

# 『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				26' 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	31,120 100.0	617 2.0	1,529 4.9	7,416 23.8	7,052 22.7	14,506 46.6	4.07	4.06 (69/143)	4.07 (12/23)	4.14	4.06	4.06
I. 病院でのできごと	27,399 100.0	572 2.1	1,430 5.2	6,534 23.8	5,859 21.4	13,004 47.5	4.07	4.05 (65/143)	4.06 (10/23)	4.13	4.05	4.06
1. 診療前	11,001 100.0	363 3.3	901 8.2	2,655 24.1	2,463 22.4	4,619 42.0	3.92	3.88 (56/143)	3.90 (9/23)	3.95	3.89	3.92
●初めての受診の際、不安を感じた	382 100.0	17 4.5	36 9.4	96 25.1	56 14.7	177 46.3	3.89	3.75 (28/141)	3.75 (3/23)	3.93	3.76	3.78
①この病院は症状にあう診療科がない	374 100.0	2 0.5	15 4.0	64 17.1	64 17.1	229 61.2	4.34	4.25 (26/141)	4.29 (9/23)	4.49	4.26	4.28
②この病院の診察日や診療時間があわない	371 100.0	6 1.6	23 6.2	91 24.5	74 19.9	177 47.7	4.06	4.01 (52/141)	4.04 (11/23)	4.23	4.03	3.99
③この病院には名医や専門医がいないと思う	382 100.0	5 1.3	17 4.5	111 29.1	95 24.9	154 40.3	3.98	4.06 (86/141)	4.07 (14/23)	4.42	4.09	3.91
④この病院は評判が悪い	378 100.0	2 0.5	10 2.6	99 26.2	94 24.9	173 45.8	4.13	4.15 (76/141)	4.16 (14/23)	4.43	4.17	4.12
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	380 100.0	6 1.6	5 1.3	45 11.8	113 29.7	211 55.5	4.36	4.18 (19/141)	4.26 (7/23)	4.49	4.21	4.29
●この病院は不便	364 100.0	17 4.7	43 11.8	69 19.0	72 19.8	163 44.8	3.88	3.81 (47/141)	3.86 (11/23)	3.72	3.80	3.91
①この病院はバス、電車で通えない	382 100.0	9 2.4	30 7.9	59 15.4	64 16.8	220 57.6	4.19	3.84 (13/141)	3.95 (5/23)	3.93	3.85	4.06
②病院に来るまでに迷ったことがある	374 100.0	2 0.5	13 3.5	40 10.7	43 11.5	276 73.8	4.55	4.30 (7/141)	4.33 (1/23)	4.26	4.30	4.48
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	374 100.0	8 2.1	20 5.3	92 24.6	74 19.8	180 48.1	4.06	3.77 (55/141)	3.77 (6/23)	3.64	3.76	4.17
④駐車場から病院までが遠い、または危険	370 100.0	11 3.0	26 7.0	82 22.2	95 25.7	156 42.2	3.97	3.97 (85/141)	3.98 (11/23)	3.90	3.96	3.99
⑤病院内で迷ったことがある	377 100.0	8 2.1	62 16.4	75 19.9	86 22.8	146 38.7	3.80	3.79 (89/141)	3.78 (10/23)	3.61	3.77	3.69
●この病院は印象が悪い	374 100.0	3 0.8	4 1.1	75 20.1	99 26.5	193 51.6	4.27	4.21 (56/141)	4.24 (10/23)	4.31	4.22	4.31
①電話での対応が悪い	382 100.0	4 1.0	8 2.1	89 23.3	100 26.2	181 47.4	4.17	4.16 (67/141)	4.17 (11/23)	4.15	4.16	4.18
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	388 100.0	5 1.3	8 2.1	77 19.8	97 25.0	201 51.8	4.24	4.19 (47/141)	4.21 (8/23)	4.27	4.19	4.34
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	391 100.0	3 0.8	12 3.1	64 16.4	98 25.1	214 54.7	4.30	4.25 (59/141)	4.27 (9/23)	4.27	4.25	4.35
④職員の私語が多い	388 100.0	7 1.8	8 2.1	89 22.9	94 24.2	190 49.0	4.16	4.16 (66/141)	4.17 (10/23)	4.26	4.16	4.17
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	388 100.0	9 2.3	19 4.9	117 30.2	101 26.0	142 36.6	3.90	3.86 (55/141)	3.90 (12/23)	3.85	3.86	3.80
●診療までの待ち時間を不満に思う	338 100.0	57 16.9	97 28.7	90 26.6	64 18.9	30 8.9	2.74	2.98 (129/141)	2.96 (21/23)	2.98	2.98	2.78
①予約したのに待たされた	338 100.0	63 18.6	95 28.1	89 26.3	51 15.1	40 11.8	2.73	2.89 (116/141)	2.87 (18/23)	2.86	2.89	2.60
②どのくらい待つのか、知りたかった	352 100.0	55 15.6	81 23.0	104 29.5	54 15.3	58 16.5	2.94	3.07 (114/141)	3.05 (17/23)	3.09	3.07	2.84
③診察の順番が守られないことがあった	342 100.0	6 1.8	21 6.1	131 38.3	78 22.8	106 31.0	3.75	3.77 (87/141)	3.77 (12/23)	3.92	3.78	3.75
④待つのが当然という態度の職員がいた	349 100.0	8 2.3	24 6.9	113 32.4	84 24.1	120 34.4	3.81	3.84 (89/141)	3.83 (11/23)	3.94	3.85	3.83
⑤呼び出しが聞きとりにくい	351 100.0	7 2.0	64 18.2	83 23.6	82 23.4	115 32.8	3.67	3.79 (103/141)	3.75 (15/23)	3.79	3.79	3.69
●待合室の環境を不満に思う	330 100.0	8 2.4	35 10.6	117 35.5	72 21.8	98 29.7	3.66	3.76 (95/140)	3.76 (15/23)	3.81	3.76	3.81
①待合室が狭すぎる	360 100.0	12 3.3	48 13.3	108 30.0	92 25.6	100 27.8	3.61	3.71 (100/141)	3.71 (16/23)	3.78	3.72	3.77
②椅子が少なすぎる	354 100.0	13 3.7	40 11.3	112 31.6	88 24.9	101 28.5	3.63	3.72 (92/140)	3.71 (16/23)	3.78	3.72	3.79
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	359 100.0	6 1.7	16 4.5	108 30.1	98 27.3	131 36.5	3.92	3.89 (69/141)	3.91 (16/23)	3.97	3.90	4.05
④汚い、または整理整頓されていない	353 100.0	2 0.6	1 0.3	81 22.9	100 28.3	169 47.9	4.23	4.09 (40/140)	4.11 (7/23)	4.18	4.09	4.34
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	356 100.0	2 0.6	20 5.6	85 23.9	81 22.8	168 47.2	4.10	3.93 (26/141)	3.95 (3/23)	3.94	3.93	4.12

