

---

---

【新潟県立リウマチセンター】

患者満足度調査

---

---

調査結果報告書

令和2年3月



---

# 目 次

---

頁

第1章 実施調査の概要 .....	1
1. 調査の目的.....	3
2. 調査の設計.....	3
3. 集計・分析にあたって .....	3
第2章 外来利用者（患者）調査結果編.....	5
1. 調査回答者のプロフィール .....	7
①性別構成 .....	7
②年齢別構成 .....	7
③居住地別構成 .....	7
問1 施設・設備について .....	8
問2 受付・会計について .....	9
問3 診療について .....	10
問4 全体的な評価について .....	11
問5 施設・設備に対する改善要望があれば御記入ください。 .....	12
問6 御意見などがあれば御記入ください。 .....	13
第3章 入院利用者（患者）調査結果編.....	15
1. 調査回答者のプロフィール .....	17
①入院病棟別構成 .....	17
②性別構成 .....	17
③年齢別構成 .....	17
④居住地別構成 .....	18
問1 施設・設備について .....	19
問2 入院環境について .....	20
問3 受付・会計について .....	21
問4 治療について .....	22
問5 全体的な評価について .....	23
問6 施設・設備に対する改善要望があれば御記入ください。 .....	24
問7 御意見などがあれば御記入ください。 .....	25



# 第1章

---

実施調査の概要



---

## 1. 調査の目的

「新潟県立リウマチセンターご利用の皆様」がセンターに対し、どのようなお考えやご要望、意識をお持ちになっているかを伺い、今後の『信頼される病院づくり』の参考とするために実施しました。

## 2. 調査の設計

- (1) 調査病院：新潟県立リウマチセンター。
- (2) 調査対象：上記調査病院の外来患者（リハビリ利用者を含む）及び入院患者。
- (3) 抽出方法：患者への無作為依頼。
- (4) 調査方法：配布依頼後、対象者自記入式アンケート。
- (5) 調査時期：令和元年秋期～令和元年冬期。

## 3. 集計・分析にあたって

- (1) 図表中の「n」とは回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何件の回答に相当するかを示す比率算出の基数です。
- (2) 数値（%）は単位未満を四捨五入してあるので、総数と内訳の計が一致しないこともあります。
- (3) 本文及び図表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢があります。



# 第2章

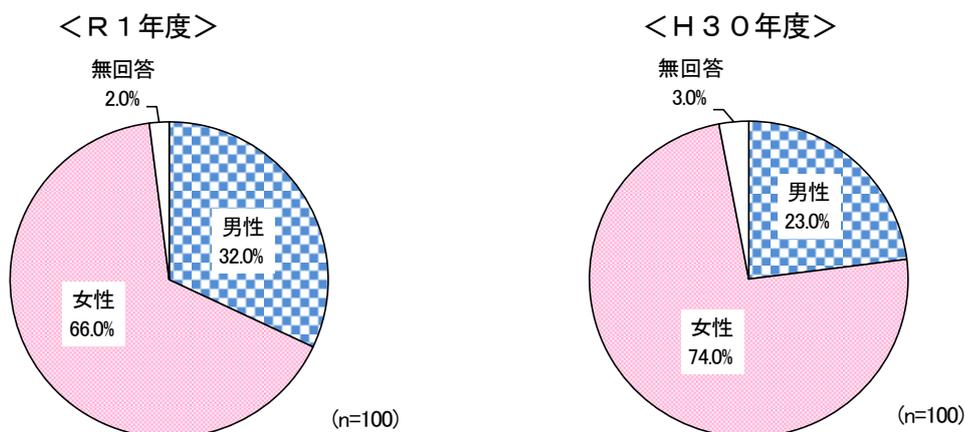
---

外来利用者（患者）調査結果編



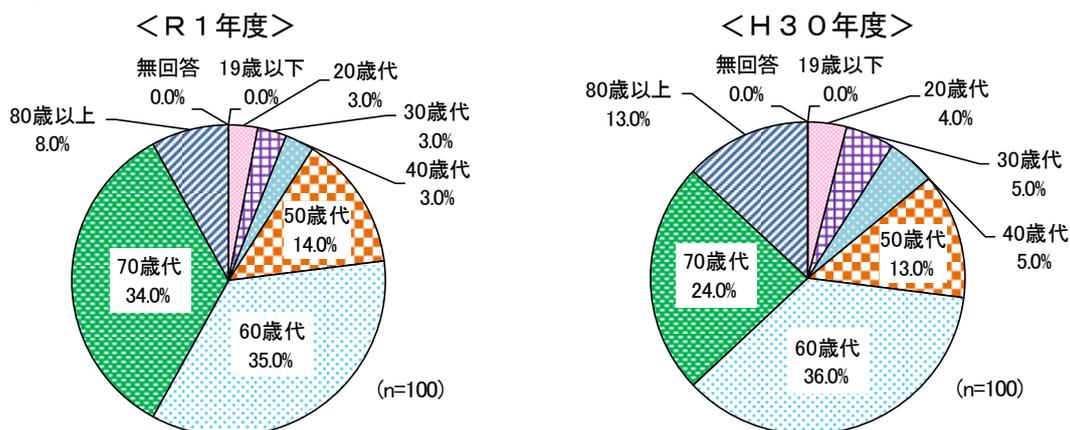
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①性別構成



