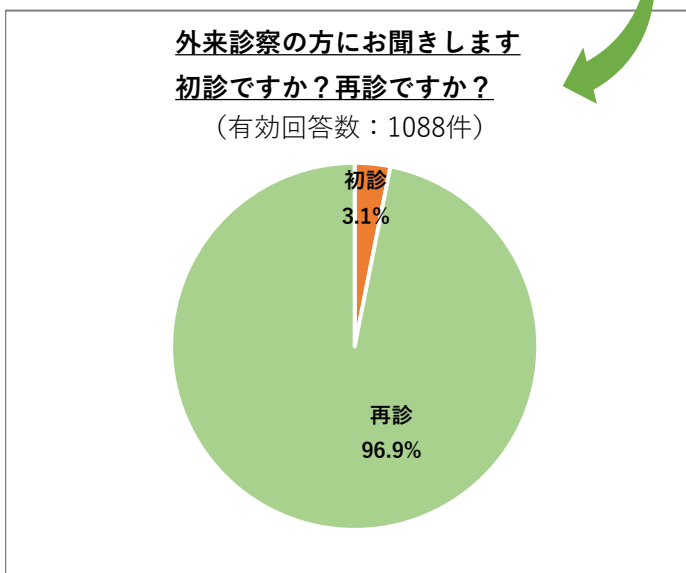
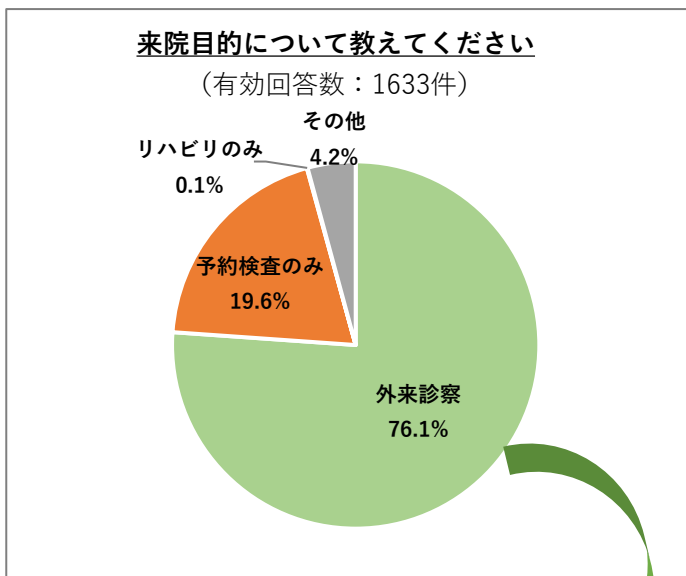


