

令和2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3年1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年度及び令和元年度に実施した入院患者調査事項と同じとし、調査結果について、前回（令和元年度）の調査結果と比較します。

3 実施期間

令和3年1月20日（水）から令和3年1月22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。（コロナ禍の対応として、一部郵送による受付あり）

5 配付・回収状況

区分	配付数	回収数	回収率
令和2年度	85 件	52 件	61.2 %
参考 令和元年度	180 件	113 件	62.8 %

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2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》

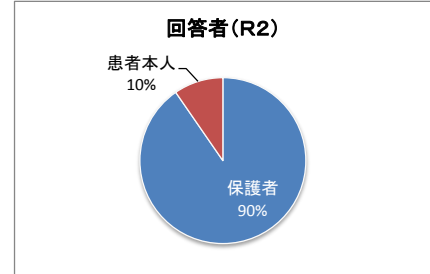
本館2階病棟、本館3階病棟、本館4階病棟、拓桃館2階病棟、拓桃館3階病棟、ICU(集中治療室)、新生児病棟(NICU、GCU・HCU)、産科病棟(MFICU含む)

3 アンケートに回答される方

	人数	割合
ア 患者本人	5	9.6%
イ 保護者	47	90.4%

[参考 R1年度]

	人数	割合
患者本人	14	12.4%
保護者	99	87.6%

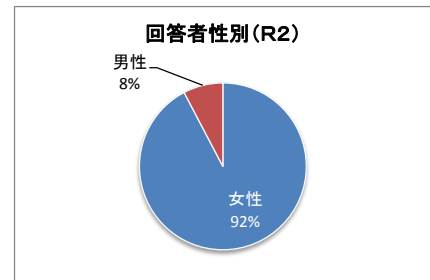


4 回答される方の性別

	人数	割合
ア 男性	4	7.7%
イ 女性	48	92.3%

[参考 R1年度]

	人数	割合
男性	8	7.1%
女性	105	92.9%

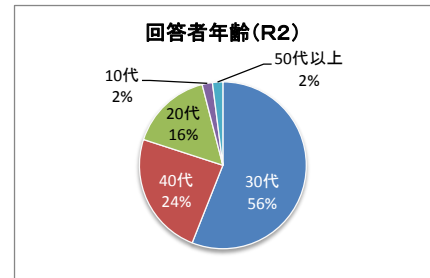


5 回答される方の年齢

	人数	割合
ア 10代	1	2.0%
イ 20代	8	16.0%
ウ 30代	28	56.0%
エ 40代	12	24.0%
オ 50代以上	1	2.0%

[参考 R1年度]

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

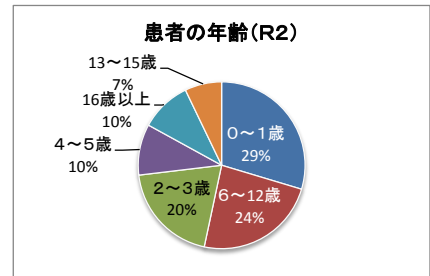


6 患者様のご年齢

	人数	割合
ア 0~1歳	15	29.4%
イ 2~3歳	10	19.6%
ウ 4~5歳	5	9.8%
エ 6~12歳	12	23.5%
オ 13~15歳	4	7.8%
カ 16歳以上	5	9.8%

[参考 R1年度]

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

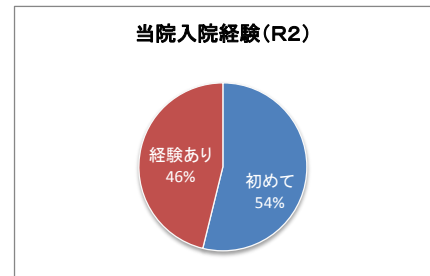


7 当院への入院について

	人数	割合
ア 初めて	28	53.8%
イ 入院経験あり	24	46.2%

[参考 R1年度]

	人数	割合
初めて	62	56.9%
入院経験あり	47	43.1%



8 当院を受診した理由(複数回答可)

