

令和元年度

外来利用者アンケート集計結果

1 調査目的

戸田市立市民医療センターをご利用いただいている患者及びそのご家族が求める医療サービス等の把握及び分析を行い、サービスの向上を図る。

2 調査対象

調査期間に来院された外来患者またはそのご家族

3 調査期間

令和元年10月25日（金）から令和元年10月31日（木）

午前8時30分から午前11時30分

午後1時30分から午後5時まで（土曜日は午後4時まで）

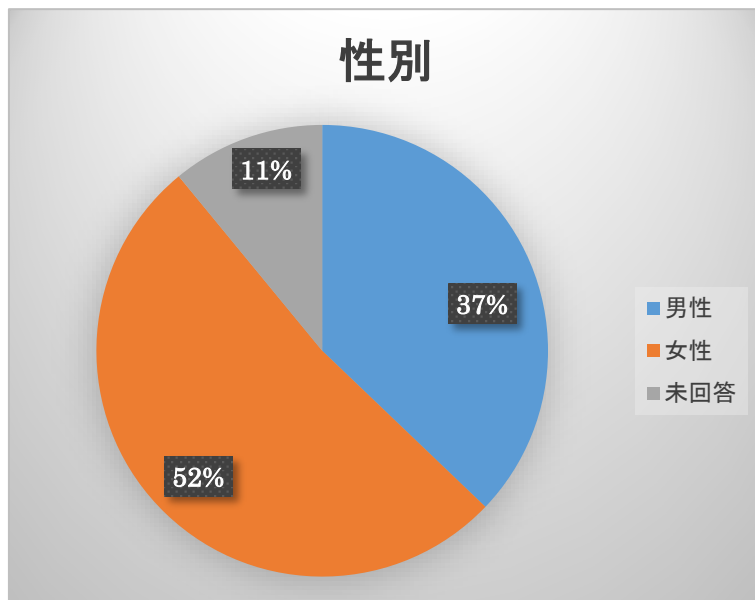
4 調査方法

外来待合室および機能訓練室にて担当職員がアンケートへのご協力をお願いし、担当職員が回収した。

