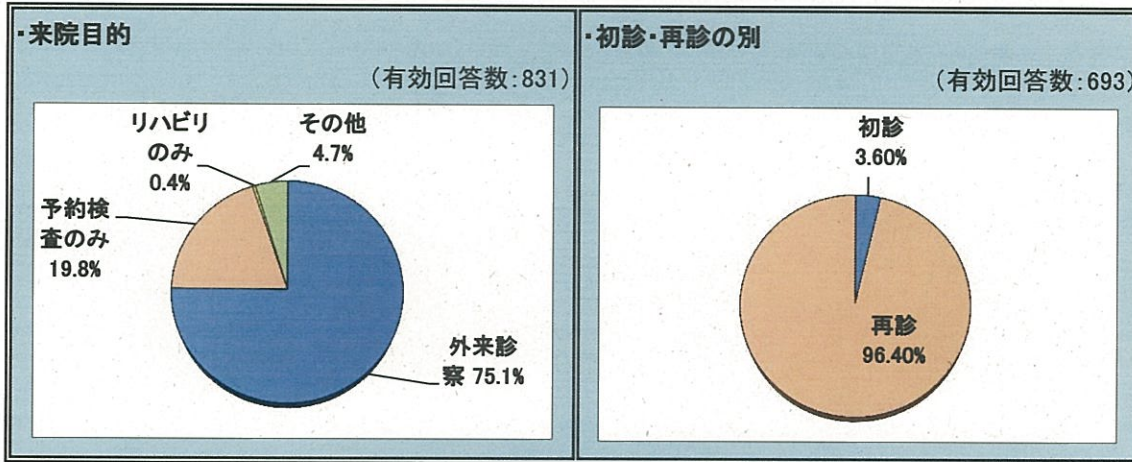


平成28年度 患者満足度調査(外来) アンケート調査結果

実施日 平成28年10月11日(火)～10月13日(木)
 実患者数 2,392名
 回収部数 898部
 回収率 37.5%

来院目的について



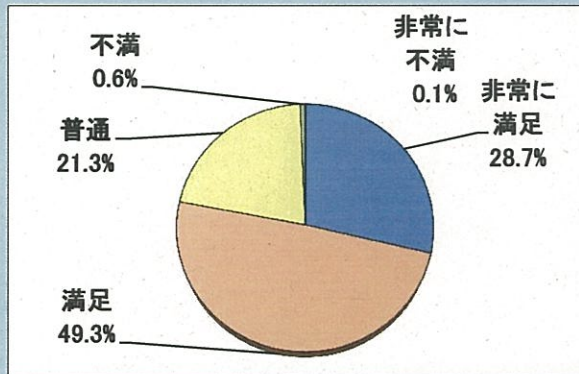
受審されている診療科名(複数回答あり) 上段:人数、下段:割合

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
61	74	83	109	118	28	117	10	40
6.0%	7.3%	8.2%	10.8%	11.6%	2.8%	11.4%	1.0%	3.9%
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
72	66	29	109	22	4	26	0	27
7.1%	6.5%	2.9%	10.8%	2.2%	0.4%	2.6%	0.0%	2.7%
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			
7	3	1	1	6	1,013			
0.7%	0.3%	0.1%	0.1%	0.6%	-			

受付職員の応対について

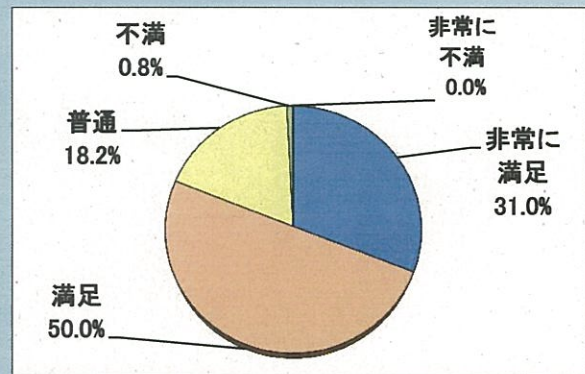
・電話予約をした時の応対はいかがでしたか？

(有効回答数: 718)



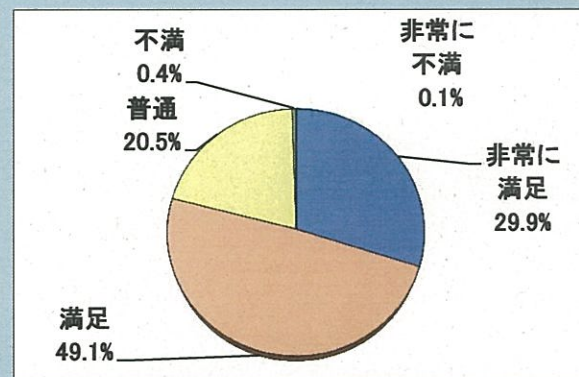
・各外来の受付窓口での応対はいかがでしたか？

(有効回答数: 845)



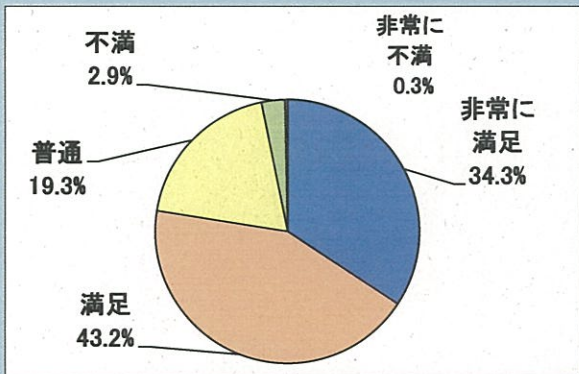
・会計窓口での応対はいかがでしたか？

(有効回答数: 821)

