

平成29年度 入院満足度アンケート

実施期間

11月1日 - 11月30日

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

1. 入院患者アンケート回答分析

(1) 概要

(2) 回答者

(3) 項目別評価割合

(4) 病棟別満足度分析

・アンケート用紙

入院満足度アンケート集計について

(1)概要

実施期間:平成29年11月1日～11月30日

調査主体: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

※今年度より、日本医療機能評価機構の「患者満足度・職員満足度調査活用支援事業」に参加しています。それに伴い質問項目を変更いたしました。

■目的

正味比率と相関関係にあると実証されている設問、及び指標を用いて当院の満足度を把握する。年1回定期的に実施することにより、当院における患者満足度の変動を把握し、改善活動を行う。

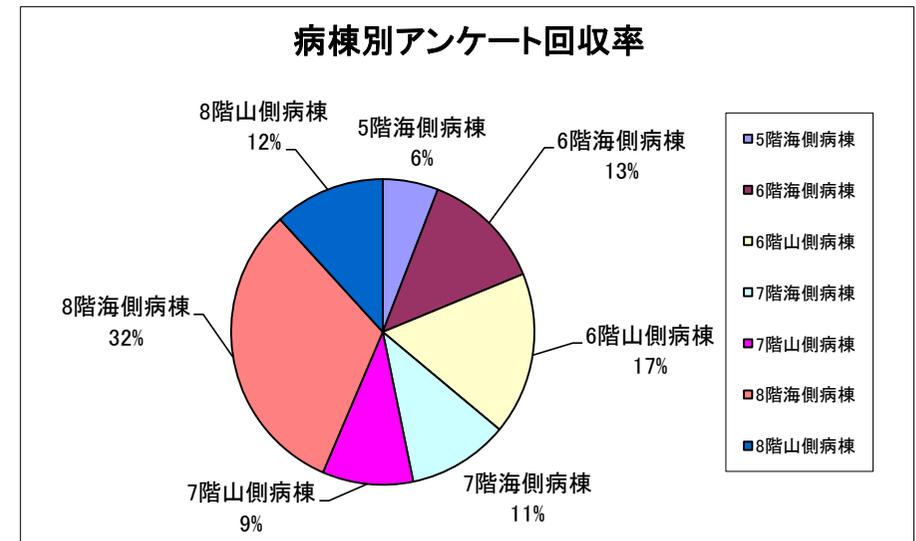
(2)回答者

回答者別割合

	人数	割合
患者本人	158	84.9%
家族	22	11.8%
知人	0	0.0%
その他関係者	1	0.5%
不明	5	2.7%
合計	186	100.0%

病棟別アンケート回収状況

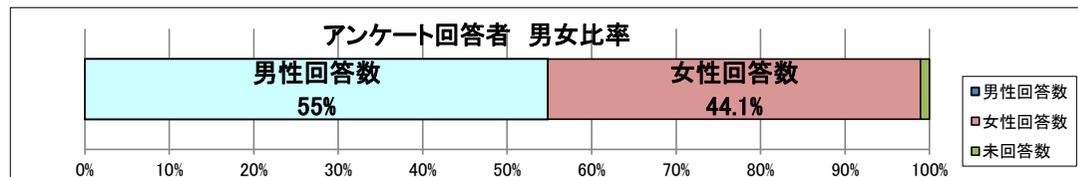
	回答者数	割合
5階海側病棟	11	5.9%
6階海側病棟	24	12.9%
6階山側病棟	32	17.2%
7階海側病棟	20	10.8%
7階山側病棟	18	9.7%
8階海側病棟	59	31.7%
8階山側病棟	22	11.8%
合計	186	100.0%



