

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■横浜医療センター

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点					22' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	38,775 100.0	944 2.4	2,190 5.7	9,253 23.9	9,071 23.4	17,317 44.7	4.02	4.04 (84/143)	4.03 (26/56)	4.02 (11/21)	4.05	4.04	4.01
I. 病院でのできごと	34,186 100.0	906 2.7	2,013 5.9	8,183 23.9	7,470 21.9	15,614 45.7	4.02	4.02 (75/143)	4.02 (21/56)	4.01 (10/21)	4.03	4.02	4.01
1. 診療前	13,950 100.0	580 4.2	1,134 8.1	3,426 24.6	3,100 22.2	5,710 40.9	3.88	3.86 (70/143)	3.85 (20/56)	3.85 (9/21)	3.88	3.86	3.86
●初めての受診の際、不安を感じた	479 100.0	21 4.4	64 13.4	106 22.1	94 19.6	194 40.5	3.78	3.75 (61/143)	3.76 (21/56)	3.73 (8/21)	3.88	3.75	3.77
①この病院は症状にあう診療科がない	469 100.0	7 1.5	22 4.7	90 19.2	96 20.5	254 54.2	4.21	4.23 (60/143)	4.25 (25/56)	4.24 (10/21)	4.40	4.22	4.23
②この病院の診察日や診療時間があわない	473 100.0	13 2.8	45 9.5	126 26.6	100 21.1	189 40.0	3.86	4.00 (109/143)	3.99 (43/56)	4.00 (17/21)	4.12	3.99	3.94
③この病院には名医や専門医がいないと思う	476 100.0	8 1.7	19 4.0	156 32.8	110 23.1	183 38.5	3.93	4.05 (96/143)	4.05 (37/56)	4.04 (14/21)	4.29	4.04	3.88
④この病院は評判が悪い	486 100.0	8 1.7	8 1.7	138 28.4	129 26.5	203 41.8	4.05	4.14 (91/143)	4.15 (36/56)	4.14 (14/21)	4.32	4.13	3.99
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	481 100.0	2 0.4	10 2.1	84 17.5	131 27.2	254 52.8	4.30	4.17 (26/143)	4.22 (17/56)	4.23 (7/21)	4.37	4.15	4.29
●この病院は不便	431 100.0	21 4.9	47 10.9	82 19.0	90 20.9	191 44.3	3.89	3.78 (40/143)	3.87 (23/56)	3.85 (10/21)	3.80	3.77	3.81
①この病院はバス、電車で通えない	489 100.0	13 2.7	33 6.8	79 16.2	98 20.0	266 54.4	4.17	3.83 (11/143)	3.95 (9/56)	3.97 (5/21)	4.03	3.84	4.06
②病院に来るまでに迷ったことがある	470 100.0	9 1.9	17 3.6	52 11.1	63 13.4	329 70.0	4.46	4.28 (20/143)	4.32 (9/56)	4.30 (2/21)	4.32	4.27	4.42
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	447 100.0	13 2.9	15 3.4	107 23.9	60 13.4	252 56.4	4.17	3.68 (35/143)	3.57 (3/56)	3.62 (2/21)	3.72	3.66	4.06
④駐車場から病院までが遠い、または危険	461 100.0	13 2.8	39 8.5	103 22.3	97 21.0	209 45.3	3.98	3.94 (86/143)	3.88 (21/56)	3.90 (8/21)	3.95	3.92	3.68
⑤病院内で迷ったことがある	481 100.0	20 4.2	84 17.5	99 20.6	111 23.1	167 34.7	3.67	3.79 (118/143)	3.73 (38/56)	3.72 (12/21)	3.63	3.78	3.54
●この病院は印象が悪い	462 100.0	3 0.7	9 2.0	98 21.2	119 25.8	233 50.4	4.23	4.18 (52/143)	4.19 (19/56)	4.19 (8/21)	4.21	4.17	4.18
