

---

---

【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

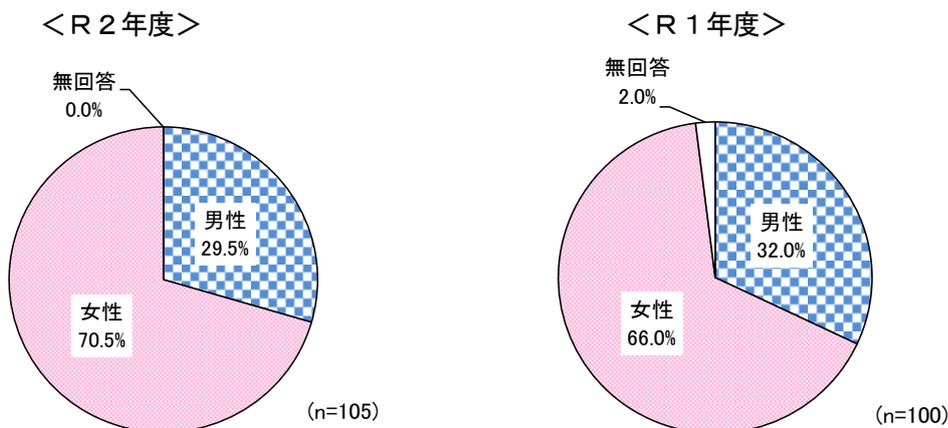
---

外来利用者（患者）調査結果編



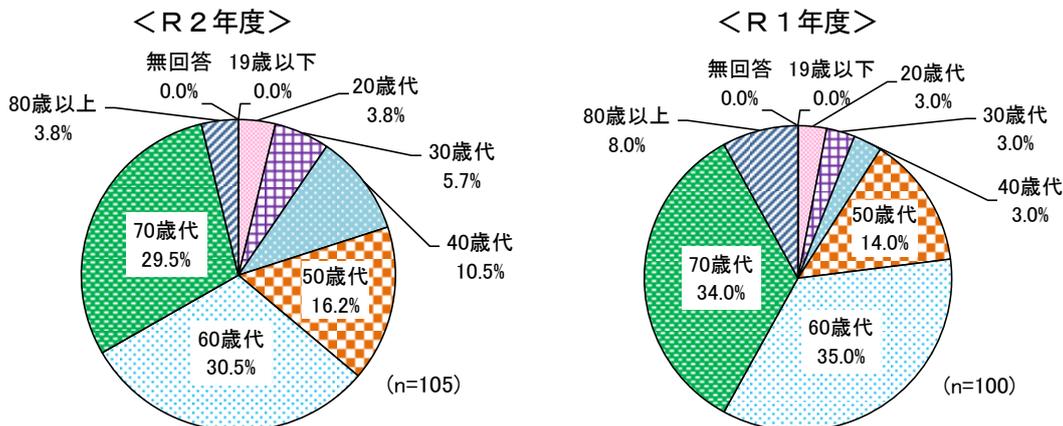
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①性別構成



