

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

								全国平均点				29' 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	
外来アンケート総合得点	44,721 100.0	902 2.0	2,413 5.4	9,526 21.3	9,959 22.3	21,921 49.0	4.11	4.08 (57/141)	4.11 (10/22)	4.08	4.08	4.08
I. 病院でのできごと	39,517 100.0	863 2.2	2,258 5.7	8,406 21.3	8,175 20.7	19,815 50.1	4.11	4.08 (56/141)	4.10 (10/22)	4.06	4.08	4.08
1. 診療前	15,729 100.0	533 3.4	1,308 8.3	3,578 22.7	3,376 21.5	6,934 44.1	3.95	3.90 (54/141)	3.91 (8/22)	3.87	3.90	3.95
●初めての受診の際、不安を感じた	535 100.0	26 4.9	47 8.8	130 24.3	82 15.3	250 46.7	3.90	3.78 (29/138)	3.80 (5/22)	3.99	3.79	3.85
①この病院は症状にあう診療科がない	541 100.0	6 1.1	14 2.6	87 16.1	109 20.1	325 60.1	4.35	4.27 (29/138)	4.30 (7/22)	4.45	4.28	4.37
②この病院の診察日や診療時間があわない	542 100.0	11 2.0	38 7.0	134 24.7	120 22.1	239 44.1	3.99	4.06 (86/138)	4.07 (17/22)	4.15	4.06	3.99
③この病院には名医や専門医がいないと思う	546 100.0	6 1.1	34 6.2	146 26.7	143 26.2	217 39.7	3.97	4.07 (89/138)	4.08 (18/22)	4.37	4.09	4.01
④この病院は評判が悪い	541 100.0	3 0.6	14 2.6	142 26.2	149 27.5	233 43.1	4.10	4.16 (77/138)	4.17 (16/22)	4.43	4.17	4.14
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	550 100.0	3 0.5	3 0.5	89 16.2	150 27.3	305 55.5	4.37	4.19 (17/138)	4.27 (6/22)	4.45	4.21	4.34
●この病院は不便	504 100.0	21 4.2	63 12.5	92 18.3	105 20.8	223 44.2	3.88	3.81 (41/137)	3.88 (10/22)	3.63	3.80	3.94
①この病院はバス、電車で通えない	549 100.0	22 4.0	46 8.4	75 13.7	99 18.0	307 55.9	4.13	3.84 (18/138)	3.97 (5/22)	3.88	3.84	4.17
②病院に来るまでに迷ったことがある	522 100.0	2 0.4	17 3.3	48 9.2	63 12.1	392 75.1	4.58	4.34 (9/138)	4.36 (2/22)	4.22	4.33	4.48
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	522 100.0	18 3.4	33 6.3	121 23.2	94 18.0	256 49.0	4.03	3.81 (51/138)	3.77 (7/22)	3.55	3.80	4.05
④駐車場から病院までが遠い、または危険	524 100.0	13 2.5	34 6.5	128 24.4	115 21.9	234 44.7	4.00	3.98 (81/138)	3.91 (8/22)	3.90	3.97	3.96
⑤病院内で迷ったことがある	547 100.0	15 2.7	96 17.6	108 19.7	122 22.3	206 37.7	3.75	3.79 (93/138)	3.75 (12/22)	3.55	3.77	3.68
●この病院は印象が悪い	510 100.0	6 1.2	12 2.4	93 18.2	108 21.2	291 57.1	4.31	4.22 (39/137)	4.23 (7/22)	4.23	4.22	4.25
①電話での対応が悪い	555 100.0	7 1.3	12 2.2	133 24.0	124 22.3	279 50.3	4.18	4.17 (67/138)	4.17 (11/22)	4.06	4.17	4.16
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	556 100.0	4 0.7	8 1.4	108 19.4	127 22.8	309 55.6	4.31	4.19 (31/138)	4.21 (7/22)	4.17	4.19	4.30
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	563 100.0	7 1.2	12 2.1	80 14.2	140 24.9	324 57.5	4.35	4.26 (41/138)	4.25 (6/22)	4.22	4.26	4.35
④職員の私語が多い	553 100.0	6 1.1	14 2.5	115 20.8	125 22.6	293 53.0	4.24	4.18 (49/138)	4.18 (8/22)	4.18	4.18	4.19
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	559 100.0	9 1.6	29 5.2	155 27.7	153 27.4	213 38.1	3.95	3.88 (45/138)	3.90 (9/22)	3.80	3.88	3.89
●診療までの待ち時間を不満に思う	493 100.0	67 13.6	140 28.4	141 28.6	80 16.2	65 13.2	2.87	3.02 (108/138)	2.99 (13/22)	2.83	3.01	2.97
①予約したのに待たされた	500 100.0	77 15.4	155 31.0	124 24.8	71 14.2	73 14.6	2.82	2.93 (108/138)	2.89 (14/22)	2.70	2.91	2.84
②どのくらい待つのか、知れたかった	491 100.0	71 14.5	96 19.6	154 31.4	74 15.1	96 19.6	3.06	3.10 (97/138)	3.09 (12/22)	3.01	3.10	3.17
③診察の順番が守られないことがあった	490 100.0	14 2.9	33 6.7	158 32.2	97 19.8	97 38.4	3.84	3.80 (70/138)	3.80 (8/22)	3.78	3.80	3.85
④待つのが当然という態度の職員がいた	505 100.0	26 5.1	29 5.7	142 28.1	96 19.0	212 42.0	3.87	3.88 (89/138)	3.86 (10/22)	3.86	3.88	3.90
