

令和2年度 入院患者満足度調査報告資料

【調査実施日】令和2年9月16日(水)

【調査対象】令和2年9月16日時点で入院している患者様を対象とする。

【調査方法】実施期間中に入院中の患者さんに配布・回収

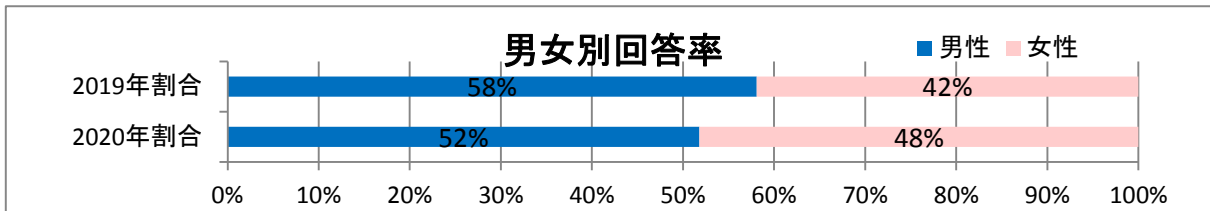
【調査方法】5とても満足、4やや満足、3ふつう、2やや不満、1とても不満 の5段階で評価

【調査件数】配布枚数260枚 回収枚数214枚 回収率82.3%(前年度74%)

有効回答枚数196枚 有効回答率75.4%

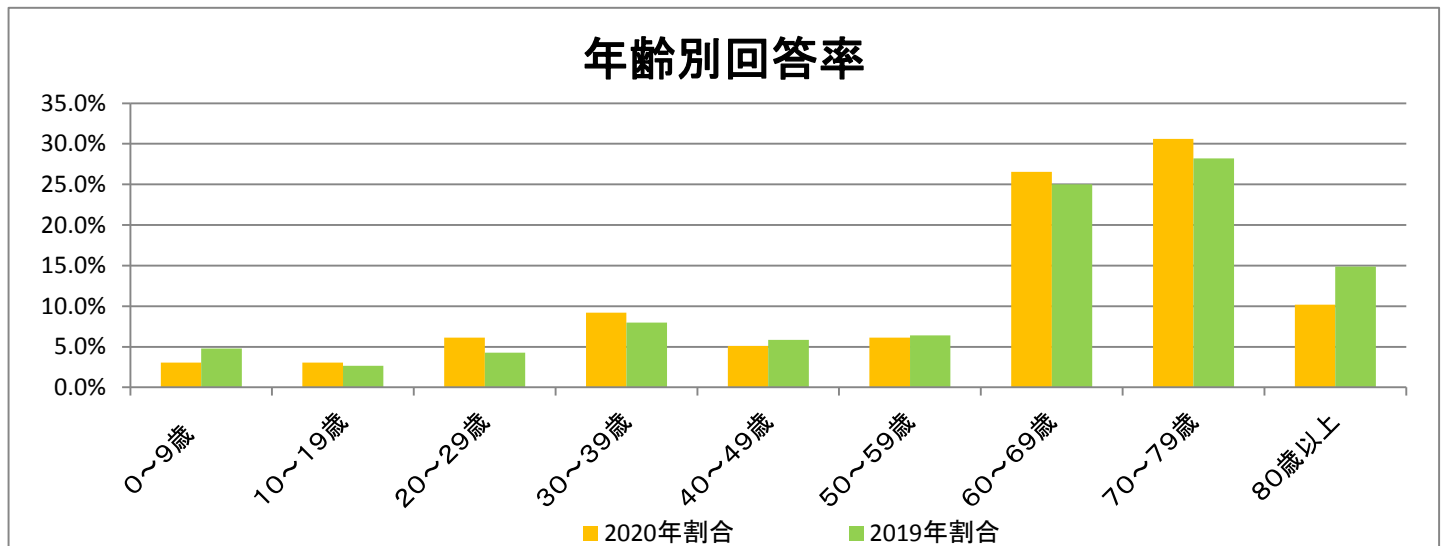
【男女別回答数】

	2020年件数	2020年割合	2019年件数	2019年割合
男性	100	52%	97	58%
女性	93	48%	70	42%
小計	193		167	
選択なし	3		23	
合計	196		190	



【年齢別回答数】

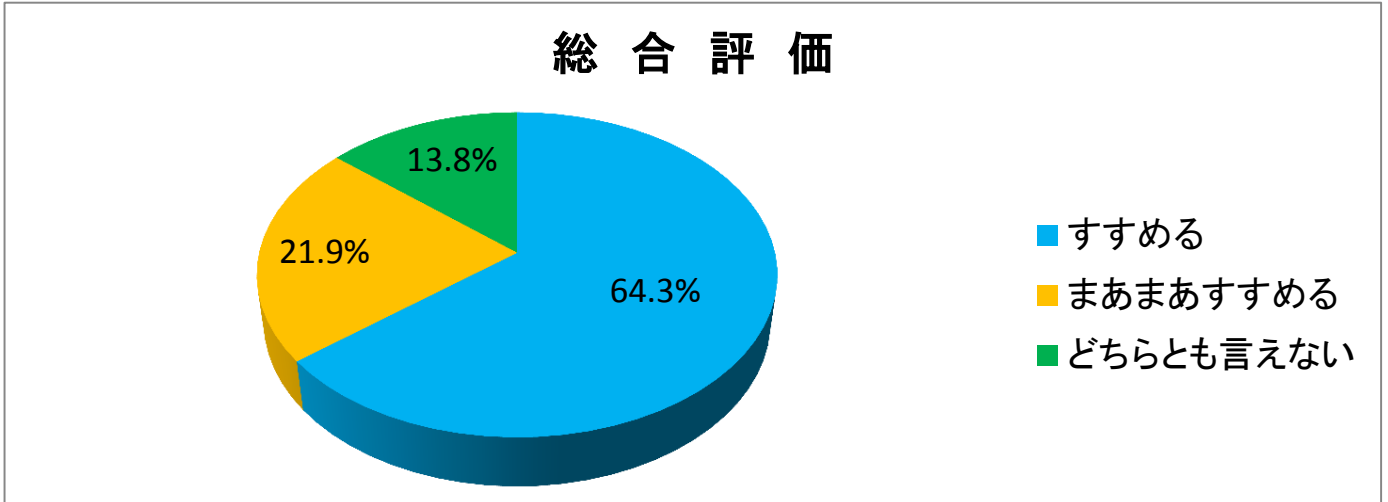
	2020年件数	2020年割合	2019年件数	2019年割合
0～9歳	6	3.1%	9	4.8%
10～19歳	6	3.1%	5	2.7%
20～29歳	12	6.1%	8	4.3%
30～39歳	18	9.2%	15	8.0%
40～49歳	10	5.1%	11	5.9%
50～59歳	12	6.1%	12	6.4%
60～69歳	52	26.5%	47	25.0%
70～79歳	60	30.6%	53	28.2%
80歳以上	20	10.2%	28	14.9%
小計	196		188	
選択なし	0		2	
合計	196		190	



