

平成30年度入院に関する患者アンケート調査報告

宮城県立こども病院

1 はじめに

当院では、平成31年1・2月に、入院されている患者さん及びその家族を対象とした「アンケート調査」を実施いたしました。以下に、調査の結果をご報告いたします。

2 調査目的

当院が提供する医療サービスに関する患者さん及びその家族の皆様の評価を調査し、その結果を今後の病院運営に反映することにより、医療サービスの一層の充実を図るため。

なお、調査事項は、原則として平成24年度に実施した入院患者調査事項と同じものとし、6年前の調査結果との比較を行います。

3 実施期間

平成31年1月30日（水）から平成31年2月1日（金）まで

4 実施方法

実施期間中入院されている患者さんを対象に、各病棟で、手渡しでご協力をお願いをいたしました。ご記入後は、院内備え付けの投書箱「院長さん きいて！」に入れていただきました。

5 配付・回収状況

区分	配付数	回収数	回収率
入院	170 件	101 件	59.4 %

6 調査結果の見方

- ・ 基数となる実数は、「調査数」として掲載しました。「調査数」は、「回収数」から「わからない」及び「無回答」を除いた数としました。
- ・ 割合は調査数を100%として算出しています。パーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しました。
- ・ 図表中の「平均点」は、各選択肢について下の表のように加点し、その合計を、調査数（回収数から「わからない」及び「無回答」を除いた数）で割って算出しました。

※ 点数

満足（または、思う）	5点
やや満足（または、少し思う）	4点
ふつう（または、どちらともいえない）	3点
やや不満（または、あまり思わない）	2点
不満（または、思わない）	1点

平成30年度入院に関する患者アンケート調査結果

宮城県立こども病院

1 入院されている診療科(複数回答可) 《集計省略》

新生児科、総合診療科、消化器科、アレルギー科、リウマチ・感染症科、腎臓内科、血液腫瘍科、循環器科、神経科、外科、心臓血管外科、脳神経外科、整形外科、形成外科、泌尿器科、産科、歯科口腔外科・矯正歯科、リハビリテーション科、発達診療科、集中治療科

2 入院されている病棟 《集計省略》

本館2階病棟、本館3階病棟、本館4階病棟、拓桃館2階病棟、拓桃館3階病棟、ICU(集中治療室)、新生児病棟(NICU、GCU・HCU)、産科病棟(M-FICU含む)

3 アンケートに回答される方

	人数	割合
ア 患者本人	21	20.8%
イ 保護者	80	79.2%

4 回答される方の性別

	人数	割合
ア 男性	13	12.9%
イ 女性	88	87.1%

5 回答される方の年齢

	人数	割合
ア 10代	7	7.0%
イ 20代	20	20.0%
ウ 30代	41	41.0%
エ 40代	24	24.0%
オ 50代以上	8	8.0%

6 患者様のご年齢

	人数	割合
ア 0～1歳	27	27.3%
イ 2～3歳	4	4.0%
ウ 4～5歳	8	8.1%
エ 6～12歳	29	29.3%
オ 13～15歳	12	12.1%
カ 16歳以上	19	19.2%

7 当院への入院について

	人数	割合
ア 初めて	54	53.5%
イ 入院経験あり	47	46.5%

8 当院を受診した理由(複数回答可)

	人数	割合
ア 病院、診療所からの紹介	77	60.2%
イ 以前に受診したことがあったから	14	10.9%
ウ 自宅や勤務先に近いから	3	2.3%
エ 家族、友人から勧められたから	1	0.8%
オ 設備が整っているから	8	6.3%
カ かかりつけ医がいるから	13	10.2%
キ 公的病院だから	0	0.0%
ク 医師や看護師の評判が良いから	3	2.3%
ケ ホームページの内容が良かったから	2	1.6%
コ その他	7	5.5%

(救急車3件、検査、手術1件、ショートステイ1件、出産1件、不明1件)

※ 上記の「割合」は、回答延数128件に占める割合です。

9 入退院時について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	調査数	平均点
①入院時の手続きや説明等は、円滑でしたか (お困りごとはありませんでしたか)	43	26	27	2	2	0	1	101	100	4.06
	43.0%	26.0%	27.0%	2.0%	2.0%					
②退院時の手続きや説明等は、円滑でしたか (お困りごとはありませんでしたか)	30	18	11	1	0	3	38	101	60	4.28
	50.0%	30.0%	18.3%	1.7%	0.0%					

