

『入院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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
入院アンケート総合得点	34,621 100.0	365 1.1	967 2.8	4,516 13.0	4,758 13.7	24,015 69.4	4.48	4.51 (81/140)	4.53 (17/23)	4.39	4.51	4.52
I. 入院でのできごと	31,367 100.0	361 1.2	912 2.9	4,175 13.3	4,075 13.0	21,844 69.6	4.47	4.51 (84/140)	4.53 (18/23)	4.38	4.50	4.51
1. 入院時	5,503 100.0	159 2.9	276 5.0	813 14.8	852 15.5	3,403 61.8	4.28	4.40 (105/140)	4.41 (21/23)	4.27	4.39	4.33
●医師の説明について不満	310 100.0	3 1.0	12 3.9	37 11.9	45 14.5	213 68.7	4.46	4.55 (85/116)	4.57 (21/23)	4.49	4.54	4.51
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	312 100.0	5 1.6	14 4.5	32 10.3	40 12.8	221 70.8	4.47	4.58 (90/118)	4.62 (23/23)	4.45	4.57	4.52
②検査・治療内容を教えてくれなかった	307 100.0	5 1.6	6 2.0	30 9.8	38 12.4	228 74.3	4.56	4.66 (85/117)	4.69 (22/23)	4.59	4.66	4.64
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	305 100.0	3 1.0	6 2.0	28 9.2	36 11.8	232 76.1	4.60	4.67 (80/117)	4.69 (21/23)	4.58	4.66	4.62
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	303 100.0	5 1.7	10 3.3	39 12.9	38 12.5	211 69.6	4.45	4.59 (98/117)	4.61 (23/23)	4.56	4.59	4.55
⑤聞きたいことを質問できなかった	309 100.0	6 1.9	10 3.2	37 12.0	53 17.2	203 65.7	4.41	4.54 (96/118)	4.56 (23/23)	4.50	4.54	4.53
●入院の手続きについて不満	302 100.0	2 0.7	9 3.0	48 15.9	50 16.6	193 63.9	4.40	4.50 (89/117)	4.51 (18/23)	4.27	4.49	4.44
①パンフレットや資料が不十分	307 100.0	2 0.7	5 1.6	37 12.1	45 14.7	218 71.0	4.54	4.55 (60/117)	4.55 (12/23)	4.34	4.54	4.57
②入院するまで長く待った	299 100.0	4 1.3	5 1.7	38 12.7	45 15.1	207 69.2	4.49	4.51 (74/117)	4.49 (13/23)	4.38	4.50	4.56
③入院手続きに手間がかかった	301 100.0	3 1.0	5 1.7	35 11.6	54 17.9	204 67.8	4.50	4.49 (55/117)	4.49 (9/23)	4.26	4.48	4.49
④どのくらい費用がかかるのか、わからず入院	305 100.0	42 13.8	41 13.4	62 20.3	45 14.8	115 37.7	3.49	3.58 (78/117)	3.60 (15/23)	3.43	3.57	3.44
⑤入院の際に相談できなかった	306 100.0	- -	6 2.0	53 17.3	57 18.6	190 62.1	4.41	4.42 (58/117)	4.43 (11/23)	4.29	4.41	4.35
●入院中の生活の説明に不満	297 100.0	7 2.4	16 5.4	57 19.2	63 21.2	154 51.9	4.15	4.30 (94/117)	4.32 (21/23)	4.16	4.30	4.19
①食事が選択できることを教えてくれなかった	306 100.0	34 11.1	30 9.8	68 22.2	37 12.1	137 44.8	3.70	4.09 (109/118)	4.11 (21/23)	4.01	4.08	3.70
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	308 100.0	8 2.6	15 4.9	56 18.2	46 14.9	183 59.4	4.24	4.38 (90/118)	4.39 (19/23)	4.26	4.37	4.33
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	308 100.0	9 2.9	30 9.7	52 16.9	52 16.9	165 53.6	4.08	4.31 (97/117)	4.31 (21/23)	4.19	4.30	4.13
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	305 100.0	9 3.0	21 6.9	58 19.0	53 17.4	164 53.8	4.12	4.30 (91/117)	4.32 (19/23)	4.17	4.29	4.24
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	313 100.0	12 3.8	35 11.2	46 14.7	55 17.6	165 52.7	4.04	4.16 (87/118)	4.17 (18/23)	4.01	4.15	4.06

