
【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6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5年秋期～令和5年冬期。

3. 集計・分析にあたって

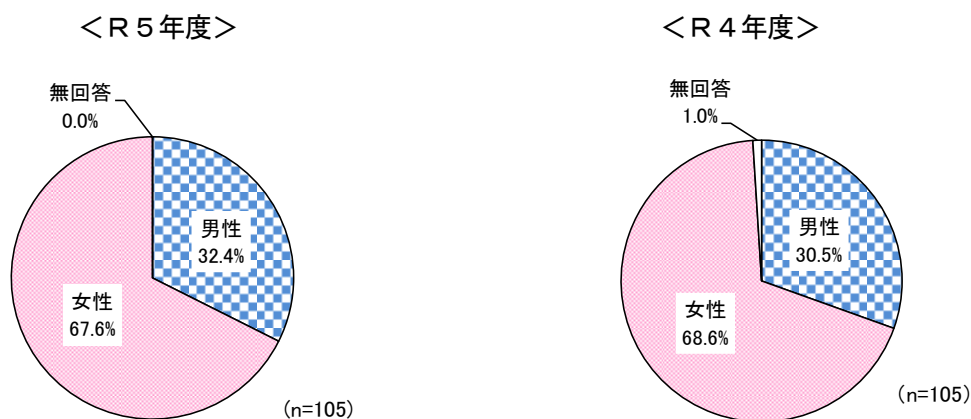
- (1) 図表中の「n」とは回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何件の回答に相当するかを示す比率算出の基数です。
- (2) 数値（%）は単位未満を四捨五入してあるので、総数と内訳の計が一致しないこともあります。
- (3) 本文及び図表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢があります。

