

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

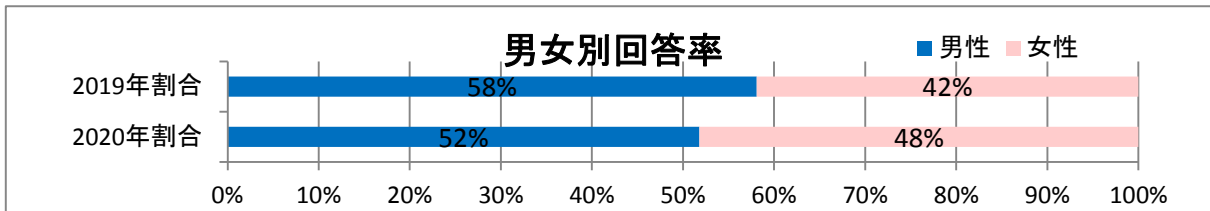
【調査方法】5とても満足、4やや満足、3ふつう、2やや不満、1とても不満 の5段階で評価

【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%

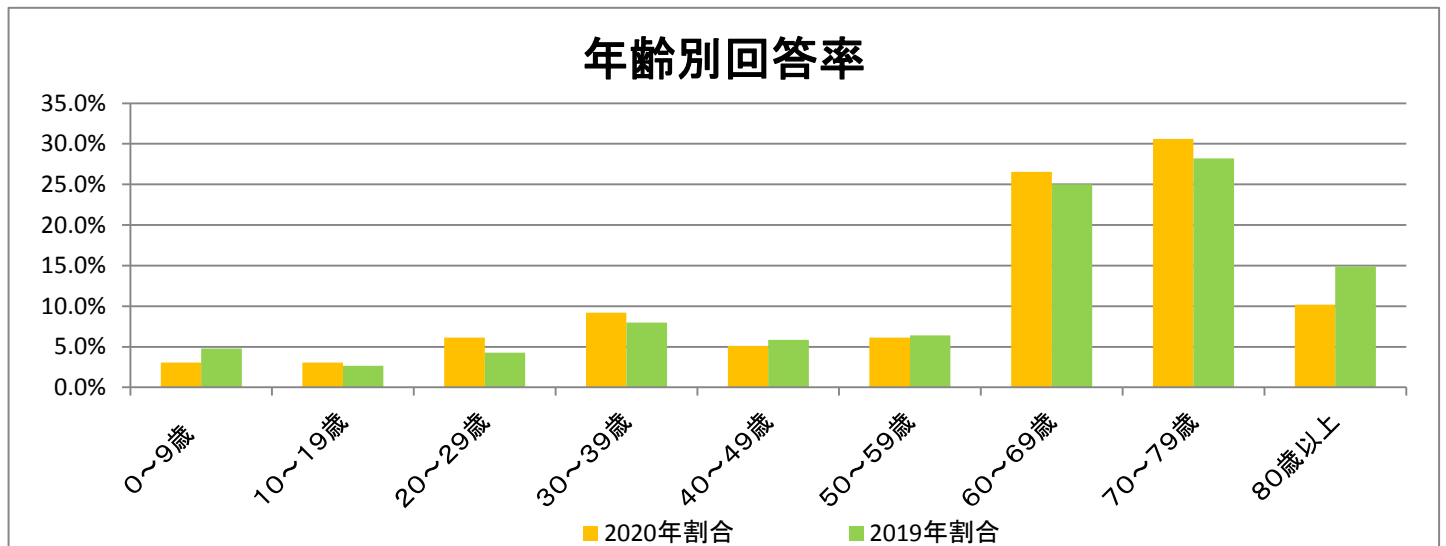
【男女別回答数】

	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】

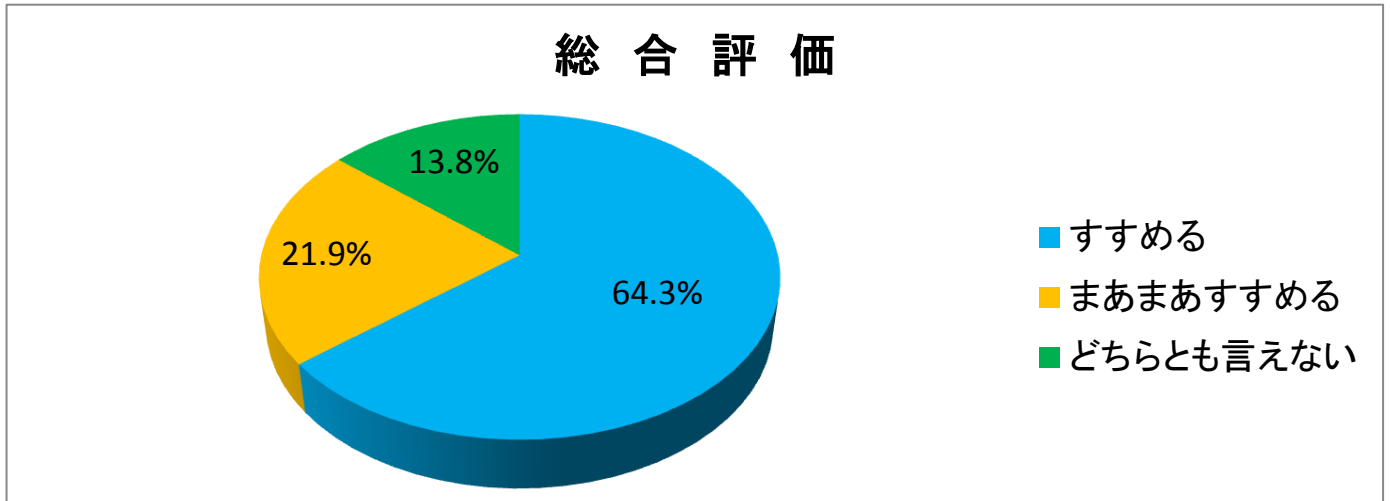
	2020年件数	2020年割合	2019年件数	2019年割合
0～9歳	6	3.1%	9	4.8%
