

2023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	27	11.1%
火曜日	56	23.0%
水曜日	55	22.5%
木曜日	47	19.3%
金曜日	49	20.1%
不明	10	4.1%
合計	244	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	2.0%	1	1	1	2	0	0
10代	2	0.8%	0	0	2	0	0	0
20代	17	7.0%	1	1	10	2	1	2
30代	27	11.1%	1	2	14	5	5	
40代	31	12.7%	4	10	6	8	2	1
50代	33	13.5%	6	8	5	5	9	0
60代	40	16.4%	5	12	2	7	12	2
70代	42	17.2%	5	9	6	7	13	2
80代	22	9.0%	0	7	6	4	4	1
90歳以上	0	0.0%	0	0	0	0	0	0
未回答	25	10.2%	4	6	3	7	3	2
合計回答数	244	100%	27	56	55	47	49	10

## 3. 男女別回答者数

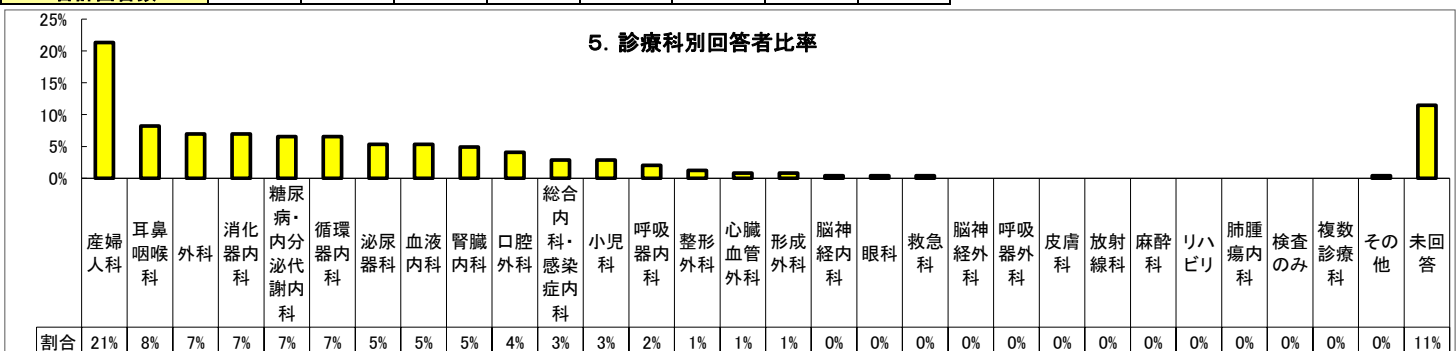
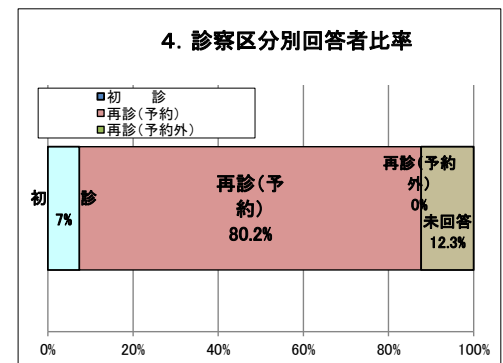
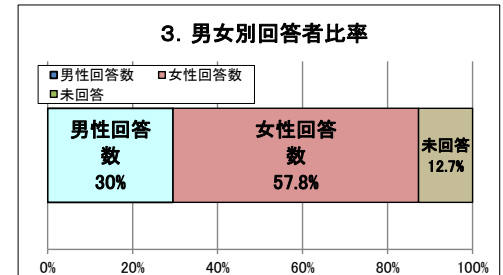
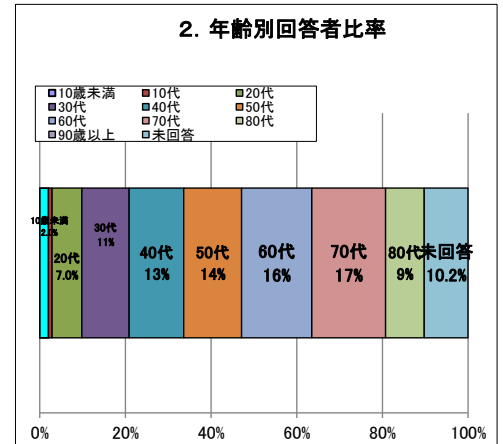
性別	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	不明
男性回答数	72	29.5%	7	24	8	10	20	3
女性回答数	141	57.8%	16	26	42	29	23	5
未回答	31	12.7%	4	6	5	8	6	2
合計回答数	244	100%	27	56	55	47	49	10

