

5 管理の目標の達成状況に関する事項

(1)医療の提供

達成目標及び業績指標	指 標 値		当該年度実績
	基準	当該年度	
		R5年度	
病床利用率 [64.2%以上]	45.4 %	64.2 %	52.5 %
1日平均入院患者数 [45.0人]	31.8 人	45.0 人	40.8 人
1日平均外来患者数 [69.1人]	64.2 人	69.1 人	81.7 人
手術件数 [200件]	234 件	200 件	630 件

(2)利用者満足度の向上

達成目標及び業績指標	指 標 値		当該年度実績
	基準	当該年度	
		R5年度	
現行水準(基準年以上) [84.0%]	84.0 %	84.0 %	入院 90.1 %
			外来 81.8 %
			透析 86.3 %

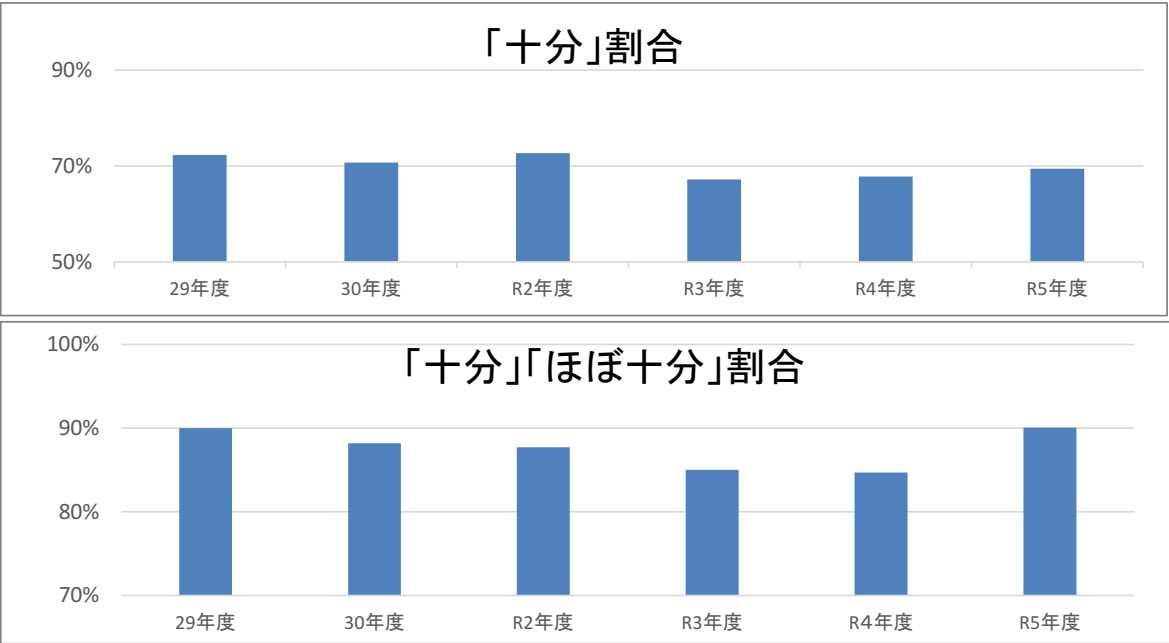
患者満足度調査結果

令和5年度 「退院時アンケート」 集計結果

1. 回答

741名

設 問	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分	該当なし	回答数
①病室の室温や明るさ、静かさに配慮されていますか	485	165	67	8	3	0	728
②病室、トイレ等院内の清掃は行き届いていますか	549	139	41	2	0	1	731
③プライバシーが守られるよう配慮されていますか	449	168	91	12	2	4	722
④寝具は快適でしたか	411	170	115	14	9	4	719
⑤食事の味、温かさ等はいかがでしたか	341	189	131	21	8	9	690
⑥医師の説明はわかりやすいですか	525	142	40	1	2	13	710
⑦医師の対応は親切ですか	555	121	38	2	1	12	717
⑧看護師の説明はわかりやすいですか	565	123	40	0	0	2	728
⑨看護師の対応は親切ですか	576	111	37	0	1	2	725
