

# 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】

令和元年11月6日午後7時～11月20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	1,422名
総回答数	267名
総回答率	18.8%

### （時間帯別内訳）

・深夜	
受診者数	225名
回答数	29名
回答率	12.9%
・昼	
受診者数	515名
回答数	98名
回答率	19.0%
・準夜	
受診者数	682名
回答数	140名
回答率	20.5%

## 【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267名のうち、約78%の方が内科（117名）と小児科（91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	600	447	237	13	3	43	54	25	1,422
アンケート回収枚数	117	91	38	2	0	6	9	4	267
アンケート回収率	19.5%	20.4%	16.0%	15.4%	0.0%	14.0%	16.7%	16.0%	18.8%

## 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、ホームページで26.0%、医療機関で24.1%となっている。次いでその他が15.1%、知人からが12.5%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	%
ホームページ	30	28	12	1		4	4	2	81	26.0%
医療機関	26	29	18	1		1			75	24.1%
その他	20	18	5			1	1	2	47	15.1%
知人	28	8	1				2		39	12.5%
市報	14	10	10				1		35	11.3%
ポスター	2	2	3			1			8	2.6%
新聞	1		1			1			3	1.0%
テレビ			1						1	0.3%
無回答	6	11	3				1	1	22	7.1%
計	127	106	54	2	0	8	9	5	311	100%

## 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77%だったのに対して、診療時間は「知っている」の割合が約58%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	89	76	28	1		3	7	1	205	77%
	知らない	26	15	10	1		3	2	3	60	23%
計		115	91	38	2	0	6	9	4	265	100%
診療時間	知っている	59	61	21	1		2	7	2	153	58%
	知らない	56	29	16	1		4	2	2	110	42%
計		115	90	37	2	0	6	9	4	263	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「自家用車」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	%
自家用車	108	89	35	1		5	9	4	251	94.4%
タクシー	4	2	3			1			10	3.8%
その他	4			1					5	1.9%
計	116	91	38	2	0	6	9	4	266	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66%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	37	28	12	2		3	4	2	88	34.0%
知らない	76	60	25	0		3	5	2	171	66.0%
計	113	88	37	2	0	6	9	4	259	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（88名）のうち、52.3%の人が実際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	21	13	6			3	2	1	46	52.3%
利用したことがない	16	15	6	2		0	2	1	42	47.7%
計	37	28	12	2	0	3	4	2	88	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	7	1	2						10	22.2%
良い	14	9	4			3	2	1	33	73.3%
悪い		2							2	4.4%
とても悪い									0	0.0%
計	21	12	6	0	0	3	2	1	45	100%

## 【ホームページについてのご意見】

- ・利用料金の内訳があると助かります。
- ・知りたい情報にアクセスできてよかった。
- ・見やすいです。

## 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	41	27	18			3	2	2	93	35.9%
良い	66	61	18	2		3	5	1	156	60.2%
悪い	2	1					1		4	1.5%
とても悪い	5	1							6	2.3%
計	114	90	36	2	0	6	8	3	259	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	52	36	19			3	3	2	115	45.5%
良い	52	50	16	2		2	5	1	128	50.6%
悪い	2	2					1		5	2.0%
とても悪い	4	1							5	2.0%
計	110	89	35	2	0	5	9	3	253	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93%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	17	15			3	3	1	79	30.9%
良い	65	62	21	2		2	5	2	159	62.1%
悪い	4	10	1				1		16	6.3%
とても悪い	2								2	0.8%
計	111	89	37	2	0	5	9	3	256	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	35	18	15			4	2		74	28.9%
良い	75	67	20	2		1	6	3	174	68.0%
悪い	1	4	1						6	2.3%
とても悪い	2								2	0.8%
計	113	89	36	2	0	5	8	3	256	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	37	21	14			3	3	2	80	31.5%
良い	66	63	21	2		2	6	1	161	63.4%
悪い	5	3	2						10	3.9%
とても悪い	3								3	1.2%
計	111	87	37	2	0	5	9	3	254	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	40	23	19			3	3	2	90	35.4%
良い	63	63	18	2		2	5	1	154	60.6%
悪い	5	2							7	2.8%
とても悪い	3								3	1.2%
計	111	88	37	2	0	5	8	3	254	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	40	27	15			2	2	2	88	34.9%
良い	60	57	21	2		2	6	1	149	59.1%
悪い	6	5	0			1			12	4.8%
とても悪い	2		1						3	1.2%
計	108	89	37	2	0	5	8	3	252	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	38	24	15			3	2	2	84	34.1%
良い	64	58	21	2		1	4	1	151	61.4%
悪い	3	5					1		9	3.7%
とても悪い	2								2	0.8%
計	107	87	36	2	0	4	7	3	246	100%

