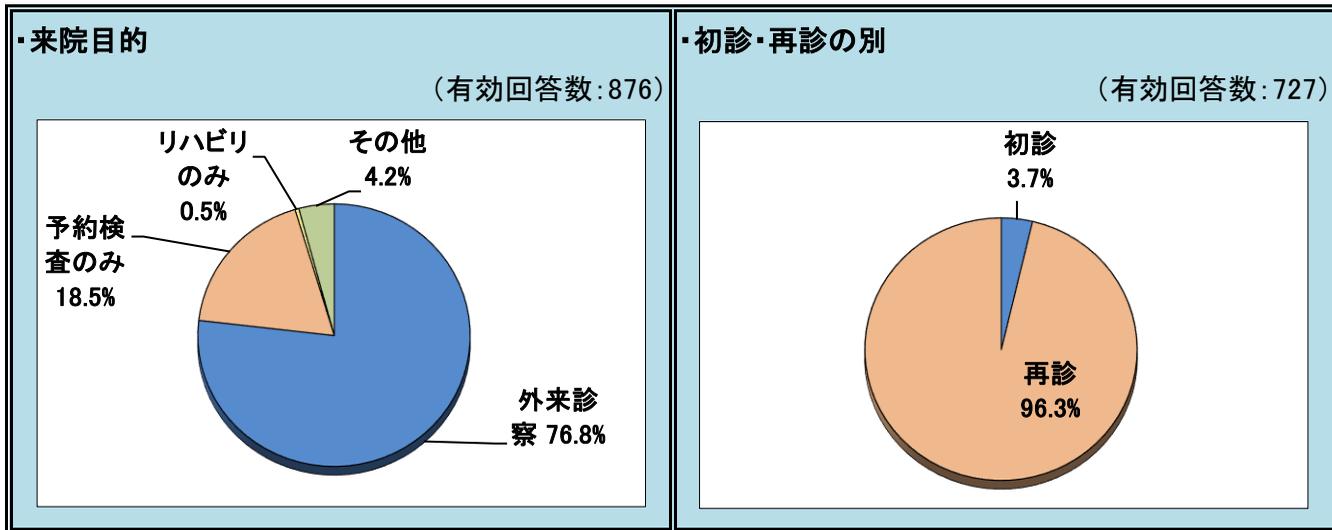


平成29年度 患者満足度調査(外来) アンケート調査結果

実施日 平成29年10月10日(火)～10月12日(木)
 実患者数 2,437名
 回収部数 907部
 回収率 37.2%

来院目的について

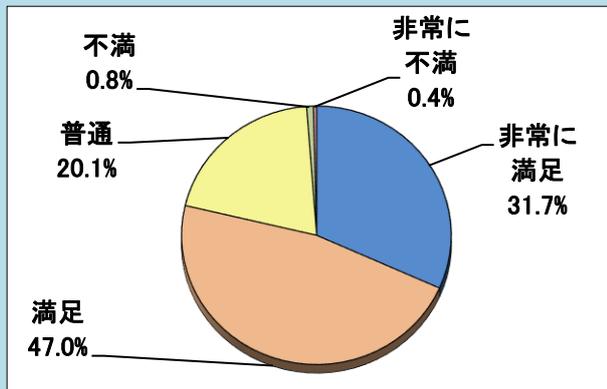


・受診されている診療科名(複数回答あり) 上段:人数、下段:割合

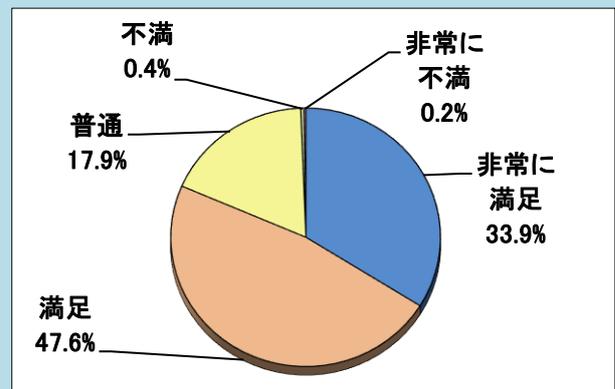
血液内科	乳腺腫瘍内科	呼吸器内科	消化器内科	消化器外科	胸部外科	乳腺外科	脳神経外科	婦人科
56	101	82	146	121	28	73	6	73
5.5%	10.0%	8.1%	14.5%	12.0%	2.8%	7.2%	0.6%	7.2%
頭頸部外科	放射線科(治療)	放射線科(診断)	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
57	29	28	113	20	3	18	3	27
5.6%	2.9%	2.8%	11.2%	2.0%	0.3%	1.8%	0.3%	2.7%
緩和ケア科	精神腫瘍科	腫瘍診断・予防科	循環器科	リハビリテーション科	合計			
6	4	4	6	5	1,009			
0.6%	0.4%	0.4%	0.6%	0.5%	-			

受付職員の対応について

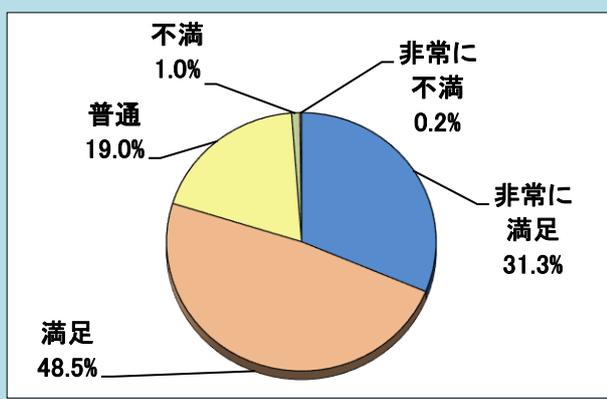
・電話予約をした時の対応はいかがでしたか？
(有効回答数: 732)



・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: 870)



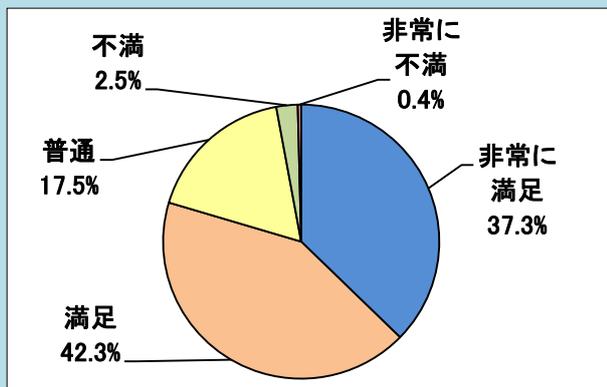
・会計窓口での対応はいかがでしたか？
(有効回答数: 837)