①電話での対応が悪い	477 100.0	11 2.3	19 4.0	109 22.9	106 22.2	232 48.6	4.11	4.13 (84/143)	4.13 (30/56)	4.14 (11/21)	4.09	4.11	4.05
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	488 100.0	1 0.2	13 2.7	99 20.3	137 28.1	238 48.8	4.23	4.16 (41/143)	4.17 (15/56)	4.18 (9/21)	4.17	4.14	4.13
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	491 100.0	4 0.8	10 2.0	75 15.3	125 25.5	277 56.4	4.35	4.22 (31/143)	4.22 (7/56)	4.23 (4/21)	4.22	4.20	4.26
④職員の私語が多い	476 100.0	1 0.2	13 2.7	120 25.2	130 27.3	212 44.5	4.13	4.12 (67/143)	4.12 (20/56)	4.11 (7/21)	4.14	4.11	4.05
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	491 100.0	11 2.2	38 7.7	147 29.9	124 25.3	171 34.8	3.83	3.85 (75/143)	3.85 (27/56)	3.84 (9/21)	3.79	3.83	3.75
●診療までの待ち時間を不満に思う	438 100.0	90 20.6	108 24.7	112 25.6	72 16.4	56 12.8	2.76	2.98 (130/143)	2.90 (45/56)	2.91 (18/21)	2.94	2.97	2.75
①予約したのに待たされた	450 100.0	121 26.9	127 28.2	106 23.6	51 11.3	45 10.0	2.49	2.89 (140/143)	2.81 (53/56)	2.82 (20/21)	2.81	2.88	2.59
②どのくらい待つのか、知りたかった	451 100.0	96 21.3	111 24.6	129 28.6	45 10.0	70 15.5	2.74	3.03 (138/143)	2.97 (53/56)	2.96 (19/21)	2.99	3.04	2.85
③診察の順番が守られないことがあった	441 100.0	15 3.4	24 5.4	194 44.0	87 19.7	121 27.4	3.62	3.74 (120/143)	3.70 (42/56)	3.70 (15/21)	3.80	3.74	3.64
④待つのが当然という態度の職員がいた	447 100.0	20 4.5	32 7.2	152 34.0	108 24.2	135 30.2	3.68	3.80 (114/143)	3.76 (43/56)	3.76 (15/21)	3.81	3.79	3.72
⑤呼び出しが聞きとりにくい	463 100.0	22 4.8	58 12.5	128 27.7	110 23.8	145 31.3	3.64	3.76 (104/143)	3.74 (35/56)	3.71 (13/21)	3.75	3.73	3.69
●待合室の環境を不満に思う	427 100.0	7 1.6	29 6.8	131 30.7	113 26.5	147 34.4	3.85	3.76 (65/143)	3.75 (21/56)	3.73 (8/21)	3.64	3.73	3.90
①待合室が狭すぎる	469 100.0	11 2.4	53 11.3	147 31.3	115 24.5	143 30.5	3.70	3.71 (89/143)	3.71 (29/56)	3.69 (11/21)	3.63	3.70	3.84
②椅子が少なすぎる	460 100.0	12 2.6	50 10.9	148 32.2	111 24.1	139 30.2	3.68	3.72 (86/143)	3.71 (27/56)	3.69 (10/21)	3.67	3.71	3.82
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	458 100.0	4 0.9	15 3.3	131 28.6	124 27.1	184 40.2	4.02	3.86 (45/143)	3.85 (12/56)	3.86 (7/21)	3.79	3.89	4.11
④汚い、または整理整頓されていない	459 100.0	- -	1 0.2	83 18.1	127 27.7	248 54.0	4.36	4.07 (13/143)	4.08 (4/56)	4.08 (4/21)	3.98	4.07	4.37
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	459 100.0	3 0.7	21 4.6	95 20.7	117 25.5	223 48.6	4.17	3.89 (13/143)	3.89 (5/56)	3.89 (2/21)	3.76	3.88	4.13

