

## 別紙 4 - 1

横浜医療センター

※5段階評価平均点において、「外来アンケート総合得点」欄及び「39.総合評価」は10段階評価平均点を記載

| №  | 設問                                                         | 回答数 | 有効<br>回答数 | 有効回答          |               |             |            |          |           |             |     |  |  | 有効回答外 |       |       |      | 無回答率  | 当院評価点 | 満足度5段階<br>評価平均点 | 全国平均点（トップボックス） |              | 全国平均点（5段階平均） |              | 全国順位        |              |
|----|------------------------------------------------------------|-----|-----------|---------------|---------------|-------------|------------|----------|-----------|-------------|-----|--|--|-------|-------|-------|------|-------|-------|-----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
|    |                                                            |     |           |               |               |             |            |          |           |             |     |  |  |       |       |       |      |       |       |                 |                | 機能①<br>140病院 | 機能②<br>23病院  | 機能①<br>140病院 | 機能②<br>23病院 | 機能①<br>140病院 |
|    | 外来アンケート総合得点                                                |     |           |               |               |             |            |          |           |             |     |  |  |       |       |       | 8.24 |       |       | 8.16            | 8.25           | 69/140       | 13/23        |              |             |              |
| 1  | 当院を選択した一番大きな理由は何ですか。ひとつだけお答えください。                          | 516 | 515       | 自宅に近い、アクセスが良い | 病院・診療所からの紹介   | 前に来たことがある   | 医療設備が良い    | 診療科目が多い  | 名医・専門医がいる | 家族・友人に勧められた | その他 |  |  |       | 空白    | 0.2%  |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 69            | 298           | 58          | 30         | 11       | 18        | 11          | 20  |  |  | 1     |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 2  | 当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？                                   | 516 | 253       | とてもわかりやすかった   | ある程度わかりやすかった  | わかりにくかった    |            |          |           |             |     |  |  | 空白    | 2.7%  | 26.48 |      | 25.59 | 26.48 |                 |                | 63/140       | 12/23        |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 67            | 177           | 9           |            |          |           |             |     |  |  | 14    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 3  | 病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？                                 | 516 | 462       | とてもわかりやすかった   | ある程度わかりやすかった  | わかりにくかった    |            |          |           |             |     |  |  | 空白    | 1.6%  | 31.82 |      | 28.64 | 30.84 |                 |                | 54/140       | 9/23         |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 147           | 299           | 16          |            |          |           |             |     |  |  | 8     |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 4  | エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？                          | 516 | 441       | はい、とても親切・丁寧   | はい、ある程度親切・丁寧  | いいえ         |            |          |           |             |     |  |  | 空白    | 5.4%  | 65.08 |      | 60.64 | 60.96 |                 |                | 52/140       | 7/23         |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 287           | 149           | 5           |            |          |           |             |     |  |  | 28    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 5  | 当院の受診は今回が初めてですか？                                           | 516 | 512       | はい            | いいえ           |             |            |          |           |             |     |  |  | 空白    | 0.2%  |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 50            | 462           |             |            |          |           |             |     |  |  | 1     |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 6  | 受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                                        | 516 | 505       | はい、とても親切・丁寧   | はい、ある程度親切・丁寧  | いいえ         |            |          |           |             |     |  |  | 空白    | 0.4%  | 67.92 |      | 62.25 | 62.93 |                 |                | 44/140       | 6/23         |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 343           | 157           | 5           |            |          |           |             |     |  |  | 2     |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 7  | 診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？                           | 516 | 458       | 時間通り、時間より早く   | 30分以内         | 1時間未満       | 1時間以上      |          |           |             |     |  |  | 空白    | 8.5%  | 22.71 |      | 18.07 | 17.67 |                 |                | 46/140       | 6/23         |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 104           | 151           | 125         | 78         |          |           |             |     |  |  | 44    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 8  | 診察までの待ち時間に満足していますか？                                        | 516 | 420       | 満足            | やや満足          | どちらでもない     | やや不満       | 不満       |           |             |     |  |  | 空白    | 18.6% | 19.76 | 3.35 | 20.31 | 19.27 | 3.36            | 3.31           | 78/140       | 9/23         |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 83            | 115           | 113         | 82         | 27       |           |             |     |  |  | 96    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 9  | 外来待合はどの程度清潔でしたか？                                           | 516 | 439       | とても清潔だった      | やや清潔だった       | あまり清潔ではなかった | 全く清潔ではなかった |          |           |             |     |  |  | 空白    | 14.9% | 64.01 |      | 54.63 | 57.70 |                 |                | 43/140       | 8/23         |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 281           | 152           | 6           | 0          |          |           |             |     |  |  | 77    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 10 | トイレはどの程度清潔でしたか？                                            | 516 | 401       | とても清潔だった      | やや清潔だった       | あまり清潔ではなかった | 全く清潔ではなかった |          |           |             |     |  |  | 空白    | 15.1% | 55.86 |      | 51.79 | 55.57 |                 |                | 60/140       | 13/23        |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 224           | 162           | 14          | 1          |          |           |             |     |  |  | 78    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 11 | 病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？                                     | 516 | 437       | 満足            | やや満足          | どちらでもない     | やや不満       | 不満       |           |             |     |  |  | 空白    | 15.3% | 59.27 | 4.51 | 54.52 | 57.73 | 4.43            | 4.48           | 55/140       | 13/23        |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 259           | 143           | 33          | 1          | 1        |           |             |     |  |  | 79    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 12 | (11) の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にいかがいします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可） | 3   | 3         | 初診受付・再診受付     | 診療科受付         | 待合室         | 診察室        | レントゲン撮影室 | 検査室       | リハビリテーション   | 処置室 |  |  | 空白    | 0.0%  |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 1             | 0             | 1           | 0          | 0        | 1         | 0           | 0   |  |  | 0     |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 13 | 医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？                 | 516 | 421       | とても理解しやすかった   | ある程度理解しやすかった  | いいえ         |            |          |           |             |     |  |  | 空白    | 16.5% | 55.34 |      | 58.08 | 59.78 |                 |                | 98/140       | 20/23        |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 233           | 177           | 11          |            |          |           |             |     |  |  | 85    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 14 | 医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？                                | 516 | 407       | とてもわかりやすかった   | ある程度、わかりやすかった | いいえ         | 説明はなかった    |          |           |             |     |  |  | 空白    | 17.2% | 55.28 |      | 56.74 | 57.83 |                 |                | 89/140       | 16/23        |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 225           | 172           | 7           | 3          |          |           |             |     |  |  | 89    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |
| 15 | あなたは話したかったことを医師に十分に伝えることができたか？                             | 516 | 428       | はい、そう思う       | はい、ある程度       | いいえ         |            |          |           |             |     |  |  | 空白    | 17.1% | 47.66 |      | 48.69 | 48.47 |                 |                | 83/140       | 13/23        |              |             |              |
|    |                                                            | 割合  | 100.0     | 204           | 215           | 9           |            |          |           |             |     |  |  | 88    |       |       |      |       |       |                 |                |              |              |              |             |              |