《 総合評価 北見赤十字病院を親しい方にもすすめますか?》

・親しい方にもすすめますか 【平均 4.51】

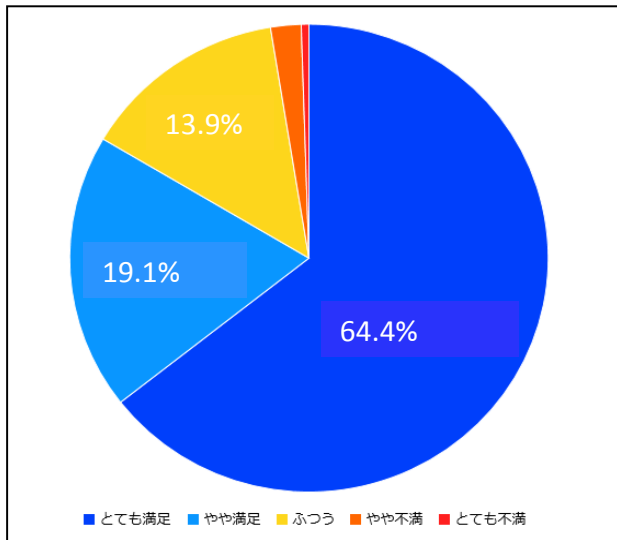
	人数	%
すすめる	126	64.3%
まあまあすすめる	43	21.9%
どちらとも言えない	27	13.8%



《 職員の対応はいかがでしたか?》

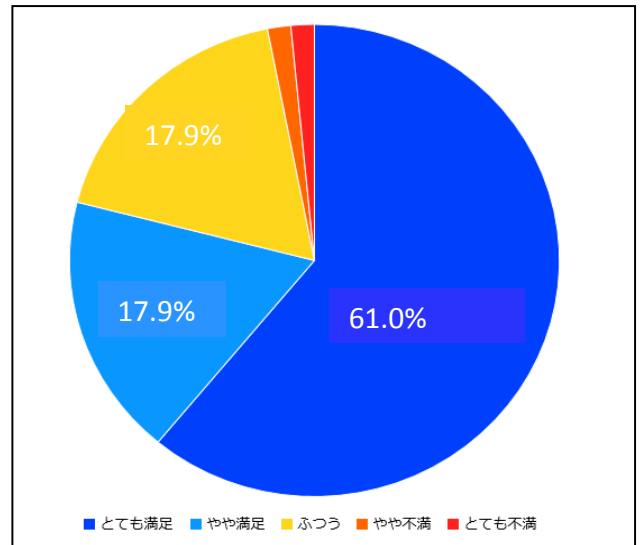
・医師による診療・治療内容 【平均 4.45】

	人数	%
とても満足	125	64.4
やや満足	37	19.1
ふつう	27	13.9
やや不満	4	2.1
とても不満	1	0.5



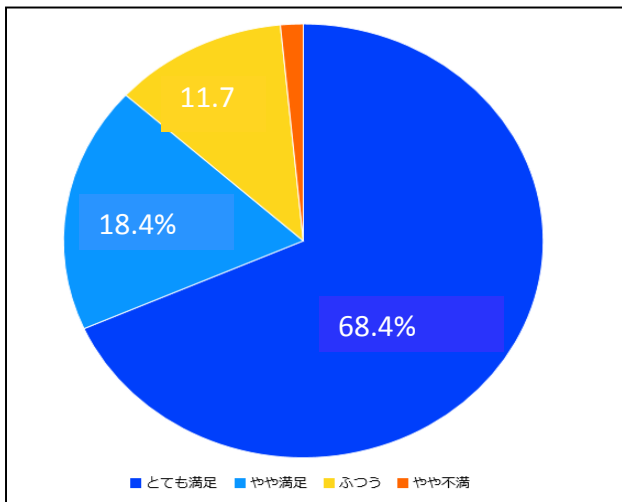
②病気や治療の説明について、
医師の説明は分かりやすかったですか
【平均点 4.35】

