

## 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。
- ・厚労省「医療の質推進事業」の必須項目

## 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：1月～11月（報告月12月）	
調整方法	1年間で、各病院で期間を決めて実施し、12月に報告する	

## 考察

## 【2014年年間数値報告】

A) 退院患者

最小値49.32% 25%値78.62% 中央値85.21% 75%値91.68% 最大値100% 回答病院 46病院

B) 外来患者

最小値50.00% 25%値71.54% 中央値83.33% 75%値90.57% 最大値98.63% 回答病院 45病院

## 【考察・分析】

2013年と比較して回答病院が退院患者、外来患者とも減少しました。全体の半分近くの病院の参加になっています。

病院の規模、機能に関わらず回答できるはずの項目で参加病院が年々減少していることは方法、考え方、時期など検討の必要があると思われます。

経年比較することでサービスの改善などを評価することが可能になると考えられます。改善事例から学び具体化していきましょう。

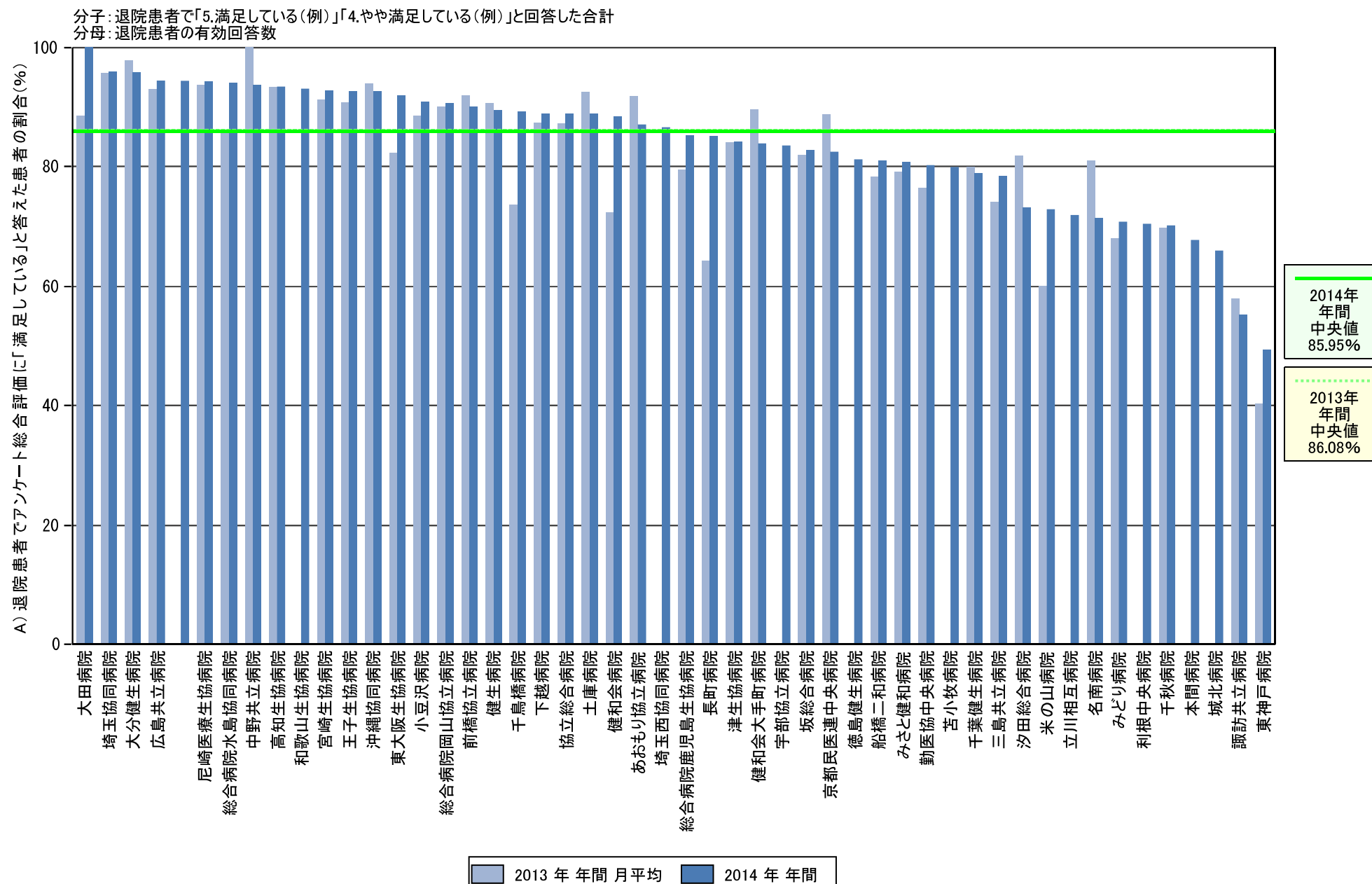
また有効回答数について退院患者では一番少ない所は15回答数、また30回答以下の病院も6病院あります。少なすぎる有効回答数での経年比較には疑問が残る為、有効回答数の基準値（退院患者数比など）も検討課題です。