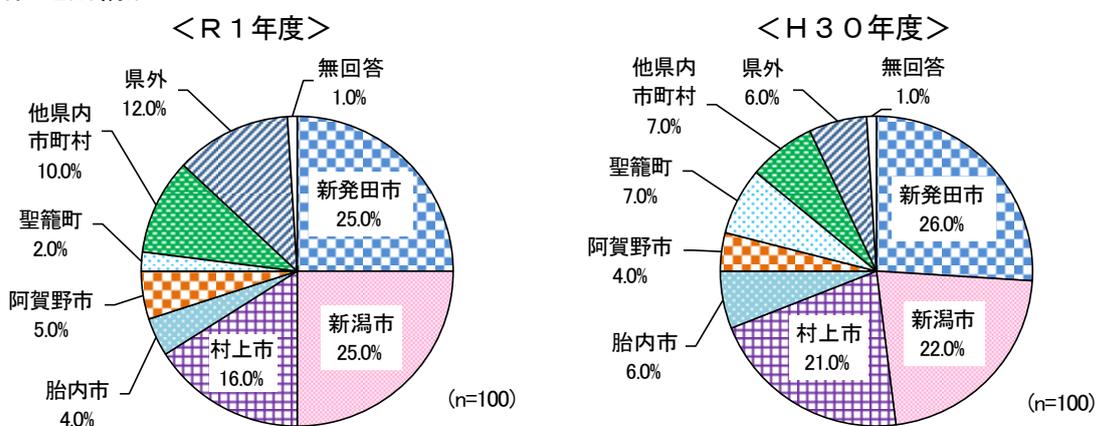
性別にみた構成は上図のとおりです。

## ②年齢別構成



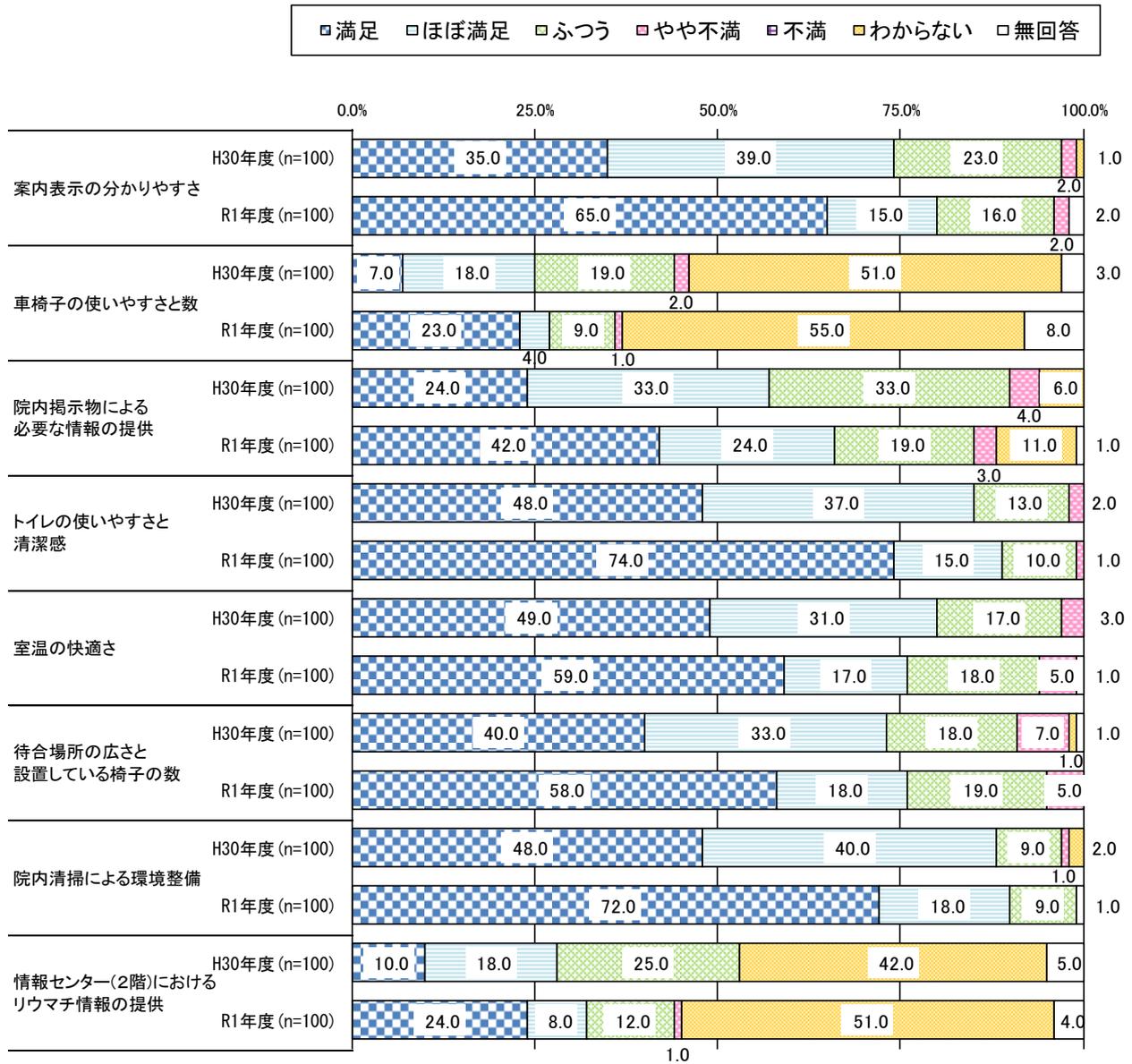
年齢別にみた構成は上図のとおりです。『50歳代～70歳代』の方からの回答が多くよせられています。

## ③居住地別構成



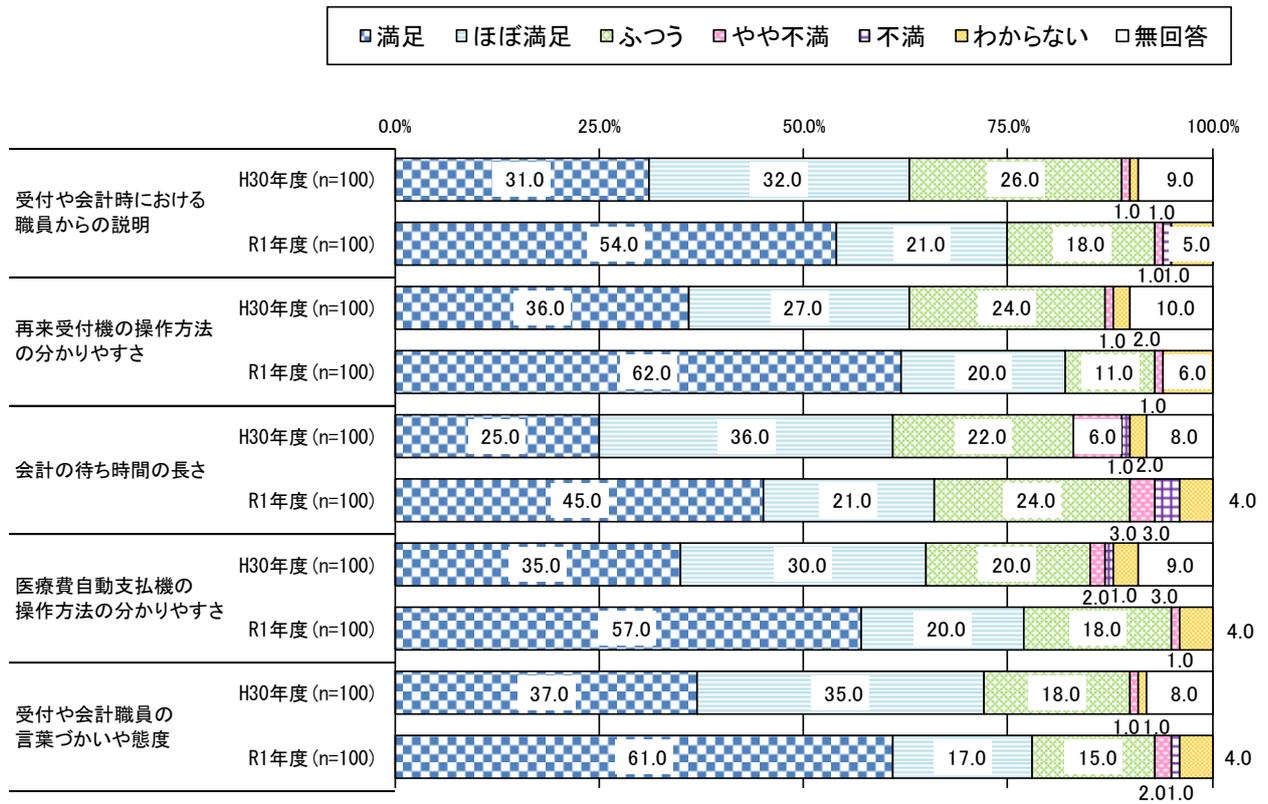
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新発田市」、「新潟市」、「村上市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています

