

厚2 外来患者満足度

指標の意義

医療の質を測る基本項目として広く用いられている。

「受けた治療の結果」、「外来待ち時間」、「安全な治療」等に対する患者の満足度をみると、医療の質の直接的な評価といえる。

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. 分母のうち「非常に満足している」または「やや満足している」と回答した入院患者数 b. 分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した入院患者数 c. 分母のうち「十分に伝えられた」または「まあまあ伝えられた」と回答した入院患者数	
分母	a. 外来患者への満足度調査項目「全体としてこの病院に満足していますか？」の設問有効回答数 b. 入院患者への満足度調査項目「これまでの病気や症状に対する診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」の設問有効回答数 c. 外来患者への満足度調査項目「これまでの病気や症状に対する診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」の設問有効回答数	
収集期間	年1回(12月)	
調整方法		

2018年間数値報告

A最小値44.37% 25%値68.82% 中央値81.67% 75%値91.99% 最大値100% 回答病院 47施設

B最小値50.00% 25%値72.18% 中央値87.69% 75%値92.90% 最大値100% 回答病院 30施設

C最小値63.45% 25%値75.43% 中央値89.07% 75%値91.34% 最大値97.62% 回答病院 25施設

考察・分析

外来での「a全体としての満足」は、入院と比べると中央値で4%低く、80%以上の施設が入院では35施設(7割)であるのに比べ外来は25施設約半数です。一方で「b医師の説明に対する満足」は入院が1%高く「c質問できたか」は外来が1%高い結果で、3つの回答は強く相関しています(偏相関A×B:0.831, A×C:0.746, B×C:0.918)。入院では基本的には目的を達成して退院し、医師以外のスタッフとの関わりや療養環境などの影響が相対的に大きいのに対して、外来では医師とのコミュニケーションの良否の影響がより大きいと考えられます。有効回答数が20以下は1施設のみ、47施設中38施設は100以上と入院に比べると回答数は多く、20施設は1日患者数以上の回答数が得られています。しかし、指標60B2の回収率を見ると、最小値15%、50%以下が10施設あります。アンケート結果を改善に活かすためには全体を代表する回答数となるよう、調査方法を検討する必要があります。

改善・運用事例など

参考に2017年に報告された、民医連指標60「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、回収率」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。

