

60 外来患者満足度

A) 全体としてこの病院に満足していますか？ B) 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？ C) 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

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

2020年間数値報告

A最小値69.09% 25%値84.17% 中央値90.48% 75%値94.99% 最大値97.81% 回答病院 27施設
 B最小値77.98% 25%値86.64% 中央値90.38% 75%値94.97% 最大値98.38% 回答病院 23施設
 C最小値76.23% 25%値84.22% 中央値89.67% 75%値93.88% 最大値98.54% 回答病院 20施設

考察・分析

「A全体としての満足」について、80%以上の施設は、2019年度は28/38施設(74%)、2020年度22/28施設(79%)と上昇している。また、90%以上の満足している施設は、2019年度は14/38施設(37%)、2020年度は16/27(59%)と大きく飛躍している。「B医師の説明に対する満足」「C質問できたか」とも、前年より上昇しているが、有効回答数が全体的に減少しており、サンプル数の減少をどう判断するべきか、ポストコロナ禍の課題と思われる。回答数の中央値について、Aは前年の198.5から152.0、Bは189.5から109.0、Cは198.5から112.5と大幅に減少しており、コロナ禍でのサンプル数の取得に苦労したことから、今後の調査や精査を行う必要があるのではないか。

改善・運用事例など

60A: 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？」

指標60A(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60A(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」と回答した外来患者数