| No. | 設問                                       | 回答数 | 有効<br>回答数 | 有効回答                |                      |                      |             |          |  |  |  |               |     | 有効回答外 |       |             |             | 無回答率  | 当院評価点 | 満足度5段階<br>評価平均点 | 全国平均点（トップボックス） |             | 全国平均点（5段階平均） |             | 全国順位 |  |
|-----|------------------------------------------|-----|-----------|---------------------|----------------------|----------------------|-------------|----------|--|--|--|---------------|-----|-------|-------|-------------|-------------|-------|-------|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|------|--|
|     |                                          |     |           | はい、そう<br>思う         | はい、ある<br>程度          | いいえ                  |             |          |  |  |  |               |     |       | 空白    | 機構<br>140病院 | 機能②<br>23病院 |       |       |                 | 機構<br>140病院    | 機能②<br>23病院 | 機構<br>140病院  | 機能②<br>23病院 |      |  |
| 16  | 医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？                | 516 | 429       | はい、そう<br>思う         | はい、ある<br>程度          | いいえ                  |             |          |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 289<br>67.4         | 135<br>31.5          | 5<br>1.2             |             |          |  |  |  |               | 87  | 16.9% | 67.37 |             | 70.22       | 70.18 |       |                 | 102/140        | 17/23       |              |             |      |  |
| 17  | あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？          | 516 | 406       | はい、そう<br>思う         | はい、ある<br>程度          | いいえ、わ<br>かりにく<br>かった |             |          |  |  |  | 質問がな<br>かった   |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 249<br>61.3         | 148<br>36.5          | 9<br>2.2             |             |          |  |  |  | 17            | 93  | 18.0% | 61.33 |             | 62.44       | 63.01 |       |                 | 90/140         | 16/23       |              |             |      |  |
| 18  | 今日の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？            | 516 | 410       | 適切                  | 多すぎた                 | 不十分                  | 説明はな<br>かった |          |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 374<br>91.2         | 7<br>1.7             | 19<br>4.6            | 10<br>2.4   |          |  |  |  |               | 106 | 20.5% | 91.22 |             | 91.59       | 92.09 |       |                 | 84/140         | 16/23       |              |             |      |  |
| 19  | あなたの意思は、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？            | 516 | 405       | はい、そう<br>思う         | はい、やや<br>そう思う        | いいえ                  |             |          |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 266<br>65.7         | 131<br>32.3          | 8<br>2.0             |             |          |  |  |  |               | 111 | 21.5% | 65.68 |             | 66.09       | 67.71 |       |                 | 83/140         | 20/23       |              |             |      |  |
| 20  | 診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？ | 516 | 386       | はい、そう<br>思う         | はい、ある<br>程度          | いいえ                  |             |          |  |  |  | 必要な<br>かった    |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 181<br>46.9         | 195<br>50.5          | 10<br>2.6            |             |          |  |  |  | 22            | 108 | 20.9% | 46.89 |             | 46.72       | 47.29 |       |                 | 72/140         | 12/23       |              |             |      |  |
| 21  | 日常生活での注意事項の説明をうけましたか？                    | 516 | 403       | はい、そう<br>思う         | はい、ある<br>程度          | いいえ                  |             |          |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 190<br>47.1         | 156<br>38.7          | 57<br>14.1           |             |          |  |  |  |               | 113 | 21.9% | 47.15 |             | 46.99       | 46.98 |       |                 | 71/140         | 12/23       |              |             |      |  |
| 22  | 医師との対話に満足していますか？                         | 516 | 415       | 満足                  | やや満足                 | どちらでも<br>ない          | やや不満        | 不満       |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 234<br>56.4         | 136<br>32.8          | 36<br>8.7            | 7<br>1.7    | 2<br>0.5 |  |  |  |               | 101 | 19.6% | 56.39 |             | 4.43        | 60.68 | 61.23 | 4.47            | 4.49           | 112/140     | 19/23        |             |      |  |
| 23  | 医師による診療・治療に満足していますか？                     | 516 | 410       | 満足                  | やや満足                 | どちらでも<br>ない          | やや不満        | 不満       |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 235<br>57.3         | 132<br>32.2          | 38<br>9.3            | 2<br>0.5    | 3<br>0.7 |  |  |  |               | 106 | 20.5% | 57.32 |             | 4.45        | 61.82 | 62.58 | 4.50            | 4.52           | 107/140     | 20/23        |             |      |  |
