

新潟市急患診療センター 窓口アンケート（結果）

【目的】

新潟市急患診療センター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27年7月22日午後7時～8月5日午前7時の間、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。

【アンケート回答数及び回答率】

総受診者数	1,955名
総回答数	610名
総回答率	31.2%

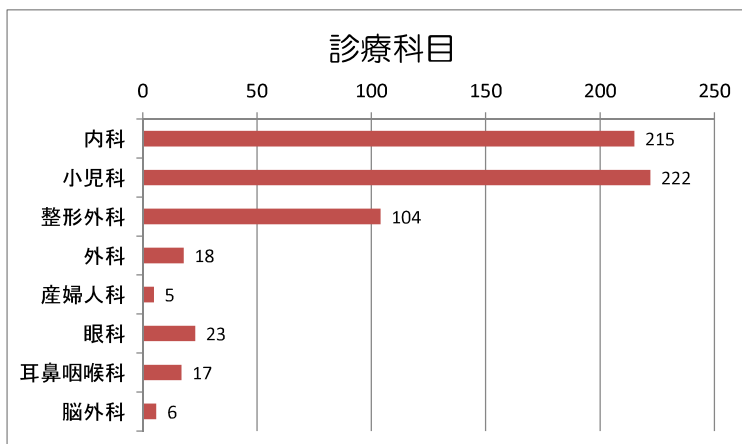
【実施主体】

一般社団法人 新潟市医師会

質問 ① 診察した診療科目

【表1 診療科目】

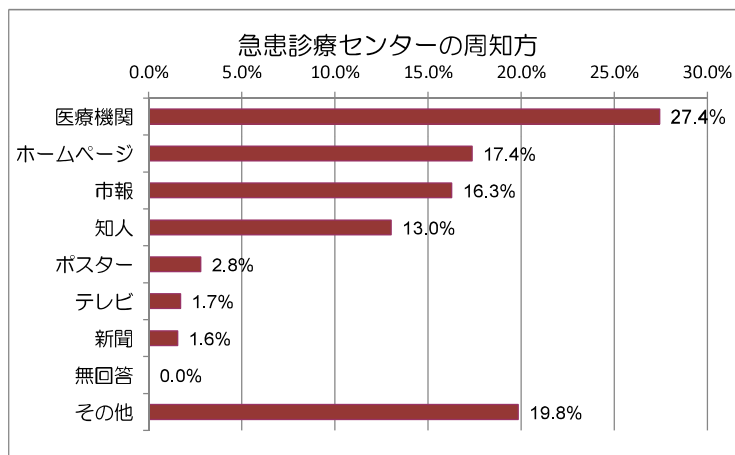
本アンケートに回答いただいた方610名のうち、約72%の方が内科（215名）と小児科（222名）の受診者となっている。



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）】

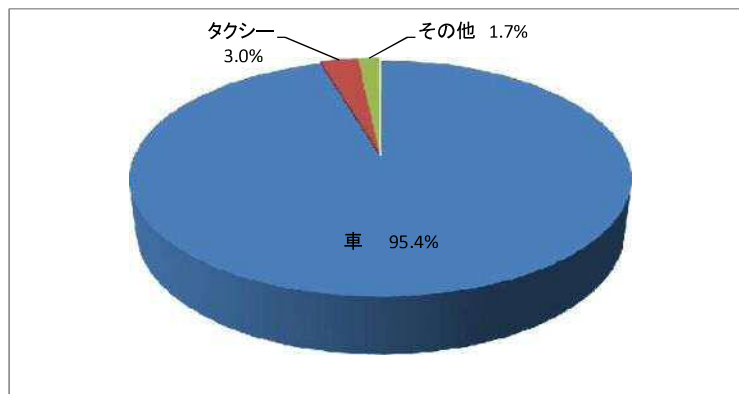
急患診療センターの周知については、医療機関で27.4%、ホームページで17.4%となっている。次いで市報からが16.3%、知人からが13.0%となっている。



