

平成23年度

市立根室病院市民アンケート
【総括版】



【新市立根室病院外観】

はじめに

念願でありました新病院建設も始まり、平成24年末にはオープンとなる運びとなっております。

しかしながら、慢性的な医師不足をはじめとしまして、地域医療を取り巻く環境は依然として厳しい状況にあります。

市立根室病院は、第二次医療圏の中核的医療機関であり、地域センター病院や救急告示病院、更には災害拠点病院としての役割を担うことはもちろんですが、一方で安定的な経営を目指すことも求められております。

このため、市民の皆様が市立根室病院にどのような要望をおもちなのか、さらには当院がどのような課題をもち、どのように改善していくべきなのかについて、客観的に把握することを目的にアンケート調査させて頂いたところであります。

今回、市民の皆様から頂きました、様々なご意見や貴重なご提言は、市立根室病院の基本理念であります「市民に愛され、心の支えとなる病院」の実現を図る上での基礎資料として活用させて頂きたいと考えております。

最後にアンケートに際し、ご協力を頂きました市民の皆様にご心よりお礼申し上げます。

平成23年11月

市立根室病院
院長 東 浦 勝 浩

近年の慢性的な医師不足を始めとして、地域医療を取り巻く環境は厳しく、市立根室病院においても新病院建設は始まったが、地域医療の安定的な提供を図ることは依然として困難な状況にある。

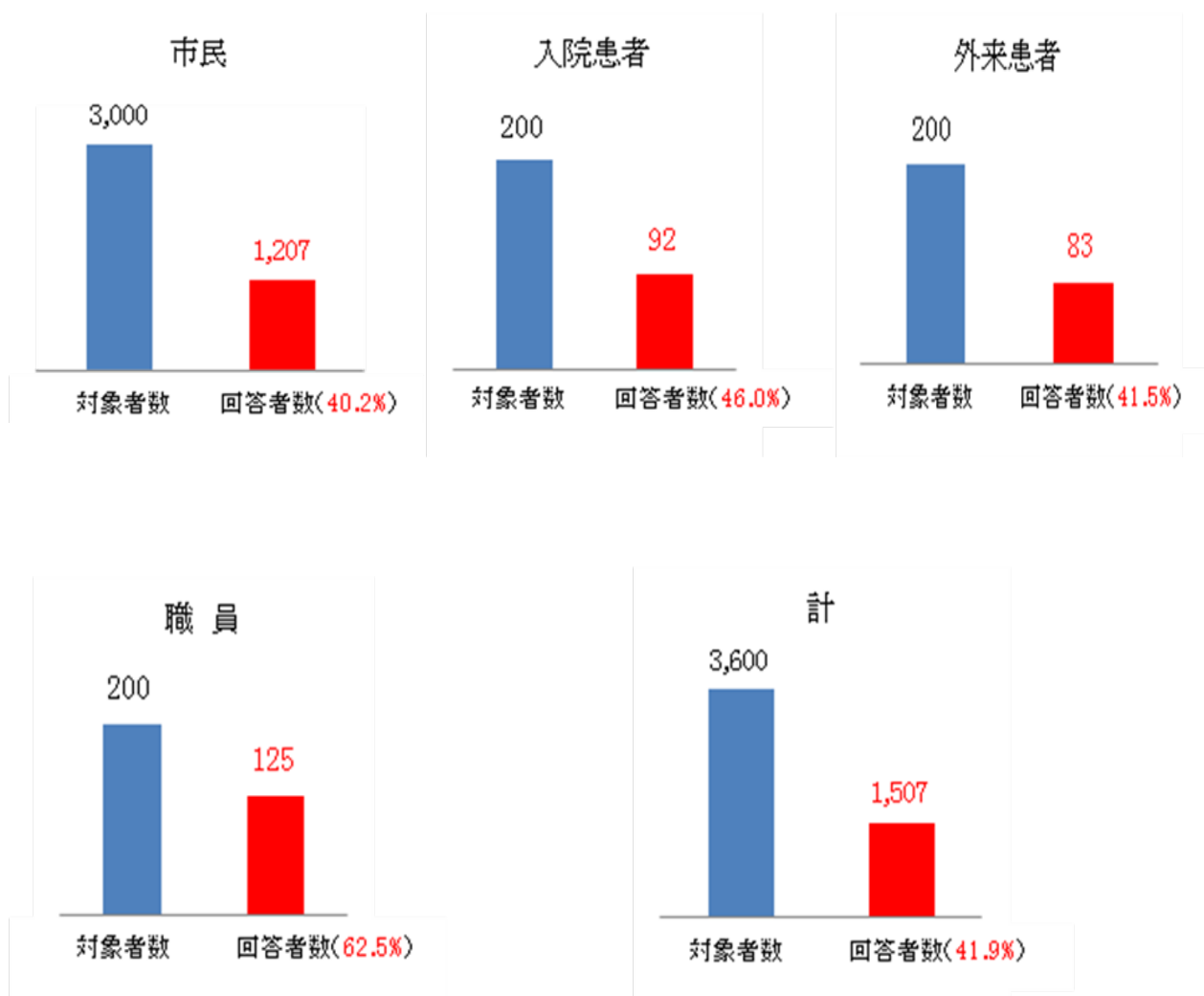
こうしたなか、市立根室病院の基本理念である「良質な医療を提供し、市民に愛され、心の支えとなる病院」を実現し、安定的で効率的な病院事業経営が図られ、今後の病院事業推進の糧となるよう、下記のとおり病院に対する市民・利用者の様々な意見・提言、さらには求める役割等の意識調査を実施した。また、併せて職員の意識調査も同時に実施した。

□ 調査期間： 平成23年2月14日 ～ 平成23年3月31日

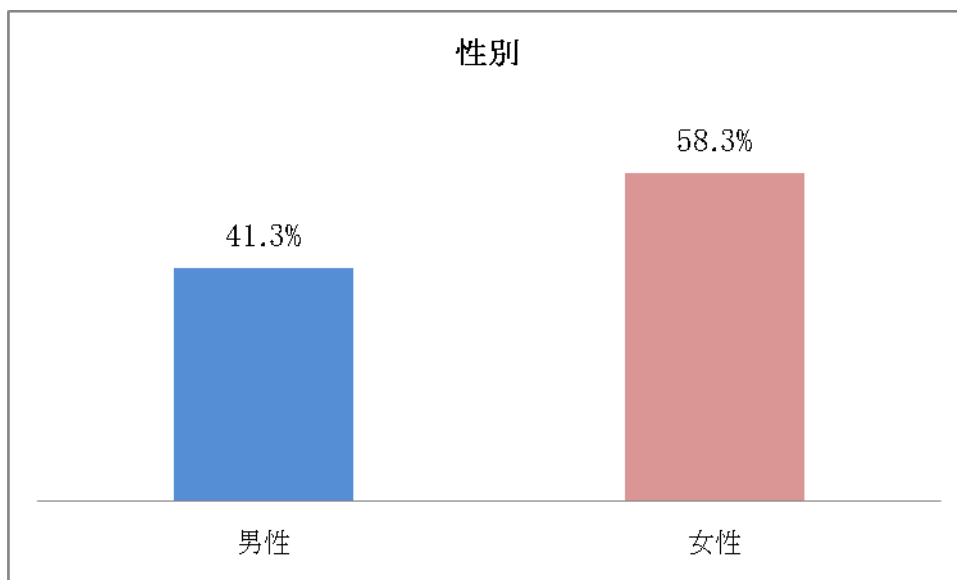
□ 対象者：	一般市民	3,000人
	入院患者	200人
	外来患者	200人
	職員	200人
	計	3,600人

