

平成29年度 外来  
患者満足度アンケート  
集計結果

調査期間

11月21日



11月24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. アンケート項目別評価回答者数

・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
11月20日	月曜日	54	18.2%
11月21日	火曜日	77	26.0%
11月22日	水曜日	93	31.4%
11月24日	金曜日	72	24.3%
合計	4日間	296	100.0%

※11月23日(木)は祝日の為、調査の実施はなし

## 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	金曜日
10歳未満	9	3.0%	5	1	3	
10代	3	1.0%		1	2	
20代	14	4.7%	7	3	3	1
30代	24	8.1%	2	5	11	6
40代	40	13.5%	10	10	15	5
50代	42	14.2%	8	9	16	9
60代	62	20.9%	11	18	15	18
70代	67	22.6%	3	23	21	20
80代	28	9.5%	6	6	7	9
90歳以上	2	0.7%				2
未回答	5	1.7%	2	1		2
合計回答数	296	100%	54	77	93	72

## 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	金曜日
男性回答数	117	39.5%	18	30	39	30
女性回答数	176	59.5%	36	47	54	39
未回答	3	1.0%				3
合計回答数	296	100%	54	77	93	72

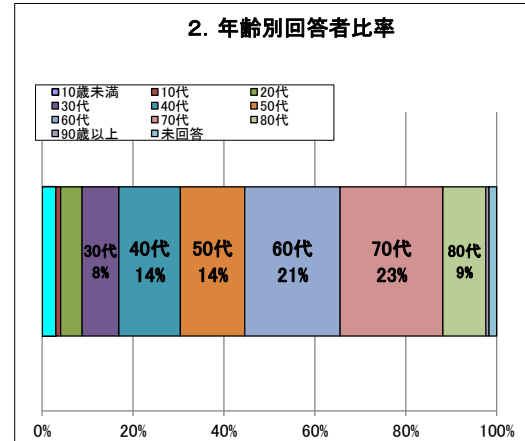
## 4. 診察区分別回答者数

診察区分	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	金曜日
初診	15	5.1%	3	4	7	1
再診(予約)	220	74.3%	30	59	72	59
再診(予約外)	28	9.5%	14	4	7	3
未回答	33	11.1%	7	10	7	9
合計回答数	296	100%	54	77	93	72

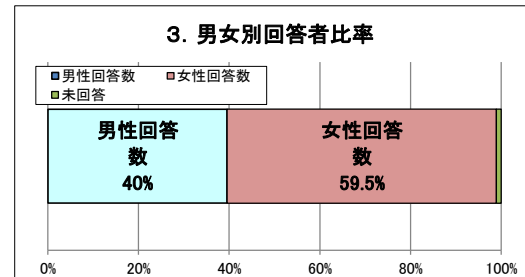
## 5. 診療科別回答者数

診療科	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	金曜日
糖尿病・内分泌代謝内科	17	6%	4	2	5	6
総合内科・感染症内科	5	2%	0	1	2	2
循環器内科	21	7%	1	3	5	12
神経内科	2	1%	0	2	0	0
呼吸器内科	13	4%	2	2	5	4
小児科	33	11%	13	3	14	3
外科	32	11%	8	17	3	4
整形外科	29	10%	1	19	6	3
心臓血管外科	13	4%	0	5	6	2
脳神経外科	9	3%	3	0	6	0
形成外科	28	9%	9	7	12	0
呼吸器外科	0	0%	0	0	0	0
泌尿器科	16	5%	0	4	0	12
産婦人科	5	2%	1	4	0	0
眼科	0	0%	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	24	8%	3	5	7	9
皮膚科	6	2%	1	0	5	0
放射線科	0	0%	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0
リハビリ	1	0%	0	0	1	0
歯科口腔外科	3	1%	3	0	0	0
腎臓内科	12	4%	3	0	6	3
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0
血液内科	9	3%	1	0	1	7
消化器内科	13	4%	0	0	8	5
救急科	0	0%	0	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0
その他	1	0%	1	0	0	0
未回答	4	1%	0	3	1	0
合計回答数	296	100%	54	77	93	72

