

新潟市急患診療センター 窓口アンケート（結果）

平成22年8月

- 目的
利用者の診療や診療以外（施設環境など）の要望の把握に努めるとともに、内容や状況に応じて利用者の要望に応えられるよう協議し、改善を図る。

- 調査対象
平成22年7月1日～7月14日の間、新潟市急患診療センターを受診した患者を対象として調査を実施した。

- アンケート回収及び回収率
総受診者数 1,863名
回収数 600
回収率 32.0%

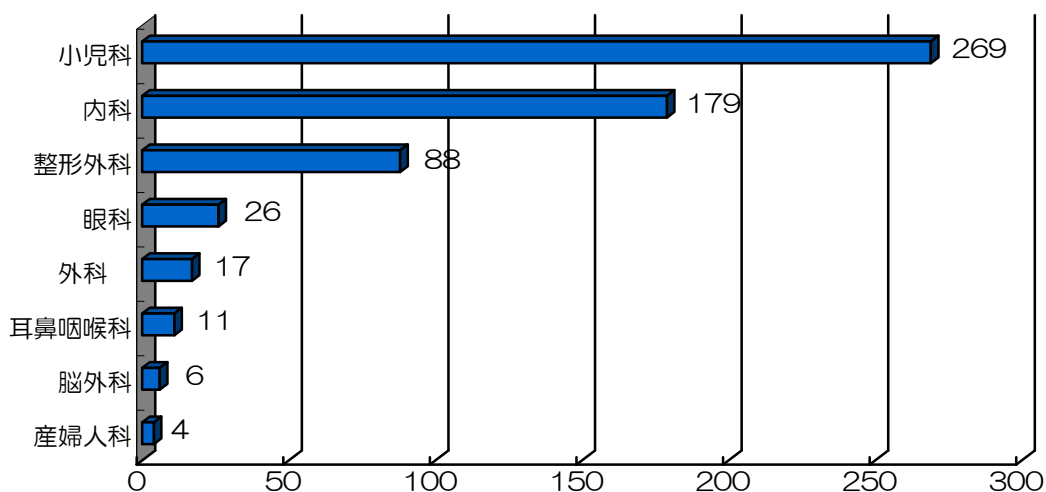
- アンケート結果の活用について
アンケート結果に基づき改善提案を行う。特に、待ち時間の改善に関する意見が多くみられたため、市と協議し改善に取り組む。

- アンケート実施者
社団法人 新潟市医師会

質問① 診察した診療科目

表1 診療科目

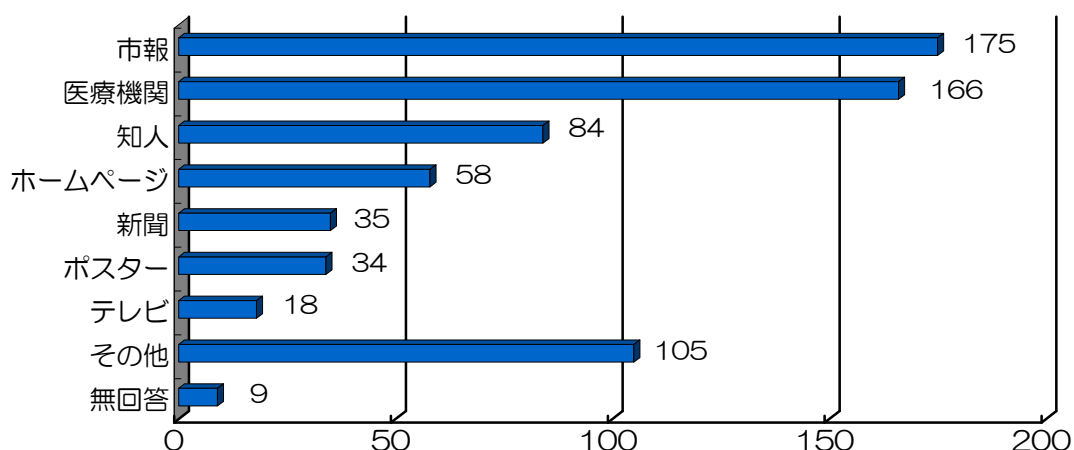
本アンケートに回答いただいた方600人のうち、約7割の方が内科（179名）と小児科（269名）の受診者となっている。



