

---

---

【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4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3年秋期～令和3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

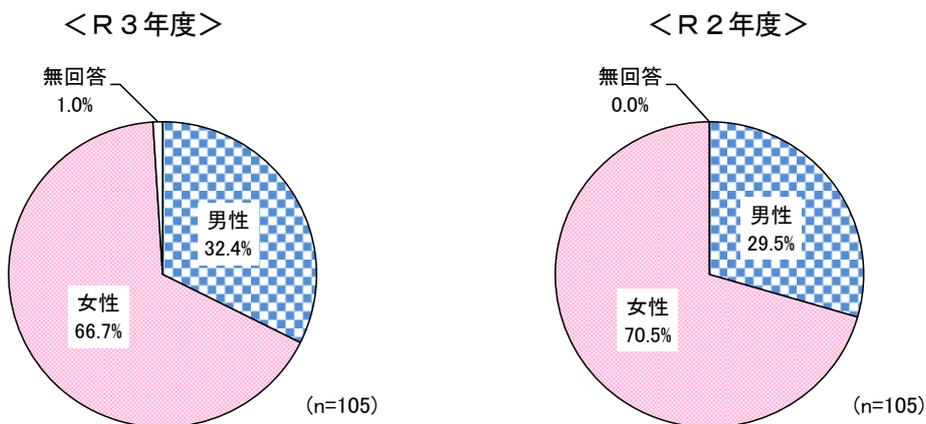
---

外来利用者（患者）調査結果編



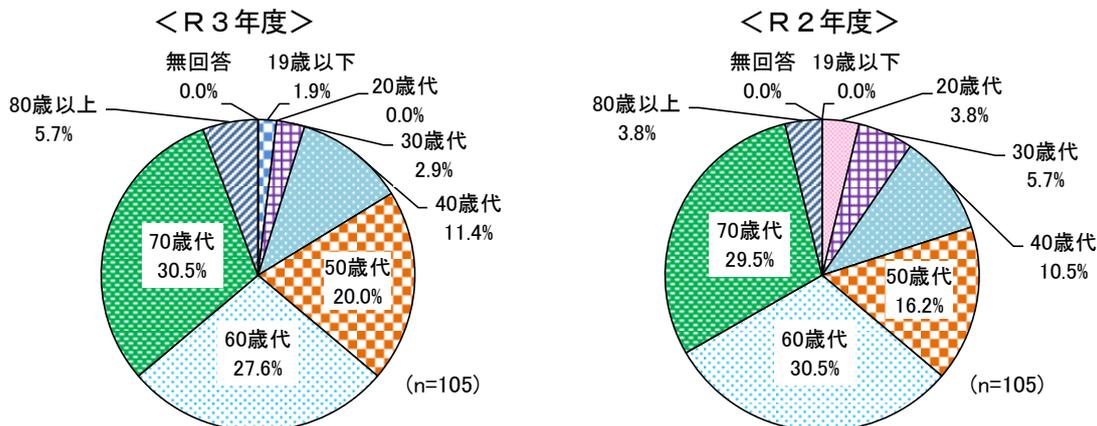
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①性別構成