令和6年度 患者満足度調査（外来）

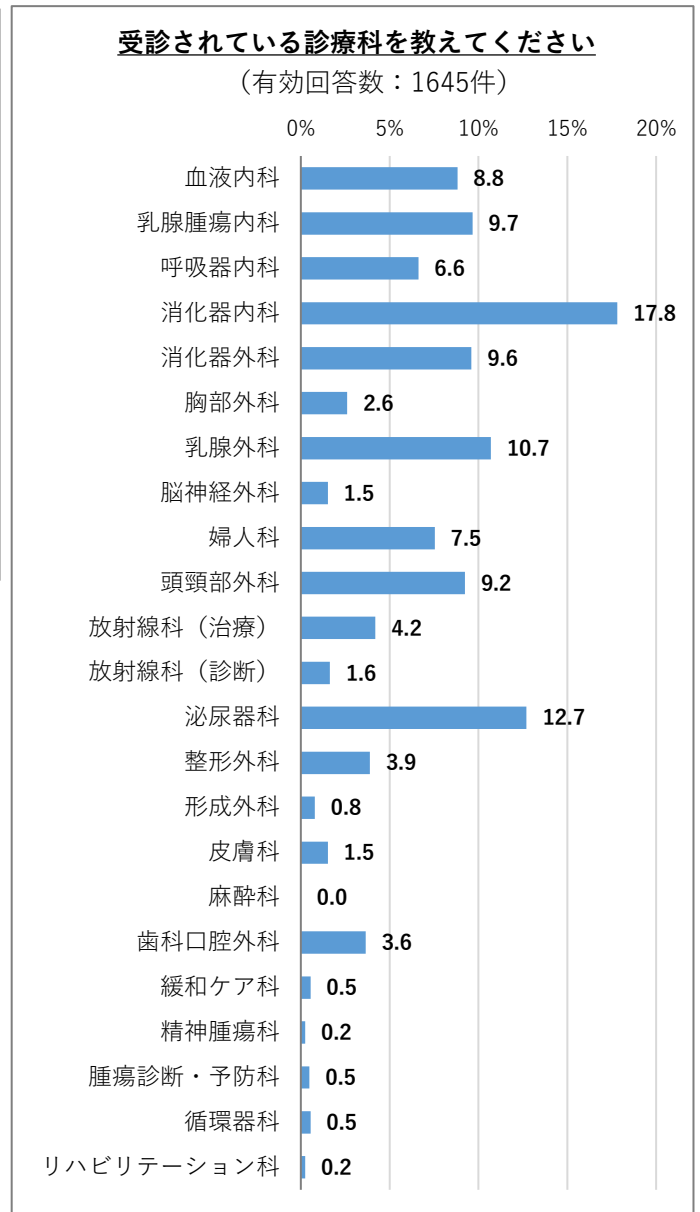
アンケート調査結果

実施日	令和6年9月10日（火）～12日（木）
実患者数	2,704 名
回収部数	1,694 部
回収率	62.6%

◆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）

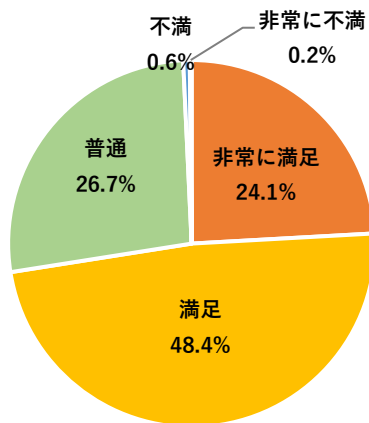


◆受付職員の対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：71.8%

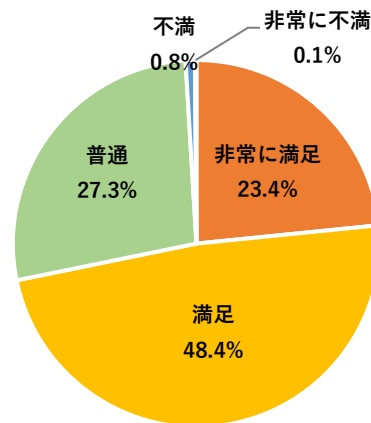
電話予約をした時の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1215件)



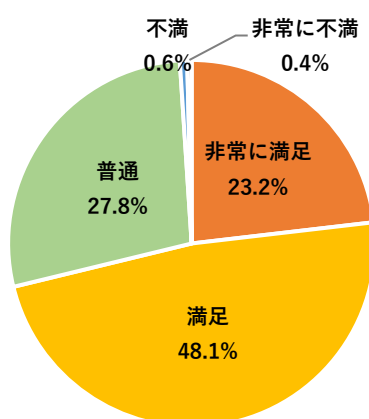
各外来の受付窓口での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1581件)



会計窓口での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1542件)

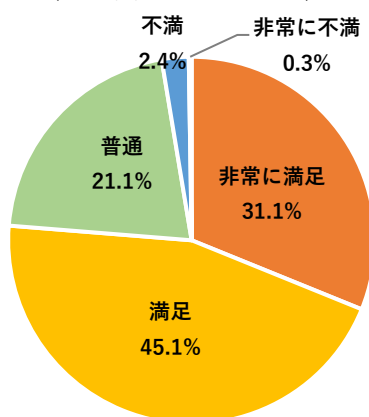


◆医師の対応について

「非常に満足」＋「満足」の平均：78.4%

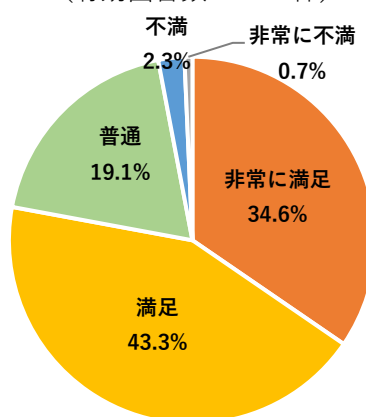
診療内容や病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1564件)



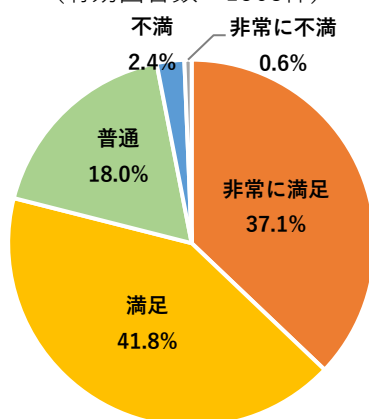
医師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1571件)



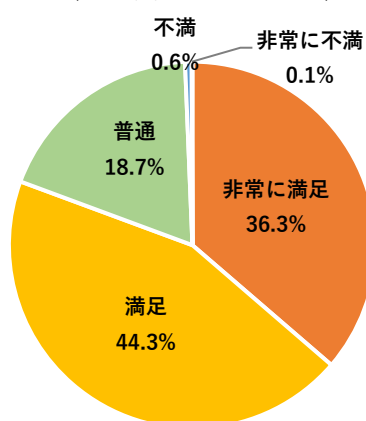
医師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1563件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1550件)

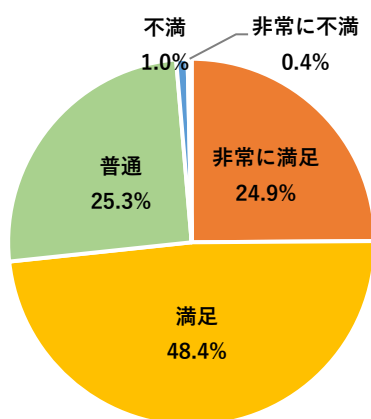


◆看護師の対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：74.6%

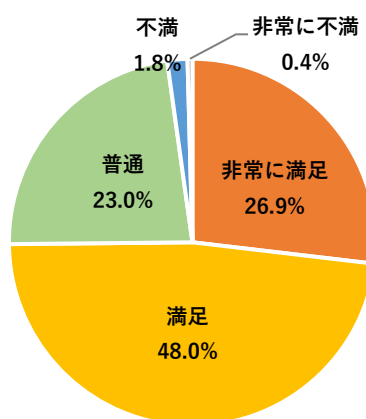
看護師からの検査等の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1402件)



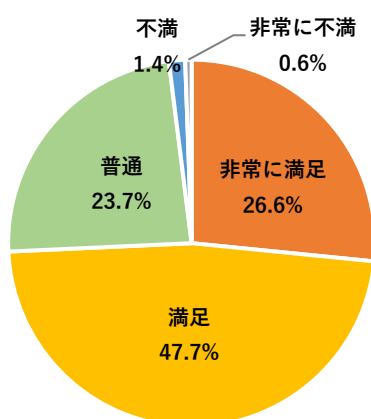
看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1407件)



