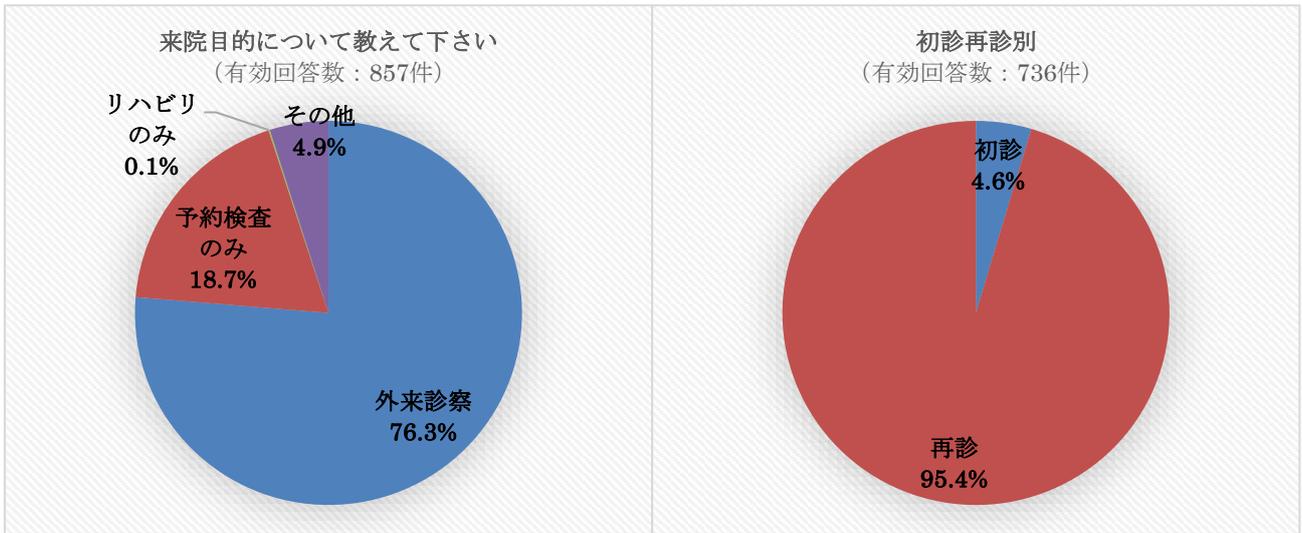


令和元年度 患者満足度調査（外来）

アンケート調査結果

実施日 令和元年10月8日（火）～10日（木）
 実患者数 2584名
 回収部数 939部
 回収率 36.3%

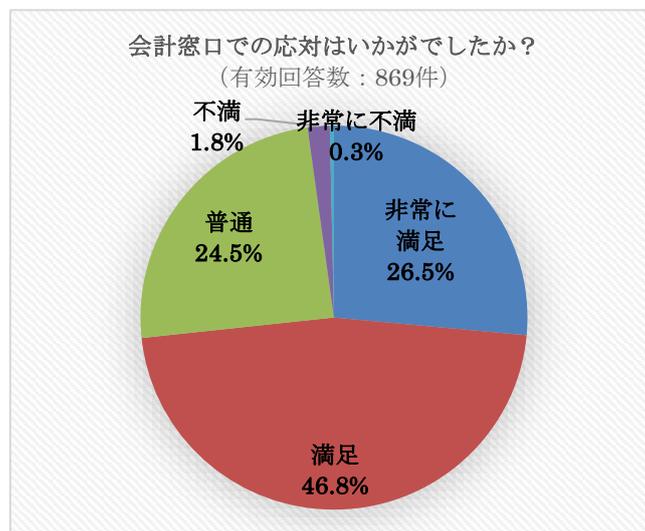
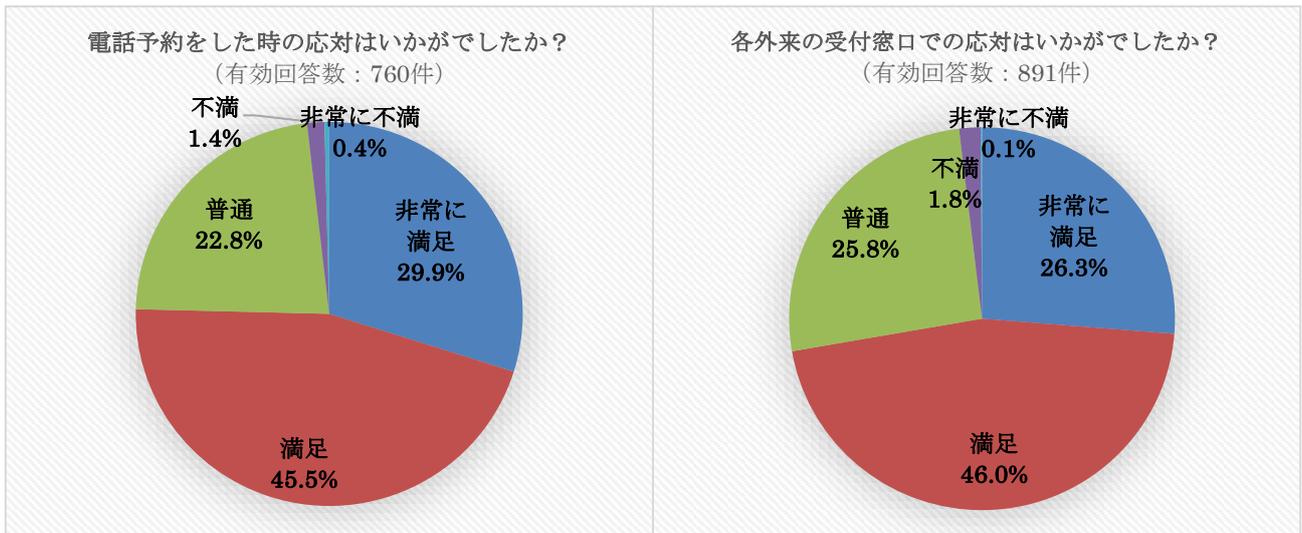
来院目的について



