

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙4-1

横浜医療センター

※回収枚数10枚未満の場合、病院順位付けの対象外

横浜医療センター

No.	設問	回答数	有効回答数	有効回答										有効回答外			無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	全国平均点(5段階平均)		全国順位									
				自宅に近い、アセスが良い	病院・診療所からの紹介がある	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	2	0.4%	機構	一般I	機構	一般I	機構	一般I	139病院	18病院	139病院	18病院							
外来アンケート総合得点																								8.16	8.21	8.21	104/139	13/18			
1	あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか?ひとつだけお答えください。	555	553	自宅に近い、アセスが良い	病院・診療所からの紹介がある	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	2	0.4%	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線	斜線		
		割合	100.0	12.8	57.5	10.8	4.2	1.6	5.4	1.8	5.8																				
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか?	555	266	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										見ていない、覚えていない	空白	2.5%	27.44	25.54	24.81						59/139	6/18			
		割合	100.0	27.4	67.7	4.9										275	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?	555	491	とてもわかる	ある程度わかる	わかりにくかった										見ていない、覚えていない	空白	2.3%	28.72	27.75	26.55						64/139	6/18			
		割合	100.0	28.7	67.0	4.3										51	13														
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?	555	460	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ										案内するスタッフがいるなかった	かかわりがなかった	空白	4.9%	60.65	61.19	58.88						72/139	8/18		
		割合	100.0	60.7	38.9	0.4										26	42	27													
5	当院の受診は今回が初めてですか?	555	550	はい	いいえ											覚えていない	空白	0.0%													
		割合	100.0	9.1	90.9											5	0														
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか?	555	544	はい、とても親切・丁寧	程度親切・丁寧	いいえ										かかわりがなかった	空白	0.9%	68.75	63.66	63.25						43/139	4/18			
		割合	100.0	68.8	30.9	0.4										6	5														
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?	555	489	時間通り、時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上									わからない、覚えていない	空白	8.5%	15.34	17.88	15.20						100/139	10/18			
		割合	100.0	15.3	37.4	30.3	17.0									19	47														
8	診察までの待ち時間に満足していますか?	555	461	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	94	16.9%	15.40	3.23	20.56	16.98	3.37	3.23	110/139	13/18					
		割合	100.0	15.4	28.9	32.9	22.8	7.2																							
9	外来待合はどの程度清潔でしたか?	555	474	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	81	14.6%	55.06	54.33	54.53						74/139	9/18			
		割合	100.0	55.1	43.9	1.1	0.0																								
10	トイレはどの程度清潔でしたか?	555	448	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									トイレを使わなかった	空白	13.9%	45.09	51.62	49.05						90/139	12/18			
		割合	100.0	45.1	50.7	4.2	0.0									30	77														
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか?	555	481	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	74	13.3%	55.72	4.46	55.32	54.51	4.44	4.43	72/139	9/18					
		割合	100.0	55.7	34.9	8.9	0.4	0.0																							
12	(11)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。どちらで不満なことがありましたか?(複数回答可)	2	2	初診受付・再診受付	診療料受付	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	0.0%													
		割合	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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?	555	465	とても理解しやすかった	やや理解しやすかった	いいえ										説明の必要はなかった	検査や治療はなかった	空白	15.1%	52.47	58.29	56.64						117/139	16/18		
		割合	100.0	52.5	44.5	3.0											4	2	84												
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?	555	437	とてもわかりやすい程度、わかりやすかった	いいえ	説明はなかった										結果は後日になる旨	検査はなかった	空白	16.4%	53.78	56.78	54.68						101/139	11/18		

No.	設問	回答数	有効回答数	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		
				すぐに・5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上																		
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？	555	420	すぐ	5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上																	
				47	182	181	10										空白	135	24.3%	11.19		14.40	13.32		
		割合	100.0	11.2	43.3	43.3	43.1	2.4															86/139	11/18	
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	555	432	はい、とても親切・丁寧	ある	いいえ																			
				263	168	1											かかわりがなかった	2	21.8%	60.88		52.74	50.84		
		割合	100.0	60.9	38.9	0.2											空白	121						50/139	2/18

