

# 病病・病診連携サービス実態調査結果(抜粋)

## 1 以下の項目についてどの程度重視しているか。またどの程度満足しているか。

【重視度】		【満足度】	
非常に重視している	100点	非常に満足している	100点
重視している	75点	満足している	75点
どちらともいえない	50点	どちらともいえない	50点
あまり重視していない	25点	あまり満足していない	25点
重視していない	0点	満足していない	0点

重視度と満足度の評価点は、左記の点数区分を基にした加重平均値です。重視度から満足度を引いた乖離の値が大きい項目ほど改善の必要ありと

### 1 当院病病・病診連携システムについて

### 【参考】昨年度

1) わかりやすさ	重視度	74.3	乖離	12.9
	満足度	61.4	乖離	
2) 紹介のしやすさ	重視度	84.4	乖離	20.0
	満足度	64.4	乖離	

77.1	乖離	20.3
56.8	乖離	
83.5	乖離	24.6
59.0	乖離	

### 2 受け入れ窓口の対応について

1) 対応言葉づかい	重視度	75.2	乖離	7.9
	満足度	67.4	乖離	
2) 迅速度	重視度	81.5	乖離	17.4
	満足度	64.1	乖離	

70.4	乖離	6.1
64.3	乖離	
78.9	乖離	23.6
55.2	乖離	

### 3 当院の医療情報の提供について

1) 医療機器の情報	重視度	66.7	乖離	4.1
	満足度	62.6	乖離	
2) 診療科の情報	重視度	72.9	乖離	8.4
	満足度	64.6	乖離	
3) 医師の専門分野等	重視度	72.0	乖離	9.3
	満足度	62.7	乖離	
4) 医師の交代	重視度	58.0	乖離	4.2
	満足度	53.8	乖離	
5) 検査等空き状況	重視度	46.0	乖離	▲6.9
	満足度	52.9	乖離	
6) 空床の状況	重視度	57.1	乖離	10.7
	満足度	46.5	乖離	

62.2	乖離	1.3
60.9	乖離	
70.8	乖離	8.9
61.9	乖離	
72.6	乖離	7.7
64.9	乖離	
58.2	乖離	4.1
54.2	乖離	
43.9	乖離	▲4.0
47.9	乖離	
59.5	乖離	15.2
44.3	乖離	

### 4 治療水準の満足度について

1) 診断	重視度	85.3	乖離	7.3
	満足度	78.0	乖離	
2) 治療	重視度	86.0	乖離	8.4
	満足度	77.5	乖離	
3) 手術	重視度	86.0	乖離	10.7
	満足度	75.2	乖離	
4) 検査	重視度	81.9	乖離	5.1
	満足度	76.8	乖離	
5) 撮影	重視度	73.1	乖離	▲0.8
	満足度	73.8	乖離	
6) 画像診断	重視度	74.8	乖離	0.6
	満足度	74.1	乖離	
7) リハビリテーション	重視度	60.9	乖離	▲2.8
	満足度	63.7	乖離	

87.3	乖離	9.9
77.5	乖離	
86.9	乖離	9.4
77.5	乖離	
83.8	乖離	8.8
75.0	乖離	
79.9	乖離	3.6
76.4	乖離	
73.1	乖離	▲0.3
73.5	乖離	
75.3	乖離	1.1
74.2	乖離	
57.7	乖離	▲7.5
65.2	乖離	

## 5 診断結果等の報告状況について

1) 報告書が届く時間	重視度	69.4	乖	▲1.6
	満足度	71.0	離	
2) 報告書の内容わかりやすさ	重視度	75.2	乖	1.9
	満足度	73.3	離	
3) 紹介患者の最終報告	重視度	76.4	乖	9.7
	満足度	66.7	離	
4) 症例検討会	重視度	59.0	乖	▲8.1
	満足度	67.2	離	

71.4	乖	0.1
71.3	離	
76.5	乖	3.4
73.1	離	
76.8	乖	12.3
64.5	離	
61.4	乖	▲6.8
68.2	離	

## 6 診察時間帯について

診察時間帯について	重視度	67.7	乖	9.3
	満足度	58.4	離	

63.6	乖	9.6
54.0	離	

## 7 緊急時・時間外のシステムについて

1) 受け入れ体制	重視度	81.0	乖	26.6
	満足度	56.6	離	
2) 担当者の対応、言葉づかい	重視度	71.5	乖	6.7
	満足度	64.8	離	

80.4	乖	29.8
50.6	離	
68.7	乖	8.0
60.7	離	

## 8 逆紹介について

逆紹介について	重視度	63.6	乖	3.7
	満足度	59.8	離	

67.0	乖	7.5
59.5	離	

## 2 全体的な評価

当院の病病・病診連携システムや症例検討会等の活動が先生の診療や産業保健活動を行う上で、どの程度有用か	非常に有用である	25
	有用である	66
	どちらともいえない	14
	あまり役立っていない	3
	役立たない	0
	無回答	2
	計	110

