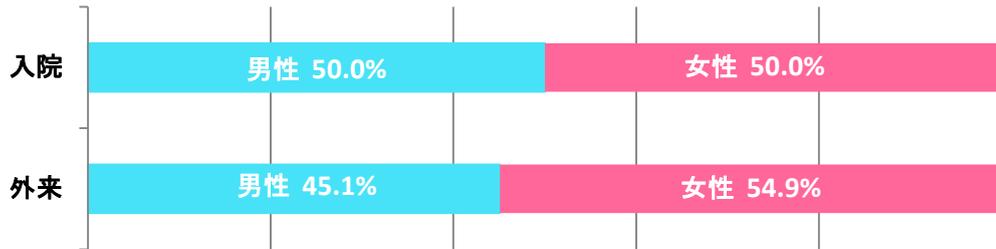


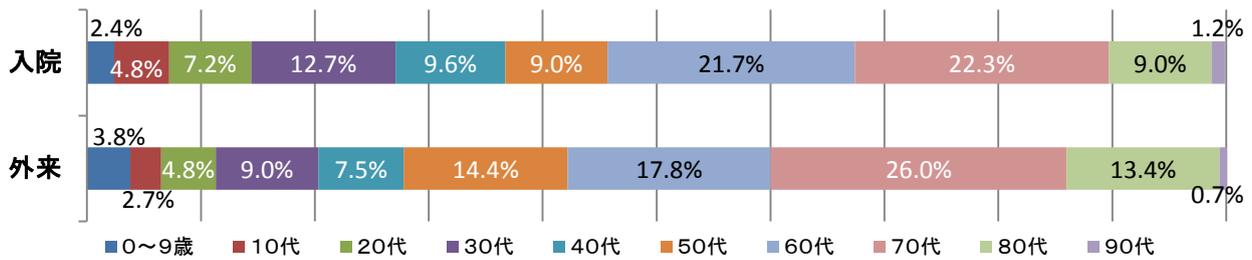
令和3年度 満足度調査の結果報告

北見赤十字病院では、医療提供体制や療養環境などの現状を把握するため、令和3年度も外来・入院患者さんにアンケートのご協力を頂きましたので、その結果をご報告致します。ご協力下さいました多くの皆様、ありがとうございました。今回の調査を通じて、皆様から頂いた評価を職員間で共有し、1つでも多くの改善につながるよう職員一同全力で取り組んで参ります。今後とも、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

