

2021年度 外来
患者満足度アンケート
集計結果

調査期間

11月1日



12月3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	46	23.0%
火曜日	41	20.5%
水曜日	60	30.0%
木曜日	25	12.5%
金曜日	28	14.0%
合計	200	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	8	4.0%	1	0	3	4	0
10代	11	5.5%	0	0	6	5	0
20代	21	10.5%	5	6	5	3	2
30代	27	13.5%	6	7	11	2	1
40代	32	16.0%	11	4	12	2	3
50代	33	16.5%	10	7	8	2	6
60代	24	12.0%	2	4	9	2	7
70代	23	11.5%	7	6	2	3	5
80代	10	5.0%	2	4	1	1	2
90歳以上	2	1.0%	0	0	1	1	0
未回答	9	4.5%	2	3	2	0	2
合計回答数	200	100%	46	41	60	25	28

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	66	33.0%	12	13	17	13	11
女性回答数	127	63.5%	32	25	42	12	16
未回答	7	3.5%	2	3	1	0	1
合計回答数	200	100%	46	41	60	25	28

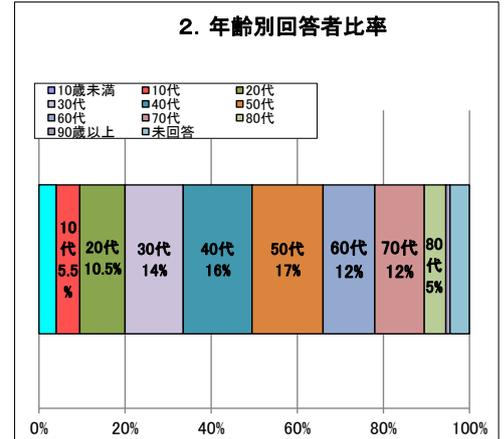
4. 診察区分別回答者数

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	19	9.5%	4	2	5	4	4
再診(予約)	164	82.0%	40	35	51	17	21
再診(予約外)	5	2.5%	0	0	2	3	0
未回答	12	6.0%	2	4	2	1	3
合計回答数	200	100%	46	41	60	25	28

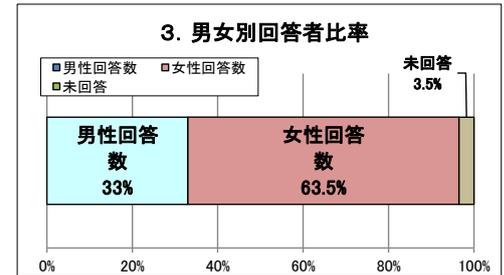
5. 診療科別回答者数

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	11	6%	2	2	3	0	4
総合内科・感染症内科	3	2%	0	1	2	0	0
循環器内科	17	9%	5	1	6	3	2
脳神経内科	4	2%	0	0	1	3	0
呼吸器内科	1	1%	0	0	0	1	0
小児科	20	10%	2	4	5	9	0
外科	12	6%	8	3	1	0	0
整形外科	5	3%	0	3	1	0	1
心臓血管外科	4	2%	0	3	1	0	0
脳神経外科	6	3%	3	0	3	0	0
形成外科	12	6%	4	0	6	0	2
呼吸器外科	2	1%	0	0	1	1	0
泌尿器科	13	7%	2	6	0	2	3
産婦人科	30	15%	4	7	18	0	1
眼科	0	0%	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	19	10%	7	8	1	1	2
皮膚科	0	0%	0	0	0	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	9	5%	1	0	6	2	0
腎臓内科	6	3%	1	0	1	1	3
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0
血液内科	9	5%	1	1	0	1	6
消化器内科	10	5%	4	1	3	0	2
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	0	0%	0	0	0	0	0
その他	0	0%	0	0	0	0	0
未回答	7	4%	2	1	1	1	2
合計回答数	200	100%	46	41	60	25	28