指標60A(厚): 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？」

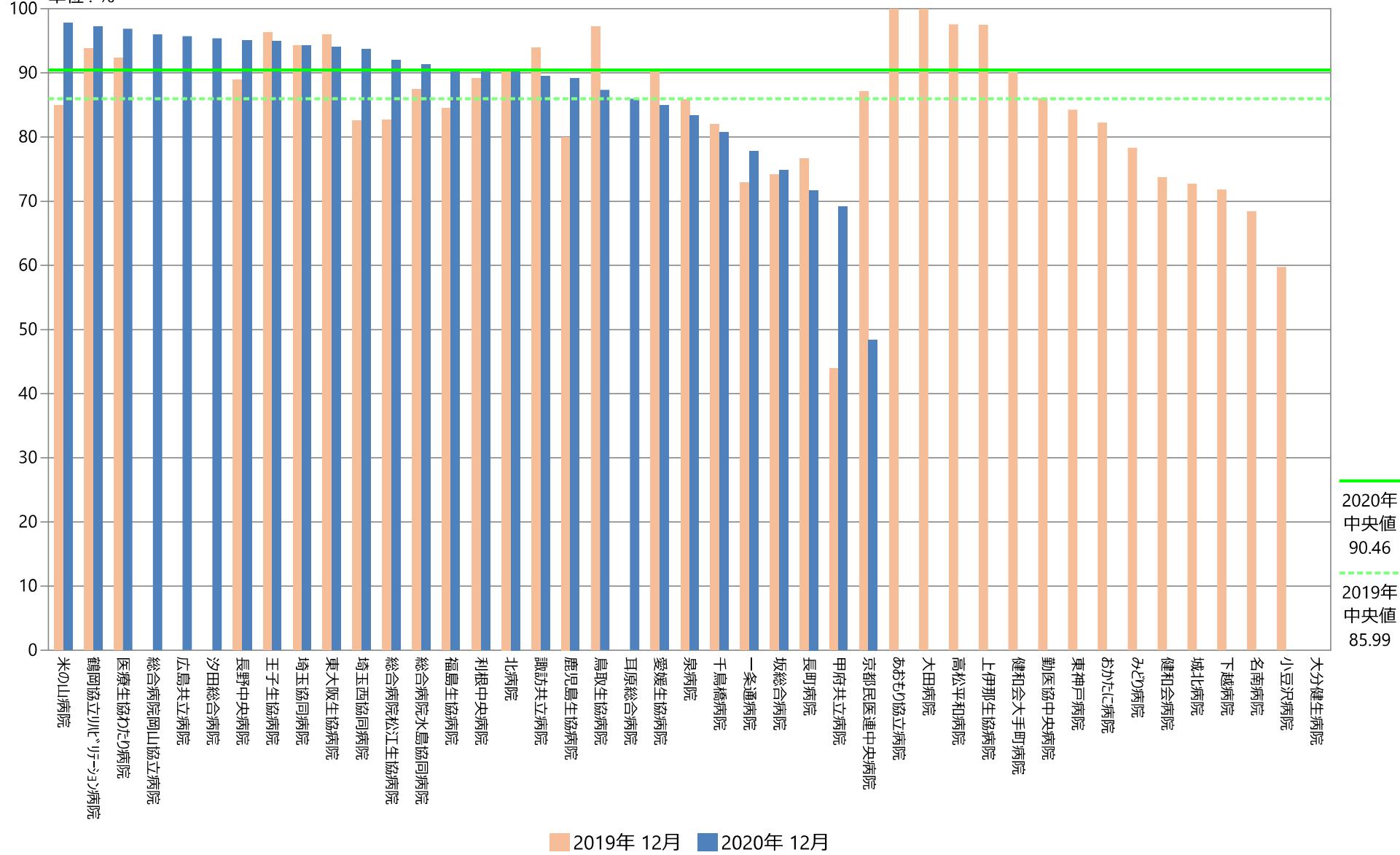
	指標60A(厚)分母		指標60A(厚)分子		指標60A(厚)	
	件	件	件	件	%	
	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月
勤医協中央病院	230	—	198	—	86.09	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	48	45	35	35	72.92	77.78
函館後北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	18	0	18	0	100.00	なし
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	182	274	135	205	74.18	74.82
長町病院	282	265	216	190	76.60	71.70
泉病院	163	186	140	155	85.89	83.33
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	32	70	30	68	93.75	97.14
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わり病院	339	256	313	248	92.33	96.88
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	535	597	477	540	89.16	90.45
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	621	295	585	278	94.20	94.24
埼玉西協同病院	40	126	33	118	82.50	93.65
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	82	—	49	—	59.76	—
大泉生協病院	—	—	—	—	—	—
大田病院	17	—	17	—	100.00	—
中野共立病院	—	—	—	—	—	—
立川相互病院	—	—	—	—	—	—
王子生協病院	325	98	313	93	96.31	94.90
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	367	—	350	—	95.37
下越病院	227	—	163	—	71.81	—
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	22	—	16	—	72.73	—
甲府共立病院	41	55	18	38	43.90	69.09
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	252	61	224	58	88.89	95.08
健和会病院	491	—	362	—	73.73	—
諏訪共立病院	213	152	200	136	93.90	89.47
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙元協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	199	—	194	—	97.49	—
みひの病院	180	—	141	—	78.33	—
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
