

# 患者満足度アンケート調査について

公益財団法人 堺市救急医療事業団

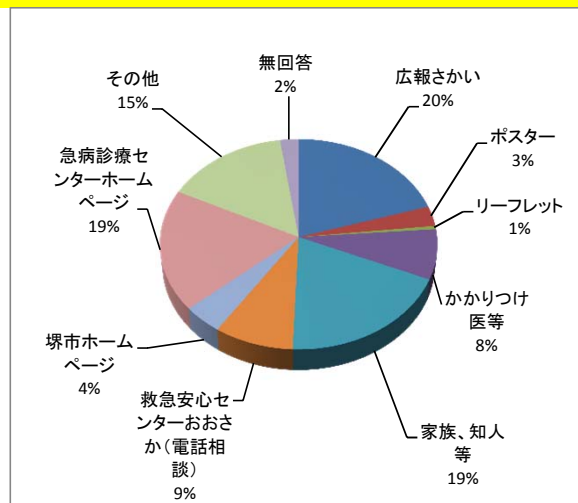
## 1. 患者アンケート「満足調査」の結果

- (1) 患者アンケートの実施日 平成29年3月1日から平成29年3月18日
- (2) 実施場所 堺市こども急病診療センター
- (3) 調査対象者 当センターを受診した患者、又は保護者
- (4) アンケートの配布数 500枚
- (5) 回収数 391枚 (回収率：78.2%)

## 2. 質問事項別回答内容

【1. 何で知ったか】この急病診療センターを何によって知りましたか。

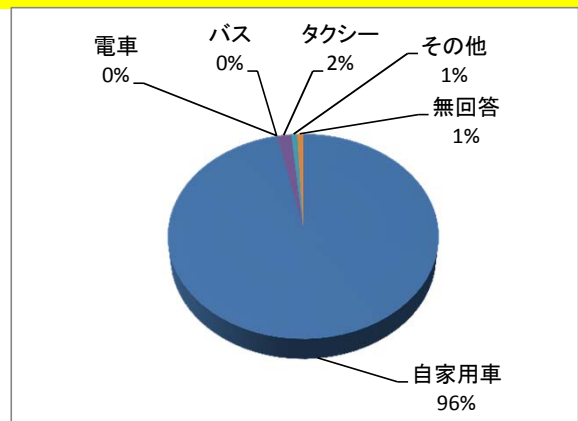
|                    | 全体 |
|--------------------|----|
| 広報さかい              | 79 |
| ポスター               | 12 |
| リーフレット             | 2  |
| かかりつけ医等            | 30 |
| 家族、知人等             | 75 |
| 救急安心センターおおさか（電話相談） | 34 |
| 堺市ホームページ           | 17 |
| 急病診療センターホームページ     | 73 |
| その他                | 60 |
| 無回答                | 9  |



| その他の内容       |  |
|--------------|--|
| 近くに住んでいる     |  |
| 以前に受診したことがある |  |
| #8000        |  |
| 消防で          |  |
| たまたま見かけた など  |  |

【2. 来所手段】本日は何でお越しになりましたか。

|      | 全体  |
|------|-----|
| 自家用車 | 378 |
| 電車   | 0   |
| バス   | 0   |
| タクシー | 7   |
| その他  | 3   |
| 無回答  | 3   |

