

「医療安全」に関するアンケート調査

1 調査目的

静岡市保健所では平成 15 年度に医療安全相談窓口を開設し、市民からの医療に関する相談について、中立的な立場で相談を受け、解決の糸口を探す支援をしてきました。その後、平成 19 年 4 月 1 日に施行された医療法の改正を受けて、医療安全支援センターを設置しました。医療安全支援センターでは従来の医療安全相談業務以外に、市民向け講演会等を通して、医療安全に関する啓発活動を行っています。

しかし、医療安全支援センターの認知度は低く、相談窓口の役割を市民の皆さんに十分に理解されているとは言えません。

そこで市民の皆さんが医療安全に関して持つ意識や、医療に関して求めている情報などを把握して、市民の皆さんに医療安全支援センターをより有効に活用していただきたいと考え、アンケートを実施しました。

2 調査対象

市政アンケートモニターとして委嘱した市内在住の男女 100 人

3 回収件数

98 件(回収率 98%)

4 調査方法

インターネットによるアンケート調査

5 調査期間

平成 26 年 9 月 30 日 (火) ~10 月 15 日 (水)

6 担当課

保健福祉局保健衛生部保健所生活衛生課

7 回答者の属性

(1) 年代・性別

年代/性別	男性	女性	計
20 代	0	9	9
30 代	7	16	23
40 代	9	19	28
50 代	6	8	14
60 代	6	9	15
70 代以上	8	1	9
総計	36	62	98

(2) 居住区

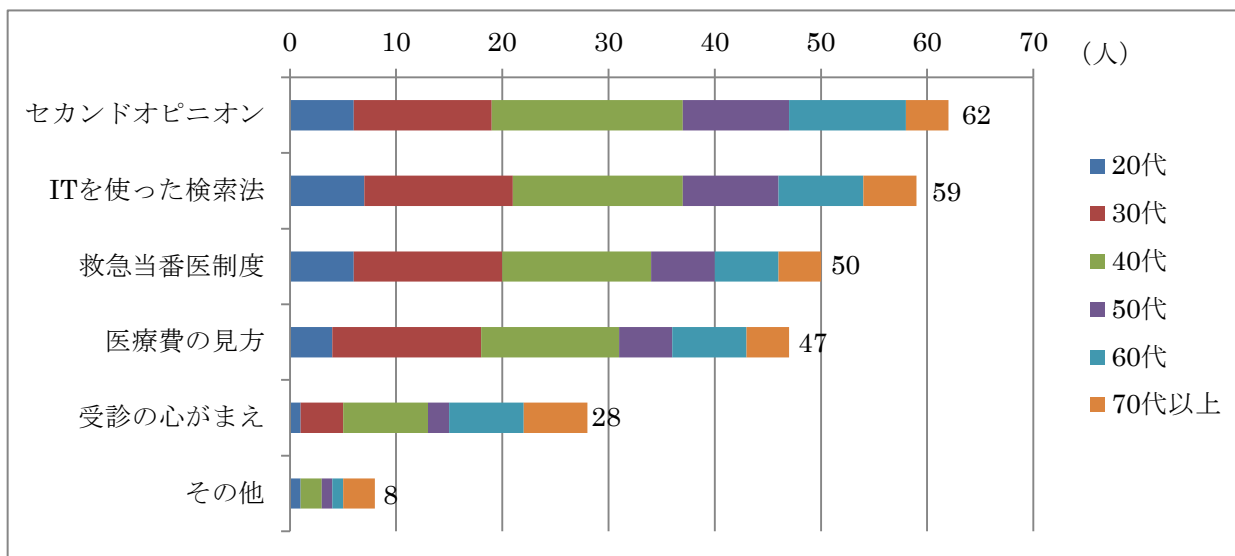
区	人数
葵	38
駿河	35
清水	25
総計	98

8 調査結果 概要

静岡県医療安全支援センターでは、医療機関への正しい受診方法の講座の開催など、医療安全に関する情報発信を行っています。

■問1 あなたは医療に関することでどのような内容に関心がありますか。(選択はいくつでも)

「セカンドオピニオン」が最も多く62人、次いで「ITを使った検索方法」(59人)、「救急当番医制度」(50人)となっている。



(人)

項目	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総計
セカンドオピニオン	6	13	18	10	11	4	62
ITを使った検索法	7	14	16	9	8	5	59
救急当番医制度	6	14	14	6	6	4	50
医療費の見方	4	14	13	5	7	4	47
受診の心がまえ	1	4	8	2	7	6	28
その他	1	0	2	1	1	3	8

