

2020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

入院満足度アンケート集計について

(1)概要

実施期間:2020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

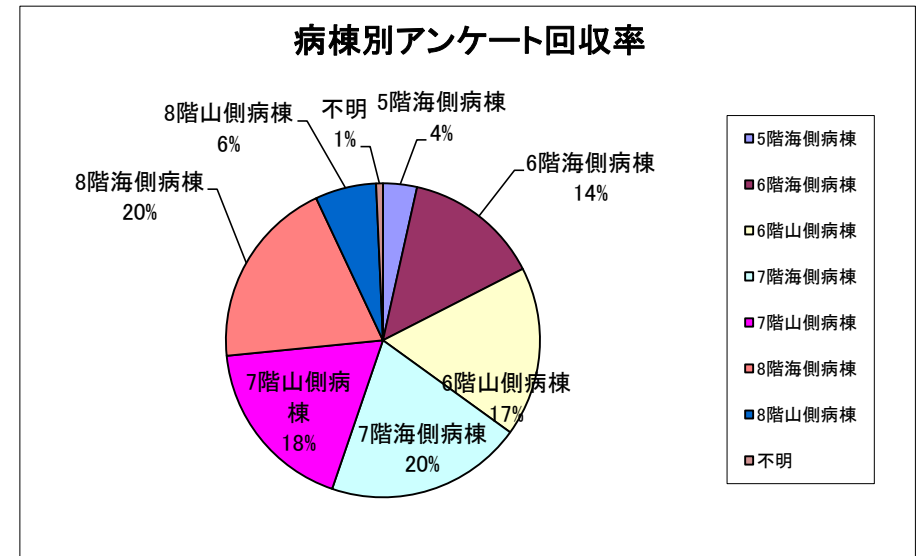
回答者別割合

	人数	割合
患者本人	108	75.5%
家族	18	12.6%
知人	1	0.7%
不明	16	11.2%
合計	143	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	5	3.5%
6階海側病棟	20	14.0%
6階山側病棟	25	17.5%
7階海側病棟	29	20.3%
7階山側病棟	26	18.2%
8階海側病棟	28	19.6%
8階山側病棟	9	6.3%
不明	1	0.7%
合計	143	100.0%

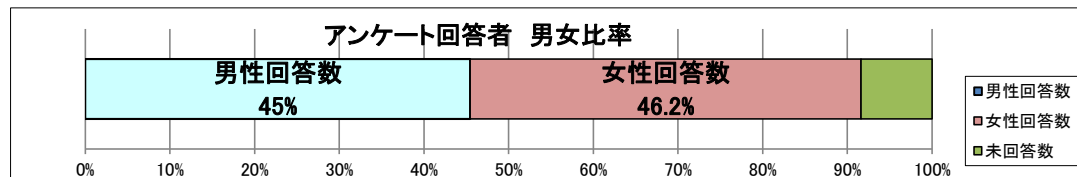
病棟別アンケート回収率



回答者数集計内訳

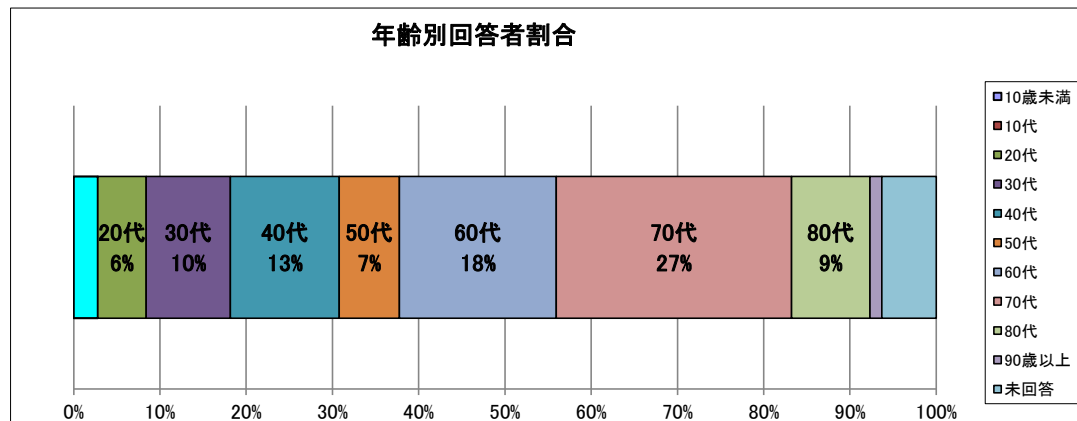
①性別回答者数

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山	不明
男性回答数	65	45.5%	3	11		11	15	19	5	1
女性回答数	66	46.2%	2	6	24	14	8	8	4	
未回答数	12	8.4%		3	1	4	3	1		
合計回答数	143	100.0%	5	20	25	29	26	28	9	1



