

男鹿市の医療提供体制等に関する市民アンケート調査結果

このアンケートは、現在の男鹿市の医療提供体制の現状の整理、市民の皆様のニーズの把握、今後の男鹿市に必要な医療提供体制の在り方の検討、そして、市民の健康づくりに活かすために実施いたしました。

市民の皆様におかれましては、お忙しい中、市民アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。お陰様で、貴重なご意見を多数いただくことができました。

皆様よりいただきました貴重なご意見を真摯に受け止め、より魅力的な市政運営と男鹿みなと市民病院を“選ばれる病院“にするための改善に役立ててまいります。

今後もお気づきの点がございましたら、お聞かせいただきますと幸いです。

男鹿市長 菅原広二

男鹿みなと市民病院 院長 下間信彦

■アンケート期間：令和2年8月20日～9月30日

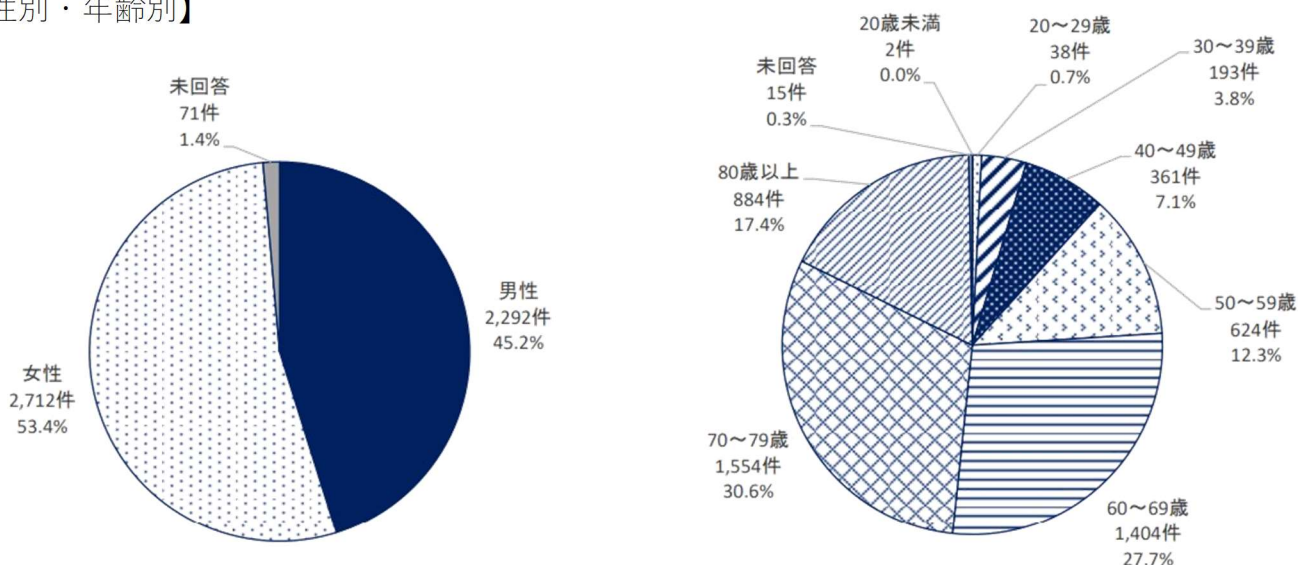
■アンケート対象者：男鹿市内全戸を対象

■回収率：39.4%（配布数 12,875 件、回収数 5,075 件）

