

# 患者満足度アンケート《外来》集計結果表

## 横浜医療センター

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
外来アンケート総合	20,142	8,826	6,174	4,128	749	265	7,488	4.13	4.20 (97/133)	4.22
来院前	1,616	623	534	403	50	6	840	4.01	4.05	4.08
1.当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか	306	77	102	119	8	0	308	3.81	3.84 (74/133)	3.87 (15/21)
2.病院内の案内図や表示板のわかりやすさは、いかがでしたか	572	203	213	125	28	3	42	4.02	4.02 (65/133)	4.07 (14/21)
3.警備員や入口付近の案内スタッフの対応は、いかがでしたか	585	284	182	109	10	0	29	4.26	4.28 (79/133)	4.31 (13/21)
4.車いすの清潔さや使いごころは、いかがでしたか	153	59	37	50	4	3	461	3.95	4.04 (88/133)	4.06 (17/21)
初診受付・再診受付	605	335	174	86	10	0	9	4.38	4.39	4.40
5.初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	605	335	174	86	10	0	9	4.38	4.39 (73/133)	4.40 (13/21)
診療科受付	1,186	638	327	183	34	4	42	4.32	4.36	4.37
6.診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	594	298	172	98	24	2	20	4.25	4.30 (90/133)	4.31 (17/21)
7.診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	592	340	155	85	10	2	22	4.39	4.42 (86/133)	4.44 (16/21)
待合室等	2,271	975	728	444	101	23	185	4.11	4.18	4.20
8.待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	597	263	198	102	30	4	17	4.15	4.22 (90/133)	4.24 (17/21)
9.呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか	601	286	195	89	26	5	13	4.22	4.25 (80/133)	4.26 (14/21)
10.診察を待つ間の職員による巡回や声かけ（容体への配慮）は、いかがでしたか	498	190	137	147	16	8	116	3.97	4.09 (102/133)	4.09 (15/21)
11.トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	575	236	198	106	29	6	39	4.09	4.17 (81/133)	4.21 (16/21)
診察	3,502	1,788	1,120	489	75	30	796	4.30	4.43	4.46
12.病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	581	278	187	85	21	10	33	4.21	4.39 (118/133)	4.41 (21/21)
13.医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか	578	289	191	71	19	8	36	4.27	4.41 (113/133)	4.43 (21/21)
14.診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	580	313	178	70	13	6	34	4.34	4.48 (111/133)	4.50 (21/21)
15.診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	536	291	166	74	3	2	78	4.38	4.48 (106/133)	4.50 (20/21)
16.次回の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか	559	292	176	81	9	1	55	4.34	4.46 (110/133)	4.49 (21/21)
17.点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、いかがでしたか	331	159	108	57	5	2	283	4.26	4.38 (100/133)	4.41 (21/21)
18.点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	337	166	114	51	5	1	277	4.30	4.43 (107/133)	4.46 (21/21)
レントゲン・CT撮影等	699	370	212	102	13	2	529	4.34	4.36	4.38
19.放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	344	180	101	56	6	1	270	4.32	4.34 (72/133)	4.37 (13/21)
20.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	355	190	111	46	7	1	259	4.36	4.37 (65/133)	4.40 (15/21)
採血・心電図検査等	761	379	247	123	11	1	467	4.30	4.38	4.39
21.検査についての職員の説明は、いかがでしたか	386	187	122	70	7	0	228	4.27	4.36 (105/133)	4.37 (18/21)
22.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	375	192	125	53	4	1	239	4.34	4.40 (84/133)	4.41 (15/21)
リハビリテーション	130	57.0	36.0	34.0	2.0	1.0	1,098	4.12	4.27	4.30
23.リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	65	29	17	18	1	0	549	4.14	4.26 (95/133)	4.28 (18/21)
24.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	65	28	19	16	1	1	549	4.11	4.28 (101/133)	4.31 (19/21)
会計	1,567	677	446	370	61	13	275	4.10	4.02	3.98
25.支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	531	155	152	164	48	12	83	3.73	3.68 (66/133)	3.62 (5/21)
26.支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか	511	253	141	110	6	1	103	4.25	4.17 (43/133)	4.15 (5/21)

