

2019年度 外来 患者満足度アンケート 集計結果

調査期間

11月11日



11月15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11日	月曜日	63	42.3%
11月12日	火曜日	49	32.9%
11月13日	水曜日	14	9.4%
11月14日	木曜日	6	4.0%
11月15日	金曜日	11	7.4%
不明	-	6	4.0%
合計	5日間	149	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	不明
10歳未満	9	6.0%	7		1			1
10代	0	0.0%						
20代	6	4.0%	4	2				
30代	7	4.7%	4	2		1		
40代	12	8.1%	6	4	2			
50代	12	8.1%	6	3	1		2	
60代	20	13.4%	7	7	2	1	3	
70代	32	21.5%	14	11	4	1		2
80代	4	2.7%	2	1	1			
90歳以上	0	0.0%						
未回答	47	31.5%	13	19	3	3	6	3
合計回答数	149	100%	63	49	14	6	11	6

3. 男女別回答者数

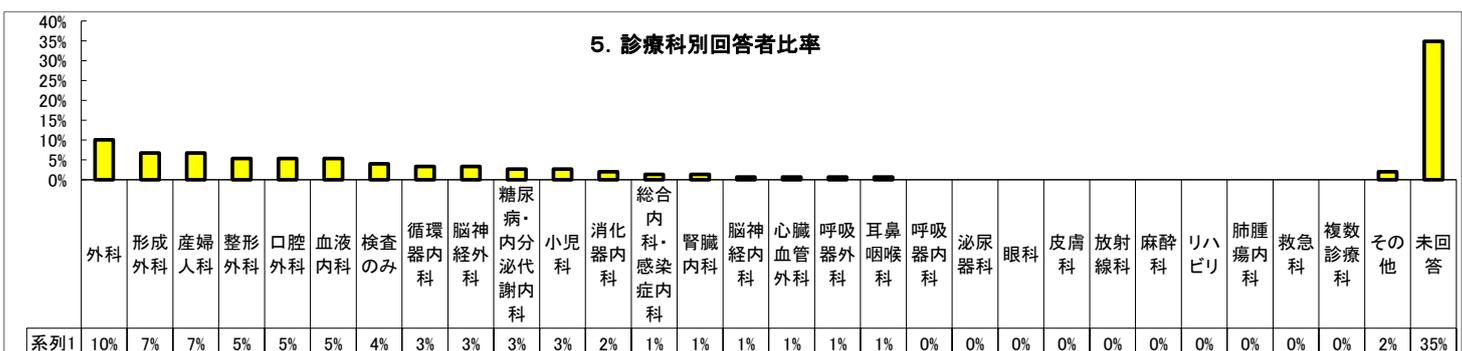
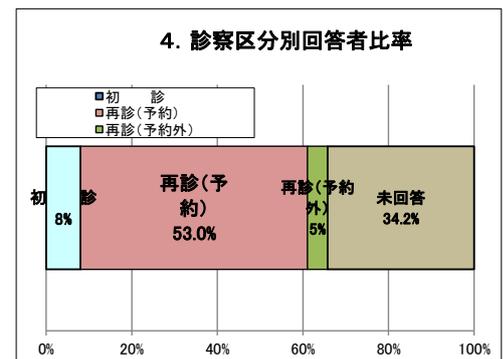
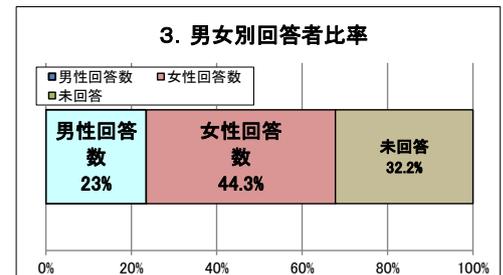
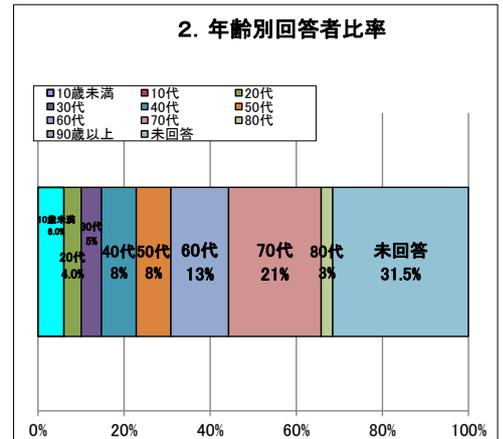
性別	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	不明
男性回答数	35	23.5%	15	12	4		3	1
女性回答数	66	44.3%	35	17	7	3	2	2
未回答	48	32.2%	13	20	3	3	6	3
合計回答数	149	100%	63	49	14	6	11	6

