

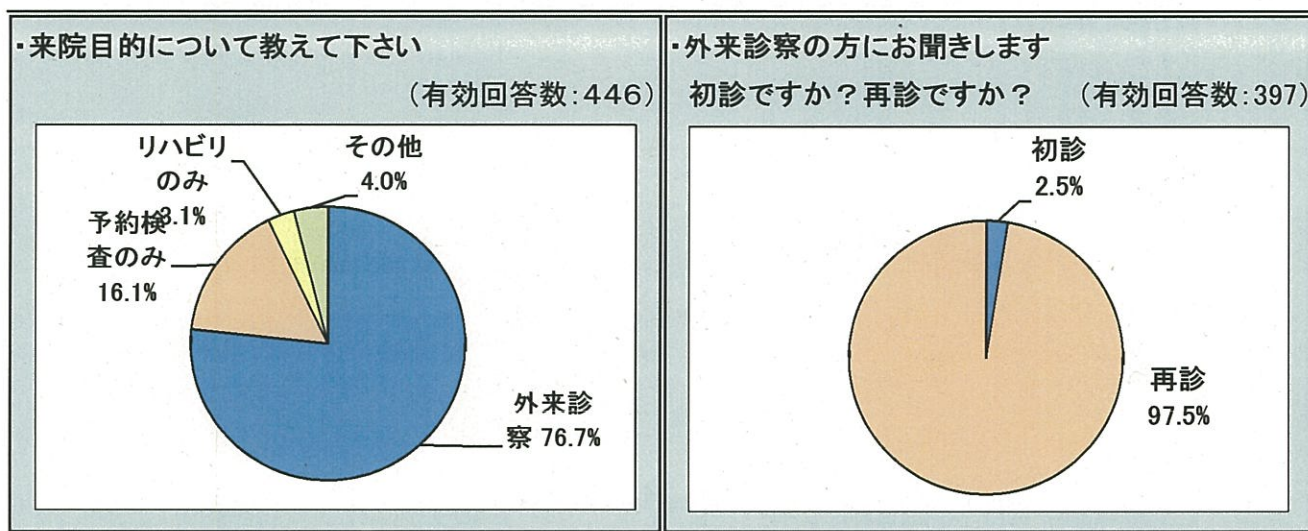
平成24年度 患者満足度調査(外来) アンケート調査結果

調査日時:平成25年1月23日(水)

調査対象者:外来患者(配付部数483部)

回収部数:479部(99.2%)

