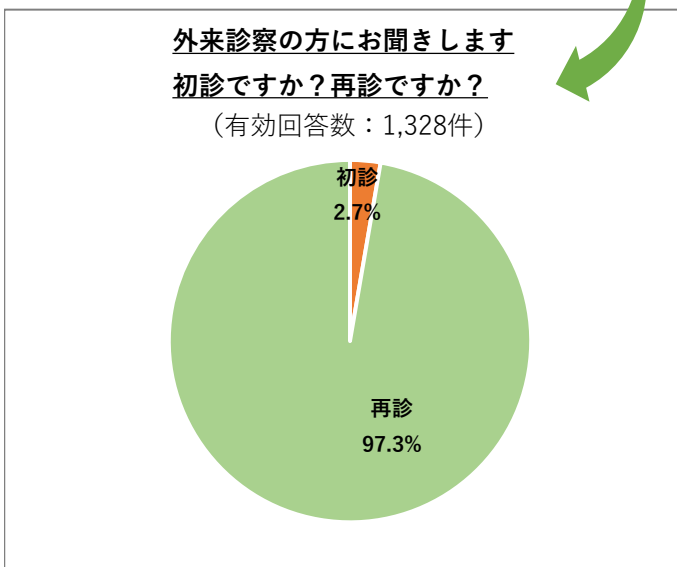
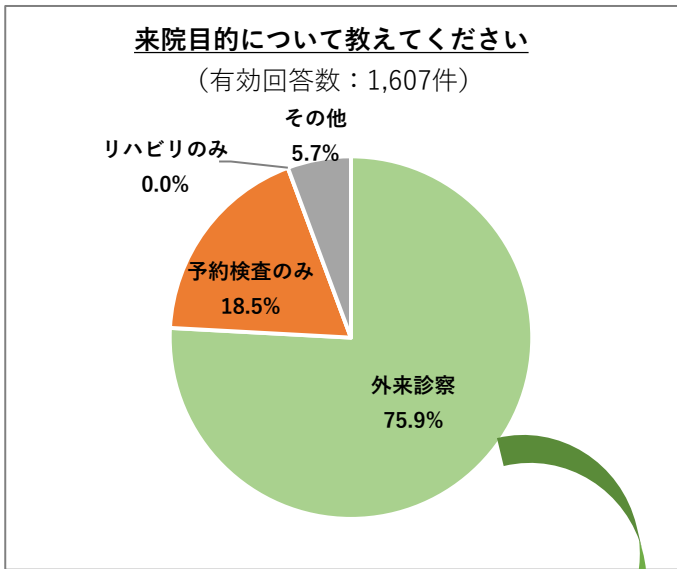


令和7年度 患者満足度調査（外来）

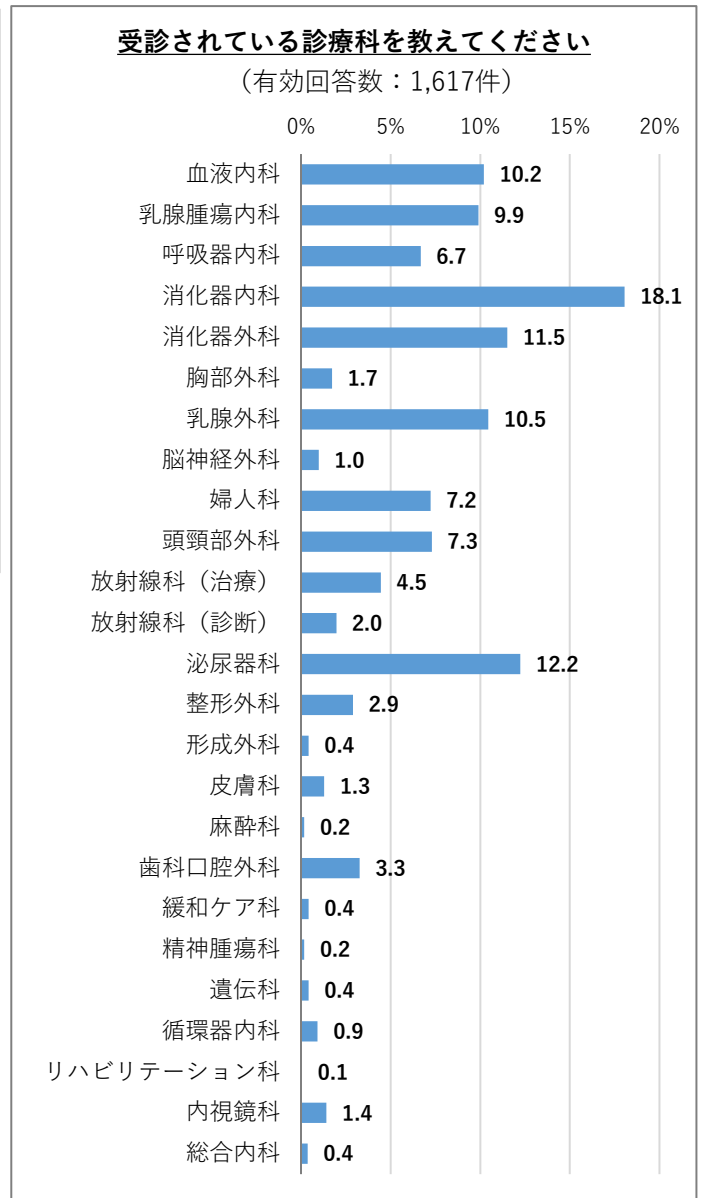
アンケート調査結果

実施日	令和7年9月2日（火）～4日（木）
実患者数	2,810名
回収部数	1,661部
回収率	59.1%

◆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）

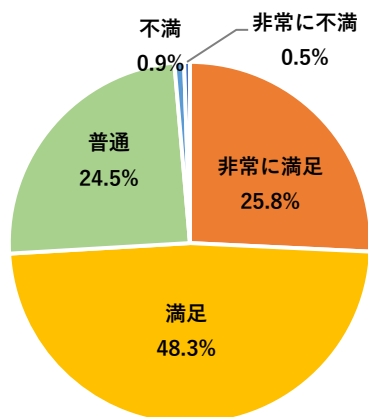


◆受付職員の応対について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：74.6%

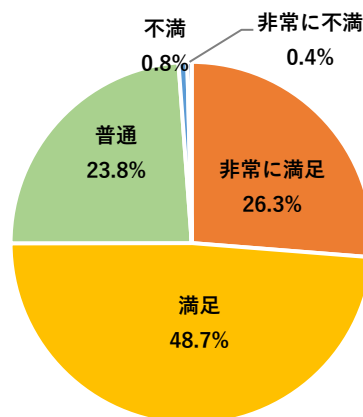
電話予約をした時の応対はいかがでしたか？

(有効回答数：1,157件)



