

『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				27' 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 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	35,909 100.0	719 2.0	2,007 5.6	7,912 22.0	8,631 24.0	16,640 46.3	4.07	4.08 (81/143)	4.11 (15/23)	4.07	4.08	4.07
I. 病院でのできごと	31,713 100.0	680 2.1	1,866 5.9	7,002 22.1	7,044 22.2	15,121 47.7	4.07	4.07 (79/143)	4.10 (15/23)	4.05	4.07	4.07
1. 診療前	12,745 100.0	393 3.1	1,120 8.8	2,979 23.4	2,930 23.0	5,323 41.8	3.92	3.90 (72/143)	3.93 (13/23)	3.87	3.90	3.92
●初めての受診の際、不安を感じた	437 100.0	15 3.4	54 12.4	97 22.2	77 17.6	194 44.4	3.87	3.79 (38/140)	3.81 (8/23)	3.89	3.80	3.89
①この病院は症状にあう診療科がない	442 100.0	5 1.1	16 3.6	73 16.5	86 19.5	262 59.3	4.32	4.27 (40/140)	4.32 (9/23)	4.43	4.28	4.34
②この病院の診察日や診療時間があわない	442 100.0	9 2.0	32 7.2	101 22.9	97 21.9	203 45.9	4.02	4.05 (78/140)	4.06 (14/23)	4.16	4.05	4.06
③この病院には名医や専門医がいないと思う	441 100.0	6 1.4	16 3.6	137 31.1	113 25.6	169 38.3	3.96	4.08 (95/140)	4.08 (19/23)	4.31	4.09	3.98
④この病院は評判が悪い	441 100.0	3 0.7	8 1.8	123 27.9	111 25.2	196 44.4	4.11	4.16 (74/140)	4.19 (16/23)	4.37	4.17	4.13
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	446 100.0	5 1.1	10 2.2	76 17.0	113 25.3	242 54.3	4.29	4.20 (36/140)	4.28 (13/23)	4.40	4.21	4.36
●この病院は不便	404 100.0	11 2.7	54 13.4	79 19.6	72 17.8	188 46.5	3.92	3.83 (46/140)	3.89 (11/23)	3.65	3.82	3.88
①この病院はバス、電車で通えない	450 100.0	15 3.3	29 6.4	66 14.7	84 18.7	256 56.9	4.19	3.85 (13/140)	3.96 (4/23)	3.85	3.85	4.19
②病院に来るまでに迷ったことがある	435 100.0	5 1.1	18 4.1	41 9.4	59 13.6	312 71.7	4.51	4.32 (16/140)	4.35 (2/23)	4.19	4.32	4.55
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	423 100.0	10 2.4	17 4.0	113 26.7	69 16.3	214 50.6	4.09	3.80 (46/140)	3.80 (6/23)	3.55	3.79	4.06
④駐車場から病院までが遠い、または危険	427 100.0	6 1.4	29 6.8	106 24.8	89 20.8	197 46.1	4.04	3.99 (72/140)	3.97 (10/23)	3.79	3.98	3.97
⑤病院内で迷ったことがある	444 100.0	7 1.6	77 17.3	81 18.2	121 27.3	158 35.6	3.78	3.79 (99/140)	3.78 (12/23)	3.53	3.78	3.80
●この病院は印象が悪い	419 100.0	7 1.7	8 1.9	92 22.0	91 21.7	221 52.7	4.22	4.21 (65/140)	4.25 (14/23)	4.22	4.21	4.27
①電話での対応が悪い	445 100.0	5 1.1	18 4.0	98 22.0	115 25.8	209 47.0	4.13	4.17 (83/140)	4.18 (13/23)	4.07	4.16	4.17
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	447 100.0	4 0.9	17 3.8	88 19.7	112 25.1	226 50.6	4.21	4.20 (66/140)	4.22 (12/23)	4.16	4.20	4.24
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	449 100.0	5 1.1	12 2.7	81 18.0	121 26.9	230 51.2	4.24	4.26 (86/140)	4.28 (15/23)	4.21	4.26	4.30
④職員の私語が多い	446 100.0	5 1.1	14 3.1	100 22.4	127 28.5	200 44.8	4.13	4.17 (94/140)	4.18 (17/23)	4.17	4.17	4.16
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	447 100.0	5 1.1	27 6.0	133 29.8	135 30.2	147 32.9	3.88	3.88 (72/140)	3.91 (12/23)	3.76	3.87	3.90
●診療までの待ち時間を不満に思う	392 100.0	55 14.0	129 32.9	94 24.0	60 15.3	54 13.8	2.82	3.01 (121/140)	3.00 (20/23)	2.90	3.00	2.74
①予約したのに待たされた	399 100.0	68 17.0	125 31.3	87 21.8	69 17.3	50 12.5	2.77	2.91 (113/140)	2.91 (18/23)	2.75	2.90	2.73
②どのくらい待つのか、知りたかった	398 100.0	61 15.3	89 22.4	111 27.9	65 16.3	72 18.1	2.99	3.10 (112/140)	3.07 (15/23)	3.03	3.09	2.94
③診察の順番が守られないことがあった	395 100.0	12 3.0	22 5.6	132 33.4	88 22.3	141 35.7	3.82	3.80 (76/140)	3.81 (11/23)	3.83	3.80	3.75
④待つのが当然という態度の職員がいた	402 100.0	9 2.2	27 6.7	116 28.9	94 23.4	156 38.8	3.90	3.87 (75/140)	3.88 (10/23)	3.85	3.87	3.81
⑤呼び出しが聞きとりにくい	405 100.0	7 1.7	31 7.7	98 24.2	121 29.9	148 36.5	3.92	3.79 (53/140)	3.80 (7/23)	3.75	3.79	3.67
●待合室の環境を不満に思う	383 100.0	10 2.6	54 14.1	116 30.3	96 25.1	107 27.9	3.62	3.77 (108/140)	3.78 (17/23)	3.72	3.77	3.66
①待合室が狭すぎる	418 100.0	16 3.8	71 17.0	121 28.9	99 23.7	111 26.6	3.52	3.74 (119/140)	3.73 (21/23)	3.70	3.73	3.61
②椅子が少なすぎる	417 100.0	11 2.6	67 16.1	136 32.6	90 21.6	113 27.1	3.54	3.74 (116/140)	3.73 (19/23)	3.70	3.74	3.63
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	418 100.0	4 1.0	25 6.0	122 29.2	115 27.5	152 36.4	3.92	3.93 (75/140)	3.96 (16/23)	3.86	3.92	3.92
④汚い、または整理整頓されていない	414 100.0	3 0.7	5 1.2	78 18.8	125 30.2	203 49.0	4.26	4.12 (40/140)	4.17 (9/23)	4.06	4.11	4.23
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	419 100.0	9 2.1	19 4.5	83 19.8	116 27.7	192 45.8	4.11	3.95 (26/140)	4.00 (7/23)	3.87	3.95	4.10

