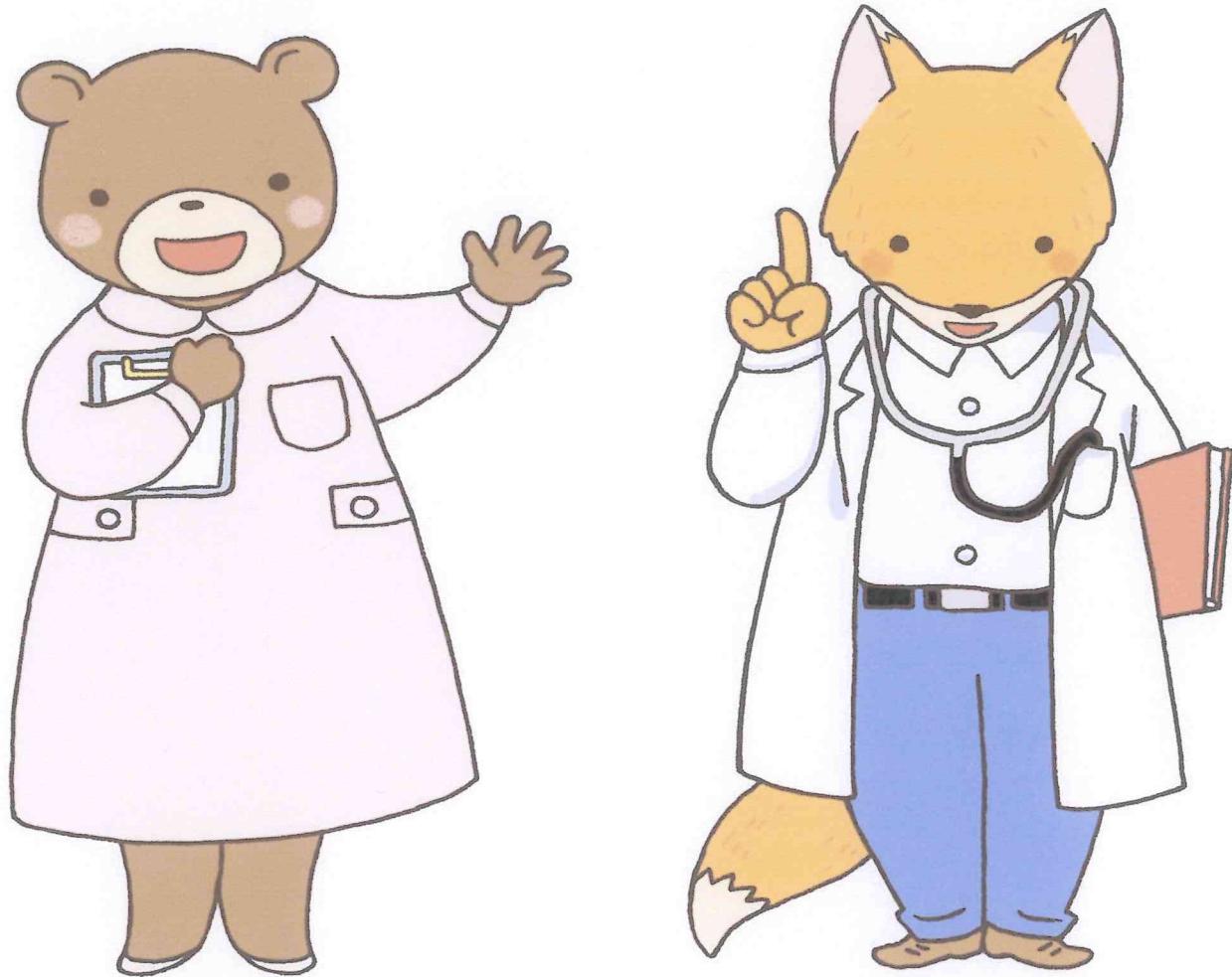


新庄市夜間休日診療所

アンケート結果について

(平成27年12月1日～平成27年12月31日)



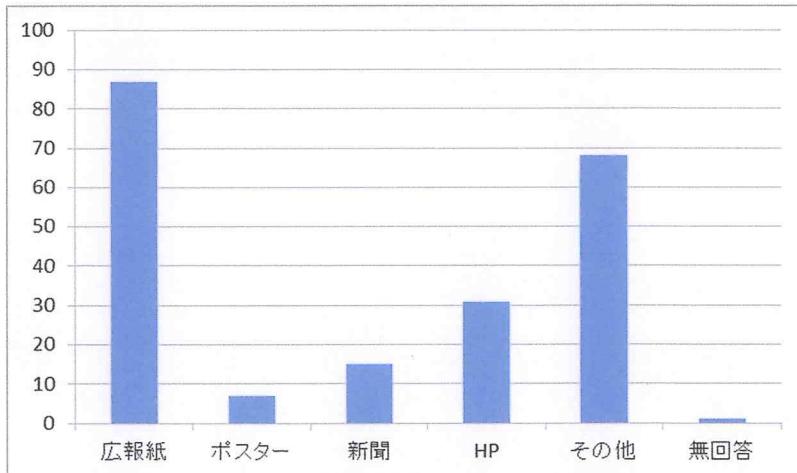
手にとってご覧ください。

新庄市夜間休日診療所に関するアンケート(調査結果)

1. 実施方法 : 新庄市夜間休日診療所利用者に対し無記名、一部複数回答方式で実施した。
2. 実施期間 : 平成27年12月1日~12月31日までの31日間とした。
3. アンケート項目 : 11項目
4. 回答者数 : 190名 (※12月診療所利用者数 307名)
5. 回収率 : 61.9%

