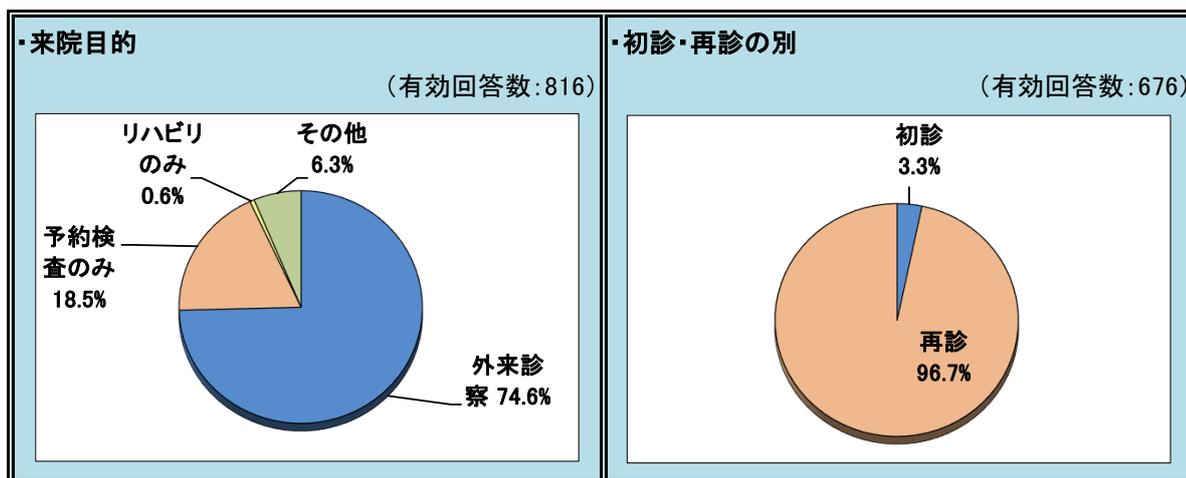


平成30年度 患者満足度調査(外来) アンケート調査結果

実施日 平成30年10月09日(火)～10月11日(木)
 実患者数 2,366名
 回収部数 833部
 回収率 35.2%

来院目的について



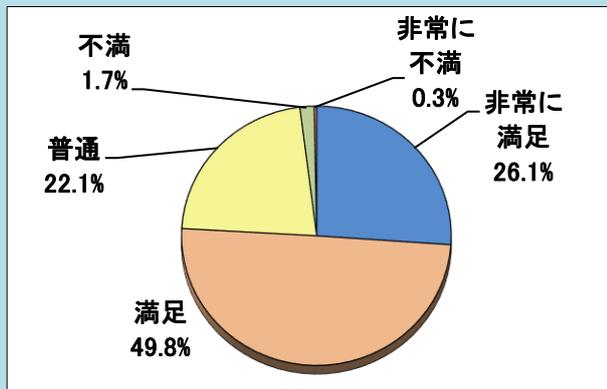
・受審されている診療科名(複数回答あり) 上段:人数、下段:割合

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
46	71	80	136	105	20	84	9	73
5.0%	7.7%	8.7%	14.8%	11.5%	2.2%	9.2%	1.0%	8.0%
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
62	22	14	102	23	6	12	1	29
6.8%	2.4%	1.5%	11.1%	2.5%	0.7%	1.3%	0.1%	3.2%
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)			
7	3	5	4	3	917			
0.8%	0.3%	0.5%	0.4%	0.3%	-			

受付職員の対応について

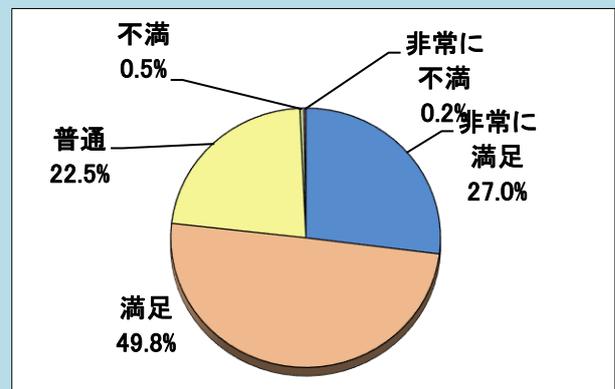
・電話予約をした時の対応はいかがでしたか？

(有効回答数:662)



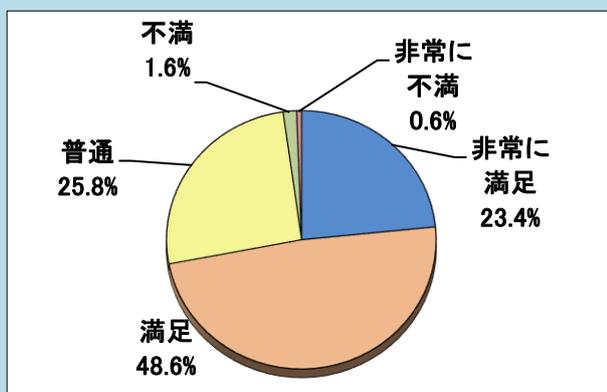
・各外来の受付窓口での対応はいかがでしたか？

(有効回答数:797)



・会計窓口での対応はいかがでしたか？

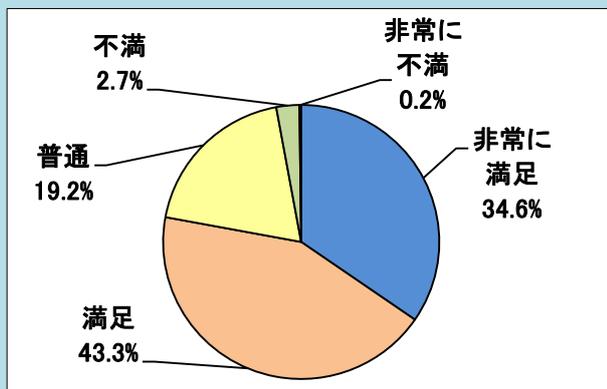
(有効回答数:774)