対象者のうち、職員以外は無作為による抽出。対象者合計 3,600人に対し、回答者合計 1,507人、回答率は41.9%の結果となった。

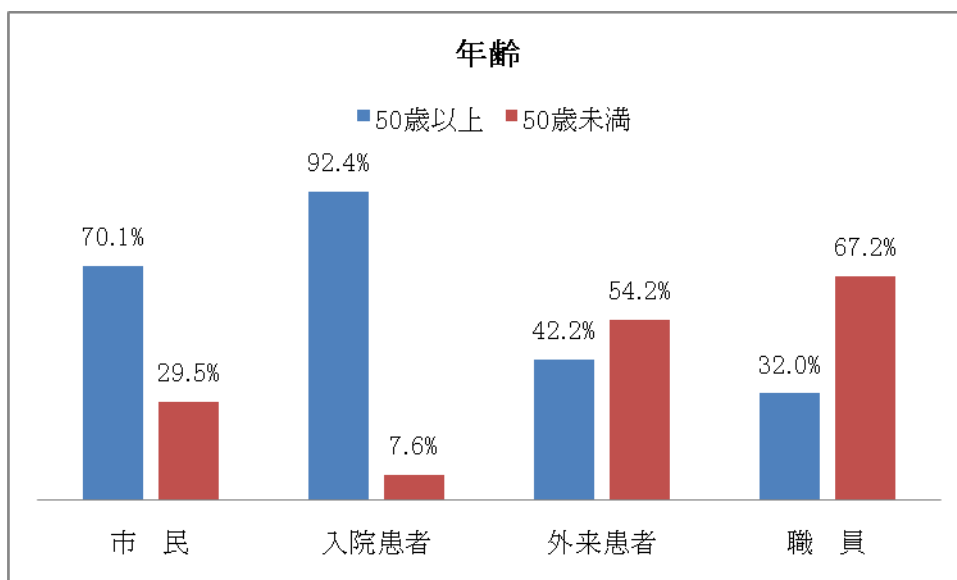
a. 対象者別回答率



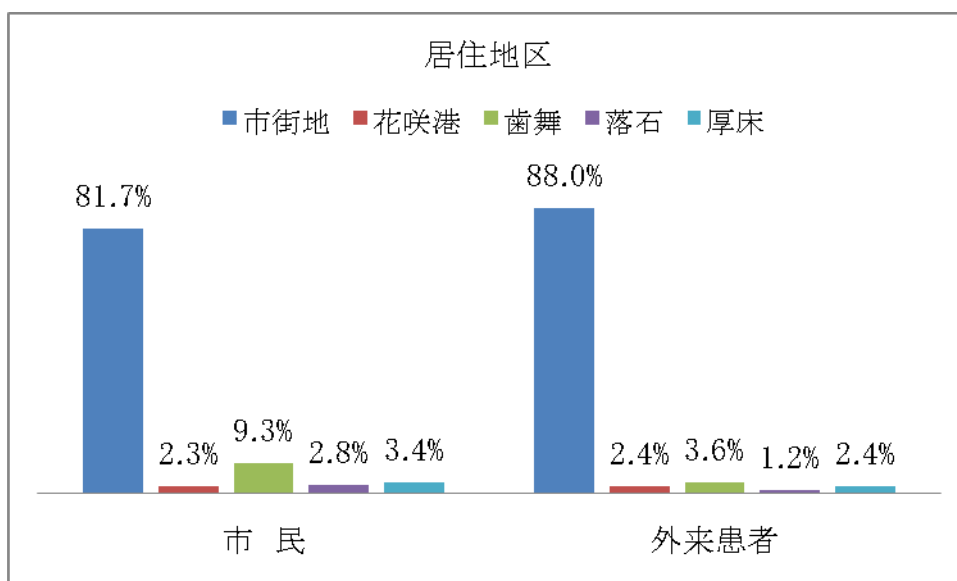
b. 回答者性別 (※ 合計して100%に満たない部分は、「無回答」である。)



c. 回答者年齢 (※ 合計して100%に満たない部分は、「無回答」である。)



d. 回答者居住地区 (※ 合計して100%に満たない部分は、「無回答」である。)