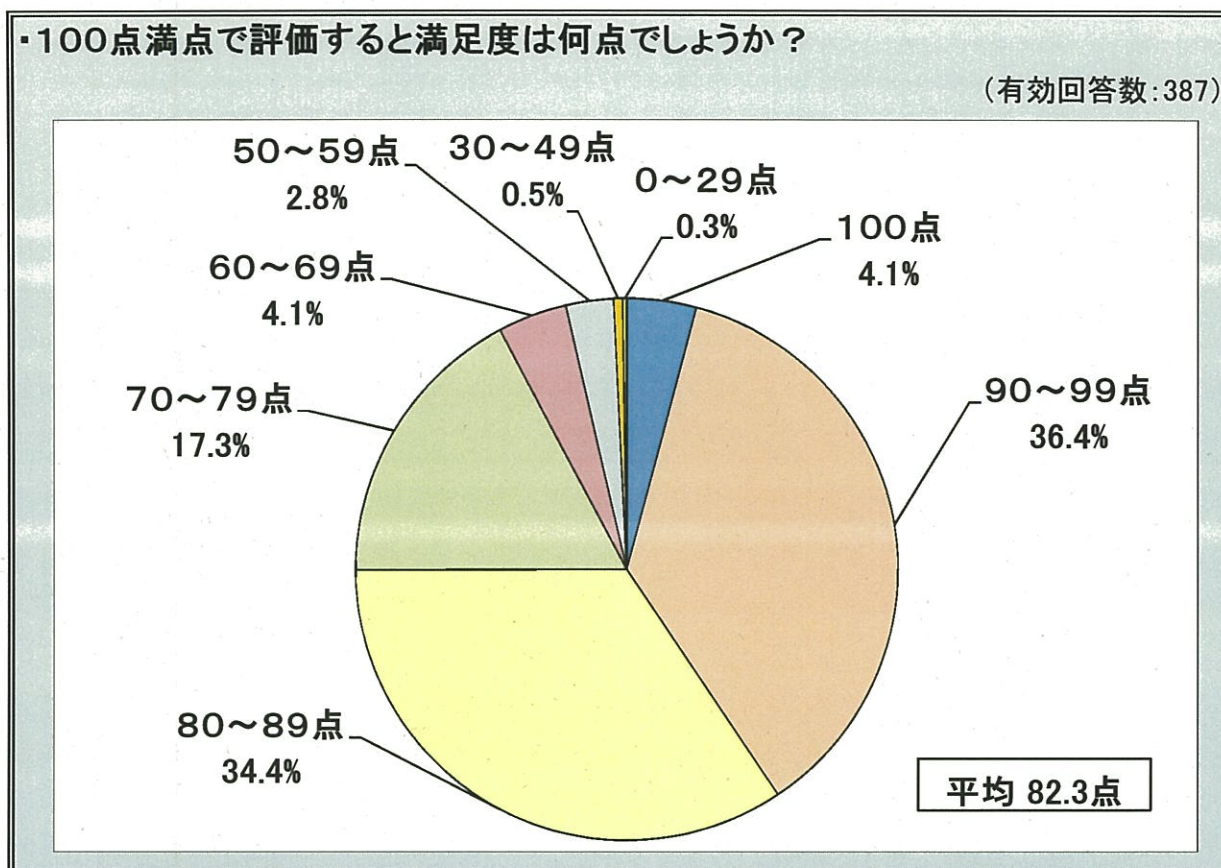
来院目的について



・何科にかかっていますか？ (複数回答可/有効回答数:567)
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	脳神経外科	婦人科
23	69	29	62	48	16	11	24
4.1%	12.2%	5.1%	10.9%	8.5%	2.8%	1.9%	4.2%
放射線科(治療)	放射線科(診断)	頭頸部外科	泌尿器科	整形外科	皮膚科	麻酔科	口腔外科
37	13	37	9	19	0	0	17
6.5%	2.3%	6.5%	1.6%	3.4%	0.0%	0.0%	3.0%
乳腺外科	緩和ケア科	形成外科	腫瘍診断・予防科	精神腫瘍科	病理診断科	リハビリ	デイケア
114	1	7	0	1	0	17	13
20.1%	0.2%	1.2%	0.0%	0.2%	0.0%	2.3%	2.5%

総合評価



調査結果について(外来)

概要

1. 満足度点数の平均は82.3点で平成23年度調査と比較すると1.5点増で全体的な満足度は上昇している。
2. 医師・看護師への満足度が比較的高く、次いで受付・採血・リハビリの満足度が高い。
3. 各部門の受付窓口の満足度は概ね上昇している。
4. 各職種のプライバシーへの配慮について概ね低下している。
5. 院内表示や院内の清潔度の満足度は低い水準で、23年度調査と比べ低下している。
6. 食堂・売店への満足度は低いが、23年度調査と比較すると不満が減少している。
7. 診察・採血・会計・駐車場の待ち時間は短縮傾向となっている。

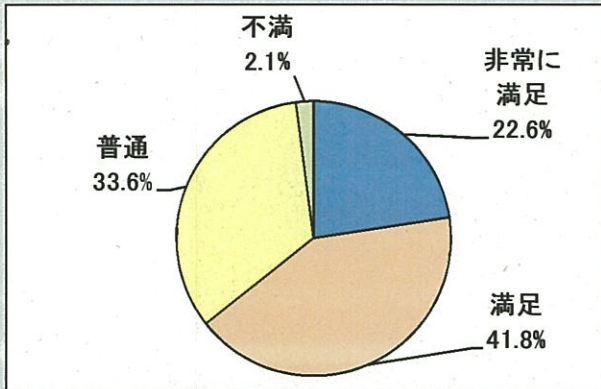
外来患者の皆様、アンケートへのご協力ありがとうございました。

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。

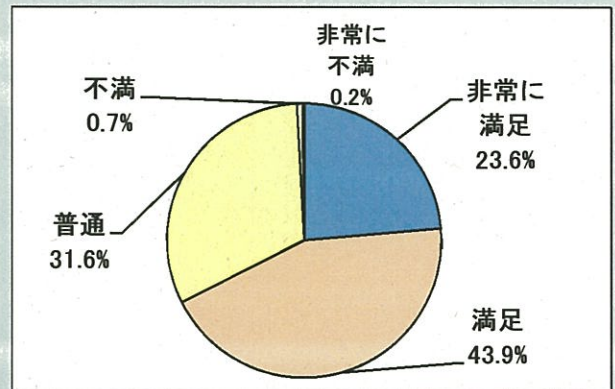
医療サービス向上委員会一同

受付職員の応対について

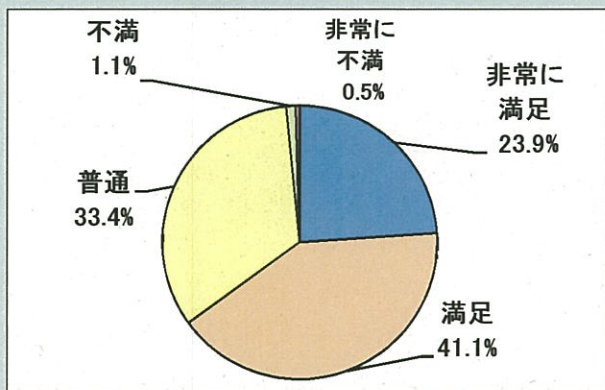
・電話予約をした時の応対はいかがでしたか？
(有効回答数:390)



・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:453)

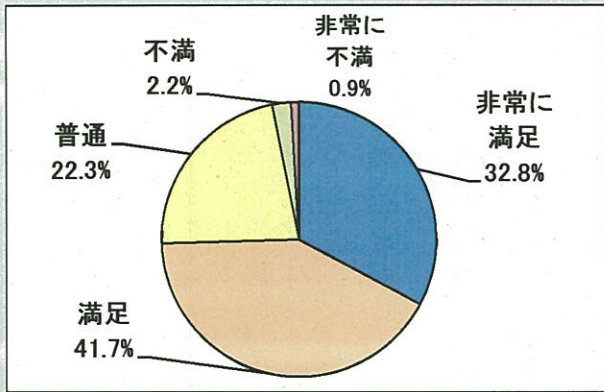


・会計窓口での応対はいかがでしたか？
(有効回答数:443)

