

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？

Outcome

(厚労省共通指標)

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ことは、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		

2021年間数値報告

A最小値72. 97%	25%値83. 93%	中央値93. 81%	75%値96. 08%	最大値99. 66%	回答病院	29施設
B最小値71. 43%	25%値80. 25%	中央値92. 33%	75%値93. 31%	最大値98. 26%	回答病院	24施設
C最小値72. 08%	25%値81. 48%	中央値91. 05%	75%値94. 95%	最大値98. 50%	回答病院	21施設

考察・分析

A, B, Cともに、回答病院数の合計は前年とほぼ同じでしたが、有効回答数は、前年と比較し大きく増加しています。また、A, B, Cともに中央値は前年を上回っています。

「A全体としての満足」については、80%以上の施設は、2019年度は28/38施設(74%)、2020年度22/28施設(79%)、2021年度22/29施設(76%)で例年と特に変わりませんでしたが、90%以上の施設は、2019年度は14/38施設(37%)、2020年度は16/27(59%)、2021年度19/29施設(66%)と大きく増加しています。

BCを調査項目に加えていない施設はぜひ追加の検討をお願いします。

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？」

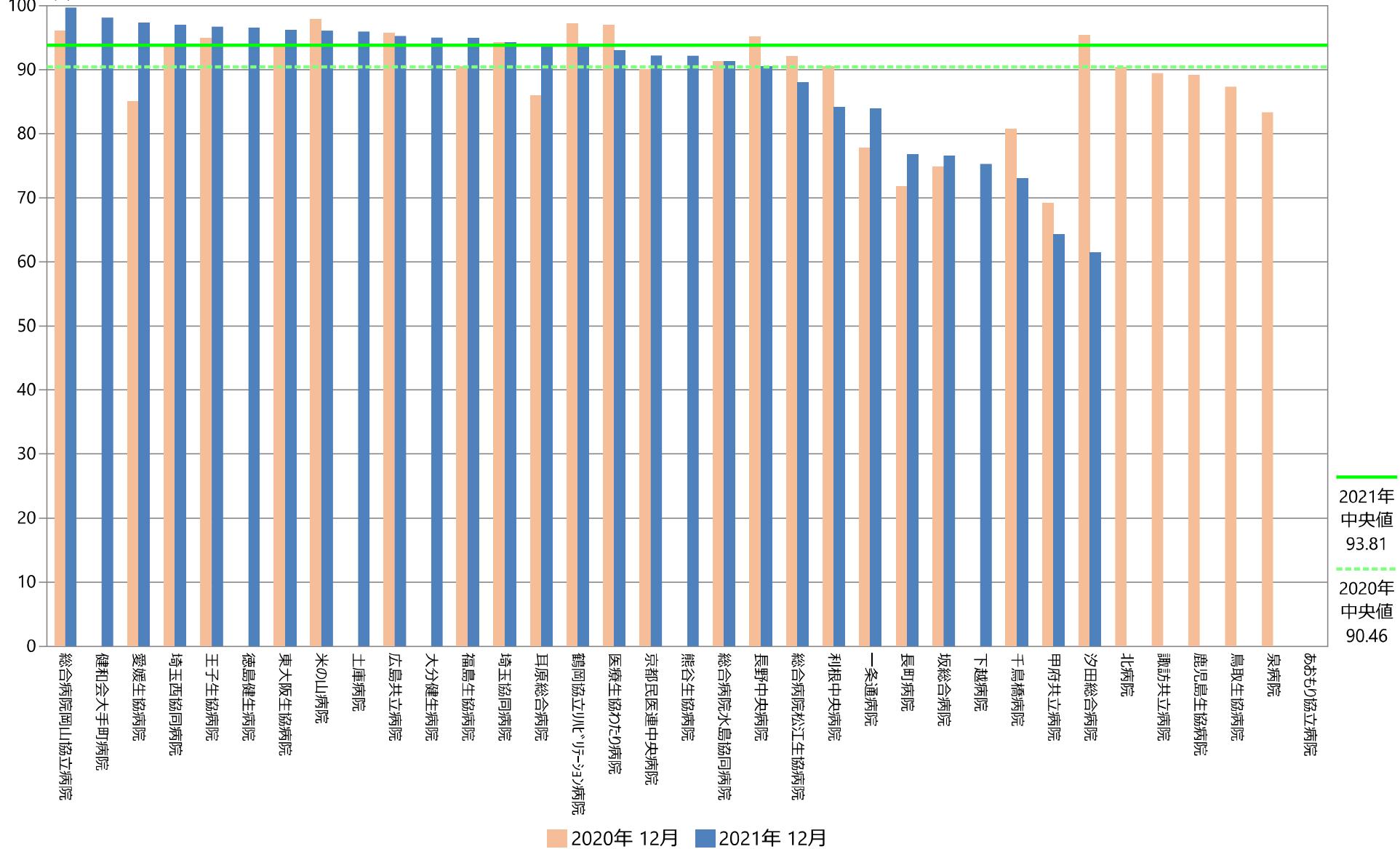
	指標60A(厚)分母		指標60A(厚)分子		指標60A(厚)	
	件	件	件	件	%	
	2020年 12月	2021年 12月	2020年 12月	2021年 12月	2020年 12月	2021年 12月
勤医協中央病院	—	—	—	—	—	—
勤医協札幌病院	—	—	—	—	—	—
苫小牧病院	—	—	—	—	—	—
一条通病院	45	56	35	47	77.78	83.93
函館棲北病院	—	—	—	—	—	—
钏路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あさり協立病院	0	0	0	0	なし	なし
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	274	835	205	639	74.82	76.53
長町病院	265	335	190	257	71.70	76.72
泉病院	186	—	155	—	83.33	—
中通総合病院	—	—	—	—	—	—
本間病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立ルビーリテーション病院	70	97	68	91	97.14	93.81
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わいわい病院	256	257	248	239	96.88	93.00
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	597	510	540	429	90.45	84.12
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	295	774	278	729	94.24	94.19
埼玉西協同病院	126	129	118	125	93.65	96.90
熊谷生協病院	—	89	—	82	—	92.13
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	98	122	93	118	94.90	96.72
川崎協立病院	—	—	—	—	—	—
汐田総合病院	367	135	350	83	95.37	61.48
下越病院	—	202	—	152	—	75.25
