



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6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。

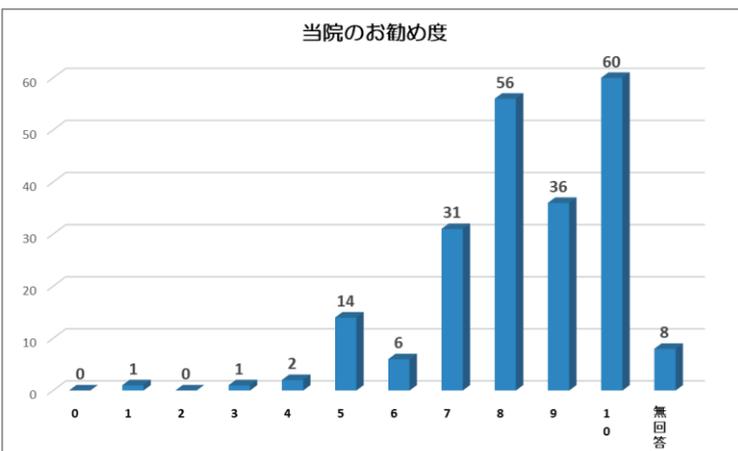
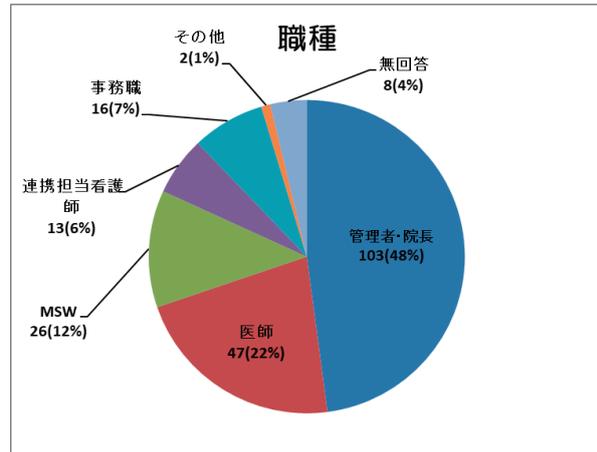
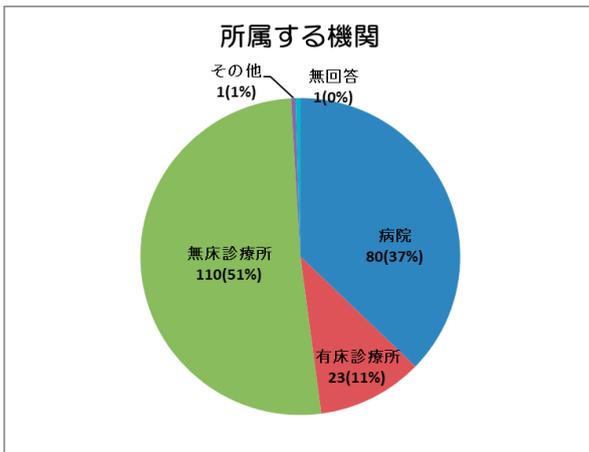
地域連携アンケート調査は、連携医療機関の皆様から、徳島県立中央病院の地域医療連携事業における満足度及び要望などを伺い、今後の患者サービスの向上及び医療機関との連携推進に役立てるため、ご協力をお願い致しました。アンケートの集計結果を取りまとめましたので、ご報告させていただきます。

