I. 外来患者様 満足度調査概要

## 1. 実施目的

神奈川県立がんセンター 様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

## 2. 実施期間

今年度	令和3年10月26日(火)	~	令和3年10月28日(木)	
(前年度	令和2年11月2日(月)	~	令和2年11月13日(金)	)

# 3. 対象

外来・・・調査期間に外来診察のため来院された患者様

## 4. 配布 • 回収数

【外来患者様アンケート】

アンケート準備数:	1,000	件			
配布数:	1,000	件			
回収数:	903	件	 (回収率:	90.3%	)

# 5. 言葉の定義

満足度・・・・・ 各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」に対し、 それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、回答の重み付けをした数値。

満足度(平均)・・ 満足度を回答数で割った平均の数値。

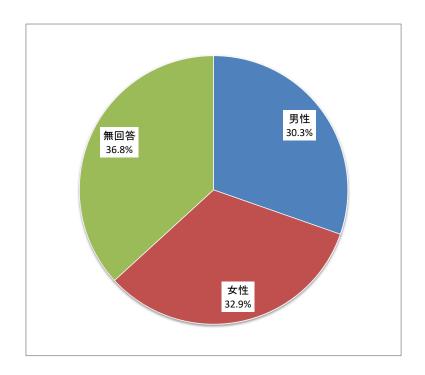
満足率・・・・・ 回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。

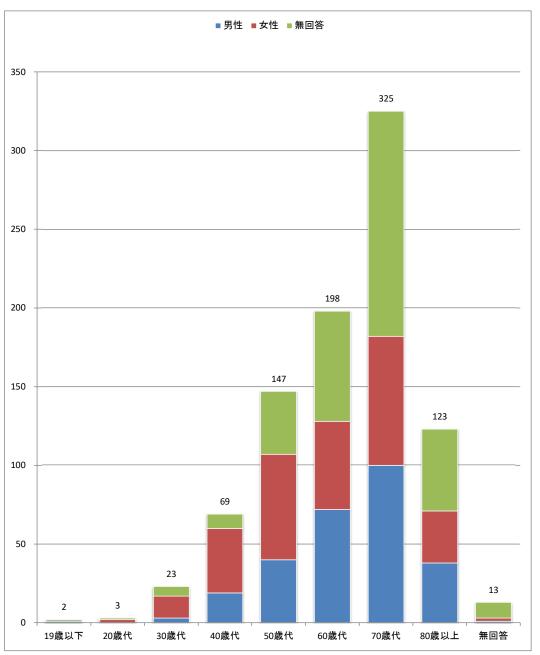
回答件数・・・・ 一人で複数回答した場合、ダブルカウントして集計した回答件数。

# 6. 回答者構成①

【性別・年齢	於構成】			今年	F度	前年	F度	構成比
	男性	女性	無回答	合計	構成比	合計	構成比	差異
19歳以下	1	0	1	2	0.2%	2	0.7%	<b>↓</b> −0.5%
20歳代	0	2	1	3	0.3%	2	0.7%	<b>↓</b> −0.4%
30歳代	3	14	6	23	2.5%	9	3.1%	<b>Ψ</b> -0.6%
40歳代	19	41	9	69	7.6%	21	7.2%	<b>1</b> 0.4%
50歳代	40	67	40	147	16.3%	57	19.5%	<b>⊸</b> −3.2%
60歳代	72	56	70	198	21.9%	75	25.6%	<b>↓</b> -3.7%
70歳代	100	82	143	325	36.0%	97	33.1%	<b>1</b> 2.9%
80歳以上	38	33	52	123	13.6%	25	8.5%	<b>1</b> 5.1%
無回答	1	2	10	13	1.4%	5	1.7%	<b>Ψ</b> -0.3%
合計	274	297	332	903	100.0%	293	100.0%	

