

令和4年度 患者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4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。

【入院満足度】

調査日 令和4年9月28日(水)

調査方法 入院されている患者さんに病棟にてアンケート用紙を配布。

回答数 166件

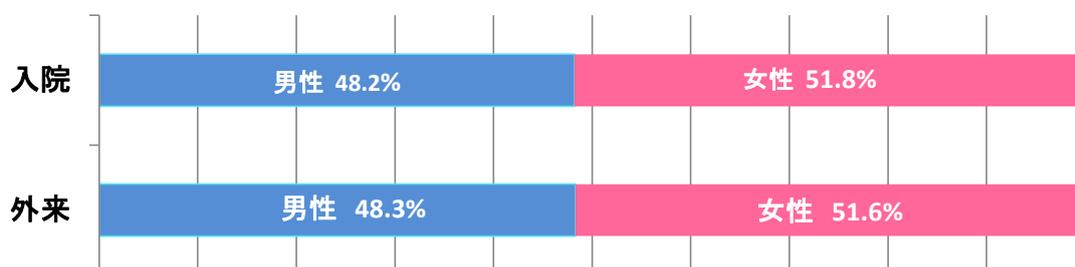
【外来満足度】

調査日 令和4年9月16日(金)

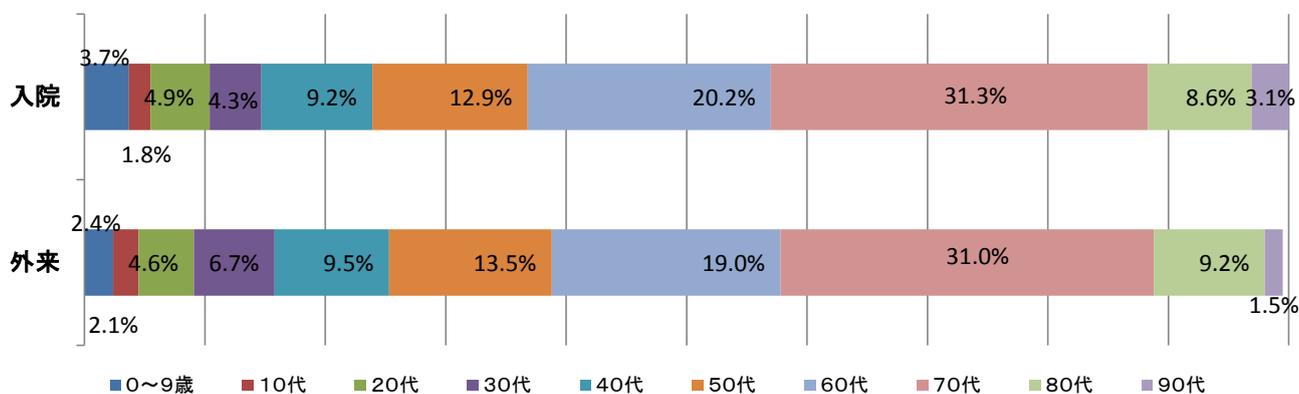