医師の応対について

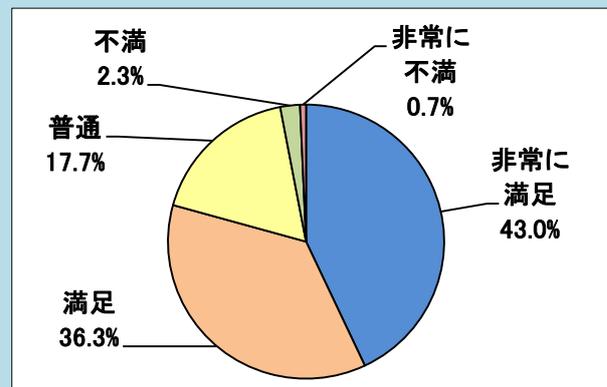
・診療内容や病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数:875)



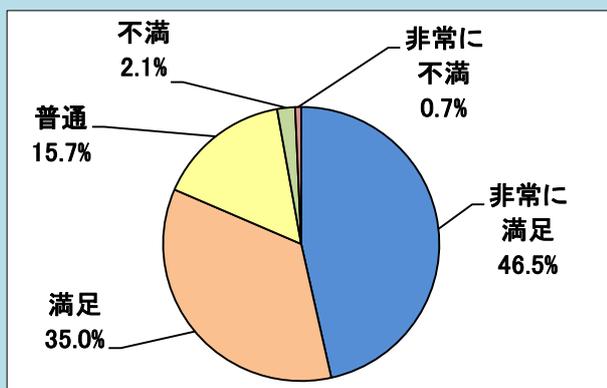
・医師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数:867)



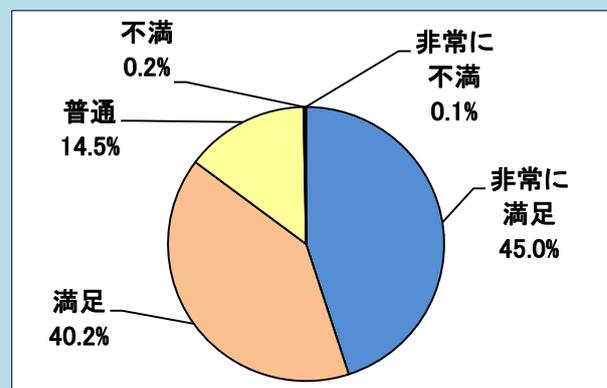
・医師に信頼をもてましたか？

(有効回答数:864)



・プライバシーは守られていましたか？

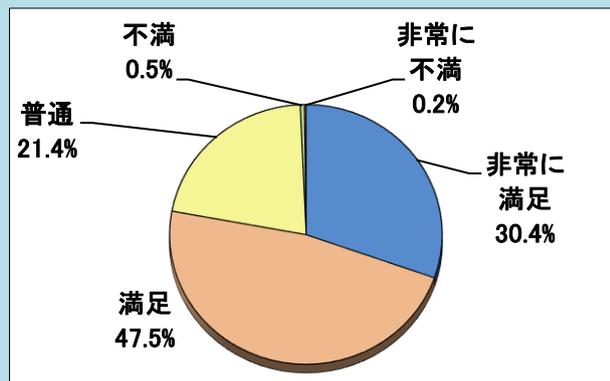
(有効回答数:851)



看護師の応対について

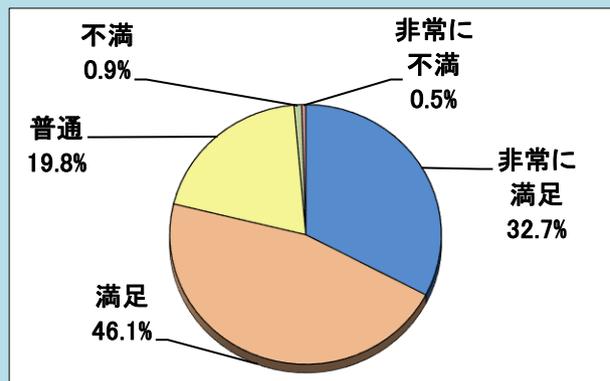
・看護師からの検査等の説明は理解できましたか

(有効回答数:634)



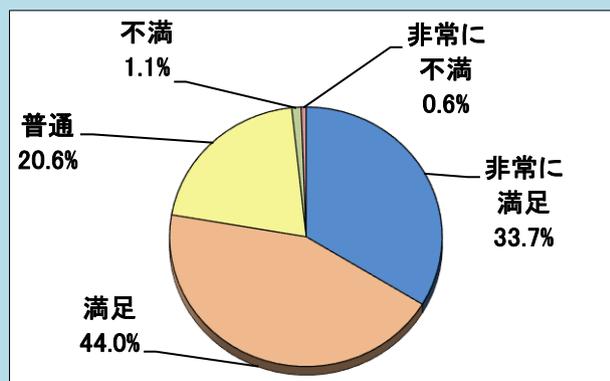
・看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数:636)



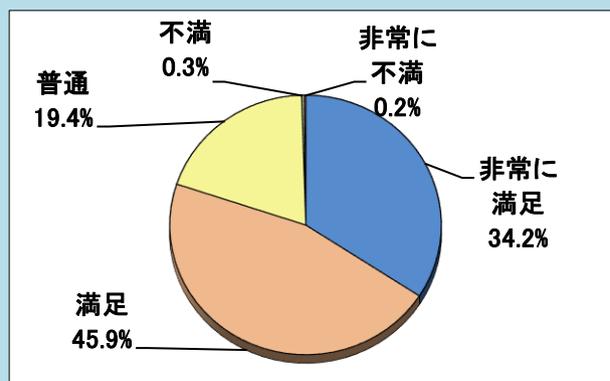
・看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数:627)



・プライバシーは守られていましたか？

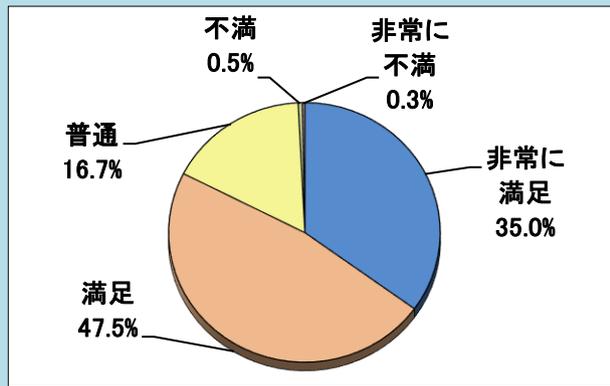
(有効回答数:612)



