

・問 3-8 「十分な病院内換気」と問 2-1 「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「病院内の換気は十分だったか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-7 「十分な病院内換気」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
十分な病院内換気			
わからない	19	51	70
まったくそう思わない	28	26	54
あまりそう思わない	112	189	301
ややそう思う	158	253	411
そう思う	83	214	297
(空白)	5	4	9
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
十分な病院内換気			
わからない	4.69%	6.92%	6.13%
まったくそう思わない	6.91%	3.53%	4.73%
あまりそう思わない	27.65%	25.64%	26.36%
ややそう思う	39.01%	34.33%	35.99%
そう思う	20.49%	29.04%	26.01%
(空白)	1.23%	0.54%	0.79%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多いことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「十分な病院内換気」における総計の値を比較して見ると、病院内の換気が十分だと感じている患者は約 60%と少なかった。これは病院で窓を開閉することが少ないことや非常に多くの患者が出入りすることに加え、様々な医療機器や薬品が置いてあることから空気が新鮮であると感じにくいからであると考えられる。よって、空気清浄機などを設置し改善することが必要だと考えられる。

また内科に関しては、湿度の低いところではウィルスが活動しやすくなるということなので、加湿機などを設置し、湿度調整にも気を配る必要があると考えられる。

「病院タイプ」ごとの「十分な病院内換気」の違いについて結果を見てみると、総合病院と一般医院ともに約 60～70%の患者が病院内の換気が不十分だと感じているという結果がえられた。総合病院の方が一般医院に比べて、やや病院内の換気が不十分だと感じている患者の割合が多かったのは、総合病院の方が扱っている医療機器や薬品が多いにも関わらず、窓の開閉は一般医院とあまり変わらないからであると考えられる。

・問 3-9「最新の医療機器を導入」と問 2-1「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「医療機器は最新のものが導入されているように感じたか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-8 「最新の医療機器導入」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
最新の医療機器			
わからない	35	89	124
まったくそう思わない	11	44	55
あまりそう思わない	78	224	302
ややそう思う	145	219	364
そう思う	130	157	287
(空白)	6	4	10
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
最新の医療機器			
わからない	8.64%	12.08%	10.86%
まったくそう思わない	2.72%	5.97%	4.82%
あまりそう思わない	19.26%	30.39%	26.44%
ややそう思う	35.80%	29.72%	31.87%
そう思う	32.10%	21.30%	25.13%
(空白)	1.48%	0.54%	0.88%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多くことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「最新の医療機器を導入」における総計の値を比較して見ると、最新の医療機器が導入されていると感じている患者は60%弱であるという結果がえられた。これは医療技術や薬品は進歩・開発されれば比較的早い導入が可能だと考えられるが、最新の医療機器は開発されてから導入されるまでには費用も時間もかかるからであると考えられる。

また、他の質問に比べて「わからない」と答える人の割合が多いという結果がえられた。これは医療機器については専門知識がない患者もいるためであると考えられる。

「病院タイプ」ごとの「最新の医療機器を導入」の違いについて結果を見てみると、最新の医療機器が導入されていると感じている患者の割合は総合病院で約75%、一般医院で60%弱と総合病院の方が一般医院に比べて多いという結果がえられた。これは総合病院の方が一般医院に比べて診療科が多いため、医療機器の種類や台数が多いことや、一般医院に比べてあらゆる病状の原因把握や疾患の発見が可能なように医療機器を設置しているからであると考えられる。

・問 3-10「十分な医療機器の手入れ」と問 2-1「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「医療機器は手入れが行き届いているように感じたか」

「あなたが行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-9 「十分な医療機器の手入れ」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
手入れされた医療機器			
わからない	44	113	157
まったくそう思わない	9	12	21
あまりそう思わない	53	103	156
ややそう思う	172	302	474
そう思う	121	204	325
(空白)	6	3	9
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
手入れされた医療機器			
わからない	10.86%	15.33%	13.75%
まったくそう思わない	2.22%	1.63%	1.84%
あまりそう思わない	13.09%	13.98%	13.66%
ややそう思う	42.47%	40.98%	41.51%
そう思う	29.88%	27.68%	28.46%
(空白)	1.48%	0.41%	0.79%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多いことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「十分な医療機器の手入れ」における総計の値を比較して見ると、約 70%の患者が医療機器の手入れが十分であると感じているという結果がえられた。「最新の医療機器の導入」と同様医療機器に関する専門知識がない患者もいるという結果を踏まえて、医療機器の手入れが十分だと感じた患者と不十分だと感じた患者の合計に対する医療機器の手入れが十分だと感じた患者の割合を考えると 80%以上が医療機器の手入れは十分だと感じていることがわかる。しかし医療機器の手入れは患者の安心感に影響を与える重要な要因であると考えられるため、よりいっそうの改善が必要だと考えられる。

