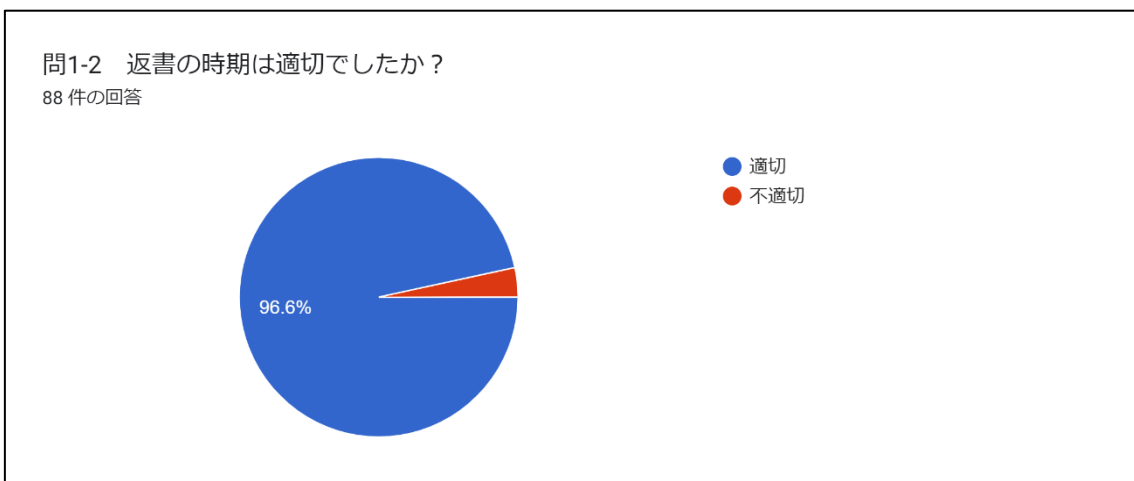
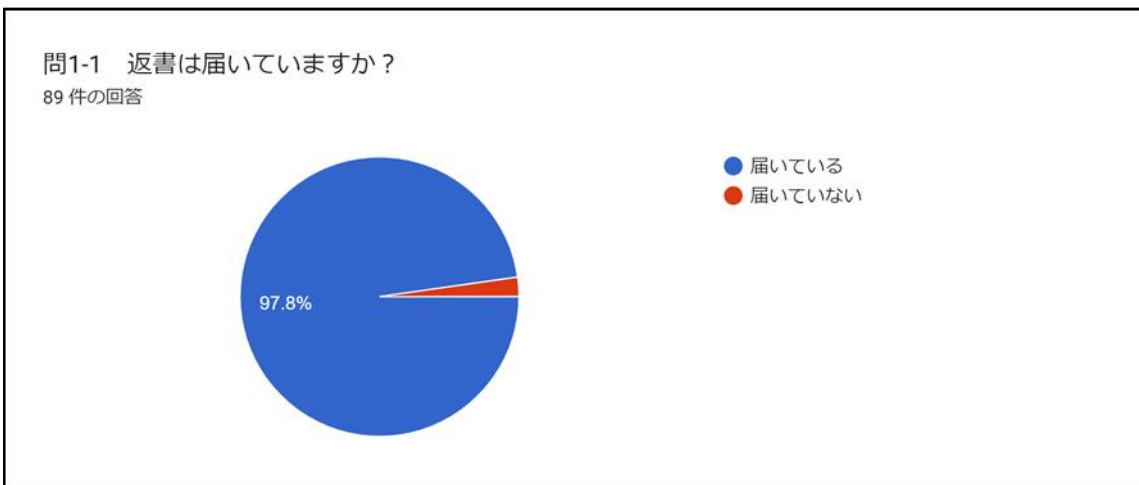
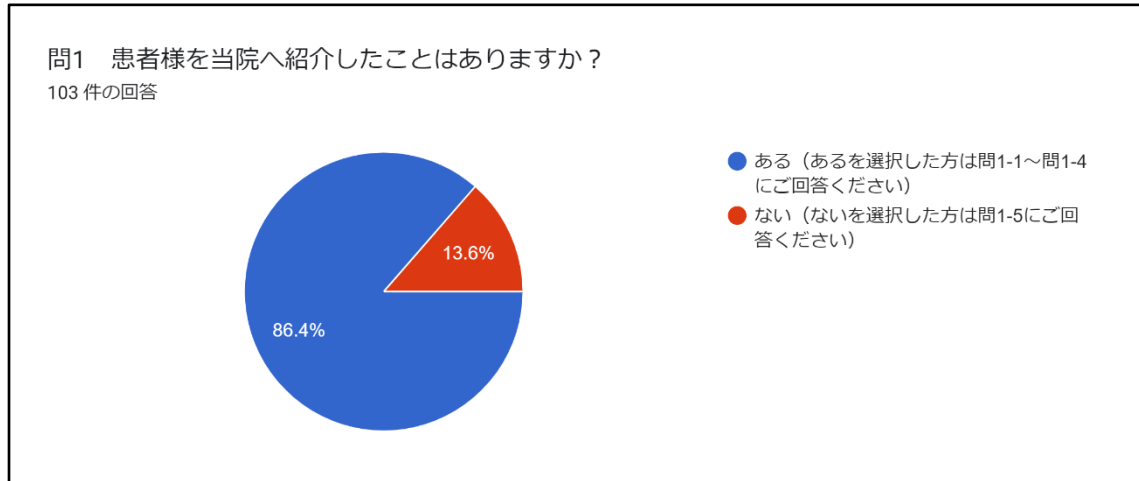


