

# 『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					23' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	38,928 100.0	924 2.4	2,018 5.2	8,221 21.1	8,734 22.4	19,031 48.9	4.10	4.04 (54/143)	4.04 (16/56)	4.04 (6/21)	4.04	4.04	4.02
I. 病院でのできごと	34,410 100.0	885 2.6	1,880 5.5	7,266 21.1	7,194 20.9	17,185 49.9	4.10	4.03 (51/143)	4.03 (15/56)	4.03 (6/21)	4.02	4.03	4.02
1. 診療前	13,643 100.0	544 4.0	1,077 7.9	2,991 21.9	2,932 21.5	6,099 44.7	3.95	3.87 (48/143)	3.86 (14/56)	3.87 (6/21)	3.85	3.87	3.88
●初めての受診の際、不安を感じた	449 100.0	23 5.1	54 12.0	86 19.2	86 19.2	200 44.5	3.86	3.77 (39/143)	3.78 (12/56)	3.76 (4/21)	3.86	3.78	3.78
①この病院は症状にあう診療科がない	461 100.0	5 1.1	19 4.1	74 16.1	84 18.2	279 60.5	4.33	4.21 (30/143)	4.23 (14/56)	4.24 (5/21)	4.33	4.22	4.21
②この病院の診察日や診療時間があわない	456 100.0	11 2.4	39 8.6	100 21.9	90 19.7	216 47.4	4.01	4.01 (77/143)	4.00 (25/56)	4.02 (11/21)	4.12	4.02	3.86
③この病院には名医や専門医がいないと思う	465 100.0	11 2.4	14 3.0	129 27.7	128 27.5	183 39.4	3.98	4.05 (87/143)	4.04 (32/56)	4.03 (13/21)	4.25	4.07	3.93
④この病院は評判が悪い	465 100.0	6 1.3	8 1.7	118 25.4	135 29.0	198 42.6	4.10	4.14 (76/143)	4.14 (31/56)	4.14 (14/21)	4.30	4.15	4.05
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	469 100.0	5 1.1	8 1.7	73 15.6	119 25.4	264 56.3	4.34	4.16 (18/143)	4.21 (13/56)	4.23 (7/21)	4.34	4.18	4.30
●この病院は不便	424 100.0	21 5.0	58 13.7	67 15.8	81 19.1	197 46.5	3.88	3.79 (48/143)	3.87 (25/56)	3.87 (10/21)	3.79	3.79	3.89
①この病院はバス、電車で通えない	467 100.0	18 3.9	35 7.5	69 14.8	75 16.1	270 57.8	4.16	3.86 (15/143)	3.97 (10/56)	4.00 (6/21)	4.00	3.87	4.17
②病院に来るまでに迷ったことがある	461 100.0	4 0.9	14 3.0	55 11.9	59 12.8	329 71.4	4.51	4.29 (14/143)	4.31 (3/56)	4.31 (2/21)	4.24	4.29	4.46
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	438 100.0	11 2.5	18 4.1	103 23.5	65 14.8	241 55.0	4.16	3.71 (37/143)	3.61 (4/56)	3.66 (3/21)	3.61	3.70	4.17
④駐車場から病院までが遠い、または危険	449 100.0	11 2.5	43 9.6	107 23.8	101 22.5	187 41.7	3.91	3.94 (104/143)	3.89 (31/56)	3.90 (12/21)	3.88	3.94	3.98
⑤病院内で迷ったことがある	475 100.0	21 4.4	81 17.1	92 19.4	112 23.6	169 35.6	3.69	3.80 (117/143)	3.73 (38/56)	3.71 (12/21)	3.61	3.78	3.67
●この病院は印象が悪い	444 100.0	6 1.4	12 2.7	83 18.7	99 22.3	244 55.0	4.27	4.18 (42/143)	4.18 (15/56)	4.19 (7/21)	4.19	4.18	4.23
①電話での対応が悪い	474 100.0	8 1.7	19 4.0	91 19.2	112 23.6	244 51.5	4.19	4.13 (59/143)	4.12 (17/56)	4.13 (5/21)	4.09	4.13	4.11
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	476 100.0	3 0.6	6 1.3	88 18.5	118 24.8	261 54.8	4.32	4.18 (24/143)	4.18 (9/56)	4.18 (5/21)	4.17	4.18	4.23
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	481 100.0	4 0.8	9 1.9	75 15.6	106 22.0	287 59.7	4.38	4.23 (31/143)	4.22 (7/56)	4.23 (4/21)	4.18	4.22	4.35
④職員の私語が多い	473 100.0	7 1.5	6 1.3	100 21.1	117 24.7	243 51.4	4.23	4.13 (46/143)	4.12 (15/56)	4.13 (5/21)	4.11	4.13	4.13
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	476 100.0	7 1.5	29 6.1	132 27.7	137 28.8	171 35.9	3.92	3.85 (54/143)	3.85 (19/56)	3.86 (7/21)	3.75	3.85	3.83
●診療までの待ち時間を不満に思う	430 100.0	63 14.7	126 29.3	97 22.6	65 15.1	79 18.4	2.93	3.00 (100/143)	2.94 (30/56)	2.98 (12/21)	2.92	3.00	2.76
①予約したのに待たされた	430 100.0	97 22.6	117 27.2	96 22.3	58 13.5	62 14.4	2.70	2.92 (127/143)	2.85 (45/56)	2.86 (18/21)	2.78	2.90	2.49
②どのくらい待つのか、知りたかった	439 100.0	76 17.3	100 22.8	123 28.0	57 13.0	83 18.9	2.93	3.09 (121/143)	3.03 (44/56)	3.04 (14/21)	3.01	3.08	2.74
③診察の順番が守られないことがあった	424 100.0	15 3.5	19 4.5	162 38.2	84 19.8	144 34.0	3.76	3.76 (84/143)	3.73 (23/56)	3.75 (8/21)	3.79	3.76	3.62
④待つのが当然という態度の職員がいた	445 100.0	24 5.4	23 5.2	132 29.7	88 19.8	178 40.0	3.84	3.82 (73/143)	3.79 (19/56)	3.80 (6/21)	3.83	3.82	3.68
⑤呼び出しが聞きとりにくい	451 100.0	25 5.5	61 13.5	100 22.2	97 21.5	168 37.3	3.71	3.76 (94/143)	3.72 (28/56)	3.70 (11/21)	3.74	3.76	3.64
●待合室の環境を不満に思う	426 100.0	13 3.1	28 6.6	118 27.7	92 21.6	175 41.1	3.91	3.77 (48/143)	3.76 (16/56)	3.76 (7/21)	3.64	3.76	3.85
①待合室が狭すぎる	465 100.0	17 3.7	38 8.2	121 26.0	112 24.1	177 38.1	3.85	3.73 (58/143)	3.73 (19/56)	3.72 (7/21)	3.59	3.72	3.70
②椅子が少なすぎる	460 100.0	17 3.7	48 10.4	122 26.5	111 24.1	162 35.2	3.77	3.74 (71/143)	3.73 (24/56)	3.72 (8/21)	3.63	3.73	3.68
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	461 100.0	8 1.7	18 3.9	113 24.5	122 26.5	200 43.4	4.06	3.89 (39/143)	3.88 (10/56)	3.90 (5/21)	3.80	3.89	4.02
④汚い、または整理整頓されていない	450 100.0	2 0.4	7 1.6	73 16.2	116 25.8	252 56.0	4.35	4.08 (18/143)	4.07 (8/56)	4.09 (5/21)	3.98	4.07	4.36
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	459 100.0	5 1.1	20 4.4	92 20.0	106 23.1	236 51.4	4.19	3.92 (17/143)	3.91 (7/56)	3.93 (3/21)	3.81	3.91	4.17

