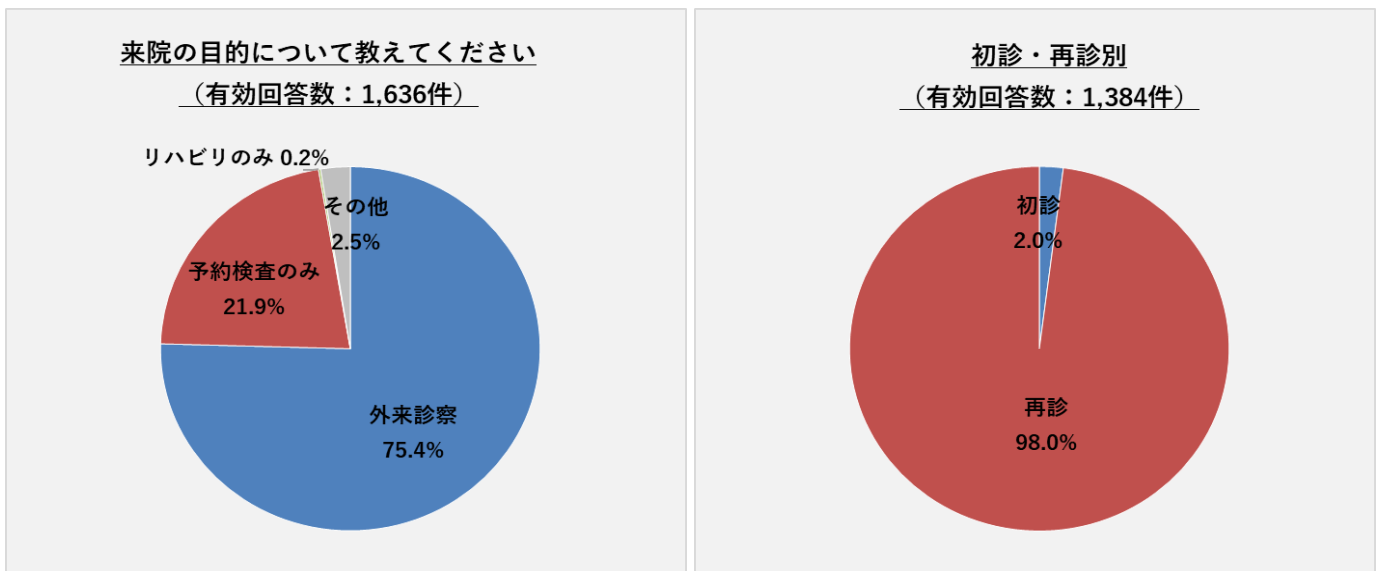


令和4年度 患者満足度調査（外来）

アンケート調査結果

| | |
|------|--------------------|
| 実施日 | 令和4年10月4日（火）～6日（木） |
| 実患者数 | 2,673名 |
| 回収部数 | 1818部 |
| 回収率 | 68.0% |

◆来院目的について



◆受診されている診療科目名（複数回答あり） 上段：人数、下段：割合

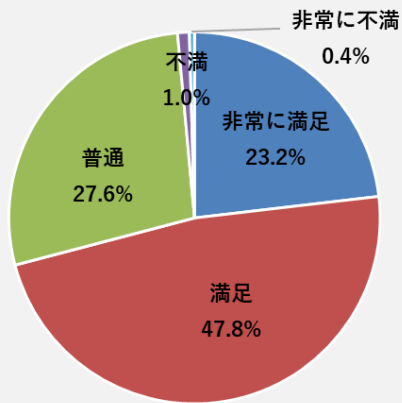
| 血液内科 | 乳腺腫瘍内科 | 呼吸器内科 | 消化器内科 | 消化器外科 | 胸部外科 | 乳腺外科 | 脳神経外科 | 婦人科 |
|------|--------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 135 | 129 | 142 | 277 | 203 | 60 | 165 | 20 | 135 |
| 6.8% | 6.5% | 7.2% | 14.0% | 10.2% | 3.0% | 8.3% | 1.0% | 6.8% |

| 頭頸部外科 | 放射線科（治療） | 放射線科（診断） | 泌尿器科 | 整形外科 | 形成外科 | 皮膚科 | 麻酔科 | 歯科口腔外科 |
|-------|----------|----------|-------|------|------|------|------|--------|
| 160 | 67 | 44 | 235 | 49 | 15 | 44 | 0 | 77 |
| 8.1% | 3.4% | 2.2% | 11.8% | 2.5% | 0.8% | 2.2% | 0.0% | 3.9% |

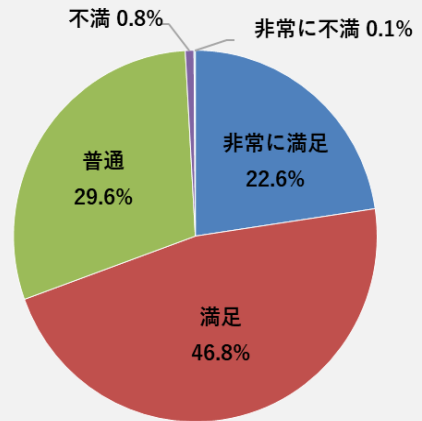
| 緩和ケア科 | 精神腫瘍科 | 腫瘍診断・予防科 | 循環器科 | リハビリテーション科 | 合計 |
|-------|-------|----------|------|------------|--------|
| 15 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1,984 |
| 0.8% | 0.1% | 0.2% | 0.2% | 0.1% | 100.0% |

◆受付職員の対応について

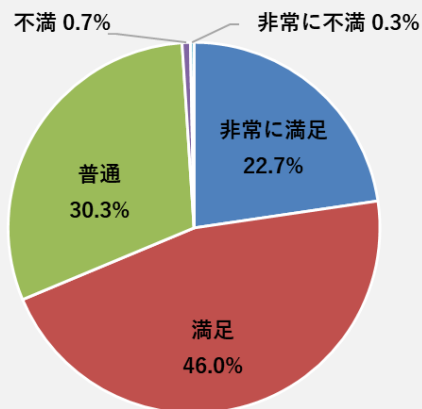
電話予約をした時の対応はいかがでしたか
(有効回答数：1,365件)