質問 ③ 交通手段

【表3 交通手段】

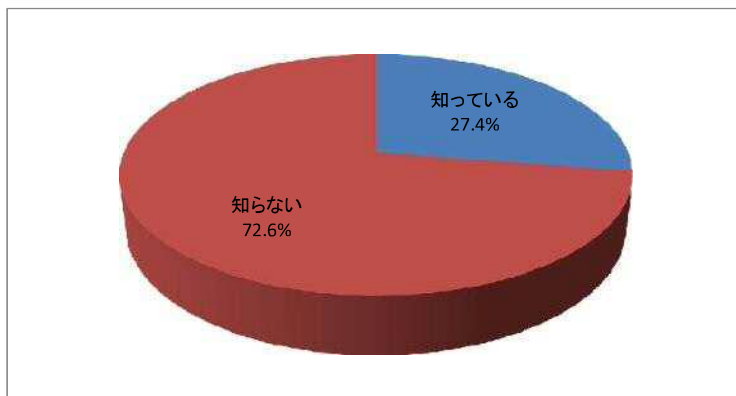
本アンケート回答者の9割以上が交通手段を車と回答している。



質問 ④ 新潟市急患診療センターのホームページについて

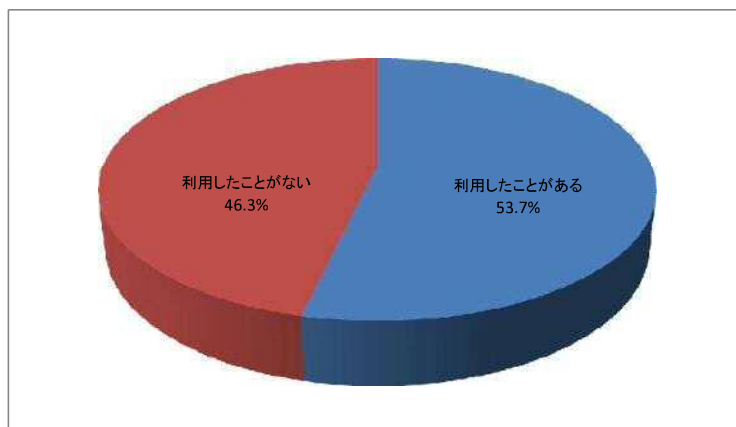
【表4】

急患診療センターのホームページ内の「救急疾患検索サイト」について72.6%の人が知らないと回答している。



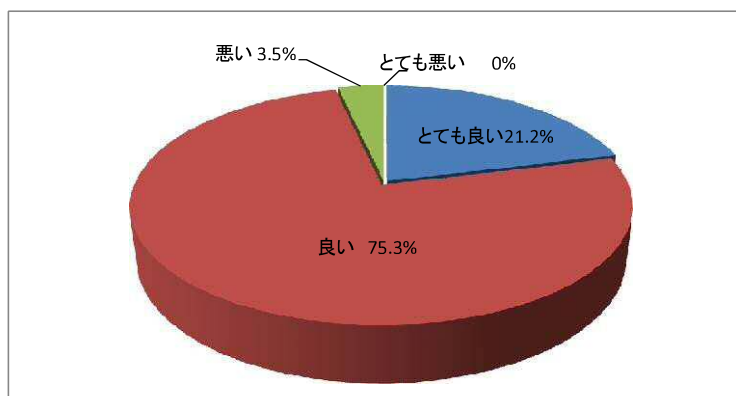
【表5】

急患診療センターのホームページ内の「救急疾患検索サイトを知っている」と回答している方(164名)のうち、53.7%の人が実際利用したことがあると回答している。



【表6】

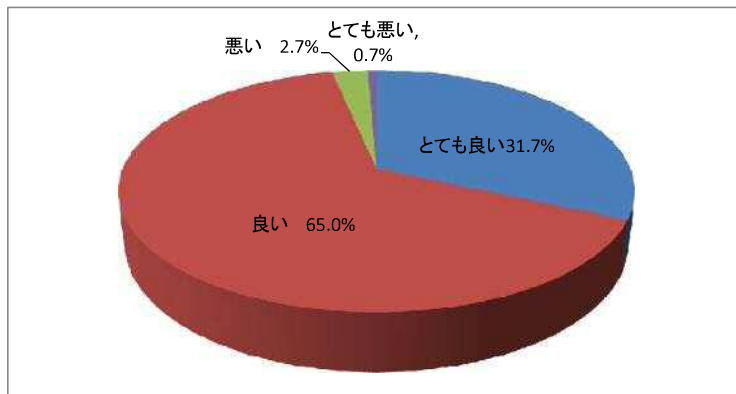
急患診療センターのホームページ内の「救急疾患検索サイトを実際利用したことがある」と回答している方(88名)のうち、「とても良い」、「良い」の合計が96.5%となっている。



