

## 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   | A1)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、A2)入院患者の有効回答数、<br>B1)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、B2)外来患者の有効回答数 |           |
| 分母   | A1)入院患者の有効回答数、A2)配布数<br>B1)外来患者の有効回答数、B2)配布数  | 近接診は含まない。 |
| 収集期間 | 年1回   |           |
| 調整方法 |   |           |

## 考察

|         |  |
|---------|--|
| A) 入院患者 | 1 最小値59.26 25%値78.38 中央値85.00 75%値91.82 最大値100         |
|         | 2 最小値 2.20 25%値28.02 中央値42.30 75%値68.21 最大値100         |
| B) 外来患者 | 1 最小値48.20 25%値68.89 中央値81.76 75%値90.42 最大値100         |
|         | 2 最小値15.10 25%値52.47 中央値76.60 75%値99.28 最大値100 回答病院 49 |

回答病院数は入院、外来とも前年と同じです。入院患者の最小値は前年より18%低く、25%値で5.5%低い値です。10%以上の低下が9病院ある一方で20%上昇した病院が1病院ありましたが、回答数が20人以下でした。回答率が50%を超えた病院は16病院のみでした。42病院は回収率が50%以下で、10%以下の病院も3病院ありました。有効回答数が少ないと1人の重みが5%にもなることや、前年からの変化を見るとき注意が必要です。有効回答数が一桁で配布数に対する割合も低く、それで満足度が高い場合には「満足したごく一部の方が回答したアンケート結果」とも考えられます。また、回収率、満足度ともに100%でも配布数が極端に少ない場合には患者の声を代表しているものなのか疑問となります。指標としての精度を考慮したアンケート実施、データの収集の検討が必要です。

外来患者満足度アンケートの配布数は6病院を除き100件以上でした。100件未満のうち回収率100%の3病院は、配布数が把握がされているのか疑問が残ります。前年と比較して各四分値とも低下していますが、5%以上改善した病院が9病院あります。改善した結果は職員と共有して励みにしましょう。評価委員会への情報提供もお願いしたいです。

## 改善・運用事例など

報告された2018年の改善事例はありませんでした。

参考に、2017年の改善・運用事例を紹介します。

- ・設問を全面見直し、どこを改善すればよいかがわかるよう、患者の経験として表現するものにした。
- ・調査結果報告会を職責対象に開催
- ・調査結果を受けて、外来に総合案内設置、待ち時間対策の為に採血室拡大など対策を行った。

## 60A1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた入院患者の割合

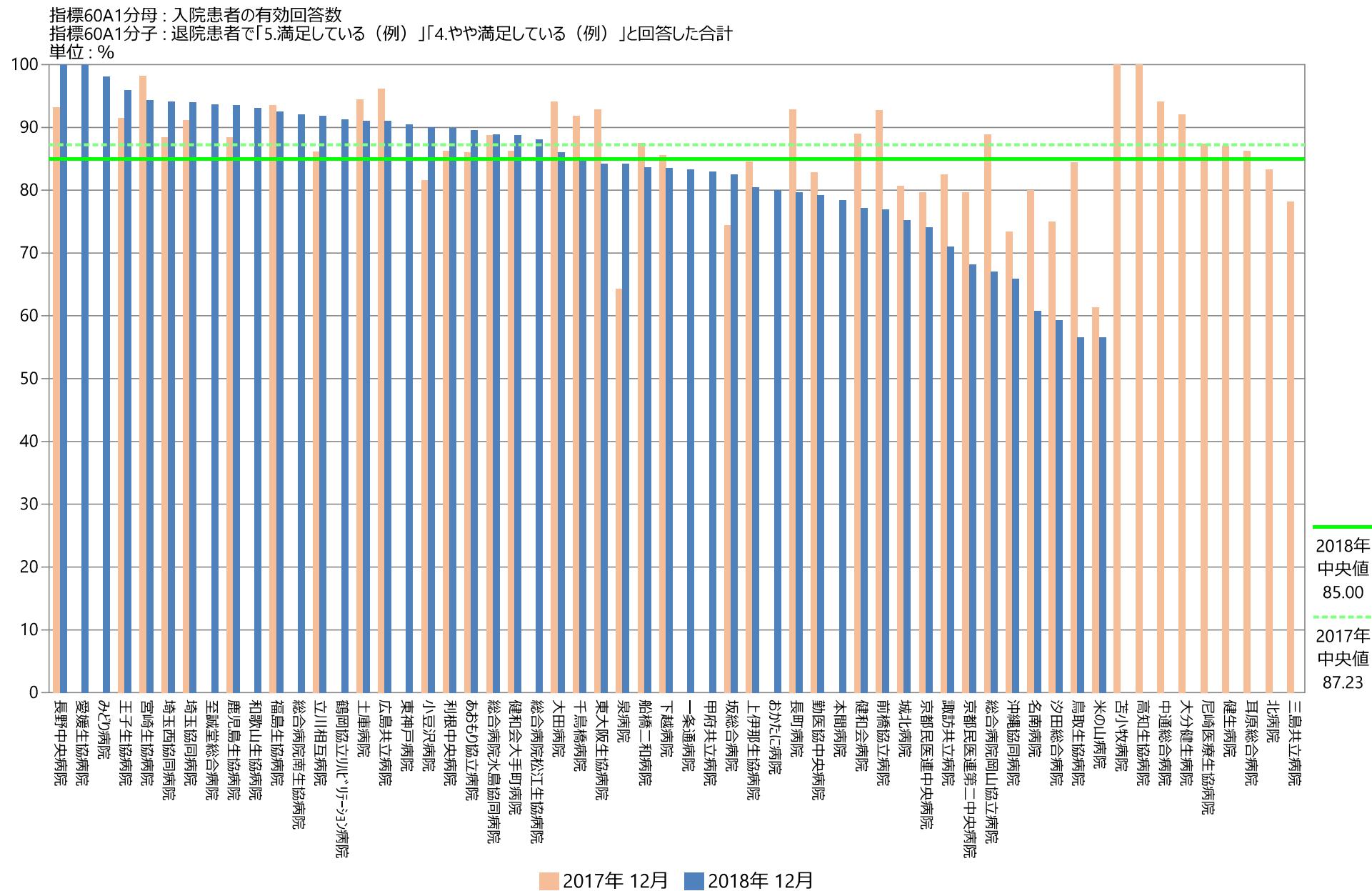
指標60A1分母：入院患者の有効回答数

指標60A1分子：退院患者で「満足している（例）」「4.やや満足している（例）」と回答した合計

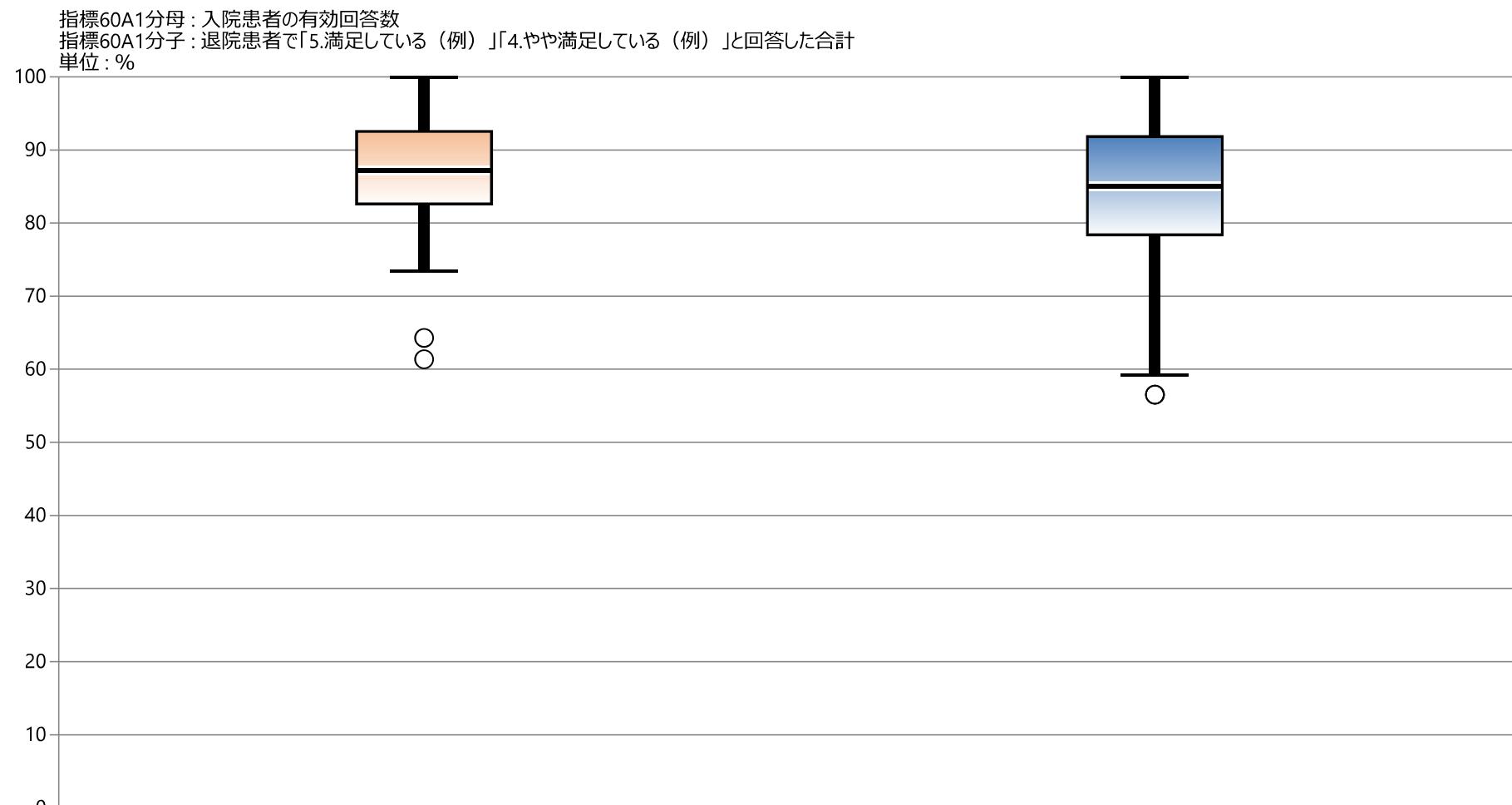
指標60A1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた入院患者の割合