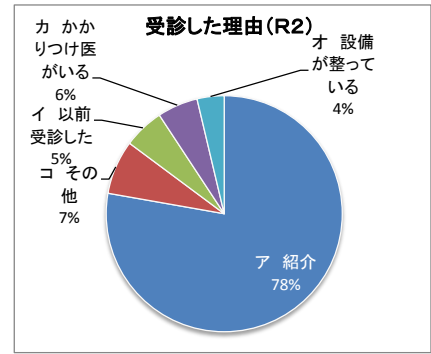
	人数	割合
ア 病院、診療所からの紹介	42	77.8%
イ 以前に受診したことがあったから	3	5.6%
ウ 自宅や勤務先に近いから	0	0.0%
エ 家族、友人から勧められたから	0	0.0%
オ 設備が整っているから	2	3.7%
カ かかりつけ医がいるから	3	5.6%
キ 公的病院だから	0	0.0%
ク 医師や看護師の評判が良いから	0	0.0%
ケ ホームページの内容が良かったから	0	0.0%
コ その他	4	7.4%

※ 上記の「割合」は、回答延数54件に占める割合です。

※ 「その他」の内訳は、出産1件、不明3件です。

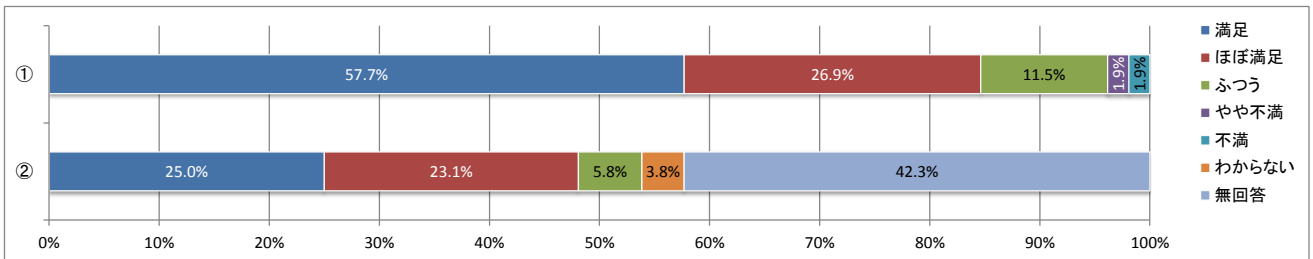
[参考 R1年度]