## 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	18	7.4%	1	4	7	5	1	0
再診(予約)	195	80.2%	22	46	43	35	42	7
再診(予約外)	0	0.0%	0	0	0	0	0	0
未回答	30	12.3%	4	6	4	7	6	3
合計回答数	243	100%	27	56	54	47	49	10

## 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	16	7%	1	7	3	0	4	1
総合内科・感染症内科	7	3%	0	2	2	3	0	0
循環器内科	16	7%	1	4	4	4	2	1
脳神経内科	1	0%	0	1	0	0	0	0
呼吸器内科	5	2%	0	0	1	2	2	0
小児科	7	3%	1	1	3	2	0	0
外科	17	7%	0	8	0	1	7	1
整形外科	3	1%	0	2	0	0	1	0
心臓血管外科	2	1%	0	2	0	0	0	0
脳神経外科	0	0%	0	0	0	0	0	0
形成外科	2	1%	1	1	0	0	0	0
呼吸器外科	0	0%	0	0	0	0	0	0
泌尿器科	13	5%	4	0	0	4	5	0
産婦人科	52	21%	4	2	24	13	7	2
眼科	1	0%	0	0	1	0	0	0
耳鼻咽喉科	20	8%	2	3	5	4	5	1
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	10	4%	3	2	3	1	1	0
腎臓内科	12	5%	3	2	1	0	5	1
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0	0
血液内科	13	5%	2	4	4	2	1	0
消化器内科	17	7%	0	8	1	1	6	1
救急科・救命診療科	1	0%	1	0	0	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0
複数診療科	0	0%	0	0	0	0	0	0
その他	1	0%	0	0	0	1	0	0
未回答	28	11%	4	7	3	9	3	2
合計回答数	244	100%	27	56	55	47	49	10



