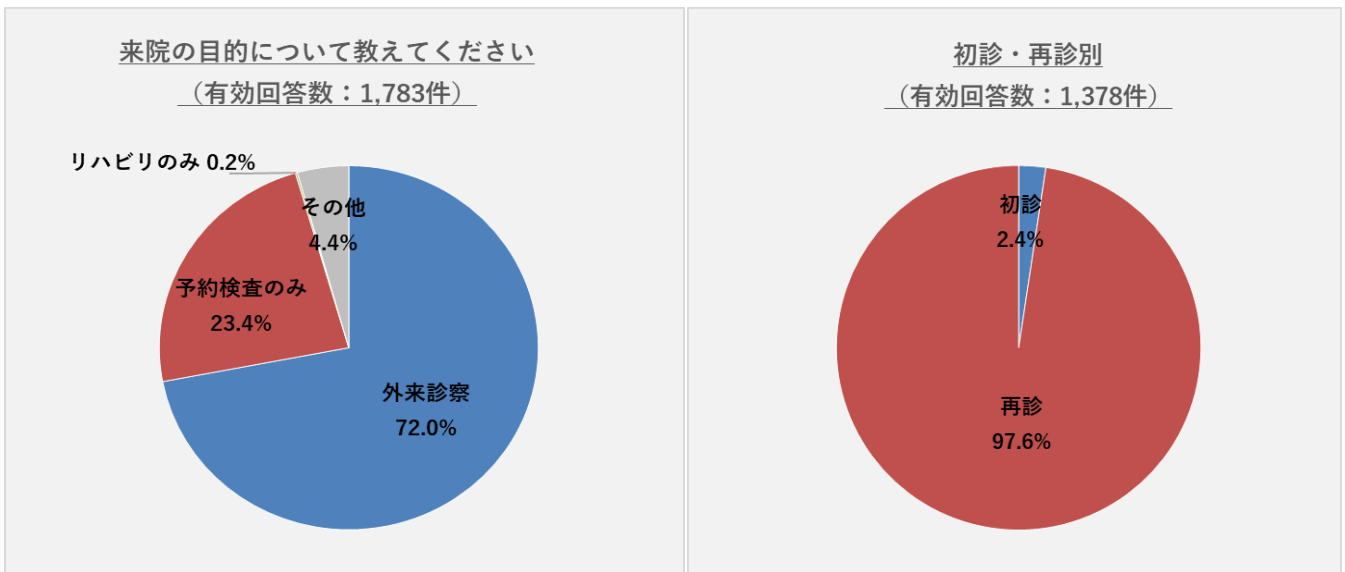


# 令和3年度 患者満足度調査（外来）

## アンケート調査結果

実施日	令和3年10月5日(火)～7日(木)
実患者数	2730名
回収部数	1756部
回収率	64.3%

### ◆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
136	144	150	249	233	56	164	18	125
7.0%	7.5%	7.8%	12.9%	12.1%	2.9%	8.5%	0.9%	6.5%

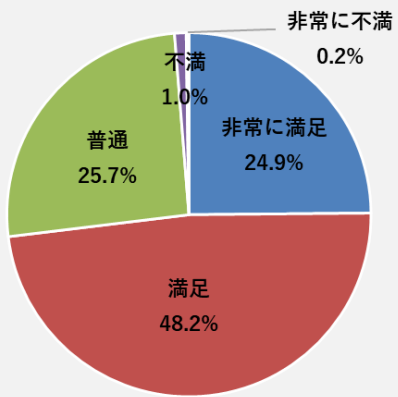
頭頸部外科	放射線科（治療）	放射線科（診断）	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
164	64	40	225	33	11	42	0	51
8.5%	3.3%	2.1%	11.7%	1.7%	0.6%	2.2%	0.0%	2.6%

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
5	5	6	8	2	1,931
0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.1%	100.0%

◆受付職員の対応について

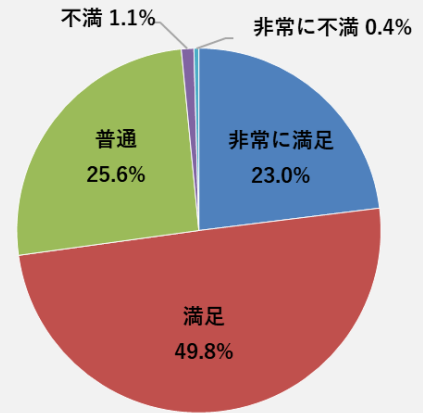
電話予約をした時の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1,259件)



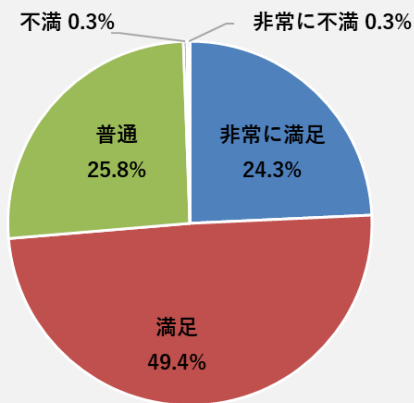
各外来の受付窓口での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1,619件)



会計窓口での対応はいかがでしたか？

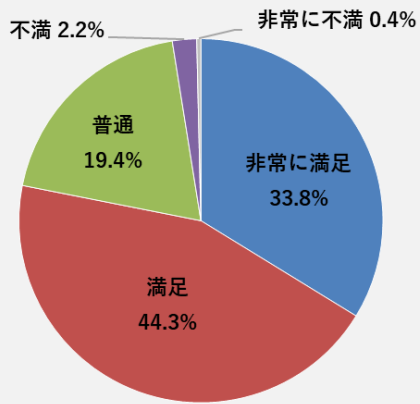
(有効回答数：1,561件)



◆医師の応対について

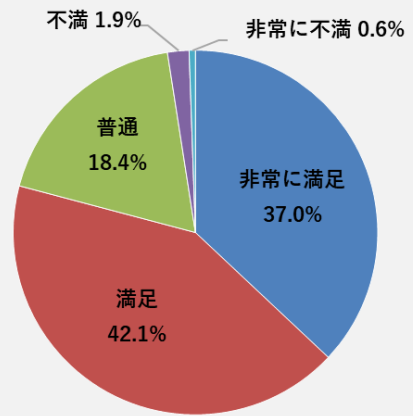
診療内容や病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1,626件)