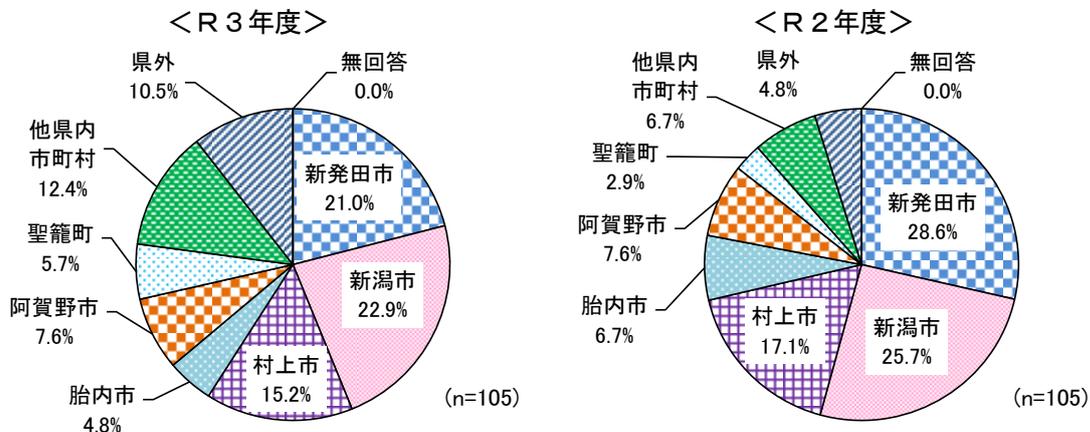
性別にみた構成は上図のとおりです。

## 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。

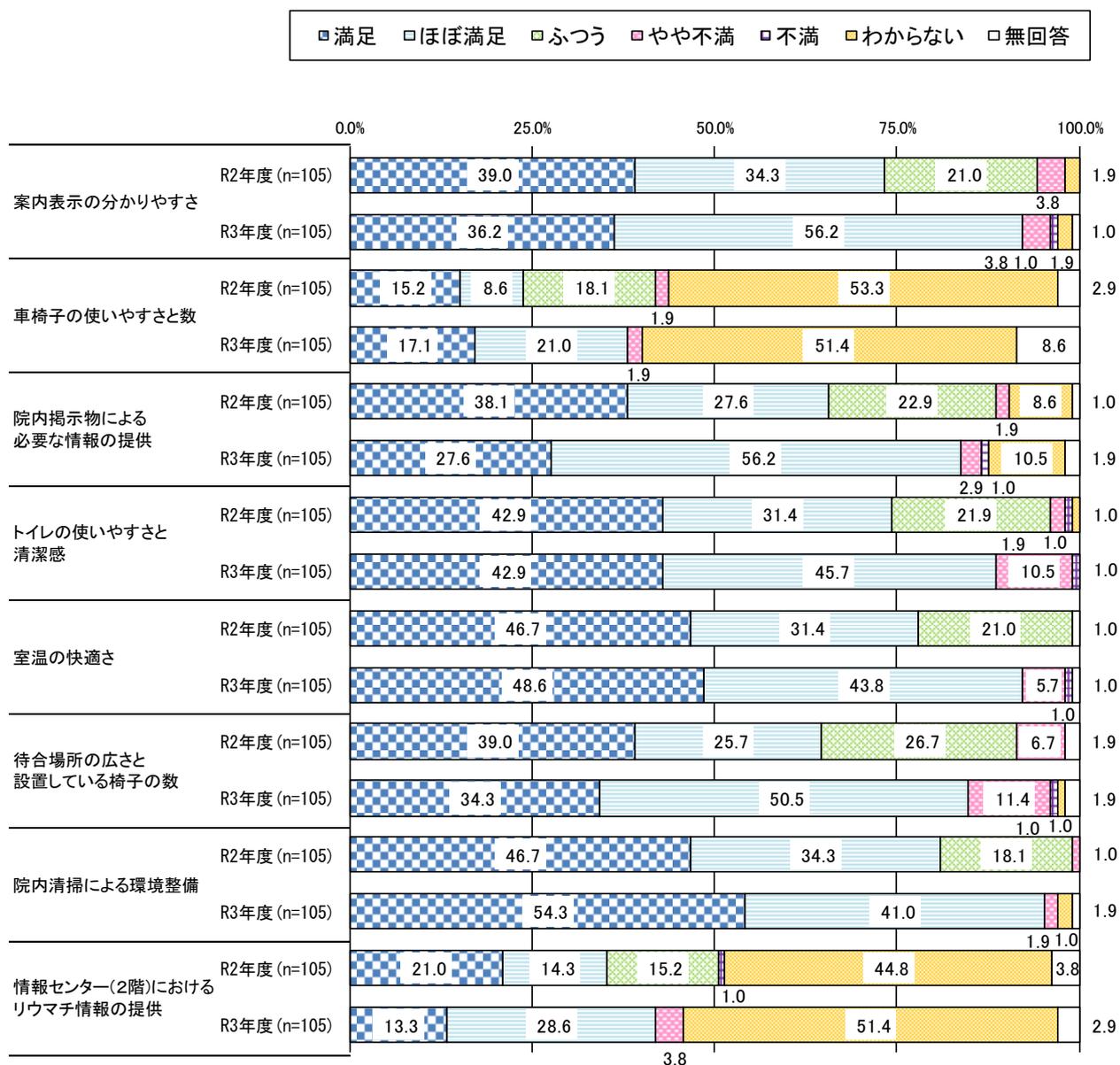
## ③居住地別構成



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。

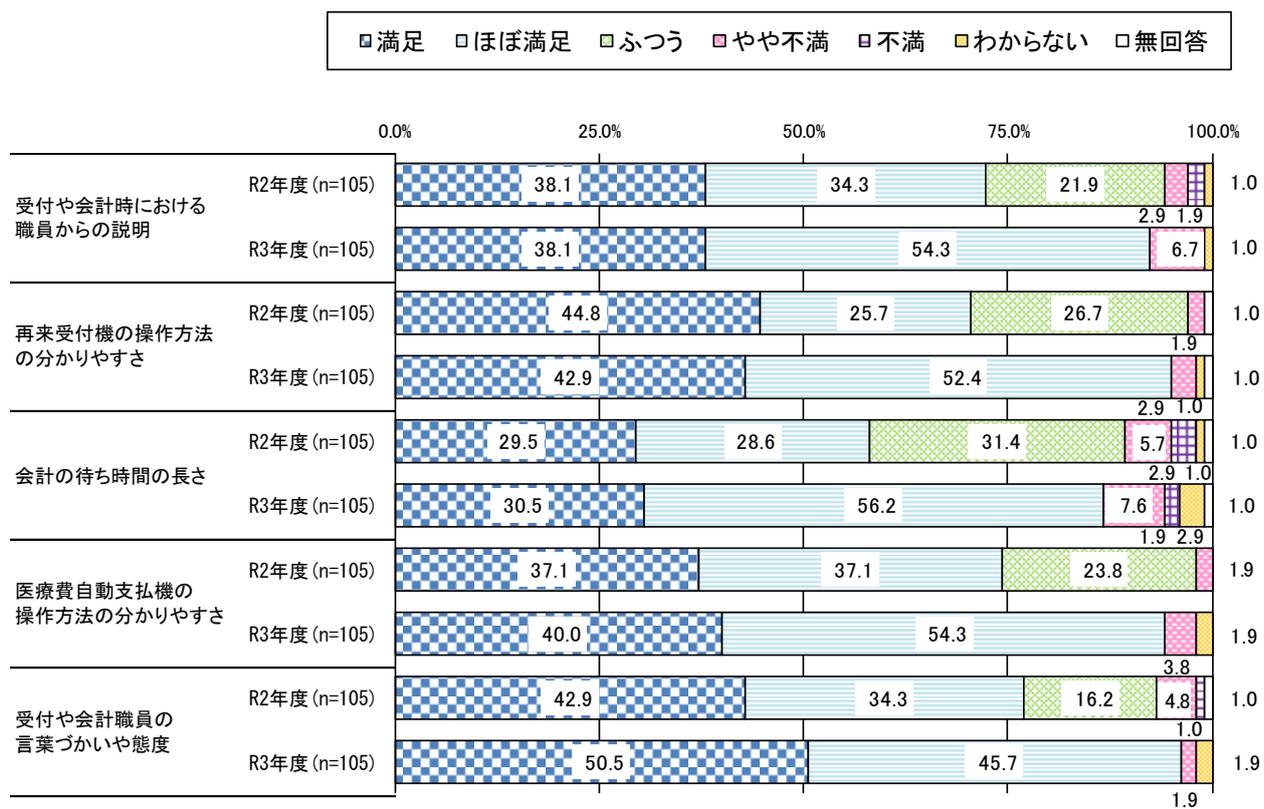
R3年度調査票の変更点：問1～問4の6つの選択肢から「ふつう」の選択肢を削除し、5つに変更しました。