| 24  | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？                   | 516 | 391       | 満足                  | やや満足                 | どちらでも<br>ない          | やや不満        | 不満       |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 173<br>44.2         | 125<br>32.0          | 78<br>19.9           | 10<br>2.6   | 5<br>1.3 |  |  |  |               | 125 | 24.2% | 44.25 |             | 4.15        | 50.67 | 51.77 | 4.29            | 4.31           | 117/140     | 23/23        |             |      |  |
| 25  | 精神的なケアに満足していますか？                         | 516 | 391       | 満足                  | やや満足                 | どちらでも<br>ない          | やや不満        | 不満       |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 166<br>42.5         | 114<br>29.2          | 97<br>24.8           | 10<br>2.6   | 4<br>1.0 |  |  |  |               | 125 | 24.2% | 42.46 |             | 4.09        | 47.97 | 48.26 | 4.22            | 4.23           | 117/140     | 21/23        |             |      |  |
| 26  | 診察時間に満足していますか？                           | 516 | 408       | 満足                  | やや満足                 | どちらでも<br>ない          | やや不満        | 不満       |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 183<br>44.9         | 120<br>29.4          | 85<br>20.8           | 17<br>4.2   | 3<br>0.7 |  |  |  |               | 108 | 20.9% | 44.85 |             | 4.13        | 48.17 | 47.95 | 4.19            | 4.19           | 100/140     | 16/23        |             |      |  |
| 27  | 医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？                  | 516 | 173       | はい、そう<br>思う         | はい、ある<br>程度          | いいえ                  |             |          |  |  |  | 説明は必要<br>なかった |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 87<br>50.3          | 73<br>42.2           | 13<br>7.5            |             |          |  |  |  | 24            | 319 | 61.8% | 50.29 |             | 51.82       | 52.99 |       |                 | 76/140         | 16/23       |              |             |      |  |
| 28  | 採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                     | 516 | 302       | はい、とて<br>も親切・丁<br>寧 | はい、ある<br>程度親切・<br>丁寧 | いいえ                  |             |          |  |  |  | かわりが<br>なかった  |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 192<br>63.6         | 106<br>35.1          | 4<br>1.3             |             |          |  |  |  | 54            | 160 | 31.0% | 63.58 |             | 68.83       | 69.50 |       |                 | 117/140        | 21/23       |              |             |      |  |
| 29  | 放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？       | 516 | 266       | はい、とて<br>も親切・丁<br>寧 | はい、ある<br>程度親切・<br>丁寧 | いいえ                  |             |          |  |  |  | かわりが<br>なかった  |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 165<br>62.0         | 94<br>35.3           | 7<br>2.6             |             |          |  |  |  | 78            | 172 | 33.3% | 62.03 |             | 67.28       | 67.52 |       |                 | 108/140        | 22/23       |              |             |      |  |
| 30  | リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？              | 516 | 58        | はい、とて<br>も親切・丁<br>寧 | はい、ある<br>程度親切・<br>丁寧 | いいえ                  |             |          |  |  |  | かわりが<br>なかった  |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 35<br>60.3          | 20<br>34.5           | 3<br>5.2             |             |          |  |  |  | 179           | 279 | 54.1% | 60.34 |             | 66.95       | 66.27 |       |                 | 105/140        | 18/23       |              |             |      |  |
| 31  | 診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？        | 516 | 427       | すぐに・5<br>分以内        | 5分～10分               | 10分～30<br>分          | 30分以上       |          |  |  |  |               |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          | 割合  | 100.0     | 95<br>22.2          | 217<br>50.8          | 107<br>25.1          | 8<br>1.9    |          |  |  |  |               | 89  | 17.2% | 22.25 |             | 14.74       | 13.18 |       |                 | 39/140         | 2/23        |              |             |      |  |
| 32  | 会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                    | 516 | 426       | はい、とて<br>も親切・丁<br>寧 | はい、ある<br>程度親切・<br>丁寧 | いいえ                  |             |          |  |  |  | かわりが<br>なかった  |     | 空白    |       |             |             |       |       |                 |                |             |              |             |      |  |
|     |                                          |     |           | 274<br>64.6         | 149<br>34.9          | 3<br>0.7             |             |          |  |  |  | 2             | 88  | 17.1% | 64.32 |             | 51.01       | 50.72 |       |                 | 32/140         | 1/23        |              |             |      |  |

