

令和6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6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6年9月4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 153件

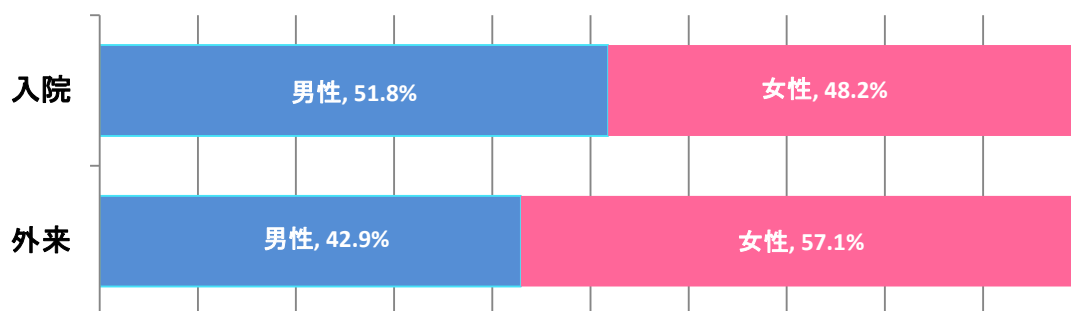
【外来満足度】

調査日 令和6年9月20日（金）

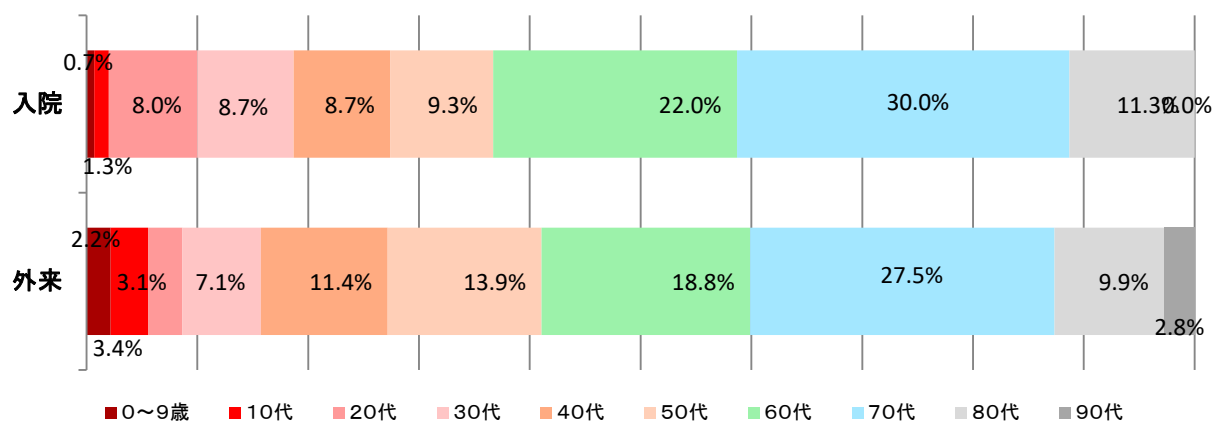