⑩薬剤師の説明はわかりやすいですか	507	120	53	1	1	25	682
⑪薬剤師の対応は親切ですか	512	121	49	1	0	24	683
⑫レントゲン撮影を行う放射線技師の対応は親切ですか	527	142	52	0	1	4	722
⑬心電図や超音波検査を行う検査技師の対応は親切ですか	490	140	51	1	1	29	683
⑭リハビリ科職員の対応は親切ですか	288	79	21	0	4	175	392
⑮栄養士の対応は親切ですか	428	133	61	3	3	46	628
⑯受付や会計など事務職員の対応は親切ですか	431	164	83	4	0	27	682
⑰清掃員の対応は丁寧ですか	416	167	76	0	1	33	660
総 数	8055	2394	1046	70	37		
割 合	69.4%	20.6%	9.0%	0.6%	0.3%		



2. 評価

道立北見病院は顧客である患者、家族、職員に選ばれる『親切で温かい病院』を目指し、昨年度より顧客満足（CS：customer satisfaction）向上委員会へ改称し、満足度の向上にむけた活動に取り組んでいる。「十分」の評価は微増だが、「十分」「ほぼ十分」を併せると90%を超えており、顧客満足度は改善していると評価する。アンケートの意見より、寝具、食事、騒音などの改善を求める意見が多く、療養環境に対するニーズが年々高まっている。とくに食事と寝具に対するニーズは高く、「ほぼ十分」と回答した方から改善を求める意見が多くある。次年度も頂いたご意見を参考に、丁寧な対応と細やかな配慮を行い、顧客満足につなげていく。

令和5年度 患者満足度調査結果 一外来一

実施期間：令和5年7月24日（月）、25日（火）、26日（水）、27日（木）、28日（金）、31日（月）、8月3日（木）

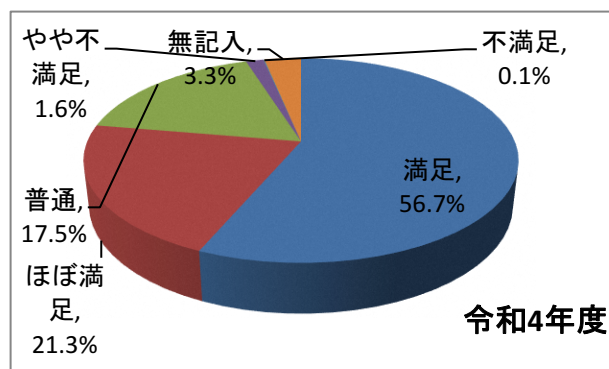
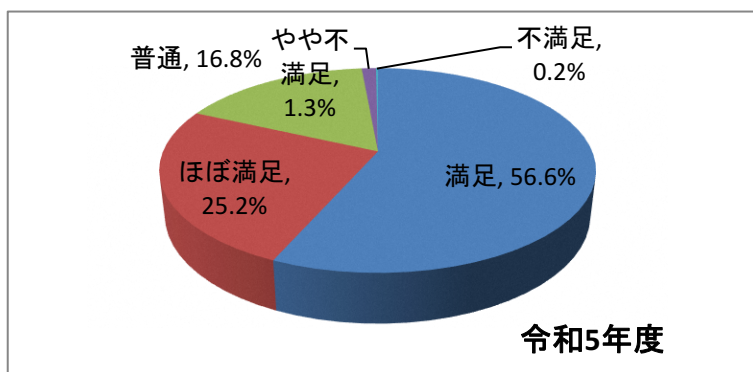
対 象：調査協力に同意をいただいた外来再来患者100名