5 調査結果

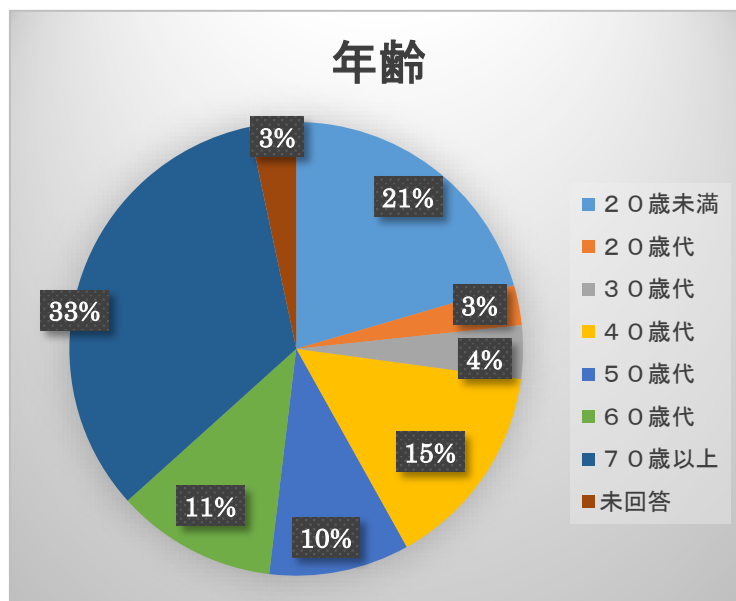
問1-1 性別

性別については、男性37%、女性52%、未回答11%となっており、女性の割合が多い結果となっています。



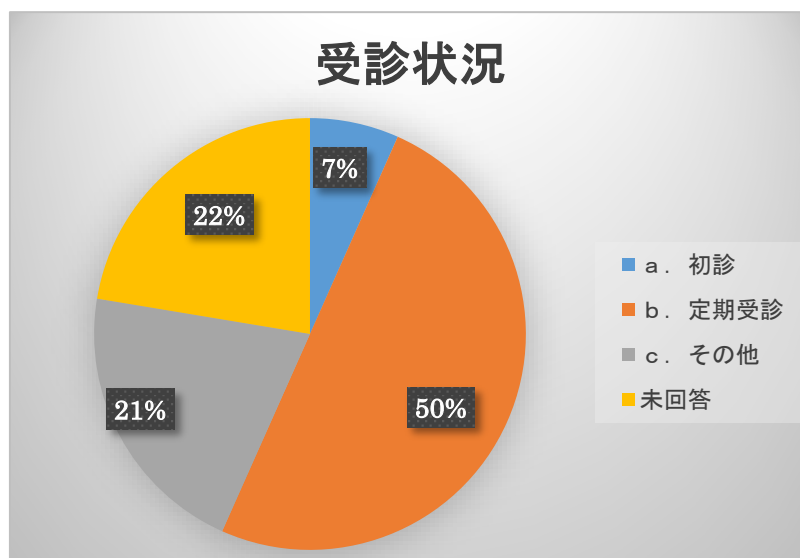
問 1-2 年齢

年齢については70歳以上が33%と最も多く、次いで20歳未満が21%となっており、60歳代以上の方が全体の約45%を占めています。



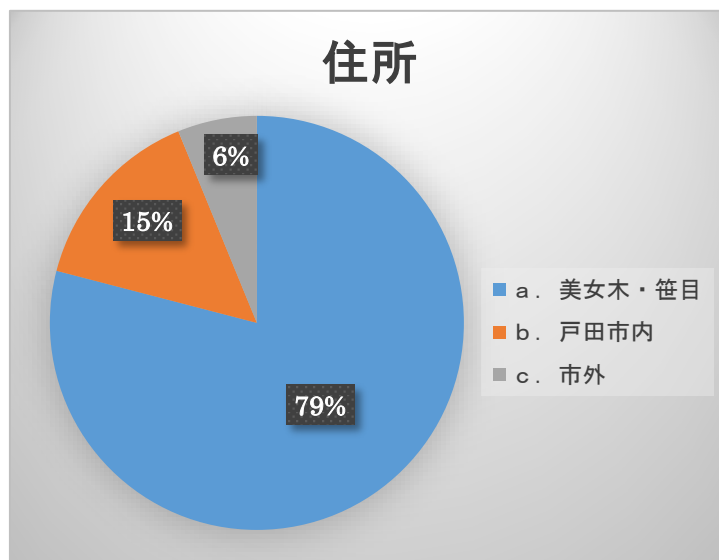
問 1-3 受診状況

受診状況については、初診が7%、定期受診が50%となっています。