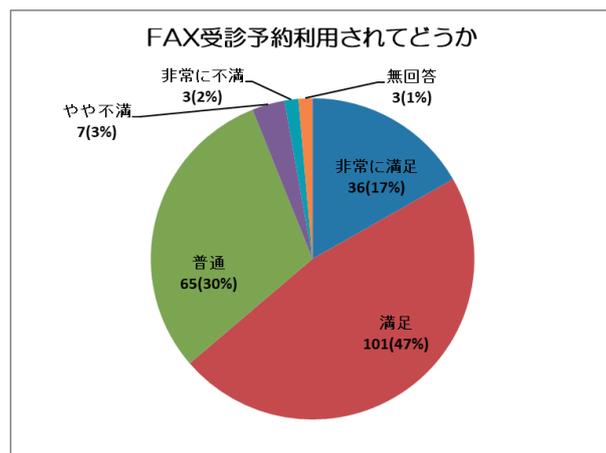
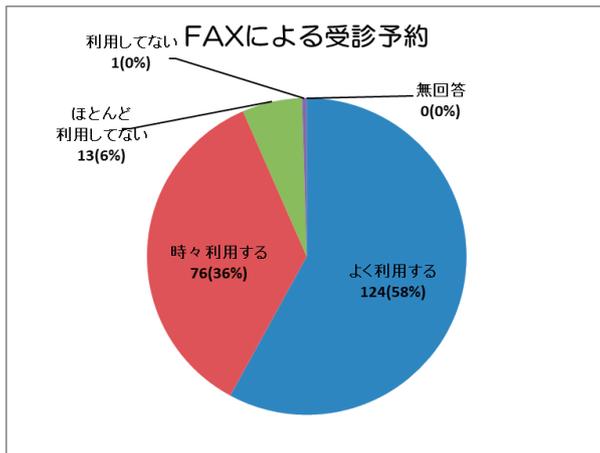
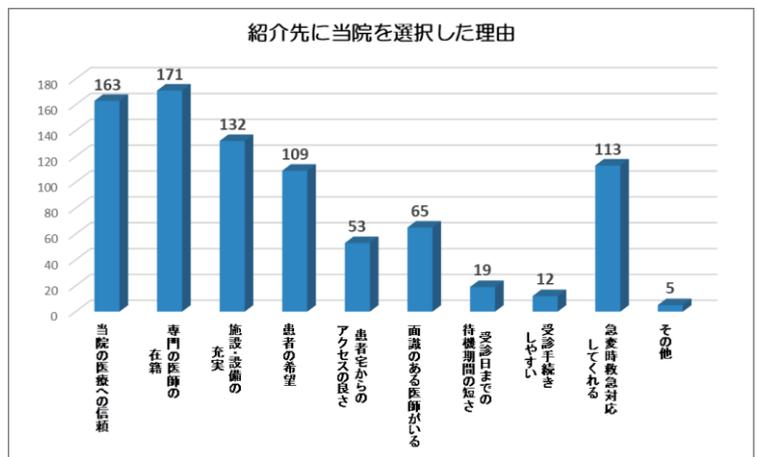
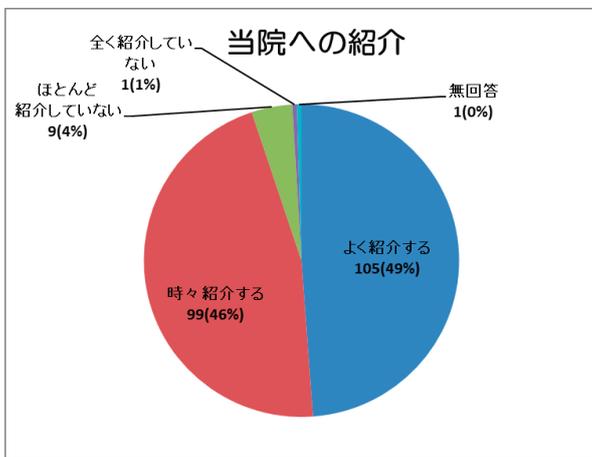
なお、皆様からいただいたご意見・ご要望等につきましては、真摯に受け止め、改善に取り組んで参りたいと考えております。今後ともご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

### 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7年3月17日～令和7年3月31日
- (iii) 調査方法：郵送配布・郵送返送またはQRコードによる自記式調査
- (iv) 配布数：576件
- (v) 回収数：215件 回収率37.3%

### II. 結果





## FAX予約の評価の理由

### (非常に満足)

- ・返信が早い。急な対応も応じてくださる。
- ・特に不満なしのため。
- ・希望通りに予約をとってもらえるから。
- ・トラブルがなかった。
- ・返事が早い。
- ・返信が早い。
- ・常に対応してくれるので。
- ・返事が帰ってくるのが早い。
- ・対応が早かった。