### 問1 施設・設備について



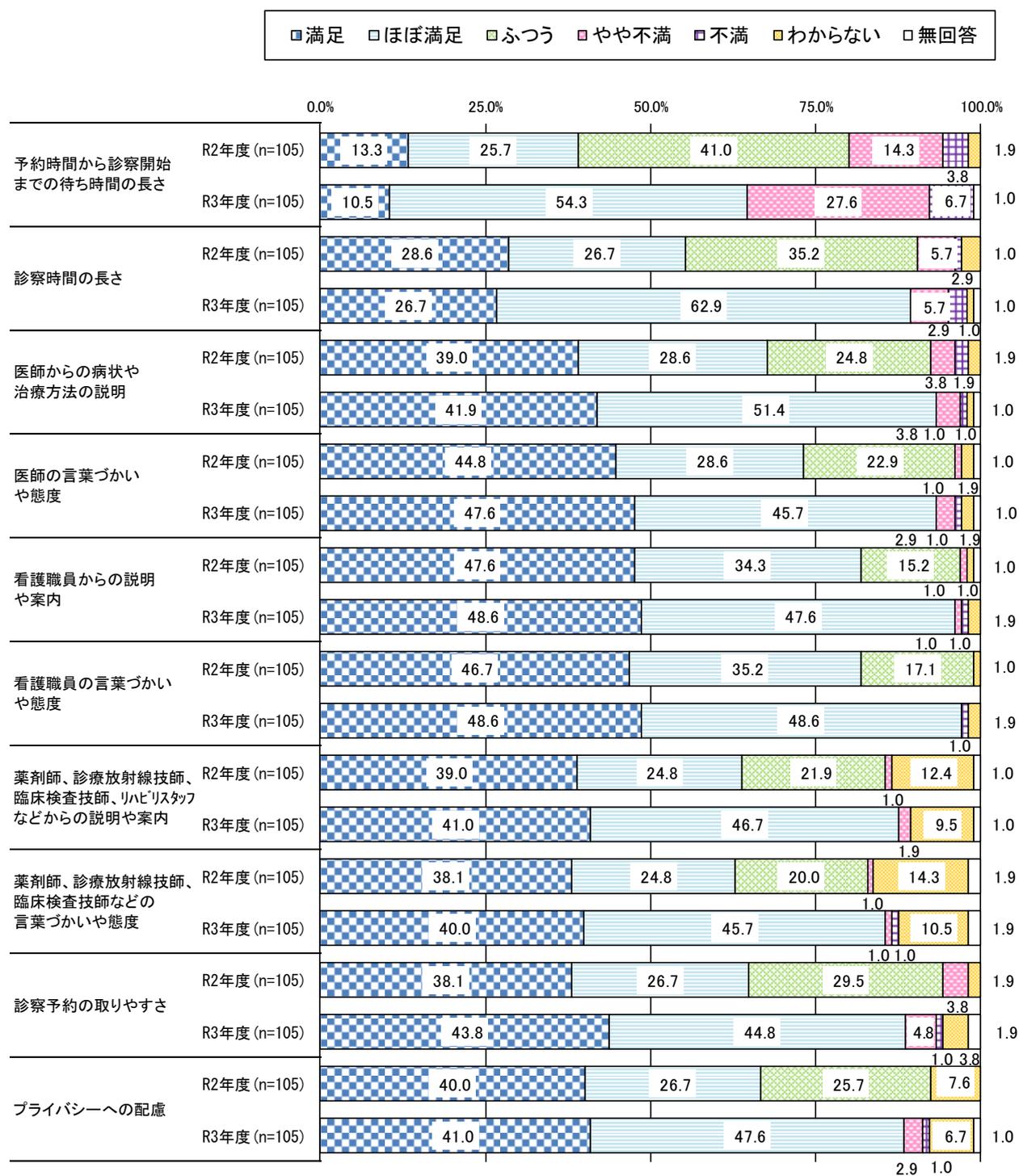
今年度は「院内清掃による環境整備」、「案内表示の分かりやすさ」や「室温の快適さ」への満足度が高くなっています。

## 問2 受付・会計について



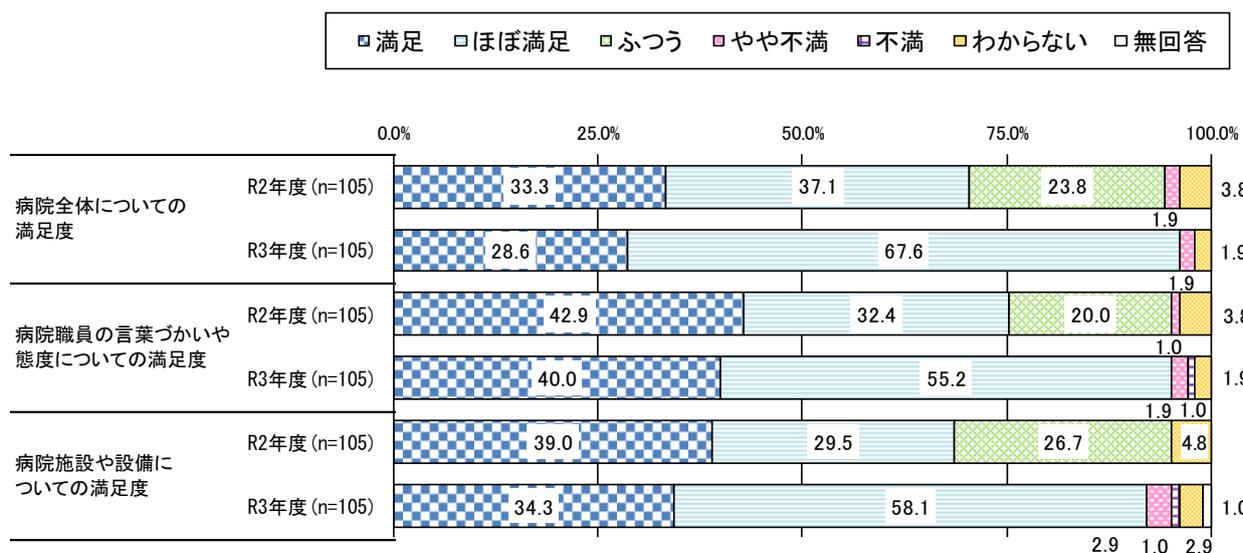
今年度は「受付や会計職員の言葉づかいや態度」、「再来受付機の操作方法の分かりやすさ」や「医療費自動支払機の操作方法の分かりやすさ」への満足度が高くなっています。

### 問3 診療について



今年度も「看護職員の言葉づかいや態度」や「看護職員からの説明や案内」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「病院全体についての満足度」や「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。