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	不明
初診	12	8.1%	8	3		1		
再診(予約)	79	53.0%	36	25	10	2	5	1
再診(予約外)	7	4.7%	5		1			1
未回答	51	34.2%	14	21	3	3	6	4
合計回答数	149	100%	63	49	14	6	11	6

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	不明
糖尿病・内分泌代謝内科	4	3%	2	0	2	0	0	0
総合内科・感染症内科	2	1%	1	0	1	0	0	0
循環器内科	5	3%	4	1	0	0	0	0
神経内科	1	1%	0	0	0	0	0	1
呼吸器内科	0	0%	0	0	0	0	0	0
小児科	4	3%	2	0	1	0	0	1
外科	15	10%	9	5	0	0	0	1
整形外科	8	5%	1	6	0	0	1	0
心臓血管外科	1	1%	0	0	1	0	0	0
脳神経外科	5	3%	4	0	0	1	0	0
形成外科	10	7%	4	3	0	1	2	0
呼吸器外科	1	1%	0	0	0	1	0	0
泌尿器科	0	0%	0	0	0	0	0	0
産婦人科	10	7%	5	4	0	0	1	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	1	1%	0	0	1	0	0	0
皮膚科	0	0%	0	0	0	0	0	0
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	8	5%	7	0	1	0	0	0
腎臓内科	2	1%	1	1	0	0	0	0
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0	0
血液内科	8	5%	2	4	2	0	0	0
消化器内科	3	2%	1	1	1	0	0	0
救急科	0	0%	0	0	0	0	0	0
検査のみ	6	4%	3	2	1	0	0	0
複数診療科	0	0%	0	0	0	0	0	0
その他	3	2%	1	2	0	0	0	0
未回答	52	35%	16	20	3	3	7	3
合計回答数	149	100%	63	49	14	6	11	6