各外来の受付窓口での対応はいかがでしたか
(有効回答数：1,687件)

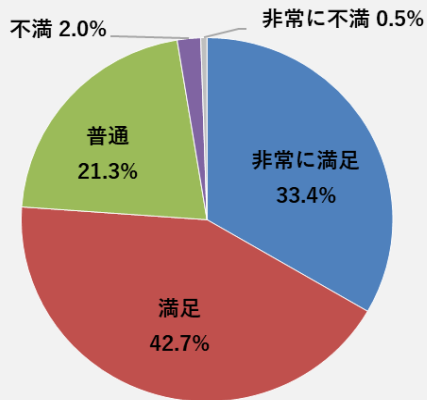


会計窓口での対応はいかがでしたか
(有効回答数：1,645件)

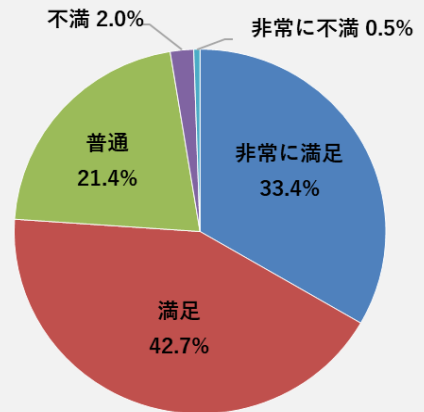


◆医師の応対について

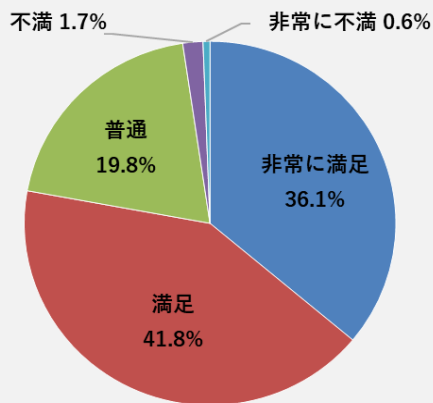
診療内容や病状の説明は理解できましたか
(有効回答数：1,671件)



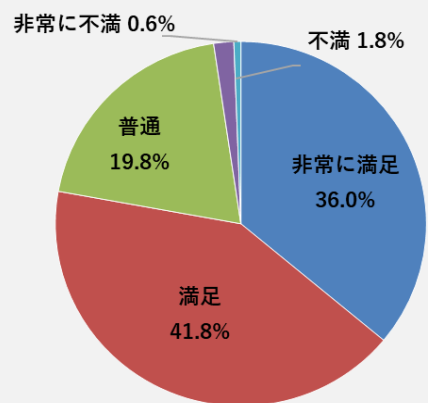
医師の話し方や態度はいかがでしたか
(有効回答数：1,672件)



医師に信頼をもてましたか
(有効回答数：1,658件)



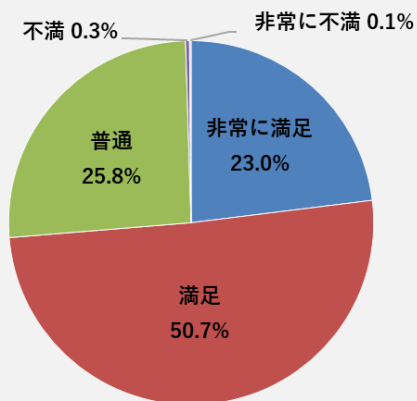
プライバシーは守られていましたか
(有効回答数：1,657件)



◆看護師の対応について

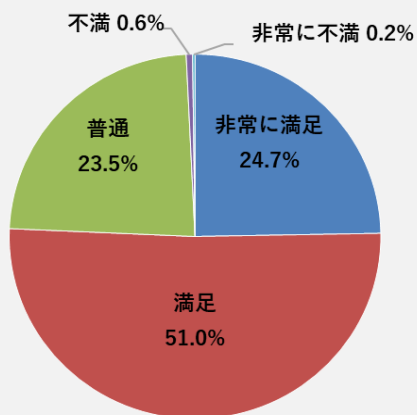
看護師からの検査等の説明は理解できましたか

(有効回答数：1,437件)



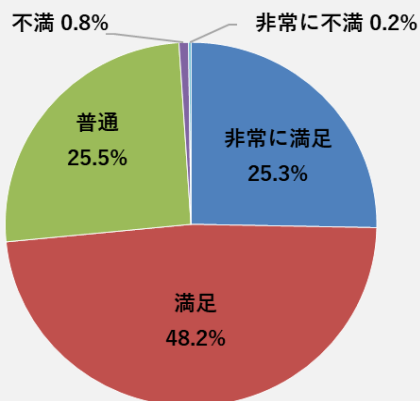
看護師の話し方や態度はいかがでしたか

(有効回答数：1,448件)



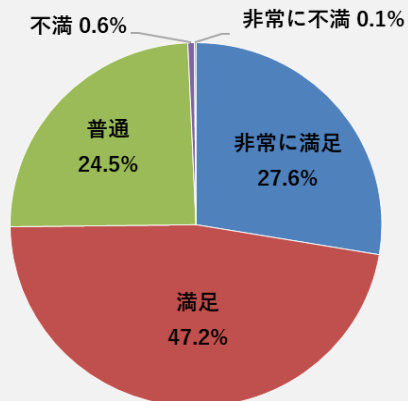
看護師に信頼をもてましたか

(有効回答数：1,447件)



プライバシーは守られていましたか

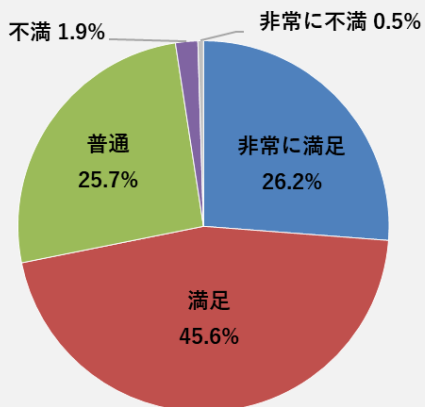
(有効回答数：1,406件)



