

令和5年度 患者満足度調査（入院） アンケート調査結果

実施日	令和5年10月3日（火）～13日（金）
実患者数	351名
回収部数	261部
回収率	74.4%

◆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）

4F病棟	5F東病棟	5F西病棟	6F東病棟	6F西病棟	7F東病棟	7F西病棟	8F東病棟	9F東病棟
17	13	20	38	34	20	49	21	23
6.5%	5.0%	7.7%	14.6%	13.0%	7.7%	18.8%	8.0%	8.8%

9F西病棟	10F病棟	合計
17	9	261
6.5%	3.4%	100.0%

・受診されている診療科目（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
33	8	19	32	22	11	19	3	30
13.5%	3.3%	7.8%	13.1%	9.0%	4.5%	7.8%	1.2%	12.2%

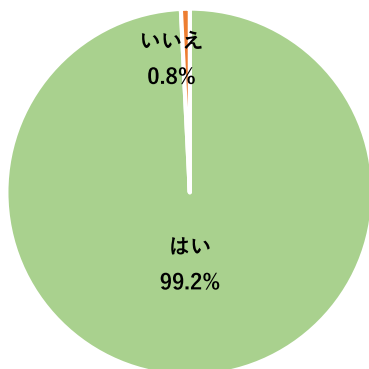
頭頸部外科	放射線科（治療）	放射線科（診断）	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
31	0	0	9	7	0	1	0	13
12.7%	0.0%	0.0%	3.7%	2.9%	0.0%	0.4%	0.0%	5.3%

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	合計
7	0	0	0	0	245
2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

◆入院されている病棟と診療科について

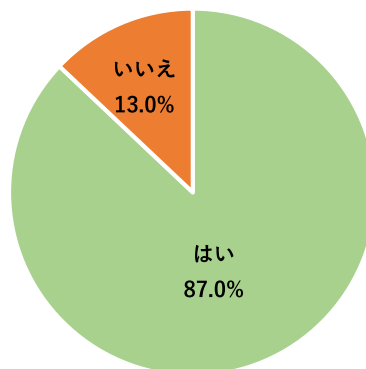
担当医師をご存じですか？

(有効回答数：257件)



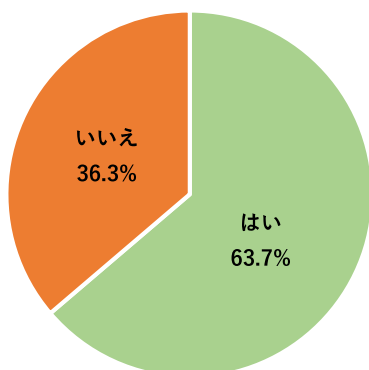
担当看護師をご存じですか？

(有効回答数：247件)



病棟看護師長をご存じですか？

(有効回答数：251件)

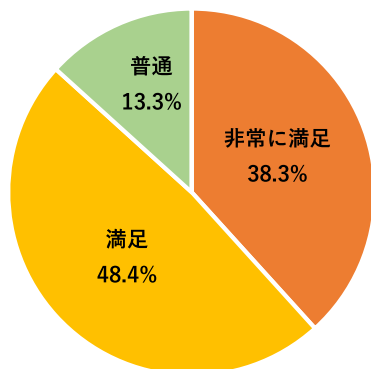


◆担当医師の対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：86.9%

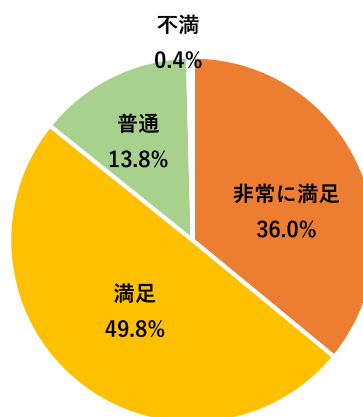
病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数：256件)



