

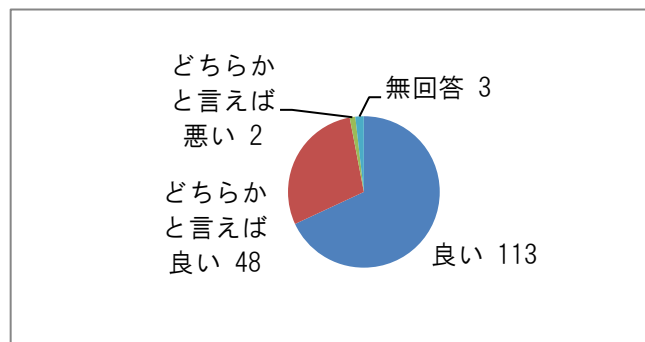
## 登録医アンケート結果報告

発送数： 422      有効回答数： 166      回答率： 39. 3%      発送日： H23. 8. 15

### I 横浜医療センターのイメージ・印象について

#### 【質問2】横浜医療センターに対するイメージ・印象

回答項目	回答数	割合
良い	113	68%
どちらかと言えば良い	48	29%
どちらかと言えば悪い	2	1%
悪い	0	0%
無回答	3	2%
計	166	100%

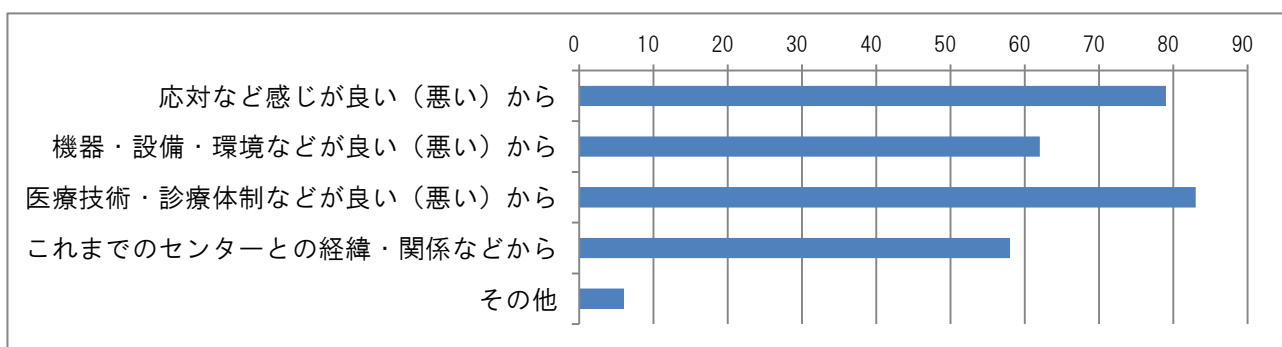


横浜医療センターに対するイメージは、登録医向けのアンケートとは言え、「良い」が68%、「どちらかと言えば良い」が29%、合計97%に上り、圧倒的に好印象が優勢という結果となった。

「悪い」はなく0%、「どちらかと言えば悪い」がわずか2名で1%であった。

#### 【質問3】上記、質問2でそう思った理由（複数選択可）

回答項目	回答数	順位
応対など感じが良い（悪い）から	79	2位
機器・設備・環境などが良い（悪い）から	62	3位
医療技術・診療体制などが良い（悪い）から	83	1位
これまでのセンターとの経緯・関係などから	58	4位
その他	6	5位



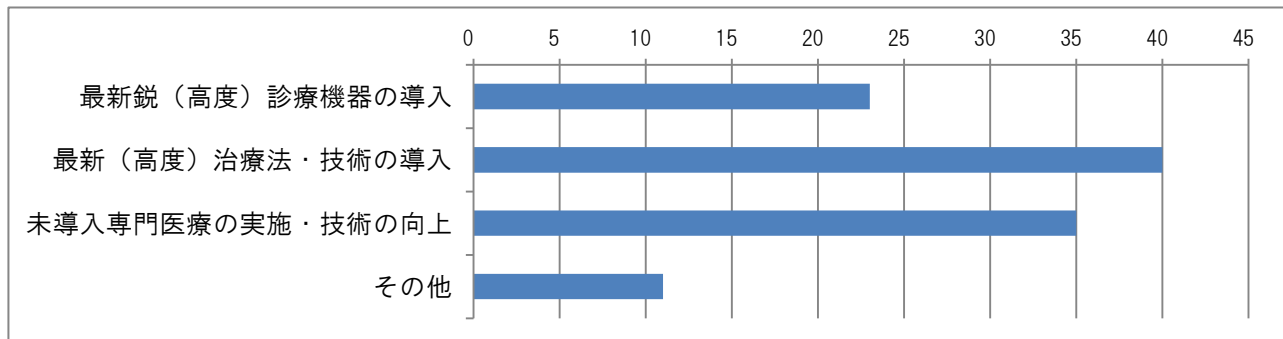
#### 「その他」の改善点

紹介した患者さんが悪く言うことがない、新築したので など

横浜医療センターのイメージを構成している要因として、「医療技術・診療体制などの良さ」（1位）「応対などの感じの良さ」（2位）の順で、高く評価されている。横浜医療センターが平成22年4月に新築されたという要因があるにもかかわらず、「機器・設備・環境の良さ」に対する評価は第3位にとどまった。

