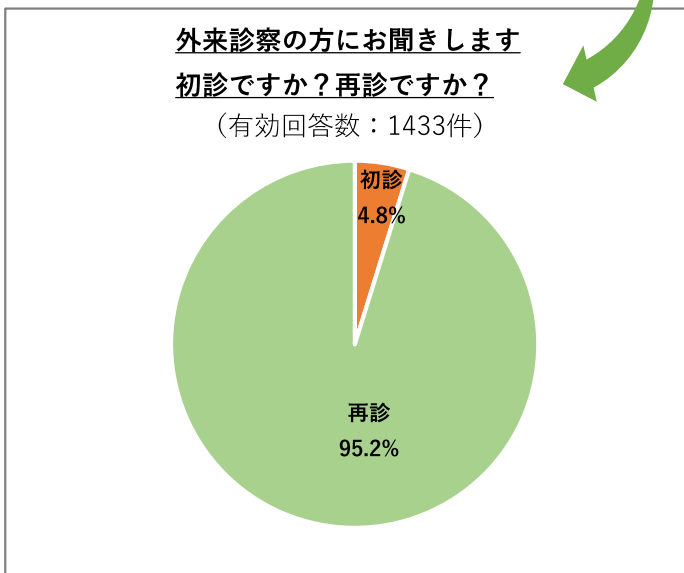
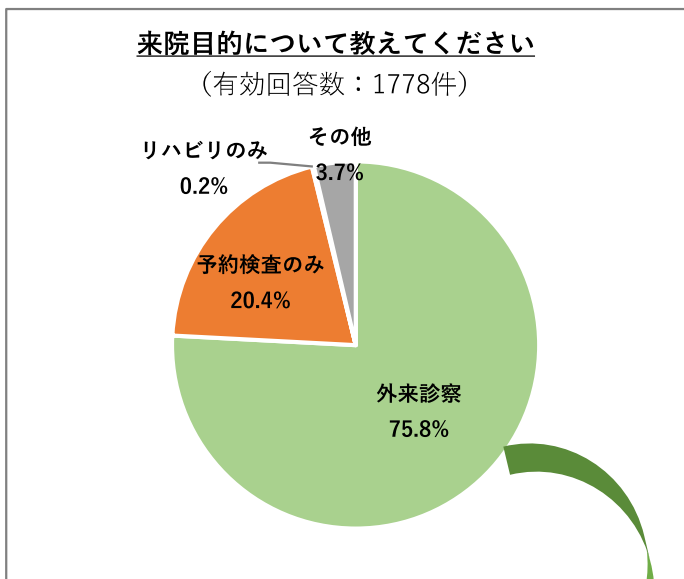