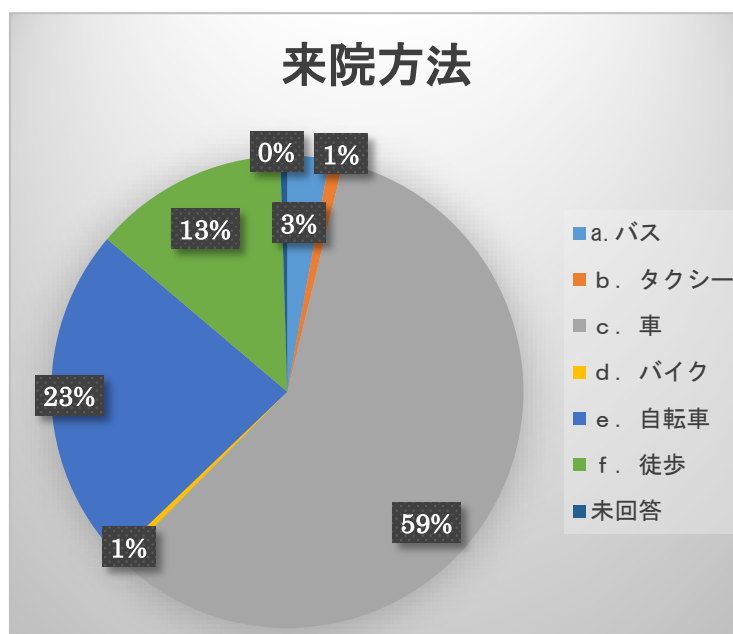
問2 住所

住所については、美女木・笹目地区が 79%、戸田市内が 15%、市外が 6%となっており、約 80%の方が美女木・笹目地区の方になっています。



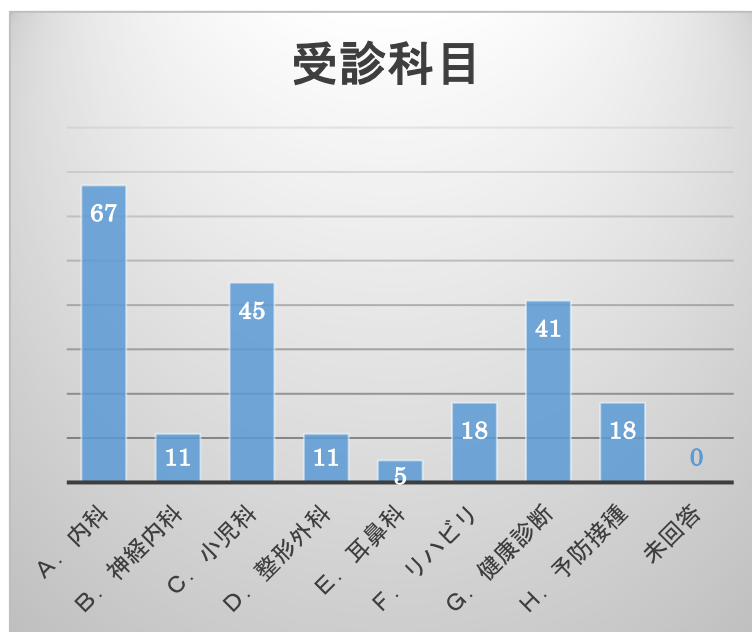
問3 来院方法

来院方法については、車が 59%と最も多く、次いで自転車が 23%となっています。バスの利用者は 3%となっています。



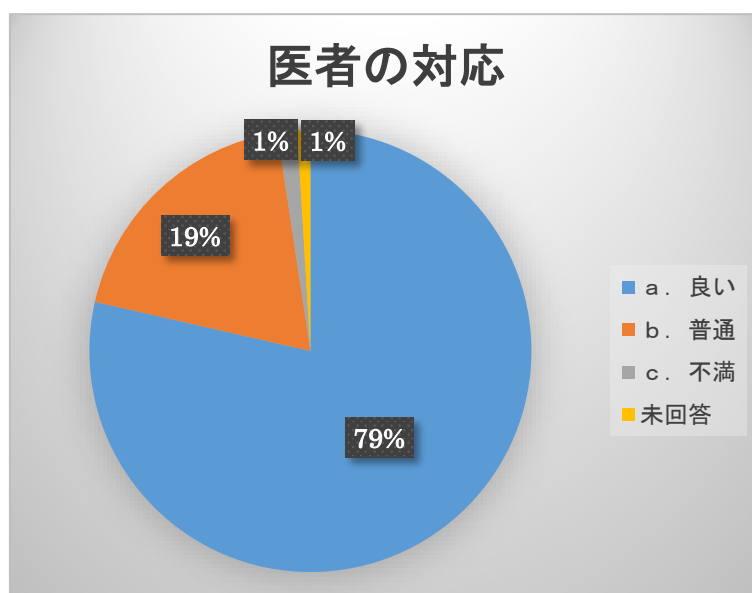
問4 受診科目

