

2019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:2019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

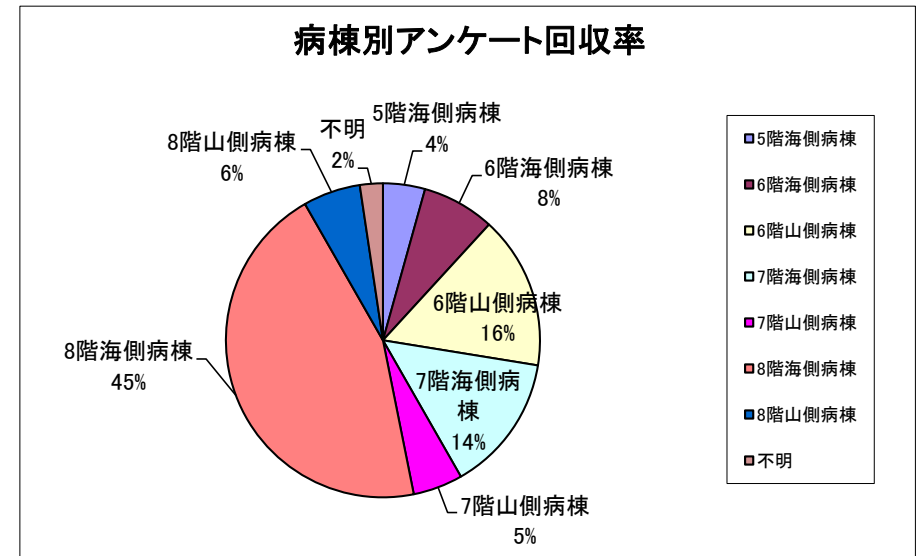
回答者別割合

	人数	割合
患者本人	209	82.3%
家族	22	8.7%
知人	2	0.8%
不明	21	8.3%
合計	254	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	4.3%
6階海側病棟	19	7.5%
6階山側病棟	40	15.7%
7階海側病棟	36	14.2%
7階山側病棟	13	5.1%
8階海側病棟	114	44.9%
8階山側病棟	15	5.9%
不明	6	2.4%
合計	254	100.0%

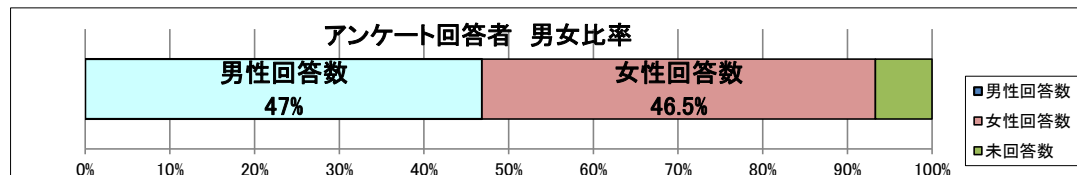
病棟別アンケート回収率



回答者数集計内訳

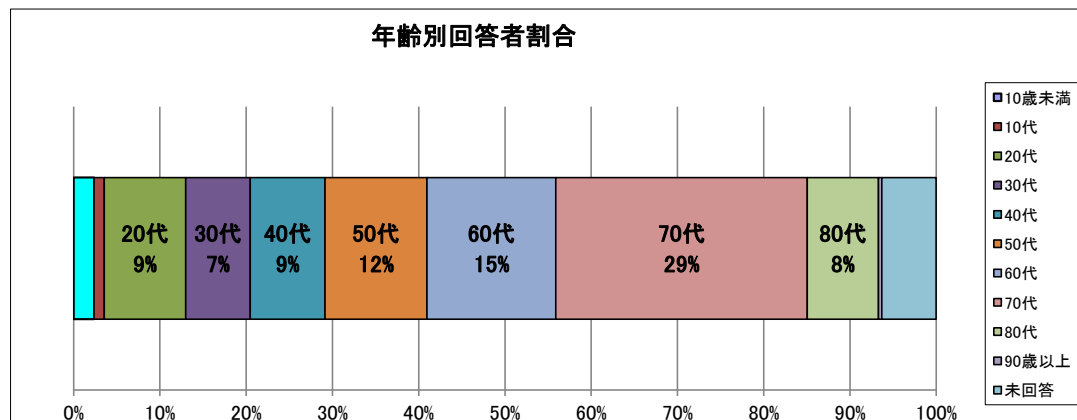
①性別回答者数

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山	不明
男性回答数	119	46.9%	5	11		16	8	70	8	1
女性回答数	118	46.5%	6	5	37	17	3	43	7	
未回答数	17	6.7%		3	3	3	2	1		5
合計回答数	254	100.0%	11	19	40	36	13	114	15	6



