
【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7年1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	12
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6年秋期～令和6年冬期。

3. 集計・分析にあたって

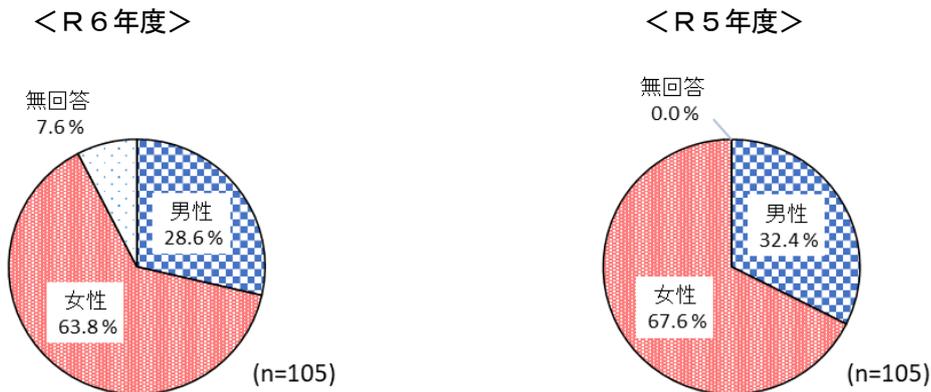
- (1) 図表中の「n」とは回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何件の回答に相当するかを示す比率算出の基数です。
- (2) 数値（%）は単位未満を四捨五入してあるので、総数と内訳の計が一致しないこともあります。
- (3) 本文及び図表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢があります。

第2章

外来利用者（患者）調査結果編

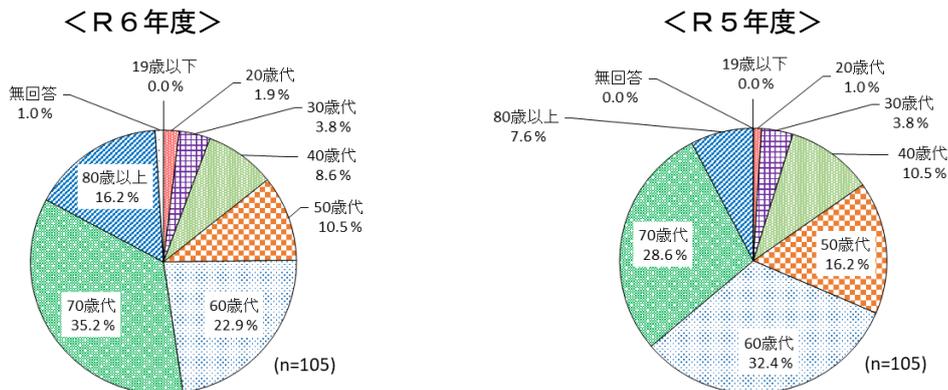
1. 調査回答者のプロフィール

①性別構成



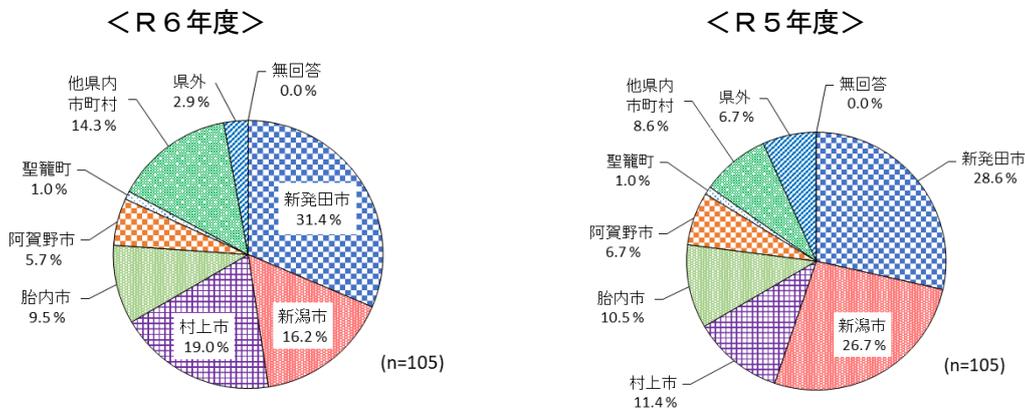
性別にみた構成は上図のとおりです。

②年齢別構成



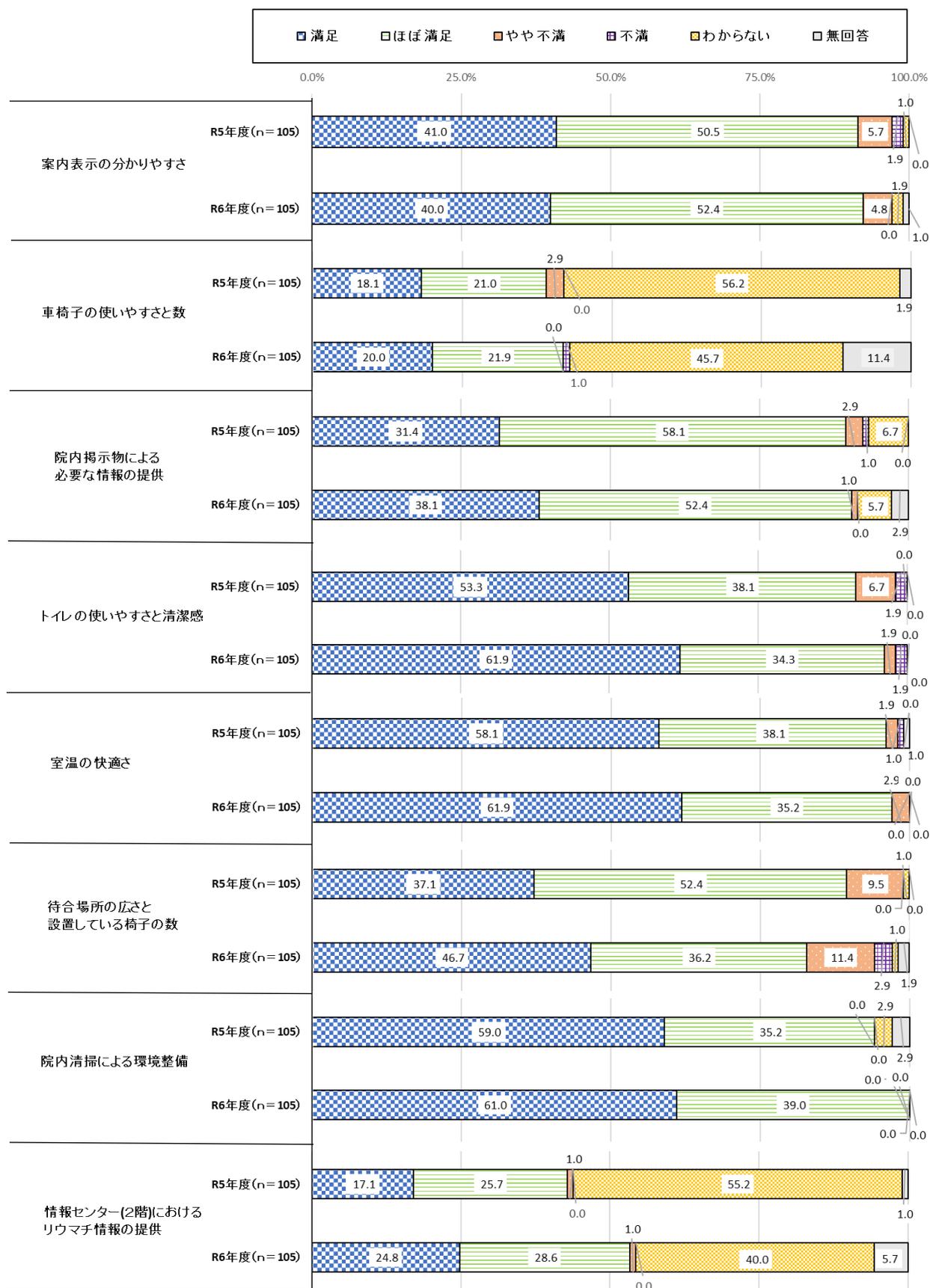
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「60歳代」、「70歳代」の方からの回答が多くよせられています。

