

# 病院の選択と満足度に関する アンケート調査結果報告書

平成 21 年 7 月

株式会社 百五経済研究所

## 目次

1. 病院の選択と満足度に関するアンケート調査について	1
2. 調査の実施概要	1
3. 集計結果	2
1. 医療機関へ行くために利用した交通手段	3
2. 医療機関を選んだ理由	4
3. 医療機関で満足した点	5
4. 医療機関で不満だった点	6
5. 今後通院するとしたら医療機関の施設・設備で何を希望するか	7
6. 今後入院するとしたら医療機関の施設・設備で何を希望するか	8
7. これからの医療機関にどのような役割や機能を求めるか	9

## 1 . 病院の選択と満足度に関するアンケート調査について

---

病院・診療所においても、患者や患者の家族など、来院する人の利用者満足度の向上を図ることは、病院経営を支える上で非常に重要な要素であると考えます。

このため、弊社では自主調査として、病院を選ぶ側である愛知・岐阜・三重に在住の一般市民に対して、病院を選択した理由や満足した点等について調査し、今後の病院に求められることを探ることとしました。

この調査が医療機関の役割・機能に応じた医療機関の利用や医療サービスの向上に資するものとなれば幸いです。

なお、調査対象は、愛知県・岐阜県・三重県にお住まいの 20 歳以上の方で、最近 3 年以内に通院・入院で医療機関を利用したことのある方を対象としております。

## 2 . 調査の実施概要

---

### 調査方法

ヤフー・バリュー・インサイトパネルを利用したインターネット調査（パソコン）

スクリーニングのための予備調査

設 問 数： 2 問

調査依頼数： 3,000 サンプル

対 象： 愛知県・岐阜県・三重県にお住まいの 20 歳以上の方

回収数： 400 サンプル

### 本調査

設 問 数： 7 問

調査依頼数： 400 サンプル

対 象： 愛知県・岐阜県・三重県にお住まいの 20 歳以上で、  
最近 3 年以内に通院・入院で医療機関を利用したことのある方

回収数： 200 サンプル

### 調査日

【予備調査】平成 21 年 3 月 12 日（木）

【本調査】平成 21 年 3 月 13 日（金）

### 3 . 集計結果

#### グラフデータの表示について

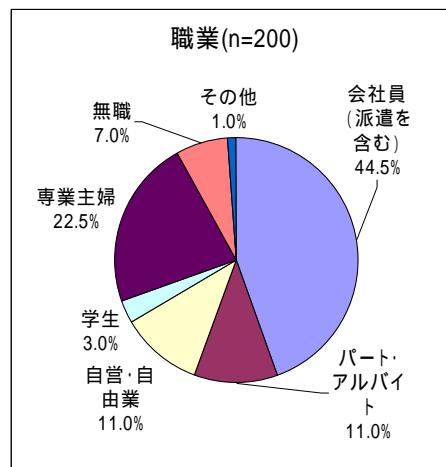
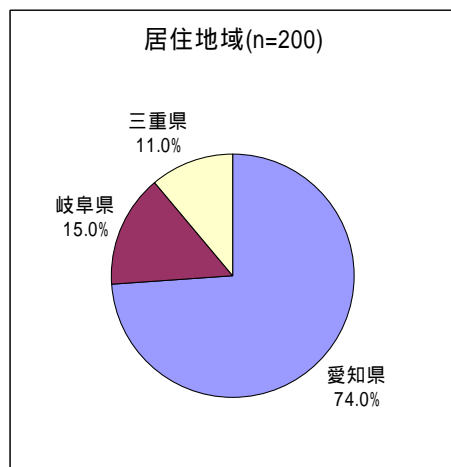
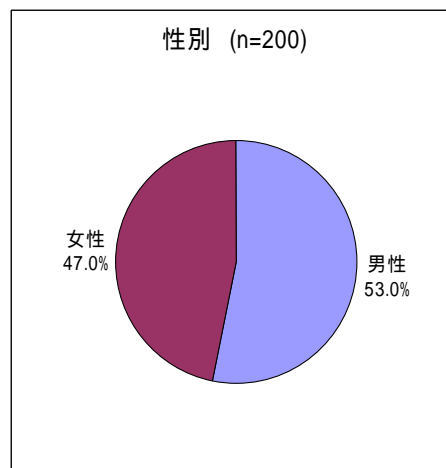
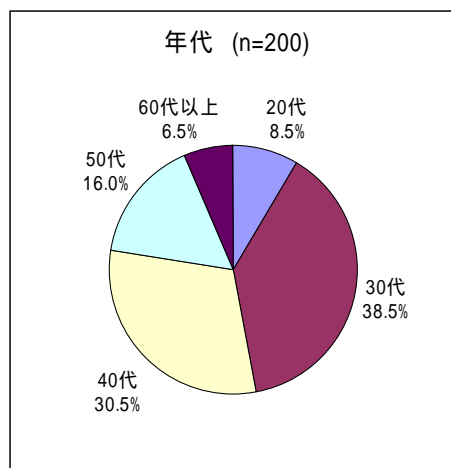
グラフの中のnは、質問に対する回答者数で、100%が何人の回答に相当するかを示す算出の基礎となります。