北病院	198	198	179	179	90.40	90.40
名南病院	269	—	184	—	68.40	—
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	340	461	296	223	87.06	48.37
東大阪生協病院	275	319	264	300	96.00	94.04
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	783	—	673	—	85.95
コープおおさか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	292	—	246	—	84.25	—
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
あかに病院	214	—	176	—	82.24	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	107	79	104	69	97.20	87.34
総合病院松江生協病院	23	25	19	23	82.61	92.00
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	429	240	375	219	87.41	91.25
玉島協同病院	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	—	275	—	264	—	96.00
福島生協病院	97	273	82	247	84.54	90.48
広島共立病院	—	139	—	133	—	95.68
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	122	—	119	—	97.54	—
愛媛生協病院	145	100	131	85	90.34	85.00
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	565	—	509	—	90.09	—
千鳥橋病院	72	109	59	88	81.94	80.73
たら川北リハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	226	137	192	134	84.96	97.81
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	105	148	84	132	80.00	89.19
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)	565.00	461.00	477.00	350.00	100.00	97.81
75%値	280.25	273.75	240.50	241.00	93.40	94.94
中央値	198.50	150.00	169.50	135.00	85.99	90.46
25%値	85.75	83.75	64.75	73.00	78.75	84.58
最小値(外れ値を除く)	17.00	0.00	16.00	0.00	59.76	69.09

指標60A(厚)：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？」

指標60A(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60A(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」と回答した外来患者数