・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

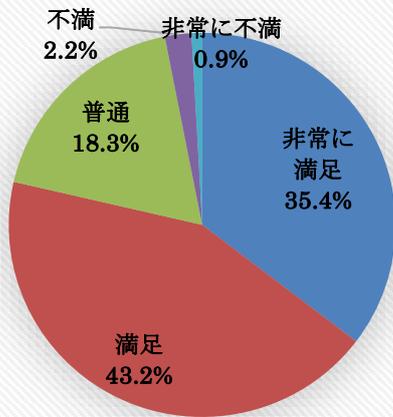
血液内科	乳腺腫瘍内科	呼吸器内科	消化器内科	消化器外科	胸部外科	乳腺外科	脳神経外科	婦人科
50	89	78	110	92	24	65	2	66
6.4%	11.5%	10.0%	14.2%	11.8%	3.1%	8.4%	0.3%	8.5%
頭頸部外科	放射線科（治療）	放射線科（診断）	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
56	13	5	66	13	2	9	0	20
7.2%	1.7%	0.6%	8.5%	1.7%	0.3%	1.2%	0.0%	5.6%
緩和ケア科	精神腫瘍科	腫瘍診断・予防科	循環器科	リハビリテーション科	合計（複数回答）			
11	1	2	3	0	777			
1.4%	0.1%	0.3%	0.4%	0.0%	-			

受付職員の対応について

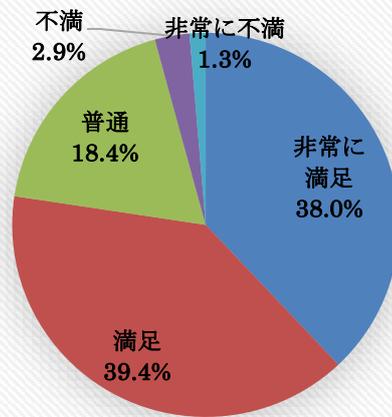


医師の対応について

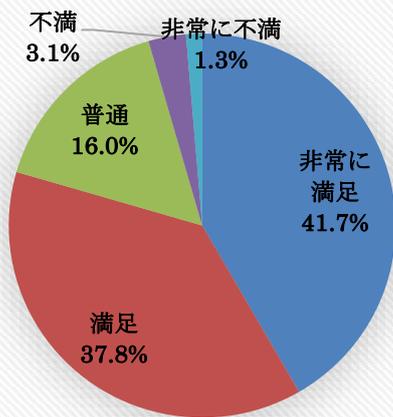
診療内容や病状の説明は理解できましたか？
(有効回答数：902件)



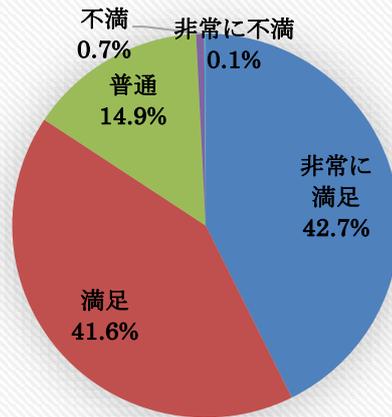
医師の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数：898件)



医師に信頼をもてましたか？
(有効回答数：893件)

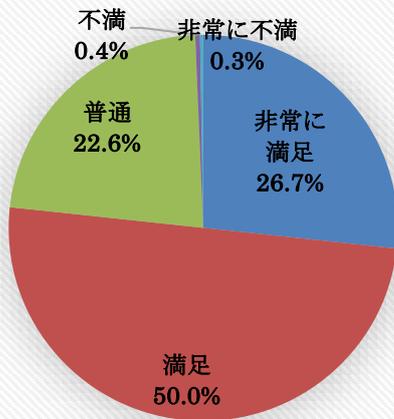


プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数：879件)

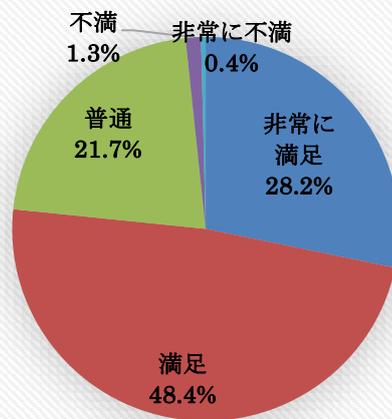


看護師の対応について

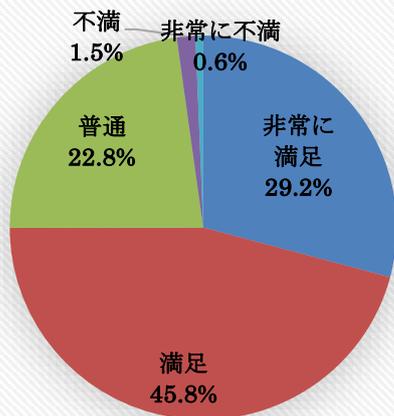
看護師からの検査等の説明は理解できましたか？
(有効回答数：760件)



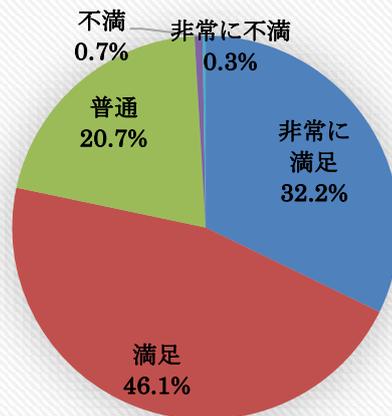
看護師の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数：779件)



