

# I－1 患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた患者の割合

## A) 入院患者、B) 外来患者

【アウトカム】

### ●指標の意義

- 治療の結果、安全性と説明、療養環境、入院期間などに対する患者の満足度は、医療の質を測るうえで直接的な評価指標の重要な一つです。

### ●指標の計算式、分母・分子の解釈

	各指標の計算式と分母・分子の項目名	分母・分子の解釈
分子	A)退院患者で「5.満足している(例)」「4.やや満足している(例)」と回答した合計 B)外来患者で「5.満足している(例)」「4.やや満足している(例)」と回答した合計	各病院で、アンケート用紙に「総合的な評価に関わる項目(5段階)」を位置づける。
分母	A)入院患者の有効回答数 B)外来患者の有効回答数	
収集期間	収集期間：9月～11月(報告月12月)	
調整方法	9月～11月の間で、各病院で期間を決めて実施し、12月に報告する	

### ●考察

それぞれの病院で行っている患者アンケートの「総合評価」に該当する項目で「満足している」「やや満足している」と答えた患者さんの割合です。アンケートは、各病院で使っていたアンケート用紙を用い、配布・回収方法、有効回答数の多寡も異なるため、病院間の比較には適当ではありません。

入院の中央値は87.55%、外来の中央値は84.45%の満足度となっています。38病院について入院と外来の満足度アンケートを比較すると、入院の満足度の方が相対的に高い病院が24病院、外来の満足度が高い病院は14病院となっており、それぞれ満足度の平均値は入院84.78%、外来80.61%と、入院の満足度が高い結果になりました。入院と外来の満足度が乖離している病院もあり(た

とえば入院が90%台で外来が40%台、逆に入院がおよそ60%で外来は90%台など)、各病院での分析が必要です。

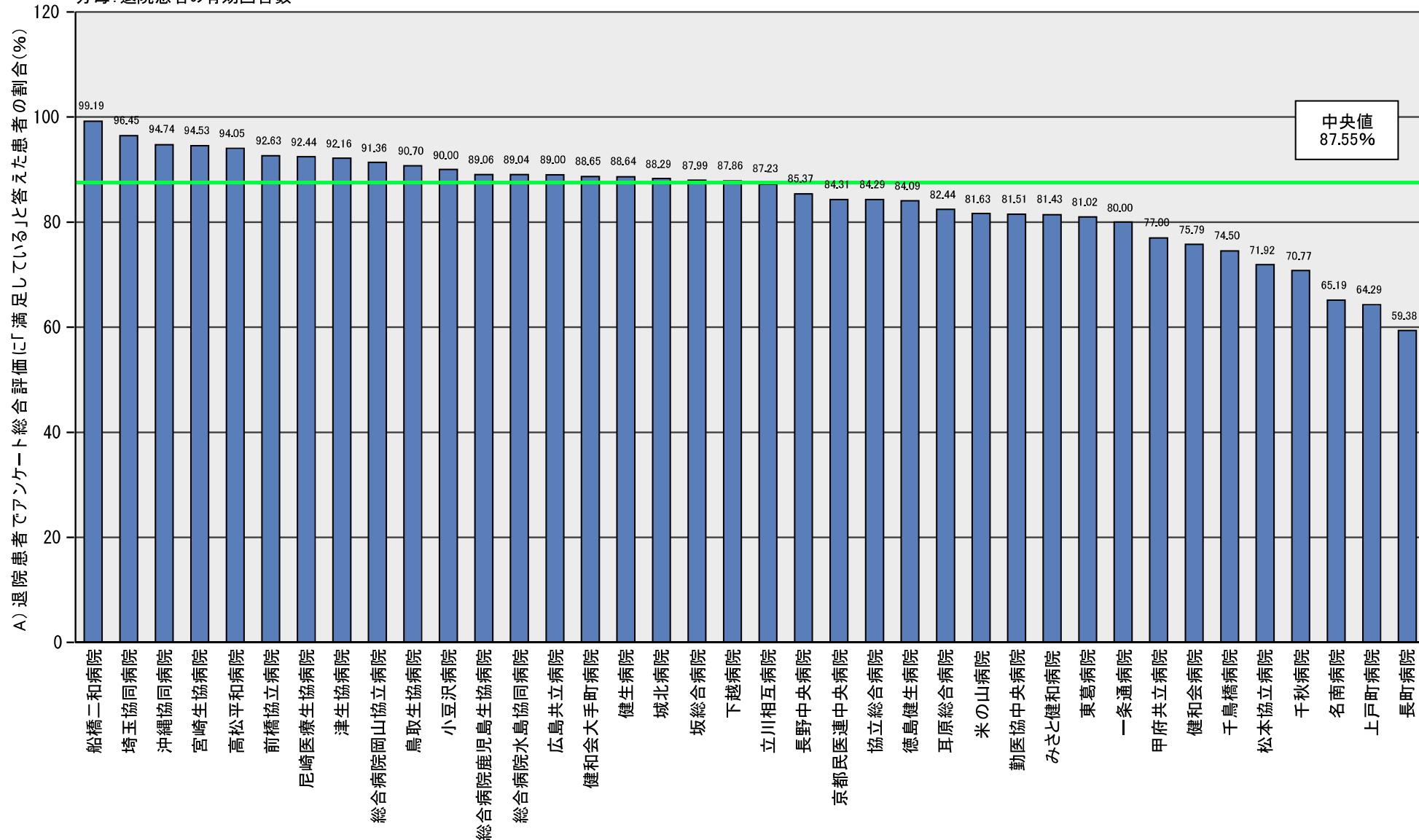
今回の各病院で行ったアンケートの集計では、入院の満足度の最大値は99.19%、最小値が59.38%。外来の満足度では最大値が95.48%、最小値が42.09%と数値上は病院間で大きな違いがありました。本指標は期間中に一度だけ収集されたものであり、今後も調査を継続して、さらに時系列で分析を深める必要があります。また、満足度の向上を目指して具体的な課題を明らかにするためには、病棟や外来の部署ごとにアンケートを採るなど、より詳細な調査が必要と思われます。