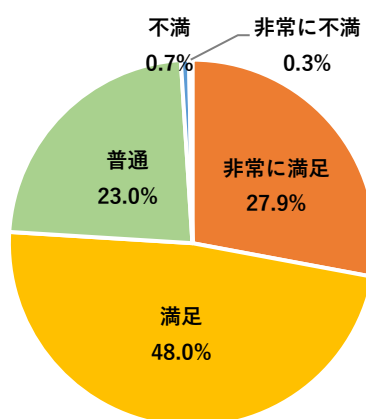
看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1407件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1382件)

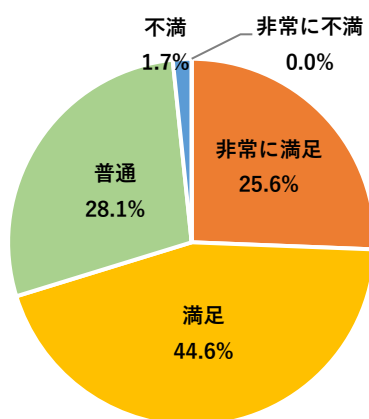


◆リハビリテーションスタッフの対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：71.9%

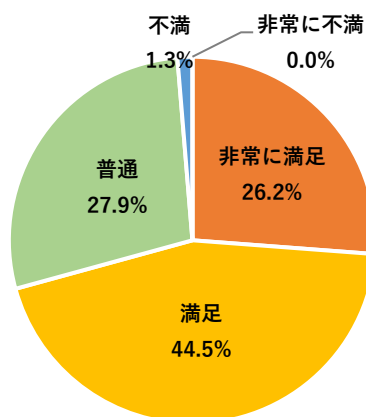
リハビリ受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：242件)



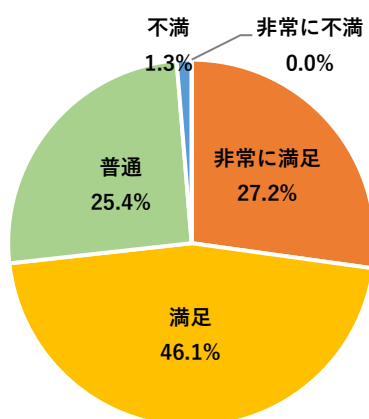
リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？

(有効回答数：229件)



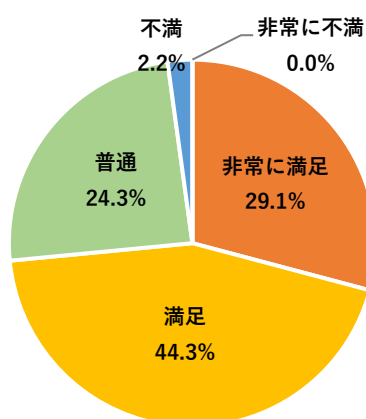
リハビリスタッフの話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：228件)



リハビリスタッフに信頼をもてましたか？

(有効回答数：230件)



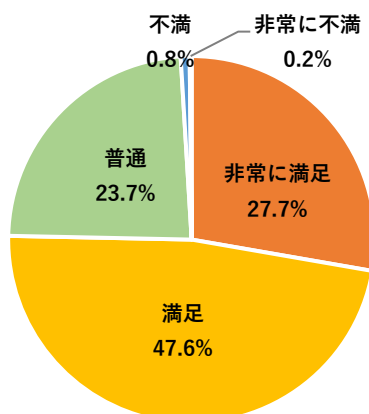
◆検査技師・放射線技師の対応について

—臨床検査技師—

「非常に満足」＋「満足」の平均：75.1%

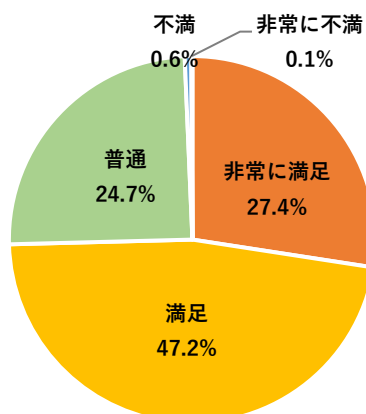
検査受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1143件)



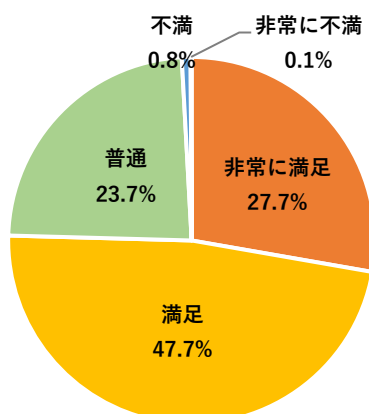
臨床検査技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：1039件)



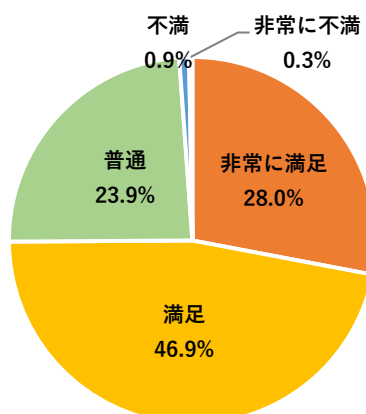
臨床検査技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1038件)



臨床検査技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1040件)