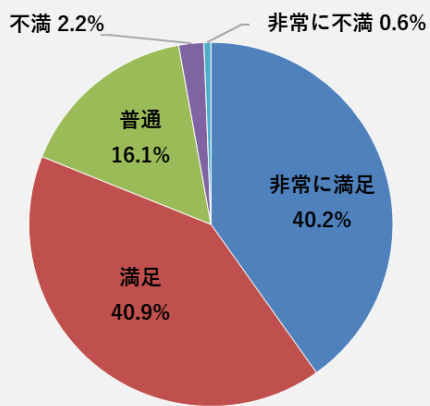
医師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,624件)



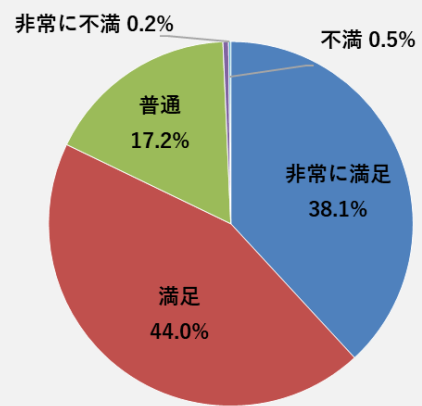
医師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,616件)



プライバシーは守られていましたか？

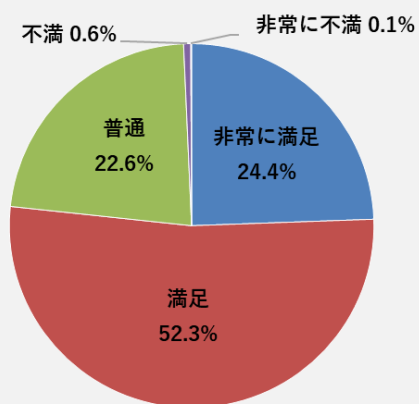
(有効回答数：1,597件)



◆看護師の応対について

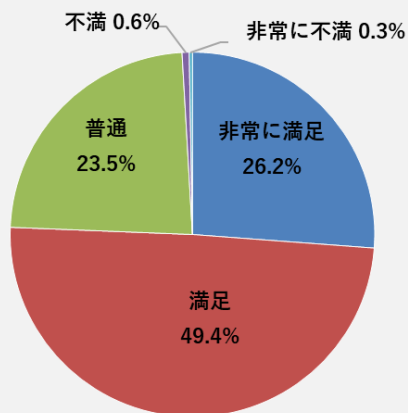
看護師からの検査等の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1,420件)



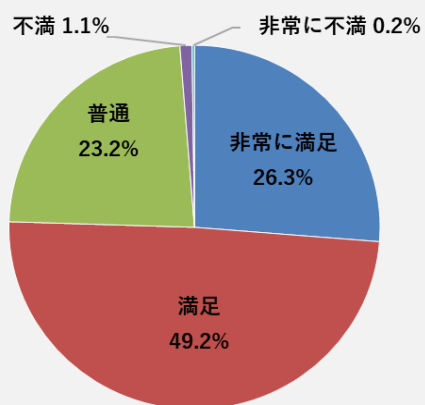
看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,428件)



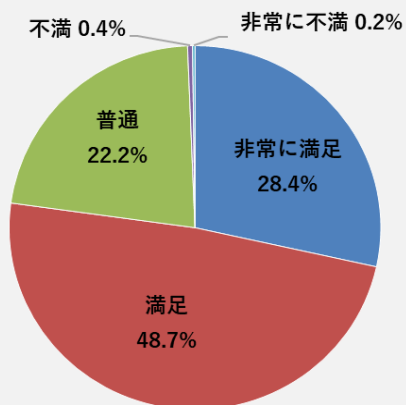
看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,428件)



プライバシーは守られていましたか？

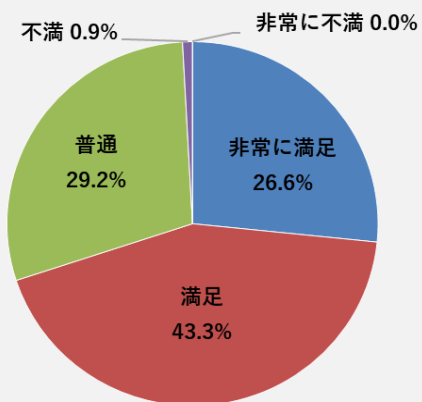
(有効回答数：1,406件)



◆リハビリテーションスタッフの対応について

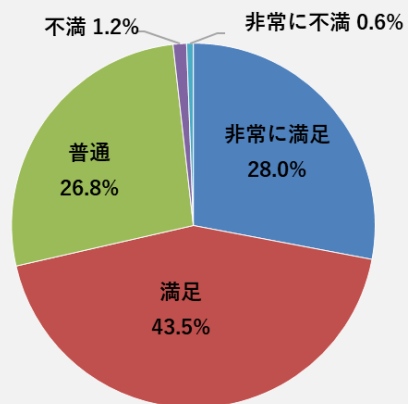
リハビリ受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：233件)



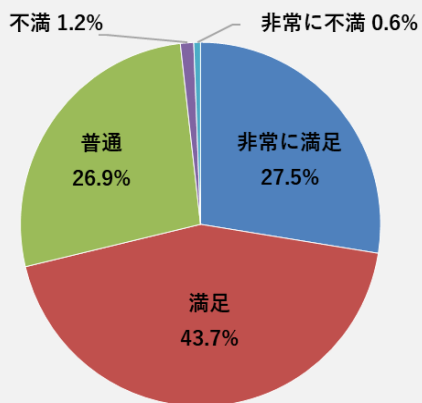
リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？

(有効回答数：168件)



