

# 世論調査結果報告

市は、市民の皆さんの意見や要望を市政運営に反映させるため、毎年世論調査を実施しています。

35回目となることしのテーマは、「富士市の医療」と「行政改革」についてです。その結果がまとまりましたので、概要をお知らせします。

## ことしのテーマ

- 「富士市の医療」について
- 「行政改革」について

### ◆調査の概要データ

対 象 市内在住の満20歳以上の男女3,000人

抽出方法 住民基本台帳から等間隔無作為抽出

調査期間 平成18年6月13日～30日

調査方法 郵送調査

有効回収数(率) 1,788人(59.6%)

※調査結果の比率は百分率で表示し、小数点以下第2位を四捨五入してありますので、合計が100%にならない場合があります。

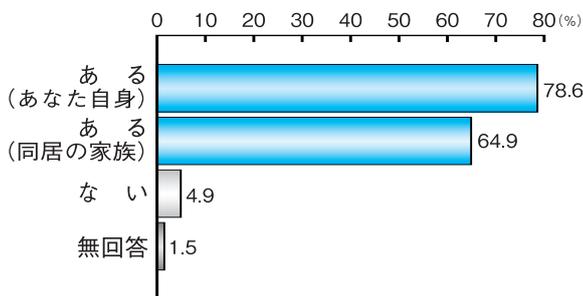
## テーマ

# 「富士市の医療」について

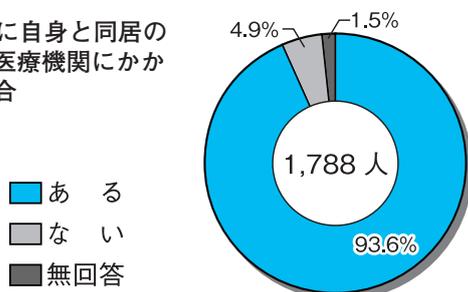


### 病院や診療所での受診の有無、受診地域

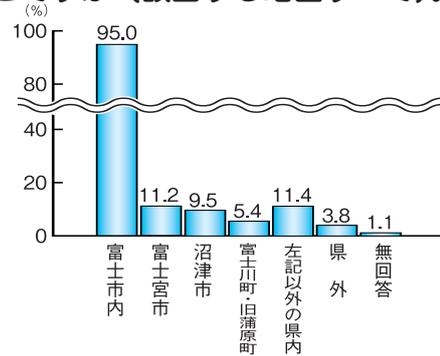
この3年間にあなた、または同居のご家族が病院や診療所などで診療（入院を含む・歯科を除く）を受けたことがありますか。



3年間に自身と同居の家族が医療機関にかかった割合



受診された病院及び診療所の所在地はどこですか（該当する地区すべて）。



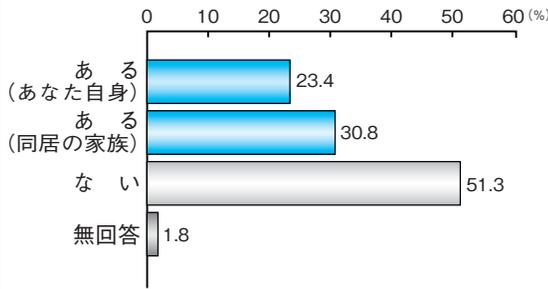
この3年間に9割以上の家庭が医療機関を利用、受診場所も市内が9割以上

この3年間の病院や診療所などでの受診の有無について、自身の受診については78・6%の人が、同居の家族の受診については64・9%の人が「ある」と回答しています。自分自身と同居の家族の受診を合わせると、9割以上の家庭がこの3年間に医療機関を利用していただきます。また、受診した病院及び診療所の所在地は、「富士市内」が95・0%と大半を占めています。