【質問4】設備・環境・医療技術について、改善が必要だと思う点（複数選択可）

回答項目	回答数	順位
最新鋭（高度）診療機器の導入	23	3位
最新（高度）治療法・技術の導入	40	1位
未導入専門医療の実施・技術の向上	35	2位
その他	11	4位



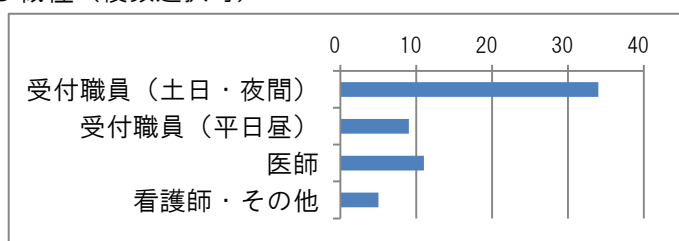
「その他」の改善点

血液内科、急患の受入れ、紹介依頼時の対応、医師の技術の個人差の解消 など

横浜医療センターのハードウェアに関する課題として、「最新の治療法・技術の導入」（1位）に対する要望が最も強く、次いで「未導入専門医療の実施・技術の向上」（2位）を望む声強い結果となった。「最新鋭診療機器の導入」に対する要望は、第3位にとどまった。

【質問5】対応などについて改善が必要と思われる職種（複数選択可）

回答項目	回答数	順位
受付職員（土日・夜間）	34	1位
受付職員（平日昼）	9	3位
医師	11	2位
看護師・その他	5	4位



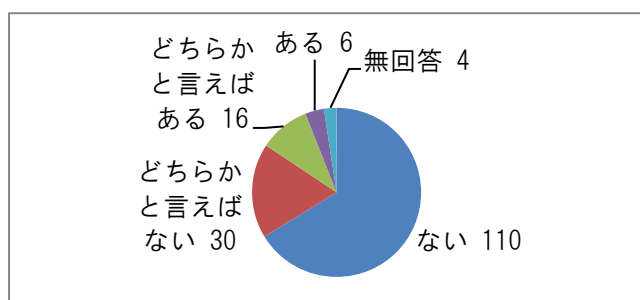
横浜医療センターの対応に関する課題として、「受付職員（土日・夜間）」の改善を求める声突出して多く、回答総数59のうち58%にあたる34人の登録医が改善課題と指摘した。次いで、「医師」「受付職員（平日）」「看護師・その他」の順で改善が必要と指摘された。

総論としては、質問2（横浜医療センターの好印象が97%）、質問3（「対応なのどの感じは良い」が2位）から横浜医療センターの印象は良く、対応の感じも良いが、職種等個別に見ると改善に取り組む余地があることが明らかとなった。

## II 横浜医療センターとの連携について

【質問6】センターとの連携について、要望・苦情がありますか？

回答項目	回答数	割合
ない	110	66%
どちらかと言えない	30	18%
どちらかと言えばある	16	10%
ある	6	4%
無回答	4	2%
計	166	100%



連携の課題としては、要望・苦情は「ない」が全体の 2/3 にあたる 66%で、「どちらかと言えない」が 18%、合計 84%の登録医が現状の連携に満足している様子がうかがえる。

一方、「どちらかと言えはある」が 10%、「ある」が 4%と不満を抱いている登録医もいる。それらの多くが、予約や患者紹介に関するものであることが、質問 7 の具体的な記載（以下要約）から分かった。

