

令和元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、令和元年12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、平成30年度に実施した入院患者調査事項と同じとし、調査結果を比較します。

3 実施期間

令和元年12月18日（水）から令和元年12月20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
令和元年度	180 件	113 件	62.8 %
参考 平成30年度	170 件	101 件	59.4 %

6 調査結果の見方

- 割合は、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

令和元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》

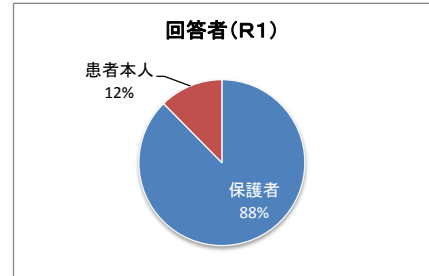
本館2階病棟、本館3階病棟、本館4階病棟、拓桃館2階病棟、拓桃館3階病棟、ICU(集中治療室)、新生児病棟(NICU、GCU・HCU)、産科病棟(M-FICU含む)

3 アンケートに回答される方

	人数	割合
ア 患者本人	14	12.4%
イ 保護者	99	87.6%

[参考 30年度]

	人数	割合
患者本人	21	20.8%
保護者	80	79.2%

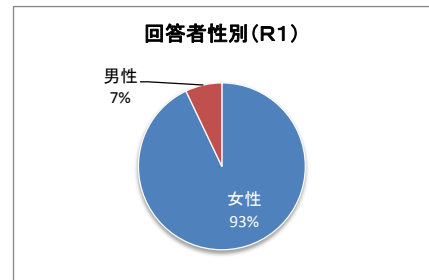


4 回答される方の性別

	人数	割合
ア 男性	8	7.1%
イ 女性	105	92.9%

[参考 30年度]

	人数	割合
男性	13	12.9%
女性	88	87.1%

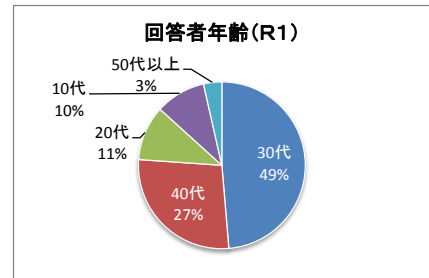


5 回答される方の年齢

	人数	割合
ア 10代	11	9.7%
イ 20代	12	10.6%
ウ 30代	55	48.7%
エ 40代	31	27.4%
オ 50代以上	4	3.5%

[参考 30年度]

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

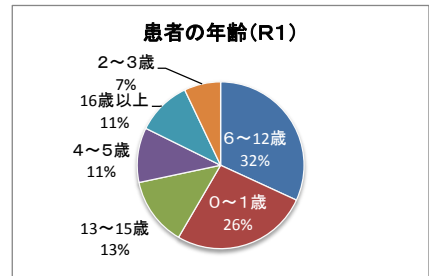


6 患者様のご年齢

	人数	割合
ア 0~1歳	30	26.5%
イ 2~3歳	8	7.1%
ウ 4~5歳	12	10.6%
エ 6~12歳	36	31.9%
オ 13~15歳	15	13.3%
カ 16歳以上	12	10.6%

[参考 30年度]

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

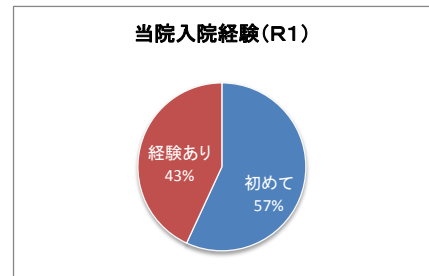


7 当院への入院について

	人数	割合
ア 初めて	62	56.9%
イ 入院経験あり	47	43.1%

[参考 30年度]

	人数	割合
初めて	54	53.5%
入院経験あり	47	46.5%



8 当院を受診した理由(複数回答可)