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

								全国平均点				27' 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 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	7,221 100.0	131 1.8	364 5.0	1,529 21.2	1,768 24.5	3,429 47.5	4.11	4.17 (97/143)	4.19 (19/23)	4.17	4.17	4.09
●医師の態度や言葉使いが悪い	383 100.0	7 1.8	22 5.7	85 22.2	94 24.5	175 45.7	4.07	4.21 (112/140)	4.23 (22/23)	4.25	4.21	4.14
①症状や治療の質問ができなかった	414 100.0	9 2.2	49 11.8	82 19.8	102 24.6	172 41.5	3.92	4.06 (117/140)	4.07 (23/23)	4.06	4.06	3.95
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	412 100.0	7 1.7	29 7.0	91 22.1	96 23.3	189 45.9	4.05	4.15 (107/140)	4.17 (21/23)	4.18	4.15	4.11
③プライバシーに配慮しない医師がいた	411 100.0	7 1.7	10 2.4	83 20.2	97 23.6	214 52.1	4.22	4.23 (82/140)	4.25 (16/23)	4.25	4.23	4.20
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	416 100.0	10 2.4	26 6.3	86 20.7	112 26.9	182 43.8	4.03	4.13 (104/140)	4.14 (20/23)	4.09	4.13	4.03
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	412 100.0	15 3.6	27 6.6	72 17.5	106 25.7	192 46.6	4.05	4.20 (115/140)	4.22 (22/23)	4.22	4.20	4.10
●医師の技術や知識に不安を感じた	362 100.0	7 1.9	17 4.7	72 19.9	92 25.4	174 48.1	4.13	4.14 (72/140)	4.16 (13/23)	4.19	4.14	4.05
①説明がわかりにくい医師がいた	412 100.0	14 3.4	28 6.8	82 19.9	118 28.6	170 41.3	3.98	4.12 (113/140)	4.13 (21/23)	4.14	4.12	4.03
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	407 100.0	4 1.0	28 6.9	82 20.1	99 24.3	194 47.7	4.11	4.21 (109/140)	4.24 (20/23)	4.21	4.21	4.16
③処置の下手な医師がいた	396 100.0	7 1.8	17 4.3	92 23.2	96 24.2	184 46.5	4.09	4.15 (99/140)	4.17 (19/23)	4.17	4.15	4.11
④複数の治療法があることを説明しない医師がいた	399 100.0	9 2.3	23 5.8	113 28.3	88 22.1	166 41.6	3.95	4.08 (108/140)	4.11 (20/23)	4.08	4.08	4.03
⑤自分が良くなっている実感が持てない	398 100.0	8 2.0	28 7.0	103 25.9	96 24.1	163 41.0	3.95	4.00 (84/140)	4.04 (17/23)	3.95	4.00	3.88
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	374 100.0	3 0.8	10 2.7	73 19.5	105 28.1	183 48.9	4.22	4.19 (64/140)	4.21 (9/23)	4.13	4.19	4.13
①説明が分かりにくい看護師がいた	403 100.0	5 1.2	14 3.5	90 22.3	100 24.8	194 48.1	4.15	4.19 (89/140)	4.19 (16/23)	4.14	4.18	4.11
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	402 100.0	3 0.7	7 1.7	75 18.7	94 23.4	223 55.5	4.31	4.30 (64/140)	4.32 (13/23)	4.31	4.30	4.15
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	407 100.0	5 1.2	11 2.7	88 21.6	89 21.9	214 52.6	4.22	4.24 (81/140)	4.26 (15/23)	4.20	4.24	4.14
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	407 100.0	4 1.0	5 1.2	87 21.4	97 23.8	214 52.6	4.26	4.25 (71/140)	4.26 (14/23)	4.23	4.25	4.16
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになることがあった	406 100.0	7 1.7	13 3.2	73 18.0	87 21.4	226 55.7	4.26	4.22 (56/140)	4.23 (9/23)	4.18	4.22	4.17
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	4,959 100.0	60 1.2	110 2.2	855 17.2	931 18.8	3,003 60.6	4.35	4.34 (70/143)	4.37 (14/23)	4.40	4.35	4.32
●今日、受けた検査について納得できない	286 100.0	4 1.4	8 2.8	54 18.9	64 22.4	156 54.5	4.26	4.21 (52/136)	4.24 (12/23)	4.28	4.22	4.17