# 『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					23' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	7,979	207	402	1,746	1,837	3,787	4.08	4.13	4.11	4.11	4.13	4.13	3.98
●医師の態度や言葉使いが悪い	435	4	29	84	98	220	4.15	4.18	4.16	4.16	4.21	4.18	4.04
①症状や治療の質問ができなかった	458	15	52	90	106	195	3.90	4.02	3.99	4.00	4.05	4.02	3.78
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	453	8	17	96	109	223	4.15	4.11	4.09	4.10	4.16	4.12	3.94
③プライバシーに配慮しない医師がいた	448	8	13	82	126	219	4.19	4.19	4.18	4.18	4.24	4.20	4.07
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	454	10	28	112	107	197	4.00	4.08	4.06	4.07	4.06	4.08	3.86
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	457	19	28	83	105	222	4.06	4.16	4.14	4.15	4.19	4.16	3.95
●医師の技術や知識に不安を感じた	421	9	18	92	107	195	4.10	4.10	4.08	4.08	4.15	4.11	3.93
①説明がわかりにくい医師がいた	451	14	28	85	117	207	4.05	4.09	4.07	4.07	4.11	4.09	3.89
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	443	11	25	88	100	219	4.11	4.16	4.15	4.15	4.15	4.16	3.99
③処置の下手な医師がいた	433	12	17	99	100	205	4.08	4.12	4.09	4.10	4.09	4.11	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	438	19	24	118	94	183	3.91	4.03	4.02	4.02	4.03	4.03	3.84
⑤自分が良くなっている実感が持てない	436	21	33	117	105	160	3.80	3.97	3.96	3.96	3.95	3.97	3.74
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	427	6	16	102	96	207	4.13	4.14	4.14	4.12	4.14	4.14	4.07
①説明がわかりにくい看護師がいた	445	8	18	109	98	212	4.10	4.13	4.12	4.11	4.12	4.13	4.05
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	444	6	16	97	91	234	4.20	4.25	4.25	4.23	4.23	4.25	4.16
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	445	11	8	100	98	228	4.18	4.20	4.19	4.19	4.17	4.20	4.09
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	442	8	13	100	96	225	4.17	4.21	4.20	4.19	4.20	4.21	4.09
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになることがあった	449	18	19	92	84	236	4.12	4.16	4.15	4.15	4.15	4.16	4.09
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	5,148	64	144	924	947	3,069	4.32	4.30	4.30	4.31	4.34	4.30	4.28
●今日、受けた検査について納得できない	301	4	11	61	64	161	4.22	4.18	4.17	4.18	4.23	4.18	4.20
①検査の待ち時間が長すぎる	330	15	29	73	65	148	3.92	3.83	3.80	3.83	3.92	3.84	3.78
②検査前、本人確認されなかった	332	1	5	37	66	223	4.52	4.47	4.48	4.48	4.49	4.47	4.46
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	325	3	5	60	68	189	4.34	4.33	4.33	4.33	4.37	4.33	4.30
④検査室が不潔だった	328	1	4	45	66	212	4.48	4.35	4.35	4.36	4.38	4.35	4.45
⑤説明がわかりにくい検査技師がいた	326	3	8	60	71	184	4.30	4.29	4.29	4.29	4.31	4.29	4.22
●今日、受けた治療・処置に納得できない	277	1	4	49	49	174	4.41	4.40	4.40	4.40	4.44	4.40	4.35
①治療・処置の前に本人確認されなかった	294	5	3	41	59	186	4.42	4.46	4.46	4.46	4.47	4.46	4.39
②次に何をされるかわからず、不安に思った	300	5	10	46	63	176	4.32	4.34	4.34	4.34	4.39	4.35	4.26
③必要な手助けがなかった	292	3	8	49	54	178	4.36	4.37	4.37	4.38	4.40	4.38	4.31
④痛みや不快感に対応なし	297	4	12	49	46	186	4.34	4.36	4.35	4.36	4.37	4.36	4.30
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	294	1	9	50	46	188	4.40	4.37	4.37	4.38	4.40	4.38	4.36
●今日、受けた点滴・注射・薬に納得できない	177	2	2	26	36	111	4.42	4.39	4.39	4.41	4.42	4.39	4.45
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	202	2	6	26	40	128	4.42	4.40	4.40	4.40	4.43	4.40	4.37
②注射や点滴のやり直しがあった	201	6	11	34	32	118	4.22	4.23	4.22	4.23	4.29	4.24	4.24
③我慢できない不快を感じた	202	3	5	35	36	123	4.34	4.30	4.29	4.29	4.37	4.31	4.29
④点滴・注射・薬について質問できなかった	201	2	5	36	32	126	4.37	4.33	4.32	4.33	4.35	4.33	4.19
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	183	2	5	34	28	114	4.35	4.34	4.34	4.35	4.36	4.34	4.30
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	44	-	-	19	4	21	4.05	4.15	4.14	4.13	4.15	4.15	4.26
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	48	-	1	19	4	24	4.06	4.09	4.09	4.08	4.13	4.09	4.28
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	47	-	-	19	4	24	4.11	4.05	4.06	4.05	4.12	4.05	4.18
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	51	-	-	20	5	26	4.12	4.14	4.13	4.10	4.21	4.14	4.30
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	48	-	1	18	4	25	4.10	4.14	4.13	4.12	4.16	4.15	4.13
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	48	1	-	18	5	24	4.06	4.11	4.10	4.09	4.13	4.11	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

