○令和7年度　患者満足度調査実施概要　　青森労災病院

	外来調査（外来患者）	入院調査（退院患者）
期間	**令和7年9月11日（木）**	**令和7年9月9日（火）～ 令和7年10月6日（月）の28日間**
対象となる方	当日、**外来受診した患者**で、 自分自身で調査票に回答可能な方	期間中に**退院する患者**で、 自分自身で調査票に回答可能な方
対象外となる方	・外来調査において、入院中外来受診の患者及び外来併科受診の場合等でアンケート回答が2度目となる方 ・小学生以下の方 ・自分自身の意志で回答が困難な方 ・時間外受診患者、救急受診患者等	
使用調査票	外来患者さんへのアンケート **9月10日（水）に各外来へ配布します。**	入院患者さんへのアンケート **9月8日（月）に各病棟へ回収箱とともに配布します。**
調査票配布方法	診療科担当者より、**診療後、**調査の趣旨を説明し、患者に手渡す。	病棟担当者より、**退院予定日前**に調査の趣旨を説明し、「アンケートのお願い」とともに患者に手渡す。
調査票回収方法	1階中央待合いホールの記載用机（4台）で記入の後、回収箱に投函していただく。 （事務局で介助します）	退院時に、各病棟に設置した回収箱に投函していただく。

○本調査における個人情報への配慮

調査は無記名とし、調査段階で個人が特定されることはありません。また、病院番号欄に印字されている通し番号は、病院の特定及び重複入力防止を目的とするものであり、患者様個人を特定するためのものではありません。調査票は、病院以外の組織で入力・集計され、全ての情報はセキュリティを施したコンピューターに保管します。入力済みの調査票は、一定の期間を定め、鍵のかかるロッカーに厳重に保管します。集計・分析結果は、病院サービスの改善及び研究の目的でのみ使用し、他の目的で使用することはありません。

入院患者さんへのアンケート

（病院・個別識別番号）

（病棟番号）　（診療科番号）

当院では、よりご満足いただける病院となることを目指し、皆さんからの率直なご意見を参考としてサービスの改善に取り組んでまいります。

また、アンケート結果は、サービス改善に役立てることのみに使用し、他の目的には使用いたしません。アンケートは無記名ですので、個人が特定されることもありません。

● 患者さんご自身のことについてお聞かせください

・性別　1．男　2．女

〔※性別は、未記入でも構いません〕

・年齢

0．0～9歳　3．30歳代　6．60歳代
1．10歳代　4．40歳代　7．70歳代
2．20歳代　5．50歳代　8．80歳代以上

● 当院を選んだ理由を以下の項目の中から当てはまる数字に○をつけてください
（複数回答可）

1	他の医療機関からの紹介	8	広報誌やホームページで調べた
2	かかりつけの医師がいる	9	評判が良い
3	名医・専門医がいる	10	医療の水準が高い
4	診療科目が多い	11	職員が親切
5	施設や医療設備が良い	12	交通の便が良い
6	自宅・職場・学校から近い	13	救急車で搬送された
7	家族や知人のすすめ	14	その他（　　）

● 以下の各項目について、当院の満足度を５点満点であてはまる数字に○をつけてください
● 該当しない質問項目については、「該当なし」に○をつけてください
例）薬剤師と接していない場合
→2の④ 薬剤師の言葉づかい・態度･･･「該当なし」の「0」に○

1　診療面	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
② 医師の病状や検査結果についての説明	5	4	3	2	1	0
③ 医師の診察や処置等の技術	5	4	3	2	1	0
④ 看護師の説明	5	4	3	2	1	0
⑤ 看護師の点滴、処置介助の技術	5	4	3	2	1	0
⑥ 薬剤師の説明	5	4	3	2	1	0
⑦ リハビリテーション技師の説明、技術	5	4	3	2	1	0
⑧ 医師や看護師、その他の医療スタッフの連携 （例）医師に依頼した事が他の医療スタッフにも伝わっていた　等	5	4	3	2	1	0
診療面全般について	5	4	3	2	1	

※ アンケートは裏面にも続きます

2　接遇面

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 総合受付や会計（事務員）の対応	5	4	3	2	1	0
② 各診療科受付（事務員）の対応	5	4	3	2	1	0
③ 医師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
④ 看護師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑤ 検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑥ 薬剤師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑦ 放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑧ リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑨ その他の職種（　　）の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑩ プライバシーや気持ちへの配慮	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	

※ 設問⑨の（　　）内には、職種名をご記入ください

3　診察室等環境面

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 総合待合室（受付や会計）の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
② 診療各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
③ 診察室内の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
④ 診察室の清潔さ	5	4	3	2	1	0
診察室等の環境面等全般について	5	4	3	2	1	

4　設備面

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 駐車場の利用しやすさ	5	4	3	2	1	0
② 院内の案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1	0
③ トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	5	4	3	2	1	0
④ 売店・食堂・自動販売機の設備	5	4	3	2	1	0
設備面全般について	5	4	3	2	1	

5　紹介・推薦意向

	すすめる	まあまあすすめる	どちらでもない	あまりすすめない	すすめない	該当なし
当院を親しい方にすすめようと思いますか	5	4	3	2	1	

6　総合評価

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
当院について総合的にはどう思われますか	5	4	3	2	1	

