

満足度調査支援システム 統合版マニュアル

(2021年7月1日版)

目次

～第1章～ 設定マニュアル

1.	ログイン方法	4
2.	ユーザー情報の登録と変更	6
3.	アンケート（調査項目）の設定	10
3-1.	入院患者満足度調査、外来患者満足度調査の設定	10
3-2.	職員やりがい度（満足度）調査の設定	16
4.	調査実施準備	18
4-1.	外部配布方式	18
4-2.	内部実施方式	20
4-3.	調査票方式	22
5.	調査の実施	24
5-1.	外部配布方式、内部実施方式の場合	24
5-2.	調査票方式の場合	26
5-3.	【有料オプション】OCR処理サービスについて	31
6.	【参考資料：調査票見本】	32

～第2章～ 集計画面マニュアル

1.	はじめに	42
2.	集計画面への移動方法	42
3.	集計形式について	43
3-1.	サマリ	44
3-2.	時系列	46
3-3.	円グラフ	48
3-4.	属性別	49
3-5.	散布図	50
3-6.	コメント検索	52
3-7.	回答者一覧（ES調査のみ）	53
4.	Tips～こんなときどうすれば？～	54
4-1.	グラフを報告用のドキュメントに貼り付けたい	54
4-2.	自院のデータを検討・分析したい・グラフの文字や色を変えたい	55

～第1章～

設定マニュアル

1. ログイン方法

URL: <https://caremo.jp/users/login/> を開く

⇒ 同意書の受領後にメールにてお送りした「ログイン名」・「パスワード」を入力し、システムへログイン(継続利用の場合は、これまで使用していた「ログイン名」・「パスワード」を入力してログイン)

ログイン名
パスワード

ログイン
パスワードを忘れたら

まだアカウントをお持ちでない方はこちら

Copyright © 2016-2017 CareReview, Inc. All rights reserved. 株式会社ケアレビュー

「ログイン名」欄にメール記載のログイン名を、「パスワード」欄にメール記載の初期パスワードを入力

ログインが完了すると、現在の調査状況を表示する画面(HOME 画面)が表示されます。画面上部の「HOME」をクリックすると、いつでもこの画面に戻ることができます。

CareReview @ 評価機構 HOME アンケート設定 アンケート集計 ユーザー情報 マニュアル ログアウト

調査回答状況 **期間を設定** **「再集計する」ボタンをクリック**

2018-09-05 ~ 2019-09-05 再集計する

調査種類	CS調査1	CS調査2	ES調査
調査名称	入院患者満足度調査	外来患者満足度調査	職員満足度調査
回答件数	29	2	5
平均得点	4.66	3.00	4.40

ケアレビューからのお知らせ

2018/10/06 【重要】OCR処理サービスの取扱開始およびCSVファイルレイアウトの変更について
2018/06/03 HOMEページを追加しました

**集計期間の調査サマリが表示される
(デフォルト設定は、ログイン時より過去1年分)**

Copyright © CareReview, Inc. All rights reserved. 株式会社ケアレビュー

ログイン名やパスワードがわからない場合は、下図「パスワードを忘れたら」をクリック ⇒ ユーザー情報に登録したメールアドレス(申込時に登録したアドレス)を入力するとログイン名と新しいパスワードが記載されたメールが届く

CareReview ホーム ご利用案内 利用申し込み ログイン

ログイン名
パスワード

ログイン

パスワードを忘れたら

まだアカウントをお持ちでない方はこちら

Copyright © 2016-2017 CareReview, Inc. All rights reserved. 株式会社ケアレビュー

CareReview ホーム ご利用案内 利用申し込み ログイン

登録メールアドレスへパスワード再設定用の確認メールをお送りします。

メールアドレス

パスワードの再設定を行う

<注意事項>

システムからのメールは以下のアドレスから送信されます。
以下のドメインを受信できるように設定お願いいたします。
@carereview.jp (送信者アドレス: info@carereview.jp)

2. ユーザー情報の登録と変更

画面上部「ユーザー情報」をクリック⇒「基本情報」画面の各項目を入力
⇒「保存する」をクリック。

各項目内容は、p.8 参照

- 「1. 事業所名(正式)」には地方厚生(支)局に届出の名称、「2. 事業所名(通称)」にはお申し込みいただいた際の名称を記載しています。
- 回答フォームには 2. の病院名が表示されますので、よくお使いになる短い名称を入力することをお奨めします。
- 「8. 電話番号」「9. メールアドレス」「10. 管理者名」「11. 部署・役職名」「15. ベンチマークグループ」はユーザーによる変更ができません。
- 変更をご希望の場合または表示内容に誤りがある場合は事務局(巻末に記載されている問い合わせ先)までご相談ください。
- 次ページA欄「本部閲覧許可」は空欄のまま変更しないでください。
- 次ページB欄「閲覧を許可する本部一覧」に「日本医療機能評価機構」と表示されていることをご確認ください。(日本医療機能評価機構の表示がない場合、ベンチマークに参加することができません)「許可解除」はクリックしないようお願いいたします。
- 次ページC欄「ベンチマークレポートのリンク」には、年度内に実施したベンチマーク結果のリンクが表示されています。
※閲覧にはパスワードが必要です。パスワードは別途メールにてご案内しております。
- OCR 処理サービス(ケアレビュー社が提供する有料オプションサービス)を利用される場合は、「ユーザー情報」ページ下部の「OCR 処理サービスの利用を開始する」をクリックしてお申し込みください
(「患者満足度・職員やりがい度活用支援」とは別のサービスです: OCR 処理サービスについては p.31 参照)。

CareReview © 評価機構 HOME アンケート設定 アンケート集計 ユーザー情報 マニュアル ログアウト

調査回答状況

2018-09-09 ~ 2019-09-09 再集計する

調査種類	CS調査1	CS調査2	ES調査
調査名称	入院患者満足度調査	外来患者満足度調査	職員満足度調査
回答件数	29	2	5
平均得点	4.66	3.00	4.40



基本情報

- 事業所名 (正式)
- 事業所名 (通称)
※回答フォームのタイトルや設問文に表示する通称を入力してください。なるべく短めにご入力をお願いします。
- 郵便番号
- 都道府県
- 市区町村
- 所在地 (番地まで)
- 所在地 (建物名等)
- 電話番号
- メールアドレス
- 管理者名
- 部署・役職名
- ログイン名
※半角英数字6~20文字
- 管理者用パスワード
※管理者用パスワードは画面に表示されません。変更する場合だけ入力してください。(半角英数字8~20文字)
- 閲覧専用パスワード
※ログイン名+閲覧専用パスワードでログインするとCS調査の集計画面だけ閲覧できます。他の職員と情報共有する場合にご利用ください。(半角英数字8~20文字)
- ベンチマークグループ (主な事業1つだけ)
※ベンチマークグループを変更したい場合は、本部またはシステム管理者へ連絡してください

A 本部閲覧許可

本部から提供された認証キーを登録すると、ユーザー情報や調査データが本部にも共有されます。

認証キー

B 閲覧を許可している本部一覧

本部名	操作	C	ベンチマークレポートのリンク
日本医療機能評価機構	許可解除	2019/12/18	2019/08/16

No.	項目名	内容	記入例
1	事業所名(正式)	病院の正式名称	医療法人〇〇会〇〇病院
2	事業所名(通称)	日常的に使用している病院名を入力。	〇〇病院 ※ 回答フォームにはこの名称が記載される。
3	郵便番号	郵便番号7桁を表示	101-0061
4	都道府県	所在地の都道府県を表示	東京都
5	市区町村	所在地の市区町村を表示	千代田区
6	所在地(番地まで)	住所を番地まで表示	神田三崎町 1-14-7
7	所在地(建物名等)	建物名を表示	東洋ビル
8	電話番号 (変更不可)	システム管理者の電話番号を表示	03-5217-2320
9	メールアドレス (変更不可)	申し込み時のメールアドレスを表示	jq-manzokudo@jcqhc.or.jp ※ パスワードを忘れた場合などはこのメールアドレスにログイン名、新しいパスワードが届く。
10	管理者名 (変更不可)	システム管理者の名前を表示	機構太郎
11	部署・役職名 (変更不可)	システム管理者の部署・役職を表示	評価事業推進部部長
12	ログイン名	ログイン名を入力(半角英数字6-20文字)	jcqhcx
13	管理者用パスワード	管理者用パスワードを変更する場合のみ入力 (半角英数字8-20文字)	*****
14	閲覧専用パスワード	管理者以外が調査結果画面を閲覧するためのパスワードを入力(半角英数字8-20文字)	*****
15	ベンチマークグループ (変更不可)	評価機構が定義したベンチマークグループが表示	一般病院小規模(100床未満) ※ 各カテゴリの定義については p. 40 別表参照。

3. アンケート（調査項目）の設定

3-1. 入院患者満足度調査、外来患者満足度調査の設定

「アンケート設定」画面から「CS 調査 1」または「CS 調査 2」をクリック
 または「アンケート設定」タブから「CS 調査 1」または「CS 調査 2」を選択
 (図中①)



※図中②「内部実施用回答フォームを開く」をクリックすると回答画面イメージが表示される。(p. 15 参照)

＜注意事項＞

- アンケート設定は必ず以下のように設定してください。
 CS 調査 1：入院患者満足度
 CS 調査 2：外来患者満足度
 ES 調査：職員やりがい度

- アンケート名：調査名称を入力（例：「入院患者満足度調査」）
 回答フォームにはユーザー情報 No. 2「事業所名(通称)」と合わせて
 「〇〇病院 入院患者満足度調査」と表示される
- メッセージ：調査の目的、趣旨等を入力
 メッセージは、回答フォームの設問の前に表示される 下図参照
- ※メッセージ下に表示されている文章はシステム固定文書であり編集不可
- 調査区分：「CS 調査 1」を選択している場合は「入院医療」を選択
 「CS 調査 2」を選択している場合は「外来医療」を選択



