

## 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28年10月12日午後7時～10月26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	1,640名
総回答数	541名
総回答率	33.0%

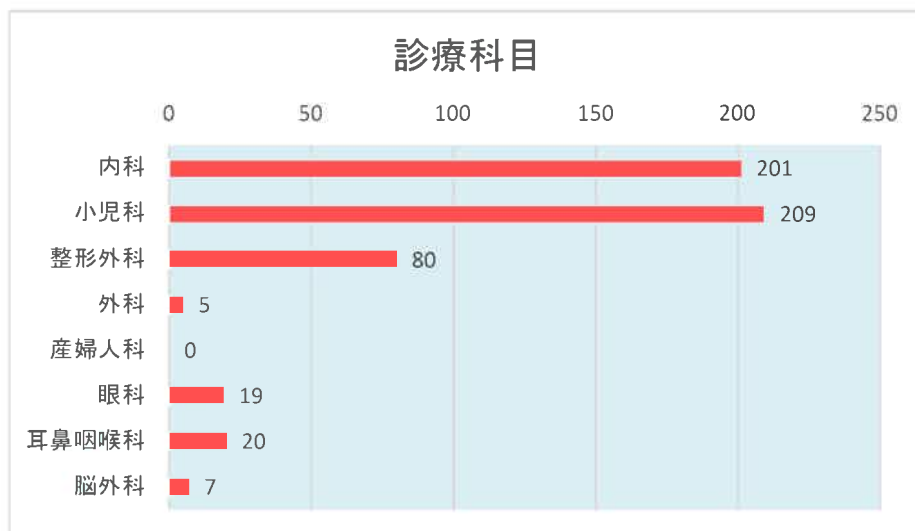
### 【実施主体】

一般社団法人 新潟市医師会

## 質問 ① 診療科目

【表1 診療科目】

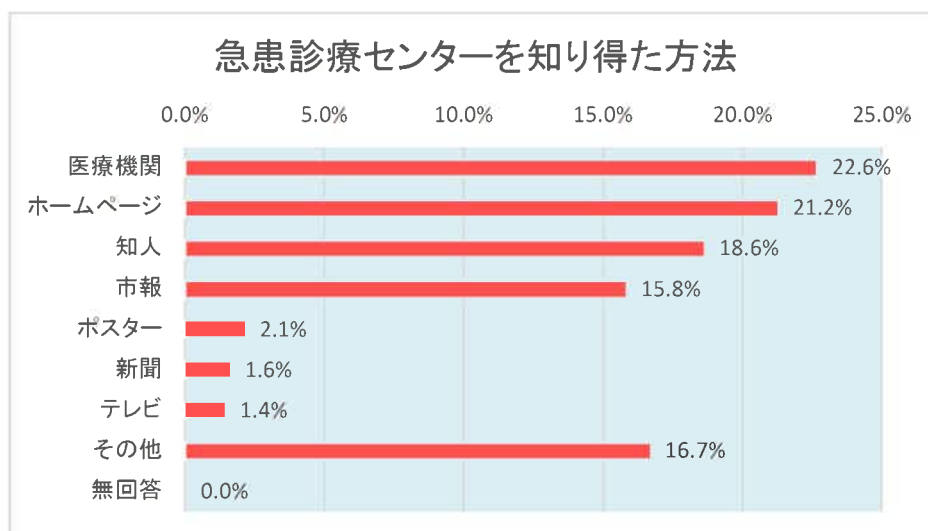
本アンケートに回答いただいた方541名のうち、約70%の方が内科（201名）と小児科（209名）の受診者となっている。



