

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

| | 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 | | | | 30 ⁺ 当院 |
|----------------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|---------------|----------------|------|-------------------|-----------------|------|------|-----------------------|
| | | | | | | | | 機構 (141病院) | 小区分 350~499 | NC | 計 | |
| 外来アンケート総合得点 | 36,397 100.0 | 635 1.7 | 2,058 5.7 | 7,950 21.8 | 8,198 22.5 | 17,556 48.2 | 4.10 | 4.09 (71/140) | 4.11 (13/23) | 4.17 | 4.09 | 4.11 |
| I. 病院でのできごと | 32,185 100.0 | 602 1.9 | 1,911 5.9 | 7,100 22.1 | 6,841 21.3 | 15,731 48.9 | 4.09 | 4.08 (71/140) | 4.10 (13/23) | 4.16 | 4.08 | 4.11 |
| 1. 診療前 | 12,787 100.0 | 334 2.6 | 1,102 8.6 | 3,053 23.9 | 2,804 21.9 | 5,494 43.0 | 3.94 | 3.91 (66/140) | 3.92 (10/23) | 3.99 | 3.92 | 3.95 |
| ●初めての受診の際、不安を感じた | 428 100.0 | 10 2.3 | 44 10.3 | 100 23.4 | 68 15.9 | 206 48.1 | 3.97 | 3.79 (16/135) | 3.80 (2/23) | 4.01 | 3.80 | 3.90 |
| ①この病院は症状にあう診療科がない | 422 100.0 | 3 0.7 | 14 3.3 | 82 19.4 | 82 19.4 | 241 57.1 | 4.29 | 4.28 (55/135) | 4.32 (15/23) | 4.49 | 4.29 | 4.35 |
| ②この病院の診察日や診療時間があわない | 428 100.0 | 6 1.4 | 24 5.6 | 102 23.8 | 111 25.9 | 185 43.2 | 4.04 | 4.06 (70/135) | 4.08 (16/23) | 4.19 | 4.06 | 3.99 |
| ③この病院には名医や専門医がいないと思う | 437 100.0 | 4 0.9 | 27 6.2 | 123 28.1 | 109 24.9 | 174 39.8 | 3.97 | 4.07 (85/135) | 4.07 (17/23) | 4.35 | 4.09 | 3.97 |
| ④この病院は評判が悪い | 443 100.0 | 2 0.5 | 11 2.5 | 108 24.4 | 124 28.0 | 198 44.7 | 4.14 | 4.16 (75/135) | 4.17 (15/23) | 4.41 | 4.17 | 4.10 |
| ⑤この病院は検査機器や設備が整っていない | 439 100.0 | 1 0.2 | 12 2.7 | 68 15.5 | 114 26.0 | 244 55.6 | 4.34 | 4.20 (26/135) | 4.27 (12/23) | 4.52 | 4.22 | 4.37 |
| ●この病院は不便 | 405 100.0 | 13 3.2 | 55 13.6 | 88 21.7 | 80 19.8 | 169 41.7 | 3.83 | 3.83 (58/134) | 3.87 (13/23) | 3.94 | 3.84 | 3.88 |
| ①この病院はバス、電車で通えない | 442 100.0 | 12 2.7 | 36 8.1 | 78 17.6 | 69 15.6 | 247 55.9 | 4.14 | 3.81 (12/136) | 3.92 (6/23) | 4.25 | 3.84 | 4.13 |
| ②病院に来るまでに迷ったことがある | 428 100.0 | 4 0.9 | 13 3.0 | 52 12.1 | 54 12.6 | 305 71.3 | 4.50 | 4.35 (17/135) | 4.36 (3/23) | 4.24 | 4.34 | 4.58 |
| ③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる | 420 100.0 | 7 1.7 | 25 6.0 | 114 27.1 | 82 19.5 | 192 45.7 | 4.02 | 3.83 (60/135) | 3.83 (8/23) | 3.78 | 3.83 | 4.03 |
| ④駐車場から病院までが遠い、または危険 | 420 100.0 | 6 1.4 | 38 9.0 | 103 24.5 | 100 23.8 | 173 41.2 | 3.94 | 4.00 (95/134) | 3.98 (17/23) | 4.01 | 4.00 | 4.00 |
| ⑤病院内で迷ったことがある | 439 100.0 | 10 2.3 | 73 16.6 | 94 21.4 | 101 23.0 | 161 36.7 | 3.75 | 3.80 (91/134) | 3.76 (12/23) | 3.56 | 3.78 | 3.75 |
| ●この病院は印象が悪い | 415 100.0 | 2 0.5 | 16 3.9 | 88 21.2 | 89 21.4 | 220 53.0 | 4.23 | 4.23 (65/135) | 4.24 (12/23) | 4.29 | 4.23 | 4.31 |
| ①電話での対応が悪い | 442 100.0 | 4 0.9 | 17 3.8 | 97 21.9 | 106 24.0 | 218 49.3 | 4.17 | 4.17 (75/136) | 4.19 (12/23) | 4.13 | 4.17 | 4.18 |
| ②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い | 446 100.0 | 3 0.7 | 7 1.6 | 94 21.1 | 108 24.2 | 234 52.5 | 4.26 | 4.19 (45/135) | 4.21 (9/23) | 4.26 | 4.20 | 4.31 |
| ③受付の職員の態度や言葉使いが悪い | 449 100.0 | 1 0.2 | 15 3.3 | 75 16.7 | 117 26.1 | 241 53.7 | 4.30 | 4.27 (65/136) | 4.26 (10/23) | 4.31 | 4.27 | 4.35 |
| ④職員の私語が多い | 448 100.0 | 2 0.4 | 15 3.3 | 83 18.5 | 130 29.0 | 218 48.7 | 4.22 | 4.17 (55/135) | 4.17 (7/23) | 4.23 | 4.18 | 4.24 |
| ⑤病院の仕組みがわかる掲示がない | 447 100.0 | 7 1.6 | 28 6.3 | 128 28.6 | 122 27.3 | 162 36.2 | 3.90 | 3.89 (58/135) | 3.91 (9/23) | 3.89 | 3.89 | 3.95 |
| ●診療までの待ち時間を不満に思う | 406 100.0 | 50 12.3 | 108 26.6 | 128 31.5 | 52 12.8 | 68 16.7 | 2.95 | 3.03 (94/134) | 3.01 (13/23) | 3.01 | 3.03 | 2.87 |
| ①予約したのに待たされた | 422 100.0 | 60 14.2 | 138 32.7 | 97 23.0 | 70 16.6 | 57 13.5 | 2.82 | 2.92 (100/135) | 2.90 (15/23) | 2.84 | 2.92 | 2.82 |
| ②どのくらい待つのか、知れたかった | 415 100.0 | 49 11.8 | 109 26.3 | 116 28.0 | 59 14.2 | 82 19.8 | 3.04 | 3.08 (83/134) | 3.05 (12/23) | 3.05 | 3.07 | 3.06 |
| ③診察の順番が守られないことがあった | 405 100.0 | 10 2.5 | 17 4.2 | 142 35.1 | 87 21.5 | 149 36.8 | 3.86 | 3.80 (53/135) | 3.80 (7/23) | 3.85 | 3.80 | 3.84 |
| ④待つのが当然という態度の職員がいた | 418 100.0 | 14 3.3 | 20 4.8 | 126 30.1 | 83 19.9 | 175 41.9 | 3.92 | 3.88 (72/135) | 3.88 (10/23) | 3.94 | 3.89 | 3.87 |
| ⑤呼び出しが聞き取りにくい | 422 100.0 | 7 1.7 | 27 6.4 | 100 23.7 | 98 23.2 | 190 45.0 | 4.04 | 3.82 (29/135) | 3.84 (5/23) | 3.78 | 3.82 | 3.99 |
| ●待合室の環境を不満に思う | 389 100.0 | 6 1.5 | 47 12.1 | 118 30.3 | 83 21.3 | 135 34.7 | 3.76 | 3.78 (75/134) | 3.80 (14/23) | 3.91 | 3.79 | 3.70 |
| ①待合室が狭すぎる | 427 100.0 | 11 2.6 | 62 14.5 | 124 29.0 | 99 23.2 | 131 30.7 | 3.65 | 3.74 (87/135) | 3.73 (16/23) | 3.85 | 3.75 | 3.61 |
| ②椅子が少なすぎる | 422 100.0 | 11 2.6 | 50 11.8 | 133 31.5 | 93 22.0 | 135 32.0 | 3.69 | 3.74 (82/135) | 3.72 (14/23) | 3.79 | 3.75 | 3.58 |
| ③換気が悪い、または冷暖房が効かない | 423 100.0 | 11 2.6 | 24 5.7 | 128 30.3 | 90 21.3 | 170 40.2 | 3.91 | 3.93 (76/135) | 3.96 (17/23) | 4.06 | 3.94 | 3.92 |
| ④汚い、または整理整頓されていない | 420 100.0 | 1 0.2 | 5 1.2 | 85 20.2 | 114 27.1 | 215 51.2 | 4.28 | 4.12 (41/135) | 4.16 (8/23) | 4.33 | 4.13 | 4.26 |
| ⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる | 420 100.0 | 7 1.7 | 25 6.0 | 79 18.8 | 110 26.2 | 199 47.4 | 4.12 | 3.96 (37/135) | 3.98 (6/23) | 4.11 | 3.97 | 4.13 |