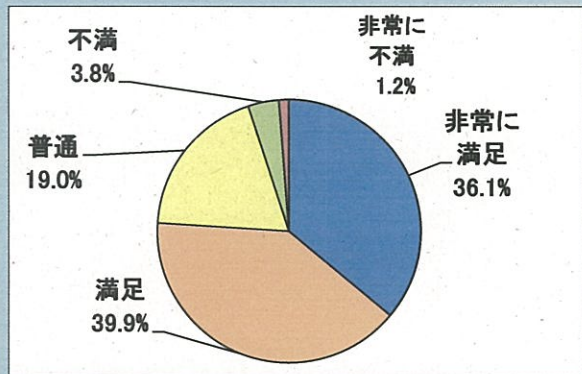


医師の対応について

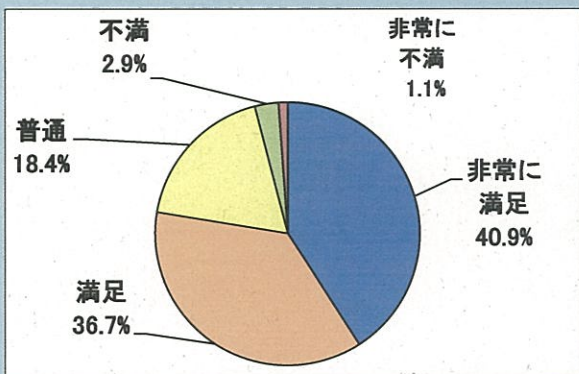
・診療内容や病状の説明は理解できましたか？
(有効回答数:855)



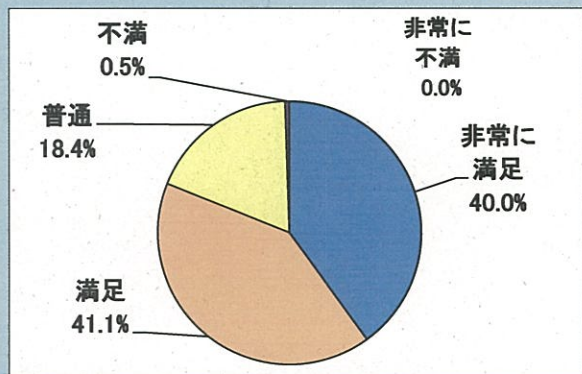
・医師の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数:812)



・医師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:815)

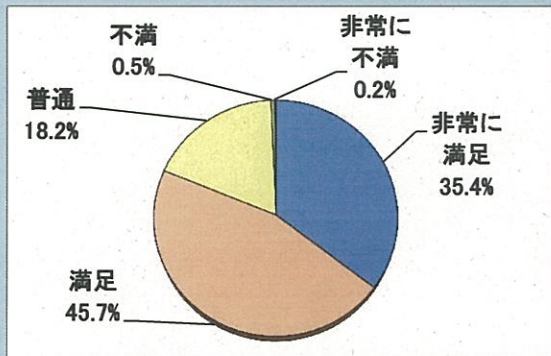


・プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数:782)

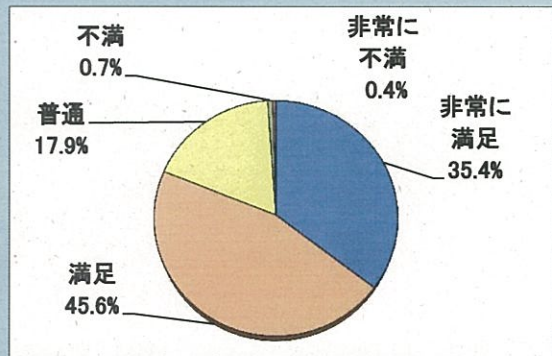


看護師の対応について

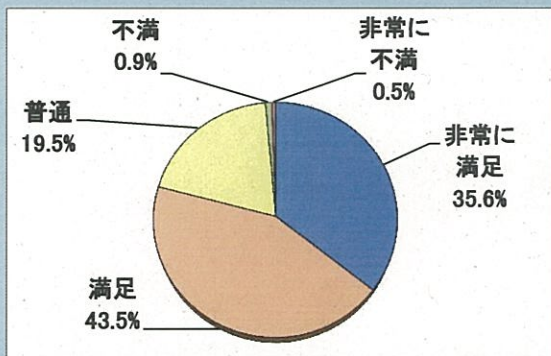
・看護師からの検査等の説明は理解できましたか
(有効回答数: 804)



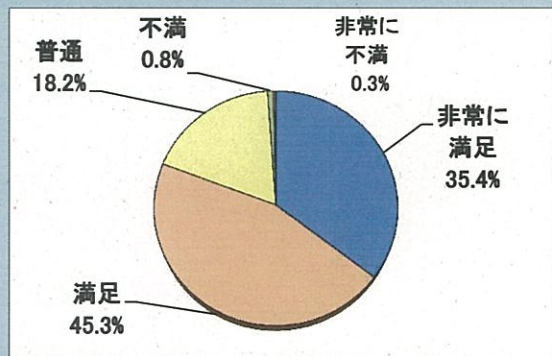
・看護師の話し方や態度はいかがでしたか？
(有効回答数: 803)