結果数値(%)は小数点第2位以下を四捨五入してありますので、各比率の合計が100%にならないことがあります。

複数回答の場合は、回答数の合計を回答者数(n)で割った比率であり、すべての比率を合計すると通常その値は100%を超えます。

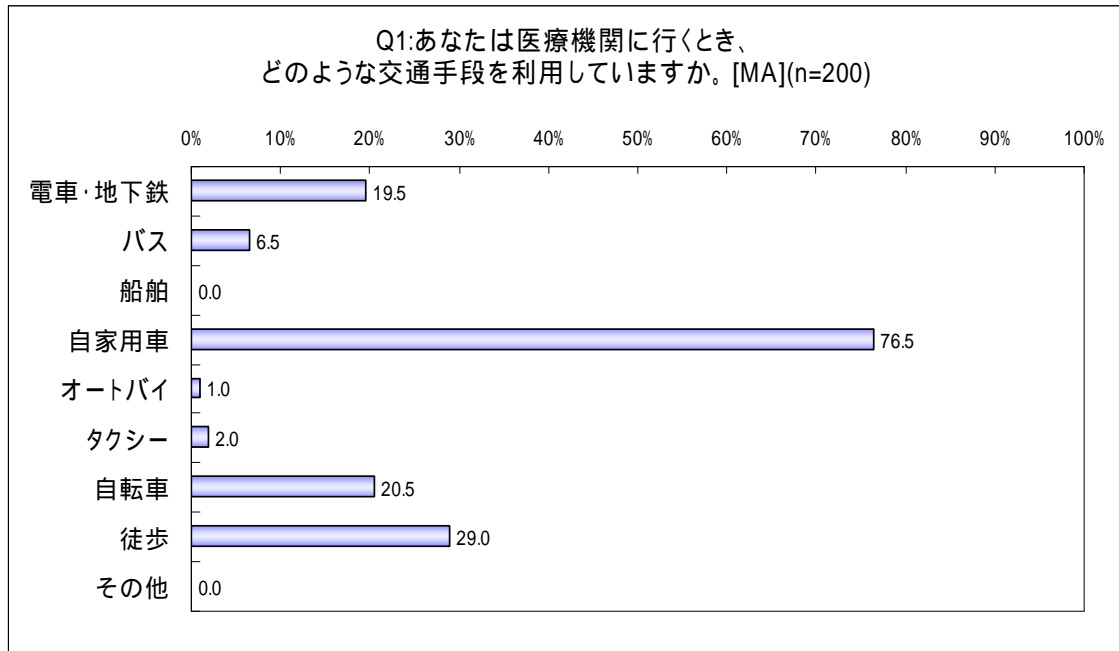
#### < 回答者の属性 >

#### 年代、性別、居住地域、職業の構成



## 1. 医療機関へ行くために利用した交通手段

医療機関へ行くときの交通手段としては、「自家用車」の利用が76.5%と最も多く、次いで「徒歩(29.0%)」、「自転車(20.5%)」、「電車・地下鉄(19.5%)」となっています。