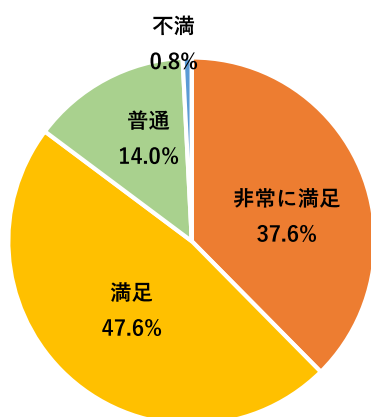
検査内容の説明は理解できましたか？

(有効回答数：253件)



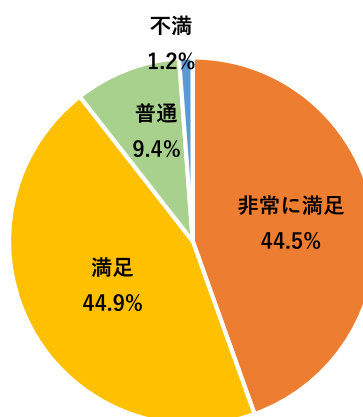
治療内容の説明は理解できましたか？

(有効回答数：250件)



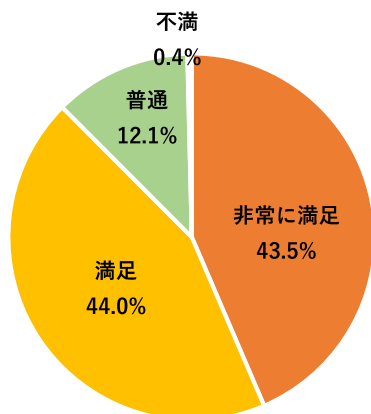
担当医師の診察に満足していますか？

(有効回答数：256件)



医療技術について信頼できましたか？

(有効回答数：248件)

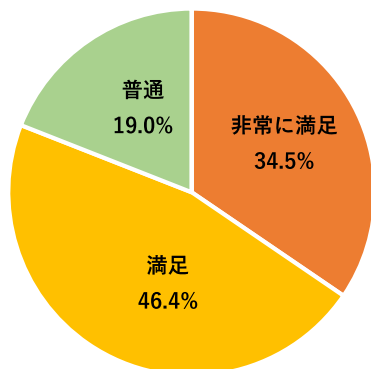


◆看護師の対応について

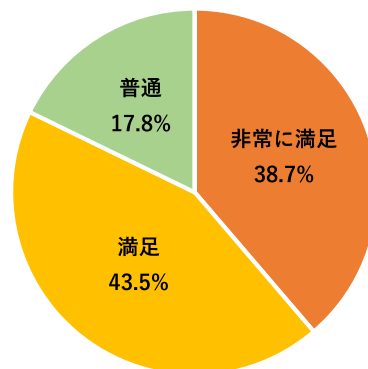
「非常に満足」 + 「満足」の平均：84.8%

入院生活についての説明は理解できましたか？

(有効回答数：252件)

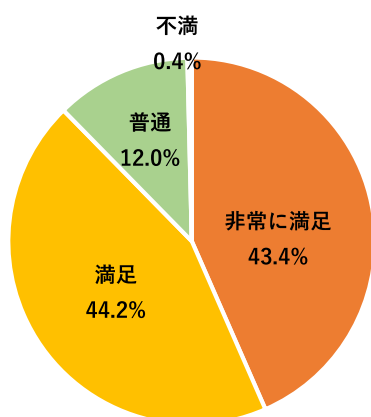


看護師は本人・ご家族の話を良く聞いてくれましたか？ (有効回答数：253件)



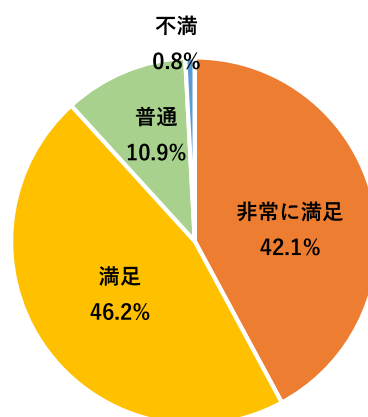
看護師は信頼できましたか？

(有効回答数：251件)



