



徳島県立中央病院 患者支援センター

770-8539 徳島市蔵本町1丁目10-3

<https://tph.pref.tokushima.lg.jp/central/>

電話 088(631)7151

FAX 0120(631)715

mail: chiiki@tph.gr.jp

令和4年度地域医療連携アンケート調査結果報告

平素より、徳島県立中央病院の地域連携事業にご理解ご協力を賜わり、誠にありがとうございます。また、お忙しい中、アンケート調査にご協力いただきまして、深く感謝申し上げます。

地域連携アンケート調査は、連携医療機関の皆様から、徳島県立中央病院の地域医療連携事業における満足度及び要望などを伺い、今後の患者サービスの向上及び医療機関との連携推進に役立てるため、ご協力をお願い致しました。

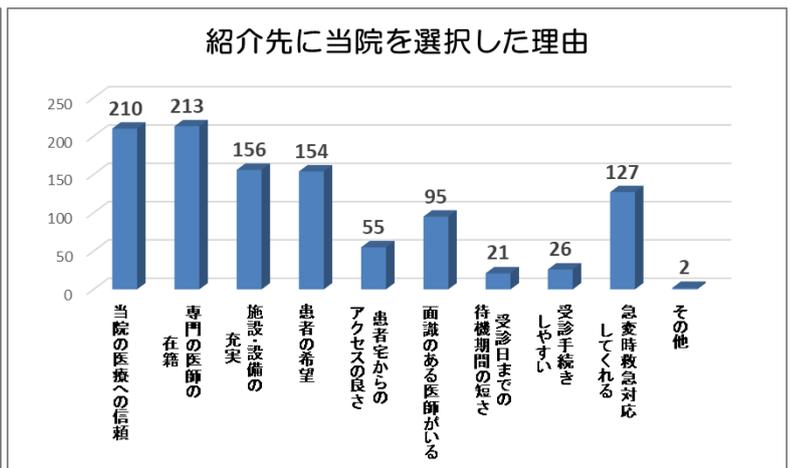
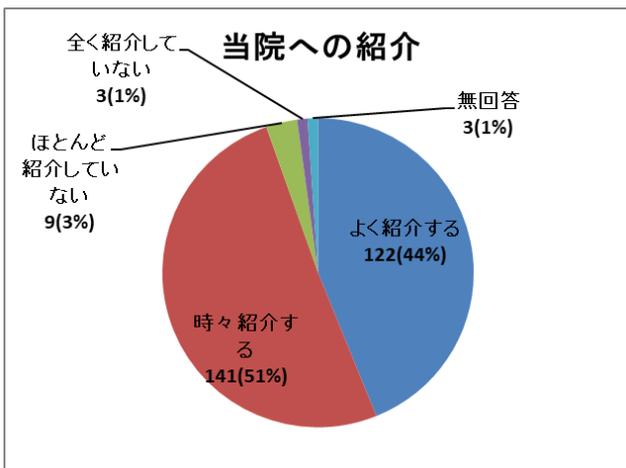
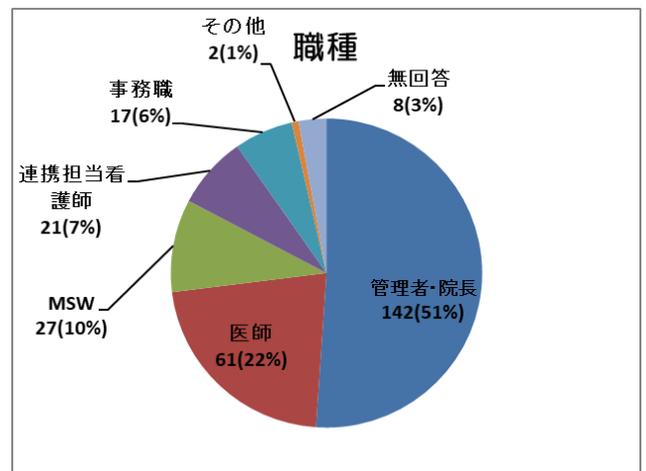
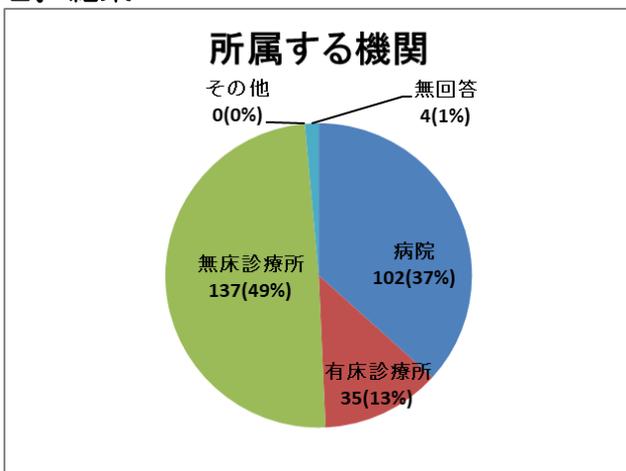
アンケートの集計結果を取りまとめましたので、ご報告させていただきます。