『入院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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 入院中の診療	9,270 100.0	49 0.5	219 2.4	1,086 11.7	1,211 13.1	6,705 72.3	4.54	4.60 (93/140)	4.61 (19/23)	4.49	4.60	4.58
●医師の態度や言葉使いが悪い	308 100.0	1 0.3	5 1.6	31 10.1	39 12.7	232 75.3	4.61	4.67 (77/116)	4.68 (18/23)	4.64	4.67	4.67
①症状や治療の質問ができなかった	316 100.0	2 0.6	14 4.4	29 9.2	43 13.6	228 72.2	4.52	4.59 (82/118)	4.60 (18/23)	4.53	4.59	4.59
②声が小さく聞き取りづらい	317 100.0	-	3 0.9	31 9.8	40 12.6	243 76.7	4.65	4.66 (51/118)	4.66 (10/23)	4.63	4.65	4.64
③プライバシーに配慮しない	317 100.0	-	1 0.3	39 12.3	37 11.7	240 75.7	4.63	4.67 (73/118)	4.68 (17/23)	4.62	4.67	4.66
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	314 100.0	2 0.6	6 1.9	44 14.0	40 12.7	222 70.7	4.51	4.62 (96/118)	4.64 (23/23)	4.55	4.62	4.57
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	316 100.0	-	7 2.2	33 10.4	34 10.8	242 76.6	4.62	4.70 (92/118)	4.71 (22/23)	4.66	4.70	4.66
●医師の技術や知識に不安を感じた	311 100.0	3 1.0	8 2.6	35 11.3	47 15.1	218 70.1	4.51	4.64 (97/117)	4.65 (22/23)	4.56	4.63	4.57
①説明がわかりにくい	317 100.0	2 0.6	12 3.8	47 14.8	33 10.4	223 70.3	4.46	4.63 (104/117)	4.64 (23/23)	4.54	4.62	4.59
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	313 100.0	5 1.6	13 4.2	45 14.4	28 8.9	222 70.9	4.43	4.59 (98/116)	4.61 (23/23)	4.49	4.59	4.53
③処置が下手	315 100.0	1 0.3	13 4.1	46 14.6	38 12.1	217 68.9	4.45	4.62 (104/116)	4.62 (22/23)	4.54	4.61	4.50
④複数の治療法があることの説明なし	315 100.0	2 0.6	11 3.5	45 14.3	39 12.4	218 69.2	4.46	4.57 (92/116)	4.58 (20/23)	4.51	4.57	4.42
⑤自分が良くなっている実感が持てない	318 100.0	4 1.3	8 2.5	45 14.2	42 13.2	219 68.9	4.46	4.49 (62/117)	4.51 (15/23)	4.37	4.48	4.54
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	302 100.0	1 0.3	5 1.7	31 10.3	53 17.5	212 70.2	4.56	4.56 (55/117)	4.58 (12/23)	4.38	4.55	4.55
①説明が分かりにくい	314 100.0	1 0.3	13 4.1	29 9.2	46 14.6	225 71.7	4.53	4.57 (74/118)	4.57 (15/23)	4.39	4.56	4.54
②医師の指示や処置を間違える	312 100.0	-	5 1.6	27 8.7	46 14.7	234 75.0	4.63	4.64 (62/118)	4.65 (14/23)	4.50	4.63	4.59
③質問や相談の対応がない	314 100.0	-	11 3.5	21 6.7	51 16.2	231 73.6	4.60	4.63 (78/119)	4.63 (15/23)	4.47	4.62	4.59
④プライバシーに配慮しない	314 100.0	1 0.3	3 1.0	32 10.2	47 15.0	231 73.6	4.61	4.63 (66/118)	4.64 (14/23)	4.52	4.62	4.60
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになった	315 100.0	3 1.0	14 4.4	27 8.6	43 13.7	228 72.4	4.52	4.56 (72/119)	4.58 (17/23)	4.34	4.54	4.56
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	293 100.0	-	1 0.3	31 10.6	48 16.4	213 72.7	4.61	4.60 (47/116)	4.62 (10/23)	4.44	4.59	4.59
①ナースコールしても長く待たされ、対応してもらえない	298 100.0	1 0.3	7 2.3	40 13.4	43 14.4	207 69.5	4.50	4.54 (75/118)	4.57 (19/23)	4.37	4.53	4.51
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	291 100.0	-	5 1.7	45 15.5	42 14.4	199 68.4	4.49	4.55 (72/118)	4.58 (19/23)	4.47	4.55	4.56
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	289 100.0	-	-	47 16.3	37 12.8	205 70.9	4.55	4.60 (76/117)	4.61 (17/23)	4.51	4.59	4.60
④日常生活の手助けを必要な時に頼めなかった	292 100.0	1 0.3	2 0.7	43 14.7	36 12.3	210 71.9	4.55	4.60 (77/118)	4.62 (19/23)	4.46	4.60	4.61
⑤病室の変更に納得できない	292 100.0	6 2.1	7 2.4	43 14.7	28 9.6	208 71.2	4.46	4.55 (81/116)	4.56 (18/23)	4.47	4.54	4.52
●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	304 100.0	2 0.7	7 2.3	34 11.2	47 15.5	214 70.4	4.53	4.55 (59/116)	4.56 (13/23)	4.37	4.54	4.54
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	313 100.0	6 1.9	12 3.8	39 12.5	43 13.7	213 68.1	4.42	4.51 (86/118)	4.49 (16/23)	4.28	4.49	4.45
②氏名、病名、薬などを間違えられた	312 100.0	-	5 1.6	28 9.0	26 8.3	253 81.1	4.69	4.71 (63/118)	4.71 (11/23)	4.60	4.70	4.67
③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった	313 100.0	5 1.6	13 4.2	29 9.3	43 13.7	223 71.2	4.49	4.59 (98/118)	4.60 (20/23)	4.40	4.58	4.55
④スタッフの人間関係が悪く不安	311 100.0	-	3 1.0	32 10.3	33 10.6	243 78.1	4.66	4.67 (56/118)	4.68 (14/23)	4.60	4.67	4.72
⑤職員同士の私語が多く不快	314 100.0	-	5 1.6	38 12.1	39 12.4	232 73.9	4.59	4.61 (68/118)	4.62 (13/23)	4.52	4.61	4.66

