

# 2024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29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	56	20.1%
火曜日	65	23.3%
水曜日	48	17.2%
木曜日	39	14.0%
金曜日	69	24.7%
不明	2	0.7%
合計	279	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	6	2.2%	2	3	1	0	0	0
10代	2	0.7%	0	0	0	1	1	0
20代	12	4.3%	0	3	4	1	4	0
30代	15	5.4%	0	3	6	2	4	0
40代	28	10.0%	3	8	4	5	8	0
50代	45	16.1%	10	9	6	6	14	0
60代	42	15.1%	9	8	9	7	8	1
70代	56	20.1%	16	7	10	11	12	0
80代	19	6.8%	4	7	2	2	4	0
90歳以上	1	0.4%	0	1	0	0	0	0
未回答	53	19.0%	12	16	6	4	14	1
合計回答数	279	100%	56	65	48	39	69	2

## 3. 男女別回答者数

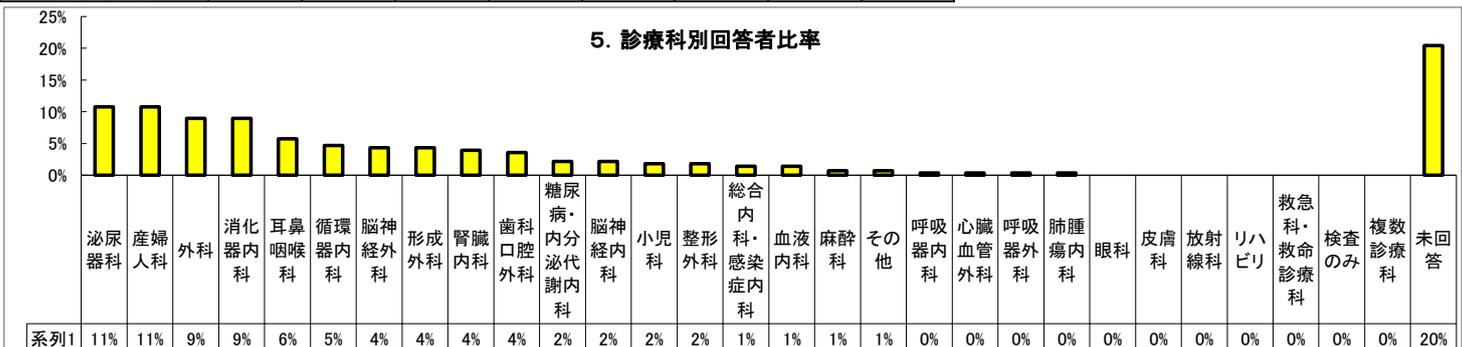
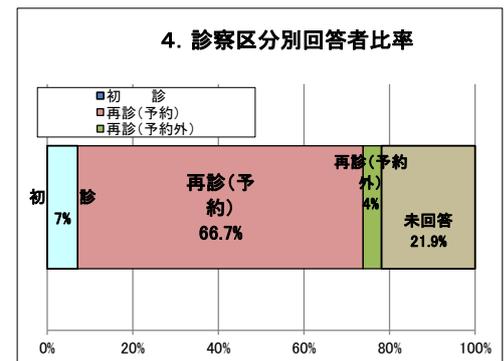
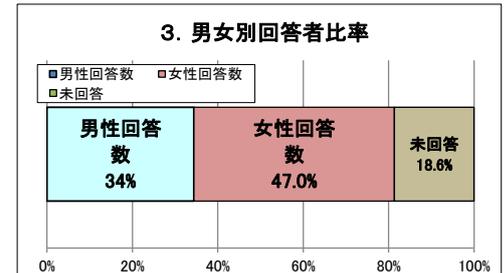
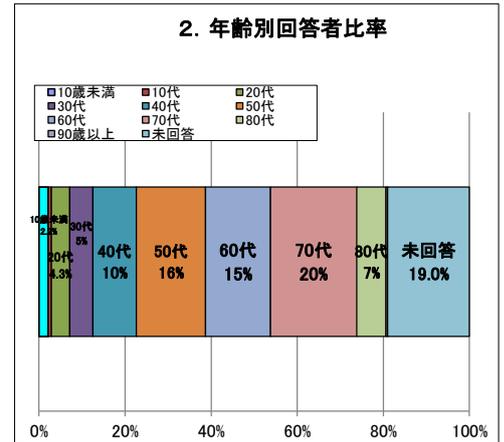
性別	回答者数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	不明
男性回答数	96	34.4%	14	24	18	16	24	0
女性回答数	131	47.0%	30	26	24	19	31	1
未回答	52	18.6%	12	15	6	4	14	1
合計回答数	279	100%	56	65	48	39	69	2

