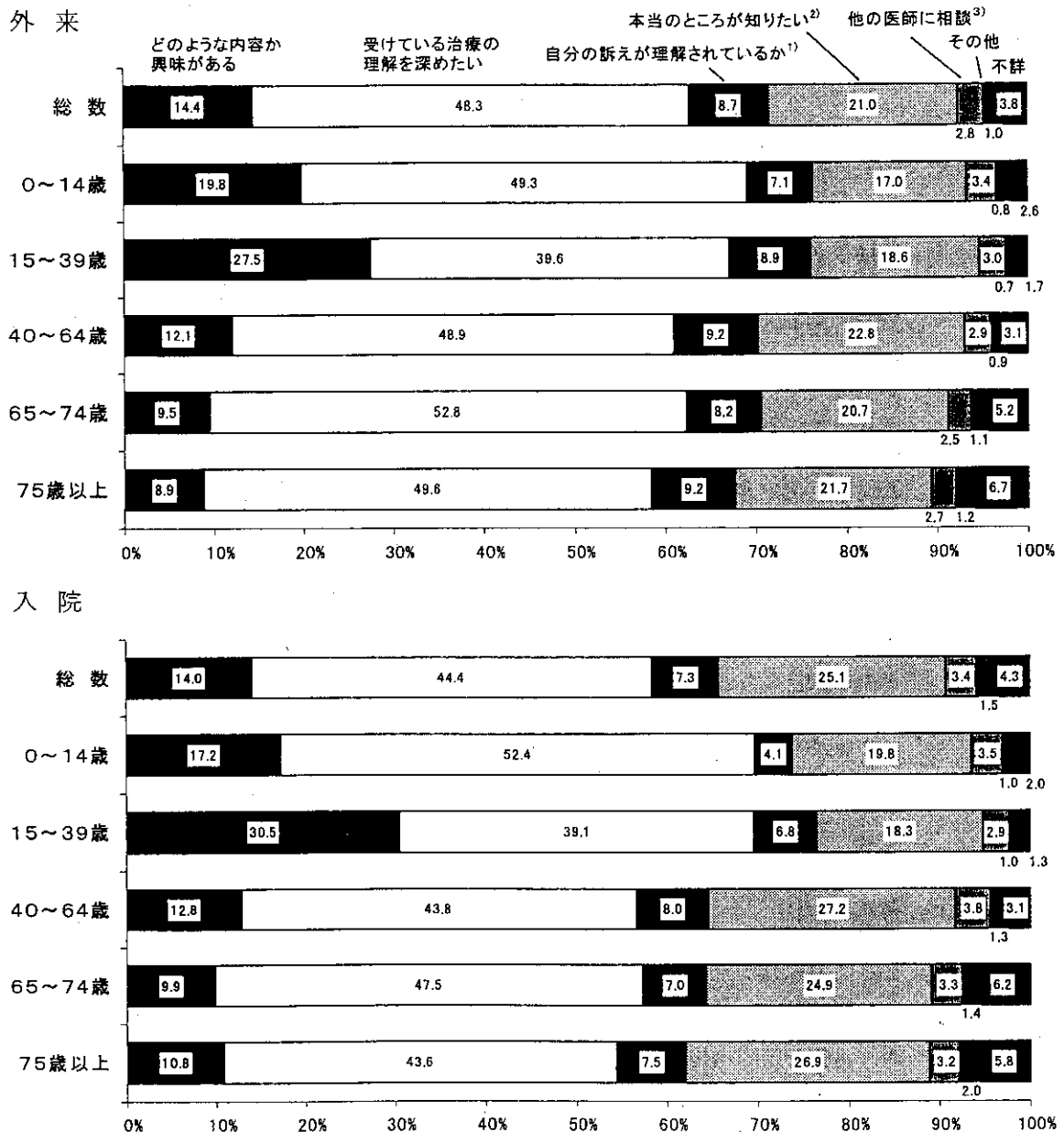


## ②年齢階級別

年齢階級別に知りたい理由をみると、外来、入院ともすべての年齢階級で「受けている治療について理解を深めたい」が最も多く、「15～39歳」では「どのような内容か興味がある」が、40歳以上の年齢階級では「病名・病状・治療内容などについて本当のところを知りたい」が、続いて多くなっている。（図20、統計表29）