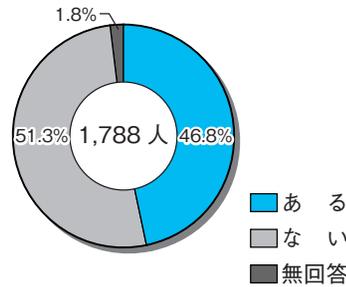
## 中央病院での受診の有無



この3年間にあなた、または同居のご家族が中央病院で受診（入院を含む）したことがありますか。



3年間に自身と同居の家族が中央病院にかかった割合



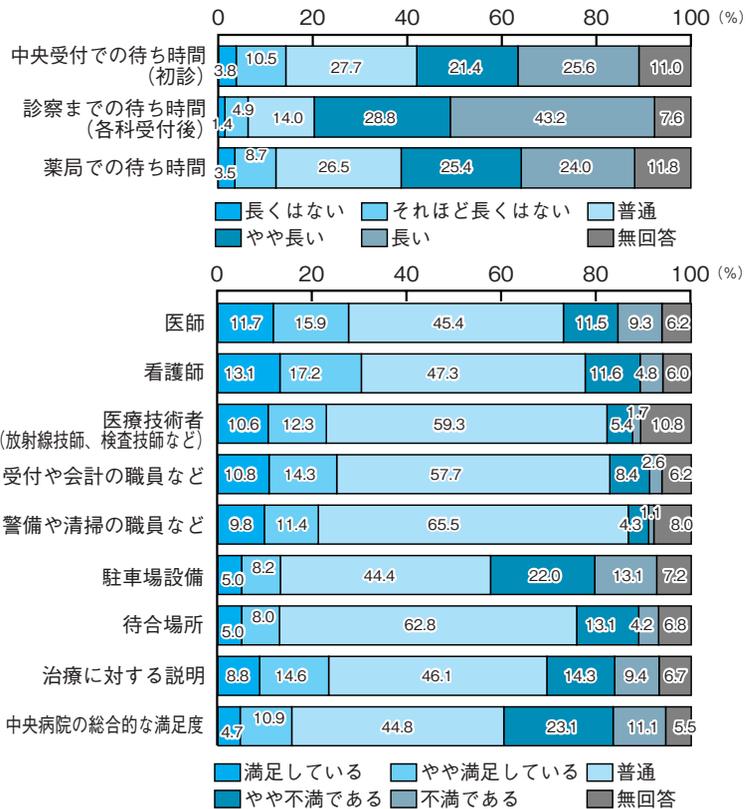
この3年間に医療機関を利用した家庭の46・8%が、中央病院を利用  
この3年間に自身、または同居の家族が中央病院を受診したことがあるか尋ねたところ、「ある(あなた自身)」が23・4%、「ある(同居の家族)」が30・8%、「ない」が51・3%と、「ない」がやや多くなっています。

## 中央病院を利用しての評価・さらに充実させるべきサービス



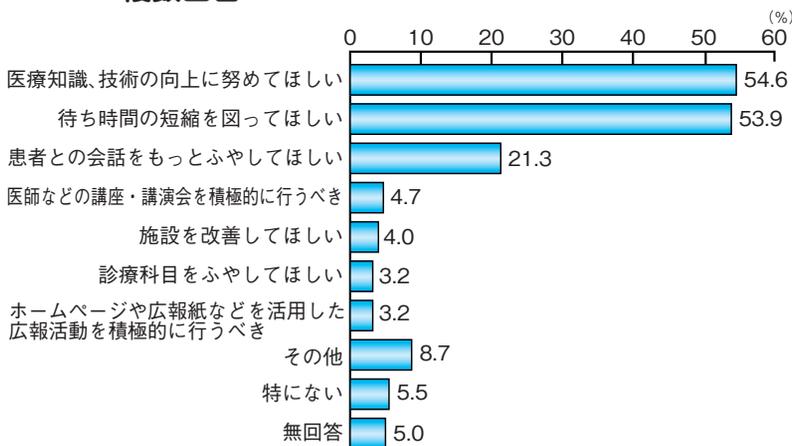
中央病院を利用されて、どのように感じになりましたか。

待ち時間が長い  
中央病院を利用した人がどのように感じたかについて、全体的に「待ち時間が長い」という声が多くありました。特に「診察までの待ち時間(各科受付後)」において、「長い」との回答が43・2%を占め、「やや長い」の28・8%と合わせると7割以上の人が不満を持っています。また、「駐車場設備」について、「不満である」と「やや不満である」を合わせると35・1%となっています。  
『中央病院の総合的な満足度』を見ると、「普通」が44・8%と多数を占め、次いで「やや不満である」が23・1%、「不満である」が11・1%となり、「満足である」(4・7%)、「やや満足である」(10・9%)を上回っています。