⑤呼び出しが聞き取りにくい	512 100.0	10 2.0	35 6.8	128 25.0	115 22.5	224 43.8	3.99	3.83 (42/138)	3.83 (4/22)	3.62	3.82	4.00
●待合室の環境を不満に思う	473 100.0	20 4.2	57 12.1	130 27.5	105 22.2	161 34.0	3.70	3.77 (94/137)	3.77 (15/22)	3.65	3.76	3.76
①待合室が狭すぎる	514 100.0	25 4.9	79 15.4	133 25.9	112 21.8	165 32.1	3.61	3.73 (103/138)	3.72 (17/22)	3.63	3.72	3.66
②椅子が少なすぎる	509 100.0	23 4.5	84 16.5	129 25.3	120 23.6	153 30.1	3.58	3.74 (107/138)	3.71 (17/22)	3.65	3.73	3.70
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	509 100.0	7 1.4	41 8.1	136 26.7	129 25.3	196 38.5	3.92	3.90 (72/138)	3.92 (13/22)	3.82	3.90	3.96
④汚い、または整理整頓されていない	504 100.0	1 0.2	7 1.4	107 21.2	136 27.0	253 50.2	4.26	4.11 (41/138)	4.14 (8/22)	3.99	4.10	4.25
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	510 100.0	7 1.4	26 5.1	112 22.0	113 22.2	252 49.4	4.13	3.96 (27/138)	3.98 (5/22)	3.85	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				29' 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. 診察する職員について	8,933 100.0	174 1.9	478 5.4	1,769 19.8	2,031 22.7	4,481 50.2	4.14	4.18 (91/141)	4.19 (16/22)	4.19	4.18	4.08
●医師の態度や言葉使いが悪い	487 100.0	7 1.4	24 4.9	91 18.7	118 24.2	247 50.7	4.18	4.21 (86/138)	4.22 (15/22)	4.28	4.22	4.20
①症状や治療の質問ができなかった	509 100.0	13 2.6	48 9.4	102 20.0	114 22.4	232 45.6	3.99	4.06 (91/138)	4.08 (17/22)	4.11	4.06	3.94
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	511 100.0	7 1.4	36 7.0	106 20.7	111 21.7	251 49.1	4.10	4.15 (93/138)	4.17 (17/22)	4.21	4.16	4.12
③プライバシーに配慮しない医師がいた	510 100.0	3 0.6	15 2.9	105 20.6	104 20.4	283 55.5	4.27	4.24 (59/138)	4.26 (12/22)	4.31	4.25	4.28
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	505 100.0	8 1.6	34 6.7	102 20.2	122 24.2	239 47.3	4.09	4.14 (92/138)	4.15 (18/22)	4.11	4.14	4.02
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	510 100.0	20 3.9	40 7.8	81 15.9	105 20.6	264 51.8	4.08	4.21 (119/138)	4.22 (21/22)	4.25	4.21	4.09
●医師の技術や知識に不安を感じた	472 100.0	14 3.0	26 5.5	93 19.7	120 25.4	219 46.4	4.07	4.15 (98/138)	4.16 (17/22)	4.23	4.15	3.99
①説明がわかりにくい医師がいた	501 100.0	13 2.6	39 7.8	93 18.6	127 25.3	229 45.7	4.04	4.14 (100/138)	4.15 (19/22)	4.18	4.14	3.98
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	500 100.0	13 2.6	35 7.0	82 16.4	118 23.6	252 50.4	4.12	4.22 (104/138)	4.24 (19/22)	4.26	4.22	4.04
③処置の下手な医師がいた	493 100.0	15 3.0	24 4.9	112 22.7	112 22.7	230 46.7	4.05	4.17 (109/138)	4.18 (20/22)	4.20	4.17	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	486 100.0	8 1.6	29 6.0	116 23.9	120 24.7	213 43.8	4.03	4.09 (95/138)	4.11 (18/22)	4.11	4.09	3.93
⑤自分が良くなっている実感が持てない	492 100.0	21 4.3	29 5.9	123 25.0	118 24.0	201 40.9	3.91	4.00 (100/138)	4.04 (20/22)	4.05	4.00	3.84
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	466 100.0	5 1.1	18 3.9	86 18.5	115 24.7	242 51.9	4.23	4.20 (55/138)	4.21 (10/22)	4.17	4.20	4.13
①説明がわかりにくい看護師がいた	503 100.0	6 1.2	19 3.8	95 18.9	113 22.5	270 53.7	4.24	4.19 (49/138)	4.20 (8/22)	4.14	4.19	4.12
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	497 100.0	3 0.6	8 1.6	93 18.7	103 20.7	290 58.4	4.35	4.31 (44/138)	4.32 (7/22)	4.29	4.31	4.24
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	497 100.0	4 0.8	15 3.0	100 20.1	113 22.7	265 53.3	4.25	4.25 (71/138)	4.26 (11/22)	4.19	4.24	4.16
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	495 100.0	1 0.2	18 3.6	100 20.2	100 20.2	276 55.8	4.28	4.26 (56/138)	4.27 (9/22)	4.26	4.26	4.21