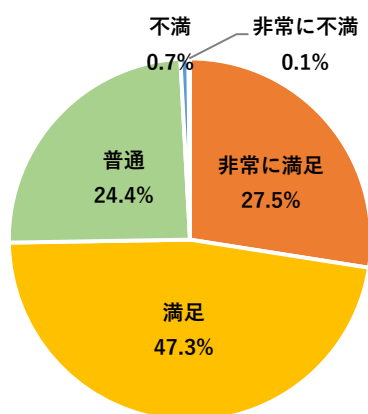
各外来の受付窓口での応対はいかがでしたか？

(有効回答数：1,535件)



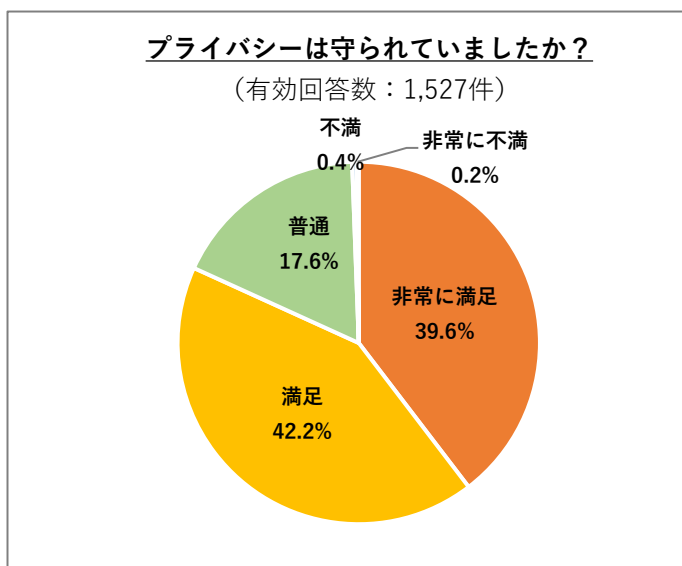
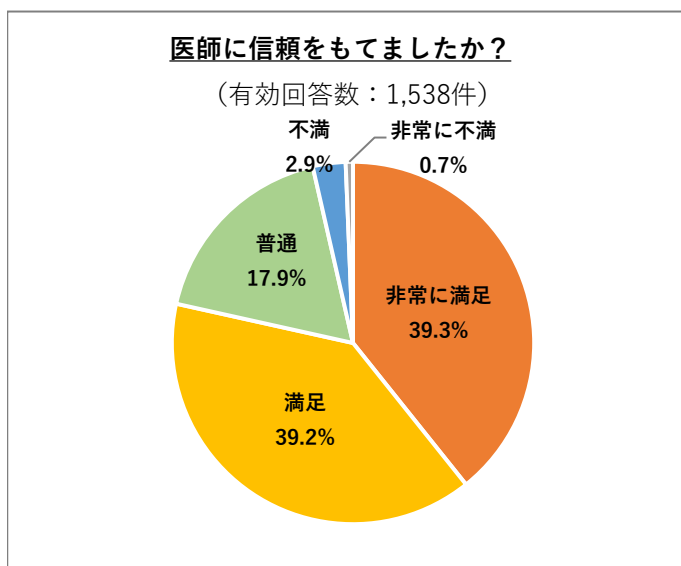
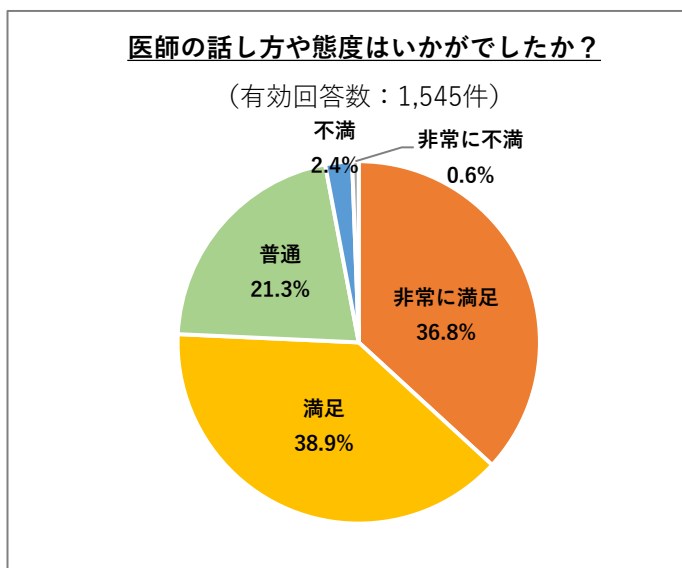
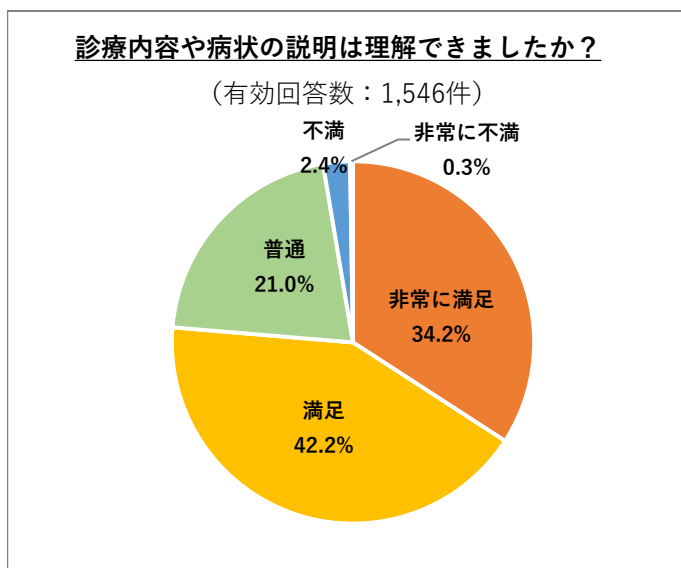
会計窓口での応対はいかがでしたか？