男女比



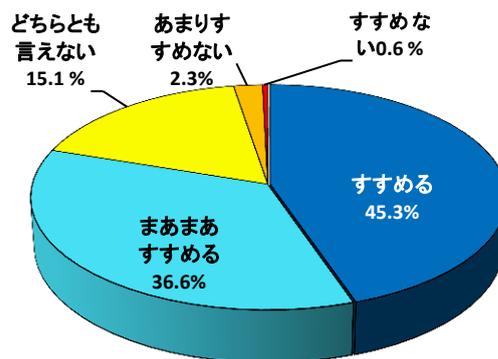
年齢層



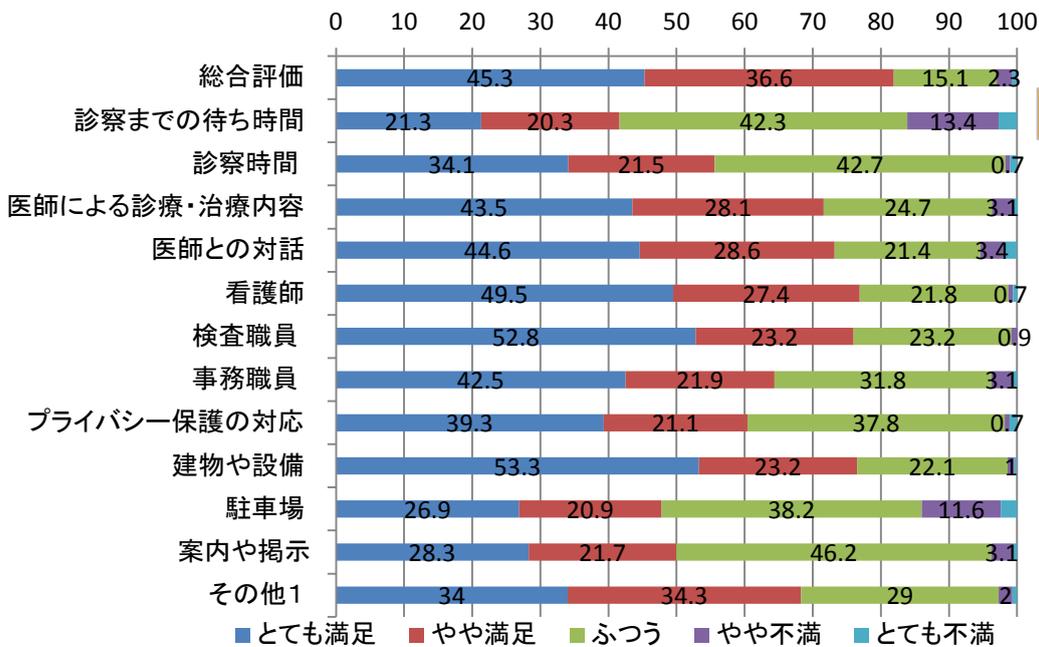
外来

総合評価

※当院を親しい人に
すすめようと思いますか



調査期間: 令和3年9月17日(金)
調査方法: 各診療科受付で配布、
アトリウム回収箱投函



評価が高かった項目

1. 建物や設備
2. 検査職員の対応
3. 看護師の対応

評価が低かった項目

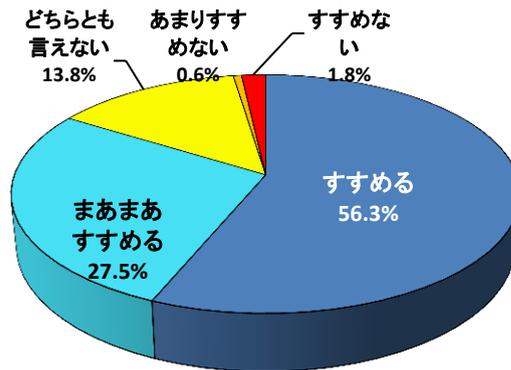
1. 診察までの待ち時間
2. 駐車場
3. 医師との対話

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1: 当院を受診しての満足度はどれくらいですか

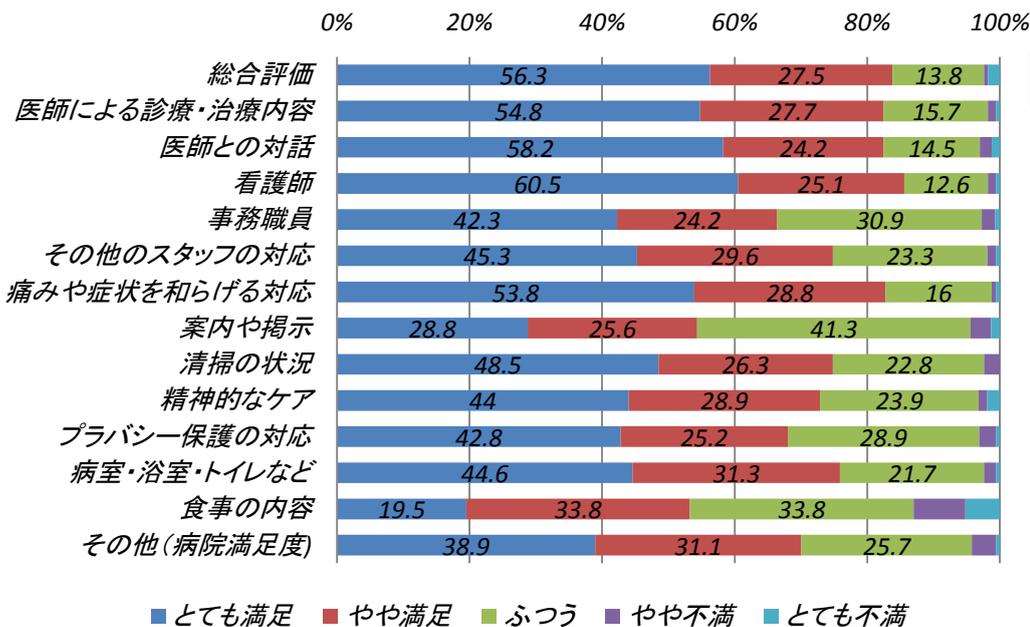
入院

総合評価

※当院を親しい人に
 すすめようと思いますか



調査期間: 令和3年9月15日(水)
 調査方法: 入院期間中の患者
 さんに病棟で配布



評価が高かった項目

1. 看護師の対応
2. 痛みや症状を和らげる対応
3. 医師による診療・治療

評価が低かった項目

1. 食事の内容
2. 案内や掲示
3. 精神的なケア

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1: 全体としての満足度はどれくらいですか

令和3年度外来満足度調査 《患者さんの声》

| 性別 | 年齢 | 診療科 | |
|----|-----|------|--|
| 男性 | 80代 | 内科 | 近場の駐車場はいつも満車で、もっと大きくしてほしかった。 |
| 男性 | 60代 | 内科 | お世話になっています。特にございません。 |
| 女性 | 70代 | 内科 | 毎回会計の方の対応が気になる。わからないことがあるから聞いているのに、そんなことも知らないのかという雰囲気に対応される。利用者としては、知らないのが普通のことなのに、毎回嫌な気持ちになる。 |
| 男性 | 30代 | 内科 | 内科受付に予約票を出してから呼ばれるまで20分かかった。混雑時に人員を増やす(眼科受付でも対応)などがあったら良いと思う。 |
| 女性 | 60代 | 内科 | 大変良いと思います。これからもガンバッテください。ロビーにもっとイスがあるといいですね。 |