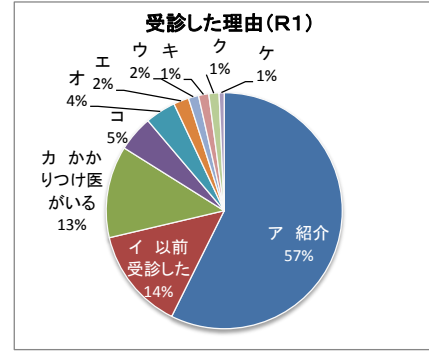
	人数	割合
ア 病院、診療所からの紹介	82	57.3%
イ 以前に受診したことがあったから	20	14.0%
ウ 自宅や勤務先に近いから	2	1.4%
エ 家族、友人から勧められたから	3	2.1%
オ 設備が整っているから	6	4.2%
カ かかりつけ医がいるから	18	12.6%
キ 公的病院だから	2	1.4%
ク 医師や看護師の評判が良いから	2	1.4%
ケ ホームページの内容が良かったから	1	0.7%
コ その他	7	4.9%

※ 上記の「割合」は、回答延数143件に占める割合です。

※ 「その他」の内訳は、救急搬送3件、緊急入院2件、出産2件です。

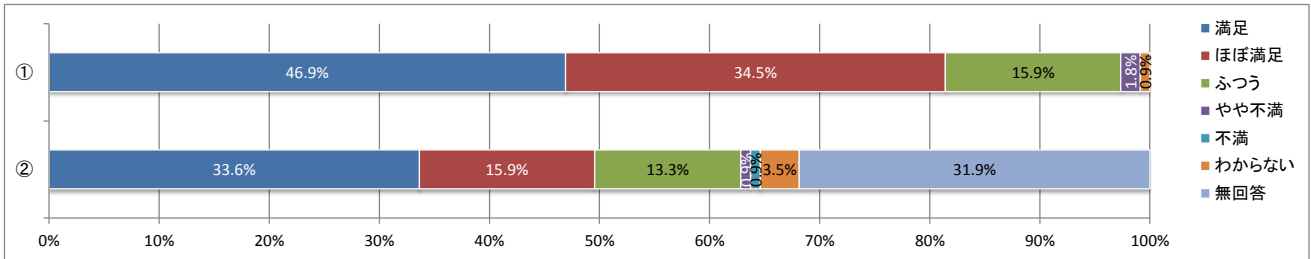
[参考 30年度]