単位：%

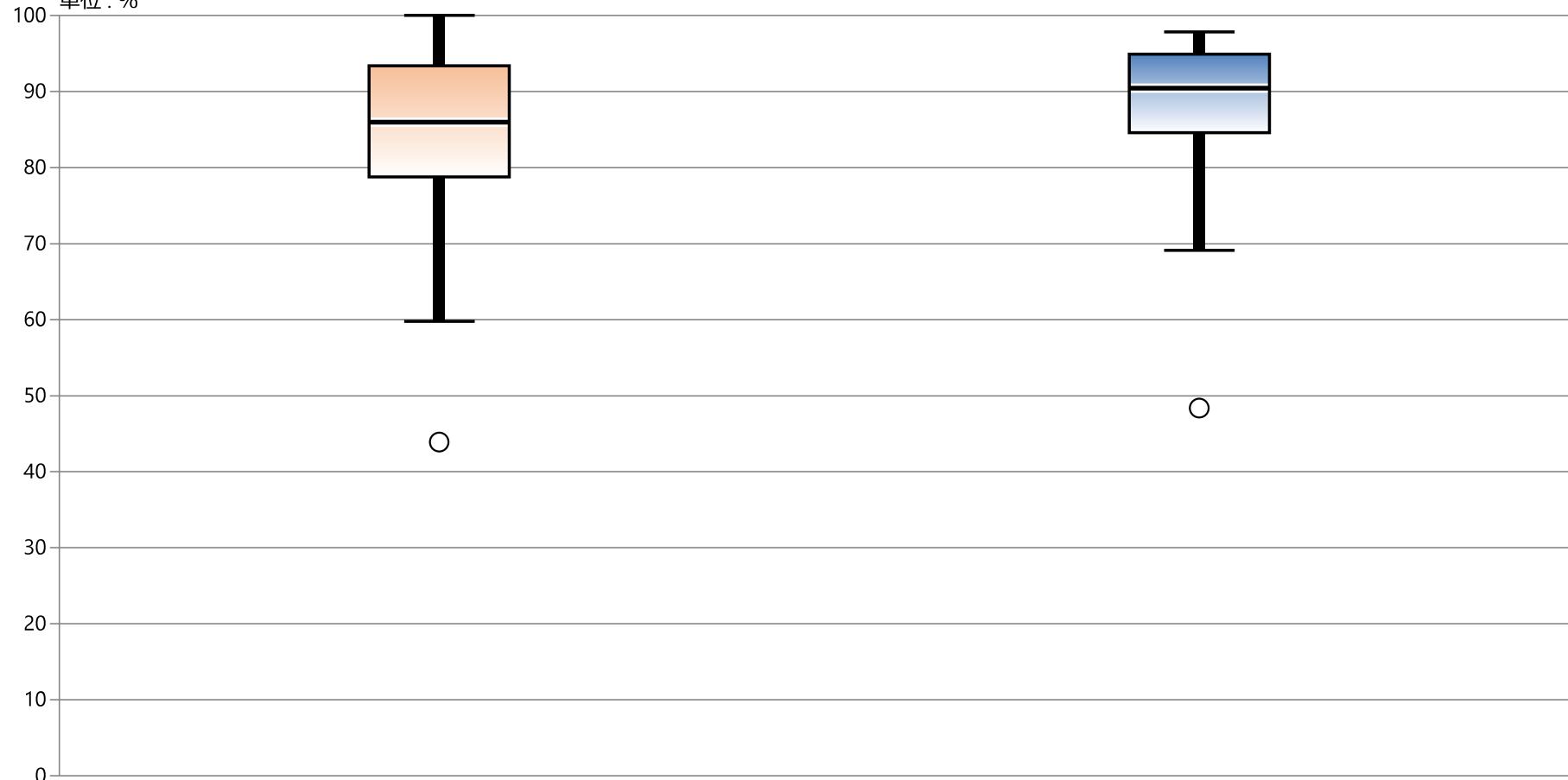


指標60A(厚)：外来患者満足度「全体としてこの病院に満足していますか？」

指標60A(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60A(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」と回答した外来患者数

単位：%



* 外れ値を除く

	2019年12月	2020年12月
最大値*	100.00	97.81
75%値	93.40	94.94
中央値	85.99	90.46
25%値	78.75	84.58
最小値*	59.76	69.09