	人数	割合
ア 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%



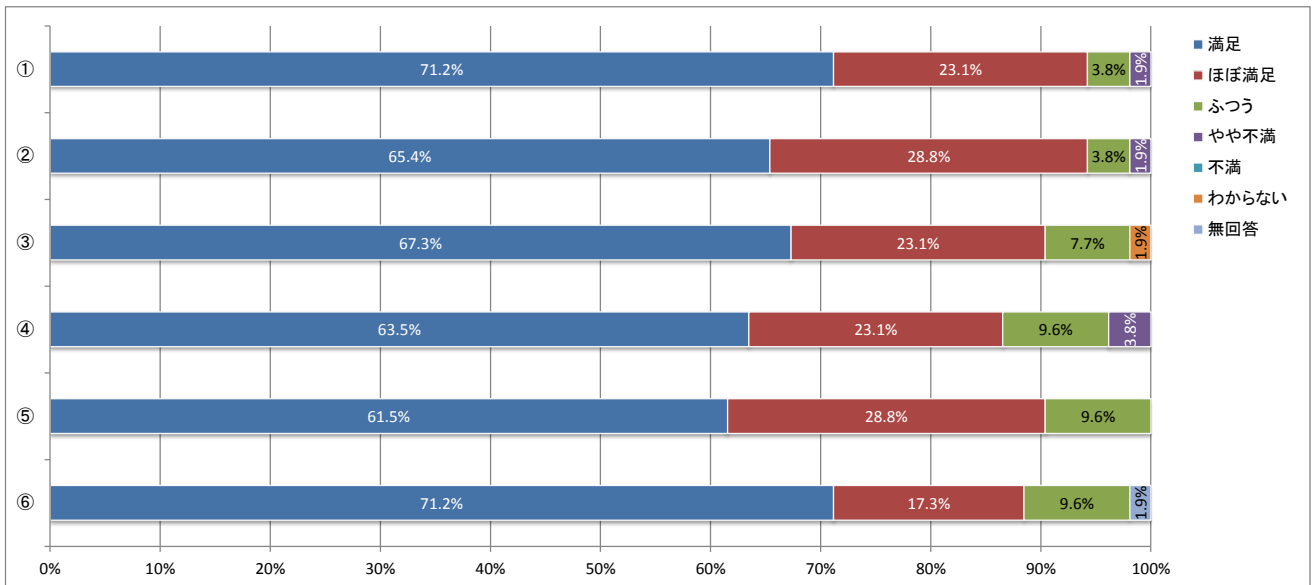
9 入退院時について

	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	R2調査 平均点	R1調査 平均点	R1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)	30	14	6	1	1	0	0	52	52	4.37	4.28	0.09
	57.7%	26.9%	11.5%	1.9%	1.9%	0.0%	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)	13	12	3	0	0	2	22	52	28	4.36	4.25	0.11
	25.0%	23.1%	5.8%	0.0%	0.0%	3.8%	42.3%					



