
【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3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ご記入ください。	12
問6 御意見などがあればご記入ください。	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ご記入ください。	24
問7 御意見などあればご記入ください。	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2年秋期～令和2年冬期。

3. 集計・分析にあたって

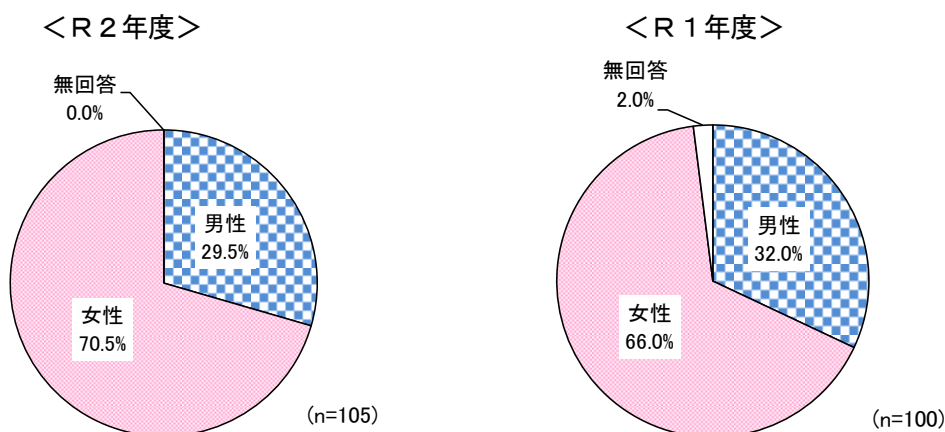
- (1) 図表中の「n」とは回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何件の回答に相当するかを示す比率算出の基数です。
- (2) 数値（%）は単位未満を四捨五入してあるので、総数と内訳の計が一致しないこともあります。
- (3) 本文及び図表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢があります。

