

### Ⅲ

## 質問と単純集計結果

数値は回答の比率 (%)  
Nは回答者数 (人)

### 「富士市の医療」についてお伺いします

#### ◎富士市の医療全般について、お聞きします。

問1 この3年間にあなた、または同居のご家族が病院や診療所などで診療（入院を含む・歯科を除く）を受けたことがありますか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=1,788

- |               |      |           |
|---------------|------|-----------|
| 1. ある（あなた自身）  | 78.6 | → 問1-1以降へ |
| 2. ある（同居のご家族） | 64.9 | → 問1-1以降へ |
| 3. ない         | 4.9  | → 問2へ     |
| 無回答           | 1.5  |           |

【問1で「1. ある(あなた自身)」「2. ある(同居のご家族)」と回答した方にお聞きします。】

問1-1 受診された病院及び診療所の所在地は、どこですか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=1,673

- |              |      |              |      |        |     |
|--------------|------|--------------|------|--------|-----|
| 1. 富士市内      | 95.0 | 2. 富士宮市      | 11.2 | 3. 沼津市 | 9.5 |
| 4. 富士川町・旧蒲原町 | 5.4  | 5. 上記以外の静岡県内 | 11.4 | 6. 県外  | 3.8 |
| 無回答          | 1.1  |              |      |        |     |

問1-2 受診された診療科は何科ですか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=1,673

- |            |      |            |      |           |      |           |      |
|------------|------|------------|------|-----------|------|-----------|------|
| 1. 内科      | 75.3 | 2. 神経内科    | 6.9  | 3. 呼吸器科   | 4.6  | 4. 循環器科   | 13.1 |
| 5. 小児科     | 18.2 | 6. 外科      | 18.8 | 7. 整形外科   | 33.4 | 8. 形成外科   | 3.8  |
| 9. 脳神経外科   | 10.9 | 10. 心臓血管外科 | 2.0  | 11. 眼科    | 36.5 | 12. 産婦人科  | 18.6 |
| 13. 皮膚科    | 29.7 | 14. 泌尿器科   | 10.5 | 15. 耳鼻咽喉科 | 29.1 | 16. 精神神経科 | 3.6  |
| 17. 歯科口腔外科 | 19.5 | 18. その他（ ） | 1.9  |           |      |           |      |
| 無回答        | 0.3  |            |      |           |      |           |      |

《すべての人にお聞きします》

問2 あなたは、富士市に一次救急と二次救急の区別があることを知っていますか。次の中から1つだけ選んでください。

N=1,788

- |                |      |              |      |
|----------------|------|--------------|------|
| 1. 言葉も意味も知っている | 19.4 | 2. 言葉だけ知っている | 18.0 |
| 3. 知らない        | 61.5 |              |      |
| 無回答            | 1.2  |              |      |

※一次救急とは…初期救急とも呼ばれ、比較的軽度の症状の救急患者に対応する医療体制で、富士市では診療所及び救急医療センターで対応しています。

※二次救急とは…入院・手術が必要な救急患者に対応する医療体制で、市内には中央病院ほか4病院があります。

問3 あなたは、富士市に休日・夜間の当番医制度があることを知っていますか。次の中から1つだけ選んでください。

N=1,788

- |                |      |              |      |
|----------------|------|--------------|------|
| 1. 言葉も内容も知っている | 68.1 | 2. 言葉だけ知っている | 22.9 |
| 3. 知らない        | 7.9  |              |      |
| 無回答            | 1.1  |              |      |

問4 あなたは、最初に受診する医療機関をどのように決めていますか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=1,788

- |                  |      |                 |      |
|------------------|------|-----------------|------|
| 1. 住居に近いところ      | 57.8 | 2. 勤務先に近いところ    | 8.1  |
| 3. 新聞・雑誌などの広告を見て | 1.2  | 4. インターネットで調べて  | 2.7  |
| 5. 評判のよい医療機関     | 46.5 | 6. 総合病院         | 21.4 |
| 7. 家族や知人の薦め      | 29.8 | 8. かかりつけ医を決めている | 44.1 |
| 9. その他 ( )       |      |                 | 1.3  |
| 10. 特に決めていない     | 2.1  |                 |      |
| 無回答              | 0.3  |                 |      |