第2章

外来利用者（患者）調査結果編

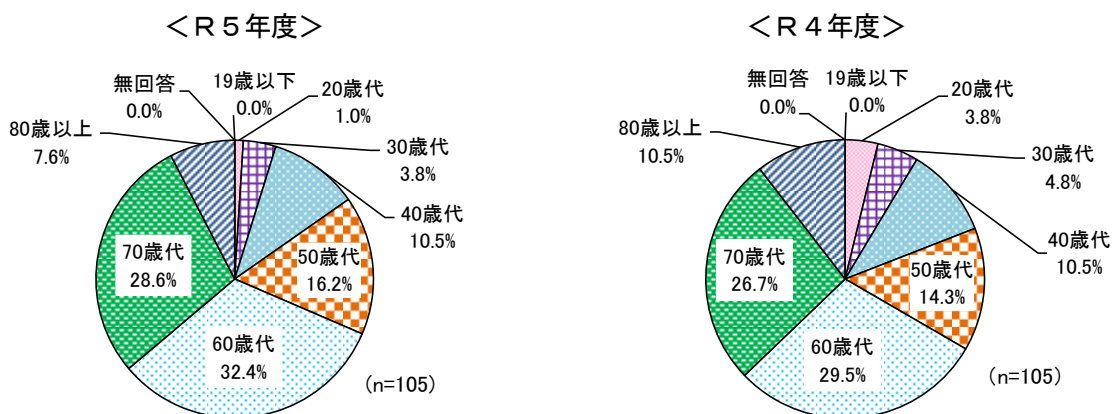
1. 調査回答者のプロフィール

①性別構成



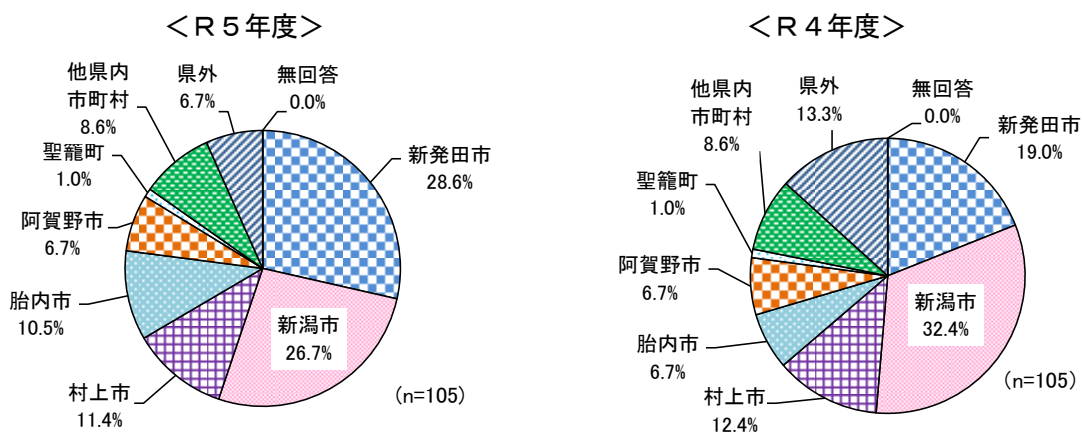
性別にみた構成は上図のとおりです。

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。

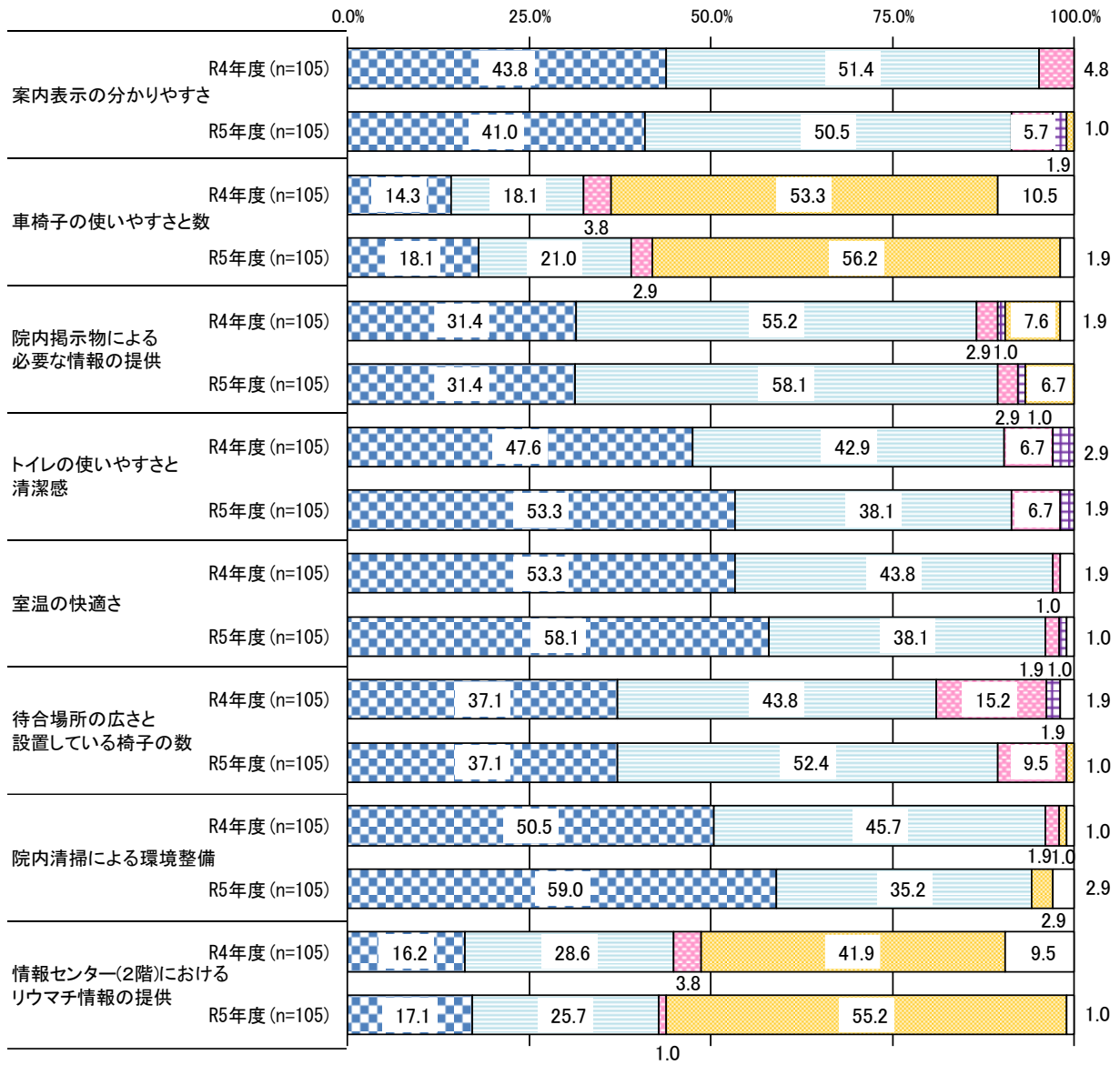
③居住地別構成



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。

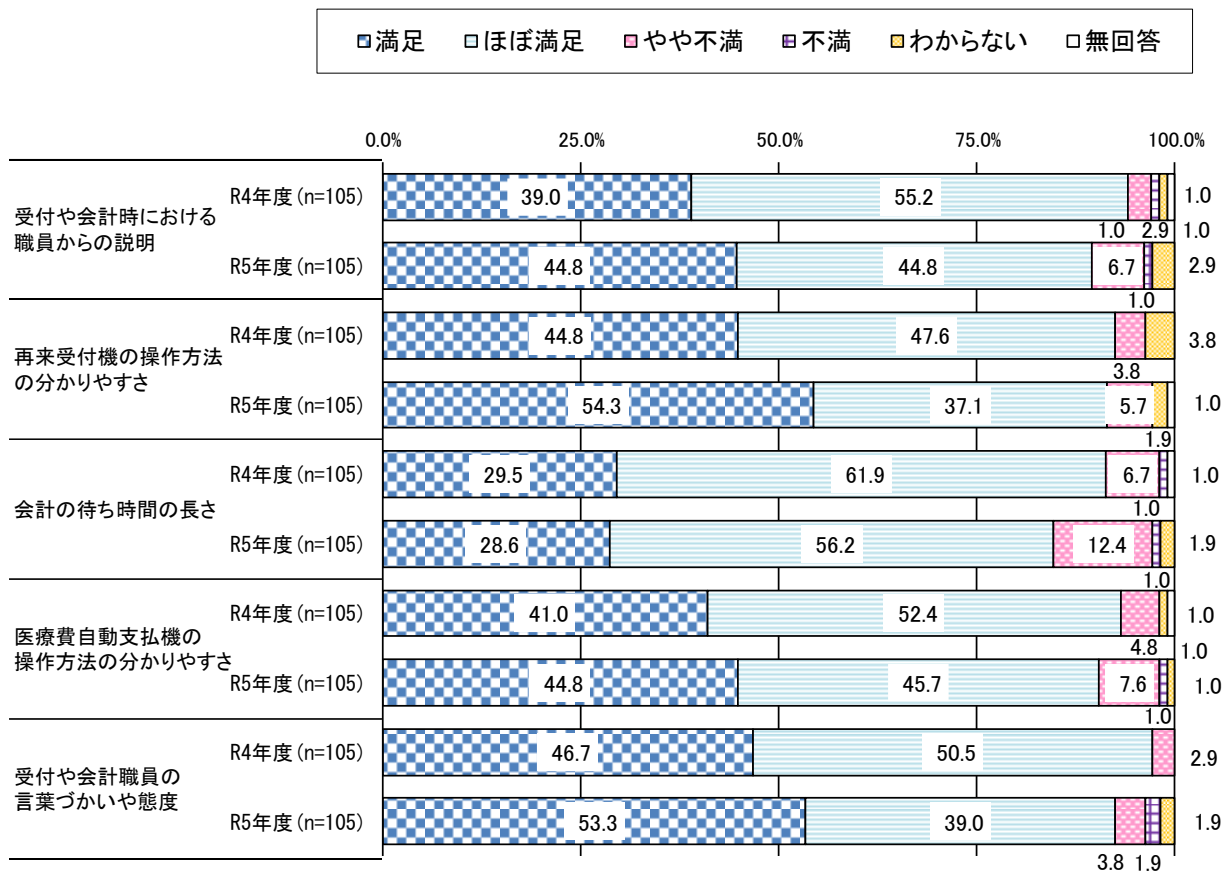
問1 施設・設備について

満足
