

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7年9月11日

2日目

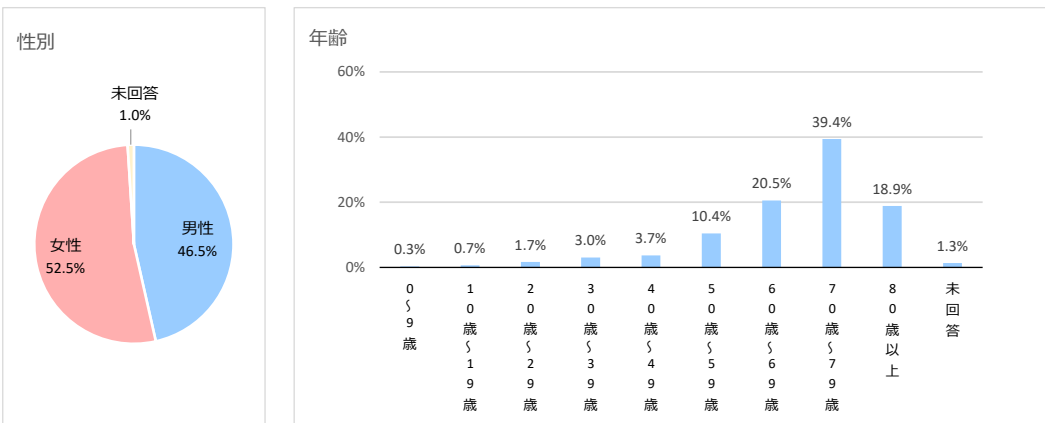
有効票数	297
総回収率	82.8%
配布率	88.2%

ベンチマークに係る病床規模区分

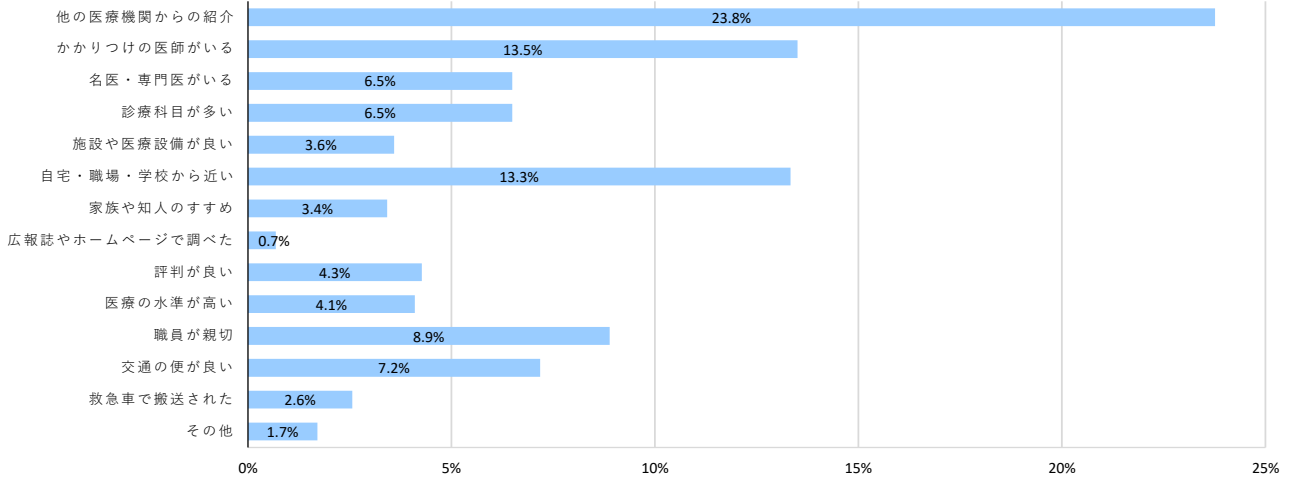
病床規模	病院数	該当
500床以上	12	
499～350床	23	
349床以下	12	○