	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					23' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	5,015 100.0	43 0.9	162 3.2	1,030 20.5	959 19.1	2,821 56.3	4.27	4.07 (20/143)	4.10 (11/56)	4.10 (7/21)	4.03	4.07	4.18
●診察室の環境が不満	404 100.0	2 0.5	9 2.2	58 14.4	82 20.3	253 62.6	4.42	4.22 (17/143)	4.21 (8/56)	4.23 (3/21)	4.17	4.21	4.35
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	436 100.0	3 0.7	15 3.4	57 13.1	75 17.2	286 65.6	4.44	4.29 (26/143)	4.28 (10/56)	4.30 (4/21)	4.22	4.28	4.39
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	434 100.0	- -	7 1.6	61 14.1	88 20.3	278 64.1	4.47	4.32 (34/143)	4.32 (13/56)	4.33 (6/21)	4.29	4.32	4.45
③使用する器具や機器が不潔だった	425 100.0	- -	4 0.9	60 14.1	78 18.4	283 66.6	4.51	4.36 (30/143)	4.36 (10/56)	4.37 (4/21)	4.36	4.36	4.45
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	418 100.0	1 0.2	1 0.2	73 17.5	69 16.5	274 65.6	4.47	4.35 (32/143)	4.35 (12/56)	4.36 (5/21)	4.36	4.35	4.37
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	419 100.0	1 0.2	6 1.4	61 14.6	91 21.7	260 62.1	4.44	4.25 (21/143)	4.25 (8/56)	4.26 (3/21)	4.23	4.25	4.30
●病院のその他の設備や環境が不満	389 100.0	2 0.5	7 1.8	72 18.5	84 21.6	224 57.6	4.34	3.97 (6/143)	4.01 (4/56)	4.01 (2/21)	3.93	3.96	4.20
①売店がない、または使いにくい	427 100.0	4 0.9	14 3.3	77 18.0	81 19.0	251 58.8	4.31	3.88 (6/143)	3.96 (4/56)	3.97 (3/21)	3.86	3.88	4.26
②ATMや自動販売機などがなく、または不十分	415 100.0	6 1.5	22 5.3	92 22.2	81 19.5	214 51.6	4.14	3.83 (14/143)	3.90 (7/56)	3.90 (5/21)	3.78	3.82	4.05
③植木、絵画などのインテリアが不十分	417 100.0	3 0.7	16 3.8	132 31.7	89 21.3	177 42.5	4.01	3.89 (37/143)	3.93 (19/56)	3.91 (8/21)	3.82	3.88	3.93
④苦情を言いたい受付場所がない	418 100.0	10 2.4	19 4.6	119 28.5	79 18.9	191 45.7	4.01	3.90 (41/143)	3.92 (17/56)	3.92 (7/21)	3.81	3.89	3.92
⑤病気を、本やビデオで調べる場所がない	413 100.0	11 2.7	42 10.2	168 40.7	62 15.0	130 31.5	3.62	3.59 (46/143)	3.63 (28/56)	3.63 (10/21)	3.47	3.58	3.49
5. 会計	2,625 100.0	27 1.0	95 3.6	575 21.9	519 19.8	1,409 53.7	4.21	3.96 (26/143)	3.94 (4/56)	3.96 (2/21)	3.90	3.95	4.14
●会計手続きに納得できない	408 100.0	3 0.7	16 3.9	96 23.5	81 19.9	212 52.0	4.18	3.83 (21/143)	3.82 (4/56)	3.86 (2/21)	3.71	3.82	4.08
①会計までの待ち時間が長すぎる	450 100.0	9 2.0	22 4.9	99 22.0	97 21.6	223 49.6	4.12	3.66 (18/143)	3.64 (4/56)	3.71 (1/21)	3.48	3.64	4.07
②会計の順番が守られなかった	443 100.0	1 0.2	10 2.3	98 22.1	90 20.3	244 55.1	4.28	4.05 (24/143)	4.05 (4/56)	4.05 (2/21)	4.01	4.05	4.23
③支払いの内訳がわからない	440 100.0	7 1.6	12 2.7	100 22.7	83 18.9	238 54.1	4.21	4.10 (47/143)	4.08 (11/56)	4.09 (5/21)	4.09	4.10	4.18
④支払った金額が予想していたよりも高かった	438 100.0	4 0.9	25 5.7	107 24.4	79 18.0	223 50.9	4.12	3.97 (44/143)	3.94 (6/56)	3.94 (2/21)	3.98	3.97	3.98
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	446 100.0	3 0.7	10 2.2	75 16.8	89 20.0	269 60.3	4.37	4.12 (27/143)	4.11 (4/56)	4.12 (3/21)	4.10	4.12	4.28