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	4	2.8%		3			1			
10代	0	0.0%								
20代	8	5.6%			7		1			
30代	14	9.8%		1	10	2		1		
40代	18	12.6%		2	5	3	4	3	1	
50代	10	7.0%	1	1		3	1	4		
60代	26	18.2%	1		2	9	4	7	3	
70代	39	27.3%	2	6		5	12	10	4	
80代	13	9.1%		3		4	2	2	1	1
90歳以上	2	1.4%	1	1						
未回答	9	6.3%		3	1	3	1	1		
合計回答数	143	100.0%	5	20	25	29	26	28	9	1



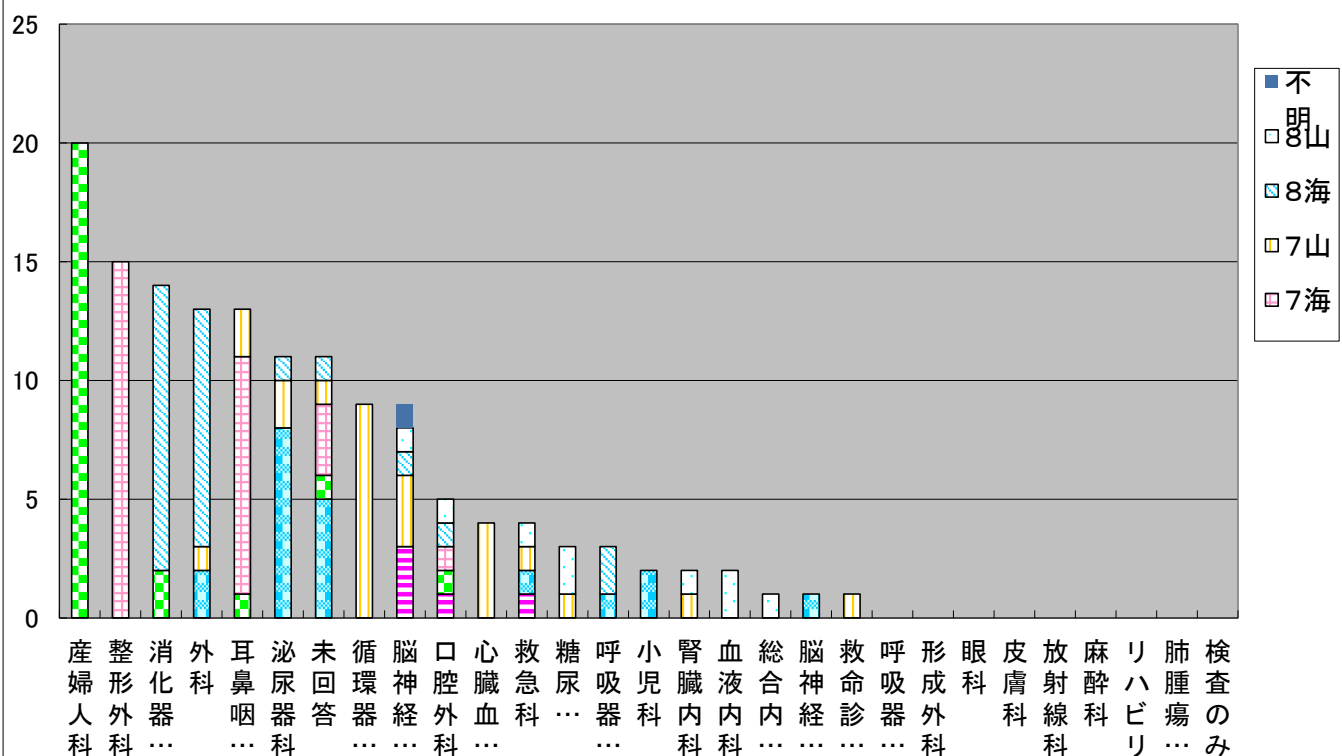
診療科別集計結果

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	3	2%	0	0	0	0	1	0	2	0
総合内科・感染症内科	1	1%	0	0	0	0	0	0	1	0
循環器内科	9	6%	0	0	0	0	9	0	0	0
神経内科	1	1%	0	1	0	0	0	0	0	0
呼吸器内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
小児科	2	1%	0	2	0	0	0	0	0	0
外科	13	9%	0	2	0	0	1	10	0	0
整形外科	15	10%	0	0	0	15	0	0	0	0
心臓血管外科	4	3%	0	0	0	0	4	0	0	0
脳神経外科	9	6%	3	0	0	0	3	1	1	1
形成外科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
呼吸器外科	3	2%	0	1	0	0	0	2	0	0
泌尿器科	11	8%	0	8	0	0	2	1	0	0
産婦人科	20	14%	0	0	20	0	0	0	0	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	13	9%	0	0	1	10	2	0	0	0
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	5	3%	1	0	1	1	0	1	1	0
腎臓内科	2	1%	0	0	0	0	1	0	1	0
肺腫瘍内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
血液内科	2	1%	0	0	0	0	0	0	2	0
消化器内科	14	10%	0	0	2	0	0	12	0	0
救急科	4	3%	1	1	0	0	1	0	1	0
救命診療科	1	1%	0	0	0	0	1	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
未回答	11	8%	0	5	1	3	1	1	0	0
合計回答数	143	100%	5	20	25	29	26	28	9	1

