

---

---

【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5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4年秋期～令和4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

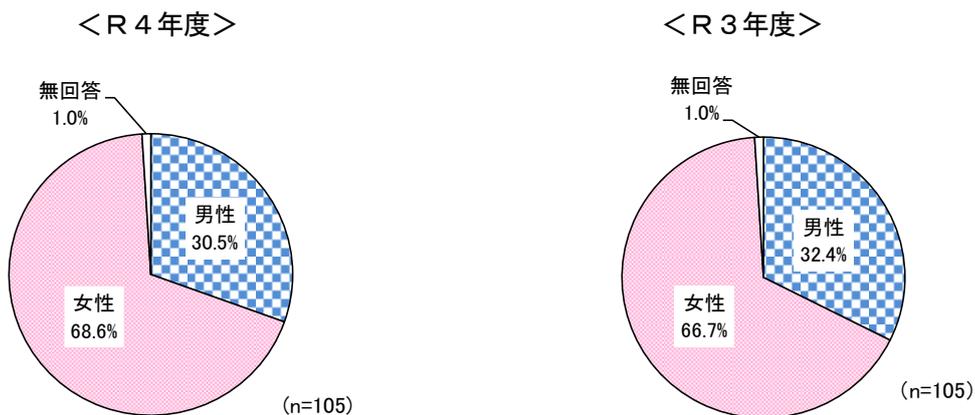
---

外来利用者（患者）調査結果編



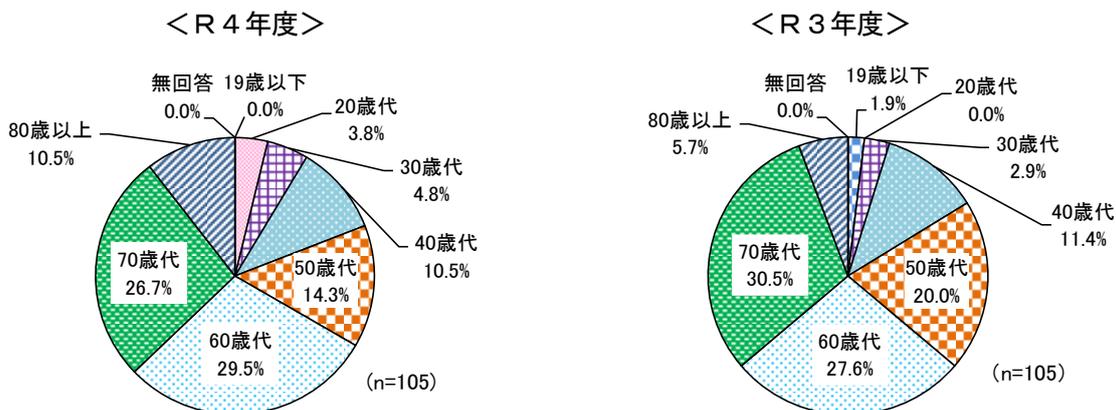
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①性別構成



