

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3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	1,030名
総回答数	336名
総回答率	32.6%

（時間帯別内訳）

・深夜	
受診者数	168名
回答数	43名
回答率	25.6%
・昼	
受診者数	372名
回答数	127名
回答率	34.1%
・準夜	
受診者数	490名
回答数	166名
回答率	33.9%

【実施主体】

一般社団法人 新潟市医師会

<参考>昨年度（10月6日～11月4日）【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%

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 1,030 名のうち、約 57 %の方が内科（357名）と小児科（321名）の受診者となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	昨年度
アンケート期間中受診者数	357	321	267	2	24	32	27	1,030	1,974
アンケート回収枚数	90	104	107		10	15	9	335	588
アンケート回収率	25.2%	32.4%	40.1%	0.0%	41.7%	46.9%	33.3%	32.5%	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32.6%、医療機関で20.8%となっている。次いで市報が13.4%、知人からが10.4%となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度	
ホームページ	23	35	37		5	5	5	110	32.6%	31.0%	
医療機関	22	22	21				2	3	70	20.8%	21.7%
市報	19	9	13				2	2	45	13.4%	11.5%
知人	7	15	9		1	3			35	10.4%	10.8%
ポスター		4	3		1				8	2.4%	2.5%
その他	20	20	24		2	3			69	20.5%	22.5%
無回答									0	0.0%	0.0%
計	91	105	107	0	9	15	10	337	100%	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 76 %だったのに対して、診療時間は「知っている」の割合が 62 %だった。

		内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
診療科	知っている	66	94	66		7	9	7	249	76%	77%
	知らない	22	9	37		3	6	2	79	24%	23%
計		88	103	103	0	10	15	9	328	100%	100%
診療時間	知っている	46	79	56		5	9	6	201	62%	61%
	知らない	41	22	47		5	6	3	124	38%	39%
計		87	101	103	0	10	15	9	325	100%	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	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
自家用車	80	102	96		8	11	9	306	91.9%	93.9%
タクシー	7	1	6			1		15	4.5%	3.9%
その他	2	1	4		2	3		12	3.6%	2.2%
計	89	104	106	0	10	15	9	333	100%	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、65.8%の人が知らないと回答している。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
知っている	19	42	38		2	6	4	111	34.2%	40.9%
知らない	69	59	65		8	9	4	214	65.8%	59.1%
計	88	101	103	0	10	15	8	325	100%	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（111名）のうち、55%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	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
利用したことがある	9	24	22		1	3	2	61	55.0%	53.2%
利用したことがない	10	18	16		1	3	2	50	45.0%	46.8%
計	19	42	38	0	2	6	4	111	100%	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（61名）のうち、「とても良い」、「良い」の合計が100%となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	4	3	2					9	15.3%	21.2%
良い	5	21	19		1	3	1	50	84.7%	77.1%
悪い								0	0.0%	1.7%
とても悪い								0	0.0%	0.0%
計	9	24	21	0	1	3	1	59	100%	100%

【ホームページについてのご意見】

- ・電話番号から直接電話がかけられたら便利だと思った。
- ・もう少ししっかりと検索できた方が良い。
- ・時間帯がもう少し分かりやすい方がいい。

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に関わることが原因で、13%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	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
はい	5	22	8		2	5		42	13.0%	21.0%
いいえ	80	79	94		8	10	9	280	87.0%	79.0%
計	85	101	102	0	10	15	9	322	100%	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（42名）のうち、不要不急の外出自粛が19%、感染リスクの懸念が73.8%となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
不要不急の外出自粛		4	3			1		8	19.0%	30.7%
感染リスクの懸念	4	18	4		1	4		31	73.8%	62.2%
電話相談による結果		1	1		1			3	7.1%	6.3%
その他								0	0.0%	0.8%
計	4	23	8	0	2	5	0	42	100%	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98%となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	24	41	37		3	6	1	112	43.1%	42.5%
良い	32	49	47		6	7	3	144	55.4%	54.7%
悪い	3	1						4	1.5%	2.3%
とても悪い								0	0.0%	0.5%
計	59	91	84	0	9	13	4	260	100%	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97%となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	25	47	44		3	5	2	126	48.5%	50.7%
良い	33	43	36		6	7	2	127	48.8%	45.1%
悪い		1	2			1		4	1.5%	3.0%
とても悪い	1		2					3	1.2%	1.2%
計	59	91	84	0	9	13	4	260	100%	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 95 %となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	22	33	34		3	5	1	98	37.7%	38.1%
良い	33	54	47		6	7	3	150	57.7%	58.7%
悪い	4	4	3			1		12	4.6%	3.2%
とても悪い								0	0.0%	0.0%
計	59	91	84	0	9	13	4	260	100%	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	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	20	33	31		3	4	2	93	35.9%	39.0%
良い	38	56	48		5	7	2	156	60.2%	57.7%
悪い	1	2	4		1	2		10	3.9%	3.0%
とても悪い								0	0.0%	0.2%
計	59	91	83	0	9	13	4	259	100%	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 95 %となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	23	41	31		1	4	2	102	39.4%	42.5%
良い	33	45	47		8	9	2	144	55.6%	55.4%
悪い	3	5	4					12	4.6%	2.1%
とても悪い			1					1	0.4%	0.0%
計	59	91	83	0	9	13	4	259	100%	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 96 %となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	22	36	31		2	3	2	96	37.2%	39.2%
良い	34	52	49		6	9	2	152	58.9%	56.6%
悪い	2	2	3		1	1		9	3.5%	3.5%
とても悪い		1						1	0.4%	0.7%
計	58	91	83	0	9	13	4	258	100%	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 99 %となっている。

	内科	小児科	整形外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	脳外科	総計	%	昨年度
とても良い	25	36	36		3	4	1	105	40.4%	43.4%
良い	33	55	46		6	9	3	152	58.5%	53.6%
悪い	1							1	0.4%	2.8%
とても悪い			2					2	0.8%	0.2%
計	59	91	84	0	9	13	4	260	100%	100%