

平成30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) 項目別評価割合比較

(5) 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30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

■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。

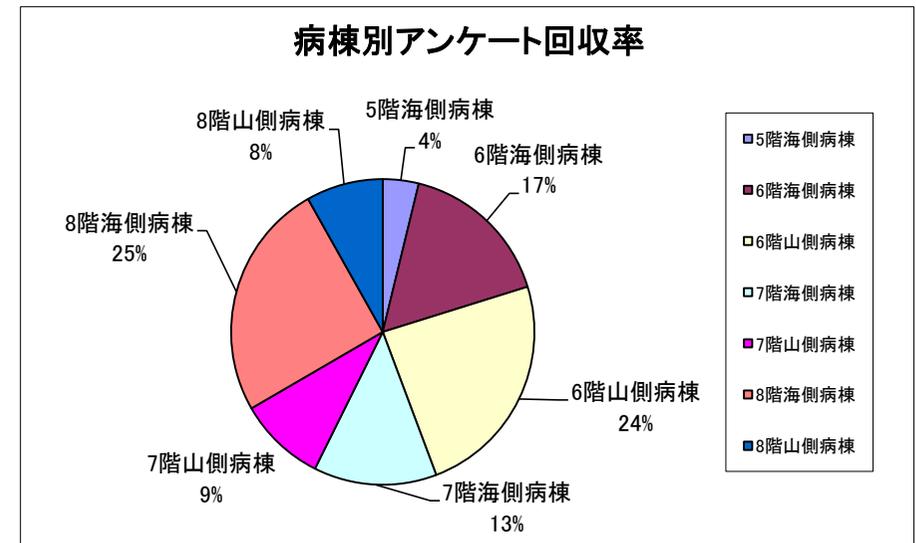
(2)回答者

回答者別割合

	人数	割合
患者本人	165	90.2%
家族	14	7.7%
知人	0	0.0%
その他関係者	1	0.5%
不明	3	1.6%
合計	183	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	7	3.8%
6階海側病棟	30	16.4%
6階山側病棟	44	24.0%
7階海側病棟	24	13.1%
7階山側病棟	17	9.3%
8階海側病棟	46	25.1%
8階山側病棟	15	8.2%
合計	183	100.0%



回答者数集計内訳

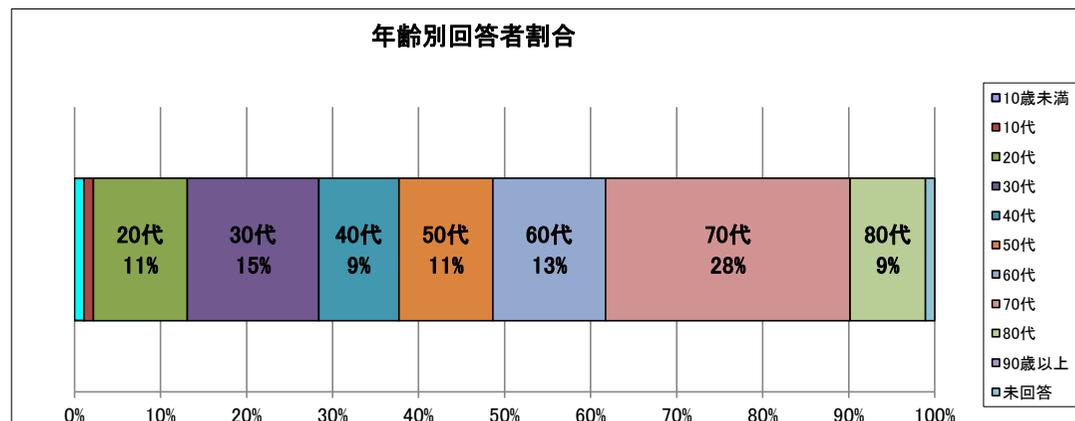
①性別回答者数

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
男性回答数	78	42.6%	2	21	0	11	8	25	11
女性回答数	103	56.3%	4	9	43	13	9	21	4
未回答数	2	1.1%	1	0	1	0	0	0	0
合計回答数	183	100.0%	7	30	44	24	17	46	15