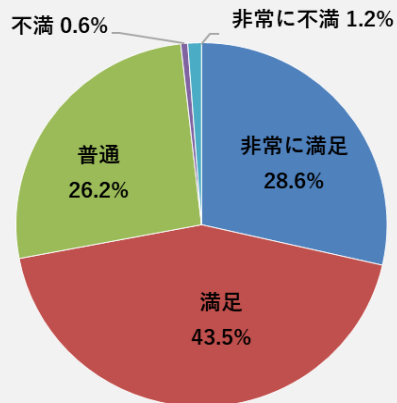
リハビリスタッフの話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：167件)



リハビリスタッフに信頼をもてましたか？

(有効回答数：168件)

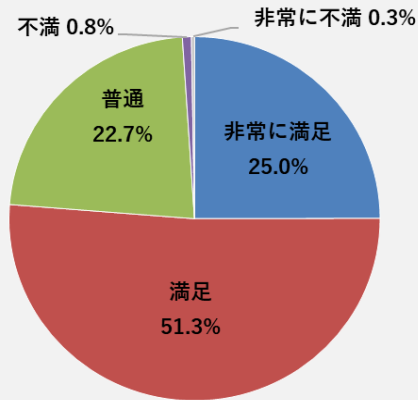


◆検査技師・放射線技師の対応について

—臨床検査技師—

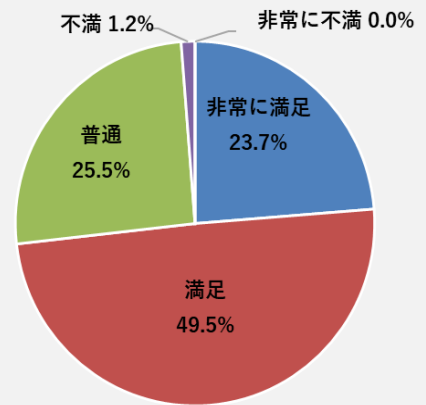
検査受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1,145件)



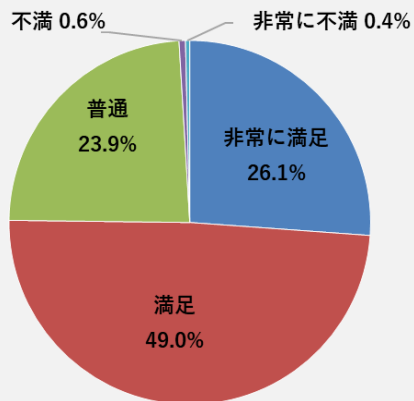
臨床検査技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：1,049件)



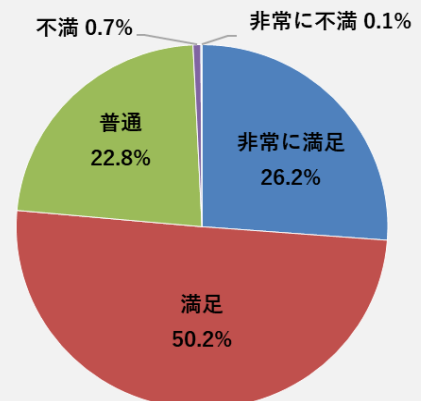
臨床検査技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,052件)



臨床検査技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,035件)

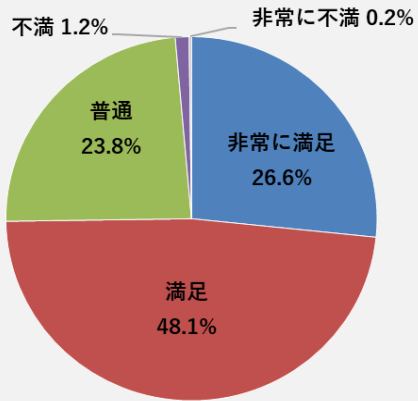


◆検査技師・放射線技師の対応について

—診療放射線技師等—

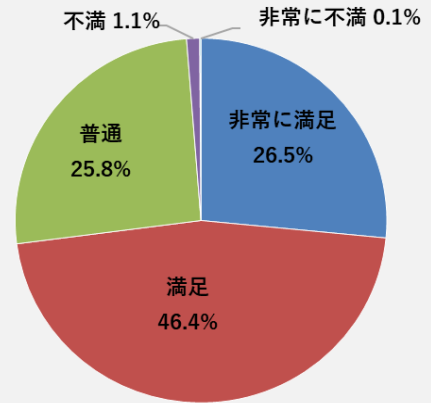
放射線受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：990件)



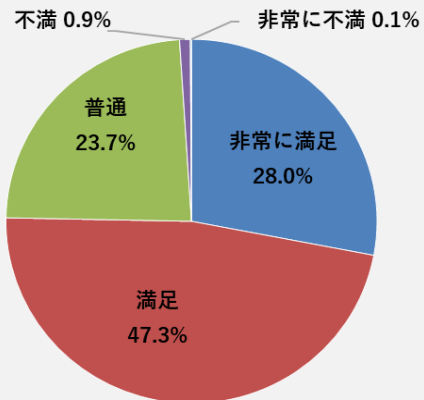
診療放射線技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：965件)



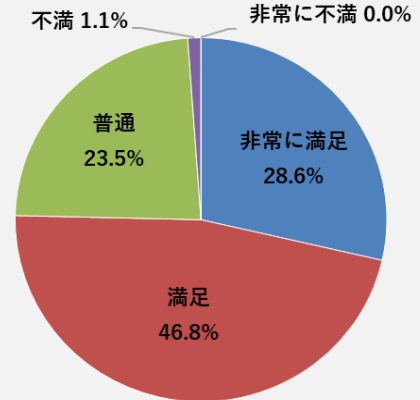
診療放射線技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：968件)



診療放射線技師に信頼をもてましたか？

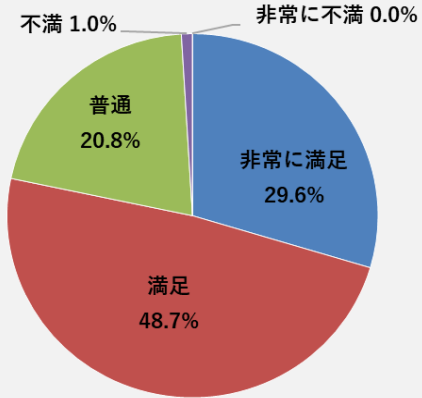
(有効回答数：962件)