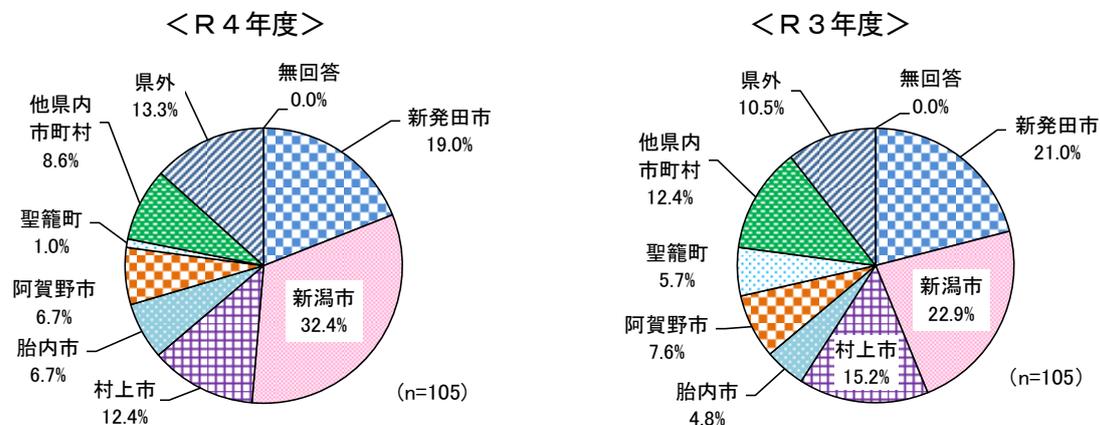
性別にみた構成は上図のとおりです。

## ②年齢別構成



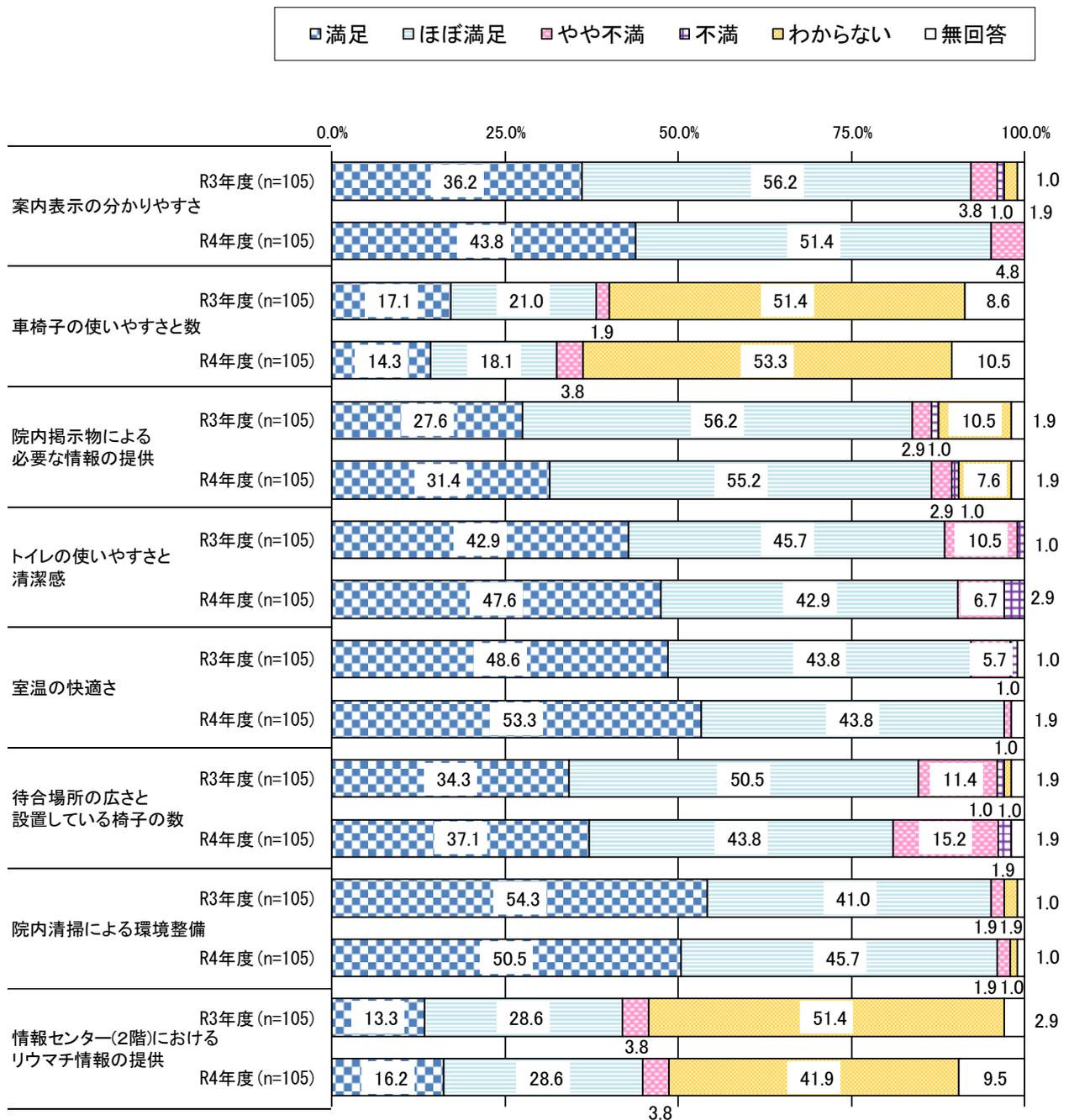
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「60歳代」、「70歳代」の方からの回答が多くよせられています。

## ③居住地別構成



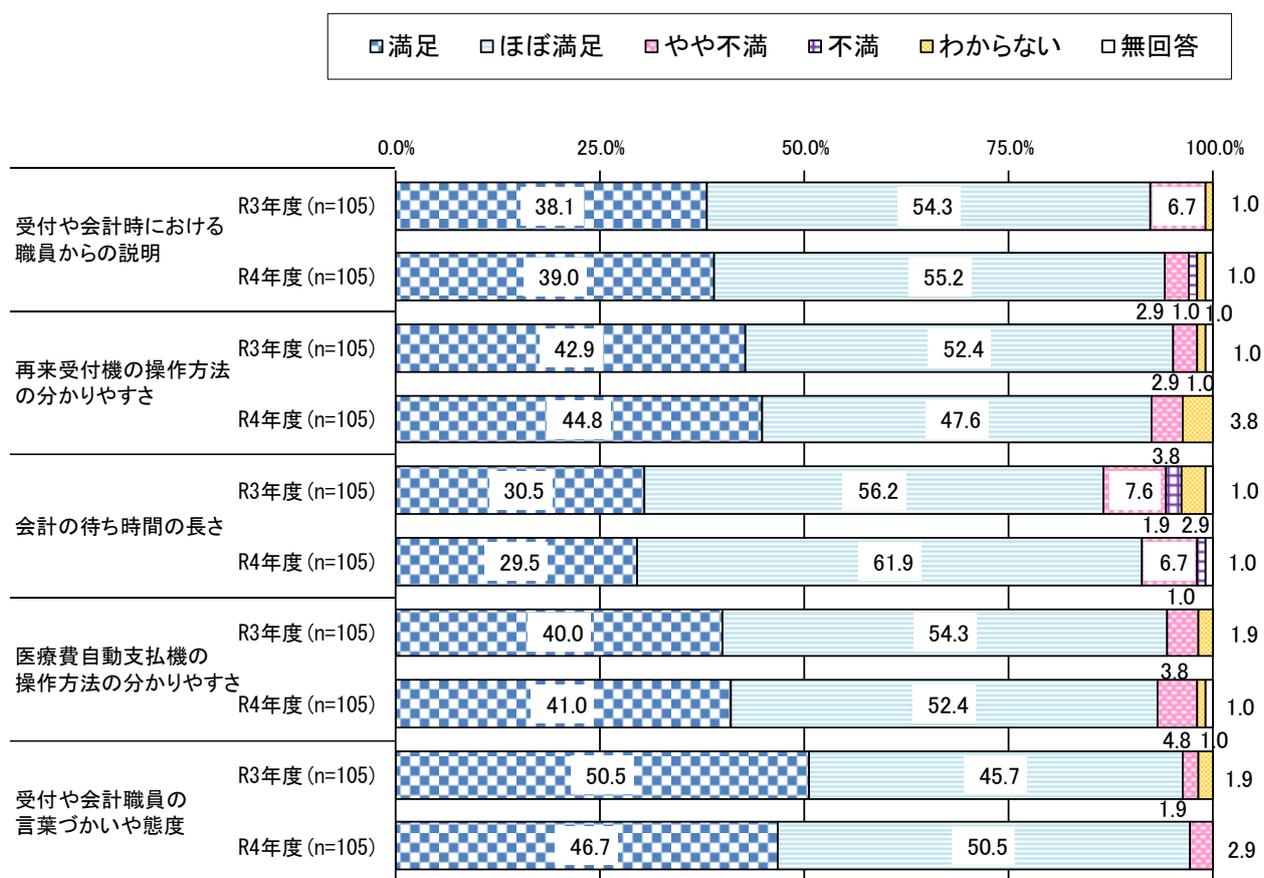
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新潟市」、「新潟市」、「村上市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