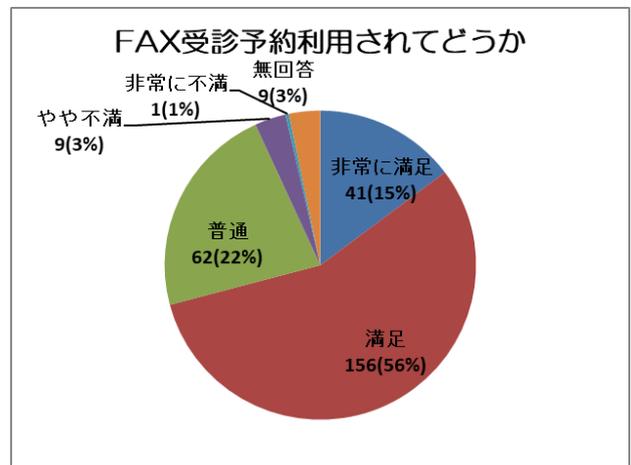
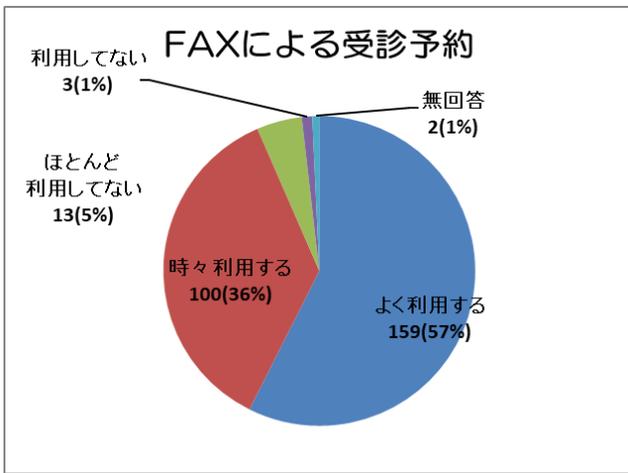
なお、皆様からいただいたご意見・ご要望等につきましては、真摯に受け止め、改善に取り組んで参りたいと考えております。また、回答が求められるご意見・ご要望につきましては、順次県中便りにてお答えしていく予定でございます。今後ともご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

I. 調査の概要

- (i) 調査対象：徳島県立中央病院 連携医（登録医）・連携医療機関連携担当者
- (ii) 調査時期：令和5年3月20日～令和5年3月31日
- (iii) 調査方法：郵送配布・郵送返送による自記式調査
- (iv) 配布数：594件
- (v) 回収数：278件 回収率46.8%

II. 結果





FAX予約の評価の理由

(非常に満足)

- ・対応が早く受診日の予定も早く対応して頂いてます
- ・受診しやすいように(初めて受診する方でも)思われる為

(満足)