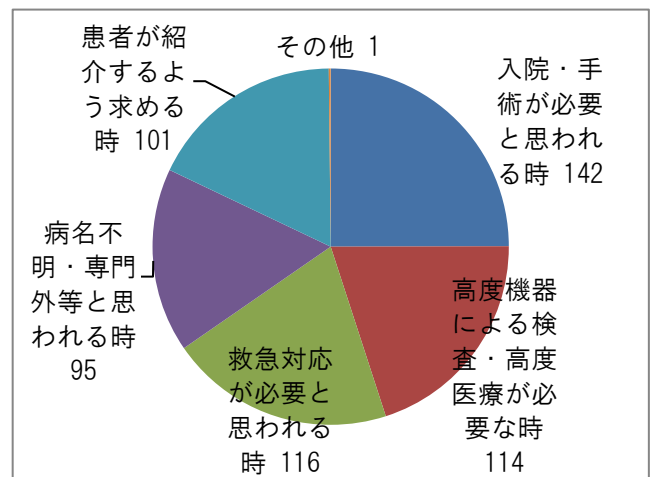
「どちらかと言えはある」「ある」と回答した場合の具体的な要望・苦情

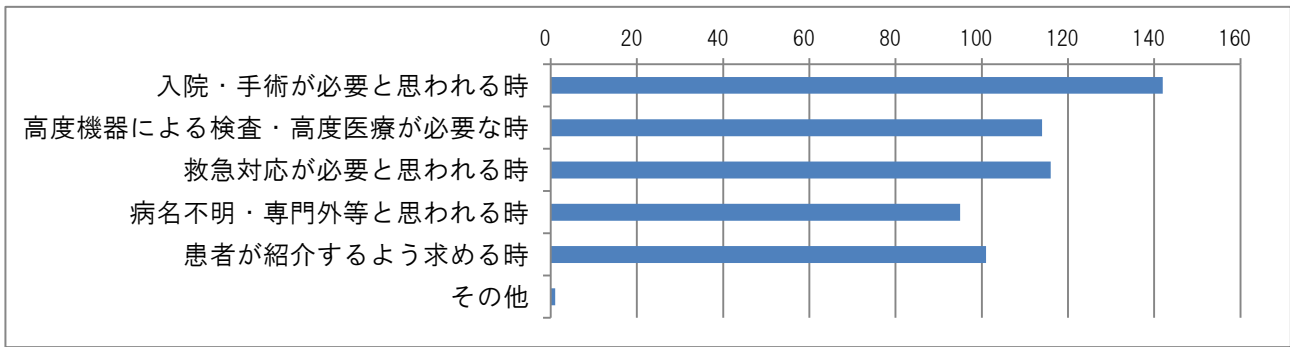
- 登録医からの紹介は予約が優先するようにして欲しい。
- 当日の紹介が難しいこと。
- 緊急時や入院依頼の連絡に時間がかかりすぎる。
- 予約をとるのに時間がかかるため、もう少し早くできれば幸いです。
- 土曜診療をして欲しい。内視鏡予約ができるようにして欲しい。
- 診療科によって連携時の意思疎通が困難。
- 診療科によってC X R等の貸出資料の返却がなかった。
- 紹介時、受診したとの返事はあるが、最終的にどうなったが不明な時がある。
- 以前より改善されたが、紹介患者さんの受診（結果）報告が遅い又は無い場合がある
- 経過が良くわからない。症状が改善されない。
- 紹介患者が転科（主治医交代）した時に返信や結果報告がまず来ない。
- 紹介した患者が安定したら逆紹介して欲しいがその率が少ない。専門性が高いのは良いが紹介医と反する判断をすることも多いように思える。
- 狭心症にて紹介した患者さんが逆紹介されなかった。
- 逆紹介患者が皆無。
- 夜間・休日でも対応していただけるとありがたいです。
- 産婦人科医師が少なすぎる。
- 成人の重症心身障害者の入院（肺炎、尿路感染、イレウス等）をお願いできればと考えている。
- 時に”センター”という場所におられるためか、”上から目線”で我々を見ているように感じられることがあります。
- 満床だからと断られる（以前勤務していた病院では、開業医からの紹介はまず受けて、必要なら他院を紹介していました。）

### Ⅲ 医療機関に患者紹介する時について

【質問 8】一般的に医療機関に患者を紹介するのは、どのような時ですか？（複数選択可）

回答項目	回答数	順位
入院・手術が必要と思われる時	142	1位
高度機器による検査・高度医療が必要な時	114	3位
救急対応が必要と思われる時	116	2位
病名不明・専門外等と思われる時	95	5位
患者が紹介するよう求める時	101	4位
その他	1	6位



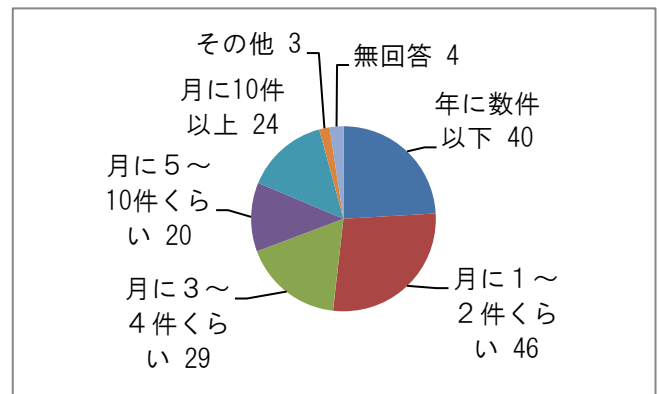


一般的に登録医が患者を紹介するのはどのような時かという事について、「入院・手術が必要と思われる時」(1位)が最も多く、次いで「救急対応が必要と思われる時」(2位)「高度機器が必要な時」(3位)「患者が紹介するよう求める時」(4位)「病名不明・専門外」(5位)の順であった。

