
令和4年度 患者満足度調査報告書 ～外来～

目次

I. 調査概要	P	3
II. 調査結果	P	11
III. 調査結果（詳細）	P	16
IV. 時間について	P	28
V. クロス集計	P	32
VI. アンケート用紙	P	43

I. 調査概要

1.実施目的

群馬県立がんセンター 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

R4.11.7 , R4.11.10

(R3年度)
R3.11.8 , R3.11.11

3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者様

4.回収数

回収数： 513 枚

(R3年度)
回収数： 525 枚

5.言葉の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・回答数のうち「満足」「やや満足」と答えた人の割合。

満足度・・・・回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した 値の平均。

D I 値・・・・D I 値とはディフュージョン・インデックス（Diffusion Index）の略です。

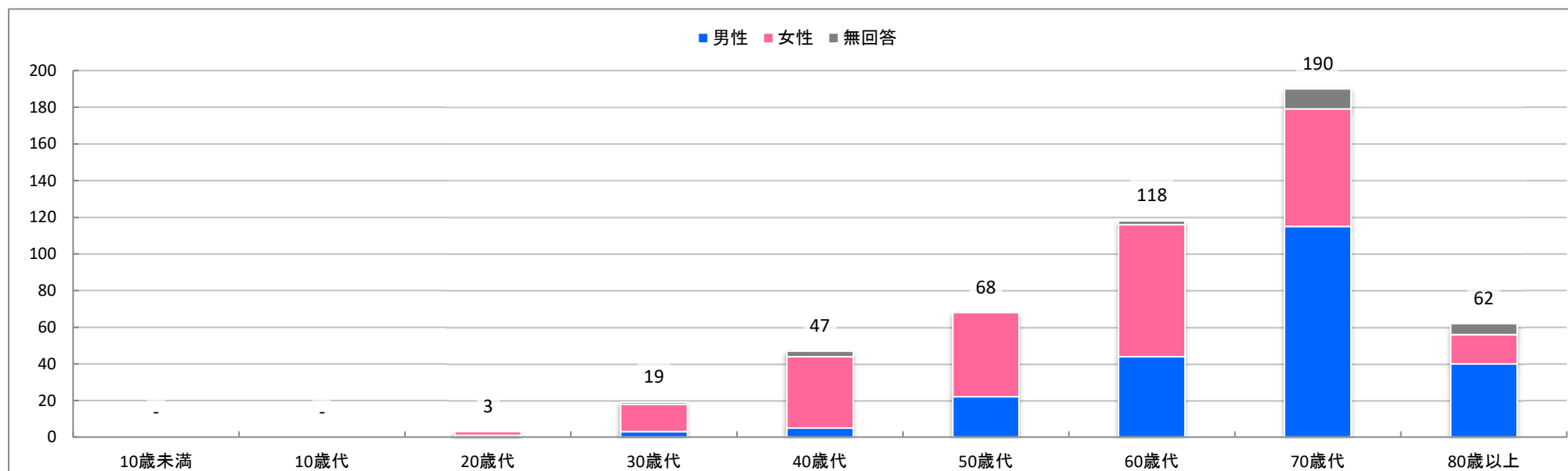
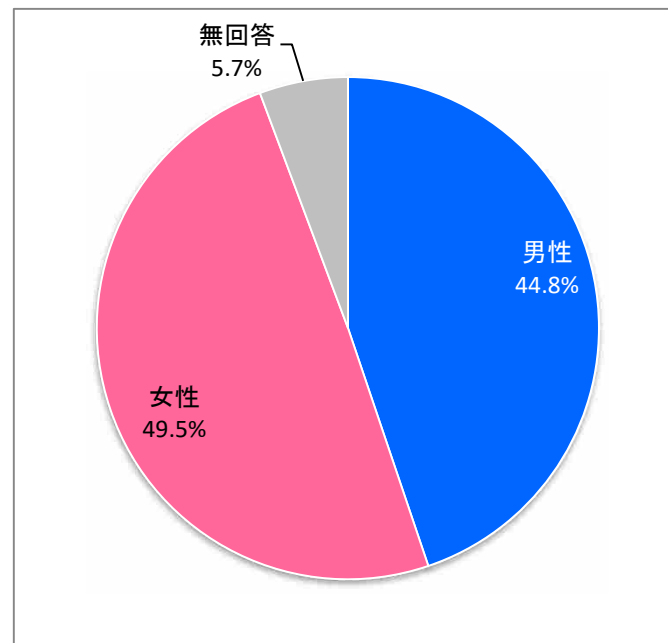
ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

6.留意点

比率については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、その合計数値は100.0%とはならない場合がある。

7.回答者構成-①患者さまの「年齢」×「性別」

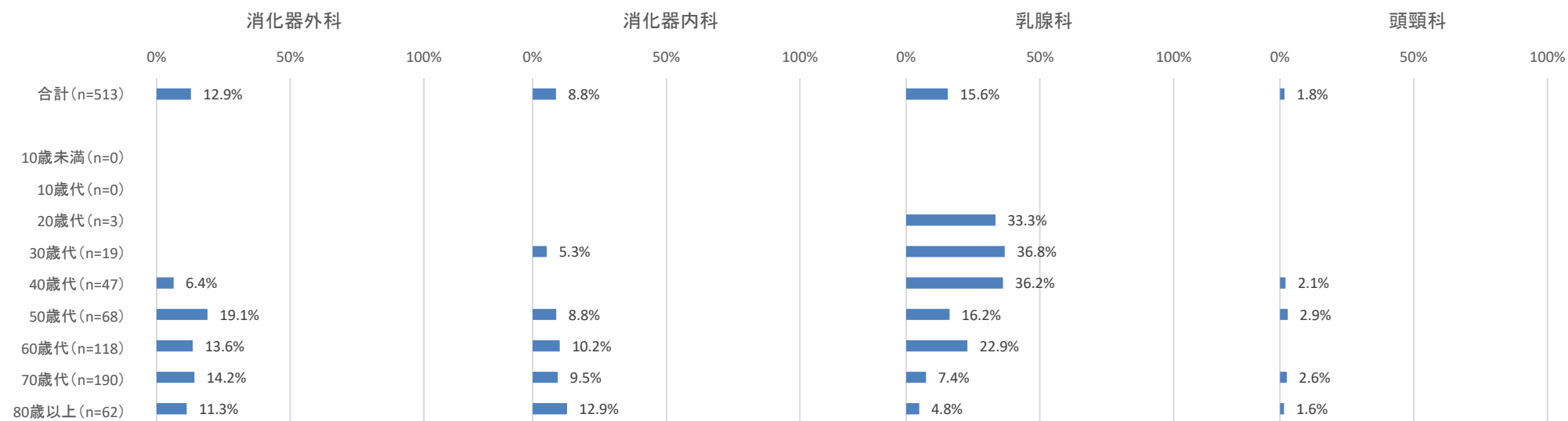
年齢	性別			合計	比率(%)	【R3年度】 合計	【R3年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
10歳未満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
10歳代	-	-	-	-	0.0%	1	0.2%
20歳代	1	2	-	3	0.6%	4	0.8%
30歳代	3	15	1	19	3.7%	8	1.5%
40歳代	5	39	3	47	9.2%	51	9.7%
50歳代	22	46	-	68	13.3%	81	15.4%
60歳代	44	72	2	118	23.0%	115	21.9%
70歳代	115	64	11	190	37.0%	188	35.8%
80歳以上	40	16	6	62	12.1%	66	12.6%
無回答	-	-	6	6	1.2%	11	2.1%
合計	230	254	29	513	100.0%	525	100.0%
比率(%)	44.8%	49.5%	5.7%	100.0%			
【R3年度】合計	232	261	32	525			
【R3年度】比率(%)	44.2%	49.7%	6.1%	100.0%			

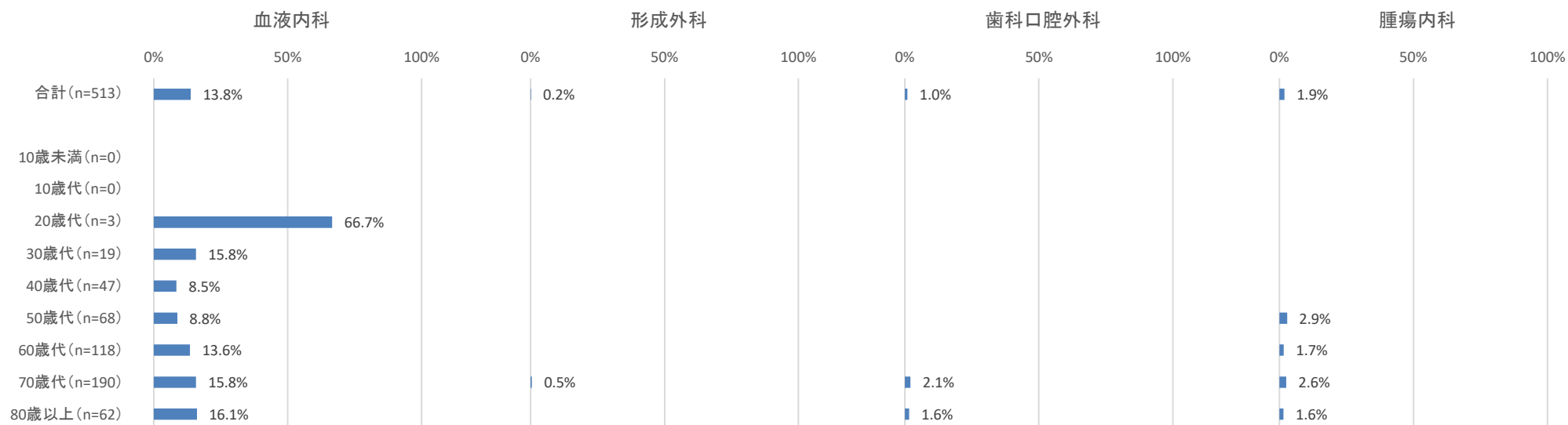
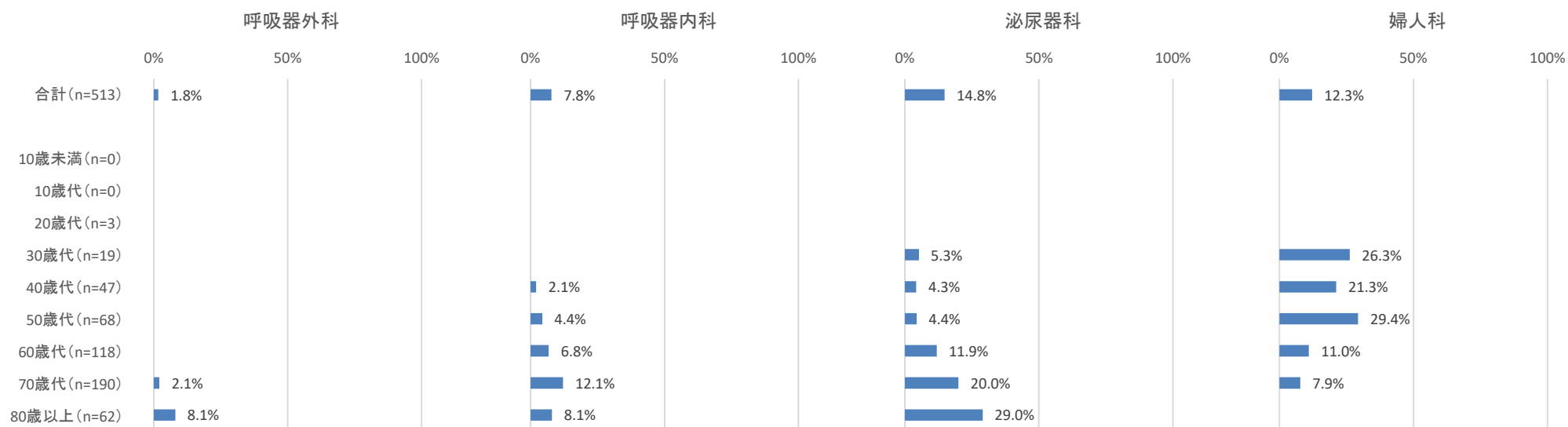


7.回答者構成-②「年齢」×「受診科（複数回答）」

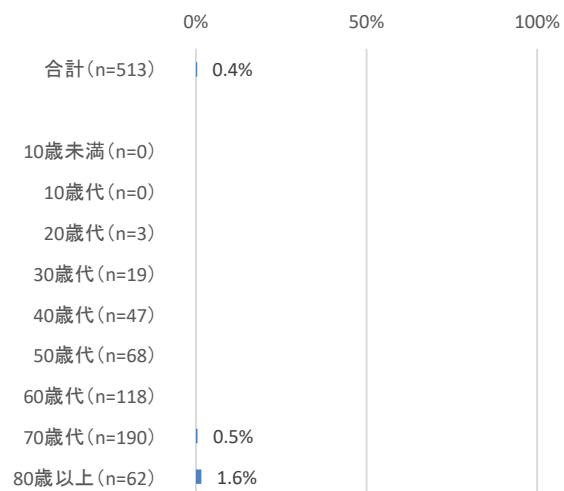
		受診科（複数回答）																		有効 回答数	回答 対象者数
年齢		消化器外科	消化器内科	乳腺科	頭頸科	呼吸器外科	呼吸器内科	泌尿器科	婦人科	血液内科	形成外科	歯科口腔外科	腫瘍内科	骨軟部腫瘍科	放射線科	麻酔科	緩和ケア科	精神腫瘍科	その他		
10歳未満		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10歳代		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳代		-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
30歳代		-	1	7	-	-	-	1	5	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	19	19
40歳代		3	-	17	1	-	1	2	10	4	-	-	-	-	8	-	-	-	2	48	47
50歳代		13	6	11	2	-	3	3	20	6	-	-	2	-	5	-	-	-	2	73	68
60歳代		16	12	27	-	-	8	14	13	16	-	-	2	-	7	-	-	-	4	119	118
70歳代		27	18	14	5	4	23	38	15	30	1	4	5	1	10	-	-	-	3	198	190
80歳以上		7	8	3	1	5	5	18	-	10	-	1	1	1	4	-	-	-	1	65	62
無回答		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
合計		66	45	80	9	9	40	76	63	71	1	5	10	2	36	-	-	-	12	525	513
比率(%)		12.9%	8.8%	15.6%	1.8%	1.8%	7.8%	14.8%	12.3%	13.8%	0.2%	1.0%	1.9%	0.4%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%		
【R3年度】合計		68	41	84	11	8	34	79	57	65	12	4	5	16	54	3	2	-	24	567	525
【R3年度】比率(%)		13.0%	7.8%	16.0%	2.1%	1.5%	6.5%	15.0%	10.9%	12.4%	2.3%	0.8%	1.0%	3.0%	10.3%	0.6%	0.4%	0.0%	4.6%		