①検査の待ち時間が長すぎる	317 100.0	9 2.8	47 14.8	75 23.7	61 19.2	125 39.4	3.78	3.87 (101/137)	3.88 (17/23)	3.97	3.87	3.91
②検査前、本人確認されなかった	314 100.0	3 1.0	4 1.3	31 9.9	61 19.4	215 68.5	4.53	4.52 (61/137)	4.55 (13/23)	4.56	4.52	4.49
③恥ずかしい思いに十分な気配りがない	313 100.0	2 0.6	2 0.6	58 18.5	64 20.4	187 59.7	4.38	4.37 (63/137)	4.39 (13/23)	4.45	4.37	4.29
④検査室が不潔だった	316 100.0	-	2 0.6	38 12.0	67 21.2	209 66.1	4.53	4.41 (22/137)	4.45 (4/23)	4.48	4.41	4.42
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	317 100.0	4 1.3	8 2.5	56 17.7	72 22.7	177 55.8	4.29	4.34 (86/137)	4.37 (19/23)	4.40	4.35	4.27
●今日、受けた治療・処置に納得できない	256 100.0	3 1.2	2 0.8	41 16.0	47 18.4	163 63.7	4.43	4.43 (69/135)	4.47 (16/23)	4.45	4.43	4.40
①治療・処置の前に本人確認されなかった	276 100.0	2 0.7	2 0.7	36 13.0	38 13.8	198 71.7	4.55	4.50 (46/136)	4.54 (11/23)	4.53	4.51	4.46
②次に何をされるかわからず、不安に思った	277 100.0	5 1.8	4 1.4	43 15.5	54 19.5	171 61.7	4.38	4.39 (72/136)	4.41 (13/23)	4.43	4.39	4.39
③必要な手助けがなかった	275 100.0	5 1.8	-	43 15.6	52 18.9	175 63.6	4.43	4.42 (62/136)	4.45 (12/23)	4.47	4.42	4.44
④痛みや不快感に対応なし	276 100.0	2 0.7	2 0.7	48 17.4	46 16.7	173 62.7	4.36	4.39 (80/136)	4.43 (18/23)	4.44	4.40	4.39
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りがない	271 100.0	3 1.1	3 1.1	42 15.5	50 18.5	173 63.8	4.43	4.42 (63/136)	4.45 (13/23)	4.47	4.42	4.37
●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	185 100.0	1 0.5	2 1.1	24 13.0	41 22.2	117 63.2	4.46	4.43 (48/133)	4.47 (13/23)	4.49	4.43	4.36
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	200 100.0	1 0.5	3 1.5	33 16.5	34 17.0	129 64.5	4.43	4.43 (67/132)	4.46 (14/23)	4.48	4.44	4.46
②注射や点滴のやり直しがあつた	199 100.0	5 2.5	10 5.0	29 14.6	35 17.6	120 60.3	4.28	4.27 (64/131)	4.28 (13/23)	4.31	4.27	4.26
③我慢できない不快を感じた	197 100.0	3 1.5	4 2.0	35 17.8	40 20.3	115 58.4	4.32	4.33 (60/132)	4.34 (11/23)	4.37	4.33	4.36
④点滴、注射、薬について質問できなかった	200 100.0	2 1.0	4 2.0	43 21.5	31 15.5	120 60.0	4.32	4.36 (79/132)	4.39 (17/23)	4.40	4.36	4.32
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	193 100.0	1 0.5	2 1.0	32 16.6	39 20.2	119 61.7	4.41	4.36 (46/132)	4.40 (10/23)	4.40	4.37	4.34
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	47 100.0	-	-	13 27.7	7 14.9	27 57.4	4.30	4.17 (28/111)	4.21 (8/23)	4.23	4.18	4.10
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	49 100.0	-	1 2.0	17 34.7	5 10.2	26 53.1	4.14	4.13 (47/114)	4.17 (13/23)	4.21	4.13	4.00
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	48 100.0	-	-	16 33.3	6 12.5	26 54.2	4.21	4.10 (31/114)	4.13 (9/23)	4.20	4.10	3.98
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	49 100.0	-	-	14 28.6	5 10.2	30 61.2	4.33	4.19 (27/114)	4.22 (6/23)	4.30	4.20	4.04
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	49 100.0	-	-	16 32.7	6 12.2	27 55.1	4.22	4.17 (40/112)	4.19 (9/23)	4.29	4.18	4.02
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	49 100.0	-	-	18 36.7	6 12.2	25 51.0	4.14	4.15 (53/112)	4.16 (13/23)	4.26	4.15	3.98

