

平成27年度 患者満足度調査(入院) アンケート調査結果

実施日 平成27年10月12日(月・祝)～23日(金)
回収部数 228部

入院されている病棟と診療科について

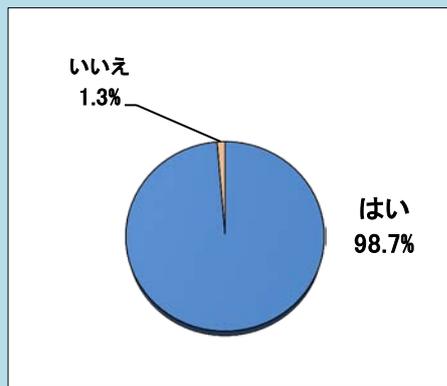
・入院されている病棟名(上段:人数 下段:割合) (有効回答数:228)

4階病棟	5東病棟	5西病棟	6東病棟	6西病棟	7東病棟	7西病棟	8東病棟	8西病棟
15	24	8	25	13	20	22	36	14
6.6%	10.5%	3.5%	11.0%	5.7%	8.8%	9.7%	15.8%	6.1%
9東病棟	9西病棟	緩和ケア	合計					
21	27	3	228					
9.2%	11.8%	1.3%	100.0%					

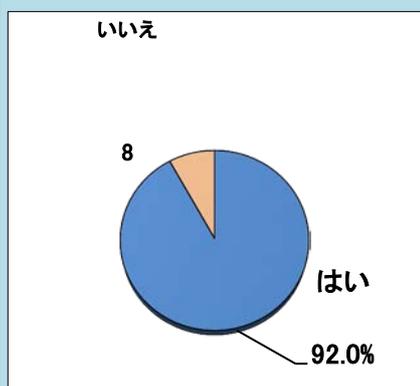
・受審されている診療科名(上段:人数 下段:割合) (有効回答数:215)

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
28	14	17	30	17	9	10	0	24
13.0%	6.5%	7.9%	14.0%	7.9%	4.2%	4.6%	0.0%	11.2%
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
22	0	0	15	15	3	0	0	8
10.2%	0.0%	0.0%	7.0%	7.0%	1.4%	0.0%	0.0%	3.7%
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			
3	0	0	0	0	215			
1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-			

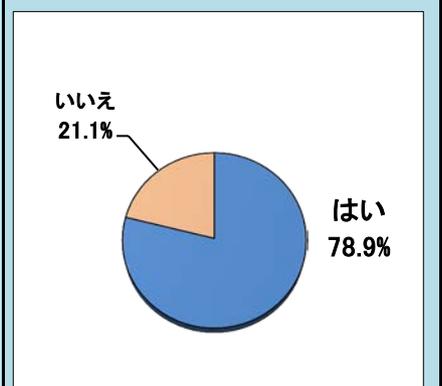
・担当医師をご存知ですか？
(有効回答数:227)



・担当看護師をご存知ですか？
(有効回答数:224)

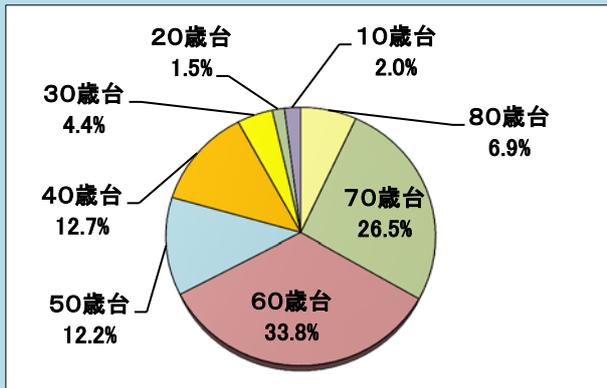


・病棟看護師長をご存知ですか？
(有効回答数:218)

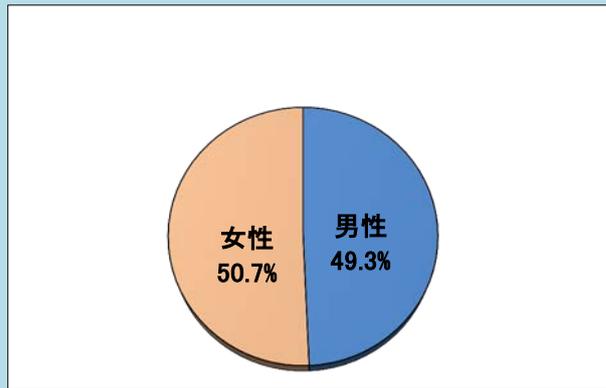


調査にご協力いただいた患者さんについて

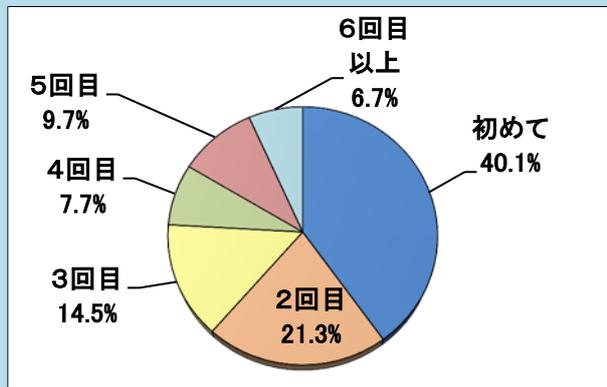
・患者さんの年齢
【平均 62歳】 (有効回答数:204)



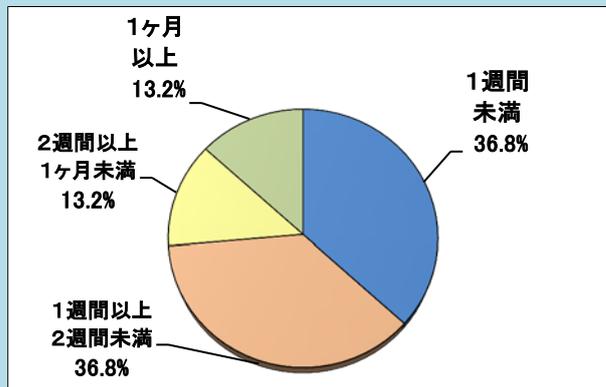
・患者さんの性別 (有効回答数:211)