# 『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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	6,208 100.0	105 1.7	255 4.1	1,501 24.2	1,448 23.3	2,899 46.7	4.09	4.14 (99/143)	4.14 (15/23)	4.24	4.15	4.09
●医師の態度や言葉使いが悪い	333 100.0	5 1.5	11 3.3	76 22.8	82 24.6	159 47.7	4.14	4.18 (98/141)	4.17 (15/23)	4.33	4.19	4.16
①症状や治療の質問ができなかった	357 100.0	9 2.5	25 7.0	92 25.8	79 22.1	152 42.6	3.95	4.03 (102/141)	4.01 (14/23)	4.18	4.04	4.04
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	357 100.0	4 1.1	19 5.3	80 22.4	85 23.8	169 47.3	4.11	4.12 (81/141)	4.12 (11/23)	4.29	4.13	4.15
③プライバシーに配慮しない医師がいた	352 100.0	2 0.6	7 2.0	81 23.0	91 25.9	171 48.6	4.20	4.20 (74/141)	4.21 (13/23)	4.34	4.21	4.25
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	354 100.0	6 1.7	20 5.6	87 24.6	86 24.3	155 43.8	4.03	4.08 (98/141)	4.08 (15/23)	4.18	4.09	4.06
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	356 100.0	8 2.2	22 6.2	72 20.2	80 22.5	174 48.9	4.10	4.17 (105/141)	4.16 (18/23)	4.29	4.18	4.10
●医師の技術や知識に不安を感じた	328 100.0	5 1.5	20 6.1	80 24.4	70 21.3	153 46.6	4.05	4.11 (92/141)	4.10 (15/23)	4.26	4.12	4.06
①説明がわかりにくい医師がいた	351 100.0	6 1.7	25 7.1	78 22.2	84 23.9	158 45.0	4.03	4.09 (99/141)	4.08 (14/23)	4.21	4.10	4.04
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	343 100.0	6 1.7	14 4.1	69 20.1	83 24.2	171 49.9	4.16	4.18 (78/141)	4.18 (12/23)	4.28	4.19	4.10
③処置の下手な医師がいた	344 100.0	6 1.7	11 3.2	84 24.4	80 23.3	163 47.4	4.11	4.13 (84/140)	4.12 (11/23)	4.26	4.13	4.01
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	338 100.0	2 0.6	18 5.3	91 26.9	84 24.9	143 42.3	4.03	4.06 (87/141)	4.06 (12/23)	4.17	4.07	3.95
⑤自分が良くなっている実感が持てない	344 100.0	9 2.6	23 6.7	96 27.9	87 25.3	129 37.5	3.88	3.97 (94/140)	3.99 (17/23)	4.04	3.98	3.89
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	324 100.0	2 0.6	4 1.2	96 29.6	70 21.6	152 46.9	4.13	4.17 (91/141)	4.17 (15/23)	4.23	4.18	4.06
①説明がわかりにくい看護師がいた	345 100.0	5 1.4	7 2.0	91 26.4	85 24.6	157 45.5	4.11	4.15 (88/141)	4.15 (14/23)	4.20	4.16	4.10
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	344 100.0	9 2.6	7 2.0	82 23.8	71 20.6	175 50.9	4.15	4.26 (114/141)	4.27 (22/23)	4.32	4.26	4.21
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	345 100.0	4 1.2	10 2.9	87 25.2	75 21.7	169 49.0	4.14	4.21 (100/141)	4.21 (16/23)	4.25	4.21	4.16
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	346 100.0	8 2.3	6 1.7	78 22.5	83 24.0	171 49.4	4.16	4.23 (97/141)	4.23 (17/23)	4.28	4.23	4.19
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになることがあった	347 100.0	9 2.6	6 1.7	81 23.3	73 21.0	178 51.3	4.17	4.19 (87/141)	4.20 (15/23)	4.22	4.20	4.11
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	4,196 100.0	28 0.7	78 1.9	872 20.8	779 18.6	2,439 58.1	4.32	4.33 (80/142)	4.36 (13/23)	4.45	4.34	4.30
●今日、受けた検査について納得できない	238 100.0	1 0.4	8 3.4	61 25.6	47 19.7	121 50.8	4.17	4.20 (83/137)	4.23 (14/23)	4.33	4.21	4.19