## 患者満足度アンケート《外来》集計結果表

### 横浜医療センター

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
27.会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	525	269	153	96	7	0	89	4.30	4.21	4.18
駐車場	100.0	51.2	29.1	18.3	1.3	0.0			(48/133)	(3/21)
28.駐車場の割引サービスについての説明や表示は、いかがでしたか	945	291	264	313	49	28	897	3.79	3.91	3.93
	60.3	18.6	16.8	20.0	3.1	1.8				
29.駐車場の案内表示は、いかがでしたか	322	97	90	99	21	15	292	3.72	3.89	3.89
	100.0	30.1	28.0	30.7	6.5	4.7			(98/133)	(16/21)
30.駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	321	89	91	115	18	8	293	3.73	3.86	3.90
当院に入院された方におうかがいします	100.0	27.7	28.3	35.8	5.6	2.5			(86/133)	(18/21)
31.外来での退院後のフォローアップに満足していますか	302	105	83	99	10	5	312	3.90	3.97	4.00
	100.0	34.8	27.5	32.8	3.3	1.7			(78/133)	(15/21)
32.訪問看護に満足していますか	258	87	75	80	13	3	970	3.85	4.02	4.01
	100.0	33.7	29.1	31.0	5.0	1.2				
33.診察までの待ち時間に満足していますか	214	73	66	61	11	3	400	3.91	4.03	4.04
	100.0	34.1	30.8	28.5	5.1	1.4			(96/133)	(18/21)
34.診察時間に満足していますか	44	14	9	19	2	0	570	3.80	4.01	3.98
	100.0	31.8	20.5	43.2	4.5	0.0			(87/133)	(18/21)
病院についての総合的評価	6,602	2,606	2,011	1,501	330	154	1,380	3.99	4.08	4.09
	100.0	39.5	30.5	22.7	5.0	2.3				
35.医師による診療・治療に満足していますか	568	66	116	166	141	79	46	2.91	3.19	3.08
	100.0	11.6	20.4	29.2	24.8	13.9			(119/133)	(18/21)
36.医師との対話に満足していますか	569	175	160	159	53	12	55	3.77	3.92	3.89
	100.0	31.3	28.6	28.4	9.5	2.1			(115/133)	(19/21)
37.看護師の対応に満足していますか	549	236	169	111	24	9	65	4.09	4.25	4.26
	100.0	43.0	30.8	20.2	4.4	1.6			(116/133)	(21/21)
38.事務職員の対応に満足していますか	551	243	173	100	24	11	63	4.11	4.28	4.29
	100.0	44.1	31.4	18.1	4.4	2.0			(118/133)	(21/21)
39.その他のスタッフの対応に満足していますか	515	243	165	102	2	3	99	4.25	4.32	4.33
	100.0	47.2	32.0	19.8	0.4	0.6			(98/133)	(18/21)
40.痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	546	260	159	116	6	5	68	4.21	4.21	4.21
	100.0	47.6	29.1	21.2	1.1	0.9			(73/133)	(10/21)
41.精神的なケアに満足していますか	493	218	142	122	8	3	121	4.14	4.15	4.15
	100.0	44.2	28.8	24.7	1.6	0.6			(76/133)	(12/21)
42.病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	350	118	104	93	21	14	264	3.83	4.00	4.01
	100.0	33.7	29.7	26.6	6.0	4.0			(115/133)	(21/21)
43.42の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。 どちらの説明について不満がありましたか(別表参照)	349	108	95	118	20	8	265	3.79	3.95	3.95
	100.0	30.9	27.2	33.8	5.7	2.3			(117/133)	(20/21)
44.プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか	546	244	185	106	8	3	68	4.21	4.16	4.21
	100.0	44.7	33.9	19.4	1.5	0.5			(60/133)	(13/21)
45.44の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。 どちらで不満がありましたか(別表参照)	502	222	142	127	7	4	112	4.14	4.15	4.17
	100.0	44.2	28.3	25.3	1.4	0.8			(79/133)	(13/21)
46.全体としてこの病院に満足していますか	533	246	202	78	6	1	81	4.29	4.29	4.33
	100.0	46.2	37.9	14.6	1.1	0.2			(67/133)	(12/21)
47.当病院を親しい方にすすめようと思いますか	541	227	199	103	10	2	73	4.18	4.20	4.28
	100.0	42.0	36.8	19.0	1.8	0.4			(64/133)	(17/21)