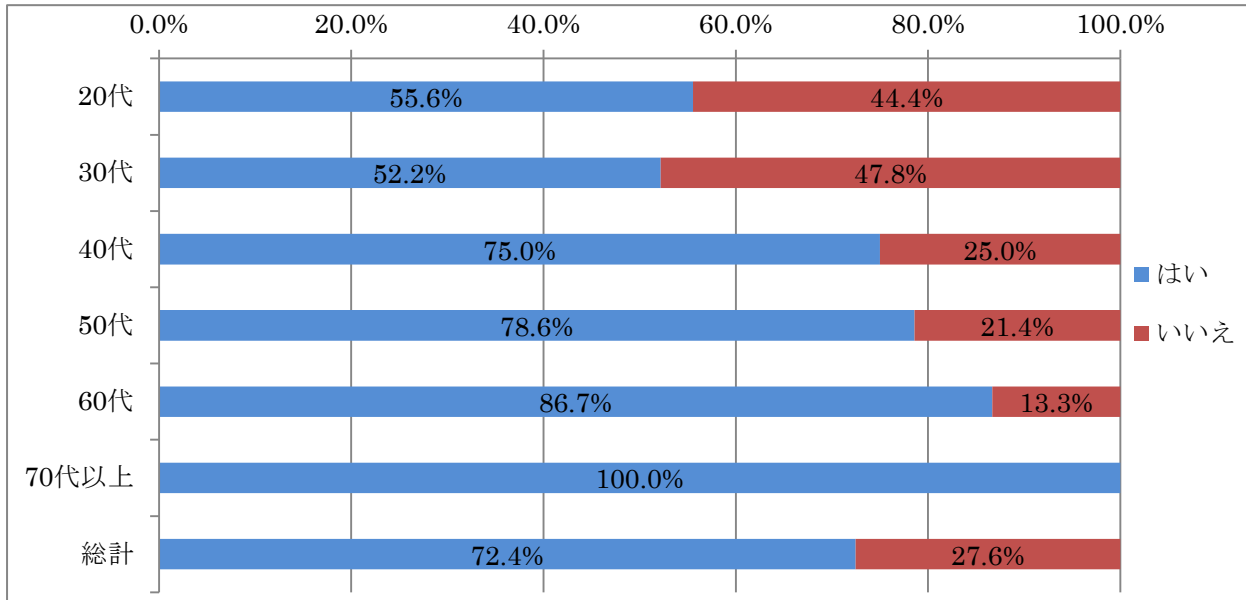
(その他の意見)

- ・病気に合わせた、一番おすすめの病院・先生の情報が必要です。
- ・健康な方には、かかりつけ医はいないので病気になった場合大変困ると思う。
- ・静岡市の医療安全支援センターに各開業医の格付けをして公開をお願い出来たら市民は大助かりだと思う。
- ・長期間自分のカルテが、保存されている。
- ・医療と食べ物との因果関係、各総合病院の得意分野、例えば手術件数等
- ・病名ごと信頼度の高い「病院」
- ・症状に対して適正な受診科を指導してくれる電話やインターネット上の窓口

■問2 問1で挙げられたテーマで市民講座などが開催された場合、参加してみたいですか。

全体では「参加してみたい」が72.4%となった。

年代別では20～30代は50%台、40代以降は年代が上がるにつれ「参加してみたい」の割合が高くなっている。

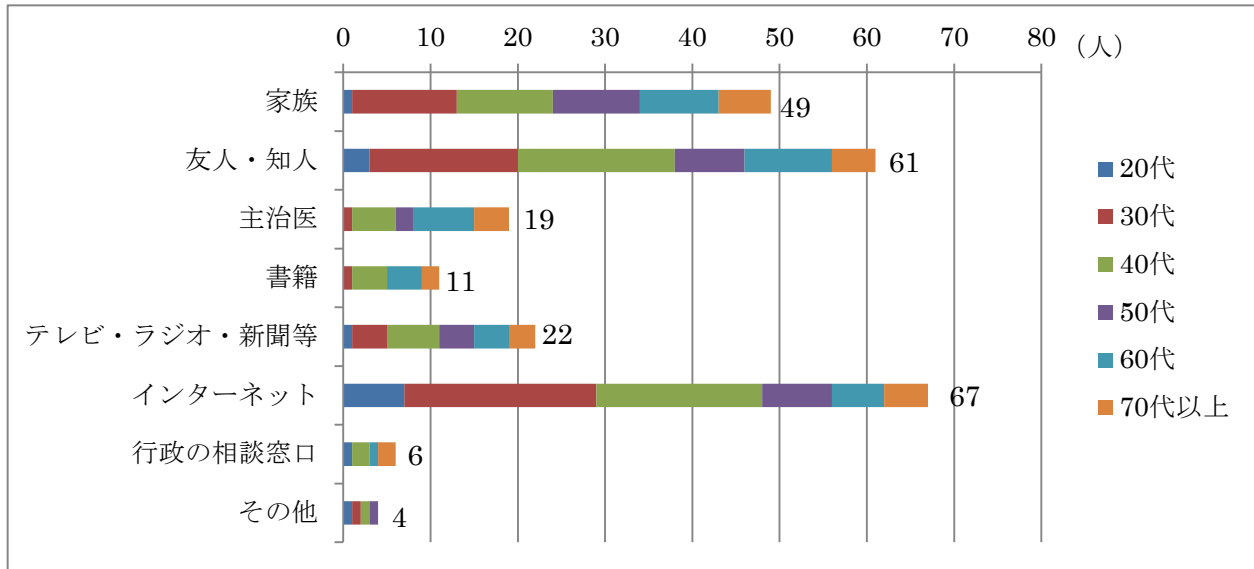


(人)

項目	はい	いいえ	計
20代	5	4	9
30代	12	11	23
40代	21	7	28
50代	11	3	14
60代	13	2	15
70代以上	9	0	9
総計	71	27	98

■問3 普段、医療機関の情報(所在や連絡先など)をどこから得ていますか。(選択はいくつでも)

