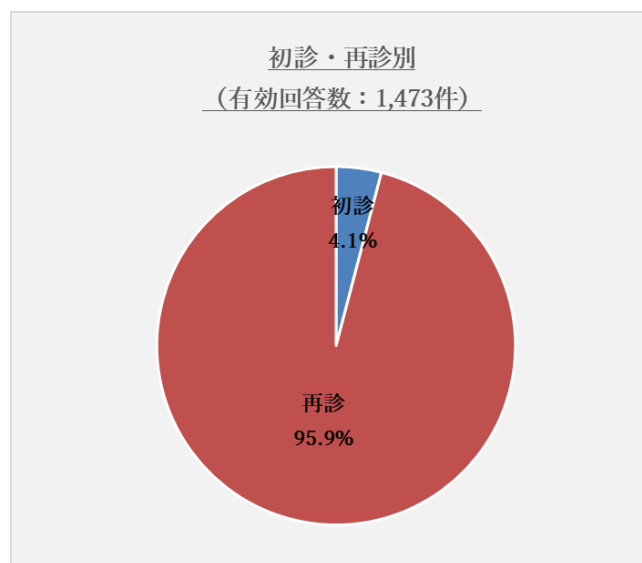
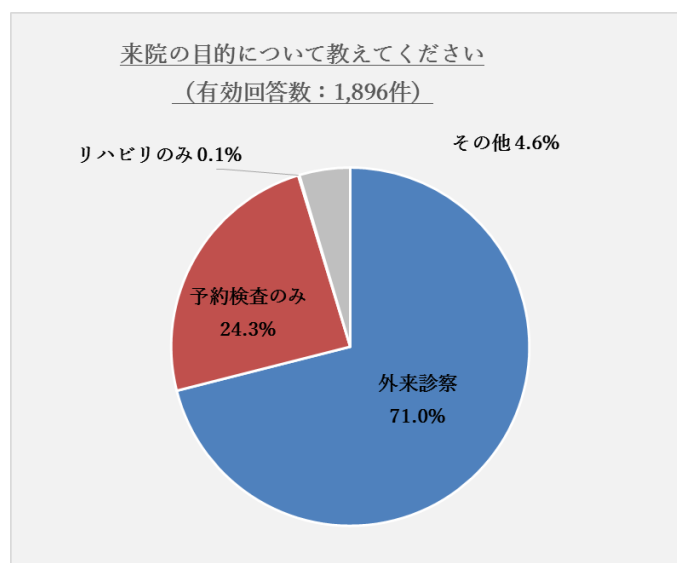


令和2年度 患者満足度調査（外来）

アンケート調査結果

実施日	令和2年10月6日(火)～8日(木)
実患者数	2626名
回収部数	1888部
回収率	72%

◆ 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
145	153	166	304	221	56	175	26	137
7.1%	7.5%	8.1%	14.8%	10.8%	2.7%	8.5%	1.3%	6.7%

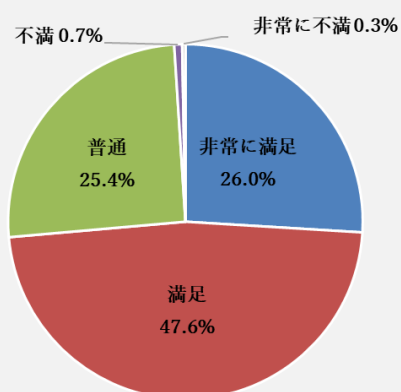
頭頸部外科	放射線科（治療）	放射線科（診断）	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
147	78	54	208	31	9	25	0	59
7.2%	3.8%	2.6%	10.1%	1.5%	0.4%	1.2%	0.0%	2.9%

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(複数回答)
33	7	9	8	0	2,051
1.6%	0.3%	0.4%	0.4%	0.0%	100.0%

◆ 受付職員の応対について

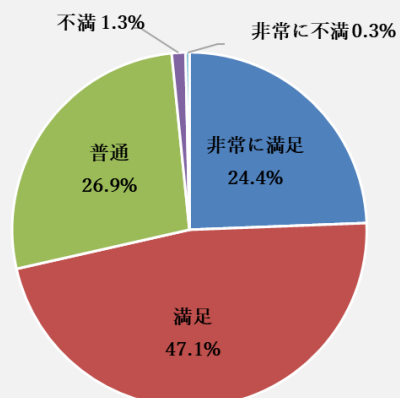
電話予約をした時の応対はいかがでしたか？

(有効回答数：1,379件)



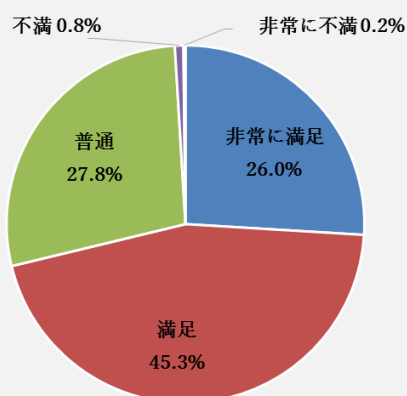
各外来の受付窓口での応対はいかがでしたか？

(有効回答数：1,742件)



会計窓口での応対はいかがでしたか？

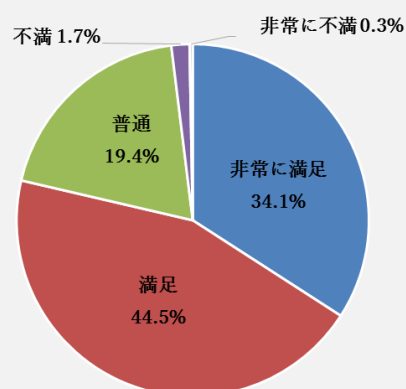
(有効回答数：1,672件)



◆ 医師の応対について

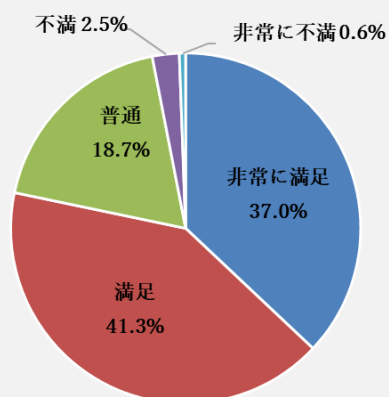
診療内容や病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1,741件)



