



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5年度地域医療連携アンケート調査結果報告

患者支援センター長 白神 敦久

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。

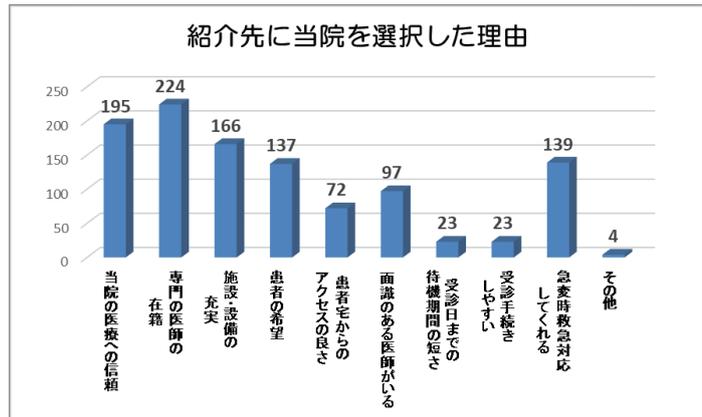
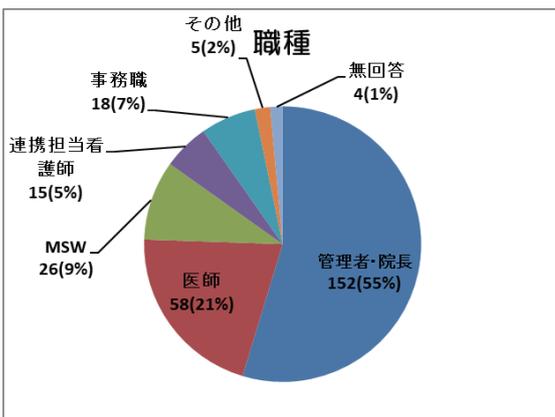
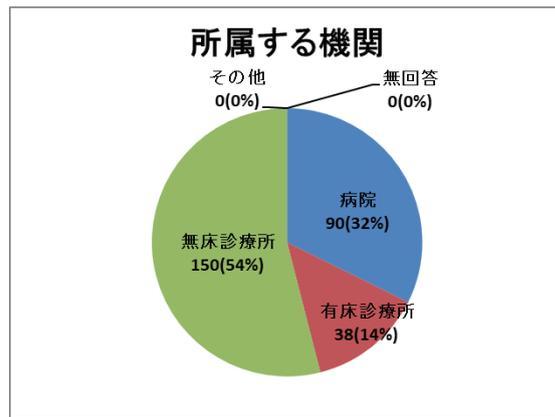
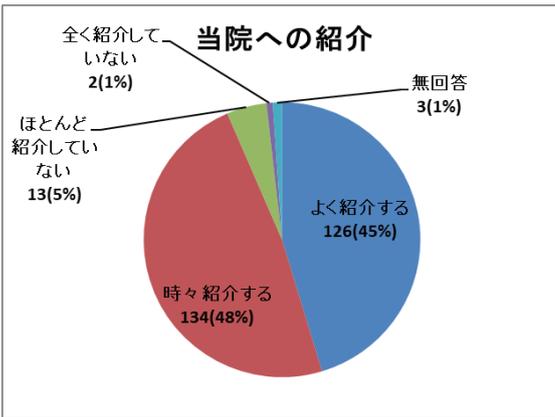
アンケートの集計結果を取りまとめましたので、ご報告させていただきます。