【4-1別表】

43. 42の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。

不満なことがありましたか(別表参照)

項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	合計
	初診受付・再診受付	診療科受付	待合室	診療室	レントゲン・CT撮影室	検査室	リハビリテーション	外来処置室	
回答数	7	7	20	9	1	4	1	2	51
割合	13.7%	13.7%	39.2%	17.6%	2.0%	7.8%	2.0%	3.9%	100.0%

45.44の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。

(別表参照)

項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	合計
	初診受付・再診受付	診療科受付	待合室	診療室	レントゲン・CT撮影室	検査室	リハビリテーション	外来処置室	
回答数	5	5	9	5	3	0	1	1	29
割合	17.2%	17.2%	31.0%	17.2%	10.3%	0.0%	3.4%	3.4%	100.0%

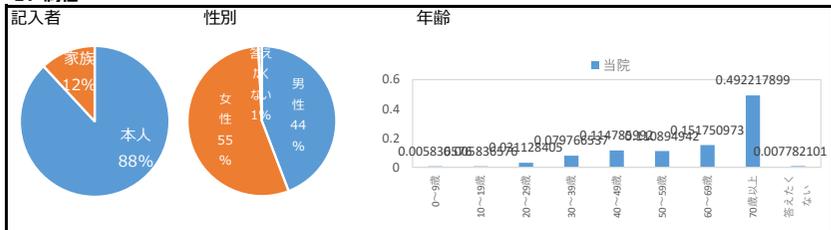
# 患者満足度アンケート(外来)

横浜医療センター

実施期間： 令和3年10月1日～31日

回答者数： 614 人

## 1. 属性



## 2. 総合満足度

Q46. 全体としてこの病院に満足していますか



## 3. ポートフォリオ分析サマリー(7. ポートフォリオ分析を参照)

患者満足度調査の結果をめぐっては、一般的には病院に対しては天井効果と呼ばれる結果となる可能性がある。天井効果とは、回答者である患者の意識として入院や通院している医療機関等に対して例え悪い印象であったとしても、そのまの評価を回答せず少し高い評価を記載する傾向にあると言われている。分析した結果が、高得点になっていたとしても、患者の回答時の気持ちを理解して、改善に取り組む必要がある。

以下は、改善が必要な項目である。

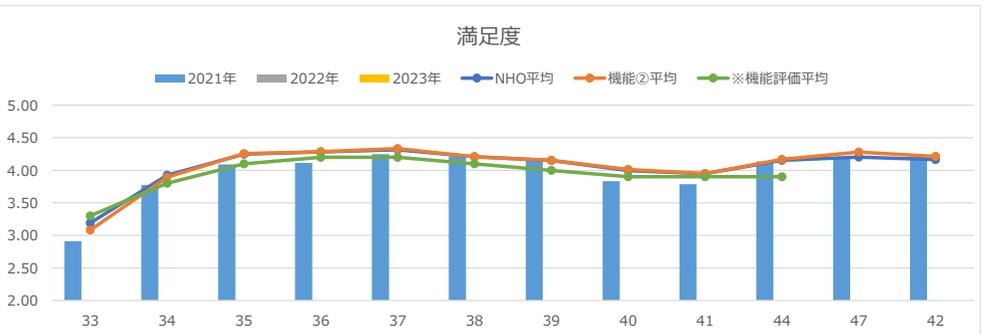
最優先改善領域（総合満足度に対する寄与度が高く、評価が低い項目）は、以下の通り。