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

| | | | | | | | | 全国平均点 | | | | 30 ⁺ 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 (141病院) | 小区分 350~499 | NC | 計 | |
| 2. 診療する職員について | 7,426 100.0 | 144 1.9 | 419 5.6 | 1,574 21.2 | 1,731 23.3 | 3,558 47.9 | 4.10 | 4.18 (105/140) | 4.20 (19/23) | 4.27 | 4.19 | 4.14 |
| ●医師の態度や言葉使いが悪い | 398 100.0 | 8 2.0 | 23 5.8 | 80 20.1 | 93 23.4 | 194 48.7 | 4.11 | 4.22 (101/134) | 4.24 (20/23) | 4.34 | 4.23 | 4.18 |
| ①症状や治療の質問ができなかった | 417 100.0 | 10 2.4 | 41 9.8 | 75 18.0 | 107 25.7 | 184 44.1 | 3.99 | 4.08 (99/135) | 4.09 (20/23) | 4.19 | 4.08 | 3.99 |
| ②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた | 423 100.0 | 3 0.7 | 19 4.5 | 78 18.4 | 113 26.7 | 210 49.6 | 4.20 | 4.15 (60/135) | 4.19 (9/23) | 4.29 | 4.16 | 4.10 |
| ③プライバシーに配慮しない医師がいた | 417 100.0 | 3 0.7 | 13 3.1 | 82 19.7 | 99 23.7 | 220 52.8 | 4.25 | 4.25 (73/135) | 4.28 (15/23) | 4.39 | 4.26 | 4.27 |
| ④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった | 422 100.0 | 5 1.2 | 26 6.2 | 96 22.7 | 101 23.9 | 194 46.0 | 4.07 | 4.15 (99/135) | 4.17 (20/23) | 4.22 | 4.15 | 4.09 |
| ⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする | 425 100.0 | 9 2.1 | 39 9.2 | 75 17.6 | 92 21.6 | 210 49.4 | 4.07 | 4.22 (112/135) | 4.24 (22/23) | 4.33 | 4.23 | 4.08 |
| ●医師の技術や知識に不安を感じた | 386 100.0 | 9 2.3 | 22 5.7 | 83 21.5 | 89 23.1 | 183 47.4 | 4.08 | 4.16 (90/134) | 4.17 (17/23) | 4.31 | 4.17 | 4.07 |
| ①説明がわかりにくい医師がいた | 417 100.0 | 6 1.4 | 39 9.4 | 80 19.2 | 102 24.5 | 190 45.6 | 4.03 | 4.14 (104/135) | 4.15 (20/23) | 4.26 | 4.15 | 4.04 |
| ②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた | 412 100.0 | 8 1.9 | 25 6.1 | 77 18.7 | 100 24.3 | 202 49.0 | 4.12 | 4.22 (106/135) | 4.24 (21/23) | 4.32 | 4.23 | 4.12 |
| ③処置の下手な医師がいた | 408 100.0 | 15 3.7 | 18 4.4 | 96 23.5 | 86 21.1 | 193 47.3 | 4.04 | 4.17 (112/134) | 4.17 (23/23) | 4.25 | 4.17 | 4.05 |
| 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 | 410 100.0 | 8 2.0 | 29 7.1 | 107 26.1 | 81 19.8 | 185 45.1 | 3.99 | 4.11 (106/134) | 4.12 (22/23) | 4.20 | 4.11 | 4.03 |
| ⑤自分が良くなっている実感を持ってない | 414 100.0 | 7 1.7 | 32 7.7 | 100 24.2 | 107 25.8 | 168 40.6 | 3.96 | 4.01 (83/135) | 4.05 (20/23) | 4.07 | 4.01 | 3.91 |
| ●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満 | 396 100.0 | 9 2.3 | 15 3.8 | 94 23.7 | 93 23.5 | 185 46.7 | 4.09 | 4.19 (103/134) | 4.20 (20/23) | 4.26 | 4.20 | 4.23 |
| ①説明がわかりにくい看護師がいた | 419 100.0 | 7 1.7 | 17 4.1 | 103 24.6 | 108 25.8 | 184 43.9 | 4.06 | 4.19 (108/134) | 4.19 (21/23) | 4.22 | 4.19 | 4.24 |
| ②医師の指示や処置を間違える看護師がいた | 416 100.0 | 5 1.2 | 13 3.1 | 84 20.2 | 85 20.4 | 229 55.0 | 4.25 | 4.30 (91/135) | 4.31 (19/23) | 4.35 | 4.30 | 4.35 |
| ③質問や相談の対応をしない看護師がいた | 416 100.0 | 8 1.9 | 12 2.9 | 95 22.8 | 92 22.1 | 209 50.2 | 4.16 | 4.25 (108/134) | 4.26 (21/23) | 4.31 | 4.25 | 4.25 |
| ④プライバシーに配慮しない看護師がいた | 415 100.0 | 7 1.7 | 12 2.9 | 88 21.2 | 95 22.9 | 213 51.3 | 4.19 | 4.26 (99/135) | 4.26 (19/23) | 4.34 | 4.26 | 4.28 |
| ⑤話をされていて、嫌な気持ちになることがあった | 415 100.0 | 17 4.1 | 24 5.8 | 81 19.5 | 88 21.2 | 205 49.4 | 4.06 | 4.23 (121/135) | 4.22 (23/23) | 4.26 | 4.23 | 4.22 |
| 3. 診察・治療・検査・リハビリテーション | 5,061 100.0 | 53 1.0 | 124 2.5 | 924 18.3 | 942 18.6 | 3,018 59.6 | 4.33 | 4.35 (87/140) | 4.38 (18/23) | 4.46 | 4.36 | 4.36 |
| ●今日、受けた検査について納得できない | 293 100.0 | 6 2.0 | 12 4.1 | 64 21.8 | 51 17.4 | 160 54.6 | 4.18 | 4.22 (78/129) | 4.25 (16/23) | 4.29 | 4.23 | 4.22 |
