

## 令和2年度 道立北見病院利用者満足度調査結果

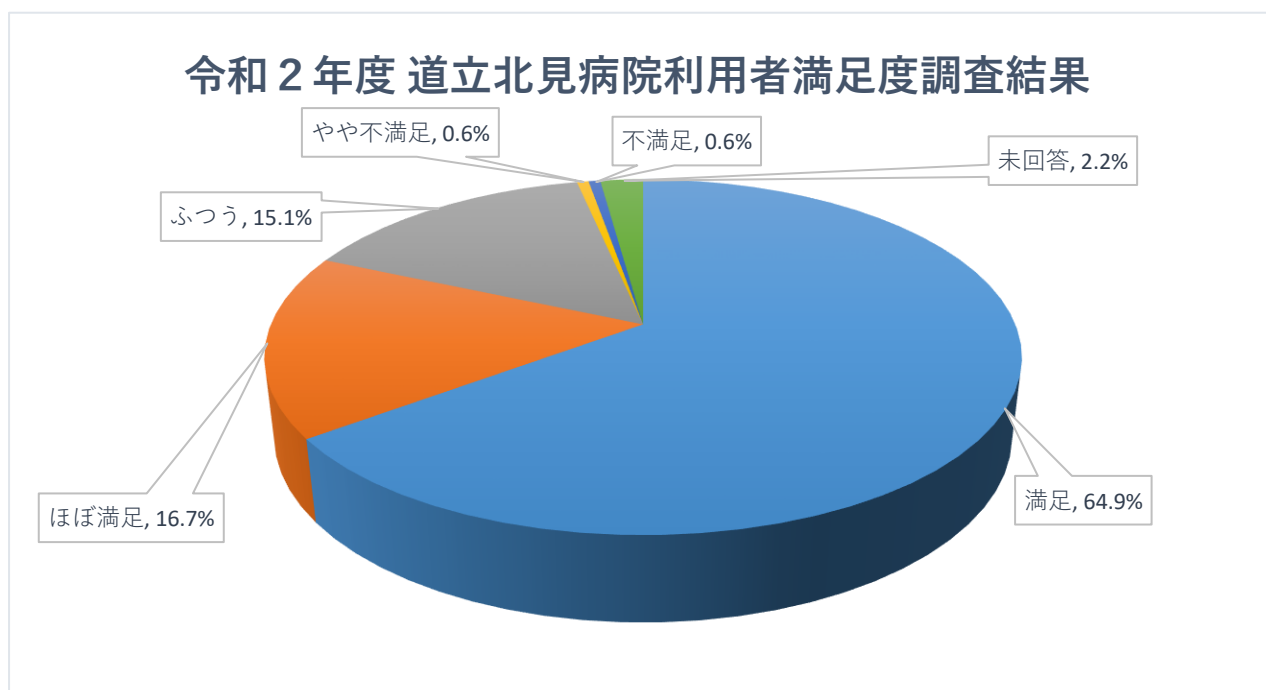
1 調査日時：令和3年3月19日（金）9：00～15：30

2 対象：調査に同意を得た外来患者 42名

3 アンケート集計結果

(単位：人)

設 問	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満足	不満足	未回答	計
① 受付・会計の事務職員の対応は親切ですか	31	6	5	0	0	0	42
② 医師の対応は親切ですか	32	5	3	1	1	0	42
③ 医師に相談や質問がしやすいですか	27	5	8	1	1	0	42
④ 医師の説明はわかりやすいですか	25	8	8	0	1	0	42
⑤ 看護師の対応は親切ですか	32	6	4	0	0	0	42
⑥ 看護師に相談や質問がしやすいですか	30	6	5	0	0	1	42
⑦ 看護師の説明はわかりやすいですか	30	5	6	1	0	0	42
⑧ 診療が遅れる場合アナウンスや掲示がありますか	18	9	12	0	0	3	42
⑨ プライバシーに配慮されていますか	24	8	8	0	0	2	42
⑩ リフト室の放射線技士の対応は親切ですか	25	9	6	0	0	2	42
⑪ 心電図室やI-室の検査技士の対応は親切ですか	26	8	6	0	0	2	42
⑫ 院内の清掃は行き届いていますか	27	9	5	0	0	1	42
合 計	327 64.9%	84 16.7%	76 15.1%	3 0.6%	3 0.6%	11 2.2%	504 100.0%



#### 4 意見・改善案

- ・全てに満足しています
- ・看護師さんなどに相談する機会がない
- ・コロナで大変だと思いますが頑張ってください
- ・設問⑩器具が口にあたって少し痛かった。部屋が狭いからかな。
- ・診察前に血圧を測るときの状況改善されると測りやすい。（混雑時、順番次に誰か分かりづらい）
- ・看護師で甘ったるい話し方をする方がいるけど年寄りには好まれるかもしれないが、その話し方に疑問を持っている（不快感）人もいると思う。改善を望みます。