【入院患者満足度全調査項目】

※ : 固定項目 : ベンチマーク対象項目

※その他 1～4:1～52 以外の項目を設定可能

- | | |
|--|-----------------|
| 1. ○○○○（病院名）を親しい方にもすすめようと思いますか？（総合評価）※ | 28. 会計手続き |
| 2. 医師による診療・治療内容 | 29. 入院時の説明・手続き |
| 3. 医師との対話 | 30. 退院時の説明・手続き |
| 4. 看護師 | 31. 手術 |
| 5. 事務職員 | 32. 検査 |
| 6. その他のスタッフの対応 | 33. リハビリテーション |
| 7. 痛みや症状を和らげる対応 | 34. 職員間の連携 |
| 8. 精神的なケア | 35. 他施設との連携 |
| 9. プライバシー保護の対応 | 36. 料金負担 |
| 10. 病室・浴室・トイレなど | 37. 職員の接遇 |
| 11. 食事の内容 | 38. 行事やレクリエーション |
| 12. 診察までの待ち時間 | 39. 外出や散歩 |
| 13. 診察時間 | 40. 建物や設備 |
| 14. 薬剤師 | 41. 備品類 |
| 15. 介護職員 | 42. 清掃の状況 |
| 16. 看護助手 | 43. トイレ |
| 17. 検査職員 | 44. 入浴 |
| 18. リハビリ職員 | 45. 食堂 |
| 19. 相談員 | 46. 売店 |
| 20. 栄養士・調理師 | 47. 案内や掲示 |
| 21. 清掃職員 | 48. 交通アクセス |
| 22. 安全面への配慮 | 49. 駐車場 |
| 23. ニーズや価値観の配慮 | 50. 送迎サービス |
| 24. 人格や尊厳への配慮 | 51. 治療結果 |
| 25. 要望や苦情への対応 | 52. 家族への情報提供 |
| 26. 身の回りのお世話 | 53. その他 1 |
| 27. 受付手続き | 54. その他 2 |
| | 55. その他 3 |
| | 56. その他 4 |

【外来患者満足度全調査項目】

※ : 固定項目 : ベンチマーク対象項目

※その他 1～4:1～52 以外の項目を設定可能

- | | |
|--|-----------------|
| 1. ○○○○（病院名）を親しい方にもすすめようと思いますか？
（総合評価）※ | 29. 入院時の説明・手続き |
| 2. 診察までの待ち時間 | 30. 退院時の説明・手続き |
| 3. 診察時間 | 31. 手術 |
| 4. 医師による診療・治療内容 | 32. 検査 |
| 5. 医師との対話 | 33. リハビリテーション |
| 6. 看護師 | 34. 職員間の連携 |
| 7. 事務職員 | 35. 他施設との連携 |
| 8. その他のスタッフの対応 | 36. 料金負担 |
| 9. 痛みや症状を和らげる対応 | 37. 職員の接遇 |
| 10. 精神的なケア | 38. 行事やレクリエーション |
| 11. プライバシー保護の対応 | 39. 外出や散歩 |
| 12. 病室・浴室・トイレなど | 40. 建物や設備 |
| 13. 食事の内容 | 41. 備品類 |
| 14. 薬剤師 | 42. 清掃の状況 |
| 15. 介護職員 | 43. トイレ |
| 16. 看護助手 | 44. 入浴 |
| 17. 検査職員 | 45. 食堂 |
| 18. リハビリ職員 | 46. 売店 |
| 19. 相談員 | 47. 案内や掲示 |
| 20. 栄養士・調理師 | 48. 交通アクセス |
| 21. 清掃職員 | 49. 駐車場 |
| 22. 安全面への配慮 | 50. 送迎サービス |
| 23. ニーズや価値観の配慮 | 51. 治療結果 |
| 24. 人格や尊厳への配慮 | 52. 家族への情報提供 |
| 25. 要望や苦情への対応 | 53. その他 1 |
| 26. 身の回りのお世話 | 54. その他 2 |
| 27. 受付手続き | 55. その他 3 |
| 28. 会計手続き | 56. その他 4 |

<回答者属性に関する設問>

- 入院患者満足度調査、外来患者満足度調査の回答者属性に関する設問は、以下の通り設定されている。(変更不可)

設問	選択肢
回答者	患者や利用者本人 / 患者や利用者の家族 / 患者や利用者の知人 / その他関係者
利用者の性別	男性 / 女性
利用者の年齢	0～9歳 / 10代 / 20代 / 30代 / 40代 / 50代 / 60代 / 70代 / 80代 / 90代以上

<自由記述設問および任意セグメント>

- 自由記述回答になる設問を設定する場合は「自由質問 1」「自由質問 2」欄に文章を入力し、「1を質問する」「2を質問する」にチェックを入れる。
- 「任意セグメント」は、病棟、受診動機等、選択肢を自由に設定できる項目である。「セグメント名」欄に質問項目、「任意セグメント」欄に回答選択肢ごとに改行して入力する。
- 「自由質問」及び「任意セグメント」はそれぞれ2つまで設定可能。

自由記述設問

自由記述項目を設定可能

自由質問 1
test1
 1を質問する

自由質問 2
test2
 2を質問する

※自由記述設問の有無、設問文を変更することができます。

回答者属性など

以下の設問は自動的にセットされます。
・CS調査：性別・年齢・回答者区分
・ES調査：性別・年齢・職種・雇用区分

任意セグメント1

セグメント名
種別

任意セグメント（部署名など30区分まで）

一般病院2
一般病院3
慢性期病院
リハビリテーション病院
精神科病院
緩和ケア病院

※回答選択肢を入力

※設定したいセグメント名称ごとに改行して入力してください。

任意セグメント2

任意セグメントの使用例

セグメント名	セグメント
入院病棟	○階○○病棟など
診療科	腎臓内科、心臓外科、消化器内科など
受診について	再診、初診（予約あり）、初診（予約なし）

Web 回答フォーム(外部配布用回答フォーム/内部実施用回答フォーム)
のイメージ

評価機構 入院患者満足度調査

当院では、よりよい病院を目指して日々改善を行っております。このたび、今後の「医療サービス向上」に役立てるため、満足度調査を通じて皆様のご意見をお聞きすることとなりました。お手数ですが、以下にご回答いただけますよう、ご協力をお願い申し上げます。

- このアンケートは無記名ですので、お気軽にありのままを安心してお答えください。
- 回答内容は第三者機関にも共有され、医療やサービスの質を高める目的で活用させていただきます。
- 個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

利用日（受診日・退院日） * ...

2019/09/05

医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか） * ...

とても満足

やや満足

ふつう

やや不満

とても不満

（利用なし）

医師との対話（医師との対話に満足していますか） * ...

とても満足

やや満足

ふつう

やや不満

とても不満

（利用なし）

看護師（看護師の対応に満足していますか） * ...

とても満足

やや満足

ふつう

やや不満

とても不満

（利用なし）

事務職員（事務職員の対応に満足していますか） * ...

とても満足

やや満足

ふつう

やや不満

とても不満

（利用なし）

3-2. 職員やりがい度(満足度)調査の設定

「アンケート設定」画面から「ES 調査」をクリック または「アンケート設定」タブから「ES 調査」を選択 (下図①)



※ 図中②「内部実施用回答フォームを開く」をクリックすると回答画面イメージが表示される。

- アンケート名：調査名称を入力 (例：「職員やりがい度調査」)
(回答フォームにはユーザー情報 No. 2「事業所名(通称)」と合わせて「〇〇病院 職員やりがい度調査」(例)と表示される)
 - メッセージ：調査の目的、趣旨等を入力
 - 職員やりがい度調査の設問は変更できない。
- ※メッセージの例文は p. 38 を参照。

【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・グラフ上の表記名です

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・施設で働き続けたいと思いますか？ (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. 〇〇〇〇 (病院名) を職場としてすすめようと思いますか？ (総合評価)

＜回答者属性に関する設問＞

- 職員やりがい度調査の回答者属性に関する設問は、以下の通り設定されている。(職種のみ8選択肢をそれぞれ表示/非表示を設定できる)

設問	選択肢
性別	男性 / 女性
年齢	10代 / 20代 / 30代 / 40代 / 50代 / 60代 / 70代
職種(1項目以上は必ず表示)	医師/看護師/薬剤師/セラピスト/コメディカル/介護職員/事務/その他
雇用区分	常勤 / 非常勤

<自由記述設問および任意セグメント>

- 自由記述回答になる設問を設定する場合は「自由質問 1」「自由質問 2」欄に文章を入力し、「1を質問する」「2を質問する」にチェックを入れる。
- 「任意セグメント」は、所属部署、役職区分等、選択肢を自由に設定できる項目である。「セグメント名」に質問項目、「任意セグメント」欄に回答用選択肢ごとに改行して入力する。
- 「自由質問」及び「任意セグメント」はそれぞれ2つまで設定可能。

The screenshot shows a configuration page for a survey question. At the top, it says '自由記述項目を設定可能' (Free text items can be set). Below, there are sections for '自由質問1' and '自由質問2', each with a text input field and a checkbox to 'この質問項目を質問する' (Use this question item). There is also a section for '任意セグメント1' (Optional Segment 1) with a text input for the segment name and a list of options (A, B, C) for the segment. A red box highlights the options list with the text '※回答選択肢を入力' (Input answer options).

任意セグメントの使用例

セグメント名	セグメント
所属部署	医局、外来、〇〇病棟、医事課など
役職区分	経営幹部、管理職、一般職員など
勤続年数	1年未満、1～5年、5～10年など

<回答者名>

- 「回答者名を質問する」を選択すると、回答者名入力欄が回答フォームの最後に挿入される。(回答必須項目となる)
- 回答者氏名のリストと回答データはシステム上で分離して保存される。(回答者と回答内容を照合することはできない)

The screenshot shows the '回答者名' (Respondent Name) configuration section. It has a checkbox labeled '回答者名を質問する' (Ask for respondent name), which is checked. To the right, a red box contains the text '※選択すると回答者名入力欄が末尾に挿入される' (When selected, the respondent name input field is inserted at the end). Below this, there is a small note: '※チェックすると回答者名の入力項目が回答フォームの最後に挿入され、誰が回答済みかを確認できます。(回答データと回答者名は分離して保存されるため照合することはできません)' (When checked, the input item for the respondent name is inserted at the end of the response form, allowing you to confirm who has responded. (Response data and respondent names are stored separately, so they cannot be cross-checked)).