③居住地別構成



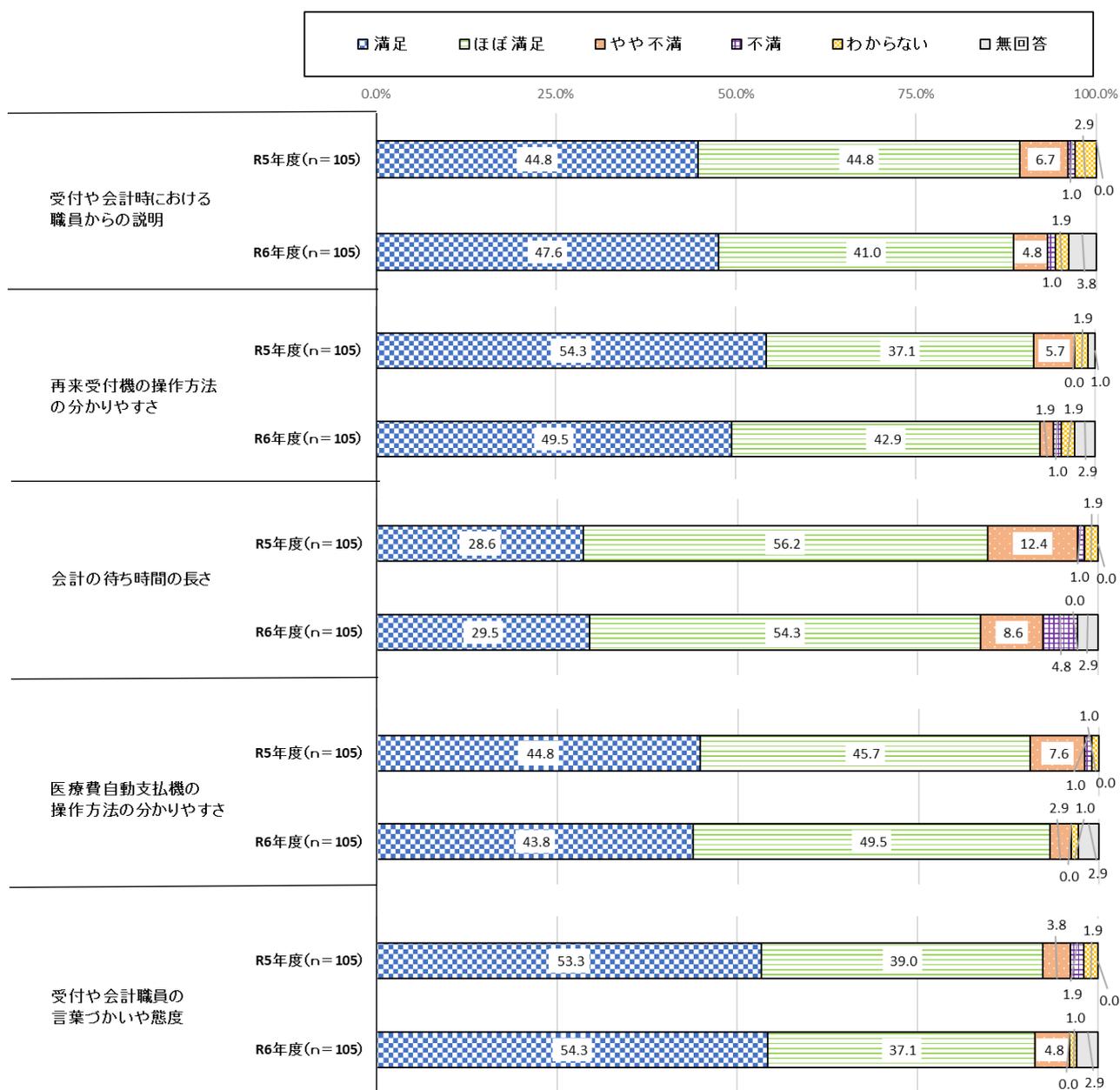
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新発田市」、「新潟市」、「村上市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