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。

※複数回答

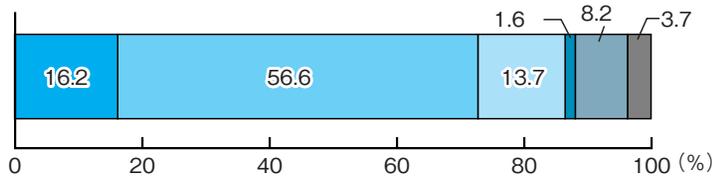


「医療知識・技術の向上」、「待ち時間の短縮」、「もっと患者との会話を」  
中央病院が今後さらに充実していくべきサービスについて、「医療知識、技術の向上に努めてほしい」が54・6%、「待ち時間の短縮を図ってほしい」が53・9%となっていて、上位2項目が突出しています。

## 中央病院の経営について



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。



- 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
- 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
- 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
- その他
- わからない
- 無回答



「高度医療や救急医療を担っているのならば、現状でもやむを得ない」が過半数

中央病院への市からの支援についてどのように考えるかについて、「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」が56.6%と過半数を占め、最も多くなっています。

「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」との回答は、「利用したことがある人」が「ない人」よりやや多く、一方、「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」との回答は、「利用したことがない人」が「ある人」よりやや多くなっています。

## 地域医療とのさらなる連携を

中央病院は、「わかりやすい医療」「やさしい医療」「確実な医療」の3つを柱に、職員一同業務に当たっています。その中で、市民の皆さんに何かあったとき、地域の診療所では対応が困難な場



中央病院 院長  
山田 治男

合に中央病院で対応できるよう、地域の診療所との連携機能をさらに高めた体制づくりを目指しています。そのためには、市民の皆さんのニーズを尊重し、また、私たちからも市民の皆さんに情報を発信していきたいと考えています。

今回の調査結果を真摯に受け止め、できる部分から着実に改善していきたいと思えます。富士市の医療の牽引役として、市民の皆さんとともに歩みながら、信頼される医療の提供にまい進してまいります。

## 自由意見 (一部抜粋)

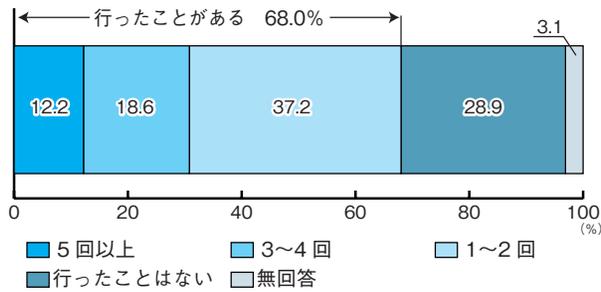
- 【富士市の医療全般について】
- 親身になって対応や治療をしてくれる医師や病院がふえることを望む。
  - 公立病院や総合病院、専門病院をふやしてほしい。
  - 夜間の小児科の充実を図るべきである。
  - 医師の技術向上と定着率アップを期待する。
  - 救急医療センターを安心して利用できるような、医療機器の充実や医師、看護師、職員の対応をもっと向上させてほしい。
  - 民間の地域医療機関を個人のホームドクターとして、各家庭とのつながりを強化し、中央病院はより専門的な高度医療を目指してほしい。
  - 民間病院と中央病院との連携を綿密にしていけば、医師と患者との信頼関係がより深まると思う。
  - これからの医療は患者数を増加させないために予防医療に力を入れる必要がある。など
- 【中央病院について】
- 一時期に比べ看護師や職員の接遇がかなり改善されたが、市立病院として医療水準の向上と医療サービスの充実になお一層努力してほしい。
  - 医師、看護師、職員により、対応のよい人と悪い人がいる。
  - 医師の質や技術の向上、人材を確保してほしい。
  - 病院側と患者側との情報のやりとり不足を感じる人が多い。もっと患者との距離を縮めてほしい。
  - 土・日曜日の診療も考えてほしい。
  - 経営努力を積極的に行い、民間に任せても問題ないものは積極的に取り入れ、人件費の削減を図るべき。
  - 医療の情報公開をしてほしい。診療科目の列挙だけでなく、医師自身から医療に対する考え方、得意分野などのPRがなされたら患者側からの医療機関選択の幅が広がる。など