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	不明
10歳未満	6	2.4%		5	1					
10代	3	1.2%			1			2		
20代	24	9.4%	1	1	15	3		3	1	
30代	19	7.5%	1	2	14			2		
40代	22	8.7%	2		4	6	1	8	1	
50代	30	11.8%			1	5	2	18	3	1
60代	38	15.0%	2	2		9	2	19	4	
70代	74	29.1%	4	6	1	8	5	45	5	
80代	21	8.3%	1			2	1	16	1	
90歳以上	1	0.4%						1		
未回答	16	6.3%		3	3	3	2			5
合計回答数	254	100.0%	11	19	40	36	13	114	15	6



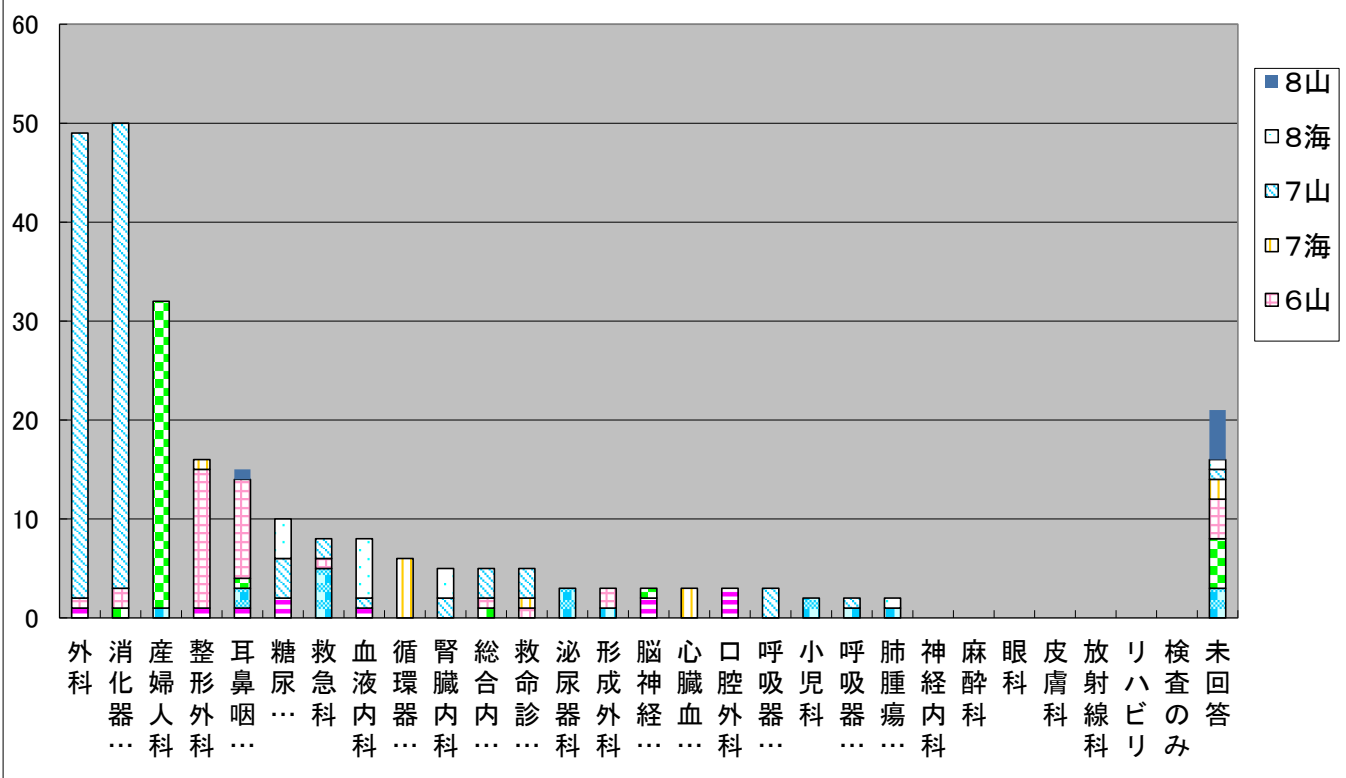
診療科別集計結果

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	不明
糖尿病・内分泌代謝内科	10	4%	2	0	0	0	0	4	4	0
総合内科・感染症内科	5	2%	0	0	1	1	0	3	0	0
循環器内科	6	2%	0	0	0	0	6	0	0	0
神経内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
呼吸器内科	2	1%	0	1	0	0	0	1	0	0
小児科	2	1%	0	2	0	0	0	0	0	0
外科	49	19%	1	0	0	1	0	47	0	0
整形外科	16	6%	1	0	0	14	1	0	0	0
心臓血管外科	3	1%	0	0	0	0	3	0	0	0
脳神経外科	3	1%	2	0	1	0	0	0	0	0
形成外科	3	1%	0	1	0	2	0	0	0	0
呼吸器外科	3	1%	0	0	0	0	0	3	0	0
泌尿器科	3	1%	0	3	0	0	0	0	0	0
産婦人科	32	13%	0	1	31	0	0	0	0	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	15	6%	1	2	1	10	0	0	0	1
皮膚科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	3	1%	3	0	0	0	0	0	0	0
腎臓内科	5	2%	0	0	0	0	0	2	3	0
肺腫瘍内科	2	1%	0	1	0	0	0	0	1	0
血液内科	8	3%	1	0	0	0	0	1	6	0
消化器内科	50	20%	0	0	1	2	0	47	0	0
救急科	8	3%	0	5	0	1	0	2	0	0
救命診療科	5	2%	0	0	0	1	1	3	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
未回答	21	8%	0	3	5	4	2	1	1	5
合計回答数	254	100%	11	19	40	36	13	114	15	6

