

## 紹介医療機関満足度アンケート実施結果について

このたび、2020年3月に医療機関満足度アンケート（医院、診療所）を実施いたしました。ご多忙にも関わらずご協力をいただきました地域の先生方に、この場をお借りしてお礼申し上げます。

アンケートの結果は全職員に報告し、地域からの期待されることや今後の改善点の共有化に努めています。いただいたご意見を参考に、より一層充実した医療連携に「ワンチーム」で取り組んでいく所存です。

今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人京都社会事業財団 京都桂病院  
院長 若園 吉裕  
地域医療福祉連携室 室長 岸 信之

調査期間：2020年3月16日から4月10日 回収期間：約4週間

調査方法：郵送

調査対象：過去1年間当院へ1件以上紹介があった地域の医院・診療所の385件。

（対象地域は西京区、右京区、南区、向日市、長岡京市、大山崎町、亀岡市。

また、対象地域外であっても年間5件以上の紹介がある場合は調査対象とした。）

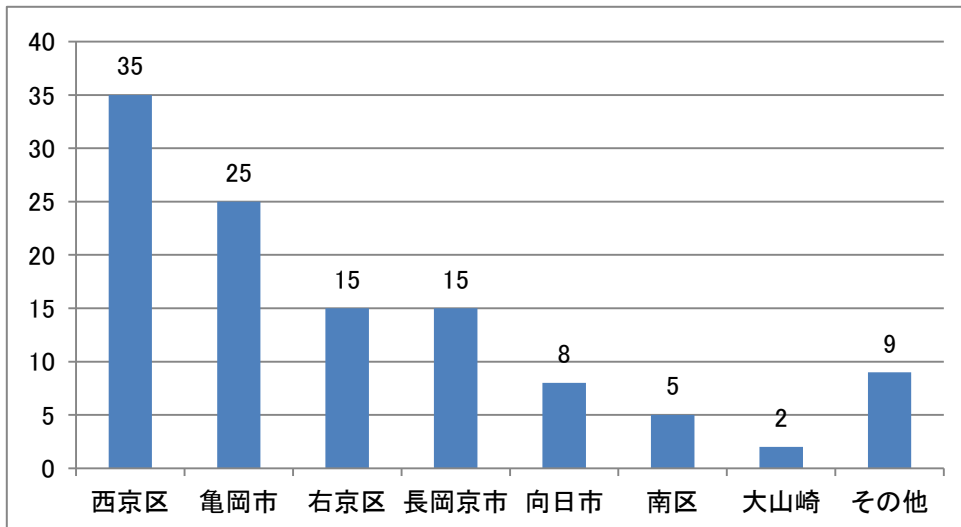
調査結果：下記

### アンケート結果

	2020年	2019年	2018年
配布	385	376	384
回答	114	109	128
回収率	29.6%	29.0%	33.3%

#### I. 所在地について

	2020年	2019年	2018年
西京区	35	35	36
亀岡市	25	18	21
右京区	15	21	24
長岡京市	15	16	15
向日市	8	6	14
南区	5	4	5
大山崎町	2	1	3
その他	9	8	10

