

平成30年度 外来
患者満足度アンケート
集計結果

調査期間

11月12日



11月22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
7. アンケート項目別評価割合比較

・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12日・19日	月曜日	36	22.1%
11月13日・20日	火曜日	41	25.2%
11月14日・21日	水曜日	53	32.5%
11月15日・22日	木曜日	14	8.6%
11月16日	金曜日	19	11.7%
合計	4日間	163	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	11	6.7%	4	3	3		1
10代	1	0.6%					1
20代	7	4.3%	5	1	1		
30代	15	9.2%	4	4	4	2	1
40代	19	11.7%	5	2	7	5	
50代	31	19.0%	8	9	8	3	3
60代	26	16.0%	5	5	9	3	4
70代	38	23.3%	5	14	14	1	4
80代	12	7.4%		2	7		3
90歳以上	1	0.6%		1			
未回答	2	1.2%					2
合計回答数	163	100%	36	41	53	14	19

3. 男女別回答者数

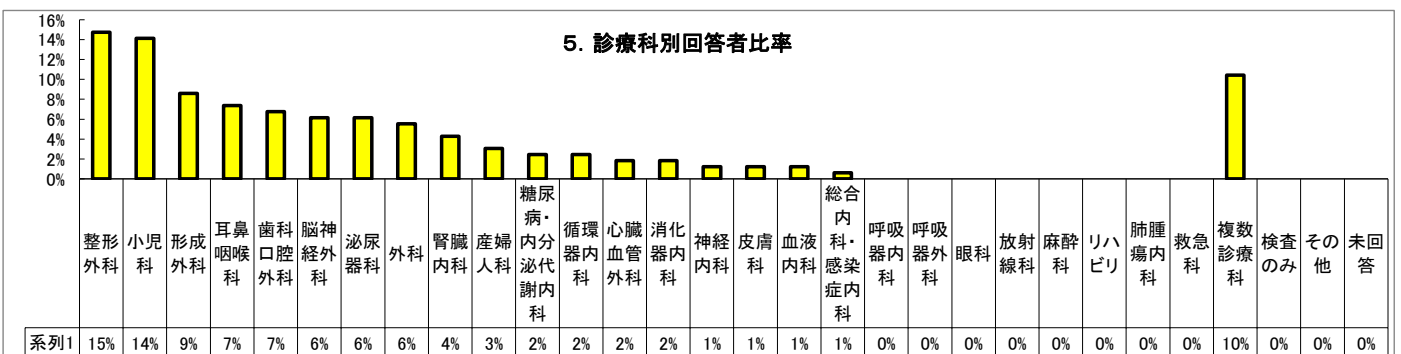
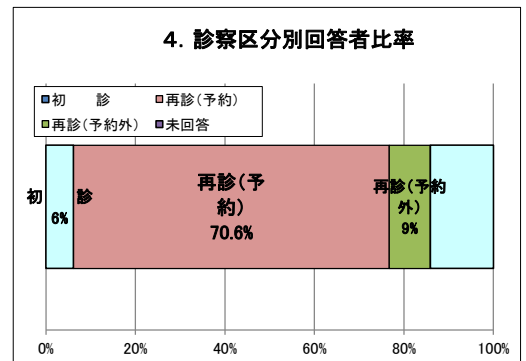
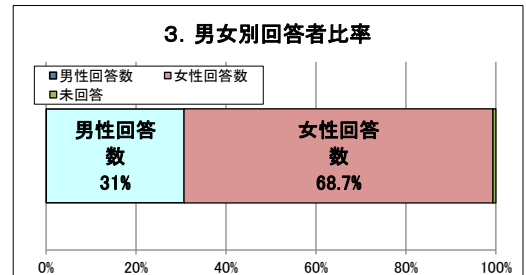
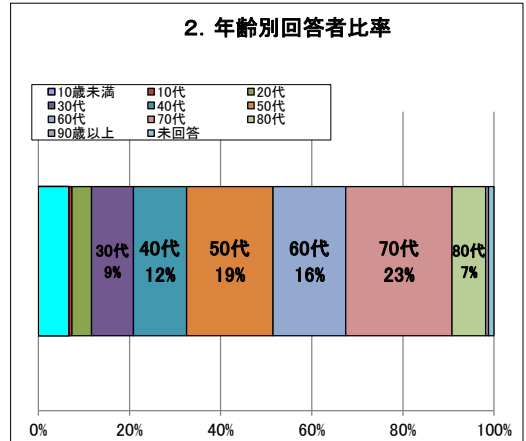
性別	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
男性回答数	50	30.7%	6	15	17	2	10
女性回答数	112	68.7%	29	26	36	12	9
未回答	1	0.6%	1				
合計回答数	163	100%	36	41	53	14	19