調査方法 外来受診された患者さんに各診療科受付にてアンケート用紙を配布。

回答数 325件

男女比

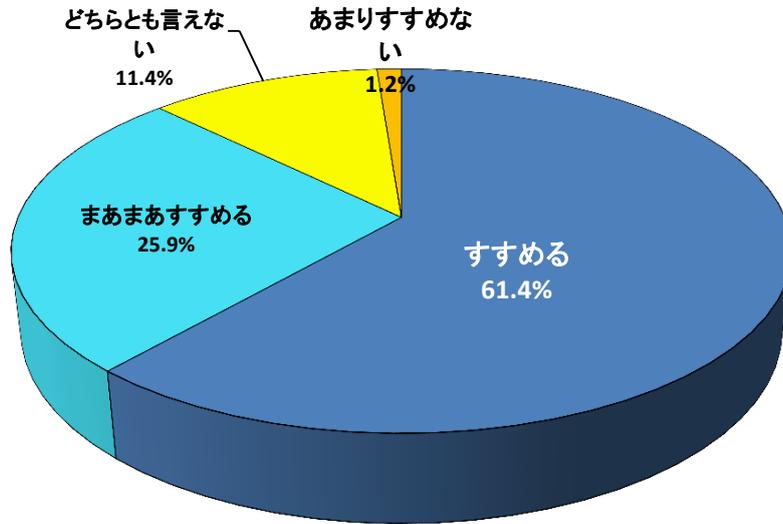


年齢層

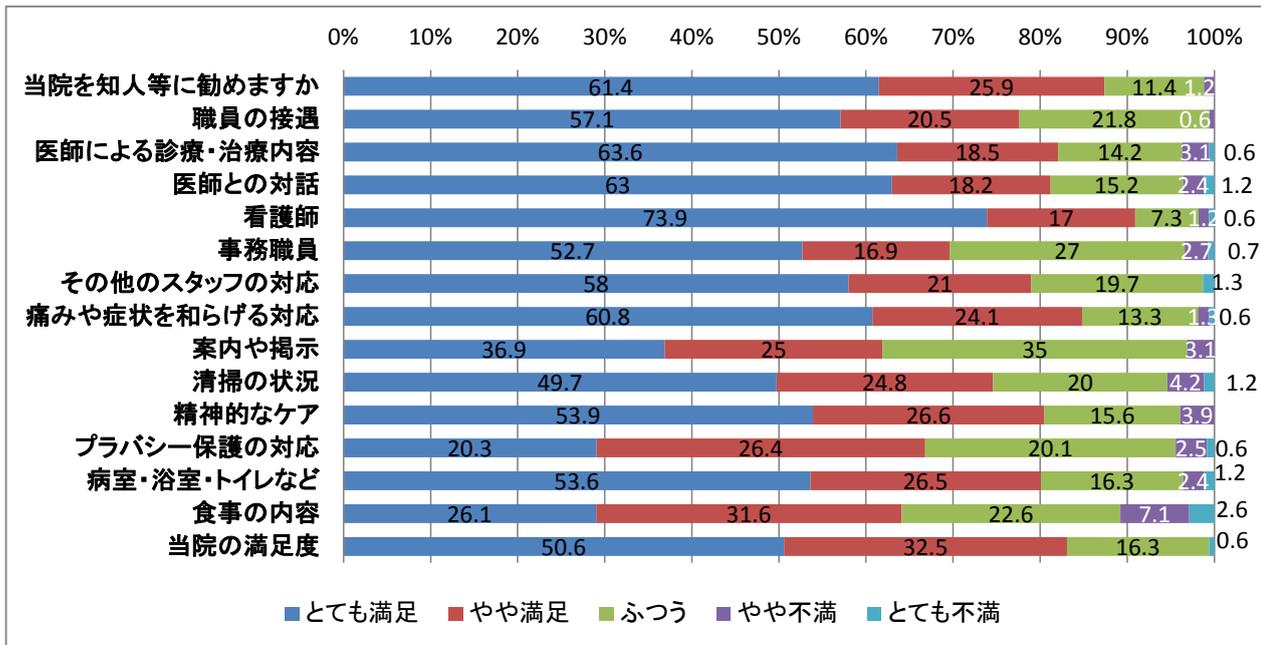


入院

◆総合評価 当院を親しい人に勧めますか



◆項目別評価（％）



評価が高かった項目

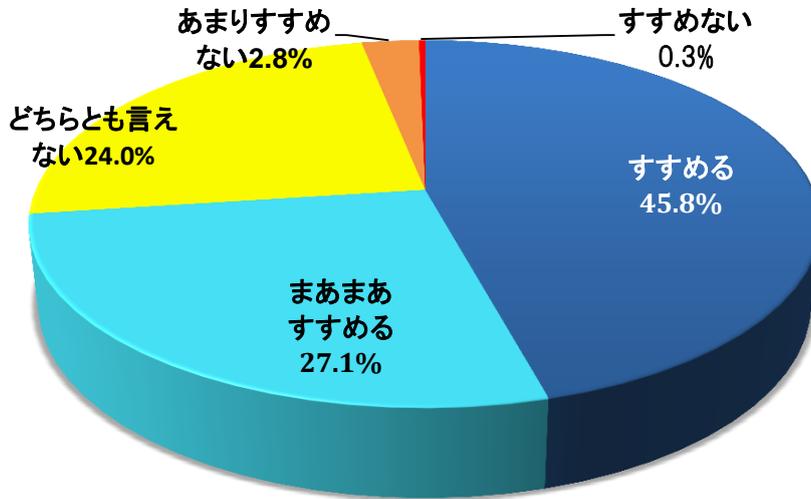
- 1、看護師の対応
- 2、痛みや症状を和らげる対応
- 3、医師による診療・治療内容

