

## 指標の意義

- 医療の質を計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」、「入院期間」、「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

期間	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) 入院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「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、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) 入院患者への満足度調査項目「入院の原因となった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		

## 2020年間数値報告

A最小値73.08%	25%値83.94%	中央値88.73%	75%値93.57%	最大値100%	回答病院 35施設
B最小値76.75%	25%値84.00%	中央値90.17%	75%値95.45%	最大値100%	回答病院 29施設
C最小値77.70%	25%値83.44%	中央値87.54%	75%値92.37%	最大値100%	回答病院 26施設

## 考察・分析

回答施設数が1Aで前年より2施設減少しました。満足度アンケートの設問に「B医師の説明に対する満足度」「C質問できたか」を加えていない施設がそれぞれ6施設、9施設あります。回答数が参加施設の半数にも達していませんが、実際には取り組んでいるが入力していない場合、設問項目が一致していないため入力していない場合等が考えられます。患者の満足は全体の評価のみでなく、診療・ケアのプロセスで患者が経験する場面での評価を行うことで、具体的な改善の課題が明らかになると思われます。BCを調査項目に加えていない施設はぜひ追加しましょう。有効回答数は0から535、37施設中17施設が50未満のサンプル数となっています。年度毎にサンプル数が変動するため、サンプル数の異なる2群間の比較は慎重に行う必要があります。アンケート結果を改善に活かすためには事業所や職場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

59A：入院患者満足度「全体としてこの病院に満していますか？」

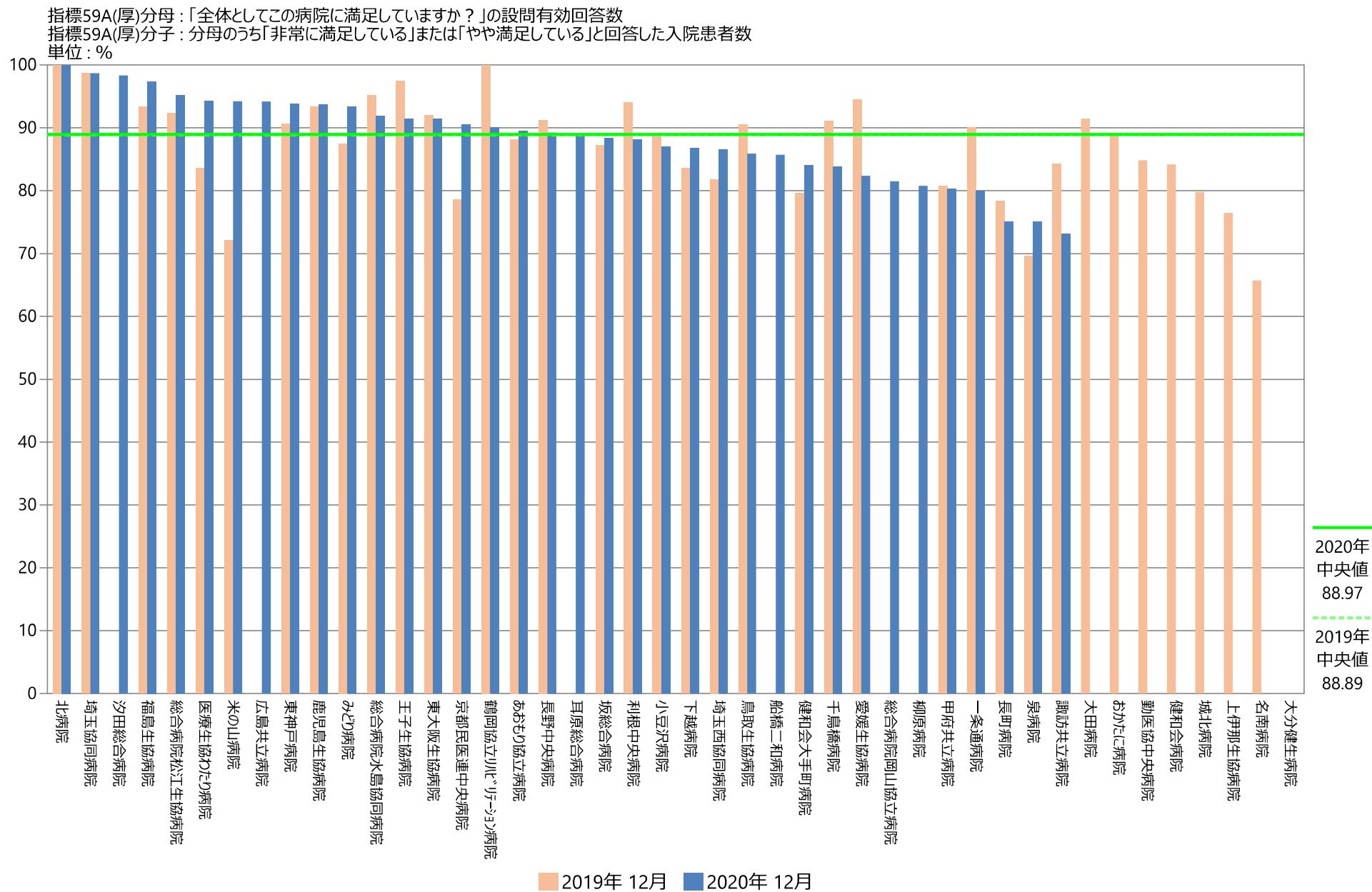
指標59A(厚)分母：「全体としてこの病院に満足していますか？」の設問有効回答数