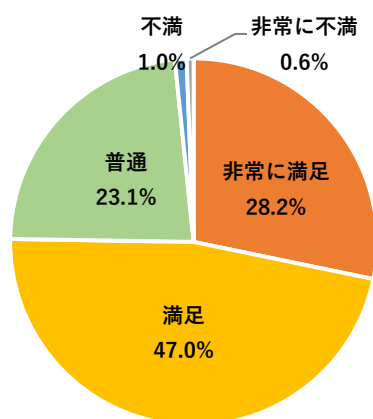
◆検査技師・放射線技師の対応について

—診療放射線技師等—

「非常に満足」＋「満足」の平均：74.5%

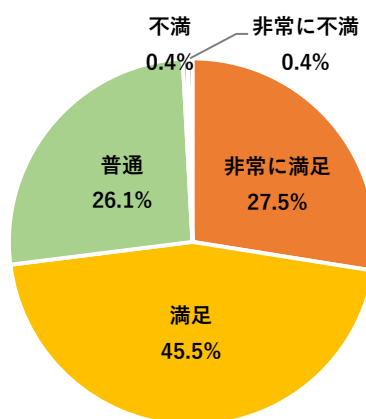
放射線受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：970件)



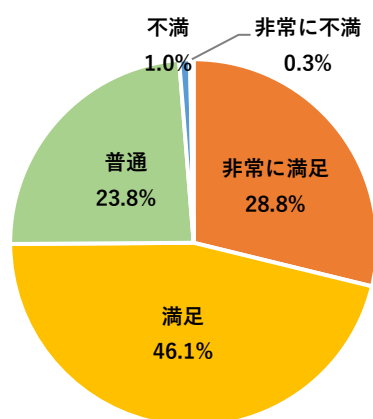
診療放射線技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：945件)



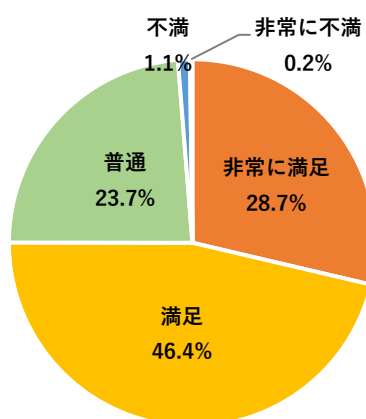
診療放射線技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：944件)



診療放射線技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：949件)

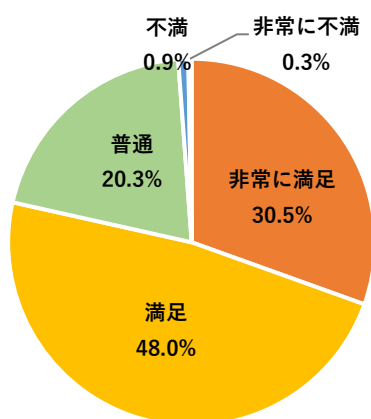


◆外来採血の対応について

「非常に満足」+「満足」の平均：79.5%

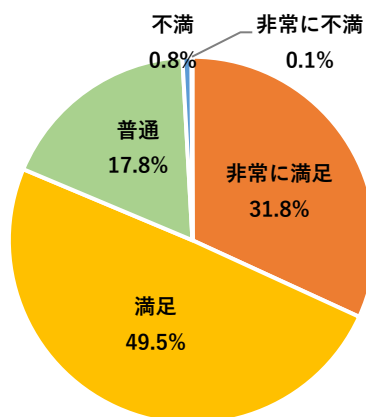
採血室受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1358件)



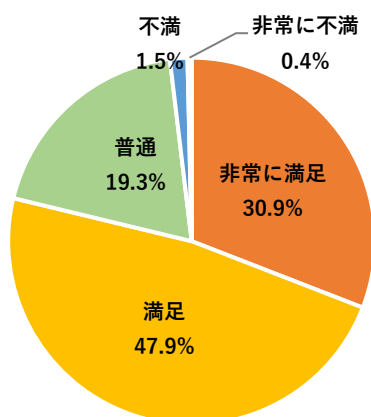
採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1366件)



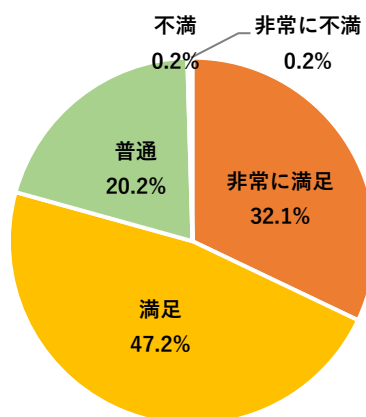
採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1366件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1334件)

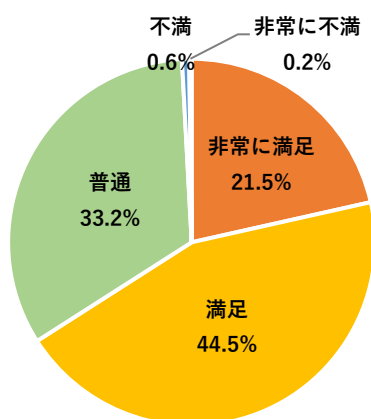


◆院内薬剤師の対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：66.2%

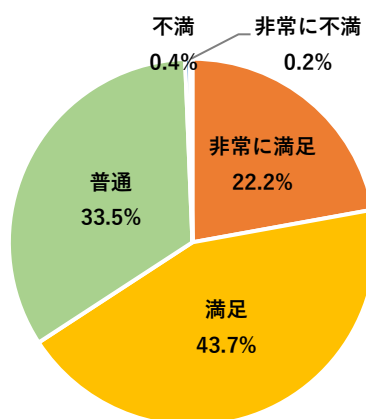
院内薬剤師からの処方薬の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：470件)