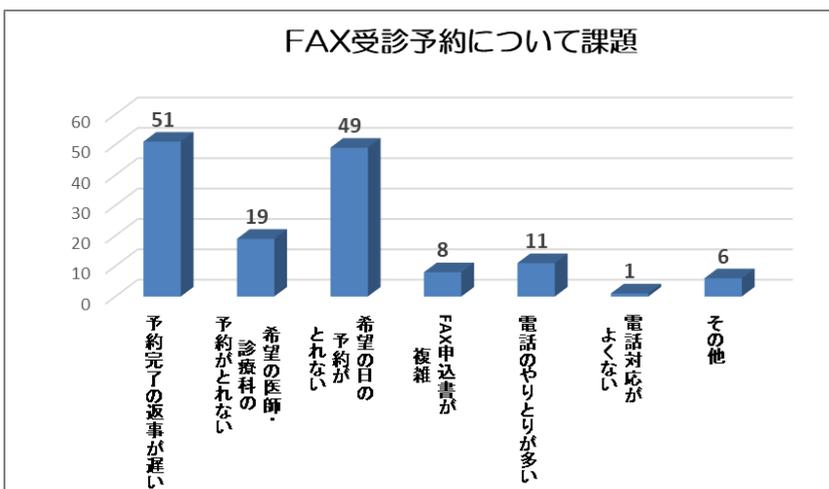
- ・少し受診までに日数がかかることがありました
- ・お返事をきちんといただきました
- ・回答が早い
- ・FAX 後の返答が早かったため
- ・スムーズに予約できる。又、疑問な点があれば TEL 確認で調整してくれる

(普通)

- ・科によってすぐ受診できる所と待たなければならない科がある
- ・ほとんど満足だが、1つだけ不満あり
- ・返信がややおそい
- ・外来患者さんに待ってもらうべきか帰ってもらうべきか判断に迷うくらい待ち時間が長い。目安を教えて欲しい。

(やや不満)

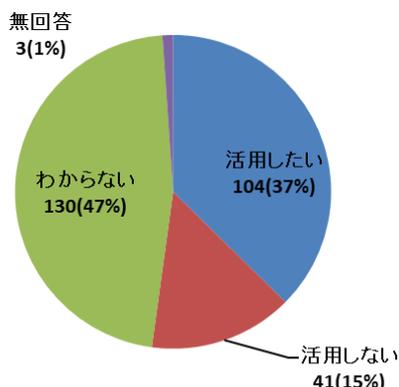
- ・返事に時間がかかる
- ・予約通知(返信 FAX)までが長くかかる
- ・スムーズに予約がとれないことがある
- ・遅い
- ・時間がかかる。だいぶ先になることあり
- ・FAXして返答までの時間が少し長いように思われます