対象：東京女子医科大学連携登録医 570 件 ※令和5年11月末現在

回答数：103 件（18.1%） 調査期間：令和5年11月13日～令和5年12月5日

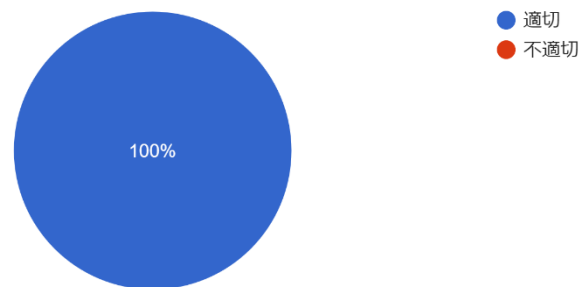


不適切を選択された場合、その理由をお聞かせください。（自由記載）

- ・遅かった
- ・遅れる、あるいはない場合が多い。他大学病院では受診したことの連絡も来るところがある
- ・そもそもこない

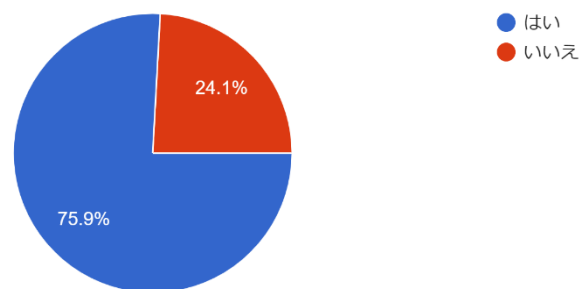
問1-3 返書の内容はいかがでしたか？

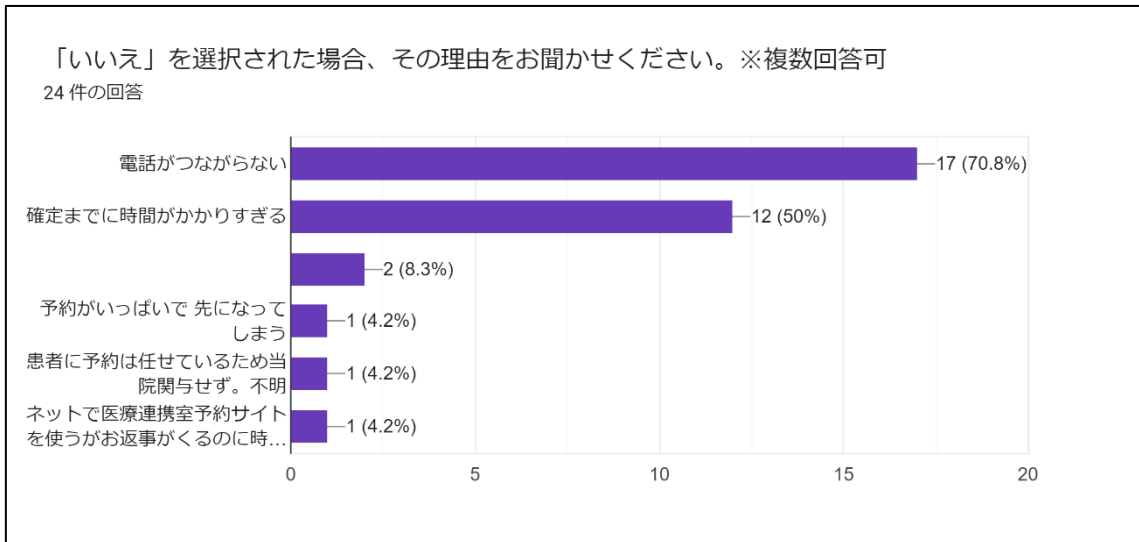
86 件の回答



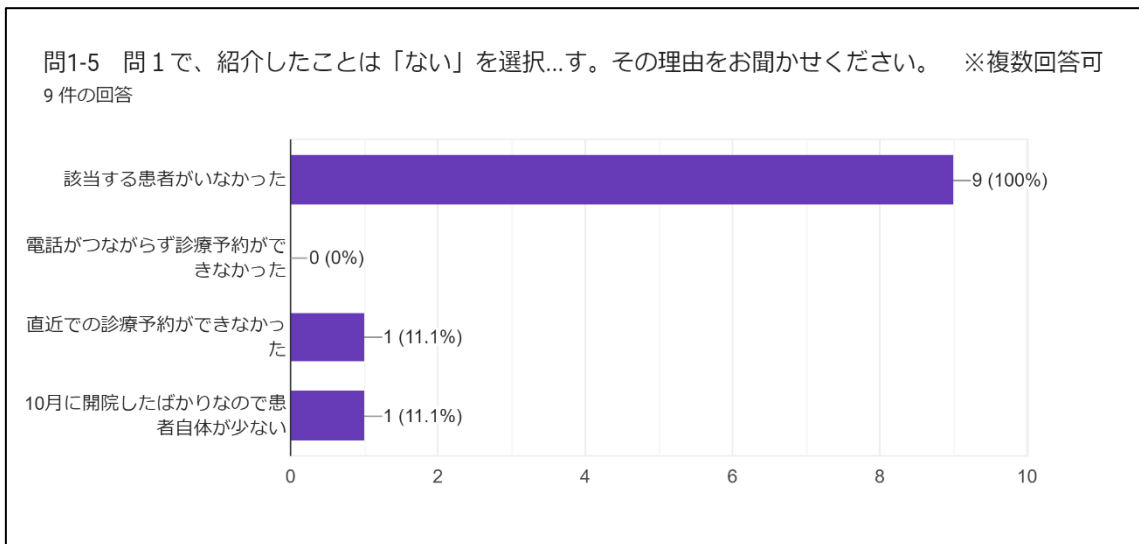
問1-4 診療予約はすぐに取りれましたか？

87 件の回答



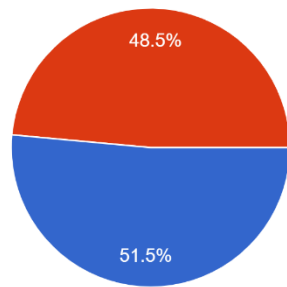


