

『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

※5段階評価平均点欄のうち、「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

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（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
	外来アンケート総合得点																		機構 139病院	一般1 18病院	機構 139病院	一般1 18病院	機構 139病院	一般1 18病院		
																	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	0.4%										
				71	318	60	23	9	30	10	32				2											
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 りやすかつ 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		
				73	180	13									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 りやすかつ 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	2.3%	28.72		27.75	26.55		64/139	6/18		
				141	329	21									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 なかった	かわりが なかった	空白	4.9%	60.65		61.19	58.88		72/139	8/18	
				279	179	2									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%									
				50	500										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	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ									かわりが なかった	空白	0.9%	68.75		63.66	63.25		43/139	4/18		
				374	168	2									6	5										
7	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？	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		
				75	183	148	83								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	16.9%	15.40	3.23	20.56	16.98	3.37	3.23	110/139	13/18	
				71	133	119	105	33								94										
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 ではなかつ た	全く清潔で はなかつた									空白	14.6%	55.06		54.33	54.53		74/139	9/18		
				261	208	5	0									81										
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 ではなかつ た	全く清潔で はなかつた								トイレを使 わなかった	空白	13.9%	45.09		51.62	49.05		90/139	12/18		
				202	227	19	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	13.3%	55.72	4.46	55.32	54.51	4.44	4.43	72/139	9/18	
				268	168	43	2	0								74										
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）	2	2	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%										
				0	1	1	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 しやすかつ た	ある程度、 理解しやす かった	いいえ									説明の必要 はなかつた	検査や治療 はなかつた	空白	15.1%	52.47		58.29	56.64		117/139	16/18	
				244	207	14									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 りやすかつ た	ある程度、 わかりやす かった	いいえ	説明はな かった								結果は後日 になると言 われた	検査はな かった	わからな い・覚えて いない	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	
																					機構 139病院	一般1 18病院	機構 139病院	一般1 18病院	機構 139病院	一般1 18病院
		割合	100.0	235 53.8	190 43.5	6 1.4	6 1.4							11	13	3	91									
15	あなたは、話しかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	555	468	はい、そう 思う	はい、ある 程度	いいえ										空白		15.7%	46.79							
		割合	100.0	219 46.8	230 49.1	19 4.1										87					49.36	48.50			96/139	13/18

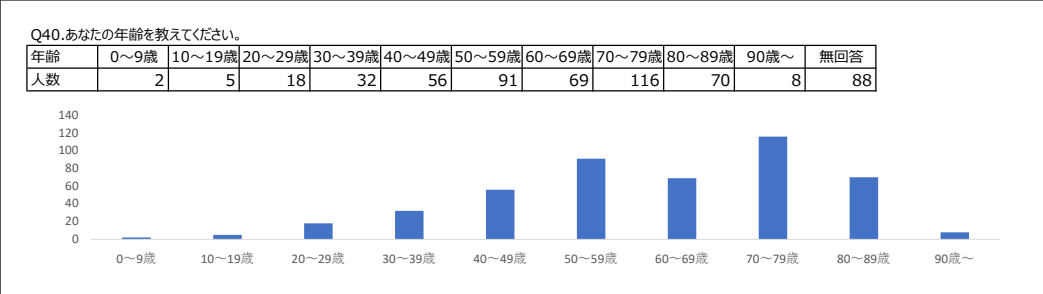
No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白				機構 139病院	一般1 18病院	機構 139病院	一般1 18病院	機構 139病院	一般1 18病院
33	看護師の対応に満足していますか？	555	436	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	21.4%	63.76	4.56	67.04	65.40	4.58	4.55	99/139	11/18		
				278	125	31	1	1							119											
	割合	100.0		63.8	28.7	7.1	0.2	0.2																		
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	18.2%	63.66	4.58	60.10	59.58	4.48	4.47	56/139	4/18		
				289	139	25	1	0							101											
	割合	100.0		63.7	30.6	5.5	0.2	0.0																		
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	18.9%	57.78	4.43	58.72	56.94	4.44	4.42	79/139	6/18		
				260	132	53	3	2							105											
	割合	100.0		57.8	29.3	11.8	0.7	0.4																		
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	19.1%	60.58	4.44	60.90	59.66	4.43	4.41	81/139	7/18		
				272	111	62	1	3							106											
	割合	100.0		60.6	24.7	13.8	0.2	0.7																		
37	(36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方に お聞きします。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%										
				0	0	3	1	0	0	0	0														0	
	割合	100.0		0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0															
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	18.9%	47.11	4.27	46.89	49.03	4.24	4.28	65/139	12/18		
				212	153	80	3	2							105											
	割合	100.0		47.1	34.0	17.8	0.7	0.4																		
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	20.9%	16.17	8.16	19.32	18.45	8.21	8.21	104/139	13/18		
				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													
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	15.9%										
				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													

