

平成27年度 外来
患者満足度アンケート
集計結果

調査期間

8月24日



8月28日

地方独立行政法人
りんくう総合医療センター

クオリティマネジメント委員会

外来満足度アンケート INDEX

集計結果Ⅰ

1. 日別回答者数
2. 年齢別回答者数
3. 男女別回答者数
4. 診療区分別回答者数
5. 診療科別回答者

集計結果Ⅱ

6. 居住地別回答者数
7. 来院理由別回答者数

集計結果Ⅲ

8. 診察待ち時間
9. 会計待ち時間
10. 利用希望
11. 紹介希望

集計結果Ⅳ

12. アンケート項目別評価回答者数
13. アンケート項目別評価割合

集計結果Ⅴ

14. 総合評価との相関関係

- ・モニターアンケート集計
- ・アンケート用紙

集計結果 I

1. 日別回答者数

実施日	実施曜日	回答数	割合
8月24日	月曜日	18	11.6%
8月25日	火曜日	20	12.9%
8月26日	水曜日	35	22.6%
8月27日	木曜日	23	14.8%
8月28日	金曜日	59	38.1%
合計	5日間	155	100.0%

2. 年齢別回答者数

回答年齢層	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
10歳未満	5	3.2%	0	2	2	0	1
10歳～19歳	2	1.3%	0	0	1	0	1
20歳～29歳	20	12.9%	0	6	4	4	6
30歳～39歳	20	12.9%	0	4	3	2	11
40歳～49歳	21	13.5%	2	1	5	4	9
50歳～59歳	11	7.1%	1	2	1	4	3
60歳～69歳	24	15.5%	2	0	8	5	9
70歳～79歳	37	23.9%	10	5	8	2	12
80歳以上	15	9.7%	3	0	3	2	7
合計回答数	155	100%	18	20	35	23	59

3. 男女別回答者数

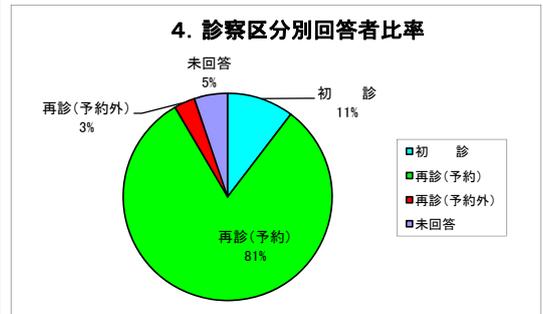
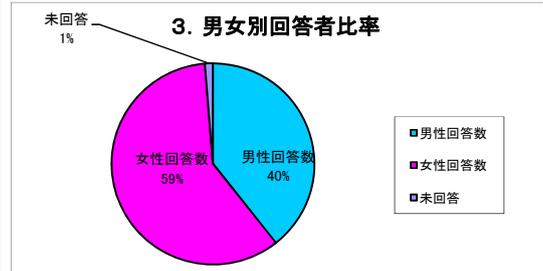
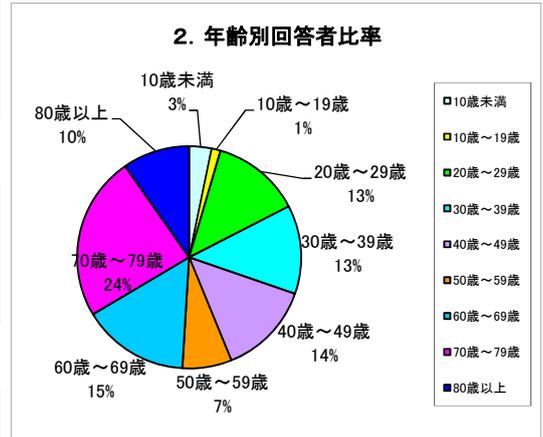
性別	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
男性回答数	61	39.4%	8	9	18	3	23
女性回答数	92	59.4%	9	11	17	20	35
未回答	2	1.3%	1	0	0	0	1
合計回答数	155	100%	18	20	35	23	59