- ・電話が繋がらない 70.8%
- ・確定までに時間がかかりすぎる 50.0%
- ・予約がいっぱいで先になってしまう
- ・予約は患者に任せているため当院は関与せず
- ・ネットで医療連携室予約サイトを使うがお返事がくるのに時間がかかる。30分以上かかると患者さんが帰ってしまう。



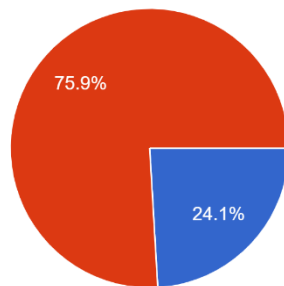
- ・該当する患者がいなかった
- ・直近での診療予約ができなかった
- ・開院したばかりで患者自体が少ない

問1-6 診療予約（電話）について、今年2月より...7538）を開設いたしました。ご存じでしたか。
103件の回答



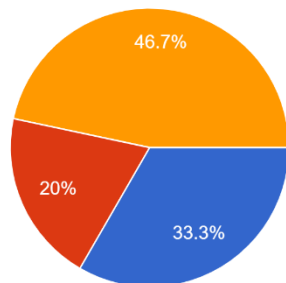
- はい ※「はい」を選択された方は問1-7及び問1-8へお進みください。
- いいえ ※「いいえ」を選択された方は問1-9へお進みください。