医師の応対について

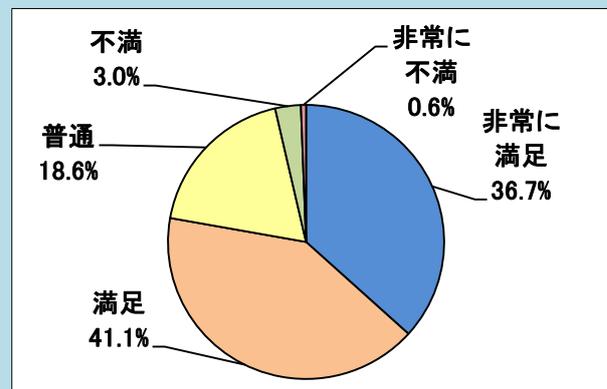
・診療内容や病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数: 804)



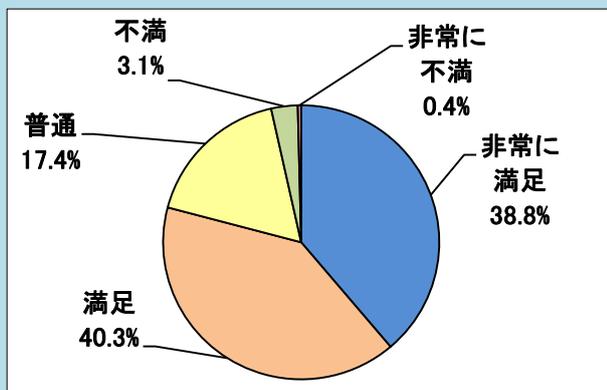
・医師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数: 798)



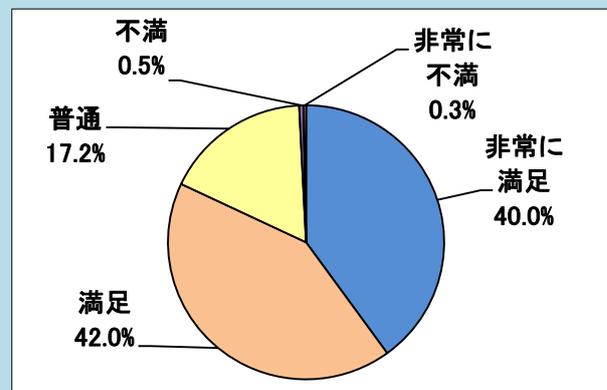
・医師に信頼をもてましたか？

(有効回答数: 794)



・プライバシーは守られていましたか？

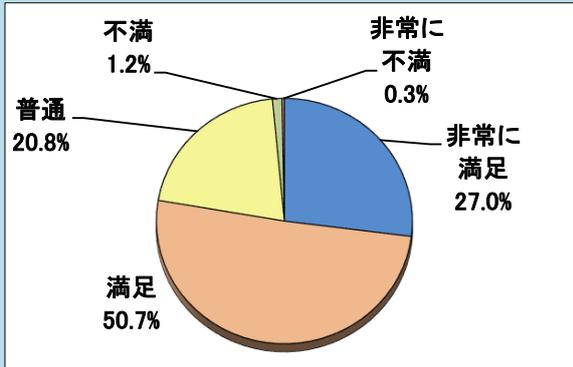
(有効回答数: 784)



看護師の応対について

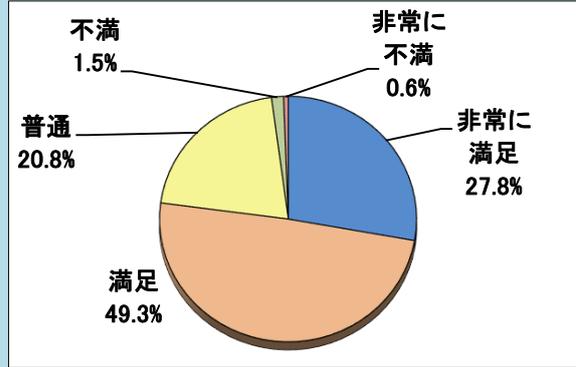
・看護師からの検査等の説明は理解できましたか

(有効回答数:686)



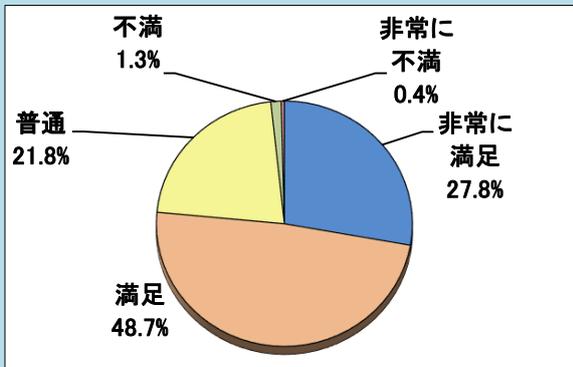
・看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数:687)



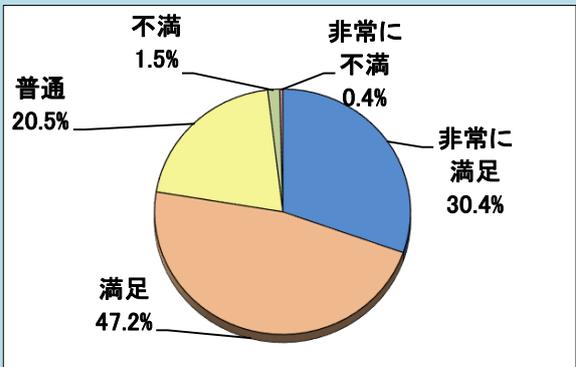
・看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数:684)



・プライバシーは守られていましたか？

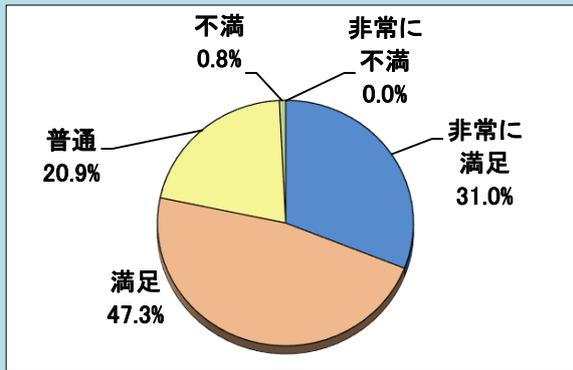
(有効回答数:668)