| No. | 設問                                                       | 回答数 | 有効<br>回答数 | 有効回答        |             |             |            |            |            |            |             |            |          | 有効回答外 |  |  |  | 無回答率  | 当院評価点 | 満足度5段階<br>評価平均点 | 全国平均点（トップボックス） |             | 全国平均点（5段階平均） |             | 全国順位        |             |
|-----|----------------------------------------------------------|-----|-----------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|----------|-------|--|--|--|-------|-------|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
|     |                                                          |     |           |             |             |             |            |            |            |            |             |            |          |       |  |  |  |       |       |                 | 機構<br>140病院    | 機能②<br>23病院 | 機構<br>140病院  | 機能②<br>23病院 | 機構<br>140病院 | 機能②<br>23病院 |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 64.3        | 35.0        | 0.7         |            |            |            |            |             |            |          |       |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 33  | 看護師の対応に満足していますか？                                         | 516 | 438       | 満足          | やや満足        | どちらでもない     | やや不満       | 不満         |            |            |             |            |          | 空白    |  |  |  | 15.1% | 65.75 | 4.55            | 66.13          | 67.22       | 4.57         | 4.59        | 85/140      | 15/23       |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 288<br>65.8 | 109<br>24.9 | 36<br>8.2   | 3<br>0.7   | 2<br>0.5   |            |            |             |            |          | 78    |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 34  | 事務職員の対応に満足していますか？                                        | 516 | 453       | 満足          | やや満足        | どちらでもない     | やや不満       | 不満         |            |            |             |            |          | 空白    |  |  |  | 12.2% | 62.03 | 4.53            | 58.77          | 58.45       | 4.46         | 4.46        | 62/140      | 7/23        |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 281<br>62.0 | 135<br>29.8 | 33<br>7.3   | 4<br>0.9   | 0<br>0.0   |            |            |             |            |          | 63    |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 35  | その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？                      | 516 | 449       | 満足          | やや満足        | どちらでもない     | やや不満       | 不満         |            |            |             |            |          | 空白    |  |  |  | 13.0% | 59.47 | 4.45            | 56.90          | 57.74       | 4.42         | 4.43        | 61/140      | 11/23       |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 267<br>59.5 | 122<br>27.2 | 54<br>12.0  | 5<br>1.1   | 1<br>0.2   |            |            |             |            |          | 67    |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 36  | 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？                      | 516 | 441       | 満足          | やや満足        | どちらでもない     | やや不満       | 不満         |            |            |             |            |          | 空白    |  |  |  | 14.5% | 61.00 | 4.43            | 59.71          | 61.00       | 4.41         | 4.43        | 72/140      | 11/23       |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 269<br>61.0 | 98<br>22.2  | 71<br>16.1  | 2<br>0.5   | 1<br>0.2   |            |            |             |            |          | 75    |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 37  | （36）の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におかかいます。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可） | 4   | 4         | 初診受付・再診受付   | 診療科受付       | 待合室         | 診察室        | レントゲン撮影室   | 検査室        | リハビリテーション  | 処置室         |            |          | 空白    |  |  |  | 0.0%  |       |                 |                |             |              |             |             |             |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 0<br>0.0    | 0<br>0.0    | 0<br>0.0    | 0<br>0.0   | 1<br>25.0  | 3<br>75.0  | 0<br>0.0   | 0<br>0.0    |            |          | 0     |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 38  | 当病院を親しい方にすすめようと思いますか？                                    | 516 | 443       | すすめる        | まあまあすすめる    | どちらともいえない   | あまりすすめない   | すすめない      |            |            |             |            |          | 空白    |  |  |  | 14.1% | 47.86 | 4.29            | 47.12          | 50.69       | 4.23         | 4.30        | 64/140      | 14/23       |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 212<br>47.9 | 160<br>36.1 | 65<br>14.7  | 1<br>0.2   | 5<br>1.1   |            |            |             |            |          | 73    |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 39  | 当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。                       | 516 | 442       | 10          | 9           | 8           | 7          | 6          | 5          | 4          | 3           | 2          | 1        | 空白    |  |  |  | 14.3% | 18.78 | 8.24            | 18.70          | 19.76       | 8.16         | 8.25        | 69/140      | 13/23       |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 83<br>18.8  | 108<br>24.4 | 158<br>35.7 | 52<br>11.8 | 20<br>4.5  | 13<br>2.9  | 3<br>0.7   | 5<br>1.1    | 0<br>0.0   | 0<br>0.0 | 74    |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |
| 40  | あなたの年齢を教えてください。                                          | 516 | 458       | 0~9歳        | 10~19歳      | 20~29歳      | 30~39歳     | 40歳~49歳    | 50~59歳     | 60~69歳     | 70~79歳      | 80~89歳     | 90歳以上    | 空白    |  |  |  | 11.2% |       |                 |                |             |              |             |             |             |
|     |                                                          | 割合  | 100.0     | 0<br>0.0    | 7<br>1.5    | 19<br>4.1   | 31<br>6.8  | 49<br>10.7 | 79<br>17.2 | 93<br>20.3 | 120<br>26.2 | 57<br>12.4 | 3<br>0.7 | 58    |  |  |  |       |       |                 |                |             |              |             |             |             |