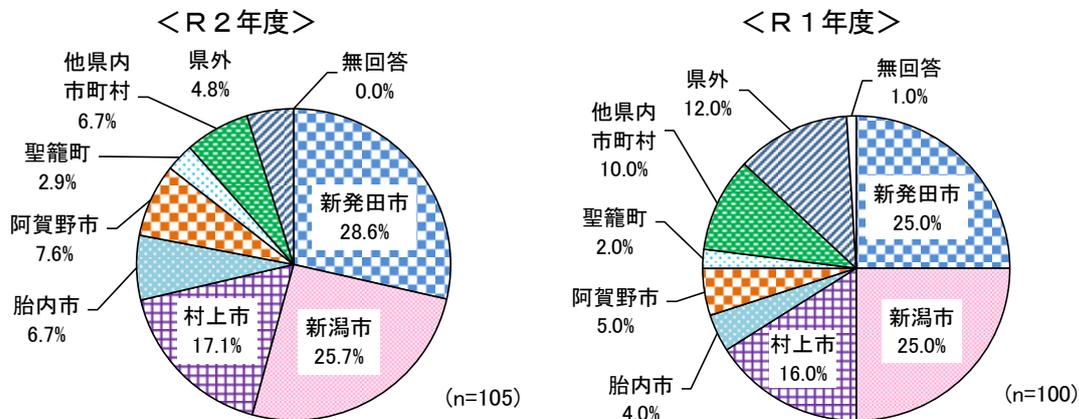
性別にみた構成は上図のとおりです。

## ②年齢別構成



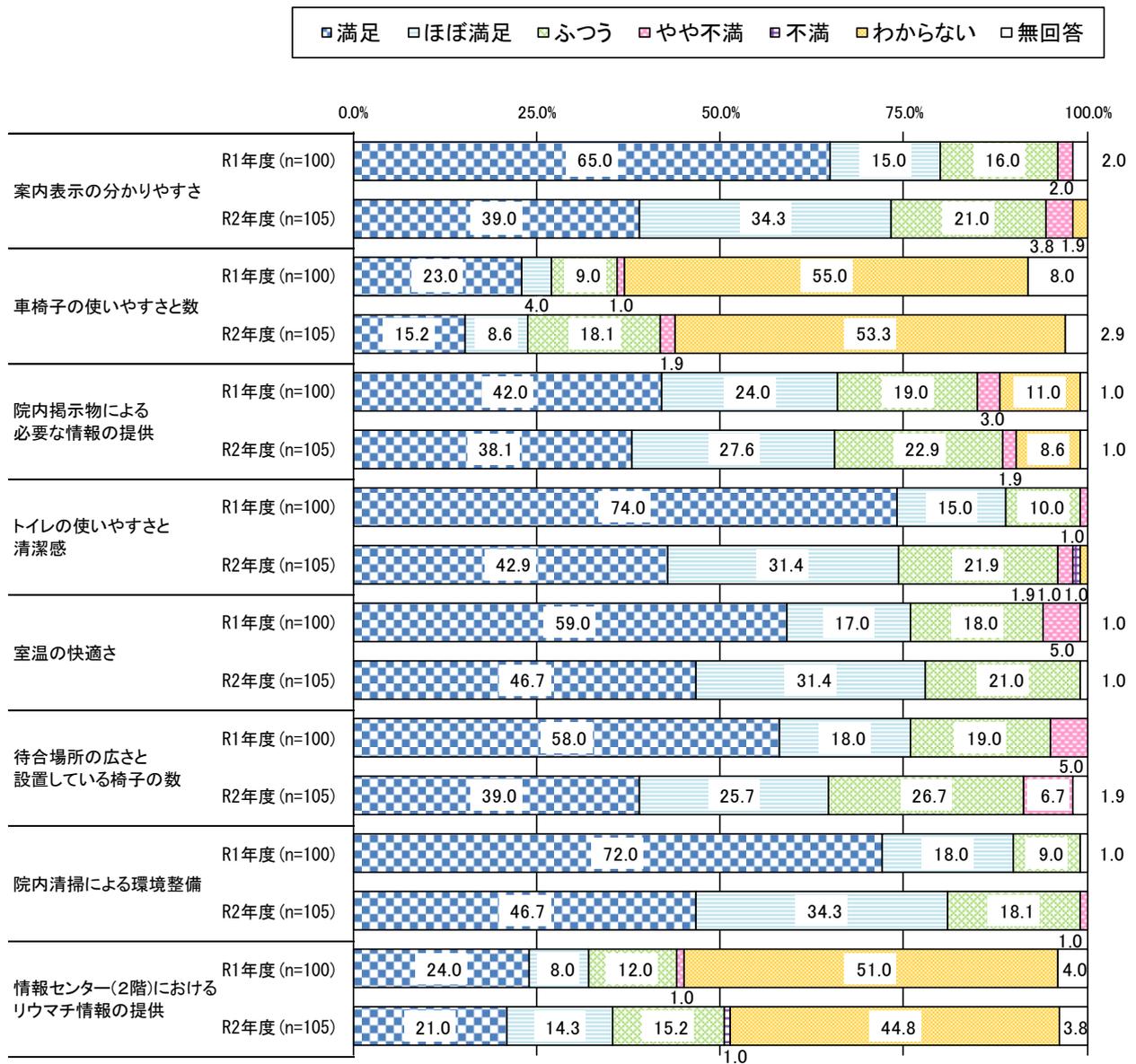
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「60歳代」、「70歳代」の方からの回答が多くよせられています。