## 質問 ② 知り得た方法(複数回答有)

【表2 新潟市急患診療センターを知り得た方法】

急患診療センターの周知については、医療機関で22.6%、ホームページで21.2%となっている。次いで知人からが18.6%、市報からが15.8%となっている。

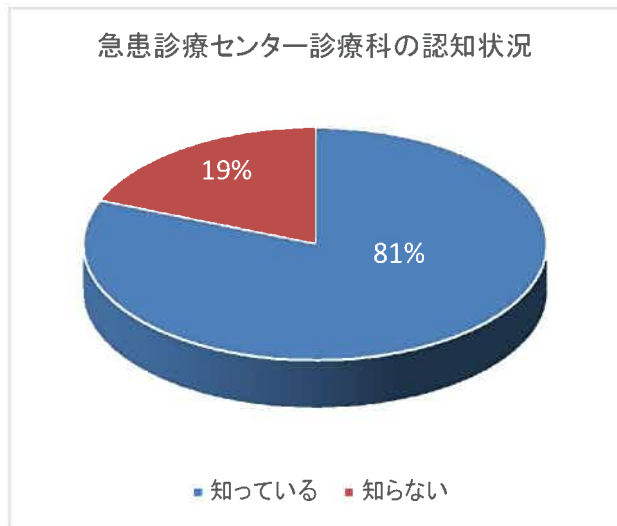


### 質問 ③急患診療センターの診療科と診療時間について

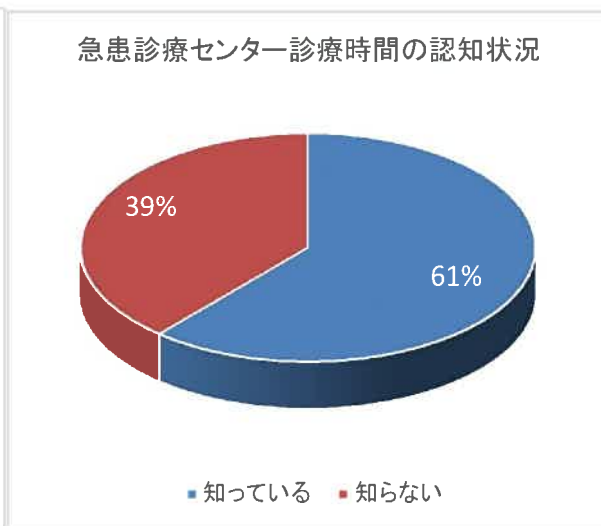
【表3-1 診療科】 【表3-2 診療時間】

急患診療センターの診療科を「知っている」の割合が約80%だったのに対して、診療時間は「知っている」の割合が約60%だった。