- ◆ リウマチの人にとってはトイレのペーパーが引っ張りにくいです。待合室のテレビのチャンネルはどなたが決めておられますか。リウマチの人にとってこの細いペンは使いにくい人もいます。
- ◆ トイレの数が少ない。
- ◆ 広さは丁度良い。待ち時間がたまに長い。
- ◆ 自動支払機は手が痛い時、診察巻の取り出し口の長さが短いので取り出しにくかった。もう少しカードが長く出るようにならないか。
- ◆ 受付機の分かりやすさを検討下さい。
- ◆ 駐車場を増やして欲しい。
- ◆ 診察室へ入る時の番号がバックの色が青に黒い番号のため見えにくい。青でない見えやすい色にして欲しい。
- ◆ 駐車場が狭い。
- ◆ 掲示物が普通サイズなので椅子に座っていると見えない。近くまで行かなくても見えると見る気になる。
- ◆ 駐車場の案内が不詳。
- ◆ 医師、看護師、スタッフのみなさん、お掃除の方達、とても親切で優しくて、痛い身にしてみると有難いばかりです。これからもよろしくお願い致します。
- ◆ 30年ぐらい来ていますが満足です。
- ◆ 駐車場に不満あり。
- ◆ very good!
- ◆ 時間によって駐車場が混むのが困る。9:00過ぎが混む。
- ◆ トレイの数が少ない。
- ◆ 会計、検査等のデジタル化を推進し、より早く結果が出るようにして欲しい。
- ◆ 駐車場が狭い（特に冬）。精算機が2台あると良い。
- ◆ 駐車場の空気が少ない。
- ◆ 駐車場一方通行。車椅子に乗せてから車を停める時、一回道路に出て駐車場に入らなければならないのは大変。
- ◆ トイレ洗面所に消毒液があると良い。（廊下に出たところでも良い）
- ◆ ほぼ満足です。他の病院よりもかなり親切です。
- ◆ FMラジオが入りづらく、FM新発田しか入らなかった。（前回入院時でだいぶ時間が経っているので既に改善済みとは思いますが。）
- ◆ 待合室が暑い。（私の感想です。）
- ◆ 駐車場が狭い。

## 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。

- ◆ 駐車場が混雑していて予約時間よりかなり早く来ないといけないのが大変です。スムーズな駐車をお願いしたいです。遠方なのでとても大変です。
- ◆ ●●病院に比べたらとても良い。
- ◆ いつもありがとうございます。
- ◆ 他県から来ているので交通の便が正直遠くて大変です。昼からの診察だと、夜真っ暗になってからの帰宅です。交通費も多額(私の場合)なので地元の近くの病院へと考えています。本当はこの病院の診察、治療をずっと受けたいのですが運転が無理な状態です。隣に乗っているだけですが、身体がぐったり疲れます。
- ◆ ●●病院から引き継いでこちらに来ていますがとても感謝しています。
- ◆ 大変良くして頂いております。
- ◆ 予約時間を守って頂きたい。予約時間から1時間~2時間待ちが年に3~5回はある。
- ◆ 癌で●●●●●●へも通院してるけど設備も医師、他職員の方もとても親切に対応してくれて心が安らぐ。●●●●●●へ行くと気がめいる。
- ◆ とても親切にして頂いて毎回ありがたく思っています。
- ◆ MRIの技師さんに話をちゃんと聞いて貰えなかったことがある。余計なことしゃべるな。
- ◆ 月に1回通院しています。今はコロナで間隔を空けて座っているので混み合っている時は付き添いの人は患者さんに席を譲るよう案内があったら良いと思います。看護師さんは皆さんとても親切な方々ばかりです。
- ◆ 入院した時、トイレが流れない(9F)。業者が悪い?
- ◆ テレビがカード式でなく、定額で利用できると楽しみがあるのですが、1日ボーっとしているとボケそうです。入院時のテレビカード代金が大変高額なのですがもう少しリーズナブルな価格になりませんか?
- ◆ 待合室が暑い。(私の感想です。)
- ◆ 昔よりはいろいろな課が出来て良くなった。
- ◆ 診察までに時間がかかりかかります。その間付き添いで来られている方が待合室の椅子を使用し、思うように座れないことがあります。混み合っている時は口頭で案内して頂きたいです。
- ◆ 病院入口付近よりリウマチセンター入口までの”左側通行への協力”箇所が少し分かりづらかった。
- ◆ 不慣れの事務職員が会計の担当だと待ち時間が長すぎる。動きやメンタル面で付き添いが必要じゃなさそうな人に2人も3人も付いてきて、椅子に座っていることがあり、身体の痛そうな人が座れないのを見た。W/Cの人などの付き添いは理解できるが。
- ◆ 待ち時間がもう少し短くなると嬉しいです。



# 第3章

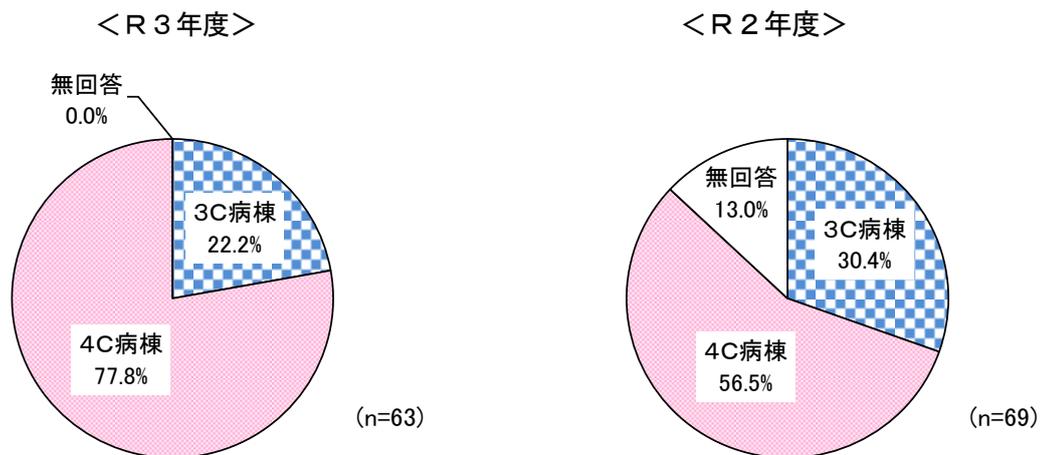
---

入院利用者（患者）調査結果編



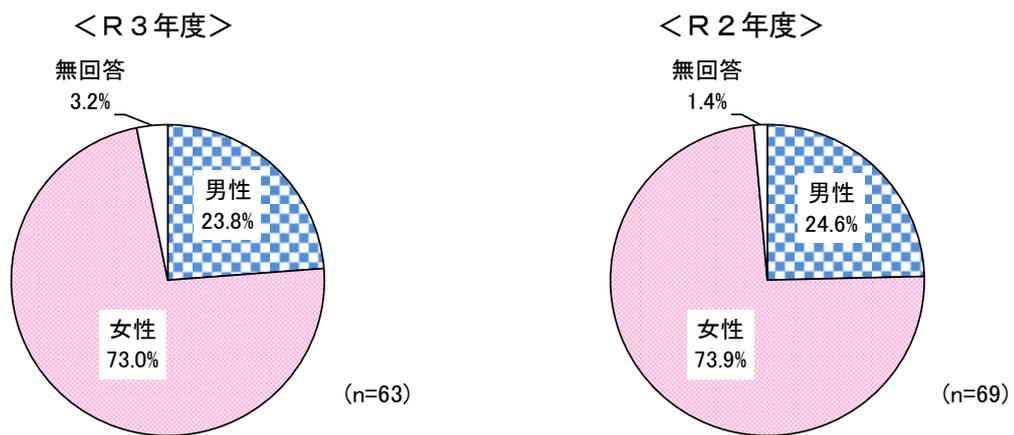
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①入院病棟別構成