看護師に信頼をもてましたか？
(有効回答数：775件)

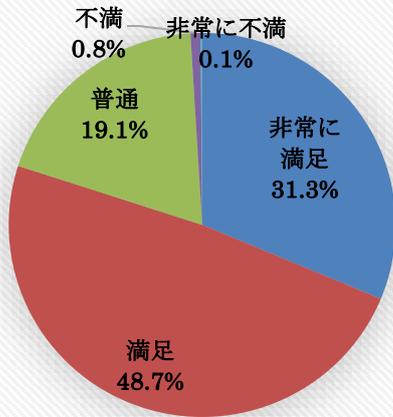


プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数：757件)

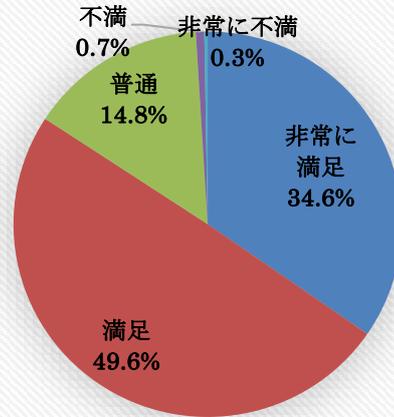


外来採血の対応について

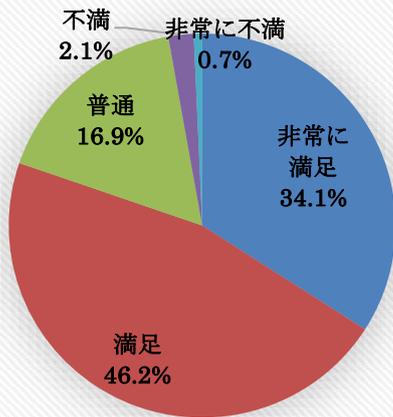
採血室受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数：719件)



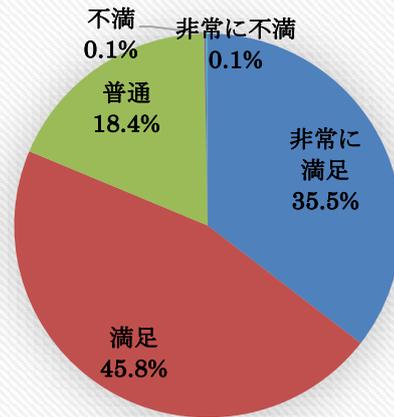
採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数：716件)



採血担当者に信頼をもてましたか？
(有効回答数：710件)

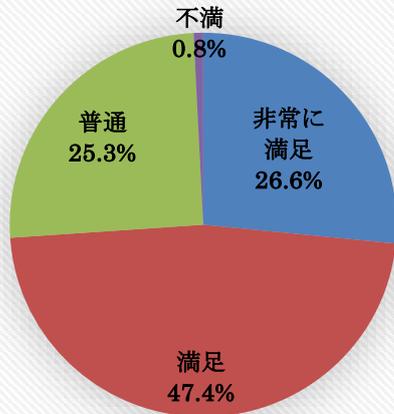


プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数：696件)

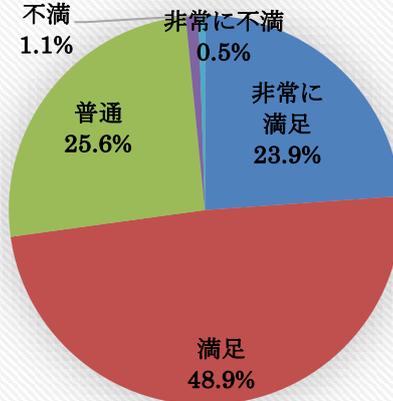


検査技師・放射線技師の対応について —臨床検査技師—

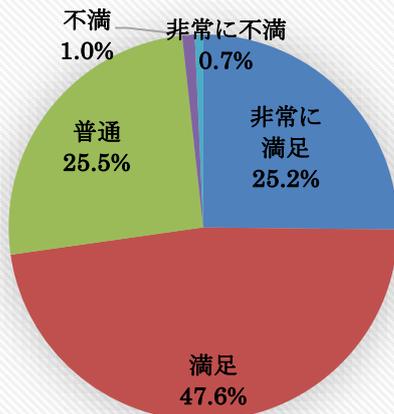
検査受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数：625件)



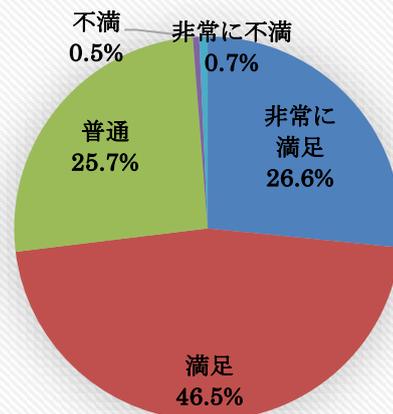
臨床検査技師からの
検査の説明はいかがでしたか？
(有効回答数：570件)



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：576件)

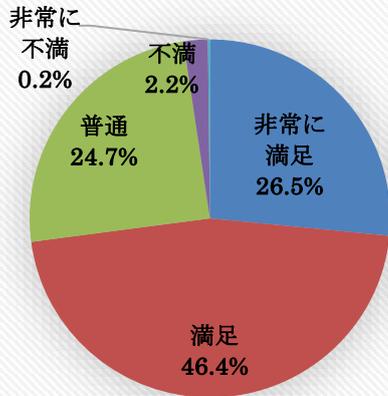


臨床検査技師に信頼をもちましたか？
(有効回答数：568件)