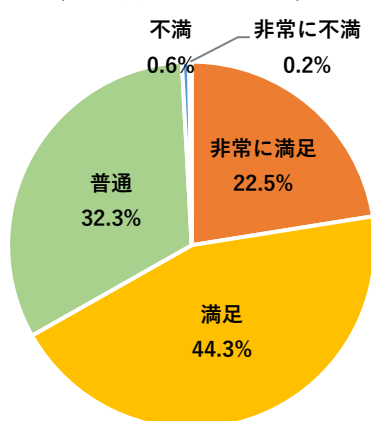
院内薬剤師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：465件)



院内薬剤師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：467件)

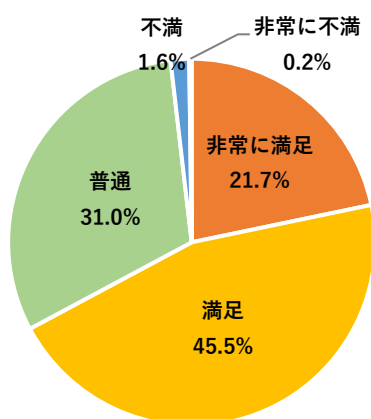


◆院内環境・設備について

「非常に満足」+「満足」の平均：59.4%

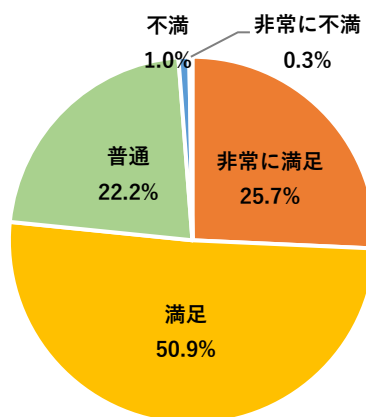
案内表示はわかりやすかったですか？

(有効回答数：1408件)



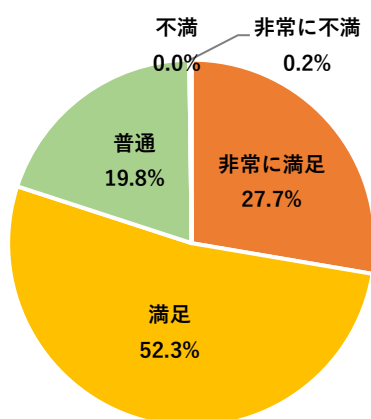
院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：1470件)



診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？

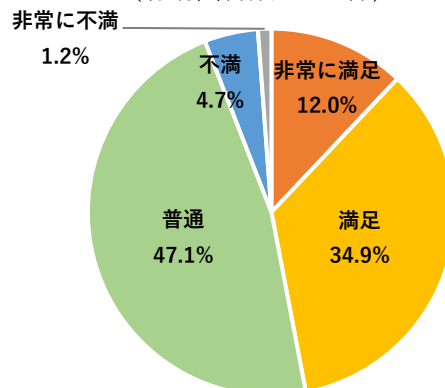
(有効回答数：1431件)



カフェ・ド・クリエについて

(メニュー・値段・営業時間等)

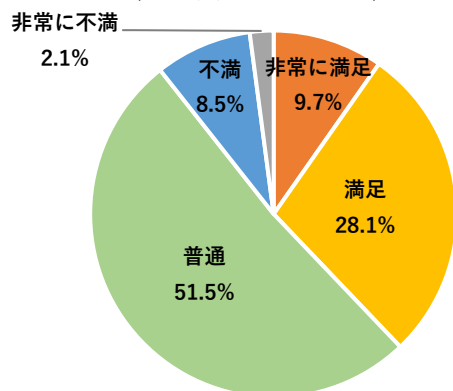
(有効回答数：847件)



ロイヤル(食堂)について

(メニュー・値段・営業時間等)

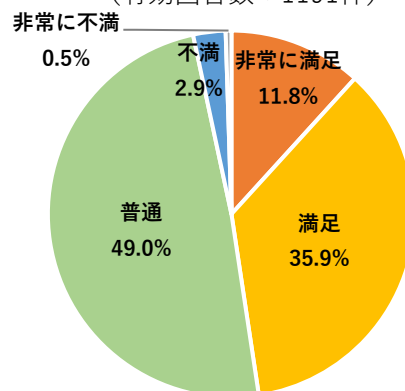
(有効回答数：668件)



ローソンについて

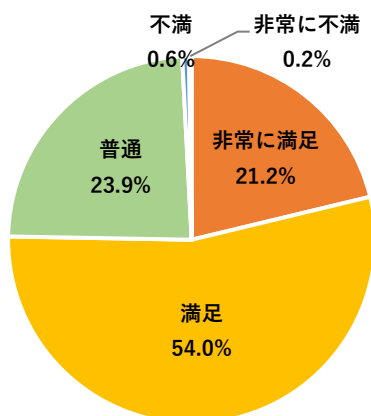
(品揃え・値段・営業時間等)

(有効回答数：1191件)



院内全体の環境はいかがでしたか？

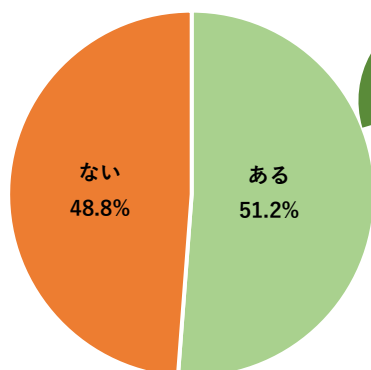
(有効回答数：1323件)



