

平成 14 年 2 月

九州大学大学院医学系学府 医療経営・管理学講座  
教授 高木 安雄

## 【厚生労働省委託調査】

### 医療サービスにおける患者満足度調査へのご協力のお願について<外来用>

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

現在、当研究班では、患者が求める医療サービスの在り方を探り、各病院が患者指向の病院運営を行うことによって、患者満足度の向上ならびに安定的な病院経営を実現していくことを目的に、「患者満足度調査導入による病院の経営改善に係る調査研究」を実施しております。

この度、社団法人大阪府私立病院協会のご協力を得て、病院を受診された患者様を対象に、「医療サービスにおける患者満足度調査」を実施させて頂くことになりました。つきましては、貴方に本アンケート調査にご協力を賜りたくお願い申し上げる次第でございます。

本調査については、無記名であり、ご回答の内容は全て統計的に処理致しますので、ご回答頂きました貴方個人にご迷惑をおかけすることは一切ございません（配付した医師や看護職が内容を確認することも一切ございません）。是非とも率直なご意見をお書き下さい。

また、今回、調査のご協力をお願いする患者様は、受療されている病院において無作為に選ばせて頂きました。なお、本調査の実施主体は、厚生労働省より委託された九州大学大学院 高木教授を座長とする研究班であり、調査の取りまとめは、事務局を担当している株式会社富士総合研究所でございます。ご不明の点などございましたら、下記担当までお問い合わせ下さい。何卒調査の趣旨をご理解頂き、ご協力賜りますようお願い申し上げます。 敬具

#### <ご回答の方法>

1. 各設問の回答方法をご確認の上、あてはまるものに をつけて下さい。
2. 回答が終わりましたら、同封の封筒（切手不要）に入れて、**2月18日(月)までにポストにお入れ下さい。**

#### <お問い合わせ先>

株式会社 富士総合研究所 経済・福祉研究部

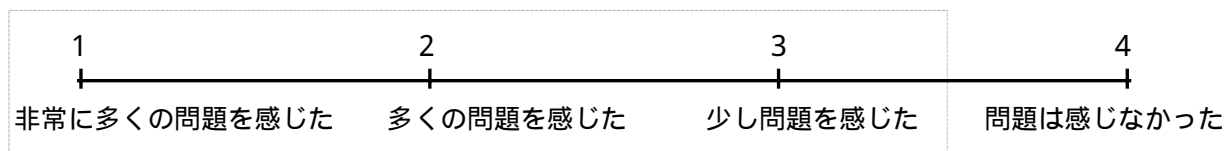
担当：森岡、紀伊、山本 電話番号：03-5281-5277（直通）

・病院職員についてお伺いします

問1 医師についてお伺いします。

医師の病状・治療方法などの説明について問題を感じましたか？

( を1つお付け下さい)



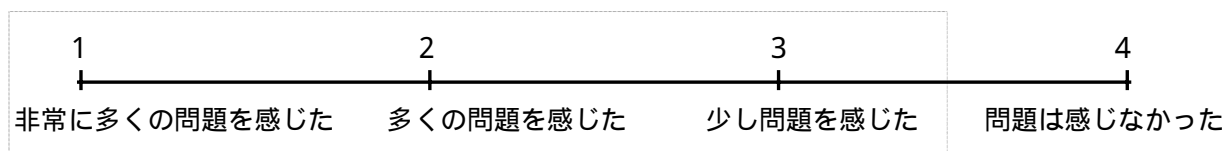
-1 問題を感じた方に伺います(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも お付けください)。

あてはまるものに	選択肢
	1. 病の種類や特徴、現在の病状についての説明
	2. 診断及び治療の手順や内容についての説明
	3. 使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明
	4. 検査や治療日時についての事前連絡や説明
	5. その他(具体的に )

本人・家族から医師への相談に対する応答について問題を感じましたか？

( を1つお付け下さい)



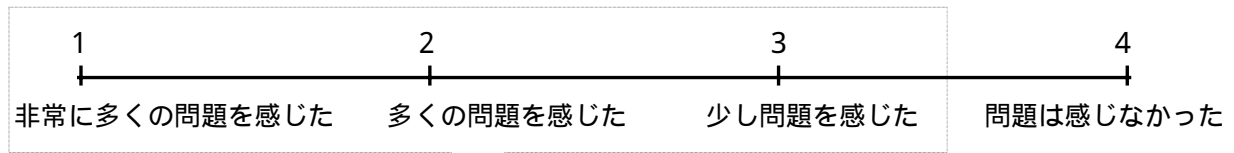
-1 問題を感じた方に伺います(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも お付けください)。