60B: 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？」

指標60B(厚)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

指標60B(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」と回答した外来患者数

指標60B(厚): 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？」

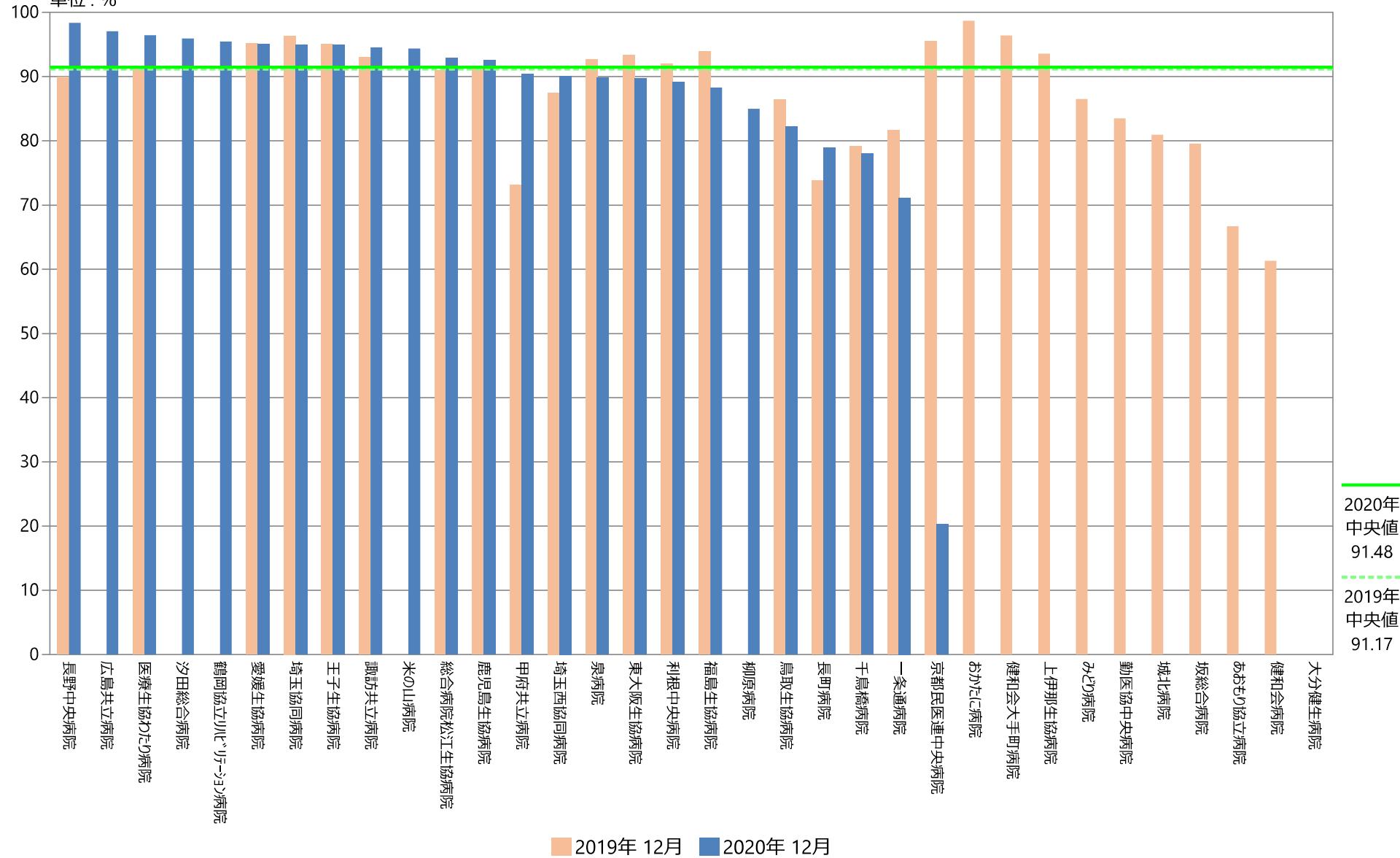
	指標60B(厚)分母		指標60B(厚)分子		指標60B(厚)	
	件	件	件	件	%	
	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月
勤医協中央病院	236	—	197	—	83.47	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	49	45	40	32	81.63	71.11
函館後北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	18	0	12	0	66.67	なし
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	176	—	140	—	79.55	—
長町病院	282	265	208	209	73.76	78.87
泉病院	177	186	164	167	92.66	89.78
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	—	44	—	42	—	95.45
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わり病院	339	252	310	243	91.45	96.43
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	535	590	492	526	91.96	89.15
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	823	297	793	282	96.35	94.95
埼玉西協同病院	40	121	35	109	87.50	90.08
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	—	100	—	85	—	85.00
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	320	98	304	93	95.00	94.90
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	367	—	352	—	95.91
下越病院	—	—	—	—	—	—
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	21	—	17	—	80.95	—
甲府共立病院	41	52	30	47	73.17	90.38
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	249	61	224	60	89.96	98.36
健和会病院	491	—	301	—	61.30	—
諏訪共立病院	242	165	225	156	92.98	94.55
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙元協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	201	—	188	—	93.53	—
みひの病院	178	—	154	—	86.52	—
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	—	—	—	—	—	—
京都民医連あさかい病院	—	—	—	—	—	—
京都民医連中央病院	337	192	322	39	95.55	20.31
東大阪生協病院	271	311	253	279	93.36	89.71
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	—	—	—	—	—
コープおおさか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	—	—	—	—	—
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
おかに病院	227	—	224	—	98.68	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	103	79	89	65	86.41	82.28
総合病院松江生協病院	22	28	20	26	90.91	92.86
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	98	273	92	241	93.88	88.28
広島共立病院	—	135	—	131	—	97.04
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	145	100	138	95	95.17	95.00
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	583	—	562	—	96.40	—
千鳥橋病院	72	109	57	85	79.17	77.98
たら川北リハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	—	106	—	100	—	94.34
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	105	148	96	137	91.43	92.57
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)	583.00	367.00	492.00	352.00	98.68	98.36
75%値	291.50	237.00	265.00	198.50	93.62	94.96
中央値	189.50	115.00	176.00	97.50	91.17	91.48
25%値	91.50	65.50	81.00	50.25	81.46	87.46
最小値(外れ値を除く)	18.00	0.00	12.00	0.00	66.67	77.98