## 改善事例

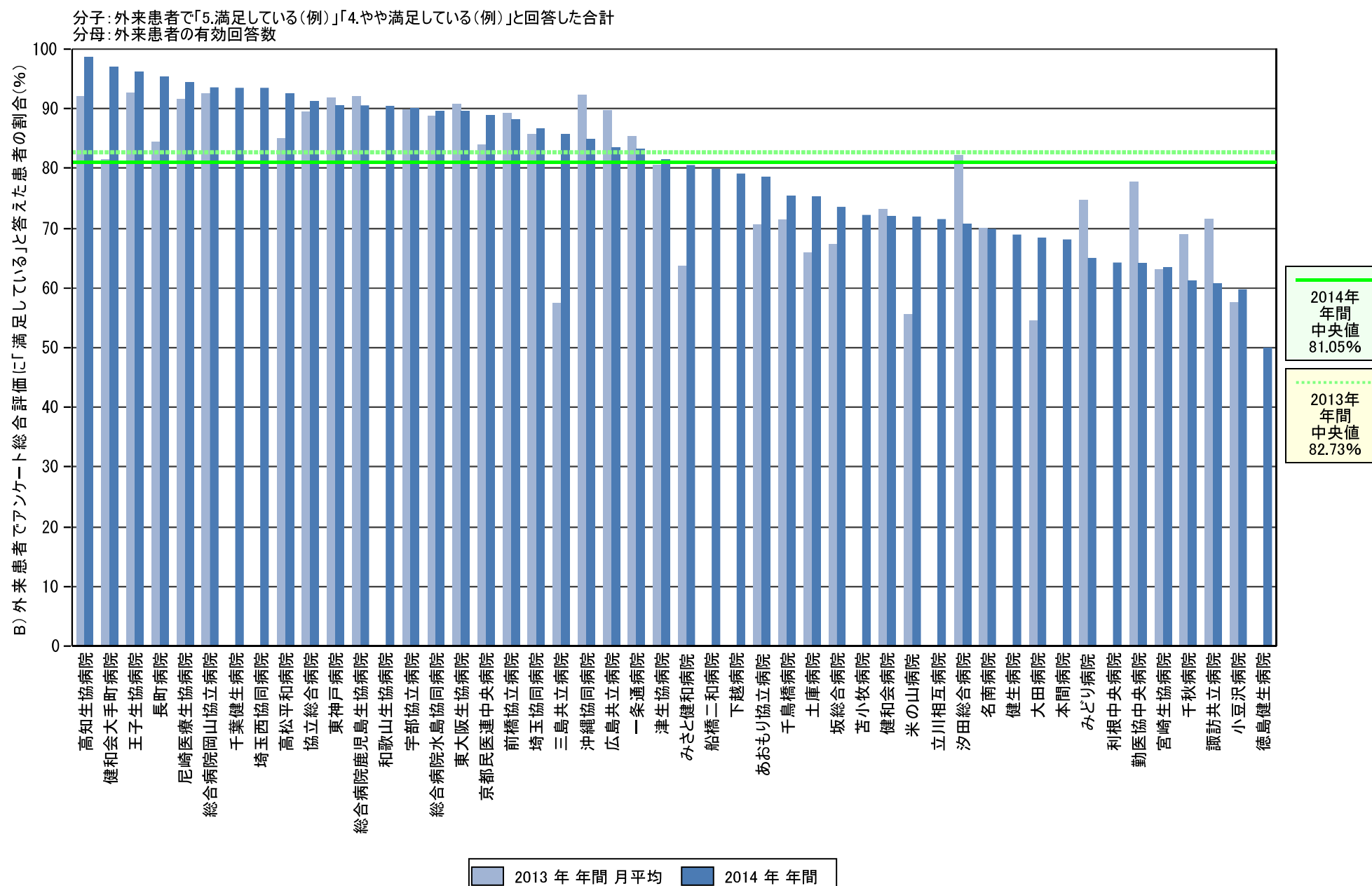
- ・病棟医療活動委員会、外来医療活動委員会にてそれぞれの項目について分析し各職場で改善について検討した。
- ・入院時にアンケート調査をお願いするようにしたため、回収率が増えた。
- ・外部企業に委託して行うようになった。詳細な調査結果を、委託業者により全職員学習会にて公表している。
- ・設備面は敷地などの問題で改善が難しいが、接遇面で満足いただけるように努力している。
- ・3年間の各項目の推移をグラフ化し、見える化し、患者、職員へもフィードバックしている。院内では、全職場で調査結果の報告を行い、調査時に記載されているコメントも紹介し、各職場で、接遇等の学習を行うなど、全体の意識改革につながっている。特に栄養科では、栄養科独自で患者調査を行う等工夫し、改善されている。