10～19歳	6	3.1%	5	2.7%
20～29歳	12	6.1%	8	4.3%
30～39歳	18	9.2%	15	8.0%
40～49歳	10	5.1%	11	5.9%
50～59歳	12	6.1%	12	6.4%
60～69歳	52	26.5%	47	25.0%
70～79歳	60	30.6%	53	28.2%
80歳以上	20	10.2%	28	14.9%
小計	196		188	
選択なし	0		2	
合計	196		190	



《 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】

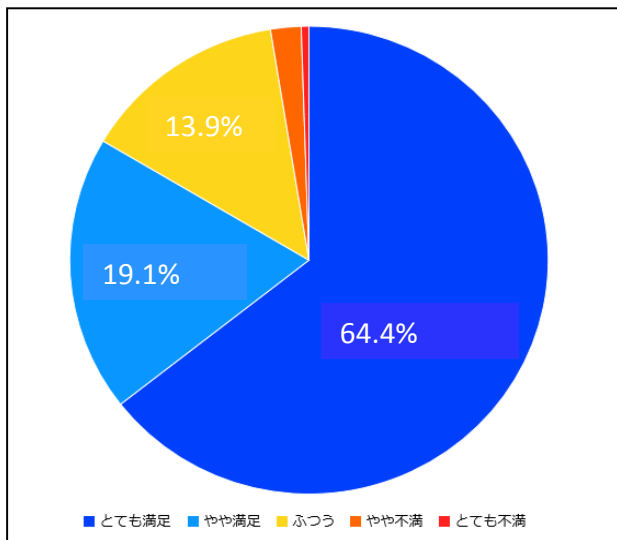
	人数	%
すすめる	126	64.3%
まあまあすすめる	43	21.9%
どちらとも言えない	27	13.8%