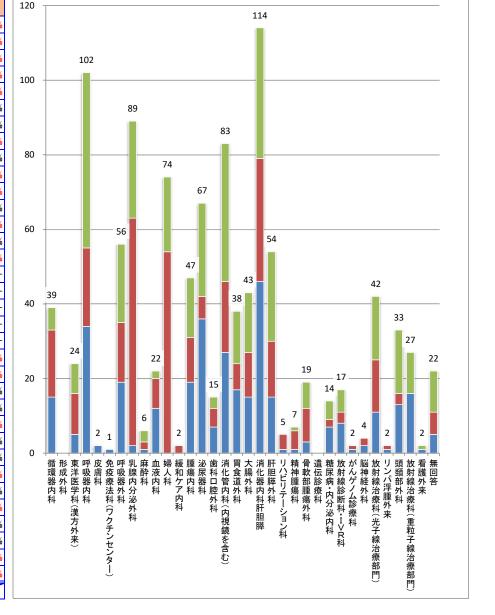
※回答者の年齢は、付添の方(親等)が回答している場合があります。





## 6. 回答者構成②

形成外科 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	【受診科構成(複数回答可)	]			今年	F度	前红	年度	構成比
形成分科		男性	女性	無回答	合計	構成比	合計	構成比	差異
東洋医学科(漢方外来)   11   8   24   2.2%   19   7.1% ♥ -4.9     呼吸器内科   34   21   47   102   9.5%   35   13.1% ♥ -3.6     皮膚科   2   0   0   2   0.2%   2   0.7% ♥ -0.5     免疫療法科(ワクチンセンター)   1   0   0   1   0.1%   0   0.0% ↑ 0.1     乳腺内分泌外科   19   16   21   56   5.2%   12   4.5% ♥ 0.7     乳腺内分泌外科   1   2   3   6   0.6%   1   0.4% ↑ 0.2     血液内科   12   8   2   22   2.0%   10   3.7% ♥ -1.7     婦人科   0   54   20   74   6.9%   19   7.1% ♥ -0.2     個細介科   19   12   16   47   4.4%   14   5.2% ♥ -0.8     治療科   19   12   16   47   4.4%   14   5.2% ♥ -0.8     治尿器科   36   6   25   67   6.2%   11   4.1% ↑ 2.1     消化管内科(内視鏡を含む)   27   19   37   83   7.7% →     胃食道外科   17   7   14   38   3.5% →     消化管内科   15   12   16   43   4.0% →     消化管内科肝胆膵   46   33   35   114   10.6% →     消化医内科肝胆膵   46   33   35   114   10.6% →     消化医内科肝胆膵   47   48   48   49   5.0% → -     リハビリテーション科   1   4   0   5   0.5%   2   0.7% ♥ -0.2     精神腫瘍科   1   5   1   7   0.7%   3   1.1% ♥ -0.4     青神腫瘍科   1   5   1   7   0.7%   3   1.1% ♥ -0.2     放射線治豚科   17   1   4   0   5   0.5%   2   0.7% ♥ -0.2     放射線治豚科   1   1   0   2   0.2%   0   0.0% ↑ 0.0     配療科   1   1   0   2   0.2%   0   0.0% ↑ 0.0     配療経科   1   1   0   2   0.2%   1   0.4% ♥ -0.2     取到解外科   13   3   17   33   3.1% 8   3.0% ♥ -1.0     取到解外科   13   3   17   33   3.1% 8   3.0% ♥ -1.0     取到解外科   13   17   2.5%   5   1.9% ♥ -0.2     新聞外   18   20   2.2% ↑ 1.7     東神経外来   1   0   1   2   0.2%   1   0.4% ♥ -0.2     無國答   5   6   11   22   2.0% 8   3.0% ♥ -1.0	循環器内科	15	18	6	39	3.6%	18	6.7%	<b>⊸</b> −3.1%
呼吸器内科 34 21 47 102 9.5% 35 13.1% ▼ -3.6 皮膚科 2 0 0 1 2 0.2% 2 0.7% ▼ -0.5 免疫療法科(ワクチンセンター) 1 0 0 1 0.1% 0 0.0% ♠ 0.1 呼吸器外科 19 16 21 56 5.2% 12 4.5% ♠ 0.7 肝験内分泌外科 2 61 26 89 86 82 4.5% ▼ -17.1 麻酔科 1 2 8 2 22 2.0% 10 3.7% ▼ -1.7 婦人科 0 54 20 74 6.9% 19 7.1% ▼ -0.2 緩和ケア内科 0 2 0 2 0.2% 0 0.0% ♠ 0.2 腫瘍内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ▼ -0.8 治尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ▼ 2.1 清化管内科(内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7%	形成外科	0	0	0	0	0.0%	6	2.2%	<b>↓</b> -2.2%
度膚科 2 0 0 0 2 0.2% 2 0.7% ▼ -0.5	東洋医学科(漢方外来)	5	11	8	24	2.2%	19	7.1%	<b>-4</b> .9%
<ul> <li>免疫療法科(ワクチンセンター)</li> <li>1 0 0 1 0.1% 0 0.0% ↑ 0.1</li> <li>呼吸器外科 19 16 21 56 5.2% 12 4.5% ↑ 0.7</li> <li>乳腺内分泌外科 2 61 26 89 8.3% 68 25.4% ↓ -17.1</li> <li>麻酔科 1 2 3 6 0.6% 1 0.4% ↑ 0.2</li> <li>血液内科 12 8 2 22 2.0% 10 3.7% ↓ -1.7</li> <li>緩和ケア内科 0 5 4 20 74 6.9% 19 7.1% ↓ -0.2</li> <li>緩和ケア内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ↓ -0.8</li> <li>泌尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ↑ 2.1</li> <li>歯科口腔外科 7 5 3 15 1.4% 7 2.6% ↓ -1.2</li> <li>消化管内科(内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7%</li></ul>	呼吸器内科	34	21	47	102	9.5%	35	13.1%	<b>⊸</b> −3.6%
呼吸器外科 19 16 21 56 5.2% 12 4.5% ↑ 0.7 乳腺内分泌外科 2 61 26 89 8.3% 68 25.4% ▼ -17.1 麻酔科 1 2 3 6 0.6% 1 0.4% ↑ 0.2 血液内科 12 8 2 22 2.0% 10 3.7% ▼ -1.7 婦人科 0 54 20 74 6.9% 19 7.1% ▼ -0.2 緩和ケア内科 0 2 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 腫瘍内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ▼ -0.8 必尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ↑ 2.1 歯科口腔外科 7 5 3 15 1.4% 7 2.6% ▼ -1.2 消化管内科 (内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7% 胃食道外科 17 7 14 38 3.5% 消化器内科肝胆膵 46 33 35 114 10.6% 消化器内科肝胆膵 46 33 35 114 10.6% 消化器内科肝胆膵 46 33 35 114 10.6% 指性膿瘍科 1 5 15 24 54 5.0% リハビリテーション科 1 4 0 5 0.5% 2 0.7% ▼ -0.2 精神腫瘍科 1 5 1 7 0.7% 3 1.1% ▼ -0.4 骨軟部腫瘍外科 3 9 7 19 1.8% 2 0.7% ↑ 1.1 遺伝診療科 0 0 0 0 0.0% 0 0.0% ● 0.0 糖尿病・内分泌内科 7 2 5 14 1.3% 4 1.5% ▼ -0.2 放射線診断科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 放射線診断科 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↑ 1.2 がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ▼ -1.5 放射線治療科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ▼ -1.5 放射線治療科 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↑ 1.2 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↑ 1.2 斯頸頸外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ▼ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ▼ -0.2	皮膚科	2	0	0	2	0.2%	2	0.7%	<b>↓</b> −0.5%
乳腺内分泌外科   2   61   26   89   8.3%   68   25.4% ▼ -17.1   麻酔科   1   2   3   6   0.6%   1   0.4% ↑ 0.2     血液内科	免疫療法科(ワクチンセンター)	1	0	0	1	0.1%	0	0.0%	<b>1</b> 0.1%
麻酔科 1 2 3 6 0.6% 1 0.4% ↑ 0.2 m液内科 12 8 2 22 2.0% 10 3.7% ↓ −1.7 婦人科 0 54 20 74 6.9% 19 7.1% ↓ −0.2 緩和ケア内科 0 2 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 腫瘍内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ↓ −0.8 泌尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ↑ 2.1 歯科口腔外科 7 5 3 15 1.4% 7 2.6% ↓ −1.2 消化管内科 (內視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7% − − 円電食が料 15 12 16 43 4.0% − − − 円間を分科 15 15 24 54 5.0% − − − 円間を分科 15 15 24 54 5.0% − − − 円間を分科 15 15 24 54 5.0% − − − 円間を分科 15 15 24 54 5.0% − − − 円間を分科 15 15 24 54 5.0% − − − − − − − − − − − − − − − − − − −	呼吸器外科	19	16	21	56	5.2%	12	4.5%	<b>1</b> 0.7%
血液内科 12 8 2 22 2.0% 10 3.7% ♥ -1.7 婦人科 0 54 20 74 6.9% 19 7.1% ♥ -0.2 緩和ケア内科 0 2 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 腫瘍内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ♥ -0.8 泌尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ↑ 2.1 歯科口腔外科 7 5 3 15 1.4% 7 2.6% ♥ -1.2 消化管内科 (内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7% 門食道外科 15 12 16 43 4.0%	乳腺内分泌外科	2	61	26	89	8.3%	68	25.4%	<b>↓</b> −17.1%