指標59A(厚)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」と回答した入院患者数

指標59A(厚)：入院患者満足度「全体としてこの病院に満していますか？」

	指標59A(厚)分母		指標59A(厚)分子		指標59A(厚)	
	件	件	件	件	%	
	2019年 12月	2020年 12月	2019年 12月	2020年 12月	2019年 12月	2020年 12月
勤医協中央病院	132	—	112	—	84.85	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	10	5	9	4	90.00	80.00
函館後北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	76	76	67	68	88.16	89.47
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	305	308	266	272	87.21	88.31
長町病院	88	52	69	39	78.41	75.00
泉病院	23	12	16	9	69.57	75.00
中通総合病院	—	—	—	—	—	—
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	26	30	26	27	100.00	90.00
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わり病院	61	69	51	65	83.61	94.20
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	116	169	109	149	93.97	88.17
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	465	535	459	528	98.71	98.69
埼玉西協同病院	33	52	27	45	81.82	86.54
熊谷生協病院	—	—	—	—	—	—
秩父生協病院	—	—	—	—	—	—
千葉健生病院	—	—	—	—	—	—
船橋二和病院	—	28	—	24	—	85.71
柳原病院	—	26	—	21	—	80.77
みどり健和病院	—	—	—	—	—	—
小豆沢病院	36	46	32	40	88.89	86.96
大泉生協病院	—	—	—	—	—	—
大田病院	70	38	64	—	91.43	—
中野共立病院	—	—	—	—	—	—
立川相互病院	—	—	—	—	—	—
王子生協病院	39	35	38	32	97.44	91.43
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	59	—	58	—	98.31
下越病院	201	136	168	118	83.58	86.76
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	84	—	67	—	79.76	—
甲府共立病院	104	71	84	57	80.77	80.28
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	114	139	104	124	91.23	89.21
健和会病院	120	—	101	—	84.17	—
諏訪共立病院	38	26	32	19	84.21	73.08
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙元協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	68	—	52	—	76.47	—
みひの病院	24	15	21	14	87.50	93.33
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
北病院	13	13	13	13	100.00	100.00
名南病院	102	—	67	—	65.69	—
名南ふれあい病院	—	—	—	—	—	—
千秋病院	—	—	—	—	—	—
津生協病院	—	—	—	—	—	—
京都医連あすかい病院	—	—	—	—	—	—
京都医連中央病院	112	241	88	218	78.57	90.46
東大阪生協病院	25	35	23	32	92.00	91.43
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	71	—	63	—	88.73
コープおおさか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	32	97	29	91	90.63	93.81
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
あかたに病院	18	—	16	—	88.89	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	95	85	86	73	90.53	85.88
総合病院松江生協病院	104	125	96	119	92.31	95.20
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	83	74	79	68	95.18	91.89
玉島協同病院	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	—	27	—	22	—	81.48
福島生協病院	15	38	14	37	93.33	97.37
広島共立病院	—	171	—	161	—	94.15
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	18	34	17	28	94.44	82.35
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	201	238	160	200	79.60	84.03
千鳥橋病院	224	192	204	161	91.07	83.85
たら川北リハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	104	69	75	65	72.12	94.20
みさき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くわみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	—	0	—	0	—	なし
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	240	223	224	209	93.33	93.72
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)	224.00	241.00	204.00	218.00	100.00	100.00
75%値	114.00	133.25	101.00	119.00	92.31	93.75
中央値	83.00	64.00	67.00	58.00	88.89	88.97
25%値	32.00	31.00	27.00	27.00	81.82	83.99
最小値(外れ値を除く)	10.00	0.00	9.00	0.00	69.57	73.08

