

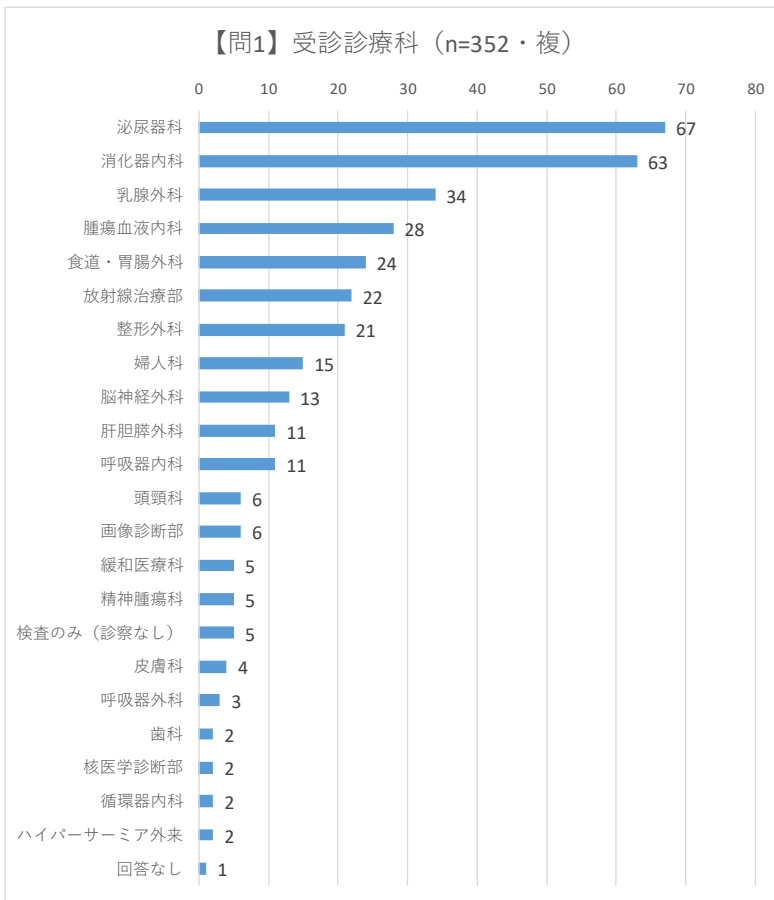
# 外来患者満足度調査 (2022.10.24実施)

がんセンター

【問1】 受診診療科 (n=352・複)

	件数	(%)
1 泌尿器科	67	19.0
2 消化器内科	63	17.9
3 乳腺外科	34	9.7
4 腫瘍血液内科	28	8.0
5 食道・胃腸外科	24	6.8
6 放射線治療部	22	6.3
7 整形外科	21	6.0
8 婦人科	15	4.3
9 脳神経外科	13	3.7
10 肝胆膵外科	11	3.1
11 呼吸器内科	11	3.1
12 頭頸科	6	1.7
13 画像診断部	6	1.7
14 緩和医療科	5	1.4
15 精神腫瘍科	5	1.4
16 検査のみ (診察なし)	5	1.4
17 皮膚科	4	1.1
18 呼吸器外科	3	0.9
19 歯科	2	0.6
20 核医学診断部	2	0.6
21 循環器内科	2	0.6
22 ハイパーサーミア外来	2	0.6
23 回答なし	1	0.3
合計	352	100.0