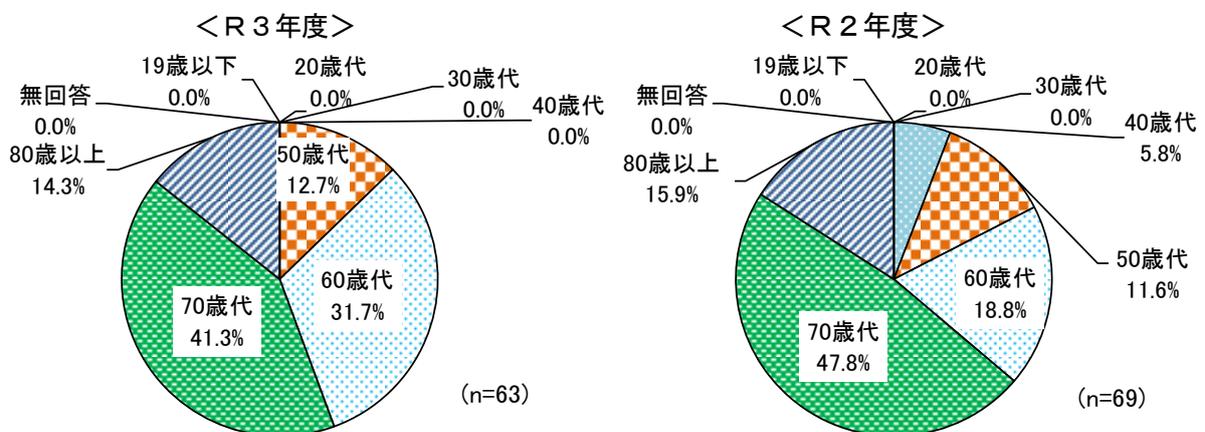
入院病棟別にみた構成は上図のとおりです。

## ②性別構成



性別にみた構成は上図のとおりです。

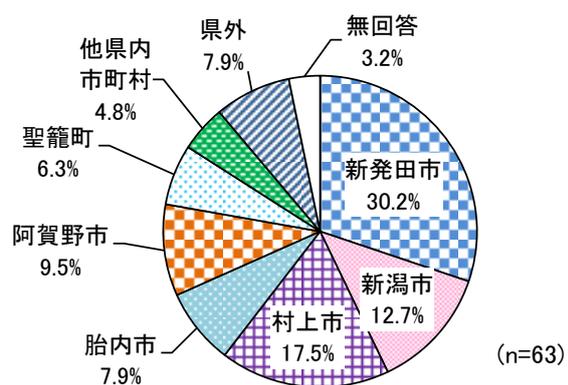
## ③年齢別構成



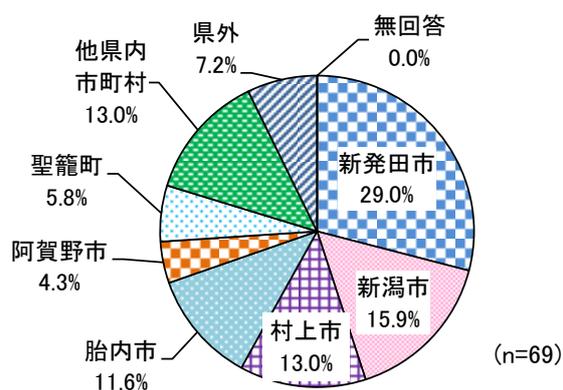
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「70歳代」の方からの回答が多くなっています。