	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					23' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	4,518 100.0	39 0.9	138 3.1	955 21.1	1,540 34.1	1,846 40.9	4.11	4.12 (69/143)	4.12 (24/56)	4.12 (9/21)	4.18	4.12	4.04
①全体として満足	466 100.0	5 1.1	14 3.0	53 11.4	207 44.4	187 40.1	4.20	4.13 (52/143)	4.14 (21/56)	4.15 (9/21)	4.21	4.14	4.17
②治療の結果に満足	453 100.0	3 0.7	19 4.2	91 20.1	168 37.1	172 38.0	4.08	4.07 (64/143)	4.07 (22/56)	4.08 (8/21)	4.12	4.07	3.97
③通院期間に満足	445 100.0	8 1.8	18 4.0	129 29.0	142 31.9	148 33.3	3.91	3.94 (90/143)	3.94 (33/56)	3.94 (12/21)	3.98	3.94	3.82
④受けている治療に満足	450 100.0	2 0.4	24 5.3	106 23.6	157 34.9	161 35.8	4.00	4.05 (85/143)	4.04 (32/56)	4.05 (12/21)	4.10	4.05	3.92
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	431 100.0	4 0.9	13 3.0	155 36.0	114 26.5	145 33.6	3.89	3.95 (95/143)	3.94 (33/56)	3.95 (11/21)	3.99	3.95	3.81

