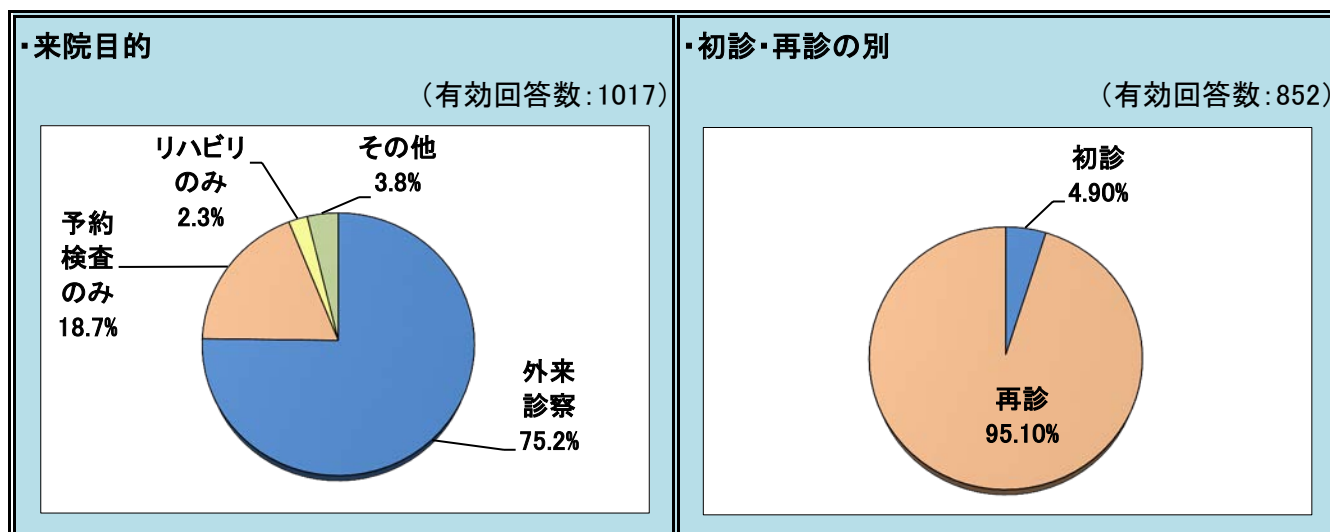


平成27年度 患者満足度調査(外来) アンケート調査結果

実施日 平成27年10月13日(火)～10月15日(木)
 実患者数 2,601名
 回収部数 1,071部
 回収率 41.2%

来院目的について

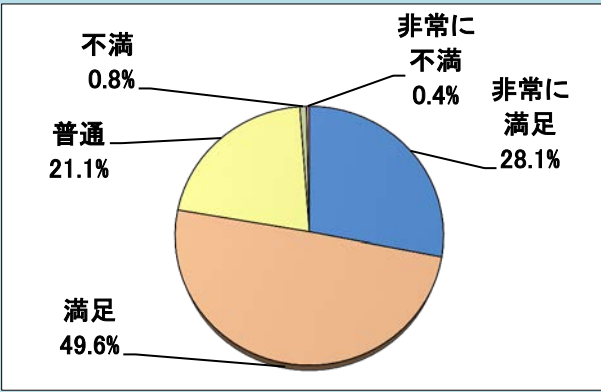


・受審されている診療科名(複数回答あり) 上段:人数、下段:割合

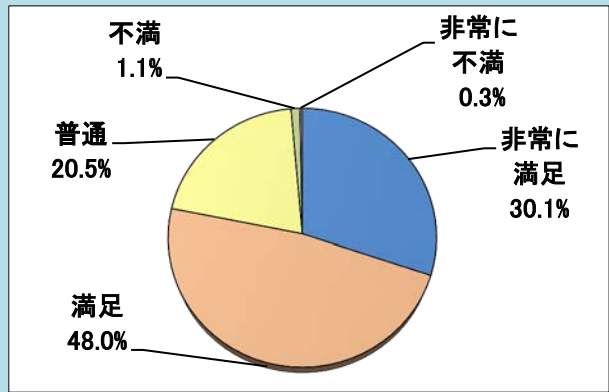
血液内科	乳腺腫瘍内科	呼吸器内科	消化器内科	消化器外科	胸部外科	乳腺外科	脳神経外科	婦人科
66	104	85	155	121	26	151	19	73
5.4%	8.6%	7.0%	12.8%	10.0%	2.1%	12.5%	1.6%	6.0%
頭頸部外科	放射線科(治療)	放射線科(診断)	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
81	56	29	123	24	8	23	0	27
6.7%	4.6%	2.4%	10.1%	2.0%	0.7%	1.9%	0.0%	2.2%
緩和ケア科	精神腫瘍科	腫瘍診断・予防科	循環器科	リハビリテーション科	合計			
8	4	4	1	24	1,212			
0.7%	0.3%	0.3%	0.1%	2.0%	-			

受付職員の対応について

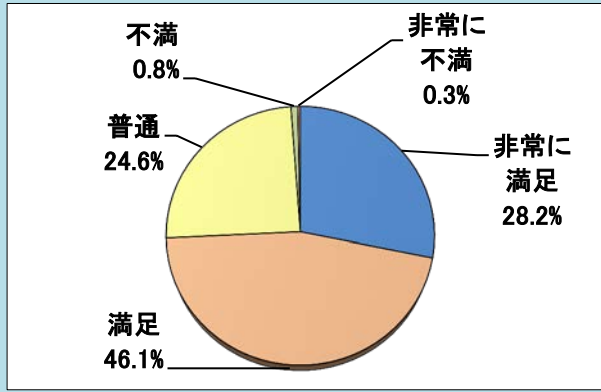
・電話予約をした時の対応はいかがでしたか？
(有効回答数:852)



・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:1006)



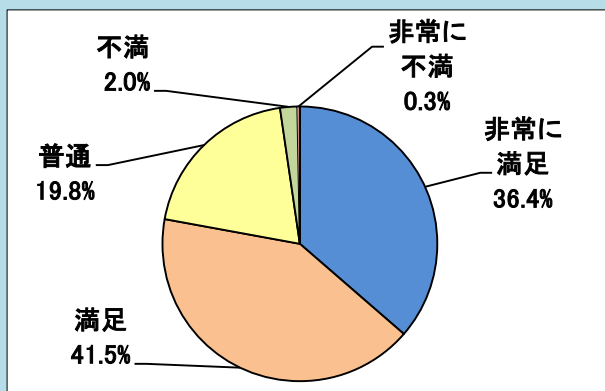
・会計窓口での対応はいかがでしたか？
(有効回答数:951)