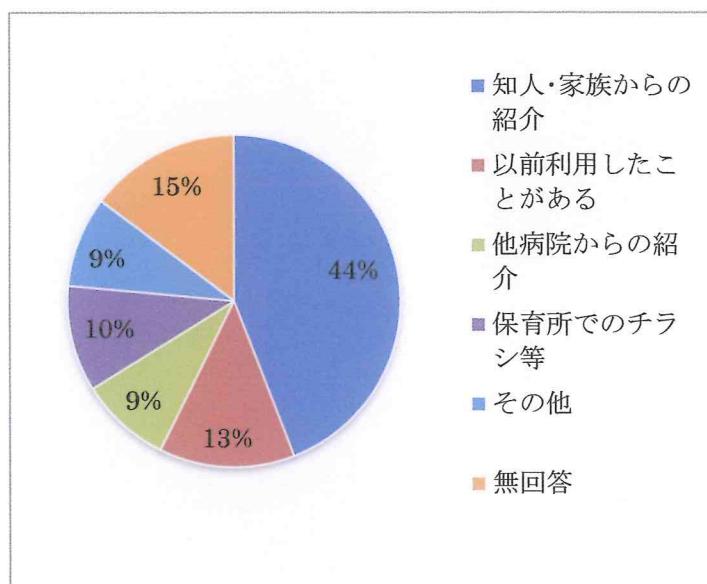
設問1 夜間休日診療所のことを何でお知りになりましたか。(複数回答可)

	回答数(件)	(%)
広報紙	87	41.6
ポスター	7	3.3
新聞	15	7.2
HP	31	14.8
その他	68	32.5
無回答	1	0.5
全件数	209	



▼他の内訳

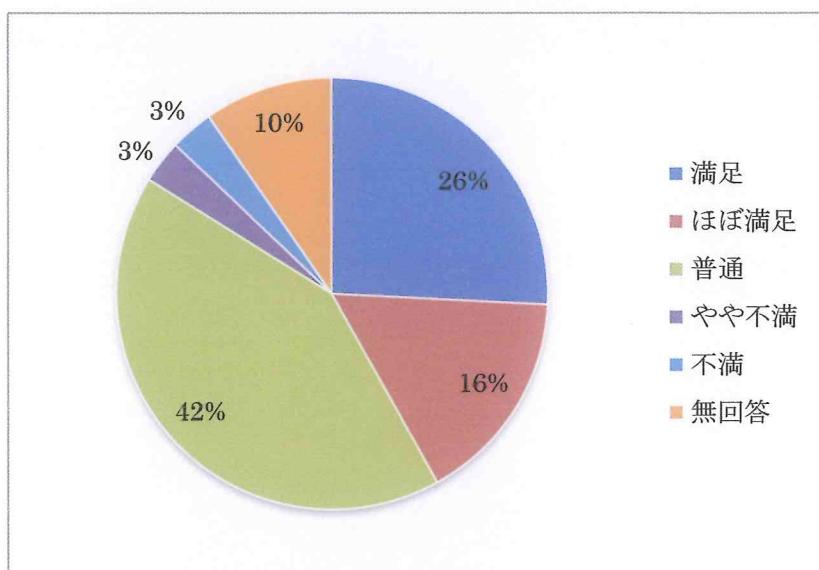
	回答数 (件)	(%)
知人・家族からの紹介	30	44.1
以前利用したことがある	9	13.2
他病院からの紹介	6	8.8
保育所でのチラシ等	7	10.3
その他	6	8.8
無回答	10	14.7
全件数	68	



結果：広報紙、ポスター、HP の市広報で知った方が6割以上である。

設問2 設問1でHPとお答えした方に聞きます。HPはわかりやすかったですか。

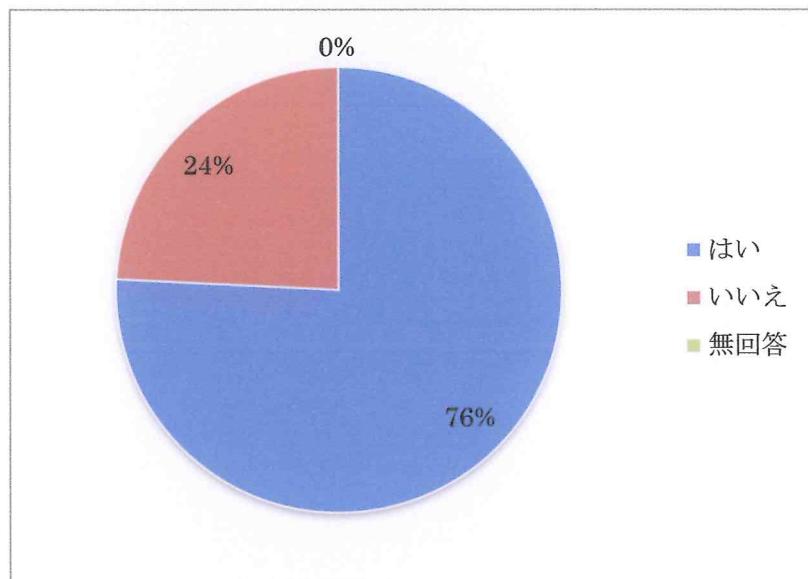
	回答数(人)	(%)
満足	8	25.8
ほぼ満足	5	16.1
普通	13	41.9
やや不満	1	3.2
不満	1	3.2
無回答	3	9.7
全件数	31	