①検査の待ち時間が長すぎる	253 100.0	9 3.6	20 7.9	58 22.9	65 25.7	101 39.9	3.91	3.83 (69/138)	3.86 (9/23)	3.97	3.84	3.90
②検査前、本人確認されなかった	251 100.0	1 0.4	2 0.8	39 15.5	40 15.9	169 67.3	4.49	4.52 (77/138)	4.54 (19/23)	4.58	4.52	4.42
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	249 100.0	2 0.8	3 1.2	53 21.3	55 22.1	136 54.6	4.29	4.36 (91/138)	4.38 (20/23)	4.49	4.37	4.32
④検査室が不潔だった	250 100.0	-	-	44 17.6	56 22.4	150 60.0	4.42	4.39 (54/138)	4.41 (14/23)	4.52	4.40	4.43
⑤説明がわかりにくい検査技師がいた	250 100.0	1 0.4	5 2.0	55 22.0	53 21.2	136 54.4	4.27	4.32 (89/138)	4.34 (18/23)	4.42	4.33	4.29
●今日、受けた治療・処置に納得できない	228 100.0	-	2 0.9	44 19.3	43 18.9	139 61.0	4.40	4.43 (79/135)	4.45 (15/23)	4.52	4.43	4.41
①治療・処置の前に本人確認されなかった	239 100.0	3 1.3	2 0.8	36 15.1	40 16.7	158 66.1	4.46	4.50 (84/137)	4.52 (17/23)	4.57	4.51	4.52
②次に何をされるかわからず、不安に思った	234 100.0	1 0.4	3 1.3	37 15.8	55 23.5	138 59.0	4.39	4.38 (65/137)	4.41 (12/23)	4.51	4.39	4.35
③必要な手助けがなかった	235 100.0	-	-	43 18.3	45 19.1	147 62.6	4.44	4.41 (56/137)	4.44 (11/23)	4.53	4.42	4.42
④痛みや不快感に対応なし	233 100.0	2 0.9	2 0.9	40 17.2	47 20.2	142 60.9	4.39	4.38 (68/137)	4.41 (13/23)	4.52	4.39	4.37
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	233 100.0	1 0.4	4 1.7	43 18.5	45 19.3	140 60.1	4.37	4.41 (82/137)	4.43 (18/23)	4.55	4.42	4.43
●今日、受けた点滴・注射・薬に納得できない	168 100.0	-	4 2.4	35 20.8	25 14.9	104 61.9	4.36	4.43 (90/134)	4.47 (20/23)	4.52	4.44	4.42
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	175 100.0	-	3 1.7	27 15.4	31 17.7	114 65.1	4.46	4.43 (61/135)	4.46 (12/23)	4.50	4.44	4.34
②注射や点滴のやり直しがあった	174 100.0	4 2.3	9 5.2	29 16.7	28 16.1	104 59.8	4.26	4.26 (69/135)	4.27 (13/23)	4.38	4.27	4.08
③我慢できない不快を感じた	172 100.0	3 1.7	3 1.7	29 16.9	31 18.0	106 61.6	4.36	4.33 (59/135)	4.36 (10/23)	4.44	4.34	4.23
④点滴・注射・薬について質問できなかった	176 100.0	-	3 1.7	42 23.9	27 15.3	104 59.1	4.32	4.35 (82/135)	4.38 (17/23)	4.45	4.36	4.29
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	169 100.0	-	-	44 26.0	23 13.6	102 60.4	4.34	4.36 (81/135)	4.39 (15/23)	4.46	4.37	4.27
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	42 100.0	-	1 2.4	16 38.1	3 7.1	22 52.4	4.10	4.17 (68/111)	4.21 (19/23)	4.33	4.18	4.03
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	45 100.0	-	1 2.2	19 42.2	4 8.9	21 46.7	4.00	4.12 (72/113)	4.16 (19/23)	4.27	4.13	4.03
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	45 100.0	-	2 4.4	18 40.0	4 8.9	21 46.7	3.98	4.10 (75/112)	4.13 (18/23)	4.27	4.11	4.08
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	46 100.0	-	-	20 43.5	4 8.7	22 47.8	4.04	4.17 (76/112)	4.19 (18/23)	4.36	4.19	4.10
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	45 100.0	-	-	20 44.4	4 8.9	21 46.7	4.02	4.17 (79/111)	4.20 (18/23)	4.37	4.18	4.03
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	46 100.0	-	1 2.2	20 43.5	4 8.7	21 45.7	3.98	4.15 (84/112)	4.17 (20/23)	4.31	4.16	3.90