評価が低かった項目

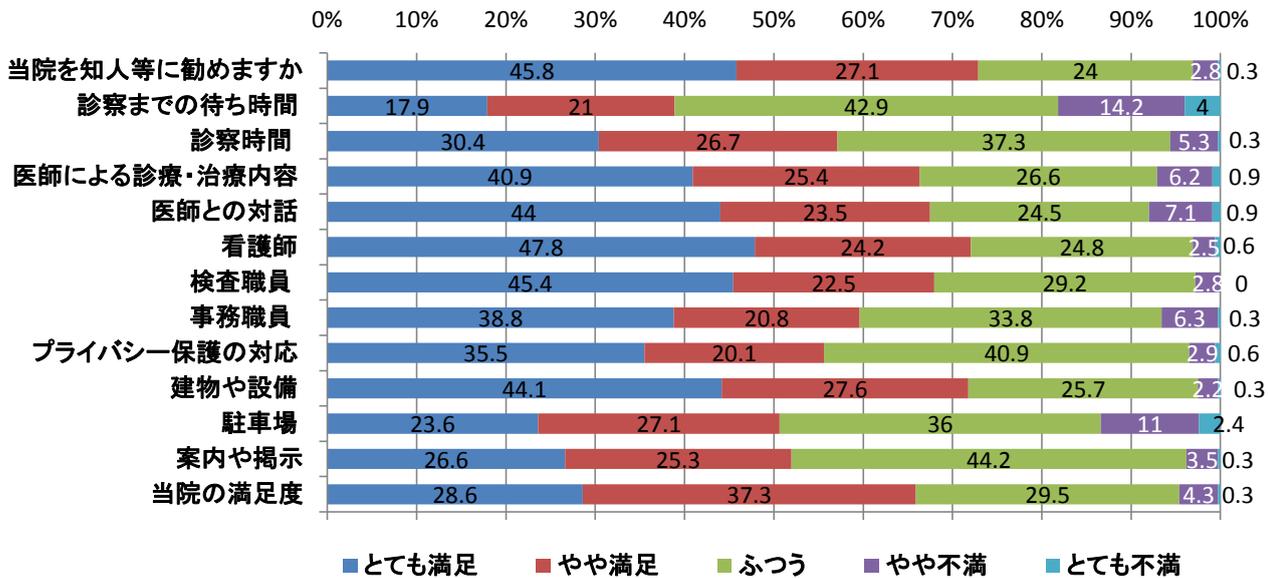
- 1、案内や掲示
- 2、食事の内容
- 3、プライバシー保護の対応

外来

◆総合評価 当院を親しい人に勧めますか



◆項目別評価



評価が高かった項目

- 1、看護師の対応
- 2、建物や設備
- 3、検査職員

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

令和4年度外来満足度調査

《患者さんの声》

| 性別 | 年齢 | 診療科 | コメント |
|----|-----|------------|--|
| 女 | 30代 | 内科 | 紹介状が無いと絶対受診できないのが不満。急なときは診てほしい。 |
| 女 | 70代 | 内科 | 体調の悪さを訴えても検査結果ばかり見て、しっかり話を聞いてくれない。 |
| 女 | 70代 | 内科 | 私たち患者の状態や様子に、もう少し関心をもって耳を傾けて対処していただけるとうれしいです。 |
| 女 | 60代 | 内科 | コロナ対策を取られているが、入院患者と外来患者が同じエレベーターを使用しており、いつも大丈夫かなと思っている。 |
| 女 | 70代 | 内科 | 以前入院していた時に検査でエレベーターを利用したが、普通に通院の方と一緒に不安を感じた。 |
| 男 | 70代 | 内科、他 | 日赤に通って13年、色々な科を受診しておりますが、1年ほど過ぎて再検査を希望し来院すると「かかりつけ医に行ってください」と帰されました。私は日赤以外かかった事が無いので大変困りました。 |
| 女 | 60代 | 内科 | 医師がすぐ変わるのが不満、もう少し長いスパンで診てもらいたいです。 |
| 男 | 80代 | 内科、他 | ある受付の方が太陽のように患者の皆様を明るく照らして下さってます。医療従事者の鏡のような存在だとかねがね拝見しております。貴院の職員一人一人への研修がそのような成果となって表れているのだと敬服し、感謝の意を添えて書き留めさせていただきました。今後とも医療技術だけでなく、オホーツク医療を牽引し、範を示す病院としてご期待申し上げます。 |
| 女 | 50代 | 内科 | 待合のイスが少ない、(自分の番号が表示されて近くに行っても座れない)掲示板が見づらい。 |
| 女 | 80代 | 精神科、 脳外 | 先生方がサラリーマンのようで事務的、パソコンの画面ばかり見てこちらの顔を見てくれない様に感じます。(全員ではないですが)マスクのせいもあり高齢者には声が聞き取りづらいです。バリアフリーの院内は、トイレも綺麗で利用しやすい所は良いです。 |
| 男 | 40代 | 精神科 | 待ち時間長い。 |
| 女 | 40代 | 精神科 | いつもお世話になり、ありがとうございます。 |
| 女 | 50代 | 精神科 | 駐車場の障害者スペースが空いているか分からない。 |
| 男 | 70代 | 精神科 | 利用しやすいですが、精神科の受付スペースが少し狭い。窓口前面のスペースは出来るだけ広くして欲しい。 |
| 女 | 10代 | 精神科 | 初診が長い。 |