 ほぼ満足
 やや不満
 不満
 わからない
 無回答



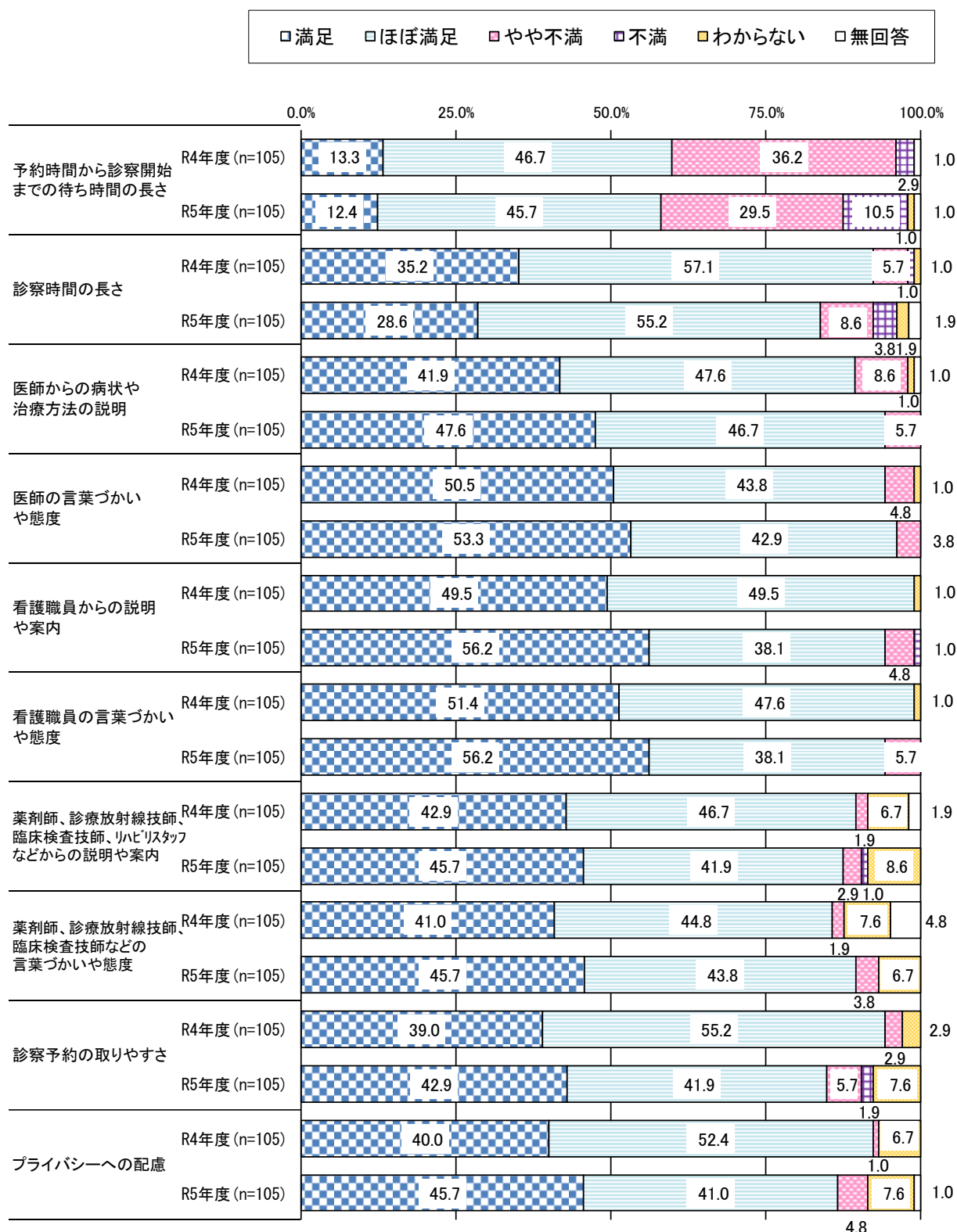
今年度は「室温の快適さ」と「院内清掃による環境整備」への満足度が高くなっています。

問2 受付・会計について



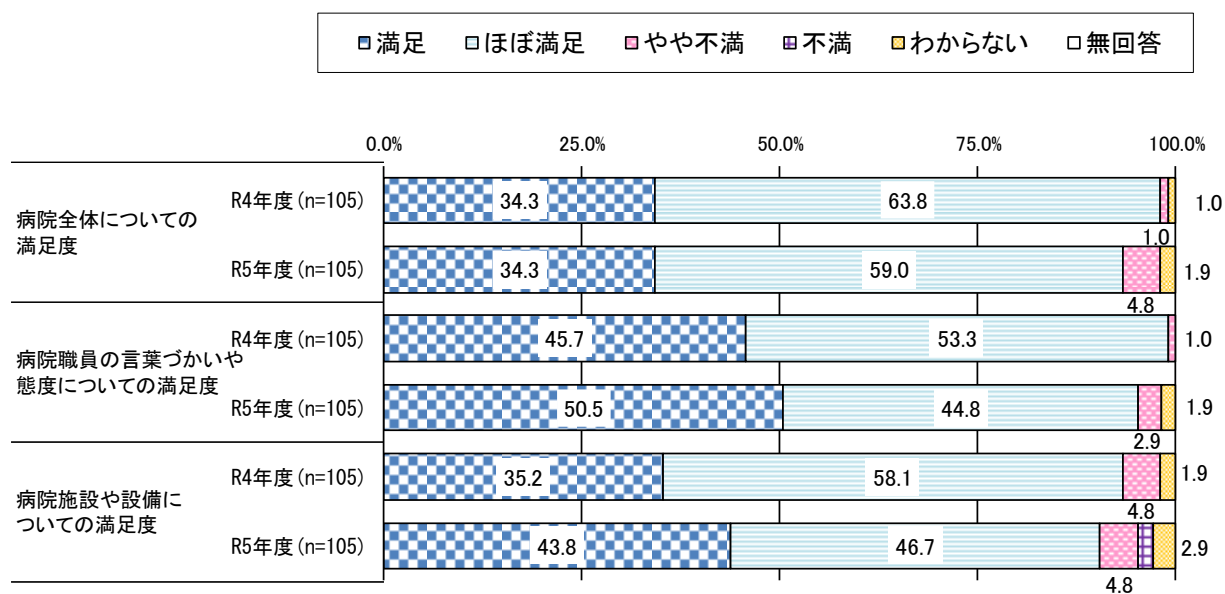
今年度は「受付や会計職員の言葉づかいや態度」、「再来受付機の操作方法の分かりやすさ」、「医療費自動支払機の操作方法の分かりやすさ」への満足度が高くなっています。

問3 診療について



今年度は「医師の言葉づかいや態度」、「医師からの病状や治療方法の説明」、「看護職員からの説明や案内」、「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