外来採血の対応について

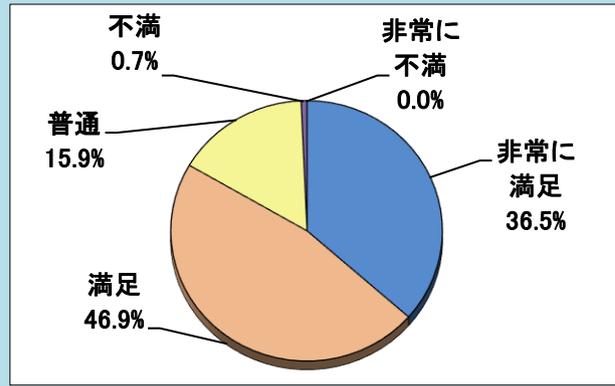
・採血室受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数:606)



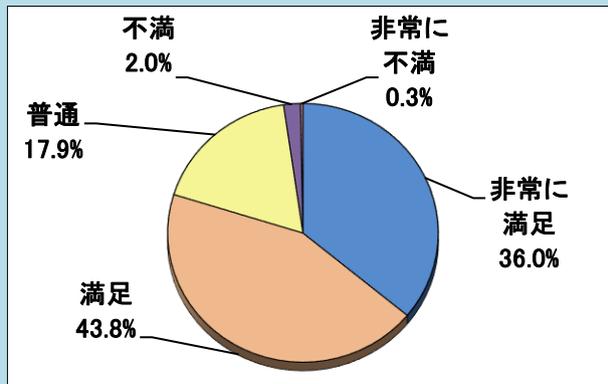
・採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数:603)



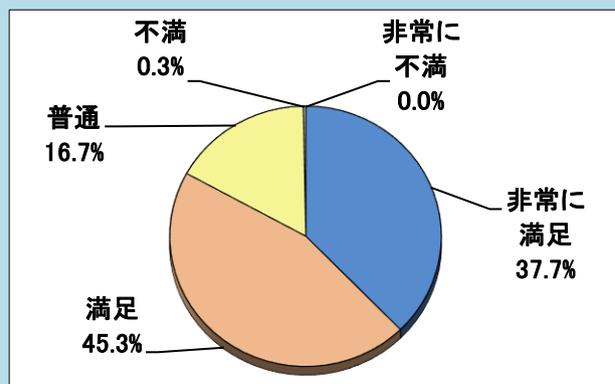
・採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数:603)



・プライバシーは守られていましたか？

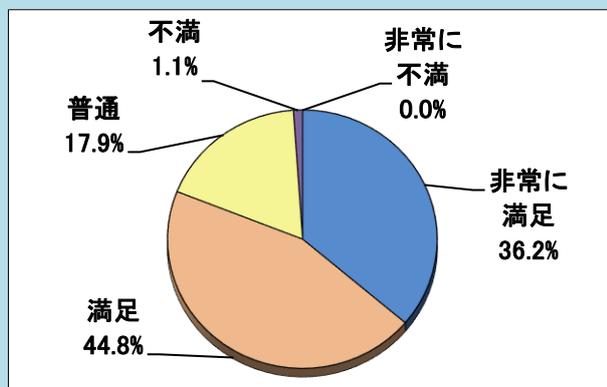
(有効回答数:587)



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？

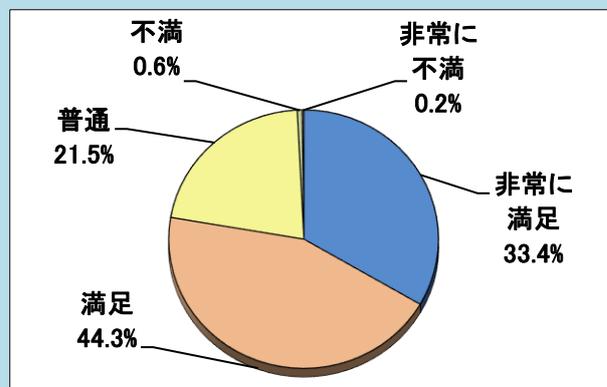
(有効回答数: 536)



・臨床検査技師からの検査の説明は

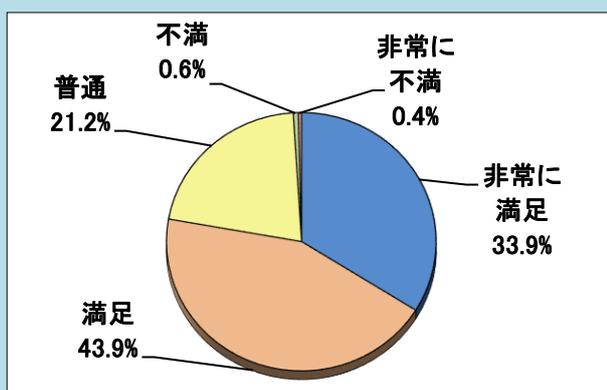
いかがでしたか？

(有効回答数: 483)



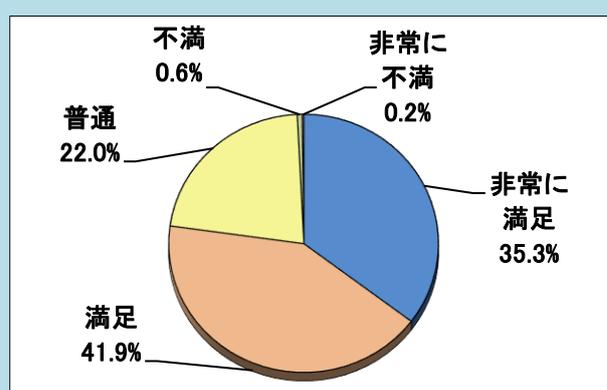
・臨床検査技師の話し方や態度は
いかがでしたか？

(有効回答数: 487)



・臨床検査技師に信頼をもてましたか？

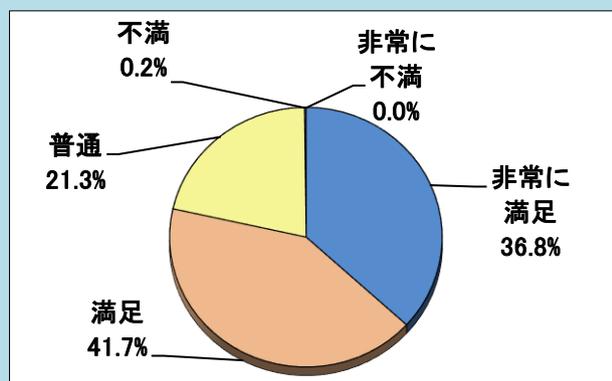
(有効回答数: 482)