# 問1 施設・設備について



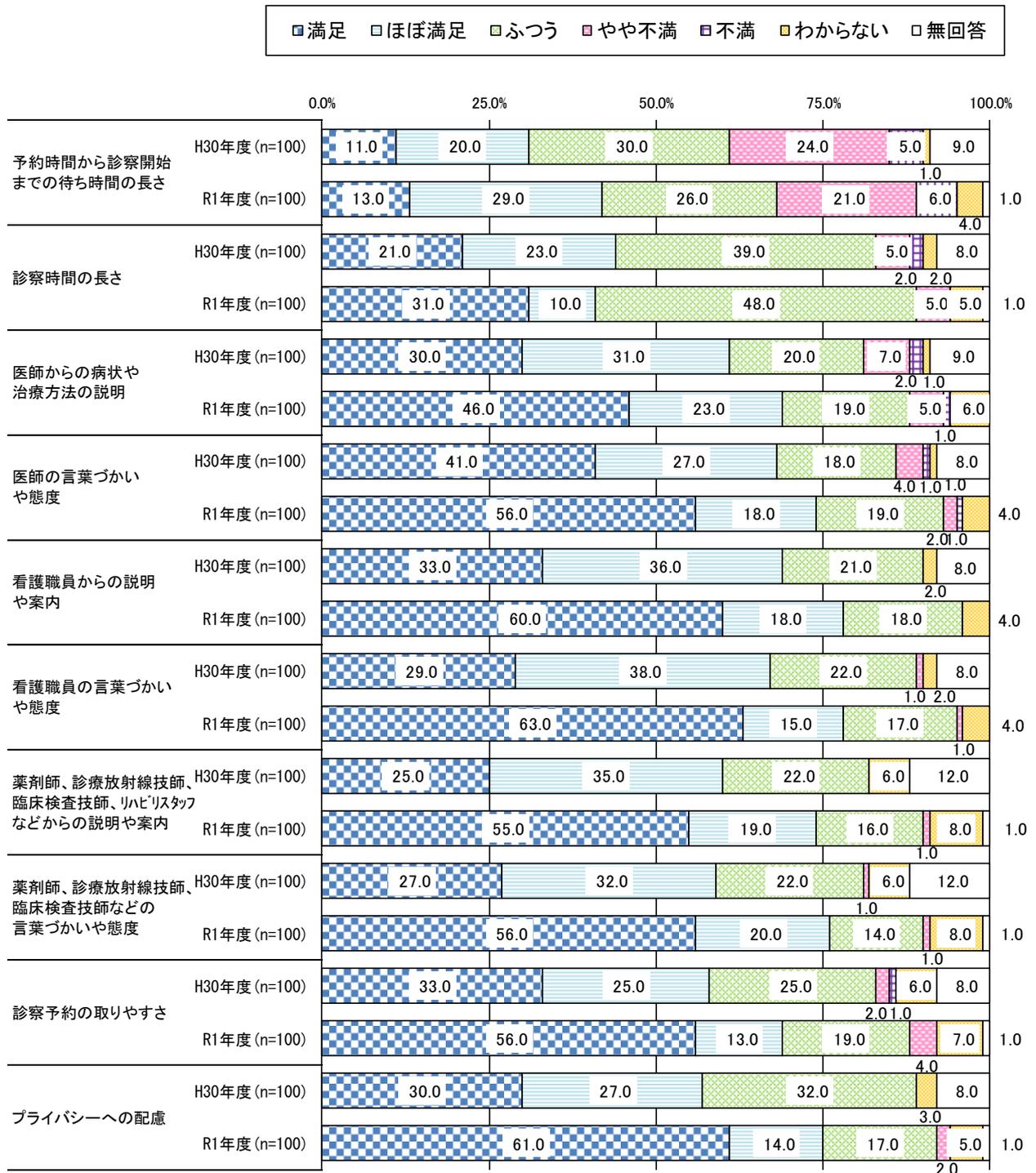
今年度も「院内清掃による環境整備」や「トイレの使いやすさと清潔感」への満足度が高くなっています。