	人数	割合
ア 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%



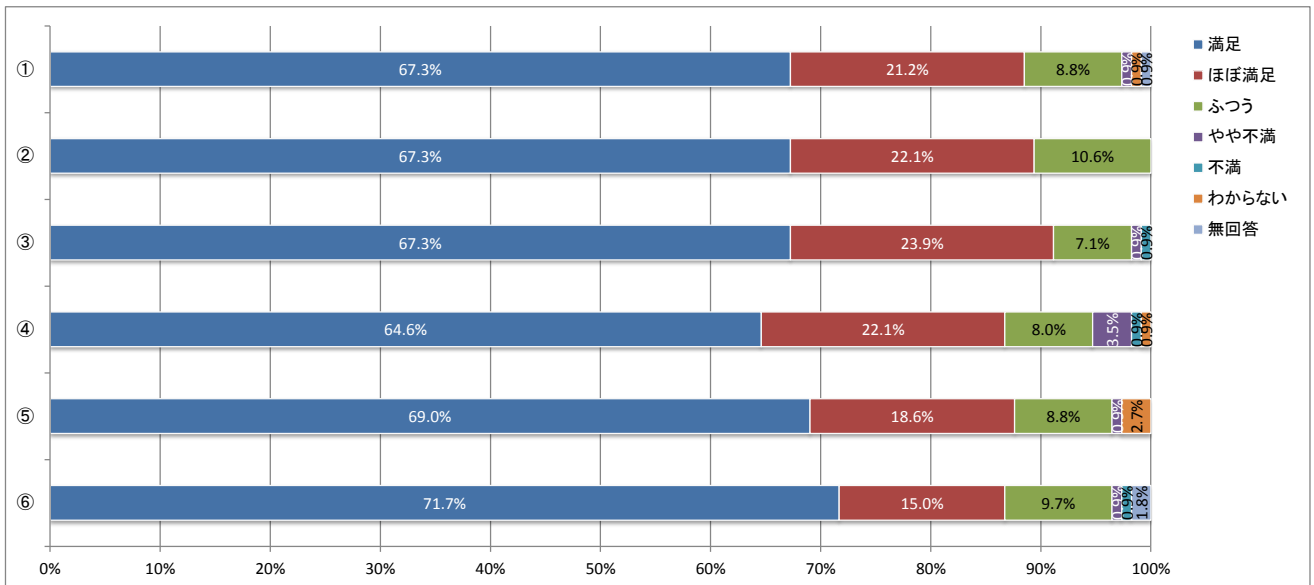
9 入院時について

	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	R1調査 平均点	H30調査 平均点	H30との 比較
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)	53	39	18	2	0	1	0	113	112	4.28	4.06	0.22
	46.9%	34.5%	15.9%	1.8%	0.0%	0.9%	0.0%					
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)	38	18	15	1	1	4	36	113	73	4.25	4.28	-0.04
	33.6%	15.9%	13.3%	0.9%	0.9%	3.5%	31.9%					