県別に見ると、岐阜県や三重県に住んでいる人の約9割が「自家用車」を利用しており、特に三重県では「自転車」や「徒歩」の利用が少ないことがわかります。

Q1: あなたは医療機関に行くとき、どのような交通手段を利用していますか。[MA]

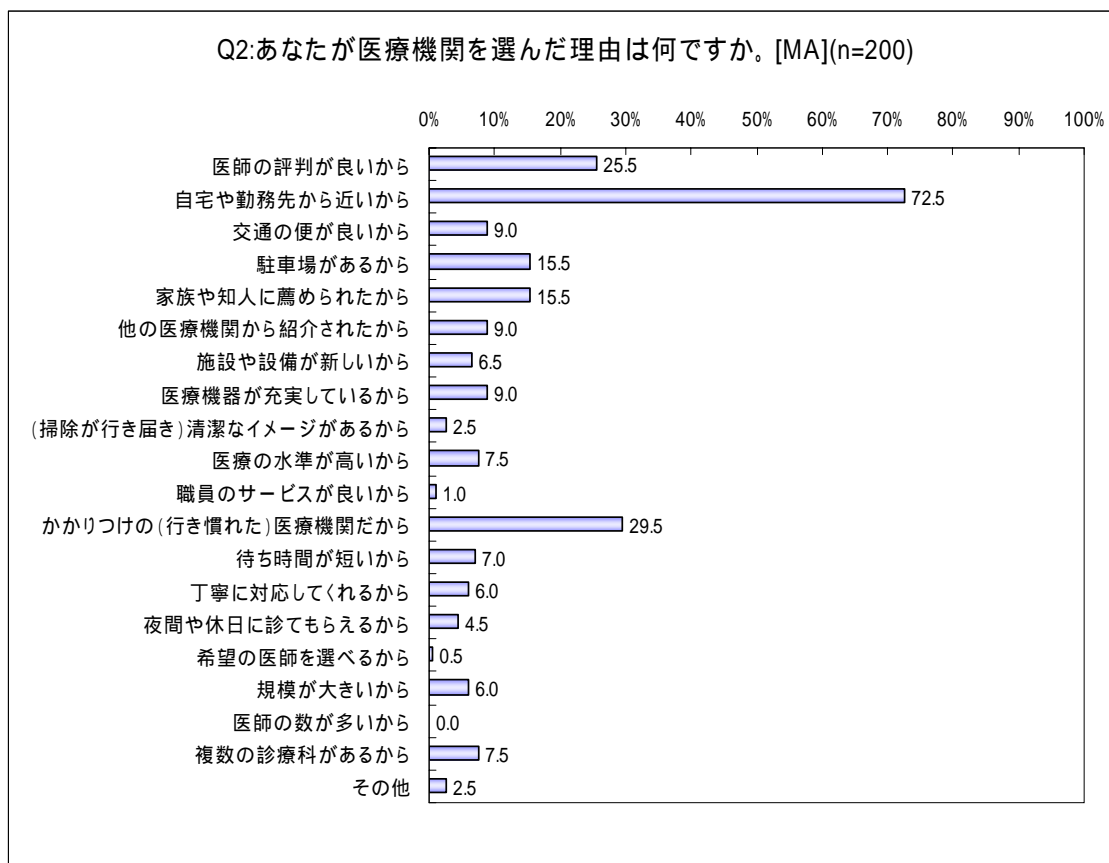
		全体	電車・地下鉄	バス	船舶	自家用車	オートバ	タクシー	自転車	徒歩	その他
全体		200	19.5	6.5	0.0	76.5	1.0	2.0	20.5	29.0	0.0
年代	20代	17	5.9	0.0	0.0	76.5	0.0	0.0	23.5	35.3	0.0
	30代	77	28.6	9.1	0.0	77.9	1.3	2.6	24.7	31.2	0.0
	40代	61	16.4	4.9	0.0	80.3	1.6	1.6	13.1	19.7	0.0
	50代	32	9.4	6.3	0.0	68.8	0.0	3.1	18.8	37.5	0.0
	60代以上	13	23.1	7.7	0.0	69.2	0.0	0.0	30.8	30.8	0.0
性別	男性	106	17.0	5.7	0.0	79.2	1.9	1.9	17.9	23.6	0.0
	女性	94	22.3	7.4	0.0	73.4	0.0	2.1	23.4	35.1	0.0
県	愛知県	148	22.3	8.1	0.0	72.3	1.4	2.0	25.7	35.1	0.0
	岐阜県	30	10.0	3.3	0.0	86.7	0.0	3.3	10.0	16.7	0.0
	三重県	22	13.6	0.0	0.0	90.9	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0