受診科目については複数回答であり、総回答数は216件でした。内科が67件と最も多く、ついで小児科45件、健康診断41件の順でした。



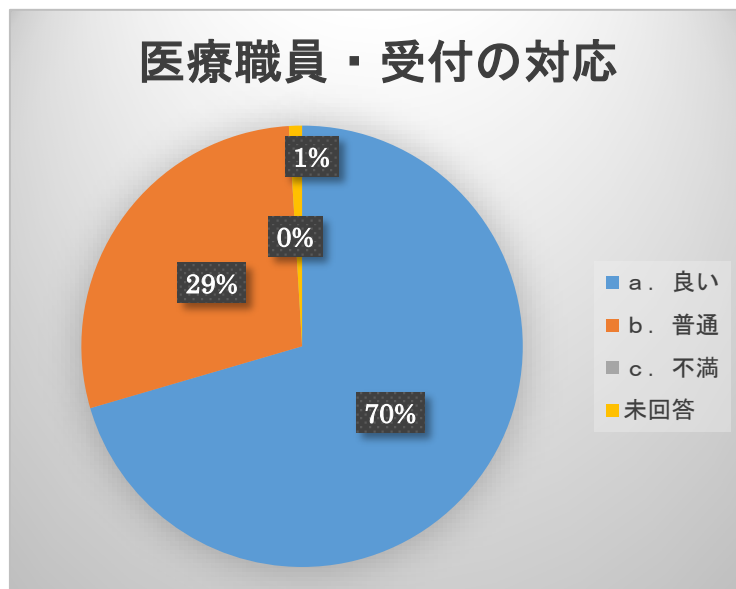
問5 医師の対応

医師の対応については、良いが79%、普通が19%になっています。



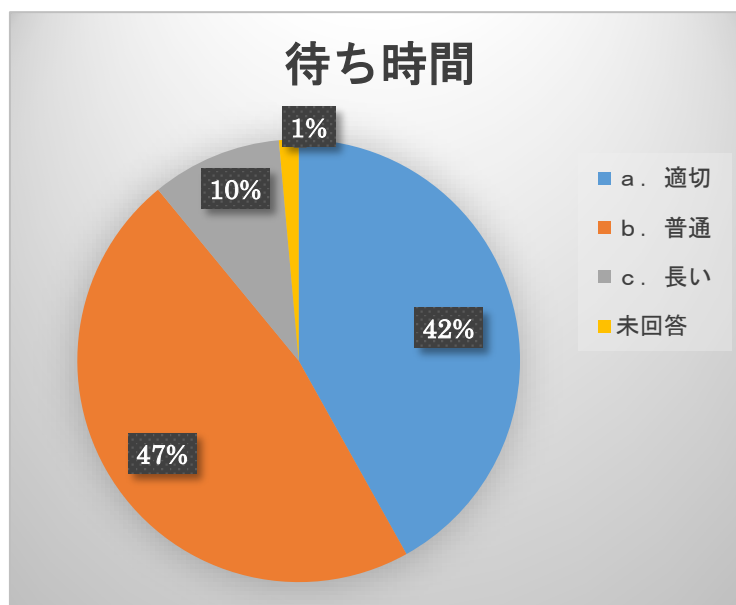
問6 医療職員・受付の対応

医療職員（看護師・薬剤師・理学療法士・放射線技師・臨床検査技師）・受付の対応については、良いが70%、普通が29%になっています。



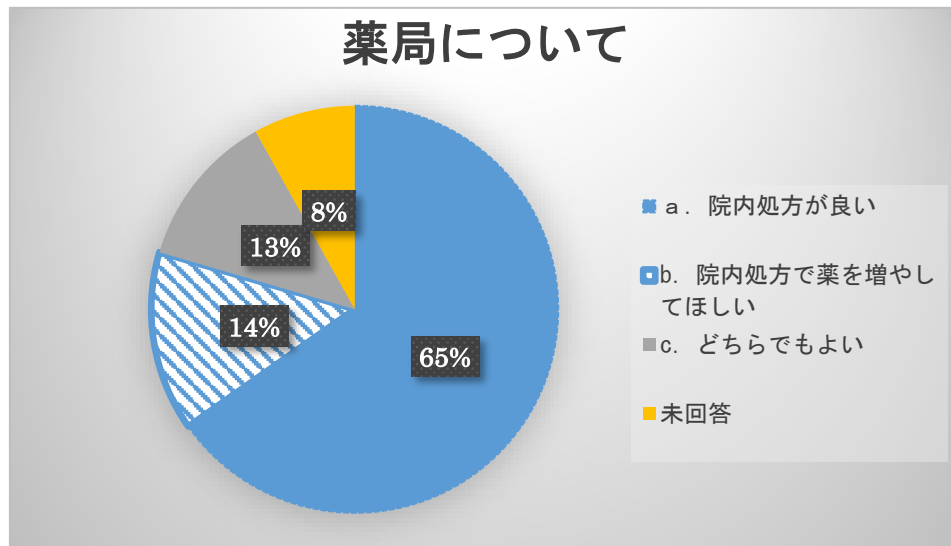
問7 待ち時間について

