

令和3年度

豊能広域こども急病センター 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する指定管理者の考え・対応～

一般財団法人箕面市医療保健センター

1. アンケート自由記述ご意見

◆運営について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・セキをしている子どもの周辺を滅菌しているようすがなく、心配になる。 ・小児科なので難しいかもしれませんが、個室っぽくなるような仕切りがあれば他の人に移さない、もらわない、家族だけで落ち着いて過ごせるかなと思います。 ・咳している子どもでマスクしていない子がいて気になった。 	<p>当センターでは受付後に看護師がすべての受診患児の症状等をトリアージし、感染性の指定疾患を疑うときは、別室での待機、診察に努めています。</p> <p>また、待合スペースでは空気清浄機を常時稼働し、待合いイスの配置を工夫するとともに、インフルエンザなどの流行期には可能な限りマスク着用、手指消毒の徹底をお願いしています。</p> <p>引き続き、感染対策には努めますが、施設規模、構造上の限界もあるため、上記の取り組みにご理解、ご協力をお願いします。</p>	3
2	<ul style="list-style-type: none"> ・嘔吐する可能性がある人はパーティションなどで区切ってほしい。 	<p>現行の待合いスペースにパーティションを設置することは待合いスペースの収容人数が減少するため実施できかねます。ご了承ください。</p> <p>通年で嘔吐を伴う患児の来院は多いことから、施設内の清潔保持は引き続き徹底して行います。</p>	1
3	<ul style="list-style-type: none"> ・内科以外にも整形などで受診できたらいいなと思います。 	<p>豊能地域において外科系の救急診療は市立病院等の二次救急病院が担っています。</p> <p>当センターは小児科の一次（初期）救急診療に特化し、二次救急病院と医療機能の役割分担を行っていますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	1

4	<p>・受付場所を駐車場出入口側にしてほしい。</p>	<p>建物の駐車場出入口側に、受付事務に必要な区画（部屋）の確保は建物構造上できかねます。ご了承ください。</p>	1
5	<p>・受付後、なにも次の指示がないまま待合スペースで待たされ、数十分後にこっちから声をかけることになった。判りにくいし指示がないのは困りました。</p>	<p>ご指摘いただいた内容について、現場スタッフと共有いたしました。すべてのかたに円滑な受診がしていただけるよう引き続き取り組みます。</p> <p>なお、受付から診察までの基本的な流れですが、受付順に作成した名簿を基に診察までの進行管理を行いますが、受付後に看護師が行う症状トリアージにより受診順の調整を行い最終確定させた順番で中待合いへ案内、診察となります。</p> <p>また、看護師は待合いの患児の症状、状態変化に常に気を配るよう心掛けていますが、ご心配ごと等があればすぐに近くの看護師へお声がけください。</p>	1
6	<p>・日中の検査ができればいい。</p>	<p>日中の診療、検査を行う地域の医療機関との役割分担を基本として、当センターは以下の診察時間帯に検査を実施しています。</p> <p>【診察時間】</p> <p>平日：19:00～翌7:00</p> <p>土曜：15:00～翌7:00</p> <p>日祝：9:00～翌7:00</p> <p>ただし、現在は鼻咽頭のぬぐい検査を停止中です。また、深夜帯（0:00～7:00）はすべての検査を停止中です。</p>	1

7	<ul style="list-style-type: none"> ・前回受診時、検査実施されておらず他院にてRSの診断受けた。コロナが落ち着いたら検査再開していただきたい。 	<p>感染症状況に注視しながら、検査の再開時期を決定する予定ですが、再開の場合は当センターのホームページでお知らせします。</p>	1
8	<ul style="list-style-type: none"> ・#8000が繋がらない 	<p>#8000（大阪府小児救急電話相談）ですが、感染症の流行時期などには、問い合わせが集中し、つながりにくい状況は避けられないようです。ご意見内容は、開設主体の大阪府へ情報提供いたします。</p>	1

2. アンケート自由記述ご意見

（意見、要望）

項	ご意見（要約）	考え	件数
9	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページなどで待ち人数などが見られたら良い 	<p>当センターホームページのトップページにある「現在の診察待ち人数」ボタンから待ち人数の状況が確認できます。</p> <p>受診の際にはご活用ください。</p>	1
10	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホから受診予約ができるようになるとうれしいかと。 	<p>当センターは救急診療施設のため、一般の診療所等と同様の受診予約は行っていません。</p> <p>受診時には、症状トリアージの結果により受診順が前後することもありますので、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>	1
11	<ul style="list-style-type: none"> ・休日、夜間で「かかりつけ医」を受診できない時間帯に対応いただけるのでとても安心です。 ・看護師さんはじめ皆さんとても親切で安心して受診できました。 ・同様記述が他54件。 	<p>引き続き、豊能地域における夜間、休日の小児科急病センターとして、圏内の小児科診療所、二次救急病院等と連携し、24時間途切れることのない初期救急医療の提供、充実に努めます。</p>	56