| ①検査の待ち時間が長すぎる | 315 100.0 | 11 3.5 | 41 13.0 | 64 20.3 | 72 22.9 | 127 40.3 | 3.83 | 3.84 (82/129) | 3.87 (14/23) | 3.92 | 3.85 | 3.87 |
| ②検査前、本人確認されなかった | 316 100.0 | - | 0.6 | 13.6 | 17.7 | 68.0 | 4.53 | 4.55 (70/129) | 4.57 (17/23) | 4.60 | 4.55 | 4.53 |
| ③恥ずかしい思いに十分な気配りがない | 313 100.0 | 1 0.3 | 5 1.6 | 54 17.3 | 63 20.1 | 190 60.7 | 4.39 | 4.38 (60/129) | 4.41 (12/23) | 4.51 | 4.39 | 4.38 |
| ④検査室が不潔だった | 313 100.0 | 1 0.3 | 1 0.3 | 44 14.1 | 65 20.8 | 202 64.5 | 4.49 | 4.43 (44/129) | 4.47 (11/23) | 4.58 | 4.43 | 4.45 |
| ⑤説明がわかりにくい検査技師がいた | 311 100.0 | - | 3 1.0 | 57 18.3 | 66 21.2 | 185 59.5 | 4.39 | 4.36 (47/129) | 4.39 (11/23) | 4.48 | 4.37 | 4.37 |
| ●今日、受けた治療・処置に納得できない | 263 100.0 | 2 0.8 | 3 1.1 | 34 12.9 | 56 21.3 | 168 63.9 | 4.46 | 4.45 (59/130) | 4.48 (15/23) | 4.54 | 4.46 | 4.43 |
| ①治療・処置の前に本人確認されなかった | 287 100.0 | 2 0.7 | 3 1.0 | 36 12.5 | 50 17.4 | 196 68.3 | 4.52 | 4.52 (63/131) | 4.55 (17/23) | 4.60 | 4.53 | 4.54 |
| ②次に何をされるかわからず、不安に思った | 289 100.0 | 4 1.4 | 8 2.8 | 42 14.5 | 56 19.4 | 179 61.9 | 4.38 | 4.40 (70/131) | 4.43 (18/23) | 4.52 | 4.41 | 4.43 |
| ③必要な手助けがなかった | 288 100.0 | 2 0.7 | 1 0.3 | 51 17.7 | 54 18.8 | 180 62.5 | 4.42 | 4.44 (67/131) | 4.47 (17/23) | 4.54 | 4.44 | 4.45 |
| ④痛みや不快感に対応なし | 285 100.0 | 2 0.7 | 4 1.4 | 45 15.8 | 56 19.6 | 178 62.5 | 4.42 | 4.41 (59/131) | 4.44 (15/23) | 4.50 | 4.42 | 4.38 |
| ⑤恥ずかしい思いに十分な気配りがない | 281 100.0 | 3 1.1 | 6 2.1 | 48 17.1 | 48 17.1 | 176 62.6 | 4.38 | 4.44 (85/130) | 4.46 (18/23) | 4.53 | 4.44 | 4.43 |
| ●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない | 185 100.0 | 1 0.5 | 4 2.2 | 34 18.4 | 29 15.7 | 117 63.2 | 4.39 | 4.45 (81/127) | 4.47 (18/23) | 4.52 | 4.45 | 4.42 |
| ①十分な説明なしに点滴や注射をされた | 198 100.0 | 2 1.0 | 5 2.5 | 35 17.7 | 28 14.1 | 128 64.6 | 4.39 | 4.46 (82/126) | 4.48 (18/23) | 4.54 | 4.46 | 4.45 |
| ②注射や点滴のやり直しがあった | 200 100.0 | 6 3.0 | 12 6.0 | 31 15.5 | 35 17.5 | 116 58.0 | 4.22 | 4.26 (77/126) | 4.27 (15/23) | 4.42 | 4.27 | 4.30 |
| ③我慢できない不快感を感じた | 198 100.0 | 4 2.0 | 7 3.5 | 37 18.7 | 39 19.7 | 111 56.1 | 4.24 | 4.34 (95/126) | 4.37 (20/23) | 4.47 | 4.35 | 4.40 |
| ④点滴、注射、薬について質問できなかった | 201 100.0 | 3 1.5 | 3 1.5 | 38 18.9 | 35 17.4 | 122 60.7 | 4.34 | 4.38 (79/126) | 4.41 (16/23) | 4.51 | 4.39 | 4.46 |
| ⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた | 192 100.0 | 3 1.6 | 3 1.6 | 39 20.3 | 34 17.7 | 113 58.9 | 4.31 | 4.39 (89/126) | 4.41 (19/23) | 4.50 | 4.39 | 4.45 |
| ●今日、受けたリハビリテーションに納得できない | 51 100.0 | - | - | 17 33.3 | 9 17.6 | 25 49.0 | 4.16 | 4.19 (55/105) | 4.18 (11/23) | 4.39 | 4.20 | 4.12 |
| ①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない | 58 100.0 | - | - | 24 41.4 | 7 12.1 | 27 46.6 | 4.05 | 4.12 (70/105) | 4.11 (16/23) | 4.33 | 4.14 | 3.96 |
| ②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない | 54 100.0 | - | 1 1.9 | 23 42.6 | 7 13.0 | 23 42.6 | 3.96 | 4.11 (79/104) | 4.10 (19/23) | 4.32 | 4.12 | 3.93 |
| ③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった | 57 100.0 | - | - | 21 36.8 | 9 15.8 | 27 47.4 | 4.11 | 4.19 (68/105) | 4.16 (14/23) | 4.39 | 4.20 | 4.14 |
| ④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった | 56 100.0 | - | - | 22 39.3 | 8 14.3 | 26 46.4 | 4.07 | 4.18 (71/104) | 4.16 (16/23) | 4.39 | 4.19 | 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 | 57 100.0 | - | - | 21 36.8 | 9 15.8 | 27 47.4 | 4.11 | 4.14 (65/105) | 4.11 (13/23) | 4.40 | 4.16 | 4.01 |