調査方法 外来受診された患者さんに各診療科受付にてアンケート用紙を配布。

回答数 325件

男女比

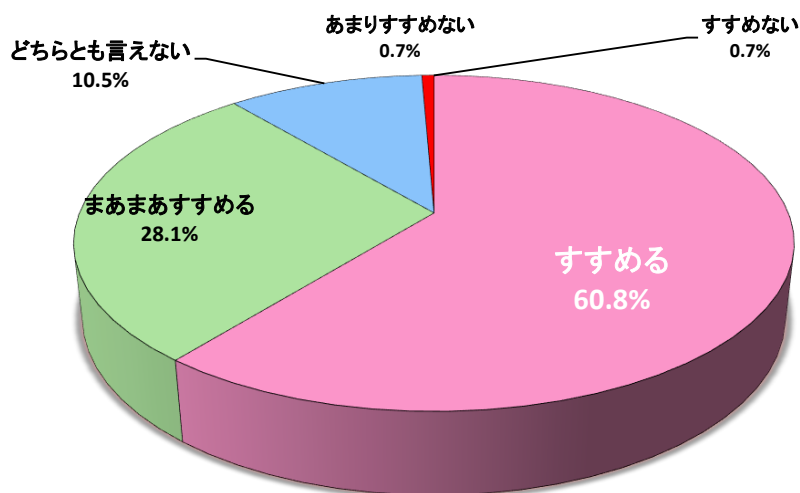


年齢層

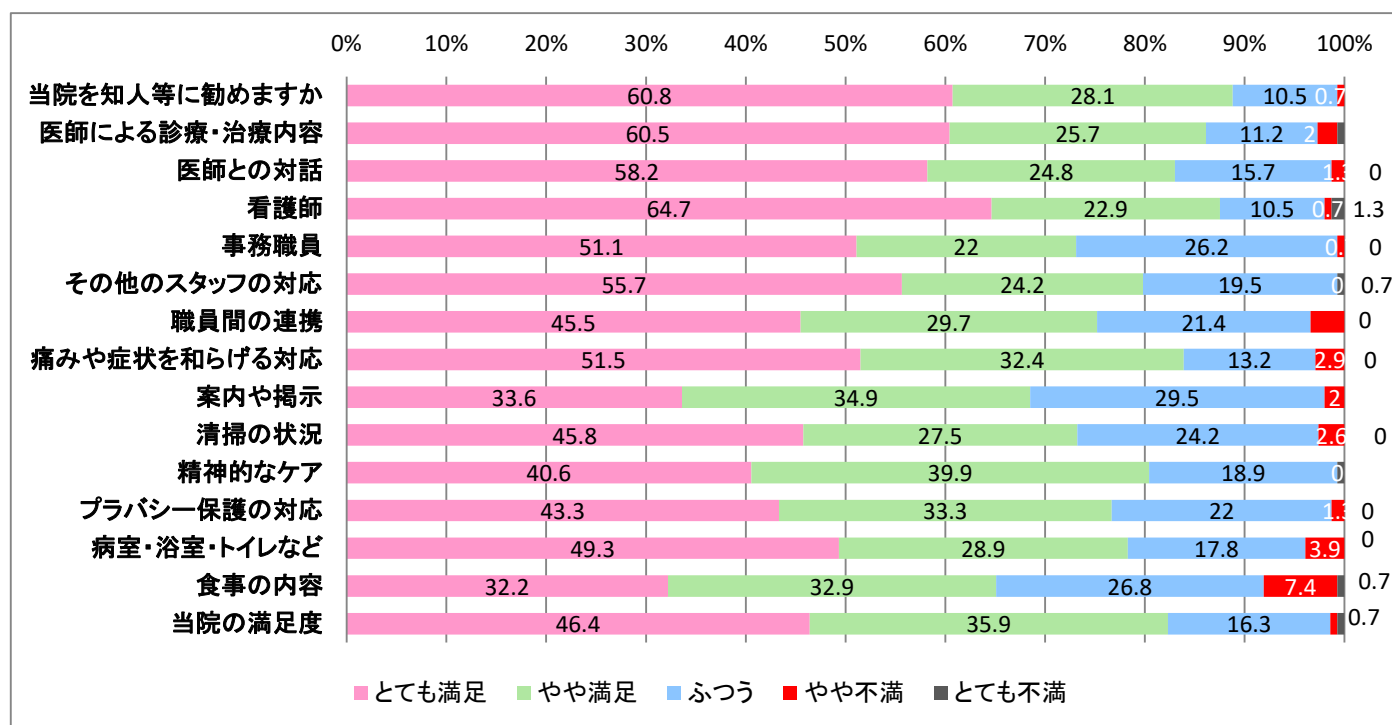


入院

◆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

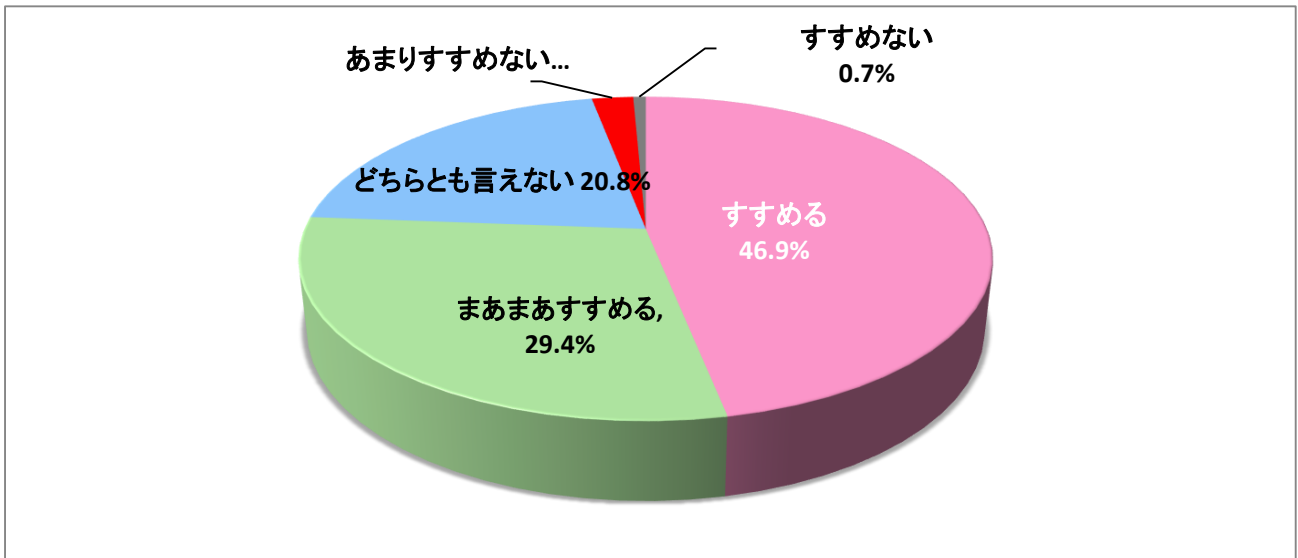
1. 看護師の対応
2. 医師による診療・治療内容
3. 医師との対話
4. 痛みや症状を和らげる対応