結果：満足、ほぼ満足の方が4割程度である。

設問3 本日は、急な症状での受診でしたか。

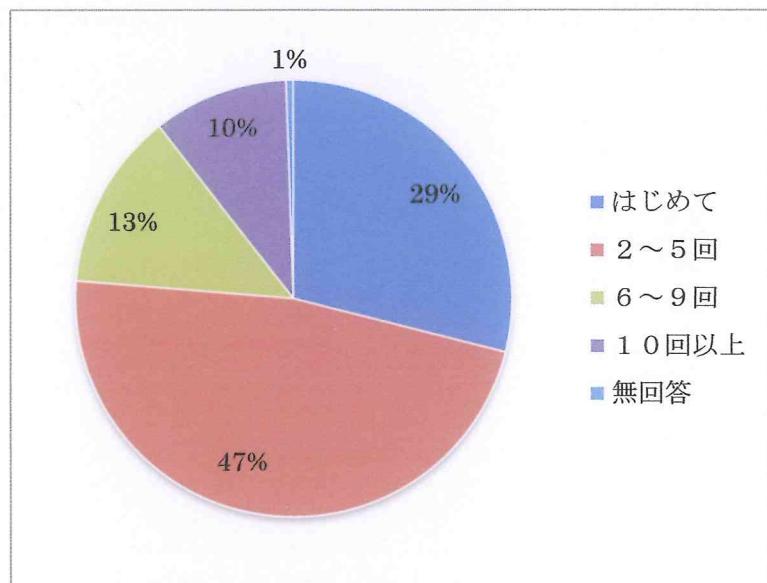
	回答数(人)	(%)
はい	144	75.8
いいえ	46	24.2
無回答	0	0.0
全件数	190	



結果：急な症状であると答えた方は全体の7割以上であった。

設問4 これまで何回ご利用されていますか

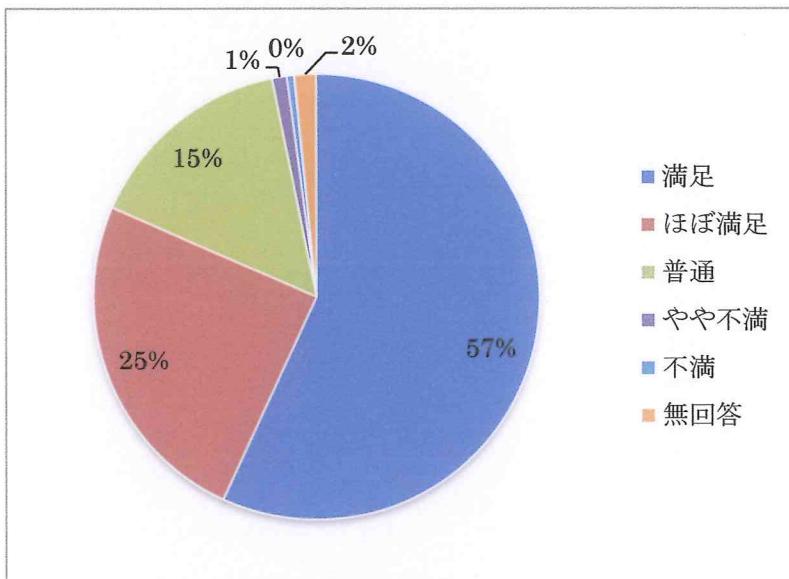
	回答数(人)	(%)
はじめて	55	28.9
2~5回	90	47.4
6~9回	25	13.2
10回以上	19	10.0
無回答	1	0.5
全件数	190	



結果：複数回利用する方が7割以上である。

設問5 医師や看護師はあなたの症状の訴えや話をよく聞いてくれましたか。

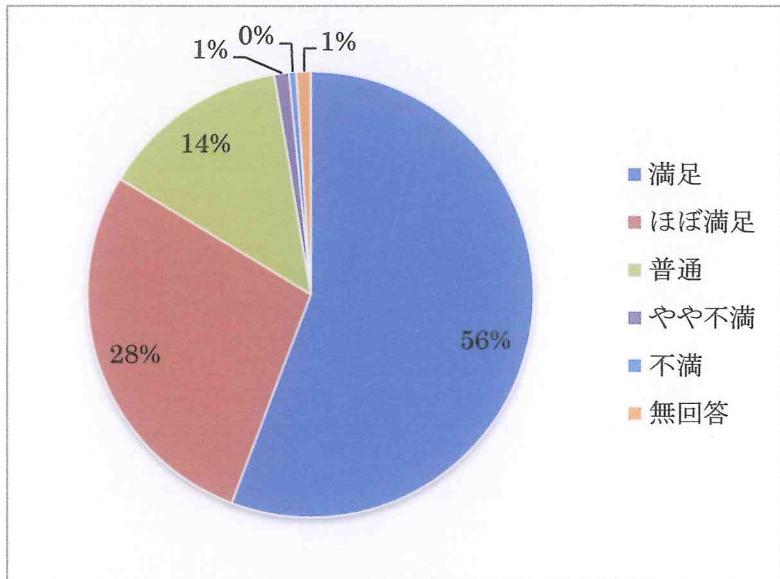
	回答数(人)	(%)
満足	108	56.8
ほぼ満足	47	24.7
普通	29	15.3
やや不満	2	1.1
不満	1	0.5
無回答	3	1.6
全件数	190	



結果：満足、ほぼ満足が8割以上である。

設問6 医師や看護師の対応はわかりやすく丁寧でしたか。

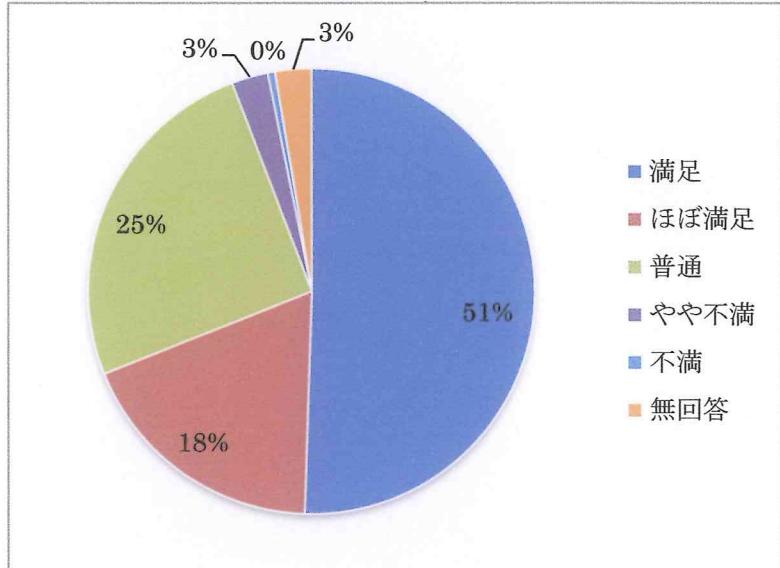
	回答数(人)	(%)
満足	106	55.8
ほぼ満足	53	27.9
普通	26	13.7
やや不満	2	1.1
不満	1	0.5
無回答	2	1.1
全件数	190	