## 問2 受付・会計について



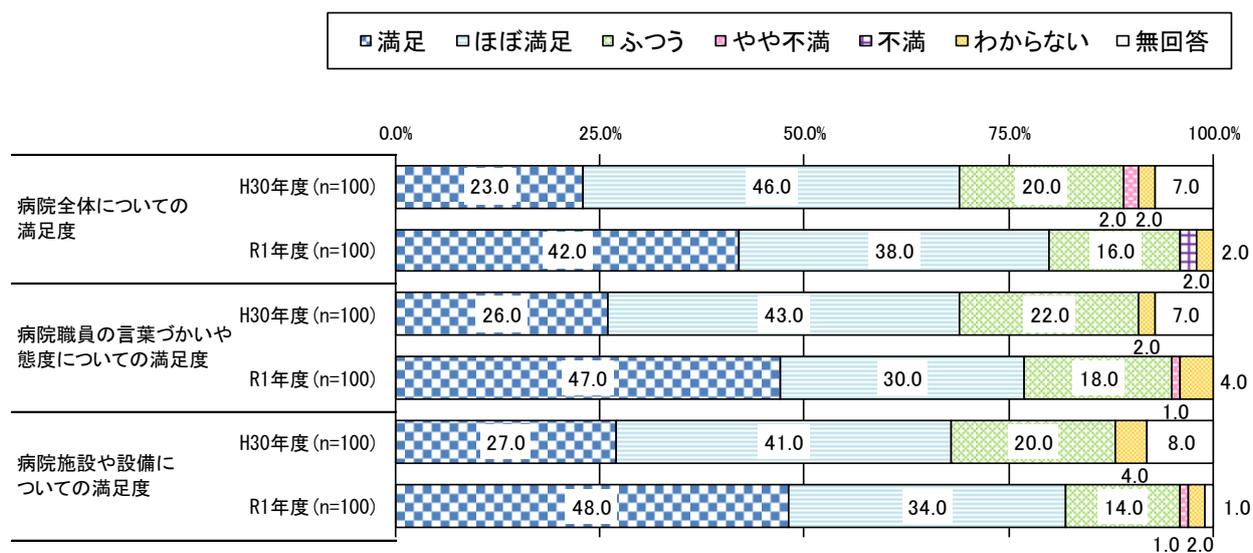
今年度は「再来受付機の操作方法の分かりやすさ」や「受付や会計職員の言葉づかいや態度」への満足度が高くなっています。

### 問3 診療について



今年度は「看護職員からの説明や案内」や「看護職員の言葉づかいや態度」への満足度が高くなっています。

#### 問4 全体的な評価について



今年度はいずれの項目も満足度が8割前後となっています。

問5 施設・設備に対する改善要望があれば御記入ください。

当病院施設・設備に対する改善要望（自由記載）を原文のまま下記に掲載しました。

- ◆ 駐車場のこんざつ。
- ◆ 駐車場がいつも混雑している。
- ◆ いい病院です！
- ◆ 受付から会計迄、いつも同じになれました。自分ではこのような施設と思い通っています。満足です。
- ◆ 大変お世話になっております。これからかぜの方がまちあいしつにごいっしょされることが多いと思います。かぜがみの方は別のおへやでおまちできるおへやがあると良いかと思ひます。
- ◆ 待合室のイス、背もたれにとどかず背のひくい人は使いづらい。
- ◆ 満足している。
- ◆ 会計リユーマチセンター内科、ひふ科→別会計となっているが別々にとらないでほしい。
- ◆ 満足しています。
- ◆ いすの高さがもう少し低くなるとよいです。
- ◆ 駐車場が混雑していて入りにくい。
- ◆ 部屋の温度があつい。
- ◆ 今日はあついです。
- ◆ 今日はあつい。（部屋の温度）
- ◆ 外来トイレがたまに紙くずが落ちている事がある。特にではありませんが。最もすぐ素手でさわれない場合もあると思ひますが、目につく所に紙くず専用のゴミBOXがあると良いと思ひます。（ろう下のすみとか）
- ◆ 駐車場の案内人が居たらいい！！（空きがあつたとしてもどこに空スペースがあるのか分からないから）
- ◆ 満足です。
- ◆ 駐車場がわかりづらい。
- ◆ 駐車場が朝とてもこんでいる時がある。
- ◆ 駐車場から屋根をつけてほしい。（1カ所屋根がない所がある。）

## 問6 御意見などがあれば御記入ください。

当病院について改善を望むことや提案、要望など（自由記載）を原文のまま下記に掲載しました。

### （提案や要望）

- ◆ 毎回良くしていただいています。リウマチセンターで働く全ての方に感謝しています。親切にしてくださいありがとうございます。
- ◆ いつも親身になってきて下さり安心する。不安が軽減される。安心してリウマチセンターに受診できる。先生方、看護師さんにはいつも親切にしてもらい命を何度も助けてもらいありがたい。看護師さんは、いつも声かけて下さり、「だいじょうぶ」といった言葉をかけて下さる。外来でも入院でも、ここなら「だいじょうぶ」だと、信じてます。
- ◆ 待ち時間の長い！
- ◆ 小さな地方にとっては、とても大切な病院です。高令になってからはとても重要な事だと思います。
- ◆ 早く良くなればいいです！！
- ◆ どなたも親切に対応していただきありがたく思っております。長く通院する施設と思いますのでよろしくお願い致します。
- ◆ 先生方、看護師さんスタッフのみなさんはとても質が高くよく勉強してスキルアップされています。頭が下がります。これからも宜しくお願い致します。
- ◆ リューマチの病院を増やしてほしい。
- ◆ 瀬波病院の時は先生がよく気にかけてくれてよかった。
- ◆ 満足しています。
- ◆ 満足しています。
- ◆ 満足しています。
- ◆ 先生のしゃべり方が早口。ゆっくりお願いしたい。
- ◆ 薬を減らすと病院にお金が入るとい事なのですが、その為に恐らく必要であった薬まで減らされ案の定、快方には向かいませんでした。患者をもう少し”人間”として扱って欲しいです。予約変更の時も余りに態度が冷たすぎて、傷つくこともありました。改善の程、宜しくお願い致します。
- ◆ 検査結果の詳しく分かるパンフレットがあるとよい。英文字なのでどういう事なのか分からない。
- ◆ 満足しています。
- ◆ 待ち時間が長い。
- ◆ 待ち時間をもう少し短くしてもらおうとありがたい。
- ◆ 待ち時間が長い時がある。
- ◆ いつも、みなさんにやさしく、そして声かけていただいていますし、病院の方の笑顔に接して安心もしております。
- ◆ 初めての方に、もう少ししていねいに説明あったらよいと思いました。ありがとうございました。（以前に比べてよくなりました。）
- ◆ お医者様、看護師さんが不足しているように思います。