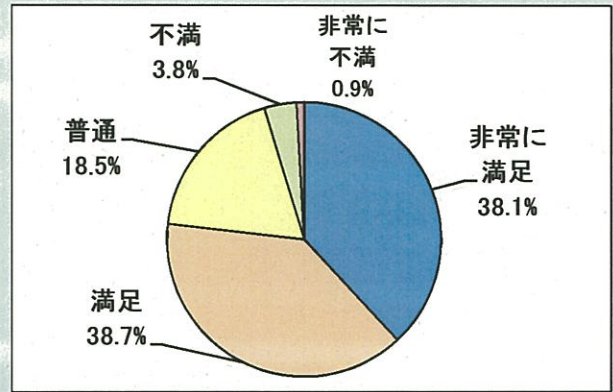


医師の応対について

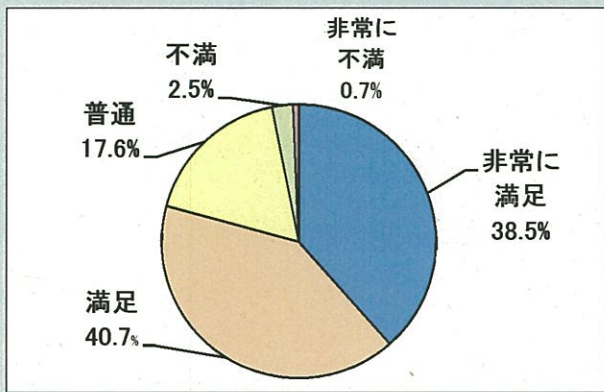
・診療内容や病状の説明は理解できましたか？
(有効回答数: 448)



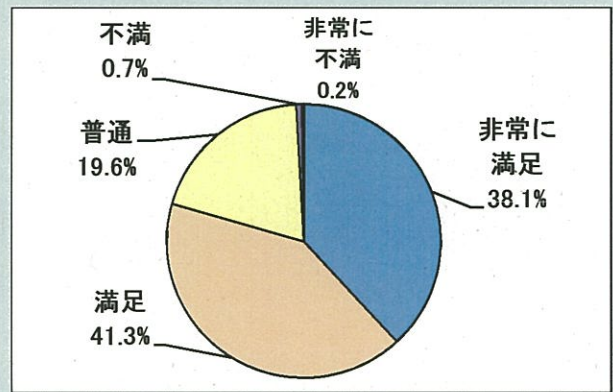
・医師の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数: 444)



・医師に信頼をもてましたか？
(有効回答数: 442)



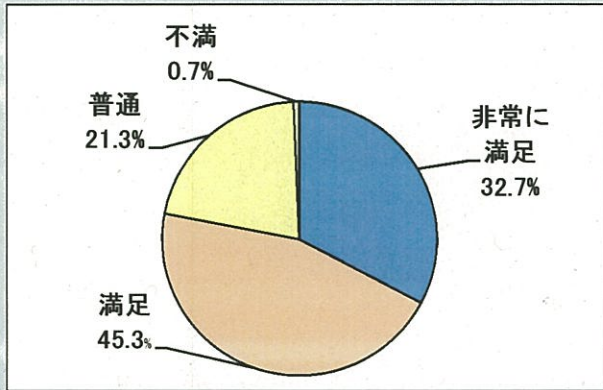
・プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数: 443)



看護師の応対について

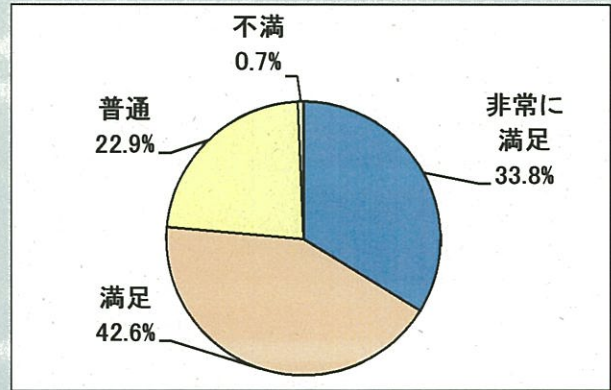
・看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数: 446)



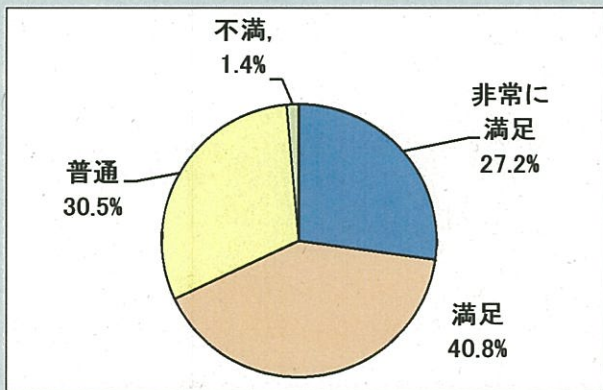
・看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数: 441)



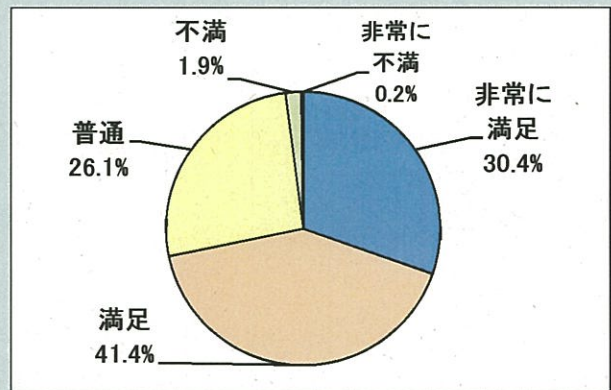
・看護師同士の会話は配慮のあるものでしたか？

(有効回答数: 419)