『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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	3,961 100.0	37 0.9	106 2.7	958 24.2	776 19.6	2,084 52.6	4.20	4.10 (36/143)	4.13 (10/23)	4.20	4.10	4.21
●診察室の環境が不満	317 100.0	1 0.3	2 0.6	66 20.8	55 17.4	193 60.9	4.38	4.24 (27/140)	4.26 (5/23)	4.33	4.25	4.38
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	341 100.0	2 0.6	3 0.9	54 15.8	66 19.4	216 63.3	4.44	4.31 (26/140)	4.34 (5/23)	4.41	4.32	4.46
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	339 100.0	1 0.3	1 0.3	50 14.7	77 22.7	210 61.9	4.46	4.35 (35/140)	4.36 (7/23)	4.49	4.36	4.52
③使用する器具や機器が不潔だった	334 100.0	1 0.3	-	60 18.0	69 20.7	204 61.1	4.42	4.38 (55/140)	4.40 (14/23)	4.52	4.39	4.50
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	324 100.0	2 0.6	-	59 18.2	66 20.4	197 60.8	4.41	4.37 (53/140)	4.39 (13/23)	4.50	4.38	4.44
⑤椅子・ベット等は、患者の快適さに配慮がない	331 100.0	2 0.6	2 0.6	66 19.9	73 22.1	188 56.8	4.34	4.28 (48/140)	4.29 (10/23)	4.40	4.29	4.36
●病院のその他の設備や環境が不満	313 100.0	3 1.0	9 2.9	71 22.7	71 22.7	159 50.8	4.19	3.99 (28/140)	4.04 (8/23)	4.10	4.00	4.17
①売店がない、または使いにくい	343 100.0	5 1.5	16 4.7	71 20.7	57 16.6	194 56.6	4.22	3.88 (15/140)	3.98 (8/23)	4.03	3.89	4.27
②ATMや自動販売機などがなく、または不十分	334 100.0	3 0.9	20 6.0	92 27.5	66 19.8	153 45.8	4.04	3.84 (22/140)	3.92 (7/23)	3.91	3.85	4.00
③植木、絵画などのインテリアが不十分	328 100.0	2 0.6	16 4.9	107 32.6	65 19.8	138 42.1	3.98	3.90 (44/140)	3.96 (13/23)	4.01	3.91	3.96
④苦情を言いたい受付場所がない	327 100.0	7 2.1	14 4.3	115 35.2	58 17.7	133 40.7	3.91	3.92 (64/140)	3.94 (12/23)	3.98	3.92	3.88
⑤病気等を、本やビデオで調べる場所がない	330 100.0	8 2.4	23 7.0	147 44.5	53 16.1	99 30.0	3.64	3.64 (50/140)	3.68 (13/23)	3.64	3.64	3.56
5. 会計	2,033 100.0	39 1.9	90 4.4	548 27.0	393 19.3	963 47.4	4.06	3.96 (59/142)	3.96 (6/23)	3.97	3.96	4.03
●会計手続きに納得できない	322 100.0	8 2.5	23 7.1	92 28.6	63 19.6	136 42.2	3.92	3.81 (64/140)	3.82 (7/23)	3.72	3.80	3.91
①会計までの待ち時間が長すぎる	348 100.0	16 4.6	33 9.5	93 26.7	77 22.1	129 37.1	3.78	3.62 (63/140)	3.63 (6/23)	3.49	3.61	3.76
②会計の順番が守られなかった	340 100.0	4 1.2	5 1.5	94 27.6	68 20.0	169 49.7	4.16	4.04 (39/140)	4.05 (6/23)	4.12	4.05	4.11
③支払いの内訳がわからない	339 100.0	5 1.5	7 2.1	84 24.8	63 18.6	180 53.1	4.20	4.12 (51/140)	4.12 (8/23)	4.20	4.13	4.19
④支払った金額が予想していたよりも高かった	341 100.0	4 1.2	13 3.8	106 31.1	54 15.8	164 48.1	4.06	3.99 (61/140)	3.97 (7/23)	4.08	4.00	3.92
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	343 100.0	2 0.6	9 2.6	79 23.0	68 19.8	185 53.9	4.24	4.15 (51/140)	4.16 (6/23)	4.22	4.15	4.30