第2章

外来利用者（患者）調査結果編

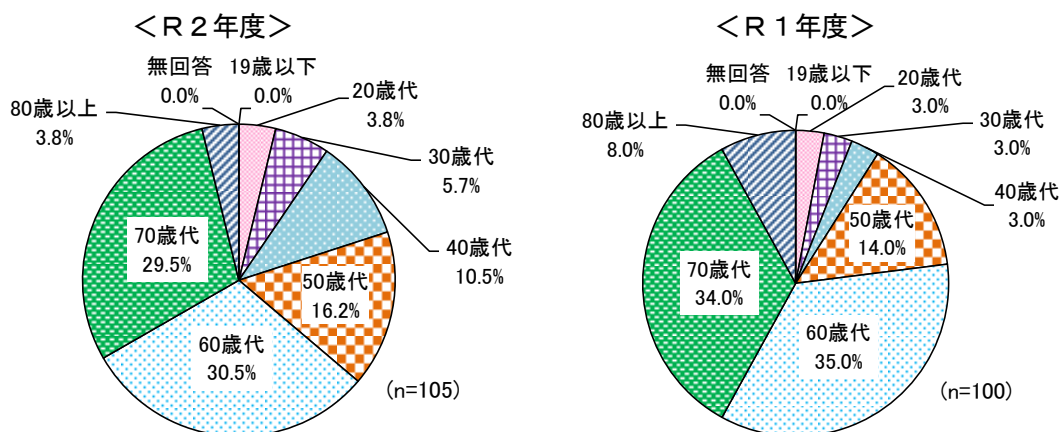
1. 調査回答者のプロフィール

①性別構成



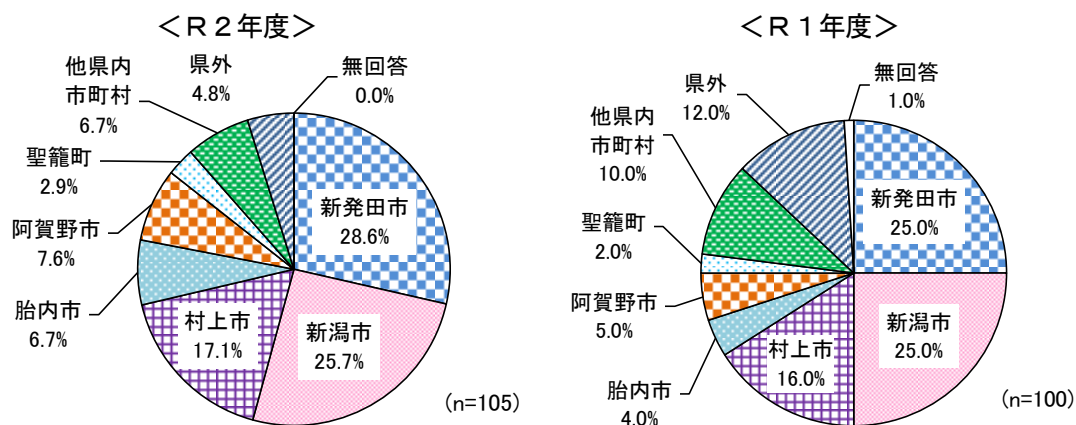
性別にみた構成は上図のとおりです。

②年齢別構成



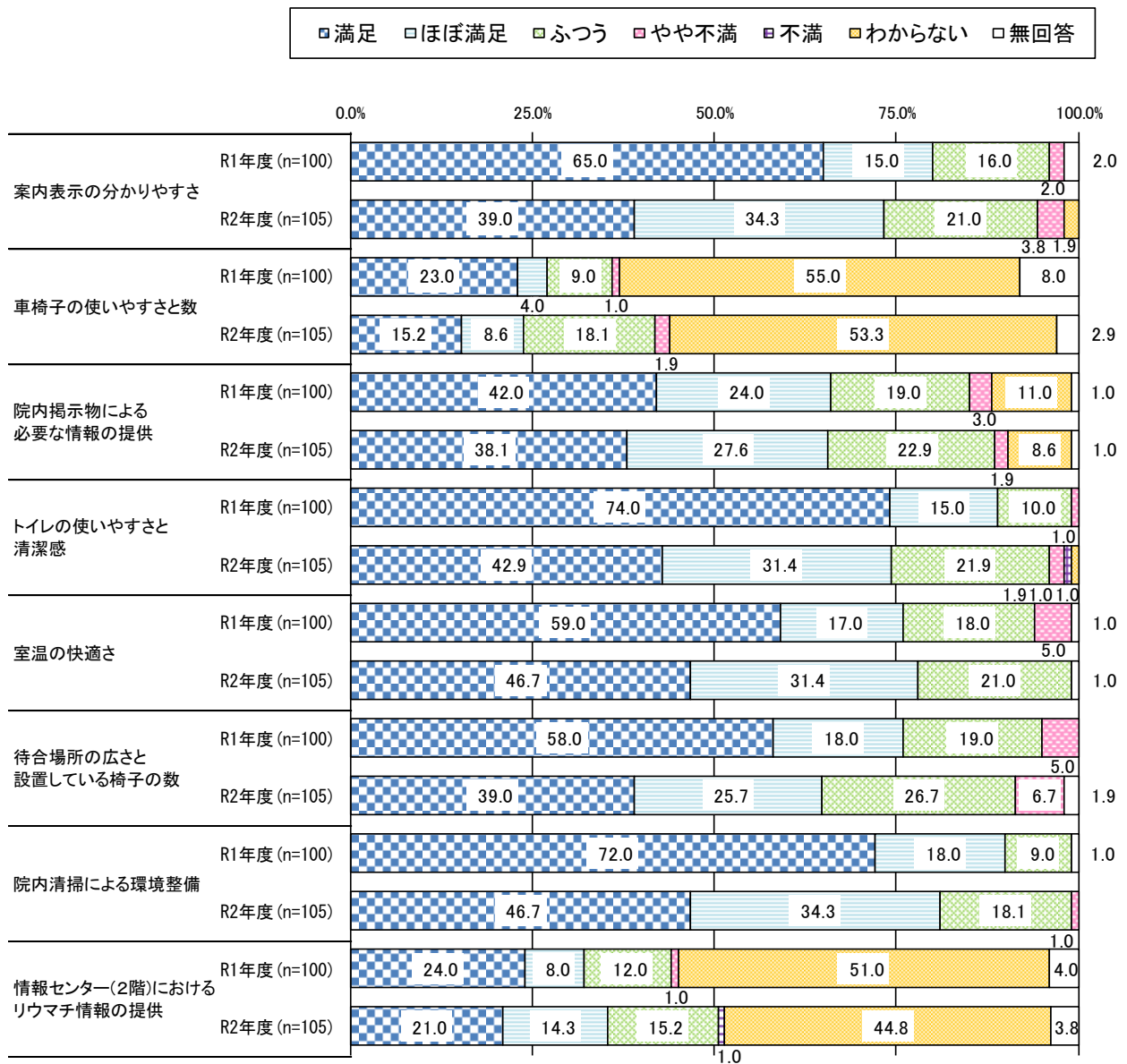
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「60歳代」、「70歳代」の方からの回答が多くよせられています。

③居住地別構成



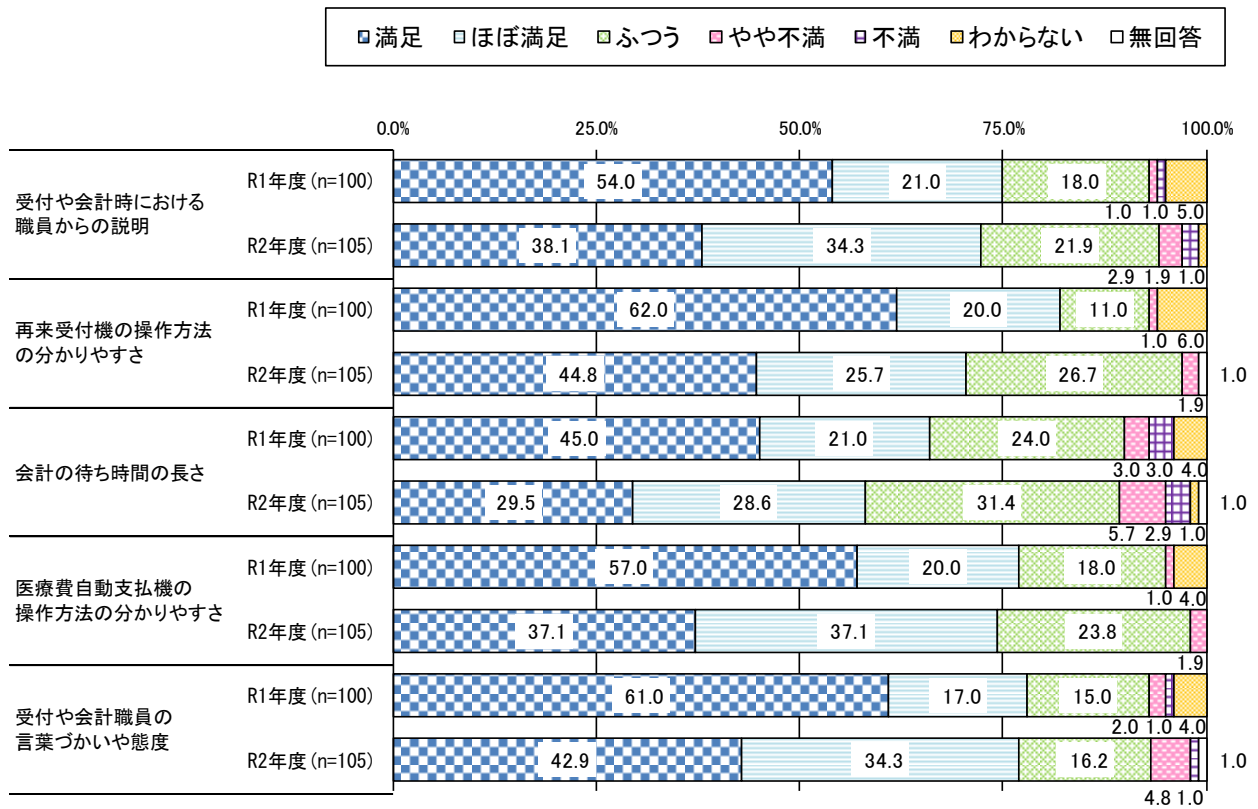
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新発田市」、「新潟市」、「村上市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