1. 日別調査数

月日	7/24	7/25	7/26	7/27	7/28	7/31	8/3	合計
調査数	19	21	20	5	12	20	3	100

2. アンケート集計

設問	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満足	不満足	無記入
① 受付・会計の事務職員の対応は親切ですか	59	26	13	0	0	2
② 医師の対応は親切ですか	65	16	13	0	0	6
③ 医師に相談や質問がしやすいですか	51	21	16	3	0	9
④ 医師の説明はわかりやすいですか	50	25	17	1	0	7
⑤ 看護師の対応は親切ですか	61	23	13	0	0	3
⑥ 看護師に相談や質問がしやすいですか	54	26	17	0	0	3
⑦ 看護師の説明はわかりやすいですか	56	26	15	0	0	3
⑧ 診療が遅れる場合、アナウンスや掲示がありますか	31	14	31	7	2	15
⑨ プライバシーに配慮されていますか	43	30	19	2	0	6
⑩ イトゲソ室の放射線技師の対応は親切ですか	51	28	13	0	0	8
⑪ 心電図室やICU室の検査技師の対応は親切ですか	43	26	13	0	0	18
⑫ 院内の清掃は行き届いていると感じられますか	68	20	7	1	0	4
合計	632	281	187	14	2	84



3. ご意見

7/24（月）

- ・質問①「事務職員の対応」：皆さん親切です
- ・質問⑧「待ち時間」：遅れたことがない（「普通」）
- ・質問⑨「プライバシー」：名前が呼ばれる
- ・質問⑪「検査技師の対応」：受けたことなし

7/25（火）

- ・質問①「事務職員の対応」：皆様とても親切だと思います
- ・質問②「医師の対応」：あまり親身になってくれない
- ・質問③「医師への相談、質問」：無愛想です

7/26（水）

- ・質問⑨「プライバシー」：処置室のはじのベッドにいと診察室Drの話が丸聞こえでした

7/28（金）

- ・質問②「医師の対応」：笑顔で迎えてくれた。これ絶対大事です。
- ・質問④「医師の説明」：とてもわかりやすく、来年またねと笑顔で送り出してくれた。

改善を望むこと

- ・3階病棟に入院したときのスタッフの対応が良くないと感じた。採血時何回も刺された。同じことを聞くと「さっきも伝えましたよね」と口調強めに言われた。
- ・認知症の患者の付き添いできました。CT室に入る時に付き添いに確認してもらえると安心です。中に入ってからお守りをピンで留めているか気になり、ノックをしたが応答がなくとても心配でした。CT検査でダメなものとかがわからなくて実際は着替えのときはずしたが認知症だとえ~と思うことをしていることが日常なので、入室時に再度確認のために聞いたり伝えたりしてくれると安心です。
- ・至急の方の対応がいまいちです。
- ・待ち時間が短縮されるといい。
- ・館内の通路が少し寒く感じました。もう少し高くてもいいかも。

4. 傾向と対策

昨年度と比較し、「満足」が4%減り、「ほぼ満足」「普通」「やや不満足」「不満足」が増えた。対策について以下のとおり検討した。

■医師の対応について：

昨年度から「満足」が5.3%上昇した。「無愛想」「あまり親身になってくれない」との意見に対しては、医師に一人一人丁寧な心のこもった対応を行って頂くと共に、全診療科とも外来患者が増えている中で、看護師は医師との橋渡しをする役割を担い、医師に訊けないことを看護師が訊き、説明の補足や解説を行なう他、多職種でそれぞれの強みを発揮しながら連携を図り、外来チーム全体で補足し、支え合う診療を目指していく事を職員間で共有していく。

■プライバシーについて：

昨年度から「満足」が8.3%上昇した。「名前が呼ばれる」とのご意見に対しては、電子カルテ更新時の診療呼び出しシステムの導入により改善を図っていく。
また、「処置室のはじのベッドにしていると診察室Drの話が丸聞こえでした」とのご意見があった。看護師長は、診察時、医師の声が大きくなっていく際には、その都度、声のトーンを落として説明して欲しい事を申し入れていくこと、難聴の方には、診察室のドアを閉めさせて頂く事など、プライバシーが配慮された環境の構築を目指す。