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記

## 患者満足度調査(外来)

横浜医療センター

機能②・・・350～499床

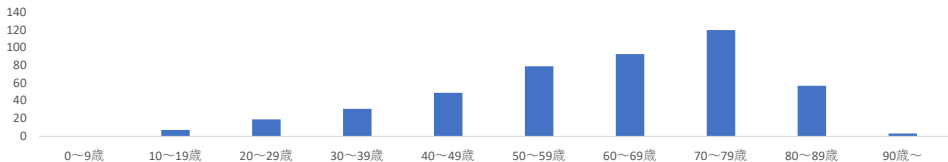
実施日：2023年08月17日～08月18日

回答者数：516

### 1.回答者の年齢

Q40.あなたの年齢を教えてください。

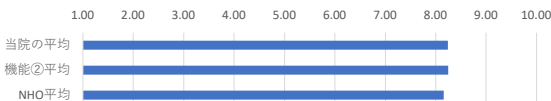
| 年齢 | 0～9歳 | 10～19歳 | 20～29歳 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60～69歳 | 70～79歳 | 80～89歳 | 90歳～ | 無回答 |
|----|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|-----|
| 人数 | 0    | 7      | 19     | 31     | 49     | 79     | 93     | 120    | 57     | 3    | 58  |



### 2.PXスコア

Q39.当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。

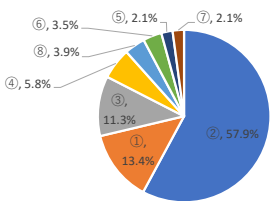
| 有効回答数 | 442  |
|-------|------|
| 当院の平均 | 8.24 |
| 機能②平均 | 8.25 |
| NHO平均 | 8.16 |



### 3.当院を選んだ一番大きな理由

Q1.あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか。

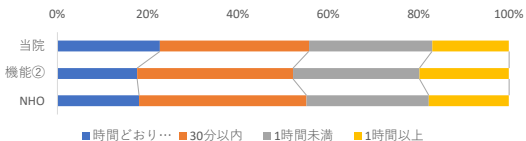
| No. | 理由            | 人数  | 割合     |
|-----|---------------|-----|--------|
| ②   | 病院・診療所からの紹介   | 298 | 57.9%  |
| ①   | 自宅に近い、アクセスが良い | 69  | 13.4%  |
| ③   | 前に来たことがある     | 58  | 11.3%  |
| ④   | 医療設備が良い       | 30  | 5.8%   |
| ⑧   | その他           | 20  | 3.9%   |
| ⑥   | 名医・専門医がいる     | 18  | 3.5%   |
| ⑤   | 診療科目が多い       | 11  | 2.1%   |
| ⑦   | 家族・友人に勧められた   | 11  | 2.1%   |
| 総計  |               | 515 | 100.0% |



### 4.待ち時間について

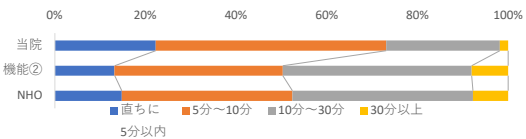
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

|     | 時間どおり<br>時間より早く | 30分以内 | 1時間未満 | 1時間以上 |
|-----|-----------------|-------|-------|-------|
| 当院  | 104             | 151   | 125   | 78    |
| 機能② | 22.7%           | 33.0% | 27.3% | 17.0% |
| NHO | 17.7%           | 34.5% | 28.0% | 19.8% |



Q31.診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？

|     | 直ちに<br>5分以内 | 5分～10分 | 10分～30分 | 30分以上 |
|-----|-------------|--------|---------|-------|
| 当院  | 95          | 217    | 107     | 8     |
| 機能② | 22.2%       | 50.8%  | 25.1%   | 1.9%  |
| NHO | 14.7%       | 37.7%  | 39.8%   | 7.8%  |



### 5.満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）

| No. | 設問                                  | 当院    |       |      | 機能②平均 | NHO平均 | 機能評価 |
|-----|-------------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|------|
|     |                                     | 2021年 | 2022年 | 今年度  |       |       |      |
| 8   | 診察までの待ち時間に満足していますか？                 | 2.91  | 3.11  | 3.35 | 3.31  | 3.36  | 3.3  |
| 11  | 病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？              | 4.21  | 4.15  | 4.51 | 4.48  | 4.43  |      |
| 22  | 医師との対話に満足していますか？                    | 4.11  | 4.18  | 4.43 | 4.49  | 4.47  | 4.2  |
| 23  | 医師による診療・治療に満足していますか？                | 4.09  | 4.16  | 4.45 | 4.52  | 4.50  | 4.1  |
| 24  | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？              | 3.83  | 3.91  | 4.15 | 4.31  | 4.29  | 3.8  |
| 25  | 精神的なケアに満足していますか？                    | 3.79  | 3.82  | 4.09 | 4.23  | 4.22  | 3.8  |
| 26  | 診察時間に満足していますか？                      | 3.77  | 3.87  | 4.13 | 4.19  | 4.19  | 3.8  |
| 33  | 看護師の対応に満足していますか？                    | 4.25  | 4.26  | 4.55 | 4.59  | 4.57  | 4.2  |
| 34  | 事務職員の対応に満足していますか？                   | 4.21  | 4.26  | 4.53 | 4.46  | 4.46  | 4.0  |
| 35  | その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？ | 4.14  | 4.16  | 4.45 | 4.43  | 4.42  | 4.0  |
| 36  | 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？ | 4.14  | 4.17  | 4.43 | 4.43  | 4.41  | 3.9  |
| 38  | 当病院を親しい方にすすめようと思いますか？               | 4.18  | 4.13  | 4.29 | 4.30  | 4.23  |      |