回答者数集計内訳

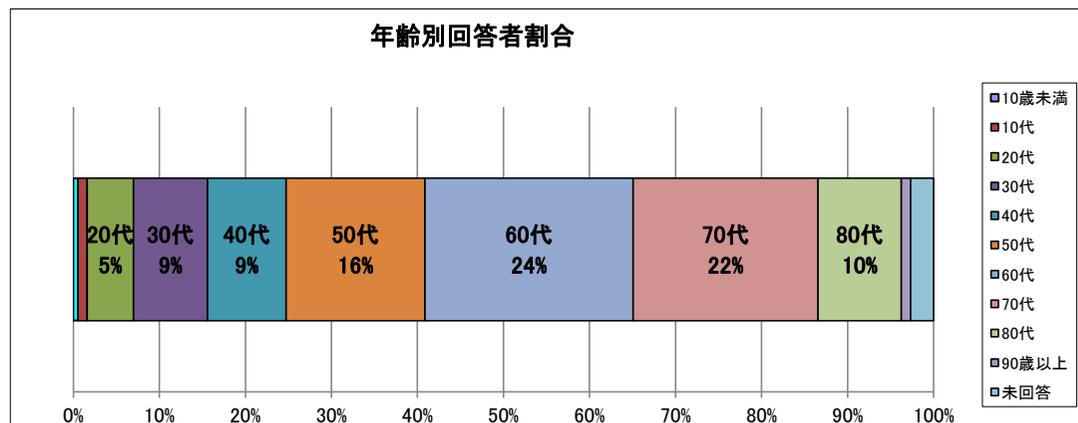
①性別回答者数

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
男性回答数	102	54.8%	5	8	32	9	6	30	12
女性回答数	82	44.1%	6	16	0	9	12	29	10
未回答数	2	1.1%	0	0	0	2	0	0	0
合計回答数	186	100.0%	11	24	32	20	18	59	22



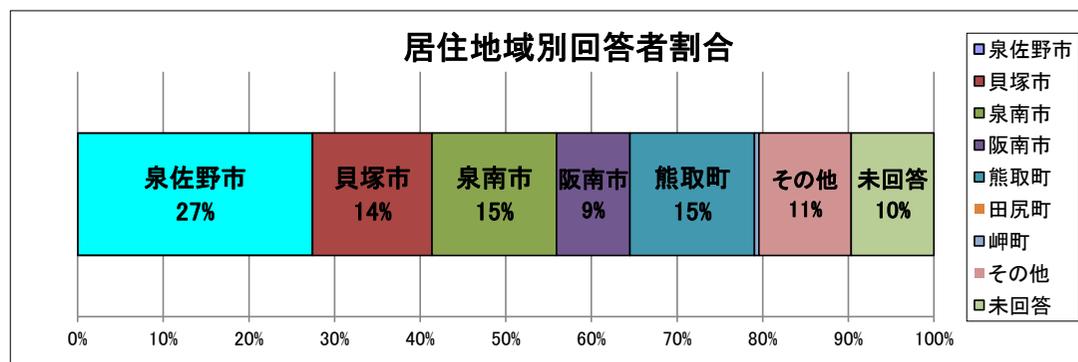
②年齢別回答者数

	合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
10歳未満	1	0.5%	0	1	0	0	0	0	0
10代	2	1.1%	0	0	2	0	0	0	0
20代	10	5.4%	0	1	8	1	0	0	0
30代	16	8.6%	0	0	15	1	0	0	0
40代	17	9.1%	3	2	4	2	1	2	3
50代	30	16.1%	2	2	1	5	5	10	5
60代	45	24.2%	2	7	0	5	4	22	5
70代	40	21.5%	3	6	1	4	6	15	5
80代	18	9.7%	0	4	1	1	2	8	2
90歳以上	2	1.1%	0	0	0	0	0	2	0
未回答	5	2.7%	1	1	0	1	0	0	2
合計回答数	186	100.0%	11	24	32	20	18	59	22



③居住地地域別回答者数

	合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
泉佐野市	51	27.4%	2	9	6	3	4	20	7
貝塚市	26	14.0%	2	3	2	2	2	10	5
泉南市	27	14.5%	4	3	1	2	4	11	2
阪南市	16	8.6%	1	3	3	2	3	2	2
熊取町	27	14.5%	1	4	4	3	1	10	4
田尻町	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
岬町	1	0.5%	0	0	0	0	0	1	0
その他	20	10.8%	1	6	8	2	1	1	1
未回答	18	9.7%	0	2	2	6	3	4	1
合計回答数	186	100.0%	11	30	26	20	18	59	22

