

『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

								全国平均点				24' 当院
	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	機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	36,095 100.0	663 1.8	1,972 5.5	7,818 21.7	8,343 23.1	17,299 47.9	4.10	4.06 (58/143)	4.07 (10/23)	4.06	4.06	4.10
I. 病院でのできごと	31,765 100.0	608 1.9	1,804 5.7	6,880 21.7	6,957 21.9	15,516 48.8	4.10	4.05 (57/143)	4.06 (10/23)	4.04	4.05	4.10
I. 診療前	13,019 100.0	393 3.0	1,041 8.0	2,961 22.7	2,906 22.3	5,718 43.9	3.96	3.89 (48/143)	3.91 (6/23)	3.87	3.89	3.95
●初めての受診の際、不安を感じた	453 100.0	16 3.5	48 10.6	111 24.5	70 15.5	208 45.9	3.90	3.80 (25/141)	3.81 (3/23)	3.93	3.81	3.86
①この病院は症状にあう診療科がない	442 100.0	4 0.9	12 2.7	93 21.0	89 20.1	244 55.2	4.26	4.23 (48/141)	4.26 (11/23)	4.40	4.25	4.33
②この病院の診察日や診療時間があわない	442 100.0	11 2.5	32 7.2	106 24.0	103 23.3	190 43.0	3.97	4.02 (87/141)	4.02 (13/23)	4.13	4.03	4.01
③この病院には名医や専門医がいないと思う	450 100.0	10 2.2	22 4.9	132 29.3	107 23.8	179 39.8	3.94	4.05 (95/141)	4.03 (13/23)	4.29	4.08	3.98
④この病院は評判が悪い	454 100.0	6 1.3	17 3.7	126 27.8	98 21.6	207 45.6	4.06	4.15 (87/141)	4.15 (17/23)	4.37	4.17	4.10
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	458 100.0	1 0.2	10 2.2	82 17.9	104 22.7	261 57.0	4.34	4.18 (22/141)	4.24 (9/23)	4.43	4.21	4.34
●この病院は不便	422 100.0	13 3.1	42 10.0	92 21.8	90 21.3	185 43.8	3.93	3.81 (36/141)	3.90 (8/23)	3.78	3.81	3.88
①この病院はバス、電車で通えない	460 100.0	13 2.8	38 8.3	81 17.6	82 17.8	246 53.5	4.11	3.85 (20/141)	3.98 (7/23)	4.06	3.87	4.16
②病院に来るまでに迷ったことがある	451 100.0	3 0.7	14 3.1	58 12.9	59 13.1	317 70.3	4.49	4.29 (11/141)	4.34 (3/23)	4.25	4.28	4.51
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	429 100.0	11 2.6	15 3.5	101 23.5	75 17.5	227 52.9	4.15	3.74 (34/141)	3.77 (5/23)	3.70	3.73	4.16
④駐車場から病院までが遠い、または危険	438 100.0	12 2.7	34 7.8	102 23.3	98 22.4	192 43.8	3.97	3.95 (89/141)	3.96 (13/23)	3.92	3.95	3.91
⑤病院内で迷ったことがある	456 100.0	6 1.3	77 16.9	97 21.3	108 23.7	168 36.8	3.78	3.79 (97/141)	3.76 (10/23)	3.56	3.77	3.69
●この病院は印象が悪い	429 100.0	2 0.5	10 2.3	92 21.4	96 22.4	229 53.4	4.26	4.20 (41/141)	4.21 (8/23)	4.20	4.20	4.27