「病院タイプ」ごとの「十分な医療機器の手入れ」の違いについて結果を見てみると、総合病院も一般医院ともに 80%以上の患者が医療機器の手入れは十分だと感じているという結果がえられた。よってこの要因は病院タイプによってあまり差がないと考えられる。

しかし、総合病院に比べて一般医院の方が「わからない」と答えた人の割合が多かったのは、一般医院に通う患者は老人などの専門知識の少ない患者も多いからだと考えられる。

・問 4-5 「じっくり診察」と問 2-1 「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「急がず、じっくり診察してくれたか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-10 「じっくり診察」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
じっくり診察			
まったくそう思わない	38	46	84
あまりそう思わない	110	168	278
ややそう思う	125	207	332
そう思う	126	311	437
(空白)	6	5	11
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
じっくり診察			
まったくそう思わない	9.38%	6.24%	7.36%
あまりそう思わない	27.16%	22.80%	24.34%
ややそう思う	30.86%	28.09%	29.07%
そう思う	31.11%	42.20%	38.27%
(空白)	1.48%	0.68%	0.96%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多くことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「じっくり診察」における総計の値を比較して見ると、約 70%の患者がじっくり診察してくれたと感じているという結果がえられた。約 30%の患者が診察が不十分だと感じているのは時間帯や曜日、日にちによって混雑しているときには多少急いで診察をすることもするという理由からだと考えられる。

「病院タイプ」ごとの「じっくり診察」の違いについて結果を見てみると、じっくり診察してくれたと感じている患者の割合が総合病院は約 60%であるのに対し、一般医院は約 70%となっており、総合病院の方がじっくり診察を受けることができなかつたと感じている患者の割合がやや多かった。これは総合病院は待ち時間が長いため、待ち時間に対して診療時間が短いと感じてしまうからだと考えられる。

・問 12-1「待ち時間」と問 2-1「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「診察までの待ち時間はどの程度でしたか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-11 「待ち時間」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
待ち時間			
5分未満	9	55	64
5分～15分未満	44	220	264
15分～30分未満	50	184	234
30分～1時間未満	110	163	273
1時間～1時間30分未満	95	66	161
1時間30分～2時間未満	45	28	73
2時間～3時間未満	41	12	53
3時間以上	8	6	14
(空白)	3	3	6
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
待ち時間			
5分未満	2.22%	7.46%	5.60%
5分～15分未満	10.86%	29.85%	23.12%
15分～30分未満	12.35%	24.97%	20.49%
30分～1時間未満	27.16%	22.12%	23.91%
1時間～1時間30分未満	23.46%	8.96%	14.10%
1時間30分～2時間未満	11.11%	3.80%	6.39%
2時間～3時間未満	10.12%	1.63%	4.64%
3時間以上	1.98%	0.81%	1.23%
(空白)	0.74%	0.41%	0.53%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

### 考察

「待ち時間」における総計の値を比較して見ると、待ち時間が短いことも比較的多く、待ち時間が1時間未満と答えた患者は約75%という結果がえられた。しかし患者としては待ち時間は短ければ短いほど病院に対する印象はよくなると考えられるので、より待ち時間を短くできるように対策を練る必要があると考えられる。

「病院タイプ」ごとの「待ち時間」の違いについて結果を見てみると、待ち時間が1時間未満であると答えた患者が総合病院は約50%であるのに対し一般医院は約85%と総合病院の方が待ち時間が非常に長いことがわかる。また総合病院において最も割合が多い待ち時間は30分～1時間未満であり、一般医院においては5分～15分未満である。このことから総合病院の方が待ち時間が長いことが読み取れる。これは一般医院に比べて総合病院の方が検査など多く、時間がかかるためであると考えられる。

・問 15-1 「医師はかかりつけか」と問 2-1 「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたを診察した医師はかかりつけの医師ですか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-12 「医師はかかりつけか」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ			
	かかりつけ医	総合病院	診療所（一般医院）	総計
はい		112	413	525
いいえ		287	321	608
(空白)		6	3	9
総計		405	737	1142