問1 施設・設備について



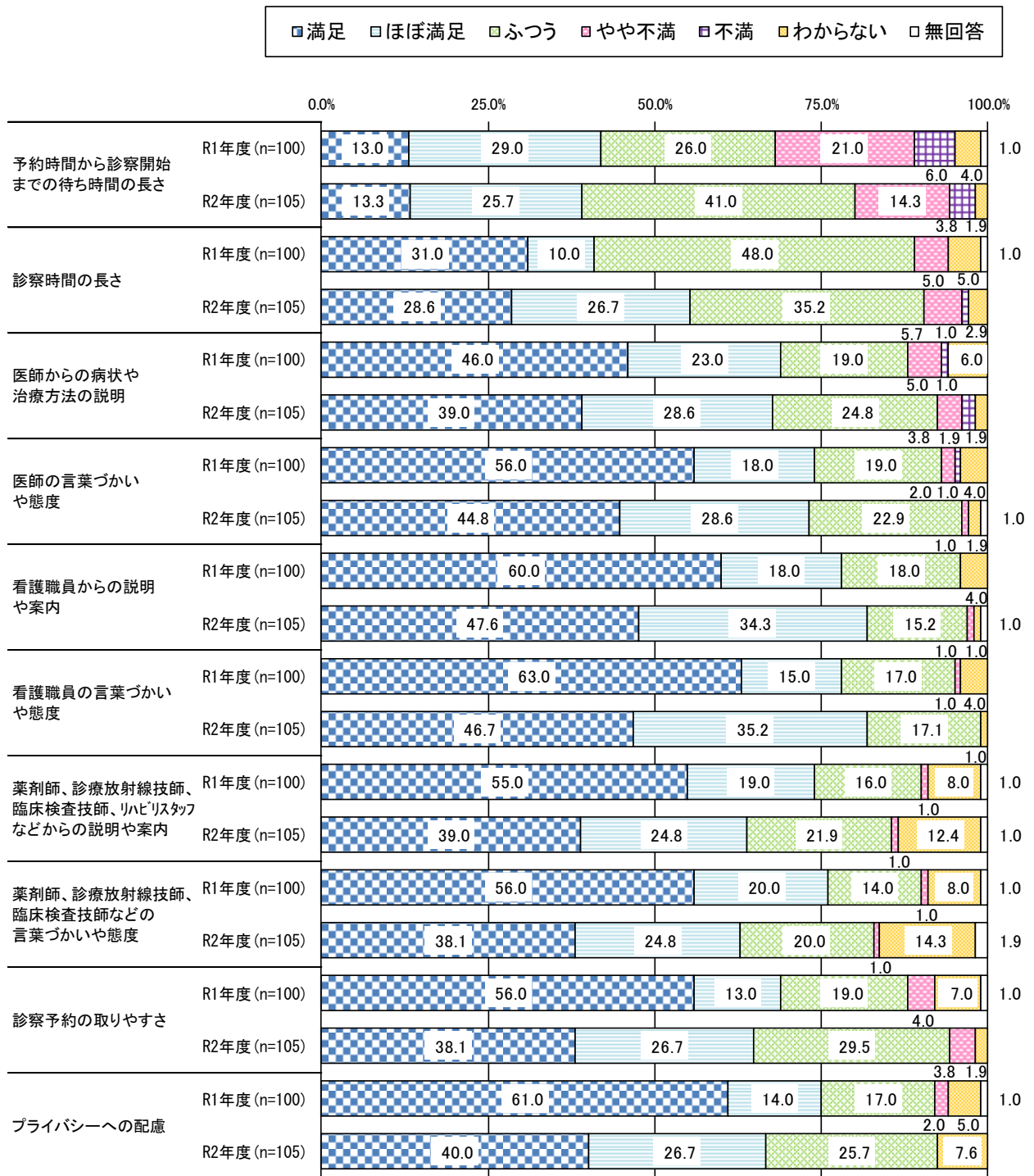
今年度は「院内清掃による環境整備」や「室温の快適さ」への満足度が高くなっています。

問2 受付・会計について



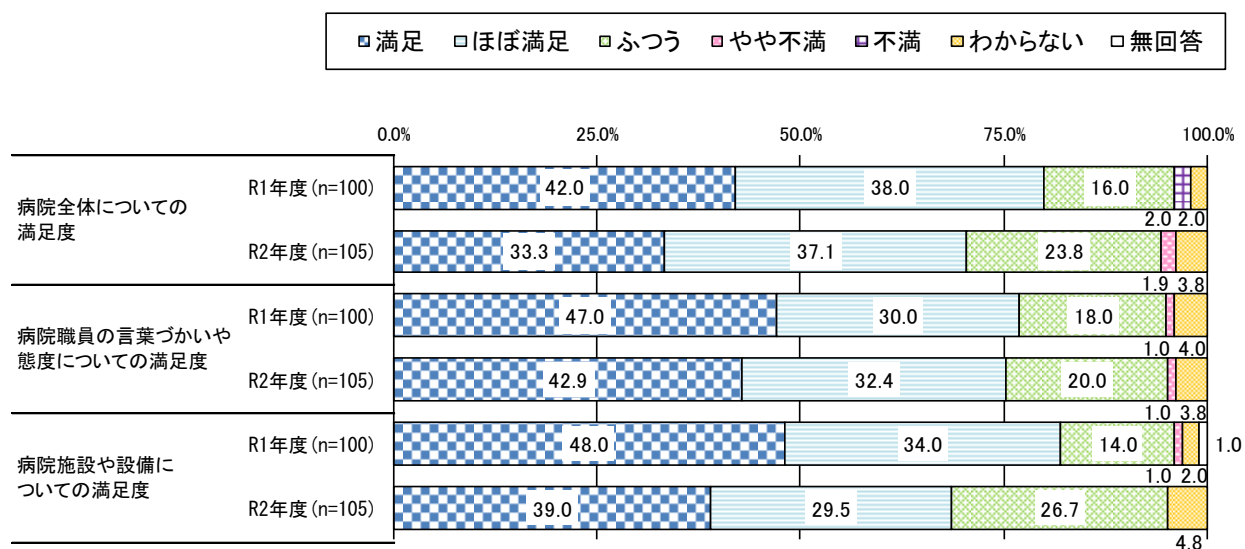
今年度は「受付や会計職員の言葉づかいや態度」や「医療費自動支払機の操作方法の分かりやすさ」への満足度が高くなっています。

問3 診療について



今年度も「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「病院職員の言葉づかいや態度についての満足度」への評価が高くなっています。