待ち時間については、適切が42%、普通が47%、長いが10%となっています。



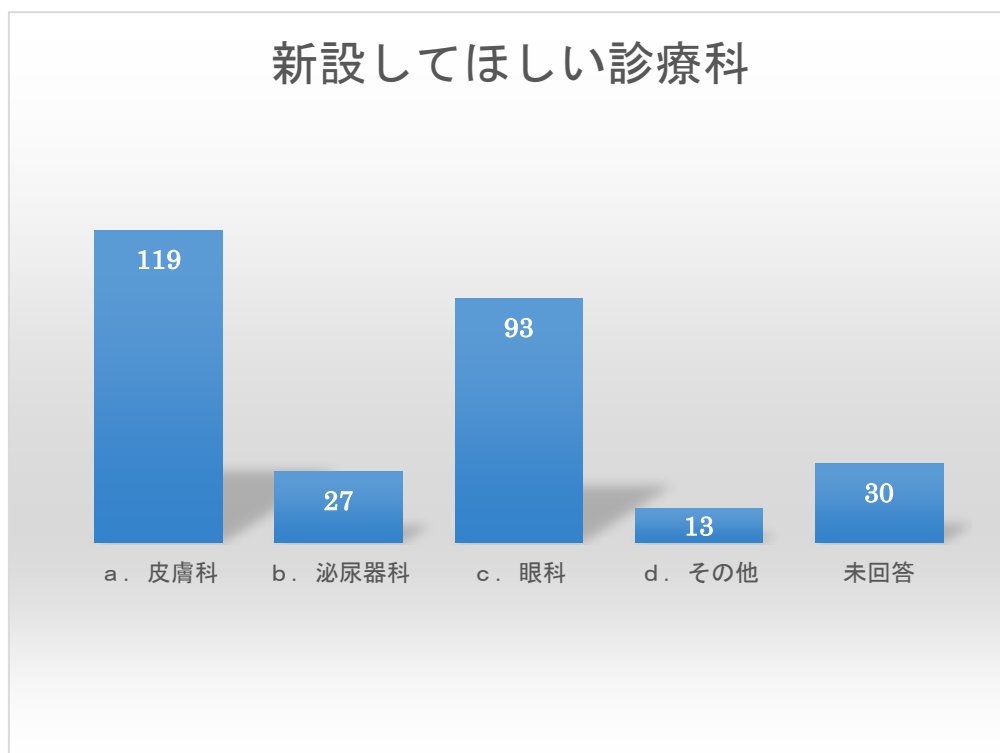
問 8 薬局について

薬局について、今のまま院内処方が良いが 79%、そのうち院内処方できる薬を増やしてほしいが 14%、どちらでもよいが 13%となっています。



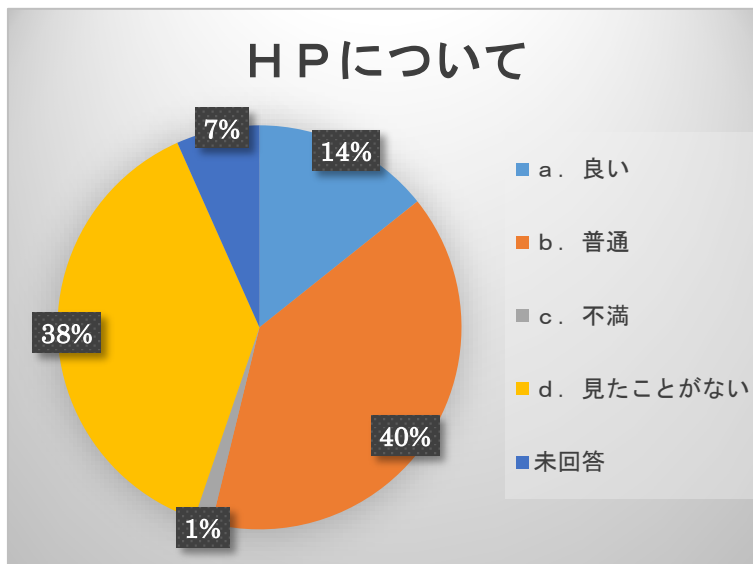
問 9 新設してほしい診療科

新設してほしい診療科については複数回答となっており、総回答数 282 件でした。皮膚科が 119 件で最も多く、次いで眼科が 93 件、泌尿器科が 27 件となっています。