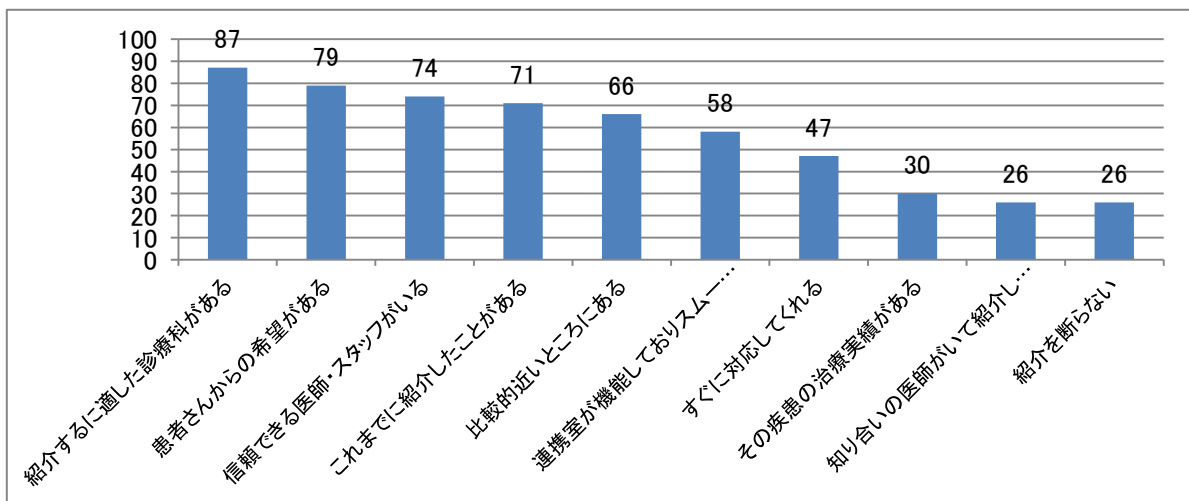


## II. 紹介理由

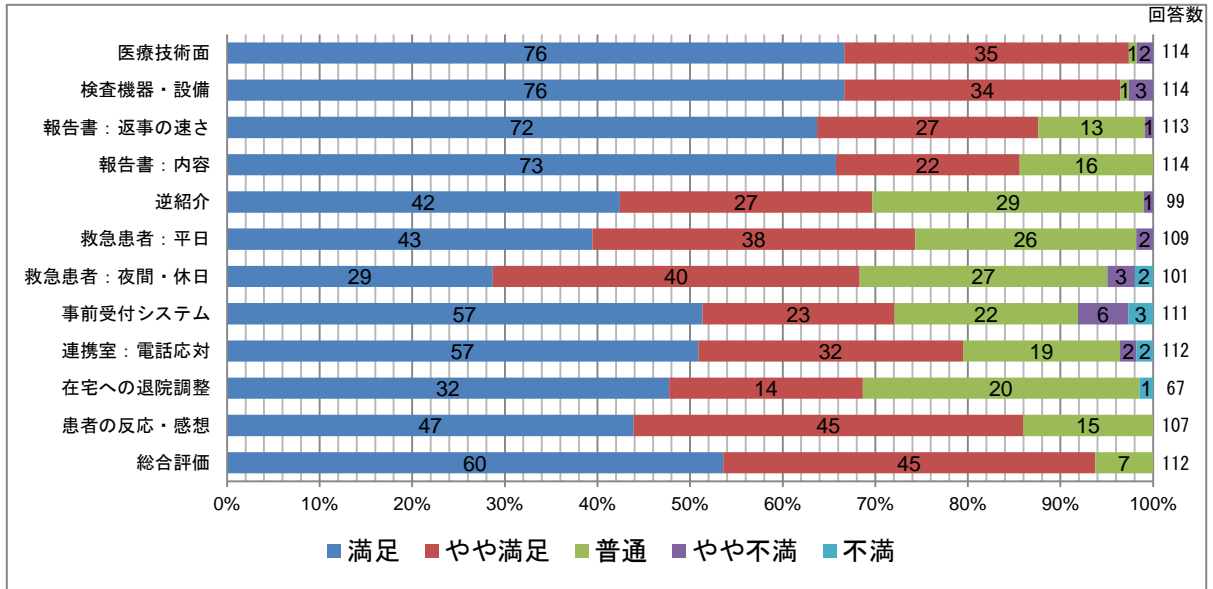
	2020年	2019年	2018年
紹介するに適した診療科がある	87	79	99
患者さんからの希望がある	79	67	84
信頼できる医師・スタッフがいる	74	73	94
これまで紹介したことがある	71	70	
比較的近いところにある	66	58	67
連携室が機能しておりスムーズな連携を図ることができる	58	58	69
すぐに対応してくれる	47	47	
その疾患の治療実績がある	30	30	
知り合いの医師がいて紹介しやすい	26	26	37
紹介を断らない	26	26	