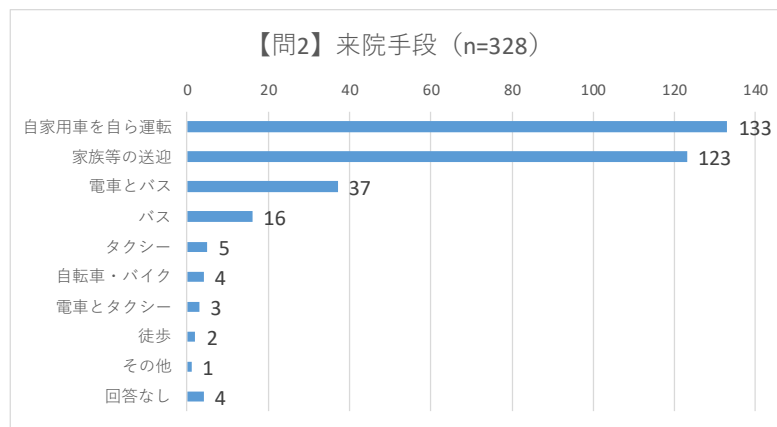
\* 複数科受診あり



・調査日当日が休診の診療科を含まない  
 (形成外科・遺伝子治療科・漢方外来・糖尿病外来)  
 ・消化器内科には内視鏡科を含む  
 ・腫瘍血液内科には外来化学療法科を含む

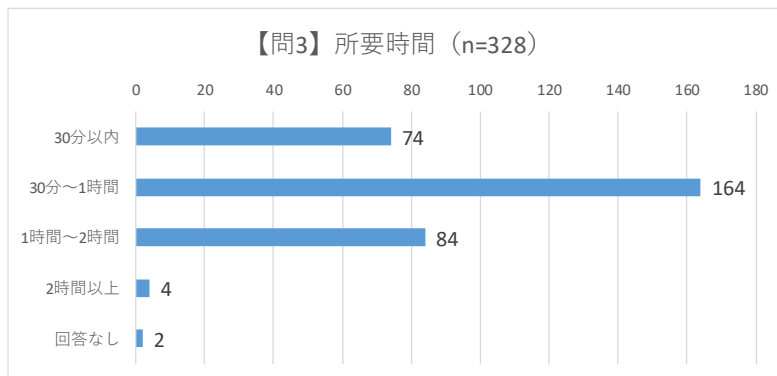
【問2】 来院手段 (n=328)

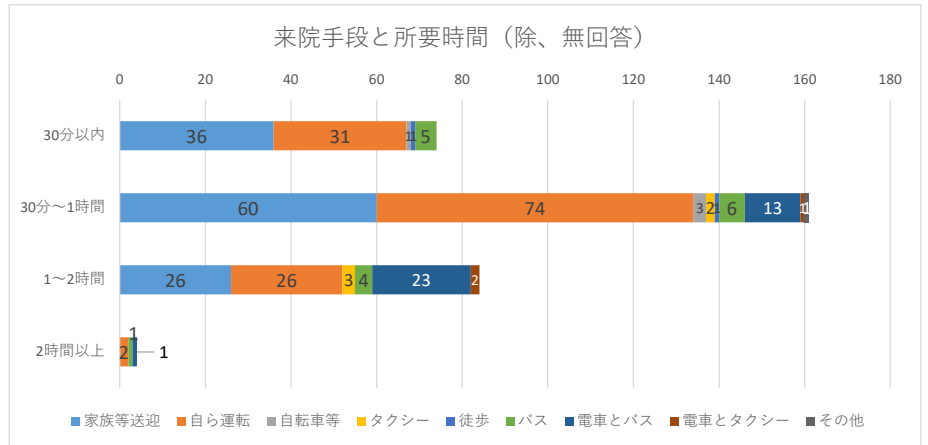
	件数	(%)
1 自家用車を自ら運転	133	40.5
2 家族等の送迎	123	37.5
3 電車とバス	37	11.3
4 バス	16	4.9
5 タクシー	5	1.5
6 自転車・バイク	4	1.2
7 電車とタクシー	3	0.9
8 徒歩	2	0.6
9 その他	1	0.3
10 回答なし	4	1.2
合計	328	100.0



【問3】 所要時間 (n=328)

	件数	(%)
1 30分以内	74	22.6
2 30分～1時間	164	50.0
3 1時間～2時間	84	25.6
4 2時間以上	4	1.2
5 回答なし	2	0.6
合計	328	100.0