外来採血の対応について

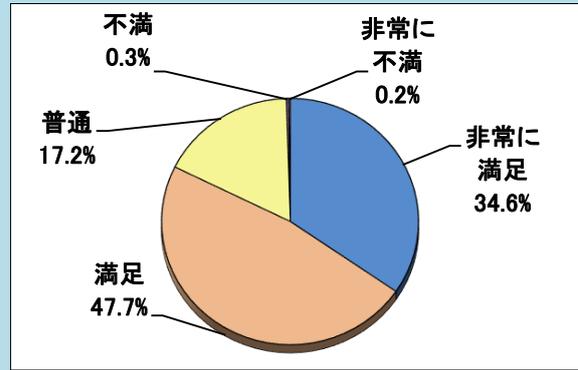
・採血室受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数:640)



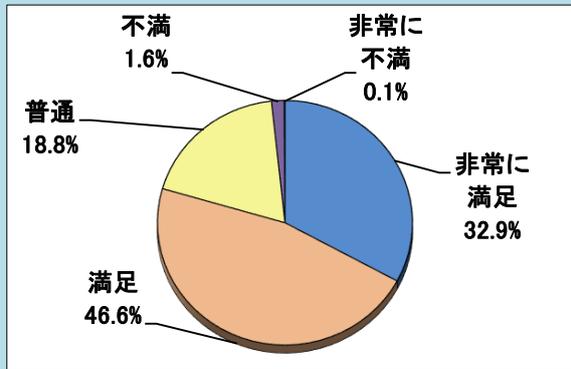
・採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数:638)



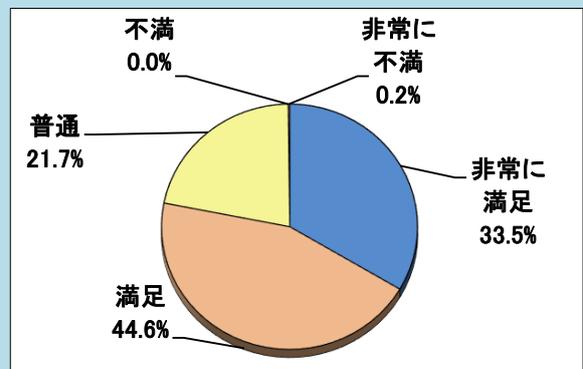
・採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数:633)



・プライバシーは守られていましたか？

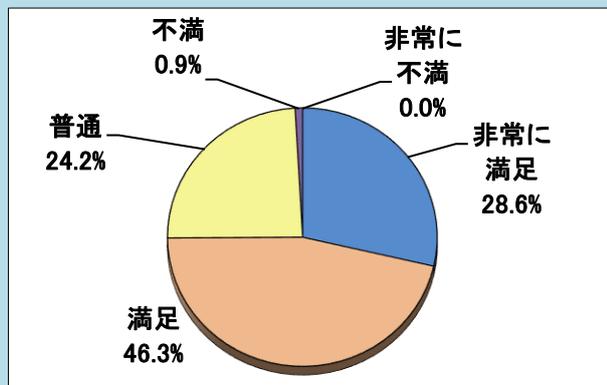
(有効回答数:623)



検査技師・放射線技師の対応について — 臨床検査技師 —

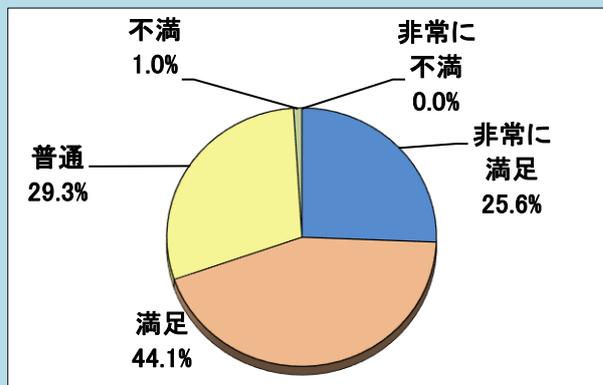
・検査受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数: 546)



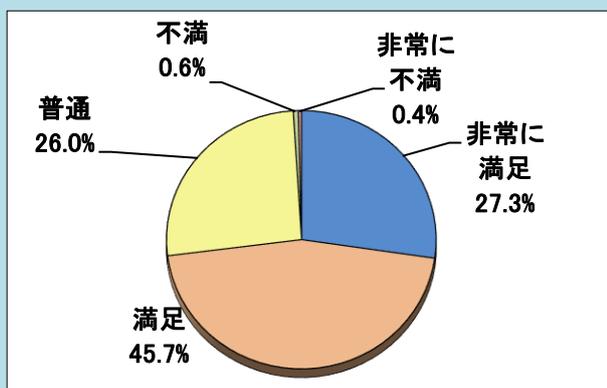
・臨床検査技師からの検査の説明は
いかがでしたか？

(有効回答数: 492)



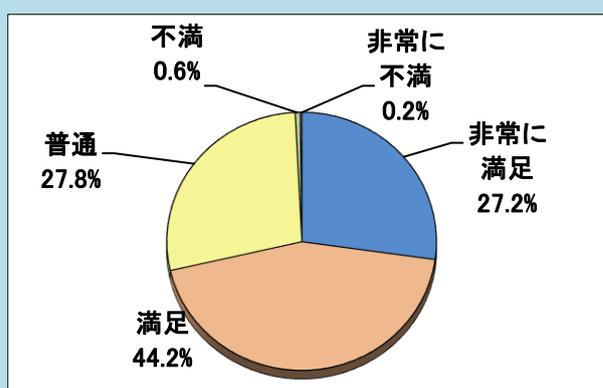
・臨床検査技師の話し方や態度は
いかがでしたか？

(有効回答数: 495)