【表3-1】



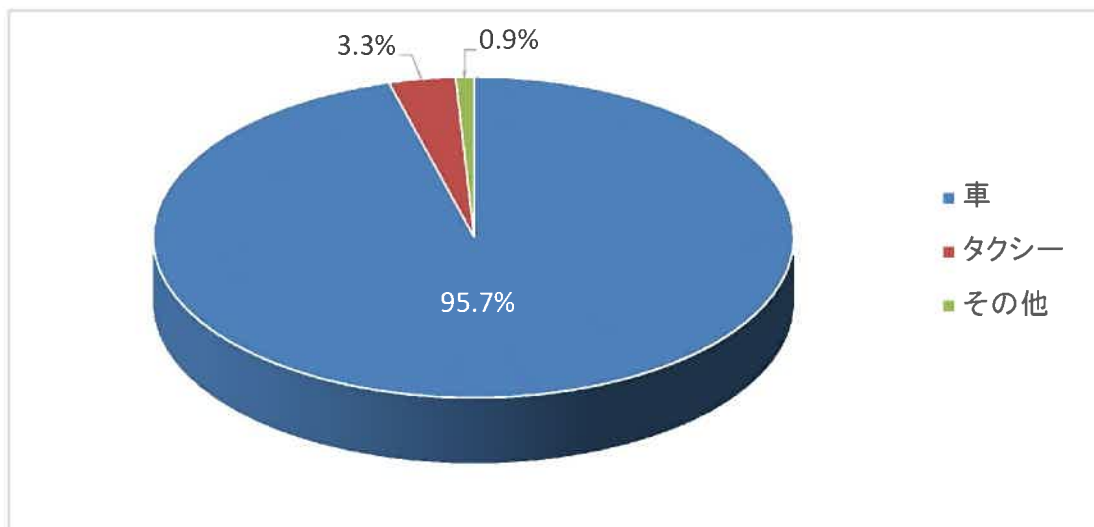
【表3-2】



### 質問 ④ 交通手段

【表4】

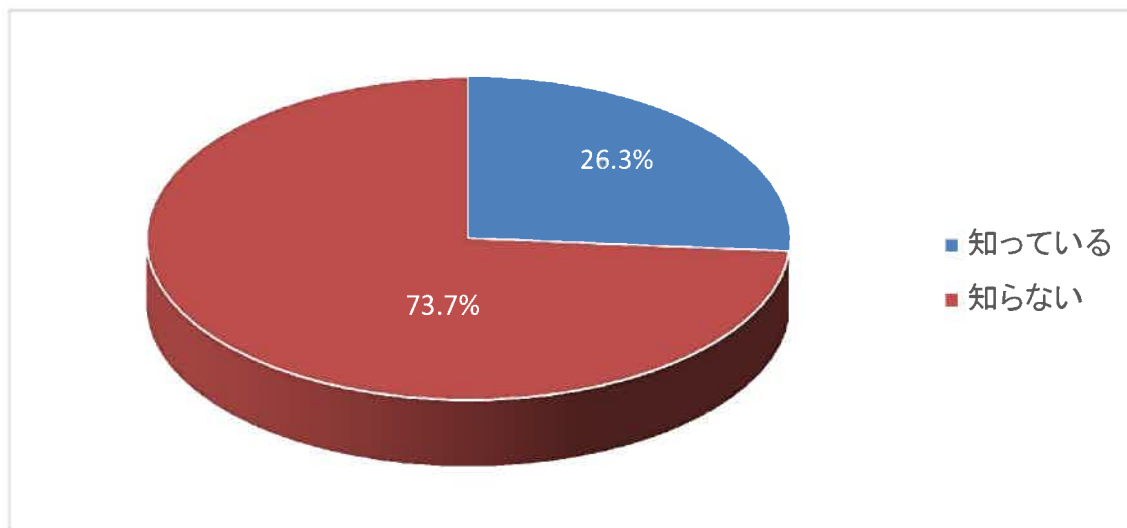
本アンケート回答者の9割以上が交通手段を「車」と回答している。



## 質問 ⑤ 新潟市急患診療センターのホームページについて

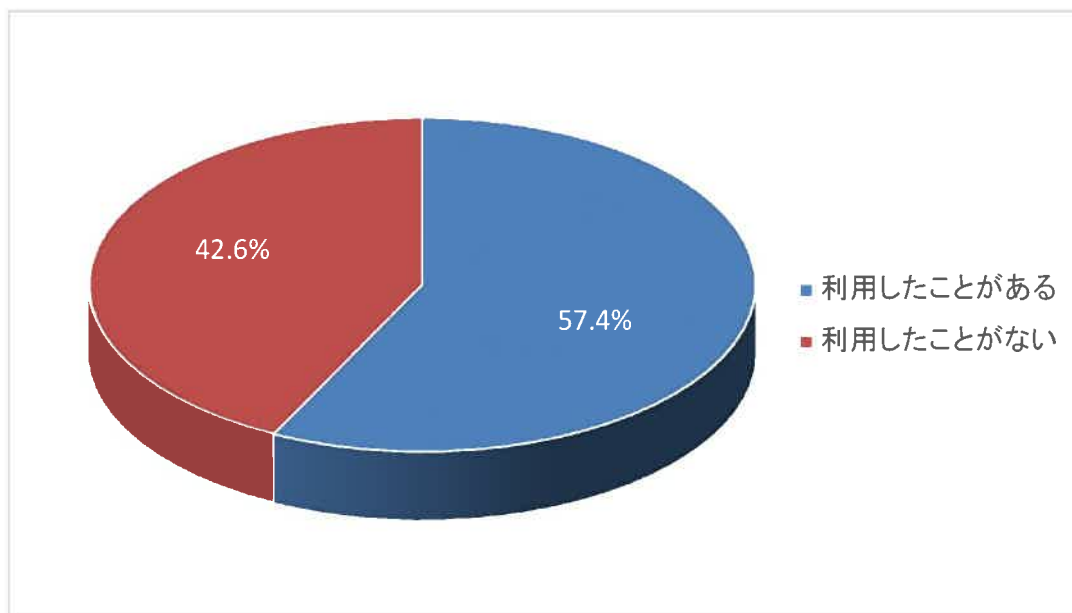
【表5】