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■横浜医療センター

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点					22' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	7,993	172	507	2,047	1,883	3,384	3.98	4.12	4.10	4.09	4.14	4.12	4.01
●医師の態度や言葉使いが悪い	437	8	17	104	127	181	4.04	4.17	4.15	4.14	4.23	4.16	4.03
①症状や治療の質問ができなかった	458	17	55	105	117	164	3.78	4.01	3.98	3.98	4.07	4.00	3.91
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	457	11	29	115	125	177	3.94	4.10	4.08	4.08	4.20	4.10	3.96
③プライバシーに配慮しない医師がいた	452	7	13	126	102	204	4.07	4.19	4.17	4.16	4.26	4.18	4.13
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	454	13	41	112	120	168	3.86	4.07	4.04	4.02	4.07	4.04	3.92
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	457	16	40	94	109	198	3.95	4.17	4.14	4.13	4.21	4.16	4.00
●医師の技術や知識に不安を感じた	414	11	36	98	94	175	3.93	4.10	4.08	4.06	4.16	4.09	3.97
①説明がわかりにくい医師がいた	451	14	44	104	103	186	3.89	4.08	4.05	4.04	4.12	4.07	3.97
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	447	12	31	102	105	197	3.99	4.15	4.13	4.12	4.15	4.14	4.05
③処置の下手な医師がいた	439	7	14	140	92	186	3.99	4.10	4.08	4.07	4.08	4.09	3.99
④複数の治療法がありうることを説明しない医師がいた	438	13	38	132	77	178	3.84	4.03	4.02	4.00	4.05	4.02	3.81
⑤自分が良くなっている実感が持てない	443	14	46	133	96	154	3.74	3.95	3.95	3.94	3.95	3.96	3.72
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	418	3	15	114	104	182	4.07	4.13	4.12	4.11	4.12	4.11	4.03
①説明がわかりにくい看護師がいた	447	2	15	129	115	186	4.05	4.13	4.12	4.11	4.10	4.11	4.06
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	440	5	10	112	96	217	4.16	4.23	4.23	4.22	4.28	4.24	4.21
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	452	6	20	111	106	209	4.09	4.18	4.17	4.17	4.18	4.17	4.10
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	444	6	17	113	101	207	4.09	4.20	4.19	4.19	4.21	4.19	4.16
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになることがあった	445	7	26	103	94	215	4.09	4.16	4.15	4.14	4.14	4.14	4.09
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	4,786	57	111	990	894	2,734	4.28	4.30	4.30	4.31	4.37	4.31	4.26
●今日、受けた検査について納得できない	273	4	11	56	58	144	4.20	4.18	4.17	4.17	4.30	4.17	4.19
①検査の待ち時間が長すぎる	313	16	32	80	61	124	3.78	3.81	3.77	3.82	3.95	3.81	3.95
②検査前、本人確認されなかった	311	4	2	50	47	208	4.46	4.48	4.48	4.49	4.51	4.46	4.46
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	310	1	5	75	48	181	4.30	4.32	4.32	4.32	4.38	4.31	4.35
④検査室が不潔だった	308	1	-	54	56	197	4.45	4.35	4.36	4.36	4.39	4.34	4.44
⑤説明がわかりにくい検査技師がいた	305	3	7	71	63	161	4.22	4.28	4.28	4.28	4.33	4.27	4.27
●今日、受けた治療・処置に納得できない	266	2	5	44	61	154	4.35	4.41	4.41	4.41	4.46	4.39	4.38
①治療・処置の前に本人確認されなかった	292	6	6	38	59	183	4.39	4.47	4.47	4.48	4.50	4.45	4.42
②次に何をされるかわからず、不安に思った	286	5	9	50	64	158	4.26	4.35	4.34	4.34	4.43	4.34	4.23
③必要な手助けがなかった	285	2	5	60	55	163	4.31	4.38	4.38	4.39	4.43	4.37	4.29
④痛みや不快感に対応なし	279	4	5	50	64	156	4.30	4.36	4.36	4.35	4.43	4.35	4.29
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	282	1	3	55	57	166	4.36	4.38	4.38	4.37	4.46	4.37	4.31
●今日、受けた点滴・注射・薬に納得できない	166	-	1	31	27	107	4.45	4.40	4.40	4.41	4.47	4.38	4.22
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	176	1	3	35	28	109	4.37	4.40	4.40	4.40	4.48	4.38	4.22
②注射や点滴のやり直しがあった	172	3	7	34	29	99	4.24	4.22	4.21	4.21	4.30	4.22	4.17
③我慢できない不快を感じた	175	1	3	37	37	97	4.29	4.30	4.29	4.30	4.38	4.29	4.25
④点滴・注射・薬について質問できなかった	182	3	2	50	30	97	4.19	4.31	4.32	4.30	4.42	4.31	4.18
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	168	-	1	44	27	96	4.30	4.33	4.33	4.33	4.39	4.31	4.18
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	39	-	-	12	5	22	4.26	4.15	4.12	4.14	4.15	4.10	4.10
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	40	-	-	13	3	24	4.28	4.10	4.08	4.11	4.12	4.05	4.11
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	39	-	1	12	5	21	4.18	4.06	4.06	4.10	4.12	4.01	4.02
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	40	-	1	11	3	25	4.30	4.16	4.14	4.17	4.19	4.12	4.06
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	39	-	1	14	3	21	4.13	4.16	4.13	4.15	4.20	4.11	4.08
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	40	-	1	14	4	21	4.13	4.12	4.09	4.13	4.14	4.07	3.94