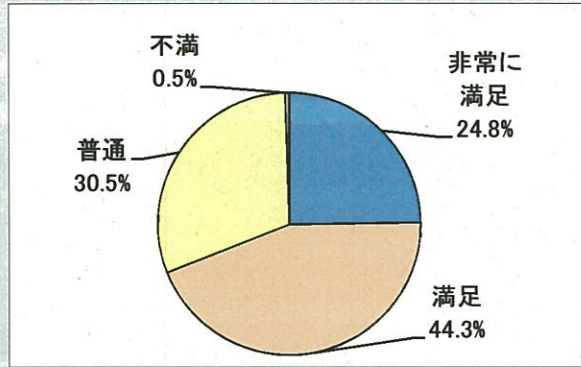
・プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数: 425)

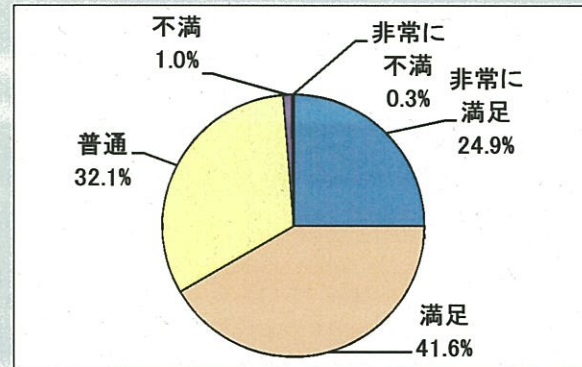


外来採血の対応について

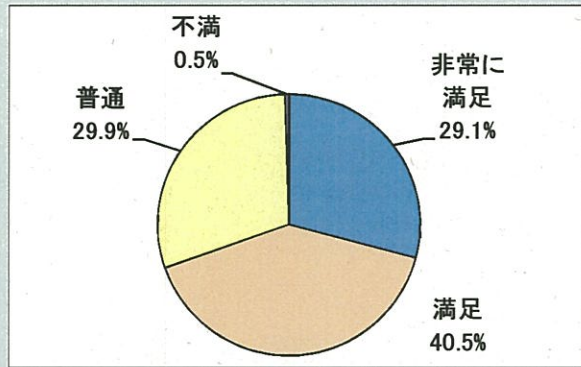
・採血室受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数: 400)



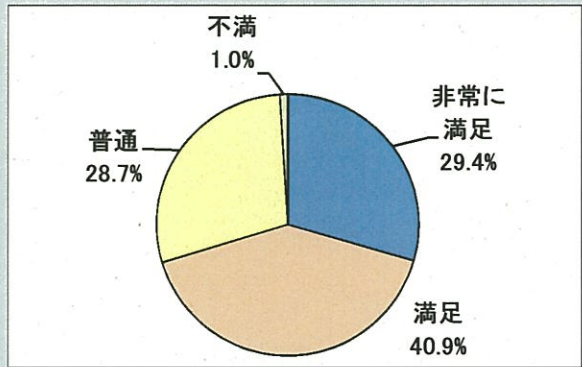
・採血担当者からの検査の説明はいかがでしたか？
(有効回答数: 389)



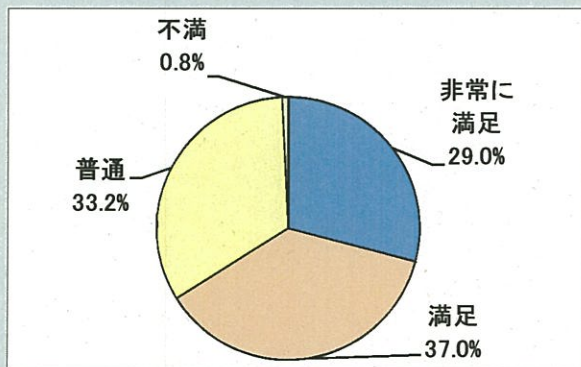
・採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数: 395)