■待ち時間について：

「満足」割合が12%減少している。診察前検査を行う患者の受付時間を30分前に短縮し、診察遅れ時は窓口への掲示、アナウンスによりご説明している他、一人一人に説明している状況がある。今年度は、昨年度と比較し患者数が増加しており、丁寧な説明等最善を尽くすと共に、コロナ5類に引き下がった状況からも、持ち帰りの出来る資料等（例：フレイル予防、肺炎、ワクチン等興味をひく読み物）を置く事の復活も検討し、ストレスの軽減を図っていく。
また、全国病院調査の「患者が病院の待ち時間対策のサービスとして魅力を感じるもの」の5位にカフェスペースがランクインしたことを参照に、当院においても、現在1つだけ復活させた軽食コーナーを、もう一つ復活させる施策についても検討していく。

■検査説明について：

認知症の方の検査があった際には、ご家族に説明する以外、個々の患者さんに応じて、理解して頂けるように、詳しい内容を口頭だけでなく、紙に書いて渡す等の説明方法を看護チームで検討していく。

■室温について：

「館内の通路が少し寒く感じました。」とのご意見があった。通路の室温は中央監視室で調整しており、職員が寒く感じた際は、連絡して調整を依頼しているが、状況に応じ、患者さんに確認し、必要があれば、バスタオルをお貸ししたり、空調の真下から移動するなど、個々に対応していく。

令和5年度 患者満足度 一透析室一

実施期間：令和5年11月14日～11月24日
対 象：調査に同意を得た透析患者16名 回収率75% (4名無回答)
評価点：「十分」5点、「ほぼ十分」4点、「普通」3点、「やや不十分」2点、「不十分」1点