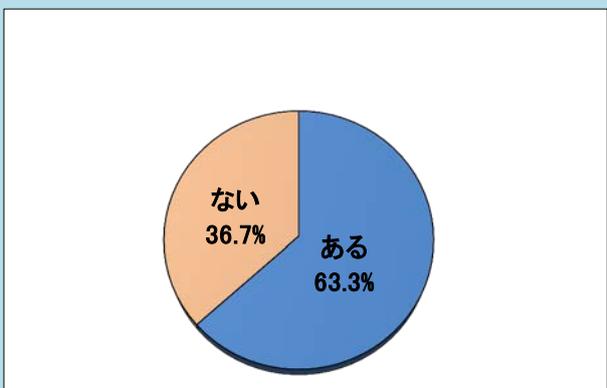
・何回目のご入院ですか？ (有効回答数:207)



・入院されて何日目ですか？ (有効回答数:204)



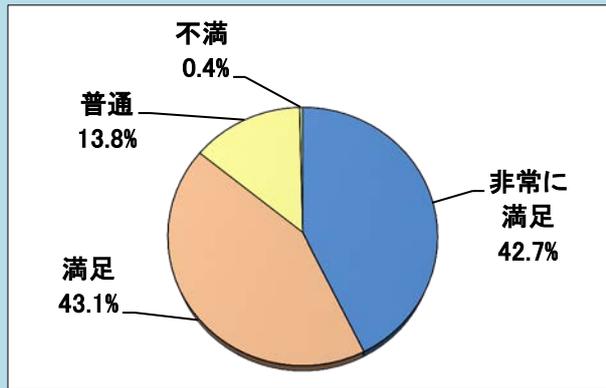
・他病院の入院経験がありますか？ (有効回答数:210)



担当医師の応対について

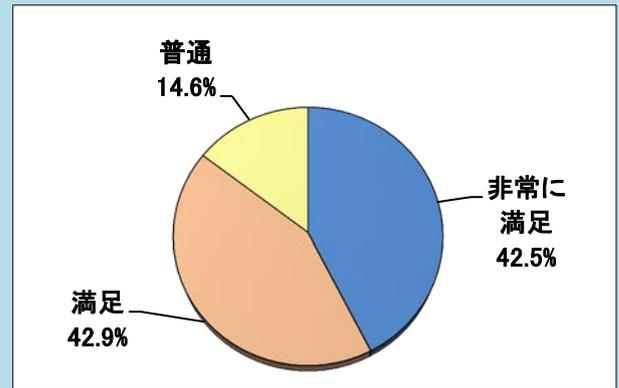
・病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数:225)



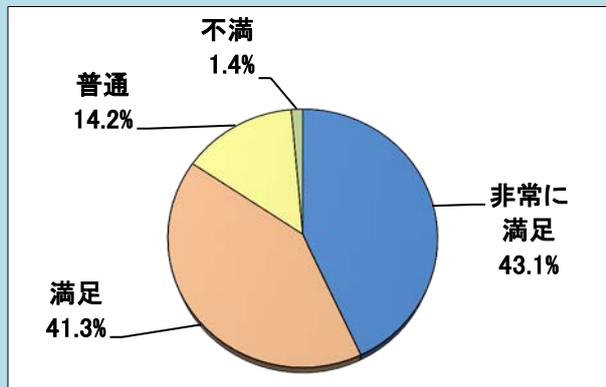
・検査内容の説明は理解できましたか？

(有効回答数:219)



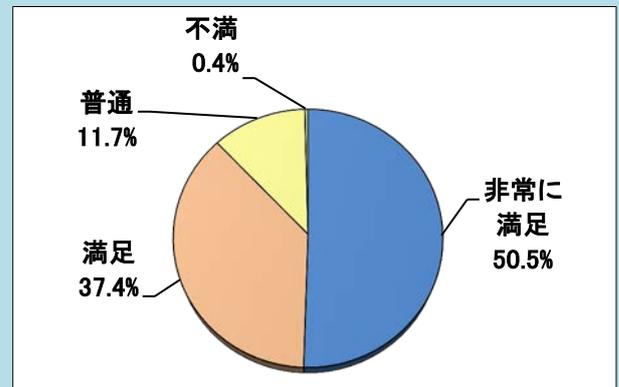
・治療内容の説明は理解できましたか？

(手術・放射線・化学療法も含めて) (有効回答数:218)



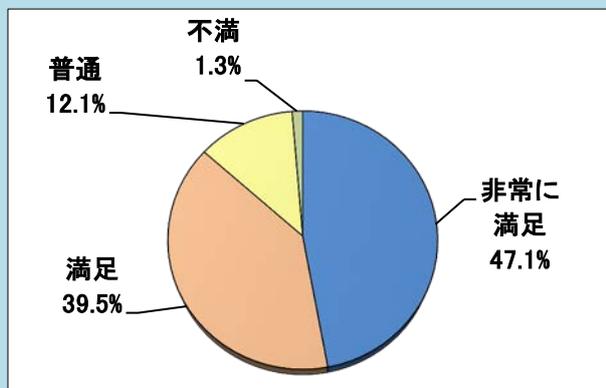
・担当医師の診察に満足していますか？

(有効回答数:222)



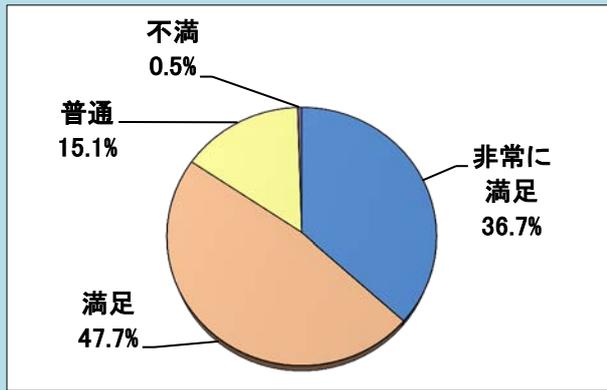
・医療技術に信頼できましたか？

(有効回答数:223)