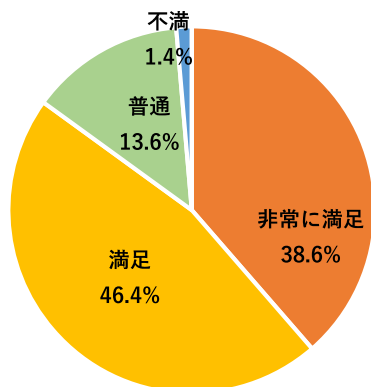
看護師の対応は適切でしたか？

(有効回答数：247件)



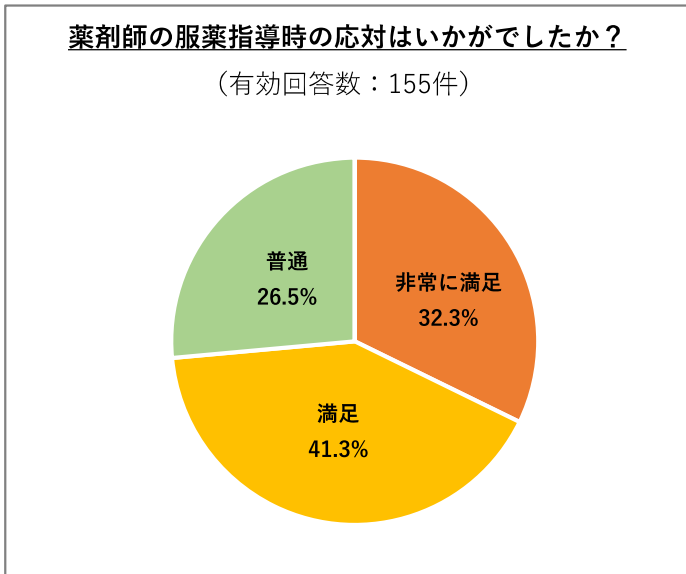
あなたがナースコールを押した時、
看護師はすぐに対応してくれましたか？

(有効回答数：220件)