＜個別回答＞

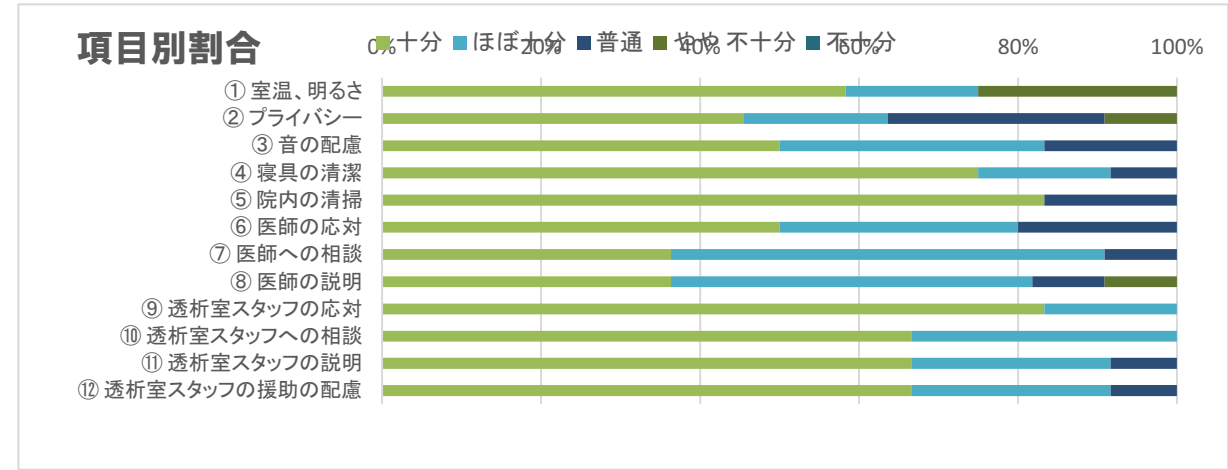
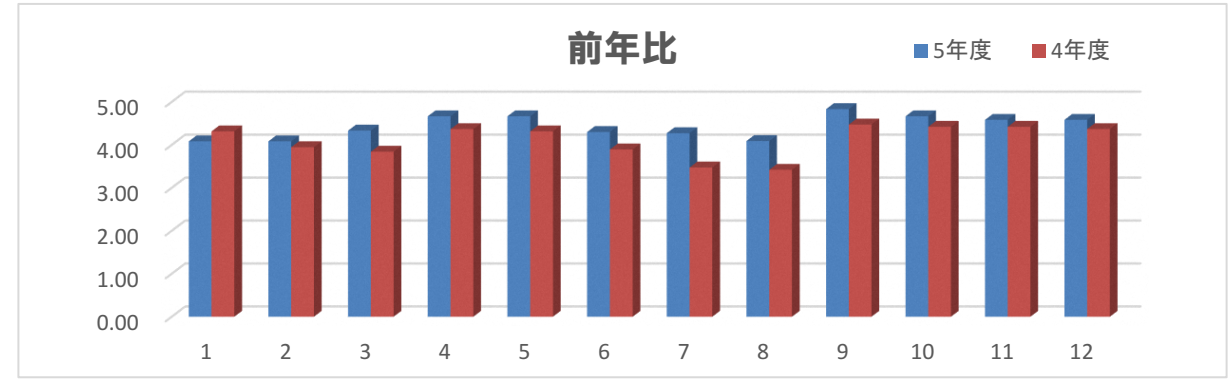
設 問	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	5年度	4年度
① 透析室の室温、明るさ	5	2	5	2	4	5	5	5	5	2	5	4	4.08	4.32
② プライバシーの配慮	5	3	5	4	4	5	5	5	3	2	5	3	4.08	3.95
③ 音への配慮	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4.33	3.84
④ 寝具の清潔	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4.67	4.37
⑤ 院内の清掃	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4.67	4.32
⑥ 医師の応対	5		4	3		5	5	5	4	5	4	3	4.30	3.89
⑦ 医師への相談や質問のしやすさ	5		4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4.27	3.47
⑧ 医師の説明のわかりやすさ	5		3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4.09	3.42
⑨ 透析室スタッフの対応	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.83	4.47
⑩ 透析室スタッフに相談や質問のしやすさ	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4.67	4.42
⑪ 透析室スタッフの説明	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4.58	4.42
⑫ 透析室スタッフの 援助の配慮	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.58	4.37
合計点（60点満点）	60	32	52	41	50	60	60	60	54	48	57	47	53.16	49.26
平均	5	3.6	4.3	3.4	4.5	5	5	5	4.5	4	4.8	3.9	4.43	4.11

向上
低下

※空欄は未回答

＜アンケート集計＞

設 問	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分	
① 室温、明るさ	7	2		3	0	12
② プライバシー	5	2	3	1	0	11
③ 音の配慮	6	4	2	0	0	12
④ 寝具の清潔	9	2	1	0	0	12
⑤ 院内の清掃	10	0	2	0	0	12
⑥ 医師の応対	5	3	2	0	0	10
⑦ 医師への相談	4	6	1	0	0	11
⑧ 医師の説明	4	5	1	1	0	11
⑨ 透析室スタッフの対応	10	2	0	0	0	12
⑩ 透析室スタッフへの相談	8	4	0	0	0	12
⑪ 透析室スタッフの説明	8	3	1	0	0	12
⑫ 透析室スタッフの援助の配慮	8	3	1	0	0	12
	84	36	14	5	0	139



