

『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	
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

■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

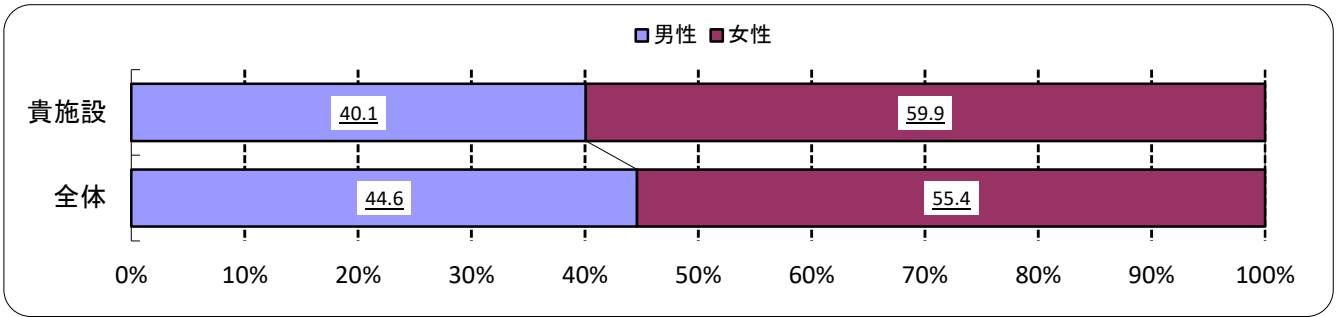
※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

令和元年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

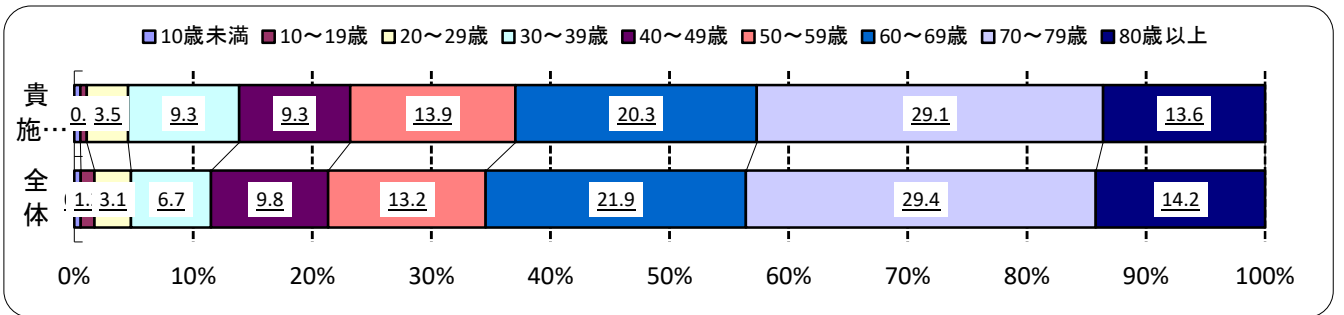
【性別】

有効回答数: 414 件(貴施設) / 22,249 件(全体)