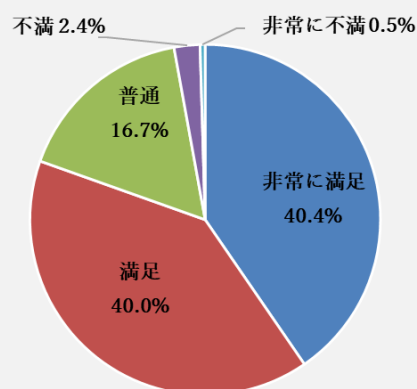
医師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,726件)



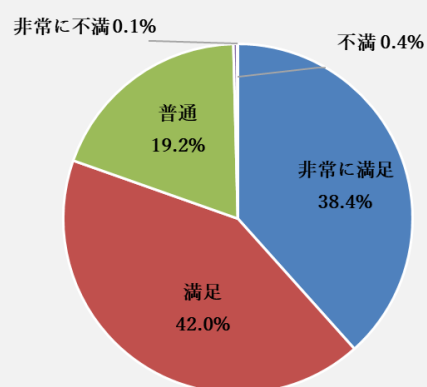
医師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,717件)



プライバシーは守られていましたか？

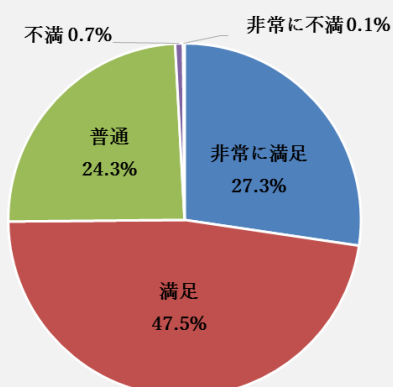
(有効回答数：1,704件)



◆ 看護師の応対について

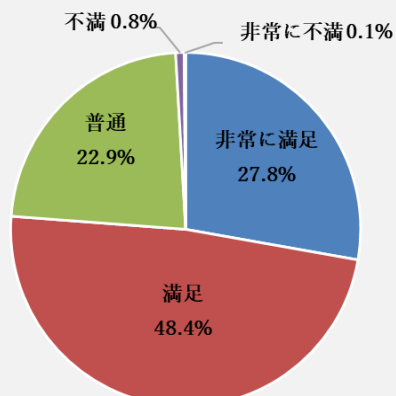
看護師からの検査等の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1,507件)



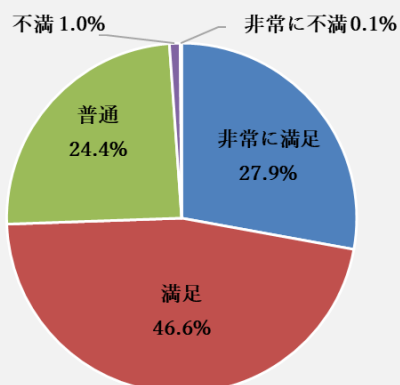
看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,520件)



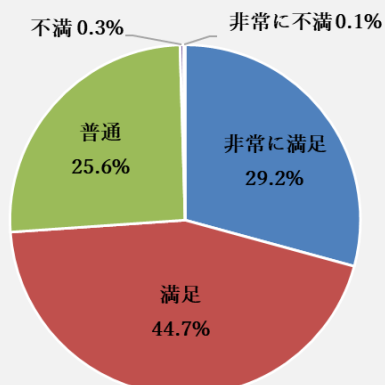
看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,515件)



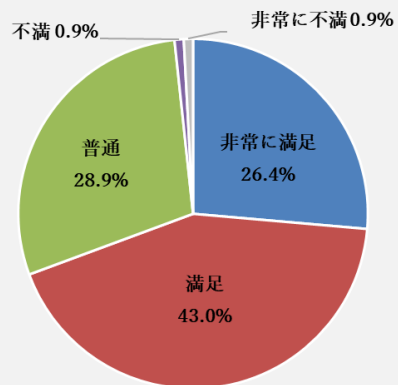
プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1,491件)

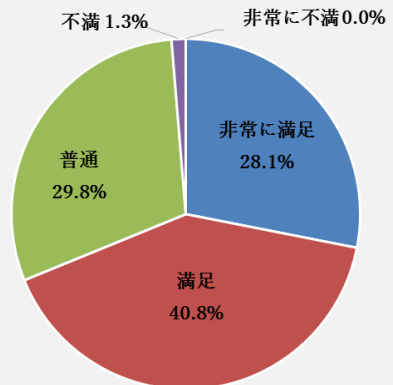


◆ リハビリテーションスタッフの対応について

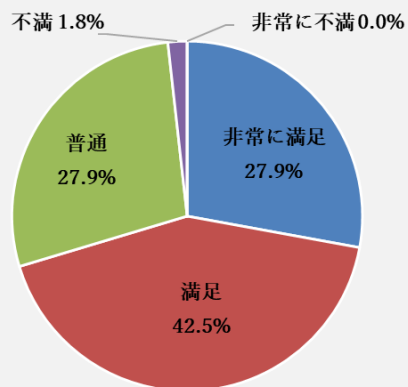
リハビリ受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数：235件)



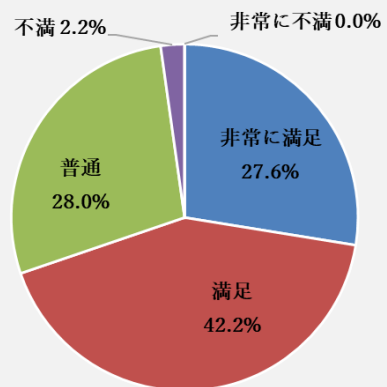
リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？
(有効回答数：228件)



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：226件)



リハビリスタッフに信頼をもてましたか？
(有効回答数：225件)