## 自由意見（抜粋）

アンケート回答者の中から44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（12件）

「先生が親身になって聞いてくれたので良かったです」「以前来た時より、とても対応がよくなりました」「受付の対応をもう少しよくしてほしい」等

### 感謝の言葉（11件）

「日曜日までありがとうございます」「夜中に診察してくれたありがたい」等

### 設備・環境（11件）

「放送が少し聞き取り辛かったです」「隔離可能な待合室があればなお良いと思います」等

## 自由意見（詳細）

分類	診療科	時間帯	内容
スタッフ	内科	昼	医師の診察の対応がなっていない。説明不足。
	内科	昼	受付の対応をもう少しよくしてほしい。
	内科	準夜	先生が親身になって聞いてくれたので良かったです。
	内科	準夜	看護師が医師でもないのに診察前に「インフルの検査はしないと思う。解熱剤で終わりだと思う。」等診察しに来ているのに医師でもないのに気分悪い。
	小児科	昼	医師の何をするか説明が少ない。子供が不安になる。
	小児科	昼	早口で何を言っているのか分からない看護師さんでした。子供が辛い状態なのにちゃんとやれみたいな言葉にがっかりです。
	小児科	準夜	以前は対応があまり良くなかった感じでしたが今日は良かったような気がする。以前はスタッフの私語などを感じた。
	小児科	準夜	以前来た時より、とても対応がよくなりました。
	小児科	準夜	以前来たときは冷たい感じの対応でしたが、今日は普通でした。来る前に電話で相談したのですがとても感じがよく良かったです。
	小児科	準夜	いつもいつも電話対応が冷たい。こっちは心配で不安な気持ちなのに冷たい対応だと余計不安になる。
	耳鼻科	昼	いつも受付の態度が悪く気になる。
	脳外科	昼	医師、看護師とも丁寧で優しく気持ちを楽に受診できた。
感謝	内科	昼	日曜日までありがとうございます。
	内科	準夜	とても助かりました。ありがとうございました。
	内科	準夜	医師の先生がとても丁寧でした。ありがとうございました。
	小児科	深夜	夜中に診察してくれてありがたい。
	小児科	昼	日曜日にもかかわらず診ていただきありがとうございました。
	小児科	昼	小児科の先生の診察がとても丁寧で分かりやすい説明でした。隣にいた看護師の人もアドバイスを下さり安心できました。
	小児科	準夜	とても親切な説明をして下さり安心しました。ありがとうございました。
	小児科	準夜	担当医の方より丁寧に対応していただきありがとうございました。

分類	診療科	時間帯	内容
感謝	小児科	準夜	最初電話した時丁寧に対応してくださってありがとうございました。
	整形外科	準夜	親身になって対応していただき良かったです。
	整形外科	準夜	お忙しい中ありがとうございました。
待ち時間	内科	昼	夜間開いていて助かる。順番がバラバラで緊急時なら仕方ないが同じかぜと思われる人が先に入って自分は40分待った。
	内科	準夜	待ち時間をもう少し短くしてほしいです。
	内科	準夜	今後も待ち時間を短くしてもらえればいいと思います。
	整形外科	準夜	レントゲンの待ち時間が長かったです。40~50分くらいでした。
設備・環境	内科	昼	助かりました。昨夜利用して朝悪化したので、また来て書類を12時間以内でもう1枚同じものを書くのは不便に感じました。
	内科	準夜	混雑時、他の病気をもらいそうで怖い。
	内科	準夜	案内表示がどこにあるか分からない。モニターはテレビが映っており分からないため窓口で再度聞きました。先生は親切でした。ありがとうございます。
	小児科	昼	放送が少し聞き取り辛かったです。
	小児科	昼	小児科の用紙がどれか分からない。
	小児科	昼	急患センターはとても具合が悪い人が来るので待ち時間が分かるシステムがあると良い。ずっと待たせるのはかわいそうです。
	小児科	準夜	問診票が新しくなっていたけど、初めての人には分かりにくいかも。
	小児科	準夜	なるべく色々な科が常駐してもらえると助かります。今日は耳鼻科の先生がおらず小児科を受信しました。
	小児科	準夜	隔離可能な待合室があればなお良いと思います。
	小児科	準夜	夜間に対応していただき小児科の先生もあたたかく、ありがたいです。緊急時に用紙を2枚細かく書かなければならないことがもう少し改善されると嬉しいです。
整形外科	準夜	混んでいるときは椅子が少なく待つ場所がないです。でもとてもありがたいセンターです。ありがとうございます。	
その他	内科	準夜	「〇〇です。」などと言われることもなく明日医者に行ってくださいとのこと。初めて来たのでこんな感じなんだというところです。1日分の薬はあるという話でしたので様子を見ようと思います。
	内科	深夜	アンケートの用紙は最後に渡して欲しいです。
	小児科	昼	急患でない方も多くいらっしゃるようでいかなものかと思う。
	小児科	昼	診察室前で嘔吐している子がいるのにそこをまたいで診察室に入って入って下さいは本当に嫌でした。どんな症状で嘔吐しているか分からない側からしたら困りました。その場合は隣の診察室でとかはダメなのでしょうか。そういう時は先生が廊下の方に来てくださって診察じゃダメなのですか。嘔吐しながらくしゃみもずっとしているのに感染とかもう少し考えていただけられないでしょうか。嘔吐した方がいらしたらすぐに処理して頂きたかったです。
	小児科	準夜	秋葉区から来ましたが、秋葉区にも夜間診療センターが欲しいです。
整形外科	準夜	別の患者と間違われ、けがの内容を聞かれた。名前確認が無かった。	