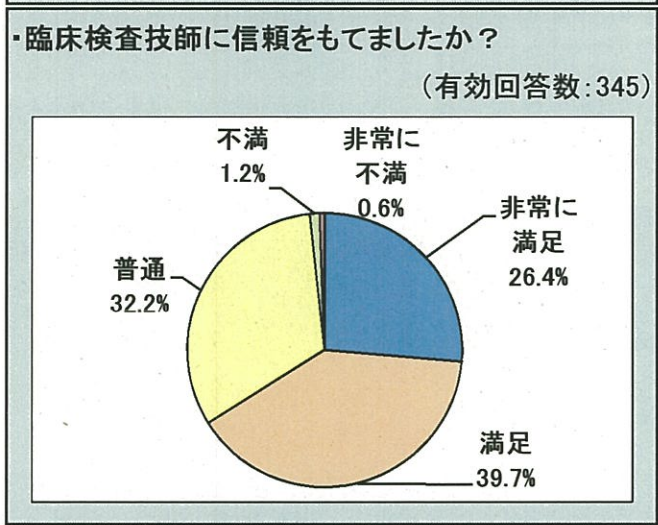
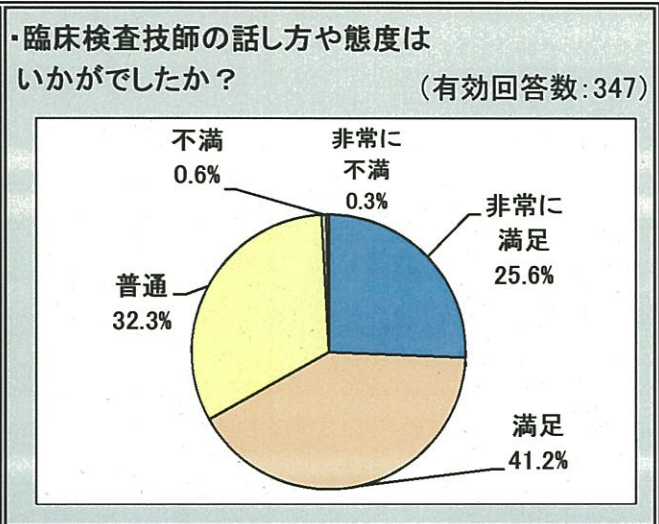
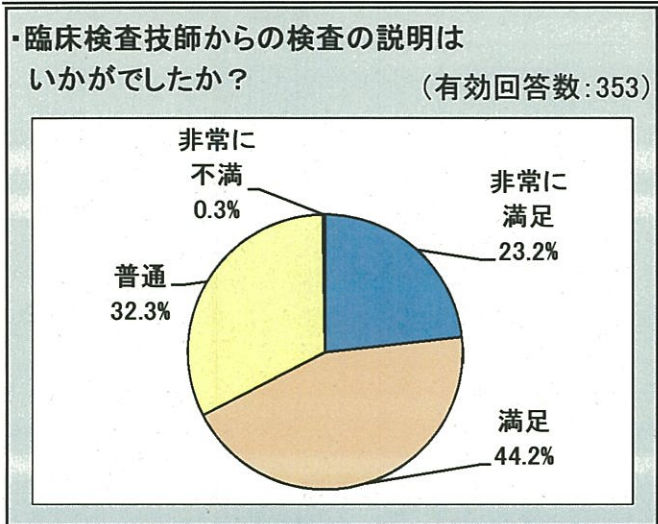
・採血担当者に信頼をもてましたか？
(有効回答数: 394)



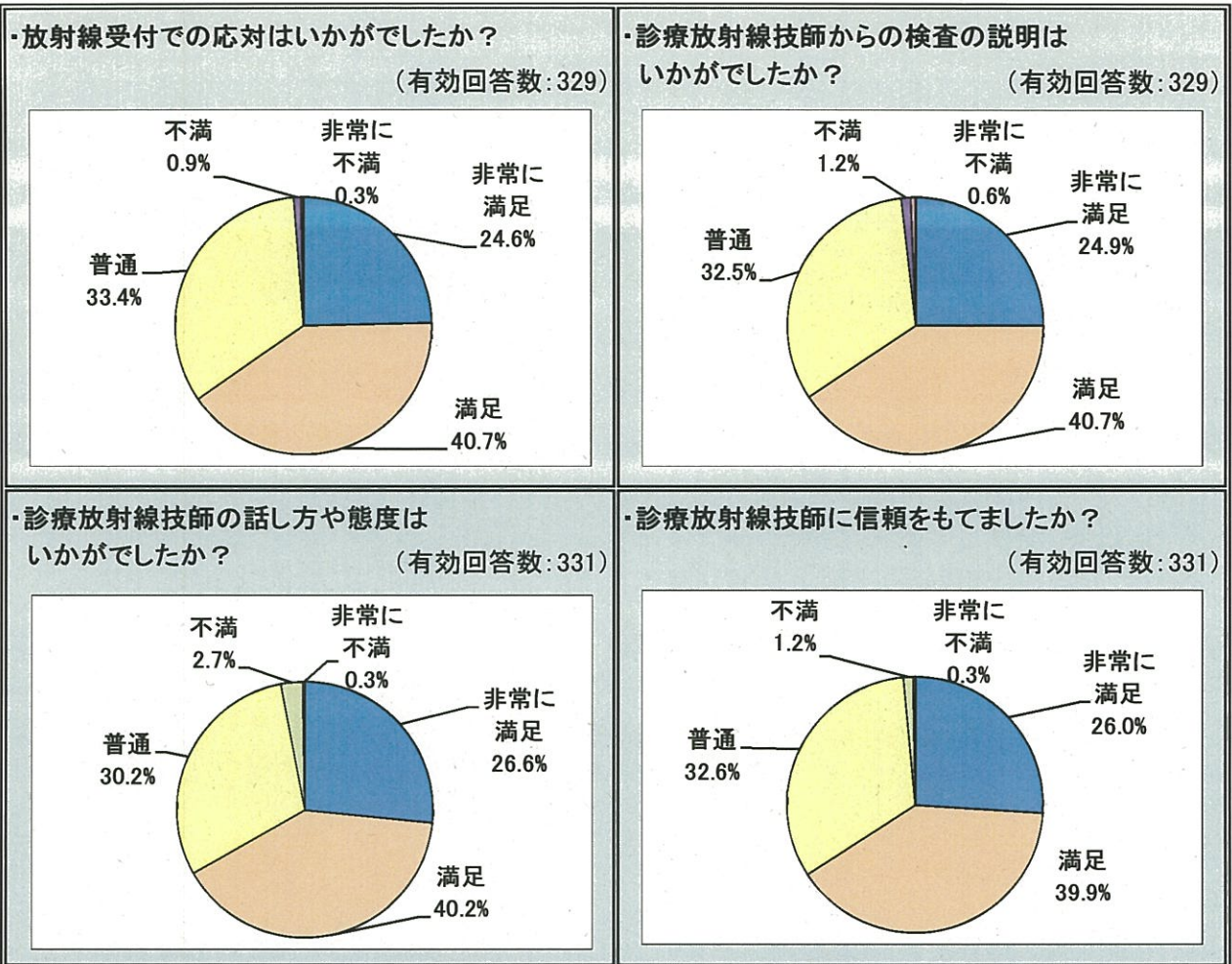
・プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数: 389)



