

2020年度 外来 患者満足度アンケート 集計結果

調査期間

11月2日



12月11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. 曜日別回答者数
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

集計結果 I

1. 曜日別回答者数

実施曜日	回答数	割合
月曜日	60	35.7%
火曜日	34	20.2%
水曜日	34	20.2%
木曜日	33	19.6%
金曜日	7	4.2%
合計	168	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	6.5%	8	1	1	1	0
10代	4	2.4%	4	0	0	0	0
20代	10	6.0%	2	1	3	3	1
30代	26	15.5%	5	9	6	6	0
40代	35	20.8%	8	6	10	8	3
50代	31	18.5%	11	6	3	9	2
60代	21	12.5%	7	7	4	3	0
70代	11	6.5%	3	1	5	2	0
80代	5	3.0%	3	0	1	1	0
90歳以上	1	0.6%	0	1	0	0	0
未回答	13	7.7%	9	2	1	0	1
合計回答数	168	100%	60	34	34	33	7

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	41	24.4%	16	7	5	13	0
女性回答数	115	68.5%	35	25	28	20	7
未回答	12	7.1%	9	2	1	0	0
合計回答数	168	100%	60	34	34	33	7

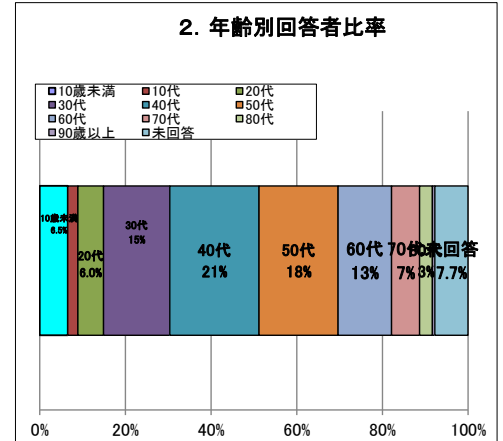
4. 診察区分別回答者数

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	14	8.3%	6	2	3	2	1
再診(予約)	136	81.0%	39	29	31	31	6
再診(予約外)	7	4.2%	6	1	0	0	0
未回答	11	6.5%	9	2	0	0	0
合計回答数	168	100%	60	34	34	33	7

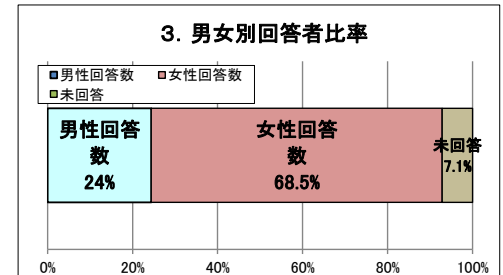
5. 診療科別回答者数

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	15	9%	6	3	3	2	1
総合内科・感染症内科	4	2%	2	1	1	0	0
循環器内科	6	4%	4	0	1	1	0
脳神経内科	2	1%	2	0	0	0	0
呼吸器内科	3	2%	2	0	0	0	1
小児科	17	10%	9	5	1	2	0
外科	16	10%	4	8	3	1	0
整形外科	4	2%	1	2	1	0	0
心臓血管外科	2	1%	0	2	0	0	0
脳神経外科	2	1%	1	0	0	1	0
形成外科	6	4%	4	1	1	0	0
呼吸器外科	1	1%	0	0	0	1	0
泌尿器科	4	2%	1	3	0	0	0
産婦人科	40	24%	12	4	12	9	3
眼科	0	0%	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	10	6%	0	4	5	0	1
皮膚科	0	0%	0	0	0	0	0
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0
麻酔科	1	1%	0	0	0	1	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	10	6%	5	0	2	3	0
腎臓内科	6	4%	1	0	2	3	0
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0
血液内科	7	4%	1	0	0	6	0
消化器内科	5	3%	2	0	0	2	1
救急科	0	0%	0	0	0	0	0
検査のみ	2	1%	0	1	0	1	0
複数診療科	0	0%	0	0	0	0	0
その他	0	0%	0	0	0	0	0
未回答	5	3%	3	0	2	0	0
合計回答数	168	100%	60	34	34	33	7

