

# みんなで病院を育てる会 アンケート結果

2020年11月6日

## 【みんなで病院を育てる会アンケート集計結果】

- 実施期間：2020年10月1日（木）～23日（金）
- 配布、回収場所：各階（2階、3階、5階、9～12階）の  
家族ラウンジ、プレイルーム、おかし屋マーブル、  
看護コンシェルジュ
- 配布枚数：700枚      回収数：128枚
- 主催：みんなで病院を育てる会
- 事前に育てる会でアンケートとの質問項目について検討し、昨年とほぼ同じ内容と今回新型コロナの影響についても質問を行う事にした。

# アンケート内容

質問1. このアンケートご記入時の、病院との関わりは何ですか？（○は1つ）

- |            |           |             |
|------------|-----------|-------------|
| 1. 家族が入院中  | 2. 家族が通院中 | 3. ここで働いている |
| 4. お見舞いに来た | 5. その他（   | ）           |

質問2. 点数をつけるとしたら、何点ですか？

← 悪い                  やや悪い          普通                  おおむね良い          良い →

診療への信頼度	1	2	3	4	5
スタッフへの満足度	1	2	3	4	5
スタッフの挨拶や言葉遣い	1	2	3	4	5
施設・設備への満足度	1	2	3	4	5
友人・知人へ勧めたいか	1	2	3	4	5

質問3. あなたが思うこの病院のよいところは何ですか？

質問4. この病院の困ったところ、もっとこうしたらよいと思うことは何ですか？

質問5. 新型コロナウイルス関連でお困りのことはありますか？                  1. ある                  2. ない

「ある」と答えた方、それはどんなことですか？

質問6. 高度専門医療を継続しつつ、県民ニーズに応じた医療をフットワークよく提供していくため、埼玉県立小児医療センターは2021年4月から地方独立行政法人になると聞いています。

これについてご意見・ご質問などありますか？                  1. ある                  2. ない

「ある」と答えた方、それはどんなことですか？

# 1、所属 2、評価

	件数	%
家族が通院中	107	83.6%
家族が入院中	7	5.5%
職員	4	3.1%
お見舞い	0	0.0%
その他	10	7.8%
合計	128	100.0%

	件数	平均点
診療への信頼度	126	4.7
スタッフへの満足度	126	4.4
スタッフの挨拶や言葉遣い	127	4.4
施設・設備への満足度	126	4.3
友人・知人へ勧めたいか	123	4.5

### 3、良い所・良くなった所

	件数	%
スタッフの対応の良さ	63	46%
施設の良さ	46	34%
医療の質	13	9%
システムの良さ	10	7%
交通の便の良さ	3	2%
その他	2	1%
合計	137	100%

### 3、良くなった所詳細

良い所、良くなった所のまとめ-137件

- 良い所、良くなった所は137件ご意見を載している。①スタッフの対応の良さ「優しい」「親切」「患者の事を第一に考えている」が63件、
- 施設の良さが46件「病院がきれい、設備が整っている」など。
- 医療の質の良さ13件「専門的な医療を受けられる」「小児がんを診てくれる」など、
- システムの良さも10件「呼び出し機械が便利」など、交通の便の良さが3件、その他が5件となっている。

# 4、困った所、改善して欲しい点

	件数	内訳	%	件数	内訳	%
設備の要望	110		42.5%	54		48.2%
駐車場	66件	66	60.0%	34	63.0%	
院内のわかりづらさ	9件	9	8.2%	0	0.0%	
トイレ	8件	8	7.3%	7	13.0%	
その他	27件	27	24.5%	13	24.1%	
システム	80		30.9%	33		29.5%
診察の待ち時間	23件	23	28.8%	15	45.5%	
予約がとりにくい	14件	14	17.5%	6	18.2%	
診察のシステム	9件	9	11.3%	4	12.1%	
付き添い	6件	6	7.5%	0	0.0%	
駐車料金	5件	5	6.3%	0	0.0%	
安全	1件	1	1.3%	0	0.0%	
その他	22件	22	27.5%	8	24.2%	
スタッフの対応	37		14.3%	13		11.6%
交通の便	3		1.2%	0		0.0%
特になし	18		6.9%	7		6.3%
その他	11		4.2%	5		4.5%
合計	259		300.0%	112		100.0%

## 4、困った所のまとめ

困ったところ、改善して欲しい点は112件の記載があった  
(複数回答あり)

- 設備について54件 (48%)、システムについて33件 (29.5%)、スタッフの対応13 (11%)、その他5 (4.5%)、特になし7 (6.3%) であった。
- 2019年との比較ではそれぞれ同じような比率になっている。交通の便について去年は3件あったが、今年の特になかった。
- 詳細については各項目別に掲載。