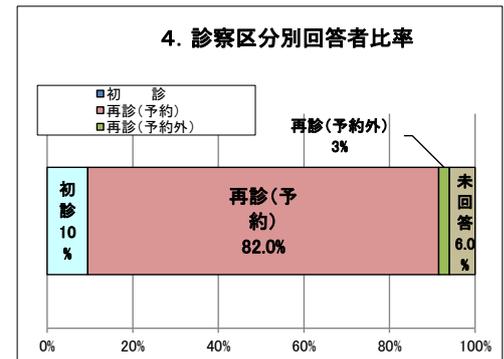
2. 年齢別回答者比率



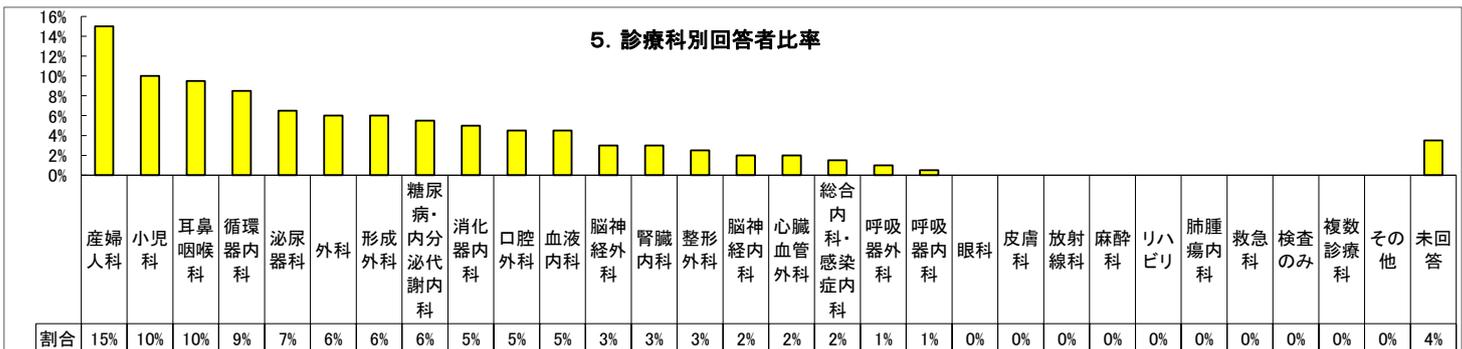
3. 男女別回答者比率



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

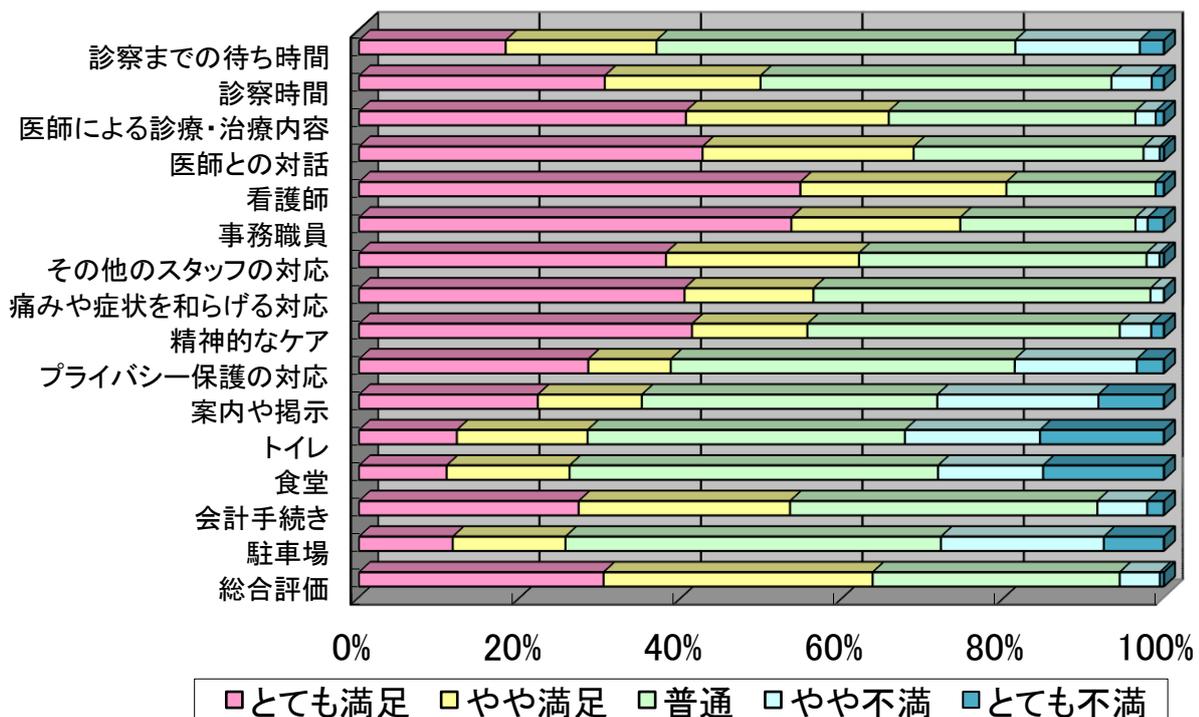
6. 項目別評価回答者数

回答数 200 件

項目	2020年		2021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	3.28	3.33	36	37	88	31	6	198	99.0%
診察時間	3.65	3.72	60	38	86	10	3	197	98.5%
医師による診療・治療内容	3.89	4.02	79	49	60	5	2	195	97.5%
医師との対話	4.01	4.08	83	51	56	4	1	195	97.5%
看護師	4.03	4.33	105	49	36	0	2	192	96.0%
事務職員	3.76	4.22	105	41	43	3	4	196	98.0%
その他のスタッフの対応	3.76	3.97	70	44	66	3	1	184	92.0%
痛みや症状を和らげる対応	3.61	3.95	48	19	50	2	0	119	59.5%
精神的なケア	3.55	3.90	52	18	49	5	2	126	63.0%
プライバシー保護の対応	3.47	3.45	50	18	75	27	6	176	88.0%
案内や掲示	3.44	3.21	43	25	71	39	16	194	97.0%
トイレ	3.24	2.91	21	28	68	29	27	173	86.5%
食堂	3.43	2.93	5	7	21	6	7	46	23.0%
会計手続き(会計待ち時間)	3.46	3.70	52	50	73	12	4	191	95.5%
駐車場	2.93	3.00	20	24	80	35	13	172	86.0%
総合評価	3.89	3.86	60	66	61	10	1	198	99.0%

※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	2021年					2020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	18.2%	18.7%	44.4%	15.7%	3.0%	18.5%	16.1%	47.0%	11.9%	6.5%	+2.3%	+0.2%