◎中央病院について、お聞きします。

問5 この3年間にあなた、または同居のご家族が中央病院を受診（入院を含む）したことがありますか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=1,788

- |               |      |           |
|---------------|------|-----------|
| 1. ある（あなた自身）  | 23.4 | → 問5-1以降へ |
| 2. ある（同居のご家族） | 30.8 | → 問5-1以降へ |
| 3. ない         | 51.3 | → 問6へ     |
| 無回答           | 1.8  |           |

【問5で「1. ある(あなた自身)」「2. ある(同居のご家族)」と回答した方にお聞きします。】

問5-1 受診された診療科は何科ですか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=837

- |            |      |            |      |           |      |           |      |
|------------|------|------------|------|-----------|------|-----------|------|
| 1. 内科      | 36.7 | 2. 神経内科    | 6.3  | 3. 呼吸器科   | 4.2  | 4. 循環器科   | 15.4 |
| 5. 小児科     | 11.8 | 6. 外科      | 12.3 | 7. 整形外科   | 11.9 | 8. 形成外科   | 5.9  |
| 9. 脳神経外科   | 6.8  | 10. 心臓血管外科 | 1.9  | 11. 眼科    | 9.8  | 12. 産婦人科  | 9.2  |
| 13. 皮膚科    | 9.3  | 14. 泌尿器科   | 10.4 | 15. 耳鼻咽喉科 | 14.7 | 16. 精神神経科 | 2.5  |
| 17. 歯科口腔外科 | 8.7  | 18. その他（   |      | ）         | 0.7  |           |      |
| 無回答        | 1.2  |            |      |           |      |           |      |

問5-2 中央病院を選ばれた理由について、次の中から主なものを2つ以内で選んでください。

N=837

- |                      |      |                     |      |
|----------------------|------|---------------------|------|
| 1. 住居に近いから           | 11.8 | 2. 勤務先に近いから         | 1.3  |
| 3. インターネットを見て        | 0.2  | 4. 評判がよいから          | 0.6  |
| 5. 家族や知人に薦められたから     | 2.9  | 6. ほかの医療機関から紹介されたから | 39.2 |
| 7. 高度な医療機器などの設備がよいから | 14.0 | 8. 総合病院だから          | 37.2 |
| 9. 専門の医師がいるから        | 13.6 | 10. 市立病院だから         | 14.8 |
| 11. その他（             |      | ）                   | 8.0  |
| 無回答                  | 0.7  |                     |      |

問5-3 中央病院を利用して、どのようにお感じになりましたか。次の中から、それぞれ主なものを1つずつ選んでください。

N=837

		長くはない	それほど長くはない	普通	やや長い	長い	無回答
待外来での待ち時間	(1) 中央受付での待ち時間(初診)	3.8	10.5	27.7	21.4	25.6	11.0
	(2) 診察までの待ち時間(各科受付後)	1.4	4.9	14.0	28.8	43.2	7.6
	(3) 薬局での待ち時間	3.5	8.7	26.5	25.4	24.0	11.8

		満足している	やや満足している	普通	やや不満である	不満である	無回答
対応の仕方	(4) 医師	11.7	15.9	45.4	11.5	9.3	6.2
	(5) 看護師	13.1	17.2	47.3	11.6	4.8	6.0
	(6) 医療技術者(放射線技師、検査技師など)	10.6	12.3	59.3	5.4	1.7	10.8
	(7) 受付や会計の職員など	10.8	14.3	57.7	8.4	2.6	6.2
	(8) 警備や清掃の職員など	9.8	11.4	65.5	4.3	1.1	8.0
施設	(9) 駐車場設備	5.0	8.2	44.4	22.0	13.1	7.2
	(10) 待合場所	5.0	8.0	62.8	13.1	4.2	6.8
その他	(11) 治療に対する説明	8.8	14.6	46.1	14.3	9.4	6.7
	(12) 中央病院の総合的な満足度	4.7	10.9	44.8	23.1	11.1	5.5