結果：満足、ほぼ満足が8割以上である。

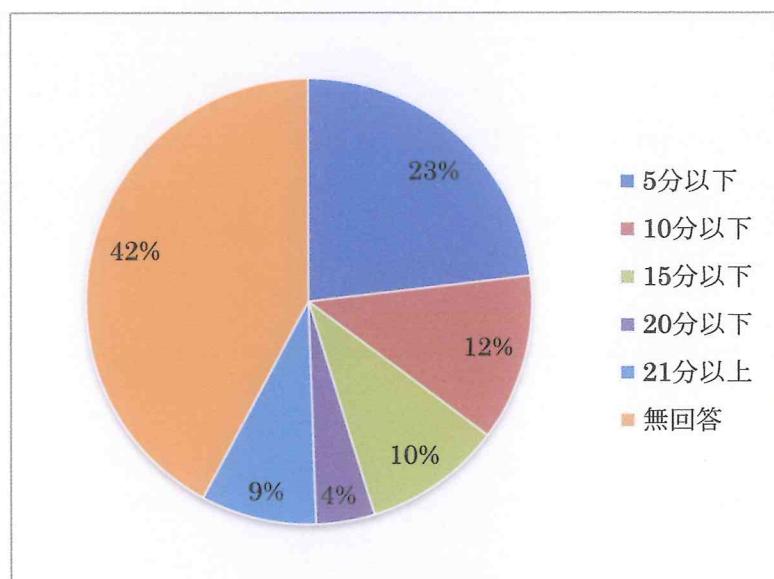
設問7 待ち時間の長さはいかがでしたか。

	回答数(人)	(%)
満足	96	50.5
ほぼ満足	35	18.4
普通	48	25.3
やや不満	5	2.6
不満	1	0.5
無回答	5	2.6
全件数	190	

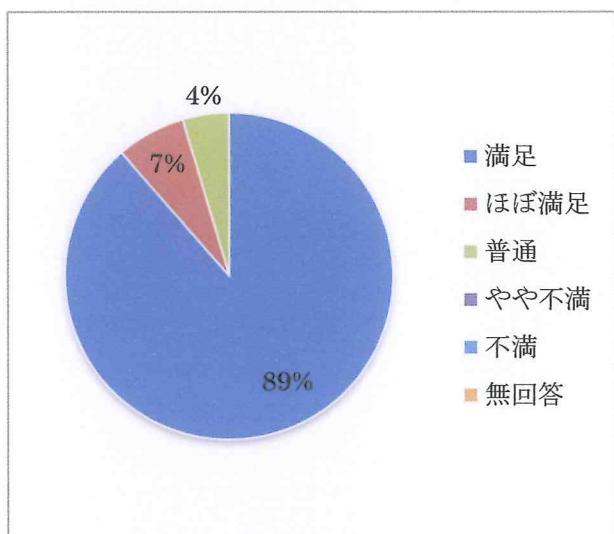


○ 全回答者における所要時間

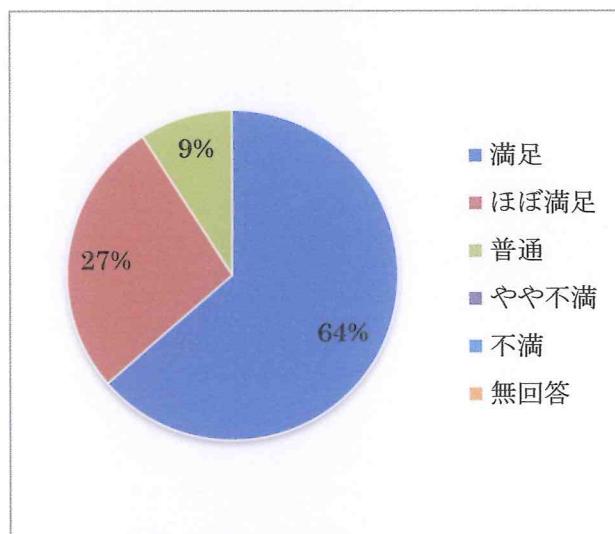
	回答数(人)	(%)
5分以下	44	23.2
10分以下	23	12.1
15分以下	19	10.0
20分以下	8	4.2
21分以上	16	8.4
無回答	80	42.1
全件数	190	