「インターネット」が最も多く67人、次いで「友人・知人」(61人)、「家族」(49人)の順になっている。



(人)

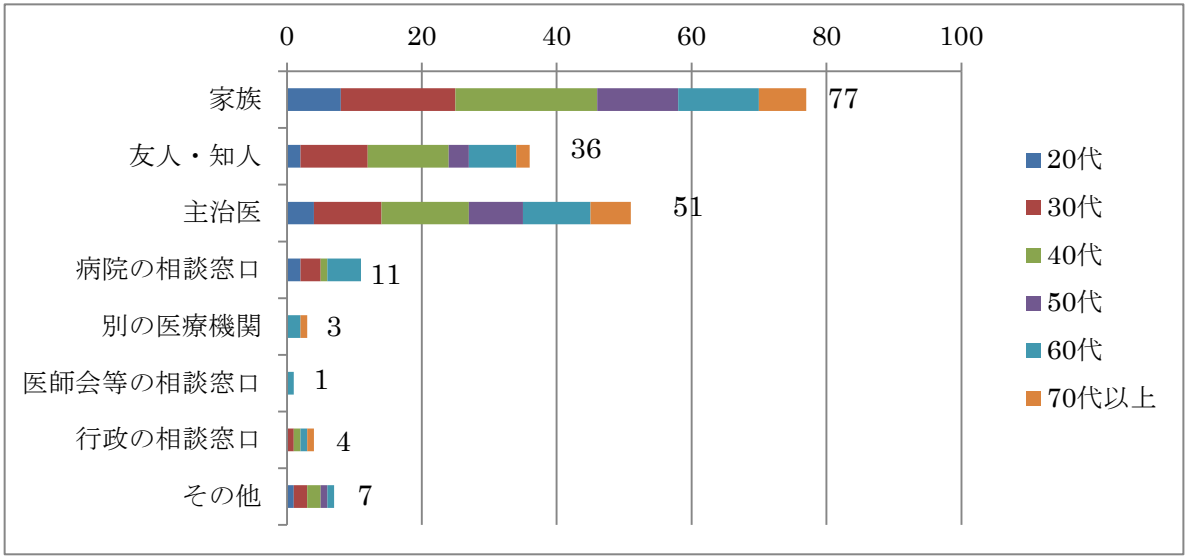
項目	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
家族	1	12	11	10	9	6	49
友人・知人	3	17	18	8	10	5	61
主治医	0	1	5	2	7	4	19
書籍	0	1	4	0	4	2	11
テレビ・ラジオ・新聞等	1	4	6	4	4	3	22
インターネット	7	22	19	8	6	5	67
行政の相談窓口	1	0	2	0	1	2	6
その他	1	1	1	1	0	0	4

(その他の意見)

- ・知り合いの看護師さん
- ・職場の同僚など
- ・市から配布された医療機関が掲載されたマップ
- ・定期的にもらえる医療マップやタウンページなど

■問4 自分や家族の病気・健康に関してどなたに相談していますか。(選択はいくつでも)

「家族」が最も多く 77 人、次いで「主治医」(51 人)、「友人・知人」(36 人) となっている。生活を共にする家族への相談の割合は高いが、相談窓口の活用は低い。



(人)

項目	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総計
家族	8	17	21	12	12	7	77
友人・知人	2	10	12	3	7	2	36
主治医	4	10	13	8	10	6	51
病院の相談窓口	2	3	1	0	5	0	11
別の医療機関	0	0	0	0	2	1	3
医師会等の相談窓口	0	0	0	0	1	0	1
行政の相談窓口	0	1	1	0	1	1	4
その他	1	2	2	1	1	0	7

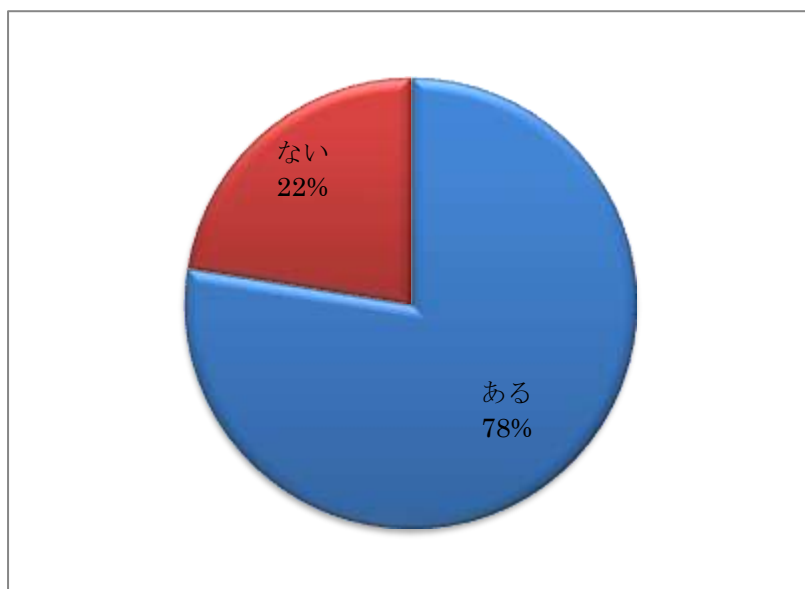
(その他の意見)

