

R1年度 利用者満足度調査(利用者アンケート)結果

設問

(単位：人)

① ご記入いただいている方について、教えてください

住所	藤枝市	焼津市	島田市	牧之原市	吉田町	川根本町	その他 (静岡市)
	109	43	78	7	6	0	8
受診者の年齢	0～5歳	6～15歳	15～30歳	30歳以上	無回答		
	3	0	3	1	0		
受診者のとの関係	本人	家族	友人	その他	無回答		
	2	5	0	0	0		
受診時間帯	19～21時	21～22時	22～24時	24～翌朝7時	分からない ・無回答		
	4	0	0	3	0		

② 救急医療センターのことをどこで知りましたか(複数回答可)

知ったもの、場所	知っていた	市・町の広報	救急情報欄 (新聞・テレビ)	家族や知人	他の医療機関	インターネット	その他 (#8000)
	168	12	2	8	13	20	7

③ 施設の場所はわかりやすかったですか

場所について	わかりやすかった	普通	わかりにくかった	→	(理由) 駐車場の周りが暗い
	162	48	3		

④ 利用者の意見

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	無回答
医師の対応	7	0	0	0	0	0
看護師の対応	5	2	0	0	0	0
受付事務の対応	4	2	1	0	0	0
施設の設備や衛生面	3	2	2	0	0	0
施設の場所	3	3	1	0	0	0
全体の満足度	4	3	0	0	0	0

⑤ ご意見がありましたら、お聞かせください

<p>◎大変助かりました。ありがとうございました。</p> <p>◎平寧な対応をしていただき、安心しました。</p> <p>◎子どもにもやさしく声掛けをしていただき、不安感なく受診できました。深夜にもかかわらずありがとうございました。</p> <p>◎とても丁寧に対応して頂きありがとうございました。現在かかりつけがないので今日の先生をかかりつけにしたいと思えます。</p> <p>◎親切に対応してもらい安心しました。先生・スタッフさんも優しく、よかったです。子供が小さくて不安だったけど来てよかったです。</p> <p>◎担当の先生が優しい方で嬉しかったです。(対応の方法まで)丁寧に教えていただきありがとうございました。</p> <p>◎お盆に開業してくれましたので助かりました。ありがとうございました。</p> <p>◎感じのいい対応で良かったです。ありがとうございました。</p>
--

対応状況

<p>受診者アンケートでは、今年度251件の回収がありました。回答者の内訳は、藤枝市109件、焼津市43件、島田市78件、牧之原市7件、吉田町6件、その他8件でした。この中で、投書箱の回答は7件、受診申込書(今年度12月より開始)の回答は244件でした。</p> <p>救急医療センターの認知度については、おおむね「(元々)知っていた」という回答でした。施設の場所はわかりやすかったですか、の問いに対して「分かりにくかった」との回答が3件あり、理由は「暗かったため」との意見でした。施設が総合庁舎の駐車場の端にあるため、分かりにくかったようです。赤色灯や掲示板のライト等で暗くならないように工夫しておりますが、初めての患者は見失いやすいのではないかと考えられます。</p> <p>意見にもあるように、診察を担当した医師・スタッフの評価は良く、安心した・丁寧な対応だった等との回答を頂くことができました。夜間の診察所で、心細さや不安の中来院する施設ですので、安心感を与えられるような診療・ケアを行っていきけるよう、職員一同努力していきたいと思えます。</p>
--