2022 年８月

2022 年紹介医療機関満足度調査結果について

このたび、2022 年 6 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を申し上げます。

アンケートの結果はすべての責任者を含む院内の全職員に報告し、当院への期待や要望の情報共有に努めています。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努めていく所存です。

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。

京都桂病院　地域医療福祉連携室

アンケート結果

調査期間：2022 年６月 10 日～7月１５日　　回収期間：約５週間

調査方法：郵送

調査対象：過去１年間当院へ５件以上紹介があった地域の医院・診療所の 284 件。

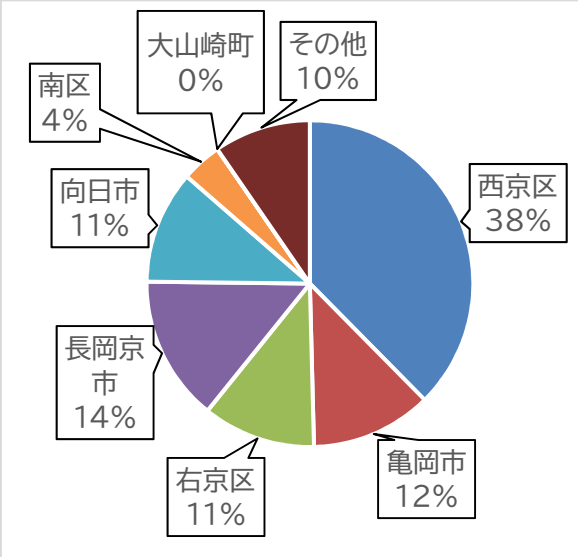
（対象地域は西京区、右京区、南区、向日市、長岡京市、大山崎町、亀岡市。
また、対象地域外であっても年間 5 件以上の紹介がある場合は調査対象とした。）

	2020 年（年 1 件以上）	2021 年（年5件以上）	2022 年（年5件以上）
配布数（件）	385	253	286
回答数（件）	114	69	127
回収率	29.6%	27.3%	44.4