データの比率	病院タイプ			
	かかりつけ医	総合病院	診療所（一般医院）	総計
はい		27.65%	56.04%	45.97%
いいえ		70.86%	43.55%	53.24%
(空白)		1.48%	0.41%	0.79%
総計		100.00%	100.00%	100.00%

考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多いたことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「医師はかかりつけか」における総計の値を比較して見ると、医師はかかりつけであると答えた患者とそうでない患者は約半々の割合であるという結果がえられたが、「病院タイプ」ごとの「医師はかかりつけか」の違いについて結果を見てみると、医者はかかりつけであると答えた患者の割合は総合病院では 30%弱で、一般医院では 60%弱と非常に大きな違いがあること分かる。これは一般医院は地域に密着した病院であり、地域住民が通院してくることが多いと考えられ、また「再来意向」のデータからも読み取れるように再来頻度が高いと考えられることから医師と顔見知りになり、かかりつけになる可能性が高くなるからであると考えられる。

・問 21 「通院時間」と問 2-1 「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「病院までの通院時間はどの程度ですか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-13 「通院時間」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
通院時間			
15分未満	165	504	669
15分～30分未満	130	170	300
30分～1時間未満	78	48	126
1時間～1時間30分未満	26	9	35
1時間30分以上	3	3	6
(空白)	3	3	6
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
通院時間			
15分未満	40.74%	68.39%	58.58%
15分～30分未満	32.10%	23.07%	26.27%
30分～1時間未満	19.26%	6.51%	11.03%
1時間～1時間30分未満	6.42%	1.22%	3.06%
1時間30分以上	0.74%	0.41%	0.53%
(空白)	0.74%	0.41%	0.53%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多いたことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「通院時間」における総計の値を比較して見ると、約 85%の患者が通院時間は 30 分未満であると答えた。このことから病院の数は十分であると考えられる。

「病院タイプ」ごとの「通院時間」の違いについて結果を見てみると、通院時間が 30 分未満であると答えた患者の割合は総合病院では約 75%で、一般病院では約 95%であることがわかった。通院時間が短いと答えた患者の割合が総合病院に比べて一般医院の方が多いのは、やはり一般医院が地域に密着した病院であり、利用する患者は地域住民が多いため通院時間が短いのだと考えられる。一般医院では通院時間が 15 分未満であると答えた患者の割合がその他の通院時間や総合病院の全ての時間帯に比べ、非常に多くなった。このことから一般医院の方が総合病院に比べて通院時間が短いことが分かる。

・問 22「医療サービスの満足」と問 2-1「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは、その病院の医療サービスに満足しましたか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-14 「医療サービスの満足」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
満足			
非常に満足した	47	179	226
やや満足した	240	414	654
やや満足していない	86	97	183
非常に満足していない	24	40	64
不明	1		1
(空白)	7	7	14
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
満足			
非常に満足した	11.60%	24.29%	19.79%
やや満足した	59.26%	56.17%	57.27%
やや満足していない	21.23%	13.16%	16.02%
非常に満足していない	5.93%	5.43%	5.60%
不明	0.25%	0.00%	0.09%
(空白)	1.73%	0.95%	1.23%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多いことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「医療サービスの満足」における総計の値を比較して見ると、80%弱が医療サービスに満足したという結果がえられた。これは約20%の患者が医療サービスに満足していないということであり、医療サービスを主軸のサービスとしている病院にとっては大きな問題であり、満足していない患者の満足していない理由を解明し、改善していく必要があると考えられる。

「病院タイプ」ごとの「医療サービスの満足」の違いについて結果を見てみると、医療サービスに満足していると答えた患者の割合は総合病院では約70%で、一般医院では約80%という結果がえられた。このように一般医院の方が医療サービスに満足したと答えた患者の割合がやや多いのは、「医師はかかりつけか」の結果からも分かるように一般医院の方がかかりつけであると答えた患者が多く、医師と顔見知りになっている可能性も高く、医師は多少親身に、患者は医師への信頼感を強めているからであると考えられる。



・問 23 「再来意向」と問 2-1 「病院タイプ」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは何らかのケガや病気を患ったときに、またその病院に行きたいと思いますか」

「あなたの行かれた病院はどのような病院ですか」

表 B.3.9-15 「再来意向」と「病院タイプ」のクロス集計表

データの個数	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
再来意向			
非常にそう思う	69	248	317
ややそう思う	229	349	578
ややそう思わない	70	81	151
まったくそう思わない	32	57	89
(空白)	5	2	7
総計	405	737	1142