厚2A：外来患者満足度「全体としてこの病院に満足していますか？」

厚2A分母：「全体としてこの病院に満足していますか？」の設問有効回答数

厚2A分子：分母のうち「非常に満足している」または「やや満足している」と回答した外来患者数

厚2A：外来患者満足度「全体としてこの病院に満足していますか？」

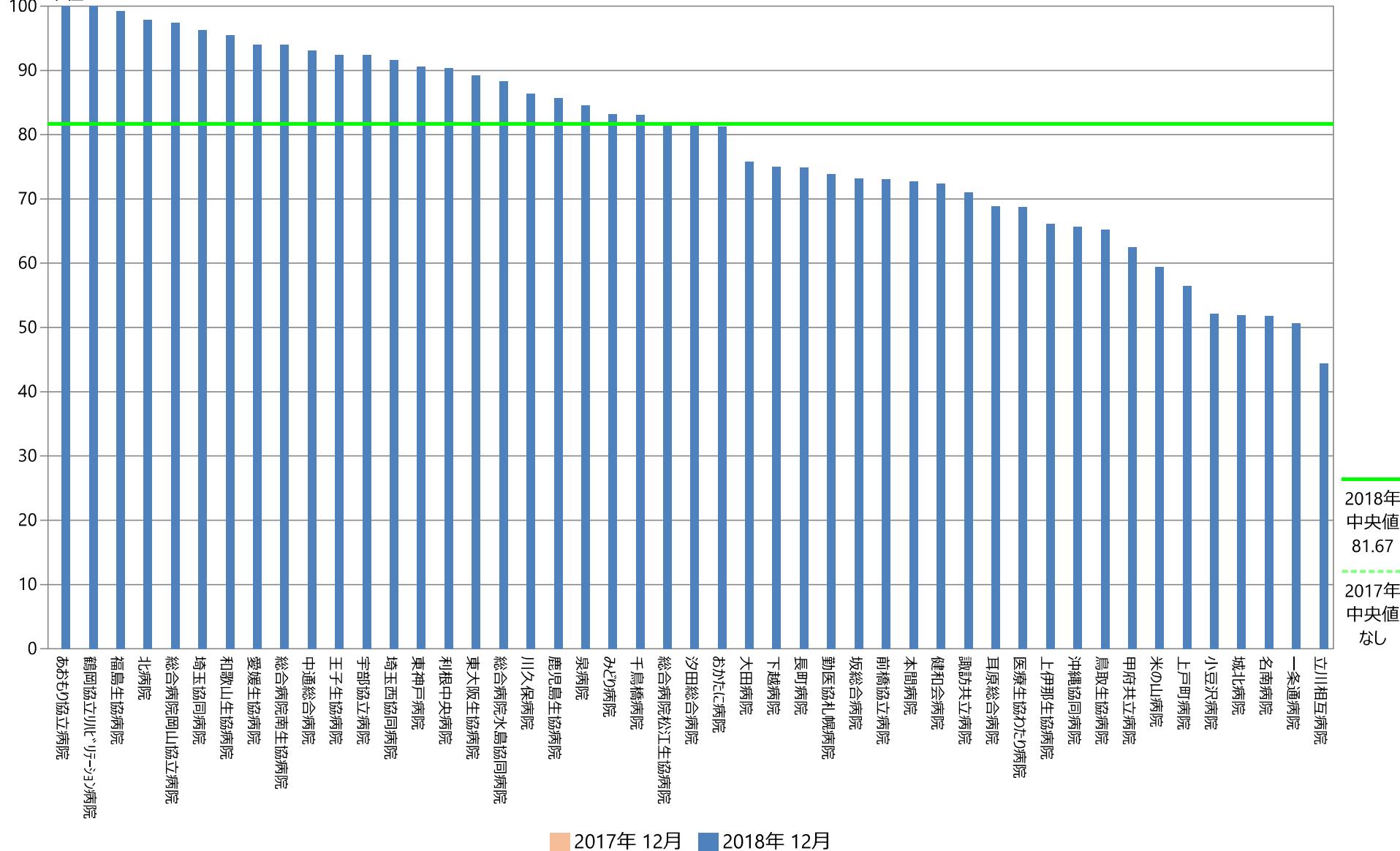
	厚2A分母		厚2A分子		厚2A	
	件	件	件	件	%	
	2017年 12月	2018年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2017年 12月	2018年 12月
勤医協中央病院	—	—	—	—	—	—
勤医協札幌病院	—	1155.00	—	853.00	—	73.85
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	—	77.00	—	39.00	—	50.65
函館棲北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	—	14.00	—	14.00	—	100.00
川久保病院	—	243.00	—	210.00	—	86.42
坂総合病院	—	499.00	—	365.00	—	73.15
長町病院	—	370.00	—	277.00	—	74.86
泉病院	—	142.00	—	120.00	—	84.51
中通総合病院	—	578.00	—	538.00	—	93.08
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	—	—	—	—	—	—
医療生協むちの病院	—	336.00	—	231.00	—	68.75
前橋協立病院	—	249.00	—	182.00	—	73.09
利根中央病院	—	720.00	—	651.00	—	90.42
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	—	773.00	—	744.00	—	96.25
埼玉西協同病院	—	107.00	—	98.00	—	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	—	117.00	—	61.00	—	52.14
大泉生協病院	—	—	—	—	—	—
大田病院	—	33.00	—	25.00	—	75.76
中野共立病院	—	—	—	—	—	—
立川相互病院	—	453.00	—	201.00	—	44.37
王子生協病院	—	331.00	—	306.00	—	92.45
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	180.00	—	147.00	—	81.67
下越病院	—	328.00	—	246.00	—	75.00
城北病院	—	52.00	—	27.00	—	51.92
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	—	—	—	—	—	—
健和会病院	—	470.00	—	340.00	—	72.34
諫訪共立病院	—	69.00	—	49.00	—	71.01
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙尻協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	—	398.00	—	263.00	—	66.08
みどり病院	—	155.00	—	129.00	—	83.23
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
総合病院南生協病院	—	695.00	—	653.00	—	93.96
北病院	—	230.00	—	225.00	—	97.83
名南病院	—	83.00	—	43.00	—	51.81
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	—	—	—	—	—	—
京都民医連中央病院	—	—	—	—	—	—
東大阪生協病院	—	298.00	—	266.00	—	89.26
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	479.00	—	330.00	—	68.89
コープおおつか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	307.00	—	278.00	—	90.55
尼崎医療生協病院	—	379.00	—	—	—	—
ひがたに病院	—	385.00	—	313.00	—	81.30
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	132.00	—	126.00	—	95.45
鳥取生協病院	—	135.00	—	88.00	—	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	—	478.00	—	422.00	—	88.28
玉島協同病院	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	—	538.00	—	524.00	—	97.40
福島生協病院	—	132.00	—	131.00	—	99.24
広島共立病院	—	—	—	—	—	—
宇部協立病院	—	171.00	—	158.00	—	92.40
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	—	232.00	—	218.00	—	93.97
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	—	—	—	—	—	—
千鳥橋病院	—	71.00	—	59.00	—	83.10
たかはりピリオドーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	—	224.00	—	133.00	—	59.38
みつき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	163.00	—	92.00	—	56.44
くわみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	—	—	—	—	—	—
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	—	154.00	—	132.00	—	85.71
国分生協病院	—	—	—	—	—	—
沖縄協同病院	—	195.00	—	128.00	—	65.64
中部協同病院	—	—	—	—	—	—
じよみ生協病院	—	—	—	—	—	—
最大値(外れ値を除く)	なし	773.00	なし	538.00	なし	100.00
75%値	なし	388.25	なし	292.00	なし	91.99
中央値	なし	227.00	なし	158.00	なし	81.67
25%値	なし	114.50	なし	78.00	なし	68.82
最小値(外れ値を除く)	なし	14.00	なし	14.00	なし	44.37

