

# 『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				27' 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	38,206 100.0	331 0.9	959 2.5	3,870 10.1	5,135 13.4	27,911 73.1	4.55	4.52 (40/140)	4.58 (12/23)	4.43	4.51	4.48
I. 入院でのできごと	34,750 100.0	326 0.9	937 2.7	3,582 10.3	4,389 12.6	25,516 73.4	4.55	4.52 (40/140)	4.57 (12/23)	4.42	4.51	4.47
1. 入院時	6,205 100.0	161 2.6	297 4.8	743 12.0	1,001 16.1	4,003 64.5	4.35	4.40 (71/138)	4.44 (17/23)	4.32	4.40	4.28
●医師の説明について不満	339 100.0	3 0.9	5 1.5	40 11.8	37 10.9	254 74.9	4.58	4.56 (39/117)	4.60 (12/23)	4.50	4.56	4.46
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	349 100.0	4 1.1	9 2.6	18 5.2	42 12.0	276 79.1	4.65	4.60 (32/115)	4.64 (10/23)	4.52	4.60	4.47
②検査・治療内容を教えてくれなかった	348 100.0	3 0.9	7 2.0	23 6.6	43 12.4	272 78.2	4.65	4.68 (61/116)	4.72 (18/23)	4.61	4.67	4.56
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	348 100.0	3 0.9	8 2.3	14 4.0	50 14.4	273 78.4	4.67	4.67 (51/116)	4.72 (18/23)	4.62	4.67	4.60
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	345 100.0	3 0.9	3 0.9	26 7.5	49 14.2	264 76.5	4.65	4.61 (32/117)	4.65 (9/23)	4.59	4.61	4.45
⑤聞きたいことを質問できなかった	345 100.0	4 1.2	14 4.1	26 7.5	56 16.2	245 71.0	4.52	4.55 (60/117)	4.58 (17/23)	4.59	4.55	4.41
●入院の手続きについて不満	338 100.0	1 0.3	8 2.4	44 13.0	57 16.9	228 67.5	4.49	4.50 (54/118)	4.54 (15/23)	4.37	4.50	4.40
①パンフレットや資料が不十分	340 100.0	-	5 1.5	31 9.1	49 14.4	255 75.0	4.63	4.54 (24/118)	4.58 (5/23)	4.42	4.54	4.54
②入院するまで長く待った	347 100.0	2 0.6	7 2.0	29 8.4	48 13.8	261 75.2	4.61	4.52 (31/117)	4.53 (4/23)	4.40	4.51	4.49
③入院手続きに手間がかかった	340 100.0	-	6 1.8	43 12.6	53 15.6	238 70.0	4.54	4.49 (34/117)	4.52 (9/23)	4.32	4.48	4.50
④どのくらい費用がわかるのか、わからず入院	347 100.0	45 13.0	52 15.0	69 19.9	61 17.6	120 34.6	3.46	3.57 (82/117)	3.61 (18/23)	3.53	3.57	3.49
⑤入院の際に相談できなかった	344 100.0	1 0.3	10 2.9	46 13.4	55 16.0	232 67.4	4.47	4.43 (35/118)	4.47 (11/23)	4.38	4.42	4.41
●入院中の生活の説明に不満	335 100.0	15 4.5	19 5.7	64 19.1	61 18.2	176 52.5	4.09	4.29 (93/117)	4.34 (23/23)	4.18	4.28	4.15
①食事が選択できることを教えてくれなかった	343 100.0	31 9.0	40 11.7	58 16.9	55 16.0	159 46.4	3.79	4.08 (108/118)	4.11 (22/23)	4.00	4.07	3.70
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	351 100.0	11 3.1	22 6.3	40 11.4	72 20.5	206 58.7	4.25	4.36 (78/118)	4.40 (20/23)	4.25	4.35	4.24
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	344 100.0	10 2.9	23 6.7	53 15.4	73 21.2	185 53.8	4.16	4.30 (79/118)	4.33 (17/23)	4.23	4.30	4.08
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	352 100.0	10 2.8	27 7.7	59 16.8	68 19.3	188 53.4	4.13	4.30 (91/117)	4.34 (20/23)	4.23	4.29	4.12
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	350 100.0	15 4.3	32 9.1	60 17.1	72 20.6	171 48.9	4.01	4.16 (82/118)	4.22 (21/23)	4.07	4.15	4.04