図20 年齢階級別にみたカルテの内容を知りたい者の理由

平成11年10月



注:1)「自分の訴えが理解されているか」 → 「自分の訴えが十分理解されているか確認したいから」

2)「本当のところを知りたい」 → 「病名・病状・治療内容などについて本当のところを知りたいから」

3)「他の医師に相談」 → 「治療方針などについて他の医師に相談したり意見を聞きたいから」

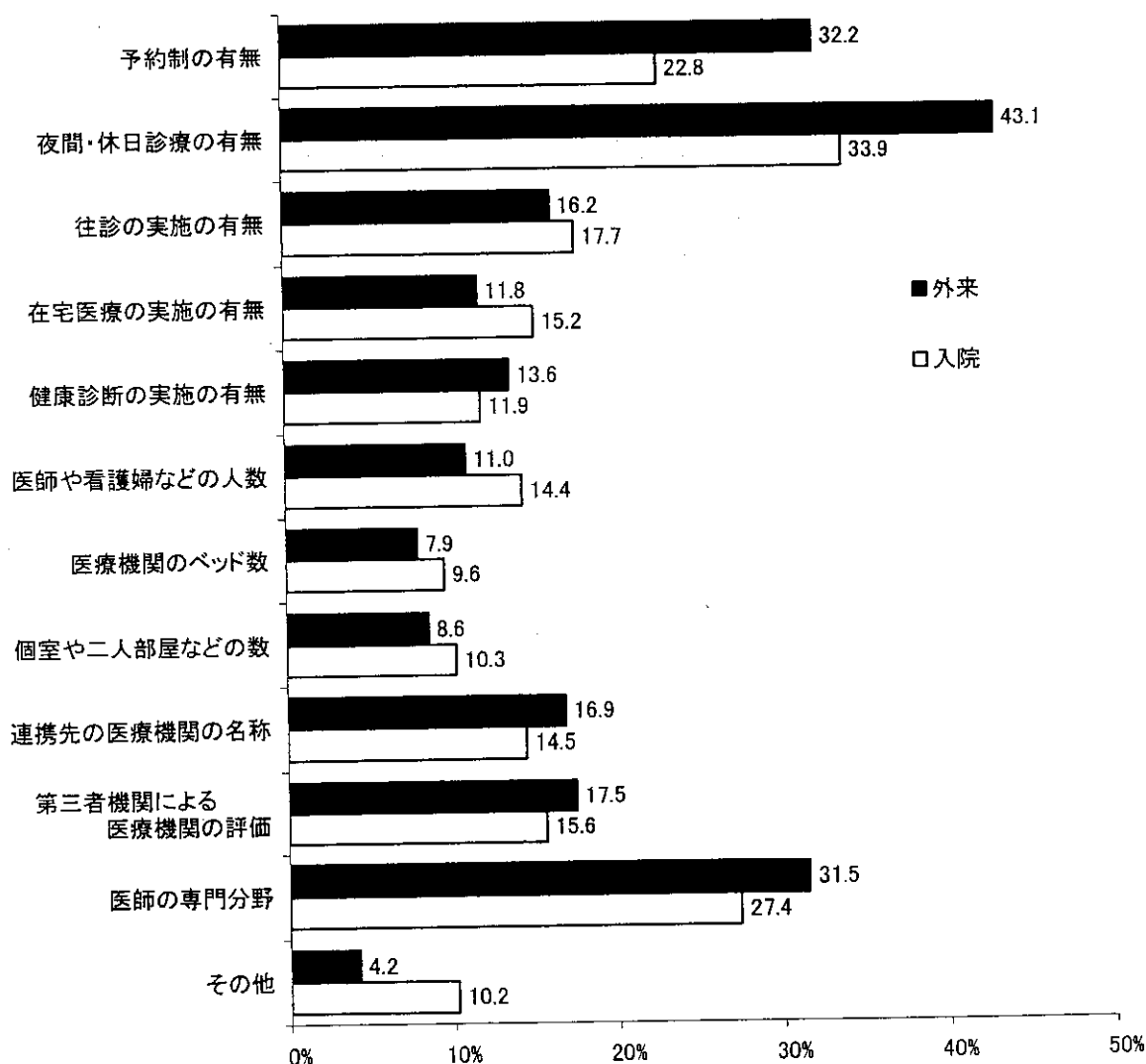
## 8 欲しいと思う医療機関の情報（複数回答）

### ○ 欲しい情報のうち最も多いのは「夜間・休日診療の実施の有無」

欲しいと思う医療機関の情報をみると、外来、入院とも「夜間・休日診療の実施の有無」が最も多く、それぞれ43.1%、33.9%となっている。次いで外来は「予約制の有無」32.2%、「医師の専門分野」31.5%となっており、入院では「医師の専門分野」27.4%、「予約制の有無」22.8%となっている。（図21、統計表14）