医師の応対について

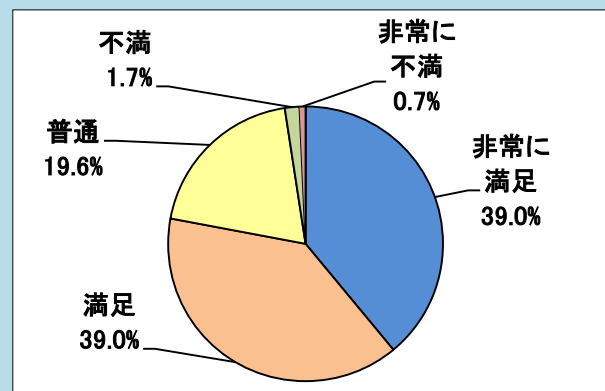
・診療内容や病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数:995)



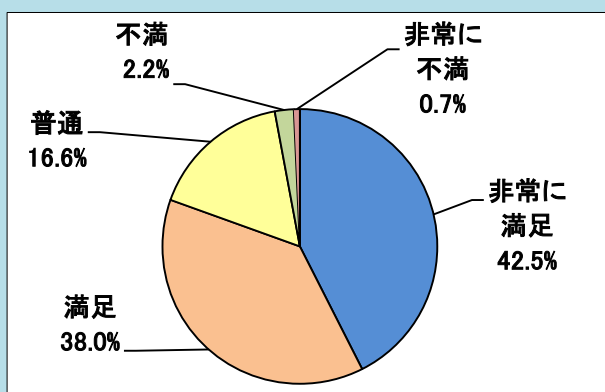
・医師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数:991)



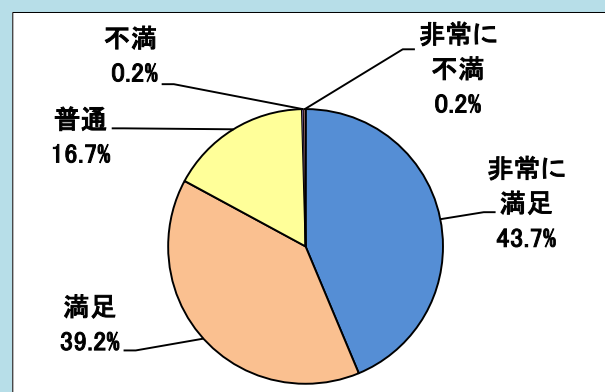
・医師に信頼をもてましたか？

(有効回答数:990)



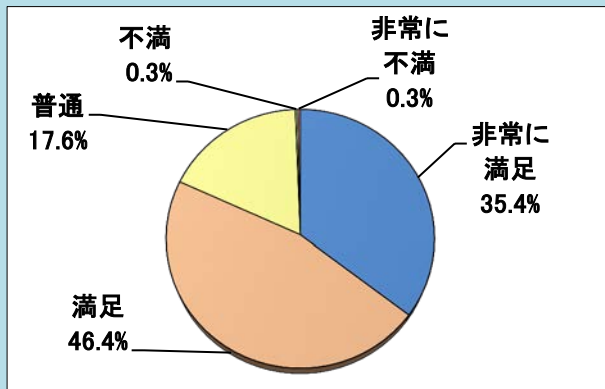
・プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数:961)

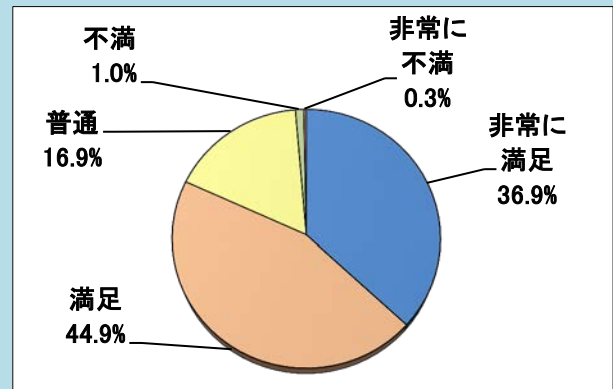


看護師の応対について

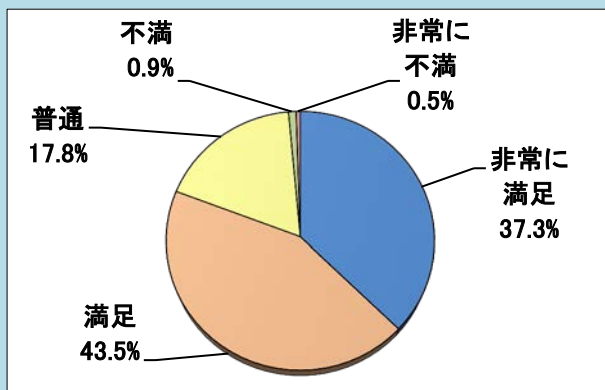
・看護師からの検査等の説明は理解できましたか
(有効回答数:978)



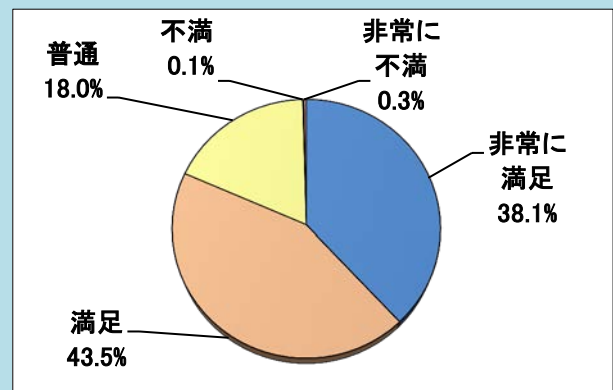
・看護師の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数:967)



・看護師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:961)



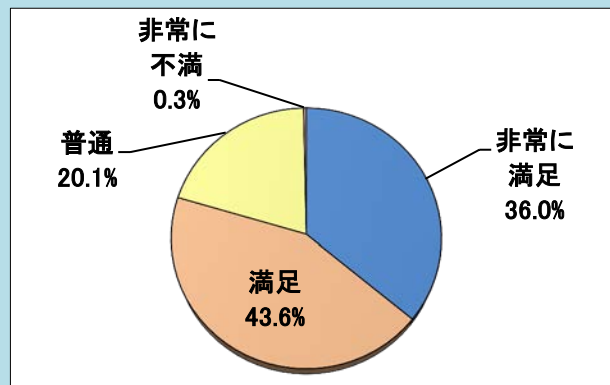
・プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数:937)