問1 施設・設備について



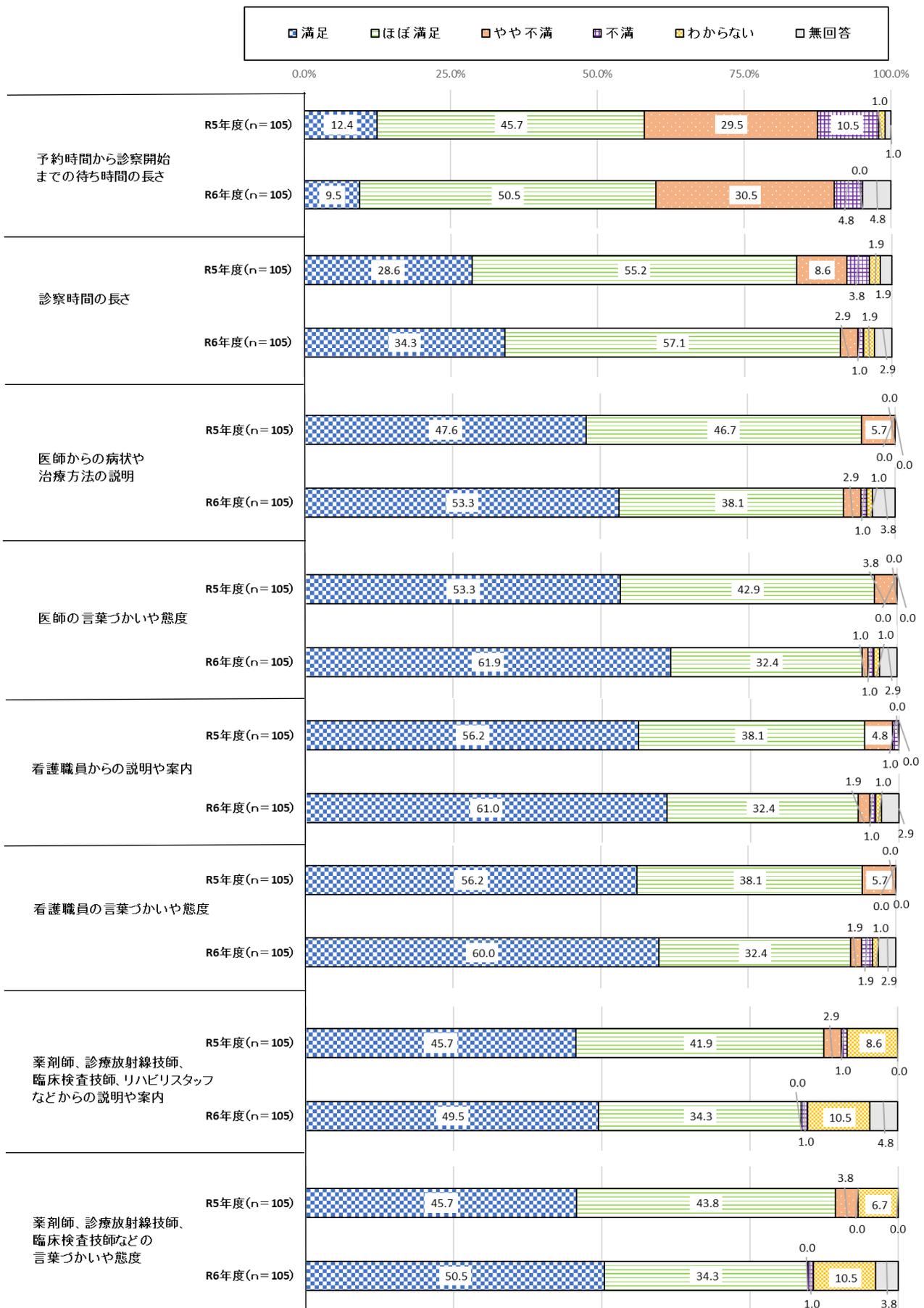
今年度は「トイレのつかいやすさと清潔感」、「室温の快適さ」、「院内清掃による環境整備」への満足度が高くなっています。「院内清掃による環境整備」については10割の方が『満足』しています。

