

## 【調査概要】

### ■ アンケート対象

- ①川崎市内の内科、精神科、心療内科を標榜している医療機関並びに、当院で選択した介護系施設／事業所
- ②世田谷区、目黒区、大田区、品川区、狛江市並びに横浜市の一部（港北区、青葉区、鶴見区、都筑区）で、精神科、心療内科を標榜している医療機関
- ③上記に加えて過去3年間で紹介のあった東京都および神奈川県の施設  
合計1,539施設／事業所

- 回答方法                    記名方式による返送・FAX・WEB 3選択方式
- 実施期間                    2022年12月13日（火）～12月23日（金）
- 回答数                      356件（回答率：23.1%）

# <調査項目>

※Q5以外の設問は、いずれも複数回答可

## Q1、患者さんの紹介先を選ぶ際の基準を教えてください

- ① 紹介実績のある医療機関
- ② 連携先がある (連携先名: \_\_\_\_\_)
- ③ 受入決定の返答の早さ
- ④ アクセスの良さ (立地)
- ⑤ 治療費の安さ
- ⑥ 家族の意向
- ⑦ 駐車場の有無
- ⑧ 専門医がいるから
- ⑨ その他 (自由記載)

## Q2、当院に紹介した際に良かった点、その他評価する点をお聞かせ下さい

- ① 内科ドクター在籍による身体合併症への対応
- ② 訪問看護・デイケアが併設されている
- ③ 空床情報の提供
- ④ 病院スタッフの対応  
※内容について可能な範囲でご記載下さい
- ⑤ 今まで紹介した事は無い
- ⑥ その他 (自由記載)

## Q3、過去に当院に紹介した際に、問題があった点をお聞かせ下さい

- ① 受入決定が遅く、待たされた
- ② 患者受け入れ基準がわからない
- ③ 治療状況や退院時の経過報告が無かった
- ④ 患者さんに戻して貰えない事があった
- ⑤ 退院の事前連絡が無かった
- ⑥ 紹介した患者・家族からのクレームがあった
- ⑦ 対応が悪かった  
※具体的な事例について、可能な範囲でご記載下さい
- ⑧ 今まで紹介した事は無い
- ⑨ 特に問題は無かった
- ⑩ その他 (自由記載)

## Q4、今後当院に期待する取り組みはありますか？

- ① 精神科病院の公開講座(オンライン形式)
- ② 院内見学会(コロナ後)
- ③ 訪問診療
- ④ 専門職による訪問説明
- ⑤ 送迎
- ⑥ 特に無い
- ⑦ その他 (自由記載)

