

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30年10月10日午後7時～10月24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	1,510名
総回答数	356名
総回答率	23.6%

（時間帯別内訳）

・深夜	
受診者数	245名
回答数	39名
回答率	15.9%
・昼	
受診者数	498名
回答数	127名
回答率	25.5%
・準夜	
受診者数	767名
回答数	190名
回答率	24.8%

【実施主体】

一般社団法人 新潟市医師会

アンケート集計表（総計）

質問 ① 受診科目

【表1】

本アンケートに回答いただいた方356名のうち、約45%の方が内科（122名）と小児科（124名）の受診者となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計
アンケート期間中受診者数	533	526	311	19		49	39	33	1,510
アンケート回収枚数	122	124	74	5		15	8	8	356
アンケート回収率	22.9%	23.6%	23.8%	26.3%	0.0%	30.6%	20.5%	24.2%	23.6%

質問 ② 知り得た方法(複数回答有)

【表2】

急患診療センターの周知については、医療機関で32.5%、その他で20.4%となっている。次いでホームページが16.9%、知人から13.4%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
医療機関	40	54	19	2		2	1	3	121	32.5%
その他	20	26	21	2		2	3	2	76	20.4%
ホームページ	16	21	17			8	1		63	16.9%
知人	24	12	7	1		3	2	1	50	13.4%
市報	19	14	8			1	1	3	46	12.4%
ポスター	1	4	3			2			10	2.7%
新聞	2	1							3	0.8%
テレビ	2		1						3	0.8%
無回答									0	0.0%
計	64	52	36	1	0	14	4	4	175	100.0%

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】

急患診療センターの診療科を「知っている」の割合が約83%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。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	
診療科	知っている	97	113	54	2		13	7	6	292	83%
	知らない	24	11	19	3		2	1	1	61	17%
計	121	124	73	5	0	15	8	7	353	100%	
診療時間	知っている	70	91	33	1		8	6	4	213	60%
	知らない	52	33	40	4		7	2	3	141	40%
計	122	124	73	5	0	15	8	7	354	100%	

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。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
車	109	122	71	5		15	8	8	338	95.5%
タクシー	9	2	2						13	3.7%
その他	2		1						3	0.8%
計	120	124	74	5	0	15	8	8	354	100%

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、約70%の人が知らないと回答している。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
知っている	27	37	21	3		11	5	3	107	30.7%
知らない	94	84	51	2		4	3	4	242	69.3%
計	121	121	72	5	0	15	8	7	349	100%

【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（107名）のうち、54%の人が実際に利用したことがあると回答している。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
利用したことがある	14	20	13			5	5	1	58	54.2%
利用したことがない	13	17	8	3		6		2	49	45.8%
計	27	37	21	3	0	11	5	3	107	100%

【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に利用したことがある」と回答している方のうち、「とても良い」、「良い」の合計が約98%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	2	3	2			3	2	1	13	23.2%
良い	12	16	10			1	3		42	75.0%
悪い			1						1	1.8%
とても悪い									0	0.0%
計	14	19	13	0	0	4	5	1	56	100%

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」の合計が約98%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	47	42	30	2		9	3	2	135	39.0%
良い	68	76	42	2		6	5	6	205	59.2%
悪い	2	4							6	1.7%
とても悪い									0	0.0%
計	117	122	72	4	0	15	8	8	346	100%

【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」の合計が約96%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	43	61	33	2		8	4	3	154	44.9%
良い	68	56	37	2		6	4	5	178	51.9%
悪い	3	3	2			1			9	2.6%
とても悪い	1	1							2	0.6%
計	115	121	72	4	0	15	8	8	343	100%

【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」の合計が約94%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	31	36	18	2		6	1	3	97	28.1%
良い	77	75	53	2		7	7	5	226	65.5%
悪い	7	11	1			2			21	6.1%
とても悪い	1								1	0.3%
計	116	122	72	4	0	15	8	8	345	100%