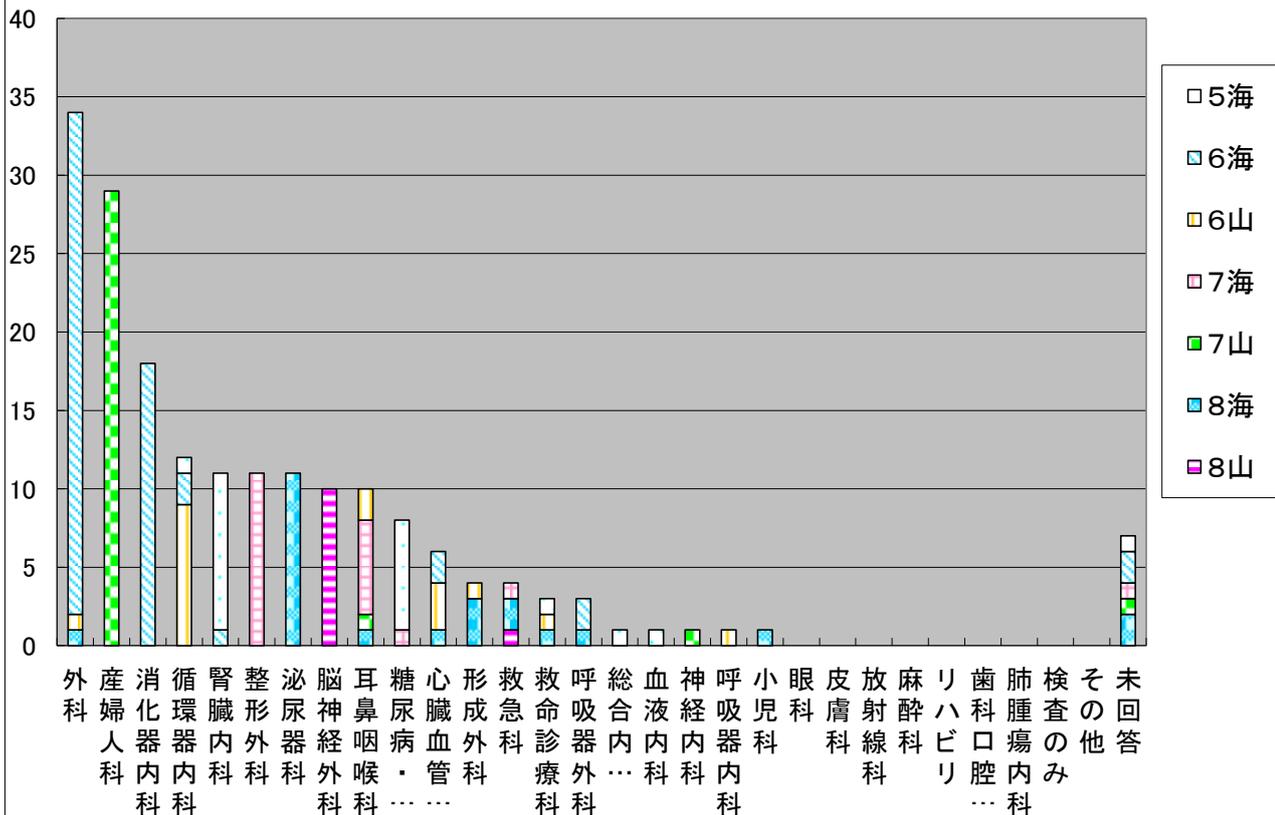


診療科別集計結果

診療科別病棟回答者数

	回答者合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
糖尿病・内分泌代謝内科	8	4%	0	0	0	1	0	0	7
総合内科・感染症内科	1	1%	0	0	0	0	0	0	1
循環器内科	12	6%	0	0	0	0	9	2	1
神経内科	1	1%	0	0	1	0	0	0	0
呼吸器内科	1	1%	0	0	0	0	1	0	0
小児科	1	1%	0	1	0	0	0	0	0
外科	34	18%	0	1	0	0	1	32	0
整形外科	11	6%	0	0	0	11	0	0	0
心臓血管外科	6	3%	0	1	0	0	3	2	0
脳神経外科	10	5%	10	0	0	0	0	0	0
形成外科	4	2%	0	3	0	0	1	0	0
呼吸器外科	3	2%	0	1	0	0	0	2	0
泌尿器科	11	6%	0	11	0	0	0	0	0
産婦人科	29	16%	0	0	29	0	0	0	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	10	5%	0	1	1	6	2	0	0
皮膚科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
腎臓内科	11	6%	0	0	0	0	0	1	10
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
血液内科	1	1%	0	0	0	0	0	0	1
消化器内科	18	10%	0	0	0	0	0	18	0
救急科	4	2%	1	2	0	1	0	0	0
救命診療科	3	2%	0	1	0	0	1	0	1
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
未回答	7	4%	0	2	1	1	0	2	1
合計回答数	186	100%	11	24	32	20	18	59	22