| 女性 | 70代 | 内科 | 対応がとても悪いです。親切が無いですね。改善をした方が良いと思います。しっかりお願いします。 |
| 男性 | 70代 | 内科 | 現在通院していますが、整形外科で見てもらいたい所があるのですが、他の病院で見てもらって、その上でなければダメだと説明されました。2カ所も病院にかかるのは時間的にも大変であり困りました。 |
| 女性 | 40代 | 内科 | 精算機をあいたところから使えるようにしてほしい。 |
| 男性 | 50代 | | 考えられる検査して欲しかった。髄膜炎は髄液を調べればわかるものでは。 |
| 女性 | 50代 | 内科 | 予約時間よりも大幅に診察時間が遅れる。駐車場、空き表示だったので入ると身障者用しか空いておらず困った。待ち時間にできるサービス例えば館内をワーキング等、何か待ってもイライラしない様な対応をお願いします。 |
| 男性 | 80代 | 整形外科 | 待ち時間が長いのが気にかかる。 |
| 女性 | 70代 | 整形外科 | トイレは、歩行器で使用できる場所が診察室より遠く、近くだと狭く介助者が居ないと使用できない。 |
| 女性 | 30代 | 整形外科 | 子どものオムツ交換できる場所が1階の使用しやすい場所にあるといい。 |
| 男性 | 70代 | 整形外科 | 他医院からの紹介状がなければ、いきなりは診てもらえない点。 |
| 男性 | 70代 | 整形外科 | いつも受診他で出入りしていますが、職員、ドクターの対応がだんだん良くなり、満足しています。個人の判断値によってそれぞれ満足度が違うと思いますが、自分が受診したり、入院した時の痛みや苦痛を考え対応して頂ければ、とても良くなり、満足感(度)も向上するものと思います。宜しくお願い致します。 |
| 女性 | 50代 | 整形外科 | 科によって待ち時間は様々ですが、対応はすばらしいと思います。他病院では「あとどのくらいかかるか」「お昼またぎます」などの知らせがなく、ただひたすら6時間もいたことがあります。これからもコロナの中、頑張ってください。 |
| 男性 | 80代 | 泌尿器科 | 弱視者、難聴者などの対応に、今以上に配慮いただければ有難いです。 |
| 男性 | 70代 | 泌尿器科 | 受診から診察までの時間、もう少し短くなりませんか。いつもお世話になりありがとうございます。 |