【表11 待合室】

待合室の環境が「とても良い」、「良い」の合計が約97%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	39	34	24	2		5	1	3	108	31.2%
良い	74	82	48	2		9	7	5	227	65.6%
悪い	3	5	1			1			10	2.9%
とても悪い		1							1	0.3%
計	116	122	73	4	0	15	8	8	346	100%

【表12 案内表示】

案内表示のみやすさが「とても良い」、「良い」の合計が約96%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	39	33	28	2		6	2	3	113	32.8%
良い	73	79	43	2		9	6	5	217	63.1%
悪い	4	7	2						13	3.8%
とても悪い		1							1	0.3%
計	116	120	73	4	0	15	8	8	344	100%

【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」の合計が約95%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	41	37	24	2		7	3	2	116	33.7%
良い	68	73	48	2		8	5	6	210	61.0%
悪い	5	9							14	4.1%
とても悪い	1	3							4	1.2%
計	115	122	72	4	0	15	8	8	344	100%

【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」の合計が約97%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	43	37	30	2		7	2	2	123	35.7%
良い	69	79	41	2		8	6	6	211	61.2%
悪い	4	6							10	2.9%
とても悪い			1						1	0.3%
計	116	122	72	4	0	15	8	8	345	100%

【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」の合計約98%となっている。

	内科	小児科	整形外科	外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%
とても良い	40	39	28	2		7	3	2	121	35.3%
良い	73	77	45	2		8	5	6	216	63.0%
悪い	1	4							5	1.5%
とても悪い	1								1	0.3%
計	115	120	73	4	0	15	8	8	343	100%

自由意見（抜粋）

アンケート回答者の中から52件の意見をいただいた。「スタッフ」、「感謝の言葉」、「待ち時間」、「施設設備」、「ホームページ関係」「その他」に関する意見に分類し、意見については下記の通りとなった。

スタッフ（18件）

「スタッフの方が親切でよかったです」「対応が丁寧でよかったです」「前に電話をした時に対応が悪くてがっかりしました」「受付の女性たちが怖いと思います」等

感謝の言葉（19件）

「夜に診ていただけてありがたいです」「本当に助かりました。センターがあって心強いです」等

設備・環境（15件）

「設備が整っていて明るい雰囲気、とても良い施設だと思いました」「個人名を呼ばずに番号で呼んでいる医院が最近多いので、こちらも番号札を用いては」等

自由意見（詳細）

分類	診療科	時間帯	内容
スタッフ	内科	深夜	お腹が痛くてたまらないのにろくに診療もせず、吐き止めの薬を処方するのみ。今飲んで いる薬も全く効かず触診もない。来た意味がなかった。
	内科	昼	診察が終わったらすぐにスマートフォンをいじっている医師がいた。感じが悪い。仕事上必 要なのかもしれないが部屋にいるときくらいやめてほしい。
	内科	昼	親切でした。
	内科	準夜	体調が悪い人にアンケートと言われると少し困る。対応は何時に来院しても一緒なのでご いと思う。
	内科	準夜	対応が丁寧でよかったです。先生も優しい口調で安心します。名乗ってくれるのも良いと思 いました。
	内科	準夜	以前に比べると看護師の対応はよくなったと思うが、全体的には特に良いとも悪いとも言え ない。まだまだ改善するところはあると感じる。
	内科	準夜	受付の女性たちが怖いと思います。
	小児科	深夜	対応が遅い。
	小児科	深夜	スタッフの方が親切でよかったです。
	小児科	準夜	前に電話をした時に対応が悪くてがっかりしました。
	小児科	準夜	本日の対応はとても良く安心できた。以前は受付にこの程度でくるなんてという態度で笑わ れて悲しい思いをした。
	小児科	準夜	来る前に電話をしてから来たのですが、その方の対応が冷たく、子供のことで焦って不安 だったのにとっても嫌でした。録音しているとのこのなのでこれでいいのかな？と思いま した。
	小児科	準夜	医師の対応が不親切に感じるときがある。不安です。
	整形外科	昼	患者の扱いが雑。
	整形外科	準夜	元々小指をよく骨折します。なんですけどちゃんと診てもらえませんでした。レントゲン撮 った方が安心するので、レントゲンを撮って欲しいです。
	眼科	昼	急患診療センターは急患のみなのは分かるが、もう少し丁寧に対応すべき。
	耳鼻科	昼	点滴の準備に時間がかかりすぎ。
	脳外科	昼	受付の人の感じがよかったです。ありがとうございました。
		内科	準夜
	内科	準夜	本当に助かりました。センターがあって心強いです。
	内科	準夜	いつも助けてもらってます。ありがとうございます。
	小児科	深夜	こちらが開いていると思うととても安心できます。ありがとうございました。

