

令和 6 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 6 年 9 月 9 日（月）～20 日（金）
配布枚数	584 名
回収部数	300 部
回収率	51.4%

◆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）

4 F病棟	5 F東病棟	5 F西病棟	6 F東病棟	6 F西病棟	7 F東病棟	7 F西病棟	8 F東病棟	8 F東病棟
16	27	24	39	30	32	33	29	16
5.3%	9.0%	8.0%	13.0%	10.0%	10.7%	11.0%	9.7%	5.3%

9 F東病棟	9 F西病棟	10 F病棟	合計
14	30	10	300
4.7%	10.0%	3.3%	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
35	10	26	56	28	2	16	0	24
12.2%	3.5%	9.1%	19.5%	9.8%	0.7%	5.6%	0.0%	8.4%

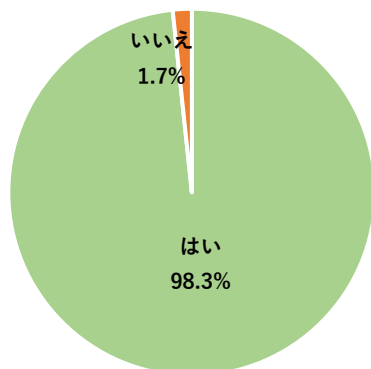
頭頸部外科	放射線科（治療）	放射線科（診断）	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
34	0	0	19	15	2	2	0	10
11.8%	0.0%	0.0%	6.6%	5.2%	0.7%	0.7%	0.0%	3.5%

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
8	0	0	0	0	287
2.8%	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

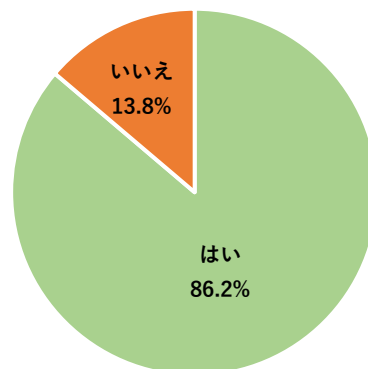
担当医師をご存じですか？

(有効回答数：299件)



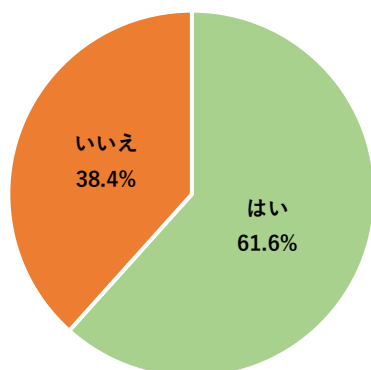
担当看護師をご存じですか？

(有効回答数：290件)



病棟看護師長をご存じですか？

(有効回答数：279件)

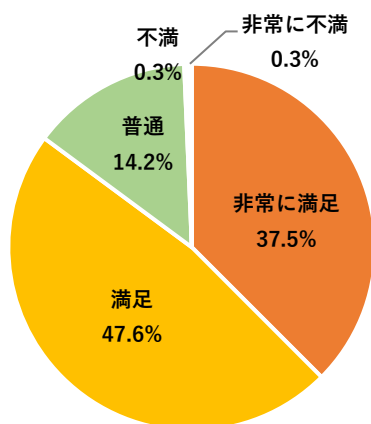


◆担当医師の対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：83.0%

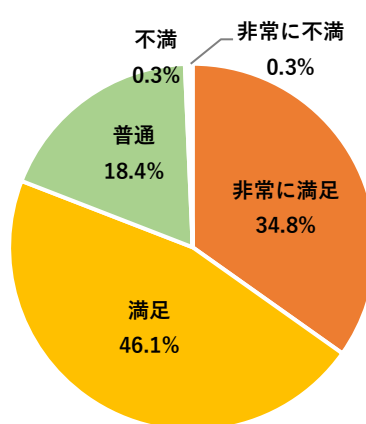
病状の説明は理解できましたか？

(有効回答数：296件)