[比率の差]

全体 +10%
全体 +5%
全体 -5%
全体 -10%

## 2. 医療機関を選んだ理由

医療機関を選んだ理由を見ると、「自宅や勤務先から近いから」が72.5%と最も多く、次いで「かかりつけの（行き慣れた）医療機関だから（29.5%）」、「医師の評判が良いから（25.5%）」となっています。



また50代以上では、他の年代と比べ「医療機器が充実しているから（24.4%）」や「医療の水準が高いから（20.0%）」を選ぶ人が多く見られます。

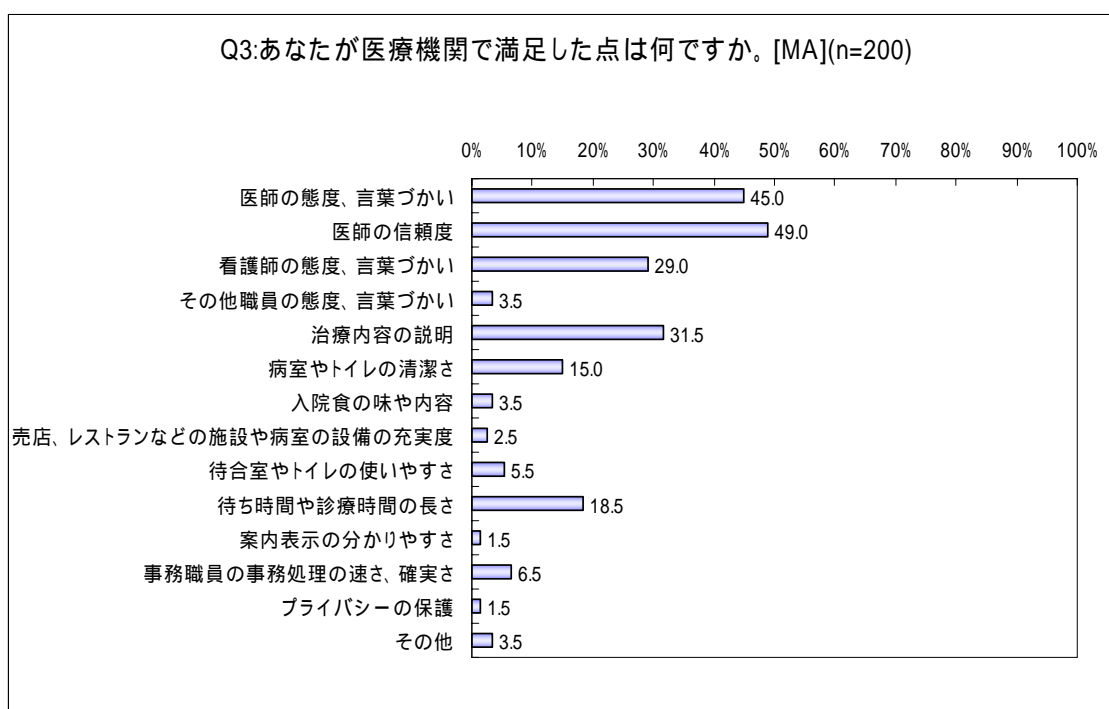
50代以上に見る「医療機関を選んだ理由」ベスト5 [MA]