厚2A：外来患者満足度「全体としてこの病院に満足していますか？」

厚2A分母：「全体としてこの病院に満足していますか？」の設問有効回答数

厚2A分子：分母のうち「非常に満足している」または「やや満足している」と回答した外来患者数

単位：%

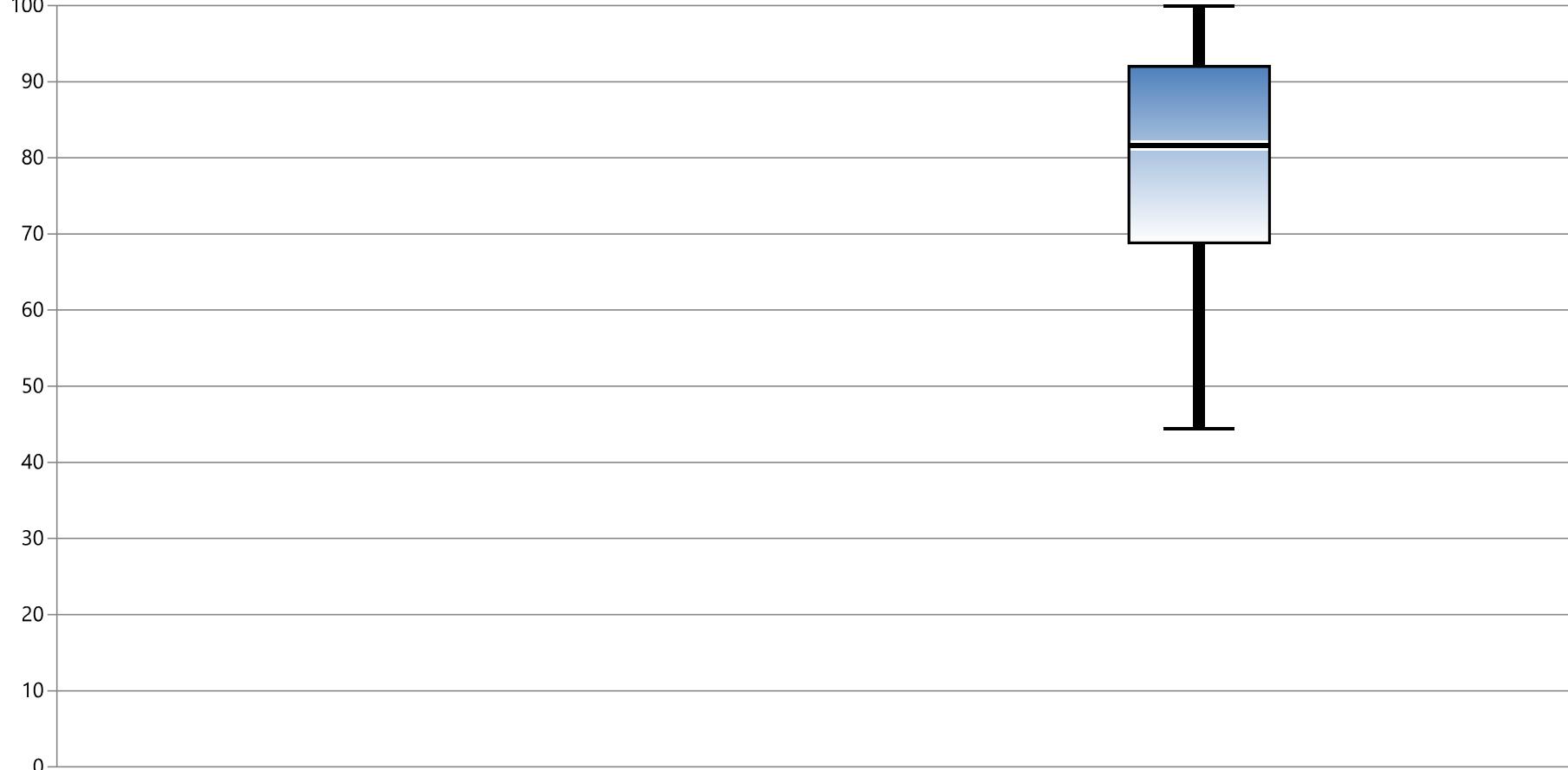


厚2A：外来患者満足度「全体としてこの病院に満足していますか？」

厚2A分母：「全体としてこの病院に満足していますか？」の設問有効回答数

厚2A分子：分母のうち「非常に満足している」または「やや満足している」と回答した外来患者数

単位：%



* 外れ値を除く

最大値*

75%値

中央値