## Q5、第三者に当院を薦める可能性はどれくらいありますか？

(お薦め度に応じて0~10を選択下さい)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

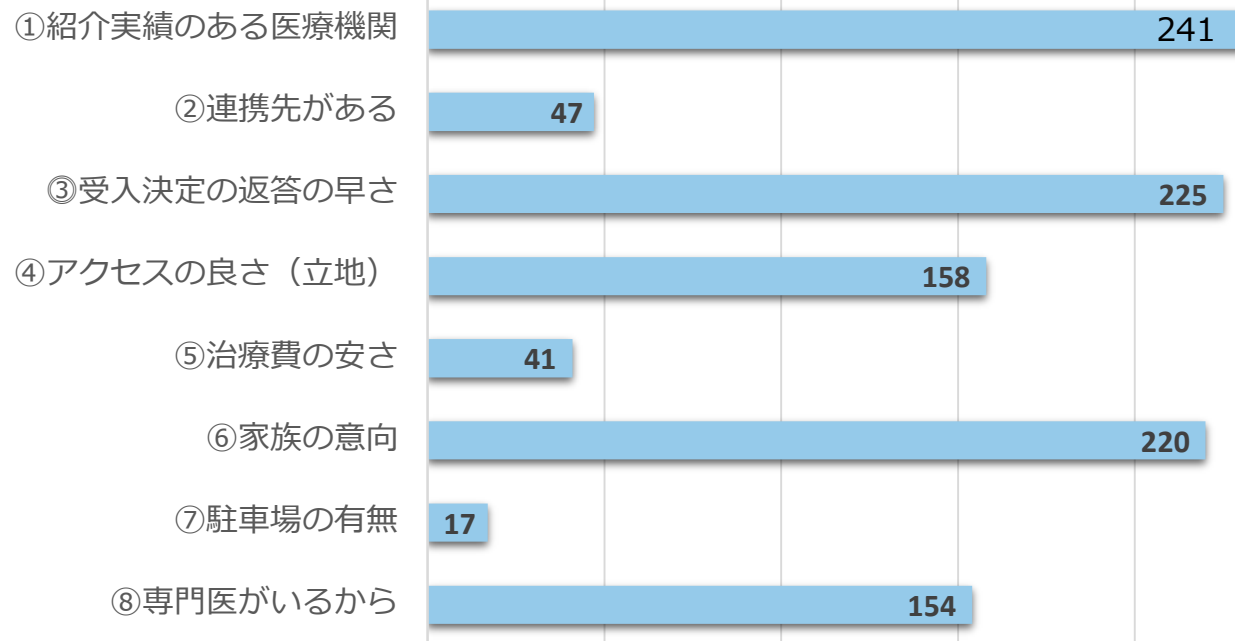
←お薦めする可能性が低い

お薦めする可能性が高い→

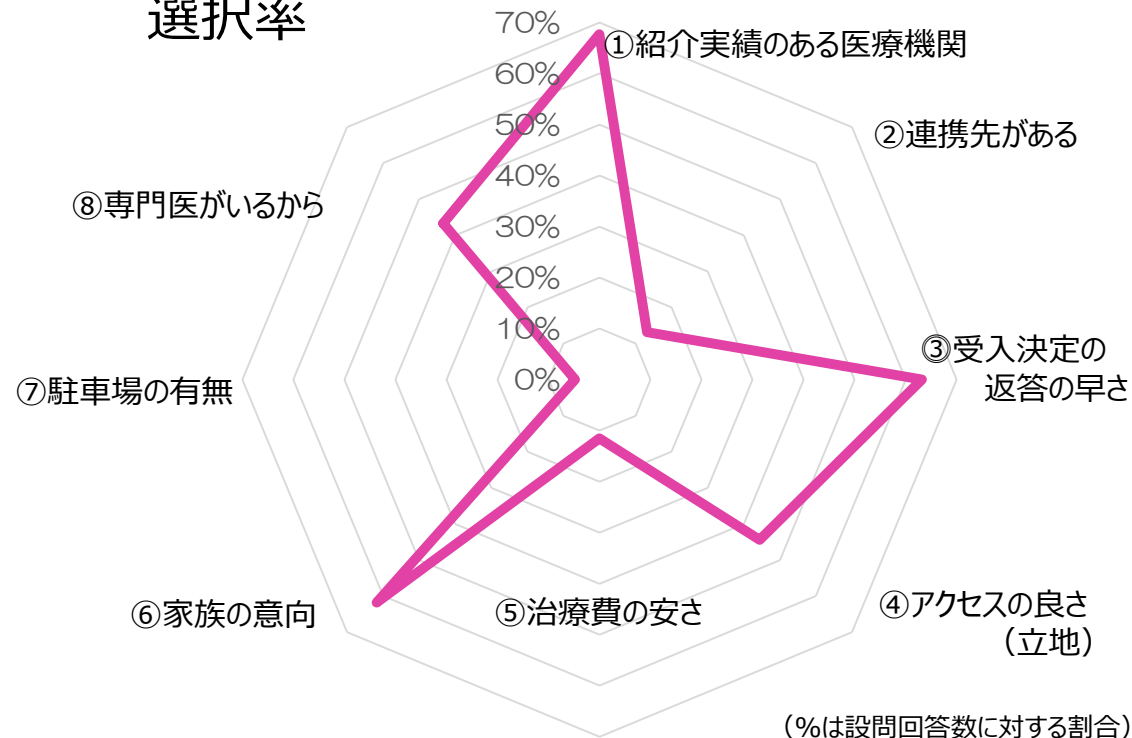
## Q6、その他、当院への質問・要望等ございましたら、お聞かせ下さい。

# Q1 紹介先を選ぶ際の基準を教えてください

## 選択数 (複数選択あり)



## 選択率



## <その他フリーコメント抜粋、順不同>

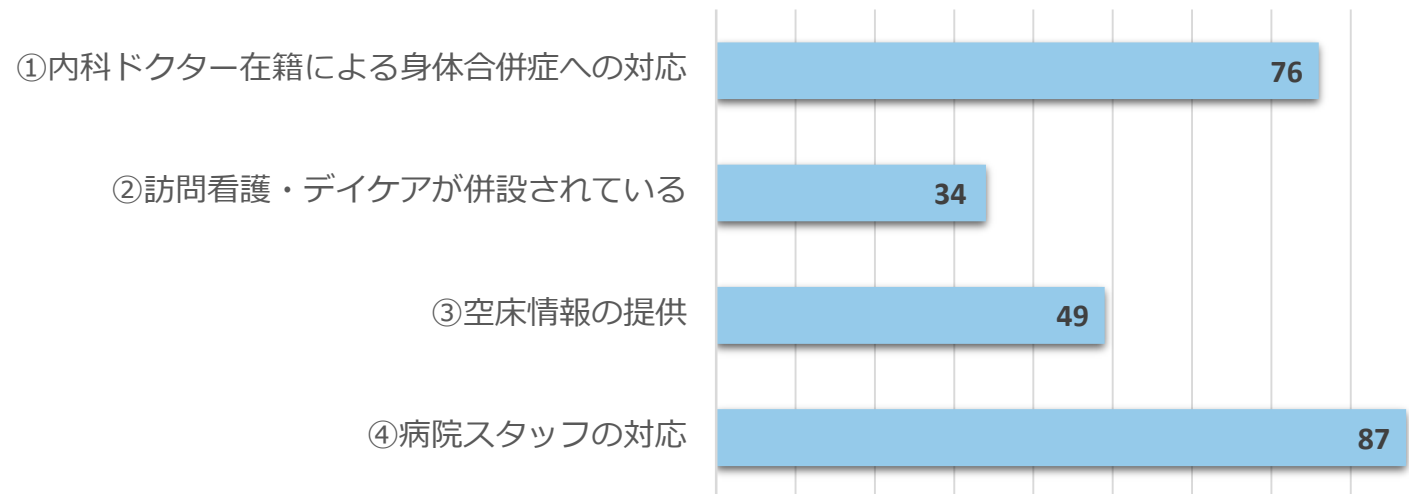
- ・空床や待機が少ない
- ・透析設備の有無
- ・病院の特徴と患者との相性
- ・担当者の当院への訪問とか「つながっている」との安心感
- ・急ぎの入院に対応していただけるか否か
- ・本人の意向
- ・実はまだ利用させてもらったことがありません
- ・毎日返信がある

- ・基本的に入院を断らない
- ・目的と合致する医師、等がいる事
- ・退院に向けた支援、連携をしっかり行って頂けるかどうか
- ・往診医に相談している
- ・患者さんの症状に必要な適性
- ・PSW、看護師の訪問が可能か。疾病が得意分野か。
- ・SWが親身に話を聞いてくれる
- ・精神科への転院の場合は急ぐ場合が多い為