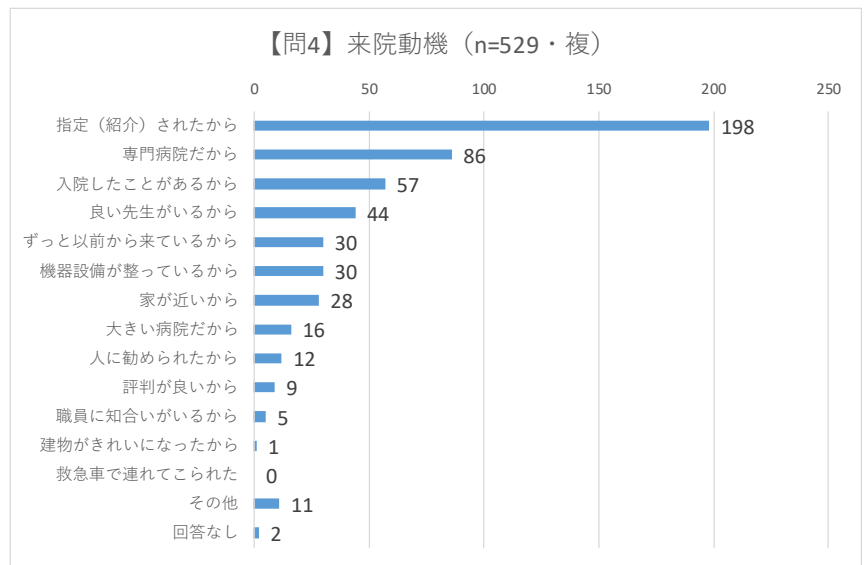




【問4】 来院動機 (n=529・複)

理由	件数	(%)
1 指定（紹介）されたから	198	37.4
2 専門病院だから	86	16.3
3 入院したことがあるから	57	10.8
4 良い先生がいるから	44	8.3
5 ずっと以前から来ているから	30	5.7
6 機器設備が整っているから	30	5.7
7 家が近いから	28	5.3
8 大きい病院だから	16	3.0
9 人に勧められたから	12	2.3
10 評判が良いから	9	1.7
11 職員に知合いがいるから	5	0.9
12 建物がきれいになったから	1	0.2
13 救急車で連れてこられた	0	0.0
14 その他	11	2.1
15 回答なし	2	0.4
合計	529	100.0

\* 複数回答



【4-⑩】 来院動機その他の意見

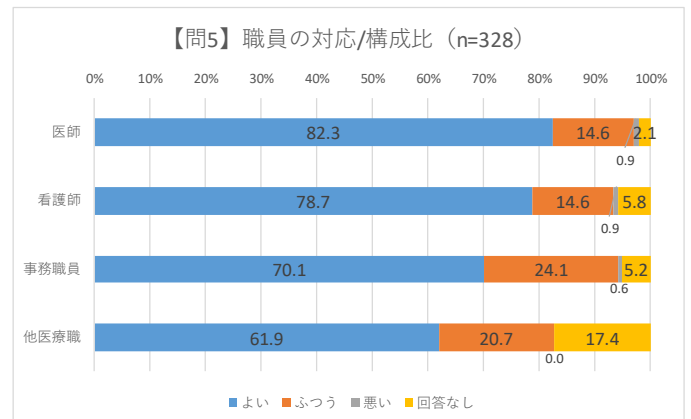
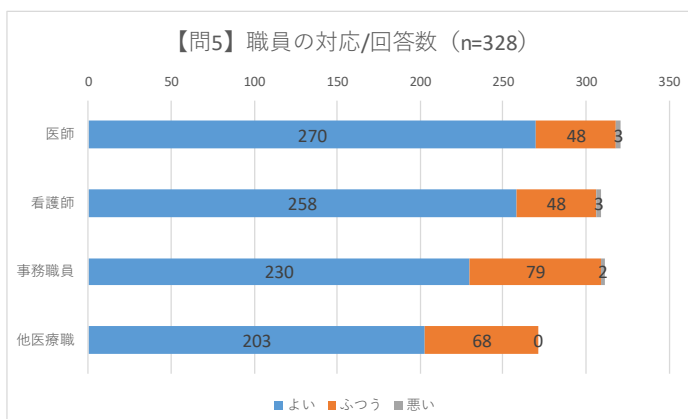
家族が入院したことがあるから	4
セカンドオピニオンのため	2
親族が通院中なので	1
ネット検索でよさそうだったから	1