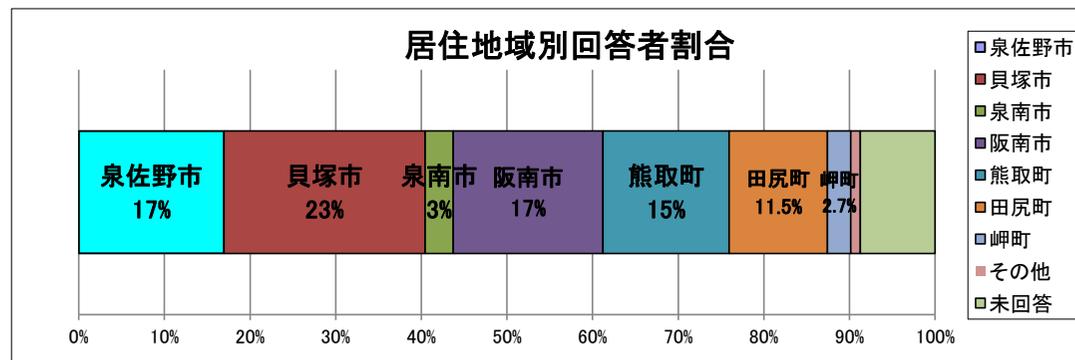
②年齢別回答者数

	合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
10歳未満	2	1.1%	0	2	0	0	0	0	0
10代	2	1.1%	0	0	1	1	0	0	0
20代	20	10.9%	1	1	14	2	0	1	1
30代	28	15.3%	1	0	21	1	0	2	3
40代	17	9.3%	0	4	2	0	0	8	3
50代	20	10.9%	1	6	0	4	3	5	1
60代	24	13.1%	1	1	1	5	4	10	2
70代	52	28.4%	3	12	2	7	8	16	4
80代	16	8.7%	0	4	2	4	1	4	1
90歳以上	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
未回答	2	1.1%	0	0	1	0	1	0	0
合計回答数	183	100.0%	7	30	44	24	17	46	15



③居住地域別回答者数

	合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
泉佐野市	31	16.9%	1	6	6	3	3	10	2
貝塚市	43	23.5%	0	7	8	8	4	12	4
泉南市	6	3.3%	0	0	3	1	0	0	2
阪南市	32	17.5%	3	7	7	1	3	8	3
熊取町	27	14.8%	1	6	5	4	3	6	2
田尻町	21	11.5%	1	3	7	1	2	6	1
岬町	5	2.7%	0	0	0	0	2	3	0
その他	2	1.1%	0	1	0	1	0	0	0
未回答	16	8.7%	1	0	8	5	0	1	1
合計回答数	183	100.0%	7	30	44	24	17	46	15