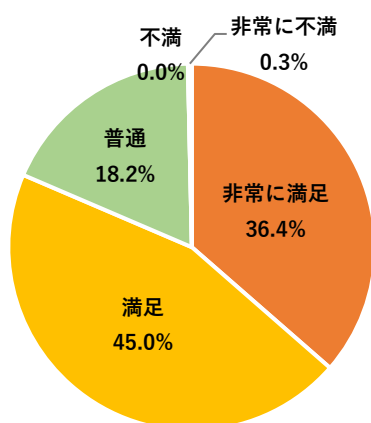
検査内容の説明は理解できましたか？

(有効回答数：293件)



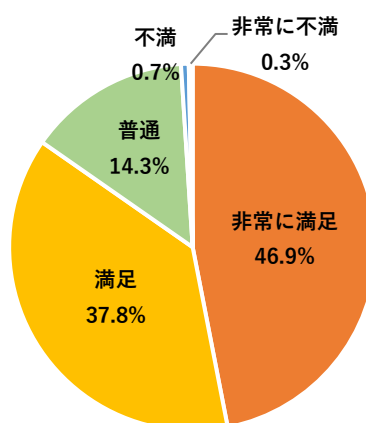
治療内容の説明は理解できましたか？

(有効回答数：291件)



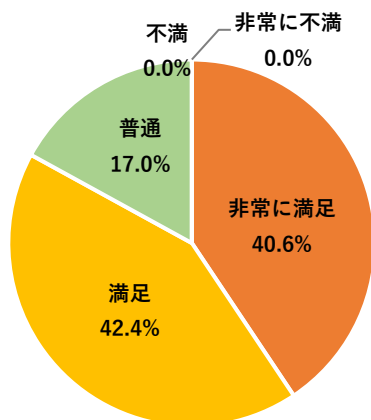
担当医師の診察に満足していますか？

(有効回答数：294件)



医療技術について信頼できましたか？

(有効回答数：288件)

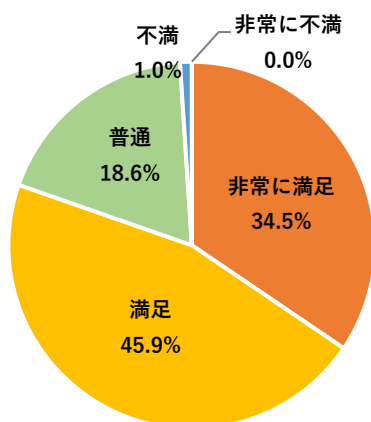


◆看護師の対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：83.6%

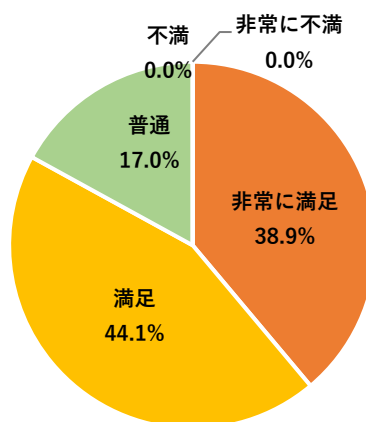
入院生活についての説明は理解できましたか？

(有効回答数：290件)



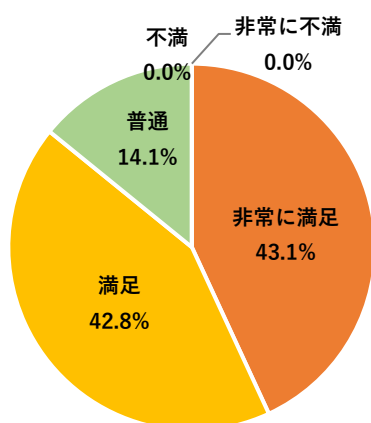
看護師は本人・ご家族の話を良く聞いてくれましたか？

(有効回答数：288件)