データの比率	病院タイプ		
	総合病院	診療所（一般医院）	総計
再来意向			
非常にそう思う	17.04%	33.65%	27.76%
ややそう思う	56.54%	47.35%	50.61%
ややそう思わない	17.28%	10.99%	13.22%
まったくそう思わない	7.90%	7.73%	7.79%
(空白)	1.23%	0.27%	0.61%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

まず、「病院のタイプ」における総計の値を比較して見ると、総合病院に比べ一般医院の方が多いことがわかる。これは風邪をひいたり、体調が悪いと感じる程度の状態なら、まずは近所の一般医院に行くことが多いからであると考えられる。

次に、「再来意向」における総計の値を比較して見ると、80%弱の患者が何かあったらまたその病院に行きたいと思っていると答えた。また「病院タイプ」ごとの「再来意向」の違いについて結果を見てみると、再来意向があると答えた患者の割合は総合病院では約 75%で、一般医院では約 80%というほぼ類似した結果がえられた。一般医院の方が再来意向を示した患者がやや多かったのは、かかりつけであったり、何度も通院している可能性が高いことから、医師も自分の体調や体質のことをある程度理解してくれていると考えられるため患者が安心感や信頼感を抱いているからであると考えられる。

・問 15 「医師はかかりつけか」と問 2-2 「診療科」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたを診察した医師はかかりつけの医師ですか」

「どの分野の診療科でしたか」

表 B.3.9-16 「医師はかかりつけか」と「診療科」のクロス集計表

データの個数	診療科													総計
かかりつけ医	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
はい	274	14	15	20	21	6	41	17	34	50	26	1	6	525
いいえ	287	6	30	53	50	7	51	25	39	31	19		10	608
(空白)	8			1										9
総計	569	20	45	74	71	13	92	42	73	81	45	1	16	1142

データの比率	診療科													総計
かかりつけ医	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
はい	48.15%	70.00%	33.33%	27.03%	29.58%	46.15%	44.57%	40.48%	46.58%	61.73%	57.78%	100.00%	37.50%	45.97%
いいえ	50.44%	30.00%	66.67%	71.62%	70.42%	53.85%	55.43%	59.52%	53.42%	38.27%	42.22%	0.00%	62.50%	53.24%
(空白)	1.41%	0.00%	0.00%	1.35%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.79%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

### 考察

まず、「どの診療科」における総計の値を比較して見ると、内科・消化器科・循環器科が約 50%を占めておりとびぬけて割合が多いという結果がえられた。また外科・整形外科で約 15%を占めているという結果がえられた。このことから内科・消化器科・循環器科を利用する患者が非常に多いことが分かる。次に、「医師はかかりつけか」における総計の値を比較して見ると、かかりつけだと答えた人とそうでない人の割合はほぼ半々という結果がえられた。また「どの診療科」ごとの「医師はかかりつけか」の違いについて結果を見てみると、内科・消化器科・循環器科では医師がかかりつけか否かにあまり違いが確認できなかった。一方外科・整形外科では 医師はかかりつけではないと答えた患者の割合が多かった。これは外科・整形外科が外傷を伴う患者が来院する科であり、頻繁にケガなどをすると考えにくいためかかりつけとはならないからであると考えられる。同じように歯科についても考えてみると、歯科は次回の診察の予約をするように比較的頻繁に通うことが多いと考えられるため、歯科においてはかかりつけだと答える患者の割合が多くなったのだと考えられる。

