

患者受療行動調査 集計結果【外来】

<調査設計>

- ・調査対象 : 当院の外来患者
- ・調査方法 : 各科外来窓口にて、アンケート用紙を配布し、院内設置の回収箱で回収した。
- ・調査時期 : 平成28年10月20日(木) 8:30~17:00
- ・サンプル数 : 対象者数 1,160件
有効回収数 948件
有効回収率 81.7%

割合

調査票の記入者

	H26	H27	H28
患者さんご本人		84.0%	82.8%
ご家族の方など		16.0%	17.2%
小計		100.0% (98.6%)	100.0% (99.6%)
未回答		(1.4%)	(0.4%)
合計		(100.0%)	(100.0%)

受診予約の有無

	H26	H27	H28
予約をした		93.3%	93.8%
予約をしていない		6.7%	6.2%
小計		100.0% (97.2%)	100.0% (97.5%)
未回答		(2.8%)	(2.5%)
合計		(100.0%)	(100.0%)

性別

	H26	H27	H28
男	56.9%	45.3%	46.8%
女	43.1%	54.7%	53.2%
小計	100.0% (100.0%)	100.0% (79.2%)	100.0% (81.8%)
未回答	-	(20.8%)	(18.2%)
合計	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)

年齢

	H26	H27	H28
0~10歳未満		4.8%	3.8%
10~20歳未満		5.3%	5.6%
20~30歳未満		5.7%	5.1%
30~40歳未満		7.7%	7.4%
40~50歳未満		12.7%	10.9%
50~60歳未満		13.7%	15.9%
60~70歳未満		24.2%	23.0%
70歳以上		25.9%	28.3%
小計		100.0% (98.9%)	100.0% (99.4%)
未回答		(1.1%)	(0.6%)
合計		(100.0%)	(100.0%)

今日の受診に同伴者はいるか

	H26	H27	H28
いない			67.1%
親族			32.1%
知人			0.4%
その他			0.4%
小計			100.0% (99.6%)
未回答			(0.4%)
合計			(100.0%)

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26,H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））

割合

居住地

	H26	H27	H28
盛岡市			50.3%
県内（盛岡市以外）			45.0%
県外			4.7%
合計			100.0%

盛岡市以外の居住地（医療圏別）

	H26	H27	H28
盛岡（矢巾町・紫波町・滝沢市・雫石町・岩手町・八幡平市・葛巻町）			35.0%
岩手中部（花巻市・北上市・遠野市・西和賀町）			22.3%
胆江（奥州市・金ケ崎町）			5.6%
両磐（一関市・平泉町）			2.6%
気仙（大船渡市・陸前高田市・住田町）			3.7%
釜石（釜石市・大槌町）			5.4%
宮古（宮古市・岩泉町・山田町・田野畑村）			10.0%
久慈（久慈市・洋野町・野田村・普代村）			2.0%
二戸（二戸市・一戸町・九戸村・軽米町）			3.9%
県外（東北圏）			9.1%
県外（東北圏外）			0.4%
小計			100.0% (97.2%)
未回答			(2.8%)
合計			(100.0%)

今日はどうな交通手段で来院したか（複数回答）

	H26	H27	H28
徒歩			8.0%
自転車			4.6%
自家用車			60.1%
バス			13.6%
鉄道			6.9%
タクシー			6.0%
その他			0.8%
小計			100.0% (97.5%)
未回答			(2.5%)
合計			(100.0%)

新病院（矢巾町）への交通手段の予定（複数回答）

	H26	H27	H28
徒歩			1.3%
自転車			0.5%
自家用車			56.1%
バス			13.8%
鉄道			16.6%
タクシー			4.9%
その他			1.1%
通院困難			5.7%
小計			100.0% (97.4%)
未回答			(2.6%)
合計			(100.0%)

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26,H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））

割合

問1 診察までの待ち時間

	H26	H27	H28
15分未満	31.0%	33.8%	30.5%
15分～30分未満	22.4%	19.6%	21.4%
30分～1時間未満	18.3%	19.6%	17.5%
1時間～1時間30分未満	11.3%	11.4%	9.2%
1時間30分～2時間未満	8.1%	7.4%	7.7%
2時間～3時間未満	4.9%	4.6%	5.0%
3時間以上	0.9%	1.8%	2.6%
未回答	3.1%	1.8%	6.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問2 診察時間