## ③居住地別構成



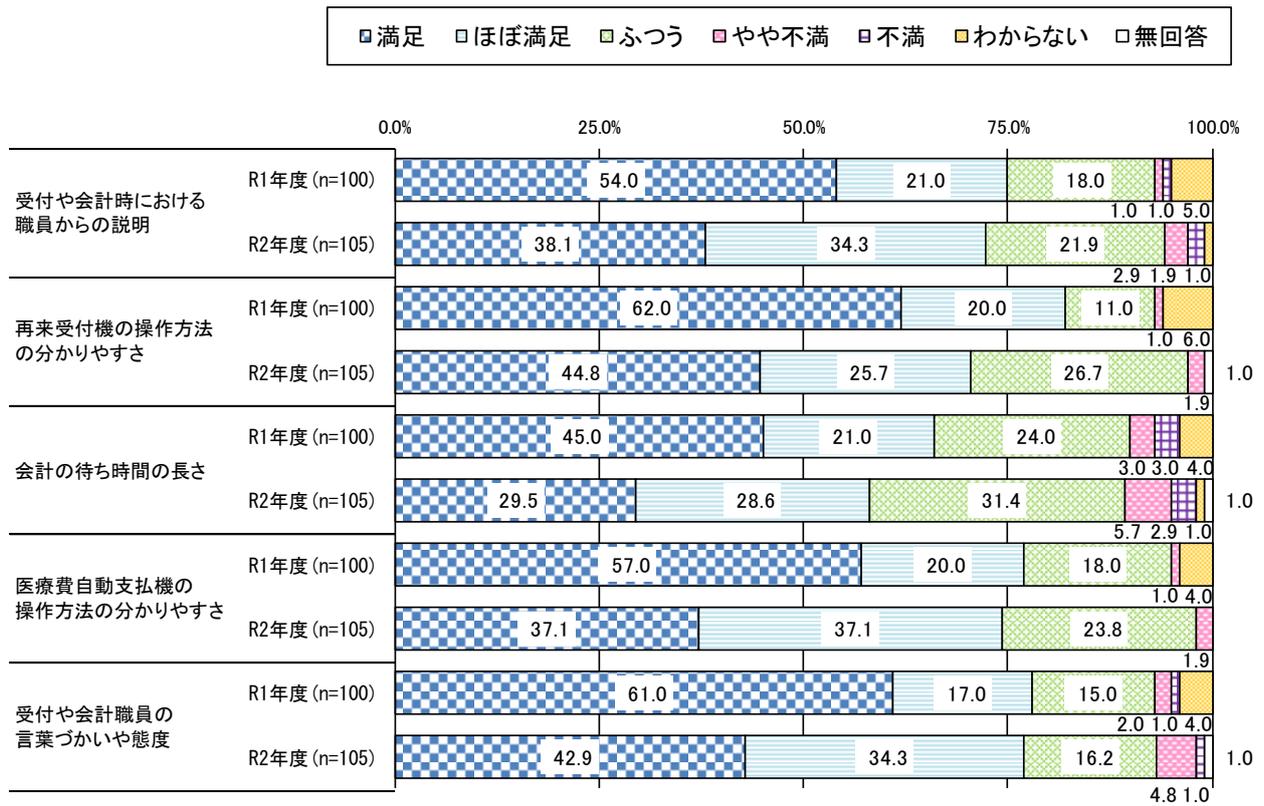
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新発田市」、「新潟市」、「村上市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

# 問1 施設・設備について



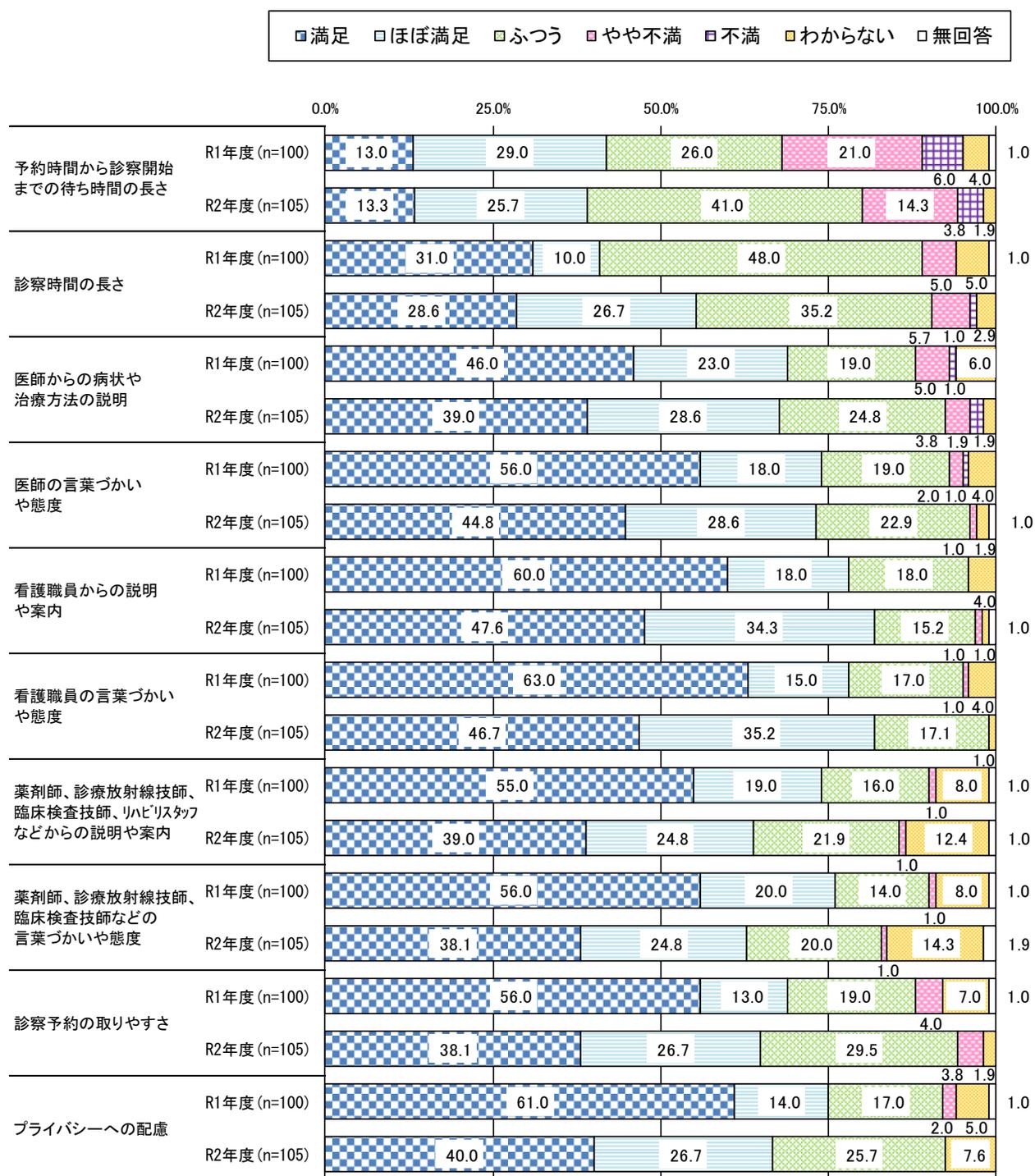
今年度は「院内清掃による環境整備」や「室温の快適さ」への満足度が高くなっています。

