
医療機関に関する良かったこと調査報告書



公益財団法人共用品推進機構

平成 28 年 3 月

目次

| | |
|----------------------------------|-----|
| 1. 調査の背景と目的 | 1 |
| 2. 「良かったこと」調査に関して | 2 |
| 3. アンケート回答者 | 4 |
| 4. 男女比 | 4 |
| 5. 年齢比 | 5 |
| 6. 居住地 | 5 |
| 7-1. 仕事の有無 | 6 |
| 7-2. 有の場合の常勤・非常勤等 | 6 |
| 8. 日常生活上で支障のあること | 7 |
| 9. 障害及び疾病の種別 | 8 |
| 10. 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（種別や詳細） | 9 |
| 11. かかりつけの医療機関（医師）の有無 | 9 |
| 12. 医療機関に通う頻度 | 10 |
| 13. 医療機関には誰と行くか | 10 |
| 14. 医療機関に関する良かったこと調査の自由回答・その活用方法 | 11 |
| 15. (外来) 人的対応の良かったこと | 15 |
| 16. (外来) 設備の良かったこと | 67 |
| 17. (入院) 人的対応の良かったこと | 99 |
| 18. (入院) 設備の良かったこと | 129 |
| 19. アンケート調査表 | 153 |

1. 調査の背景と目的

共用品推進機構では、1993年より各障害別及び高齢者に関する不便さ調査を行ってきた。視覚障害、聴覚障害、車いす使用者、高齢者、知的障害、子ども、妊産婦の方々などを対象にそれぞれ、300名以上の人達へのアンケート調査を行ってきた。

その結果、それぞれ製品やサービスへの不便さを、企業、業界等が受け止め、不便さが解決された製品・サービスが多く創出され、1995年、該当製品の市場規模は4800億円だったのに対し、2013年には2兆9,398億円と当初に比べ約6.1倍となった。

各企業、業界団体等で行ってきた工夫は、政府機関である日本工業標準調査会のバックアップも大きく、関連する高齢者・障害者配慮設計指針としてシリーズ化されるなど、既に37種類作られている。これらは日本発の国際規格ともなり、工夫された製品が創出されやすい環境が整ってきた。これらの基は「不便さ調査」にある。しかし、「不便さ調査」は文字通り、今まで不便だったことやモノを明らかにすることであり、言わばマイナスだったところを、ゼロに戻す役割であった。また、これまでの調査は、個々の障害ごとに行っていたため、相反する意見は出てこなかった。そのため、製品やサービスを企画・開発・製造・販売・及び実施する側は、異なる障害から出される異なるニーズを、年度差で聞くことになり、広い視野にたった工夫ができてこなかった状況でもあった。そのため、上記2つ課題を解決するために、2013年度は「旅行」、2014年度は「コンビニエンスストア」をテーマに下記のポイントで調査を行った。

1) 「不便さ調査」から、「良かったこと」調査へ

不便さを主ではなく、「よかったモノ」、「よかったこと」を聞くことによって、マイナスをゼロにするだけでなく、各企業等がゼロからプラスに、展開できる可能性があると言説をたて、「良かったこと」調査を行った。

2) 「一障害」から「複数の障害」へ、そして「高齢者」へ

同じテーマで同時期に、複数の障害、そして高齢者への調査を行うことによって、異なる角度からの意見を抽出することができ、共通性を把握することができた。

一昨年度テーマの「旅行」、昨年度テーマの「コンビニエンスストア」の調査結果は、関係機関において広く活用されており、良かった事の結果が人的配慮の向上や設備の充実につながることを願っている。

2. 良かったこと調査に関して

(1) テーマ：医療機関

今年度は「医療機関」をテーマとして選定した。「医療機関」をテーマとした理由は、多くの人が何らかの病気やけがなどで、通院や入院を経験しており、特に障害のある人や高齢者、また日常生活を送る上で配慮が必要な病気にかかっている人達は、医療機関を利用する頻度が高いため、人的対応や設備等のあり方が重要と考えたからである。しかし、医療機関には、既に一般的な患者満足度調査を実施し、その調査結果を反映して、患者に適切な人的な対応や設備の提供を行っている。しかし、障害のある人や高齢の方々等からは、具体的にどの点が良く、どの点が安心だと思っているかに特化した具体的な事例の収集はされていない。そこで今回の調査では、医療機関に関して利用者の立場から良かったと思われる具体的な事例を集め、外来と入院の場面別に人的対応と設備面とを分け、医療機関等で広く活用してもらえるよう報告書としてまとめた。

(2) 調査実施

1) 調査形式：自由記入が多いアンケート調査形式

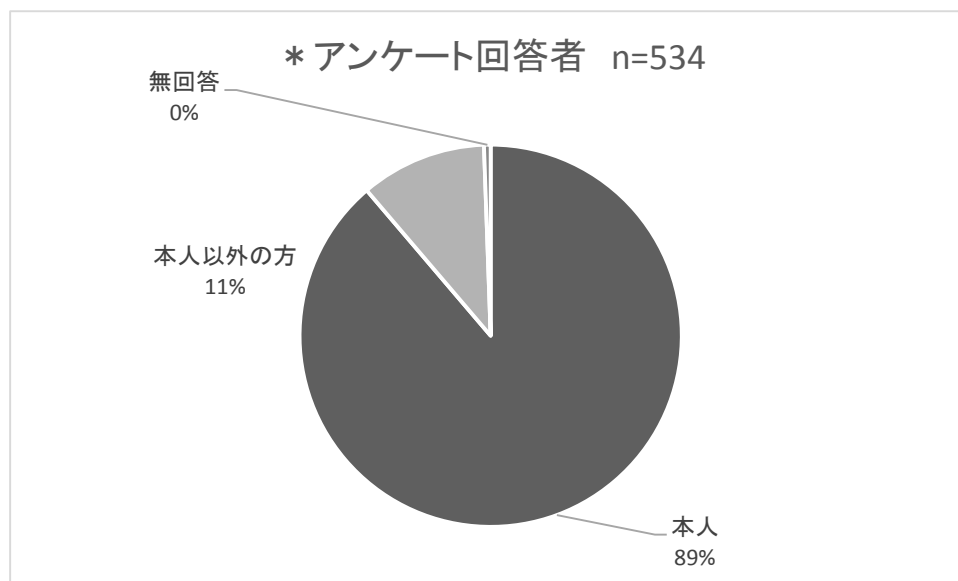
2) 調査協力団体：(順不同)

- ①社会福祉法人日本盲人会連合
- ②一般財団法人全日本ろうあ連盟
- ③公益社団法人日本リウマチ友の会
- ④社会福祉法人全国盲ろう者協会
- ⑤公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- ⑥社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
- ⑦NTTクラリティ株式会社
- ⑧株式会社高齢社
- ⑨一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ⑩一般社団法人全国パーキンソン病友の会
- ⑪あすなる会（若年性関節リウマチの子供を持つ親の会）
- ⑫一般社団法人日本パラリンピアンズ協会
- ⑬その他弱視者有志
- ⑭国立研究開発法人国立がん研究センター
- ⑮特定非営利活動法人 Wing PRO（発達障害）
- ⑯認知症の人の家族の会
- ⑰株式会社かじワシ