4. 診察区分別回答者数

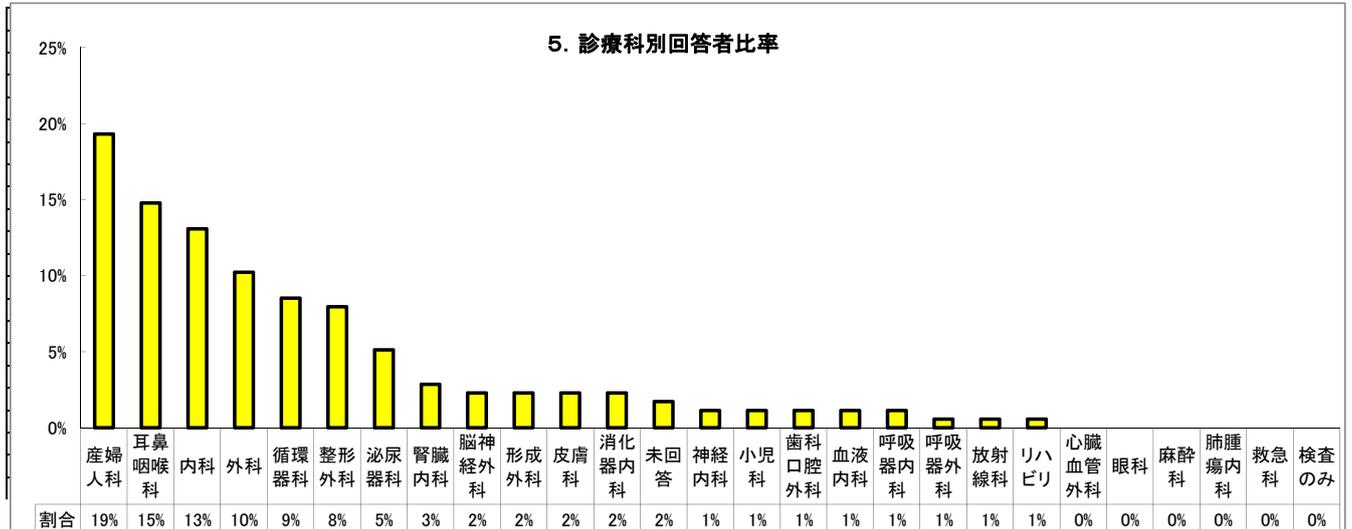
診察区分	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
初診	16	10.3%	0	7	2	2	5
再診(予約)	126	81.3%	16	11	30	20	49
再診(予約外)	5	3.2%	0	2	1	1	1
未回答	8	5.2%	2	0	2	0	4
合計回答数	155	100%	18	20	35	23	59

5. 診療科別回答者数 (複数回答あり。)

診療科	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
内科	23	13%	5	5	6	3	4
循環器科	15	9%	3	1	5	3	3
神経内科	2	1%	0	0	1	0	1
呼吸器外科	1	1%	1	0	0	0	0
小児科	2	1%	0	1	0	0	1
外科	18	10%	0	4	0	2	12
整形外科	14	8%	3	2	0	0	9
心臓血管外科	0	0%	0	0	0	0	0
脳神経外科	4	2%	1	0	0	2	1
形成外科	4	2%	0	0	3	0	1
泌尿器科	9	5%	1	2	1	1	4
産婦人科	34	19%	0	2	6	9	17
眼科	0	0%	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	26	15%	0	3	11	2	10
皮膚科	4	2%	0	0	3	0	1
放射線科	1	1%	0	0	0	0	1
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0
リハビリ	1	1%	0	0	1	0	0
歯科口腔外科	2	1%	0	0	0	0	2
腎臓内科	5	3%	2	0	2	1	0
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0
血液内科	2	1%	1	1	0	0	0
消化器内科	4	2%	3	0	1	0	0
救急科	0	0%	0	0	0	0	0
呼吸器内科	2	1%	2	0	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0
その他	0	0%	0	0	0	0	0
未回答	3	2%	1	0	0	1	1
合計回答数	176	100%	23	21	40	24	68