Ⅰ.　所在地について

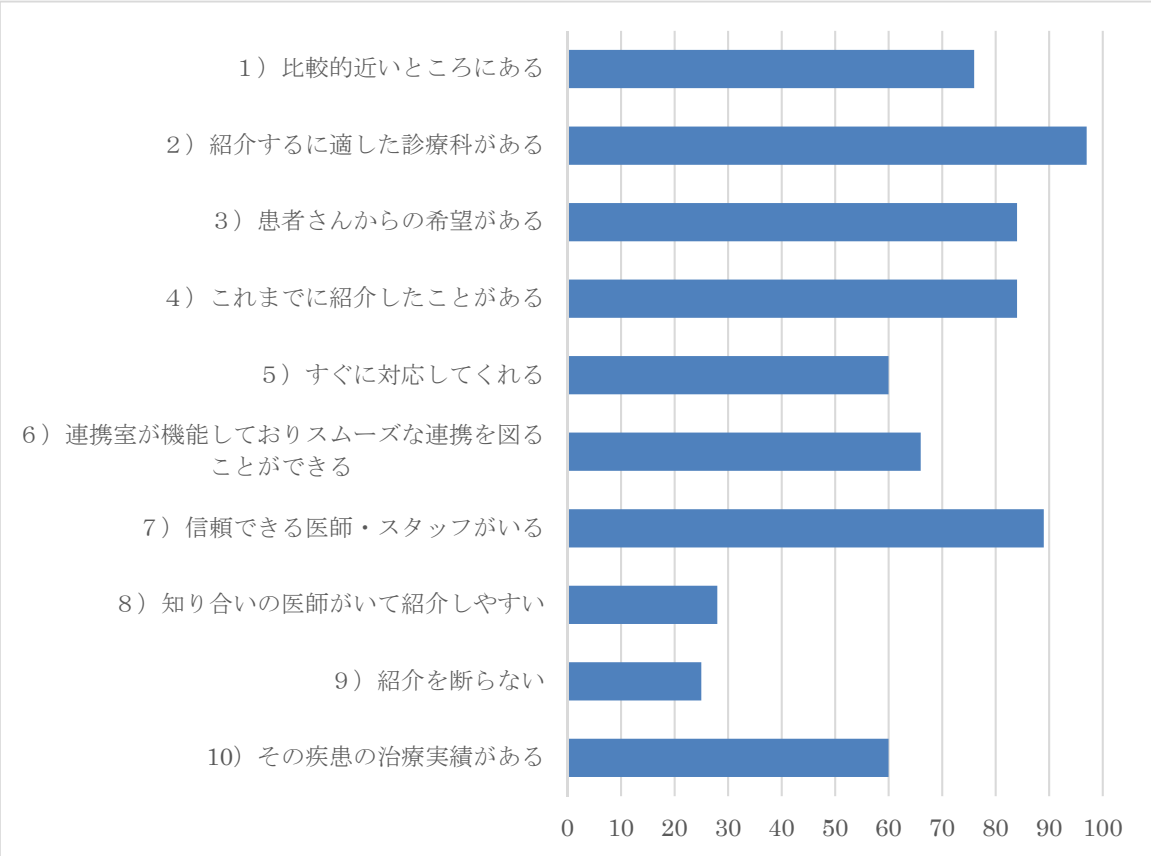
（件）

	2020 年	2021 年	2022 年
西京区	35	28	47
亀岡市	25	15	15
右京区	15	4	14
長岡京市	15	9	18
向日市	8	7	14
南区	5	1	5
大山崎町	2	0	0
その他	9	5	12