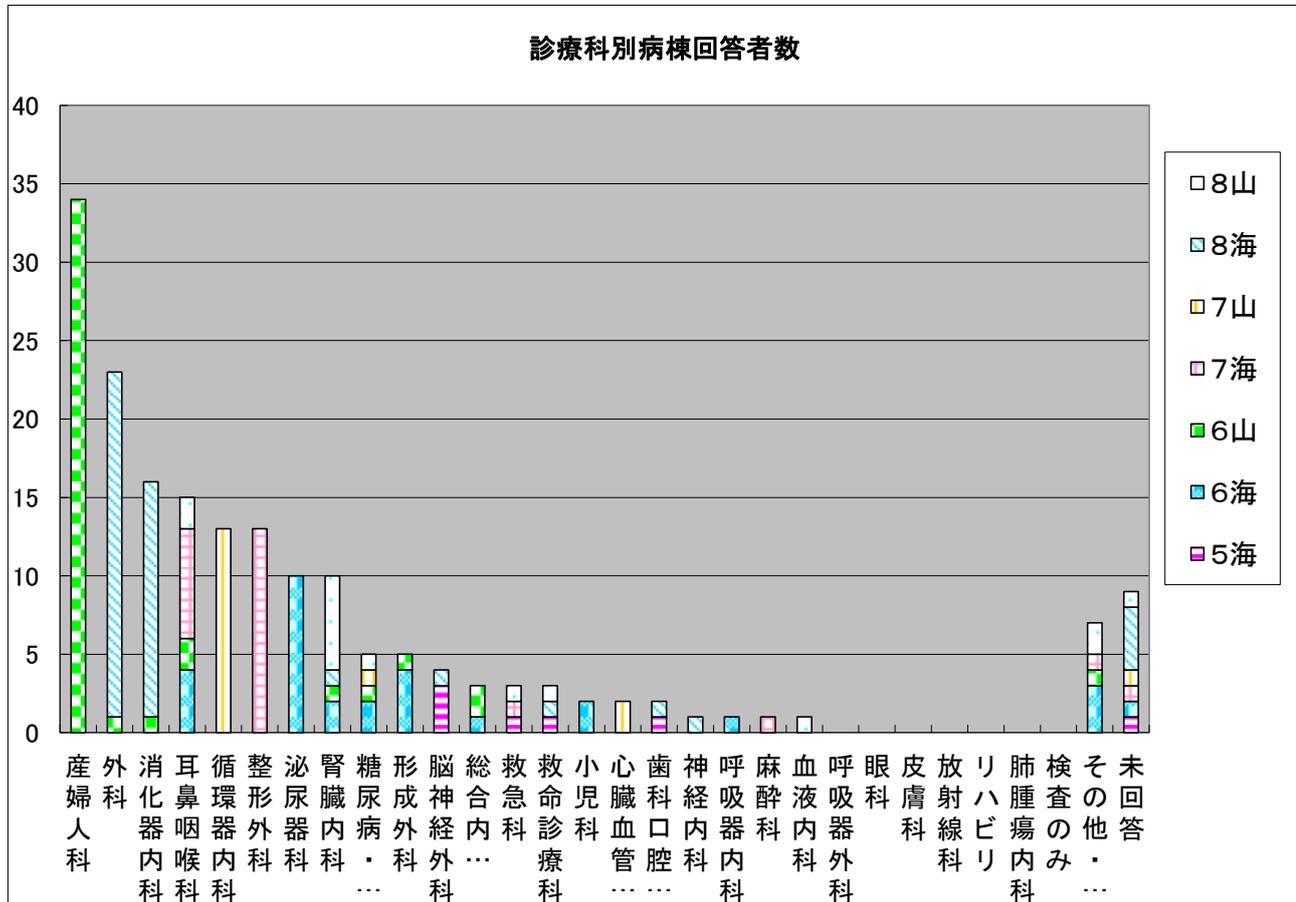


診療科別集計結果

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	5	3%	0	2	1	0	1	0	1
総合内科・感染症内科	3	2%	0	1	2	0	0	0	0
循環器内科	13	7%	0	0	0	0	13	0	0
神経内科	1	1%	0	0	0	0	0	1	0
呼吸器内科	1	1%	0	1	0	0	0	0	0
小児科	2	1%	0	2	0	0	0	0	0
外科	23	13%	0	0	1	0	0	22	0
整形外科	13	7%	0	0	0	13	0	0	0
心臓血管外科	2	1%	0	0	0	0	2	0	0
脳神経外科	4	2%	3	0	0	0	0	1	0
形成外科	5	3%	0	4	1	0	0	0	0
呼吸器外科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
泌尿器科	10	5%	0	10	0	0	0	0	0
産婦人科	34	19%	0	0	34	0	0	0	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	15	8%	0	4	2	7	0	0	2
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	1	1%	0	0	0	1	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	2	1%	1	0	0	0	0	1	0
腎臓内科	10	5%	0	2	1	0	0	1	6
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	16	9%	0	0	1	0	0	15	0
救急科	3	2%	1	0	0	1	0	0	1
救命診療科	3	2%	1	0	0	0	0	1	1
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
その他・複数科	7	4%	0	3	1	1	0	0	2
未回答	9	5%	1	1	0	1	1	4	1
合計回答数	183	100%	7	30	44	24	17	46	15