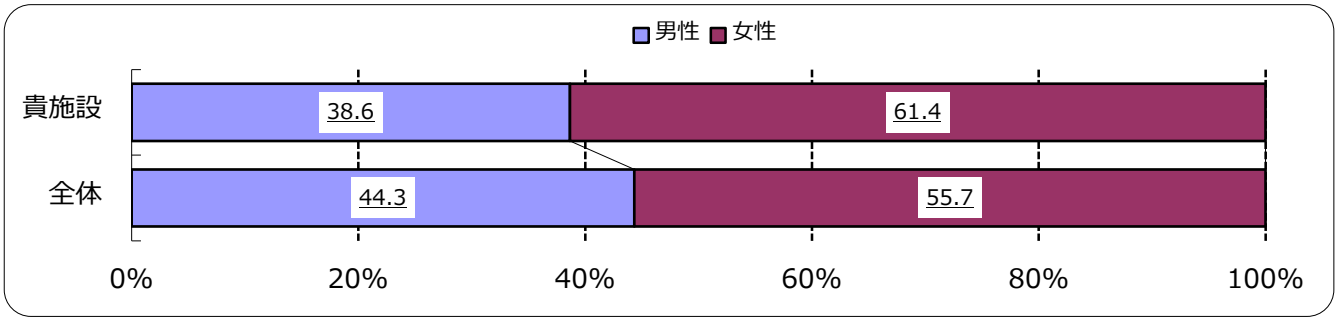
	有効 回答数	そう思わ ない	あまりそう思 わない	どちら でもない	やや そう思う	そう思う	当院得点	全国平均点					23' 当 院
								機構 (144病院)	大区分 病院	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしてる	454 100.0	2 0.4	5 1.1	84 18.5	158 34.8	205 45.2	4.23	4.21 (61/143)	4.21 (20/56)	4.20 (6/21)	4.28	4.22	4.14
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	461 100.0	5 1.1	14 3.0	82 17.8	159 34.5	201 43.6	4.16	4.20 (87/143)	4.19 (27/56)	4.19 (10/21)	4.24	4.20	4.11
⑧受けている治療に納得している	449 100.0	4 0.9	13 2.9	94 20.9	139 31.0	199 44.3	4.15	4.19 (80/143)	4.18 (27/56)	4.19 (10/21)	4.26	4.19	4.06
⑨全体として信頼している	457 100.0	1 0.2	6 1.3	63 13.8	157 34.4	230 50.3	4.33	4.30 (59/143)	4.30 (20/56)	4.31 (8/21)	4.40	4.31	4.26
⑩家族や知人に勧めたい	452 100.0	5 1.1	12 2.7	98 21.7	139 30.8	198 43.8	4.13	4.12 (56/143)	4.14 (23/56)	4.15 (10/21)	4.25	4.13	4.08