『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				27' 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 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	4,447 100.0	31 0.7	120 2.7	975 21.9	924 20.8	2,397 53.9	4.24	4.12 (32/143)	4.20 (12/23)	4.13	4.13	4.20
●診察室の環境が不満	351 100.0	2 0.6	2 0.6	62 17.7	78 22.2	207 59.0	4.38	4.27 (37/140)	4.33 (11/23)	4.26	4.27	4.38
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	386 100.0	1 0.3	8 2.1	45 11.7	69 17.9	263 68.1	4.52	4.35 (18/140)	4.41 (4/23)	4.34	4.35	4.44
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	387 100.0	1 0.3	1 0.3	54 14.0	82 21.2	249 64.3	4.49	4.38 (39/140)	4.42 (10/23)	4.40	4.38	4.46
③使用する器具や機器が不潔だった	375 100.0	-	-	53 14.1	77 20.5	245 65.3	4.51	4.41 (33/140)	4.46 (7/23)	4.46	4.42	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	373 100.0	1 0.3	2 0.5	60 16.1	72 19.3	238 63.8	4.46	4.40 (45/140)	4.44 (13/23)	4.46	4.40	4.41
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	376 100.0	2 0.5	9 2.4	70 18.6	76 20.2	219 58.2	4.33	4.31 (63/140)	4.36 (16/23)	4.32	4.31	4.34
●病院のその他の設備や環境が不満	339 100.0	-	9 2.7	73 21.5	86 25.4	171 50.4	4.24	4.00 (19/140)	4.10 (10/23)	4.01	4.00	4.19
①売店がない、または使いにくい	380 100.0	3 0.8	21 5.5	64 16.8	94 24.7	198 52.1	4.22	3.90 (17/140)	4.05 (8/23)	3.93	3.91	4.22
②ATMや自動販売機がない、または不十分	371 100.0	3 0.8	17 4.6	85 22.9	89 24.0	177 47.7	4.13	3.87 (17/140)	3.99 (9/23)	3.87	3.87	4.04
③植木、絵画などのインテリアが不十分	373 100.0	1 0.3	10 2.7	135 36.2	73 19.6	154 41.3	3.99	3.93 (38/140)	4.02 (13/23)	3.98	3.93	3.98
④苦情を言いたいのが受付場所がない	371 100.0	10 2.7	15 4.0	111 29.9	71 19.1	164 44.2	3.98	3.95 (57/140)	4.00 (15/23)	3.93	3.95	3.91
⑤病気を等、本やビデオで調べる場所がない	365 100.0	7 1.9	26 7.1	163 44.7	57 15.6	112 30.7	3.66	3.69 (61/140)	3.74 (16/23)	3.57	3.68	3.64
5. 会計	2,341 100.0	65 2.8	152 6.5	664 28.4	491 21.0	969 41.4	3.92	3.99 (98/142)	4.01 (17/23)	3.88	3.98	4.06
●会計手続きに納得できない	359 100.0	19 5.3	45 12.5	105 29.2	79 22.0	111 30.9	3.61	3.83 (114/140)	3.86 (19/23)	3.60	3.81	3.92
①会計までの待ち時間が長すぎる	401 100.0	32 8.0	69 17.2	116 28.9	71 17.7	113 28.2	3.41	3.65 (114/140)	3.67 (18/23)	3.33	3.63	3.78
②会計の順番が守られなかった	396 100.0	1 0.3	6 1.5	125 31.6	82 20.7	182 46.0	4.11	4.08 (69/140)	4.11 (13/23)	4.04	4.08	4.16
③支払いの内訳がわからない	395 100.0	2 0.5	4 1.0	107 27.1	91 23.0	191 48.4	4.18	4.16 (73/140)	4.19 (15/23)	4.11	4.16	4.20
④支払った金額が予想していたよりも高かった	394 100.0	10 2.5	20 5.1	123 31.2	75 19.0	166 42.1	3.93	4.03 (109/140)	4.04 (18/23)	4.00	4.02	4.06
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	396 100.0	1 0.3	8 2.0	88 22.2	93 23.5	206 52.0	4.25	4.17 (52/140)	4.20 (9/23)	4.16	4.17	4.24