令和5年度 患者満足度調査（外来）

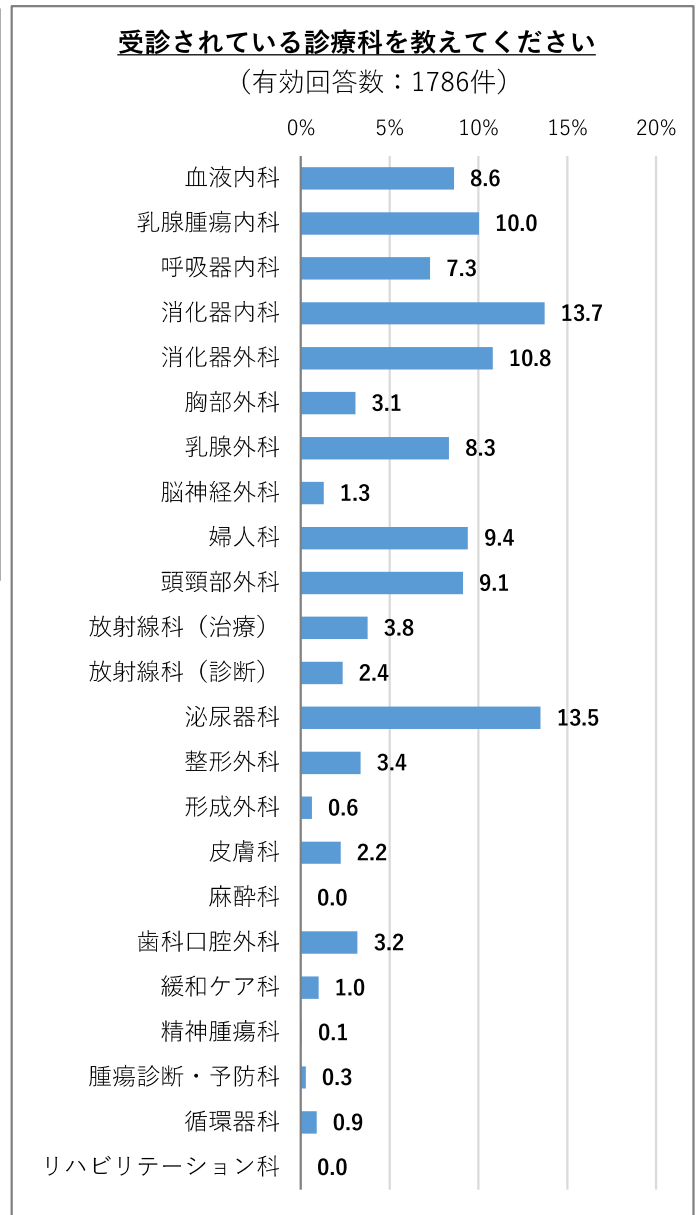
アンケート調査結果

実施日	令和5年10月10日（火）～12日（木）
実患者数	2,798名
回収部数	1,845部
回収率	65.9%

◆来院目的について



◆受診されている診療科目名（複数回答あり）

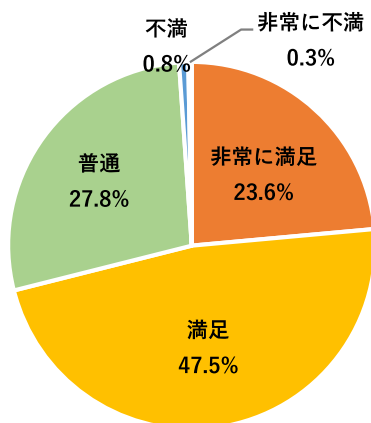


◆受付職員の対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：69.9%

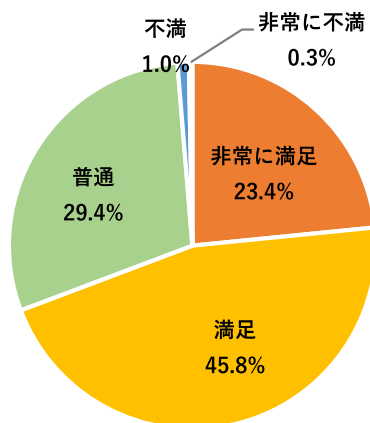
電話予約をした時の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1358件)



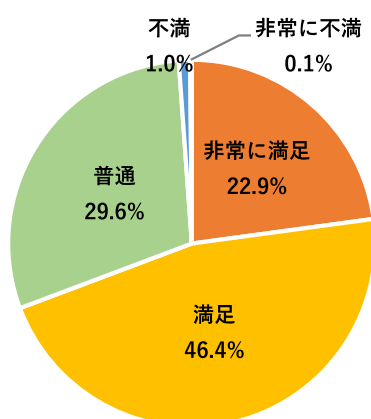
各外来の受付窓口での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1695件)



会計窓口での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1676件)

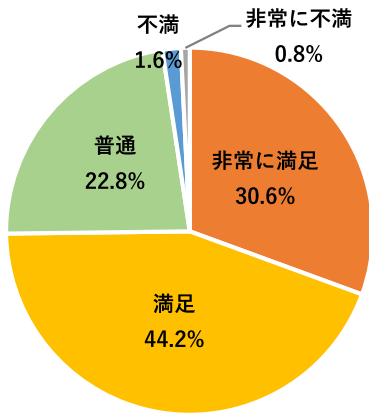


◆医師の対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：76.0%

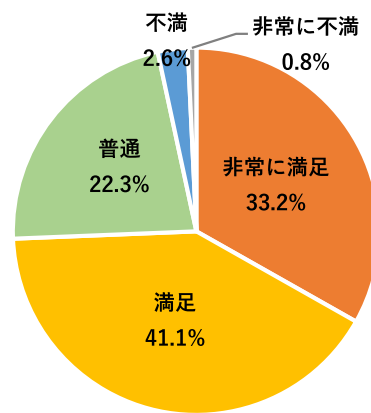
診療内容や病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1726件)



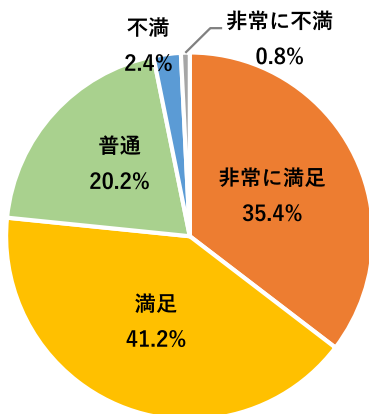
医師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1711件)



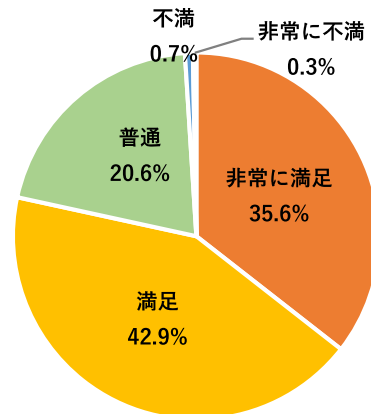
医師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1701件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1696件)

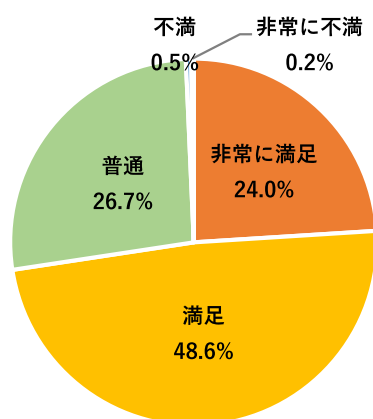


◆看護師の対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：73.3%

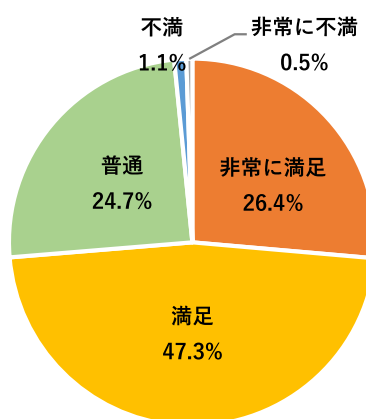
看護師からの検査等の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1492件)