# 集計結果Ⅱ

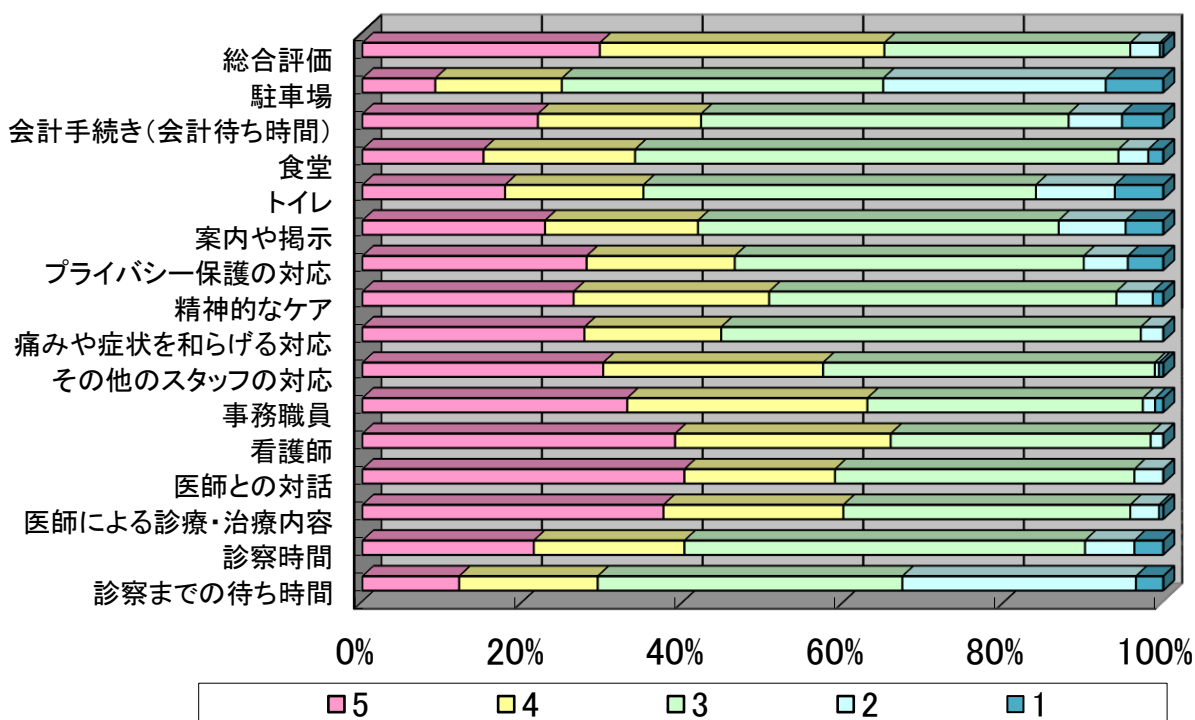
## 6. 項目別評価回答者数

回答数 244 件

項目	2022年	2023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	2.90	3.05	7	10	22	17	2	58	23.8%
診察時間	3.59	3.48	41	36	96	12	7	192	78.7%
医師による診療・治療内容	3.92	3.93	72	43	69	7	1	192	78.7%
医師との対話	3.94	3.95	77	36	72	7	0	192	78.7%
看護師	4.03	4.03	74	51	62	3	0	190	77.9%
事務職員	3.81	3.92	64	58	67	3	2	194	79.5%
その他のスタッフの対応	3.72	3.86	57	52	79	1	1	190	77.9%
痛みや症状を和らげる対応	3.61	3.70	39	24	74	4	0	141	57.8%
精神的なケア	3.55	3.70	40	37	66	7	2	152	62.3%
プライバシー保護の対応	3.59	3.60	50	33	78	10	8	179	73.4%
案内や掲示	3.33	3.47	43	36	85	16	9	189	77.5%
トイレ	3.31	3.31	32	31	88	18	11	180	73.8%
食堂	3.29	3.42	8	10	32	2	1	53	21.7%
会計手続き(会計待ち時間)	3.23	3.47	42	39	88	13	10	192	78.7%
駐車場	2.91	2.92	15	26	66	46	12	165	67.6%
総合評価	3.80	3.90	71	85	74	9	1	240	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	12.1%	17.2%	37.9%	29.3%	3.4%	9.3%	14.8%	44.0%	20.3%	11.5%	+5.1%	+0.9%
診察時間	21.4%	18.8%	50.0%	6.3%	3.6%	21.0%	26.5%	45.3%	5.0%	2.2%	-7.4%	+2.7%
医師による診療・治療内容	37.5%	22.4%	35.9%	3.6%	0.5%	38.8%	21.3%	34.8%	3.4%	1.7%	-0.2%	-0.9%
医師との対話	40.1%	18.8%	37.5%	3.6%	0.0%	35.8%	27.9%	31.8%	3.4%	1.1%	-4.8%	-0.8%
看護師	38.9%	26.8%	32.6%	1.6%	0.0%	35.4%	34.8%	27.5%	2.2%	0.0%	-4.4%	-0.7%
事務職員	33.0%	29.9%	34.5%	1.5%	1.0%	30.4%	29.8%	32.6%	4.4%	2.8%	+2.7%	-4.6%
その他のスタッフの対応	30.0%	27.4%	41.6%	0.5%	0.5%	25.9%	24.1%	47.6%	1.2%	1.2%	+7.4%	-1.3%
痛みや症状を和らげる対応	27.7%	17.0%	52.5%	2.8%	0.0%	23.6%	21.1%	49.6%	4.1%	1.6%	-0.0%	-2.9%
精神的なケア	26.3%	24.3%	43.4%	4.6%	1.3%	20.5%	22.0%	51.5%	3.8%	2.3%	+8.2%	-0.1%
プライバシー保護の対応	27.9%	18.4%	43.6%	5.6%	4.5%	22.6%	23.3%	46.5%	5.7%	1.9%	+0.5%	+2.5%
案内や掲示	22.8%	19.0%	45.0%	8.5%	4.8%	14.2%	21.0%	50.6%	11.9%	2.3%	+6.6%	-1.0%
トイレ	17.8%	17.2%	48.9%	10.0%	6.1%	16.5%	21.2%	42.9%	15.3%	4.1%	-2.6%	-3.3%
食堂	15.1%	18.9%	60.4%	3.8%	1.9%	12.3%	15.4%	64.6%	4.6%	3.1%	+6.3%	-2.0%
会計手続き(会計待ち時間)	21.9%	20.3%	45.8%	6.8%	5.2%	12.5%	22.2%	48.9%	8.5%	8.0%	+7.5%	-4.5%
駐車場	9.1%	15.8%	40.0%	27.9%	7.3%	5.6%	14.8%	52.5%	19.8%	7.4%	+4.5%	+8.0%
総合評価	36.4%	43.6%	37.9%	4.6%	0.5%	21.8%	39.7%	35.8%	2.8%	0.0%	+18.5%	+2.3%