

1.アンケート自由記述のご意見

①施設等環境について

	ご意見（要約）	考え方	件数
1	尋ねて来院し自販機のところで待つように言われたがイスもなくつらかった。	お辛い思いをさせて申し訳ありませんでした。ご意見をいただきイスを設置いたしました。	1
2	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒などどのような頻度でしているか。 ・待ち合いのイスに少し汚れがあった。 ・テレビ横辺りのクモの巣を取ってほしい。 ・自販機うらの汚れ、子どもが触るのでキレイだと助かります。 ・そこらじゅうで吐いていたり感染防止策をもう少し行ってほしい。1人診察が終わる度に消毒してほしい。 	<p>記載台やイスの消毒は、毎日診療後に清掃と合わせて行っています。また、汚れ等について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清掃業者等に清掃チェックの強化を依頼するとともに、スタッフによる日常的な目視確認も引き続き実施してまいります。</p> <p>また、嘔吐処置については、厚生労働省の指針に基づいたおう吐処理を徹底しております。診察室の衛生管理についても、感染リスクや汚染状況に応じて適切なタイミングで消毒を実施しています。</p>	5
3	<ul style="list-style-type: none"> ・病院独特の臭いがする。 ・下水の臭いが気になる等 	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ありません。院内の衛生環境には十分配慮しており、排水設備や換気状況など常時点検・清掃等を行っていますが、当センターは1981年の竣工から築44年を経過し、老朽箇所等から生じる臭気を構造的なものとして認識している状況です。</p> <p>引き続き、専門業者による調査や清掃を通じて、快適な環境づくりに努めてまいります。</p>	6
4	<ul style="list-style-type: none"> ・大人（親）がマスクしていない。 ・点滴する部屋が他の患者3人と同じ部屋でせきこむ子やマスクをしていない子もいてうつらないか怖かった。 	マスクの着用については、引き続き受付窓口でご協力いただけるよう勧奨をしてまいります。	2
5	マスクの自販機を入り口近くに設置して欲しい（アンパンマンの自販機の横など）。	マスクの自販機は、着用勧奨チラシを貼っている入口及びマスク着用の勧奨をしやすい受付窓口に設置しています。	1

		アンパンマンの飲料自販機の横は受付窓口付近であることから、受付窓口にあるマスク自販機での購入をお願いします。	
6	受付が奥だったので少し不便でした。	ご不便をおかけして申し訳ありません。当センターは既存の施設を活用したもので、建物構造上の制約があることにご理解いただきますようお願いします。	1
7	18:30 受付だが 1 人なのに診てもらうまで時間が長かった。病状も熱でしんどそうだったので早く診て欲しかった。	当センターの医師はすべて非常勤であり、主に所属している本務の病院等の業務終了後の出務となるため医師の診察は 19 時以降となります。受付時間は診察時間に合わせて設定していますのでご理解いただきますようお願いします。	1
8	子どもが安心するような色調の壁等であればもっと良いかと思いました。	当センターでは、清潔感や明るさを考え、待合室や診察室の壁を白色で統一しております。色調の感じ方は人それぞれ異なるため、すべての方にとって最適な色を選ぶのは難しい面もございますが、今後、壁の色調を含めお子様が安心して過ごせる空間づくりの参考にさせていただきます。	1
9	・クーラーがききすぎている。 ・空調も少し寒く感じました。	空調の温度設定につきましては、お子さま、親御さま、医療スタッフが快適に過ごせるよう配慮した上で、一定の温度に設定しております。暑さ寒さの感じ方には個人差があるため、すべての方に最適な温度を提供することは難しい状況ですが、必要に応じてスタッフまでお声がけいただければ、バスタオル等をお渡しするなど可能な範囲での配慮をさせていただきます。	2
10	・空気清浄がなされているかが不明で感染症が気になります。 ・換気性がよくない。	待合スペースや各診察室に空気清浄機を設置しています。また、受診時には、マスクの着用や手指消毒をお願いしています。 換気については、換気扇を常時稼働させるとともに、空調機において	2

		外気を取り入れる機械換気を併用しています。	
11	<ul style="list-style-type: none"> ・重症そうな子が近くにいると警戒するのでできれば分けてほしい。 ・熱、嘔吐の部屋 ・待ち合いを発熱の人と分けてほしい。 	<p>当センターでは、受付後すぐに看護師が受診者の症状をトリアージし、感染性の指定疾患を疑うときや月齢の小さな乳幼児は、別室での待機や診察に努めています。</p> <p>引き続き感染対策に努めますが、施設規模や構造上の制限があるため上記の取り組みになることをご理解いただきますようお願いします。</p>	3
12	虫が飛んでいた。	川や田が多いなどの周辺環境のため、虫が多く不快な思いをさせて申し訳ありません。敷地内の草刈りや殺虫剤散布、照明の工夫等の対策を引き続き取り組んでいきますのでご理解いただきますようお願いします。	1
13	受診が早すぎる。	<p>当センターは休日夜間の小児科救急診療所として、急な体調不良に対応するための「応急的な診察」を行っています。夜間・休日という限られた診察時間帯では、詳細な検査や確定診断が難しい場合もございます。そのため、当センターでの診療はあくまで一次的な救急対応とし、翌日以降にかかりつけ医を受診していただくことで、より正確な診断と継続的な治療につなげる体制となっています。</p> <p>診察時間につきましても、こうした診療の性質上、迅速な対応を心がけており、ご不満に感じられる点もあるかと存じますが、休日夜間診療の当センターの役割をご理解いただきますようお願ひします。</p>	1
14	親の問題で泣いている子どもがうるさすぎる。泣き止まない子は別室とか。	当センターは休日夜間の小児救急診療所として、急な体調不良や不安を抱えたお子さまが来院される場面が多くございます。特に小さなお子さまは、症状のつらさや環境の変	1