診療科別病棟回答者数

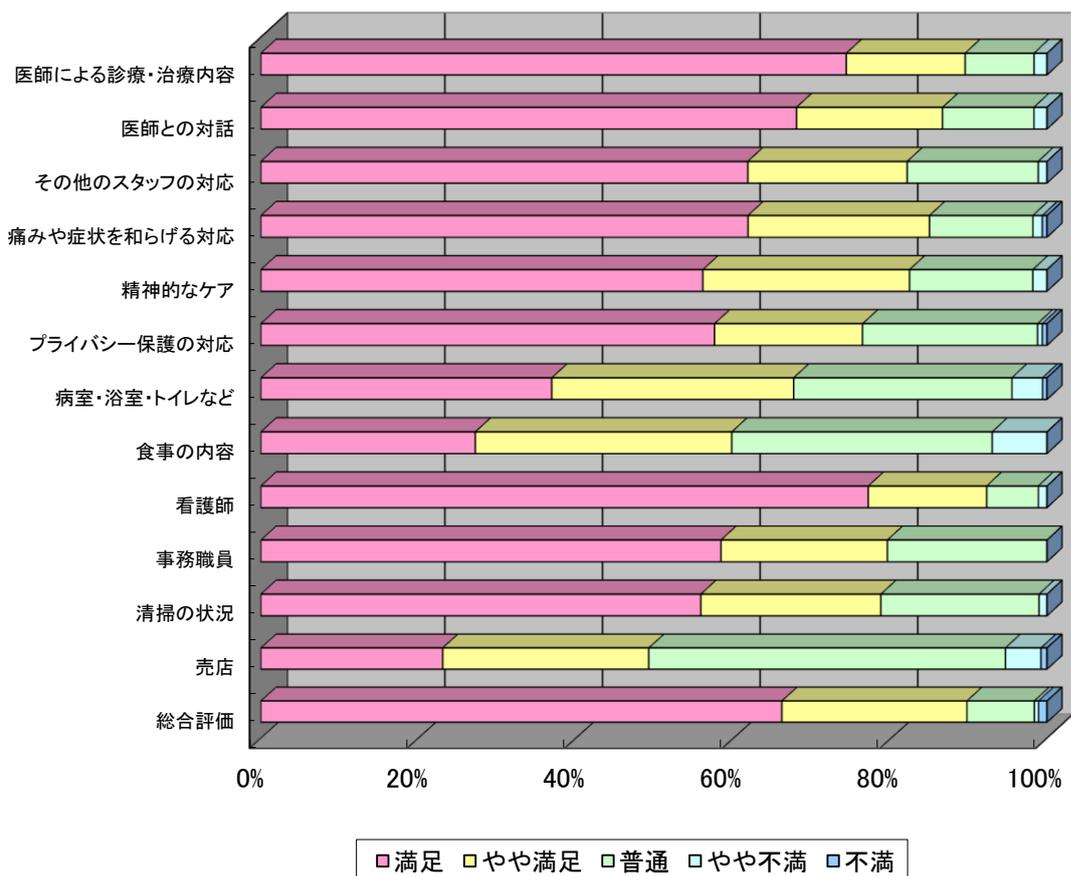


(3)項目別評価割合集計結果

合計回答数 183 件

項目	平成29年	平成30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			
医師による診療・治療内容	4.64	4.62	133	74.3%	27	15.1%	16	8.9%	3	1.7%	0	0.0%	179	97.8%
医師との対話	4.6	4.53	121	68.0%	33	18.5%	21	11.8%	3	1.7%	0	0.0%	178	97.3%
その他のスタッフの対応	4.4	4.43	110	61.8%	36	20.2%	30	16.9%	2	1.1%	0	0.0%	178	97.3%
痛みや症状を和らげる対応	4.42	4.44	102	61.8%	38	23.0%	22	13.3%	2	1.2%	1	0.6%	165	90.2%
精神的なケア	4.41	4.37	92	56.1%	43	26.2%	26	15.9%	3	1.8%	0	0.0%	164	89.6%
プライバシー保護の対応	4.29	4.32	95	57.6%	31	18.8%	37	22.4%	1	0.6%	1	0.6%	165	90.2%
病室・浴室・トイレなど	4	3.99	65	36.9%	54	30.7%	49	27.8%	7	4.0%	1	0.6%	176	96.2%
食事の内容	3.81	3.80	46	27.2%	55	32.5%	56	33.1%	12	7.1%	0	0.0%	169	92.3%
看護師	4.66	4.68	138	77.1%	27	15.1%	12	6.7%	2	1.1%	0	0.0%	179	97.8%
事務職員	4.45	4.44	110	62.1%	34	19.2%	33	18.6%	0	0.0%	0	0.0%	177	96.7%
清掃の状況	3.91	4.28	94	51.9%	45	24.9%	40	22.1%	2	1.1%	0	0.0%	181	98.9%
売店	3.43	3.66	30	23.1%	34	26.2%	59	45.4%	6	4.6%	1	0.8%	130	71.0%
総合評価	4.31	4.53	121	66.1%	43	23.5%	16	8.7%	1	0.5%	2	1.1%	183	100.0%