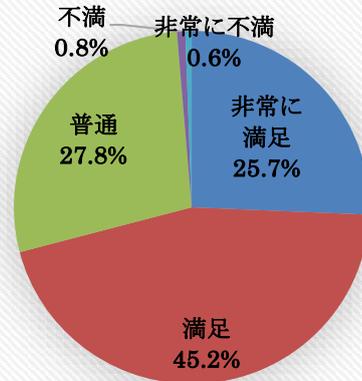


検査技師・放射線技師の対応について —診療放射線技師等—

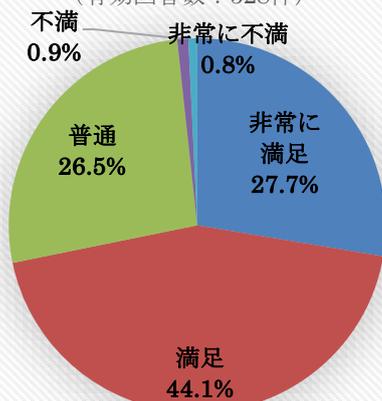
放射線受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数：550件)



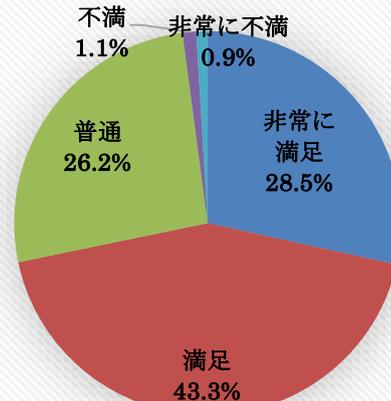
診療放射線技師からの
検査の説明はいかがでしたか？
(有効回答数：526件)



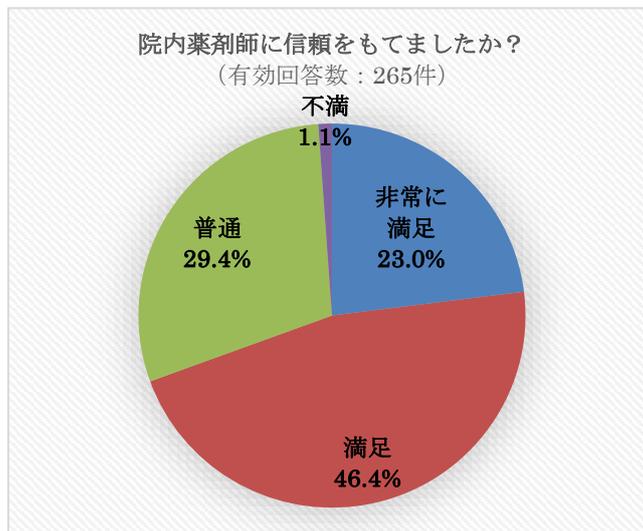
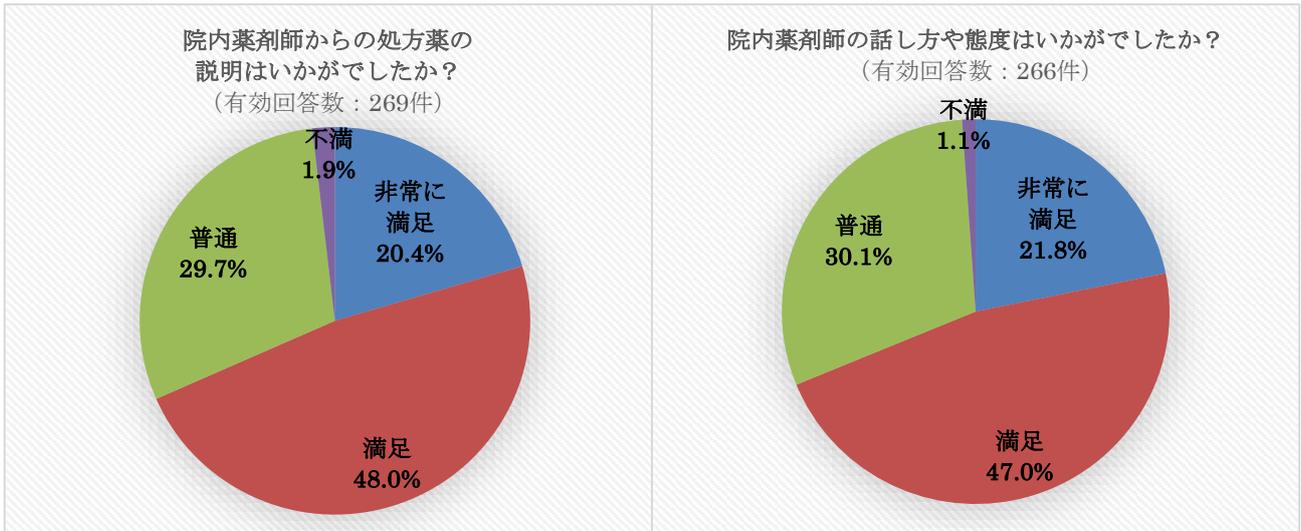
診療放射線技師の
話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数：528件)



診療放射線技師に信頼をもてましたか？
(有効回答数：527件)

