

患者満足度調査の結果（外来）

青森労災病院

はじめに

■ベンチマークについて

各項目における「ベンチマーク」とは、当該調査の受託会社が保有する当機構以外の複数病院のデータで、病床規模（500床以上、499～350床、349床以下）に応じて区分し、集計されたものです。
貴院の「ベンチマーク」比較の対象となる病床規模区分は右記のとおりです。
なお、病床規模区分は、稼働病床数における区分となっております。

■満足度について

各項目における「満足度」とは、「満足」及び「やや満足」の計の構成比です。

■分散図について

「6. 分散図」は縦軸を満足度（偏差値）、横軸を相関係数（偏差値）として設問ごとに表示したグラフです。
グラフは4項目に分類され、右下に位置する「満足度が標準以下だが、総合満足度への影響が高い項目」が改善の優先順位が最も高い項目です。

調査日 1日目 令和5年9月13日
2日目

有効票数	348
総回収率	87.5%
配布率	82.9%

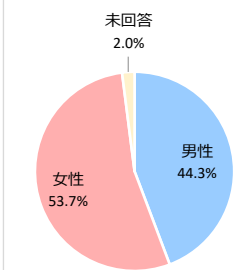
ベンチマークに係る病床規模区分

病床規模	病院数	該当
500床以上	12	
499～350床	23	
349床以下	12	○

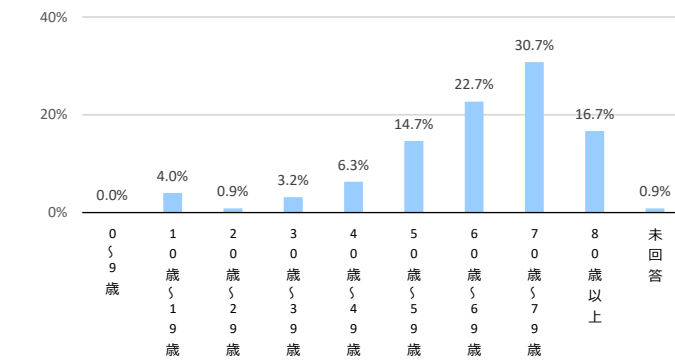
稼働病床数	252
-------	-----

1. 属性

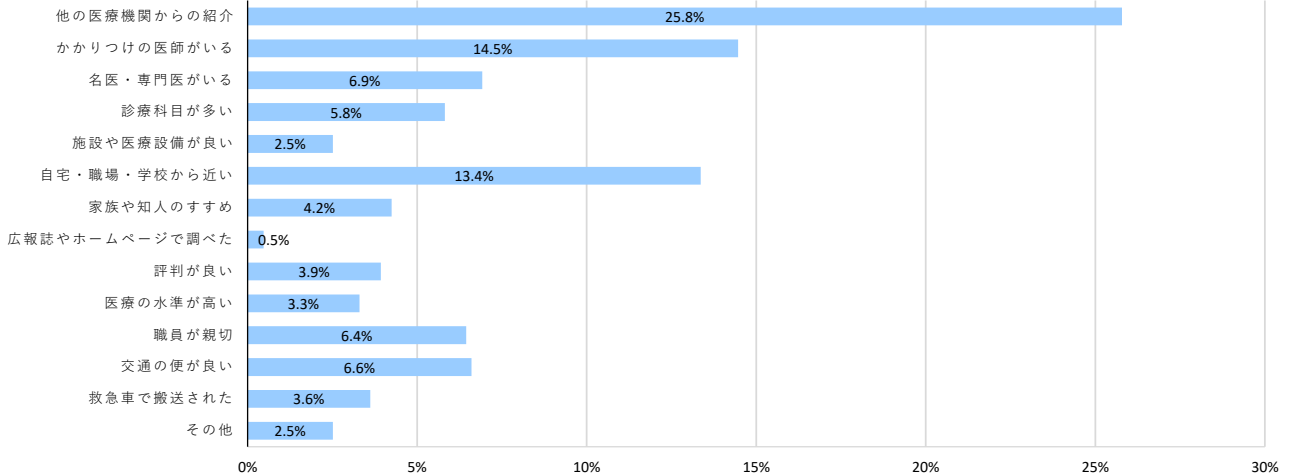
性別



年齢



2. 当院の選択理由



3. 総合満足度

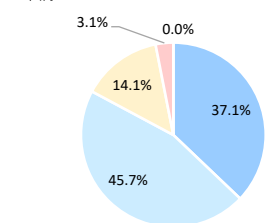
当院について総合的にはどう思われますか

有効回答数	291
当施設の満足度	82.8%
29施設の満足度	80.1%
全施設の満足度	80.2%
ベンチマーク満足度	82.3%

前年比較

R4年度	R5年度	差分
81.7%	82.8%	1.1%

■満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■やや不満 ■不満

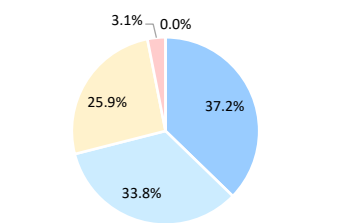


4. 紹介・推薦意向

当院を親しい方にすすめようと思いますか

有効回答数	290
当施設の満足度	71.0%
29施設の満足度	73.2%
全施設の満足度	73.2%
ベンチマーク満足度	74.1%

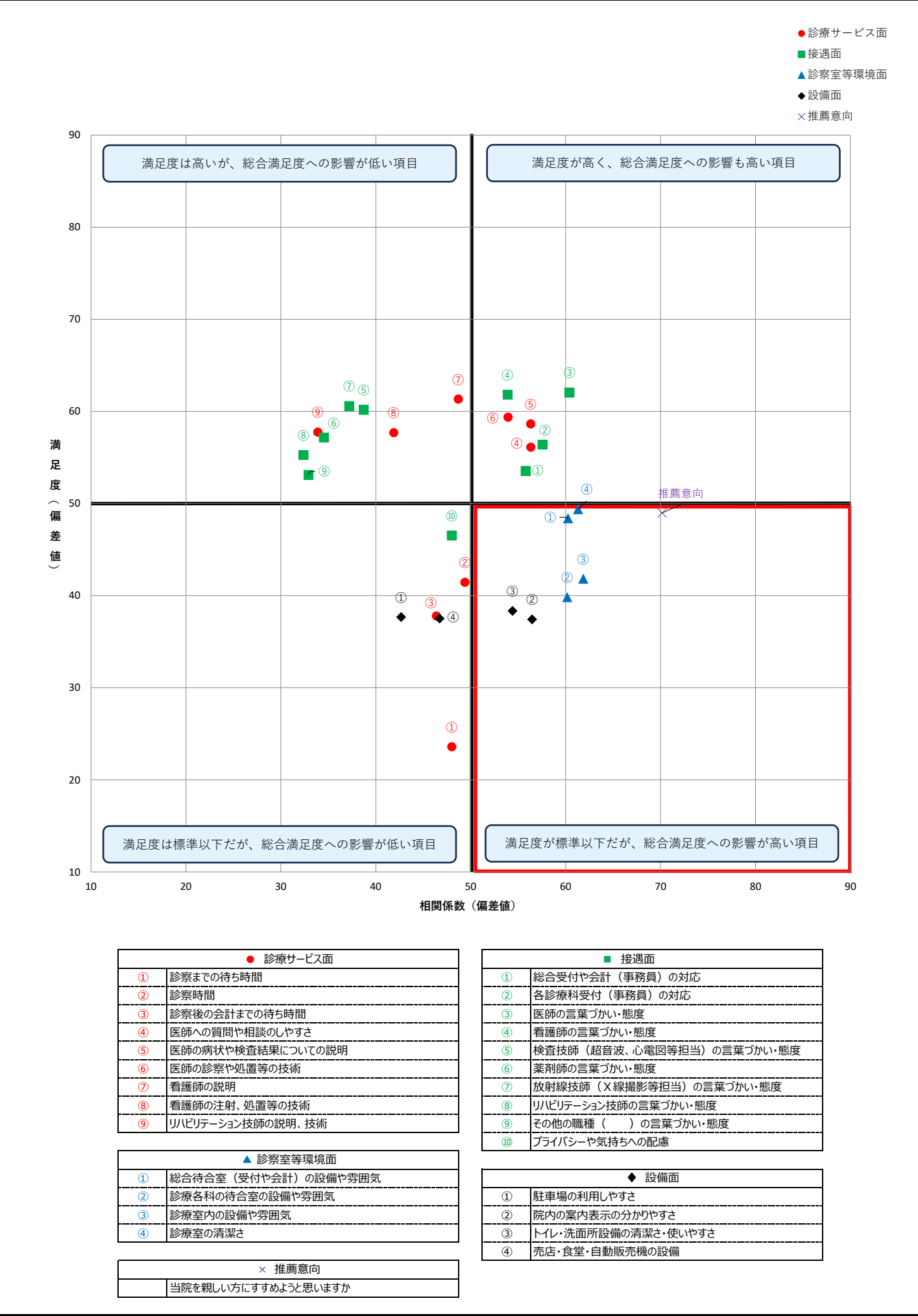
■すすめる ■まあすすめる ■どちらでもない ■あまりすすめない ■すすめない



5. 個別項目の満足度

						R 5 年度		ベンチマーク比較		前年比較	