(有効回答数：1,532件)



◆医師の対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：78.1%

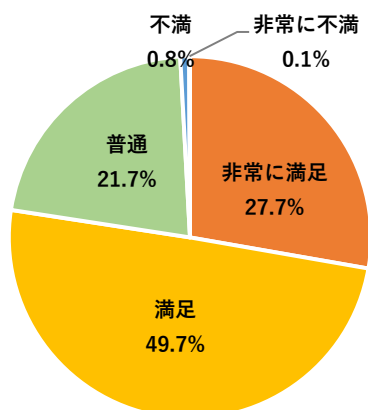


◆看護師の応対について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：77.9%

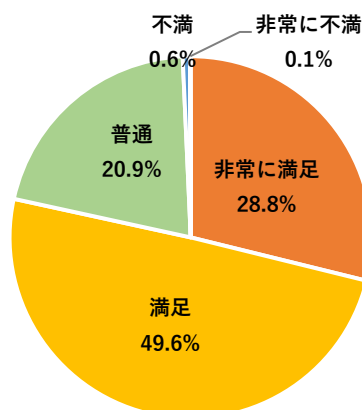
看護師からの検査等の説明は理解できましたか？

(有効回答数：1,391件)



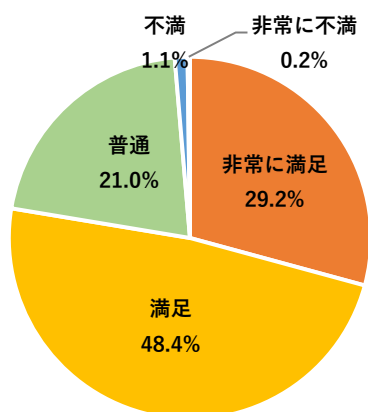
看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,404件)



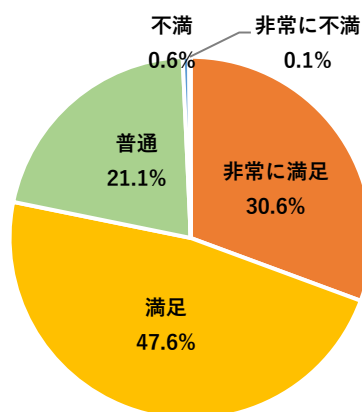
看護師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,403件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1,394件)

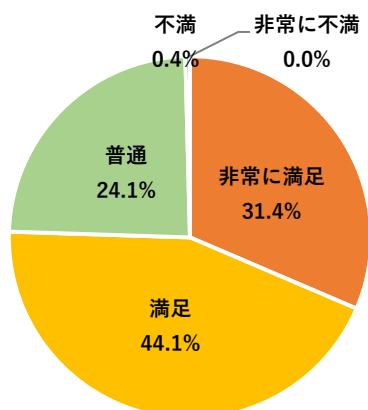


◆リハビリテーションスタッフの対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：75.2%

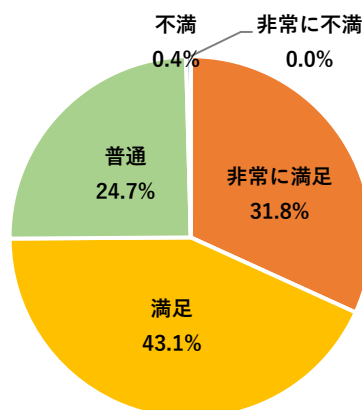
リハビリ受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：245件)



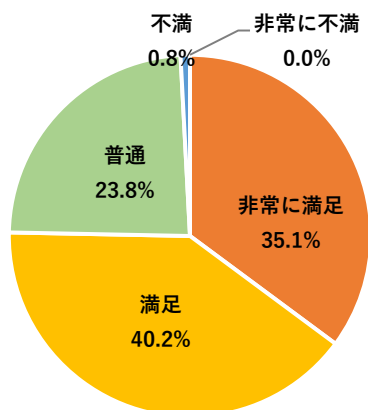
リハビリスタッフからの説明はいかがでしたか？

(有効回答数：239件)



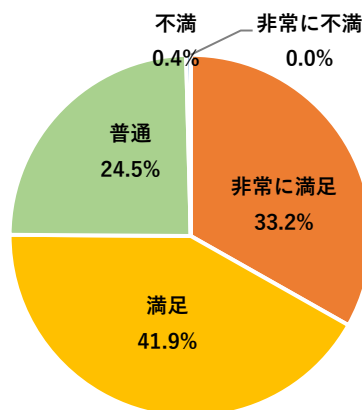
リハビリスタッフの話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：239件)



リハビリスタッフに信頼をもてましたか？

(有効回答数：241件)



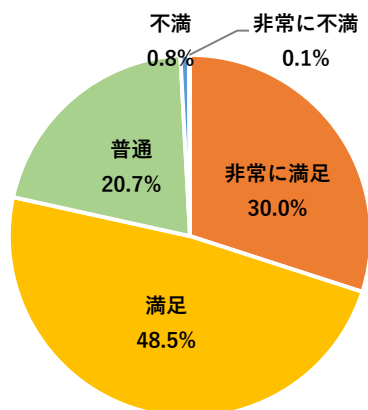
◆検査技師・放射線技師の対応について

—臨床検査技師—

「非常に満足」 + 「満足」の平均：77.8%

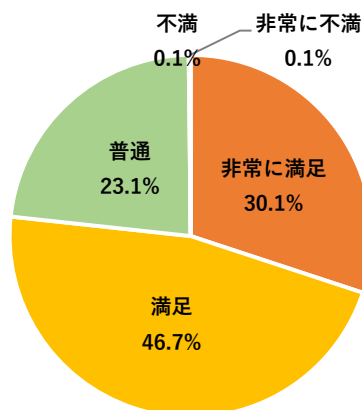
検査受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1,174件)