# 平成24年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

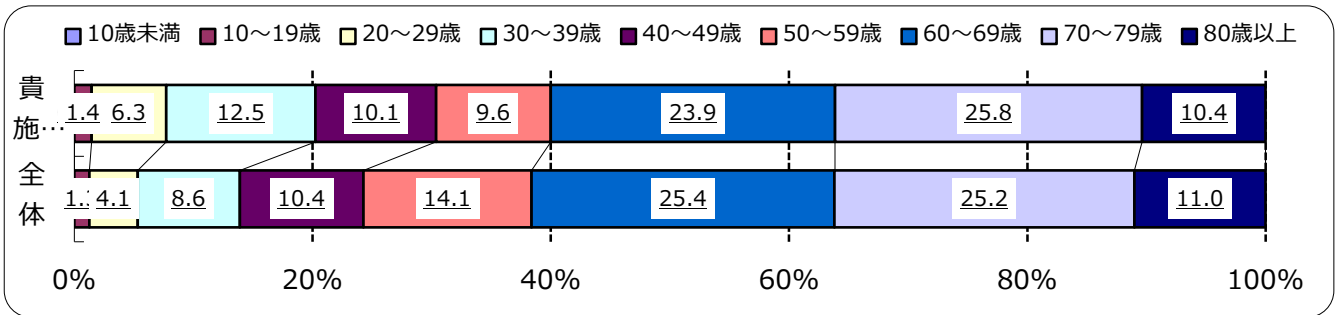
### 【性別】

有効回答数 427 件(貴施設) / 29,623 件(全体)