※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出

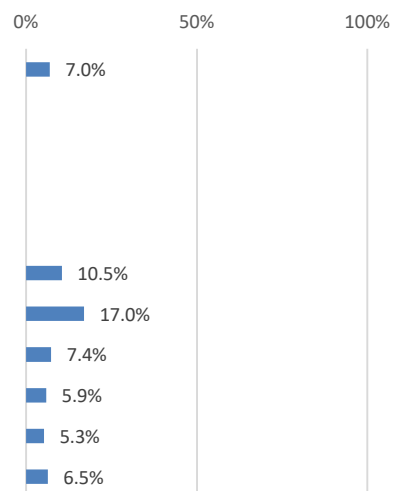




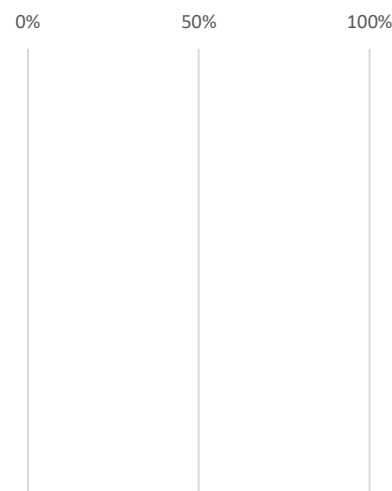
骨軟部腫瘍科



放射線科



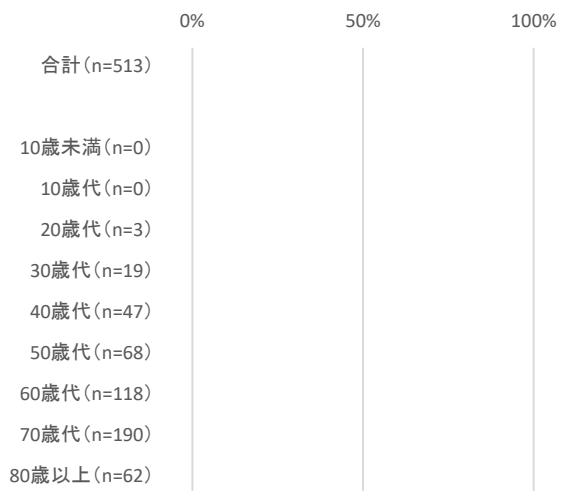
麻酔科



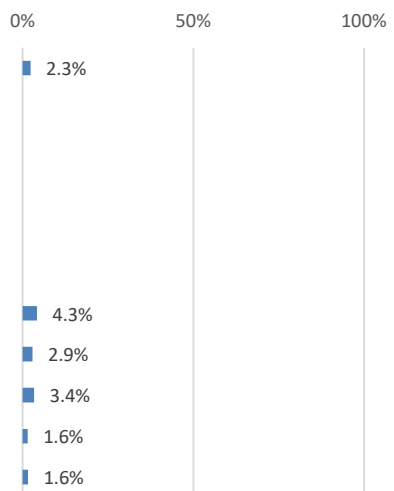
緩和ケア科



精神腫瘍科



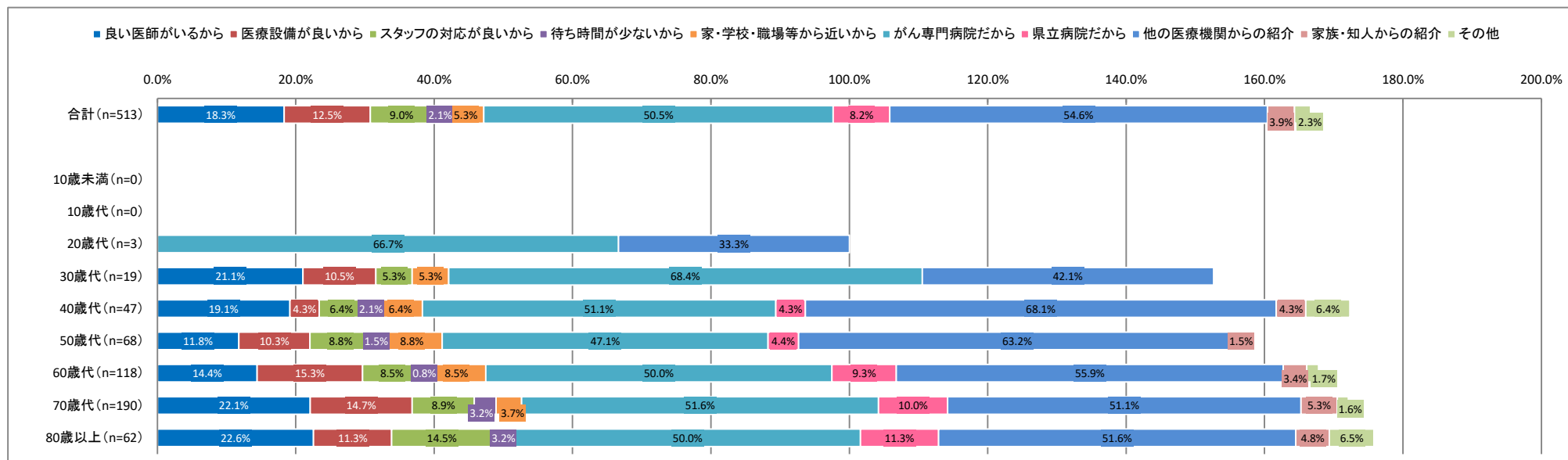
その他



7.回答者構成-③「年齢」×「当院を選ばれた理由（複数回答可）」

		当院を選ばれた理由(複数回答可)											有効 回答数	回答 対象者数
年齢		良い医師がいる から	医療設備が良い から	スタッフの対応が 良いから	待ち時間が少な いから	家・学校・職場等 から近いから	がん専門病院だ から	県立病院だから	他の医療機関か らの紹介	家族・知人から の紹介	その他	無回答		
10歳未満		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10歳代		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳代		-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	3	3
30歳代		4	2	1	-	1	13	-	8	-	-	-	29	19
40歳代		9	2	3	1	3	24	2	32	2	3	-	81	47
50歳代		8	7	6	1	6	32	3	43	1	-	1	107	68
60歳代		17	18	10	1	10	59	11	66	4	2	1	198	118
70歳代		42	28	17	6	7	98	19	97	10	3	-	327	190
80歳以上		14	7	9	2	-	31	7	32	3	4	-	109	62
無回答		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	1	6
合計		94	64	46	11	27	259	42	280	20	12	7	855	513
比率(%)		18.3%	12.5%	9.0%	2.1%	5.3%	50.5%	8.2%	54.6%	3.9%	2.3%	1.4%		
【R3年度】合計		114	77	61	12	30	250	40	275	24	11	10	894	525
【R3年度】比率(%)		21.7%	14.7%	11.6%	2.3%	5.7%	47.6%	7.6%	52.4%	4.6%	2.1%	1.9%		

※有効回答数: 無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出

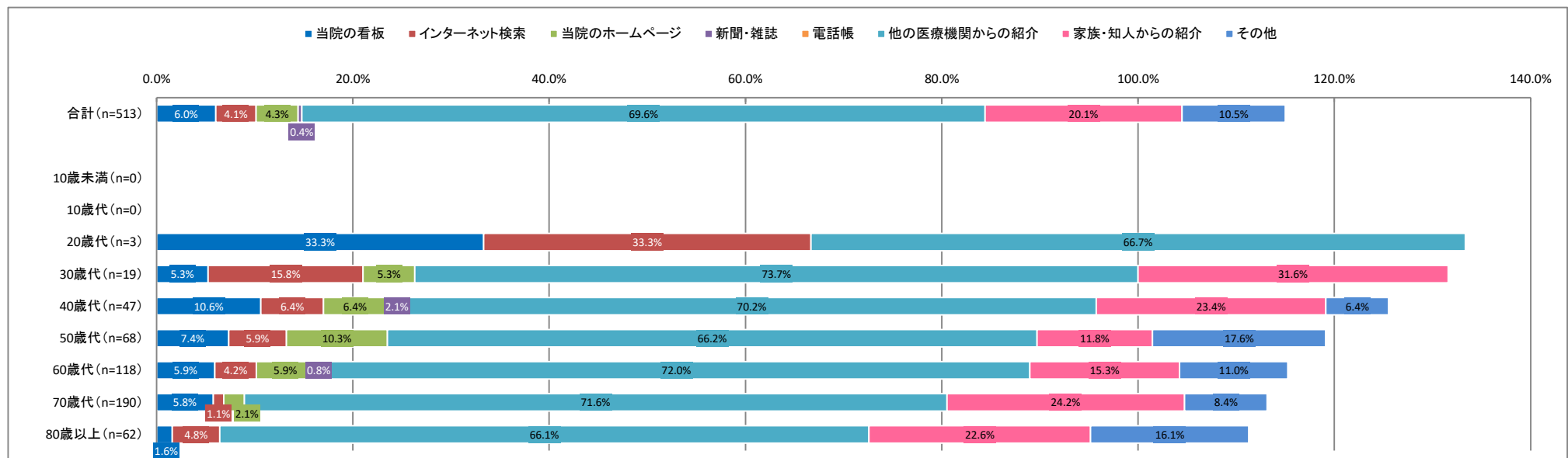


7.回答者構成-④「年齢」×「当院をどこで知りましたか（複数回答可）」

当院をどこで知りましたか（複数回答可）

	当院の看板	インターネット検索	当院のホームページ	新聞・雑誌	電話帳	他の医療機関からの紹介	家族・知人からの紹介	その他	無回答	有効回答数	回答対象者数
年齢											
10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳代	1	1	-	-	-	2	-	-	-	4	3
30歳代	1	3	1	-	-	14	6	-	-	25	19
40歳代	5	3	3	1	-	33	11	3	3	59	47
50歳代	5	4	7	-	-	45	8	12	1	81	68
60歳代	7	5	7	1	-	85	18	13	4	136	118
70歳代	11	2	4	-	-	136	46	16	6	215	190
80歳以上	1	3	-	-	-	41	14	10	1	69	62
無回答	-	-	-	-	-	1	-	-	5	1	6
合計	31	21	22	2	-	357	103	54	20	590	513
比率(%)	6.0%	4.1%	4.3%	0.4%	0.0%	69.6%	20.1%	10.5%	3.9%		
【R3年度】合計	36	26	20	7	2	373	95	59	18	618	525
【R3年度】比率(%)	6.9%	5.0%	3.8%	1.3%	0.4%	71.0%	18.1%	11.2%	3.4%		

※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出



Ⅱ. 調査結果

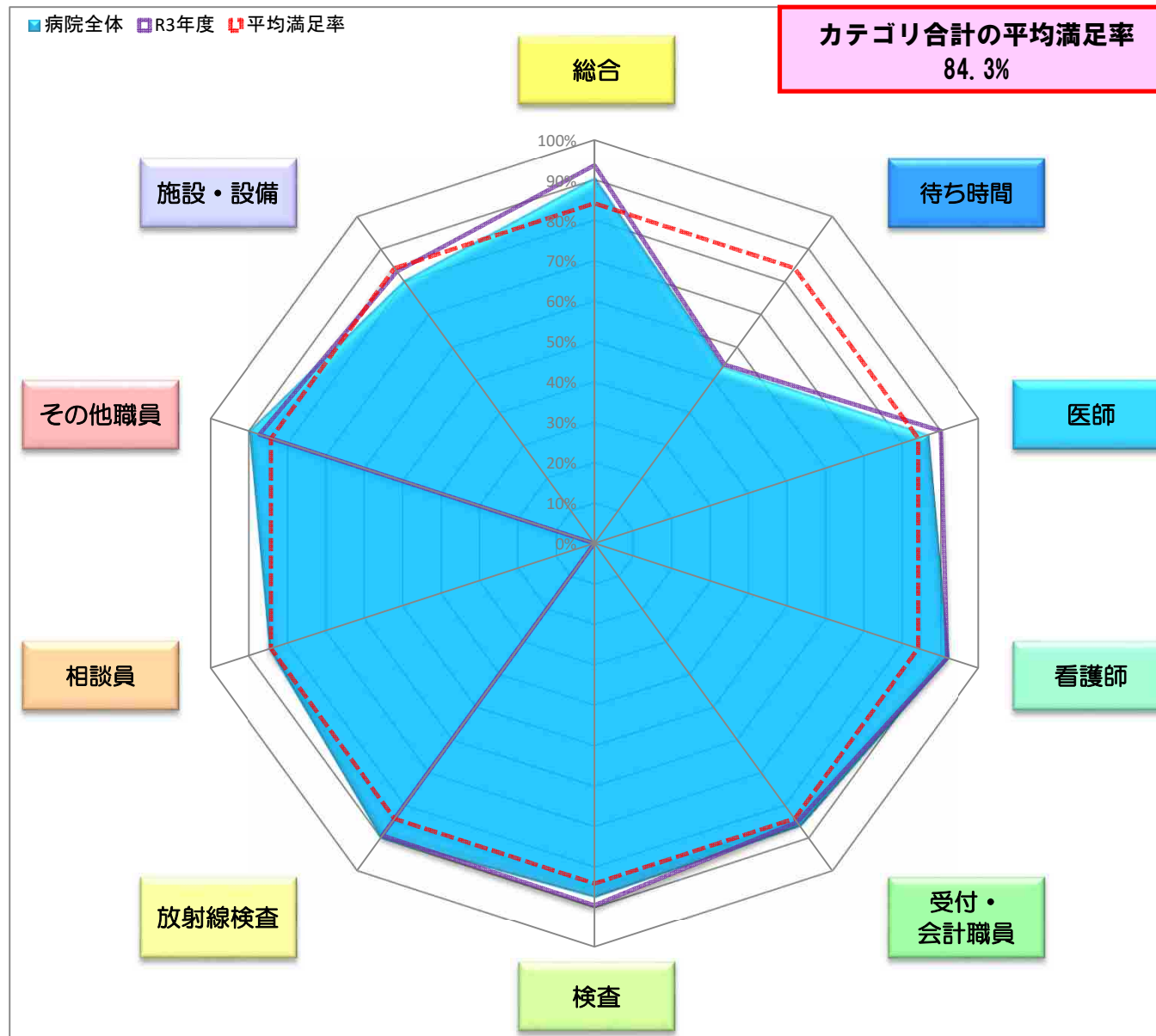
調査結果① カテゴリ別の満足率

病院全体

●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R3年度)	90.6% (93.7%)
待ち時間 前回 (R3年度)	54.1% (54.8%)
医師 前回 (R3年度)	86.9% (90.2%)
看護師 前回 (R3年度)	92.2% (91.9%)
受付・会計職員 前回 (R3年度)	86.5% (85.4%)
検査 前回 (R3年度)	87.7% (89.7%)
放射線検査 前回 (R3年度)	90.2% (89.5%)
相談員 前回 (R3年度)	84.7% (87.3%)
その他職員 前回 (R3年度)	89.9% (87.3%)
施設・設備 前回 (R3年度)	80.4% (83.3%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(84.3%)

調査結果② 満足度

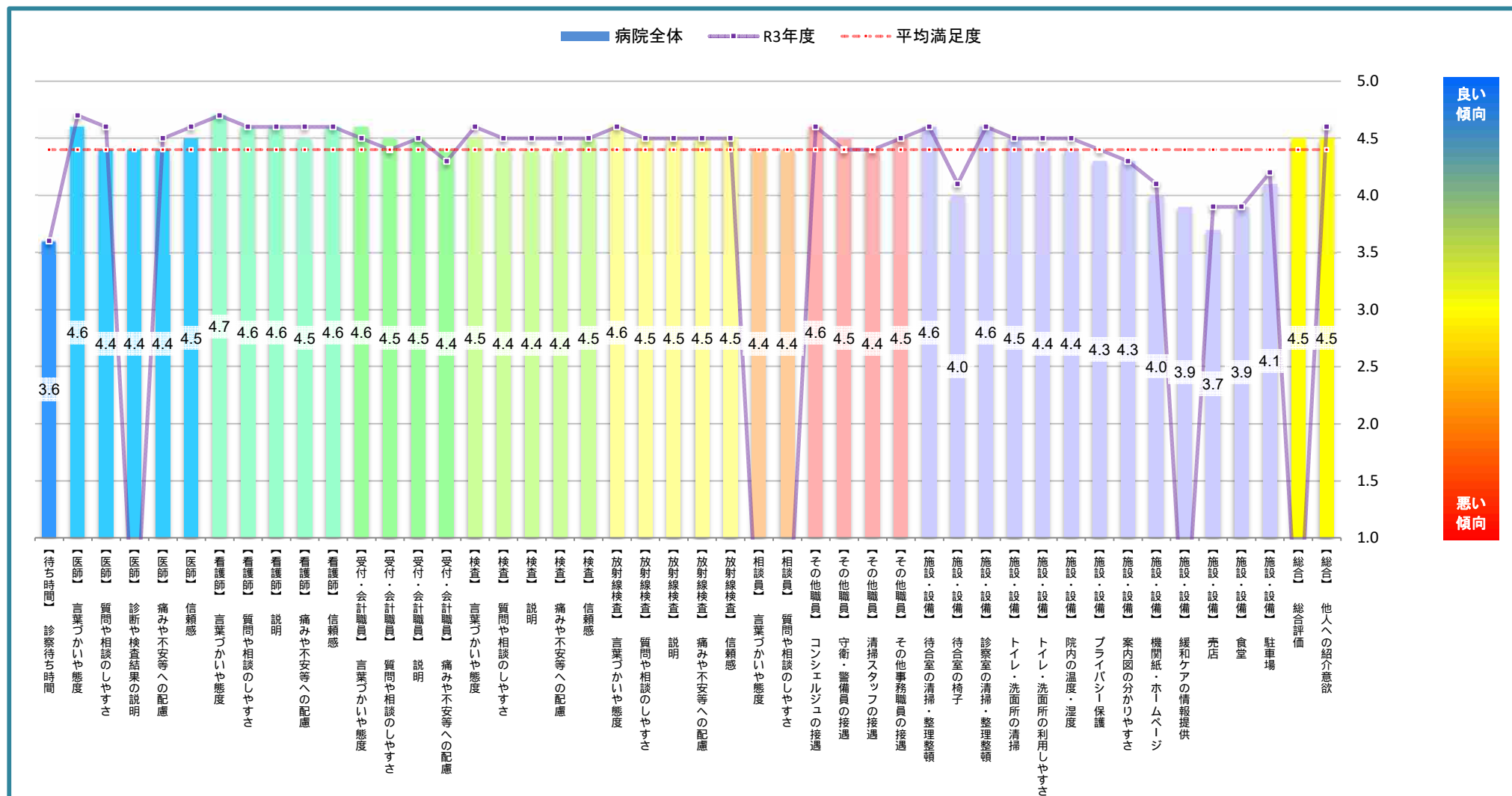
病院全体

●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。

各設問の平均満足度

4.4



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.4)