『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 | | | | 30' 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 (141病院) | 小区分 350~499 | NC | 計 | |
| 4. 病院の環境 | 4,532 100.0 | 34 0.8 | 133 2.9 | 947 20.9 | 887 19.6 | 2,531 55.8 | 4.27 | 4.13 (28/140) | 4.18 (8/23) | 4.24 | 4.14 | 4.24 |
| ●診察室の環境が不満 | 360 100.0 | - | 6 1.7 | 67 18.6 | 69 19.2 | 218 60.6 | 4.39 | 4.28 (41/133) | 4.31 (9/23) | 4.43 | 4.29 | 4.38 |
| ①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた | 387 100.0 | 1 0.3 | 15 3.9 | 54 14.0 | 69 17.8 | 248 64.1 | 4.42 | 4.35 (49/133) | 4.37 (11/23) | 4.47 | 4.36 | 4.48 |
| ②診察室が汚い、または整理整頓されていない | 390 100.0 | - | 2 0.5 | 56 14.4 | 75 19.2 | 257 65.9 | 4.51 | 4.39 (31/133) | 4.42 (7/23) | 4.55 | 4.40 | 4.49 |
| ③使用する器具や機器が不潔だった | 385 100.0 | - | 3 0.8 | 56 14.5 | 70 18.2 | 256 66.5 | 4.50 | 4.43 (41/133) | 4.45 (9/23) | 4.59 | 4.44 | 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 | 383 100.0 | - | 1 0.3 | 65 17.0 | 67 17.5 | 250 65.3 | 4.48 | 4.41 (44/133) | 4.43 (12/23) | 4.56 | 4.42 | 4.49 |
| ⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない | 380 100.0 | 3 0.8 | 5 1.3 | 63 16.6 | 82 21.6 | 227 59.7 | 4.38 | 4.32 (50/133) | 4.35 (12/23) | 4.47 | 4.33 | 4.38 |
| ●病院のその他の設備や環境が不満 | 354 100.0 | 2 0.6 | 9 2.5 | 70 19.8 | 80 22.6 | 193 54.5 | 4.28 | 4.01 (12/133) | 4.07 (5/23) | 4.10 | 4.01 | 4.22 |
| ①売店がない、または使いにくい | 386 100.0 | 4 1.0 | 17 4.4 | 76 19.7 | 75 19.4 | 214 55.4 | 4.24 | 3.90 (13/133) | 3.99 (7/23) | 3.99 | 3.91 | 4.20 |
| ②ATMや自動販売機などがなく、または不十分 | 382 100.0 | 2 0.5 | 19 5.0 | 85 22.3 | 78 20.4 | 198 51.8 | 4.18 | 3.86 (5/133) | 3.95 (2/23) | 3.91 | 3.86 | 4.06 |
| ③植木、絵画などのインテリアが不十分 | 383 100.0 | - | 15 3.9 | 112 29.2 | 83 21.7 | 173 45.2 | 4.08 | 3.94 (27/133) | 4.00 (10/23) | 4.04 | 3.94 | 3.97 |
| ④苦情を言いたい受付場所がない | 376 100.0 | 9 2.4 | 17 4.5 | 95 25.3 | 70 18.6 | 185 49.2 | 4.08 | 3.97 (31/133) | 4.01 (11/23) | 4.00 | 3.97 | 4.02 |
| ⑤病気を、本やビデオで調べ場所がない | 366 100.0 | 13 3.6 | 24 6.6 | 148 40.4 | 69 18.9 | 112 30.6 | 3.66 | 3.69 (70/133) | 3.74 (18/23) | 3.71 | 3.69 | 3.66 |
| 5. 会計 | 2,379 100.0 | 37 1.6 | 133 5.6 | 602 25.3 | 477 20.1 | 1,130 47.5 | 4.06 | 4.00 (61/140) | 4.00 (6/23) | 3.91 | 3.99 | 4.10 |
| ●会計手続きに納得できない | 377 100.0 | 9 2.4 | 30 8.0 | 106 28.1 | 70 18.6 | 162 43.0 | 3.92 | 3.85 (60/133) | 3.84 (8/23) | 3.62 | 3.83 | 3.92 |
| ①会計までの待ち時間が長すぎる | 407 100.0 | 11 2.7 | 52 12.8 | 109 26.8 | 91 22.4 | 144 35.4 | 3.75 | 3.65 (58/133) | 3.65 (5/23) | 3.30 | 3.63 | 3.73 |
| ②会計の順番が守られなかった | 398 100.0 | 4 1.0 | 7 1.8 | 100 25.1 | 85 21.4 | 202 50.8 | 4.19 | 4.09 (38/133) | 4.10 (4/23) | 4.02 | 4.08 | 4.23 |
| ③支払いの内訳がわからない | 399 100.0 | 4 1.0 | 11 2.8 | 96 24.1 | 81 20.3 | 207 51.9 | 4.19 | 4.17 (63/133) | 4.16 (8/23) | 4.20 | 4.17 | 4.23 |
| ④支払った金額が予想していたよりも高かった | 396 100.0 | 5 1.3 | 21 5.3 | 107 27.0 | 70 17.7 | 193 48.7 | 4.07 | 4.03 (59/133) | 4.03 (6/23) | 4.07 | 4.04 | 4.08 |
| ⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い | 402 100.0 | 4 1.0 | 12 3.0 | 84 20.9 | 80 19.9 | 222 55.2 | 4.25 | 4.19 (54/133) | 4.19 (7/23) | 4.22 | 4.19 | 4.38 |