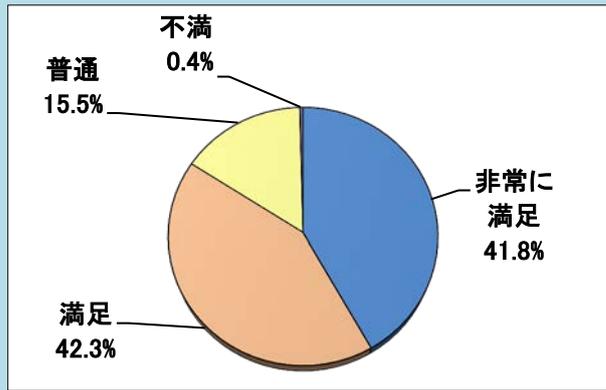


看護師の対応について

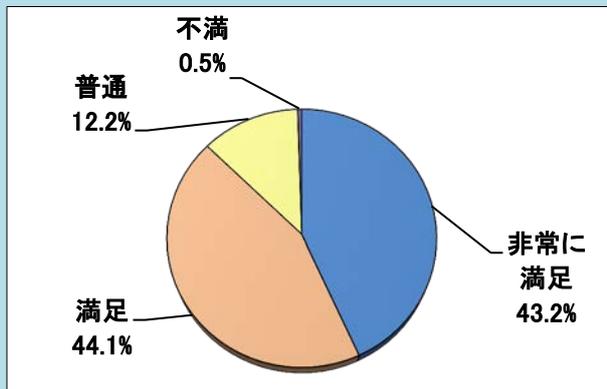
・入院生活の説明は理解できましたか？
(有効回答数:218)



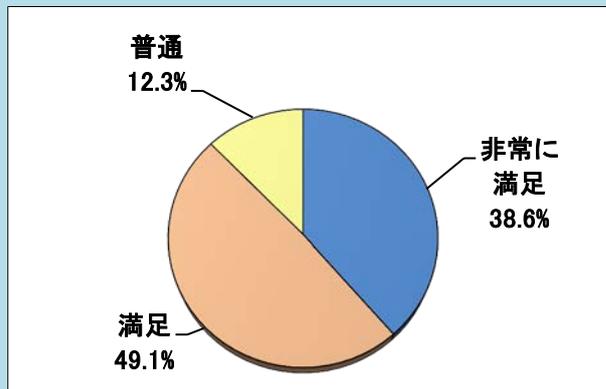
・本人・ご家族の話を良く聞いてくれましたか？
(有効回答数:220)



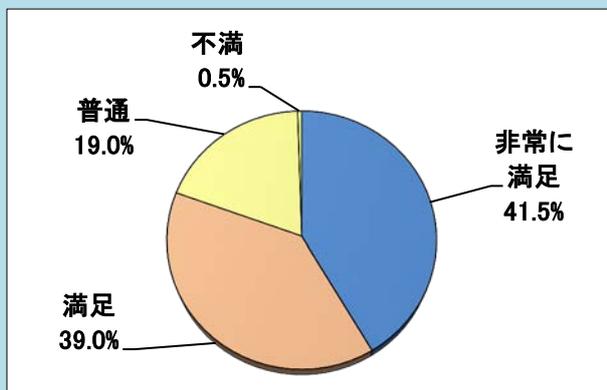
・看護師は信頼できましたか？
(有効回答数:222)



・看護師の対応は適切でしたか？
(有効回答数:220)

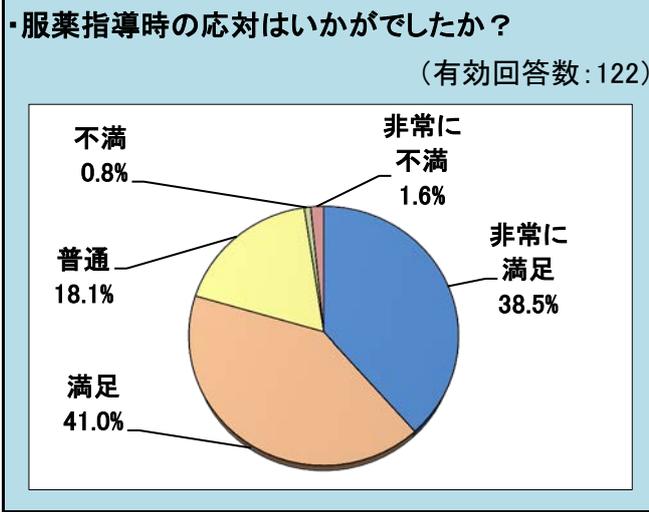


・あなたがナースコールを押した時、看護師は
すぐに対応してくれましたか？ (有効回答数:200)