『入院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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
3. 入院中の検査・手術・その他の治療	5,900 100.0	30 0.5	91 1.5	516 8.7	603 10.2	4,660 79.0	4.66	4.66 (58/138)	4.66 (9/23)	4.58	4.65	4.68
●受けた検査について納得できない	233 100.0	- -	6 2.6	20 8.6	26 11.2	181 77.7	4.64	4.65 (50/111)	4.65 (11/23)	4.59	4.65	4.63
①検査の待ち時間が長すぎる	253 100.0	1 0.4	9 3.6	25 9.9	40 15.8	178 70.4	4.52	4.53 (69/113)	4.52 (9/23)	4.40	4.52	4.49
②検査前、本人確認されなかった	252 100.0	- -	1 0.4	16 6.3	19 7.5	216 85.7	4.79	4.77 (36/113)	4.77 (8/23)	4.74	4.76	4.77
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	246 100.0	- -	1 0.4	25 10.2	26 10.6	194 78.9	4.68	4.69 (64/113)	4.70 (14/23)	4.64	4.69	4.69
④検査室が不潔だった	250 100.0	- -	- -	21 8.4	21 8.4	208 83.2	4.75	4.70 (32/112)	4.71 (9/23)	4.65	4.70	4.76
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	249 100.0	1 0.4	4 1.6	26 10.4	25 10.0	193 77.5	4.63	4.68 (77/113)	4.69 (17/23)	4.60	4.68	4.73
●受けた手術について納得できない	169 100.0	- -	1 0.6	12 7.1	18 10.7	138 81.7	4.73	4.75 (54/97)	4.77 (15/23)	4.71	4.74	4.79
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	177 100.0	2 1.1	3 1.7	12 6.8	17 9.6	143 80.8	4.67	4.72 (72/99)	4.73 (19/23)	4.68	4.72	4.79
②思っていたような手術でなかった	177 100.0	1 0.6	2 1.1	18 10.2	16 9.0	140 79.1	4.65	4.71 (74/99)	4.73 (19/23)	4.69	4.71	4.77
③麻酔についての説明なし	177 100.0	- -	2 1.1	12 6.8	10 5.6	153 86.4	4.77	4.75 (41/99)	4.76 (10/23)	4.71	4.74	4.82
④手術後の痛みや不快感に対応なし	177 100.0	- -	1 0.6	12 6.8	12 6.8	152 85.9	4.78	4.73 (27/98)	4.74 (3/23)	4.72	4.73	4.76
⑤手術結果について十分に理解できなかった	178 100.0	- -	2 1.1	18 10.1	17 9.6	141 79.2	4.67	4.69 (58/99)	4.70 (16/23)	4.65	4.69	4.72
●受けた治療・処置について納得できない	231 100.0	- -	2 0.9	21 9.1	20 8.7	188 81.4	4.71	4.74 (66/108)	4.75 (14/23)	4.67	4.74	4.74
①治療・処置の前に本人確認されなかった	245 100.0	- -	- -	15 6.1	17 6.9	213 86.9	4.81	4.77 (26/109)	4.78 (6/23)	4.73	4.77	4.78
②何をされるのかわからず、不安に思った	242 100.0	4 1.7	8 3.3	23 9.5	27 11.2	180 74.4	4.53	4.65 (94/109)	4.66 (22/23)	4.51	4.65	4.65
③必要な手助けがなかった	241 100.0	1 0.4	1 0.4	22 9.1	21 8.7	196 81.3	4.70	4.73 (69/109)	4.73 (16/23)	4.68	4.73	4.74
④痛みや不快感に対応してくれなかった	240 100.0	3 1.3	2 0.8	20 8.3	22 9.2	193 80.4	4.67	4.71 (68/109)	4.71 (18/23)	4.64	4.70	4.72
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	236 100.0	- -	- -	19 8.1	23 9.7	194 82.2	4.74	4.72 (44/109)	4.73 (12/23)	4.63	4.72	4.76
●受けた点滴・注射、薬について納得できない	252 100.0	1 0.4	5 2.0	20 7.9	35 13.9	191 75.8	4.63	4.66 (73/109)	4.67 (18/23)	4.57	4.66	4.69
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	268 100.0	- -	2 0.7	21 7.8	36 13.4	209 78.0	4.69	4.63 (27/109)	4.64 (6/23)	4.54	4.63	4.66
②点滴や注射のやり直しが何度かあった	263 100.0	11 4.2	20 7.6	20 7.6	47 17.9	165 62.7	4.27	4.33 (75/109)	4.32 (14/23)	4.23	4.33	4.30
③我慢できない痛みや不快を感じた	268 100.0	3 1.1	11 4.1	26 9.7	25 9.3	203 75.7	4.54	4.54 (55/108)	4.53 (11/23)	4.43	4.53	4.49
④点滴、注射、薬について質問できなかった	265 100.0	1 0.4	3 1.1	30 11.3	24 9.1	207 78.1	4.63	4.64 (58/110)	4.65 (15/23)	4.53	4.63	4.65
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	262 100.0	1 0.4	3 1.1	22 8.4	23 8.8	213 81.3	4.69	4.69 (58/108)	4.70 (16/23)	4.64	4.69	4.72
●リハビリテーションに納得できない	57 100.0	- -	- -	6 10.5	5 8.8	46 80.7	4.70	4.53 (15/103)	4.51 (2/23)	4.46	4.52	4.67
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	59 100.0	- -	- -	6 10.2	11 18.6	42 71.2	4.61	4.44 (21/104)	4.43 (3/23)	4.29	4.43	4.63
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	59 100.0	- -	1 1.7	6 10.2	5 8.5	47 79.7	4.66	4.49 (21/103)	4.47 (3/23)	4.42	4.49	4.59
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	58 100.0	- -	- -	6 10.3	4 6.9	48 82.8	4.72	4.64 (31/105)	4.61 (5/23)	4.62	4.64	4.84
④リハビリ中の体調の変化に、適切な対応がされなかった	58 100.0	- -	- -	7 12.1	5 8.6	46 79.3	4.67	4.62 (40/104)	4.59 (5/23)	4.56	4.62	4.85
⑤リハビリ内容や進行状況を医師や看護師が知らなかった	58 100.0	- -	1 1.7	9 15.5	6 10.3	42 72.4	4.53	4.50 (44/104)	4.50 (10/23)	4.28	4.49	4.68