あてはまるものに	選択肢
	1. 自由に相談できる雰囲気
	2. 相談できる頻度
	3. 相談に対する応答の態度
	4. 説明の仕方のわかりやすさ
	5. その他(具体的に )

医師の基本的な接遇態度などについて問題を感じましたか？

( を1つお付け下さい)



-1 問題を感じた方に伺います(上で1から3を選んだ方)。

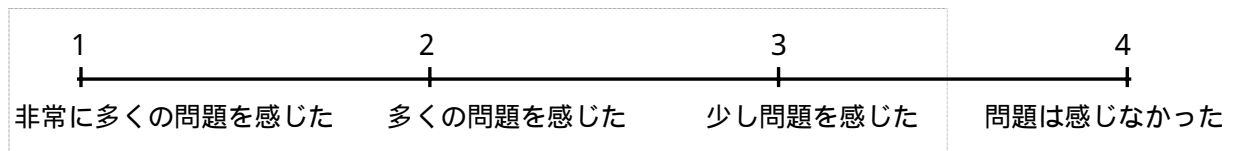
該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも をお付けください)。

あてはまるものに	選択肢
	1. 言葉遣い
	2. 励ましやすい、暖かみのある態度
	3. 身だしなみ
	4. その他(具体的に )

問2 看護職(看護婦など)についてお伺いします。

看護の方法や療養生活の支援について問題を感じましたか？

( を1つお付け下さい)

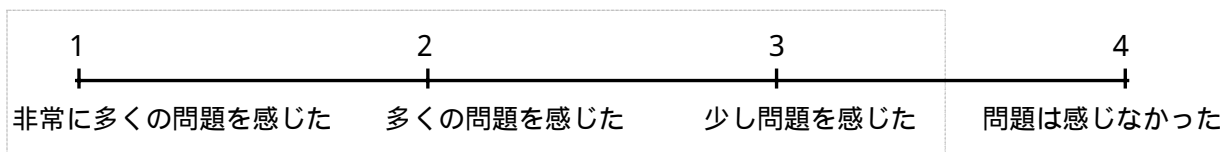


-1 問題を感じた方に伺います(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも をお付けください)。

あてはまるものに	選択肢
	1. 看護の手順や内容についての説明
	2. 要望に対する迅速な対応
	3. ケアの丁寧さ
	4. その他(具体的に )

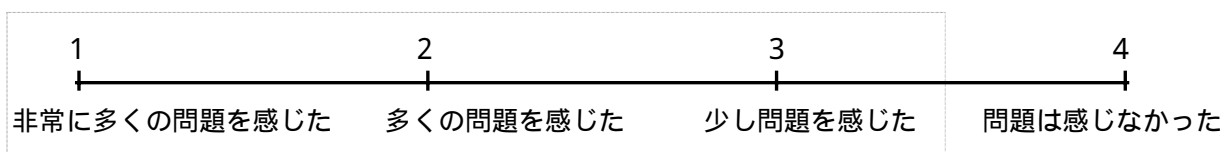
本人・家族から看護職（看護婦など）への相談に対する応答について問題を感じましたか？（ を1つお付け下さい）



- 1 問題を感じた方に伺います（上で1から3を選んだ方）。  
 該当する問題点は次のどれでしょうか（いくつでも をお付けください）。

あてはまるものに	選択肢
	1．自由に相談できる雰囲気
	2．相談できる頻度
	3．相談に対する応答の態度
	4．説明の仕方のわかりやすさ
	5．その他（具体的に ）

看護職（看護婦など）の基本的な接遇態度などについて問題を感じましたか？  
 （ を1つお付け下さい）



- 1 問題を感じた方に伺います（上で1から3を選んだ方）。  
 該当する問題点は次のどれでしょうか（いくつでも をお付けください）。

あてはまるものに	選択肢
	1．言葉遣い
	2．励ましかったわり、暖かみのある態度
	3．身だしなみ
	4．その他（具体的に ）