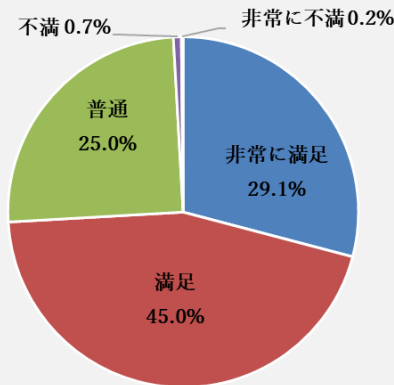


◆ 検査技師・放射線技師の応対について

—臨床検査技師—

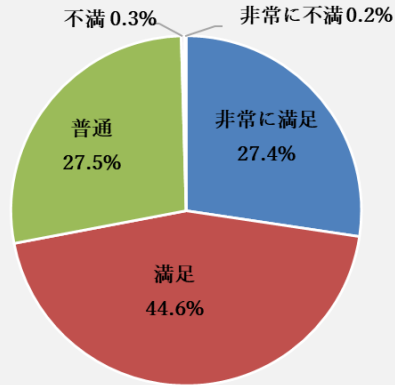
検査受付での応対はいかがでしたか？

(有効回答数：1,220件)



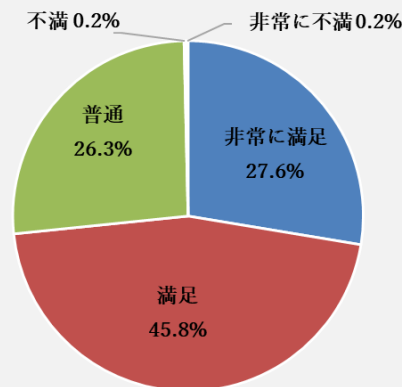
臨床検査技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：1,111件)



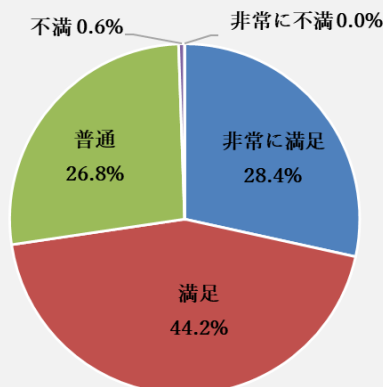
臨床検査技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,108件)



臨床検査技師に信頼をもてましたか？

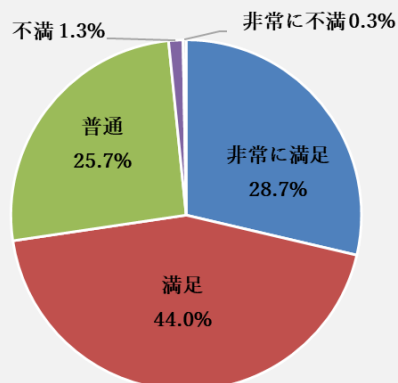
(有効回答数：1,083件)



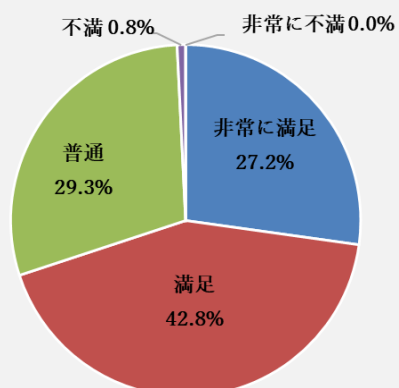
◆ 検査技師・放射線技師の応対について

—診療放射線技師等—

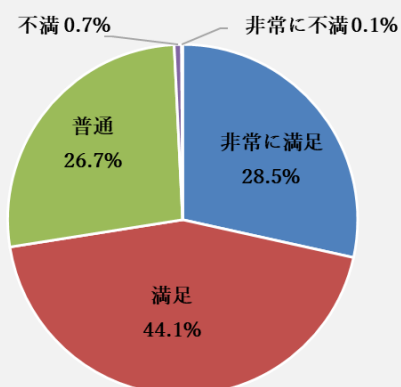
放射線受付での応対はいかがでしたか？
(有効回答数：1,057件)



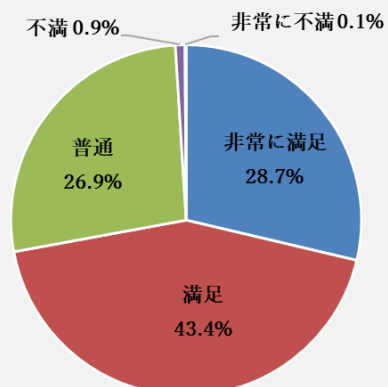
診療放射線技師からの検査の説明はいかがでしたか？
(有効回答数：1,022件)



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：1,026件)



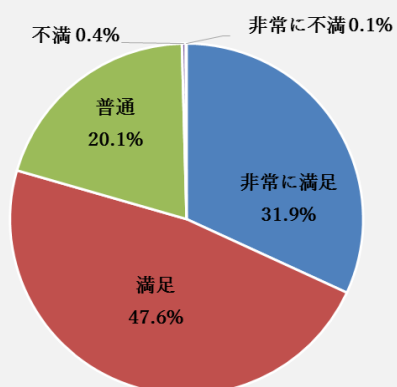
診療放射線技師に信頼をもてましたか？
(有効回答数：1,011件)



◆ 外来採血の応対について

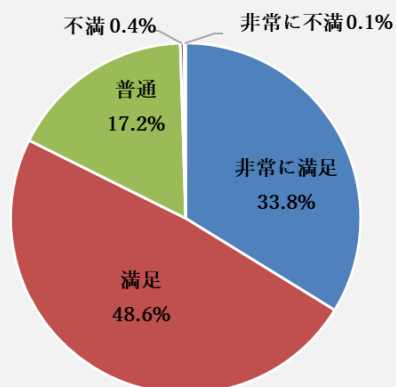
採血室受付での応対はいかがでしたか？

(有効回答数：1,427件)



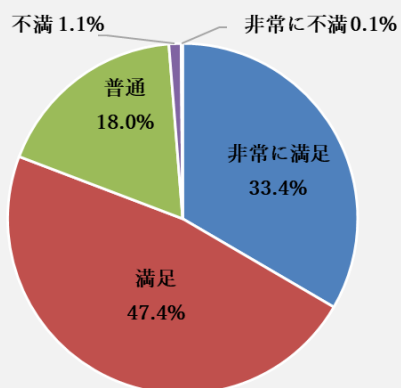
採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,427件)