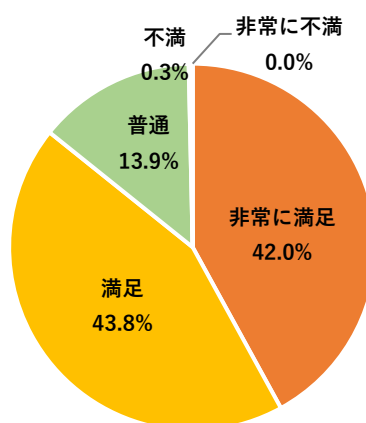
看護師は信頼できましたか？

(有効回答数：290件)



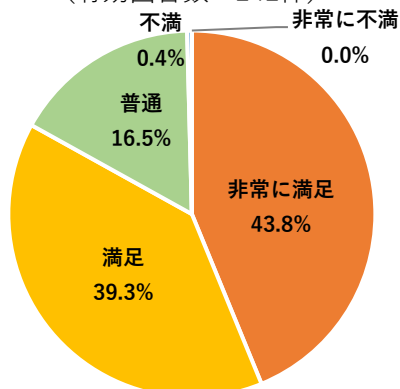
看護師の対応は適切でしたか？

(有効回答数：288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：242件)

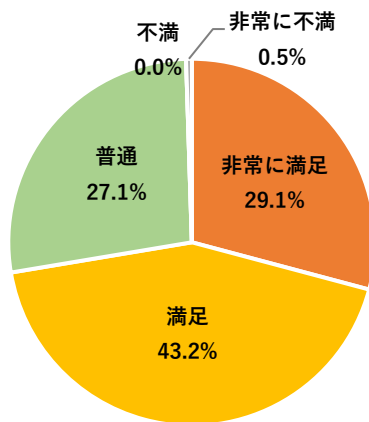


◆その他の職員の対応について

—院内薬剤師—

薬剤師の服薬指導時の対応はいかがでしたか？

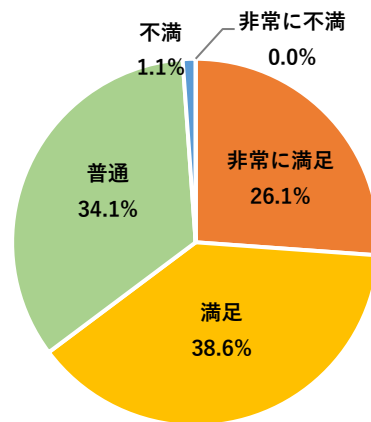
(有効回答数：199件)



—管理栄養士—

栄養士の食事指導時の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：88件)

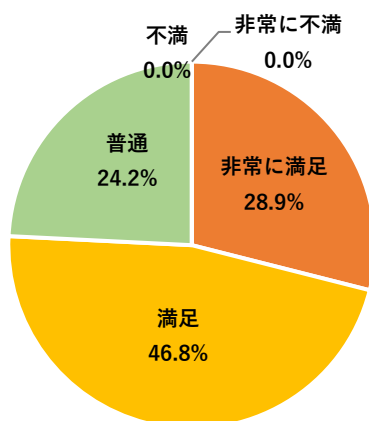


—臨床検査技師—

「非常に満足」 + 「満足」の平均：76.8%

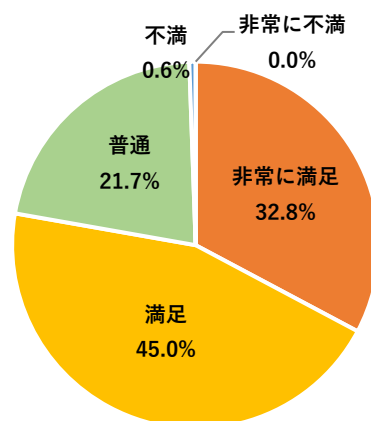
検査受付の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：190件)