診療科別病棟回答者数

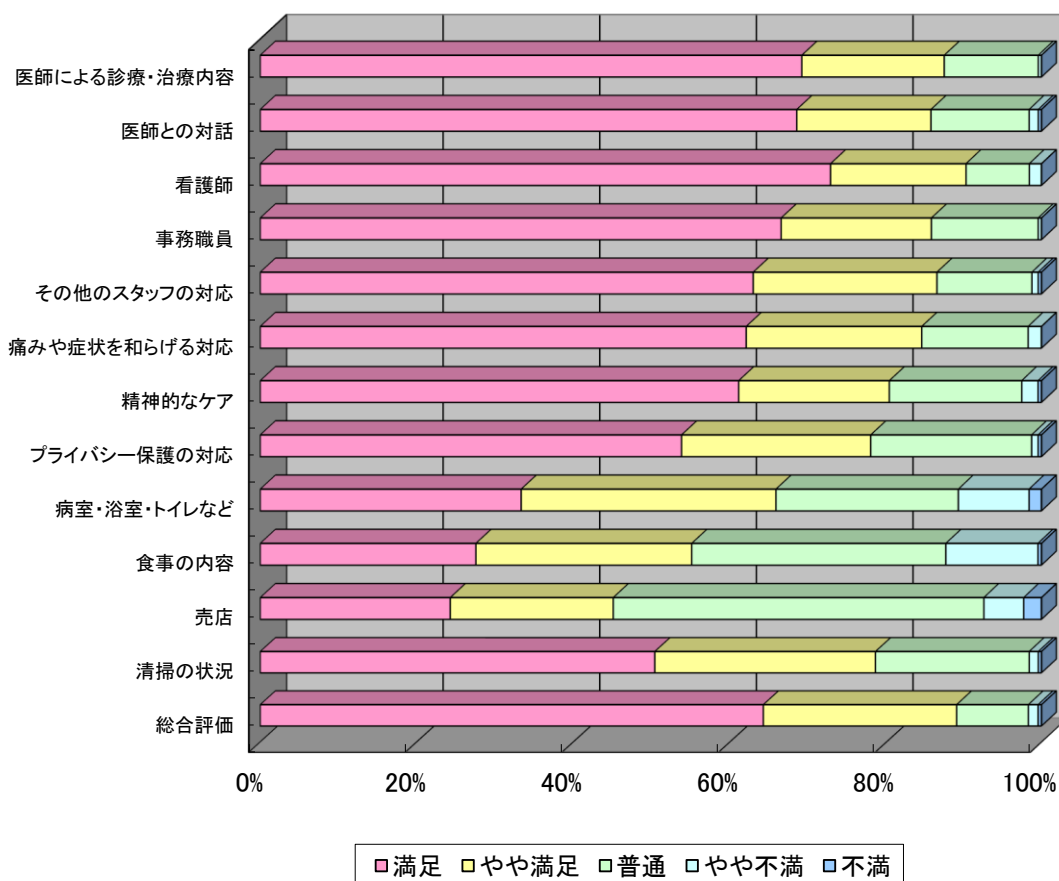


(3)項目別評価割合集計結果

合計回答数 143 件

項目	2019年	2020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	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	4.56	4.59	103	72.0%	23	16.1%	15	10.5%	2	1.4%	0	0.0%	143	100.0%
医師との対話	4.52	4.51	96	67.1%	26	18.2%	19	13.3%	2	1.4%	0	0.0%	143	100.0%
看護師	4.61	4.64	107	74.8%	24	16.8%	9	6.3%	3	2.1%	0	0.0%	143	100.0%
事務職員	4.52	4.54	95	67.9%	28	20.0%	15	10.7%	1	0.7%	1	0.7%	140	97.9%
その他のスタッフの対応	4.48	4.45	89	62.7%	31	21.8%	20	14.1%	1	0.7%	1	0.7%	142	99.3%
痛みや症状を和らげる対応	4.45	4.41	76	58.9%	34	26.4%	16	12.4%	2	1.6%	1	0.8%	129	90.2%
精神的なケア	4.38	4.29	73	54.9%	33	24.8%	21	15.8%	5	3.8%	1	0.8%	133	93.0%
プライバシー保護の対応	4.30	4.22	69	51.5%	30	22.4%	33	24.6%	0	0.0%	2	1.5%	134	93.7%
病室・浴室・トイレなど	3.87	3.78	43	30.9%	42	30.2%	40	28.8%	9	6.5%	5	3.6%	139	97.2%
食事の内容	3.70	3.63	33	25.8%	34	26.6%	46	35.9%	11	8.6%	4	3.1%	128	89.5%
売店	3.60	3.62	19	21.1%	22	24.4%	46	51.1%	2	2.2%	1	1.1%	90	62.9%
清掃の状況	4.27	4.21	72	51.1%	32	22.7%	33	23.4%	3	2.1%	1	0.7%	141	98.6%
総合評価	4.51	4.45	84	59.6%	39	27.7%	16	11.3%	1	0.7%	1	0.7%	141	98.6%

項目別評価割合



(4) 項目別評価割合比較

項目	2020年					2019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	72.0%	16.1%	10.5%	1.4%	0.0%	69.2%	18.2%	12.3%	0.4%	0.0%	+0.8%	+1.0%
医師との対話	67.1%	18.2%	13.3%	1.4%	0.0%	68.5%	17.1%	12.7%	1.2%	0.4%	-0.3%	-0.2%
看護師	74.8%	16.8%	6.3%	2.1%	0.0%	72.8%	17.3%	8.3%	1.6%	0.0%	+1.5%	+0.5%