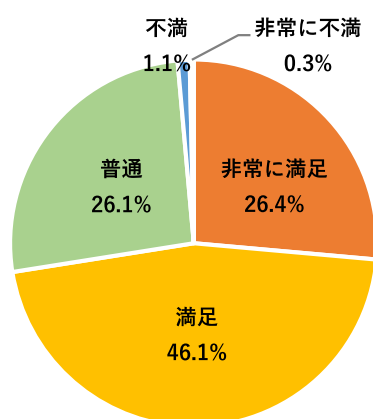
看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1501件)



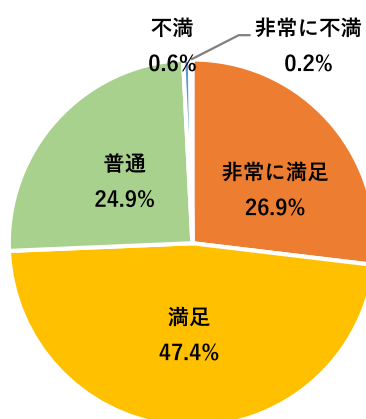
看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1487件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1468件)

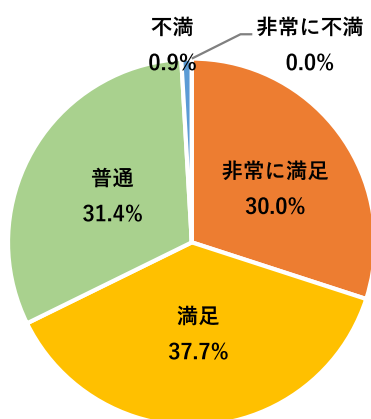


◆リハビリテーションスタッフの対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：68.8%

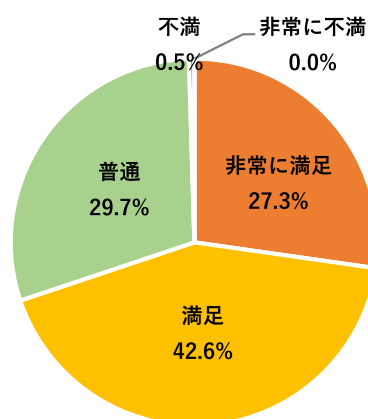
リハビリ受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：220件)



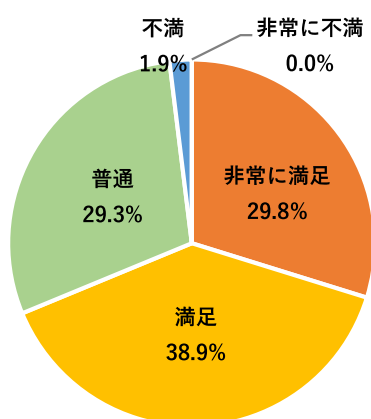
リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？

(有効回答数：209件)



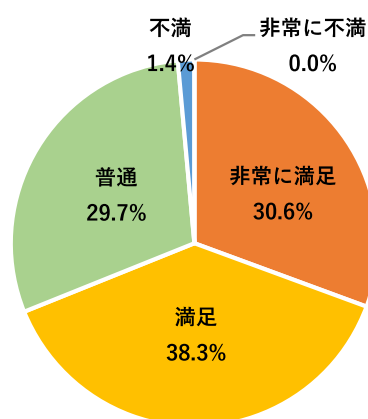
リハビリスタッフの話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：208件)



リハビリスタッフに信頼をもてましたか？

(有効回答数：209件)



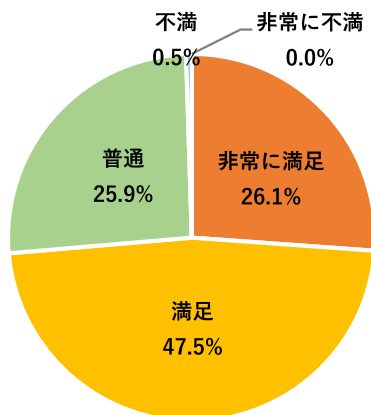
◆検査技師・放射線技師の対応について

—臨床検査技師—

「非常に満足」+「満足」の平均：73.6%

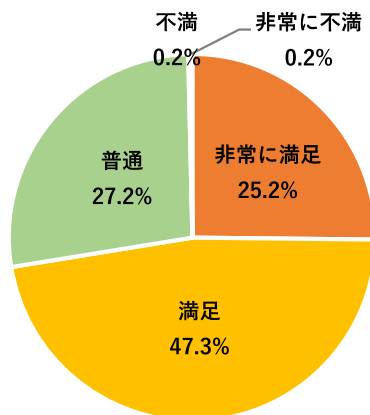
検査受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1213件)



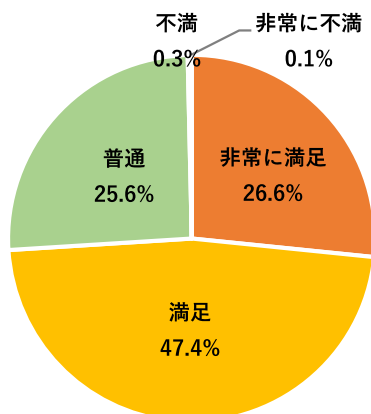
臨床検査技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：1132件)