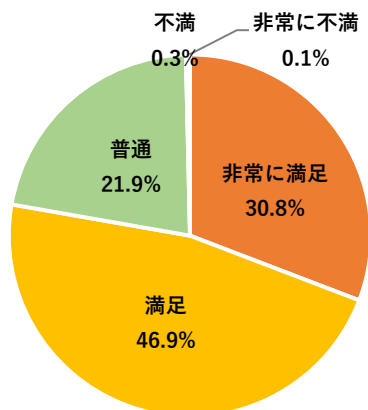
臨床検査技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：1,091件)



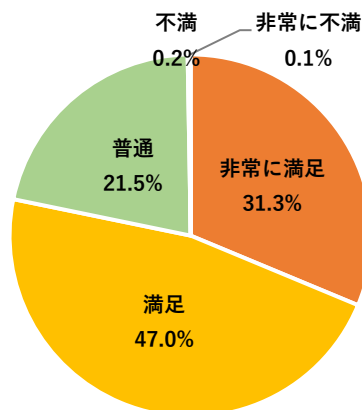
臨床検査技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,097件)



臨床検査技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,084件)



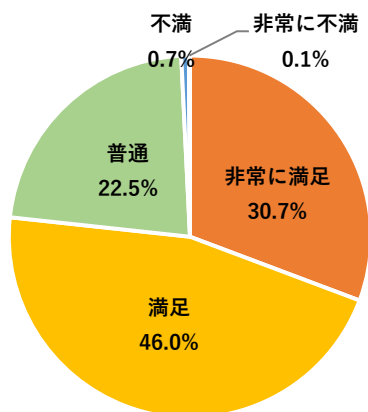
◆検査技師・放射線技師の対応について

—診療放射線技師等—

「非常に満足」 + 「満足」の平均：77.1%

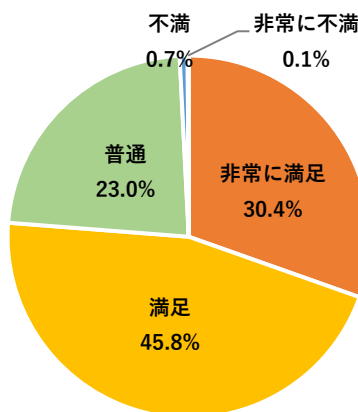
放射線受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1,035件)



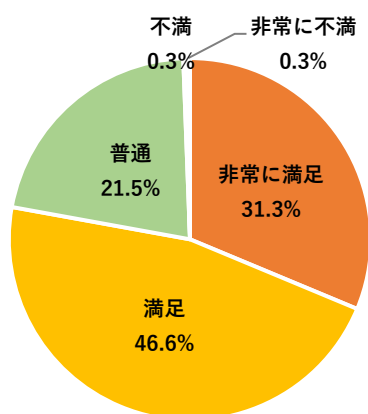
診療放射線技師からの検査の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：993件)



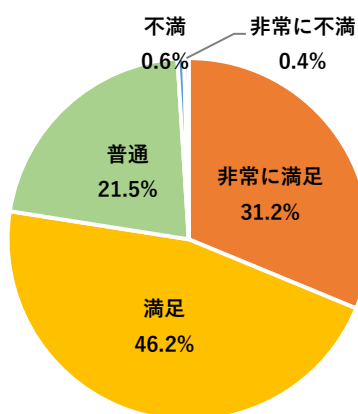
診療放射線技師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,007件)



診療放射線技師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：999件)

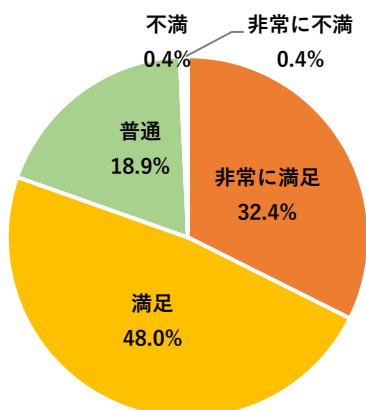


◆外来採血の対応について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：82.0%

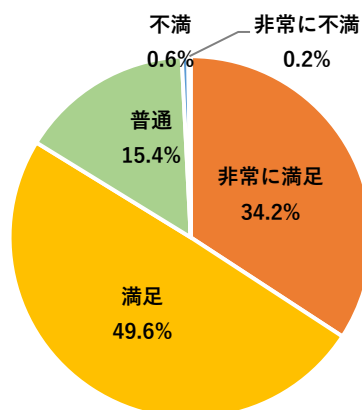
採血室受付での対応はいかがでしたか？

(有効回答数：1,368件)



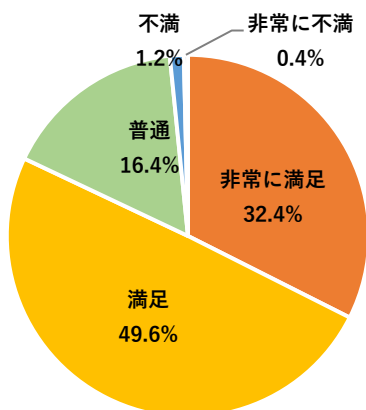
採血担当者の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,374件)



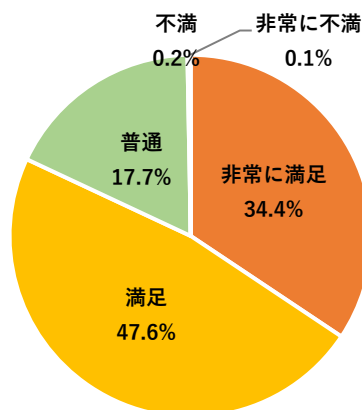
採血担当者に信頼をもてましたか？

(有効回答数：1,369件)