4. 調査実施準備

患者満足度・職員やりがい度調査は以下の3種類の方法で実施できる。

- ① 外部配布方式：回答者自身のタブレット、スマートフォン、PC等から回答する方式
 - ② 内部実施方式：事業所の共用タブレット、スマートフォン、PC等から回答する方式
 - ③ 調査票方式：調査票(回答用紙)を用いて実施する方式
- ※ 外部配布用と内部実施用のURLは、異なるURLを使用している。
- ※ ①②③のすべてを併用して実施することができる。

4-1. 外部配布方式

- 外部配布方式は、回答者自身のタブレット、スマートフォン、PC等から回答する方式である。

【準備】

画面上部「アンケート設定」をクリック

⇒ 外部配布方式で実施したい調査のタブを選択

(次ページの画面では「CS調査1(=入院患者満足度調査)」を選択している)

- 「QRコード」：回答フォームへのリンクをQRコードで表示できる。
画像を右クリック
⇒ 名前をつけて画像を保存
⇒ 満足度調査実施に関するお知らせ・ポスター等に貼り付けて利用する。
- 「URL-copy」：回答フォームのURLをコピーできる。コピーしたURLを満足度調査実施に関するお知らせやポスター、電子メール文面等に貼り付けて利用する。
- 「QRコード変更」：QRコードを定期的に変更し、不正な連続回答を防止する。
※ QRコード変更から10日後に変更前のQRコードは使用できなくなる。

〈使用例〉

- QRコードやURLを調査実施の案内に印刷 ⇒ 請求書等に同封して配布
- QRコードやURLを病院発行の領収書に印刷して周知する
- 調査実施の案内の電子メールにURLを記載(職員やりがい度調査等)

<注意事項>

- 一度回答すると、同じ端末（IP アドレス・cookie が同一の端末）からは 30 日間回答できない（重複回答を避けるため）。
- IP アドレスと cookie で端末を識別して同一端末からの重複回答を排除しているため、院内 LAN や Wi-Fi 等を使っている場合、別の端末でも同一端末とみなされて回答できない場合がある。
- Cookie を無効にしていると回答が送信できない場合がある。

The screenshot shows the 'アンケート設定' (Survey Settings) page in the CareReview system. The top navigation bar includes 'CareReview @ 評価機構', 'HOME', 'アンケート設定', 'アンケート集計', 'ユーザー情報', 'マニュアル', and 'ログアウト'. Below the navigation, there are tabs for 'CS調査1', 'CS調査2', and 'ES調査'. A green notification bar indicates 'アンケート実施中です。(現在の調査履歴番号: 10)'. The main content area is divided into two columns: '外部配付用回答フォーム' (External Distribution Response Form) on the left and '内部実施用回答フォーム' (Internal Use Response Form) on the right. The left column contains a QR code, a 'QRコード変更' button, the URL 'https://caremo.jp/forms/shc', and a 'URL-copy' button. The right column contains instructions for internal use, an '内部実施用回答フォームを開く' button, a 'URL変更' button, and options for '調査内容をテキスト表示' and '調査用紙を印刷 (OCR処理用PDF)'.

This section provides a detailed view of the '外部配付用回答フォーム' (External Distribution Response Form). It features a blue header with the title. Below the header, there are three bullet points: '連続回答不可 (同じ端末から月1回しか回答できません)', 'QRコード画像を調査依頼書等にコピーして配布してください。', and 'QRコードを変更すると、従来のQRは10日後に使用できなくなります。'. At the bottom, there is a QR code, a 'QRコード変更' button, the URL 'https://caremo.jp/forms/shc', and a 'URL-copy' button. A red dashed line connects this section to the corresponding area in the screenshot above. A red box highlights the QR code, and a red text box at the bottom contains the instruction: 'QRコード(画像データ)を「名前をつけて画像を保存」'.

4-2. 内部実施方式

- 内部実施方式は、事業所のタブレット、スマートフォン、PC 等から回答する方式である。
- 外部配布方式とは別の URL で管理されており、同一端末から連続して回答することができる。
- 同じ回答者が繰り返して回答しないよう、端末近くに満足度調査担当者を配置する等の配慮が必要となる。

【準備】

- 画面上部「アンケート設定」をクリック
- ⇒ 外部配布方式で実施したい調査のタブを選択
(次ページの画面では「CS 調査 1(=入院患者満足度調査)」を選択している)
- ⇒ 「内部実施用回答フォームを開く」をクリック
- ⇒ 回答フォームから回答

- 「内部実施用回答フォームを開く」：回答フォームが開く。回答用フォームの URL をコピーすれば複数端末で並行して回答できる。
- 「URL 変更」：内部回答用フォームの URL を変更する。重複回答や不正な多重回答を防ぐため、適宜 URL を変更することが望ましい。
- 「調査内容をテキスト表示」：満足度・やりがい度調査のテキストデータを表示する。テキストをコピーして調査票(回答用紙)を作成できる。
(詳細は p. 22 「4-3. 調査票方式」参照)
- 「調査用紙を印刷(OCR 用 PDF)」：ケアレビュー社が提供する OCR 処理サービス(有料)に契約した場合、ここをクリックするとケアレビュー社提出用の調査用紙が出力できる(OCR 処理サービスについては p. 31 参照)。

<使用例>

- 回答フォームを開き URL を選択、コピー
- ⇒ 事業所内のタブレットや PC 等のブラウザに回答フォーム URL をペーストしページを保存することで回答可能にする
- ⇒ 調査実施案内、ポスター等に回答可能端末の場所を掲載
- ⇒ 回答可能端末から回答
(端末ごとに担当者を配置し、同一人の重複回答を防ぐ)

<その他>

- 回答画面を開く際および回答内容を送信する際には、インターネット接続が必要。



①「内部実施用回答フォームを開く」をクリックすると、回答フォームが開く。

②回答用フォームのURLをコピー、共有すれば複数端末で並行して回答できる。

4-3. 調査票方式

- 調査票方式は、タブレット、スマートフォン、PC 等を用いた調査が難しい場合に調査票(回答用紙)を用いて調査を実施する方式である。
- 回収した記入済み調査票を元に、担当職員が内部実施用回答フォームから代行入力するか、CSV 形式のファイルにまとめて一括入力することにより、外部配布方式や内部実施方式と同様、結果をデータベースに保存することができる。
- ケアレビュー社が提供する OCR 処理サービス（有料）についてケアレビュー社と契約した場合は、回答用紙を PDF 化することで自動的に CSV ファイルを作成することが可能となる（OCR 処理サービスについては p. 31 参照）。

【準備】

- 画面上部「アンケート設定」をクリック
- ⇒ 調査票方式で実施したい調査のタブを選択
(次ページの画面では「CS 調査 1(=入院患者満足度調査)」を選択している)
- ⇒ 「調査内容をテキスト表示」をクリック
- ⇒ 表示されたフォームをコピー
- ⇒ word 等に貼り付け
- ⇒ レイアウト等を調整
- ⇒ 印刷して配布

※ 評価機構から別途提供する word ファイルに、設定した項目等をコピーして貼り付け、調査票としてもよい。(p. 32~40 参照)

〈注意事項〉

- 総合満足度の項目（患者満足度「〇〇病院を親しい人にもすすめようと思えますか?」、職員やりがい度調査「〇〇病院を職場として親しい人にすすめようと思えますか?」）は必須回答項目のため、総合満足度が空欄の回答は無効回答となります。

CareReview @ 評価機構 HOME アンケート設定▼ アンケート集計▼ ユーザー情報 マニュアル ログアウト

アンケート設定 **CS調査1** CS調査2 ES調査

アンケート実施中です。(現在の調査履歴番号: 10)

このアンケートを削除する

外部配付用回答フォーム

- 連続回答不可 (同じ端末から月1回しか回答できません)
- QRコード画像を調査依頼書等にコピーして配布してください。
- QRコードを変更すると、従来のQRは10日後に使用できなくなります。

QRコード変更

 <https://caremo.jp/forms/shc> URL-copy

内部実施用回答フォーム

- 連続回答可能 (同じ端末から連続して回答できます)
- 回答フォームのURLを開けば、ログアウト状態でも回答可能です。
- 同じ人に何度も回答されないように、URLの取扱いには注意してください。

内部実施用回答フォームを開く URL変更

調査内容をテキスト表示 調査用紙を印刷 (OCR処理用PDF)

内部実施用回答フォーム

- 連続回答可能 (同じ端末から連続して回答できます)
- 回答フォームのURLを開けば、ログアウト状態でも回答可能です。
- 同じ人に何度も回答されないように、URLの取扱いには注意してください。

内部実施用回答フォームを開く URL変更

調査内容をテキスト表示 調査用紙を印刷 (OCR処理用PDF)

ここをクリックすると、下のように表示される

評価機構 入院患者満足度調査

このアンケートは無記名ですので、お気軽なご回答をお願いします。
個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

利用日 (受診日・退院日)

月 日

医師による診療・治療内容
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

医師との対話
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

看護師
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

事務職員
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

その他のスタッフの対応
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

痛みや症状を和らげる対応
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

精神的なケア
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

プライバシー保護の対応
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

病室・浴室・トイレなど
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

食事の内容
 とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

評価機構を親しい方にもおすすめしたいと思いますか?
 すずめる まあまあすずめる どちらとも言えない あまりすずめない すずめない

test1

ブラウザに表示したものをコピー ⇒ word等に貼り付け ⇒ 必要に応じて調整 ⇒ 印刷

5. 調査の実施

5-1. 外部配布方式、内部実施方式の場合

(Web 上で回答する場合)

外部配布方式・内部実施方式はそれぞれのページにアクセスすると以下のような画面が表示される。利用日を入力し、選択肢による回答は選択肢のラジオボタンをクリックまたはタップすることで回答が選択できる。

画面サンプル（外来患者満足度の例）

評価機構 外来患者満足度調査

よろしくお願いいたします。

- ・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。
- ・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

利用日 (受診日・退院日) *

2018/04/09

診察までの待ち時間 *

とても満足

やや満足

ふつう

やや不満

とても不満

(利用なし)

診察時間 *

とても満足

やや満足

回答後、画面最下部の「回答を送信する」ボタンをクリックすると、回答内容の確認画面になる。

60代

70代

80代

90代以上

回答を送信する

【内部実施用フォームの場合】

「回答を送信する」ボタンの上部に画像に表示されている文字列を「画像の文字を入力」の欄に入力⇒「回答を送信する」をクリック。

The image shows a screenshot of a web form. At the top, there are three radio button options: 車, バス, and 電車. Below these is a text prompt: "以下の画像に表示されている文字を入力してください*" (Please enter the characters displayed in the following image*). To the left of this prompt is a CAPTCHA image showing the alphanumeric string "444z4d" in yellow on a green background. A red box highlights the CAPTCHA image, and a blue callout box points to it with the text "画像に表示されている文字を入力" (Enter the characters displayed in the image). To the right of the CAPTCHA is a "再読み込み" (Refresh) link. Below the CAPTCHA is a text input field with the label "画像の文字を入力" (Enter the characters from the image). A red box highlights this input field. At the bottom right of the form is a button labeled "回答を送信する" (Send answer), which is also highlighted with a red box.

