

平成 21 年度
長野県厚生連病院医療アンケート調査

報 告 書

平成 21 年 10 月

J A 長野厚生連

目 次

1 . 本調査の概要	1
2 . 各年度別配布枚数と回収状況	2
3 . 質問項目別集計結果	2
(1) 受診理由	2
(2) 外来診療について	3
(3) 入院診療について	5
(4) 職員の対応について	7
(5) 施設について	8
(6) 救急医療について	8
(7) 充実してほしい診療科	9
(8) 体調を崩したときの対応	10
(9) 医療施策変化への対応	10
(10) 介護・福祉事業について	11
(11) 健康診断について	13
4 . 今後の改善方針	14

1. 本調査の概要

(1) 目的

厚生連が患者本位の医療を具体的に提供していくために、組合員・地域住民が、本会にどのような保健・医療・福祉サービスを求めているのか、また、療養環境の改善、事業所に対する要求・要望等の地域のニーズを的確に捉えていく必要があります。

平成21年度、医療アンケート調査を実施し、調査結果を長期構想中期計画（後期）や22年度事業計画に反映させるとともに、過去のアンケート経過をふまえた改善状況の把握等をおこない、問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的とします。

(2) 実施主体

医療改善運動の一環として、本会と本会労働組合の共同実施とする。

(3) 調査内容

対象者の属性（性別、年齢、居住市町村、職種、厚生連利用の有無など）

調査項目（サービス満足度、接遇満足度、施設・療養環境満足度など）

各事業所単独の設問設定がある場合はそれぞれ独自様式にて調査用紙を加える。

(4) 調査対象者並びに配布方法

広く地域住民の実態を的確に把握したいこと、並びに事業所労働組合の積極的な参画を考慮し事業所毎に決定する。

配布枚数算出基礎：本院・分院・診療所の職員数×2

(5) 調査時期

平成21年7月17日～8月17日

回収期限8月31日

(6) 回収方法

事業所の実態に応じて回収する。

回収用封筒（受取人払い方式）を作成し、郵送による回収を併用する。

(7) 調査結果の集計

データ集計期間：8月21日～9月20日

集計方法：単純集計、クロス集計、自由記述、グラフ表示（総合版）

(8) 調査結果の分析

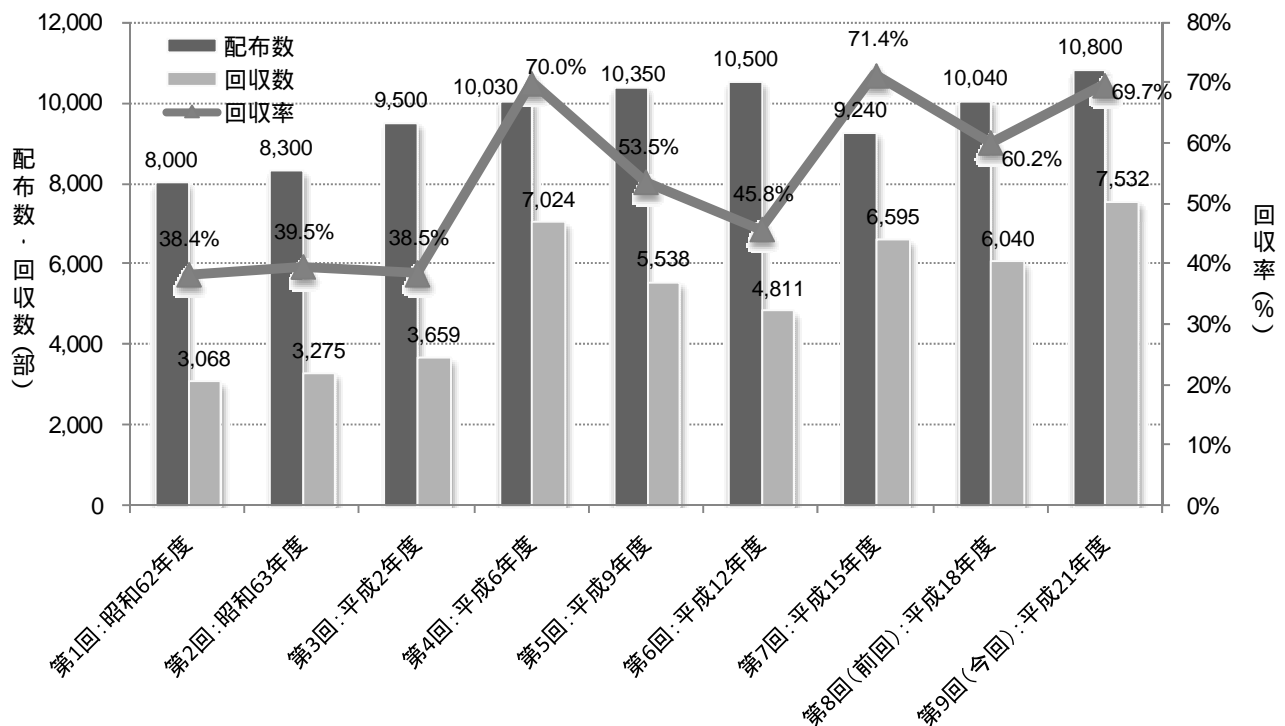
集計データを各事業所に引渡し個々に分析検討を行う。

総合集計結果を報告する。

総合集計結果を本所にて分析し報告書を作成する。

2. 各年度別配布枚数と回収状況

- 今回調査のアンケート票の配布総数は 10,800 部、回収総数は 7,532 部、回収率は 69.7% となった。この回収率は、過去 8 回の調査と比べて 3 番目に高い数値となった。



3. 質問項目別集計結果

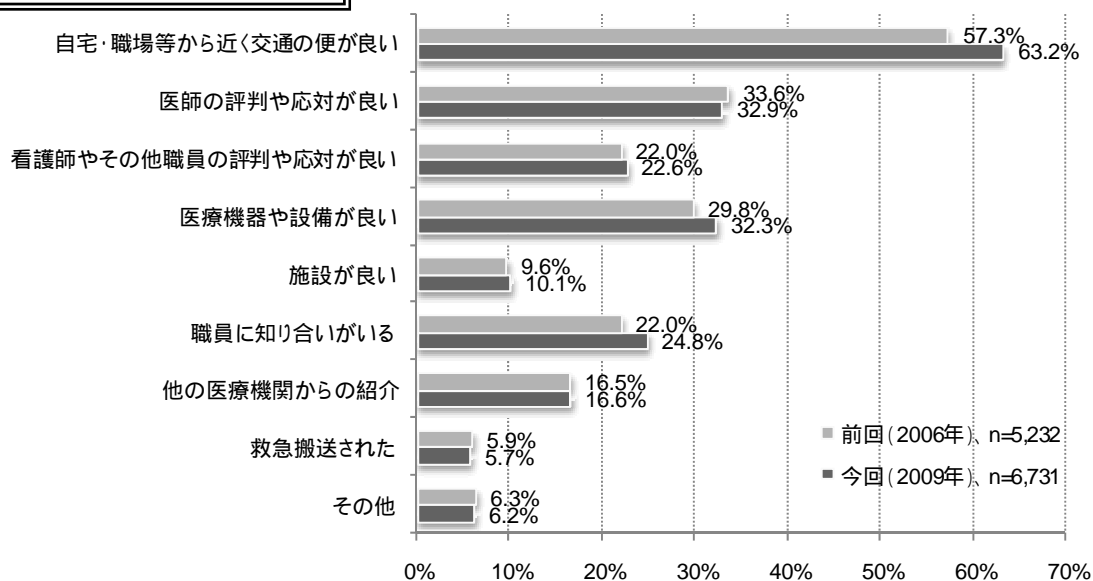
* グラフ中の「n」は、回答者数を示す。

(1) 受診理由

Q1. 厚生連病院を受診した理由は？ (複数回答可)