『入院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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	8,940 100.0	95 1.1	252 2.8	1,443 16.1	1,208 13.5	5,942 66.5	4.41	4.39 (62/140)	4.43 (15/23)	4.24	4.38	4.45
●病棟のトイレや浴室について不満	288 100.0	3 1.0	8 2.8	35 12.2	39 13.5	203 70.5	4.50	4.36 (42/116)	4.44 (14/23)	4.12	4.35	4.56
①トイレまでが遠すぎる	304 100.0	2 0.7	2 0.7	30 9.9	32 10.5	238 78.3	4.65	4.48 (42/118)	4.57 (14/23)	4.33	4.47	4.70
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	300 100.0	2 0.7	16 5.3	29 9.7	48 16.0	205 68.3	4.46	4.30 (39/117)	4.37 (11/23)	4.04	4.28	4.43
③トイレや浴室が狭すぎる	300 100.0	6 2.0	2 0.7	38 12.7	48 16.0	206 68.7	4.49	4.33 (50/117)	4.40 (14/23)	4.03	4.31	4.50
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	297 100.0	5 1.7	8 2.7	35 11.8	38 12.8	211 71.0	4.49	4.33 (51/116)	4.43 (18/23)	4.14	4.32	4.61
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	297 100.0	- -	2 0.7	28 9.4	25 8.4	242 81.5	4.71	4.61 (29/118)	4.65 (10/23)	4.51	4.60	4.72
●病棟の廊下や階段、エレベータが不便	286 100.0	- -	3 1.0	31 10.8	37 12.9	215 75.2	4.62	4.49 (35/116)	4.55 (9/23)	4.30	4.48	4.64
①廊下や階段が狭すぎる	297 100.0	- -	2 0.7	31 10.4	35 11.8	229 77.1	4.65	4.57 (42/118)	4.61 (10/23)	4.43	4.56	4.70
②手すりやスロープがなく不安	293 100.0	1 0.3	- -	38 13.0	29 9.9	225 76.8	4.63	4.58 (44/118)	4.61 (12/23)	4.48	4.58	4.71
③廊下や階段にものが置かれていて歩きにくい	298 100.0	- -	2 0.7	31 10.4	34 11.4	231 77.5	4.66	4.60 (43/118)	4.64 (10/23)	4.49	4.60	4.66
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	298 100.0	3 1.0	9 3.0	42 14.1	34 11.4	210 70.5	4.47	4.41 (70/117)	4.50 (15/23)	4.22	4.40	4.56
⑤廊下や階段で滑りそうになった	298 100.0	- -	1 0.3	32 10.7	28 9.4	237 79.5	4.68	4.63 (38/117)	4.66 (11/23)	4.56	4.63	4.71
●病室内の環境に不満	291 100.0	1 0.3	5 1.7	45 15.5	48 16.5	192 66.0	4.46	4.37 (45/116)	4.43 (12/23)	4.21	4.36	4.50
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	303 100.0	3 1.0	8 2.6	47 15.5	37 12.2	208 68.6	4.45	4.35 (52/117)	4.40 (13/23)	4.22	4.34	4.52
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	302 100.0	2 0.7	4 1.3	35 11.6	38 12.6	223 73.8	4.58	4.55 (50/117)	4.58 (12/23)	4.40	4.54	4.66
③病室内の明るさや温度が適切でない	303 100.0	1 0.3	11 3.6	43 14.2	50 16.5	198 65.3	4.43	4.32 (42/117)	4.37 (11/23)	4.13	4.31	4.46
④ベッド周りの設備が不十分	300 100.0	1 0.3	7 2.3	47 15.7	40 13.3	205 68.3	4.47	4.48 (68/118)	4.51 (17/23)	4.32	4.47	4.57
⑤携帯やインターネットが使えず不便	295 100.0	19 6.4	40 13.6	62 21.0	44 14.9	130 44.1	3.77	3.96 (92/117)	3.99 (18/23)	3.65	3.94	3.75
●入院中の食事が不満	294 100.0	6 2.0	18 6.1	62 21.1	60 20.4	148 50.3	4.11	4.24 (85/116)	4.25 (18/23)	4.18	4.24	4.15
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	307 100.0	1 0.3	11 3.6	74 24.1	46 15.0	175 57.0	4.25	4.33 (81/117)	4.35 (20/23)	4.26	4.33	4.30
②冷たすぎる、または熱すぎる	303 100.0	- -	5 1.7	68 22.4	39 12.9	191 63.0	4.37	4.42 (74/117)	4.43 (16/23)	4.36	4.42	4.36
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	303 100.0	2 0.7	4 1.3	49 16.2	46 15.2	202 66.7	4.46	4.51 (68/117)	4.51 (15/23)	4.45	4.50	4.53
④食事や食器が不衛生な感じがした	306 100.0	1 0.3	13 4.2	47 15.4	51 16.7	194 63.4	4.39	4.53 (95/117)	4.53 (20/23)	4.48	4.53	4.49
⑤食事を選べなかった	304 100.0	17 5.6	23 7.6	62 20.4	43 14.1	159 52.3	4.00	4.21 (99/117)	4.23 (22/23)	4.03	4.20	3.86
●病院のその他の設備や環境が不満	287 100.0	2 0.7	5 1.7	60 20.9	46 16.0	174 60.6	4.34	4.26 (31/115)	4.29 (10/23)	4.10	4.25	4.36
①売店がない、または使いにくい	297 100.0	6 2.0	18 6.1	69 23.2	42 14.1	162 54.5	4.13	4.12 (50/117)	4.15 (14/23)	3.99	4.11	4.19
②面会時間に制限が多すぎる	299 100.0	6 2.0	5 1.7	66 22.1	38 12.7	184 61.5	4.30	4.35 (76/116)	4.38 (15/23)	4.18	4.34	4.32
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	301 100.0	2 0.7	5 1.7	53 17.6	53 17.6	188 62.5	4.40	4.45 (78/118)	4.46 (19/23)	4.33	4.44	4.54
④インテリアが不十分	294 100.0	1 0.3	8 2.7	84 28.6	36 12.2	165 56.1	4.21	4.25 (67/117)	4.28 (18/23)	4.12	4.25	4.23
⑤苦情を言いたい受付場所がない	295 100.0	2 0.7	7 2.4	70 23.7	24 8.1	192 65.1	4.35	4.35 (51/116)	4.37 (14/23)	4.20	4.34	4.37