臨床検査技師の検査時の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：180件)

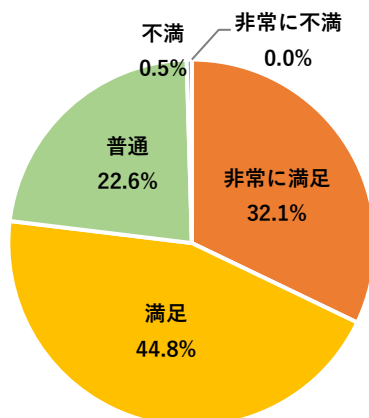


—診療放射線技師—

「非常に満足」 + 「満足」の平均：77.8%

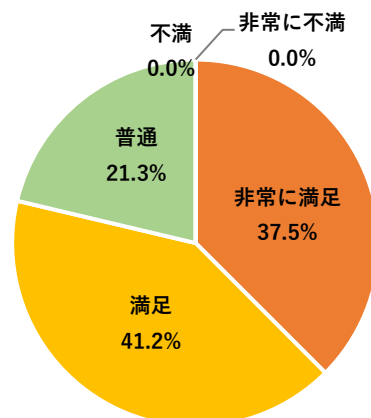
放射線受付の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：221件)



診療放射線技師の検査時の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：216件)



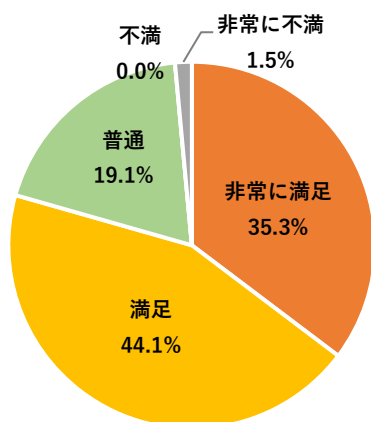
◆その他の職員の対応について

ーリハビリテーションスタッフー

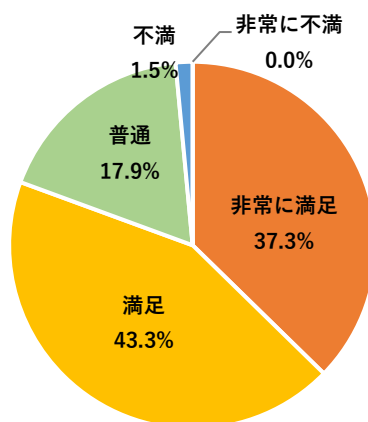
「非常に満足」 + 「満足」の平均：80.0%

リハビリ受付の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：68件)



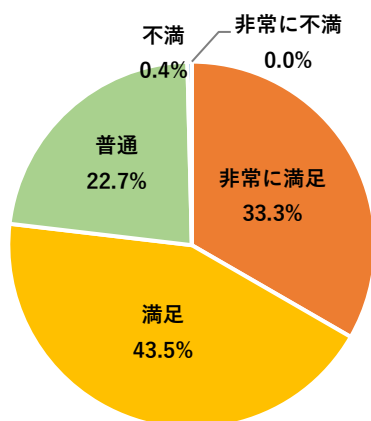
リハビリスタッフのリハビリ時の対応は いかがでしたか？ (有効回答数：67件)



ーその他の病棟職員ー

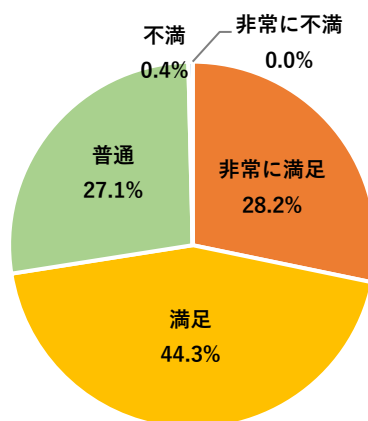
看護助手の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：255件)