| 性別 | 年齢 | 診療科 | |
|----|------|-------|--|
| 女性 | 80代 | 泌尿器科 | 入院時に持って行った薬(種類が多すぎた為)を処分された。男性の看護師でした。 |
| 女性 | 70代 | 泌尿器科 | 札幌へ通院しているときは、尿、血液、CTと一緒にしてくれたのに、2回にわたって受診は年齢をかさねると大変。1回だと助かります。 |
| 男性 | 60代 | 泌尿器科 | 診察科目ごとの具体的で簡単な説明案内があっても良いのでは。 |
| 女性 | 30代 | 循環器内科 | 新患Dr.の対応が酷すぎる。話を聞く姿勢にもなっていない。信用できるわけがない。ありません。 |
| 女性 | 40代 | 眼科 | 検査担当の方が、番号と同時に名前を呼んでいます。その方以外は違うので、名前を呼ぶのは番号を呼んでも反応がない時だけにして頂きたいです。 |
| 男性 | 0~9代 | 眼科 | 予約料の算定はおかしい。10:30予約の場合、診療時間は~11:00まで。なのに11:30まで待たされた場合も支払わなければならない。しかも、診療時間(予約時間)の1時間前までに来院しないと診察されない、など脅し文句が書いてある。子供やお年寄り、忙しい主婦の時間を2時間も奪われて、診察はすぐ終わる。理不尽極まりない。予約時間内に診察されず、4時間待たされても、何の保証も、お詫びもない。ひどい。 |
| 女性 | 70代 | 精神神経科 | 駐車場が不足、時間がかかる(来院してから診察まで) |
| 女性 | 60代 | 精神神経科 | パソコンに患者はいません。顔みて診察しないから患者を覚えていないのではないのでしょうか。信頼できない医者でがっかりした。 |
| 男性 | 40代 | 精神神経科 | マスクしなくてもいいように、空気を良くする機械をつけてほしい。 |
| 女性 | 80代 | 精神神経科 | 車いすを利用しているが、毎回、優先駐車場の空きがなく、遠い駐車場に車を停めます。停める駐車スペースを増やして欲しいです。 |
| 男性 | 70代 | 耳鼻咽喉科 | オホーツク圏内最大の拠点としてこれからも宜しくお願いします。 |
| 女性 | 60代 | 耳鼻咽喉科 | 厳しい状況にあると思いますが、医師、看護師、スタッフの皆さんも健康で頑張ってください。ご迷惑にならないよう自己管理に注意したいと思います。 |
| 男性 | 60代 | 皮膚科 | 当日予約できないのがつらい。 |
| 女性 | 80代 | 皮膚科 | 会計の精算のところが密になりやすいと思います。 |
| 女性 | 70代 | 形成外科 | 車椅子駐車場いつも満杯で利用できず。路駐(警察許可あり) |
| 男性 | 70代 | 脳神経外科 | すばらしい病院です。悪評は世の常。「初心忘れべからず」です。 |
| 女性 | 30代 | 産婦人科 | 待ち時間は長いですが、先生も看護師さんもととても優しいです。 |
| 女性 | 0~9代 | 小児科 | いつも丁寧に対応して下さり感謝しています(小児科の方々) |
| 男性 | 30代 | 小児科 | 車イス(障害者用)の駐車スペースがもう少しほしいです。(予約制とか) |