※機能評価＝日本医療機能評価機構の公表値

機能①平均・・・500床以上

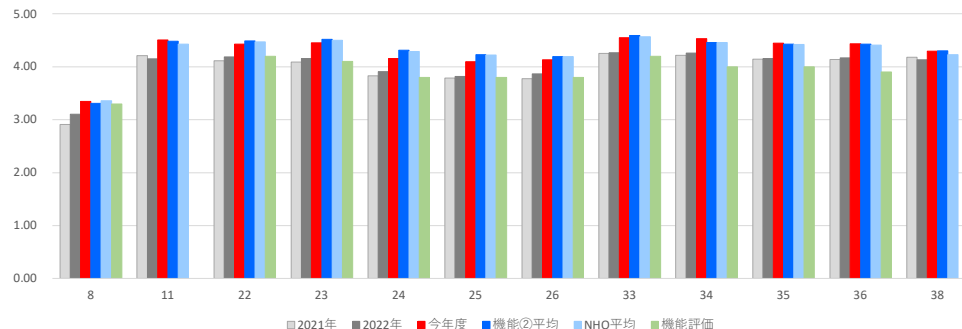
機能②平均・・・350～499床

機能③平均・・・350床未満

機能④平均・・・障害中心

機能⑤平均・・・精神中心

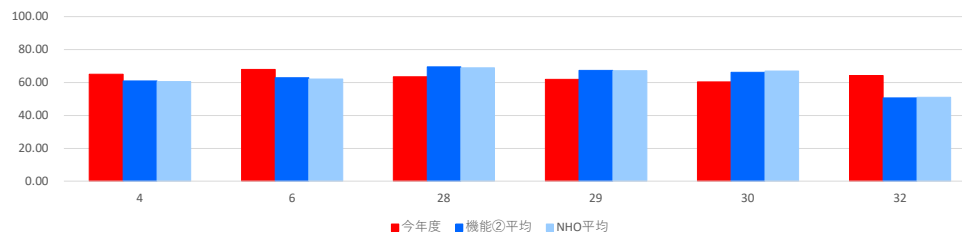
機能⑥平均・・・複合(その他)



### 6.職員の接遇スコア

| No. | 設問                                 | 当院    |       |       | 機能②平均 | NHO平均 |
|-----|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     |                                    | 2021年 | 2022年 | 今年度   |       |       |
| 4   | エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？  |       |       | 65.08 | 60.96 | 60.64 |
| 6   | 受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                |       |       | 67.92 | 62.93 | 62.25 |
| 28  | 採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？               |       |       | 63.58 | 69.50 | 68.83 |
| 29  | 放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？ |       |       | 62.03 | 67.52 | 67.28 |
| 30  | リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？        |       |       | 60.34 | 66.27 | 66.95 |
| 32  | 会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？              |       |       | 64.32 | 50.72 | 51.01 |

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。



7.各設問の評価(スコア)

|                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------|
| ■相関係数について                                                              |
| 相関係数の算出方法は、「Q52 当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。」の総合評価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。                 |
| ■評価方法について                                                              |
| 評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。           |