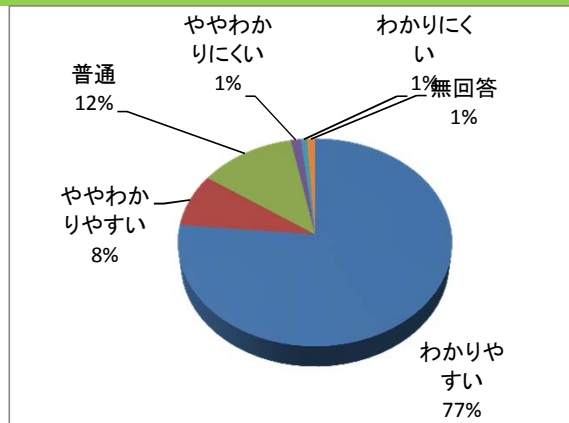


| その他の内容 |  |
|--------|--|
| 自転車    |  |
| 徒歩     |  |

【3. 説明】急病診療センターのスタッフの説明はどうでしたか。

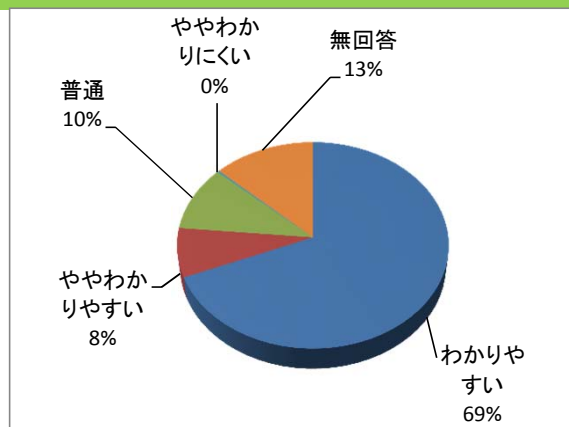
[医師]

|          | 全体  |
|----------|-----|
| わかりやすい   | 299 |
| ややわかりやすい | 32  |
| 普通       | 48  |
| ややわかりにくい | 5   |
| わかりにくい   | 3   |
| 無回答      | 4   |



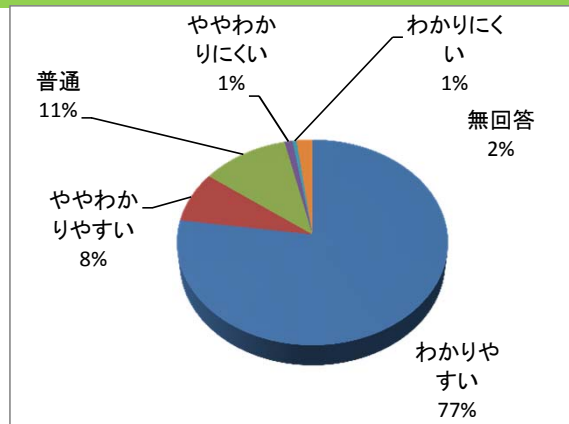
[薬剤師]

|          | 全体  |
|----------|-----|
| わかりやすい   | 269 |
| ややわかりやすい | 30  |
| 普通       | 40  |
| ややわかりにくい | 0   |
| わかりにくい   | 1   |
| 無回答      | 51  |



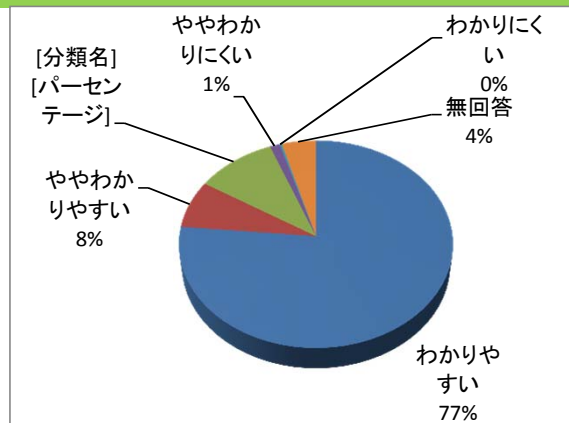
[看護師]

|          | 全体  |
|----------|-----|
| わかりやすい   | 302 |
| ややわかりやすい | 31  |
| 普通       | 44  |
| ややわかりにくい | 4   |
| わかりにくい   | 2   |
| 無回答      | 8   |



[受付・その他]

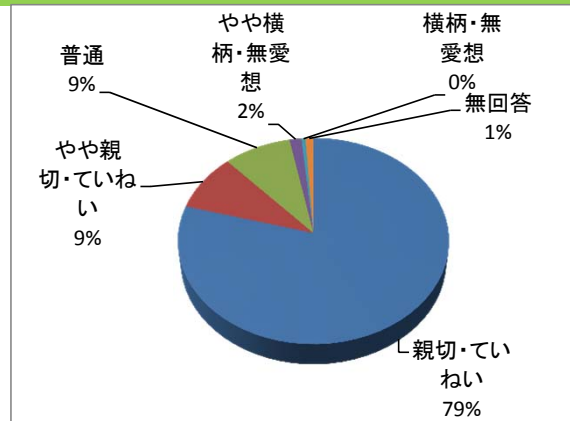
|          | 全体  |
|----------|-----|
| わかりやすい   | 299 |
| ややわかりやすい | 29  |
| 普通       | 40  |
| ややわかりにくい | 5   |
| わかりにくい   | 1   |
| 無回答      | 17  |