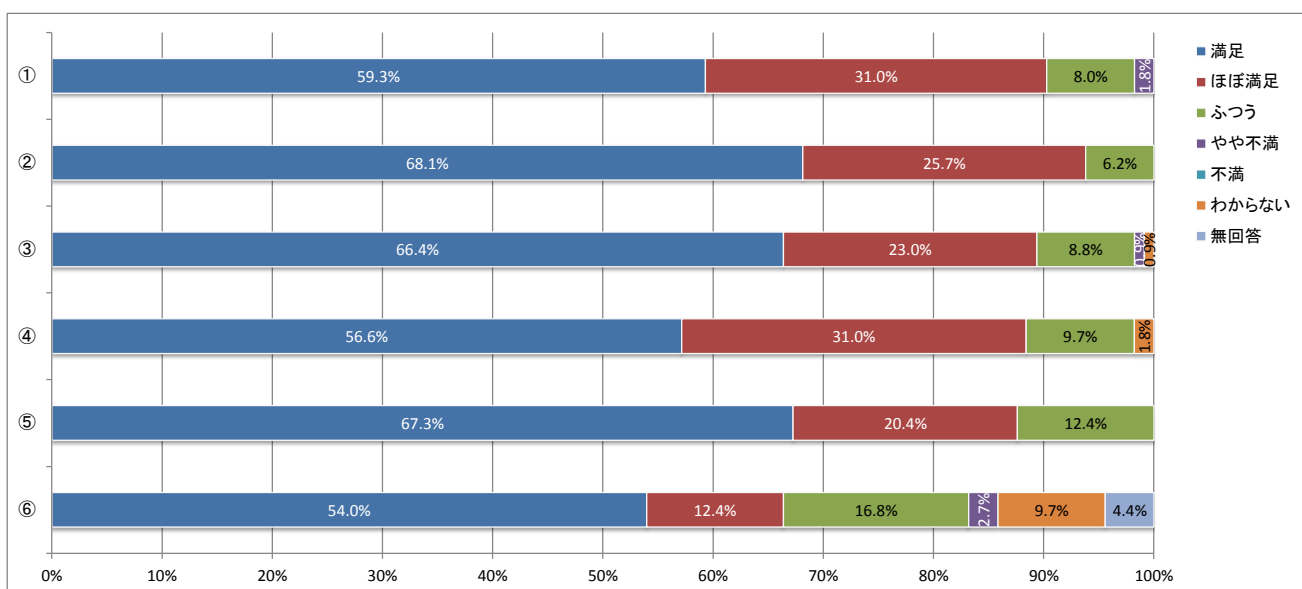
10 医師の対応について

	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	R1調査 平均点	H30調査 平均点	H30との 比較
①病状に対し適切に対応していますか	76	24	10	1	0	1	1	113	111	4.58	4.40	0.18
	67.3%	21.2%	8.8%	0.9%	0.0%	0.9%	0.9%					
②病状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか	76	25	12	0	0	0	0	113	113	4.57	4.35	0.21
	67.3%	22.1%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
③プライバシーを守る配慮をしていますか	76	27	8	1	1	0	0	113	113	4.56	4.42	0.14
	67.3%	23.9%	7.1%	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%					
④相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	73	25	9	4	1	1	0	113	112	4.47	4.29	0.18
	64.6%	22.1%	8.0%	3.5%	0.9%	0.9%	0.0%					
⑤相談や質問に対する説明はわかりやすいですか	78	21	10	1	0	3	0	113	110	4.60	4.41	0.19
	69.0%	18.6%	8.8%	0.9%	0.0%	2.7%	0.0%					
⑥態度や言葉遣いはいかがですか	81	17	11	1	1	0	2	113	111	4.59	4.47	0.11
	71.7%	15.0%	9.7%	0.9%	0.9%	0.0%	1.8%					



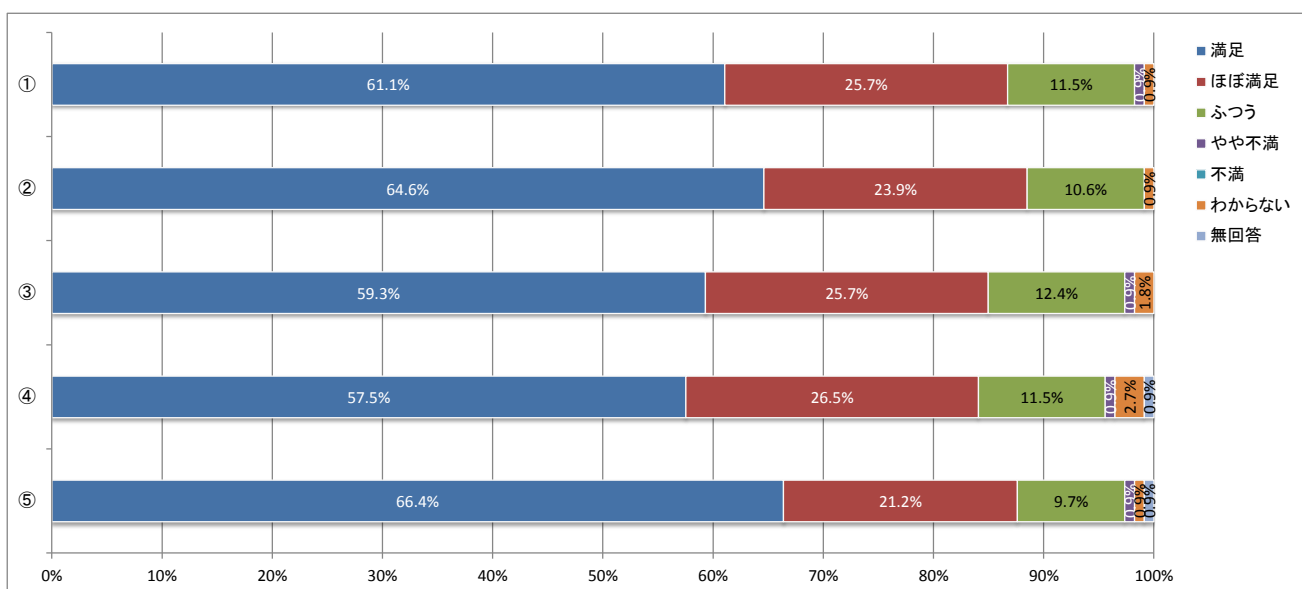
11 看護職員の対応について

	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	R1調査 平均点	H30調査 平均点	H30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	67	35	9	2	0	0	0	113	113	4.48	4.31	0.17
	59.3%	31.0%	8.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%					
②プライバシーを守る配慮をしていますか	77	29	7	0	0	0	0	113	113	4.62	4.40	0.22
	68.1%	25.7%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
③相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	75	26	10	1	0	1	0	113	112	4.56	4.40	0.16
	66.4%	23.0%	8.8%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%					
④相談や質問に対する説明は分かりやすいですか	64	35	11	1	0	2	0	113	111	4.46	4.38	0.08
	56.6%	31.0%	9.7%	0.9%	0.0%	1.8%	0.0%					
⑤態度や言葉遣いはいかがですか	76	23	14	0	0	0	0	113	113	4.55	4.30	0.25
	67.3%	20.4%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
⑥ナースコールを押した時の対応はいかがですか	61	14	19	3	0	11	5	113	97	4.37	4.33	0.04
	54.0%	12.4%	16.8%	2.7%	0.0%	9.7%	4.4%					