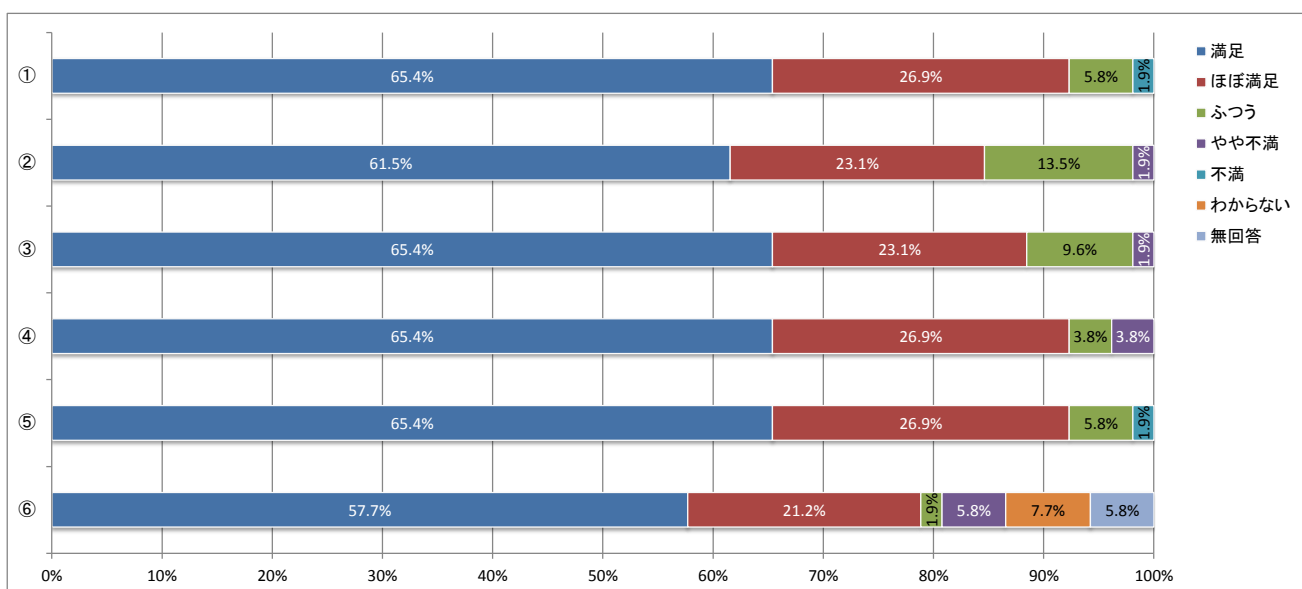
10 医師の対応について

	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	R2調査 平均点	R1調査 平均点	R1との 比較
①病状に対し適切に対応していますか	37	12	2	1	0	0	0	52	52	4.63	4.58	0.05
	71.2%	23.1%	3.8%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%					
②病状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか	34	15	2	1	0	0	0	52	52	4.58	4.57	0.01
	65.4%	28.8%	3.8%	1.9%	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	35	12	4	0	0	1	0	52	51	4.61	4.56	0.05
	67.3%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%					
④相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	33	12	5	2	0	0	0	52	52	4.46	4.47	-0.01
	63.5%	23.1%	9.6%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%					
⑤相談や質問に対する説明はわかりやすいですか	32	15	5	0	0	0	0	52	52	4.52	4.60	-0.08
	61.5%	28.8%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
⑥態度や言葉遣いはいかがですか	37	9	5	0	0	0	1	52	51	4.63	4.59	0.04
	71.2%	17.3%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%					



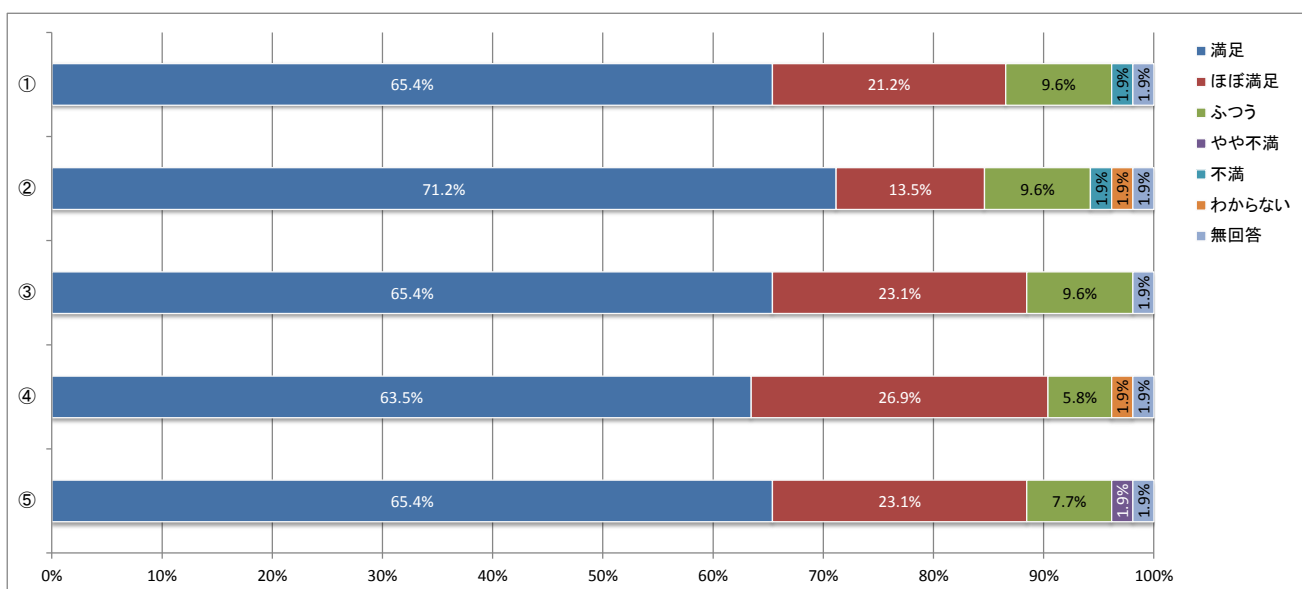
11 看護職員の対応について

	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	R2調査 平均点	R1調査 平均点	R1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	34	14	3	0	1	0	0	52	52	4.54	4.48	0.06
	65.4%	26.9%	5.8%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%					
②プライバシーを守る配慮をしていますか	32	12	7	1	0	0	0	52	52	4.44	4.62	-0.18
	61.5%	23.1%	13.5%	1.9%	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	34	12	5	1	0	0	0	52	52	4.52	4.56	-0.04
	65.4%	23.1%	9.6%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%					
④相談や質問に対する説明は分かりやすいですか	34	14	2	2	0	0	0	52	52	4.54	4.46	0.08
	65.4%	26.9%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%					
⑤態度や言葉遣いはいかがですか	34	14	3	0	1	0	0	52	52	4.54	4.55	-0.01
	65.4%	26.9%	5.8%	0.0%	1.9%	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	30	11	1	3	0	4	3	52	45	4.51	4.37	0.14
	57.7%	21.2%	1.9%	5.8%	0.0%	7.7%	5.8%					