### (満足)

- ・患者様のご病状によっては救急へ行くほどではないが、はやめに診てほしいときにどうしたらスムーズか？と悩むことが多い。ただいつもありがたく県立中央病院様には感謝しております。
- ・紹介医が病性により調整してくれる(受診日)。
- ・希望に近い予約が取れるため。
- ・ご返事が早めに頂ける。
- ・返信が早いです。
- ・受付業務をしながら FAX 受診予約表の準備が出来るので便利。
- ・しっかりとした対応をいただいていると思います。
- ・受診日までの期間が短い。
- ・スムーズな対応。
- ・問題無く、満足している。
- ・少し遅い(返答、予約月とも)。

(普通)

- ・返事に時間がかかる。
- ・癌の follow の患者や心筋梗塞後等は比較的早く予約できます。
- ・電話の都合で FAX が受信しづらい。
- ・時々遅いことがある。
- ・診療情報を FAX 予約時に添付を求められる。
- ・返事が遅い時がある。
- ・可もなく不可もなくです。
- ・特に問題ないから。
- ・返事の FAX を待つことが多い。

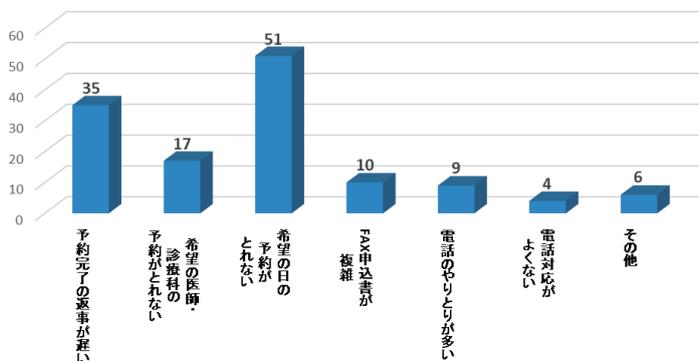
(やや不満)

- ・返事が遅い為、患者様が待ってくれない。
- ・受診時までの待機期間が長い場合が多い。
- ・Excel のフォーマットが入力しにくく不便に思う。
- ・予約日が遅くなりがち。
- ・紙媒体だから。
- ・予約日がかなり先になってしまうことが多い。

(非常に不満)

- ・遅い。
- ・返信が遅い。

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

- ・FAX は古典的だが、慣れているので無くさないでいただきたい。
- ・予約日(受診日)はできるだけ早めにしてほしい。あまりにも遅すぎて患者から苦情が出てくる事あり対応に困る事がある。
- ・心電図、血液データ等必要なのですか？どうせ貴院で再検するのでしょうか。
- ・FAX 予約でない方法にして欲しい。
- ・特に問題を感じたことはありません。
- ・月曜日、休み明けの返事がもう少し早いと助かります。
- ・いつもご対応ありがとうございます。とても助かります。
- ・できるだけ1ヵ月以内の予約を希望します。
- ・予約すれば翌日受診できるように
- ・至急の方など、2週間以内に予約取れたらいいなあと思います。
- ・FAX 時に紹介目的を記入する所があるのに診療情報提供書の FAX を求められることがあった。他の病院ではそういうことはないの、面倒だなと思いました。最初から診療情報提供書を FAX する必要があるなら、紹介目的の所は書く必要がないと思います。

- ・ケアブックなども利用しているが、未だに FAX 併用している。
- ・救急に対し電話で対応していただけるのが大変ありがたい。
- ・0120以外の088で始まる番号を教えてください。efaxが対応していない。
- ・満足しております。
- ・早急に情報提供依頼をしたい時にも作成依頼書が必要であり、若干時間を要する。
- ・ベッドコントロールの状況が不明。例えば骨折のケースでどの程度の待ちか御教示いただければ幸いです。
- ・WEB 予約への移行はいつごろでしょうか。
- ・救急でお願いするほどでもないが、1週間くらいで診て頂きたいとき、どちらにするか迷います。(特に内科系疾患時)
- ・予約当日に確定しない場合、電話や文書でお返事を頂けるようになり大変助かります。
- ・WEB 予約システムに移行してほしい。
- ・予約時に紹介状を求められる。
- ・その後の遣り取りは電話が必要。
- ・難しいでしょうが、できるだけ予約日を早めて頂ければ助かります。
- ・貴院の地域医療連携室は他院に比べても対応がよいと思います。
- ・仕方ない。
- ・遅いのは仕方がないが、目処を知らせてくれると助かる。3ヶ月位の再診で、再度予約を取り直すのは手間である。