|                 | 指標60A1分母          |                   | 指標60A1分子          |                   | 指標60A1            |                   |
|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                 | 件<br>2017年<br>12月 | 件<br>2018年<br>12月 | 件<br>2017年<br>12月 | 件<br>2018年<br>12月 | %<br>2017年<br>12月 | %<br>2018年<br>12月 |
| 勤医協中央病院         | 262.00            | 149.00            | 217.00            | 118.00            | 82.82             | 79.19             |
| 勤医協札幌病院         | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 吉小牧病院           | 9.00              | —                 | 9.00              | —                 | 100.00            | —                 |
| 一条通病院           | —                 | 18.00             | —                 | 15.00             | —                 | 83.33             |
| 函館棲北病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 釧路協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 健生病院            | 100.00            | —                 | 87.00             | —                 | 87.00             | —                 |
| あおもり協立病院        | 107.00            | 96.00             | 92.00             | 86.00             | 85.98             | 89.58             |
| 川久保病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 坂総合病院           | 325.00            | 314.00            | 242.00            | 259.00            | 74.46             | 82.48             |
| 長町病院            | 14.00             | 64.00             | 13.00             | 51.00             | 92.86             | 79.69             |
| 泉病院             | 28.00             | 19.00             | 18.00             | 16.00             | 64.29             | 84.21             |
| 中通総合病院          | 152.00            | —                 | 143.00            | —                 | 94.08             | —                 |
| 本間病院            | —                 | 37.00             | —                 | 29.00             | —                 | 78.38             |
| 鶴岡協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 鶴岡協立リハビリテーション病院 | —                 | 23.00             | —                 | 21.00             | —                 | 91.30             |
| 至誠堂総合病院         | —                 | 79.00             | —                 | 74.00             | —                 | 93.67             |
| 医療生協むちの病院       | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 前橋協立病院          | 41.00             | 13.00             | 38.00             | 10.00             | 92.68             | 76.92             |
| 利根中央病院          | 145.00            | 138.00            | 125.00            | 124.00            | 86.21             | 89.86             |
| 北毛病院            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 埼玉協同病院          | 340.00            | 468.00            | 310.00            | 440.00            | 91.18             | 94.02             |
| 埼玉西協同病院         | 52.00             | 17.00             | 46.00             | 16.00             | 88.46             | 94.12             |
| 熊谷生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 秩父生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 千葉健生病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 船橋二和病院          | 120.00            | 135.00            | 105.00            | 113.00            | 87.50             | 83.70             |
| 柳原病院            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| みどり健和病院         | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 小豆沢病院           | 49.00             | 30.00             | 40.00             | 27.00             | 81.63             | 90.00             |
| 大泉生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 大田病院            | 34.00             | 86.00             | 32.00             | 74.00             | 94.12             | 86.05             |
| 中野共立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 立川相互病院          | 36.00             | 159.00            | 31.00             | 146.00            | 86.11             | 91.82             |
| 王子生協病院          | 59.00             | 49.00             | 54.00             | 47.00             | 91.53             | 95.92             |
| 川崎協同病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 沢田総合病院          | 112.00            | 81.00             | 84.00             | 48.00             | 75.00             | 59.26             |
| 下越病院            | 174.00            | 206.00            | 149.00            | 172.00            | 85.63             | 83.50             |
| 城北病院            | 233.00            | 133.00            | 188.00            | 100.00            | 80.69             | 75.19             |
| 甲府共立病院          | —                 | 100.00            | —                 | 83.00             | —                 | 83.00             |
| 巨摩共立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 石和共立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 長野中央病院          | 340.00            | 220.00            | 317.00            | 220.00            | 93.24             | 100.00            |
| 健和会病院           | 136.00            | 131.00            | 121.00            | 101.00            | 88.97             | 77.10             |
| 諫訪共立病院          | 63.00             | 69.00             | 52.00             | 49.00             | 82.54             | 71.01             |
| 松本協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 塙尻協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 上伊那生協病院         | 13.00             | 41.00             | 11.00             | 33.00             | 84.62             | 80.49             |
| みどり病院           | —                 | 52.00             | —                 | 51.00             | —                 | 98.08             |
| 三島共立病院          | 32.00             | —                 | 25.00             | —                 | 78.13             | —                 |
| 協立総合病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 総合病院南生協病院       | —                 | 177.00            | —                 | 163.00            | —                 | 92.09             |
| 北病院             | 12.00             | —                 | 10.00             | —                 | 83.33             | —                 |
| 名南病院            | 75.00             | 107.00            | 60.00             | 65.00             | 80.00             | 60.75             |
| 名南ふれあい病院        | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 千秋病院            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 津生協病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 京都民医連第二中央病院     | 69.00             | 66.00             | 55.00             | 45.00             | 79.71             | 68.18             |
| 京都民医連中央病院       | 606.00            | 696.00            | 483.00            | 516.00            | 79.70             | 74.14             |
| 東大阪生協病院         | 28.00             | 38.00             | 26.00             | 32.00             | 92.86             | 84.21             |
| 西淀病院            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 耳原総合病院          | 29.00             | —                 | 25.00             | —                 | 86.21             | —                 |
| コープおおつか病院       | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 東神戸病院           | —                 | 21.00             | —                 | 19.00             | —                 | 90.48             |
| 尼崎医療生協病院        | 550.00            | —                 | 481.00            | —                 | 87.45             | —                 |
| 万代にしだ病院         | —                 | 15.00             | —                 | 12.00             | —                 | 80.00             |
| 土庫病院            | 109.00            | 101.00            | 103.00            | 92.00             | 94.50             | 91.09             |
| 和歌山生協病院         | —                 | 29.00             | —                 | 27.00             | —                 | 93.10             |
| 鳥取生協病院          | 103.00            | 69.00             | 87.00             | 39.00             | 84.47             | 56.52             |
| 総合病院松江生協病院      | —                 | 117.00            | —                 | 103.00            | —                 | 88.03             |
| 出雲市民病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 総合病院水島協同病院      | 80.00             | 90.00             | 71.00             | 80.00             | 88.75             | 88.89             |
| 玉島協同病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 総合病院岡山協立病院      | 63.00             | 82.00             | 56.00             | 55.00             | 88.89             | 67.07             |
| 福島生協病院          | 62.00             | 40.00             | 58.00             | 37.00             | 93.55             | 92.50             |
| 広島共立病院          | 78.00             | 155.00            | 75.00             | 141.00            | 96.15             | 90.97             |
| 宇部協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 徳島健生病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 高松平和病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 愛媛生協病院          | —                 | 14.00             | —                 | 14.00             | —                 | 100.00            |
| 高知生協病院          | 35.00             | —                 | 35.00             | —                 | 100.00            | —                 |
| 健和会大手町病院        | 341.00            | 196.00            | 294.00            | 174.00            | 86.22             | 88.78             |
| 千鳥橋病院           | 160.00            | 160.00            | 147.00            | 136.00            | 91.88             | 85.00             |
| たぐりリハビリテーション病院  | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 米の山病院           | 88.00             | 92.00             | 54.00             | 52.00             | 61.36             | 56.52             |
| みつき病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 上戸町病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| くわみず病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 大分健生病院          | 76.00             | —                 | 70.00             | —                 | 92.11             | —                 |
| 宮崎生協病院          | 56.00             | 70.00             | 55.00             | 66.00             | 98.21             | 94.29             |
| 鹿児島生協病院         | 251.00            | 216.00            | 222.00            | 202.00            | 88.45             | 93.52             |
| 国分生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 沖縄協同病院          | 94.00             | 126.00            | 69.00             | 83.00             | 73.40             | 65.87             |
| 中部協同病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| じよみ生協病院         | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 最大値(外れ値を除く)     | 262.00            | 220.00            | 242.00            | 220.00            | 100.00            | 100.00            |
| 75%値            | 150.25            | 138.00            | 138.50            | 118.00            | 92.54             | 91.82             |
| 中央値             | 79.00             | 86.00             | 69.50             | 66.00             | 87.23             | 85.00             |
| 25%値            | 43.00             | 40.00             | 38.50             | 33.00             | 82.61             | 78.38             |
| 最小値(外れ値を除く)     | 9.00              | 13.00             | 9.00              | 10.00             | 73.40             | 59.26             |