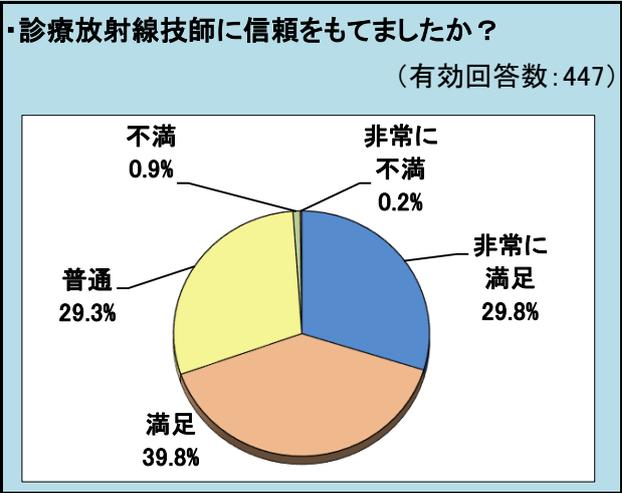
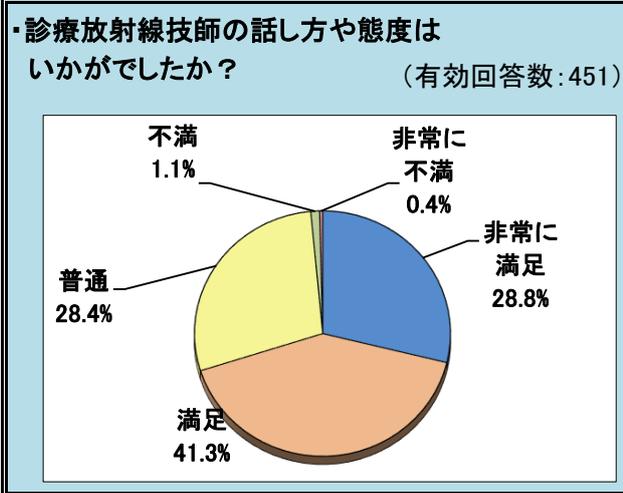
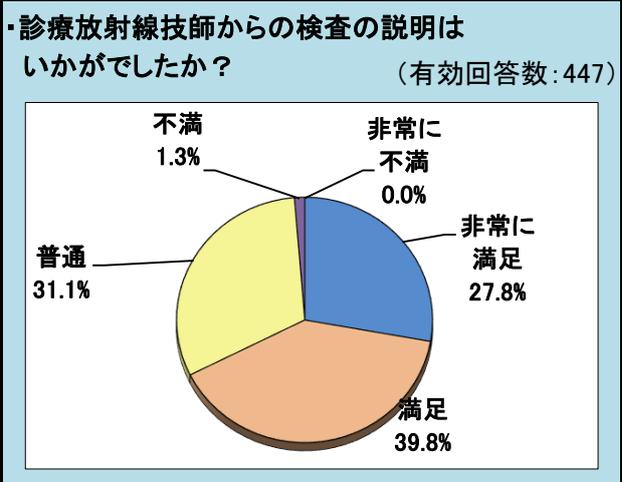
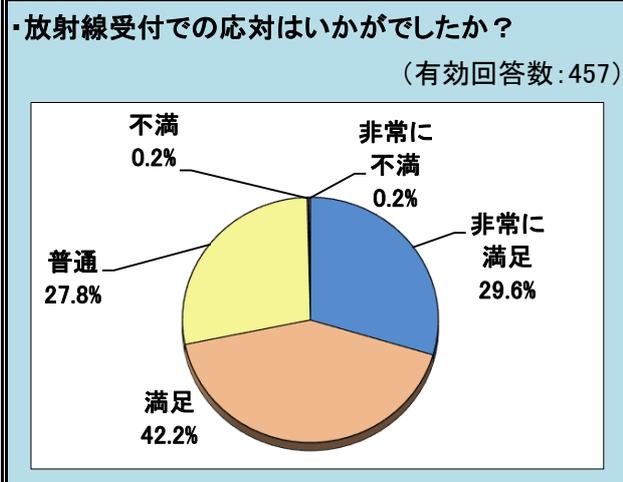


・臨床検査技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数: 489)

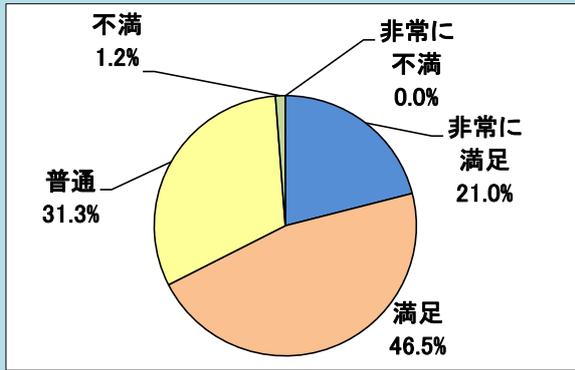


検査技師・放射線技師の対応について — 診療放射線技師等 —

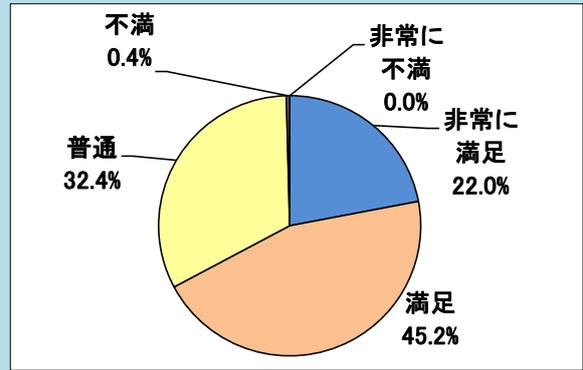


院内薬剤師の対応について

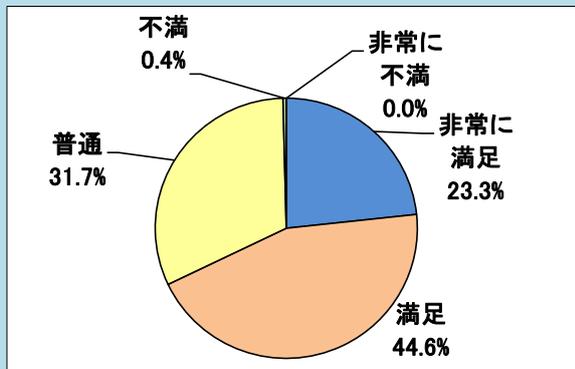
・院内薬剤師からの処方薬の説明は
いかがでしたか？ (有効回答数:243)



・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:241)

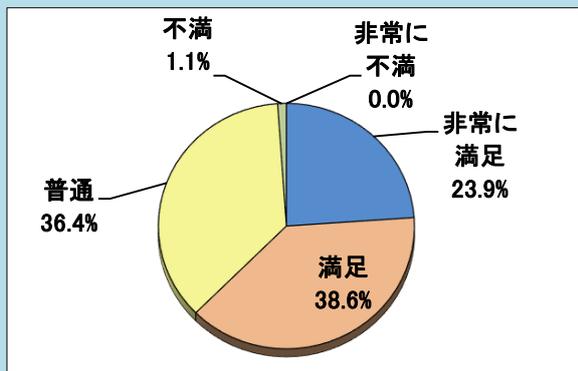


・院内薬剤師に信頼をもてましたか？ (有効回答数:240)