5-2. 調査票方式の場合

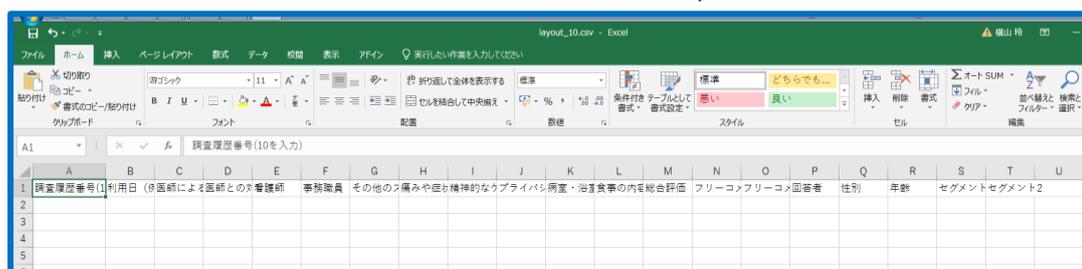
調査用紙を対象者（患者、職員）に配布し、回収結果を内部回答用フォームから入力するか、以下で紹介する CSV ファイルのアップロードにより、データベースに登録する。

(1) アップロード用 CSV ファイルの作成

- ① 「アンケート設定」画面からアップロードしたい調査のタブを選択（以下の画像では「CS 調査 1(入院患者満足度調査)」を選択している）
- ② 「アンケート設定」画面下部の「この調査のレイアウト確認用ファイルをダウンロードする」（オレンジ色のボタン）をクリックすると、回答入力用 CSV フォーマットが開く
- ③ CSV に回答結果を入力し、保存する。



③



ファイルレイアウト（1行目の順番）は、p. 10 <満足度設問>の手順で設定された設問順に表示される

【CSV ファイルの入力内容】

- 1 回答 1 行で回答を入力する。
- 利用日は年月日をスラッシュ (/) で区切って半角で入力する
(例：2018 年 4 月 6 日⇒2018/4/6)。
- 回答者属性、性別、年齢、セグメント 1、2 については、「アンケート調査項目の設定」で設定した選択肢のとおりに入力する。
(例 ○：耳鼻科、×：耳鼻咽喉科)
- 5 段階評価は「5：とても満足、4：満足、3：普通、2：やや不満、1：とても不満」を整数で入力する。(半角)
- 「利用なし」もしくは無回答は「0」を入力する。

<CSV 入力上の注意>

- 総合満足度（患者満足度「〇〇病院を親しい人にもすすめようと思いますか？」、職員やりがい度調査「〇〇病院を職場として親しい人にすすめようと思いますか？」）は必須回答項目のため、総合満足度が空欄の回答は無効とする。
- A 列「調査履歴番号」には、「アンケート設定」画面上部に記載されている番号（下図①）を入力する（全回答共通）。
 - ※ 「調査履歴番号」はアンケート項目等を設定する都度自動で付番される番号。データベース上の設定と CSV ファイルを紐づけるために必要となる。
 - ※ 回答入力用 CSV ファイルの A 列 1 行目（項目名が入っているセル）に記載されている数字と、「アンケート設定」画面上部に記載されている番号（下図①）が一致していることを確認し、その数字を入力する。

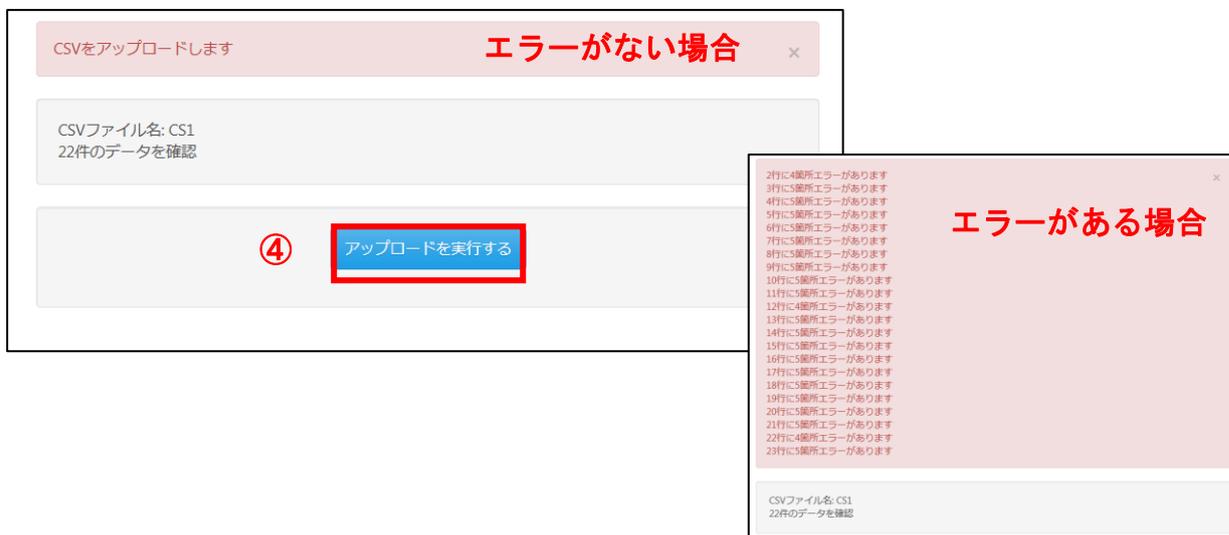
The image displays two screenshots. The top screenshot is from the CareReview web application, showing the 'アンケート設定' (Survey Settings) page. A red box highlights the '現在の調査履歴番号: 10' (Current Survey History Number: 10) field, with a circled '1' next to it. Below this, there are sections for '外部配付用回答フォーム' (External Distribution Response Form) and '内部実施用回答フォーム' (Internal Implementation Response Form). The bottom screenshot is from an Excel spreadsheet, showing the '調査履歴番号' (Survey History Number) column in the first row, which is highlighted with a red box. A blue arrow points from the red box in the top screenshot to the red box in the bottom screenshot, indicating the data transfer process.

(2) CSV ファイルのアップロード

- ① アップロードしたい調査（「CS 調査 1」「CS 調査 2」「ES 調査」）のタブを選択する。
- ② 「アンケート設定」画面下部の「アップロードする CSV ファイルを指定」の「参照」をクリックし、(1)で作成した CSV ファイルを選択
- ③ 「CSV ファイルをアップロードする」をクリック
- ④ CSV ファイルにエラーがなければ「CSV ファイルをアップロードする」をクリック ⇒ データベースにアップロードされ、集計結果に即時に反映される



- データにエラーがある場合はエラーのある行数と項目数が表示される。(1)の内容を基に CSV ファイルを修正し、再度(2)の手順を行う



<よくあるエラーの原因>

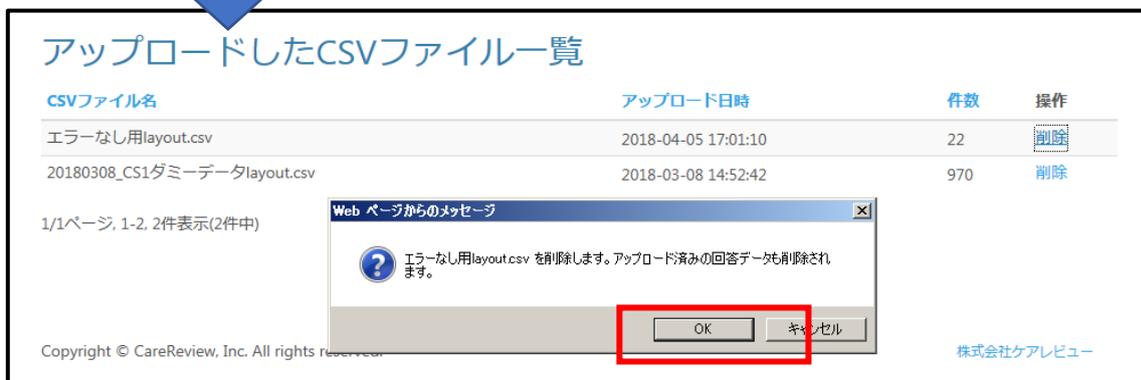
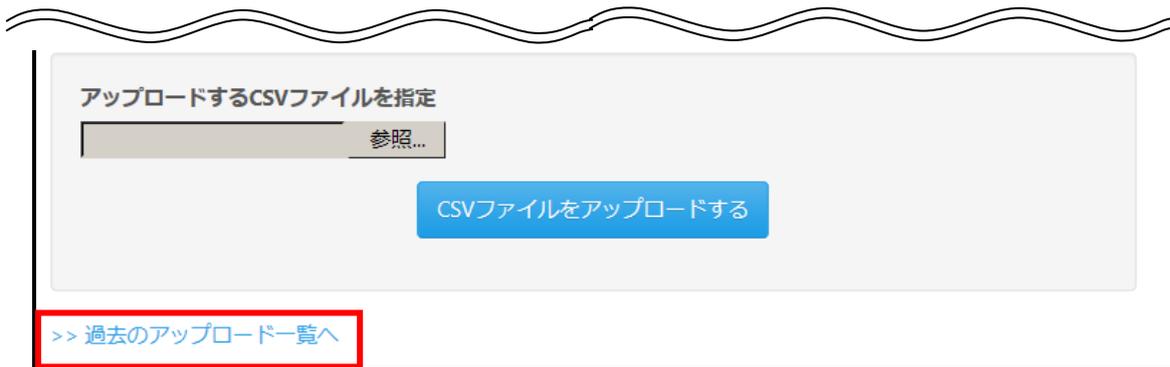
- 「総合評価の満足度」が入力されていない
⇒「総合評価」は回答必須項目となります。
必ず 5(最高)～1(最低)のいずれかを整数で入力してください。
- 回答者属性(回答者、性別、年齢)が回答フォームの選択肢と異なる
⇒回答フォームの選択肢通りのテキストで入力してください。
※無回答の場合は、空欄にしてください。
- 任意セグメントが回答フォームの選択肢と異なる
⇒回答フォームの選択肢通りのテキストで入力してください。
※無回答の場合は、空欄にしてください。

(3) アップロードしたデータの確認・削除

設定画面の最下部にある「過去のアップロード一覧へ」をクリックすることで、これまでにアップロードした CSV ファイルの一覧を確認することができる。

誤ってアップロードしたファイルは、該当のファイルの「削除」を押すことでアップロードしたデータを取り消すことができる。

(いったん取り消すと元に戻すことができないので注意)



5-3. 【有料オプション】OCR 処理サービスについて

2018年10月から、本システムを提供している株式会社ケアレビューが、調査票の内容を読み取って CSV ファイルを作成するサービスを開始しました。これは、満足度調査支援システムのユーザー限定の有料オプションサービスです。詳細はケアレビュー社の web サイトをご確認ください。

- 詳細：https://caremo.jp/pages/ocr_service
- OCR 処理の流れ：<https://caremo.jp/files/OCRservice.pdf>

※ 株式会社ケアレビューの OCR 処理サービスを利用する場合、専用の調査票となりますのでご注意ください。(p. 20 参照)

※ 作成された CSV ファイルのアップロード方法は p. 28 「(2) CSV ファイルのアップロード」と同じです。

調査種類	CS調査1	CS調査2	ES調査
調査名称	入院患者満足度調査	外来患者満足度調査	職員満足度調査
回答件数	29	2	5
平均得点	4.66	3.00	4.40

ページ下部の、「OCR 処理サービス(有料オプションサービス)」欄で詳細を閲覧可能

OCR処理サービスの利用を開始すると、OCR処理の有無にかかわらず月額基本料金（税込1,080円）が発生しますのでご注意ください。
サービス内容と利用規約を確認の上で「OCR処理サービスの利用を開始する」ボタンを押すと、OCR処理サービスを利用できるようになります。