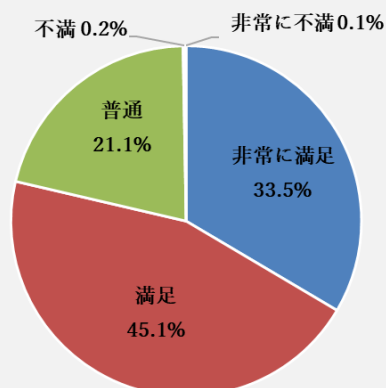
採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,425件)



プライバシーは守られていましたか？

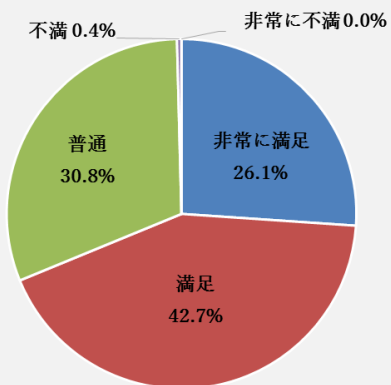
(有効回答数：1,400件)



◆ 院内薬剤師の応対について

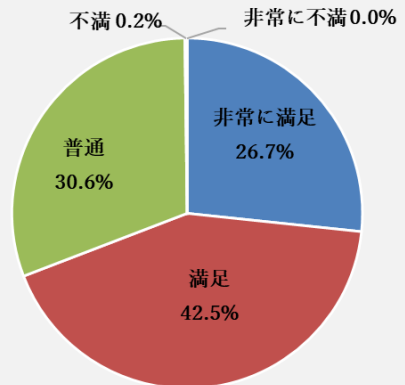
院内薬剤師からの処方薬の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：487件)



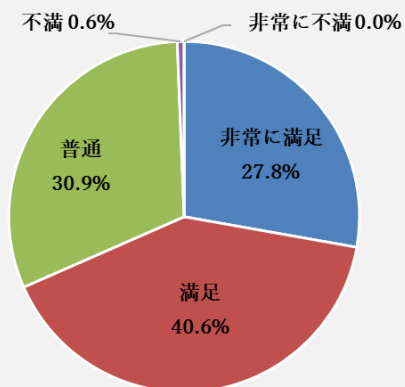
院内薬剤師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：480件)



院内薬剤師に信頼をもてましたか？

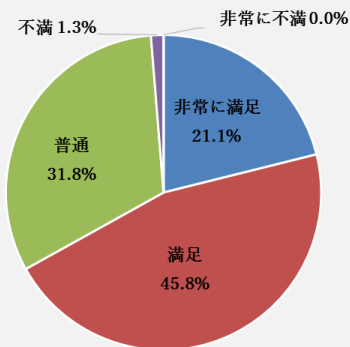
(有効回答数：475件)



◆ 院内環境・設備について

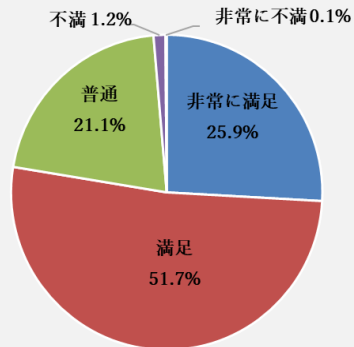
案内表示はわかりやすかったですか？

(有効回答数：1,554件)



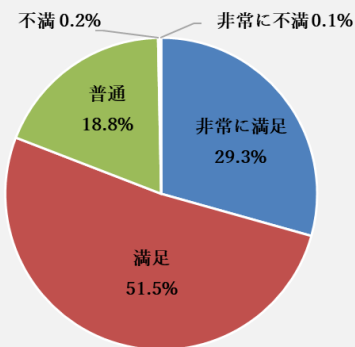
院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,615件)



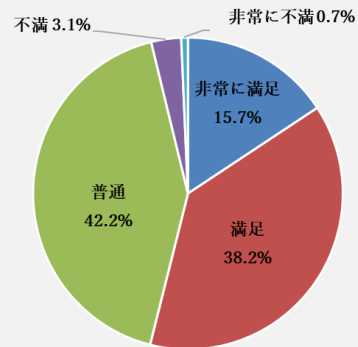
診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,547件)



カフェ・ド・クリエについて

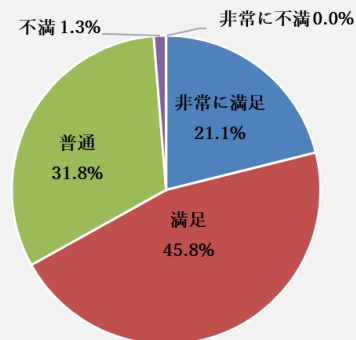
(有効回答数：864件)



ロイヤル食堂について

(メニュー・値段・営業時間等)

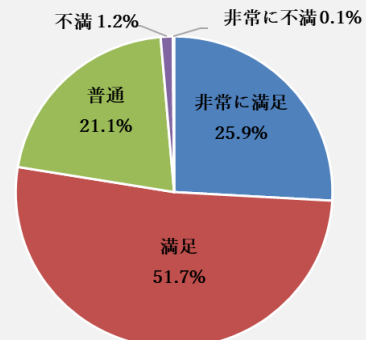
(有効回答数：1,554件)



ローソンについて

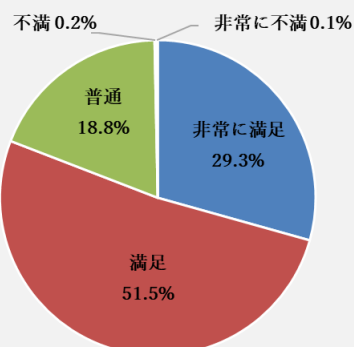
(品揃え・値段・営業時間等)

(有効回答数：1,615件)

