

外来利用者向けアンケート集計表

外来の待合・メールにてアンケートを依頼しました。回答：181（外来55、メール126）

Q1. お住まいを教えてください。

Q2. 年齢を教えてください。

小坂地域	萩原地域	高山市	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上
176	4	1	1	10	23	33	43	43	28

Q3. 定期的に診療所で受診されますか？

不定期	定期的 (月に1度程度)	定期的 (2月に1度程度)	その他
71	49	56	5

Q4. 待ち時間について

長いので困る	長いが そんなに気にならない	気にならない
13	69	99
7.2%	38.1%	54.7%

Q6. 診察料金の支払方法について(複数回答可)

自動精算機を導入してほしい。	キャッシュレス決済 (カード払い・QRコード決済など)を導入してほしい。	今のままでよい。
28	58	111
14.2%	29.4%	56.4%

Q5. 外来の予約制度について

ぜひ導入してほしい	いいと思うが先の予定がわからないため不安	このままでよい	その他
87	36	55	3
48.1%	19.9%	30.4%	1.6%

120人 68.0%が予約制を望んでいると考えられます。

希望者の内訳は…

【その他意見】

- 待ち時間を気にしたことがないため、なんとも言えない。
- 家が遠い場所の方は困ってみえる方も居るかもしれないので、そういう方には必要かもしれないと思います。
- 今のままでも、他の医療機関に比べれば待ち時間は全く長いと感じません。でも、もし待ち時間が長いと急かす様な患者や、朝早くからの順番取りに躍起になる様な患者が多い様なら、予約制も取り入れて良いのかなと思います。

	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上
希望者	1	8	19	26	26	28	15
総数	1	10	23	33	43	43	28
割合	100%	80.0%	82.6%	78.8%	60.5%	65.1%	53.6%

若い世代で予約制導入の希望者割合が高い傾向が出ていますが、いずれの年代でも半数以上の方が予約制を望んでいると考えられます。

定期的に受診されている105名の方の予約制度の導入についての意見は…

ぜひ導入してほしい	いいと思うが先の予定がわからないため不安	このままでよい
43	20	42
41.0%	19.0%	40.0%

「ぜひ導入してほしい」という意見と「このままでよい」という意見が半分に分かれています。「いいと思うが先の予定がわからないため不安」と回答された方を含めると60%が予約制の導入を望んでいると考えられます。

なお、全体の集計でも「いいと思うが先の予定がわからないため不安」という方を含めて、導入してほしい意見が多数であると判断しているため、予約制度導入にあたっては、不安な方々を含めた全患者に対し、予約変更の手続きなどに予約制度に関する説明をしっかりとっていく必要があります。

Q7. その他診療所に対してご意見があればお聞かせください。

- よく利用させていただいています、近くで行きやすいので、長く続けて下さい。よろしくお願いします。
- 8時半～12時 14時半～17時診療時間延長を検討願います。
- 親の受診もあり、現在は自分の都合に合わせて受診している。予約制になると、それが難しくなる。またここ数年、外来が混んでいると感じた事はない。（たまに待つ事はあるが、他の医療機関と比べれば早い方である。また、他の医療機関で予約しても、待つ事の方が多い。）
- レントゲンや諸検査もスムーズ日課実施してもらえてありがたいです。入院設備があり安心できる。老健施設と連携していて安心できる。医師も看護師も丁寧で親切に接してくださっているので受診しやすい。
- このアンケートに答えられる人は少数だと思います。多くの方々の意見を聞きたいのならもっと他の方法も取り入れた方が良くと思います。
- いつも地域の人たちの為にありがとうございます。
- お医者さんが お二人常駐で見えるので、高齢者としては、ありがたいです、他町に出向かなくても良いから。
- 医師二人体制で 看護師も受付業務も 親切で良い対応されており、ありがたいです。このままで 満足です。感謝
- 2～3年で先生が転勤になるので、もう少し長く居て欲しい。
- 小坂は高齢者が多いので、混乱することは避けていただきたい。スーパーでも自動支払機が増えていますが、高齢者には不親切だと思っています。なんでもかんでも自動化すればいいもんじゃない。人と触れ合う事も大切です。その地域、人達に合った事をした方がいいです。小坂診療所で待ち時間が長いと感じたことはありません。皆さん、今日は先生一人やでこむな、とか言ってみえて待つのも分かってる感じです。久々に会った人とかと話をしたりして、そういうのも楽しそうですよ。
- 昨年、他界した高齢の母親は、予約制みたいな、支払いは家に母を連れて行ってからの支払いだったので気にしなかったが、遠方の高齢者の付き添いなら…自動精算機があれば便利かと思う。
- 便利よりも、お年寄りがわかりやすく、利用しやすい病院であってほしいと思います。
- マイナンバーカードが利用可能にしてほしい。
- 先生がすぐ変わるので、不安。患者の話をしっかり聞いてほしい。

Q7. その他診療所に対してご意見があればお聞かせください。

- 丁寧に対応してもらっています。今のままで十分です。
- こんな田舎に2人の医師が常駐して下さり感謝です。良い機器も整備してあり出来るだけ診療所で診て頂きたいと思います。
- 先生の定着を希望します。地域密着の先生を探す事ができないですか。
- できることなら、医師の定着化を希望します。
- 予約制度を早期に導入してほしい
- いつもやさしく対応していただき安心してかかっています。しかたないとは思いますが、お医者があり「かわらなければ」と思います。
- 高齢者のため、優しく接してくださればありがたいです。
- いつも親切に対応していただきありがとうございます。
- おおむね満足しています。以前より患者数が減って継続の不安を感じます。
- 親切でよい
- 医師の交代がHPに載っていなかった。HPの更新が遅い！
- いつも親切にして頂いて感謝しています。
- とても親切に対応して頂いています。
- 予約制が導入された時の緊急時の対応はどうなるのでしょうか。たまに急に不調を起こした場合は？
- いつも親切に対応していただいて優しい気持ちになれます。信頼できる場所で安心できるすごく大事なところで感謝しています。
- いまのままでいい。
- いつも丁寧に対応していただいて有り難いです。地域の身近な病院はなくてはならないので、今後ともよろしく願います。