問1-7 問1-6で「はい」と回答された方にお聞きします。実際に利用されたことはありますか。
54件の回答



- はい
- いいえ

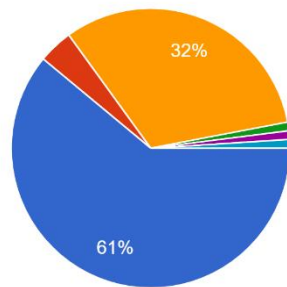
問1-8 問1-7で「はい」を選択された方にお聞きします。いかがでしたか。
15件の回答



- 地域連携室への電話よりもスムーズだった（つながりやすかった）。
- 地域連携室への電話の方がスムーズである。
- どちらでもない

問1-9 診療予約の方法について、お聞きします。どのような方法が便利だと思いますか。

100件の回答

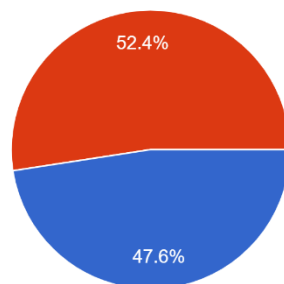


- 電話（医療機関専用ダイヤル含む）
- FAX
- Web
- 簡単ならばどれでもよい
- 女子医大にかかっている患者様であれば予約なしでも診療時間以内であればみてほしい。
- クリニックで予約調整する時間を取りづらいため、患者さん自身で予約を取っていただいております。

- ・女子医大にかかっている患者様であれば予約なしでも診療時間以内であればみてほしい。
- ・クリニックで予約調整する時間を取りづらいため、患者さん自身で予約を取っていただいております。

問2 直近1年間に当院から逆紹介はありましたか？

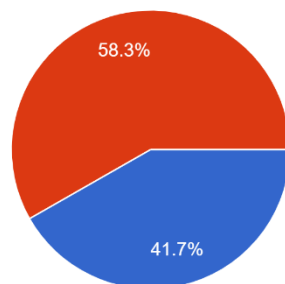
103件の回答



- あった
- なかった

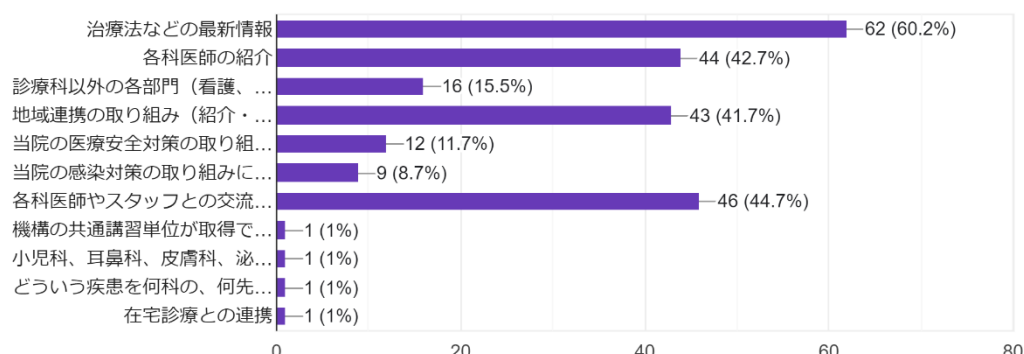
問3 当院主催の「医療連携講演会・懇親会」についてお聞きします。

103件の回答



- 参加したことがある。
- 参加したことはない。

問3-2 どのような講演内容、プログラムであれば参加したいと思いますか？ ※複数回答可
103件の回答



- ・ 治療法などの最新情報 60.2%
- ・ 各科医師の紹介 42.7%
- ・ 診療科以外の各部門（看護、薬剤、栄養、リハビリ、MSW など）の取り組みの紹介 15.5%
- ・ 地域連携の取り組み（紹介・逆紹介などの実績報告ほか） 41.7%
- ・ 当院の医療安全対策の取り組みについて 11.7%
- ・ 当院の感染対策の取り組みについて 8.7%
- ・ 各科医師やスタッフとの交流・意見交換の時間 44.7%
- ・ 機構の共通講習単位が取得できる、など
- ・ 小児科、耳鼻科、皮膚科、泌尿器科、眼科、産婦人科の common disease の情報
- ・ どういう疾患を何科の、何先生にご紹介するのがよいのか、わからないときの対応
- ・ 在宅診療との連携