指標34	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	
	2013年	2014年	2013年	2014年	2013年	2014年	2013年	2014年	2013年	2014年	2013年	2014年
勤医協中央病院	114.00	102.00	178.00	93.00	149.00	127.00	229.00	145.00	76.51	80.31	77.73	64.14
苫小牧病院	—	12.00	—	174.00	—	15.00	—	241.00	—	80.00	—	72.20
一条通病院	6.00	—	93.00	65.00	11.00	—	109.00	78.00	54.55	—	85.32	83.33
函館棲北病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
健生病院	223.00	120.00	—	623.00	246.00	134.00	—	904.00	90.65	89.55	—	68.92
あおもり協立病院	34.00	54.00	12.00	11.00	37.00	62.00	17.00	14.00	91.89	87.10	70.59	78.57
川久保病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	487.00	415.00	833.00	854.00	594.00	501.00	1238.00	1161.00	81.99	82.83	67.29	73.56
長町病院	18.00	23.00	76.00	146.00	28.00	27.00	90.00	153.00	64.29	85.19	84.44	95.42
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	—	42.00	—	269.00	—	62.00	—	395.00	—	67.74	—	68.10
鶴岡協立病院	17.00	—	66.00	—	20.00	—	69.00	—	85.00	—	95.65	—
医療生協わたり病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
前橋協立病院	80.00	91.00	391.00	374.00	87.00	101.00	438.00	424.00	91.95	90.10	89.27	88.21
利根中央病院	—	43.00	—	230.00	—	61.00	—	358.00	—	70.49	—	64.25
埼玉協同病院	155.00	144.00	181.00	616.00	162.00	150.00	211.00	711.00	95.88	96.00	85.78	86.64
埼玉西協同病院	—	52.00	—	201.00	—	60.00	—	215.00	—	86.67	—	93.49
熊谷生協病院	6.00	—	106.00	—	6.00	—	117.00	—	100.00	—	90.60	—
秩父生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
千葉健生病院	80.00	79.00	—	101.00	100.00	100.00	—	108.00	80.00	79.00	—	93.52
船橋二和病院	94.00	90.00	—	299.00	120.00	111.00	—	374.00	78.33	81.08	—	79.95
みさと健和病院	99.00	84.00	14.00	29.00	125.00	104.00	22.00	36.00	79.20	80.77	63.64	80.56
小豆沢病院	662.00	479.00	838.00	686.00	748.00	527.00	1456.00	1148.00	88.50	90.89	57.55	59.76
大田病院	31.00	23.00	12.00	26.00	35.00	23.00	22.00	38.00	88.57	100.00	54.55	68.42
東葛病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
中野共立病院	13.00	15.00	—	—	13.00	16.00	—	—	100.00	93.75	—	—
立川相互病院	—	77.00	—	88.00	—	107.00	—	123.00	—	71.96	—	71.54
王子生協病院	79.00	38.00	417.00	406.00	87.00	41.00	450.00	422.00	90.80	92.68	92.67	96.21
汐田総合病院	108.00	120.00	144.00	99.00	132.00	164.00	175.00	140.00	81.82	73.17	82.29	70.71
下越病院	153.00	168.00	—	633.00	175.00	189.00	—	800.00	87.43	88.89	—	79.13
城北病院	—	93.00	—	—	—	141.00	—	—	—	65.96	—	—
甲府共立病院	4157.00	—	6519.00	—	5330.00	—	9660.00	—	77.99	—	67.48	—
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	102.00	—	91.00	—	116.00	—	110.00	—	87.93	—	82.73	—
健和会病院	94.00	115.00	213.00	209.00	130.00	130.00	291.00	290.00	72.31	88.46	73.20	72.07
諏訪共立病院	66.00	37.00	417.00	182.00	114.00	67.00	583.00	300.00	57.89	55.22	71.53	60.67
松本協立病院	148.00	—	356.00	—	201.00	—	473.00	—	73.63	—	75.26	—
上伊那生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
みどり病院	34.00	34.00	228.00	117.00	50.00	48.00	305.00	180.00	68.00	70.83	74.75	65.00
三島共立病院	201.00	73.00	853.00	24.00	271.00	93.00	1484.00	28.00	74.17	78.49	57.48	85.71
協立総合病院	219.00	248.00	629.00	708.00	251.00	279.00	703.00	776.00	87.25	88.89	89.47	91.24