	理由	%
1	自宅や勤務先から近いから	68.9
2	かかりつけの（行き慣れた）医療機関だから	40.0
3	医師の評判が良いから	26.7
4	医療機器が充実しているから	24.4
5	医療の水準が高いから	20.0

### 3. 医療機関で満足した点

通院や入院で医療機関を利用したときに満足した点を見ると、「医師の信頼度」が49.0%で最も多く、次いで「医師の態度、言葉づかい(45.0%)」、「治療内容の説明(31.5%)」、「看護師の態度、言葉づかい(29.0%)」となっています。

満足度を高めるためには、医師や看護師の患者に対する対応など、ソフト面の充実が重要であると言えます。



「治療内容の説明」は、全体では31.5%ですが、60代の人に限れば69.2%と最も多くなっています。

60代以上に見る「医療機関で満足した点」ベスト5 [MA]

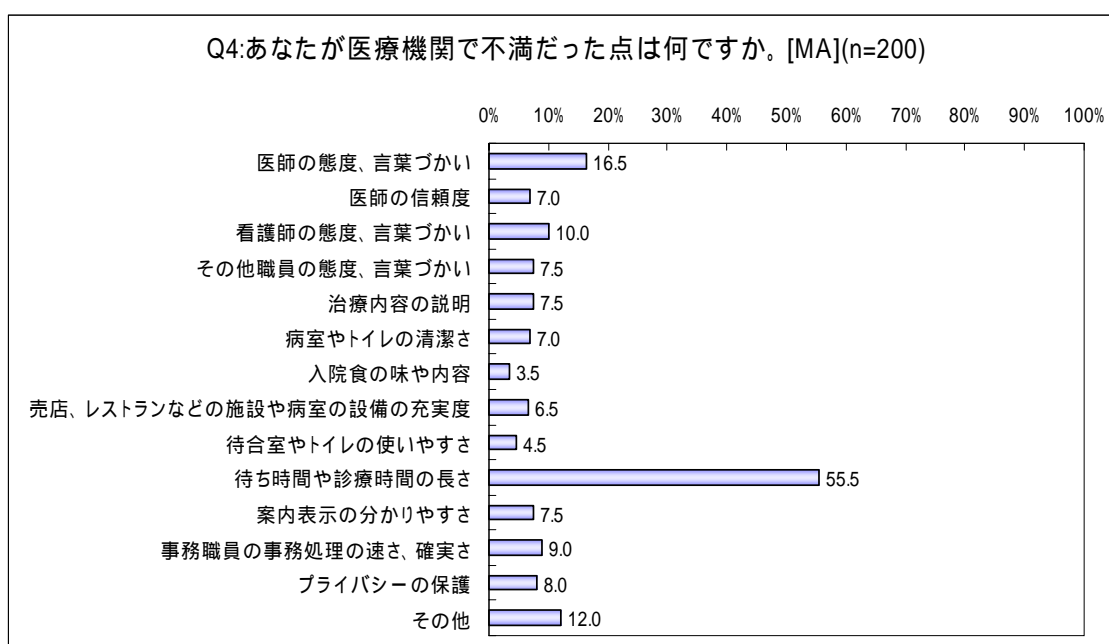
	満足した点	%
1	治療内容の説明	69.2
2	医師の信頼度	53.8
3	医師の態度、言葉づかい	38.5
4	看護師の態度、言葉づかい	15.4
5	病室やトイレの清潔さ	15.4

## 4. 医療機関で不満だった点

通院や入院で医療機関を利用したときに不満だった点を見ると、「待ち時間や診療時間の長さ」が55.5%と最も多く、次いで「医師の態度、言葉づかい(16.5%)」、「その他(12.0%)」となっています。