# 問1 施設・設備について



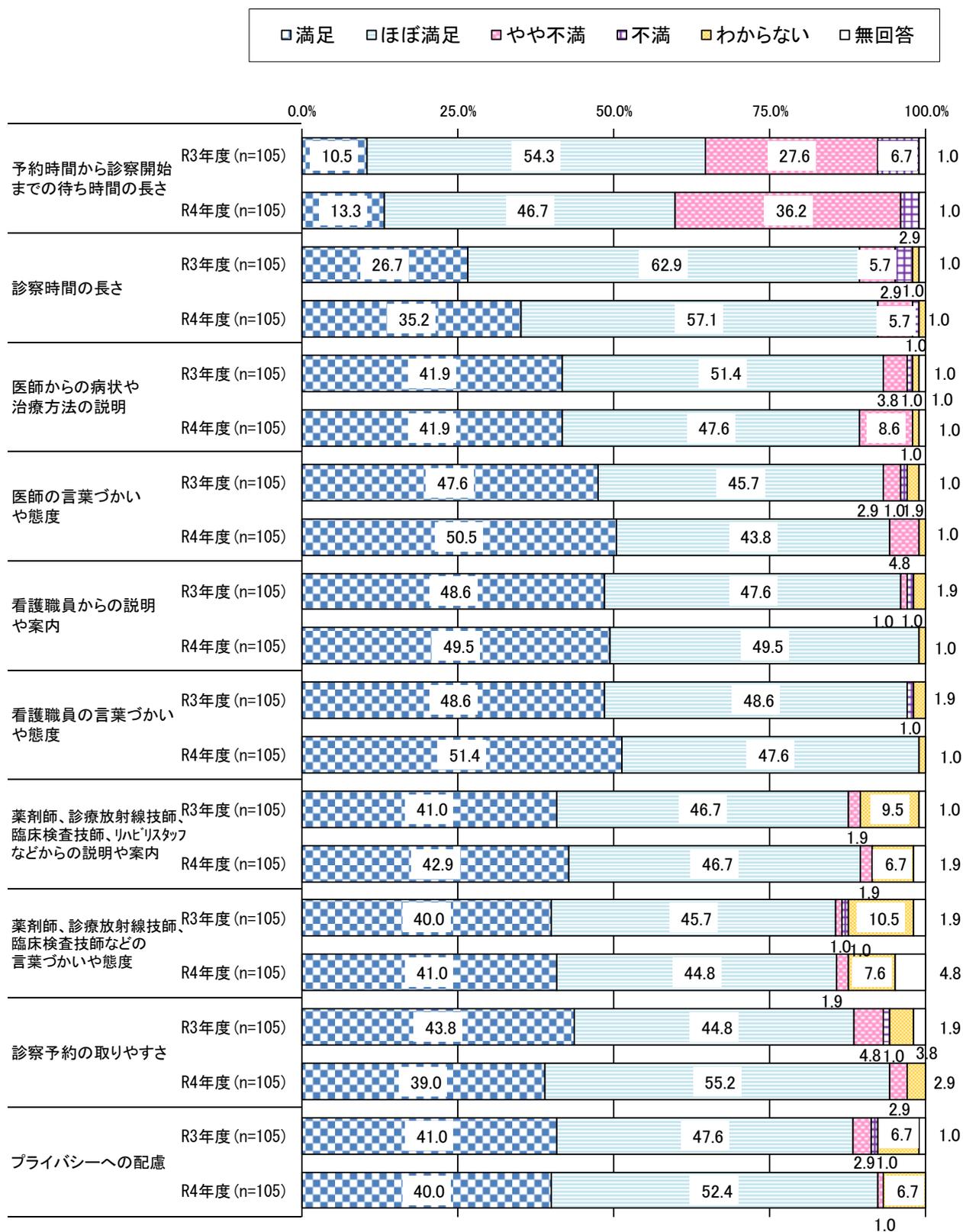
今年度も「室温の快適さ」、「院内清掃による環境整備」や「案内表示の分かりやすさ」への満足度が高くなっています。

## 問2 受付・会計について



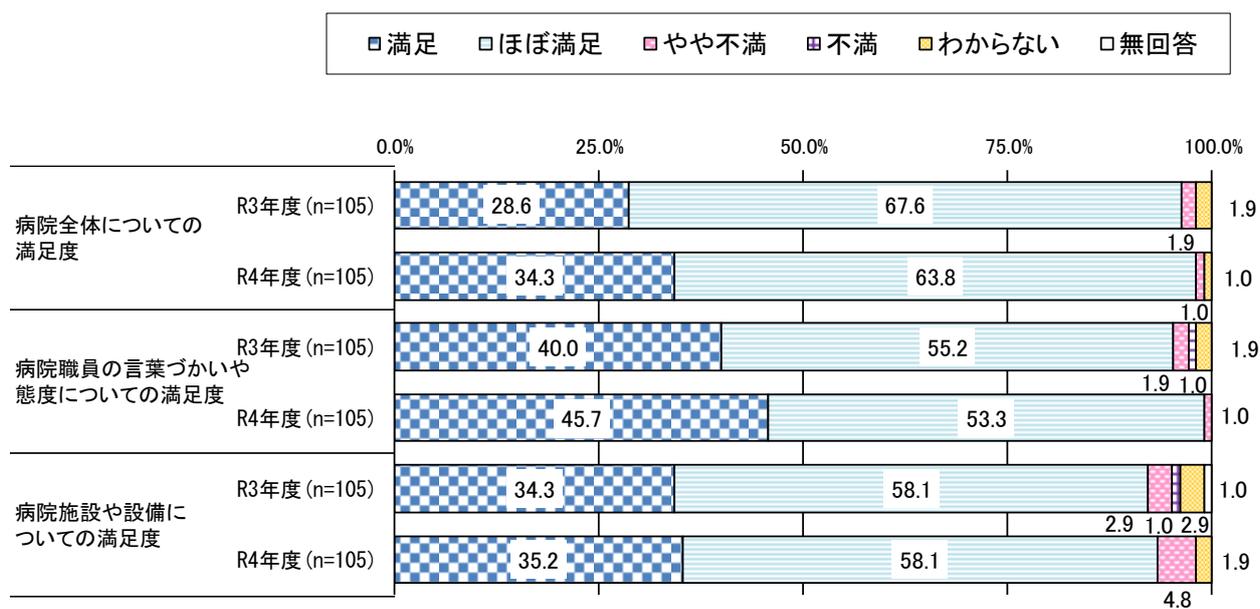
今年度は「受付や会計職員の言葉づかいや態度」、「受付や会計時における職員からの説明」や「医療費自動支払機の操作方法の分かりやすさ」への満足度が高くなっています。