(3) 医療機関に関する「良かったこと」調査委員会 委員名簿

| 番号 | 種別 | 氏名 | 所属 |
|----|-------|--------|--------------------------|
| 1 | 委員 | 鳥原 光憲 | 公益財団法人日本障がい者スポーツ協会 |
| 2 | 委員 | 有我 昌時 | 株式会社かじワシ |
| 3 | 委員 | 上田 研二 | 株式会社高齢社(株式会社ユメニティ) |
| 4 | 委員 | 小川 光彦 | 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 |
| 5 | 委員 | 幸山 明雄 | 株式会社高齢社 |
| 6 | 委員 | 小高 公聡 | NTTクラリティ株式会社 |
| 7 | 委員 | 嶋本 恭規 | 一般財団法人全日本ろうあ連盟 |
| 8 | 委員 | 鈴木 孝幸 | 社会福祉法人日本盲人会連合 |
| 9 | 委員 | 高本 久 | 一般社団法人 全国パーキンソン病友の会 |
| 10 | 委員 | 田中 徹二 | 社会福祉法人日本点字図書館 |
| 11 | 委員 | 妻屋 明 | 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 |
| 12 | 委員 | 新堀 和子 | 特定非営利活動法人 Wing PRO(発達障害) |
| 13 | 委員 | 芳賀 優子 | 国際視覚障害者援護協会 |
| 14 | 委員 | 長谷川三枝子 | 公益社団法人日本リウマチ友の会 |
| 15 | 委員 | 若尾 文彦 | 国立研究開発法人 国立がん研究センター |
| 16 | 委員 | 松本 純一 | 公益社団法人日本医師会 |
| 17 | 委員 | 川本利恵子 | 公益社団法人日本看護協会 |
| 18 | 委員 | 福田 隆 | 一般社団法人日本病院会 |
| 19 | 委員 | 長谷川和世 | 公益社団法人認知症の人と家族の会 |
| 20 | 委員 | 依田 晶男 | 全国土木建築国民健康保険組合 |
| 21 | オブザーバ | 村田 勢次 | 株式会社かじワシ |
| 22 | オブザーバ | 中村みち子 | 株式会社高齢社 |
| 23 | 関係者 | 小林 真紀 | 厚生労働省 |
| 24 | 関係者 | 櫻井 真典 | 厚生労働省 |
| 25 | 関係者 | 野邊 裕 | 経済産業省 |
| 26 | 関係者 | 飯沼 薫也 | 経済産業省 |
| 27 | 関係者 | 徳住 ゆりか | 経済産業省 |
| 28 | 関係者 | 宮木 立雄 | 一般財団法人日本児童教育振興財団 |
| 29 | 事務局 | 星川 安之 | 公益財団法人共用品推進機構 |
| 30 | 事務局 | 金丸 淳子 | 公益財団法人共用品推進機構 |
| 31 | 事務局 | 森川 美和 | 公益財団法人共用品推進機構 |

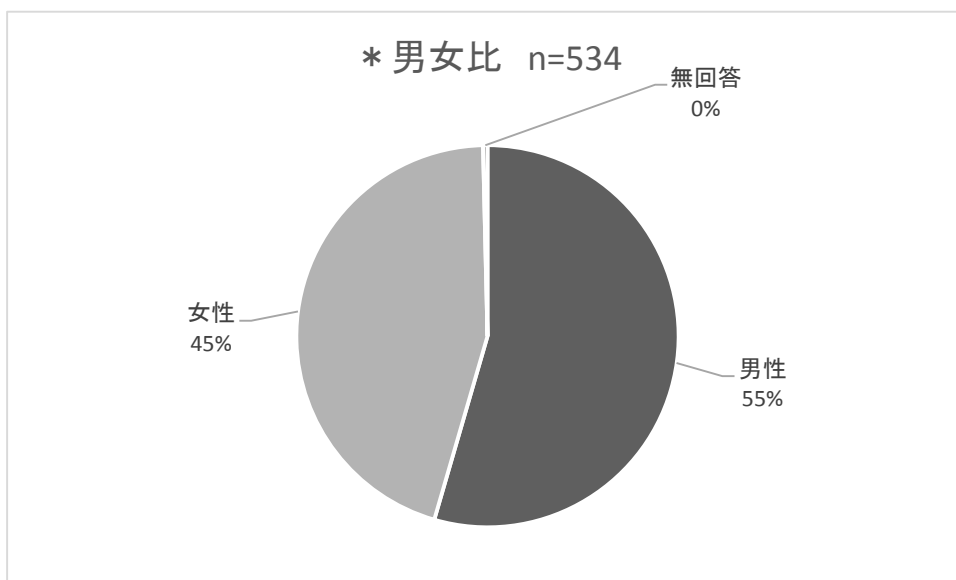
3. アンケート回答者



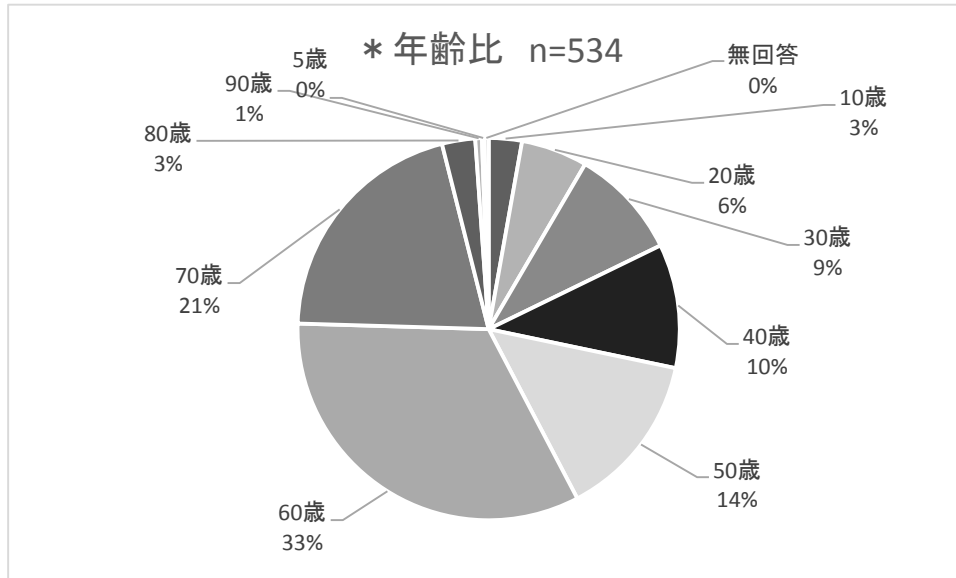
アンケート回答者は、本人 474 名 (89%)、本人以外 57 名 (11%)、無回答 3 名 (0%) であった。