	人数	%
とても満足	119	61
やや満足	35	17.9
ふつう	35	17.9
やや不満	3	1.5
とても不満	3	1.5



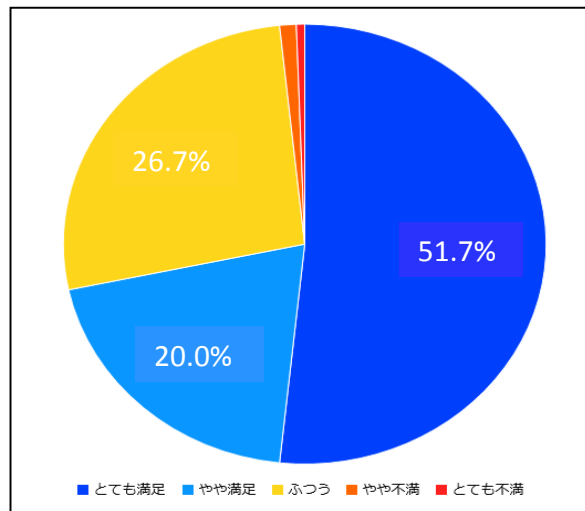
・看護師(受けている看護に満足していますか)
【平均点 4.45】

	人数	%
とても満足	134	68.4
やや満足	36	18.4
ふつう	23	11.7
やや不満	3	1.5
とても不満	0	0



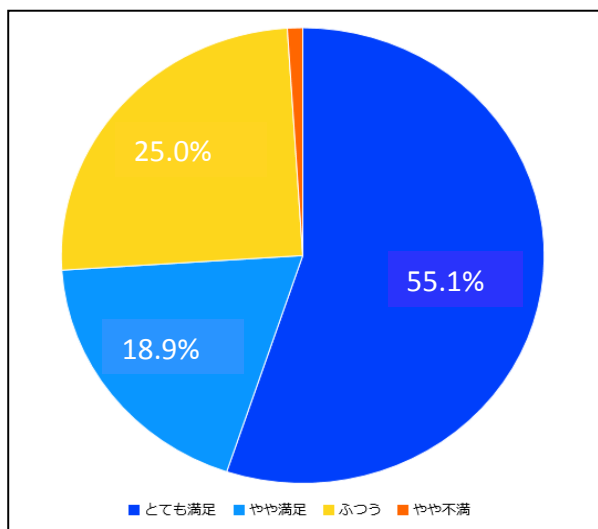
・事務職員の対応に満足していますか
【平均点 4.21】

	人数	%
とても満足	93	51.7
やや満足	36	20
ふつう	48	26.7
やや不満	2	1.1
とても不満	1	0.6



・その他の病院スタッフの対応に満足していますか
【平均点 4.28】

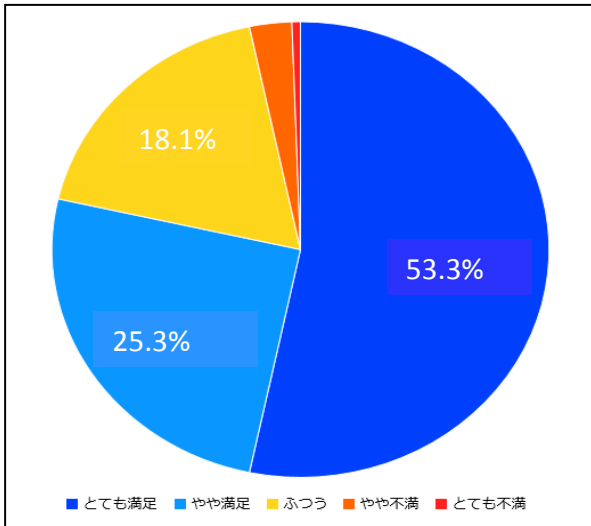
	人数	%
とても満足	108	55.1
やや満足	37	18.9
ふつう	49	25
やや不満	2	1
とても不満	0	0



《痛み、精神的なケアの対応はいかがでしたか?》

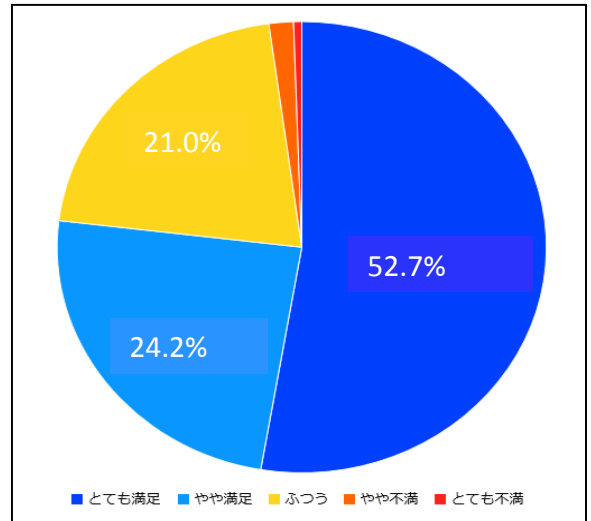
・痛みや症状を和らげる対応に満足していますか
【平均点 4.28】

	人数	%
とても満足	97	53.3
やや満足	46	25.3
ふつう	33	18.1
やや不満	5	2.7
とても不満	1	0.5



・精神的なケアに満足していますか
【平均点 4.27】

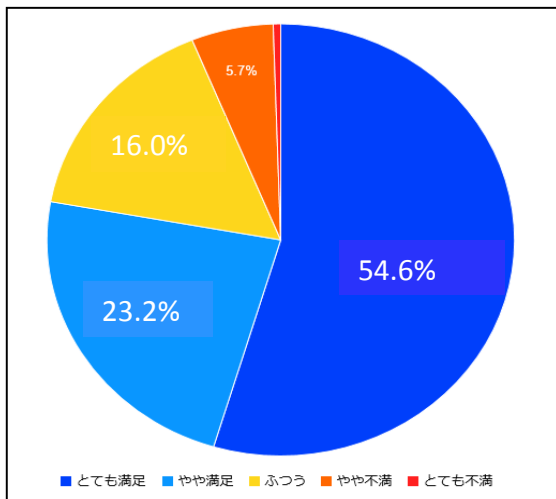
	人数	%
とても満足	98	52.7
やや満足	45	24.2
ふつう	39	21
やや不満	3	1.6
とても不満	1	0.5