[OCR処理サービスのご案内 \(別ページが開きます\)](#)
[OCR処理サービス利用規約 \(別ページが開きます\)](#)

[OCR処理サービスの利用を開始する](#)

ご利用をご希望の際は、こちらからお申し込みが可能

6. 【参考資料：調査票見本】

調査票を用いて満足度調査を行う場合の例として、入院患者満足度・外来患者満足度・職員やりがい度のベンチマーク項目に基本的なメッセージや補足説明文言を付記した見本を作成しました（p. 34～39）。

〈利用方法〉

- (1) 満足度調査支援システムで調査項目を設定する（p. 8「3. アンケート（調査項目）の設定」参照）。
- (2) 左上のテキストボックスを削除し、①実施年月、②病院名、③メッセージ、④項目・補足説明、⑤自由記載項目、⑥任意セグメント、⑦QRコードおよびURLに（1）で設定した内容をコピー&ペーストする。
- (3) 印刷して配布 ⇒ 回答を収集
- (4) p. 26「5-2. 調査票方式の場合」を参照してCSVファイルを作成 ⇒ アップロード

テキストボックスを削除

① (2018年●月実施)

② ○○病院 入院患者満足度調査

③

当院では、よりよい病院を目指して日々改善を行っております。このたび、今後の「医療サービス向上」に役立てるため、満足度調査を通じて皆様のご意見をお聞きすることとなりました。お手数ですが、以下にご回答いただきますよう、ご協力をお願い申し上げます。

※ お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。
 ※ 所要時間は3分程度です。当てはまる項目に○をお書きください。
 ※ この調査は調査期間中に退院される全ての皆さまにお願いしております。
 ※ インターネットからもご回答いただけます。詳細は次ページ下部をご覧ください。
 ・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。
 ・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

■ 利用日（受診日・退院日）： _____ 月 _____ 日

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 どちらでもない	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
1	④ 医師による診療・治療内容 （医師による診療・治療内容に満足していますか）						
2	医師との対話（医師との対話に満足していますか）						

5. すすめる すすめる いえない すすめない 1. すすめない

⑤ ■ 入院中、不満や改善してほしいところがありましたか。(自由記述項目 1)

[]

■ その他お気づきの点や職員へのメッセージ等があればお書きください。(自由記述項目 2)

[]

No.	項目	回答
	回答者	<input type="checkbox"/> 患者や利用者本人 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の家族 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
	利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
	利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9歳 <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代以上
⑥	入院された病棟 (任意セグメント 1)	<input type="checkbox"/> A病棟 <input type="checkbox"/> B病棟 <input type="checkbox"/> C病棟 <input type="checkbox"/> D病棟
	当院を選択された理由 (任意セグメント 2)	<input type="checkbox"/> 自宅・職場・学校が近い <input type="checkbox"/> 他区からの紹介 <input type="checkbox"/> かかりつけ医師がいる <input type="checkbox"/> 専門医がいる <input type="checkbox"/> 診療科目が多い <input type="checkbox"/> 医療設備がよい <input type="checkbox"/> 交通の便がいい <input type="checkbox"/> 救急車搬入 <input type="checkbox"/> その他

⑦ QRコード

← <https://.....> からご回答いただけます

ご協力ありがとうございました

こちらは質問紙の見本です。満足度調査支援システムで設定した内容をコピーしてお使いください。

日本医療機能評価機構 評価事業推進部 企画課
患者満足度・職員やりがい度担当 Tel : 03-5217-2326

〇〇病院 入院患者満足度調査

当院では、よりよい病院を目指して日々改善を行っております。このたび、今後の「医療サービス向上」に役立てるため、満足度調査を通じて皆様のご意見をお聞きすることとなりました。お手数ですが、以下にご回答いただきますよう、ご協力をお願い申し上げます。

※ お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。

※ 所要時間は3分程度です。当てはまる項目に○をお書きください。

※ この調査は調査期間中に退院される全ての皆さまにお願いしております。

※ インターネットからもご回答いただけます。詳細は次ページ下部をご覧ください。

・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。

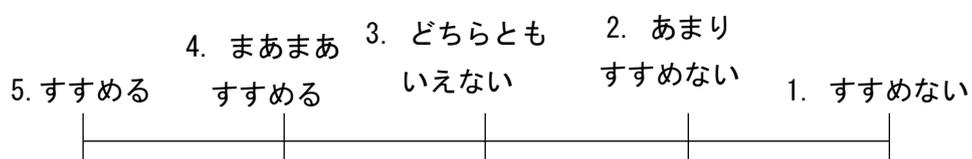
・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

■ 利用日（受診日・退院日）： _____月_____日

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
1	医師による診療・治療内容 (医師による診療・治療内容に満足していますか)						
2	医師との対話 (医師との対話に満足していますか)						
3	看護師 (看護師の対応に満足していますか)						
4	事務職員 (事務職員の対応に満足していますか)						
5	その他のスタッフの対応 (その他の病院スタッフの対応に満足していますか)						
6	痛みや症状を和らげる対応 (痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)						
7	精神的なケア (精神的なケアに満足していますか)						
8	プライバシー保護の対応 (病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか)						

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
9	病室・浴室・トイレなど（病室・浴室・トイレなどに満足していますか）						
10	食事の内容（食事の内容に満足していますか）						

11. 〇〇病院を親しい方にもすすめようと思いますか？（必須）



■ 入院中、不満や改善してほしいところがありましたか。（自由記述項目 1）

[]

■ その他お気づきの点や職員へのメッセージ等があればお書きください。（自由記述項目 2）

[]

No.	項目	回答
1	回答者	<input type="checkbox"/> 患者や利用者本人 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の家族 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
2	利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
3	利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9 歳 <input type="checkbox"/> 10 代 <input type="checkbox"/> 20 代 <input type="checkbox"/> 30 代 <input type="checkbox"/> 40 代 <input type="checkbox"/> 50 代 <input type="checkbox"/> 60 代 <input type="checkbox"/> 70 代 <input type="checkbox"/> 80 代 <input type="checkbox"/> 90 代以上
4	入院された病棟（任意セグメント 1）	<input type="checkbox"/> A 病棟 <input type="checkbox"/> B 病棟 <input type="checkbox"/> C 病棟 <input type="checkbox"/> D 病棟
5	当院を選択された理由（任意セグメント 2）	<input type="checkbox"/> 自宅・職場・学校が近い <input type="checkbox"/> 他医からの紹介 <input type="checkbox"/> かかりつけ医師がいる <input type="checkbox"/> 専門医がいる <input type="checkbox"/> その他



← <https://.....> からのご回答いただけます

こちらは質問紙の見本です。満足度調査支援システムで設定した内容をコピーしてお使いください。

日本医療機能評価機構 評価事業推進部 企画課
患者満足度・職員やりがい度担当 Tel : 03-5217-2326

〇〇病院 外来患者満足度調査

当院では、よりよい病院を目指して日々改善を行っております。このたび、今後の「医療サービス向上」に役立てるため、満足度調査を通じて皆様のご意見をお聞きすることとなりました。お手数ですが、以下にご回答いただきますよう、ご協力をお願い申し上げます。

※ お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。

※ 所要時間は3分程度です。当てはまる項目に○をお書きください。

※ この調査は調査期間中に外来を受診された全ての皆さまにお願いしております。

※ インターネットからもご回答いただけます。詳細は次ページ下部をご覧ください。

・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。

・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

■ 利用日（受診日）： _____月 _____日

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
1	診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか）						
2	診察時間（診察時間に満足していますか）						
3	医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）						
4	医師との対話（医師との対話に満足していますか）						
5	看護師（看護師の対応に満足していますか）						
6	事務職員（事務職員の対応に満足していますか）						
7	その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか）						
8	痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）						

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
9	精神的なケア（精神的なケアに満足していますか）						
10	プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか）						

11. ○○病院を親しい方にもすすめようと思いますか？（必須）

4. まあまあ 3. どちらとも 2. あまり
 5. すすめる すすめる いえない すすめない 1. すすめない

|-----|-----|-----|-----|

■ 通院されている中で、不満や改善してほしいところがありましたか。（自由記述項目 1）

[]

■ その他お気づきの点や職員へのメッセージ等があればお書きください。（自由記述項目 2）

[]

No.	項目	回答
1	回答者	<input type="checkbox"/> 患者や利用者本人 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の家族 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
2	利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
3	利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9 歳 <input type="checkbox"/> 10 代 <input type="checkbox"/> 20 代 <input type="checkbox"/> 30 代 <input type="checkbox"/> 40 代 <input type="checkbox"/> 50 代 <input type="checkbox"/> 60 代 <input type="checkbox"/> 70 代 <input type="checkbox"/> 80 代 <input type="checkbox"/> 90 代以上
4	受診された診療科（任意セグメント 1）	<input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 小児科
5	当院を選択された理由（任意セグメント 2）	<input type="checkbox"/> 自宅・職場・学校が近い <input type="checkbox"/> 他医からの紹介 <input type="checkbox"/> かかりつけ医師がいる <input type="checkbox"/> 専門医がいる <input type="checkbox"/> その他



← <https://.....> からのご回答いただけます

こちらは質問紙の見本です。満足度調査支援システムで設定した内容をコピーしてお使いください。

日本医療機能評価機構 評価事業推進部 企画課
患者満足度・職員やりがい度担当 Tel : 03-5217-2326

〇〇病院 職員やりがい調査

当院では、より質の高い医療の提供を目指して、組織運営や職場環境の課題を把握するために、職員満足度調査を実施いたします。

- ※ 所要時間は3分程度です。当てはまる項目に○をお書きください。
- ※ この調査は全職員を対象としています。
- ※ インターネットからもご回答いただけます。詳細は次ページ下部をご覧ください。

- ・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。
- ・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

No.	項目	5 思う	4 まあまあ思う	3 どちらともいえない	2 あまり思わない	1 思わない
1	職場の雰囲気や人間関係は良好だと思いますか?					
2	現在の仕事にやりがいがあると思いますか?					
3	現在の処遇条件(報酬や福利厚生)を満足だと思えますか?					
4	現在の勤務条件(休日や勤務時間)を満足だと思えますか?					
5	学習や成長の機会があると思えますか?					
6	精神的な不安を感じずに仕事ができると思えますか?					
7	仕事の成果や能力が適正に評価されていると思えますか?					
8	あなたの上司を信頼できると思えますか?					
9	これからも、この病院・施設で働きたいと思えますか?					
10	病院・施設として、知人にすすめようと思えますか?					