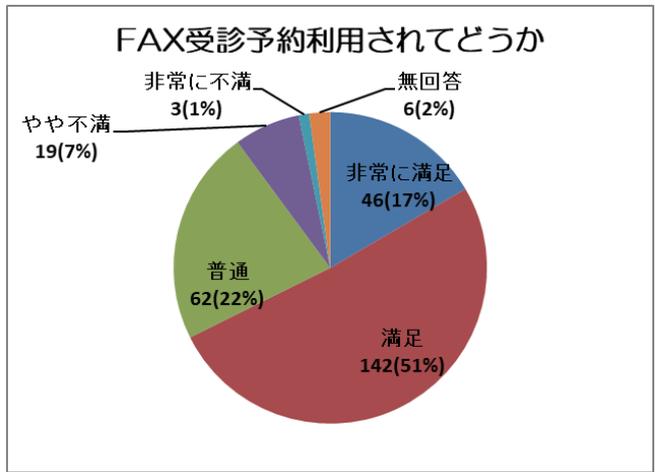
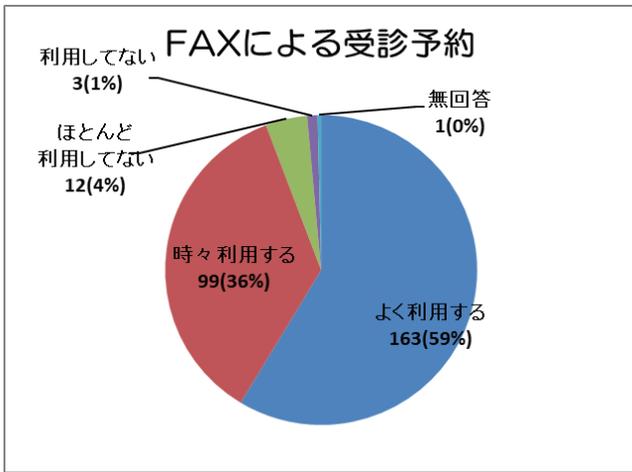
なお、皆様からいただいたご意見・ご要望等につきましては、真摯に受け止め、改善に取り組んで参りたいと考えております。また、回答が求められるご意見・ご要望につきましては、順次県中便りにてお答えしていく予定でございます。今後ともご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

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6年4月1日～令和6年4月15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：588件
- (v) 回収数：278件 回収率47.3%

II. 結果





FAX予約の評価の理由

(非常に満足)

- ・親切で対応が早い
- ・こちらの要望に応じてもらえている
- ・地域連携室の方の対応がとても丁寧でありがたかったです
- ・対応が早い
- ・迅速に対応していただいている

(満足)

- ・返信も早く助かります
- ・早く返事が返ってくる
- ・FAX に対する問い合わせがあり、詳しく状態を説明できる
- ・時間帯にもよるが、当日の返事があれば良い
- ・特に不都合を感じた事はありません
- ・概ね満足できているが、時々予約日がずいぶん先になることがある
- ・対応が正確でよい
- ・対応が早い
- ・返事はもらえる
- ・電話対応が良好です(交換手の方および連携室の方ともに)
- ・対応が早い
- ・必ず回答がある
- ・素早い返信を頂けるので、ありがたく思います
- ・FAX 後、それほど待たずに予約できたため
- ・FAX 予約の返信が早いので患者様に早く伝える事ができるので助かります
- ・時々返事がおそいです
- ・検査もあわせて予約がとれる

(普通)

- ・FAX 予約すると待機時間が長いときがある(コロナの影響だったかも)
- ・癌の患者様の予約についての配慮があれば助かります
- ・混んでいて少し先になることがある
- ・貴院都合での予約変更が多かった
- ・とくに問題はありません
- ・診療情報提供書を同時に FAX する場合は、コメントなしでもいい様にして欲しいです

(やや不満)