| | | | | | | | | 全国平均点 | | | | 30' 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 | 4,212 100.0 | 33 0.8 | 147 3.5 | 850 20.2 | 1,357 32.2 | 1,825 43.3 | 4.14 | 4.15 (73/140) | 4.18 (15/23) | 4.28 | 4.16 | 4.11 |
| ①全体として満足 | 435 100.0 | 4 0.9 | 14 3.2 | 61 14.0 | 184 42.3 | 172 39.5 | 4.16 | 4.16 (61/134) | 4.20 (16/23) | 4.32 | 4.17 | 4.21 |
| ②治療の結果に満足 | 420 100.0 | 3 0.7 | 18 4.3 | 88 21.0 | 146 34.8 | 165 39.3 | 4.08 | 4.10 (65/134) | 4.14 (15/23) | 4.23 | 4.11 | 4.01 |
| ③通院期間に満足 | 413 100.0 | 3 0.7 | 23 5.6 | 108 26.2 | 135 32.7 | 144 34.9 | 3.95 | 3.98 (77/134) | 4.00 (15/23) | 4.07 | 3.98 | 3.95 |
| ④受けている治療に満足 | 419 100.0 | 3 0.7 | 15 3.6 | 85 20.3 | 151 36.0 | 165 39.4 | 4.10 | 4.08 (53/134) | 4.11 (13/23) | 4.20 | 4.09 | 4.01 |
| ⑤治療に自分の考えが反映されたので満足 | 409 100.0 | 3 0.7 | 19 4.6 | 126 30.8 | 114 27.9 | 147 35.9 | 3.94 | 3.99 (90/134) | 4.01 (17/23) | 4.06 | 4.00 | 3.90 |

| | | | | | | | | 全国平均点 | | | | 30' 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 (143病院) | 小区分 350~499 | NC | 計 | |
| II. ⑥安全な治療をしている | 424 100.0 | 3 0.7 | 5 1.2 | 71 16.7 | 127 30.0 | 218 51.4 | 4.30 | 4.26 (46/133) | 4.28 (11/23) | 4.41 | 4.27 | 4.26 |
| ⑦医師や職員の説明はわかりやすい | 426 100.0 | 3 0.7 | 11 2.6 | 84 19.7 | 124 29.1 | 204 47.9 | 4.21 | 4.24 (76/134) | 4.25 (14/23) | 4.32 | 4.25 | 4.15 |
| ⑧受けている治療に納得している | 420 100.0 | 3 0.7 | 15 3.6 | 78 18.6 | 125 29.8 | 199 47.4 | 4.20 | 4.23 (73/134) | 4.25 (15/23) | 4.35 | 4.24 | 4.14 |
| ⑨全体として信頼している | 423 100.0 | 4 0.9 | 11 2.6 | 54 12.8 | 133 31.4 | 221 52.2 | 4.31 | 4.33 (72/133) | 4.35 (15/23) | 4.49 | 4.34 | 4.29 |
| ⑩家族や知人に勧めたい | 423 100.0 | 4 0.9 | 16 3.8 | 95 22.5 | 118 27.9 | 190 44.9 | 4.12 | 4.14 (68/133) | 4.19 (17/23) | 4.36 | 4.15 | 4.11 |