## 指標60A1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた入院患者の割合



## 指標60A1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた入院患者の割合



| * 外れ値を除く | 2017年 12月 | 2018年 12月 |
|----------|-----------|-----------|
| 最大値*     | 100.00    | 100.00    |
| 75%値     | 92.54     | 91.82     |
| 中央値      | 87.23     | 85.00     |
| 25%値     | 82.61     | 78.38     |
| 最小値*     | 73.40     | 59.26     |

## 60A2 : 患者アンケート回収率（入院患者）

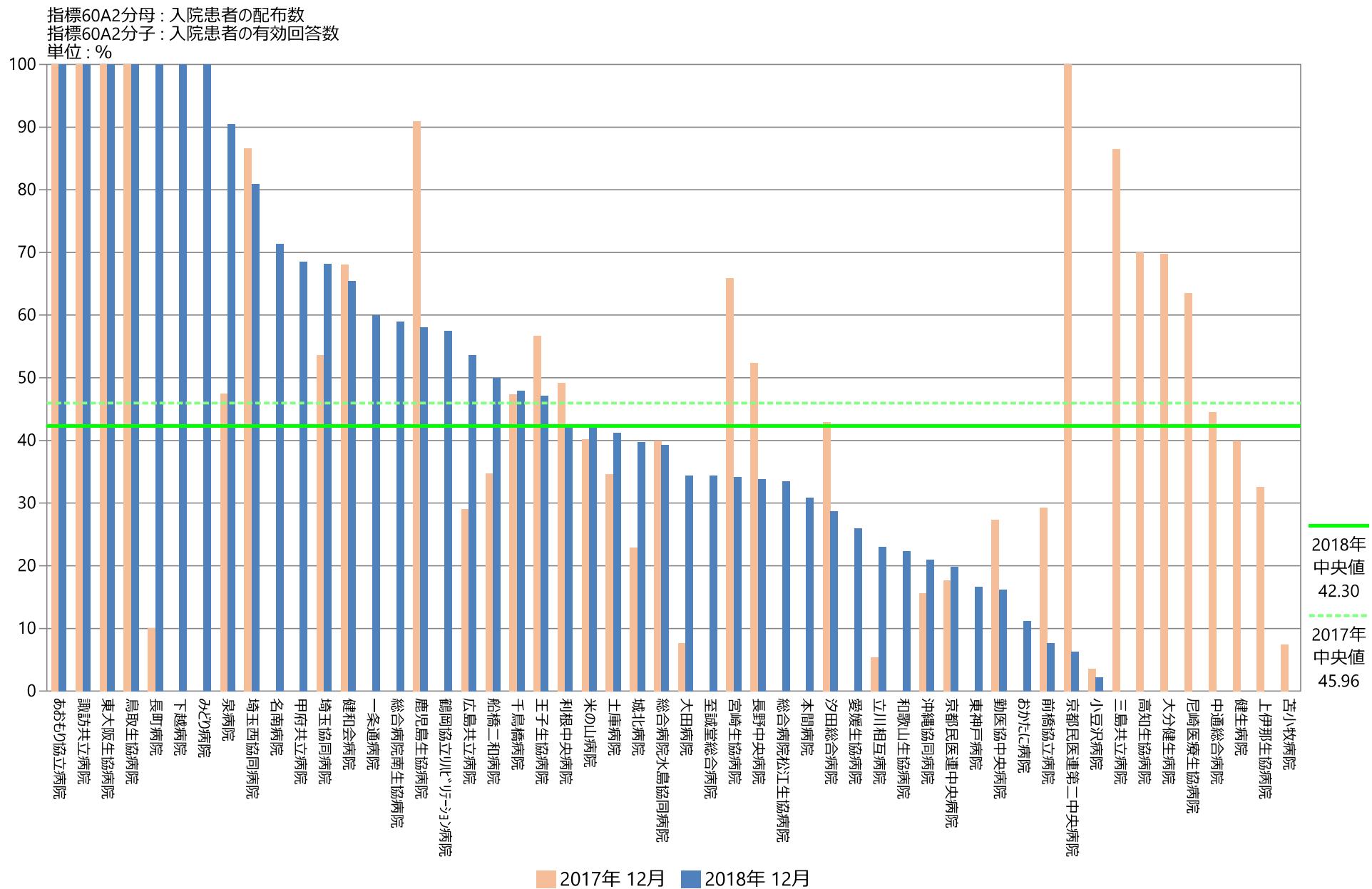
指標60A2分母：入院患者の配布数

指標60A2分子：入院患者の有効回答数

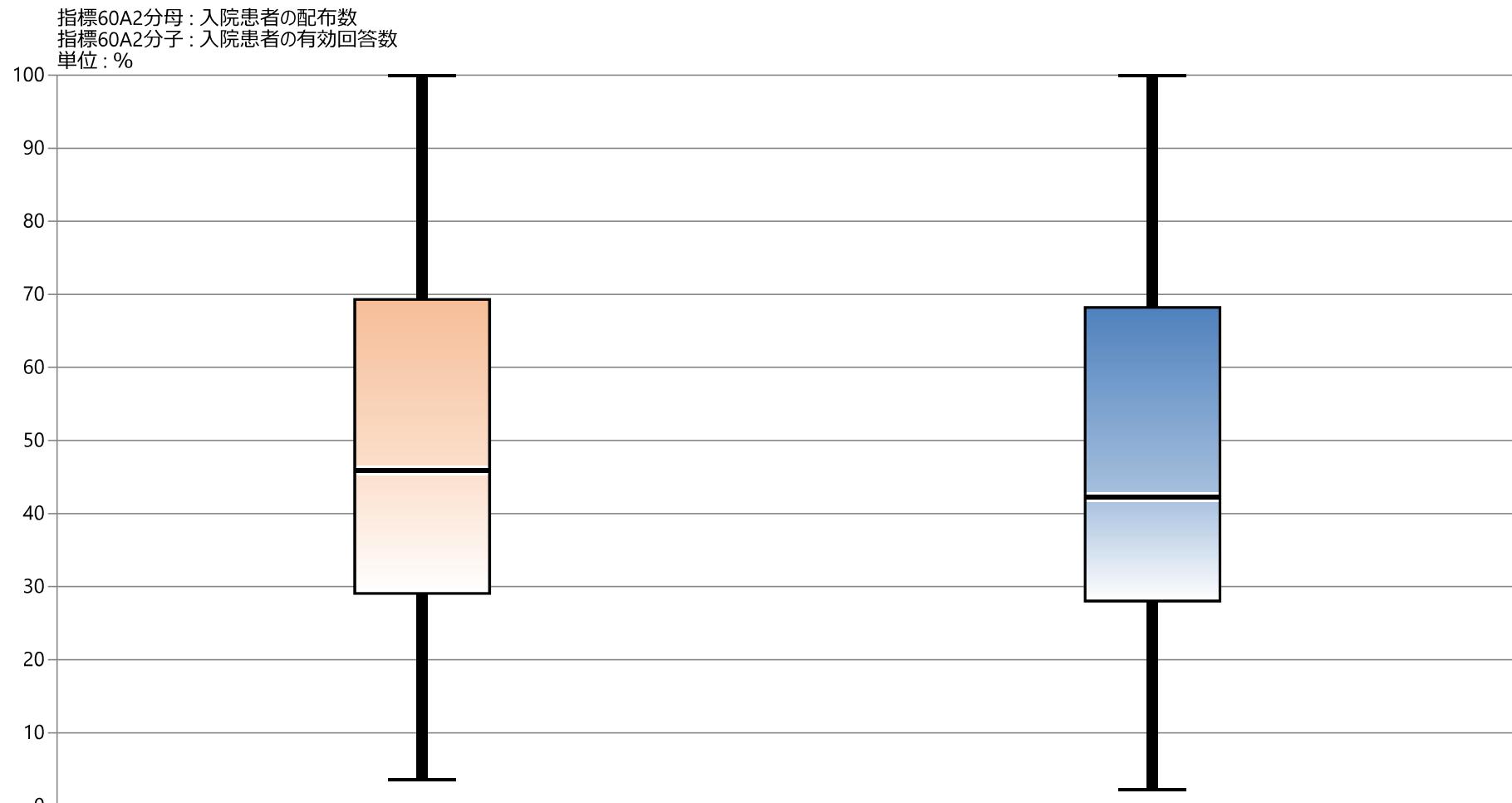
指標60A2：患者アンケート回収率（入院患者）

|                 | 指標60A2分母     |              | 指標60A2分子     |              | 指標60A2       |              |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | 件            | 件            | 件            | 件            | %            |              |
|                 | 2017年<br>12月 | 2018年<br>12月 | 2017年<br>12月 | 2018年<br>12月 | 2017年<br>12月 | 2018年<br>12月 |
| 勤医協中央病院         | 961.00       | 919.00       | 262.00       | 149.00       | 27.26        | 16.21        |
| 勤医協札幌病院         | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 苫小牧病院           | 121.00       | —            | 9.00         | —            | 7.44         | —            |
| 一条通病院           | —            | 30.00        | —            | 18.00        | —            | 60.00        |
| 函館棲北病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 釧路協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 健生病院            | 250.00       | —            | 100.00       | —            | 40.00        | —            |
| あおもり協立病院        | 107.00       | 96.00        | 107.00       | 96.00        | 100.00       | 100.00       |
| 川久保病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 坂総合病院           | —            | —            | 325.00       | 314.00       | —            | —            |
| 長町病院            | 140.00       | 64.00        | 14.00        | 64.00        | 10.00        | 100.00       |
| 泉病院             | 59.00        | 21.00        | 28.00        | 19.00        | 47.46        | 90.48        |
| 中通総合病院          | 341.00       | —            | 152.00       | —            | 44.57        | —            |
| 本間病院            | —            | 120.00       | —            | 37.00        | —            | 30.83        |
| 鶴岡協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 鶴岡協立リハビリテーション病院 | —            | 40.00        | —            | 23.00        | —            | 57.50        |
| 至誠堂総合病院         | —            | 230.00       | —            | 79.00        | —            | 34.35        |
| 医療生協むらわい病院      | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 前橋協立病院          | 140.00       | 170.00       | 41.00        | 13.00        | 29.29        | 7.65         |
| 利根中央病院          | 295.00       | 324.00       | 145.00       | 138.00       | 49.15        | 42.59        |
| 北毛病院            | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 埼玉協同病院          | 634.00       | 687.00       | 340.00       | 468.00       | 53.63        | 68.12        |
| 埼玉西協同病院         | 60.00        | 21.00        | 52.00        | 17.00        | 86.67        | 80.95        |
| 熊谷生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 秩父生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 千葉健生病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 船橋二和病院          | 345.00       | 270.00       | 120.00       | 135.00       | 34.78        | 50.00        |
| 柳原病院            | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| みどり健和病院         | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 小豆沢病院           | 1390.00      | 1366.00      | 49.00        | 30.00        | 3.53         | 2.20         |
| 大泉生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 大田病院            | 448.00       | 250.00       | 34.00        | 86.00        | 7.59         | 34.40        |
| 中野共立病院          | —            | 101.00       | —            | —            | —            | —            |
| 立川相互病院          | 669.00       | 690.00       | 36.00        | 159.00       | 5.38         | 23.04        |
| 王子生協病院          | 104.00       | 104.00       | 59.00        | 49.00        | 56.73        | 47.12        |
| 川崎協同病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 沢田総合病院          | 261.00       | 282.00       | 112.00       | 81.00        | 42.91        | 28.72        |
| 下越病院            | —            | 206.00       | 174.00       | 206.00       | —            | 100.00       |
| 城北病院            | 1019.00      | 335.00       | 233.00       | 133.00       | 22.87        | 39.70        |
| 甲府共立病院          | —            | 146.00       | —            | 100.00       | —            | 68.49        |
| 巨摩共立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 石和共立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 長野中央病院          | 650.00       | 650.00       | 340.00       | 220.00       | 52.31        | 33.85        |
| 健和会病院           | 200.00       | 200.00       | 136.00       | 131.00       | 68.00        | 65.50        |
| 諫訪共立病院          | 63.00        | 69.00        | 63.00        | 69.00        | 100.00       | 100.00       |