| 性別 | 年齢 | 診療科 | |
|----|-----|------------------------------|--|
| 女性 | 40代 | 内科・外科・整形外科 | 立つことが出来ないひとのオムツ替えが出来るトイレが少ない。(ユニバーサルトイレの数) 車椅子の人が利用する駐車場がいつもいっぱいであまり止められず、特に冬は車椅子のタイヤがはまってしまって大変です。 |
| 男性 | 80代 | 整形・皮膚・泌尿器・眼・耳鼻咽喉科 | 別にありません。満足しています。ありがとうございます。 |
| 女性 | 60代 | 循環器内科・耳鼻咽喉科・歯科 口腔外科 | どの病院でもそうですが、分からないことを聞こうとするチャンスを逃す事がある。先生によって、何か心配なことを聞いてくれる人もいれば、聞くチャンスをあたえない先生もいる。また、心配事を言っても一方的におさえつけた話をしてくる先生がいるので、疲れてメンタル下がる時がある。 |
| 男性 | 70代 | 皮膚・泌尿器・消化器内科 | 紹介外来が多いため、受診にハードルが高い。 |
| 女性 | 40代 | 内科・産婦人科 | 今はコロナの関係で無理なのかもしれないけれど、廊下、エントランス等座って休めるところを増やして欲しいです。 |
| 女性 | 60代 | 内科・循環器内科 産婦人科・眼科 耳鼻咽喉科 | 内科と眼科の待合の椅子に患者ではなくその家族の方とか、介護の方が席に座る…座るのは良いですが混んできた時などは席を譲って頂ける様にして頂きたい、ひどい時は一人の患者に家族4~5人が席に座っているのを目にする時がある。私はなるべく近くではなく遠いところに座るようにしていますが、足が悪いので、近くに座りたいと思います。 |
| 男性 | 50代 | 内科・脳神経外科 | 診察は医師によって大変満足している場合と、不満がある場合に分かります。 |

令和3年度入院満足度調査 《患者さんの声》

| 性別 | 年齢 | |
|----|-------|--|
| 男性 | 20代 | 入院中の人間関係やプライバシーの部分で時折疲れを感じることもある。 |
| 女性 | 60代 | 皆で助け合っていると思います。 |
| 女性 | 30代 | 他の病院と比べてしまうと、残念な点が目につきすぎてしまいます。 |
| 女性 | 90代以上 | 皆様全員に感謝しています。〇〇先生 お礼申し上げます。助けていただきました。舌足らずで申し訳ありません。 |
| 女性 | 70代 | 寝具が寒い |
| 女性 | 30代 | 初めての産で破水から始まり、よく分からないままのスタートでしたが、助産師さんの対応に感謝しています。 |
| 女性 | 20代 | いつもありがとうございます。 |
| 女性 | 20代 | 産婦人科の職員の方も、病棟の方も、みなさん丁寧に優しく気遣ってくれたので安心して通い、入院することが出来ました。初めての産で緊張していましたが、日赤さんを選択して本当に良かったです。ありがとうございました。 |
| 女性 | 20代 | コロナの中 大変だと思いますが頑張ってください。 |
| 女性 | 30代 | シャワー浴の日ではない日もタオル交換をして欲しい。(言えば交換して下さるのは分かるのですが、折角お金を払っているのに、出来ればフェイスタオルは毎日交換したいです。 週1回は麺の日にしてほしい。(ご飯ばかりは飽きます。) 病室内ではなくてもいいので大型スーツケースを置けるところを作ってほしい。(コロナで家族も来られないので、荷物が多いため) |
| 女性 | 30代 | もっと患者の都合を聞いて欲しい。 |
| 女性 | 20代 | 先生や看護師の皆さんがとても優しく、質問したことに対してとても丁寧に説明してくれ、とても分かりやすく不安なども軽減しました。私の不安な気持ちにも耳を傾けてくれ、親身になって話を聞いてくれたりと、精神的な面でも支えてもらいました。 |
| 女性 | 30代 | いつもお世話になってます。病衣、タオルのレンタル利用していますが、2日に1度しか支給されないのに、毎日270円かかるのは納得できません。毎日点滴していますが、痛いと言ったとき、すぐ対応してくれる方としてくれない方がいるので、対応できるようになって頂けると助かります。新人の人に対応してもらったとき、対処が不安だった時があったので、先輩は付き添いで指導して頂きたいです。部屋とトイレの手洗洗剤液が出てきません。 |
| 女性 | 20代 | 助産師さんに心のケアもしていただき、とても助かっています。ありがとうございました。 |