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■横浜医療センター

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点					22' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	4,853 100.0	55 1.1	186 3.8	1,083 22.3	1,016 20.9	2,513 51.8	4.18	4.06 (35/143)	4.08 (16/56)	4.06 (8/21)	4.01	4.06	4.15
●診察室の環境が不満	394 100.0	1 0.3	4 1.0	79 20.1	84 21.3	226 57.4	4.35	4.21 (40/143)	4.20 (14/56)	4.18 (8/21)	4.13	4.19	4.35
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	429 100.0	3 0.7	14 3.3	59 13.8	91 21.2	262 61.1	4.39	4.28 (41/143)	4.28 (16/56)	4.27 (9/21)	4.21	4.26	4.42
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	424 100.0	1 0.2	1 0.2	68 16.0	92 21.7	262 61.8	4.45	4.32 (37/143)	4.31 (13/56)	4.29 (7/21)	4.28	4.30	4.47
③使用する器具や機器が不潔だった	410 100.0	2 0.5	-	66 16.1	84 20.5	258 62.9	4.45	4.36 (40/143)	4.36 (14/56)	4.34 (7/21)	4.36	4.34	4.42
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	398 100.0	1 0.3	2 0.5	82 20.6	78 19.6	235 59.1	4.37	4.34 (58/143)	4.34 (21/56)	4.33 (11/21)	4.34	4.32	4.37
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	409 100.0	2 0.5	10 2.4	81 19.8	88 21.5	228 55.8	4.30	4.24 (59/143)	4.23 (19/56)	4.22 (10/21)	4.21	4.22	4.30
●病院のその他の設備や環境が不満	377 100.0	3 0.8	16 4.2	76 20.2	90 23.9	192 50.9	4.20	3.96 (21/143)	4.01 (12/56)	3.98 (6/21)	3.90	3.94	4.19
①売店がない、または使いにくい	415 100.0	4 1.0	18 4.3	72 17.4	92 22.2	229 55.2	4.26	3.87 (9/143)	3.94 (6/56)	3.92 (4/21)	3.85	3.86	4.24
②ATMや自動販売機などがなく、または不十分	408 100.0	5 1.2	27 6.6	99 24.3	88 21.6	189 46.3	4.05	3.81 (18/143)	3.90 (11/56)	3.86 (5/21)	3.77	3.79	4.05
③植木、絵画などのインテリアが不十分	403 100.0	5 1.2	24 6.0	128 31.8	85 21.1	161 40.0	3.93	3.87 (43/143)	3.91 (23/56)	3.87 (10/21)	3.79	3.85	3.83
④苦情を言いたい受付場所がない	399 100.0	8 2.0	26 6.5	117 29.3	85 21.3	163 40.9	3.92	3.88 (58/143)	3.90 (23/56)	3.88 (9/21)	3.81	3.85	3.81
⑤病気を、本やビデオで調べる場所がない	387 100.0	20 5.2	44 11.4	156 40.3	59 15.3	108 27.9	3.49	3.56 (75/143)	3.60 (34/56)	3.57 (12/21)	3.44	3.51	3.31
5. 会計	2,604 100.0	42 1.6	75 2.9	637 24.5	577 22.2	1,273 48.9	4.14	3.96 (40/143)	3.94 (6/56)	3.94 (2/21)	3.90	3.96	4.12
●会計手続きに納得できない	410 100.0	8 2.0	16 3.9	106 25.9	86 21.0	194 47.3	4.08	3.84 (40/143)	3.81 (6/56)	3.82 (2/21)	3.69	3.79	4.10
①会計までの待ち時間が長すぎる	442 100.0	11 2.5	18 4.1	101 22.9	109 24.7	203 45.9	4.07	3.68 (24/143)	3.64 (2/56)	3.67 (1/21)	3.53	3.64	4.13
②会計の順番が守られなかった	435 100.0	1 0.2	6 1.4	106 24.4	101 23.2	221 50.8	4.23	4.05 (35/143)	4.04 (6/56)	4.02 (1/21)	4.02	4.03	4.20
③支払いの内訳がわからない	439 100.0	5 1.1	14 3.2	102 23.2	95 21.6	223 50.8	4.18	4.11 (65/143)	4.09 (15/56)	4.07 (6/21)	4.11	4.08	4.11
④支払った金額が予想していたよりも高かった	434 100.0	14 3.2	16 3.7	125 28.8	88 20.3	191 44.0	3.98	3.96 (77/143)	3.92 (18/56)	3.91 (8/21)	3.96	3.93	3.99
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	444 100.0	3 0.7	5 1.1	97 21.9	98 22.1	241 54.3	4.28	4.13 (41/143)	4.11 (9/56)	4.11 (4/21)	4.08	4.09	4.20