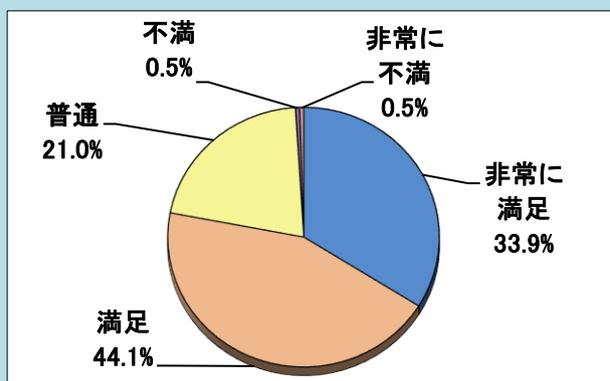
検査技師・放射線技師の対応について

— 診療放射線技師等 —

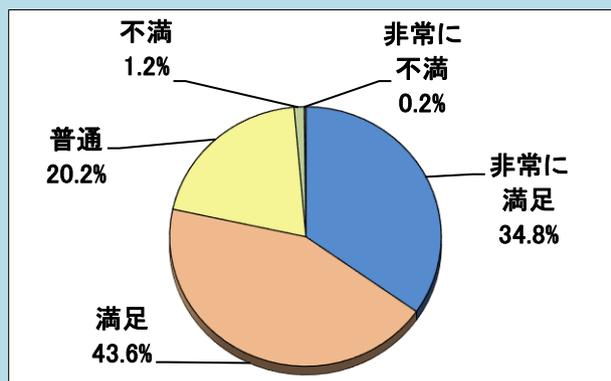
・放射線受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数:446)



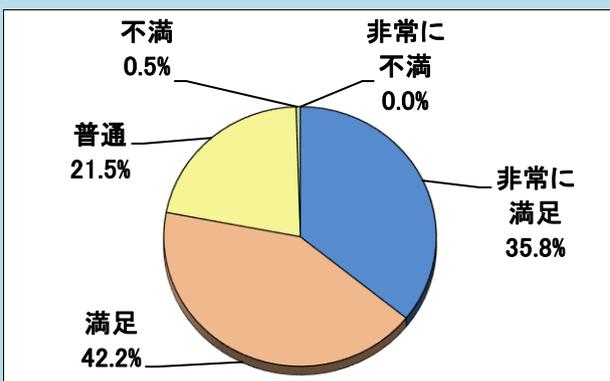
・診療放射線技師からの検査の説明は
いかがでしたか？
(有効回答数:424)



・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:431)

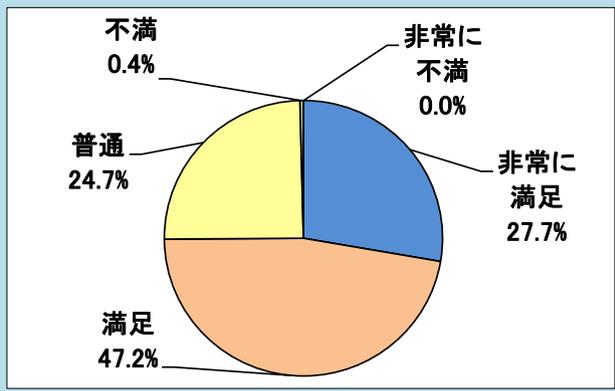


・診療放射線技師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:424)

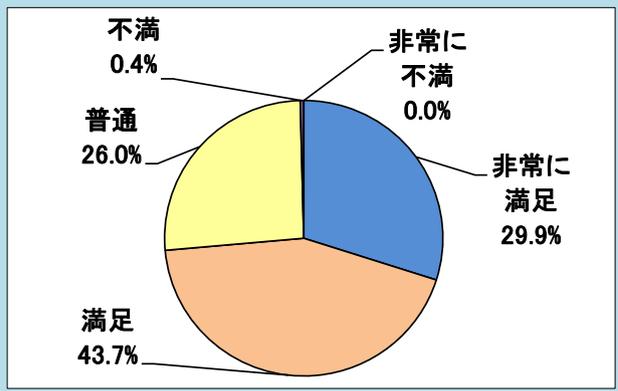


院内薬剤師の対応について

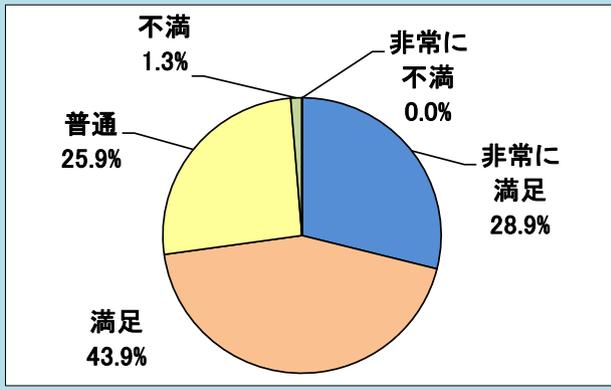
・院内薬剤師からの処方薬の説明は
いかがでしたか？ (有効回答数:235)



・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:231)



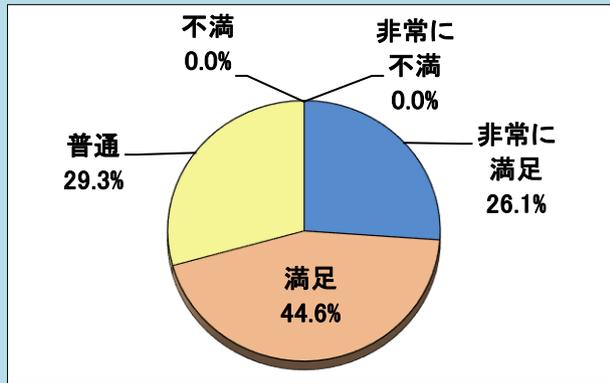
・院内薬剤師に信頼をもてましたか？
(有効回答数:228)