今年度も「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。

- ◆ 再来受付の番号順で並んでも、採血時に遅いと順番が異なり、あまり意味がないように思える。
- ◆ 駐輪場、バイク駐輪場の拡充。
- ◆ 駐車場入庫について、朝の混雑時にはもう少しスムーズに入庫できるよう改善を希望します。
- ◆ 曜日や時間にもよると思うが、朝早い時間は駐車場が混んでいて車が行列になっている。できるものなら駐車場をもっと増やしてほしいです。
- ◆ 診察番号表示板をもっと大きいといいです。目が悪くなってきたので。
- ◆ 満足しています。
- ◆ 駐車場の混雑が気になります。午前中の予約では車がつながり駐車場に入るまでとても時間がかかります。気分の悪い方が多く利用するのでつらいだろうと思われます。
- ◆ トイレの数がもう少しあればいい。
- ◆ 夏場はもう少しクーラーを下げてください。
- ◆ 血圧計（以前2台あったので）。
- ◆ 駐車場が混んでいる。
- ◆ 駐車場が混んでいる。
- ◆ 問2-5 会計スタッフの声が聞き取りづらいので困ることがある（会計呼び出しなど）。しんさつしつ前の呼び出し番号の掲示板が診察室正面までいかないと見えないので何か所かでも確認できると助かります。同様に会計呼び出し番号も待合場所側（会計機側）に掲示してほしいです。
- ◆ 検尿の置き場所。もう少し考えた方がよいのでは？よくわからないけど少し気になっていました。
- ◆ 尿検査の回収が遅いことがあるので、人でもあると思いますが、そこだけ少し気になります。すみません。
- ◆ 冬になると室内温度が高い気がします。外気温との差があると負担が大きくなるので。
- ◆ 駐車場こみすぎ。
- ◆ 駐車場いつも混んでいる。
- ◆ ほかの病院のことはよく知りませんが、こちらのセンターはとても良い施設だと思います。
- ◆ 冬期の室温が高く感じます。もう少し下げただけだと嬉しいです。
- ◆ 駐車場を広くしてもらいたい。
- ◆ 駐車するのに時間がかかると思います。（時間帯によるとは思います）
- ◆ 駐車場に車を停めるまで満車の時があり時間がかかる。9月に来院した時に誘導してくれる人がいてくださり良かった。1.2の駐車場に止められないときはどうしたらいいのでしょうか。
- ◆ 大雨の日、駐車場までの100mくらいに30分かかった。病院前の信号とその入り方をなんとかしてほしい。（右折してはいるのが難しくなっている）
- ◆ 私はテレビが嫌いだが、耳はふさげないのでイヤだ。 エアコンが暑すぎる。（自分は暑がりなのでしかたないですが）
- ◆ 案内係のこまやかさが必要。
- ◆ トイレが狭いように思います。

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。

- ◆ 駐車場が少なすぎて入るまでに時間がかかる。
- ◆ 血液を採る看護師さんが全員上手い。
- ◆ 尿検査がある。遠方から来ているので、採血検査の場所に張り紙があればよいと思った。「尿検査を先に行きたい方はお申し出ください」のような。今は自ら声をかけているが。
- ◆ 駐車場が少ない。
- ◆ 院内でWi-Fiが使用できて大変便利です。言葉使いも案内等も丁寧で満足しています。
- ◆ 近くにこのような専門病院がありありがたいです。
- ◆ 先生はじめスタッフの方々ととても親切です。今のところ満足しています。
- ◆ 手の上がらない人のためにボタンの位置を低くしてほしいです。
- ◆ 2023年6月5日に加茂病院から入院することになりました。初めて来院することになり、その時総合病院とリウマチセンターの区別がわからず、紹介状をもって30分くらい総合病院で待ってからここはリウマチセンターではありませんと言われ、リウマチセンターの入口が違うことに気づきました。初めて来た人には区別がつきにくいです。
- ◆ 診察の順番がもう少し見やすいとよい。正面からずれると見えない。
- ◆ 先生によって温度差がある。
- ◆ 駐車場の待ち時間を短く願いたい。
- ◆ 予約時間から約1時間後になったことがありました。忙しいとは思いますがよろしく願います。
- ◆ 初診の時の診察や会計の流れがわからずとまどってしまいました。1月に入院予定ですが、入院時の様子を事務の方にお聞きしても詳しくわからずでした。(あとで問い合わせさせていただきました)
- ◆ 駐車場に入るまでが困難です。もっとスムーズに入れないものか?です。
- ◆ 診察待ちが苦でなくなりました。予約日前検査のおかげで緩和されたのでしょうか。無料Wi-Fiを設置してくださったのもありがたいです。待合室はいつも適温で快適です。ありがとうございます。
- ◆ 再来受付機の操作方法が初めての時にはわかりにくかった。受付や会計職員の言葉遣いや態度については、もう少し温かみのある対応でもよいのでは?
- ◆ 駐輪場をもう少し広くしてほしいです。
- ◆ いつもありがとうございます。
- ◆ いつも親切に分かりやすく対応してもらっています。
- ◆ 待ち時間がもう少し短いと助かります。採血も同じくです。(電車と市の乗り合いバスでの通院なので)
- ◆ 待ち時間が長いこと。
- ◆ 看護職員の対応がとても親切で、解りやすく説明していると思います。
- ◆ 待ち時間が長いと思う時が多々あります。
- ◆ 救急外来で子どもがお世話になったことがある。研修医の方なのか若い方でしたが、医療の本?のようなものを読みながら診察をしていた。診てもら側としては不安になるばかりでした。学んでいかないといけない立場かもしれませんが、患者のこともより考えていただけたらと感じました。
- ◆ H26年から通院しておりますが、皆さん親切で県外からでもいやになることなく通っています。医師や看護師さんはあまり移動がなく同じスタッフありがたいです。専門性を重視していただきたい。

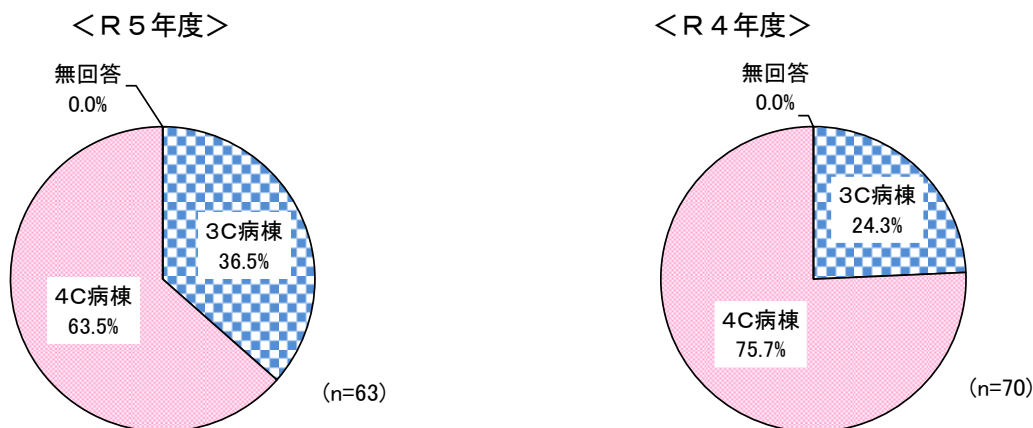
- ◆ 県立リウマチセンターを知人からすすめられて思い切って通うことにしましたが、素晴らしい先生、素晴らしい病院だと思います。
- ◆ ふりがながふってあるのに姓の読み方を間違えないでほしい。呼ばれても自分と気づくのが遅くなる。
- ◆ 駐車場に入れるのに 30～40 分待つことあり、そのために予約時間に遅れることがあります。でも職員さんの対応は大変良いです。
- ◆ 予約時間より長く待つことが多々ある。
- ◆ スタッフによるが、良心的な人とツンとしている人の差が激しい。上目線の看護師さんがいるので直してほしい。心身ともに弱っているので。