FAX 受診予約の改善すべき点・要望

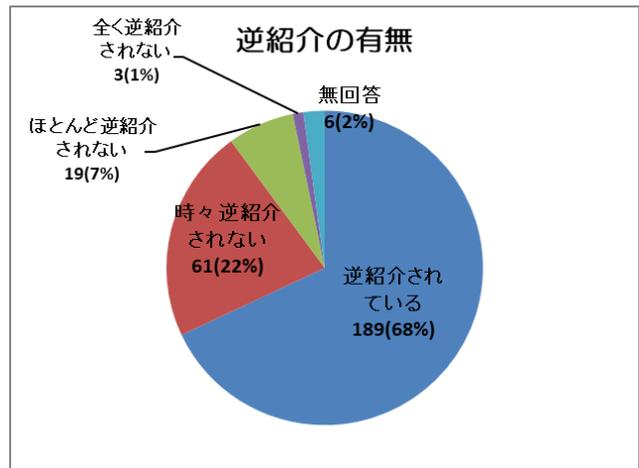
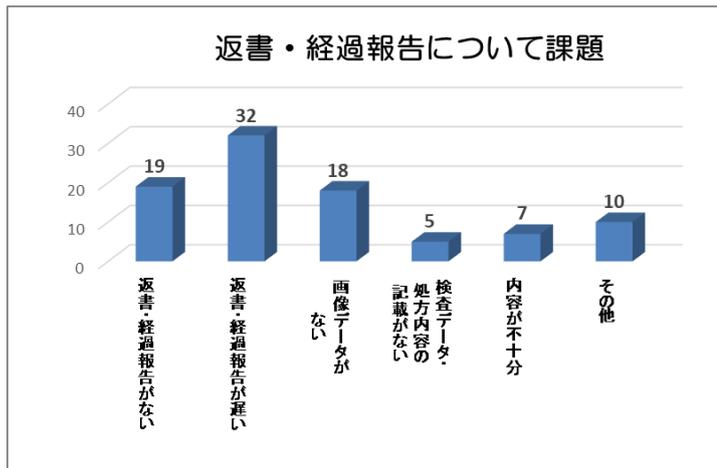
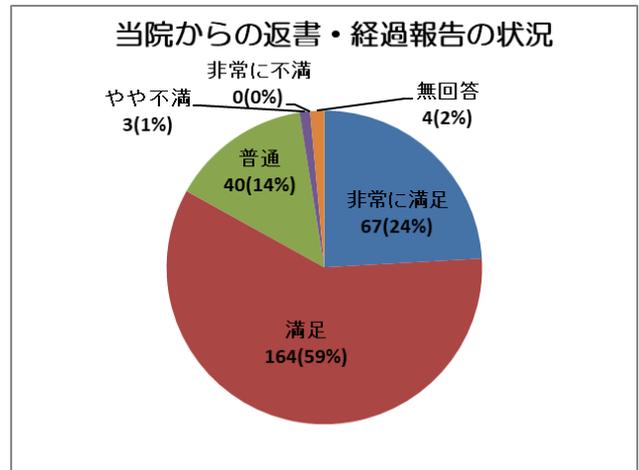
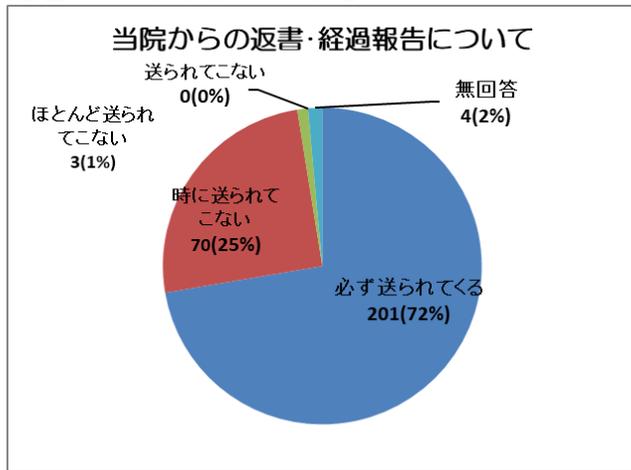
- ・画像診断のみの申し込みをもう少し簡単にできるとよいと思います。下肢動静脈エコーについてはどうでしょうか。
- ・いつも丁寧にご対応頂いております。
- ・患者が予約時間に来院しなかった際、地域連携室担当より「患者と連絡がつかないのでそちらからも連絡して下さい。結果を報告するように」と指示がありました。患者が遅刻するのは、本人の責任です。私に苦情を言われても困る。
- ・スムーズに予約がとれず、電話がかかってくるのがよくある。予約がとれない場合は断ってくれたら、□□や■ ■で対応できる。
- ・〇〇科へ紹介する際、どの Dr へ紹介すればいいのか迷う事あります。
- ・コロナ禍での受け入れでしたので、特に救急はなかなかスムーズにいきませんでした。
- ・FAX である必要があるのでしょうか。
- ・癌の疑いがあり早急な診療を希望しておりましたが、予約が1カ月以上先になり、他医に紹介したことがあります。
- ・いつも素早く対応していただきありがとうございます。特に不満はありません。
- ・コロナの体調 check 表いつまで使用される感じが知りたいです。
医師間で話が決まっている人も受診 FAX 予約が必要なのですかね？
- ・以前よりは予約完了の返事が早くなったが、△△より時間がかかる印象です。
- ・受診希望の医師不在でも同科の別の医師の御高診をお願いします。
- ・希望の日を記入しても、まず予約は希望日にとれないので何か別の方法を検討して頂きたい。
- ・いつも丁寧に対応してくれてるので助かっています。
- ・臨機応変、丁寧・迅速な対応ありがとうございます。
- ・コロナの予約ですが予約時の予約をしても当日でないと日があきすぎだと思います。
- ・時間外であっても FAX 予約を受け付けてほしい。
- ・返事がもう少し早ければありがたいです。
- ・ほとんど救急外来(救急科)への紹介をさせて頂いているが、スムーズに FAX にて対応できていると感じています。
- ・申し込みをしてからの返信が非常に遅い。1時間以上待たされたこともあり、電話で催促をして返事をもらったことあり。
- ・返事がおそい時があります。
- ・救急でなくても、翌日から翌月の早期に外来受診をお願いしたい。
- ・特に困っていません。
- ・もう慣れました。時間がかかるのも仕方ありません。理解できます。
- ・予約の希望日がとれない事はあるが、希望者が多いという事なので仕方が無いと思う。
- ・予約完了の返事がもう少し早くだけるとありがたいです。
- ・現在のままだでも大丈夫ですが、お返事は早いほど助かります。
- ・FAX 受診申込書の受診希望日の記入欄ですが、現在第2希望までなので、あらかじめ第3希望日までの記入にして頂ければ、希望日が埋まっていた際の電話での日程再調整が少なくなるのではと感じます。
- ・コロナの間診票の内容が古すぎる。未だに「人の多くいる所へ行く予定がありますか？」とか…
一体何？と思ってしまう。まあ5月からは無くなるのだろうけど
- ・返事を下さるまでに時間がかかり、いったん患者には帰宅してもらうことになる。その後、翌日等に電話で日時が大丈夫なら予約票のためだけに再度来院してもらうことになる。日程があわない時など、間に入って貴院と交渉するのがとても煩雑だ。
- ・いくらそちらが徳島県立中央病院という大きな病院で結局困った時に言ってくるというのは事実だが、そこまで上から目線の電話対応をしないで欲しい。次に架け難い。