- 1 当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか
- 3 警備員や入口付近の案内スタッフの対応は、いかがでしたか
- 4 車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか
- 6 初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 6 診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか
- 7 診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 9 待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか
- 9 呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか
- 10 診察を待つ間の職員による巡回や声かけ（容体への配慮）は、いかがでしたか
- 11 トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか
- 12 病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか
- 13 医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか
- 14 診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 15 診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 16 次の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか
- 17 点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、いかがでしたか
- 18 点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 19 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか
- 20 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 21 検査についての職員の説明は、いかがでしたか
- 22 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 23 リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか
- 24 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 28 駐車場の割引サービスについての説明や表示は、いかがでしたか
- 29 駐車場内の案内表示は、いかがでしたか
- 30 駐車場の職員の態度は、いかがでしたか
- 31 外来での退院後のフォローアップに満足していますか
- 32 訪問看護に満足していますか

## 4. 満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）

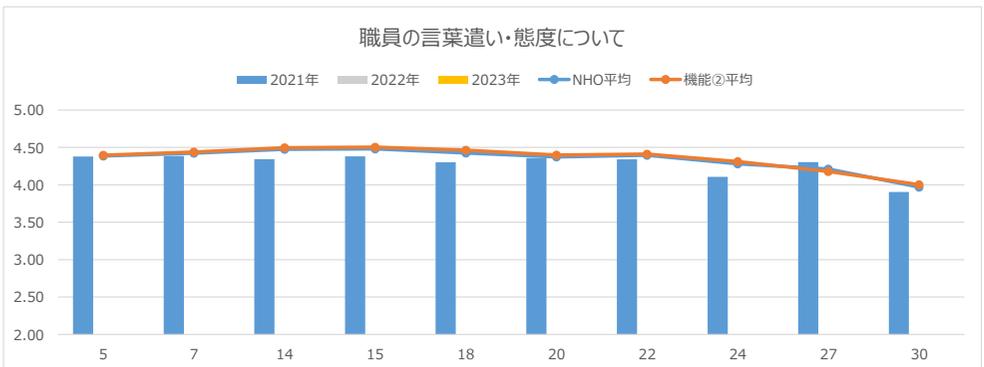
番号	設問	2021年	2022年	2023年	NHO平均	機能②平均	※機能評価平均
33	診察までの待ち時間に満足していますか	2.91			3.19	3.08	3.30
34	診察時間に満足していますか	3.77			3.92	3.89	3.80
35	医師による診察・治療に満足していますか	4.09			4.25	4.26	4.10
36	医師との対話に満足していますか	4.11			4.28	4.29	4.20
37	看護師の対応に満足していますか	4.25			4.32	4.33	4.20
38	事務職員の対応に満足していますか	4.21			4.21	4.21	4.10
39	その他のスタッフの対応に満足していますか	4.14			4.15	4.15	4.00
40	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	3.83			4.00	4.01	3.90
41	精神的なケアに満足していますか	3.79			3.95	3.95	3.90
44	プライバシー保護（個人情報取り扱いを含む）の対応に満足していますか	4.14			4.15	4.17	3.90
47	当病院を親しい方におすすめしたいと思いますか	4.18			4.20	4.28	
42	院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	4.21			4.16	4.21	

※機能評価平均=日本医療機能評価機構の略  
機能①平均・・・500床以上 機能②平均・・・350～499床 機能③平均・・・350床未満  
機能④平均・・・障害センター 機能⑤平均・・・精神中心 機能⑥平均・・・複合(その他)



## 5. 職員の言葉遣い・態度についての評価

番号	設問	2021年	2022年	2023年	NHO平均	機能②平均
5	初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.38			4.39	4.40
7	診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.39			4.42	4.44
14	診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.34			4.48	4.50
15	診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.38			4.48	4.50
18	点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.30			4.43	4.46
20	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.36			4.47	4.40
22	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.34			4.40	4.41
24	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.11			4.28	4.31
27	会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.30			4.21	4.18
30	駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	3.90			3.97	4.00



## 6. 設問別の評価表

■相関係数について  
相関係数の算出方法は、「Q46 全体としてこの病院に満足していますか」の総合満足度に対して設問ごとに算出している。統計学的に、相関係数が±0.4～±1.0ある場合に相関があるとみなされる。相関係数が大きいほど、相関は強い。