外来採血の対応について

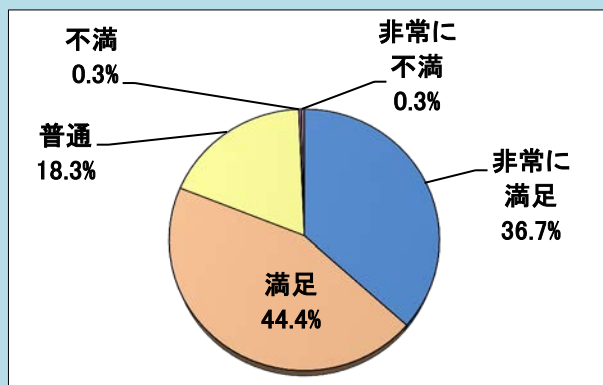
・採血室受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数:886)



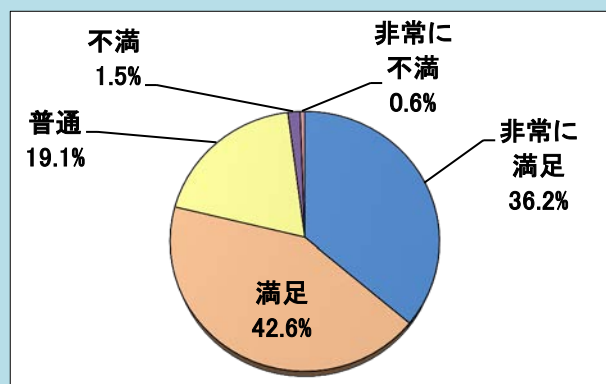
・採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数:868)



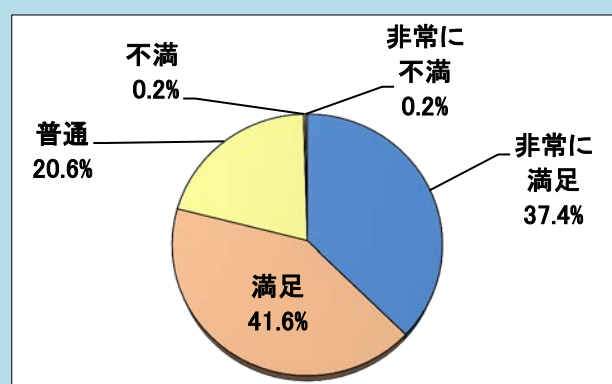
・採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数:862)



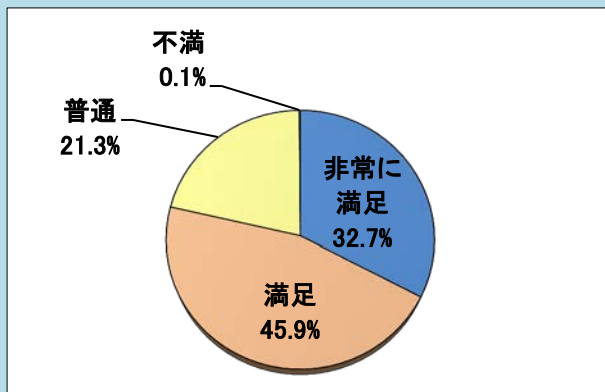
・プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数:840)

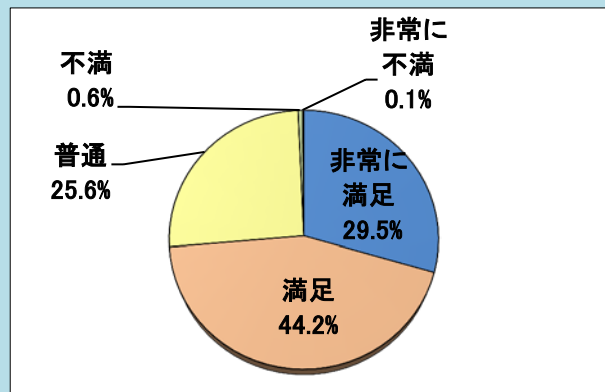


検査技師・放射線技師の対応について — 臨床検査技師 —

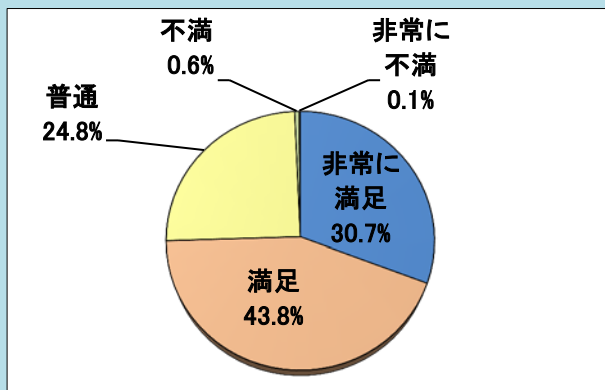
・検査受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数:808)



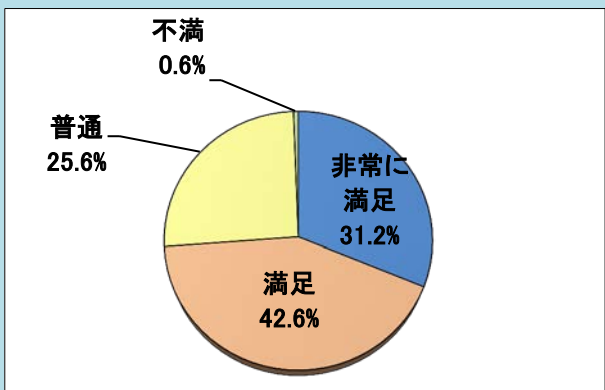
・臨床検査技師からの検査の説明は
いかがでしたか？
(有効回答数:702)



・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:706)



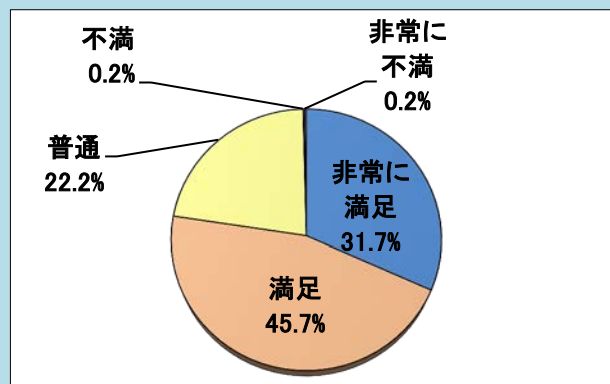
・臨床検査技師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:690)



