

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2年10月6日午後7時～11月4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。

※例年のアンケート実施期間は2週間だが新型コロナの影響で受診者が減っているため、今年度は4週間行った。

【アンケート回答数及び回答率】

総受診者数	1,974名
総回答数	588名
総回答率	29.8%

（時間帯別内訳）

・深夜	
受診者数	277名
回答数	61名
回答率	22.0%
・昼	
受診者数	770名
回答数	215名
回答率	27.9%
・準夜	
受診者数	927名
回答数	312名
回答率	33.7%

【実施主体】

一般社団法人 新潟市医師会

<参考>昨年度【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%

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588名のうち、約54%の方が内科（164名）と小児科（156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	724	501	497	32	13	72	77	58	1,974
アンケート回収枚数	164	156	184	9	2	27	27	19	588
アンケート回収率	22.7%	31.1%	37.0%	28.1%	0.0%	37.5%	35.1%	32.8%	29.8%

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31.0%、医療機関で21.7%となっている。次いで市報が 11.5 %、知人からが10.8%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	31	55	63	1	2	12	12	7	183	31.0%
医療機関	35	36	38	3		3	6	7	128	21.7%
市報	24	12	20	2		2	6	2	68	11.5%
知人	21	14	20	1		5	2	1	64	10.8%
ポスター	11	1	3						15	2.5%
その他	40	36	45	1		5	3	3	133	22.5%
無回答									0	0.0%
計	162	154	189	8	2	27	29	20	591	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 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。

	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	119	138	134	5	1	18	17	14	446	77%
	知らない	45	17	48	4	1	7	9	5	136	23%
計	164	155	182	9	2	25	26	19	582	100%	
診療時間	知っている	99	112	102	3	1	14	15	8	354	61%
	知らない	61	39	82	6	1	12	12	11	224	39%
計	160	151	184	9	2	26	27	19	578	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	148	153	171	8	1	26	24	19	550	93.9%
タクシー	9	1	9	1			3		23	3.9%
その他	6	1	4		1	1			13	2.2%
計	163	155	184	9	2	27	27	19	586	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60%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	61	55	76	1	1	15	15	11	235	40.9%
知らない	98	98	104	8	1	11	11	8	339	59.1%
計	159	153	180	9	2	26	26	19	574	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（235名）のうち、53%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	37	29	35	1		7	10	6	125	53.2%
利用したことがない	24	26	41		1	8	5	5	110	46.8%
計	61	55	76	1	1	15	15	11	235	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	9	5	7	1		1	2		25	21.2%
良い	28	21	24			5	8	5	91	77.1%
悪い		1	1						2	1.7%
とても悪い									0	0.0%
計	37	27	32	1	0	6	10	5	118	100%

【ホームページについてのご意見】

- ・電話番号を押したら、電話がかけられたら良い。
- ・診療時間などページをとばさなくても見られた方が親切。

質問 ⑥ 新型コロナウイルス感染症に関連して

【表8】

新型コロナウイルス感染症が発生後、約20%の人が急患診療センターの受診を控え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	%
はい	29	38	29	1		9	7	4	117	21.0%
いいえ	123	109	146	7	2	18	19	15	439	79.0%
計	152	147	175	8	2	27	26	19	556	100%

【表9】

急患センターの受診を控えた理由として、回答している方（117名）のうち、不要不急の外出自粛が約30%、感染リスクの懸念が約60%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	%
不要不急の外出自粛	10	12	11	1		1	3	1	39	30.7%
感染リスクの懸念	21	26	20			6	4	2	79	62.2%
電話相談による結果	2	5				1			8	6.3%
その他						1			1	0.8%
計	33	43	31	1	0	9	7	3	127	100%

質問 ⑦ 新潟市急患診療センターを利用したご意見について

【表10 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	40	54	62	3	2	12	8	3	184	42.5%
良い	62	63	78	2		10	13	9	237	54.7%
悪い	4	2	3					1	10	2.3%
とても悪い		1				1			2	0.5%
計	106	120	143	5	2	23	21	13	433	100%

【表11 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	43	72	75	3	2	7	11	6	219	50.7%
良い	56	42	66	2		13	10	6	195	45.1%
悪い	5	4	2			1		1	13	3.0%
とても悪い	2	2				1			5	1.2%
計	106	120	143	5	2	22	21	13	432	100%

【表12 待合室】

待合室の環境が「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	50	55	3		7	8	3	165	38.1%
良い	61	65	87	2	2	16	12	9	254	58.7%
悪い	5	5	2				1	1	14	3.2%
とても悪い									0	0.0%
計	105	120	144	5	2	23	21	13	433	100%

【表13 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	35	50	60	3		9	9	3	169	39.0%
良い	64	65	82	2	2	14	11	10	250	57.7%
悪い	6	4	2				1		13	3.0%
とても悪い		1							1	0.2%
計	105	120	144	5	2	23	21	13	433	100%

【表14 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	38	59	63	3	2	8	7	4	184	42.5%
良い	67	58	76	2		15	13	9	240	55.4%
悪い	1	2	5				1		9	2.1%
とても悪い									0	0.0%
計	106	119	144	5	2	23	21	13	433	100%

【表15 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	35	52	64	2	1	5	7	3	169	39.2%
良い	64	58	78	3	1	17	13	10	244	56.6%
悪い	4	8	2				1		15	3.5%
とても悪い	2	1							3	0.7%
計	105	119	144	5	2	22	21	13	431	100%

【表16 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	42	57	65	3	2	8	8	3	188	43.4%
良い	60	56	78	2		13	13	10	232	53.6%
悪い	3	7				2			12	2.8%
とても悪い	1								1	0.2%
計	106	120	143	5	2	23	21	13	433	100%