- 受診理由の第1位は「自宅・職場等から近く交通の便が良い」、第2位は「医師の評判や対応が良い」、第3位は「医療機器や設備が良い」となった。前回調査と比べてこれらの順位に変化はなかった。

単純集計結果 (前回 + 今回)

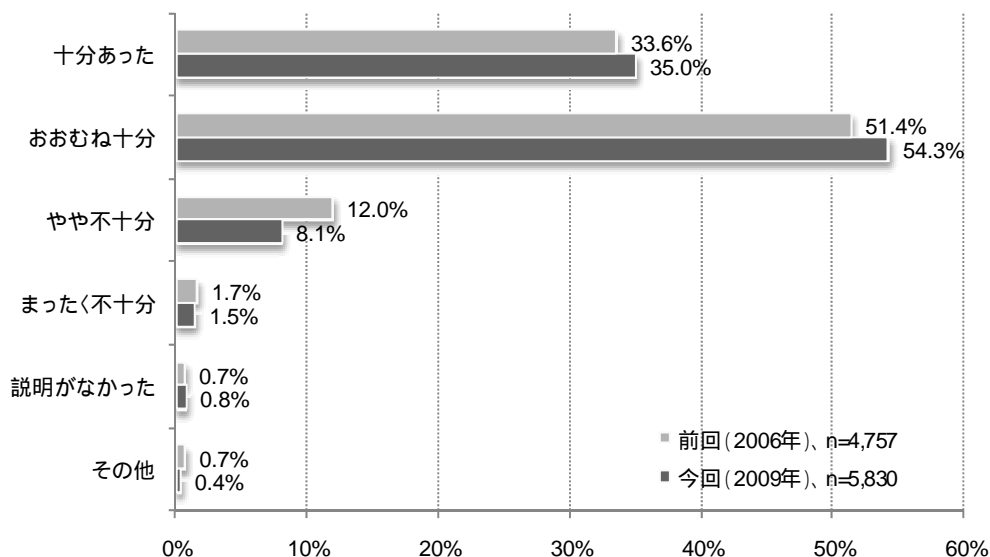


(2) 外来診療について

Q2. 外来診療の際、病気や治療方針について納得のいく説明はありましたか？

- 今回調査の結果について、「十分あった」と「おおむね十分」を足すと89.3%とかなり高い割合となった。また、この結果は前回調査の数値(85.0%)と比べて若干高くなった。

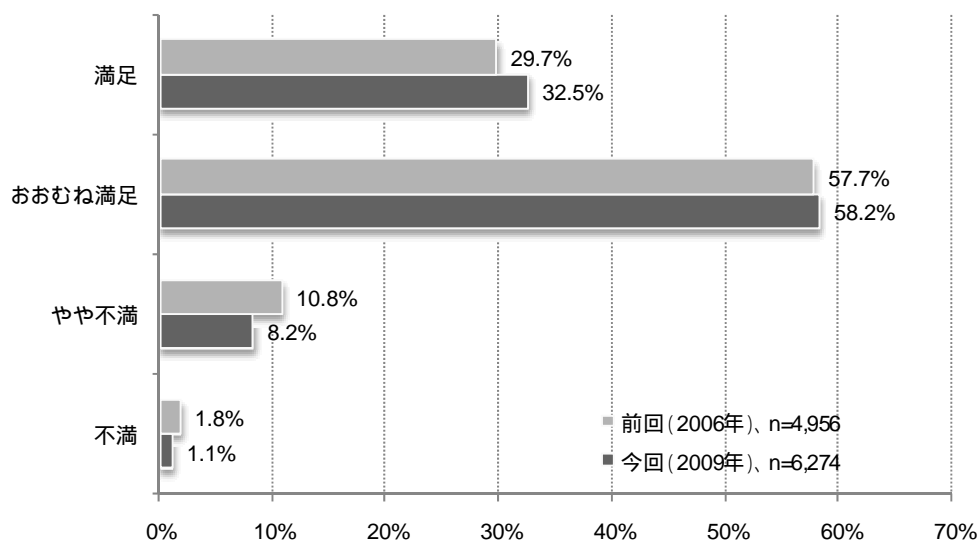
単純集計結果(前回+今回)



Q3. 外来診療の内容に満足しましたか？

- 今回調査の結果について、「満足」と「おおむね満足」を足すと90.7%とかなり高い割合となった。また、この結果は前回調査の数値(87.4%)と比べて若干高くなった。

単純集計結果(前回+今回)

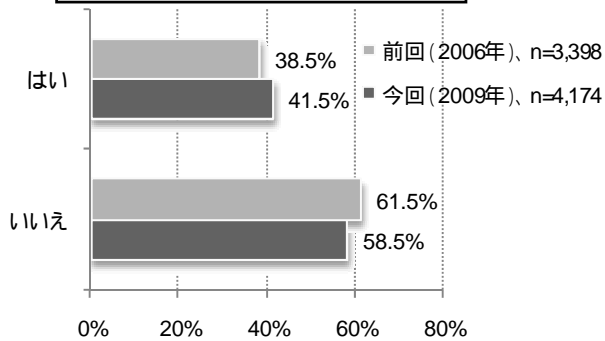


Q 4 . 予約制で受診した際の待ち時間について

- 今回調査において、予約時間内に診察を受けられなかった回答者の割合が5割を超えた。ただし、前回調査に比べると改善する傾向が見られた。
- 具体的な待ち時間については、前回調査と今回調査において大きな差は見られなかった。