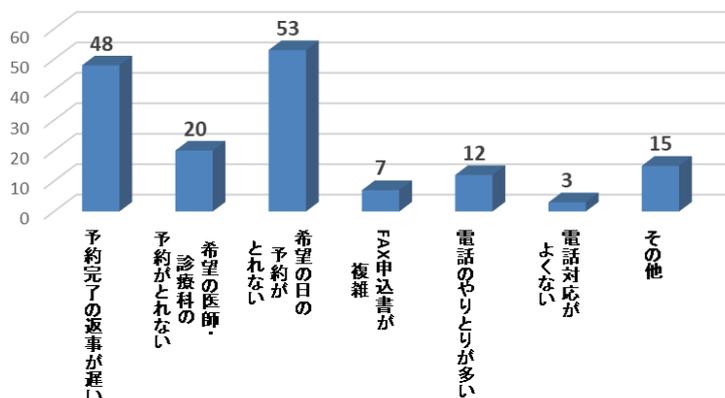
- ・複雑で手間がかかります

- ・FAX 時に紹介の経緯を記入するが受診時に診療情報提供書の提出を求められ二度手間である。
FAX を簡潔にするか、FAX を以て情報提供書とするかにしてほしい
- ・事前の紹介状及び御担当 Dr に説明後更に FAX することが、二度手間となっています
- ・予約日がかなり先になる
- ・予約日まで日数がかかりすぎる
- ・予約完了の返事が遅い
- ・FAX に ECG を送る
- ・予約日がかなり先になる、遅くなることが多い
- ・〇〇科のみ先に診療情報提供書を求められる
- ・返事(外来予約)が来るまでに数時間かかる
- ・遅い
- ・返信までに時間を要する
- ・とにかく予約とれるまでに時間がかかりすぎる
- ・病状コメントにより、急ぐ急がないの判断をしていただきたい