	H26	H27	H28
3分未満	8.6%	13.4%	11.3%
3分～10分未満	46.7%	43.1%	40.1%
10分～20分未満	15.6%	13.0%	12.7%
20分～30分未満	10.2%	10.2%	11.8%
30分以上	14.8%	16.2%	14.8%
3時間以上	0.0%	0.7%	0.7%
未回答	4.1%	3.4%	8.6%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問3 病院に来た目的

	H26	H27	H28
診察・治療・検査を受ける	98.1%	96.5%	94.7%
健康診断（人間ドック）	0.6%	0.4%	0.9%
未回答	1.3%	3.1%	4.4%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問4 今日の診察、治療、検査の具体的な項目

	H26	H27	H28
症状をみてもらう	35.5%	41.8%	43.9%
定期的な薬の処方を受ける	15.2%	16.2%	11.9%
リハビリテーション	0.5%	0.0%	0.0%
検査を受ける、又は検査結果を聞く	25.3%	23.9%	25.3%
予定された注射や処理（手術、ガーゼ交換など）	10.5%	11.5%	9.3%
その他	6.3%	0.1%	4.7%
未回答	6.7%	6.5%	4.9%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問5 最初はどこで受診しましたか

	H26	H27	H28
今日来院した病院（当院）	44.5%	43.9%	40.5%
他の病院	34.2%	27.0%	34.5%
他の診療所・クリニック・医院	18.6%	20.8%	19.5%
未回答	2.7%	8.3%	5.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26、H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））

割合

問6 初めて医師に診てもらった時、自覚症状

	H26	H27	H28
あった	74.1%	68.2%	66.8%
なかった	22.7%	20.8%	24.4%
覚えていない	1.9%	3.0%	3.8%
未回答	1.3%	8.0%	5.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問6 補問1 自覚症状はなかったが、受診した理由（複数回答）

	H26	H27	H28
健康診断（人間ドック）で指摘された	36.0%	5.8%	10.6%
他の医療機関等で受診を勧められた	33.9%	7.0%	7.7%
家族・友人・知人に受診を勧められた	9.1%	3.0%	1.6%
病気ではないかと不安に思った	10.7%	4.1%	1.4%
その他	17.8%	31.7%	6.1%
未回答	3.3%	0.0%	1.1%

注：問3で、「診察・治療・検査などを受ける」ため来院した者を100とした割合である。

問7 症状を自覚した時から最初の受診までの期間

	H26	H27	H28
24時間未満	9.0%	8.0%	7.9%
1～3日	13.4%	12.2%	12.0%
4～6日	8.5%	7.6%	5.8%
1週間～1ヶ月未満	17.0%	17.3%	18.0%
1ヶ月～3ヶ月	14.0%	11.4%	11.9%
3ヶ月以上	14.2%	15.7%	16.6%
覚えていない	13.6%	15.3%	15.1%
未回答	10.2%	24.8%	22.2%

注：問6で、「自覚症状があった」及び「自覚症状がなかった」者を100とした割合である。

問7 補問1 受診までに時間がかかった理由（複数回答）

	H26	H27	H28
まず様子をみようと思った	49.4%	47.4%	46.4%
医療機関に行く時間の都合がつかなかった	21.8%	18.2%	22.3%
医療機関に行くのが面倒だった	8.8%	4.9%	6.7%
医療機関に行くのが怖かった	6.2%	4.9%	5.0%
経済的な不安を感じた	5.8%	5.1%	5.2%
医療機関の都合（予約がとれないなど）	13.0%	10.3%	12.2%
医療機関が近くになかった	6.6%	4.9%	4.5%
その他	9.4%	16.5%	19.1%
未回答	2.8%	0.0%	3.5%

注：問7で、受診までの期間が「1週間以上」の者を100とした割合である。

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26、H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））

問8 診察や治療方法について、医師から受けた説明は十分だったか

		H26	H27	H28
説明を受けた	十分だった	66.5%	71.8%	72.1%
	まあまあ十分だった	28.7%	24.2%	24.9%
	あまり十分でなかった	3.3%	2.8%	2.3%
	十分でなかった	1.5%	1.2%	0.7%
小計		100.0% (97.4%)	100.0% (90.9%)	100.0% (96.3%)
説明を受けていない		(0.1%)	(0.3%)	(0.3%)
未回答		(2.5%)	(8.8%)	(3.4%)
合計		(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)

注：問3で、「診察・治療・検査などを受ける」ため来院した者を100とした割合である。

問9 診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられたか

		H26	H27	H28
十分に伝えられた		46.3%	51.0%	52.3%
まあまあ伝えられた		43.6%	33.3%	36.1%
あまり伝えられなかった		5.3%	3.9%	4.4%
まったく伝えられなかった		0.3%	0.1%	0.7%
疑問や意見は特になかった		3.4%	2.4%	2.8%
未回答		1.1%	9.3%	3.7%
合計		100.0%	100.0%	100.0%