## ◆外来採血の対応について

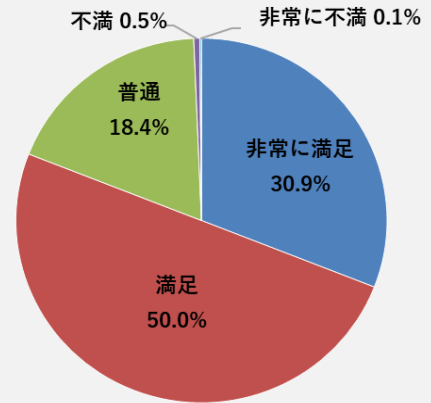
採血室受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1,354件)



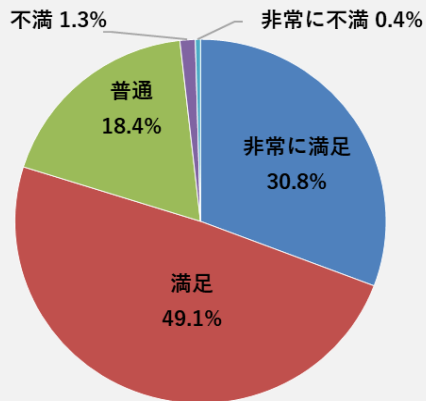
採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,354件)



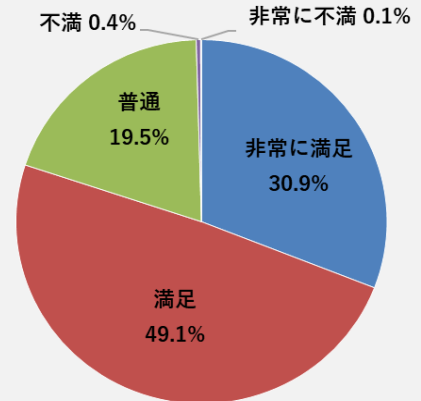
採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,349件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1,323件)

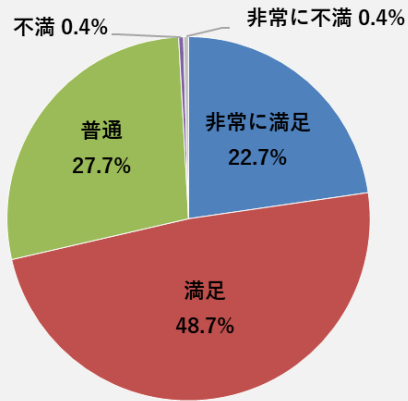




◆院内薬剤師の応対について

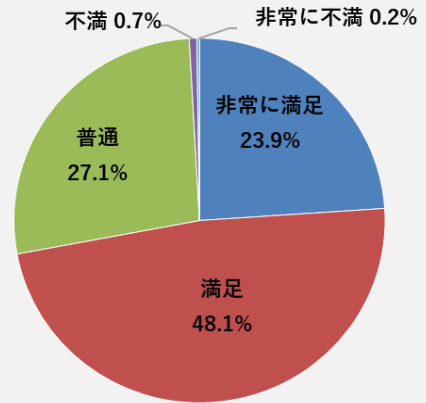
院内薬剤師からの処方薬の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：458件)



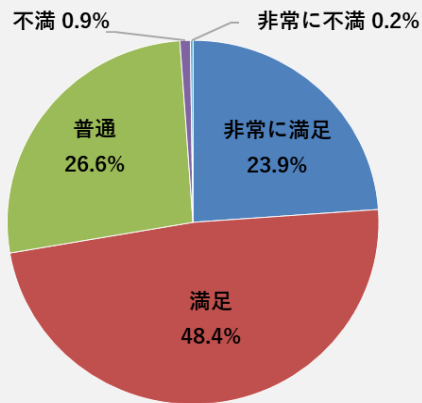
院内薬剤師の話し方や態度は いかがでしたか？

(有効回答数：451件)



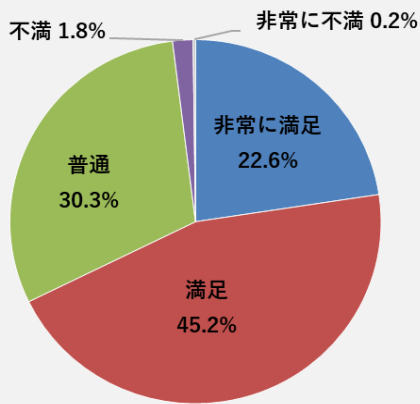
院内薬剤師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：444件)

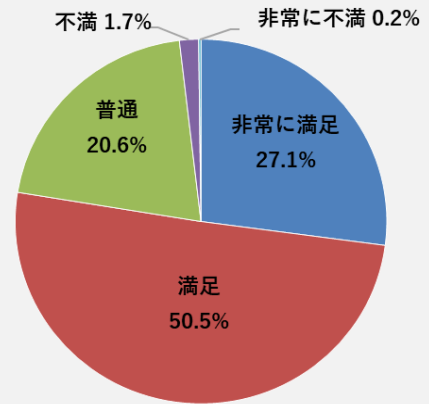


◆院内環境・設備について

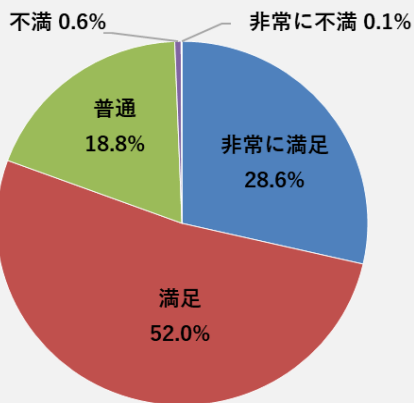
案内表示はわかりやすかったですか？  
(有効回答数：1,464件)



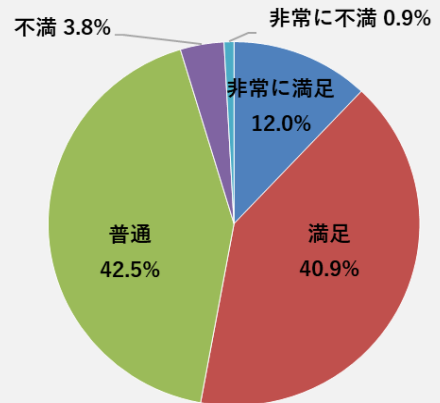
院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？  
(有効回答数：1,502件)