図21 外来・入院別にみた欲しいと思う医療機関の情報（複数回答）

平成11年10月



## 9 今後の受療形態

○ 外来・入院ともに病院の種類を問わず「この病院に通いたい」の割合が多い

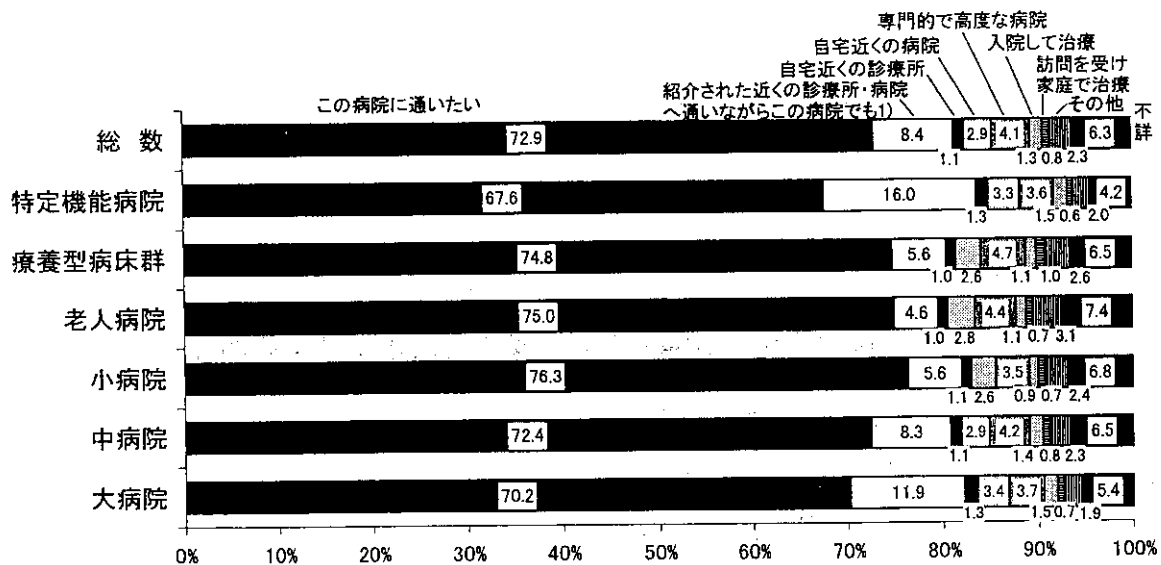
### (1) 外来患者の今後の受療形態

外来患者の今後の受療形態に関する希望をみると、「この病院に通いたい」者が72.9%と最も多く、これを病院の種類でみると、すべての病院で多くなっている。

(図 22, 統計表 31)

図 22 病院の種類別にみた外来患者の今後の受療形態

平成 11 年 10 月



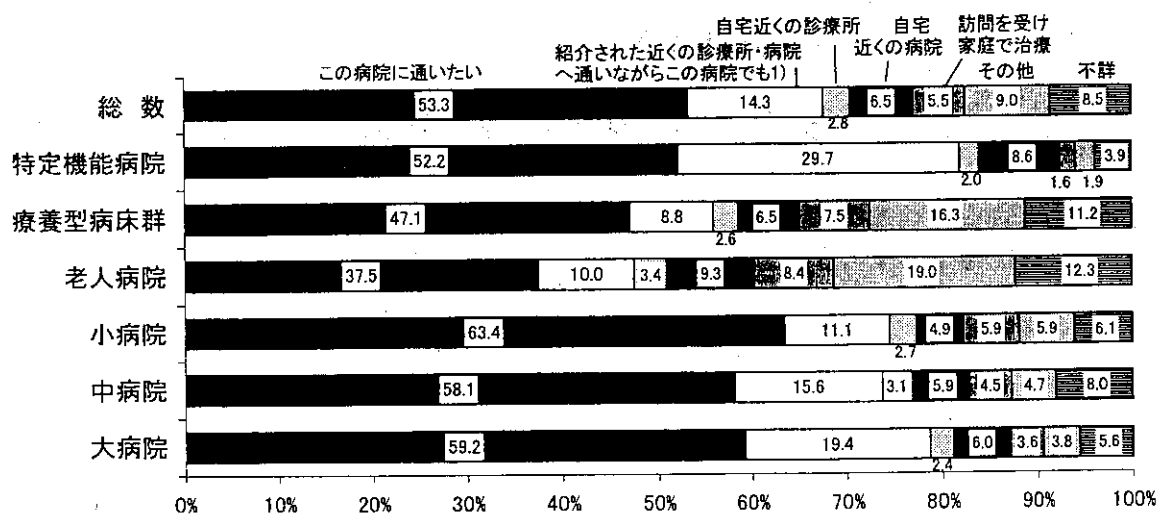
### (2) 入院患者の退院後の受療形態

入院患者の退院後の受療形態に関する希望をみると、「この病院に通いたい」者が53.3%と最も多くなっている。

これを病院の種類別にみると、「この病院に通いたい」者は、小病院63.4%と最も多く、次いで大病院59.2%、中病院58.1%となっている。(図 23, 統計表 32)

図 23 病院の種類別にみた入院患者の退院後の受療形態

平成 11 年 10 月



注：1) 「紹介された近くの診療所・病院へ通いながらこの病院でも」→「この病院から紹介された自宅近くの診療所・病院に通いながら、この病院でも定期的に診察・治療を受けたい」

# 10 満足度

○ 病院に対して全体的に「満足」している者は外来52.5%、入院56.0%  
 「不満」がある者は外来 5.9%、入院 6.2%

## (1) 外来患者の満足度

(注) 「満足」：「非常に満足」及び「やや満足」を合わせたもの  
 「不満」：「非常に不満」及び「やや不満」を合わせたもの

### ①全体的及び項目別満足度

病院に対して全体的に満足している割合をみると、「満足」が 52.5%（平成8年 48.1%）、「不満」が 5.9%（同 5.6%）で、前回調査よりそれぞれ 4.4ポイント、0.4ポイント増加している。

項目別に「満足」している者の割合をみると、「医師への質問や相談のしやすさ」が 57.3%と最も多く、次いで「診察室・待合室・トイレなどの清潔さ」53.6%、「看護婦や職員などへの質問や相談のしやすさ」53.2%となっている。