#### ④居住地別構成

< R 3 年度 >



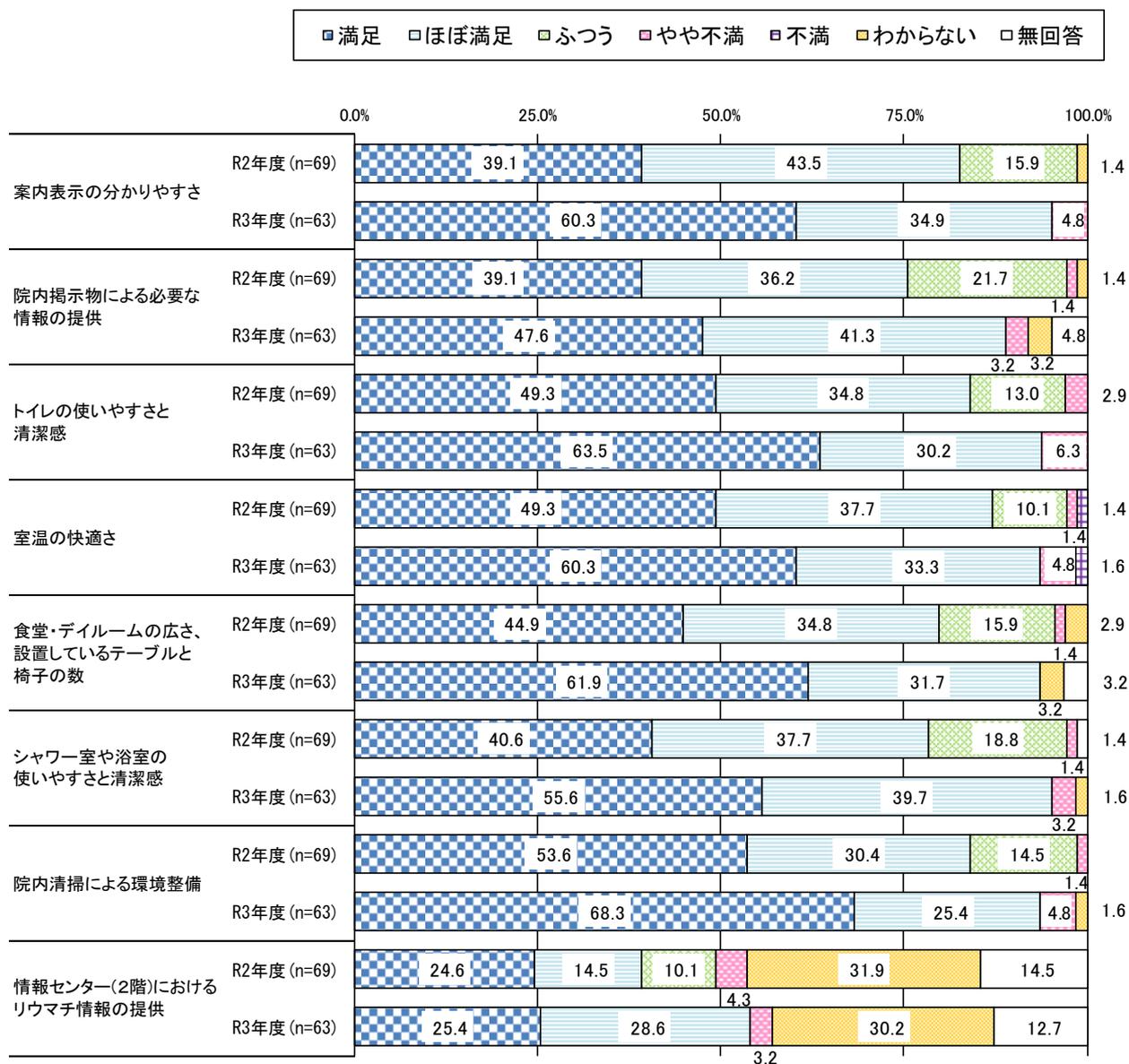
< R 2 年度 >



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

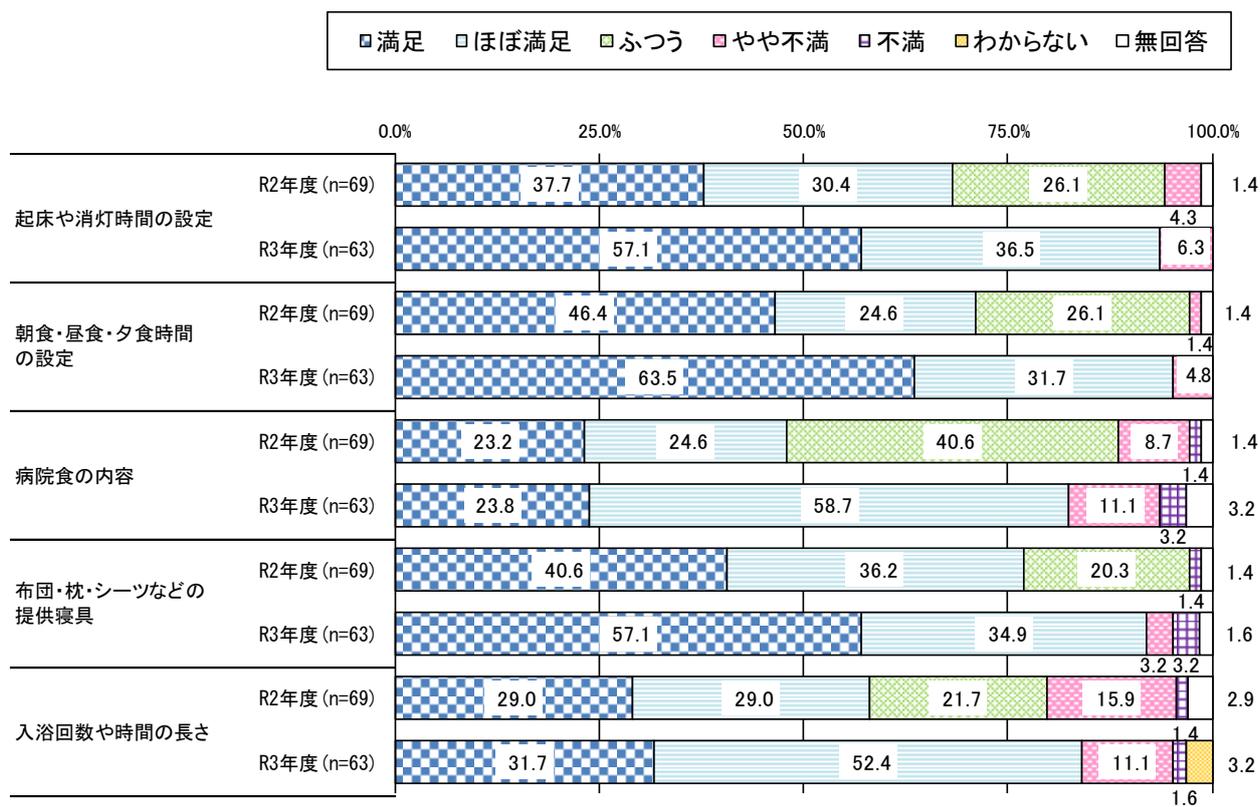
R3年度調査票の変更点：問1～問4の6つの選択肢から「ふつう」の選択肢を削除し、5つに変更しました。

## 問1 施設・設備について



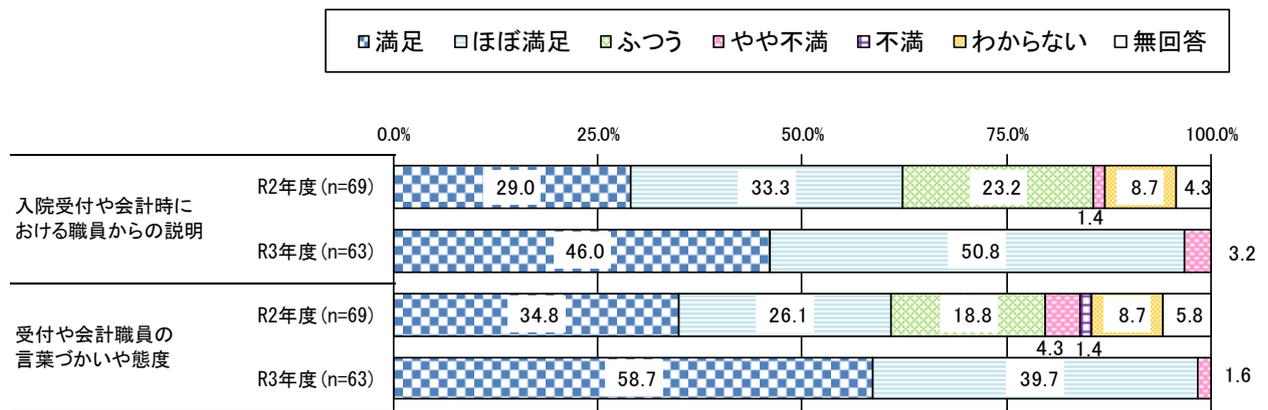
今年度は「シャワー室や浴室の使いやすさと清潔感」や「案内表示の分かりやすさ」への満足度が高くなっています。