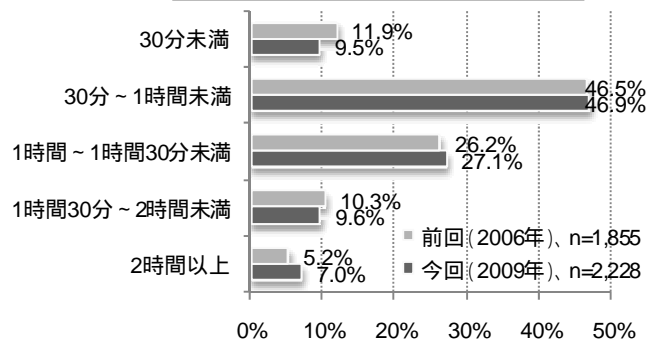
予約時間内に診察を受けられましたか？

単純集計結果（前回 + 今回）



待ち時間はどのくらいでしたか？

単純集計結果（前回 + 今回）



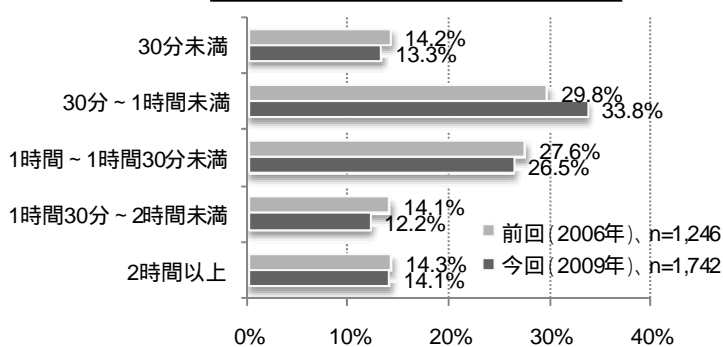
* 回答者は左の質問で「いいえ」を選択した人。

Q 5 . 予約制以外で受診した際の待ち時間について

- 受付から診察までの待ち時間は、前回・今回調査ともに30分～1時間未満が最も多く、次いで1時間～1時間30分未満となった。
- 一方、診察終了から会計までの待ち時間は、前回・今回調査ともに30分未満が最も多くなった。

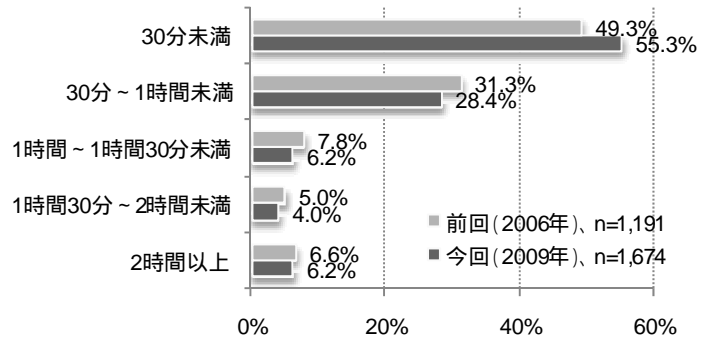
受付から診察までの待ち時間は？

単純集計結果（前回 + 今回）



診察終了から会計までの待ち時間は？

単純集計結果（前回 + 今回）



Q 6 . その他、外来についてお気づきのことをお聞かせください。（以下、主な意見の抜粋）

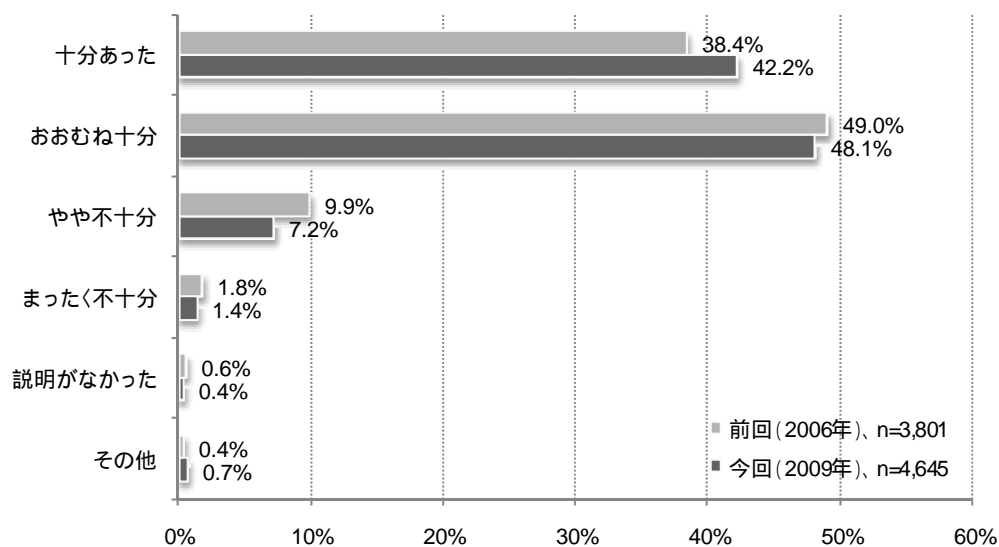
- 外科系医師の診察は非常に雑であり、対応も悪い。「～しないと死にますよ」とか論外。なぜ、患者や看護師が医師の機嫌をとらなきゃいけないのか。(男性,20代)
- 予約をしても待ち時間が長く、予約のない時はさらに長い時間を待つことになる。(女性,50代)
- 座る場所がない。時間をつぶす物(本など)が少ない。(男性,40代)
- 婦人科に受診中ですが、他の人の説明までしっかり聞こえてしまう。中待合室で待っていると聞こえてしまいます。(女性,60代)
- どのくらい待たばよいのか説明がない。聞けばただ「お待ち下さい」と答えるばかり。待たせておいて申し訳ありませんの一言もない。(女性,30代)
- 看護師さんの顔ぶれがいつも違っているので顔なじみになれず、相談しづらい気がします。(女性,30代)

(3) 入院診療について

Q7. 入院した際、病気や治療方針について納得のいく説明はありましたか？

- 今回調査の結果について、「十分あった」と「おおむね十分」を足すと90.3%とかなり高い割合となった。この結果は前回調査の数値(87.4%)と比べて若干高くなった。

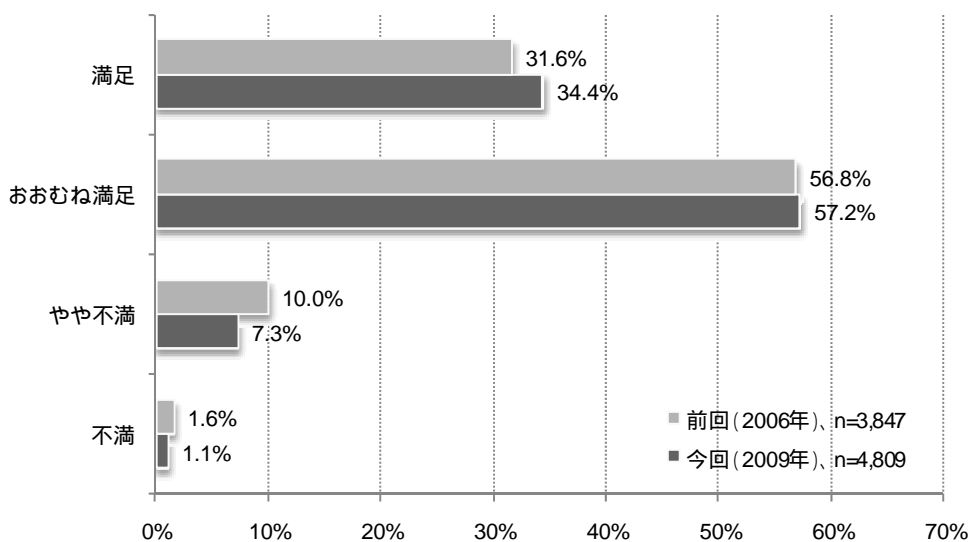
単純集計結果(前回+今回)