7　ご意見やご要望などについて、自由にご記入ください

※ アンケートへのご協力ありがとうございました

外来患者さんへのアンケート

（病院・個別識別番号）

（診療科番号）

当院では、よりご満足いただける病院となることを目指し、皆さんからの率直なご意見を参考としてサービスの改善に取り組んでまいります。

また、アンケート結果は、サービス改善に役立てることのみに使用し、他の目的には使用いたしません。アンケートは無記名ですので、個人が特定されることもありません。

● 患者さんご自身のことについてお聞かせください

・性別　1．男　2．女

〔※性別は、未記入でも構いません〕

・年齢

0．0～9歳	3．30歳代	6．60歳代
1．10歳代	4．40歳代	7．70歳代
2．20歳代	5．50歳代	8．80歳代以上

● 当院を選んだ理由を以下の項目の中から当てはまる数字に○をつけてください
（複数回答可）

1	他の医療機関からの紹介	8	広報誌やホームページで調べた
2	かかりつけの医師がいる	9	評判が良い
3	名医・専門医がいる	10	医療の水準が高い
4	診療科目が多い	11	職員が親切
5	施設や医療設備が良い	12	交通の便が良い
6	自宅・職場・学校から近い	13	救急車で搬送された
7	家族や知人のすすめ	14	その他（　　）

● 以下の各項目について、当院の満足度を５点満点であてはまる数字に○をつけてください
● 該当しない質問項目については、「該当なし」に○をつけてください
例）薬剤師と接していない場合
→２の⑥ 薬剤師の言葉づかい・態度･･･「該当なし」の「０」に○

1　診療面	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 診察までの待ち時間 （予約の方は、予約時間からの待ち時間）	5	4	3	2	1	0
② 診察時間（不満の理由：長い・短い） （不満、やや不満を選んだ場合、○をつけてください）	5	4	3	2	1	0
③ 診察後の会計までの待ち時間	5	4	3	2	1	0
④ 医師の質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
⑤ 医師の病状や検査結果についての説明	5	4	3	2	1	0
⑥ 医師の診察や処置等の技術	5	4	3	2	1	0
⑦ 看護師の説明	5	4	3	2	1	0
⑧ 看護師の注射、処置等の技術	5	4	3	2	1	0
⑨ リハビリテーション技師の説明、技術	5	4	3	2	1	0
診療面全般について	5	4	3	2	1	

※ アンケートは裏面にも続きます

2　接遇面

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 総合受付や会計（事務員）の対応	5	4	3	2	1	0
② 各診療科受付（事務員）の対応	5	4	3	2	1	0
③ 医師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
④ 看護師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑤ 検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑥ 薬剤師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑦ 放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑧ リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑨ その他の職種（　　）の言葉づかい・態度	5	4	3	2	1	0
⑩ プライバシーや気持ちへの配慮	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	／

※ 設問⑨の（　　）内には、職種名をご記入ください

3　診察室等環境面

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 総合待合室（受付や会計）の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
② 診療各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
③ 診察室内の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
④ 診察室の清潔さ	5	4	3	2	1	0
診察室等環境面全般について	5	4	3	2	1	／

4　設備面

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
① 駐車場の利用しやすさ	5	4	3	2	1	0
② 院内の案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1	0
③ トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	5	4	3	2	1	0
④ 売店・食堂・自動販売機の設備	5	4	3	2	1	0
設備面全般について	5	4	3	2	1	／

5　紹介・推薦意向

	すすめる	まあまあすすめる	どちらでもない	あまりすすめない	すすめない	該当なし
当院を親しい方にすすめようと思いますか	5	4	3	2	1	／

6　総合評価

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし
当院について総合的にはどう思われますか	5	4	3	2	1	／

7　ご意見やご要望などについて、自由にご記入ください

※ アンケートへのご協力ありがとうございました

患者満足度調査結果に基づく活動

患者満足度調査票の入院及び外来の設問			活動計画	
入外区分	設問区分	設問内容		
入外	2.接遇面	入　②～⑨各職員の言葉遣い・態度 ⑩プライバシーや気持ちへの配慮 外　①～⑨各職員の言葉遣い・態度 ⑩プライバシーや気持ちへの配慮	活動計画	接遇研修の実施 「接遇マニュアル必読」「接遇チェック」「eラーニング」「患者満足度調査結果を踏まえた改善活動」を行う。
入	3.病室等環境面 4.設備面	3-① 病室の居心地 3-② ベッド、寝具、ベッド周りの設備 4-① 院内の案内表示 4-② トイレ・洗面所設備 4-③ 浴室・シャワー室	活動計画	院内ラウンドを実施し、問題点があれば関係部署と相談し、改善を図る。 病棟図書室へ収蔵する図書を職員や患者から募り、入院環境の充実を図る。
外	3.診察室等環境面 4.設備面	3-① 総合待合室の設備や雰囲気 3-② 診療各科の待合室の設備や雰囲気 4-② 院内の案内表示 4-③ トイレ・洗面所設備	活動計画	院内ラウンドを実施し、問題点があれば関係部署と相談し、改善を図る。