- ・ 病気の症状をインターネットで調べる。
- ・ 基本的には多方面から情報を集め自分で判断している。
- ・ 加入している保険にフリーダイヤルで相談のみできるサービスがあり利用している。
- ・ 生命保険のアドバイザー
- ・ インターネット上のQ&Aの質問サイト

医療安全とは、医療現場における医療事故予防のための様々な取り組みです。医療を受ける側にとって「医療従事者と十分にコミュニケーションがとれる」「安心・納得して医療を受けられる」「不信を抱かない」「不快な思いをしない」などの環境づくりにつながります。

■問5 これまで、医療に関して不信・不満を感じた事がありますか。

78%の方が「医療に関して不信・不満を感じた」と回答している。



(人)

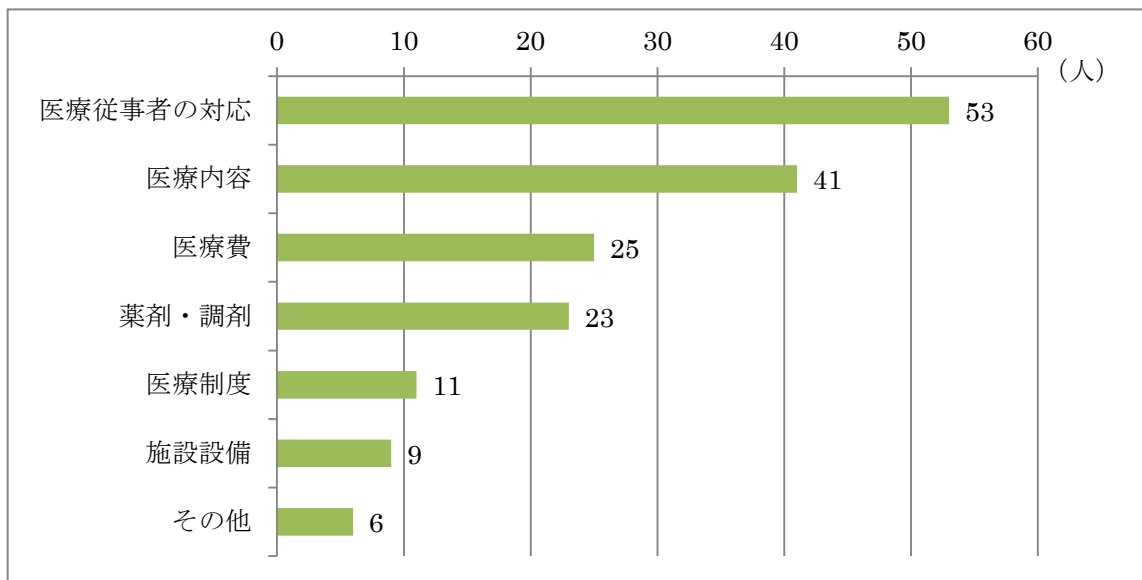
	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総計
ある	6	20	21	11	11	7	76
ない	3	3	7	3	4	2	22

■問5-1 問5で「はい」と答えた方に伺います。

どのようなことに不信・不満を感じましたか(選択はいくつでも)

「医療従事者の対応」が最も多く 53 人、次いで「医療内容」(41 人)、「医療費」(25 人)となった。

「その他」では「待ち時間」に関する不満があった。



項目	人数
医療従事者の対応	53
医療内容	41
医療費	25
薬剤・調剤	23
医療制度	11
施設設備	9
その他	6

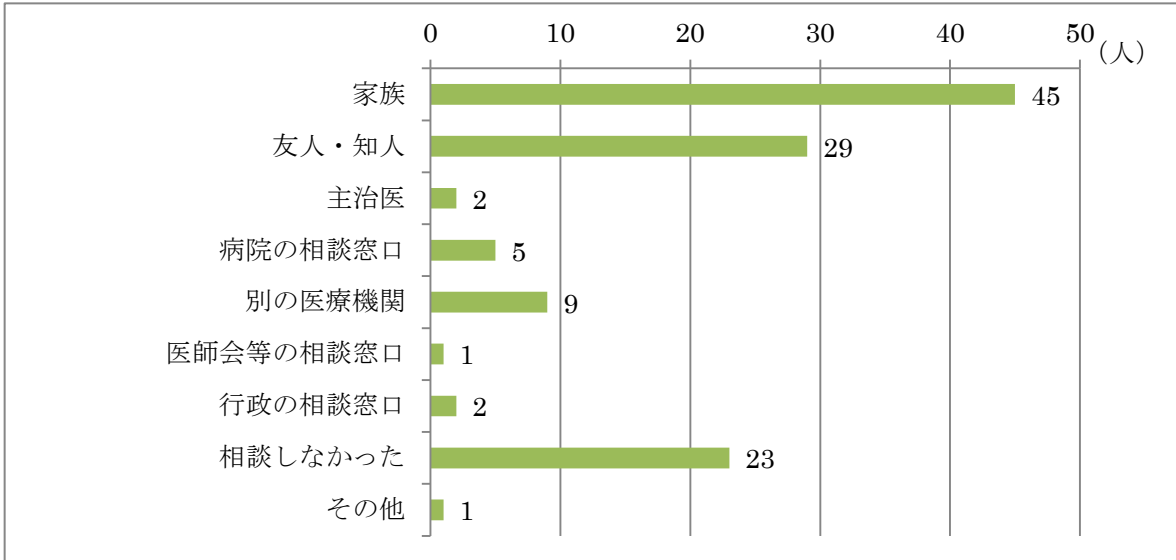
(その他の意見)