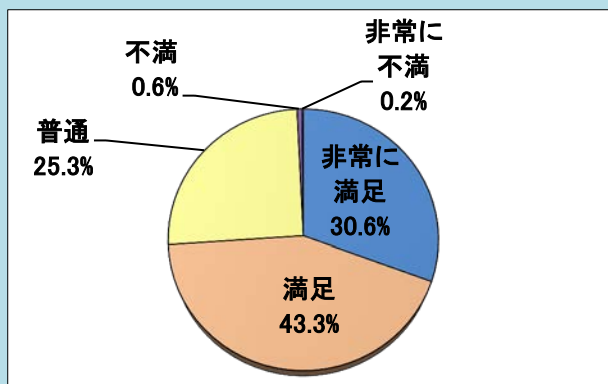
検査技師・放射線技師の対応について

— 診療放射線技師等 —

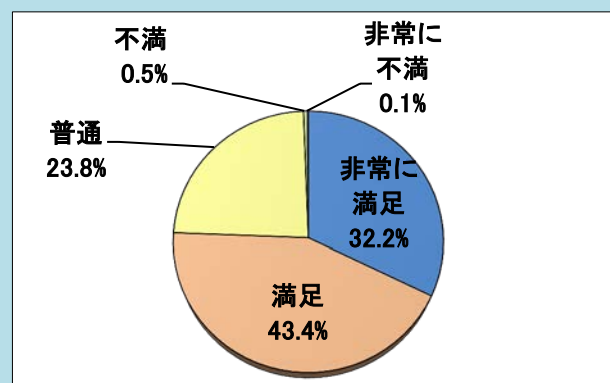
・放射線受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数:665)



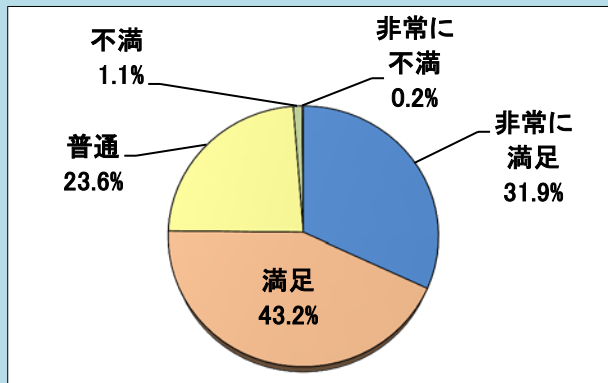
・診療放射線技師からの検査の説明はいかがでしたか？
(有効回答数:644)



・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:650)

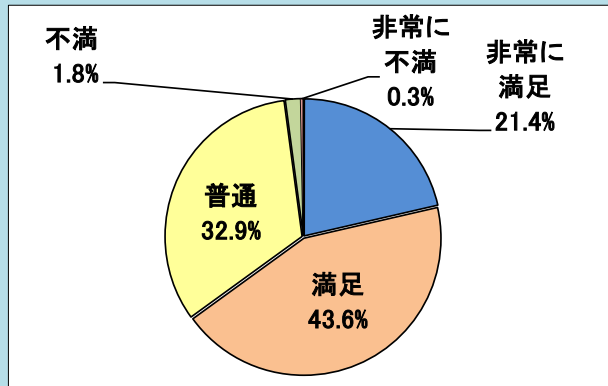


・診療放射線技師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:648)

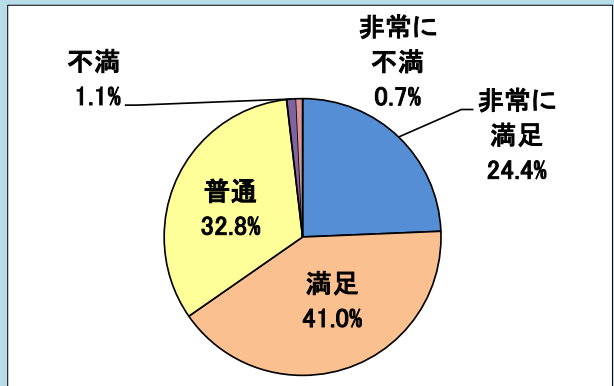


院内薬剤師の対応について

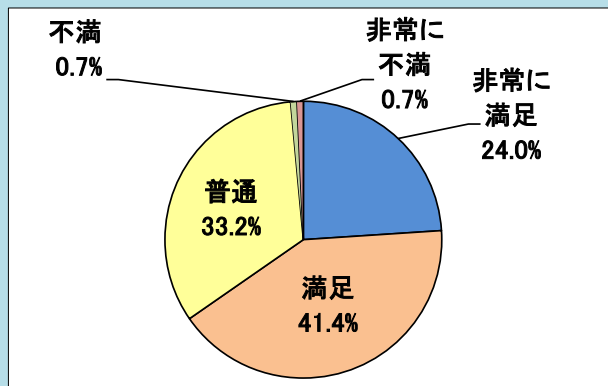
・院内薬剤師からの処方薬の説明は
いかがでしたか？ (有効回答数:280)



・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:271)



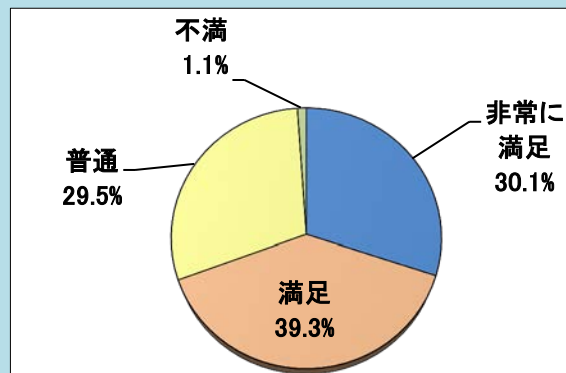
・院内薬剤師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:271)



リハビリテーションスタッフの対応について

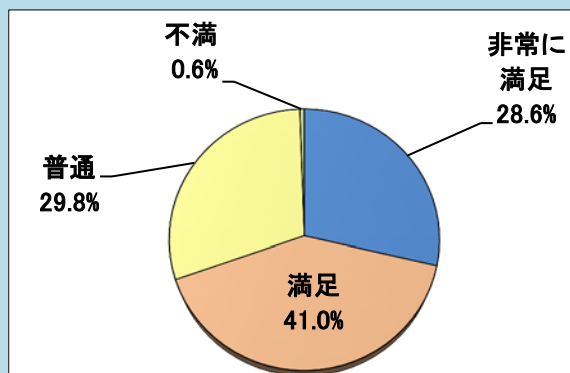
・リハビリ受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数:183)