## 4、困った所（設備）

設備で困ったところは54件

（駐車場・・・34件、トイレ・・・7件、その他13件）

- 駐車場についてが34件（63%）と一番多かった。2019年に比べると同じ比率となった。  
内容は「駐車場の出し入れが時間がかかる」「忘れ物が困る」「駐車場の入庫のために家を早く出なければならない」「診察の時間に遅れる」などであった。
- トイレについて7件（13%）であった。2019年に比べると+5.7%でやや比率が高くなっている。  
内容はトイレにおむつ台やベッドを設置して欲しいが4件、トイレが少ない、汚い時がある、病棟のトイレにもおまるがあると良いなどであった。
- その他で13件（24%）で  
Wi-Fiが欲しい2件、その他は書く1件ずつで、ゴミ箱が少ない、付き添いのシャワー室を増やしてほしい、1階検査室近くの授乳室に乳幼児用のベッドを設置して欲しい  
待合室にTVが欲しい、エアコンが欲しい、特にないが、牛井屋さんなどがあると良い、座る所が少ない、付き添い者の親の休める所が欲しいなどであった。

## 4、困った所（システムについて）

- ・困った所（システムについて）33件

①診察の待ち時間が長いについてが15件で（45.5%）、②予約が取りにくい6件（18.2%）、③診察のシステムについて4件（12.1%）  
④その他8件（24.2%）であった。

「診察の待ち時間」について2019年も第一位であったが、比率が28.8%→45.5%と高く、待ち時間が長い事についての困りごとが増えていることが伺われる。コロナの設問にも同様の心配事が記載有。

- ・診察のシステムについては「連携を取ってほしい」が2件、複数の科を受診している時の配慮、オンライン受診などの要望各1件ずつであった。
- ・「その他」では「高額医療の申請場所を設置して欲しい」や、「会計や計測の待ち時間」、「かかりつけ医からもらっている薬の処方」など、「幼児の食時間を早めて欲しい」等もあった。

## 4、困った所（スタッフの対応）

- スタッフの対応については13件（11.6%）の意見があった。
- スタッフの言葉遣いや、態度、説明不足を指摘されているものであった。検査の眠剤について事前に説明がなく、当処方されて困惑したケースなどがあった。

## 4、困った所（その他）

- その他は5件（4.8%）
- 入院中の食事についてや、医師の長時間労働を心配する意見、生殖医療の整備の充実、持ち込み食の許可などに対するものであった。

## 5. コロナで困ったことは？

	件数	%
はい	43	33.6%
いいえ	85	66.4%
合計	128	100.0%

\* はい、いいえ両方ない方は「なし」とした

## 5、コロナで困ったこと詳細

	件数	%
感染への日常的な不安	11	28%
面会付き添い制限に関連する事	6	15%
待ち時間	6	15%
健康チェック	3	8%
受診控え	1	3%
ストレス解消が出来ない	1	3%
その他	12	30%
合計	40	100%

## 5、コロナで困った事

- コロナで困った事は40件ご意見があった。
- 感染への日常的な不安が11件  
「病院に来る時電車の不安」「マスクをしていない人への不安」など
- 面会付き添い制限に関連する事が6件  
面会時間は現在も基本4時間であるが、「両親以外の面会はNGなことで、兄弟などの保育」の悩みが多かった。
- 待ち時間6件「診察時間を待つことへの不安」「制限があるが、中の場所が密になっている」、健康チェック3件「鼻水があるだけでも外来に入るのに時間がかかる」
- 受診控え1件、ストレス解消が出来ない1件、その他12件だった。
- その他については「（外出を減らすのに）院内処方にしてほしい」、「マスクをしていない人への不安」「保育室について」などがあった。

## 6、 地方独立行政法人についての質問

	件数	%
質問あり	28	21.9%
よくわからない	8	6.3%
なし	92	71.9%
合計	128	100.0%

## 6、地方独立行政法人についての質問

質問あり（28件）の内訳

	件数	%
医療の質	9	32.1%
設備やシステム	6	21.4%
職員の待遇	3	10.7%
スタッフ配置	3	10.7%
患者への影響	1	3.6%
その他	6	21.4%
	28	100.0%

## 6、独立行政法人への質問・ご意見まとめ

- 地方独立行政法人に対する質問には質問意見が28件（21.9%）、なし（無記入含める）が92件、良く分からないが8件（6.3%）であった。
- 質問、意見については①「医療の質を落とさないで欲しい」が9件（32.1%）で、次が「設備やシステム」6件（21%）
- 「職員の待遇を良くして欲しい」、「スタッフの配置替えの心配」が各3件ずつ（10.7%）、「患者への影響が心配」が1件（3.6%）
- その他6件（21%）であった。
- 良く分からないには「デメリット、メリットを教えて欲しい」などもあった。
- その他には「院内処方にして欲しい」や、「患者サポートの更なる強化」の他、「病院がなくならなくて良かった」や「子どものためにがんばって下さい、」「いつもお世話になっているので、恩返しをしたい」などもあった。

以上