①電話での対応が悪い	465 100.0	5 1.1	18 3.9	96 20.6	108 23.2	238 51.2	4.20	4.15 (52/141)	4.15 (7/23)	4.07	4.14	4.19
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	469 100.0	1 0.2	8 1.7	90 19.2	108 23.0	262 55.9	4.33	4.19 (19/141)	4.22 (4/23)	4.19	4.19	4.32
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	466 100.0	1 0.2	4 0.9	71 15.2	113 24.2	277 59.4	4.42	4.24 (14/141)	4.26 (2/23)	4.21	4.24	4.38
④職員の私語が多い	463 100.0	5 1.1	7 1.5	94 20.3	124 26.8	233 50.3	4.24	4.15 (37/141)	4.16 (6/23)	4.15	4.15	4.23
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	465 100.0	5 1.1	41 8.8	125 26.9	132 28.4	162 34.8	3.87	3.87 (67/141)	3.91 (12/23)	3.77	3.86	3.92
●診療までの待ち時間を不満に思う	393 100.0	50 12.7	109 27.7	94 23.9	75 19.1	65 16.5	2.99	3.02 (86/141)	2.98 (10/23)	2.87	3.00	2.93
①予約したのに待たされた	407 100.0	70 17.2	114 28.0	93 22.9	72 17.7	58 14.3	2.84	2.93 (108/141)	2.87 (13/23)	2.72	2.91	2.70
②どのくらい待つのか、知らなかった	402 100.0	55 13.7	97 24.1	97 24.1	64 15.9	89 22.1	3.09	3.10 (80/141)	3.07 (9/23)	2.98	3.08	2.93
③診察の順番が守られないことがあった	403 100.0	10 2.5	15 3.7	149 37.0	87 21.6	142 35.2	3.83	3.78 (63/141)	3.78 (7/23)	3.78	3.78	3.76
④待つのが当然という態度の職員がいた	409 100.0	12 2.9	27 6.6	117 28.6	90 22.0	163 39.9	3.89	3.85 (77/141)	3.84 (9/23)	3.81	3.85	3.84
⑤呼び出しが聞きとりにくい	420 100.0	25 6.0	45 10.7	93 22.1	99 23.6	158 37.6	3.76	3.78 (84/141)	3.75 (13/23)	3.75	3.78	3.71
●待合室の環境を不満に思う	388 100.0	7 1.8	33 8.5	104 26.8	104 26.8	140 36.1	3.87	3.80 (60/141)	3.81 (12/23)	3.67	3.78	3.91
①待合室が狭すぎる	420 100.0	13 3.1	49 11.7	104 24.8	109 26.0	145 34.5	3.77	3.76 (72/141)	3.76 (12/23)	3.63	3.74	3.85
②椅子が少なすぎる	418 100.0	13 3.1	50 12.0	108 25.8	99 23.7	148 35.4	3.76	3.77 (76/141)	3.75 (12/23)	3.64	3.75	3.77
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	413 100.0	7 1.7	29 7.0	89 21.5	109 26.4	179 43.3	4.03	3.92 (44/141)	3.94 (10/23)	3.83	3.91	4.06
④汚い、または整理整頓されていない	415 100.0	-	1 0.2	79 19.0	123 29.6	212 51.1	4.32	4.10 (24/141)	4.15 (7/23)	4.00	4.09	4.35
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	419 100.0	6 1.4	23 5.5	85 20.3	111 26.5	194 46.3	4.11	3.94 (23/141)	3.96 (5/23)	3.80	3.92	4.19