「その他」の意見としては、「不満は特にない」がほとんどですが、「治療費の高さ」や「客層の悪さ」をあげる人もありました。

患者の不満を解消するためには「待ち時間対策」が不可欠と言えそうです。

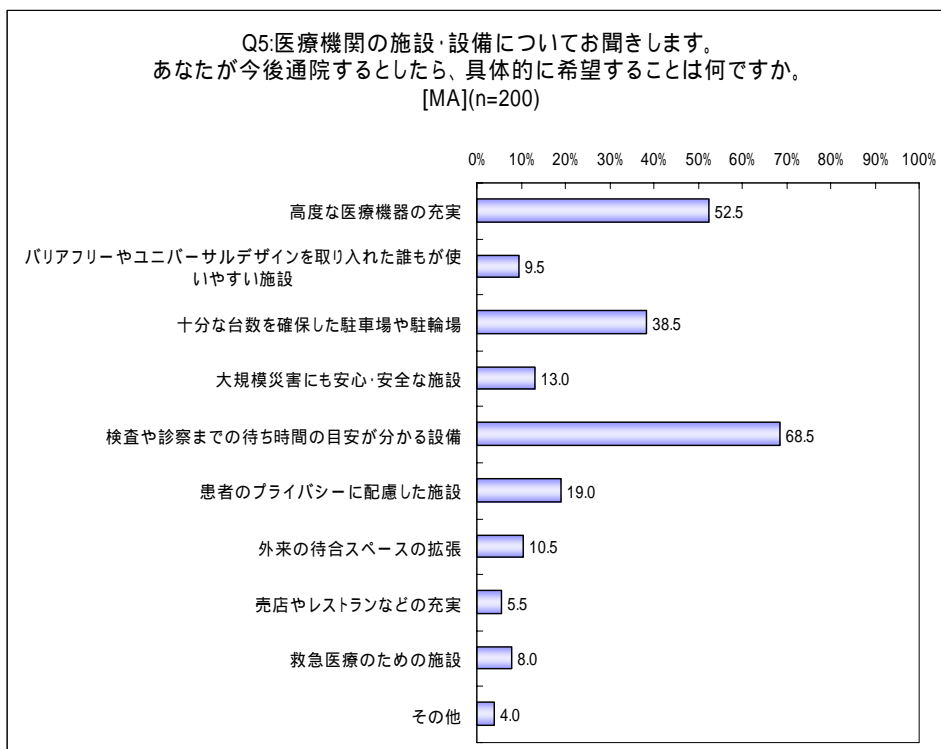


### 「その他」の主な意見

回答内容
特にない
一回で済むことを何度も通院させられたこと。
治療費の高さ
客層の悪さ
予約をとるのに前夜から電話をかけなければならないが、なかなかつながらなくて大変。
薬局の狭さ
口だけで治療をしない
場所が遠い

## 5. 今後通院するとしたら医療機関の施設・設備で何を希望するか。

今後通院するとしたら医療機関に施設・設備で何を希望するかを聞いたところ、「検査や診察までの待ち時間の目安が分かる設備」とする回答が68.5%と最も多くなりました。次いで「高度な医療機器の充実(52.5%)」、「十分な台数を確保した駐車場や駐輪場(38.5%)」、「患者のプライバシーに配慮した施設(19.0%)」となっています。



また、男女別に見ると、女性では「患者のプライバシーに配慮した施設」を希望する回答が多いことが分かります。

男女別に見た「通院するとしたら医療機関の施設・設備で希望すること」

	高度な医療機器の充実	バリアフリーやユニバーサルデザインを取り入れた誰もが使いやすい施設	十分な台数を確保した駐車場や駐輪場	大規模災害にも安心・安全な施設	検査や診察までの待ち時間の目安が分かる設備	患者のプライバシーに配慮した施設	外来の待合スペースの拡張	売店やレストランなどの充実	救急医療のための施設	その他
全体	52.5	9.5	38.5	13.0	68.5	19.0	10.5	5.5	8.0	4.0
男性	59.4	6.6	37.7	12.3	61.3	9.4	12.3	8.5	8.5	3.8
女性	44.7	12.8	39.4	13.8	76.6	29.8	8.5	2.1	7.4	4.3