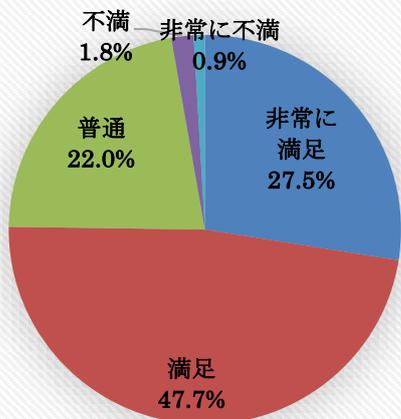


院内薬剤師の対応について

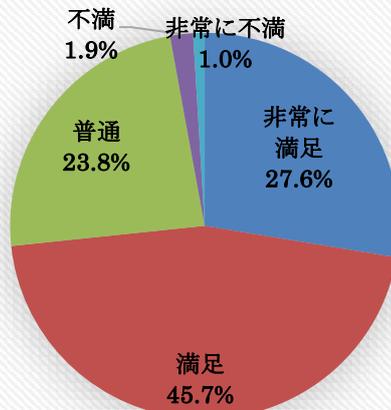


リハビリテーションスタッフの対応について

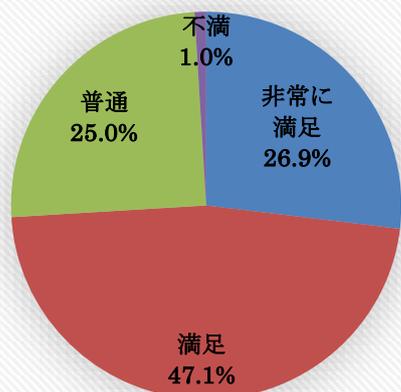
リハビリ受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数：109件)



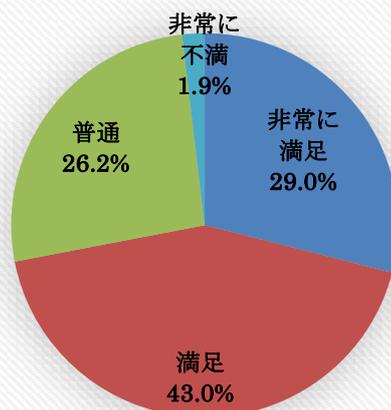
リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？
(有効回答数：105件)



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：104件)

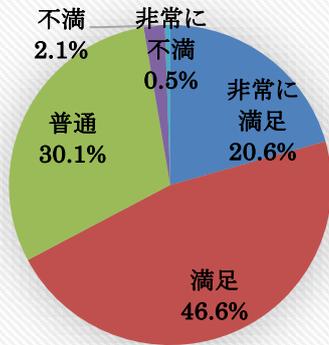


リハビリスタッフに信頼をもてましたか？
(有効回答数：107件)

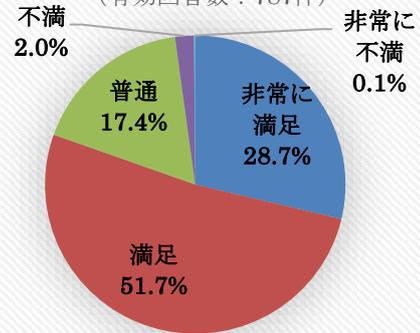


院内環境・設備について

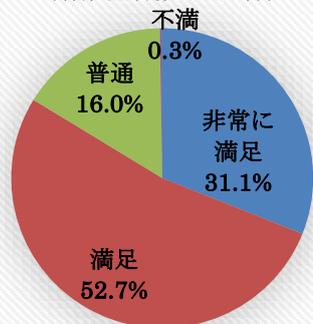
案内表示はわかりやすかったですか？
(有効回答数：757件)



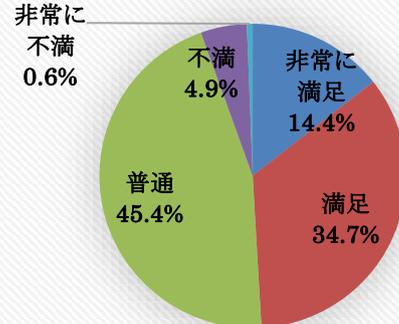
院内のトイレ、待合室の
清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数：787件)



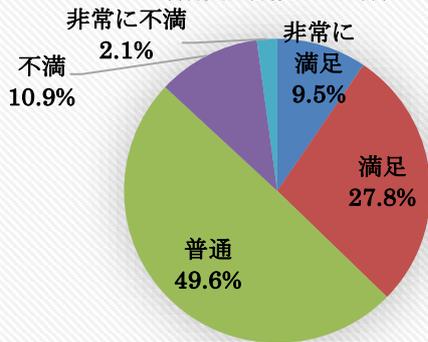
診察室・採血室・検査室
の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数：763件)



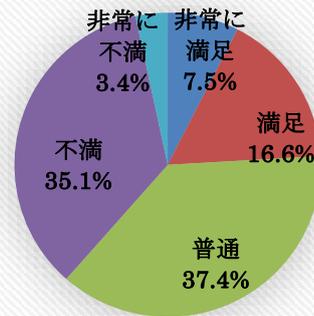
喫茶店（カフェ・ド・クリエ）について
(有効回答数：493件)



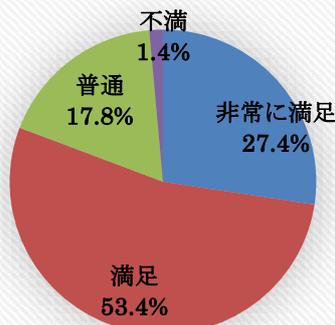
食堂（ロイヤル）について
(有効回答数：421件)



売店（ローソン）について
(有効回答数：652件)

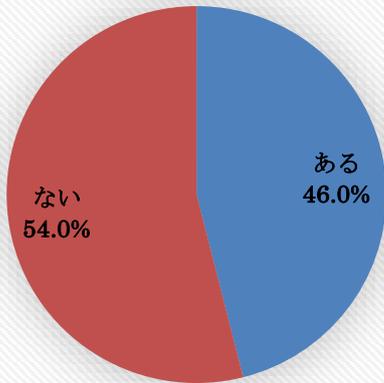


院内全体の環境はいかがでしたか？
(有効回答数：697件)