総合病院南生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
北病院	20.00	—	147.00	—	21.00	—	151.00	—	95.24	—	97.35	—
名南病院	47.00	40.00	124.00	188.00	58.00	56.00	177.00	269.00	81.03	71.43	70.06	69.89
千秋病院	60.00	66.00	269.00	215.00	86.00	94.00	390.00	351.00	69.77	70.21	68.97	61.25
津生協病院	53.00	48.00	83.00	128.00	63.00	57.00	103.00	157.00	84.13	84.21	80.58	81.53
京都市医連中央病院	316.00	336.00	63.00	424.00	356.00	407.00	75.00	477.00	88.76	82.56	84.00	88.89
東大阪生協病院	42.00	23.00	305.00	155.00	51.00	25.00	336.00	173.00	82.35	92.00	90.77	89.60
西淀病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	72.00	—	115.00	—	86.00	—	178.00	—	83.72	—	64.61	—
コープおおさか病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	123.00	397.00	441.00	444.00	305.00	805.00	480.00	490.00	40.33	49.32	91.88	90.61
尼崎医療生協病院	75.00	133.00	369.00	423.00	80.00	141.00	403.00	448.00	93.75	94.33	91.56	94.42
おかたに病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
土庫病院	50.00	48.00	87.00	67.00	54.00	54.00	132.00	89.00	92.59	88.89	65.91	75.28
和歌山生協病院	—	27.00	—	114.00	—	29.00	—	126.00	—	93.10	—	90.48
鳥取生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
総合病院松江生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	68.00	128.00	387.00	432.00	79.00	136.00	436.00	482.00	86.08	94.12	88.76	89.63
総合病院岡山協立病院	73.00	78.00	372.00	408.00	81.00	86.00	402.00	436.00	90.12	90.70	92.54	93.58
総合病院福島生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
広島共立病院	94.00	103.00	123.00	198.00	101.00	109.00	137.00	237.00	93.07	94.50	89.78	83.54
宇部協立病院	—	56.00	115.00	110.00	—	67.00	128.00	122.00	—	83.58	89.84	90.16
徳島健生病院	—	13.00	—	28.00	—	16.00	—	56.00	—	81.25	—	50.00
高松平和病院	54.00	—	51.00	74.00	67.00	—	60.00	80.00	80.60	—	85.00	92.50
高知生協病院	42.00	43.00	105.00	72.00	45.00	46.00	114.00	73.00	93.33	93.48	92.11	98.63
健和会大手町病院	156.00	267.00	88.00	1096.00	174.00	318.00	108.00	1129.00	89.66	83.96	81.48	97.08
千鳥橋病院	84.00	150.00	215.00	261.00	114.00	168.00	301.00	346.00	73.68	89.29	71.43	75.43
米の山病院	57.00	35.00	15.00	41.00	95.00	48.00	27.00	57.00	60.00	72.92	55.56	71.93
みさき病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
くわみず病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	46.00	46.00	98.00	—	47.00	48.00	124.00	—	97.87	95.83	79.03	—
宮崎生協病院	2804.00	295.00	2976.00	2718.00	3073.00	318.00	4718.00	4286.00	91.25	92.77	63.08	63.42
総合病院鹿児島生協病院	226.00	225.00	151.00	96.00	284.00	264.00	164.00	106.00	79.58	85.23	92.07	90.57
国分生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
沖縄協同病院	63.00	76.00	168.00	90.00	67.00	82.00	182.00	106.00	94.03	92.68	92.31	84.91
とよみ生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	—	68.00	—	—	—	72.00	—	—	—	94.44	—	—
	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
最小値									40.33	49.32	54.55	50.00
25％値									78.16	79.25	70.33	70.51
中央値									86.08	85.95	82.73	81.05
75％値									91.03	92.51	90.22	90.50
最大値									100.00	100.00	97.35	98.63
	人	人	人	人	人	人	人	人	%	%	%	%