分類	診療科	時間帯	内容
感謝の言葉	小児科	昼	いつも大変助かっています。ありがとうございます。
	小児科	昼	かかりつけ医の診療時間が終わってからの発熱、喘息症状が出てしまい困りましたが、親切、丁寧な対応をしていただいたので症状が良くなりました。夜間も対応していただけるので本当に助かっています。これからも大変だとは思いますが頑張ってください。
	小児科	昼	とても助かりました。ありがとうございます。
	小児科	昼	お世話になりました。ありがとうございました。
	小児科	昼	ご苦労様です。このような機関があるととても助かります。
	小児科	準夜	親切にありがとうございました。
	小児科	準夜	助かります。
	小児科	準夜	先生がとても優しくていねいでした。ありがとうございました。
	整形外科	昼	医師、看護師の方々の対応に安心できました。ありがとうございました。
	整形外科	昼	手を切ったのでどうしようと思ったが、日曜日に糸で縫ってくれて助かりました。ありがとうございました。
	整形外科	昼	大変ありがとうございました。以後同じような怪我をしないように気をつけます。
	整形外科	準夜	先生がとても丁寧に対応してくださいました。ありがとうございました。
	整形外科	準夜	いつも丁寧にご対応下さりありがとうございます。電話でも応急処置を教えて下さりとても心強かったです。
	整形外科	準夜	夜に診ていただけてありがたいです。
	眼科	昼	いつもお世話になっております。ご苦労様です。
設備・環境	内科	深夜	自宅から遠くて運転できません。近くにあったらいいなあと思います。
	内科	昼	設備が整っていて明るい雰囲気、とても良い施設だと思いました。
	内科	昼	入って左右どちらへ行けばいいかわからない、いちいち窓口で話す元気はない。問診票を書く場所が狭い、待合室の人とぶつかる。
	内科	準夜	車椅子の場所が入口のもっとそばだったら良いと思いました。
	内科	準夜	個人名を呼ばずに番号などで呼んでいる医院が最近多いので、こちら番号札を用いては。
	内科	準夜	自宅から遠く不便ですので、中心部にもう一つ急患センターを作って頂きたい。
	小児科	深夜	待合室が少し寒いです。
	小児科	深夜	「③（小児科）の前でお待ち下さい」と言われたが、③を探すのに少し時間がかかった。
	小児科	準夜	できれば全科の診察が毎日あればいいと思う。
	小児科	準夜	受診の頻度が高いので毎回住所等を書くのが大変です。診察券のようなものがあるとありがたいです。
	小児科	準夜	もう少し近いところにこういった急患センターがあれば助かります。近くにないため今日はとても助かりました。ありがとうございました。
	小児科	準夜	聴覚に障害のある利用者のため音声での呼び出しに加え、モニター等による呼び出しも行って欲しい。
	整形外科	準夜	整形外科は足のけがの人や歩くのが大変な場合が多いので、診察室やレントゲンはもう少し近い方がいいと思います。
	整形外科	準夜	怪我で心細く初めてだったがスムーズに診療を終えることができた。照明が明るくて安心した。
	眼科	昼	内科、小児科以外の科も24時間みてもらえると嬉しい。待合スペースに空気清浄器が欲しい。