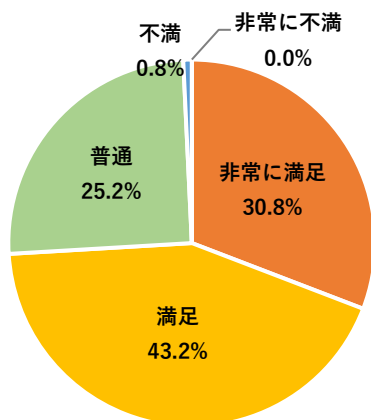
病棟受付事務員の対応はいかがでしたか？

(有効回答数：262件)



清掃職員の対応はいかがでしたか？

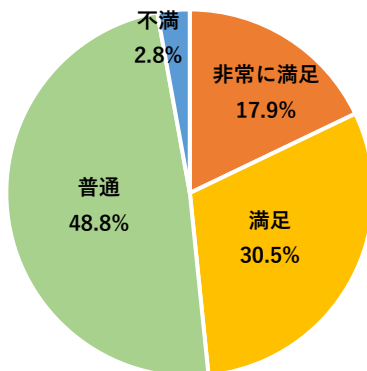
(有効回答数：266件)



◆面会について

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？

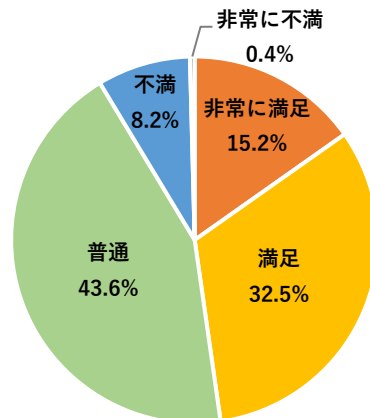
(有効回答数：246件)



「非常に満足」 + 「満足」の平均：48.1%

面会時間は適当でしょうか？

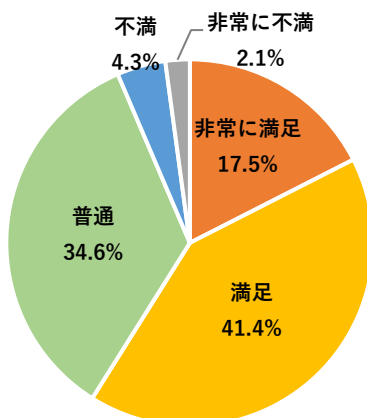
(有効回答数：243件)



◆入院の手続きについて

総合受付での入院手続きはスムーズでしたか？

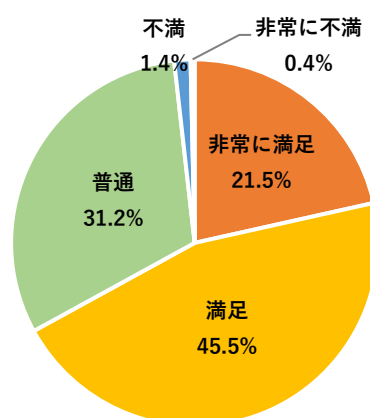
(有効回答数：280件)



「非常に満足」 + 「満足」の平均：63.0%

入院手続き時の職員の対応はいかがでしたか？

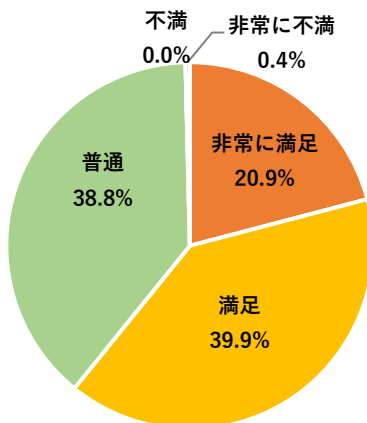
(有効回答数：279件)