# 第3章

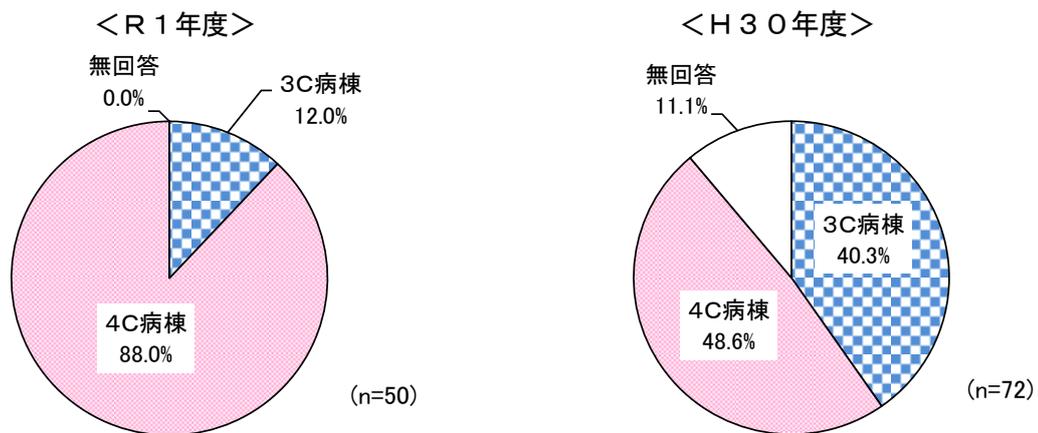
---

入院利用者（患者）調査結果編



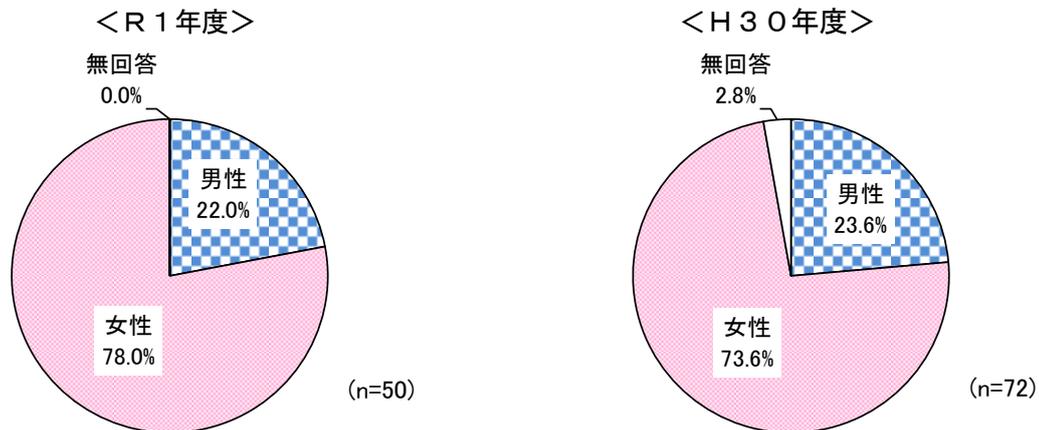
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①入院病棟別構成



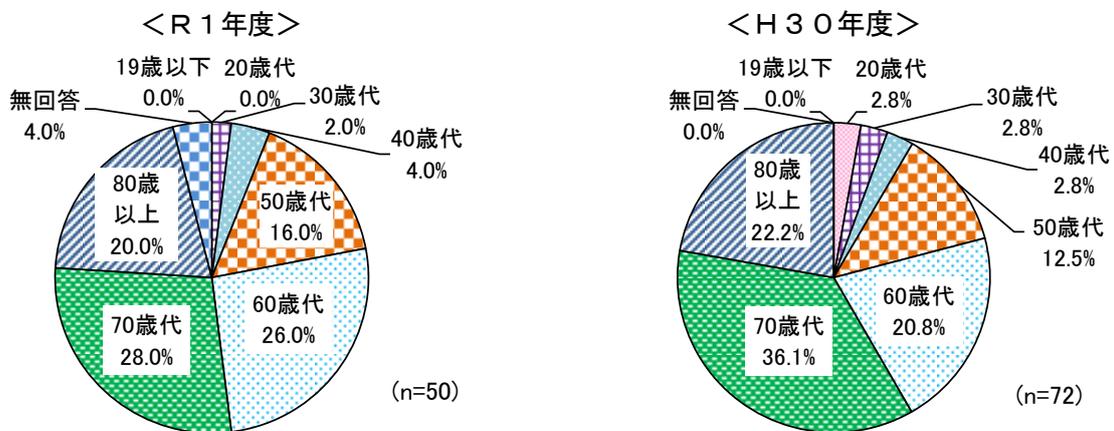
入院病棟別にみた構成は上図のとおりです。

## ②性別構成



性別にみた構成は上図のとおりです。

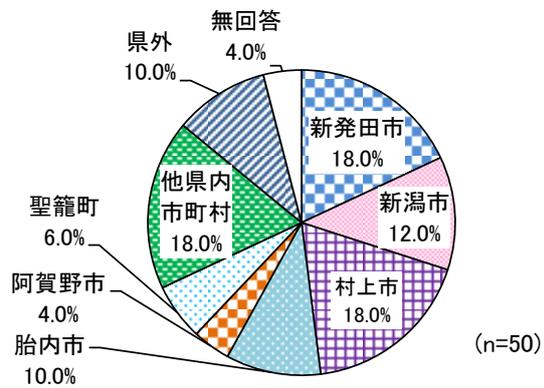
## ③年齢別構成



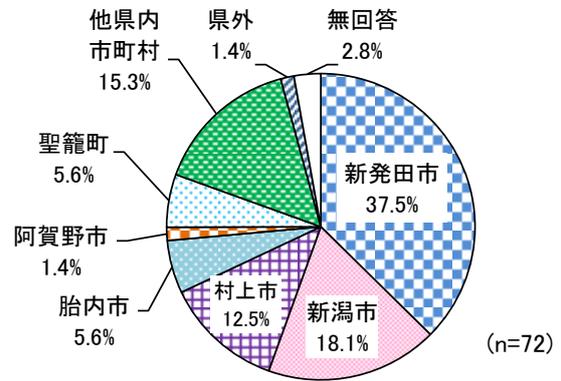
年齢別にみた構成は上図のとおりです。『60歳代～80歳以上』の方からの回答が多くなっています。