| 松本協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 塙尻協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 上伊那生協病院         | 40.00        | —            | 13.00        | 41.00        | 32.50        | —            |
| みどり病院           | —            | 52.00        | —            | 52.00        | —            | 100.00       |
| 三島共立病院          | 37.00        | —            | 32.00        | —            | 86.49        | —            |
| 協立総合病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 総合病院南生協病院       | —            | 300.00       | —            | 177.00       | —            | 59.00        |
| 北病院             | —            | —            | 12.00        | —            | —            | —            |
| 名南病院            | —            | 150.00       | 75.00        | 107.00       | —            | 71.33        |
| 名南ふれあい病院        | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 千秋病院            | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 津生協病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 京都民医連第二中央病院     | 69.00        | 1050.00      | 69.00        | 66.00        | 100.00       | 6.29         |
| 京都民医連中央病院       | 3439.00      | 3507.00      | 606.00       | 696.00       | 17.62        | 19.85        |
| 東大阪生協病院         | 28.00        | 38.00        | 28.00        | 38.00        | 100.00       | 100.00       |
| 西淀病院            | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 耳原総合病院          | —            | —            | 29.00        | —            | —            | —            |
| コープおおつか病院       | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 東神戸病院           | —            | 126.00       | —            | 21.00        | —            | 16.67        |
| 尼崎医療生協病院        | 866.00       | —            | 550.00       | —            | 63.51        | —            |
| 万代にしだ病院         | —            | 134.00       | —            | 15.00        | —            | 11.19        |
| 土庫病院            | 315.00       | 245.00       | 109.00       | 101.00       | 34.60        | 41.22        |
| 和歌山生協病院         | —            | 130.00       | —            | 29.00        | —            | 22.31        |
| 鳥取生協病院          | 103.00       | 69.00        | 103.00       | 69.00        | 100.00       | 100.00       |
| 総合病院松江生協病院      | —            | 350.00       | —            | 117.00       | —            | 33.43        |
| 出雲市民病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 総合病院水島協同病院      | 200.00       | 229.00       | 80.00        | 90.00        | 40.00        | 39.30        |
| 玉島協同病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 総合病院岡山協立病院      | —            | —            | 63.00        | 82.00        | —            | —            |
| 福島生協病院          | —            | —            | 62.00        | 40.00        | —            | —            |
| 広島共立病院          | 269.00       | 289.00       | 78.00        | 155.00       | 29.00        | 53.63        |
| 宇部協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 徳島健生病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 高松平和病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 愛媛生協病院          | —            | 54.00        | —            | 14.00        | —            | 25.93        |
| 高知生協病院          | 50.00        | —            | 35.00        | —            | 70.00        | —            |
| 健和会大手町病院        | —            | —            | 341.00       | 196.00       | —            | —            |
| 千鳥橋病院           | 338.00       | 334.00       | 160.00       | 160.00       | 47.34        | 47.90        |
| たからいリハビリテーション病院 | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 米の山病院           | 219.00       | 219.00       | 88.00        | 92.00        | 40.18        | 42.01        |
| みつき病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 上戸町病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| ぐみず病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 大分健生病院          | 109.00       | —            | 76.00        | —            | 69.72        | —            |
| 宮崎生協病院          | 85.00        | 205.00       | 56.00        | 70.00        | 65.88        | 34.15        |
| 鹿児島生協病院         | 276.00       | 372.00       | 251.00       | 216.00       | 90.94        | 58.06        |
| 国分生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 沖縄協同病院          | 600.00       | 600.00       | 94.00        | 126.00       | 15.67        | 21.00        |
| 中部協同病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| じよみ生協病院         | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 最大値(外れ値を除く)     | 866.00       | 650.00       | 262.00       | 220.00       | 100.00       | 100.00       |
| 75%値            | 422.25       | 334.00       | 150.25       | 138.00       | 69.29        | 68.21        |
| 中央値             | 234.50       | 206.00       | 79.00        | 86.00        | 45.96        | 42.30        |
| 25%値            | 103.25       | 101.00       | 43.00        | 40.00        | 29.07        | 28.02        |
| 最小値(外れ値を除く)     | 28.00        | 21.00        | 9.00         | 13.00        | 3.53         | 2.20         |