検査技師・放射線技師の対応について
 — 臨床検査技師 —

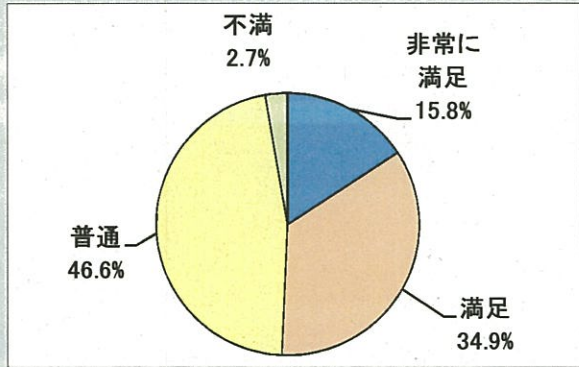


検査技師・放射線技師の対応について
 — 診療放射線技師等 —

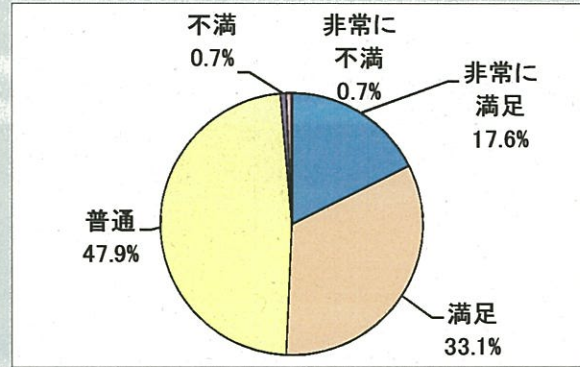


院内薬剤師の対応について

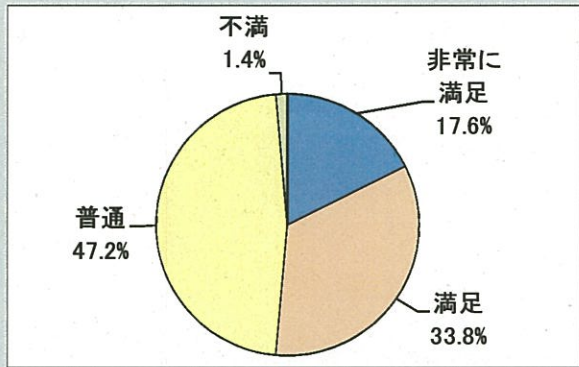
・院内薬剤師からの処方薬の説明は
いかがでしたか？ (有効回答数:146)



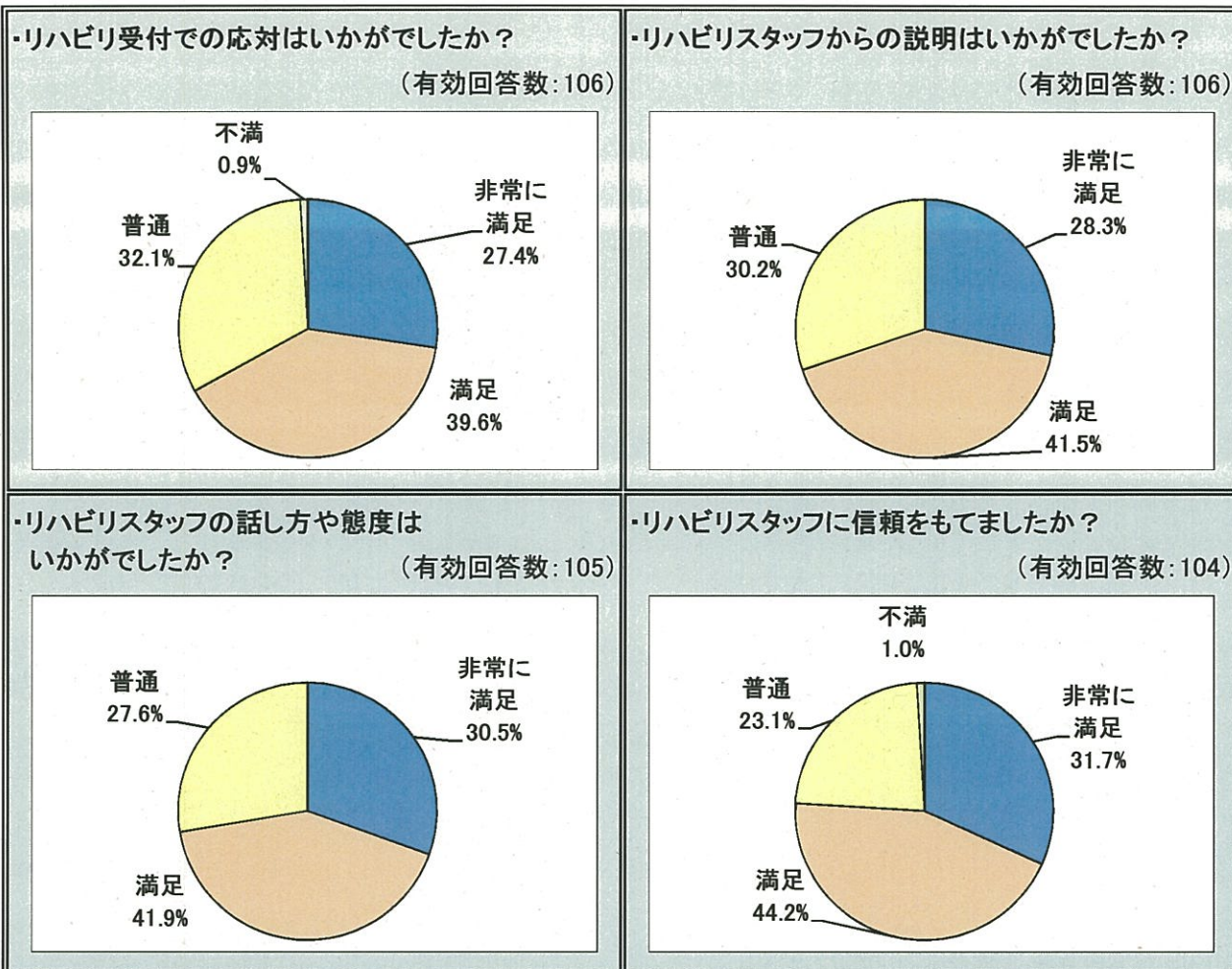
・院内薬剤師の話し方や態度はいかがでしたか？ (有効回答数:142)