「不満」がある者の割合では「待ち時間」が 35.2%と最も多く、次いで「交通の便や駐車場の広さ」が 23.9%と多くなっている。（図 24、統計表 33）

図 24 外来患者の項目別満足度

平成 11 年 10 月

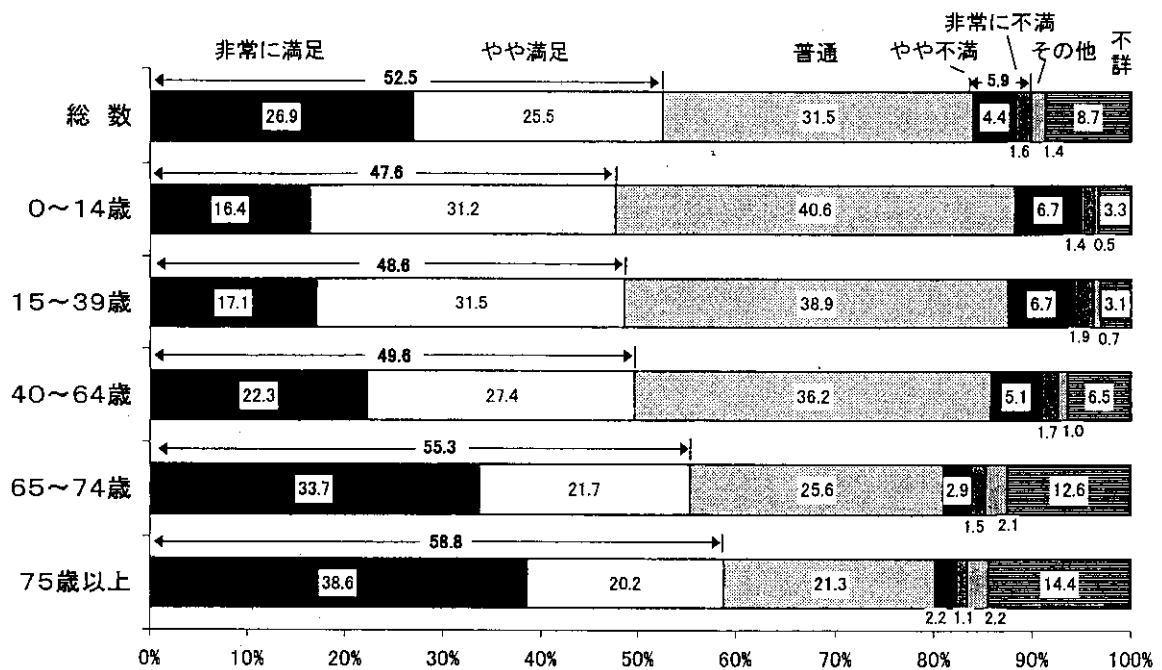


### ②年齢階級別にみた全体的な満足度

外来患者が病院に対して全体的に満足している割合を年齢階級別にみると、「満足」は「75歳以上」が58.8%、「65～74歳」が55.3%、「40～64歳」が49.6%となっており、年齢が高くなるほど「満足」をしている者の割合が多くなっている。  
(図 25, 統計表 34)

図 25 年齢階級別にみた外来患者の全体的な満足度

平成 11 年 10 月



### ③年齢階級別にみた項目別満足度

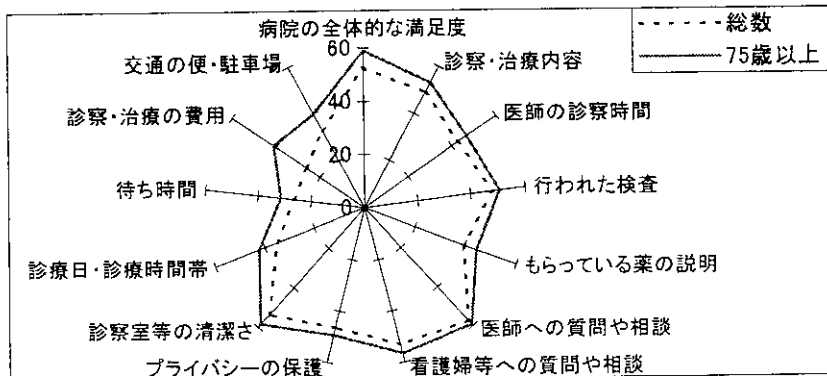
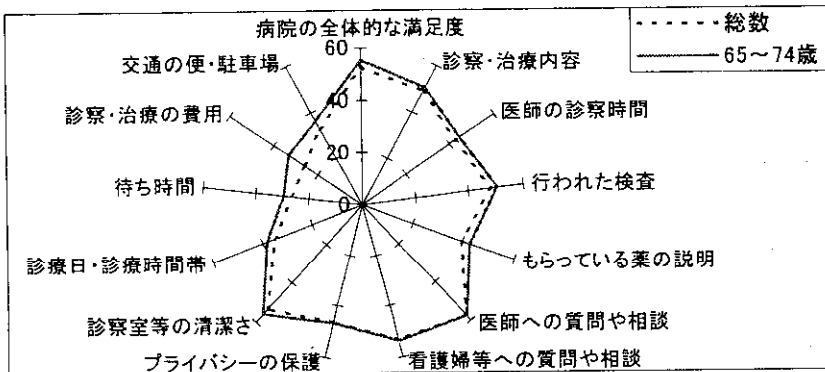
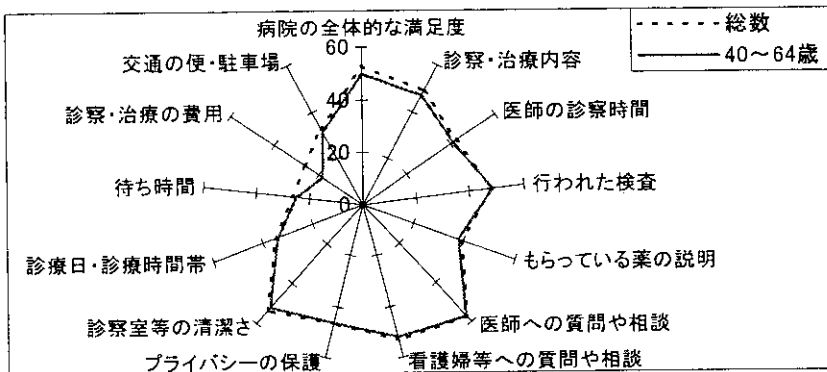
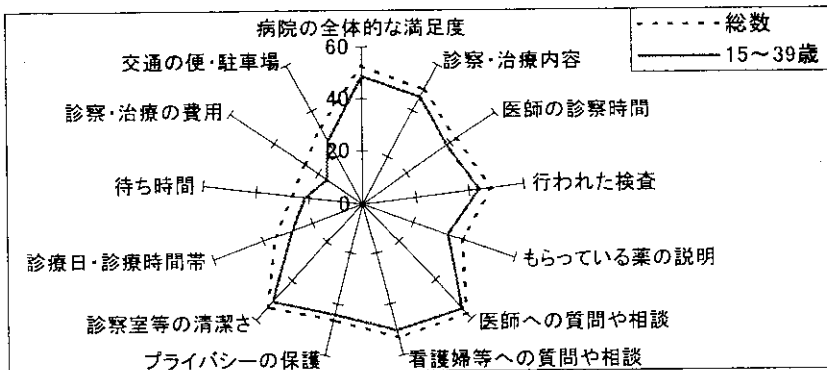
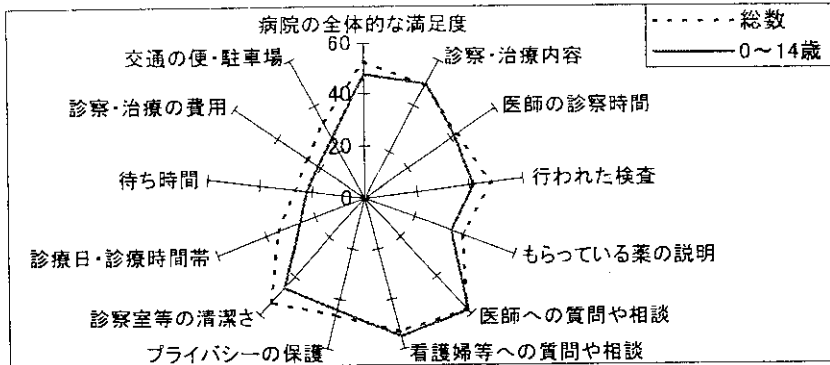
項目別に外来患者が「満足」している割合を年齢階級別にみると、65歳以上ではすべての項目で多く、「15～39歳」では少なくなっている。