評価が低かった項目

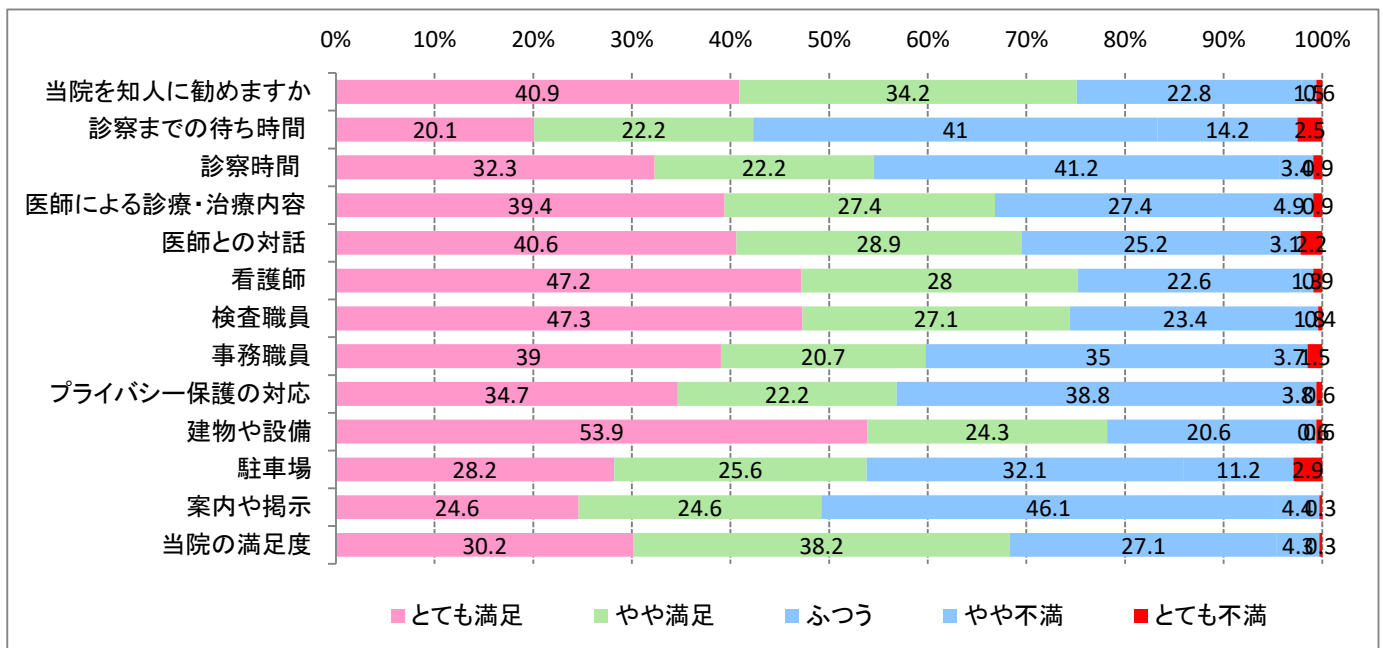
1. 案内や掲示
2. 食事の内容
3. プライバシー保護の対応

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、建物や設備
- 2、看護師の対応
- 3、検査技師の対応

評価が低かった項目

- 1、診察までの待ち時間
- 2、駐車場
- 3、医師による診療・治療内容

令和6年度入院満足度調査 《患者さんからの声》

性別	年齢	部署	患者さんからの声
女性	60代	5階西病棟	病院のスタッフの皆さんの心遣い大変ありがたく、心のケアにも気を使ってくださっているのがよく分かります 何度も入院してますがとても安心して手術、治療を受けています ただ残念なのがマスクをしないで会話している患者さんが何人かいたことです まだまだコロナが無くならないのでやはり気になりました
女性	20代	4階東病棟	シーツ交換きてくれた人の私語が大きすぎて不快でした。めちゃくちゃ愚痴でした。不快でした。
女性	30代	4階東病棟	同室に日赤の職員だと思われる方が入院していました。その際に看護師がくるたびにくるたび話し始め、うるさくて休みたいのに休めなかった。 こちらは産後と育児で休める時に休みたいのにすごく迷惑不快だった。 話すなら病室からでて話して欲しいと思った。
女性	50代	5階東病棟	24時間ケアして下さり、ありがとうございます。看護師さんに不安なことを話した時に、笑顔で詳しくお話ししてくれたり、食事を開始した時に、以前イレウスになって不安だと話したら、お腹の音を聞いてくれたりして、精神的に安心させてもらいました。