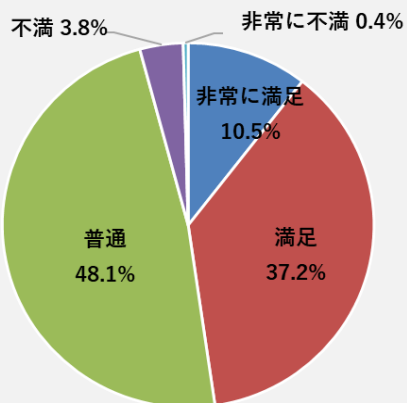
診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？  
(有効回答数：1,434件)



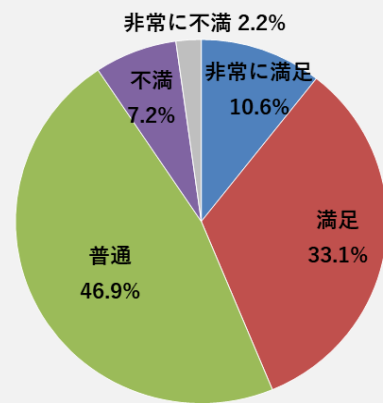
カフェ・ド・クリエについて  
(有効回答数：815件)

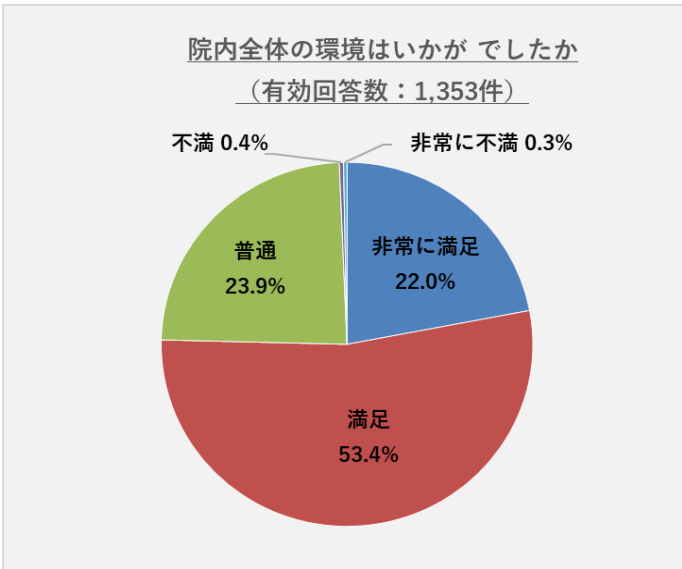


ローソンについて  
(品揃え・値段・営業時間等)  
(有効回答数：1,168件)

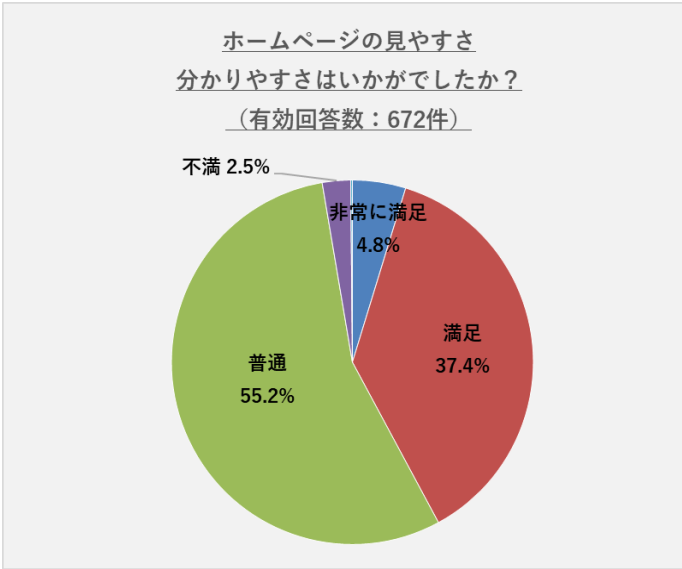
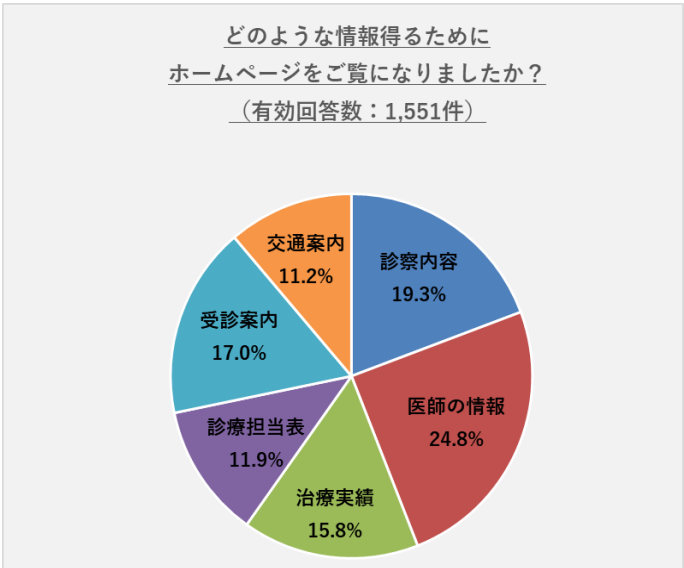
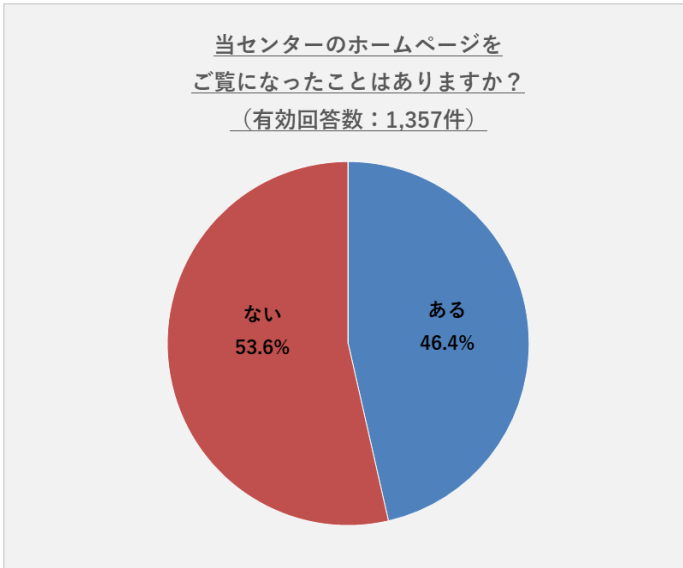