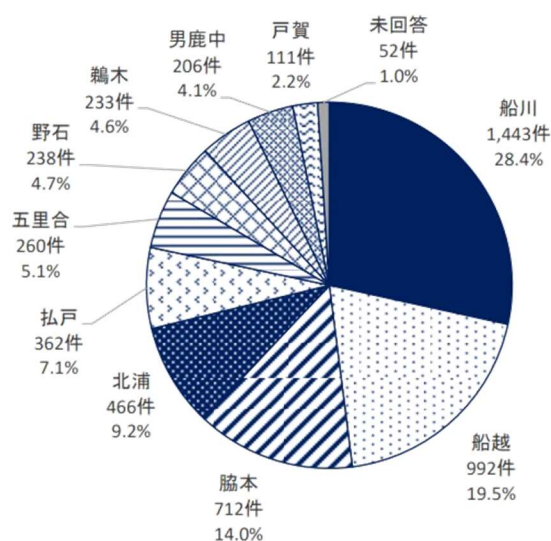
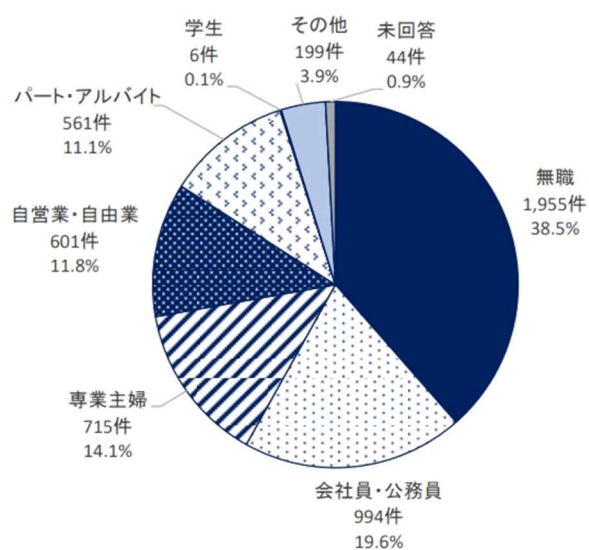
※以下、分析内容にかかわるグラフについてはスペースの関係上一部掲載していないものがありますことをご了承ください。

問1～5 アンケート対象者

【性別・年齢別】

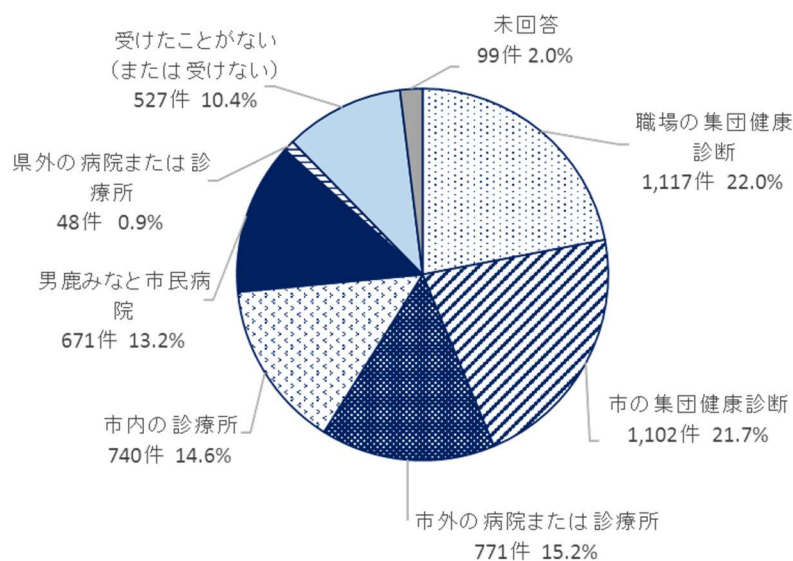


【職業別・地域別】



健康診断について

問6 あなたは普段から健康診断を受けていますか。



* 定期的に健康診断を受診していない市民が10%強いました。

* 受診していない市民は40歳未満が多いものの各年齢層にあります。

* 受けたことがない(又は受けない)と回答したのは、自身で受診機会を作らないといけないうち営業・自由業、パート・アルバイト、専業主婦、無職の方が多いようです。

問7 問6の医療機関を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答可)