## 問2 受付・会計について



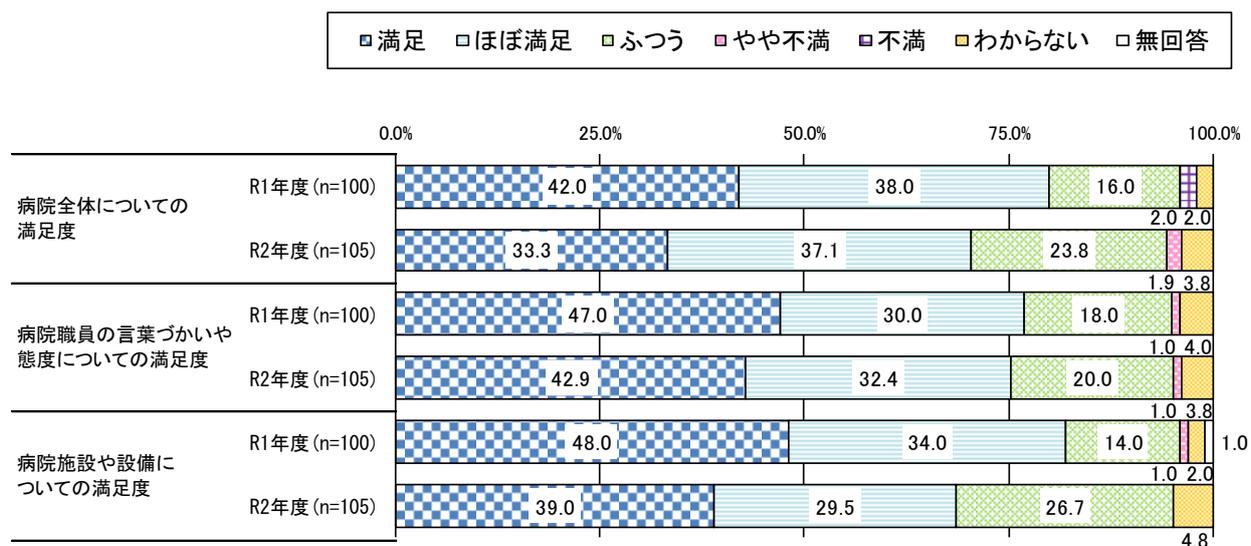
今年度は「受付や会計職員の言葉づかいや態度」や「医療費自動支払機の操作方法の分かりやすさ」への満足度が高くなっています。