《環境・設備に満足していますか?》

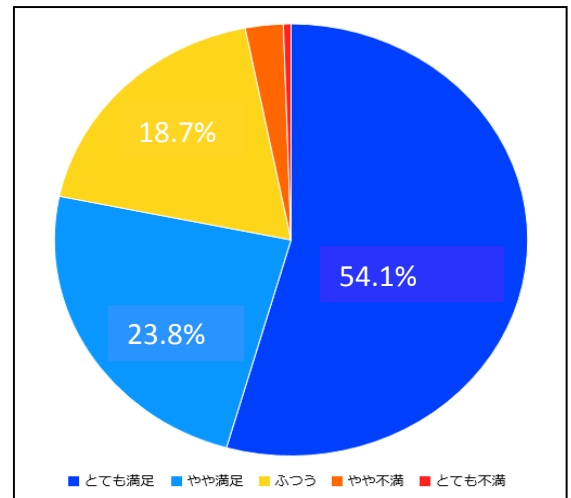
・病室・浴室・トイレなどの設備に満足していますか
【平均点 4.26】

	人数	%
とても満足	106	54.6
やや満足	45	23.2
ふつう	31	16
やや不満	11	5.7
とても不満	1	0.5



・清掃は行き届いていましたか?
【平均点 4.29】

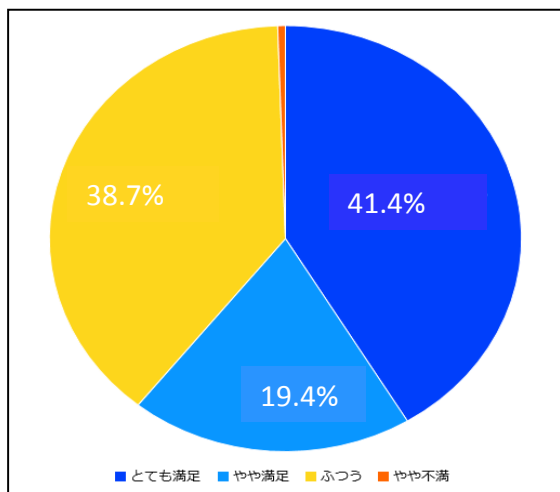
	人数	%
とても満足	105	54.1
やや満足	46	23.8
ふつう	36	18.7
やや不満	5	2.6
とても不満	1	0.5



・案内表示や掲示物は見やすいですか？

【平均点 4.02】

	人数	%
とても満足	79	41.4
やや満足	37	19.4
ふつう	74	38.7
やや不満	1	0.5
とても不満	0	0

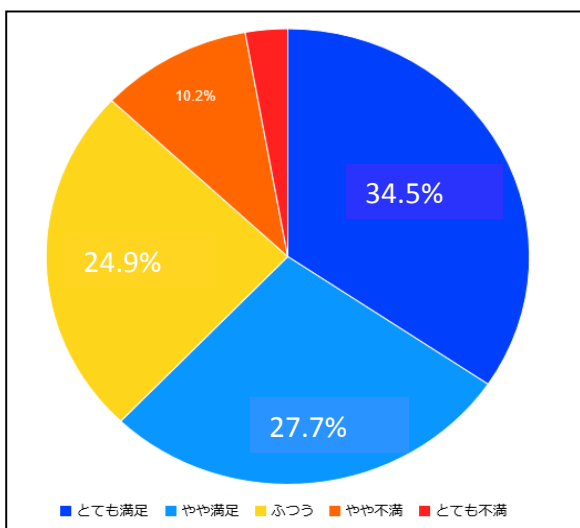


《 食事の内容 ・ プライバシー保護の対応 》

・食事の内容に満足していますか？

【平均点 3.81】

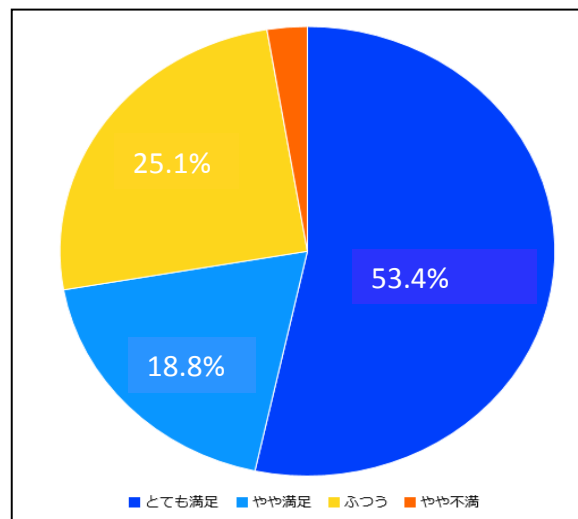
	人数	%
とても満足	61	34.5
やや満足	49	27.7
ふつう	44	24.9
やや不満	18	10.2
とても不満	5	2.8