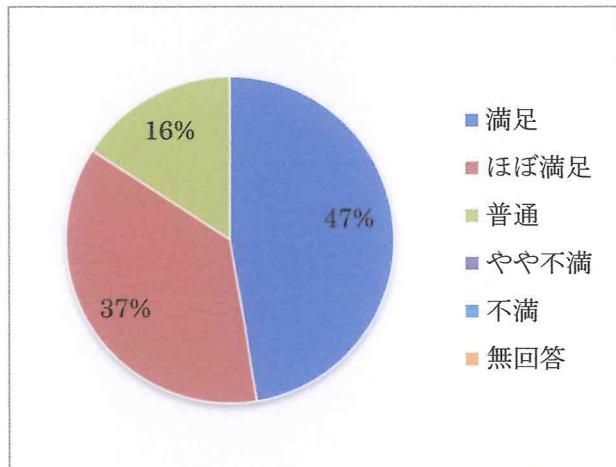
i 「5分以下」と答えた方の満足度



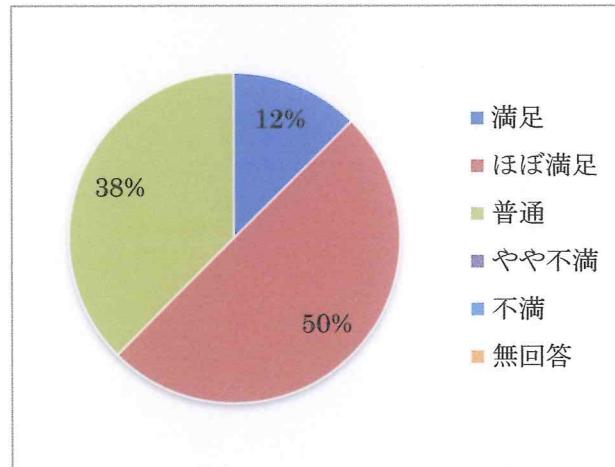
ii 「10分以下」と答えた方の満足度



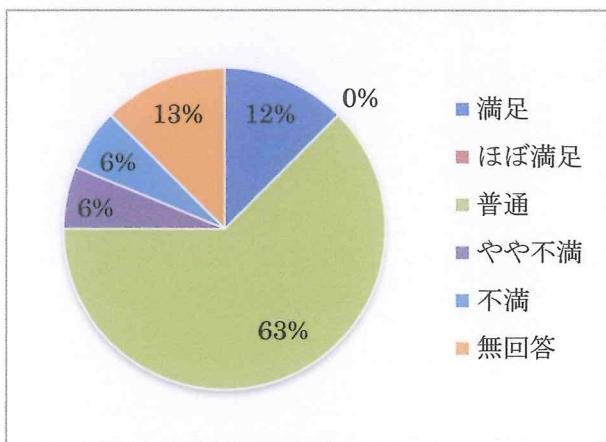
iii 「15分以下」と答えた方の満足度



iv 「20分以下」と答えた方の満足度



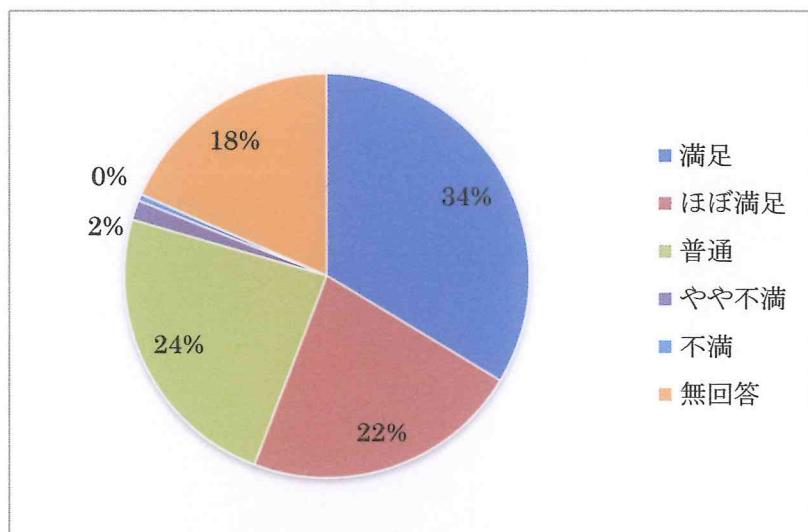
V 「21分以上」と答えた方の満足度



結果：満足、ほぼ満足と答えた方が7割程度である。

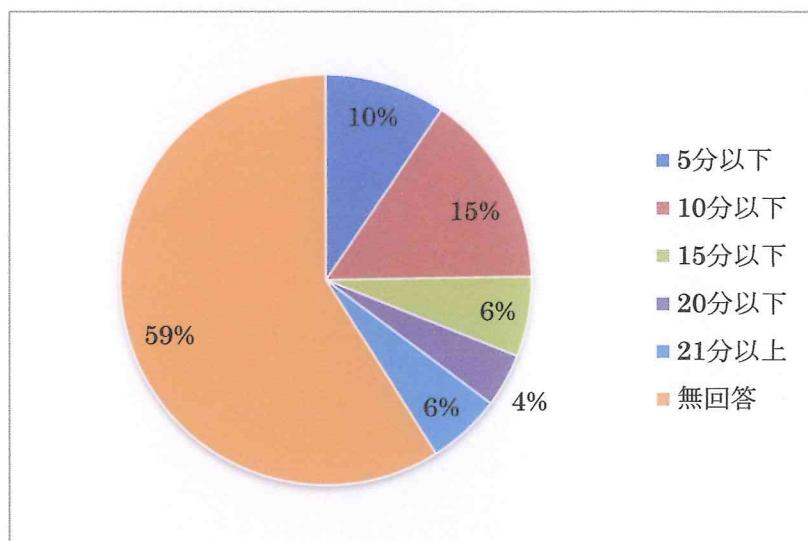
ii) 診察から会計までの時間

	回答数(人)	(%)
満足	64	33.7
ほぼ満足	42	22.1
普通	45	23.7
やや不満	3	1.6
不満	1	0.5
無回答	35	18.4
全件数	190	