# 『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				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 入院中の診療	10,314 100.0	49 0.5	212 2.1	927 9.0	1,179 11.4	7,947 77.1	4.63	4.61 (43/139)	4.65 (11/23)	4.53	4.60	4.54
●医師の態度や言葉使いが悪い	344 100.0	-	8 2.3	26 7.6	43 12.5	267 77.6	4.65	4.68 (68/118)	4.71 (18/23)	4.65	4.68	4.61
①症状や治療の質問ができなかった	356 100.0	4 1.1	9 2.5	31 8.7	44 12.4	268 75.3	4.58	4.60 (57/118)	4.64 (19/23)	4.58	4.60	4.52
②声が小さく聞き取りづらい	356 100.0	1 0.3	5 1.4	31 8.7	31 8.7	288 80.9	4.69	4.67 (35/118)	4.71 (11/23)	4.61	4.67	4.65
③プライバシーに配慮しない	356 100.0	2 0.6	8 2.2	28 7.9	31 8.7	287 80.6	4.67	4.68 (57/118)	4.71 (16/23)	4.63	4.68	4.63
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	353 100.0	-	8 2.3	30 8.5	41 11.6	274 77.6	4.65	4.63 (46/118)	4.67 (13/23)	4.61	4.63	4.51
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	356 100.0	2 0.6	9 2.5	27 7.6	34 9.6	284 79.8	4.65	4.72 (79/118)	4.73 (22/23)	4.69	4.71	4.62
●医師の技術や知識に不安を感じた	337 100.0	-	2 0.6	29 8.6	50 14.8	256 76.0	4.66	4.64 (43/118)	4.68 (12/23)	4.61	4.64	4.51
①説明がわかりにくい	354 100.0	2 0.6	5 1.4	35 9.9	41 11.6	271 76.6	4.62	4.64 (60/117)	4.67 (17/23)	4.58	4.63	4.46
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	347 100.0	2 0.6	3 0.9	32 9.2	51 14.7	259 74.6	4.62	4.60 (48/117)	4.64 (15/23)	4.48	4.59	4.43
③処置が下手	349 100.0	2 0.6	9 2.6	36 10.3	40 11.5	262 75.1	4.58	4.63 (78/117)	4.66 (19/23)	4.56	4.63	4.45
④複数の治療法があることの説明なし	346 100.0	-	5 1.4	51 14.7	45 13.0	245 70.8	4.53	4.57 (68/117)	4.60 (19/23)	4.51	4.57	4.46
⑤自分が良くなっている実感が持てない	350 100.0	1 0.3	4 1.1	49 14.0	53 15.1	243 69.4	4.52	4.50 (42/118)	4.55 (15/23)	4.42	4.49	4.46
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	338 100.0	-	8 2.4	31 9.2	54 16.0	245 72.5	4.59	4.56 (45/117)	4.61 (13/23)	4.43	4.55	4.56
①説明が分かりにくい	347 100.0	-	7 2.0	26 7.5	51 14.7	263 75.8	4.64	4.57 (20/118)	4.61 (6/23)	4.44	4.56	4.53
②医師の指示や処置を間違える	349 100.0	2 0.6	6 1.7	19 5.4	40 11.5	282 80.8	4.70	4.64 (27/117)	4.67 (7/23)	4.53	4.64	4.63
③質問や相談の対応がない	346 100.0	1 0.3	8 2.3	24 6.9	35 10.1	278 80.3	4.68	4.63 (30/116)	4.66 (7/23)	4.54	4.62	4.60
④プライバシーに配慮しない	347 100.0	2 0.6	8 2.3	23 6.6	28 8.1	286 82.4	4.69	4.64 (27/116)	4.67 (7/23)	4.55	4.63	4.61
⑤話をされていて、嫌な気持ちになった	346 100.0	5 1.4	13 3.8	24 6.9	30 8.7	274 79.2	4.60	4.56 (43/117)	4.61 (14/23)	4.43	4.55	4.52
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	325 100.0	-	2 0.6	30 9.2	40 12.3	253 77.8	4.67	4.60 (33/117)	4.66 (11/23)	4.48	4.60	4.61
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	341 100.0	2 0.6	11 3.2	26 7.6	48 14.1	254 74.5	4.59	4.54 (37/117)	4.61 (12/23)	4.43	4.53	4.50
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	333 100.0	2 0.6	5 1.5	41 12.3	35 10.5	250 75.1	4.58	4.56 (48/118)	4.61 (14/23)	4.46	4.55	4.49
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	322 100.0	-	2 0.6	45 14.0	30 9.3	245 76.1	4.61	4.60 (53/117)	4.66 (17/23)	4.53	4.60	4.55
④日常生活の手助けが必要な時に頼めなかった	326 100.0	1 0.3	4 1.2	35 10.7	39 12.0	247 75.8	4.62	4.61 (47/117)	4.66 (15/23)	4.52	4.60	4.55
⑤病室の変更に納得できない	327 100.0	-	6 1.8	37 11.3	27 8.3	257 78.6	4.64	4.55 (25/118)	4.61 (7/23)	4.49	4.55	4.46
●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	330 100.0	3 0.9	9 2.7	29 8.8	44 13.3	245 74.2	4.57	4.56 (52/118)	4.60 (12/23)	4.42	4.55	4.53
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	349 100.0	5 1.4	25 7.2	28 8.0	48 13.8	243 69.6	4.43	4.50 (78/118)	4.52 (19/23)	4.32	4.49	4.42
②氏名、病名、薬などを間違えられた	345 100.0	2 0.6	6 1.7	16 4.6	27 7.8	294 85.2	4.75	4.71 (30/118)	4.75 (12/23)	4.66	4.71	4.69
③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった	345 100.0	6 1.7	10 2.9	27 7.8	35 10.1	267 77.4	4.59	4.59 (58/118)	4.63 (17/23)	4.41	4.58	4.49
④スタッフの人間関係が悪く不安	346 100.0	-	2 0.6	30 8.7	30 8.7	284 82.1	4.72	4.67 (30/118)	4.71 (8/23)	4.61	4.67	4.66
⑤職員同士の私語が多く不快	348 100.0	2 0.6	5 1.4	31 8.9	34 9.8	276 79.3	4.66	4.62 (29/118)	4.66 (11/23)	4.57	4.61	4.59