・プライバシー保護の対応に満足していますか？

【平均点 4.23】

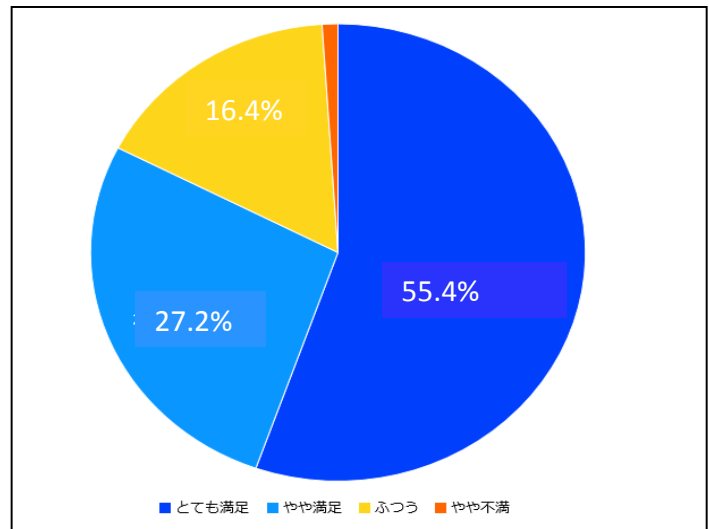
	人数	%
とても満足	102	53.4
やや満足	36	18.8
ふつう	48	25.1
やや不満	5	2.6
とても不満	0	0