・問 23 「通院時間」と問 2-2 「診療科」のクロス集計分析

質問方法：

「病院までの通院時間はどの程度ですか」

「どの分野の診療科でしたか」

表 B.3.9-17 「通院時間」と「診療科」のクロス集計表

データの個数	診療科													総計
	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
通院時間														
15分未満	364	4	33	49	40	3	39	17	41	58	14		7	669
15分～30分未満	142	10	9	15	24	7	30	17	17	11	11	1	6	300
30分～1時間未満	48	3	3	7	3	3	17	6	13	8	13		2	126
1時間～1時間30分未満	11	3		2	3		4	1	2	4	5		35	
1時間30分以上	1				1		2				1		6	
(空白)	3			1				1			1		6	
総計	569	20	45	74	71	13	92	42	73	81	45	1	16	1142
データの比率	診療科													総計
	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
通院時間														
15分未満	63.97%	20.00%	73.33%	66.22%	56.34%	23.08%	42.39%	40.48%	56.16%	71.60%	31.11%	0.00%	43.75%	58.58%
15分～30分未満	24.96%	50.00%	20.00%	20.27%	33.80%	53.85%	32.61%	40.48%	23.29%	13.58%	24.44%	100.00%	37.50%	26.27%
30分～1時間未満	8.44%	15.00%	6.67%	9.46%	4.23%	23.08%	18.48%	14.29%	17.81%	9.88%	28.89%	0.00%	12.50%	11.03%
1時間～1時間30分未満	1.93%	15.00%	0.00%	2.70%	4.23%	0.00%	4.35%	2.38%	2.74%	4.94%	11.11%	0.00%	0.00%	3.06%
1時間30分以上	0.18%	0.00%	0.00%	0.00%	1.41%	0.00%	2.17%	0.00%	0.00%	0.00%	2.22%	0.00%	6.25%	0.53%
(空白)	0.53%	0.00%	0.00%	1.35%	0.00%	0.00%	0.00%	2.38%	0.00%	0.00%	2.22%	0.00%	0.00%	0.53%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

### 考察

まず、「どの診療科」における総計の値を比較して見ると、内科・消化器科・循環器科が約 50%を占めておりとびぬけて割合が多いという結果がえられた。また外科・整形外科で約 15%を占めているという結果がえられた。このことから内科・消化器科・循環器科を利用する患者が非常に多いことが分かる。次に、「通院時間」における総計の値を比較して見ると、約 85%の患者が通院時間は 30 分未満だと答えた。このことから病院の数は十分であると考えられる。

また「どの診療科」ごとの「通院時間」の違いについて結果を見てみると、内科・消化器科・循環器科、外科・整形外科、歯科に関しては通院時間が 30 分未満であると答えた患者の割合が約 90%となっていた。このことから内科・消化器科・循環器科、外科・整形外科、歯科は病院の数が多いたということが考えられる。

・問 22 「医療サービスの満足」と問 2-2 「どの診療科」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは、その病院の医療サービスに満足しましたか」

「どの分野の診療科でしたか」

表 B.3.9-18 「医療サービスの満足」と「どの診療科」のクロス集計表

データの個数	診療科													総計
	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
満足														
非常に満足した	105	3	11	20	12	4	19	6	11	21	12		2	226
やや満足した	337	10	28	37	43	5	46	29	39	47	25		8	654
やや満足していない	96	5	4	13	9	1	18	3	16	9	4		5	183
非常に満足していない	22	2	2	3	7	3	7	4	7	2	4		1	64
不明												1		1
(空白)	9			1			2			2				14
総計	569	20	45	74	71	13	92	42	73	81	45	1	16	1142

  

データの比率	診療科													総計
	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
満足														
非常に満足した	18.45%	15.00%	24.44%	27.03%	16.90%	30.77%	20.65%	14.29%	15.07%	25.93%	26.67%	0.00%	12.50%	19.79%
やや満足した	59.23%	50.00%	62.22%	50.00%	60.56%	38.46%	50.00%	69.05%	53.42%	58.02%	55.56%	0.00%	50.00%	57.27%
やや満足していない	16.87%	25.00%	8.89%	17.57%	12.68%	7.69%	19.57%	7.14%	21.92%	11.11%	8.89%	0.00%	31.25%	16.02%
非常に満足していない	3.87%	10.00%	4.44%	4.05%	9.86%	23.08%	7.61%	9.52%	9.59%	2.47%	8.89%	0.00%	6.25%	5.60%
不明	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.09%
(空白)	1.58%	0.00%	0.00%	1.35%	0.00%	0.00%	2.17%	0.00%	0.00%	2.47%	0.00%	0.00%	0.00%	1.23%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

### 考察

まず、「どの診療科」における総計の値を比較して見ると、内科・消化器科・循環器科が約 50%を占めておりとびぬけて割合が多いという結果がえられた。また外科・整形外科で約 15%を占めているという結果がえられた。このことから内科・消化器科・循環器科を利用する患者が非常に多いことが分かる。次に、「医療サービスの満足」における総計の値を比較して見ると、80%弱が医療サービスに満足したという結果がえられた。これは約 20%の患者が医療サービスに満足していないということであり、医療サービスを主軸のサービスとしている病院にとっては大きな問題であり、満足していない患者の満足していない理由を解明し、改善していく必要があると考えられる。

また「どの診療科」ごとの「医療サービスの満足」の違いについて結果を見てみると、内科・消化器科・循環器科、外科・整形外科、歯科に関しては約 80%の患者が満足していると答えた。それ以外の診療科はやや満足した患者の割合が低くなっていた。これは利用頻度が高い診療科であると考えられ、何回も利用しているため安心感がうまれているからであると考えられる。