《ご意見》

- スタッフの人員不足は気の毒です。定員が満たないのであれば、患者も巻き込んで道に要求しては？
→現段階では実現困難であることを説明し、安全な看護の提供をします。
- ⑤⑥⑦専門医の常駐が望ましい・・・。
→医師の説明に対し不明な事はなかったか確認し、病状や検査データについて理解できるよう対応します。
- ⑧専門用語が多く解りづらい
→回診後医師の説明に対し不明な事はなかったか確認し、病状や検査データについて理解できるよう対応します。
- Wi-Fiがつかない
→場所により繋がりにくい可能性があるため、不具合が生じた場合、看護師から施設課へ連絡いたします。
- TVのカード 無料にしてください。
→現段階では実現困難であることを説明、無料W I F I の利用を案内します。
- 血液検査実績表の見方がよくわかりません（検査項目の大文字は何の検査ですか？）
→医師の説明後、検査データについて不明な項目について説明いたします。
- ①もう少し室温を上げていただければ
→患者個々に着衣や掛け物の調整を可能な範囲でしていただけるよう説明し、適正な室温となるよう配慮します。

《傾向と対策》

○環境に関する項目 ①～⑤

*療養環境について

①室温、明るさについて「十分」「ほぼ十分」割合が前年度79%から75%へ下降した。室温は季節に合わせて27～28℃に調整しているが「もう少し温度を上げてくれれば」との意見もあり。個々の患者の希望に沿った温度調整は難しく、希望のみで調整すると30℃以上の室温となり、適正な温度管理にならない場合もあるため、2～3時間に1回換気を行っている。患者個々に着衣や掛け物の調整を可能な範囲でしていただけるよう声かけを行う。また、温度が高くなることで目眩や吐き気など体調不良のスタッフも出ており、スタッフにはネッククーラーの着用が許可されていることから自己の体調に合わせ使用することを周知している。

②プライバシーについては、昨年度より向上しているが「やや不十分」が9%いる。透析室はオープンフロアであり、ミーティング時の会話や回診時の会話聞こえる環境となっているため、個々が特定されないようプライバシーに配慮した内容で行う。

④寝具の清潔については、感染リスクを考慮し、週1回寝具用の横シート交換を透析毎に交換し、常に清潔なシートで透析を実施したことで満足度が上昇した。

○職員の接遇に関する項目④～⑥

⑥医師の応対、⑧医師の説明のわかりやすさについては、意見からもあるように専門医の常駐の希望や専門用語での説明でわかりにくさを感じている。回診後医師の説明に対し不明な事はなかったか確認し、病状や検査データについて理解できるよう対応していく。

⑨～⑫透析室スタッフに関する項目については全ての項目で向上した。カンファレンスを適宜行い、情報共有し統一した看護の提供ができたことで満足度が向上したと評価する。

組 織 機 構 図

令和5年4月1日



人 員 配 置 実 績

病院長	1	
呼吸器内科部長兼 感染管理室長	1	
循環器内科部長兼 診療連携室長	1	
麻酔科副部長	1	
第二心臓血管外科部長兼 医療安全推進室長	1	
医師（心臓血管外科）	2	
医師（呼吸器内科）	1	
医師（循環器内科）	1	計9名

事務部（2階）		
事務長	1	
総務課長兼総務係長	1	
総務課主事	2	
パート事務職員	1	

事務部（1階）		
道立病院医事係長	1	
道立北見病院医事課主事	1	
嘱託事務職員	1	
嘱託事務職員（MC）	3	計11名

物流情報管理室		
物流情報管理係長	1	
嘱託事務職員	1	
滅菌係	2	計4名

地域連携室	看護師	2	計2名
-------	-----	---	-----

薬剤部	副部長	1	
薬剤係長		1	
薬剤師		1	計3名

栄養課	管理栄養士	1	計1名
-----	-------	---	-----

放射線課			
放射線課長	1		
CT画像技術係長	1		
診療放射線技師	2		計4名

臨床検査課			
臨床検査課長	1		
生理検査係長	1		
検体検査係長	1		
臨床検査技師	1		計4名

リハビリテーション課			
心大血管疾患理学療法係長 兼呼吸器疾患理学療法係長	1		
理学療法士	2		計3名

一体運営連携推進室室長補佐	1		計1名
---------------	---	--	-----

臨床工学課			
臨床工学課長	1		
臨床工学技士	5		
			計6名

透析室			
透析室看護師長	1		
看護師	4		
			計5名

手術室			
看護係長	2		
看護師	6		
嘱託看護助手	1		計9名

兼務			7名
日赤事務部長 兼 道立事務部長		1	
日赤施設課長 兼 道立施設係長		1	
日赤理学療法課長 兼 道立リハビリ課長		1	
日赤栄養課長 兼 道立栄養課長		1	
日赤滅菌参事 兼 道立滅菌係長		1	
日赤出納係長 兼 道立会計係長		1	
日赤滅菌係技術員 兼 道立滅菌係技術員		1	