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」について73.7%の人が知らないと回答している。



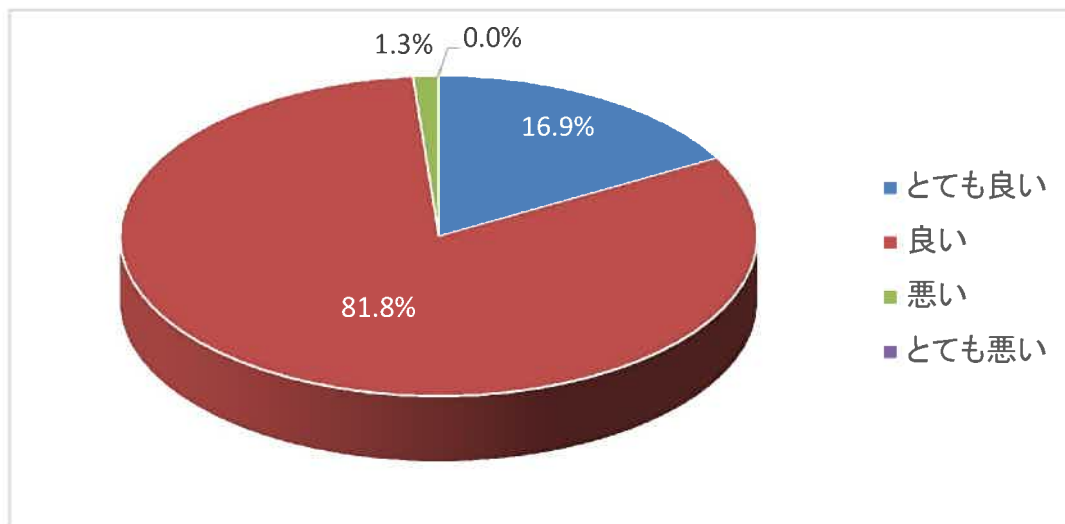
【表6】

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知っている」と回答している方（138名）のうち、57.4%の人が実際利用したことがあると回答している。



【表7】

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（78名）のうち、「とても良い」、「良い」の合計が98.7%となっている。