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	10	6.1%	4	2	1		3
再診(予約)	115	70.6%	17	30	47	9	12
再診(予約外)	15	9.2%	5	5	1	2	2
未回答	23	14.1%	10	4	4	3	2
合計回答数	163	100%	36	41	53	14	19

5. 診療科別回答者数

診療科	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
糖尿病・内分泌代謝内科	4	2%	3	0	0	0	1
総合内科・感染症内科	1	1%	1	0	0	0	0
循環器内科	4	2%	2	0	0	0	2
神経内科	2	1%	2	0	0	0	0
呼吸器内科	0	0%	0	0	0	0	0
小児科	23	14%	9	3	8	2	1
外科	9	6%	1	6	1	0	1
整形外科	24	15%	0	12	8	2	2
心臓血管外科	3	2%	0	0	3	0	0
脳神経外科	10	6%	0	0	8	0	2
形成外科	14	9%	0	2	12	0	0
呼吸器外科	0	0%	0	0	0	0	0
泌尿器科	10	6%	3	7	0	0	0
産婦人科	5	3%	0	1	0	4	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	12	7%	2	6	3	1	0
皮膚科	2	1%	0	0	2	0	0
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	11	7%	5	0	0	3	3
腎臓内科	7	4%	3	0	0	1	3
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0
血液内科	2	1%	2	0	0	0	0
消化器内科	3	2%	2	0	0	0	1
救急科	0	0%	0	0	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0
複数診療科	17	10%	1	4	8	1	3
その他							
未回答	0	0%	0	0	0	0	0
合計回答数	163	100%	36	41	53	14	19