質問② 新潟市急患診療センターを知り得た方法

表2 知り得た方法（複数回答）

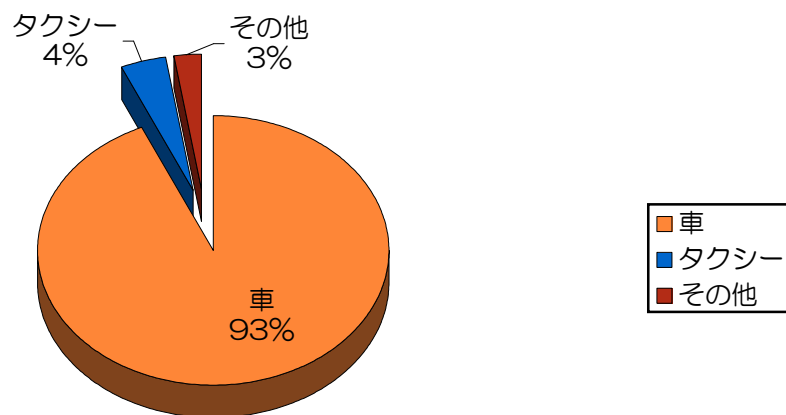
新潟市急患診療センターの周知については、市報で175人、医療機関で166人となっている。次いで知人からの紹介が84人となっている。



質問③ 交通手段

表3 交通手段

本アンケート回答者の9割が交通手段を車と回答している。

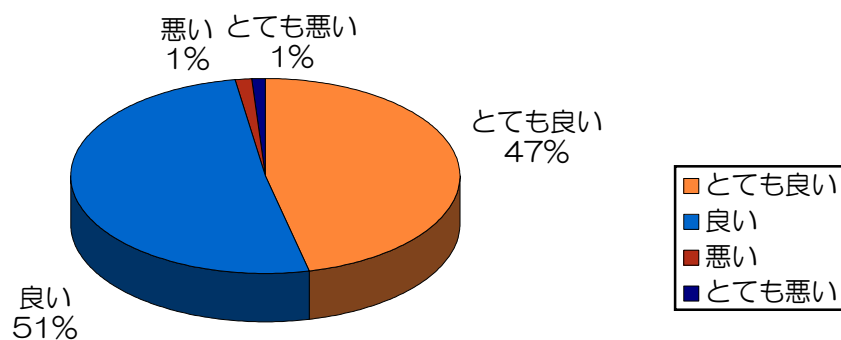


質問④ 新潟市急患診療センターを利用した意見

(1) 受付、会計の対応

表4 受付、会計の対応

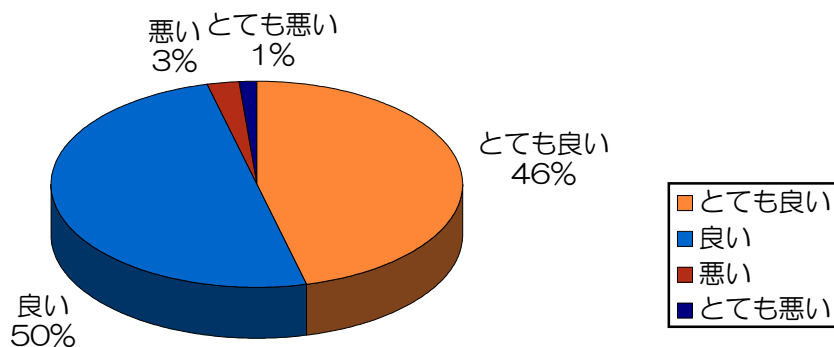
受付、会計の対応が「とても良い」と「良い」の合計が98%となっている。



(2) 医師，看護師，薬剤師の対応

表5 医師，看護師，薬剤師の対応

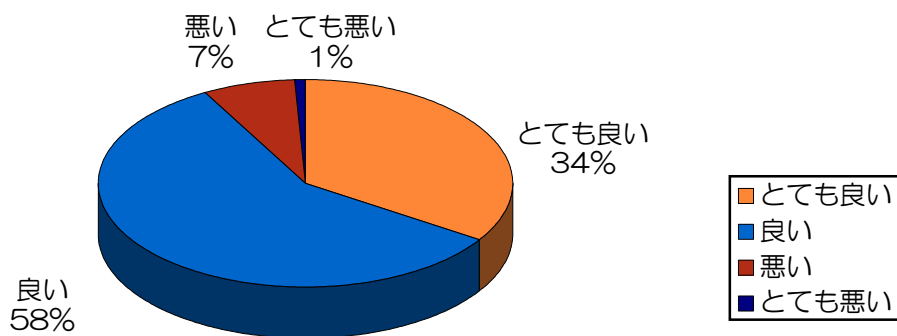
医師，看護師，薬剤師の対応が「とても良い」と「良い」の合計が96%となっている。