## 指標34: 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34: 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



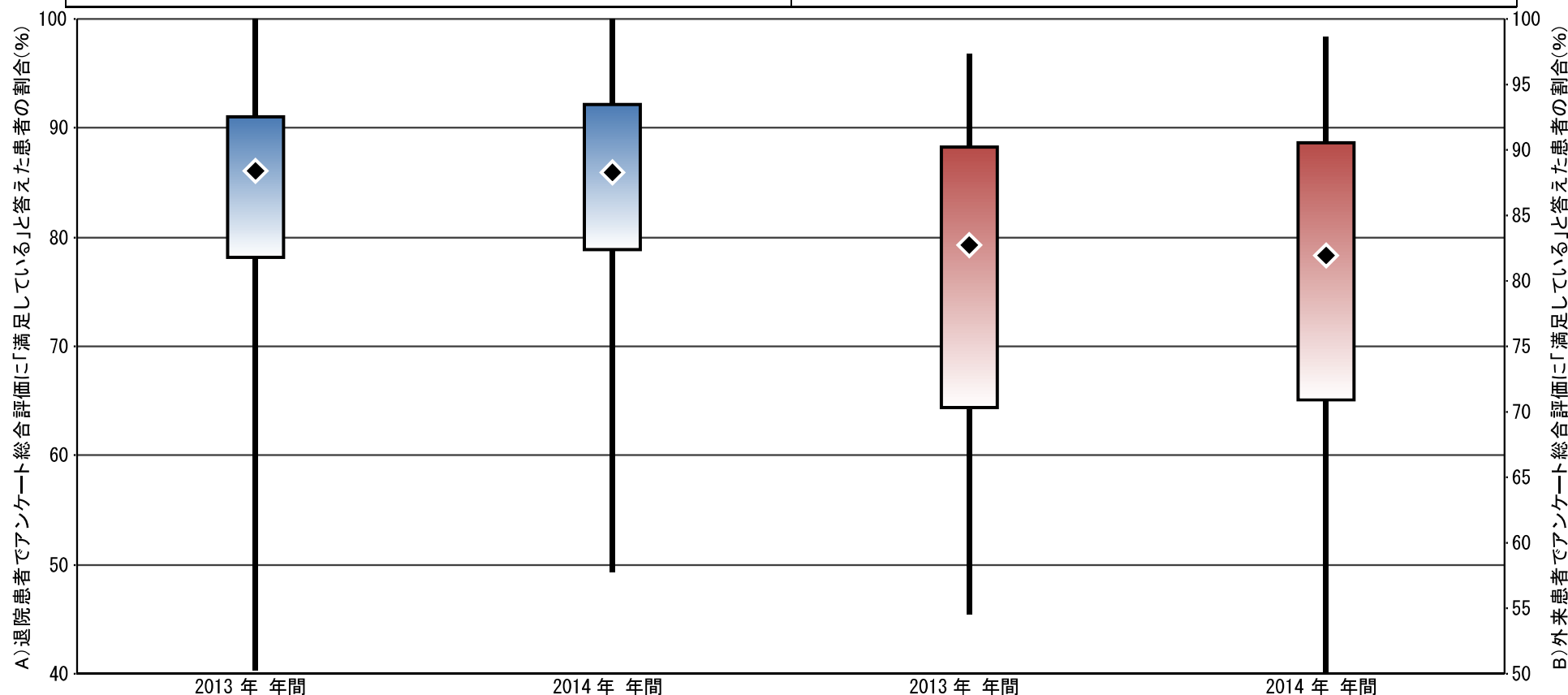
## 指標34: 患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた患者の割合

### A) 入院患者

### B) 外来患者

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

分子: 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: 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		
最小値	40.33	49.32	54.55	50.00	
25%値	78.16	78.87	70.33	70.92	
◆ 中央値	86.08	85.95	82.73	81.95	
75%値	91.03	92.17	90.22	90.55	
最大値	100.00	100.00	97.35	98.63	
● 自病院	(なし)	(なし)	(なし)	(なし)	