診療科別病棟回答者数

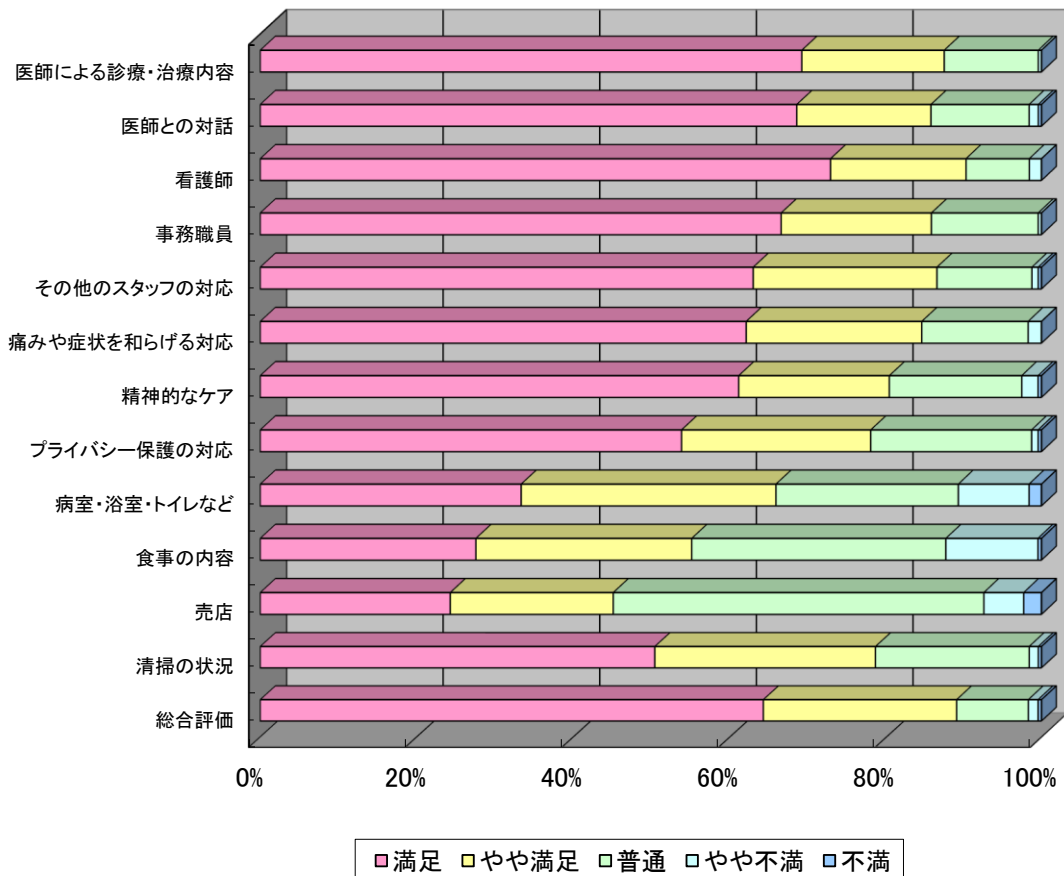


(3) 項目別評価割合集計結果

合計回答数 254 件

項目	2018年	2019年												
	点数	点数	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
医師による診療・治療内容	4.62	4.56	175	69.2%	46	18.2%	31	12.3%	1	0.4%	0	0.0%	253	99.6%
医師との対話	4.53	4.52	172	68.5%	43	17.1%	32	12.7%	3	1.2%	1	0.4%	251	98.8%
看護師	4.68	4.61	185	72.8%	44	17.3%	21	8.3%	4	1.6%	0	0.0%	254	100.0%
事務職員	4.44	4.52	163	66.5%	47	19.2%	34	13.9%	1	0.4%	0	0.0%	245	96.5%
その他のスタッフの対応	4.43	4.48	153	63.0%	57	23.5%	30	12.3%	2	0.8%	1	0.4%	243	95.7%
痛みや症状を和らげる対応	4.44	4.45	144	62.1%	52	22.4%	32	13.8%	4	1.7%	0	0.0%	232	91.3%
精神的なケア	4.37	4.38	143	61.1%	45	19.2%	40	17.1%	5	2.1%	1	0.4%	234	92.1%
プライバシー保護の対応	4.32	4.30	127	53.8%	57	24.2%	49	20.8%	2	0.8%	1	0.4%	236	92.9%
病室・浴室・トイレなど	3.99	3.87	83	33.3%	81	32.5%	58	23.3%	23	9.2%	4	1.6%	249	98.0%
食事の内容	3.80	3.70	62	27.6%	62	27.6%	73	32.4%	27	12.0%	1	0.4%	225	88.6%
売店	3.66	3.60	42	24.3%	36	20.8%	82	47.4%	9	5.2%	4	2.3%	173	68.1%
清掃の状況	4.28	4.27	127	50.4%	71	28.2%	50	19.8%	3	1.2%	1	0.4%	252	99.2%
総合評価	4.53	4.51	151	64.3%	58	24.7%	22	9.4%	3	1.3%	1	0.4%	235	92.5%

項目別評価割合



(4) 項目別評価割合比較

項目	2019年					2018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	69.2%	18.2%	12.3%	0.4%	0.0%	74.3%	15.1%	8.9%	1.7%	0.0%	-2.0%	-1.3%
医師との対話	68.5%	17.1%	12.7%	1.2%	0.4%	68.0%	18.5%	11.8%	1.7%	0.0%	-0.9%	-0.1%
看護師	72.8%	17.3%	8.3%	1.6%	0.0%	77.1%	15.1%	6.7%	1.1%	0.0%	-2.0%	+0.5%