問5 施設・設備に対する改善要望があればご記入ください。

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。

- ◆ 待合室が、人が多くて座りづらいことがあるので、もう少し広いと良い。椅子ももっとあってほしい。
- ◆ 初めて来院した時、リウマチセンターが病院内にあることがわからず、少しとまどった。
- ◆ 車イス用の駐車場の数が少ない。いつ来てもとめられない。玄関の所に患者を降ろしてから、駐車場にとめるまでが長い。患者を1人にする時間がありすぎて、心配している。
- ◆ 駐車場が、時間によっては混む。
- ◆ （イス）待合室のイスが座りにくいです。（かたくて腰がキツイ。）
（トイレ）荷物を持って、検尿コップを持って入るのに、せまい。ドアを前にあけるので、人にぶつかったり、不便です。
- ◆ 2年前に入院した時にもいった。ベッドや入口に名前を記入してほしい。
- ◆ テーブルのある待合室がほしい。仕事や書き物をして待ちたい。
- ◆ 看護師さんが声をかけてくれて、とても優しくて良いと思います。
- ◆ 現状で良いです。
- ◆ 以前より会計の待ち時間が長くなった気がします。もう少しスムーズだとありがたいです。
- ◆ 待合室の椅子を、もう少し楽なものに変えてほしい。
- ◆ 長く通っていますが、診察室前の番号呼び出し掲示板と、会計の呼び出し掲示板が、もっと遠くからも見えるといいなと思います。掲示板の前までこないと見えず、不調なときは移動歩行ができず辛いです。
- ◆ リウマチADL表を記入するテーブルの前にカレンダーがあると、日時が記入しやすい。
- ◆ 駐車スペースが少ない！確保の為、2.5時間前に自宅を出発している。駅前なので、仕方がないのかな？
- ◆ 特に浮かびません。ビリケンさん、いいと思います。
- ◆ 時間によって、駐車場に入るのに時間がかかる。

問6 御意見などがあればご記入ください。

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。

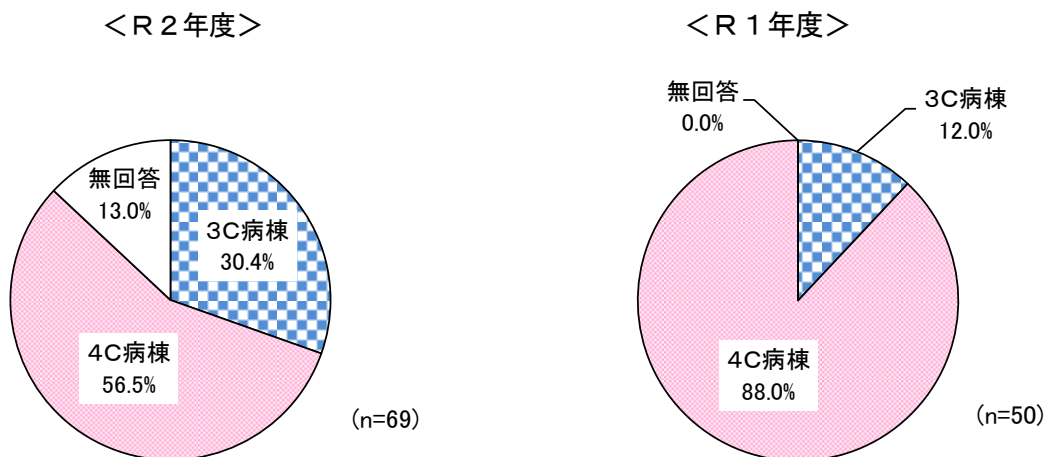
- ◆ リウマチセンターがあるので、情報が入って助かります。
- ◆ 今後の治療などについて、不安になることもあるので、そんな時、先生や看護師さんから、わかりやすく説明を聞きたい。
- ◆ 体調が悪い時など、Telで相談すると、丁寧に相談にのってもらえて助かってます。
- ◆ 今で満足です。
- ◆ 病院のいたるところにリウマチに関する情報が貼ってあって、待合時間に勉強ができるので、とても良い。
- ◆ 歩きやすい靴や杖など、実際に見たり相談できるコーナーがあるといい。
- ◆ システムが変わってから、大変満足している。休日、急患の受付は県立病院になっているが、Telだけでも受け付けて、必要に応じて受診を指示していただくと、安心できる。
- ◆ 受付、会計の女性の方の私語が多く見られる。態度、表情が悪い方もいる。
- ◆ 先生、看護師さん、職員の方々、みなさん丁寧に対応していただき、いつも感謝しています。リウマチセンターがあるということが、仕事をしていく上で大きな支えになってます。
- ◆ 皆さん、大変親切でありがたいです。
- ◆ 看護師さんが親切です。他院よりも優しいです。
- ◆ 母の入院中は、3Fの■■■さん、■■■さんら看護師さん、リハビリの■■■さんにお世話になりました。ありがとうございました。
- ◆ いつもありがとうございます。
- ◆ 予約しているのに、待ち時間が長すぎる。
- ◆ 待ち時間が長いのに、先生はパソコンの画面だけ見て、数字を読み上げるだけで、患者の顔を見ない。
- ◆ 初めてなので、次回に考えておきます。
- ◆ 新発田病院は、受付→尿採集→受付→待合室ですが、リウマチセンターは受付→尿採集→待合室です。3、4か月に1回程度だと、受付のあたりでウロウロしてしまう。掲示板なんかで表示があると迷わない。