	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				26' 当院
								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	3,721 100.0	45 1.2	99 2.7	882 23.7	1,193 32.1	1,502 40.4	4.08	4.13 (89/143)	4.15 (17/23)	4.24	4.14	4.07
①全体として満足	383 100.0	4 1.0	5 1.3	53 13.8	164 42.8	157 41.0	4.21	4.15 (41/140)	4.18 (10/23)	4.27	4.15	4.16
②治療の結果に満足	374 100.0	5 1.3	14 3.7	76 20.3	147 39.3	132 35.3	4.03	4.08 (87/140)	4.10 (17/23)	4.18	4.08	4.02
③通院期間に満足	368 100.0	4 1.1	15 4.1	111 30.2	118 32.1	120 32.6	3.91	3.95 (85/140)	3.96 (16/23)	4.03	3.96	3.89
④受けている治療に満足	365 100.0	4 1.1	16 4.4	98 26.8	115 31.5	132 36.2	3.97	4.05 (100/140)	4.07 (19/23)	4.16	4.06	3.99
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	365 100.0	4 1.1	14 3.8	129 35.3	100 27.4	118 32.3	3.86	3.96 (110/140)	3.97 (18/23)	4.06	3.97	3.92

	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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしている	370 100.0	2 0.5	3 0.8	83 22.4	111 30.0	171 46.2	4.21	4.22 (69/140)	4.23 (12/23)	4.37	4.23	4.19
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	375 100.0	5 1.3	11 2.9	92 24.5	109 29.1	158 42.1	4.08	4.21 (114/140)	4.22 (20/23)	4.30	4.22	4.12
⑧受けている治療に納得している	369 100.0	3 0.8	11 3.0	84 22.8	108 29.3	163 44.2	4.13	4.20 (96/140)	4.21 (17/23)	4.31	4.21	4.09
⑨全体として信頼している	377 100.0	6 1.6	3 0.8	65 17.2	116 30.8	187 49.6	4.26	4.31 (90/140)	4.33 (17/23)	4.46	4.33	4.26
⑩家族や知人に勧めたい	375 100.0	8 2.1	7 1.9	91 24.3	105 28.0	164 43.7	4.09	4.13 (71/140)	4.17 (17/23)	4.29	4.14	4.08