看護部			計2名
総看護師長		1	
手術室看護師長兼総看護師長補佐 兼地域連携室副室長		1	

医療安全推進室			計1名
医療安全推進室副室長		1	

外来			
看護師長 兼感染管理室副室長	1		
看護師	3		
パート看護師	2		
パート看護助手	1		計7名

2階病棟			
看護師長	1		
看護係長	1		
看護師	15		
准看護師	1		
看護助手	1		
病棟クーク	1		
			計20名

3階病棟			
看護師長	1		
看護係長	2		
看護師	29		
嘱託看護助手	1		
嘱託病棟クーク	1		
			計34名

研 修 実 績 書

	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	
月・日 曜 日 時 間	10月31日 火 13:30-14:30	11月24日 金 13:30～14:10	11月22日 水 17:15-18:30	11月24日 金 17:15-18:30	12/6-12/26	2月14日 水 13:00-13:30	2月20日 火 13:30-14:15	2月22日 木 13:30-14:15	2月26日 月 13:30-14:15	2月29日 木 13:30-14:15	3月6日 水 13:30-14:00	3月14日 木 13:20-14:00	3月15日 金 17:30-18:40	3/19-21 火・木 13:30-14:00	3月21日 木 15:00-15:30	3月21日 木 17:30-18:30	合計
研修名	看護部 「セカンドレベル」 伝達研修	2階病棟 看護部 「認知症ケア研 修」	看護部 「看護研究発表 会1日目」	看護部 「看護研究発表 会2日目」	感染管理研修 資料によるKYT 「感染の危険を防 ごう」	2階病棟 看護部 「認知症ケア研 修」	看護部 「看護研究発表 会1日目」	看護部 「看護研究発表 会2日目」	看護部 「看護研究発表 会3日目」	看護部 「看護研究発表 会4日目」	看護部 「看護研究発表 会5日目」	看護部 「看護研究発表 会6日目」	看護部 「看護研究発表 会7日目」	看護部 「看護研究発表 会8日目」	看護部 「看護研究発表 会9日目」	看護部 「看護研究発表 会10日目」	
主催	看護部 教育委員会	看護部 2階病棟	看護部 教育委員会	看護部 教育委員会	ICT	看護部 3階病棟	看護部 教育委員会	看護部 認知症ケアチーム	看護部 教育委員会	看護部 教育委員会	看護部 教育委員会	看護部 教育委員会	看護部 教育委員会	看護部 教育委員会	看護部 教育委員会	看護部 2階病棟	
講師	看護部 樽見亜希 安全対策室副委員長					臨床工学課 船谷浩樹 課長					看護部長 金津 奈央	臨床工学課 船谷浩樹 課長	看護部長 金津 奈央	看護部長 金津 奈央	看護部長 金津 奈央	看護部長 金津 奈央	
対象者	看護部長・係長	看護職員	看護職員	看護職員	全職員	看護職員	看護職員	看護職員	看護職員	看護職員	5年度新卒看護師	看護職員	全職員	看護職員	看護部長・係長	看護職員	
参加総数	7	10	32	33	114	9	11	15	8	13	2	6	18	24	7	14	1196
