

### 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

#### 【2015年年間数値報告】

A) 退院患者

最小値55.56 25%値77.56 中央値85.88 75%値89.39 最大値100 回答病院数50

B) 外来患者

最小値21.62 25%値72.29 中央値83.39 75%値89.56 最大値96.82 回答病院数48

#### 【考察・分析】

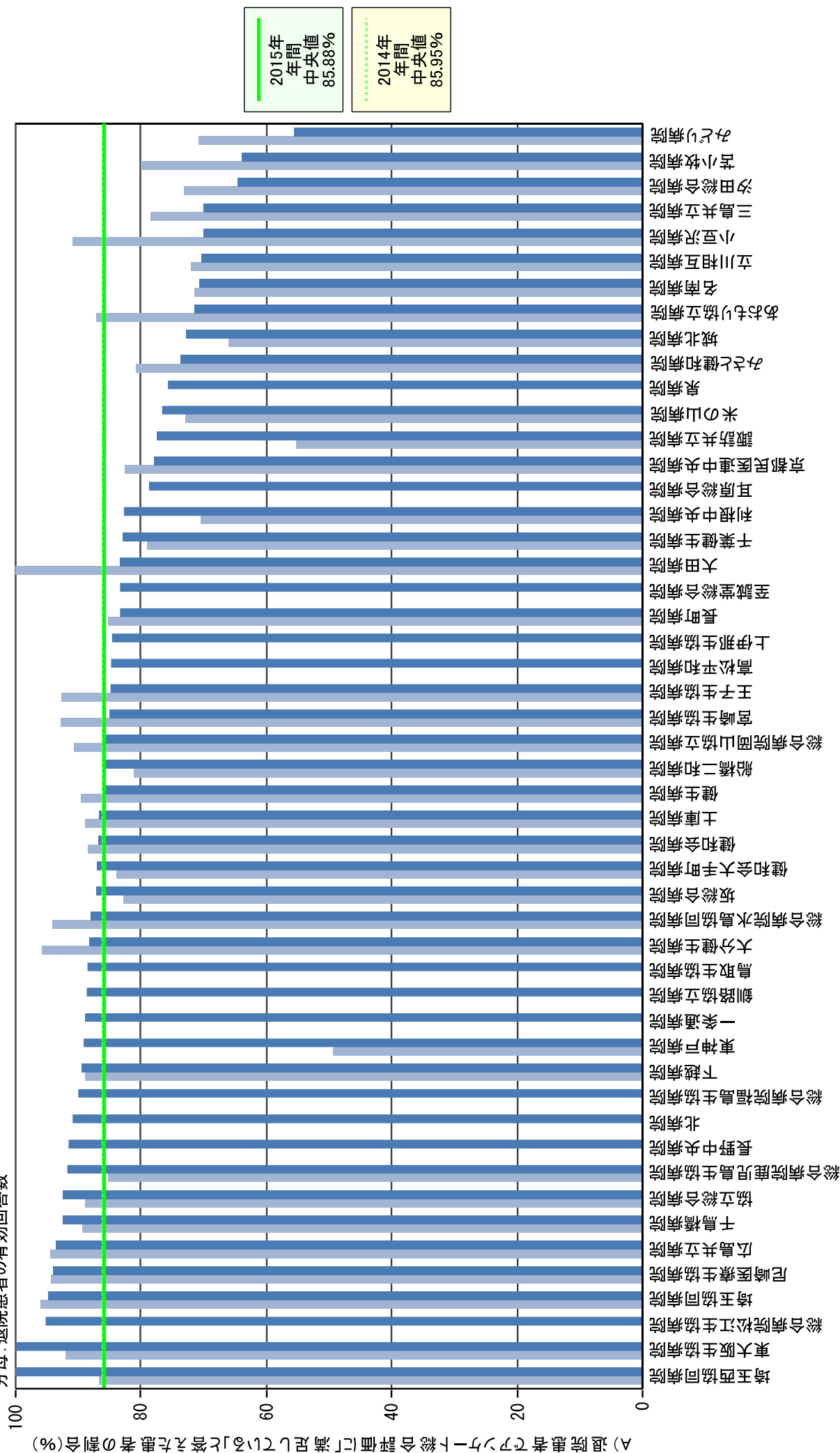
2014年と比較して回答病院数は増加しました（退院は43→50、外来は43→48）。しかし、まだ全体から見るとやっと半分を超えた所です。有効回答数が退院で50以下の病院が14あり、外来では3病院ありました。退院では一桁の病院もありました。