25%値

最小値*

2017年 12月

データなし

2018年 12月

100.00

91.99

81.67

68.82

44.37

厚2B：外来患者満足度「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」

厚2B分母：「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」の設問有効回答

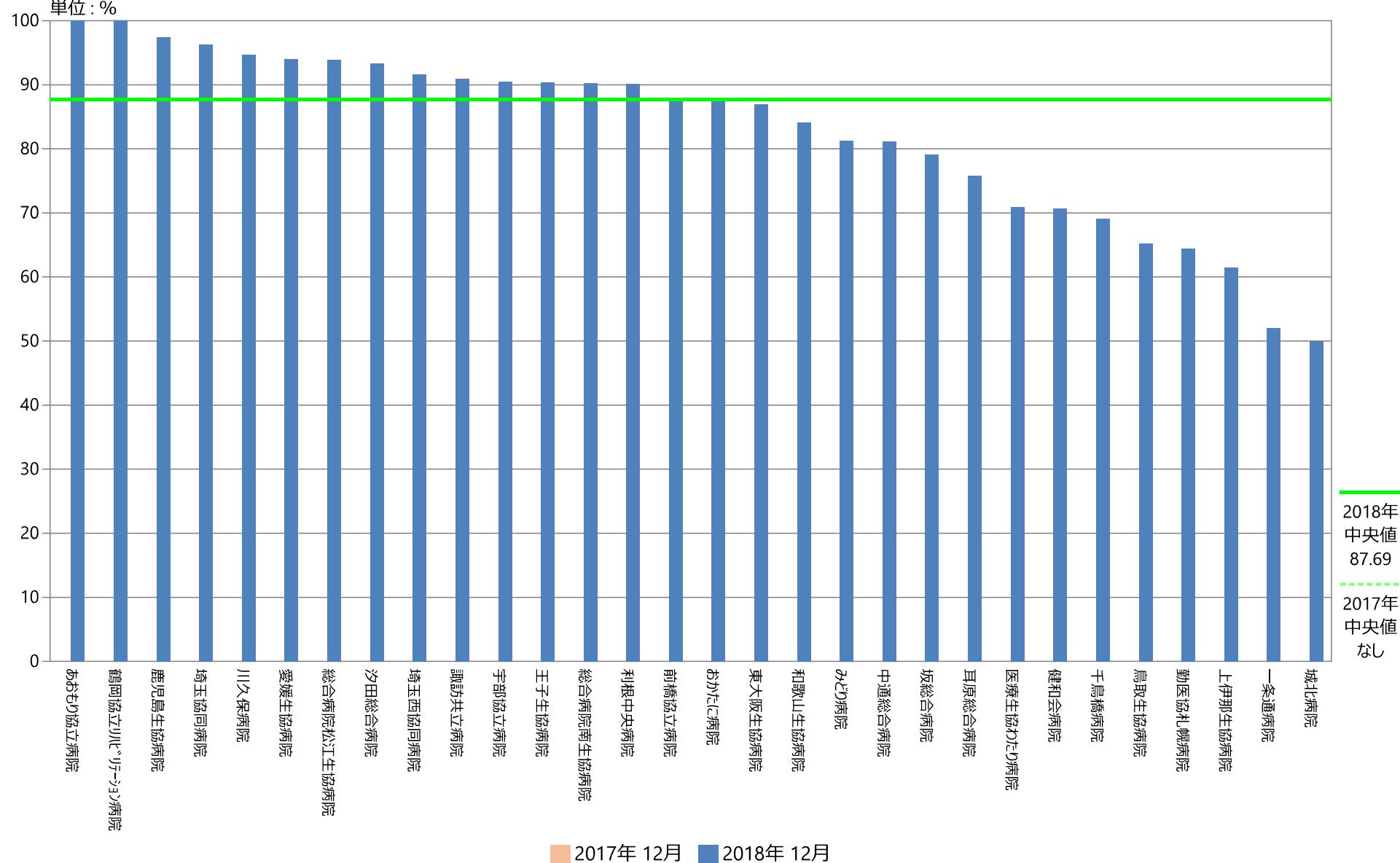
厚2B分子：分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した外来患者数