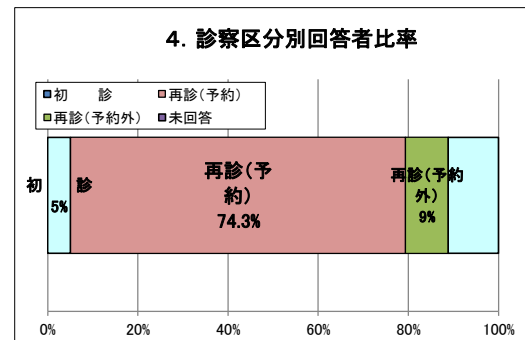
## 2. 年齢別回答者比率



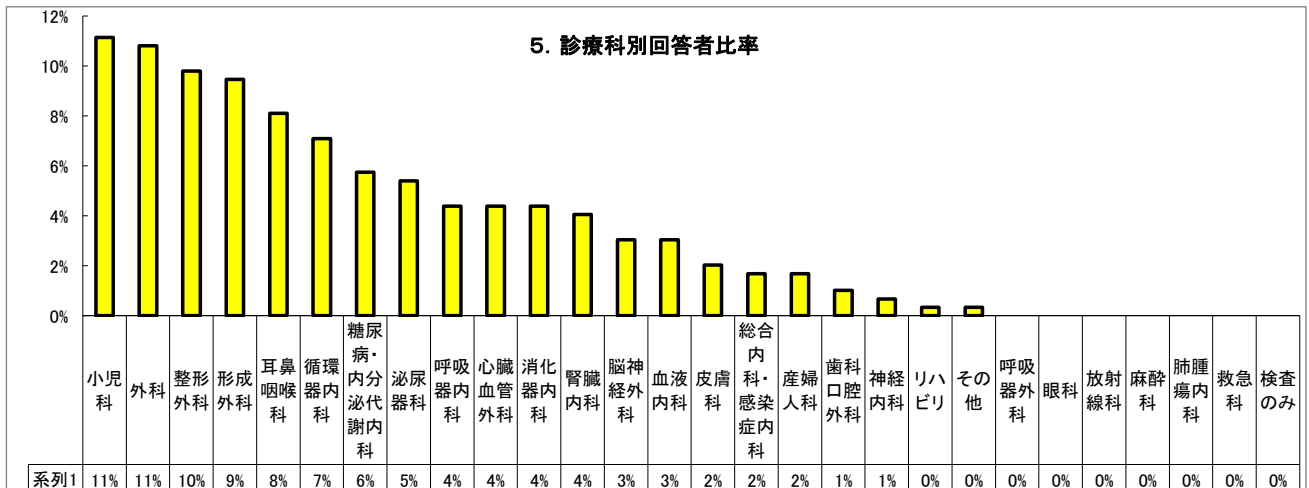
## 3. 男女別回答者比率



## 4. 診察区分別回答者比率



## 5. 診療科別回答者比率



# 集計結果Ⅱ

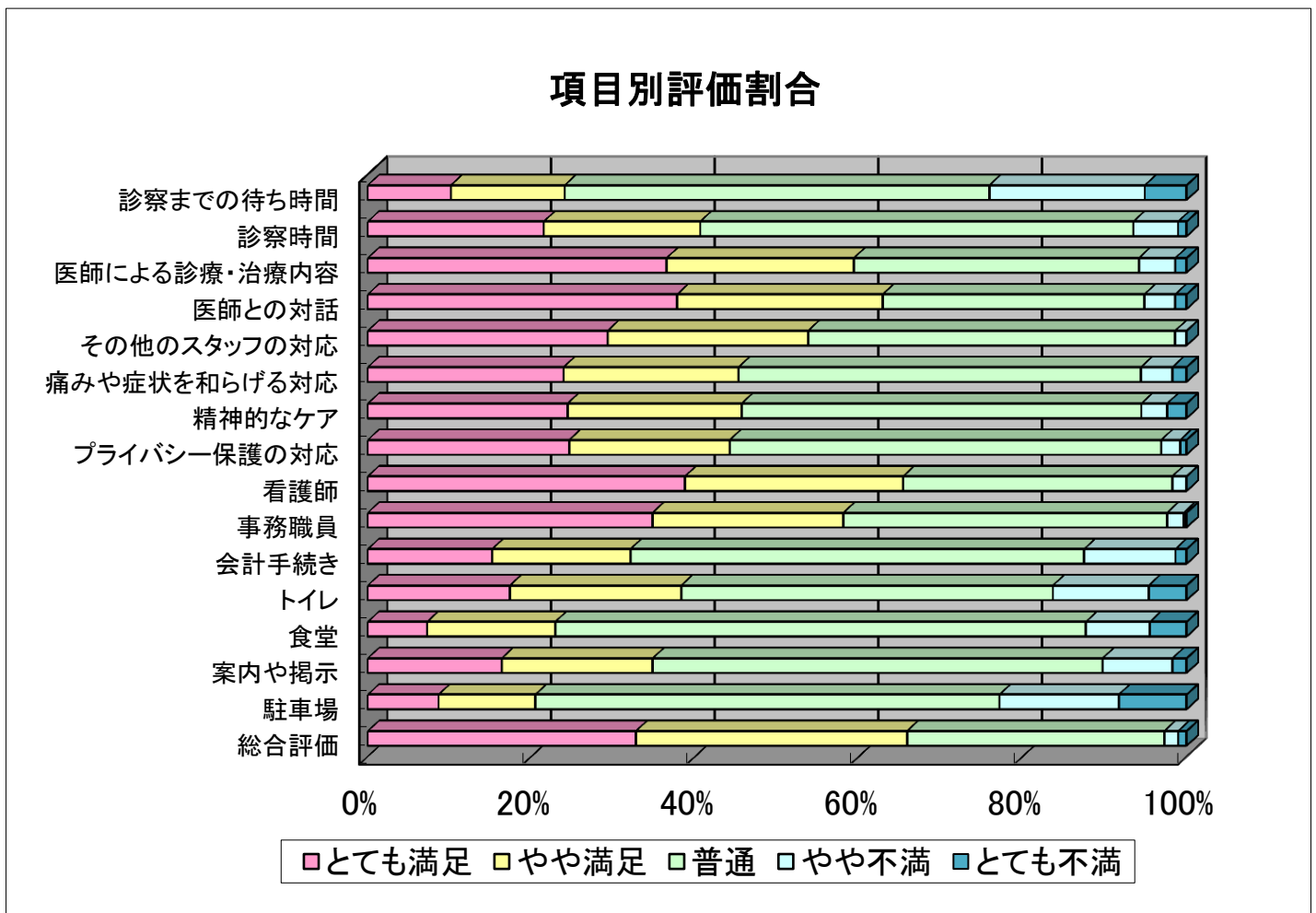
## 6. 項目別評価回答者数

回答数 296 件

項目	平成29年						回答数	回答率
	点数	とても満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満		
診察までの待ち時間	3.1	30	41	153	56	15	295	99.7%
診察時間	3.6	63	56	155	16	3	293	99.0%
医師による診療・治療内容	3.9	107	67	102	13	4	293	99.0%
医師との対話	3.9	110	73	93	11	4	291	98.3%
その他のスタッフの対応	3.8	85	71	130	4	0	290	98.0%
痛みや症状を和らげる対応	3.6	56	50	115	9	4	234	79.1%
精神的なケア	3.6	62	54	124	8	6	254	85.8%
プライバシー保護の対応	3.7	64	51	137	6	2	260	87.8%
看護師	4.0	112	77	95	5	0	289	97.6%
事務職員	3.9	103	69	117	6	1	296	100.0%
会計手続き	3.3	45	50	164	33	4	296	100.0%
トイレ	3.4	49	59	128	33	13	282	95.3%
食堂	3.1	13	28	116	14	8	179	60.5%
案内や掲示	3.4	48	54	161	25	5	293	99.0%
駐車場	3.0	22	30	144	37	21	254	85.8%
総合評価	4.0	97	98	93	5	3	296	100.0%

※点数は、「とても満足」は5点、「やや満足」は4点、「普通」は3点、「やや不満」は2点、「不満」は1点として合計を出し、有効回答数で割って出しています。

### 項目別評価割合



# りんくう総合医療センター 外来満足度調査

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いたしますが、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。

・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

利用日(受診日) :                      月                      日

○当てはまるものを1つ選んで、○で囲んでください。