4. 男女比

男女比は、男性 291 名 (55%)、女性 241 名 (45%)、無回答 2 名 (0%) であった。

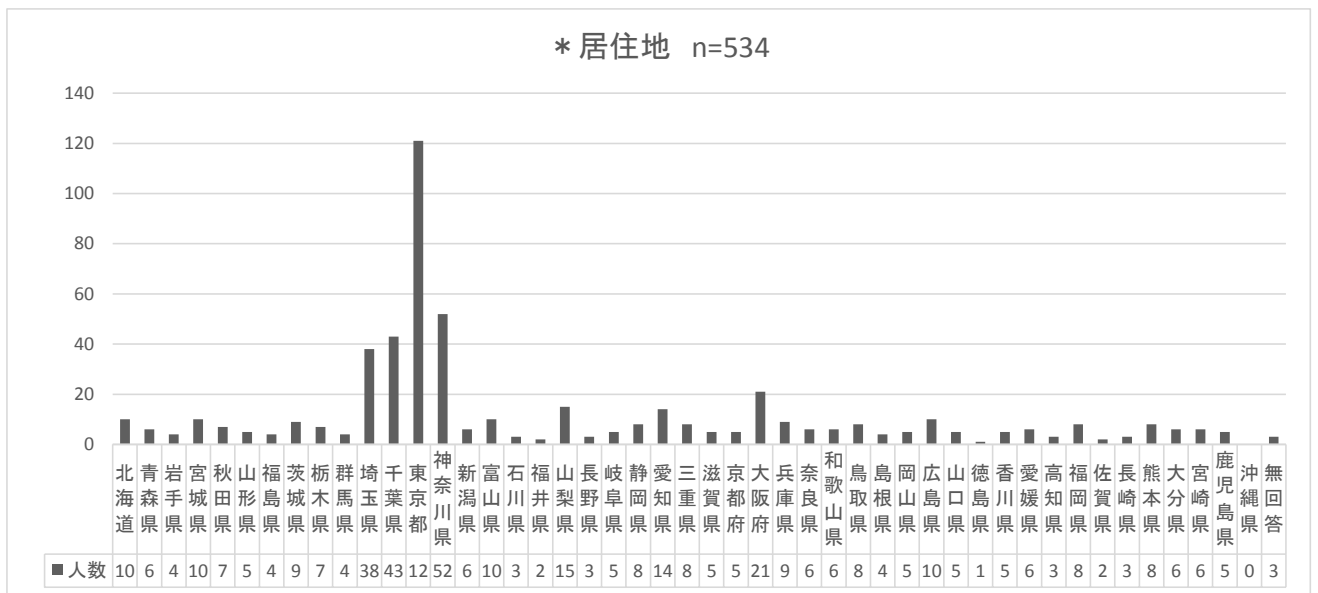


5. 年齢比



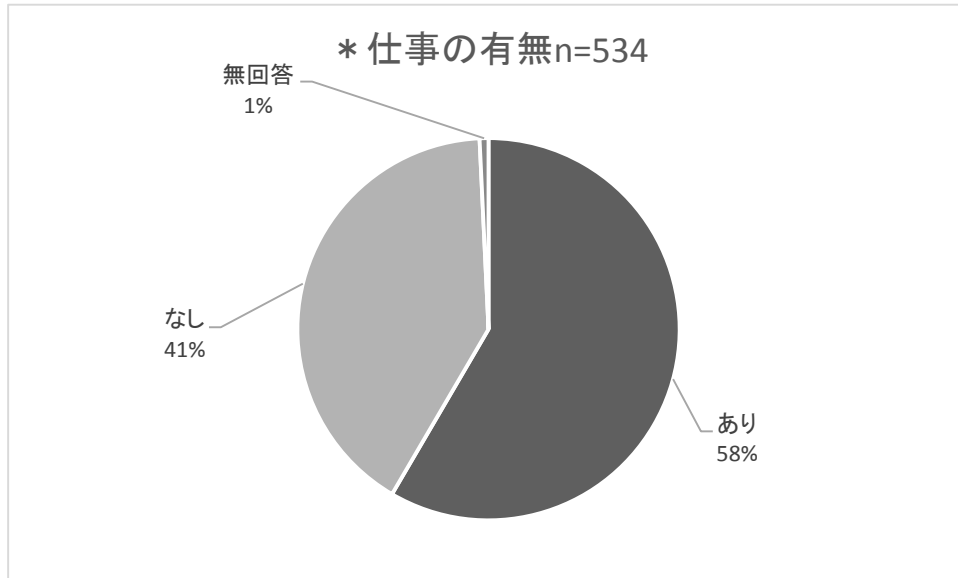
年齢比は、5歳1名(0%)、10代15名(3%)、20代30名(6%)、30代50名(9%)、40代56名(10%)、50代75名(14%)、60代177名(33%)、70代110名(21%)、80代15名(3%)、90代3名(1%)であった。

6. 居住地



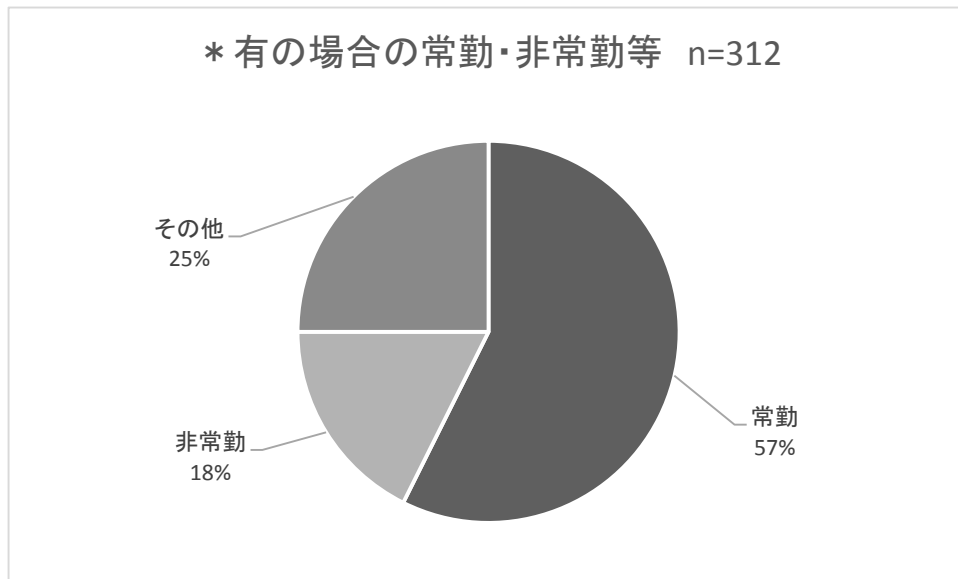
居住時は、北海道10名、青森県6名、岩手県4名、宮城県10名、秋田県7名、山形県5名、福島県4名、茨城県9名、栃木県7名、群馬県4名、埼玉県38名、千葉県43名、東京都121名、神奈川県52名、新潟県6名、富山県10名、石川県3名、福井県2名、山梨県15名、長野県3名、岐阜県5名、静岡県8名、愛知県14名、三重県8名、滋賀県5名、京都府5名、大阪府21名、兵庫県9名、奈良県6名、和歌山県6名、鳥取県8名、島根県4名、岡山県5名、広島県10名、山口県5名、徳島県1名、香川県5名、愛媛県6名、高知県3名、福岡県8名、佐賀県2名、長崎県3名、熊本県8名、大分県6名、宮崎県6名、鹿児島県5名、無回答3名であった。

