

# 川崎医科大学に対する医師、患者および地域住民の意識調査

川崎医療短期大学 医療秘書科 栄養科\*

中島 行正 草 信正 志 赤 島 健  
三宅 博文 中 原 善 哉 難 波 三 郎\*

(昭和61年8月22日受理)

## A Questionnaire Survey on Image of Kawasaki Medical School

Yukimasa NAKASHIMA, Masashi KUSANOBU, Takeshi AKABATAKE,  
Hirofumi MIYAKE, Zenya NAKAHARA, Saburo NANBA\*

*Department of Medical Secretarial Science, Department of Nutrition\*,*

*Kawasaki College of Allied Health Professions*

*Kurashiki 701-01, Japan*

*(Received on Aug. 22, 1986)*

**Key words:** 意識調査, 医大教育, 病院医療

### 概 要

開業医師27人, 外来患者155人, 地域住民73人の川崎医科大学に対する意識を調査した。

開業医師の医大に対する意識の主なもの, 人間的に立派な医師の教育をのぞむ5件, 立派な研究の成果を期待する2件, 現在の教育と診療に満足するというもの8件, 開業医に協力をのぞむもの5件であった。

外来患者の医大に対する意識の主なもの, 待ち時間が長い45件, 職員が親切29件, 病院設備に満足26件, 診療に満足8件であったが, 学生実習に不満が5件示された。

地域住民の医大に対する意識の主なもの, 待ち時間が長い27件, 医大があるので安心だ13件, 接遇の改善4件, 部屋代が高い4件, 若い医師に不安5件であった。

外来患者, 地域住民の大部分が川崎医大に期待をもっていた。

## 1 はじめに

われわれは, 昭和60年7月に香川医科大学恩地裕らと共同研究で「地方医科大学新設に伴う地域医療へのインパクトの検証」というテーマのアンケート調査を行い, その結果を日本病院管理学会雑誌に投稿中であるが, アンケートの最後に川崎医科大学(以下医大と略す)に対する印象を求めたところ, 大変興味ある意見が寄せられたので, 今回はそのうちの主だったものを取り上げて, 若干の考察を加え報告する。

## 2 川崎医科大学附属病院の概要

医大に対する印象の大部分が, 附属病院(以下病院と略す)に関するものであったので, 先ずその概要について説明する。病院は昭和48年に倉敷市松島に48床で開院したが, 次第に増床し, 昭和61年5月現在では, 1日平均外来患者数1706人, 1日平均入院患者数820人となった。地上16階, 地下1階の本館の中に病院が含まれており, 1~4階が各科外来と中央検査部, 8階が食堂などで, 9階が手術室, 10~15階が病

棟となっている。

職員は、医師323人、薬剤師38人、診療放射線技師31人、臨床検査技師102人、理学療法士5人、作業療法士4人、言語訓練士1人、栄養士29人、視能訓練士4人、歯科技工士2人、歯科衛生士3人、看護婦500人、保健婦11人、助産婦10人、准看護婦10人、保母2人、看護助手88人、その他179人、合計1342人である。

又実習生として、川崎医科大学学生270人、川崎医療短期大学（第一看護科、第二看護科、臨床検査科、放射線技術科、医療秘書科、栄養科）学生424人、リハビリテーション学院学生24人を受け入れている。

### 3 調査の対象者と方法

調査対象者を開業医師、外来通院中の患者および地域住民の中から選んだ。開業医師は医大に子弟を在学させており、1年以内に病院へ患者を紹介した者から、無作為に35人を抽出してアンケート用紙を郵送し、31人から回答を得た。外来患者は、主として内科および外科に通院中の患者を受付で無作為に抽出した172人に対しインタビューによる調査を行った。地域住民は、倉敷市庄地区の愛育委員51人と愛育委員の選んだ男性それぞれ1名にアンケート用紙を配布し、後日全員から回収した。

アンケート用紙は恩地らが香川医大で作成し、11頁にわたり印刷されているが、今回の研究は最後の「医大に感じていることを一言おっしゃってください」という質問に対し、自由に回答された中から主なものを、医大に対する意識として集計した。