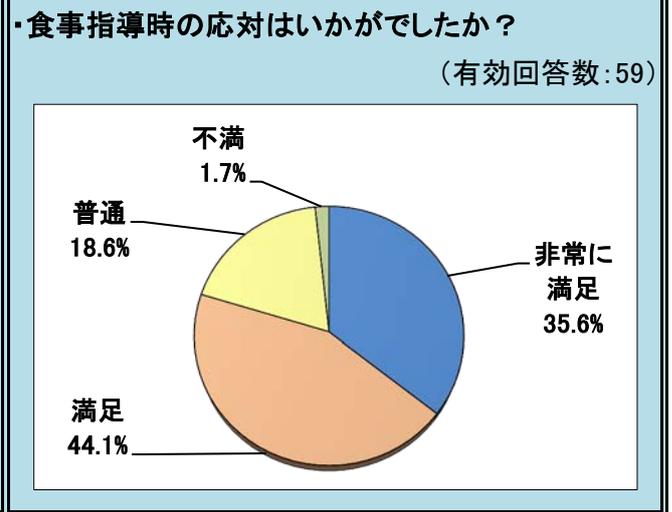


その他の職員の対応について

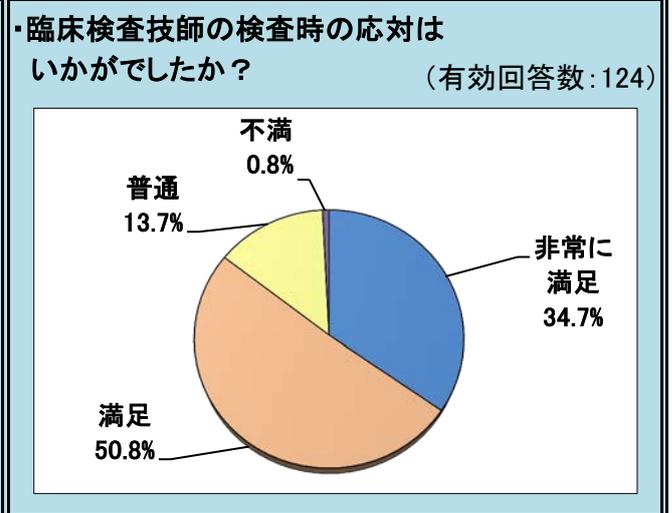
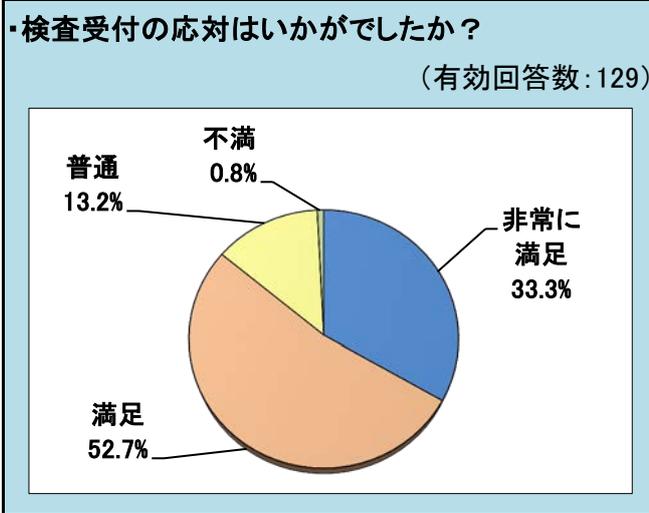
— 院内薬剤師 —



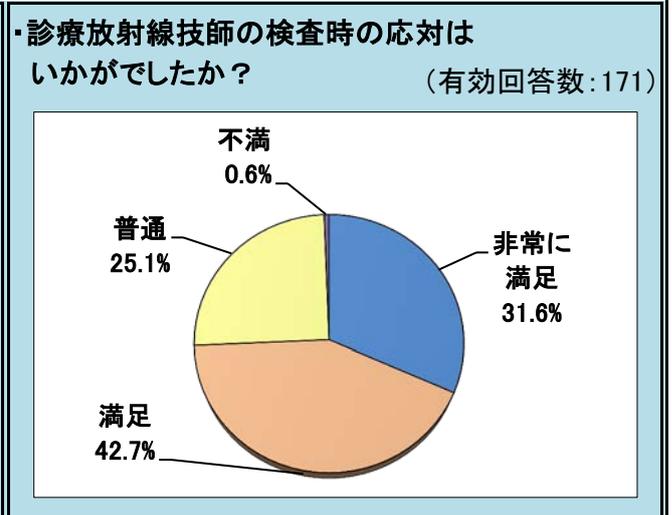
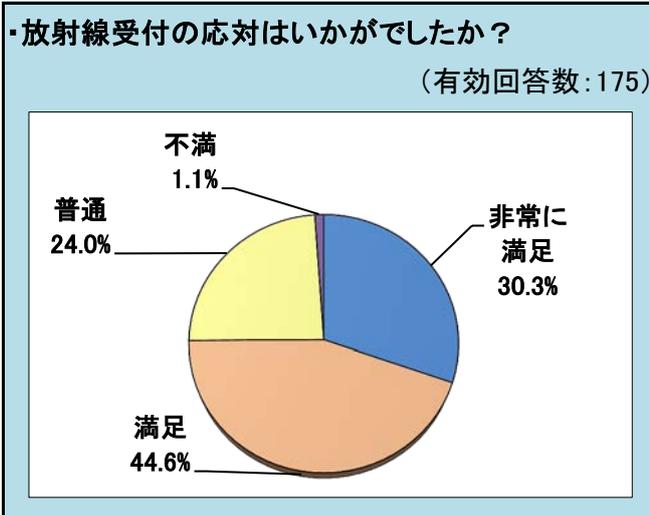
— 管理栄養士 —