接遇を職員研修の課題として、結果を経年比較するなどデータを活用している病院もあります。

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)」に回答した合計		B) 外来患者で「5.満足している (例)」「4.やや満足している (例)」に回答した合計		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	
	2014年	2015年	2014年	2015年	2014年	2015年	2014年	2015年	2014年	2015年	2014年	2015年
勤医協中央病院	102.00	—	93.00	—	127.00	—	145.00	—	80.31	—	64.14	—
苫小牧病院	12.00	23.00	174.00	204.00	15.00	36.00	241.00	253.00	80.00	63.89	72.20	80.63
一条通病院	—	8.00	65.00	53.00	—	9.00	78.00	55.00	—	88.89	83.33	96.36
函館城北病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	39.00	—	—	—	44.00	—	—	—	88.64	—	—
健生病院	120.00	123.00	623.00	—	134.00	143.00	904.00	—	89.55	86.01	68.92	—
あおもり協立病院	54.00	10.00	11.00	54.00	62.00	14.00	14.00	61.00	87.10	71.43	78.57	88.52
川久保病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	415.00	506.00	854.00	829.00	501.00	581.00	1161.00	1145.00	82.83	87.09	73.56	72.40
長町病院	23.00	35.00	146.00	112.00	27.00	42.00	153.00	133.00	85.19	83.33	95.42	84.21
泉病院	—	28.00	—	84.00	—	37.00	—	126.00	—	75.68	—	66.67
中通総合病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
本間病院	42.00	—	269.00	—	62.00	—	395.00	—	67.74	—	68.10	—
鶴岡協立病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
至誠堂総合病院	—	45.00	—	90.00	—	54.00	—	109.00	—	83.33	—	82.57
医療生協わたり病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
前橋協立病院	91.00	—	374.00	—	101.00	—	424.00	—	90.10	—	88.21	—
利根中央病院	43.00	43.00	230.00	366.00	61.00	52.00	358.00	484.00	70.49	82.69	64.25	75.62
北毛病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	144.00	364.00	616.00	340.00	150.00	384.00	711.00	381.00	96.00	94.79	86.64	89.24
埼玉西協同病院	52.00	52.00	201.00	69.00	60.00	52.00	215.00	93.00	86.67	100.00	93.49	74.19
熊谷生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
秩父生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
千葉健生病院	79.00	87.00	101.00	89.00	100.00	105.00	108.00	102.00	79.00	82.86	93.52	87.25
船橋二和病院	90.00	61.00	299.00	305.00	111.00	71.00	374.00	382.00	81.08	85.92	79.95	79.84
みさと健和病院	84.00	112.00	29.00	56.00	104.00	152.00	36.00	71.00	80.77	73.68	80.56	78.87
小豆沢病院	479.00	28.00	686.00	—	527.00	40.00	1148.00	—	90.89	70.00	59.76	—
大田病院	23.00	10.00	26.00	61.00	23.00	12.00	38.00	121.00	100.00	83.33	68.42	50.41
東葛病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
中野共立病院	15.00	—	—	—	16.00	—	—	—	93.75	—	—	—
立川相互病院	77.00	107.00	88.00	153.00	107.00	152.00	123.00	266.00	71.96	70.39	71.54	57.52
王子生協病院	38.00	28.00	406.00	342.00	41.00	33.00	422.00	368.00	92.68	84.85	96.21	92.93
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
汐田総合病院	120.00	80.00	99.00	76.00	164.00	124.00	140.00	138.00	73.17	64.52	70.71	55.07
下越病院	168.00	187.00	633.00	385.00	189.00	209.00	800.00	475.00	88.89	89.47	79.13	81.05
富山協立病院	—	—	—	265.00	—	—	—	321.00	—	—	—	82.55
城北病院	93.00	56.00	—	37.00	141.00	77.00	—	50.00	65.96	72.73	—	74.00
甲府共立病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	—	119.00	—	354.00	—	130.00	—	399.00	—	91.54	—	88.72
健和会病院	115.00	118.00	209.00	186.00	130.00	136.00	290.00	274.00	88.46	86.76	72.07	67.88
諏訪共立病院	37.00	55.00	182.00	258.00	67.00	71.00	300.00	300.00	55.22	77.46	60.67	86.00
松本協立病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	—	11.00	—	258.00	—	13.00	—	285.00	—	84.62	—	90.53