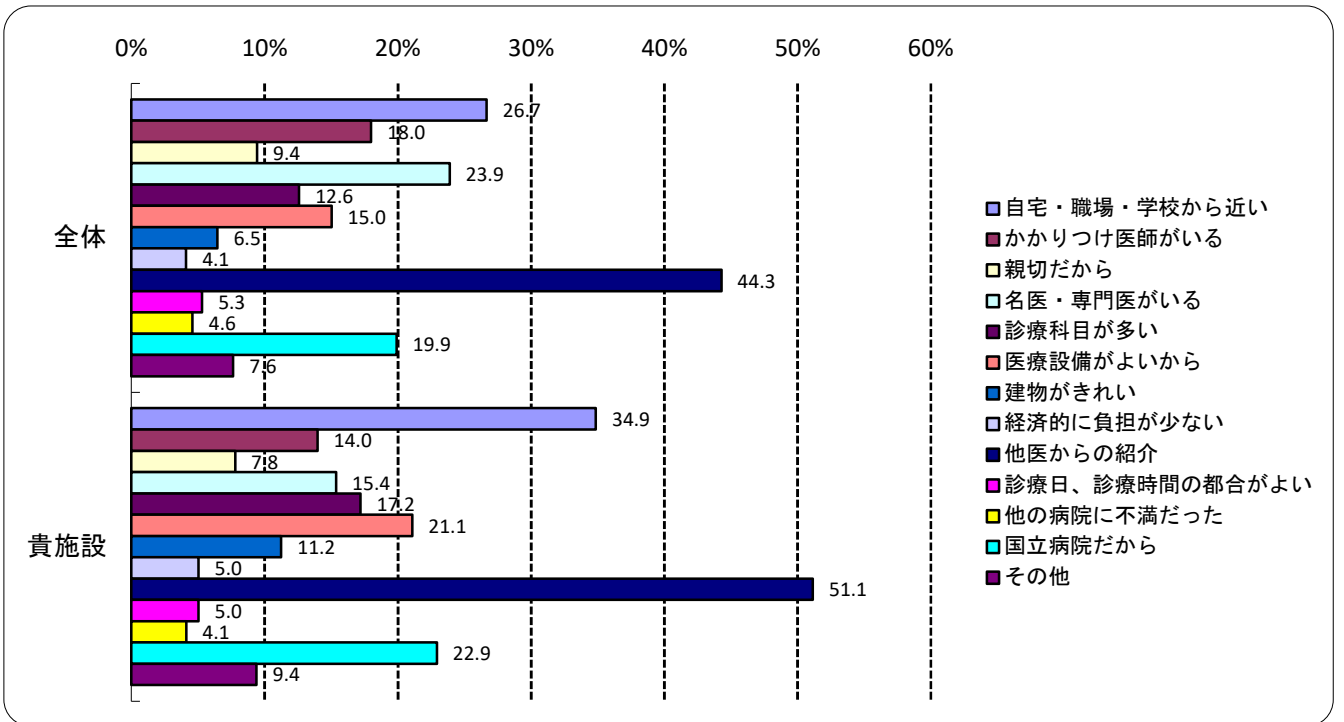
【年齢】

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)

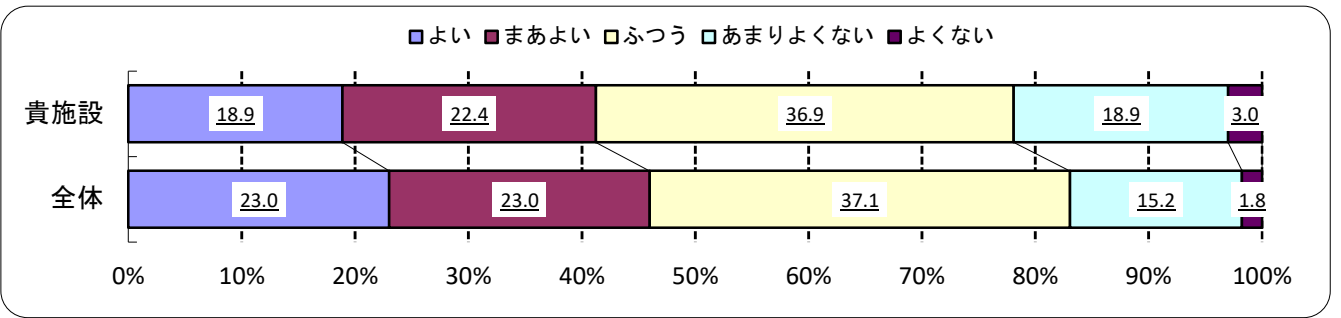


令和元年度 外来プロフィール

■横浜医療センター

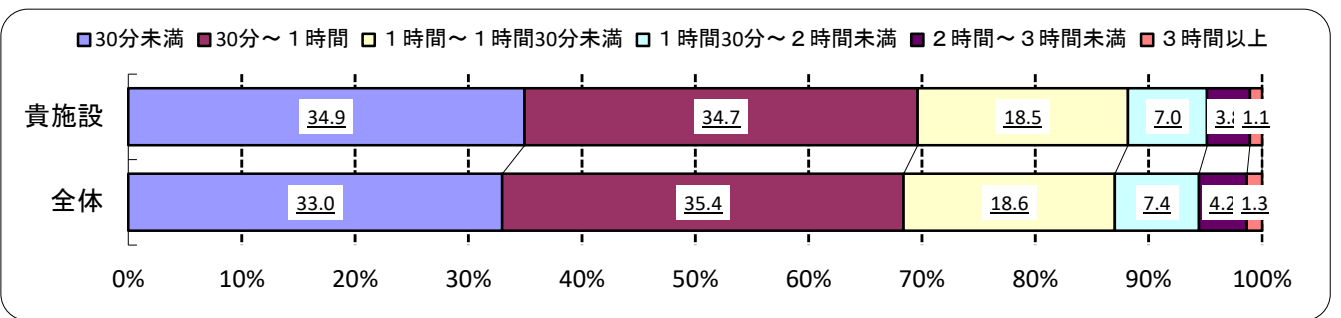
【体調】

有効回答数: 434 件(貴施設) / 23,215 件(全体)