《 職員の対応はいかがでしたか?》

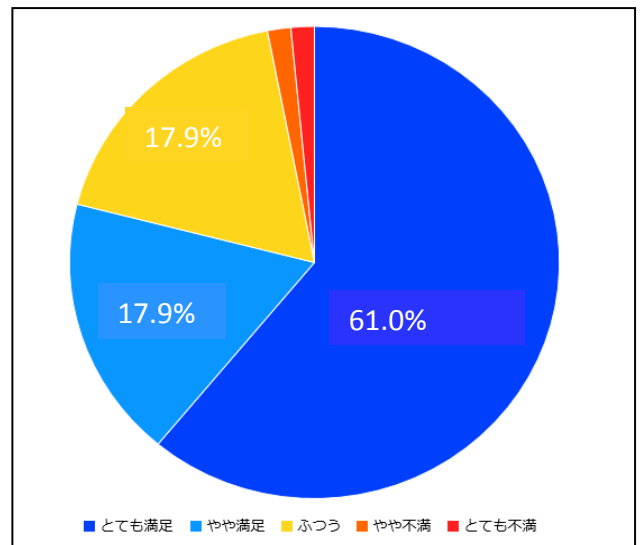
・医師による診療・治療内容 【平均 4.45】

	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



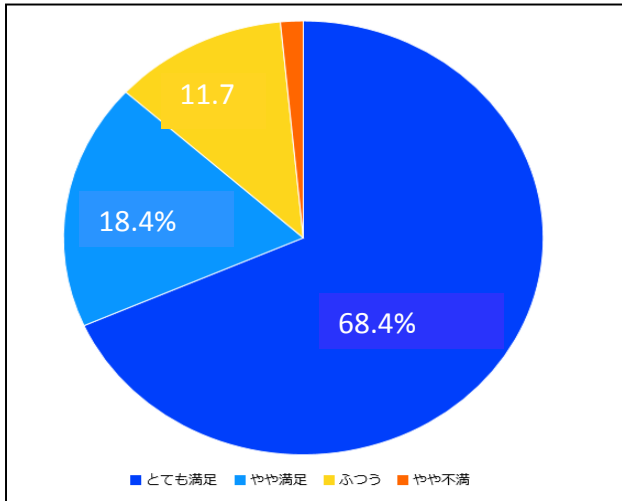
②病気や治療の説明について、
医師の説明は分かりやすかったですか
【平均点 4.35】