— 臨床検査技師 —

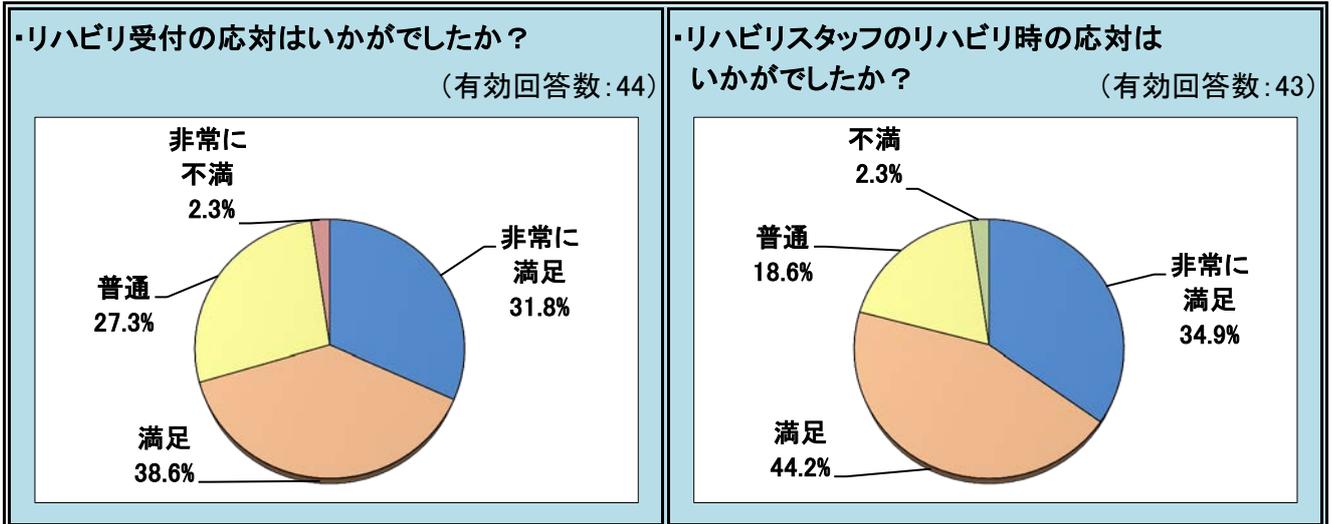


— 診療放射線技師 —

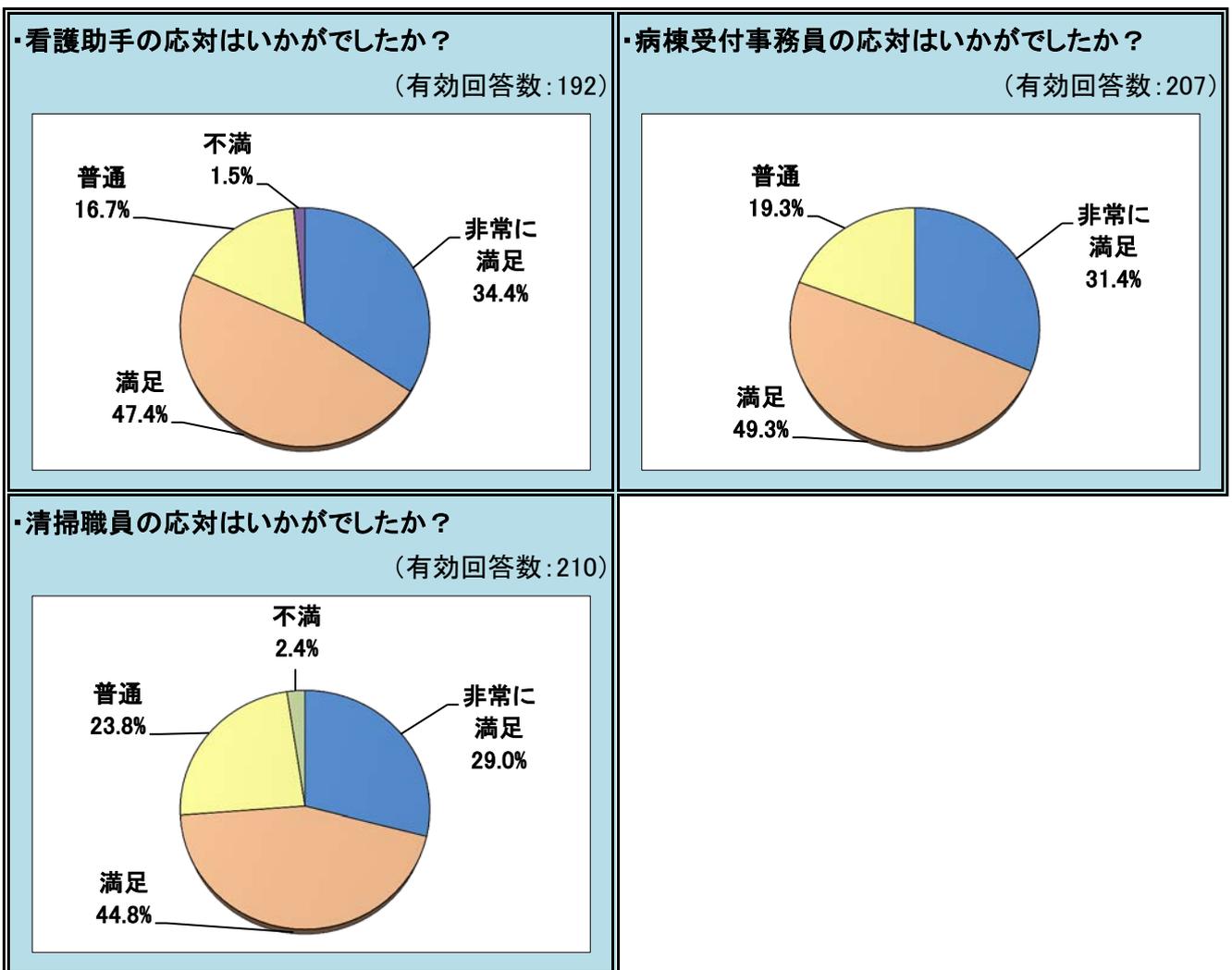


その他の職員の対応について

— リハビリテーションスタッフ —

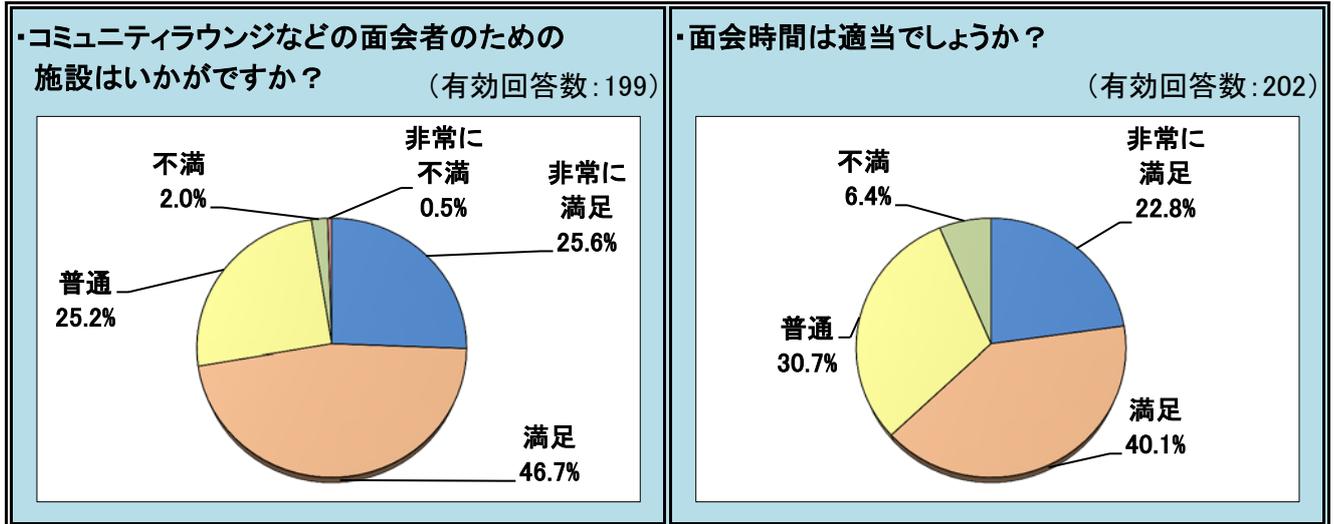


— その他の病棟職員 —

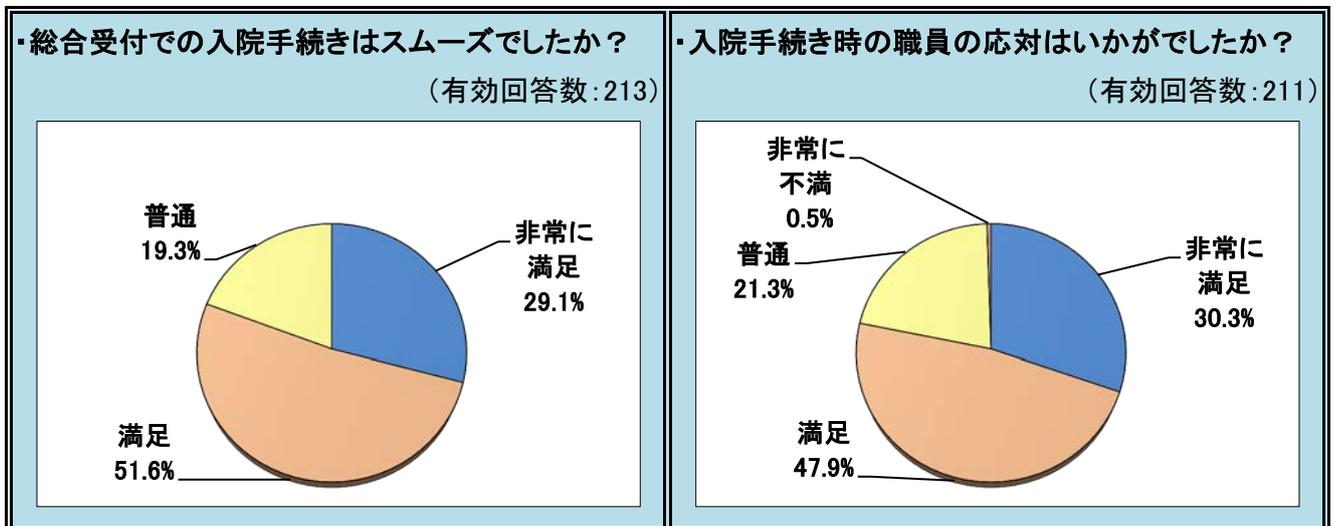