- ・FAX 予約で取っていただいた予約日で都合が悪かった場合、予約日がだいぶ先になってしまう
- ・eFAX を利用しているがフリーダイヤルが使えない、また受け取れない
時代的にホームページや iPhone の iMessage 等で予約させてほしい

(非常に不満)

- ・返事が遅い
- ・返信が非常に遅い
- ・FAX しても結局電話がかかってくる。特に■■科はいつもそう

FAX受診予約について課題



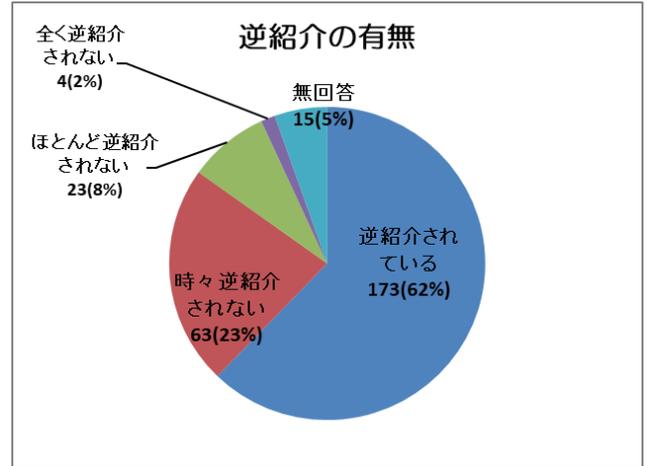
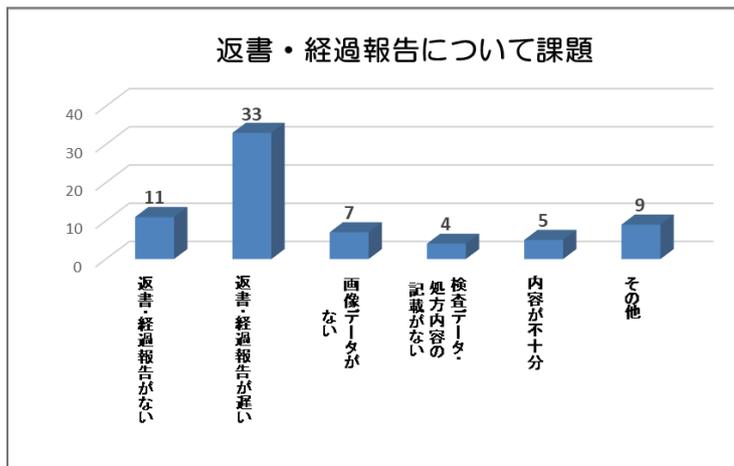
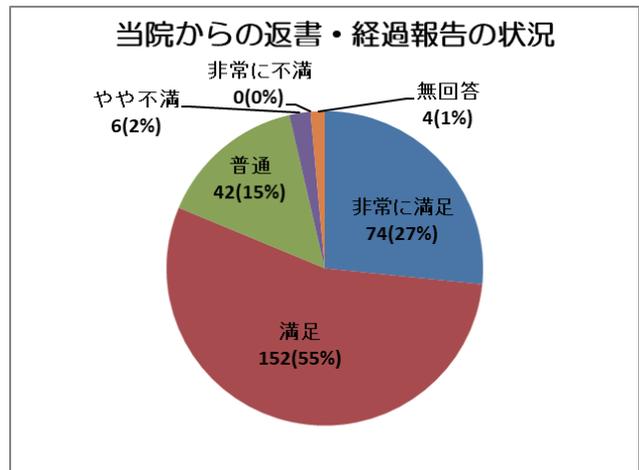
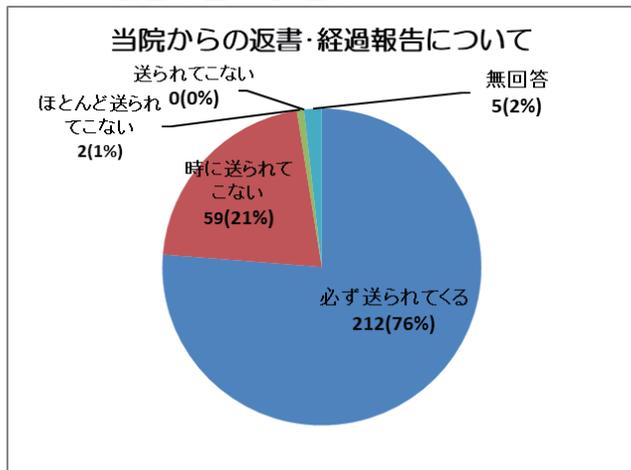
FAX 受診予約の改善すべき点・要望