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	—	—	—	—	—	—
甲府共立病院	55	154	38	99	69.09	64.29
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	61	63	58	57	95.08	90.48
健和会病院	—	—	—	—	—	—
諫訪共立病院	152	—	136	—	89.47	—
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙尻協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	—	—	—	—	—	—
みひの病院	—	—	—	—	—	—
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
北病院	198	—	179	—	90.40	—
名南病院	—	—	—	—	—	—
名南ふれあい病院	—	—	—	—	—	—
津生協病院	—	—	—	—	—	—
京都民連あすかい病院	—	—	—	—	—	—
京都民連中央病院	461	243	415	224	90.02	92.18
東大阪生協病院	319	208	300	200	94.04	96.15
西淀病院	—	—	—	—	—	—
耳原総合病院	783	670	673	630	85.95	94.03
コープおおさか病院	—	—	—	—	—	—
東神戸病院	—	—	—	—	—	—
尼崎医療生協病院	—	—	—	—	—	—
わがたに病院	—	—	—	—	—	—
土庫病院	—	247	—	237	—	95.95
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	79	—	69	—	87.34	—
総合病院松江生協病院	25	25	23	22	92.00	88.00
出雲市民病院	—	—	—	—	—	—
総合病院水島協同病院	240	240	219	219	91.25	91.25
玉島協同病院	—	—	—	—	—	—
総合病院岡山協立病院	275	290	264	289	96.00	99.66
福島生協病院	273	78	247	74	90.46	94.87
広島共立病院	139	252	133	240	95.68	95.24
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	291	—	281	—	96.56
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	100	218	85	212	85.00	97.25
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	—	214	—	210	—	98.13
千鳥橋病院	109	74	88	54	80.73	72.97
米の山病院	137	153	134	147	97.81	96.08
みき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	0	40	0	38	なし	95.00
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	148	—	132	—	89.19	—
国分生協病院	—	—	—	—	—	—
沖縄協同病院	—	—	—	—	—	—
中部協同病院	—	—	—	—	—	—
ヒヨミ生協病院	—	—	—	—	—	—
最大値(外れ値を除く)	461.00	335.00	415.00	429.00	97.81	99.66
75%値	273.75	255.75	247.75	239.75	94.94	96.08
中央値	150.00	205.00	135.00	176.00	90.46	93.81
25%値	83.75	91.00	73.00	82.25	85.71	84.12
最小値(外れ値を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	74.82	72.97