稼働病床数	248
-------	-----

1. 属性



2. 当院の選択理由



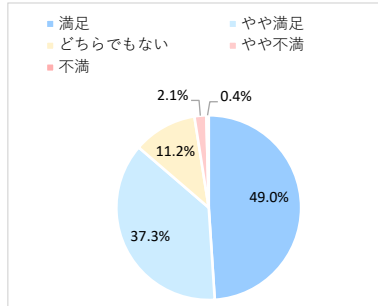
3. 総合満足度

当院について総合的にはどう思われますか

有効回答数	241
当施設の満足度	86.3%
27施設の満足度	81.2%
全施設の満足度	81.4%
ベンチマーク満足度	82.3%

前年比較

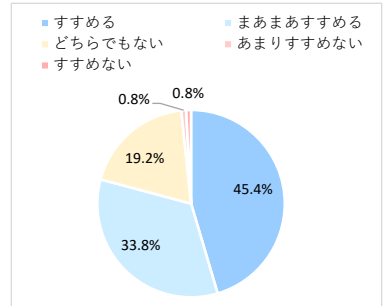
R6年度	R7年度	差分
81.1%	86.3%	5.2%



4. 紹介・推薦意向

当院を親しい方にすすめようと思いませんか

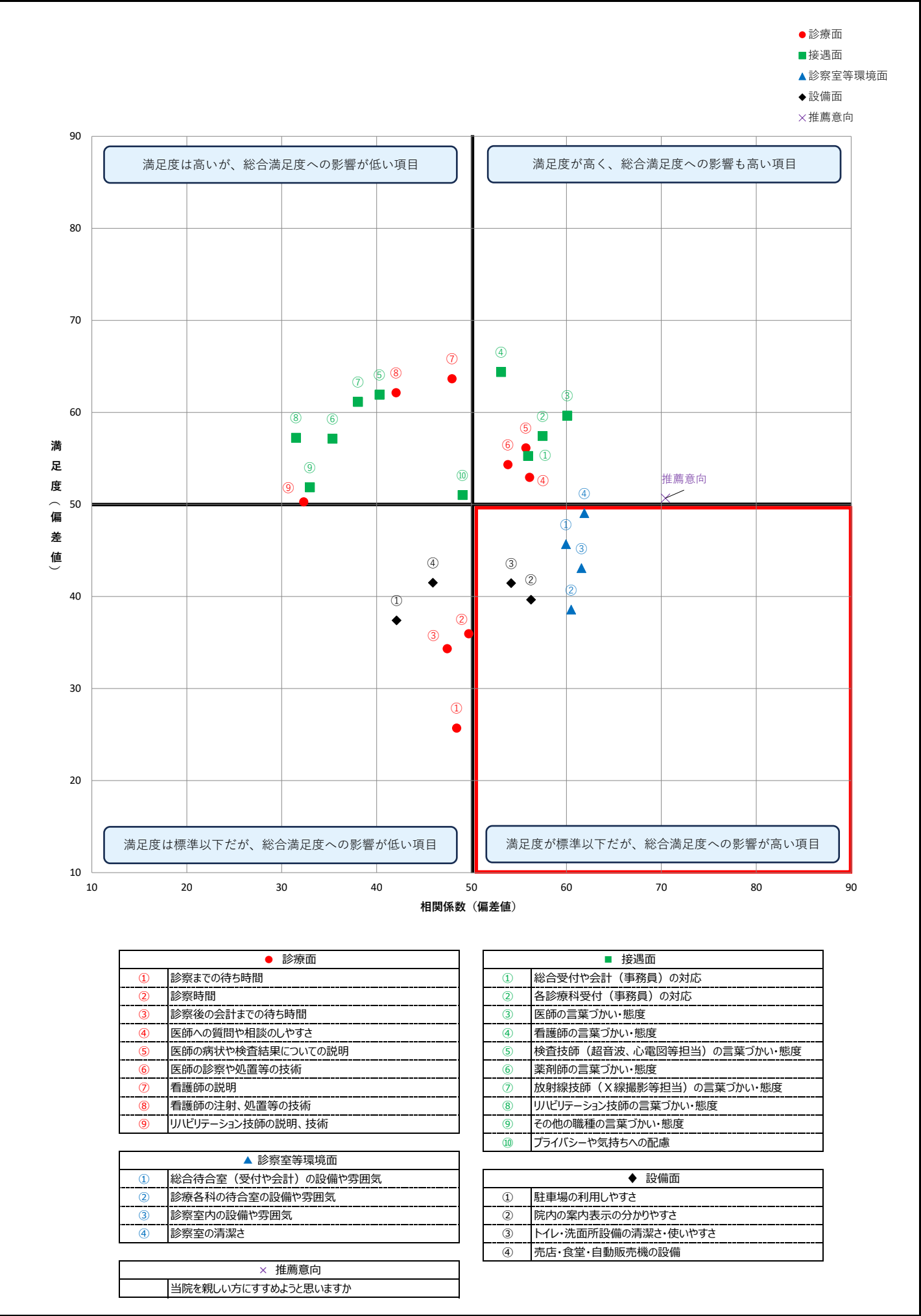
有効回答数	240
当施設の満足度	79.2%
27施設の満足度	73.9%
全施設の満足度	74.0%
ベンチマーク満足度	74.1%