| 性別 | 年齢 | |
|----|------|---|
| 女性 | 0～9歳 | 私は祖母ですが、とても満足しております。とても親切でハラハラ、ドキドキの私ですが対応がとても良く、安心感がありました。本当にありがとうございました。 |
| 女性 | 30代 | 子供が点滴用の針を刺すのを嫌がっている時に看護師さんが対応してくれて、とても助かりました。ありがとうございました。 |
| 女性 | 0～9歳 | 初めての入院・手術で不安の中で看護師さんの対応はとても優しく助かりました。子供が小さかった為、午後のみ売店行動には少し大変でした。寝てる間しか1人行動できず。また、手術日の記載が入院時もらったプレートに書いてあったのですが日付が間違えていて初歩的なミスすぎて不安になりました。結果的に何もなく終えたので良かったのですが、この様なミスは患者として不安です。 |
| 女性 | 30代 | 細かい要望にすぐ対応して頂き、有り難かった。地元の病院では得られない安心感があった。付き添い入院だったが、食料の確保が大変だった。 |
| 男性 | 80代 | 満足しています。 |
| 男性 | 80代 | 82歳になって初めての長期入院でとても不安でしたが、患者の方が医師・スタッフの皆さんを信頼することが、まず大切なことではないかと思い、身をあずけました。スタッフの皆さんはみごとに対応してくれました。退院の目途も近いようです？。入院中大変お世話になり、ありがとうございます。皆様方によりしくお伝えください。 |
| 女性 | 70代 | 術後の夜に目覚めた時に強い頭痛と吐き気があり、その時にすぐに血圧を測って下さり 180～170あると言うことで驚いたのですが、素早い対応をして下さり、その後は朝までぐっすり寝ることが出来て安心できました。朝には頭痛も吐き気も良くなって治りました。 |
| 男性 | 80代 | 〇〇先生、〇〇先生 大変親切で良い。食事のボリュームが少ない、塩味が薄い。 |
| 女性 | 70代 | 殆どの看護師さんの対応はOKです。事務窓口の対応で書類を出したり質問したい時があって、窓口に近づいても気づかない、素っ気ない顔をされたことがありました。この時はとても残念に思えました。大きな病院での初診者は不安なのです。 |
| 女性 | 70代 | 北見管内では高度医なので、あまり複雑にしなくてもかかれる病院であって欲しい。外来ではもう少し詳しい説明をして欲しい。長い時間待つて説明は簡単、病人の立場をもう少し考えてくれては？ |
| 男性 | 60代 | ナースコールした時、本当はすぐに来てほしい。忙しいのは分かります。お互いに協力しましょう。 |
| 男性 | 80代 | 風呂は無くても良いが、シャワー室が狭く、シャワーの湯も頭が痛くなる様に出る。 |
| 女性 | 70代 | 大変お世話になりました。休日なのに診ていただいて感謝しています。ありがとうございます。 |
| 女性 | 60代 | 初めて入院しました。皆さん、毎日定刻以上にお仕事してお疲れさまです。先生、看護師、助手さんの連携プレーがうまくなって動きが早いですね。 |
| 男性 | 70代 | 皆さん 親切で良いです。学生さんの一生懸命さが良い。 |