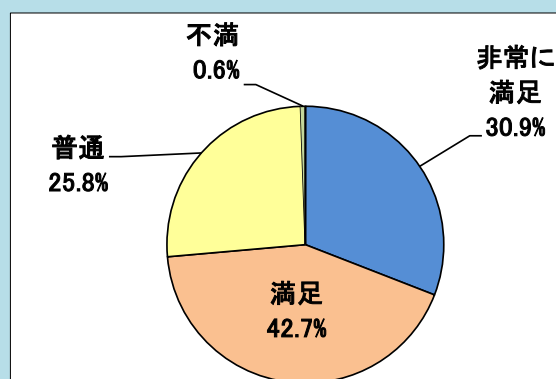
・リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？

(有効回答数:178)



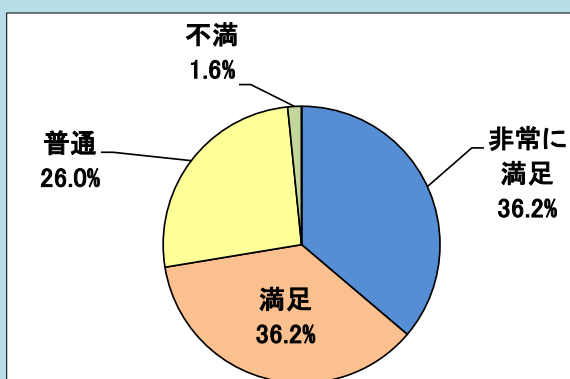
・リハビリスタッフの話し方や態度は
いかがでしたか？

(有効回答数:178)



・リハビリスタッフに信頼をもてましたか？

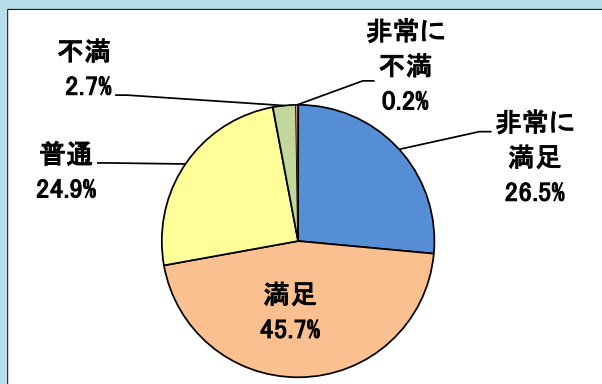
(有効回答数:177)



院内環境・設備について

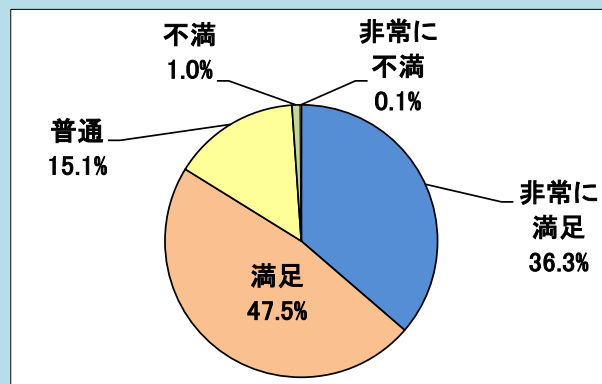
・案内表示はわかりやすかったですか？

(有効回答数: 808)



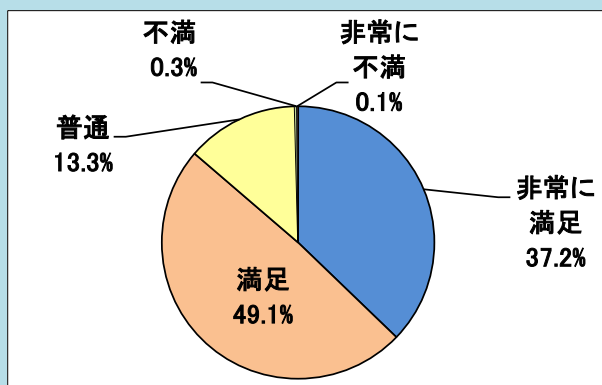
・院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数: 823)



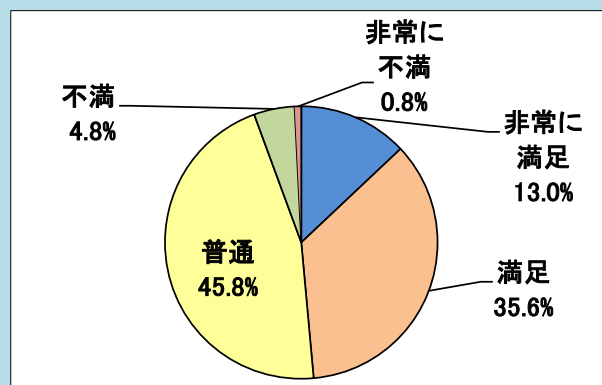
・診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数: 774)



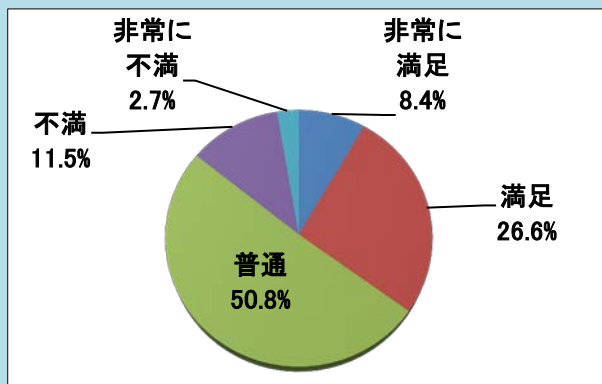
・喫茶店(カフェ・ド・クリエ)について

(有効回答数: 517)



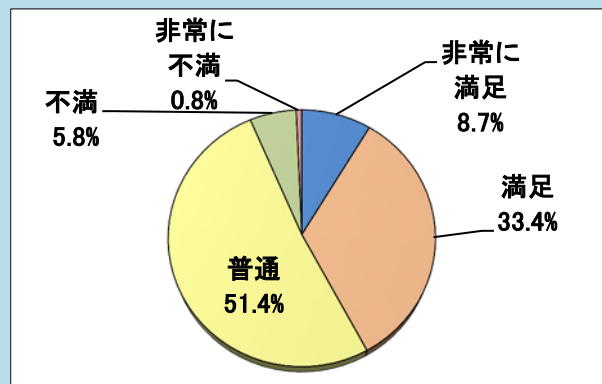
・食堂(ロイヤル)について

(有効回答数: 443)