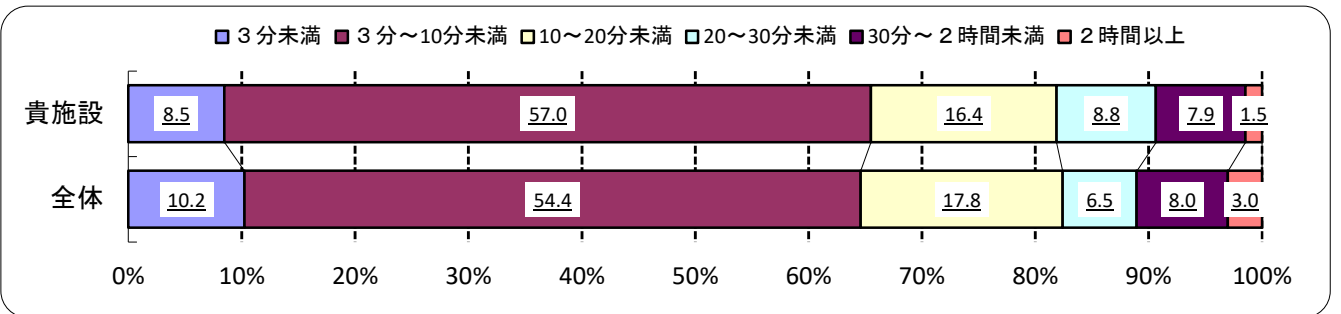
【待ち時間】

有効回答数: 372 件(貴施設) / 19,666 件(全体)



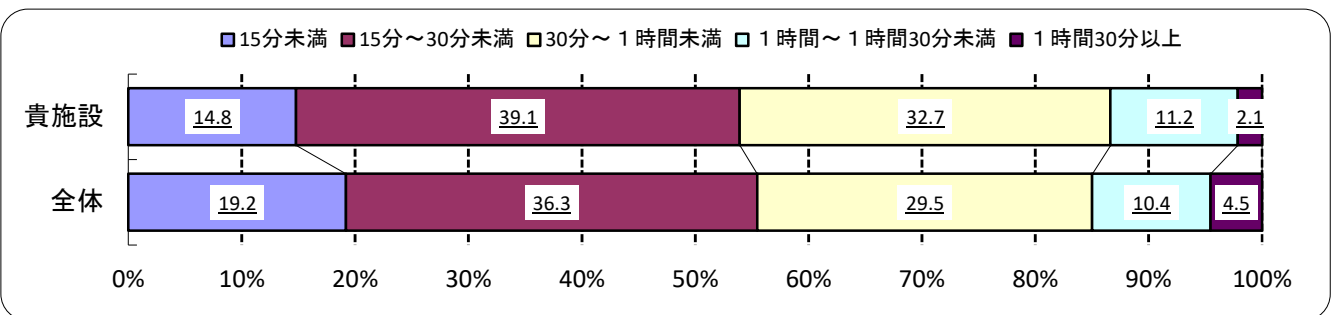
【診療時間】

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)

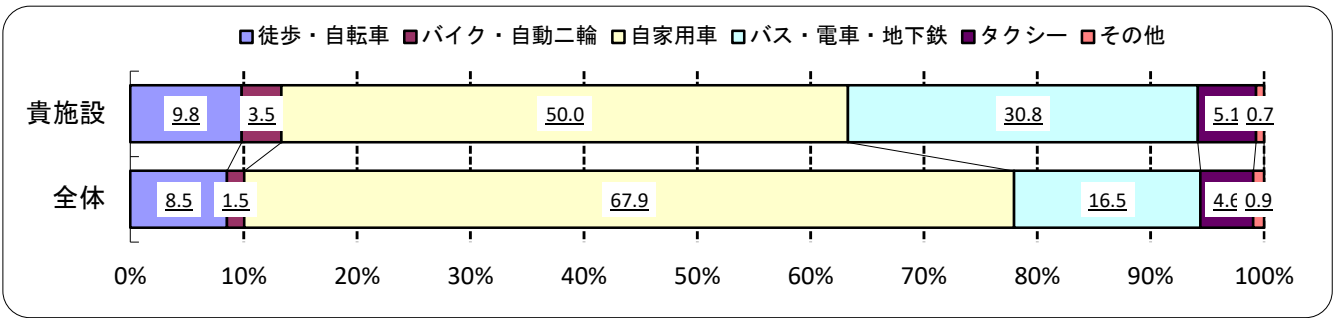


令和元年度 外来プロフィール

■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