- ・待ち時間が長い割に診察が短い
- ・待ち時間
- ・診察待ちの時間がかかり過ぎる。
- ・検診で再検査になり総合病院に行ったが、腫瘍を見つけてもらえなかったこと
- ・ジェネリックを希望しても、「うちにはない」などと言われ、いつも高いのを買わされている。薬局で、薬はまだあるというのと、その承認を得るために再度病院へ行くよう言われ、同日再院。病院から再度受診費用請求されグル&詐欺だと思った。

■問5-2 問5で「はい」と答えた方に伺います。

不信・不満を感じた時、どなたに相談しましたか。(選択はいつでも)

「家族」が最も多く45人、次いで「友人・知人」(29人)、「相談しなかった」(23人)となっている。



項目	人数
家族	45
友人・知人	29
主治医	2
病院の相談窓口	5
別の医療機関	9
医師会等の相談窓口	1
行政の相談窓口	2
相談しなかった	23
その他	1

(その他の意見)

- ・看護師の方にきいた。

■問5-3 問5-2で「相談しなかった」と答えた方に伺います。
相談しなかった理由は何ですか。

(解決が期待できない)

- ・相談しても変わると思えなかったから。
- ・相談する程の内容ではなかった為。
- ・聞いていて嬉しい話ではないので。話しても解決する問題ではないから。
- ・具体的に相談する相手が居ない、その上、解決する見込みがないから。
- ・すぐに改善できる事柄ではないであろう。と感じたため。
- ・処方される薬の量が多いなどは相談しても仕方ないと思うから。

(相談相手・相談先がわからなかった)

- ・相談相手が見当たらなかった。
- ・相談できる相手がいないから。
- ・相談する場所を知らなかった、病院を変われば済むから。
- ・相談先がわからなかったり、言って変わるのか?と思ったりしたから。
- ・相談するところがわからない。相談しても無駄だと考えた。

(医療機関等を変える)

- ・自分で判断した上で病院を変えた。
- ・別の病院に変える。
- ・自分とは合わないだけで、他の病院に行けばいいと思ったから。
- ・健康保険システムの窮状を少しでも改善する努力を、患者がしようとするのを理解しない薬局は無用と思い、元の薬局に戻したため。
- ・医師側も、経験と知識を持って臨んでおられると思うし、たまたま、それに該当しない場合に当たっているんだと判断し、病院または、担当医師を変えて改善を試みます。

(その他)

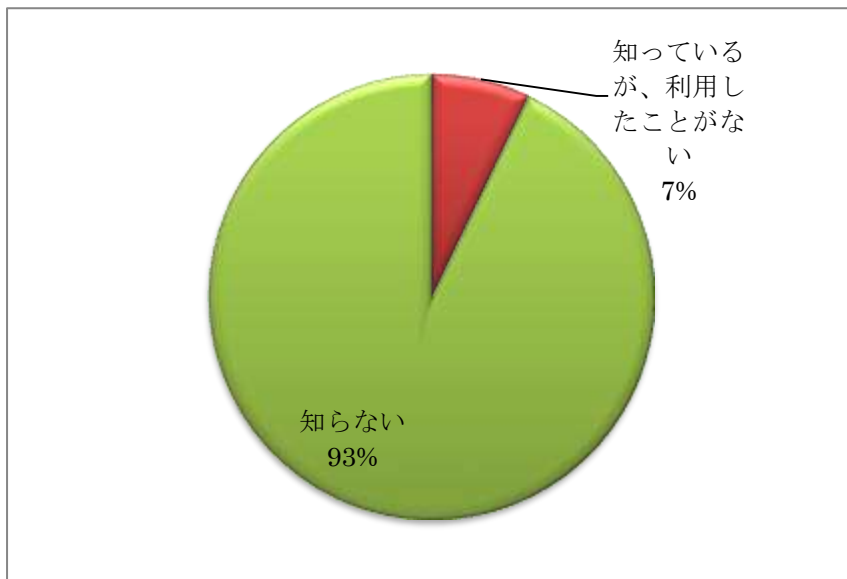
- ・特に理由はない。
- ・相談しようとは思わなかった。
- ・面倒なので。
- ・医療制度に詳しくなく期待すべきものが無かったので、それが相談で解決できるか否かもわからなかった。
- ・今後その病院に行かないと思ったから。
- ・医者言うことは「絶対」と思って。
- ・相談するほどの内容ではないと判断した。どの医者も触診は必ず実施するのが常識と思っていたから。

静岡県医療安全支援センターでは、医療に関してどこに相談してよいかわからない方が、まず初めに相談するための窓口を開設し、問題解決のための助言や専門機関などのご案内を行っています。