調査結果③ 結果一覧（待ち時間～放射線検査）

病院全体

	満足 そう思う	やや満足 まあ そう思う	どちらでもない	やや不満 あまり 思わない	不満 思わない	無回答	有効 回答数	病院全体		R3年度		前回差異	
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
事前の診察予約時間から実際の診察開始時間までの待ち時間は、いかがでしたか	153	103	126	70	21	40	473	54.1%	3.6	54.8%	3.6	▲0.7%	→
待ち時間 合計	153	103	126	70	21	40	473	54.1%	3.6	54.8%	3.6	▲0.7%	→
医師の言葉づかい、態度はいかがでしたか	346	105	35	6	2	19	494	91.3%	4.6	93.6%	4.7	▲2.3%	▲0.1
医師に質問や相談をしやすと思いますか	302	120	49	17	4	21	492	85.8%	4.4	90.1%	4.6	▲4.3%	▲0.2
医師の診断・検査結果やセカンドオピニオンの説明は、分かりやすかったですか	273	122	64	6	4	44	469	84.2%	4.4	-	-	-	-
医師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか	287	120	63	7	5	31	482	84.4%	4.4	86.7%	4.5	▲2.3%	▲0.1
医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか	304	125	48	6	2	28	485	88.5%	4.5	90.3%	4.6	▲1.8%	▲0.1
医師 合計	1,512	592	259	42	17	143	2,422	86.9%	4.5	90.2%	4.6	▲3.3%	▲0.1
看護師の言葉づかい、態度はいかがでしたか	357	109	23	1	1	22	491	94.9%	4.7	94.1%	4.7	0.8%	→
看護師に質問や相談をしやすと思いますか	318	132	35	2	1	25	488	92.2%	4.6	90.0%	4.6	2.2%	→
看護師の説明は、分かりやすかったですか	317	131	35	2	-	28	485	92.4%	4.6	92.3%	4.6	0.1%	→
看護師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか	320	117	44	2	2	28	485	90.1%	4.5	91.8%	4.6	▲1.7%	▲0.1
看護師の処置への信頼感はいかがでしたか	315	127	41	1	1	28	485	91.1%	4.6	91.3%	4.6	▲0.2%	→
看護師 合計	1,627	616	178	8	5	131	2,434	92.2%	4.6	91.9%	4.6	0.3%	→
受付、会計職員の言葉づかい、態度はいかがでしたか	329	117	40	2	-	25	488	91.4%	4.6	89.7%	4.5	1.7%	0.1
受付、会計職員に質問や相談をしやすと思いますか	298	113	68	3	-	31	482	85.3%	4.5	85.3%	4.4	-	0.1
受付、会計職員の説明は、分かりやすかったですか	311	112	55	3	1	31	482	87.8%	4.5	87.6%	4.5	0.2%	→
受付、会計職員は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか	285	98	86	2	-	42	471	81.3%	4.4	78.8%	4.3	2.5%	0.1
受付・会計職員 合計	1,223	440	249	10	1	129	1,923	86.5%	4.5	85.4%	4.4	1.1%	0.1
検査技師の言葉づかい、態度はいかがでしたか	272	120	33	3	2	83	430	91.2%	4.5	93.2%	4.6	▲2.0%	▲0.1
検査技師に質問や相談をしやすかったですか	236	117	60	4	-	96	417	84.7%	4.4	86.7%	4.5	▲2.0%	▲0.1
検査の説明は、分かりやすかったですか	241	124	49	2	1	96	417	87.5%	4.4	90.7%	4.5	▲3.2%	▲0.1
検査技師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していましたか	241	119	50	2	3	98	415	86.7%	4.4	87.9%	4.5	▲1.2%	▲0.1
検査技師への信頼感はいかがでしたか	250	119	47	2	-	95	418	88.3%	4.5	89.7%	4.5	▲1.4%	→
検査 合計	1,240	599	239	13	6	468	2,097	87.7%	4.5	89.7%	4.5	▲2.0%	→
放射線技師の言葉づかい、態度はいかがでしたか	246	100	22	-	-	145	368	94.0%	4.6	92.0%	4.6	2.0%	→
放射線技師に質問や相談をしやすかったですか	215	98	41	-	-	159	354	88.4%	4.5	87.3%	4.5	1.1%	→
放射線技師の説明は、分かりやすかったですか	224	97	34	-	-	158	355	90.4%	4.5	88.7%	4.5	1.7%	→
放射線技師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していましたか	219	91	41	3	-	159	354	87.6%	4.5	89.3%	4.5	▲1.7%	→
放射線技師への信頼感はいかがでしたか	225	96	33	2	-	157	356	90.2%	4.5	89.8%	4.5	0.4%	→
放射線検査 合計	1,129	482	171	5	-	778	1,787	90.2%	4.5	89.5%	4.5	0.7%	→

●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。

●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

調査結果③ 結果一覧（がん相談支援センター～総合）

病院全体	満足 そう思う	やや満足 まあ そう思う	どちらでもない	やや不満 あまり 思わない	不満 思わない	無回答	有効 回答数	病院全体		R3年度		前回差異	
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
相談員の言葉づかい、態度はいかがでしたか	119	43	26	1	2	322	191	84.8%	4.4	-	-	-	-
相談員に質問や相談をしやすかったですか	114	46	25	2	2	324	189	84.7%	4.4	-	-	-	-
相談員 合計	233	89	51	3	4	646	380	84.7%	4.4	-	-	-	-
コンシェルジュは礼儀正しく、親切だと思いますか	213	72	16	1	-	211	302	94.4%	4.6	90.2%	4.6	▲ 4.2%	➡ -
守衛・警備員は礼儀正しく、親切だと思いますか	173	80	33	3	-	224	289	87.5%	4.5	86.2%	4.4	▲ 1.3%	➡ 0.1
清掃スタッフは礼儀正しく、親切だと思いますか	168	85	35	3	1	221	292	86.6%	4.4	82.9%	4.4	▲ 3.7%	➡ -
その他事務職員は礼儀正しく、親切だと思いますか	194	85	28	-	-	206	307	90.9%	4.5	89.5%	4.5	▲ 1.4%	➡ -
その他職員 合計	748	322	112	7	1	862	1,190	89.9%	4.5	87.3%	4.5	▲ 2.6%	➡ -
待合室は清潔で整理整頓されていると思いますか	292	128	27	2	-	64	449	93.5%	4.6	94.9%	4.6	▲ 1.4%	➡ -
待合室の椅子は十分足りていると思いますか	178	159	55	48	6	67	446	75.6%	4.0	76.8%	4.1	▲ 1.2%	▲ 0.1
診察室は清潔で整理整頓されていると思いますか	284	129	26	1	-	73	440	93.9%	4.6	94.7%	4.6	▲ 0.8%	➡ -
トイレや洗面所は清潔に保たれていると思いますか	266	134	41	6	2	64	449	89.1%	4.5	90.8%	4.5	▲ 1.7%	➡ -
トイレや洗面所の設備、利用しやすさはいかがですか	255	131	50	10	2	65	448	86.2%	4.4	89.9%	4.5	▲ 3.7%	▲ 0.1
院内の温度、湿度は快適でしたか	242	162	33	4	1	71	442	91.4%	4.4	90.1%	4.5	▲ 1.3%	▲ 0.1
院内のプライバシー保護は十分だと思いますか	223	127	64	8	1	90	423	82.7%	4.3	85.7%	4.4	▲ 3.0%	▲ 0.1
院内の案内図は分かりやすいと思いますか	207	148	59	5	-	94	419	84.7%	4.3	84.4%	4.3	0.3%	➡ -
病院からの情報提供（機関紙やホームページ）は十分だと思いますか	124	97	95	10	2	185	328	67.4%	4.0	71.4%	4.1	▲ 4.0%	▲ 0.1
緩和ケアについての情報提供（案内やホームページ）は十分だと思いますか	90	60	89	6	3	265	248	60.5%	3.9	-	-	-	-
売店の品揃え、利用しやすさはいかがですか	92	98	109	28	9	177	336	56.5%	3.7	67.4%	3.9	▲ 10.9%	▲ 0.2
食堂のメニュー、利用しやすさはいかがですか	95	83	91	15	3	226	287	62.0%	3.9	66.5%	3.9	▲ 4.5%	➡ -
駐車場の利用しやすさはいかがですか	183	149	70	22	5	84	429	77.4%	4.1	78.9%	4.2	▲ 1.5%	▲ 0.1
施設・設備 合計	2,531	1,605	809	165	34	1,525	5,144	80.4%	4.3	83.3%	4.3	▲ 2.9%	➡ -
当院を利用して満足いただけましたか	291	143	26	4	1	48	465	93.3%	4.5	-	-	-	-
ご家族やご友人に当院をすすめたいと思いますか	273	111	50	2	2	75	438	87.7%	4.5	93.7%	4.6	▲ 6.0%	▲ 0.1
総合 合計	564	254	76	6	3	123	903	90.6%	4.5	93.7%	4.6	▲ 3.1%	▲ 0.1

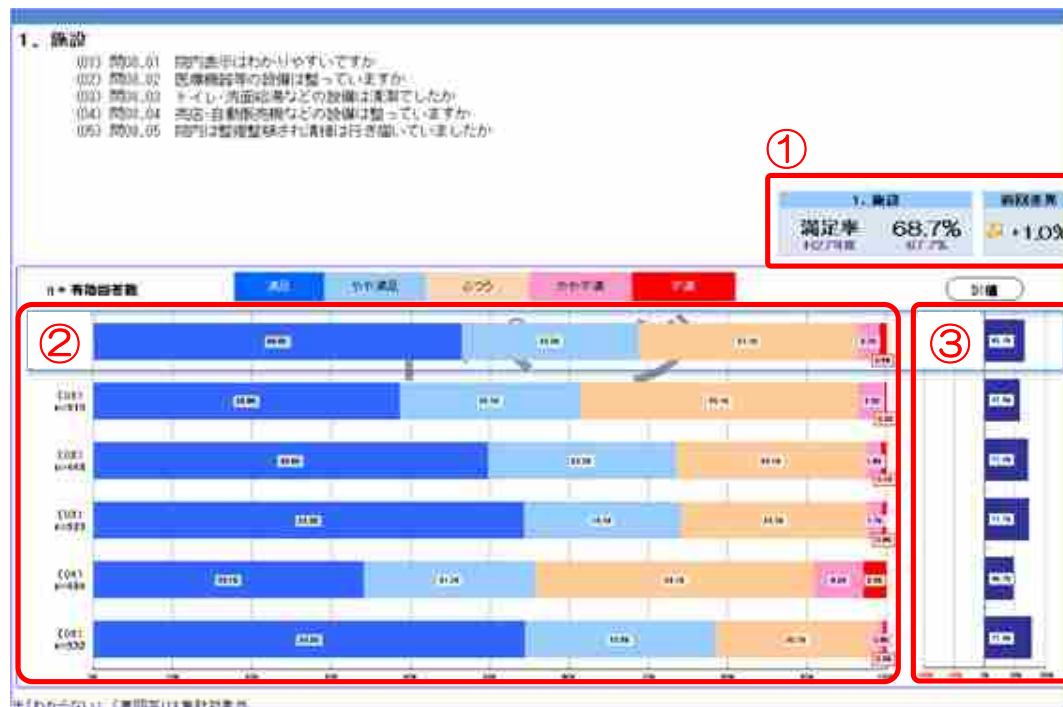
●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。

●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

Ⅲ. 調査結果（詳細）

<調査結果（詳細）の見方>



①満足率

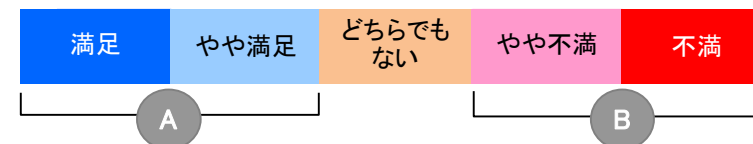
カテゴリ合計の「満足」、「やや満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

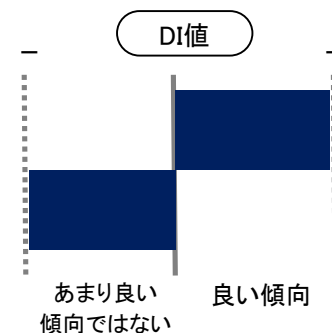
各設問の回答者数の割合を表示させています。

③DI値

DI値とはディフュージョン・インデックス(Diffusion Index)の略です。ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