・自宅に近くて便利だから	28.5%
・医師や看護師など職員が信頼できるから	19.3%
・診療科や設備が充実しているから	15.7%
・自分や家族がいつもかかっているから	15.6%
・交通の便利がよいから	11.2%
・他にかかる医療機関がないから	6.1%
・他の医療機関の医師等に紹介されたから	6.0%
・評判がよいから	5.6%

* 近くて便利ということで当院や市内の診療所を選択した方が多くあります。

* 市外・県外で受診する方は、職員への信頼、診療科や設備の充実度合を理由に選択している方が多いようです。

・職場に近い、または通勤途中にあるから	4.7%
・友人や知人に紹介されたから	3.6%
・その他	8.9%
・未回答	30.5%

問 8 健康診断を受けたことがない理由をお聞かせください。(複数回答可)

・心配なときはいつでも医療機関を受診できるから	50.9%
・めんどうだから	21.1%
・時間がとれなかったから	17.5%
・毎年受ける必要性を感じないから	14.8%
・費用がかかるから	13.9%
・健康状態に自信があり、必要性を感じないから	11.4%
・その時、医療機関に入院・通院していたから	10.1%
・結果が不安なため、受けたくないから	7.8%
・検査等に不安があるから	6.1%
・場所が遠いから	4.0%
・知らなかったから	1.3%
・その他	15.2%
・未回答	2.7%

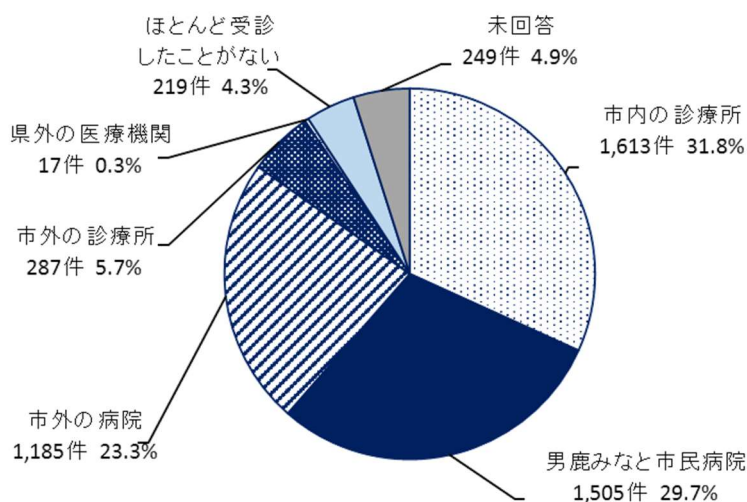
* 健康診断の受診率を高めるためには、「いつでも医療機関を受診できるから」といった意識を持つ市民に、大病になる前に受診してもらう施策、仕掛け、動機付けが必要と考えられます。

* 若年層は不受診の理由として費用を理由としています。

* 年齢層が高くなればなるほど過信によるものが傾向として見てとれます。

外来診療について

問 9 外来について、あなたが日ごろ、最も利用している医療機関をお聞かせください。



* 外来では 60%強の市民が、市内の医療機関に受診しています。

* 若年層ほど市内の診療所か市外の病院を受診しており、高年齢層ほど複数の疾患があるからか当院を受診しています。

* 受診医療機関は居住地域毎で特徴が見られます。

問 10 問 9 の医療機関を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答可)

・自宅に近くて便利だから	42.5%
・自分や家族がいつもかかっているから	23.5%
・医師や看護師など職員が信頼できるから	21.6%
・診療科や設備が充実しているから	20.6%
・夜間や休日も対応してくれるから	15.6%
・交通の便利がよいから	14.6%
・他の医療機関の医師等に紹介されたから	10.4%
・評判がよいから	9.0%
・他にかかる医療機関がないから	7.9%
・職場に近い、または通勤途中にあるから	6.0%
・友人や知人に紹介されたから	5.3%
・その他	7.1%
・未回答	6.1%