婦人科 0 54 20 74 6.9% 19 7.1% ↓ -0.2 緩和ケア内科 0 2 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 臓瘍内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ↓ -0.8 泌尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ↑ 2.1 歯科口腔外科 7 5 3 15 1.4% 7 2.6% ↓ -1.2 消化管内科 (内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7%	麻酔科	1	2	3	6	0.6%	1	0.4%	<b>1</b> 0.2%
腰和ケア内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ↓ -0.8	血液内科	12	8	2	22	2.0%	10	3.7%	<b>Ψ</b> −1.7%
腫瘍内科 19 12 16 47 4.4% 14 5.2% ♥ -0.8 泌尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ↑ 2.1% ★ -1.2 当れで   12 4.3% ↑ 2.6% ♥ -1.2 当れで   13 4.0% ↑   14 38 3.5% ↑     15 12 16 43 4.0% ↑     17 7 14 38 3.5% ↑     18 4.1% ↑ 2.1% ★ -1.2   16 43 4.0% ↑     18 4.1% ↑ 2.1% ★ -1.2   18 4.0% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑     18 4.1% ↑       18 4.1% ↑       18 4.1% ↑       18 4.1% ↑       18	婦人科	0	54	20	74	6.9%	19	7.1%	<b>⊸</b> −0.2%
遊尿器科 36 6 25 67 6.2% 11 4.1% ↑ 2.11 歯科口腔外科 7 5 3 15 1.4% 7 2.6% ♥ -1.2 消化管内科 (内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7%	緩和ケア内科	0	2	0	2	0.2%	0	0.0%	<b>1</b> 0.2%
歯科口腔外科 7 5 3 15 1.4% 7 2.6% ♥ -1.2 消化管内科 (内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7%	腫瘍内科	19	12	16	47	4.4%	14	5.2%	<b>↓</b> -0.8%
消化管内科(内視鏡を含む) 27 19 37 83 7.7%	泌尿器科	36	6	25	67	6.2%	11	4.1%	<b>1</b> 2.1%
胃食道外科 17 7 14 38 3.5%	歯科口腔外科	7	5	3	15	1.4%	7	2.6%	<b>↓</b> −1.2%
大腸外科 15 12 16 43 4.0%	消化管内科(内視鏡を含む)	27	19	37	83	7.7%	-	-	-
消化器内科肝胆膵 46 33 35 114 10.6%	胃食道外科	17	7	14	38	3.5%	-	-	-
肝胆膵外科 15 15 24 54 5.0% リハビリテーション科 1 4 0 5 0.5% 2 0.7% ♥ -0.2 精神腫瘍科 1 5 1 7 0.7% 3 1.1% ♥ -0.4 骨軟部腫瘍外科 3 9 7 19 1.8% 2 0.7% ↑ 1.1 遺伝診療科 0 0 0 0 0 0.0% 0 0.0% → 0.0 並動射線診断科・IVR科 8 3 6 17 1.6% 1 0.4% ↑ 1.2 放射線診断科・IVR科 8 3 6 17 1.6% 1 0.4% ↑ 1.2 がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ♥ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ♥ -1.0	大腸外科	15	12	16	43	4.0%	-	-	_
リハビリテーション科 1 4 0 5 0.5% 2 0.7% ♥ -0.2 精神腫瘍科 1 5 1 7 0.7% 3 1.1% ♥ -0.4 骨軟部腫瘍外科 3 9 7 19 1.8% 2 0.7% ↑ 1.1 遺伝診療科 0 0 0 0 0 0.0% 0 0.0% ⊋ 0.0 糖尿病・内分泌内科 7 2 5 14 1.3% 4 1.5% ♥ -0.2 放射線診断科・IVR科 8 3 6 17 1.6% 1 0.4% ↑ 1.2 がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ♥ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ♥ -1.0	消化器内科肝胆膵	46	33	35	114	10.6%	-	-	-
精神腫瘍科 1 5 1 7 0.7% 3 1.1% ♥ -0.4 骨軟部腫瘍外科 3 9 7 19 1.8% 2 0.7% ↑ 1.1 遺伝診療科 0 0 0 0 0 0.0% 0 0.0% → 0.0 元素 からかけ 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	肝胆膵外科	15	15	24	54	5.0%	-	-	-
骨軟部腫瘍外科 3 9 7 19 1.8% 2 0.7% ↑ 1.1 遺伝診療科 0 0 0 0 0 0.0% 0 0.0% → 0.0 糖尿病・内分泌内科 7 2 5 14 1.3% 4 1.5% ↓ -0.2 放射線診断科・IVR科 8 3 6 17 1.6% 1 0.4% ↑ 1.2 がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ↓ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ↓ -1.0	リハビリテーション科	1	4	0	5	0.5%	2	0.7%	<b>⊸</b> −0.2%
遺伝診療科 0 0 0 0 0 0.0% 0 0.0% → 0.0 糖尿病・内分泌内科 7 2 5 14 1.3% 4 1.5% ↓ -0.2 放射線診断科・IVR科 8 3 6 17 1.6% 1 0.4% ↑ 1.2 がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ↓ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ↓ -1.0	精神腫瘍科	1	5	1	7	0.7%	3	1.1%	<b>↓</b> −0.4%
糖尿病・内分泌内科 7 2 5 14 1.3% 4 1.5% ↓ -0.2 放射線診断科・IVR科 8 3 6 17 1.6% 1 0.4% ↑ 1.2 がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ↓ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ↓ -1.0	骨軟部腫瘍外科	3	9	7	19	1.8%	2	0.7%	<b>1.1%</b>
放射線診断科・IVR科 8 3 6 17 1.6% 1 0.4% ↑ 1.2 がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ↓ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ↓ -1.0	遺伝診療科	0	0	0	0	0.0%	0	0.0%	→ 0.0%
がんゲノム診療科 1 1 0 2 0.2% 0 0.0% ↑ 0.2 脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ↓ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ↓ -1.0	糖尿病・内分泌内科	7	2	5	14	1.3%	4	1.5%	<b>↓</b> −0.2%
脳神経外科 2 2 0 4 0.4% 5 1.9% ♥ -1.5 放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ♥ -1.0	放射線診断科・IVR科	8	3	6	17	1.6%	1	0.4%	<b>1.2</b> %
放射線治療科(光子線治療部門) 11 14 17 42 3.9% 6 2.2% ↑ 1.7 リンパ浮腫外来 1 1 0 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ♥ -1.0	がんゲノム診療科	1	1	0	2	0.2%	0	0.0%	<b>1</b> 0.2%
リンパ浮腫外来     1     1     0     2     0.2%     1     0.4%     ↓ -0.2       頭頚部外科     13     3     17     33     3.1%     8     3.0%     ↑ 0.1       放射線治療科(重粒子線治療部門)     16     0     11     27     2.5%     5     1.9%     ↑ 0.6       看護外来     1     0     1     2     0.2%     1     0.4%     ↓ -0.2       無回答     5     6     11     22     2.0%     8     3.0%     ↓ -1.0	脳神経外科	2	2	0	4	0.4%	5	1.9%	<b>↓</b> −1.5%
頭頚部外科 13 3 17 33 3.1% 8 3.0% ↑ 0.1% 放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ↓ -1.0	放射線治療科(光子線治療部門)	11	14	17	42	3.9%	6	2.2%	<b>1.7</b> %
放射線治療科(重粒子線治療部門) 16 0 11 27 2.5% 5 1.9% ↑ 0.6 看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ↓ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ↓ -1.0	リンパ浮腫外来	1	1	0	2	0.2%	1	0.4%	<b>↓</b> −0.2%
看護外来 1 0 1 2 0.2% 1 0.4% ♥ -0.2 無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ♥ -1.0	頭頚部外科	13	3	17	33	3.1%	8	3.0%	<b>1</b> 0.1%
無回答 5 6 11 22 2.0% 8 3.0% ▶ -1.0	放射線治療科(重粒子線治療部門)	16	0	11	27	2.5%	5	1.9%	<b>1</b> 0.6%
	看護外来	1	0	1	2	0.2%	1	0.4%	<b>↓</b> −0.2%
		5	6	11	22	2.0%	8	3.0%	<b>↓</b> −1.0%
<b>合計</b> 343 352 379 1,074 100.0% 268 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 252 100.0% 2	合計				,				