◆ホームページについて

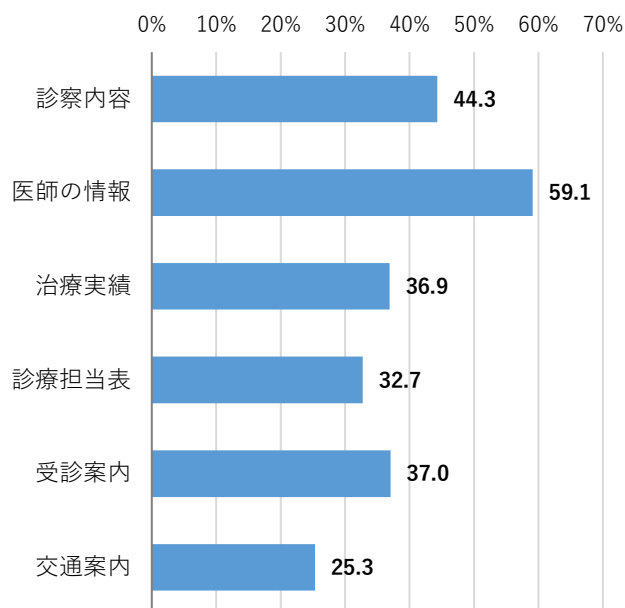
当センターのホームページを ご覧になったことはありますか？

(有効回答数：1373件)



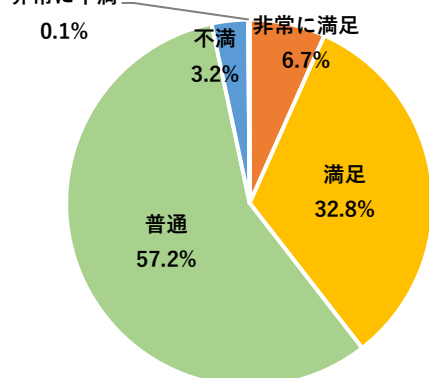
『ある』とお答えいただいた方にお聞きします どのような情報得るためにホームページを ご覧になりましたか？

(有効回答数：675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？

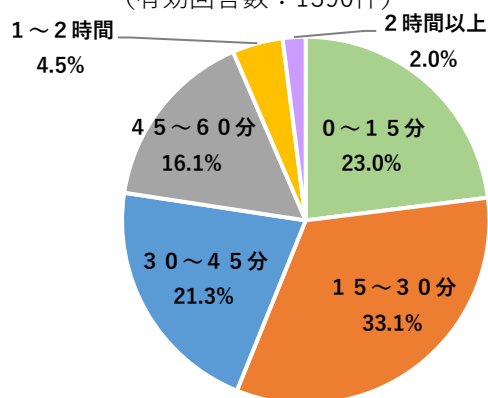
(有効回答数：719件)



◆待ち時間について

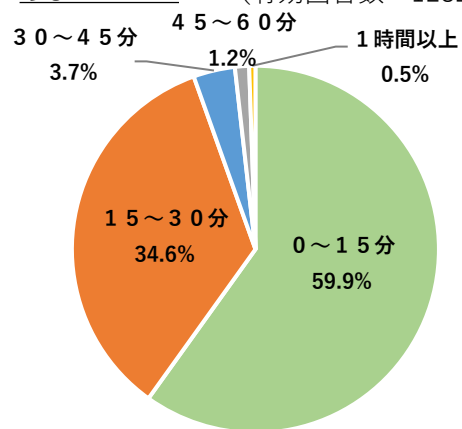
予約時間と実際の診察時間とでは、
どのくらい差がありましたか？

(有効回答数：1390件)



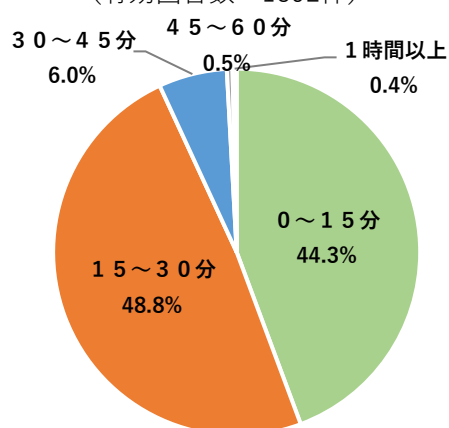
外来採血では採血受付からどのくらい待ちましたか？

(有効回答数：1282件)