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	R1調査 平均点	H30調査 平均点	H30との 比較
①本人や家族の相談に親切な対応をしていますか	69	29	13	1	0	1	0	113	112	4.48	4.46	0.02
	61.1%	25.7%	11.5%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%					
②プライバシーを守る配慮をしていますか	73	27	12	0	0	1	0	113	112	4.54	4.43	0.11
	64.6%	23.9%	10.6%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%					
③相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	67	29	14	1	0	2	0	113	111	4.46	4.38	0.08
	59.3%	25.7%	12.4%	0.9%	0.0%	1.8%	0.0%					
④相談や質問に対する説明は分かりやすいですか	65	30	13	1	0	3	1	113	109	4.46	4.43	0.03
	57.5%	26.5%	11.5%	0.9%	0.0%	2.7%	0.9%					
⑤態度や言葉遣いはいかがでしたか	75	24	11	1	0	1	1	113	111	4.56	4.48	0.08
	66.4%	21.2%	9.7%	0.9%	0.0%	0.9%	0.9%					



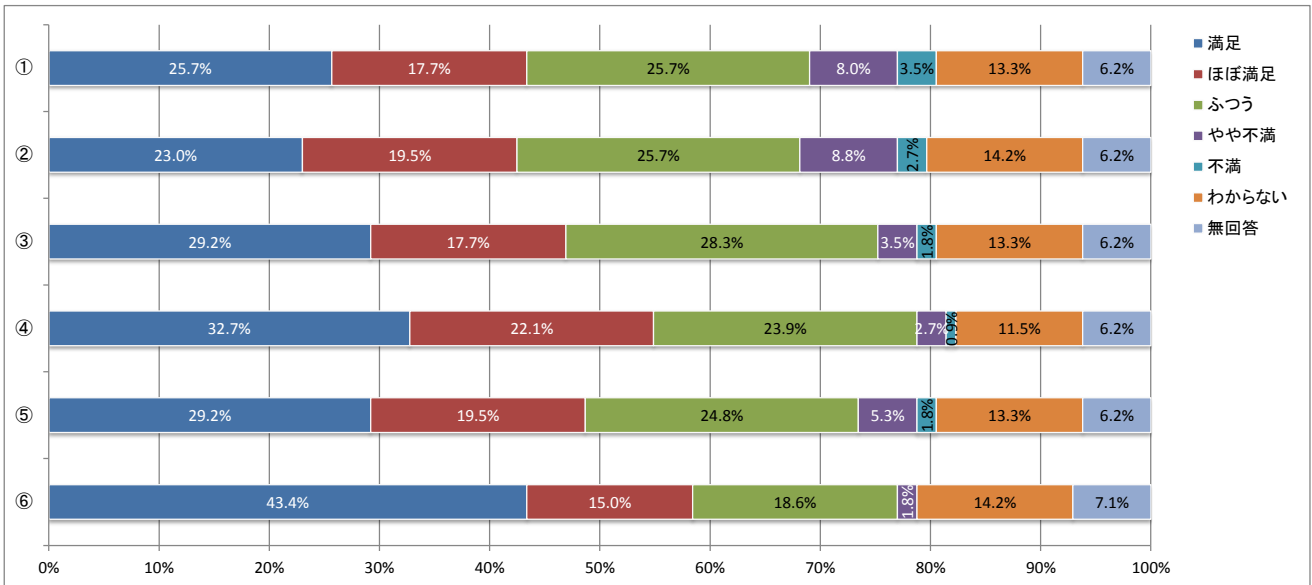
○ 「その他の病院職員」の職種(複数回答可)