事務職員	67.9%	20.0%	10.7%	0.7%	0.7%	66.5%	19.2%	13.9%	0.4%	0.0%	+2.1%	+1.0%
その他のスタッフの対応	62.7%	21.8%	14.1%	0.7%	0.7%	63.0%	23.5%	12.3%	0.8%	0.4%	-1.9%	+0.2%
痛みや症状を和らげる対応	58.9%	26.4%	12.4%	1.6%	0.8%	62.1%	22.4%	13.8%	1.7%	0.0%	+0.8%	+0.6%
精神的なケア	54.9%	24.8%	15.8%	3.8%	0.8%	61.1%	19.2%	17.1%	2.1%	0.4%	-0.6%	+1.9%
プライバシー保護の対応	51.5%	22.4%	24.6%	0.0%	1.5%	53.8%	24.2%	20.8%	0.8%	0.4%	-4.1%	+0.2%
病室・浴室・トイレなど	30.9%	30.2%	28.8%	6.5%	3.6%	33.3%	32.5%	23.3%	9.2%	1.6%	-4.7%	-0.8%
食事の内容	25.8%	26.6%	35.9%	8.6%	3.1%	27.6%	27.6%	32.4%	12.0%	0.4%	-2.8%	-0.7%
売店	21.1%	24.4%	51.1%	2.2%	1.1%	24.3%	20.8%	47.4%	5.2%	2.3%	+0.5%	-4.2%
清掃の状況	51.1%	22.7%	23.4%	2.1%	0.7%	50.4%	28.2%	19.8%	1.2%	0.4%	-4.8%	+1.2%
総合評価	59.6%	27.7%	11.3%	0.7%	0.7%	64.3%	24.7%	9.4%	1.3%	0.4%	-1.7%	-0.3%

(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	4.60	4.55	4.68	4.72	4.46	4.54	4.44
医師との対話	4.60	4.65	4.72	4.48	4.38	4.36	4.44
看護師	5.00	4.40	4.76	4.69	4.62	4.57	4.78
事務職員	5.00	4.40	4.80	4.67	4.44	4.36	4.33
その他のスタッフの対応	4.60	4.10	4.72	4.59	4.40	4.32	4.56
痛みや症状を和らげる対応	4.33	4.26	4.57	4.35	4.33	4.54	4.44
精神的なケア	4.33	4.05	4.61	4.25	4.22	4.22	4.56
プライバシー保護の対応	4.25	3.85	4.59	4.32	4.13	4.15	4.33
病室・浴室・トイレなど	3.75	3.55	3.88	3.69	3.79	3.96	3.89
食事の内容	3.25	3.47	4.04	3.55	3.70	3.33	3.78
売店	4.00	3.50	3.93	3.55	3.47	3.57	3.63
清掃の状況	4.00	4.10	4.36	4.38	4.04	4.19	4.33
総合評価	4.40	4.20	4.42	4.59	4.52	4.39	4.67

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。