	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



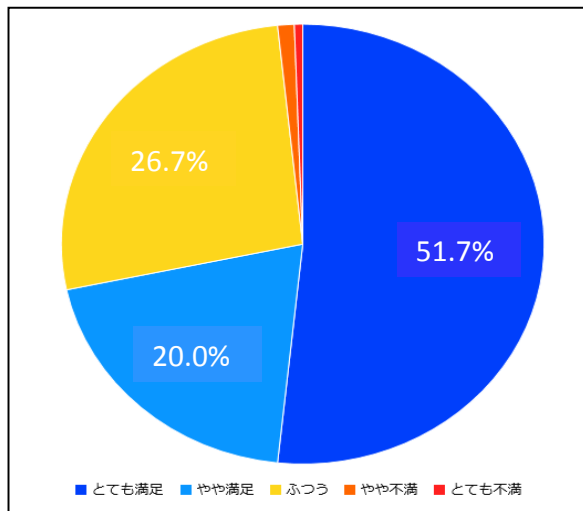
・看護師(受けている看護に満足していますか)
【平均点 4.45】

	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



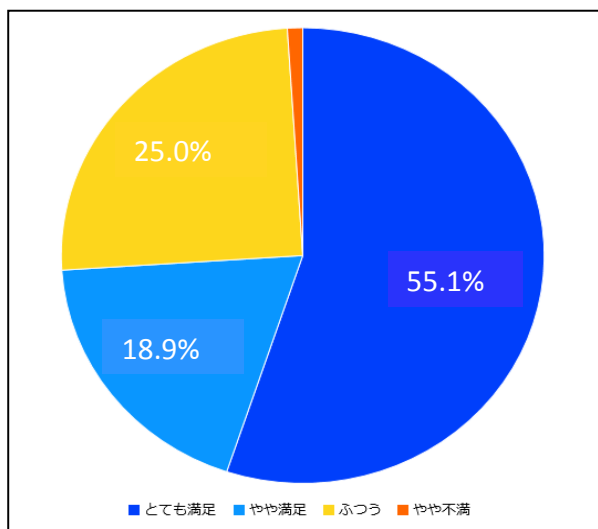
・事務職員の対応に満足していますか
【平均点 4.21】

	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】

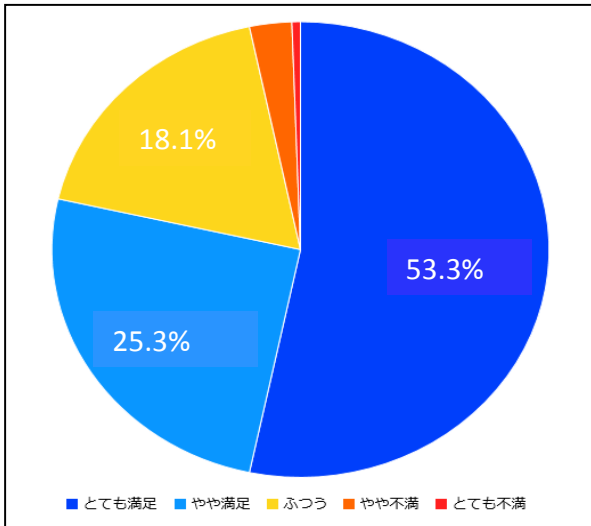
	人数	%
とても満足	108	55.1
やや満足	37	18.9
ふつう	49	25
やや不満	2	1
とても不満	0	0



《痛み、精神的なケアの対応はいかがでしたか?》

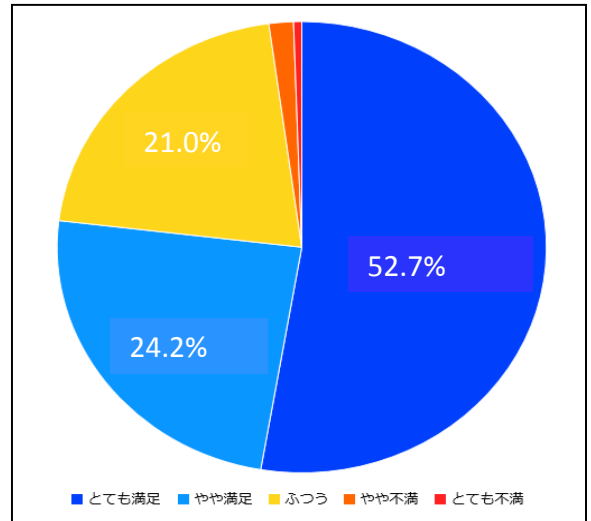
・痛みや症状を和らげる対応に満足していますか
【平均点 4.28】

	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】

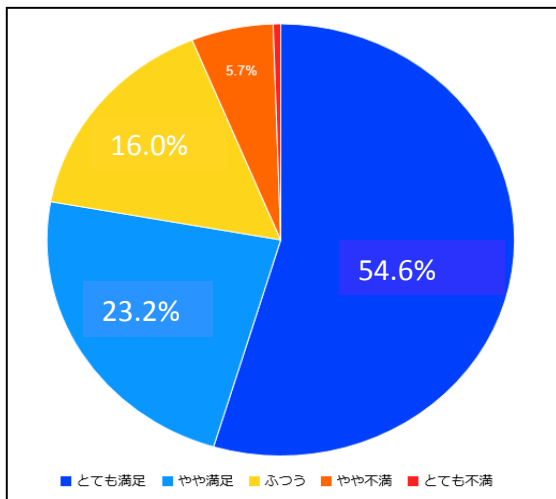
	人数	%
とても満足	98	52.7
やや満足	45	24.2
ふつう	39	21.0
やや不満	3	1.6
とても不満	1	0.5



《環境・設備に満足していますか?》

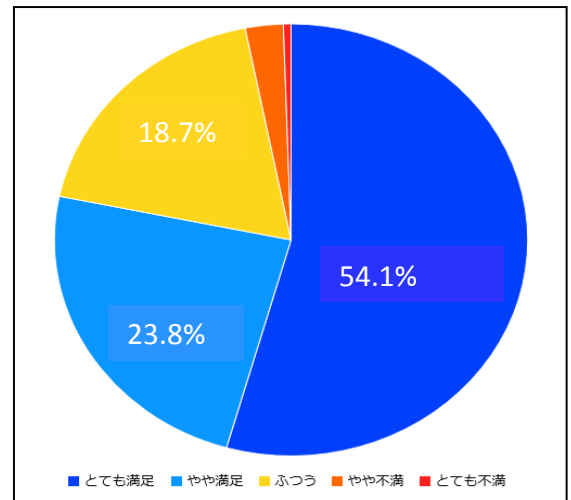
・病室・浴室・トイレなどの設備に満足していますか
【平均点 4.26】

	人数	%
とても満足	106	54.6
やや満足	45	23.2
ふつう	31	16.0
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】