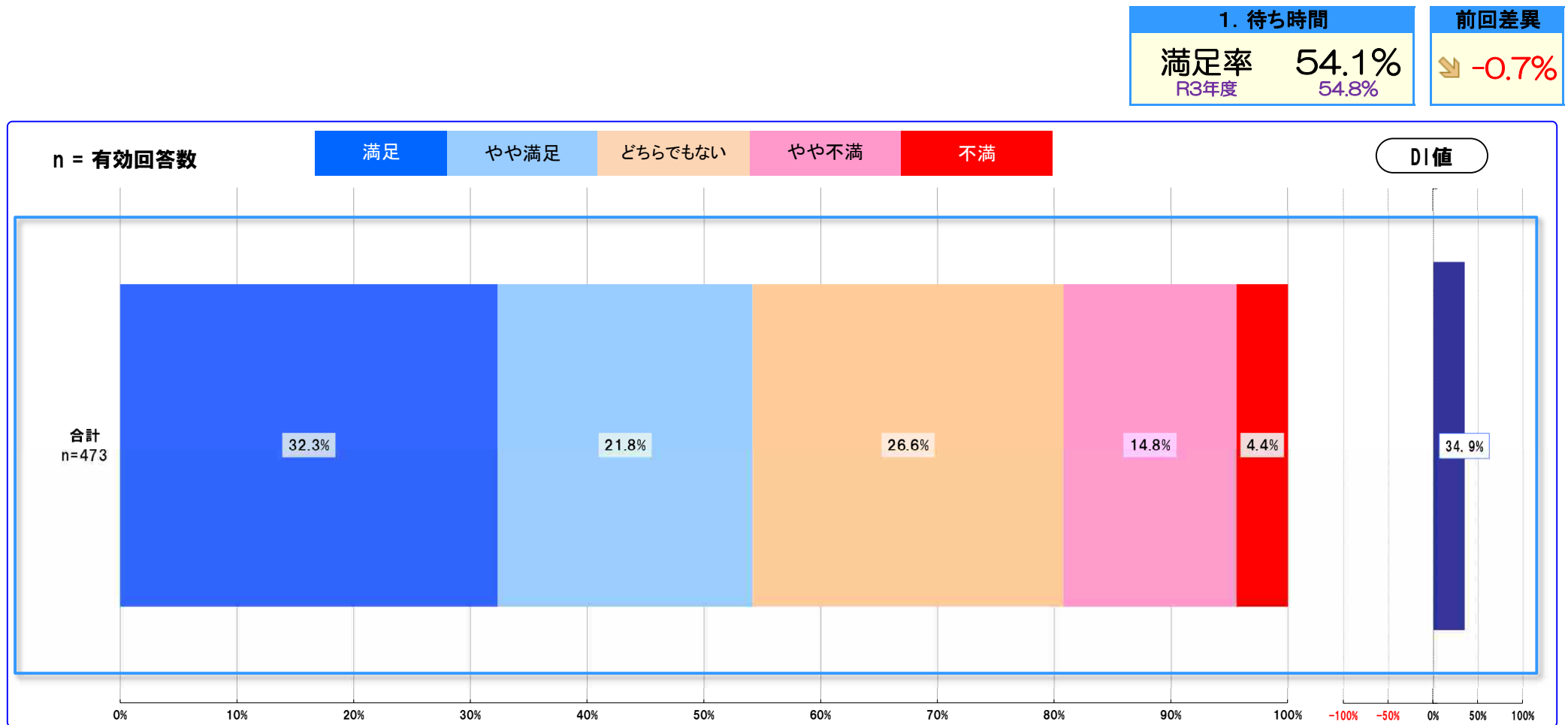


DI値はA-Bで求められます。



1. 待ち時間

(01) 事前の診察予約時間から実際の診察開始時間までの待ち時間は、いかがでしたか

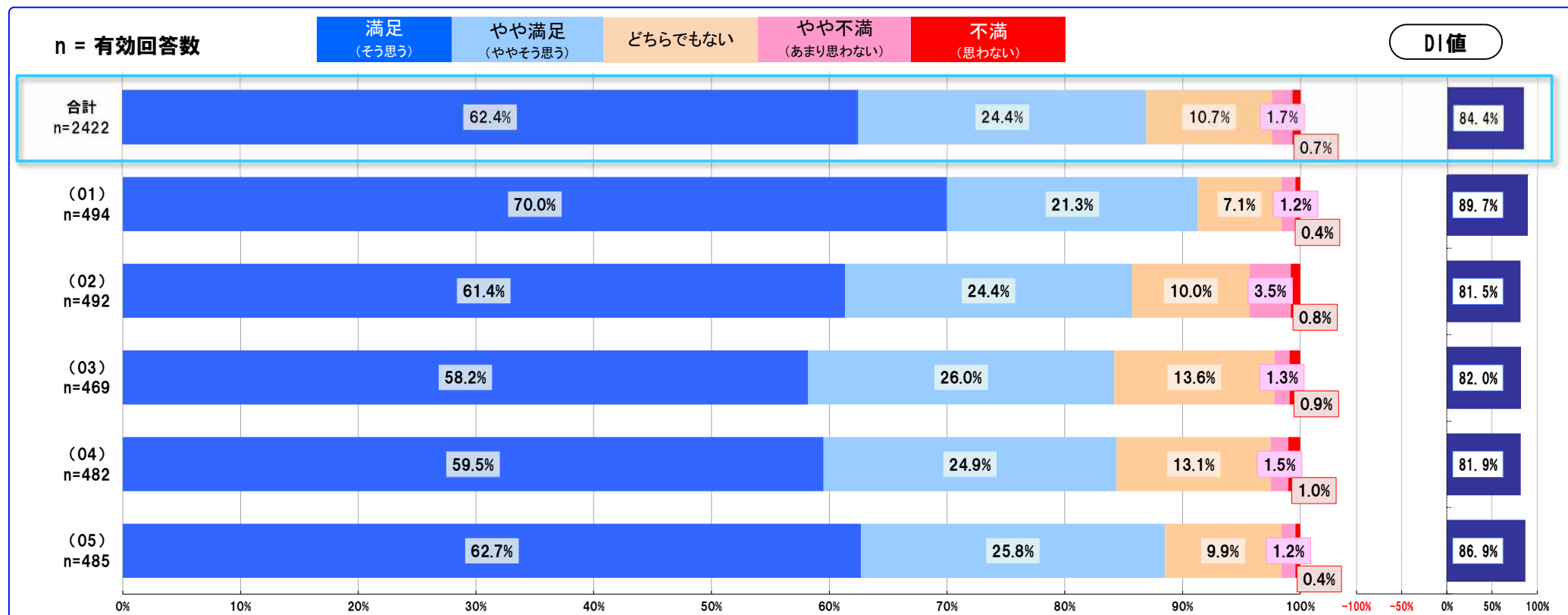


※「無回答」は集計対象外

2. 医師

- (01) 医師の言葉づかい、態度はいかがでしたか
- (02) 医師に質問や相談をしやすいと思いますか
- (03) 医師の診断・検査結果やセカンドオピニオンの説明は、分かりやすかったですか
- (04) 医師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか
- (05) 医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか

2. 医師		前回差異
満足率	86.9%	📉 -3.3%
R3年度	90.2%	

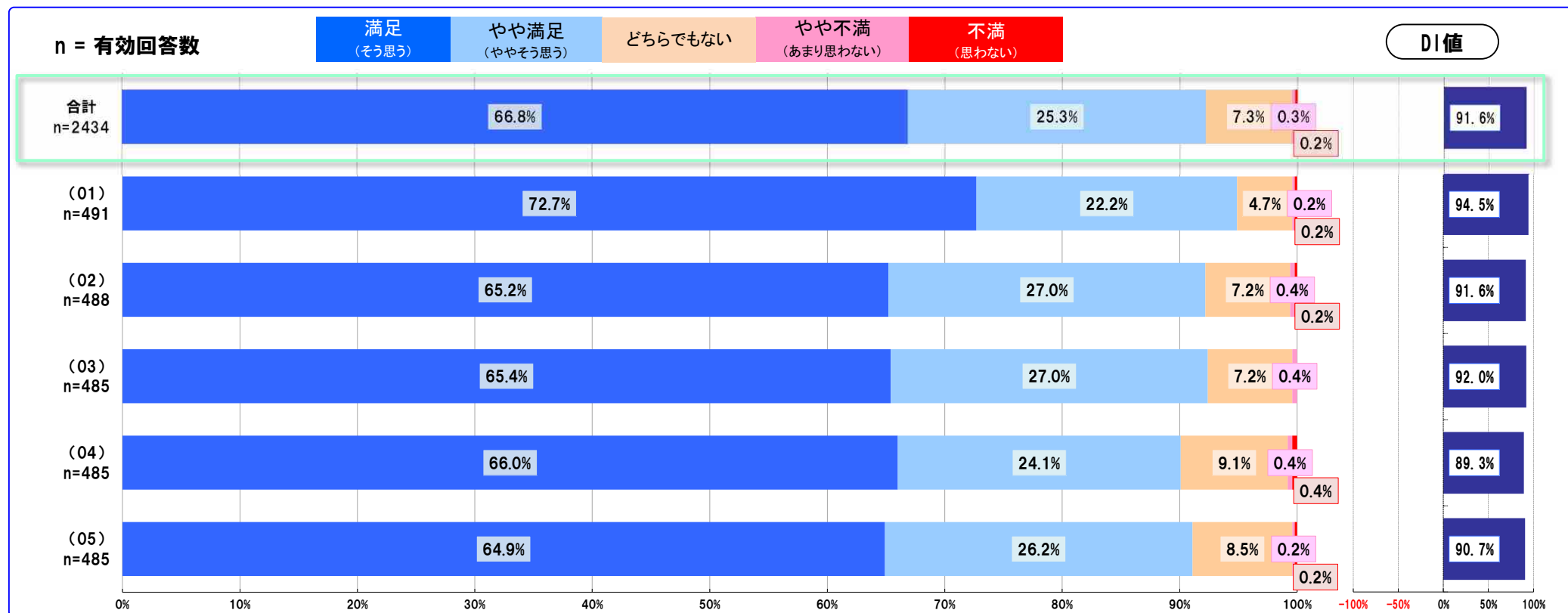


※「無回答」は集計対象外

3. 看護師

- (01) 看護師の言葉づかい、態度はいかがでしたか
- (02) 看護師に質問や相談をしやすいと思いますか
- (03) 看護師の説明は、分かりやすかったですか
- (04) 看護師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか
- (05) 看護師の処置への信頼感はいかがでしたか

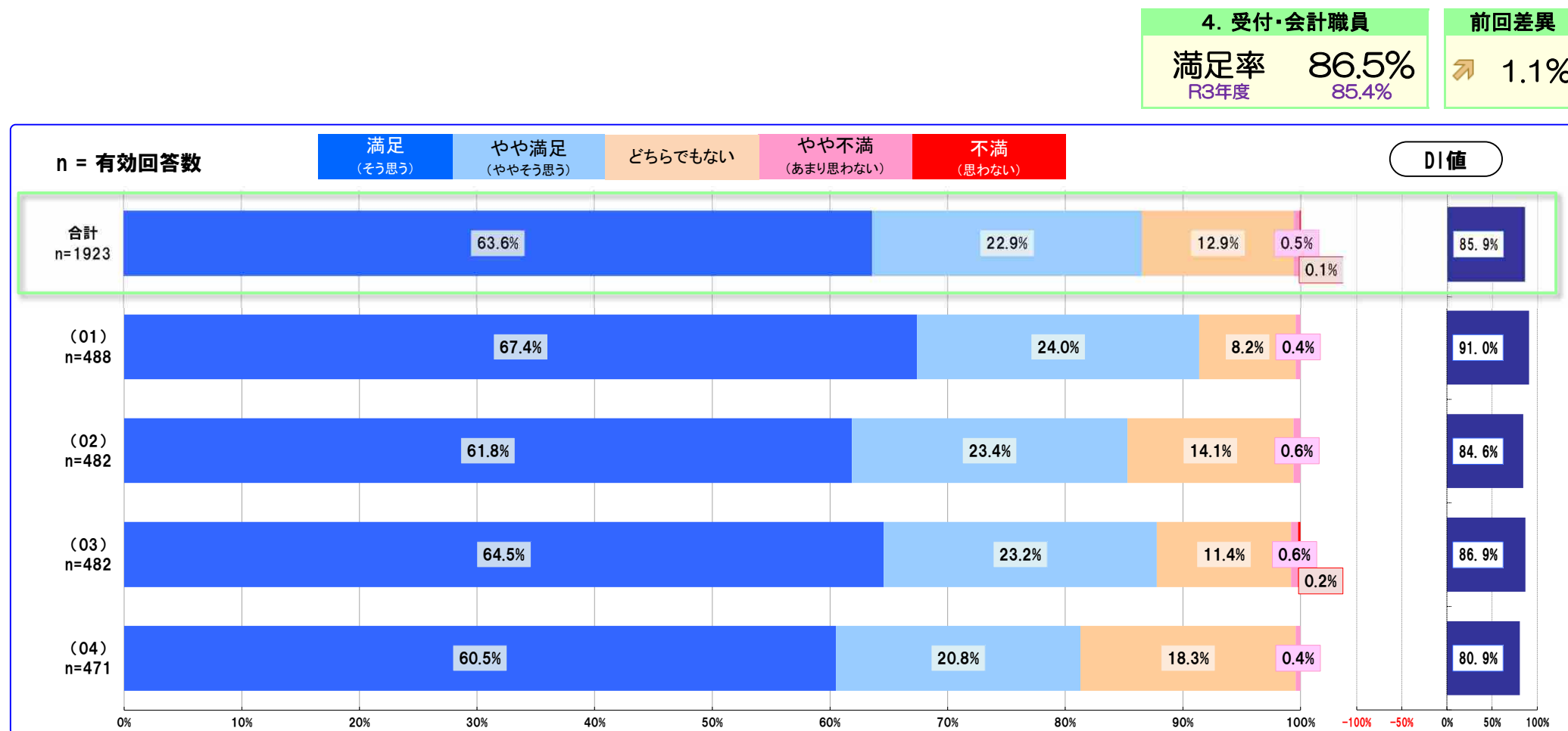
3. 看護師		前回差異
満足率	92.2%	↗ 0.3%
R3年度	91.9%	



※「無回答」は集計対象外

4. 受付・会計職員

- (01) 受付、会計職員の言葉づかい、態度はいかがでしたか
- (02) 受付、会計職員に質問や相談をしやすいと思いますか
- (03) 受付、会計職員の説明は、分かりやすかったですか
- (04) 受付、会計職員は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか



※「無回答」は集計対象外

5. 検査

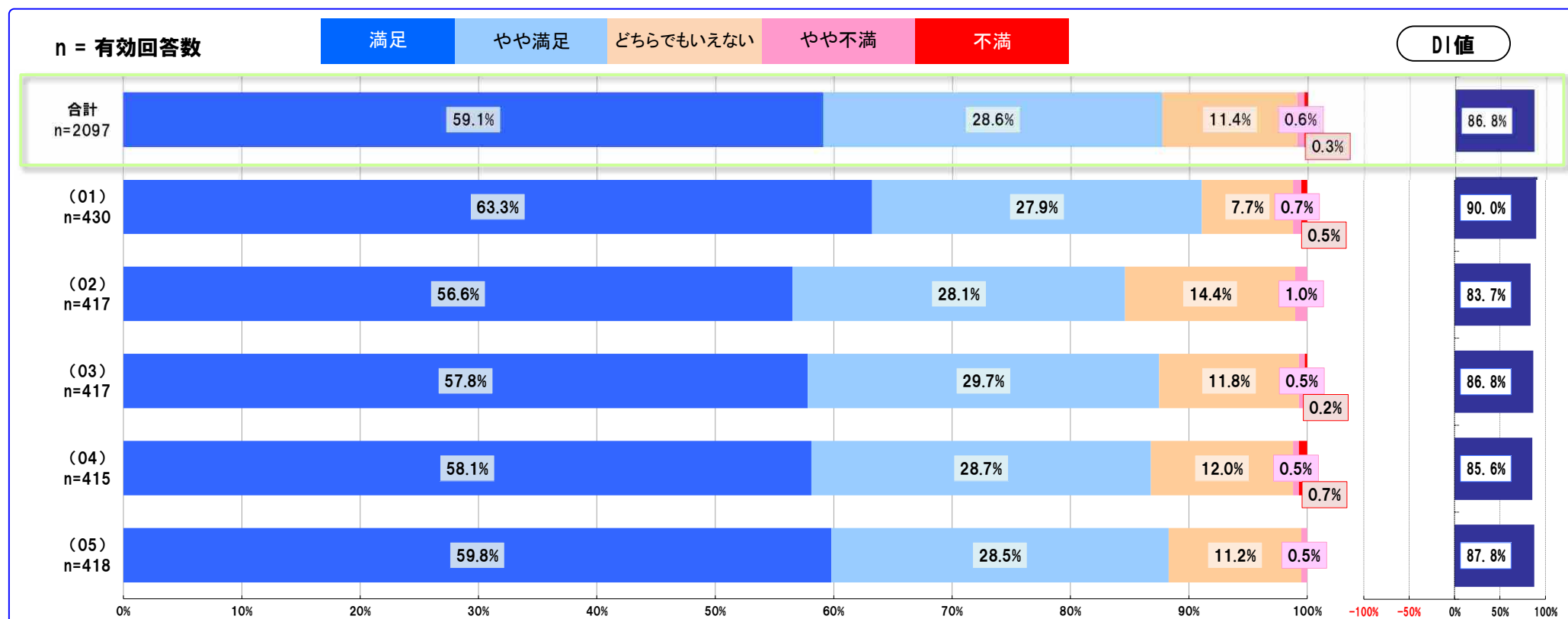
- (01) 検査技師の言葉づかい、態度はいかがでしたか
- (02) 検査技師に質問や相談をしやすいかったですか
- (03) 検査の説明は、分かりやすかったですか
- (04) 検査技師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していましたか
- (05) 検査技師への信頼感はいかがでしたか

5. 検査

満足率 **87.7%**
R3年度 89.7%

前回差異

📉 -2.0%

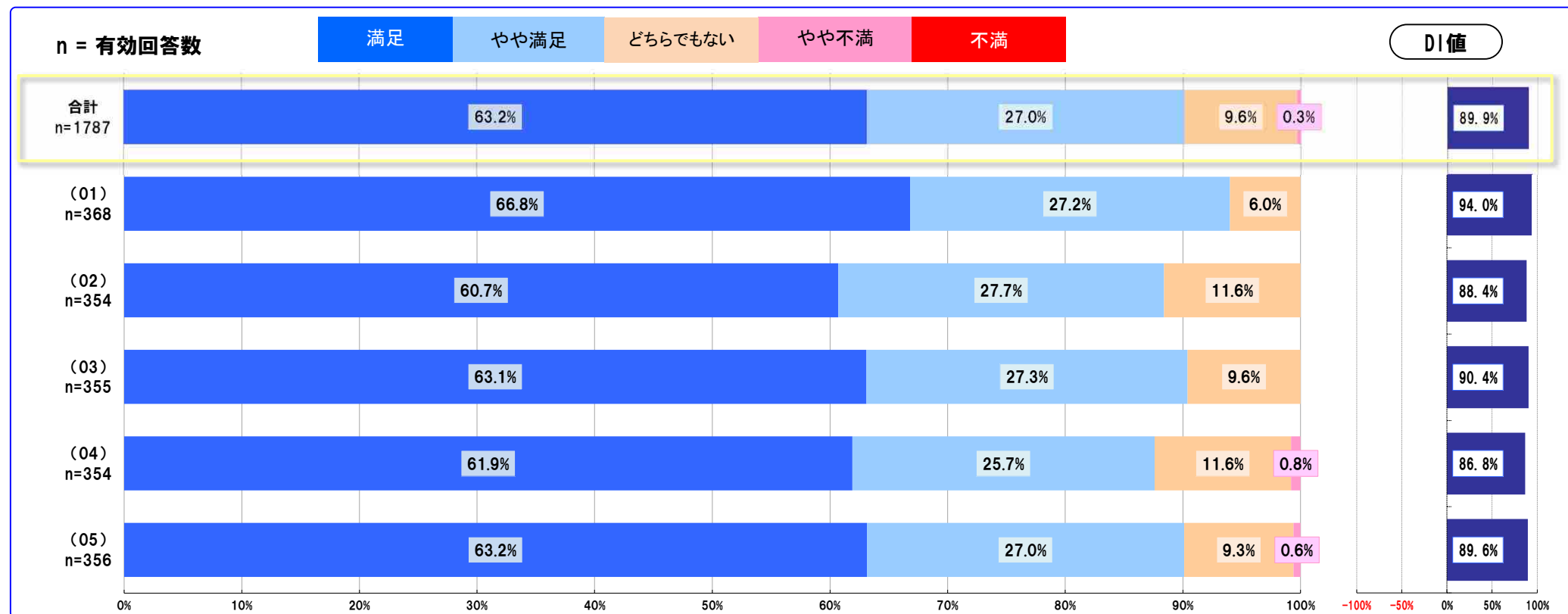


※「無回答」は集計対象外

6. 放射線検査

- (01) 放射線技師の言葉づかい、態度はいかがでしたか
- (02) 放射線技師に質問や相談をしやすいかったですか
- (03) 放射線技師の説明は、分かりやすかったですか
- (04) 放射線技師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していましたか
- (05) 放射線技師への信頼感はいかがでしたか