第2位から5位までは拮抗しているが、「患者が紹介するよう求める時」が第4位となっており、患者からのアピールで紹介先が決まることがあるという事実は、広く地域住民から信頼される医療機関であると認知されることが、病院経営上重要であることを改めて認識させられる。

【質問9】一般的に患者を医療機関に紹介する件数(頻度)はどのくらいですか？

回答項目	回答数	割合
年に数件以下	40	24%
月に1~2件くらい	46	28%
月に3~4件くらい	29	17%
月に5~10件くらい	20	12%
月に10件以上	24	14%
その他	3	2%
無回答	4	2%
計	166	100%



登録医の患者紹介状況としてその頻度を見てみると、「月に1~2件」が46名で28%、「年に数件以下」が40名で24%、「月に3~4件」が29名で17%、これら上位3つで計69%を占めた。

一方、「月に10件以上」という登録医が第4位で14%おり、患者紹介を多く行う登録医の存在も浮き彫りになった。

そこで、「月に10件以上」と答えた登録の横浜医療センターへの患者紹介状況を調べてみたところ、次表のとおりであった。

【「月に10件以上」と回答した登録医の横浜医療センターへの紹介件数】

(※24件中氏名の記載があった20件について平成22年度の横浜医療センターへの紹介件数を集計)

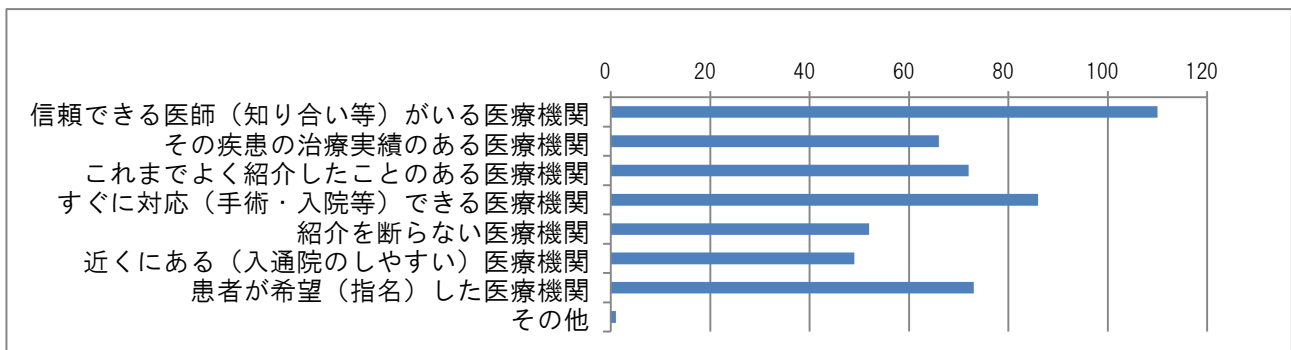
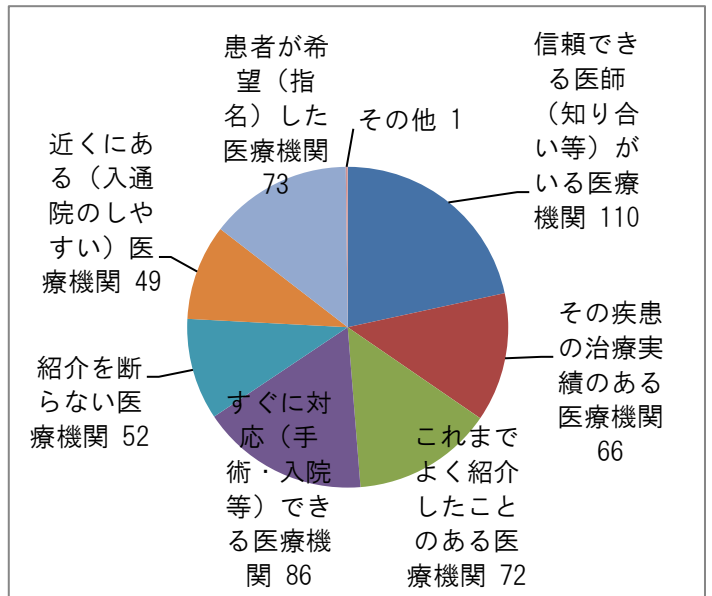
調査結果	回答数
年に0件	4
月に1~2件くらい	7
月に3件くらい	1
月に5~7件くらい	4
月に25件以上	4