問10-1 心身の状態（からだに苦痛がある）

		H26	H27	H28
そう思う		17.8%	9.4%	12.4%
ややそう思う		16.8%	13.7%	15.9%
どちらともいえない		10.5%	9.2%	8.1%
あまりそう思わない		18.3%	15.3%	14.7%
そう思わない		27.8%	35.9%	33.2%
未回答		8.8%	16.5%	15.7%
合計		100.0%	100.0%	100.0%

問10-2 心身の状態（痛みがある）

		H26	H27	H28
そう思う		13.8%	8.3%	11.5%
ややそう思う		12.4%	10.9%	11.8%
どちらともいえない		6.3%	6.1%	7.0%
あまりそう思わない		13.5%	12.1%	10.4%
そう思わない		36.9%	37.8%	37.7%
未回答		17.1%	24.8%	21.6%
合計		100.0%	100.0%	100.0%

問10-3 心身の状態（気持ちがつらい）

		H26	H27	H28
そう思う		14.0%	8.9%	11.4%
ややそう思う		17.6%	11.9%	13.6%
どちらともいえない		9.4%	9.8%	9.9%
あまりそう思わない		14.3%	11.8%	12.1%
そう思わない		29.1%	35.2%	32.4%
未回答		15.6%	22.4%	20.6%
合計		100.0%	100.0%	100.0%

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26、H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））

割合

問11 当院を選んだ理由（複数回答）

		H26	H27	H28
理由がある	医師による紹介	57.7%	54.5%	59.4%
	家族・友人・知人からのすすめ	11.5%	10.2%	9.3%
	交通の便がよい	8.9%	7.9%	8.5%
	医師や看護師が親切	8.4%	10.1%	8.3%
	専門性が高い医療を提供している	43.9%	37.9%	35.2%
	建物がきれい・設備が整っている	2.1%	2.2%	1.1%
	その他	5.9%	6.2%	7.4%
特に理由はない		(2.0%)	(1.7%)	(1.5%)
未回答		(2.4%)	(7.5%)	(3.8%)
合計		(4.4%)	(100.0%)	(100.0%)

問12 当院を選ぶにあたり、どこから情報を入手したか（複数回答）

		H26	H27	H28
情報を入手した	医療機関の相談窓口	29.1%	16.2%	18.5%
	病院が発信するインターネット情報	12.6%	6.9%	7.0%
	病院の看板やパンフレットなどの広告	4.1%	2.3%	2.0%
	行政機関の相談窓口	2.6%	0.9%	1.2%
	行政機関が発信するインターネットの情報（医療機能情報提供制度など）	2.2%	1.5%	0.6%
	行政機関が発行する広報誌やパンフレット	3.0%	0.5%	0.7%
	病院・行政機関以外が発信するインターネット情報	4.8%	3.2%	3.1%
	新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオ番組	3.7%	2.8%	2.5%
その他	51.1%	26.3%	23.8%	
特に情報は入手していない		(41.8%)	(28.4%)	(28.7%)
未回答		(8.5%)	(10.7%)	(8.2%)
合計		(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)

問13 今日当院の診療科をいくつ受診したか

	H26	H27	H28
1つ	82.7%	76.3%	83.7%
2つ	11.5%	11.9%	10.3%
3つ	2.3%	2.3%	1.2%
4つ以上	0.9%	1.0%	1.2%
未回答	2.6%	8.5%	3.6%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問14 過去1年間に、病院（他の病院を含む）や診療所に入院したか

	H26	H27	H28
あった	30.7%	30.3%	30.7%
なかった	66.2%	63.6%	65.5%
未回答	3.1%	6.1%	3.8%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問15 今日受診を含め、過去1年間に、病院（他の病院を含む）や診療所の外来をどれくらい受診したか

	H26	H27	H28
1回	4.6%	7.8%	5.3%
2～9回	31.6%	33.8%	31.7%
10～19回（月に1回程度）	33.2%	31.0%	33.7%
20回～39回（月に2～3回程度）	19.8%	13.2%	15.7%
40回以上（週に1回程度）	5.2%	4.1%	5.3%
わからない	2.7%	2.9%	3.2%
未回答	2.9%	7.2%	5.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26、H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））