・院内薬剤師に信頼をもてましたか？ (有効回答数:142)

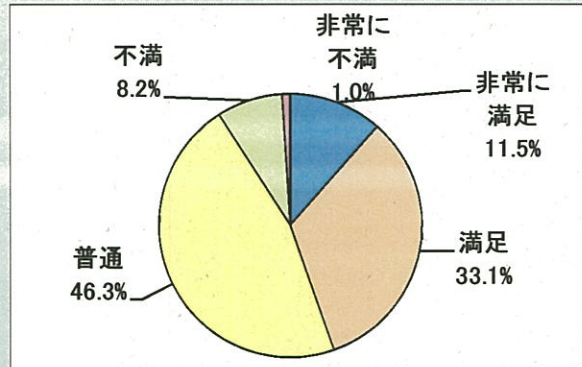


リハビリテーションスタッフの対応について

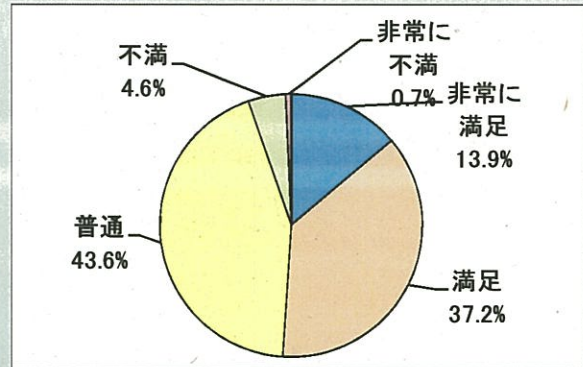


院内環境・設備について

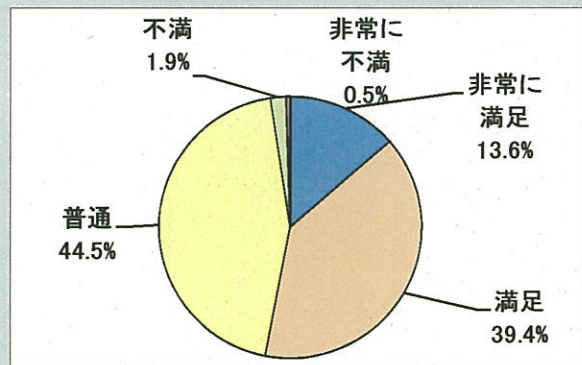
・案内表示はわかりやすかったですか？
(有効回答数:417)



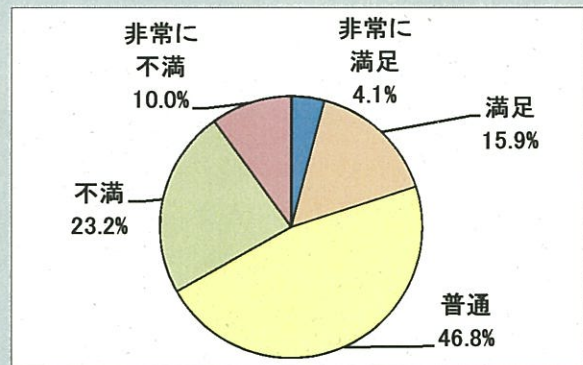
・院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数:433)