						有効 回答数	満足度 (%)	満足度 (%)	差分 (%)	満足度 (%)	差分 (%)
1 診療サービス面											
①診察までの待ち時間	20.5%26.3%25.7%20.5%7.0%					342	46.8	69.6	-22.8	45.8	1.0
②診察時間	34.0%29.8%26.7%7.4%2.1%					285	63.9	61.6	2.3	66.2	-2.3
③診察後の会計までの待ち時間	31.5%28.8%29.4%8.7%1.5%					333	60.4	46.2	14.2	49.8	10.6
④医師への質問や相談のしやすさ	50.3%27.6%17.3%4.2%0.6%					330	77.9	81.1	-3.2	83.1	-5.2
⑤医師の病状や検査結果についての説明	50.7%29.6%15.8%3.6%0.3%					335	80.3	86.9	-6.6	83.1	-2.8
⑥医師の診察や処置等の技術	49.5%31.5%16.2%2.8%0.0%					321	81.0	79.4	1.6	81.7	-0.7
⑦看護師の説明	50.2%32.7%14.7%2.4%0.0%					327	82.9	80.9	2.0	84.8	-1.9
⑧看護師の注射、処置等の技術	44.9%34.5%15.9%3.7%1.0%					296	79.4	82.4	-3.0	81.8	-2.4
⑨リハビリテーション技師の説明、技術	48.9%30.6%19.4%1.1%0.0%					180	79.4	75.2	4.2	79.3	0.1
診療サービス面全般について	36.3%42.3%17.1%4.3%0.0%					281	78.6			77.6	1.0
2 接遇面											
①総合受付や会計（事務員）の対応	44.4%31.0%21.9%2.7%-0.0%					297	75.4	83.7	-8.3	79.6	-4.2
②各診療科受付（事務員）の対応	46.1%32.1%21.2%0.7%-0.0%					293	78.2	85.8	-7.6	81.1	-2.9
③医師の言葉づかい・態度	54.0%29.5%14.8%1.0%-0.7%					298	83.6	88.4	-4.8	87.7	-4.1
④看護師の言葉づかい・態度	51.7%31.6%13.9%2.4%-0.3%					294	83.3	87.7	-4.4	85.4	-2.1
⑤検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度	52.0%29.8%17.9%0.4%-0.0%					252	81.7	84.5	-2.8	85.1	-3.4