# 『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				27' 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	6,428 100.0	22 0.3	95 1.5	427 6.6	640 10.0	5,244 81.6	4.71	4.66 (33/138)	4.70 (10/23)	4.62	4.66	4.66
●受けた検査について納得できない	261 100.0	1 0.4	1 0.4	23 8.8	22 8.4	214 82.0	4.71	4.66 (33/111)	4.69 (8/23)	4.60	4.65	4.64
①検査の待ち時間が長すぎる	279 100.0	2 0.7	6 2.2	21 7.5	36 12.9	214 76.7	4.63	4.53 (29/113)	4.55 (5/23)	4.45	4.52	4.52
②検査前、本人確認されなかった	279 100.0	-	1 0.4	15 5.4	19 6.8	244 87.5	4.81	4.77 (36/113)	4.80 (11/23)	4.77	4.77	4.79
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	278 100.0	1 0.4	6 2.2	19 6.8	20 7.2	232 83.5	4.71	4.70 (46/113)	4.72 (11/23)	4.67	4.69	4.68
④検査室が不潔だった	273 100.0	-	2 0.7	13 4.8	17 6.2	241 88.3	4.82	4.71 (9/113)	4.76 (3/23)	4.69	4.71	4.75
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	275 100.0	-	1 0.4	19 6.9	24 8.7	231 84.0	4.76	4.69 (23/113)	4.72 (5/23)	4.65	4.69	4.63
●受けた手術について納得できない	177 100.0	-	2 1.1	8 4.5	14 7.9	153 86.4	4.80	4.76 (28/98)	4.78 (10/23)	4.73	4.76	4.73
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	189 100.0	-	4 2.1	8 4.2	18 9.5	159 84.1	4.76	4.72 (29/97)	4.75 (10/23)	4.71	4.72	4.67
②思っていたような手術でなかった	187 100.0	-	1 0.5	9 4.8	18 9.6	159 85.0	4.79	4.72 (17/97)	4.75 (5/23)	4.70	4.72	4.65
③麻酔についての説明なし	189 100.0	-	2 1.1	11 5.8	14 7.4	162 85.7	4.78	4.76 (39/97)	4.79 (14/23)	4.75	4.75	4.77
④手術後の痛みや不快感に対応なし	190 100.0	-	-	11 5.8	18 9.5	161 84.7	4.79	4.75 (31/97)	4.78 (11/23)	4.71	4.75	4.78
⑤手術結果について十分に理解できなかった	189 100.0	-	-	12 6.3	17 9.0	160 84.7	4.78	4.70 (20/97)	4.73 (6/23)	4.69	4.70	4.67
●受けた治療・処置について納得できない	247 100.0	-	2 0.8	12 4.9	21 8.5	212 85.8	4.79	4.75 (34/107)	4.77 (10/23)	4.68	4.74	4.71
①治療・処置の前に本人確認されなかった	262 100.0	-	-	12 4.6	20 7.6	230 87.8	4.83	4.78 (28/107)	4.80 (8/23)	4.78	4.78	4.81
②何をされるのかわからず、不安に思った	262 100.0	1 0.4	6 2.3	10 3.8	32 12.2	213 81.3	4.72	4.66 (28/107)	4.70 (8/23)	4.58	4.66	4.53
③必要な手助けがなかった	263 100.0	-	-	13 4.9	22 8.4	228 86.7	4.82	4.74 (20/107)	4.77 (6/23)	4.70	4.74	4.70
④痛みや不快感に対応してくれなかった	260 100.0	-	2 0.8	18 6.9	24 9.2	216 83.1	4.75	4.71 (30/107)	4.74 (10/23)	4.63	4.71	4.67
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	257 100.0	1 0.4	4 1.6	15 5.8	20 7.8	217 84.4	4.74	4.72 (38/107)	4.75 (11/23)	4.68	4.72	4.74
●受けた点滴・注射・薬について納得できない	273 100.0	-	5 1.8	14 5.1	41 15.0	213 78.0	4.69	4.68 (42/110)	4.71 (11/23)	4.58	4.67	4.63
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	296 100.0	-	7 2.4	17 5.7	33 11.1	239 80.7	4.70	4.64 (28/110)	4.67 (9/23)	4.58	4.64	4.69
②点滴や注射のやり直しが何度かあった	297 100.0	9 3.0	26 8.8	21 7.1	47 15.8	194 65.3	4.32	4.34 (60/110)	4.36 (13/23)	4.30	4.34	4.27
③我慢できない痛みや不快を感じた	296 100.0	4 1.4	10 3.4	26 8.8	41 13.9	215 72.6	4.53	4.54 (51/110)	4.57 (12/23)	4.46	4.54	4.54
④点滴・注射・薬について質問できなかった	300 100.0	-	3 1.0	24 8.0	33 11.0	240 80.0	4.70	4.65 (28/110)	4.68 (7/23)	4.64	4.65	4.63
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	296 100.0	2 0.7	1 0.3	16 5.4	35 11.8	242 81.8	4.74	4.70 (29/109)	4.73 (10/23)	4.67	4.70	4.69
●リハビリテーションに納得できない	57 100.0	-	-	11 19.3	6 10.5	40 70.2	4.51	4.54 (60/103)	4.60 (20/23)	4.42	4.53	4.70
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	59 100.0	-	-	12 20.3	6 10.2	41 69.5	4.49	4.44 (46/104)	4.53 (17/23)	4.35	4.44	4.61
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	60 100.0	-	2 3.3	13 21.7	6 10.0	39 65.0	4.37	4.50 (78/104)	4.57 (20/23)	4.43	4.49	4.66
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	59 100.0	-	-	9 15.3	5 8.5	45 76.3	4.61	4.65 (65/104)	4.69 (17/23)	4.57	4.64	4.72
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	59 100.0	-	-	7 11.9	6 10.2	46 78.0	4.66	4.64 (52/104)	4.70 (14/23)	4.57	4.64	4.67
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	59 100.0	1 1.7	1 1.7	8 13.6	5 8.5	44 74.6	4.53	4.51 (50/104)	4.58 (16/23)	4.38	4.50	4.53