Q8. 入院した際、診療内容に満足しましたか？

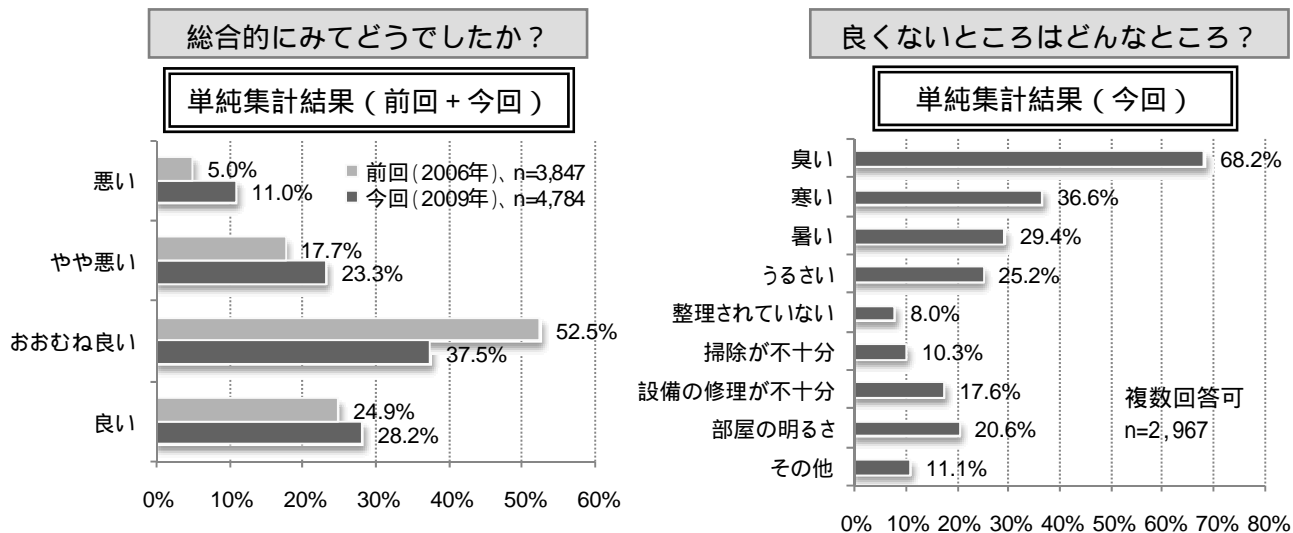
- 今回調査の結果について、「満足」と「おおむね満足」を足すと91.6%とかなり高い割合となった。また、外来診療と同様に、この結果は前回調査の数値(88.4%)と比べて若干高くなった。

単純集計結果(前回+今回)



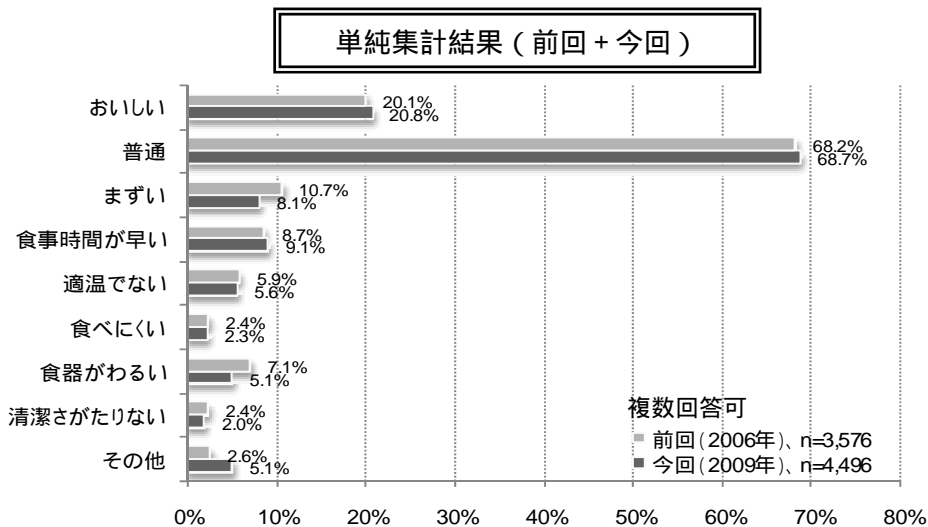
Q9. 病室はどう感じましたか？

- 病室の総合的な印象について、「良い」+「おおむね良い」の回答割合は65.7%となった。この結果は前回調査の数値(77.4%)に比べて低くなっており、改善が望まれる。
- 具体的に良くないところを見ると、最も多かったのは「臭い」で68.2%、次いで「寒い」が36.6%、さらに「暑い」が29.4%で続いた。



Q10. 食事はどうでしたか？

- 最も回答が多かったのは「普通」で68.7%、それに対し、「おいしい」は20.8%、「まずい」は8.1%となった。
- 前回調査と今回調査でほとんど差は見られなかった。



Q11. その他、入院についてお気づきのことをお聞かせください。(以下、主な意見の抜粋)

- 産科での入院の際、1週間の入院期間中、4回の部屋移動はきつかったです。ほとんど眠れない産後の時間を他部屋の方々に、そのつど気づかうのはきついです。(女性,30代)
- 同室の入院患者の付添い者が大声でおしゃべりなどをしているのに、それを看護師が注意しない。(男性,40代)
- 食事内容をはじめ、食事の早出しなど個に配慮した対応でありがたく、うれしく思いました。(女性,60代)
- 看護師の態度が悪かった。申し送りが上手く行なわれていない様子で人によって対応がまちまちであった。(女性,50代)
- トイレが狭いので使いづらい。車イスやリハビリ用の歩行機を使ってみてトイレの出入口が曲がっていて狭く歩行機がトイレの中で入れないので大変でした。もう少し広いといいですね。(女性,60代)

(4) 職員の対応について

Q12. 職員の対応はどうでしたか？

- すべての職員において、「良い」+「おおむね良い」の回答割合が、「やや悪い」+「悪い」の回答割合を大幅に上回っており、肯定的な評価となっている。
- その中で、リハビリテーション科、医療の相談員、介護保険担当者においては、「やや悪い」+「悪い」の回答割合が5%を下回るなど、特に高い評価となっている。
- 一方、医師、看護師、受付、清掃員においては、「やや悪い」+「悪い」の回答割合が10%を超えるなど、他の職員に比べてやや低い評価となった。

単純集計結果（今回）

	良い	おおむね良い	やや悪い	悪い
医師の対応	62.5%	27.4%	7.8%	2.2%
薬剤科の対応	61.8%	31.2%	5.5%	1.4%
看護師の対応	61.0%	29.1%	8.0%	2.0%
放射線科の対応	61.3%	28.9%	7.5%	2.3%
検査科の対応	62.9%	31.4%	4.9%	0.9%
リハビリテーション科の対応	69.0%	26.7%	3.3%	1.1%
栄養科の対応	64.8%	29.4%	4.7%	1.0%
健康管理部の対応	66.0%	28.6%	4.6%	0.8%
医療の相談員の対応	68.6%	27.1%	3.3%	1.1%
介護保険担当者の対応	68.8%	27.0%	3.4%	0.8%
受付の対応	56.9%	32.6%	8.0%	2.5%
会計の対応	57.0%	33.1%	7.6%	2.3%
病棟事務員の対応	59.6%	34.1%	4.9%	1.4%
清掃員の対応	57.5%	32.3%	8.0%	2.1%
電話の対応	59.9%	31.5%	6.1%	2.5%