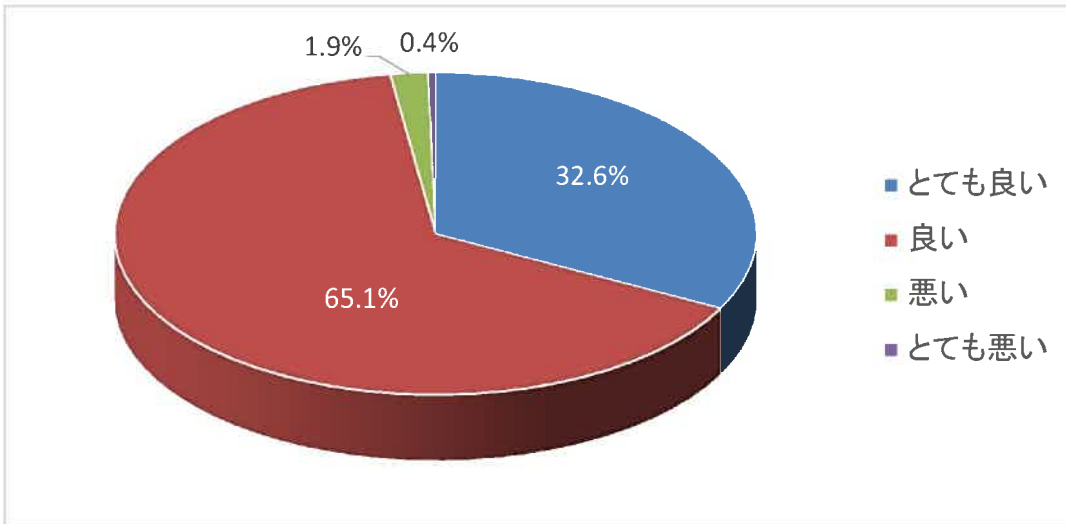
#### 【ホームページについてのご意見】

- ・待ち時間が分かるといい。
- ・もしものときどのような処置をすればよいのか、また来院する目安など分かりやすく書いてあると助かります。

## 質問 ⑥ 新潟市急患診療センターを利用したご意見について

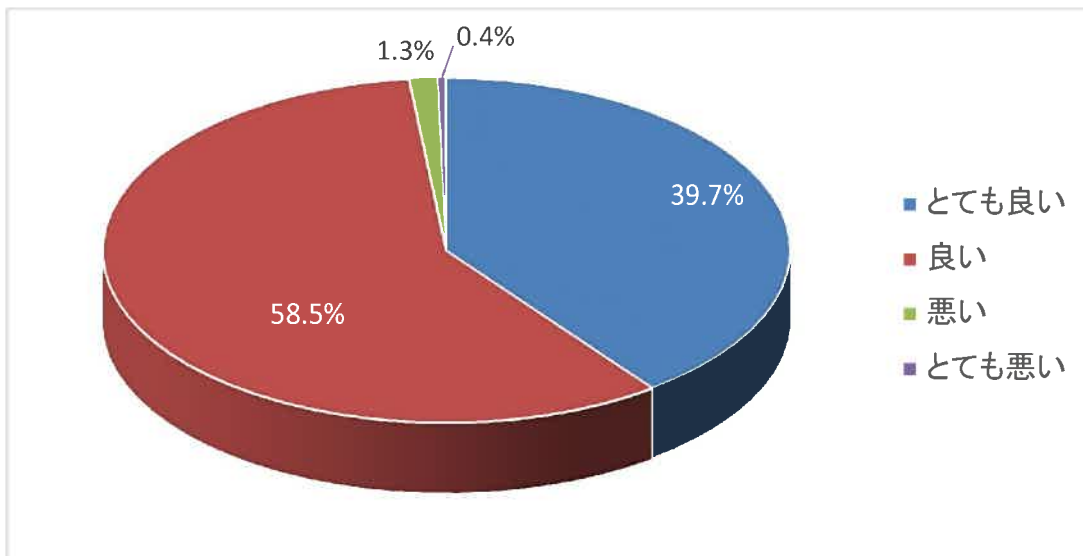
【表8 受付、会計の対応】

受付、会計の対応が「とても良い」と「良い」の合計が97.7%となっている。



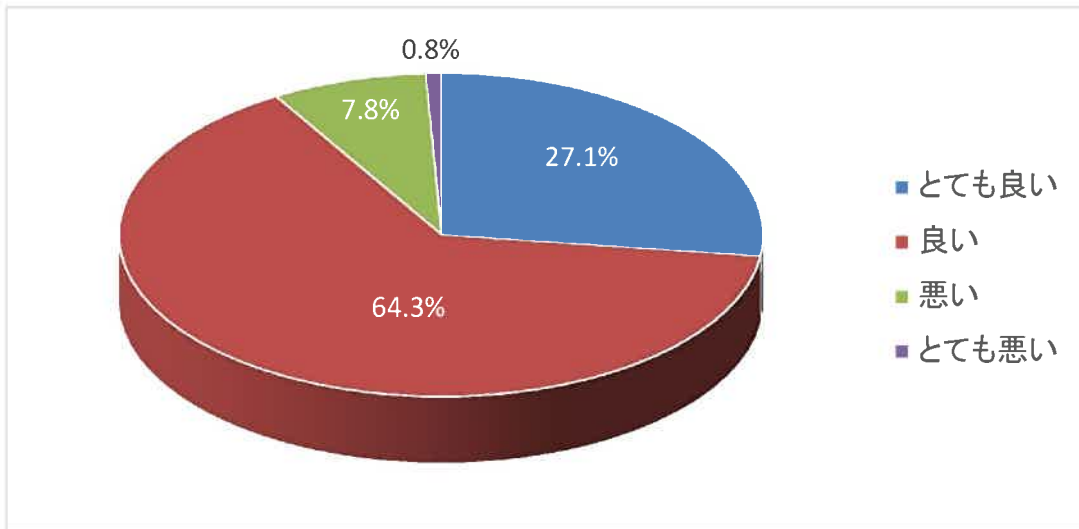
【表9 医師、看護師、薬剤師の対応】

医師、看護師、薬剤師の対応が「とても良い」と「良い」の合計が98.2%となっている。