ロイヤル 食堂について  
(メニュー・値段・営業時間等)  
(有効回答数：640件)

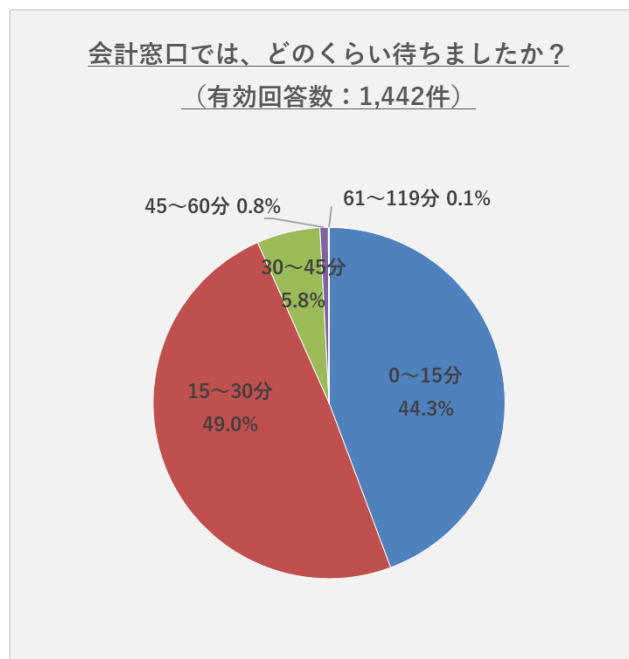
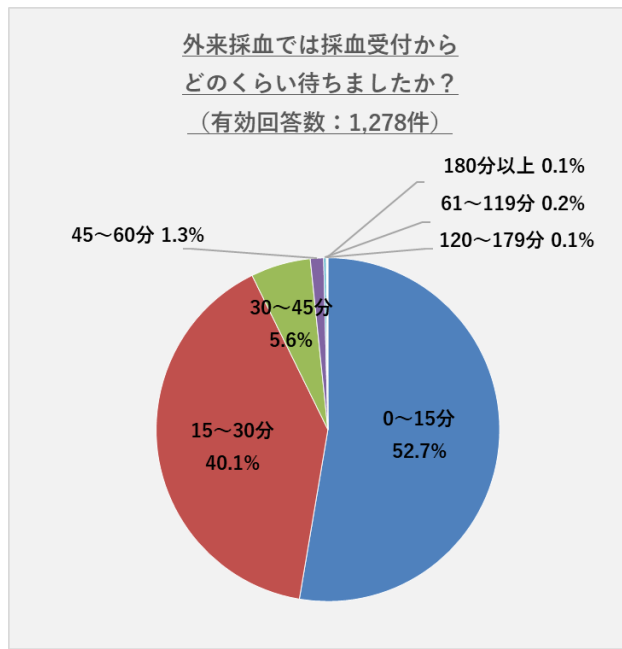
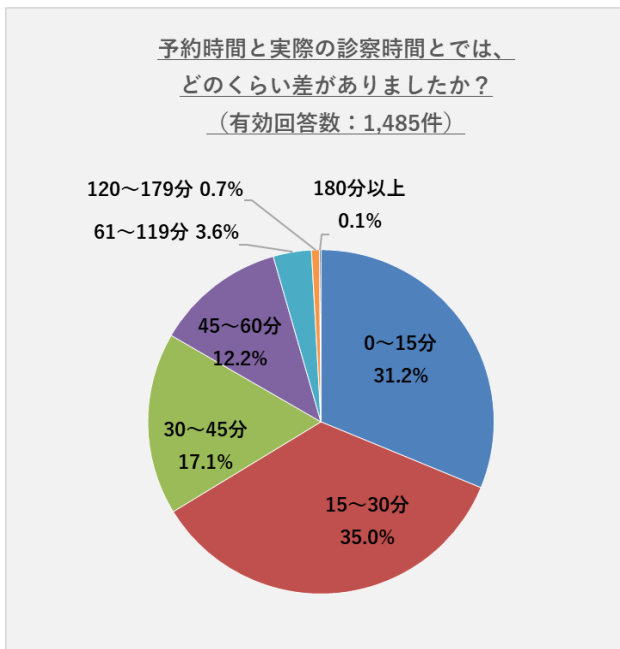