指標60B(厚)：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？」

指標60B(厚)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

指標60B(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」と回答した外来患者数

単位：%

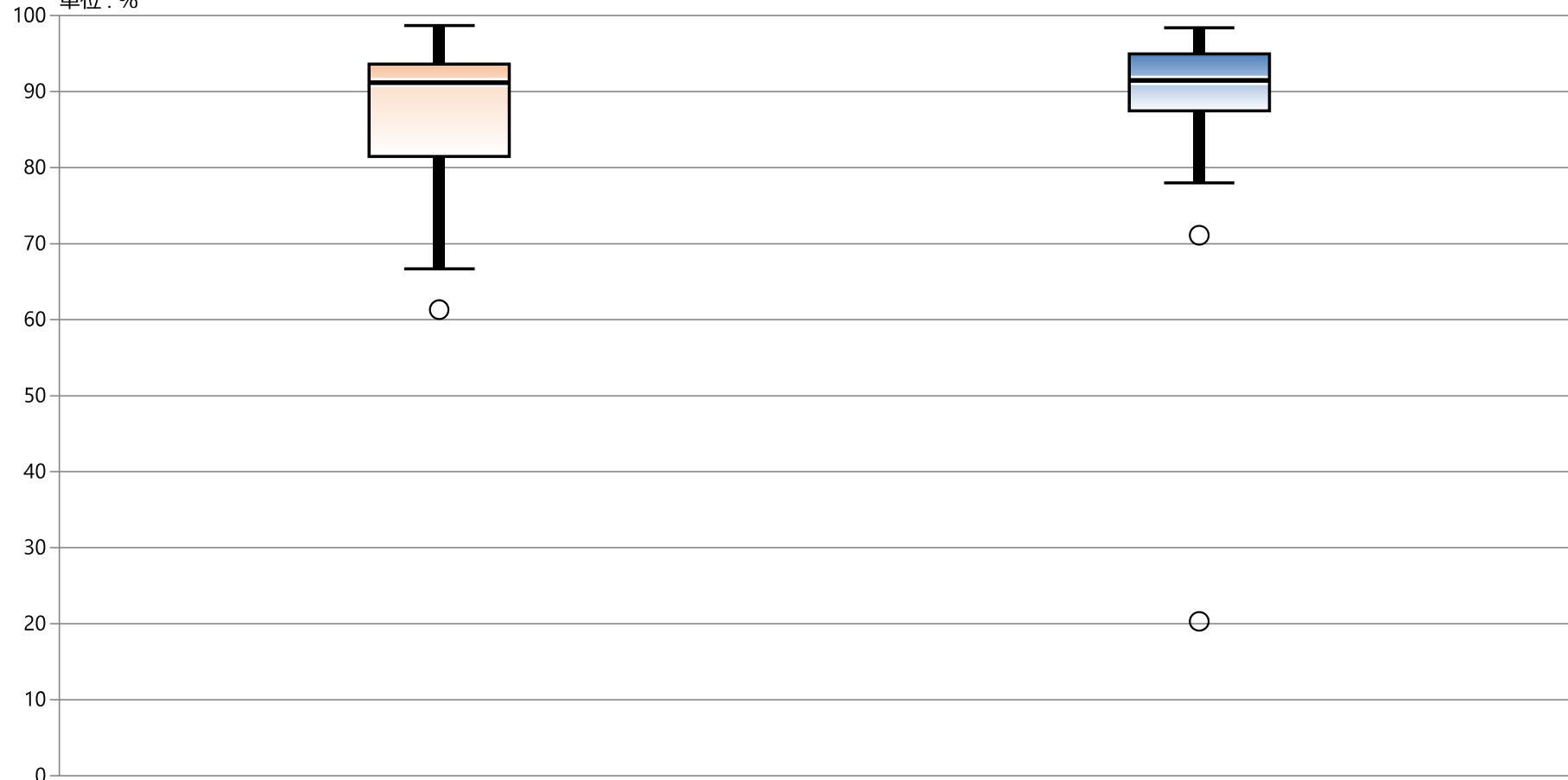


指標60B(厚)：外来患者満足度「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」

指標60B(厚)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

指標60B(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」と回答した外来患者数

単位：%



* 外れ値を除く

	2019年 12月	2020年 12月
最大値*	98.68	98.36
75%値	93.62	94.96
中央値	91.17	91.48
25%値	81.46	87.46
最小値*	66.67	77.98