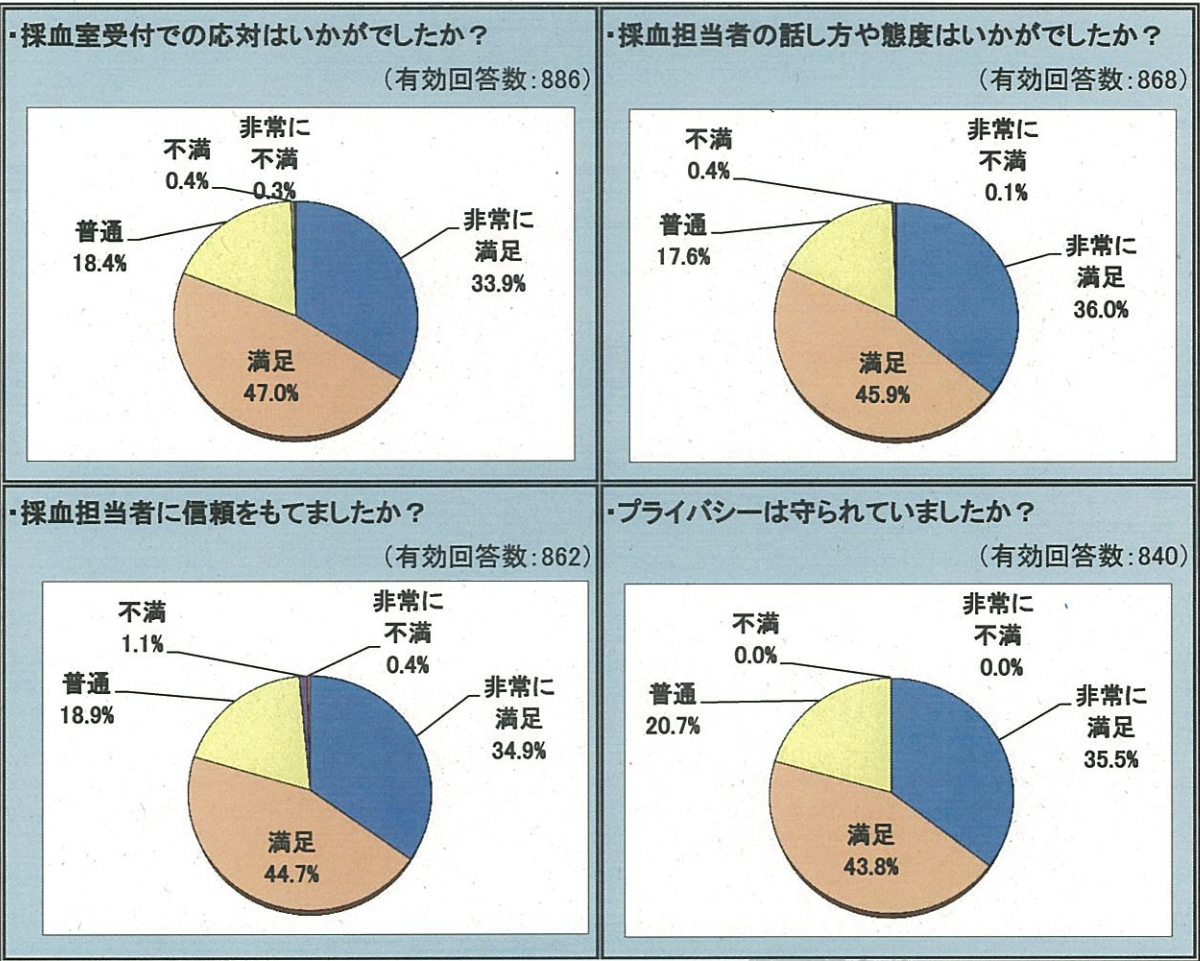
・看護師に信頼をもてましたか？
(有効回答数: 790)



・プライバシーは守られていましたか？
(有効回答数: 768)

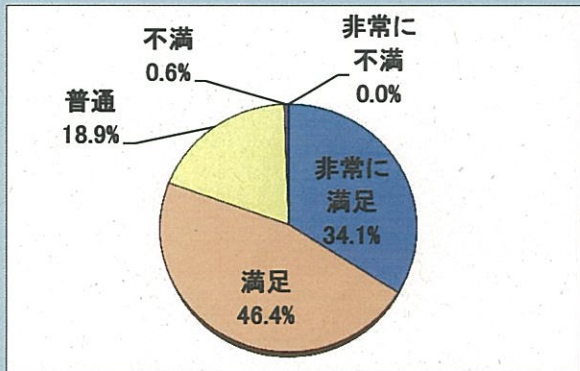


外来採血の対応について

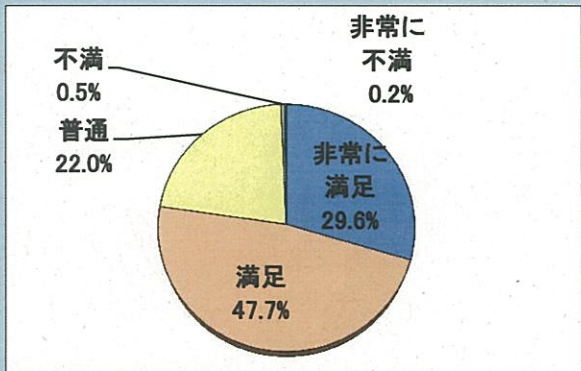


検査技師・放射線技師の対応について — 臨床検査技師 —

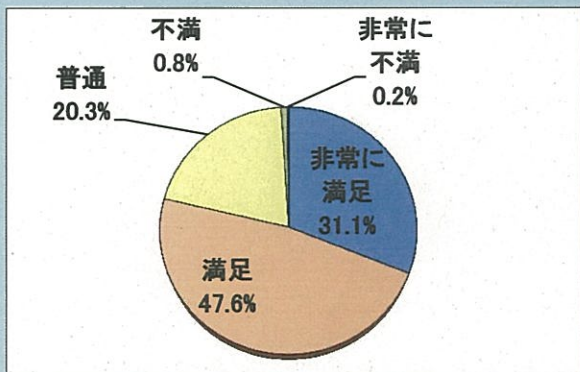
・検査受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数:692)



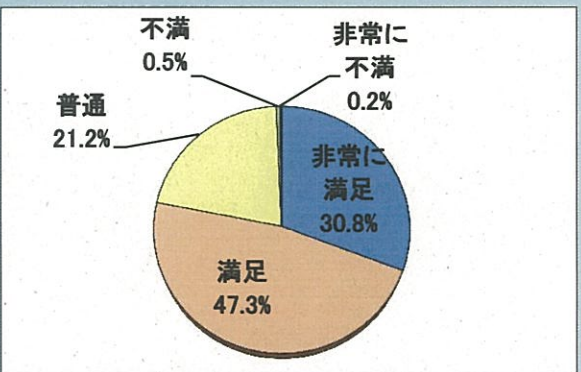
・臨床検査技師からの検査の説明は
いかがでしたか？
(有効回答数:605)