『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

								全国平均点				24' 当院
	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	機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	7,322 100.0	131 1.8	402 5.5	1,576 21.5	1,666 22.8	3,547 48.4	4.11	4.14 (87/143)	4.12 (11/23)	4.15	4.14	4.08
●医師の態度や言葉使いが悪い	389 100.0	4 1.0	20 5.1	71 18.3	104 26.7	190 48.8	4.17	4.18 (81/141)	4.16 (10/23)	4.20	4.19	4.15
①症状や治療の質問ができなかった	419 100.0	8 1.9	44 10.5	75 17.9	105 25.1	187 44.6	4.00	4.03 (89/141)	4.01 (10/23)	4.04	4.03	3.90
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	418 100.0	8 1.9	25 6.0	81 19.4	105 25.1	199 47.6	4.11	4.12 (77/141)	4.11 (10/23)	4.17	4.13	4.15
③プライバシーに配慮しない医師がいた	414 100.0	6 1.4	8 1.9	89 21.5	96 23.2	215 51.9	4.22	4.21 (73/141)	4.20 (10/23)	4.25	4.21	4.19
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	414 100.0	10 2.4	24 5.8	87 21.0	101 24.4	192 46.4	4.07	4.08 (80/141)	4.06 (10/23)	4.07	4.08	4.00
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	418 100.0	13 3.1	34 8.1	70 16.7	87 20.8	214 51.2	4.09	4.17 (102/141)	4.14 (14/23)	4.21	4.18	4.06
●医師の技術や知識に不安を感じた	377 100.0	8 2.1	33 8.8	75 19.9	81 21.5	180 47.7	4.04	4.11 (93/141)	4.08 (14/23)	4.16	4.11	4.10
①説明がわかりにくい医師がいた	415 100.0	14 3.4	28 6.7	84 20.2	96 23.1	193 46.5	4.03	4.09 (95/141)	4.07 (14/23)	4.12	4.09	4.05
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	408 100.0	8 2.0	20 4.9	85 20.8	94 23.0	201 49.3	4.13	4.17 (93/141)	4.16 (14/23)	4.20	4.18	4.11
③処置の下手な医師がいた	408 100.0	9 2.2	21 5.1	110 27.0	83 20.3	185 45.3	4.01	4.12 (111/141)	4.10 (18/23)	4.13	4.12	4.08
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	409 100.0	11 2.7	29 7.1	113 27.6	80 19.6	176 43.0	3.93	4.05 (108/141)	4.03 (19/23)	4.07	4.05	3.91
⑤自分が良くなっている実感が持てない	414 100.0	11 2.7	42 10.1	101 24.4	100 24.2	160 38.6	3.86	3.98 (107/141)	3.97 (20/23)	3.98	3.98	3.80
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	379 100.0	3 0.8	13 3.4	92 24.3	88 23.2	183 48.3	4.15	4.16 (77/141)	4.14 (12/23)	4.13	4.15	4.13
①説明がわかりにくい看護師がいた	408 100.0	2 0.5	18 4.4	99 24.3	95 23.3	194 47.5	4.13	4.14 (81/141)	4.14 (12/23)	4.13	4.14	4.10
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	406 100.0	3 0.7	14 3.4	79 19.5	85 20.9	225 55.4	4.27	4.26 (71/141)	4.24 (8/23)	4.28	4.26	4.20
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	410 100.0	3 0.7	12 2.9	91 22.2	96 23.4	208 50.7	4.20	4.21 (76/141)	4.19 (10/23)	4.19	4.21	4.18
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	406 100.0	1 0.2	3 0.7	93 22.9	89 21.9	220 54.2	4.29	4.22 (51/141)	4.21 (5/23)	4.24	4.22	4.17
⑤話をしている、嫌な気持ちになることがあった	410 100.0	9 2.2	14 3.4	81 19.8	81 19.8	225 54.9	4.22	4.18 (70/141)	4.16 (7/23)	4.13	4.17	4.12
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	4,690 100.0	29 0.6	105 2.2	863 18.4	883 18.8	2,810 59.9	4.35	4.33 (60/143)	4.34 (9/23)	4.36	4.33	4.32
●今日、受けた検査について納得できない	252 100.0	2 0.8	9 3.6	55 21.8	53 21.0	133 52.8	4.21	4.20 (63/136)	4.22 (11/23)	4.27	4.20	4.22