11. 〇〇病院を職場としてすすめようと思いますか？(必須)

4. まあまあ 3. どちらとも 2. あまり
5. すすめる すすめる いえない すすめない 1. すすめない

--	--	--	--

■ 当院の良いところはどこですか？(自由記述項目 1)

■ 当院の不満や改善してほしいところはどこですか？(自由記述項目 2)

No.	項目	回答
1	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
2	年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代
3	職種	<input type="checkbox"/> 医師 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 薬剤師 <input type="checkbox"/> セラピスト <input type="checkbox"/> コメディカル <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 事務 <input type="checkbox"/> その他
4	雇用区分	<input type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤
5	所属部署 (任意セグメント 1)	<input type="checkbox"/> 診療部 <input type="checkbox"/> 診療技術部 <input type="checkbox"/> 薬剤部 <input type="checkbox"/> 看護部 <input type="checkbox"/> 事務部
6	勤続年数 (任意セグメント 2)	<input type="checkbox"/> 0～5年 <input type="checkbox"/> 6～10年 <input type="checkbox"/> 11～15年 <input type="checkbox"/> 16～20年 <input type="checkbox"/> 21～25年 <input type="checkbox"/> 25年以上



← <https://.....> から ともご回答いただけます

【別表：ベンチマークグループの定義】

No.	ベンチマークグループ	定義
1	一般病院(大規模：500床以上)	病院機能評価を「一般3」で受審した病院 または 病院機能評価を「一般2」で受審した病院で500床以上の病院
2	一般病院(中規模：200床以上500床未満)	病院機能評価を「一般2」で受審した病院で200床以上500床未満の病院
3	一般病院(小規模：200床未満)	病院機能評価を「一般1」で受審した病院で一般病床のみの病院 または 病院機能評価を「一般2」で受審した病院で200床未満の病院
4	リハビリ病院	病院機能評価を「リハビリテーション病院」で受審した病院
5	療養・ケアミックス病院	病院機能評価を「慢性期病院」「緩和ケア病院」で受審した病院 または 病院機能評価を「一般1」で受審した病院で一般病床以外の病床を有する病院
6	精神病院	病院機能評価を「精神科病院」で受審した病院

※いずれも主たる機能

※未認定病院は上記に準じて決定する

～第2章～

集計画面マニュアル

<各調査の略称について>

略称	内容
CS 調査 1	入院患者満足度 (CS= <u>C</u> ustomer <u>S</u> atisfaction)
CS 調査 2	外来患者満足度
ES 調査	職員やりがい (満足) 度 (ES= <u>E</u> mployee <u>S</u> atisfaction)

※画面例ではCS 調査 1 を表示していますが、操作方法は原則として他の調査も同様です

1. はじめに

本システムでは、最大で過去2年分の回答データが保存され、回答されたデータは即時にシステム上の集計データに反映される。回答データやグラフを画像としてダウンロードすることで、施設内の分析や結果の紹介に活用できる。

2. 集計画面への移動方法

ログイン後、画面上部の「アンケート集計」をクリックし、集計を確認したい調査をクリックすると閲覧できる。

The screenshot shows the CareReview system interface. At the top, there is a navigation bar with 'アンケート集計' highlighted. Below it, a dropdown menu shows 'CS調査1', 'CS調査2', and 'ES調査'. A blue arrow points from this menu to the 'CS調査1' survey selection in the main content area. The main content area displays a horizontal bar chart with the following data:

調査項目	とて満足	やや満足	ふつう	やや不満	とて不満
総合評価	73	18.1	8.6	0.1	
医師による診療・治療内容	75.4	15.6	8	0.073	
医師との対話	66.9	23.2	8.9	1	
看護士	15.6	69.3	21.5	7.4	1.03
事務職員	0.8	0.7	18.7	24.1	1.01
その他のスタッフの対応	0.3	26.7	16.5	0.073	
痛みや症状を和らげる対応	62.1	21.6	14.9	0.4	
精神的なケア	55	25.5	17.3	1.05	
プライバシー保護の対応	56.3	23.1	19.4	0.3	
病室・浴室・トイレなど	51.9	28.4	14.8	4.1	0.8
食事の内容	32.4	25.1	32	7.5	3

3. 集計形式について

6つの形式で集計結果を表示できる。

形式名	表示内容
1. サマリ	設問別の集計値（回答割合、件数、平均点）
2. 時系列	時系列で設問および回答者属性ごとの集計値（回答数、平均点）
3. 円グラフ	設問ごとの回答割合
4. 属性別	セグメントごとの集計値（回答数、平均点）
5. 散布図	設問ごとの満足度と重要度（総合満足度との相関）
6. コメント検索	自由記載の回答（キーワードで検索可能）

3-1. サマリ

サマリでは、設問別の集計結果を、「回答割合」「回答件数」「平均点(5点満点)」の形式で表示する。

【表示形式】

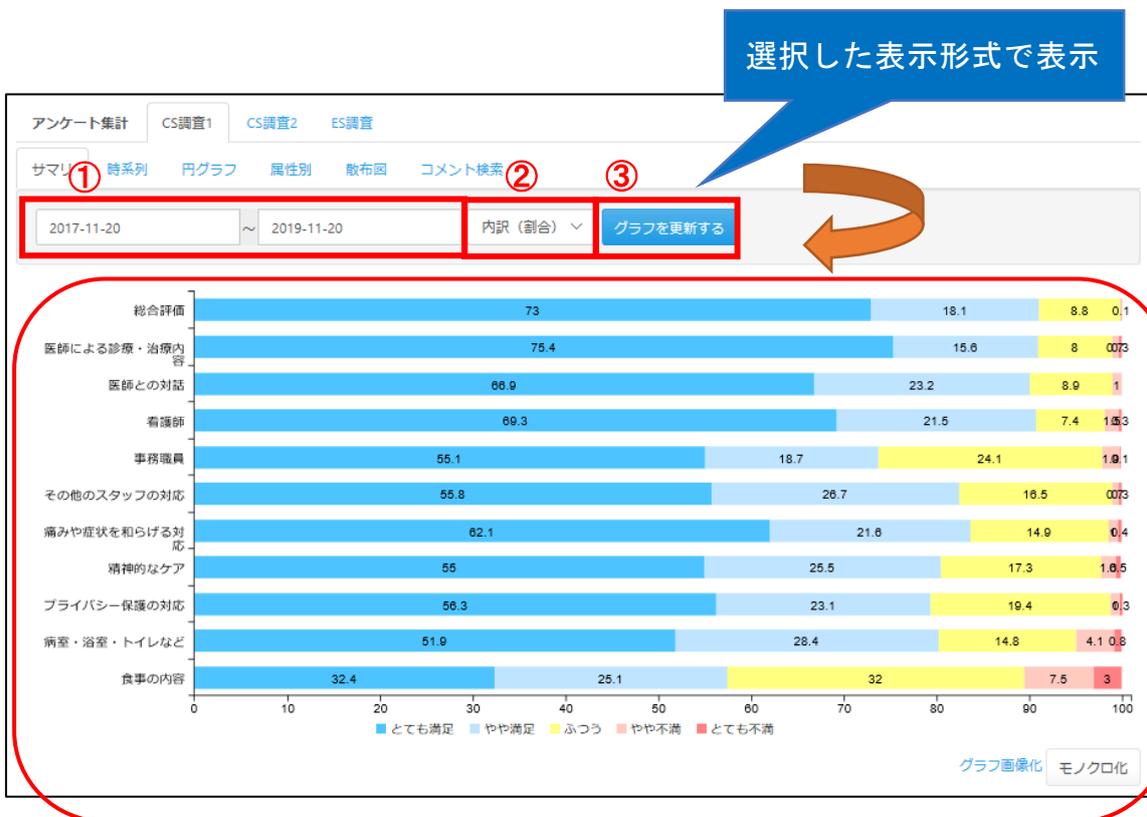
内訳 (割合) : 設問ごとの「とても満足」～「とても不満」の回答割合

内訳 (件数) : 設問ごとの「とても満足」～「とても不満」の回答件数

平均得点 : 「とても満足」を5点、「やや満足」を4点、「普通」を3点、「やや不満」を2点、「とても不満」を1点としたときの平均点

【表示手順】

- ① 集計期間を設定 (デフォルト表示は、ログイン日～2年前)
- ② 表示形式を設定 : 「内訳 (割合)」・「内訳 (件数)」・「平均得点」のいずれかを選択
- ③ 「グラフを更新する」ボタンをクリック





なお、グラフ上にカーソルを合わせると、カーソルを合わせた設問がハイライト表示され、各回答に対する割合が表示される。

(以下の画像は、総合評価のグラフにカーソルを合わせた場合。)



<その他機能>

○ 数値出力欄のコピー

手順：画面下部、数値出力欄のコピーしたい範囲を選択し、右クリック
⇒「コピー」を選択
⇒Excelへ貼り付けし、分析等に活用できる。

設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	73.8	17.1	8.9		0.2
医師による診療・治療内容	75.6	15.6	7.7	0.8	0.3
医師との対話	66.2	24.6	8.1	1.1	
看護師	68.4	22.6	7.2	1.4	0.3
事務職員	54.2	18.7	24.9	2.1	0.2
その他のスタッフの対応	54.4	27.9	16.6	0.8	0.3
痛みや症状を和らげる対応	61.2	22.1	15.2	1	0.5
精神的なケア	54.2	26.2	17.5	1.4	0.6
プライバシー保護の対応	54	25.1	19.5	1	0.3
病室・浴室・トイレなど	50.9	30	14.2	4	1
食事の内容	30.5	25.7	32.5	8	3.3



任意の箇所をドラッグ⇒右クリックからコピーを選択

Excelへ貼り付け

	B	C	D	E	F	G
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	
	73	18.1	8.8		0.1	
	75.4	15.6	8	0.7	0.3	
	66.9	23.2	8.9	1		
5	看護師	69.3	21.5	7.4	1.5	0.3
6	事務職員	55.1	18.7	24.1	1.9	0.1
7	その他のスタッフの対応	55.8	26.7	16.5	0.7	0.3
8	痛みや症状を和らげる対応	62.1	21.6	14.9	1	0.4
9	精神的なケア	55	25.5	17.3	1.6	0.5
10	プライバシー保護の対応	56.3	23.1	19.4	1	0.3
11	病室・浴室・トイレなど	51.9	28.4	14.8	4.1	0.8
12	食事の内容	32.4	25.1	32	7.5	3