※ (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27年度 患者満足度調査(外来)

### ■横浜医療センター

分析区分	27' 機構平均点数	26' 当院点数	27' 当院点数
”印象”と”行員”の別点数			
1. 診療前(平均)			
印象	3.71	3.72	3.71
行為	3.92	3.95	3.96
・初めての受診の際、不安を感じた			
(印象)	3.75	3.78	3.89
(行為)	4.13	4.12	4.18
・この病院は不便			
(印象)	3.81	3.91	3.88
(行為)	3.93	4.08	4.11
・この病院は印象が悪い			
(印象)	4.21	4.31	4.27
(行為)	4.12	4.17	4.15
・診療までの待ち時間を不満に思う			
(印象)	2.98	2.78	2.74
(行為)	3.47	3.34	3.38
・待合室の環境を不満に思う			
(印象)	3.76	3.81	3.66
(行為)	3.87	4.01	3.90
2. 診療する職員について(平均)			
印象	4.16	4.10	4.11
行為	4.14	4.09	4.09
・医師の態度や言葉使いが悪い			
(印象)	4.18	4.16	4.14
(行為)	4.12	4.12	4.08
・医師の技術や知識に不安を感じた			
(印象)	4.11	4.06	4.05
(行為)	4.09	4	4.04
・看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満			
(印象)	4.17	4.06	4.13
(行為)	4.21	4.15	4.15
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション(平均)			
印象	4.33	4.31	4.29
行為	4.33	4.3	4.32
・今日、受けた検査について納得できない			
(印象)	4.20	4.19	4.17
(行為)	4.28	4.27	4.27
・今日、受けた治療・処置に納得できない			
(印象)	4.43	4.41	4.40
(行為)	4.42	4.42	4.41
・今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない			
(印象)	4.43	4.42	4.36
(行為)	4.35	4.24	4.35
・今日、受けたリハビリテーションに納得できない			
(印象)	4.17	4.03	4.10
(行為)	4.14	4.03	4.00
4. 病院の環境(平均)			
印象	4.12	4.28	4.29
行為	4.09	4.2	4.19
・診察室の環境が不満			
(印象)	4.24	4.38	4.38
(行為)	4.34	4.45	4.41
・病院のその他の設備や環境が不満			
(印象)	3.99	4.17	4.19
(行為)	3.84	3.93	3.96
5. 会計手続きに納得できない			
印象	3.81	3.91	3.92
行為	3.98	4.06	4.08