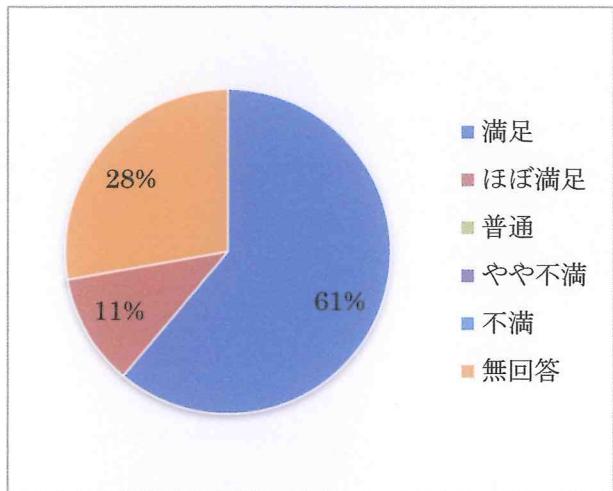


○全回答者における所要時間

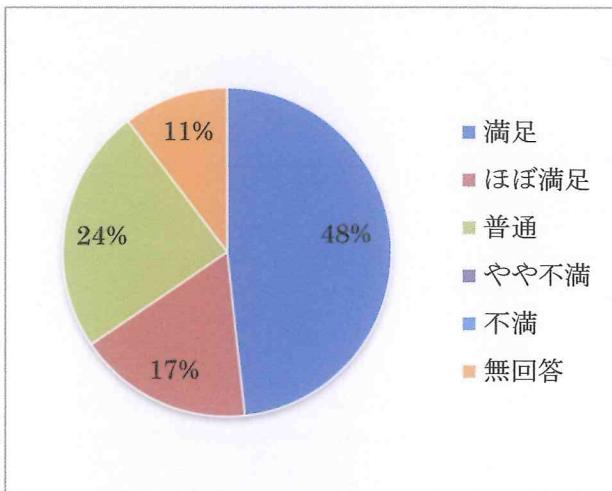
	回答数 (人)	(%)
5分以下	18	9.5
10分以下	29	15.3
15分以下	12	6.3
20分以下	8	4.2
21分以上	11	5.8
無回答	112	58.9
全件数	190	