■男性 ■女性 ■無回答

<sup>※</sup>複数回答されている場合は、それぞれの科で集計しています。 ※付添いの方が回答されている場合があります。 ※回答項目の変更に伴い、前年数字を再計算しております。

## 6. 回答者構成③

【治療内容構成(複数回答	可)】			今年	F度	前年	F度	構成比
	男性	女性	無回答	合計	構成比	合計	構成比	差異
診察・問診	192	193	186	571	41.1%	223	43.1%	<b>↓</b> -2.0%
点滴・注射や薬の治療	55	67	49	171	12.3%	85	16.4%	<b>↓</b> -4.1%
放射線治療	18	18	29	65	4.7%	16	3.1%	1.6%
CT、MRI、X線などの検査	63	65	70	198	14.3%	62	12.0%	<b>1</b> 2.3%
尿検査や血液検査	81	78	66	225	16.2%	89	17.2%	<b>↓</b> −1.0%
手術や検査の説明	20	22	31	73	5.3%	17	3.3%	2.0%
その他	11	19	28	58	4.2%	17	3.3%	<b>1</b> 0.9%
無回答	4	5	18	27	1.9%	8	1.5%	<b>1</b> 0.4%
合計	444	467	477	1,388	100.0%	517	100.0%	

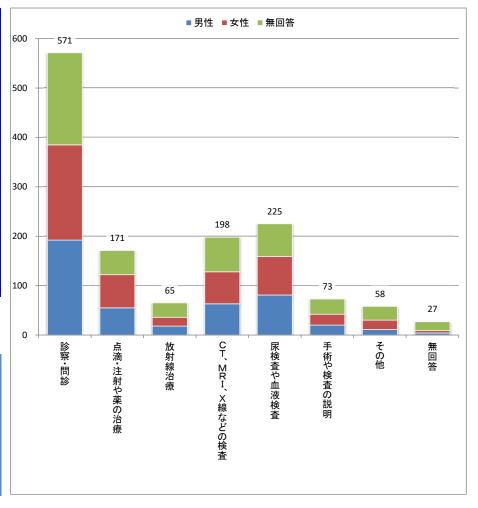
<sup>※</sup>複数回答されている場合は、それぞれの治療内容で集計しています。

### ●その他について ()括弧内は人数

①内視鏡検査(9) ②リハビリ(4) ③抗がん剤治療(3) ④細胞診・組織診(3) ⑤栄養指導(2) ⑥化学療法(2) ⑦超音波(2) ⑧骨シンチ(2) ⑨ストマ(2) ⑩超音波(2) ⑪その他(25)

#### ※その他

胃カメラ、カウンセリング、マンモトーム、など。



# 7. 「診療科(複数回答)」別「当院を選ばれた理由(複数回答)」

						区分(複数	(回答) ※1							病院	全体
	自宅・職 場・学校 から近い	信頼でき る・対応 がよい	診療科目 が多い	医療設備がよい	診療日、 診療時間 の都合	建物がき れい	経済的負 担が少な い	他の病院 に不満 だった	新聞、雑 誌の記事 を見て	その他	無回答	その他	無回答	回答件数 ※2	回答比率
01.循環器内科	10	12	4	15	1	3	0	0	10	0	0	21	0	76	3.8%
02.形成外科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
03.東洋医学科(漢方外来)	8	6	2	7	2	2	1	0	5	1	0	12	0	46	2.3%
04.呼吸器内科	22	34	5	32	0	7	5	5	19	1	1	42	5	173	8.7%
05.皮膚科	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0.2%
06.免疫療法科(ワクチンセンター)	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
07.呼吸器外科	21	19	3	17	2	5	8	3	11	2	1	19	1	111	5.6%
08.乳腺内分泌外科	31	25	5	25	1	5	4	2	16	0	0	42	0	156	7.9%
09.麻酔科	2	4	1	4	0	0	1	0	2	2	1	2	0	19	1.0%
10.血液内科	6	6	1	6	0	3	2	0	5	0	0	13	1	42	2.1%
11.婦人科	21	24	7	30	1	6	0	3	13	2	0	37	3	144	7.3%
12.緩和ケア内科	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	0.2%
13.腫瘍内科	15	14	6	15	1	3	1	7	9	2	0	21	0	94	4.7%
14.泌尿器科	26	23	2	30	0	3	2	6	10	5	0	16	1	123	6.2%
15.歯科口腔外科	4	6	1	9	2	1	1	2	4	2	0	7	0	39	2.0%
16.消化管内科(内視鏡を含む)	22	21	7	28	0	7	3	2	12	2	0	34	3	138	7.0%
17.胃食道外科	11	17	5	18	2	5	1	1	12	1	0	15	0	88	4.4%
18.大腸外科	10	16	2	19	1	1	0	3	11	1	0	13	1	77	3.9%
19.消化器内科肝胆膵	25	40	8	52	0	7	8	5	25	2	0	49	1	221	11.1%
20.肝胆膵外科	7	17	2	19	0	1	0	0	7	1	0	28	0	82	4.1%
21.リハビリテーション科	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	2	0	9	0.5%
22.精神腫瘍科	2	1	0	4	0	0	0	0	1	0	0	3	0	11	0.6%
23.骨軟部腫瘍外科	2	7	0	5	1	2	2	1	1	1	0	9	1	31	1.6%
24.遺伝診療科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
25.糖尿病•内分泌内科	3	6	2	5	0	0	1	0	3	0	0	5	1	25	1.3%
26.放射線診断科·IVR科	2	4	1	6	0	1	2	0	3	1	0	11	0	31	1.6%
27.がんゲノム診療科	1	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	7	0.4%
28.脳神経外科	1	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	2	0	8	0.4%
29.放射線治療科(光子線治療部門)	19	11	2	14	0	4	3	0	6	0	0	16	1	75	3.8%
30.リンパ浮腫外来	1	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	6	0.3%
31.頭頚部外科	10	12	3	14	1	3	0	3	7	1	1	13	1	68	3.4%
32.放射線治療科(重粒子線治療部門)	7	6	0	13	0	0	1	0	6	3	0	13	0	49	2.5%
33.看護外来	0	1	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0.3%
99.無回答	4	1	0	6	0	0	1	0	2	1	0	5	10	20	1.0%
今年度合計	298	339	69	404	16	70	49	45	207	33	4	451	30	1.985	
構成比率	15.0%	17.1%	3.5%								0.2%	22.7%	_	100.0%	
前年度合計	131	135	42	153						21	85	113	8		
構成比率	17.6%	18.2%	5.7%	20.6%	0.7%	5.2%				2.8%	11.4%	15.2%	_	100.0%	
	-2 6%	-1.1%	-2.2%								<b>₩</b> -11.2%				
ツィか床がたに口体来をなりませま				100	-11/4		-11.0	- 10.0							