7-1. 仕事の有無



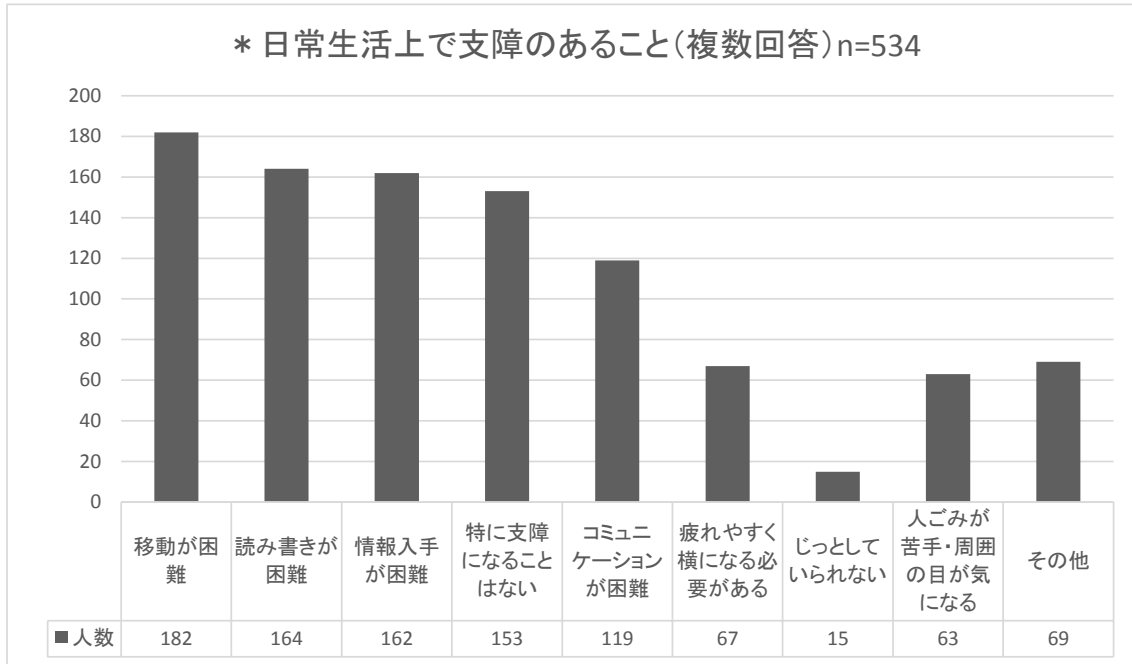
仕事の有無については、あり 312 名 (58%)、なし 218 (41%)、無回答 4 名 (1%) であった。

7-2. 有の場合の常勤・非常勤等



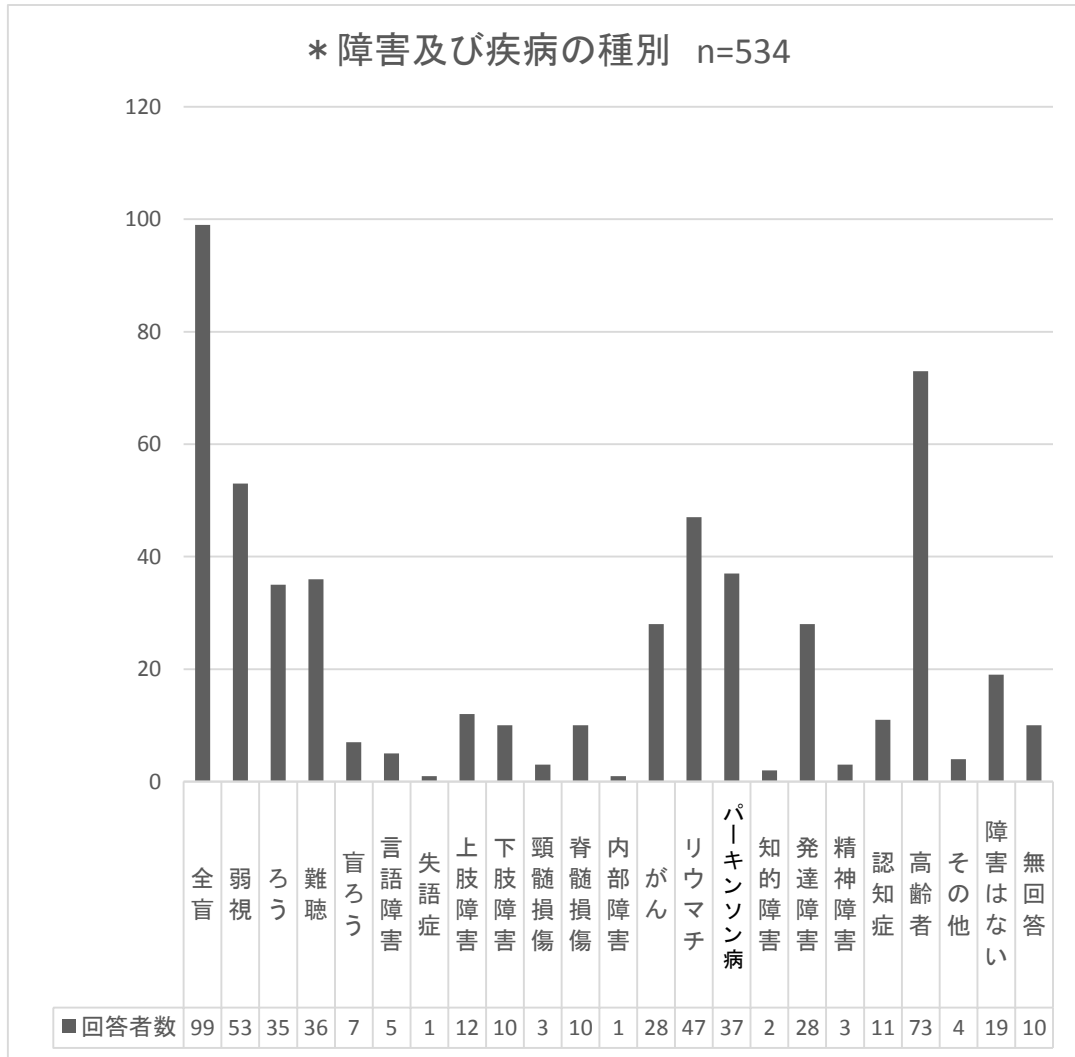
有と回答した人のうち、常勤 179 名 (57%)、非常勤 55 名 (18%)、その他 78 名 (25%) であった。その他の回答については、その他に印をつけるのみで詳細の記述はないものが多かったが、その他の内容としては、パート、アルバイト、役員、相談員などがあつた。