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：%
100



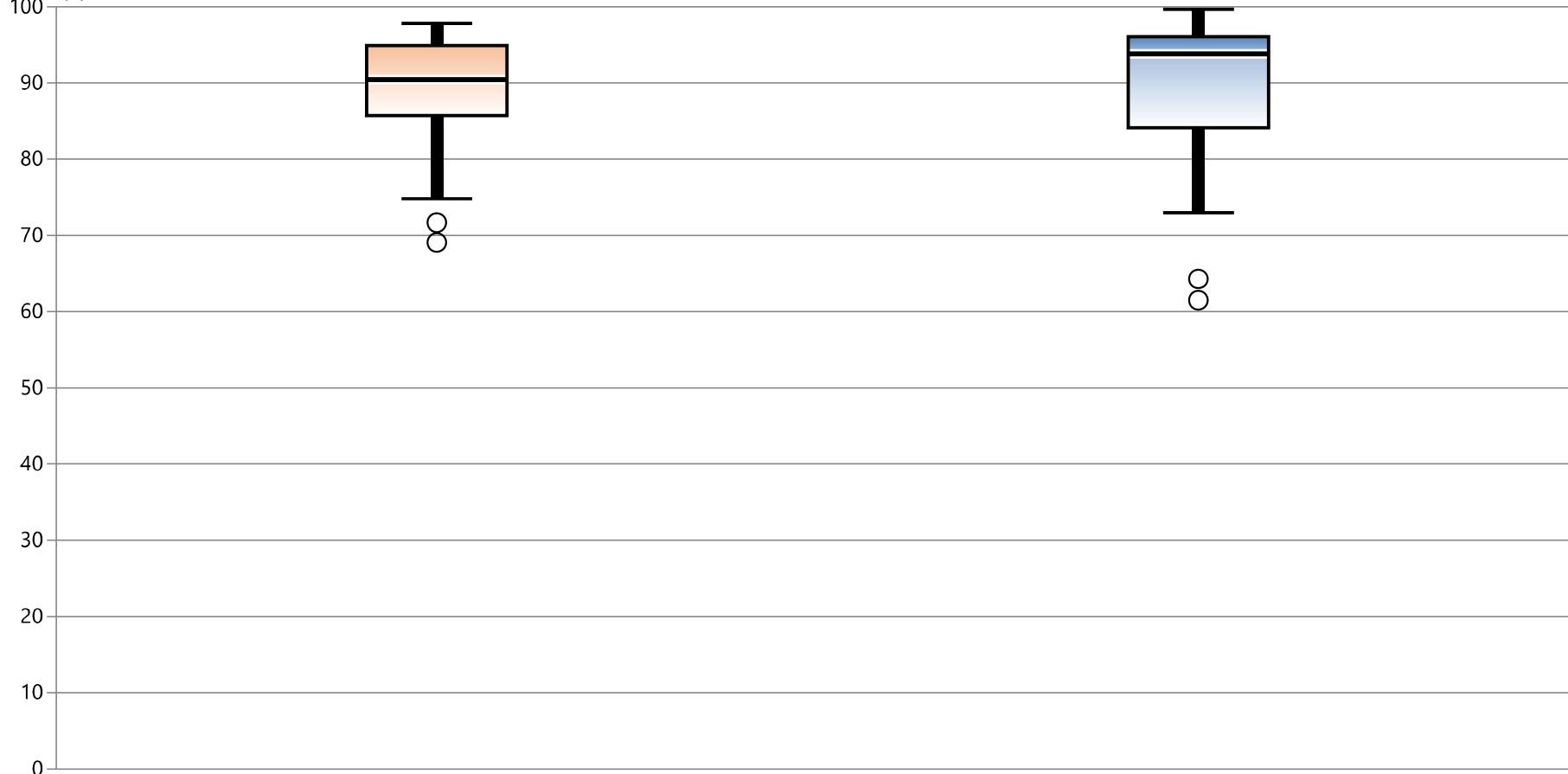
2020年12月 2021年12月

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：%
100



* 外れ値を除く

2020年 12月

2021年 12月

最大値*

97.81

99.66

75%値

94.94

96.08

中央値

90.46

93.81

25%値

85.71

84.12

最小値*

74.82

72.97

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

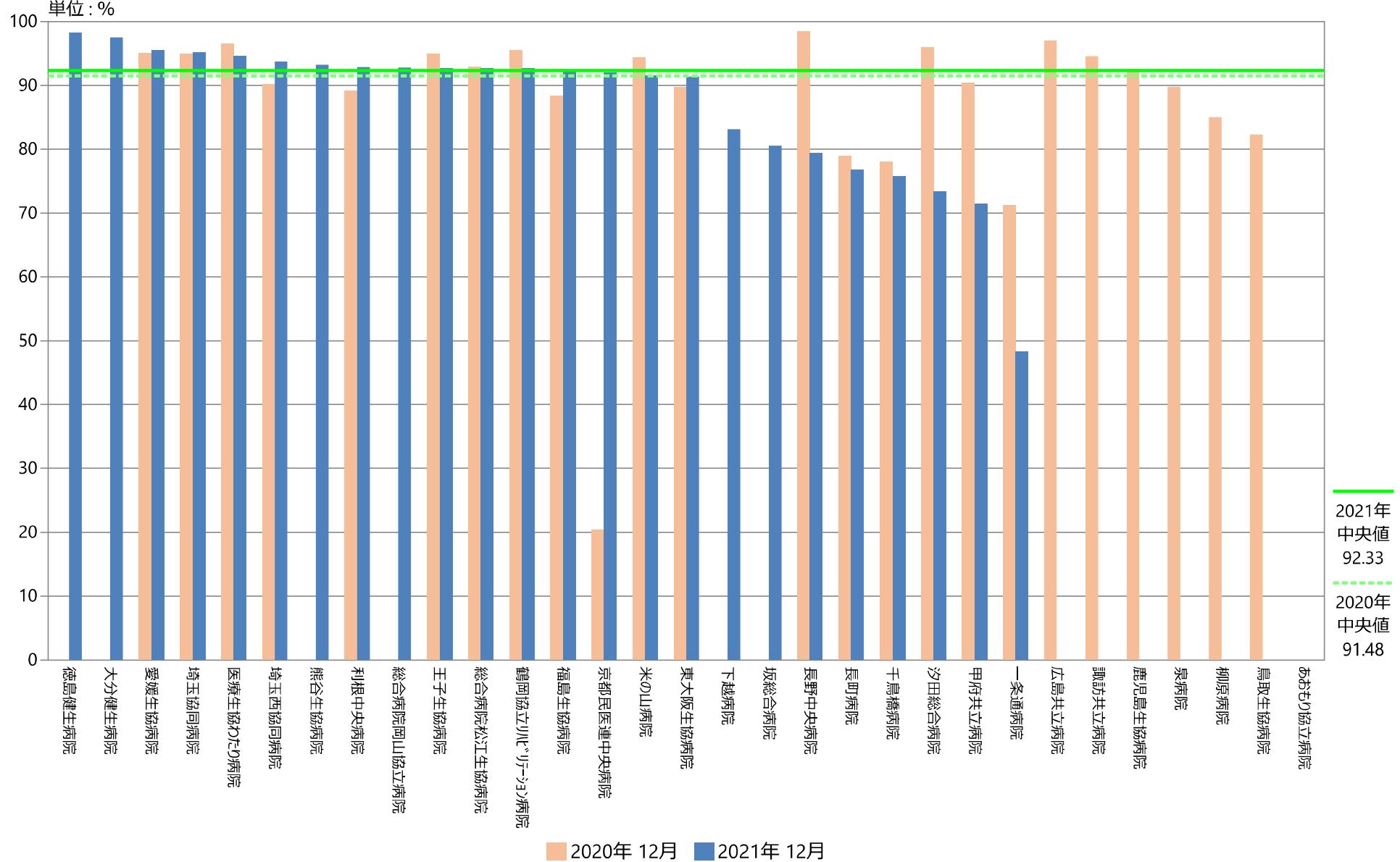
指標60B(厚)分子：分母のうち「十分だった」または「まあまあ十分だった」と回答した外来患者数