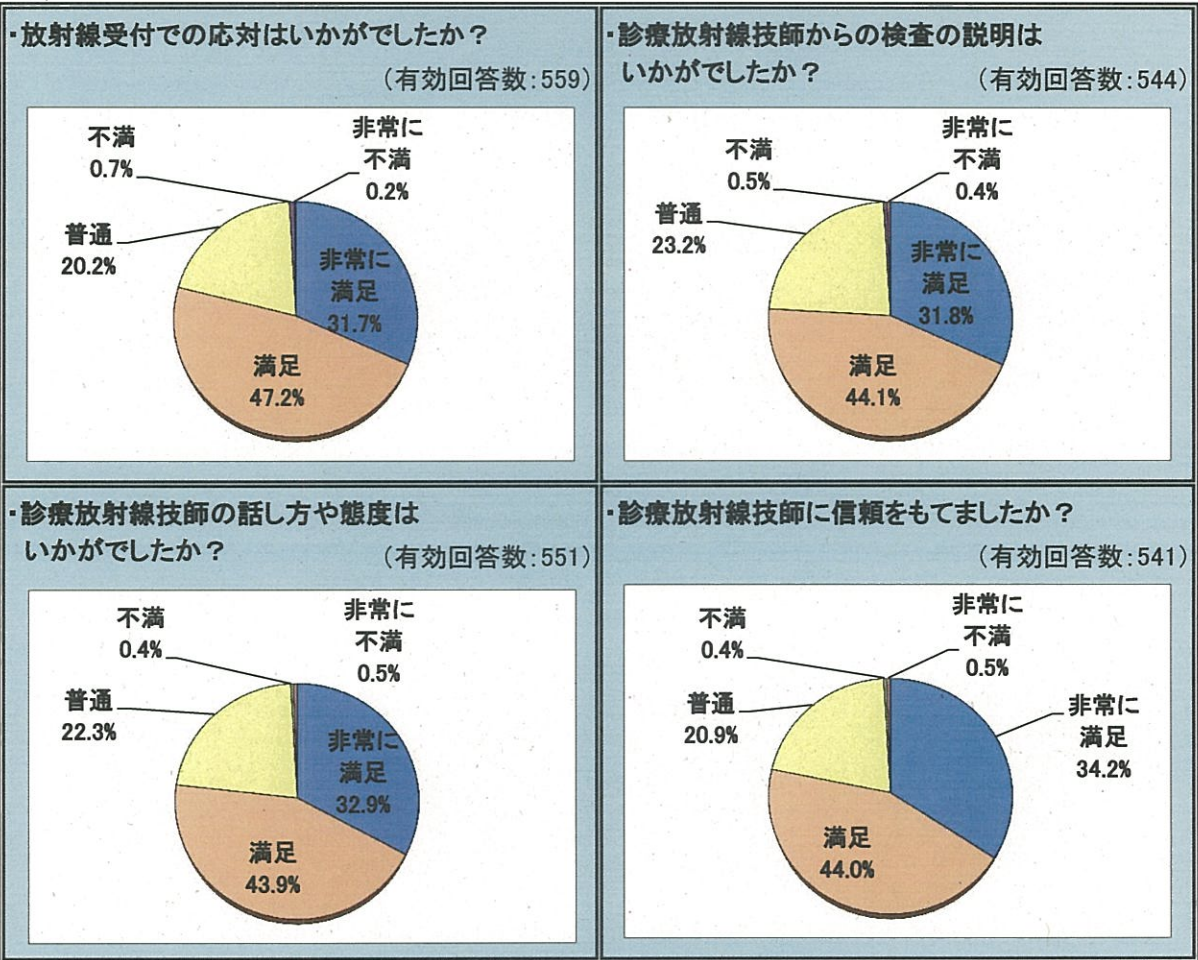
・臨床検査技師の話し方や態度は
いかがでしたか？
(有効回答数:601)



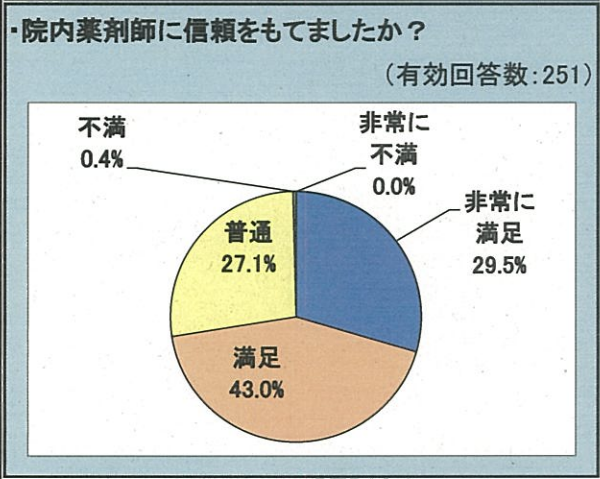
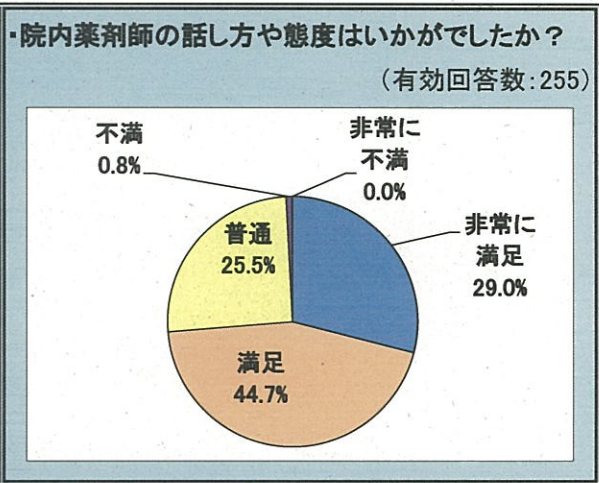
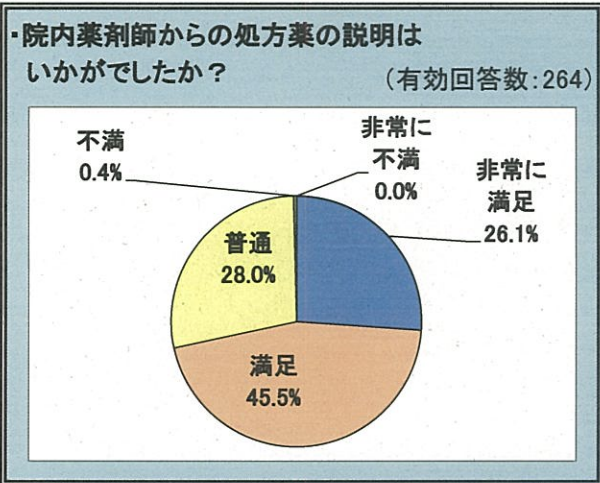
・臨床検査技師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:594)