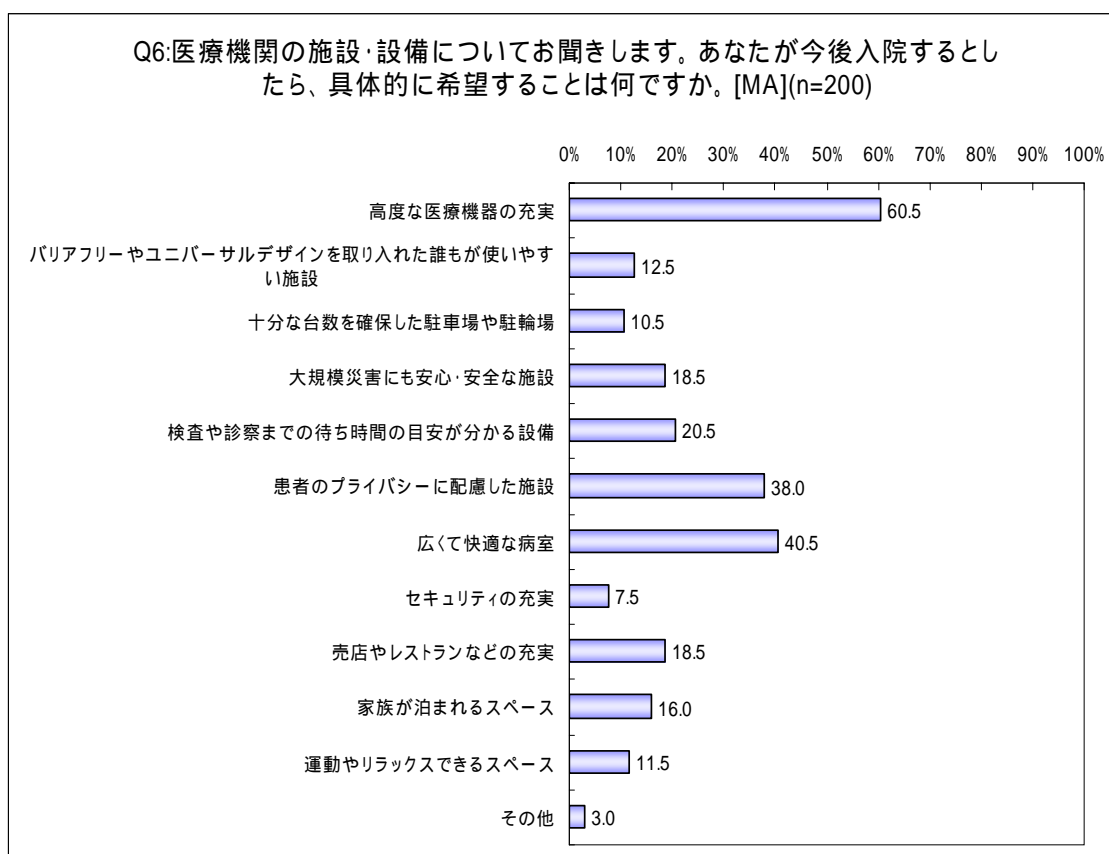


## 6. 今後入院するとしたら医療機関の施設・設備で何を希望するか。

今後入院するとしたら医療機関に施設・設備で何を希望するかを聞いたところ、「高度な医療機器の充実」とする回答が60.5%と最も多くなりました。次いで「広くて快適な病室(40.5%)」、「患者のプライバシーに配慮した施設(38.0%)」となっています。

