

2022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



11月30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	67	36.8%
火曜日	35	19.2%
水曜日	19	10.4%
木曜日	31	17.0%
金曜日	29	15.9%
不明	1	0.5%
合計	182	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	5	2.7%	3	0	0	2	0	0
10代	3	1.6%	3	0	0	0	0	0
20代	11	6.0%	5	2	0	1	2	1
30代	19	10.4%	10	1	1	4	3	0
40代	16	8.8%	2	3	2	6	3	0
50代	28	15.4%	12	7	2	3	4	0
60代	27	14.8%	9	3	4	4	7	0
70代	32	17.6%	8	10	4	7	3	0
80代	11	6.0%	5	1	1	1	3	0
90歳以上	0	0.0%	0	0	0	0	0	0
未回答	30	16.5%	10	8	5	3	4	0
合計回答数	182	100%	67	35	19	31	29	1

## 3. 男女別回答者数

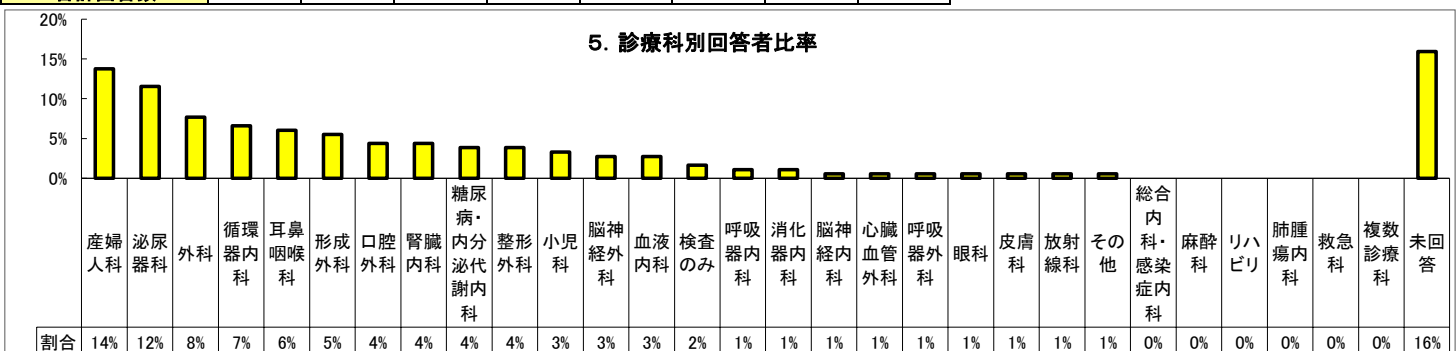
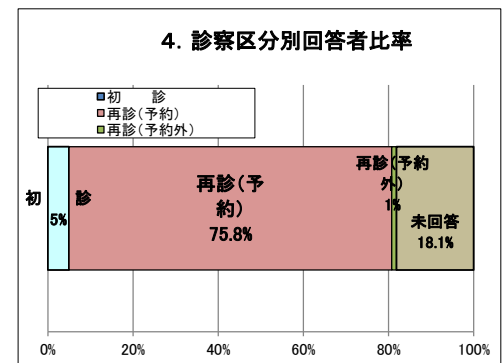
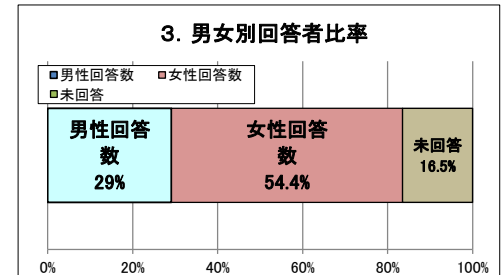
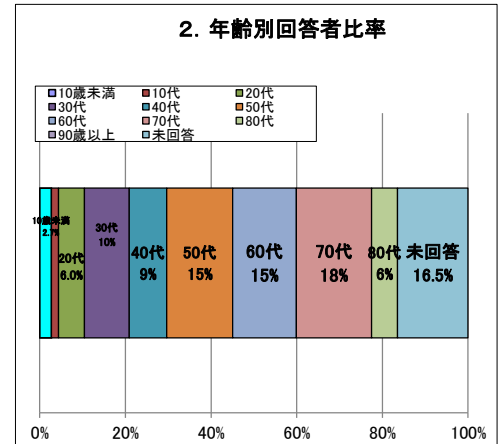
性別	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	不明
男性回答数	53	29.1%	20	10	8	5	10	0
女性回答数	99	54.4%	38	18	6	21	15	1
未回答	30	16.5%	9	7	5	5	4	0
合計回答数	182	100%	67	35	19	31	29	1