No.	設問	回答数	有効回答数	有効回答										有効回答外			無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	全国平均点（5段階平均）		全国順位		
				満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	機構	一般 I				機構	一般 I			
33	看護師の対応に満足していますか？	555	436	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	21.4%	63.76	4.56	67.04	65.40	4.58	4.55	99/139	11/18	
				278	125	31	1	1							119									
		割合	100.0	63.8	28.7	7.1	0.2	0.2												機構	一般 I	機構	一般 I	
34	事務職員の対応に満足していますか？	555	454	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白										
				289	139	25	1	0							101									
		割合	100.0	63.7	30.6	5.5	0.2	0.0												機構	一般 I	機構	一般 I	
35	その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職以外のスタッフ）に満足していますか？	555	450	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白										
				260	132	53	3	2							105									
		割合	100.0	57.8	29.3	11.8	0.7	0.4												機構	一般 I	機構	一般 I	
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？	555	449	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白										
				272	111	62	1	3							106									
		割合	100.0	60.6	24.7	13.8	0.2	0.7												機構	一般 I	機構	一般 I	
37	（36）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。どちらで不満なことありましたか？（複数回答可）	4	4	初診受付・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	3	1	0	0	0				0										
		割合	100.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0										機構	一般 I	機構	一般 I	
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	555	450	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										
				212	153	80	3	2							105									
		割合	100.0	47.1	34.0	17.8	0.7	0.4												機構	一般 I	機構	一般 I	
39	当院の外来受診全体を当して、総合的に10段階で評価をしてください	555	439	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	空白										
				71	106	153	68	24	13	0	3	1	0		116									
		割合	100.0	16.2	24.1	34.9	15.5	5.5	3.0	0.0	0.7	0.2	0.0							機構	一般 I	機構	一般 I	
40	あなたの年齢を教えてください。	555	467	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										
				2	5	18	32	56	91	69	116	70	8		88									
		割合	100.0	0.4	1.1	3.9	6.9	12.0	19.5	14.8	24.8	15.0	1.7							機構	一般 I	機構	一般 I	

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記

患者経験価値・満足度調査(外来)

横浜医療センター

病院区分：一般1

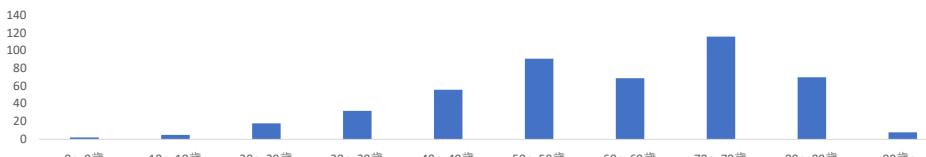
実施日：2025年07月02日～07月03日

回答者数：555

1.回答者の年齢

Q40.あなたの年齢を教えてください。

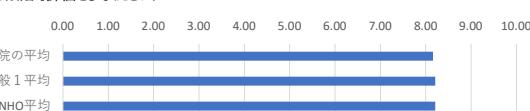
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	2	5	18	32	56	91	69	116	70	8	88



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。

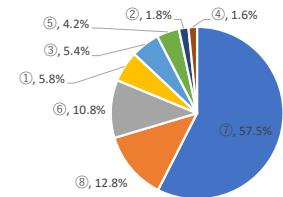
有効回答数	439
当院の平均	8.16
一般1平均	8.21
NHO平均	8.21



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
⑦	病院・診療所からの紹介	318	57.5%
⑧	自宅に近い、アクセスが良い	71	12.8%
⑥	前に来たことがある	60	10.8%
①	その他	32	5.8%
③	名医・専門医がいる	30	5.4%
⑤	医療設備が良い	23	4.2%
②	家族・友人に勧められた	10	1.8%
④	診療科目が多い	9	1.6%
総計		553	100%