みどり病院	34.00	120.00	117.00	1172.00	48.00	216.00	180.00	1734.00	70.83	55.56	65.00	67.59
三島共立病院	73.00	35.00	24.00	16.00	93.00	50.00	28.00	27.00	78.49	70.00	85.71	59.26
協立総合病院	248.00	207.00	708.00	743.00	279.00	224.00	776.00	796.00	88.89	92.41	91.24	93.34
総合病院南生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
北病院	—	20.00	—	213.00	—	22.00	—	220.00	—	90.91	—	96.82
名南病院	40.00	53.00	188.00	64.00	56.00	75.00	269.00	86.00	71.43	70.67	69.89	74.42
千秋病院	66.00	—	215.00	123.00	94.00	—	351.00	256.00	70.21	—	61.25	48.05
津生協病院	48.00	—	128.00	—	57.00	—	157.00	—	84.21	—	81.53	—
京都民医連第二中央病院	68.00	—	—	—	72.00	—	—	—	94.44	—	—	—
京都民医連中央病院	336.00	630.00	424.00	643.00	407.00	809.00	477.00	754.00	82.56	77.87	88.89	85.28
東大阪生協病院	23.00	32.00	155.00	186.00	25.00	32.00	173.00	210.00	92.00	100.00	89.60	88.57
西淀病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	48.00	—	285.00	—	61.00	—	393.00	—	78.69	—	72.52
ユープおおさか病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	397.00	156.00	444.00	347.00	805.00	175.00	490.00	381.00	49.32	89.14	90.61	91.08
尼崎医療生協病院	133.00	63.00	423.00	518.00	141.00	67.00	448.00	567.00	94.33	94.03	94.42	91.36
おかたに病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
土庫病院	48.00	39.00	67.00	90.00	54.00	45.00	89.00	142.00	88.89	86.67	75.28	63.38
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	—	85.00	—	171.00	—	96.00	—	187.00	—	88.54	—	91.44
総合病院松江生協病院	—	79.00	—	101.00	—	83.00	—	115.00	—	95.18	—	87.83
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	128.00	96.00	432.00	260.00	136.00	109.00	482.00	295.00	94.12	88.07	89.63	88.14
玉島協同病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	78.00	97.00	408.00	331.00	86.00	113.00	436.00	354.00	90.70	85.84	93.58	93.50
総合病院福島生協病院	—	54.00	—	95.00	—	60.00	—	132.00	—	90.00	—	71.97
広島共立病院	103.00	116.00	198.00	234.00	109.00	124.00	237.00	272.00	94.50	93.55	83.54	86.03
宇部協立病院	56.00	—	110.00	—	67.00	—	122.00	—	83.58	—	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	—	167.00	74.00	126.00	—	197.00	80.00	134.00	—	84.77	92.50	94.03
高知生協病院	43.00	—	72.00	—	46.00	—	73.00	—	93.48	—	98.63	—
健和会大手町病院	267.00	307.00	1096.00	177.00	318.00	353.00	1129.00	192.00	83.96	86.97	97.08	92.19
千鳥橋病院	150.00	123.00	261.00	401.00	168.00	133.00	346.00	425.00	89.29	92.48	75.43	94.35
米の山病院	35.00	95.00	41.00	8.00	48.00	124.00	57.00	37.00	72.92	76.61	71.93	21.62
みさき病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
くわみず病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	46.00	45.00	—	—	48.00	51.00	—	—	95.83	88.24	—	—
宮崎生協病院	295.00	523.00	2718.00	4084.00	318.00	615.00	4286.00	6019.00	92.77	85.04	63.42	67.85
総合病院鹿児島生協病院	225.00	278.00	96.00	71.00	264.00	303.00	106.00	81.00	85.23	91.75	90.57	87.65
国分生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
沖縄協同病院	76.00	—	90.00	—	82.00	—	106.00	—	92.68	—	84.91	—
中部協同病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
とよみ生協病院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
最小値									49.32	55.56	50.00	21.62
25%値									78.25	77.56	70.51	72.29
中央値									85.95	85.88	81.05	83.39
75%値									92.51	89.39	90.50	89.56
最大値									100.00	100.00	98.63	96.82
	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