①検査の待ち時間が長すぎる	293 100.0	14 4.8	21 7.2	59 20.1	62 21.2	137 46.8	3.98	3.87 (54/137)	3.92 (7/23)	3.87	3.87	3.92
②検査前、本人確認されなかった	291 100.0	2 0.7	2 0.7	37 12.7	56 19.2	194 66.7	4.51	4.49 (56/136)	4.51 (12/23)	4.53	4.50	4.52
③恥ずかしい思いに十分な気配りがない	280 100.0	-	2 0.7	50 17.9	56 20.0	172 61.4	4.42	4.35 (36/136)	4.37 (6/23)	4.40	4.35	4.34
④検査室が不潔だった	286 100.0	-	2 0.7	42 14.7	61 21.3	181 63.3	4.47	4.38 (37/136)	4.40 (7/23)	4.42	4.38	4.48
⑤説明がわかりにくい検査技師がいた	287 100.0	1 0.3	4 1.4	56 19.5	58 20.2	168 58.5	4.35	4.31 (49/136)	4.33 (8/23)	4.35	4.31	4.30
●今日、受けた治療・処置に納得できない	257 100.0	1 0.4	5 1.9	46 17.9	42 16.3	163 63.4	4.40	4.42 (79/136)	4.42 (15/23)	4.46	4.42	4.41
①治療・処置の前に本人確認されなかった	291 100.0	1 0.3	3 1.0	40 13.7	50 17.2	197 67.7	4.51	4.48 (55/136)	4.49 (10/23)	4.51	4.49	4.42
②次に何をされるかわからず、不安に思った	285 100.0	2 0.7	10 3.5	48 16.8	51 17.9	174 61.1	4.35	4.37 (77/136)	4.37 (14/23)	4.42	4.37	4.32
③必要な手助けがなかった	282 100.0	-	3 1.1	48 17.0	54 19.1	177 62.8	4.44	4.40 (51/136)	4.40 (5/23)	4.44	4.40	4.36
④痛みや不快感に対応なし	285 100.0	-	12 4.2	46 16.1	55 19.3	172 60.4	4.36	4.38 (78/135)	4.39 (15/23)	4.42	4.38	4.34
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りがない	278 100.0	-	2 0.7	48 17.3	57 20.5	171 61.5	4.43	4.40 (56/136)	4.41 (10/23)	4.45	4.41	4.40
●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	164 100.0	1 0.6	4 2.4	25 15.2	26 15.9	108 65.9	4.44	4.42 (53/134)	4.42 (8/23)	4.47	4.42	4.42
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	176 100.0	1 0.6	2 1.1	35 19.9	26 14.8	112 63.6	4.40	4.41 (74/134)	4.42 (12/23)	4.45	4.42	4.42
②注射や点滴のやり直しがあった	178 100.0	3 1.7	13 7.3	25 14.0	29 16.3	108 60.7	4.27	4.24 (55/135)	4.24 (9/23)	4.27	4.25	4.22
③我慢できない不快感を感じた	179 100.0	-	6 3.4	30 16.8	37 20.7	106 59.2	4.36	4.32 (50/134)	4.33 (9/23)	4.36	4.33	4.34
④点滴、注射、薬について質問できなかった	181 100.0	-	4 2.2	37 20.4	33 18.2	107 59.1	4.34	4.34 (67/135)	4.35 (12/23)	4.38	4.35	4.37
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	172 100.0	-	-	38 22.1	24 14.0	110 64.0	4.42	4.35 (46/135)	4.36 (6/23)	4.40	4.36	4.35
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	41 100.0	1 2.4	-	15 36.6	6 14.6	19 46.3	4.02	4.18 (86/109)	4.15 (19/23)	4.17	4.18	4.05
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	46 100.0	-	1 2.2	16 34.8	8 17.4	21 45.7	4.07	4.12 (68/117)	4.11 (13/23)	4.10	4.12	4.06
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	47 100.0	-	-	17 36.2	8 17.0	22 46.8	4.11	4.09 (55/117)	4.09 (10/23)	4.11	4.09	4.11
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	47 100.0	-	-	16 34.0	11 23.4	20 42.6	4.09	4.18 (79/118)	4.16 (13/23)	4.21	4.19	4.12
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	47 100.0	-	-	17 36.2	9 19.1	21 44.7	4.09	4.18 (79/118)	4.15 (15/23)	4.19	4.18	4.10
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	45 100.0	-	-	17 37.8	11 24.4	17 37.8	4.00	4.14 (80/117)	4.12 (16/23)	4.14	4.14	4.06