【問5】 職員の対応/回答数 (n=328)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	270	258	230	203	961
2 ふつう	48	48	79	68	243
3 悪い	3	3	2	0	8
4 回答なし	7	19	17	57	100
合計	328	328	328	328	1312

【問5】 職員の対応/構成比 (n=328)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	82.3	78.7	70.1	61.9	73.2
2 ふつう	14.6	14.6	24.1	20.7	18.5
3 悪い	0.9	0.9	0.6	0.0	0.6
4 回答なし	2.1	5.8	5.2	17.4	7.6



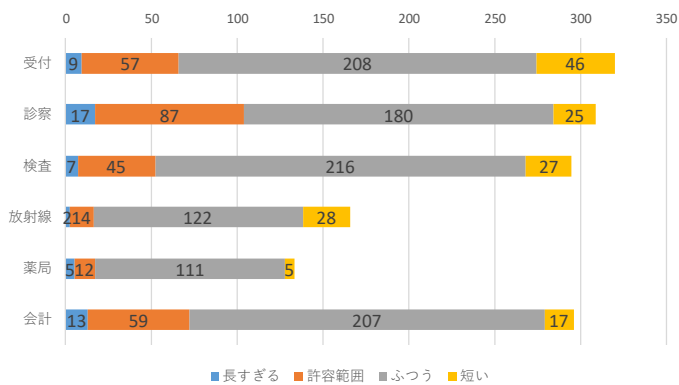
【問6】 待ち時間/回答数 (n=328)

	受付	診察	検査	放射線	薬局	会計	計
1 長すぎる	9	17	7	2	5	13	53
2 許容範囲	57	87	45	14	12	59	274
3 ふつう	208	180	216	122	111	207	1044
4 短い	46	25	27	28	5	17	148
5 回答なし	8	19	33	162	195	32	449
合計	328	328	328	328	328	328	1968

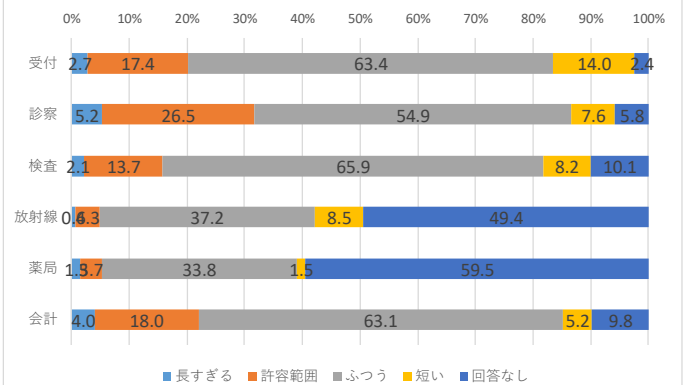
【問6】 待ち時間/構成比 (n=328)

	受付(%)	診察(%)	検査(%)	放射線(%)	薬局(%)	会計(%)	計
1 長すぎる	2.7	5.2	2.1	0.6	1.5	4.0	2.7
2 許容範囲	17.4	26.5	13.7	4.3	3.7	18.0	13.9
3 ふつう	63.4	54.9	65.9	37.2	33.8	63.1	53.0
4 短い	14.0	7.6	8.2	8.5	1.5	5.2	7.5
5 回答なし	2.4	5.8	10.1	49.4	59.5	9.8	22.8

【問6】 待ち時間/回答数 (n=328)



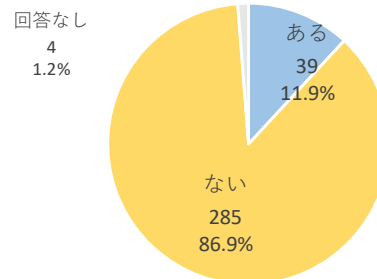
【問6】 待ち時間/構成比 (n=328)



【問7-1】 救急(時間外)受診の経験 (n=328)