リハビリテーションスタッフの対応について

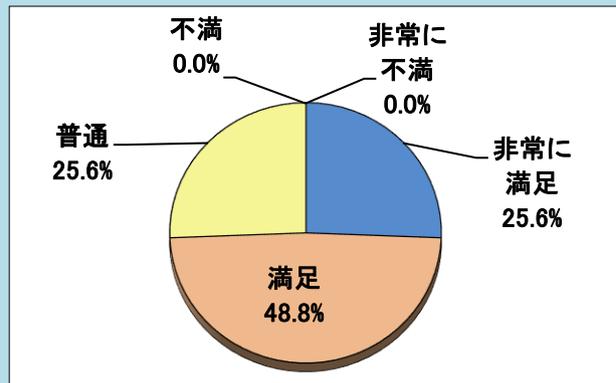
・リハビリ受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数:92)



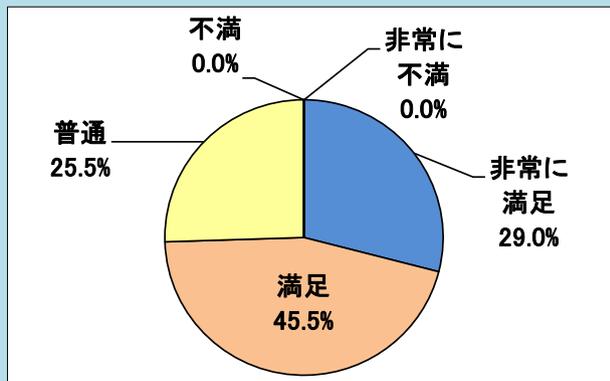
・リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？

(有効回答数:90)



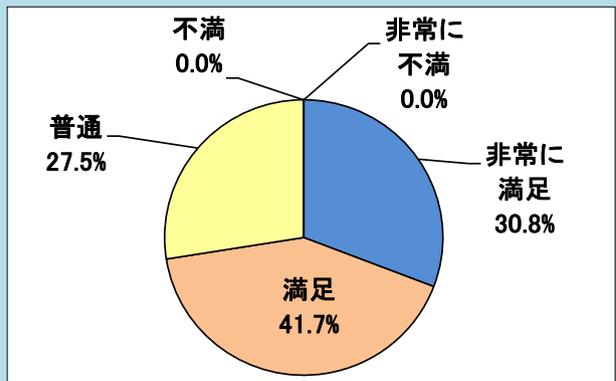
・リハビリスタッフの話し方や態度は
いかがでしたか？

(有効回答数:90)



・リハビリスタッフに信頼をもてましたか？

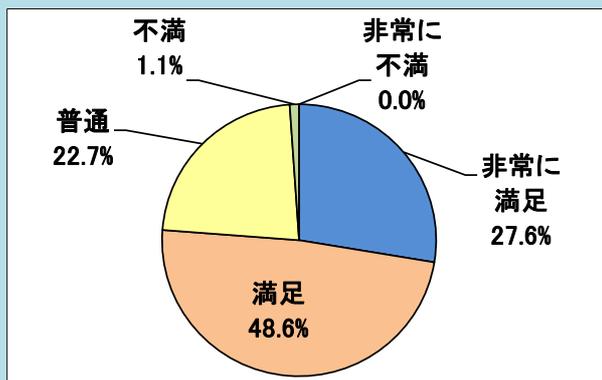
(有効回答数:91)



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？

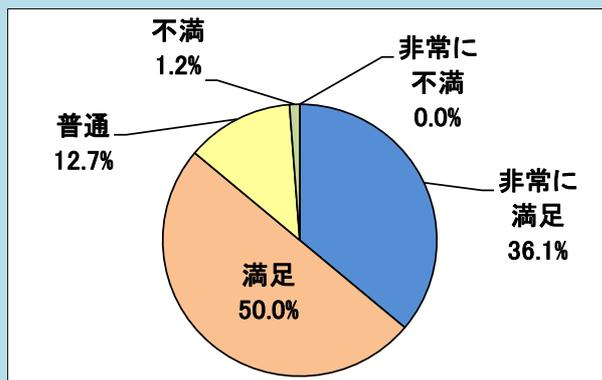
(有効回答数:627)



・院内のトイレ、待合室の清潔度は

いかがでしたか？

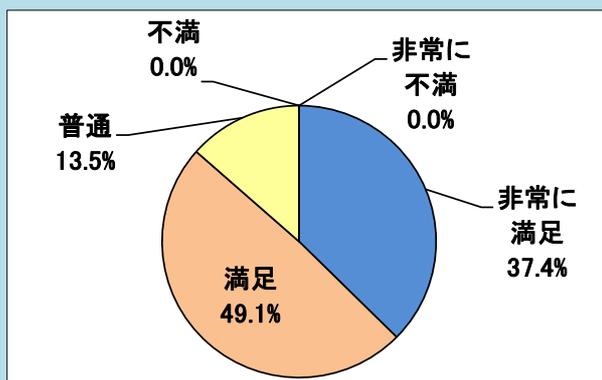
(有効回答数:645)



・診察室・採血室・検査室の清潔度は

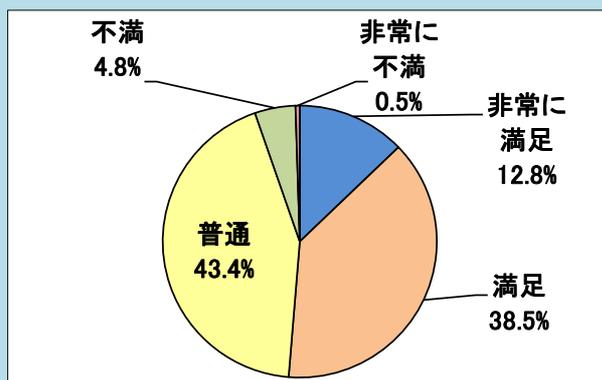
いかがでしたか？

(有効回答数:623)



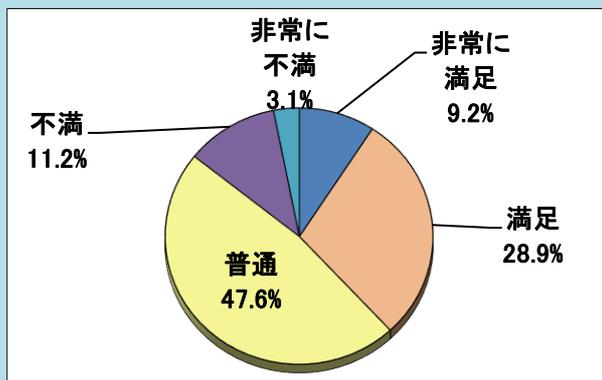
・喫茶店(カフェ・ド・クリエ)について

(有効回答数:415)