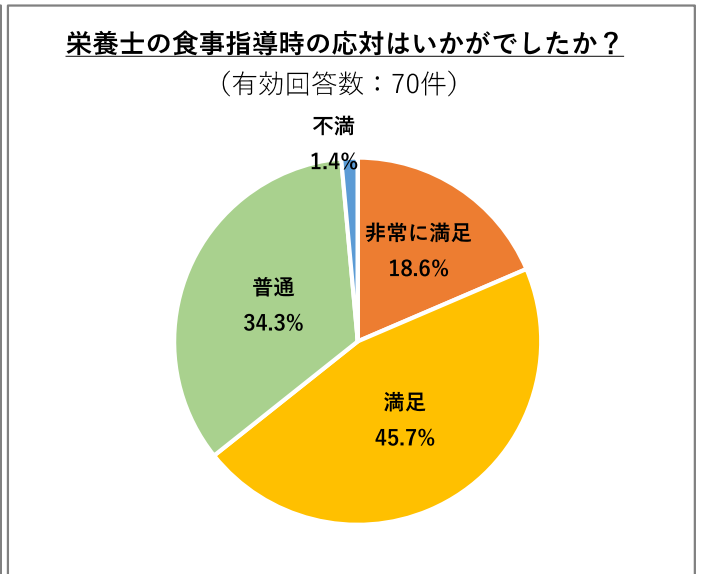


◆その他の職員の応対について

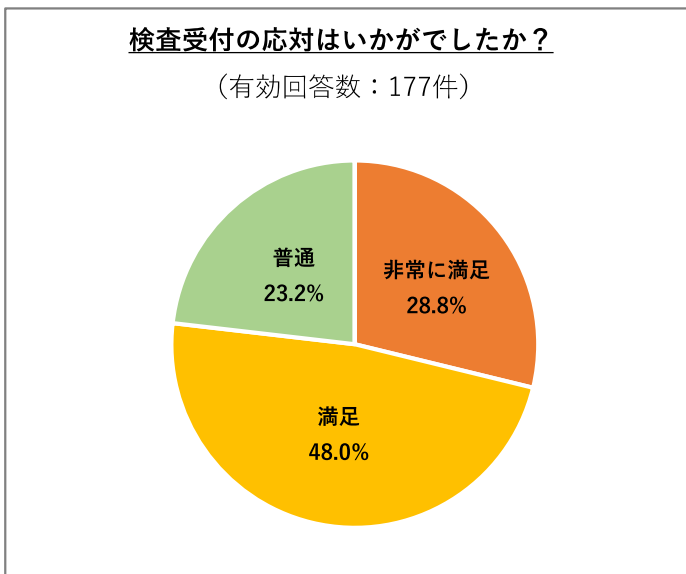
—院内薬剤師—



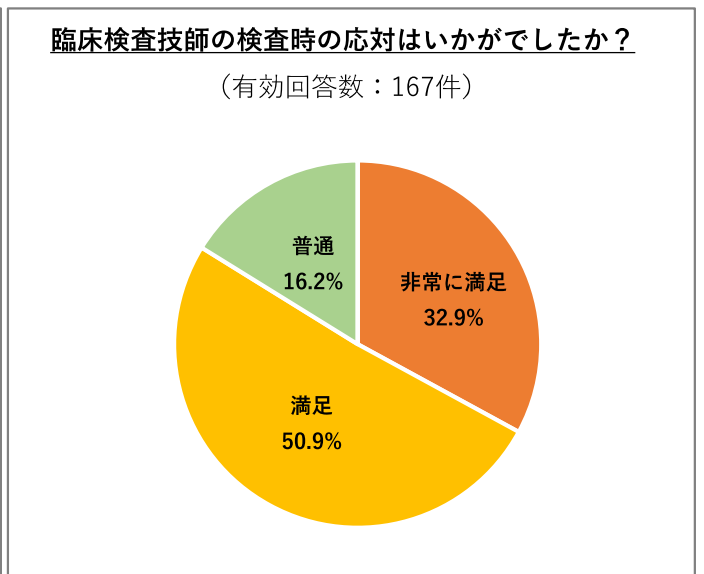
—管理栄養士—



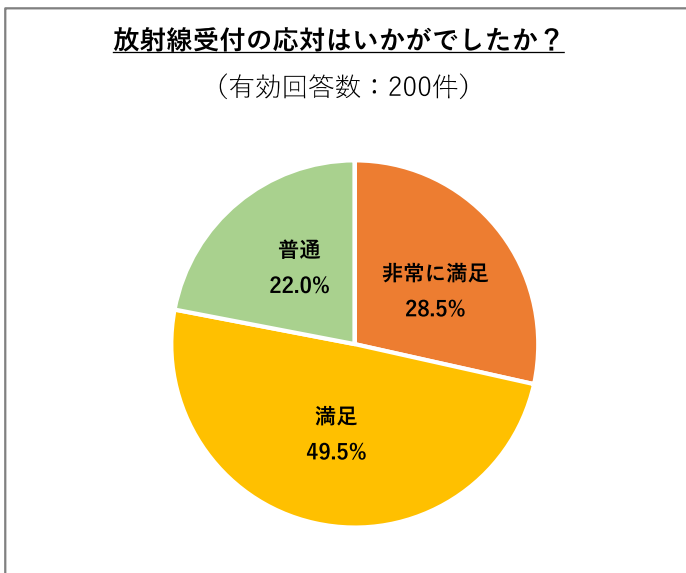
—臨床検査技師—



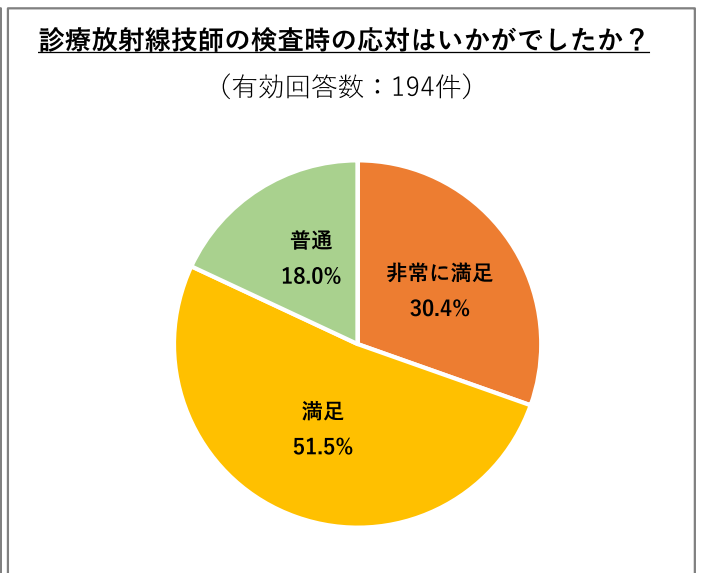
「非常に満足」 + 「満足」の平均：80.3%



—診療放射線技師—



「非常に満足」 + 「満足」の平均：80.0%



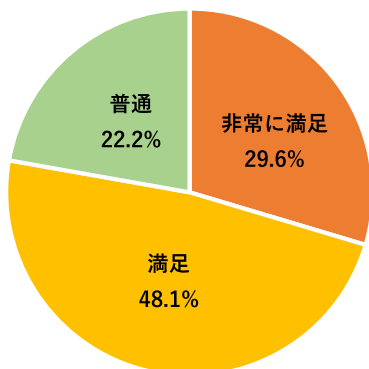
◆その他の職員の対応について

—リハビリテーションスタッフ—

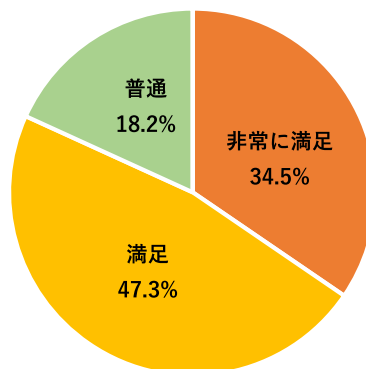
「非常に満足」+「満足」の平均：79.8%