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	R2調査 平均点	R1調査 平均点	R1との 比較
①本人や家族の相談に親切的な対応をしていますか	34	11	5	0	1	0	1	52	51	4.51	4.48	0.03
	65.4%	21.2%	9.6%	0.0%	1.9%	0.0%	1.9%					
②プライバシーを守る配慮をしていますか	37	7	5	0	1	1	1	52	50	4.58	4.54	0.04
	71.2%	13.5%	9.6%	0.0%	1.9%	1.9%	1.9%					
③相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	34	12	5	0	0	0	1	52	51	4.57	4.46	0.11
	65.4%	23.1%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%					
④相談や質問に対する説明は分かりやすいですか	33	14	3	0	0	1	1	52	50	4.60	4.46	0.14
	63.5%	26.9%	5.8%	0.0%	0.0%	1.9%	1.9%					
⑤態度や言葉遣いはいかがでしたか	34	12	4	1	0	0	1	52	51	4.55	4.56	-0.01
	65.4%	23.1%	7.7%	1.9%	0.0%	0.0%	1.9%					



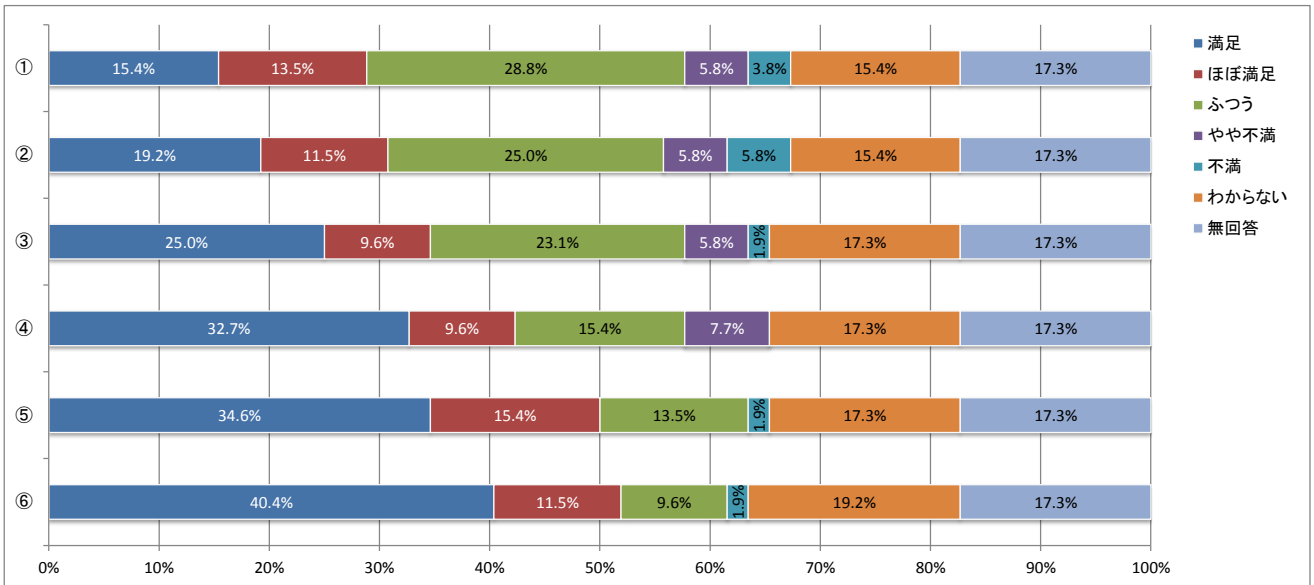
○ 「その他の病院職員」の職種(複数回答可)