厚2B：外来患者満足度「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」

	厚2B分母		厚2B分子		厚2B	
	件 2017年 12月	件 2018年 12月	件 2017年 12月	件 2018年 12月	% 2017年 12月	% 2018年 12月
勤医協中央病院	—	—	—	—	—	—
勤医協札幌病院	—	1117.00	—	719.00	—	64.37
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	—	75.00	—	39.00	—	52.00
函館棲北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	—	12.00	—	12.00	—	100.00
川久保病院	—	243.00	—	230.00	—	94.65
坂総合病院	—	480.00	—	380.00	—	79.17
長町病院	—	—	—	—	—	—
泉病院	—	—	—	—	—	—
中通総合病院	—	578.00	—	469.00	—	81.14
本間病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立リハビリテーション病院	—	41.00	—	41.00	—	100.00
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協むちの病院	—	334.00	—	237.00	—	70.96
前橋協立病院	—	247.00	—	217.00	—	87.85
利根中央病院	—	720.00	—	649.00	—	90.14
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	—	776.00	—	747.00	—	96.26
埼玉西協同病院	—	107.00	—	98.00	—	91.59
熊谷生協病院	—	—	—	—	—	—
秩父生協病院	—	—	—	—	—	—
千葉健生病院	—	—	—	—	—	—
船橋二二病院	—	—	—	—	—	—
柳原病院	—	—	—	—	—	—
みどり健和病院	—	—	—	—	—	—
小豆沢病院	—	—	—	—	—	—
大泉生協病院	—	—	—	—	—	—
大田病院	—	—	—	—	—	—
中野共立病院	—	—	—	—	—	—
立川相互病院	—	—	—	—	—	—
王子生協病院	—	331.00	—	299.00	—	90.33
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	180.00	—	168.00	—	93.33
下越病院	—	0.00	—	0.00	—	なし
城北病院	—	52.00	—	26.00	—	50.00
甲府共立病院	—	—	—	—	—	—
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	—	—	—	—	—	—
健和会病院	—	470.00	—	332.00	—	70.64
諫訪共立病院	—	275.00	—	250.00	—	90.91
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙尻協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	—	392.00	—	241.00	—	61.48
みどり病院	—	155.00	—	126.00	—	81.29
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
総合病院南生協病院	—	691.00	—	624.00	—	90.30
北病院	—	—	—	—	—	—
名南病院	—	—	—	—	—	—
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	—	—	—	—	—	—
京都民医連中央病院	—	—	—	—	—	—
東大阪生協病院	—	298.00	—	259.00	—	86.91
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	505.00	—	383.00	—	75.84
コープおおつか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	—	—	—	—	—
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
万代にしだ病院	—	401.00	—	351.00	—	87.53
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	132.00	—	111.00	—	84.09
鳥取生協病院	—	135.00	—	88.00	—	65.19
総合病院松江生協病院	—	33.00	—	31.00	—	93.94
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	—	—	—	—	—	—
玉島協同病院	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	—	—	—	—	—	—
福島生協病院	—	—	—	—	—	—
広島共立病院	—	—	—	—	—	—
宇部協立病院	—	168.00	—	152.00	—	90.48
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	—	232.00	—	218.00	—	93.97
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	—	—	—	—	—	—
千鳥橋病院	—	71.00	—	49.00	—	69.01
たぐりリハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	—	—	—	—	—	—
みつき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くわみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	—	—	—	—	—	—
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	—	154.00	—	150.00	—	97.40
国分生協病院	—	—	—	—	—	—
沖縄協同病院	—	—	—	—	—	—
中部協同病院	—	—	—	—	—	—
じよみ生協病院	—	—	—	—	—	—
最大値(外れ値を除く)	なし	776.00	なし	649.00	なし	100.00
75%値	なし	435.50	なし	341.50	なし	92.90
中央値	なし	243.00	なし	218.00	なし	87.69
25%値	なし	119.50	なし	93.00	なし	72.18
最小値(外れ値を除く)	なし	0.00	なし	0.00	なし	50.00

厚2B：外来患者満足度「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」

厚2B分母：「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」の設問有効回答
 厚2B分子：分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した外来患者数