また、すべての年齢階級で、「質問や相談」の「満足」している割合が多くなっている。0～64歳では、「費用」の「満足」している割合が最も少ない。(図 26, 統計表 34)

図26 年齢階級別にみた外来患者の項目別満足度

平成11年10月

単位: %



## (2) 入院患者の満足度

### ① 全体的及び項目別満足度

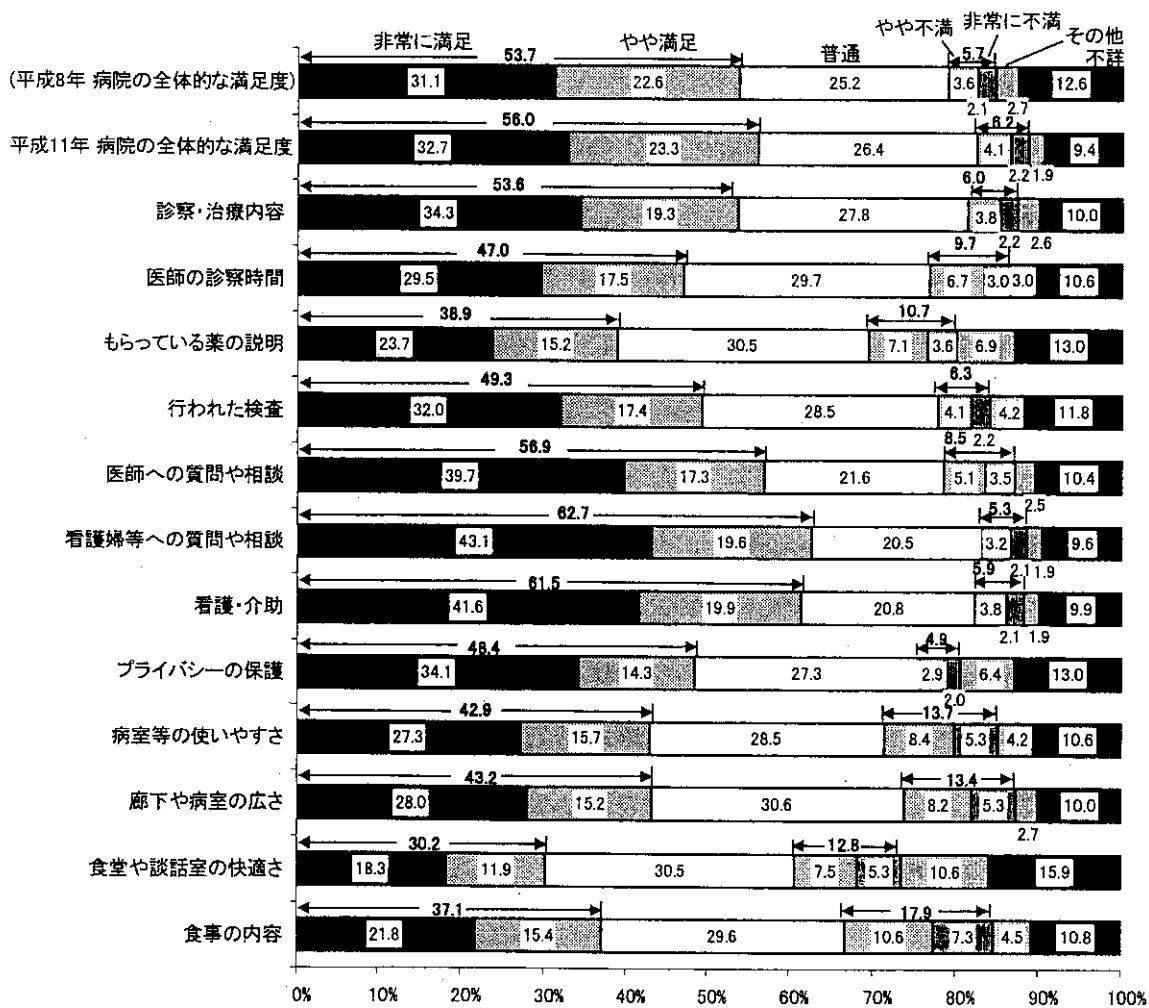
病院に対して全体的に満足している割合をみると、「満足」が56.0%（平成8年53.7%）、「不満」が6.2%（同5.7%）で、前回調査よりそれぞれ2.3ポイント、0.5ポイント増加している。