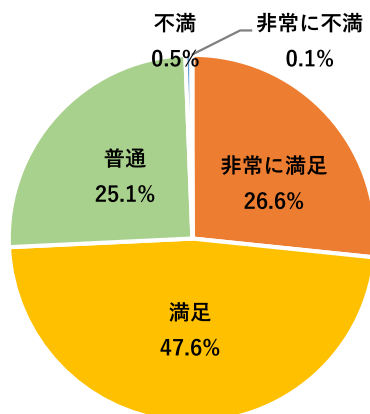
臨床検査技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1127件)



臨床検査技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1122件)



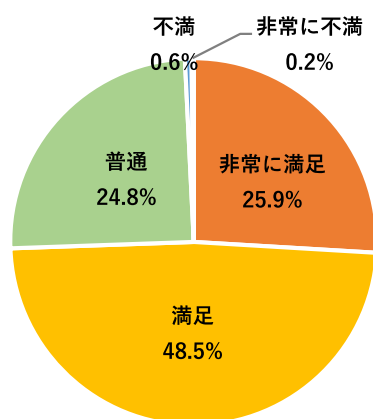
◆検査技師・放射線技師の対応について

—診療放射線技師等—

「非常に満足」 + 「満足」の平均：73.8%

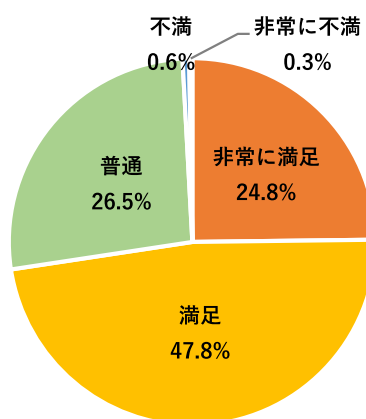
放射線受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1060件)



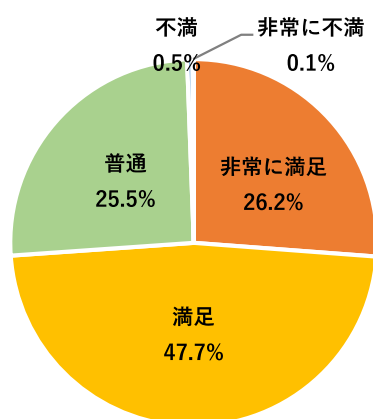
診療放射線技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：1036件)



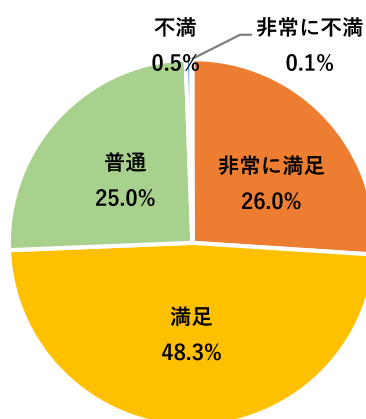
診療放射線技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1038件)



診療放射線技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1030件)

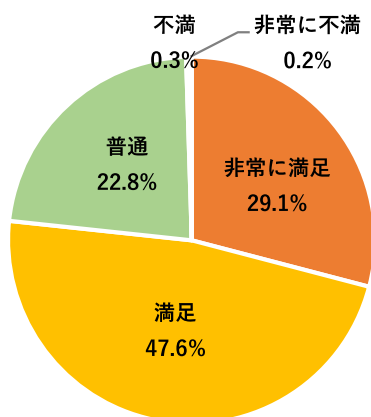


◆外来採血の対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：78.3%

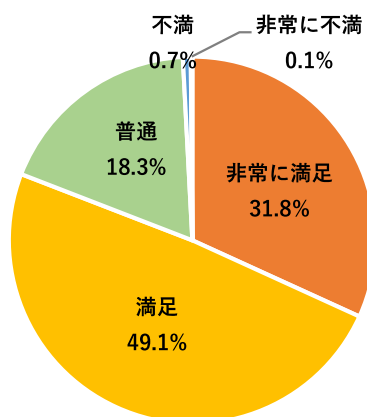
採血室受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1441件)



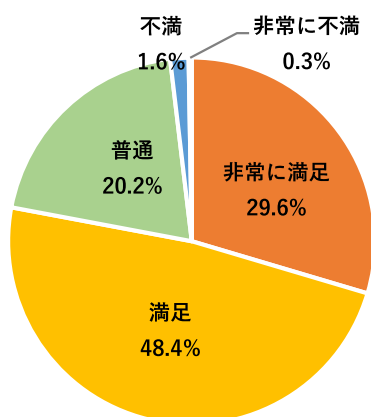
採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1449件)



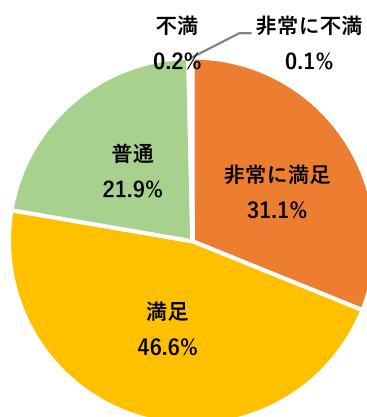
採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1443件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1426件)