## WEB 予約システム（メディグル予約）について

当院では紹介元である医療機関様、並びに患者さんの利便性向上を図るべく、WEB 予約システム（メディグル予約）を導入しました。このシステム導入により、インターネットを通じて、簡単かつ迅速に当院への予約を行うことが可能となります。

### 予約取得可能な診療・検査

診療

外科(初診のみ) / 泌尿器科(初診のみ)

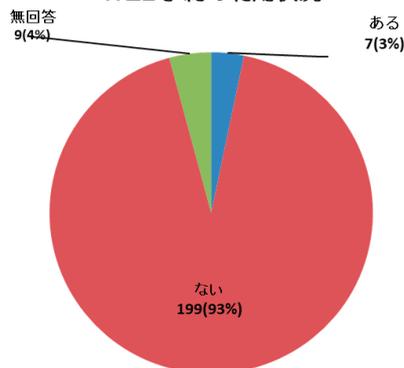
※がん連携バス患者や定期的な経過観察目的での紹介はFAX予約で受付しています。

検査

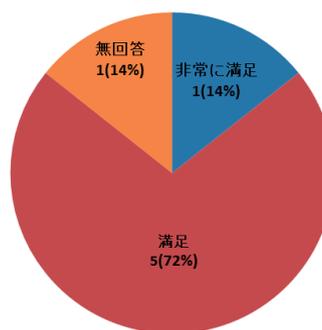
単純CT・造影CT(放射線科)