病院設備その他について

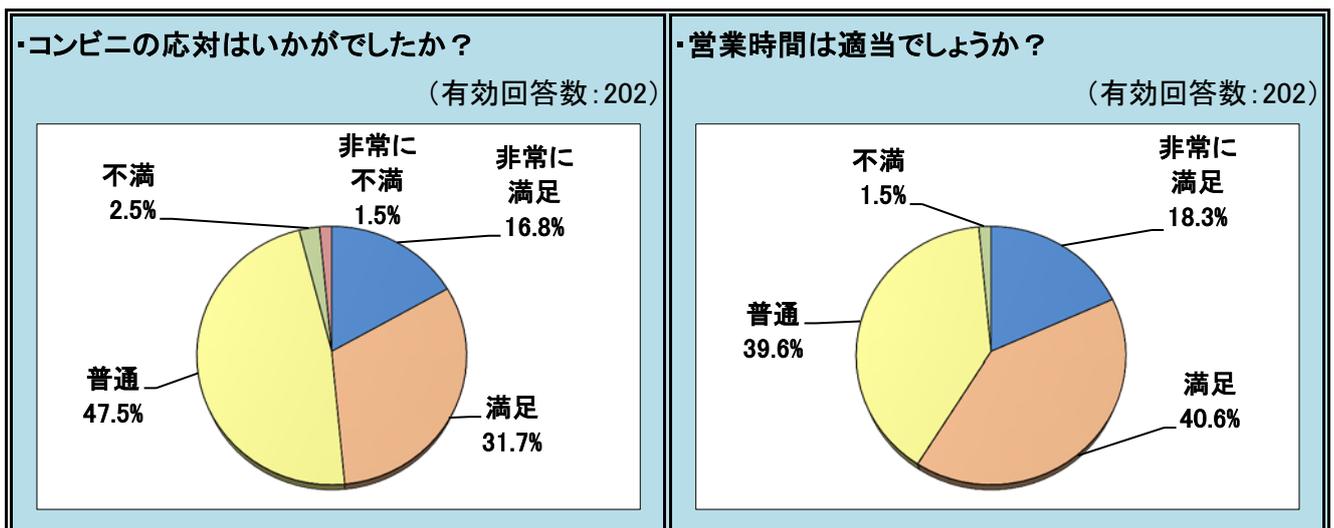
— 面会について —



— 入院の手続きについて —



— 売店について —

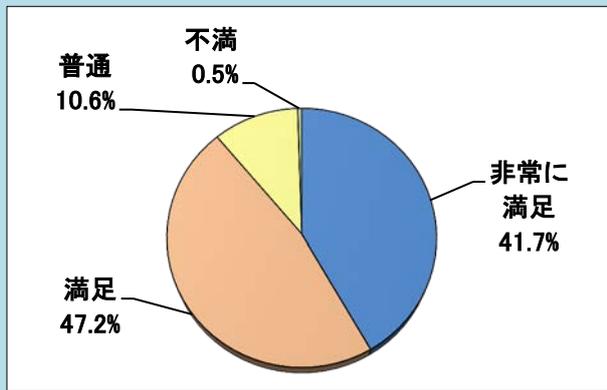


病院設備その他について

— 病棟について —

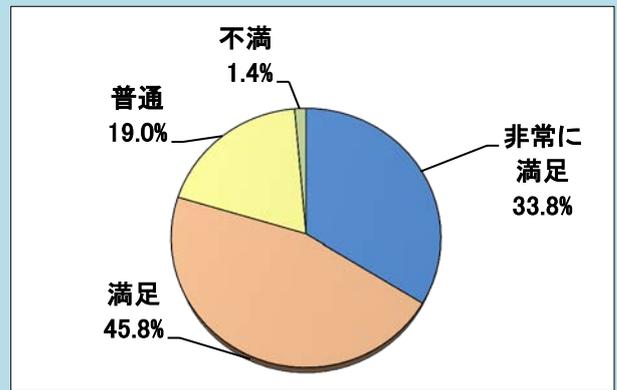
・病棟の清潔度は満足しましたか？

(有効回答数:216)