第3章

入院利用者（患者）調査結果編

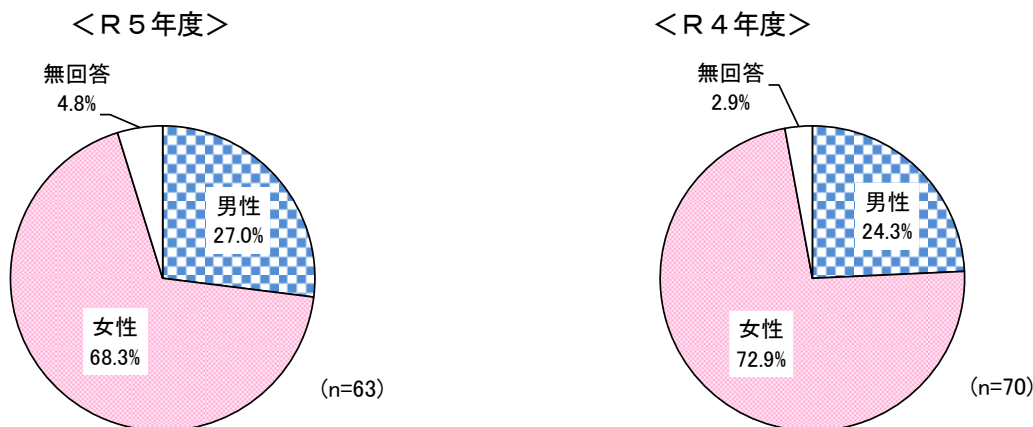
1. 調査回答者のプロフィール

①入院病棟別構成



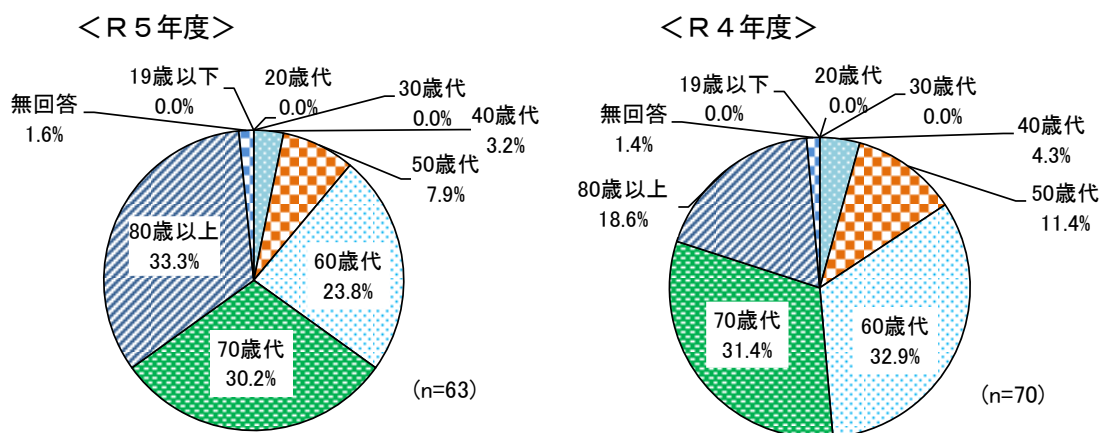
入院病棟別にみた構成は上図のとおりです。

②性別構成



性別にみた構成は上図のとおりです。

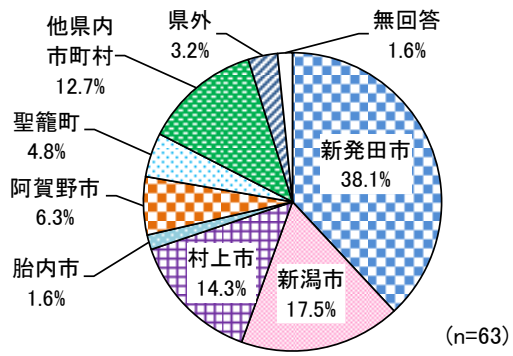
③年齢別構成



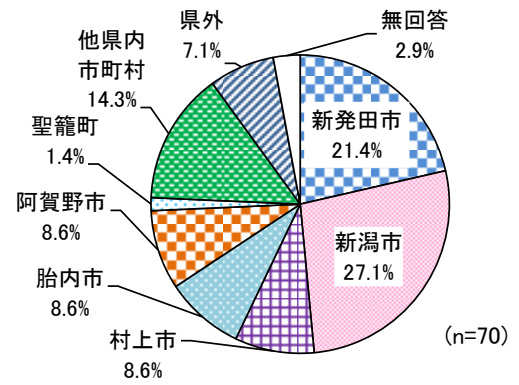
年齢別にみた構成は上図のとおりです。「60歳代」、「70歳代」の方からの回答が多くなっています。