⑥薬剤師の言葉づかい・態度	55.9%23.0%20.5%0.6%-0.0%					161	78.9			78.5	0.4
⑦放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度	54.0%28.1%17.0%0.9%-0.0%					224	82.1	84.5	-2.4	81.7	0.4
⑧リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	58.6%18.5%22.3%0.6%-0.0%					157	77.1	76.7	0.4	80.4	-3.3
⑨その他の職種の言葉づかい・態度	47.7%27.3%24.2%0.0%-0.8%					128	75.0			69.2	5.8
⑩プライバシーや気持ちへの配慮	37.8%30.9%27.2%4.1%-0.0%					246	68.7	69.6	-0.9	70.7	-2.0
接遇面全般について	43.9%36.9%16.8%2.0%-0.4%					244	80.7			83.2	-2.5
3 診察室等環境面											
①総合待合室（受付や会計）の設備や雰囲気	32.6%37.8%28.1%1.4%0.0%					288	70.5	76.6	-6.1	65.2	5.3
②診療各科の待合室の設備や雰囲気	28.0%34.3%33.9%2.8%0.0%					289	62.3	76.6	-14.3	62.0	0.3
③診療室内の設備や雰囲気	32.3%31.9%32.6%2.5%0.7%					285	64.2			65.1	-0.9
④診療室の清潔さ	36.6%34.8%25.1%3.5%0.0%					287	71.4	71.5	-0.1	72.8	-1.4
病室環境面等全般について	34.0%33.2%30.0%2.4%0.4%					250	67.2			68.5	-1.3
4 設備面											
①駐車場の利用しやすさ	24.8%35.4%28.0%11.0%0.8%					254	60.2			58.3	1.9
②院内の案内表示の分かりやすさ	27.7%32.3%33.3%5.6%1.1%					285	60.0	68.1	-8.1	64.5	-4.5
③トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	27.9%33.0%29.3%7.1%2.7%					294	60.9	74.2	-13.3	65.6	-4.7
④売店・食堂・自動販売機の設備	27.9%32.2%31.8%5.8%2.3%					258	60.1			63.2	-3.1
設備面全般について	26.9%37.7%30.0%5.4%0.0%					260	64.6			63.4	1.2