8. 日常生活上で支障のあること



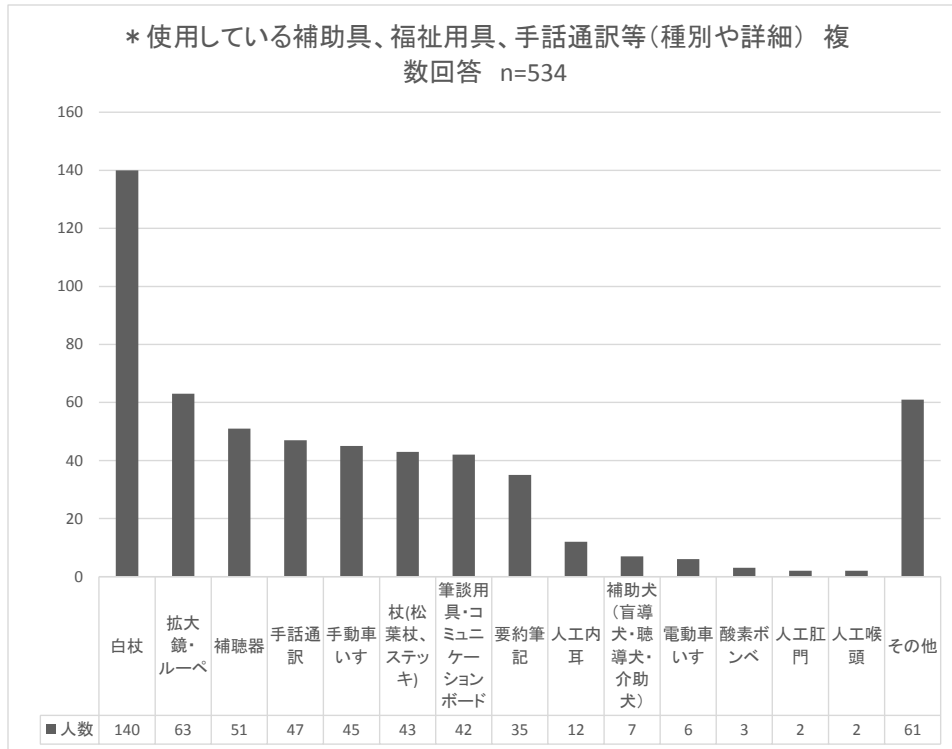
日常生活上で支障のあることについては、「移動が困難」182名、「読み書きが困難」164名、「情報入手が困難」162名、「特に支障になることはない」153名、「コミュニケーションが困難」119名、「疲れやすく横になる必要がある」67名、「じっとしていられない」15名、「人ごみが苦手・周囲の目が気になる」63名、「その他」69名であった。

9. 障害及び疾病の種別



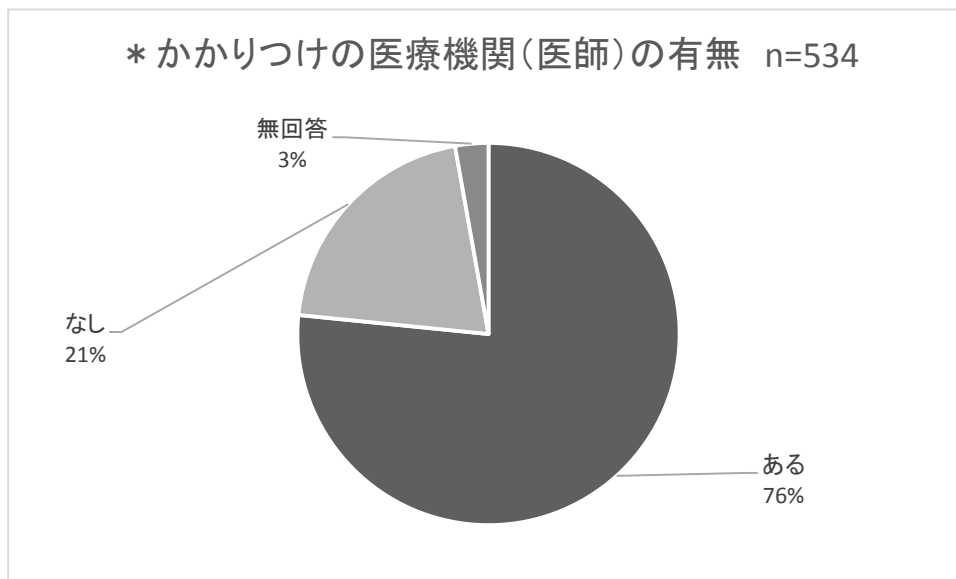
障害及び疾病の種別は、「全盲」99名、「弱視」53名、「ろう」35名、「難聴」36名、「盲ろう」7名、「言語障害」5名、「失語症」1名、「上肢障害」12名、「下肢障害」10名、「頸髄損傷」3名、「脊髄損傷」10名、「内部障害」1名、「がん」28名、「リウマチ」47名、「パーキンソン病」37名、「知的障害」2名、「発達障害」28名、「精神障害」3名、「認知症」11名、「高齢者」73名、「その他」4名、「障害はない」19名、「無回答」10名であった。

10. 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（種別や詳細）



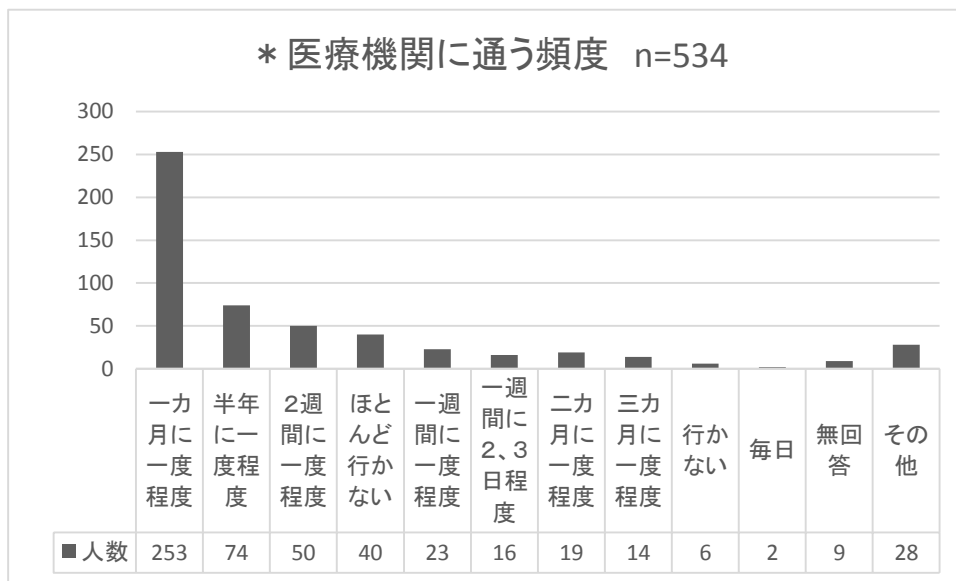
使用している補助具、福祉用具、手話通訳等は、「白杖」140名、「拡大鏡・ルーペ」63名、「補聴器」51名、「手話通訳」47名、「手動車いす」45名、「杖(松葉杖、ステッキ)」43名、「筆談用具・コミュニケーションボード」42名、「要約筆記」35名、「人工内耳」12名、「補助犬(盲導犬・聴導犬・介助犬)」7名、「電動車いす」6名、「酸素ボンベ」3名、「人工肛門」2名、「人工喉頭」2名、「その他」61名であった。