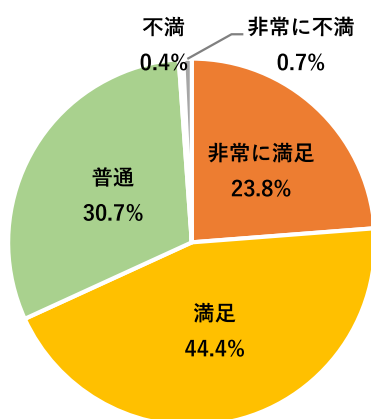


◆院内薬剤師の応対について

「非常に満足」+「満足」の平均：69.1%

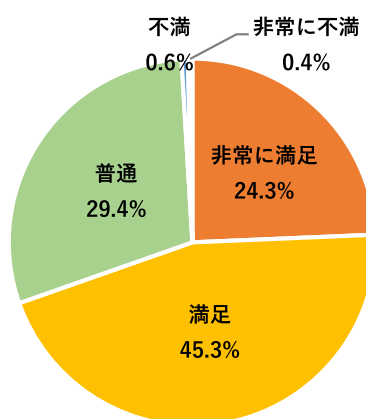
院内薬剤師からの処方薬の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：534件)



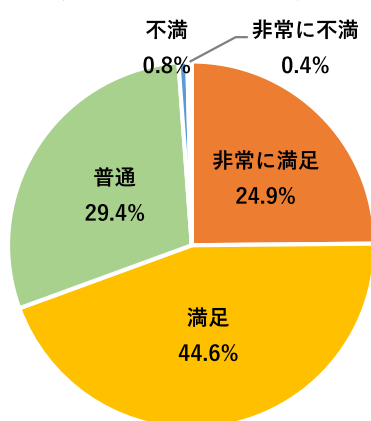
院内薬剤師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：530件)



院内薬剤師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：523件)

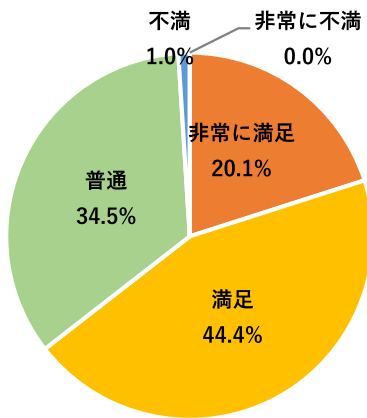


◆院内環境・設備について

「非常に満足」+「満足」の平均：59.2%

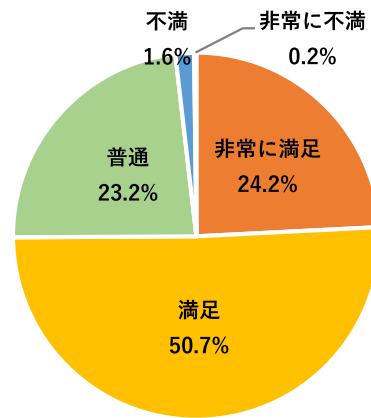
案内表示はわかりやすかったですか？

(有効回答数：1520件)



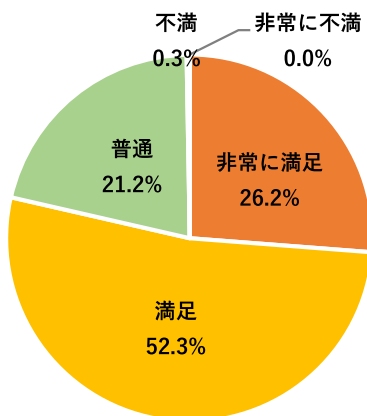
院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：1579件)



診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？

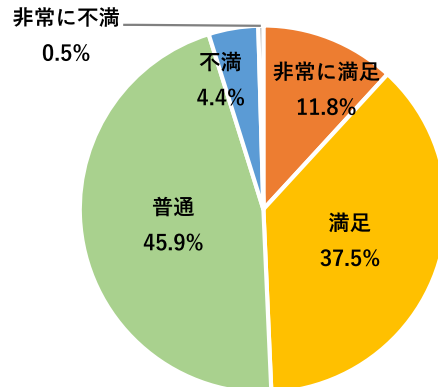
(有効回答数：1513件)



カフェ・ド・クリエについて

(メニュー・値段・営業時間等)

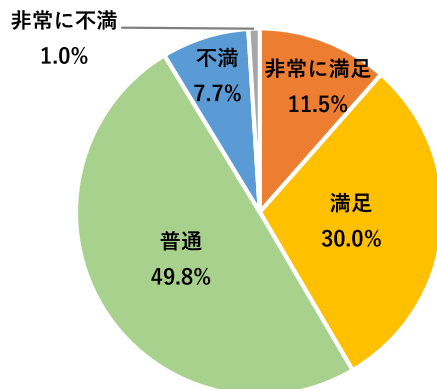
(有効回答数：870件)



ロイヤル(食堂)について

(メニュー・値段・営業時間等)

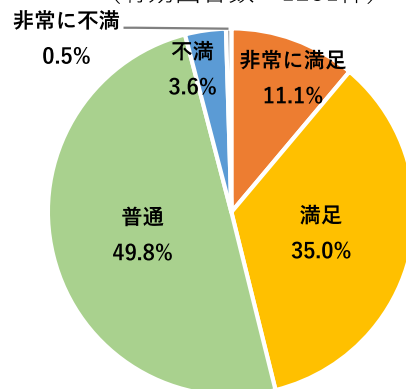
(有効回答数：703件)