診察時間	30.5%	19.3%	43.7%	5.1%	1.5%	25.1%	23.4%	44.9%	4.2%	2.4%	+1.2%	+0.0%
医師による診療・治療内容	40.5%	25.1%	30.8%	2.6%	1.0%	35.7%	28.0%	29.2%	3.6%	3.6%	+2.0%	-3.6%
医師との対話	42.6%	26.2%	28.7%	2.1%	0.5%	41.1%	28.6%	23.2%	4.2%	3.0%	-0.9%	-4.6%
看護師	54.7%	25.5%	18.8%	0.0%	1.0%	39.5%	27.2%	30.9%	1.9%	0.6%	+13.5%	-1.4%
事務職員	53.6%	20.9%	21.9%	1.5%	2.0%	28.0%	28.0%	37.5%	4.8%	1.8%	+18.5%	-3.0%
その他のスタッフの対応	38.0%	23.9%	35.9%	1.6%	0.5%	25.0%	29.6%	42.1%	2.6%	0.7%	+7.4%	-1.1%
痛みや症状を和らげる対応	40.3%	16.0%	42.0%	1.7%	0.0%	21.8%	27.3%	43.6%	4.5%	2.7%	+7.2%	-5.6%
精神的なケア	41.3%	14.3%	38.9%	4.0%	1.6%	24.3%	22.6%	41.7%	6.1%	5.2%	+8.6%	-5.7%
プライバシー保護の対応	28.4%	10.2%	42.6%	15.3%	3.4%	23.9%	13.0%	54.3%	3.6%	5.1%	+1.7%	+10.1%
案内や掲示	22.2%	12.9%	36.6%	20.1%	8.2%	16.9%	23.8%	49.4%	6.3%	3.8%	-5.6%	+18.4%
トイレ	12.1%	16.2%	39.3%	16.8%	15.6%	15.8%	23.7%	33.8%	21.6%	5.0%	-11.2%	+5.8%
食堂	10.9%	15.2%	45.7%	13.0%	15.2%	19.0%	19.0%	50.0%	9.5%	2.4%	-12.0%	+16.4%
会計手続き(会計待ち時間)	27.2%	26.2%	38.2%	6.3%	2.1%	22.4%	19.3%	42.9%	13.0%	2.5%	+11.8%	-7.2%
駐車場	11.6%	14.0%	46.5%	20.3%	7.6%	7.3%	13.9%	49.6%	22.6%	6.6%	+4.4%	-1.3%
総合評価	30.3%	33.3%	30.8%	5.1%	0.5%	30.4%	39.9%	22.0%	4.2%	3.6%	-6.6%	-2.2%