# 『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				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	9,831 100.0	73 0.7	276 2.8	1,234 12.6	1,303 13.3	6,945 70.6	4.50	4.41 (37/139)	4.51 (14/23)	4.28	4.40	4.41
●病院のトイレや浴室について不満	320 100.0	-	8 2.5	30 9.4	42 13.1	240 75.0	4.61	4.38 (21/117)	4.53 (9/23)	4.20	4.37	4.50
①トイレまでが遠すぎる	336 100.0	-	1 0.3	19 5.7	45 13.4	271 80.7	4.74	4.50 (14/115)	4.62 (5/23)	4.37	4.50	4.65
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	337 100.0	5 1.5	16 4.7	34 10.1	42 12.5	240 71.2	4.47	4.31 (36/115)	4.47 (14/23)	4.07	4.29	4.46
③トイレや浴室が狭すぎる	335 100.0	2 0.6	9 2.7	30 9.0	43 12.8	251 74.9	4.59	4.35 (24/115)	4.51 (7/23)	4.10	4.34	4.49
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	329 100.0	-	3 0.9	32 9.7	34 10.3	260 79.0	4.67	4.38 (14/114)	4.57 (5/23)	4.24	4.37	4.49
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	332 100.0	1 0.3	1 0.3	22 6.6	35 10.5	273 82.2	4.74	4.62 (21/115)	4.72 (12/23)	4.54	4.62	4.71
●病院の廊下や階段、エレベータが不便	320 100.0	-	3 0.9	30 9.4	36 11.3	251 78.4	4.67	4.52 (27/117)	4.63 (8/23)	4.33	4.50	4.62
①廊下や階段が狭すぎる	333 100.0	-	-	27 8.1	36 10.8	270 81.1	4.73	4.58 (18/115)	4.67 (6/23)	4.42	4.57	4.65
②手すりやスロープがなく不安	330 100.0	-	2 0.6	26 7.9	28 8.5	274 83.0	4.74	4.59 (14/115)	4.67 (5/23)	4.52	4.59	4.63
③廊下や階段にものが置かれていて歩きにくい	329 100.0	-	4 1.2	30 9.1	29 8.8	266 80.9	4.69	4.61 (35/114)	4.70 (13/23)	4.50	4.60	4.66
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	333 100.0	2 0.6	10 3.0	36 10.8	38 11.4	247 74.2	4.56	4.43 (48/113)	4.56 (14/23)	4.19	4.41	4.47
⑤廊下や階段で滑りそうになった	331 100.0	-	2 0.6	24 7.3	29 8.8	276 83.4	4.75	4.64 (16/115)	4.72 (9/23)	4.57	4.64	4.68
●病室内の環境に不満	316 100.0	3 0.9	2 0.6	33 10.4	62 19.6	216 68.4	4.54	4.40 (36/117)	4.53 (11/23)	4.19	4.39	4.46
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	333 100.0	2 0.6	13 3.9	39 11.7	43 12.9	236 70.9	4.50	4.37 (41/116)	4.51 (14/23)	4.20	4.36	4.45
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	334 100.0	1 0.3	9 2.7	22 6.6	43 12.9	259 77.5	4.65	4.56 (28/117)	4.66 (13/23)	4.40	4.55	4.58
③病室内の明るさや温度が適切でない	333 100.0	2 0.6	14 4.2	34 10.2	55 16.5	228 68.5	4.48	4.34 (40/117)	4.46 (12/23)	4.15	4.33	4.43
④ベッド周りの設備が不十分	331 100.0	2 0.6	7 2.1	33 10.0	50 15.1	239 72.2	4.56	4.49 (40/117)	4.59 (17/23)	4.33	4.48	4.47
⑤携帯やインターネットが使えず不便	330 100.0	14 4.2	33 10.0	67 20.3	57 17.3	159 48.2	3.95	3.97 (62/117)	4.05 (17/23)	3.65	3.95	3.77
●入院中の食事が不満	319 100.0	2 0.6	14 4.4	53 16.6	51 16.0	199 62.4	4.35	4.26 (35/116)	4.31 (9/23)	4.24	4.26	4.11
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	334 100.0	2 0.6	16 4.8	58 17.4	43 12.9	215 64.4	4.36	4.34 (54/117)	4.40 (16/23)	4.34	4.34	4.25
②冷たすぎる、または熱すぎる	333 100.0	1 0.3	7 2.1	52 15.6	42 12.6	231 69.4	4.49	4.44 (40/117)	4.50 (13/23)	4.42	4.44	4.37
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	332 100.0	1 0.3	2 0.6	43 13.0	41 12.3	245 73.8	4.59	4.52 (33/117)	4.58 (12/23)	4.50	4.52	4.46
④食事や食器が不衛生な感じがした	332 100.0	2 0.6	13 3.9	40 12.0	36 10.8	241 72.6	4.51	4.55 (66/117)	4.61 (20/23)	4.50	4.54	4.39
⑤食事を選べなかった	325 100.0	20 6.2	23 7.1	70 21.5	37 11.4	175 53.8	4.00	4.20 (92/117)	4.26 (22/23)	4.07	4.19	4.00
●病院のその他の設備や環境が不満	310 100.0	-	11 3.5	55 17.7	57 18.4	187 60.3	4.35	4.29 (38/116)	4.39 (17/23)	4.16	4.28	4.34
①売店がない、または使いにくい	326 100.0	2 0.6	20 6.1	60 18.4	52 16.0	192 58.9	4.26	4.14 (26/115)	4.25 (12/23)	4.01	4.13	4.13
②面会時間に制限が多すぎる	321 100.0	2 0.6	14 4.4	57 17.8	55 17.1	193 60.1	4.32	4.36 (68/115)	4.44 (20/23)	4.19	4.35	4.30
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	321 100.0	3 0.9	4 1.2	49 15.3	49 15.3	216 67.3	4.47	4.46 (51/115)	4.51 (14/23)	4.40	4.45	4.40
④インテリアが不十分	318 100.0	2 0.6	9 2.8	74 23.3	50 15.7	183 57.5	4.27	4.25 (47/116)	4.34 (16/23)	4.22	4.25	4.21
⑤苦情を言いたいけど受付場所がない	318 100.0	2 0.6	6 1.9	55 17.3	43 13.5	212 66.7	4.44	4.37 (29/115)	4.44 (9/23)	4.28	4.36	4.35