■問6 「医療安全支援センター」をご存知でしたか。また利用したことがありますか。

93%の方が「知らなかった」と回答している。

また、「知っている」方でも、医療安全支援センターの利用はなかった。



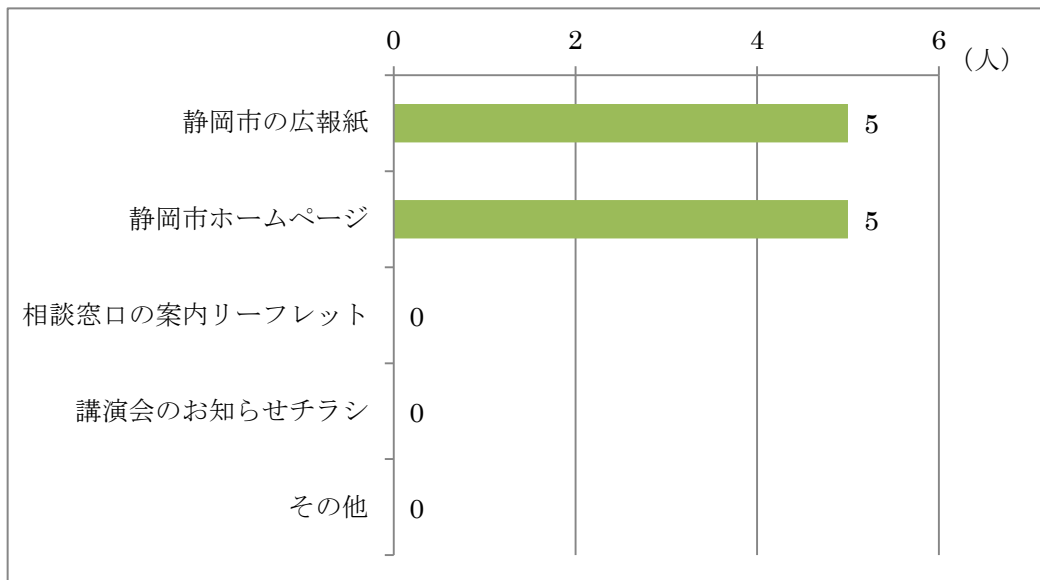
(人)

項目	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総計
知っていて、利用した事がある	0	0	0	0	0	0	0
知っているが、利用したことがない	1	1	1	0	2	2	7
知らない	8	22	27	14	13	7	91

■問6-1 問6で「知っていて、利用したことがある」「知っているが、利用したことがない」と答えた方に伺います。

医療安全支援センターを何で知りましたか(選択はいくつでも)

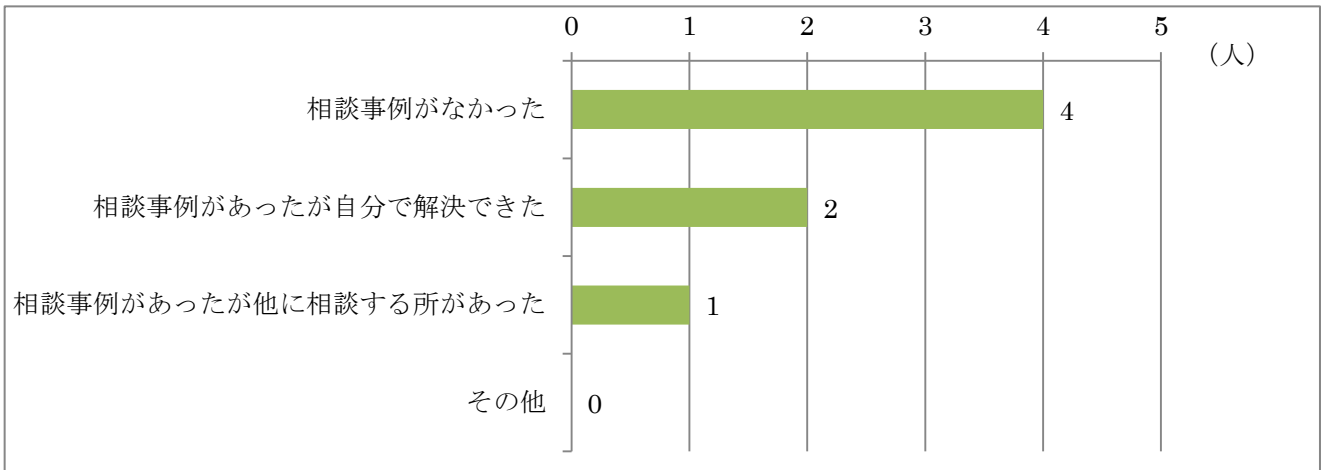
「静岡市の広報紙」「静岡市ホームページ」がともに5人となった。



項目	人数
静岡市の広報紙	5
静岡市ホームページ	5
相談窓口の案内リーフレット	0
講演会のお知らせチラシ	0
その他	0

■問6-2 問6で「知っているが、利用したことがない」と答えた方に伺います。
 利用しなかった理由は何ですか

「相談事例がなかった」が最も多く4人、次いで「相談事例があったが自分で解決できた」(2人)、「相談事例があったが他に相談する所があった」(1人)となっている。



項目	人数
相談事例がなかった	4
相談事例があったが自分で解決できた	2
相談事例があったが他に相談する所があった	1
その他	0

■問6-3 問6-2で「相談事例があったが他に相談する所があった」と答えた方に伺います。
 誰に(どこに)相談しましたか。

- ・子供の事が多いので、静岡こども救急電話相談を利用させてもらっています。

■問7 「医療安全支援センター」について、ご意見・ご要望などあれば、ご記入下さい。

(広報について)