問4 当院の「連携登録医制度」についてお聞きします。登録いただいた先生方へより良いサービス（メリット）を提供できるよう改善していきたいと考えておりますが、どのようなサービス（メリット）があると良いと思いますか。そのほか連携登録医制度についてご意見をお聞かせください。（自由記載）

（治療・診療体制）

- ・ 早く処置が出来るよう改善してほしい。

（予約・受診・窓口対応）

- ・ 時間外（午後など）も緊急の際には受けてくれる窓口があるとありがたい。
- ・ 救急の優先的な対応
- ・ 予約の取りやすさ、1~2週間以内にとれると良い
- ・ 登録医専用 WEB サイト上で予約の空きや対応可能診療科がリアルタイムに見られる
- ・ 連携登録医専用予約ダイヤルがありがたい

- ・ 24 時間対応の予約システム
- ・ sns の積極的利用
- ・ 電話で予約しなくても受付時間以内なら受診できるようにして欲しい。
- ・ 事前予約なしで紹介状持参のみでの当日外来初診を全科可能にさせていただく。
- ・ すぐに適切な科に導いていただくと良い。
- ・ 特色を出すのは困難と思うが、連携室への連絡のし易さが確保されると有り難い。
- ・ 連携医のホットラインを開設していただいたことはありがたい。
- ・ 各科の当番医への直通電話はとても良い。代表電話は話を通すまでにとっても時間が取られたり、途中で途切れたり、待っていても後でおかけくださいと電話が切れることがあるので。
- ・ 受付、スタッフの教育をきちんとしてほしい。
- ・ 今まで電話がつながらず紹介をあきらめていたが、つながる電話番号がふえて感謝している。電話の混雑状況をときおりモニタリングするなどの対策があるとありがたい。
- ・ 紹介入院患者の現状をすぐに確認できる
- ・ 紹介患者が速やかに便利に診療予約を取れるようなシステム。

(紹介・逆紹介)

- ・ 逆紹介の強化、推進
- ・ 紹介のし易さフィードバック ・ 紹介のハードルが低くなるとよい。
- ・ 連携先へのスムーズな紹介制度
- ・ 現状では、登録していてもしていなくても特に紹介する際に差が無いのではないかと考えます。登録している医師へは、より詳細な返信（手術後の病理検査の結果など）を頂けると良い。今は「御紹介頂き有り難うございました」の返信で終わりですが、出来たら治療の経過を御連絡頂ければ勉強になり、紹介した方のメリットになる。
- ・ 紹介の際に専用のサイトがあれば紙の無駄にもならず、スムーズにやり取りが出来るようになるのでは。
- ・ 患者さんに自信を持って紹介できること。

(連携体制・情報提供)

- ・ 新規治療法の案内、・ 講演会の案内 ・ 各科の紹介
- ・ 病院情報、スタッフ交代した際、診療科の新しい特色、得意分野を知りたい。
- ・ オペ見学や歯科に特化した講演会などの開催・参加
- ・ 様々なコメディカルとの交流や取り組みがあれば面白い。
- ・ メール、書面だけでなく顔の見える対応ができれば安心、信頼のできる連携ができる
- ・ 迅速な情報提供。 ・ 電子での診療情報のやり取り、患者情報の共有サイト
- ・ 医師との情報交換会があるとありがたい。
- ・ 緊急時の受診の場合、診療科の先生と直接電話で状況説明したい。
- ・ 電話が繋がらないことが多く、繋いでいただくのにも時間がかかるのでメールなど文書での受信相談ルートがあると助かる。
- ・ 連携や講演会などの参加を生かした患者さんのやり取りをするのが良い。
- ・ カルテを共有していただくと検査の重複などがなくなり助かる。

(図書館)

- ・図書館を利用できる、臨床研究をするための講演会・講習に参加できる
- ・駐車料金割引、図書館サービス利用権利などがあるとありがたい。
- ・文献検索、UpToDate の利用させていただけるとありがたい。

(その他)