分子：A) 退院患者で「5.満足している（例）」「4.やや満足している（例）」と回答した合計、B) 外来患者で「5.満足している（例）」「4.やや満足している（例）」と回答した合計  
 分母：A) 退院患者の有効回答数、B) 外来患者の有効回答数  
 未回答：当該指標について未回答の場合  
 -：該当なし

	患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた患者の割合					
	A) 入院患者			B) 外来患者		
	A) 退院患者で「5.満足している（例）」「4.やや満足している（例）」と回答した合計	B) 外来患者で「5.満足している（例）」「4.やや満足している（例）」と回答した合計	A) 退院患者の有効回答数	B) 外来患者の有効回答数	A) 退院患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合	B) 外来患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合
	11月	11月	11月	11月	11月	11月
勤医協中央病院	97	119	119	162	81.51	73.46
一条通病院	20	18	25	32	80.00	56.25
健生病院	523	396	590	444	88.64	89.19
坂総合病院	315	950	358	1289	87.99	73.70
長町病院	19	72	32	76	59.38	94.74
前橋協立病院	88	422	95	476	92.63	88.66
埼玉協同病院	136	358	141	378	96.45	94.71
船橋二和病院	123	328	124	431	99.19	76.10
みさと健和病院	114	43	140	65	81.43	66.15
小豆沢病院	18	95	20	146	90.00	65.07
東葛病院	111	306	137	390	81.02	78.46
立川相互病院	82	47	94	58	87.23	81.03
下越病院	152	350	173	520	87.86	67.31
城北病院	98	836	111	1130	88.29	73.98
甲府共立病院	77	136	100	171	77.00	79.53
長野中央病院	105	156	123	196	85.37	79.59
健和会病院	673	5095	888	7454	75.79	68.35
松本協立病院	146	176	203	209	71.92	84.21
協立総合病院	236	660	280	733	84.29	90.04
名南病院	88	423	135	449	65.19	94.21
千秋病院	46	330	65	544	70.77	60.66
津生協病院	47	180	51	193	92.16	93.26
京都民医連中央病院	215	350	255	380	84.31	92.11
耳原総合病院	108	476	131	639	82.44	74.49
尼崎医療生協病院	159	882	172	968	92.44	91.12
鳥取生協病院	78	146	86	163	90.70	89.57
総合病院水島協同病院	65	483	73	540	89.04	89.44
総合病院岡山協立病院	74	413	81	435	91.36	94.94
広島共立病院	89	151	100	166	89.00	90.96
徳島健生病院	37	167	44	179	84.09	93.30
高松平和病院	79	153	84	170	94.05	90.00
健和会大手町病院	164	505	185	588	88.65	85.88
千鳥橋病院	149	350	200	457	74.50	76.59
米の山病院	120	123	147	175	81.63	70.29
上戸町病院	9	6	14	7	64.29	85.71
宮崎生協病院	743	702	786	1668	94.53	42.09
総合病院鹿児島生協病院	228	169	256	177	89.06	95.48
沖縄協同病院	180	525	190	620	94.74	84.68
最小値					59.38	42.09
25%値					81.12	73.77
中央値					87.55	84.45
75%値					90.53	90.73
最大値					99.19	95.48
	人	人	人	人	%	%