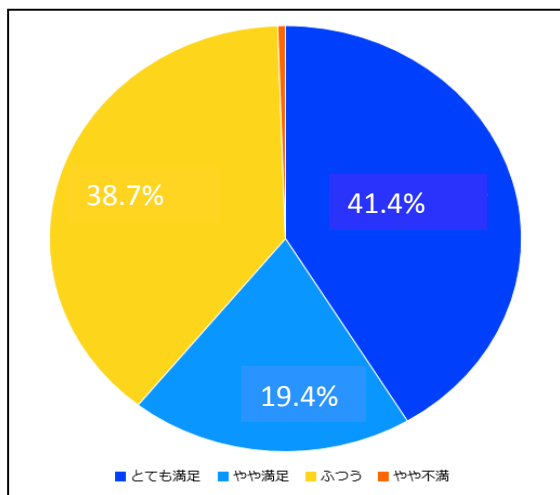
	人数	%
とても満足	105	54.1
やや満足	46	23.8
ふつう	36	18.7
やや不満	5	2.6
とても不満	1	0.5



・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

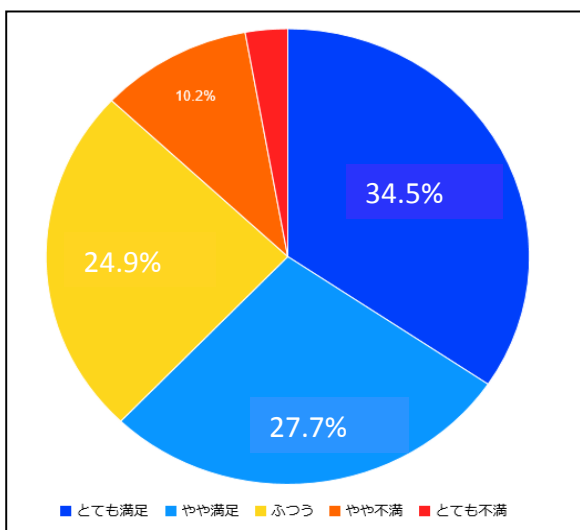


《 食事の内容 ・ プライバシー保護の対応 》

・食事の内容に満足していますか？

【平均点 3.81】

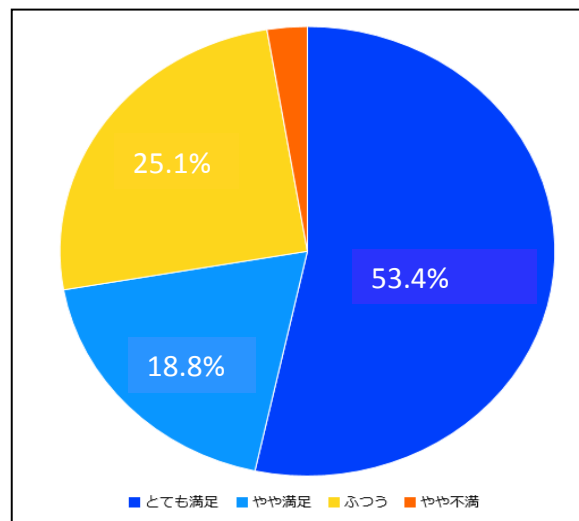
	人数	%
とても満足	61	34.5
やや満足	49	27.7
ふつう	44	24.9
やや不満	18	10.2
とても不満	5	2.8