5. 診療科別回答者比率

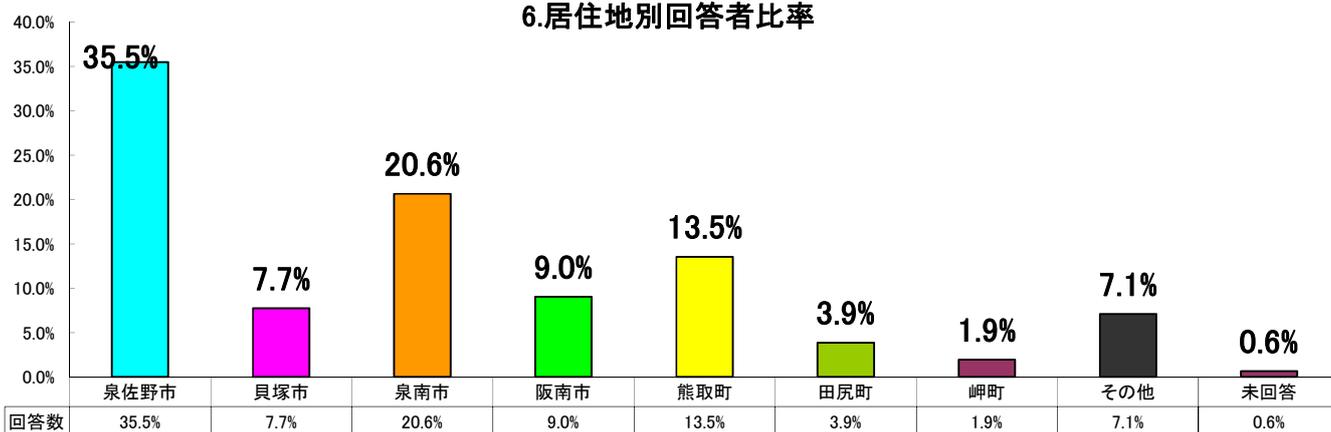


集計結果Ⅱ

6. 居住地別回答者数

	回答数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
泉佐野市	55	35.5%	4	10	13	12	16
貝塚市	12	7.7%	1	2	5	0	4
泉南市	32	20.6%	3	4	6	5	14
阪南市	14	9.0%	3	0	4	2	5
熊取町	21	13.5%	2	1	3	3	12
田尻町	6	3.9%	1	1	2	1	1
岬町	3	1.9%	1	0	0	0	2
その他	11	7.1%	2	2	2	0	5
未回答	1	0.6%	1	0	0	0	0
合計回答数	155	100%	18	20	35	23	59

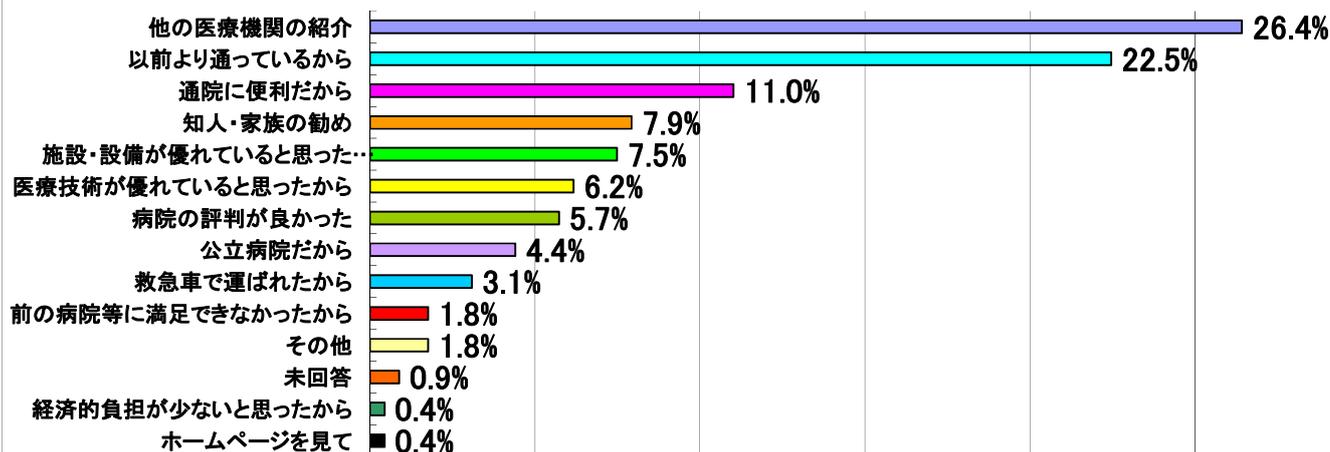
6.居住地別回答者比率



7. 来院理由別回答者数

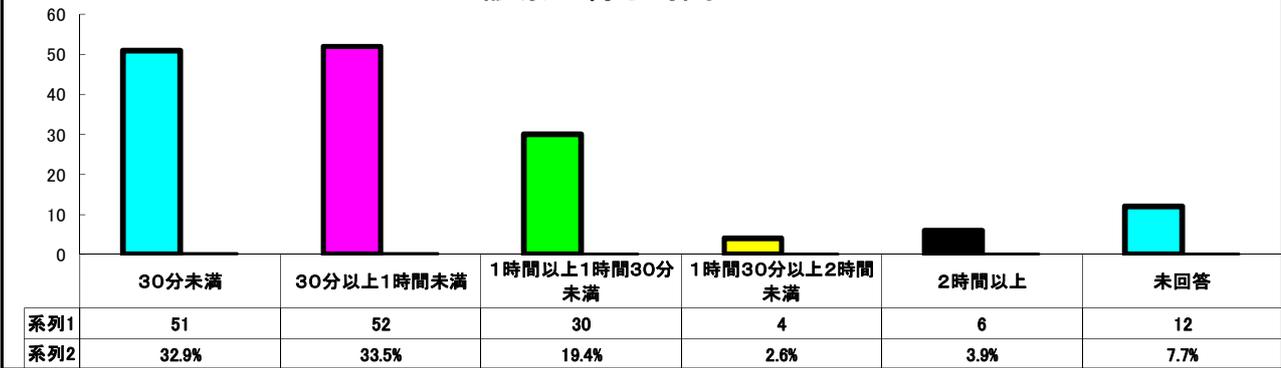
	回答数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
他の医療機関の紹介	60	26.4%	12	4	17	8	19
以前より通っているから	51	22.5%	3	7	12	8	21
通院に便利だから	25	11.0%	0	5	5	6	9
施設・設備が優れていると思ったから	17	7.5%	1	1	4	3	8
医療技術が優れていると思ったから	14	6.2%	2	0	3	3	6
公立病院だから	10	4.4%	1	1	2	0	6
知人・家族の勧め	18	7.9%	0	5	3	3	7
病院の評判が良かった	13	5.7%	3	0	4	2	4
ホームページを見て	1	0.4%	0	0	0	1	0
救急車で運ばれたから	7	3.1%	0	2	4	1	0
経済的負担が少ないと思ったから	1	0.4%	1	0	0	0	0
その他	4	1.8%	1	3	0	0	0
前の病院等に満足できなかったから	4	1.8%	0	0	3	1	0
未回答	2	0.9%	0	0	0	1	1
合計回答数	227	100%	24	28	57	37	81