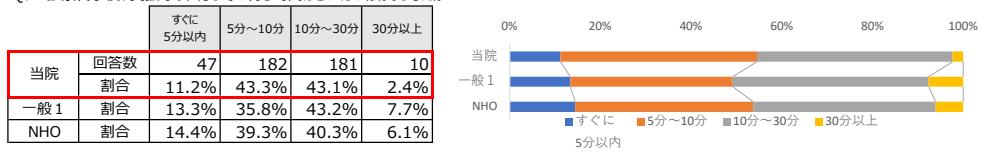


4.待ち時間について

Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？



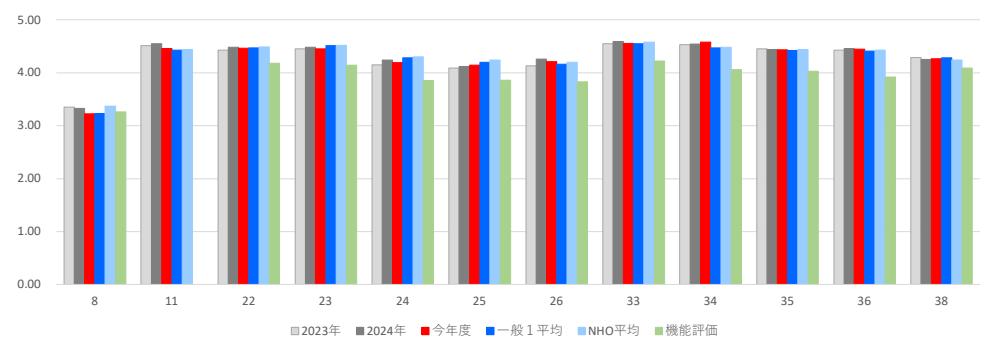
Q31.診察終了後、支払呼び出までの待ち時間はどのくらいかかりましたか？



5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			一般1平均	NHO平均	機能評価
		2023年	2024年	今年度			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	3.35	3.33	3.23	3.23	3.37	3.26
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	4.51	4.55	4.46	4.43	4.44	4.18
22	医師との対話に満足していますか？	4.43	4.48	4.47	4.47	4.49	4.18
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.45	4.48	4.45	4.51	4.52	4.14
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.15	4.24	4.19	4.28	4.30	3.85
25	精神的なケアに満足していますか？	4.09	4.12	4.14	4.20	4.24	3.86
26	診察時間に満足していますか？	4.13	4.26	4.21	4.16	4.20	3.83
33	看護師の対応に満足していますか？	4.55	4.59	4.56	4.55	4.58	4.22
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.53	4.54	4.58	4.47	4.48	4.06
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？	4.45	4.44	4.43	4.42	4.44	4.03
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？	4.43	4.46	4.44	4.41	4.43	3.92
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.29	4.25	4.27	4.28	4.24	4.09

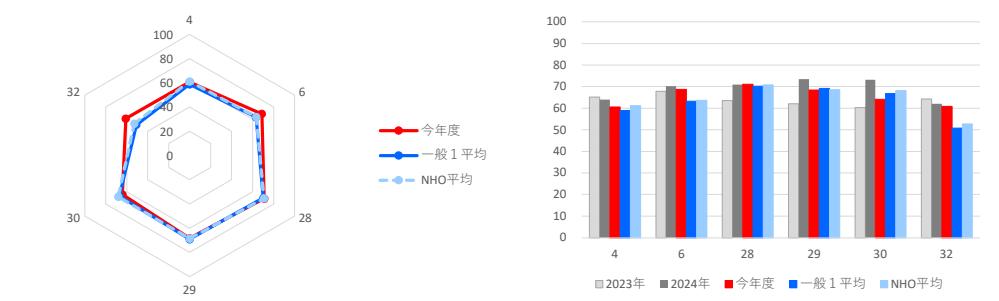
※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			一般1平均	NHO平均
		2023年	2024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	63.99	60.65	58.88	61.19
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	67.92	70.16	68.75	63.25	63.66
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	63.58	70.98	71.13	70.28	70.79
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	73.44	68.40	69.15	68.59
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	73.17	64.06	66.85	68.10
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.32	62.11	60.88	50.84	52.74

※「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、「Q39 当院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。」の総合的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	一般1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？	27.44	24.81	25.54	1.90
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？	28.72	26.55	27.75	0.97
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？	60.65	58.88	61.19	▲0.54
6	0.38	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	68.75	63.25	63.66	5.09
7	0.21	診察予約時間になった後、診察が始まるまでのくらい待ちましたか？	15.34	15.20	17.88	▲2.54
8	0.36	診察まで待ち時間に満足していますか？	15.40	16.98	20.56	▲5.16
9	0.38	外来待合はどの程度清潔でしたか？	55.06	54.53	54.33	0.73
10	0.19	トイレはどの程度清潔でしたか？	45.09	49.05	51.62	▲6.53
11	0.45	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	55.72	54.51	55.32	0.40
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？	52.47	56.64	58.29	▲5.82
14	0.28	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？	53.78	54.68	56.78	▲3.00
15	0.40	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？	46.79	48.50	49.36	▲2.57
16	0.44	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	67.89	69.84	70.90	▲3.01
17	0.37	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？	60.88	62.51	63.54	▲2.66
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？	88.76	91.64	91.80	▲3.04
19	0.45	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？	64.33	66.63	67.18	▲2.85
20	0.34	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？	44.60	47.88	48.10	▲3.50
21	0.35	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	44.85	47.08	47.82	▲2.97
22	0.51	医師との対話に満足していますか？	61.15	60.22	61.67	▲0.52
23	0.53	医師による診療・治療に満足していますか？	58.57	62.12	62.65	▲4.08
24	0.46	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	47.34	50.67	51.24	▲3.90
25	0.51	精神的なケアに満足していますか？	44.88	47.43	48.89	▲4.01
26	0.47	診察時間に満足していますか？	48.00	46.76	48.43	▲0.43
27	0.25	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	51.38	52.71	53.57	▲2.19
28	0.17	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	71.13	70.28	70.79	0.34
29	0.16	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？	68.40	69.15	68.59	▲0.19
30	0.11	リハビリーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.06	66.85	68.10	▲4.04
31	0.22	診察終了後、支払いまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	11.19	13.32	14.40	▲3.21
32	0.38	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	60.88	50.84	52.74	8.14
33	0.51	看護師の対応に満足していますか？	63.76	65.40	67.04	▲3.28
34	0.50	事務職員の対応に満足していますか？	63.66	59.58	60.10	3.56
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？	57.78	56.94	58.72	▲0.94
36	0.47	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？	60.58	59.66	60.90	▲0.32

※「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。

横軸は相関係数になり、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。