### 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

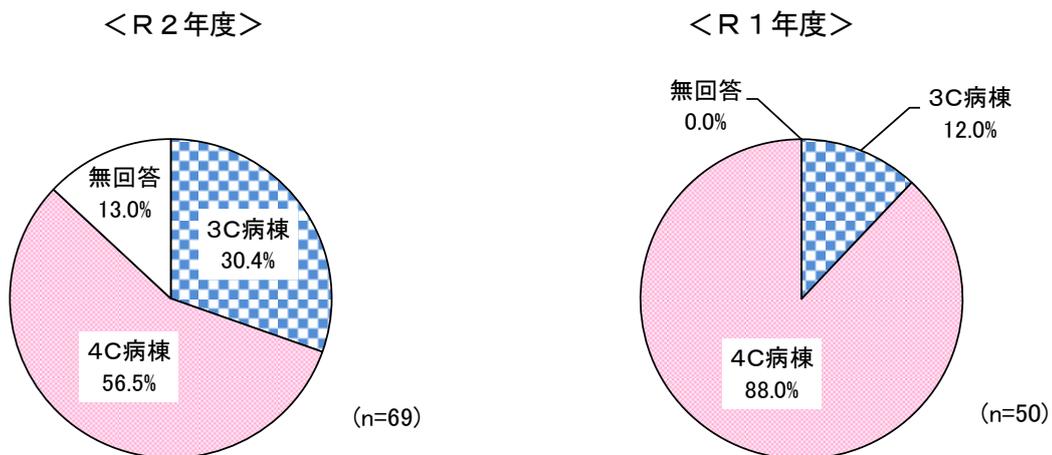
---

入院利用者（患者）調査結果編



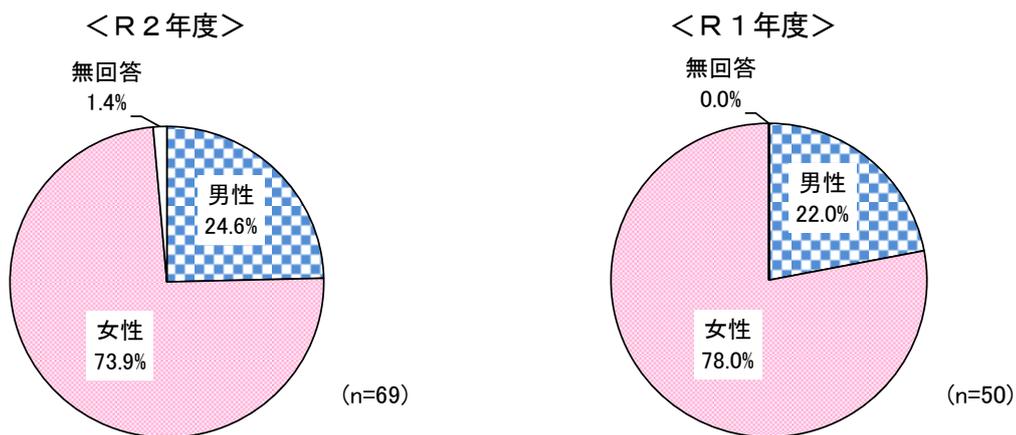
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①入院病棟別構成



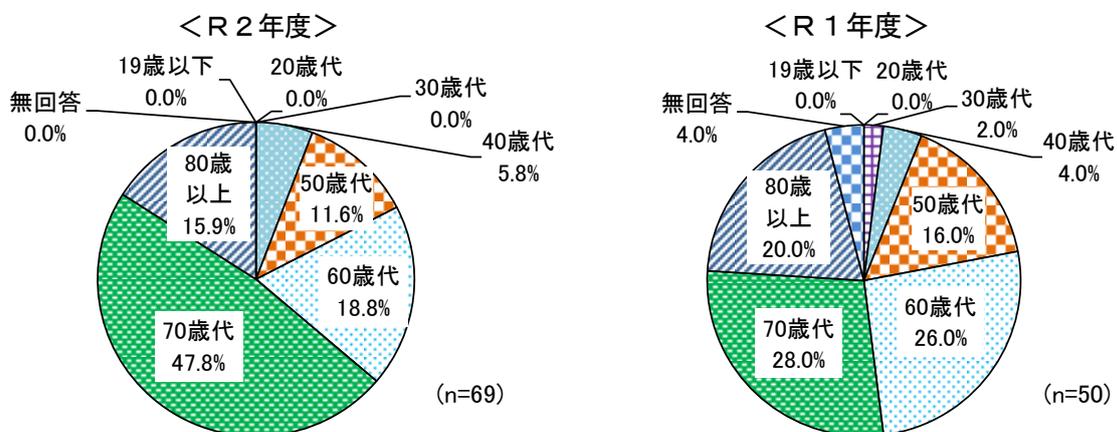
入院病棟別にみた構成は上図のとおりです。

## ②性別構成



性別にみた構成は上図のとおりです。

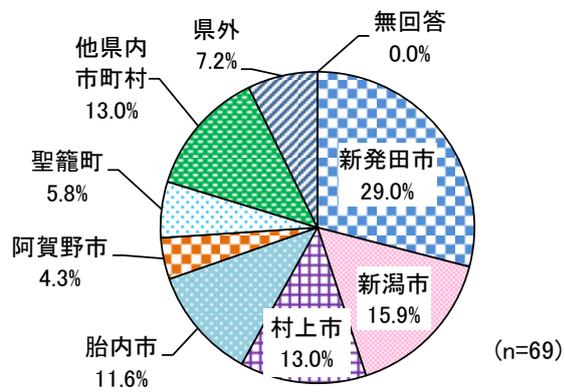
## ③年齢別構成



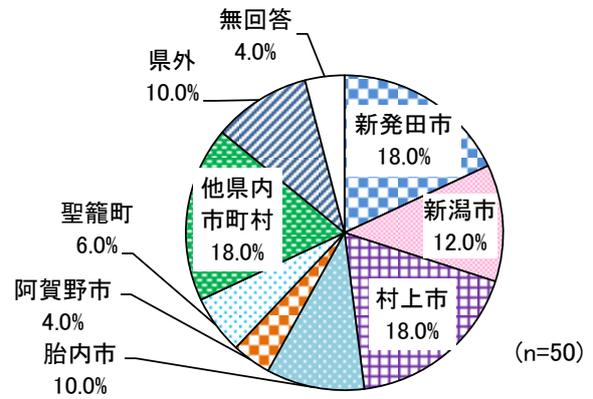
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「70歳代」の方からの回答が多くなっています。