## 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	20	7.2%	3	9	4	2	2	0
再診(予約)	186	66.7%	39	37	37	26	47	0
再診(予約外)	12	4.3%	2	3	1	2	3	1
未回答	61	21.9%	12	16	6	9	17	1
合計回答数	279	100%	56	65	48	39	69	2

## 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	6	2%	0	3	1	0	2	0
総合内科・感染症内科	4	1%	1	1	1	0	1	0
循環器内科	13	5%	1	4	3	0	5	0
脳神経内科	6	2%	3	1	1	1	0	0
呼吸器内科	1	0%	0	0	0	0	1	0
小児科	5	2%	1	3	1	0	0	0
外科	25	9%	7	2	1	10	5	0
整形外科	5	2%	0	3	1	0	1	0
心臓血管外科	1	0%	0	1	0	0	0	0
脳神経外科	12	4%	8	0	0	3	1	0
形成外科	12	4%	3	0	1	0	8	0
呼吸器外科	1	0%	0	0	0	1	0	0
泌尿器科	30	11%	3	10	4	8	5	0
産婦人科	30	11%	4	7	10	1	8	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	16	6%	1	4	8	1	2	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	2	1%	0	1	0	1	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	10	4%	5	0	1	0	4	0
腎臓内科	11	4%	1	2	5	0	3	0
肺腫瘍内科	1	0%	0	1	0	0	0	0
血液内科	4	1%	2	0	0	0	2	0
消化器内科	25	9%	5	6	3	6	5	0
救急科・救命診療科	0	0%	0	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	2	1%	0	2	0	0	0	0
未回答	57	20%	11	14	7	7	16	2
合計回答数	279	100%	56	65	48	39	69	2