診療科別病棟回答者数

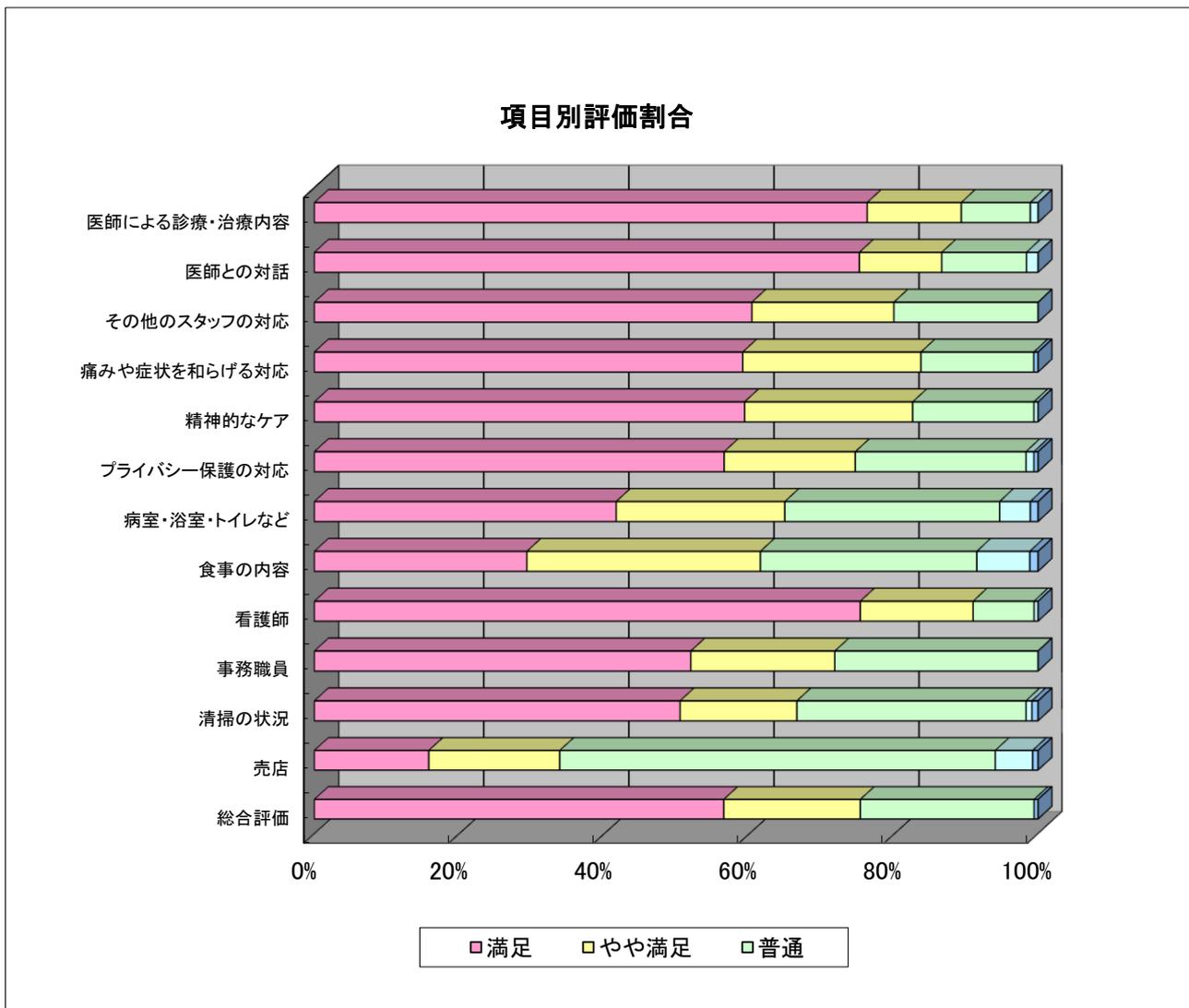


(3)項目別評価割合集計結果

合計回答数 186 件

項目	とても満足		やや満足		普通		やや不満		とても不満		回答数	回答率
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合		
医師による診療・治療内容	141	76.2%	24	13.0%	18	9.7%	2	1.1%	0	0.0%	185	99.5%
医師との対話	139	75.1%	21	11.4%	22	11.9%	3	1.6%	0	0.0%	185	99.5%
その他のスタッフの対応	111	60.3%	36	19.6%	37	20.1%	0	0.0%	0	0.0%	184	98.9%
痛みや症状を和らげる対応	101	59.1%	42	24.6%	27	15.8%	0	0.0%	1	0.6%	171	91.9%
精神的なケア	105	59.3%	41	23.2%	30	16.9%	1	0.6%	0	0.0%	177	95.2%
プライバシー保護の対応	100	56.5%	32	18.1%	42	23.7%	2	1.1%	1	0.6%	177	95.2%
病室・浴室・トイレなど	77	41.6%	43	23.2%	55	29.7%	8	4.3%	2	1.1%	185	99.5%
食事の内容	51	29.3%	56	32.2%	52	29.9%	13	7.5%	2	1.1%	174	93.5%
看護師	140	75.3%	29	15.6%	16	8.6%	1	0.5%	0	0.0%	186	100.0%
事務職員	119	65.4%	26	14.3%	37	20.3%	0	0.0%	0	0.0%	182	97.8%
清掃の状況	68	36.8%	38	20.5%	75	40.5%	2	1.1%	2	1.1%	185	99.5%
売店	21	15.8%	24	18.0%	80	60.2%	7	5.3%	1	0.8%	133	71.5%
総合評価	105	56.5%	35	18.8%	45	24.2%	0	0.0%	1	0.5%	186	100.0%