第3章

入院利用者（患者）調査結果編

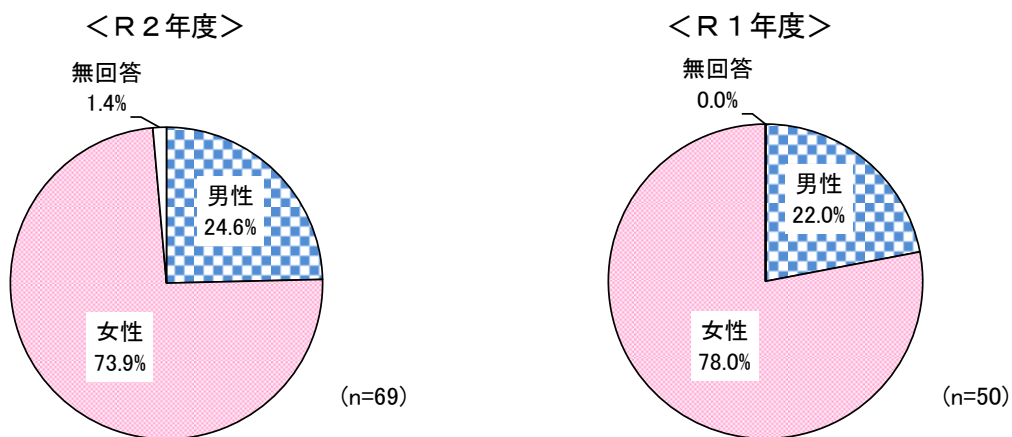
1. 調査回答者のプロフィール

①入院病棟別構成



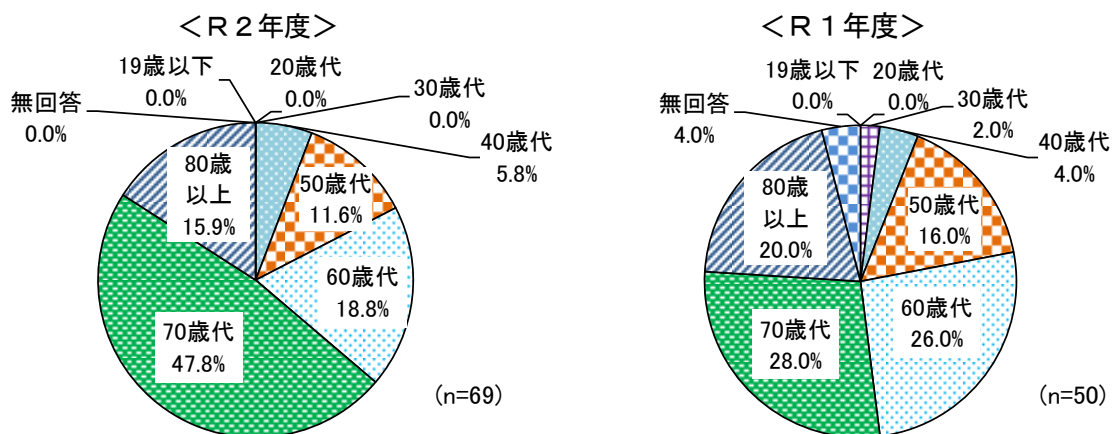
入院病棟別にみた構成は上図のとおりです。

②性別構成



性別にみた構成は上図のとおりです。

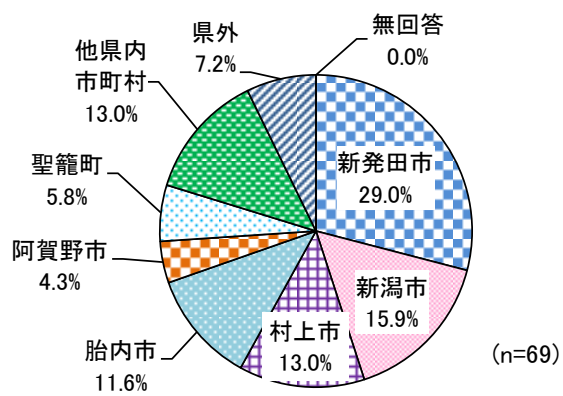
③年齢別構成



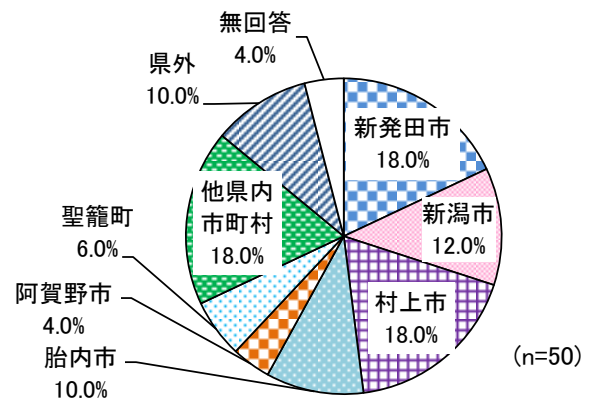
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「70歳代」の方からの回答が多くなっています。