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

## 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。

- ◆ 付きそいで来ているので座る所がいっぱいだと座りにくい。採尿用のトイレしかないと入りにくい。
- ◆ 正面入口の降車スペースがせまい。年よりの乗りおりが不便です。
- ◆ 食堂のみそ汁が味が無い。待合室がせまい。
- ◆ バイク用の駐輪場があるとよい。
- ◆ 今は慣れたのでいいのですが、来初めの頃は、どこへ行ったらいいのか、その時、案内票を持っていけばいいのか、出せばいいのか、都度、都度迷いました。あたり前の事だけど、声でいちいち言ってくると助かります。年配の方は特に。
- ◆ 待合室のサーキュレーター（第2診察室前の窓脇にあります）の音がうるさい。（首ふり半分くらいから音がなってますよ！！）
- ◆ 3年前は通っていて、間があいて新かんあつかいで手つづきが大変だった。
- ◆ 専門の病院がないとこまる。
- ◆ 満足している。
- ◆ 会計の待ち時間、比較的待つが待ってる場所、いすが少ない。番号見える所にもう少しいすあるとうれしい。
- ◆ 今まで気付かなかったがテレビ画面の言葉が聞こえず字が画面に表示されると大変助かるし、嬉しい。
- ◆ だいぶ古くなってきているので新しい施設・設備を段階的に。
- ◆ トイレが常に混んでいるので改善してほしいです。
- ◆ いつも掃除等も行き届いており、気持ちよく通院させて頂いております。
- ◆ 売店前のろう下のイスなどを少し多めにしてほしい。お昼を食べずらいのです。

## 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。

- ◆ 一時トイレの便器の水が茶色に濁っていた。早く対処してもらいたかった。
- ◆ コロナ禍の中、大変な事も多いのに頑張って下さる皆様に感謝申し上げます。
- ◆ 点滴の時間が看護師により違いが有る。終了時間、マチマチなので、要領良く出来ると良い。
- ◆ いつもありがとうございます。
- ◆ 案内表示はあるがその他の掲示物が貼られていて見づらい。掲示物が多すぎのような気がする。
- ◆ 不安や困ったことなど看護師さんたちがいつもきいてくれて親身に対応してくれてありがたいです。先生にもいろいろとききやすいので、たすかります。
- ◆ 皆さん大変親切でていねいです。感じが良い。
- ◆ 体調悪い時、すぐに対応していただき、感謝しています。
- ◆ 私達高齢者は何でもご迷惑になっていますが嫌な態度、ことばづかいに会ったことはなく感謝しています。
- ◆ 予約時間通りの診察を希望。
- ◆ お世話になり10年になります。院内がいつも清潔で気持ちいいです。
- ◆ リハビリ科のスタッフを患者が指名(選べる)できるようにしてほしい。食事代が安くならないか。460円は高いと感じます。
- ◆ 病院のまち時間が長い。
- ◆ いつもていねいに診てもらってます。安心して治りよう出来ます。ありがとうございます。
- ◆ 一ヶ月一度、リュマチの注射を接種して頂いております。料金が1回1万8千円かかっていますが高齢者にとっては大きな負担になっています。勉強不足かも知れませんが負担額の補助金などの制度などがあれば、ありがたいと思います。宜しくお願い致します。(私は家族でないのでそういう点はよくわかりませんが…)
- ◆ 第一駐車場の入口の位置について、正面玄関で患者を降車させたあと、駐車場に入るために大きく回らなければならない現状の改善があると良いです。