# 『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				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
5. 退院	1,972 100.0	21 1.1	57 2.9	251 12.7	266 13.5	1,377 69.8	4.48	4.41 (34/137)	4.47 (9/23)	4.28	4.40	4.33
●退院の説明について不満	323 100.0	1 0.3	4 1.2	46 14.2	45 13.9	227 70.3	4.53	4.49 (37/116)	4.55 (12/23)	4.32	4.48	4.39
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	336 100.0	3 0.9	8 2.4	39 11.6	45 13.4	241 71.7	4.53	4.41 (25/116)	4.47 (8/23)	4.23	4.40	4.38
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	334 100.0	9 2.7	18 5.4	37 11.1	49 14.7	221 66.2	4.36	4.21 (22/116)	4.27 (7/23)	3.99	4.19	4.25
③支払額について納得できなかった	325 100.0	2 0.6	8 2.5	43 13.2	40 12.3	232 71.4	4.51	4.45 (31/115)	4.50 (9/23)	4.38	4.44	4.35
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	328 100.0	1 0.3	8 2.4	39 11.9	45 13.7	235 71.6	4.54	4.50 (33/115)	4.55 (9/23)	4.43	4.49	4.36
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	326 100.0	5 1.5	11 3.4	47 14.4	42 12.9	221 67.8	4.42	4.42 (52/116)	4.47 (14/23)	4.36	4.41	4.27