割合

問16-1 診察までの待ち時間

	H26	H27	H28
非常に満足している	13.9%	16.1%	13.8%
やや満足している	16.0%	14.4%	14.9%
ふつう	34.8%	36.5%	34.0%
やや不満である	24.4%	19.4%	21.8%
非常に不満である	8.1%	7.1%	9.9%
その他	0.3%	0.2%	0.1%
未回答	2.5%	6.3%	5.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問16-2 診察時間に満足しているか

	H26	H27	H28
非常に満足している	20.8%	22.9%	22.0%
やや満足している	21.0%	22.9%	23.0%
ふつう	47.3%	38.7%	41.8%
やや不満である	5.7%	6.7%	4.5%
非常に不満である	1.4%	1.1%	0.9%
その他	0.3%	0.2%	0.1%
未回答	3.5%	7.5%	7.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問16-3 医師による診療・治療内容に満足しているか

	H26	H27	H28
非常に満足している	32.2%	34.7%	35.1%
やや満足している	27.2%	26.4%	30.5%
ふつう	31.2%	26.1%	23.6%
やや不満である	5.2%	4.0%	2.5%
非常に不満である	0.6%	0.5%	0.3%
その他	0.4%	0.0%	0.3%
未回答	3.2%	8.3%	7.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問16-4 医師との対話に満足しているか

	H26	H27	H28
非常に満足している	33.5%	35.8%	36.6%
やや満足している	26.8%	28.4%	29.2%
ふつう	30.3%	22.3%	23.7%
やや不満である	4.9%	3.9%	2.2%
非常に不満である	1.0%	1.1%	0.8%
その他	0.4%	0.0%	0.1%
未回答	3.1%	8.5%	7.4%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問16-5 医師以外の病院スタッフの対応に満足しているか

	H26	H27	H28
非常に満足している	30.6%	31.8%	34.1%
やや満足している	30.0%	30.6%	30.5%
ふつう	32.9%	25.5%	25.0%
やや不満である	2.3%	3.4%	2.4%
非常に不満である	0.7%	0.8%	0.6%
その他	0.3%	0.0%	0.0%
未回答	3.2%	7.9%	7.4%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26、H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））

割合

問16-6 診察時のプライバシー保護の対応に満足しているか

	H26	H27	H28
非常に満足している	30.2%	30.4%	32.1%
やや満足している	22.9%	23.2%	23.7%
ふつう	38.8%	34.2%	32.4%
やや不満である	3.5%	2.3%	2.4%
非常に不満である	0.7%	1.0%	0.9%
その他	0.2%	0.4%	0.5%
未回答	3.7%	8.5%	8.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問16-7 全体としてこの時間に満足しているか

	H26	H27	H28
非常に満足している	28.1%	21.0%	21.2%
やや満足している	32.8%	23.6%	26.2%
ふつう	30.8%	33.2%	30.9%
やや不満である	4.0%	10.6%	11.1%
非常に不満である	0.6%	3.3%	2.2%
その他	0.3%	0.5%	0.2%
未回答	3.4%	7.8%	8.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問17 当院での請求金額

	H26	H27	H28
0円	7.5%	5.7%	8.5%
1円～1千円未満	28.5%	26.7%	25.7%
1千円～3千円未満	33.9%	30.9%	27.1%
3千円～5千円未満	7.1%	5.8%	9.4%
5千円～1万円未満	9.3%	13.3%	12.2%
1万円以上	8.6%	6.8%	7.5%
未回答	5.1%	10.8%	9.6%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問18 当院で請求された金額は負担に感じるか

問18	H26	H27	H28
負担に感じない	23.8%	27.1%	30.7%
あまり負担に感じない	8.1%	5.5%	6.0%
ふつう	40.0%	38.0%	38.5%
やや負担を感じる	9.3%	7.9%	7.0%
負担を感じる	15.2%	12.3%	9.9%
未回答	3.6%	9.2%	7.9%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

問19 昨年1年間の世帯収入は、おおよそどれくらいか

	H26	H27	H28
200万円未満	23.8%	21.5%	20.8%
200～400万円未満	30.5%	25.0%	26.3%
400～600万円未満	17.6%	18.8%	18.4%
600～800万円未満	8.3%	7.9%	9.5%
800万円以上	7.2%	6.2%	6.5%
わからない	8.6%	11.2%	10.5%
未回答	4.0%	9.4%	8.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

※H26年は、全国調査集計（厚生労働省にて集計）

※H26、H27年が空欄のものは、H28年より新規項目

※調査日（H26年……平成26年10月23日（木）、H27年……平成27年11月26日（木））