	件数	(%)
1 ある	39	11.9
2 ない	285	86.9
3 回答なし	4	1.2
合計	328	100.0

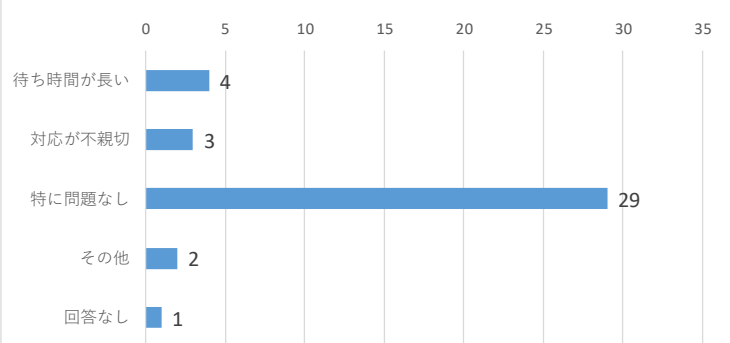
【問7-1】 救急(時間外)受診の経験 (n=328)



【問7-2】 救急(時間外)受診時の問題点 (n=39)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	4	10.3
2 対応が不親切	3	7.7
3 特に問題なし	29	74.4
4 その他	2	5.1
5 回答なし	1	2.6
合計	39	100.0

【問7-2】 救急(時間外)受診時の問題点 (n=39)



【その他】

様子を見るように言われてから急速に悪化したので、とりあえず来院するように言ってほしかった

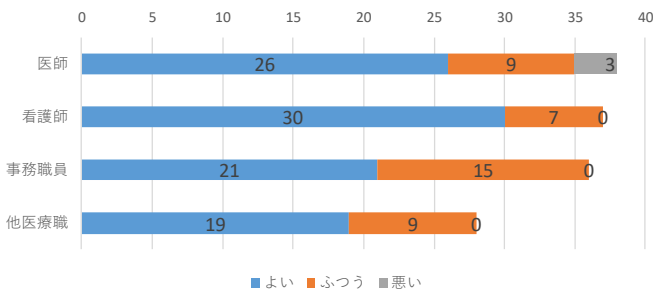
【問7-3】 救急受診時の職員の対応/回答数 (n=39)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	26	30	21	19	96
2 ふつう	9	7	15	9	40
3 悪い	3	0	0	0	3
4 回答なし	1	2	3	11	17
合計	39	39	39	39	156

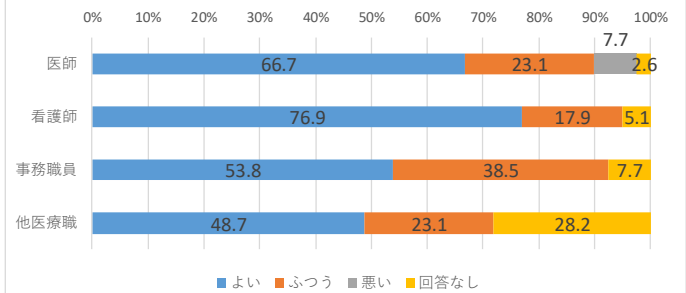
【問7-3】 救急受診時の職員の対応/構成比 (n=39)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	66.7	76.9	53.8	48.7	61.5
2 ふつう	23.1	17.9	38.5	23.1	25.6
3 悪い	7.7	0.0	0.0	0.0	1.9
4 回答なし	2.6	5.1	7.7	28.2	10.9

【問7-3】 救急受診時の職員の対応/回答数 (n=39)



【問7-3】 救急受診時の職員の対応/構成比 (n=39)