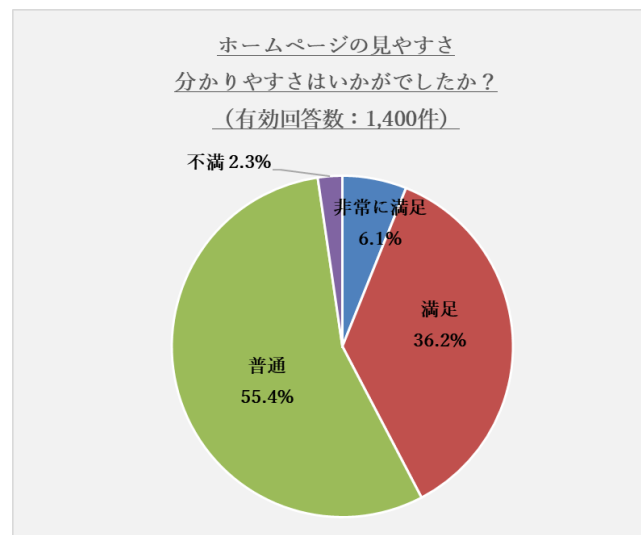
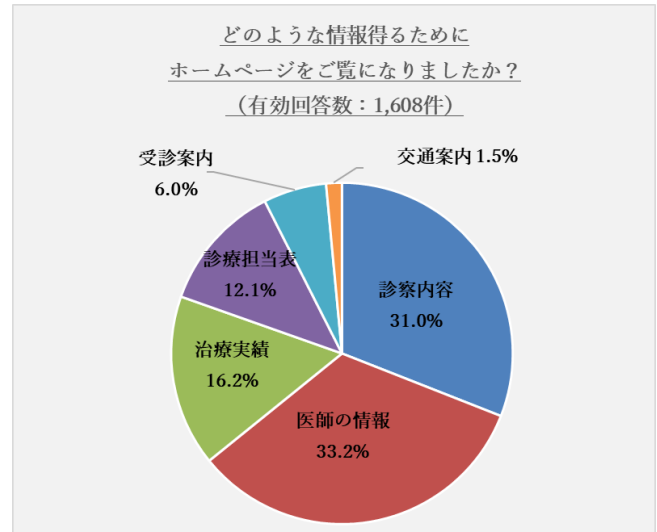
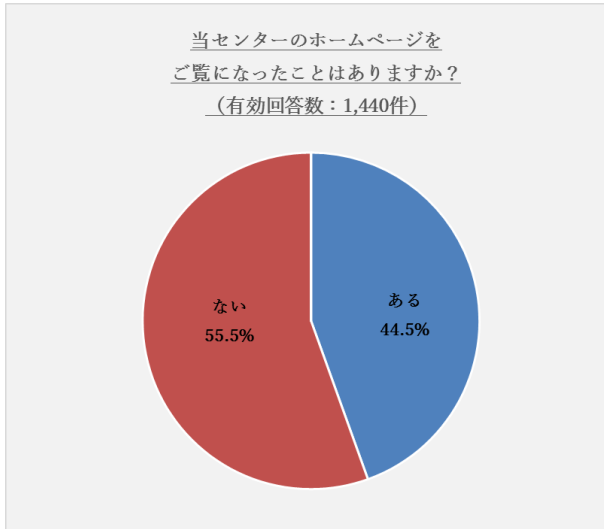


院内全体の環境はいかがでしたか

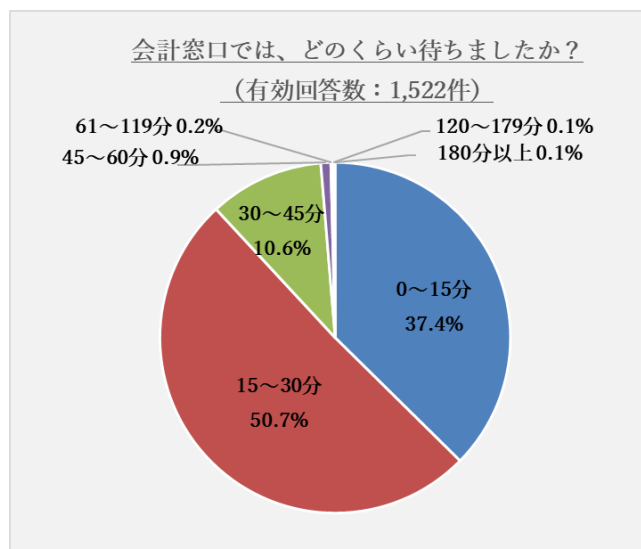
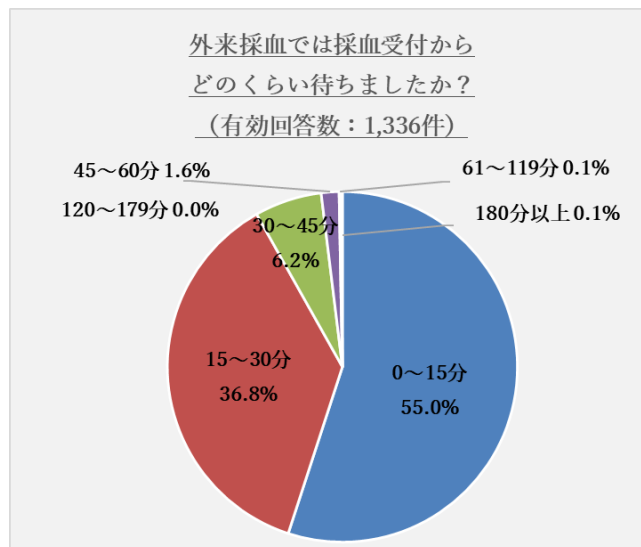
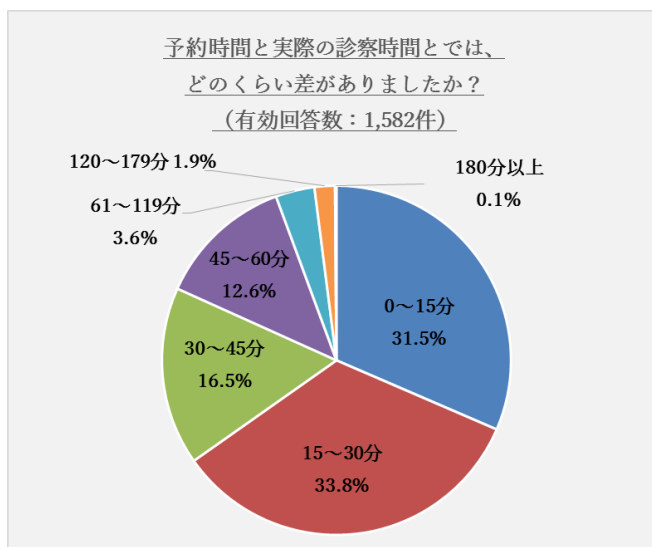
(有効回答数：1,547件)