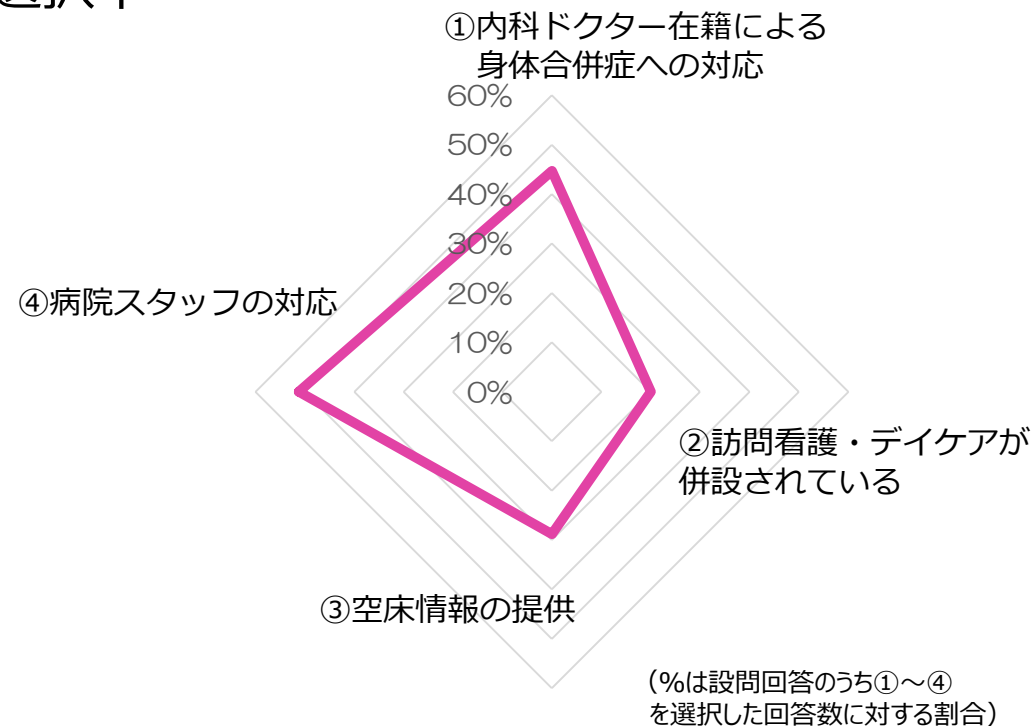
- ・初回の電話対応が良いかどうか
- ・評判のよさ
- ・受診歴、口コミ、評判を確認する
- ・チーム医療出来る体制がある事
- ・医療相談室の対応がしっかりしている事

# Q2 紹介した際に良かった点、その他

## 選択数 (複数選択あり)



## 選択率



## <その他フリーコメント抜粋、順不同>

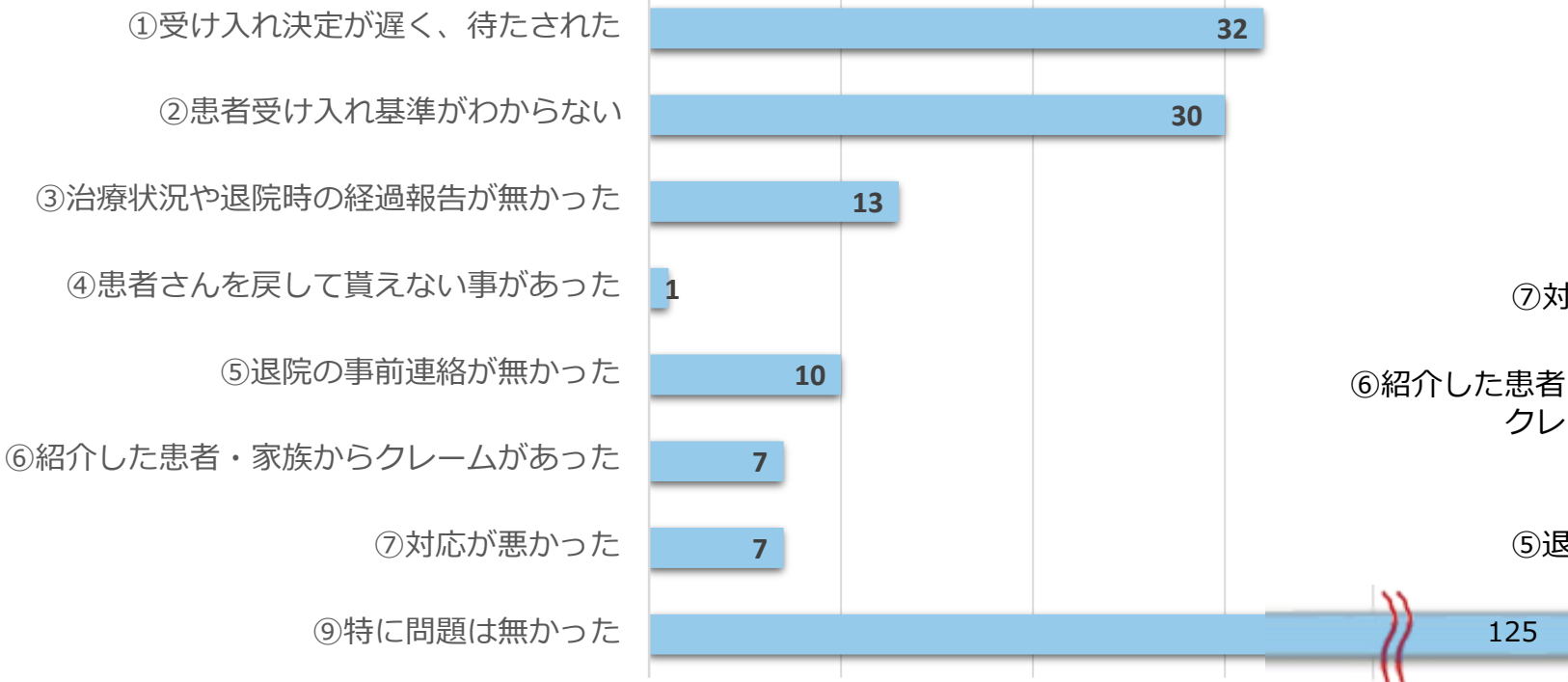
- ・心理士による詳細な心理検査が可能
- ・認知症対応の評価が高い
- ・近隣で入院出来る唯一の病院のため
- ・うつ病患者の早期受入れが良かった
- ・対応した方の対応が良かった
- ・診断内容、治療方針を迅速に報告してくれる
- ・適切に対応してくれている
- ・地域連携室との病診連携への取り組み