※予約可能な診療科は今後追加予定です

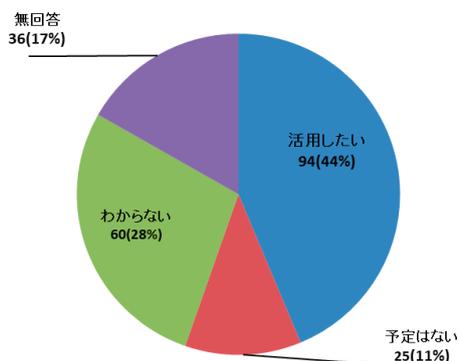
WEB予約の利用状況



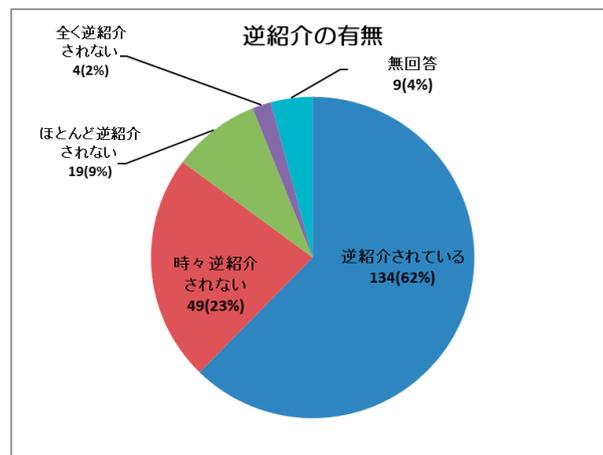
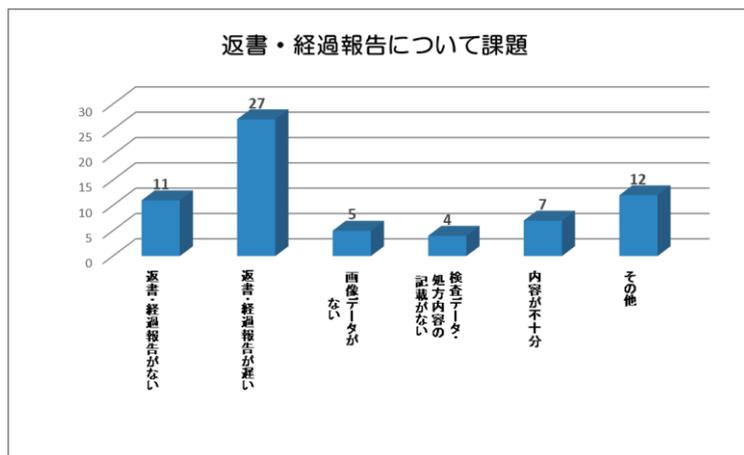
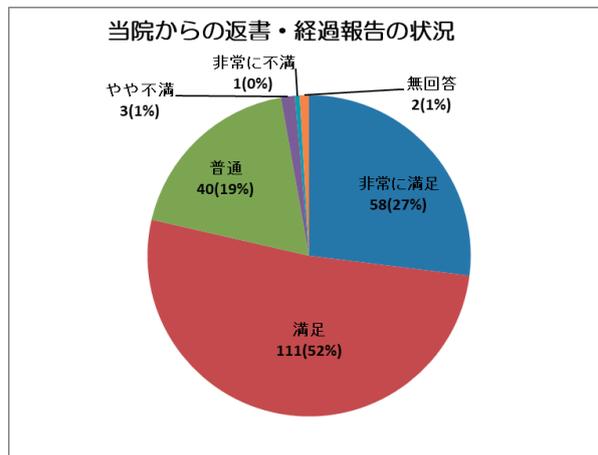
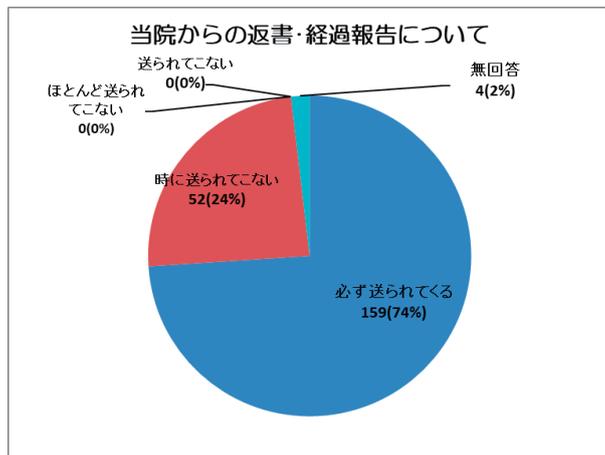
WEB予約を利用されてどうか



WEB予約の活用予定



## 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

- ・御多忙のなか、ありがとうございます。
- ・忙しい中やられているのだから不備な点があっても仕方ないかと思っている。大概皆様頑張ってやって下さっていると思う。
- ・良い
- ・いつも詳しい内容で助かります。
- ・現状で OK。
- ・出来るだけ詳しい内容を希望します。
- ・対応能力のある限りは紹介元に返すかそれとも受け取る能力があるかの問い合わせが欲しい。
- ・時々受診されたことのみの場合があるので結果のみがあれば良いと思います。
- ・いつもありがとうございます。よろしく願います。
- ・回復期(他院)に転所したら、教えて欲しい。
- ・当院は院内処方であり、貴院からの処方をそのまま出そうとすると院外処方を別に出すことがあり、保険者からかなりおくて査定される場合があり、貴院との共診のままの方がありがたい。
- ・地理的に送る症例は少ないですが、医学的に難しい症例をお願いする。
- ・当院には▼▼科医が居ないので、他の医療機関に紹介するのはわかるが、紹介した当院に何の連絡もないことがある。
- ・必ず逆紹介してほしい。他院へ送られると次から紹介したくなる。
- ・満足しております。
- ・手術しましたの内容ではなく、当方の今後の診療に活かせる内容を希望。組織検査の結果、術前の診断と術後の診断、経過の見通しと結果が合っていたかなど。
- ・ほとんど問題はないと思います。
- ・返書は必ず送っていただきますが、その後の経過が不明なことがあります。
- ・いつも大変お世話になり、信頼しております。ありがとうございます。
- ・文章が長い。詳しいのは良いことです。
- ・他院へ行かれた方についても経過を知らせて欲しい。
- ・当院の機能から逆紹介されない場合もあるのはわかるが、せめてどこに行ったのか教えて欲しい。個人情報なので