# 「行政改革」について



## 1年間に市役所へ行った回数、目的

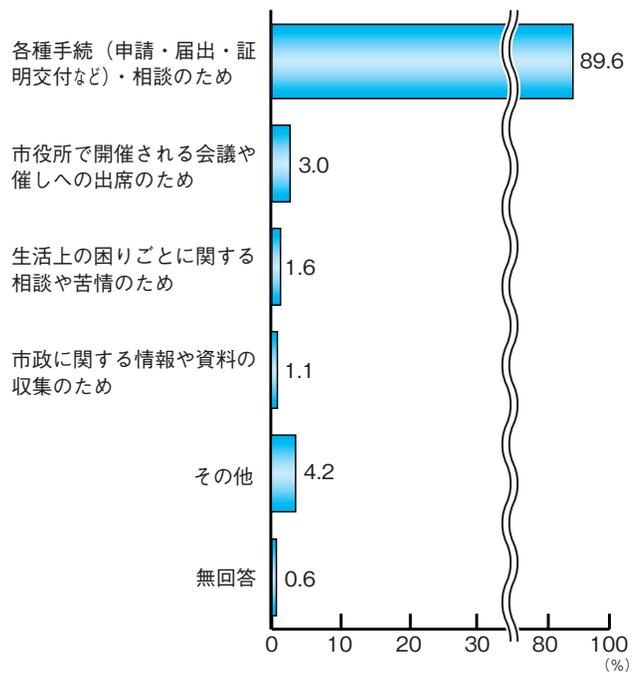
あなたはこの1年間に、市役所に行ったことがありますか。



**市役所に行く目的は「各種手続・相談」が約9割**

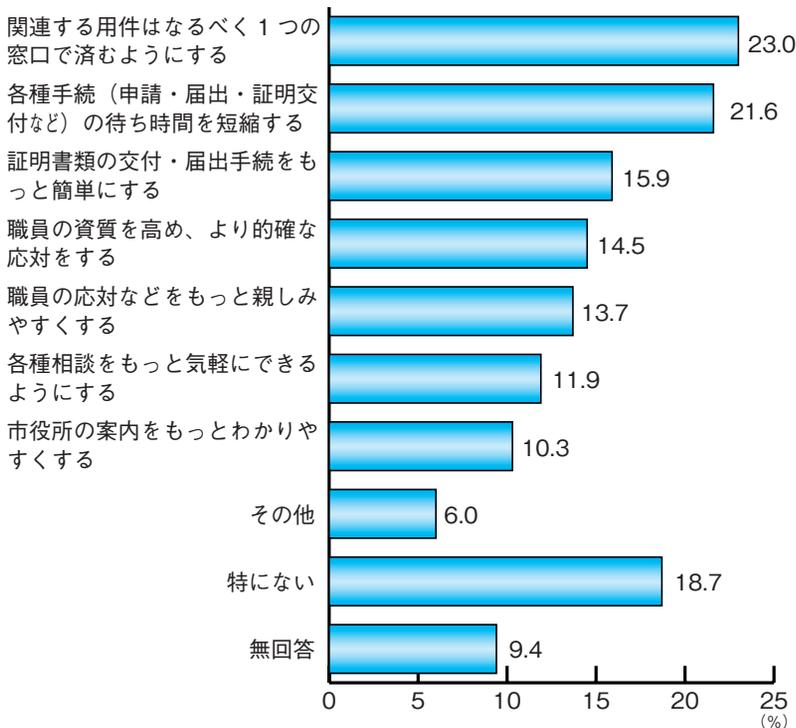
この1年間に市役所に行ったことがあるかについて、68・0%の人が「行ったことがある」と回答しています。また、市役所へ行った目的は、「各種手続（申請・届出・証明交付など）・相談のため」が89・6%と約9割を占めています。