◆リハビリテーションスタッフの対応について

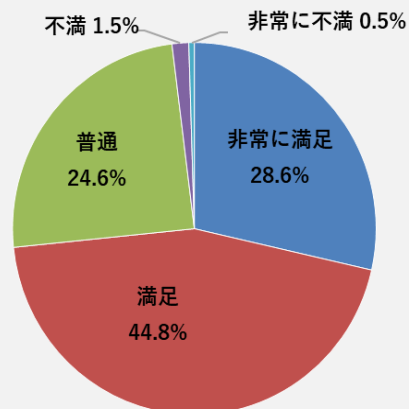
リハビリ受付での対応はいかがでしたか

(有効回答数：206件)



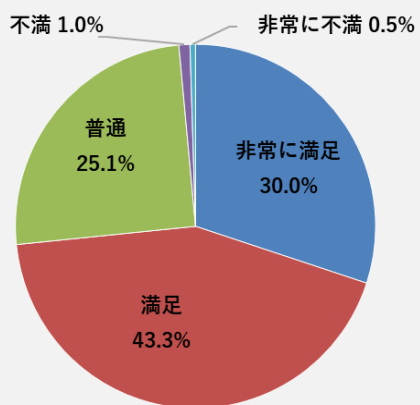
リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか

(有効回答数：203件)



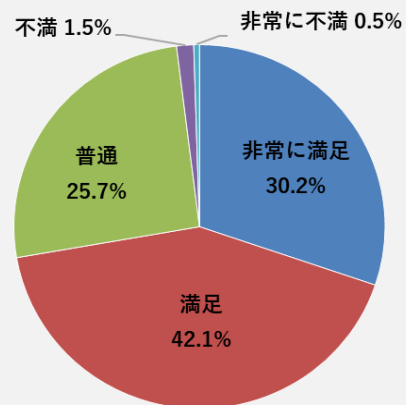
リハビリスタッフの話し方や態度はいかがでしたか

(有効回答数：203件)



リハビリスタッフに信頼をもてましたか

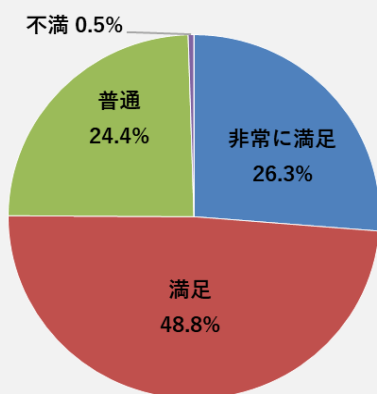
(有効回答数：202件)



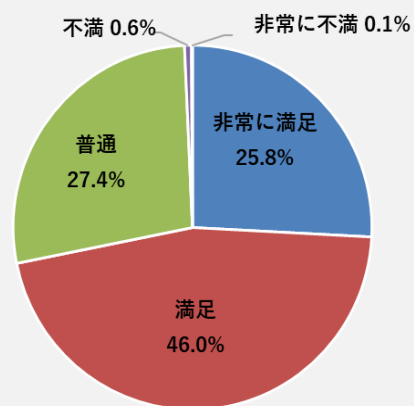
◆検査技師・放射線技師の対応について

—臨床検査技師—

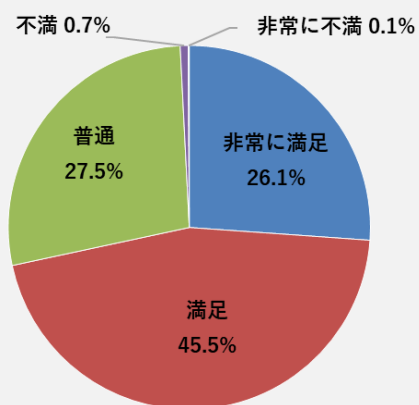
検査受付での対応はいかがでしたか
(有効回答数：1,192件)



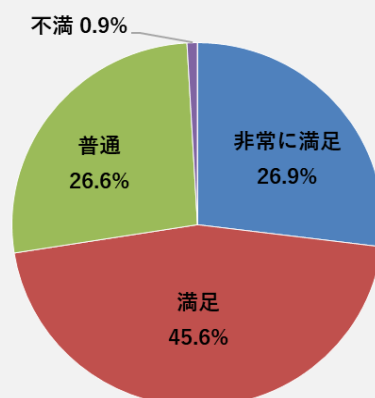
臨床検査技師からの検査の説明はいかがでしたか
(有効回答数：1,119件)



臨床検査技師の話し方や態度はいかがでしたか
(有効回答数：1,118件)



臨床検査技師に信頼をもてましたか
(有効回答数：1,106件)

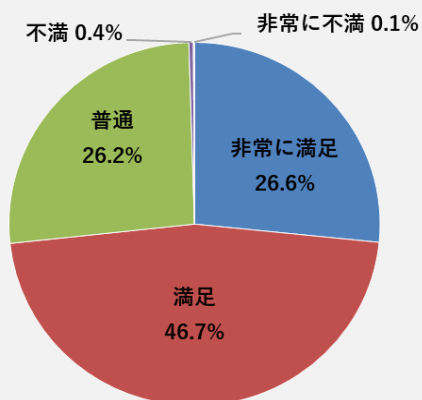


◆検査技師・放射線技師の対応について

—診療放射線技師等—

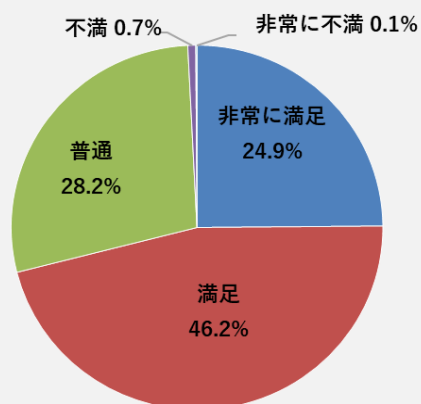
放射線受付での対応はいかがでしたか

(有効回答数：1,030件)