女性	10代	4階西病棟	色々とお世話になりありがとうございました。安心して入院生活を送おくる事ができました。また何かあれば宜しくお願い致します。
女性	20代	4階東病棟	シーツ交換してくれる人の私語が大きすぎて不快でした。
男性	70代	5階西病棟	みなさんの心がやさしいです。

令和6年度入院満足度調査 《患者さんからの声》

性別	年齢	部署	患者さんからの声
男性	80代	5階西病棟	今日の午後1時半頃、手術に立合ってくれた看護婦さんがその後の様子を聞きに来てくれました。本当にありがとう(めがねの人です)先生方にもよろしく。又、職員の皆様、看護婦の皆様ありがとう!!これからも皆様頑張ってください!!
男性	70代	5階東病棟	厳しい治療と良い治療の違い。
男性	60代	5階東病棟	夜勤と日勤担当の方々への患者の要望に対する引き継ぎ事項が多々出来ていない時が有る。
男性	60代	5階東病棟	前回入院の時も、Wi-Fiの案内があるけど、一度も繋がっていません。私の携帯の不調なのか電波が弱いのか…。時間をもて遊んでいるので残念です。
男性	70代	5階東病棟	どこの問題でもあるが医師不足感がする。
男性	70代	6階西病棟	正直あまり満足させると私であれば鼻が高くなり失礼なことをしてしまうである。ここでは、全部お任せになるので本当に何も考えていないことに自分で驚きました。サービス過剰かもしれない。ボーっとしています。
男性	60代	6階西病棟	食事の内容にやや不満を付けたのは、冷凍食品が多い事。冷凍野菜はなるべく少なめにした方が良いのかと料理の味が異なる様に思います。味ソ汁の具が変わっても、味は同じです。