- ・いつも良くしていただいています。感謝してます。
- ・最短でお願いしているのに、3~4週間後という事がある点。
- ・毎回書いてますが、FAX なのでしょうか。
- ・外来予約は全く問題ないです。やはり、救急でしょうか…。
- ・確か以前では FAX 予約すれば翌日の外来受診のカルテを準備して外来受診が可能であったが、現在は駄目なのか。
- ・DX の時代にあって、FAX 以外の手段も増やすべきでしょう。
- ・対応が早くて返事も早く満足しています。
- ・当院より予約した患者が予約時間に遅れていた。地域連携室より「患者が来ていません。先生より患者へ至急連絡して下さい。そしてその結果を報告して下さい」と切れた??? 患者が約束の時間に遅れても私は保護者ではないので、責任を追求するのはいかがなものか? 多忙で若い職員がパニックになっていたと推定します。
- ・患者が待てる時間内に返事が届けば調整ができます。
- ・定期の枠が少ないので予約とれない。

- ・特にありませんが、お忙しいと思いますが、すこしでも早く受診の機会がとれることを願います。
- ・FAX で完結できる予約にしてほしい。結局電話がかかってくるなら、電話予約にしたらいいのと思う。
- ・御幸甚になっている。特定機能病院の仕事を十分されていて感謝です。
- ・情報提供書を予約後送信するように求められる時があります。すぐに準備が出来ない時があるので、予約完了後でも良いことにしてほしい。
- ・現状で満足しています。
- ・比較的スムーズです。
- ・県内の重症者、救急患者等を一挙に引き受けてくださっているので予約が遅くなっても仕方ないと承知しております。
- ・かなり以前よりは早くなってありがたいです。
- ・●●科のみ先に診療情報提供書を求められる。
- ・予約完了の返事をとにかく早くして欲しい(返事が来るまで外来で患者様が待つこともある為)。
- ・返事が返ってくるまでに最低でも丸1日かかる。予約の日が1ヶ月先になることもある。
これでは他の病院に紹介することになります。
- ・時折、達筆の文字がある。
- ・癌とわかっての紹介で(もしくは癌の可能性が高くて)1カ月近く先になると患者様から当院へ心配の連絡がくることが多いと感じています。
急ぐなら直接Drと電話して下さいと言われたことがありましたが、できれば紹介内容に急ぎでお願いしたいと書けば調整していただくと助かります。
- ・予約をとるのに、Drに確認がなぜ必要なのか…不思議！
- ・病状コメントにより急ぐ急がないの判断をしていただきたい。
- ・外来受付(救急以外)への急患紹介となったときに連絡がうまくとれないことがあった。受け入れ可能かどうかのお返事がなかったためしばらく待った後に再度連絡して解決した。
- ・とくにありません。いつもお受け頂き感謝申し上げます。
- ・緊急対応の必要な患者さんが時々拒否される。
- ・たまに救急外来に電話依頼すると医師より大変失礼な言葉をかけられる事がありました。なぜ県中に来るのかとか、救急車の人とか病院の看護師に当院に来るのを判断してもらえとか話された事があり。
忙しくて気が立っているかと推察されますが…。
- ・診療科をまたぐような時、迷うことがある。そういう時はそちらで決めてほしい。
- ・平素より大変お世話になっております。受診予約日が先になる場合、医師同士でやりとりし、予約日を早めていただいたケースもありました。ご調整いただきありがとうございます。
- ・当日に返事を返してくれる方がよいですが、現状は問題ないです。(予約がとりにくい科があります。□□科など)
- ・最近是比较的予約がとりやすくなっているようで、満足しています。
- ・満足しております。
- ・予約の変更時もう少し柔軟に対応して頂きたく思います。患者様の都合で変更をお願いしても、ものすごく口調厳しく、返信も後の方へ回すことをされたことがあります。
- ・「予約の返事が遅い」という感覚はほぼなくなりました。(慣れたのかもかもしれませんが)対応にも満足しています。
部署内での研修ができているのでしょうか。
- ・診療情報提供書を同時にFAX する場合は、コメントなしでもいい様にして欲しいです
- ・キャンセルや予約変更する場合、▽▽病院さんのように、FAX で変更できるようになると電話対応が少なくなり業務の効率UP がはかれるかも。
- ・FAX 受診申込み書の受診希望日について、第2希望までなので、第3希望まで記入できる様にしていれば、より希望日時での予約が可能かと思えます。
- ・もう時代は令和。FAX や E-MAIL といわず何か予約システムにして欲しい。電話で対応も手間をとられてたいへんと思う。
LINE や iMessage 等を利用する方法があればいいと思う。
- ・受診予約日の希望を1週間以内や1カ月以内でも選択できるようにしてほしい。



返書・経過報告及び逆紹介について



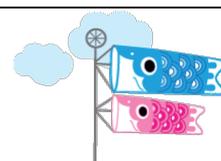
当院からの返書・経過報告書及び逆紹介についてご意見・ご要望

- ・今回紹介させていただいたPtは逆紹介するケースではなかったですので、特に気にしておりませんでした。
- ・よくいただいていると感じております。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・逆紹介お願いします。
- ・まれに他病院へリハビリ等で送られる。
- ・救急経由の時、退院報告がないままのことがあります。
- ・良い先生とどうしてこんな返信なのかと不可解な先生がいる。
- ・大変たすかっています。
- ・今後も直しくお願い致します。
- ・◎◎科へ紹介させていただいた時の返書には、手術記録や組織病理結果、画像結果など詳細な情報をつけてくださり、分かりやすく助かりました。いつも本当にありがとうございます。
- ・非常に満足しています。忙しい中で大変でしょうがありがたいことです。
- ・いつもお世話になっております。この一年間では、貴院からの返書や逆紹介についての要望を出すべき事項はありませんでした。専門性の高い症例をいつも快く受け入れていただき、ありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。
- ・救急経由で転科した患者について経過報告がない事が多い。紹介元に相談なく他院外来に転院している事がある。
- ・画像データをCDでできるだけいただきたい。
- ・非常に満足しております。
- ・十分に満足しています。
- ・20年も前と比較すると、神対応になりました。多忙ななか医師の返書はきちんと来ております。
- ・なるべく元の施設に逆紹介をしてほしい。
- ・先生方お忙しいので、要点のみ簡略にお返事いただくので十分と思います。
- ・分かりやすく、臨床経過を報告してくれます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・よくしてくれています。感謝しています。