- ・後方移送先としてお世話になっている
- ・医事課、心理士と面識が多少ある
- ・このような地域連携アンケートをして頂ける事
- ・利用者から以前利用していた病院より良かったとのコメントあり
- ・精神科の専門病院のため、認知症症状で対応していただいた案件があるので
- ・患者さんに寄り添って対応して頂ける

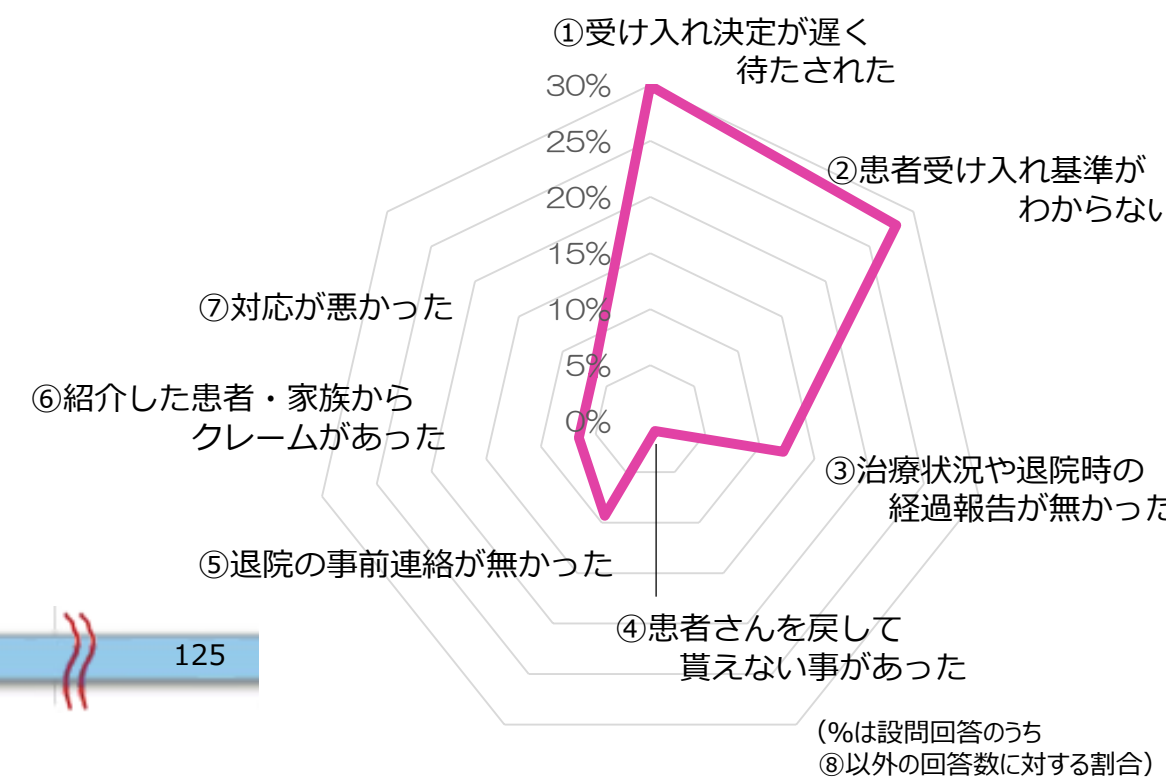
- ・レスパイト入院を受けてくれてよかった
- ・相談室と密に連携する事が出来、助かった
- ・急ぐ入院を受け入れて頂いた事
- ・電話対応が丁寧で、すぐ入院出来た
- ・入院の結果、患者が落ち着いた
- ・入院した方の回復状況が良かった