富士市役所へ行った目的は何ですか。



## 市役所に改善してほしいこと

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。  
※複数回答

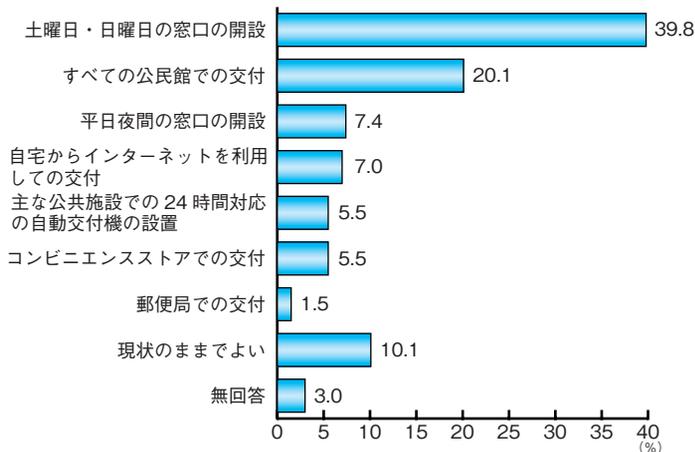


**「関連する用件はなるべく1つの窓口で」「各種手続の待ち時間を短縮する」が上位に**

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について、「関連する用件はなるべく1つの窓口で済むようにする」が23・0%で最も多く、次いで、「各種手続の待ち時間を短縮する」が21・6%、「証明書類の交付・届出手続をもっと簡単にする」が15・9%となっています。

## 各種証明の交付サービスを充実させる方法

Q 市民課の代表的な窓口サービスである各種証明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。



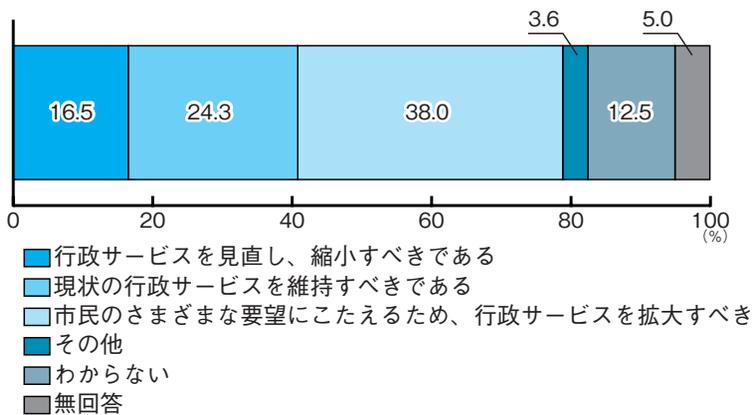
約4割が「土曜日・日曜日の窓口の開設」を望む

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について、「土曜日・日曜日の窓口の開設」が39・8%と最も多く、次いで「すべての公民館での交付」が20・1%となっています。一方で、「現状のままでよい」との回答も10・1%で3番目に多くなっています。

「土曜日・日曜日の窓口の開設」は、70代以上を除くすべての年代で最も多く、一方、70代では「すべての公民館での交付」が最も多くなっています。

## これからの市役所の行政サービスについて

Q 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。これからの行政サービスについてあなたはどのように考えますか。



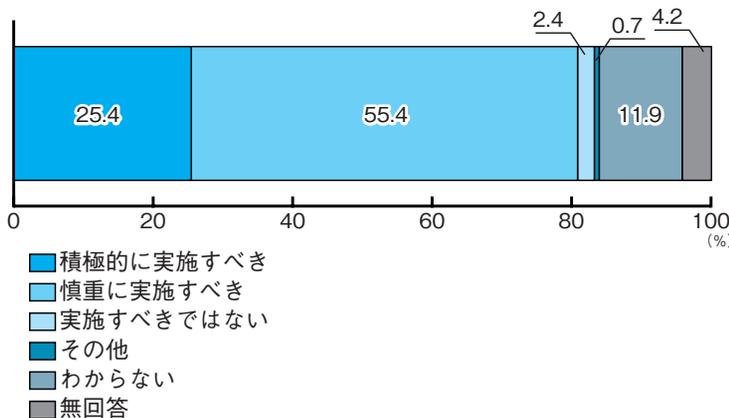
約4割が「行政サービスを拡大すべき」

これからの市役所の行政サービスについて、「市民のさまざまな要望にこたえるため、行政サービスを拡大すべき」が38・0%で最も多く、次いで「現状の行政サービスを維持すべきである」が24・3%、「行政サービスを拡大し、縮小すべきである」が16・5%となっています。