<sup>※1</sup>診療科毎に回答者数の多い項目を青色で色付けしております。

#### ●その他、当院を選ばれた理由として ()括弧内は人数

①他院からの紹介(268)※1 ②かかりつけ医による紹介(37) ③がん専門の病院であるため(13) ④紹介(その他)(10) ⑤重粒子線治療の為(5) ⑥以前に家族が受診・手術を受けた(4) ⑦セカンドオピニオンの為(3) ⑧その他(27)※2

※1 他院からの紹介について(具体的な医療機関名の記載があったものを記載しています)

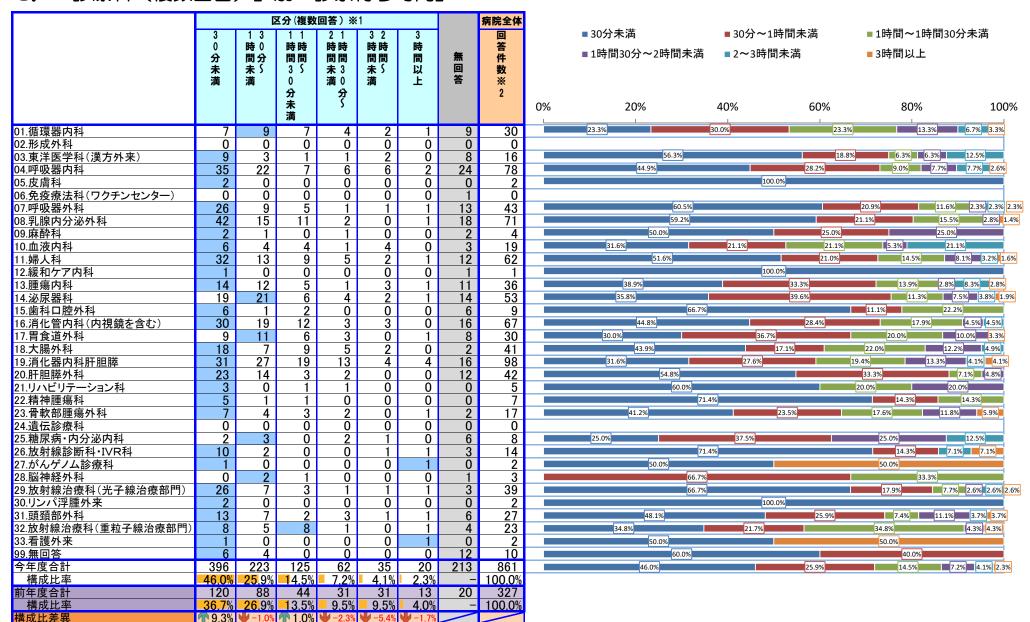
【病院】 海老名総合病院(3)、大和市立病院(3)、聖マリアンナ医科大学横浜市西部病院(3)、横浜旭中央病院(2)、横浜市立大学附属病院(2)

※2 その他

あらゆる治療に対応してもらえると考えたから、がん治療の最前線を行ってるので、新薬が期待できる、悪性リンパ腫を診てもらえる病院だったので、緩和ケアを受けられると思うので、など。