# Q3 過去に当院を紹介した際に問題のあった点をお聞かせください

## 選択数 (複数選択あり)



## 選択率



### <その他フリーコメント抜粋、順不同>

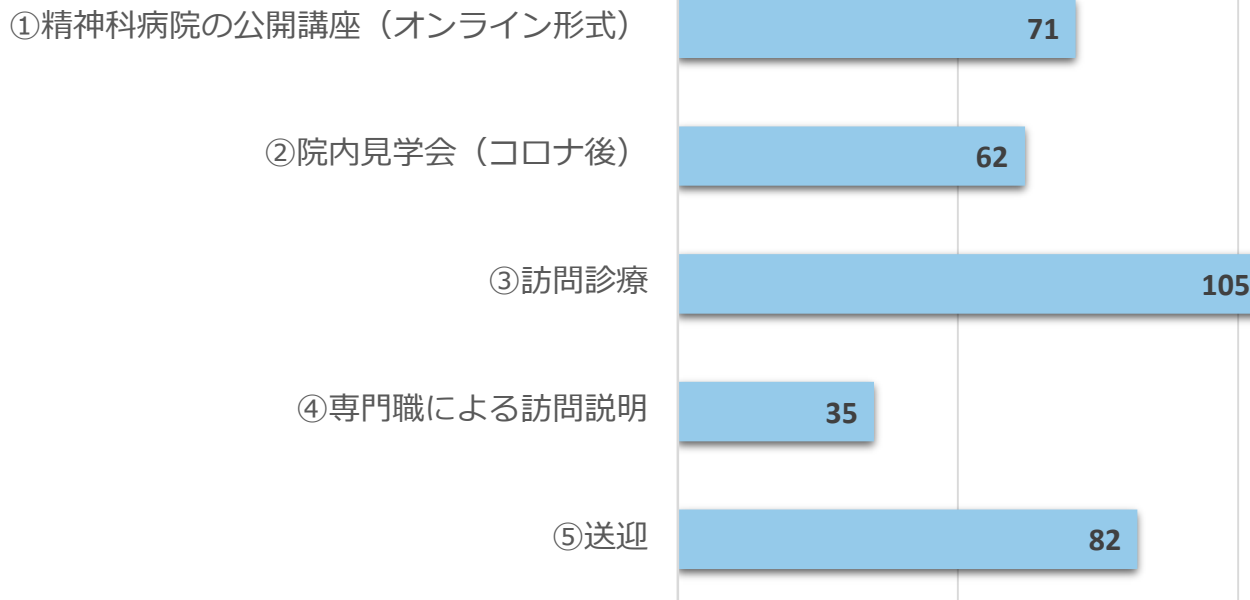
- ・満足度が不十分との話があった
- ・患者経由で紹介状を求められた結果、受入れされなかった。事前に直接話ができる方が良い
- ・紹介システムが良く判らない  
(直接医師に連絡出来るのか、など)
- ・キーパーソン不在や一時金が出せない事で受入れてもらえなかった

- ・ADLが下がった
- ・紹介したが、家族の意向で繋がらなかった
- ・緊急の入院の受け入れを断られて残念だった
- ・精神科単科病院はたくさんあるので、返答や入院受け入れが遅いと他院にお願いする
- ・紹介はしたが利用にはつながらなかった
- ・抗てんかん薬の採用がなく、受け入れ困難であった