リハビリ受付の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：54件)



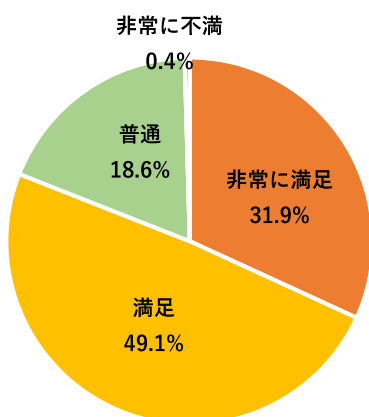
リハビリスタッフのリハビリ時の対応は
いかがでしたか？ (有効回答数：55件)



—その他の病棟職員—

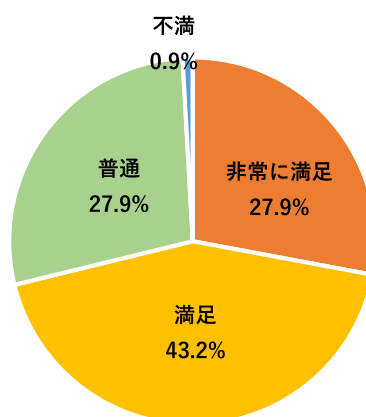
看護助手の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：226件)



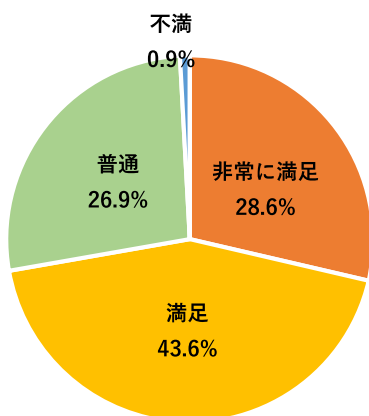
病棟受付事務員の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：229件)



清掃職員の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：234件)