7.来院理由別回答者比率

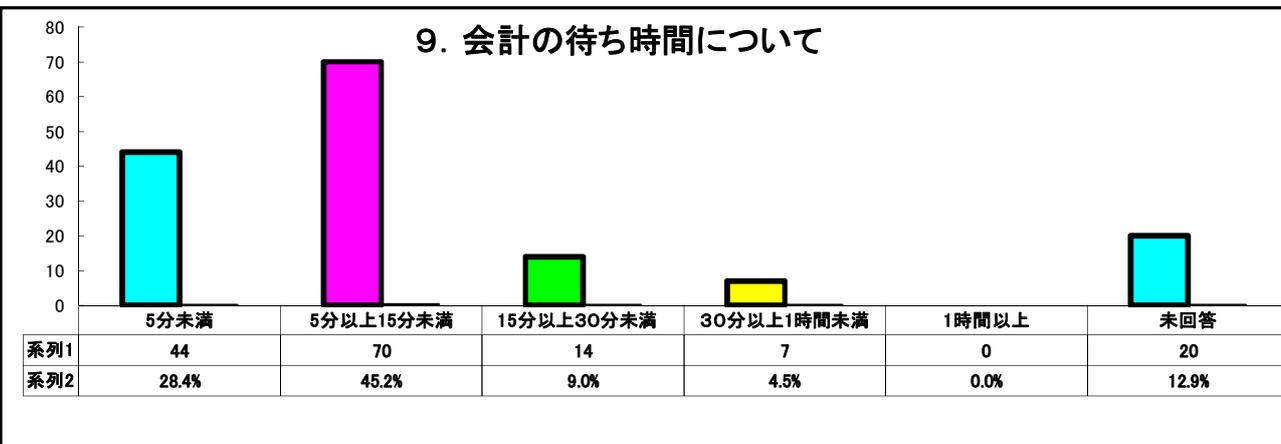


集計結果Ⅲ

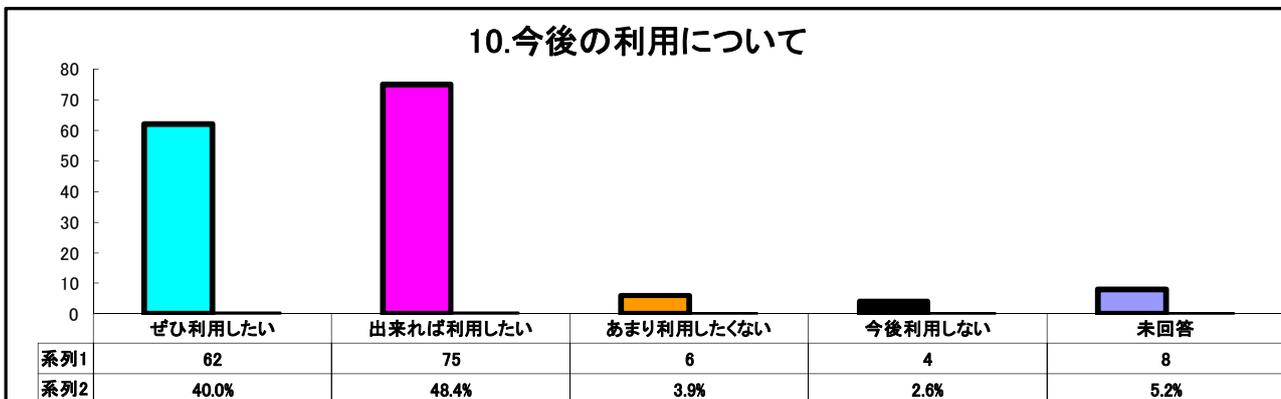
8. 診察の待ち時間について



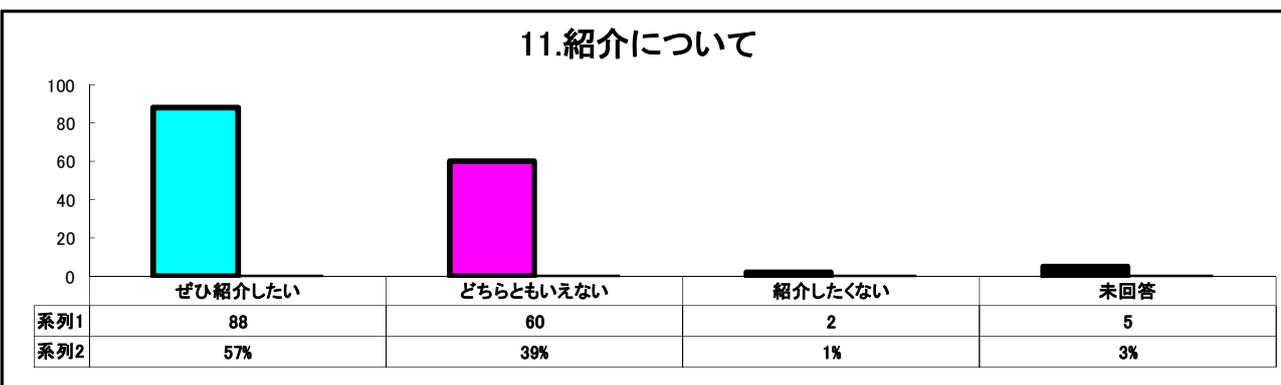
9. 会計の待ち時間について



10. 今後の利用について



11. 紹介について



集計結果Ⅳ

12. 項目別評価回答者数

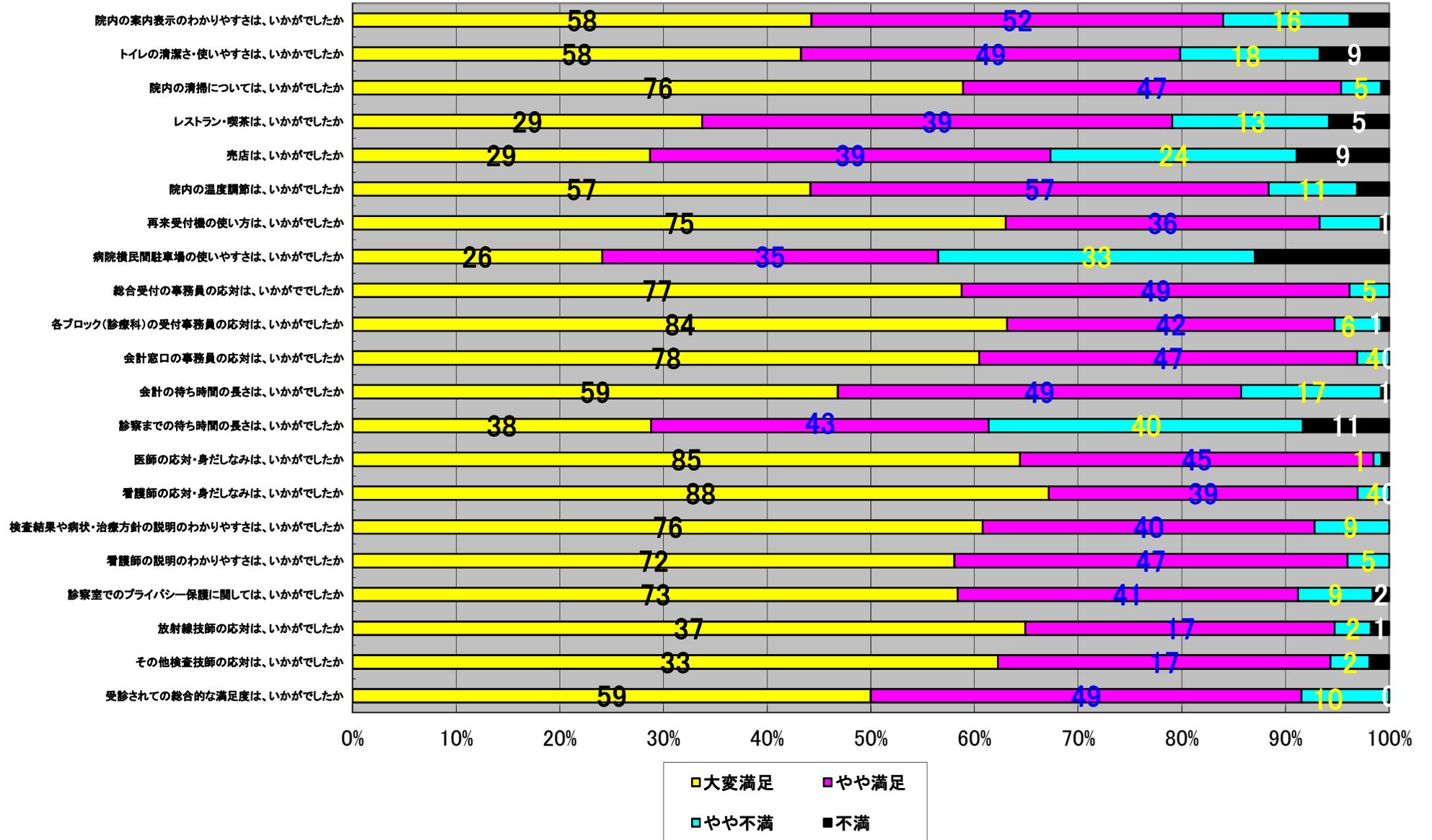
回答数 155 件

	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年					回答率	
	点数	点数	点数	点数	点数	点数	大変満足	やや満足	やや不満	不満		
病院施設・設備	院内の案内表示のわかりやすさは、いかがでしたか	66	65	65	75	70	71	58	52	16	5	84.5%
	トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	63	64	62	75	65	68	58	49	18	9	86.5%
	院内の清掃については、いかがでしたか	74	77	71	83	78	82	76	47	5	1	83.2%
	レストラン・喫茶は、いかがでしたか	59	60	55	68	62	64	29	39	13	5	55.5%
	売店は、いかがでしたか	53	54	53	64	55	57	29	39	24	9	65.2%
	院内の温度調節は、いかがでしたか	66	69	64	80	76	72	57	57	11	4	83.2%
	再来受付機の使い方は、いかがでしたか	68	71	71	80	78	82	75	36	7	1	76.8%
	病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか	54	53	49	58	47	50	26	35	33	14	69.7%