## 指標60A2：患者アンケート回収率（入院患者）



## 指標60A2：患者アンケート回収率（入院患者）



\* 外れ値を除く

|      |        |
|------|--------|
| 最大値* | 100.00 |
| 75%値 | 69.29  |
| 中央値  | 45.96  |
| 25%値 | 29.07  |
| 最小値* | 3.53   |

\* 外れ値を除く

|      |        |
|------|--------|
| 最大値* | 100.00 |
| 75%値 | 68.21  |
| 中央値  | 42.30  |
| 25%値 | 28.02  |
| 最小値* | 2.20   |

## 60B1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた外来患者の割合

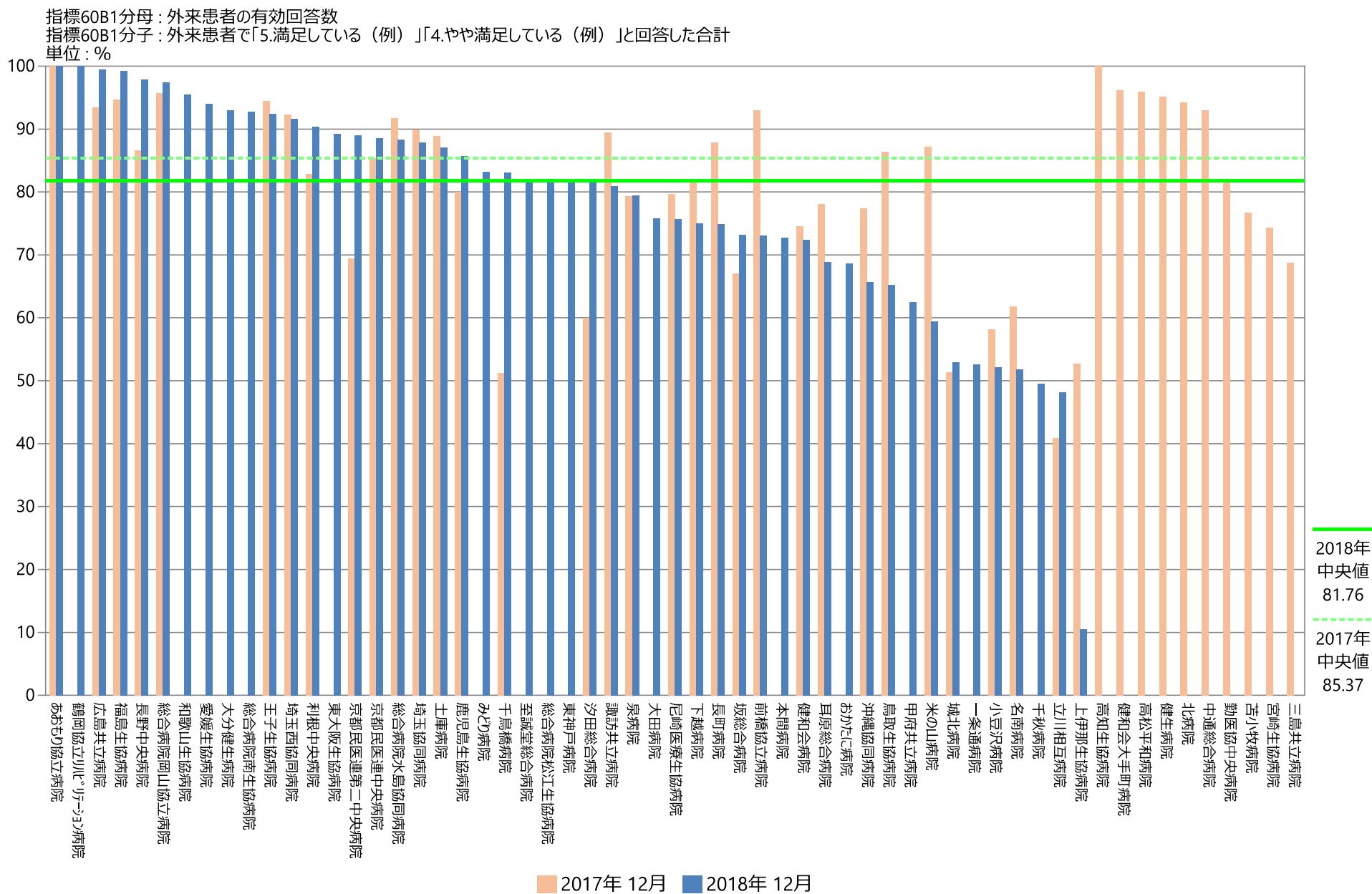
指標60B1分母：外来患者の有効回答数

指標60B1分子：外来患者で「満足している（例）」「4.やや満足している（例）」と回答した合計

指標60B1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた外来患者の割合

|                 | 指標60B1分母          |                   | 指標60B1分子          |                   | 指標60B1            |                   |
|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                 | 件<br>2017年<br>12月 | 件<br>2018年<br>12月 | 件<br>2017年<br>12月 | 件<br>2018年<br>12月 | %<br>2017年<br>12月 | %<br>2018年<br>12月 |
| 勤医協中央病院         | 137.00            | —                 | 112.00            | —                 | 81.75             | —                 |
| 勤医協札幌病院         | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 苫小牧病院           | 661.00            | —                 | 507.00            | —                 | 76.70             | —                 |
| 一条通病院           | —                 | 78.00             | —                 | 41.00             | —                 | 52.56             |
| 函館棲北病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 釧路協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 健生病院            | 41.00             | —                 | 39.00             | —                 | 95.12             | —                 |
| あおもり協立病院        | 3.00              | 14.00             | 3.00              | 14.00             | 100.00            | 100.00            |
| 川久保病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 坂総合病院           | 334.00            | 499.00            | 224.00            | 365.00            | 67.07             | 73.15             |
| 長町病院            | 395.00            | 370.00            | 347.00            | 277.00            | 87.85             | 74.86             |
| 泉病院             | 155.00            | 151.00            | 123.00            | 120.00            | 79.35             | 79.47             |
| 中通総合病院          | 515.00            | —                 | 479.00            | —                 | 93.01             | —                 |
| 本間病院            | —                 | 33.00             | —                 | 24.00             | —                 | 72.73             |
| 鶴岡協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 鶴岡協立リハビリテーション病院 | —                 | 68.00             | —                 | 68.00             | —                 | 100.00            |
| 至誠堂総合病院         | —                 | 77.00             | —                 | 63.00             | —                 | 81.82             |
| 医療生協むちの病院       | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 前橋協立病院          | 588.00            | 249.00            | 547.00            | 182.00            | 93.03             | 73.09             |
| 利根中央病院          | 746.00            | 720.00            | 618.00            | 651.00            | 82.84             | 90.42             |
| 北毛病院            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 埼玉協同病院          | 762.00            | 847.00            | 685.00            | 744.00            | 89.90             | 87.84             |
| 埼玉西協同病院         | 116.00            | 107.00            | 107.00            | 98.00             | 92.24             | 91.59             |
| 熊谷生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 秩父生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 千葉健生病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 船橋二和病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 柳原病院            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| みどり健和病院         | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 小豆沢病院           | 110.00            | 117.00            | 64.00             | 61.00             | 58.18             | 52.14             |
| 大泉生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 大田病院            | —                 | 33.00             | —                 | 25.00             | —                 | 75.76             |
| 中野共立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 立川相互通院          | 237.00            | 417.00            | 97.00             | 201.00            | 40.93             | 48.20             |
| 王子生協病院          | 381.00            | 331.00            | 360.00            | 306.00            | 94.49             | 92.45             |
| 川崎協同病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 汐田総合病院          | 200.00            | 180.00            | 120.00            | 147.00            | 60.00             | 81.67             |
| 下越病院            | 364.00            | 328.00            | 297.00            | 246.00            | 81.59             | 75.00             |
| 城北病院            | 37.00             | 51.00             | 19.00             | 27.00             | 51.35             | 52.94             |
| 甲府共立病院          | —                 | 96.00             | —                 | 60.00             | —                 | 62.50             |
| 巨摩共立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 石和共立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 長野中央病院          | 358.00            | 287.00            | 310.00            | 281.00            | 86.59             | 97.91             |
| 健和会病院           | 440.00            | 470.00            | 328.00            | 340.00            | 74.55             | 72.34             |
| 諫訪共立病院          | 284.00            | 282.00            | 254.00            | 228.00            | 89.44             | 80.85             |
| 松本協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 塙尻協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 上伊那生協病院         | 165.00            | 399.00            | 87.00             | 42.00             | 52.73             | 10.53             |