⑤話をされていて、嫌な気持ちになることがあった	499 100.0	13 2.6	21 4.2	89 17.8	98 19.6	278 55.7	4.22	4.22 (72/138)	4.23 (10/22)	4.15	4.22	4.23
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	6,366 100.0	60 0.9	139 2.2	1,157 18.2	1,109 17.4	3,901 61.3	4.36	4.35 (67/140)	4.39 (15/22)	4.40	4.36	4.34
●今日、受けた検査について納得できない	362 100.0	7 1.9	11 3.0	76 21.0	69 19.1	199 55.0	4.22	4.22 (69/135)	4.25 (13/22)	4.24	4.22	4.21
①検査の待ち時間が長すぎる	386 100.0	18 4.7	32 8.3	98 25.4	74 19.2	164 42.5	3.87	3.84 (80/135)	3.87 (10/22)	3.79	3.84	3.94
②検査前、本人確認されなかった	392 100.0	2 0.5	5 1.3	49 12.5	62 15.8	274 69.9	4.53	4.54 (67/135)	4.57 (15/22)	4.61	4.54	4.52
③恥ずかしい思いに十分な気配りがない	385 100.0	-	6 1.6	73 19.0	76 19.7	230 59.7	4.38	4.38 (61/135)	4.41 (14/22)	4.43	4.39	4.35
④検査室が不潔だった	384 100.0	4 1.0	2 0.5	57 14.8	75 19.5	246 64.1	4.45	4.42 (47/135)	4.46 (15/22)	4.43	4.42	4.46
⑤説明がわかりにくい検査技師がいた	382 100.0	1 0.3	8 2.1	69 18.1	76 19.9	228 59.7	4.37	4.35 (54/135)	4.38 (14/22)	4.40	4.35	4.36
●今日、受けた治療・処置に納得できない	347 100.0	1 0.3	4 1.2	58 16.7	67 19.3	217 62.5	4.43	4.44 (72/135)	4.47 (16/22)	4.49	4.45	4.42
①治療・処置の前に本人確認されなかった	365 100.0	3 0.8	4 1.1	37 10.1	70 19.2	251 68.8	4.54	4.53 (56/136)	4.56 (15/22)	4.55	4.53	4.50
②次に何をされるかわからず、不安に思った	361 100.0	2 0.6	5 1.4	52 14.4	77 21.3	225 62.3	4.43	4.41 (53/136)	4.45 (13/22)	4.47	4.41	4.35
③必要な手助けがなかった	358 100.0	2 0.6	6 1.7	52 14.5	67 18.7	231 64.5	4.45	4.43 (58/136)	4.47 (13/22)	4.48	4.43	4.42
④痛みや不快感に対応なし	355 100.0	3 0.8	9 2.5	55 15.5	70 19.7	218 61.4	4.38	4.41 (73/136)	4.45 (17/22)	4.45	4.41	4.35
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りがない	355 100.0	1 0.3	3 0.8	59 16.6	70 19.7	222 62.5	4.43	4.44 (69/136)	4.46 (15/22)	4.48	4.44	4.39
●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	240 100.0	1 0.4	2 0.8	46 19.2	38 15.8	153 63.8	4.42	4.45 (74/132)	4.48 (18/22)	4.49	4.45	4.38
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	255 100.0	4 1.6	3 1.2	39 15.3	36 14.1	173 67.8	4.45	4.45 (56/131)	4.48 (13/22)	4.53	4.46	4.45
②注射や点滴のやり直しがあった	256 100.0	7 2.7	15 5.9	38 14.8	30 11.7	166 64.8	4.30	4.26 (50/131)	4.28 (8/22)	4.36	4.26	4.31
③我慢できない不快感を感じた	253 100.0	1 0.4	9 3.6	42 16.6	37 14.6	164 64.8	4.40	4.35 (41/131)	4.39 (10/22)	4.43	4.35	4.33
④点滴、注射、薬について質問できなかった	257 100.0	-	3 1.2	46 17.9	39 15.2	169 65.8	4.46	4.37 (30/133)	4.42 (6/22)	4.44	4.38	4.34
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	244 100.0	1 0.4	2 0.8	45 18.4	34 13.9	162 66.4	4.45	4.38 (33/133)	4.41 (6/22)	4.49	4.38	4.30
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	68 100.0	-	-	26 38.2	8 11.8	34 50.0	4.12	4.19 (75/109)	4.21 (20/22)	4.18	4.19	4.09
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	73 100.0	1 1.4	1 1.4	30 41.1	9 12.3	32 43.8	3.96	4.14 (89/111)	4.14 (20/22)	4.14	4.14	4.04
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	72 100.0	1 1.4	3 4.2	29 40.3	6 8.3	33 45.8	3.93	4.12 (88/111)	4.13 (21/22)	4.08	4.12	4.04
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	73 100.0	-	1 1.4	26 35.6	8 11.0	38 52.1	4.14	4.21 (71/111)	4.21 (17/22)	4.20	4.21	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	72 100.0	-	1 1.4	28 38.9	7 9.7	36 50.0	4.08	4.19 (82/111)	4.20 (20/22)	4.21	4.19	4.18
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	71 100.0	-	4 5.6	27 38.0	4 5.6	36 50.7	4.01	4.17 (84/111)	4.16 (19/22)	4.17	4.17	4.08