5. 個別項目の満足度

		R7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診察までの待ち時間		291	57.7	69.6	-11.9	47.1	10.6
②診察時間		242	66.5	61.6	4.9	60.8	5.8
③診察後の会計までの待ち時間		284	65.1	46.2	18.9	57.0	8.2
④医師への質問や相談のしやすさ		286	81.1	81.1	0.0	79.7	1.5
⑤医師の病状や検査結果についての説明		279	83.9	86.9	-3.0	82.5	1.4
⑥医師の診察や処置等の技術		277	82.3	79.4	2.9	78.1	4.2
⑦看護師の説明		279	90.3	80.9	9.4	80.8	9.5
⑧看護師の注射、処置等の技術		246	89.0	82.4	6.6	78.5	10.5
⑨リハビリテーション技師の説明、技術		137	78.8	75.2	3.6	78.1	0.7
診療面全般について		235	84.3			83.5	0.8
2 接遇面							
①総合受付や会計（事務員）の対応		237	83.1	83.7	-0.6	77.1	6.0
②各診療科受付（事務員）の対応		233	85.0	85.8	-0.8	78.3	6.7
③医師の言葉づかい・態度		244	86.9	88.4	-1.5	83.4	3.5
④看護師の言葉づかい・態度		243	90.9	87.7	3.2	84.5	6.5
⑤検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度		206	88.8	84.5	4.3	82.4	6.4
⑥薬剤師の言葉づかい・態度		144	84.7			76.0	8.7
⑦放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度		186	88.2	84.5	3.7	78.3	9.9
⑧リハビリテーション技師の言葉づかい・態度		112	84.8	76.7	8.1	79.5	5.4
⑨その他の職種の言葉づかい・態度		106	80.2			66.1	14.1
⑩プライバシーや気持ちへの配慮		190	79.5	69.6	9.9	67.0	12.5
接遇面全般について		196	84.7			78.0	6.6
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		235	74.9	76.6	-1.7	66.3	8.6
②診療各科の待合室の設備や雰囲気		237	68.8	76.6	-7.8	62.1	6.7
③診察室内の設備や雰囲気		234	72.6			66.4	6.2
④診察室の清潔さ		234	77.8	71.5	6.3	71.9	5.8
診察室等環境面全般について		199	75.9			70.2	5.7
4 設備面							
①駐車場の利用しやすさ		211	67.8			62.1	5.7
②院内の案内表示の分かりやすさ		231	69.7	68.1	1.6	61.1	8.6
③トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ		233	71.2	74.2	-3.0	62.8	8.4
④売店・食堂・自動販売機の設備		202	71.3			60.1	11.2
設備面全般について		207	71.0			63.5	7.5

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7年9月9日～10月6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	146
総回収率	89.1%
配布率	50.6%