11. かかりつけの医療機関（医師）の有無



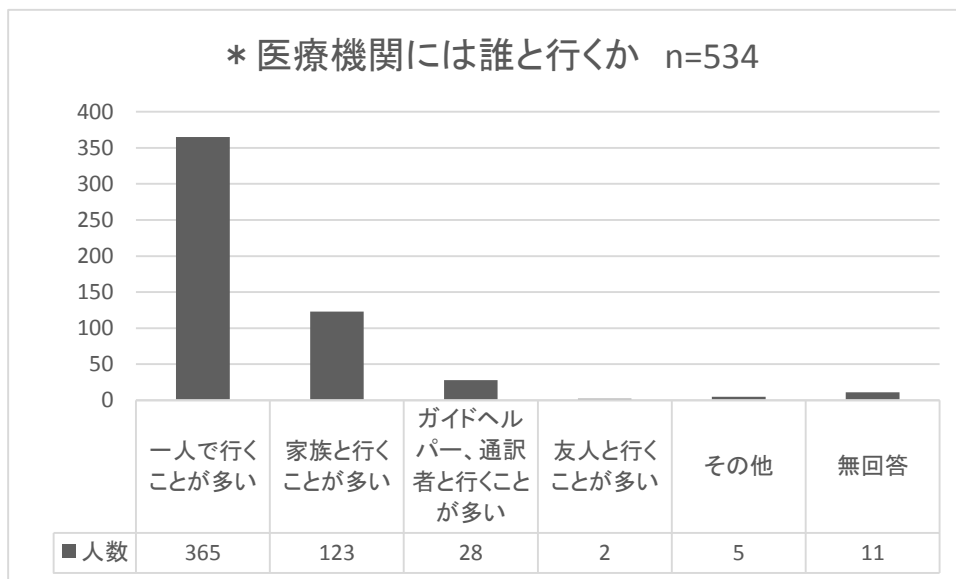
かかりつけの医療機関(医師)の有無について、ある409名(76%)、なし110名(21%)、無回答15名(3%)であった。

12. 医療機関に通う頻度



医療機関に通う頻度は、「一カ月に一度程度」253名、「半年に一度程度」74名、「2週間に一度程度」50名、「ほとんど行かない」40名、「一週間に一度程度」23名、「一週間に2、3日程度」16名、「二カ月に一度程度」19名、「三カ月に一度程度」14名、「行かない」6名、「毎日」2名、「無回答」9名、「その他」28名であった。

13. 医療機関には誰と行くか



「一人で行くことが多い」365名、「家族と行くことが多い」123名、「ガイドヘルパー、通訳者と行くことが多い」28名、「友人と行くことが多い」2名、「その他」5名、「無回答」11名であった。

14. 医療機関に関する良かったこと調査の自由回答・その活用方法

14.1 はじめに

今回の調査及び調査報告書は、前半で紹介したマークシート方式で記載して頂いた回答者の概要と、後半で示している「自由回答」から成り立っている。

自由回答は大きく「外来」と「入院」の2つに分け、それぞれ、「人的対応」と「設備」、つまり「ソフト」と「ハード」に分けて聞きまとめた。

自由回答をマークシート方式にしなかった理由は、回答する人の障害及び病気の種類が多岐に渡っていることと、この調査自体がはじめての試みであることから、より広範囲且つ詳細な回答を得ることを目的としたためである。

14.2 自由回答の分類と件数

自由意見の総数は2,959件で、大分類（1）～（4）と、中分類（A）～の項目と回答数は以下の通りである。

14.3 大分類の回答数

（1）外来における人的対応の良かったこと（大分類）

| 記号 | 中分類 | 回答数 |
|----|-----|--------|
| A | 予約 | 159件 |
| B | 受付 | 197件 |
| C | 待合室 | 135件 |
| D | 診察 | 225件 |
| E | 検査 | 142件 |
| F | 支払 | 115件 |
| G | 相談 | 82件 |
| H | 売店 | 44件 |
| I | 薬局 | 146件 |
| | 合計 | 1,245件 |

（2）外来における設備の良かったこと（大分類）

| 記号 | 中分類 | 回答数 |
|----|-------|------|
| A | 入口 | 84件 |
| B | 待合室 | 132件 |
| C | 通路 | 83件 |
| D | 表示 | 62件 |
| E | トイレ | 122件 |
| F | 診察室 | 72件 |
| G | 検査室 | 37件 |
| H | 売店・食堂 | 37件 |
| I | 駐車場 | 48件 |
| | 合計 | 677件 |

(3) 入院における人的対応の良かったこと (大分類)

| 記号 | 中分類 | 回答数 |
|----|---------|-------|
| A | 入院手続き | 71 件 |
| B | 診察 | 60 件 |
| C | 手術 | 81 件 |
| D | 検査 | 54 件 |
| E | 相談 | 39 件 |
| F | 入院生活 | 88 件 |
| G | 食事 | 88 件 |
| H | シャワー・入浴 | 64 件 |
| I | 面会 | 42 件 |
| J | 支払 | 40 件 |
| | 合計 | 627 件 |

(4) 入院における設備の良かったこと (大分類)

| 記号 | 中分類 | 回答数 |
|----|---------|-------|
| A | 通路 | 43 件 |
| B | 表示 | 38 件 |
| C | 医療機器 | 33 件 |
| D | 病室 | 89 件 |
| E | 検査室 | 17 件 |
| F | 面会コーナー | 49 件 |
| G | ディルーム | 24 件 |
| H | トイレ | 56 件 |
| I | シャワー・入浴 | 38 件 |
| J | 駐車場 | 23 件 |
| | 合計 | 410 件 |

14.4 中分類・小分類 (内容) のマトリックス表

更に中分類として①・・・, a・・・と番号を振り分け、それぞれ小分類として該当する内容と回答数を記載した。身体的特性等の欄の○は、その回答者が所属する団体の身体的特性等を主な特性とし、該当する欄に○印を記した。各該当ページは以下の通りである。

| 項目 | 該当ページ |
|--------------|----------|
| 15.1 (外来・人的) | P17-19 |
| 16.1 (外来・設備) | P69-71 |
| 17.1 (入院・人的) | P101-102 |
| 18.1 (入院・設備) | P131-133 |