④居住地別構成

< R 2 年度 >

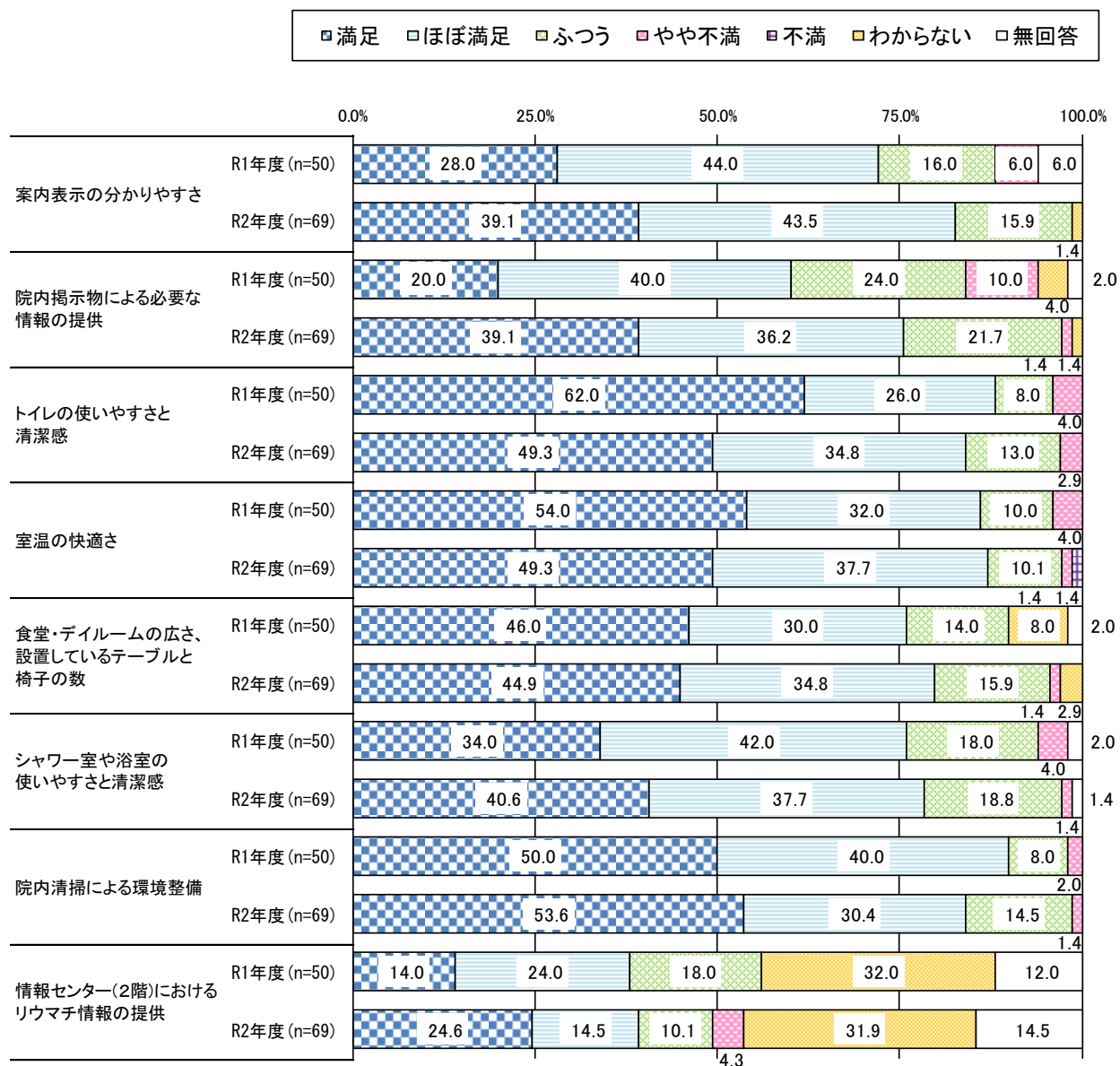


< R 1 年度 >



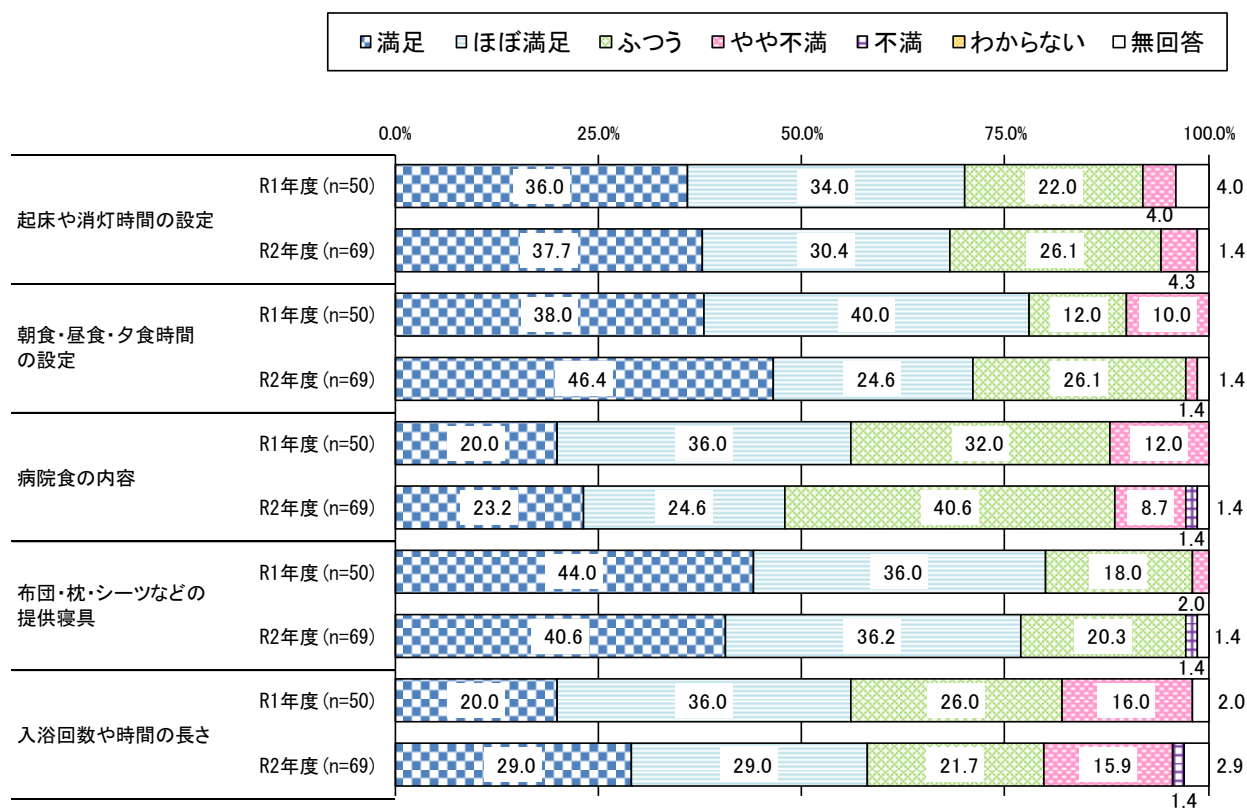
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新発田市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