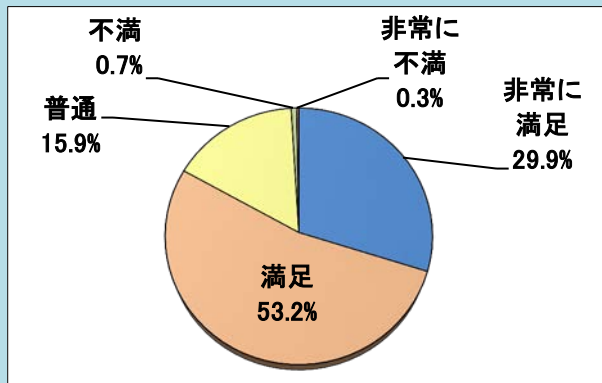
・売店(ファミリーマート)について

(有効回答数: 658)



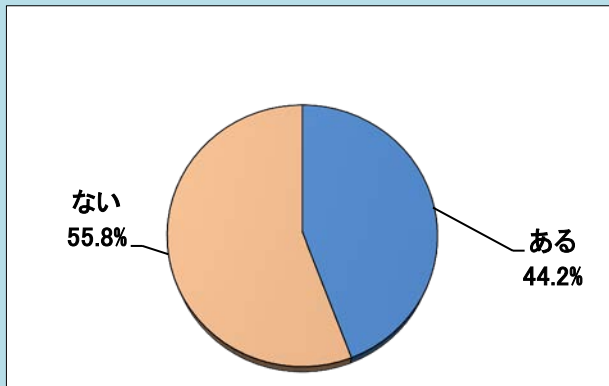
・院内全体の環境はいかがでしたか？

(有効回答数: 740)

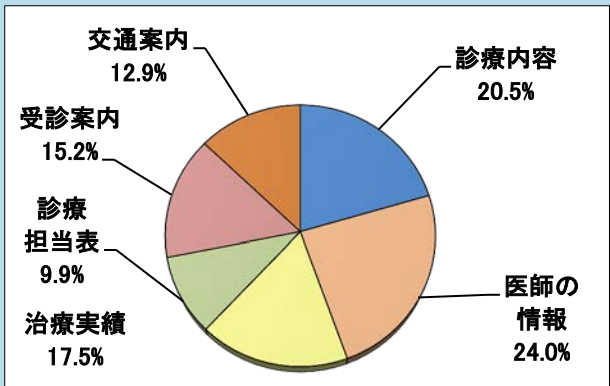


ホームページについて

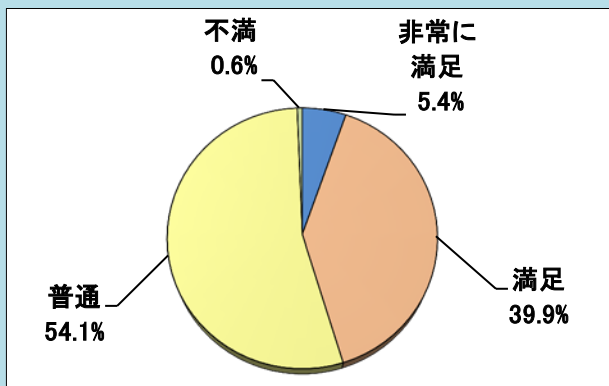
・当センターのホームページをご覧になった
ことはありますか？ (有効回答数:764)



・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:745)

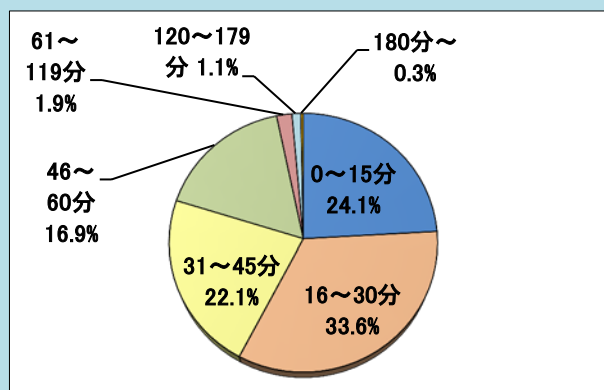


・ホームページの見やすさ分かりやすさは
いかがでしたか？ (有効回答数:316)

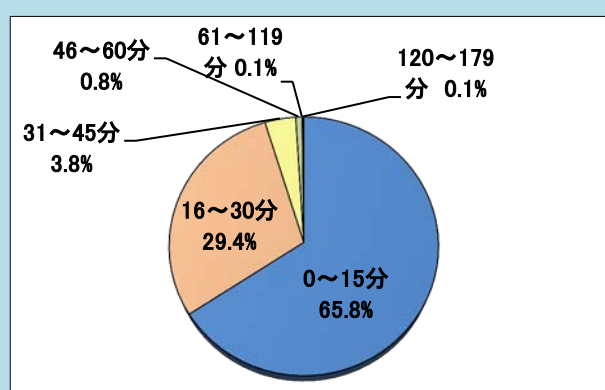


待ち時間について

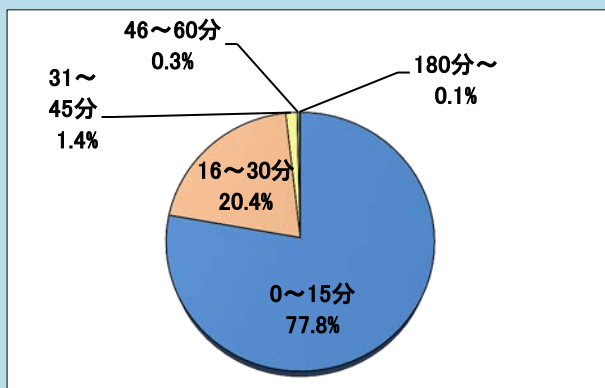
・予約時間と実際の診察時間とでは、どのくらい差がありましたか？ (有効回答数:788)



・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:687)



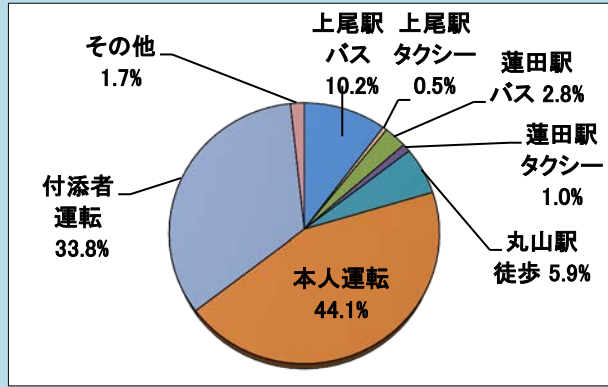
・会計窓口では、どのくらい待ちましたか？ (会計受付番号券を取ってから支払終了まで) (有効回答数:729)