# 指標59A(厚)：入院患者満足度「全体としてこの病院に満足していますか？」

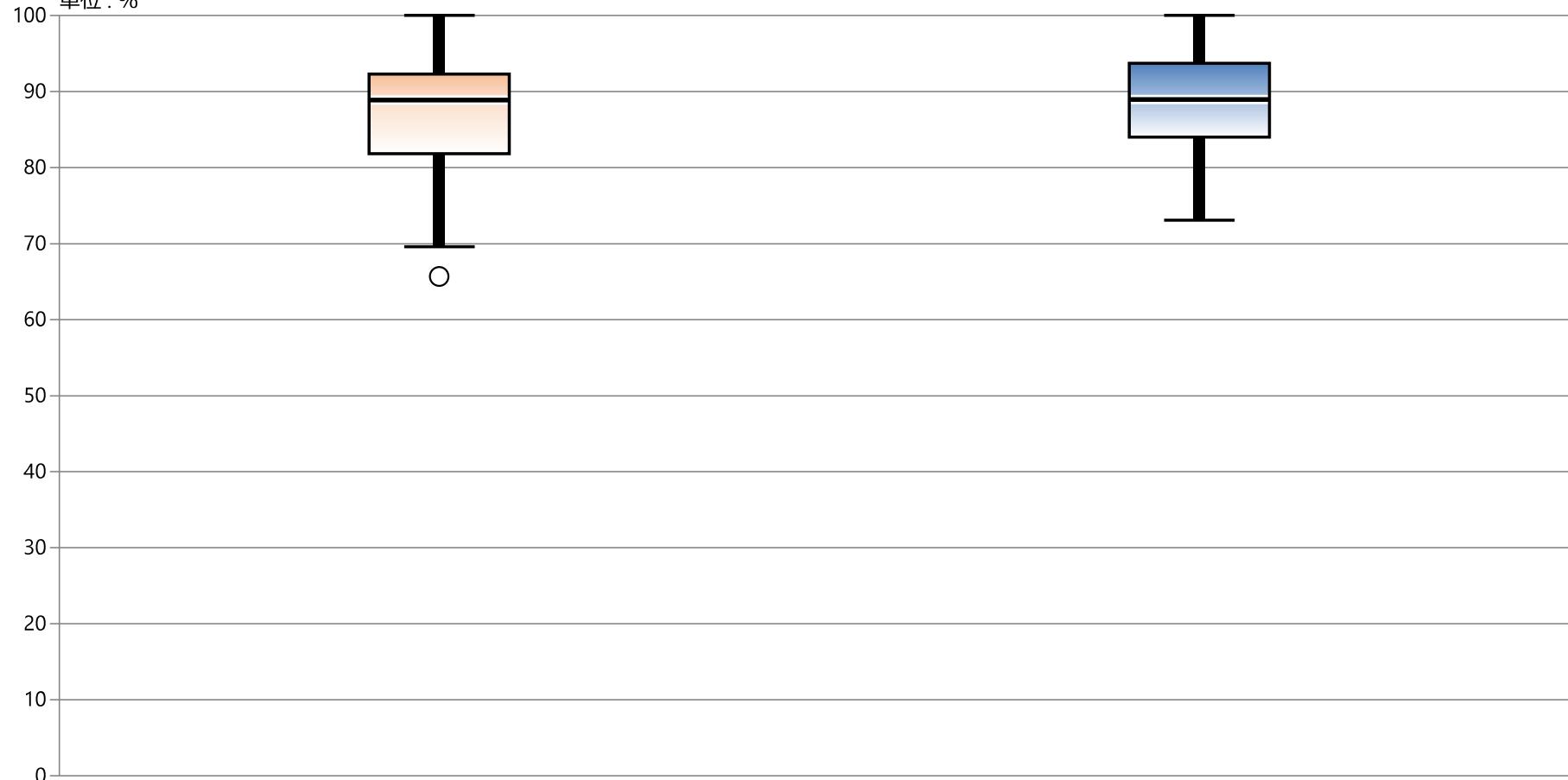


## 指標59A(厚)：入院患者満足度「全体としてこの病院に満足していますか？」

指標59A(厚)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

指標59A(厚)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」と回答した入院患者数

単位：%



\* 外れ値を除く

	2019年 12月	2020年 12月
最大値*	100.00	100.00
75%値	92.31	93.75
中央値	88.89	88.97
25%値	81.82	83.99
最小値*	69.57	73.08