【4. 話し方・態度】急病診療センターのスタッフの話し方や態度はどうでしたか。

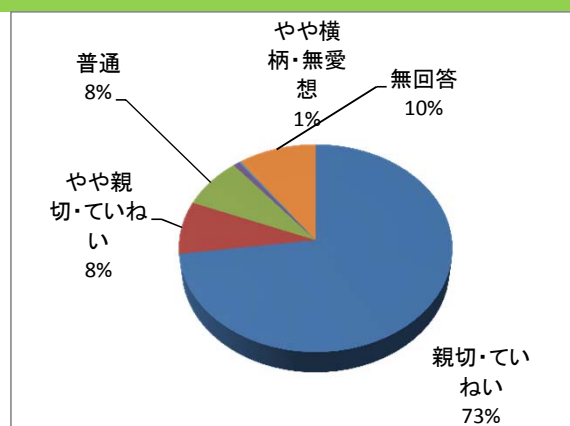
[医師]

|           | 全体  |
|-----------|-----|
| 親切・ていねい   | 310 |
| やや親切・ていねい | 35  |
| 普通        | 34  |
| やや横柄・無愛想  | 6   |
| 横柄・無愛想    | 2   |
| 無回答       | 4   |



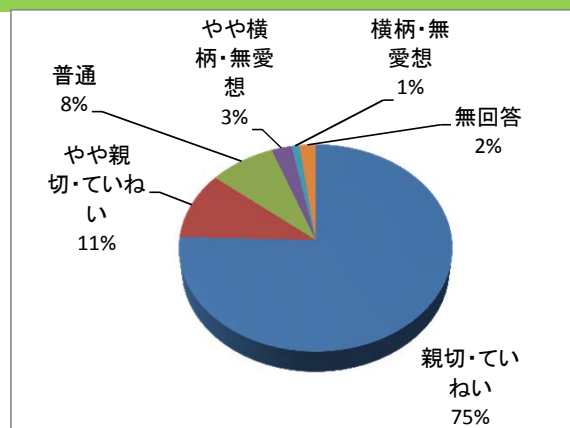
[薬剤師]

|           | 全体  |
|-----------|-----|
| 親切・ていねい   | 285 |
| やや親切・ていねい | 32  |
| 普通        | 31  |
| やや横柄・無愛想  | 3   |
| 横柄・無愛想    | 1   |
| 無回答       | 39  |



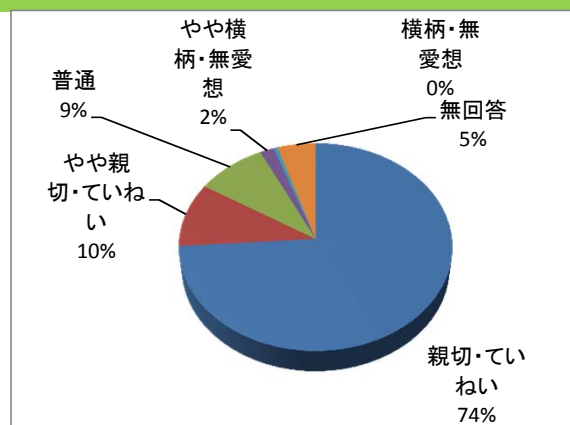
[看護師]

|           | 全体  |
|-----------|-----|
| 親切・ていねい   | 295 |
| やや親切・ていねい | 41  |
| 普通        | 33  |
| やや横柄・無愛想  | 10  |
| 横柄・無愛想    | 4   |
| 無回答       | 8   |



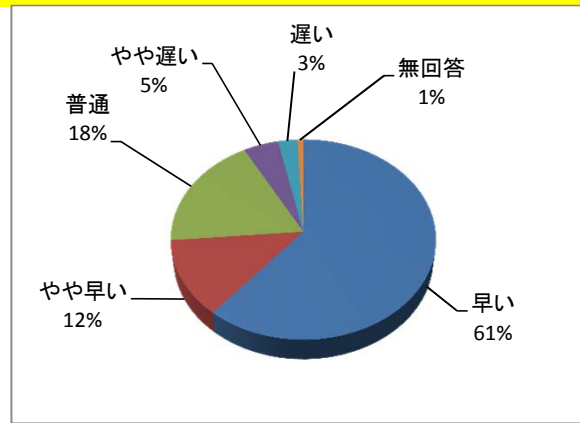
[受付・その他]

|           | 全体  |
|-----------|-----|
| 親切・ていねい   | 289 |
| やや親切・ていねい | 39  |
| 普通        | 35  |
| やや横柄・無愛想  | 7   |
| 横柄・無愛想    | 2   |
| 無回答       | 19  |