検査技師・放射線技師の対応について
— 診療放射線技師等 —



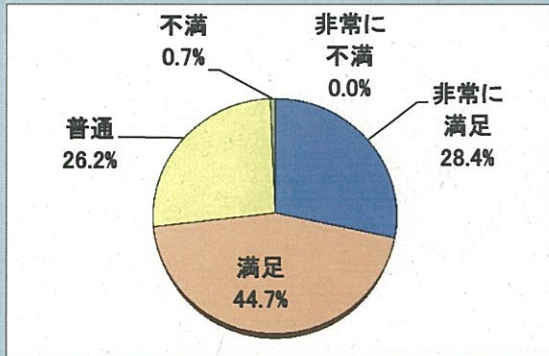
院内薬剤師の対応について



リハビリテーションスタッフの対応について

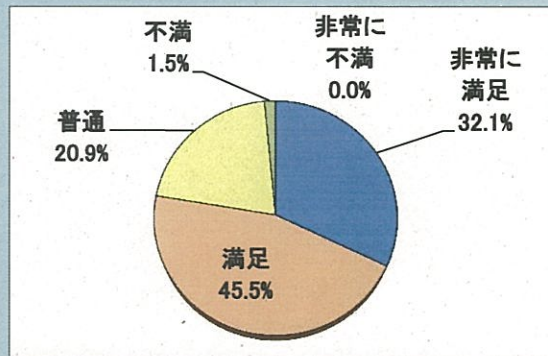
・リハビリ受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数:141)



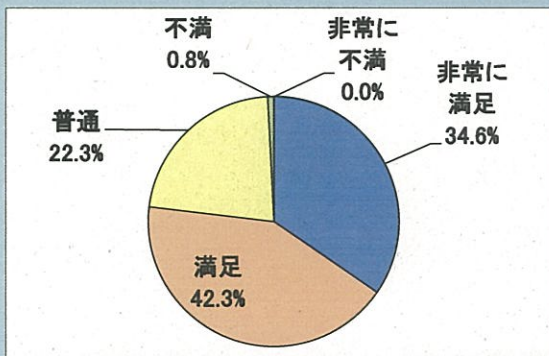
・リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？

(有効回答数:134)



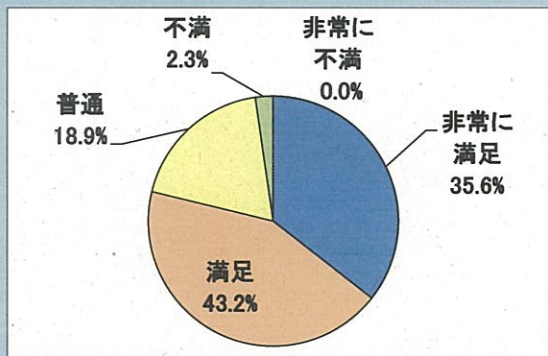
・リハビリスタッフの話し方や態度は
いかがでしたか？

(有効回答数:130)



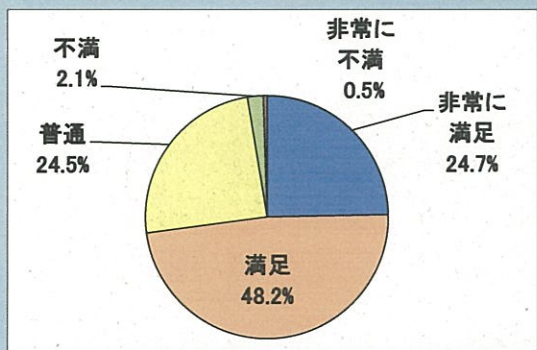
・リハビリスタッフに信頼をもてましたか？

(有効回答数:132)

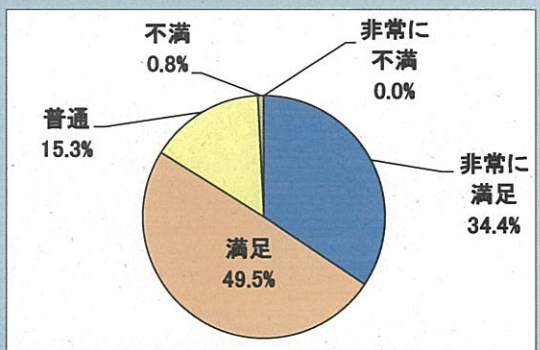


院内環境・設備について

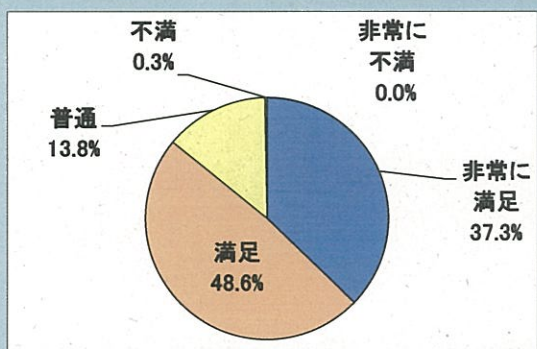
・案内表示はわかりやすかったですか？
(有効回答数: 756)



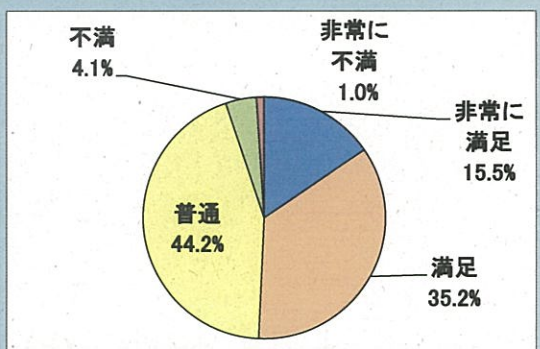
・院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数: 764)