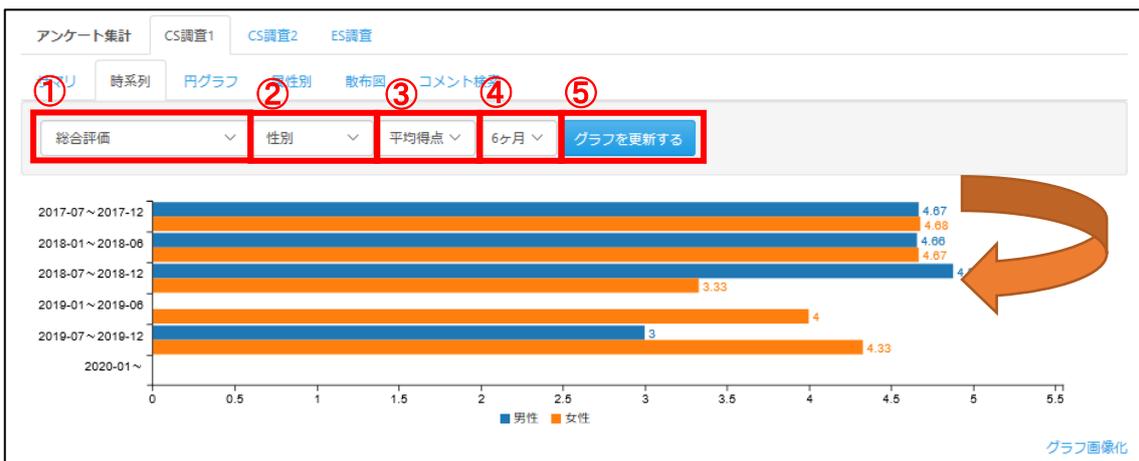
※「時系列」「属性別」「散布図」でもご利用いただけます。

3-2. 時系列

時系列では、回答件数、平均点の変化を、設問、回答者属性ごとに時系列で表示できる。

【表示手順】

- ① 設問の選択：参照・比較したい設問を選択
- ② 回答者属性の選択：「全て」「回答者（CS1, CS2 の場合）」・「性別」・「年齢」・「職種（ES の場合）」・「雇用区分（ES の場合）」・「セグメント1」「セグメント2」のいずれかを設定
- ③ 「回答件数」または「平均得点」を選択
- ④ 集計サイクル（週別・月別・3ヶ月・6ヶ月）を選択
- ⑤ 「グラフを更新する」ボタンをクリック

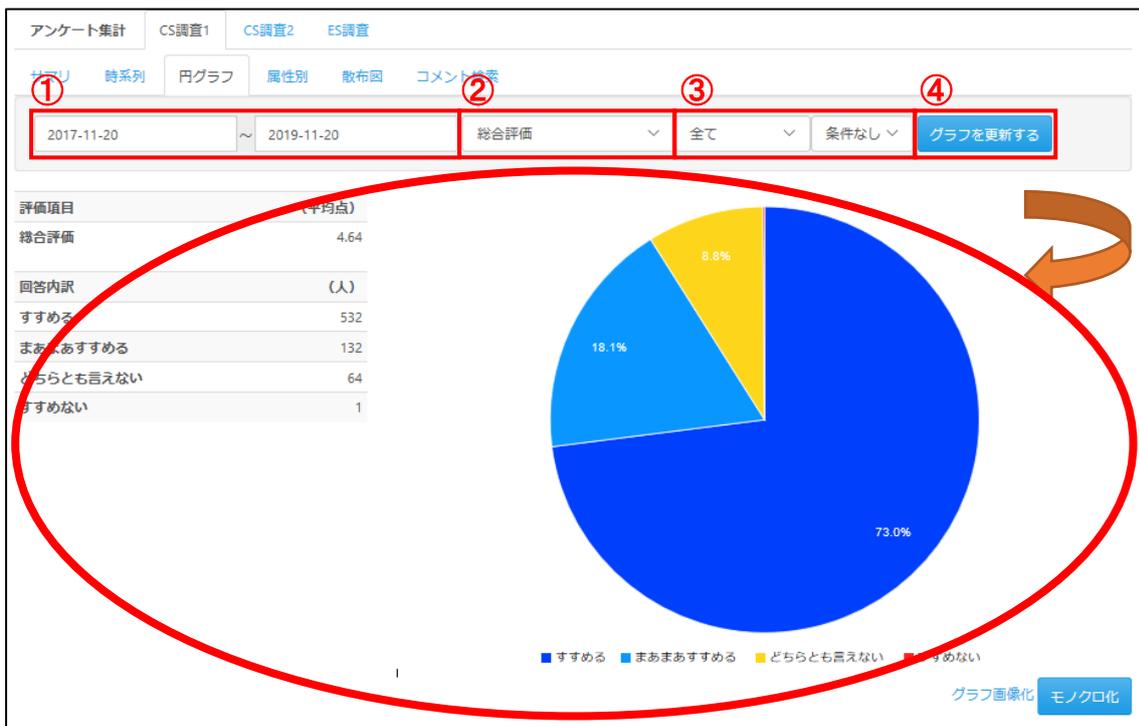


3-3. 円グラフ

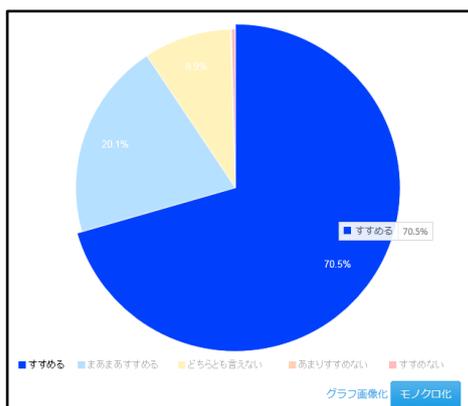
円グラフでは、設問ごとの回答割合を表示することができる。

【表示手順】

- ① 集計期間を設定
- ② 設問の選択：参照・比較したい設問を選択
- ③ 回答者属性の選択：「全て」「回答者（CS1,CS2 の場合）」・「性別」・「年齢」・「職種（ES の場合）」・「雇用区分（ES の場合）」・「セグメント1」「セグメント2」のいずれかを設定し、条件を選択
(例) 「性別」→「男性」
- ④ 「グラフを更新する」ボタンをクリック



なお、グラフ上にカーソルを合わせると、カーソルを合わせた部分がハイライト表示される（以下の画像は濃い青部分にカーソルを合わせた場合）

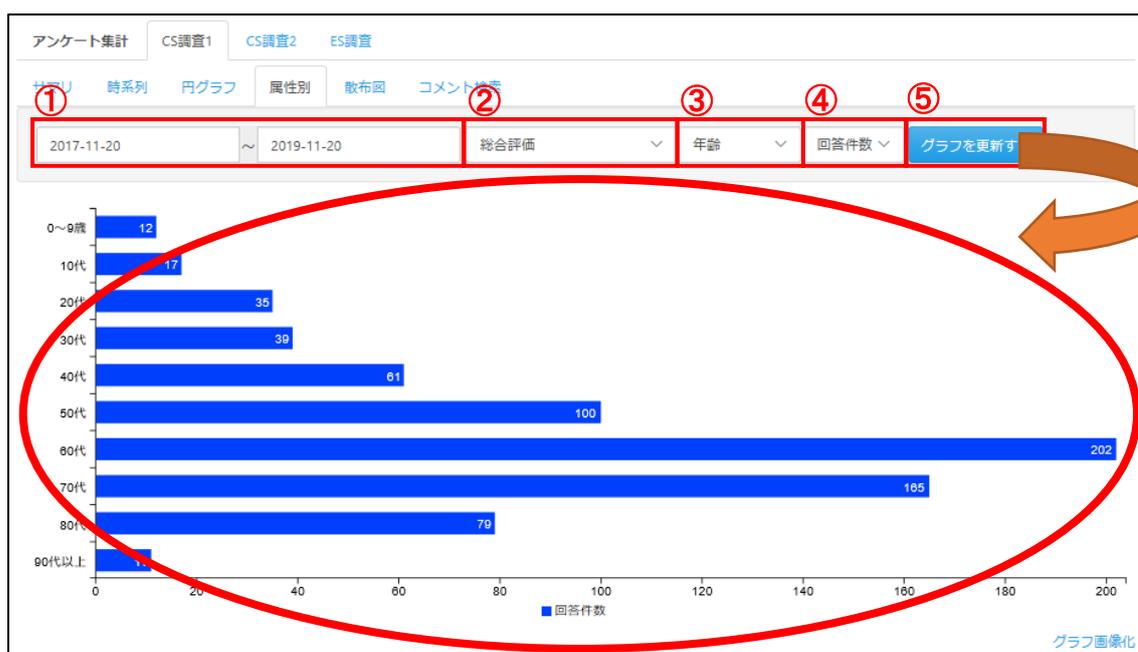


3-4. 属性別

属性別では、設問に対するセグメント（年齢、回答者、職種（ES）、任意セグメント）ごとの集計値（回答数、平均点）を表示することができる。

【表示手順】

- ① 集計期間を設定
- ② 設問の選択：参照・比較したい設問を選択
- ③ 回答者属性の選択：「全て」「回答者（CS1,CS2の場合）」・「性別」・「年齢」・「職種（ESの場合）」・「雇用区分（ESの場合）」・「セグメント1」「セグメント2」のいずれかを設定し、条件を選択
- ④ 「回答件数」または「平均得点」を選択
- ⑤ 「グラフを更新する」ボタンをクリック