無理なのかもしれないけれど…。

・紹介や返事は自己満足ではいけません。相手に満足してもらえるように書かなくては。

## 講演会について希望のテーマ・講師

- ・ACP、倫理
- ・整形外科、形成外科、耳鼻咽喉科関連
- ・web 講演会にして欲しい 肝炎、肝癌(柴田啓志先生)
- ・以前参加した終活のお話良かった。参加されていた知らない方も、さそって参加した友人も良かったと言っていた。
- ・感染対策や災害対応等について
- ・血管内治療や最近の生物学的製剤の使用した上での有効性評価について
- ・CPA
- ・web配信を希望します。
- ・脳血管障害、てんかん
- ・救急関係
- ・第3次救急をされているため、救急に関する講演会希望
- ・癌治療の最新情報(全国ー世界レベルの診療と県立中央病院の立ち位置)
- ・当院にとっては遠方の上、開始時間が早すぎる。
- ・今後徳島市近辺以外は過疎が激化します。その中での連携体制に関するテーマはいかがでしょうか？
- ・up-to-date な内容をお願いしたい。
- ・開催案内はどのようにされていますか。又、基本的に「対面」で開催されていますか。

## その他当院に対するご意見・ご要望

- ・大変お世話になっております。
- ・〇〇の場合救急でとっていただけない。
- ・大変かと思いますがいつもありがとうございます。Web 予約、FAX 予約の流れ以外の対応をまれにお願いしたいことが発生するかと予想しますが、だいたいは患者様が急ぐときです(癌など)又上記以外のときの受診についてご協力いただけるとありがたいです。(◎◎では新患の枠で待つけれども予約いただけるならお越し下さいと数日後の対応をしてくださるようになっていました。)
- ・救急を充実して欲しい。できるだけ断らないで欲しい。
- ・いつも受け入れて下さってありがとうございます。
- ・いつも助けていただいて有難うございます。
- ・あまり元気でない患者の紹介は貴院にご迷惑となることはよく承知していますが、ご家族から強く希望され困ってしまうことがあります。
- ・科の特性上、同日の受診をお願いすることが多いのですが、いつも快く受けて対応して下さい、本当にありがたいです。これからもよろしくお願いします。
- ・貴院から逆紹介頂いた患者であれば比較的再度の転医に応じて頂ける場合が多いです。しかし全くの新患の緊急救急転医についてはかなりハードルを高く感じています。3次救急を担うとしては致し方ないとは理解していますが。
- ・救急患者の受け入れに大変感謝しております。
- ・貴院が後ろにしっかりと構えてくれるおかげで一般病院でも不安なく入院治療を行えます。後ろの砦としてがんばって下さい。宜しくお願いします。
- ・専門的な御助言や救急対応も引き受けていただいて大変感謝しております。
- ・ER拡大されましたが、あまり受け取り許可してくれない事が多い。
- ・WEB 予約制度については先に詳しく説明を希望します。
- ・できるだけ早く予約を取れるようにお願いします。
- ・大変御世話になりありがとうございます。
- ・いつも救急でお世話になります。
- ・いつも ER には大変御世話になっております。
- ・貴院は当院から距離が遠いため、あまり患者からの希望が少ないです。徳島新聞で▲▲医師が徳島を去ると伺いました。非常に残念です。