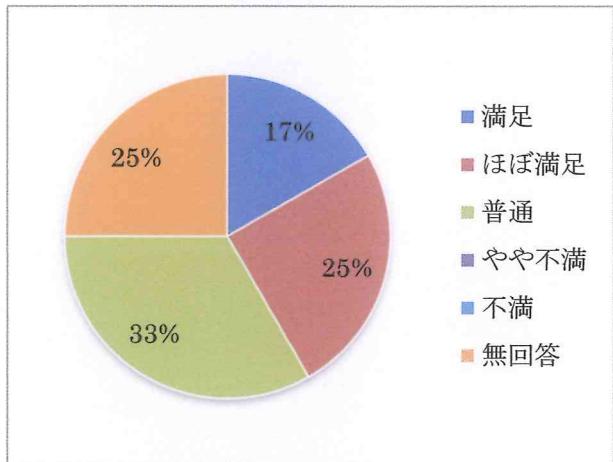
i 「5分以下」と答えた方の満足度



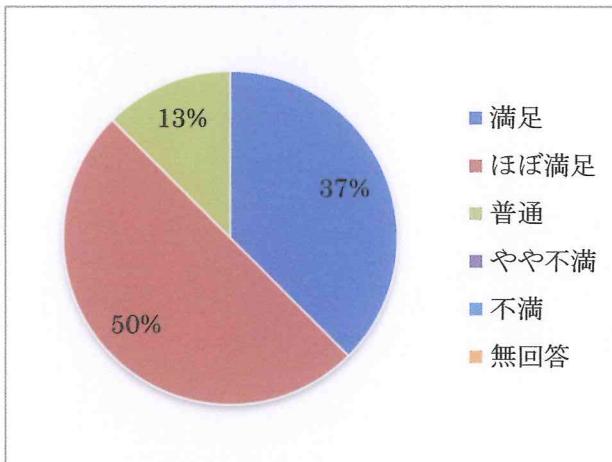
ii 「10分以下」と答えた方の満足度



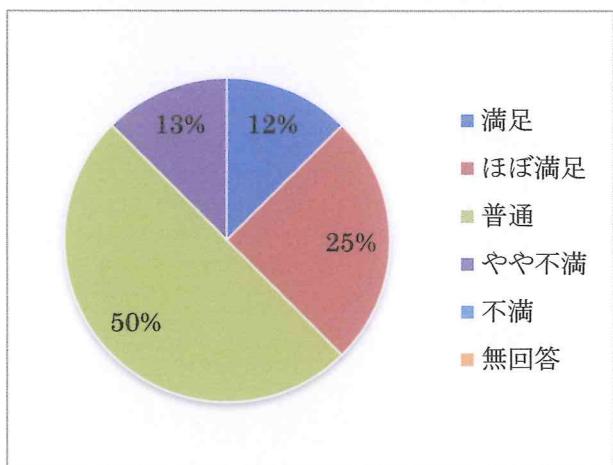
iii 「15分以下」と答えた方の満足度



iv 「20分以下」と答えた方の満足度



v 「21分以上」と答えた方の満足度

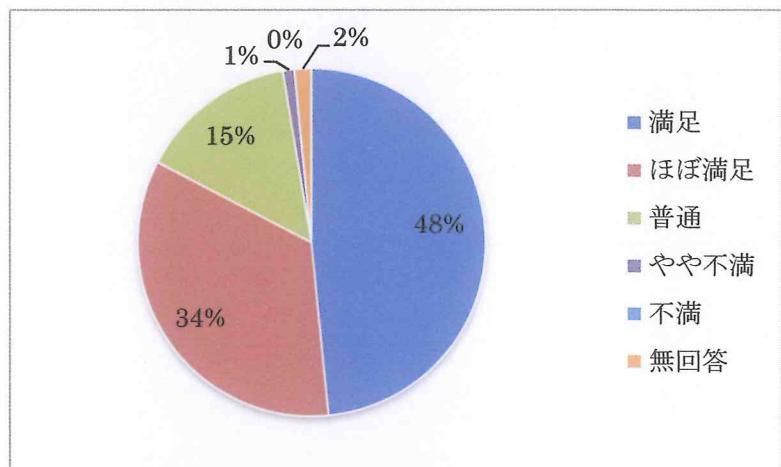


結果：満足・ほぼ満足と答えた方は5割以上であった。

所要時間調査ではよく帰りたいためか多くの方が無回答であった。

設問8 この診療所について総合的にどう思われますか。

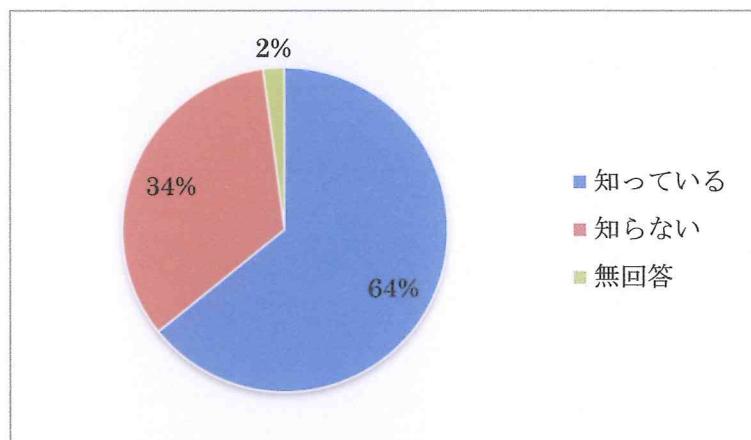
	回答数(人)	(%)
満足	92	48.4
ほぼ満足	65	34.2
普通	28	14.7
やや不満	2	1.1
不満	0	0.0
無回答	3	1.6
全件数	190	



結果：満足、ほぼ満足と答えた方が8割以上である。

設問9 当診療所及び他の医療機関での時間外や休日の診療には加算料金がかかるご存知ですか。

	回答数(人)	(%)
知っている	122	64.2
知らない	64	33.7
無回答	4	2.1
全件数	190	

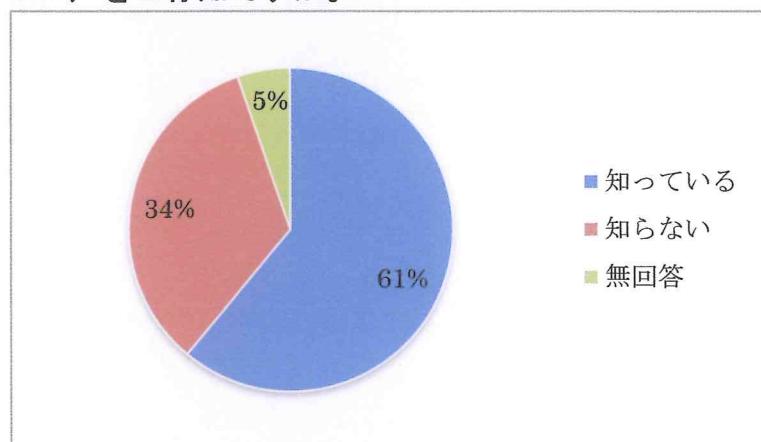


結果：時間外・休日加算について知っている方は6割以上であった。

設問10 小児救急電話相談（#8000）をご存知ですか。

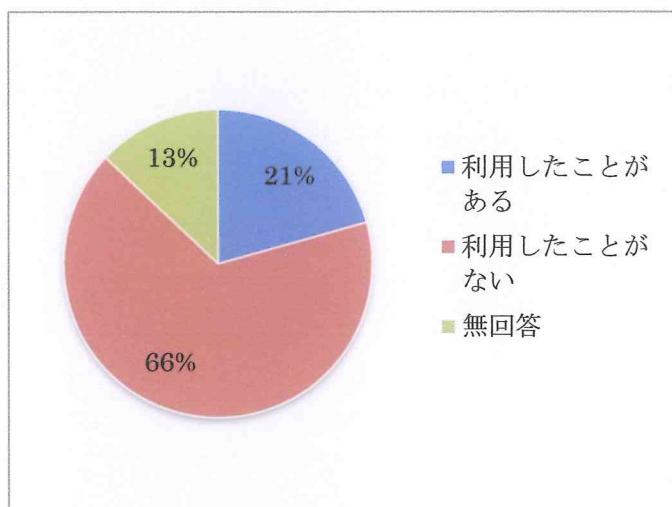
i)

	回答数(人)	(%)
知っている	116	61.1
知らない	64	33.7
無回答	10	5.3
全件数	190	



ii) 「知っている」中の利用者数

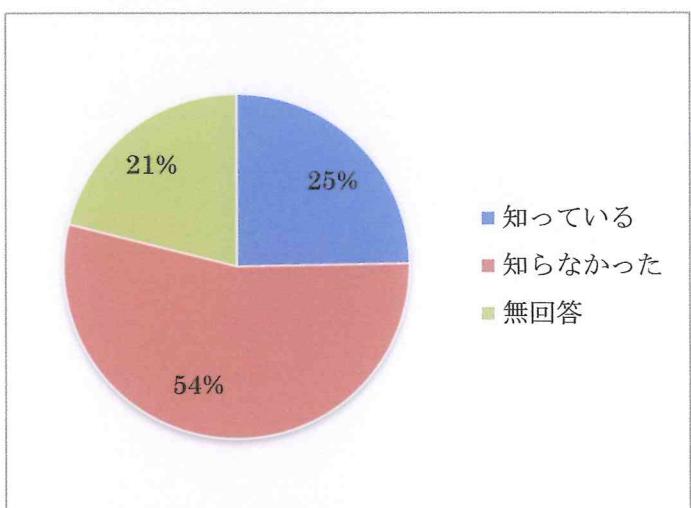
	回答数(人)	(%)
利用したことがある	24	20.7
利用したことがない	77	66.4
無回答	15	12.9
全件数	116	