問1 施設・設備について



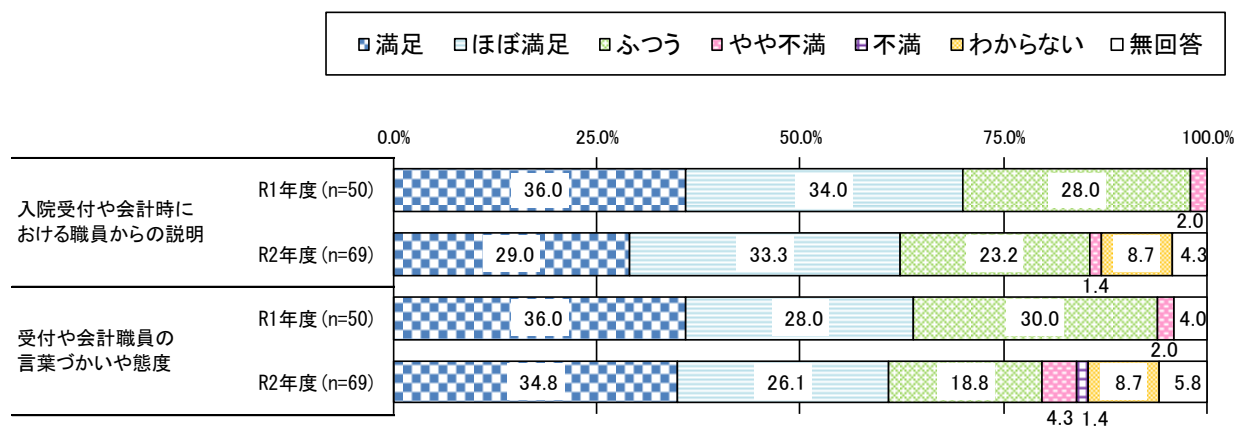
今年度は「室温の快適さ」への満足度が高くなっています。

問2 入院環境について



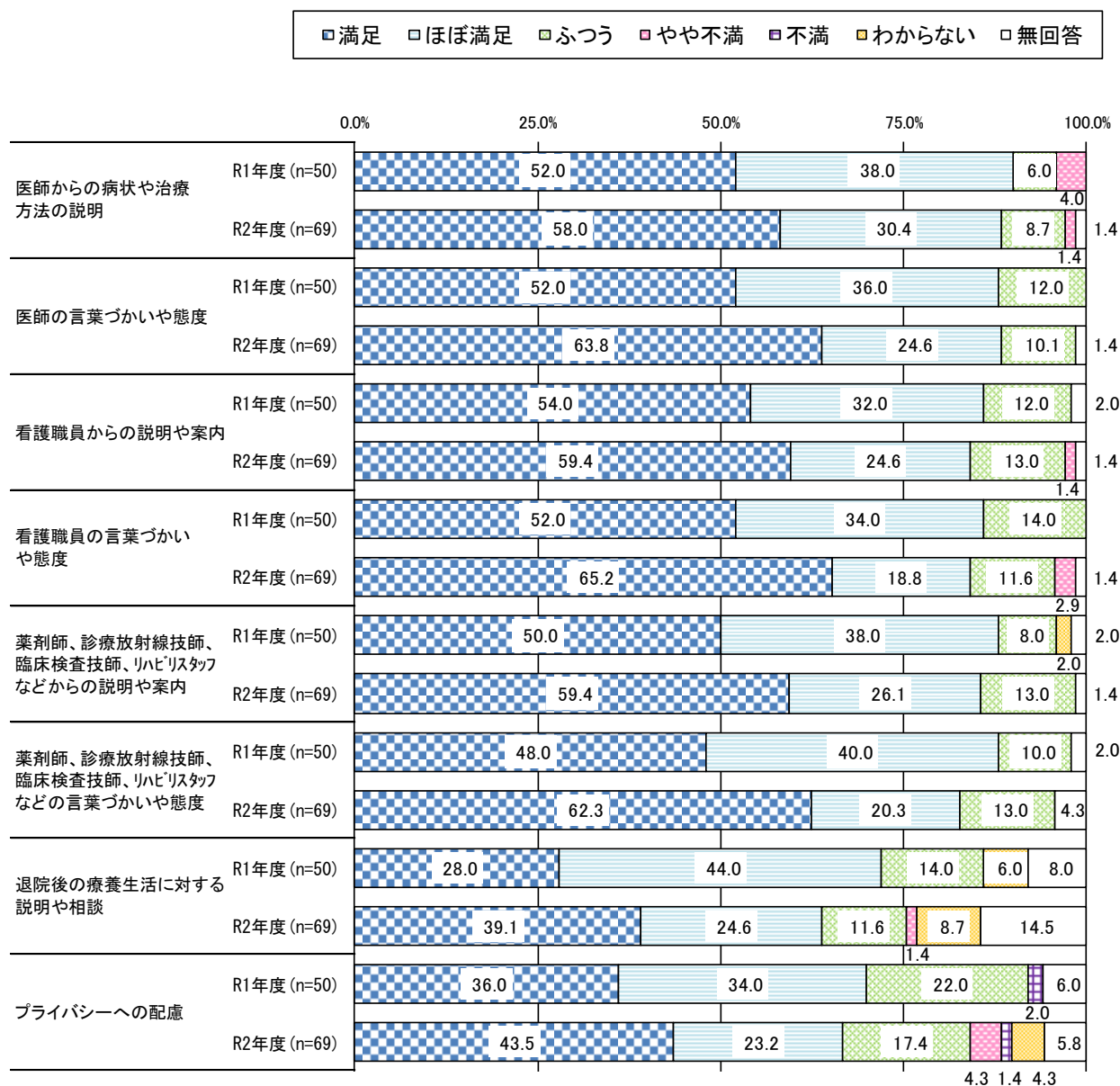
今年度も「布団・枕・シーツなどの提供寝具」や「朝食・昼食・夕食時間の設定」への満足度が高くなっています。

問3 受付・会計について



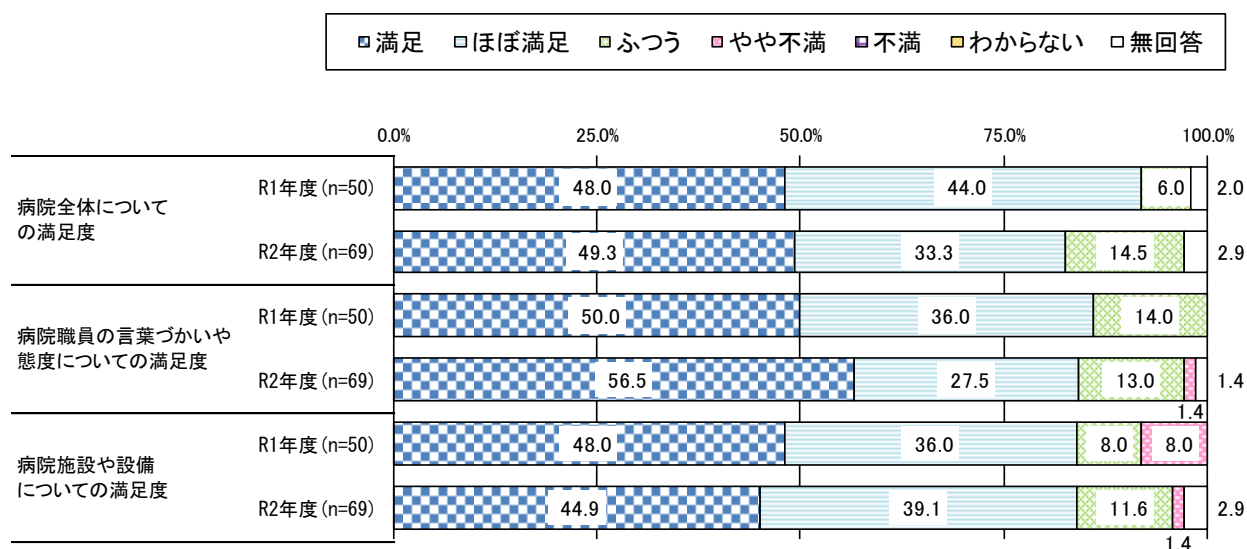
今年度は「入院受付や会計時における職員からの説明」と「受付や会計職員の言葉づかいや態度」への満足度が、ほぼ同程度となっています。

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」と「医師の言葉づかいや態度」への満足度が高くなっています。

問5 全体的な評価について



今年度は「病院職員の言葉づかいや態度についての満足度」と「病院施設や設備についての満足度」への評価が高くなっています。

問6 施設・設備に対する改善要望があればご記入ください。

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。

- ◆ 3C 病棟から売店へのドアがもっと軽ければ自分で行けるのになあと、何度か思いました。
- ◆ （ケガヲシテカラ、ハジメテモジヲカキマス。ナントカヨンデクダサイ。）アカルク、ケンゼンナセツビデアリ、リハビリステーショントシテモスバラシイ。コンゴノハッテンヲキタイスル。
- ◆ 病室やリハビリ室の外の窓ガラスと、外廊の亚克力板の清掃●●。
- ◆ テレビ視聴料が非常に高い。30分で200P消えた。今の半額にしてほしい。
- ◆ 洗濯・乾燥機の台数増と、値段の改良（安く）をお願いしたい。
- ◆ 今、お茶が出なくなっているのが出るようになれば、ありがたいと思います。
- ◆ 電動車イスを増やして下さい。
- ◆ リウマチセンターの2番受付に行くと、背を向けて仕事しているので、人が来ても気づかず、大きい声を出すのが嫌なので、呼び出しボタン等を置くなりしてほしい。
- ◆ 洗濯機のふたの上が狭く、取りづらいです。
- ◆ 乾燥機の位置もすごく高いか低いかなので、高いと背の低い人には使いづらく、低すぎると腰が痛くなるので、考えてほしい。
- ◆ 夏は麦茶、冬は番茶が自由に飲めればよいと思います。
- ◆ 両替機があるといいです。
- ◆ 1F、3Fの売店がありますが、コンビニがあるといいです。
- ◆ 食事のメニュー、精進料理が圧倒的に多い。
- ◆ リウマチの痛みがひどい時に、ベッドのかけ布とんが重くてかけられず、困りました。もう少し軽いのにして頂けると有難いです。
- ◆ 病室の個人用ロッカー、もう少し余ゆうがあればよいと思いました。
- ◆ 暖房の設定が暑すぎる時がある。

