

令和7年度「医療の知識に関するアンケート」 集計結果の活用状況

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、事業にどのように活用しているのかなど、集計結果の活用状況をご紹介します。

1 アンケート結果の事業等への活用状況

制度・体制、基本的な受療知識に関する設問では、Q1「選定療養費」、Q3「救急外来」、Q4「病院の機能分担」、Q8「セカンドオピニオン」などで、知らなかったと回答した割合が高く見られました。

この結果を踏まえ、医療知識の啓発に向けて、本年度に実施した交通広告からターゲットを変えて、病院内でのデジタルサイネージの放映等を行います。

また、Q13「受診前に知っておくと良い知識や準備への関心」では、81.5%が「ア 関心がある」と回答しており、医療に関する情報へのニーズが非常に高いことから、例年開催している市民向け講演会において、今回のアンケート結果を活用し、医療知識の普及啓発や適切な受診方法に関する周知を行っていきます。

2 アンケートを実施した感想

Q9「医師の診断や治療方針に不安を感じたとき」の設問では、「ウ 医療機関を変える」51.7%、「カ インターネットで似た症例を探す」48.8%、「イ 他の医師に意見を聞く」45.8%が上位となりました。

一方で、「オ 病院の患者相談窓口で医療ソーシャルワーカーに相談」17.9%、「ア 医師に任せる」17.6%は相対的に低い結果でした。

このことから、「公的・院内の相談窓口に相談する」よりも、「ネット情報を基に判断する」あるいは「医療機関を変更する」といった行動が選ばれやすい傾向が見られます。

もちろん、インターネットで情報収集をしたり、別の医療機関を受診することも一つの方法です。

しかし、まずは現在受診している医療機関の医師に対し、調べたインターネット情報の信頼性について確認したり、Q9選択肢の「エ 医師に再度説明を求める（40.6%）」のように、不安に感じている点を直接相談することで、余分な費用負担を避けられたり、納得したうえで治療を進められる可能性があります。

医療現場でのコミュニケーション不足やコミュニケーションエラーを減らすためにも、横浜市医療安全相談窓口の周知・利用促進を図るとともに、市民向け講演会等を通じて医師とどのようにコミュニケーションを取るべきかを知り、考えるきっかけを提供することが必要だと考えます。

3 担当部署のeアンケートメンバーへのメッセージ

このたびは、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

市民の皆さまがより知識を深め、満足度の高い医療を受けることができるよう今後も引き続き、医療安全相談窓口の周知及び知識の啓発、講演会の開催を行っていきます。

担当：医療局医療安全課

ヨコハマ e アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。