プライバシーは守られていましたか？

(有効回答数：1,353件)

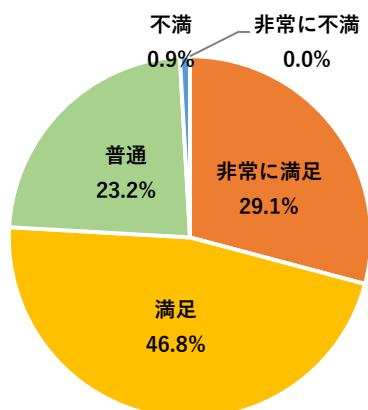


◆院内薬剤師の応対について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：75.8%

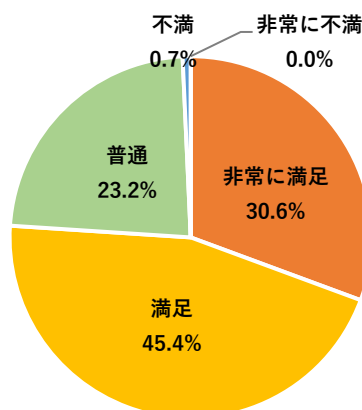
院内薬剤師からの処方薬の説明はいかがでしたか？

(有効回答数：556件)



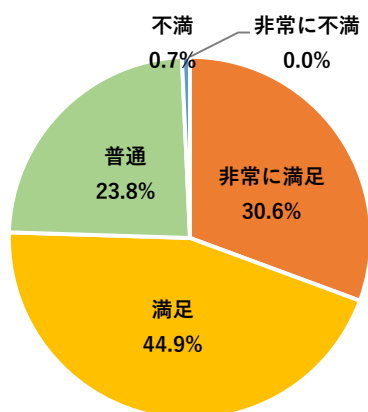
院内薬剤師の話し方や態度はいかがでしたか？

(有効回答数：555件)



院内薬剤師に信頼をもてましたか？

(有効回答数：555件)

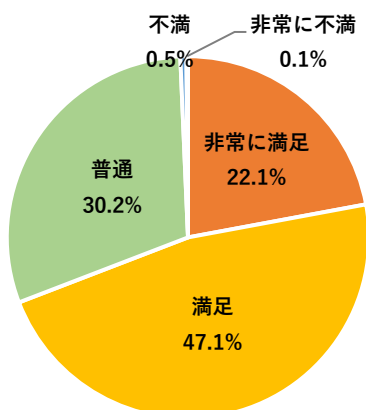


◆院内環境・設備について

「非常に満足」 + 「満足」の平均：61.7%

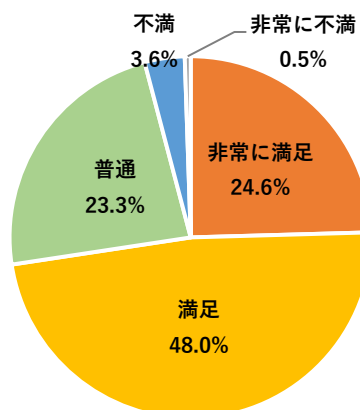
案内表示はわかりやすかったですか？

(有効回答数：1,472件)



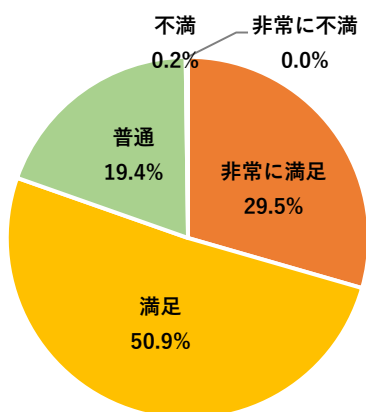
院内のトイレ、待合室の清潔度はいかがでしたか？

(有効回答数：1,511件)



診察室・採血室・検査室の清潔度はいかがでしたか？

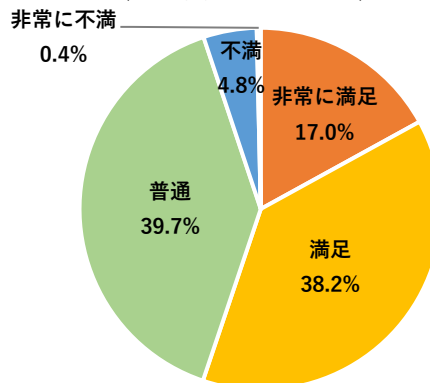
(有効回答数：1,463件)



ドトールコーヒーショップについて

(メニュー・値段・営業時間等)

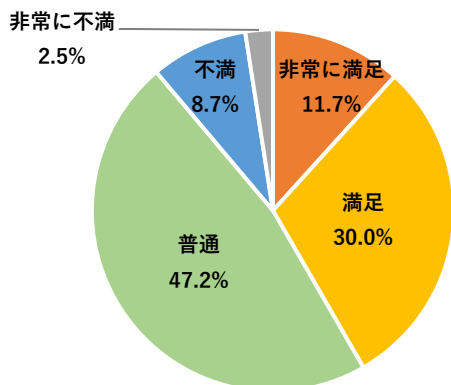
(有効回答数：841件)



ロイヤル(食堂)について

(メニュー・値段・営業時間等)

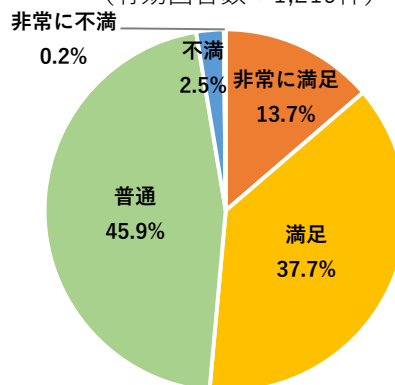
(有効回答数：691件)



ローソンについて

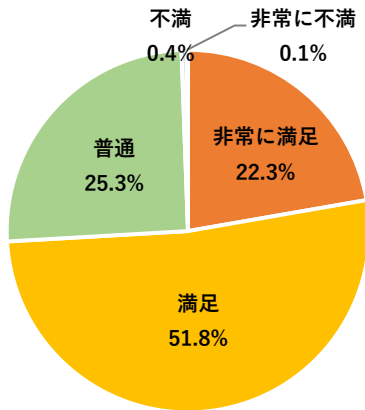
(品揃え・値段・営業時間等)