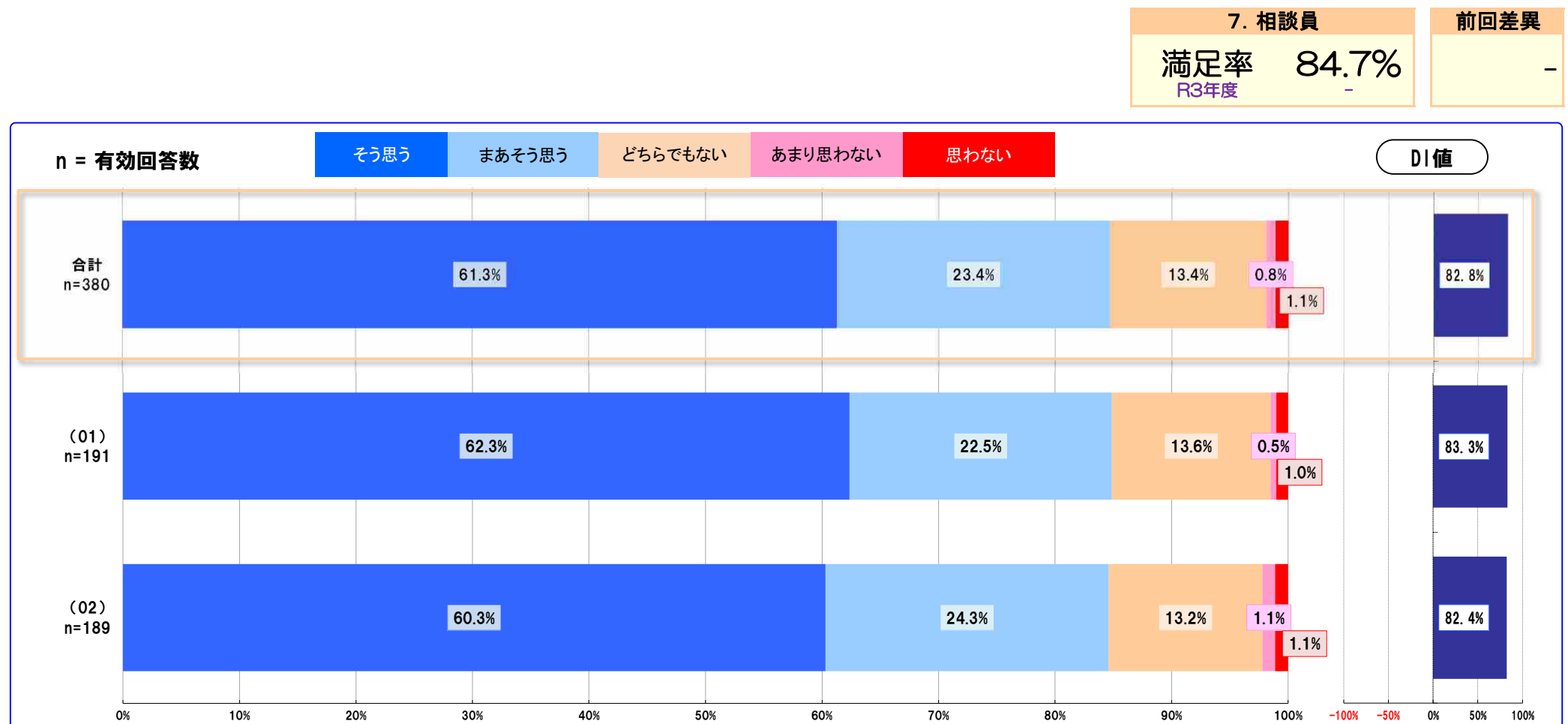
6. 放射線検査		前回差異
満足率	90.2%	↗ 0.7%
R3年度	89.5%	



※「無回答」は集計対象外

7. 相談員

- (01) 相談員の言葉づかい、態度はいかがでしたか
- (02) 相談員に質問や相談をしやすかったですか

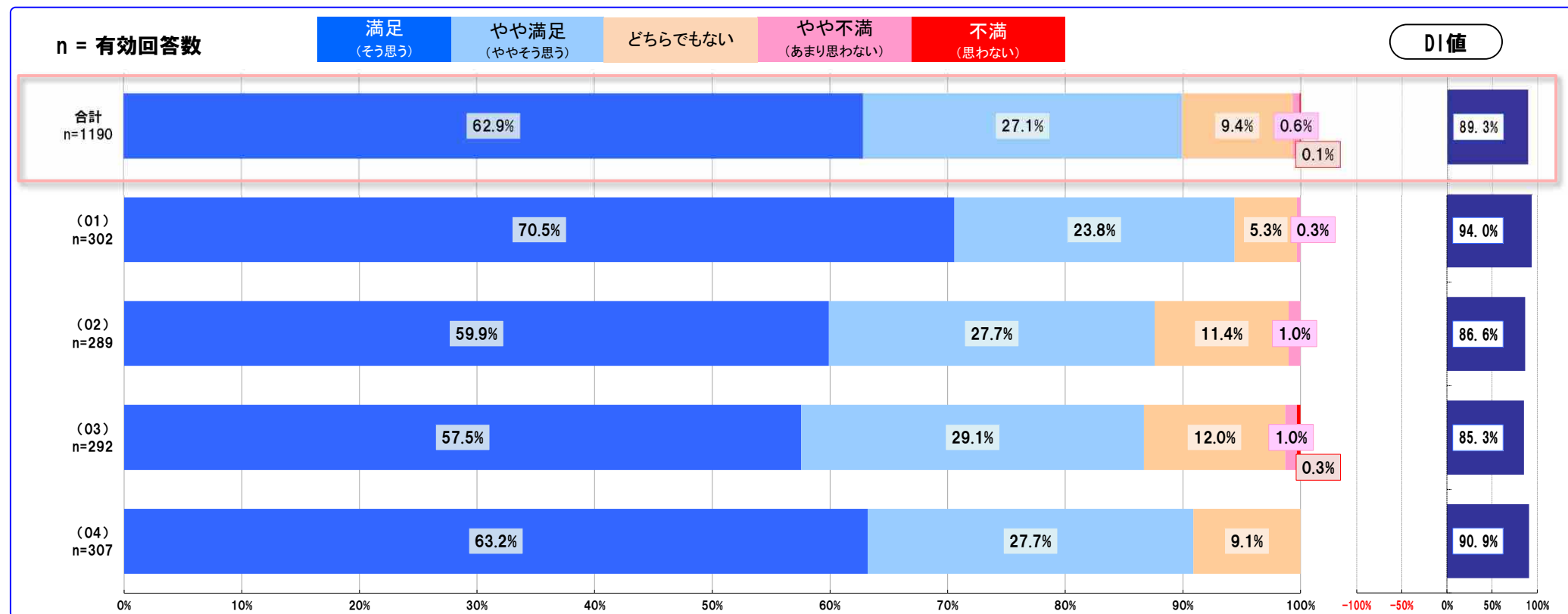


※「無回答」は集計対象外

8. その他職員

- (01) コンシェルジュは礼儀正しく、親切だと思いますか
- (02) 守衛・警備員は礼儀正しく、親切だと思いますか
- (03) 清掃スタッフは礼儀正しく、親切だと思いますか
- (04) その他事務職員は礼儀正しく、親切だと思いますか

8. その他職員		前回差異
満足率	89.9%	↗ 2.6%
R3年度	87.3%	



※「無回答」は集計対象外

9. 施設・設備

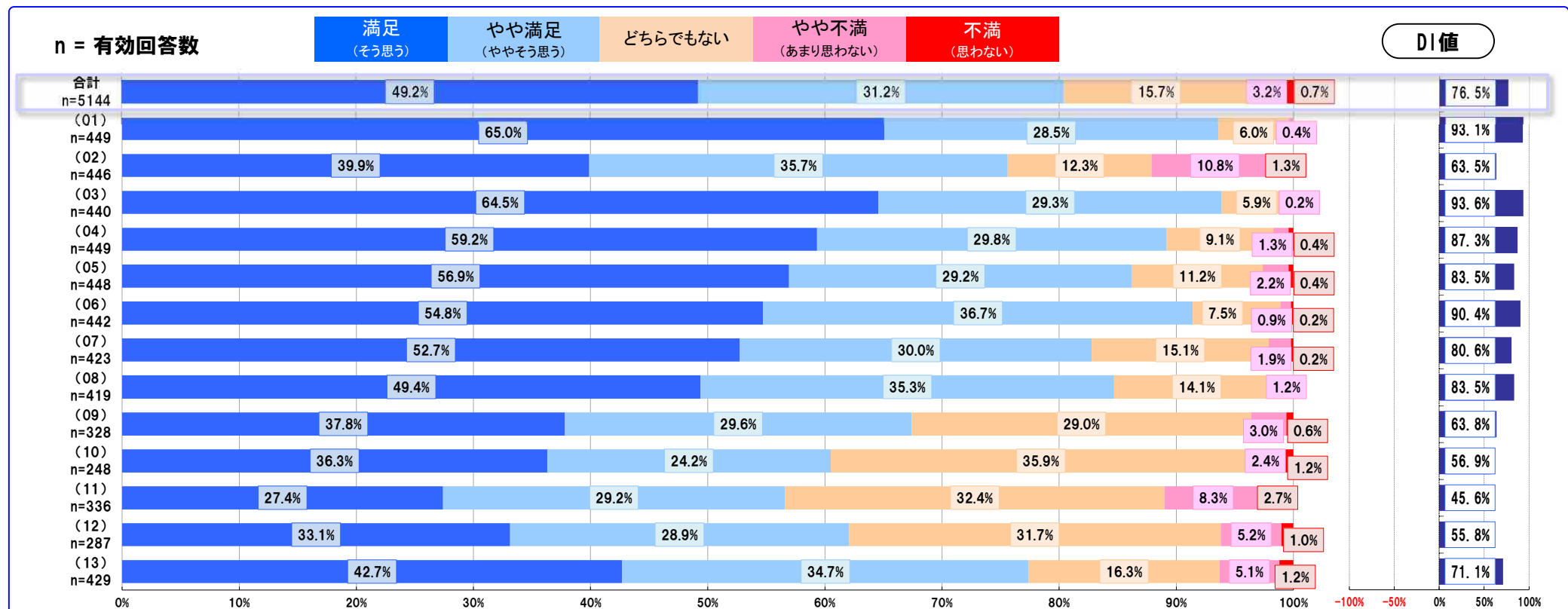
- (01) 待合室は清潔で整理整頓されていると思いますか
- (02) 待合室の椅子は十分足りていると思いますか
- (03) 診察室は清潔で整理整頓されていると思いますか
- (04) トイレや洗面所は清潔に保たれていると思いますか
- (05) トイレや洗面所の設備、利用しやすさはいかがですか
- (06) 院内の温度、湿度は快適でしたか
- (07) 院内のプライバシー保護は十分だと思いますか
- (08) 院内の案内図は分かりやすいと思いますか
- (09) 病院からの情報提供（機関紙やホームページ）は十分だと思いますか
- (10) 緩和ケアについての情報提供（案内やホームページ）は十分だと思いますか
- (11) 売店の品揃え、利用しやすさはいかがですか
- (12) 食堂のメニュー、利用しやすさはいかがですか
- (13) 駐車場の利用しやすさはいかがですか

