## 

- 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。
- 厚労省「医療の質推進事業Jの必須項目

－収集期間：収集期間：1月～11月（報告月12月）
•調整方法：1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

|  | 各指標の計算式と分母•分子の項目名 | 分母－分子の解积 |
| :---: | :---: | :---: |
| 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 <br> 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 |  |

## 恽空

【2013年 年間数値報告】
A）退院患者
最小値34．29\％25\％値78．08\％中央値85．54\％75\％値91．14\％最大値100\％回答病院 50 病院

【考察•分析】
2012年と比べA）退院患者，B）外来患者ともに測定した病院が減少しました。二年連続測定していましたが，今回測定できなかった病院が，6病院ありました。アンケート用紙の改定等で実施時期がずれてデー夕提出が間に合わないという病院もありました。「患者満足度調査」とその具体的な原因の分析と改善は，大変重要な指標です。有効回答数を増やすことも含め「患者満足度調査」を改善に生かす取り組みを重視していく必要が あります。

B）外来患者
最小値54．55\％25\％値71．46\％中央値82．78\％75\％値90．41\％最大値97．35\％回答病院 46 病院

2012年との比較で，外来患者満足度が大きく下がった病院では，有効回答数が534 から 27 へ激減しています。また，逆に大きく上がった病院では，有効回答数が， 34 から 177に増加しています。有効回答数の数値や昨年との有効回答数の増減などの相違を考慮して分析•評価する必要があります。また，同じ病院での入院と外来での満足度の相違もそれぞれの有効回答数の考慮が必要です。今後の課題では，有効回答数の基準値（患者数の何割以上等）が検討課題と考えられます。