『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

	全国平均点											24' 当院
	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	機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	4,427 100.0	34 0.8	148 3.3	950 21.5	965 21.8	2,330 52.6	4.22	4.10 (30/143)	4.13 (7/23)	4.08	4.10	4.27
●診察室の環境が不満	351 100.0	1 0.3	4 1.1	57 16.2	70 19.9	219 62.4	4.43	4.24 (19/141)	4.27 (3/23)	4.22	4.24	4.42
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	387 100.0	2 0.5	7 1.8	52 13.4	73 18.9	253 65.4	4.47	4.30 (20/141)	4.33 (4/23)	4.29	4.30	4.44
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	381 100.0	-	3 0.8	51 13.4	88 23.1	239 62.7	4.48	4.35 (25/141)	4.37 (5/23)	4.33	4.35	4.47
③使用する器具や機器が不潔だった	372 100.0	-	2 0.5	49 13.2	89 23.9	232 62.4	4.48	4.39 (36/141)	4.41 (7/23)	4.41	4.39	4.51
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	371 100.0	1 0.3	1 0.3	55 14.8	78 21.0	236 63.6	4.47	4.37 (29/141)	4.39 (5/23)	4.41	4.37	4.47
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	370 100.0	-	7 1.9	62 16.8	87 23.5	214 57.8	4.37	4.27 (39/141)	4.29 (7/23)	4.28	4.27	4.44
●病院のその他の設備や環境が不満	342 100.0	2 0.6	11 3.2	73 21.3	84 24.6	172 50.3	4.21	3.99 (18/141)	4.04 (7/23)	3.96	3.99	4.34
①売店がない、または使いにくい	378 100.0	2 0.5	20 5.3	65 17.2	95 25.1	196 51.9	4.22	3.90 (15/141)	3.98 (7/23)	3.89	3.90	4.31
②ATMや自動販売機などがなく、または不十分	370 100.0	3 0.8	21 5.7	90 24.3	91 24.6	165 44.6	4.06	3.85 (22/141)	3.93 (8/23)	3.85	3.85	4.14
③植木、絵画などのインテリアが不十分	369 100.0	3 0.8	19 5.1	131 35.5	77 20.9	139 37.7	3.89	3.91 (61/141)	3.94 (14/23)	3.89	3.91	4.01
④苦情を言いたい受付場所がない	367 100.0	4 1.1	15 4.1	117 31.9	70 19.1	161 43.9	4.01	3.92 (36/141)	3.93 (8/23)	3.88	3.92	4.01
⑤病気を、本やビデオで調べる場所がない	369 100.0	16 4.3	38 10.3	148 40.1	63 17.1	104 28.2	3.54	3.65 (75/140)	3.67 (16/23)	3.50	3.63	3.62
5. 会計	2,307 100.0	21 0.9	108 4.7	530 23.0	537 23.3	1,111 48.2	4.13	3.99 (44/142)	3.99 (4/23)	3.88	3.97	4.21
●会計手続きに納得できない	363 100.0	3 0.8	24 6.6	91 25.1	93 25.6	152 41.9	4.01	3.85 (50/141)	3.87 (5/23)	3.60	3.82	4.18
①会計までの待ち時間が長すぎる	396 100.0	7 1.8	41 10.4	94 23.7	94 23.7	160 40.4	3.91	3.69 (51/141)	3.72 (5/23)	3.36	3.66	4.12
②会計の順番が守られなかった	389 100.0	2 0.5	4 1.0	95 24.4	90 23.1	198 50.9	4.23	4.07 (28/141)	4.07 (3/23)	4.04	4.07	4.28
③支払いの内訳がわからない	388 100.0	1 0.3	10 2.6	84 21.6	92 23.7	201 51.8	4.24	4.14 (49/141)	4.12 (6/23)	4.13	4.14	4.21
④支払った金額が予想していたよりも高かった	382 100.0	8 2.1	23 6.0	95 24.9	78 20.4	178 46.6	4.03	4.00 (75/141)	3.97 (8/23)	4.00	4.00	4.12
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	389 100.0	-	6 1.5	71 18.3	90 23.1	222 57.1	4.36	4.16 (27/141)	4.15 (2/23)	4.12	4.15	4.37

	全国平均点											24' 当院
	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	機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	4,330 100.0	55 1.3	168 3.9	938 21.7	1,386 32.0	1,783 41.2	4.08	4.12 (87/143)	4.12 (15/23)	4.19	4.13	4.11
①全体として満足	449 100.0	3 0.7	12 2.7	65 14.5	189 42.1	180 40.1	4.18	4.14 (52/141)	4.15 (8/23)	4.23	4.15	4.20
②治療の結果に満足	435 100.0	6 1.4	27 6.2	95 21.8	147 33.8	160 36.8	3.98	4.07 (102/141)	4.07 (19/23)	4.12	4.08	4.08
③通院期間に満足	420 100.0	5 1.2	18 4.3	119 28.3	122 29.0	156 37.1	3.97	3.95 (63/141)	3.95 (9/23)	3.97	3.95	3.91
④受けている治療に満足	427 100.0	8 1.9	24 5.6	101 23.7	136 31.9	158 37.0	3.96	4.05 (103/141)	4.03 (18/23)	4.12	4.05	4.00
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	424 100.0	5 1.2	21 5.0	141 33.3	117 27.6	140 33.0	3.86	3.96 (112/141)	3.94 (20/23)	3.99	3.96	3.89

	全国平均点											24' 当院
	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	機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしている	433 100.0	3 0.7	8 1.8	86 19.9	131 30.3	205 47.3	4.22	4.21 (63/141)	4.21 (7/23)	4.30	4.22	4.23
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	438 100.0	6 1.4	24 5.5	77 17.6	127 29.0	204 46.6	4.14	4.20 (100/141)	4.18 (15/23)	4.25	4.21	4.16
⑧受けている治療に納得している	428 100.0	5 1.2	17 4.0	81 18.9	140 32.7	185 43.2	4.13	4.19 (101/141)	4.18 (17/23)	4.25	4.20	4.15
⑨全体として信頼している	441 100.0	5 1.1	6 1.4	66 15.0	150 34.0	214 48.5	4.27	4.31 (89/141)	4.31 (16/23)	4.40	4.32	4.33
⑩家族や知人に勧めたい	435 100.0	9 2.1	11 2.5	107 24.6	127 29.2	181 41.6	4.06	4.13 (79/141)	4.15 (19/23)	4.22	4.14	4.13

※ (①/②) ①：順位口
②：回答病院数(有効回答数が10名未満を除く)