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	%	
	2020年 12月	2021年 12月	2020年 12月	2021年 12月	2020年 12月	2021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	45	58	32	28	71.11	48.28
函館棲北病院	—	—	—	—	—	—
钏路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あさり協立病院	0	0	0	0	なし	なし
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	—	843	—	679	—	80.55
長町病院	265	335	209	257	78.87	76.72
泉病院	186	—	167	—	89.78	—
中通総合病院	—	—	—	—	—	—
本間病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立ルピターレーション病院	44	94	42	87	95.45	92.55
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わいわい病院	252	257	243	243	96.43	94.55
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	590	518	526	481	89.15	92.86
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	297	772	282	734	94.95	95.08
埼玉西協同病院	121	127	109	119	90.08	93.70
熊谷生協病院	—	88	—	82	—	93.18
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	98	122	93	113	94.90	92.62
川崎協立病院	—	—	—	—	—	—
汐田総合病院	367	135	352	99	95.91	73.33
下越病院	—	160	—	133	—	83.13
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	—	—	—	—	—	—
甲府共立病院	52	154	47	110	90.38	71.43
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	61	63	60	50	98.36	79.37
健和会病院	—	—	—	—	—	—
諫訪共立病院	165	—	156	—	94.55	—
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙尻協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	—	—	—	—	—	—
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	—	—	—	—	—	—
津生協病院	—	—	—	—	—	—
京都民連あすかい病院	—	—	—	—	—	—
京都民連中央病院	192	246	39	226	20.31	91.87
東大阪生協病院	311	208	279	190	89.71	91.35
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	—	—	—	—	—	—
わがたに病院	—	—	—	—	—	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	79	—	65	—	82.28	—
総合病院松江生協病院	28	27	26	25	92.86	92.59
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	—	291	—	270	—	92.78
福島生協病院	273	76	241	70	88.28	92.11
広島共立病院	135	—	131	—	97.04	—
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	288	—	283	—	98.26
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	100	218	95	208	99.00	95.41
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	—	—	—	—	—	—
千鳥橋病院	109	74	85	56	77.98	75.68
米の山病院	106	152	100	139	94.34	91.45
みき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	0	40	0	39	なし	97.50
宮崎生協病院	—	—	—	—	—	—
鹿児島生協病院	148	—	137	—	92.57	—
国分生協病院	—	—	—	—	—	—
沖縄協同病院	—	—	—	—	—	—
中部協同病院	—	—	—	—	—	—
ヒヨミ生協病院	—	—	—	—	—	—
最大値(外れ値を除く)	367.00	518.00	352.00	481.00	98.36	98.26
75%値	237.00	257.00	198.50	243.00	94.96	93.31
中央値	115.00	152.00	97.50	119.00	91.48	92.33
25%値	65.50	76.00	50.25	70.00	87.46	80.25
最小値(外れ値を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	77.98	71.43