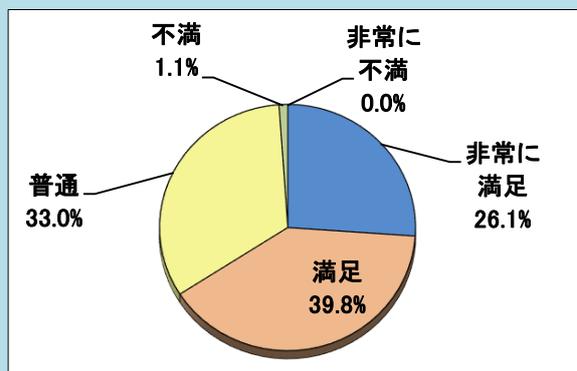


リハビリテーションスタッフの対応について

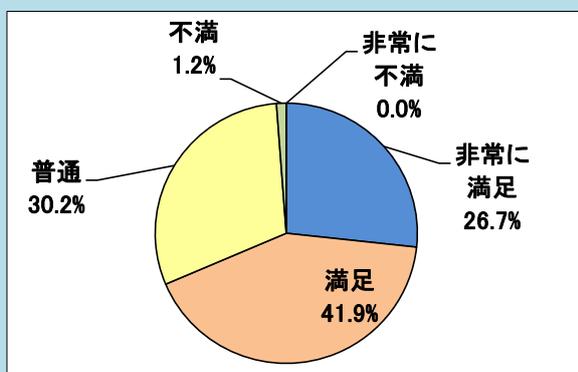
・リハビリ受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数:88)



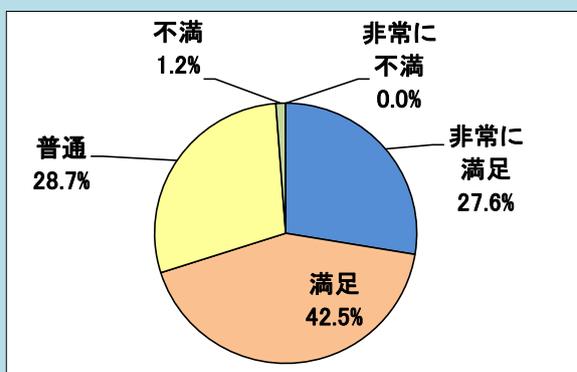
・リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？
(有効回答数:88)



・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:86)

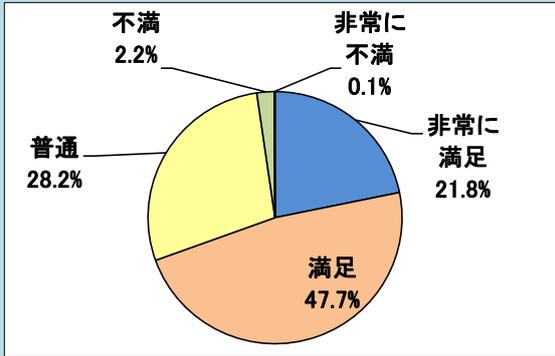


・リハビリスタッフに信頼をもてましたか？
(有効回答数:87)

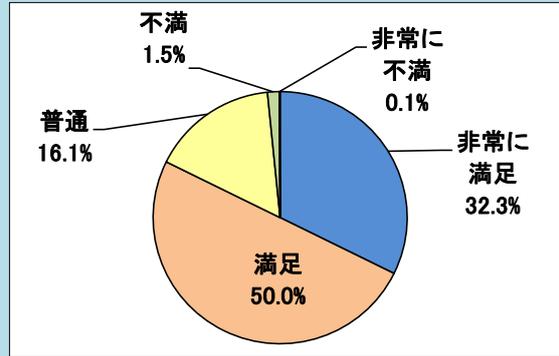


院内環境・設備について

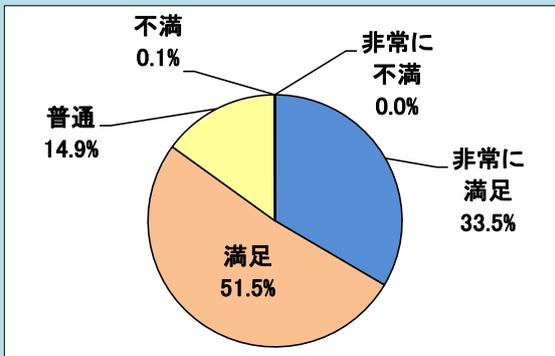
・案内表示はわかりやすかったですか？
(有効回答数: 685)



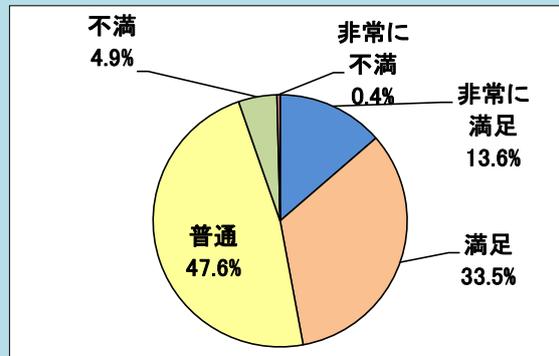
・院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数: 719)



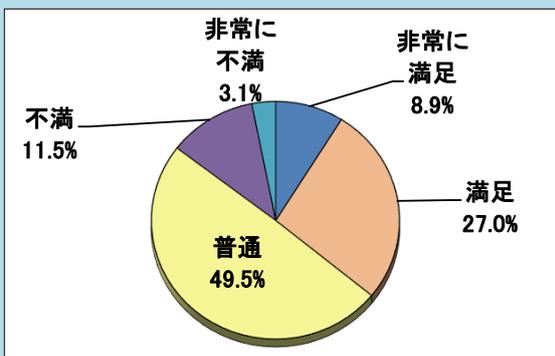
・診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数: 691)