インターネット外来予約



※現時点では導入を検討中です。

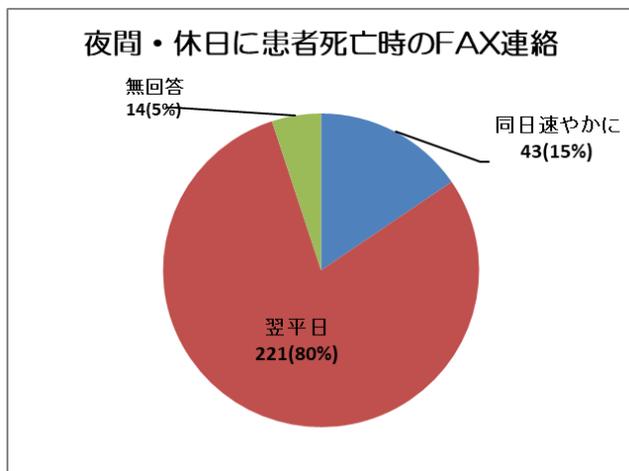
返書・経過報告及び逆紹介について



当院からの返書・経過報告書及び逆紹介についてご意見・ご要望

- ・受診したかどうかの返書は必要だと思います。また結果報告も必要です。
- ・ERを受診し、専門科に転科した際、返書が届かないことがあります。
- ・他の施設で転院した場合は、情報伝達をお願いします。
- ・よくみていただきありがとうございます。
- ・FAX や郵送である必要があるのでしょうか。
- ・当院かかりつけでない患者様において半年後貴院予約の際に改めて予約のための紹介状を書かねばならないことに疑問を感じます。
- ・退院まで貴院通院になった時の報告を必ずして欲しい。
- ・高齢者なのでリハビリが必要だと当院紹介患者を他医療機関を紹介することがありました。リハビリは病院内を歩行するだけと聞いております。このようなりハビリなら当院でもできます。
- ・たまに返事がないことがありますが、おおよそは満足しています。
- ・貴院へ御高診をお願いし入院させて頂き、当院へ再入院の際に、「病状が悪化した際は再度紹介して下さい」とのお言葉は何事にもかえがたい励みと安心感により深く感謝しています。
- ・当院から紹介した患者が別の病院へ転院していた。それも何の連絡もなく。
- ・いつもありがとうございます。
- ・救急外来へ紹介したあと、他科へ移ったあとの報告が途切れてしまいます。せめて病名・転帰などを教えてもらいたい。
- ・返書が届かず、忘れられることが結構ある。チェック機能が必要か。
検査データ(血液・画像)はできるだけ添付してほしい。
- ・時に入院しても診断名、治療のみの返書あり。一応簡潔なデータ(画像)があればよりいいと思う。
今後の外来診療に役立つから。
- ・先生から直接御連絡をいただくこともあり、情報提供もいつもわかりやすいと思います。
- ・よくして頂いております。ひきつづきよろしくをお願いします。
- ・1カ月前●●疑いで一例御紹介しましたが、今の所返事がありません。患者さんは、何度か当院受診しており「中央病院から薬もらっとるよ」と言っていますが、内容が分かりません。「先日も診療(followup)があった」とのこと。