(有効回答数：1,219件)



院内全体の環境はいかがでしたか？

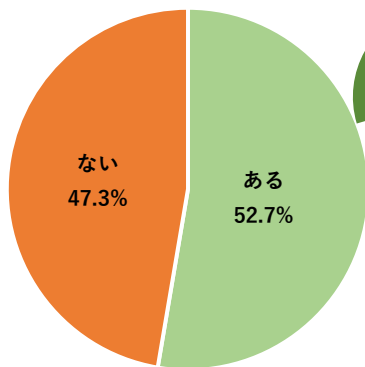
(有効回答数：1,397件)



◆ホームページについて

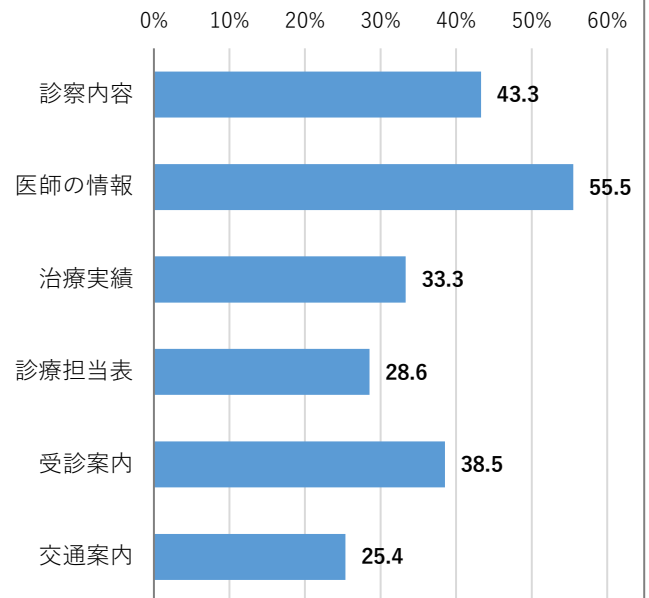
**当センターのホームページを
ご覧になったことはありますか？**

(有効回答数：1,401件)



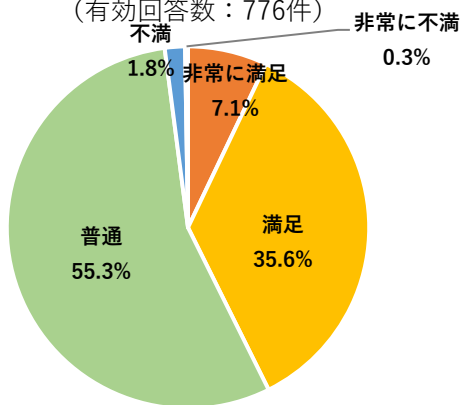
**『ある』とお答えいただいた方にお聞きします
どのような情報を得るためにホームページを
ご覧になりましたか？**

(有効回答数：753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？**

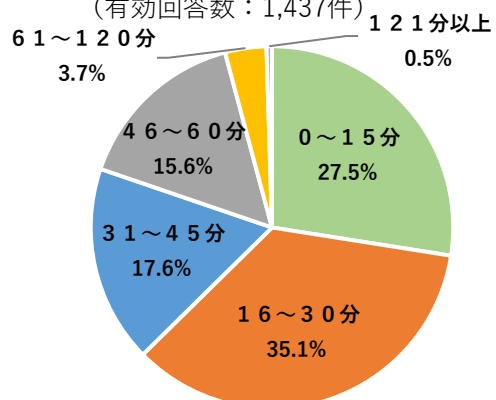
(有効回答数：776件)



◆待ち時間について

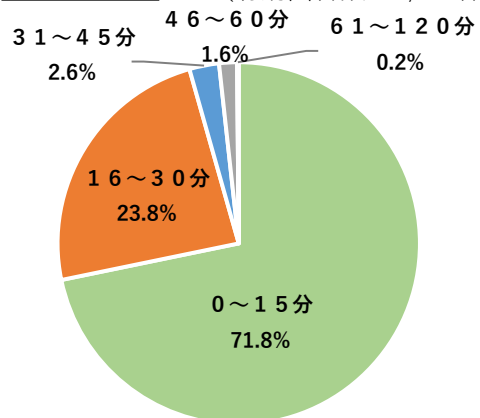
予約時間と実際の診察時間とは、どのくらい差がありましたか？

(有効回答数：1,437件)



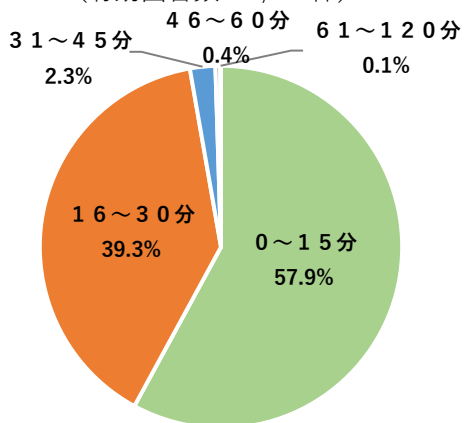
外来採血では採血受付からどのくらい待ちましたか？

(有効回答数：1,321件)