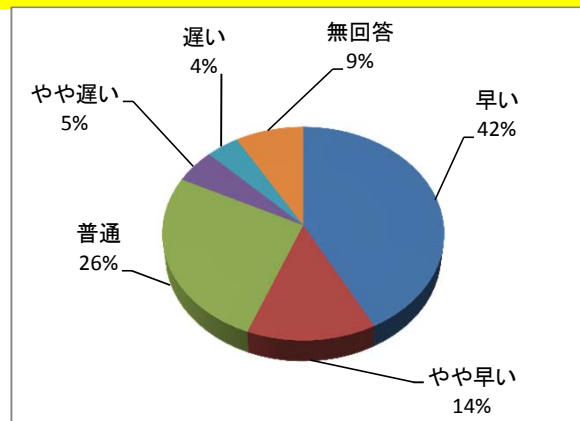
【5. 診察時間】診察の待ち時間はどうか。

|      | 全体  |
|------|-----|
| 早い   | 239 |
| やや早い | 49  |
| 普通   | 72  |
| やや遅い | 18  |
| 遅い   | 10  |
| 無回答  | 3   |



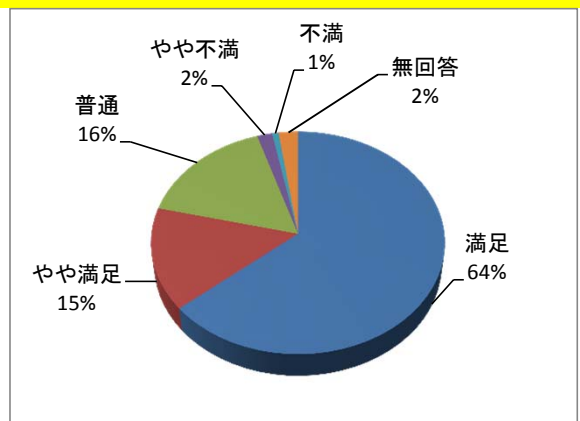
【6. 薬局時間】薬局の待ち時間はどうか。

|      | 全体  |
|------|-----|
| 早い   | 165 |
| やや早い | 54  |
| 普通   | 103 |
| やや遅い | 20  |
| 遅い   | 16  |
| 無回答  | 33  |



【7. 満足度】この急病診療センターを受診されてどうか。

|      | 全体  |
|------|-----|
| 満足   | 250 |
| やや満足 | 58  |
| 普通   | 64  |
| やや不満 | 7   |
| 不満   | 3   |
| 無回答  | 9   |