④居住地別構成

< R 2 年度 >

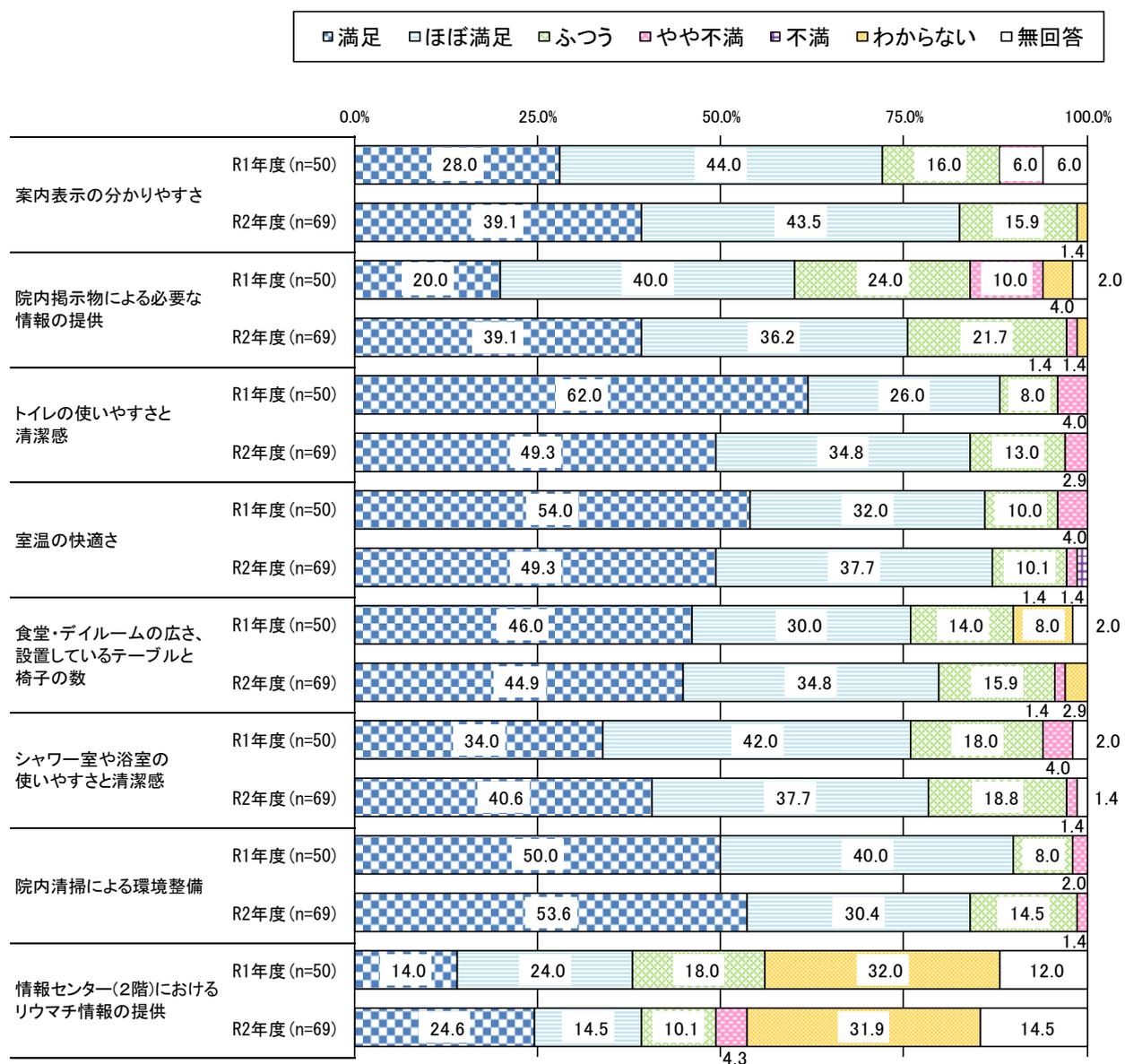


< R 1 年度 >



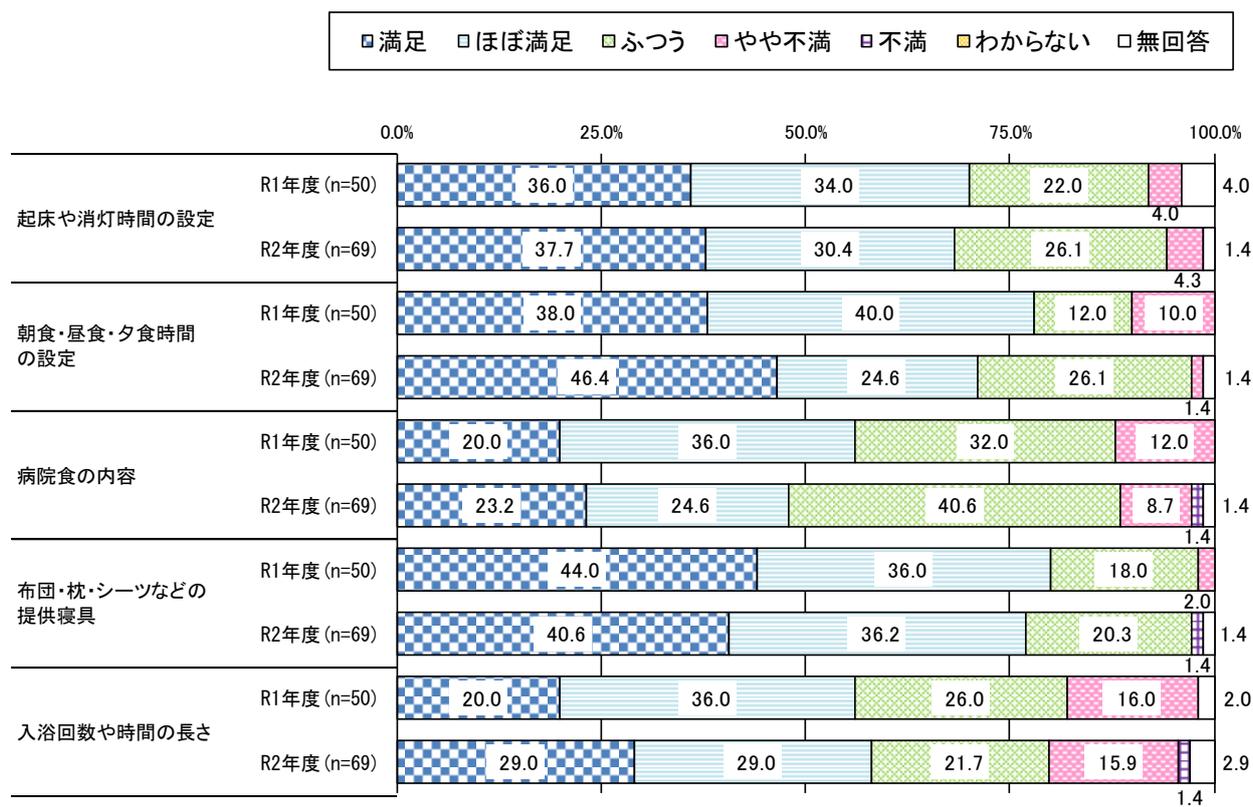
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新発田市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