- ・現状で良い。 ・メリットは特に必要ありません。
- ・当院も附属施設であるが、県が異なるため、あまりメリットは感じない。
- ・登録医になっていなくても、対応にあまり変化はないので意味がない。
- ・退院調整のスタッフに病院名を覚えてもらえるのがありがたい。
- ・皆さん患者さんの為に一生懸命されておりますので、今の所はこれ以上はありません。
- ・患者さまに安心感をあたえることができる。
- ・連携登録医制度はよく耳にするが、実際に制度としてなんらかの規制はあるのか。
- ・当院は検査連携、地域連携枠という連携登録医様に優先的に取れる枠を設けています。地域連携に予約の電話が入ると医師に直接確認して、枠越えしていても優先的に入れてもらっている。今後は積極的な逆紹介の促進が連携制度のメリットになると考えている。タイムリーな情報を常に更新してくれるシステムを導入し（導入したい）患者の納得するクリニックの紹介を地域連携室で積極的にご案内し主治医 2 人制を構築していきたいと考えている。
- ・連携医は患者が入院した際にこまめに主治医から連絡を受けられる。
- ・ホームページ上での連携登録医の検索システム
- ・患者さまに対して信頼してもらえること
- ・連携登録医制度は良い制度だと思う ・お互いの技量がわかるので良いと思う。

問5 その他、病院全体へのご意見・ご要望などお聞かせください。

(予約・受診・窓口対応)

- ・予約が各科になるなど、分かりにくくなっているように思います。結果、予約がとりにくくなっているように思います。
- ・医局に電話をしたかったが、機械の電話対応の中にあてはまるものがなく連絡できないことがあった。個人的に知っていた医局の秘書さんに電話して事なきを得たが、以前のような電話交換の方がいた時のほうがよかった。人間的に難しいかもしれませんが。
- ・電話を掛けた時のアナウンスでの案内が非常に不便です。案内通り番号をずっと押していても漸く繋がると思ったら「ただいま電話が大変込み合っております。恐れ入りますが後ほどお掛け直し下さい。」で切れてしまいます。そこまで行きつのに結構な時間が掛かって切れてしまうのであれば、ずっと電話中でつながらない方がまだ諦めがつきます。また、17時以降のアナウンスにもがっかりします。貴院に電話をしてはいけないといつも思います。他の病院ではこんな事はありません。何とか改善して下さいますよう切にお願い申し上げます。

- ・東京医大や日本大学は紹介状を持参すれば、予約なしでほぼ全科当日の初診を受け付けているので、どうしてもそちらへ紹介状を書くことが多くなっています。女子医大もそうしていただきたいです。
- ・診療時間中に予約を確定したいのに、WEBをいじっている時間はないので、電話でスムーズに行えるようにしてほしい。特定の医師に受診したいときに、いったん別の医師が間に入るシステムは非常に面倒でその意図も不明なので、なぜそうなっているかわかるよう説明してほしい。
- ・規定の予約枠では3~4週先になってしまうところを、予約枠を超えて依頼した翌日に診察をしていただいた。感謝申し上げます。
- ・電話に出た方。(特に回され続けたような時)出た方が事務の方がナースの方が医者かわからなく、また聞きづらい時がある。手早く伝えてもらうとありがたい

(病院全体・その他)

- ・小児科の入院ベッドの拡充をお願いします。
- ・逆紹介が少ないのでうまく連携をとって頂きたいと思います。
- ・逆紹介を増やしてほしい。
- ・今後もよろしくをお願いします。なるべく連携会議にも参加したいと思います。
- ・女子医大へのアクセスしやすさによって求めるものは違ってくると思います。近隣に他の大学・病院があるので女子医大に紹介するだけの理由が必要です。
- ・信頼できる先生に紹介を直接お願いしていることが多いです。昔からいらっしゃる信頼のできる先生が、いなくならないようにしてほしいです。
- ・いつもご丁寧にご対応頂いておりますので大変助かっております。

今回の結果により、電話予約については前年より改善があったものの、連絡の取りづらさや当日受診など緊急対応に関する改善を求める意見を多くいただきました。代表電話の音声ガイダンス、医療機関専用予約ダイヤルの活用促進、スタッフの対応などの課題も確認できました。また逆紹介が不十分とのご指摘もあり、紹介受診重点医療機関の指定を受けている当院としても、円滑な紹介・逆紹介の推進は最重要課題と認識しております。その他、大学法人に関するご意見など、大変貴重なご意見をいただきました。引き続き、課題改善に尽力してまいりますので、皆様には、今後も忌憚のないご意見・ご指導を賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

東京女子医科大学病院

医療連携・入退院支援部 地域連携室

TEL 03-5269-7160 (直通)

FAX 03-5269-7387

chiiki-renkei.bm@twmu.ac.jp

以上