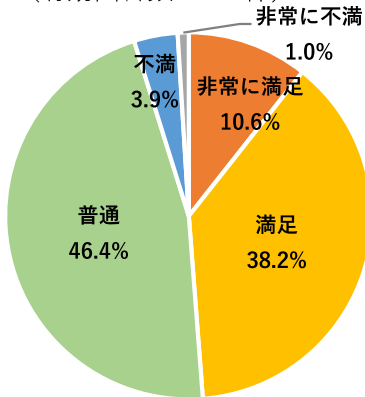


◆面会について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：41.4%

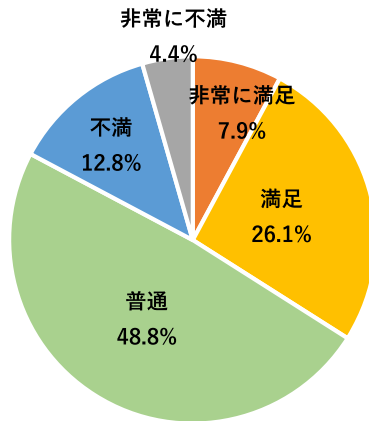
コミュニティラウンジ、デイコーナーなどの
面会用施設はいかがでしたか？

(有効回答数：207件)



面会時間は適当でしょうか？

(有効回答数：203件)

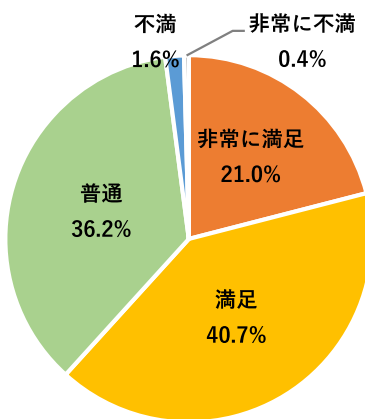


◆入院の手続きについて

「非常に満足」 + 「満足」の平均：63.9%

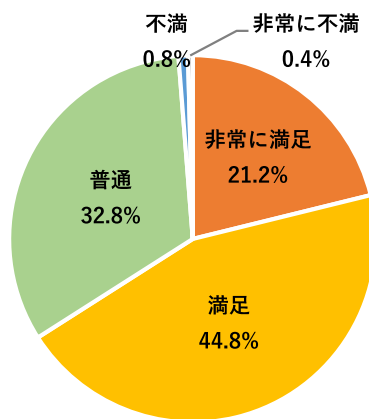
総合受付での入院手続きはスムーズでしたか？

(有効回答数：243件)



入院手続き時の職員の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：241件)

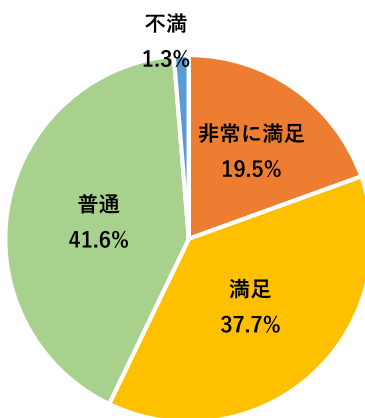


◆売店について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：55.9%

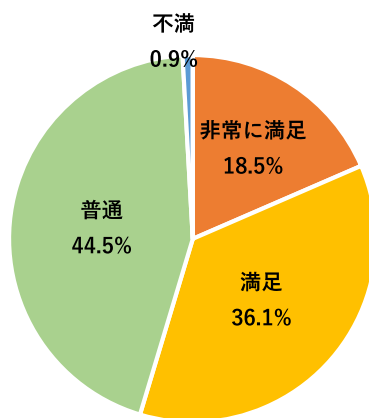
コンビニの対応はいかがでしたか？

(有効回答数：231件)



営業時間は適当でしょうか？

(有効回答数：227件)