6. 分散図



患者満足度調査の結果（入院）

青森労災病院

調査日 令和5年9月10日～9月25日

はじめに

■ベンチマークについて

各項目における「ベンチマーク」とは、当該調査の受託会社が保有する当機構以外の複数病院のデータで、病床規模（500床以上、499～350床、349床以下）に応じて区分し、集計されたものです。
貴院の「ベンチマーク」比較の対象となる病床規模区分は右記のとおりです。
なお、病床規模区分は、稼働病床数における区分となっております。

■満足度について

各項目における「満足度」とは、「満足」及び「やや満足」の計の構成比です。

■分散図について

「6. 分散図」は縦軸を満足度（偏差値）、横軸を相関係数（偏差値）として設問ごとに表示したグラフです。
グラフは4項目に分類され、右下に位置する「満足度が標準以下だが、総合満足度への影響が高い項目」が改善の優先順位が最も高い項目です。

有効票数	143
総回収率	93.5%
配布率	52.9%

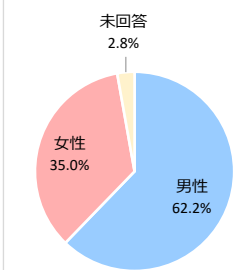
ベンチマークに係る病床規模区分

病床規模	病院数	該当
500床以上	12	
499～350床	23	
349床以下	12	○

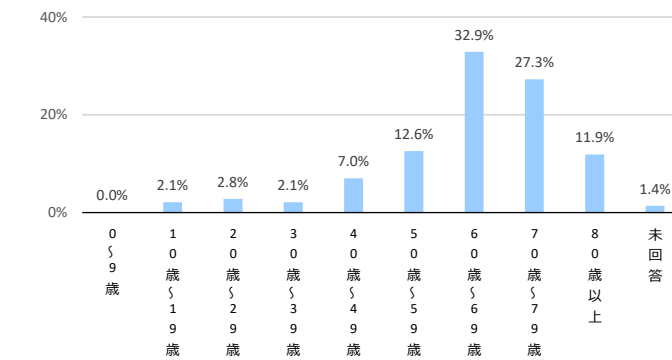
稼働病床数	252
-------	-----

1. 属性

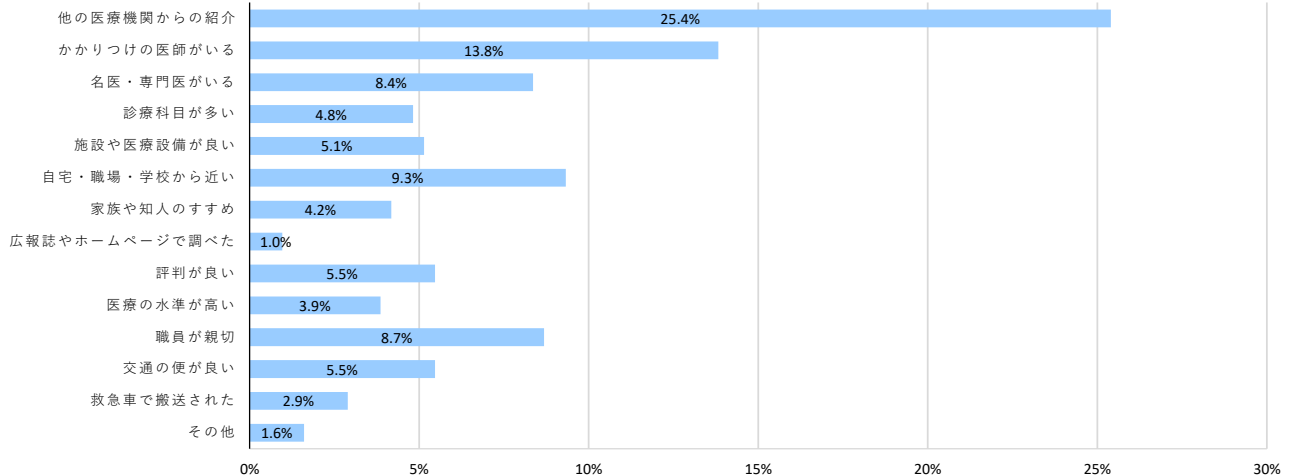
性別



年齢



2. 当院の選択理由



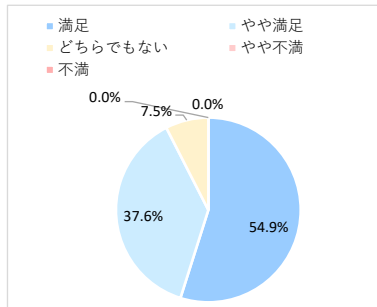
3. 総合満足度

当院について総合的にはどう思われますか

有効回答数	133
当施設の満足度	92.5%
29施設の満足度	92.3%
全施設の満足度	92.1%
ベンチマーク満足度	92.8%

前年比較

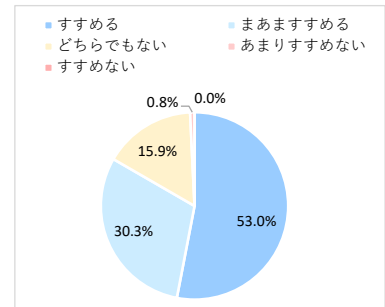
R4年度	R5年度	差分
93.1%	92.5%	-0.6%



4. 紹介・推薦意向

当院を親しい方にすすめようと思いますか

有効回答数	132
当施設の満足度	83.3%
29施設の満足度	86.8%
全施設の満足度	86.7%
ベンチマーク満足度	88.1%



5. 個別項目の満足度

		R5年度		ベンチマーク比較		前年比較	