- ・紹介元の医師は、経過報告・返書を早く確認したいケースも多々ございますので、可能な限りお早めの返書・経過報告をお願い致します。
- ・▽▽病院へ紹介→県中へ→▽▽病院→かかりつけ医
→かかりつけ医 もどってくるのが少ない
- ・他院から紹介されて徳島県立中央病院へ行った患者さんの受け入れを強く依頼される事がしばしばあるが、元紹介の医療機関の了解を得ているのかとても不安。あとあとその医療機関との関係もあるので、できれば元のところへかえして欲しい。
そもそも元のところが手におえないという事で徳島県立中央病院へ紹介しているのをこちらで診れる程の実力はないです。

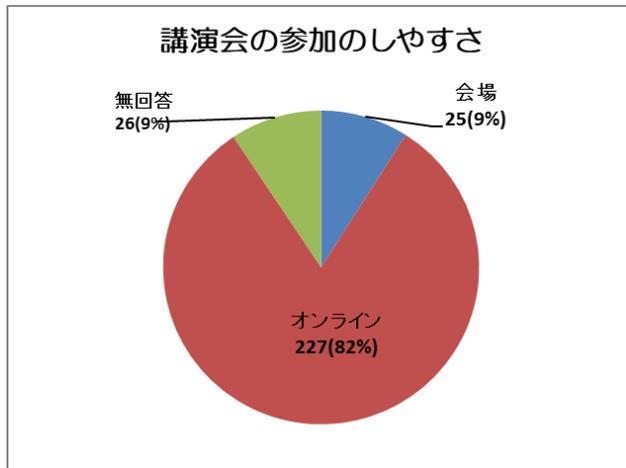


当院からの転入院などの受け入れ後に困った事例

- ・専門医の治療(合併症)が必要な時
- ・コロナ時に受入困難が多かった
- ・事前にもらっていた情報と違うことがある。書面上の状態と実際の病状が差異がある。
在宅退院希望と記入傳達されているにもかかわらず、とても退院できそうにない状態 etc あり。
- ・相談にのっていただきたいと思います。
- ・紹介した患者の一時返信もなかったことがある。
- ・対応いただいています。感謝しています。
- ・▲▲疾患で疼痛が高度な患者さんの受け入れ先がなく困った事が何度かあります。
- ・コロナ
- ・紹介病名以外で経過診依頼時に受入困難と判断される事あり。
- ・患者さんが紹介状を FAX で送って欲しいと言われ、貴院までの距離・時間を考えて先に病院に着いて口答で伝えても紹介状が FAX されるまで診てもらえなかった。受付でも困ったらしい。
- ・持参薬、看護サマリー、紹介状での処方内容がちがう事がある。
転院後、輸血対応指示があり、県中でも輸血対応している血液型結果が入ってない事があります。
- ・投薬されている薬の整理に困ったことが度々あった。最近のことは分からない。
- ・精神疾患を伴う時に、現疾患は落ちついているのに、長期入院や同室者との関係など、あるいは退院したくないなど要因はさまざまですが一般病院では入院継続が困難になるケースがあり、再入院を依頼することがしばしばあります。
- ・患者様の情報特にご家族の意思等に相違がみうけられる。
- ・事前の情報に不足があった。
- ・とにかく電話交換の対応が好きではありません。生年月日やどういった内容とかを電話交換に行っても同じ事を医師に言う必要があり、救急で本当に急いでいる時に「患者のお名前と生年月日を」と言われても言う時間なんてないです。
- ・患者さんが介護施設への転所を強く希望しているが、病状は安定しているにもかかわらず、急性増悪の危険がある疾患をかかえているとのことで介護施設より受け入れを拒否され、長期社会的入院となっている方があり困っている。
- ・予後期間が短すぎる。数日で亡くなるケースもある。
- ・状態の悪い方の転院時の厳しいムンテラだけ、よろしく願います。
- ・情報提供で書かれていたより重症だった症例が持々ある。入院中に共診された場合、それぞれの担当医先生より情報提供をいただけると助かります。

- ・県中救急外来に来院中の患者様を入院で受け入れた際、来院時間が遅く(18時頃)病棟に「もっと早く来てほしい」と言われたことがある。
- ・特に思いあたりません。
- ・突然縁もゆかりもない患者さんを転院させて欲しいと言われても困る。どうしてこちらに紹介してつくるのかその理由を正直に伝えて欲しい。「近所だから」としばしば言われるが専門医のいない所に言われてもと思う。「何かあれば紹介して下さい」という事はまず何かあったら FAX 予約からという事だろうか。それは間にあわないと思う。