集計結果Ⅱ

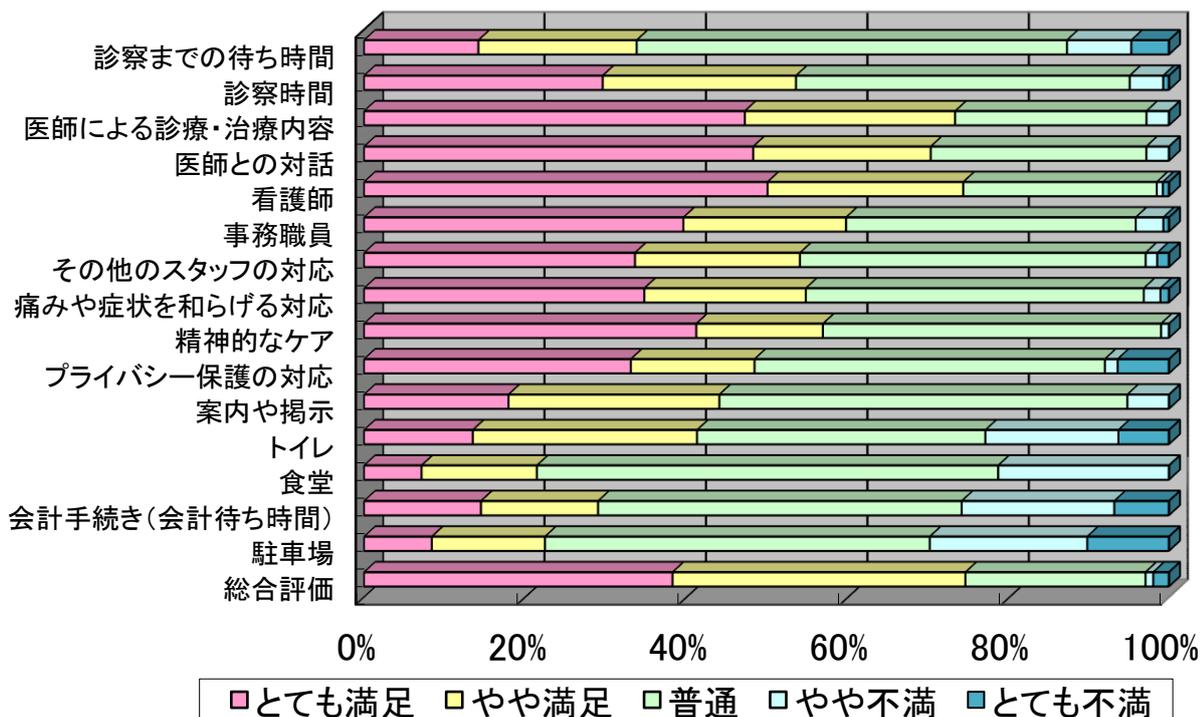
6. 項目別評価回答者数

回答数 148 件

項目	2018年	2019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	3.31	3.30	21	29	79	12	7	148	100.0%
診察時間	3.75	3.77	42	34	59	6	1	142	95.9%
医師による診療・治療内容	4.04	4.18	67	37	34	4	0	142	95.9%
医師との対話	4.07	4.16	68	31	38	4	0	141	95.3%
看護師	4.19	4.22	66	32	32	1	1	132	89.2%
事務職員	4.04	3.94	57	29	52	5	1	144	97.3%
その他のスタッフの対応	3.94	3.83	46	28	59	2	2	137	92.6%
痛みや症状を和らげる対応	3.86	3.85	33	19	40	2	1	95	64.2%
精神的なケア	3.79	3.97	42	16	43	1	0	102	68.9%
プライバシー保護の対応	3.92	3.67	41	19	54	2	8	124	83.8%
案内や掲示	3.48	3.57	24	35	68	7	0	134	90.5%
トイレ	3.46	3.25	17	35	45	21	8	126	85.1%
食堂	3.34	3.07	3	6	24	9	0	42	28.4%
会計手続き(会計待ち時間)	3.36	3.11	19	19	59	25	9	131	88.5%
駐車場	2.98	2.91	9	15	51	21	11	107	72.3%
総合評価	4.22	4.08	39	37	23	1	2	102	68.9%

※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	2019年					2018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	14.2%	19.6%	53.4%	8.1%	4.7%	20.4%	14.8%	44.4%	16.0%	4.3%	-1.4%	-7.5%
診察時間	29.6%	23.9%	41.5%	4.2%	0.7%	32.1%	16.4%	47.2%	3.8%	0.6%	+5.1%	+0.5%
医師による診療・治療内容	47.2%	26.1%	23.9%	2.8%	0.0%	42.0%	22.2%	34.0%	1.9%	0.0%	+9.0%	+1.0%
医師との対話	48.2%	22.0%	27.0%	2.8%	0.0%	43.2%	24.1%	29.0%	3.7%	0.0%	+2.9%	-0.9%
看護師	50.0%	24.2%	24.2%	0.8%	0.8%	47.8%	25.5%	24.8%	1.9%	0.0%	+1.0%	-0.4%
事務職員	39.6%	20.1%	36.1%	3.5%	0.7%	40.7%	27.2%	28.4%	2.5%	1.2%	-8.2%	+0.5%
その他のスタッフの対応	33.6%	20.4%	43.1%	1.5%	1.5%	34.0%	29.4%	34.0%	2.0%	0.7%	-9.4%	+0.3%
痛みや症状を和らげる対応	34.7%	20.0%	42.1%	2.1%	1.1%	34.3%	21.6%	40.3%	3.0%	0.7%	-1.2%	-0.6%
精神的なケア	41.2%	15.7%	42.2%	1.0%	0.0%	34.1%	20.7%	36.3%	8.1%	0.7%	+2.0%	-7.9%
プライバシー保護の対応	33.1%	15.3%	43.5%	1.6%	6.5%	36.7%	23.0%	36.0%	4.3%	0.0%	-11.3%	+3.7%
案内や掲示	17.9%	26.1%	50.7%	5.2%	0.0%	15.6%	28.7%	44.3%	11.5%	0.0%	-0.2%	-6.3%
トイレ	13.5%	27.8%	35.7%	16.7%	6.3%	18.4%	28.1%	37.7%	13.2%	2.6%	-5.2%	+7.2%
食堂	7.1%	14.3%	57.1%	21.4%	0.0%	15.5%	20.7%	50.0%	10.3%	3.4%	-14.8%	+7.6%
会計手続き(会計待ち時間)	14.5%	14.5%	45.0%	19.1%	6.9%	15.4%	22.0%	47.2%	13.8%	1.6%	-8.4%	+10.5%
駐車場	8.4%	14.0%	47.7%	19.6%	10.3%	7.8%	17.5%	47.6%	19.4%	7.8%	-2.8%	+2.7%
総合評価	38.2%	36.3%	22.5%	1.0%	2.0%	47.9%	30.1%	19.0%	2.5%	0.6%	-3.4%	-0.1%