『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				29' 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	5,594 100.0	52 0.9	181 3.2	1,179 21.1	1,122 20.1	3,060 54.7	4.24	4.13 (27/141)	4.18 (10/22)	4.13	4.13	4.20
●診察室の環境が不満	456 100.0	1 0.2	3 0.7	85 18.6	99 21.7	268 58.8	4.38	4.27 (36/138)	4.32 (9/22)	4.25	4.27	4.31
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	483 100.0	3 0.6	5 1.0	66 13.7	94 19.5	315 65.2	4.48	4.35 (31/138)	4.39 (10/22)	4.31	4.35	4.44
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	484 100.0	- -	3 0.6	70 14.5	97 20.0	314 64.9	4.49	4.39 (33/137)	4.42 (10/22)	4.41	4.39	4.47
③使用する器具や機器が不潔だった	480 100.0	1 0.2	- -	71 14.8	91 19.0	317 66.0	4.51	4.43 (35/138)	4.46 (10/22)	4.46	4.43	4.49
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	478 100.0	- -	2 0.4	76 15.9	86 18.0	314 65.7	4.49	4.41 (31/138)	4.44 (8/22)	4.47	4.41	4.44
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	479 100.0	- -	3 0.6	92 19.2	103 21.5	281 58.7	4.38	4.32 (42/138)	4.36 (13/22)	4.34	4.32	4.33
●病院のその他の設備や環境が不満	438 100.0	3 0.7	21 4.8	85 19.4	98 22.4	231 52.7	4.22	4.02 (24/137)	4.09 (8/22)	4.02	4.02	4.17
①売店がない、または使いにくい	473 100.0	6 1.3	34 7.2	75 15.9	103 21.8	255 53.9	4.20	3.90 (14/137)	3.98 (5/22)	3.96	3.90	4.16
②ATMや自動販売機などがなく、または不十分	461 100.0	8 1.7	34 7.4	105 22.8	91 19.7	223 48.4	4.06	3.85 (23/137)	3.95 (10/22)	3.85	3.85	4.05
③植木、絵画などのインテリアが不十分	462 100.0	7 1.5	15 3.2	154 33.3	93 20.1	193 41.8	3.97	3.93 (47/138)	3.99 (14/22)	3.96	3.93	3.96
④苦情を言いたい受付場所がない	457 100.0	8 1.8	20 4.4	133 29.1	90 19.7	206 45.1	4.02	3.96 (48/138)	4.00 (12/22)	3.94	3.96	3.98
⑤病気を、本やビデオで調べる場所がない	443 100.0	15 3.4	41 9.3	167 37.7	77 17.4	143 32.3	3.66	3.69 (63/138)	3.74 (16/22)	3.62	3.68	3.64
5. 会計	2,895 100.0	44 1.5	152 5.3	723 25.0	537 18.5	1,439 49.7	4.10	3.99 (53/141)	4.01 (5/22)	3.89	3.98	4.01
●会計手続きに納得できない	457 100.0	10 2.2	28 6.1	140 30.6	89 19.5	190 41.6	3.92	3.84 (70/138)	3.88 (8/22)	3.60	3.82	3.85
①会計までの待ち時間が長すぎる	492 100.0	18 3.7	66 13.4	128 26.0	98 19.9	182 37.0	3.73	3.62 (75/138)	3.66 (8/22)	3.30	3.61	3.67
②会計の順番が守られなかった	485 100.0	2 0.4	9 1.9	125 25.8	90 18.6	259 53.4	4.23	4.09 (30/138)	4.12 (5/22)	4.03	4.09	4.14
③支払いの内訳がわからない	484 100.0	3 0.6	16 3.3	109 22.5	94 19.4	262 54.1	4.23	4.17 (51/138)	4.18 (7/22)	4.14	4.17	4.14
④支払った金額が予想していたよりも高かった	488 100.0	10 2.0	28 5.7	124 25.4	78 16.0	248 50.8	4.08	4.02 (59/138)	4.03 (7/22)	4.04	4.02	3.95
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	489 100.0	1 0.2	5 1.0	97 19.8	88 18.0	298 60.9	4.38	4.19 (23/138)	4.20 (2/22)	4.19	4.19	4.28