								全国平均点				27' 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 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	4,196 100.0	39 0.9	141 3.4	910 21.7	1,587 37.8	1,519 36.2	4.05	4.14 (101/143)	4.17 (20/23)	4.21	4.15	4.08
①全体として満足	431 100.0	3 0.7	23 5.3	49 11.4	202 46.9	154 35.7	4.12	4.15 (74/140)	4.20 (16/23)	4.24	4.16	4.21
②治療の結果に満足	420 100.0	6 1.4	15 3.6	95 22.6	162 38.6	142 33.8	4.00	4.09 (97/140)	4.12 (19/23)	4.14	4.09	4.03
③通院期間に満足	419 100.0	4 1.0	17 4.1	135 32.2	149 35.6	114 27.2	3.84	3.97 (116/140)	3.99 (22/23)	3.97	3.97	3.91
④受けている治療に満足	418 100.0	4 1.0	22 5.3	105 25.1	155 37.1	132 31.6	3.93	4.07 (115/140)	4.10 (23/23)	4.11	4.07	3.97
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	405 100.0	3 0.7	12 3.0	143 35.3	125 30.9	122 30.1	3.87	3.98 (115/140)	4.01 (21/23)	4.02	3.99	3.86

								全国平均点				27' 当院
	有効 回答数	そう思 わない	あまり思 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 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしている	422 100.0	1 0.2	6 1.4	80 19.0	162 38.4	173 41.0	4.18	4.24 (89/140)	4.26 (18/23)	4.32	4.24	4.21
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	419 100.0	4 1.0	16 3.8	74 17.7	165 39.4	160 38.2	4.10	4.23 (113/140)	4.25 (22/23)	4.29	4.23	4.08
⑧受けている治療に納得している	418 100.0	5 1.2	13 3.1	80 19.1	155 37.1	165 39.5	4.11	4.22 (103/140)	4.25 (21/23)	4.27	4.22	4.13
⑨全体として信頼している	421 100.0	4 1.0	7 1.7	49 11.6	167 39.7	194 46.1	4.28	4.32 (86/140)	4.35 (18/23)	4.44	4.33	4.26
⑩家族や知人に勧めたい	423 100.0	5 1.2	10 2.4	100 23.6	145 34.3	163 38.5	4.07	4.14 (75/140)	4.20 (19/23)	4.27	4.15	4.09

※ (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）

平成28年度 シーン別点数(外来)

■横浜医療センター

分析区分	28'機構平均点数		27'当院点数	28'当院点数
	(143病院)	小区分 350~499		
1. 病院についての総合評価	4.14 (101/143)	4.17 (20/23)	4.08	4.05
2. シーン別点数				
初めての受診の際、不安を感じた	3.79 (38/140)	3.81 (8/23)	3.89	3.87
この病院は不便	3.83 (46/140)	3.89 (11/23)	3.88	3.92
この病院は印象が悪い	4.21 (65/140)	4.25 (14/23)	4.27	4.22
診療までの待ち時間を不満に思う	3.01 (121/140)	3.00 (20/23)	2.74	2.82
待合室の環境を不満に思う	3.77 (108/140)	3.78 (17/23)	3.66	3.62
医師の態度や言葉使いが悪い	4.21 (112/140)	4.23 (22/23)	4.14	4.07
医師の技術や知識に不安を感じた	4.14 (72/140)	4.16 (13/23)	4.05	4.13
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.19 (64/140)	4.21 (9/23)	4.13	4.22
今日、受けた検査について納得できない	4.21 (52/136)	4.24 (12/23)	4.17	4.26
今日、受けた治療・処置に納得できない	4.43 (69/135)	4.47 (16/23)	4.40	4.43
今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	4.43 (48/133)	4.47 (13/23)	4.36	4.46
今日、受けたリハビリテーションに納得できない	4.17 (28/111)	4.21 (8/23)	4.10	4.30
診察室の環境が不満	4.27 (37/140)	4.33 (11/23)	4.38	4.38
病院のその他の設備や環境が不満	4.00 (19/140)	4.10 (10/23)	4.19	4.24
会計手続きに納得できない	3.83 (114/140)	3.86 (19/23)	3.92	3.61

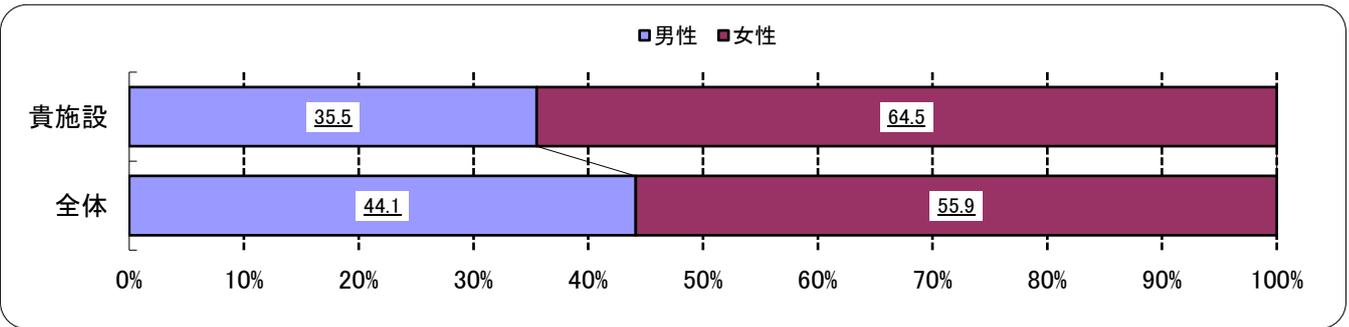
※ (①/②) ①：順位□
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

