

### 【入院患者満足度調査項目】

※：固定項目                     ：ベンチマーク対象項目

- |  |                  |
|--|------------------|
| 1. ○○○○（病院名）を親しい方にもすす<br>めようと思いますか？（総合評価）※ | 26. 会計手続き        |
| 2. 医師による診療・治療内容                            | 27. 入院時の説明・手続き   |
| 3. 医師との対話                                  | 28. 退院時の説明・手続き   |
| 4. 看護師                                     | 29. 手術           |
| 5. 事務職員                                    | 30. 検査           |
| 6. その他のスタッフの対応                             | 31. リハビリテーションの成果 |
| 7. 痛みや症状を和らげる対応                            | 32. 職員間の連携       |
| 8. 精神的なケア                                  | 33. 他施設との連携      |
| 9. プライバシー保護の対応                             | 34. 料金負担         |
| 10. 病室・浴室・トイレなど                            | 35. 職員の接遇        |
| 11. 食事の内容                                  | 36. 行事やレクリエーション  |
| 12. 薬剤師                                    | 37. 外出や散歩        |
| 13. 介護職員                                   | 38. 建物や設備        |
| 14. 看護助手                                   | 39. 備品類          |
| 15. 検査職員                                   | 40. 清掃の状況        |
| 16. リハビリ職員                                 | 41. トイレ          |
| 17. 相談員                                    | 42. 入浴           |
| 18. 栄養士・調理師                                | 43. 食堂           |
| 19. 清掃職員                                   | 44. 売店           |
| 20. 安全面への配慮                                | 45. 案内表示や掲示物     |
| 21. ニーズや価値観の配慮                             | 46. 交通アクセス       |
| 22. 人格や尊厳への配慮                              | 47. 駐車場          |
| 23. 要望や苦情への対応                              | 48. 送迎サービス       |
| 24. 身の回りのお世話                               | 49. 日常生活支援       |
| 25. 受付手続き                                  | 50. 家族への情報提供     |

## 【外来患者満足度調査項目】

※：固定項目  ：ベンチマーク対象項目

- |  |                  |
|--|------------------|
| 1. ○○○○(病院名)を親しい方にもすす<br>めようと思いますか？(総合評価)※ | 26. 会計手続き        |
| 2. 診察までの待ち時間                               | 27. 入院時の説明・手続き   |
| 3. 診察時間                                    | 28. 退院時の説明・手続き   |
| 4. 医師による診療・治療内容                            | 29. 手術           |
| 5. 医師との対話                                  | 30. 検査           |
| 6. 看護師                                     | 31. リハビリテーションの成果 |
| 7. 事務職員                                    | 32. 職員間の連携       |
| 8. その他のスタッフの対応                             | 33. 他施設との連携      |
| 9. 痛みや症状を和らげる対応                            | 34. 料金負担         |
| 10. 精神的なケア                                 | 35. 職員の接遇        |
| 11. プライバシー保護の対応                            | 36. 行事やレクリエーション  |
| 12. 薬剤師                                    | 37. 外出や散歩        |
| 13. 介護職員                                   | 38. 建物や設備        |
| 14. 看護助手                                   | 39. 備品類          |
| 15. 検査職員                                   | 40. 清掃の状況        |
| 16. リハビリ職員                                 | 41. トイレ          |
| 17. 相談員                                    | 42. 入浴           |
| 18. 栄養士・調理師                                | 43. 食堂           |
| 19. 清掃職員                                   | 44. 売店           |
| 20. 安全面への配慮                                | 45. 案内表示や掲示物     |
| 21. ニーズや価値観の配慮                             | 46. 交通アクセス       |
| 22. 人格や尊厳への配慮                              | 47. 駐車場          |
| 23. 要望や苦情への対応                              | 48. 送迎サービス       |
| 24. 身の回りのお世話                               | 49. 日常生活支援       |
| 25. 受付手続き                                  | 50. 家族への情報提供     |

**【職員やりがい度調査項目】**

(職員やりがい度は全項目固定で、ベンチマーク対象項目です)

( ) 内はシステム・グラフ上の表示です

1. 職場の雰囲気や人間関係は良好だと思いますか? (雰囲気や人間関係)
2. 現在の仕事にやりがいがあると思いますか? (仕事のやりがい)
3. 現在の処遇条件(報酬や福利厚生)を満足だと思いますか? (処遇条件)
4. 現在の勤務条件(休日や勤務時間)を満足だと思いますか? (勤務条件)
5. 学習や成長の機会があると思いますか? (学習や成長)
6. 精神的な不安を感じずに仕事ができると思いますか? (精神的な不安)
7. 仕事の成果や能力が適正に評価されていると思いますか? (適正な評価)
8. あなたの上司を信頼できると思いますか? (上司への信頼)
9. これからも、この病院・施設で働きたいと思いますか? (勤続の意欲)
10. 病院・施設として、知人にすすめようと思いますか? (医療介護の質)
11. ○○○○ (病院名) を職場としてすすめようと思いますか? (総合評価)

2018年2月作成

2018年5月表示改訂