④居住地別構成

< R 1 年度 >



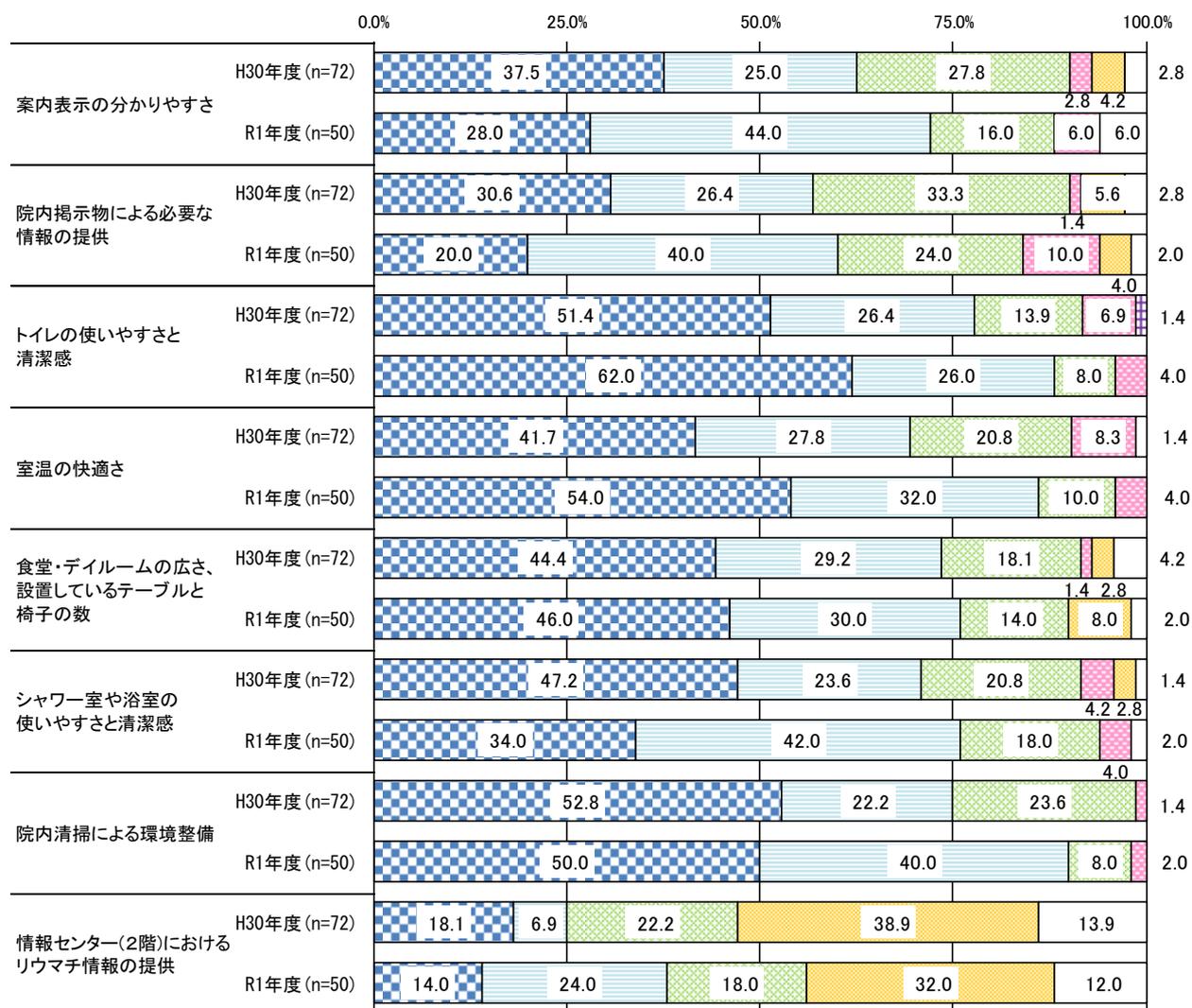
< H 3 0 年度 >



居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新潟市」、「新潟市」、「村上市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