	人数	割合
ア 薬剤師	0	0.0%
イ 診療放射線技師	1	1.1%
ウ 臨床検査技師	0	0.0%
エ 管理栄養士	1	1.1%
オ 理学療法士	10	11.2%
カ 作業療法士	8	9.0%
キ 言語聴覚士	6	6.7%
ク 臨床工学技士	0	0.0%
ケ ソーシャルワーカー	14	15.7%
コ 保育士	20	22.5%
サ チャイルドライフスペシャリスト	1	1.1%
シ 子ども療養支援士	4	4.5%
ス 臨床心理士	2	2.2%
セ 認定遺伝カウンセラー	2	2.2%
ソ ボランティアコーディネーター	0	0.0%
タ 診療情報管理士	0	0.0%
チ 事務職員	11	12.4%
ツ 看護助手	6	6.7%
テ その他(委託職員【清掃スタッフ、駐車場警備員】)	3	3.4%

※ 上記の「割合」は、回答延数89件に占める割合です。

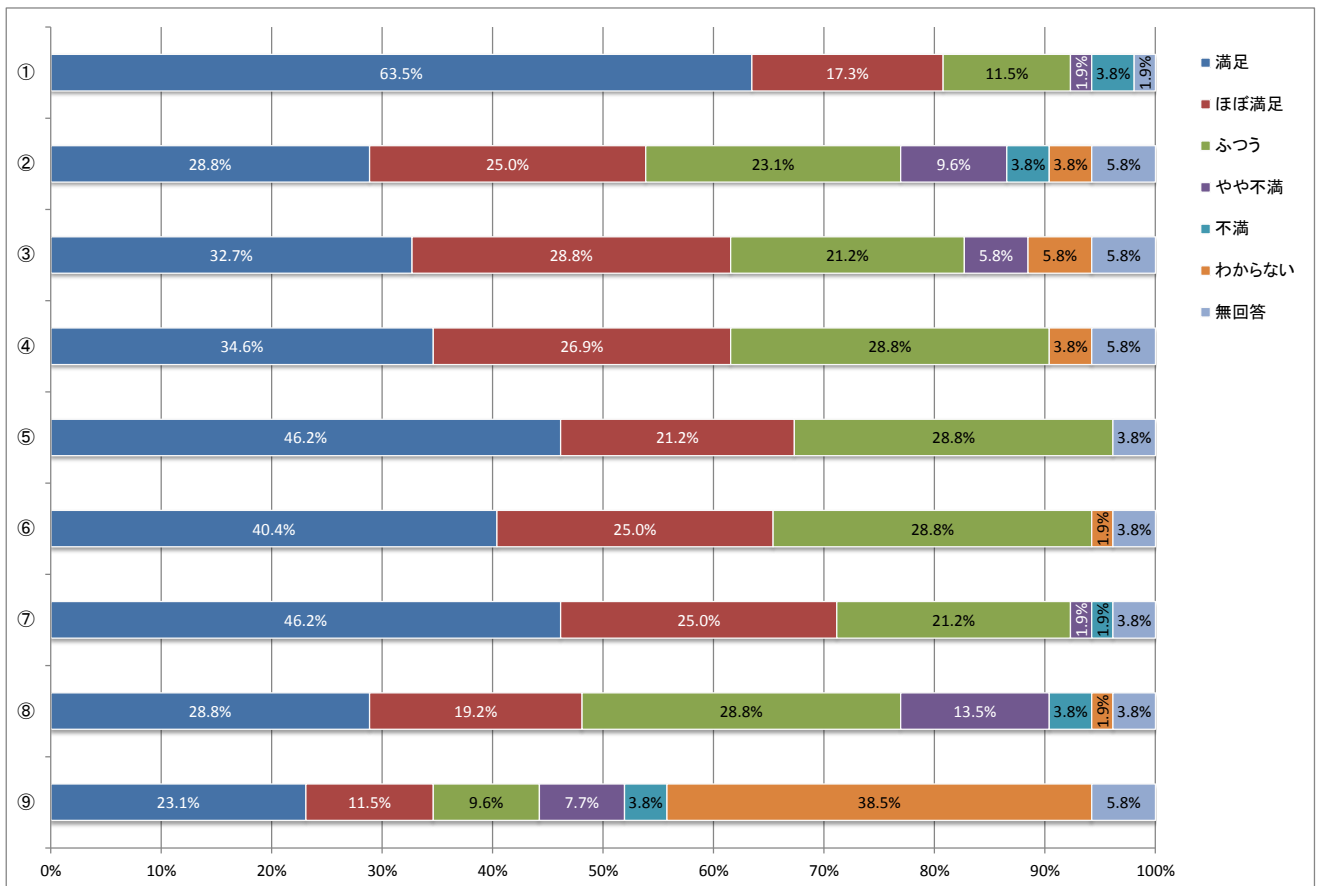
13 食事について

	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	R2調査 平均点	R1調査 平均点	R1との 比較
①メニュー内容はいかがですか	8 15.4%	7 13.5%	15 28.8%	3 5.8%	2 3.8%	8 15.4%	9 17.3%	52	35	3.46	3.67	-0.21