	有効 回答数	たいへん 不満	やや不満	どちら でもない	やや満足	たいへん 満足	当院得点	全国平均点					22' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	4,589 100.0	38 0.8	177 3.9	1,070 23.3	1,601 34.9	1,703 37.1	4.04	4.12 (100/143)	4.12 (38/56)	4.11 (15/21)	4.17	4.13	4.02
①全体として満足	475 100.0	4 0.8	16 3.4	61 12.8	210 44.2	184 38.7	4.17	4.13 (55/143)	4.14 (19/56)	4.13 (8/21)	4.22	4.12	4.15
②治療の結果に満足	457 100.0	2 0.4	30 6.6	103 22.5	167 36.5	155 33.9	3.97	4.07 (102/143)	4.07 (42/56)	4.06 (15/21)	4.10	4.06	3.97
③通院期間に満足	450 100.0	6 1.3	26 5.8	144 32.0	141 31.3	133 29.6	3.82	3.94 (112/143)	3.94 (46/56)	3.93 (17/21)	3.91	3.94	3.84
④受けている治療に満足	448 100.0	3 0.7	26 5.8	122 27.2	152 33.9	145 32.4	3.92	4.05 (109/143)	4.05 (42/56)	4.03 (15/21)	4.07	4.04	3.92
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	436 100.0	5 1.2	18 4.1	161 36.9	122 28.0	130 29.8	3.81	3.95 (117/143)	3.94 (45/56)	3.92 (17/21)	3.96	3.95	3.82