| みどり病院           | —                 | 155.00            | —                 | 129.00            | —                 | 83.23             |
| 三島共立病院          | 48.00             | —                 | 33.00             | —                 | 68.75             | —                 |
| 協立総合病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 総合病院南生協病院       | —                 | 704.00            | —                 | 653.00            | —                 | 92.76             |
| 北病院             | 173.00            | —                 | 163.00            | —                 | 94.22             | —                 |
| 名南病院            | 97.00             | 83.00             | 60.00             | 43.00             | 61.86             | 51.81             |
| 名南ふれあい病院        | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 千秋病院            | —                 | 865.00            | —                 | 428.00            | —                 | 49.48             |
| 津生協病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 京都民医連第二中央病院     | 353.00            | 164.00            | 245.00            | 146.00            | 69.41             | 89.02             |
| 京都民医連中央病院       | 950.00            | 394.00            | 811.00            | 349.00            | 85.37             | 88.58             |
| 東大阪生協病院         | —                 | 298.00            | —                 | 266.00            | —                 | 89.26             |
| 西淀病院            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 耳原総合病院          | 755.00            | 479.00            | 589.00            | 330.00            | 78.01             | 68.89             |
| コープおおつか病院       | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 東神戸病院           | —                 | 340.00            | —                 | 278.00            | —                 | 81.76             |
| 尼崎医療生協病院        | 309.00            | 501.00            | 246.00            | 379.00            | 79.61             | 75.65             |
| 万代にしだ病院         | —                 | 456.00            | —                 | 313.00            | —                 | 68.64             |
| 土庫病院            | 171.00            | 147.00            | 152.00            | 128.00            | 88.89             | 87.07             |
| 和歌山生協病院         | —                 | 132.00            | —                 | 126.00            | —                 | 95.45             |
| 鳥取生協病院          | 117.00            | 135.00            | 101.00            | 88.00             | 86.32             | 65.19             |
| 総合病院松江生協病院      | —                 | 33.00             | —                 | 27.00             | —                 | 81.82             |
| 出雲市民病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 総合病院水島協同病院      | 492.00            | 478.00            | 451.00            | 422.00            | 91.67             | 88.28             |
| 玉島協同病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 総合病院岡山協立病院      | 370.00            | 538.00            | 354.00            | 524.00            | 95.68             | 97.40             |
| 福島生協病院          | 93.00             | 132.00            | 88.00             | 131.00            | 94.62             | 99.24             |
| 広島共立病院          | 244.00            | 186.00            | 228.00            | 185.00            | 93.44             | 99.46             |
| 宇部協立病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 徳島健生病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 高松平和病院          | 146.00            | —                 | 140.00            | —                 | 95.89             | —                 |
| 愛媛生協病院          | —                 | 232.00            | —                 | 218.00            | —                 | 93.97             |
| 高知生協病院          | 130.00            | —                 | 130.00            | —                 | 100.00            | —                 |
| 健和会大手町病院        | 544.00            | —                 | 523.00            | —                 | 96.14             | —                 |
| 千鳥橋病院           | 123.00            | 71.00             | 63.00             | 59.00             | 51.22             | 83.10             |
| たじらリハビリテーション病院  | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 米の山病院           | 78.00             | 224.00            | 68.00             | 133.00            | 87.18             | 59.38             |
| みつき病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 上戸町病院           | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| ぐわみず病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 大分健生病院          | —                 | 86.00             | —                 | 80.00             | —                 | 93.02             |
| 宮崎生協病院          | 175.00            | —                 | 130.00            | —                 | 74.29             | —                 |
| 鹿児島生協病院         | 105.00            | 154.00            | 84.00             | 132.00            | 80.00             | 85.71             |
| 国分生協病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 沖縄協同病院          | 115.00            | 195.00            | 89.00             | 128.00            | 77.39             | 65.64             |
| 中部協同病院          | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| じよみ生協病院         | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 | —                 |
| 最大値(外れ値を除く)     | 762.00            | 720.00            | 685.00            | 653.00            | 100.00            | 100.00            |
| 75%値            | 388.00            | 399.00            | 350.50            | 306.00            | 93.02             | 90.42             |
| 中央値             | 200.00            | 195.00            | 152.00            | 146.00            | 85.37             | 81.76             |
| 25%値            | 116.50            | 107.00            | 88.50             | 68.00             | 74.42             | 68.89             |
| 最小値(外れ値を除く)     | 3.00              | 14.00             | 3.00              | 14.00             | 51.22             | 48.20             |