| 指嗳27 |  |  |  |  | A）退院患者の有効回答数 |  | B）外来患者の有効回答数 |  |  |  |  ケート総合評偋に「满足している責者の割合 |  |
| :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: |
|  | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 |
| 勤医協中央病院 | 106.00 | 114.00 | 101.00 | 178.00 | 135.00 | 149.00 | 158.00 | 229.00 | 78.52 | 76.51 | 63.92 | 77.73 |
| 苫小牧病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 一条通病院 | 14.00 | 6.00 | 54.00 | 93.00 | 16.00 | 11.00 | 65.00 | 109.00 | 87.50 | 54.55 | 83.08 | 85.32 |
| 函館棱北病院 | 17.00 | － | 68.00 | － | 25.00 | － | 94.00 | － | 68.00 | － | 72.34 | － |
| 健生病院 | 103.00 | 223.00 | 83.00 | － | 115.00 | 246.00 | 95.00 | － | 89.57 | 90.65 | 87.37 | － |
| あおもり協立病院 | 86.00 | 34.00 | 16.00 | 12.00 | 99.00 | 37.00 | 26.00 | 17.00 | 86.87 | 91.89 | 61.54 | 70.59 |
| 坂総合病院 | 627.00 | 487.00 | 1183.00 | 833.00 | 788.00 | 594.00 | 1723.00 | 1238.00 | 79.57 | 81.99 | 68.66 | 67.29 |
| 長町病院 | 13.00 | 18.00 | 64.00 | 76.00 | 21.00 | 28.00 | 68.00 | 90.00 | 61.90 | 64.29 | 94.12 | 84.44 |
| 泉病院 | － | 40.00 | － | 200.00 | － | 45.00 | － | 214.00 | － | 88.89 | － | 93.46 |
| 中通総合病院 | － | 147.00 | － | 246.00 | － | 170.00 | － | 297.00 | － | 86.47 | － | 82.83 |
| 本間病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 鶴岡協立病院 | 15.00 | 17.00 | 91.00 | 66.00 | 18.00 | 20.00 | 98.00 | 69.00 | 83.33 | 85.00 | 92.86 | 95.65 |
| 医療生協わたり病院 | 69.00 | － | 224.00 | － | 74.00 | － | 236.00 | － | 93.24 | － | 94.92 | － |
| 前橋協立病院 | 82.00 | 80.00 | 352.00 | 391.00 | 92.00 | 87.00 | 403.00 | 438.00 | 89.13 | 91.95 | 87.34 | 89.27 |
| 利根中央病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 埼玉協同病院 | 157.00 | 155.00 | 220.00 | 181.00 | 166.00 | 162.00 | 241.00 | 211.00 | 94.58 | 95.68 | 91.29 | 85.78 |
| 埼玉西協同病院 | 41.00 | － | 268.00 | － | 46.00 | － | 331.00 | － | 89.13 | － | 80.97 | － |
| 熊谷生協病院 | 12.00 | 6.00 | 91.00 | 106.00 | 13.00 | 6.00 | 95.00 | 117.00 | 92.31 | 100.00 | 95.79 | 90.60 |
| 秩父生協病院 | 4.00 | － | 98.00 | － | 4.00 | － | 108.00 | － | 100.00 | － | 90.74 | － |
| 千葉健生病院 | 86.00 | 80.00 | 249.00 | － | 100.00 | 100.00 | 416.00 | － | 86.00 | 80.00 | 59.86 | － |
| 船橋二和病院 | 149.00 | 94.00 | 216.00 | － | 159.00 | 120.00 | 292.00 | － | 93.71 | 78.33 | 73.97 | － |
| みさと健和病院 | 91.00 | 99.00 | 102.00 | 14.00 | 124.00 | 125.00 | 128.00 | 22.00 | 73.39 | 79.20 | 79.69 | 63.64 |
| 小豆沢病院 | 245.00 | － | 594.00 | － | 270.00 | － | 863.00 | － | 90.74 | － | 68.83 | － |
| 大田病院 | 22.00 | 31.00 | 13.00 | 12.00 | 28.00 | 35.00 | 16.00 | 22.00 | 78.57 | 88.57 | 81.25 | 54.55 |
| 中野共立病院 | － | 13.00 | － | － | － | 13.00 | － | － | － | 100.00 | － | － |
| 立川相互病院 | 96.00 | － | 172.00 | － | 151.00 | － | 191.00 | － | 63.58 | － | 90.05 | － |
| 王子生協病院 | 57.00 | 79.00 | 484.00 | 417.00 | 62.00 | 87.00 | 530.00 | 450.00 | 91.94 | 90.80 | 91.32 | 92.67 |
| 汐田総合病院 | 182.00 | 108.00 | 189.00 | 144.00 | 243.00 | 132.00 | 217.00 | 175.00 | 74.90 | 81.82 | 87.10 | 82.29 |
| 下越病院 | 135.00 | 153.00 | 747.00 | － | 165.00 | 175.00 | 923.00 | － | 81.82 | 87.43 | 80.93 | － |
| 城北病院 | 98.00 | － | 836.00 | － | 111.00 | － | 1130.00 | － | 88.29 | － | 73.98 | － |
| 甲府共立病院 | 85.00 | 4157.00 | 119.00 | 6519.00 | 112.00 | 5330．00 | 139.00 | 9660.00 | 75.89 | 77.99 | 85.61 | 67.48 |
| 巨摩共立病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 石和共立病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 長野中央病院 | 93.00 | 102.00 | 192.00 | 91.00 | 104.00 | 116.00 | 239.00 | 110.00 | 89.42 | 87.93 | 80.33 | 82.73 |
| 健和会病院 | 3848.00 | 94.00 | 5503.00 | 213.00 | 4296.00 | 130.00 | 8241.00 | 291.00 | 89.57 | 72.31 | 66.78 | 73.20 |
| 諏訪共立病院 | 83.00 | 66.00 | 40.00 | 417.00 | 108.00 | 114.00 | 49.00 | 583.00 | 76.85 | 57.89 | 81.63 | 71.53 |
| 松本協立病院 | 42.00 | 148.00 | 305.00 | 356.00 | 62.00 | 201.00 | 400.00 | 473.00 | 67.74 | 73.63 | 76.25 | 75.26 |
| 上伊那生協病院 | 9.00 | － | 61.00 | － | 11.00 | － | 64.00 | － | 81.82 | － | 95.31 | － |
| みどり病院 | 47.00 | 34.00 | 162.00 | 228.00 | 61.00 | 50.00 | 213.00 | 305.00 | 77.05 | 68.00 | 76.06 | 74.75 |
| 三島共立病院 | － | 12.00 | － | 54.00 | － | 35.00 | － | 72.00 | － | 34.29 | － | 75.00 |
| 協立総合病院 | － | 219.00 | － | 629.00 | － | 251.00 | － | 703.00 | － | 87.25 | － | 89.47 |
| 総合病院南生塆病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 北病院 | 18.00 | 20.00 | 270.00 | 147.00 | 19.00 | 21.00 | 287.00 | 151.00 | 94.74 | 95.24 | 94.08 | 97.35 |