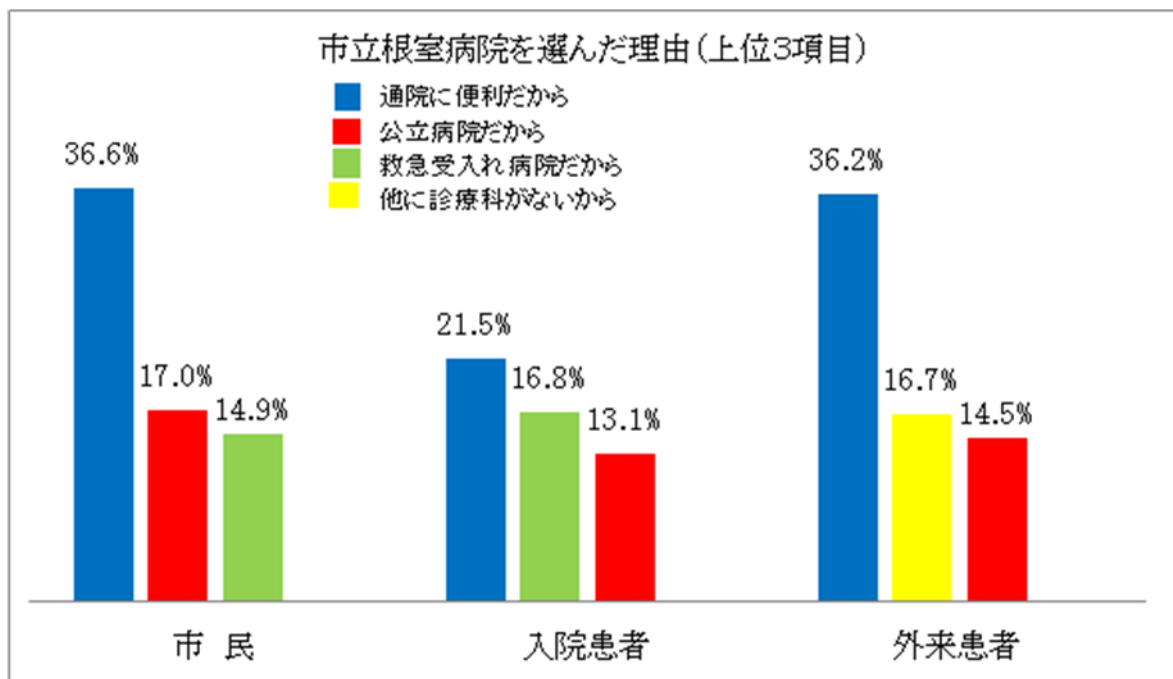
以下、アンケートの項目ごとに集計結果をまとめた。

(1) 受診にあたって市立根室病院を選んだ理由は？（職員を除く上位3項目）

最近の3年間に「市内医療機関の受診経験がある」市民は83.1%にのぼり、うち43.3%が「市立根室病院を受診している」との回答を得た。

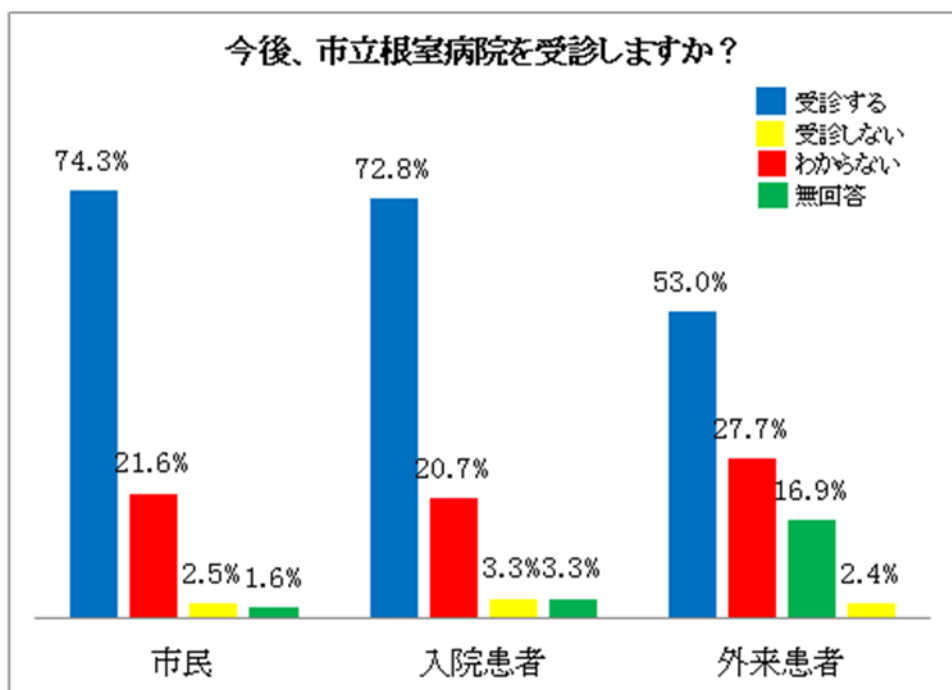
このうち、市立根室病院を選んだ理由としては、いずれの回答者も「通院に便利だから」が最も多い結果となっており、次いで理由は回答者区分別に下記のとおりとなった。

なお、通院手段としては、「自家用車」との回答が61.3%と、交通機関利用を大きく引き離れた結果となった。（参考 「タクシー」6.0%、「バス」4.8%）



ア. 今後、怪我や病気になった場合、市立根室病院を受診しますか？（職員を除く）

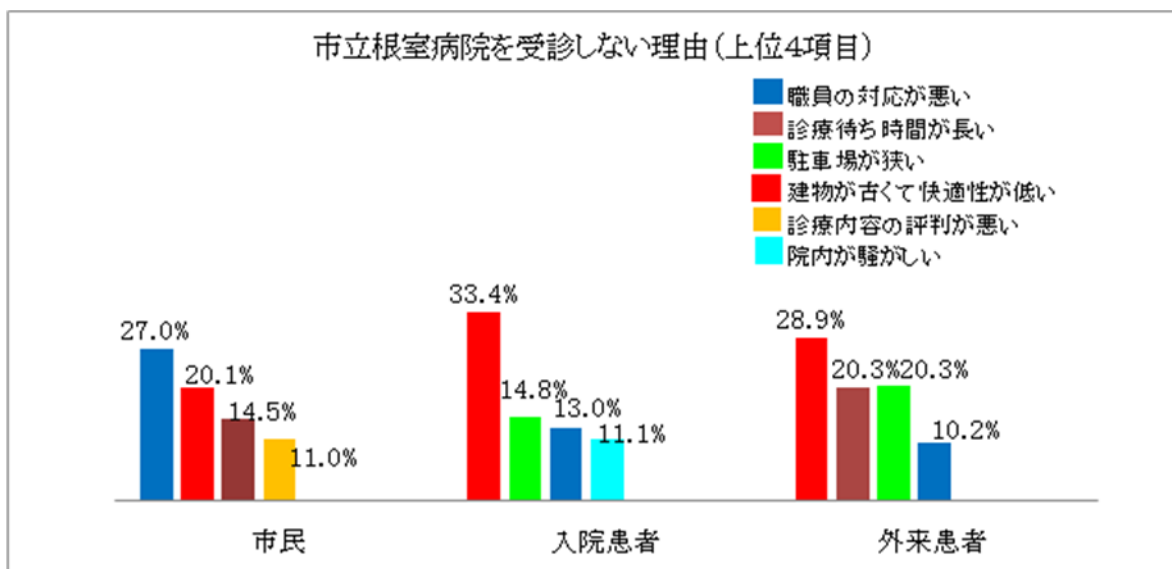
いずれの回答者も「今後も受診する」が最も多く、市民・入院患者に至っては約70%が「今後も受診する」と回答している。ただ、次いで回答がいずれの回答者も「わからない」が約20%~30%を占め、「受診しない」約2~3%を大きく引き離している。



イ. 「受診しない」・「わからない」と選択した理由は？（職員を除く上位4項目）

市民「職員の対応が悪い」（27.0%）、入院患者「建物が古くて快適性が低い」（33.4%）、外来患者「建物が古くて快適性が低い」（28.9%）がトップの結果となった。