| 性別 | 年齢 | 診療科 | コメント |
|----|------|-------|---|
| 男 | 10代 | 小児科 | 医師、看護師、受付の方々、とても親切です。色々とお話を聞いていただけるので、とても満足しています。ただ、外来会計窓口の方の対応がいつも素っ気なく、説明も不親切だなと思います。そこだけもう少し改善していただけたらなと、いつも思っております。 |
| 女 | 50代 | 外科 | 大きな病院なので仕方ないと思いますが、受付→検査→診察とあちこち回り、手順を覚えるのが大変だと感じます。 |
| 女 | 50代 | 整形外科 | いつも気持ちよく通院しています。 |
| 女 | 70代 | 整形外科 | 予約なしで診て欲しい。 |
| 女 | 70代 | 整形外科 | 混雑時に座れるところが無く、コロナ過で患者同士の距離が近いのが気になる、どうにかして欲しい。 |
| 女 | 70代 | 整形、眼科 | 予約なしで診てくれたら良いのですが…。 |
| 女 | 40代 | 整形外科 | 予約しても3時間ほど待たされた事があった。車いすや足の不自由な方の為の駐車場が少なすぎる。外来の看護師さんは感じが良い。 |
| 男 | 40代 | 整形外科 | 事務職員の対応が不満。 |
| 男 | 60代 | 整形外科 | 医師の在任期間が短すぎる。 |
| 女 | 50代 | 脳外科 | このままの対応が末永く続くことを願っております。コロナで大変かと思いますが、病院関係者の皆様本当にお疲れ様です、私たちも防止対策頑張ります！！お互い頑張りましょう！！ |
| 男 | 70代 | 脳外科 | 待ち時間が長い。予約しても時間どうり進まない。 |
| 女 | 60代 | 脳外科 | 予約が取りづらい。 |
| 男 | 70代 | 脳外科 | 表示が分かりづらい、早口で案内も分かりづらい。 |
| 男 | 70代 | 脳外科 | 受付①の待合、席を空けて座るので一時的に混雑している。折りたたみイスでも置いて欲しい。受付の人はただ「座って待って」と言うだけ。各科で予約調節はできないものか。 |
| 男 | 90代～ | 皮膚科 | 待ち時間が長い。 |
| 女 | 80代 | 泌尿器科 | 事務の人に冷たい人が多い様に感じます、耳鼻科と皮膚科の人は親切。皮膚科の看護師と会話をしていたら私の言っていることが伝わらず苛立ったのか「何が？」と言われたとき、接遇としてなってないと思った。 |
| 男 | 60代 | 泌尿器科 | 人間ドックのイスを良い物に変えてもらいたい。 |
| 女 | 30代 | 産婦人科 | 駐車場ですが、高齢者専用や、歩きに自信の無い方の優先があると良いのではないのでしょうか。 |