2階	山中あゆみ	小林友美 水谷朱里 舟山美雪 河瀬弥生 佐藤ひとみ 白川純子 中崎ひとみ 山中あゆみ	山中あゆみ 中崎ひとみ 藤田美和子 舟山美雪	高松聖乃 舟山美雪 中崎ひとみ 小林友美 大江悦子 河瀬弥生			山中あゆみ 中崎ひとみ 藤田美和子 大江悦子	山中あゆみ 中崎ひとみ 佐藤ひとみ		白川純子 山中教子			山中あゆみ 藤田美和子 中里和恵		山中あゆみ	山中教子 小林友美 舟山美雪 内田真弓 佐藤ひとみ 中里和恵	
計	1	8	4	7			4	3		2			3		1	7	
3階	幸内光枝		大藤美和 東海林菜摘 服部未来 児玉光 岩原美美 金山祐加 横目奈央子 村上梢菜 黒坂有希恵 高橋実羽 岩井伊子	幸内光枝 大藤美和 菊地理紗 高橋実羽 早坂美咲 岩原美美 安藤ひとみ 東海林菜摘 金山香歌 服部未来 村上梢菜 黒田弘美		村上梢菜 三木聖夫 安藤ひとみ 高橋実羽 安田恭子 宗像かおり	幸内光枝 岩原美美 黒坂有希恵 横目奈央子	幸内光枝 黒田弘美 三木聖夫 横目奈央子	幸内光枝 黒田弘美 西崎望花 三木聖夫 山本直美	幸内光枝 秋間優美 西崎望花 三木聖夫 山本直美	服部未来 菊地理紗	幸内光枝 安藤ひとみ 東海林菜摘 金山祐加 青木朋子 金山香歌	幸内光枝 安藤ひとみ 児玉光 山本直美 金山祐加	幸内光枝 大藤美和 外間優美 岩原美美 服部未来 及川りょう 金山祐加 村井風花 児玉光 安田恭子 菊地理紗	幸内光枝 安藤ひとみ	幸内光枝 村井風花 横坂真子	
計	1		11	12	6	4	4	3		5	2	6	5	11	2	3	
透析室	西内今日子		西内今日子	西内今日子 菅原美里 水本ゆかり			西川真子	西内今日子	内田真弓	水本ゆかり 菅原美里 西内今日子			西内今日子 横目奈央子		西内今日子		
計	1		1	3			1	1	1	3			2	1	1		
手術室	岡崎千尋 龍田彩子	金津奈央 藤元彩香	岡崎千尋 龍田彩子 金津奈央 切越理羅 中野綾子 藤元彩香 中田貴子 中田貴子	岡崎千尋 龍田彩子 藤元彩香 阿部美咲 切越理羅 切越理羅 中田貴子 中野綾子 成澤朋花		切越理羅 中田貴子 佐藤美那	岡崎千尋	岡崎千尋 金津奈央 藤元彩香 切越理羅	藤元彩香	中田貴子			金津奈央 中野綾子	岡崎千尋 龍田彩子 阿部美咲 藤元彩香 佐藤美那 中野綾子 成澤朋花 中田貴子 金津奈央	金津奈央	金津奈央	
計	2	2	8	8	3	1	4	1	1	1			2	9	1	1	
外来	柏智恵子		柏智恵子 大矢ともえ 玉置桂子 伊藤真実 目黒彩 金子めぐみ	柏智恵子			柏智恵子 目黒彩	柏智恵子 伊藤真実	大矢ともえ			柏智恵子	柏智恵子 大矢ともえ	柏智恵子	柏智恵子 伊藤真実		
計	1		6	1			2	2	1	1		1	2	1	1	2	
看護管理	福田尚子		福田尚子 樽見亜希	福田尚子 樽見亜希		福田尚子	福田尚子	福田尚子	福田尚子			福田尚子	樽見亜希	福田尚子	福田尚子		
計	1		2	2		1	1	1	1			1	1	1	1		
放射線																	
検査																	
薬剤部													寺坂大輔				
臨床工学																	
リハ																	
医局													安田尚美				
栄養													西田尚弘				
総務課 医事課																	
地域連携													河野美由紀				
小計													4				