	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				27' 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	3,456 100.0	5 0.1	22 0.6	288 8.3	746 21.6	2,395 69.3	4.59	4.56 (38/138)	4.61 (12/23)	4.50	4.56	4.52
①全体として満足	355 100.0	2 0.6	2 0.6	22 6.2	92 25.9	237 66.8	4.58	4.53 (34/118)	4.60 (12/23)	4.48	4.52	4.54
②治療の結果に満足している	350 100.0	1 0.3	3 0.9	29 8.3	75 21.4	242 69.1	4.58	4.53 (31/117)	4.58 (9/23)	4.49	4.53	4.50
③入院期間に満足している	350 100.0	-	7 2.0	33 9.4	84 24.0	226 64.6	4.51	4.44 (29/118)	4.50 (8/23)	4.33	4.44	4.44
④入院中に受けた治療について満足	345 100.0	1 0.3	3 0.9	28 8.1	75 21.7	238 69.0	4.58	4.57 (53/117)	4.62 (17/23)	4.50	4.56	4.51
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	322 100.0	-	2 0.6	63 19.6	65 20.2	192 59.6	4.39	4.38 (56/117)	4.43 (17/23)	4.30	4.37	4.25

	有効 回答数	そう思 わない	あまり思 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				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしているので安心	345 100.0	-	2 0.6	17 4.9	76 22.0	250 72.5	4.66	4.65 (45/118)	4.70 (15/23)	4.62	4.64	4.64
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	348 100.0	-	1 0.3	22 6.3	75 21.6	250 71.8	4.65	4.63 (43/117)	4.68 (14/23)	4.56	4.62	4.60
⑧入院中に受けた治療に納得している	348 100.0	-	1 0.3	22 6.3	69 19.8	256 73.6	4.67	4.64 (42/116)	4.69 (13/23)	4.58	4.64	4.61
⑨全体としてこの病院を信頼している	348 100.0	-	1 0.3	19 5.5	66 19.0	262 75.3	4.69	4.68 (46/117)	4.72 (13/23)	4.64	4.67	4.66
⑩家族や知人に勧めたい	345 100.0	1 0.3	-	33 9.6	69 20.0	242 70.1	4.60	4.55 (30/117)	4.61 (9/23)	4.52	4.55	4.50