- ・当院の周囲には薬局がなく、院外処方が出来ない。本県には多いと思う。
- ・予約完了の返事が遅いとチェックしましたが、診療科への確認を丁寧にいただいているのだと感じています。いつも大変お世話になっております。
- ・お世話になり助かっています。
- ・今後も宜しくお願いします。
- ・貴院患者支援センターは、他院から貴院への転院調整には介入していただけないが、そのことをご存じでない Dr から連携室同士で調整するよういわれることがあります。窓口を一本化していただくか、もしくは院内でのご周知をお願いします。電話しても次々に違う部署に繋がれ、たらい回しにされることがあります。
- ・当院では対応困難な患者様を近隣の救急病院に紹介した際に受け入れ困難なことがあり、そのような際の最後の頼りになる病院として認識しております。
- ・WEB 予約システムを充実させてほしい。出来れば医師名、30分単位で予約を入れられるようにして欲しい。食べログみたいに。
- ・いつもお世話になり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。今後とも宜しくお願い致します。
- ・WEB 予約では予約の緊急性が反映されるのかどうか心配です。救急ではなくても、出来るだけ早く診療していただきたい方が少なからずいます。これまで急ぐ容態の人は早い日に、待って大丈夫な人は遅れた日で予約を取ってきました。病状に当方はあわせて診察希望日を書いていますので、それを考慮していただきたいです。
- ・◎◎病院より比較的早めに予約が入るので助かっています。
- ・大変お世話になりありがとうございます。
- ・時に救急を断られる時があります。2次病院に御世話になっているので当方からの紹介は受け入れてほしい(ほとんどありません)。
- ・平日の昼に救急で△△、●●疾患の患者さんを紹介したいと電話したところオペレーターの方に「何科ですか？」と聞かれ、「□□科かな」と答えたところ□□科につながりました。□□の先生に状態を伝え、「診断がつかません」と伝えたところ、「それは救急に言って下さい」と言われ、かけ直しました。再びオペレーターの方に「何科ですか？」と聞かれ、救急につないで下さいと言うと救急の先生につながりました。救急で診断のつかない患者を紹介することもあるので、オペレーターに「救急ですか各科ですか？」と聞いていただくとありがたいです。
- ・救急での紹介で救命センターへ繋いでもらう際、外科系か内科系かを確認されるが、患者様の状態によって、貴院で判断していただくことはできないのでしょうか。
- ・救急患者への対応には感謝しています。ありがとうございます。
- ・予約の日時は患者さんが決めるシステムの導入／返事などもシステムで迅速に送られてくるとありがたいです。
- ・現状で良い。
- ・いつもお世話になっています。これからもよろしく申し上げます。
- ・引き続きよろしく願い致します。
- ・当院から中央病院へ患者さまをご紹介する際、中央病院の医師が非常に多忙であるためか、対応が厳しい、あるいは不十分に感じられる場面がございます。忙しい状況は理解しておりますが、患者さまにとってより円滑で安心できる医療連携を築くため、もう少し丁寧な対応をお願いできれば幸いです。
- ・急患の受け入れを引き続きお願いします。
- ・迅速な対応に感謝いたします。三次救急の逼迫をふせぎ、必要とされる医療を適切な患者様に提供できる、地域医療連携に努めます。
- ・救急へ紹介しようと電話すると、「何科ですか？」と聞かれる。言えば、その科の医師を探しているのだろうが、紹介の時点で何科か不明のこともよくある。その分の時間も余計にかかって電話口で待たされる。こちらとしてはまず救急で対応して、その後各科に振り分けてほしい。
- ・急性期を脱して落ち着いてから紹介して欲しいと思う時がある。そちらの機能上、早期退院を目指しているのはわかるが、無理に転院し救急搬送されたケースもあった。慢性療養の病院では、急性期のような治療が受けられない、リハビリができないということを十分に伝えて欲しい。転院してきて、患者家族がビックリすることがあり、よくないです。
- ・一言で言うと「よくやっている」「よくやってくれている」!!
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしく願い致します。
- ・WEB 予約の案内はどのようにされていますか。開始されたことを知らされていないため、活用できておりません。今後、診療科追加の折にはどのようにご案内いただけるのでしょうか。

## 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は、令和7年度より診療日を一部変更させていただきます。予約の際は、従来通り FAX 受診申込書にて承ります。ご理解、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

### ◎診療案内（予約制）

令和7年3月31日まで 認知症専門外来 水 木 金 午後 ・ BPSD 外来 月 午後  
令和7年4月1日より 認知症専門外来 月 水 金 午後 ・ BPSD 外来 木 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)

## 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）



## 中央病院 公式



Instagram  
フォローお願いします！



病院の最新情報や  
院内スタッフの紹介など  
いろいろやっています。

Instagram



@TOKUSHIMA\_KENCHU\_HOSPITAL



徳島県立中央病院

TOKUSHIMA PREFECTURAL  
CENTRAL HOSPITAL

### 《報告》

皆様のおかげをもちまして、

令和7年3月は、地域医療支援病院

紹介率 93.5% 逆紹介率 163.5%でした。

FAXによる事前受診予約件数は1,044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いたします