## 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	9	4.9%	2	4	1	0	1	1
再診(予約)	138	75.8%	55	23	13	23	24	0
再診(予約外)	2	1.1%	0	1	0	1	0	0
未回答	33	18.1%	10	7	5	7	4	0
合計回答数	182	100%	67	35	19	31	29	1

## 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	7	4%	1	0	1	0	5	0
総合内科・感染症内科	0	0%	0	0	0	0	0	0
循環器内科	12	7%	4	1	3	0	4	0
脳神経内科	1	1%	1	0	0	0	0	0
呼吸器内科	2	1%	1	0	0	1	0	0
小児科	6	3%	5	0	0	1	0	0
外科	14	8%	2	4	0	6	2	0
整形外科	7	4%	1	3	0	0	3	0
心臓血管外科	1	1%	0	1	0	0	0	0
脳神経外科	5	3%	1	0	0	4	0	0
形成外科	10	5%	1	3	1	2	2	1
呼吸器外科	1	1%	0	0	0	1	0	0
泌尿器科	21	12%	9	8	0	4	0	0
産婦人科	25	14%	20	2	0	1	2	0
眼科	1	1%	0	0	0	0	1	0
耳鼻咽喉科	11	6%	5	4	1	1	0	0
皮膚科	1	1%	0	0	0	0	1	0
放射線科	1	1%	0	1	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	4%	6	0	0	1	1	0
腎臓内科	8	4%	1	1	2	2	2	0
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0	0
血液内科	5	3%	0	0	4	0	1	0
消化器内科	2	1%	0	0	2	0	0	0
救急科	0	0%	0	0	0	0	0	0
検査のみ	3	2%	1	0	0	2	0	0
複数診療科	0	0%	0	0	0	0	0	0
その他	1	1%	0	0	0	1	0	0
未回答	29	16%	8	7	5	4	5	0
合計回答数	182	100%	67	35	19	31	29	1