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記

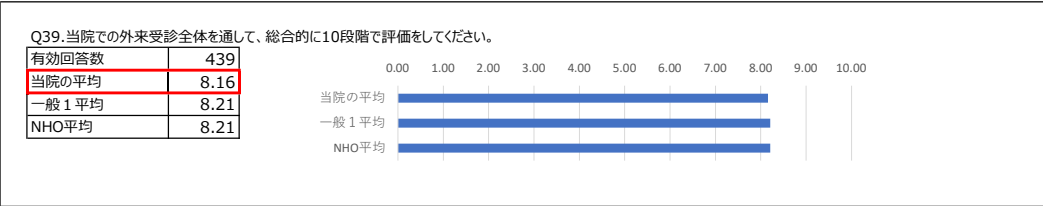
患者経験価値・満足度調査(外来)

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

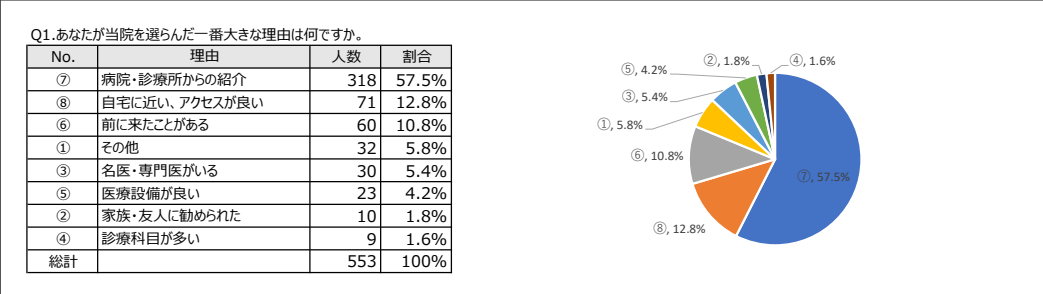
1.回答者の年齢



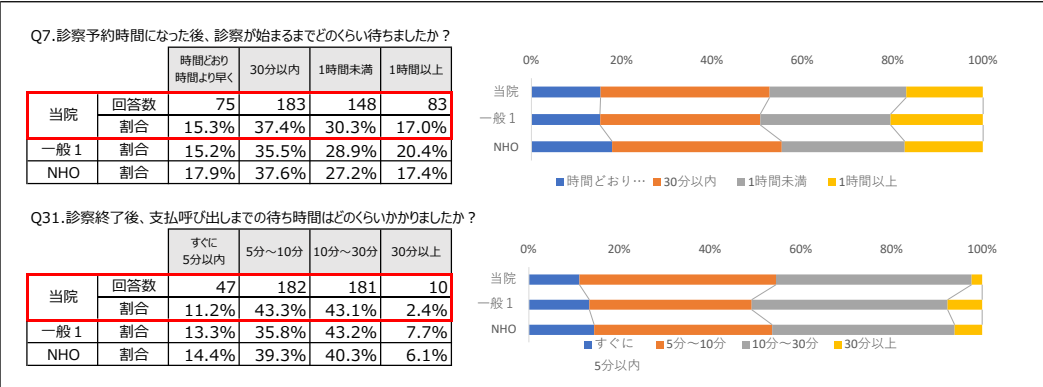
2.PXスコア



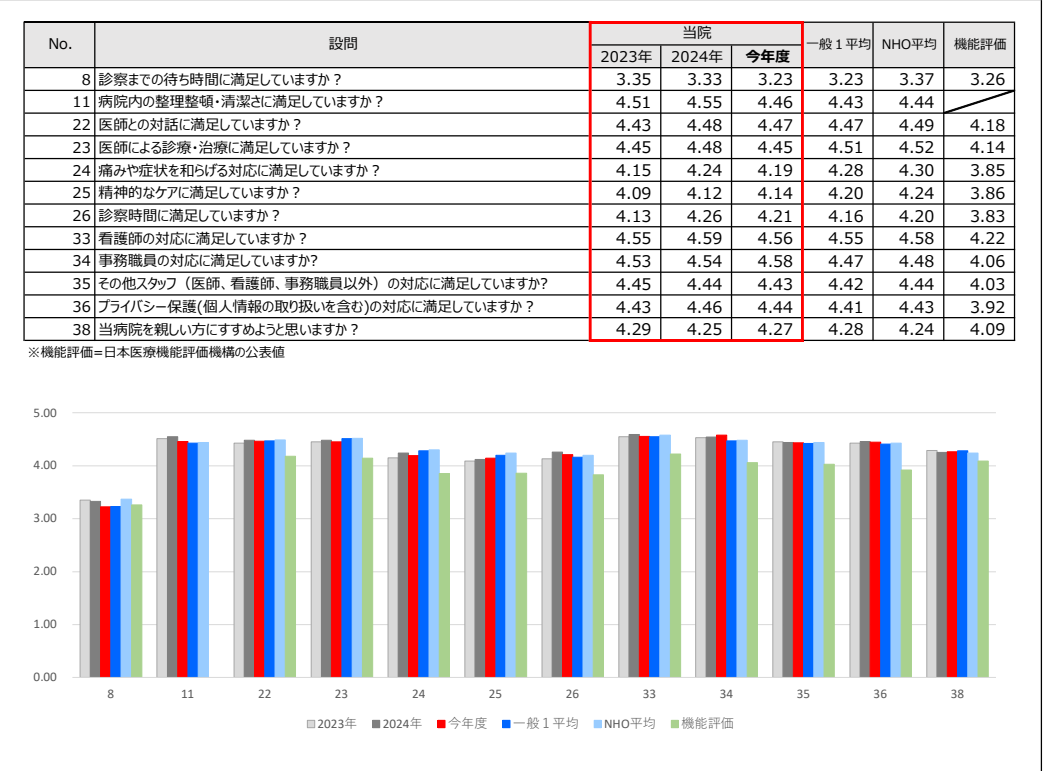
3.当院を選んだ一番大きな理由



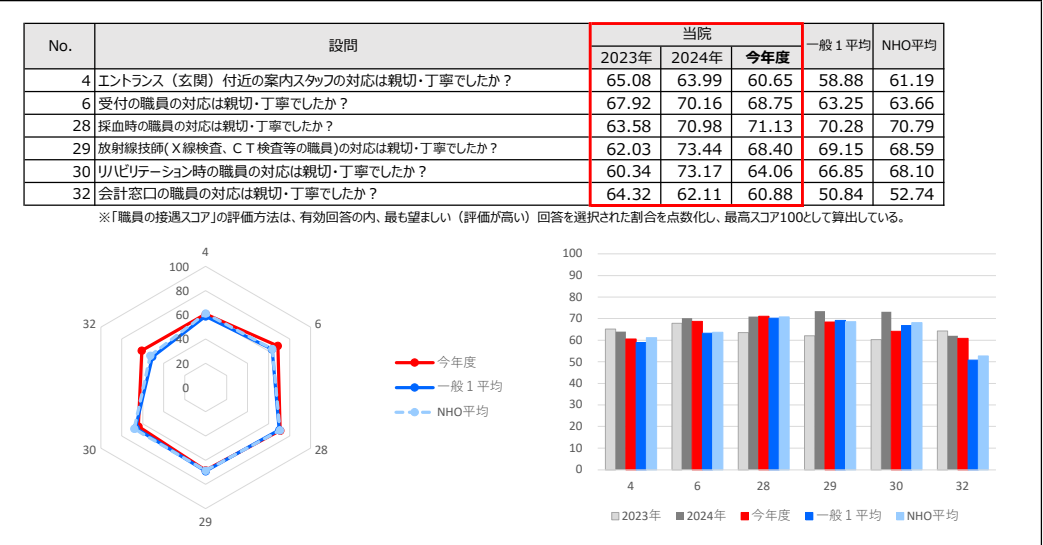
4.待ち時間について



5.満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）



6.職員の接遇スコア



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。相関係数が高いほど、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、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？	15.34	15.20	17.88	▲2.54
8	0.36	診察までの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	リハビリテ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、支払呼び出し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。	