・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】

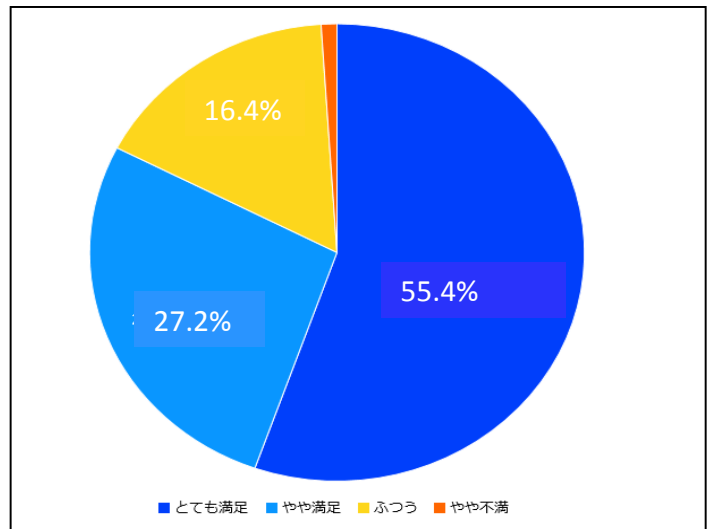
	人数	%
とても満足	102	53.4
やや満足	36	18.8
ふつう	48	25.1
やや不満	5	2.6
とても不満	0	0



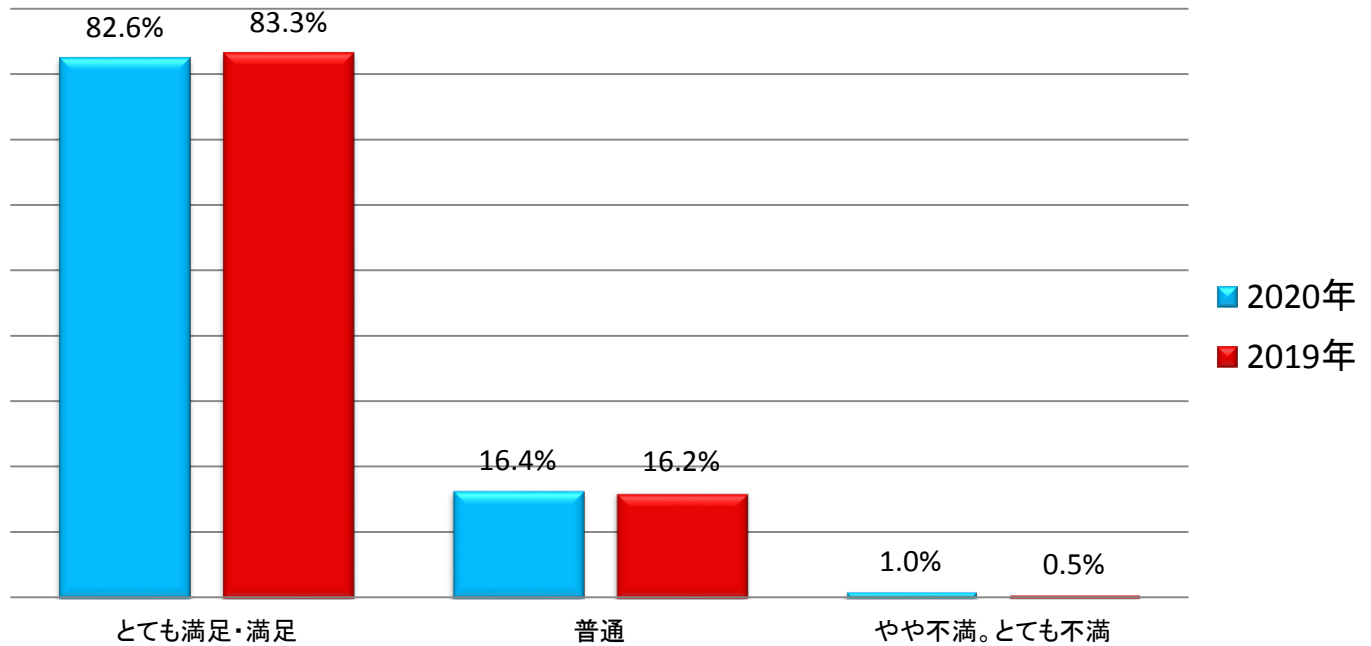
《当院の満足度》

・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。