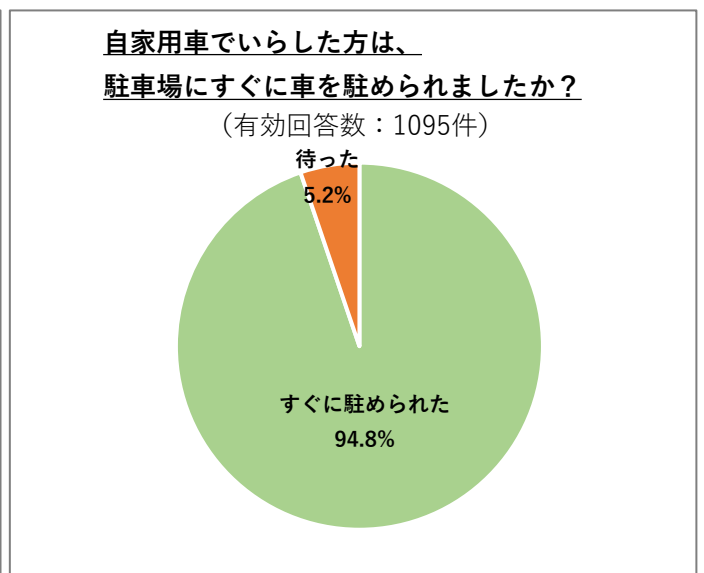
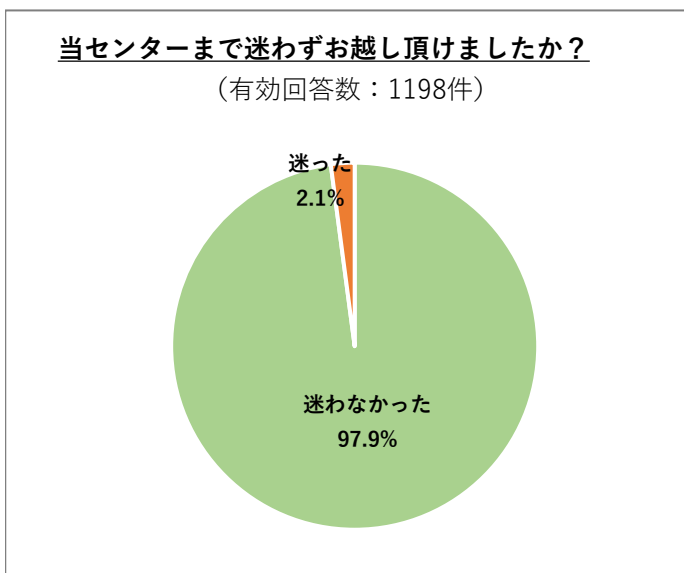
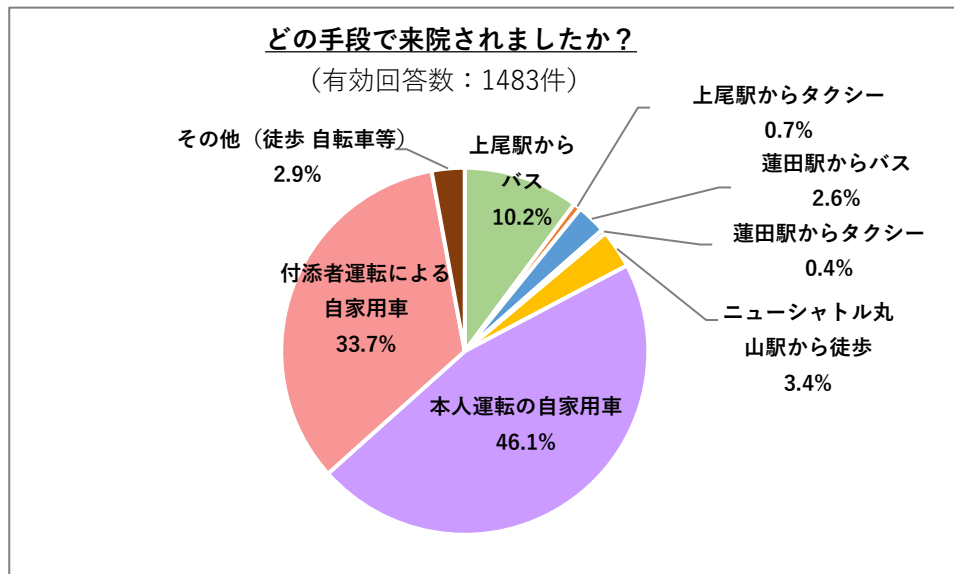


会計窓口では、どのくらい待ちましたか？

(有効回答数：1392件)



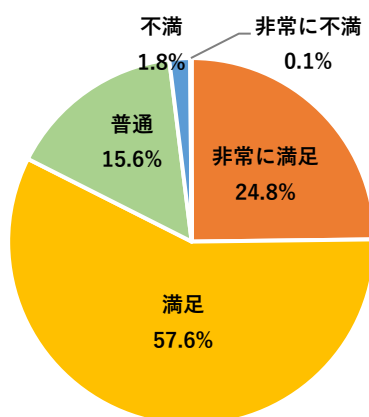
◆交通手段について



◆全体評価

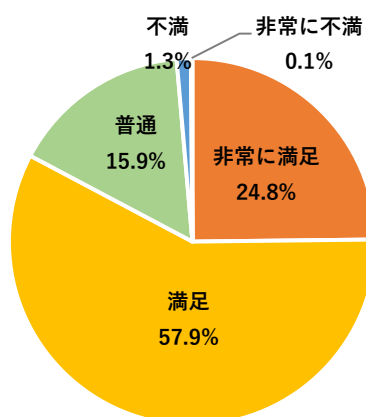
当センターの診療に満足していますか？

(有効回答数：1532件)



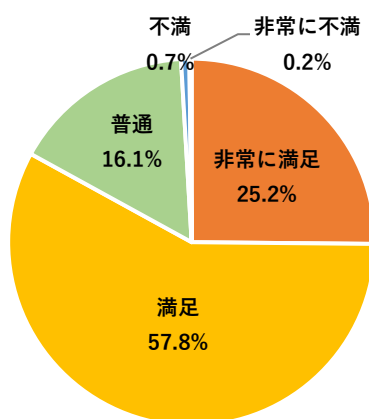
当センターのスタッフの応対に満足していますか？

(有効回答数：1519件)



当センターの施設や設備に満足していますか？

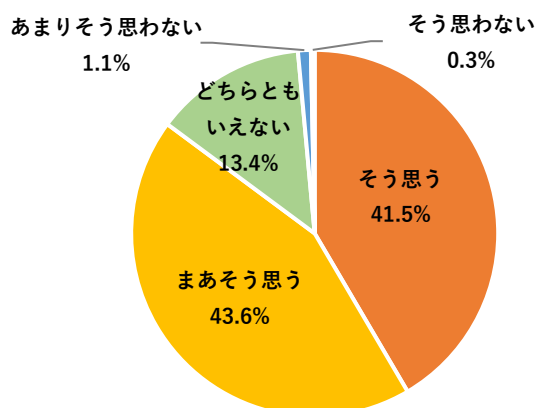
(有効回答数：1499件)