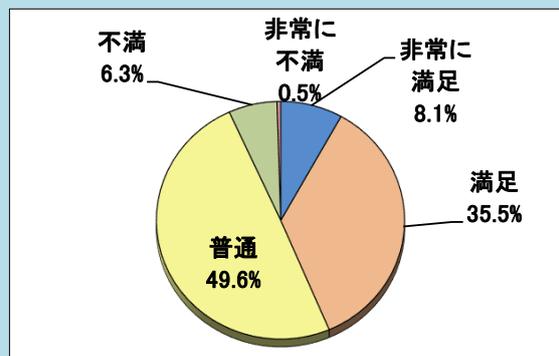
・喫茶店(カフェ・ド・クリエ)について
(有効回答数: 487)



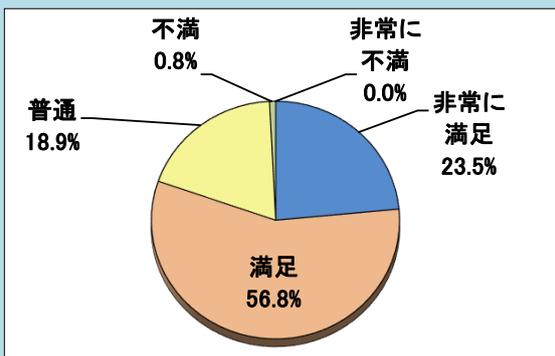
・食堂(ロイヤル)について
(有効回答数: 418)



・売店(ファミリーマート)について
(有効回答数: 617)

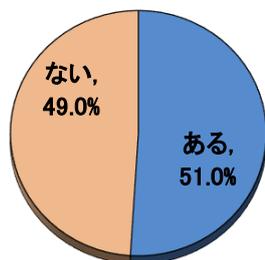


・院内全体の環境はいかがでしたか？
(有効回答数: 665)

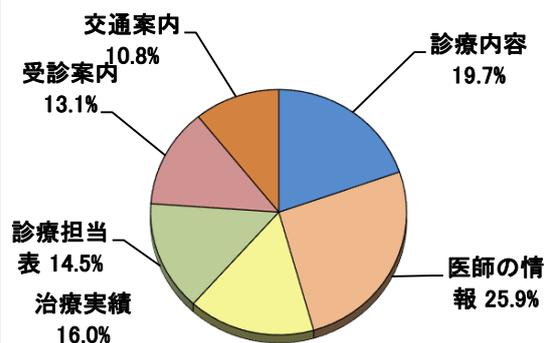


ホームページについて

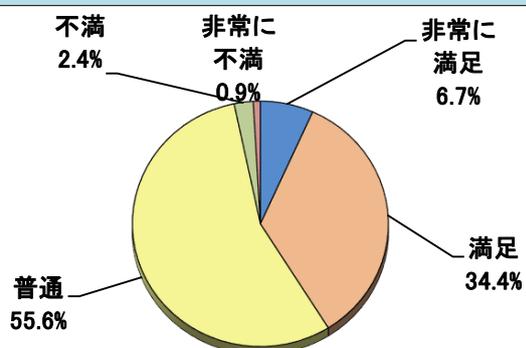
・当センターのホームページをご覧になった
ことはありますか？ (有効回答数: 655)



・どのような情報を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: 768)

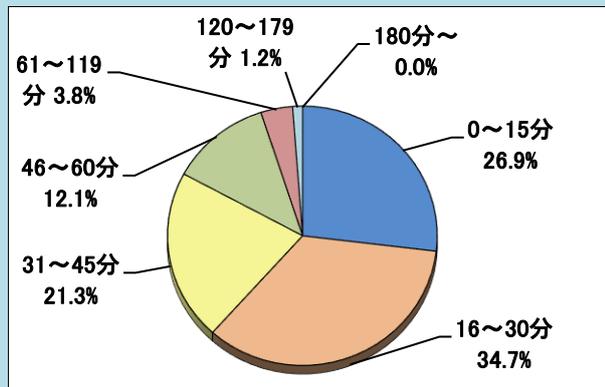


・ホームページの見やすさ分かりやすさは
いかがでしたか？ (有効回答数: 329)

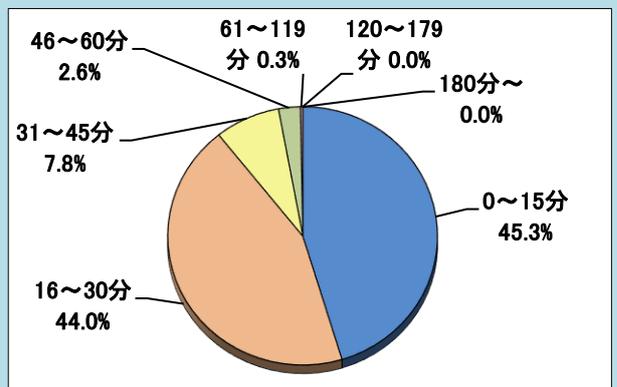


待ち時間について

・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:684)

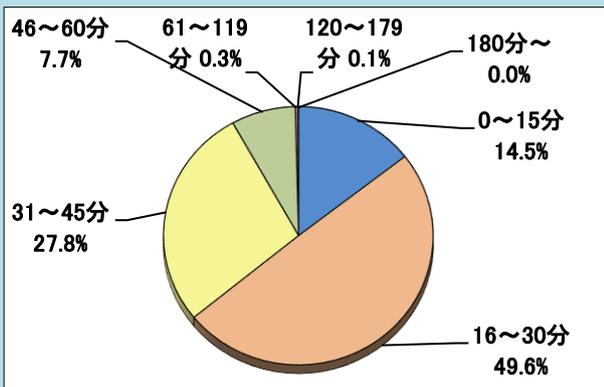


・外来採血では採血受付からどのくらい待ちましたか？ (有効回答数:612)



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

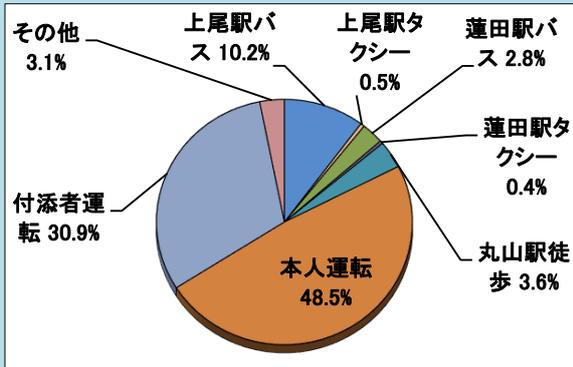
(有効回答数:718)