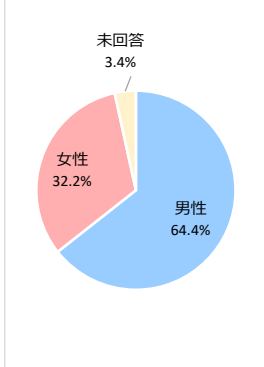
ベンチマークに係る病床規模区分

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

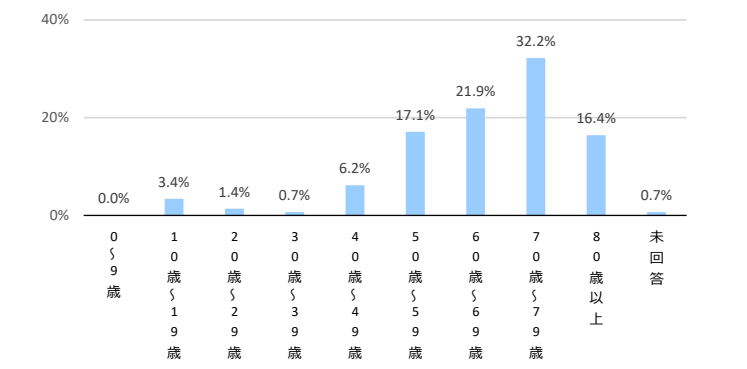
稼働病床数	248
-------	-----

1. 属性

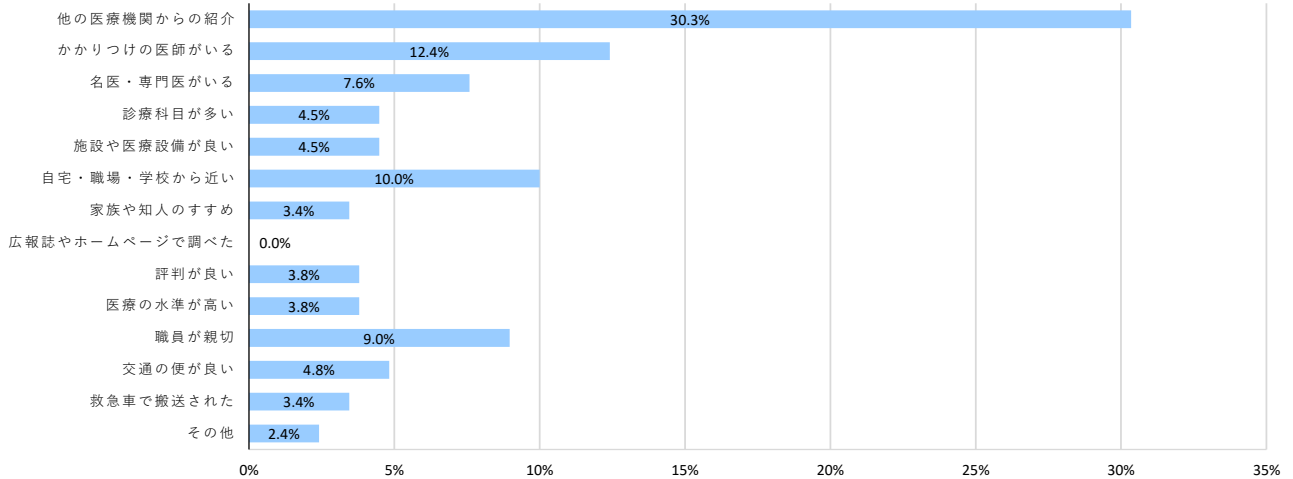
性別



年齢



2. 当院の選択理由



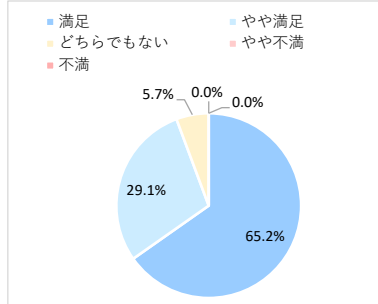
3. 総合満足度

当院について総合的にはどう思われますか

有効回答数	141
当施設の満足度	94.3%
27施設の満足度	92.3%
全施設の満足度	92.2%
ベンチマーク満足度	92.8%

前年比較

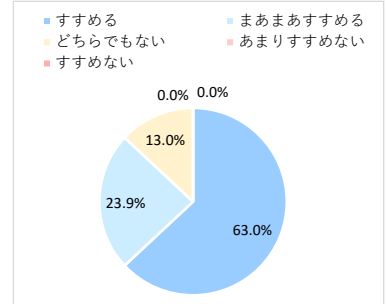
R6年度	R7年度	差分
92.6%	94.3%	1.7%



4. 紹介・推薦意向

当院を親しい方にすすめようと思いませんか

有効回答数	138
当施設の満足度	87.0%
27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

		R7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		140	93.6	92.1	1.5	94.2	-0.6
②医師の病状や検査結果についての説明		142	95.8	94.0	1.8	92.5	3.2
③医師の診察や処置等の技術		138	97.1	95.3	1.8	94.1	3.0
④看護師の説明		144	97.2	88.0	9.2	91.9	5.3
⑤看護師の点滴、処置介助の技術		137	94.2	82.8	11.4	92.6	1.6
⑥薬剤師の説明		100	90.0	90.3	-0.3	92.2	-2.2
⑦リハビリテーション技師の説明、技術		66	90.9	88.4	2.5	91.2	-0.3
⑧医師や看護師、その他の医療スタッフの連携		138	89.1	83.1	6.0	89.8	-0.6
診療面全般について		131	95.4			95.0	0.4
2 接遇面							
①医師の言葉づかい・態度		140	96.4	94.8	1.6	93.3	3.1
②看護師の言葉づかい・態度		145	93.8	93.2	0.6	92.5	1.3
③検査技師の言葉づかい・態度		131	93.1	90.6	2.5	93.8	-0.7
④薬剤師の言葉づかい・態度		99	92.9	91.8	1.1	92.1	0.9
⑤放射線技師の言葉づかい・態度		111	92.8	90.1	2.7	93.5	-0.7
⑥リハビリテーション技師の言葉づかい・態度		72	95.8	89.8	6.0	94.3	1.5
⑦事務職員の言葉づかい・態度		123	88.6	84.2	4.4	89.9	-1.3
⑧栄養士の言葉づかい・態度		73	93.2			88.9	4.3
⑨その他の職種の言葉づかい・態度		71	83.1			86.0	-2.9