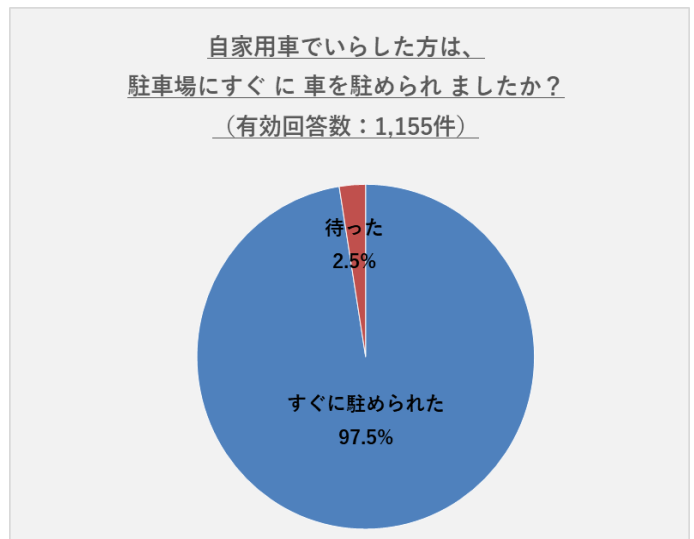
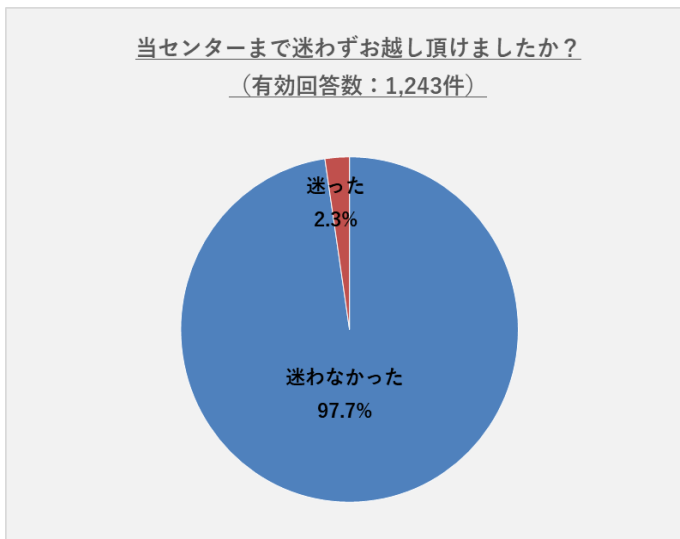
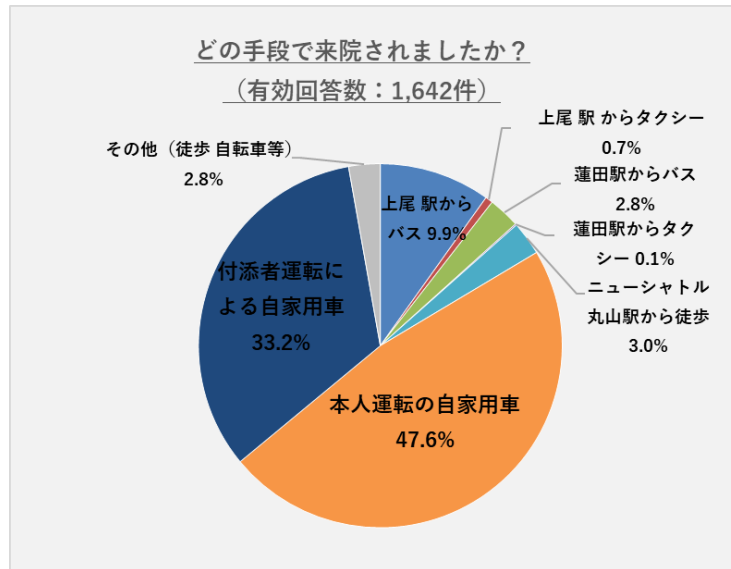
◆ホームページについて



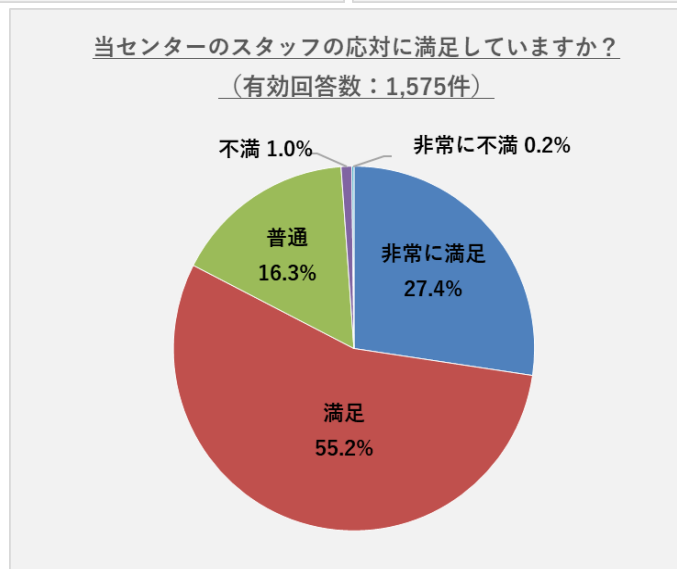
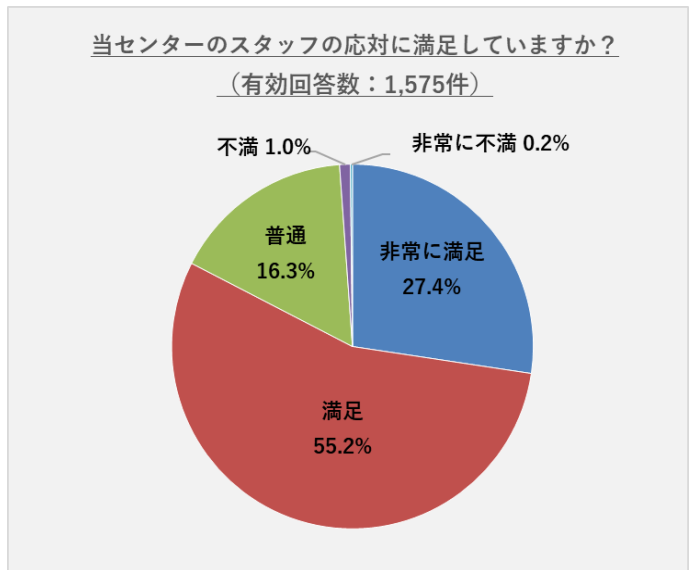
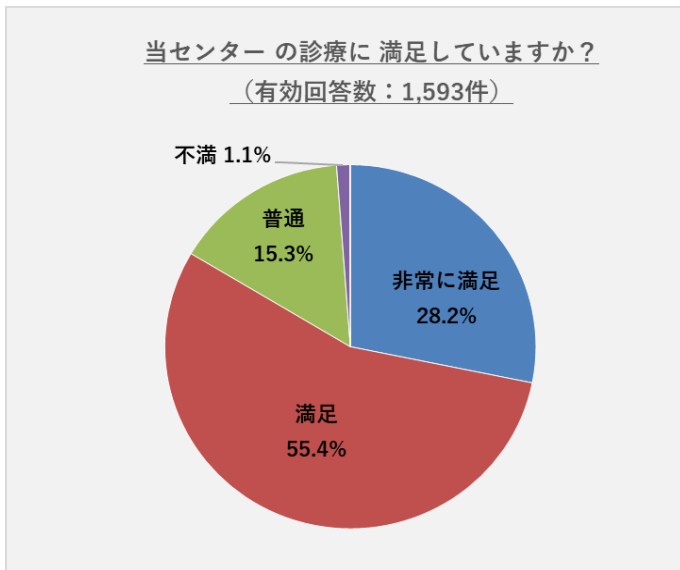
◆待ち時間について