Q13. その他、職員の対応についてお気づきのことをお聞かせください。（以下、主な意見の抜粋）

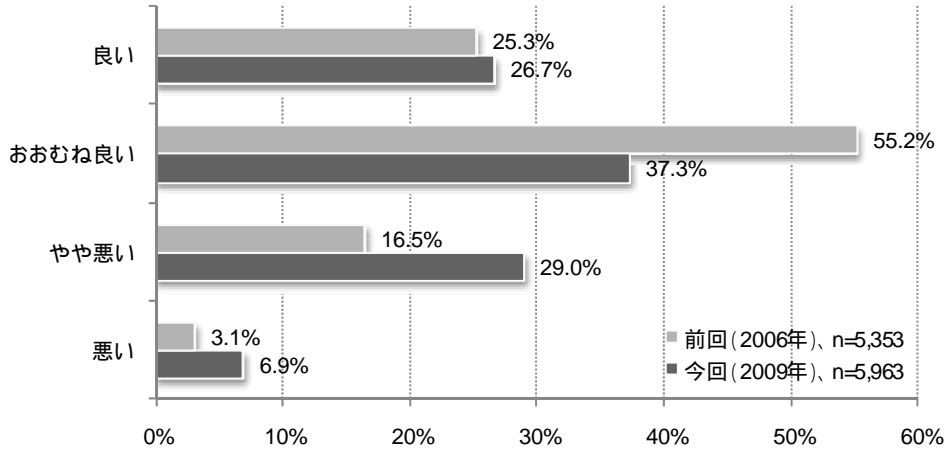
- 会計や受付の対応は、笑顔もなく、ただ機械的に仕事をしているようにしか見えません。接遇を勉強されたことがないのではないかと思います。(女性,40代)
- 普通の対応だと思いますが、いつも忙しそうで流れ作業的なのがイヤです。(女性,40代)
- 医療相談員はまるでこちらが聞かなければ何も話さない態度。ある件で知人から聞いてわかった事を後で「何故教えてくれなかったか」と聞いたすと、あなたが聞かなかったから答えなかったとのこと。こんな調子で最低の人間の集りのような所だ！(男性,60代)
- 外からの電話に対しては、病院の代表として受け取る心がまえを職員は共有してほしい。その上で責任者へとりつぎ、電話の目的が充分はたせたか否かの確認をしてもらいたい。全員に一貫した接客の姿勢までしっかり教育してもらいたい。(男性,60代)
- 清掃員が清掃の時、ベッドにガンガン当たって来るのが困る。痛みがある時は少しの揺れでも痛いし、寝ている時いつもそれで起こされた。(女性,30代)
- 受付で、入院病室がわかると良いのですが...せめて病棟なら、階が違って病室の確認ができるようにして頂きたいです。(女性,30代)

(5) 施設について

Q14. 建物全体の印象はいかがですか？

- 今回調査の結果を見ると、「良い」と「おおむね良い」を合わせた割合は 64.0% となり、概ね肯定的な評価といえる。

単純集計結果 (前回 + 今回)



Q15. その他、施設の改善すべき点についてお気づきのことをお聞かせください。(以下、主な意見の抜粋)

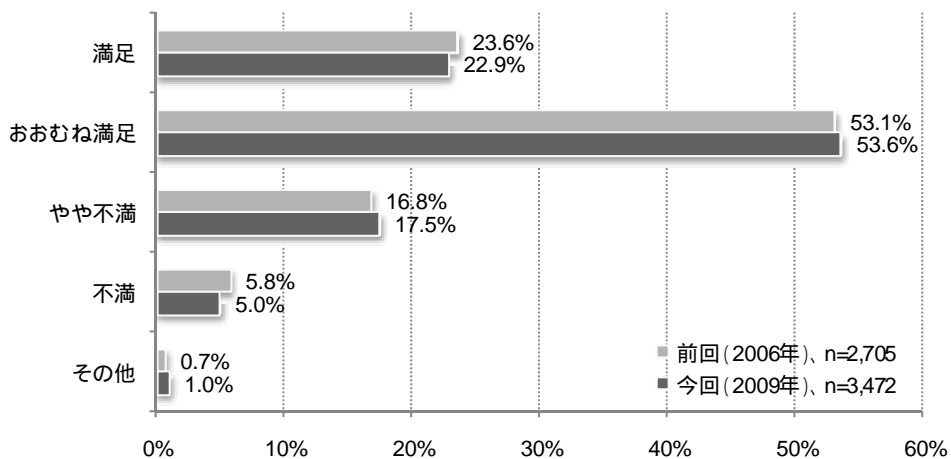
- 駐車場の至急改善。(男性,60代)
- わかりやすい案内表示を大きくだしてほしい。(女性,70代)
- 建物が迷路のようでわかりにくい。増築を繰り返した結果では？いっそ建て直した方がいいと思う。(女性,40代)
- どの病院にも言える事だが、売店は患者相手に利便性を売っているとはいえ、高すぎる。もっと効率的な経営を。(男性,60代)
- 個室(病院)には全てトイレをつけてほしい。(男性,60代)

(6) 救急医療について

Q16. 救急医療の診察内容はいかがでしたか？

- 今回調査において、「満足」と「おおむね満足」の回答割合を足すと 76.5% となった。この数値は、前回調査の結果 (76.7%) と比べてほとんど変わらず、満足度は高い水準にある。

単純集計結果 (前回 + 今回)



Q17. その他、救急医療についてお気づきのことをお聞かせください。(以下、主な意見の抜粋)