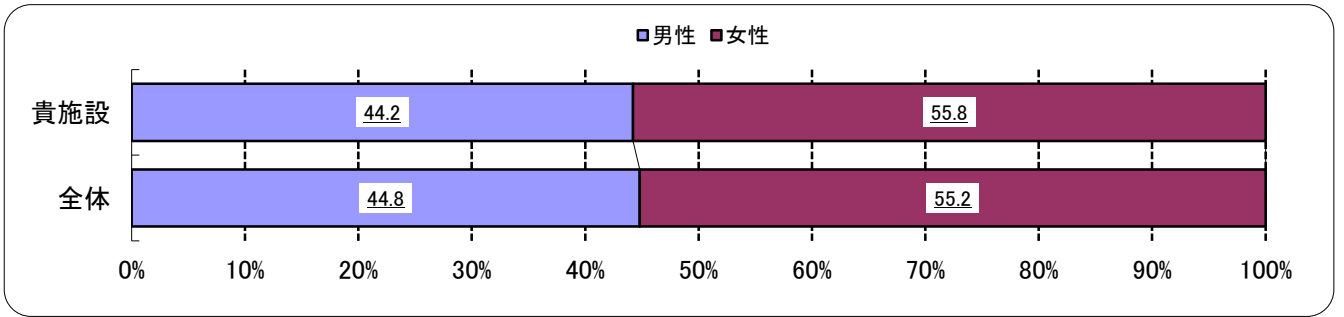
	有効 回答数	そう思わ ない	あまりそう思 わない	どちら でもない	やや そう思う	そう思う	当院得点	全国平均点					22' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしてる	460 100.0	2 0.4	8 1.7	98 21.3	167 36.3	185 40.2	4.14	4.21 (96/143)	4.21 (35/56)	4.19 (12/21)	4.28	4.21	4.12
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	459 100.0	3 0.7	19 4.1	90 19.6	161 35.1	186 40.5	4.11	4.20 (105/143)	4.19 (38/56)	4.17 (13/21)	4.24	4.20	4.10
⑧受けている治療に納得している	464 100.0	4 0.9	21 4.5	98 21.1	163 35.1	178 38.4	4.06	4.20 (116/143)	4.20 (47/56)	4.17 (17/21)	4.23	4.19	4.02
⑨全体として信頼している	468 100.0	4 0.9	5 1.1	74 15.8	166 35.5	219 46.8	4.26	4.32 (93/143)	4.32 (34/56)	4.31 (12/21)	4.40	4.31	4.20
⑩家族や知人に勧めたい	472 100.0	5 1.1	8 1.7	119 25.2	152 32.2	188 39.8	4.08	4.13 (82/143)	4.15 (33/56)	4.14 (13/21)	4.24	4.12	4.05

平成23年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

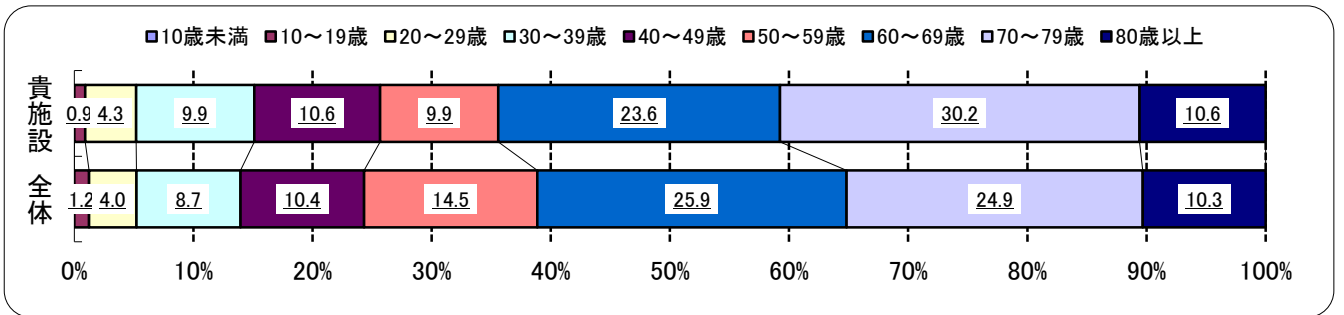
【性別】

有効回答数 466 件(貴施設) / 31,060 件(全体)