項目別評価割合



(4) 項目別評価割合比較

項目	平成30年					平成29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
医師による診療・治療内容	74.3%	15.1%	8.9%	1.7%	0.0%	76.2%	13.0%	9.7%	1.1%	0.0%	+0.2%	+0.6%
医師との対話	68.0%	18.5%	11.8%	1.7%	0.0%	75.1%	11.4%	11.9%	1.6%	0.0%	+0.0%	+0.1%
その他のスタッフの対応	61.8%	20.2%	16.9%	1.1%	0.0%	60.3%	19.6%	20.1%	0.0%	0.0%	+2.1%	+1.1%
痛みや症状を和らげる対応	61.8%	23.0%	13.3%	1.2%	0.6%	59.1%	24.6%	15.8%	0.0%	0.6%	+1.2%	+1.2%
精神的なケア	56.1%	26.2%	15.9%	1.8%	0.0%	59.3%	23.2%	16.9%	0.6%	0.0%	-0.2%	+1.3%
プライバシー保護の対応	57.6%	18.8%	22.4%	0.6%	0.6%	56.5%	18.1%	23.7%	1.1%	0.6%	+1.8%	-0.5%
病室・浴室・トイレなど	36.9%	30.7%	27.8%	4.0%	0.6%	41.6%	23.2%	29.7%	4.3%	1.1%	+2.7%	-0.9%
食事の内容	27.2%	32.5%	33.1%	7.1%	0.0%	29.3%	32.2%	29.9%	7.5%	1.1%	-1.7%	-1.5%
看護師	77.1%	15.1%	6.7%	1.1%	0.0%	75.3%	15.6%	8.6%	0.5%	0.0%	+1.3%	+0.6%
事務職員	62.1%	19.2%	18.6%	0.0%	0.0%	65.4%	14.3%	20.3%	0.0%	0.0%	+1.7%	+0.0%
清掃の状況	51.9%	24.9%	22.1%	1.1%	0.0%	36.8%	20.5%	40.5%	1.1%	1.1%	+19.5%	-1.1%
売店	23.1%	26.2%	45.4%	4.6%	0.8%	15.8%	18.0%	60.2%	5.3%	0.8%	+15.4%	-0.6%
総合評価	66.1%	23.5%	8.7%	0.5%	1.1%	56.5%	18.8%	24.2%	0.0%	0.5%	+14.3%	+1.1%

(5) 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	4.71	4.68	4.70	4.38	4.76	4.67	4.33
医師との対話	4.43	4.62	4.65	4.35	4.65	4.52	4.20
その他のスタッフの対応	4.29	4.48	4.44	4.46	4.69	4.38	4.14
痛みや症状を和らげる対応	4.60	4.31	4.47	4.35	4.64	4.51	4.31
精神的なケア	4.00	4.44	4.32	4.22	4.50	4.51	4.15
プライバシー保護の対応	4.33	4.39	4.35	4.13	4.50	4.36	4.14
病室・浴室・トイレなど	4.60	4.20	3.77	4.04	4.25	4.02	3.60
食事の内容	3.80	3.90	3.82	3.79	3.87	3.69	3.73
看護師	4.71	4.59	4.73	4.67	4.81	4.68	4.60
事務職員	4.29	4.34	4.51	4.29	4.75	4.52	4.07
清掃の状況	4.57	4.33	4.11	4.63	4.24	4.22	4.14
売店	3.75	3.71	3.42	3.84	3.67	3.71	3.75
総合評価	4.71	4.63	4.25	4.71	4.59	4.65	4.33

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。