59B : 入院患者満足度「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？」

指標59B(厚)分母：「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？」の設問有効回答数

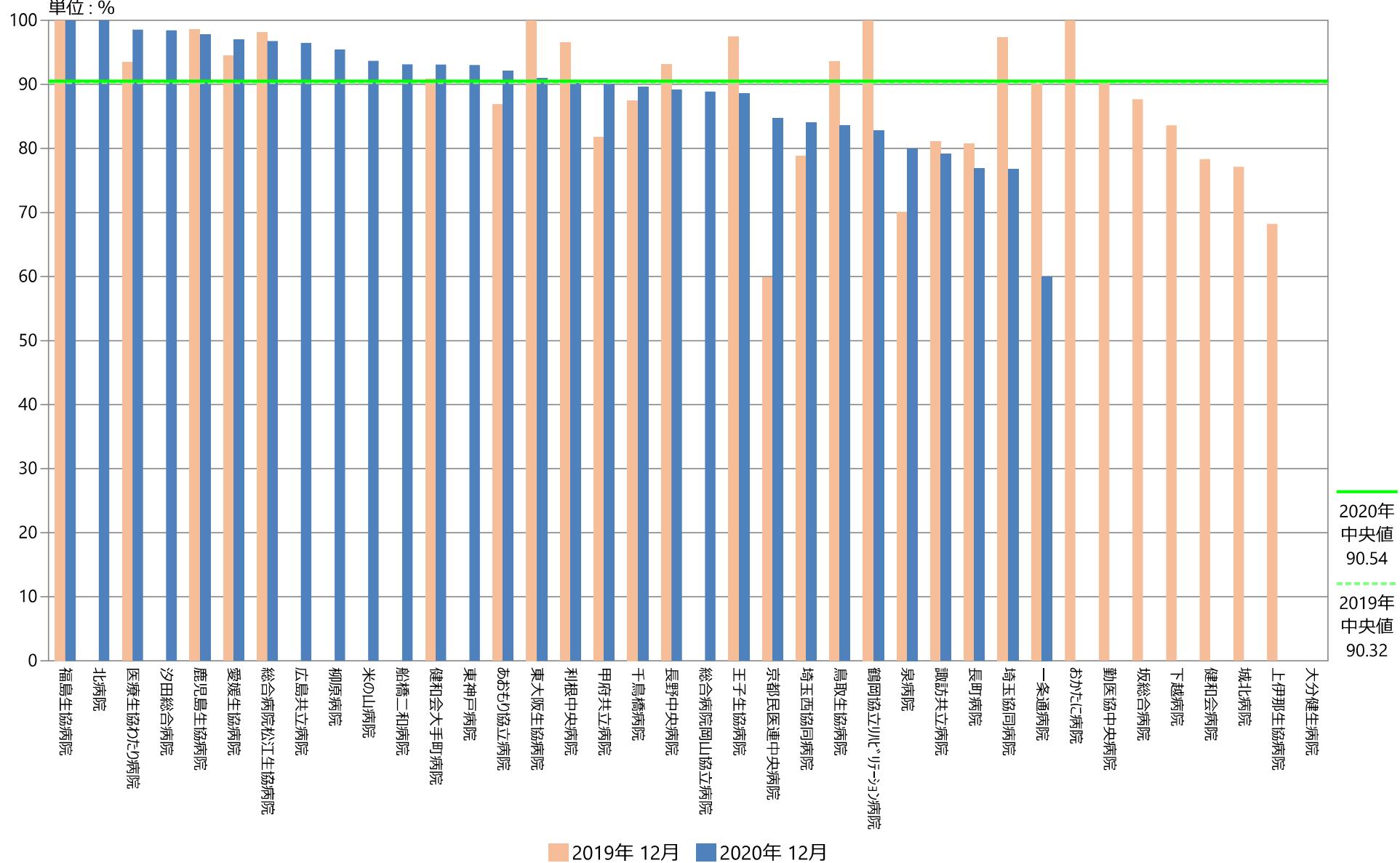
指標59B(厚)分子：分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した入院患者数