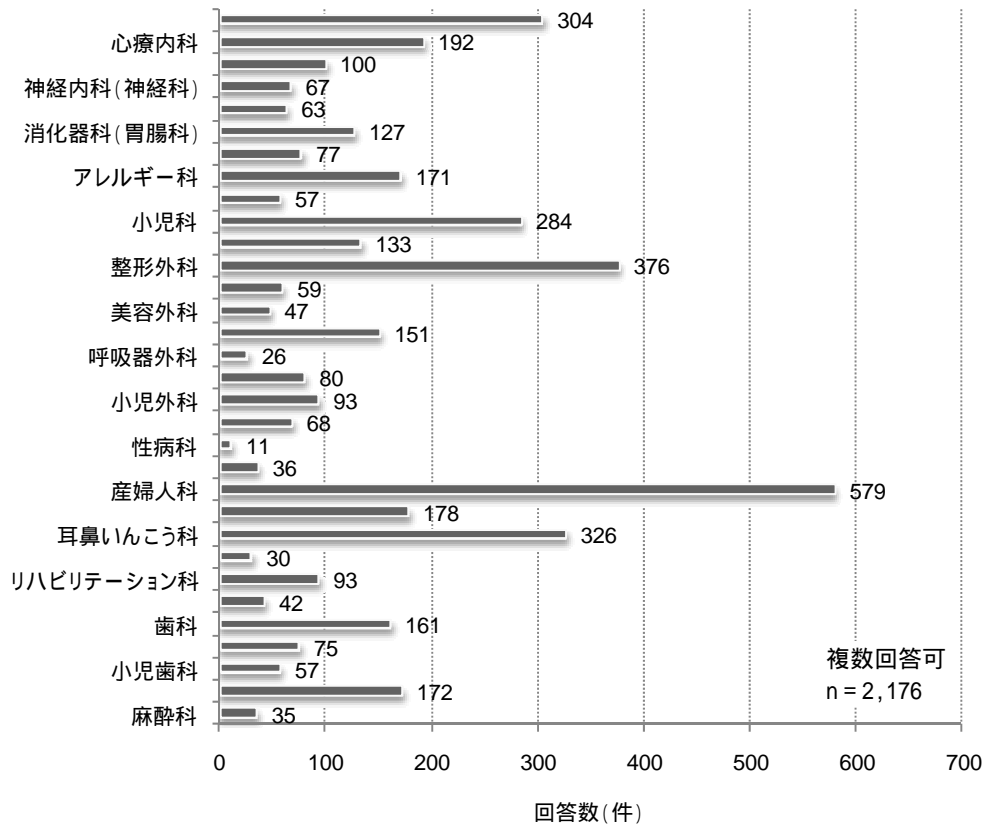
- 研修医は判断に迷ったら、ベテランの指示を受け、長いこと待たせないでほしい。(女性,50代)
- 夜間小児は診れないの一言で、話も聞いてくれなかった。すごい不信感をもった。頭に来た。(女性,70代)
- 緊急で来ているのに、待ち時間が長い。専門の医師を充実してほしい。(女性,40代)
- 救急で行ったのに、救急車が入るとずっと待っていなければならず何時間もかかった。待合室も寒く、さらに具合が悪くなった。(女性,40代)
- 他の色々な病気の患者さんも近くで診察されていて、様子がわかってしまいなんとなく申し訳ない気持ちになりました。むずかしいかとは思いますが、診察する部屋や処置する部屋をもう少し増やすとか考えてもらえるとうれしいと思います。(女性,30代)

(7) 充実してほしい診療科

Q18. 充実してほしい診療科は何がありますか？

- 充実してほしい診療科の第1位は「産婦人科」、第2位は「整形外科」、第3位は「耳鼻いんこう科」、第4位は「心療内科」、第5位は「小児科」となった。

単純集計結果(今回)



Q19. 希望する科、専門外来はどんなものがありますか？(以下、多かった希望の抜粋)

- 不妊外来 (女性,30代)
- 糖尿病 (男性,70代)
- アレルギー科 (女性,20代)
- 禁煙外来 (女性,30代)
- 形成外科 (女性,50代)
- 歯科 (男性,50代)
- スポーツ外来 (男性,20代)

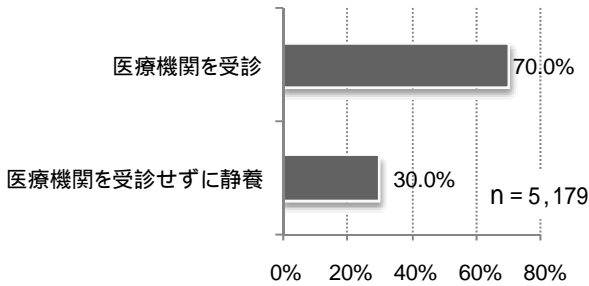
(8) 体調を崩したときの対応

Q20. 最近(1年間) 体調を崩されたときどうしましたか？

- 体調を崩したときの医療機関の受診状況を見ると、「受診」が7割、「受診せずに療養」が3割となった。
- 受診しなかった理由を見ると、「症状が軽かったから」が83.4%、次いで「時間が取れなかったから」が35.5%となり、「経済的な理由から」は3.5%にとどまった。

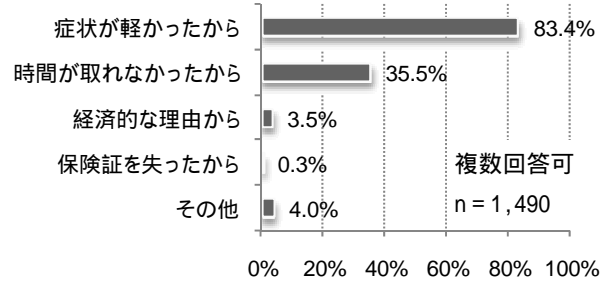
医療機関を受診しましたか？

単純集計結果(今回)



医療機関を受診しなかった理由は？

単純集計結果(今回)



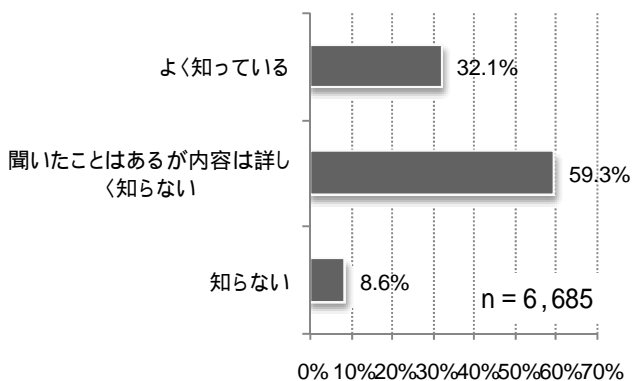
(9) 医療施策変化への対応

Q21. 次の医療制度をご存知ですか？

- 後期高齢者医療制度の認知状況を見ると、「聞いたことはあるが内容は詳しく知らない」が最も多く59.3%、次いで「よく知っている」が32.1%となった。
- 特定健康診査・特定保健指導の認知状況を見ると、「知っている」約6割、「知らない」約4割の結果となった。

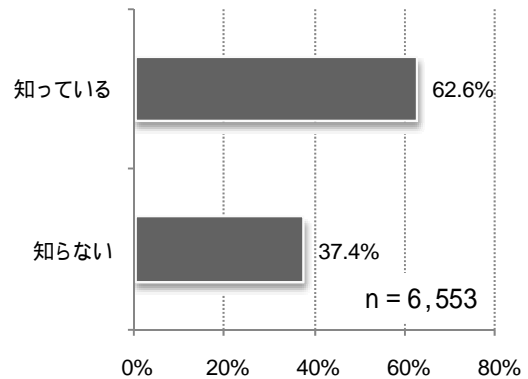
後期高齢者医療制度

単純集計結果(今回)



特定健康診査・特定保健指導

単純集計結果(今回)