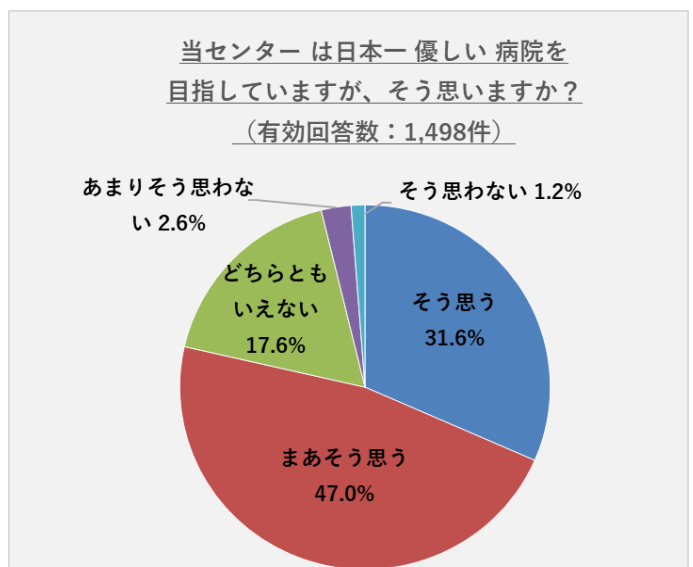
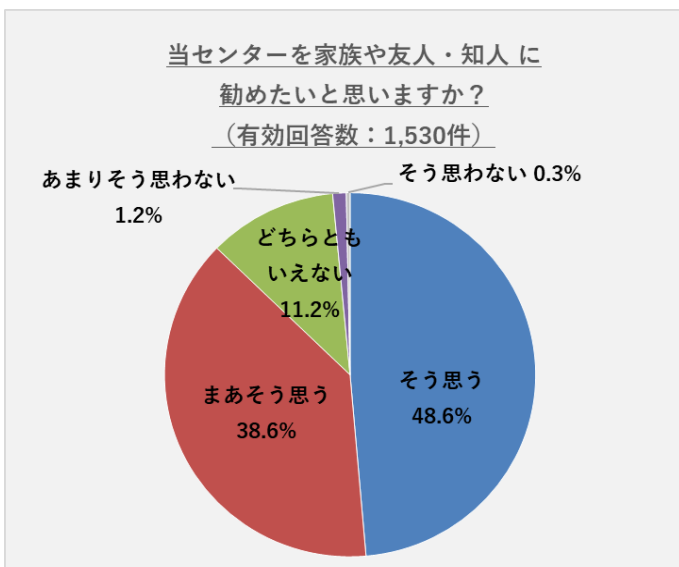
◆交通手段について



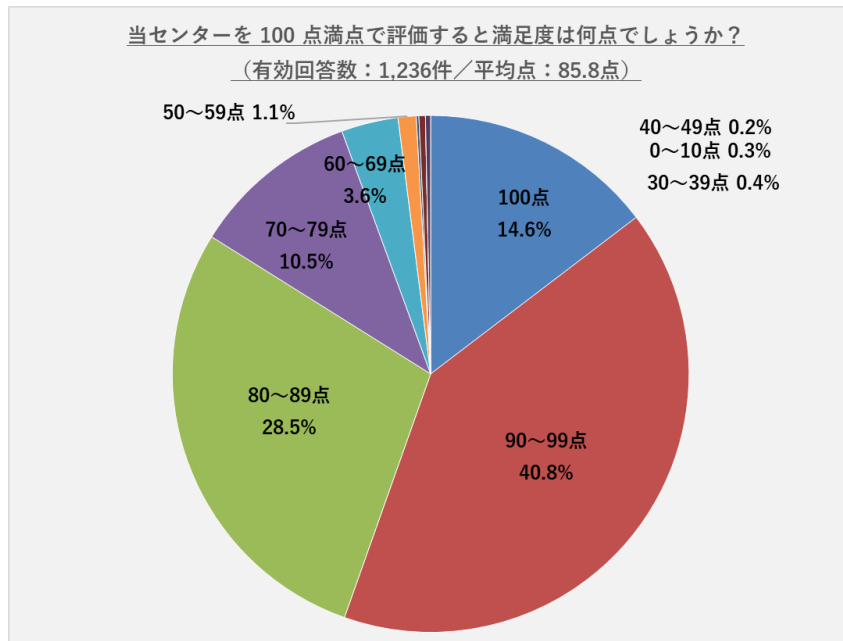
◆全体評価



◆その他



## ◆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 85.8 点で、前年度と比べて 0.1 ポイント減少し、80 点以上の占める割合は 83.9%で前年度に比べて 0.1%増加しました。
- 2.職種別満足度では医師 80.1%、外来採血 79.8%、看護師 76.2%、臨床検査技師 75.3%、診療放射線技師 74.6%、受付職員 73.2%、薬剤師 71.9%、リハビリテーション 71.2%の順に評価を頂いております。診療放射線技師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上昇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 61.7%の評価を頂き 8.9 ポイントの減少、院内全体の環境に対する満足度は 75.4%の評価を頂き 5.5 ポイントの減少となりました。
- 4.診察の待ち時間（予約時間との差）は、30 分以内が 66.3 と前年度と比べて 1.1 ポイント上昇し、全体的に待ち時間が減少しています。外来採血の待ち時間は、30 分以内が 0.9 ポイント増加し、30 分～45 分の待ち時間は 0.6 ポイント減少し、減少傾向にあります。会計窓口の待ち時間は、30 分以内が 0.3 ポイント増加し、待ち時間は減少傾向にあります。

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 医療サービス部会