④居住地別構成

< R 5 年度 >

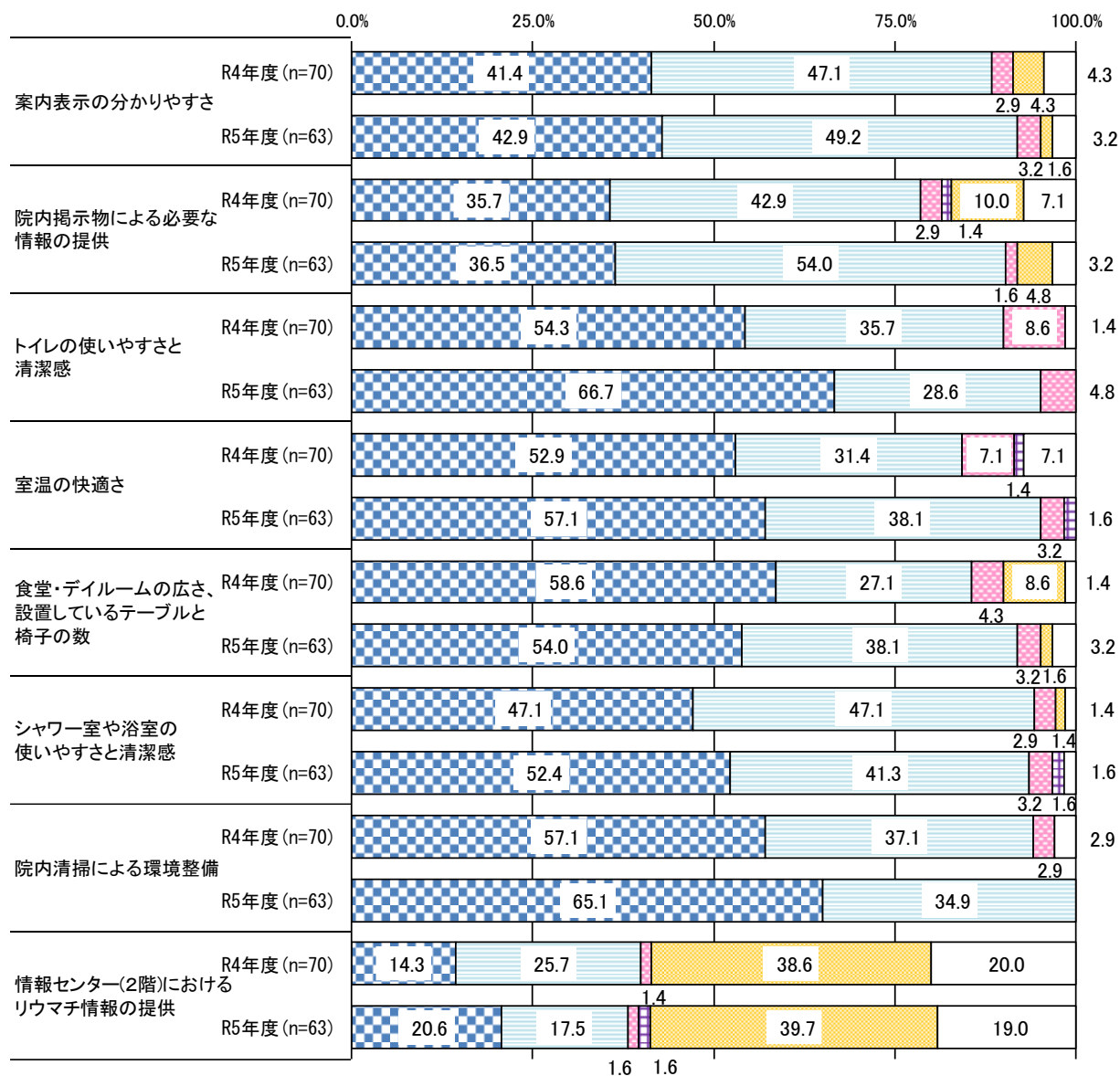
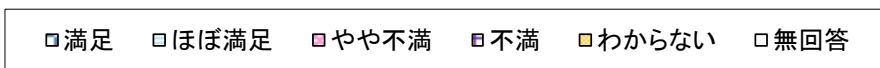


< R 4 年度 >



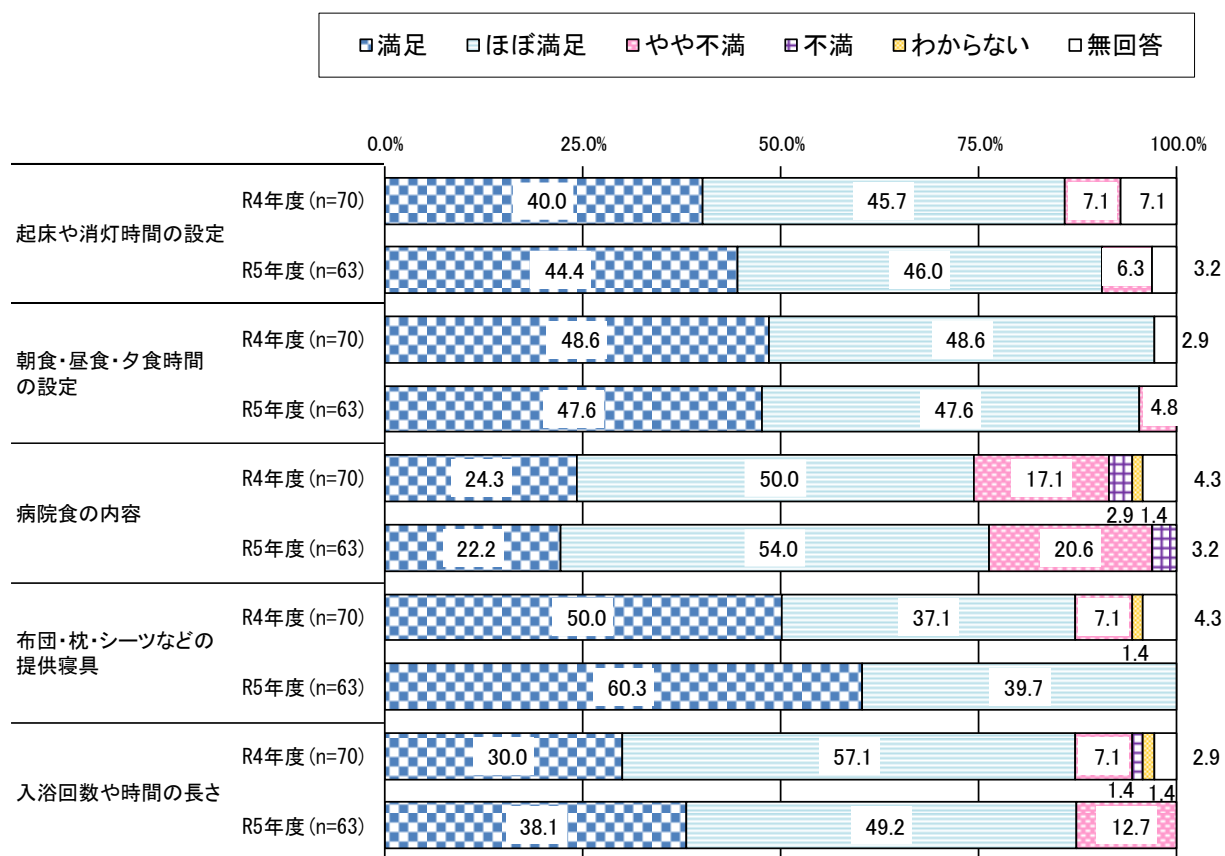
居住地別にみた構成は上図のとおりです。「新潟市」、「新発田市」にお住まいの方からの回答が多くよせられています。