質問 ⑤ 新潟市急患診療センターを利用したご意見について

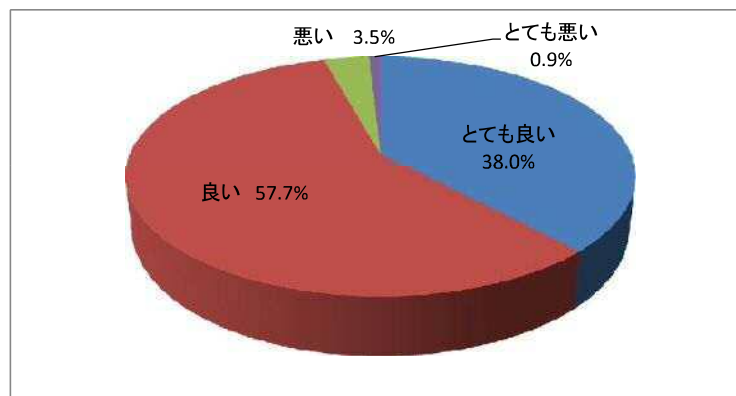
【表7 受付、会計の対応】

受付、会計の対応が「とても良い」と「良い」の合計が96.7%となっている。



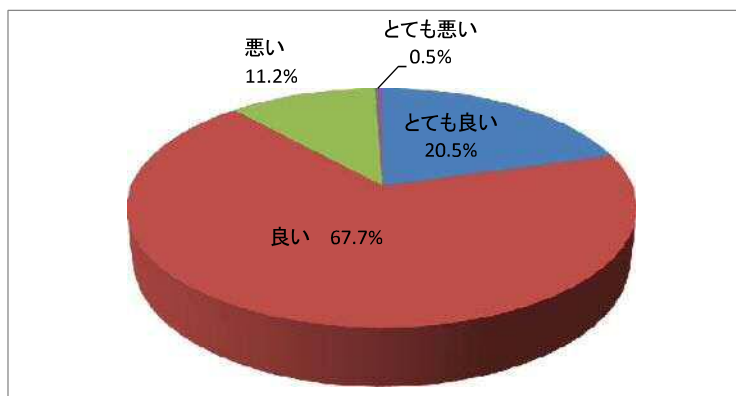
【表8 医師、看護師、薬剤師の対応】

医師、看護師、薬剤師の対応が「とても良い」と「良い」の合計が95.7%となっている。



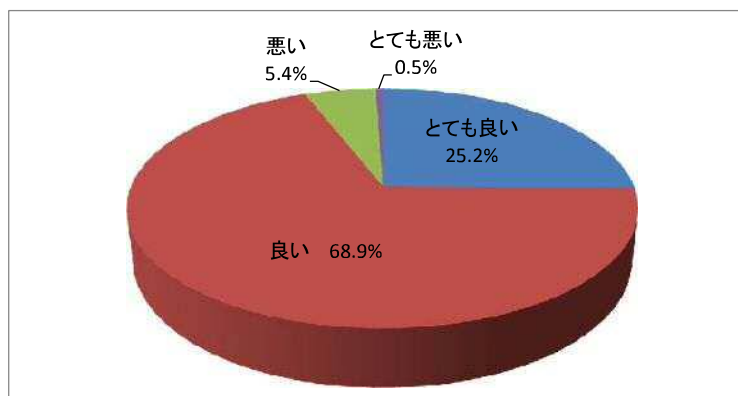
【表9 設置場所（立地条件）】

設置場所（立地条件）が「とても良い」、「良い」の合計が88.2%となっている。



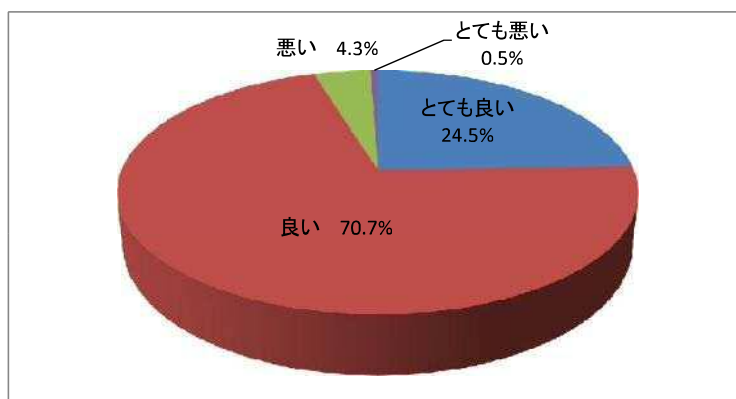
【表10 待合室】

待合室の環境が「とても良い」、「良い」の合計が94.1%となっている。



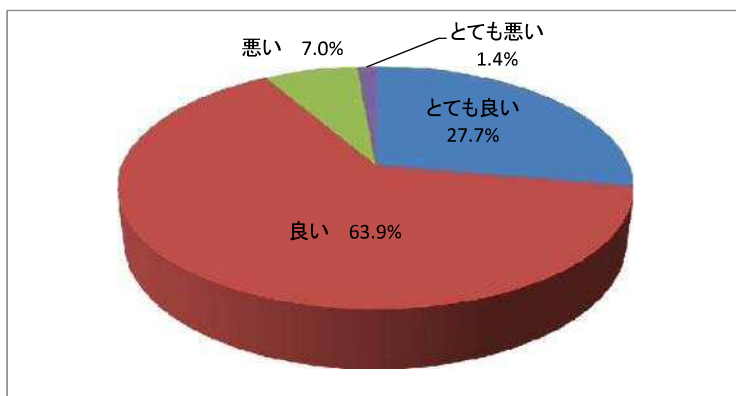
【表11 案内表示】

案内表示のみやすさが「とても良い」、「良い」の合計が95.2%となっている。



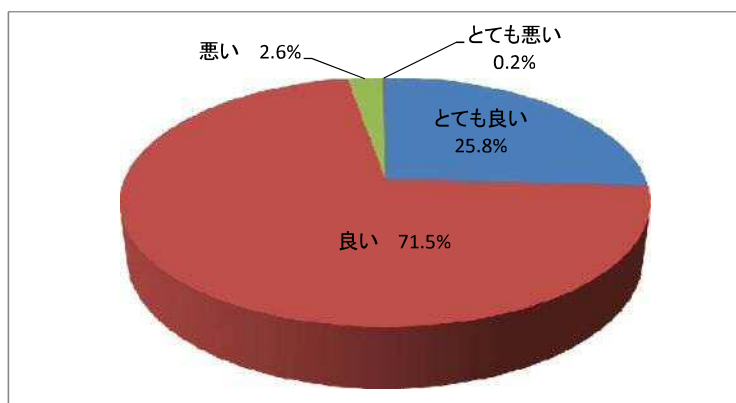
【表12 診療がおわるまでの時間】

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91.6%となっている。



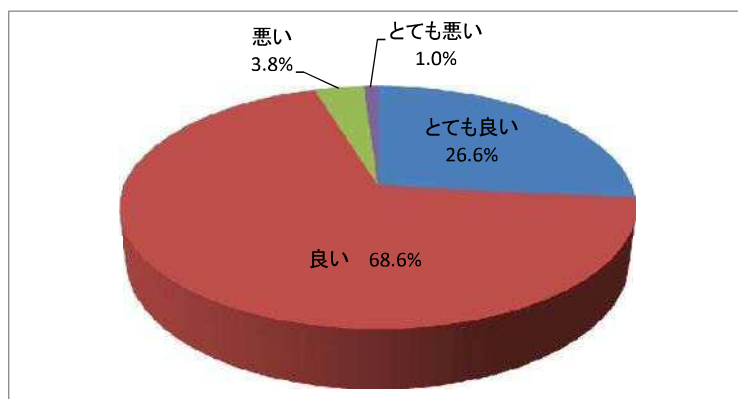
【表13 個人情報・プライバシーへの配慮】

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97.3%となっている。



【表14 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95.2%となっている。



新潟市急患診療センター 窓口アンケート

当センターについて、お気づきの点がありましたら、ご意見をお聞かせください。