- ・あんまり浸透していないので、広報紙やインターネットで存在をアピールしてもらいたい。
- ・もっと多くの人に知ってもらいたいと思います。
- ・知られていないと思いますので、駅構内のポスターなど誰でも目に付く所にお知らせとして周知されると良いと思います。需要はたくさんあると思います。
- ・そういう機関があることを今回のアンケートで知ったので、もっとPRすべきでは？
- ・広報紙などをつうじて知らせるといいと思います。医療の安全支援というききなれない言葉から施設の中身が想像しにくい
- ・認知度が高まるために是非TVでのご案内をしてください。よろしくお願いします。
- ・どういう活動をしているのか、場所など全く知らない。どこで告知していましたか？
- ・知らなかったので、もっと病院とかに、広告を出して欲しい。
- ・わからないので、もっと広報されると良いと思います。
- ・まだ市民に知られていないと思う。広報活動を強化してはどうか。
- ・その様なものが行政にあるとは知らなかった。その存在や手続き方法など、今後も更に積極的に広報して欲しい。
- ・広報紙やホームページだけでなく、テレビやラジオなど、誰の目にも触れやすいかたちで案内をしていただけたら、知る機会も増えると思います。困ったときは相談したい。
- ・広報紙などでもう少し宣伝してほしい。
- ・まだ医療安全支援センターについて、その存在が市民に充分に知らされていないと思いますので、もっとPRをして欲しい。
- ・自分だけ知らないのかもしれないけど、相談先等がどこにあって、どんな事を相談出来るのかななどを明確にわかりやすく、開示しておいて欲しい。
- ・存在を知らなかったです。広報紙や新聞などで、活動内容を報告してくれたら、もっと親しみが持てると思います。
- ・まったくといっていいほど存在を知らなかったので、もう少し周知していただけたらと思います。
- ・医療安全支援センターがあることも知らなかったなので今回知ったことで少し興味を持ちました。もう少し色々な人が活用できるように広報紙等で取り上げて欲しいです。
- ・こういう場所があることをもっと広報活動してほしいです。知らない人が多いと思います。
- ・広報紙などで、特集としてとりあげ紹介してほしい。
- ・とても良い取り組みだと思います。まだまだ知れ渡っていないと思うので宣伝、広報をより増やしていくと、必要としている人に届きやすいかと思います。
- ・ふだん、保健所にかかわることがなく、医療安全支援センターも知りませんでした。もっと、広報活動が必要だと思います。
- ・医療安全支援センターという言葉を知りました。もっと、広報で宣伝してください。何か心配事があったら、相談してみようと思いました。
- ・このような制度があることを知らなかったなので、もっと広範囲で多くの方が知ることができたらと思いました。
- ・市の広報紙などで分かりやすく説明があるといいと思います。

- かかりつけの医院の窓口などに、貼ってありますか？気が付かないのであれば、申し訳ありませんでした。貼ってないようでしたら、貼って下さい。
- 医療安全支援センターがどこにあるか？又その業務内容等も知りませんでした、広報紙等でお知らせください。
- 残念ながら今回のモニター回答まで名前さえ知りませんでした。インターネットで検索して読みましたが、趣旨や活動が今ひとつ分かりません。医療という大切な分野ですから、今後一層の啓発、PRが必要だと思います。また、相談窓口には医療に精通した経験豊富な方が望まれると考えます。
- もっと周知してほしい。知らない人が多いと思います。
- ぜんぜん知らなかったのもっと広報してほしい。ぜひ利用してみたいと思った。
- 今回のアンケートで初めて「医療安全支援センター」の存在を知りました。アピール不足。認知度が低すぎます。広報紙に大きく載せるなど、その存在をアピールすべきです。
- 今後は、有効に活用したいと考えます。市民に対して大いに支援センターのPRをして下さい。
- 定期的に市立病院や、クリニックで受診しているが、「医療安全支援センター」の掲示物やリーフレットは見たことがない。医療機関への配慮（遠慮）のせいかな？健康保険機関が被保険者への郵便配布物と一緒に「医療安全支援センター」のリーフレットを入れて周知して頂きたい。
- あまり認知がされていない可能性があるので、今後の広報活動に期待したい。
- もっとセンターの機能や役割を周知していただいて、地域住民が、利用しやすい身近なセンターになってほしいです。
- まだまだ知らない市民が多くいると思う。センターを知ってもらい、活用してもらい安心して医療が受けられるよう啓蒙してほしい。
- せっかくだいいセンターがあるので、もっと困っている方にこの情報が届けばいいな、と思います。
- 具体的にどのような事を行っていて、どのようなフォローをしていただけるのかを市民に知らせていただけるとうれしい。
- 医療安全支援センターは全く知りませんでした。が、知っていたとしても余程の事でないと少し相談しに行きにくい感じなので、具体的な事例をいくつか紹介して挙げていただけると相談しやすいかと思います。
- どこにあるのかわかりません。また何をするとところかもわかりません。
- 具体的な支援方法が見えないので何ともいえない。
- どこにありますか？
- どんな相談を受け付けてくれるのか分からないので教えて欲しい。
- 認知度が低いような気がします。実際に利用したことがないのでそれ以上のことは言えませんが、どの医療機関を利用すればいいかわからないような人は、この機関の使い方もわからないかもしれません。