60C: 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？」

指標60C(厚)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

指標60C(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」と回答した外来患者数

指標60C(厚): 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？」

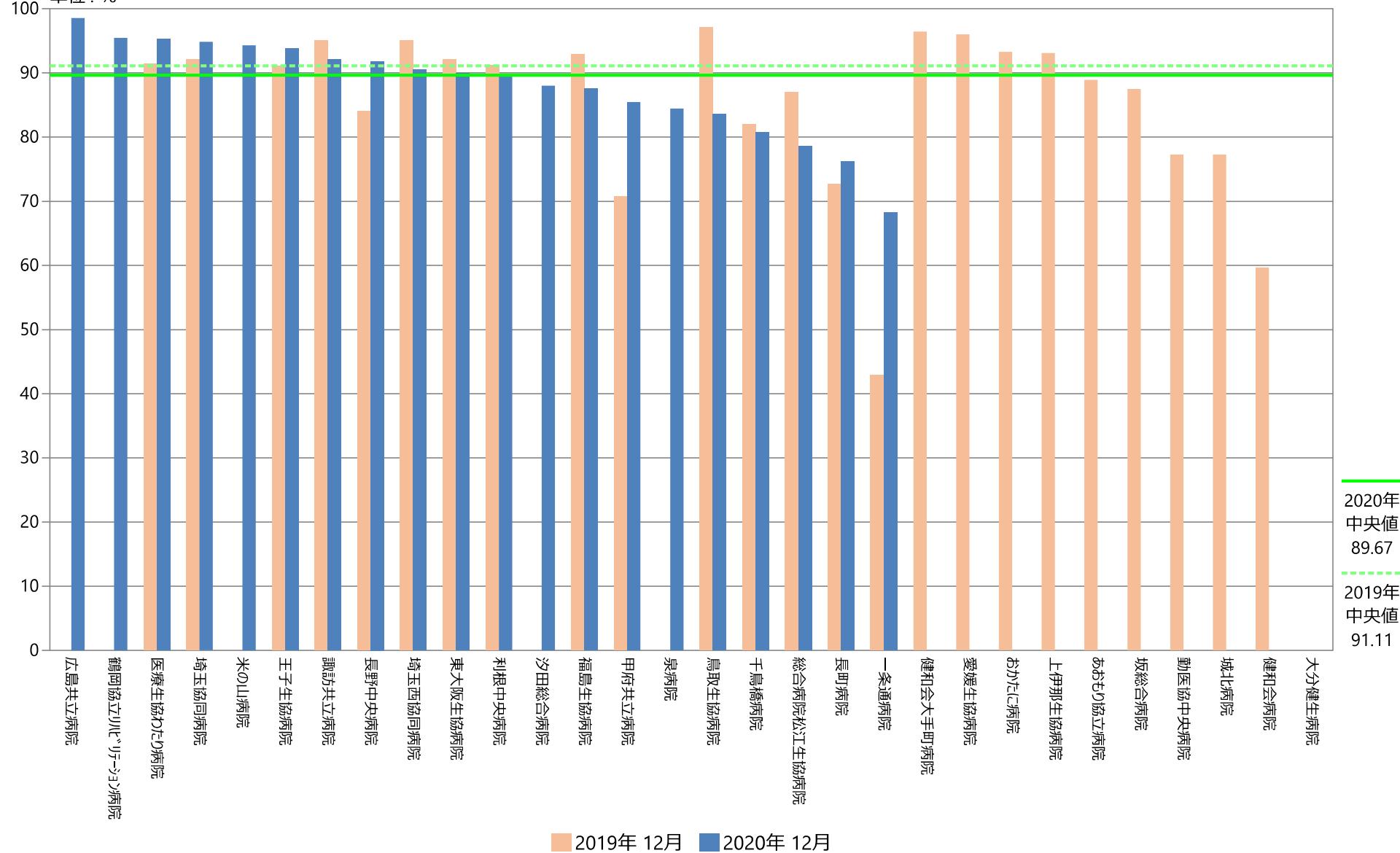
	指標60C(厚)分母		指標60C(厚)分子		指標60C(厚)	
	件	件	件	件	%	
	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月	2019年12月	2020年12月
勤医協中央病院	242	—	187	—	77.27	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	49	44	21	30	42.86	68.18
函館後北病院	—	—	—	—	—	—
釧路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あおもり協立病院	18	0	16	0	88.89	なし
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	168	—	147	—	87.50	—
長町病院	282	265	205	202	72.70	76.23
泉病院	—	135	—	114	—	84.44
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	—	44	—	42	—	95.45
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わり病院	339	252	310	240	91.45	95.24
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	534	594	487	531	91.20	89.39
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	818	289	753	274	92.05	94.81
埼玉西協同病院	40	116	38	105	95.00	90.52
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	—	—	—	—	—	—
立川相互病院	—	—	—	—	—	—
王子生協病院	323	96	294	90	91.02	93.75
川崎協同病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	—	367	—	323	—	88.01
下越病院	—	—	—	—	—	—
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	22	—	17	—	77.27	—
甲府共立病院	41	55	29	47	70.73	85.45
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	251	61	211	56	84.06	91.80
健和会病院	491	—	293	—	59.67	—
諒訪共立病院	241	164	229	151	95.02	92.07
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙元協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	202	—	188	—	93.07	—
みひの病院	—	—	—	—	—	—
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	—	—	—	—	—	—
京都医連あすかい病院	—	—	—	—	—	—
京都医連中央病院	—	—	—	—	—	—
東大阪生協病院	277	318	255	286	92.06	89.94
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	—	—	—	—	—	—
コープおおさか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	—	—	—	—	—
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
おかに病院	222	—	207	—	93.24	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	103	79	100	66	97.09	83.54
総合病院松江生協病院	23	28	20	22	86.96	78.57
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	98	273	91	239	92.86	87.55
広島共立病院	—	137	—	135	—	98.54
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	—	—	—	—	—
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	149	—	143	—	95.97	—
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	195	—	188	—	96.41	—
千鳥橋病院	72	109	59	88	81.94	80.73
たら川北リハビリテーション病院	—	—	—	—	—	—
米の山病院	—	105	—	99	—	94.29
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	—	—	—	—	—	—
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)	534.00	367.00	487.00	323.00	97.09	98.54
75%値	278.25	261.75	235.50	229.75	93.11	93.88
中央値	198.50	112.50	187.50	102.00	91.11	89.67
25%値	66.25	56.50	53.75	49.25	80.78	84.22
最小値(外れ値を除く)	18.00	0.00	16.00	0.00	70.73	76.23