令和6年度入院満足度調査 《患者さんからの声》

性別	年齢	部署	患者さんからの声
男性	80代	6階西病棟	係の看護師さん達には説明も解りやすくして頂き、処置も気持ち良くして頂き感謝して居ります。ありがとうございました。
男性		6階西病棟	食事を出してもいないのに、食べ終わりましたか薬を飲みましたかという頭のおかしい看護師が3人いる。 勝手に相談もせずに食事を2食下げられ何も食えなかった。わざと手の届かないところに水を置かれた5回。俺は人間だ！
女性	80代	6階東病棟	自分の不注意の出来事でしたが、優しくきびしく接していただき有難く思っています。 特にリハビリの2人の方々、本当にお世話になりました、ありがとう。
女性	70代	6階東病棟	・介助を必要とする患者ばかりで大変な中、皆さん親切な対応してくれています。 ・看護師の足音が気になる方がいる。 ・1点だけ今まで入院中、ベッド上での排便の為、ナースコールで伝え看護師来るも「待ってね」だけで何もしてくれなかった。
男性	60代	6階東病棟	ナースコールのスピーカ聞きとりづらい。 ウオシュレットに乾燥のドライを付けたら。腰の痛い人でお尻拭け無い人が居る! 手術前緊張して眠れない時の看護師さんの一言がホッとして安心しました、天使でしたね! テレビなんですけど横を向いて見ると首が痛いです。
男性	60代	6階北病棟	看護師の対応には不満はありません。 えら 支払のATMは1回払いと2回、3回まで選べればよい。
女性	40代	6階北病棟	職員の方の「ありがとう」の言葉がとても印象的で良かったです。(3年前の入院時もそう思いました) ・トイレがキレイなのが良かったです。他、洗面台も。 ・看護助手さんの寝具交換、定期的に行ってくれて良かったです。気さくで話やすく元気をもらいました。 ・パンが温かく届くのが美味しく食がすすみました。

令和6年度入院満足度調査 《患者さんからの声》

性別	年齢	部署	患者さんからの声
女性	60代	6階北病棟	頼み事をすると嫌な顔をする人がいます。 やさしい看護師さん、医者、良い人ばかりです。 いつもお世話有難うございます。
男性	20代	6階北病棟	できる限りの十分な対応をなさっているように思えます。感謝しています。 精神的な問題について、対話をする機会が(現時点でもある程度ありますが)もっとあれば嬉しいです。
女性	60代	6階北病棟	精神的にお互いを高め合って上質な職員になってほしい。
男性	80代	6階北病棟	歩行困難、アイスノンの交換容易にして欲しい。
男性	70代	7階西病棟	看護師さん達が、とても丁寧で安心してます。
男性	70代	7階西病棟	皆様とても明るい方が多い!!話しやすい!! 話しやすい!
男性	60代	7階西病棟	食事の食器を下げに来る時間が若干早く感じられる。

令和6年度入院満足度調査 《患者さんからの声》

性別	年齢	部署	患者さんからの声
女性	50代	7階西病棟	トイレの件、利用者一人一人が気をつかって、使用後をきちんとして下さる用に、それぞれのトイレにはり紙でもして下さると事を願います。
男性	60代	7階西病棟	主治医看護師スタッフ、事務職員の皆様には感謝の気持ちしかありません。 ただ入院患者様の中には常識のない人もいます。他の部屋への出入り、携帯電話の使用場所、洗面所の使用後の清掃等人それぞれの考え方次第ですが、すごく気になりました。
女性	40代	7階東病棟	不安な気持ちでの入院でしたが、看護師さんがしっかりと話を聞いて受け止めてくださり、とても心強かったです。先生も、とても安心感があり、全てお任せしよう!と思えました。 ありがとうございました。
女性	60代	7階東病棟	迅速な対応ありがとうございました。
女性	60代	7階北病棟	私は小林病院で脊柱管狭窄症と言われたのですが日赤に移って診てほしいです。無理でしょうか?!
男性	60代	7階北病棟	※とてもききやすい説明です。 ※一部の看護婦さん元気がなかったかな～。 ※食事をいつも運んで伺いただき、ありがとうございます。 ※食事を作る係りの方、いつもありがとうございます。
女性	20代	7階北病棟	アルコール綿のゴミ等、高確率で忘れていってしまうため気になりました(シリンジ含む)。 皆様お忙しいとは思いますが、丁寧に対応して下さいありがとうございました。

令和6年度入院満足度調査 《患者さんからの声》

性別	年齢	部署	患者さんからの声
女性	80代	7階北病棟	現在、歯が痛くてかたい食品は無理。同じ生物でも薄く切るとかしてほしいです。
男性	70代	救急病棟	先生やスタッフの方々に良くしていただき、病気の方も順調に回復しているみたいで、感謝です。