事務職員	66.5%	19.2%	13.9%	0.4%	0.0%	62.1%	19.2%	18.6%	0.0%	0.0%	+4.4%	+0.4%
その他のスタッフの対応	63.0%	23.5%	12.3%	0.8%	0.4%	61.8%	20.2%	16.9%	1.1%	0.0%	+4.4%	+0.1%
痛みや症状を和らげる対応	62.1%	22.4%	13.8%	1.7%	0.0%	61.8%	23.0%	13.3%	1.2%	0.6%	-0.4%	-0.1%
精神的なケア	61.1%	19.2%	17.1%	2.1%	0.4%	56.1%	26.2%	15.9%	1.8%	0.0%	-2.0%	+0.7%
プライバシー保護の対応	53.8%	24.2%	20.8%	0.8%	0.4%	57.6%	18.8%	22.4%	0.6%	0.6%	+1.6%	+0.1%
病室・浴室・トイレなど	33.3%	32.5%	23.3%	9.2%	1.6%	36.9%	30.7%	27.8%	4.0%	0.6%	-1.8%	+6.3%
食事の内容	27.6%	27.6%	32.4%	12.0%	0.4%	27.2%	32.5%	33.1%	7.1%	0.0%	-4.7%	+5.3%
売店	24.3%	20.8%	47.4%	5.2%	2.3%	23.1%	26.2%	45.4%	4.6%	0.8%	-4.1%	+2.1%
清掃の状況	50.4%	28.2%	19.8%	1.2%	0.4%	51.9%	24.9%	22.1%	1.1%	0.0%	+1.8%	+0.5%
総合評価	64.3%	24.7%	9.4%	1.3%	0.4%	66.1%	23.5%	8.7%	0.5%	1.1%	-0.7%	+0.1%

(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	4.55	4.58	4.59	4.25	4.69	4.64	4.33
医師との対話	4.45	4.63	4.50	4.25	4.54	4.61	4.40
看護師	4.64	4.63	4.63	4.36	4.85	4.65	4.53
事務職員	4.64	4.67	4.64	4.36	4.62	4.49	4.33
その他のスタッフの対応	4.45	4.53	4.36	4.22	4.75	4.58	4.27
痛みや症状を和らげる対応	4.40	4.56	4.47	4.26	4.77	4.50	3.93
精神的なケア	4.09	4.35	4.37	4.21	4.67	4.47	4.14
プライバシー保護の対応	4.55	4.39	4.26	3.97	4.38	4.43	3.93
病室・浴室・トイレなど	4.00	3.95	3.90	3.43	4.08	3.94	3.87
食事の内容	4.10	3.58	3.98	3.46	3.62	3.69	3.47
売店	3.00	3.78	3.74	3.33	3.17	3.68	3.67
清掃の状況	4.27	4.16	4.35	3.97	4.31	4.33	4.27
総合評価	4.55	4.50	4.30	4.21	4.64	4.66	4.47

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。