① 本日【 月 日 (時) 】は、どの診療科で診察されましたか。(当てはまる数字に○をつけてください。)

1. 内科 2. 小児科 3. 整形外科 4. 外科 5. 産婦人科 6. 眼科 7. 耳鼻咽喉科 8. 脳外科

② 新潟市急患診療センターをどこで知りましたか。(当てはまる数字に○をつけてください。)

1. ホームページ 2. ポスター 3. 新聞 4. 市報 5. テレビ 6. 医療機関
7. 知人 8. その他 ()

③ 交通手段を教えてください。(当てはまる数字に○をつけてください。)

1. 車 2. タクシー 3. その他 ()

④ 新潟市急患診療センターのホームページについて

1. 新潟市急患診療センターホームページ内の救急疾患検索サイトを御存じですか? はい・いいえ

2. (1.で「はい」とお答えした方にお伺いいたします) 御利用したことはございますか? はい・いいえ

3. (2.で「はい」とお答えした方にお伺いいたします)

救急疾患検索サイトを利用した感想はいかがですか? とても良い・良い・悪い・とても悪い

4. ホームページについてご意見・ご提案がございましたら、お聞かせください。

⑤ 新潟市急患診療センターを利用したご意見をお聞かせください。

項 目	回答欄			
	とても 良 い	良 い	悪 い	とても 悪 い
(1) 受付, 会計の対応はどうでしたか	4	3	2	1
(2) 医師, 看護師, 薬剤師の対応はどうでしたか	4	3	2	1
(3) 急患診療センターの設置場所(立地条件)は, どうですか	4	3	2	1
(4) 待合室の環境はどうですか	4	3	2	1
(5) 案内表示は見やすいですか	4	3	2	1
(6) 診療が終わるまでの時間は適当でしたか	4	3	2	1
(7) 個人情報・プライバシーへの配慮は充分でしたか	4	3	2	1
(8) 急患診療センター全体の満足度はいかがですか	4	3	2	1

⑥ ご意見, ご提案がございましたら, お聞かせください。

ご協力ありがとうございました。この用紙はアンケート回収箱へご投函ください。