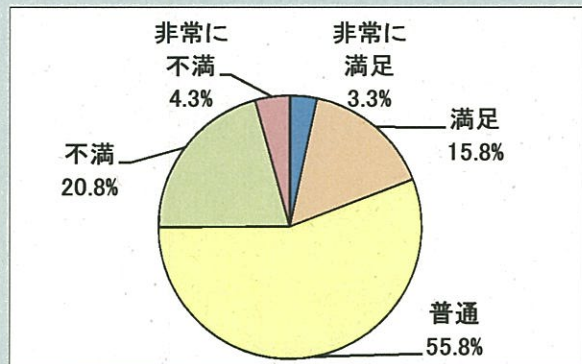
・診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数:411)



・食堂について(メニュー・値段・営業時間等)
(有効回答数:220)



・売店について(品揃え・値段・営業時間等)
(有効回答数:303)



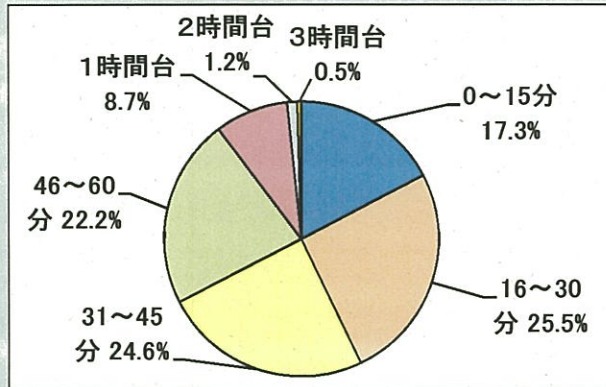
～新病院の店舗について～

平成25年12月末オープン予定の新病院では、次のとおりの院内店舗の出店が決まっています。

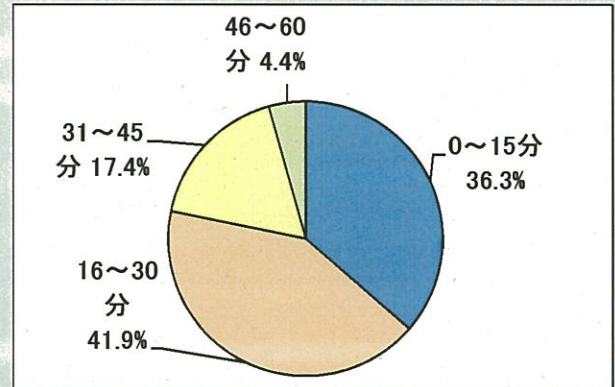
- ・カフェ(1階)：コーヒーショップチェーン店を経営する業者による出店です。
- ・売店(1階及び4階)：コンビニエンスストアのフランチャイズ加盟店による出店です。
- ・食堂(2階)：レストランチェーン店等を経営する企業グループの業者による出店です。
- ・理容室、美容室及び医療用かつら販売(4階)：かつら、ヘアケアの専門業者による出店です。

待ち時間について

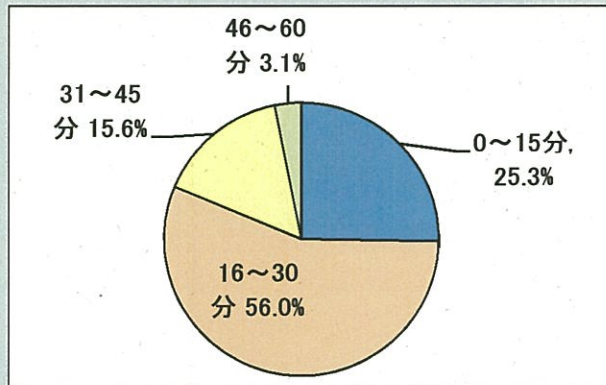
・予約時間と実際の診察時間とは、どのくらい差がありましたか？ (有効回答数:427)



・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:344)



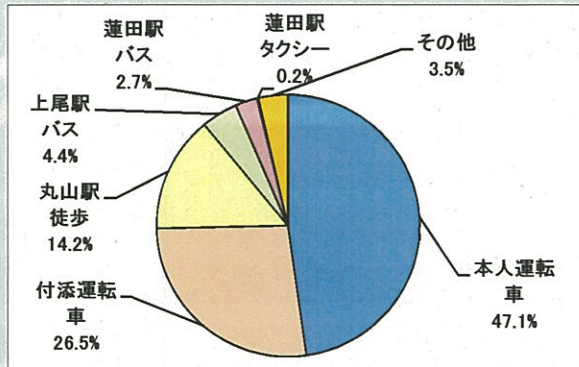
・会計窓口では、どのくらい待ちましたか？ (会計受付番号券を取ってから支払終了まで) (有効回答数:384)



交通手段について

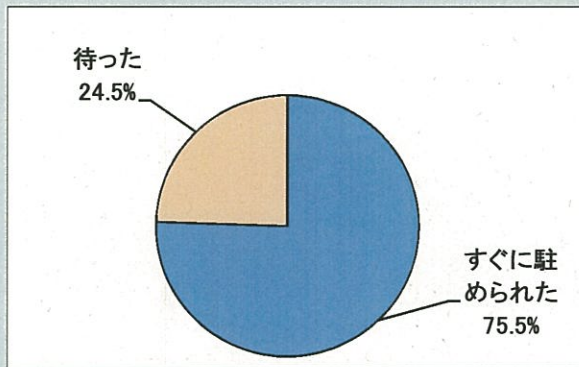
・どの手段で来院されましたか？

(有効回答数: 452)



・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: 290)



・待った人の駐車待ち時間

(有効回答数: 55)