	人数	割合
ア 薬剤師	8	4.5%
イ 診療放射線技師	9	5.1%
ウ 臨床検査技師	3	1.7%
エ 管理栄養士	13	7.4%
オ 理学療法士	15	8.5%
カ 作業療法士	10	5.7%
キ 言語聴覚士	8	4.5%
ク 臨床工学技士	0	0.0%
ケ ソーシャルワーカー	20	11.4%
コ 保育士	28	15.9%
サ チャイルドライフスペシャリスト	7	4.0%
シ 子ども療養支援士	8	4.5%
ス 臨床心理士	7	4.0%
セ 認定遺伝カウンセラー	1	0.6%
ソ ボランティアコーディネーター	1	0.6%
タ 診療情報管理士	1	0.6%
チ 事務職員	23	13.1%
ツ 看護助手	12	6.8%
テ その他(委託職員【清掃スタッフ、駐車場警備員】)	2	1.1%

※ 上記の「割合」は、回答延数176件に占める割合です。

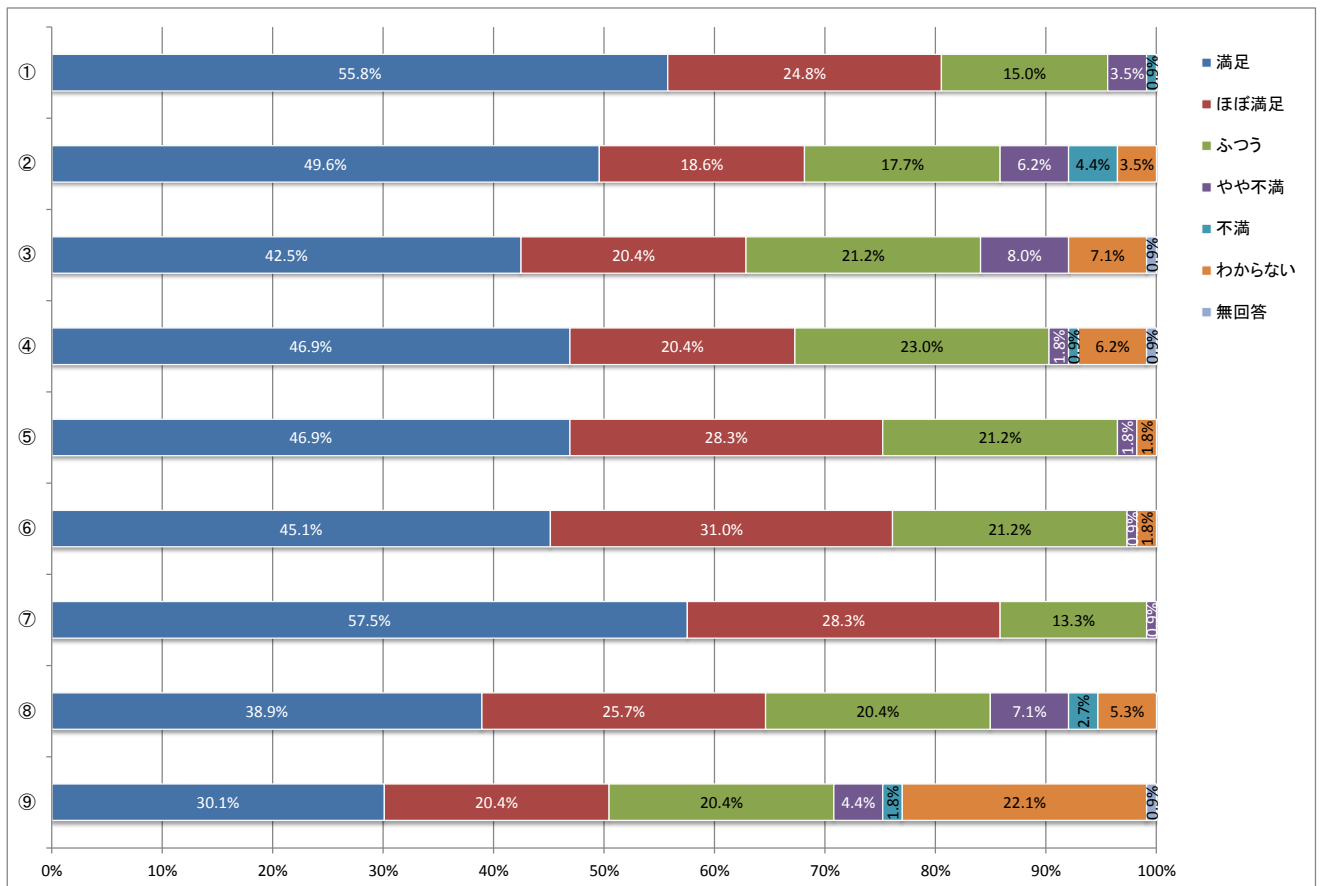
13 食事について

	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	R1調査 平均点	H30調査 平均点	H30との 比較
①メニュー内容はいかがですか	29 25.7%	20 17.7%	29 25.7%	9 8.0%	4 3.5%	15 13.3%	7 6.2%	113	91	3.67	3.65	0.02