(3) 急患診療センターの設置場所（立地条件）

表6 設置場所（立地条件）

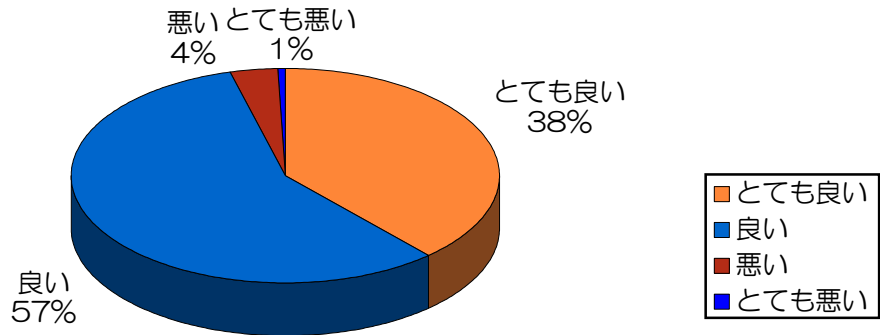
設置場所（立地条件）が「とても良い」，「良い」の合計が92%となっている。



(4) 待合室の環境

表7 待合室

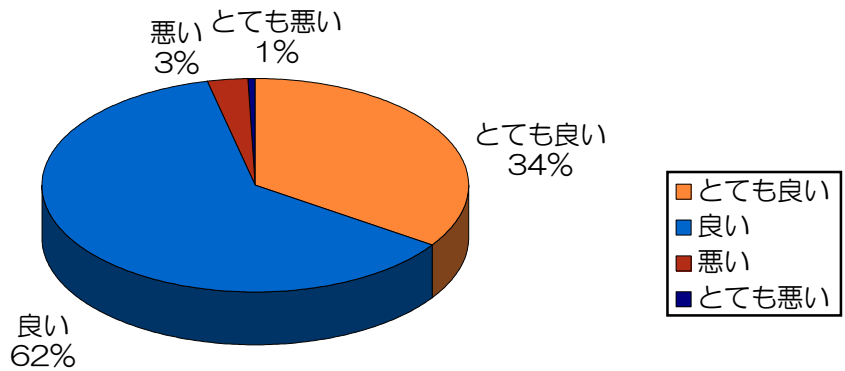
待合室の環境が「とても良い」、「良い」の合計が95%となっている。



(5) 案内表示のみやすさ

表8 案内表示

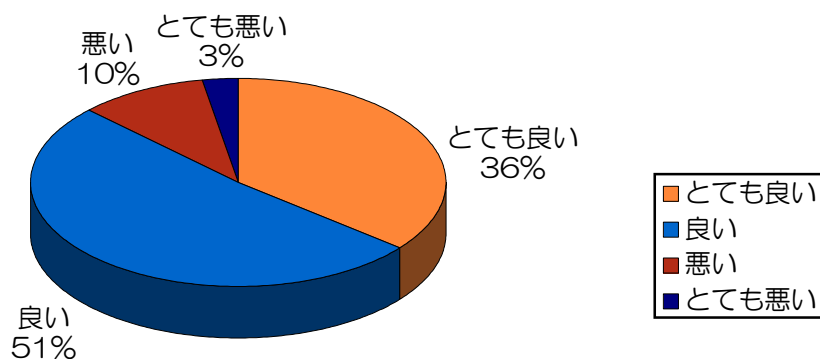
案内表示のみやすさが「とても良い」、「良い」の合計が96%となっている。



(6) 診療が終わるまでの時間

表9 診療が終わるまでの時間

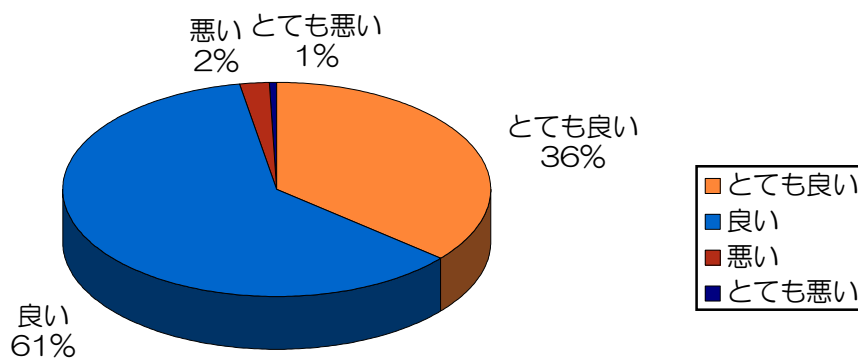
診療が終わるまでの待ち時間が「とても良い」，「良い」の合計が87%，「悪い」が10%となっている。



(7) 個人情報・プライバシーへの配慮

表10 個人情報・プライバシーへの配慮

個人情報・プライバシーへの配慮が「とても良い」，「良い」の合計が97%となっている。



(8) 急患診療センター全体の満足度

表1 1 満足度

急患診療センター全体の満足度は「とても良い」，「良い」の合計96%となっている。