交通手段について

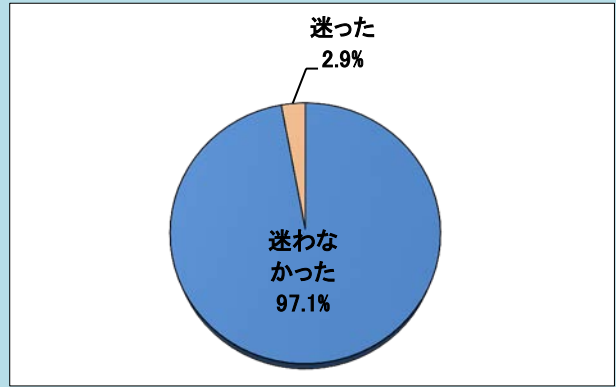
・どの手段で来院されましたか？

(有効回答数:535)



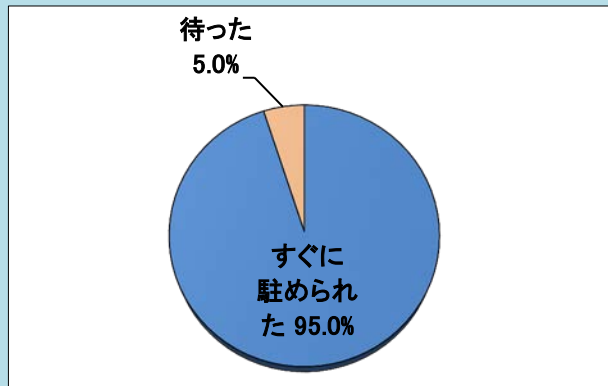
・当センターまで迷わずお越し顶けましたか

(有効回答数:613)



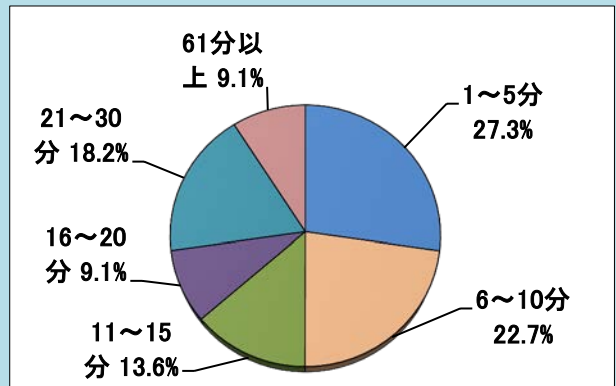
・自家用車でいらした方は、駐車場にすぐに車をとめられましたか？

(有効回答数:518)



・駐車待ち時間

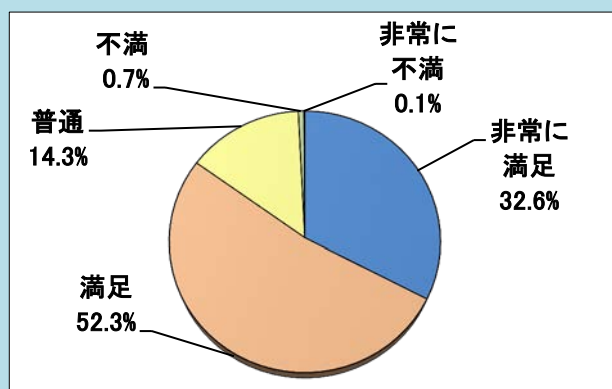
(有効回答数:22)



全体評価

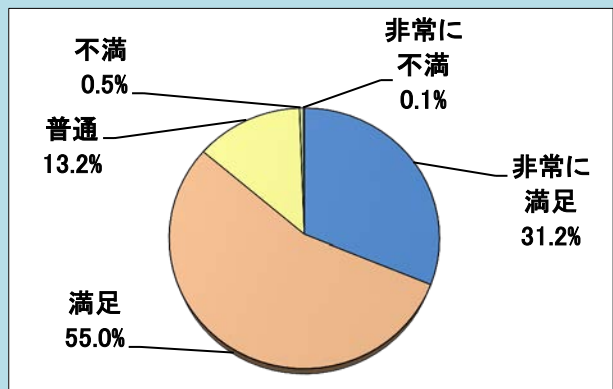
・当センターの診療に満足していますか？

(有効回答数:823)



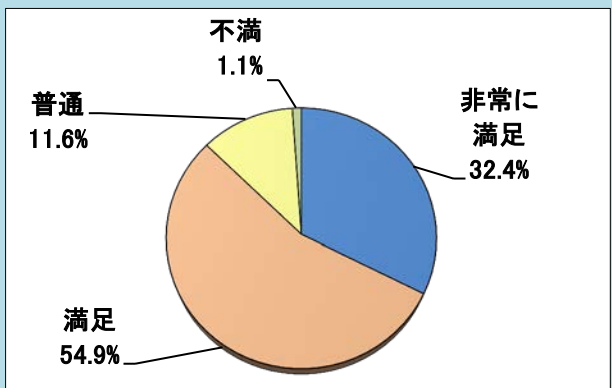
・当センターのスタッフの対応に満足していますか？

(有効回答数:814)



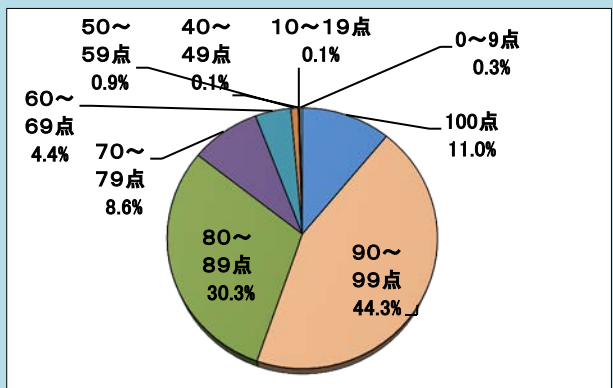
・当センターの施設・設備に満足していますか？

(有効回答数:759)