* 受診理由の一番は、「自宅が近くて便利だから」ということで、全国的な受診理由と同様の傾向となっています。

* 当院・市内の診療所を受診している選択条件は、自宅に近くて便利という理由が多いです。

* 市外・県外の医療機関を選択する市民は、医師・看護師等への信頼、診療科や設備の充実度合を理由に受診しているようです。

問 11 問 9 の医療機関への交通手段をお聞かせください。(複数回答可)

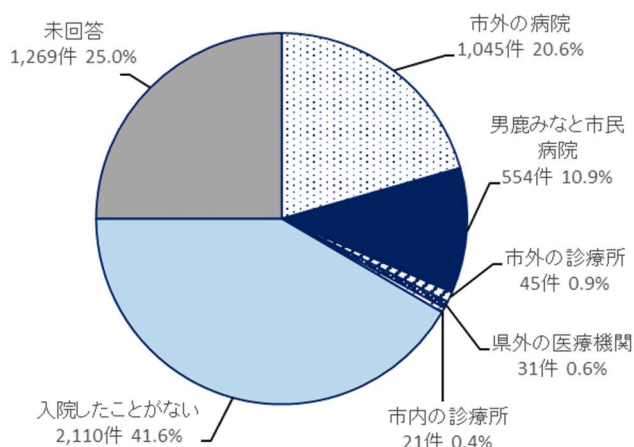
・自家用車（自分で運転）	70.9%
・家族の車での送迎	14.9%
・バス	8.8%
・徒歩	5.9%
・タクシー	5.8%
・鉄道	4.3%
・自転車・バイク	2.7%
・その他	2.2%
・未回答	4.1%

* 家族の運転を含め自家用車での来院が大多数を占めています。一方、バス・鉄道など公共交通機関で来院する方が 13% 強おります。

* 自家用車以外で見ると、路線バスの影響もあり当院へバスで来院する市民は 18% います。市外・県外の医療機関への受診は鉄道の利用も多いようです。

入院診療について

問 12 あなたが最近 5 年間に入院したことがある（又はしている）医療機関をお聞かせください。



* 入院したことがある市民は全体の約 1/3 程度と想定されます。

* 市外・県外の医療機関へ入院したことがある市民は、当院受診の 2 倍程度おり、当院への入院は高齢層ほど多い傾向にあります。

* 当院に近い地域では当院への入院が多く、地域性の差があります。

問 13 問 12 の入院医療機関を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答可)

・診療科や設備が充実しているから	34.0%
・他の医療機関の医師等に紹介されたから	28.1%
・医師や看護師など職員が信頼できるから	24.8%
・自宅に近くて便利だから	21.0%
・夜間や休日も対応してくれるから	20.4%
・自分や家族がいつもかかっているから	16.2%
・評判がよいから	10.1%
・交通の便利がよいから	9.4%
・他にかかる医療機関がないから	6.9%
・友人や知人に紹介されたから	3.2%
・職場に近い、または通勤途中にあるから	2.3%
・その他	11.4%
・未回答	3.2%

* 外来と異なり受診理由として診療科や設備の充実、他の医療機関からの紹介が上位を占めています。

* 当院を選んでいる理由としては、自宅に近くて便利という理由が過半数を占める一方で、市外・県外の医療機関を受診する理由としては診療科や設備の充実、他の医療機関からの紹介、評判の良さが上位を占めています。

* 若年層ほど診療科や設備の充実度合、評判が良いからという理由で医療機関を選択する傾向があります。

男鹿みなと市民病院に求めること（医療サービス）

問 14 男鹿みなと市民病院には、どのような医療サービスを特に充実して欲しいとお考えですか。(複数回答可)