「行政サービスを拡大すべき」という声は、年代が若くなるほど多い傾向にあり、20代においては約半数を占めています。

## アウトソーシングを行うことについて

Q 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。



「慎重に実施すべき」が55・4%

市役所の業務についてアウトソーシングを行うことについては、「慎重に実施すべき」が55・4%と最も多く、次いで「積極的に実施すべき」が25・4%で、「実施すべきではない」との回答は2・4%となっています。

※アウトソーシング  
業務を民間企業などの外部に委託等することにより、資源を有効活用し、質の高いサービスの提供と費用の削減を図り、効率化を実現すること。

## 市役所の変革を目指します

市は「富士市行政経営プラン」を  
もとに、市役所の変革に取り組んで  
います。中でも、昨年10月から、皆  
さんの問い合わせに迅速に対応する  
ためにコールセンターを設置し、よ  
り市民の皆さんに密着したサービ  
スを提供できるようになりました。今



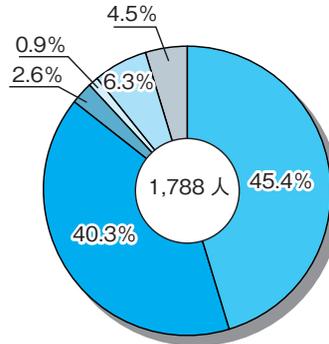
行政経営課長  
坪内 泉

後も、各種手続などのワンストップ  
化を目指し、さらに検討を進めてい  
きます。  
これからのまちづくりには市民と  
行政との協働が重要になってきます。  
市民の皆さんにも、ぜひ、市役所に  
目を向けていただきたいと思います。  
コメントなど、市民の皆さんから  
の意見をもとに、よりよいまちをつ  
くるため、行政改革のさまざまな方  
向性を探っていきたくと考えていま  
す。

## 市民、企業、行政の連携について



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。



- 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
- 市民や企業がまちづくりに積極的に参加すべきである
- まちづくりは市役所がやるべきである
- その他
- わからない
- 無回答

「連携すべき」が8割以上  
市民のまちづくりのかかわり方について、「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」が45・4%、「市民や企業がまちづくりに積極的に参加すべきである」が40・3%で続き、「市民、企業、行政が連携してまちづくりにかかわるべき」という意向は非常に強い傾向にあります。

お忙しい中、今回の調査にご協力くださいました皆さん、ありがとうございました。

皆さんからいただいた貴重なご意見を今後の市政の参考にし、まちづくりを進めていきます。

なお、詳しい調査結果は、各図書館やホームページでごらんになれます。

### 世論調査に関する問い合わせ

#### 広報広聴課

☎55-2700 ☎51-1456

✉kouhou@div.city.fuji.shizuoka.jp

#### ※ホームページでの調査結果報告

「各部課のページ」→「広報広聴課」の中にあります。過去の調査結果もごらんになれます。

🌐<http://fujishi.jp/cityhall/soumu-b/kouhou/yoron/>

## 自由意見（一部抜粋）

- システムの改革よりも公務員の意識改革をすべきであると思う。
- 職員の対応がさまざまであり、不快な思いをすることがある。公共性を意識し、表情や言葉に気を付けてほしいと思う。
- 職員、議員を減らすべき。
- 職員を減らすよりも職員の選別や給与の見直しなど民間並の努力をしてもらいたい。
- 職員の減少により、従来以上のサービスが提供できるのか不安。市民のために働く、公務員としての自覚と責任感、奉仕の心を持つ職員をふやすことが先決。
- 必要などころは人員をふやし、削るところは削って、前向きに情報公開してほしい。
- 何をどのように改革していくのか具体的なことがわかりにくい。市民にわかりやすくしてほしい。

- 民間委託や民営化などが必要な場合もあるが、その前に住民の安全性や住みよい街であることが大切。効率や経費がかからないだけで市民のためにならないアウトソーシングにならないよう、歯止めをかけるのが必要。
- 教育や福祉など、効率のみではかれない部分は民間に委託してほしくない。
- お金をかけるところと削るところのメリハリがより重要な時代になっている。予算内ですべてができる訳ではないので、一点集中でやるのでもいいかもしれない。
- 税を取ることは最低限にして、先に歳出を徹底的に見直し、いかに抑えるかを考えてほしい。
- 行政改革の成果を公表してほしい。など