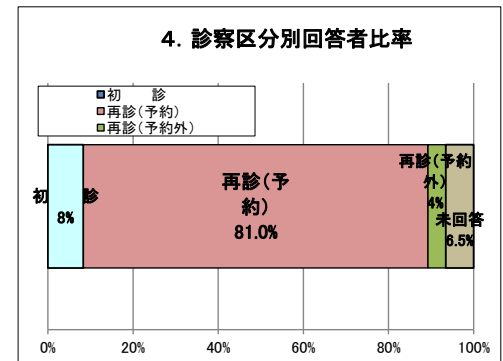
2. 年齢別回答者比率



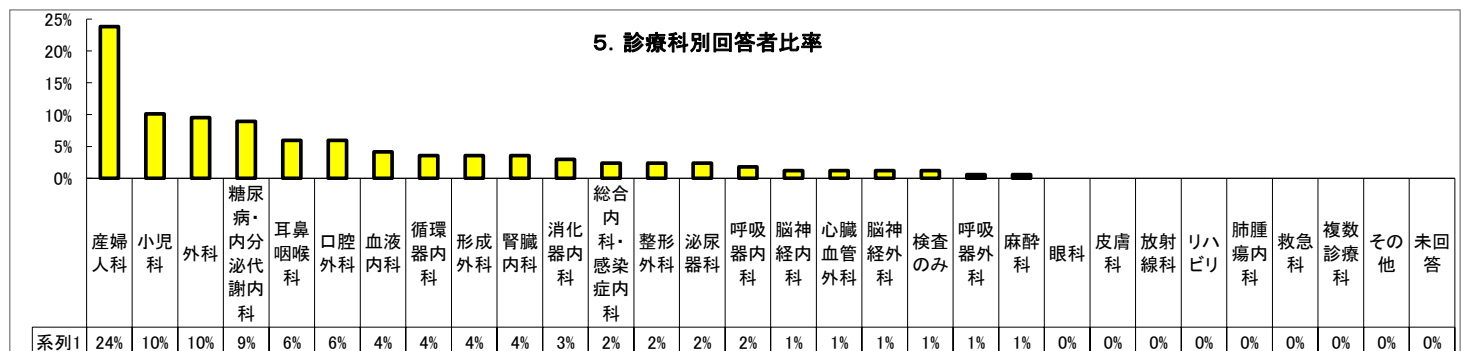
3. 男女別回答者比率



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

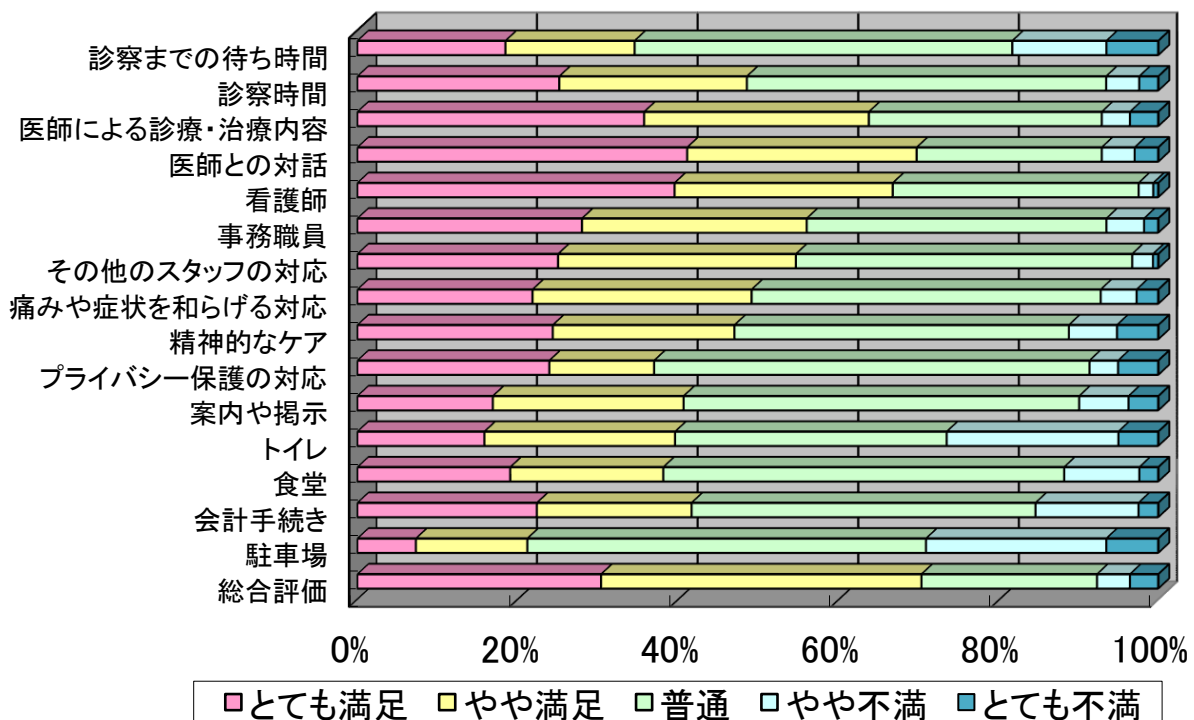
6. 項目別評価回答者数

回答数 168 件

項目	2019年	2020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	3.30	3.28	31	27	79	20	11	168	100.0%
診察時間	3.77	3.65	42	39	75	7	4	167	99.4%
医師による診療・治療内容	4.18	3.89	60	47	49	6	6	168	100.0%
医師との対話	4.16	4.01	69	48	39	7	5	168	100.0%
看護師	4.22	4.03	64	44	50	3	1	162	96.4%
事務職員	3.94	3.76	47	47	63	8	3	168	100.0%
その他のスタッフの対応	3.83	3.76	38	45	64	4	1	152	90.5%
痛みや症状を和らげる対応	3.85	3.61	24	30	48	5	3	110	65.5%
精神的なケア	3.97	3.55	28	26	48	7	6	115	68.5%
プライバシー保護の対応	3.67	3.47	33	18	75	5	7	138	82.1%
案内や掲示	3.57	3.44	27	38	79	10	6	160	95.2%
トイレ	3.25	3.24	22	33	47	30	7	139	82.7%
食堂	3.07	3.43	8	8	21	4	1	42	25.0%
会計手続き(会計待ち時間)	3.11	3.46	36	31	69	21	4	161	95.8%
駐車場	2.91	2.93	10	19	68	31	9	137	81.5%
総合評価	4.08	3.89	51	67	37	7	6	168	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	2020年					2019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	18.5%	16.1%	47.0%	11.9%	6.5%	14.2%	19.6%	53.4%	8.1%	4.7%	+0.7%	+5.6%