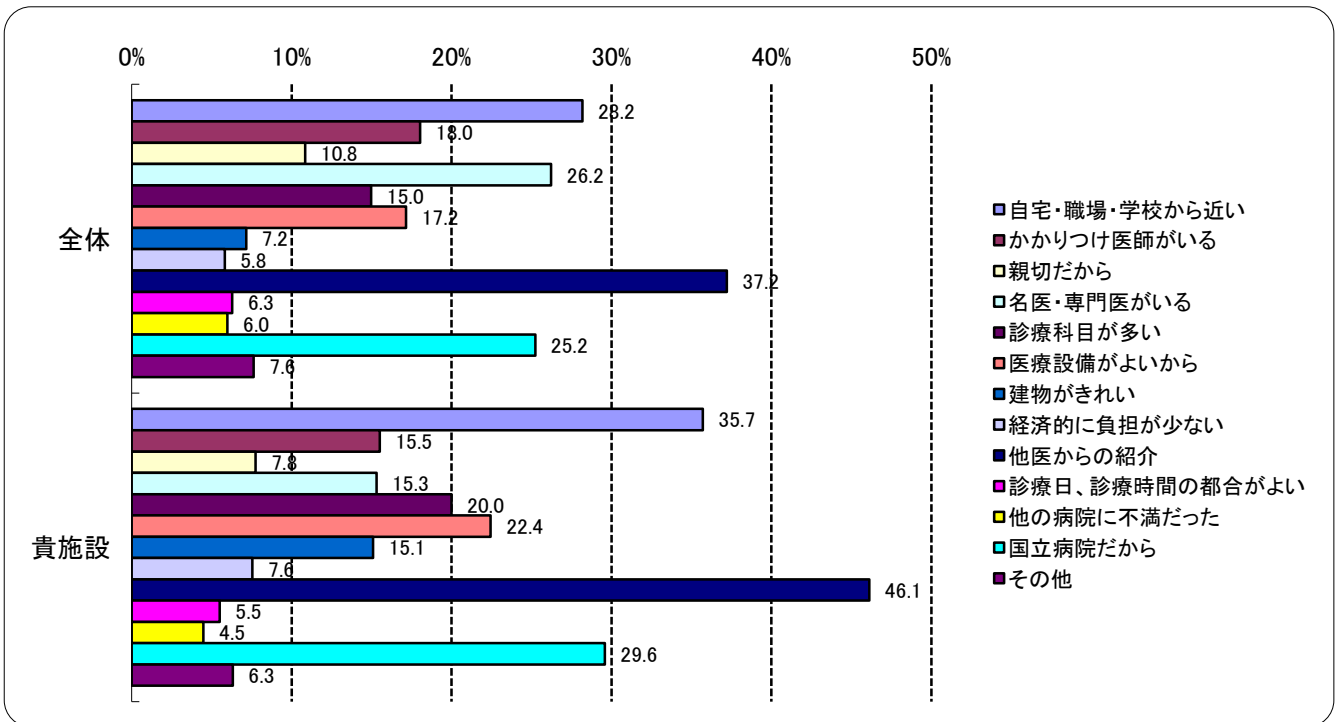
【年齢】

有効回答数 444 件(貴施設) / 29,465 件(全体)



【選択理由】 (複数回答)

有効回答数 490 件(貴施設) / 32,556 件(全体)