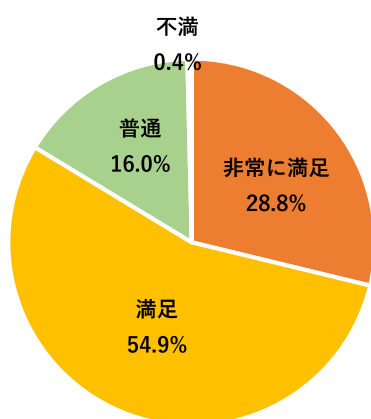


◆病棟について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：72.7%

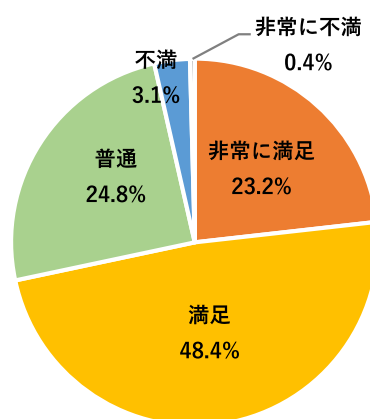
病棟の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：257件)



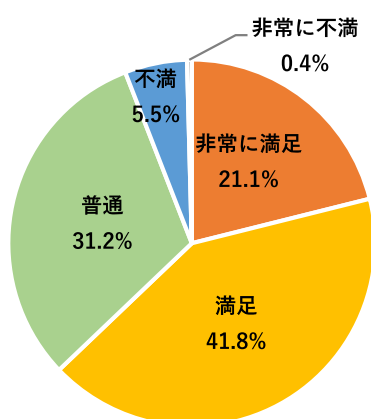
トイレの清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：254件)



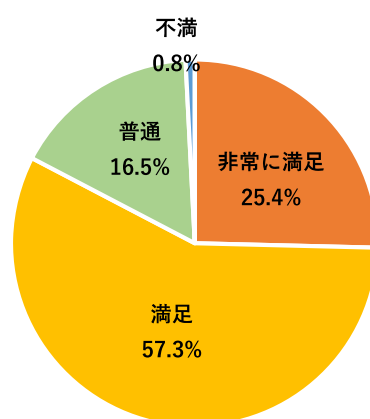
入浴設備はいかがでしたか？

(有効回答数：237件)



院内全体の環境はいかがでしたか？

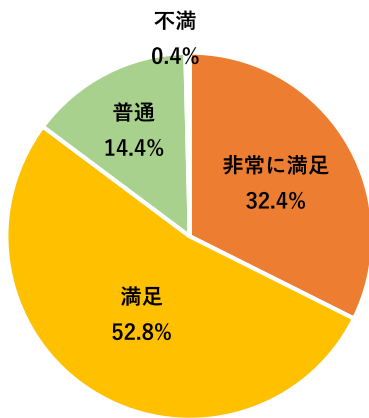
(有効回答数：248件)



◆入院生活の総合的評価（満足度）について

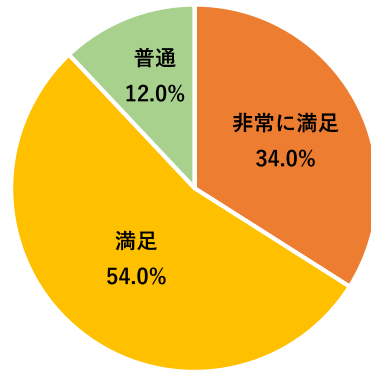
当センターの診療に満足していますか？

(有効回答数：250件)



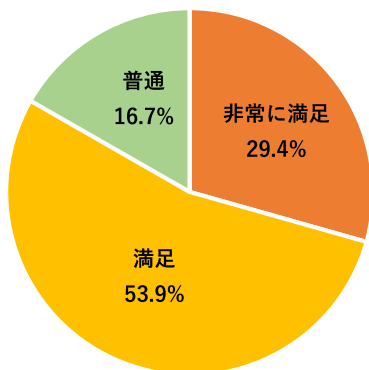
当センターのスタッフの対応に満足していますか？

(有効回答数：250件)



当センターの施設や設備に満足していますか？

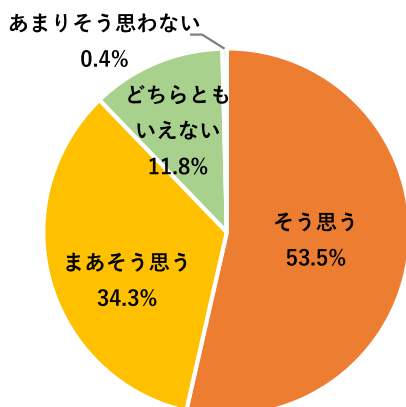
(有効回答数：245件)