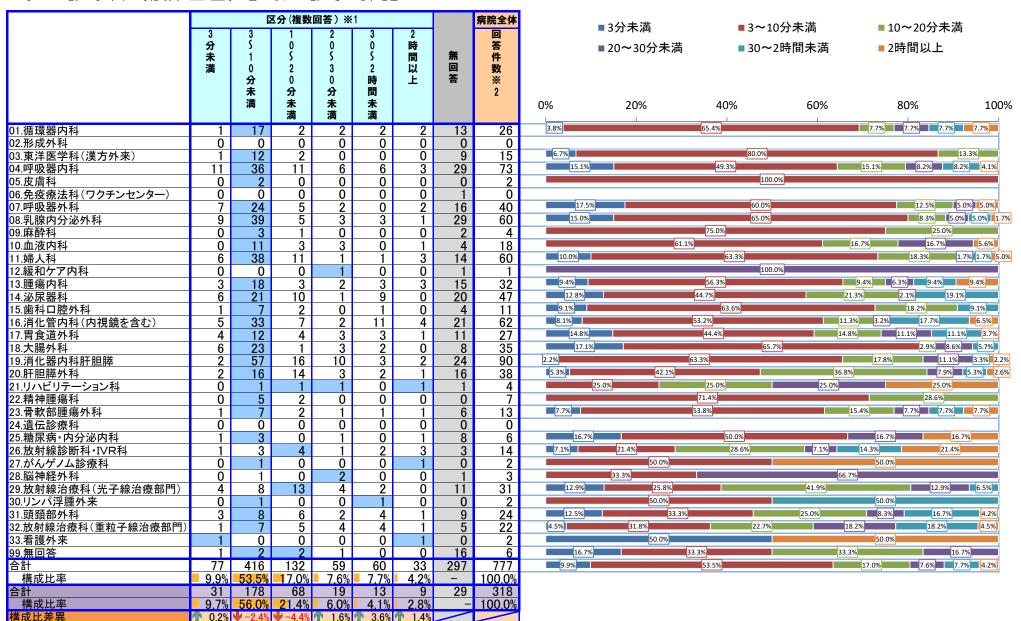
<sup>※2</sup>無回答は除きます。

# 8. 「診療科(複数回答)」別「診察待ち時間」



<sup>※1:</sup>診療科毎に回答者数の多い項目を青色で色付けしております。 ※2:無回答を除く

# 9. 「診療科(複数回答)」別「診察時間」



<sup>※1:</sup>診療科毎に回答者数の多い項目を青色で色付けしております。 ※2:無回答を除く

Ⅱ. 外来患者様 集計結果

# 1.病院全体 満足度集計結果 【診療前のことについて】

			ų,	12	14n				今年	■度	前年	F度	前回	差異
		まったく	ややそうだ	どちらでも	ややちがう	ちがう	無回答	回 ※答 1数 計	満 2 率	(平均) ※3	満足率※2	(平均)※3	満足率	(平均)
	4 ① 一の左応に見切にもようした「勿入・珍と悪だし、こはのつ。	10点	5点	0点	-5点	-10点								
紹	1_① この病院に最初にかかるとき、「紹介」が必要だという仕組みはわかりやすい	376 (47.3%)	254 (31.9%)	145 (18.2%)	14 (1.8%)	6 (0.8%)	108	795	79.2%	6.2	79.1%	6.0	<b>1</b> 0.1%	<b>1</b> 0.2
紹 介	1_② (紹介元の)他の診療所や病医院から、この病院を紹介され て満足している	574 (70.3%)	192 (23.5%)	37 (4.5%)	9 (1.1%)	4 (0.5%)	87	816	93.9%	8.1	88.7%	7.6	<b>1</b> 5.2%	<b>1</b> 0.5
4. 診	1_③ 診察までは長く待つことはなかった	99 (12.1%)	173 (21.2%)	207 (25.4%)	220 (27.0%)	116 (14.2%)	88	815	33.4%	▲0.5	32.4%	▲1.2	<b>1</b> .0%	<b>1</b> 0.7
待ち時間	1_④ 再来受付機の操作はわかりやすかった	425 (51.1%)	306 (36.8%)	89 (10.7%)	8 (1.0%)	3 (0.4%)	72	831	88.0%	6.9	84.0%	6.4	<b>1</b> 4.0%	<b>1</b> 0.5
05	1_⑤ 診察までの呼出システムの使用や表示は役立った	453 (54.8%)	299 (36.2%)	63 (7.6%)	9 (1.1%)	2 (0.2%)	77	826	91.0%	7.2	89.4%	7.2	<b>1</b> .6%	→ 0.0
待 環合	1_⑥ 待合室の環境は快適である	291 (35.0%)	359 (43.2%)	143 (17.2%)	31 (3.7%)	7 (0.8%)	72	831	78.2%	5.4	75.6%	4.8	<b>1</b> 2.6%	<b>1</b> 0.6
境室の	1_⑦ 中待合(診察室近くの待合)の環境は快適である	303 (36.6%)	364 (44.0%)	137 (16.5%)	19 (2.3%)	5 (0.6%)	75	828	80.6%	5.7	78.1%	5.1	<b>1</b> 2.5%	<b>1</b> 0.6
1 Г	平均 4	360.1 (43.9%)	278.1 (33.9%)	117.3 (14.3%)	44.3 (5.4%)	20.4 (2.5%)	82.7	820.2	77.8%	5.6	75.4%	5.1	2.4%	<b>1</b> 0.5

- 1 「無回答」は含みません。
- 2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)
- 3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、 それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)
- 4 平均・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は「 2」、満足度(平均)は「 3」の方法で計算しております。 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

# 2.病院全体 満足度集計結果 【診察や医療スタッフについて】

			15n	L.F	15n				今年	度	前年	<b>F度</b>	前回	差異
		<b>まったく</b>	ややそうだ	どちらでも	ややちがう	ちがう	無回答	回 ※答 1数 計	満 ※足 2率	(平均)※	満足率※2	(平均)※	満足率	(平均) (平均)
-		10点	5点	0点	-5点	-10点				3	_	3		
_	2_① 医師の対応は、親切・丁寧だった	510 (62.0%)	257 (31.2%)	41 (5.0%)	9 (1.1%)	6 (0.7%)	80	823	93.2%	7.6	82.5%	6.3	10.7%	<b>1</b> .3
医 師 の	<ul><li>2.② 医師には、悩みの相談や質問がしやすい環境(雰囲気)だった。</li></ul>	419 (51.1%)	287 (35.0%)	71 (8.7%)	33 (4.0%)	10 (1.2%)	83	820	86.1%	6.5	71.9%	4.9	14.2%	<b>1</b> .6
診察	2_③ 医師の診察・説明は、満足のいくものだった	414 (50.6%)	307 (37.5%)	71 (8.7%)	18 (2.2%)	8 (1.0%)	85	818	88.1%	6.7	75.2%	5.3	<b>1</b> 2.9%	<b>1</b> .4
214	2_④ 医師の技術は、安全で満足のいくものだった	427 (54.0%)	267 (33.8%)	84 (10.6%)	7 (0.9%)	6 (0.8%)	112	791	87.7%	7.0	77.3%	5.8	10.4%	<b>1</b> .2
=1/	2_⑤ 看護師の対応は、親切・丁寧だった	506 (63.9%)	242 (30.6%)	34 (4.3%)	5 (0.6%)	5 (0.6%)	111	792	94.4%	7.8	86.6%	6.9	7.8%	<b>1</b> 0.9
記看 明護	2_⑥ 看護師は、私の痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮して 対応をした	444 (56.9%)	267 (34.2%)	59 (7.6%)	7 (0.9%)	4 (0.5%)	122	781	91.0%	7.3	84.8%	6.4	<b>1</b> 6.2%	<b>1</b> 0.9
説明・処置	2_⑦ 看護師の処置や検査の説明は、わかりやすかった	445 (56.9%)	285 (36.4%)	43 (5.5%)	5 (0.6%)	4 (0.5%)	121	782	93.4%	7.4	83.9%	6.5	<b>1</b> 9.5%	<b>1</b> 0.9
<u></u>	2_⑧ 看護師の技術は、安全で満足のいくものだった	418 (54.5%)	272 (35.5%)	68 (8.9%)	6 (0.8%)	3 (0.4%)	136	767	90.0%	7.1	80.8%	5.9	9.2%	<b>1</b> .2
説薬明剤	2_⑨ 薬剤師の対応は、親切で丁寧だった	269 (48.0%)	191 (34.0%)	93 (16.6%)	7 (1.2%)	1 (0.2%)	342	561	82.0%	6.4	76.9%	5.8	5.1%	<b>1</b> 0.6
等 り 指の	2_⑩ 薬剤師からの薬の説明は、わかりやすかった	261 (46.9%)	202 (36.3%)	88 (15.8%)	4 (0.7%)	1 (0.2%)	347	556	83.3%	6.5	75.5%	5.6	7.8%	<b>1</b> 0.9
ケ緩	2_⑪ 医療スタッフは、私の身体の辛さについて対応してくれた	234 (42.3%)	218 (39.4%)	94 (17.0%)	5 (0.9%)	2 (0.4%)	350	553	81.7%	6.1	72.3%	5.2	9.4%	<b>1</b> 0.9
ア和	2_⑫ 医療スタッフは、私の気持ちの辛さについて対応してくれた	229 (41.9%)	210 (38.5%)	100 (18.3%)	4 (0.7%)	3 (0.5%)	357	546	80.4%	6.0	72.6%	5.1	7.8%	<b>1</b> 0.9
	平均 4 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	381.3 (53.3%)	250.4 (35.0%)	70.5 (9.8%)	9.2 (1.3%)	4.4 (0.6%)	187.2	715.8	88.3%	7.0	78.8%	5.8	9.5%	1.2