・問 23 「再来意向」と問 2-2 「どの診療科」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは何らかのケガや病気を患ったとき、またその病院に行きたいと思いますか」

「どの分野の診療科でしたか」

表 B.3.9-19 「再来意向」と「どの診療科」のクロス集計表

データの個数	診療科													総計
再来意向	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
非常にそう思う	174	4	10	20	16	4	18	6	14	28	18	1	4	317
ややそう思う	276	11	29	31	41	3	50	29	42	43	18		5	578
ややそう思わない	82	2	4	16	6	3	15	2	8	5	5		3	151
まったくそう思わない(空白)	33	3	1	6	8	3	9	5	9	5	3		4	89
	4			1							1			7
総計	569	20	45	74	71	13	92	42	73	81	45	1	16	1142

データの比率	診療科													総計
再来意向	内科・消化器科・循環器科	神経科	外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科・産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	その他	不明	(空白)	
非常にそう思う	30.58%	20.00%	22.22%	27.03%	22.54%	30.77%	19.57%	14.29%	19.18%	34.57%	40.00%	100.00%	25.00%	27.76%
ややそう思う	48.51%	55.00%	64.44%	41.89%	57.75%	23.08%	54.35%	69.05%	57.53%	53.09%	40.00%	0.00%	31.25%	50.61%
ややそう思わない	14.41%	10.00%	8.89%	21.62%	8.45%	23.08%	16.30%	4.76%	10.96%	6.17%	11.11%	0.00%	18.75%	13.22%
まったくそう思わない(空白)	5.80%	15.00%	2.22%	8.11%	11.27%	23.08%	9.78%	11.90%	12.33%	6.17%	6.67%	0.00%	25.00%	7.79%
	0.70%	0.00%	2.22%	1.35%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.22%	0.00%	0.00%	0.61%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

まず、「どの診療科」における総計の値を比較して見ると、内科・消化器科・循環器科が約 50%を占めておりとびぬけて割合が多いという結果がえられた。また外科・整形外科で約 15%を占めているという結果がえられた。このことから内科・消化器科・循環器科を利用する患者が非常に多いことが分かる。次に、「再来意向」における総計の値を比較して見ると、80%弱の患者が何かあったらまたその病院に行きたいと思っていると答えた。また「どの診療科」ごとの「再来意向」の違いについて結果を見てみると、内科・消化器科・循環器科、外科、皮膚科、歯科では再来意向があると答えた患者の割合が約 80～90%であった。内科・消化器科・循環器科、歯科については繰り返し行き慣れていると考えられるから他の診療科に比べて安心感があり、あまり抵抗が無いためであると考えられる。

・問 2-3 「通院回数」と問 4-1 「わかりやすい説明」のクロス集計分析

質問方法：

「その病院に行くのは何回目でしたか」

「わかりやすく説明してくれた」

表 B.3.9-20 「通院回数」と「わかりやすい説明」のクロス集計表

データの個数：通院回数	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
わかりやすい説明						
まったくそう思わない	10	13	3	6	6	38
あまりそう思わない	48	60	25	19	27	179
ややそう思う	58	137	45	54	73	367
そう思う	103	174	64	84	120	545
(空白)	2	4	3	1	4	14
総計	221	388	140	164	230	1143

データの個数：通院回数	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
わかりやすい説明						
まったくそう思わない	4.52%	3.35%	2.14%	3.66%	2.61%	3.32%
あまりそう思わない	21.72%	15.46%	17.86%	11.59%	11.74%	15.66%
ややそう思う	26.24%	35.31%	32.14%	32.93%	31.74%	32.11%
そう思う	46.61%	44.85%	45.71%	51.22%	52.17%	47.68%
(空白)	0.90%	1.03%	2.14%	0.61%	1.74%	1.22%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

どの通院回数の場合でも、「そう思う」という回答が約半数を占めている。また、通院回数が多くなると「そう思う」「ややそう思う」という回答が多くなり、「まったくそう思わない」「あまりそう思わない」という回答が少なくなる傾向にある。どの通院回数の場合でも「まったくそう思わない」という回答が最も少ない。以上の結果より、わかりやすい説明をしてもらえるとと思う病院への通院回数は多くなる傾向にあることがわかる。