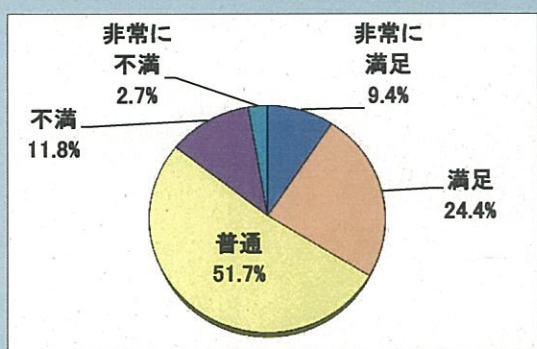
・診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数: 726)



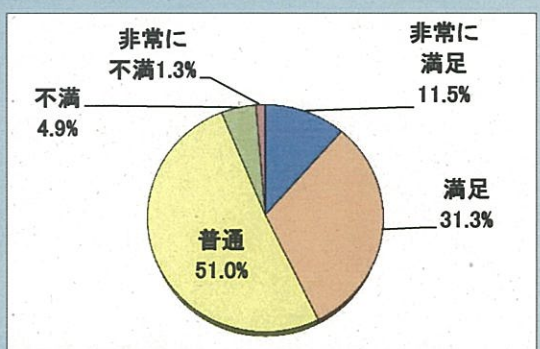
・喫茶店(カフェ・ド・クリエ)について
(有効回答数: 489)



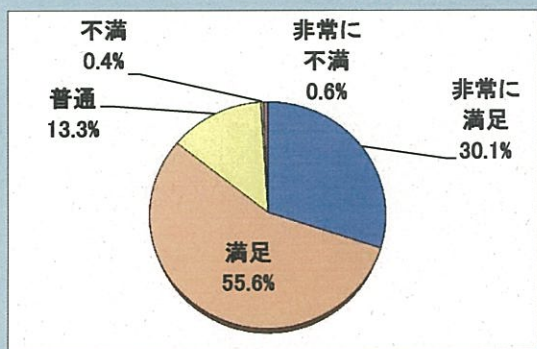
・食堂(ロイヤル)について
(有効回答数: 414)



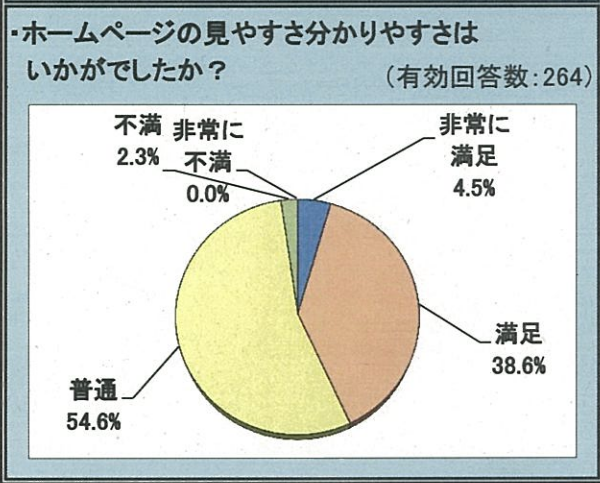
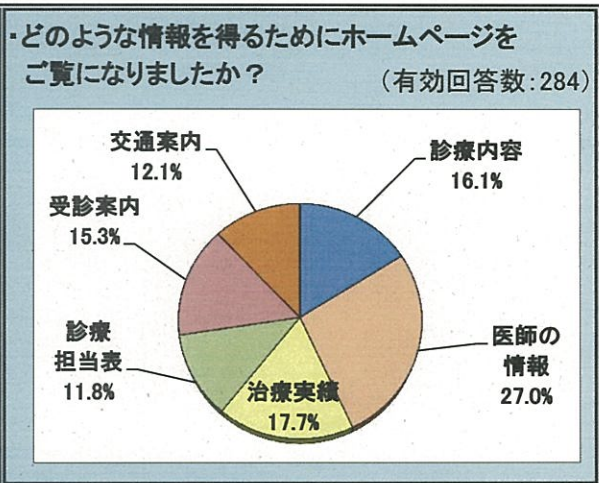
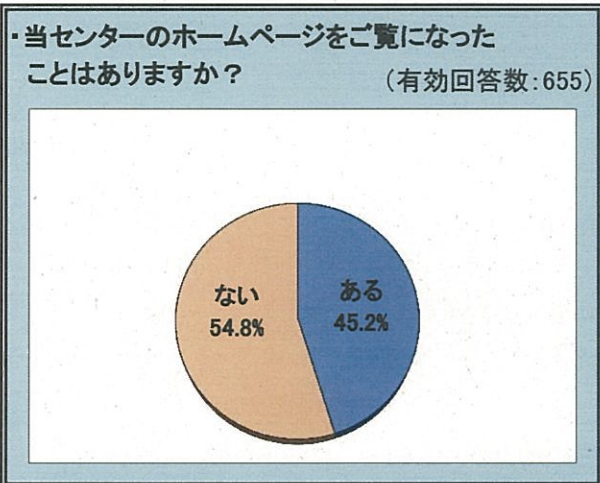
・売店(ファミリーマート)について
(有効回答数: 614)



・院内全体の環境はいかがでしたか？
(有効回答数: 685)