## 集計結果Ⅱ

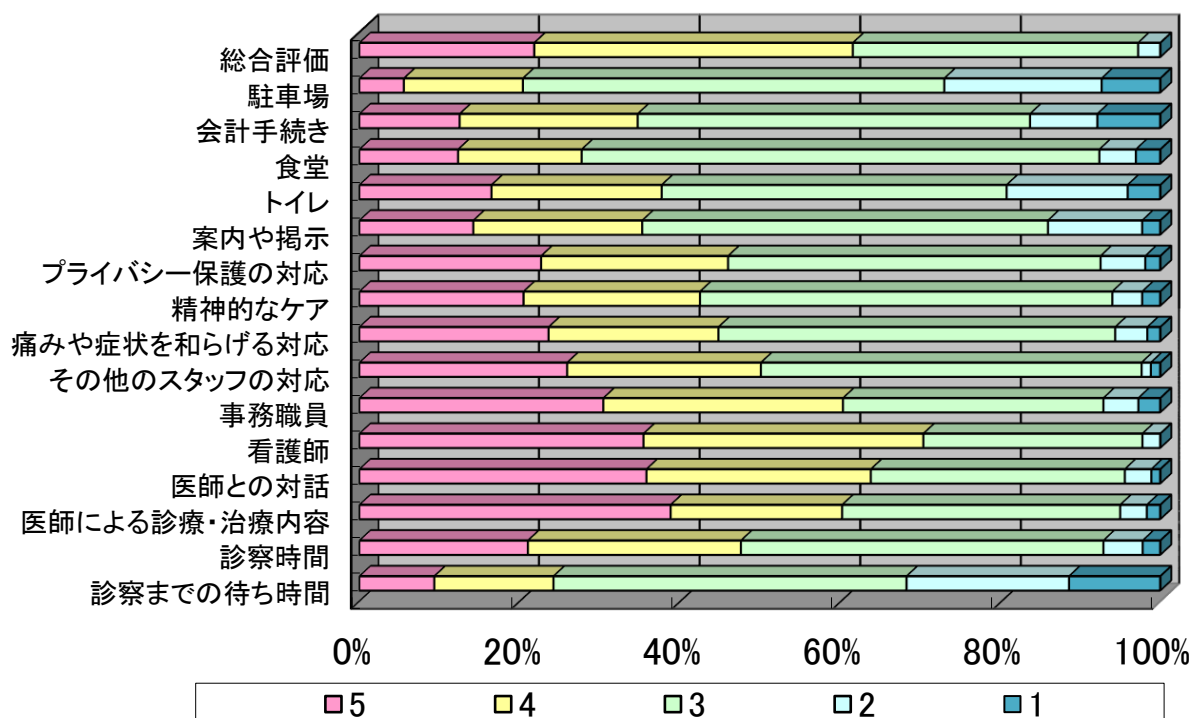
### 6. 項目別評価回答者数

回答数 182 件

項目	2021年	2022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	3.33	2.90	17	27	80	37	21	182	100.0%
診察時間	3.72	3.59	38	48	82	9	4	181	99.5%
医師による診療・治療内容	4.02	3.92	69	38	62	6	3	178	97.8%
医師との対話	4.08	3.94	64	50	57	6	2	179	98.4%
看護師	4.33	4.03	63	62	49	4	0	178	97.8%
事務職員	4.22	3.81	55	54	59	8	5	181	99.5%
その他のスタッフの対応	3.97	3.72	44	41	81	2	2	170	93.4%
痛みや症状を和らげる対応	3.95	3.61	29	26	61	5	2	123	67.6%
精神的なケア	3.90	3.55	27	29	68	5	3	132	72.5%
プライバシー保護の対応	3.45	3.59	36	37	74	9	3	159	87.4%
案内や掲示	3.21	3.33	25	37	89	21	4	176	96.7%
トイレ	2.92	3.31	28	36	73	26	7	170	93.4%
食堂	2.93	3.29	8	10	42	3	2	65	35.7%
会計手続き(会計待ち時間)	3.70	3.23	22	39	86	15	14	176	96.7%
駐車場	3.02	2.91	9	24	85	32	12	162	89.0%
総合評価	3.88	3.80	39	71	64	5	0	179	98.4%

※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	2022年					2021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	9.3%	14.8%	44.0%	20.3%	11.5%	18.2%	18.7%	44.4%	15.7%	3.0%	-12.7%	+13.2%
診察時間	21.0%	26.5%	45.3%	5.0%	2.2%	30.5%	19.3%	43.7%	5.1%	1.5%	-2.2%	+0.6%
医師による診療・治療内容	38.8%	21.3%	34.8%	3.4%	1.7%	40.5%	25.1%	30.8%	2.6%	1.0%	-5.5%	+1.5%
医師との対話	35.8%	27.9%	31.8%	3.4%	1.1%	42.6%	26.2%	28.7%	2.1%	0.5%	-5.0%	+1.9%
看護師	35.4%	34.8%	27.5%	2.2%	0.0%	54.7%	25.5%	18.8%	0.0%	1.0%	-10.0%	+1.2%
事務職員	30.4%	29.8%	32.6%	4.4%	2.8%	53.6%	20.9%	21.9%	1.5%	2.0%	-14.3%	+3.6%
その他のスタッフの対応	25.9%	24.1%	47.6%	1.2%	1.2%	38.0%	23.9%	35.9%	1.6%	0.5%	-12.0%	+0.2%
痛みや症状を和らげる対応	23.6%	21.1%	49.6%	4.1%	1.6%	40.3%	16.0%	42.0%	1.7%	0.0%	-11.6%	+4.0%
精神的なケア	20.5%	22.0%	51.5%	3.8%	2.3%	41.3%	14.3%	38.9%	4.0%	1.6%	-13.1%	+0.5%
プライバシー保護の対応	22.6%	23.3%	46.5%	5.7%	1.9%	28.4%	10.2%	42.6%	15.3%	3.4%	+7.3%	-11.2%
案内や掲示	14.2%	21.0%	50.6%	11.9%	2.3%	22.2%	12.9%	36.6%	20.1%	8.2%	+0.2%	-14.1%
トイレ	16.5%	21.2%	42.9%	15.3%	4.1%	12.1%	16.2%	39.3%	16.8%	15.6%	+9.3%	-13.0%
食堂	12.3%	15.4%	64.6%	4.6%	3.1%	10.9%	15.2%	45.7%	13.0%	15.2%	+1.6%	-20.6%
会計手続き(会計待ち時間)	12.5%	22.2%	48.9%	8.5%	8.0%	27.2%	26.2%	38.2%	6.3%	2.1%	-18.7%	+8.1%
駐車場	5.6%	14.8%	52.5%	19.8%	7.4%	11.6%	14.0%	46.5%	20.3%	7.6%	-5.2%	-0.7%
総合評価	21.8%	39.7%	35.8%	2.8%	0.0%	30.3%	33.3%	30.8%	5.1%	0.5%	-2.2%	-2.8%