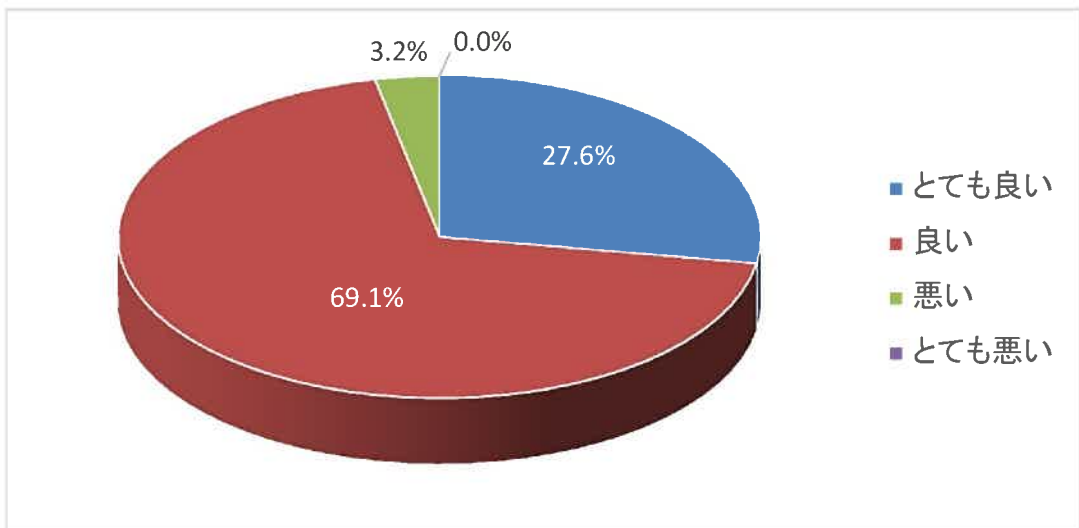
【表10 設置場所（立地条件）】

設置場所（立地条件）が「とても良い」、「良い」の合計が91.4%となっている。



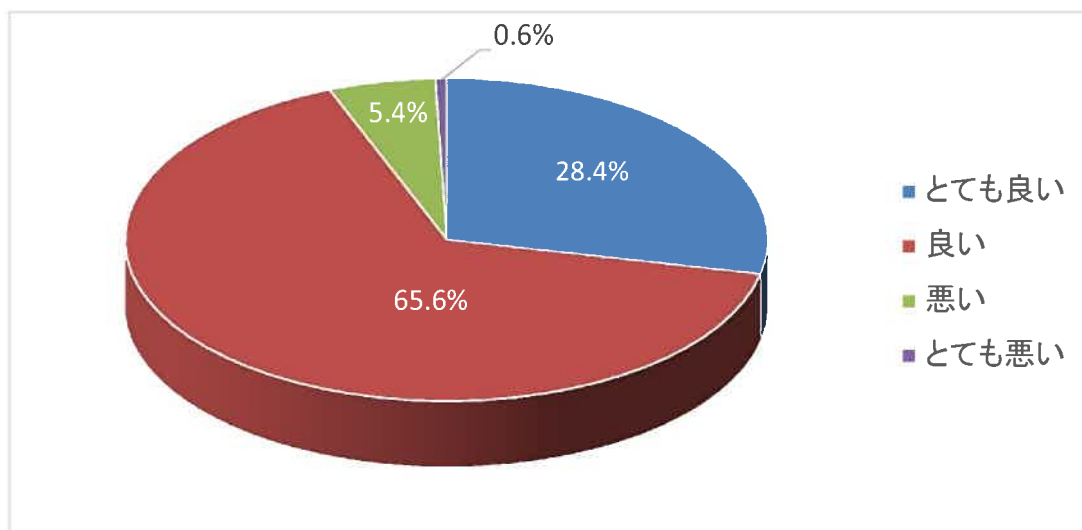
【表11 待合室】

待合室の環境が「とても良い」、「良い」の合計が96.7%となっている。



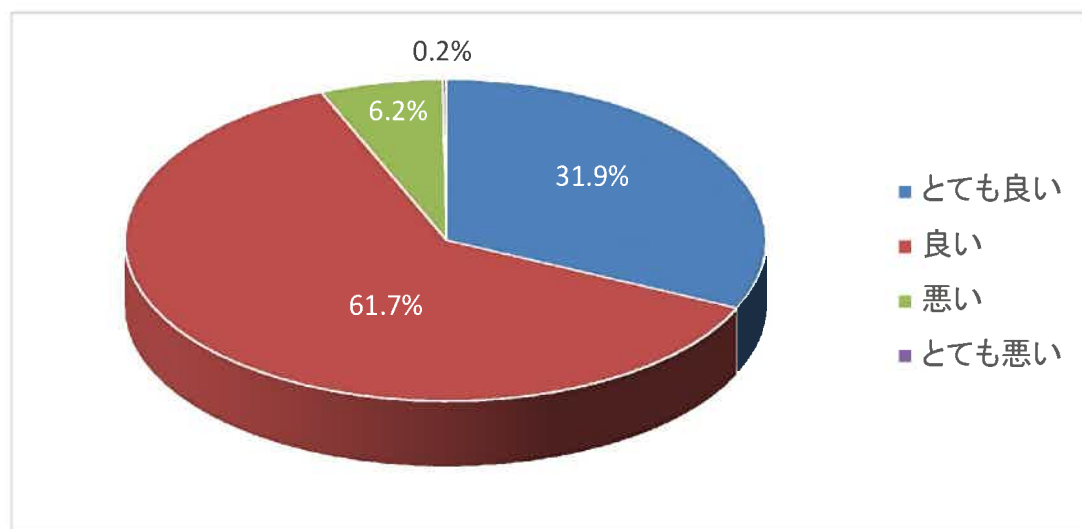
【表12 案内表示】

案内表示のみやすさが「とても良い」，「良い」の合計が94.0%となっている。



【表13 診療がおわるまでの時間】

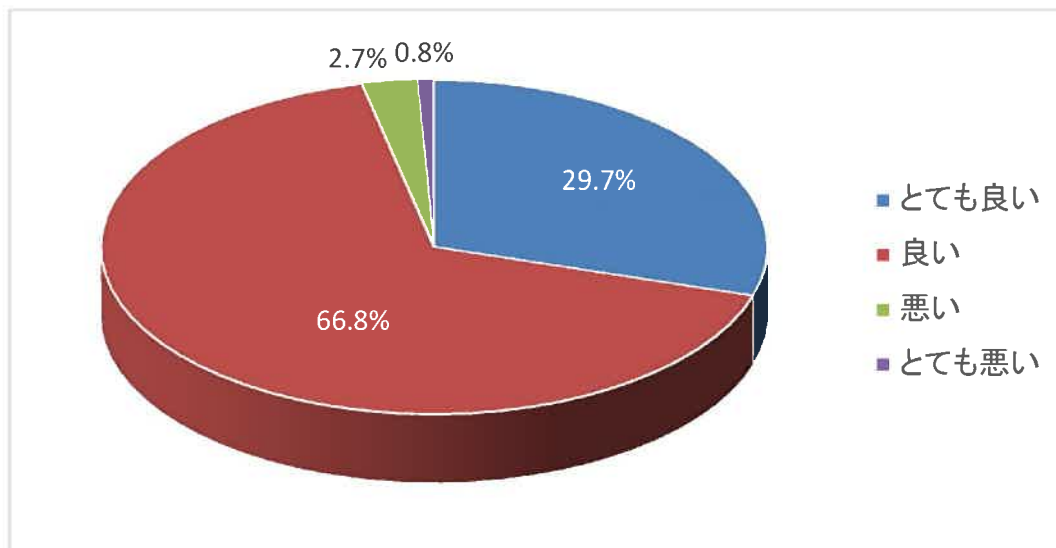
診療が終わるまでの待ち時間が「とても良い」，「良い」の合計が93.6%となっている。