②味付けはいかがですか	10 19.2%	6 11.5%	13 25.0%	3 5.8%	3 5.8%	8 15.4%	9 17.3%	52	35	3.49	3.64	-0.16
③量はいかがですか	13 25.0%	5 9.6%	12 23.1%	3 5.8%	1 1.9%	9 17.3%	9 17.3%	52	34	3.76	3.86	-0.09
④配膳時間はいかがですか	17 32.7%	5 9.6%	8 15.4%	4 7.7%	0 0.0%	9 17.3%	9 17.3%	52	34	4.03	4.01	0.02
⑤温度はいかがですか	18 34.6%	8 15.4%	7 13.5%	0 0.0%	1 1.9%	9 17.3%	9 17.3%	52	34	4.24	3.86	0.38
⑥配膳、下膳時の職員の態度や言葉遣いはいかがですか	21 40.4%	6 11.5%	5 9.6%	0 0.0%	1 1.9%	10 19.2%	9 17.3%	52	33	4.39	4.27	0.12



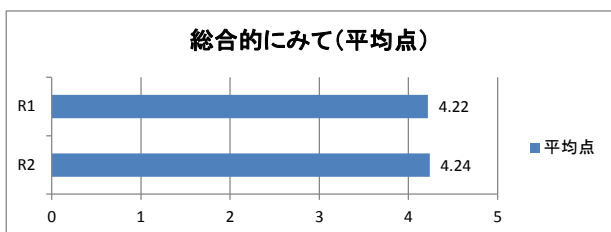
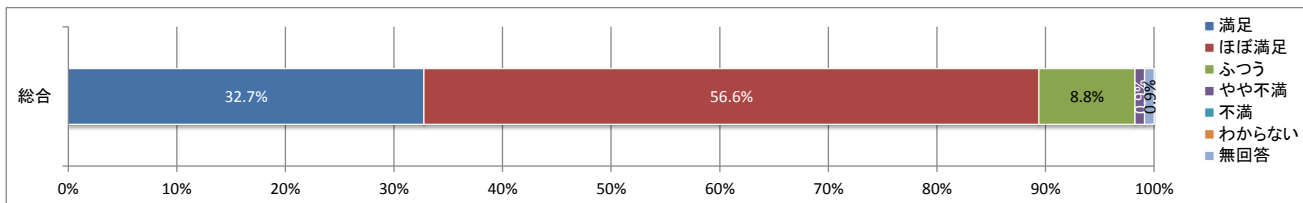
14 入院時の施設環境について