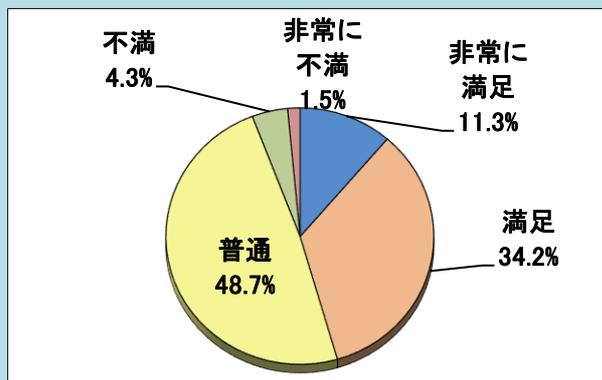
・食堂(ロイヤル)について

(有効回答数:349)



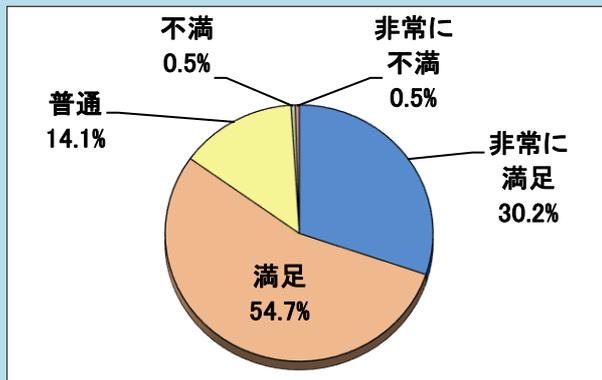
・売店(ファミリーマート)について

(有効回答数:532)



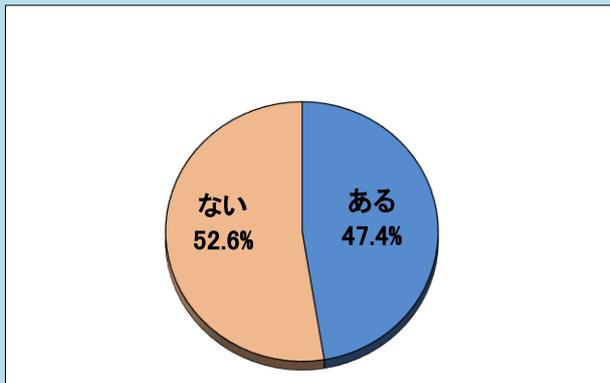
・院内全体の環境はいかがでしたか？

(有効回答数:583)

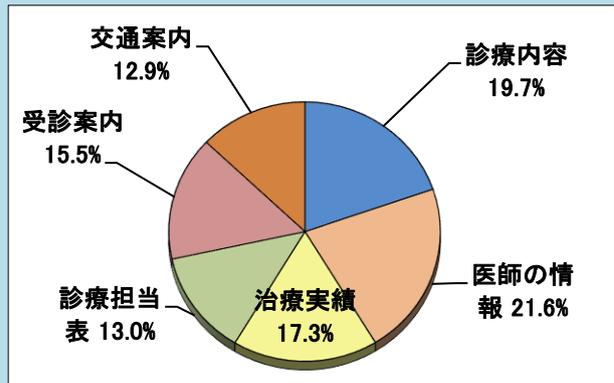


ホームページについて

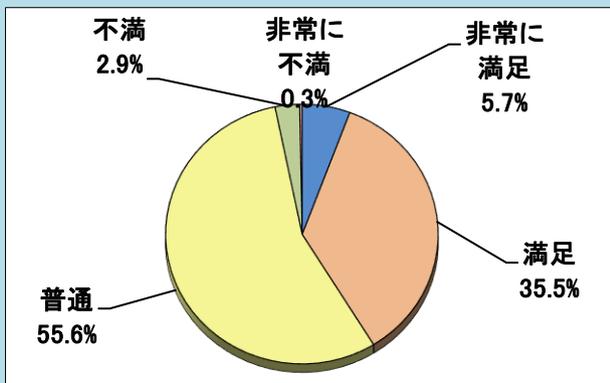
・当センターのホームページをご覧になったことはありますか？
 (有効回答数:586)



・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:272)

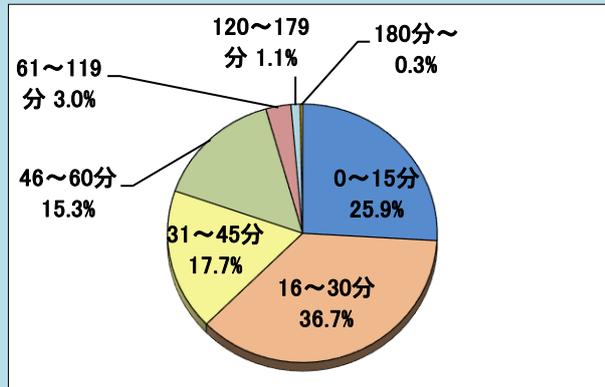


・ホームページの見やすさ分かりやすさはいかがでしたか？
 (有効回答数:279)

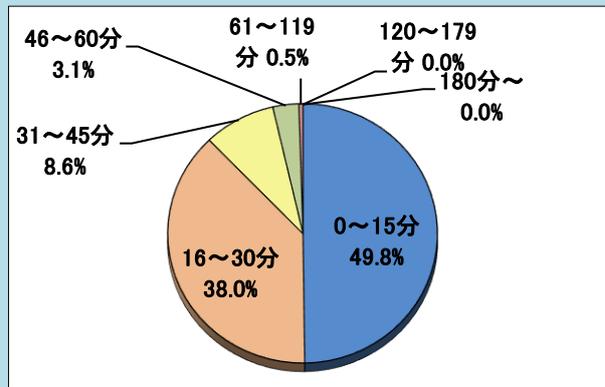


待ち時間について

・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: 634)

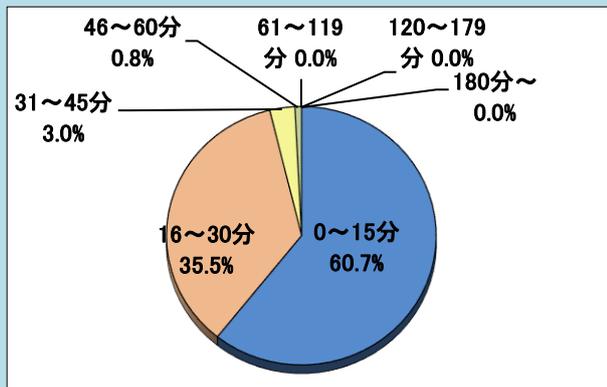


・外来採血では採血受付からどのくらい待ちましたか？ (有効回答数: 574)