『入院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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
5. 退院	1,754 100.0	28 1.6	74 4.2	317 18.1	201 11.5	1,134 64.7	4.33	4.41 (93/136)	4.42 (18/23)	4.21	4.39	4.47
●退院の説明について不満	285 100.0	2 0.7	11 3.9	50 17.5	33 11.6	189 66.3	4.39	4.48 (82/116)	4.49 (19/23)	4.28	4.47	4.55
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	298 100.0	6 2.0	10 3.4	48 16.1	36 12.1	198 66.4	4.38	4.41 (68/116)	4.42 (15/23)	4.18	4.40	4.48
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	297 100.0	5 1.7	21 7.1	52 17.5	35 11.8	184 62.0	4.25	4.20 (39/116)	4.22 (10/23)	3.86	4.18	4.30
③支払額について納得できなかった	294 100.0	3 1.0	8 2.7	62 21.1	30 10.2	191 65.0	4.35	4.44 (87/116)	4.46 (21/23)	4.29	4.43	4.50
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	292 100.0	5 1.7	11 3.8	51 17.5	33 11.3	192 65.8	4.36	4.49 (93/116)	4.50 (20/23)	4.35	4.48	4.57
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	288 100.0	7 2.4	13 4.5	54 18.8	34 11.8	180 62.5	4.27	4.42 (93/116)	4.43 (21/23)	4.30	4.41	4.41