ご回答者	1. 患者さまご本人    2. 家族    3. 患者や利用者の知人    4. その他関係者 (                      )
性別	1. 男性                      2. 女性
年齢	1. 0~9歳    2. 10代    3. 20代    4. 30代    5. 40代    6. 50代    7. 60代    8. 70代    9. 80代    10. 90歳以上
診療科	1. 糖尿病・内分泌代謝内科    2. 総合内科・感染症内科    3. 腎臓内科    4. 血液内科    5. 肺腫瘍内科    6. 神経内科 7. 呼吸器内科    8. 消化器内科    9. 循環器内科    10. 外科    11. 整形外科    12. 形成外科    13. 脳神経外科    14. 呼吸器外科 15. 心臓血管外科    16. 小児科    17. 泌尿器科    18. 耳鼻咽喉科    19. 眼科    20. 皮膚科    21. 産婦人科    22. 口腔外科 23. 放射線科    24. 放射線治療科    25. 麻酔科    26. リハビリテーション科    27. 救急科    28. 救命診療科    29. 検査のみ 30. その他 (                      )
本日の受診	1. 初診    2. 再診(予約)    3. 再診(予約外)

## 1) 診察までの待ち時間

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 2) 診察時間

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 3) 医師による診療・治療内容

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 4) 医師との対話

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 5) 看護師

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 6) 事務職員

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 7) その他のスタッフの対応

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 8) 痛みや症状を和らげる対応


とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 9) 精神的なケア

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

## 10) プライバシー保護の対応

とても満足     やや満足     ふつう     やや不満     とても不満     (利用なし)

 裏面に続きます