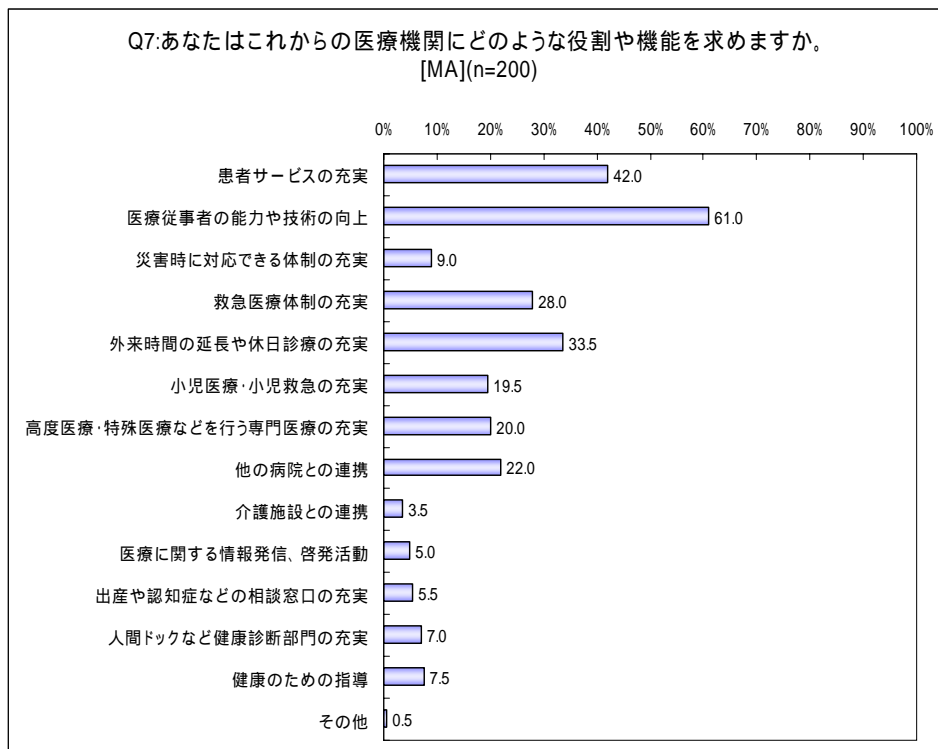
「高度な医療機器の充実」については、「通院するとしたら希望する」の回答では52.5%の2位でしたが、入院では60.5%の1位となり、8ポイントアップしています。

また、「病室の広さ」や「プライバシー面の配慮」などは、入院生活の快適さに直結する項目であり、これらの充実は「今後の病院選択のポイント」と言えそうです。



## 7. これからの医療機関にどのような役割や機能を求めるか。

これからの医療機関にどのような役割や機能を求めたいかたずねたところ、「医療従事者の能力や技術の向上」とする回答が 61.0%と最も多くなりました。次いで「患者サービスの充実(42.0%)」、「外来時間の延長や休日診療の充実(33.5%)」、「救急医療体制の充実(28.0%)」となっています。



また年代別に見ると、30代では「小児医療の充実」、60代以上で「介護施設との連携」が高くなっており、年代によって求める役割や機能に違いがあることが分かります。

年代別に見る「医療機関に求める役割や機能」

	患者サービスの充実	医療従事者の能力や技術の向上	災害時に対応できる体制の充実	救急医療体制の充実	外来時間の延長や休日診療の充実	小児医療・小児救急の充実	高度医療・特殊医療などを行う専門医療の充実	他の病院との連携	介護施設との連携	医療に関する情報発信、啓発活動	出産や認知症などの相談窓口の充実	人間ドックなど健康診断部門の充実	健康のための指導	その他
全体	42.0	61.0	9.0	28.0	33.5	19.5	20.0	22.0	3.5	5.0	5.5	7.0	7.5	0.5
20代	52.9	52.9	5.9	35.3	17.6	5.9	17.6	35.3	0.0	11.8	5.9	11.8	0.0	0.0
30代	41.6	51.9	10.4	29.9	33.8	32.5	10.4	22.1	0.0	2.6	7.8	7.8	11.7	0.0
40代	54.1	62.3	8.2	21.3	44.3	13.1	23.0	18.0	3.3	3.3	1.6	6.6	4.9	1.6
50代	15.6	71.9	9.4	34.4	25.0	15.6	34.4	21.9	9.4	9.4	9.4	3.1	9.4	0.0
60代以上	38.5	92.3	7.7	23.1	23.1	0.0	30.8	23.1	15.4	7.7	0.0	7.7	0.0	0.0