	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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	3,254 100.0	4 0.1	55 1.7	341 10.5	683 21.0	2,171 66.7	4.52	4.56 (79/140)	4.59 (18/23)	4.47	4.55	4.56
①全体として満足	332 100.0	-	6 1.8	17 5.1	101 30.4	208 62.7	4.54	4.52 (48/118)	4.56 (13/23)	4.45	4.52	4.58
②治療の結果に満足している	326 100.0	-	10 3.1	30 9.2	73 22.4	213 65.3	4.50	4.53 (65/117)	4.55 (17/23)	4.41	4.52	4.57
③入院期間に満足している	328 100.0	1 0.3	10 3.0	38 11.6	74 22.6	205 62.5	4.44	4.43 (56/118)	4.47 (14/23)	4.27	4.42	4.43
④入院中に受けた治療について満足	324 100.0	-	8 2.5	35 10.8	66 20.4	215 66.4	4.51	4.56 (73/116)	4.59 (19/23)	4.44	4.55	4.61
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	313 100.0	1 0.3	5 1.6	87 27.8	43 13.7	177 56.5	4.25	4.37 (92/114)	4.39 (21/23)	4.23	4.36	4.31

	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				26' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしてるので安心	326 100.0	-	2 0.6	24 7.4	64 19.6	236 72.4	4.64	4.65 (61/118)	4.68 (15/23)	4.58	4.65	4.62
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	328 100.0	-	2 0.6	27 8.2	70 21.3	229 69.8	4.60	4.62 (65/118)	4.64 (16/23)	4.54	4.61	4.57
⑧入院中に受けた治療に納得している	323 100.0	-	8 2.5	23 7.1	57 17.6	235 72.8	4.61	4.64 (66/117)	4.67 (16/23)	4.57	4.63	4.66
⑨全体としてこの病院を信頼している	328 100.0	-	1 0.3	22 6.7	64 19.5	241 73.5	4.66	4.68 (67/118)	4.71 (17/23)	4.64	4.68	4.67
⑩家族や知人に勧めたい	326 100.0	2 0.6	3 0.9	38 11.7	71 21.8	212 65.0	4.50	4.56 (70/118)	4.61 (20/23)	4.53	4.56	4.55