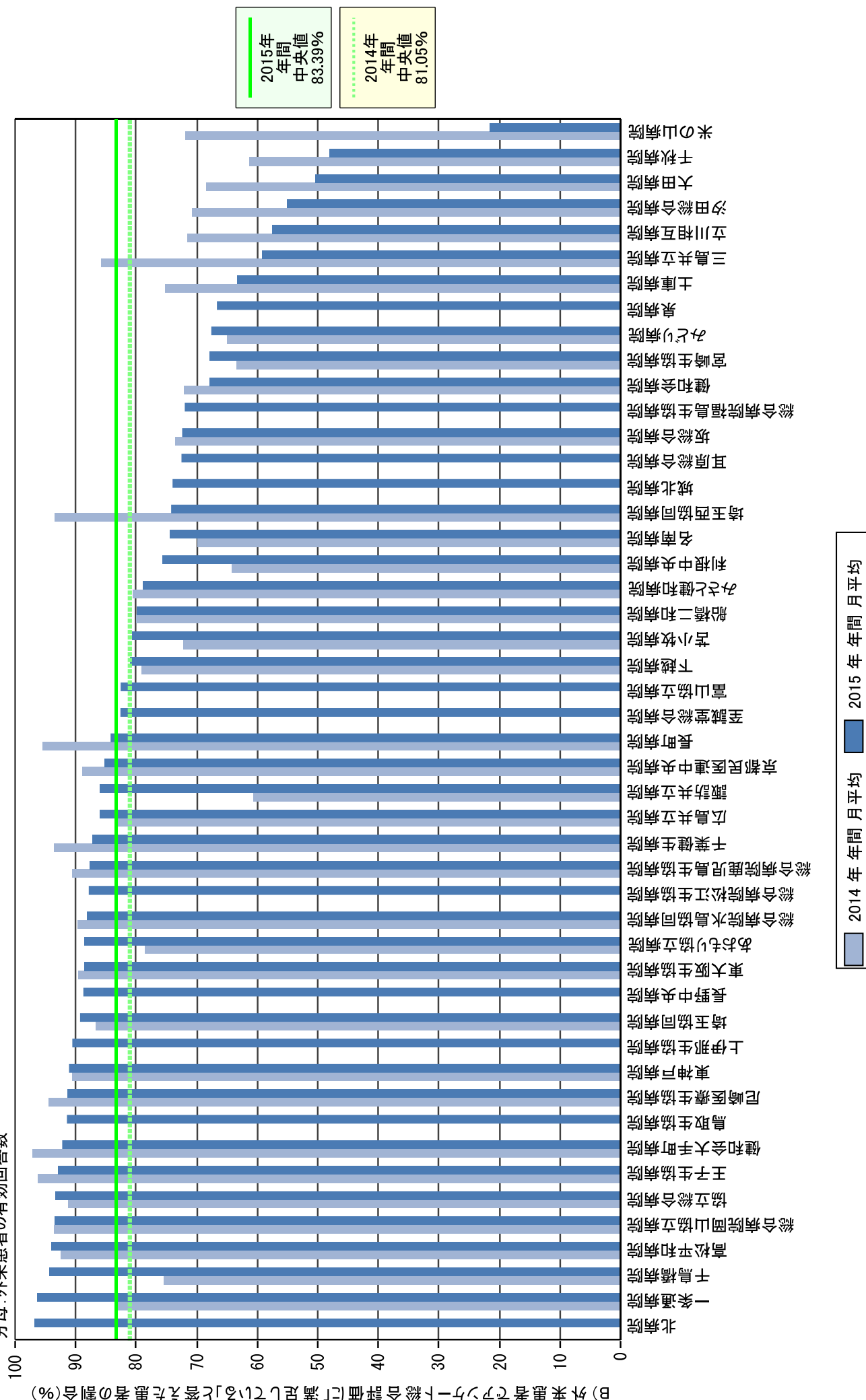
分子：退院患者で「5.満足している(例)」「4.やや満足している(例)」と回答した合計  
分母：退院患者の有効回答数



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

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



# 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