ローソンについて

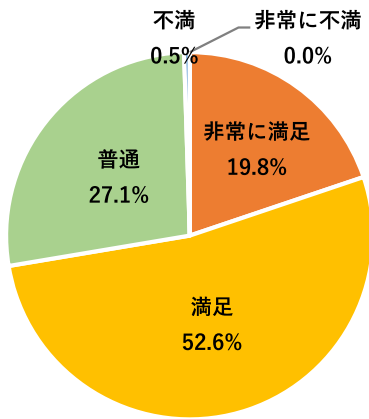
(品揃え・値段・営業時間等)

(有効回答数：1231件)



院内全体の環境はいかがでしたか？

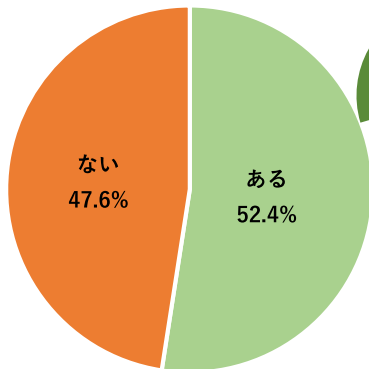
(有効回答数：1408件)



◆ホームページについて

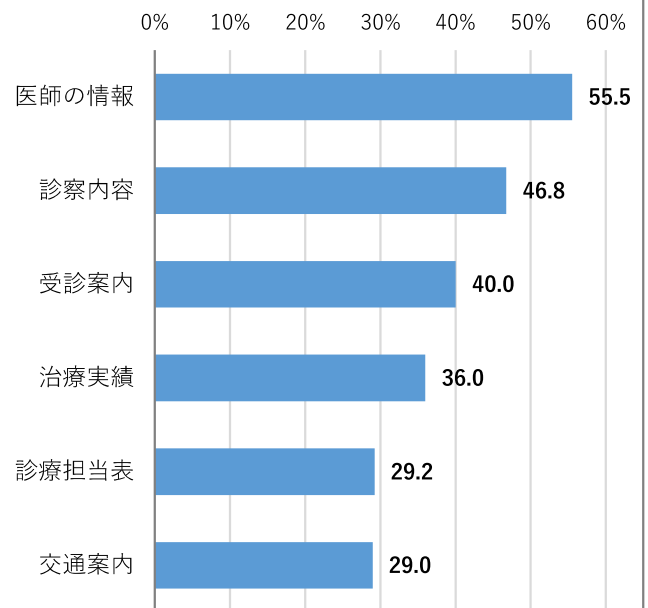
**当センターのホームページを
ご覧になったことはありますか？**

(有効回答数：1461件)



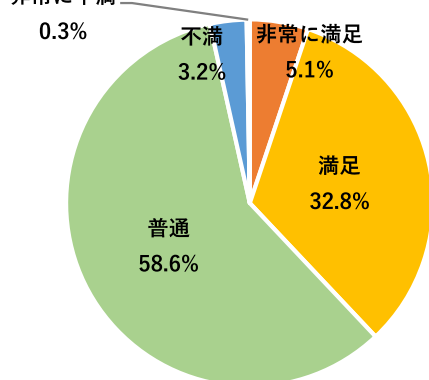
**『ある』とお答えいただいた方にお聞きします
どのような情報得るためにホームページを
ご覧になりましたか？**

(有効回答数：742件)



**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？**

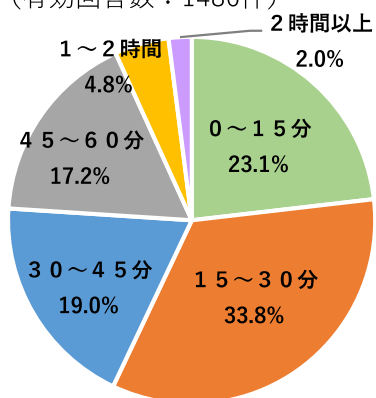
(有効回答数：777件)



◆待ち時間について

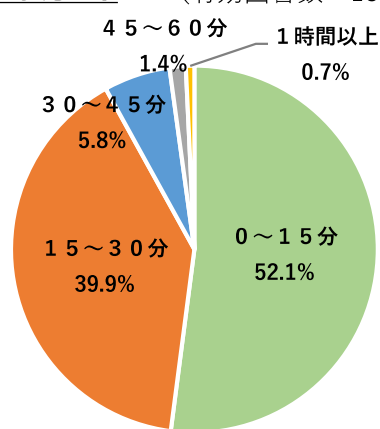
予約時間と実際の診察時間とでは、
どのくらい差がありましたか？

(有効回答数：1486件)



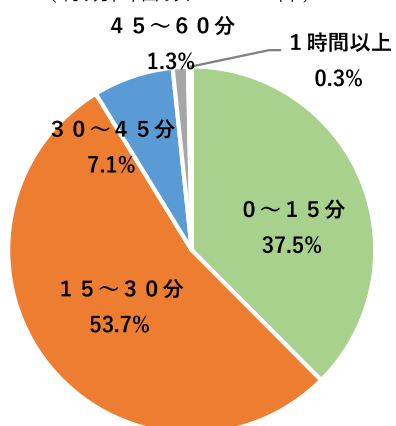
外来採血では採血受付からどのくらい待ちましたか？

(有効回答数：1335件)