なお質問に対し回答のあったのは、開業医師31人中27人(87.1%)、外来患者172人中155人(90.1%)、地域住民102人中73人(71.6%)であった。

### 4 調査成績

#### 1) 開業医師の医大に対する意識

開業医師の回答の主なものを表1に示した。医学教育については、人間的にも立派な医師の

教育を望むものが5件であった。研究については立派な研究の成果を期待するものが2件であった。医療については、医大に医療センターとしての機能を期待するもの2件、地域医療に参加を望むものが1件であった。

開業医師との連携については、開業医師を応援して下さいという要望が3件であった。

医大の診療に対しては、現在の教育と診療に満足している8件で、他の4件も満足な感想であった。

表1 開業医師の医大に対する意識

1	医学教育	・立派な医師の教育を望む	5
		・学生の定員を 1/2 にされたら	1
2	研究	・立派な研究の成果を期待する	2
3	医療	・医療センターとしての機能	2
		・地域医療に参加	1
		・日常診療の充実	1
		・第2次・3次救急のみ取扱え	1
4	開業医との連携	・開業医を応援して下さい	3
		・開業医の参加できる勉強会	1
		・開業医の診療参加	1
		・診療内容のPR	1
5	診療の評価	・現在の教育と診療に満足	8
		・午後の診療に感謝している	1
		・紹介した患者が親切にされた	1
		・診療が丁寧である	2

#### 2) 外来患者の医大に対する意識

外来通院中の患者の回答の主なものを表2に示した。

最も多いのは待ち時間が長過ぎる45件であった。

職員の態度については親切が29件で、一部に若い医師や看護婦に不満が示された。

病院設備については、きれいだが、明るくてよい、感じがよいなど満足しているとの回答が14件みられた。設備がよいという感想も12件示されたが、建物が大きくてわかりにくいという意見も6件みられた。どんな科もあって便利という回答が4件であった。

診療については満足しているものが8件であった。

学生実習については不満という意見が5件み

られた。

表2 外来患者の医大に対する意識

1	待ち時間	・長過ぎる	45
2	職員の態度	・親切 ・若い医師に不満 ・看護婦が不親切	29 1 1
3	病院設備	・満足している ・暗い ・きれいにしてほしい ・設備がよい ・大きくてよくわからない ・どんな科もあって便利 ・中庭がこり過ぎている	14 1 1 12 6 4 2
4	診療	・満足している ・連絡が悪い ・先生がよく変わる ・処置が適切	8 1 1 1
5	総合診療部	・満足している ・早く専門医に送って欲しい	1 1
6	救急部	・満足している ・救急車が引大に運んでくれなかった	1 1
7	検査	・検査日を予告して欲しい ・過剰である	1 1
8	給食	・毎日メニューが変わってよい	1
9	投薬	・多過ぎる	1
10	学生実習	・医大学生の実習に不満 ・実習生がいて楽しい	5 1

### 3) 庄地区愛育委員他の医大に対する意識

地域住民として、庄地区愛育委員他の回答を表3に示した。

外来診療については、待ち時間が長い27件であり、接遇の改善をのぞむもの4件であった。

投薬については内容の説明を求めるものが2件であった。

医療費については部屋代が高いという感想が4件示された。

医師については、若い医師に不安を示すもの5件であった。

その他としては、医大病院があるので安心だと回答したものが13件で、人間的に立派なよい医師の教育を希望するものが4件あった。

表3 庄地区愛育委員他の医大に対する意識

1	外来診療	・待ち時間が長い ・接遇の改善を ・診療時間を守って ・紹介状なしで専門外来受診を ・予約診察をのぞむ	27 4 1 1 1
2	投薬	・内容の説明を ・投薬の量が多い ・内科で婦人科の薬が出た	2 1 1
3	医療費	・部屋代が高い ・意味のわからない費用が含まれる	4 1
4	救急部	・すぐ診察してもらえるのでよい ・診察までに時間がかかる ・病室がなくて入院できない ・診察する医師が毎回変わる	1 1 1 1
5	医師	・若い医師に不安 ・診察医師が変わる	5 1
6	看護婦	・申し送りを忘れないで	1
7	その他	・医大病院があるので安心だ ・よい医師を教育して下さい ・高度な医療をのぞむ ・モルモットにしないで ・心の通う医療を ・ゆうずうがきかない ・駐車代を無料に ・土足で入れるように ・講演会を開いて下さい	13 4 2 2 1 1 1 1 1