⑩プライバシーや気持ちへの配慮		121	86.8	84.1	2.7	86.8	-0.1
接遇面全般について		123	93.5			90.7	2.8
3 病室等環境面							
①病室の居心地（清潔さ・広さなど）		143	87.4	78.4	9.0	87.2	0.2
②ベッド、寝具、ベッド周りの設備		140	88.6	84.5	4.1	86.6	2.0
③食事の内容		140	73.6	70.4	3.2	74.2	-0.7
④食事時間や起床・消灯時間		142	82.4	83.9	-1.5	83.3	-0.9
⑤病室におけるプライバシーの配慮		138	79.7			80.3	-0.6
病室等環境面全般について		131	84.0			84.9	-0.9
4 設備面							
①院内の案内表示の分かりやすさ		138	84.8			82.7	2.1
②トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ		144	84.0	79.0	5.0	79.7	4.3
③浴室・シャワー室の清潔さ・使いやすさ		123	80.5	79.0	1.5	71.8	8.7
④売店・食堂・自動販売機の設備		132	78.0			76.0	2.1
設備面全般について		131	79.4			76.2	3.2

● 診療面
■ 接遇面
▲ 病室等環境面
◆ 設備面
× 推薦意向

満足度は高いが、総合満足度への影響が低い項目

満足度が高く、総合満足度への影響も高い項目

満足度は標準以下だが、総合満足度への影響が低い項目

満足度が標準以下だが、総合満足度への影響が高い項目

満足度（偏差値）

相関係数（偏差値）

推薦意向

● 診療面	
①	医師への質問や相談のしやすさ
②	医師の病状や検査結果についての説明
③	医師の診察や処置等の技術
④	看護師の説明
⑤	看護師の点滴、処置助の技術
⑥	薬剤師の説明
⑦	リハビリテーション技師の説明、技術
⑧	医師や看護師、その他の医療スタッフの連携

▲ 病室等環境面	
①	病室の居心地（清潔さ・広さなど）
②	ベッド、寝具、ベッド周りの設備
③	食事の内容
④	食事時間や起床・消灯時間
⑤	病室におけるプライバシーの配慮

× 推薦意向	
	当院を親しい方にすすめようと思いますか

■ 接遇面	
①	医師の言葉づかい・態度
②	看護師の言葉づかい・態度
③	検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度
④	薬剤師の言葉づかい・態度
⑤	放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度
⑥	リハビリテーション技師の言葉づかい・態度
⑦	事務職員の言葉づかい・態度
⑧	栄養士の言葉づかい・態度
⑨	その他の職種の言葉づかい・態度
⑩	プライバシーや気持ちへの配慮

◆ 設備面	
①	院内の案内表示の分かりやすさ
②	トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ
③	浴室・シャワー室の清潔さ・使いやすさ
④	売店・食堂・自動販売機の設備