講演会について



その他当院に対するご意見・ご要望

- ・高齢者、感染症患者の受け入れもお願いします。
- ・お世話になり感謝いたしております。
- ・いろいろと御苦勞様です。今後もよろしくお願い致します。
- ・平素より大変お世話になっております。救命救急センターにつながり難い事が何度かありました。今後共宜しくお願い致します。
- ・COVID-19 が5類へ移行後も入院での対応やスタッフの発症など大変と思われまます。皆様の疲労を心配します。今後共宜しくお願い申し上げます。
- ・現状で特に不満なし
- ・いつも救急に対応して頂いて感謝しています。2024年から働き方改革が始まりますが、よろしくお願い致します。
- ・当院口口市にて1年間に数人お世話になっています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・救急の対応はその時の当番される先生により温度差を感じます。患者さんの年齢、バックグラウンドなど、分け隔てなく接していただきたいと思います。
- ・ありますが、書いても改善されないので書きません。
- ・〇〇での電話対応が悪い。
- ・こちらから紹介した患者さんを他院に逆紹介するのはルール違反だと思います。紹介元に逆紹介しないのであれば、他院に紹介したことを一言連絡下さい。(他院とくらべて貴院はそのままの事例が多い！)
- ・ときに救急搬送をお願いすることがあり、恐縮ですが、今後も宜しくお願い致します。
- ・これまでどおり、自宅に対応不可能な方の診察受け入れをスムーズによろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・満足してます。
- ・救急患者様について、入院が困難でも御高診をお願い申し上げたい。
- ・半年～1年に1回定期的に紹介受診している患者さんについては、次回の診察日を予約していただくとありがたいです。
- ・FAX 予約で予約した時、予約日から受診日まで大分日数があいている時が多々ある。救急外来に紹介するまではいかないが、それでも早めに診てもらいたい時がある。患者が多くて忙しいのはわかるが、できるだけ早めの予約にしてほしい。
- ・転院の際、救急車に同乗、同伴した病院職員は速やかに帰して欲しい。家族等が着いても解放されないのは困る。
- ・いつも迅速なご対応誠に有難うございます。
- ・全体的に電話がつながりにくく業務に支障あり。