## 問2 入院環境について



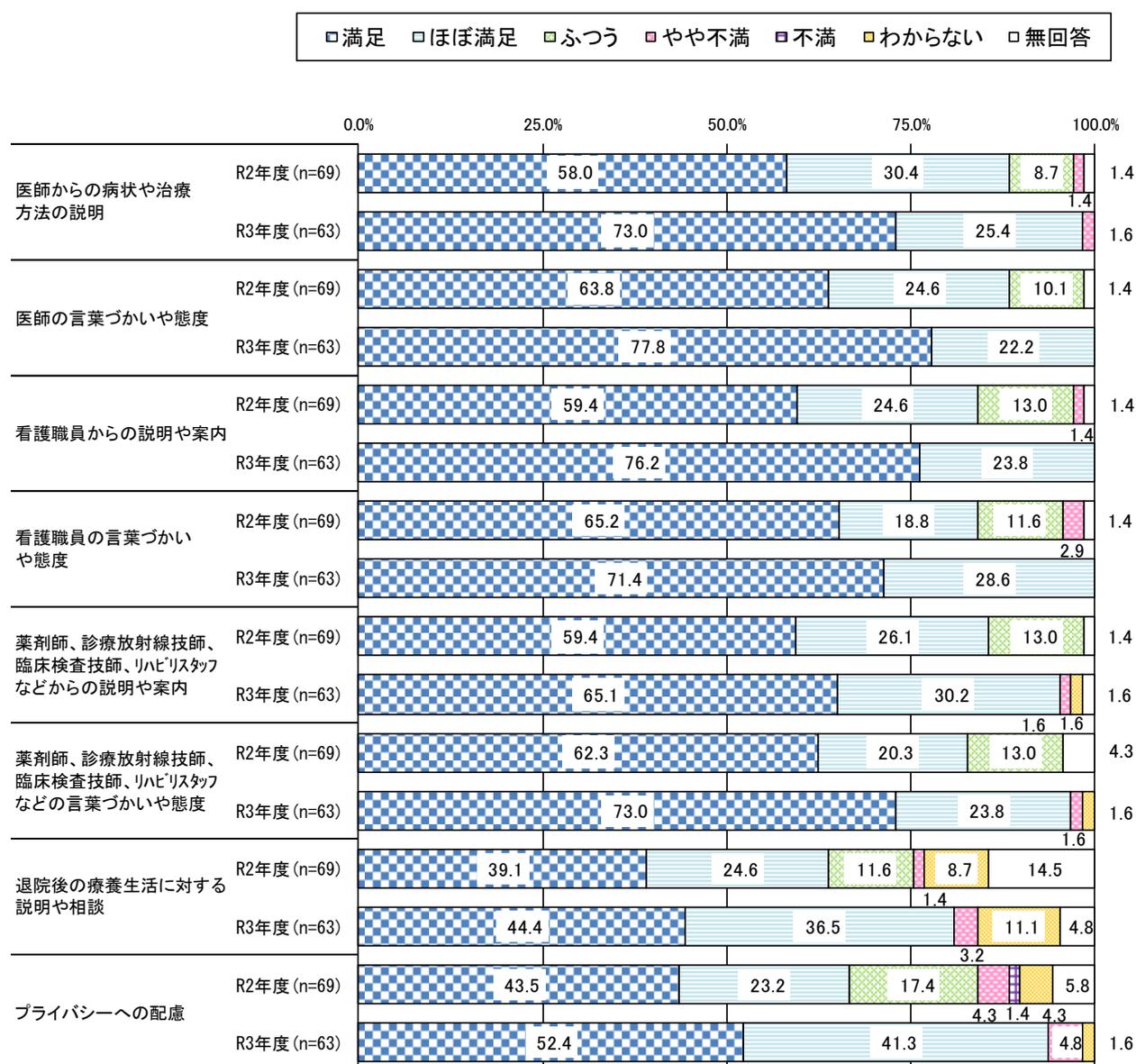
今年度は「朝食・昼食・夕食時間の設定」への満足度が高くなっています。

### 問3 受付・会計について



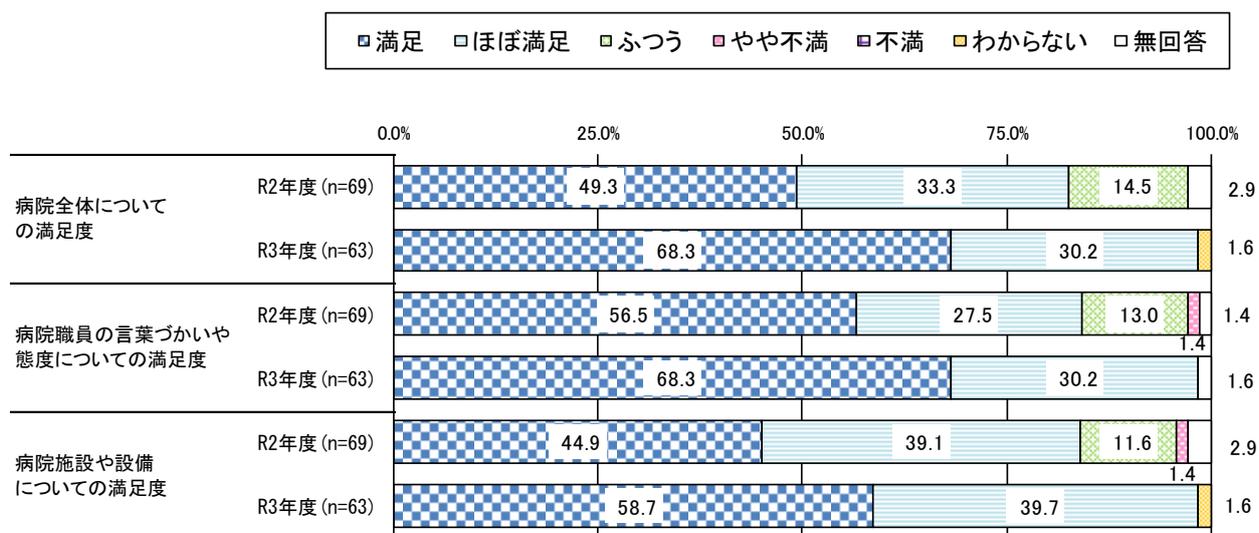
今年度も「入院受付や会計時における職員からの説明」と「受付や会計職員の言葉づかいや態度」への満足度が、ほぼ同程度となっています。