番号	相関係数	カテゴリ	設問	n	NHO平均	機能別平均	当院	NHOの平均差
1	0.50	来院前	当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか	306	3.84	3.87	3.81	-0.03
2	0.50		院内の案内図や表示板のわかりやすさは、いかがでしたか	572	4.02	4.07	4.02	0.00
3	0.52		警備員や入口付近の案内スタッフの対応は、いかがでしたか	585	4.28	4.31	4.26	-0.02
4	0.53		車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	153	4.04	4.06	3.95	-0.09
5	0.56	初診受付・再診受付	初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	605	4.39	4.40	4.38	-0.01
6	0.58		診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	594	4.30	4.31	4.25	-0.05
7	0.58	診察科受付	診察科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	592	4.42	4.44	4.39	-0.04
8	0.55		待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	597	4.22	4.24	4.15	-0.07
9	0.55	待合室等	呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか	601	4.25	4.26	4.22	-0.03
10	0.57		診察を待つ間の職員による巡回や声がけ（容体への配慮）は、いかがでしたか	498	4.09	4.09	3.97	-0.11
11	0.52		トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	575	4.17	4.21	4.09	-0.07
12	0.60	診察	病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	581	4.39	4.41	4.21	-0.19
13	0.60		医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか	578	4.41	4.43	4.27	-0.14
14	0.60		診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	580	4.48	4.50	4.34	-0.13
15	0.62		診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	536	4.48	4.50	4.38	-0.10
16	0.61		次回の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか	559	4.46	4.49	4.34	-0.12
17	0.61		点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、いかがでしたか	331	4.38	4.41	4.26	-0.12
18	0.62		点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	337	4.43	4.46	4.30	-0.12
19	0.56		レントゲン・CT撮影等	放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	344	4.34	4.37	4.32
20	0.55	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか		355	4.37	4.40	4.36	-0.02
21	0.60	採血・心電図検査等	検査についての職員の説明は、いかがでしたか	386	4.36	4.37	4.27	-0.09
22	0.58		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	375	4.40	4.41	4.34	-0.05
23	0.55	リハビリテーション	リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	65	4.26	4.28	4.14	-0.12
24	0.54		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	65	4.28	4.31	4.11	-0.17
25	0.47	会計	支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	531	3.68	3.62	3.73	0.06
26	0.53		支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか	511	4.17	4.15	4.25	0.08
27	0.57		会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	525	4.21	4.18	4.30	0.09
28	0.51	駐車場	駐車場の割引サービスについての説明や表示は、いかがでしたか	322	3.89	3.89	3.72	-0.17
29	0.51		駐車場の案内表示は、いかがでしたか	321	3.86	3.90	3.73	-0.12
30	0.54		駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	302	3.97	4.00	3.90	-0.07
31	0.61	リハビリテーション	外来での退院後のフォローアップに満足していますか	214	4.03	4.04	3.91	-0.12
32	0.62		訪問看護に満足していますか	44	4.01	3.98	3.80	-0.22

## 7. ポートフォリオ分析

■ポートフォリオ分析の見方  
表内の数字は、設問の番号を表しています。  
横軸は相関係数になっており、右方向が総合満足度に対して相関が強く重要である。  
縦軸はNHO平均スコアに対する当院のスコアの差であり、上方向ほど平均を上回っている結果である。  
①「優先改善領域」：総合満足度との相関関係が強いにも関わらず、満足度の低い領域であり総合満足度を向上させる可能性のある改善項目  
②「重点維持領域」：総合満足度との相関関係の強く、満足度も高い領域であり、総合満足度を下からないようにするために必要な項目であり、今後も維持をしていく項目  
③「現状維持領域」：総合満足度との相関関係は弱く、満足度は高い項目であり、現状維持をする項目  
④「改善領域」：総合満足度との相関は弱く、満足度が低い項目。重点改善項目の次に改善する項目  
上記の4つの領域は、改善の優先順としての考え方は、「優先改善領域①」→「重点維持領域②」→「現状維持領域③」→「改善領域④」特に低いものは改善項目として捉える。