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

平成27年度 患者満足度調査(入院)

■横浜医療センター

分析区分	27' 機構平均点数	26' 当院点数	27' 当院点数
”印象”と”行為”の別点数			
1. 入院時(平均)			
印象	4.45	4.38	4.34
行為	4.39	4.32	4.27
・医師の説明について不満			
(印象)	4.55	4.51	4.46
(行為)	4.61	4.57	4.50
・入院の手続きについて不満			
(印象)	4.50	4.44	4.40
(行為)	4.31	4.28	4.28
・入院中の生活の説明に不満			
(印象)	4.30	4.19	4.15
(行為)	4.25	4.09	4.04
2. 入院中の診療(平均)			
印象	4.60	4.59	4.56
行為	4.60	4.58	4.54
・医師の態度や言葉使いが悪い			
(印象)	4.67	4.67	4.61
(行為)	4.65	4.62	4.59
・医師の技術や知識に不安を感じた			
(印象)	4.64	4.57	4.51
(行為)	4.58	4.51	4.45
・看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満			
(印象)	4.56	4.55	4.56
(行為)	4.60	4.58	4.58
・入院中に受けた日常生活の介助について不満			
(印象)	4.60	4.59	4.61
(行為)	4.57	4.56	4.51
・医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い			
(印象)	4.55	4.54	4.53
(行為)	4.62	4.61	4.57
3. 入院中の検査・手術・その他の治療(平均)			
印象	4.68	4.70	4.67
行為	4.65	4.68	4.65
・受けた検査について納得できない			
(印象)	4.65	4.63	4.64
(行為)	4.41	4.59	4.56
・受けた手術について納得できない			
(印象)	4.75	4.79	4.73
(行為)	4.56	4.67	4.62
・受けた治療・処置について納得できない			
(印象)	4.74	4.74	4.71
(行為)	4.33	4.39	4.34
・受けた点滴、注射、薬について納得できない			
(印象)	4.66	4.69	4.63
(行為)	4.40	4.31	4.29
・リハビリテーションに納得できない			
(印象)	4.53	4.67	4.70
(行為)	4.30	4.33	4.28
4. 入院中の環境(平均)			
印象	4.35	4.44	4.40
行為	4.40	4.46	4.42
・病棟のトイレや浴室について不満			
(印象)	4.36	4.56	4.50
(行為)	4.41	4.59	4.56
・病棟の廊下や階段、エレベータが不便			
(印象)	4.49	4.64	4.62
(行為)	4.56	4.67	4.62
・病室内の環境に不満			
(印象)	4.37	4.50	4.46
(行為)	4.33	4.39	4.34
・入院中の食事が不満			
(印象)	4.24	4.15	4.11
(行為)	4.40	4.31	4.29
・病院のその他の設備や環境が不満			
(印象)	4.26	4.36	4.34
(行為)	4.30	4.33	4.28
5. 退院の説明について不満			
印象	4.48	4.55	4.39
行為	4.39	4.45	4.32

平成27年度 シーン別点数(入院)

■横浜医療センター

分析区分	27'機構平均点数		26'当院点数	27'当院点数
	(143病院)	小区分 350~499		
1. 病院についての総合評価	4.56 (79/140)	4.59 (18/23)	4.56	4.52
2. シーン別点数				
医師の説明について不満	4.55 (85/116)	4.57 (21/23)	4.51	4.46
入院の手続きについて不満	4.50 (89/117)	4.51 (18/23)	4.44	4.40
入院中の生活の説明に不満	4.30 (94/117)	4.32 (21/23)	4.19	4.15
医師の態度や言葉使いが悪い	4.67 (77/116)	4.68 (18/23)	4.67	4.61
医師の技術や知識に不安を感じた	4.64 (97/117)	4.65 (22/23)	4.57	4.51
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.56 (55/117)	4.58 (12/23)	4.55	4.56
入院中に受けた日常生活の介助について不満	4.60 (47/116)	4.62 (10/23)	4.59	4.61
医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	4.55 (59/116)	4.56 (13/23)	4.54	4.53
受けた検査について納得できない	4.65 (50/111)	4.65 (11/23)	4.63	4.64
受けた手術について納得できない	4.75 (54/97)	4.77 (15/23)	4.79	4.73
受けた治療・処置について納得できない	4.74 (66/108)	4.75 (14/23)	4.74	4.71
受けた点滴、注射、薬について納得できない	4.66 (73/109)	4.67 (18/23)	4.69	4.63
リハビリテーションに納得できない	4.53 (15/103)	4.51 (2/23)	4.67	4.70
病院のトイレや浴室について不満	4.36 (42/116)	4.44 (14/23)	4.56	4.50
病院の廊下や階段、エレベータが不便	4.49 (35/116)	4.55 (9/23)	4.64	4.62
病室内の環境に不快や不満を感じた	4.37 (45/116)	4.43 (12/23)	4.50	4.46
入院中の食事が不満	4.24 (85/116)	4.25 (18/23)	4.15	4.11
病院のその他の設備や環境が不満	4.26 (31/115)	4.29 (10/23)	4.36	4.34
退院の説明について不満	4.48 (82/116)	4.49 (19/23)	4.55	4.39