| 性別 | 年齢 | 診療科 | コメント |
|----|------|------|---|
| 女 | 50代 | 眼科 | 検査の為に3回の来院を1回に減らして欲しい、検査予約のための来院は変だと思う。 |
| 女 | 40代 | 眼科 | ドクター、看護師さんがとても親切でした。診察時の説明も分かりやすく理解できました。とても不安だったのでよかったです。 |
| 男 | 60代 | 眼科 | 耳が悪く、受付の音が聞こえないときがあります。 |
| 男 | 70代 | 眼科 | 待っている間、座る場所が無い。 |
| 女 | 50代 | 眼科 | 予約とか紹介状、無くして欲しいです。 |
| 女 | 20代 | 眼科 | 待ち時間少し長い。 |
| 男 | 70代 | 眼科 | 待合所、もう少し工夫して欲しい。眼科の混雑が辛い。 |
| 女 | 40代 | 耳鼻科 | 車が近くに止められない、入れそうなのに入れてくれないのがイヤ。 |
| 男 | 60代 | 耳鼻科 | 短期入院時の駐車場利用を認めるべき、最悪職員の駐車場でも良いので…。遠方、単身の場合、交通機関も無いので困る。 |
| 女 | 60代 | 耳鼻科 | 予約受診でも待ち時間が長い時もあるのでとても疲れます。 |
| 女 | 90代～ | 耳鼻科 | 他の病院に比べて待ち時間、会計が早いので満足しています。 |
| 男 | 50代 | 消化器 | 外来受付の人が受付時間前におばあさんに話しかけられていたが、非常に無愛想で投げやりな対応をしていて見ていて不愉快だった、多忙なのは分かるが患者には関係ない。別の受付の方は笑顔で対応してくれた。 |
| 女 | 70代 | 消化器 | 担当医の八木澤先生にはずっといて欲しいです。私のような末期癌患者にとっては先生のような方が必要です、生きる希望をくれて大変感謝しております。 |
| 男 | 10代 | 歯科口腔 | 電話の対応があまりよくない。待たされる。それぞれの科に繋がる直通電話があれば助かります。 |
| 女 | 40代 | ペイン | 検査もしないで勝手になんでも「精神的なもの」と決めつけるのはやめてほしい。薬だけ変えて試しても、どうしてそうなっているかが分からないと病院代のムダだと思います。医者は「気に入らないなら他の病院へ行ってくれ」で済ませるけど、ちゃんと患者の気持ちも考えて欲しいと思いました。 |

令和4年度入院満足度調査 《患者さんの声》

| 性別 | 年齢 | コメント |
|----|------|--|
| 女性 | 0～9歳 | 今回、子どもが入院したのですが、私も妊娠、出産でお世話になりました。前回、今回の入院中にたくさん気にかけてくれて居心地の良い入院生活を送れています。ありがとうございました。 |
| 女性 | 20代 | 今回担当して下さった医者の方、〇さんに〇さんその他対応して下さった方々とても親切にしてくださいありがとうございました。 |
| 女性 | 10代 | 4日間ありがとうございました! |
| 男性 | 0～9歳 | 担当の看護師や他の看護師さんも、お忙中にもかかわらず、優しく、気持ちが良い対応をしてくれて本当に助かりました。息子も手術明けで「怖い」と思うことがあったと思いますが、看護師さんたちの対応が良かったため、血圧計ることもスムーズに出来たり、安心して入院生活を送ることが出来たと思います。お忙しい中で要望等を聞いていただき、ありがとうございました。次また病院にお世話になることがありましたら、よろしく願います。いつも色々な患者さまの対応お疲れ様です。 |
| 女性 | 40代 | 手術後の動きづらい体でベッドのうしろの方にある電気のスイッチが遠いのが非常に困った(毎晩の授乳時)ほとんどの方がとても親切にわかりやすく説明してくれたり、ケアして下さっているが、たまに静かにしてほしい時に声が大きかったり、笑顔なしの塩対応があったり、少し残念に思った。 |
| 女性 | 20代 | いつもありがとうございます 通常業務+感染症対策等で大変かとは思いますが、頑張ってください こちら頑張ります。 |
| 女性 | 30代 | トイレの手洗う石鹸やクリーナーが切れてることがある。 外来の診断書を発行してくれる女の方の対応が悪いです。分からなくて、何度か聞いていたら、だんだん機嫌悪くなってきて、ムスツとした顔されました。別の人が変わってもらって話しの理解出来ました。あの人は接しない方が良いと思います。 |
| 女性 | 70代 | 担当の看護師が変わるのが少し不満です。でも皆様とても親切です。 |
| 女性 | 50代 | 痛い気持ちや辛い思いを聞いて下さり、やさしく対応していただきとても感謝しています。コロナで知人と会えない中、皆さんに声をかけていただけたのがうれしかったです。本当にお世話になりました。ありがとうございました。 |
| 男性 | 70代 | 室温が寒いときがあった WiFiが繋がらないときがあった |
| 男性 | 70代 | 就寝時間を午後9時とするためと思いますが、Wi-Fiの9時終了はちょっと早いのでは？ 特に個室に利用にはもう少し使えると嬉しいです。 |
| 男性 | 70代 | 旅行中の救急入院でしたが、暖かく接して下さり、自分の慣れ親しんだ所で療養にあたっている気分です。遠方にいる家族への配慮(病状説明等)を感謝します。 |
| 女性 | 50代 | いつも、やさしく対応していただき、とても癒やされました。ありがとうございました。お世話になりました。今後もよろしくお願ひ致します。 |