指標59B(厚)：入院患者満足度「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？」

	指標59B(厚)分母		指標59B(厚)分子		指標59B(厚)	
	件	件	件	件	%	
	2019年 12月	2020年 12月	2019年 12月	2020年 12月	2019年 12月	2020年 12月
勤医協中央病院	124	—	112	—	90.32	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	10	5	9	3	90.00	60.00
函館後北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	76	76	66	70	86.84	92.11
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	300	—	263	—	87.67	—
長町病院	88	52	71	40	80.68	76.92
泉病院	20	10	14	8	70.00	80.00
中通総合病院	—	—	—	—	—	—
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	26	29	26	24	100.00	82.76
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わり病院	61	68	57	67	93.44	98.53
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	116	173	112	156	96.55	90.17
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	456	542	444	416	97.37	76.75
埼玉西協同病院	33	50	26	42	78.79	84.00
熊谷生協病院	—	—	—	—	—	—
秩父生協病院	—	—	—	—	—	—
千葉健生病院	—	—	—	—	—	—
船橋二和病院	—	29	—	27	—	93.10
柳原病院	—	22	—	21	—	95.45
みどり健和病院	—	—	—	—	—	—
小豆沢病院	—	—	—	—	—	—
大泉生協病院	—	—	—	—	—	—
大田病院	—	40	—	—	—	—
中野共立病院	—	—	—	—	—	—
立川相互病院	—	—	—	—	—	—
王子生協病院	39	35	38	31	97.44	88.57
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	64	—	63	—	98.44
下越病院	201	—	168	—	83.58	—
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	83	—	64	—	77.11	—
甲府共立病院	104	70	85	63	81.73	90.00
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	116	139	108	124	93.10	89.21
健和会病院	120	—	94	—	78.33	—
諒訪共立病院	37	24	30	19	81.08	79.17
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙元協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	66	—	45	—	68.18	—
みひの病院	—	—	—	—	—	—
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
北病院	—	13	—	13	—	100.00
名南病院	—	—	—	—	—	—
名南ふれあい病院	—	—	—	—	—	—
千秋病院	—	—	—	—	—	—
津生協病院	—	—	—	—	—	—
京都医連あすかい病院	—	—	—	—	—	—
京都医連中央病院	112	693	67	587	59.82	84.70
東大阪生協病院	25	33	25	30	100.00	90.91
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	—	—	—	—	—
コープおおさか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	100	—	93	—	93.00
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
あかだに病院	16	—	16	—	100.00	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	93	85	87	71	93.55	83.53
総合病院松江生協病院	105	123	103	119	98.10	96.75
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	—	—	—	—	—	—
玉島協立病院	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	—	27	—	24	—	88.89
福島生協病院	13	38	13	38	100.00	100.00
広島共立病院	—	170	—	164	—	96.47
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	18	33	17	32	94.44	96.97
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	274	289	249	269	90.88	93.08
千葉橋病院	224	192	196	172	87.50	89.58
たら川北リハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	—	63	—	59	—	93.65
みさき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くわみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	—	0	—	0	—	なし
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	274	223	270	218	98.54	97.76
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)	224.00	223.00	196.00	218.00	100.00	100.00
75%値	120.00	127.00	112.00	121.50	97.37	96.22
中央値	88.00	57.50	67.00	59.00	90.32	90.54
25%値	33.00	29.00	26.00	25.50	81.08	84.18
最小値(外れ値を除く)	10.00	0.00	9.00	0.00	59.82	76.75

## 指標59B(厚)：入院患者満足度「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？」

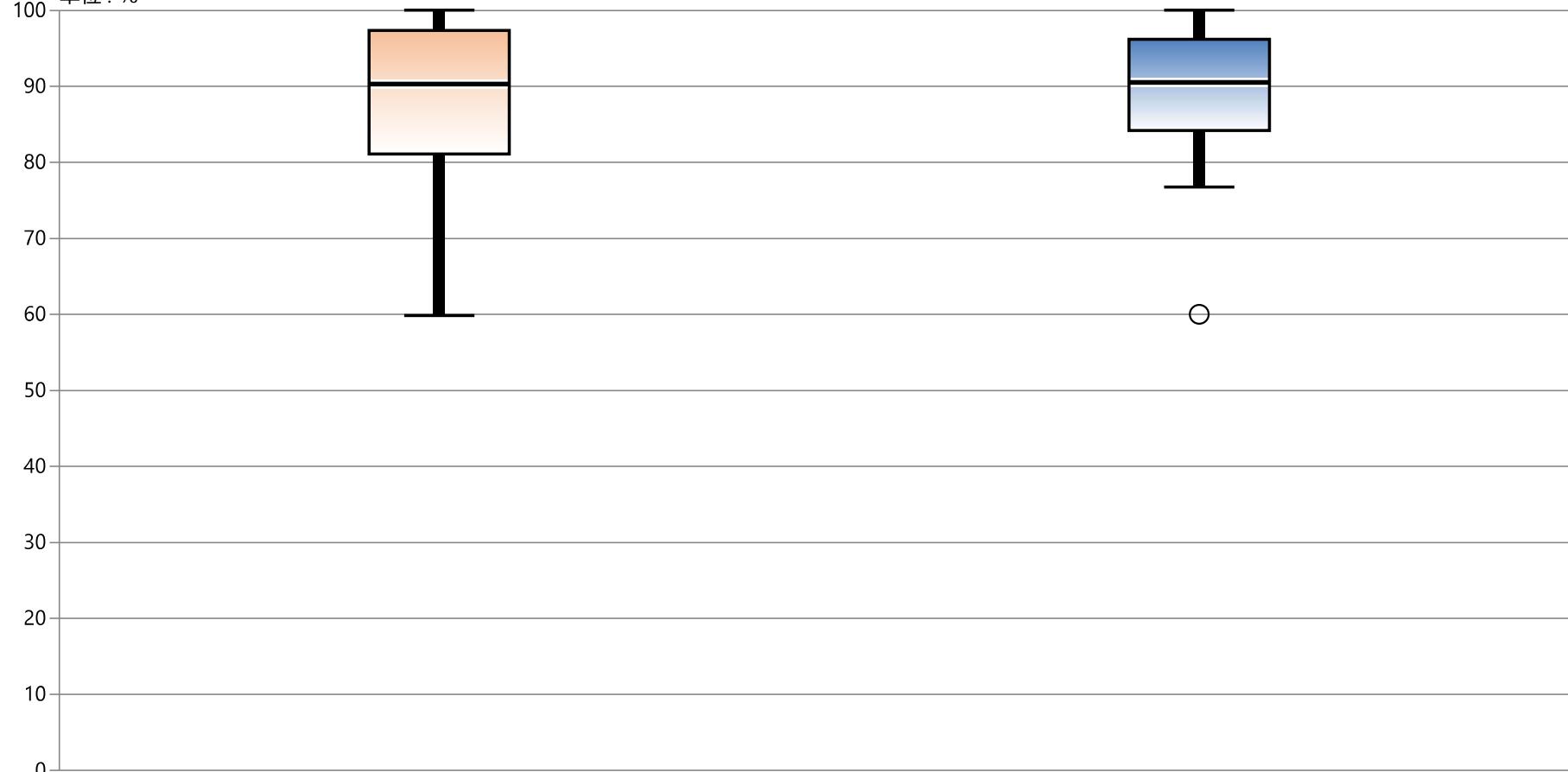
指標59B(厚)分母：「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？」の設問有効回答数  
 指標59B(厚)分子：分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した入院患者数