②味付けはいかがですか	26 23.0%	22 19.5%	29 25.7%	10 8.8%	3 2.7%	16 14.2%	7 6.2%	113	90	3.64	3.47	0.18
③量はいかがですか	33 29.2%	20 17.7%	32 28.3%	4 3.5%	2 1.8%	15 13.3%	7 6.2%	113	91	3.86	3.76	0.10
④配膳時間はいかがですか	37 32.7%	25 22.1%	27 23.9%	3 2.7%	1 0.9%	13 11.5%	7 6.2%	113	93	4.01	3.93	0.08
⑤温度はいかがですか	33 29.2%	22 19.5%	28 24.8%	6 5.3%	2 1.8%	15 13.3%	7 6.2%	113	91	3.86	3.78	0.08
⑥配膳、下膳時の職員の態度や言葉遣いはいかがですか	49 43.4%	17 15.0%	21 18.6%	2 1.8%	0 0.0%	16 14.2%	8 7.1%	113	89	4.27	4.38	-0.11



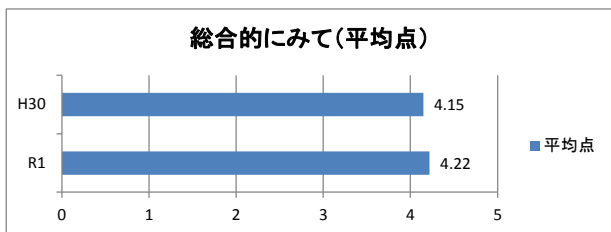
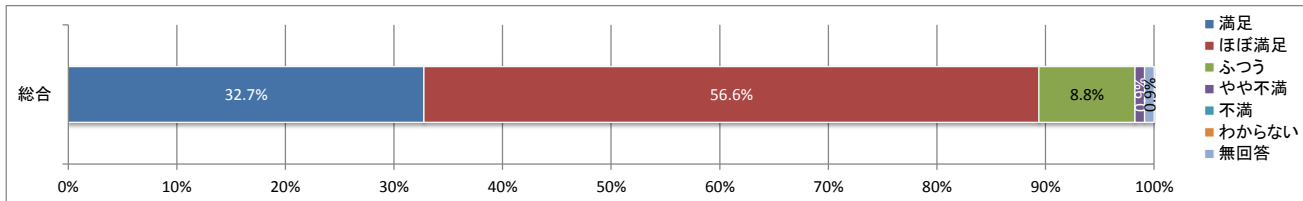
14 入院時の施設環境について