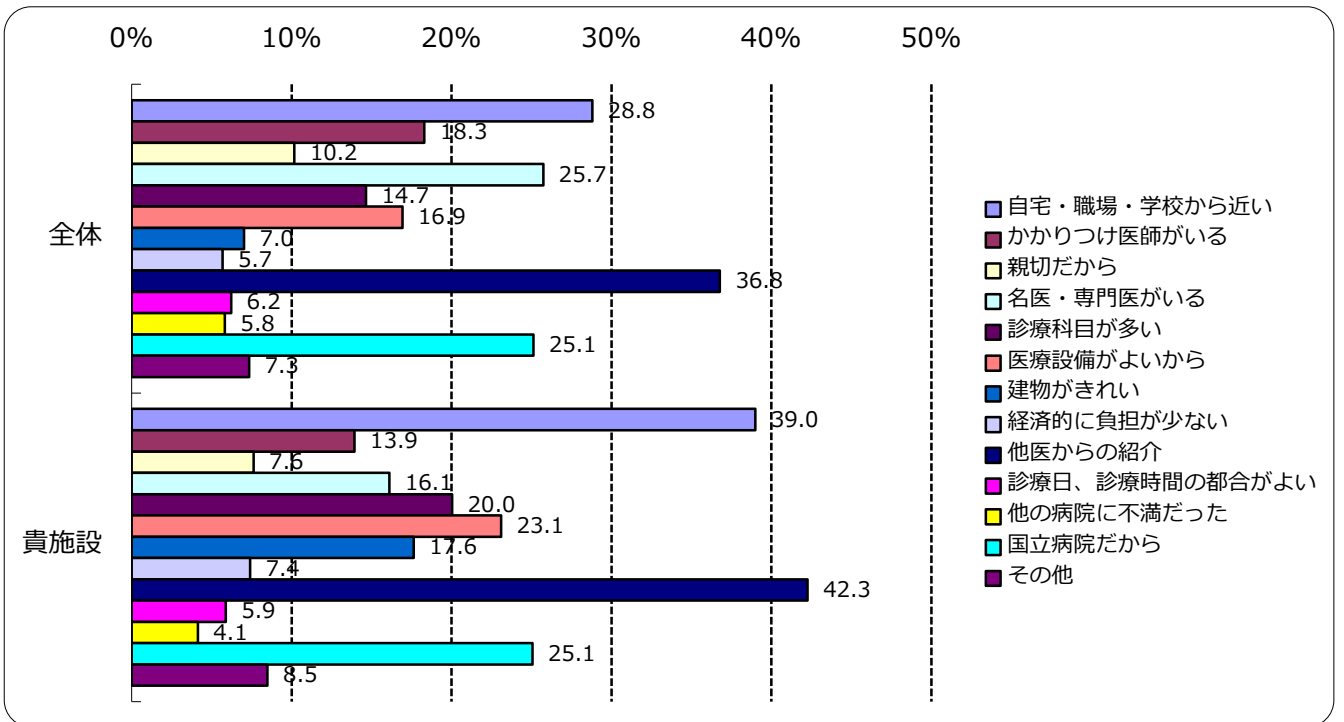
### 【年齢】

有効回答数 415 件(貴施設) / 28,057 件(全体)



### 【選択理由】 (複数回答)

有効回答数 459 件(貴施設) / 31,073 件(全体)