他の理由は、下記のとおりである。

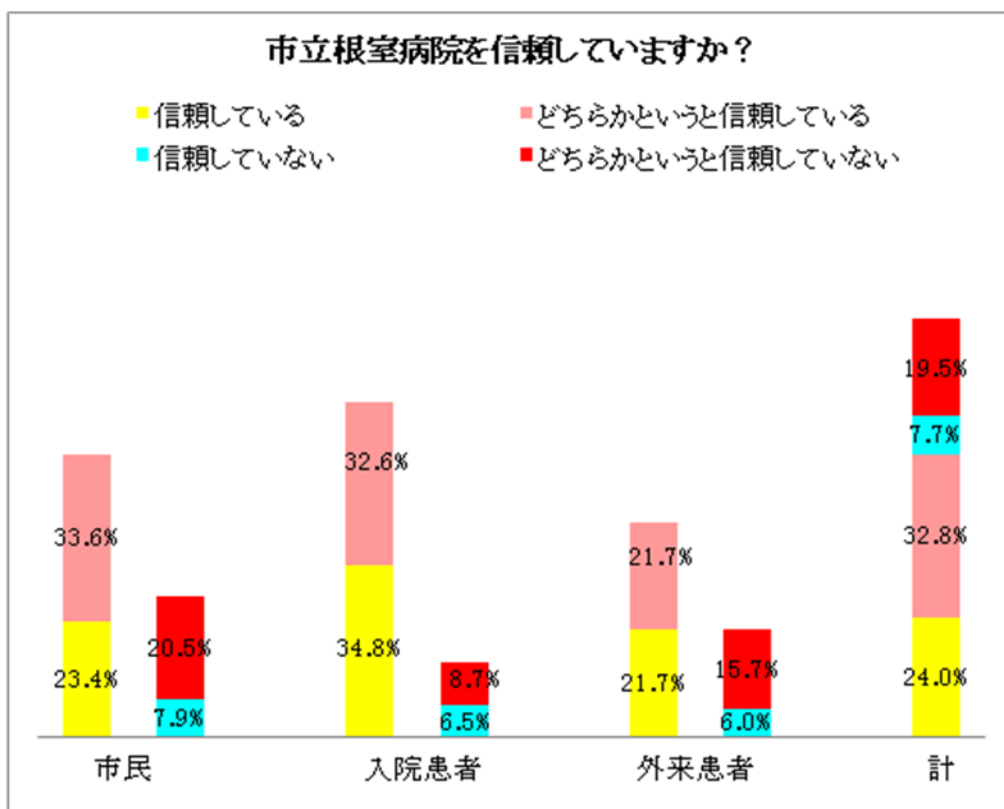


(2) 市立根室病院を信頼していますか？（職員を除く）

「信頼している」「どちらかという信頼している」は入院患者が 67.4%と最も高く、次いで市民 57.0%、外来患者 43.4%の順となった。

「信頼していない」「どちらかという信頼していない」は市民が 28.4%、次いで外来患者 21.7%、入院患者 15.2%の順となった。

各区分とも「信頼している」「どちらかという信頼している」が「信頼していない」「どちらかという信頼していない」を上回る結果となった。



なお、これとは別に、職員に対して「市民から信頼を得ていると思いますか？」と調査したところ、「信頼されていない」「どちらかといえば信頼されていない」が 68.8%との回答が最も多く、市民・外

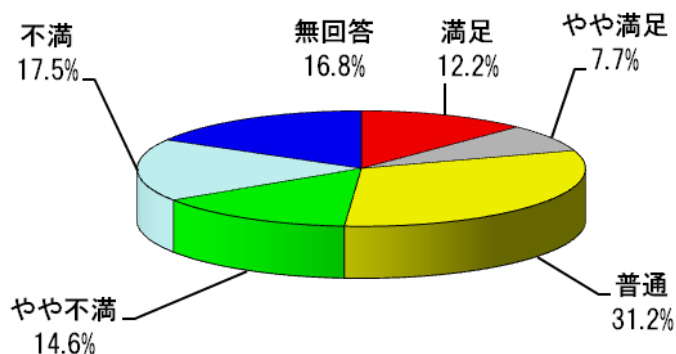
来患者・入院患者は「信頼している」「どちらかという信頼している」との声が多く寄せられる一方で、職員自身は「信頼されていない」「どちらかといえば信頼されていない」と感じていることが多いことから、職員は医療体制の充実など医療提供の観点からの見方と推測される。

(3) 市立根室病院についての満足度について

ア. 外来患者の回答

■全体(各項目における回答数の合計)

回答	回答数	構成比率
満足	122	12.2%
やや満足	77	7.7%
普通	311	31.2%
やや不満	145	14.6%
不満	174	17.5%
無回答	167	16.8%
合計	996	100.0%



全体で「満足」「やや満足」の回答は19.9%、「普通」の回答は31.2%、「不満」「やや不満」の回答は32.1%となった。

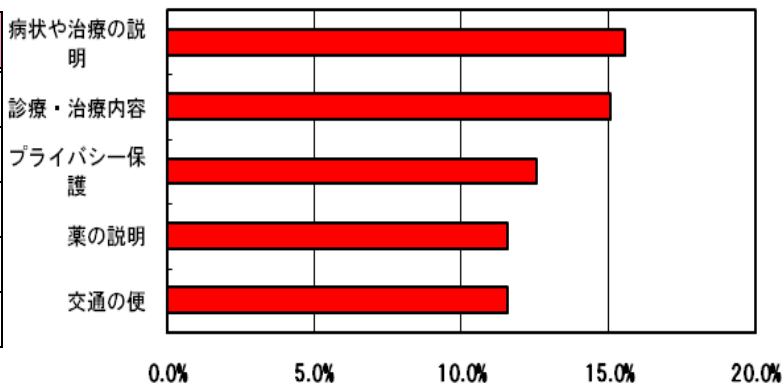
そのうち理由について全12項目について調査した結果、「満足」「やや満足」の項目は「**病状や治療の説明**」が15.6%と最も高く、逆に「不満」「やや不満」の項目は「**駐車場**」が18.5%と最も高い結果となった。

他の上位項目は、下記のとおりである。

■「満足」「やや満足」が全体の19.9%にかかる項目内訳(上位5項目)