《すべての人にお聞きします》

問6 あなたは、中央病院のホームページ（ウェブサイト）を見たことがありますか。

N=1,788

- |                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 1. ある 5.3 → 問6-1へ | 2. ない 91.1 → 問7へ |
| 無回答 3.6           |                  |

【問6で「1. ある」と回答した方にお聞きします。】

問6-1 ホームページをごらんになった方は、感想をお聞かせください。次の中から最も近いものを1つだけ選んでください。

N=94

- |                          |            |
|--------------------------|------------|
| 1. わかりやすかった 16.0         | 2. 普通 76.6 |
| 3. わかりにくかった 6.4 (具体的に: ) |            |
| 無回答 1.1                  |            |

問7 中央病院が今後さらに充実していくべきサービスについて、どのようにお考えですか。次の中から主なものを2つ以内で選んでください。

N=1,788

- |                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| 1. 患者との会話をもっとふやしてほしい 21.3             |         |
| 2. 医療知識、技術の向上に努めてほしい 54.6             |         |
| 3. 待ち時間の短縮を図ってほしい 53.9                |         |
| 4. 施設を改善してほしい 4.0 (具体的に: )            |         |
| 5. 診療科目をふやしてほしい 3.2 (具体的に: )          |         |
| 6. ホームページや広報紙などを活用した広報活動を積極的に行うべき 3.2 |         |
| 7. 医師などの講座・講演会を積極的に行うべき 4.7           |         |
| 8. その他 8.7 ( )                        |         |
| 9. 特にない 5.5                           | 無回答 5.0 |

問8 中央病院が担うべき医療の役割について、どのようにお考えですか。次の中からあなたの考えに最も近いものを1つだけ選んでください。

N=1,788

- |   |         |
|---|---------|
| 1. 民間病院では採算がとれないために対応が難しい救急医療や24時間体制の医療を担うべきである 26.3    |         |
| 2. 民間病院では人材・設備面で対応が難しい先進的・専門的な高度医療を担うべきである 32.3         |         |
| 3. 地域全体の医療水準の向上と医療サービスの充実に向けて、地域の医療機関との連携を強化すべきである 29.3 |         |
| 4. その他 1.2 ( )  |         |
| 5. わからない 6.6  | 無回答 4.3 |

問9 多くの公立病院が赤字経営の中で、中央病院も市の会計から多額の支援を受けています。  
あなたは、市からの支援についてどのように考えますか。次の中からあなたの考えに最も近いものを1つだけ選んでください。

N=1,788

- |   |
|---|
| 1. 医療の充実のために、市の会計からより一層の支援を進めるべきである 16.2                        |
| 2. 富士市の市立病院であり、民間病院では対応が難しい高度医療や救急医療を担っているのであれば、現状でもやむを得ない 56.6 |
| 3. 経営努力により、市の会計からの支援は減らすべきである 13.7 → 問9-1へ                      |
| 4. その他 1.6 ( )  |
| 5. わからない 8.2  |
| 無回答 3.7   |

【問9で「3. 経営努力により、市の会計からの支援は減らすべきである」と回答した方にお聞きします。】

問9-1 どのような経営努力が必要だと思いますか。次の中からあなたの考えに最も近いものを1つだけ選んでください。

N=245

- |   |
|---|
| 1. 支援を受けず、地方公営企業の本旨である独立採算制を目指すべきである 23.7 |
| 2. 民間の経営手法を取り入れるべきである 40.4                |
| 3. 積極的に民営化などを考えるべきである 21.2                |
| 4. その他 6.9 ( )                            |
| 5. わからない 4.1                              |
| 無回答 3.7                                   |