平成28年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

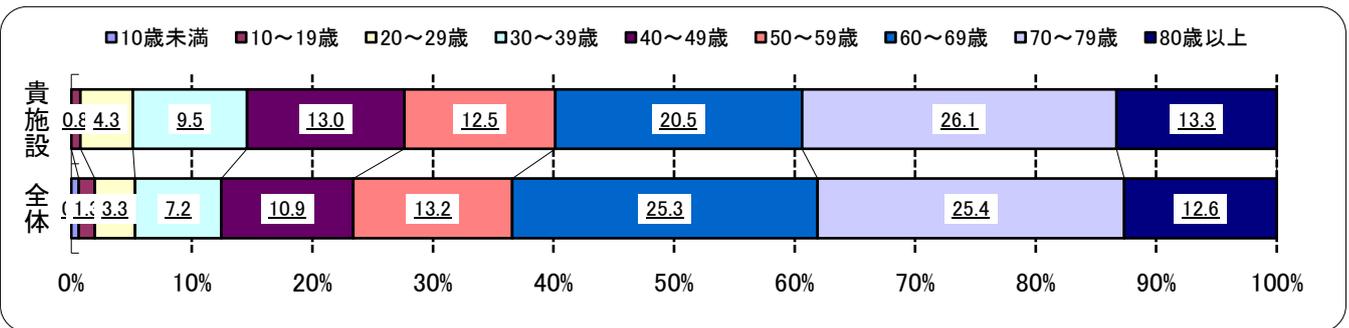
【性別】

有効回答数： 414 件(貴施設) / 26,017 件(全体)



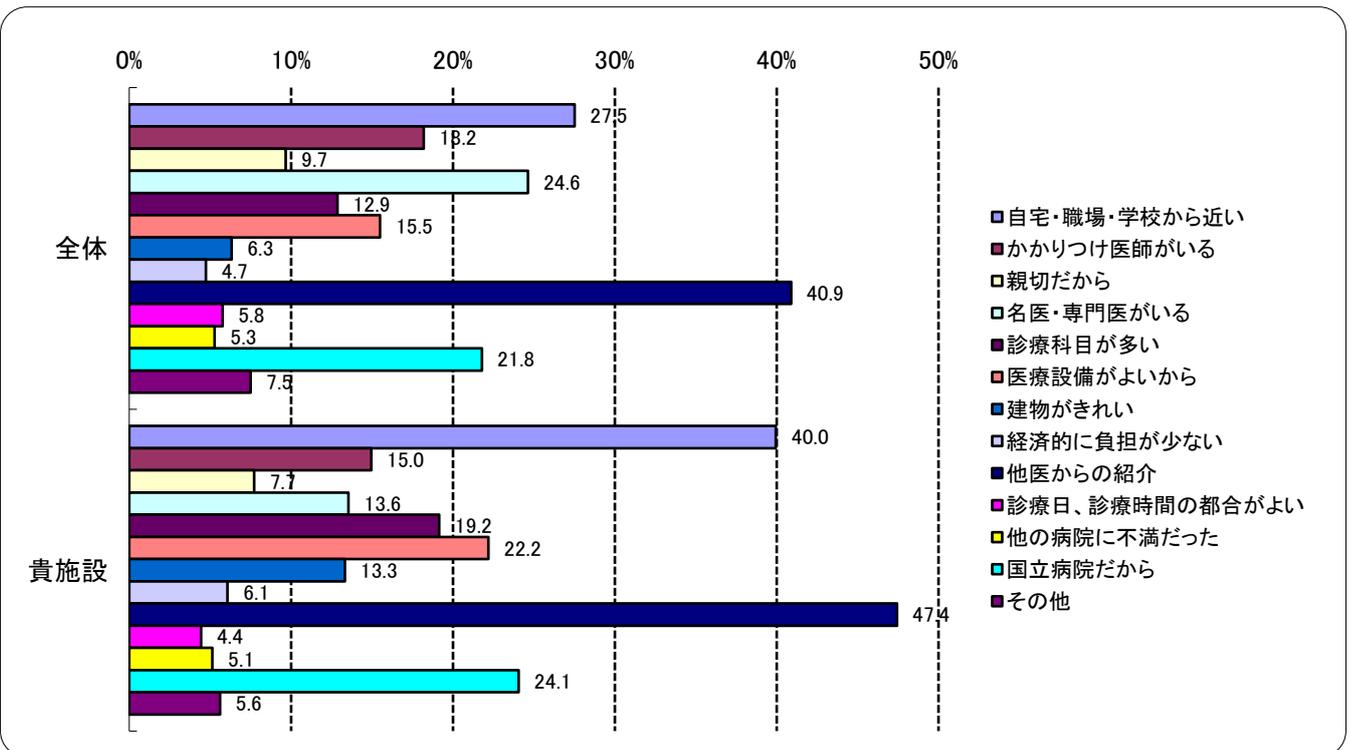
【年齢】

有効回答数： 391 件(貴施設) / 24,442 件(全体)