【満足122票、やや満足77票】

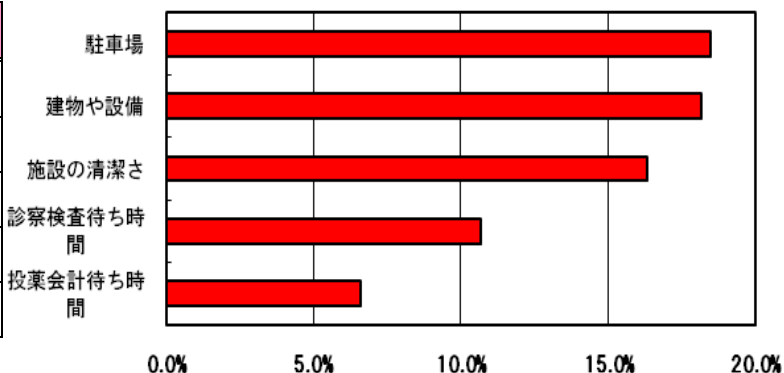
回答	回答数	構成比率
病状や治療の説明	31	15.6%
診療・治療内容	30	15.1%
プライバシー保護	25	12.6%
薬の説明	23	11.6%
交通の便	23	11.6%



■「不満」「やや不満」が全体の32.1%にかかる項目内訳(上位5項目)

【不満174票、やや不満145票】

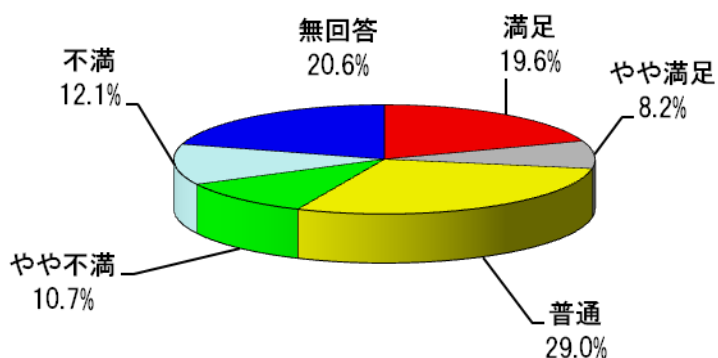
回答	回答数	構成比率
駐車場	59	18.5%
建物や設備	58	18.2%
施設の清潔さ	52	16.3%
診察検査待ち時間	34	10.7%
投薬会計待ち時間	21	6.6%



イ. 入院患者の回答

■全体（各項目における回答数の合計）

回答	回答数	構成比率
満足	198	19.6%
やや満足	83	8.2%
普通	293	29.0%
やや不満	108	10.7%
不満	122	12.1%
無回答	208	20.6%
合計	1,012	100.0%



全体で「満足」「やや満足」の回答は27.8%、「普通」は29.0%、「不満」「やや不満」の回答は22.8%となった。

そのうち理由について全11項目について調査した結果、満足の項目は「病状や治療の説明」が17.4%と最も高く、逆に不満足項目は「建物や設備」が19.6%と最も高い結果となった。

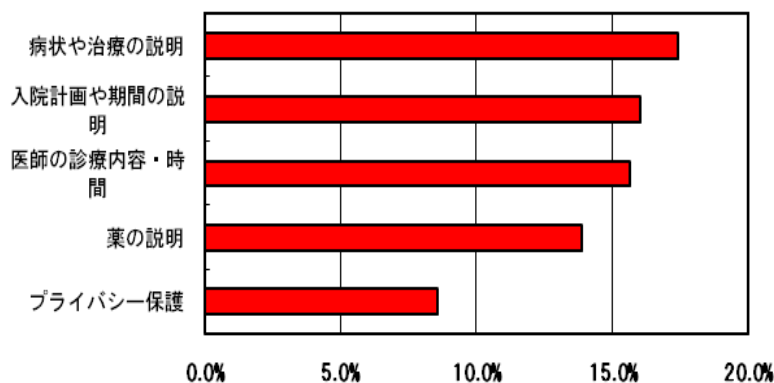
他の上位項目は、下記のとおりである。

■「満足」「やや満足」が全体の27.8%に

かかる項目内訳（上位5項目）

【満足 198 票、やや満足 83 票】

回答	回答数	構成比率
病状や治療の説明	49	17.4%
入院計画や期間の説明	45	16.0%
医師の診療内容・時間	44	15.7%
薬の説明	39	13.9%
プライバシー保護	24	8.5%

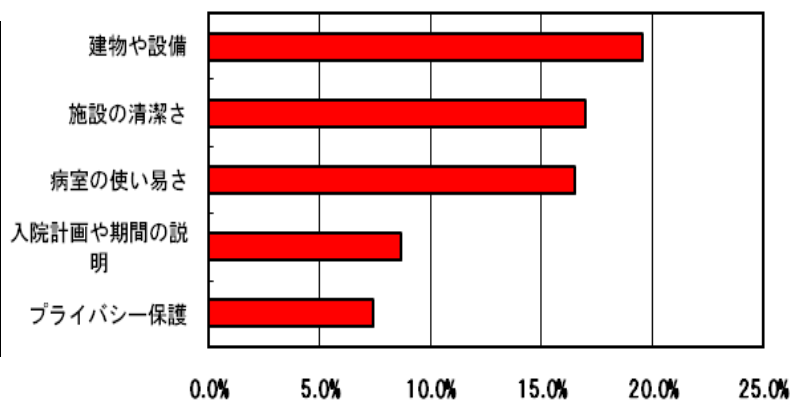


■「不満」「やや不満」が全体の22.8%に

かかる項目内訳（上位5項目）

【不満 108 票、やや不満 122 票】

回答	回答数	構成比率
建物や設備	45	19.6%
施設の清潔さ	39	17.0%
病室の使い易さ	38	16.5%
入院計画や期間の説明	20	8.7%
プライバシー保護	17	7.4%

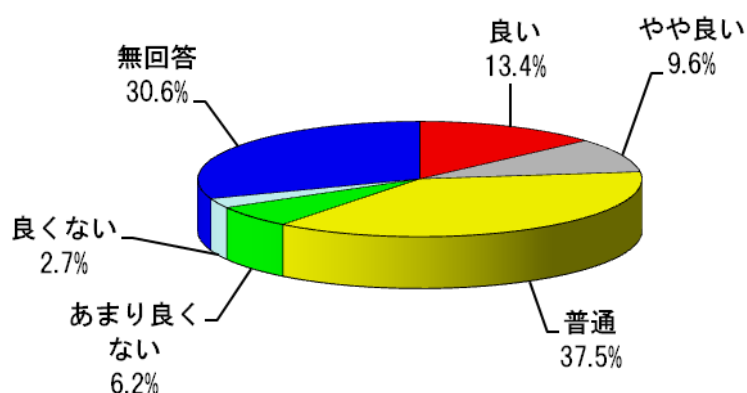


(4) 病院職員の対応について（言葉使い・態度等）

ア. 外来患者の回答

■全体

回答	回答数	構成比率
良い	89	13.4%
やや良い	64	9.6%
普通	249	37.5%
あまり良くない	41	6.2%
良くない	18	2.7%
無回答	203	30.6%
合計	664	100.0%