診察時間	25.1%	23.4%	44.9%	4.2%	2.4%	29.6%	23.9%	41.5%	4.2%	0.7%	-5.0%	+1.7%
医師による診療・治療内容	35.7%	28.0%	29.2%	3.6%	3.6%	47.2%	26.1%	23.9%	2.8%	0.0%	-9.5%	+4.3%
医師との対話	41.1%	28.6%	23.2%	4.2%	3.0%	48.2%	22.0%	27.0%	2.8%	0.0%	-0.6%	+4.3%
看護師	39.5%	27.2%	30.9%	1.9%	0.6%	50.0%	24.2%	24.2%	0.8%	0.8%	-7.6%	+1.0%
事務職員	28.0%	28.0%	37.5%	4.8%	1.8%	39.6%	20.1%	36.1%	3.5%	0.7%	-3.8%	+2.4%
その他のスタッフの対応	25.0%	29.6%	42.1%	2.6%	0.7%	33.6%	20.4%	43.1%	1.5%	1.5%	+0.6%	+0.4%
痛みや症状を和らげる対応	21.8%	27.3%	43.6%	4.5%	2.7%	34.7%	20.0%	42.1%	2.1%	1.1%	-5.6%	+4.1%
精神的なケア	24.3%	22.6%	41.7%	6.1%	5.2%	41.2%	15.7%	42.2%	1.0%	0.0%	-9.9%	+10.3%
プライバシー保護の対応	23.9%	13.0%	54.3%	3.6%	5.1%	33.1%	15.3%	43.5%	1.6%	6.5%	-11.4%	+0.6%
案内や掲示	16.9%	23.8%	49.4%	6.3%	3.8%	17.9%	26.1%	50.7%	5.2%	0.0%	-3.4%	+4.8%
トイレ	15.8%	23.7%	33.8%	21.6%	5.0%	13.5%	27.8%	35.7%	16.7%	6.3%	-1.7%	+3.6%
食堂	19.0%	19.0%	50.0%	9.5%	2.4%	7.1%	14.3%	57.1%	21.4%	0.0%	+16.7%	-9.5%
会計手続き(会計待ち時間)	22.4%	19.3%	42.9%	13.0%	2.5%	14.5%	14.5%	45.0%	19.1%	6.9%	+12.6%	-10.4%
駐車場	7.3%	13.9%	49.6%	22.6%	6.6%	8.4%	14.0%	47.7%	19.6%	10.3%	-1.3%	-0.7%
総合評価	30.4%	39.9%	22.0%	4.2%	3.6%	38.2%	36.3%	22.5%	1.0%	2.0%	-4.3%	+4.8%