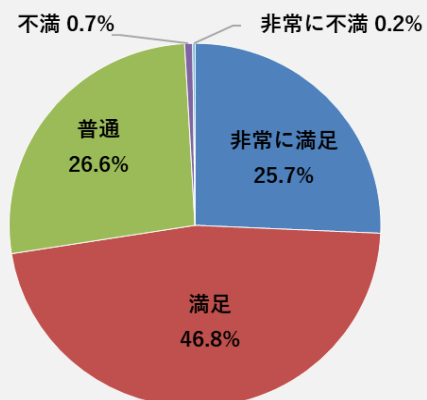
診療放射線技師からの検査の説明はいかがでしたか

(有効回答数：1,005件)



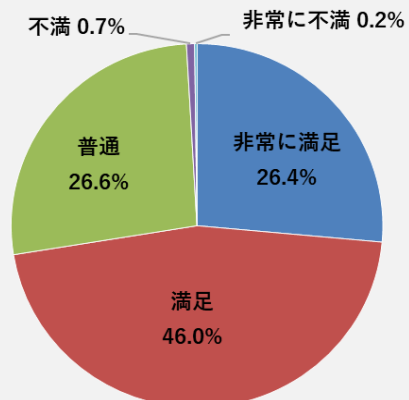
診療放射線技師の話し方や態度はいかがでしたか

(有効回答数：1,004件)



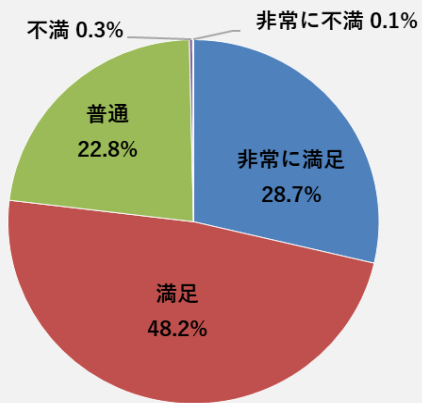
診療放射線技師に信頼をもてましたか

(有効回答数：991件)

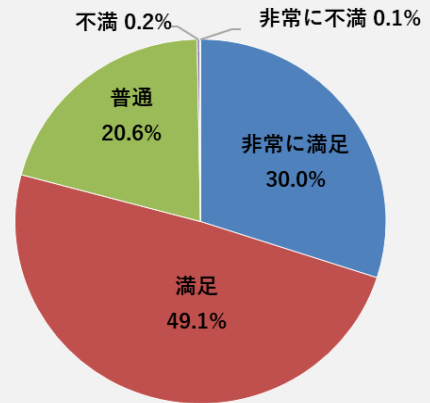


◆外来採血の対応について

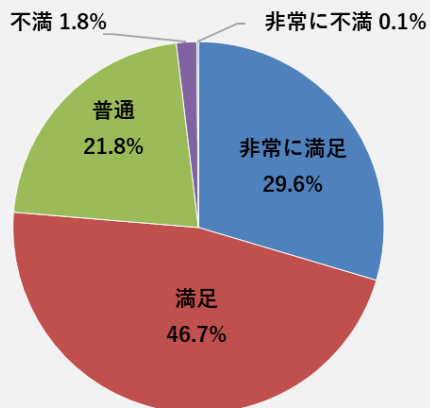
採血室受付での対応はいかがでしたか
(有効回答数：1,406件)



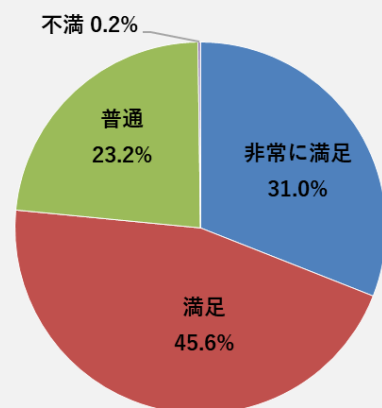
採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか
(有効回答数：1,404件)