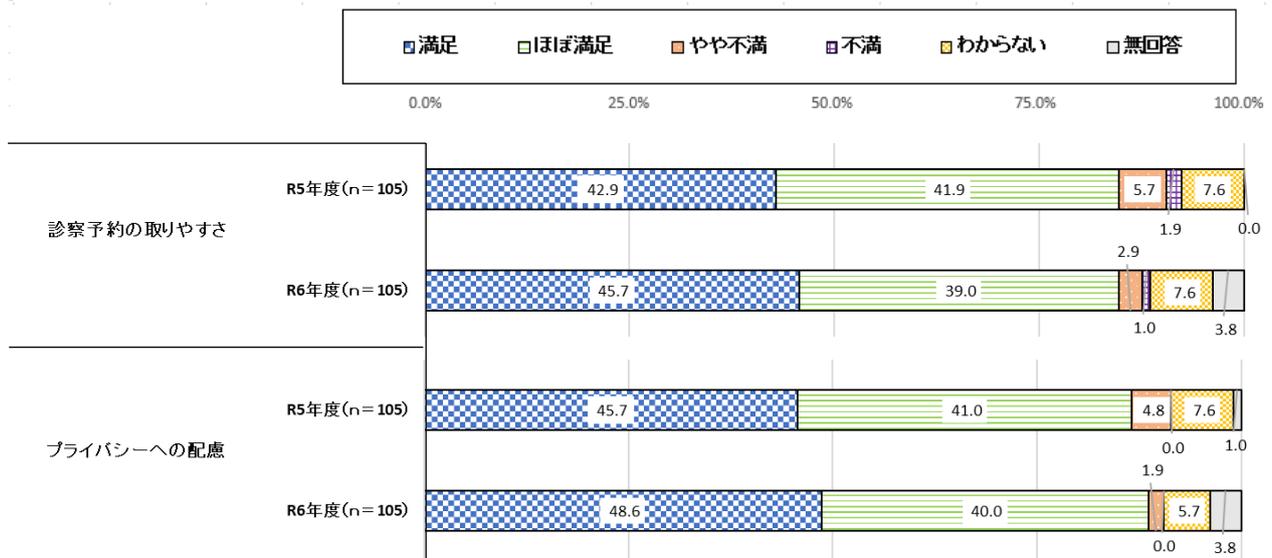
問2 受付・会計について



今年度は「再来受付機の操作方法の分かりやすさ」、「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。

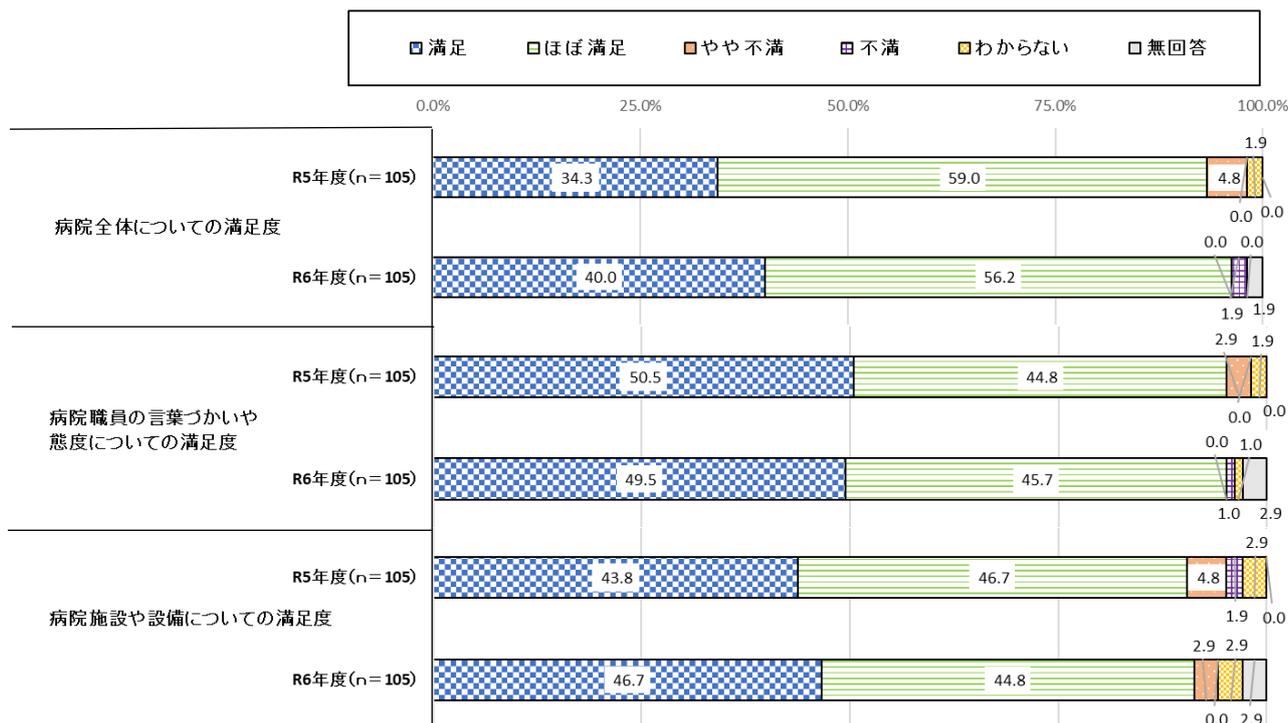
問3 診療について





今年度は「医師の言葉つかいや態度」、「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。「診察時間の長さ」、「プライバシーへの配慮」については昨年度に比べると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」への評価が特に高くなっています。いずれも、約9割方が『満足』と評価しています。

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。

- ◆ スペースの都合上どうしても思うが、駐車場がいつも混雑していてなかなか駐車までに時間がかかってしまいます。離れていても他にも駐車場があれば助かります。
- ◆ 高齢者にも分かりやすく、機械の操作方法を掲示して欲しい。そこにスタッフがいると分からなければ聞ける。
- ◆ 院内フリーWi-Fi 入院中各部屋につながるとありがたいです。
- ◆ 支払い方法「D払い」もできるようになってほしい。（自動支払い機）
- ◆ 病院の入り口交差点、朝混みすぎて右折で曲がって進入できない。（危ない）
- ◆ 再来受付機のところに診察券が最後に出ますと書いてあると、取り忘れないと思います。
- ◆ 駐車場入りにくい。
- ◆ 駐車場せまい。
- ◆ 駐車場右折で信号渋滞し最悪。
- ◆ 待合室、トイレなどの施設はいつも清潔で快適です。

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。

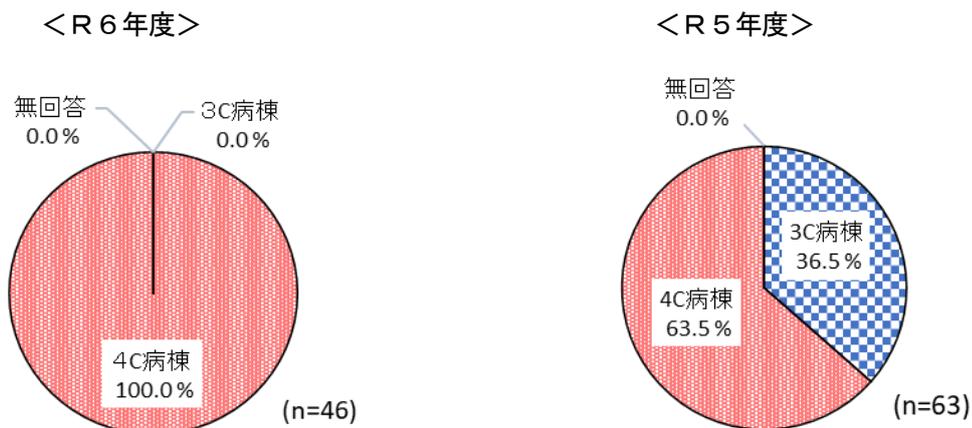
- ◆ 職員の方が明るく、生き生きとお仕事をされているお姿に快く感謝しております。
- ◆ 横になれる所がほしい。
- ◆ 職員皆様、やさしく接して下さるのでうれしいです。
- ◆ リウマチセンターがなくなると聞きましたが無くなるとこまります。
- ◆ 長岡市在住です。診察の電話をしても近くの病院へ行く様言われます。(先生に連絡つかないという理由です。)できればこちらに受診したいです。
- ◆ 問1-4 トイレの清潔感はあるが、使いにくい。
- ◆ 問3-3.4 医師の対応はよいが、パソコンに向かって話すのが気になる。
- ◆ 問3-5.6 看護職員の言葉づかいや態度は人によって対応に不満がある人がいる。
- ◆ いつも気持ちよく来院できます。
- ◆ 会計に時間がかかっている。
- ◆ 先生や看護師の方々、とてもていねいで良くくださりありがとうございます。
- ◆ 他市から、時間によゆうを持って通院していますが、道路から駐車場までの待ち時間がかかりすぎます。予約時間に間に合わないことが結構あります。その点がどうにかならないのかな?と思っています。
- ◆ 車の置所が少ない。
- ◆ リウマチセンター受診でみんな同じ病気ですが、薬の事など確認しながらの事でしょうが、次回の予約とお薬の用紙を渡すときは、周りに人がいるので、薬の事など小声でお願いしたいと思う事があります。
- ◆ 老人にきびしい方もおられましたので、ないようにお願いしたいです。
- ◆ 入院時のごはんがおいしくありません。
- ◆ 通院するのに遠すぎますが、新発田にしかないからしかたないけど、瀬波病院から入院通院しよくなるどころかだんだんあっちこっちが悪くなりどうなっているのか。字もやっとかいています。
- ◆ いつもありがとうございます。先生、看護師、受付の方のやさしい言葉かけに感謝します。
- ◆ リウマチという病の特性もあるが、私の場合、膝変形性関節症があり(十年前より)、現在も膝が痛く、今年になってからふくらはぎが夜ひどく痛い。それを医師に伝えたところ、「それについてはリウマチとは関係ないから」とおっしゃり、併設されている整形外科を受診した。リウマチとの関連性についての説明はなく個人の整形外科に現在かかっている。できたら併設されている整形か、リウマチとの関連があるかどうか詳しい説明があつてほしいと思った。