24 時間対応の救急医療体制	48.5%
高度医療や特殊医療を行う専門医療	37.6%
高齢者総合診療科等による高齢者医療	36.1%
急な発熱や腹痛などに対応する時間外診療	35.8%
長期治療に対応した療養型医療	27.4%
がんなどの痛みや痛みをやわらげる緩和ケア	21.5%
介護サービスとの連携	19.0%
治療後・退院後の介護や暮らしの相談	17.7%
在宅医療・訪問看護	16.5%
小児医療や小児救急	15.3%
出産準備から子供の誕生までの周産期医療	14.9%
予防医学や健診機能の充実	11.9%
市民への医療情報の提供や啓発活動	10.9%
その他	6.3%
未回答	11.2%

* 24 時間対応の救急医療体制をはじめ時間外対応を求める声が多いようです。

* 若年層は 24 時間の救急医療体制をはじめとする時間外対応を希望しています。

* 高年齢層は総合的な高齢者医療の提供を求めています。

男鹿みなと市民病院に求めること（施設・設備）

問 15 男鹿みなと市民病院にはどのような施設や設備があって欲しいとお考えですか。（複数回答可）

検査結果や治療内容についてわかりやすく説明が受けられる情報システム	49.0%
患者の安全に配慮した人に優しい施設	44.0%
高度医療機器の充実	38.4%
自動再来受付機や、診察・薬・会計などの待ち時間を表示する待ち時間対策システム	38.2%
患者のプライバシーに配慮した施設	30.1%
ゆったりとした待合室や病室	22.8%
患者や家族がくつろげる空間や患者食堂の設置	13.8%
売店やレストランなど利便施設の充実	12.6%
防災機能の充実	11.7%
個室の増加	11.0%
屋上庭園など適度な運動が出来るスペースの確保	7.2%
施設内に自然光や緑を取り入れ、より快適性を高める工夫	6.9%
駐車場台数の充実	1.8%
その他	5.7%
未回答	13.2%

* 検査や治療内容などの説明が受けられる情報システム、待ち時間対策のための自動再来受付機などIT推進による効率化が求められています。

* 若年層は待ち時間対策、高年齢層は検査結果や治療内容を分かり易く、かつ安全に配慮した施設を求めている傾向があります。

各質問に対する回答（一部抜粋）

問16 上記の質問以外に、男鹿市の医療提供体制及び男鹿みなと市民病院について、ご意見やご希望がありましたら、ご自由に記入ください。

【良い】（一部抜粋）

- ・医師や看護師、職員の皆様方の親切さ明るさが多くなったように思う。
- ・男鹿市みなと病院で救急医療体制があるので、心強く感じている。
- ・数ヶ月前母が入院した時、看護師の対応や食事が良かったと思う。
- ・いつも利用している。みんな親切で有難い。
- ・市民が頼りにする医療機関として期待している。
- ・小児科の診察時間を他科に比べ延長してもらったおかげで助かっている。
- ・みなと市民病院は秋田市の大きい病院よりも患者には優しく接していると思う。
- ・私達夫婦（後期高齢者）はみなと病院のお陰で健康な老後生活を送らせて頂いており感謝している。今後とも市民と共に歩む病院であってほしい。
- ・近くに市民病院があるのは心強い。マイカーがないのでバスはありがたい。

【要望・改善】（一部抜粋）

～診療について～

- ・先生を増やすなどして、診察日、診察時間を増やしてほしい。
- ・曜日指定の科が多いので仕事がある場合思うように受診できない。遠くても市外の病院の方がかかりやすい。
- ・（小児科等の）土曜日診療を再開してほしい。
- ・常勤医や専門医の増強に努めてください。
- ・診察中の会話が中待合室に聞こえてくるので配慮してほしい。
- ・若い人達のためには産婦人科があったら良いと思う。
- ・診察室に入る時の呼び出しを名前ではなく、カード等のボタンで知らせてほしい。

～対応・接遇について～

- ・患者のことをしっかり見て話を聴いて親しみやすい病院にしてほしい。
- ・看護師さんの態度に以前非常にいやな思いをした。
- ・妊婦や子どもにも優しい医療体制を望みます。職員の一人一人の笑顔と挨拶をお願いしたい。
- ・接遇マナーの徹底を望む。
- ・公務員として市民のために働く意識を持ってほしい。
- ・患者の立場に立った医療機関を目指してほしい