# 集計結果Ⅱ

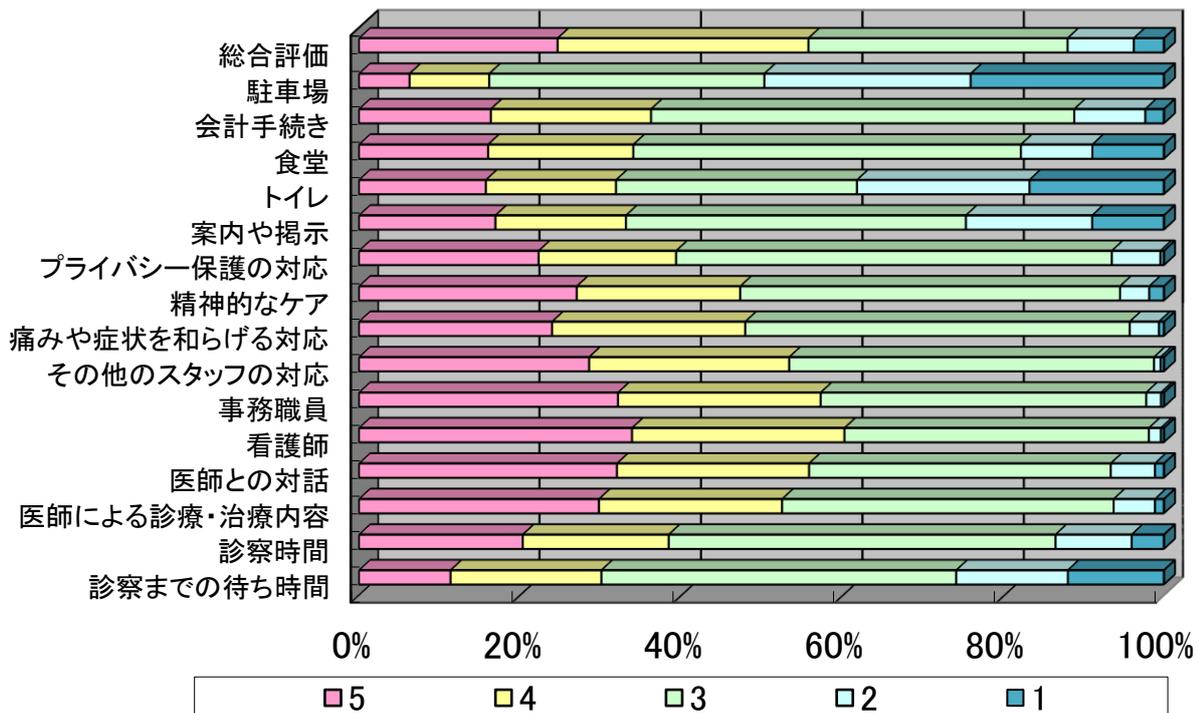
## 6. 項目別評価回答者数

回答数 279 件

項目	2023年	2024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	3.05	3.03	31	51	120	38	33	273	97.8%
診察時間	3.48	3.41	55	49	130	26	11	271	97.1%
医師による診療・治療内容	3.93	3.75	80	61	111	14	3	269	96.4%
医師との対話	3.95	3.80	86	64	101	15	3	269	96.4%
看護師	4.03	3.92	90	70	101	4	1	266	95.3%
事務職員	3.92	3.87	87	68	110	5	1	271	97.1%
その他のスタッフの対応	3.86	3.80	69	60	110	2	1	242	86.7%
痛みや症状を和らげる対応	3.70	3.67	39	39	78	6	1	163	58.4%
精神的なケア	3.70	3.67	44	33	77	6	3	163	58.4%
プライバシー保護の対応	3.60	3.55	51	39	124	14	1	229	82.1%
案内や掲示	3.47	3.16	45	43	112	42	24	266	95.3%
トイレ	3.31	2.92	39	40	74	53	42	248	88.9%
食堂	3.42	3.23	16	18	48	9	9	100	35.8%
会計手続き(会計待ち時間)	3.47	3.39	42	51	135	23	6	257	92.1%
駐車場	2.92	2.48	14	22	76	57	54	223	79.9%
総合評価	3.90	3.64	65	82	85	22	10	264	94.6%

※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	2024年					2023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	11.4%	18.7%	44.0%	13.9%	12.1%	12.1%	17.2%	37.9%	29.3%	3.4%	+0.7%	-6.8%
診察時間	20.3%	18.1%	48.0%	9.6%	4.1%	21.4%	18.8%	50.0%	6.3%	3.6%	-1.7%	+3.8%
医師による診療・治療内容	29.7%	22.7%	41.3%	5.2%	1.1%	37.5%	22.4%	35.9%	3.6%	0.5%	-7.5%	+2.2%
医師との対話	32.0%	23.8%	37.5%	5.6%	1.1%	40.1%	18.8%	37.5%	3.6%	0.0%	-3.1%	+3.0%
看護師	33.8%	26.3%	38.0%	1.5%	0.4%	38.9%	26.8%	32.6%	1.6%	0.0%	-5.6%	+0.3%
事務職員	32.1%	25.1%	40.6%	1.8%	0.4%	33.0%	29.9%	34.5%	1.5%	1.0%	-5.7%	-0.4%
その他のスタッフの対応	28.5%	24.8%	45.5%	0.8%	0.4%	30.0%	27.4%	41.6%	0.5%	0.5%	-4.1%	+0.2%
痛みや症状を和らげる対応	23.9%	23.9%	47.9%	3.7%	0.6%	27.7%	17.0%	52.5%	2.8%	0.0%	+3.2%	+1.5%
精神的なケア	27.0%	20.2%	47.2%	3.7%	1.8%	26.3%	24.3%	43.4%	4.6%	1.3%	-3.4%	-0.4%
プライバシー保護の対応	22.3%	17.0%	54.1%	6.1%	0.4%	27.9%	18.4%	43.6%	5.6%	4.5%	-7.1%	-3.5%
案内や掲示	16.9%	16.2%	42.1%	15.8%	9.0%	22.8%	19.0%	45.0%	8.5%	4.8%	-8.7%	+11.6%
トイレ	15.7%	16.1%	29.8%	21.4%	16.9%	17.8%	17.2%	48.9%	10.0%	6.1%	-3.1%	+22.2%
食堂	16.0%	18.0%	48.0%	9.0%	9.0%	15.1%	18.9%	60.4%	3.8%	1.9%	+0.0%	+12.3%
会計手続き(会計待ち時間)	16.3%	19.8%	52.5%	8.9%	2.3%	21.9%	20.3%	45.8%	6.8%	5.2%	-6.0%	-0.7%
駐車場	6.3%	9.9%	34.1%	25.6%	24.2%	9.1%	15.8%	40.0%	27.9%	7.3%	-8.7%	+14.6%
総合評価	24.6%	31.1%	32.2%	8.3%	3.8%	36.4%	43.6%	37.9%	4.6%	0.5%	-24.3%	+7.0%