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数(有効回答数が10名未満を除く)

令和元年度 シーン別点数(外来)

■横浜医療センター

| 分析区分 | 01'機構平均点数 | | 30'当院点数 | 01'当院点数 |
|------------------------|-------------------|-----------------|---------|---------|
| | (141病院) | 小区分 350~499 | | |
| 1. 病院についての総合評価 | 4.15 (73/140) | 4.18 (15/23) | 4.11 | 4.14 |
| 2. シーン別点数 | | | | |
| 初めての受診の際、不安を感じた | 3.79 (16/135) | 3.80 (2/23) | 3.90 | 3.97 |
| この病院は不便 | 3.83 (58/134) | 3.87 (13/23) | 3.88 | 3.83 |
| この病院は印象が悪い | 4.23 (65/135) | 4.24 (12/23) | 4.31 | 4.23 |
| 診療までの待ち時間を不満に思う | 3.03 (94/134) | 3.01 (13/23) | 2.87 | 2.95 |
| 待合室の環境を不満に思う | 3.78 (75/134) | 3.80 (14/23) | 3.70 | 3.76 |
| 医師の態度や言葉使いが悪い | 4.22 (101/134) | 4.24 (20/23) | 4.18 | 4.11 |
| 医師の技術や知識に不安を感じた | 4.16 (90/134) | 4.17 (17/23) | 4.07 | 4.08 |
| 看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満 | 4.19 (103/134) | 4.20 (20/23) | 4.23 | 4.09 |
| 今日、受けた検査について納得できない | 4.22 (78/129) | 4.25 (16/23) | 4.22 | 4.18 |
| 今日、受けた治療・処置に納得できない | 4.45 (59/130) | 4.48 (15/23) | 4.43 | 4.46 |
| 今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない | 4.45 (81/127) | 4.47 (18/23) | 4.42 | 4.39 |
| 今日、受けたリハビリテーションに納得できない | 4.19 (55/105) | 4.18 (11/23) | 4.12 | 4.16 |
| 診察室の環境が不満 | 4.28 (41/133) | 4.31 (9/23) | 4.38 | 4.39 |
| 病院のその他の設備や環境が不満 | 4.01 (12/133) | 4.07 (5/23) | 4.22 | 4.28 |
| 会計手続きに納得できない | 3.85 (60/133) | 3.84 (8/23) | 3.92 | 3.92 |

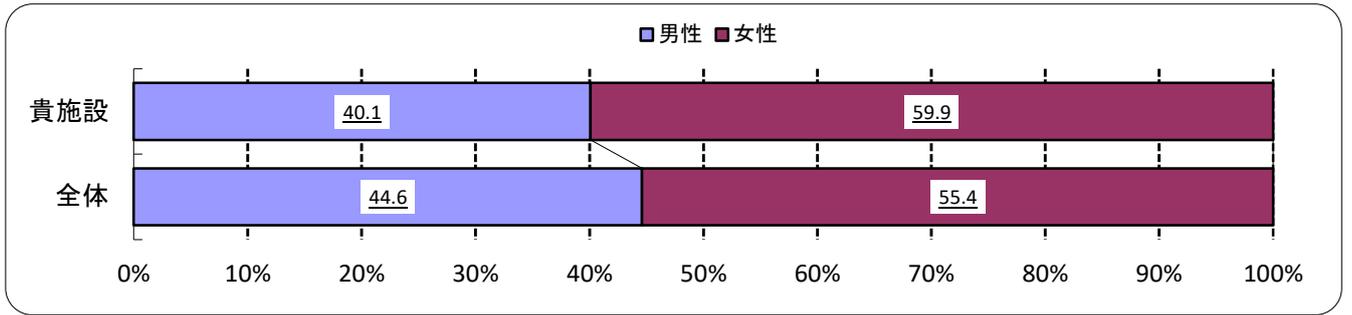
※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

令和元年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

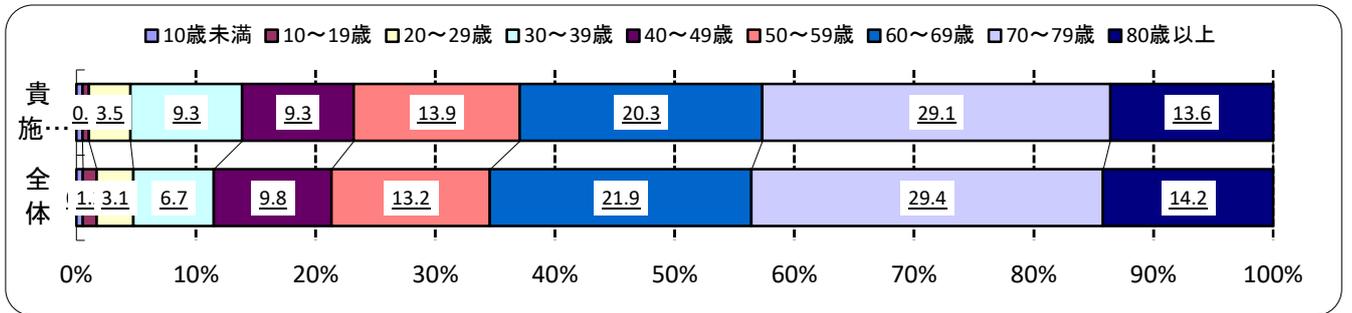
【性別】

有効回答数: 414 件(貴施設) / 22,249 件(全体)