14.5 各自由回答の記載

各自由回答は、その回答を記載して頂いた人の身体的特性（障害や疾病等）、回答者種別（本人、本人以外の方）、年齢、性別、居住地、回答（自由）を記載した。各該当ページは以下の通りである。

| 項目 | 該当ページ |
|------------------|----------|
| 15.2 自由回答（外来・人的） | P20-66 |
| 16.2 自由回答（外来・設備） | P72-98 |
| 17.2 自由回答（入院・人的） | P103-127 |
| 18.2 自由回答（入院・設備） | P134-152 |

14.6 自由回答の活用方法

1) 全体概要を理解する（第1ステップ）

全体像を把握するためには、まず大分類と中分類及び小分類の表で、どの属性の人が記載したかをまとめたマトリックス表の 15.1（外来・人的）、16.1（外来・設備）、17.1（入院・人的）、18.1（入院・設備）を参照することをお勧めする。

2) 詳細を理解する（第2ステップ）

この調査の根幹は、15.2～18.2の自由回答の一文一文である。

第1ステップで、大分類、中分類、小分類（内容）のマトリックス表を読めば、大凡の概要は理解することができるが、自由回答に書かれている生の声の迫力を実感することはできない。

2016年4月1日に施行された「障害者差別解消法」では、何が「問題」となり、その「問題」を理解すると共に、それを解決する工夫（合理的配慮）を、当事者とのコミュニケーションを行いながら確認し、実行することがうたわれている。通り一辺倒のマニュアルがあるのではなく、その施設・機関ごとで、その過程を経ることが求められている。

本調査ではあえて、「不便さ」ではなく、「良かったこと」に焦点をあてているのは、合理的配慮とは何かを考えそして実行するためのヒントになるためと考えたためである。

3) 合理的配慮を実行する（第3ステップ）

合理的配慮の考え方は、障害に限らず、高齢やがん等の疾病のためにサービス利用の際、何らかの配慮が必要な方々にも共通している。そのため本調査結果は、合理的配慮を個々の医療機関が実践するためのヒントとなるものですが、各機関共通の合理的配慮のマニュアルではない。それは、それぞれの機関には、異なる人々が利用するからである。本調査で明らかになったことは、障害の種類によって求められる配慮の内容が異なるだけでなく、同じ種類の障害であっても、「良かったこと」の内容は個人ごとに異なり、決して一律のものではない。

障害者差別解消法を踏まえ、「医療分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針」（平成28年1月厚生労働大臣決定）が策定され、障害種別ごとに主な対応が示されているが、今回の良かったこと調査の結果を見ると、これらは一つの例に過ぎないことが分かる。

実際にどのような配慮が必要であるかは、個々の医療機関の状況に即しつつ、各個人に照会することで始めて把握できると言える。どのような配慮が必要かについてのコミュニケーションを円滑に行うには、実際にどのような配慮が良かったと評価されているかの具体例を知っていることが役立つものと思われる。本報告書には各個人からの生の意見をで

きるだけそのまま掲載しているので、参考にしていただけたらと思う。

4) 実践を文書化する (第4ステップ)

最終段階は、ステップ3で実践したことを、文書化し同じ機関内のメンバーで共有することである。更に、文書化したその機関の合理的配慮のマニュアルは、常に改定が行えるような体制を作り、更に良い合理的配慮に改定することが一番重要である。こうしたコミュニケーションの積み重ねにより、各機関における合理的配慮が進化していくことを期待する。

そのためにも、本調査の自由回答の一つ一つの文書に込められた強い思いを是非、じっくりお読みいただければ幸いである。

15. (外来) 人的対応の良かったこと



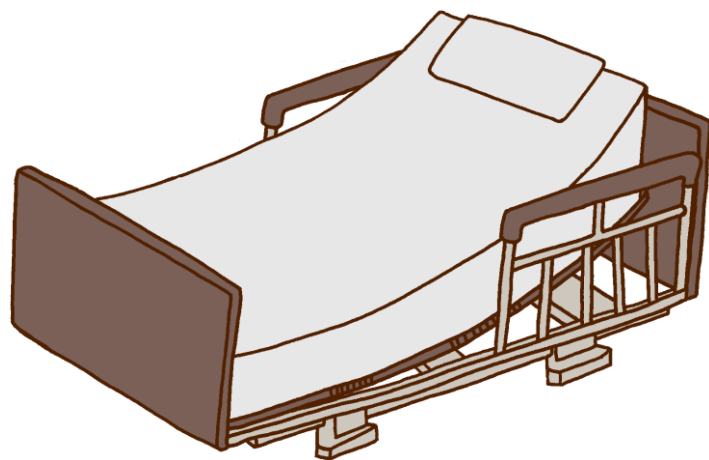
16. (外来) 設備の良かったこと



17. (入院) 人的対応の良かったこと



18. (入院) 設備の良かったこと



19. アンケート調査表

医療機関に関する良かったことアンケート調査

共用品推進機構では、これまでに多くの障害者・高齢者団体にご協力いただき、日常生活における不便さ調査を行い、報告書にまとめ、関係企業・業界団体に配布して参りました。その結果、より多くの方が使える製品や利用しやすいサービスが増えています。

「不便さ調査」から始まったこの一連の流れは、今まで不便だった点を解決するには大変有効でしたが、更に使い勝手の良い製品やサービスを作りだしていくためには、不便さを指摘するだけでなく、「良いモノ」や「良いコト」の情報を利用者及び提供者で共有することが必要です。

一昨年度は「旅行」、昨年度は「コンビニエンスストア」をテーマに、「良かったこと調査」を実施致し、たくさんのご意見を頂くことができました。これらの調査結果は、関係する機関に広く提供して活用されています。

そこで本年は、年齢の高低、障害の有無に関わりなく多くの方が利用されている医療機関に関する良かったこと調査を行い、皆さま方の声を関係者及び関係各所にお届けしていきたいと思っております。

皆様にはお手数をおかけしますが、別紙の通りアンケート用紙と回答票をご送付させていただきますので、該当する質問に自由にご回答を頂けると幸いです。

また、この度の調査結果は報告書としてまとめ、関係各所に周知すると共に、これから10年先までのバリアフリー化を考慮し、良いことを伸ばしていく活動の推進を行いたいと思っております。

最後に、ご記入後のアンケートは勝手ながら平成27年●月●日(●)までにデータで送信いただければ幸いです。

なお本調査以外の目的で個人情報を使用することはなく、データの取扱いの際には細心の注意を払い、知りえた内容は個人が特定できない形で報告書にまとめ、広く活用させていただきますことご容赦ください。

平成27年10月吉日 公益財団法人共用品推進機構 事務局】

(『旅行に関する良かったこと調査』及び『コンビニエンスストアに関する良かったこと調査』結果は、共用品推進機構のウェブサイトで一般公開中です。)