◆売店について

コンビニの対応はいかがでしたか？

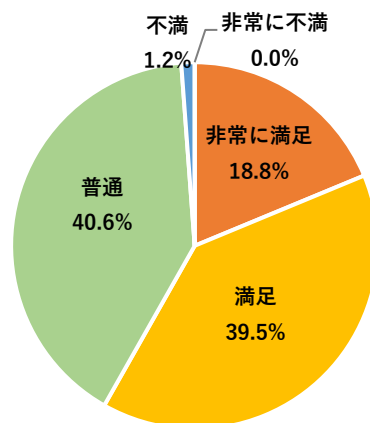
(有効回答数：263件)



「非常に満足」 + 「満足」の平均：59.5%

営業時間は適当でしょうか？

(有効回答数：256件)

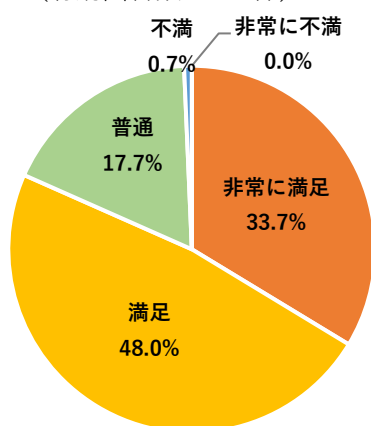


◆病棟について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：75.7%

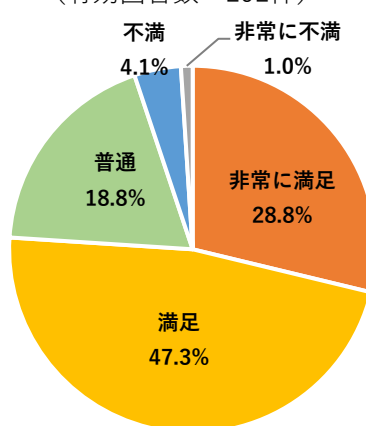
病棟の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：294件)



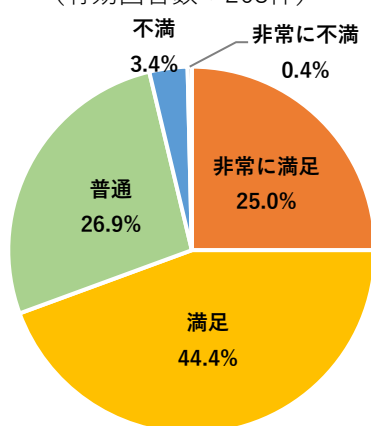
トイレの清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：292件)



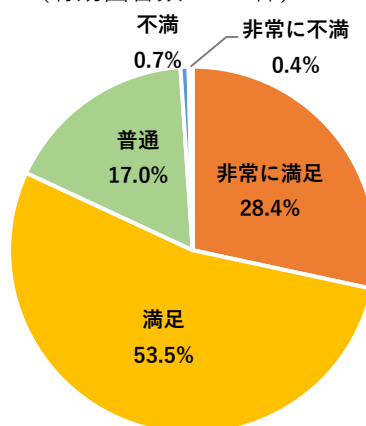
入浴設備はいかがでしたか？

(有効回答数：268件)



院内全体の環境はいかがでしたか？

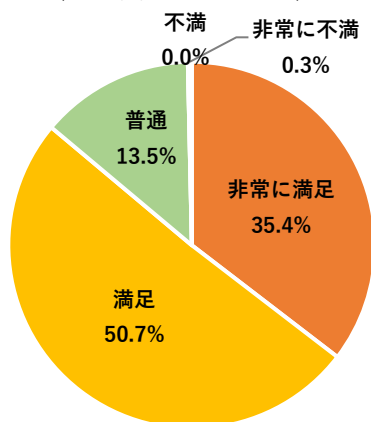
(有効回答数：282件)