問1 施設・設備について



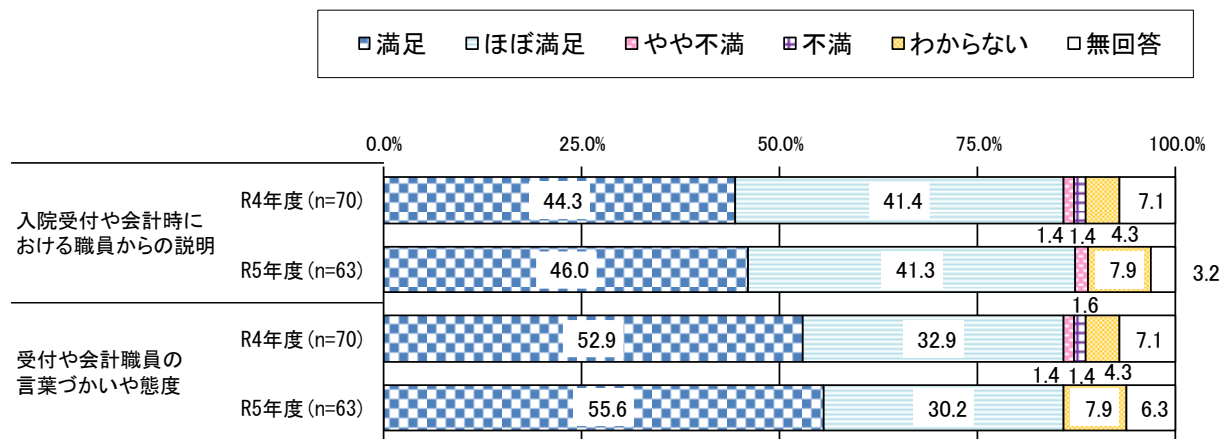
今年度は「院内清掃による環境整備」への満足度が特に高くなっています。

問2 入院環境について



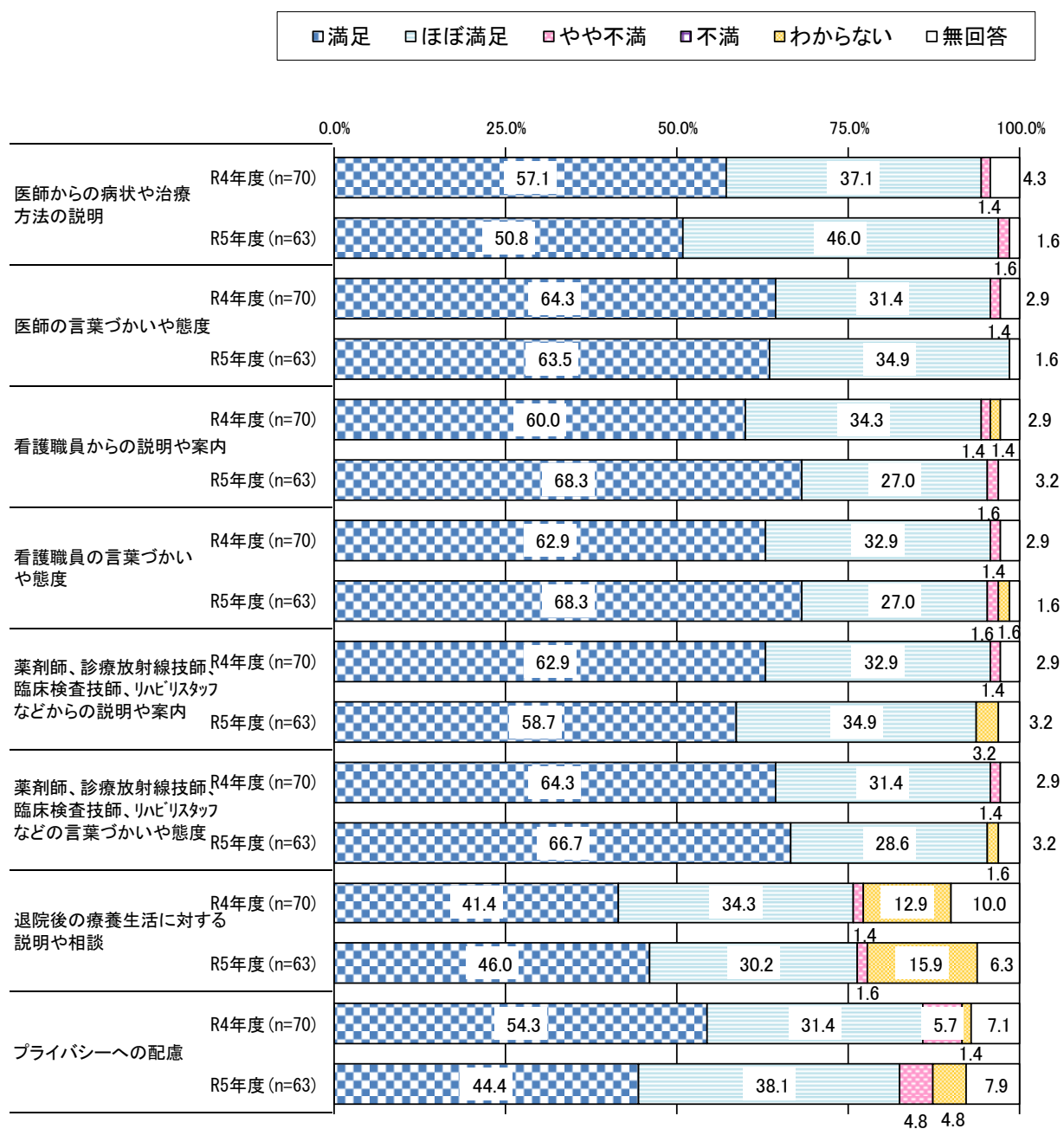
今年度は「布団・枕・シーツなどの提供寝具」への満足度が特に高くなっています。

問3 受付・会計について



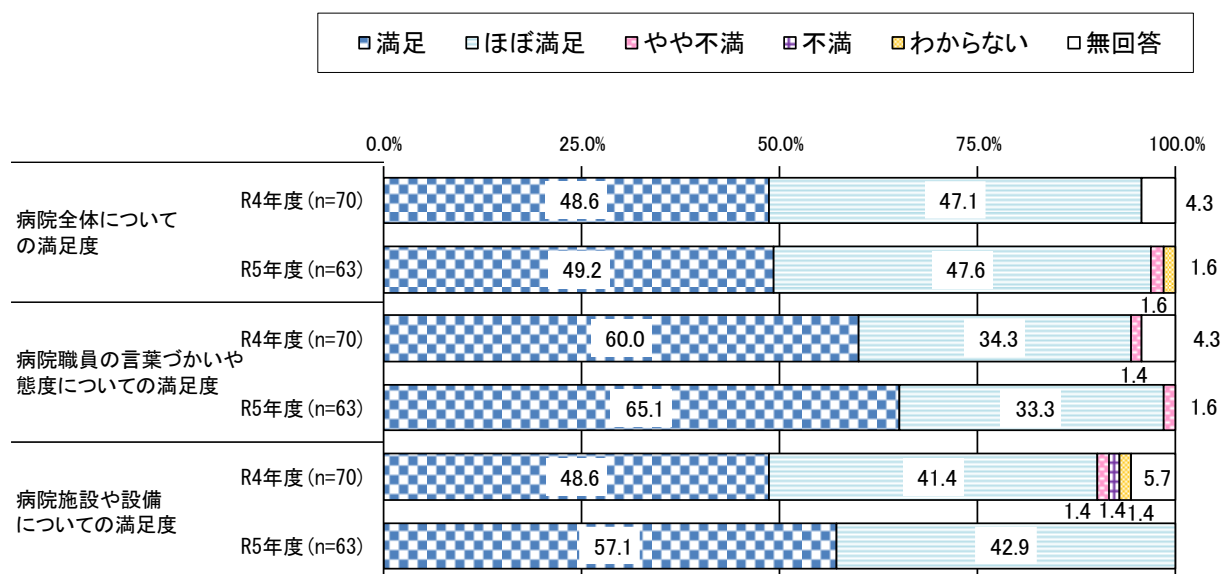
今年度も「入院受付や会計時における職員からの説明」と「受付や会計職員の言葉づかいや態度」への満足度が、同程度となっています。