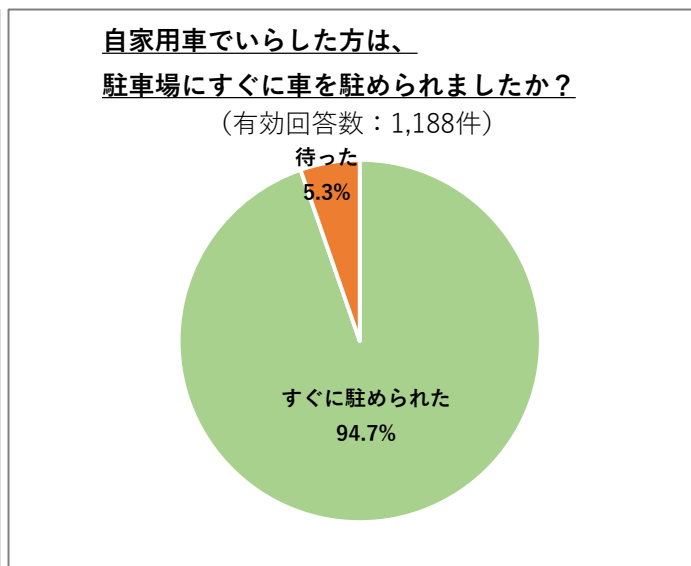
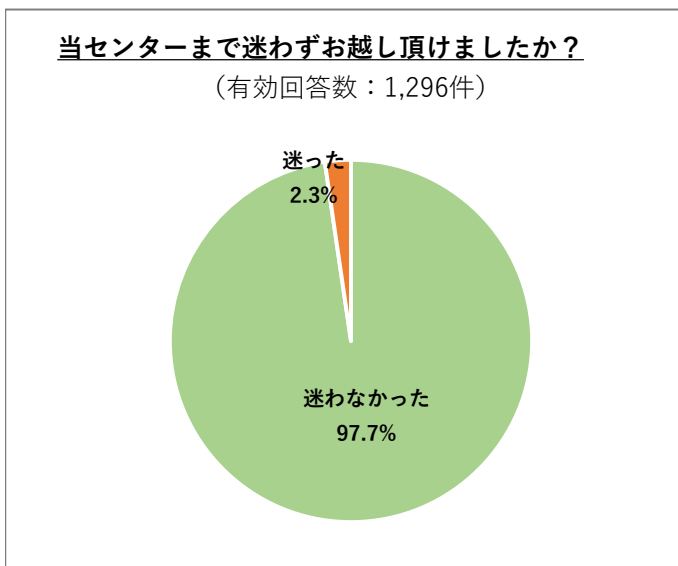
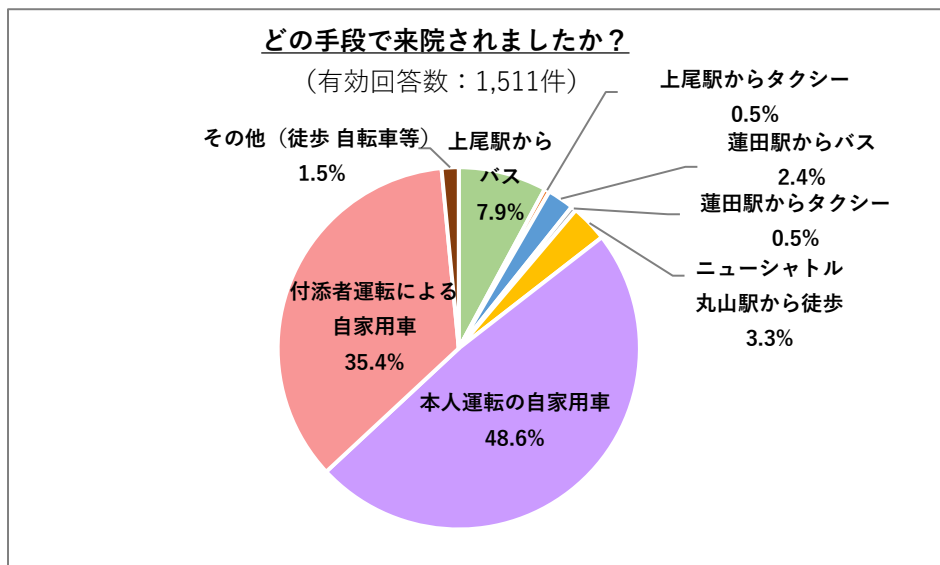


会計窓口では、どのくらい待ちましたか？

(有効回答数：1,418件)



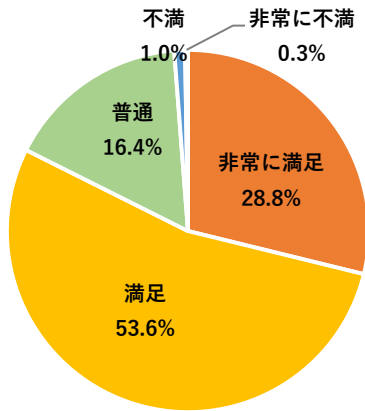
◆交通手段について



◆全体評価

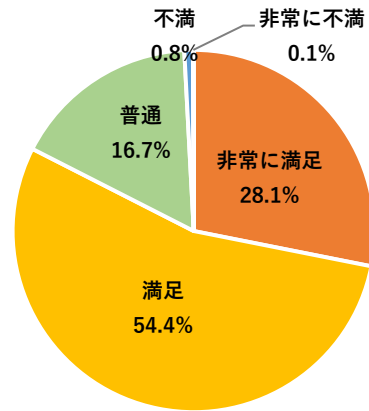
当センターの診療に満足していますか？

(有効回答数：1,561件)



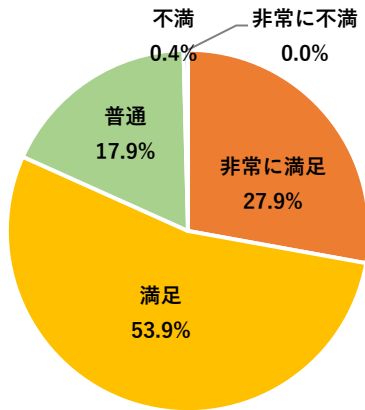
当センターのスタッフの対応に満足していますか？

(有効回答数：1,554件)



当センターの施設や設備に満足していますか？

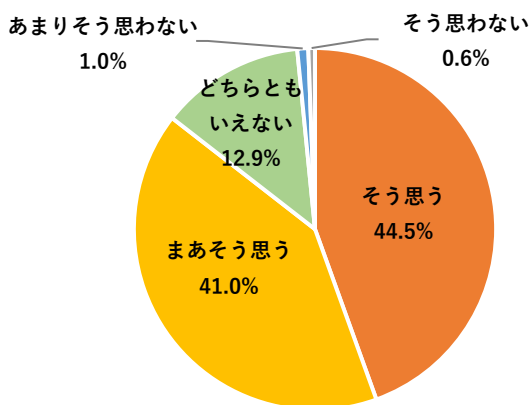
(有効回答数：1,526件)