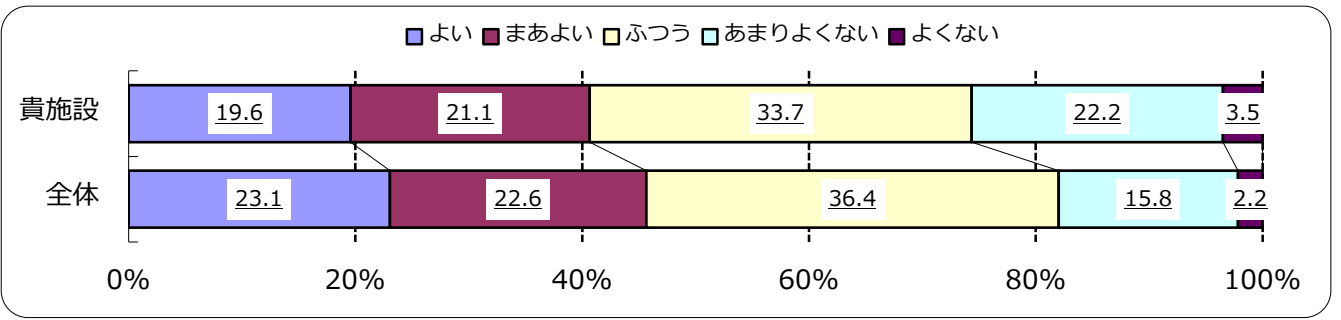


# 平成24年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

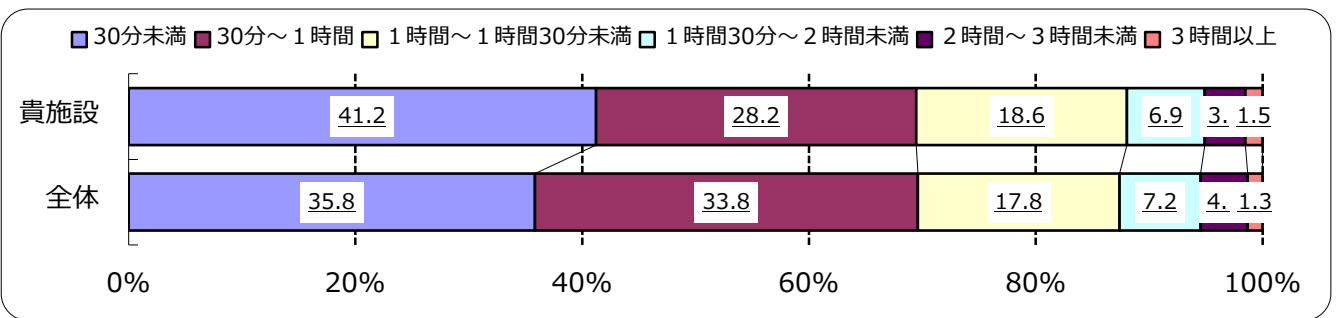
### 【体調】

有効回答数 460 件(貴施設) / 31,278 件(全体)



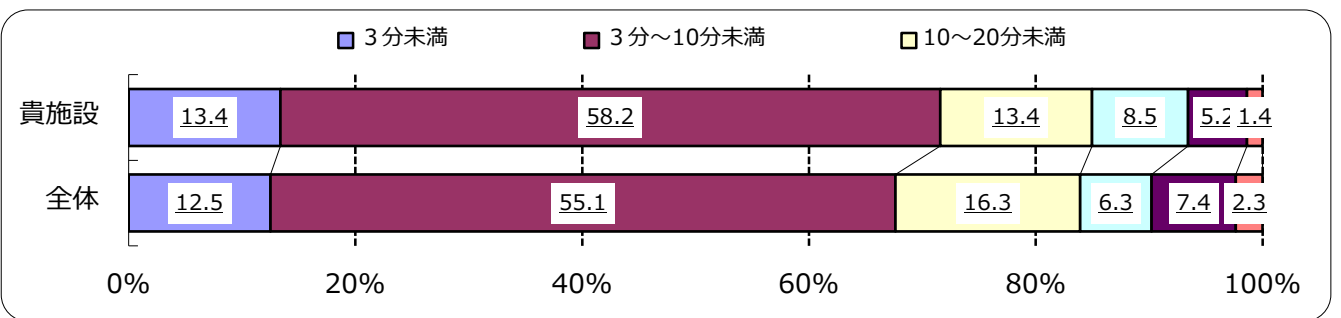
### 【待ち時間】

有効回答数 393 件(貴施設) / 26,897 件(全体)



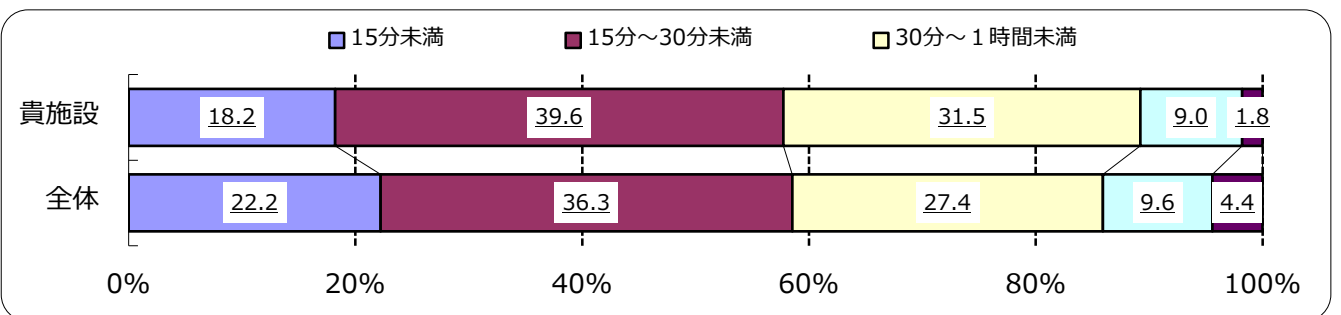
### 【診療時間】

有効回答数 366 件(貴施設) / 24,795 件(全体)



### 【来院時間】

有効回答数 445 件(貴施設) / 30,738 件(全体)



# 平成24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 454 件(貴施設) / 31,379 件(全体)