第3章

入院利用者（患者）調査結果編

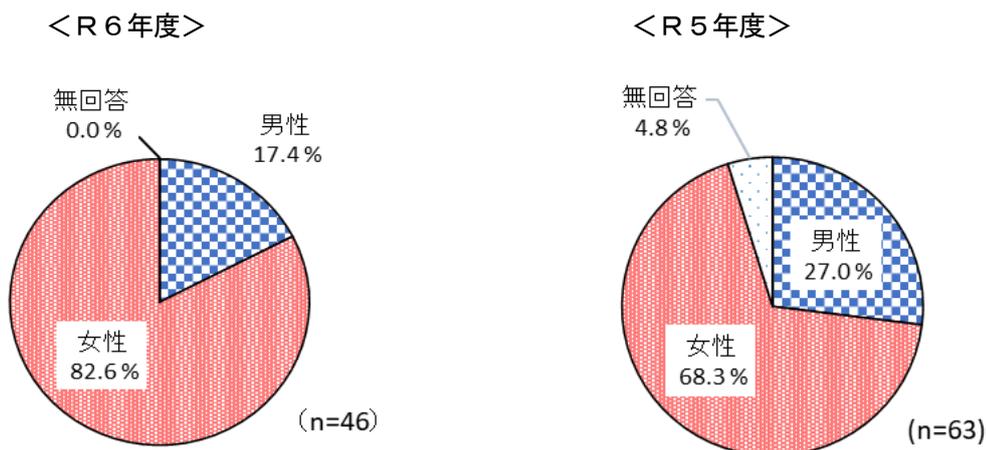
1. 調査回答者のプロフィール

①入院病棟別構成



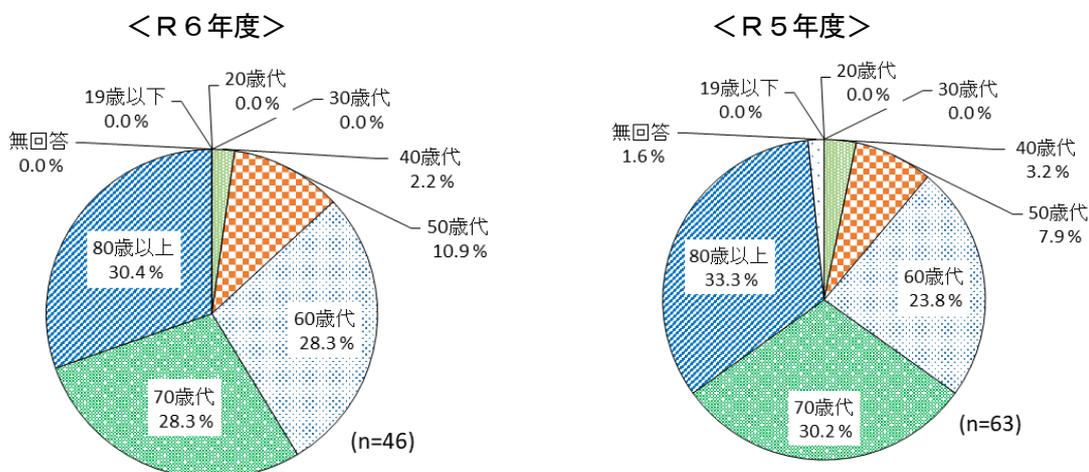
入院病棟別にみた構成は上図のとおりです。(令和6年度は4C病棟のみ実施。)

②性別構成



性別にみた構成は上図のとおりです。

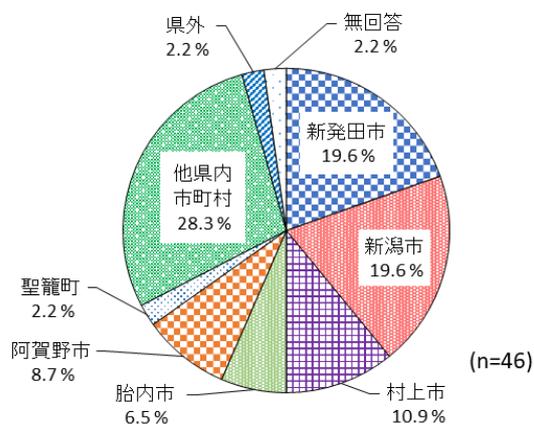
③年齢別構成



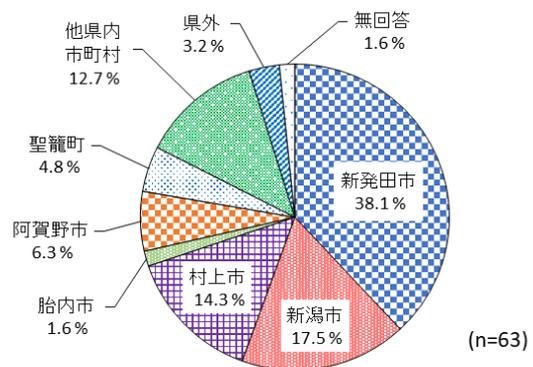
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「60歳代」、「70歳代」の方からの回答が多くなっています。