◆その他

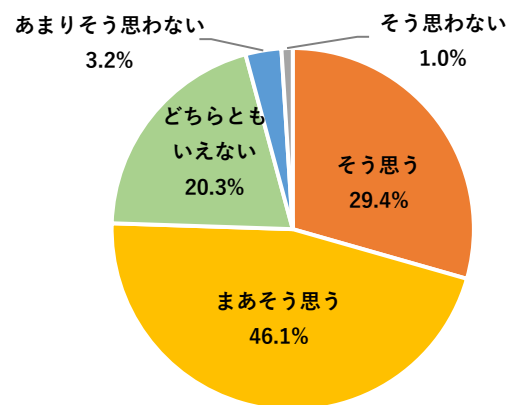
当センターを家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

(有効回答数：1,526件)

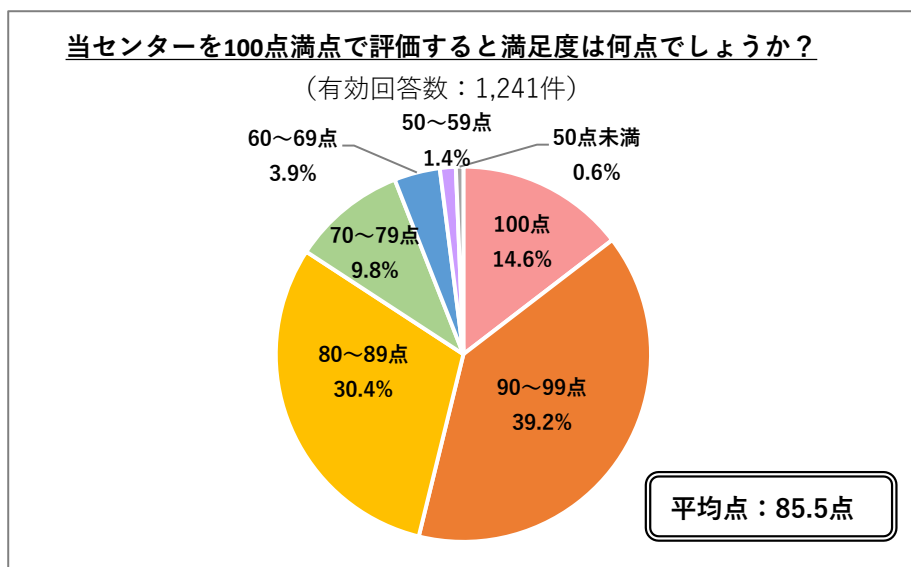


当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか？

(有効回答数：1,499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85.5点で、前年度と比べて0.9ポイント増加し、80点以上の占める割合は84.2%で前年度に比べて1.7%増加しました。
2. 職種別満足度では外来採血82.0%(前年度比+2.6%)、医師78.1%(前年度比▲0.3%)、看護師77.9%(前年度比+3.3%)、臨床検査技師77.8%(前年度比+2.7%)、診療放射線技師77.1%(前年度比+2.6%)、薬剤師75.8%(前年度比+9.6%)、リハビリテーション75.2%(前年度比+3.3%)、受付職員74.6%(前年度比+2.8%)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74.0%の評価を頂き0.6ポイント減少、院内全体の環境に対する満足度は74.1%の評価を頂き1.2ポイント減少しました。
4. 診察の待ち時間（予約時間との差）は、30分以内が62.6%と前年度と比べて6.5ポイント増加し、全体的に待ち時間が減少しています。外来採血の待ち時間は、30分以内が95.6%と1.1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97.2%と4.1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7年度 患者満足度調査【外来】コメント（抜粋）

肯定的なご意見

- ・ 広くゆったりとしていて気持ちがよい（通路等で）。緑が多いので癒される。
- ・ その季節や行事などの展示は心を明るくしてくれます。七夕飾り、病院の庭の植物の写真など。患者の参加型はいいですね。
- ・ 呼び出し受信機が便利でよいなと思った。
- ・ 医師、看護師、スタッフの皆様、常に患者に寄り添い、最善の治療、診察をしていただきます。
- ・ 診療に信頼がおけること。休日や時間外、発熱等の問い合わせに対し、親身に対応してくれる。
- ・ 検査で院内を移動するとき、わかりやすい表示がある。緑のケースにも書いてあり、わかりやすい。診察や検査で患者の流れるシステムに無駄がない。
- ・ 憩いの場が復活されてうれしいです。また院内のコンサートなども復活していただけたら嬉しいです。

改善が必要な点に関するご意見

- ・ 診察と通院治療センターの待ち時間がもう少し短くなると嬉しい。
- ・ 一人ひとりの患者さんの状態は違うので、よく話を聞いてほしいし、納得のいく説明をしてほしい。
- ・ 診察前に血液検査があるかどうか、慣れるまでわからなかった。血液検査の有無により来院すべき時間が違うため、あらかじめ前の診察の時に必ず口頭で指示してもらうか、支払い時の予約票に印字するようにしていただきたい。
- ・ 診断書（保険用）の出来上がりに時間がかかりすぎる。かかってもいいので郵送などで対応してほしい。受け取りだけで来院するのは大変です。出来上がりもメール、電話で知らせてほしい。
- ・ 1階の会計窓口小さくてよいので、バッグ置きがあるとありがたいです。ファイルから自分の持ち物やらで、とりあえず置き場が欲しいと要望します。
- ・ 黙食コーナーの席で、飲食以外で長く座っている方が多いので、席が空く時が少ないので、飲食以外の方へ注意書きをお願いしたいです。
- ・ 外来のトイレは土日は清掃が入らないのか、週末の汚れが目につきました。

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690件、改善が必要なご意見308件、その他のご意見24件、合計1,022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。