

# 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～

平成29年8月

指定管理者

一般財団法人箕面市医療保健センター

# 平成 29 年度アンケート

## 1. 改善すべきと思われたこと

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	虫（蚊）が多い。	<p>平成 28 年 11 月の改修工事で出入口・廊下の照明を虫が集まりにくい LED に交換しましたが、平成 29 年 6 月の蚊・羽虫の異常大量発生により、出入口から多くの虫が入り込みご迷惑をおかけしました。</p> <p>虫除け対策として、出入口自動扉上部に虫除けエアカーテンを設置するなど、蚊等の進入を防ぐ対策を講じました。</p> <p>その結果蚊・羽虫の侵入を大幅に減らすことができました。</p>	4
2	駐車場が狭い。 もっと駐車台数を増やして欲しい。	<p>専用駐車場は 24 台分ありますが、インフルエンザ等流行時期は、来院者が多く、不足する場合があります。一方で、駐車台数の拡大は敷地の関係から困難な状況です。</p> <p>専用駐車場入口には「満車」「空車」の電光表示を行うとともに、満車時にはガードマンを配置し、隣接の市立病院駐車場をご案内しています。</p> <p>ご不便をおかけしますが、専用駐車場が満車の場合は、市立病院の駐車場を利用くださいますようお願いとご協力をお願いいたします。</p>	3

3	<p>何度電話をかけても繋がらない。</p>	<p>お問い合わせ等の電話回線は、2回線設置していますが、インフルエンザ流行期などお問い合わせが集中する時期は、電話がつながりにくく、ご迷惑をおかけしています。</p> <p>なお、電話がつながっているにもかかわらず、電話に出ない、出ることができない状態がないよう、電話受付体制の見直しも行いました。</p>	2
4	<p>薬は数日分出して欲しい。</p>	<p>当センターは、あくまでも急病等の救急診療を行う医療機関です。救急受診後の症状の変化に対応して頂くため、翌日かかりつけ医へ受診して頂くことをお願いしています。</p> <p>従いまして、薬は応急処方として1日分とし、以降の投薬はかかりつけ医のご判断による処方となりますので、ご理解を願いたします。</p> <p>なお、救急受診から一般的に医療機関が休診である日・祝日を挟む場合は、休診期間の日数分を処方します。</p>	2
5	<p>センターに行くときすぐ受付へいくのですが、先に『申込用紙へ記入して下さい』と言われるのですが、わかりやすい表示をして欲しい。</p>	<p>受付の際に、受診申込書が必要であることがわかるように、受付窓口に、「受診申込書を記入いただいてから保険証他を提出してください」と表示しました。入口に「先に申込書をお書きください。」と表示をしました。</p>	1

6	<p>体温計は、消毒せず使いまわし なのですか。</p>	<p>体温計は使い回しせずに、その 都度アルコール消毒をしていま す。</p>	1
7	<p>#8000 より#7119 を周知 することが大事。</p>	<p>小児救急電話「#8000」は、 15歳以下の子どもを対象に、夜 間の急な発熱等で、「病院へ行っ た方がよいかどうか」判断に迷う 場合に、20時から翌8時までの 間で、看護師から適切なアドバ イスが受けられる小児科専用サー ビスです。</p> <p>また、救急安心センターおおさ か「#7119」は、全年齢層を対 象に、急な病気やケガで「病院へ 行った方がいいのか」、「救急車 を呼んだ方がいいのか」など迷う場 合に、24時間体制で、専門の相 談員や看護師からアドバイスが 受けられるサービスします。</p> <p>「#8000」「#7119」のサー ビス内容等は当センターのホー ムページでも掲載し周知に努め ていますが、様々な機会を捉え て、今後もしっかりと周知に努め ます。</p>	1
8	<p>ケガや骨折も対応して欲しい。</p>	<p>当センターは厚労省の認可を 医受けて小児科の診療を行って います。</p> <p>ケガや骨折は外科・整形外科の 領域となりますので市立病院等 で診察を受けて下さい。</p> <p>小児科以外の夜間・休日の診療 を行っている医療機関の連絡先 は当センターホームページにも 掲載していますので、ご活用くだ さい。</p>	1

9	レントゲン撮影時に保護者が子どもをおさえないといけないのか。	保護者の方がいらっしゃることでお子様が安心してスムーズにレントゲン撮影できる場合が多く、お子様の状況によって、ご協力をお願いしています。	1
---	--------------------------------	--	---

## 2. 今後、取り組んだ方が良かったこと

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	ネットで予約（順番申し込み）出来れば嬉しい。	<p>当センターは、小児科専門の夜間・休日の診療を行うセンターです。緊急性がある救急患者が随時来院され、看護師による緊急性や重症度の確認をもって診察順番を決め診療を行っており、予約診療は馴染みません。</p> <p>なお、来院タイミングの参考にして頂くため、当センターではリアルタイムで診察待ち人数及び診察中の患者受付番号をネットで表示しています。</p> <p>ご利用をお願いいたします。</p>	3
2	高校生まで診療して欲しい。	<p>当センターの診療科目は小児科ですので対象は15歳までとなります。</p> <p>高校生は内科の対象となりますので、夜間、休日の内科救急を実施している市立病院等へお問い合わせください。</p> <p>夜間・休日の診療を行っている医療機関の連絡先は当センターホームページにも掲載していますので、ご活用ください。</p>	1

3	<p>診察開始時間は、19時開始だったのですか、HPでは18時30分とあったのでは？</p>	<p>当センターのホームページでは、『受付（診療）時間 18：30～翌6：30（診療開始時間は、19：00からです）』と表示しています。</p> <p>受付時間が18:30からということがわかるように、「受付（診療）時間」を「受付時間」修正しました。</p>	1
---	--	---	---

### 3. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<p>しんどくて来ている中でアンケートを書くことが考えられない。</p>	<p>アンケートは当センターの救急医療の質の向上を目的としています。ご負担のない範囲でご協力をお願いするものです。</p> <p>アンケートをお願いする場合の対応について、職員にアンケートの趣旨・目的の周知徹底を図るとともに、丁寧な対応に努めます。</p>	1
2	<p>胃腸風邪の流行時期など、病気がうつらないか心配なので安心させて欲しい。</p>	<p>待合スペースに限りがあるため混雑時に患者様間の十分な間隔をとることは難しい場合がありますので、感染予防のためマスクの着用と手指アルコール消毒をお願いいたします。</p> <p>なお、患者様からの申し出等により、感染しやすい症状の方や、感染すると重症になりやすい赤ちゃんについては看護師が問診を行いその結果によって別室でお待ち頂く等の対応をしています。ご理解をお願いいたします。</p>	1

3	<p>次回からの通院先を紹介して欲しい。</p>	<p>かかりつけ医のない方は、ご自宅近くの医院の情報提供をさせていただきますので、看護師にお声掛けください。</p>	1
4	<p>男子トイレの手洗いの石鹸水がなくなっていた。衛生には気をつけるべき。</p>	<p>大変申し訳ありませんでした。手洗いの石鹸水は、清掃員が日中点検し補充していますが、患者さんが非常に多い日に無くなっていた事がありました。</p> <p>今後は、患者さまの受診状況等に応じて、点検を行い、補充することといたしました。</p>	1

※その他「自由意見」では、お礼やお褒めの意見が32件ありました。