受付・会計	総合受付の事務員の対応は、いかがでしたか	72	74	71	81	79	82	77	49	5	0	84.5%
	各ブロック(診療科)の受付事務員の対応は、いかがでしたか	73	76	69	83	79	83	84	42	6	1	85.8%
	会計窓口の事務員の対応は、いかがでしたか	70	71	73	84	78	83	78	47	4	0	83.2%
	会計の待ち時間の長さは、いかがでしたか	55	45	61	73	68	73	59	49	17	1	81.3%
診察	診察までの待ち時間の長さは、いかがでしたか	51	46	42	52	45	54	38	43	40	11	85.2%
	医師の対応・身だしなみは、いかがでしたか	72	76	70	88	80	85	85	45	1	1	85.2%
	看護師の対応・身だしなみは、いかがでしたか	73	76	72	86	82	86	88	39	4	0	84.5%
	検査結果や病状・治療方針の説明のわかりやすさは、いかがでしたか	70	73	69	84	78	81	76	40	9	0	80.6%
	看護師の説明のわかりやすさは、いかがでしたか	70	73	72	84	78	82	72	47	5	0	80.0%
	診察室でのプライバシー保護に関しては、いかがでしたか	71	75	68	81	78	80	73	41	9	2	80.6%
	放射線技師の対応は、いかがでしたか	72	75	70	86	75	84	37	17	2	1	36.8%
その他検査技師の対応は、いかがでしたか	70	71	72	86	75	82	33	17	2	1	34.2%	
総合	受診されての総合的な満足度は、いかがでしたか	66	68	69	77	74	77	59	49	10	0	76.1%

	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年