※ (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28年度 シーン別点数(外来)

### ■横浜医療センター

分析区分	28'機構平均点数		27'当院点数	28'当院点数
	(143病院)	小区分 350~499		
1. 病院についての総合評価	4.14 (101/143)	4.17 (20/23)	4.08	4.05
2. シーン別点数				
初めての受診の際、不安を感じた	3.79 (38/140)	3.81 (8/23)	3.89	3.87
この病院は不便	3.83 (46/140)	3.89 (11/23)	3.88	3.92
この病院は印象が悪い	4.21 (65/140)	4.25 (14/23)	4.27	4.22
診療までの待ち時間を不満に思う	3.01 (121/140)	3.00 (20/23)	2.74	2.82
待合室の環境を不満に思う	3.77 (108/140)	3.78 (17/23)	3.66	3.62
医師の態度や言葉使いが悪い	4.21 (112/140)	4.23 (22/23)	4.14	4.07
医師の技術や知識に不安を感じた	4.14 (72/140)	4.16 (13/23)	4.05	4.13
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.19 (64/140)	4.21 (9/23)	4.13	4.22
今日、受けた検査について納得できない	4.21 (52/136)	4.24 (12/23)	4.17	4.26
今日、受けた治療・処置に納得できない	4.43 (69/135)	4.47 (16/23)	4.40	4.43
今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	4.43 (48/133)	4.47 (13/23)	4.36	4.46
今日、受けたリハビリテーションに納得できない	4.17 (28/111)	4.21 (8/23)	4.10	4.30
診察室の環境が不満	4.27 (37/140)	4.33 (11/23)	4.38	4.38
病院のその他の設備や環境が不満	4.00 (19/140)	4.10 (10/23)	4.19	4.24
会計手続きに納得できない	3.83 (114/140)	3.86 (19/23)	3.92	3.61

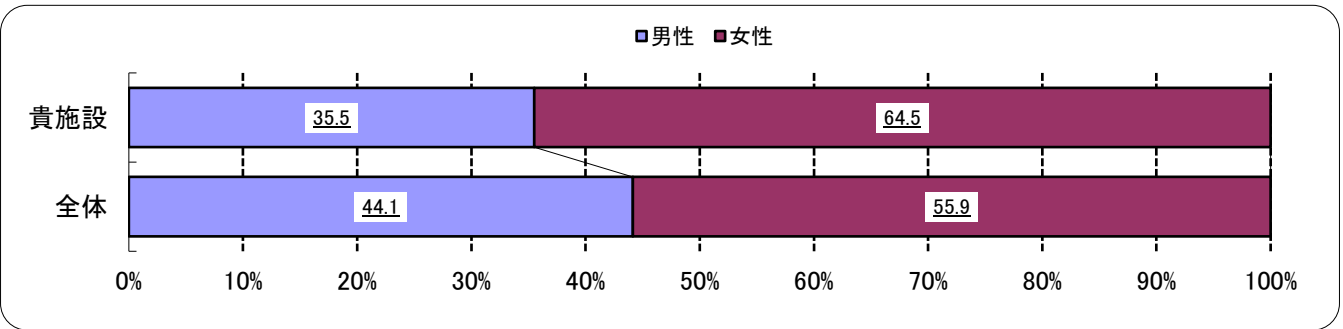
※ (①/②) ①：順位□  
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