3-5. 散布図

散布図では、設問ごとの満足度と重要度（総合満足度と各設問の相関係数）を二次元で表示できる。

グラフ上では横軸に各項目の満足度、縦軸に重要度をとっている。

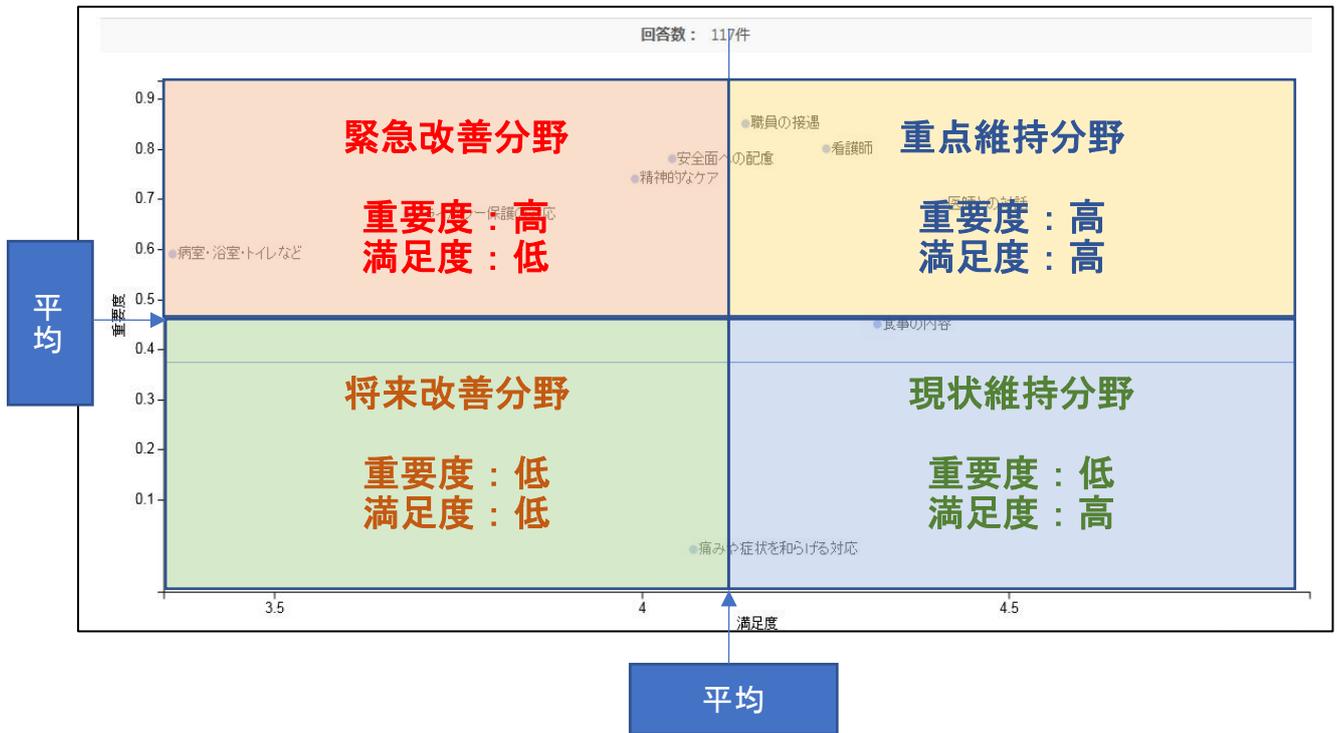
【表示手順】

- ① 集計期間を設定
- ② 回答者属性の選択：「全て」「回答者（CS1, CS2 の場合）」・「性別」・「年齢」・「職種（ES の場合）」・「雇用区分（ES の場合）」・「セグメント1」「セグメント2」のいずれかを設定し、条件を選択
(全件を表示したい場合は「条件なし」を選択)
- ③ 「グラフを更新する」ボタンを押す



【散布図の見方】

散布図は、「どの項目から改善に取り組むか？」という優先順位を付ける上で参考になる表示方法である。上のほうにある項目ほど総合満足度との関係性が強いので重要度が高い、と考えられる。



3-6. コメント検索

コメント検索では、自由記載欄の回答を回答者属性や、設問ごとの回答キーワードで検索できる。例えば「待ち時間」「食事」「待遇」等のキーワードで検索すればそれぞれに関連する意見だけを抽出できるため、改善活動のためのヒントや傾向を把握することができる。

【表示手順】

- ① 集計期間を設定
- ② 検索条件をプルダウンで設定
- ③ 検索したいキーワードを入力し「すべて (and 検索)」「いずれか (or 検索)」のいずれかを選択
- ④ 「この条件で絞り込む」ボタンをクリック
- ⑤ 検索結果は「回答データをダウンロード」ボタンをクリックすることで、コメント以外の回答データも合わせて CSV 形式でダウンロードできる (条件を指定しなければ全回答データをダウンロード可能)

The screenshot shows the 'アンケート集計' (Survey Summary) page with the 'コメント検索' (Comment Search) tab selected. The interface includes filters for '表示期間' (Display Period), '検索条件' (Search Conditions), and 'キーワード' (Keywords). A blue callout box points to the 'この条件で絞り込む' (Filter by this condition) button, stating 'タイトル行をクリックすると昇順⇄降順に並べ替え' (Clicking the title row allows sorting ascending ⇄ descending). A green button '回答データをダウンロードする' (Download response data) is also visible.

利用日	回答者	性別	年代	セグメント1	セグメント2	総合評価	フリーコメント1	フリーコメント2	番号
2017-10-02	患者や利用者本人	男性	30代			5			232006
2017-10-02	患者や利用者本人	女性	20代			5			232007
2017-10-02	患者や利用者の家族	女性	90代以上			4			232008
2017-10-03	患者や利用者本人	女性	30代			5			232009
2017-10-03	患者や利用者本人	女性	30代			5			232010
2017-10-03	患者や利用者本人	女性	70代			5			232011
2017-10-03	患者や利用者の家族	女性	80代			5			232012
2017-10-04	患者や利用者本人	男性	40代			5			232013
2017-10-04	患者や利用者本人	女性	40代			5			232014

3-7. 回答者一覧 (ES 調査のみ)

ES 調査を設定する際に「回答者名を質問する」にチェックを入れた場合は、回答者一覧に回答者が入れた名前が表示される。

※回答内容と回答者名は切り離して保存されるため、回答者を特定することはできない。

【表示手順】

- ① 期間を設定
- ② 「表示を更新する」ボタンをクリック

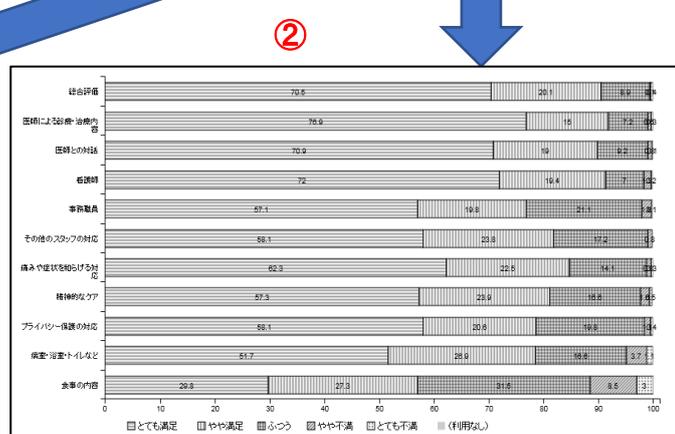
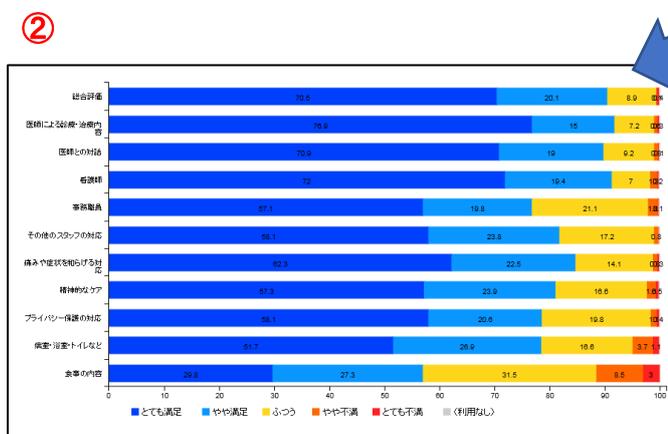
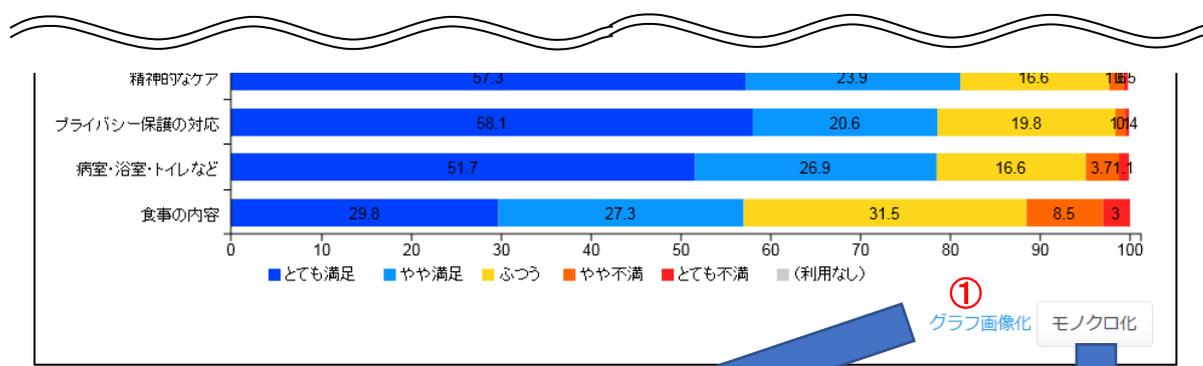
日付	セグメント	回答者名
2019-10-07	リハビリテーション部	田中
2019-10-07	事務部	田中

タイトル行をクリックすると
昇順⇄降順に並べ替え

4. Tips～こんなときどうすれば？～

4-1. グラフを報告用のドキュメントに貼り付けたい

- ① 各グラフページの下部にある「グラフ画像化」ボタンをクリック
- ② 別のタブでグラフの画像ファイルが開く
- ③ 右クリック→「名前を付けて画像を保存」で画像ファイルが保存できる。適宜加工し、各種ドキュメント（Microsoft Word、PowerPoint等）に挿入が可能。



新しいタブで画像が開く

モノクロ（白黒印刷）にも対応

- ③ 右クリック→「名前を付けて画像を保存」で画像の保存ができる（Windows の場合）

4-2. 自院のデータを検討・分析したい・グラフの文字や色を変えたい

- ① 「コメント検索」の画面で検索条件を設定せずに、「回答データをダウンロードする」をクリックする
- ② CSV形式で全データをダウンロードできる
- ③ 「ファイル」→「名前を付けて保存」で保存形式を「EXCELブック(*.xlsx)」を選択
- ④ エクセルデータとして保存できるので、グラフ・ピボットテーブル、分析ツール等で集計・分析が可能。

検索条件を設定せずに「回答データをダウンロードする」をクリック

利用日	回答者	性別	年代	セグメント1	セグメント2	総合評価	フリーコメント1	フリーコメント2	番号
2017-10-02	患者や利用者本人	男性	30代			5			232006
2017-10-02	患者や利用者本人	女性	20代			5			232007
2017-10-02	患者や利用者の家族	女性	90代以上			4			232008

②～④

番号	利用日	回答者	性別	年齢	セグメント	総合評価	コメント
2	231829	患者や利用者本人	男性	30代		5	
3	231830	患者や利用者本人	女性	20代		5	
4	231831	患者や利用者本人	女性	20代		5	
5	231832	患者や利用者本人	女性	20代		5	
6	231833	患者や利用者本人	男性	40代		5	
7	231834	患者や利用者本人	女性	70代		4	
8	231835	患者や利用者本人	女性	80代		5	
9	231836	患者や利用者本人	女性	30代		5	
10	231837	患者や利用者本人	女性	80代		4	

CSV形式でのダウンロードが可能

【問い合わせ先】

公益財団法人 日本医療機能評価機構

評価事業推進部 企画課

患者満足度・職員やりがい度活用支援 担当

〒101-0061

東京都千代田区神田三崎町1丁目4番17号 東洋ビル

TEL : 03-5217-2326

FAX : 03-5217-2331

MAIL : jq-manzokudo@jqhc.or.jp

URL : <https://www.jq-hyouka.jqhc.or.jp/support/satisfaction/>

〈改訂履歴〉

2018年11月21日 改訂

2019年9月20日 改訂

2019年11月26日 改訂

2021年7月1日 改訂