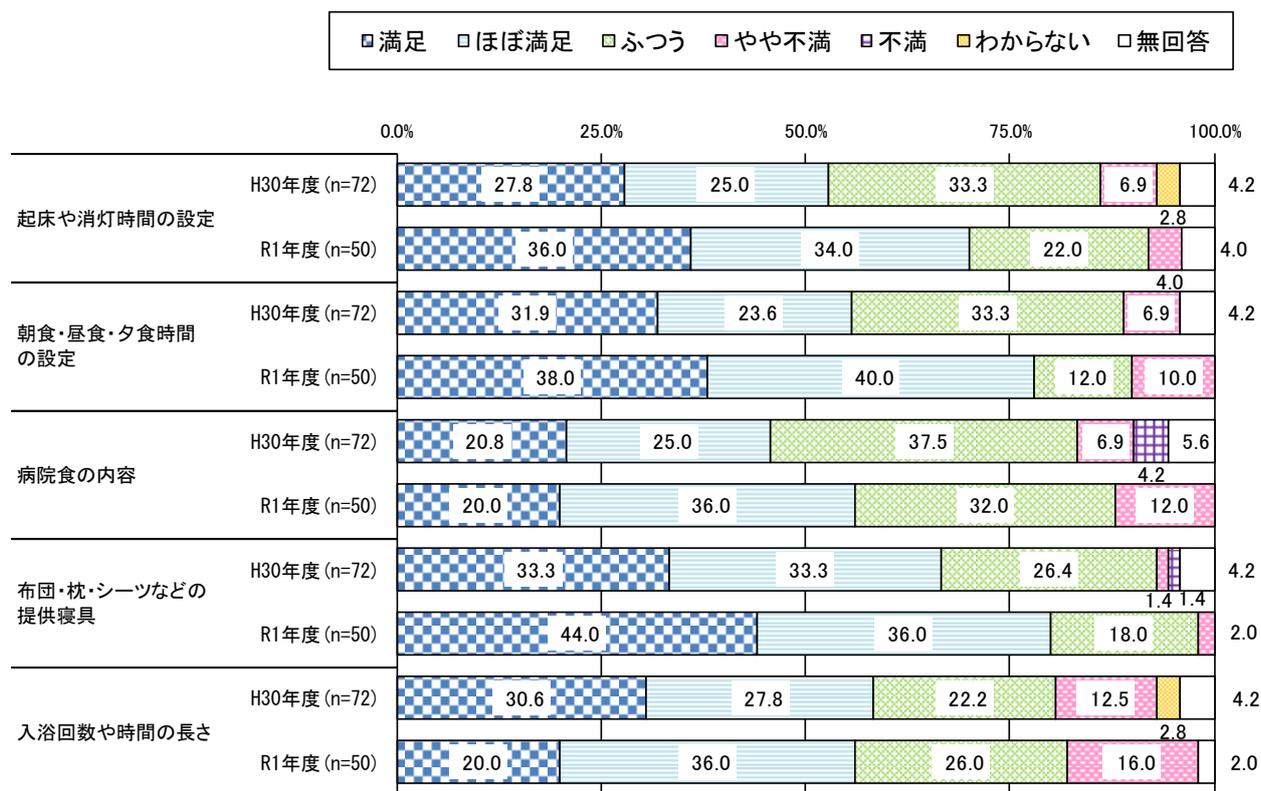
# 問1 施設・設備について

満足
 ほぼ満足
 ふつう
 やや不満
 不満
 わからない
 無回答



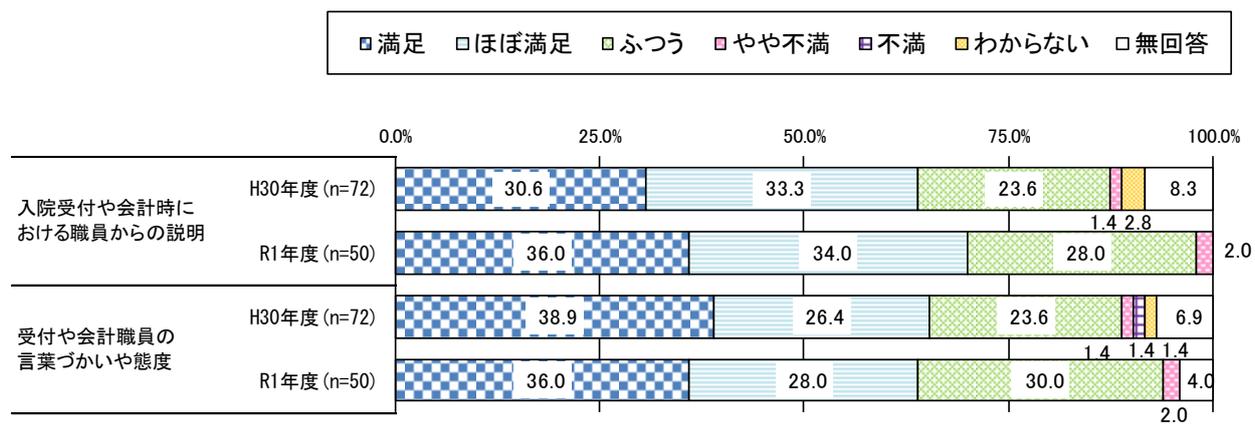
今年度も「トイレの使いやすさと清潔感」や「院内清掃による環境整備」への満足度が高くなっています。