④居住地別構成

< R 6 年度 >

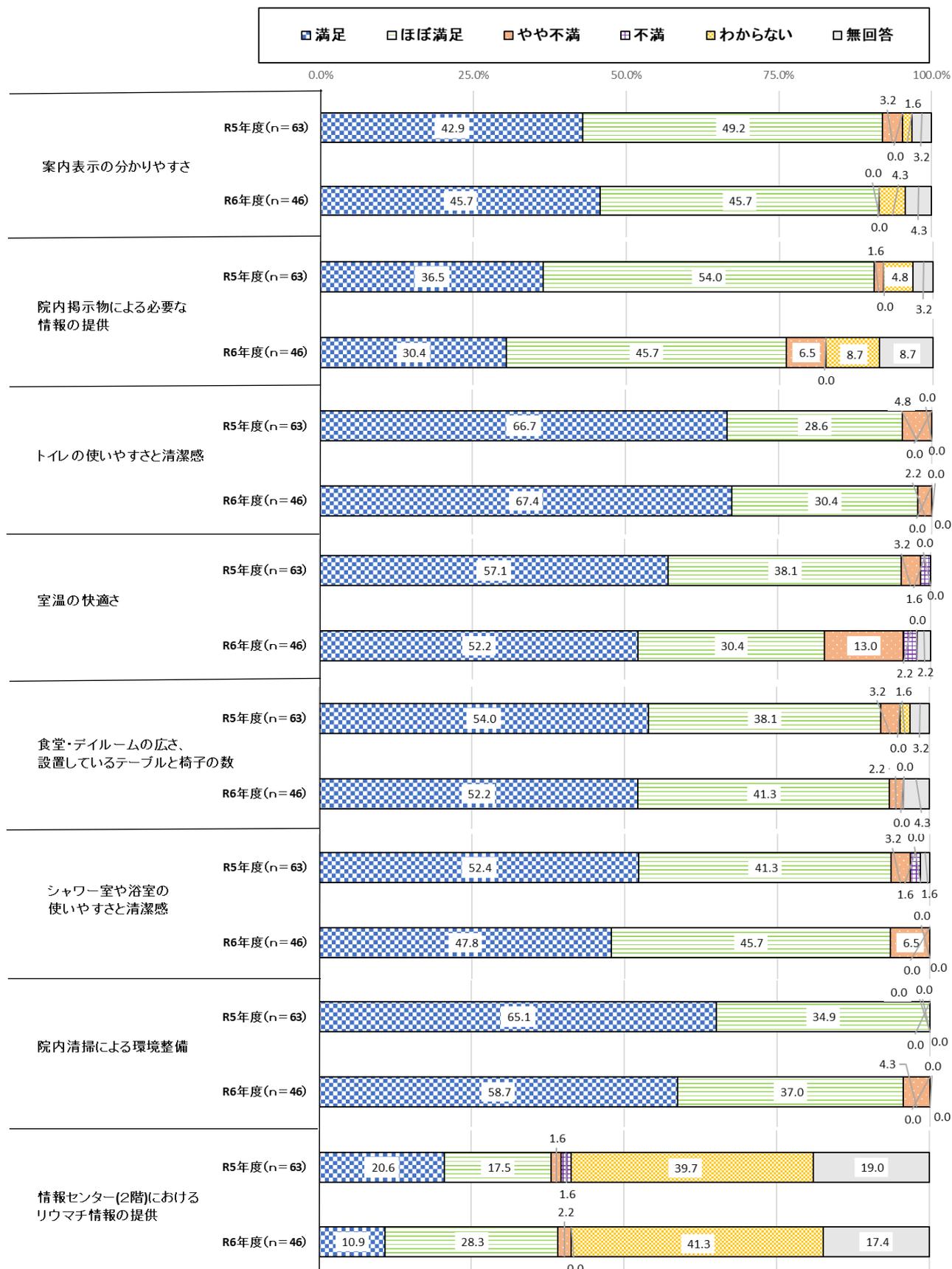


< R 5 年度 >



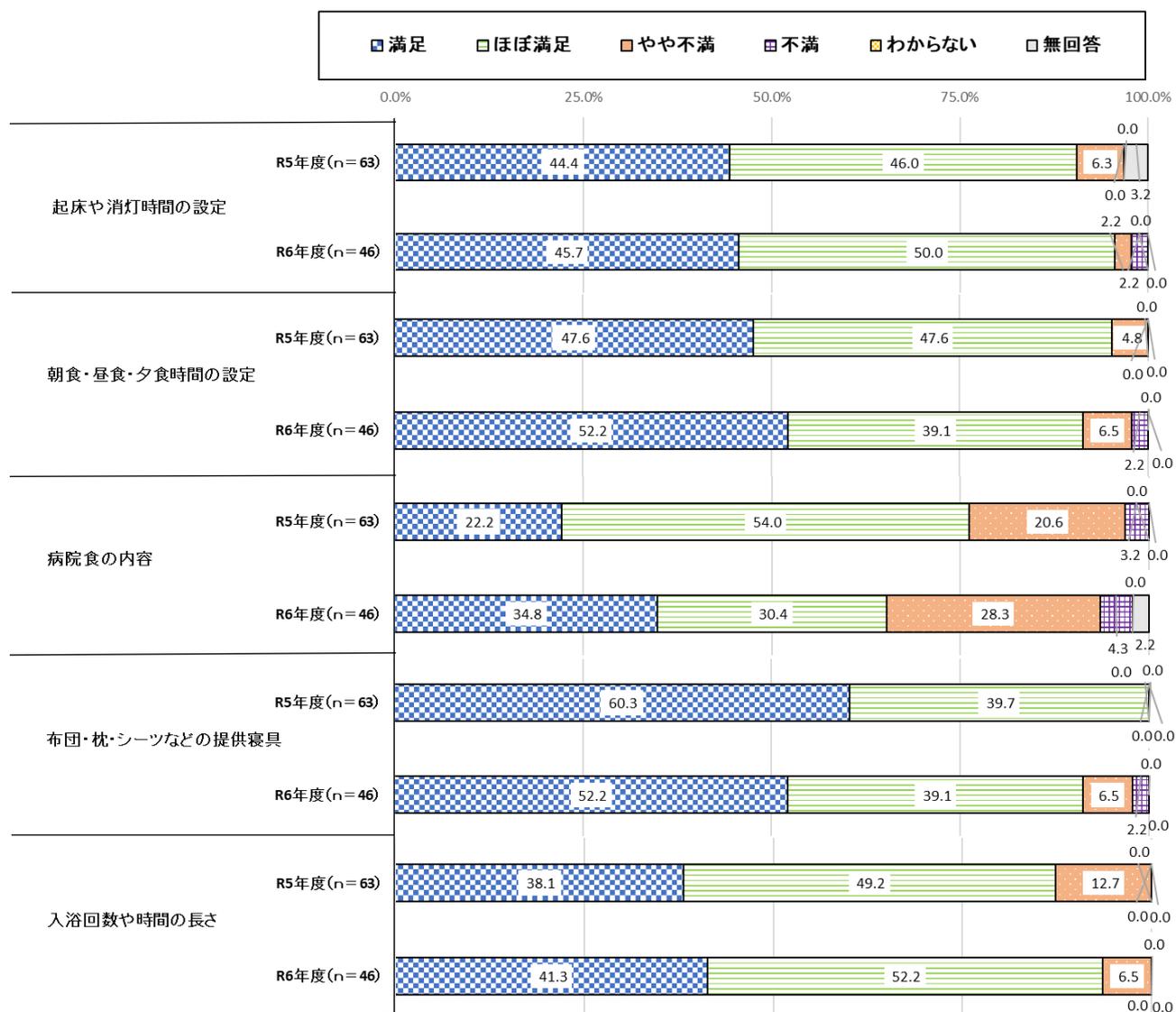
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新潟市」、「新発田市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