- ・小児科にはいつもお世話になっています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。引き続き、よろしく願いいたします。
- ・いつも大変お世話になっています。
- ・いつもお世話になっています。各診療科の外来に紹介するには重症であったり、手間がかかる場合、救急外来で診てもらいたい。専門外来は混雑しているため。多忙な外来の先生に電話するのはしのびない。老健やホームの入居者は軽症でも救急で受け入れるのに、紹介患者は外来で長時間またされると言われています。
- ・救急が助けてくれます。お世話になります。
- ・今後ともよろしく願いします。より良くなってくれることを期待しています。
- ・毎月の講演会が第3木曜日と他の会議と重なっており、参加できにくい。変更は可能でしょうか。
- ・いつもお世話になり感謝しています。ご多忙でご苦労さまです。
- ・現在もお世話になっていますが、引き続き△△疾患の患者様の受入れをスムーズにしていただけようお願いします。
- ・いつも大変ありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- ・救急科の皆様にお大変感謝致しております。引き続き体制の維持をお願いします。
- ・先日ほとんどの病院で入院が難しいと断られたが、貴院救急ナースの対応が「他がどうしても受け入れてくれないならもう一度連絡して」との事が、こちら患者も救ってもらえた。たいへん感謝している。これこそ天使！
- ・とにかく困った時の最後の砦として本当に助けられています。これからもよろしく願い申し上げます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。
- ・いつもお世話になり、感謝しています。
- ・救急患者の受け入れには、感謝しています。
- ・まだまだコロナ対応で大変だと思います。一段落ついたら慢性疾患にもじっくりと向き合ってください。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。緊急の場合も可能な限り受け入れて頂き、助かっております。これからもよろしく願い致します。
- ・交換手の方が(電話受け付け?)、つなぐべき部署を間違えられて二度手間三度手間になったことが何回かあるようです。
- ・いつもお世話になっています。急な依頼時にもいろいろと御配慮頂きありがとうございます。
- ・町立病院へ医師を派遣など配慮いただきたい。
- ・2次救急でも専門治療等が必要な場合は受け入れて欲しい。
- ・いつも大変お世話になっております。今後とも宜しく願いします。
- ・貴院から転入院調整のご連絡をいただく際、ごく稀にですが患者支援センターを経由しないケースがありました。直接病棟の方とやりとりするより、やはり患者支援センターを経由していただいたほうが、調整がしやすいと思いますので、ご検討をお願いいたします。
- ・いつも大変お世話になっております。今後とも宜しく願い申し上げます。
- ・いつも大変お世話になっております。緊急な受け入れを対応いただき、本当にありがとうございます。今後共よろしく願いいたします。
- ・FAXでの予約は非常にスムーズで満足しております。ただ当日治療を希望される場合、窓口がすべて救急外来になるので当日予約窓口が地域医療連携室にあればありがたいです。
- ・救急対応は概ね満足しています。できれば総合診療科での経過観察入院をもっとお願いできれば助かります。
- ・いつもお世話になっております。オンライン面談もしていただき、ありがとうございます。今後ともよろしく願い致します。
- ・貴院からの予定での転入院調整について
患者様の経過は日々変化するものと重々承知しておりますが、貴院の希望される日程内にできる限りお受けできるよう努めてまいりますので、可能な限りお早めのご相談を頂ければ幸いです。
- ・電話がなかなかつながらない時がある。回線を増やしてほしい。
- ・講演会、開業医の参加できない時間帯が多い。最低でも19:00以降でないとうり。
- ・お世話になっています。宜しく願いいたします。
- ・「そういう事なんですね」とか「それは先生が知らないだけなんじゃないですか」とか大声で電話でボロカスに上から目線で言われると暫く凹むのでそんなに怒って電話しないで下さい。1週間位気分が悪いです。いくら言われてもこちらの実力、体力で診れないものは診れません。受けれるものは頑張っ受けているつもりです。いつもお世話になっているので。相手の病院の体制などを考えて電話して下さい。

FAX 予約時の体調チェック表終了について

新型コロナウイルス感染症の5類引き下げに伴い、当院 FAX 予約時に添付して頂いていた患者様・付添い者様の体調チェック表を4月28日より終了させて頂いております。

これまでの期間、紹介患者様への説明等でご協力いただき感謝申し上げます。

なお、当院外来受診時の検温、マスク着用は継続して頂き、受診日過去7日以内にコロナ陽性者との接触歴、体調不良や発熱がある場合は、予約された診療科まで事前に御連絡して頂くようお願い致します。

今後とも当院の地域連携事業にご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

患者支援センター長 白神 敦久

こころの連携指導料について

令和4年度診療報酬改定において、地域社会からの孤立状況等により、精神科医による療養上の指導が必要な患者さんをサポートする体制について、新たな評価が行われております。

「自殺対策等に関する適切な研修」を受講された一般診療科の先生から当院精神科にご紹介いただきますと、『こころの連携指導料（I）350点』を算定することができます。施設基準の届出が必要ですので、御一考いただけますと幸いです。

特記事項：当院精神科へご紹介の際は、診療情報提供書に算定の旨をご記載ください。

お問い合わせ：088-631-7151（代） 精神科相談室 小谷

がん相談支援センターのご紹介

当院のがん相談支援センターでは、がんに関する悩み事や不安について、専門の相談員が相談支援を行っております。

院内外問わず、地域の医療機関の皆様からのご相談もお受けしております。
お気軽にご連絡ください。

以下のようなご相談に対応しております。

- ・がんの治療に関する一般的な情報が知りたい
- ・緩和ケアについて知りたい
- ・アピアランスケアを受けたい・知りたい
- ・他のがん患者さんと話をしてみたい
- ・がん治療をしながら、仕事を続けていけるか不安 など

窓口：当院1階 総合案内 **がん相談支援センター**
TEL：088-631-7151（内線：5867）



《報告》

皆様のおかげをもちまして、

令和5年4月は、地域医療支援病院

紹介率 94.1% 逆紹介率 209.2% でした。

FAXによる事前受診予約件数は949件でした。

今後も地域医療連携推進に努めます。何卒よろしくお願い申し上げます



徳島県立中央病院

TOKUSHIMA PREFECTURAL
CENTRAL HOSPITAL