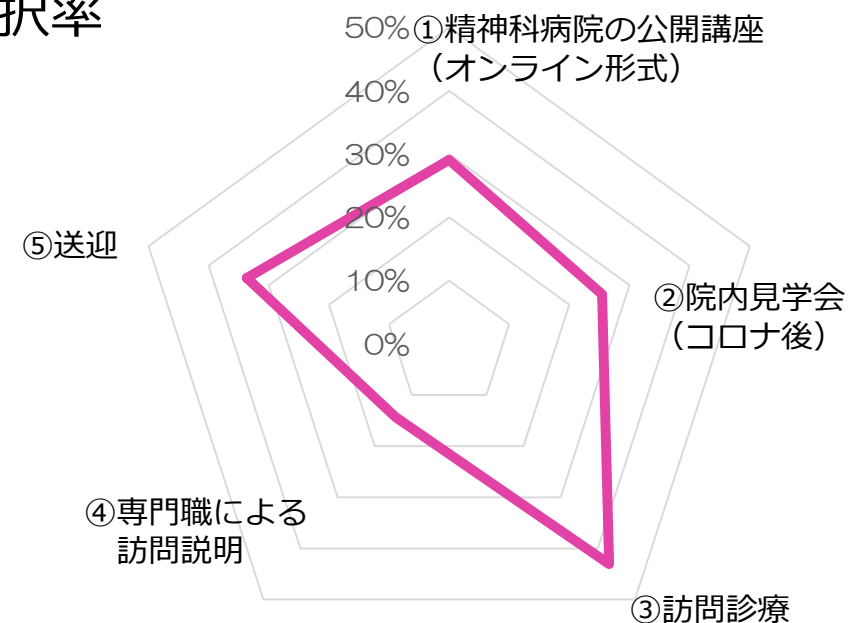
- ・手帳や自立支援医療などの診断書や案内なく退院しすぐに医療中断。本人の受療支援が大変だった
- ・家族の理解が得られずつながらなかった
- ・キーパーソン不在や一時金が出せない事で受入れてもらえなかった

# Q4 今後当院に期待する取り組み

## 選択数 (複数選択あり)



## 選択率



(%は設問回答のうち  
⑥以外の回答数に対する割合)

### <その他フリーコメント抜粋、順不同>

- ・児童思春期、強度行動障害 (知的障害) の入院治療
- ・精神科病院の公開講座
- ・入院受入れの可否をもっと早くして欲しい
- ・空床情報をオンラインかFAXで欲しい
- ・担当医からのフィードバック
- ・精神科医療に加えて内科医療の充実、情報提供
- ・認知症の外来診療を対応して欲しい
- ・早期の受入、在宅患者後方支援
- ・退院時カンファレンスの開催

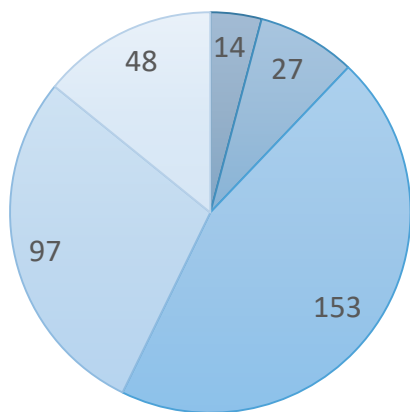
- ・認知症による機能低下とBPSD対応を計画的に連携して、入院まで完結させる
- ・かかりつけではない患者さんの訪問看護
- ・訪問看護を緊急対応にして欲しい
- ・特養等の施設との連携、入居者に重度認知症、精神疾患の利用者が増えてきている。施設内では内服調整がうまく出来ず、症状に苦しんでいる方に対し、適切な治療に結び付けてもらえるように地域との連携を強化して欲しい
- ・デイサービスの利用について知りたい

- ・ショートステイのような使い方が出来れば良い
- ・デイケアの送迎
- ・産前・産後のメンタル不調の方へのサポート
- ・空床状況や受入までの期間などの情報提供
- ・入院相談および退院相談 (精神科在宅医療)
- ・家族説明会 (病状の理解に向けた講座)
- ・地域の居場所見学会 (デイケアなどで) 退院イメージづくり

# Q5 第三者に当院を勧める可能性はどれくらいありますか？

回答者全体 (n=339)