								全国平均点				29' 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	5,204 100.0	39 0.7	155 3.0	1,120 21.5	1,784 34.3	2,106 40.5	4.11	4.15 (84/141)	4.17 (17/22)	4.22	4.15	4.10
①全体として満足	536 100.0	3 0.6	11 2.1	74 13.8	229 42.7	219 40.9	4.21	4.16 (48/138)	4.20 (10/22)	4.23	4.17	4.21
②治療の結果に満足	515 100.0	5 1.0	20 3.9	123 23.9	182 35.3	185 35.9	4.01	4.09 (93/138)	4.12 (18/22)	4.17	4.10	4.01
③通院期間に満足	505 100.0	9 1.8	15 3.0	141 27.9	166 32.9	174 34.5	3.95	3.97 (76/137)	3.99 (14/22)	4.00	3.97	3.90
④受けている治療に満足	514 100.0	3 0.6	23 4.5	127 24.7	174 33.9	187 36.4	4.01	4.07 (89/138)	4.10 (18/22)	4.14	4.08	3.97
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	499 100.0	5 1.0	20 4.0	160 32.1	148 29.7	166 33.3	3.90	3.99 (97/138)	4.00 (20/22)	3.97	3.99	3.83

								全国平均点				29' 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	516 100.0	1 0.2	5 1.0	90 17.4	181 35.1	239 46.3	4.26	4.24 (55/138)	4.26 (9/22)	4.32	4.25	4.25
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	531 100.0	2 0.4	22 4.1	98 18.5	179 33.7	230 43.3	4.15	4.24 (104/138)	4.26 (19/22)	4.28	4.24	4.18
⑧受けている治療に納得している	518 100.0	4 0.8	21 4.1	100 19.3	167 32.2	226 43.6	4.14	4.22 (99/138)	4.24 (20/22)	4.30	4.23	4.16
⑨全体として信頼している	538 100.0	3 0.6	5 0.9	84 15.6	187 34.8	259 48.1	4.29	4.33 (87/138)	4.36 (17/22)	4.45	4.34	4.31
⑩家族や知人に勧めたい	532 100.0	4 0.8	13 2.4	123 23.1	171 32.1	221 41.5	4.11	4.14 (75/138)	4.18 (17/22)	4.30	4.15	4.15

※ (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30年度 シーン別点数(外来)

## ■横浜医療センター

分析区分	30'機構平均点数		29'当院点数	30'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 (84/141)	4.17 (17/22)	4.10	4.11
2. シーン別点数				
初めての受診の際、不安を感じた	3.78 (29/138)	3.80 (5/22)	3.85	3.90
この病院は不便	3.81 (41/137)	3.88 (10/22)	3.94	3.88
この病院は印象が悪い	4.22 (39/137)	4.23 (7/22)	4.25	4.31
診療までの待ち時間を不満に思う	3.02 (108/138)	2.99 (13/22)	2.97	2.87
待合室の環境を不満に思う	3.77 (94/137)	3.77 (15/22)	3.76	3.70
医師の態度や言葉使いが悪い	4.21 (86/138)	4.22 (15/22)	4.20	4.18
医師の技術や知識に不安を感じた	4.15 (98/138)	4.16 (17/22)	3.99	4.07
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.20 (55/138)	4.21 (10/22)	4.13	4.23
今日、受けた検査について納得できない	4.22 (69/135)	4.25 (13/22)	4.21	4.22
今日、受けた治療・処置に納得できない	4.44 (72/135)	4.47 (16/22)	4.42	4.43
今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	4.45 (74/132)	4.48 (18/22)	4.38	4.42
今日、受けたリハビリテーションに納得できない	4.19 (75/109)	4.21 (20/22)	4.09	4.12
診察室の環境が不満	4.27 (36/138)	4.32 (9/22)	4.31	4.38
病院のその他の設備や環境が不満	4.02 (24/137)	4.09 (8/22)	4.17	4.22
会計手続きに納得できない	3.84 (70/138)	3.88 (8/22)	3.85	3.92