問1 施設・設備について



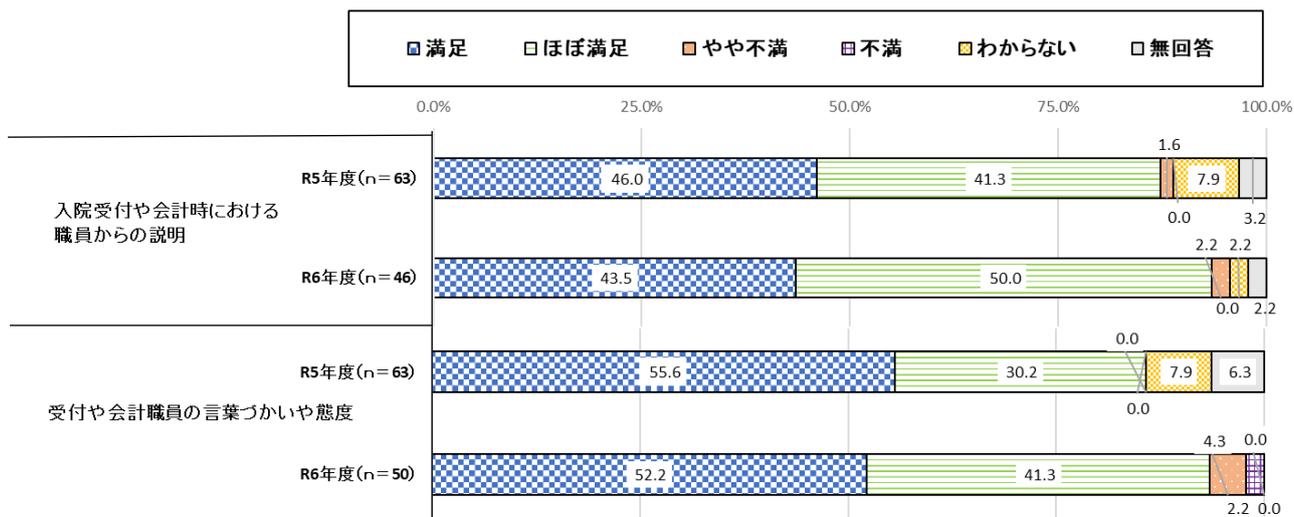
今年度は「院内清掃による環境整備」への満足度が特に高くなっています。

問2 入院環境について



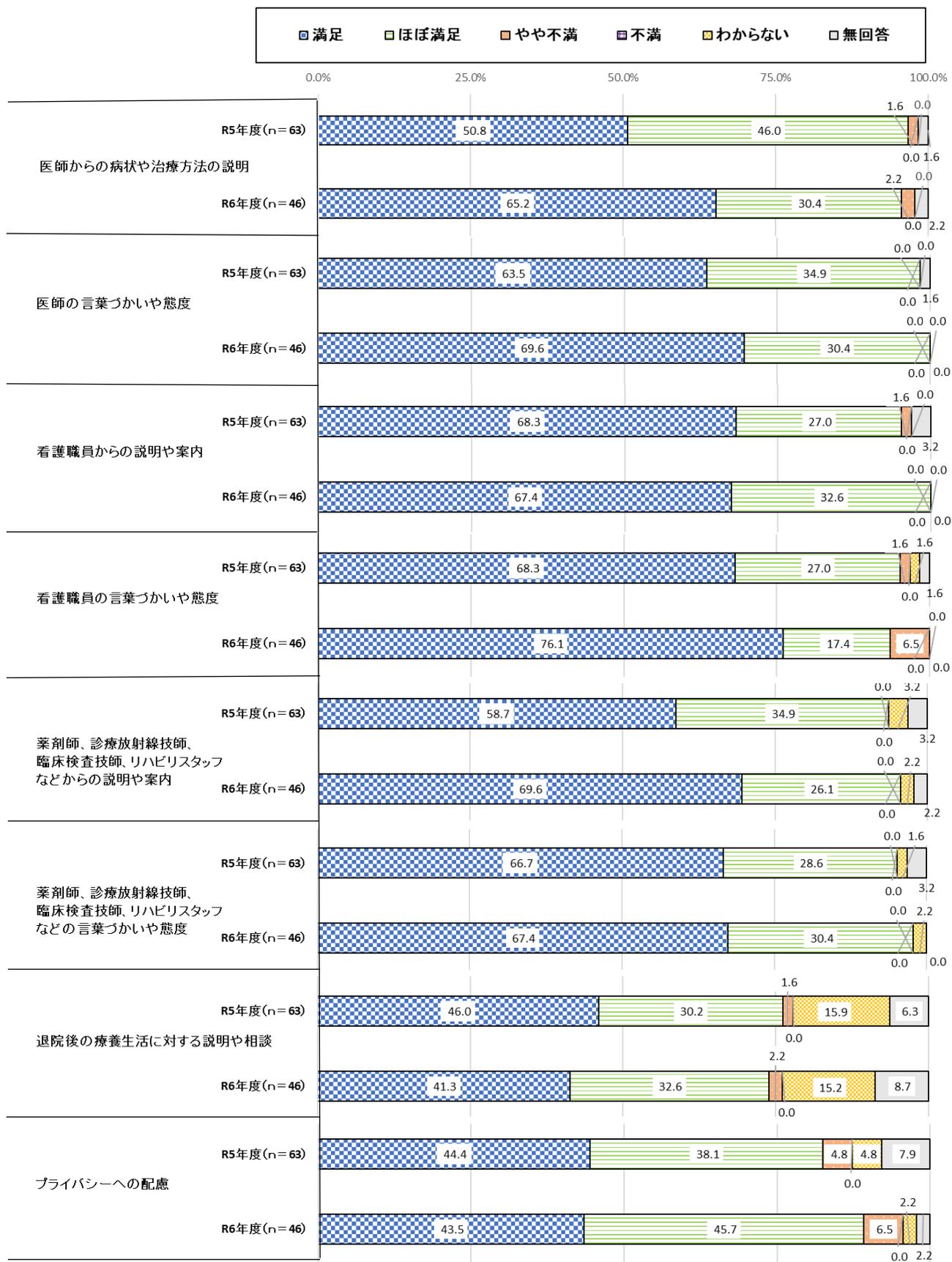
今年度は「起床や消灯時間の設定」への満足度が特に高くなっています。

問3 受付・会計について



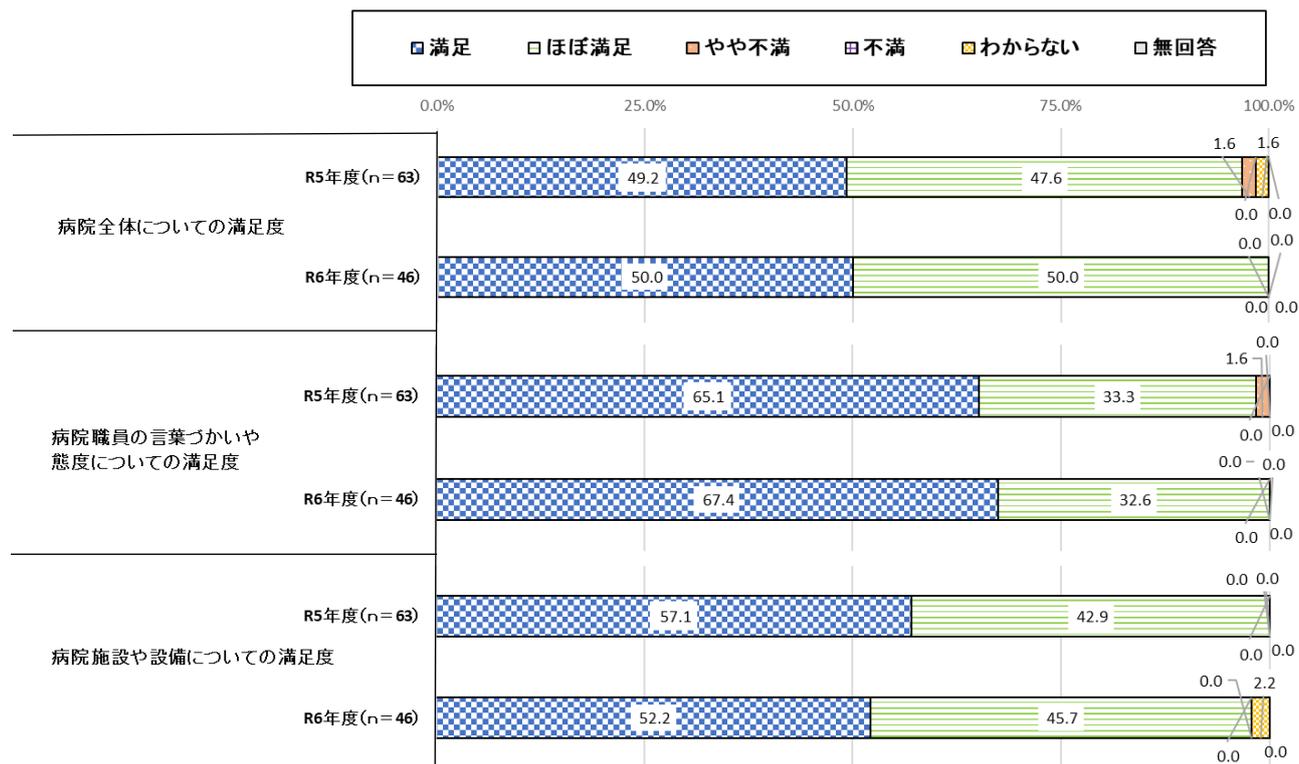
昨年度よりも「入院受付や会計時における職員からの説明」と「受付や会計職員の言葉づかいや態度」への満足度が、高くなっています。

問4 治療について



今年度は「医師の言葉づかいや態度」と「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5 全体的な評価について



今年度は「病院全体の満足度」「病院職員の言葉づかいや態度についての満足度」への評価が10割と高くなっています。

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。

- ◆ Wi-Fi 環境増やして欲しい。
- ◆ コンビニ導入して欲しい。
- ◆ 時々放送があるようだが部屋まで聞こえません。個室なのでとなりの人に聞くことができず不安です。
- ◆ 個室にシャワーがあった方がなお宜しいかと思えます。
- ◆ 病室が寒く暖房が入らない為つらいです。（布団をかける、カーディガンを羽織る等対策は病棟にも自販機があると良い。
- ◆ トイレの電気が消えることがある（昼、夜中）。
- ◆ 洗面所の水の流れが悪くその事を伝えたら、そく対応して下さり助かりました。
- ◆ 通院で早くきても駐車場がこみ合い待たないといけないので、駐車場が広くなるといいですね。
- ◆ ホールのテーブルの足が安定していなかった（グラグラしていた）ので点検を・・・
- ◆ このままで良いと思えます。
- ◆ 3F の売店が、車椅子で行けるような広さがあると助かります。

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。

- ◆ 信頼する先生、他、スタッフの皆様の優しい対応心より感謝申します。皆様、本当に優しい。ありがとうございます。
- ◆ 売店の店員さんの対応に不快を感じた。もう少し親切な対応をして欲しい。
- ◆ リウマチセンターの4FのDr、看護婦さん看護師さん寄り添った看護ありがとうございます。不安な時も話を聞いて下さりありがとうございます。リハビリの職員の皆様、社会復帰できるように勇気、元気付けて下さりありがとうございます。これからもリウマチと付き合っていくなくてはなりません。「頼れる病院」「いい病院だね」って思える病院であり続けて下さい。入院中は大変よくして頂きありがとうございます。