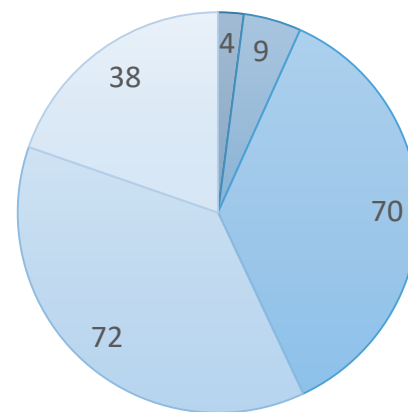
点数	回答数	割合
0~1	14	4%
2~3	27	8%
4~6	153	45%
7~8	97	29%
9~10	48	14%



■ 0~1点 ■ 2~3点 ■ 4~6点 ■ 7~8点 ■ 9~10点

紹介した事がある (n=193)

点数	回答数	割合
0~1	4	2%
2~3	9	5%
4~6	70	36%
7~8	72	37%
9~10	38	20%



■ 0~1点 ■ 2~3点 ■ 4~6点 ■ 7~8点 ■ 9~10点



# Q6 その他フリーコメント

## <フリーコメント種別>

連携関連	: 20件
受け入れ関連	: 22件
地域・施設の状況関連	: 7件
当院へのエール関連	: 10件
リクエスト	: 47件
その他	: 5件

## <コメント抜粋、順不同>

- ・小児の入院や知的障害のある自閉症成人の入院が可能だと助かる
- ・重度や急性増悪となった精神疾患患者の在宅症例など、入院相談したい
- ・心理テストの相談を受けていただいて非常に助かっています。返信も丁寧でありがたい
- ・療養病棟が空き次第連絡を頂きたい
- ・精神科診療において連携を継続させていただきたい
- ・認知症症状の強い方の在宅復帰困難など、多くのニーズに対応するためにも相談したい
- ・アルコール依存症の方の相談ができるようになるとうい
- ・認知症患者の受け入れ基準が知りたい
- ・精神科領域で困る事が多い。事例検討等がある場合は是非、参加したい
- ・軽度（介護度1～2）の認知症を外来で診て欲しい
- ・認知症病棟があるのを今回知った。今後紹介を考えたい
- ・在宅療養困難時の入院加療をお願いしたい
- ・不評である
- ・気軽に相談できる窓口があれば、もっと周知させて欲しい
- ・受診を進めるタイミングや困りごとなど専門の方からのアドバイスがあれば進めやすい
- ・訪問診療を行って頂ければ、第三者に薦める可能性が高くなる。病院 + 訪問診療 + 訪問看護 → ハートフルの強みになると思います。
- ・デイケアを探していた際、外来患者でなくても受け入れ可能だった。デイケアの詳細を見学してみたいです
- ・病態の悪化により継続入居が難しくなった方の受け入れをして欲しい。内服薬コントロールの為の入院を受けて欲しい
- ・認知症の重症の方の相談をしたい
- ・受診から入院まで、他院に比べて時間がかかる印象。初診時にその後の流れを判り易く説明して欲しい
- ・認知症をはじめとする精神疾患患者または疑わしい方の受診や入院に苦慮している。家族も精神疾患がある場合も少なくない。訪問診療から入院に繋げていただけたら連携しやすい
- ・高齢者の受け入れを積極的にして欲しい
- ・認知症や精神疾患(特に高齢者)への対応や関わり方についての講義を実施して頂けるとありがたい。地域連携室とのコミュニケーションが円滑になる取り組みにも期待したい
- ・相談員、看護師が丁寧であった
- ・認知症、高次脳機能障害のケアの受け入れをして欲しい
- ・距離があるので利用の機会が少ないが、説明があったので、利用を考えて行きたい
- ・訪問診療医との連携が余り無いので、相談しづらい
- ・送迎があれば利用する方がいる
- ・患者本人が受診を拒む事が多く、り家族やケアマネが相談出来る場所が無い
- ・緊急性が高い場合、診療情報ありきではなく介護保険意見書等の代替えを検討していただけると助かります
- ・受け入れてもらいましたが、入院後の情報がなかった
- ・閉鎖的な印象があり、気軽に相談出来ない
- ・指示書依頼に対して初めから対応が遅い
- ・退院後間もない方が不調となった際、退院後三ヶ月を経過していないとの理由で再入院を断られてしまった