一般的に月に10件以上患者紹介する登録医の内、「横浜医療センターに1件も患者紹介なし」が4名、「月に1~2件紹介」が7名、「月に3件紹介」が1名であった。これらの登録医の患者紹介先は、他の医療機関であったということであり、登録医が、他の医療機関の登録医に重複してなっていて、そちらに患者紹介している事実が推測される。

一方、「月に25件以上」横浜医療センターに患者紹介していた登録医も4名いた。

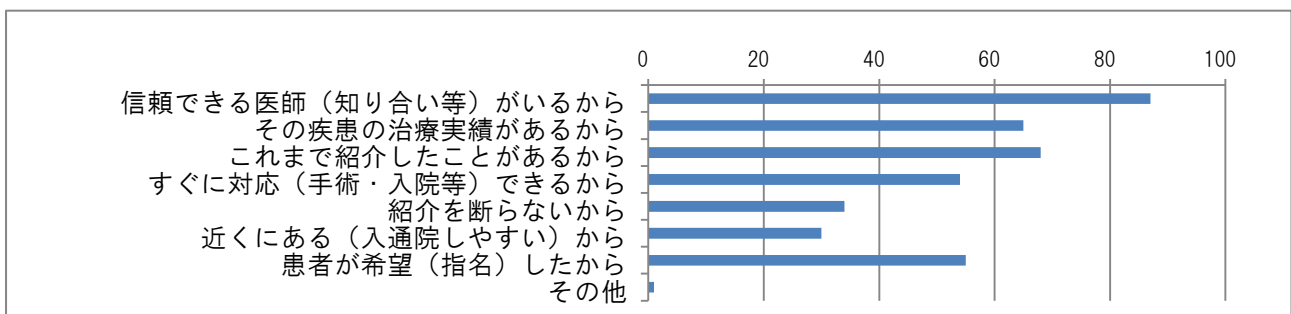
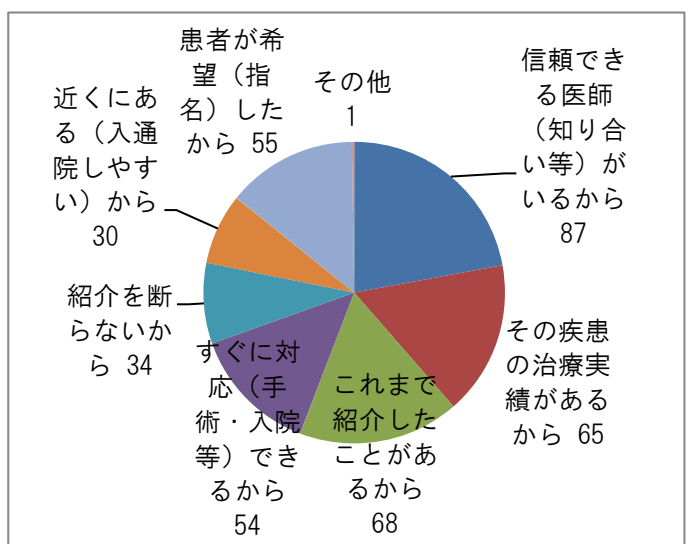
【質問 10】 一般的に紹介先はどのような理由で選んでいますか？（最も重視するもの3つまで）

回答項目	回答数
信頼できる医師（知り合い等）がいる医療機関	110
その疾患の治療実績のある医療機関	66
これまでよく紹介したことのある医療機関	72
すぐに対応（手術・入院等）できる医療機関	86
紹介を断らない医療機関	52
近くにある（入通院のしやすい）医療機関	49
患者が希望（指名）した医療機関	73
その他	1



【質問 11】 横浜医療センターを紹介先に選ぶ理由は何ですか？（最も重視したもの3つまで）

回答項目	回答数
信頼できる医師（知り合い等）がいるから	87
その疾患の治療実績があるから	65
これまで紹介したことがあるから	68
すぐに対応（手術・入院等）できるから	54
紹介を断らないから	34
近くにある（入通院しやすい）から	30
患者が希望（指名）したから	55
その他	1





【質問 10 と質問 11 の回答数の順位の比較表】（紹介先を選ぶ理由）

	一般的に紹介先を選ぶ理由		センターを選んだ理由	
1位	信頼できる医師がいるから	21.9%	信頼できる医師がいるから	22.1%
2位	すぐに対応できるから	16.9%	これまで紹介したことがあるから	17.3%
3位	患者が希望したから	14.3%	治療実績があるから	16.5%
4位	これまで紹介したことがあるから	14.1%	患者が希望したから	14.0%
5位	治療実績があるから	13.0%	すぐに対応できるから	13.7%
6位	紹介を断らないから	10.2%	紹介を断らないから	8.6%
7位	近くにあるから	9.6%	近くにあるから	7.6%

登録医が、患者を別の医療機関に紹介しようとする判断し、その紹介先を選定する理由で最も多かったのは、「信頼できる医師がいるから」であり、横浜医療センターを紹介先に選んだ理由でも同様に1位となった。