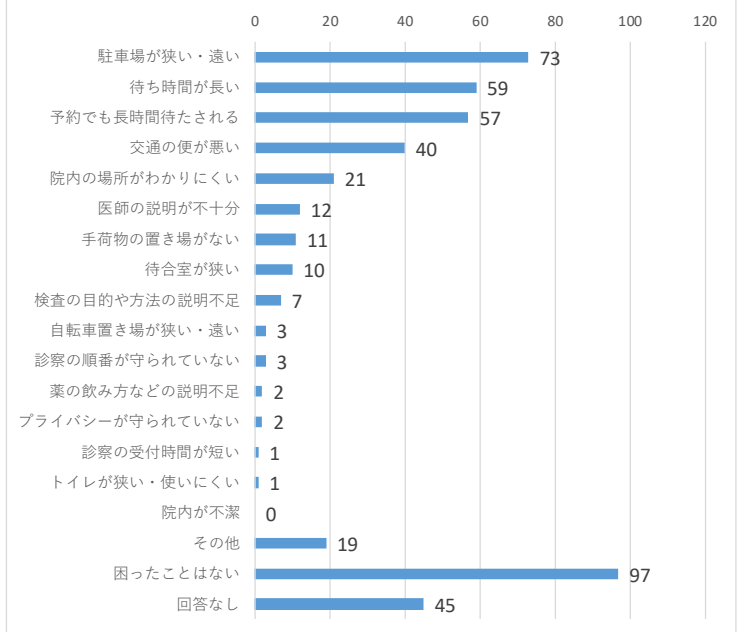


【問8】 来院時に困ったこと (n=463・複)

	件数	(%)
1 駐車場が狭い・遠い	73	15.8
2 待ち時間が長い	59	12.7
3 予約でも長時間待たされる	57	12.3
4 交通の便が悪い	40	8.6
5 院内の場所がわかりにくい	21	4.5
6 医師の説明が不十分	12	2.6
7 手荷物の置き場がない	11	2.4
8 待合室が狭い	10	2.2
9 検査の目的や方法の説明不足	7	1.5
10 自転車置き場が狭い・遠い	3	0.6
11 診察の順番が守られていない	3	0.6
12 薬の飲み方などの説明不足	2	0.4
13 プライバシーが守られていない	2	0.4
14 診察の受付時間が短い	1	0.2
15 トイレが狭い・使いにくい	1	0.2
16 院内が不潔	0	0.0
17 その他	19	4.1
18 困ったことはない	97	21.0
19 回答なし	45	9.7
合計	463	100.0

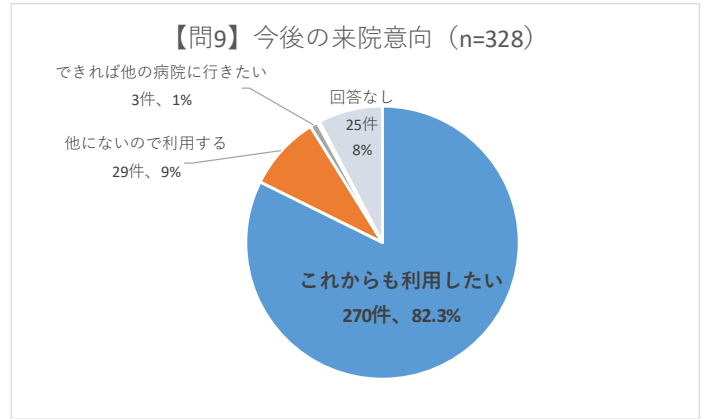
\* 複数回答

【問8】 来院時に困ったこと (n=463・複)



【問9】 今後の来院意向 (n=328)

	件数	(%)
1 これからも利用したい	270	82.3
2 他にないので利用する	29	8.8
3 できれば他の病院に行きたい	3	0.9
4 二度と来たくない	1	0.3
5 回答なし	25	7.6
合計	328	100.0



【問10】 病院の施設・設備、備品等に関する要望

施設、設備の 拡充・新設、等 (58件)	15	駐車場から受付までが遠いので、入口から動く歩道の設置
	7	喫茶室、カフェの増設
	6	イートインスペースの拡大
	5	品揃えの充実したもっと大きなコンビニ
	4	呼出し順表示モニタ。待ち時間・順番がアプリ等でみられるシステム
	3	待ち時間を過ごす多目的スペース (テレビ付、飲食可能、等)
	3	一刻も早く工事を進めて連絡通路の坂道をなくし、新館入口を使えるように
	2	食堂の営業時間の延長
	2	100均ショップの誘致
	2	シャワー設備の増設、拡張
	2	トイレの増設、ストーマ専用トイレの設置
	2	美容室・理容室 (シャンプーだけでも)
	2	トレーニングジム、フィットネス設備 (有料可)
	1	Free Wi-Fi
	1	横になって待てる待合室
1	駐車場をタワー化して増設	
備品等 (10件)	2	コインロッカー
	1	診療科ごとに設備や治療の特徴についての表示板
	1	サイン表示が平面的で、その場所の正面に行かないとわからないので、立体的なサインを付けたらよいと思う
	1	トイレの個室内にファイル置き場
	1	大きな時計 (1階・2階に)
	1	ウォーターサーバー
	1	小さめのカート
	1	駐車場まで使える雨具
	1	使用済みふきん置き場 (イートインスペース)
その他のサービス (5件)	1	薬局
	1	郵便局
	1	千葉銀以外のATM
	1	病院敷地内にバスターミナル
	1	シアタールーム