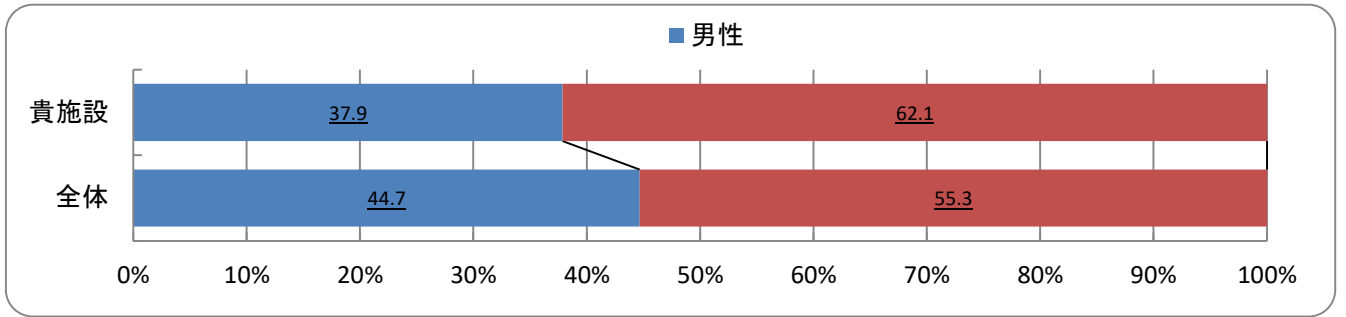
※ (①/②) ①：順位  
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

# 平成30年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

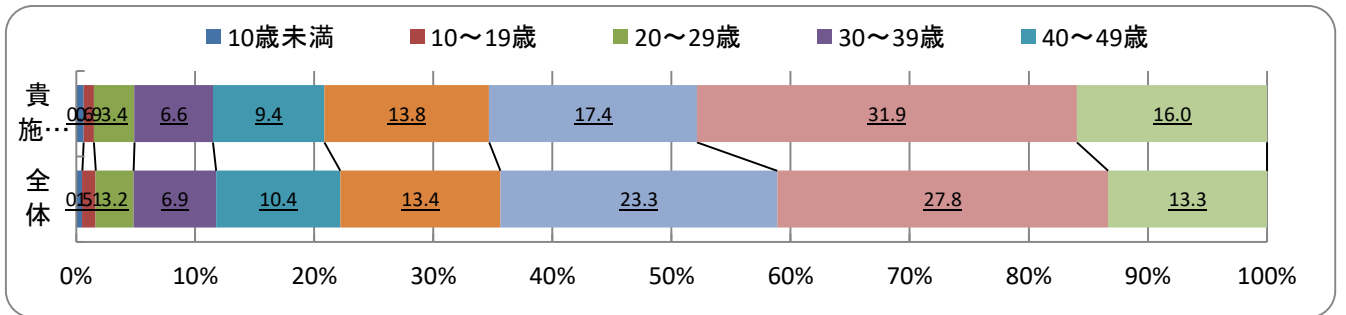
### 【性別】

有効回答数: 494 件(貴施設) / 23,719 件(全体)