- ・必ず返して頂いて結構です。
- ・返書に画像データを添付して頂けるとありがたいです。
- ・丁寧な返書をいただいております。がたまに紹介させていただいた時と違う処方になってかえってくる時があり、その理由がわからない時があります。
- ・これまで通り、役割分担としての診療を継続していけたらありがたいです。
- ・どこの病院も同じですが、やはり返書・経過報告が遅いのは、大きな課題です。
- ・股関節の人工骨頭挿入術症例について、進入方向や術中の易脱臼性について記載をお願いしたい。
- ・今の所助かっております。ありがとうございます。
- ・ていねいな返書・経過報告で助かります。
- ・毎年定期的を受診している患者さんについては、次回の予約をしていただくとありがたいです。
- ・紹介先以外の医療機関や介護施設に行く場合でも、経過報告は欲しいです。
- ・本日受診されただけの返事は不要。
- ・R5年、40代の女性で腹水があり(多量)、貴院救急外来を受診しました。その後、返書がありません。多分、入院となってそのままになっていると思います。
- ・概ね問題ありません。(緊急症例を紹介した際に返書がないことがありました)
- ・6カ月に1回の経過観察が必要な患者様については、6カ月後の予約を中央病院の方でとっていただければ助かります。6カ月に1回、FAX予約をするのは負担が大きいです。(当院の場合、患者様が予約票を後日取りに来るので、2回来院が必要になるため)御検討をお願いします。
- ・多忙とは思いますが、経過報告は可能な限り早めに頂けるとありがたいです。先にFAXでもかまいません。
- ・専門外来からの御返事は勉強になっています。
- ・いつも大変お世話になり、感謝しております。
- ・医師の能力やパーソナリティーの問題でしようが、時々木で鼻をくったような返事があります。
- ・特に問題はありません。いつも対応下さったスタッフの方々に感謝しております。
- ・まれに返書・経過報告がこない事がある。返事がこない場合、どちらへ問い合わせをすれば良いか？
- ・救急紹介後の返書が届かない事が時々ありました。救急後、入院となり主治医が変わるので、紹介先の管理が困難となっているのだと思います。電話連絡すれば対応していただけるが、時間がかかります。
- ・郵送で来るので費用がかかって申し訳ない。E-MAIL や LINE 等のシステムを利用して、先生方の手間をとらないように簡素でいいから、すぐのものと転帰のものを2回欲しい。
- ・入院中に受診した方の返書は当日もらえるとありがたいです。(多忙なのは重々承知しておりますが、FAXでもよいのでいただくと助かります。治療方針がどうなった等、本人・家族に聞いてもわからないことがあるため)

講演会について希望のテーマ・講師

- ・脳卒中の血管内治療(兼松 Dr)
- ・あなたの家にかえろう
- ・診療報酬改定など
- ・各科の貴重な症例報告。紹介の参考になると思われる。
- ・サルコペニア
- ・緩和ケア(がん・心不全)
- ・頻回にお願いします
- ・現場の声がきけるような、活かせる講演会を希望したい。
- ・新しい取り組み、診療内容について。又、勉強させて下さい。
- ・肺炎、尿路感染、胆道炎等の感染治療について
- ・褥瘡の処置方法や薬剤選択など
- ・認知症、DM
- ・認知症
- ・貴院の先生方の専門性の高い分野の講演で何の症例に力を入れているかを知りたい。