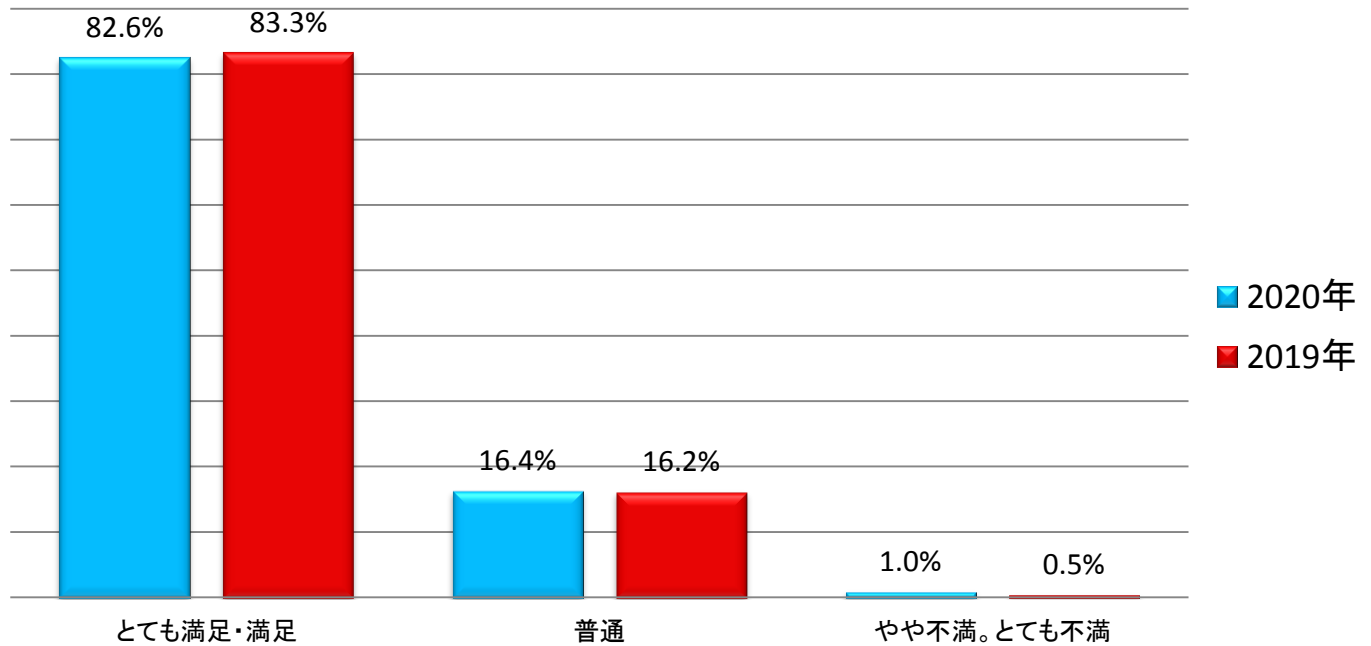
《 当院の満足度 》

・全体としてこの病院に満足していますか
【平均点 4.37】

	人数	%
とても満足	108	55.4
やや満足	53	27.2
ふつう	32	16.4
やや不満	2	1
とても不満	0	0



当院を受診しての満足度：昨年との比較



2019年

とても満足・満足 83.3%

やや不満・とても不満 0.5%

2020年

とても満足・満足 82.6%

やや不満・とても不満 1.0%

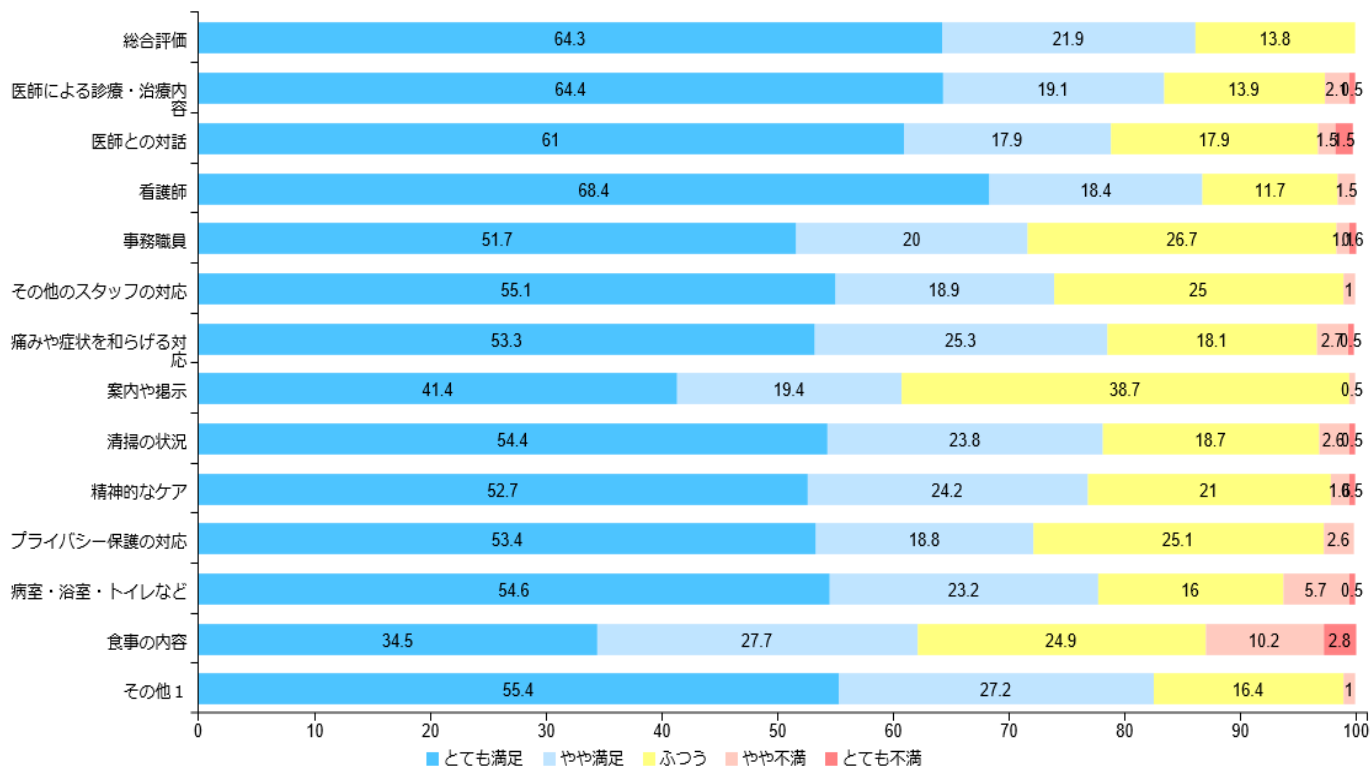
注) アンケートの回答で「未記入」「利用なし」はカウントしていません。
今回アンケート様式変更のため、前年比較可能だった項目のみ、比較グラフを記載しています。
「平均」は5段階の平均点を表しています。

《全体結果・割合》

～設問の内容について～

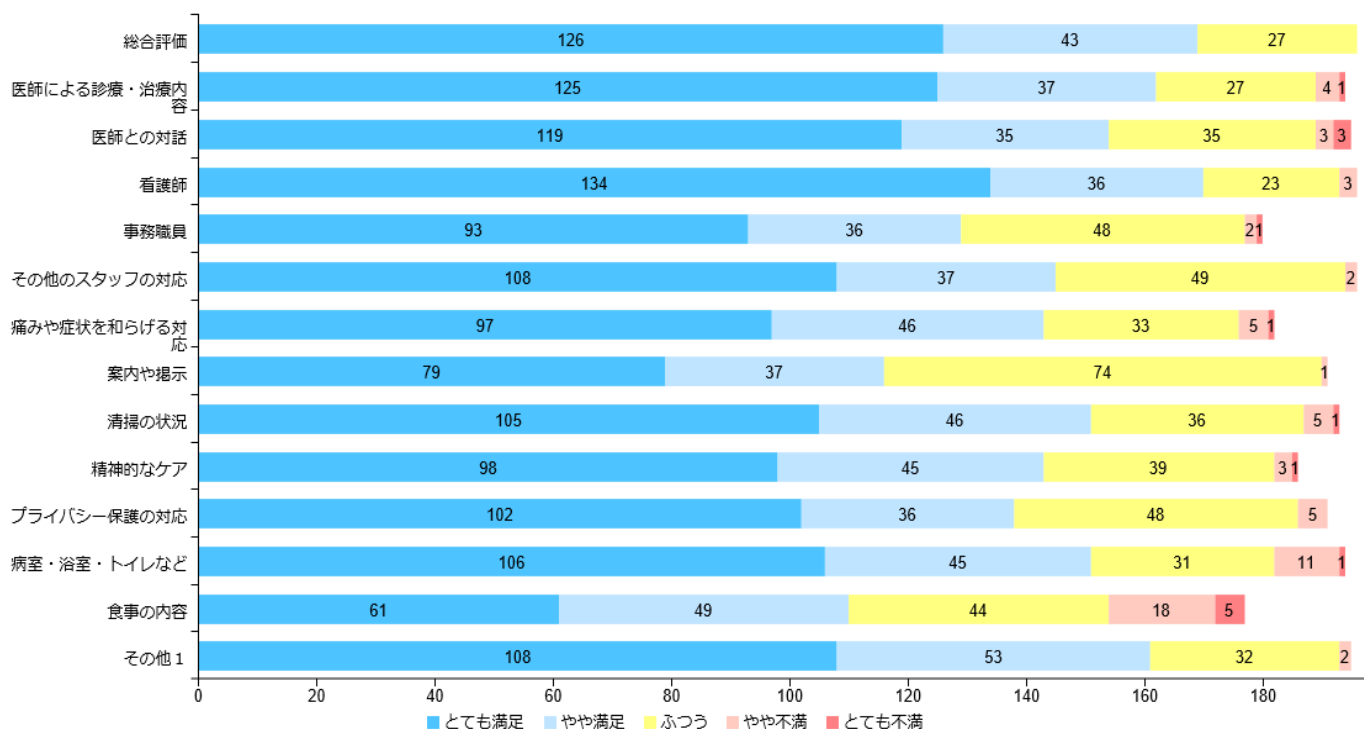
「総合評価」 …… 【当院を親しい人にすすめようと思いますか】

「その他」 …… 【当院を受診しての満足度はどれくらいですか】



設問	とも満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	64.3	21.9	13.8		
医師による診療・治療内容	64.4	19.1	13.9	2.01	0.5
医師との対話	61	17.9	17.9	1.5	1.5
看護師	68.4	18.4	11.7	1.5	
事務職員	51.7	20	26.7	1.1	0.6
その他のスタッフの対応	55.1	18.9	25	1	
痛みや症状を和らげる対応	53.3	25.3	18.1	2.7	0.5
案内や掲示	41.4	19.4	38.7	0.5	
清掃の状況	54.4	23.8	18.7	2.6	0.5
精神的なケア	52.7	24.2	21	1.6	0.5
プライバシー保護の対応	53.4	18.8	25.1	2.6	
病室・浴室・トイレなど	54.6	23.2	16	5.7	0.5
食事の内容	34.5	27.7	24.9	10.2	2.8
その他(病院満足度)	55.4	27.2	16.4	1	