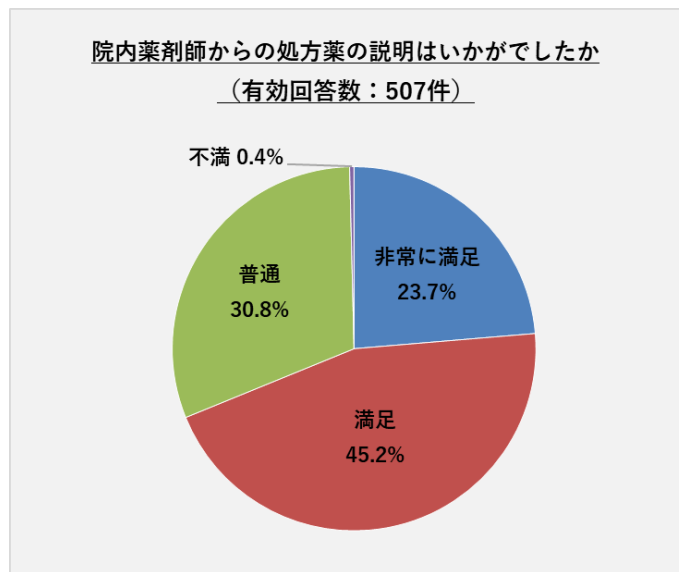
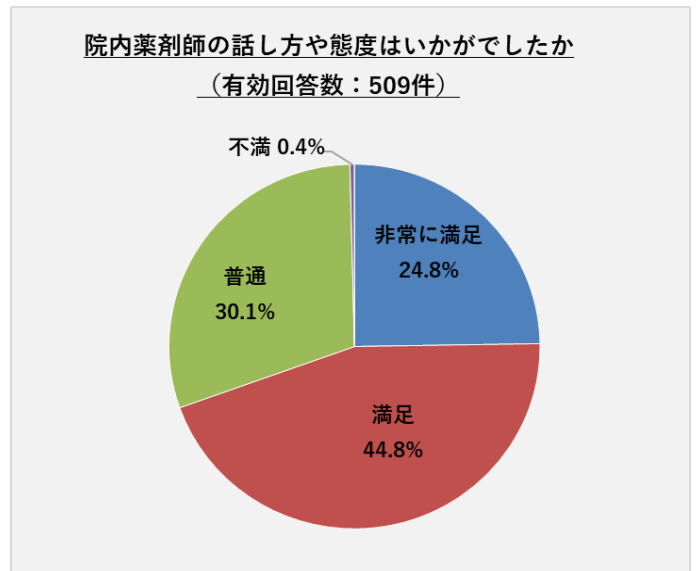
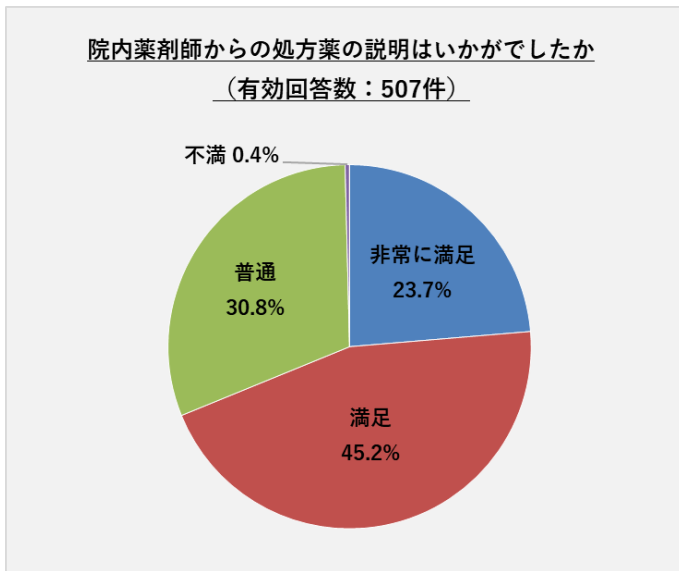
採血担当者に信頼をもてましたか
(有効回答数：1,406件)



プライバシーは守られていましたか
(有効回答数：1,385件)

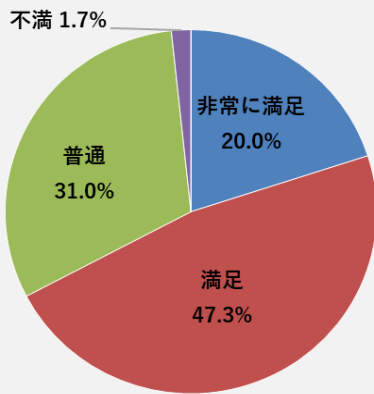


◆院内薬剤師の対応について

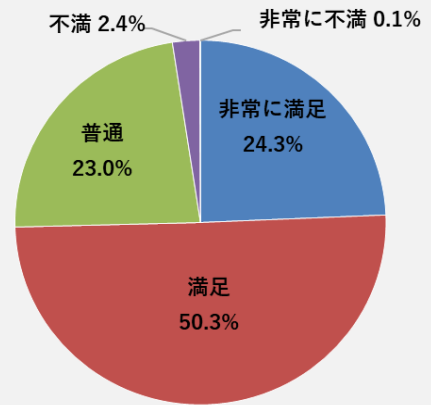


◆院内環境・設備について

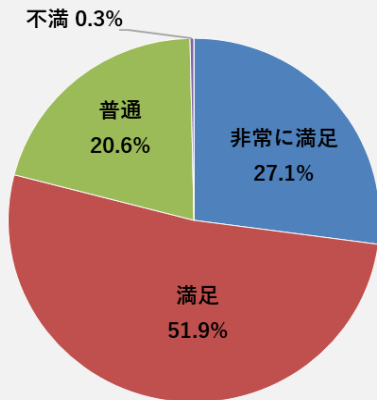
案内表示はわかりやすかったですか
(有効回答数：1,478件)



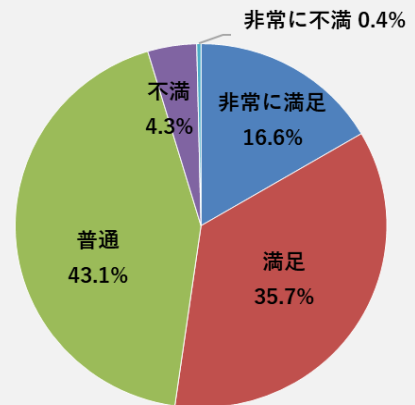
院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか
(有効回答数：1,524件)



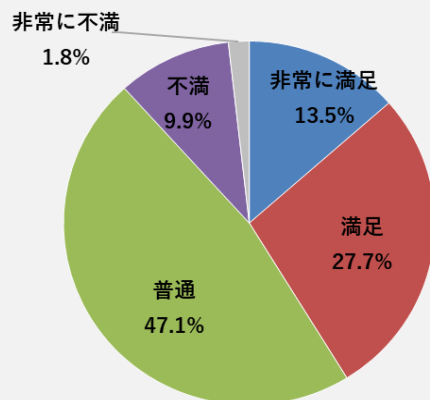
診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか
(有効回答数：1,450件)



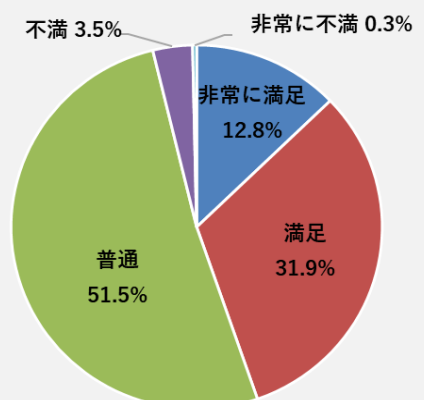
カフェ・ド・クリエについて
(有効回答数：821件)