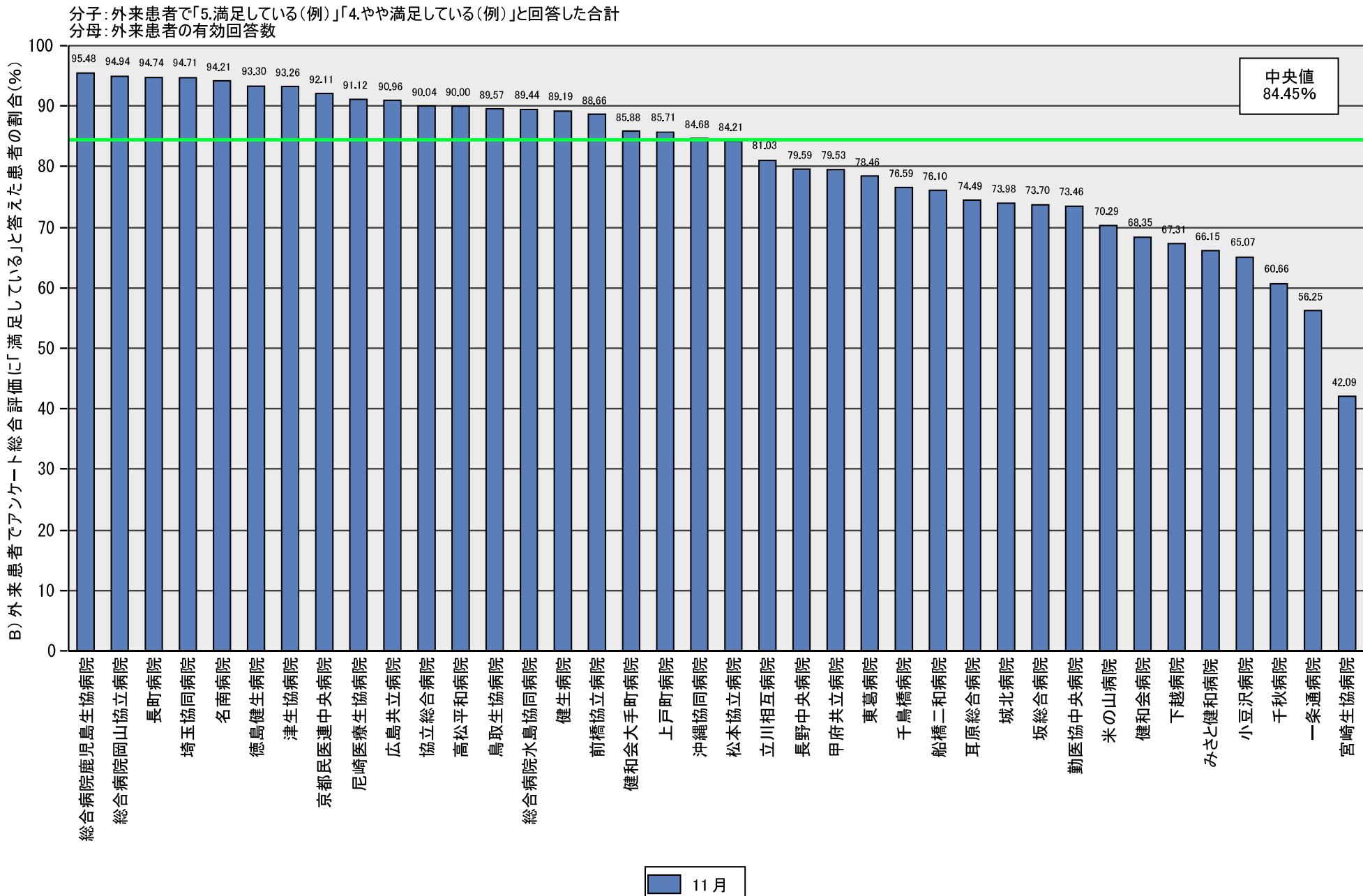
## A) 退院患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合