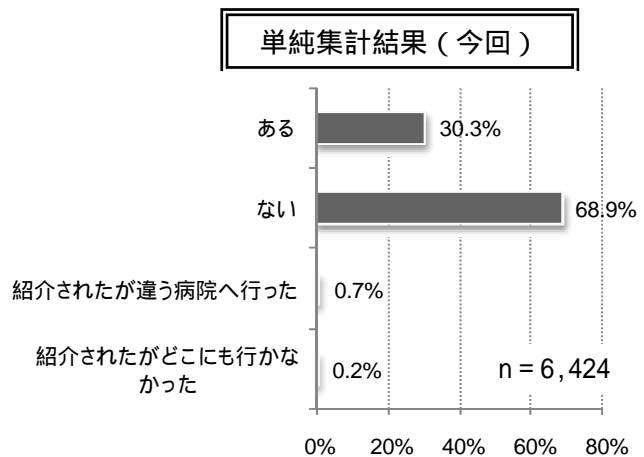
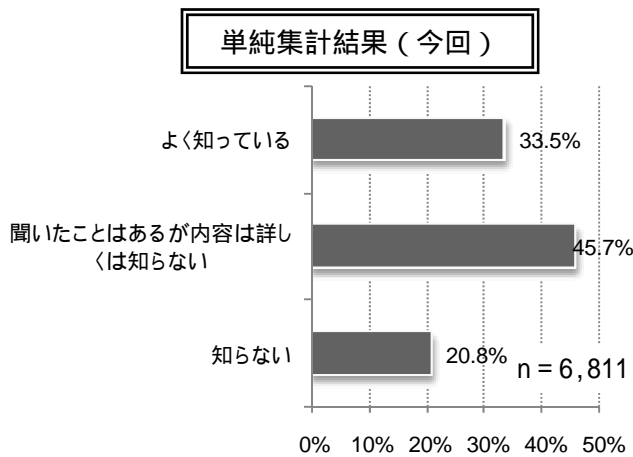


Q22. まずかかりつけの開業医、必要ならば紹介で病院の治療、その後再びかかりつけの開業医、という国の方針を知っていますか？また、近隣の医師からの紹介で厚生連病院を受診したことがありますか？

- 国の方針（開業医 病院）の認知状況を見ると、「聞いたことはあるが、内容は詳しく知らない」の回答割合が最も高く 45.7%となり、「知らない」も 20.8%と比較的割合が高くなった。
- 紹介による厚生連病院の受診状況を見ると、「ない」が約 7割、「ある」が約 3割となった。

国の方針（開業医 病院）の認知状況

紹介による厚生連病院の受診状況

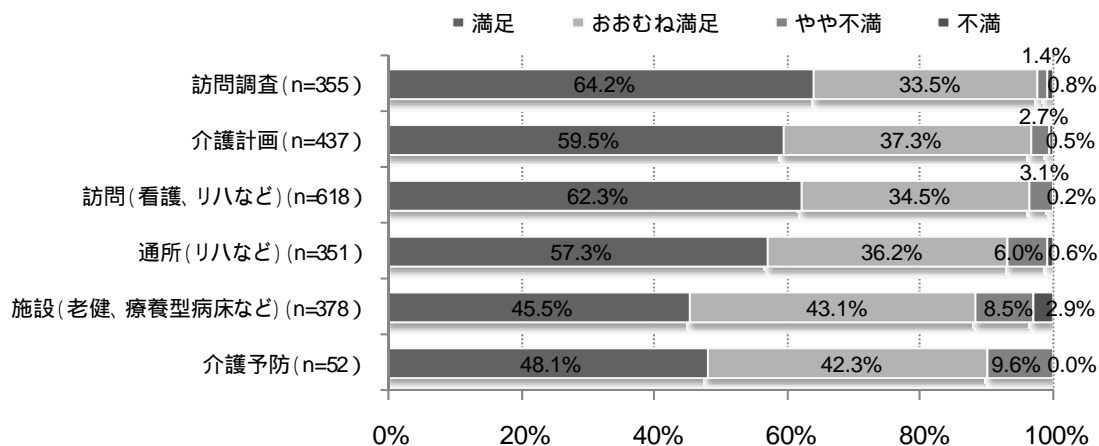


(10) 介護・福祉事業について

Q23. 介護・福祉サービスを利用して、その印象はどうでしたか？

- 訪問調査など6つの介護・福祉サービスについて、いずれも「満足」+「おおむね満足」の割合が85%を超えており、高い満足度が窺える結果となった。
- その中で、施設（老健、療養型病床など）と介護予防において、「満足」の割合が50%を切るなど、やや低い満足度となった。

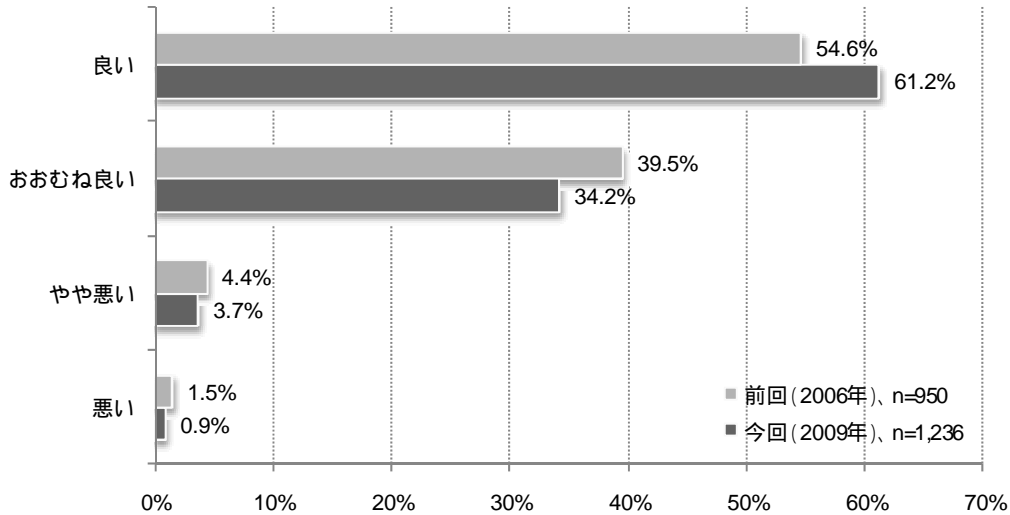
単純集計結果（今回）



Q24. ケアマネジャー（介護支援専門員）の対応はどうでしたか？

- 今回調査において、「良い」と「おおむね良い」の回答割合を足すと95.4%とかなり高くなった。またこの数値は、前回調査の結果（94.1%）と比べて若干向上した。