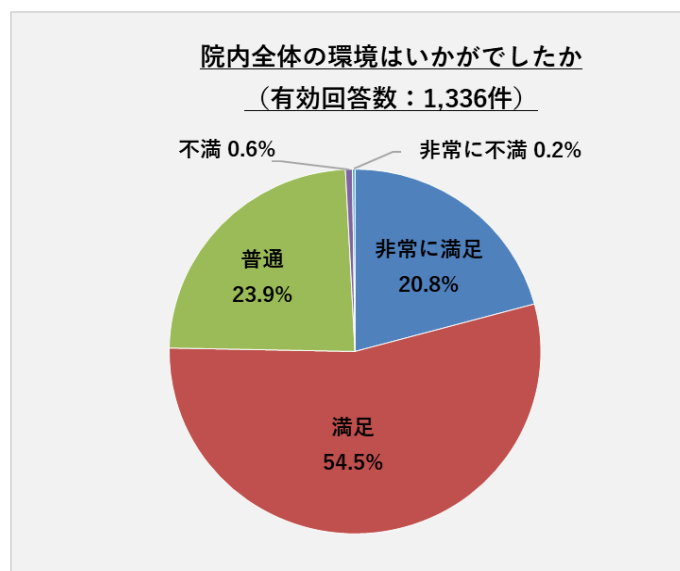


ロイヤル食堂について
(メニュー・値段・営業時間等)
(有効回答数：665件)

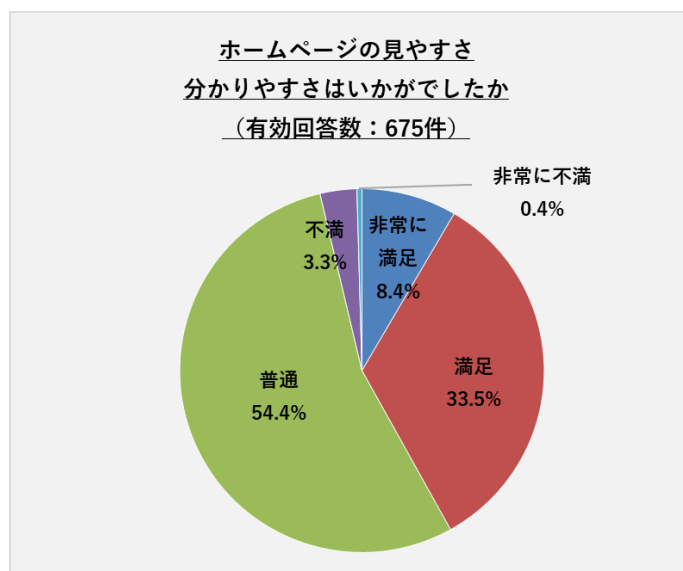
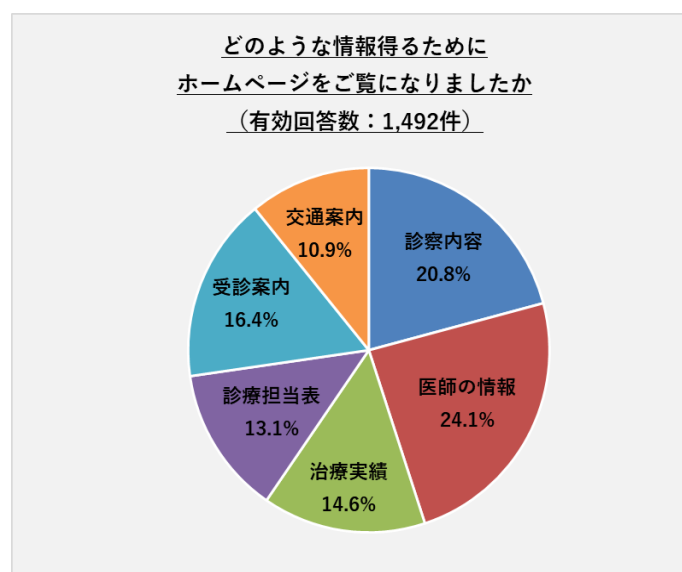
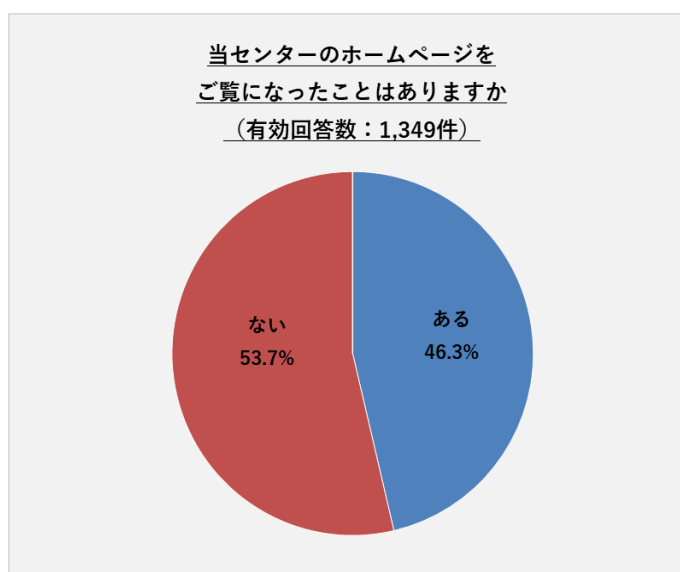


ローソンについて
(品揃え・値段・営業時間等)
(有効回答数：1,157件)