各年度アンケート回答件数	278	185	167	170	161	155

※点数は「1. 大変満足した」は100点、「2. まあまあ満足した」は60点、「3. あまり満足しなかった」は20点、「4. 全く満足しなかった」は0点として合計を計算し、有効回答数で除して算出しています。

13.項目別評価割合



集計結果V

14.総合評価との相関関係

	アンケート項目																			
	案内表示	トイレ	清掃	レストラン	売店	室内温度	再来機	駐車場	総合受付	ブロック	会計	待ち時間(ブロック)	待ち時間(会計)	医師の態度	看護師の態度	医師説明	看護師説明	プライバシー	放射線技師	検査技師
相関係数(2011)	0.46	0.29	0.53	0.42	0.41	0.36	0.39	0.28	0.47	0.43	0.44	0.29	0.32	0.53	0.60	0.60	0.58	0.66	0.55	0.64
相関係数(2012)	0.41	0.34	0.46	0.21	0.20	0.35	0.34	0.28	0.54	0.50	0.43	0.36	0.29	0.57	0.52	0.42	0.47	0.48	0.51	0.53
相関係数(2013)	0.55	0.39	0.38	0.57	0.39	0.41	0.52	0.39	0.59	0.59	0.34	0.47	0.53	0.57	0.43	0.62	0.55	0.61	/	/
相関係数(2014)	0.57	0.48	0.40	0.47	0.40	0.47	0.37	0.28	0.55	0.61	0.60	0.48	0.54	0.52	0.54	0.63	0.63	0.54	/	/
相関係数(2015)	0.58	0.50	0.44	0.47	0.40	0.37	0.53	0.57	0.44	0.41	0.37	0.46	0.57	0.57	0.50	0.57	0.55	0.61	/	/