・問 2-3 「通院回数」と問 4-2 「患者に対する敬意」のクロス集計分析

質問方法：

「その病院に行くのは何回目でしたか」

「患者に対する敬意が感じられた」

表 B.3.9-21 「通院回数」と「患者に対する敬意」のクロス集計表

データの個数：通院回数 患者に対する敬意	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	25	28	5	7	10	75
あまりそう思わない	66	103	36	35	44	284
ややそう思う	58	133	47	54	91	383
そう思う	70	120	50	67	82	389
(空白)	2	4	2	1	3	12
総計	221	388	140	164	230	1143

データの個数：通院回数 患者に対する敬意	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	11.31%	7.22%	3.57%	4.27%	4.35%	6.56%
あまりそう思わない	29.86%	26.55%	25.71%	21.34%	19.13%	24.85%
ややそう思う	26.24%	34.28%	33.57%	32.93%	39.57%	33.51%
そう思う	31.67%	30.93%	35.71%	40.85%	35.65%	34.03%
(空白)	0.90%	1.03%	1.43%	0.61%	1.30%	1.05%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

通院回数が多くなると「そう思う」「ややそう思う」という回答が多くなり、「まったくそう思わない」「あまりそう思わない」という回答が少なくなる傾向にある。どの通院回数の場合でも「まったくそう思わない」という回答が最も少ない。以上の結果より、患者に対する敬意があると思う病院への通院回数は多くなる傾向があることがわかる。

・問 2-3 「通院回数」と問 4-3 「親身に診察」のクロス集計分析

質問方法：

「その病院に行くのは何回目でしたか」

「親身に診察してくれていた」

表 B.3.9-22 「通院回数」と「親身に診察」のクロス集計表

データの個数：通院回数	通院回数					総計
親身に診察	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	21	23	2	6	8	60
あまりそう思わない	34	71	25	24	36	190
ややそう思う	69	134	48	52	81	384
そう思う	95	156	63	81	102	497
(空白)	2	4	2	1	3	12
総計	221	388	140	164	230	1143

データの個数：通院回数	通院回数					総計
親身に診察	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	9.50%	5.93%	1.43%	3.66%	3.48%	5.25%
あまりそう思わない	15.38%	18.30%	17.86%	14.63%	15.65%	16.62%
ややそう思う	31.22%	34.54%	34.29%	31.71%	35.22%	33.60%
そう思う	42.99%	40.21%	45.00%	49.39%	44.35%	43.48%
(空白)	0.90%	1.03%	1.43%	0.61%	1.30%	1.05%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

どの通院回数の場合でも、「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」という順に回答が多くなっている。親身に診察してくれていると思う病院への通院回数は多くなる傾向があることがわかる。



・問 2-3 「通院回数」と問 4-4 「話しかけやすい雰囲気」のクロス集計分析

質問方法：

「その病院に行くのは何回目でしたか」

「話しかけやすい雰囲気があった」

表 B.3.9-23 「通院回数」と「話しかけやすい雰囲気」のクロス集計表

データの個数：通院回数 話しかけやすい雰囲気	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	23	23	7	6	14	73
あまりそう思わない	40	107	32	32	30	241
ややそう思う	85	110	39	53	62	349
そう思う	71	144	60	72	121	468
(空白)	2	4	2	1	3	12
総計	221	388	140	164	230	1143

データの個数：通院回数 話しかけやすい雰囲気	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	10.41%	5.93%	5.00%	3.66%	6.09%	6.39%
あまりそう思わない	18.10%	27.58%	22.86%	19.51%	13.04%	21.08%
ややそう思う	38.46%	28.35%	27.86%	32.32%	26.96%	30.53%
そう思う	32.13%	37.11%	42.86%	43.90%	52.61%	40.94%
(空白)	0.90%	1.03%	1.43%	0.61%	1.30%	1.05%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

通院回数 1 回するとき「ややそう思う」が「そう思う」を上回っている点と、2～5 回するとき「あまりそう思わない」と「ややそう思う」の差が小さいのが特徴的である。通院回数が多くなると「そう思う」という回答が多くなる傾向がある。どの通院回数の場合でも「まったくそう思わない」という回答が最も少ない。つまり、話しかけやすい雰囲気があると思う病院への通院回数は多くなる傾向があることがわかる。

・問 2-3「通院回数」と問 4-5「じっくり診察」のクロス集計分析

質問方法：

「その病院に行くのは何回目でしたか」

「急がず、じっくりと診察してくれた」

表 B.3.9-24 「通院回数」と「じっくり診察」のクロス集計表

データの個数：通院回数	通院回数					総計
じっくり診察	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	23	31	8	6	15	83
あまりそう思わない	50	109	30	38	50	277
ややそう思う	60	112	43	51	68	334
そう思う	86	132	57	68	94	437
(空白)	2	4	2	1	3	12
総計	221	388	140	164	230	1143