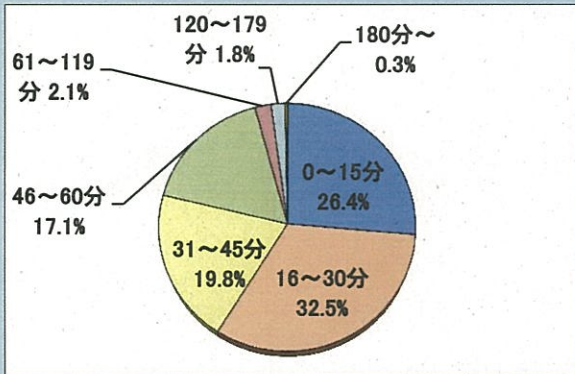


ホームページについて

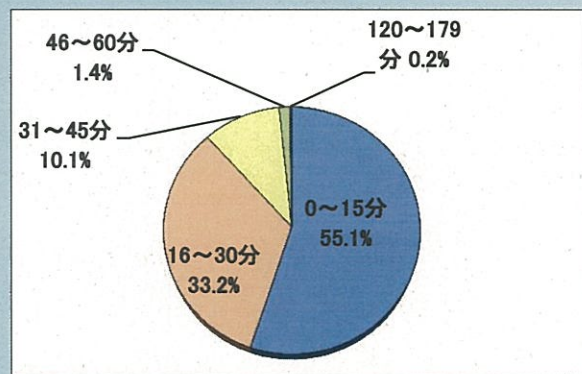


待ち時間について

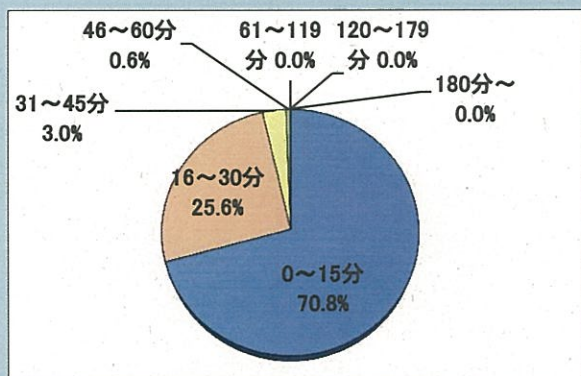
・予約時間と実際の診察時間とでは、どのくらい差がありましたか？ (有効回答数: 713)



・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: 641)



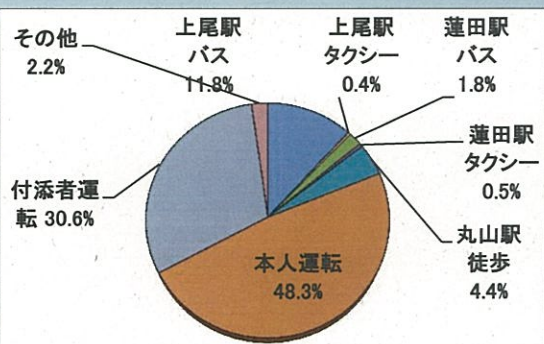
・会計窓口では、どのくらい待ちましたか？ (会計受付番号券を取ってから支払終了まで) (有効回答数: 644)



交通手段について

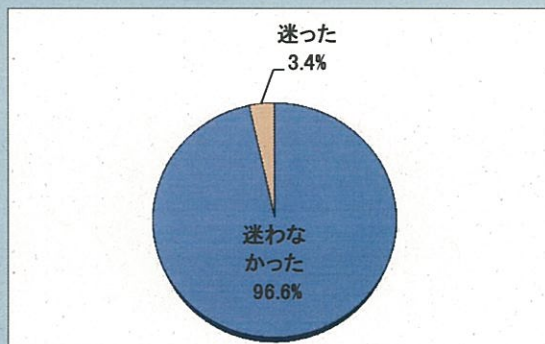
・どの手段で来院されましたか？

(有効回答数: 774)



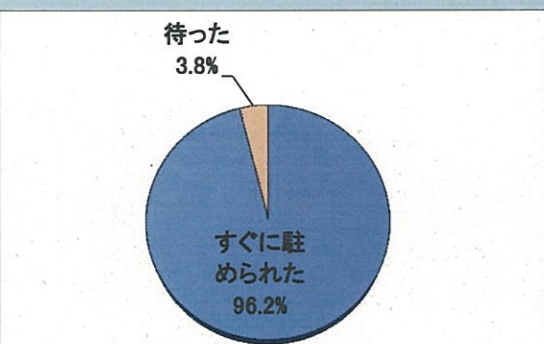
・当センターまで迷わずお越し顶けましたか

(有効回答数: 527)



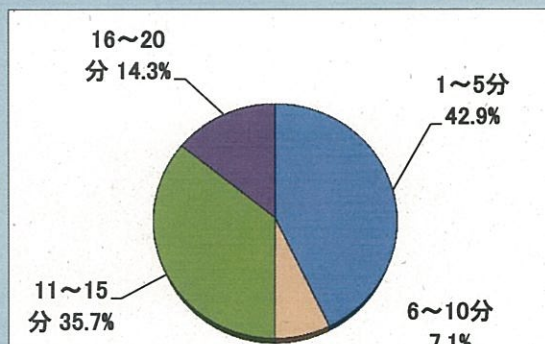
・自家用車でいらした方は、駐車場にすぐに車をとめられましたか？

(有効回答数: 468)



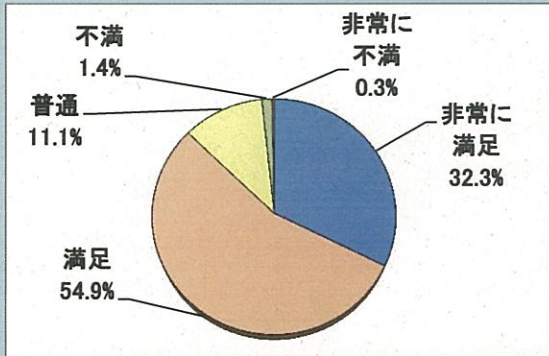
・駐車待ち時間

(有効回答数: 14)