	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	R2調査 平均点	R1調査 平均点	R1との 比較
①病室、病棟の清掃はいきとどいていますか	33	9	6	1	2	0	1	52	51	4.37	4.31	0.06
	63.5%	17.3%	11.5%	1.9%	3.8%	0.0%	1.9%					
②病室の設備(テレビ等)は十分ですか	15	13	12	5	2	2	3	52	47	3.72	4.06	-0.34
	28.8%	25.0%	23.1%	9.6%	3.8%	3.8%	5.8%					
③病棟の入浴、シャワーの設備はいかがですか	17	15	11	3	0	3	3	52	46	4.00	4.06	-0.06
	32.7%	28.8%	21.2%	5.8%	0.0%	5.8%	5.8%					
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	18	14	15	0	0	2	3	52	47	4.06	4.19	-0.13
	34.6%	26.9%	28.8%	0.0%	0.0%	3.8%	5.8%					
⑤院内施設の案内表示はわかりやすいですか	24	11	15	0	0	0	2	52	50	4.18	4.23	-0.05
	46.2%	21.2%	28.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%					
⑥院内掲示は、必要な情報が提供されていますか	21	13	15	0	0	1	2	52	49	4.12	4.23	-0.11
	40.4%	25.0%	28.8%	0.0%	0.0%	1.9%	3.8%					
⑦プライバシーを守る配慮はなされていますか	24	13	11	1	1	0	2	52	50	4.16	4.42	-0.26
	46.2%	25.0%	21.2%	1.9%	1.9%	0.0%	3.8%					
⑧売店(ギフトショップ)の利用についてはいかがですか	15	10	15	7	2	1	2	52	49	3.59	3.96	-0.37
	28.8%	19.2%	28.8%	13.5%	3.8%	1.9%	3.8%					
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	12	6	5	4	2	20	3	52	29	3.76	3.94	-0.18
	23.1%	11.5%	9.6%	7.7%	3.8%	38.5%	5.8%					



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	R2調査 平均点	R1調査 平均点	R1との 比較
総合的にみて	21	22	7	1	0	0	1	52	51	4.24	4.22	0.02
	40.4%	42.3%	13.5%	1.9%	0.0%	0.0%	1.9%					



16 今後改善して欲しい項目(複数回答可)

項目	人数	割合	傾向
ア 待ち時間の短縮	7	11.7%	↓
イ 食堂、売店等の充実	24	40.0%	↑
ウ 患者相談体制の充実	2	3.3%	↓
エ 医療体制の充実	1	1.7%	↓
オ 休日、夜間の救急体制	0	0.0%	↓
カ 部門間連携	4	6.7%	↑
キ 他の医療機関との連携	2	3.3%	↑
ク 診療内容についての説明	2	3.3%	↑
ケ 職員の対応	1	1.7%	↓
コ 院内の清掃管理	4	6.7%	↑
サ プライバシーの確保	3	5.0%	↑
シ 家族支援の充実	7	11.7%	↓
ス その他	3	5.0%	↑

※ 上記の「割合」は、回答延数60件に占める割合です。

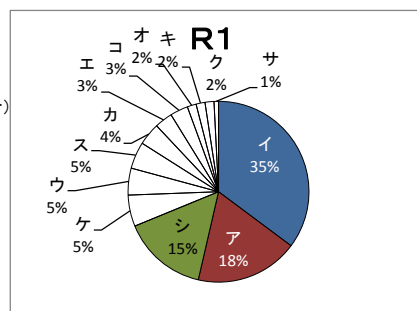
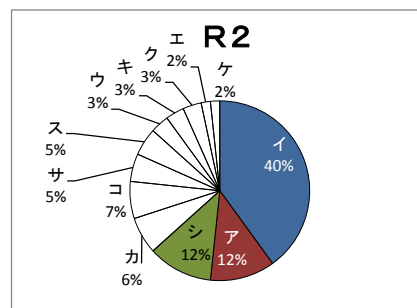
※ 「その他」の内訳

- ・病院食
- ・コロナの影響による売店や図書館の利用制限
- ・入院環境

[参考 R1年度]

項目	人数	割合
イ	23	18.4%
ア	44	35.2%
シ	6	4.8%
カ	4	3.2%
ク	2	1.6%
コ	5	4.0%
ケ	2	1.6%
キ	2	1.6%
サ	7	5.6%
ス	4	3.2%
シ	1	0.8%
ソ	19	15.2%
タ	6	4.8%

(回答延数125件に占める割合)



17 その他ご意見等 <<別途>>