集計結果Ⅱ

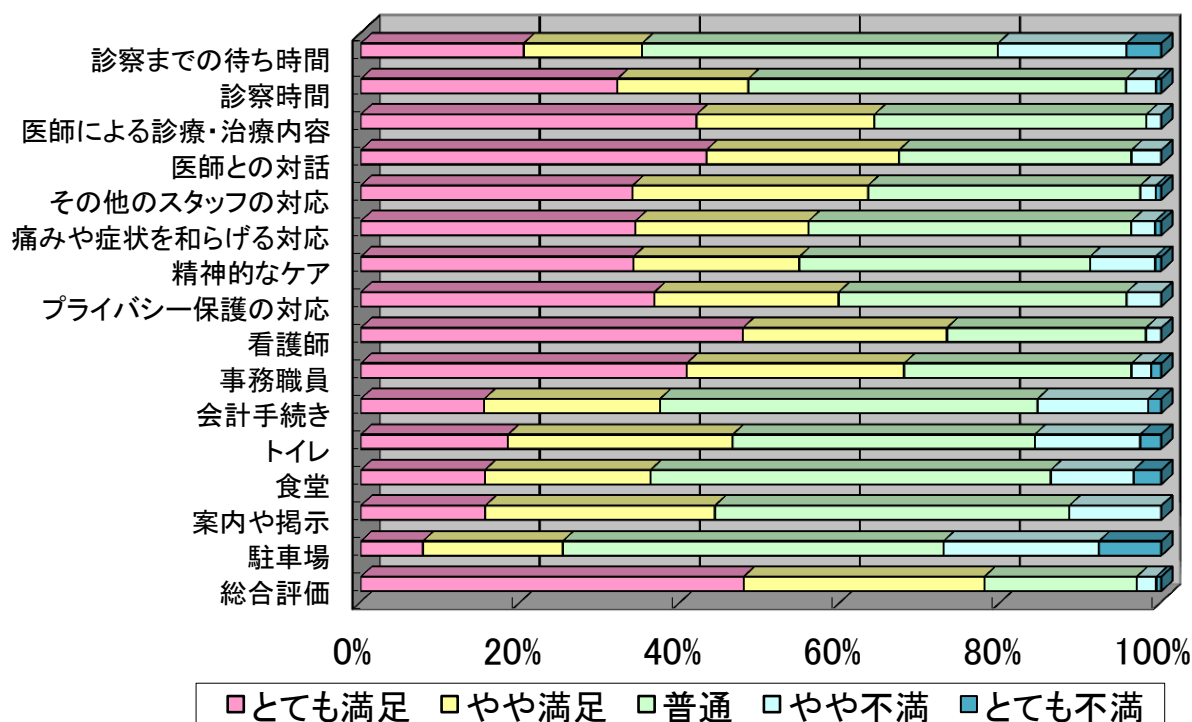
6. 項目別評価回答者数

回答数 163 件

項目	平成29年	平成30年					回答数	回答率	
	点数	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	3.05	3.31	33	24	72	26	7	162	99.4%
診察時間	3.55	3.75	51	26	75	6	1	159	97.5%
医師による診療・治療内容	3.89	4.04	68	36	55	3	0	162	99.4%
医師との対話	3.94	4.07	70	39	47	6	0	162	99.4%
その他のスタッフの対応	3.82	3.94	52	45	52	3	1	153	93.9%
痛みや症状を和らげる対応	3.62	3.86	46	29	54	4	1	134	82.2%
精神的なケア	3.62	3.79	46	28	49	11	1	135	82.8%
プライバシー保護の対応	3.65	3.92	51	32	50	6	0	139	85.3%
看護師	4.02	4.19	75	40	39	3	0	157	96.3%
事務職員	3.90	4.04	66	44	46	4	2	162	99.4%
会計手続き(会計待ち時間)	3.33	3.36	19	27	58	17	2	123	75.5%
トイレ	3.35	3.46	21	32	43	15	3	114	69.9%
食堂	3.13	3.34	9	12	29	6	2	58	35.6%
案内や掲示	3.39	3.48	19	35	54	14	0	122	74.8%
駐車場	2.98	2.98	8	18	49	20	8	103	63.2%
総合評価	3.95	4.22	78	49	31	4	1	163	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



集計結果Ⅱ

7. 項目別評価割合比較

項目	平成30年					平成29年					比較	
	とても満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満	とても満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満	満足	不満
診察までの待ち時間	20.4%	14.8%	44.4%	16.0%	4.3%	10.2%	13.9%	51.9%	19.0%	5.1%	+11.1%	-3.7%
診察時間	32.1%	16.4%	47.2%	3.8%	0.6%	21.5%	19.1%	52.9%	5.5%	1.0%	+7.8%	-2.1%
医師による診療・治療内容	42.0%	22.2%	34.0%	1.9%	0.0%	36.5%	22.9%	34.8%	4.4%	1.4%	+4.8%	-4.0%
医師との対話	43.2%	24.1%	29.0%	3.7%	0.0%	37.8%	25.1%	32.0%	3.8%	1.4%	+4.4%	-1.5%
その他のスタッフの対応	34.0%	29.4%	34.0%	2.0%	0.7%	29.3%	24.5%	44.8%	1.4%	0.0%	+9.6%	+1.2%
痛みや症状を和らげる対応	34.3%	21.6%	40.3%	3.0%	0.7%	23.9%	21.4%	49.1%	3.8%	1.7%	+10.7%	-1.8%
精神的なケア	34.1%	20.7%	36.3%	8.1%	0.7%	24.4%	21.3%	48.8%	3.1%	2.4%	+9.1%	+3.4%
プライバシー保護の対応	36.7%	23.0%	36.0%	4.3%	0.0%	24.6%	19.6%	52.7%	2.3%	0.8%	+15.5%	+1.2%
看護師	47.8%	25.5%	24.8%	1.9%	0.0%	38.8%	26.6%	32.9%	1.7%	0.0%	+7.9%	+0.2%
事務職員	40.7%	27.2%	28.4%	2.5%	1.2%	34.8%	23.3%	39.5%	2.0%	0.3%	+9.8%	+1.3%
会計手続き(会計待ち時間)	15.4%	22.0%	47.2%	13.8%	1.6%	15.2%	16.9%	55.4%	11.1%	1.4%	+5.3%	+2.9%
トイレ	18.4%	28.1%	37.7%	13.2%	2.6%	17.4%	20.9%	45.4%	11.7%	4.6%	+8.2%	-0.5%
食堂	15.5%	20.7%	50.0%	10.3%	3.4%	7.3%	15.6%	64.8%	7.8%	4.5%	+13.3%	+1.5%
案内や掲示	15.6%	28.7%	44.3%	11.5%	0.0%	16.4%	18.4%	54.9%	8.5%	1.7%	+9.5%	+1.2%
駐車場	7.8%	17.5%	47.6%	19.4%	7.8%	8.7%	11.8%	56.7%	14.6%	8.3%	+4.8%	+4.3%
総合評価	47.9%	30.1%	19.0%	2.5%	0.6%	32.8%	33.1%	31.4%	1.7%	1.0%	+12.0%	+0.4%

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