今後の当院との連携について	積極的に連携をしていきたい	65
	今後も連携を続けたい	43
	以前は連携していたが、今後はしない	0
	無回答	2
	計	110

先生は、先生の知っている開業医の方に当院を勧めるか	はい	100
	いいえ	3
	無回答	7
	計	110

## 5 当院へのニーズについて

### 当院へ行わせたいもの(複数回答)

開放型病床の設置	10
電話による検査予約の実施	25
逆紹介の推進	33
時間外窓口の設置	68
情報提供の充実	32
高額医療機器の共同利用	5
その他	2

# 「病病・病診連携サービス実態調査」紹介元医療機関の皆様からのご意見(主なご意見)及び当院からのお返事

## 「病病・病診連携サービス実態調査」紹介元医療機関からのご意見及び当院の回答

種別	主な御意見 (同様の趣旨の御意見を集約させていただきましたので御了承下さい。)	当院からのお返事
紹介予約制	<p>緊急性があり予約のない紹介患者の場合は、貴院からの依頼で外来へ一報入れているが、電話に出る看護師は「11:00までに来てもらえばいい(連絡は不要)」との対応。統一して欲しい。</p>	<p>対応が不適切でした。緊急性がある場合は、予め御一報下さい。看護師等には改めて周知徹底いたします。</p>
	<p>緊急性はないが、早めに診ていただきたい患者に対し、紹介状があれば予約をとらなくても受付けて欲しい。紹介状持参で受診しても予約がないとの理由から窓口で拒否されたケースがある。</p>	<p>紹介状があり予約のない患者さんについては当日の診察を徹底いたしますが、予約の患者さんが優先となり、当日診察できない場合もございますので、受診の際には、予約をお取りいただきますようお願いいたします。なお、準緊急性がある患者さんの受診については、地域医療連携室へ御連絡いただければ、診療科に確認の上お返事させていただきます。</p>
	<p>緊急性がある(入院が必要)患者は、予約なしでも紹介状があれば診療して欲しい。</p>	<p>紹介状があり予約のない患者さんについては当日の診察を徹底いたしますが、入院が必要な患者さんについては、病床確保の問題もございますので、予め各診療科まで御一報をお願いいたします。</p>
	<p>脳神経外科、神経内科の予約は、1ヶ月以上先になるので、早めの予約が取れるよう予約枠や医師数を増やして欲しい。</p>	<p>脳神経外科は、現在1週間以内の予約が可能となっておりますが、初診患者さんの診察に時間を要する神経内科は、医師の欠員もあり現在、1ヶ月待ちとなっております。医師の確保については、引き続き努力いたします。</p>
	<p>予約センターの電話がつながりにくい。</p>	<p>休み明けの午前中は、特に予約が殺到しお電話がつながりにくく申し訳ございません。医療機関からのご予約はFAXでも受付しておりますので御利用下さい。 (予約センター電話番号045-474-8882~8884/FAX番号045-474-8523)</p>
	<p>予約センターに電話をかけると確認の時間が長く、保留のまま待たされる。</p>	<p>予約取得時に診療科に確認を要する場合がありますが、御迷惑をお掛けしており申し訳ございません。今後、調整にお時間がかかる場合には、一度お電話を切らせていただき、改めてお電話をかけ直す対応を行って参ります。</p>

# 「病病・病診連携サービス実態調査」紹介元医療機関の皆様からのご意見(主なご意見)及び当院からのお返事

## 「病病・病診連携サービス実態調査」紹介元医療機関からのご意見及び当院の回答

種別	主な御意見 (同様の趣旨の御意見を集約させていただきましたので御了承下さい。)	当院からのお返事
救急受診	空床がない、専門医がない等の理由で時間外の患者さんを受けていただけない場合があるが、開業医としては、まず一度診療した上で検討して欲しい。	満床の場合や緊急手術の際、または時間外に専門医が不在となる場合には、やむを得ずお断りする場合がございますので何卒御理解下さい。
	救急患者をお願いする際にすぐに医師と話しができず、まず受付や看護師に状態を説明して、次によりやく医師に代わり、再度同じ説明をすることが多く時間がかかる。	①診療科が明かな場合や過去の受診歴と同一の傷病による場合には、各診療科担当医へ御連絡下さい。当院代表の電話番号にお電話いただき、「救急患者の紹介のため、〇〇診療科の本日の担当医に電話をつないで欲しい。」とお話し下さい。②診療科が不明な場合は、救急外来へ御連絡下さい。当院代表の電話番号にお電話いただき、「救急外来につないで欲しい。」とお話し下さい。なお、御紹介の患者さんが、当院での受診歴をお持ちの場合は、その旨を救急外来医師に併せてお伝え下さい。
対応	一部診療科の医師で電話対応が今一つの方がいる。他の病院と比較して紹介しにくい印象がある。	当院では、接遇研修を開くなどし、接遇の向上を目指しておりますが、すべての職員に徹底されておらず、申し訳ございません。各診療科部長を通じて周知徹底を図るとともに指導を行って参ります。なお、接遇についてお気づきの点がございましたら地域医療連携室まで御連絡下さい。
逆紹介	当院で対処出来る患者さんを戻して欲しい。患者さんは貴院と当院の両方に通院されている。	当院では、患者さんに御理解をいただいた上で、逆紹介を積極的に行っております。今後も逆紹介の推進には一層努力して参ります。
経過報告	救急外来へ紹介した患者さんの経過報告書があまり届かない。急がないので、いただきたい。	地域医療連携室では、各診療科に対し経過報告書の督促を強化しておりますが、遅滞等がございましたら、大変御手数ですが、地域医療連携室まで御連絡下さい。至急対応いたします。
医療情報	貴院の看護部や検査科などの特徴を知りたい。また、医師の専門分野や経験年数などの情報があれば、紹介の際の参考としたい。	看護部や検査科については、当院ホームページに掲載しておりますので、御利用下さい。医師の専門分野などについては、今後ミニレター等においての御案内を検討します。
その他	眼科で抗VEGF療法を始めたい。	加齢性黄斑変性症の治療については、機器の整備が整い次第、来年度の実施を目指しております。

その他、多数のあたたかいお言葉を頂戴し、ありがとうございます。また、各診療科にいただいた貴重な御意見は、該当診療科部長へ申し伝えます。