結果：知っている方は6割程度であり、その中で利用したものは2割程度であった。

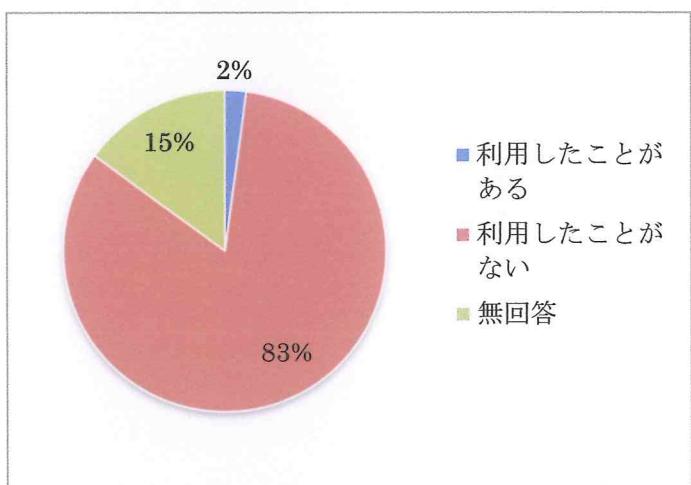
設問11 大人の救急電話相談（#8500）をご存知ですか。

	回答数(人)	(%)
知っている	47	24.7
知らなかった	103	54.2
無回答	40	21.1
全件数	190	



ii) 「知っている」中の利用者数

	回答数(人)	(%)
利用したことがある	1	2.1
利用したことがない	39	83.0
無回答	7	14.9
全件数	47	



結果：知っている方は2割以上いるが、その中で利用した方は2%程度であった。

○ 診療所を利用してのご意見・ご感想を記入してください。(一部抜粋)

- ・小さな子どもがいるため、急な熱や風邪引いた時など夜間しているのでいつも利用させて頂いてます。とても助かります。
- ・病院が終わった後、子どもが急に熱が出た時等は、本当に助かり、また受診してもらったという事で安心できます。
- ・初めてでしたが、丁寧な対応をしていただけて満足です。
- ・休日診療があると親として大変助かります。
- ・いつも利用させて頂いています。仕事でなかなか病院にも行けず、休日診療所があると心強いです。ありがとうございます。今後もどうぞよろしくお願ひします。
- ・このような診療所は、とてもありがたいです。スタッフの皆さん、世間様の人たちとは逆の生活になると思います。私も職種は違いますが、そのような仕事をしています。(気持ちがとてもわかります) 新庄・最上地区のためによろしくお願ひします。
- ・待ち時間も短く、丁寧に診察してもらえるので本当にありがとうございます。
- ・いつも利用させていただいております。某H市の休日診療に比べると皆さんずいぶん親切です。先生により話しやすさ、しにくさはあるものの総合的には利用しやすく助かっています。
- ・窓口の方の対応について、あいさつもなく、冷たく感じた。
- ・夕方からの発熱で、かかりつけ医も休みだったので利用しました。夜間も親切な対応して頂けて、ありがとうございます。相談電話は知っていますが、痛みが強かったりするとやはり薬をいただけたりする上で様子を見ていられたほうが安心なので利用させて頂いています。
- ・今日は患者が少ないので診察も全て早くよかったです、やっぱり患者が多いときは薬をもらうときの待ち時間が長い時があります。子どもの急な病気などにすぐ来ることが出来るので、この診療所があるのはとても助かります。
- ・高熱などではないが、明日どうしても仕事を休めず、かといって明後日までこの鈍い痛みのままなのも心配なので受診しました。祝日など本当にありがとうございます。
- ・快く診療をして頂き、感謝申し上げます。不安感を覚えた時に見える「灯」のように思えます
- ・このように休日やっている診療所があると安心です。ありがとうございました。
- ・休日なのにしているのでとてもありがとうございます。午後も一時からなので早めにしているところもあります。
- ・昼間受診できないので、夜間診療所があると助かります。診療所が21:00までなので、#8000は朝方までやってもらいたいです。夜中の対応で不安な時に、#8000がつながらなかつたので、結局県立病院の救急に行ったりと大変だったので・・・

などなどたくさんのご意見・ご感想ありがとうございます。

●皆様の要望について、回答させていただきます。

1. 当番医の公開について

- ・その日診察してくれる先生を予め知りたい。

(A) 当診療所では、当番医によって診療所に来るか、県立新庄病院に行くかどうか決めるということのないように当番医を公表しておりません。当診療所の県立新庄病院等の他医療機関への紹介率は毎年1%程度となっており、99%の方は当診療所で診療が可能です。軽症の際は当診療所を利用していただき、県立新庄病院の負担の軽減にご協力をお願いいたします。

2. 診療時間の延長について

- ・夕方、もう少し遅い時間の診察をしていただけたとありがたいと思います。
- ・日曜日も6時頃まで開いていると助かります。

(A) 当診療所で診察を行なう医師は、日中はご自分の勤務する病院で地域の医療に従事しております。また、夜勤や往診なども行なっており、日々医療のために尽力しております。最上地域は10万人当たりの医師の数は全国平均、県内の平均からみても少なく、医師の負担は大きいものとなっています。このような状況にあるため、これ以上の診療時間の延長を行なうことができません。限りある医療を大切にしていきましょう。

3. 受付時間と診療時間について

- ・6:30から開くのに先生がくるのが7:00なのにはびっくりした。
- ・診察開始時間も広報に書いてほしいです。

(A) 当診療所の受付時間は診察時間の30分前からとなっております。これは予診やカルテの準備などを先に行い、診療をスムーズに行なうためです。また、当診療所に勤務される医師は、自分の病院での診療を終えてから当診療所での診療となり、移動に時間を要するため平日の診察時間は7時からとなります。

以前は広報に受付時間と診療時間を併記していましたが、受付時間と診察時間を誤解され受付時間終了後に来所される方が多数いらっしゃったため、現在は受付時間のみの記載とさせていただいております。

本アンケートにご協力ありがとうございました。より良い診療所運営に役立てていきますので、今後とも夜間休日診療所をご利用くださいますようよろしくお願ひいたします。