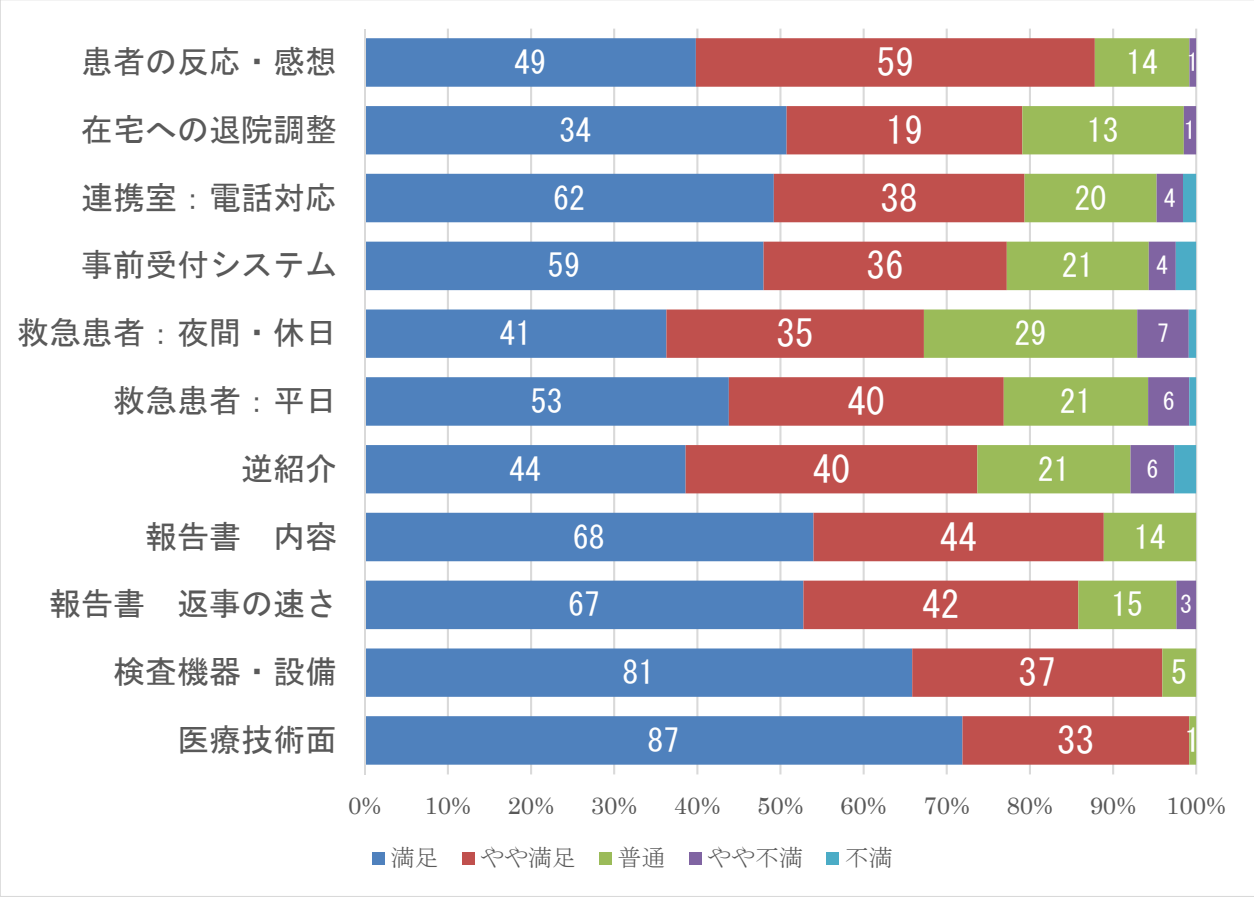


II. 紹介理由（複数回答：有効回答数比）

	2020 年	2021 年	2022 年
1）比較的近いところにある	58%	68%	60%
2）紹介するに適した診療科がある	76%	90%	77%
3）患者さんからの希望がある	69%	71%	67%
4）これまでに紹介したことがある	62%	57%	67%
5）すぐに対応してくれる	41%	41%	48%
6）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	51%	57%	52%
7）信頼できる医師・スタッフがいる	65%	72%	71%
8）知り合いの医師がいて紹介しやすい	23%	29%	22%
9）紹介を断らない	23%	22%	20%
10）その疾患の治療実績がある	26%	25%	26%