### 3. 主なご意見と回答

注：文中の**当センター**は、堺市こども急病診療センターを指す

| ご意見                                       | 回答   |
|---|--|
| ① 転送となった場合、希望する病院を紹介してほしいのですが、。           | <p>診察の結果、より詳しい検査や入院が必要な場合は、市内の救急病院に転送させていただきますが、休日や夜間であることから、転送先病院は当番制として前もって準備をお願いしていますので、まずは当番病院へ行っていただくこととなります。</p> <p>※【隣の堺市立総合医療センターを紹介できるとは限りません】</p>  |
| ② 堺市立総合医療センターと同一敷地内に隣接して立地したことのメリットは何か？   | <p>小児科患者様は、初期急病とはいえ急に症状が悪化し重篤な症状に陥ることがあります。このような場合、当センターは初期応急診療のため、こちらで対応ができない場合は、救急車を手配し医師が同乗するなどして二次救急病院へ転送する必要があります。</p> <p>しかしすぐ隣には堺市立総合医療センターの救急外来・救命救急センターがあることで、直ちに転送することができます。このことは、患者・保護者様に限らず、当センターの医療従事者にとっても安心できることとなっております。</p>   |
| ③ 駐車場料金を無料にできないのか？                        | <p>当センターが所有する駐車場がありませんので、隣接する堺市立総合医療センターの駐車場を利用させていただいております。</p> <p>堺市立総合医療センターと当センターは、全く別組織ですので、駐車場料金は、総合医療センターと同様に有料となっておりますのでご理解ください。</p> <p>患者様にはサービス券を発行し、料金は5時間まで200円となります。（堺市立総合医療センターの駐車場に対して、当センターが一部負担しておりますので、ご理解をお願いします。）</p>  |
| ④ 各区ごとに急病診療センターがあったらよいと思います。              | <p>当センターは、堺市医師会をはじめとする医師の出務協力により、診療を行っております。特に小児科医師の不足により、運営は非常に厳しいものとなっております。各区ごとに施設を設置し、休日・夜間の診療を行うことは、人的な要因などから困難な状況であります。</p> <p>○こども急病診療センターでは小児科（中学生以下。内科的疾患のみ診療。）の診療を行っております。</p> <p>○泉北急病診療センターでは内科の診療を行っております。</p>  |
| ⑤ 早朝や土曜日の昼間、夕方の診療時間を早めるなど、診療時間の延長ができないのか？ | <p>当センターは、堺市医師会をはじめとする医師の出務協力により、診療を行っております。特に小児科医師の不足により、運営は非常に厳しいものとなっております。現在よりも診療時間を増やすことは、医師や診療スタッフの確保が非常に困難であることから、現状の診療時間をご理解願います。</p> <p>なお、当センターの診療時間外の急病のご相談は、下記をご利用ください。</p> <p>☎#8000 または 06-6765-3650<br/>（大阪府小児救急電話相談 20時～翌朝8時、365日対応）</p> <p>☎#7119 または 06-6582-7119<br/>（救急安心センターおおさか 24時間、365日対応）</p>         |
| ⑥ トリアージは、何のためにしているのですか？                   | <p>当センターには、緊急度が異なるさまざまな患者様が来院されます。そこで、診療前に看護師が緊急度を判断する、院内トリアージを実施しています。</p> <p>トリアージとは、診察までに患者様を観察し、その状態を把握することで治療の優先度等を決定する、緊急度選別の過程をいいます。</p> <p>院内トリアージを実施することにより、一刻も早い治療を必要とする患者様を優先し、救命などの確な対処を行おうとするものです。緊急度により、診察の順番が入れ替わる場合があります。</p> <p>また、救急車で来られた方にも院内トリアージを行いますので、緊急度が低い場合は、受付の順番通りにお待ちいただくこととなります。ご理解をお願いします。</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>⑦ 急病診療センターで診察してもらいましたが、また明日、診療所や病院に行かなくてはならないのですか？</p> | <p>当センターは、休日・夜間の急な病気に対する初期・応急診療を行う施設です。かかりつけ医や他の医療機関が開くまで自宅療養ができるかどうかなどの応急的な診療となります。診察を受けた翌日、または休日明けに、必ずかかりつけ医や医療機関を受診してください。</p>                       |
| <p>⑧ 薬を1日分しか出してもらえないのは、なぜですか？</p>                         | <p>当センターで診察を受けた翌日、または休日明けには必ずかかりつけ医や病院等医療機関の受診をお願いしております。お薬は1日分もしくは休日分しか処方できませんので、ご理解ください。</p>  |
| <p>⑨ ジェネリック医薬品は出してもらえないのですか？</p>                          | <p>当センターでは、多くの医師や薬剤師が交代で勤務しています。後発医薬品には効能・効果が異なる場合があるため、処方間違いなどが起こらないように、先発薬のみの使用とさせていただいています。</p>  |
| <p>⑩ 保育園などの登園許可証はもらえないのですか？</p>                           | <p>当センターでは、かかりつけ医や他の医療機関が開くまでの応急的な診療となります。登園許可証の発行には病気の経過を継続的に判断する必要があるため、発行できません。診察を受けた翌日、または休日明けには必ずかかりつけ医や医療機関を受診していただき、登園許可証等についてご相談ください。</p>       |
| <p>⑪ 待合室にゴミ箱を設置してほしい。</p>                                 | <p>不衛生、院内感染予防のため、ゴミ・おむつなどは持ち帰りを基本とさせていただいておりますので、ご理解をお願いします。</p>  |
| <p>⑫ 看護師や受付・会計事務員の態度が無愛想。</p>                             | <p>不快な思いをさせて申し訳ありません。患者様への対応は、親切・思いやりをモットーにするよう従事者に指導徹底いたします。</p>   |
| <p>⑬ 医師の態度が無愛想すぎる。</p>                                    | <p>不快な思いをさせて申し訳ありません。当センターは、堺市医師会や市内外の病院などの勤務医師の協力出務により診療しております。接遇について出務医師に対して注意喚起を図ってまいります。</p>  |
| <p>⑭ 救急安心センターおおさか、大阪府小児救急電話相談の対応が良くない。</p>                | <p>診療科目以外の患者様が当センターを案内され来院されることがあります。救急安心センターおおさかに対し、「患者様からの問い合わせには、その内容を十分に確かめた上医療機関を案内するように」と申し入れております。ご面倒ですが、当センターに来院される前にお電話で受診可能かどうかをお問合せください。</p> |