## 指標59B(厚)：入院患者満足度「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？」

指標59B(厚)分母：「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？」の設問有効回答数  
指標59B(厚)分子：分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した入院患者数

単位：%



\* 外れ値を除く

	2019年 12月	2020年 12月
最大値*	100.00	100.00
75%値	97.37	96.22
中央値	90.32	90.54
25%値	81.08	84.18
最小値*	59.82	76.75

59C: 入院患者満足度「入院の原因となった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？」

指標59C(厚)分母:「入院の原因となった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

指標59C(厚)分子: 分母のうち「十分に伝えられました」または「まあまあ伝えられました」と回答した入院患者数

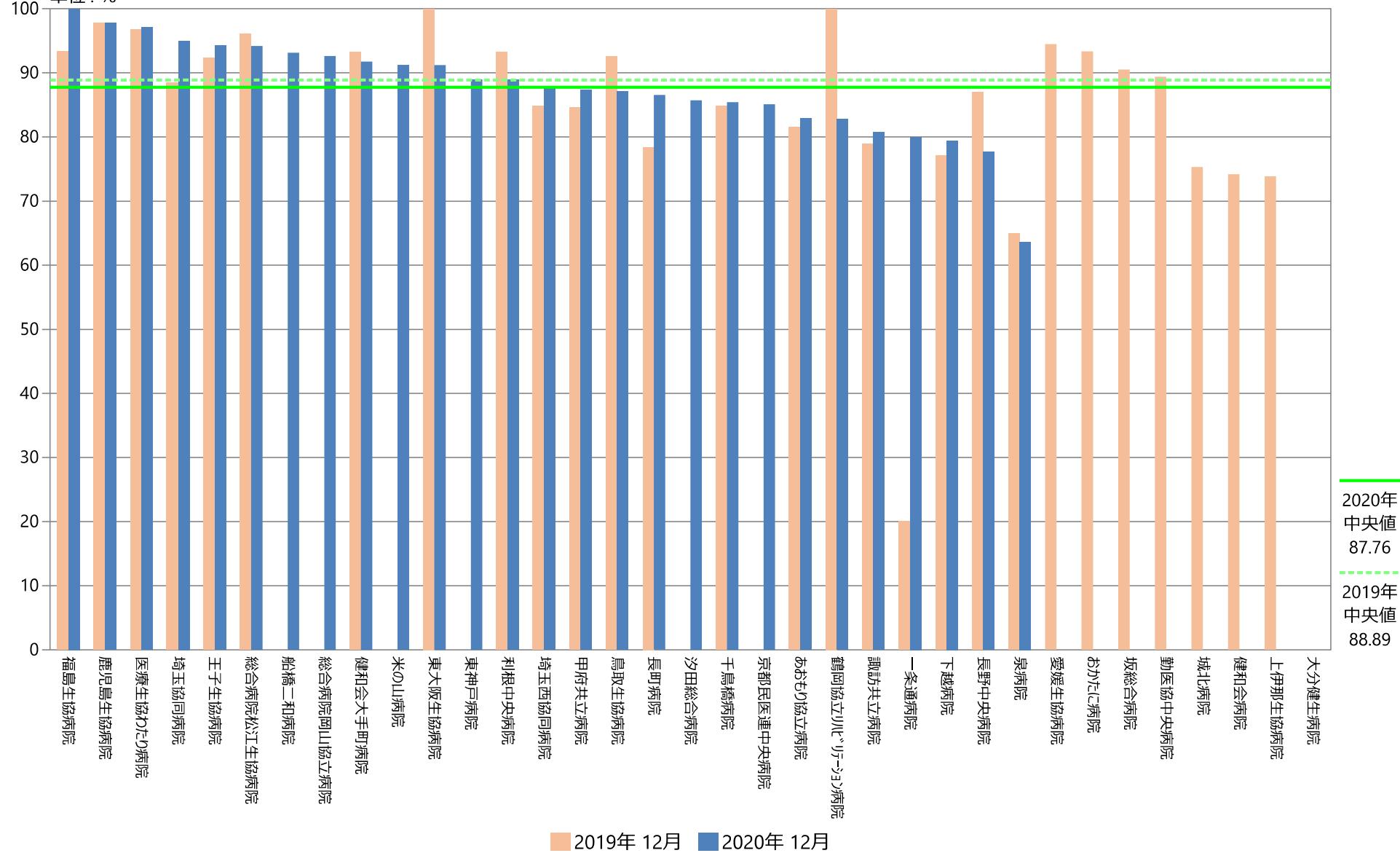
指標59C(厚): 入院患者満足度「入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」