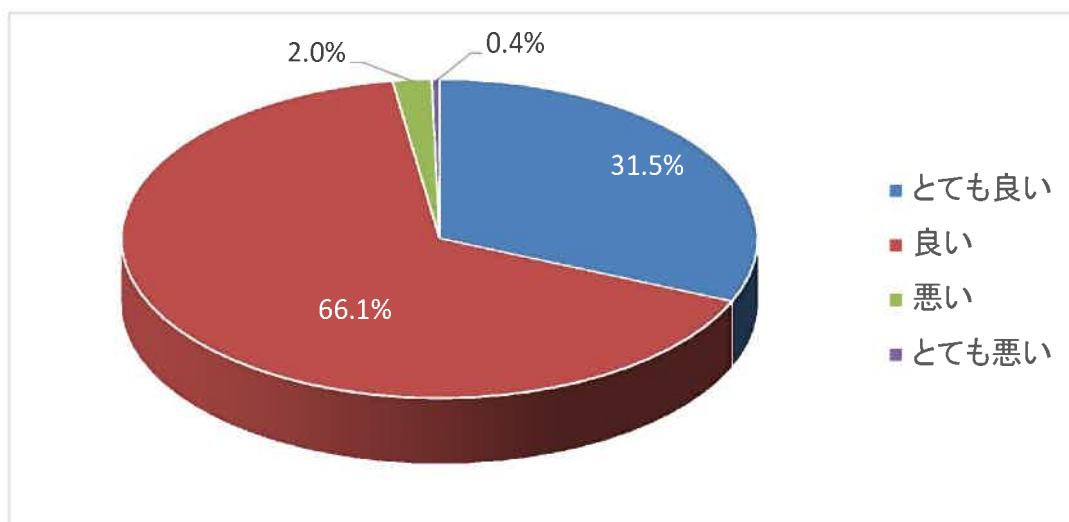
【表14 個人情報・プライバシーへの配慮】

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96.5%となっている。



【表15 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97.6%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。（当てはまる数字に〇をつけてください。）

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。（当てはまる数字に〇をつけてください。）

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 新潟市急患診療センターの診療科、及び診療時間について

1. 新潟市急患診療センターの診療科目（内科、小児科など）を御存じですか？ はい・いいえ

2. 新潟市急患診療センターの診療時間を御存じですか？ はい・いいえ

④ 交通手段を教えてください。（当てはまる数字に〇をつけてください。）

1. 車 2. タクシー 3. その他（ ）

⑤ 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。

⑥ 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

⑦ 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。