| 性別 | 年齢 | |
|----|-----|--|
| 男性 | 40代 | これからも頑張ってください。 |
| 男性 | 70代 | 大変良くしてくれています。入院中に心配はなし。 |
| 女性 | 50代 | 患者さんに対しての接し方が素晴らしいです。 |
| 男性 | 60代 | 今のところないです。 |
| 女性 | 40代 | 短い間の入院でしたが、検査で不安になっている時に看護師さんが心のケア、病気に対する悩みなど熱心に聞いてくれて嬉しかった。治療に対する不安は、まだまだあるが前向きに病気と向き合おうと思えた検査入院でした。体の治療も大変大事ですが、心の治療もしてくれた感じで嬉しかったです。ありがとうございました。今後もよろしくお願いします。 |
| 男性 | 70代 | 事前に検査の意義と検査結果について知らせてほしい。特に重複検査の必要性について知ることによって安心できる。 |
| 男性 | 70代 | 説明も分かりやすく、丁寧で安心して治療出来ます。手術室のバックミュージックには関心しました。良かったです。 |
| 男性 | 60代 | 十分に当施設のことを承知していませんが、質は高いと思いますが、敷居は低くない感じがです。一般的な病院のように診療を受けられず容易に利用できないイメージです。誤解もあると思いますが、けれど地域には必要な施設と思います。払拭するPRを |
| 女性 | 80代 | 新しい病院になってとても綺麗、広々として気持ち良い。 |
| 女性 | 50代 | 先生、看護師さん達に命を助けられました。そのうえ、トイレ、シャワーまで面倒みてもらい、とても感謝しています。皆さん優しく声をかけてくれるので気持ちも落ち込むことなく生活していられると思っています。リハビリの先生も良くしてくれて楽しくリハビリも出来るようにしてくれると思うと感謝です。 |
| 女性 | 40代 | とても過ごしやすかったです。看護師さんも丁寧で優しく○○先生もきちんと説明してくれるので安心して手術出来ました。 |
| 男性 | 70代 | 人には個性があり、合わない方もいます。一生懸命努力して下さったことは深く感謝致します。心よりありがとうございます。 |
| 女性 | 70代 | 手術室の看護師の対応は患者の不安を和らげる様子が見えて良かったと思います。病棟の看護師の方達は淡々と仕事をこなしているという感じでした。可もなく不可もなく、悪いことではないでしょう。 |
| 女性 | 70代 | とても親切で行き届いていますので入院中は安心して過ごせます。ありがとうございました。 |
| 男性 | 70代 | 女性の先生、看護師は皆 親切です。25年位前に不整脈で入院したときも親切でしたが、今回も同様でありました。手術の時先生や回りの方が声をかけてくれ、特に先生は始めますから5回くらい 都度声をかけて安心して手術を受けることができました。家族ファミリーラインでみんなに流しました。私の家業もサービス業ですから、25年位前のことを思い出させるサービスをしたと考えさせられました。お世話になりました。皆様頑張ってください。 |

| 性別 | 年齢 | |
|----|-----|---|
| 女性 | 40代 | 手術前後の辛い時にしっかりと寄り添って下さったので安心して手術に挑めました。ありがとうございます。 |
| 男性 | 70代 | 看護師ひとりひとりの対応が非常によく、入院や手術等安心して任せられる。 |
| 女性 | 50代 | たくさんお世話になり、大変ありがとうございます。 |
| 女性 | 40代 | 本当にスタッフの皆さまに親切にいただき感謝しております。不安な入院生活も優しくしていただいたので心細くなかったです。忙しい中、丁寧な対応してくださりありがとうございます。 |
| 男性 | 60代 | 今のままで頑張れ |
| 女性 | 60代 | 看護師さん、スタッフの皆さんがいつも笑顔なのがとても良いです。先生も良い。食事の改善をお願いします。(食事が苦です。) |
| 女性 | 70代 | 病気の患者は身も心も弱くなるものです。どうか これからも患者の身に寄り添った治療をしてほしいと思います。 |
| 男性 | 80代 | 気配りも良い、対応も早く説明が明解です。 |
| 男性 | 10代 | コロナの影響で毎日忙しいとは思いますが頑張ってください。 |
| 女性 | 60代 | 看護師さんの患者に対する寄り添い方が素晴らしく、びっくりしました。緩和という言葉そのものを誤解していた気がしています。 |
| 女性 | 50代 | ケアしていただき、感謝しかありません。 |
| 女性 | 60代 | 病衣やタオルのレンタルが始まりましたが、いちいち看護師に取り替えを頼むのが気が引けます。どこかに置いてあって、汚れたら自分で取り替えられるという方法もありかなと思いました。 個室を希望しましたが、昨年も今年も大部屋でした。残念です。 リハビリを部屋でする方と同じ部屋になりましたが、その時間、二人の会話が大きくて、テレビを見るのも難しい感じでした。黙ってリハビリをするのも味気ないとは思いますが、何か良い方法はないでしょうか。 |
| 女性 | 60代 | 口腔外科がわかりづらいので ⇒などで示してほしい。 |