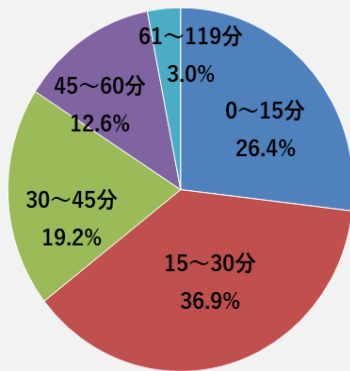


◆ホームページについて

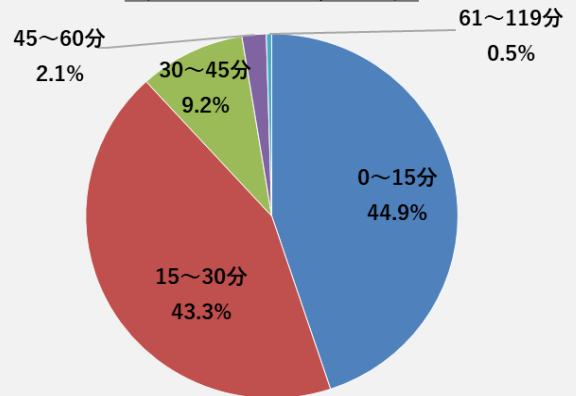


◆待ち時間について

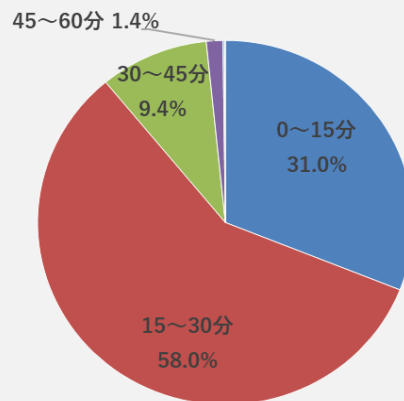
予約時間と実際の診察時間とでは
どのくらい差がありましたか
(有効回答数：1,452件)



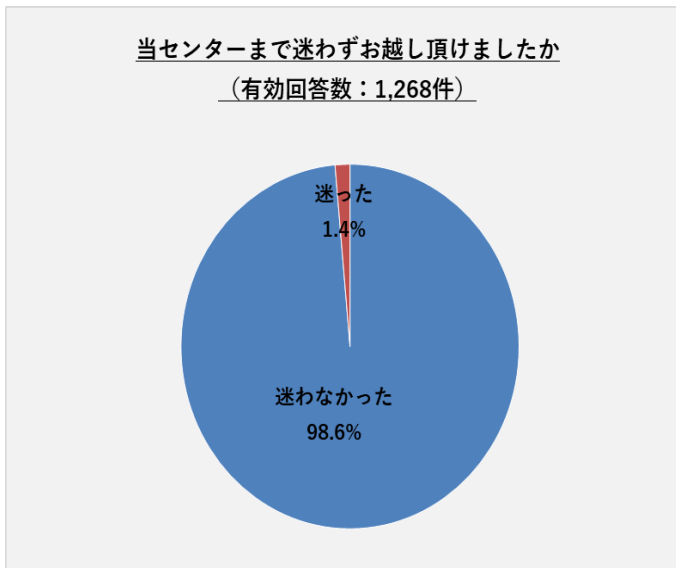
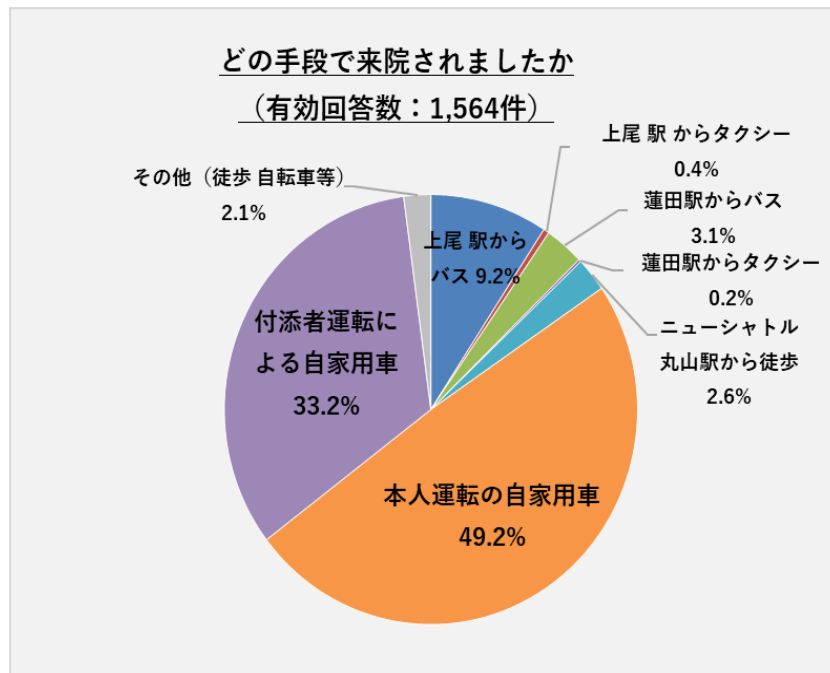
外来採血では採血受付から
どのくらい待ちましたか
(有効回答数：1,282件)



会計窓口では、どのくらい待ちましたか
(有効回答数：1,473件)

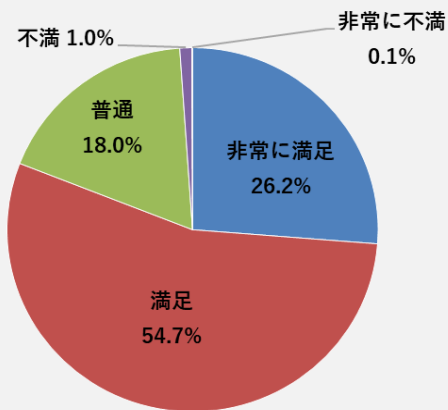


◆交通手段について

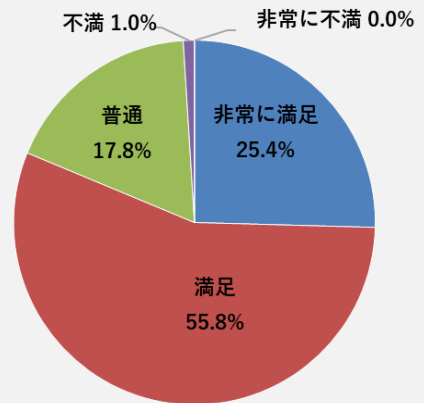


◆全体評価

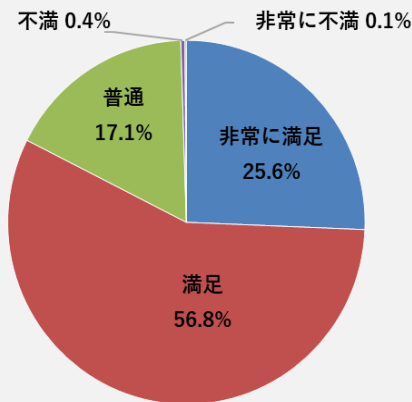
当センターの診療に満足していますか
(有効回答数：1,631件)