### その他の理由

- 以前勤務していたから

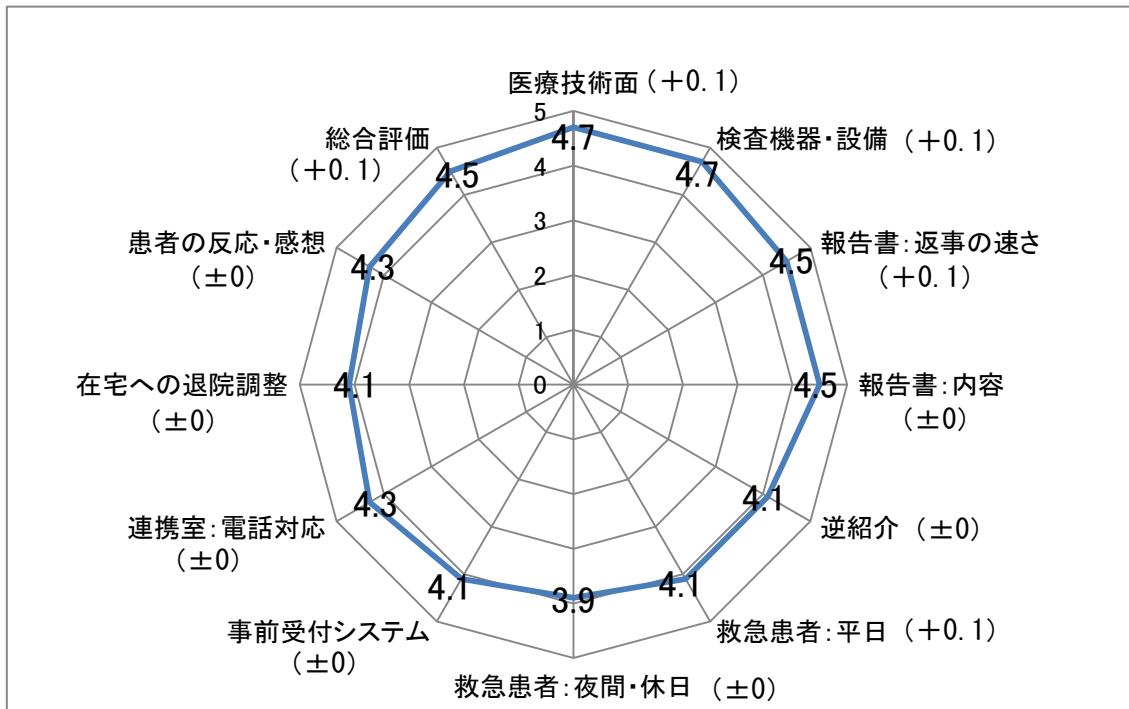


### Ⅲ. 当院の診療体制や医療連携についての満足度評価



各評価点数表（満足を5、・・・不満を1とした場合の平均値）

※（ ）内は前年比



※各項目の評価に対して具体的な良かった点、悪かった点など（抜粋）

- 担当医の対応がよかった。
- 定期受診の際、内容を報告いただけるのは有り難い。
- 期待する以上の結果、返事をもたらている。
- 紹介のFAXを送らせていただいた後の返答が早く、紹介も断られないため。

- 返書の内容がしっかりしている。
- 担当医師の丁寧な診療、確かな技術。
- 結果報告を詳細に教えてもらえる。
- 受診時必ず連絡あるのでわかりやすくありがたいです。
- 特に救急科の対応は有り難くいつも助かっています。紹介したことに患者さんたちにも感謝されています。
- 救急時の対応が良い。
- 休日・夜間の救急対応良い。紹介時も連携室が迅速に対応してくれている。
- 総合的に最高レベルの対応をしていただいているので非常に助かっている。特に形成外科。
- 形成外科へ手術目的で紹介することが多いが大変助かっています。
- たまに返事がない、遅い。
- 診療科が複数にまたがると連絡がもらえなくなることがあります。
- 療養状況の情報が不十分なときがある。
- 併診となる場合、かかりつけ医の方で処方するのか、貴院で処方するのか、明確にして頂くとありがたいです。
- 医師の欠員で受診を拒否されたのが残念。
- 「患者に AM 11 時までに来てください」はなかなか難しいことあり。
- 外来事前受付枠一覧表と外来診療科別担当医表の併存がわかりづらい。
- 紹介患者精査後の返事がないことがまれにある。最終診断を教えてください。
- 紹介後の返事で、検査結果が報告頂けないことがたまにある。
- 電話で病状などいろいろ聞かれる。診察中なのでできるだけ省略してほしい。医院からの予約がルールで返事に時間がかかる。本人での予約を認めてほしい。
- すみやかに予約が入るが新しいスタッフが入り、やや不慣れ。
- 近隣の病院の中で連携室の対応が一番悪い。返事が遅い。FAX のやり取りが手間。
- 電話がつながりにくいです。
- 休日は電話がつながりにくい。緩和ケア病棟の立ち上げに伴い連携室の対応が悪くなった。
- 連携室の対応が遅い。
- 事前予約に時間がかかることがある。
- 一度だけ認知症の強い女性を紹介しようとしたら断られたことがあった。
- 場合により受診が数週間後になることがある(認知症の周辺症状で困った時に 1 ヶ月後の予約と言われた)。
- 電話と紹介状だけで OK の時代だが、小児科にとっては Dr とも話ができて良かったように思います。一度だけスタッフ不足で時間外断られました。事前受付システムはめんどくさいです。
- 土日の小児科紹介が難しい。
- 緊急患者依頼の際、可能な限り満床でなければお願いしたい。
- 救急で送った後の報告を電話等で素早くお願いします。送った患者さんが院内で転科したあとが分からなくならないようにお願いします。
- 待ち時間が長いと言われたことがあります、確か泌尿器科であったかも知れません。
- 連携室の電話はスタッフによって対応が違う。全てにおいてただ満足というよりかなり満