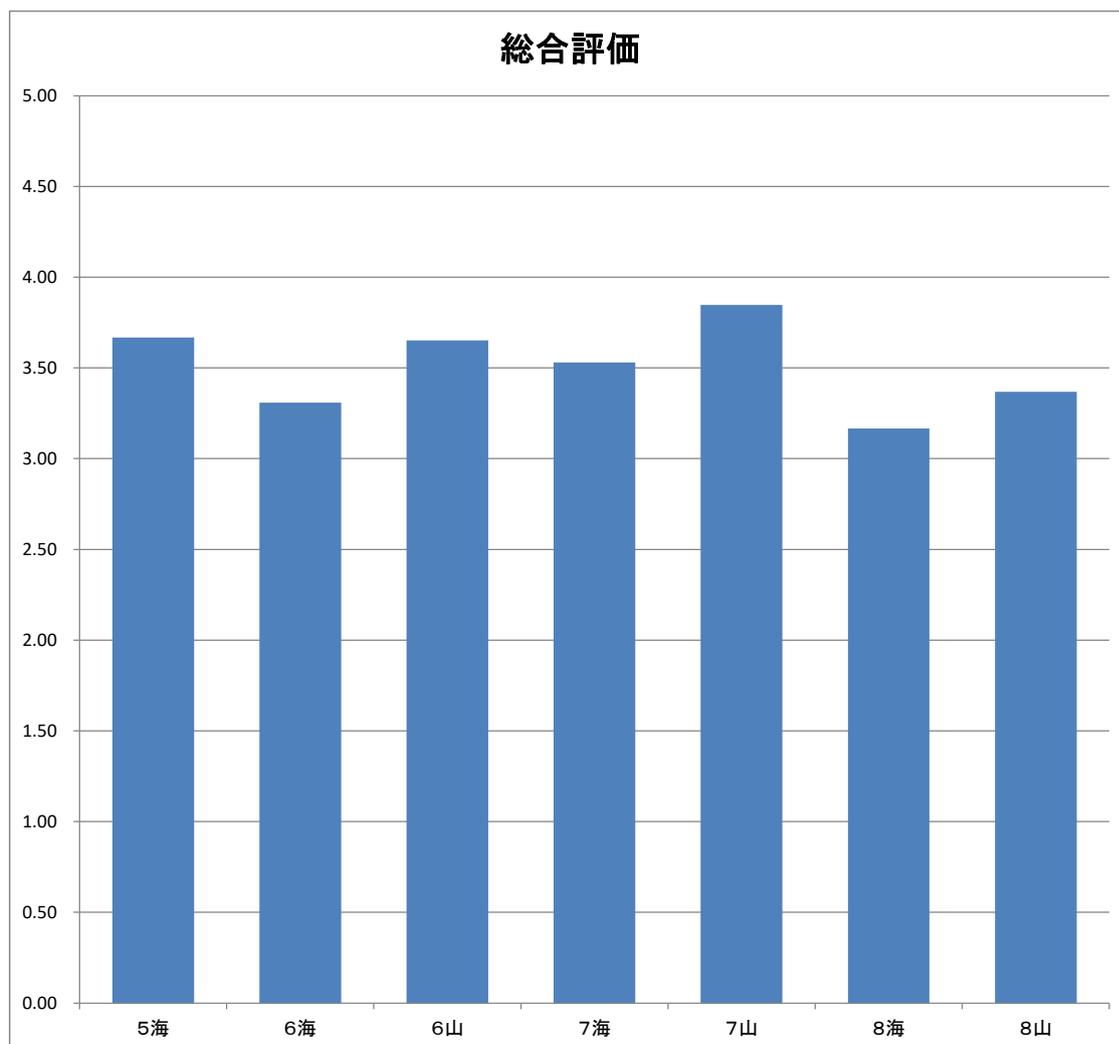
未回答の項目は「普通」として集計しております。



(4) 病棟別満足度分析

項目	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
医師による診療・治療内容	4.27	4.33	4.50	4.45	4.50	4.14	4.18
医師との対話	4.36	4.50	4.84	4.85	4.61	4.62	4.55
その他のスタッフの対応	4.36	4.29	4.88	4.85	4.72	4.59	4.36
痛みや症状を和らげる対応	4.27	4.14	4.69	4.70	4.33	4.36	4.23
精神的なケア	4.22	4.25	4.63	4.40	4.38	4.49	4.21
プライバシー保護の対応	4.40	4.29	4.73	4.25	4.41	4.43	4.20
病室・浴室・トイレなど	4.30	4.13	4.57	4.30	4.24	4.27	4.14
食事の内容	4.60	3.67	4.00	4.15	4.33	3.93	3.86
看護師	3.78	3.70	4.13	3.95	3.44	3.69	3.95
事務職員	4.73	4.67	4.78	4.70	4.67	4.53	4.73
清掃の状況	4.09	4.05	4.77	4.68	4.67	4.44	4.23
売店	4.36	3.75	4.19	4.20	3.89	3.76	3.59
総合評価	3.67	3.31	3.65	3.53	3.85	3.17	3.37

満足度は、「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。



りんくう総合医療センター 入院満足度調査

りんくう総合医療センターをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。ご回答いただきました内容は、より良い医療サービスを提供するための改善活動に活用させていただきます。お寄せいただきましたご回答は、目的以外への流用（第三者への譲渡等）は一切行いません。ご協力いただきますようお願い申し上げます。

・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。

・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

利用日(退院日) : 月 日

○当てはまるものを1つ選んで、○で囲んでください。

ご回答者	1. 患者さまご本人 2. 家族 3. 患者や利用者の知人 4. その他関係者 ()