## 問4 治療について



今年度は「医師の言葉づかいや態度」、「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」、「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。

- ◆ ベッドはギシギシ、ベッドの柵はガタガタ、マットレスは歪み有り。枕は内容物が逃げる。布団はカバーと中身がずれる。等々で主観的ですが安眠が得られなかったように思います。
- ◆ 快適な入院生活が送れました。
- ◆ 新発田病院への連絡通路は自動ドアにした方が便利。3F売店がもっと広く、陳列が低いと患者には助かると思う。
- ◆ 暖房調整（音など）もっと微妙な対応ができるようにして欲しい。個室の場合の消灯時間はもっと緩和して欲しい。
- ◆ トレイの流すボタン、まだ一部悪い所がある。
- ◆ 売店で満足してはいますが、コーヒーショップ的なお店があったら嬉しいなと思います。（スタバ、タリーズ的な）
- ◆ 電話室のドアが重い、狭い。
- ◆ トイレ、手洗い場のお湯はもっとぬるくて良い。
- ◆ 満足しています。
- ◆ ベッドの上での生活が主なため、細部のことはよく分かりませんが、初めて入院してこんな良い病院があったのかと感心しております。
- ◆ ランドリーの器具が古く、障がいのある人にはとても不便で大変。
- ◆ テレビ使用について、カードではなく日割にして欲しい。
- ◆ 「問2」の入浴回数には（シャワー）満足ですが、時間の長さ（10分位）が欲しいと思います。
- ◆ 浴室、シャワー室に全身を乾かせる温風機があると有難いです。

## 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。

- ◆ 看護職員の皆さんには患者の立場に立って常に笑顔で親切に対応して頂き、3C病棟に入院できたことに感謝しています。リハビリは帰宅してからの生活全体をみて治療、指導して頂き感謝しています。安心して退院できます。一方、患者が公平感を持てるようにして欲しいと思える面もありました。
- ◆ リハビリの先生方のやさしさに触れリハビリが楽しくでき、早く退院できました。本当にありがとうございました。
- ◆ 初めての入院でしたが、職員の皆様に温かく接して頂き感謝の気持ちでいっぱいです。これからもこのまま変わらず患者様に声かけや介護を提供して行って下さい。
- ◆ 冬用の病衣があれば良いと思う。少し厚手の。掛布団が重い、もう少し軽いと良い(特に術後には)。医療従事者の皆様大変ありがとうございます。
- ◆ 安全性の配慮が高い。
- ◆ 一人一人状態はそれぞれ違うのに、また状態変化に対しても即対応して頂き有難かったです。トイレ使用時に何回か尿の飛び散り、水の流し忘れがあり気分的に嫌な時がありました。
- ◆ 80歳目の前にして初めての入院生活。今のところ手術も無し。検査が主なので、苦にも痛くもないのでこんなにも痛い所に手が届く病院は、入院生活を経験された人達の話しにも聞いたことはありません。感謝と言う事はありません。今後ともよろしくお願い致します。
- ◆ ■■■回診、配膳時にカーテンを閉めて貰えない。プライバシーの観点から必ず閉めて頂きたい。清掃時、モップ等で適当な清掃の方がいる。
- ◆ 土日の面会が出来たら良いと思います。
- ◆ 食事のメニュー表をもっといろんな所に貼って欲しい。セレクトメニューの説明も詳しくして欲しい。おかゆにしていたら、出来ないなど、結構間違いがありました。
- ◆ リウマチ体操は気分的にもパワーを頂けます。毎朝の先生方の回診には頭が下がる思いです。有難いです。
- ◆ 親切にして貰えるのになかなか出来ず自分に苛立つ。
- ◆ 手術して下さい■■■先生、毎朝様子を見に来て下さりととても感謝の気持ちでいっぱいです。元気をもらいリハビリを頑張ろうと思いました。■■■先生、毎朝見に来て下さり声かけありがとうございます。感謝です。先生方はじめ看護師さん、介助してくれる方々、皆さん親切で安心して入院生活を送ることが出来ます。入院してつくづく思う事は、健康第一、皆様に守られ1日1日回復に向かって行くことを感じております。
- ◆ ■■■先生をはじめ■■■先生、■■■先生方、毎朝私の体を心配して頂き感謝致します。看護師さんの皆様にもいつも優しく接して頂きありがとうございます。
- ◆ 装具をつけているのに、着替えや片手でシャンプーや体洗うのに時間が短すぎます。せめてもう10分ください。
- ◆ 消灯時間22:00希望。
- ◆ 病室がホールにカレンダーを置いて欲しい。
- ◆ 度々の入院になります。ですがそのたび、先生方、スタッフの皆様方にはいつも温かい言葉をかけて頂いて感謝しています。お部屋(同居)の方々とも色々なお話しができ、共有でき心も体も元気になって帰れます。
- ◆ 看護職員の方のシャワーはとてもやさしく丁寧で感謝しています。でも床に髪の毛がいっぱい落ちているので流して頂けたらもっと気持ちよく入れたいと思います。
- ◆ テレビのカードの件ですが、見る人と見ない人も居るでしょうが、日割計算の請求とか改善が必要かと思います。病棟の職員全員が親切にして下さるので安心して入院できるのに感謝しております。

- 
- ◆ 温かく細やかな応対に感動致します。何よりの励みとなっております。心から感謝致しております。
  - ◆ 消灯時間をせめて 21:30 にして欲しい。
  - ◆ リハビリで入院生活が長くなるので、わがままになるかもしれないけどよろしく願います。
  - ◆ 不安な思いで入院した私でしたがスタッフの皆さんの心遣いに感謝しております。
  - ◆ 朝食の献立について、もう少しレパートリーがあれば良いと思う。あまりにもキャベツの使用が多い。
  - ◆ 入浴時間 30 分だとゆっくり入れない。髪も乾かすことができず、思ったように入れない。特に冬は困ります。