全体で「良い」「やや良い」の回答は23.0%、「普通」の回答は37.5%、「良くない」「あまり良くない」の回答は、8.9%となった。

そのうち「良い」「やや良い」と回答した職種は、「医師」18.3%、「看護師」15.7%、「受付・会計」13.7%の順となり、

一方、「良くない」「あまり良くない」と回答した職種は、「看護師」35.6%、「医師」22.0%、「事務局」11.9%の順の結果となった。

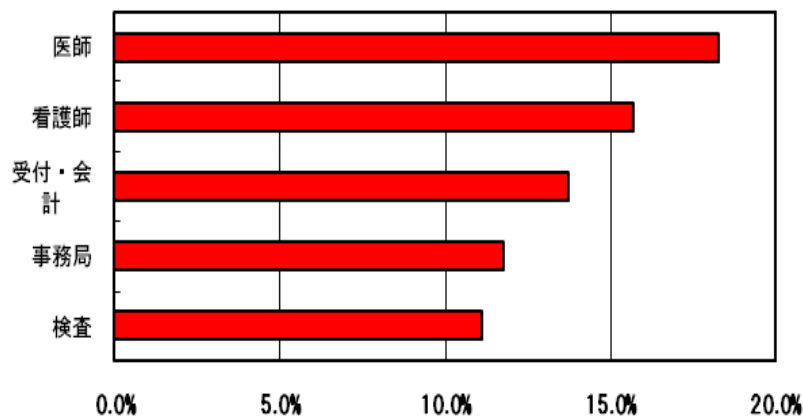
他の職種については、下記のとおりである。

■「良い」「やや良い」が全体の23.0%に

かかる職種内訳（上位5項目）

【良い89票、やや良い64票】

回答	回答数	構成比率
医師	28	18.3%
看護師	24	15.7%
受付・会計	21	13.7%
事務局	18	11.8%
検査	17	11.1%

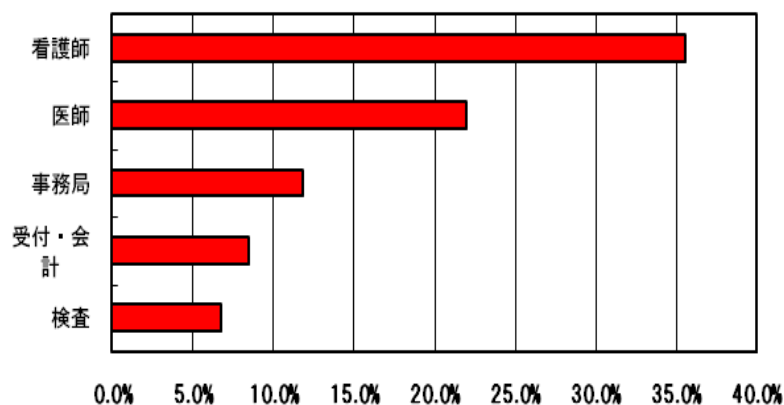


■「良くない」「あまり良くない」が全体の8.9%

かかる職種内訳（上位5項目）

【良くない18票、あまり良くない41票】

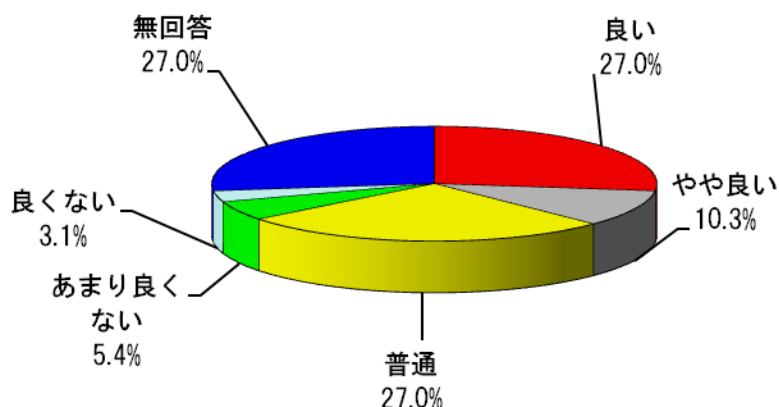
回答	回答数	構成比率
看護師	21	35.6%
医師	13	22.0%
事務局	7	11.9%
受付・会計	5	8.5%
検査	4	6.8%



イ. 入院患者の回答

■全体

回答	回答数	構成比率
良い	199	27.0%
やや良い	76	10.3%
普通	199	27.0%
あまり良くない	40	5.4%
良くない	23	3.1%
無回答	199	27.0%
合計	736	100.0%



全体で「良い」「やや良い」の回答は37.3%、「普通」の回答は27.0%、「良くない」「あまり良くない」の回答は8.5%となった。

そのうち「良い」「やや良い」と回答した職種は、「医師」20.7%、「看護師」14.5%、「受付・会計」13.5%の順となり、

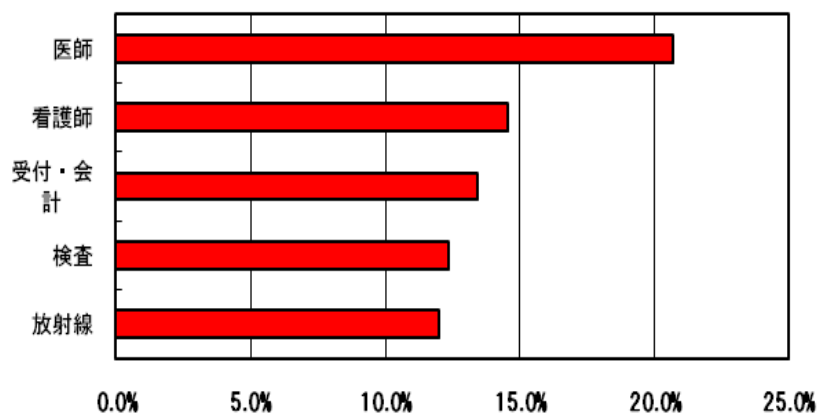
一方、「良くない」「あまり良くない」との回答は「看護師」38.1%、「検査」12.7%、「受付・会計」11.1%の順の結果となった。