- ◆ 先生に看護師さん皆やさしい人ばかりで何の不安も無く快適に過ごさせていただいています。
- ◆ 治療、入浴、食事、リハビリすべて細やかな心づかい配慮していただき、感謝して入院しております。総合病院に入院させていただきありがとうございます。乱筆にて失礼します。
- ◆ 初めての手術・入院で不安でしたが、とても親身に診察治療して下さりありがとうございます。
- ◆ もう少し患者数を多くしたほうがよいのでわ!!
- ◆ 個人的に眠れない日々が多々あり、消灯9時ははやい様に思う。
- ◆ 朝食をもっと早くして欲しい。夕食は遅くしてほしい。
- ◆ 看護師さんが皆さんにここにこしてとても親切にしてもらいました。病気の相談以外の退院後の体の事も聞いてもらい、アドバイス頂き、仕事復帰の不安な気持ちやメンタル面を支えてもらい感謝しています。お世話になりました。ありがとうございます。
- ◆ 3階がなくなったら、4階のリハビリが土曜日もあるといいですね。
- ◆ 病院食の献立について、魚料理が多すぎる、おひたしよりサラダの方がよい。和食が洋食よりおいみたい。
- ◆ 入院時直接病室まで看護師さんに連れてきてもらったので、回りの案内表示、掲示物には気づけなかったです。歩いている時も、みてなかったです。
- ◆ 先日、病室で私がベットの操作ミスでテーブルがひっくり返るというちょっとビックリする事があり、その時、離れていた看護師さん2人が走って駆けつけて下さり「大丈夫?ケガは無いか?」とすぐ来て下さり、体の事を心配して、いろいろ声をかけていただき、本当に助けていただきました。音が聞こえただけでも、異常をすぐ察知して、患者のもとに飛んで来て下さり、つねに気をかけていただき、ありがたかったです。
- ◆ 不安をかかえながら入院する方が多いと思いますが、看護師さんや助手さんの明るさがない様に思われます。寄り添う看護、思いやりの手助けを心がけてもらいたいと思います。(数年前に入院した時は、とても明るい病棟に感じられましたが、暗いイメージになりました。)
- ◆ リウマチ体操もコロナなどの事もあり、なくなったんですね。残念です。
- ◆ リハビリ病院は必要です。がんばってください。
- ◆ 和田先生をはじめ看護職員の方々、リハビリスタッフの方々、優しく指導して下さい元気になりました。皆さん(職員)の笑顔、仕事する姿を見まして羨ましくなりました。職員の方患者一人一人の声を聞いて対応されてました。おかしな文章になりました。本当にありがとうございます。
- ◆ 医師、看護師さんの対応が良く、親切でいい入院生活をしてると感謝しております。本当にありがとうございます。