～予約・待ち時間について～

- ・病状も変わらず薬だけをもらいたい時に長時間待たなくても良いようにできないか。
- ・予約制のはずだが1時間以上も待つ事がある。様々理由があるだろうがその時はその旨を待合の皆に一言伝えてほしい。
- ・予約時間に行っても時間通りに診察できず3時間以上も待たされた。それ以来秋田市内の病院へ行っている。
- ・他の病院では電話予約をとりいれている。男鹿みなと市民病院では電話予約できないか。
- ・予約以外で行った場合の待ち時間がすごく長い。対応の工夫がほしい。

～交通等について～

- ・病院まで行く為の交通手段の充実を図ってほしい。
- ・病院送迎のマイクロバス(有料)などを定時刻（又は予約制）で行ってはどうか。
- ・送迎用定期バスの運行希望。
- ・バス停には窓付き囲いをして腰掛けていられるようにしていただきたい。

～設備について～

- ・個室の病室は高いお金を払っているのでもう少しきれいな病室にしてほしい。
- ・みなと病院1階受付前の待合室の空間を有効活用してほしい。
- ・インターネット環境（w i - f i の導入等）の充実。待ち時間の短縮に繋げるようにしてほしい。

- ・会計のときなど、職員がマスク着用しているので名前を呼ばれても聞こえないので何回も同じ人の名前を呼んでいるが、受付カウンターの混乱の時間帯だけでもマイクを使用してほしい。
- ・ヒザ・腰など悪い人に立ち上がるときに楽にできるような椅子があればよい。
- ・車イス用のトイレを増やしてほしい。待合所に車イス専用スペースを作してほしい。
- ・病院全体が暗いように感じる。もう少し明るさがほしい。
- ・駐車場ではない場所への駐車禁止（老人施設、ホーム他医院の車両）。
- ・警備要員の配置（車輛誘導含む）。

～運営について～

- ・病院単体では非常に厳しい現状と思われるので介護施設と併設はどうか？
- ・緩和ケア等に特化した病院の方が立地を生かした施設になると考える。
- ・赤字々と騒ぐばかりでなく、地域医療確保のためにも一般会計からの更なる助成を望む。

～その他～

- ・入院した時困らないよう、売店に子供のオムツや下着など様々な品があると助かる。
- ・売店、食堂等の利便施設の対応及び施設の充実。

■■■■■ 男鹿みなと市民病院の取組みについて ■■■■■

男鹿みなと市民病院は、令和2年度から令和6年度を計画期間とする経営改善に取り組んでおります。計画の推進にあたり2つのプロジェクトを立ち上げました。

■経営改善プロジェクト

今年度は、急性期の治療を終えた回復期の患者さんのリハビリや退院支援を行う地域包括ケア病床の増床に取り組みました。また、今後の在宅医療ニーズの高まりを見据え、昨年10月から新たに訪問看護事業を開始しました。

■選ばれる病院プロジェクト

これまで、外来の待ち時間短縮、混雑緩和を目的に、外来診療の受付・会計の方式の見直しや職員の資質向上のための研修など実施してまいりましたが、改善の取組みはまだまだ十分ではありません。今回のアンケート調査の結果を今後の改善につなげるため、プロジェクト内に部門横断・多職種のスタッフで編成した委員会を組織し、「信頼できる病院づくり」「職員教育・研修」「職員採用」「働きやすい環境づくり」などの項目ごと施策を検討し、具体的に対策を進めてまいります。

皆さまからいただいたご意見やご要望などに対する取組みや対応につきましては、院内掲示板、病院ホームページなどで公表してまいります。

今後とも、病院スタッフ一丸となり、経営改善に取り組んでまいりますので、男鹿みなと市民病院への応援をよろしくお願い申し上げます。