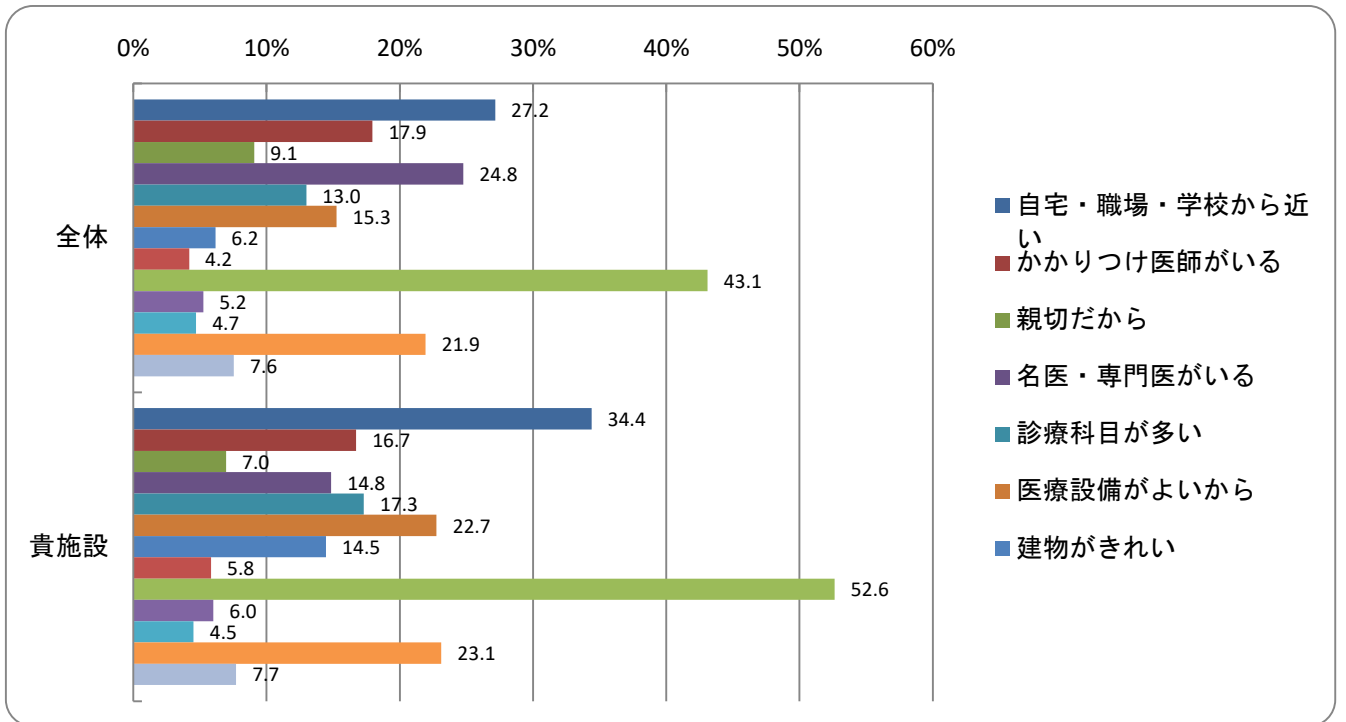
### 【年齢】

有効回答数: 470 件(貴施設) / 22,324 件(全体)



### 【選択理由】 (複数回答)

有効回答数: 532 件(貴施設) / 24,459 件(全体)

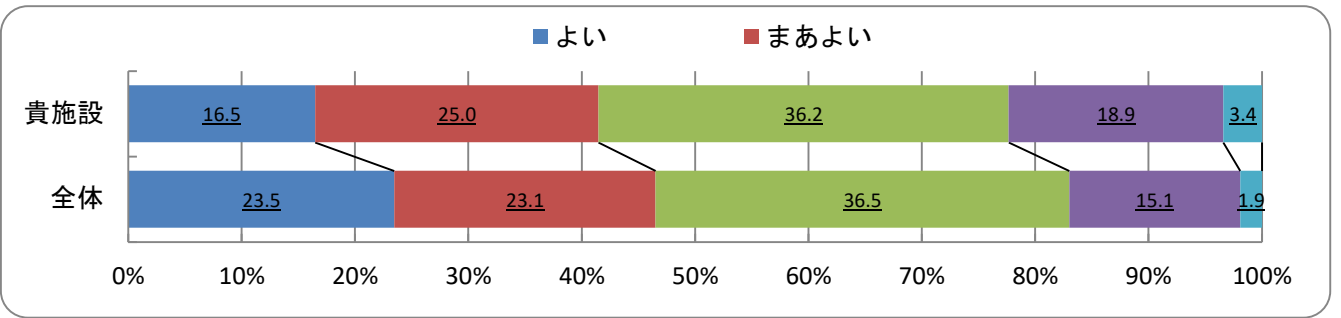


# 平成30年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

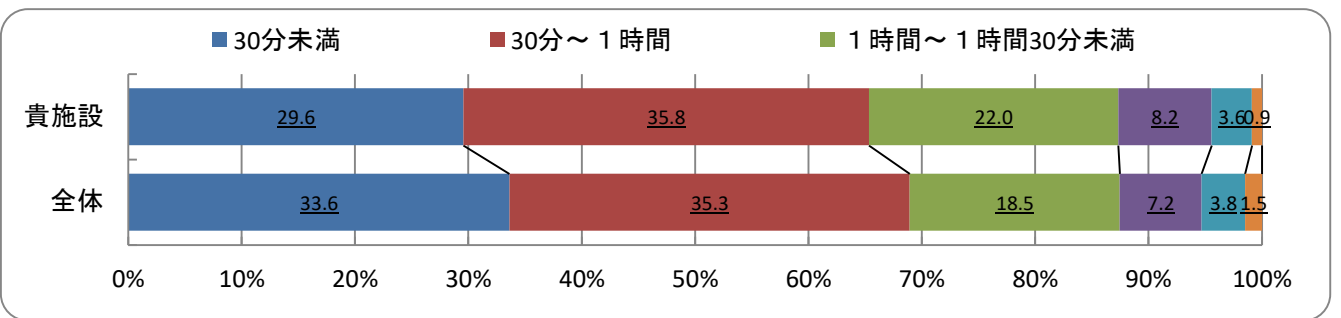
### 【体調】

有効回答数: 528 件(貴施設) / 24,822 件(全体)