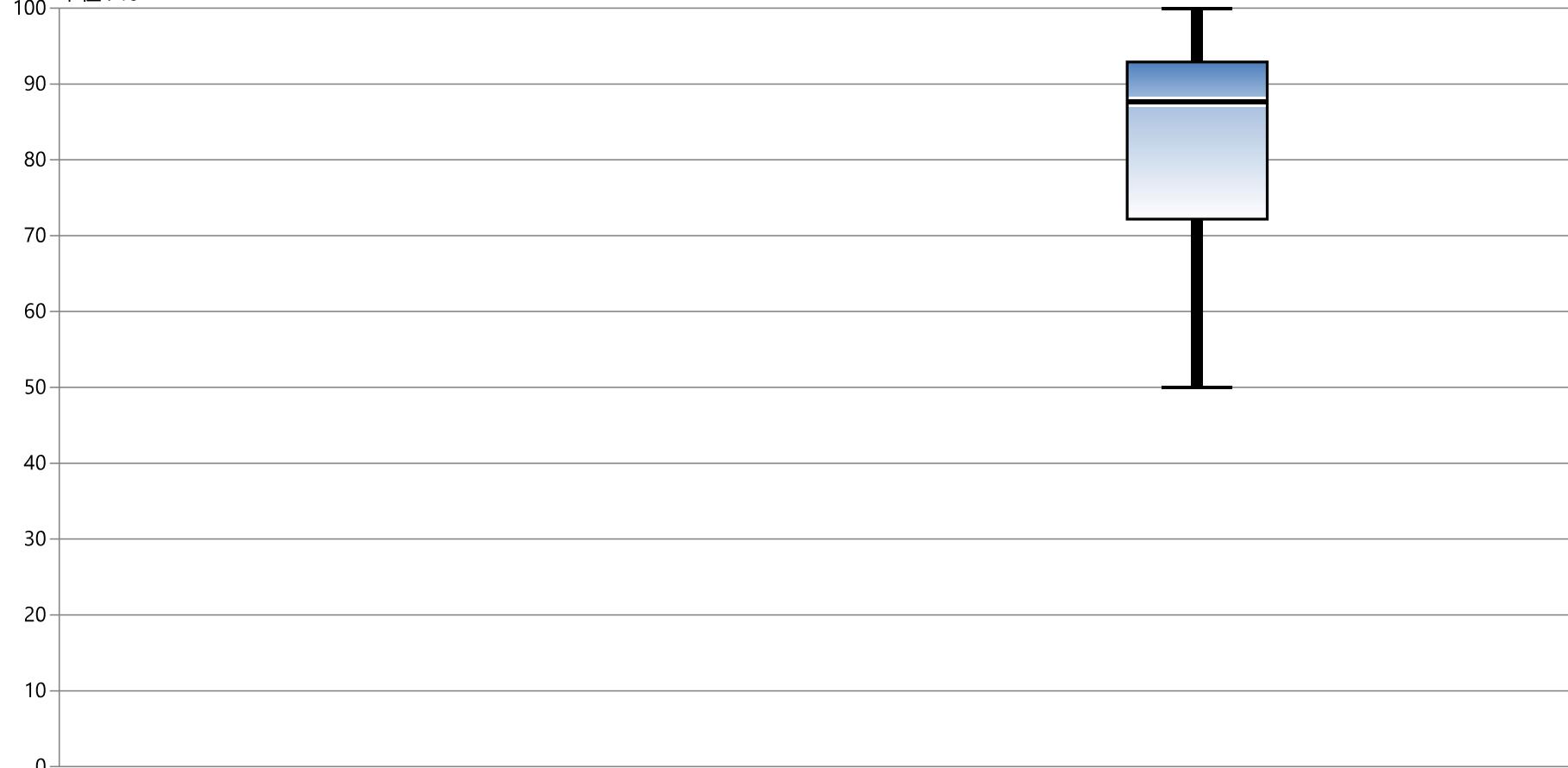


厚2B：外来患者満足度「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」

厚2B分母：「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」の設問有効回答

厚2B分子：分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した外来患者数

単位：%



* 外れ値を除く

	2017年12月	2018年12月
最大値*	データなし	100.00
75%値	データなし	92.90
中央値	データなし	87.69
25%値	データなし	72.18
最小値*	データなし	50.00