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

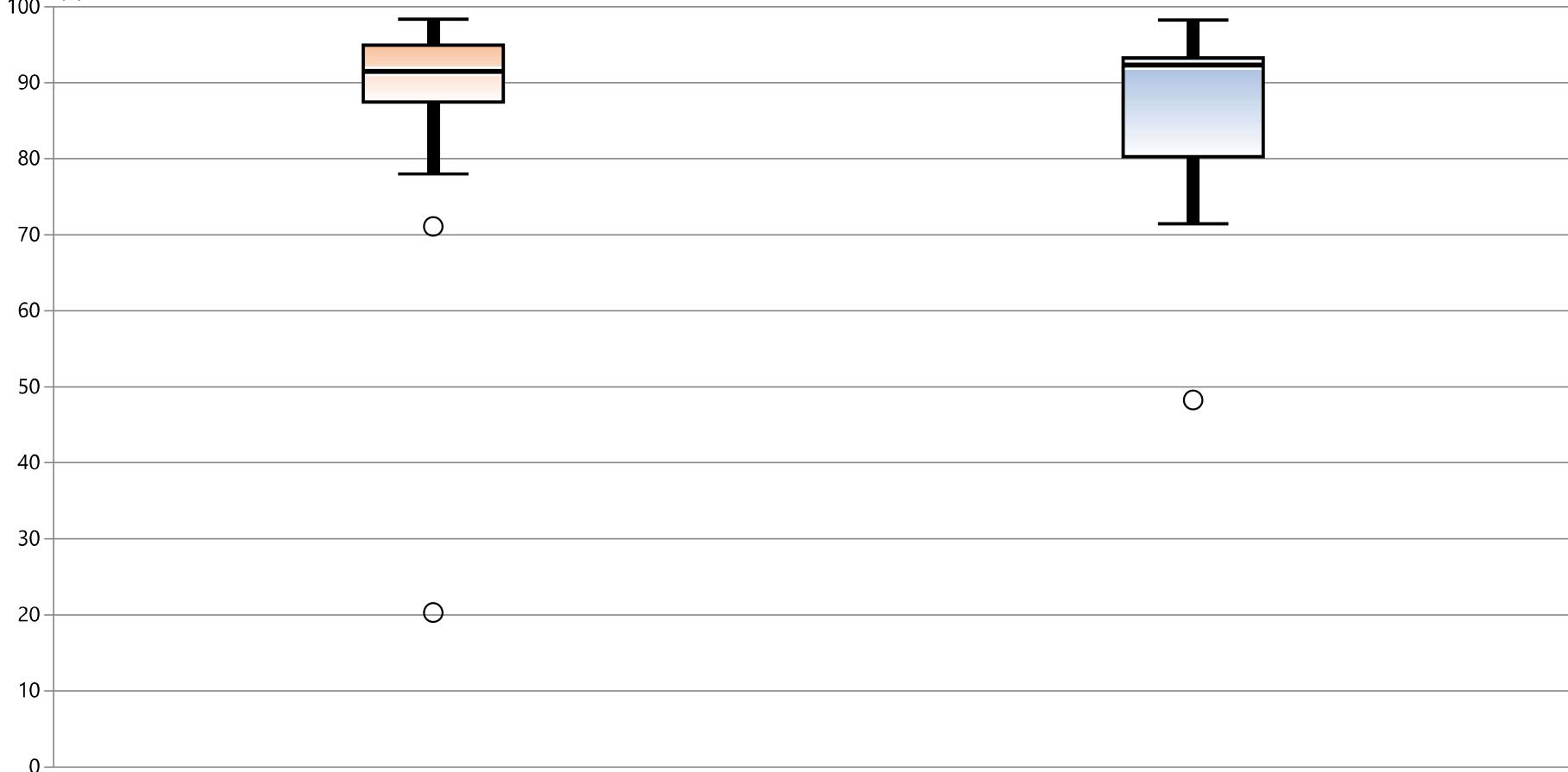


指標60B(厚)：外来患者満足度「診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか？」

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：%
100



* 外れ値を除く