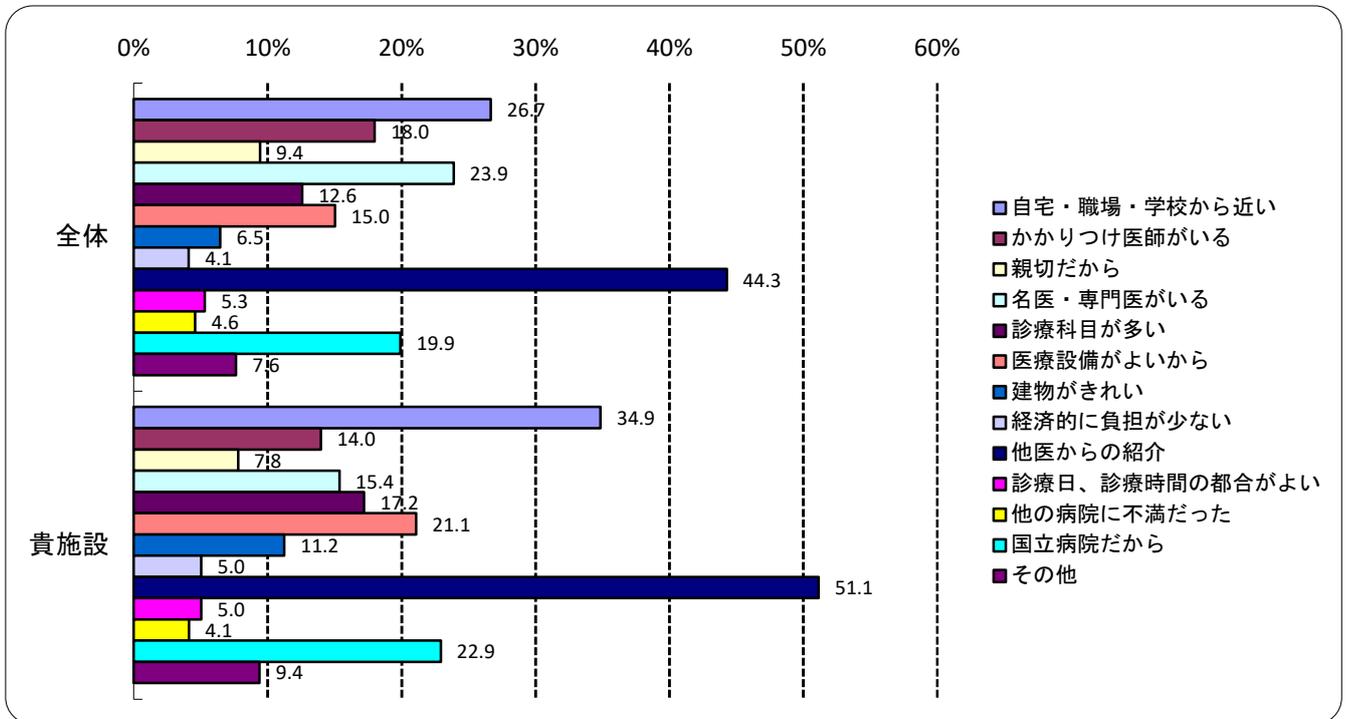
【年齢】

有効回答数: 375 件(貴施設) / 20,814 件(全体)



【選択理由】 (複数回答)

有効回答数: 436 件(貴施設) / 22,907 件(全体)

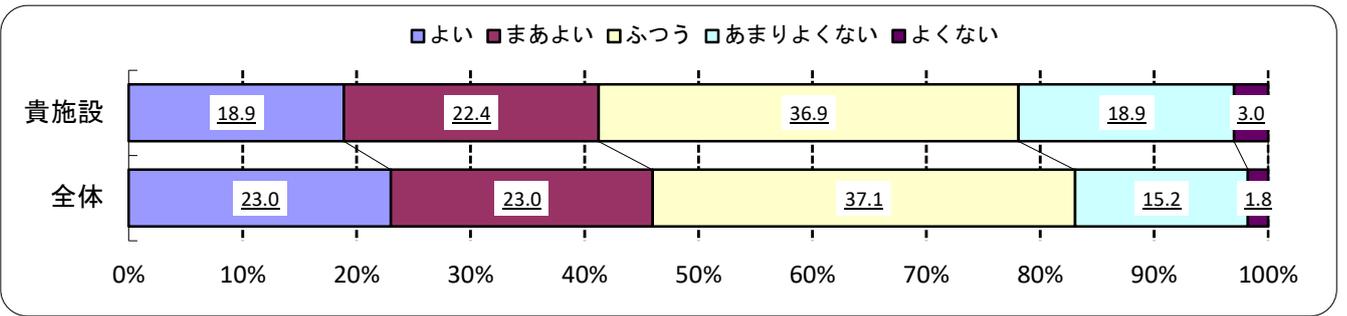


令和元年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

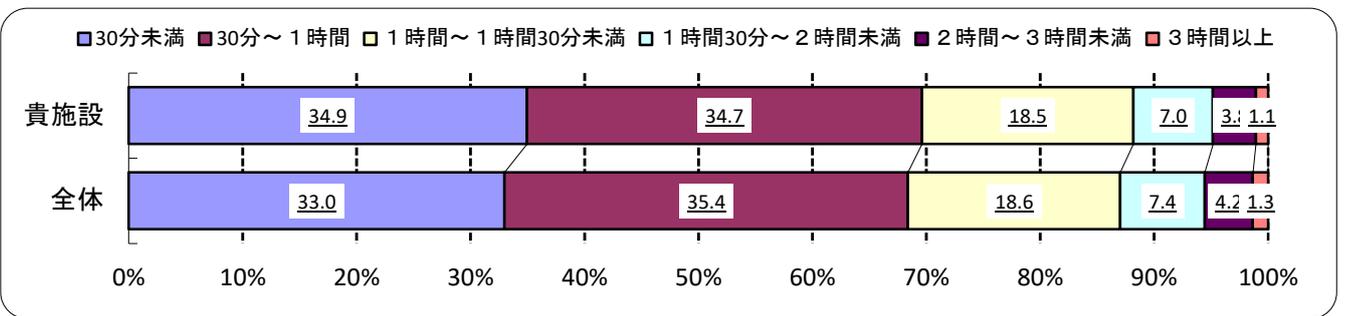
【体調】

有効回答数: 434 件(貴施設) / 23,215 件(全体)