| 指襄27 |  |  | 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）退院患者の有効回容数 |  | B）外来患者の有効回㝓数 |  |  |  | B）外来患者でアン ケート総合評価に「满足している」と答えた恶者の割合 |  |
| :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: |
|  | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 |
| 名南病院 | 50.00 | 47.00 | 12.00 | 124.00 | 68.00 | 58.00 | 34.00 | 177.00 | 73.53 | 81.03 | 35.29 | 70.06 |
| 千秋病院 | 48.00 | 60.00 | 180.00 | 269.00 | 73.00 | 86.00 | 269.00 | 390.00 | 65.75 | 69.77 | 66.91 | 68.9 |
| 津生協病院 | 34.00 | 53.00 | 193.00 | 83.00 | 41.00 | 63.00 | 216.00 | 103.00 | 82.93 | 84.13 | 89.35 | 80.58 |
| 京都民医連中央病院 | 272.00 | 316.00 | 382.00 | 63.00 | 305.00 | 356.00 | 429.00 | 75.00 | 89.18 | 88.76 | 89.04 | 84.00 |
| 東大阪生協病院 | 42.00 | 42.00 | 305.00 | 305.00 | 51.00 | 51.00 | 336.00 | 336.00 | 82.35 | 82.35 | 90.77 | 90.77 |
| 西淀病院 | 25.00 | － | 279.00 | － | 28.00 | － | 329.00 | － | 89.29 | － | 84.80 | － |
| 耳原総合病院 | 124.00 | 72.00 | 241.00 | 115.00 | 132.00 | 86.00 | 259.00 | 178.00 | 93.94 | 83.72 | 93.05 | 64.61 |
| コープおおさか病院 | 67.00 | － | 250.00 | － | 78.00 | － | 312.00 | － | 85.90 | － | 80.13 |  |
| 東神戸病院 | － | 123.00 | － | 441.00 | － | 305.00 | － | 480.00 | － | 40.33 | － | 91.88 |
| 尼崎医療生協病院 | 123.00 | 75.00 | 1022.00 | 369.00 | 128.00 | 80.00 | 1114.00 | 403.00 | 96.09 | 93.75 | 91.74 | 91.56 |
| おかたに病院 | 49.00 | － | 320.00 | － | 72.00 | － | 388.00 | － | 68.06 | － | 82.47 | － |
| 土庫病院 | 17.00 | 50.00 | 91.00 | 87.00 | 19.00 | 54.00 | 159.00 | 132.00 | 89.47 | 92.59 | 57.23 | 65.91 |
| 和歌山生協病院 | 28.00 | － | 214.00 | － | 31.00 | － | 225.00 | － | 90.32 | － | 95.11 | － |
| 鳥取生協病院 | 122.00 | － | 187.00 | － | 140.00 | － | 193.00 | － | 87.14 | － | 96.89 | － |
| 給合病院松江生场病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 出雲市民病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |  |
| 紛会病院水島沙同病院 | 66.00 | 68.00 | 453.00 | 387.00 | 77.00 | 79.00 | 517.00 | 436.00 | 85.71 | 86.08 | 87.62 | 88.76 |
| 紛合病浣岡山放立晠院 | 83.00 | 73.00 | 428.00 | 372.00 | 89.00 | 81.00 | 448.00 | 402.00 | 93.26 | 90.12 | 95.54 | 92.54 |
| 紛合病院福島生仿病院 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |  |
| 広島共立病院 | 85.00 | 94.00 | 224.00 | 123.00 | 98.00 | 101.00 | 252.00 | 137.00 | 86.73 | 93.07 | 88.89 | 89.78 |
| 宇部協立病院 | 84.00 | － | 155.00 | 115.00 | 100.00 | － | 163.00 | 128.00 | 84.00 | － | 95.09 | 89.84 |
| 徳島健生病院 | 5.00 | － | 318.00 | － | 6.00 | － | 344.00 | － | 83.33 | － | 92.44 |  |