総合評価を悪くする因子(総合評価3・4の回答解析)

2011年度

レストラン	2.8
売店	2.6
駐車場	2.6
診察待ち時間	3.3
会計待ち時間	3.3
検査技師	2.6

2012年度

レストラン	2.7
売店	2.8
駐車場	2.8
診察待ち時間	3.7
総合受付	2.7

2013年度

駐車場	3.5
総合受付	3.5
会計待ち時間	3.5
診察待ち時間	3.5

2014年度

診察待ち時間	4
駐車場	3.1
売店	2.9
トイレ	2.8

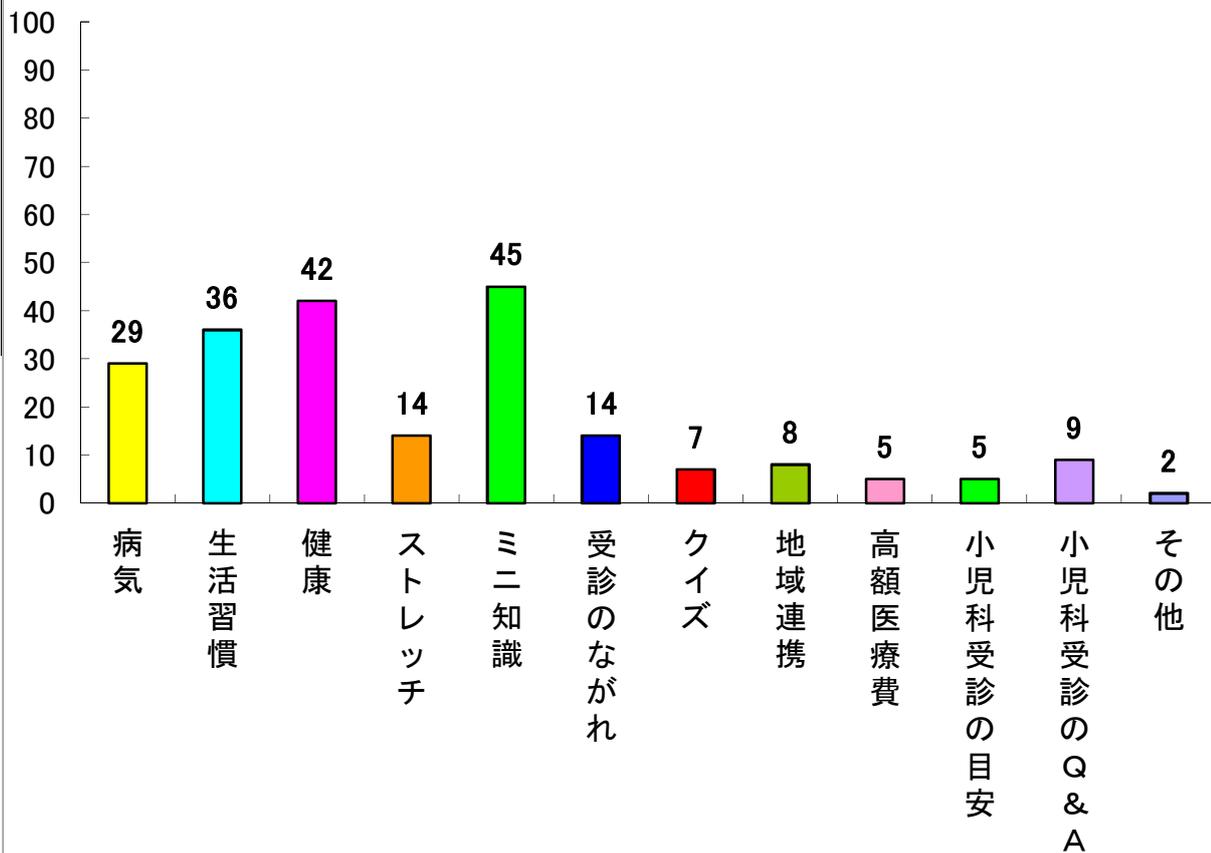
2015年度

診察待ち時間	3.4
売店	3.2
駐車場	2.9
トイレ	2.8
案内表示	2.8

モニターアンケート

放送内容	合計回答数	割合
病気	29	13%
生活習慣	36	17%
健康	42	19%
ストレッチ	14	6%
ミニ知識	45	21%
受診のながれ	14	6%
クイズ	7	3%
地域連携	8	4%
高額医療費	5	2%
小児科受診の目安	5	2%
小児科受診のQ&A	9	4%
その他	2	1%
合計回答数	216	100%