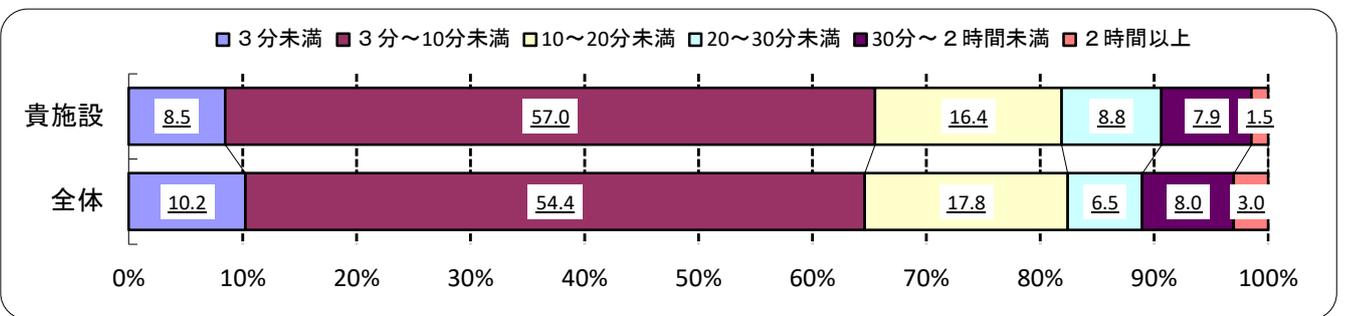
【待ち時間】

有効回答数: 372 件(貴施設) / 19,666 件(全体)



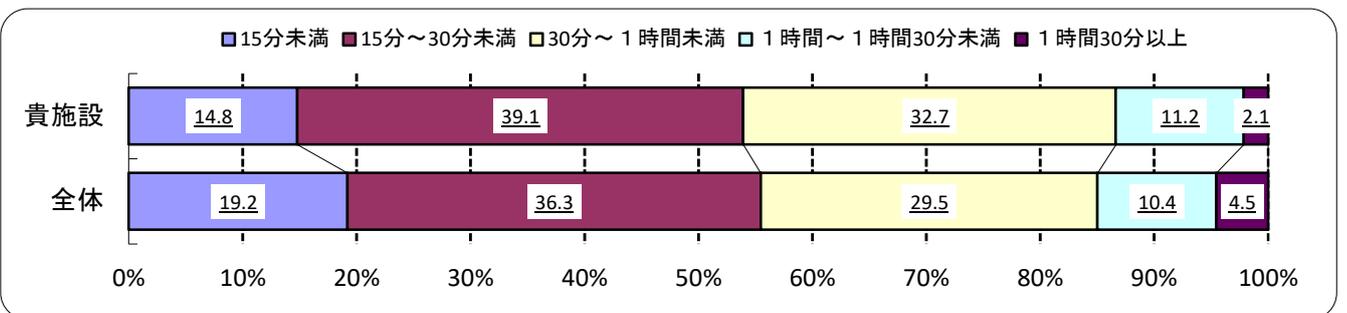
【診療時間】

有効回答数: 342 件(貴施設) / 17,843 件(全体)



【来院時間】

有効回答数: 419 件(貴施設) / 22,672 件(全体)

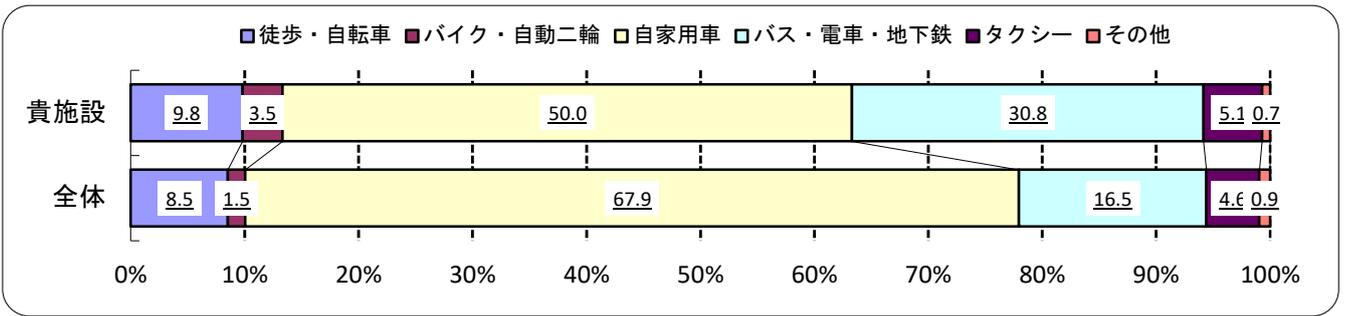


令和元年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

【交通手段】

有効回答数: 428 件(貴施設) / 23,130 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 | 166 40.1 | 248 59.9 |

●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 | 375 100.0 | 2 0.5 | 2 0.5 | 13 3.5 | 35 9.3 | 35 9.3 | 52 13.9 | 76 20.3 | 109 29.1 | 51 13.6 | 62.1 |

●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 | 436 - | 152 34.9 | 61 14.0 | 34 7.8 | 67 15.4 | 75 17.2 | 92 21.1 | 49 11.2 | 22 5.0 | 223 51.1 | 22 5.0 | 18 4.1 | 100 22.9 | 41 9.4 |

●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 | 434 100.0 | 82 18.9 | 97 22.4 | 160 36.9 | 82 18.9 | 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 | 372 100.0 | 130 34.9 | 129 34.7 | 69 18.5 | 26 7.0 | 14 3.8 | 4 1.1 |

●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 | 342 100.0 | 29 8.5 | 195 57.0 | 56 16.4 | 30 8.8 | 27 7.9 | 5 1.5 |

●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 | 419 100.0 | 62 14.8 | 164 39.1 | 137 32.7 | 47 11.2 | 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 | 428 100.0 | 42 9.8 | 15 3.5 | 214 50.0 | 132 30.8 | 22 5.1 | 3 0.7 |