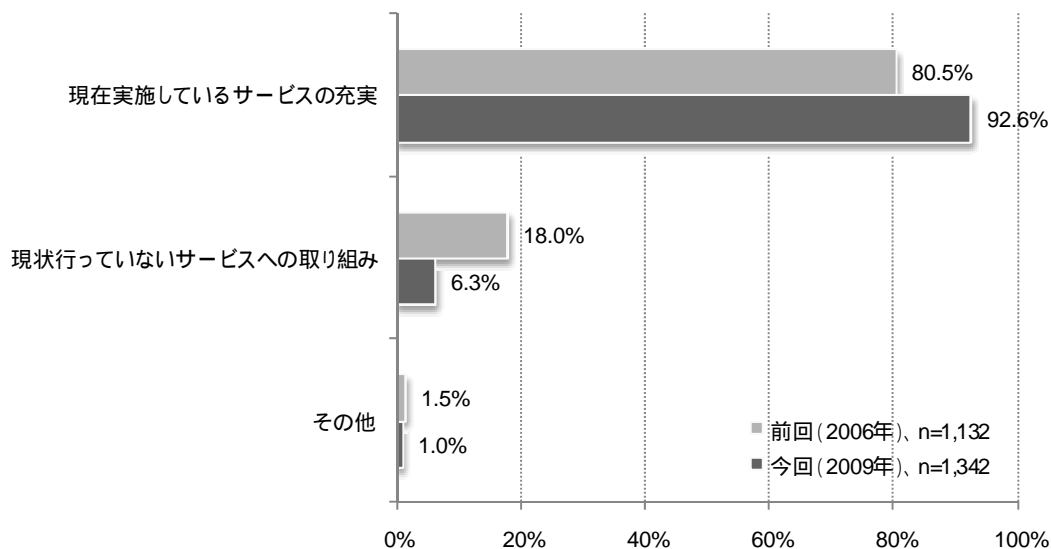
単純集計結果（前回 + 今回）



Q25. 介護・福祉事業について、今後当院（厚生連病院）で取り組んでほしいことは何ですか？

- 今回調査の結果を見ると、「現在実施しているサービスの充実」の回答割合が最も高く92.6%、次いで「現状行っていないサービスへの取り組み」が6.3%となった。前回調査の結果と比べると、前者の割合が高くなり後者の割合が低くなった。

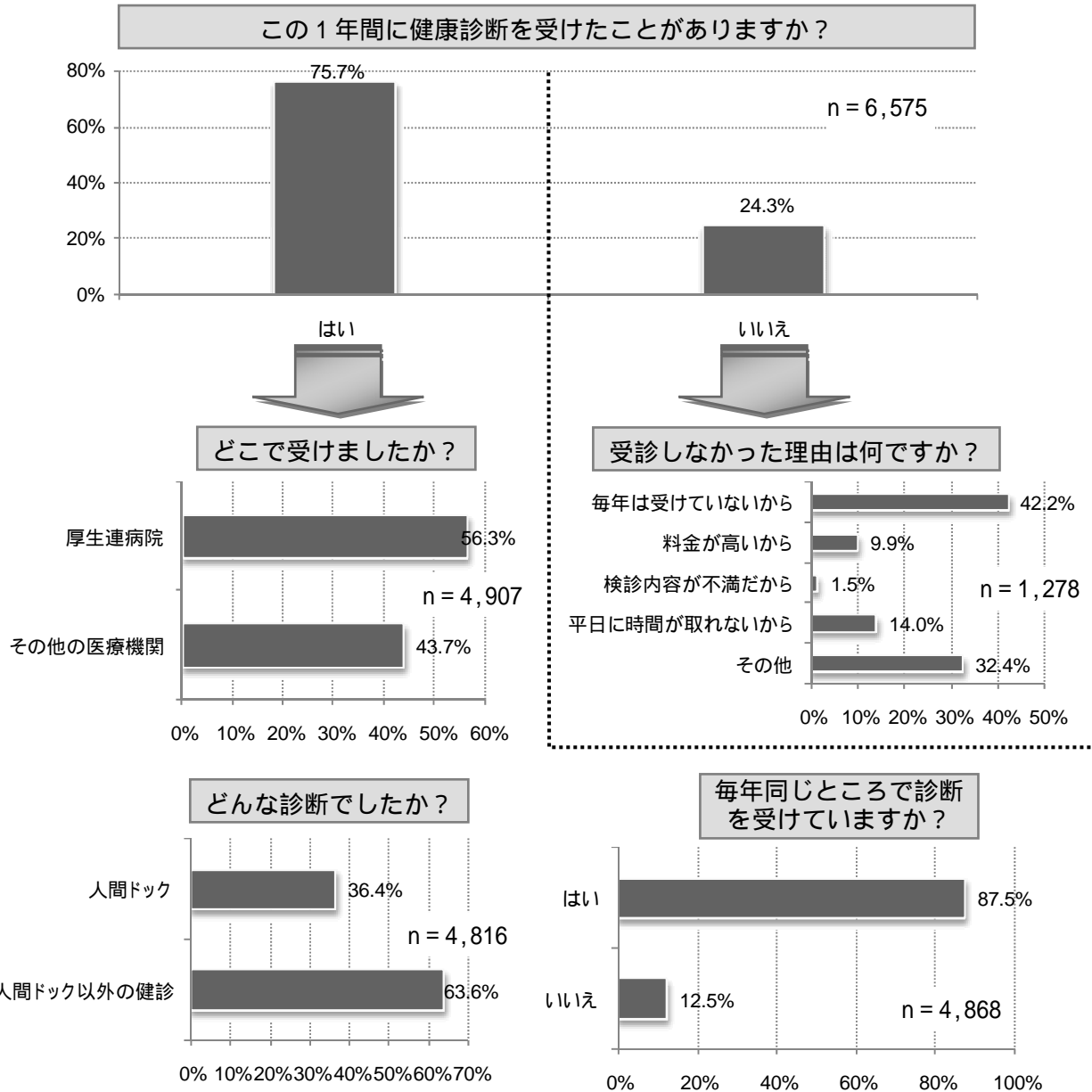
単純集計結果（前回 + 今回）



(1 1) 健康診断について

Q26 . 健康診断の受診状況、受診先、受診内容、受診しなかった理由は？

- 回答者の健康診断の受診状況を見ると、約 75% が受診、約 25% が未受診という結果となった。
- 受診者の約 6 割は厚生連病院で健康診断を受けており、また、約 9 割が毎年同じところで健康診断を受けていると答えた。診断の内容については、人間ドック以外の健診が 6 割を占めた。
- 受診しなかった理由を見ると、「毎年は受けていないから」が 42.2% で最も多く、次いで「平日に時間が取れないから」が 14.0% となった。



Q27 . 健康診断について意見要望などがありましたらお聞かせ下さい。(以下、主な記述の抜粋)

- もう少し手頃な料金で充実した健診内容だとよい。(女性,20 代)
- 予約枠をもっと多くして欲しい。(女性,30 代)
- 土、日に健康診断を受けることができれば、小さい子供がいても受けられると思う。(女性,40 代)
- 結果について、数値の意味など分かりやすく説明してほしい。(女性,60 代)
- 胃カメラがうまく飲めないため苦労しています。もっと簡単にできる方法はないでしょうか。(男性,50 代)

4 . 今後の改善方針

今回の調査結果踏まえ、会・労働組合が連携して改善・課題に取り組むとともに、長期構想中期計画や22年度事業計画の策定に反映させてまいります。

改善・課題への取り組みは以下のとおりに進めます。

- (1) 課題整理
- (2) 対応策の策定
- (3) アンケート結果の公表
- (4) 改善の実行
- (5) 改善の確認・評価

**アンケートにご協力いただきありがとうございました。
貴重なご意見をもとに、より快適で満足いただける病院づくりを進めてまいります。**