9. 施設・設備

満足率 **80.4%**
R3年度 83.3%

前回差異

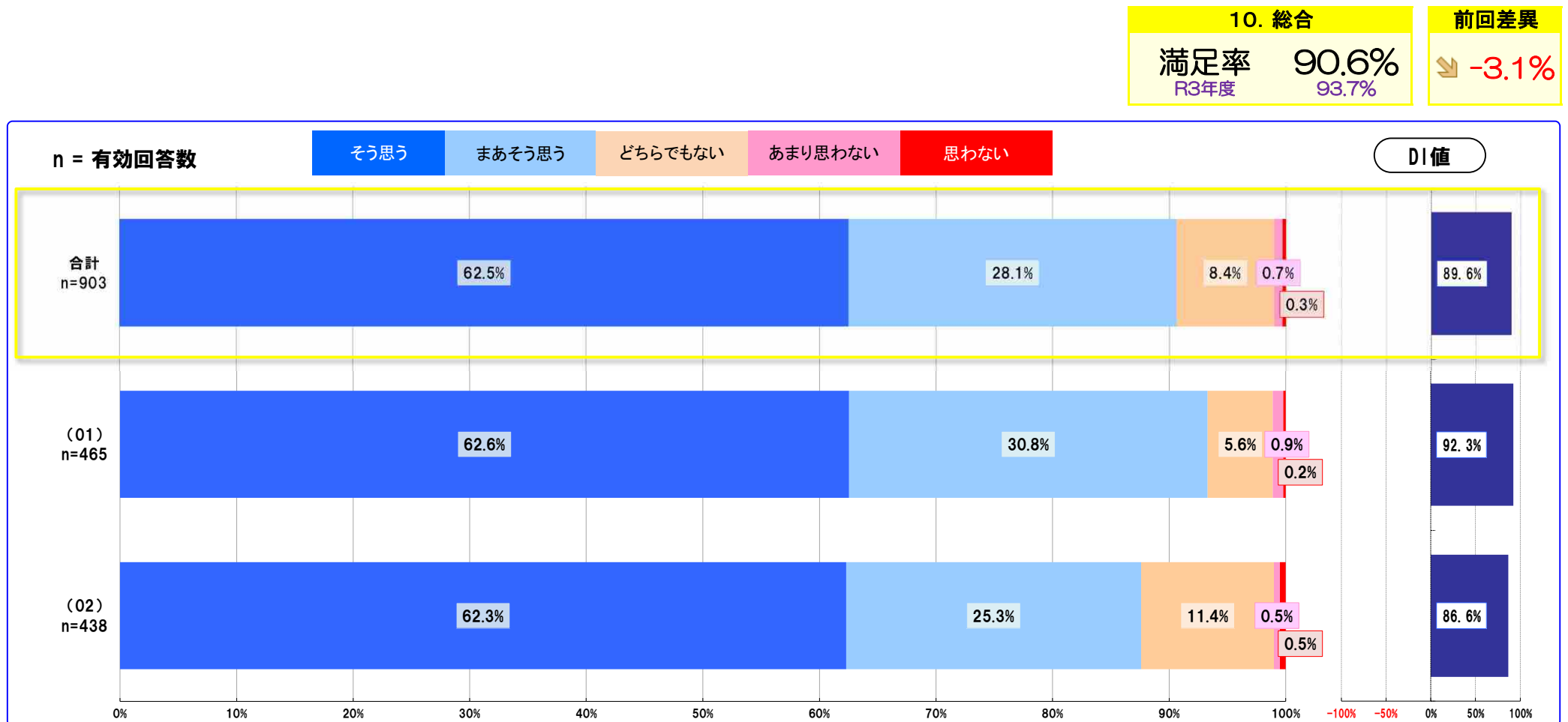
📉 -2.9%



※「無回答」は集計対象外

10. 総合

- (01) 当院を利用して満足いただけましたか
 (02) ご家族やご友人に当院をすすめたいと思いますか



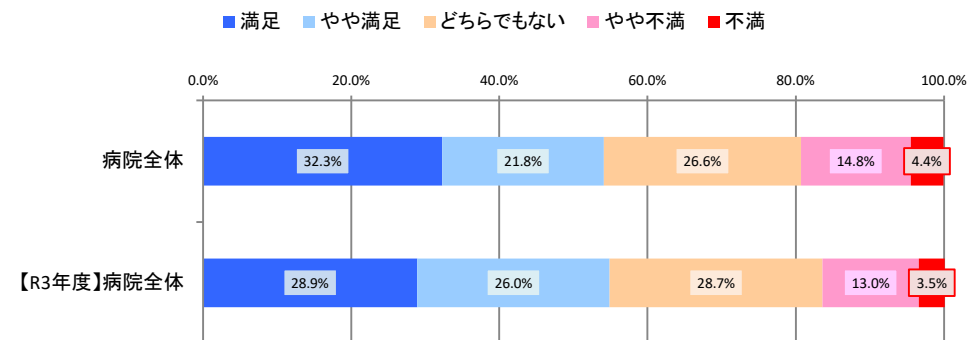
※「無回答」は集計対象外

IV. 時間について

①「診察待ち時間」×「待ち時間の満足度」

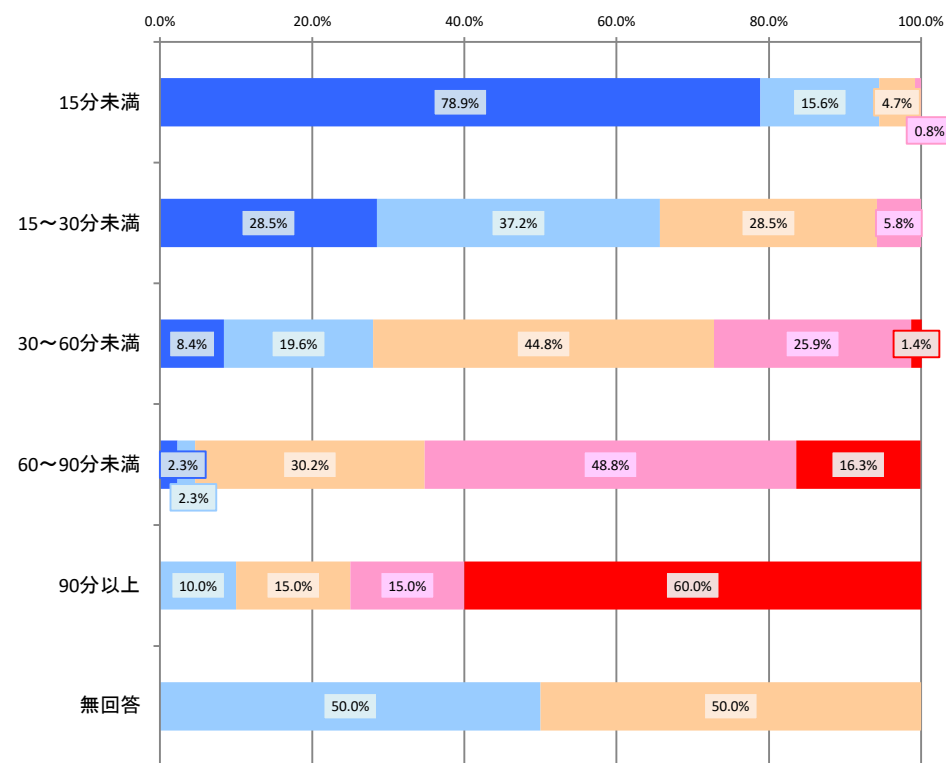
待ち時間の満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	153	103	126	70	21	40	473
【R3年度】病院全体	140	126	139	63	17	40	485



診察待ち時間	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
15分未満	101	20	6	1	-	3	128
15～30分未満	39	51	39	8	-	4	137
30～60分未満	12	28	64	37	2	8	143
60～90分未満	1	1	13	21	7	2	43
90分以上	-	2	3	3	12	-	20
無回答	-	1	1	-	-	23	2

※有効回答数・・・「無回答」を除く



②「受診科（複数回答可）」×「診察待ち時間」

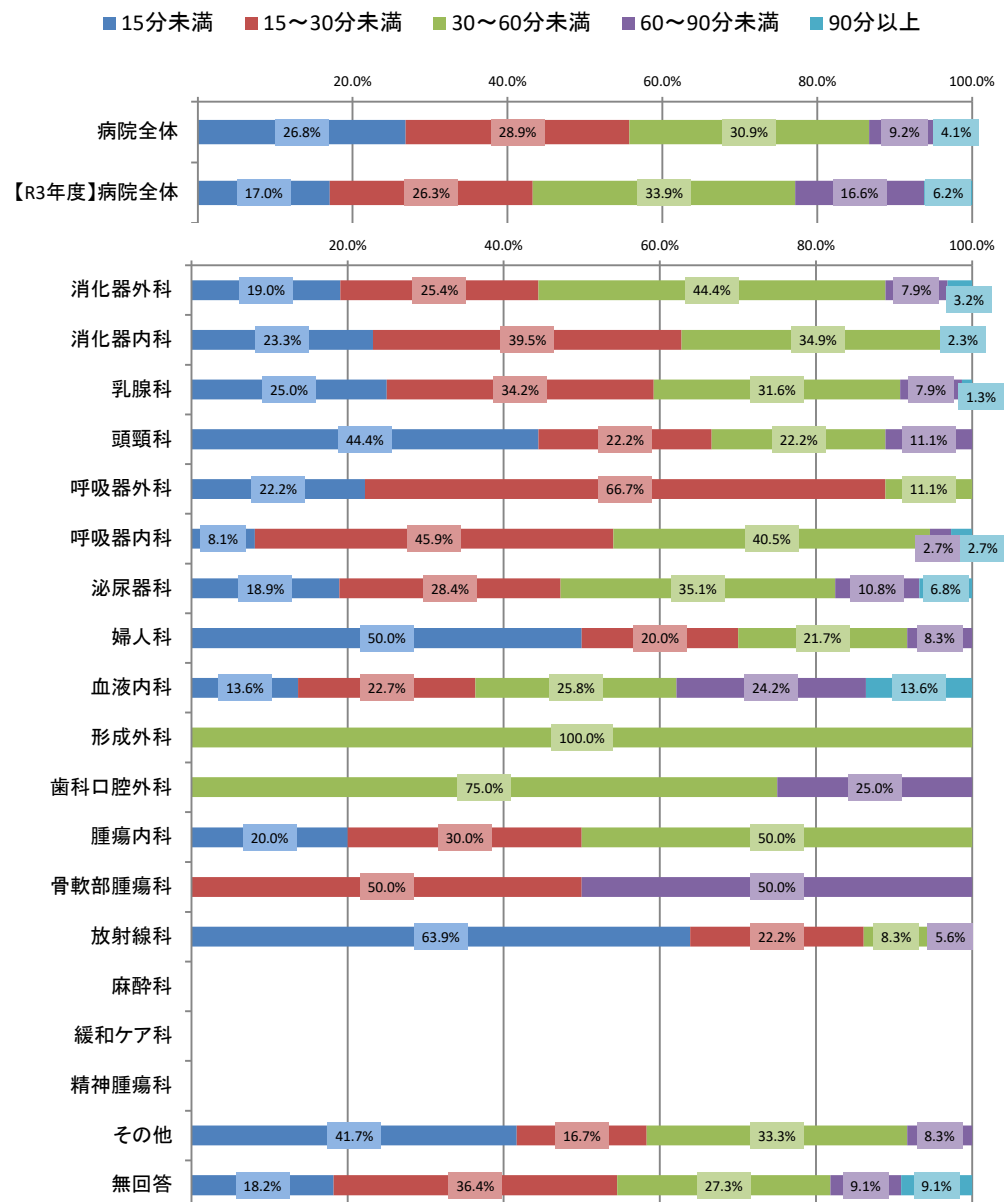
診察待ち時間

	15分未満	15～30分未満	30～60分未満	60～90分未満	90分以上	無回答	有効回答数
病院全体	131	141	151	45	20	25	488
【R3年度】病院全体	85	131	169	83	31	26	499

受診科（複数回答可）	15分未満	15～30分未満	30～60分未満	60～90分未満	90分以上	無回答	有効回答数
消化器外科	12	16	28	5	2	3	63
消化器内科	10	17	15	-	1	2	43
乳腺科	19	26	24	6	1	4	76
頭頸科	4	2	2	1	-	-	9
呼吸器外科	2	6	1	-	-	-	9
呼吸器内科	3	17	15	1	1	3	37
泌尿器科	14	21	26	8	5	2	74
婦人科	30	12	13	5	-	3	60
血液内科	9	15	17	16	9	5	66
形成外科	-	-	1	-	-	-	1
歯科口腔外科	-	-	3	1	-	1	4
腫瘍内科	2	3	5	-	-	-	10
骨軟部腫瘍科	-	1	-	1	-	-	2
放射線科	23	8	3	2	-	-	36
麻酔科	-	-	-	-	-	-	-
緩和ケア科	-	-	-	-	-	-	-
精神腫瘍科	-	-	-	-	-	-	-
その他	5	2	4	1	-	-	12
無回答	2	4	3	1	1	3	11

※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。（病院全体件数とは異なります。）



③「受診科（複数回答可）」×「待ち時間の満足度」

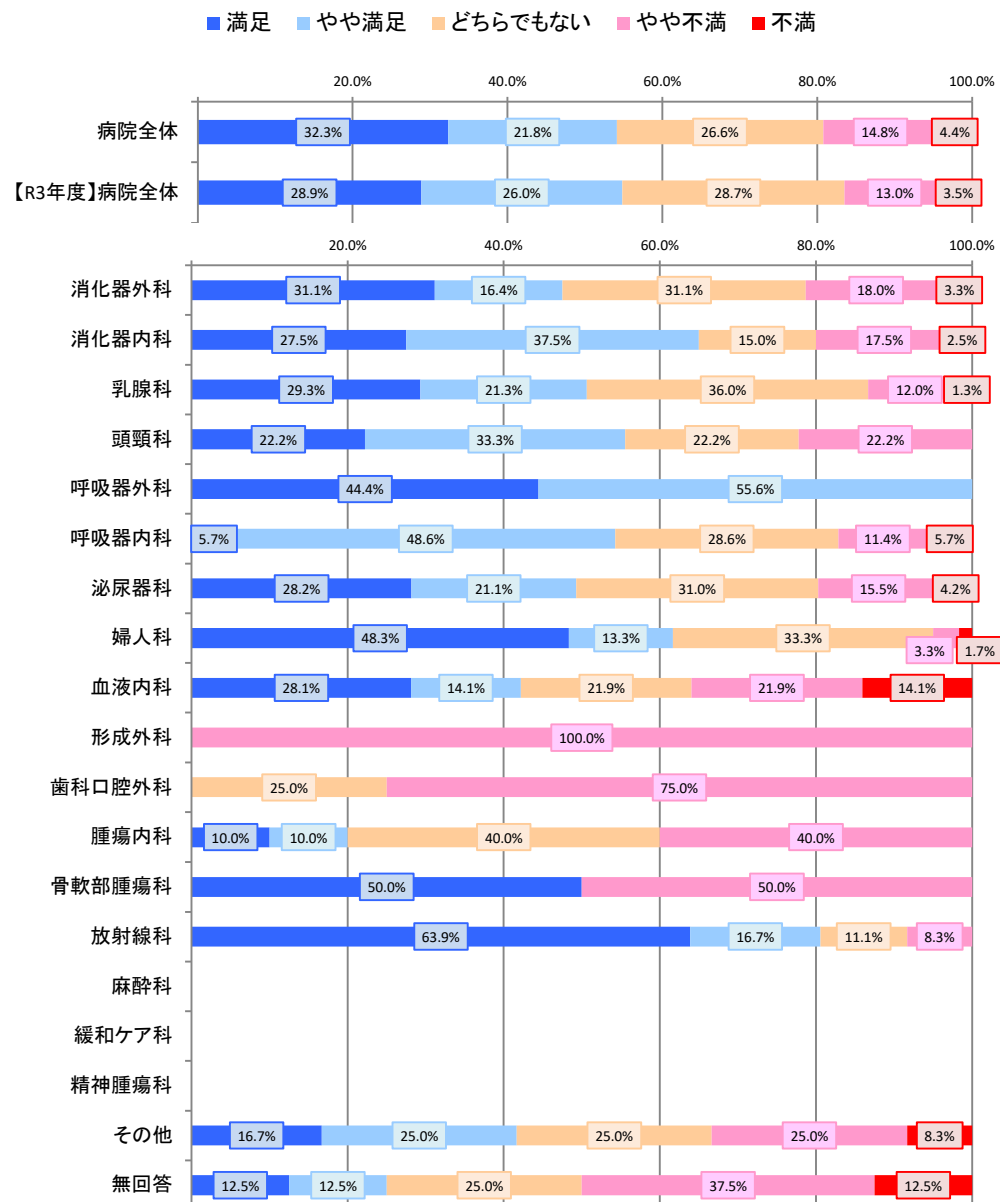
待ち時間の満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	153	103	126	70	21	40	473
【R3年度】病院全体	140	126	139	63	17	40	485

受診科（複数回答可）	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
消化器外科	19	10	19	11	2	5	61
消化器内科	11	15	6	7	1	5	40
乳腺科	22	16	27	9	1	5	75
頭頸科	2	3	2	2	-	-	9
呼吸器外科	4	5	-	-	-	-	9
呼吸器内科	2	17	10	4	2	5	35
泌尿器科	20	15	22	11	3	5	71
婦人科	29	8	20	2	1	3	60
血液内科	18	9	14	14	9	7	64
形成外科	-	-	-	1	-	-	1
歯科口腔外科	-	-	1	3	-	1	4
腫瘍内科	1	1	4	4	-	-	10
骨軟部腫瘍科	1	-	-	1	-	-	2
放射線科	23	6	4	3	-	-	36
麻酔科	-	-	-	-	-	-	-
緩和ケア科	-	-	-	-	-	-	-
精神腫瘍科	-	-	-	-	-	-	-
その他	2	3	3	3	1	-	12
無回答	1	1	2	3	1	6	8

※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。（病院全体件数とは異なります。）



V. クロス集計

I. 患者さまについて

問01

患者さまご本人の年齢をお聞かせください

問02

患者さまご本人の性別をお聞かせください

問03

本日の受診科をお聞かせください（複数回答可）

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	男性	女性	無回答	消化器外科	消化器内科	乳腺科	頭頸科	呼吸器外科	呼吸器内科	泌尿器科	婦人科	血液内科	形成外科	歯科口腔外科	腫瘍内科	骨軟部腫瘍科	放射線科	麻酔科	緩和ケア科	精神腫瘍科	その他	無回答	
		全体	513	-	-	3	19	47	68	118	190	62	6	230	254	29	66	45	80	9	9	40	76	63	71	1	5	10	2	36	-	-	-	12	14
				-	-	0.6	3.7	9.3	13.4	23.3	37.5	12.2		47.5	52.5		12.6	8.6	15.2	1.7	1.7	7.6	14.5	12.0	13.5	0.2	1.0	1.9	0.4	6.9	-	-	-	2.3	
年齢	10歳未満		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	10歳代		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	20歳代	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	30歳代	19	-	-	-	19	-	-	-	-	-	-	3	15	1	-	1	7	-	-	-	1	5	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	
	40歳代	47	-	-	-	-	47	-	-	-	-	-	5	39	3	3	-	17	1	-	1	2	10	4	-	-	-	-	8	-	-	-	2	-	
	50歳代	68	-	-	-	-	-	68	-	-	-	-	22	46	-	13	6	11	2	-	3	3	20	6	-	-	2	-	5	-	-	-	2	2	
	60歳代	118	-	-	-	-	-	-	118	-	-	-	44	72	2	16	12	27	-	-	8	14	13	16	-	-	2	-	7	-	-	-	4	1	
	70歳代	190	-	-	-	-	-	-	-	190	-	-	115	64	11	27	18	14	5	4	23	38	15	30	1	4	5	1	10	-	-	-	3	4	
	80歳以上	62	-	-	-	-	-	-	-	-	62	-	40	16	6	7	8	3	1	5	5	18	-	10	-	1	1	1	4	-	-	-	1	1	
	無回答	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
性別	男性	230	-	-	1	3	5	22	44	115	40	-	230	-	-	39	29	1	5	6	30	65	-	37	1	4	5	1	12	-	-	-	4	4	
	女性	254	-	-	2	15	39	46	72	64	16	-	-	254	-	26	15	76	4	1	6	8	61	31	-	1	5	1	18	-	-	-	8	4	
	無回答	29	-	-	-	1	3	-	2	11	6	6	-	-	29	1	1	3	-	2	4	3	2	3	-	-	-	6	-	-	-	-	-	6	