一般的に選ぶ場合の2位は「すぐに対応できるから」の16.9%であるのに対し、横浜医療センターを選んだ場合、「これまで紹介したことがあるから」の17.3%が2位となっており、「すぐに対応できるから」は5位の13.7%で-3.2%となっている。これは、登録医が横浜医療センターの対応が他の医療機関と比べて遅いと感じているためであろうか。

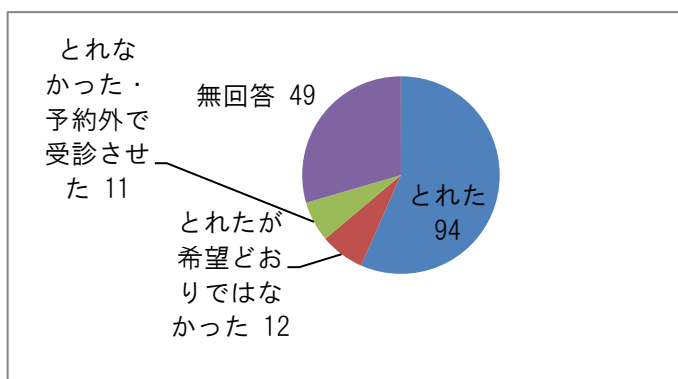
逆に、横浜医療センターを選んだ理由の2位、3位の「これまで紹介したことがあるから」「治療実績があるから」は、一般の場合4位、5位とやや低くなっている。これまで患者紹介してきた実績や安心感は、紹介先選定という観点からは、それほど重要視されていないということであろうか。

実績や安心感で横浜医療センターが選ばれているとしたら、これは横浜医療センターの強みというよりも、危機感をもって捉えるべきかもしれない。

また、「患者が希望したから」が選定理由の中位にあること、「紹介を断らないから」「近くにあるから」が選定理由の下位にあることが共通しており、注目される。

【質問 12】 横浜医療センターを紹介先に選んだ時、FAX予約は希望どおりとれましたか？

回答項目	回答数	割合
とれた	94	57%
とれたが希望どおりではなかった	12	7%
とれなかった・予約外で受診させた	11	7%
無回答	49	30%
計	166	100%

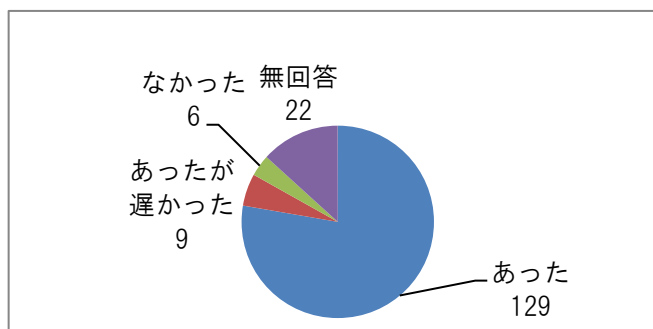


FAX 予約については、全体の半数以上にあたる 57%が「とれた」と回答しているが、「とれたが希望どおりではなかった」「とれなかった・予約外で受診させた」がそれぞれ 7%あり、改善の余地をうかがわせる結果となった。

年に数件以下の紹介実績の登録医が 24%ある（質問 9）ことからすると、無回答の 30%は、横浜医療センターへの紹介実績がないため、回答を差し控えたものということであろうか。

【質問 14】 患者さんを紹介した後、横浜医療センターから最終報告はありましたか？

回答項目	回答数	割合
あった	129	78%
あったが遅かった	9	5%
なかった	6	4%
無回答	22	13%
計	166	100%

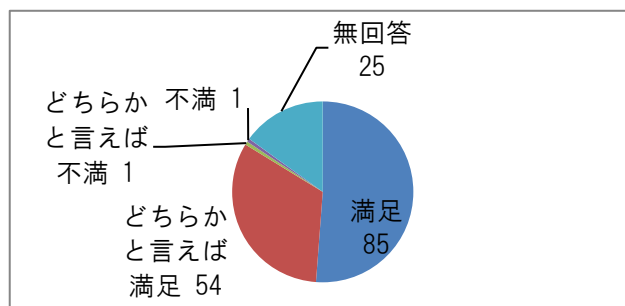


患者紹介後、横浜医療センターからの最終報告の有無については、78%が「あった」と回答しているが、「あったが遅かった」が5%、「なかった」が4%あり、何らかの形で登録医への報告が漏れるケースがあるようである。

年に数件以下の紹介実績の登録医が24%ある（質問9）ことからすると、無回答の13%は、横浜医療センターへの紹介実績がないため、回答を差し控えたものということであろうか。