分子: 退院患者で「5.満足している(例)」「4.やや満足している(例)」と回答した合計  
 分母: 退院患者の有効回答数



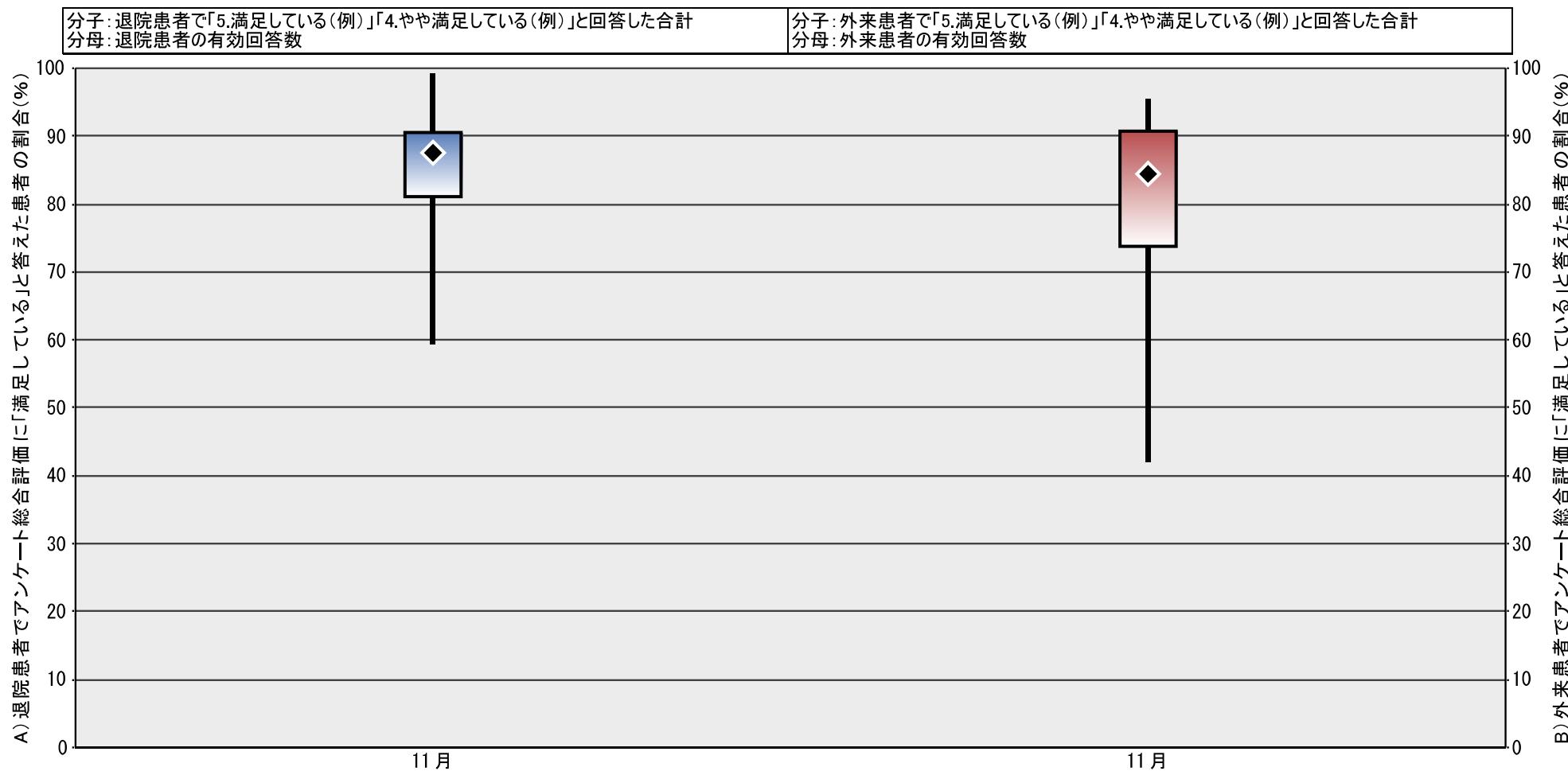
11月

## B) 外来患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合



# 患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた患者の割合

A) 入院患者  
B) 外来患者



A) 退院患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合		B) 外来患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合	
最小値	59.38		42.09
25% 値	81.12		73.77
◆ 中央値	87.55		84.45
75% 値	90.53		90.73
最大値	99.19		95.48
● 自病院	(なし)		(なし)