他の職種は、下記のとおりである。

■「良い」「やや良い」が全体の37.3%にかかる職種内訳（上位5項目）

【良い199票、やや良い76票】

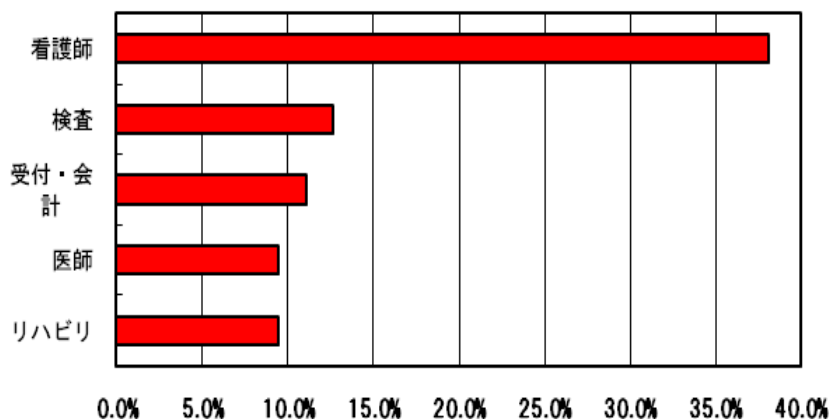
回答	回答数	構成比率
医師	57	20.7%
看護師	40	14.5%
受付・会計	37	13.5%
検査	34	12.4%
放射線	33	12.0%



■「良くない」「あまり良くない」が全体の8.5%にかかる職種内訳（上位5項目）

【良くない40票、あまり良くない23票】

回答	回答数	構成比率
看護師	24	38.1%
検査	8	12.7%
受付・会計	7	11.1%
医師	6	9.5%
リハビリ	6	9.5%



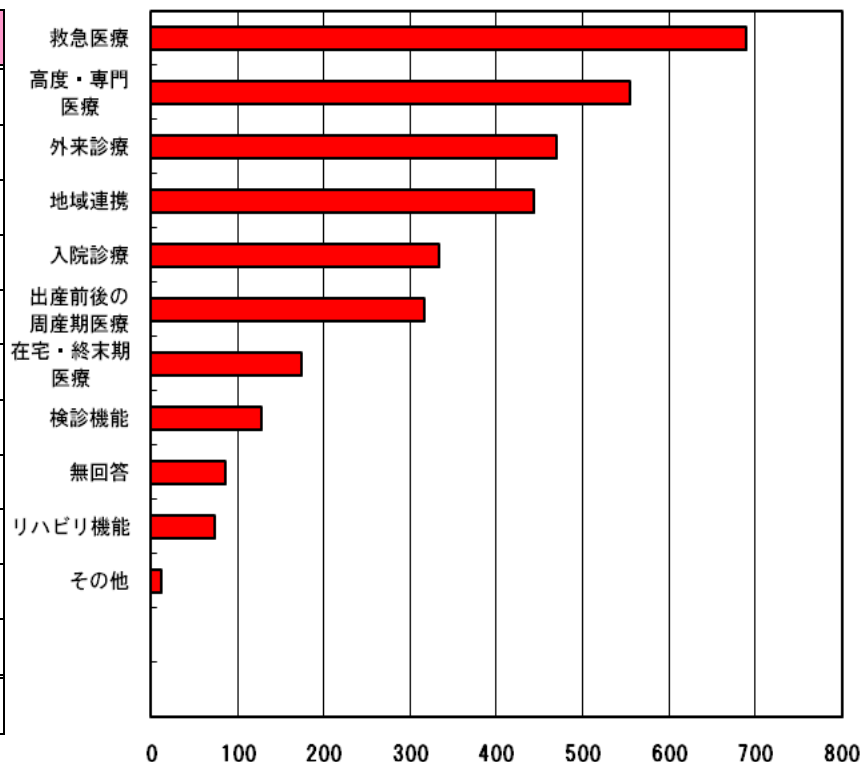
(5) 病院機能の充実要望は？

病院機能の充実で、市民・入院患者・外来患者ともに求めるものは、「救急医療」がトップとなった。2番目に「高度・専門医療」、3番目に一般市民・外来患者が「外来診療」、入院患者が「地域の開業医・施設との連携」の順となり、職員が求める充実項目はトップが「地域の開業医・施設との連携」、2番目に「在宅・終末期医療」、3番目に「外来診療」の順となっており、立場の違いで求めるものが乖離する結果となった。

各区分ごとの詳細結果は、下記のとおりである。

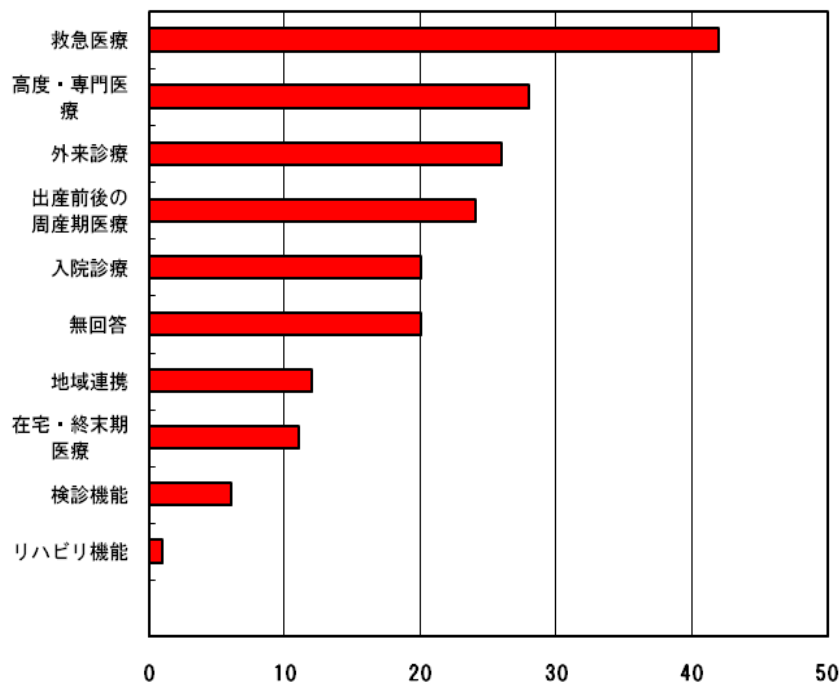
○ 一般市民

回答	回答数	構成比率
救急医療	689	21.0%
高度・専門医療	555	16.9%
外来診療	470	14.3%
地域の開業医・施設との連携	443	13.5%
入院診療	334	10.2%
出産前後の周産期医療	316	9.6%
在宅・終末期医療	175	5.3%
検診機能	128	3.9%
無回答	86	2.6%
リハビリ機能	74	2.3%
その他	13	0.4%
合計	3,283	100.0%