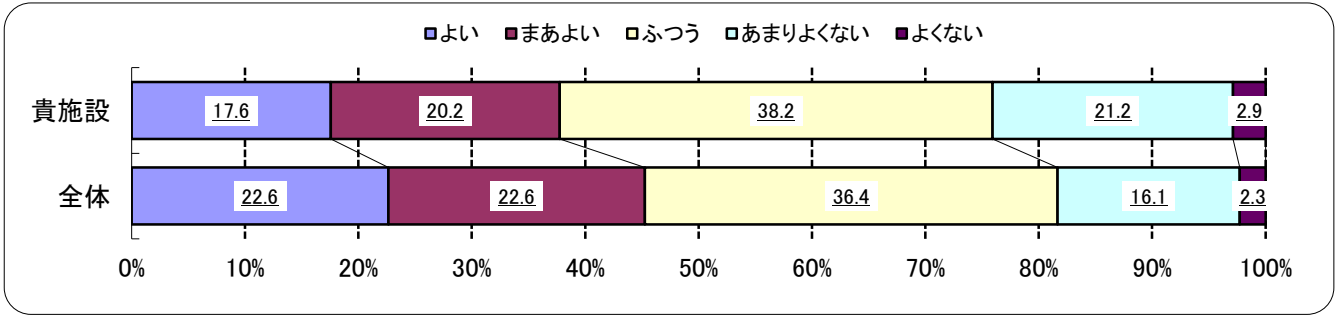


平成23年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

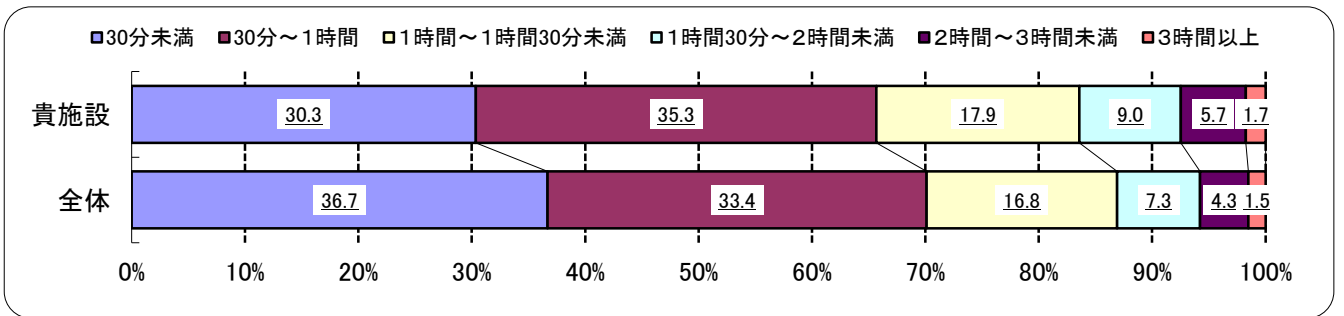
【体調】

有効回答数 490 件(貴施設) / 32,814 件(全体)



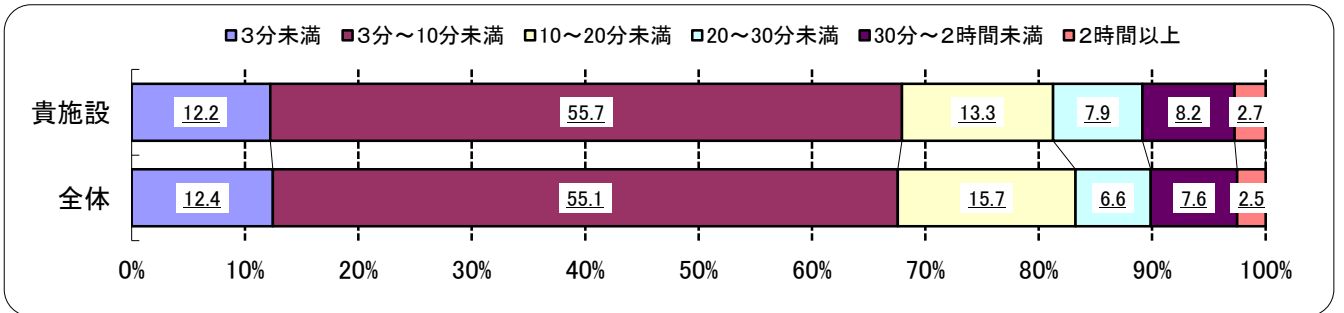
【待ち時間】

有効回答数 402 件(貴施設) / 27,873 件(全体)



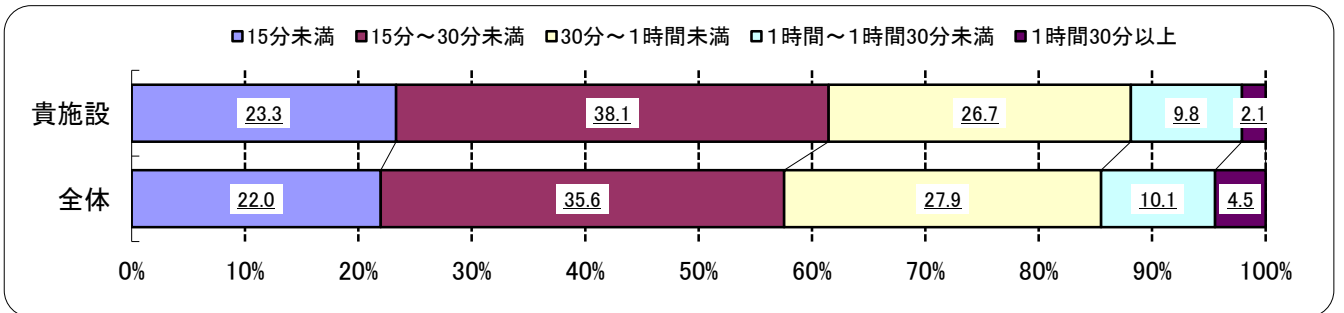
【診療時間】

有効回答数 368 件(貴施設) / 25,645 件(全体)



【来院時間】

有効回答数 480 件(貴施設) / 32,078 件(全体)



平成23年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

【交通手段】

有効回答数 495 件(貴施設) / 32,836 件(全体)