交通手段について

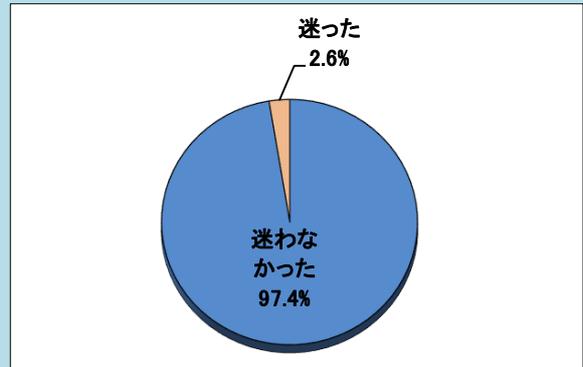
・どの手段で来院されましたか？

(有効回答数: 781)



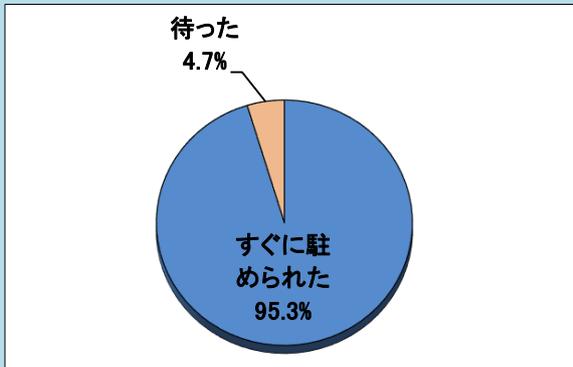
・当センターまで迷わずお越し顶けましたか

(有効回答数: 647)



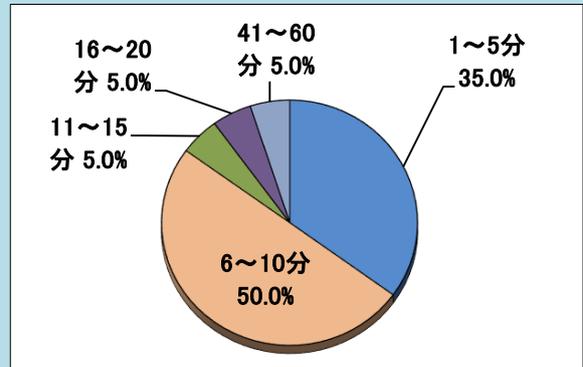
・自家用車でいらした方は、駐車場にすぐに車をとめられましたか？

(有効回答数: 573)