2020年 12月

2021年 12月

最大値*	98.36	98.26
75%値	94.96	93.31
中央値	91.48	92.33
25%値	87.46	80.25
最小値*	77.98	71.43

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

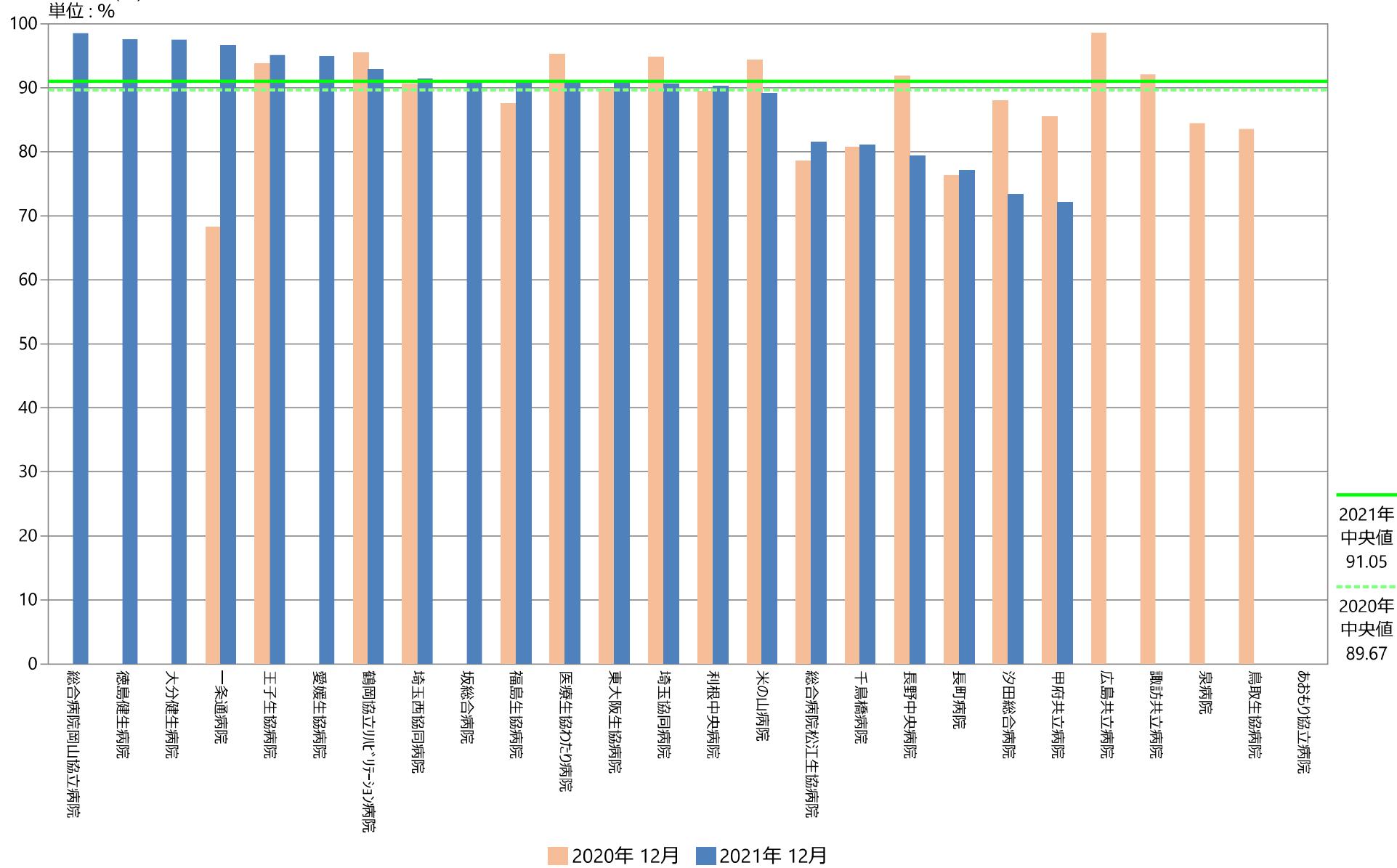
指標60C(厚)分子：分母のうち「十分に伝えられたまたはまあまあ伝えられた」と回答した外来患者数