モニターアンケート集計結果



ご来院の皆さまへ（アンケートご協力のお願い）

1) 当てはまるものを1つ選んで、○で囲んでください。

性別	1. 男性	2. 女性					
年齢	1. 10歳未満	2. 10代	3. 20代	4. 30代	5. 40代	6. 50代	7. 60代
	8. 70代	9. 80歳以上					
お住まい	1. 泉佐野市	2. 貝塚市	3. 泉南市	4. 阪南市	5. 熊取町	6. 田尻町	
	7. 岬町	8. その他（	）				
本日の受診	1. 初診	2. 再診（予約）	3. 再診（予約外）				
診療科 (複数可)	1. 内科	2. 循環器内科	3. 神経内科	4. 呼吸器外科	5. 小児科	6. 外科	
	7. 整形外科	8. 心臓血管外科	9. 脳神経外科	10. 形成外科	11. 泌尿器科	12. 産婦人科	
	13. 眼科	14. 耳鼻咽喉科	15. 皮膚科	16. 放射線科	17. 麻酔科		
	18. リハビリテーション科	19. 歯科口腔外科	20. 腎臓内科	21. 肺腫瘍内科	22. 血液内科		
	23. 消化器内科	24. 救急科	25. 呼吸器内科	26. 検査のみ	27. その他（	）	

2) 当院を、選ばれた理由を教えてください。（複数回答可）

- ① 他の医療機関の紹介 ② 病院の評判が良かった ③ 以前より通っているから ④ 知人・家族のすすめ
 ⑤ ホームページをみて ⑥ 救急車で搬送されたから ⑦ 施設・設備が優れていると思ったから
 ⑧ 医療技術が優れていると思ったから ⑨ 通院に便利だから ⑩ 経済的負担が少ないと思ったから
 ⑪ 公立病院だから ⑫ 前の病院等に満足できなかったから ⑬ その他（

3) 会計の待ち時間は、どのくらいでしたか。

- ① 5分未満 ② 5分～15分未満 ③ 15分～30分未満 ④ 30分～1時間未満 ⑤ 1時間以上

4) 診察までの待ち時間は、どのくらいでしたか。

- ① 30分未満 ② 30分～1時間未満 ③ 1時間～1時間30分未満 ④ 1時間30分～2時間未満 ⑤ 2時間以上

5) 今後も、当院をご利用したいと思いますか。

- ① 今後利用しない ② あまり利用したくない ③ 出来れば利用したい ④ ぜひ利用したい

6) 当院を家族・友人にご紹介したいと思いますか。

- ① 是非紹介したい ② どちらともいえない ③ 紹介したくない

7) 各ブロック受付横のモニターでご覧になりたい内容について下記からお選び下さい。（複数回答可）

- ① 病気 ② 生活習慣 ③ 健康 ④ ストレッチ ⑤ ミニ知識 ⑥ 受診のながれ ⑦ クイズ ⑧ 地域連携
 ⑨ 高額医療費 ⑩ 小児科受診の目安 ⑪ 小児科受診のQ&A ⑫ その他（

患者さまのニーズを把握するため、アンケートを実施させていただいております。満足度向上への参考とさせていただきますと考えておりますので、誠にお手数をおかけ致しますが、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

病院長

8) 下記の質問について、該当する項目に○をつけてください。

	不満足	やや不満足	やや満足	満足
1. 病院施設・設備について				
院内の案内表示のわかりやすさは、いかがでしたか				
トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか				
院内の清掃については、いかがでしたか				
レストラン・喫茶は、いかがでしたか				
売店は、いかがでしたか				
院内の温度調節は、いかがでしたか				
再来受付機の使い方は、いかがでしたか				
病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか				
2. 受付・会計について	不満足	やや不満足	やや満足	満足
総合受付の事務員の対応は、いかがでしたか				
各ブロック（診療科）の受付事務員の対応は、いかがでしたか				
会計窓口の事務員の対応は、いかがでしたか				
会計の待ち時間の長さは、いかがでしたか				
3. 診察・検査について	不満足	やや不満足	やや満足	満足
診察までの待ち時間の長さは、いかがでしたか				
医師の対応・身だしなみは、いかがでしたか				
看護師の対応・身だしなみは、いかがでしたか				
検査結果や病状・治療方針の説明のわかりやすさは、いかがでしたか				
看護師の説明のわかりやすさは、いかがでしたか				
診察室でのプライバシー保護に関しては、いかがでしたか				
放射線技師の対応は、いかがでしたか（ご関係された方のみご回答下さい）				
その他検査技師の対応は、いかがでしたか（ご関係された方のみご回答下さい）				
4. 総合評価について	不満足	やや不満足	やや満足	満足
受診されての総合的な満足度は、いかがでしたか				

9) 当院へのご意見やご不満な点がございましたら具体的にお聞かせください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ご記入後は、中央受付に設置している回収箱へご投函くださいませ。

ご協力、誠にありがとうございました。