## 5 考察

今回の資料が自由に書かれた医大に対する印象であるので、それぞれの集団を代表する意識とはいいい難いが、それだけに率直で具体的な感想や要望が多数示されていた。

開業医師は、医大に対し医学的にも人間的にも立派な医師の教育を期待し、医大の教育と診療に満足しているという意見が多数みられたが、これらの回答者が、川崎医大学生の父兄であることからすればむしろ当然ではないかと考えられる。

病院に対し、医療センターとしての機能と、地域医療に参加して欲しいという期待が示されたが、病院は開院以来地域医療に参加すること

を目標の一つとして、昭和50年4月に公衆衛生部を開設し、地域住民の集団検診や人間ドックを行い<sup>1,2)</sup>、昭和54年4月から救命救急センターを開設し、岡山県下の救急患者を24時間体制で受入れている<sup>3)</sup>。又昭和56年4月より総合診療部を開設し、プライマリ・ケアを実践するなど積極的な努力を続けており、今後開業医師の要望を加えた計画と発展が必要と考えられる。

開業医師を応援してください、開業医師の参加できる勉強会を開いて欲しい、又診療参加をさせて欲しいという要望があったが、医大の使命の中には医師の生涯教育が当然含まれていると考えられるので、これらの問題についても具体的な検討がのぞまれる。

診療内容のPRをして欲しいという要望があったが、これは病院にとって大変重要な問題である。病院の外来には30科が診療をしているので、各科の特徴や診療担当者および受診の仕方などを、紹介医師や患者の立場に立って説明した資料を作成し、毎年配布することが必要であろう<sup>5)</sup>。なお患者を紹介する医師は、当然患者の診療結果の報告を期待しているわけで、紹介患者の返事をきちんと欲しいという要望があったことを追加する。

外来通院中の患者の意識で最も多いのが待ち時間が長いことであった。このことはどの病院でも共通の問題で、従来から多数の研究報告がされており<sup>6,7)</sup>、当病院でもエスコート調査を行い<sup>8)</sup>、待ち時間の短縮に努力している。

香川医大と協同研究で行った、アンケートの集計結果では、受付から診察まで、がまんできる時間は、30分以内が26.2%、31~60分が52.3%と答えていたが<sup>11)</sup>、インタビューをした中には、5時間待って疲れてしまったという答えもあり、実態調査と、待ち時間短縮のための具体的な対策が必要と考えられる。

なお待ち時間を快適に過ごせる対策として、楽に座れる待合いすや待ち時間の目安が示されることの要望があり、又娯楽設備や健康問題や一般的医学知識などを教えてくれる設備をのぞむ意見もみられた。

職員の態度については、親切であるという感想が多数であった。これは患者を親切にすると

いう病院の方針の現れと考えられるが、接遇について専門的教育を受けた<sup>10)</sup>、川崎医療短期大学、医療秘書科卒業生が病院の医療に参加していることも原因の一つと考えられる。しかしながら、若い医師だと頼りない、看護婦が冷たいという意見も一部にみられたので、医療に従事する者は常に慎重な態度が必要であろう。

設備についてのイメージは、満足しているものが多かったが、一部に暗いところが指摘され、又便所をきれいにしたいという要望もみられ、患者の目が病院のすみずみにまで及んでいることを示していた。

病院の建物が大きい場所がわかりにくいという意見があったが、これは病院内の案内が不備なためと考えられる。

どんな科もあって便利であるという感想があったが、病院の外来では30科が診療を行っており、患者にとっては便利であるが、病院管理上は、各科の連絡を十分取らないと重複診療が起こる危険があり注意が必要である。

診療については、満足しているという意見が多くみられたが、診察医師が変わるという不満もみられた。このことは患者の来院日と外来医師の診察日がかい違うとき起こる場合が考えられ、予約診療が一つの解決法になるであろう。

総合診療部は、紹介患者以外の初診患者を診察し、必要があれば専門各科へ紹介しているので、早く専門科へ紹介して欲しいという希望が出ることもあるが、このような場合は、医師と患者が話し合ってお互いに理解を深めることが必要である。

救急車が川大に運んでくれなかったというのは、岡山市内の患者の場合であったので、これは制度上の問題と考えられる。

検査について、検査日を予告して欲しいという要望と、検査が過剰であるという意見が示されたが、これは当然医師が検査の前に患者にその内容と必要性および検査日を説明し、同意を得て実施するものである。しかしながら、医師は十分説明したと思っていても、患者は必ずしも同意していないこともあるので注意が必要がある。