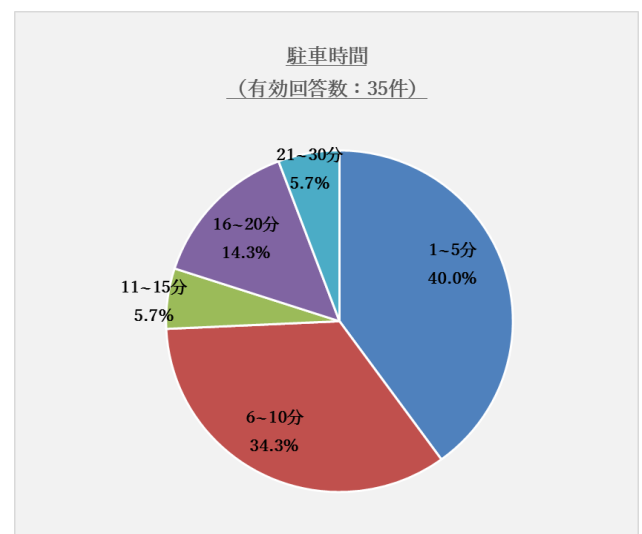
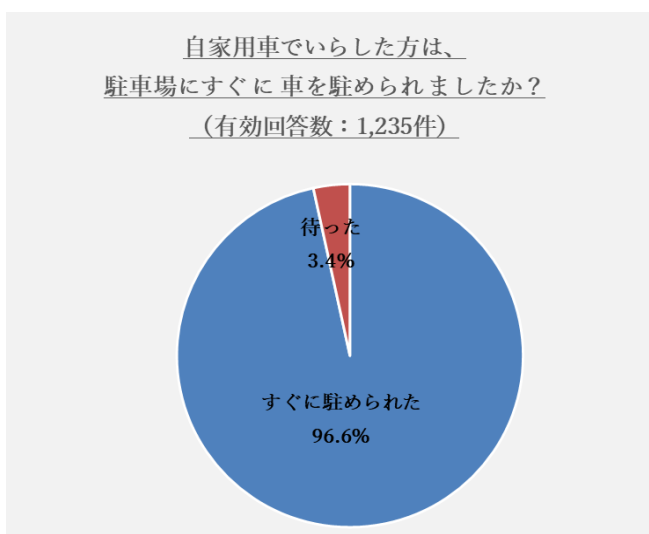
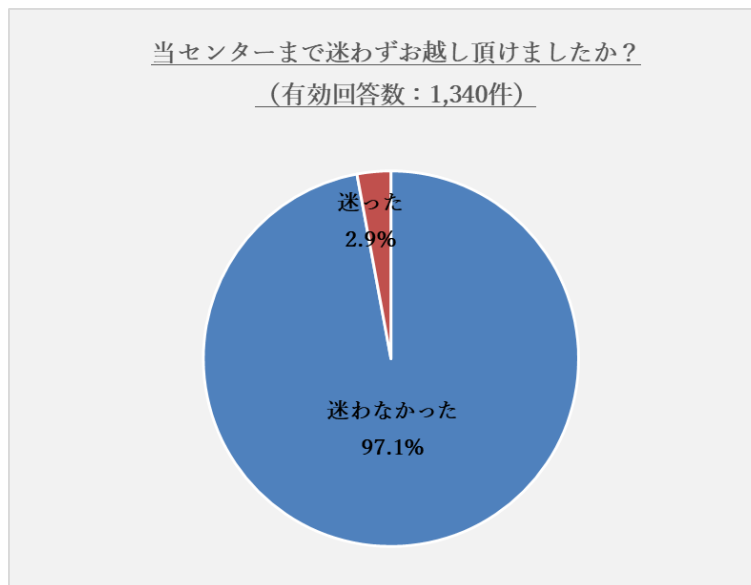
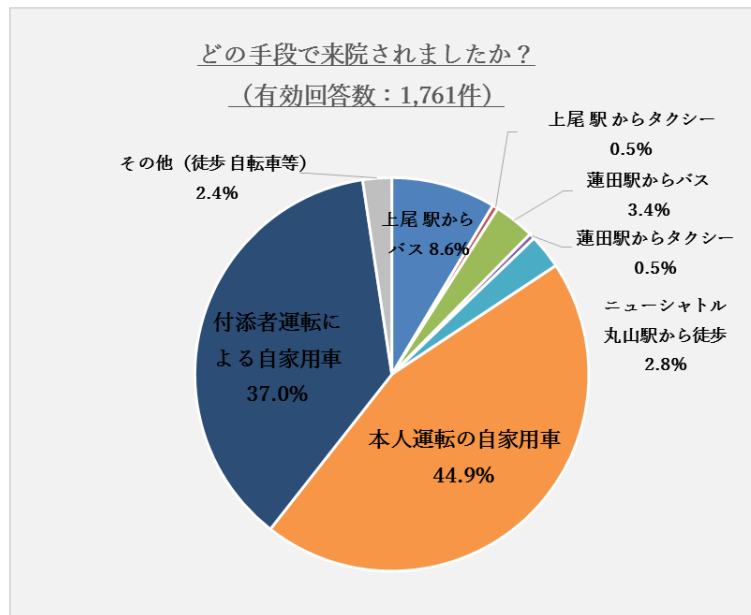
◆ ホームページについて