◆その他

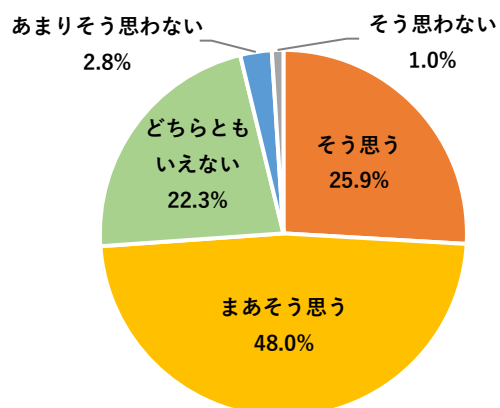
当センターを家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

(有効回答数：1502件)

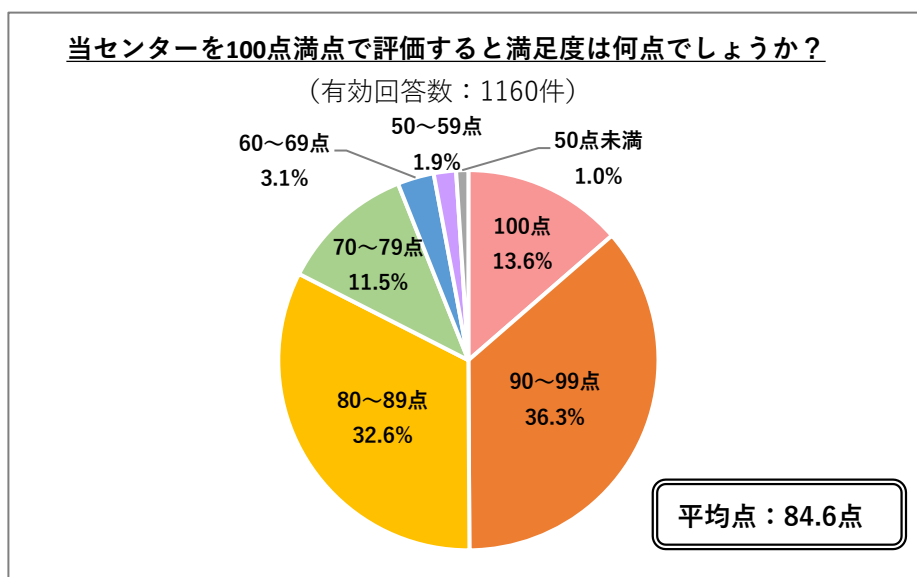


当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか？

(有効回答数：1478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84.6点で、前年度と比べて0.2ポイント増加し、80点以上の占める割合は82.5%で前年度に比べて1.1%増加しました。
2. 職種別満足度では外来採血79.5%(前年度比+1.2%)、医師78.4%(前年度比+2.4%)、臨床検査技師75.1%(前年度比+1.5%)、看護師74.6%(前年度比+1.3%)、診療放射線技師74.5%(前年度比+0.7%)、リハビリテーション71.9%(前年度比+3.1%)、受付職員71.8%(前年度比+2.0%)、薬剤師66.2%(前年度比▲2.9%)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74.6%の評価を頂き1.9ポイント増加、院内全体の環境に対する満足度は75.3%の評価を頂き2.9ポイント増加しました。
4. 診察の待ち時間（予約時間との差）は、30分以内が56.1%と前年度と比べて0.9ポイント減少し、全体的に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94.5%と2.5ポイント増加し、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93.1%と1.9ポイント増加し、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

令和6年度 患者満足度調査【外来】コメント（抜粋）

肯定的なご意見

・ 医師は話を丁寧に聞いて下さり、看護師さんの対応は穏やかです。スタッフの皆様も気持ちのいい対応をしてくださっていると思います。
・ 休日にTELでお願いしたことがありましたが、対応（スタッフ、医師）はとても良く、説明もわかりやすかったです。
・ 施設設備が整っており、清潔感がある。また、何ととってもがんに特化した病院で専門性が高いこと。
・ 診察や検査の流れがスムーズである。
・ 呼出受信機はわかりやすく良いと思います。
・ 治療実績が多く信頼できる。
・ 医師がきちんと話をきいて、患者が納得するまで説明してくれる。

改善が必要な点に関するご意見

・ 初診の時、予約の電話から診察まで1か月かかり、がんが進行しないか心配でした。初診予約から診察までの時間がもっと早くしてもらいたい。
・ 医師の先生、術後の検査結果などの説明、伝えるときなど、もう少し患者の方を見てほしい。忙しいのは分かるけど・・・。
・ 診察の待ち時間がいつも長すぎる。いつも1時間半以上かかる。もう少し早くなりませんか。
・ 食事をとれるテーブルが時間帯や日によっていっぱいである時があるので、もう少しスペースがあればと思った。
・ 障害者用の駐車場がいつも使えない。一般の人が停めていて、使えないときが多い。
・ 外来に初めて来たときの受付のやり方（診察券を機械に通し、クリアファイルに入れ、受付機を受け取る）流れを説明してくれる人がいると、もっとスムーズかなと思います。
・ 保険の書類の出来上がりに時間（日数）が掛かりすぎる。せめて、出来上がりの連絡が欲しい。

このほか、たくさんのご意見をいただきました（肯定的なご意見575件、改善が必要なご意見305件、その他のご意見66件、合計946件※）。

今後の病院改善のための参考にさせていただきます。どうもありがとうございました。

※いずれも延べ件数です。