## 指標60B1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた外来患者の割合

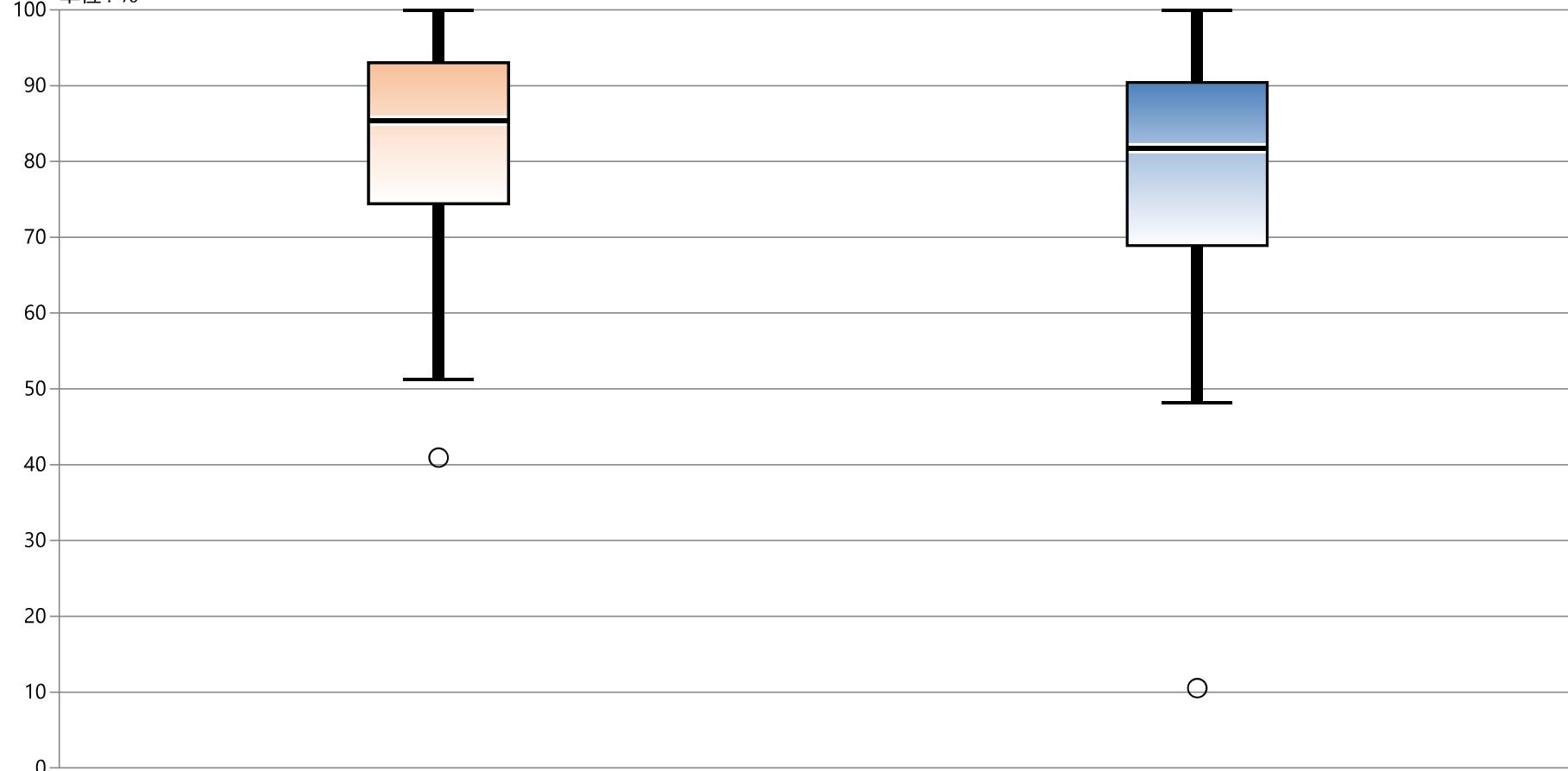


## 指標60B1：患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた外来患者の割合

指標60B1分母：外来患者の有効回答数

指標60B1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

単位：%



\* 外れ値を除く

2017年 12月

2018年 12月

最大値\*

100.00

100.00

75%値

93.02

90.42

中央値

85.37

81.76

25%値

74.42

68.89

最小値\*

51.22

48.20

## 60B2 : 患者アンケート回収率（外来患者）

指標60B2分母：外来患者の配布数

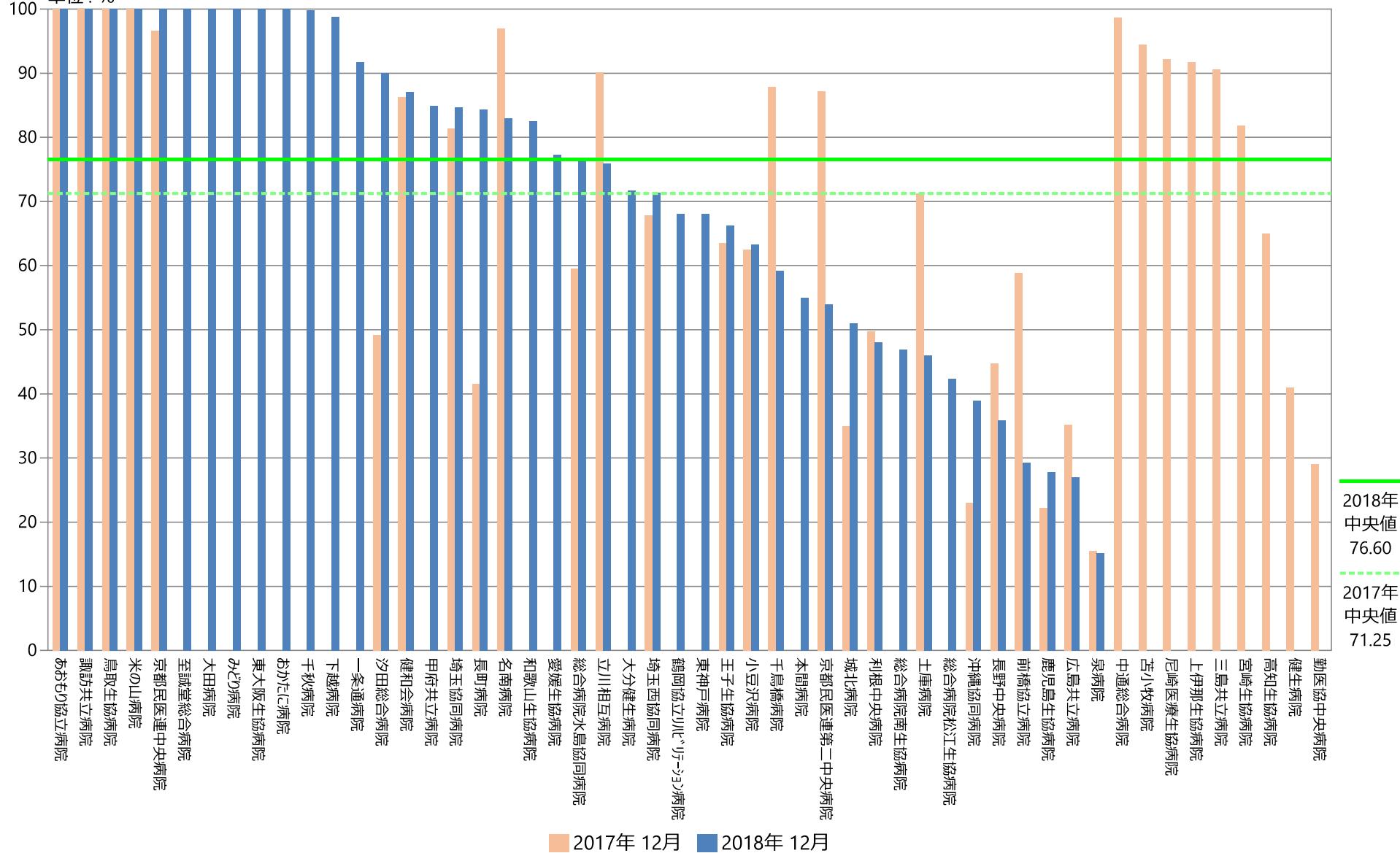
指標60B2分子：外来患者の有効回答数

指標60B2：患者アンケート回収率（外来患者）

|                 | 指標60B2分母     |              | 指標60B2分子     |              | 指標60B2       |              |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | 件            | 件            | 件            | 件            | %            |              |
|                 | 2017年<br>12月 | 2018年<br>12月 | 2017年<br>12月 | 2018年<br>12月 | 2017年<br>12月 | 2018年<br>12月 |
| 勤医協中央病院         | 472.00       | —            | 137.00       | —            | 29.03        | —            |
| 勤医協札幌病院         | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 苫小牧病院           | 700.00       | —            | 661.00       | —            | 94.43        | —            |
| 一条通病院           | —            | 85.00        | —            | 78.00        | —            | 91.76        |
| 函館棲北病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 釧路協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 健生病院            | 100.00       | —            | 41.00        | —            | 41.00        | —            |
| あおもり協立病院        | 3.00         | 14.00        | 3.00         | 14.00        | 100.00       | 100.00       |
| 川久保病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 坂総合病院           | —            | —            | 334.00       | 499.00       | —            | —            |
| 長町病院            | 950.00       | 439.00       | 395.00       | 370.00       | 41.58        | 84.28        |
| 泉病院             | 1000.00      | 1000.00      | 155.00       | 151.00       | 15.50        | 15.10        |
| 中通総合病院          | 522.00       | —            | 515.00       | —            | 98.66        | —            |
| 本間病院            | —            | 60.00        | —            | 33.00        | —            | 55.00        |
| 鶴岡協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 鶴岡協立リハビリテーション病院 | —            | 100.00       | —            | 68.00        | —            | 68.00        |
| 至誠堂総合病院         | —            | 77.00        | —            | 77.00        | —            | 100.00       |
| 医療生協むらわい病院      | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 前橋協立病院          | 1000.00      | 850.00       | 588.00       | 249.00       | 58.80        | 29.29        |
| 利根中央病院          | 1500.00      | 1500.00      | 746.00       | 720.00       | 49.73        | 48.00        |
| 北毛病院            | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 埼玉協同病院          | 936.00       | 1000.00      | 762.00       | 847.00       | 81.41        | 84.70        |
| 埼玉西協同病院         | 171.00       | 150.00       | 116.00       | 107.00       | 67.84        | 71.33        |
| 熊谷生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 秩父生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 千葉健生病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 船橋二和病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 柳原病院            | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| みどり健和病院         | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 小豆沢病院           | 176.00       | 185.00       | 110.00       | 117.00       | 62.50        | 63.24        |
| 大泉生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 大田病院            | —            | 33.00        | —            | 33.00        | —            | 100.00       |
| 中野共立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 立川相互病院          | 263.00       | 549.00       | 237.00       | 417.00       | 90.11        | 75.96        |
| 王子生協病院          | 600.00       | 500.00       | 381.00       | 331.00       | 63.50        | 66.20        |
| 川崎協同病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 沢田総合病院          | 407.00       | 200.00       | 200.00       | 180.00       | 49.14        | 90.00        |
| 下越病院            | —            | 332.00       | 364.00       | 328.00       | —            | 98.80        |
| 城北病院            | 106.00       | 100.00       | 37.00        | 51.00        | 34.91        | 51.00        |
| 甲府共立病院          | —            | 113.00       | —            | 96.00        | —            | 84.96        |
| 巨摩共立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 石和共立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 長野中央病院          | 800.00       | 800.00       | 358.00       | 287.00       | 44.75        | 35.88        |
| 健和会病院           | 510.00       | 540.00       | 440.00       | 470.00       | 86.27        | 87.04        |
| 諫訪共立病院          | 284.00       | 282.00       | 284.00       | 282.00       | 100.00       | 100.00       |
| 松本協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 塙尻協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 上伊那生協病院         | 180.00       | —            | 165.00       | 399.00       | 91.67        | —            |
| みどり病院           | —            | 155.00       | —            | 155.00       | —            | 100.00       |
