

# 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30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 30 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 | #8000 に電話したが、通話中で繋がらない。        | <p>小児救急電話事業（#8000）は大阪府の小児救急の電話相談事業で、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>インフルエンザ流行時期など、お問い合わせが集中する時期には、なかなか電話が繋がらないことがあります。</p> <p>頂いたご意見については、大阪府へ報告させていただきます。</p> | 4  |
| 2 | 医師の態度が悪い。<br>医師の気分で診察されると残念です。 | <p>ご指摘の内容本当に申し訳ありません。</p> <p>多くの医師は誠意をもって診察に当たっていると考えますが、対応に問題がある場合は、その都度事務局で調査し、個別に指導しています。</p> <p>今後とも、適切かつ丁寧な診療に努めますとともに、従事職員の接遇力・モラル向上に取り組みます。</p>   | 3  |

|   |                                       |  |   |
|---|---------------------------------------|--|---|
| 3 | <p>こども急病センターの場所が分かりづらい。</p>           | <p>ホームページのアクセスを開いて頂くと、医療圏概略図と周辺拡大図を掲載していますので、こちらをご覧ください。</p> <p>なお新御堂筋方面からの進入をわかり易くするため、東壁面上部に施設名の電光掲示を設置しました。</p>   | 2 |
| 4 | <p>受付の対応がよくない。<br/>以前電話をした時冷たかった。</p> | <p>大変、申し訳ありません。<br/>適切かつ丁寧な診療に努めま<br/>すとともに、従事職員の接遇力・モ<br/>ラル向上に取り組めます。</p>  | 2 |
| 5 | <p>薬は3日分出して欲しい。</p>                   | <p>当センターは、あくまでも急病等<br/>の救急診療を行う医療機関です。<br/>救急受診後の症状の変化に対応<br/>して頂くため、翌日かかりつけ医<br/>へ受診して頂くことをお願いし<br/>ています。</p> <p>従いまして、薬は応急処方とし<br/>て1日分とし、以降の投薬はかか<br/>りつけ医のご判断による処方と<br/>なりますので、ご理解を願いたし<br/>ます。</p>                        | 1 |
| 6 | <p>駐車場に入れない時がある。</p>                  | <p>専用駐車場が24台分ありますが、<br/>インフルエンザ等流行時期は、<br/>来院者が多く、不足する場合が<br/>あります。</p> <p>駐車場入口には「満車」「空車」<br/>の電光表示を行うとともに、満車<br/>時はガードマンを配置し、隣接の<br/>市立病院駐車場をご案内してい<br/>ます。</p> <p>ご不便をおかけしますが、専用<br/>駐車場が満車の場合は、市立病院<br/>の駐車場をご利用くださいます</p> | 1 |

|  |  |                     |  |
|--|--|---------------------|--|
|  |  | ようご理解とご協力をお願いいたします。 |  |
|--|--|---------------------|--|

## 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 | 診療開始時間がもう少し早いと助かる。         | <p>当センターは近隣の医療機関と連携のうえ、救急医療体制を基本として、市立病院をはじめとする、地域の医療機関が一般診療を行っていない夜間や休日に、厚生労働省の認可を受けて診療しています。</p> <p>地域の医療機関が診療を行っている時間帯等は地域の医療機関のご利用をお願いいたします。</p>                          | 2  |
| 2 | ひどい熱の方が多いので、席を離してもらえたら嬉しい。 | <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。</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>子どものおもちゃがあると良い。</p>              | <p>おもちゃを介して病気が感染する恐れもあるため、当センターではあえて必要最小限のおもちゃを配置しています。ご理解をお願いします。</p>  | 1  |
| 2 | <p>シーズンによって待ち時間が膨大になってしまうことがある。</p> | <p>インフルエンザ流行時、年末年始、GW等繁忙時期は、医師、看護師、薬剤師等のスタッフを増員し診察待ち時間短縮に努めています。</p> <p>待ち時間が長くなる場合がありますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</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に表示していますので、ご利用をお願いいたします。</p> | 1  |

※その他「自由意見」では、お礼やお褒めの意見が28件ありました。