項目別に「満足」している者の割合をみると、「看護婦や職員などへの質問や相談のしやすさ」が62.7%で最も多く、次いで「看護婦などによる看護・介助など」61.5%、「医師への質問や相談のしやすさ」56.9%となっている。

「不満」がある者の割合では「食事の内容」が17.9%と最も多く、次いで「病室・浴室・トイレなどの使いやすさ」13.7%、「廊下や病室の広さ」13.4%となっている。（図27、統計表33）

図27 入院患者の項目別満足度

平成11年10月

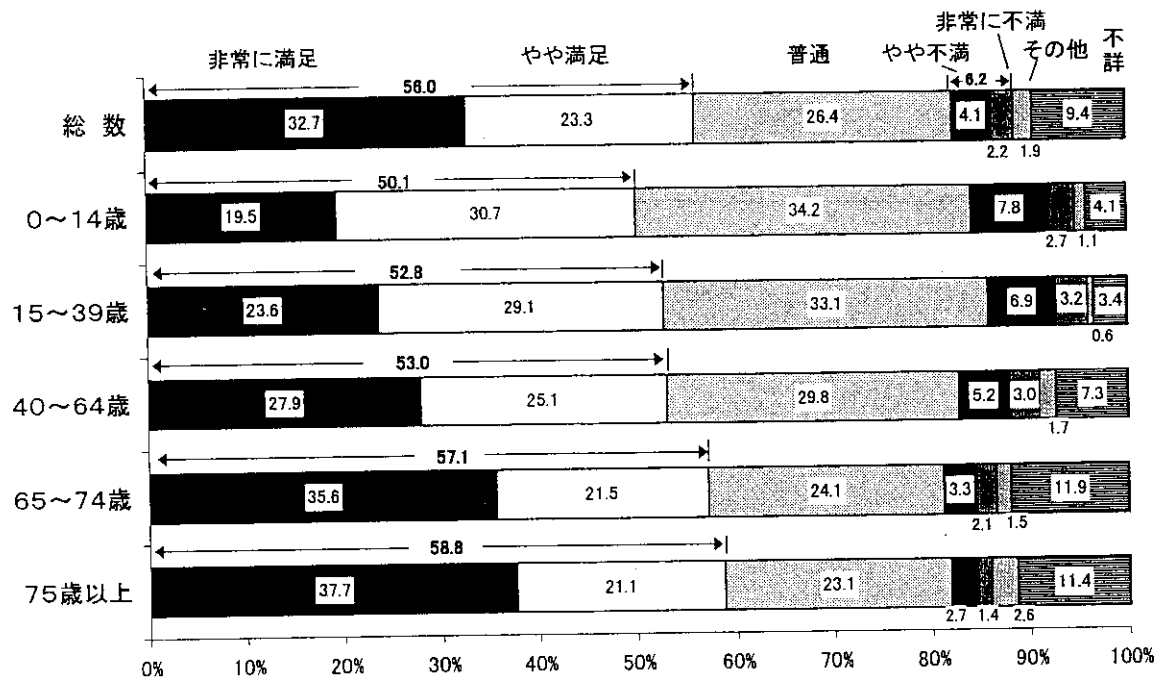


## ②年齢階級別にみた全体的な満足度

入院患者が病院に対して全体的に満足している割合を年齢階級別にみると、「満足」は「75歳以上」が58.8%、「65～74歳」が57.1%、「40～64歳」が53.0%となっており、年齢が高くなるほど「満足」をしている者の割合が多くなっている。（図28、統計表34）