◆ 待ち時間について

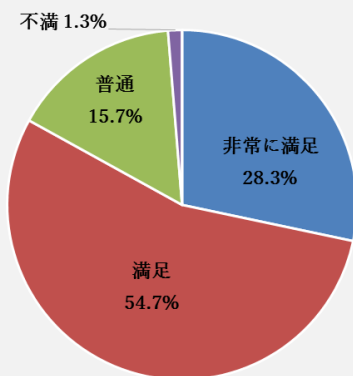


◆ 交通手段について

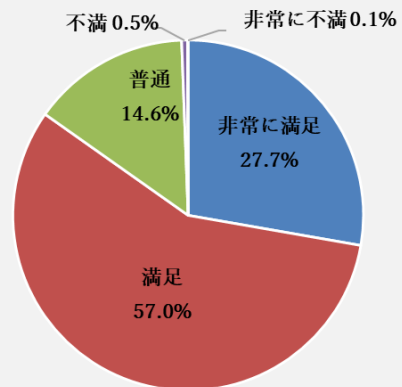


◆ 全体評価

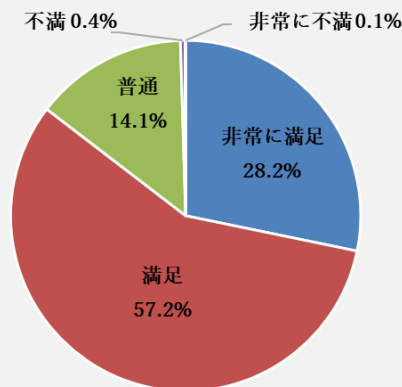
当センターの診療に満足していますか？
(有効回答数：1,702件)



当センターのスタッフの応対に満足していますか？
(有効回答数：1,683件)

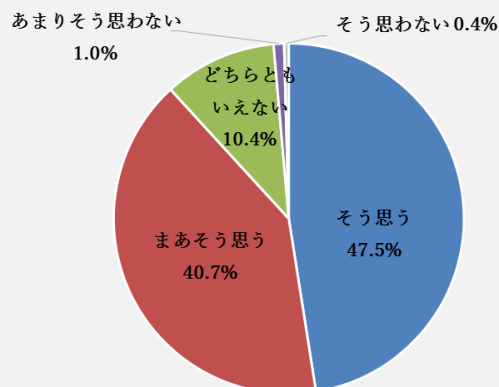


当センターの施設や設備に満足していますか？
(有効回答数：1,425件)

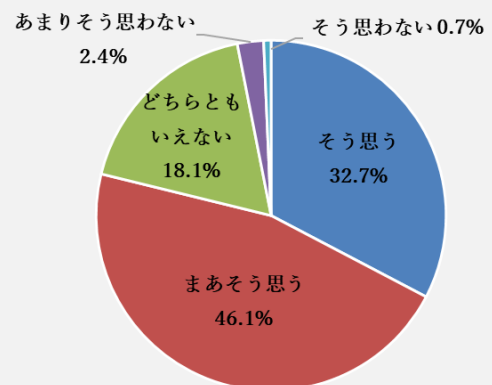


◆ その他

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：1,652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：1,610件)



CS ポートフォリオ分析による今後の改善点

当院の総合満足度を上げるためにはどのようにしたらよいかについて CS ポートフォリオ分析を実施。改善項目を洗い出した。

	満足度 (y 軸)	重要度 (x 軸)
各外来の受付窓口で応対	3.94	3.79
診療内容や病状の説明	4.04	2.46
医師の話し方や態度	4.06	1.10
医師への信頼	4.12	0.80
プライバシーは守られたか	4.14	2.69
看護師への信頼	4.00	2.83
臨床検査技師への信頼	4.02	1.17
放射線受付での応対	3.99	0.94
診療放射線技師からの検査説明	3.97	0.80
診療放射線技師の話し方や態度	4.00	0.28
診療法放射線技師への信頼	4.00	0.63
診察室・採血室・検査室の清潔度	4.08	0.40
院内全体の環境	3.98	1.82
当センターの診療	4.12	4.88
当センターのスタッフの応対	4.13	2.97
当センターの施設や設備	4.14	0.89