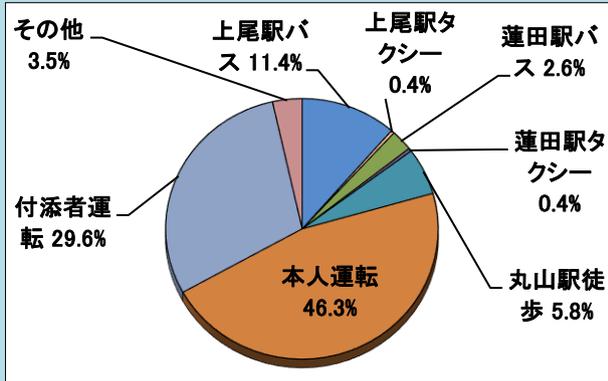
・会計窓口では、どのくらい待ちましたか？ (会計受付番号券を取ってから支払終了まで)

(有効回答数: 750)

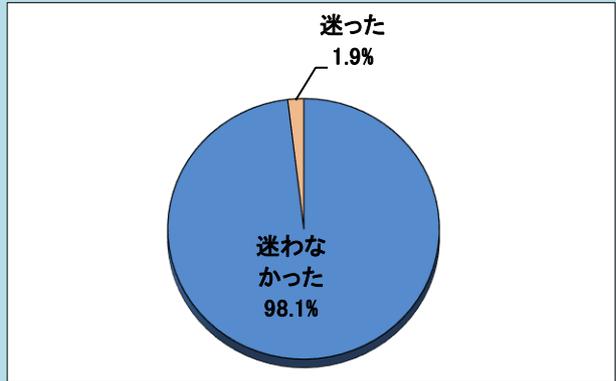


交通手段について

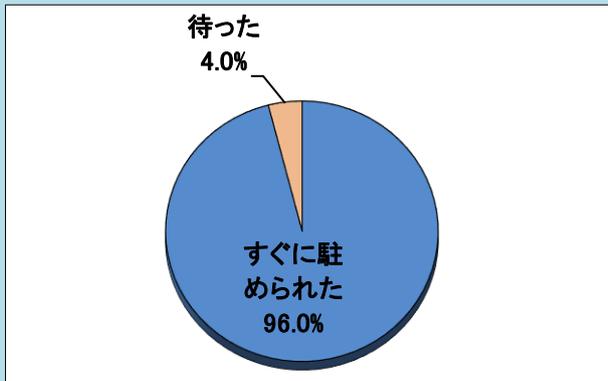
・どの手段で来院されましたか？
(有効回答数:805)



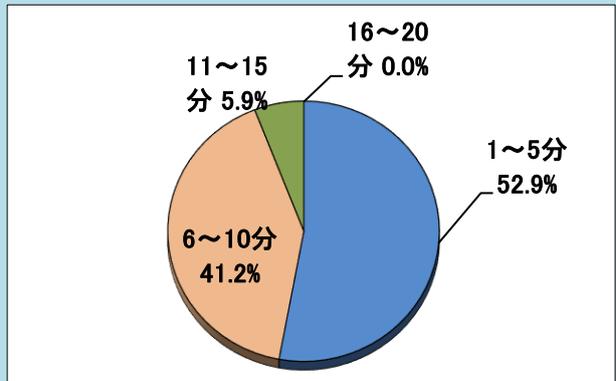
・当センターまで迷わずお越し顶けましたか
(有効回答数:688)



・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:570)



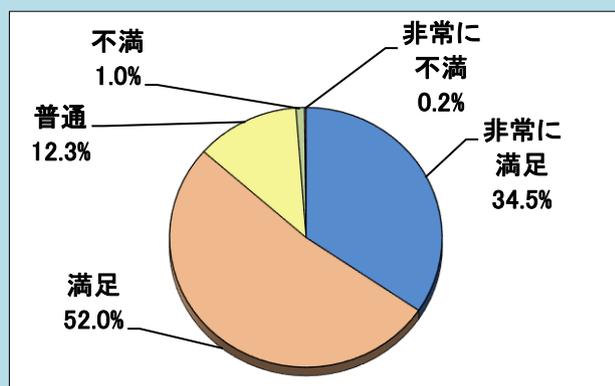
・駐車待ち時間
(有効回答数:17)



全体評価

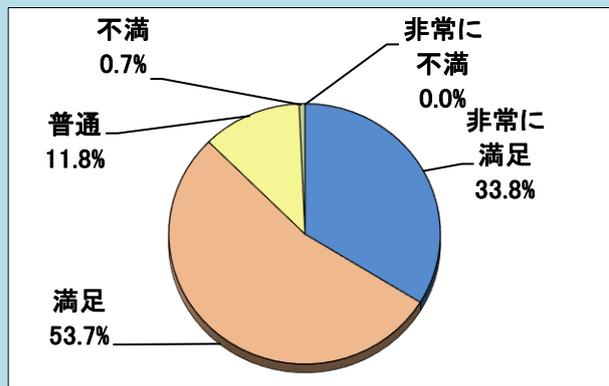
・当センターの診療に満足していますか？

(有効回答数:800)



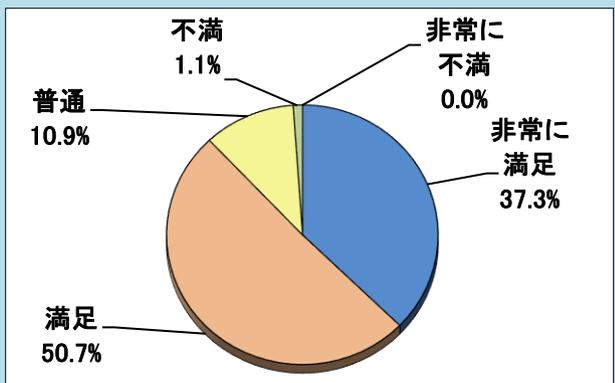
・当センターのスタッフの対応に満足していますか？

(有効回答数:794)