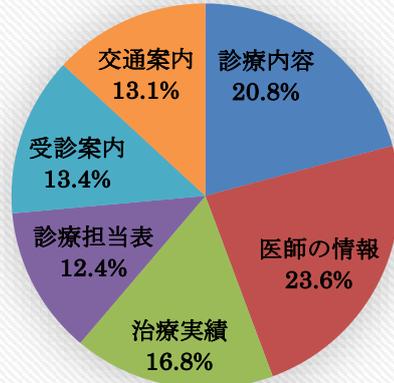


ホームページについて

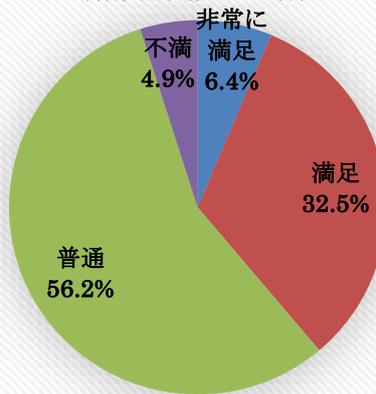
当センターのホームページを
ご覧になったことはありますか？
(有効回答数：708件)



どのような情報得るために
ホームページをご覧になりましたか？
(有効回答数：726件)

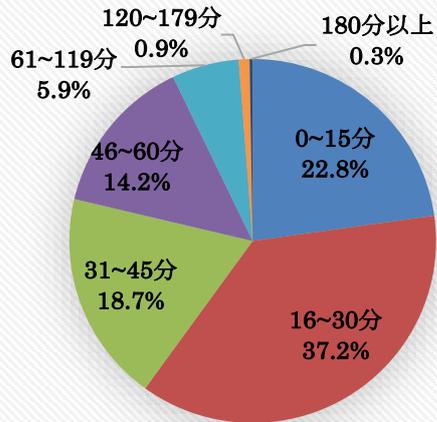


ホームページの見やすさ分かりやすさは
いかがでしたか？
(有効回答数：398件)

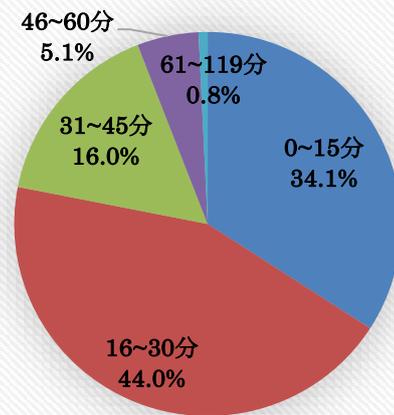


待ち時間について

予約時間と実際の診察時間とは、どのくらい差がありましたか？（有効回答数：742件）

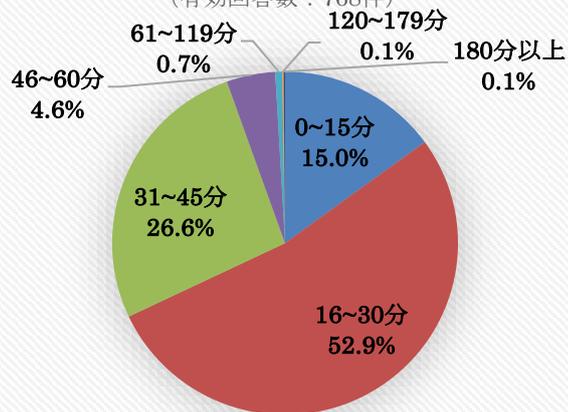


外来採血では採血受付からどのくらい待ちましたか？（有効回答数：662件）

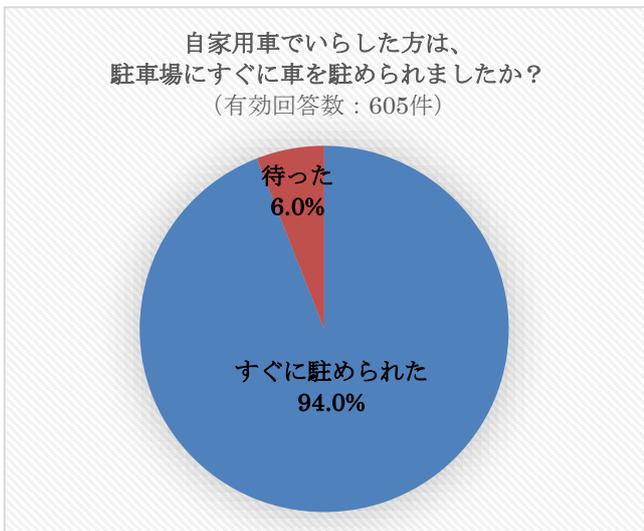
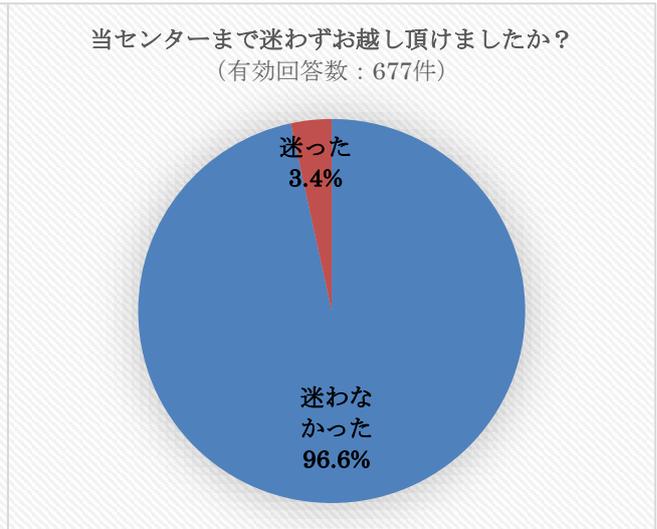
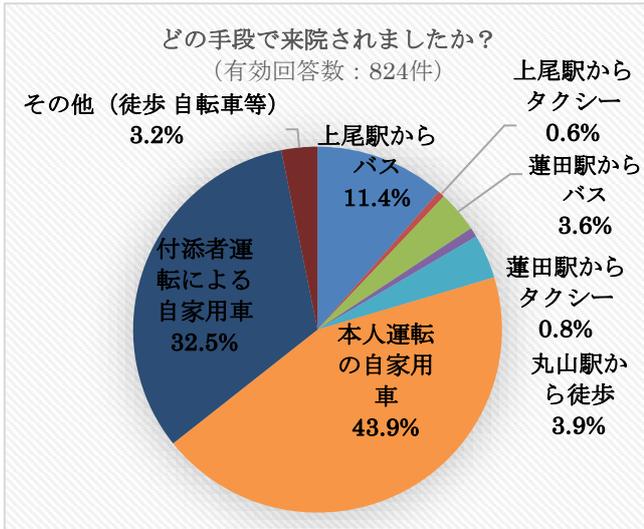