- 重要度…重回帰分析によって得られた t 値
(= 目的変数 (総合満足度) への影響度を示す指標) の絶対値
- 満足度…各項目の平均値

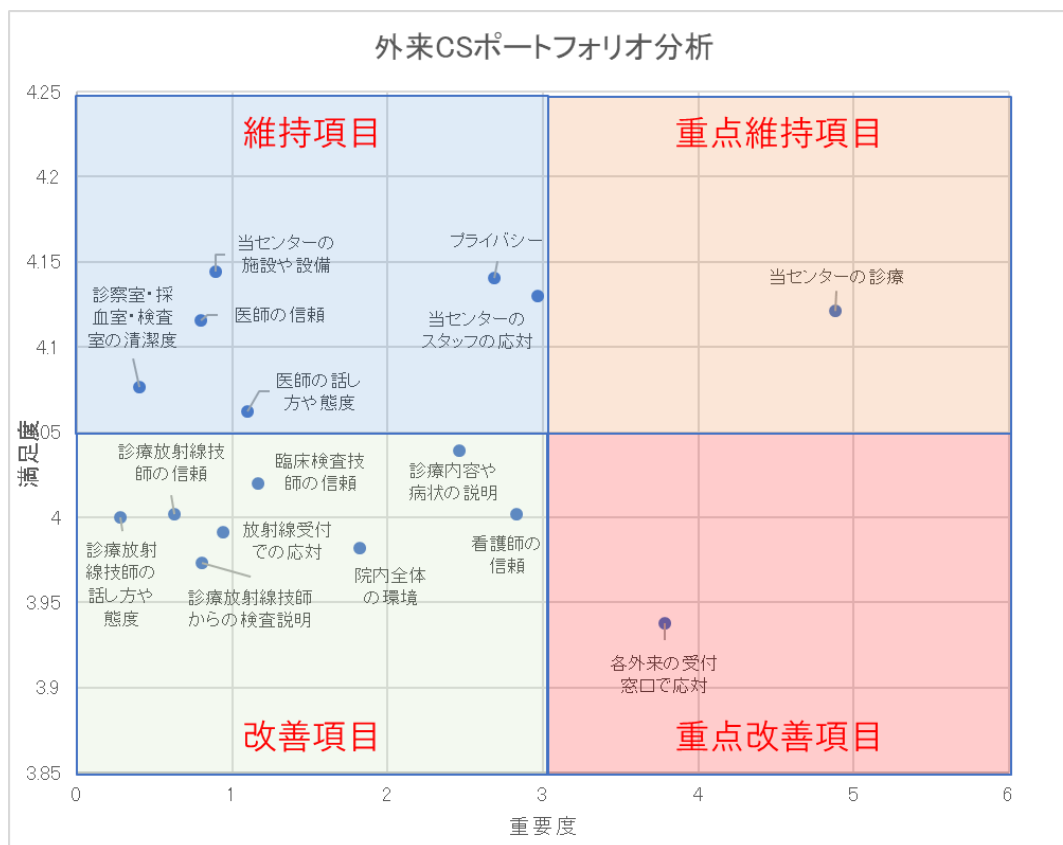
※1 当センター満足度評価を目的変数として重回帰分析を行い、重要度を算出した

※2 重回帰分析の変数は最大 16 までしかとれないため、※1 の評価と相関の高い項目を上から順に抽出し、算出した

※3 寄与率、つまり式全体の精度の高さを示す「重決定 $R^2=0.60$ 」となった。 R^2 値は 1 に近いほど相関性の高い重回帰分析といえるため、今回の分析は参考的な結果として参照してほしい

CS ポートフォリオとして

- 重点改善項目…満足度低、重要度高
 - 改善項目…満足度低、重要度低
 - 重点維持項目…満足度高、重要度高
 - 維持項目…満足度高、重要度低
- の 4 つの事象に分けた結果が以下となる。



重点的改善項目

【各外来の受付窓口での応対】

受付窓口は病院で最初に患者に接する場所で病院の顔でもあります。受付での接し方やスムーズさ、分かりやすさは病院の評価に大きく関わります。患者の待ち時間や病院の回転効率にも繋がるため、改善が求められます。

重点的維持項目

【当センターの診療】

診療は病院の評価に大きく関わる項目で、今後も診療については重点的に維持していくことが求められます。

改善項目

【放射線技師の話し方や態度】 / 【放射線技師の信頼】 / 【放射線技師からの検査説明】

【放射線受付での応対】 / 【臨床技師の信頼】 / 【看護士の信頼】 / 【院内全体の環境】

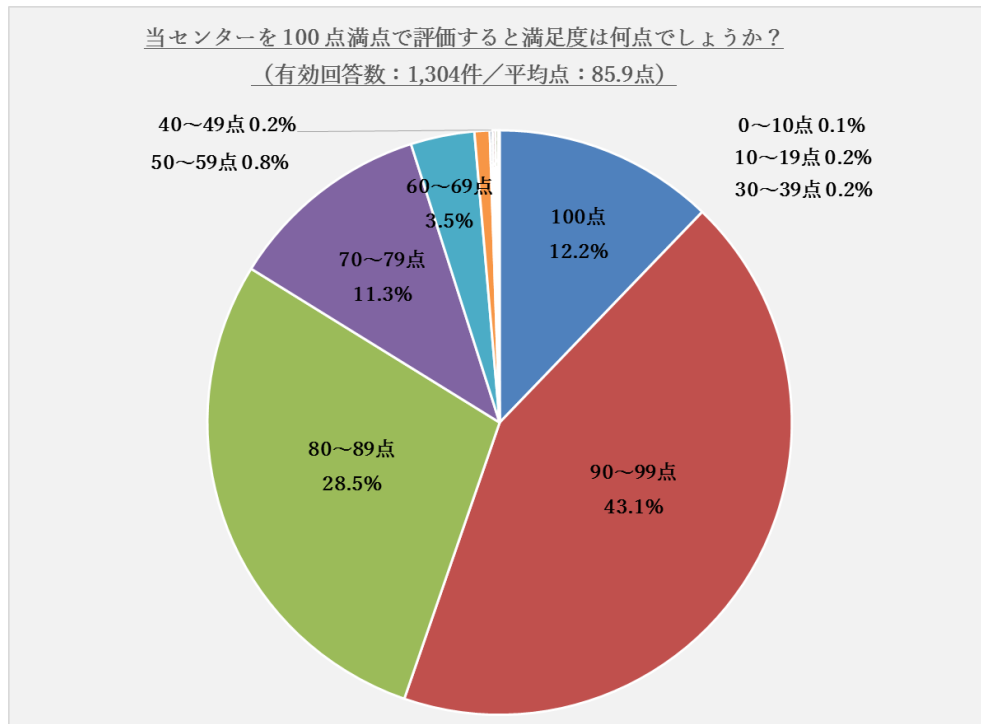
【診療内容や症状の説明】

維持項目

【医師の信頼】 / 【医者の話し方や態度】 / 【当センターの施設や設備】 / 【プライバシー】 /

【当センターのスタッフの応対】 / 【診察室・採血室・検査室の清潔度】

◆ 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 85.9 点で、前年度と比べて 0.6 ポイント増加し、80 点以上の占める割合は 83.8%で前年度に比べて 1.4 ポイント減少しました。
2. 職種別の満足度では外来採血の 80.3%、看護師の 74.9%、医師の 79.4%、臨床検査技師の 73.0%、受付職員の 72.1%、診療放射線技師の 71.9%、リハビリテーションの 69.6%、薬剤師の 68.8%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下降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 72.1%の評価を頂き 11.7 ポイントの上昇、外来全体に対する満足度は 84.4%の評価を頂き 1.1 ポイントの上昇となりました。
4. 診察の待ち時間（予約時間との差）は、30 分以内が 65.3%と前年度と比べて 5.3 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、15 分以内が 20.9 ポイント増加し 30 分以上が 13.9 ポイント減少して待ち時間は減少傾向にあります。会計窓口の待ち時間は、15 分以内が 22.4 ポイント増加し待ち時間は減少傾向にあります。
5. 昨年度と比較して全体的な満足度はやや減少していますが、今年度はアンケート用紙の配布方法を変更し、回収率を大幅に向上させることができました。（昨年度 36%→今年度 72%）そのため、単純な比較は難しいものと考えられます。

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。

医療サービス・ボランティア委員会 医療サービス部会