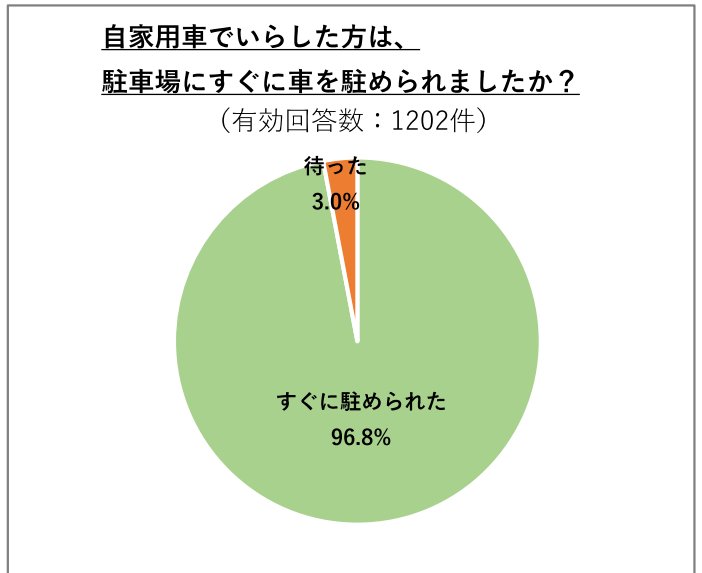
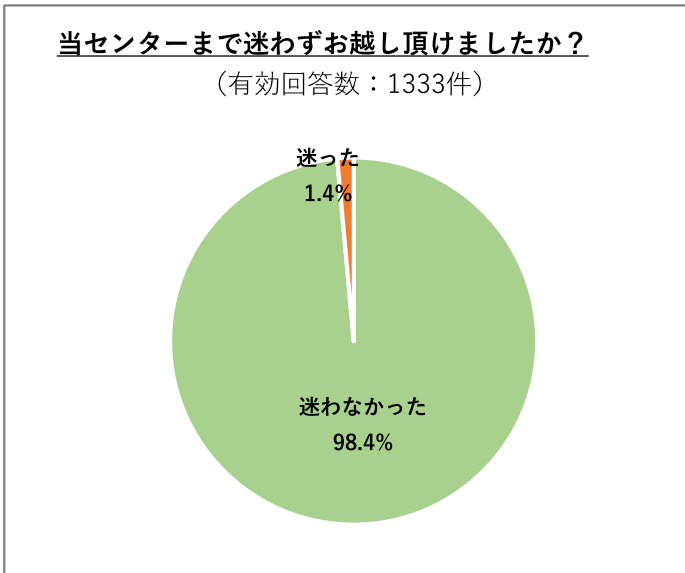
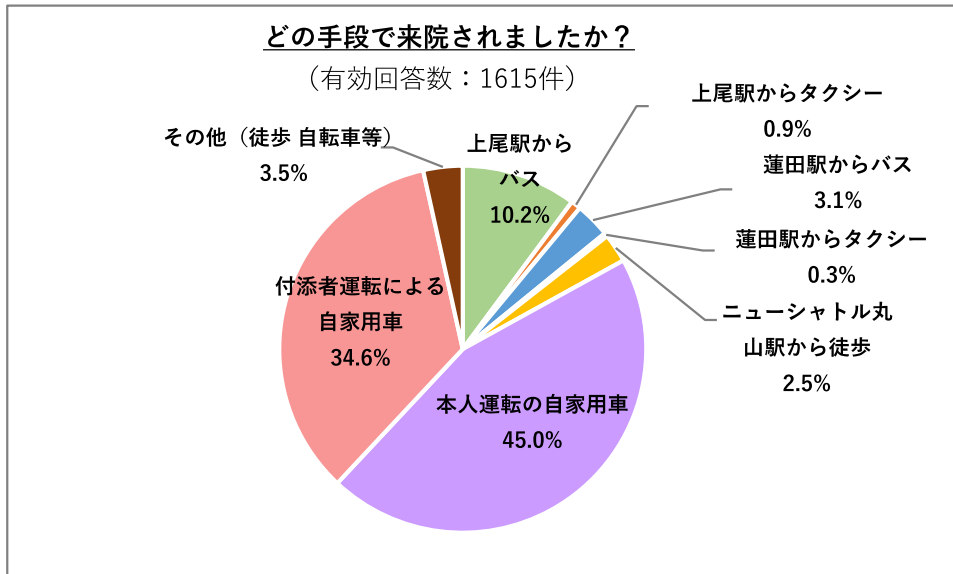


会計窓口では、どのくらい待ちましたか？

(有効回答数：1497件)



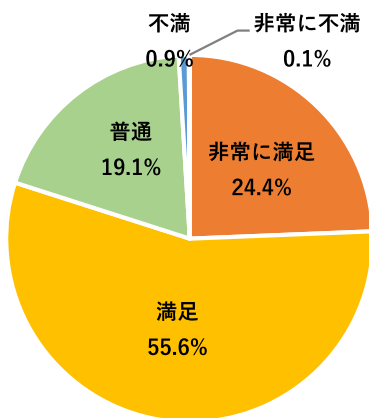
◆交通手段について



◆全体評価

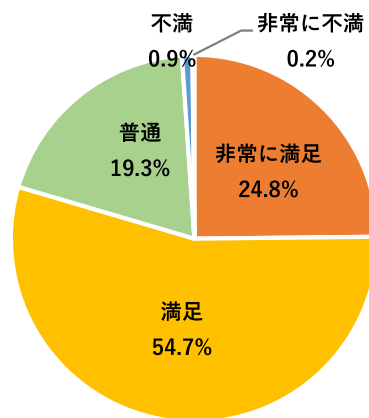
当センターの診療に満足していますか？

(有効回答数：1674件)