足し感謝している。

- 返信が丁寧で詳細なデータもつけて下さってしっかり加療していただいているため信頼しています。なかなか予約が早く入らないのが困りますがそれだけ紹介が多いということだと思います。
- 内科系の返書は丁寧で非常に分かりやすいです。整形の先生たちの返書は画一的であり手術内容、レントゲンがわかりにくいです。
- 耳鼻咽喉科の先生が変わられたので、ご紹介をお願いしたいです。

#### IV. 地域医療連携セミナーについて（取り上げてほしい内容・テーマなどもあれば）

- 下肢静脈瘤。
- 循環器内科、心外、消化器などチーム医療。
- 新型コロナウイルス肺炎。
- 深部静脈血栓。
- 緩和ケア病棟の運営方針について（在宅医療との連携も含めて）。
- 医師の言葉のモラルについて。
- 緩和ケア話題、病診連携の話題など。
- 各科の紹介(特に緩和ケア)。

#### V. 緩和ケア病棟に関する意見（抜粋）

- 病診連携する上でモルヒネ製剤の使用方法等気軽に専門医に聞けると助かる。
- 在宅との連携。
- かかりつけの患者さんが希望された時はお願いしたい。
- 景色の良い部屋が多く満足される患者が多いと思われる。
- 緩和ケアは得てして自分の病院で治療をした患者さんがターミナルで入院してその後緩和ケア病床に移りやすいが、他院で治療中のターミナルになった方への緩和ケアの対応はどうされますか。
- 緩和ケア病棟にお世話になる対象者の範囲について教えてほしい。対象者が利用する時期、自宅での介護支援する能力の程度。
- 悪性疾患を扱っておられることもあり緩和ケアは当然必要と思っています。
- 当院でも在宅看取り、緩和ケアに注力しております。今後積極的に連携をお願いします。
- 今後も乳癌患者さんのサポートを含めよろしくをお願いします。
- 待機している人数があらかじめわかるとありがたいです。
- 費用、在宅日数の目安など知りたい。
- 在宅看取り希望の方が急に入院希望されることもあると思いますがよろしくをお願いします。

#### VI. その他、当院へのご意見、ご要望（抜粋）

- 各診療科で専門領域の医師との意見交換の場を設定いただきたい（年1回でも）。
- いつもスムーズな連携、受け入れで助かっています。病院の先生の開業医への意見も頂けると今後の参考になります。

- 貴院主催のこれまで開催されてきた講演会の記録を小冊子にまとめて配布していただくと参考になると思います。
- 待ち時間が長いと訴える患者が多い。改善の余地があるのでは。
- 毎年セミナーやアンケートをとっておられるが改善に反映されないのはなぜか？
- 電話で何科ですか、自家用車ですか救急車ですかと尋ねられることが多い。患者の訴えが複数あり何科が適切か分からないこともある。総合診療科を設けて毎日外来に医師を配置してほしい。
- 患者さんが自分で予約が取れるようにしてほしい。
- サマリー内容は素晴らしいけど入院日と退院日が不明のことが多い。入院～退院としていただけないかと思います。患者さんもいつだったか分からないことが多い。
- 貴院紹介後別の病院、施設に行かれた方、長期入院の方の経過をお知らせいただければありがたいです。
- 耳鼻咽喉科の充実。
- 各科の先生方には詳細かつ丁寧な診療情報をご提供いただき大変助かっております。個人的には一般内科の診療日を増やしていただければ、幸いと存じます。
- 当院透析患者をご紹介の際、宛先が腎臓内科なのか、それ以外の科なのかで迷うことがあります。一度予約済みで受診科が変更の場合、貴院内部で調整いただき、紹介状の直しや予約取り直しをすることなく結果のみご報告いただければありがたいのですが。
- 通常紹介並びに緊急紹介に対して迅速に御加療していただき感謝しております。
- 紹介患者様全体のグラフ、平均数など参考に知りたい。当院の貴院への依存度、貢献度など知りたい。
- 研修医等を受け入れておられるのであればどのような教育をされているのかを公にしてほしい。
- 最近消化器内科ご紹介の患者(特に内視鏡関連)さんが今後は桂病院で検査を受ける、当院では受けないという事例が続いております。技術の差があることは分かっているつもりです。ただプライマリケア医としての立場で言うと何とか私たちを立ててほしいものです。何とかご配慮の程よろしく申し上げます。