		化により泣いてしまうこともあります、スタッフもできる限りの対応をしておりますが、すぐに落ち着かない場合もございます。限られた空間の中でご不快に感じられることがあるかと思いますが、当センターの特性をご理解いただきますようお願いします。	
15	可能なら薬をもう少し多めに出して頂けると助かる。	<p>当センターでは急病等に対して応急的な処置を行っているため、受診日の翌日等に地域の医療機関(かかりつけ医)で症状経過のフォロー等継続的な診察を受けていただくことを前提としています。</p> <p>このため、薬は最小日数分を処方し、継続的な投薬の要否は「かかりつけ医」に再度ご判断いただくこととしていますので、ご理解ください。</p>	1

②スタッフについて

	ご意見(要約)	考え方	件数
1	きちんと診ていただけているか不安でした。	<p>当センターは、夜間や休日の急な体調不良への対応となり、限られた時間と情報の中で、応急的な処置を行うことが主な役割です。</p> <p>一方で、お子さまの成長や体质、過去の病歴などを継続的に把握しているかかりつけ医は、よりきめ細やかな診療を担っています。</p> <p>当センターでは、お子さまの症状を的確に把握し、必要な処置を行うよう努めておりますが、夜間・休日の急病対応という特性上、かかりつけ医のような診察と違いご不安に感じられることがあるかもしれません。そのため、翌日には地域のかかりつけ医の受診を前提とした診療体制となっていますので、ご理解いただきますようお願いします。</p>	1
2	インフルエンザ流行中にもか	豊能広域こども急病センターで	1

	<p>かわらず「検査はしていない」と言われ子供にしんどい思いをさせた。</p>	<p>は、夜間・休日の急な体調不良に対応するため、限られた人員体制の中で診療を行っております。インフルエンザ流行期には、検査をご希望される方多くいらっしゃいますが、当センターでは検査の対応を午後10時（22時）までとさせていただいております。これは、インフルエンザ流行期には受診者が多くなりますが、効率的な診療体制を考慮して午後11時以降は医師が1名体制となり、結果の判定を迅速に行なうことが難しくなることや、インフルエンザの検査は、発熱後12時間から48時間以内に行なうことが望ましいとされていますが、22時以降に検査を実施するより翌日、かかりつけ医で検査してするほうが、よりきめ細やかな診療ができる可能性が高い場合があることから、当センターではこのような体制をとっています。</p> <p>ご心配やご不満を感じられた方もいらっしゃるかと思いますが、限られた診療体制の中でも、できる限り迅速かつ適切な対応を行うための判断であることをご理解いただきますようお願いします。</p>	
3	バラつきがある気がします。	<p>当センターでは、大阪大学医学部、国立循環器病センターや地域の開業医など、さまざまな勤務先からの医師が交代で診療にあたっています。そのため、医師の年齢や経験、専門分野などに違いがあり、結果として診療スタイルや対応に個人差が生じることがあります。</p> <p>また、当センターは、医師臨床研修教育協力医療機関になっており、研修医が基本的な診療能力を身につけるために必要な環境を提供している施設です。なお、研修先病院の指導の元で診療にあたっていま</p>	1

		すのでご理解いただけますようお願いします。	
4	看護師の問診があったがその内容を医師から再度聞かれた。もう少しその問診を活かした方が良いと思う。	看護師が聞き取った情報が医師に伝わっておらず申し訳ありませんでした。引き続き必要な情報は医師にお伝えするように努めてまいります。なお、医師の立場から詳しくお聞きしたい場合など、再度、親御様に同じ内容をお尋ねすることがありますことをご理解ください。	1
5	<ul style="list-style-type: none"> ・医師は話しにくい感じでした。 ・不安で受診しているところ「これくらいで」という態度で診ないでほしい。 ・Dr.の面倒くさそうな態度が気に入らない。 ・心配で受診しているのに寄り添った言葉なかった。心配な気持ちを察してほしい。 ・当直医の人が対応悪かった。 ・医師が微妙すぎる。説明がよく分からないと納得できる説明でなかった。 	お子さまの体調に不安を感じて受診される保護者の方々に対して、丁寧な説明はもちろんのこと常に寄り添い、真摯に向き合うように努めていますが、一部の医療従事者の横柄な態度によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいたご意見は、組織内でしっかりと情報共有し、意識改善を図り、丁寧で寄り添った診療を心がけてまいります。	4
6	他に当センターまたはスタッフに対するお礼や信頼のコメントがありました	-	145