### ◎富士市の医療全般について

◆「富士市の医療」について、ご意見がありましたらご記入ください。


## 「行政改革」についてお伺いします

### ◎窓口サービスについて、お聞きします。

問10 あなたは、この1年間に富士市役所に行ったことがありますか。次の中から主なものを1つだけ選んでください。

N=1,788

- |         |      |   |          |             |      |   |          |
|---------|------|---|----------|-------------|------|---|----------|
| 1. 5回以上 | 12.2 | → | 問10-1以降へ | 2. 3~4回     | 18.6 | → | 問10-1以降へ |
| 3. 1~2回 | 37.2 | → | 問10-1以降へ | 4. 行ったことはない | 28.9 | → | 問11へ     |
| 無回答     | 3.1  |   |          |             |      |   |          |

【問10で「1. 5回以上」「2. 3~4回」「3. 1~2回」と回答した方にお聞きします。】

問10-1 市役所へ行った目的は何でしたか。次の中から最も多いものを1つだけ選んでください。

N=1,217

- |                             |      |   |         |
|-----------------------------|------|---|---------|
| 1. 各種手続（申請・届出・証明交付など）・相談のため | 89.6 | → | 問10-1-1 |
| 2. 生活上の困りごとに関する相談や苦情のため     | 1.6  | → | 問10-2へ  |
| 3. 市役所で開催される会議や催しへの出席のため    | 3.0  | → | 問10-2へ  |
| 4. 市政に関する情報や資料の収集のため        | 1.1  | → | 問10-2へ  |
| 5. その他                      | 4.2  | 〔 | 問10-2へ  |
| ※具体的に課名・用件などを記入してください。〕     |      |   |         |
| 無回答                         | 0.6  |   |         |

【問10-1で「1. 各種手続（申請・届出・証明交付など）・相談のため」と回答した方にお聞きします。】

問10-1-1 具体的にどのような手続や相談に行きましたか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=1,091

- |                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| 1. 戸籍、住民票、印鑑登録に関する手続・相談              | 79.2 |
| 2. 税に関する手続・相談                        | 11.5 |
| 3. 国民健康保険、国民年金に関する手続・相談              | 27.1 |
| 4. 福祉に関する手続・相談                       | 15.1 |
| 5. 保育園に関する手続・相談                      | 2.6  |
| 6. 学校（幼稚園を含む）に関する手続・相談               | 3.0  |
| 7. 生涯学習（講座、講演会など）、芸術文化、スポーツに関する手続・相談 | 1.9  |
| 8. 環境や廃棄物（ごみ）に関する手続・相談               | 2.6  |
| 9. その他                               | 6.3  |
| 〔 ※具体的に課名・用件などを記入してください。 〕           |      |
| 無回答                                  | 0.7  |

### Ⅲ. 質問と単純集計結果

【問10で「1. 5回以上」「2. 3～4回」「3. 1～2回」と回答した方にお聞きします。】

問10-2 あなたが市役所へ出かけたとき、さらに改善したらよいと感じたことは何ですか。  
次の中から主なものを2つ以内で選んでください。

N=1,217

- |                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| 1. 各種手続（申請・届出・証明交付など）の待ち時間を短縮する | 21.6    |
| 2. 証明書類の交付・届出手続をもっと簡単にする        | 15.9    |
| 3. 関連する用件はなるべく1つの窓口で済むようにする     | 23.0    |
| 4. 職員の応対などをもっと親しみやすくする          | 13.7    |
| 5. 職員の資質を高め、よりの確な応対をする          | 14.5    |
| 6. 各種相談をもっと気軽にできるようにする          | 11.9    |
| 7. 市役所の案内をもっとわかりやすくする           | 10.3    |
| 8. その他                          | 6.0 ( ) |
| 9. 特にない                         | 18.7    |
|                                 | 無回答 9.4 |

《すべての人にお聞きします》

問11 市民課の代表的な窓口サービスである各種証明（住民票・戸籍など）の交付サービスを充実させる方法として、あなたは次のうちどの方法が最もよいと思いますか。次の中から主なものを1つだけ選んでください。