【質問 16】 紹介した患者さんは、横浜医療センターでの診療に満足していましたか？

回答項目	回答数	割合
満足	85	51%
どちらかと言えば満足	54	33%
どちらかと言えば不満	1	1%
不満	1	1%
無回答	25	15%
計	166	100%



登録医の視点から見た横浜医療センターに紹介した患者の満足度は、「満足」51%、「どちらかと言えば満足」33%、合計84%となり、多くの患者が満足している様子がうかがえる結果となった。

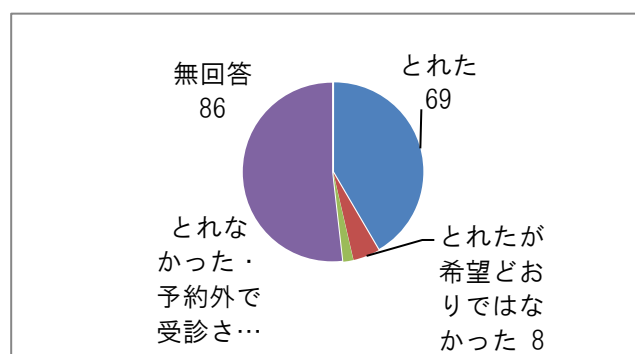
横浜医療センターにとって大変ありがたいとくうれい数字と言えそうである。

年に数件以下の紹介実績の登録医が24%ある（質問9）ことからすると、無回答の15%は、横浜医療センターへの紹介実績がないため、回答を差し控えたものということであろうか。

#### IV 横浜医療センターへ検査依頼した時について

【質問 18】 検査予約は希望どおりとれましたか？

回答項目	回答数	割合
とれた	69	42%
とれたが希望どおりではなかった	8	5%
とれなかった・予約外で受診させた	3	2%
無回答	86	52%
計	166	100%

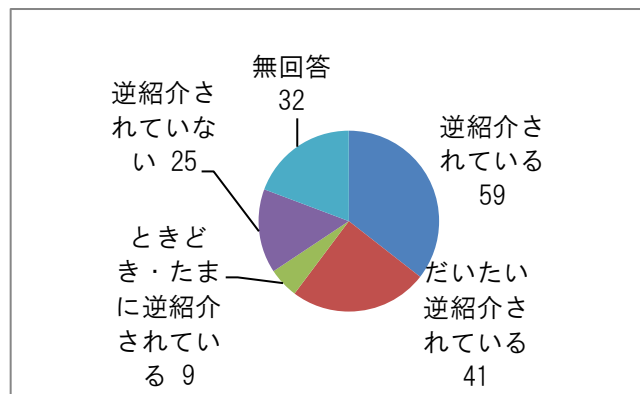


検査予約については、予約が「とれた」と回答したものが42%あるものの、無回答が半数以上の52%に上り、満足度が高いと言えるのか判然としない結果となった。無回答が多かったことについては、登録医から横浜医療センターへの患者紹介形態として、検査のみの予約が少ない実態があり、このため回答しにくいと感じられた者が多かったためであろう。

## V 横浜医療センターから逆紹介された時について

【質問 20】 横浜医療センターに紹介した患者さんは、逆紹介されていますか？

回答項目	回答数	割合
逆紹介されている	59	35%
だいたい逆紹介されている	41	24%
ときどき・たまに逆紹介されている	9	5%
逆紹介されていない	25	15%
無回答	32	19%
計	166	100%



横浜医療センターからの逆紹介については、「逆紹介されている」が35%、「だいたい逆紹介されている」が24%、合計59%が逆紹介されていると回答した。

一方、「ときどき・たまに逆紹介されている」が5%、「逆紹介されていない」が15%となった。年に数件以下の紹介実績の登録医が24%ある（質問9）ことからすると、無回答の19%は横浜医療センターへの紹介実績がないため逆紹介を期待していないものとも考えられる。この「無回答」を除外すると、「逆紹介されている」「だいたい逆紹介されている」の合計が占める割合は75%に達する。

## VI 自由意見

- 一般内科医に必要な他科の病態レクチャー（例えば眼科・緑内障等）を開催して欲しい。
- 医療センターの受診対応に感謝しております。
- 国立横浜病院OBとして益々のご発展を祈念します。時々辛口のクレームを入れますが、「立てば歩め」の親心(?)とご理解ください。
- 人気のある病院で、急患が満床で断られることがあります。仕方の無い事と思っておりますが悲しいです。
- 大変満足しております。今後ともよろしくお願いします。
- FAX予約だと予約が先になるので直接患者さんが紹介状持参で受診したほうが早い。
- 中間報告があることが好ましい（入院した、退院した等）、現状では紹介した患者が入院したのか、いつ退院したのかがわからない。
- いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- FAX予約は時間外にうまく対応できないと思う。
- 逆紹介を増やして欲しい。紹介医の立場も考えた上で診療にあたって頂きたい。
- 頼りにしておりますので、今後ともよろしく。
- お世話になっております。当院の患者さんからはやや遠いため紹介した機会はないですが、大量服薬のQQでお世話になったことがあり、大変ありがたく思っています。
- 遠いのでなかなか紹介ができません。
- 産科のセミオープンシステムにもう少し活力を持たせるよう我々も努力しないといけないと思います。また、産科ドクター不足のため色々問題がでてくるのだと思っています。
- 小生週4日午前中診療のみの老医ですが、小生不在の場合にセンターで必ず診てくださいますので大変感謝しております。今後ともよろしくお願いします。
- 合併症の患者さんにいつも快く対応していただき感謝しています。
- 土日の対応を考えていただきたい。研修医の動員など可能ではないでしょうか。結局、徳州会等へ紹介することになります。
- 以前に在宅支援療養所の先生方の集まりで地域医療連携室の方ともお話する機会がありました。