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

平成27年度 10のサービスクオリティ別点数(入院)

■横浜医療センター

分析区分	27'機構平均点数		26'当院点数	27'当院点数
		小区分 350~499		
10の医療サービスクオリティ別点数				
1. コミュニケーション 消費者の言葉で正確に分かりやすく説明されていること	4.52 (96/140)	4.53 (21/23)	4.49	4.44
2. 職員能力 従業員は必要な技術と知識を身につけていること	4.54 (94/140)	4.55 (20/23)	4.53	4.48
3. 丁寧さ 従業員が親切で、思いやりがあり丁寧であること	4.53 (96/140)	4.55 (20/23)	4.51	4.47
4. 反応の速さ 従業員が顧客の要求や問題に迅速かつ創造的に対応していること	4.54 (91/140)	4.55 (20/23)	4.53	4.49
5. 顧客理解 従業員が顧客のニーズを理解するよう努力し注意をはらっていること	4.52 (91/140)	4.53 (19/23)	4.51	4.46
6. アクセス 待ち時間が少なく、立地的にも時間的にも利便性が大きいこと	4.51 (77/133)	4.50 (13/23)	4.52	4.50
7. プライバシー 企業と従業員を信頼できること	4.66 (55/136)	4.68 (12/23)	4.68	4.67
8. 信頼性 サービスに一貫性があり、正確に行われていること	4.57 (92/140)	4.58 (19/23)	4.56	4.52
9. 安全性 サービスが安全であること	4.57 (94/140)	4.59 (20/23)	4.56	4.52
10. アメニティ サービスのクオリティが正確な形として表現されていること	4.39 (75/140)	4.42 (16/23)	4.41	4.37

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

『入院患者さまへのアンケート』 集計結果表

●性別

	有効回答数	男	女
合計	308 100.0	133 43.2	175 56.8

●年齢

	有効回答数	10歳未満	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	平均年齢
合計	286 100.0	- 0.0	- 0.0	16 5.6	34 11.9	29 10.1	26 9.1	63 22.0	89 31.1	29 10.1	60.7

●選択理由(複数回答)

	有効回答数	自宅・職場・学校から近い	かかりつけ医師がいる	親切だから	名医・専門医がいる	診療科目が多い	医療設備がよいから	建物がきれい	経済的に負担が少ない	他医からの紹介	診療日、診療時間の都合がよい	他の病院に不満だった	国立病院だから	その他
合計	322 -	134 41.6	56 17.4	39 12.1	52 16.1	51 15.8	105 32.6	66 20.5	28 8.7	159 49.4	9 2.8	12 3.7	84 26.1	41 12.7

●入院前期間

	有効回答数	3日以内	1週間以内	1～2週間以内	2～3週間以内	3～4週間以内	4週間以上
合計	289 100.0	107 37.0	58 20.1	48 16.6	21 7.3	20 6.9	35 12.1

●入院回数

	有効回答数	初めて	2回目以上
合計	320 100.0	135 42.2	185 57.8

●入院期間

	有効回答数	3日未満	3日～1週間	1～2週間	2週間～1ヶ月	1～2ヶ月	2ヶ月～1年間	1年間以上
合計	322 100.0	48 14.9	114 35.4	100 31.1	41 12.7	15 4.7	4 1.2	0 0.0

●治療内容(複数回答)

	有効回答数	検査	人間ドック	手術	点滴や薬による治療	薬剤師の薬の説明	リハビリテーション	その他
合計	320 100.0	198 61.9	1 0.3	132 41.3	184 57.5	102 31.9	36 11.3	40 12.5

●体調

	有効回答数	よい	まあよい	ふつう	あまりよくない	よくない
合計	321 100.0	122 38.0	85 26.5	91 28.3	19 5.9	4 1.2