N=1,788

- |                            |         |
|----------------------------|---------|
| 1. 平日夜間の窓口の開設              | 7.4     |
| 2. 土曜日・日曜日の窓口の開設           | 39.8    |
| 3. すべての公民館での交付             | 20.1    |
| 4. 主な公共施設での24時間対応の自動交付機の設置 | 5.5     |
| 5. コンビニエンスストアでの交付          | 5.5     |
| 6. 郵便局での交付                 | 1.5     |
| 7. 自宅からインターネットを利用しての交付     | 7.0     |
| 8. 現状のままでよい                | 10.1    |
|                            | 無回答 3.0 |

◎富士市行政経営プランについて、お聞きします。

問12 平成18年3月に「富士市行政経営プラン ～市役所の変革をめざして～」を市民の皆さんに公表しました。このプランについて、あなたはどの程度知っていますか。次の中から1つだけ選んでください。

N=1,788

- |                  |      |                |      |
|------------------|------|----------------|------|
| 1. 内容を知っている      | 2.3  | 2. 内容の一部を知っている | 6.4  |
| 3. 名前だけは聞いたことがある | 19.0 | 4. 知らない        | 67.4 |
| 無回答              | 4.9  |                |      |



問13 「富士市行政経営プラン」では、重点的に取り組むべき課題（推進重点項目）として次の13項目を設定しています。今後の富士市にとって、これら13項目を推進することはどの程度重要だと思いますか。(1)～(13)のそれぞれの項目について、1つずつ選んでください。

N=1,788

	非常に重要	重要	やや重要	あまり重要でない	わからない	無回答
(1) 市長や幹部の経営戦略を反映できる組織にすること	11.1	31.3	23.3	10.0	15.1	9.2
(2) 各部門・各階層の権限を最適化し、より早い対応が可能な組織にすること	16.8	43.8	21.1	2.1	8.2	8.1
(3) 社会環境の変化に柔軟に対応できる組織にすること	22.8	45.9	17.6	2.0	4.3	7.5
(4) 簡素で効率的な組織にすること	24.8	39.9	20.0	2.7	5.2	7.3
(5) 職員の積極的な育成、給与の適正化を行うこと	34.5	34.8	16.3	2.5	4.7	7.2
(6) 経費節減等により、財政の自主性・健全性を確保すること	38.7	34.6	13.5	1.4	4.4	7.4
(7) 市民に満足していただけるサービスを提供すること	34.7	36.2	17.9	2.2	2.6	6.4
(8) 公共サービスの提供を市民、企業などと協働で行うこと	12.1	30.5	32.0	8.9	8.8	7.7
(9) 公共サービスの提供に当たり、民間の参入を進めること	9.7	22.4	33.2	14.6	12.4	7.7
(10) インターネットなどによるサービスの提供を充実させること	6.8	19.2	34.3	19.7	12.2	7.7
(11) 市役所の使命や目標をわかりやすく公表していくこと	18.1	37.1	26.0	8.1	3.7	7.0
(12) 業績を的確に評価し、成果を重視した行政活動を行うこと	16.5	35.5	27.1	6.2	7.0	7.8
(13) 情報を適切に公開し、行政活動の公正性や透明性を向上させること	32.4	37.4	17.4	2.3	3.6	6.8

◎今後の行政経営について、お聞きします。

問14 国、県からの権限移譲や少子高齢社会の到来への対応のため、市役所のさまざまな業務が増加する傾向にあります。これからの市役所の行政サービスについて、あなたはどのように考えますか。次の中から1つだけ選んでください。

N=1,788

- |                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| 1. 行政サービスを見直し、縮小すべきである              | 16.5    |
| 2. 現状の行政サービスを維持すべきである               | 24.3    |
| 3. 市民のさまざまな要望に応えるため、行政サービスを拡大すべきである | 38.0    |
| 4. その他                              | 3.6 ( ) |
| 5. わからない                            | 12.5    |
| 無回答                                 | 5.0     |