◆入院生活の総合的評価（満足度）について

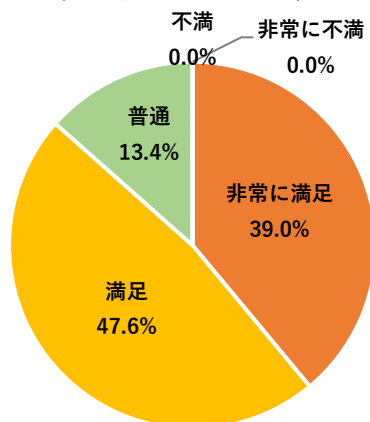
当センターの診療に満足していますか？

（有効回答数：288件）



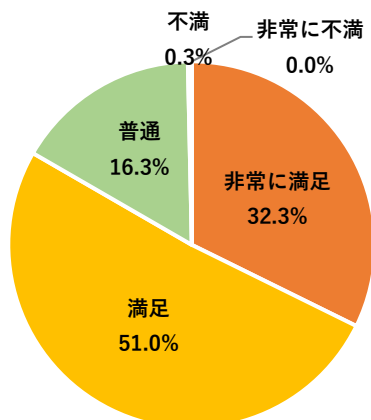
当センターのスタッフの対応に満足していますか？

（有効回答数：290件）



当センターの施設や設備に満足していますか？

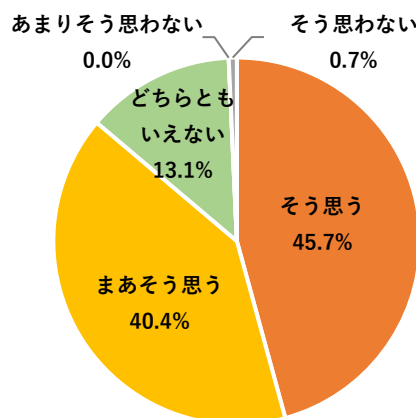
（有効回答数：288件）



◆その他

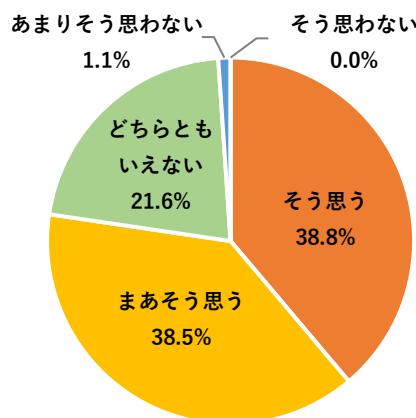
当センターを家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