・当センターに対する満足度を100点満点で採点してください。

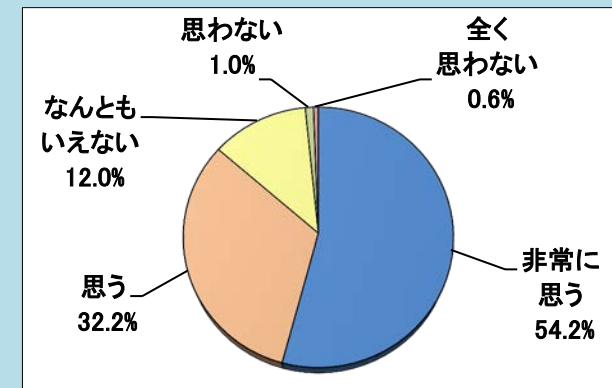
(有効回答数:666)



その他

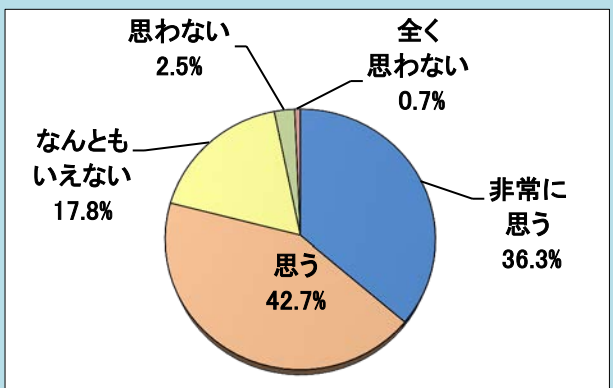
・当センターをご家族やご友人に薦めたいと思いますか？

(有効回答数:803)



・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？

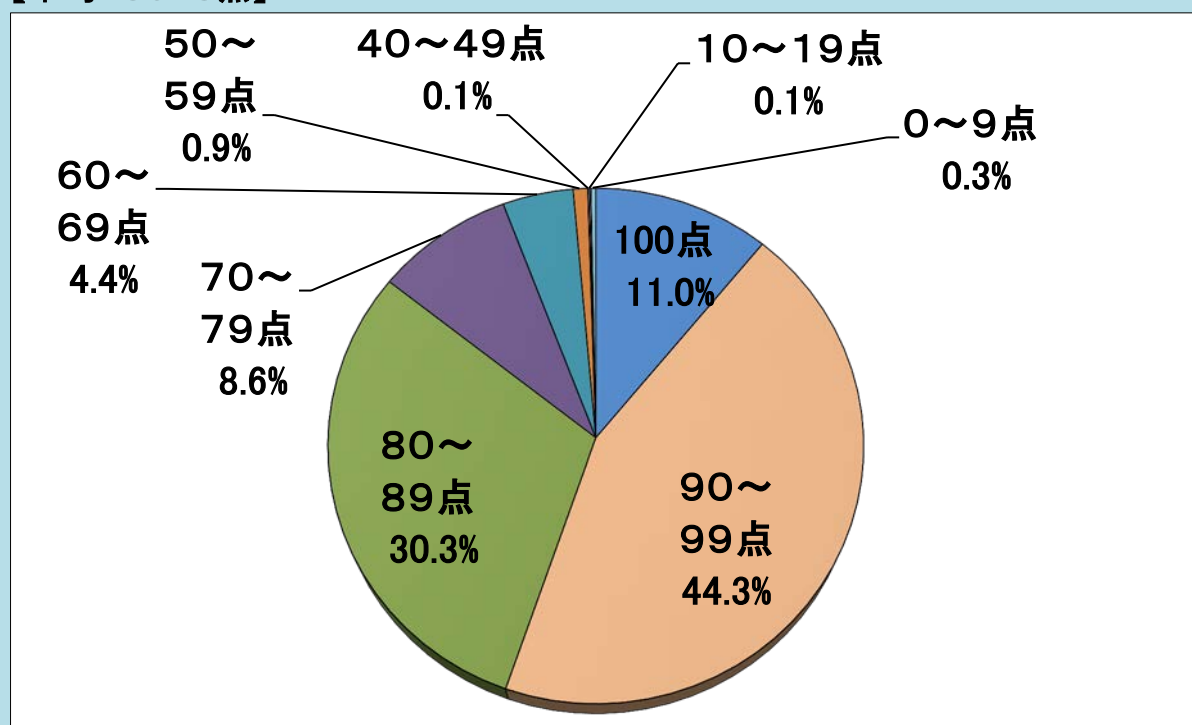
(有効回答数:765)



総合評価

・当センターに対する満足度は、100点満点で評価すると何点ですか。 (有効回答数:666)

【平均 85.8点】



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、前年度に比べて0.2ポイント減少しましたが、100点の占める割合は1.7ポイント増加する結果となりました。
2. 職種別では、看護師への満足度が81.5%と最も高い評価をいただきました。各職種とも、前年度とほぼ同評価でしたが、リハビリテーションについては満足度が減少しました。
3. 外来の院内環境・設備に対する満足度は、80.7%の評価をいただきました。
4. 診察や外来採血の待ち時間については、前年度と比較して、待ち時間が長くなっているという評価になりました。

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

総合評価用資料（前年度満足度との比較）

満足度…「非常に満足」と「満足」の合計が全体に占める割合

【入院】に関する満足度

調査項目	前年度 (H26年度)	本年度 (H27年度)	前年度比
医師	85.0%	86.0%	1.0
看護師	88.4%	84.9%	▲ 3.5
薬剤師	74.3%	79.5%	5.2
栄養士	75.9%	79.7%	3.8
臨床検査技師	75.6%	85.8%	10.2
診療放射線技師	78.4%	74.6%	▲ 3.8
リハビリテーション	70.7%	74.7%	4.0
看護助手	85.5%	81.8%	▲ 3.7
病棟受付事務員	80.4%	80.7%	0.3
清掃職員	77.3%	73.8%	▲ 3.5
面会	63.2%	67.6%	4.4
入院手続き	80.8%	79.5%	▲ 1.3
病棟について	76.0%	80.3%	4.3
院内全体の環境	90.7%	85.4%	▲ 5.3

【外来】に関する満足度

調査項目	前年度 (H26年度)	本年度 (H27年度)	前年度比
受付職員	77.2%	76.7%	▲ 0.5
医師	78.0%	79.8%	1.8
看護師	79.7%	81.5%	1.8
外来採血	78.0%	79.6%	1.6
臨床検査技師	75.4%	75.3%	▲ 0.2
診療放射線技師	74.1%	75.5%	1.5
薬剤師	64.0%	65.2%	1.2
リハビリテーション	78.3%	71.2%	▲ 7.1
院内環境・設備	82.2%	80.7%	▲ 1.5
院内全体の環境	87.6%	83.1%	▲ 4.5