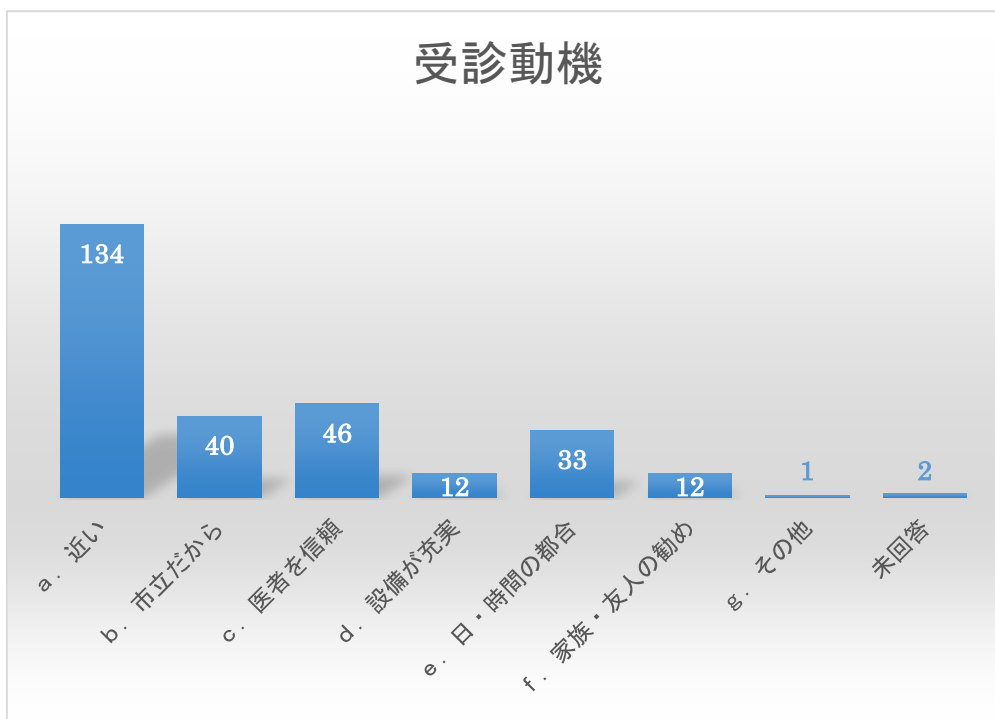
問 10 ホームページについて

ホームページについて、良いが 14%、普通が 40%、見たことがないが 38%となっています。



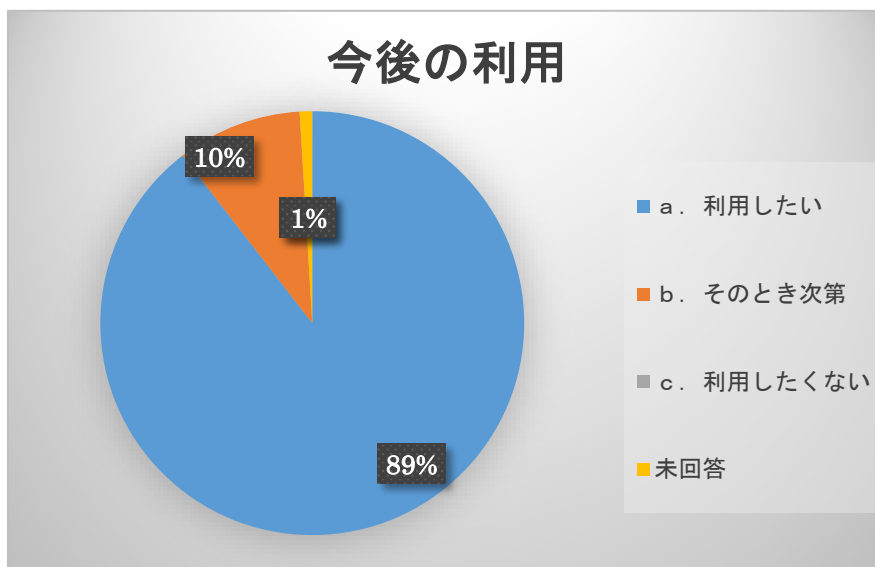
問 11 受診動機

受診動機については、複数回答となっており総回答数が 280 件となっています。自宅・職場から近いからが 134 件で最も多く、次いで医師を信頼しているが 46 件となっています。