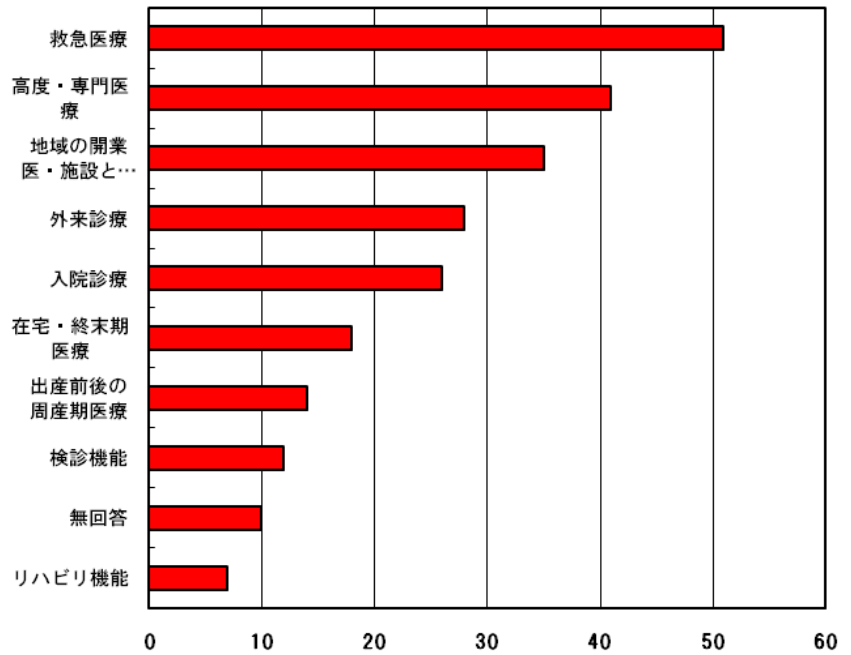
○ 外来患者

回答	回答数	構成比率
救急医療	42	22.1%
高度・専門医療	28	14.7%
外来診療	26	13.7%
出産前後の周産期医療	24	12.6%
入院診療	20	10.5%
無回答	20	10.5%
地域の開業医・施設との連携	12	6.3%
在宅・終末期医療	11	5.8%
検診機能	6	3.2%
リハビリ機能	1	0.5%
合計	190	100.0%



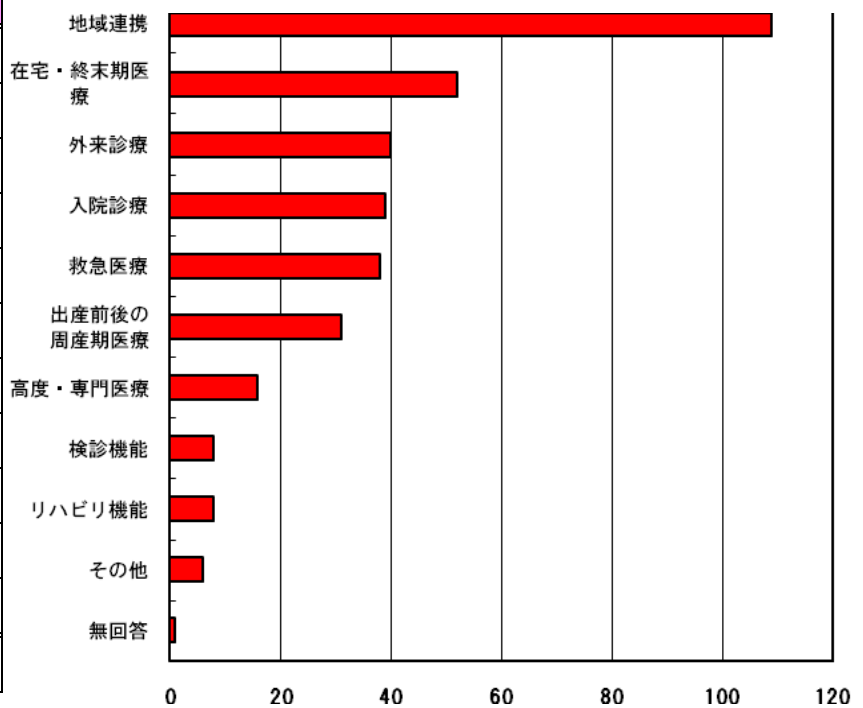
○ 入院患者

回答	回答数	構成比率
救急医療	51	21.1%
高度・専門医療	41	16.9%
地域の開業医・施設との連携	35	14.5%
外来診療	28	11.6%
入院診療	26	10.7%
在宅・終末期医療	18	7.4%
出産前後の周産期医療	14	5.8%
検診機能	12	5.0%
無回答	10	4.1%
リハビリ機能	7	2.9%
合計	242	100.0%



○ 病院職員

回答	回答数	構成比率
地域の開業医・施設との連携	109	31.3%
在宅・終末期医療	52	14.9%
外来診療	40	11.5%
入院診療	39	11.2%
救急医療	38	10.9%
出産前後の周産期医療	31	8.9%
高度・専門医療	16	4.6%
検診機能	8	2.3%
リハビリ機能	8	2.3%
その他	6	1.7%
無回答	1	0.3%
合計	348	100.0%



(6) 新病院への期待

ア. 開院後の病院運営で重要と思われることは？（職員を除く上位3項目）

市民・入院患者・外来患者ともに「**医師スタッフの信頼性**」がトップとなり、次いで「**医師体制の充実**」、「**医療機器の充実**」の順での結果となった。

イ. 今後の病院経営については？

市民・入院患者・外来患者ともに「**一般会計からある程度の負担金を投入してでも現行の診療体制を維持すべき（以下、一般会計負担金投入）**」がトップを占め、特に、入院患者は45.7%、次いで市民が38.5%と高い割合となっている。

次いで多かった回答が、同じく市民・入院患者・外来患者ともに「**地方独立行政法人や指定管理者制度の導入など抜本的経営形態の見直し（以下、経営形態の見直し）**」であり、3番目に「**わからない**」、4番目に「**診療体制を縮小してでも市からの負担金を極力減らすべき（以下、診療体制縮小）**」の順での回答となった。

一方、職員は「**経営形態の見直し**」がトップを占め、次いで「**診療体制縮小**」、「**一般会計負担金投入**」の順となっており、特に、市民・入院患者・外来患者が現行の診療体制を維持するため「一般会計からの負担金投入を望む」のに対し、職員は診療体制を縮小してでも「一般会計からの負担金投入を減らすべき」が2番目に望むものとして回答しており、乖離が顕著となった。

ウ. 今後充実してほしい診療科は？（職員を除く上位3項目）

今後充実してほしい診療科として、市民・外来患者は「**産婦人科**」、次いで「**内科**」、入院患者は「**脳神経外科**」、次いで「**内科**」という結果となった。

3番目に充実してほしい診療科は、市民が「**脳神経外科**」、入院患者が「**心臓血管外科**」、外来患者が「**小児科**」、と各区分ごとに違う結果となった。