- 1 「無回答」は含みません。
- 2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)
- 3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、 それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)
- 4 平均・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は「 2」、満足度(平均)は「 3」の方法で計算しております。 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

# 3.病院全体 満足度集計結果 【検査について】

			150	1.5	15-				今年	F度	前年	F度	前回	差異
		<b>そうだ</b>	ややそうだ	どちらでも	ややちがう	ちがう	無回答	回 ※答 1数 計	満 2 率	(平均)※3	満足率※2	(平均) ※3	満足率	(平均)
-		10点	5点	0点	-5点	-10点				3		3		
	3_① 採血を担当した職員の対応はわかりやすく、丁寧だった	485 (64.0%)	225 (29.7%)	43 (5.7%)	4 (0.5%)	1 (0.1%)	145	758	93.7%	7.8	89.1%	7.0	<b>1</b> 4.6%	<b>1</b> 0.8
検 査	3_② 臨床検査技師(心電図、超音波、呼吸機能を担当した 職員)の対応はわかりやすく、丁寧だった	371 (60.7%)	192 (31.4%)	45 (7.4%)	3 (0.5%)	0 (0.0%)	292	611	92.1%	7.6	90.2%	7.0	<b>1</b> .9%	<b>1</b> 0.6
	3_③ 診療放射線技師(CT、MRI、X線を担当した職員)の対応は分かりやすく、丁寧だった。	411 (62.3%)	205 (31.1%)	42 (6.4%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)	243	660	93.3%	7.8	85.7%	7.0	<b>1</b> 7.6%	<b>1</b> 0.8
	平均 4		207.3 (30.7%)	43.3 (6.4%)	3.0 (0.4%)	0.3 (0.0%)	226.7	676.2	93.1%	7.8	88.3%	7.0	<b>1</b> 4.8%	<b>1</b> 0.8

- 1 「無回答」は含みません。
- 2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)
- 3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、 それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)
- 4 平均・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は「2」、満足度(平均)は「3」の方法で計算しております。 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

# 4.病院全体 満足度集計結果 【施設・設備・情報提供について】

			や	ど	や				今年	度	前年	F度	前回	差異
		まったく	やそうだ	ちらでも	やちがう	ちがう	無回答	回 ※答 1数 計	※ 2 率	(平均)※	満足率※0	(平均)※	満足率	(平均)
_		10点	5点	0点	-5点	-10点				3	2	3		
の診	4_① 診察中、私のプライバシーは守られていると感じた	452 (56.5%)	271 (33.9%)	72 (9.0%)	3 (0.4%)	2 (0.3%)	103	800	90.4%	7.3	82.6%	6.2	7.8%	1.1
環察 境室	4② 診察室は、清潔で整理整頓されている	518	258	30	1	2	94	809	95.9%	8.0	92.6%	7.6	<b>ᠬ</b> 3.3%	<b>↑</b> 0.4
現 王	4」② お余主は、月孫で宝哇宝蝦でんじい。	(64.0%)	(31.9%)	(3.7%)	(0.1%)	(0.2%)	94	809	95.9%	8.0	92.0%	7.0	I 3.3%	1 0.4
	4_③ 院内は清掃が行き届いている	520 (64.0%)	268 (33.0%)	20 (2.5%)	5 (0.6%)	0 (0.0%)	90	813	96.9%	8.0	91.2%	7.3	<b>f</b> 5.7%	<b>1</b> 0.7
	4_④ 受付の職員の対応は、親切で丁寧だった	462	267	69	11	4	90	813	89.7%	7.2	81.0%	5.9	<b>1</b> 8.7%	<b>1</b> .3
		(56.8%) 356	(32.8%) 329	(8.5%) 107	(1.4%) 18	(0.5%) 6								
	4_⑤ 病院内の案内表示は、分かりやすい	(43.6%)	(40.3%)	(13.1%)	(2.2%)	(0.7%)	87	816	83.9%	6.2	76.3%	5.4	<b>n</b> 7.6%	<b>1</b> 0.8
院 内	4_⑥ 院内では安全に医療サービスが行われていると感じた	431 (53.7%)	304 (37.9%)	64 (8.0%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)	101	802	91.6%	7.2	84.0%	6.3	7.6%	<b>1</b> 0.9
の	4 ⑦ 院内の設備や環境は快適でしたか	408	325	60	(0.2%)	1	101	000	01.40/	7.1	00.7%	<b>C</b> 0	0.7%	<u></u>
設	4_(/ )	(50.9%)	(40.5%)	(7.5%)	(1.0%)	(0.1%)	101	802	91.4%	7.1	82.7%	6.2	<b>n</b> 8.7%	<b>1</b> 0.9
備等	4_⑧ コンビニエンスストアは使いやすく、店員の対応もよかった	252 (34.3%)	296 (40.3%)	168 (22.9%)	11 (1.5%)	8 (1.1%)	168	735	74.6%	5.3	71.6%	5.0	<b>1</b> 3.0%	<b>1</b> 0.3
	4 ⑨ 食堂は使いやすく、店員の対応もよかった	169	195	165	4	2	368	535	68.0%	4.9	62.3%	4.1	<b>↑</b> 5.7%	<b>1</b> 0.8
		(31.6%) 171	(36.4%) 221	(30.8%) 172	(0.7%) 30	(0.4%) 10			00.0%	4.5	02.0%			
	4_⑩ 駐車場は使いやすい	(28.3%)	(36.6%)	(28.5%)	(5.0%)	(1.7%)	299	604	64.9%	4.2	61.7%	3.5	<b>1</b> 3.2%	<b>1</b> 0.7
	4 ⑪ がんセンターのシャトルバスは使いやすく、運転手の対応もよかった	255	207	94	8	2	337	566	81.6%	6.2	75.7%	5.0	<b>∱</b> 5.9%	<b>1</b> .2
	4 ① がん相談支援センターでがんに関連した相談ができることがわかりや	(45.1%) 161	(36.6%) 187	(16.6%) 131	(1.4%)	(0.4%)								
	すく広報されている	(32.0%)	(37.2%)	(26.0%)	(4.4%)	(0.4%)	400	503	69.2%	4.8	64.7%	4.3	<b>1</b> 4.5%	<b>1</b> 0.5
が セん	4_⑬ がん相談支援センターの窓口が分かりやすく提示されている	158 (31.0%)	195 (38.3%)	134 (26.3%)	17 (3.3%)	5 (1.0%)	394	509	69.4%	4.8	64.4%	3.9	<b>f</b> 5.0%	0.9
ン相	4_④ 当院のがん相談支援センターで相談したことがある	110	70	113	10	77	523	380	47.4%	1.7	54.4%	2.1	<b>₽</b> ▲7.0%	<b>↓</b> ▲0.4
タ談	4」明 当所のかの自談文法とファーで自談したことがある	(28.9%)	(18.4%)	(29.7%)	(2.6%)	(20.3%)	523	300	47.4%	1.7	34.4%	2.1	<b>▲</b> 7.0%	▼ ▲0.4
支   援	4_⑮ がん相談支援センターの受付の職員は親切で丁寧だった	122 (35.3%)	103 (29.8%)	110 (31.8%)	5 (1.4%)	6 (1.7%)	557	346	65.0%	4.8	63.4%	4.7	1.6%	0.1
	4 16 がん相談支援センターの相談員の対応は、親切で丁寧だった	132	92	106	6	6	561	342	65.5%	4.9	64.9%	5.1	<b>n</b> 0.6%	<b>↓ ▲</b> 0.2
		(38.6%)	(26.9%) 171	(31.0%) 166	(1.8%) 17	(1.8%)							_	
報ら病提の院	4_⑪ 病気や治療について、本で調べることができる	(22.5%)	(36.7%)	(35.6%)	(3.6%)	(1.5%)	437	466	59.2%	3.8	55.9%	3.1	<b>1</b> 3.3%	<b>1</b> 0.7
	4_⑱ 病気や治療法などの情報が掲示されている	115	180	168	17	5	418	485	60.8%	3.9	56.0%	3.3	<b>1</b> 4.8%	<b>1</b> 0.6
		(23.7%) 272.1	(37.1%) 218.8	(34.6%) 108.3	(3.5%) 10.8	(1.0%) 8.1	6045	640	70.40		70.00			
	平均 4	(44.0%)	(35.4%)	(17.5%)	(1.7%)	(1.3%)	284.9	618.1	79.4%	6.0	73.6%	5.2	5.8%	0.8