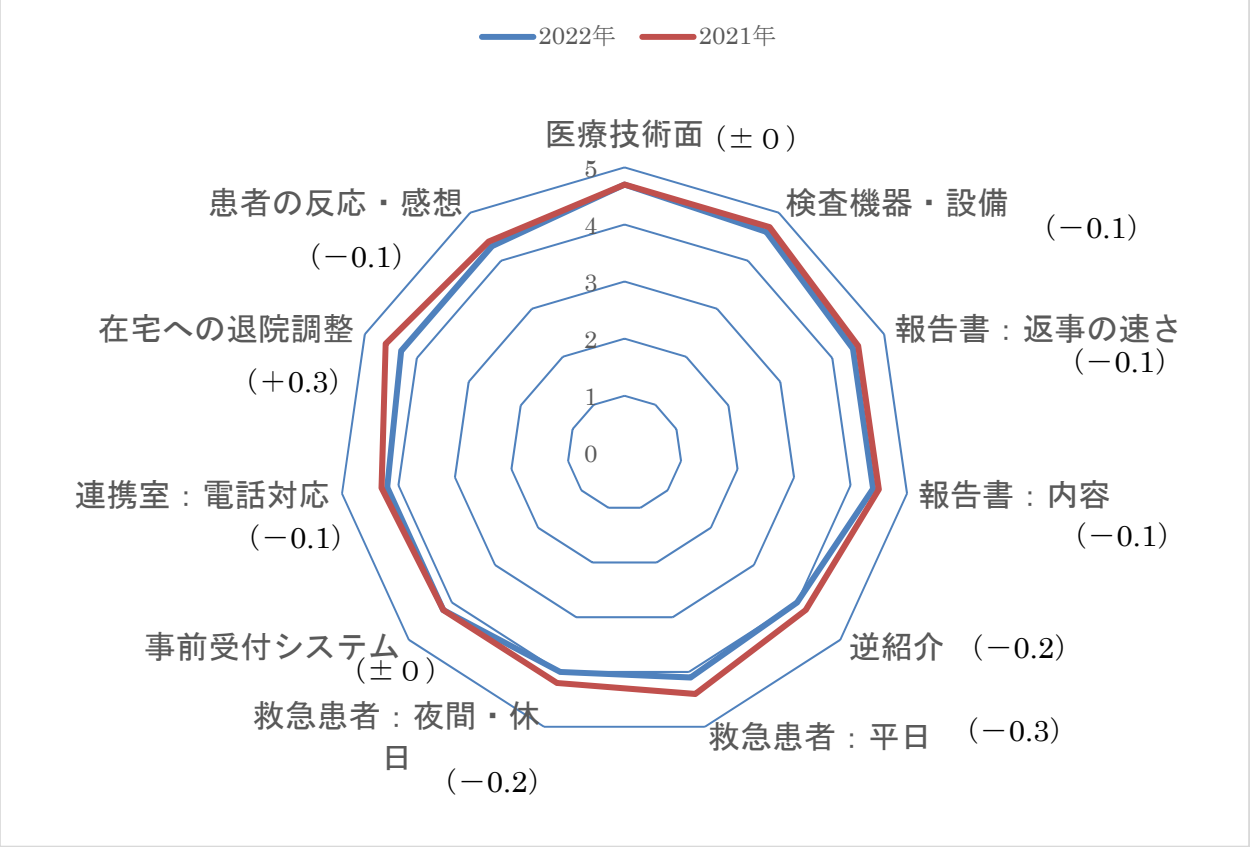


Ⅲ. 当院の診療体制や医療連携についての満足度評価（%）



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（自由記載）

良かった点

- 「紹介されたら逆紹介で返す」が徹底している。必ず良くなって帰ってきてくれるという点で非常に満足です。
- 当院は婦人科ですが、子宮外妊娠疑いや卵巣茎捻転疑いなど緊急性を要するのもについても対応していただいております。大変感謝しております。
- 経過が良いので患者満足度は高いです
- 紹介患者の返事は必ずあります。
- 当日受診をお願いしてもほぼ受け入れて頂き感謝しております。当院かかりつけの患者さんが専門家を定期的に受信されている場合、丁寧な報告を頂けるため診療の参考になります。ありがとうございます。
- 医療連携がしっかりできていること、連携しで迅速に対応してもらっているので満足しています。
- 他病院は救急が 10 回相談して6～7 件は断られますが、桂病院はしっかり受け止めてくださり、対応していないはずの社会的入院も受け入れて頂いたこともございます。本当にいつも感謝しております。
- 他の病院に比べ連絡が早く、紹介患者の治療経過も必ず送って頂き助かっております。
- 消化器内科は迅速に対応頂けるので助かっております。
- 循環型の逆紹介（6～12 か月毎のフォロー）がより進めばと思います。また、診療所への紹介も専門性を考慮して紹介いただいており大変ありがたく思っております。

悪かった点

【予約について】

- スムーズに紹介できると科と紹介するのに時間がかかる科とあり、紹介するのに労力がかかります。仕方がないのかもしれませんが、連携室の権限を強くされたほうが良いと思います。
- 事前受付には時間がかかる。電話対応は FAX のやり取りが必要となるなど、電話だけで完結しない。
- FAX してから返答までの時間が、他の病院に比べ圧倒的に遅い。FAX が使用中でつながらないことも少なくない。回線を増設、返事を早くいただきたい。
- 事前予約の申込が FAX できないことが時々あり、患者様を待たせることが届きあります。FAX を複数台にしていただくことは無理でしょうか。
- FAX がつながりにくいことがあります。受信日時の返答も早く、患者さんにも待ってもらって対応しています。

【救急・時間外】

- 担当科を決めかねる方の紹介先がない。他病院の総合内科に送っている。
- 診療科により受付の可能時間や疾患の選別等を統一してください。救急の受付もまず、引き受ける体制にしてください。（特にかかりつけ患者、連携医）これまでも伝えていますが対策が伝わりません。対応しないのであればアンケートをしないでもらいたい。
- 夜間は当直医により、対応が微妙。受入できないときは、最初からはっきり断ってほしい。やり

取りの時間が無駄。

- 平日、土曜の救急は貴院のかかりつけの患者もお断りされることがあり、やや不満としました。

【その他】

- 科によって最終診断がわからないことがあります。返事の早さよりも最終診断、方針などの結果を頂けるとありがたいです。
- ごくまれに紹介患者様がご立腹して帰ってこられます。（医師の対応に不満を述べられることがあります）
- もう少し、逆紹介を頂けると嬉しく思います。
-
- 連携室の方の対応にはムラがあり大変そっけない（わかりません　など）事もあり、院内の垣根が高いのかと感じてしまうことがあります。
- 医師からの情報と連携室からの情報に差があることがある。
- 以前、紹介患者さんの予約をお願いしたとき、連携室の担当者の電話対応が不遜で不快な思いをさせられました。担当者の個人の問題と思いますが