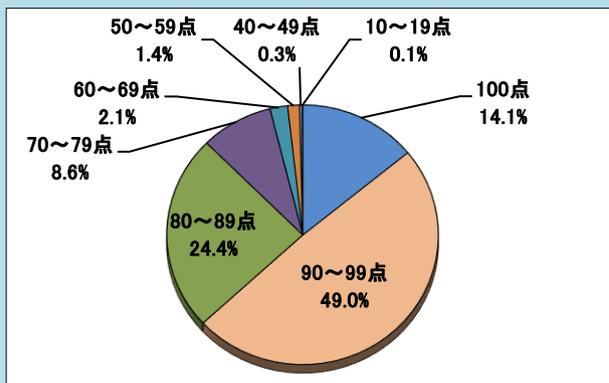
・当センターの施設・設備に満足していますか？

(有効回答数:770)



・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。

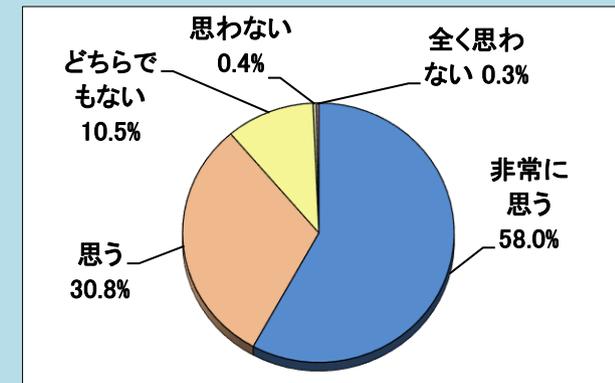
(有効回答数:655)



その他

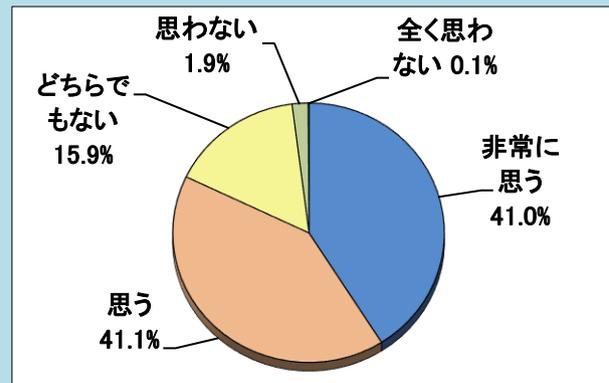
・当センターをご家族やご友人に薦めたいと思いますか？

(有効回答数:791)

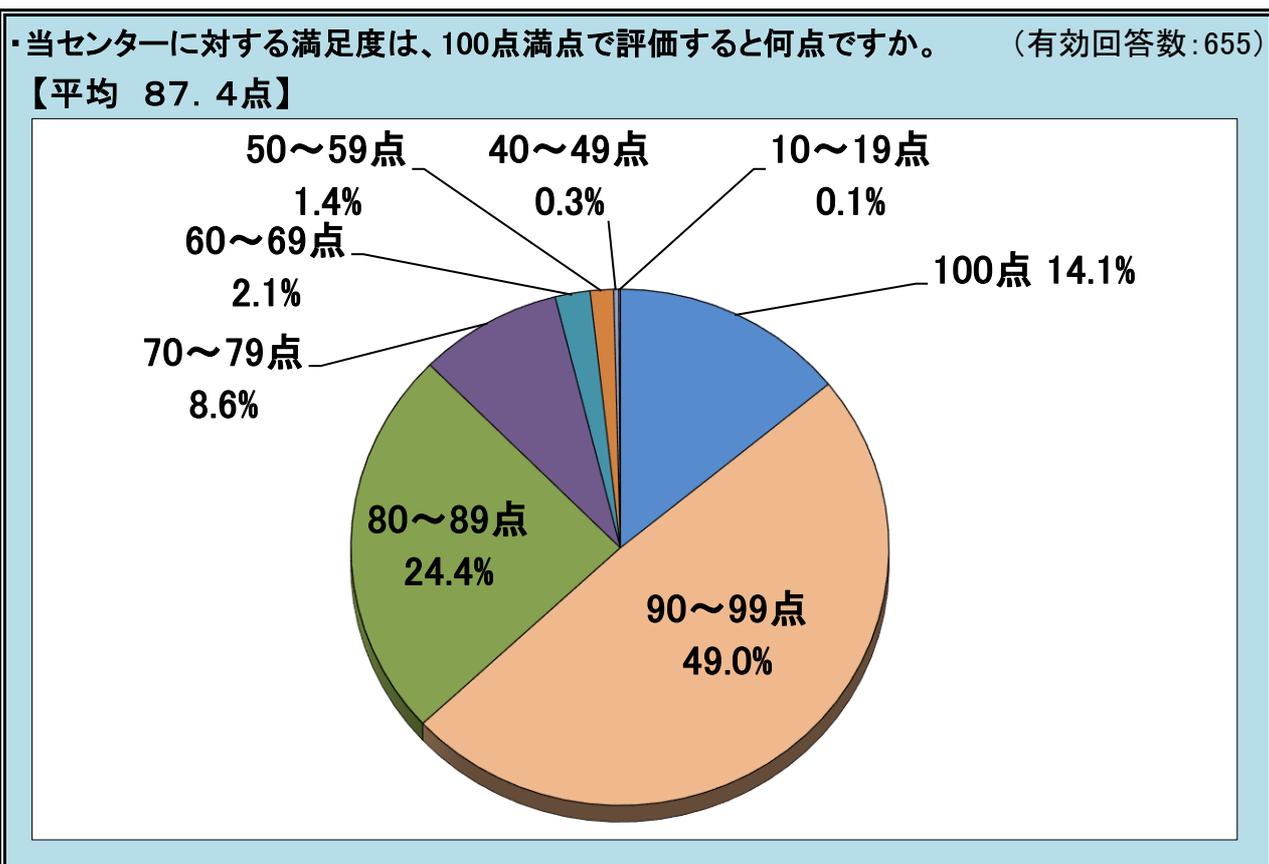


・当センターは「日本一優しい病院」を目指していますが、そう思いますか？

(有効回答数:779)



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87.4点で、前年度に比べて1.8ポイント増加し、80点以上の占める割合も87.5%で、前年度に比べて1.2ポイント増加しました。
2. 職種別の満足度では、医師が81.4%と最も高い評価をいただきました。
次いで、外来採血の82.2%、受付職員の80.1%、看護師の78.6%の順に評価をいただいています。
また、前年度に比べて満足度が最も増加したのも医師で、3.4ポイント増加しました。
3. 外来の院内環境・設備に対する満足度は、83.0%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分が前年度と比べて4.2ポイント増加し最も多く(36.7%)、31-60分が前年度と比べて3.9ポイント減少しており、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、16-30分が増加しており、全体的に待ち時間がやや伸びています。

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