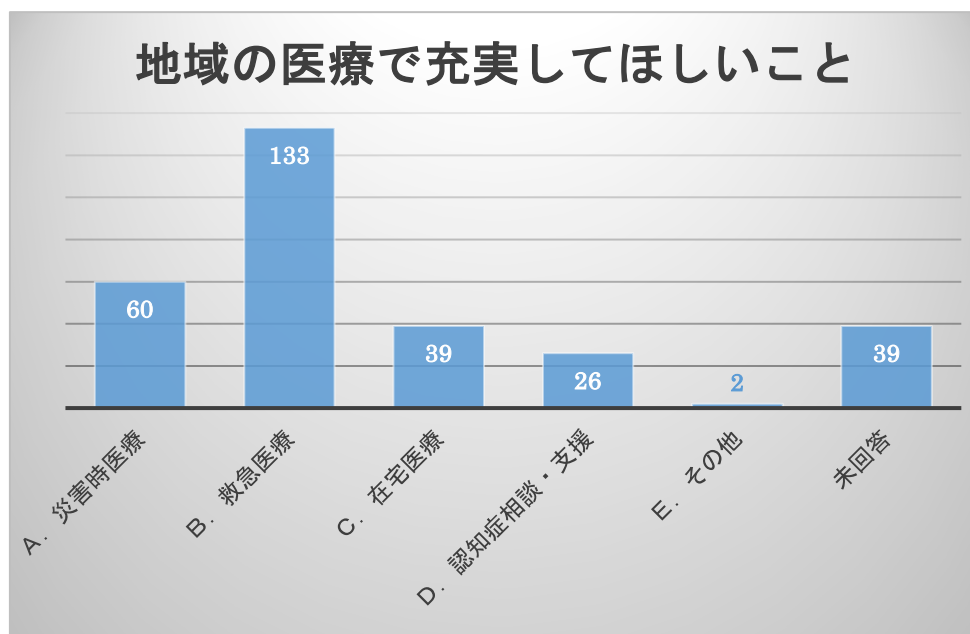
問 12 今後の利用について

今後の利用について、利用したいが 89%、その時次第が 10%となっています。



問 13 地域の医療で充実してほしいこと

地域の医療で充実してほしいことについては複数回答であり、総回答数は299件でした。救急医療の充実が133件と最も多く、次いで災害時医療が60件となっています。



6 感想・要望

感想・要望については、全体で 40 件ありました。

感想

- ・いつも丁寧に対応していただき大変感謝しております。これからは希望が持て励みになります。
- ・いつも丁寧で診察していただきありがとうございます。
- ・とても助かっています。今後とも是非よろしくお願いします。
- ・先生が良くて設備も整って看護婦さんも良くて家も近く大変助かっています。
- ・子供が小児科でお世話になっています。最近が高齢の親の訪問看護等に関心があります。
(地域包括センターでお世話になりました。)
- ・先生始め、スタッフの方達が親切にして頂き感謝しています。これからも長い間お世話になると思いますのでよろしくお願い致します。
- ・病院がきれいで良い。
- ・先生方、皆様が大変親切でうれしいです。
- ・先生がやさしくてありがたい
- ・リハビリを行ってだいぶ体の調子が良くなりました。
- ・いつも良くしていただいています。
- ・私には合っていて良いです。
- ・自宅から近く通い易い。交通の便が良い。
- ・良くしてもらっています。
- ・土曜も受診できるのが助かります。
- ・申し分ナシ。
- ・日々ありがとうございます。いつも助かっています。
- ・院内もとてもきれいで快適です。職員さんの対応がテキパキしていてステキだと思います。
- ・病院は掃除が行き届いていて気持ちが良い。

要望

- ・尿検のコップの中に指をつっこんだまま渡されるのが気になります。検査前の物はもっときれいに扱っていただきたい。
- ・医師によって対応が違っている為、良い点もまちまちです。
- ・受診（内科など）した後の会計の待ち時間が長い。
- ・救急医療を是非お願いします。
- ・皮膚科がほしいです
- ・迅速な検査ができる項目がもう少し充実していると良い。

- ・バスがもっとあると良いと思う。
- ・予防接種が受付でも予約出来たらいいと思います。
- ・予約していたにもかかわらず待ち時間が長いことだけはよろしくない。
- ・毎回、対応が良い医師がおり、個々の医師の対応の差を感じる。
- ・夏、冷房が効きすぎている時がある
- ・交通の便を増やしてほしい。
- ・ATMがあると助かります。
- ・ぜひ皮膚科を新設していただけると非常に助かります。
- ・診察まではスムーズな待ち時間なのですが薬局ですごく待たされる。
- ・子供が遊べるスペースが欲しい。
- ・近所に皮膚科がないので新設してほしい。
- ・ジェネリックは×
- ・乳がん検診もあれば良い
- ・交通の便が悪いので（バスが1時間に1本）不便。
- ・時計の位置が見づらい（外来待合室）。
- ・曜日が決まっている予防接種がいつでも受けられるようになるとうれしいです。（現在は月・水・金の午後のみ）
- ・インフルエンザワクチンの予防接種費用が安いとありがたいです。