10 医師の対応について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	調査数	H30調査 平均点	H24調査 平均点	H24との 比較
①病状に対し適切に対応していますか	59	26	11	4	0	1	0	101	100	4.40	4.45	-0.05
	59.0%	26.0%	11.0%	4.0%	0.0%							
②病状、検査、手術等の説明はわかりやすい ですか	60	20	14	4	1	1	1	101	99	4.35	4.30	0.05
	60.6%	20.2%	14.1%	4.0%	1.0%							
③プライバシーを守る配慮をしていますか	60	24	14	2	0	1	0	101	100	4.42	4.42	0.00
	60.0%	24.0%	14.0%	2.0%	0.0%							
④相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	53	28	15	3	1	1	0	101	100	4.29	4.22	0.07
	53.0%	28.0%	15.0%	3.0%	1.0%							
⑤相談や質問に対する説明はわかりやすい ですか	60	23	15	2	0	1	0	101	100	4.41	4.45	-0.04
	60.0%	23.0%	15.0%	2.0%	0.0%							
⑥態度や言葉遣いはいかがですか	65	19	13	1	1	1	1	101	99	4.47	4.43	0.04
	65.7%	19.2%	13.1%	1.0%	1.0%							

11 看護職員の対応について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	調査数	H30調査 平均点	H24調査 平均点	H24との 比較
①不安や苦痛が和らぐような配慮をしていま すか	59	22	12	5	2	1	0	101	100	4.31	4.36	-0.05
	59.0%	22.0%	12.0%	5.0%	2.0%							
②プライバシーを守る配慮をしていますか	65	15	16	3	1	1	0	101	100	4.40	4.37	0.03
	65.0%	15.0%	16.0%	3.0%	1.0%							
③相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	61	23	12	3	1	1	0	101	100	4.40	4.42	-0.02
	61.0%	23.0%	12.0%	3.0%	1.0%							
④相談や質問に対する説明はわかりやすい ですか	64	16	15	4	1	1	0	101	100	4.38	4.45	-0.07
	64.0%	16.0%	15.0%	4.0%	1.0%							
⑤態度や言葉遣いはいかがですか	63	16	14	2	5	1	0	101	100	4.30	4.47	-0.17
	63.0%	16.0%	14.0%	2.0%	5.0%							
⑥ナースコールを押した時の対応はいかが ですか	50	20	9	5	1	13	3	101	85	4.33	4.29	0.04
	58.8%	23.5%	10.6%	5.9%	1.2%							

12 その他の病院職員について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	調査数	H30調査 平均点	H24調査 平均点	H24との 比較
①本人や家族の相談に親切な応対をしていますか	62 63.3%	19 19.4%	17 17.3%	0 0.0%	0 0.0%	0	3	101	98	4.46	4.26	0.20
②プライバシーを守る配慮をしていますか	61 62.9%	19 19.6%	16 16.5%	0 0.0%	1 1.0%	1	3	101	97	4.43	4.35	0.08
③相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	57 58.2%	22 22.4%	18 18.4%	1 1.0%	0 0.0%	0	3	101	98	4.38	4.22	0.16
④相談や質問に対する説明は分かりやすいですか	60 61.2%	21 21.4%	16 16.3%	1 1.0%	0 0.0%	0	3	101	98	4.43	4.19	0.24
⑤態度や言葉遣いはいかがでしたか	63 64.3%	20 20.4%	14 14.3%	1 1.0%	0 0.0%	0	3	101	98	4.48	4.15	0.33

○「その他の病院職員」の職種（複数回答可）

	人数	割合
ア 薬剤師	11	6.5%
イ 診療放射線技師	7	4.1%
ウ 臨床検査技師	3	1.8%
エ 管理栄養士	4	2.4%
オ 理学療法士	22	12.9%
カ 作業療法士	16	9.4%
キ 言語聴覚士	6	3.5%
ク 臨床工学技士	0	0.0%
ケ ソーシャルワーカー	21	12.4%
コ 保育士	27	15.9%
サ チャイルドライフスペシャリスト	5	2.9%
シ 子ども療養支援士	2	1.2%
ス 臨床心理士	3	1.8%
セ 認定遺伝カウンセラー	0	0.0%
ソ ボランティアコーディネーター	5	2.9%
タ 診療情報管理士	0	0.0%
チ 事務職員	24	14.1%
ツ 看護助手	12	7.1%
テ その他(委託職員【清掃】)	2	1.2%