	指標59C(厚)分母		指標59C(厚)分子		指標59C(厚)	
	件	件	件	件	%	
	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月
勤医協中央病院	122	—	109	—	89.34	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
吉小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	10	5	2	4	20.00	80.00
函館後北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	76	76	62	63	81.58	82.89
川久保健院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	284	—	257	—	90.49	—
長町病院	88	52	69	45	78.41	86.54
泉病院	20	11	13	7	65.00	63.64
中通総合病院	—	—	—	—	—	—
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	26	29	26	24	100.00	82.76
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わたり病院	61	68	59	66	96.72	97.06
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	117	171	109	152	93.16	88.89
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	458	516	405	490	88.43	94.96
埼玉西協同病院	33	49	28	43	84.85	87.76
熊谷生協病院	—	—	—	—	—	—
秩父生協病院	—	—	—	—	—	—
千葉健生病院	—	—	—	—	—	—
船橋二和病院	—	29	—	27	—	93.10
柳原病院	—	—	—	—	—	—
みさと健和病院	—	—	—	—	—	—
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	39	35	36	33	92.31	94.29
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	63	—	54	—	85.71
下越病院	201	136	155	108	77.11	79.41
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	81	—	61	—	75.31	—
甲府共立病院	104	71	88	62	84.62	87.32
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	115	139	100	108	86.96	77.70
健和会病院	120	—	89	—	74.17	—
諫訪共立病院	38	26	30	21	78.95	80.77
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙房協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	65	—	48	—	73.85	—
みどり病院	—	—	—	—	—	—
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
北病院	—	—	—	—	—	—
名南病院	—	—	—	—	—	—
名南ふれあい病院	—	—	—	—	—	—
千秋病院	—	—	—	—	—	—
津生協病院	—	—	—	—	—	—
京都民医連あすかい病院	—	3844	—	—	—	—
京都民医連中央病院	—	228	—	194	—	85.09
東大阪生協病院	25	34	25	31	100.00	91.18
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	—	—	—	—	—
コープおおつか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	100	—	89	—	89.00
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
あかに病院	15	—	14	—	93.33	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	94	85	87	74	92.55	87.06
総合病院松江生協病院	103	120	99	113	96.12	94.17
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	—	27	—	25	—	92.59
福島生協病院	15	38	14	38	93.33	100.00
広島共立病院	—	—	—	—	—	—
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	18	—	17	—	94.44	—
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	265	314	247	288	93.21	91.72
千鳥橋病院	224	192	190	164	84.82	85.42
たら川北リハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	—	57	—	52	—	91.23
みさき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くみみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	—	0	—	0	—	なし
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	275	223	269	218	97.82	97.76
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)	224.00	228.00	190.00	218.00	100.00	100.00
75%値	120.50	139.00	109.00	109.25	93.33	92.85
中央値	84.50	68.00	65.50	58.00	88.89	87.76
25%値	31.25	34.00	27.50	30.00	78.81	83.99
最小値(外れ値を除く)	10.00	0.00	2.00	0.00	65.00	77.70