I. 患者さまについて

問04

当院を選ばれた理由をお聞かせください（複数回答可）

問05

当院をどこで知りましたか（複数回答可）

II. 待ち時間について

問06

事前の診察予約時間と実際の診察開始時間とは、どのくらい差がありましたか

問07

事前の診察予約時間から実際の診察開始時間までの待ち時間は、いかがでしたか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	良い医師がいるから	医療設備が良いから	スタッフの対応が良いから	待ち時間が少ないから	家・学校・職場等から近いから	がん専門病院だから	県立病院だから	他の医療機関からの紹介	家族・知人からの紹介	その他	無回答	当院の看板	インターネット検索	当院のホームページ	新聞・雑誌	電話帳	他の医療機関からの紹介	家族・知人からの紹介	その他	無回答	15分未満	15〜30分未満	30〜60分未満	60〜90分未満	90分以上	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	
		全体	513	94	64	46	11	27	259	42	280	20	12	7	31	21	22	2	-	357	103	54	20	131	141	151	45	20	25	153	103	126	70	21	40
				11.0	7.5	5.4	1.3	3.2	30.3	4.9	32.7	2.3	1.4		5.3	3.6	3.7	0.3	-	60.5	17.5	9.2		26.8	28.9	30.9	9.2	4.1		32.3	21.8	26.6	14.8	4.4	
年齢	10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	20歳代	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	-	
	30歳代	19	4	2	1	-	1	13	-	8	-	-	-	1	3	1	-	-	14	6	-	-	7	7	4	1	-	-	11	3	3	2	-	-	
	40歳代	47	9	2	3	1	3	24	2	32	2	3	-	5	3	3	1	-	33	11	3	3	19	11	9	5	1	2	17	6	14	7	2	1	
	50歳代	68	8	7	6	1	6	32	3	43	1	-	1	5	4	7	-	-	45	8	12	1	20	14	25	4	2	3	21	7	18	16	2	4	
	60歳代	118	17	18	10	1	10	59	11	66	4	2	1	7	5	7	1	-	85	18	13	4	32	37	34	8	1	6	35	29	29	15	1	9	
	70歳代	190	42	28	17	6	7	98	19	97	10	3	-	11	2	4	-	-	136	46	16	6	39	54	63	19	10	5	51	46	48	24	9	12	
	80歳以上	62	14	7	9	2	-	31	7	32	3	4	-	1	3	-	-	-	41	14	10	1	11	16	16	8	5	6	15	12	13	6	6	10	
	無回答	6	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-	-	-	-	-	1	-	-	5	1	2	-	-	-	3	1	-	1	-	-	4	
性別	男性	230	42	38	25	6	12	118	24	122	8	4	1	16	9	11	1	-	158	46	26	6	46	71	69	21	12	11	60	50	53	36	13	18	
	女性	254	46	23	20	3	14	131	14	146	11	7	1	14	11	11	1	-	184	51	25	7	75	64	75	23	7	10	80	51	68	31	8	16	
	無回答	29	6	3	1	2	1	10	4	12	1	1	5	1	1	-	-	-	15	6	3	7	10	6	7	1	1	4	13	2	5	3	-	6	

III. 医師について

問08

医師の言葉づかい、態度はいかがでしたか

問09

医師に質問や相談をしやすかったですか

問10

医師の診断・検査結果やセカンドオピニオンの説明は、分かりやすかったですか

問11

医師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか

問12

医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか

IV. 看護師について

問13

看護師の言葉づかい、態度はいかがでしたか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	
		全体	513	346	105	35	6	2	19	302	120	49	17	4	21	273	122	64	6	4	44	287	120	63	7	5	31	304	125	48	6	2	28	357	109	23	1	1	22
年齢	10歳未満		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	10歳代		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	20歳代		3	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	30歳代		19	17	1	1	-	-	-	13	4	1	1	-	-	14	5	-	-	-	-	17	1	1	-	-	-	14	5	-	-	-	-	16	3	-	-	-	-
	40歳代		47	36	5	2	2	1	1	30	5	6	4	1	1	27	11	5	3	-	1	31	8	4	-	2	2	27	10	6	2	-	2	35	11	1	-	-	-
	50歳代		68	40	20	5	1	-	2	34	22	7	2	1	2	32	19	12	-	2	3	35	22	7	2	-	2	36	21	7	2	-	2	39	20	5	-	1	3
	60歳代		118	74	30	6	-	1	7	69	31	7	3	1	7	61	28	11	1	2	15	64	31	10	2	1	10	68	31	9	-	2	8	81	25	5	-	-	7
	70歳代		190	132	37	16	2	-	3	116	42	21	7	1	3	103	43	27	2	-	15	106	43	29	3	1	8	119	42	20	2	-	7	139	39	6	1	-	5
	80歳以上		62	41	12	5	1	-	3	36	14	7	-	-	5	32	15	8	-	-	7	30	14	11	-	1	6	37	15	5	-	-	5	42	10	6	-	-	4
	無回答		6	3	-	-	-	-	3	1	2	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	3
				100.0	-	-	-	-		33.3	66.7	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-	
性別	男性		230	148	54	20	2	-	6	132	57	23	10	1	7	111	67	31	4	1	16	113	64	36	4	2	11	134	57	27	1	1	10	163	48	11	-	-	8
	女性		254	176	49	15	4	2	8	154	57	25	7	3	8	148	47	32	2	3	22	159	48	27	3	3	14	152	63	21	5	1	12	172	59	12	1	1	9
	無回答		29	22	2	-	-	-	5	16	6	1	-	-	6	14	8	1	-	-	6	15	8	-	-	-	6	18	5	-	-	-	6	22	2	-	-	-	5

問14
看護師に質問や相談をしやすと思いますか

問15
看護師の説明は、分かりやすかったですか

問16
看護師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか

問17
看護師の処置への信頼感はいかがでしたか

問18
受付、会計職員の言葉づかい、態度
はいかがでしたか

問19
受付、会計職員に質問や相談をしやすいと思いますか

上段:回答数(件)
下段:構成比(%)
※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示

V. 受付・会計職員について

問20

受付、会計職員の説明は、分かりやすかったですか

問21

受付、会計職員は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していたと思いますか

VI. 尿検査、血液検査、心電図、エコー検査について

問22

検査技師の言葉づかい、態度はいかがでしたか

問23

検査技師に質問や相談をしやすいですか

問24

検査の説明は、分かりやすかったですか

問25

検査技師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していましたか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答
全体		513	311	112	55	3	1	31	285	98	86	2	-	42	272	120	33	3	2	83	236	117	60	4	-	96	241	124	49	2	1	96	241	119	50	2	3	98
			64.5	23.2	11.4	0.6	0.2		60.5	20.8	18.3	0.4	-		63.3	27.9	7.7	0.7	0.5		56.6	28.1	14.4	1.0	-		57.8	29.7	11.8	0.5	0.2		58.1	28.7	12.0	0.5	0.7	
年齢	10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20歳代	3	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1
	30歳代	19	16	2	-	-	-	1	14	3	1	-	-	1	10	3	1	-	-	5	9	3	2	-	-	5	9	5	-	-	-	5	10	3	1	-	-	5
	40歳代	47	30	8	7	1	1	-	27	11	8	1	-	-	22	14	2	1	-	8	22	11	5	1	-	8	24	10	4	1	-	8	25	10	3	1	-	8
	50歳代	68	35	21	9	-	-	3	33	17	13	-	-	5	30	17	7	1	-	13	24	18	10	2	-	14	24	18	12	1	-	13	27	18	9	-	1	13
	60歳代	118	63	30	14	-	-	11	61	22	20	-	-	15	65	31	6	-	-	16	53	31	17	-	-	17	54	38	8	-	-	18	52	38	10	-	1	17
	70歳代	190	127	40	15	1	-	7	117	31	31	-	-	11	112	38	13	1	-	26	98	41	17	1	-	33	99	39	17	-	1	34	95	38	19	1	1	36
	80歳以上	62	36	10	9	1	-	6	29	13	12	1	-	7	30	15	4	-	2	11	27	11	9	-	-	15	28	12	8	-	-	14	29	10	8	-	-	15
	無回答	6	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3
			66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-	
性別	男性	230	145	48	27	-	-	10	134	42	40	1	-	13	120	55	18	3	-	34	109	51	29	3	-	38	103	55	28	2	1	41	104	52	30	1	2	41
			65.9	21.8	12.3	-	-		61.8	19.4	18.4	0.5	-		61.2	28.1	9.2	1.5	-		56.8	26.6	15.1	1.6	-		54.5	29.1	14.8	1.1	0.5		55.0	27.5	15.9	0.5	1.1	
	女性	254	150	60	25	3	1	15	137	52	43	1	-	21	136	61	15	-	1	41	113	60	31	1	-	49	125	63	21	-	-	45	123	62	20	1	1	47
			62.8	25.1	10.5	1.3	0.4		58.8	22.3	18.5	0.4	-		63.8	28.6	7.0	-	0.5		55.1	29.3	15.1	0.5	-		59.8	30.1	10.0	-	-		59.4	30.0	9.7	0.5	0.5	
	無回答	29	16	4	3	-	-	6	14	4	3	-	-	8	16	4	-	-	1	8	14	6	-	-	-	9	13	6	-	-	-	10	14	5	-	-	-	10
			69.6	17.4	13.0	-	-		66.7	19.0	14.3	-	-		76.2	19.0	-	-	4.8		70.0	30.0	-	-	-		68.4	31.6	-	-	-		73.7	26.3	-	-	-	

VI. 尿検査、血液検査、心電図、エコー検査について

問26
検査技師への信頼感はいかがでしたか

VII. CT、MRI、レントゲン検査について

問27
放射線技師の言葉づかい、態度はいかがでしたか

問28
放射線技師に質問や相談をしやすいかったですか

問29
放射線技師の説明は、分かりやすかったですか

問30
放射線技師は、痛みや不安、恥ずかしさに配慮していましたか

問31
放射線技師への信頼感はいかがでしたか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答							
		全体	513	250	119	47	2	-	95	246	100	22	-	-	145	215	98	41	-	-	159	224	97	34	-	-	158	219	91	41	3	-	159	225	96	33	2	-	157
				59.8	28.5	11.2	0.5	-		66.8	27.2	6.0	-	-		60.7	27.7	11.6	-	-		63.1	27.3	9.6	-	-		61.9	25.7	11.6	0.8	-		63.2	27.0	9.3	0.6	-	
年齢	10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	20歳代	3	1	-	-	1	-	1	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	
	30歳代	19	7	6	-	-	-	-	6	10	3	-	-	-	6	9	4	-	-	-	6	10	3	-	-	-	6	9	4	-	-	-	6	-	9	4	-	-	6
	40歳代	47	23	13	3	-	-	-	8	20	11	2	-	-	14	21	9	3	-	-	14	22	9	2	-	-	14	21	8	4	-	-	14	23	7	3	-	-	14
	50歳代	68	24	20	9	1	-	-	14	28	14	6	-	-	20	24	16	8	-	-	20	24	17	6	-	-	21	25	12	9	1	-	21	25	13	10	-	-	20
	60歳代	118	60	33	9	-	-	-	16	60	27	5	-	-	26	51	25	11	-	-	31	54	27	7	-	-	30	51	29	7	-	-	31	54	26	7	-	-	31
	70歳代	190	102	35	20	-	-	-	33	100	33	7	-	-	50	85	34	14	-	-	57	89	31	13	-	-	57	88	29	15	1	-	57	87	36	10	1	-	56
	80歳以上	62	31	11	6	-	-	-	14	25	10	2	-	-	25	22	8	5	-	-	27	23	8	5	-	-	26	23	7	5	1	-	26	25	8	3	-	-	26
	無回答	6	2	1	-	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	1	1	1	-	-	3	1	1	1	-	-	3	1	2	-	-	-	3
		66.7	33.3	-	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		33.3	33.3	33.3	-	-		33.3	33.3	33.3	-	-		33.3	66.7	-	-	-	-	
性別	男性	230	112	52	28	1	-	37	115	40	14	-	-	61	101	38	23	-	-	68	102	41	20	-	-	67	99	39	22	2	-	68	103	42	18	1	-	66	
	女性	254	123	64	19	1	-	47	118	56	8	-	-	72	104	55	17	-	-	78	113	51	12	-	-	78	110	48	18	-	-	78	112	49	15	1	-	77	
	無回答	29	15	3	-	-	-	11	13	4	-	-	-	12	10	5	1	-	-	13	9	5	2	-	-	13	10	4	1	1	-	13	10	5	-	-	-	-	14
		83.3	16.7	-	-	-	-		76.5	23.5	-	-	-		62.5	31.3	6.3	-	-		56.3	31.3	12.5	-	-		62.5	25.0	6.3	6.3	-		66.7	33.3	-	-	-	-	

VIII. がん相談支援センターについて

問32

相談員の言葉づかい、態度はいかがでしたか

問33

相談員に質問や相談をしやすいかったですか

IX. その他職員について

問34

コンシェルジュは礼儀正しく、親切だと思いますか

問35

守衛・警備員は礼儀正しく、親切だと思いますか

問36

清掃スタッフは礼儀正しく、親切だと思いますか

問37

その他事務職員は礼儀正しく、親切だと思いますか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		Q32 相談員の言葉づかい、態度はいかがでしたか							Q33 相談員に質問や相談をしやすいかったですか							Q34 コンシェルジュは礼儀正しく、親切だと思いますか							Q35 守衛・警備員は礼儀正しく、親切だと思いますか							Q36 清掃スタッフは礼儀正しく、親切だと思いますか							Q37 その他事務職員は礼儀正しく、親切だと思いますか						
		全体	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答					
全体		513	119	43	26	1	2	322	114	46	25	2	2	324	213	72	16	1	-	211	173	80	33	3	-	224	168	85	35	3	1	221	194	85	28	-	-	206					
			62.3	22.5	13.6	0.5	1.0		60.3	24.3	13.2	1.1	1.1		70.5	23.8	5.3	0.3	-		59.9	27.7	11.4	1.0	-		57.5	29.1	12.0	1.0	0.3		63.2	27.7	9.1	-	-						
年齢	10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
	10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
	20歳代	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3	1	-	-	1	-	1	100.0	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2					
	30歳代	19	6	5	-	-	-	8	6	5	-	-	-	8	8	3	-	-	-	8	8	3	-	-	-	8	9	3	-	-	-	7	75.0	25.0	-	-	-	7					
	40歳代	47	12	4	4	1	-	26	11	5	4	1	-	26	23	8	1	-	-	15	19	7	4	-	-	17	21	6	4	1	-	15	65.6	18.8	12.5	3.1	-	15					
	50歳代	68	14	4	7	-	-	43	14	5	6	-	-	43	36	10	3	-	-	19	25	9	10	2	-	22	21	17	7	-	-	23	46.7	37.8	15.6	-	-	23					
	60歳代	118	27	11	7	-	1	72	25	12	7	1	1	72	53	19	2	-	-	44	38	29	4	-	-	47	39	24	6	-	-	49	56.5	34.8	8.7	-	-	49					
	70歳代	190	46	16	7	-	1	120	44	16	7	-	1	122	70	21	8	-	-	91	60	23	12	1	-	94	56	28	14	2	1	89	63.8	23.8	12.4	-	-	85					
	80歳以上	62	13	3	-	-	-	46	13	3	-	-	-	46	20	10	2	-	-	30	20	8	3	-	-	31	19	6	4	-	-	33	65.5	20.7	13.8	-	-	33					
	無回答	6	1	-	1	-	-	4	1	-	1	-	-	4	2	1	-	-	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	66.7	33.3	-	-	-	3						
			50.0	-	50.0	-	-		50.0	-	50.0	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-						
性別	男性	230	54	21	10	-	-	145	54	21	9	-	-	146	88	28	11	-	-	103	76	31	19	1	-	103	74	36	15	1	1	103	86	35	12	-	-	97					
	女性	254	56	21	13	-	2	162	53	23	14	-	2	162	114	38	5	1	-	96	87	44	13	2	-	108	84	45	19	2	-	104	98	46	15	-	-	95					
	無回答	29	9	1	3	1	-	15	7	2	2	2	-	16	11	6	-	-	-	12	10	5	1	-	-	13	10	4	1	-	-	14	66.7	26.7	6.7	-	-	14					
			64.3	7.1	21.4	7.1	-		53.8	15.4	15.4	15.4	-		64.7	35.3	-	-	-		62.5	31.3	6.3	-	-		66.7	26.7	6.7	-	-		66.7	26.7	6.7	-	-						