《全体結果・件数》



設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	126	43	27	0	0
医師による診療・治療内容	125	37	27	4	1
医師との対話	119	35	35	3	3
看護師	134	36	23	3	0
事務職員	93	36	48	2	1
その他のスタッフの対応	108	37	49	2	0
痛みや症状を和らげる対応	97	46	33	5	1
案内や掲示	79	37	74	1	0
清掃の状況	105	46	36	5	1
精神的なケア	98	45	39	3	1
プライバシー保護の対応	102	36	48	5	0
病室・浴室・トイレなど	106	45	31	11	1
食事の内容	61	49	44	18	5
その他(病院満足度)	108	53	32	2	0

No.	性別	年齢	患者さんからの声
1	男性	20代	みんないい人。
2	男性	30代	入院したことで気づけた事、わかった事が沢山ありました。本当にありがとうございました。
3	女性	30代	精神科の女性看護師さんが忙しい中、親身になって話を聞いてくれました。感謝致します。
4	女性	60代	スタッフの方には大変お世話になって感謝します。
5	女性	60代	入院中です。他科の受診等、無駄のないようスムーズに時間調整をして下さり、嬉しく思います。今後もよろしくお願ひします。
6	男性	30代	心地よい入院生活を ありがとうございます,感謝してます。
7	女性	70代	毎日大変世話になっています。有難うございます
8	女性	60代	親切丁寧。目くばり気くばりが良く出来ていると思います。
9	女性	70代	先生や看護師又掃除の方、接するすべての人が優しくいつも癒やされます。私も少し介助の仕事をしている者なので身にしみます。良いところを親しい方々にお勧めしようと思っています。北見赤十字病院に初めての入院だったので。以前から主人がペースメーカーを入れる時、その他で利用させて頂いておりましたので、即紹介状を日赤さんにして本当に良かったと思います。これからもお世話になることがあると思います。又、その時はどうぞよろしくお願ひします。
10	女性	20代	スタッフさん全員が優しく真摯に向き合って下さって、安心して入院生活を送ることができました。北見日赤で出産できて本当に良かったです。ありがとうございました。
11	男性	70代	看護師さん、清掃の職員さんなど、とても親切で病院の指導が徹底されている事を感じました。
12	女性	60代	日赤のスタッフを始め看護師の皆様へ、10日間、OP後入院しましたが、皆さんの生き生きとした仕事ぶりを見て、私も元気をもらいました。窓からの景色も最高で夜景に心が洗われる思いでした。短い間ですが感謝しています。ありがとうございます。
13	男性	70代	一人一人への対応(個別など) 関心しています。体力的に大変でしょうがお互いさまであるので、
14	女性	50代	看護師さんたちの対応、心遣い、いつも頭が下がる思いです。いつもありがとうございます。皆さんのお陰で安心して闘病できます。頑張ろうと思います。感謝です。
15	男性	60代	大変なお仕事ご苦労様です有り難うございます
16	女性	60代	看護師さん、回診の先生方、リハビリの先生方、シャワー担当の皆様、いつも ありがとうございます。感謝でございます。
17	男性	0~9歳	先生も看護師さんも分かりやすく説明してくれます。息子も大きくなってきています。病院は苦手ですが、NICUの人はいい人と思って通うことが出来ています。いつもありがとうございます。
18	女性	30代	看護師さん、皆さんとても優しく安心してできました。笑顔に助けられました。食事もB食やパン食を選べるのが良かったです。無事お産を終えることが出来、お世話になりありがとうございました。
19	女性	60代	とても良くしていただき感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
20	女性	60代	忙しい中、皆さんとても頑張っています。大変でしょうが、これからも頑張ってください。入院中お世話になりありがとうございました。
21	男性	60代	いつもありがとうございます。
22	男性	80代	最近のコロナウイルスで世界中大変な時に一生働いている姿いきいきしています。患者は不安です。笑顔で対応ありがとう。 2年前にも手術でお世話になりました。若い先生すばらしいです。