【問11】 其他のご意見（苦情・要望）など（82件）

職員の対応 (17件)	医師 7	医師によって細かい説明もあれば、治療方針すら示さない者もいる。命を預ける身としては不安です。もっと説明をしてほしい。＜3件＞
		夜間救急受診時、不貞腐れ、横柄な男性医師が上から目線でものを言った
		よい先生が多いが時に変な野郎がいる。威張り腐って人の話は全く聞かず、上から目線で恫喝するように話す。こういう野郎は必ずいるもんなのか？参った
		紹介状を持ってきましたが、かかりつけ医に比べてそっけない対応で寂しい気持ちになりました。もっと親身に接してほしいです
	看護師 3	いつもテープでかぶれると長く治らずひどくなるので、今回もお薬をお願いしたのですが、回診で初めて会った若い女医が「拭けば大丈夫です！」と、とても濃い化粧の顔でどや顔で決めつけて言いました。以前もかぶれではひどいことになったのに上から目線で決めつけられ、本当に不愉快でした。
		緩和医療科のK看護師は個人情報扱いが雑で困る。説明不足でいつもパニックしている
		若い看護師はプライドのためか知ったかぶりをする。小さなミスをやり過ぎて認めない、知らないのにやろうとする、それを上司が気づいていない。チェックする体制が必要だ
	窓口 7	泌尿器科男性看護師の声が大きくて、術後安静中の私にとってはつらいことだった
		受付窓口での問診（聞き取り）は時間の無駄ではないか？かなり時間がかかる。医師に任せてはいかがか？
		初診受付時、問診票の下部に受付番号が記入されますが、わかりにくく順番を抜かされました。あとから渡される番号表をバインダーに挟むとわかりやすいのに
		職員の態度は全くダメ。特に受付係員は再教育を要する
		1階、2階の場所、順路がわかりづらくて苦労する。検査の案内窓口はきちんと教えてほしい
尿検査の検体を荷物置きのかごに入れる人がいるので、高齢者にカップの置き場をわかりやすく説明するべき		
会計係は個人情報を扱っているのに法的な理解度が低すぎるので研修したほうが良い。		
窓口職員は小さなミスも多く、見ていると職員数が多いので暇すぎてミスにつながっているように見える。事務職としてのスキルが全般的に低い。一般的な事務職研修をしたほうがよい。レベルが低すぎる。		
運営体制 (17件)	受入体制 12	車いすを押してくれるスタッフが少ない
		院内はもっとわかりやすく簡易な動線にしてほしい
		受付から診察までの間の検査の順番や場所がわかりづらい
		会計に行くのにエスカレーター、再び2階へ、そしてまた1階へというのは何とかならないのか
		個人情報の管理が全くできていない
		抗がん剤の待ち時間が長い。薬がくるまで1時間待ちのことがある
		駐車場が混雑していて待たされることがある
		駐車場の待ち時間が長い
		駐車場の承認を忘れて1700円払ったが、そのような場合は駐車場警備員が承認を確認してほしい
		入院時の室料が高い
	入院中、ダニに刺された	
	新棟はきれいになったが意外と広がっていない	
	受診手続 5	再診受付時間の選択は以前のシステムのほうが自由でよかった
		各科の受付の並び方が変だし、気づきにくいから順番を抜かされイラっとすることが多い
		担当医から体調が悪いときはいつでも電話してくださいと言われていたのに、体調不良で救急車を呼んだ時ががんセンターに搬送依頼をして通院中といっても当番医に連絡しろと言われて断られました。その後2軒の病院に断られ再度がんセンターに電話をしてもまた断られたため朝まで自宅待機となりました。翌日がんセンターの担当医の診察を受けて点滴をしました。
検査時にアレルギー対応ができなくて、他院を紹介するか自分で探して行ってくれと言われることが納得できない		
予約変更が電話でできず来院が必要というのは納得できない。予約変更のためだけに2時間かけてきている。ばかにするな！		