X. 施設・設備について

問38

待合室は清潔で整理整頓されている
と思いますか

問39

待合室の椅子は十分足りていると
思いますか

問40

診察室は清潔で整理整頓されている
と思いますか

問41

トイレや洗面所は清潔に保たれてい
ると思いますか

問42

トイレや洗面所の設備、利用しやす
さはいかがですか

問43

院内の温度、湿度は快適でしたか
はいかがですか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	そう思う	まあ そう思う	どちら でもない	あまり 思わない	思わない	無回答	そう思う	まあ そう思う	どちら でもない	あまり 思わない	思わない	無回答	そう思う	まあ そう思う	どちら でもない	あまり 思わない	思わない	無回答	満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満	無回答	満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満	無回答											
		513	292	128	27	2	-	64	178	159	55	48	6	67	284	129	26	1	-	73	266	134	41	6	2	64	255	131	50	10	2	65	242	162	33	4	1	71					
			65.0	28.5	6.0	0.4	-		39.9	35.7	12.3	10.8	1.3		64.5	29.3	5.9	0.2	-		59.2	29.8	9.1	1.3	0.4		56.9	29.2	11.2	2.2	0.4		54.8	36.7	7.5	0.9	0.2						
年齢	10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
	10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
	20歳代	3	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-	1					
	30歳代	19	12	5	-	-	-	2	5	4	4	3	-	3	14	3	-	-	-	2	10	6	1	-	-	2	10	5	-	2	-	2	58.8	29.4	-	11.8	-	3					
	40歳代	47	32	12	1	-	-	2	15	12	7	10	1	2	30	11	3	1	-	2	23	18	3	-	-	3	21	14	8	-	1	3	47.7	31.8	18.2	-	2.3	19	21	4	-	1	2
	50歳代	68	34	23	6	-	-	5	19	25	8	7	3	6	35	21	7	-	-	5	31	18	11	2	1	5	28	18	13	4	-	5	44.4	28.6	20.6	6.3	-	31	19	11	1	-	6
	60歳代	118	70	30	8	-	-	10	41	42	11	13	1	10	67	33	4	-	-	14	61	40	6	2	-	9	60	38	8	2	-	10	55.6	35.2	7.4	1.9	-	55	48	4	2	-	9
	70歳代	190	106	46	8	2	-	28	74	59	16	11	-	30	101	46	10	-	-	33	102	42	16	2	1	27	98	46	16	2	1	27	62.6	25.8	9.8	1.2	0.6	97	51	8	1	-	33
	80歳以上	62	34	11	4	-	-	13	21	17	7	4	1	12	34	13	2	-	-	13	35	10	3	-	-	14	34	10	4	-	-	14	60.1	28.2	9.8	1.2	0.6	61.8	32.5	5.1	0.6	-	14
	無回答	6	2	1	-	-	-	3	1	-	2	-	-	3	1	2	-	-	-	3	2	-	1	-	-	3	2	-	1	-	-	3	66.7	-	33.3	-	-	58.3	31.3	10.4	-	-	3
性別	男性	230	128	55	13	2	-	32	78	72	24	19	3	34	127	56	14	-	-	33	125	50	19	3	2	31	119	50	24	4	1	32	62.8	25.1	9.5	1.5	1.0	112	66	14	2	-	36
女性	254	147	68	14	-	-	25	86	82	29	27	3	27	140	67	12	1	-	34	124	80	20	3	-	27	118	79	23	6	1	27	54.6	35.2	8.8	1.3	-	115	90	17	2	1	29	
無回答	29	17	5	-	-	-	7	14	5	2	2	-	6	17	6	-	-	-	6	17	4	2	-	-	6	18	2	3	-	-	6	73.9	17.4	8.7	-	-	15	6	2	-	-	6	

X. 施設・設備について

問44
院内のプライバシー保護は十分だ
と思いますか

問45
院内の案内図は分かりやすいと思
いますか

問46
病院からの情報提供（機関紙やホ
ムページ）は十分だと思いますか

問47
緩和ケアについての情報提供（案
内やホームページ）は十分だと思
いますか

問48
売店の品揃え、利用しやすさはい
かがですか

問49
食堂のメニュー、利用しやすさは
いかがですか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		院内のプライバシー保護は十分だと思いますか							院内の案内図は分かりやすいと思いますか							病院からの情報提供（機関紙やホームページ）は十分だと思いますか							緩和ケアについての情報提供（案内やホームページ）は十分だと思いますか							売店の品揃え、利用しやすさはいかがですか							食堂のメニュー、利用しやすさはいかがですか						
		全体	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答											
全体		513	223	127	64	8	1	90	207	148	59	5	-	94	124	97	95	10	2	185	90	60	89	6	3	265	92	98	109	28	9	177	95	83	91	15	3	226					
年齢	10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
	10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
	20歳代	3	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	2	1	-	-	2	-	2					
	30歳代	19	13	3	-	-	-	3	10	5	1	-	-	3	8	2	2	-	1	6	5	1	4	-	1	8	2	4	4	1	-	8	2	2	5	1	-	9	-	9			
	40歳代	47	16	19	8	1	-	3	18	15	9	2	-	3	15	7	15	3	-	7	8	2	17	2	-	18	7	7	15	4	2	12	7	8	11	5	-	16	-	16			
	50歳代	68	27	18	12	2	1	8	24	24	11	1	-	8	9	16	21	3	-	19	7	6	23	-	-	32	14	10	11	11	4	18	9	11	11	4	1	32	-	32			
	60歳代	118	51	33	16	3	-	15	49	36	15	1	-	17	30	18	26	2	-	42	23	17	17	-	-	61	21	26	33	5	-	33	23	23	22	2	2	46	-	46			
	70歳代	190	90	41	22	2	-	35	76	56	16	1	-	41	45	41	22	2	1	79	36	27	18	3	2	104	38	38	35	6	1	72	44	33	28	1	-	84	-	84			
	80歳以上	62	23	12	5	-	-	22	26	11	7	-	-	18	15	12	8	-	-	27	9	7	9	1	-	36	7	13	11	1	1	29	8	6	13	2	-	33	-	33			
	無回答	6	1	1	1	-	-	3	2	1	-	-	-	3	1	1	1	-	-	3	1	-	1	-	-	4	2	-	-	-	1	3	1	-	1	-	-	4	-	4			
性別	男性	230	101	53	31	1	-	44	94	64	26	2	-	44	51	57	40	2	-	80	41	38	34	3	-	114	45	53	47	7	5	73	47	43	41	7	1	91	-	91			
	女性	254	107	70	31	7	1	38	97	81	31	3	-	42	60	35	52	8	2	97	41	19	52	3	3	136	37	42	60	21	2	92	40	39	46	7	2	120	-	120			
	無回答	29	15	4	2	-	-	8	16	3	2	-	-	8	13	5	3	-	-	8	8	3	3	-	-	15	10	3	2	-	2	12	8	1	4	1	-	15	-	15			

X. 施設・設備について

問50

駐車場の利用しやすさはいかがですか

XI. 総合的な内容について

問51

当院を利用して満足いただけましたか

問52

ご家族やご友人に当院をすすめたいと思いますか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答
全体		513	183	149	70	22	5	84	291	143	26	4	1	48	273	111	50	2	2	75
			42.7	34.7	16.3	5.1	1.2		62.6	30.8	5.6	0.9	0.2		62.3	25.3	11.4	0.5	0.5	
年齢	10歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	10歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20歳代	3	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1
	30歳代	19	5	6	1	3	1	3	15	2	-	-	-	2	14	3	-	-	-	2
	40歳代	47	19	13	10	2	-	3	24	15	6	-	-	2	22	13	10	-	-	2
	50歳代	68	25	16	15	5	1	6	34	23	7	2	-	2	35	16	11	-	1	5
	60歳代	118	43	43	16	2	2	12	68	38	2	1	1	8	64	31	8	1	1	13
	70歳代	190	70	55	22	6	-	37	113	46	9	1	-	21	102	33	17	1	-	37
	80歳以上	62	18	15	6	3	1	19	34	18	1	-	-	9	33	14	3	-	-	12
	無回答	6	1	1	-	1	-	3	1	1	1	-	-	3	1	1	1	-	-	3
性別	男性	230	76	64	36	10	5	39	131	63	12	2	-	22	124	48	22	2	-	34
	女性	254	94	80	33	10	-	37	143	75	12	2	1	21	137	57	25	-	2	33
	無回答	29	13	5	1	2	-	8	17	5	2	-	-	5	12	6	3	-	-	8

VI. アンケート用紙

《表紙》

令和4年度 患者満足度調査票（外来）

～調査ご協力をお願い～



当院を受診された患者さまからのご意見をお伺いするためのアンケート調査です。皆さまの率直なご意見やご要望をいただき、病院の運営と患者さまに対するサービス充実に役立ててまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。なお、この調査は無記名で行い、第三者機関にて集計・分析をいたしますので、患者さま個人にご迷惑をおかけすることは一切ございません。

○ 調査日

令和4年11月8日（火）

令和4年11月10日（木）

○ 調査票 回収場所などのご案内

調査票は回収箱に投函いただくか、会計時にお渡しください。

また、クリップペンシルはお持ち帰りいただくか、回収箱（クリップペンシル用）にお入れください。

群馬県立がんセンター 院長

《1枚目》

該当する項目の口内にチェックをお願いします。（記入例：☑）

※ボールペン又は鉛筆での記入をお願いします。（消えるボールペン等は不可）

I. 患者さまについて

質問 1 患者さまご本人の年齢をお聞かせください

- ☐ 10歳未満
 ☐ 10歳代
 ☐ 20歳代
 ☐ 30歳代
 ☐ 40歳代
☐ 50歳代
 ☐ 60歳代
 ☐ 70歳代
 ☐ 80歳以上

質問 2 患者さまご本人の性別をお聞かせください

- ☐ 男性
 ☐ 女性

質問 3 本日の受診科をお聞かせください（複数回答可）

- ☐ 消化器外科
 ☐ 消化器内科
 ☐ 乳癌科
 ☐ 頭頸科
 ☐ 呼吸器外科
☐ 呼吸器内科
 ☐ 泌尿器科
 ☐ 婦人科
 ☐ 血液内科
 ☐ 形成外科
☐ 歯科口腔外科
 ☐ 腫瘍内科
 ☐ 骨軟部腫瘍科
 ☐ 放射線科
 ☐ 麻酔科
☐ 緩和ケア科
 ☐ 精神腫瘍科
 ☐ その他（ ）

質問 4 当院を選ばれた理由をお聞かせください（複数回答可）

- ☐ 良い医師がいるから
 ☐ 医療設備が良いから
 ☐ スタッフの対応が良いから
☐ 待ち時間が少ないから
 ☐ 家・学校・職場等から近いから
 ☐ がん専門病院だから
☐ 県立病院だから
 ☐ 他の医療機関からの紹介
 ☐ 家族・知人からの紹介
☐ その他（ ）

質問 5 当院をどこで知りましたか（複数回答可）

- ☐ 当院の看板
 ☐ インターネット検索
 ☐ 当院のホームページ
 ☐ 新聞・雑誌
☐ 電話帳
 ☐ 他の医療機関からの紹介
 ☐ 家族・知人からの紹介
☐ その他（ ）



00018-01

《2枚目》

該当する項目の口内にチェックをお願いします。（記入例：☑）

Ⅱ. 待ち時間について

待ち時間	質問 6	事前の診察予約時間と実際の診察開始時間とは、どのくらい差がありましたか				
		☐ 15分未満	☐ 15～30分未満	☐ 30～60分未満	☐ 60～90分未満	☐ 90分以上
待ち時間	質問 7	事前の診察予約時間から実際の診察開始時間までの待ち時間は、いかがでしたか				
		☐ 満足	☐ やや満足	☐ どちらでもない	☐ やや不満	☐ 不満

Ⅲ. 医師について

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
	そう思う	まあ そう思う	い まあ 思わない	あ まあ 思わない	思わない
質問 8	☐	☐	☐	☐	☐
質問 9	☐	☐	☐	☐	☐
質問 10	☐	☐	☐	☐	☐
質問 11	☐	☐	☐	☐	☐
質問 12	☐	☐	☐	☐	☐

Ⅳ. 看護師について

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
	そう思う	まあ そう思う	い まあ 思わない	あ まあ 思わない	思わない
質問 13	☐	☐	☐	☐	☐
質問 14	☐	☐	☐	☐	☐
質問 15	☐	☐	☐	☐	☐
質問 16	☐	☐	☐	☐	☐
質問 17	☐	☐	☐	☐	☐

Ⅴ. 受付・会計職員について

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
	そう思う	まあ そう思う	い まあ 思わない	あ まあ 思わない	思わない
質問 18	☐	☐	☐	☐	☐
質問 19	☐	☐	☐	☐	☐
質問 20	☐	☐	☐	☐	☐
質問 21	☐	☐	☐	☐	☐



00018-02

《3枚目》

該当する項目の口内にチェックをお願いします。（記入例：☑）

Ⅵ. 尿検査、血液検査、心電図、エコー検査について （該当しない、わからない場合は、質問の回答は不要です。）

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
	そう思う	まあ そう思う	い まあ 思わない	あ まあ 思わない	思わない
質問 22	☐	☐	☐	☐	☐
質問 23	☐	☐	☐	☐	☐
質問 24	☐	☐	☐	☐	☐
質問 25	☐	☐	☐	☐	☐
質問 26	☐	☐	☐	☐	☐

Ⅶ. CT、MRI、レントゲン検査について （該当しない、わからない場合は、質問の回答は不要です。）

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
	そう思う	まあ そう思う	い まあ 思わない	あ まあ 思わない	思わない
質問 27	☐	☐	☐	☐	☐
質問 28	☐	☐	☐	☐	☐
質問 29	☐	☐	☐	☐	☐
質問 30	☐	☐	☐	☐	☐
質問 31	☐	☐	☐	☐	☐

Ⅷ. がん相談支援センターについて （該当しない、わからない場合は、質問の回答は不要です。）

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
	そう思う	まあ そう思う	い まあ 思わない	あ まあ 思わない	思わない
質問 32	☐	☐	☐	☐	☐
質問 33	☐	☐	☐	☐	☐

Ⅸ. その他職員について （該当しない、わからない場合は、質問の回答は不要です。）

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
	そう思う	まあ そう思う	い まあ 思わない	あ まあ 思わない	思わない
質問 34	☐	☐	☐	☐	☐
質問 35	☐	☐	☐	☐	☐
質問 36	☐	☐	☐	☐	☐
質問 37	☐	☐	☐	☐	☐



00018-03

《4枚目》

該当する項目の口内にチェックをお願いします。（記入例：☑）

X. 施設・設備について
（該当しない、わからない場合は、質問の回答は不要です。）

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
	そう思う	まあ そう思う		あまり 思わない	思わない
施設・設備					
質問 38	待合室は清潔で整理整頓されていると思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 39	待合室の椅子は十分足りていると思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 40	診察室は清潔で整理整頓されていると思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 41	トイレや洗面所は清潔に保たれていると思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 42	トイレや洗面所の設備、利用しやすさはいかがですか	☐	☐	☐	☐
質問 43	院内の温度、湿度は快適でしたか	☐	☐	☐	☐
質問 44	院内のプライバシー保護は十分だと思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 45	院内の案内図は分かりやすいと思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 46	病院からの情報提供（機関紙やホームページ）は十分だと思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 47	緩和ケアについての情報提供（案内やホームページ）は十分だと思いますか	☐	☐	☐	☐
質問 48	売店の品揃え、利用しやすさはいかがですか	☐	☐	☐	☐
質問 49	食堂のメニュー、利用しやすさはいかがですか	☐	☐	☐	☐
質問 50	駐車場の利用しやすさはいかがですか	☐	☐	☐	☐

XI. 総合的な内容について

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
	そう思う	まあ そう思う		あまり 思わない	思わない
総合					
質問 51	当院を利用して満足いただけましたか	☐	☐	☐	☐
質問 52	ご家族やご友人に当院をすすめたいと思いますか	☐	☐	☐	☐

質問 53 その他当院に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください（自由回答）

アンケートへのご協力ありがとうございました。



00018-04