| 高松平和病院 | 84.00 | 54.00 | 51.00 | 51.00 | 92.00 | 67.00 | 60.00 | 60.00 | 91.30 | 80.60 | 85.00 | 85.00 |
| 高知生協病院 | 37.00 | 42.00 | 128.00 | 105.00 | 43.00 | 45.00 | 138.00 | 114.00 | 86.05 | 93.33 | 92.75 | 92.11 |
| 健和会大手町病院 | 185.00 | 156.00 | 296.00 | 88.00 | 205.00 | 174.00 | 344.00 | 108.00 | 90.24 | 89.66 | 86.05 | 81.48 |
| 千鳥橋病院 | 104.00 | 84.00 | 336.00 | 215.00 | 143.00 | 114.00 | 443.00 | 301.00 | 72.73 | 73.68 | 75.85 | 71.43 |
| 米の山病院 | 42.00 | 57.00 | 528.00 | 15.00 | 48.00 | 95.00 | 534.00 | 27.00 | 87.50 | 60.00 | 98.88 | 55.56 |
| みさき病院 | 38.00 | － | 32.00 | － | 51.00 | － | 53.00 | － | 74.51 | － | 60.38 |  |
| 上戸町病院 | 41.00 | － | 18.00 | － | 54.00 | － | 24.00 | － | 75.93 | － | 75.00 | － |
| 〈わみず病院 | 32.00 | － | 418.00 | － | 41.00 | － | 454.00 | － | 78.05 | － | 92.07 | － |
| 大分健生病院 | 53.00 | 46.00 | － | 98.00 | 55.00 | 47.00 | － | 124.00 | 96.36 | 97.87 | － | 79.03 |
| 宮崎生協病院 | 958.00 | 2804.00 | 1126.00 | 2976.00 | 1022.00 | 3073.00 | 1862.00 | 4718.00 | 93.74 | 91.25 | 60.47 | 63.08 |
|  | 224.00 | 226.00 | 113.00 | 151.00 | 250.00 | 284.00 | 129.00 | 164.00 | 89.60 | 79.58 | 87.60 | 92.07 |
| 国分生協病院 | 78.00 | － | 227.00 | － | 87.00 | － | 241.00 | － | 89.66 | － | 94.19 | － |
| 沖縄劦同病院 | 88.00 | 63.00 | 344.00 | 168.00 | 96.00 | 67.00 | 395.00 | 182.00 | 91.67 | 94.03 | 87.09 | 92.31 |
|  | 97.00 | － | 139.00 | － | 125.00 | － | 190.00 | － | 77.60 | － | 73.16 | － |
|  | 121.00 | － | 320.00 | － | 124.00 | － | 400.00 | － | 97.58 | － | 80.00 | － |
| 最小値 |  |  |  |  |  |  |  |  | 61.90 | 34.29 | 35.29 | 54.55 |
| 25\％値 |  |  |  |  |  |  |  |  | 78.05 | 78.08 | 75.64 | 71.46 |
| 中央値 |  |  |  |  |  |  |  |  | 86.87 | 85.54 | 85.83 | 82.78 |
| 75\％値 |  |  |  |  |  |  |  |  | 90.32 | 91.14 | 91.82 | 90.41 |
| 最大値 |  |  |  |  |  |  |  |  | 100.00 | 100.00 | 98.88 | 97.35 |
|  | 人 | 人 | 人 | $\lambda$ | 人 | $\lambda$ | $\lambda$ | $\lambda$ | \％ | \％ | \％ | \％ |

## 指標27：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



## 指標27：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



指標27：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 | 61.90 | 34.29 | 35.29 | 54.55 |
| $25 \%$ 値 | 78.05 | 78.08 | 75.64 |  |
| 中央値 | 86.87 | 85.54 | 85.83 |  |
| $75 \%$ 値 | 90.32 | 91.14 | 91.46 |  |
| 最大値 | 100.00 | 100.00 | 92.78 |  |
| 自病院 | （なし） | 98.82 | 90.41 |  |