		有効 回答数	満足度 (%)	満足度 (%)	差分 (%)	満足度 (%)	差分 (%)
1 診療面							
①医師への質問や相談のしやすさ	64.3% 22.4% 2.1% 0.7%	143	86.7	92.1	-5.4	94.6	-7.9
②医師の病状や検査結果についての説明	68.1% 17.0% 2.8% 0.0%	141	85.1	94.0	-8.9	91.9	-6.8
③医師の診察や処置等の技術	72.5% 16.7% 1.4% 0.0%	138	89.1	95.3	-6.2	95.8	-6.7
④看護師の説明	65.5% 25.2% 0.0% 0.0%	139	90.6	88.0	2.6	93.2	-2.6
⑤看護師の点滴、処置介助の技術	62.3% 27.7% 0.8% 0.0%	130	90.0	82.8	7.2	92.5	-2.5
⑥薬剤師の説明	67.1% 19.7% 1.3% 0.0%	76	86.8	90.3	-3.5	89.1	-2.3
⑦リハビリテーション技師の説明、技術	79.7% 5.1% 3.4% 0.0%	59	84.7	88.4	-3.7	93.8	-9.1
⑧医師や看護師、その他の医療スタッフの連携	53.9% 34.4% 1.6% 0.0%	128	88.3	83.1	5.2	94.4	-6.1
診療面全般について	62.1% 29.0% 0.8% 0.0%	124	91.1			94.5	-3.4
2 接遇面							
①医師の言葉づかい・態度	72.4% 17.9% 1.5% 0.0%	134	90.3	94.8	-4.5	98.6	-8.3
②看護師の言葉づかい・態度	67.6% 23.5% 1.5% 0.0%	136	91.2	93.2	-2.0	93.9	-2.7
③検査技師の言葉づかい・態度	76.3% 18.6% 0.0% 0.0%	118	94.9	90.6	4.3	94.0	0.9
④薬剤師の言葉づかい・態度	78.7% 12.0% 0.0% 0.0%	75	90.7	91.8	-1.1	89.5	1.2
⑤放射線技師の言葉づかい・態度	75.0% 15.7% 0.9% 0.0%	108	90.7	90.1	0.6	94.9	-4.2
⑥リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	80.7% 10.5% 0.0% 0.0%	57	91.2	89.8	1.4	95.2	-4.0