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	%	
	2020年 12月	2021年 12月	2020年 12月	2021年 12月	2020年 12月	2021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	44	58	30	56	68.18	96.55
函館棲北病院	—	—	—	—	—	—
钏路協立病院	—	—	—	—	—	—
健生病院	—	—	—	—	—	—
あさり協立病院	0	0	0	0	なし	なし
川久保病院	—	—	—	—	—	—
坂総合病院	—	803	—	732	—	91.16
長町病院	265	335	202	258	76.23	77.01
泉病院	135	—	114	—	84.44	—
中通総合病院	—	—	—	—	—	—
本間病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立病院	—	—	—	—	—	—
鶴岡協立川ベリテーション病院	44	97	42	90	95.45	92.78
至誠堂総合病院	—	—	—	—	—	—
医療生協わい病院	252	257	240	234	95.24	91.05
前橋協立病院	—	—	—	—	—	—
利根中央病院	594	522	531	471	89.39	90.23
北毛病院	—	—	—	—	—	—
埼玉協同病院	289	772	274	699	94.81	90.54
埼玉西協同病院	116	128	105	117	90.52	91.41
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	96	123	90	117	93.75	95.12
川崎協立病院	—	—	—	—	—	—
沢田総合病院	367	135	323	99	88.01	73.33
下越病院	—	—	—	—	—	—
富山協立病院	—	—	—	—	—	—
城北病院	—	—	—	—	—	—
甲府共立病院	55	154	47	111	85.45	72.08
巨摩共立病院	—	—	—	—	—	—
石和共立病院	—	—	—	—	—	—
長野中央病院	61	63	56	50	91.80	79.37
健和会病院	—	—	—	—	—	—
諫訪共立病院	164	—	151	—	92.07	—
松本協立病院	—	—	—	—	—	—
塙尻協立病院	—	—	—	—	—	—
上伊那生協病院	—	—	—	—	—	—
みひの病院	—	—	—	—	—	—
三島共立病院	—	—	—	—	—	—
協立総合病院	—	—	—	—	—	—
北病院	—	—	—	—	—	—
名南病院	—	—	—	—	—	—
名南ふれいい病院	—	—	—	—	—	—
津生協病院	—	—	—	—	—	—
京都民医連あすかい病院	—	—	—	—	—	—
京都民医連中央病院	—	—	—	—	—	—
東大阪生協病院	318	208	286	189	89.94	90.87
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	—	—	—	—	—	—
土庫病院	—	—	—	—	—	—
和歌山生協病院	—	—	—	—	—	—
鳥取生協病院	79	—	66	—	83.54	—
総合病院松江生協病院	28	27	22	22	78.57	81.48
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	—	266	—	262	—	98.50
福島生協病院	273	79	239	72	87.55	91.14
広島共立病院	137	—	135	—	98.54	—
宇部協立病院	—	—	—	—	—	—
徳島健生病院	—	288	—	281	—	97.57
高松平和病院	—	—	—	—	—	—
愛媛生協病院	—	218	—	207	—	94.95
高知生協病院	—	—	—	—	—	—
健和会大手町病院	—	—	—	—	—	—
千鳥橋病院	109	74	88	60	80.73	81.08
米の山病院	105	138	99	123	94.29	89.13
みさき病院	—	—	—	—	—	—
上戸町病院	—	—	—	—	—	—
くみず病院	—	—	—	—	—	—
大分健生病院	0	40	0	39	なし	97.50
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	—	—	—	—	—	—
ヒヨミ生協病院	—	—	—	—	—	—
最大値(外れ値を除く)	367.00	522.00	323.00	471.00	98.54	98.50
75%値	261.75	263.75	229.75	252.00	93.88	94.95
中央値	112.50	136.50	102.00	117.00	89.67	91.05
25%値	56.50	75.25	49.25	63.00	84.22	81.48
最小値(外れ値を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	76.23	72.08