# 第3章

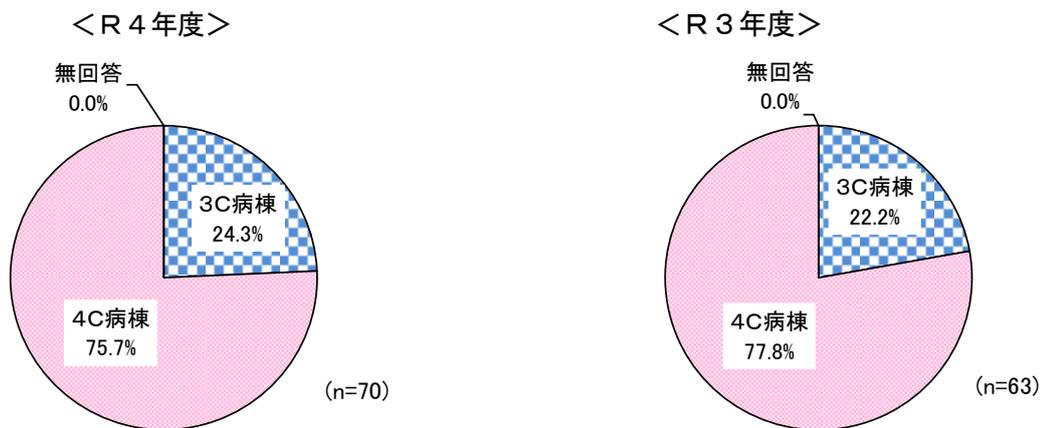
---

入院利用者（患者）調査結果編



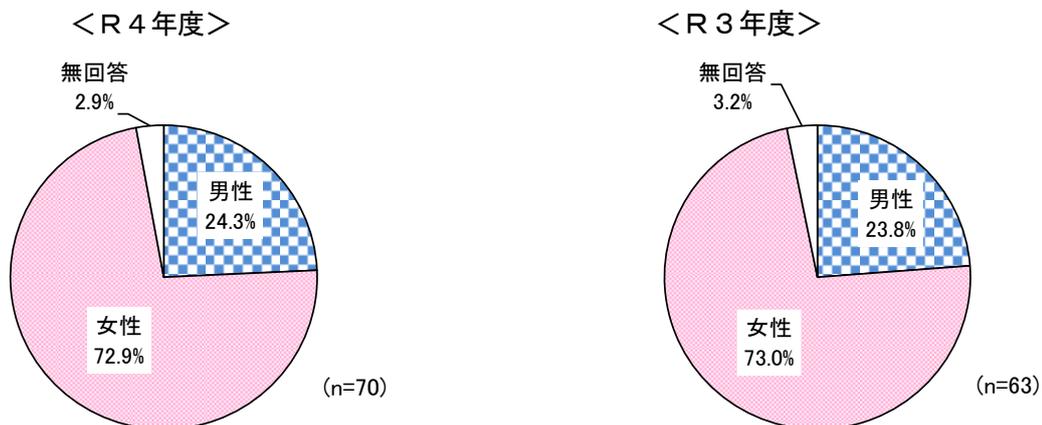
# 1. 調査回答者のプロフィール

## ①入院病棟別構成



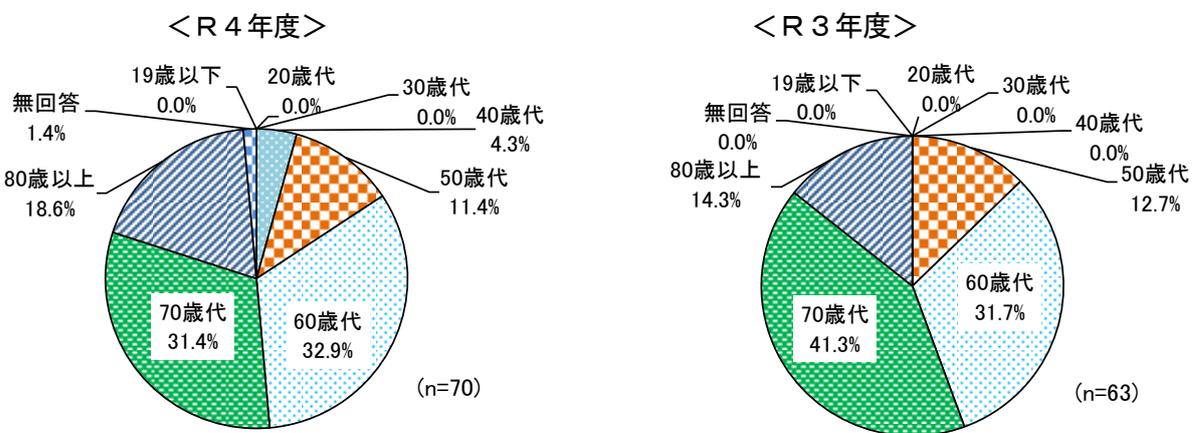
入院病棟別にみた構成は上図のとおりです。

## ②性別構成



性別にみた構成は上図のとおりです。

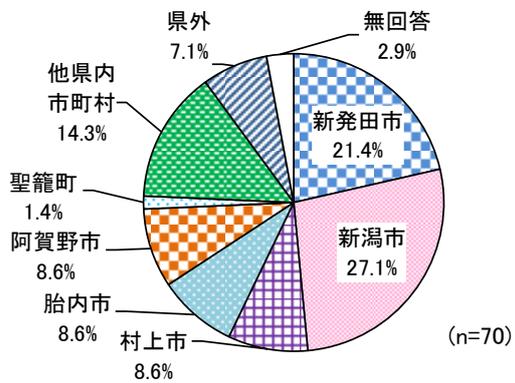
## ③年齢別構成



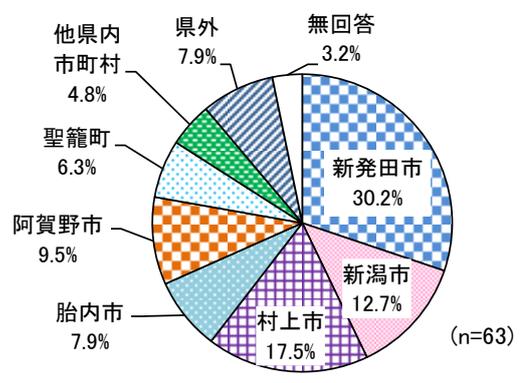
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「60歳代」、「70歳代」の方からの回答が多くなっています。