ＶＩ．その他、当院へのご意見、ご要望

- 不明熱など臓器特定できず紹介させて頂く科を決めにくい時があります。総合内科の外来を増やしていただきたい。
- 整形外科で脊椎手術の専門の先生がおられなくなったので、専門医が来られれば幸いです。
- 整形外科の脊椎専門医の不在を何とかしてほしい
- 患者や家族さんより、貴院の院内案内が不十分であり、病棟や検査室の位置がわかりにくいとご意見があります。
- 診療所側がどうすればよいか、具体的に明記していただいたほうが良いです。診療の内容のみで結局その後どうなのか、患者に聞いていることが多々あります。
- これまでの連携医からの要望などを大切にしてもらえるのであれば、一対一の対応表にして分かりやすく対応について示してください。
- 日勤帯の救急から準救急患者の受け入れ態勢を見直してほしい。現状；救急と考えられる患者が当院で発生→連携室へ電話→担当科を聞かれる→不明で返答に困ることが多い、とにかく決めさせられる。→何とか無理して決め返事する→「その科医師に聞いてみる」で待たされる。→10 分前後待たされ、取ってもらえればよいが、ダメとなると、また別の病院を探すことになる。一人で外来しているととても大変で困る。そもそも救急は何かの疾患か不明なもの。それを決めるのも病院の役割であり、その責任を放棄している感がある。本格的に救急をやる気持ちなら、要是正。何でも救急担当医が見て、貴院の担当科を決めるべきと考えます。
- 胆石のある患者で、単なる胆石でなかったのでご紹介しましたところ、「胆石ではない、ありません」という返書を頂きました。その患者は、昨年胆石の手術を貴院で受けられ「かねてより、胆石のある患者で‥‥手術しました。」ということでした。胆石はありませんと言われていたので　やっぱりあったのだと思います。このようなことはどの病院でもよくあることで、別にこだわっているわけではないです。

- 私たち開業医も休みなく働いていますが、病院医師やスタッフが忙しすぎるのはよくないので、ポイントのみ返書頂くだけでよいです。日本の病院も医院も過重労働過ぎる。
- 院内転科症例に関しても可能であれば情報提供をお願い申し上げます。
- 患者様からも貴院では大変外来患者数が多く、待ち時間の問題を口にされることが良くあります。 「総合病院で各科充実しているためしかたがないと説明させて頂いておりますが、もう少し、逆紹介や循環型連携がすすむと良いかと感じております。　紹介させていただいた患者様については、大変丁寧に対応頂き心から感謝しております。」
- どの様に紹介させて頂くのがよいかわからない時は電話で伺っていますが、迅速に対応頂き助かっています。一部の科で曜日によって初診を受けて頂く枠がないことがあり、家族の都合で特定の曜日しか受診できない場合は他院へ仕方なく紹介するケースもあります。すべての科ですべての曜日の対応は難しいとは思いますが、対応等ご検討いただけると幸いです。
- 膠原病内科の評判が著しく悪く、紹介患者の多くが不満を感じて帰ってこられます。改善をお願いします。
- すぐに情報提供書の原本を郵送していただく場合、その直前のFAX送信は不要です。緊急連絡として必要な場合に限定して頂くとありがたいです。
- コロナ禍に合って貴病院の迅速かつ適切丁寧な対応についていつも深く感謝しております。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- 救急の対応は本当にありがたいことが多いです。在宅と貴院の連携でも助かっている点のほうが多いです。特に貴院　緩和ケア内科、循環器にはいつも丁寧な対応頂き質の高いケアが可能になっていると思います。今後の連携ですが当院医師も少し余力が出てまいりましたので、もう少しお役に立てるかと思います。
- 平日に受付時間を少し過ぎていたところ対応して頂き、非常に助かりました。いつもというわけにはいかないと思いますが、柔軟な対応をよろしくお願いします。
- これからも地区の中核病院として期待しています。頼りにしております。

アンケートに寄せられた地域医療機関の先生方の評価、意見、要望を真摯に受け止め、地域医療機関との連携強化に向けて改善を図ってまいりたいと思います。