その他当院に対するご意見・ご要望

- ・外来、病棟へこちらから問い合わせをした際、いつもいねいな対応を下さって、助かっております。
- ・いつもお世話になり、有難うございます。今後共宜しくお願い致します。皆様いつも良くしてくださいませ。
- ・救急病院として益々活躍下さい。県立病院ではほとんどの患者(スペース空の時)を診て下さいませ。
(▼▼は専門科でない当直の時は断られる事も多い)
- ・患者支援センターの相談員の方が、明らかに不機嫌そうに電話を切る事が何度かあった。
- ・3月17日海部病院で「あなたの家にかえろう」を聞きに行きました。木下先生のお話すごく良かった。人生会議もすごく良かった。近い将来。自分が元気なうちに聞いたことが温かいうちに子供たちと話しました。
子供たちも自分の事としてもらった冊子に記入しました。とても良かったです。
- ・アンケートをとるのは良いと思いますが、書いても改善があまり感じられません。
- ・やはり緊急時は「徳島県立中央病院！」って思っていました、少しその受け入れ回数が少なくなっているような気がします。特に▲▲に関しましては当日受け入れがなく、残念に思います。
確かに金曜日の午後などタイミングの悪い時であり申し訳ございませんが、極力受け入れは当院も努力いたしますので、緊急の受け入れ体制のさらなる改善をお願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・時間外にも気持ちよく対応いただき感謝しています。(■科)
- ・いつも無理を聞いていただき、大変助かっています。
- ・救急以外でも、外来受診を申し込めば翌日など少なくとも2、3日以内に診て頂きたい。
- ・救急が常に混み合っており、適応の患者でも受けてもらえないことが多い。
- ・ERの充実を望みます。
- ・自院で年に一度経過観察している患者について毎年紹介状を書かせるのはいかなものか？紹介料250点患者負担になるし、紹介状書くのも手間がかかる。自院 follow は紹介状がなくても非紹介扱いにしないようにすれば良いのでは？
変化があれば患者から口答報告で十分です。
- ・救急を要すると判断してお願いをした時に「救急患者が多いので他の病院へお願いして下さい」と拒否された時が数回あった。そのような時に適切な病院へ紹介して頂きたい。
- ・特になし。今後ともよろしくお願い致します。
- ・△△に頼るのではなく、全国公募で医師を募集して下さい。他の県はマイナー科でもやっていますよ！！
県としてもっと真剣にお願いします。
- ・紹介患者が遅刻しても紹介元が悪いのではありませんので、冷静に対応していただければ助かります。
- ・現在の状態で問題ないと思います。
- ・いつも助かっております。ありがとうございます。
- ・できるだけ多くの患者さんを診ていただくことを望みます。(三次救急としてのお立場もよくわかりますが)
- ・今後も、今まで同様よろしくお願い致します。
- ・ありがとうございます。
- ・病状が悪化して当日紹介する場合(電話で)病態把握が十分でない状態でも、交換で何科に紹介するかをこちらに決定するように強要された。以前は救急外来の担当医師が診察して、必要な科へ院内紹介していくシステムだったと記憶しているが方法が変わったのか？例えば、肺炎+心不全増悪の認知症患者等は何科に紹介するように交換に話せばよいのか教えていただきたい。
- ・ERにはいつも大変御世話になっています。
- ・しいて言えばですが、当院→〇〇医療機関→県中となった場合、当院にはお返事をいただけません。
やむをえないのかもしれませんが…。
- ・なかなか困難と思いますが、救急時の受け入れがスムーズでないことが多々ある。
- ・「アミロイドPET」を導入して欲しい。ADの診断にはかかせない検査です。
- ・二次救急病院からの患者受け入れのアルゴリズムが他の非二次一般医療機関からの紹介からの救急受入アルゴリズムと区別されるべきだと考えるが、どうか？画像の共有や伝送についてDX化につとめて欲しい。
- ・6ヶ月後、1年後などの予約依頼がありカルテに記載していますが忘れないか心配です。
定期受診は貴院で設定して予約してもらえるとありがたいです。
- ・いつも御世話になっております。救命センターをはじめいろいろな科で御世話になり、助かっております。
ありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- ・多忙だと思いますが、紹介状の返事は開業医にとって勉強になります。面倒とは思いますが、よろしくお願い致します。