◆その他

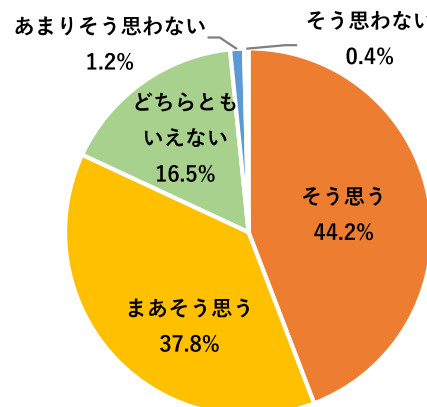
当センターを家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

(有効回答数：254件)

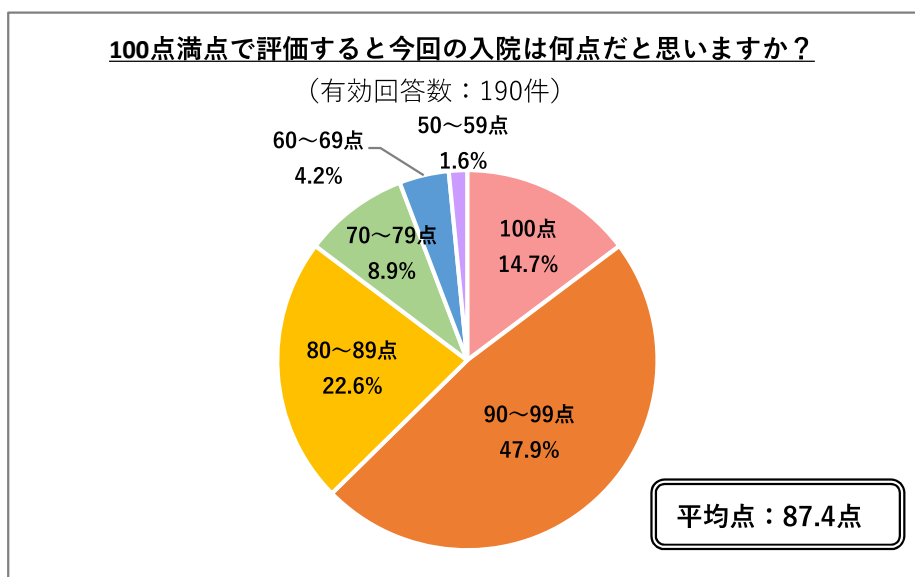


当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか？

(有効回答数：249件)



◆総合評価（入院）



調査結果について（入院）

概要

1. 満足度の平均点は87.4点で、前年度と比べて0.7ポイント減少し、80点以上の占める割合は85.3%で前年度に比べて3.1%減少しました。
2. 職種別満足度では医師86.9%(前年度比+2.1%)、看護師84.8%(前年度比+2.5%)、看護助手81.0%(前年度比+0.9%)、臨床検査技師80.3%(前年度比▲2.6%)、診療放射線技師80.0%(前年度比▲0.2%)、リハビリテーション79.8%(前年度比+7.2%)、薬剤師73.5%(前年度比+4.8%)、清掃職員72.2%(前年度比▲8.7%)、病棟受付職員71.2%(前年度比▲3.2%)、栄養士64.3%(前年度比+7.6%)の順に評価を頂いております。
3. 面会に関する満足度は41.4%で、前年度に比べて3.2%減少しました。
4. 入院手続きに関する満足度は63.9%で、前年度に比べて18.5%減少しました。
5. 病棟衛生・設備に関する満足度は72.7%で、前年度に比べて7.5%減少しました。
6. 院内全体の環境に関する満足度は82.7%で、前年度に比べて4.8%減少しました。
7. 各スタッフに対する満足度では向上している項目も多くありましたが、全体的な評価はやや低下する結果となりました。

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。

接遇委員会