## 問2 入院環境について



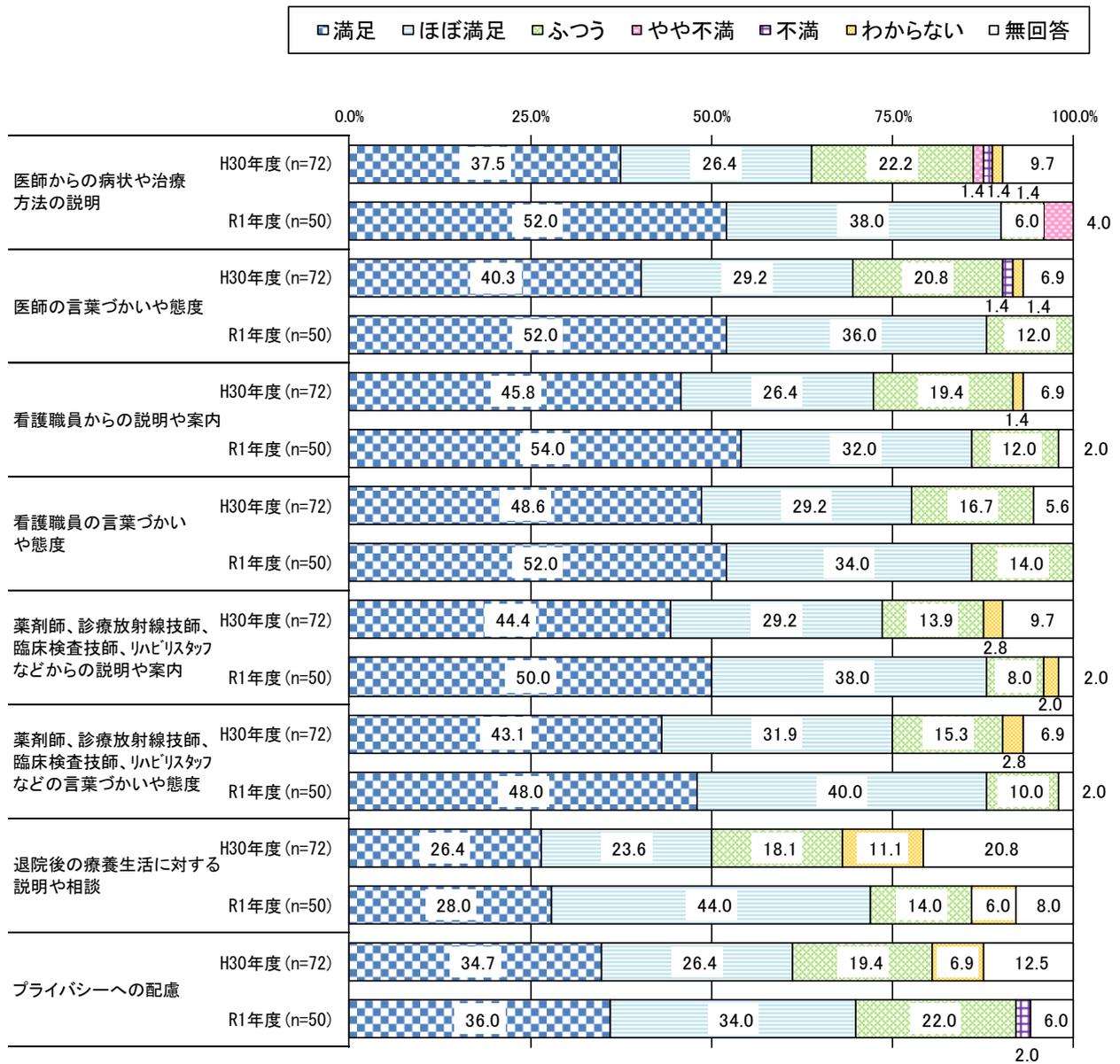
今年度も「布団・枕・シーツなどの提供寝具」への満足度が最も高くなっています。

### 問3 受付・会計について



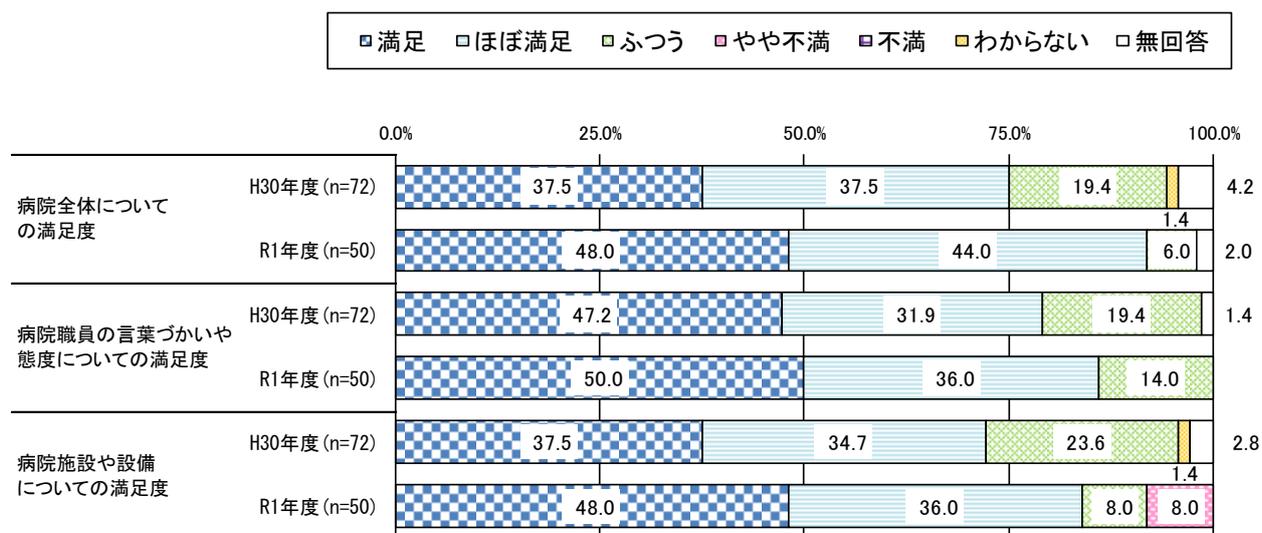
今年度は「入院受付や会計時における職員からの説明」への満足度が7割となっています。

## 問4 治療について



今年度は「医師からの病状や治療方法の説明」への満足度が最も高くなっています。

## 問5 全体的な評価について



今年度は「病院全体についての満足度」への評価が最も高くなっています。

---

問6 施設・設備に対する改善要望があれば御記入ください。

当病院施設・設備に対する改善要望（自由記載）を原文のまま下記に掲載しました。

- ◆ 良いと思います。
- ◆ トイレのベン座が高く感じます。気のせいかな？
- ◆ テレビ料金が高い。
- ◆ 一般の人（面会に来た方々）が使用できるトイレがあっても良いのではないのでしょうか。患者用のトイレが横にあるのはいいですが、一般の人は、入りづらいとの事を言われました。
- ◆ エアコンの温度調節が、スムーズにいかないように思うので改善してほしい。
- ◆ 十分満足してます。
- ◆ A T Mが労金しか入金できなく不便です。第四銀行位使用できても良いのでは？
- ◆ 外来の待合室に暦お願い致します。
- ◆ 満足しております。
- ◆ 照明に無駄。
- ◆ 個室に入浴設備があれば、なお素晴らしいです。

## 問7 御意見などがあれば御記入ください。

当病院について改善を望むことや提案、要望など（自由記載）を原文のまま下記に掲載しました。

- ◆ リハビリスタッフの皆さんはやさしくて言葉もていねいで気持ちよく過させて戴きました。（入院中は）
- ◆ 先生はもちろん感謝しかございません。歩けるように治療していただきました。看護師さんの深い観察におどろいています。親切だけではなく適切な助言や又行動に感謝です。ありがとうございます。
- ◆ 年齢のせい、電気の無駄が多い気がします。
- ◆ メニュー表はホールに掲示してあるのでは、年配の方とか足の悪い方、寝たきりの方は、わざわざ見に行きません。1人1人名札の紙に手間ですがメニューを書いて（印字）あげればひと目でわかって良いと思います。1日のスケジュールがアバウトすぎます。先生の診察、リハビリ、等、何時位というスケジュールが把握できればシャワー、洗濯等こちらの予定もたてやすいです。シャワーの時間も自由ですが車イスの方は午前中優先とか表示してあげたらと思います。売店、展望室、等併施設への案内がわかりづらいです。休日の面会時の出入口がわからなく救急の裏口からというのが知りませんでした。面会時間だけでなく、表示してほしいです。
- ◆ 2度目の手術、入院でしたが、医師の先生はじめ看護師さん、リハビリの先生方、介助師の方々皆様が細かなところまで手早く適切に配慮していつも変わらず優しい言葉、暖かな態度で接して下さり心より感謝いたしております。特に介助師の方々には自分の手の届かない所まで全身汗びっしょりになりお世話して頂き優しくして頂いて、自分のいたらないグチ話など聞いていただいて、大変嬉しく、申し訳なく思っております。本当に有り難うございました。心より感謝しております。（指まだ完治してないので、読みづらい字で申し訳ございません。）
- ◆ 皆さんやさしく親切で良くしていただいています。
- ◆ ベットの回りに色々な線があり迷う事が多々ある。
- ◆ 看護師さんの一人一人に対する細かい心遣い分単位の仕事への優しい接待を感謝感激を毎日ベッドで感じております。そして、この事を家の者がなーにも知らないでいると思うと腹立つ事があります。今回程リウマチという病気の恐ろしさを知りました。本当に長い間お世話様になりました。
- ◆ 駐車場の朝の混雑が診療前の血液、尿検査の時間が遅れが診療の遅れから先生方の食事の時間にいつも心痛めています。前日の検査をすすめている事は知っていますが遠方の人達には無理な事から事情は解りますが駐車場の拡張が出来ないものかとも思っています。入院者の家族が用で来院する時も少子高令で大変です。薬局に無断で駐車、走って来る事も多いので大変です。
- ◆ リウマチ治療に関し、行き場のない自分を受け入れて頂き感謝申し上げます。また暖かくご親切な皆様に囲まれ、ゆっくり治療に専念するとともに心穏やかに過ごすことができました。貴院がすべてにおいて素晴らしい施設であることに疑いの余地はありませんが、それもすべては皆様の心のこもった「接遇」があるからこそです。まだ少し残して居りますが、109日間、大変お世話になり誠に有難うございました。2019、12、4 ●●号室 ●● ●●◎●●先生、●●先生、リハビリ、すっごく楽しかったです！有難うございました！
- ◆ リウマチセンターに関しては、同じ病気を持って仲間として、意見を出し合う→良い場所だと思っています。数回、入院を繰り返している私は、入院する度に友達を増やし、今でもお付き合いをさせてもらい、その時期の情報を聞いたりして、お互いはげまし合っています。同じ病気をもっているからこそ痛みもつらさもわかりあえる…と感じます。その様な交流の場を使ってもらいたいと思います。