# 問1 施設・設備について



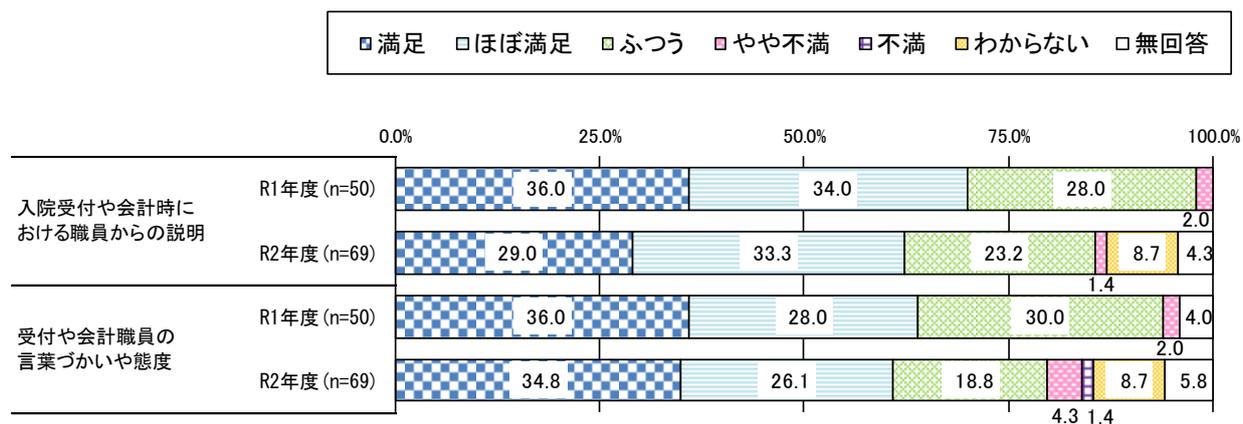
今年度は「室温の快適さ」への満足度が高くなっています。

## 問2 入院環境について



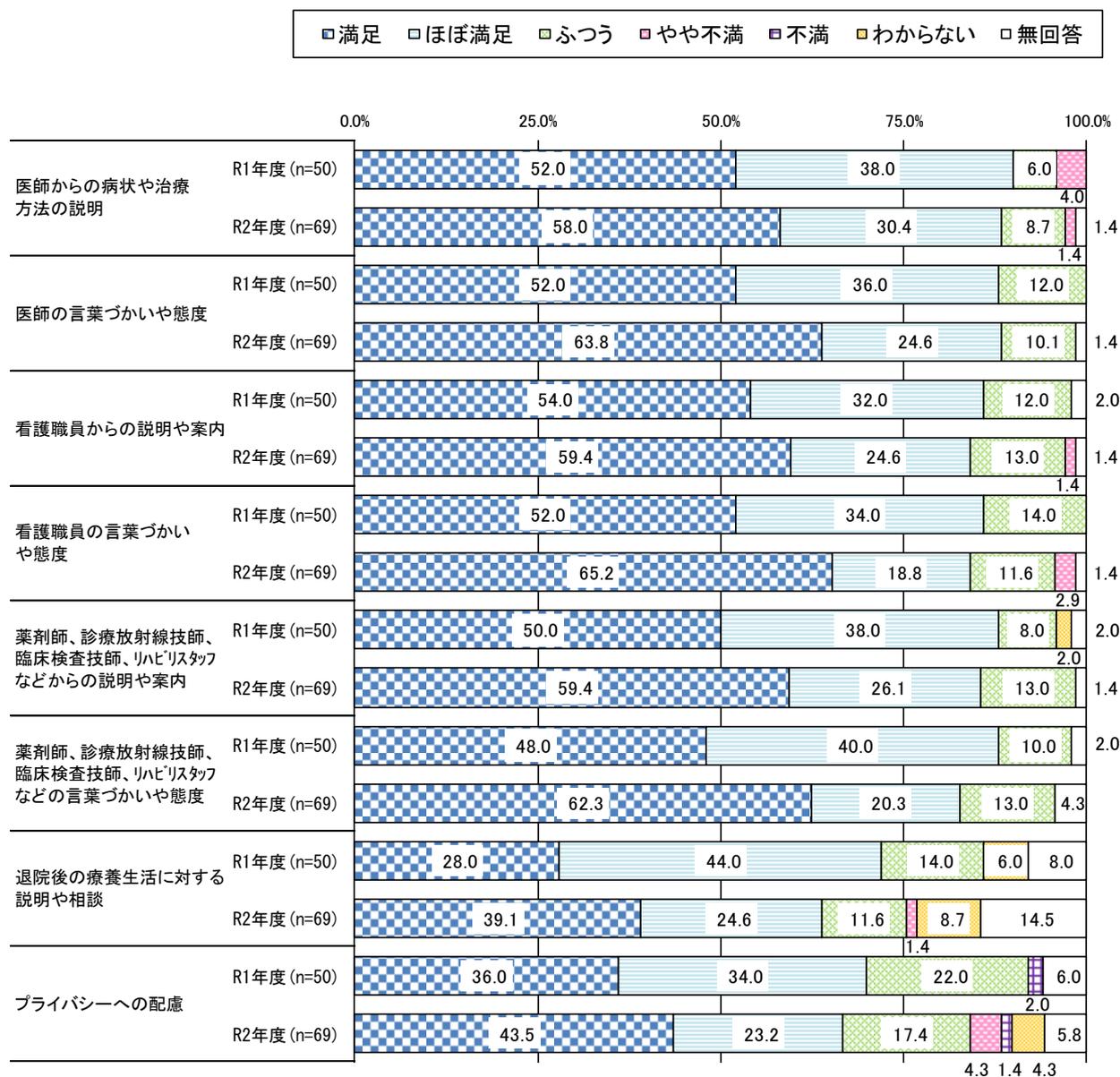
今年度も「布団・枕・シーツなどの提供寝具」や「朝食・昼食・夕食時間の設定」への満足度が高くなっています。