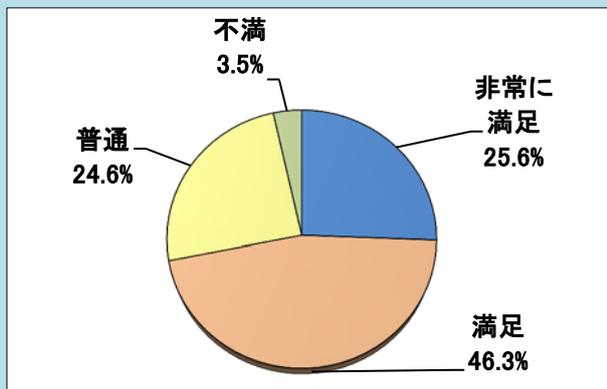
・トイレの清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数:216)



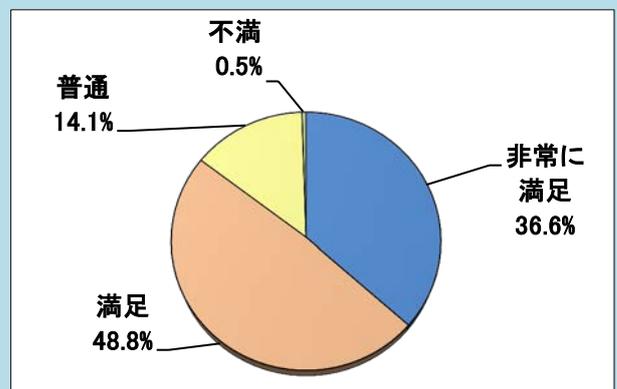
・入浴設備はいかがでしたか？

(清潔でしたか？すぐに使用できましたか？有効回答数:203)



・院内全体の環境はいかがでしたか？

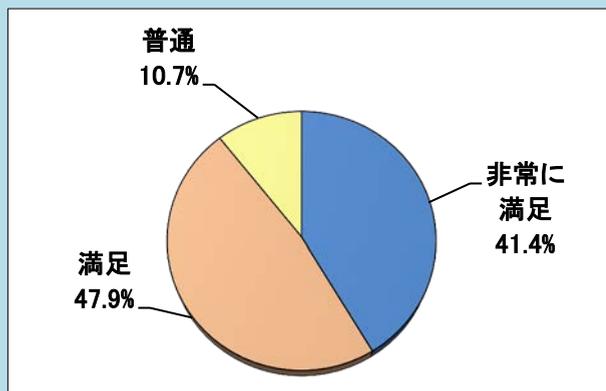
(有効回答数:213)



入院生活の全体評価について

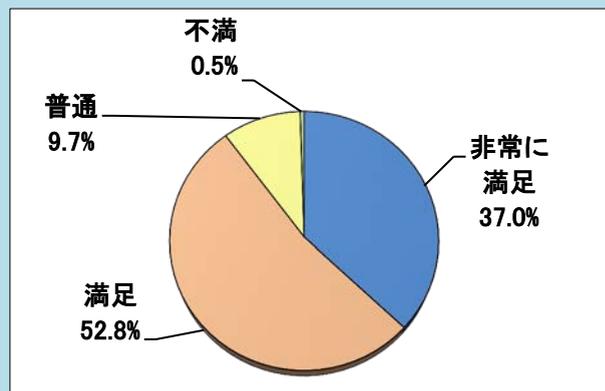
・当センターの診療に満足していますか？

(有効回答数:215)



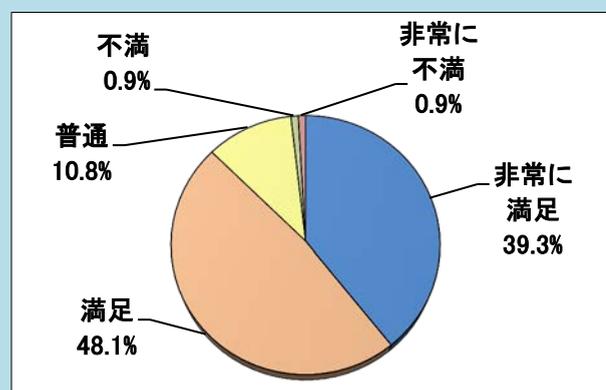
・当センターのスタッフの対応に満足していますか？

(有効回答数:216)



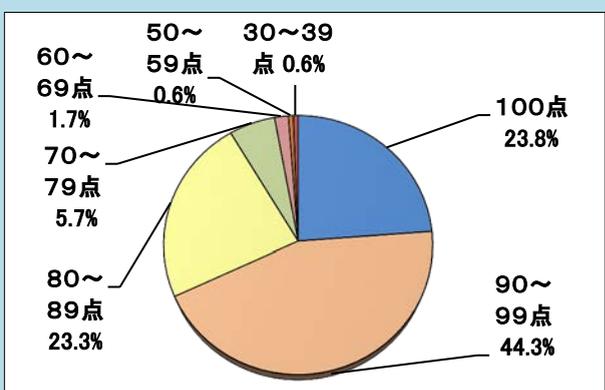
・当センター施設・設備に満足していますか？

(清潔さ、使いたい時に使えたか) (有効回答数:214)