No.	性別	年齢	患者さんからの声
23	男性	60代	初めて、この様な病気になり、最初に「ドクターから治しましょう」と言われた時はほっとしました。病室においてもナースの温かさに触れ、大変満足しております。この時期大変な思いをして頑張っている姿、大変頼もしいです。頑張れ天使さん達
24	女性	50代	初めての入院でものすごく不安に感じていましたが何度もいろんな話しをして不安が消える事もありましたし、前向きに物事を考えられる事もできました。本当にありがとうございました。
25	男性	70代	大変お話になった。
26	男性	30代	職員の人には大変親切にしてもらって満足
27	女性	60代	不安や緊張の入院、そして手術でしたが、看護師さんをはじめ皆さんにとっても良くしていただきありがとうございました。
28	女性	20代	皆さん優しく嬉しです。お体に気をつけてください。
29	女性	70代	大変なお仕事に感謝し、ご苦労様 ありがとうございます。
30	男性	20代	色々対応してもらい助かりました。
31	女性	60代	みなさん良く頑張られているように思います。これからもよろしく願い致します。感謝してます。
32	男性	50代	看護師の対応に個人差があります。いつもありがとうございます。
33	女性	70代	医療関係者の皆様には、ただただ感謝です。
34	女性	80代	看護師さんがどなたもとても親切で感謝致しております。食事もとてもおいしいです。
35	女性	70代	皆様 一生懸命 親切にして頂きいて本当にありがとうございました。
36	男性	70代	9/11入院の時のこと、正面玄関へ車を止めた時、ドアを開けてくれ「いらっしやいませ お疲れ様です。」の出迎えがありました。15年前からお世話になっていますが、新しく建物も立派になりましたが「心遣い」も一流です。
37	男性	80代	皆様の対応は良好です有難うございます
38	女性	40代	看護師さんの対応がとても丁寧だと思う
39	女性	80代	担当の先生、看護師、トレーニングの皆さまの行き届いた対応、優しさに感謝の念でいっぱい御座います。お世話になりました全ての皆様方に心よりお礼申し上げます。乱筆乱文で失礼致します。本当に有り難うございました。
40	男性	70代	地域医療を担う大切な医療機関ですので、オホーツク地域の住民は大切に利用、お世話になります。
41	女性	60代	4月に入院、5月から抗癌剤治療が始まりましたが、病棟の看護師さんたちは、とても優しく感謝です。带状疱疹後の痛みが強く、そこがやや不満です。うまく先生に伝えられていないのか、和らぐといいです。～誰が書いたか分かりますよね
42	女性	60代	もう少しドクターの回診をきちんと全員にして欲しい、人選びは不満。看護師の態度に不満があります。少し院内が騒がしい。
43	女性	70代	看護師さんにもよるが人の気にする事を言う。他の人との会話が馴れ馴れしくいつまでもうるさい
44	女性	10代	よく周りから聞く声ですが、医療関係の方々の対応は大変すばらしいのですが、会計・受付の方々の対応が、通院に不慣れない者へ親切とは言えない感じを毎回受けます。接遇の改善を願っています。
45	男性	40代	1F外来受付の事務員さんはこちらの質問を聞いてくれず、何も分からないまま「番号で呼ばれます」と言われ、3時間待たされても呼ばれません。一方的に「番号呼ばれますのでお待ちください」としか言わないのはどうかと...。初診で来た人はすごく困ります。

No.	性別	年齢	患者さんからの声
46	女性	60代	事務的に対応する看護師がいる一方でちょっとした気づかいができる人もいて安心しました。大変な仕事とわかっていても入院患者は不安がいっぱいの中でその人に会うと心に余裕ができて安心できる自分に気がつきました!!(名前は忘れまして…)
47	男性	40代	一部の男性スタッフの言葉遣いが丁寧さに欠ける場面が見られた。男性ナースは男性患者からすれば気を遣わなくても良いので増やして欲しい。
48	女性	40代	お世話になりました。病室でWifiが使えるとなお良いかと思えます。
49	男性	50代	トイレについて 病室隣接のトイレが無い場合共同トイレを使いますが、以前、婦人科の若い女性と出くわして、かなり驚かれた事があります、その辺の配慮をお願いします。
50	女性	70代	迷路
51	女性	60代	病室内の患者同士の会話にストレスを感じる。(いつも辛かったら個室へ移ろうと考えている)、廊下から聞こえる大きな声(会話)が嫌い、うるさい(患者同士)、いつも埃っぽい。空気の流れがない。換気を良くして欲しい。
52	女性	40代	このコロナ禍で配膳車もビニールシートで覆うのが良いのかと思いました。
53	女性	70代	寝ている部屋の掃除を毎日しなかった。
54	男性	20代	お風呂毎日にしてほしい。
55	男性	60代	ドクター、看護師等についての問題はこれといった所はない。 4名部屋の病室であったが、同室の方(いびき)の騒音がうるさいのに被害を被っている方が何故離されるのか?反対ではないのか。この点が気になる。療養に来ているのに療養にならない。
56	男性	80代	夜寝るときの職員・患者の出入りが多く、良く眠れない。仕方が無いが。
57	女性	10代	個室に付添で入院しましたが、付添者への寝具も有料で貸し出しとかがあると良いと思いました。ソファベッドに敷く物がなく、硬く滑るので全く寝れませんでした。2泊だけなので大丈夫ですが、長期となると疲労がたまるのではと思いました。
58	男性	80代	トイレで立小便する人がいて小便を便器の外にもらす人がいます看護婦さんに言ったのですが患者に通じず残念です。立小便禁止にしては如何ですか
59	男性	30代	病室内で電話する人をしっかり注意して下さい。
60	女性	60代	食事においなりさんがあると嬉しい。1日1回牛乳があると嬉しい。サラダが少ないように思います。
61	男性	70代	今回食べられない食品リストが登録されていました。
62	女性	60代	掲示物(献立表が見づらい) 食事の内容(細かくチェックしていただいています、レパトリーを増やして欲しいです。)
63	女性	70代	絶対必要だと思われない。また本人の希望ではない納得していない注射や薬や食事など、どちらかと言うと昔的な方法で又職員の型にはまったやり方で無理くりにする方法は考えた方が良くと思います。流れは変えた方、早い方がいいと思います。
64	男性	60代	あまりにも大きい病院なので、そして私は初めてなので院内のことが全く分からなかった。
65	男性	70代	今回は新人看護師さんによる対応が無かったので処置ミスがなくて快適でした。気のせいかなアンケートのせいかな、スタッフの皆さんいつもより高揚感がありました。(失礼)
66	男性	60代	現状維持で良いと思います