

---

# No.01 患者満足度 (外来患者)

---

分子：「この病院での診療に満足している」と回答した外来患者数

分母：患者満足度調査に回答した外来患者数

備考：「全体としてこの病院に満足している」という内容で、5段階評価で調査する。

似た項目があれば、それを代用する。収集期間の目安は2日以上とする。

---

## 指標の説明

---

それぞれの病院で行っている患者満足度調査において、総合的な満足度を表現していると考えられる質問を一つ選び、5段階評価の5点を「満足」、4点を「やや満足」として集計しました。

## 指標の種類

---

【Patient-centered outcome】

## 考察

---

5点満点をつけた患者の割合は、最も低い病院で4%、最も高い病院では68%と、17倍の差がつかまりました。入院患者の満足度調査に比べると、外来診療における病院間での満足度の違いの大きさは明確です。しかしながら、各病院が異なる調査票や調査方法で調査を実施していることもあり、病院間での比較の妥当性は不明です。本指標は、本事業の期間中に一度だけ収集されたものであり、時系列での悪化や改善のデータはありません。

## 参考文献

---

1. 福井次矢監修; Quality Indicator 2010 聖路加国際病院の先端的試み [医療の質]を測り改善する インターメディカ 2010 ISBN 978-4-89996-274-8

## No.01 患者満足度(外来)

分子：「この病院での診療に満足している」と回答した外来患者数

分母：患者満足度調査に回答した外来患者数

施設名	調査期間	分母	分子					患者満足度		オプション項目		
			1 満足	2 やや満足	3 普通	4 やや不満	5 不満	満足のみ	満足+やや満足	配布数	回収数	回収率
01.手稲溪仁会病院	5	449	168	101	122	25	16	37.4%	59.9%	1000	449	44.9%
02.市立札幌病院	5	992	503	397	70	19	3	50.7%	90.7%	1400	1112	79.4%
03.岩手県立中央病院	11	259	98	107	26	11	6	37.8%	79.2%	345	259	75.1%
04.山形済生病院	5	353	175	103	66	8	1	49.6%	78.8%	353	353	100.0%
05.筑波メディカルセンター病院	2	261	114	135	8	3	1	43.7%	95.4%	265	265	100.0%
06.上都賀総合病院	5	348	14	214	94	22	4	4.0%	65.5%	500	401	80.2%
07.伊勢崎市民病院	2	511	159	254	74	16	8	31.1%	80.8%	690	606	87.8%
08.上尾中央総合病院	6	516	125	321	52	12	6	24.2%	86.4%	1025	597	58.2%
09.総合病院 国保旭中央病院	1	1079	282	696	0	96	5	26.1%	90.6%	1199	1079	90.0%
10.聖路加国際病院	2	942	458	427	51	6	0	48.6%	93.9%	1818	1002	55.1%
11.昭和大学病院	5	400	272	73	42	7	6	68.0%	86.3%	1200	431	35.9%
12.茅ヶ崎徳洲会総合病院	6	1079	306	606	131	28	8	28.4%	84.5%	2200	1079	49.0%
13.新潟県立中央病院	5	376	131	202	38	2	3	34.8%	88.6%	459	459	100.0%
14.石川県立中央病院	3	638	166	339	102	29	2	26.0%	79.2%	671	662	98.7%
15.松波総合病院	2	154	54	73	25	2	0	35.1%	82.5%	200	154	77.0%
16.岐阜県総合医療センター	1	720	185	358	156	18	3	25.7%	75.4%	856	720	84.1%
17.総合病院 聖隷浜松病院	14	371	164	123	76	6	2	44.2%	77.4%	879	402	45.7%
18.静岡県立総合病院	2	458	150	192	71	8	4	32.8%	74.7%	1200	515	42.9%
19.小牧市民病院	2	559	228	196	114	21	0	40.8%	75.8%	572	559	97.7%
20.洛和会音羽病院	3	448	161	208	71	7	1	35.9%	82.4%	900	455	50.6%
21.武田総合病院	2	790	172	379	185	46	8	21.8%	69.7%	2352	790	33.6%
22.関西医科大学附属枚方病院	3	1450	540	728	154	19	9	37.2%	87.4%	1900	1489	78.4%
23.大阪警察病院	2	418	94	97	223	2	2	22.5%	45.7%	500	418	83.6%
24.天理よろづ相談所病院	2	2456	1372	913	115	39	17	55.9%	93.0%	2985	2487	83.3%
25.大和高田市立病院	2	584	46	243	263	25	7	7.9%	49.5%	1725	896	51.9%
26.山口労災病院	2	369	96	164	88	18	3	26.0%	70.5%			
27.市立宇和島病院	2	955	323	471	109	10	8	33.8%	83.1%	1134	955	84.2%
28.高知医療センター	3	609	290	267	46	5	1	47.6%	91.5%	2037	755	37.1%
29.社会福祉法人 長崎記念病院												
30.中頭病院	6	238	88	127	23	0	0	37.0%	90.3%	400	307	76.8%
平均値	4							35.0%	79.6%			70.8%
中央値	3							35.1%	82.4%			77.7%
最小値	1							4.0%	45.7%			33.6%
最大値	14							68.0%	95.4%			100.0%

注1

データ未提出

注1：4段階(満足、やや満足、やや不満、不満)評価

# No.01 患者満足度(外来)