厚2C：外来患者満足度「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」

厚2C分母：「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」の設問有効回答数

厚2C分子：分母のうち「十分に伝えられた」または「あまり伝えられた」と回答した外来患者数

厚2C：外来患者満足度「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」

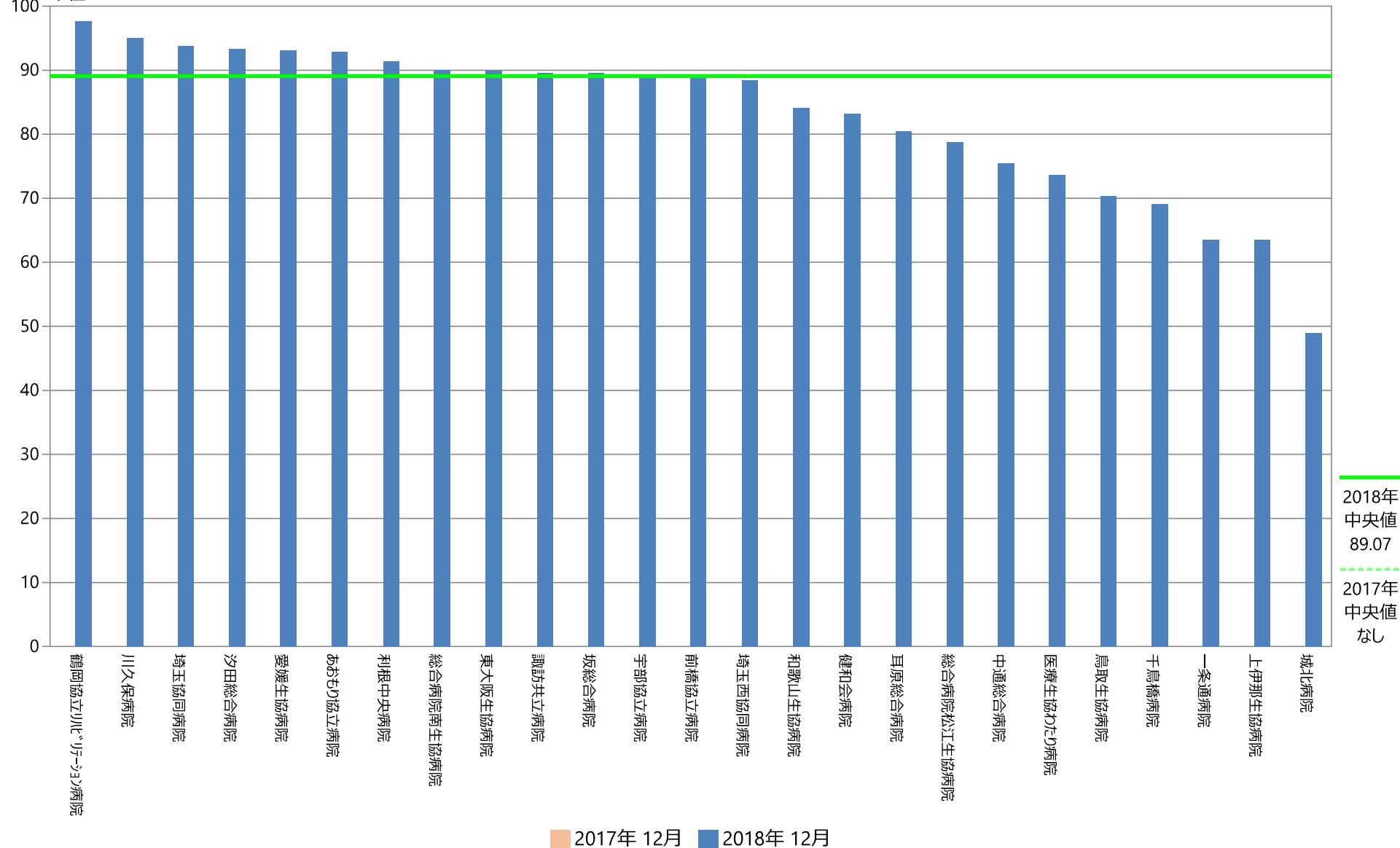
	厚2C分母		厚2C分子		厚2C	
	件	件	件	件	%	
	2017年 12月	2018年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2017年 12月	2018年 12月
勤医協中央病院	—	—	—	—	—	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	—	74.00	—	47.00	—	63.51
函館棲北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	—	14.00	—	13.00	—	92.86
川久保病院	—	241.00	—	229.00	—	95.02
坂総合病院	—	460.00	—	412.00	—	89.57
長町病院	—	—	—	—	—	—
泉病院	—	—	—	—	—	—
中通総合病院	—	578.00	—	436.00	—	75.43
本間病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立リハビリテーション病院	—	42.00	—	41.00	—	97.62
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協むちの病院	—	334.00	—	246.00	—	73.65
前橋協立病院	—	247.00	—	220.00	—	89.07
利根中央病院	—	716.00	—	654.00	—	91.34
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	—	778.00	—	729.00	—	93.70
埼玉西協同病院	—	104.00	—	92.00	—	88.46
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	—	—	—	—	—	—
大泉生協病院	—	—	—	—	—	—
大田病院	—	—	—	—	—	—
中野共立病院	—	—	—	—	—	—
立川相模病院	—	—	—	—	—	—
王子生協病院	—	—	—	—	—	—
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	180.00	—	168.00	—	93.33
下越病院	—	0.00	—	0.00	—	なし
城北病院	—	51.00	—	25.00	—	49.02
甲府共立病院	—	—	—	—	—	—
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	—	—	—	—	—	—
健和会病院	—	470.00	—	391.00	—	83.19
謹訪共立病院	—	279.00	—	250.00	—	89.61
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙尻協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	—	383.00	—	243.00	—	63.45
みどり病院	—	0.00	—	0.00	—	なし
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
総合病院南生協病院	—	693.00	—	624.00	—	90.04
北病院	—	—	—	—	—	—
名南病院	—	—	—	—	—	—
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	—	—	—	—	—	—
京都民医連中央病院	—	—	—	—	—	—
東大阪生協病院	—	298.00	—	268.00	—	89.93
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	507.00	—	408.00	—	80.47
コープおおつか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	—	—	—	—	—
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
万代に病院	—	0.00	—	0.00	—	なし
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	132.00	—	111.00	—	84.09
鳥取生協病院	—	135.00	—	95.00	—	70.37
総合病院松江生協病院	—	33.00	—	26.00	—	78.79
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	—	—	—	—	—	—
玉島協同病院	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	—	—	—	—	—	—
福島生協病院	—	—	—	—	—	—
広島共立病院	—	—	—	—	—	—
宇部協立病院	—	169.00	—	151.00	—	89.35
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	—	232.00	—	216.00	—	93.10
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	—	—	—	—	—	—
千鳥橋病院	—	71.00	—	49.00	—	69.01
たたらリハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	—	—	—	—	—	—
みさき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くわみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	—	—	—	—	—	—
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	—	—	—	—	—	—
国分生協病院	—	—	—	—	—	—
沖縄協同病院	—	—	—	—	—	—
中部協同病院	—	—	—	—	—	—
じよみ生協病院	—	—	—	—	—	—
最大値(外れ値を除く)	なし	778.00	なし	654.00	なし	97.62
75%値	なし	402.25	なし	298.75	なし	91.34
中央値	なし	206.00	なし	192.00	なし	89.07
25%値	なし	66.00	なし	45.50	なし	75.43
最小値(外れ値を除く)	なし	0.00	なし	0.00	なし	63.45