【選択理由】(複数回答)

有効回答数： 428 件(貴施設) / 26,955 件(全体)

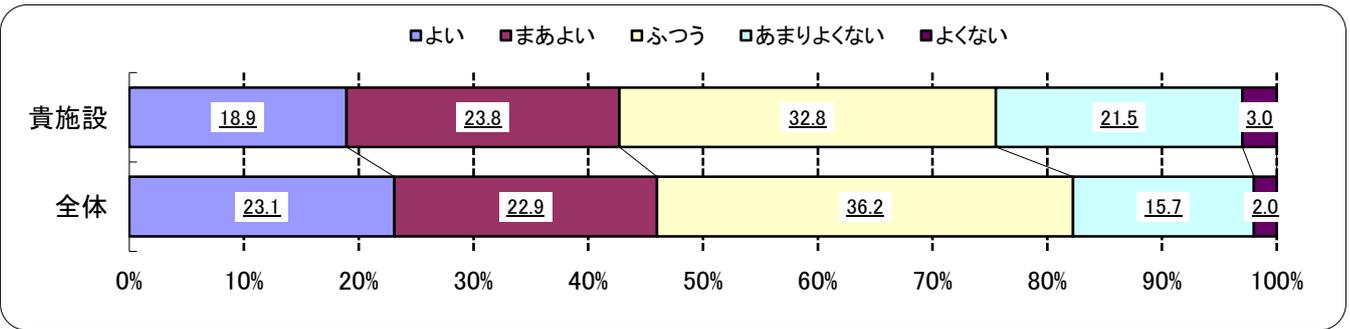


平成28年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

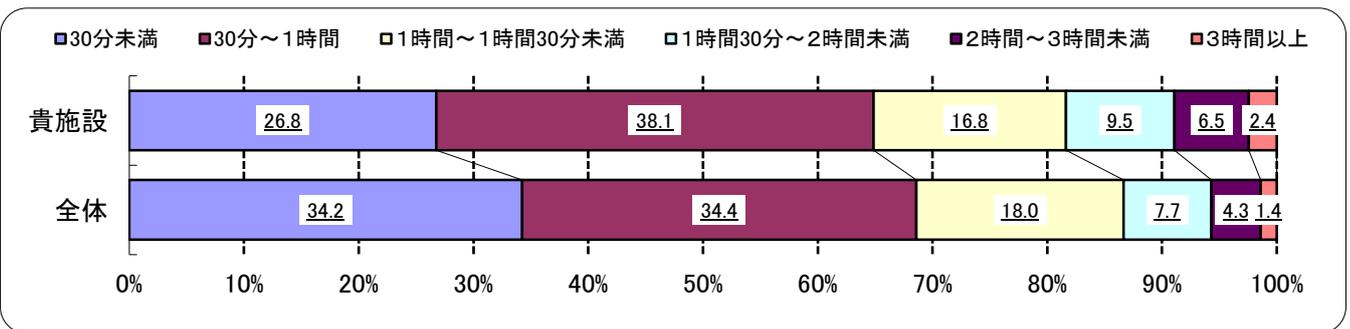
【 体調 】

有効回答数： 433 件(貴施設) / 27,227 件(全体)



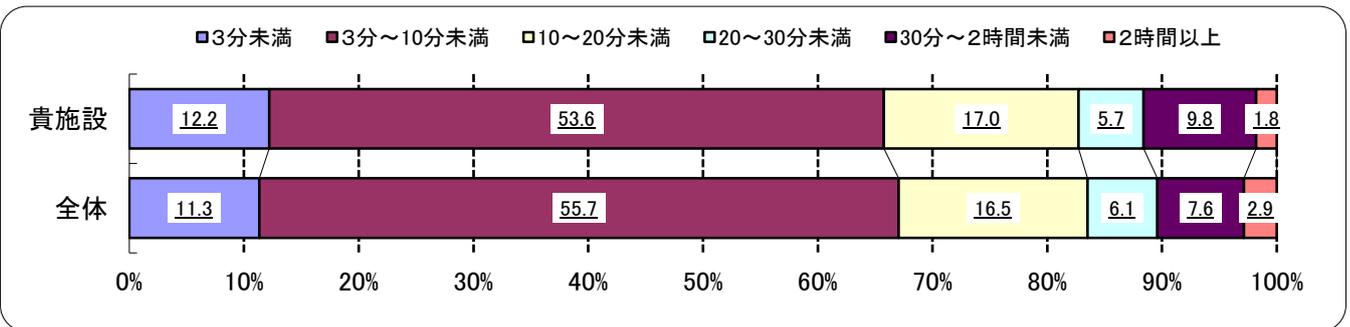
【 待ち時間 】

有効回答数： 370 件(貴施設) / 23,129 件(全体)