| 性別 | 年齢 | コメント |
|----|-----|--|
| 男性 | 80代 | 看護師が相手の看護師と連絡が不十分であった。 |
| 女性 | 60代 | つらい時パットをあてて下さりやさしくしてくれたOさん達、心も体も癒やしてくださり心からお礼申し上げます 皆さん本当にありがとうございました。 |
| 男性 | 50代 | とても優しくて、親身になってくれて話しやすかったです。 |
| 男性 | 70代 | 手術の時好きな音楽をかけてくれて、不安な気持ちをやわらげてくれて有難う |
| 男性 | 70代 | 設備、環境とも良く清潔感で入院中は大変良かった。 又、スタッフの対応も良く安心して入院生活が出来た。ありがとうございます |
| 男性 | 70代 | 初めての入院で、多少不安でしたが安心していきます |
| 女性 | 70代 | 皆様とても良くして下さいまして本当に感謝しています |
| 男性 | 80代 | 特別室にソファーベッドありがたいのですが、できれば折りたたみイスもあればもっとよかったです。ベッドそばに行きたい時は便利。 |
| 女性 | 80代 | 大変よくしてもらって感謝しております。皆さん大変よく気がつき優しくしてくれました。有り難うございます。 |
| 女性 | 70代 | トイレが男女が別の方がうれしいです。 |
| 女性 | 70代 | トイレはやっぱり男女別の方が良いように思います。 お世話に成りました。主治医の先生とのお話が時間が短すぎました。 |
| 女性 | 50代 | 看護師の対応によって接し方が違う人が見受けられます マスクしても顔に出る人がいます。患者の身に立って接して欲しいです。改善して欲しいです。 トイレ男女別々にして欲しいです。 |
| 男性 | 50代 | 今迄 数病院(旭川医大附属病院・札幌医大附属病院・北海道医療センター)に入院しましたが、担当医・看護師の対応、職員の接遇、看護師の気づかい等、どれも一番です。快適に過ごせました。また、骨折したらこちらの病院にお世話になりたいです |
| 女性 | 80代 | のんでいない薬をむりやりに口の中に入れられのまされた。3日ぐらいころから急にやせて来た。3Kもおかしいと言っても見とめてもらえず、私がうそを言っているとかたづけられています。その時のようすは全部話せます。何の薬だったか知りたいです。教えてください。お願い致します。 |
| 女性 | 70代 | 希望する事についてもすぐ対応してくれて、他の病院も何軒か入院した事はあり皆さんの接客に大変満足しました |
| 女性 | 50代 | バイク事故でヒザからスネにかけてプレートを入れる手術をしました。手術の痛み、その後、なかなか曲がらないヒザ、苦しくて、悲しくて、くやしくて、不安や色々な事が頭をよぎる中、皆さんのほげましや、やさしい言葉、時には、スパルタで私なら、出来る!!と。どんどん歩け!!と。おかげ様で、日に日に歩けるようになってます。本当に感謝しています。ありがとうございます。 |