厚2C：外来患者満足度「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」

厚2C分母：「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」の設問有効回答数

厚2C分子：分母のうち「十分に伝えられた」または「まあまあ伝えられた」と回答した外来患者数

単位：%

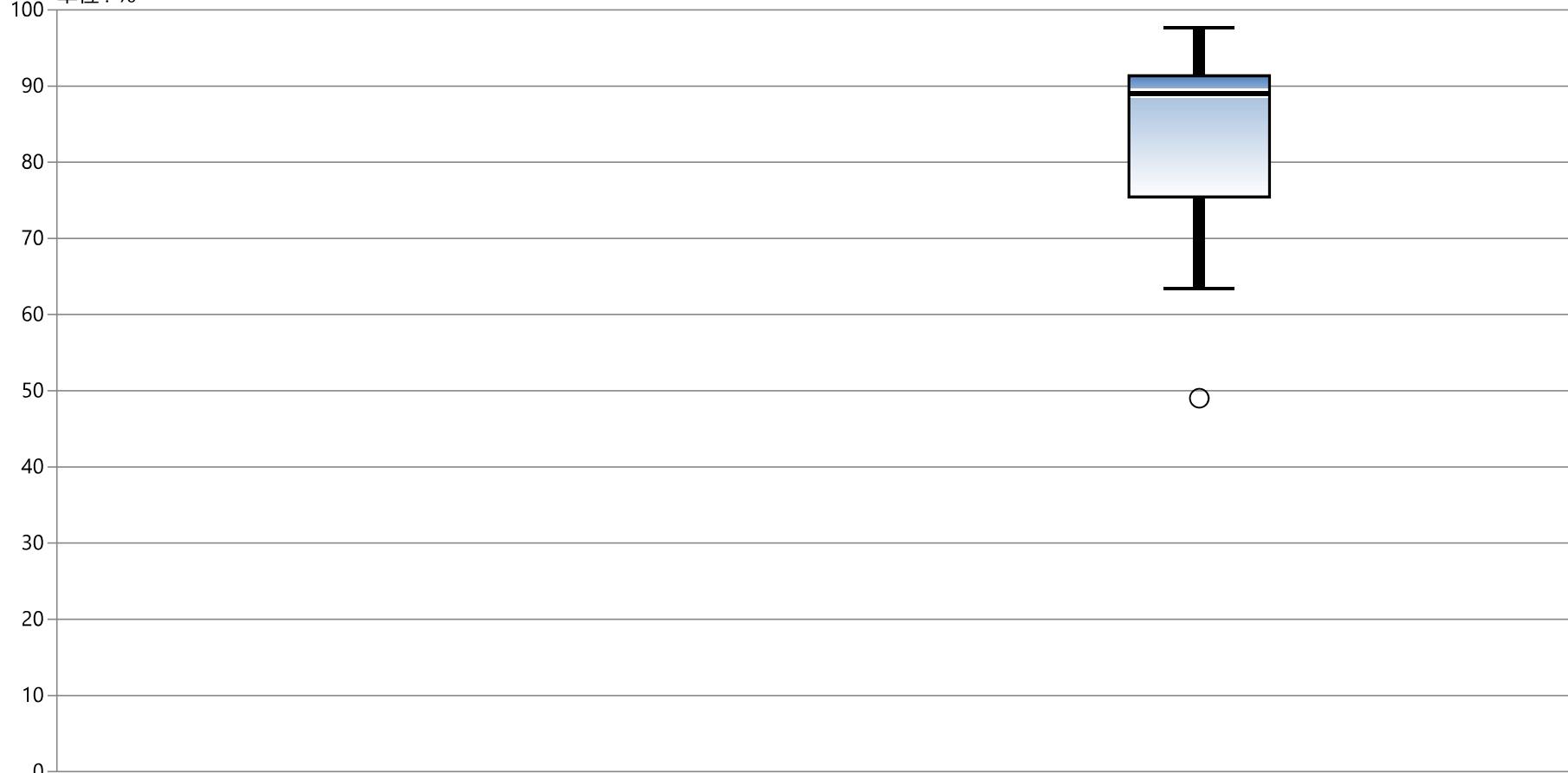


厚2C：外来患者満足度「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」

厚2C分母：「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」の設問有効回答数

厚2C分子：分母のうち「十分に伝えられた」または「まあまあ伝えられた」と回答した外来患者数

単位：%



* 外れ値を除く

	2017年12月	2018年12月
最大値*	データなし	97.62
75%値	データなし	91.34
中央値	データなし	89.07
25%値	データなし	75.43
最小値*	データなし	63.45