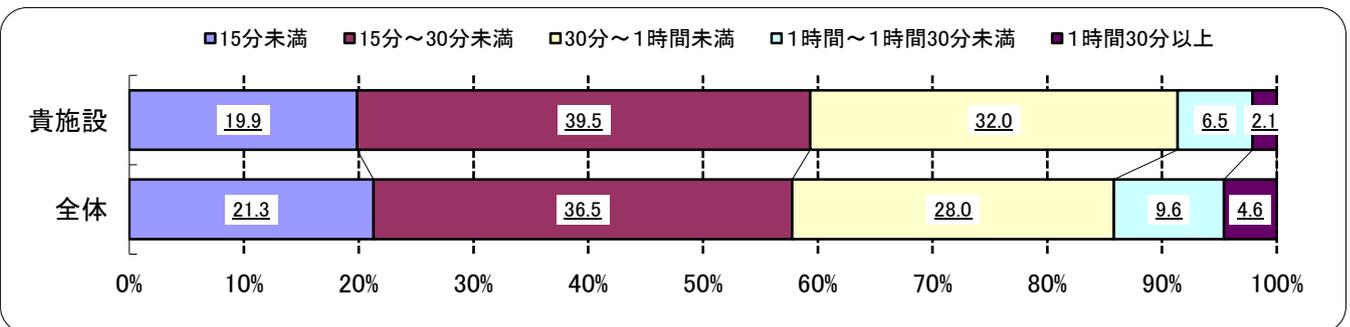
【 診療時間 】

有効回答数： 336 件(貴施設) / 21,171 件(全体)



【 来院時間 】

有効回答数： 428 件(貴施設) / 26,688 件(全体)

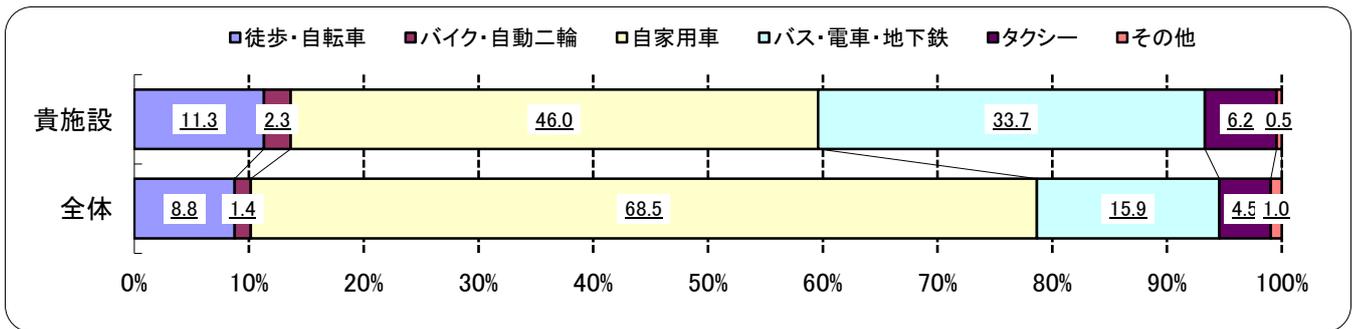


平成28年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

【交通手段】

有効回答数： 433 件(貴施設) / 27,241 件(全体)



『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

●性別

	有効回答数	男	女
合計	414 100.0	147 35.5	267 64.5

●年齢

	有効回答数	10歳未満	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	平均年齢
合計	391 100.0	- 0.0	3 0.8	17 4.3	37 9.5	51 13.0	49 12.5	80 20.5	102 26.1	52 13.3	61.1

●選択理由(複数回答)

	有効回答数	自宅・職場・学校から近い	かかりつけ医師がいる	親切だから	名医・専門医がいる	診療科目が多い	医療設備がよいから	建物がきれい	経済的に負担が少ない	他医からの紹介	診療日、診療時間の都合がよい	他の病院に不満だった	国立病院だから	その他
合計	428 -	171 40.0	64 15.0	33 7.7	58 13.6	82 19.2	95 22.2	57 13.3	26 6.1	203 47.4	19 4.4	22 5.1	103 24.1	24 5.6

●体調

	有効回答数	よい	まあよい	ふつう	あまりよくない	よくない
合計	433 100.0	82 18.9	103 23.8	142 32.8	93 21.5	13 3.0

●待ち時間

	有効回答数	30分未満	30分～1時間	1時間～1時間30分未満	1時間30分～2時間未満	2時間～3時間未満	3時間以上
合計	370 100.0	99 26.8	141 38.1	62 16.8	35 9.5	24 6.5	9 2.4

●診療時間

	有効回答数	3分未満	3分～10分未満	10～20分未満	20～30分未満	30分～2時間未満	2時間以上
合計	336 100.0	41 12.2	180 53.6	57 17.0	19 5.7	33 9.8	6 1.8

●来院時間

	有効回答数	15分未満	15分～30分未満	30分～1時間未満	1時間～1時間30分未満	1時間30分以上
合計	428 100.0	85 19.9	169 39.5	137 32.0	28 6.5	9 2.1

●交通手段

	有効回答数	徒歩・自転車	バイク・自動二輪	自家用車	バス・電車・地下鉄	タクシー	その他
合計	433 100.0	49 11.3	10 2.3	199 46.0	146 33.7	27 6.2	2 0.5