令和6年度外来満足度調査 《患者さんからの声》

性別	年齢	診療科	コメント
女性	60代	小児科	外来受付の事務職員の対応が悪いと感じます。
男性	40代	眼科	駐車場が混雑しすぎ。
男性	60代	眼科	予約で来てるのに診察までが長い。
女性	70代	眼科	内科に入院した事あるけど、若い先生ばかりだった。2年くらいで変わると聞いている
女性	30代	形成外科	待ち時間の子供の時間つぶし、アンパンマンの絵本もっとほしかったです。
女性	70代	形成外科	・駐車場、若い人であれば普通だと思いますが、年寄の受診が多いかと思われますが停めづらいです。（せまくて） ・高齢者の受診が多いと思います。耳も遠く呼ばれてもはっきりと聞きとれない場合もあります。やさしい小さな声で話されても聞こえない事があります。自分でも耳が遠いことは伝えますが。
女性	60代	外科 眼科	診察室内での大きな笑い声がドア越しに聞こえるのが待っている身には不快に思う。パソコンばかりみていないで少しは患者をみてほしい。
男性	10代	口腔外科	口腔外科は待ち時間があまりなくて良いのです。外来への不満はありませんが、入院時、個室利用については不満がありました。料金（1泊2日で2日分）利用目的によっては無料にする等、改善が必要だと思います
男性	20代	口腔外科	駐車場すぐに満車になる
女性	50代	産婦人科	かかりたい時にかかれない診療科がある。幼い頃は何かあれば日赤様々でした。
女性	40代	産婦人科	産婦人科の待合室が狭いので座れない方がいらっしゃるのが大変そうです。
女性	80代	産婦人科	いろいろ機械化で老人の私は戸惑うことが多々あります。

令和6年度外来満足度調査 《患者さんからの声》

女性	60代	産婦人科	産婦人科を受診しました。内診前に看護師さんより、足に掛けるタオルを貸して下さり、その様なお気遣いを頂き、うれしかったです。先生も検査中「大丈夫ですか？」等のお声掛けをして下さい、有難く思いました。
女性	70代	耳鼻科	1施設で見てほしい
女性	70代	消化器内科	体の不自由な人のための駐車場所を増やしてほしい。
男性	70代	消化器内科	付近の横断歩道の表示が、ほとんど消えかかっている。市に連絡して見える様にしてほしい。車両運転手が、なかなか停止しない!!
女性	0～9歳	小児科	お会計がない場合のアナウンスが聞こえない場所があるので、ディスプレイに表示してほしい
女性	40代	小児科 整形外科 歯科口腔外科	本館の1Fと2Fにユニバーサルシートを設置したトイレを作してほしい。 駐車場の車いすや妊娠している方などの屋根付き駐車場どうにかなりませんか？車いすを車から出すたびに苦労しています。車いすマークの駐車場が空いていない。車内でスマホをいじっている人、タバコを吸っている人、ご飯を食べている人がそこを利用して、本当に使用したい人が駐車できないのおかしいですか？利用方法を考えてほしいです。
男性	40代	神経精神科	難しいと思うが薬の副作用で眠くなり仕事に問題が発生するので飲めない状態です。良くなっているのか不明で、診察を受け話やアドバイスを受けるが手応えを感じず、ただ来ているに近い。何か劇的な物はないかと思う。
女性	50代	整形外科	当病院に受診していても同じ科で別な所を痛めたので診察してほしいとお願いしても他の病院に行ってくださいと言われてしまう。救急病院の為、しかたがないのかもしれないが、やはり同じ科での診察ができないのがとても残念です。
女性	60代	整形外科 皮膚科 産婦人科	家族が心不全になり、地域連携室経由でお願いしたが断られ不安だった。 診てくれるだけでもして欲しかった。救急も、なかなか受け入れてもらえないとどこの病院へ行ったら良いのか北見の医療に不安がある。
男性	70代	整形外科 放射線科	特になし オホーツク圏の中核病院として一層のご活躍を願う。
女性	40代	精神科	もっと最初の受診がしやすくなればいいなと思います
女性	50代	精神科	駐車場の混雑で老人を連れてきても、遠くに止めて歩かなければならず、苦心している