図28 年齢階級別にみた入院患者の全体的な満足度

平成11年10月



## ③年齢階級別にみた項目別満足度

項目別に入院患者が「満足」している割合を年齢階級別にみると、39歳以下では全体的に少なく、年齢階級が高くなるほど多くなっている。

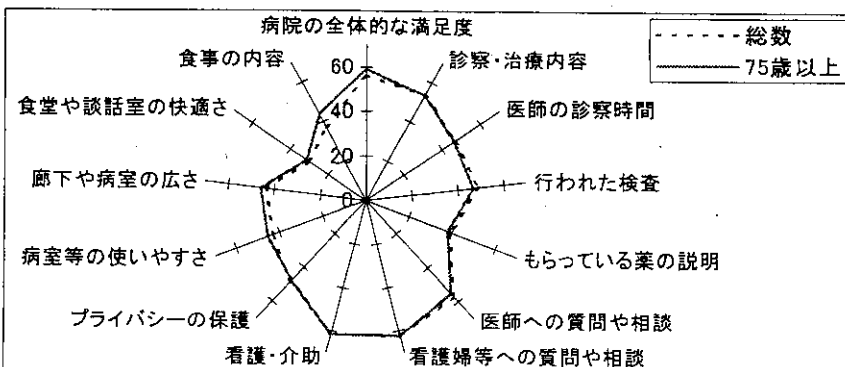
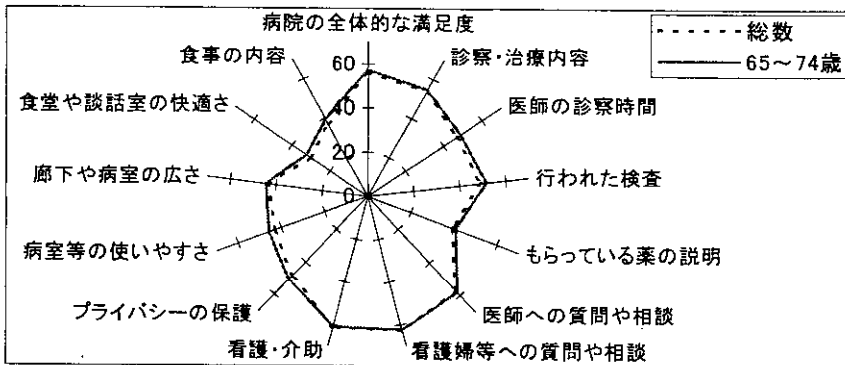
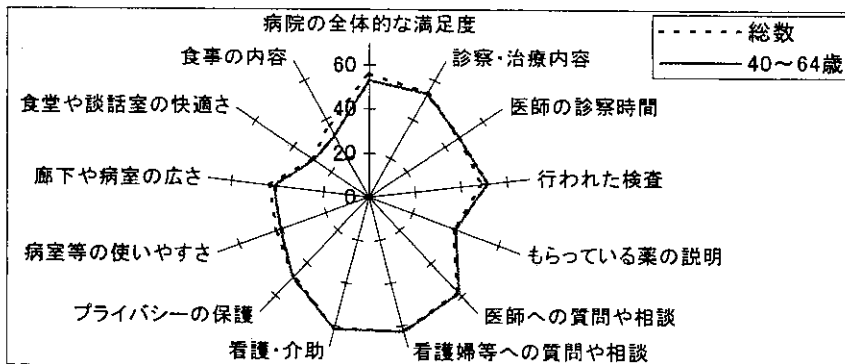
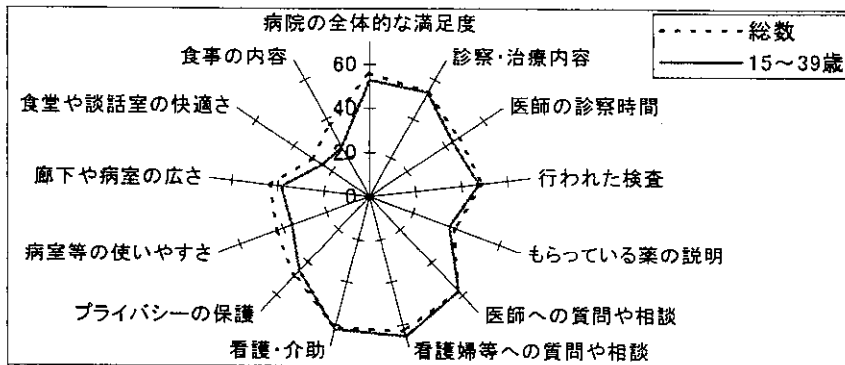
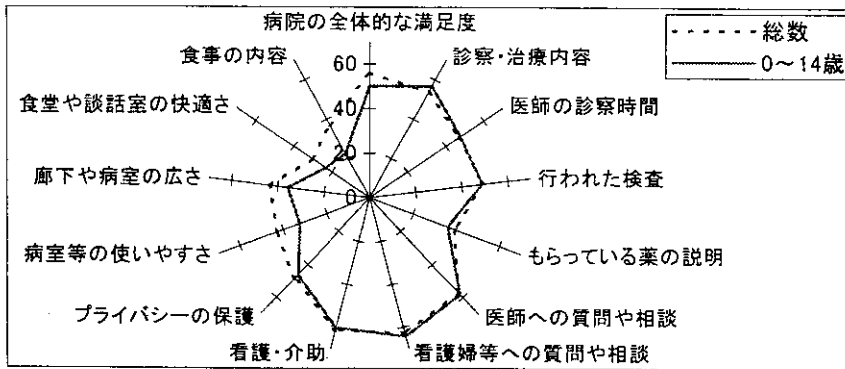
また、すべての年齢階級で、「看護婦への質問や相談」の「満足」している割合が最も多くなっている一方で、「薬の説明」及び「食堂や談話室の快適さ」は少なく、75歳未満では「食事の内容」の割合も少なくなっている。（図29、統計表34）