診療体制 (17件)	医療技術 5	新しい検査や新薬をどんどん取り入れてほしい	
		骨髄移植ができる環境を整えてほしい	
		放射線治療設備の充実	
		陽子線治療設備	
		がん患者が別の病気になったときに見てもらえるように一般の診療をしてほしい。併発した場合どうなるのかの指針を示してほしい	
	人・スキル 8	ソーシャルワーカーを担当制にしてもらえると相談しやすい	
		初診時の担当医はHPの初診担当表に載っていない人だったので不安でした	
		診療科の違う医師同士の連携がとれていない	
		担当医がころころ変わるの不安である	
		造影剤を注射するときに技師はカルテを見ないで太い針を使うので血管確保ができないことが多い。細い針なら失敗しないのに。その失敗した分は患者負担だし、何度も針を刺されるのはつらい。その都度口頭でそのことを伝えるのに、何の自身があるのか取り合ってくれない人もいる。	
		看護師が点滴の針をさせなくてほかの人と交代した。	
	治療方針 4	他の患者の診察時に説明する声が待合室まで聞こえている	
入院中大勢の若い先生に胸を見せるのが嫌だった			
外来で長時間の点滴治療は1日の入院にしてもらえないでしょうか？つらいので			
血液検査の結果が出るまで1時間もかかることを知らなかったのでもずいぶん待たせると思ったが、理由を聞いて納得した。初診時にはわからないことなので説明したほうがよい			
その他 (10件)	食事 3	内視鏡検査入院の時、点滴をつけたまま2階の待合ロビーを通ることに違和感がある。オープンスペースを通らない方法はないのか？	
		手術前なのに、入院時シャワー室は予約制で自由に使用できなかった。	
		レストランの食事がおいしくないのを改善してほしい	
	その他 7	食堂のメニューはもう少しがん患者の体に良い品が欲しい	
		入院時の食事をもっとおいしくしてほしい（まずい）	
		入院時のタオルレンタルサービスを希望する <3件>	
		図書ルームは入りづらい	
	感謝・よい評価 (21件)		アンケート用紙を会計機の前で渡されるのは、手荷物があるので困る
			時々このようなアンケートをお願いします
			身長体重の計測器の用紙が切れていました
先生方、看護師さん皆さんが親切で優しく感謝しています<7件>			
腫瘍血液内科のS先生には大変お世話になっております。説明もわかりやすく優しく接してくださり安心です。ありがとうございます			
命の大切さと日々向き合っています。これからも患者の気持ちに寄り添った声掛けをお願いします。治療の励みとなっています。スタッフの皆様の優しさがうれしいです			
初めてがんセンターに来たときはとても不安でしたが、職員さんはとても丁寧で適切なアドバイスを下さいます。親切に対応してくださりありがとうございます			
医師、看護師、皆さんが優しく、プライドを持って職務に当たっている姿が大変すばらしいです。もちろん、施設も申し分ありません			
スタッフさんのお声がけありがとうございます。これからも頼れる病院であってほしいです。			
6A病棟の看護師さんたちに大変よくしていただきました。ありがとうございます			
院内で戸惑っているとスタッフはすぐに声をかけてくれるので助かっています			
図書室でいろいろ教えてくださり、とても参考になりました。ありがとうございました			
図書室の方は素晴らしい。大切な友と思っています			
院内もトイレも清潔でスタッフも丁寧に優しく通院が嫌ではない。いつもありがとうございます			
新しくきれいになって気持ちがいい。いつまでもこのまま綺麗だと嬉しいです			
施設が新しいので気持ちが良い			
患者誤認防止のための指名確認がしっかり行われていることに満足した			
患者の駐車料金が無料なので助かります			