『旅行に関する良かったこと調査』報告書

http://www.kyoyohin.org/ja/research/report_goodtravel.php

『コンビニエンスストアに関する良かったこと調査』報告書

http://www.kyoyohin.org/ja/research/report_goodthings.php

(ご回答締切：平成27年●月●日(●))

「医療機関に関する良かったことアンケート」調査表

【共通項目質問事項】

以下、該当する番号に○をつけてください。その他、記載の仕方(数字等)など該当する項目がない場合は、その他の欄に自由記述をお願いいたします。

1. アンケートにご回答いただく方をお答えください。

(1) 本人、(2) 本人以外の方、(3) その他()

以降は、実際に医療機関にかかった方、ご本人のことをお答えください。

2. 性別をお伺いします。

(1) 男性、(2) 女性

3. 年齢を年代別に数字でお答えください。

() 代

4. 居住地(都道府県)をご記載ください。

()

5. 仕事の有無をお伺いします。

5-1. (1) あり、(2) なし

5-2. (1) ありの場合は以下にお答えください。

(1) 常勤、(2) 非常勤、(3) その他()

6. 日常生活上で支障のあることをお答えください。複数回答でも可です。

(1) 情報入手が困難、(2) コミュニケーションが困難、(3) 読み書きが困難、
(4) 移動が困難、(5) 疲れやすく横になる必要がある、(6) じっとしていられない、
(7) 人ごみが苦手・周囲の目が気になる、(8) その他()、
(9) 特に支障になることはない

7. 障害及び疾病を有する場合は該当する番号に○をつけてください。複数回答でも可です。

(1) 全盲、(2) 弱視、(3) ろう、(4) 難聴、(5) 盲ろう、(6) 言語障害、
(7) 失語症、(8) 上肢障害、(9) 下肢障害、(10) 頸髄損傷、(11) 脊髄損傷、
(12) 内部障害、(13) がん、(14) リウマチ、(15) パーキンソン病、(16) 知的障害、
(17) 発達障害、(18) 精神障害、(19) 認知症、(20) その他()、
(21) 障害はない

8. 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（種別や詳細）についてお伺いします。該当する項目に○をつけてください。複数回答でも可です。

- (1) 電動車いす、(2) 手動車いす、(3) 白杖、(4) 拡大鏡・ルーペ、
- (5) 杖(松葉杖、ステッキ)、(6) 手話通訳、(7) 要約筆記、
- (8) 筆談用具・コミュニケーションボード、(9) 補聴器、(10) 人工内耳、
- (11) 補助犬(盲導犬・聴導犬・介助犬)、(12) 人工肛門、(13) 人工喉頭、(14) 酸素ボンベ、
- (15) その他 ()

9-1. かかりつけの医療機関(医師)はお持ちですか。

- (1) ある、(2) なし

【ご参考】「かかりつけ医」とは(定義)

一般に健康のことを何でも相談でき、必要なときは専門の医療機関へ紹介してくれる、身近にいて頼りになる医師。(2014年12月24日「第5回 日本の医療に関する意識調査(日本医師会総合政策研究機構)より」)

9-2. 医療機関にはどのくらい通われますか。

(例えば、3つの機関に週に1回ずつ通っている場合は、(2)一週間に2、3日程度に○をつけてください。)

- (1) 毎日、(2) 一週間に2、3日程度、(3) 一週間に一度程度、(4) 2週間に一度程度、(5) 一カ月に一度程度、(6) 半年に一度程度、(7) ほとんど行かない、(8) 行かない、
- (9) その他 ()

9-3. 医療機関にはどなたと行きますか。複数回答でも可です。

- (1) 一人で行くことが多い、(2) 家族と行くことが多い、(3) ガイドヘルパー、通訳者と行くことが多い、(4) 友人と行くことが多い、(5) その他 ()

【医療機関についての質問事項】

あなたが医療機関で経験した良い事についてお伺いします。

このアンケートは自由記述でお書きください。

各設問の欄に、「誰が」、「どこで」、「いつ」、「何が」、「どのように良かったか」を、お分かりになる範囲でお答えください。

【外来】

1. 人的対応についてお伺いします。該当するところにお答えください。

あなたが通う医療機関で良かった人的対応はどのようなものでしたか。

(回答例：私がいつも通う病院では、聞こえない私を、看護師さんや受付の方が呼びに来てくれます。)

- 予約 ()
- 受付 ()
- 待合 ()
- 診察 ()
- 検査 ()
- 相談 ()
- 支払 ()
- 売店・食堂 ()
- 薬局 ()
- その他 ()

2. 良かった設備についてお伺いします。該当するところにお答えください。

あなたが通う医療機関の、良かった設備は、どんな設備でどのように良かったですか。

(回答例：待合室の血圧計の表示が、大きくてはっきりしているので読みやすかったです。)

- 入口 ()
- 待合室 ()
- 通路 ()
- 表示 ()
- トイレ ()
- 診察室 ()
- 検査室 ()
- 売店・食堂 ()
- 駐車場 ()
- その他 ()

【入院】

1. 人的対応についてお伺いします。該当するところにお答えください。

あなたが入院した（入院している）医療機関で良かった人的対応はどのようなものでしたか。

（回答例：私が入院した病院では、食事の内容について丁寧に説明してくれました。）

- 入院手続（)
- 診察（)
- 手術（)
- 検査（)
- 相談（)
- 入院生活（)
- 食事（)
- シャワー・入浴（)
- 面会（)
- 支払（)
- その他（)

2. 良かった設備についてお伺いします。該当するところにお答えください。

あなたが入院した（入院している）医療機関で、良かった設備は、どんな設備でどのように良かったですか。

（回答例：点滴の台が持ちやすく、移動がしやすい形状になっていました。）

- 通路（)
- 表示（)
- 医療機器（)
- 病室（)
- 検査室（)
- 面会コーナー（)
- デイルーム（)
- トイレ（)
- シャワー・浴室（)
- 駐車場（)
- その他（)

【その他】

(通院)

1. その他、あなたが通院した（通院している）医療機関で良かったことを教えてください。（診察時間など）

(入院)

2. その他、あなたが入院した（入院している）医療機関で良かったことを教えてください。

アンケート調査票で不明な点がございましたら、お手数ですが、下記担当者までご連絡くださいようお願い申し上げます。またお問い合わせの際は、「医療機関に関するよかったことアンケート調査の件」と一言添えて頂けると助かります。どうぞよろしくお願いいたします。

(連絡先)

(公財) 共用品推進機構 事務局 担当 森川美和・星川安之

〒101-0064 東京都千代田区猿楽町二丁目5番4号

電話：03-5280-0020 / ファックス：03-5280-2373

メール：morikawa@kyoyohin.org (森川) hoshikawa@kyoyohin.org (星川)

■ 本件についてのお問合せ

『医療機関に関する良かったこと調査報告書』

〒101-0064 東京都千代田区猿楽町2-5-4

発行:公益財団法人共用品推進機構

電話:03-5280-0020／ファックス:03-5280-2373

イラスト協力:OTナガミネ

<http://otoba.ame-zaiku.com/>