| No. | 相関係数 | 設問                                         | 当院    | 機能②平均 | NHO平均 | NHO平均との差異 |
|-----|------|--------------------------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| 2   | 0.12 | 当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？                   | 26.48 | 26.48 | 25.59 | 0.89      |
| 3   | 0.24 | 病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？                 | 31.82 | 30.84 | 28.64 | 3.18      |
| 4   | 0.27 | エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？          | 65.08 | 60.96 | 60.64 | 4.44      |
| 6   | 0.38 | 受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                        | 67.92 | 62.93 | 62.25 | 5.67      |
| 7   | 0.23 | 診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？           | 22.71 | 17.67 | 18.07 | 4.64      |
| 8   | 0.38 | 診察までの待ち時間に満足していますか？                        | 19.76 | 19.27 | 20.31 | ▲0.55     |
| 9   | 0.38 | 外来待合はどの程度清潔でしたか？                           | 64.01 | 57.70 | 54.63 | 9.38      |
| 10  | 0.19 | トイレはどの程度清潔でしたか？                            | 55.86 | 55.57 | 51.79 | 4.07      |
| 11  | 0.46 | 病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？                     | 59.27 | 57.73 | 54.52 | 4.75      |
| 13  | 0.37 | 医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？ | 55.34 | 59.78 | 58.08 | ▲2.74     |
| 14  | 0.27 | 医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？                | 55.28 | 57.83 | 56.74 | ▲1.46     |
| 15  | 0.39 | あなたは話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？           | 47.66 | 48.47 | 48.69 | ▲1.03     |
| 16  | 0.43 | 医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？                  | 67.37 | 70.18 | 70.22 | ▲2.85     |
| 17  | 0.36 | あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？            | 61.33 | 63.01 | 62.44 | ▲1.11     |
| 18  | 0.28 | 今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？              | 91.22 | 92.09 | 91.59 | ▲0.37     |
| 19  | 0.45 | あなたの意思是、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？              | 65.68 | 67.71 | 66.09 | ▲0.41     |
| 20  | 0.33 | 診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？   | 46.89 | 47.29 | 46.72 | 0.17      |
| 21  | 0.36 | 日常生活での注意事項の説明をうけましたか？                      | 47.15 | 46.98 | 46.99 | 0.16      |
| 22  | 0.51 | 医師との対話に満足していますか？                           | 56.39 | 61.23 | 60.68 | ▲4.29     |
| 23  | 0.53 | 医師による診療・治療に満足していますか？                       | 57.32 | 62.58 | 61.82 | ▲4.50     |
| 24  | 0.46 | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？                     | 44.25 | 51.77 | 50.67 | ▲6.42     |
| 25  | 0.50 | 精神的なケアに満足していますか？                           | 42.46 | 48.26 | 47.97 | ▲5.51     |
| 26  | 0.48 | 診察時間に満足していますか？                             | 44.85 | 47.95 | 48.17 | ▲3.32     |
| 27  | 0.28 | 医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？                    | 50.29 | 52.99 | 51.82 | ▲1.53     |
| 28  | 0.17 | 採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                       | 63.58 | 69.50 | 68.83 | ▲5.25     |
| 29  | 0.17 | 放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？         | 62.03 | 67.52 | 67.28 | ▲5.25     |
| 30  | 0.11 | リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                | 60.34 | 66.27 | 66.95 | ▲6.61     |
| 31  | 0.23 | 診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？          | 22.25 | 13.18 | 14.74 | 7.51      |
| 32  | 0.39 | 会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                      | 64.32 | 50.72 | 51.01 | 13.31     |
| 33  | 0.51 | 看護師の対応に満足していますか？                           | 65.75 | 67.22 | 66.13 | ▲0.38     |
| 34  | 0.51 | 事務職員の対応に満足していますか？                          | 62.03 | 58.45 | 58.77 | 3.26      |
| 35  | 0.52 | その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？        | 59.47 | 57.74 | 56.90 | 2.57      |
| 36  | 0.48 | 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？        | 61.00 | 61.00 | 59.71 | 1.29      |

※「NHO平均との差異」のうち、オレンジハイライトの設問は ①「優先改善領域」にある。

8.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る。                                                    |
| 縦軸は相関係数になっており、右方向が総合評価に対して相関が強く重要である。                                  |
| 縦軸はNHO平均評価に対する当院の評価の差であり、上方向ほどNHO平均評価を上回っている。                          |
| ①「優先改善領域」：総合評価との相関関係が強いが、当院の評価が低い領域であり、総合評価を向上させる可能性のある改善項目            |
| ②「改善領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が低い領域。優先改善領域の次に改善する項目                          |
| ③「重点維持領域」：総合評価との相関関係が強く、評価も高い領域であり、総合評価が下がらないようにするために維持または改善をする必要のある項目 |
| ④「現状維持領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が高い領域。現状維持する項目                               |
| 上記の4つの領域について、改善の優先順としての考え方は、①「優先改善領域」→②「改善領域」→③「重点維持領域」→④「現状維持領域」      |
| また、③「重点維持領域」及び④「現状維持領域」内にある項目においても、平均値ラインに近い項目は、平均を下回ることのないよう改善を行うこと。  |