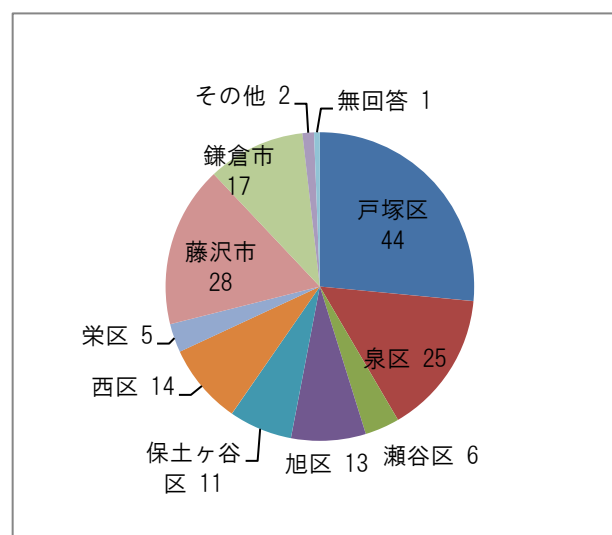


今後、内科（特に消化器、呼吸器）と関連を持ちたいと考えています。

- 紹介して受けてもらえるかどうか、誰に連絡すればいいのか困ることがあります。医師に直接話をできればいいのですが、難しいこともあるようです。
- いつもお願いするばかりの立場からでは恐れ多いのですが、まず先生方が十分に休養や睡眠をとられ、力を出し切れる職場環境が大切だと思います。
- 新築できれいな病院なので今後は紹介を増やしたいと思っています。ただし、やや遠い点や近くに有名病院が2つあるので急に増えることはないかもしれませんが。
- 満床の場合、こちらでも可能な限り他病院を探しますが、特に必ずしも入院とは限らない患者はまず受けて診療して欲しい。（他病院での入院になる旨は、わかっていればこちらで患者に説明します。）
- 当院かかりつけの患者さんが夜間・休日、当院休診日に救急車等で入院された場合、その旨ご一報頂けると有難いと思います。何科で担当の先生が誰かも含めて。
- 地域のニーズを十分に充足していると思います。身体的な重症度だけでなく、外来での診療の都合で救急を受診していただくこともあるかもしれませんがお願いします。
- 一刻を争う喘息重症発作、除脈等の際にはホットラインを使用させて頂きたい（3次救急のみ）。循環器・消化器等の当直はできれば穴の無いようにお願いしたい。

## 参考 医療機関の所在区別回答件数

所在区	回答件数	登録医数	回答率
戸塚区	44	77	57.1%
泉区	25	35	71.4%
瀬谷区	6	17	35.3%
旭区	13	39	33.3%
保土ヶ谷区	11	30	36.7%
西区	14	34	41.2%
栄区	5	15	33.3%
藤沢市	28	69	40.6%
鎌倉市	17	30	56.7%



回答率・回答登録医の分布状況について、回答が面倒、自分の考えを知られたくないなど、アンケート調査に対する忌避意識が働いたためであろうか、回答率は39.3%と低調なものとなった。

横浜医療センターの登録医療機関数は345を超えるが、近隣の戸塚区、泉区、藤沢市、鎌倉市所在の診療所が合計211で、他の診療所は134となっている。

回答医の分布と登録医の分布を所在区市別で比較した回答率では、戸塚区が登録医77に対し回答44で、回答率57.1%、泉区が登録医35に対し回答25で71.4%、藤沢市が登録医69に対し回答28で40.6%、鎌倉市が登録医30に対し回答数17で56.7%であった。

アンケート全体の平均回答率が39.3%であるので、この平均を上回ったのは、この横浜医療センターの近隣にある4区市と西区（41.2%）だけである。

この結果から、他の旭区（33.3%）、瀬谷区（35.3%）、保土谷区（36.7%）など横浜医療センターから見て、比較的遠距離にある登録医の非回答傾向が明らかとなった。