| 三島共立病院          | 53.00        | —            | 48.00        | —            | 90.57        | —            |
| 協立総合病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 総合病院南生協病院       | —            | 1500.00      | —            | 704.00       | —            | 46.93        |
| 北病院             | —            | —            | 173.00       | —            | —            | —            |
| 名南病院            | 100.00       | 100.00       | 97.00        | 83.00        | 97.00        | 83.00        |
| 名南ふれあい病院        | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 千秋病院            | —            | 867.00       | —            | 865.00       | —            | 99.77        |
| 津生協病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 京都民医連第二中央病院     | 405.00       | 304.00       | 353.00       | 164.00       | 87.16        | 53.95        |
| 京都民医連中央病院       | 983.00       | 394.00       | 950.00       | 394.00       | 96.64        | 100.00       |
| 東大阪生協病院         | —            | 298.00       | —            | 298.00       | —            | 100.00       |
| 西淀病院            | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 耳原総合病院          | —            | —            | 755.00       | 479.00       | —            | —            |
| コープおおつか病院       | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 東神戸病院           | —            | 500.00       | —            | 340.00       | —            | 68.00        |
| 尼崎医療生協病院        | 335.00       | —            | 309.00       | 501.00       | 92.24        | —            |
| 万代にしだ病院         | —            | 456.00       | —            | 456.00       | —            | 100.00       |
| 土庫病院            | 240.00       | 320.00       | 171.00       | 147.00       | 71.25        | 45.94        |
| 和歌山生協病院         | —            | 160.00       | —            | 132.00       | —            | 82.50        |
| 鳥取生協病院          | 117.00       | 135.00       | 117.00       | 135.00       | 100.00       | 100.00       |
| 総合病院松江生協病院      | —            | 78.00        | —            | 33.00        | —            | 42.31        |
| 出雲市民病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 総合病院水島協同病院      | 827.00       | 624.00       | 492.00       | 478.00       | 59.49        | 76.60        |
| 玉島協同病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 総合病院岡山協立病院      | —            | —            | 370.00       | 538.00       | —            | —            |
| 福島生協病院          | —            | —            | 93.00        | 132.00       | —            | —            |
| 広島共立病院          | 694.00       | 690.00       | 244.00       | 186.00       | 35.16        | 26.96        |
| 宇部協立病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 徳島健生病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 高松平和病院          | —            | —            | 146.00       | —            | —            | —            |
| 愛媛生協病院          | —            | 300.00       | —            | 232.00       | —            | 77.33        |
| 高知生協病院          | 200.00       | —            | 130.00       | —            | 65.00        | —            |
| 健和会大手町病院        | —            | —            | 544.00       | —            | —            | —            |
| 千鳥橋病院           | 140.00       | 120.00       | 123.00       | 71.00        | 87.86        | 59.17        |
| たぐりリハビリテーション病院  | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 米の山病院           | 78.00        | 224.00       | 78.00        | 224.00       | 100.00       | 100.00       |
| みつき病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 上戸町病院           | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| くわみず病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 大分健生病院          | —            | 120.00       | —            | 86.00        | —            | 71.67        |
| 宮崎生協病院          | 214.00       | —            | 175.00       | —            | 81.78        | —            |
| 鹿児島生協病院         | 472.00       | 554.00       | 105.00       | 154.00       | 22.25        | 27.80        |
| 国分生協病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 沖縄協同病院          | 500.00       | 500.00       | 115.00       | 195.00       | 23.00        | 39.00        |
| 中部協同病院          | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| じよみ生協病院         | —            | —            | —            | —            | —            | —            |
| 最大値(外れ値を除く)     | 1000.00      | 1000.00      | 762.00       | 720.00       | 100.00       | 100.00       |
| 75%値            | 697.00       | 544.50       | 388.00       | 399.00       | 91.95        | 99.28        |
| 中央値             | 405.00       | 300.00       | 200.00       | 195.00       | 71.25        | 76.60        |
| 25%値            | 173.50       | 120.00       | 116.50       | 107.00       | 46.95        | 52.47        |
| 最小値(外れ値を除く)     | 3.00         | 14.00        | 3.00         | 14.00        | 15.50        | 15.10        |

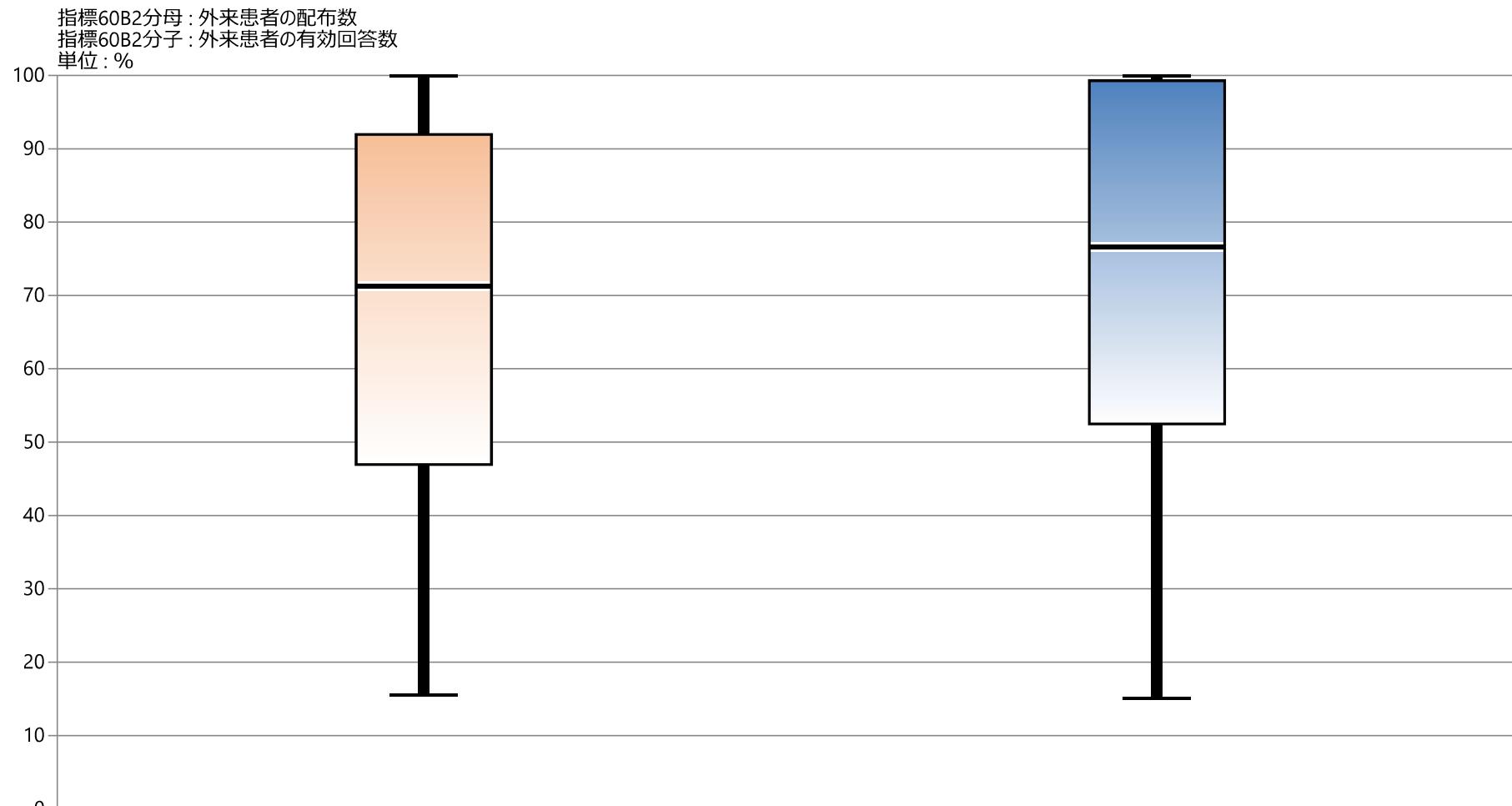
## 指標60B2：患者アンケート回収率（外来患者）

指標60B2分母：外来患者の配布数  
 指標60B2分子：外来患者の有効回答数  
 単位：%  
 100



2017年12月 2018年12月

## 指標60B2：患者アンケート回収率（外来患者）



\* 外れ値を除く

|      | 2017年 12月 | 2018年 12月 |
|------|-----------|-----------|
| 最大値* | 100.00    | 100.00    |
| 75%値 | 91.95     | 99.28     |
| 中央値  | 71.25     | 76.60     |
| 25%値 | 46.95     | 52.47     |
| 最小値* | 15.50     | 15.10     |