### 問3 受付・会計について



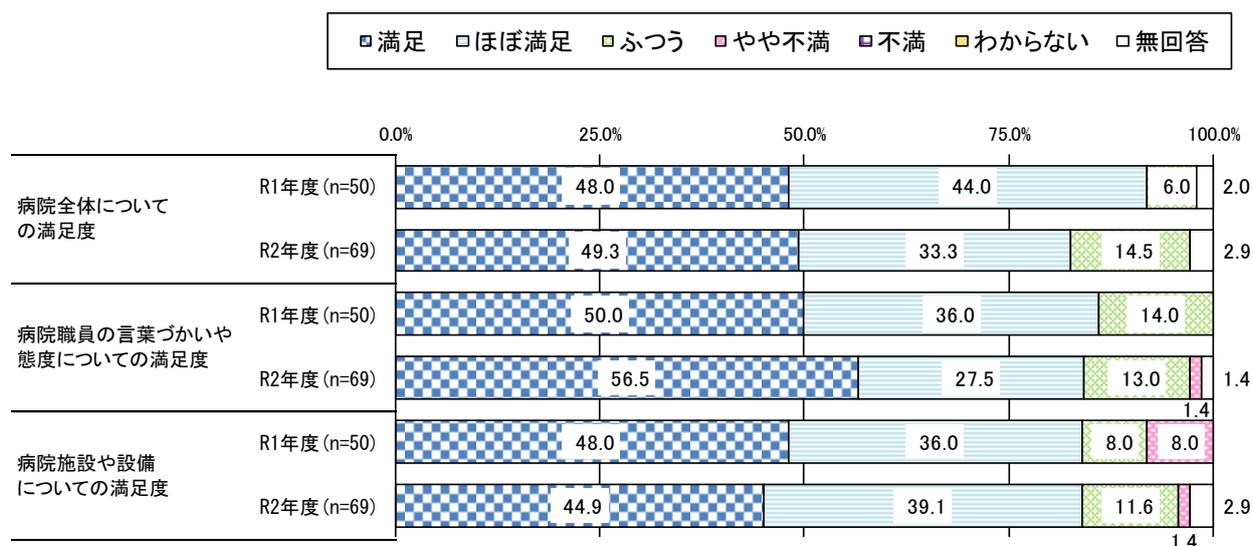
今年度は「入院受付や会計時における職員からの説明」と「受付や会計職員の言葉づかいや態度」への満足度が、ほぼ同程度となっています。

## 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 ダンニナツ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。