当センターのスタッフの対応に満足していますか
(有効回答数：1,620件)

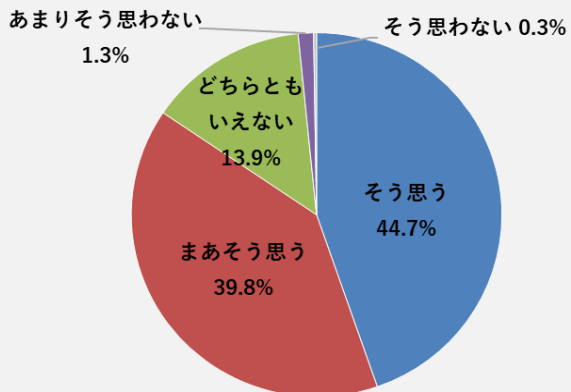


当センターの施設や設備に満足していますか
(有効回答数：1,595件)

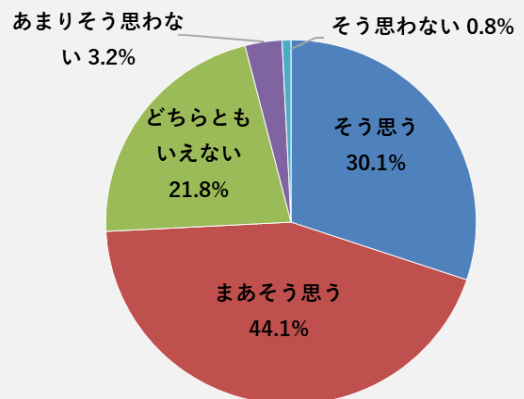


◆その他

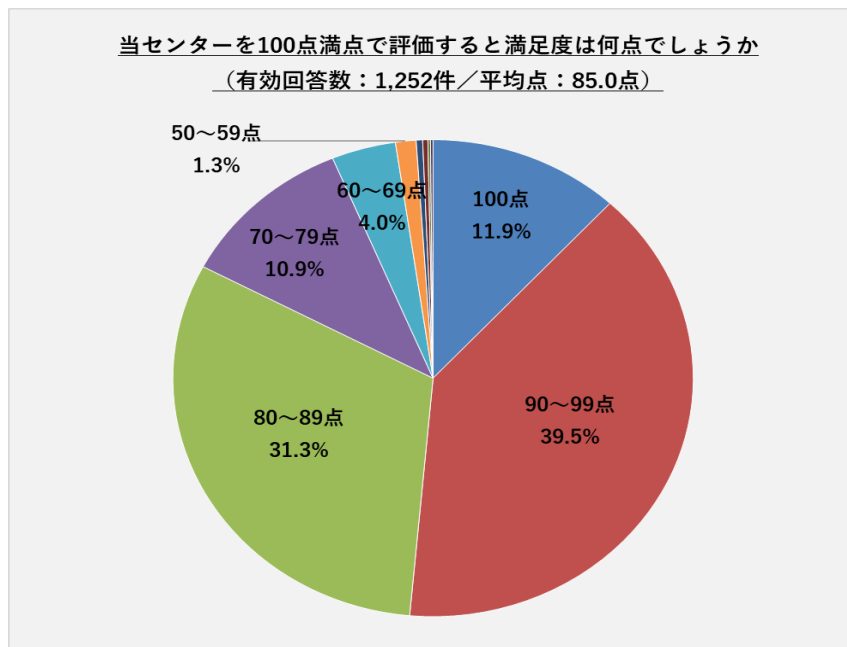
当センターを家族や友人・知人に
勧めたいと思いますか
(有効回答数：1,571件)



当センターは日本一 優しい病院を
目指していますが、そう思いますか
(有効回答数：1,550件)



◆総合評価（外来）



調査結果について（外来）

概要

- 1.満足度の平均点は85.1点で、前年度と比べて0.8ポイント減少し、80点以上の占める割合は82.7%で前年度に比べて1.2%減少しました。
- 2.職種別満足度では医師77.0%、外来採血77.2%、看護師74.4%、臨床検査技師72.8%、診療放射線技師72.3%、受付職員69.7%、薬剤師69.0%、リハビリテーション72.7%の順に評価を頂いております。リハビリテーションを除く全ての業種で前年度と比較し、わずかではありますが評価が低下する結果となりました。
- 3.外来の院内環境・設備に対する満足度は59.9%の評価を頂き1.8ポイントの減少、院内全体の環境に対する満足度は75.3%の評価を頂き、ほぼ前年と同じになりました。
- 4.診察の待ち時間（予約時間との差）は、30分以内が63.3%と前年度と比べて3.0ポイント減少し、全体的に待ち時間が若干増加しています。外来採血の待ち時間は、30分以内が4.6ポイント減少し、30分～45分の待ち時間は3.6ポイント増加し、増加傾向にあります。会計窓口の待ち時間は、30分以内が4.3ポイント減少し、30分～45分の待ち時間は3.5ポイント増加し、待ち時間は増加傾向にあります。

外来患者の皆様、アンケートへのご協力ありがとうございました。今後も皆様のご意見を参考に、より良い県立がんセンターを目指し、改善の努力を重ねて参ります。

接遇委員会