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

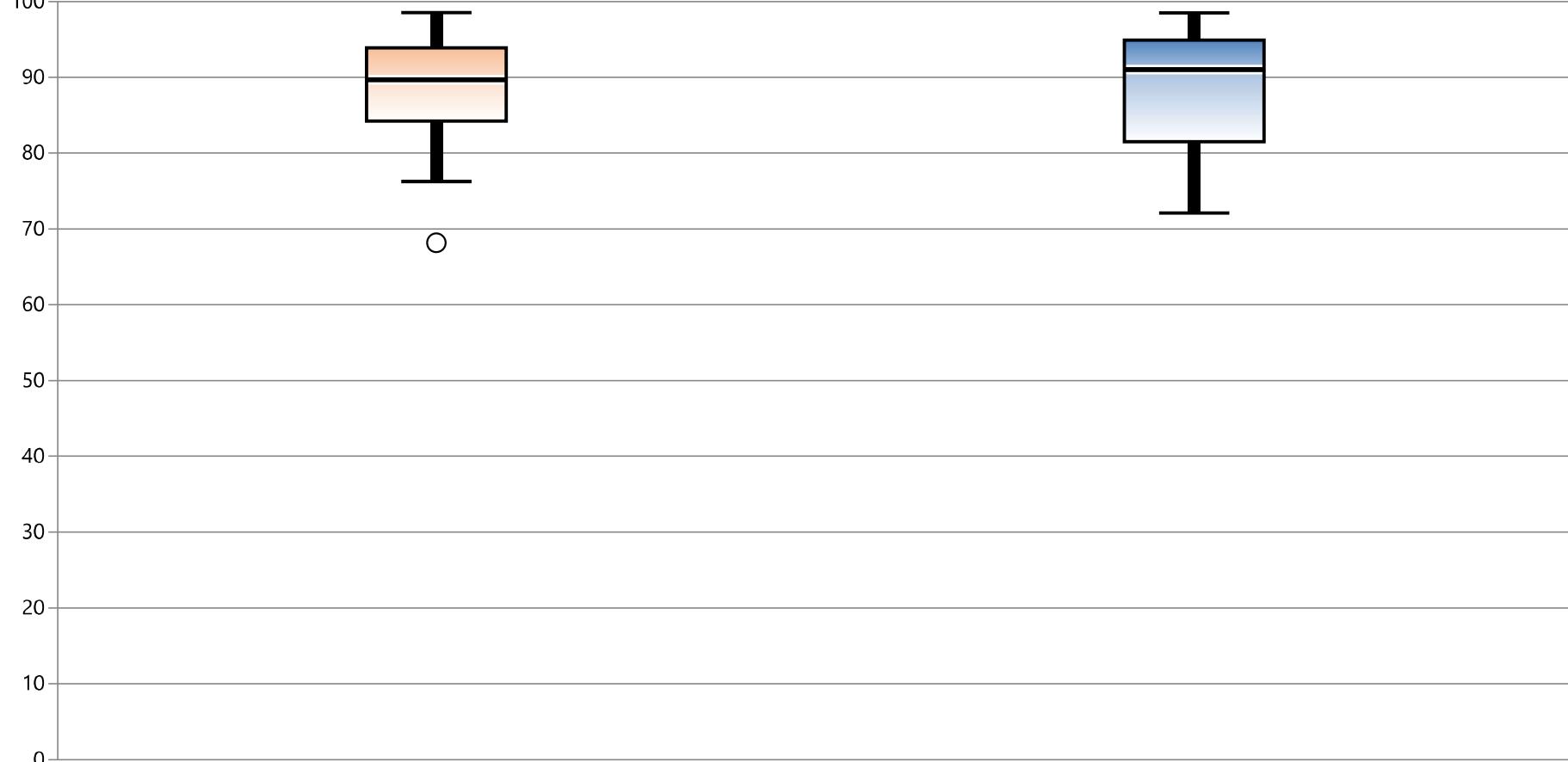


2020年12月 2021年12月

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：%
100



* 外れ値を除く

	2020年 12月	2021年 12月
最大値*	98.54	98.50
75%値	93.88	94.95
中央値	89.67	91.05
25%値	84.22	81.48
最小値*	76.23	72.08