※ 上記の「割合」は、回答延数170件に占める割合です。

13 食事について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	調査数	H30調査 平均点	H24調査 平均点	H24との 比較
①メニュー内容はいかがですか	20 27.0%	25 33.8%	16 21.6%	9 12.2%	4 5.4%	11	16	101	74	3.65	3.68	-0.03
②味付けはいかがですか	17 23.3%	24 32.9%	14 19.2%	12 16.4%	6 8.2%	12	16	101	73	3.47	3.69	-0.22
③量はいかがですか	23 31.1%	20 27.0%	24 32.4%	4 5.4%	3 4.1%	11	16	101	74	3.76	3.84	-0.08
④配膳時間はいかがですか	29 39.2%	20 27.0%	18 24.3%	5 6.8%	2 2.7%	11	16	101	74	3.93	4.24	-0.31
⑤温度はいかがですか	27 37.0%	21 28.8%	13 17.8%	6 8.2%	6 8.2%	12	16	101	73	3.78	4.14	-0.36
⑥配膳、下膳時の職員の態度や言葉遣いは いかがですか	44 59.5%	17 23.0%	10 13.5%	3 4.1%	0 0.0%	11	16	101	74	4.38	4.38	0.00

14 入院時の施設環境について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	調査数	H30調査 平均点	H24調査 平均点	H24との 比較
①病室、病棟の清掃はいきとどいていますか	56	30	12	1	1	1	0	101	100	4.39	4.27	0.12
	56.0%	30.0%	12.0%	1.0%	1.0%							
②病室の設備(テレビ等)は十分ですか	45	32	14	4	1	4	1	101	96	4.21	4.09	0.12
	46.9%	33.3%	14.6%	4.2%	1.0%							
③病棟の入浴、シャワーの設備はいかがですか	44	26	19	2	1	6	3	101	92	4.20	4.27	-0.07
	47.8%	28.3%	20.7%	2.2%	1.1%							
④病棟のラウンジ、プレイルーム、ファミリールームの利用についてはいかがですか	44	26	20	3	0	6	2	101	93	4.19	4.25	-0.06
	47.3%	28.0%	21.5%	3.2%	0.0%							
⑤院内施設の案内表示はわかりやすいですか	47	28	21	4	0	1	0	101	100	4.18	4.18	0.00
	47.0%	28.0%	21.0%	4.0%	0.0%							
⑥院内掲示は、必要な情報が提供されていますか	45	27	25	1	1	1	1	101	99	4.15	4.16	-0.01
	45.5%	27.3%	25.3%	1.0%	1.0%							
⑦プライバシーを守る配慮はなされていますか	55	23	16	2	2	2	1	101	98	4.30	4.31	-0.01
	56.1%	23.5%	16.3%	2.0%	2.0%							
⑧売店(ギフトショップ)の利用についてはいかがですか	35	27	21	6	8	4	0	101	97	3.77	3.82	-0.05
	36.1%	27.8%	21.6%	6.2%	8.2%							
⑨食堂(おひさまラウンジ)の利用についてはいかがですか	29	16	20	2	4	29	1	101	71	3.90	3.59	0.31
	40.8%	22.5%	28.2%	2.8%	5.6%							

15 総合的にみて

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	調査数	H30調査 平均点	H24調査 平均点	H24との 比較
総合的にみて	39	45	12	3	2	0	0	101	101	4.15	4.38	-0.23
	38.6%	44.6%	11.9%	3.0%	2.0%							

16 今後改善して欲しい項目(複数回答可)

	人数	割合
ア 待ち時間の短縮	13	9.5%
イ 食堂、売店等の充実	40	29.2%
ウ 患者相談体制の充実	6	4.4%
エ 医療体制の充実	6	4.4%
オ 休日、夜間の救急体制	5	3.6%
カ 部門間連携	5	3.6%
キ 他の医療機関との連携	7	5.1%
ク 診療内容についての説明	6	4.4%
ケ 職員の対応	12	8.8%
コ 院内の清掃管理	5	3.6%
サ プライバシーの確保	6	4.4%
シ 家族支援の充実	21	15.3%
ス その他	5	3.6%

※ 上記の「割合」は、回答延数137件に占める割合です。

17 その他ご意見等 <<別途>>