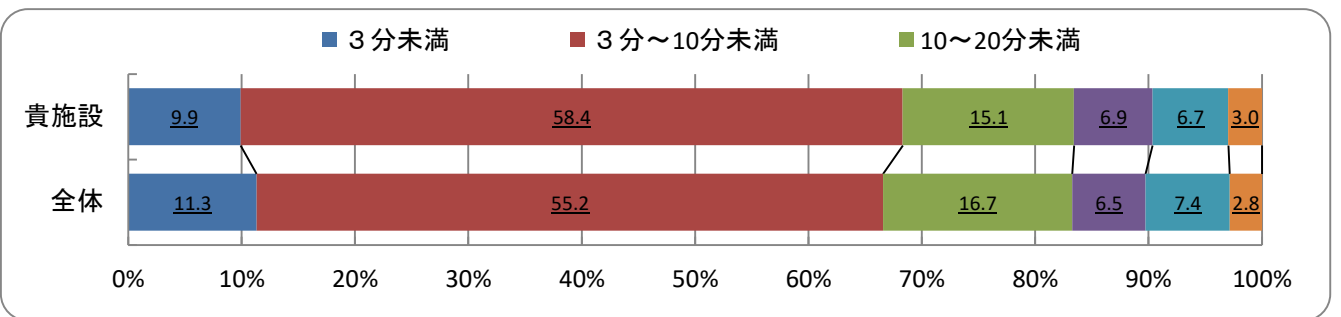
### 【待ち時間】

有効回答数: 450 件(貴施設) / 21,268 件(全体)



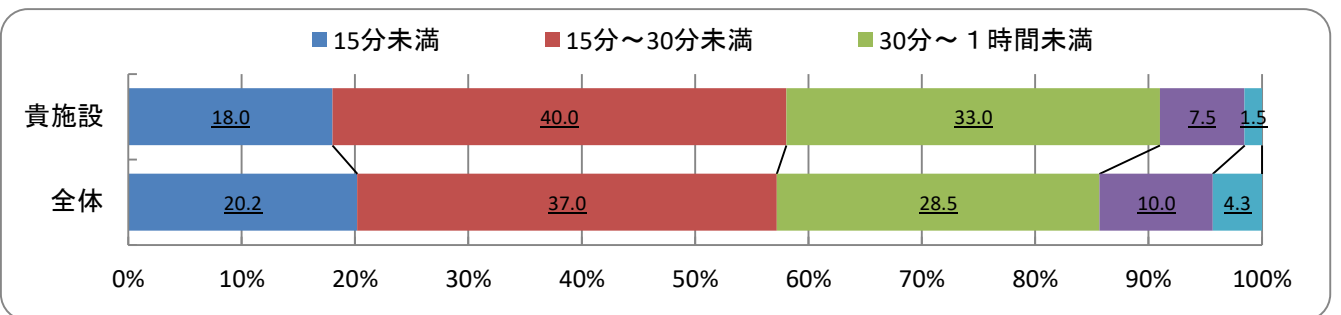
### 【診療時間】

有効回答数: 404 件(貴施設) / 19,349 件(全体)



### 【来院時間】

有効回答数: 522 件(貴施設) / 24,342 件(全体)

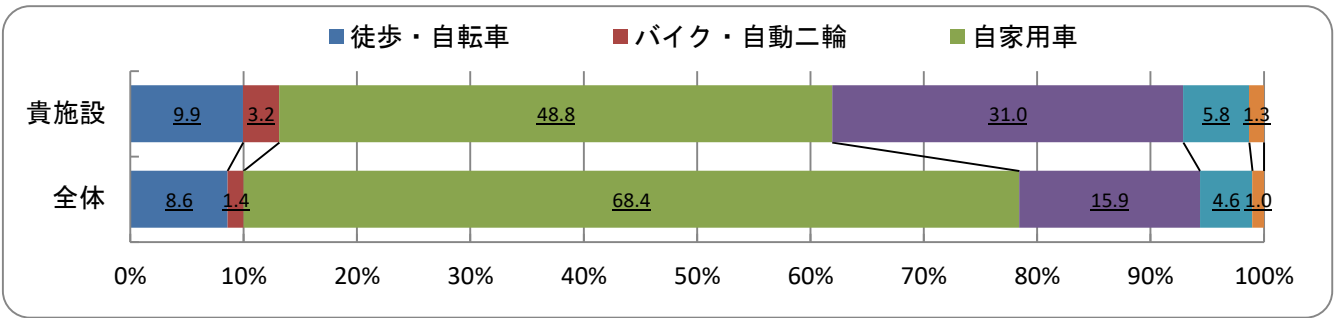


# 平成30年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

### 【交通手段】

有効回答数: 533 件(貴施設) / 24,793 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	494 100.0	187 37.9	307 62.1

### ●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	470 100.0	3 0.6	4 0.9	16 3.4	31 6.6	44 9.4	65 13.8	82 17.4	150 31.9	75 16.0	63.0

### ●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	532 -	183 34.4	89 16.7	37 7.0	79 14.8	92 17.3	121 22.7	77 14.5	31 5.8	280 52.6	32 6.0	24 4.5	123 23.1	41 7.7

### ●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	528 100.0	87 16.5	132 25.0	191 36.2	100 18.9	18 3.4

### ●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	450 100.0	133 29.6	161 35.8	99 22.0	37 8.2	16 3.6	4 0.9

### ●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	404 100.0	40 9.9	236 58.4	61 15.1	28 6.9	27 6.7	12 3.0

### ●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	522 100.0	94 18.0	209 40.0	172 33.0	39 7.5	8 1.5

### ●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	533 100.0	53 9.9	17 3.2	260 48.8	165 31.0	31 5.8	7 1.3