Ｒ７年度　患者満足度調査結果

当院では、患者満足度調査を実施しています。調査にご協力くださいました皆さまに厚く御礼申し上げます。更なる満足度の向上を目指し、今後も患者ニーズを踏まえたサービスの提供に努めてまいります。

記

【設問】：「当院について総合的にはどう思われますか」

※満足度＝「満足」プラス「やや満足」

・入　院　　**（満足度　　94.3　%）**

←　満　足　度　→

区分	**満足**	**やや満足**	どちらでもない	やや不満	不満	計
回答数（件）	92	41	8	0	0	141
構成比（%）	65.2%	29.1%	5.7%	0.0%	0.0%	100.0%

・外　来　　**（満足度　　86.3　%）**

←　満　足　度　→

区分	**満足**	**やや満足**	どちらでもない	やや不満	不満	計
回答数（件）	118	90	27	5	1	241
構成比（%）	49.0%	37.3%	11.2%	2.1%	0.4%	100.0%

・全　体　　**（満足度　　89.3　%）**

←　満　足　度　→

区分	**満足**	**やや満足**	どちらでもない	やや不満	不満	計
回答数（件）	210	131	35	5	1	382
構成比（%）	55.0%	34.3%	9.2%	1.3%	0.3%	100.0%

○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。

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。