④居住地別構成

< R 4 年度 >

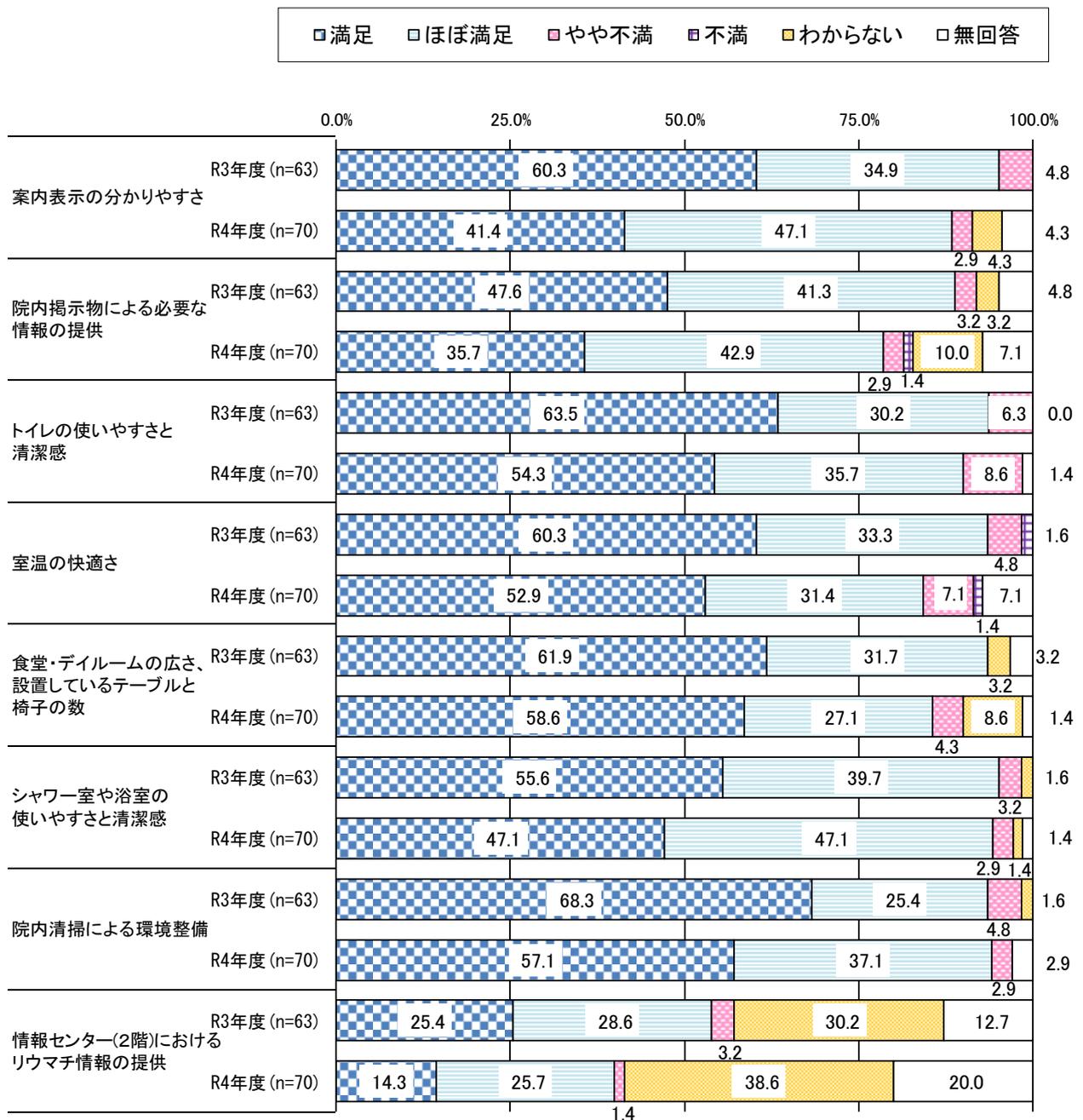


< R 3 年度 >



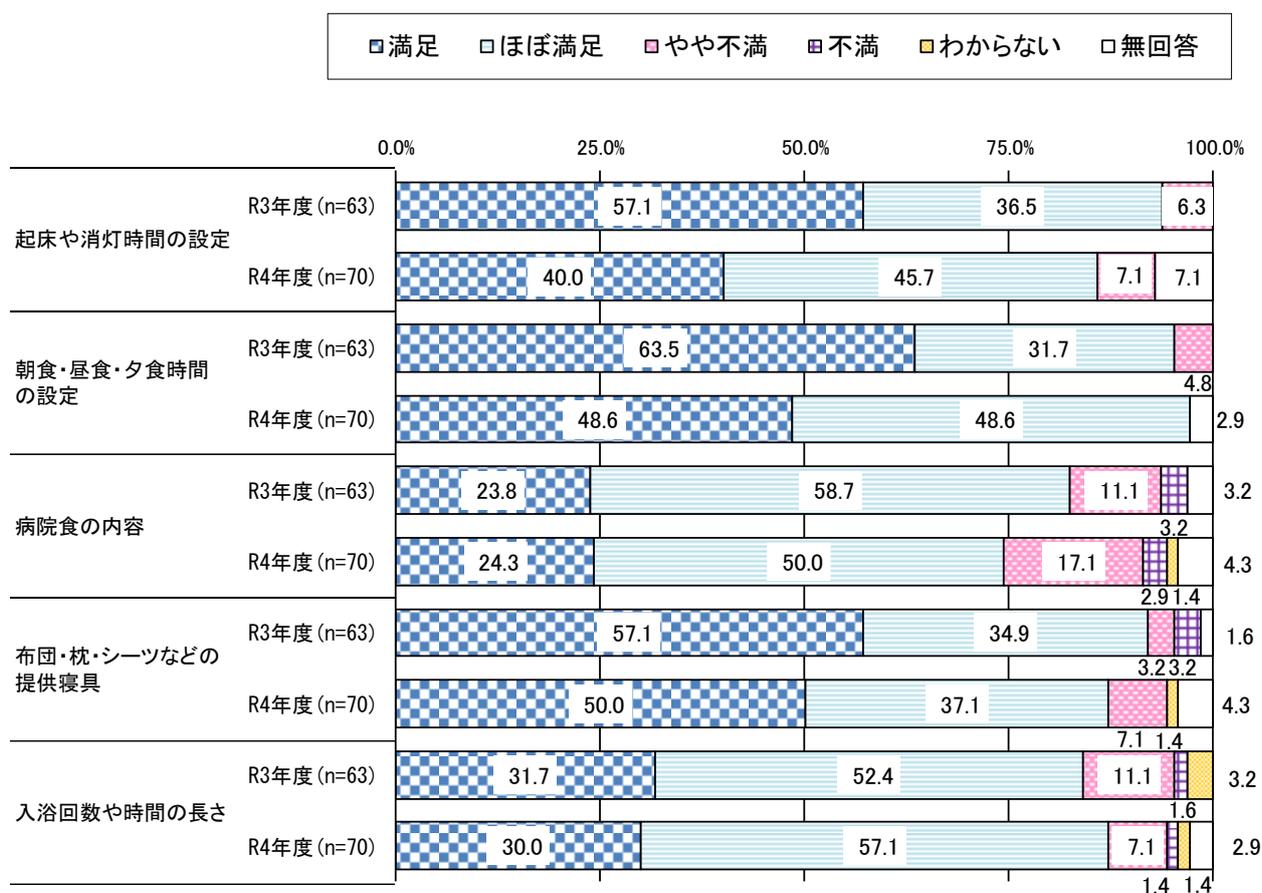
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新潟市」、「新発田市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

# 問1 施設・設備について



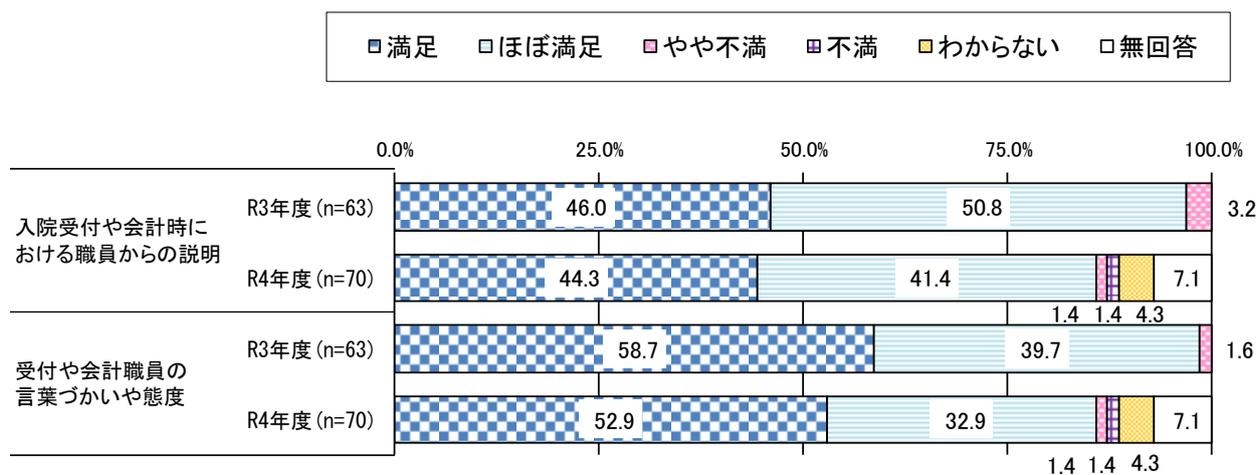
今年度は「シャワー室や浴室の使いやすさと清潔感」や「院内清掃による環境整備」への満足度が高くなっています。