会計窓口では、（会計受付番号券を取ってから支払い終了まで）どのくらい待ちましたか？

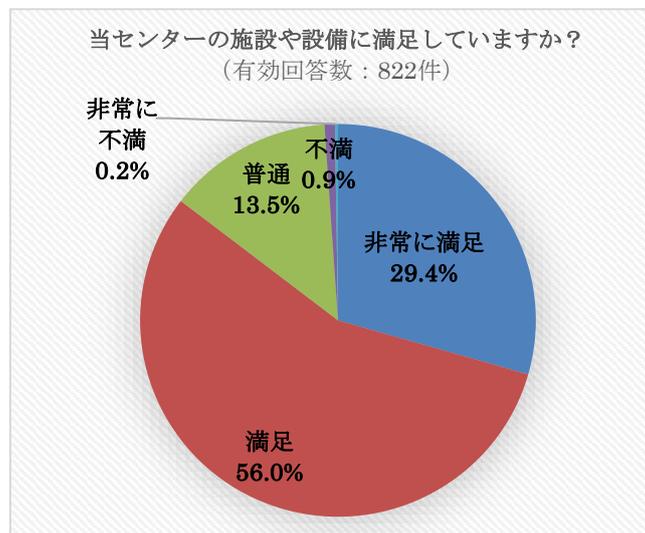
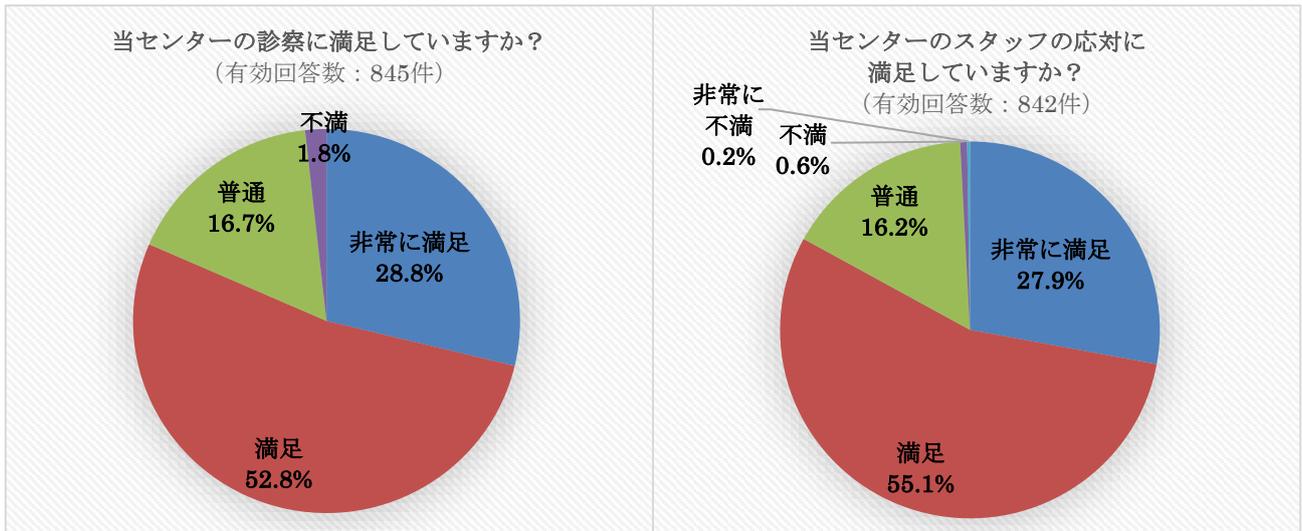
（有効回答数：768件）