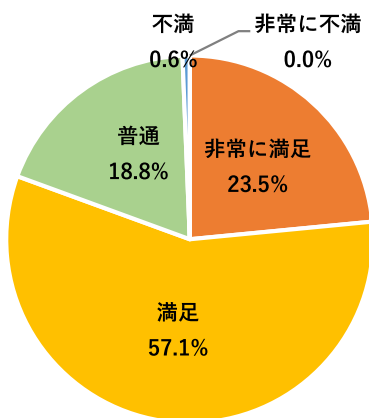
当センターのスタッフの対応に満足していますか？

(有効回答数：1659件)



当センターの施設や設備に満足していますか？

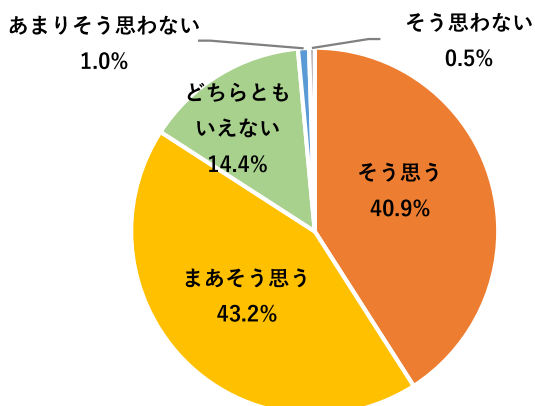
(有効回答数：1627件)



◆その他

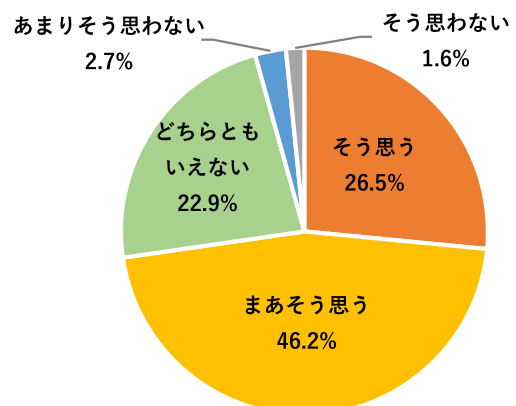
当センターを家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

(有効回答数：1644件)

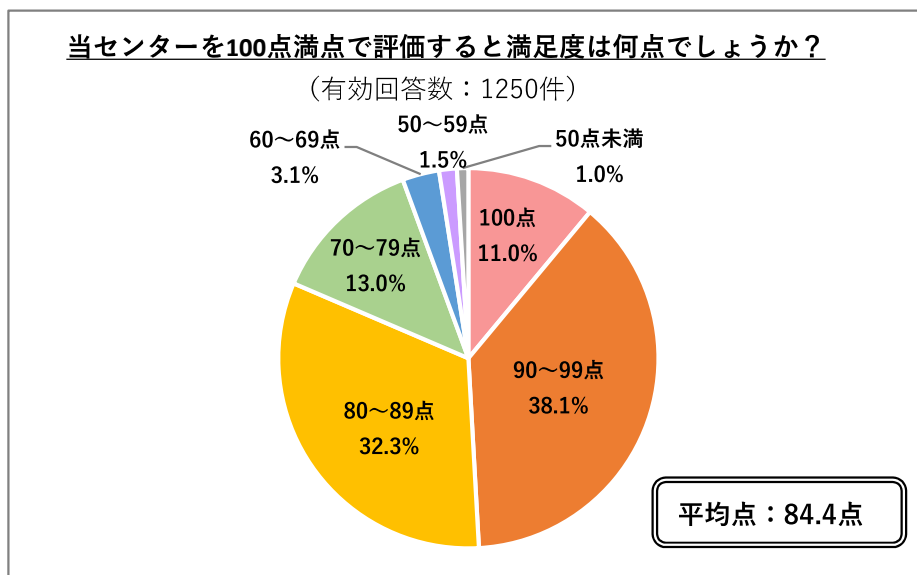


当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか？

(有効回答数：1613件)



◆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84.4点で、前年度と比べて0.7点減少し、80点以上の占める割合は81.4%で前年度に比べて1.3%減少しました。
2. 職種別満足度では外来採血78.3%(前年度比+1.1)、医師76.0%(前年度比▲1.0%)、診療放射線技師73.8%(前年度比+1.5%)、臨床検査技師73.6%(前年度比+0.8%)、看護師73.3%(前年度比▲1.1%)、受付職員69.9%(前年度比+0.2%)、薬剤師69.1%(前年度比+0.2%)、リハビリテーション68.8%(前年度比▲3.9%)の順に評価を頂いております。
3. 外来の院内環境・設備に対する満足度は72.7%の評価を頂き2.6%の減少、売店・レストランに対する満足度は45.7%の評価を頂き2.4%の減少、院内全体の環境に対する満足度は72.4%の評価を頂き3.0%の減少となりました。
4. 診察の待ち時間（予約時間との差）は、30分以内が57.0%と前年度と比べて6.3%減少し、待ち時間が増加しています。外来採血の待ち時間は、30分以内が92.0%と3.8%増加し、待ち時間は減少傾向にあります。会計窓口の待ち時間は、30分以内が91.2%と2.2%増加し、待ち時間は減少傾向にあります。

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参ります。

接遇委員会