問4 治療について



今年度は「医師の言葉づかいや態度」と「医師からの病状や治療方法の説明」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「病院施設や設備についての満足度」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。

- ◆ 個室のWi-Fiの完備していればいい。
- ◆ リハビリ室の暖房ですが、12月の初め頃は暖かい日が多くても床が暖かかったのもそういう時はいらなくても良いのかな？と個人的に思いました。（床暖房だけは止められないみたいですね）
- ◆ 給湯器が近くにあればいいな。あと病室にWi-Fiが入ると嬉しいです。
- ◆ テレビカードが高い。
- ◆ 今のところ良いです。
- ◆ 今まで入院した病院の中で一番心地いいです。部屋の個々のスペースも広くリラックスできます。トイレもすぐ隣にあって広いしありがたいです。
- ◆ 入浴の時間が何もなければ時間はいいのですが、ビニールをかけたらずしたりで手間がかかります。少し急いでしまいます。
- ◆ はじめてなのでよくわからない。
- ◆ ラジオ（AM波）の電波が悪い。聞きにくい！
- ◆ 血圧、体温は毎日測りますが、体重も測れたら良いかなと思います。
- ◆ トイレ、シャワーが部屋の隣にありすごく助かります。患者が落ち着ける良い病院だと思います。
- ◆ 部屋（病室）の洗面所の排水の流れが少し悪いのでそこだけ少し改善されたら良いかなと思いました。
- ◆ 病棟にあるお湯やレンジ、トースターをホールだけでなく病棟の真ん中のあたりにもおいてほしい。
- ◆ 個人が特定出来る為現状で良い。
- ◆ 食事の内容について、白身魚が多すぎ。

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。

- ◆ 院内放送聞きづらいから2度言ってもらいたいです。
- ◆ リハビリのスタッフの件ですが、第一に職員同士が仲が良く朝からいつも笑い声が聞こえてきて元気をもらえます。理学療法士と作業療法士の先生方は私が入院して感じた事ですが、とてもやさしいと思います。手術をして歩けるかどうかとても最初は不安がありました。心と体のリハビリだと思います。作業療法士の〇〇先生にはとても感謝をしています。実は私、右足だけいつも看護師さんに靴下をはかせてもらっていました。そのことを知った〇〇先生は靴下をはく道具をリハビリの時に作ってくださいました。それに関してはとても感謝をしています。これがあると靴下がすぐにはけるので本当に助かっています。〇〇先生に「ありがとうございました」とお伝えください。
- ◆ 1.今はインフルエンザの関係で定期的に着替えを持ってくる家内ともまったく会えない。二人ともインフルエンザの予防接種は11月中に終わっていて、その証明書があるのだから会う二人の証明書を提示すれば面会ができるくらいの措置は考えていただきたい。2.看護師さんたちは皆さん親切で優しいので素晴らしい。3.リハビリの先生らも非常に優しく丁寧に一生懸命手当てしてくれますし、適切なアドバイスもして下さいますのでありがたいです。4.〇〇先生は非常にお忙しい方だと思いますが、患者とお話しされる時、私共との会話、質問等にわずかな時間でよいのでさいていただければありがたい。以上
- ◆ 看護師さんが皆さん優しくていいですね。嬉しいです。
- ◆ 寝ているとき暑く感じることもある(暖房)。
- ◆ 看護師さん助手さん、リハビリスタッフさん、それぞれの部署のスタッフさんの気さくで思いやりのある明るい態度にいつも穏やかな気持ちでいられます。院内はどこに行っても清潔で気持ちがよいです。※問3に関してはすべて家族まかせでわかりません。※問4、退院後の方向等々について親身になって考えてもらいたいありがとうございました。
- ◆ リハビリというものを初めて受けました。丁寧に説明を受けてやらせてもらいました。終わった後は気持ちがよくてとてもありがとうございました。ありがとうございました。
- ◆ 今はOKです。
- ◆ 早く面会ができるようになるといいですね。
- ◆ みなさんがとても親切でよかったです。
- ◆ 早朝に回診に来てくださる先生にははじめ驚きましたが、一生懸命治療して下さり病人としては本当にありがたいですし、診に来てくださるとホッとします。看護師さんはじめスタッフの皆さんとても親切で気持ちも楽になります。リハビリ室の広さにも驚き、理学療法士さんが多くいらしてリハビリの治療を受けられるのは本当にありがたいです。
- ◆ ごはんは大変おいしくいただきましたが、おかずの味はもう少しだけ濃くお願いしたいと思っています。
- ◆ テレビ視聴代がちょっと高い。
- ◆ 看護師さん(ひとり)にこころない言葉をかけられキズついている。同人で容体を聞きに来ているのに、自分勝手に決めつけて笑いながら帰っていく。
- ◆ (食事)病院食とわかっていますが、もう少し味が付いていてもよいと思います。
- ◆ はじめてなのでよくわからない。

-
- ◆ 献立の文字が小さくて見えません。(高齢のため) 栄養成分もです。とても参考になります。他の掲示物の文字の大きさと見えます。
 - ◆ 皆と話している中で血液がちょっととか、熱が出たり等の話をすると気にかける人は、大丈夫かな(病気がうつらないのか?)という気持ちになるのか、敬遠される感もあるように思います。疑心暗鬼になっている人に解りやすく説明文らしき物を掲示しても良いかなと考えたりもしますが。先生方はじめ、看護師さん、リハビリの先生、介護の方皆様にやさしくしていただきありがとうございました。感謝しています。
 - ◆ すべての職員スタッフの皆さんは親切でやさしかったです。よく指導を受けていると思いました。
 - ◆ コロナがおさまって、早く皆カーテンをひろげてお話しできる日が来ることを祈っています。看護婦さんたちの明るい笑顔に助かりました。ありがとうございました。
 - ◆ 先生方、看護師の方々、介助の方々、本当によくしていただき感謝の一言です。ありがとうございました。
 - ◆ お風呂の脱衣所に足置き場に少し大きめのペーパーでもおいたら水虫予防にもなるのかと。入る人が使い捨てで。