性別	1. 男性 2. 女性
年齢	1. 0～9歳 2. 10代 3. 20代 4. 30代 5. 40代 6. 50代 7. 60代 8. 70代 9. 80代 10. 90歳以上
診療科	1. 糖尿病・内分泌代謝内科 2. 総合内科・感染症内科 3. 腎臓内科 4. 血液内科 5. 肺腫瘍内科 6. 神経内科 7. 呼吸器内科 8. 消化器内科 9. 循環器内科 10. 外科 11. 整形外科 12. 形成外科 13. 脳神経外科 14. 呼吸器外科 15. 心臓血管外科 16. 小児科 17. 泌尿器科 18. 耳鼻咽喉科 19. 眼科 20. 皮膚科 21. 産婦人科 22. 口腔外科 23. 放射線科 24. 放射線治療科 25. 麻酔科 26. リハビリテーション科 27. 救急科 28. 救命診療科 29. 検査のみ 30. その他 ()
住まい	1. 泉佐野市 2. 貝塚市 3. 泉南市 4. 阪南市 5. 熊取町 6. 田尻町 7. 岬町 8. その他 ()

1) 医師による診療・治療内容

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

2) 医師との対話

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

3) 看護師

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

4) 事務職員

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

5) その他のスタッフの対応

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

6) 痛みや症状を和らげる対応

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

7) 精神的なケア

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

8) プライバシー保護の対応

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

9) 病室・浴室・トイレなど

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

10) 食事の内容

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 (利用なし)

➡ 裏面に続きます