## 問2 入院環境について



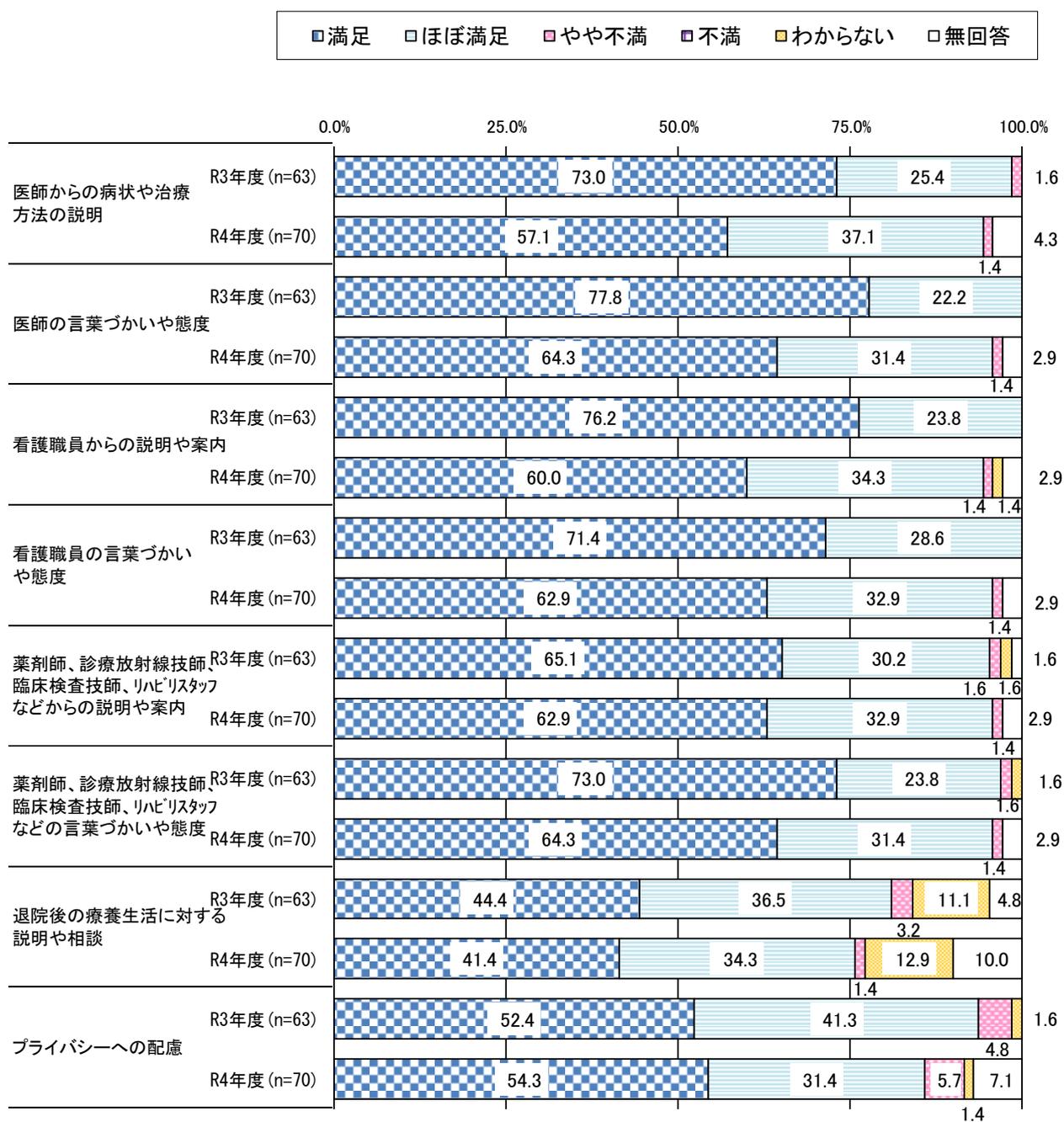
今年度も「朝食・昼食・夕食時間の設定」への満足度が高くなっています。

### 問3 受付・会計について



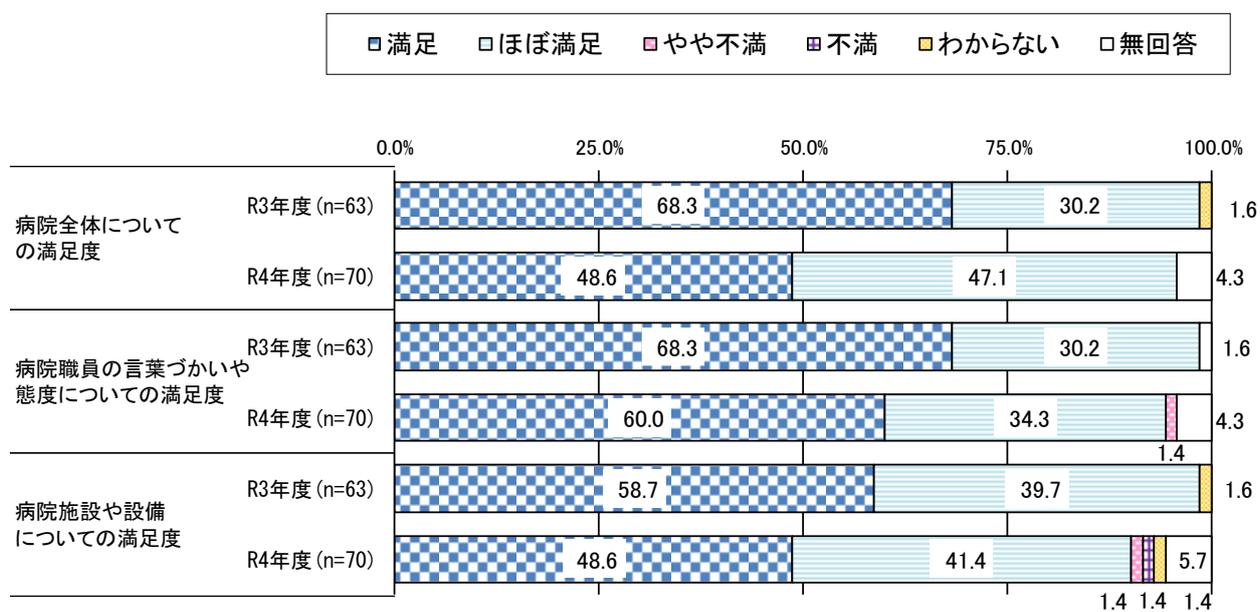
今年度も「入院受付や会計時における職員からの説明」と「受付や会計職員の言葉づかいや態度」への満足度が、同程度となっています。