問15 市の職員数は、これまでも定員適正化計画に基づき計画的に削減し、平成9年度の2,532人をピークに平成17年度は2,320人まで減少しました。「富士市行政経営プラン」ではこれをさらに120人削減して平成22年度には2,200人体制にする予定です。これについてあなたはどのように考えますか。次の中から1つだけ選んでください。

N=1,788

- |                          |         |
|--------------------------|---------|
| 1. もっと職員を減らすべきである        | 40.8    |
| 2. 「富士市行政経営プラン」の計画どおりでよい | 33.7    |
| 3. もっと職員をふやすべきである        | 2.6     |
| 4. その他                   | 5.8 ( ) |
| 5. わからない                 | 13.9    |
| 無回答                      | 3.2     |

問16 あなたは、次の言葉を知っていますか。次の中から該当するものをすべて選んでください。

N=1,788

- |  |      |
|--|------|
| 1. 民間委託（業務の一部を民間にゆだねる方法）               | 85.2 |
| 2. 民営化（事業を完全に民間に移転する方法）                | 86.0 |
| 3. P F I（公共施設の建設と運営を民間資本で実施する方法）       | 8.9  |
| 4. 指定管理者制度（公共施設の運営を民間事業者の経営にゆだねる方法）    | 29.8 |
| 5. 地方独立行政法人制度                          | 25.6 |
| （自治体が設置する特殊な法人で民営化できない公共サービスを実施する方法）   |      |
| 6. 市場化テスト                              | 10.3 |
| （官の事業を官と民で競争入札し、金額やサービスにすぐれた方が事業を行う方法） |      |
| 7. どれも知らない                             | 5.0  |
| 無回答                                    | 4.1  |

問17 問16に挙げたような方法で民間の力を活用して行政活動を行うことを「アウトソーシング」と言います。限られた財源を有効に使い、市民のさまざまな要望にこたえるため、市役所の業務について、このようなアウトソーシングを行うことをあなたはどのように思いますか。次の中から1つだけ選んでください。

N=1,788

- |              |      |             |      |              |     |
|--------------|------|-------------|------|--------------|-----|
| 1. 積極的に実施すべき | 25.4 | 2. 慎重に実施すべき | 55.4 | 3. 実施すべきではない | 2.4 |
| 4. その他       | 0.7  | 5. わからない    | 11.9 |              |     |
| 無回答          | 4.2  |             |      |              |     |

問18 これからのまちづくりは、市民、企業、行政の連携が必要だと言われています。そこで、市民の皆さんのまちづくりのかかわり方について、あなたはどのように考えますか。次の中から1つだけ選んでください。

N=1,788

- |                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| 1. 市民や企業がまちづくりに積極的に参加すべきである       | 40.3    |
| 2. 市役所が中心になり、市民や企業はまちづくりに協力すべきである | 45.4    |
| 3. まちづくりは市役所がやるべきである              | 2.6     |
| 4. その他                            | 0.9 ( ) |
| 5. わからない                          | 6.3     |
| 無回答                               | 4.5     |

問19 あなたが市役所から得たい情報としては、どのようなものが考えられますか。次の中から主なものを3つ以内で選んでください。

N=1,788

- |                            |         |
|----------------------------|---------|
| 1. 市の長期的な計画やまちづくりに関する情報    | 30.0    |
| 2. 市のイベント、催し物、講座などに関する情報   | 27.7    |
| 3. 税金や公共料金の納付に関する情報        | 25.7    |
| 4. 防災に関する情報                | 39.0    |
| 5. 福祉や保健・医療に関する情報          | 57.3    |
| 6. 教育（学校）に関する情報            | 13.8    |
| 7. 文化、スポーツに関する情報           | 6.3     |
| 8. 道路、河川に関する情報             | 5.9     |
| 9. 環境や廃棄物（ごみ）に関する情報        | 21.9    |
| 10. 地域安全（防犯・交通安全など）に関する情報  | 25.2    |
| 11. 人口、自然、土地利用など市の概要に関する情報 | 6.8     |
| 12. その他                    | 0.9 ( ) |
| 13. 特にない                   | 3.4     |
| 無回答                        | 3.1     |