データの個数：通院回数	通院回数					総計
じっくり診察	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
まったくそう思わない	10.41%	7.99%	5.71%	3.66%	6.52%	7.26%
あまりそう思わない	22.62%	28.09%	21.43%	23.17%	21.74%	24.23%
ややそう思う	27.15%	28.87%	30.71%	31.10%	29.57%	29.22%
そう思う	38.91%	34.02%	40.71%	41.46%	40.87%	38.23%
(空白)	0.90%	1.03%	1.43%	0.61%	1.30%	1.05%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

#### 考察

どの通院回数の場合でも、「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」という順に回答が多くなっている。じっくりと診察してくれていると思う病院への通院回数は多くなる傾向があることがわかる。通院回数 2～5 回するとき「あまりそう思わない」と「ややそう思う」の差が小さいのが特徴的である。

・問 2-3 「通院回数」と問 15 「かかりつけ医」のクロス集計分析

質問方法：

「その病院に行くのは何回目でしたか」

「あなたを診察した医師はかかりつけの医師ですか」

表 B.3.9-25 「通院回数」と「かかりつけ医」のクロス集計表

データの個数：通院回数	通院回数					総計
かかりつけ医	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
はい	15	128	92	113	184	532
いいえ	204	256	48	50	44	602
(空白)	2	4		1	2	9
総計	221	388	140	164	230	1143

データの個数：通院回数	通院回数					総計
かかりつけ医	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
はい	6.79%	32.99%	65.71%	68.90%	80.00%	46.54%
いいえ	92.31%	65.98%	34.29%	30.49%	19.13%	52.67%
(空白)	0.90%	1.03%	0.00%	0.61%	0.87%	0.79%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

通院回数 1 回でも「はい」という回答が約 7%あった。一方で通院回数 21 回以上でも「いいえ」という回答が 20%近くあった。通院回数 2～5 回までは「いいえ」の方が多いが、6～10 回を越えると「はい」の方が多くなることから、患者が「かかりつけの医師」と認識するには 6～10 回程度の通院を重ねることが必要であることがわかる。

・問 2-3 「通院回数」と問 20-1 「通院手段」のクロス集計分析

質問方法：

「その病院に行くのは何回目でしたか」

「病院までの交通手段は主に何を利用していますか」

表 B.3.9-26 「通院回数」と「通院手段」のクロス集計表

データの個数：通院回数 通院手段	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
徒歩	40	71	30	27	33	201
自転車	39	67	24	25	34	189
電車	13	29	9	5	15	71
バス	8	13	2	9	9	41
バスと電車	3	5	1	5	9	23
自分で運転する自家用車等	79	149	64	77	113	482
自分以外の運転する自家用車等	32	42	8	13	12	107
タクシー	6	9	1	2	1	19
(空白)	1	3	1	1	4	10
総計	221	388	140	164	230	1143

データの個数：通院回数 通院手段	通院回数					総計
	1回	2～5回	6～10回	11～20回	21回以上	
徒歩	18.10%	18.30%	21.43%	16.46%	14.35%	17.59%
自転車	17.65%	17.27%	17.14%	15.24%	14.78%	16.54%
電車	5.88%	7.47%	6.43%	3.05%	6.52%	6.21%
バス	3.62%	3.35%	1.43%	5.49%	3.91%	3.59%
バスと電車	1.36%	1.29%	0.71%	3.05%	3.91%	2.01%
自分で運転する自家用車等	35.75%	38.40%	45.71%	46.95%	49.13%	42.17%
自分以外の運転する自家用車等	14.48%	10.82%	5.71%	7.93%	5.22%	9.36%
タクシー	2.71%	2.32%	0.71%	1.22%	0.43%	1.66%
(空白)	0.45%	0.77%	0.71%	0.61%	1.74%	0.87%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

通院回数が多くなると「自分で運転する自家用車等」が多くなり、「自分以外の運転する自家用車等」が少なくなることがわかる。「徒歩」と「自転車」も通院回数が多くなるとその割合は少しずつ低下していく。料金のかかる「電車」「バス」「バスと電車」「タクシー」は比較的用户者は少ない。この結果は、遠くにある病院に初めて通院する場合には、公共の交通機関を利用したり誰かに付き添ってもらったことが多いが、慣れてくると自分で自家用車を運転して通院する患者が多いということを示していると考えられる。