## 問4 治療について



今年度は「看護職員の言葉づかいや態度」、「薬剤師、診療放射線技師、臨床検査技師、リハビリスタッフなどからの説明や案内」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」への評価が特に高くなっています。

---

## 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。

- ◆ 暖房が暑すぎる。
- ◆ ホールに飲料水などの自動販売機など有ると便利だと思います。
- ◆ 駐車場を3割ほど増設していただきたい（1部2階建とか）。病室の洗面台の水圧が強すぎる（はね散る）。1/3量位で充分。パソコンデータのハッカー対策を充分にお願いします。
- ◆ 404号室のトイレの開閉時、少し音がするのと、重たさを感じますが、気のせいかな？
- ◆ JAのATMがあればよかった。
- ◆ 素晴らしく、長期の入院でも余りストレスを感じません。洗面台（部屋）の水勢はもう少し弱い方が使い良いと思います。もったいないとも感じます。
- ◆ トイレの水を流すボタンを押しても水の流れる迄の時間がかかる。故障？病室のWiFi環境の整備を望む。
- ◆ 404側、トイレの開閉が重く半開きのままの時が見受けられる。また水の流れる音がうるさく特に夜中は響く。
- ◆ 枕の種類を選択ができればよい。
- ◆ トイレに消臭スプレーを置いていただけるとありがたいですが、香りの好き嫌いや予算的なものもあり、無理でしょうか？
- ◆ 部屋でラジオがきけるようにしてほしい。
- ◆ トイレの排水のボタンが押しづらかった。
- ◆ 入院していると外の景色がいやしになっている所が大きい。景色のない部屋はいやです。気分も下がる。
- ◆ 夜、空調の音が気になって寝付けない。
- ◆ 去年と違う病室ですが、洗面所の水があまり温かくないように感じます。
- ◆ Wi-Fiは全エリア完備してほしい。大部屋で車イスがあると、ちょっとせまいかも。2回/weekの入浴頻度少なくない？私はもっと多いですが…。
- ◆ Wi-Fi環境が全部屋にも整っているともっとありがたいです。長期の入院時の時はどうしても仕事を持ち込むことになるのでお願いしたいです。
- ◆ 病室のカーテンや壁の汚れが少し気になります。病室の電波がよくなればうれしいです。
- ◆ シャワー室がもう少し広いと介助してシャワーを使うとき楽かなと思った。

## 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。

- ◆ 食事、薬などいつもきちんとしていて気持ちいいです。今のところ意見などありません。
- ◆ 節電、節水等まだ改善の余地あり。看護側も意識が足りない。空ベッド(収納棚の電源(テレビ、人感センサの照明など)はoffで可。電動ベッドの手元スイッチの電源はoffで可)。ペーパーレスにむけては?
- ◆ マナーモードにせず病室内で対応。長話絶対やめてほしいです。皆さんホールとかでしてます。
- ◆ わがままいっぱい言っているのに、たくさん答えて(ベッド&室)くださり本当にありがとうございます。これからも、いっぱいお世話になります。
- ◆ 病院生活は大変快適に過ごさせていただきましたが、コロナが早くなくなり部屋のカーテンが早く開放されるといいですね。
- ◆ 食事に関して。ごはんの炊き方にムラがある(固まっていたり、やわらかかったり)。みそ汁の椀が小さいのにまるで野菜がこまかいのと、ふが12コもういている、汁が見えません)。朝にサカナ、昼にサカナ生臭い。くだものカット(リンゴの色が変わっていた)。大変なのは理解できるけどあまりにも「ワンパターン」である。味つけをもう少し考えて欲しい!
- ◆ 急な入院でとまどいしましたが、先生のおかげで助かりました。看護師さんにもとても助けて頂きました。リハビリもあり、とてもいいと思います。ありがとうございます。
- ◆ リハビリ担当者がお休みの時は、なるべく代りの人に、やって貰えるようにして頂きたいです。土・日・祝が休みの上に自主トレの日が幾日もあると、入院の意味が無いと思います。一部のリハビリの先生だと思いますが、ご自身がおっしゃったこと、こちらからお願いした事は忘れずに実行して頂きたいと思えます。休む時もそれらをしっかり伝達して欲しいと願います。看護師さんは、頼りになる方が多く心強いです。
- ◆ 私に接してくれた方は皆さんやさしい方でうれしかったです。
- ◆ お部屋も明るく、毎日清掃、ゴミ捨てをしていただき、気持ち良く入院生活が送れました。お世話になりました。
- ◆ 洗濯機(洗剤や柔軟剤)別に入れなきゃいけないので100円で使えたらいいと思います。
- ◆ 看護師さんのお手伝いする事はありますか?お困りの事はありますか?いつでも声を掛けて下さい。の言葉掛けがとても不安をやわらげてくれました。
- ◆ 使用出来るATMが大手の企業BKがあると安心。病院内に休けい出来る場所が近くにあると良いのでは。コロナで大変でしょうが心も体も健康になれる安心できる場所として活躍してほしいと思えます。
- ◆ 長期の入院になるのでいびきのひどい人は別室にして貰いたいと思う時が有ります。ベッドの固さが体に合わない。
- ◆ 私もいろいろな病院に入院しましたが先生方始め皆さん本当に、やさしく、何でも話やすく、感心して、心から感謝しております。
- ◆ 食事に関して、パンとか麺を増やしてほしい。
- ◆ 現状維持が一番だと思います。とても良い病院だと。今は思っています。
- ◆ 転院なくても良いかも。手間(移動だけでなく保険手続き)。医療費のムダ(これは健保の財務状況にも悪影響)。なかば、強制的な転院は、倫理的にも問題では?病院都合の転院の場合、最低限、差額は病院負担すべき。民間なら悪評ひろまり、たちまち廃業する案件です。
- ◆ 医師からの手術の説明もよくわかり安心して手術を受けることができました。看護師の言葉づかいがとても丁寧で「〇〇してもよろしいですか!?'と何をすることも患者の気持ちを優先という姿勢が伝わってきました。とても清潔に保たれていてビジネスホテルにいるかのようでした。配膳などもとてもスムーズでたすかりました。ありがとうございます。

- 
- ◆ リウマチセンターがあることで安心して生活できています。これからもよろしくお願ひ致します。
  - ◆ いろいろと親切にさせていただいて、良かったと思います。(私) たまに感情が顔に表われる方がいらっしやって、何か自分がわがまを言っで気分を害されたのかと思っでしまうことがありました。
  - ◆ リウマチセンターの先生、看護師さん、リハビリの先生、いつきても優しく笑顔で元気づけられます。