

## R3年度 利用者満足度調査結果

待合室設置の利用者アンケートと受診申し込み書に記載の調査票では設問項目に違いがあります。

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)
	266	111	133	24	26	0	12
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 (利用者アンケートのみ)	本人	家族	友人	その他	無回答		
	-	-	-	-	-		
受診時間帯 (利用者アンケートのみ)	19～21時	21～22時	22～24時	24～翌朝7時	分からない ・無回答		
	-	-	-	-	-		

### 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)
	434	51	8	41	23	26	15

### 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)
	397	131	13	

### ④ 利用者の意見(利用者アンケートのみ)

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

### ⑤ ご意見がありましたら、お聞かせください

◎子供が小さい為、急な体調不良等によく利用させていただいております

◎平寧な対応をしていただき、安心しました。

◎コロナが心配で相談しましたが、丁寧に問診していただきありがとうございました。

◎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。

◎夜間に開業していて助かりました。

### 対応状況

受診者アンケートでは、今年度572件の回収がありました。回答者の内訳は、藤枝市266件、焼津市111件、島田市133件、牧之原市24件、吉田町26件、その他12件でした。利用者アンケートの投書箱は設けてありますが、COVID-19の流行もあり回答はありませんでした。受診申込書からの回答となります。

救急医療センターの認知度については、「知っていた」という回答が多かったです。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13件あり、理由は「周りが暗かった」「工事中でどこかわからない」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。改善策として、現在隣の建物が工事中のため現場のフェンスにセンターの看板を設置してもらい、灯りを照らしてもらおうようお願いしました。また、センター入口の看板に照明をあてることにしました。

意見にもあるように夜間の診察所で、地域の方が安心・安全を求めて来院されております。コロナ禍で受診控えもありますが、今後も感染予防に努め、些細なことでも丁寧に対応し、地域の方の不安を解消できる診療所であるようこれからも努めていきたいです。