# 指標59C(厚)：入院患者満足度「入院の原因となった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？」

指標59C(厚)分母：「入院の原因となった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  
 指標59C(厚)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」と回答した入院患者数

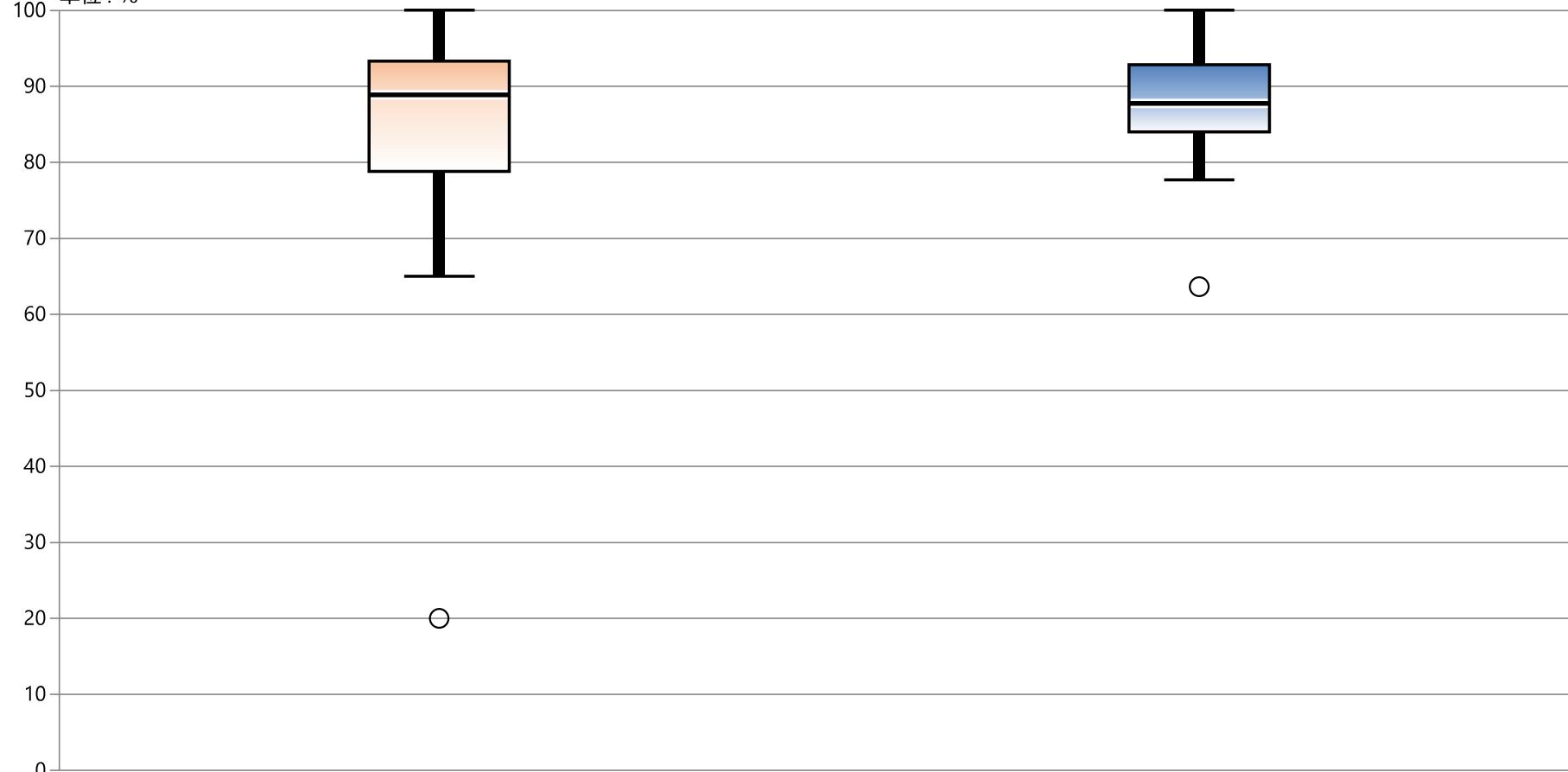
単位：%



## 指標59C(厚)：入院患者満足度「入院の原因となった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？」

指標59C(厚)分母：「入院の原因となった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  
指標59C(厚)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」と回答した入院患者数

単位：%



\* 外れ値を除く

	2019年12月	2020年12月
最大値*	100.00	100.00
75%値	93.33	92.85
中央値	88.89	87.76
25%値	78.81	83.99
最小値*	65.00	77.70