令和6年度外来満足度調査 《患者さんからの声》

女性	40代	精神科	外科など混んでいる時、イスが足りないです
男性 女性	70代	精神神経科	夫婦で障害者なので、車イス駐車場が使えない事が多い事が不便です。（夫婦でお世話になってます）
女性	20代	精神神経科	おそい
女性	50代	精神神経科	各科領域はあるのはわかりますが、疼痛主訴で検査したような場合、自科の内容ではない結果の時に、次の段階何をしたら良いか専門的アドバイスなく終了されてしまうところ。連携なく、「うちではない」の1点。もしくは経過観察のみ。（婦人科では何年も経過観察し、医師変更になったとたん開腹手術となった）
	60代	精神神経科	今日は待ち時間少なかったが、いつもは1h程待たせる。やればできるのかも。医師はへりくだりすぎて逆に不愉快。通院ではさほど感じないが、入院すると医師やNsの質がわかる。ガッカリすることが多かった。（他科だが）
女性	80代	内科	通院に対しては満足しております。
男性	30代	内科	セカンドピニオンは推奨しているのに、新規だととてもお金がかかる。料金がなければ利用したい人はたくさんいる。そして、事務の方達が不親切。何度言っても変わらない。
女性	50代	内科 眼科	入院前に何回も病院に来させないでほしい。診断書代、他の病院に比べて高い。
男性	60代	内科 歯科口腔外科	医師の移動が多すぎる
女性	70代	内科 循環器内科 整形外科 歯科口腔外科	医師間の連携が非常に悪い。医師不足が深刻である。
男性	50代	内科 皮膚科	今日は進むのが遅かった（内科） アンケート実施の効果あり。
男性	30代	脳外科 眼科	患者さんが多いので待ち時間が長い。その分自動支払機なのは良いと思います。年配者に対する対応が丁寧で良いと思います。

令和6年度外来満足度調査 《患者さんからの声》

女性	50代	脳神経外科	いつも本当に助かっております。設備も整っており、先生、看護師様、事務の方々に親切にして頂き通院が快適です。心より感謝申し上げます。今後ともお世話になります。
女性	90代以上	脳神経外科	解らないときに聞きに行っても、すごく嫌な顔されることがある。忙しい事はわかりますが、無理なら聞いてくれる窓口が欲しい。受付しにくい。言いにくい。言葉使い気になります。目上の相手に上から物を言うのは…特に受付にいる事務の方。待ち時間、やや不快です。
女性	60代	泌尿器科	入院の時間が心配です。タバコが吸えないことに困ります。
男性	70代	泌尿器科	どんどん便利・安心に進化しています。ありがとうございます。
女性	70代	泌尿器科 消化器内科	タオル類が固いのでもう少し柔らかい方が良いのと、消毒の臭いが気になりました。
女性	70代	皮膚科	月1で日赤利用。 医師・看護師・技師の対応は素晴らしい。やさしく・いたわりの言動であり、とても好感もてる。 一方、外来受付の職員で（HN器科）物言いが、声高で、威圧的、上から目線の人があり、不愉快になった。
女性	70代	泌尿器科	受付事務の方、ほとんどはとても対応が良いのですが、泌尿器科と1階の一部事務の方女性でとても対応が悪い 発言も意地が悪いです。ずっと前からです。
男性	30代	消化器内科	入院時に看護師が言われたことしかせず、患者に寄り添った質問や対応をしてくれない。プライバシーに触れて傷つける薬剤師がいる。
男性	70代	外科	場所が分かりにくいです。目立つように案内表示して欲しいです
男性	50代	循環器内科	大きな声で患者さんをフルネームで呼び出す、あるいは探し回る、声がけするのは如何なものかと思えます。耳の遠い患者さんが居るのはわかりますが、そうで無い患者さんは非常に困っていると思います。
女性	60代	整形外科	現在かかっている科の他にかけたいが紹介状がなければできないのか？ できたら日赤にかかっているのだから今の科から新たに予約できるようにして欲しい
女性	50代	内科	内科待合室の診察番号のモニターが一つしか無い為、少し離れた椅子に座ると画面が見えない。

令和6年度外来満足度調査 《患者さんからの声》

男性	50代	外科	呼吸器外科は、診察中の番号のみの表示で次の診察番号が出て来ないのは不思議です。他の科は出てるのでタイミングが分かるので合わせて欲しいです。
----	-----	----	---