⑦事務職員の言葉づかい・態度	55.3% 30.1% 2.4% 0.8%	123	85.4	84.2	1.2	90.1	-4.7
⑧栄養士の言葉づかい・態度	65.4% 23.1% 0.0% 0.0%	52	88.5			80.6	7.9
⑨その他の職種の言葉づかい・態度	55.8% 28.8% 0.0% 1.9%	52	84.6			84.6	0.0
⑩プライバシーや気持ちへの配慮	56.7% 26.7% 0.8% 1.7%	120	83.3	84.1	-0.8	84.9	-1.6
接遇面全般について	59.3% 30.1% 0.0% 0.0%	113	89.4			92.2	-2.8
3 病院環境面等							
①病室の居心地（清潔さ・広さなど）	51.5% 33.6% 2.2% 0.0%	134	85.1	78.4	6.7	90.3	-5.2
②ベッド、寝具、ベッド周りの整備	46.3% 32.8% 6.7% 0.0%	134	79.1	84.5	-5.4	85.9	-6.8
③食事の内容	28.2% 37.4% 8.4% 2.3%	131	65.6	70.4	-4.8	75.7	-10.1
④食事時間や起床・消灯時間	47.0% 31.1% 4.5% 0.0%	132	78.0	83.9	-5.9	79.9	-1.9
⑤病室におけるプライバシーの配慮	43.3% 33.1% 2.4% 0.8%	127	76.4			79.0	-2.6
病室環境面等全般について	39.2% 45.0% 2.5% 0.0%	120	84.2			86.8	-2.6
4 院内設備面							
①院内の案内表示の分かりやすさ	48.8% 32.6% 2.3% 0.0%	129	81.4			81.2	0.2
②トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	48.5% 31.1% 6.8% 0.0%	132	79.5	79.0	0.5	84.6	-5.1
③浴室・シャワー室の清潔さ・使いやすさ	31.5% 38.7% 6.3% 0.9%	111	70.3	79.0	-8.7	76.4	-6.1
④売店・食堂・自動販売機の設備	45.5% 27.3% 4.1% 0.8%	121	72.7			78.6	-5.9
院内設備面全般について	40.8% 35.0% 5.8% 0.0%	120	75.8			83.6	-7.8

6. 分散図