・今回の入院は、100点満点で何点ですか？

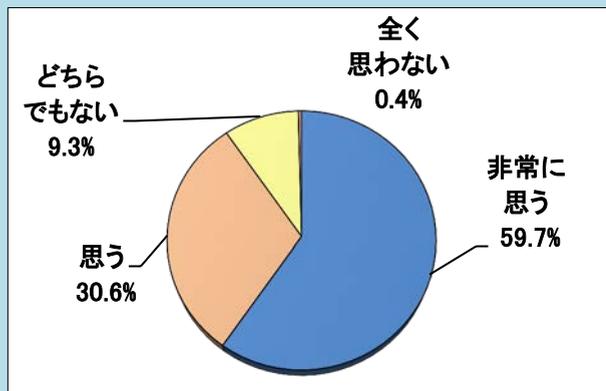
【平均 89.5点】 (有効回答数:176)



その他

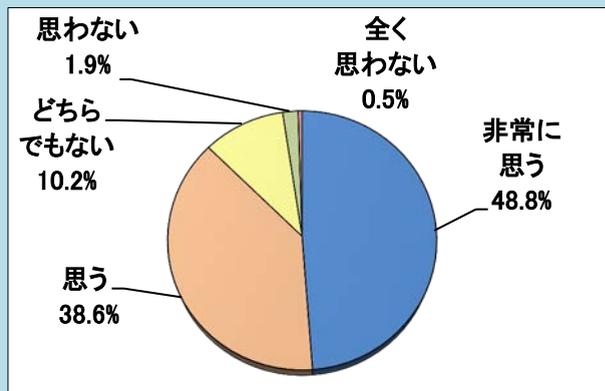
・当センターをご家族等に薦めたいと思いますか？

(有効回答数:216)

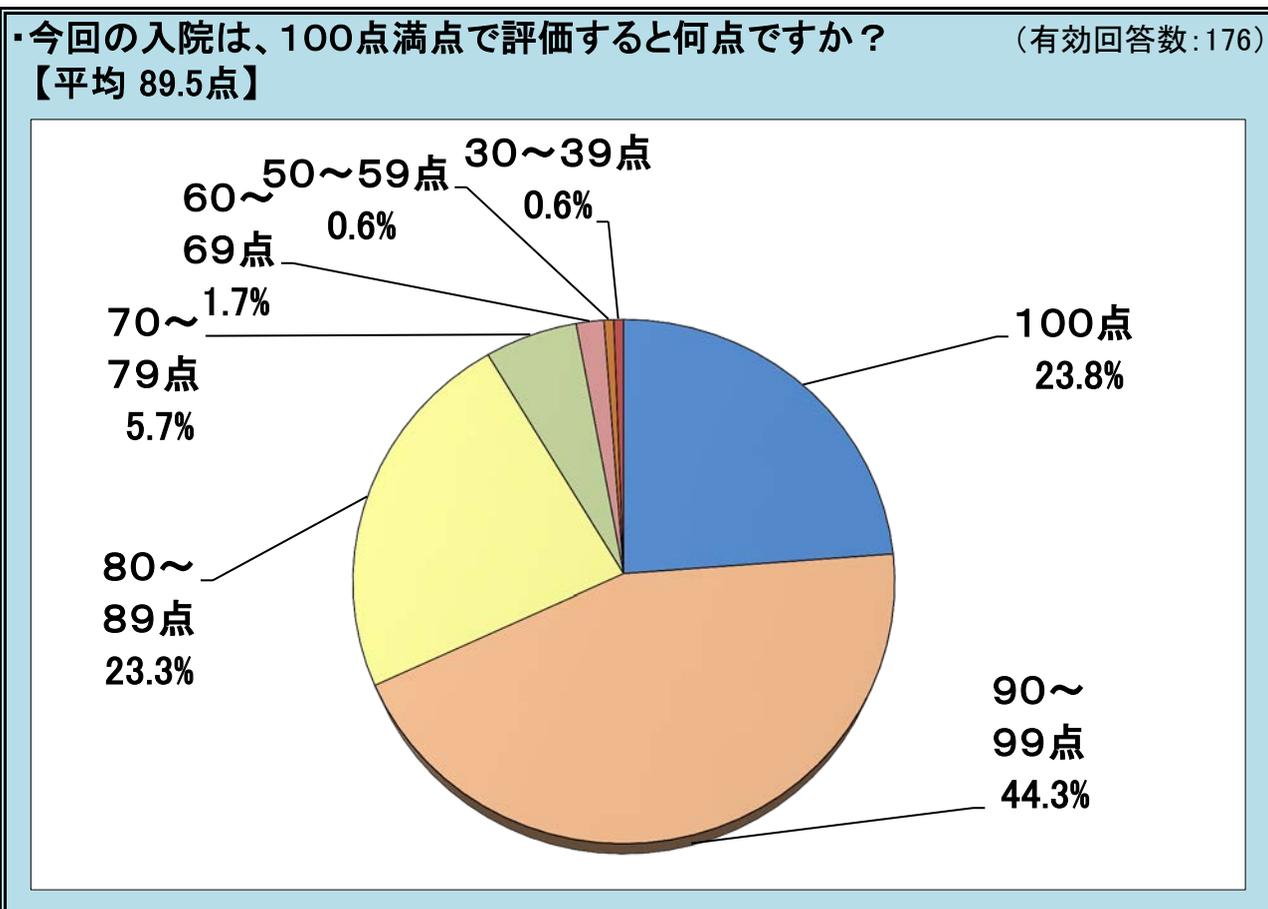


・当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか？

(有効回答数:215)



総合評価



調査結果について(入院)

概要

1. 満足度の平均点は89.5点で、前年度に比べて1.1ポイント減少しました。
2. 職種別では、医師への満足度が86.%と最も高い評価をいただきました。
また、診療部門では、看護師、診療放射線技師、看護助手への満足度が、前年度と比べて約3ポイント減少しました。
3. 面会についての満足度は67.6%の評価でしたが、「普通」の評価を含めると95.5%となりました。
4. 病棟の院内環境・設備についての満足度は80.3%で、前年度と比較すると4.3ポイント増加しています。

入院患者の皆様、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

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