図 29 年齢階級別にみた入院患者の項目別満足度

平成 11 年 10 月

単位: %

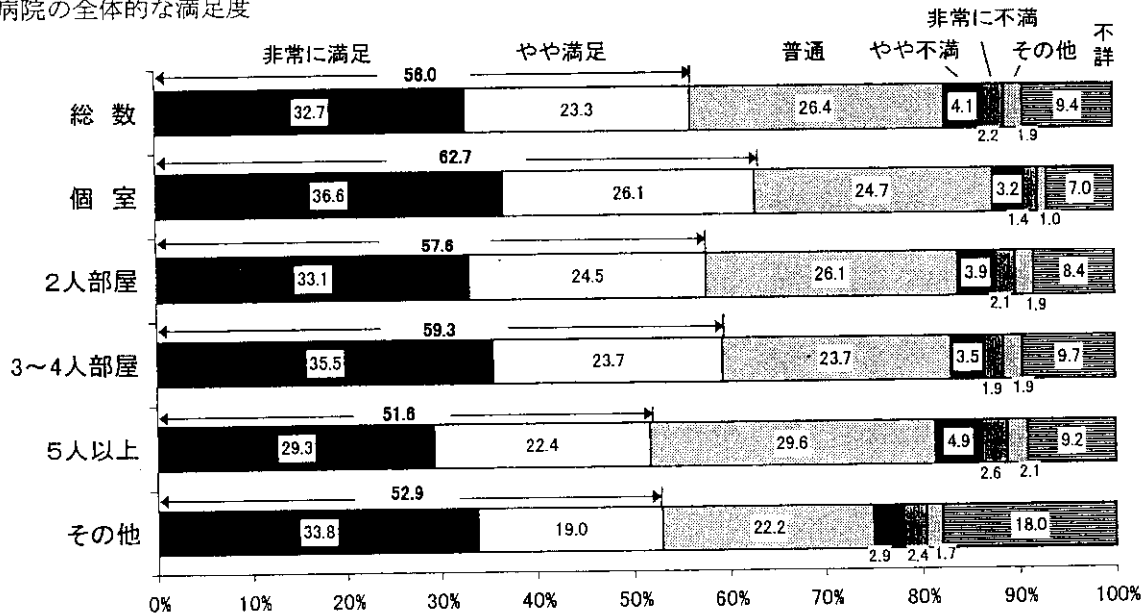


④部屋人数別にみた満足度

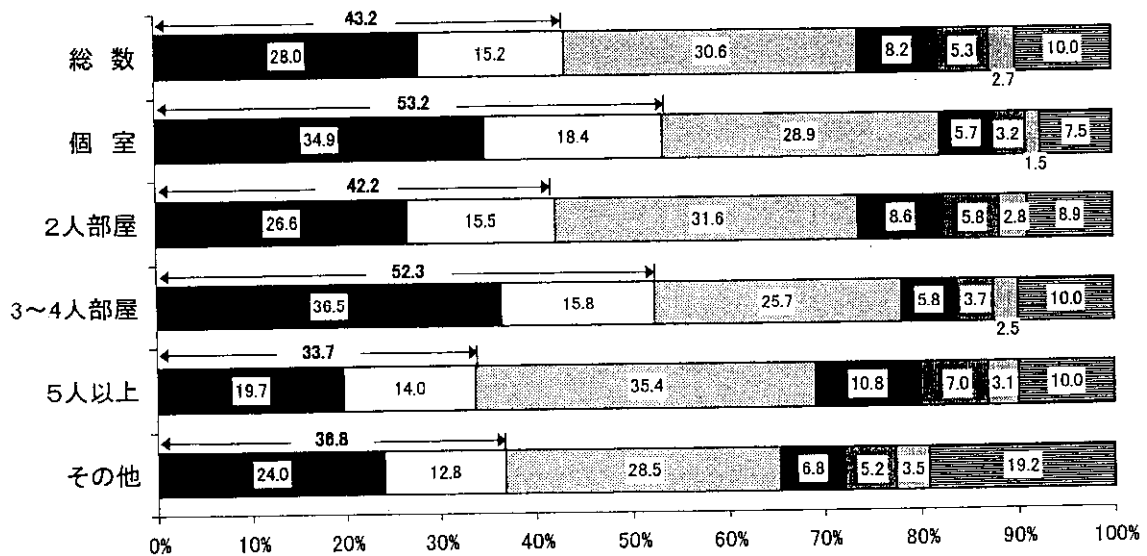
入院患者が病院全体及び廊下や病室の広さに「満足」している割合を部屋人数別にみると、どちらも「個室」が最も多く、次いで「3～4人部屋」、「2人部屋」の順に多くなっている。(図30, 統計表3・5)

図30 部屋人数別に見た入院患者の満足度(病院の全体的な満足度,廊下や病室の広さ) 平成11年10月

病院の全体的な満足度



廊下や病室の広さ



⑤入院期間別にみた満足度

入院患者の「満足」している割合を入院期間別にみると、診察・治療内容及び看護婦などによる看護・介助の「満足」は、入院期間が長くなるほど少なくなっている。

また、食事の内容の「非常に満足」は、入院期間が長くなるほど多い傾向にある。

(図31, 統計表・関連集計9・10・11)

図31 入院期間別にみた入院患者の満足度(診察・治療内容,看護・介助,食事の内容) 平成11年10月