	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	R1調査 平均点	H30調査 平均点	H30との 比較
①病室、病棟の清掃はいきとどいていますか	63	28	17	4	1	0	0	113	113	4.31	4.39	-0.08
	55.8%	24.8%	15.0%	3.5%	0.9%	0.0%	0.0%					
②病室の設備(テレビ等)は十分ですか	56	21	20	7	5	4	0	113	109	4.06	4.21	-0.14
	49.6%	18.6%	17.7%	6.2%	4.4%	3.5%	0.0%					
③病棟の入浴、シャワーの設備はいかがですか	48	23	24	9	0	8	1	113	104	4.06	4.20	-0.14
	42.5%	20.4%	21.2%	8.0%	0.0%	7.1%	0.9%					
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	53	23	26	2	1	7	1	113	105	4.19	4.19	0.00
	46.9%	20.4%	23.0%	1.8%	0.9%	6.2%	0.9%					
⑤院内施設の案内表示はわかりやすいですか	53	32	24	2	0	2	0	113	111	4.23	4.18	0.05
	46.9%	28.3%	21.2%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%					
⑥院内掲示は、必要な情報が提供されていますか	51	35	24	1	0	2	0	113	111	4.23	4.15	0.07
	45.1%	31.0%	21.2%	0.9%	0.0%	1.8%	0.0%					
⑦プライバシーを守る配慮はなされていますか	65	32	15	1	0	0	0	113	113	4.42	4.30	0.13
	57.5%	28.3%	13.3%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%					
⑧売店(ギフトショップ)の利用についてはいかがですか	44	29	23	8	3	6	0	113	107	3.96	3.77	0.19
	38.9%	25.7%	20.4%	7.1%	2.7%	5.3%	0.0%					
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	34	23	23	5	2	25	1	113	87	3.94	3.90	0.04
	30.1%	20.4%	20.4%	4.4%	1.8%	22.1%	0.9%					



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	R1調査 平均点	H30調査 平均点	H30との 比較
総合的にみて	37	64	10	1	0	0	1	113	112	4.22	4.15	0.07
	32.7%	56.6%	8.8%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%					



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	23	18.4%	↑
イ 食堂、売店等の充実	44	35.2%	↑
ウ 患者相談体制の充実	6	4.8%	↑
エ 医療体制の充実	4	3.2%	↓
オ 休日、夜間の救急体制	2	1.6%	↓
カ 部門間連携	5	4.0%	↑
キ 他の医療機関との連携	2	1.6%	↓
ク 診療内容についての説明	2	1.6%	↓
ケ 職員の対応	7	5.6%	↓
コ 院内の清掃管理	4	3.2%	↓
サ プライバシーの確保	1	0.8%	↓
シ 家族支援の充実	19	15.2%	↓
ス その他	6	4.8%	↑

※ 上記の「割合」は、回答延数125件に占める割合です。

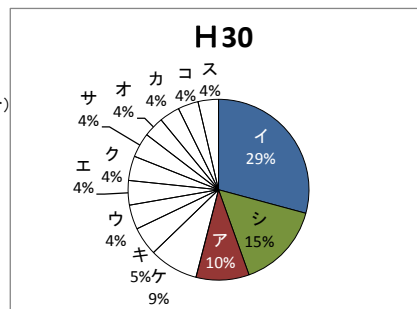
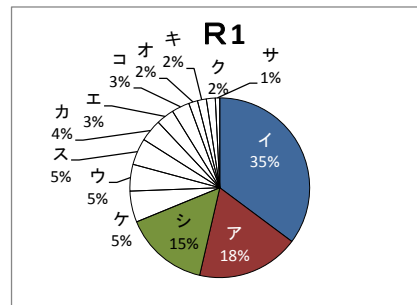
※ 「その他」の内訳

- ・18歳以上になった患者と保護者の次の行き先のフォロー
- ・転院時の連携
- ・車いす用駐車場の増設
- ・患者第一の姿勢・考慮
- ・付添食の提供
- ・病棟設置の自動販売機の取扱い商品

[参考 30年度]

	人数	割合
イ	13	9.5%
ア	40	29.2%
シ	6	4.4%
ウ	6	4.4%
エ	6	4.4%
オ	5	3.6%
カ	5	3.6%
ク	5	3.6%
コ	7	5.1%
ケ	6	4.4%
キ	12	8.8%
サ	5	3.6%
ス	6	4.4%
シ	21	15.3%
ソ	5	3.6%

(回答延数137件に占める割合)



17 その他ご意見等 <<別途>>