病院の給食で、毎日メニューが変わってよい

という感想があったが、病院では6週間サイクルメニューを実施しており、毎日のメニューが変わるので良いという評価になったものであろう。

病院の学生実習について不満が示されていたが、医大病院の目標は、教育、研究、診療とされており、患者を前にした学生指導は大切な医大の教育であるが、患者の側からすれば大変困ることなのである。アンケートの集計結果によれば<sup>11)</sup>、外来患者の54.1%は患者を前にした教育に同意であったが、30.2%は同意したくないとし、10.5%はこれを拒否する回答をしていたので、患者を前にした教育に際しては細心な注意が必要であろう。

庄地区愛育委員ら地域住民の意識では、待ち時間が長いという回答が最も多かったが、アンケートの集計結果<sup>11)</sup>からみても、受付から診察までのがまんできる時間は、30分以内が65.7%、31分～60分が26.5%と外来患者より更に短縮の傾向が認められた。

事務員や看護婦に対して、もう少し親切にして欲しいという要望があったが、病院に馴れていない初診患者に対しては、特にあたたかい心くばりが必要であろう。

投薬内容については、医師が当然説明すべきものであるが、一般の外来診療では、いちいち説明しないことが多く、又説明を受けても患者は容易に理解できないものと考えられるので、投薬内容は紙に書いて患者に渡すのがのぞましいと考えられる。

医療費の支払いに対しては高いという意見があったが、これはマスコミのいう、検査づけ、薬づけのイメージと、私立医大だから高いというイメージが影響していると感じられた。

若い医師に対して不安という意見があったが、アンケートの集計結果<sup>11)</sup>によれば、診てもらいたい外来診察医の経験年数は3年以下7.8%、4～5年15.7%、6～10年58.8%であり、経験の深い医師の診察を望むものが多いことを示している。

医大病院があるので安心だ、人間的に立派な医師の教育をしてくださいという意見が示されており、アンケートの集計結果<sup>11)</sup>からみても外

来患者の89.0%、地域住民の91.2%が医大に期待していた。

## 6 まとめ

開業医師27人、外来患者155人、地域住民73人の医大に対する意識を調査した。

1) 開業医師は医大の教育と医大病院の診療に期待と満足を示す意見が多数示され、又医大に対し、地域医療への参加が求められた。

2) 外来患者は、医大病院の設備と診療に満足を示したが、一方では待ち時間が長いことおよび学生実習に対し問題が指摘された。

3) 地域住民は、医大病院があるので安心だという意見が多くみられたが、診療について待ち時間が長いことが指摘された。

4) 外来患者および地域住民の大部分が医大に期待をもっていた。

この研究に対しご協力いただいた、香川医科大学・医療管理学、石川澄助教授に感謝します。

## 参考文献

- 1) 中島行正・他：川崎医科大学附属病院の人間ドックにおける糖尿病の臨床的観察，川崎医療短期大学，紀要，第5号，69-77，1982
- 2) 中島行正・他：循環器検診事後指導におけるコンピュータによる栄養指導の経験，日本プライマリ・ケア学会誌，3，56-60，1982
- 3) 小浜啓次・他：大学病院における救急医療と救急医学教育，病院管理，14，55-59，1977
- 4) 柴田 進：川崎医大における総合臨床医学教室の開設，日本プライマリ・ケア学会誌，4，103-105，1981
- 5) 小松茂樹：事務管理研究会，シンポジウム，経営面から見た病院外来のあり方と運営，医事課長の立場で，日本病院会誌，33，57-61，1986
- 6) 高橋欣子・他：外来診療における患者サービスについて，一特に待ち時間について，日本病院会誌，33，128，1986
- 7) 北島政憲・他：薬局待ち時間短縮システム開発について，日本病院会誌，33，127，1986
- 8) 佐野周一・他：外来患者エスコート調査による患者待ち時間について（第2報），日本病院会誌，29，86，1982
- 9) 篠崎次男：医療機関に利用者は何を求めているか，

病院, 45, 204-208, 1986

- 10) 岡田 聚他：秘書の職能とその特殊性, 川崎医療短期大学, 紀要, 第1号, 131-140, 1981
- 11) 石川 澄：地方医科大学新設に伴う社会的影響の検証, 「地域医療への貢献をめざして」, 香川医科大学・医療管理学, 1986