| 性別 | 年齢 | コメント |
|----|-------|---|
| 女性 | 80代 | 今は良いのですが冬はシャワー室が寒い位です。 |
| 男性 | 50代 | 職員の入れ替わりが早すぎて、なじみの看護師が少ない |
| 男性 | 20代 | いつも看護師のみなさんの心温まる声かけにいつもありがとうございます。決して、「私なんて……」なんて思わないで下さい。今日、出勤してくれるだけでありがたいです その道のプロとして働いているみなさんを尊敬しています 退院しても応援しています。ありきたりかもしれないことばですが、俺は頑張っしてほしいと思っています! |
| 女性 | | 入浴時、人が多くバタバタで裸でも平気で扉を開けるのは人権無視だと思います。忙しいのは分かりますが、もっと工夫できると思います。いくら患者でも年をとっていても羞恥心はあります |
| 男性 | 30代 | 看護師の対応にやや不満を持つ方を一部見かける。 「人との話し方、話の聞き方」の研修等を受ける機会をもうけたら良いと思った |
| 男性 | 50代 | 質問するといいねいに答えて下さり、この病気に対応する経験とそれに対する対応がしっかりあって、安心してお任せしています。今後ともよろしくおねがいします。 |
| 女性 | 60代 | 今年に入り3度目の入院となるが 発熱があってもすぐ対応してもらえず、けっきょく1週間後であっても定期通院までみてもらえなかった。急救外来にTELしてお待ち下さいと云われ2時間以上待たされ再びこちらからTELなければ対応してもらえなかった。ずっとこちらの病院にお世話になっていても、なかなか主治医に診てもらえず、いつも不安で仕方がない。毎回40度超えの熱があっても自宅で定期通院日まで待機しなければならない。 |
| 男性 | 90代以上 | 皆様親切です ありがとうございます |
| 女性 | 60代 | 看護師さんリハビリの先生皆様、大変親切で丁寧に接して下さいます。カウンセラーの方のようにお話も良く聞いて下さって安心させて下さいます。 ディールームのどこもかしこもピカピカできれいですが、一つゴミ捨ての箱のふたの汚れが気になっています。 |
| 男性 | 60代 | 掃除のおばあさんが自分だけ掃除をして、カーテンそのままは、ちょっと考えてほしい。 |
| 男性 | 50代 | 毎日のお忙しい中患者に寄り添ったご対応にいつも感謝致します。 |
| 女性 | 40代 | 短かい入院生活でしたが、先生や看護師さん達がとても優しく対応してくれたので安心して入院できました。ありがとうございました。 |
| 男性 | 60代 | その他のスタッフ:医療事務受付とても不満 |
| 女性 | 50代 | 体調が悪い時などすぐ気づいてくれる。 がまんはしないでと言う声かけにいやされます。 |
| 男性 | 50代 | 紹介状がなくてもすぐ受診できる病院になってほしい |
| 女性 | 40代 | 婦人科の看護師さんは優しい親切で安心して手術を受けられました。主治医もとても大満足です。本当にありがとうございました。 |

| 性別 | 年齢 | コメント |
|----|-----|--|
| 女性 | 50代 | いつもお世話になりありがとうございます。いつも笑顔で対応して下さる皆様に感謝しております。治療が長くなっても安心して又入院をさせてもらえてうれしいです。地域で一番大きな病院で治療できることもうれしいです。これからも地域のためにもよろしく願い致します |
| 女性 | 60代 | 大変お世話になり、ありがとうございました。 病棟の掲示板にここのWi-Fiのパスワードがあればもっとよかったです FFであとで見つけました。 |
| 女性 | 60代 | とても毎日忙しい中でもよく対応していただきありがたく思います。優しい方、パワフルな色々いらっやって心強かったです。まだこれから手術ですが安心して受けようと思っています 先生方も優しく親切でありがたいです。よろしく願います。 |
| 女性 | 70代 | 食事のメニューの字をもう少し大きくしてほしいです |
| 男性 | 50代 | 消灯時間が過ぎても、室内が明るく寝れません。病室の利用者さんがうるさい! 宿直職員と利用者の変な関係があるような感じがしました。この二人がうるさくて寝る事が出来ません! |
| 女性 | 50代 | 何回かの入院ですが、毎回看護師の方には、気さくにさせていただいて、とても励みになりました。もう、入院はしたくないですが、また入院しても明るくなごめる所であってほしいと思います。 ありがとうございました。 |
| 女性 | 50代 | 入院する前に診察あって荷物もちながら移動するは、ちょっと「きついかな」と思いました 1回荷物をおいて、診察察ができればいいですね |
| 男性 | 70代 | ・浴室シャワーヘッドの湯量が強すぎ、ソフトで幅広く当たる方が良いです。 ・採血者の看護師さん(女性の方プロ中のプロですね、感心しました |
| 北見 | 70代 | お世話様でした、ありがとうございます。 |