## 平成27年度 シーン別点数(外来)

### ■横浜医療センター

分析区分	27'機構平均点数		26'当院点数	27'当院点数
	(143病院)	小区分 350~499		
1. 病院についての総合評価	4.13 (89/143)	4.15 (17/23)	4.07	4.08
2. シーン別点数				
初めての受診の際、不安を感じた	3.75 (28/141)	3.75 (3/23)	3.78	3.89
この病院は不便	3.81 (47/141)	3.86 (11/23)	3.91	3.88
この病院は印象が悪い	4.21 (56/141)	4.24 (10/23)	4.31	4.27
診療までの待ち時間を不満に思う	2.98 (129/141)	2.96 (21/23)	2.78	2.74
待合室の環境を不満に思う	3.76 (95/140)	3.76 (15/23)	3.81	3.66
医師の態度や言葉使いが悪い	4.18 (98/141)	4.17 (15/23)	4.16	4.14
医師の技術や知識に不安を感じた	4.11 (92/141)	4.10 (15/23)	4.06	4.05
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.17 (91/141)	4.17 (15/23)	4.06	4.13
今日、受けた検査について納得できない	4.20 (83/137)	4.23 (14/23)	4.19	4.17
今日、受けた治療・処置に納得できない	4.43 (79/135)	4.45 (15/23)	4.41	4.40
今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	4.43 (90/134)	4.47 (20/23)	4.42	4.36
今日、受けたリハビリテーションに納得できない	4.17 (68/111)	4.21 (19/23)	4.03	4.10
診察室の環境が不満	4.24 (27/140)	4.26 (5/23)	4.38	4.38
病院のその他の設備や環境が不満	3.99 (28/140)	4.04 (8/23)	4.17	4.19
会計手続きに納得できない	3.81 (64/140)	3.82 (7/23)	3.91	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）

## 平成27年度 10のサービスクオリティ別点数(外来)

### ■横浜医療センター

分析区分	27'機構平均点数		26'当院点数	27'当院点数
		小区分 350~499		
10の医療サービスクオリティ別点数				
1. コミュニケーション 消費者の言葉で正確に分かりやすく説明されていること	4.13 (81/143)	4.14 (10/23)	4.10	4.11
2. 職員能力 従業員は必要な技術と知識を身につけていること	4.10 (80/143)	4.11 (10/23)	4.09	4.09
3. 丁寧さ 従業員が親切で、思いやりがあり丁寧であること	4.15 (84/143)	4.16 (12/23)	4.12	4.13
4. 反応の速さ 従業員が顧客の要求や問題に迅速かつ創造的に対応していること	4.13 (85/143)	4.14 (12/23)	4.11	4.10
5. 顧客理解 従業員が顧客のニーズを理解するよう努力し注意をはらっていること	4.08 (76/143)	4.09 (9/23)	4.08	4.08
6. アクセス 待ち時間が少なく、立地的にも時間的にも利便性が大きいこと	3.91 (41/143)	3.93 (9/23)	3.94	4.00
7. プライバシー 企業と従業員を信頼できること	4.26 (51/142)	4.27 (11/23)	4.33	4.30
8. 信頼性 サービスに一貫性があり、正確に行われていること	4.13 (72/143)	4.14 (9/23)	4.12	4.13
9. 安全性 サービスが安全であること	4.22 (79/143)	4.23 (12/23)	4.20	4.21
10. アメニティ サービスのクオリティが正確な形として表現されていること	4.00 (47/143)	4.03 (12/23)	4.11	4.09

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

# 『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	355 100.0	139 39.2	216 60.8

## ●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	337 100.0	1 0.3	1 0.3	14 4.2	34 10.1	35 10.4	36 10.7	68 20.2	95 28.2	53 15.7	62.3

## ●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	372 -	137 36.8	54 14.5	27 7.3	55 14.8	60 16.1	68 18.3	59 15.9	23 6.2	200 53.8	18 4.8	21 5.6	93 25.0	17 4.6

## ●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	370 100.0	72 19.5	86 23.2	137 37.0	66 17.8	9 2.4

## ●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	301 100.0	89 29.6	99 32.9	60 19.9	31 10.3	22 7.3	- 0.0

## ●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	291 100.0	33 11.3	169 58.1	48 16.5	15 5.2	21 7.2	5 1.7

## ●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	367 100.0	58 15.8	147 40.1	120 32.7	33 9.0	9 2.5

## ●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	373 100.0	39 10.5	4 1.1	192 51.5	115 30.8	21 5.6	2 0.5