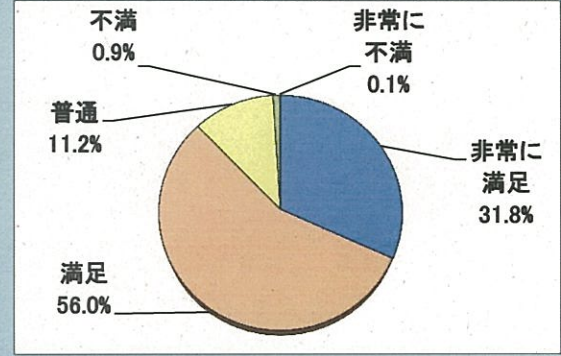


全体評価

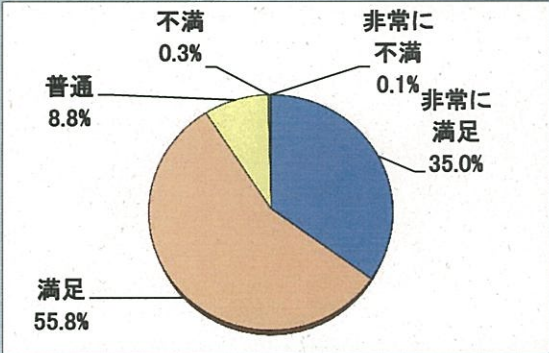
・当センターの診療に満足していますか？
(有効回答数: 823)



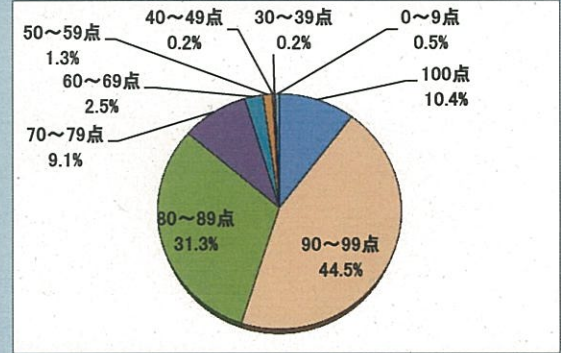
・当センターのスタッフの対応に満足していますか？
(有効回答数: 814)



・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)

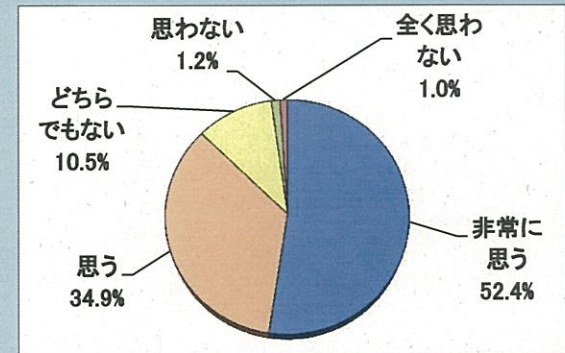


・当センターに対する満足度を100点満点で採点してください。
(有効回答数: 666)

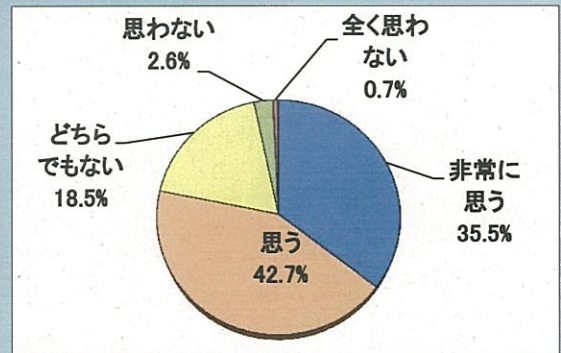


その他

・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: 733)



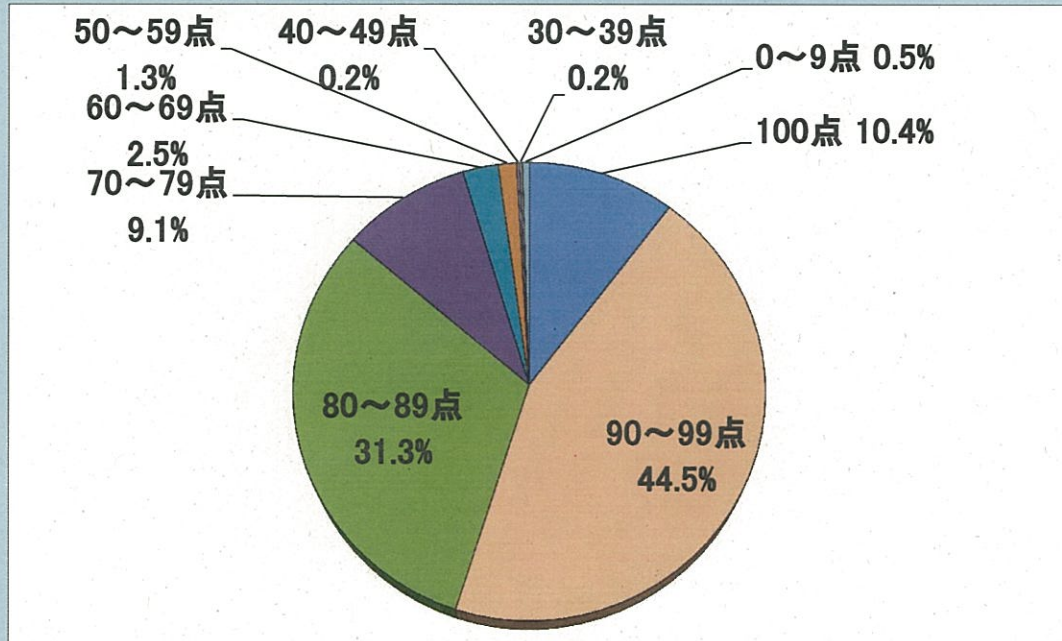
・当センターは「日本一優しい病院」を目指していますが、そう思いますか？
(有効回答数: 704)



総合評価(外来)

・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:606)

【平均 85.6点】



調査結果について(外来)

概要

1. 満足度の平均点は85.6点で、前年度に比べて0.2ポイント減少しましたが、80点以上の占める割合は86.3%で、前年度に比べて0.7ポイント増加しました。
2. 職種別では、看護師への満足度が80.5%と最も高い評価をいただきました。また、前年度に比べて満足度が最も増加したのは薬剤師で、7.4ポイント増加しました(満足度72.6%)。
3. 外来の院内環境・設備に対する満足度は、80.9%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、16-30分が最も多い(32.5%)ですが、15分以内が前年度と比べて2.3ポイント増加しており、全体的に待ち時間が短縮されています。
一方で、外来採血と会計窓口の待ち時間は、15分以内が前年度と比べて減少し、16-45分が増加しています。

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