問7 御意見などがあればご記入ください。

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。

- ◆ 看護師さんはじめ、どなたも、何時でも何をお聞きしても、又お願いしても笑顔で応待して下さいるのがとてもありがたく、感謝しています。私にとってとても居心地が良く、リハビリに専念できるのが嬉しいです。これからもまだまだお世話にならなければなりません、よろしくお願い致します。
- ◆ いつも私達の看護をしていただき、一日と元気になっていく自分がわかりました。ほんとうにありがとうございました。
- ◆ (ケガヲシテカラ、ハジメテモジヲカキマス。ナントカヨンデクダサイ。) タイインゴノヘヤノカイゾウヤセツビトウ、セツメイガアリマシタガ、ワタシノイエハ、10 ネンマエニタテカエテオリ、ソノトキニ、ユカハクルマイスデトオレルヨウニ、ダンサガナイツクリデス。モンダイハ、ゲンカンニハイルトキ、3 ダンニナッテイルカイダンガアリマス。ソレハ、ツマノカタヲツエガワリニスレバ、モンダイナイトオモワレルノデ、リハビリシツノカイダンヲクリアデキレバ、モンダイナイトオモイマス。ツマガオリマスノデ、ワタシノイエヲミニキタリ、シャシン、ソノタイエノコトニツイテノカイニュウハ、シナイデクダサイ。ヒツヨウトスルカタニハ、オオイニヤツテクダサイ。
- ◆ まだ3週間ほどですが、良くして頂きありがとうございます。私もガンバります。
- ◆ 私のといかけに、わかりやすく説明して頂き、納得することができました。ありがとうございます。イヤホンを使わずテレビを観ている人や、消灯時間になってもテレビを音を出して観ている人がいて、少しいやだなあと思いました。
- ◆ 私は20年来、当院にお世話になっておる者ですが、新しい医師に会うのが少ない感があります。医師の増員が希望です。
- ◆ 車いすに乗っています。トイレの手洗の所に備え付けてある手拭きですが、取りづらいです。もう少し入口の方へ付け替えて下さると使いやすいです。
- ◆ 冬季の入院ですが、病室内が暑いと思います(26~27℃)。もう1度か2度下げてもよいのではないのでしょうか。
- ◆ 食事の時のお茶、もう少し量を多めにいれてほしい。
- ◆ ■■看護師さんの注射が痛いです。■■■■方、注射している時、親指と人指し指で針の先の方をずっと持って刺しているせいか、すごく痛いです。終わった後と一日中痛いです。
- ◆ ■病棟、■■看護師さんの注射が痛い。(注射処置ご遠慮したい。)
- ◆ シャワー室の入口のドア(3枚開きの所の下のレールの所)、もう少しきれいに掃除してほしい。
- ◆ 1階の医事課の職員(会計や受付職員以外、奥に何人かいる人達)の中に、態度が悪く、聞きたい事も聞きにくい事があるので、改善してほしい。すぐ顔に出て、態度にも気分が悪い。
- ◆ 朝食の時間がもう少し早いと良いです(7時30分くらい)。
- ◆ 治療については、とても満足しています。
- ◆ 看護職員さんに手をにぎってもらって、痛い治療も乗り越えられました。
- ◆ よくかん者さんに対して気を付けてもらっています。すべてにおいて、有りがたいです。
- ◆ みなさん親切で、入院している間、安心して入院できました。トイレなど、どこでもいつもきれいで、入院中ほとんど苦勞なく、いろんなことが過ごせました。ありがとうございました。

-
- ◆ シーツ交換で、自分は2ヶ月も入院しているのに、自分だけシーツ交換してもらえない事になり、たまたまそこに看護師が来てくれて、その事言ったらしてもらえましたが…。前日に入院した人とその前に入院した人がしてもらえて、どうしたこと！？でした。業者の■■■に「ここはないです！」って言われ、思い出すと腹が立ちます。そういうミスはないようにしてほしい！
 - ◆ 洗濯する度に、洗濯槽のカビ汚れが洗った物に付着しているので、定期的に洗濯槽を掃除してほしい。
 - ◆ 看護師さんとパソコン台が通路の真ん中にあることが多々あり、その横を車椅子や歩行器だと通れないので、片側に寄る等してほしい。(病室の真ん中に置くのもやめてほしい。用がある人の前くらい置いたら良いが…。)
 - ◆ 先生方、かんご師さん、OT、PTの方、全てのスタッフの方が最善をつくして下さり、心から感謝しています。何度も何度も腹を診てもらったり、手当をしてもらったり、十分にケアをして頂きました。本当にありがとうございました。最高の病院です。1つだけ要望としたら、週2回の介助でのシャワーを3回にしてもらえたら、うれしいです。
 - ◆ 夕食は18:30頃にできたらうれしい。
 - ◆ 介助浴がもう少し回数が増えればうれしい。
 - ◆ いつも気づかって下さって、皆さん、ありがとうございます。
 - ◆ プライバシーへの配慮に、少し不満を持っている。
 - ◆ いつもしんせつに、ありがとうございます。
 - ◆ 点滴時間等、一定にして欲しい。
 - ◆ ミスに対し、指摘すると先ずいい訳がくる。先ず反省や謝罪が必要なのではないか。
 - ◆ 看護師さんやスタッフの皆様が親切で、明るく接して下さるので、気持ちよく病院生活が送られてよかったです。特に病気になりがけ(87才の高齢で初めてリウマチの痛みを知り)、痛みの強かった時程、寄りそって丁寧にお世話下さった看護師さんや皆様に、感謝するばかりです。
 - ◆ 朝のホールでの患者さんの会話は、7時以降にならないとおしゃべりは禁止だったはずですが、朝6時～おしゃべりが聞こえます。具合の悪い方もいるので、守っていただきたいです。