（有効回答数：282件）

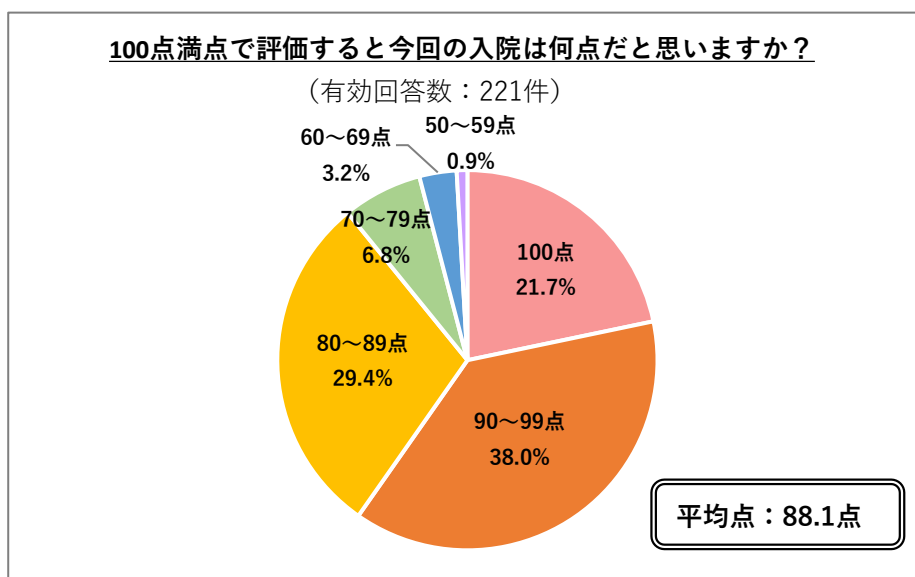


当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか？

（有効回答数：278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88.1点で、前年度と比べて0.7ポイント増加し、80点以上の占める割合は89.1%で前年度に比べて3.8%増加しました。
2. 職種別満足度では看護師83.6%(前年度比▲1.2%)、医師83.0%(前年度比▲3.9%)、リハビリテーション80.0%(前年度比+0.2%)、診療放射線技師77.8%(前年度比▲2.2%)、看護助手76.9%(前年度比▲4.1%)、臨床検査技師76.8%(前年度比▲3.6%)、清掃職員74.1%(前年度比+1.8%)、病棟受付職員72.5%(前年度比+1.3%)、薬剤師72.4%(前年度比▲1.2%)、栄養士64.8%(前年度比+0.5%)の順に評価を頂いております。
3. 面会に関する満足度は48.1%で、前年度に比べて6.7%増加しました。
4. 入院手続きに関する満足度は63.0%で、前年度に比べて0.9%減少しました。
5. 病棟衛生・設備に関する満足度は75.7%で、前年度に比べて3.0%増加しました。
6. 院内全体の環境に関する満足度は81.9%で、前年度に比べて0.7%減少しました。
7. 各スタッフに対する満足度では減少している項目もありましたが、全体的な評価は向上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。

埼玉県立がんセンター 接遇委員会

令和6年度 患者満足度調査【入院】コメント（抜粋）

肯定的なご意見

・ドクターの真摯なご対応、患者本位の処置とご説明、看護師さん、技師さんの患者へのフレンドリーで温かい接し方、チームワークがすばらしいと感じました。
・医師・看護師の皆さんが、いつでも話をよく聞いてくださり、疑問に感じたことなどには分かる方とすぐに連絡を取り答えてくださいました。とても安心して入院でき、感謝しています。
・初診療より検査・入院・手術まで実にスムーズで、先生方の対応に安心していました。病棟内看護師さん達のご対応もやわらかい口調で、丁寧に話かけて下さりとても癒されました。心穏やかに過ごすことが出来ました。ありがとうございました。
・がん専門病院としてハイレベルな医療を提供していただける大変頼りになる医療機関であると思います。森に囲まれた、清潔で開放感に満ちた環境と空間も魅力です。担当医をはじめ、外来、入院病棟スタッフの対応も素晴らしく、がんセンターで入院、手術を受けることができ本当に良かったと思います。
・食事について、毎回温かいものは温かく、バラエティーにとんでいて、味は薄味でバランスよく毎回楽しみにしていました。
・皆さんが親切で明るい、医療設備の充実。
・スタッフの皆さんのやさしさ、適切な対応、説明にだんだん不安だった気持ちが楽になり治療をがんばれそうです。

改善が必要な点に関するご意見

・通院、入院ほとんど嫌な思いをしたことはありませんが、それでも中にはちょっとキツイ受付の方や看護師さんもいらしてドキッとしたことがあります。
・ウォーキングできる場所があると良い。
・NSステーションで診察結果等を比較的大きな声で話しており、自分のことかと思い不安に感じたことがあった。
・病棟での説明。術後の経過、今後どうなるのか、一切説明なく不満。
・7番の入院申し込みが、初めての方、本日入院の方、次回申し込みの方が全て同じ受け付けなので長く待たなければならずちょっと辛いです。
・入院証明書などの各申請書類や証明書類の出来上がり期日を早めて欲しい。仕上がりまでに時間がかかりすぎると思う。
・入院費の支払いが平日窓口の開いている時間か銀行の振り込みしか選べないのが不便だった。

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126件、改善が必要なご意見48件、その他のご意見17件、合計191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。