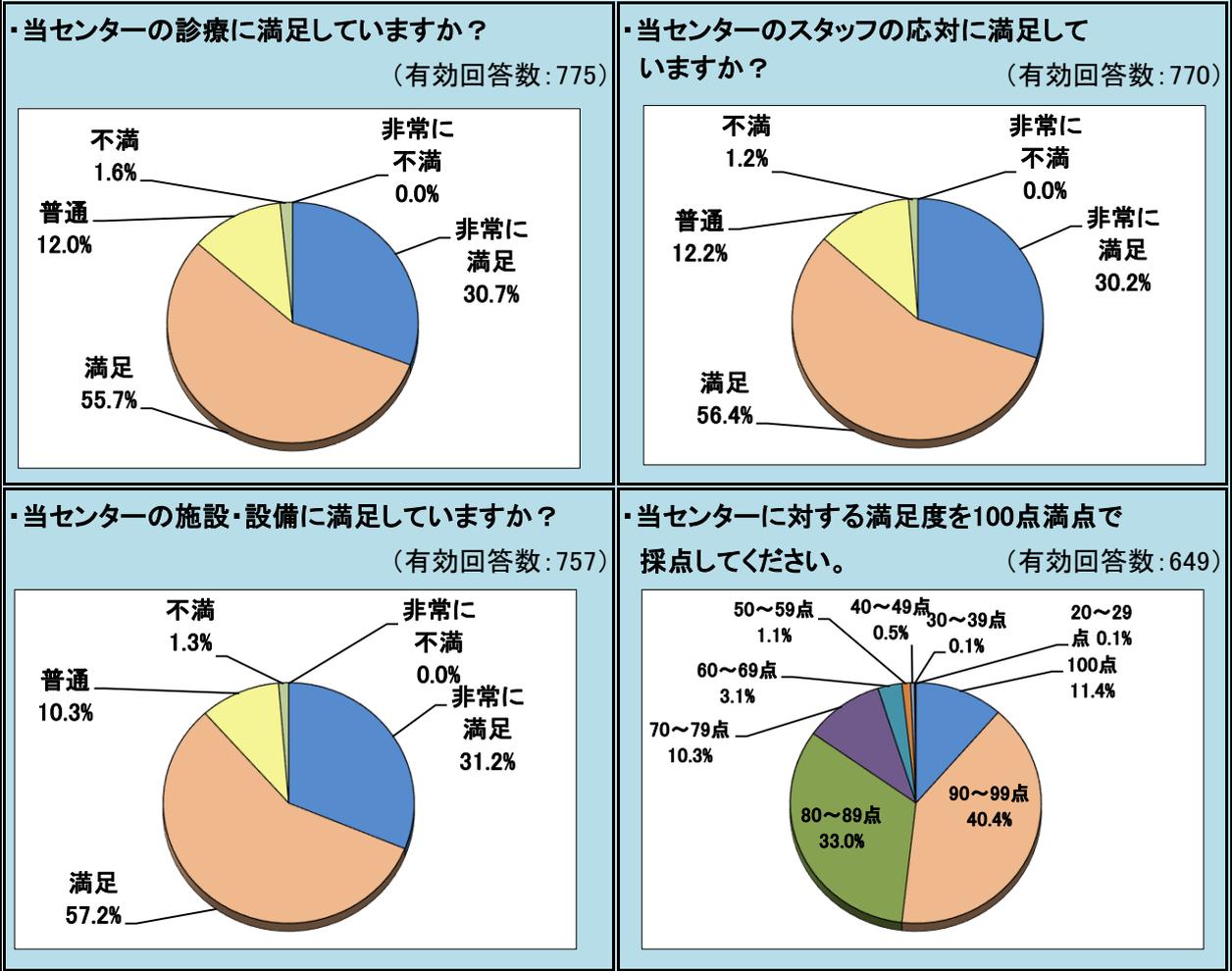


・駐車待ち時間

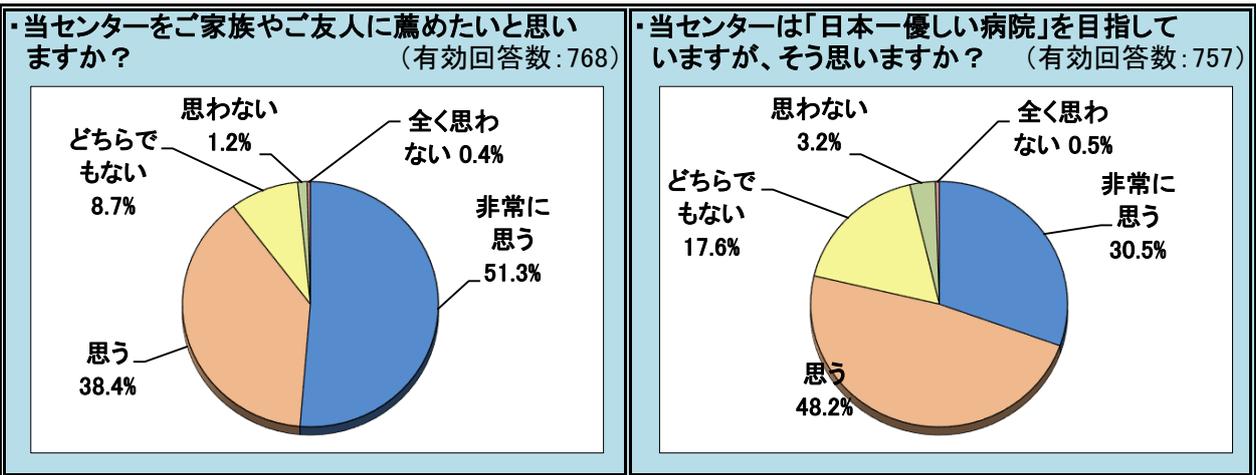
(有効回答数: 20)



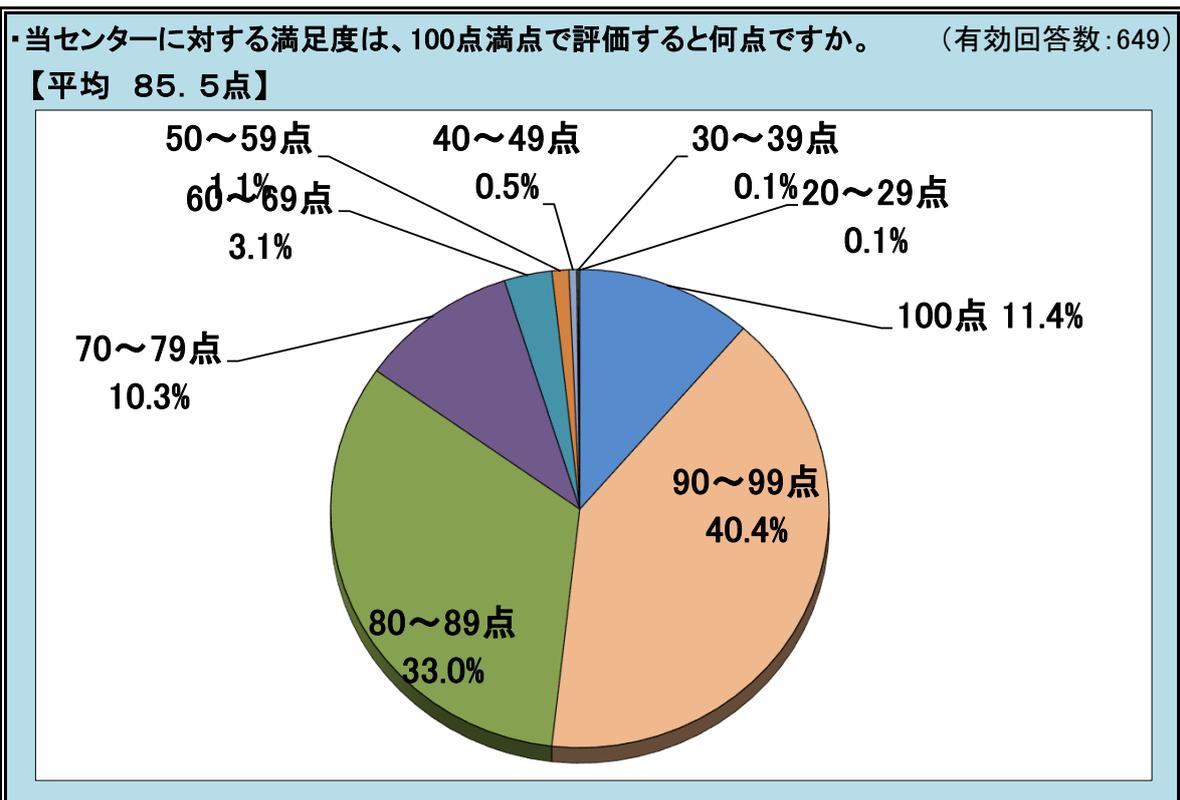
全体評価



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85.5点で、前年度に比べて1.9ポイント減少し、80点以上の占める割合は84.7%で、前年度に比べて2.8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79.6%、受付職員の79.4%、医師の79.2%、看護師の77.2%、臨床検査技師の72.3%の順に評価をいただいています。しかし、いずれも前年度に比べてポイントが減少しており、厳しい評価となりました。
3. 外来の院内環境・設備に対する満足度は、78.9%の評価をいただきました。
4. 診察の待ち時間(予約時間との差)は、30分以内が61.6%と前年度と比べて1.0ポイント減少し、31-119分以内が前年度と比べて1.2ポイント増加しており、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16-30分以内が増加しましたが、31-119分以内が減少していることから、長時間の待ち時間は減少しています。
会計窓口の待ち時間は、15分以内が前年度と比べて大幅に減少(▲46.2ポイント)し、16-45分以内が38.9ポイント、46-119分以内が7.2ポイント増加しています。

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まいります。

医療サービス・ボランティア委員会 医療サービス部会