(その他)

- テレビや書籍などで、健康のことに関しての情報があふれ、どれが本当なのか？どこにかかったらよいか…解らないことが多いので、相談できるところがあるのは嬉しい！知らなかったのも、これから困った時に利用できるという安心感があります。
- 寄せられた相談内容、病院名を公開してインターネットで見られるようにしてほしいです。（初めて病院にかかる時の参考にしたいので）予防接種の実施医院一覧（料金含む）があるととても便利です。また予防接種の無料化予定の情報を知りたいです。
- 気軽に相談できる環境が増えれば良いなと思いました。

- ・病院・医師と利害関係の無い助言・活動をして欲しい。
- ・医療に関して、ほとんど無知であります。このようなサイトがあるということで、今後は疑問質問等ありましたら是非利用させていただきたく思います。行政機関の市民を思った有難い制度の数々感謝いたします。
- ・報道される医療事故などの情報について（それ以外も含めて）事実関係をきちっと把握して、その後の改善策を含めて、事故を起こさないようにどのように改善したのかを公表し、ネットで検索できるようにしてほしい。現在公表されているのは、相談件数など統計情報のみ。
- ・的確な、正しい指示、案内をお願いします。
- ・医療に関しての質問や相談、また医療を受けた後に不安や不信を感じたときは、家族の中で話し合ったり、疑問が残ってもそのままにすることが多くありましたが、このような機関があることを知り、大変安心し、心強く感じます。家族や知人にも「医療安全支援センター」のことを教えてあげたいと思います。
- ・医療に関してどこに相談したらいいかわからない方が、まずはじめに相談する窓口のような、まずはあつちに相談して次はこっちに相談してという何段階も分かれているのが公共の相談によく見られますが、同じことを何度も話したりと考えると、だんだん利用度が遠のきます。もっと簡潔だと、とても嬉しいです。
- ・どういった症状は、どこの医療機関へ行くのか何故適切か。受診時には何を伝えたら、どういう治療が期待できるのか等の案内があれば助かると思う。
- ・そもそも支援センターを初めて知った。利用する機会があれば積極的に利用したいと感じた。
- ・長期にわたる通院生活をしていますが、支援センターの存在を知らず、勉強不足でした。今後、活用したいと思います。
- ・医療安全支援センターを知らないのもう少し勉強したい！
- ・これからは、利用したい。
- ・今まで存在すら知らなかったもので、今後は活用したいと思います。個人情報を守られますようにと、その点が心配です。
- ・自分が30年前大病したときは相談センターがなくて、医師の話すままに絶望を感じた。その後、落ち着いてきたときから、セカンドオピニオンを活用することにしてきた。まだまだ医師のきびしい言い方に心痛めるときがある。安全医療センターができて本当によかったと思う。病人の心のケアが治療より大事であると今は思っている。
- ・電話相談は月曜日～金曜日（土日祝日年末年始等を除く）、面接相談は事前に予約が必要です。受付時間は午前9時から12時まで、午後1時から4時までと、ホームページの情報を拝見して感じたことですが、普段仕事をしている人間がもっと気軽に相談できるように改善して欲しいです。土日祝日は難しいとしても月1、2回は土曜日や夜間の受付をすとか昼休みの12～13時の間、受付してないのはお役所仕事としか思えません。税金で運用している以上、誰もがサービスを受けられるように改善と、市民のためにより良いサービスの提供をお願いします。・誰でもいつでも、気軽に相談できる体制であって欲しいと思います。
- ・病気をしてから自分の医療が正しいものか、考えるようになりました。そうしたセンターがあるのであれば、積極的に利用したいと思います。医療はお金で買うものにならないように。
- ・機会があれば気軽に相談などで利用してみたいと思いました。
- ・今まで知らなかったのをこれを機会に調べて、家族にも周知しようと思いました。
- ・今後、大いに活用したいと思います。
- ・もう少し医療機関に対する権限を強化してほしい。

- ・行政窓口は平日昼間のみの受付が多いが就業していると相談ができない。夜間や休日などの対応日も作ってほしい。

◆総括

「セカンドオピニオン」「ITを使った検索法」「救急当番医制度」「医療費の見方」は関心が高い項目であり、年代別区分でも多くの方が市民講座を受けたい意向を持っていることがわかりました。年代による傾向も把握する事ができ、今後開催予定の市政出前講座のテーマ設定や構成に反映させ、より内容を充実させ積極的に開催していきます。

医療に関する不信不満を感じている実態は多く、その相談先は家族や友人の範囲であることや「相談先がわからない」というご意見も多く、相談できなかったケースも多いことがわかりました。

今回のアンケート結果により、多くの方が「今後、このセンターを活用したい」という高い関心があることを感じ、医療安全支援センターの必要性を再認識しました。このアンケート結果が、医療安全支援センターを知っていただく良い機会にもなったと感じています。

また、これまで「医療安全支援センター」の認知度は低く、その活動内容を知らなかった方が多かったことから、新たなPR方法の検討や、広報紙やウェブサイトの活用及びリーフレットの配置方法を検討し、PRに努めていきたいと考えています。