指標60C(厚)：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？」

指標60C(厚)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

指標60C(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」と回答した外来患者数

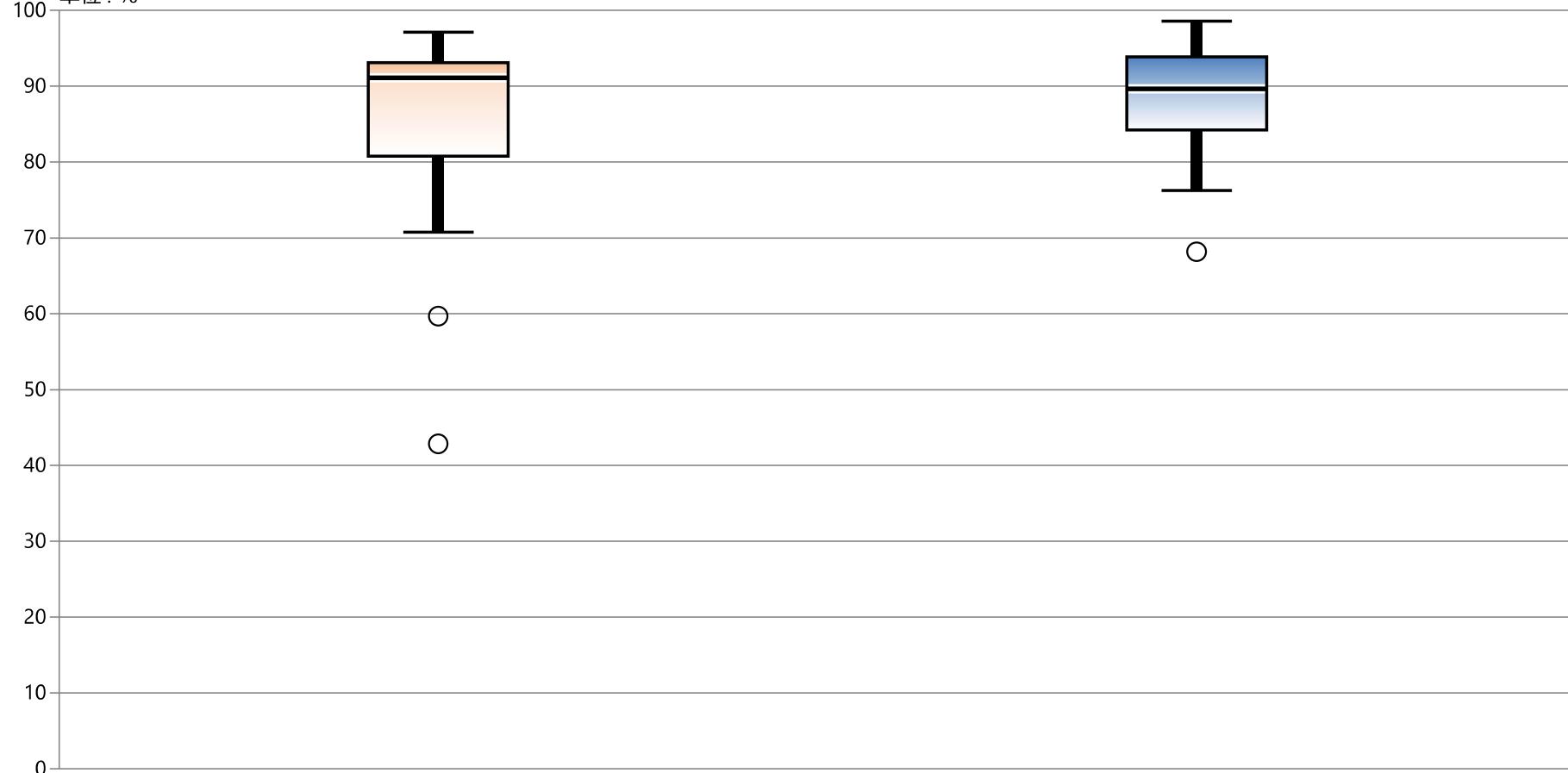
単位：%



指標60C(厚)：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？」

指標60C(厚)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
指標60C(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」と回答した外来患者数

単位：%



* 外れ値を除く

	2019年12月	2020年12月
最大値*	97.09	98.54
75%値	93.11	93.88
中央値	91.11	89.67
25%値	80.78	84.22
最小値*	70.73	76.23