- ・精神疾患が既往にある場合で、重症・手術対応の患者さんに対しては、受け入れを吟味して頂きたい。
- ・(夜間に患者様が電話して対応する場合)電話をうけるスタッフ様への外来患者様対応について、病院との方針があっていると患者様が安心されやすいと思います。御検討のほど何卒よろしくお願い致します。(感謝しております！)
- ・代表番号しか連絡先がなく、常につながりにくいです。回線を増やしていただくか、患者支援センター直通番号があれば、電話連絡に費やす時間の短縮になり、ありがたいのですが。
- ・いつもありがとうございます。
- ・先日、患者様の転院をお願いした時に返事がなく、翌日に「来院が遅いけど、どうなっていますか」と電話があった。当院に何日何時等に受診する様に連絡が来ておらず、家族等に連絡し、受診に対して大変困りました。県中さんは、連絡の時にどこかで途切れた可能性があると言われた。車の手配、家族の連絡等で非常に困りました。今後はその様な事の無い様にお願いしたい。
- ・救命救急センターに電話すると電話交換手の方から「何科ですか？」と聞かれる。何の病気がわかっているときは答えられるが、はっきりとした病状がわからない場合どう答えてよいかわからないときがある。
- ・科における医師の特に強いところ、専門をおしえてほしい。
- ・専門の医師が少ないので仕方ないのかも知れませんが、当院かかりつけの患者が貴院救急外来に電話しても、受診を断られることがあります。電話交換のつなぎ間違いや聞き間違いを改善して頂きたい。
- ・いつも救急患者さんを受け入れて下さり、ありがとうございます。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・平素より大変お世話になっております。迅速で質の高い対応に感謝しております。
- ・4月からの働き方改革による救急等受け入れが困難になることも想定されますが、如何でしょうか。ちょっと心配しています。
- ・救急受診に際してはいつも丁寧に診療いただきありがとうございます。中には多種の処方例があり、最近では手に入りにくいすりも多くあり、このことを御承知の上、紹介いただければ幸いです。(当院は院内処方ですが、ない薬は院外薬局に出しています。→●●には院外薬局が少なく苦労します。)
- ・いつも丁寧に対応して頂いております。有り難うございます。
- ・CT画像をCDで送っていただいておりますが、保存形式がJPG、PDFでなく読めません。保存形式を教えていただければありがたいです。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・貴院は徳島のERで夜間たいへんなのはわかるが、医療機関特に当番で手におえない患者様の時には誰かには診療をしてほしい。もう少しだけICTを使って医療を行ってもいいと思う。今時FAXって何とかしてほしい。ただ、全体的には非常に助かっているし、ありがたい対応で感謝しています。
- ・救急の受け入れに感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。大変助かっております。今後ともよろしくお願い致します。

徳島県認知症疾患医療センターのご案内

認知症疾患医療センターでは、認知症の鑑別診断を行う認知症専門外来と、BPSD外来を行っております。ご予約の際は、認知症外来専用のFAX受診申込書にてお願いいたします。2024年4月より、認知症治療薬『レケンビ』の使用が可能となりました。

◎診療案内(予約制) 認知症専門外来 水木金 午後 ・ BPSD外来 月 午後

◎お問い合わせ 平日 10:00～16:00 (土日祝・年末年始除く)
 電話 088-631-7172 つながらない場合は 088-631-7151(中央病院代表)まで
 FAX 088-631-7130 (認知症疾患医療センター直通FAX)

《報告》

皆様のおかげをもちまして、

令和6年3月は、地域医療支援病院

紹介率 96.1% 逆紹介率 153.1% でした。

FAXによる事前受診予約件数は985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