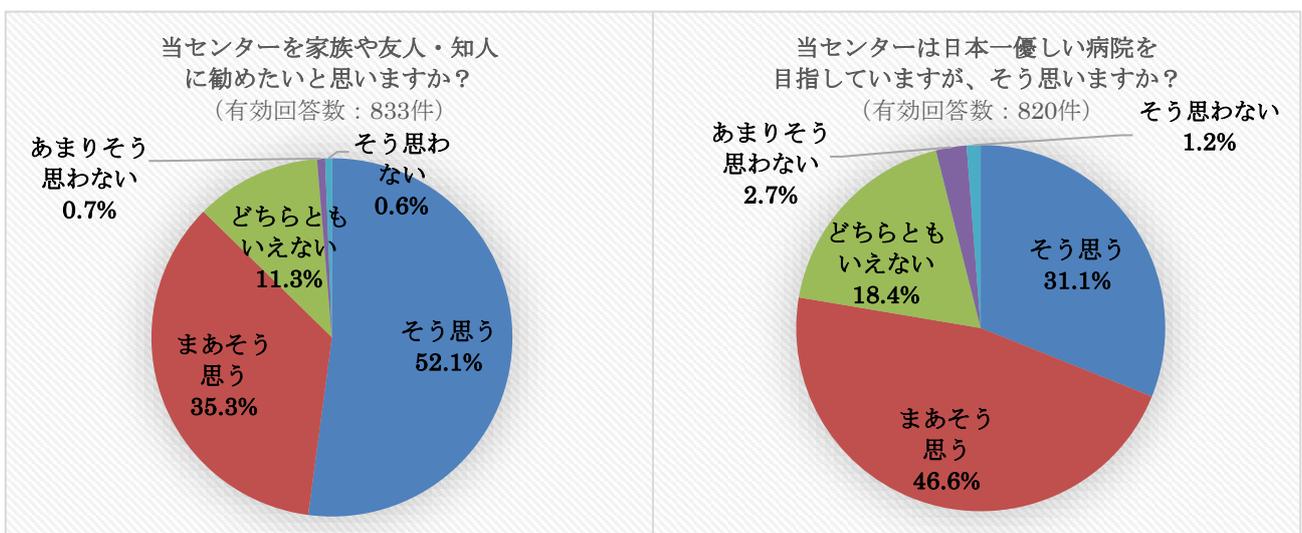
交通手段について



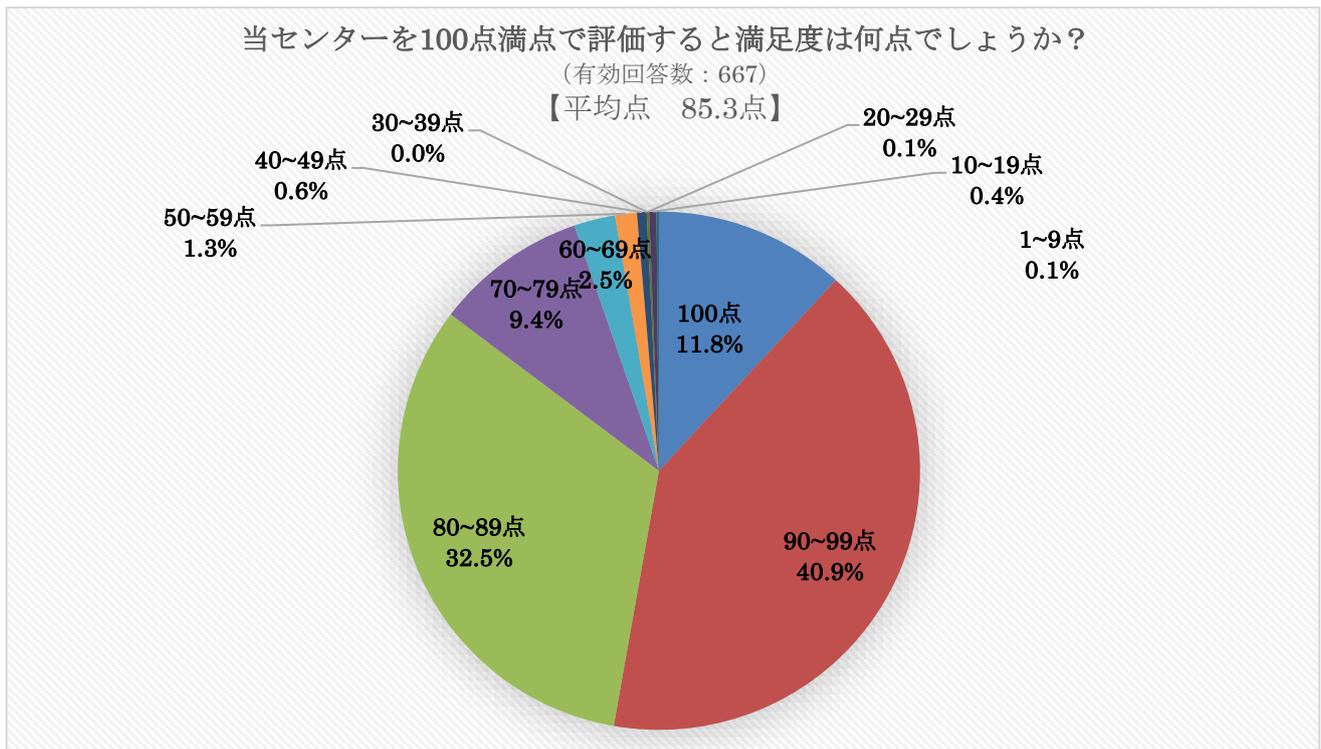
全体評価



その他



総合評価（外来）



※各グラフの構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない

調査結果について（外来）

概要

- 満足度の平均点は85.3点で、前年度と比べて0.2ポイント減少し、80点以上の占める割合は85.2%で前年度に比べて0.5ポイント上昇しました。
- 職種別の満足度では外来採血の81.4%、医師の80.0%、看護師の76.7%、受付職員の73.7%、リハビリテーションの73.6%、臨床検査技師の73.1%、診療放射線技師の71.8%、薬剤師の68.9%の順に評価を頂いております。
その中で、看護師、受付職員を除く業種が前年度と比較し評価が上昇する結果となりました。
- 外来の院内環境・設備に対する満足度は60.4%の評価をいただき、18.5ポイントの減少となりました。
- 診察の待ち時間（予約時間との差）は、30分以内が60.0%と前年度と比べて1.6ポイント減少し、全体的に待ち時間が増加しています。
外来採血の待ち時間は、15分以内が減少し16-45分以内が増加しており、待ち時間は増加傾向にあります。
会計窓口の待ち時間は、45分以内が2.6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。