- 1 「無回答」は含みません。
- 2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)
- 3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、 それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)
- 4 平均・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は「 2」、満足度(平均)は「 3」の方法で計算しております。 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

# 5.病院全体 満足度集計結果 【会計について】

			1 ba	12	15h				今年	度	前年	度	前回	差異
		まった <b>く</b>	ややそうだ	どちらでも	ややちがう	ちがう	無回答	回 ※答 1数 計	満 2 率	(平均) ※3	満足率※2	(平均)※3	満足率	(平均)
		10点	5点	0点	-5点	-10点				Ŭ		Ü		
	5_① 会計の順番は公平で、長く待つことはない	117 (14.4%)	228 (28.0%)	236 (29.0%)	160 (19.7%)	72 (8.9%)	90	813	42.4%	1.0	37.3%	▲0.5	<b>1</b> 5.1%	1.5
会計	5_② 請求書(領収書)の明細は、分かりやすかった	309 (38.5%)	320 (39.9%)	152 (18.9%)	18 (2.2%)	4 (0.5%)	100	803	78.3%	5.7	71.9%	4.8	<b>1</b> 6.4%	<b>1</b> 0.9
計	5_③ 会計の職員の対応は、親切で丁寧だった	330 (40.6%)	319 (39.3%)	142 (17.5%)	17 (2.1%)	4 (0.5%)	91	812	79.9%	5.9	72.3%	4.8	<b>1</b> 7.6%	<b>1</b> .1
	5_④ 自動精算機は使いやすかった	396 (48.8%)	310 (38.2%)	91 (11.2%)	13 (1.6%)	2 (0.2%)	91	812	86.9%	6.7	78.6%	5.5	<b>1</b> 8.3%	<b>1</b> .2
	平均 4	288.0 (35.6%)	294.3 (36.3%)	155.3 (19.2%)	52.0 (6.4%)	20.5 (2.5%)	93.0	810.1	71.9%	4.8	64.9%	3.6	<b>1</b> 7.0%	1.2

- 1 「無回答」は含みません。
- 2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)
- 3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、 それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)
- 4 平均・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は「2」、満足度(平均)は「3」の方法で計算しております。 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

# 6.病院全体 満足度集計結果 【総合評価】

			125	L.	125				今年	度	前年	度	前回	差異
		そうだ 10点	ややそうだ 5点	どちらでも 点	ややちがう -5点	まったく -10点	無回答	回 ※答 1数 計	満 ※ 2 率	(平均)※3	満足率※2	(平均)※3	満足率	(平均)
	6_① 院内のプライバシー保護は充分だった	346 (43.1%)	340 (42.4%)	110 (13.7%)	5 (0.6%)	1 (0.1%)	101	802	85.5%	6.4	80.1%	5.5	<b>1</b> 5.4%	<b>1</b> 0.9
病院	6_② 全体としてこの病院に満足している	428 (52.5%)	332 (40.7%)	48 (5.9%)	4 (0.5%)	3 (0.4%)	88	815	93.3%	7.2	84.5%	6.1	<b>1</b> 8.8%	<b>1</b> .1
の	6_③ 全体としてこの病院を信頼している	469 (57.5%)	304 (37.3%)	36 (4.4%)	3 (0.4%)	3 (0.4%)	88	815	94.8%	7.6	86.0%	6.6	<b>1</b> 8.8%	1.0
評価	6_④ この病院を家族や知人に勧めたい	410 (51.1%)	289 (36.0%)	96 (12.0%)	3 (0.4%)	4 (0.5%)	101	802	87.2%	6.8	82.1%	6.3	<b>1</b> 5.1%	<b>1</b> 0.5
	6_⑤ この病院は医療サービスを高めるために、努力し、向 上している	371 (46.6%)	324 (40.7%)	94 (11.8%)	6 (0.8%)	1 (0.1%)	107	796	87.3%	6.6	77.7%	5.5	<b>1</b> 9.6%	<b>1</b> .1
	平均 4	404.8 (50.2%)	317.8 (39.4%)	76.8 (9.5%)	4.2 (0.5%)	2.4 (0.3%)	97.0	806.0	89.7%	6.9	82.1%	6.0	<b>1</b> 7.6%	<b>1</b> 0.9

- 1 「無回答」は含みません。
- 2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)
- 3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、
  - それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)
- 4 平均・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は「 2」、満足度(平均)は「 3」の方法で計算しております。 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。