# 平成28年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

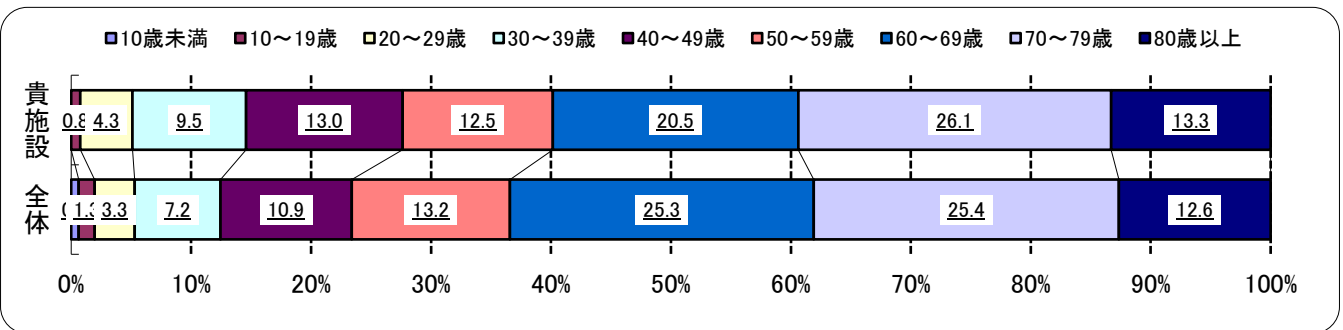
### 【性別】

有効回答数: 414 件(貴施設) / 26,017 件(全体)



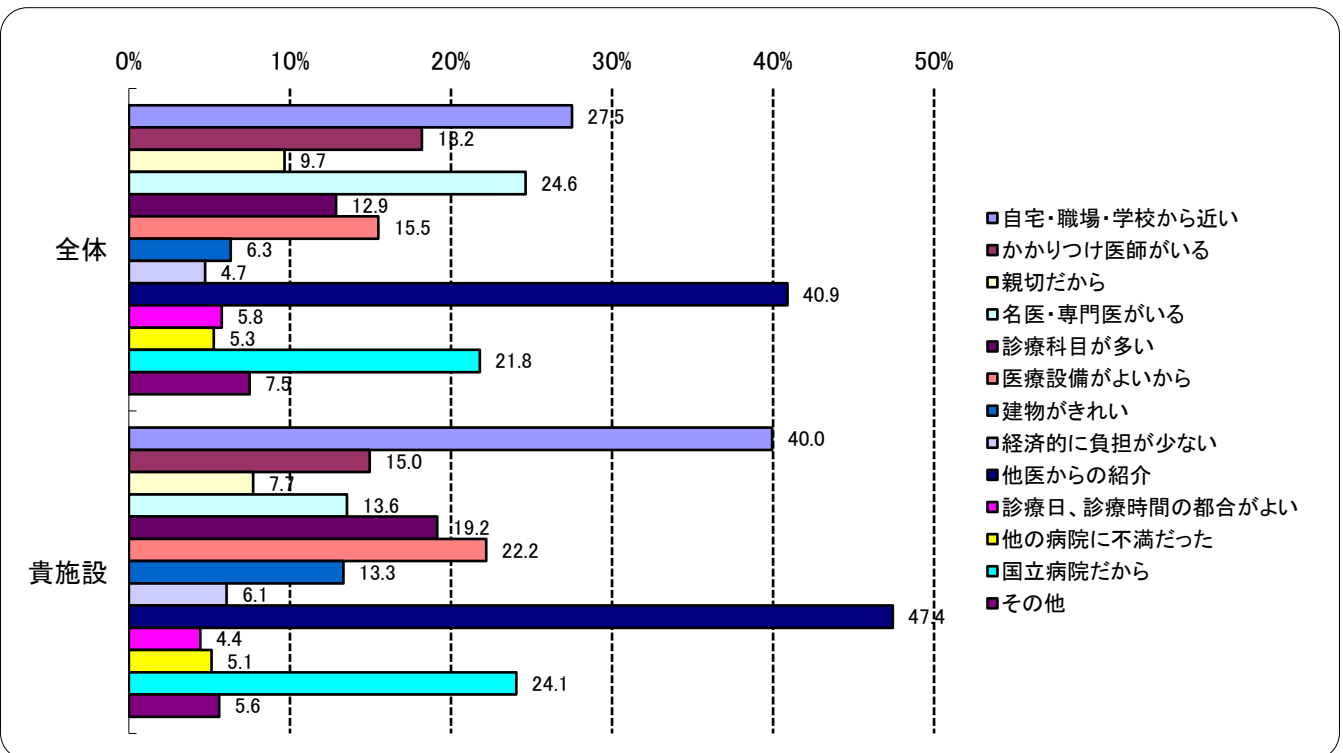
### 【年齢】

有効回答数: 391 件(貴施設) / 24,442 件(全体)



### 【選択理由】(複数回答)

有効回答数: 428 件(貴施設) / 26,955 件(全体)

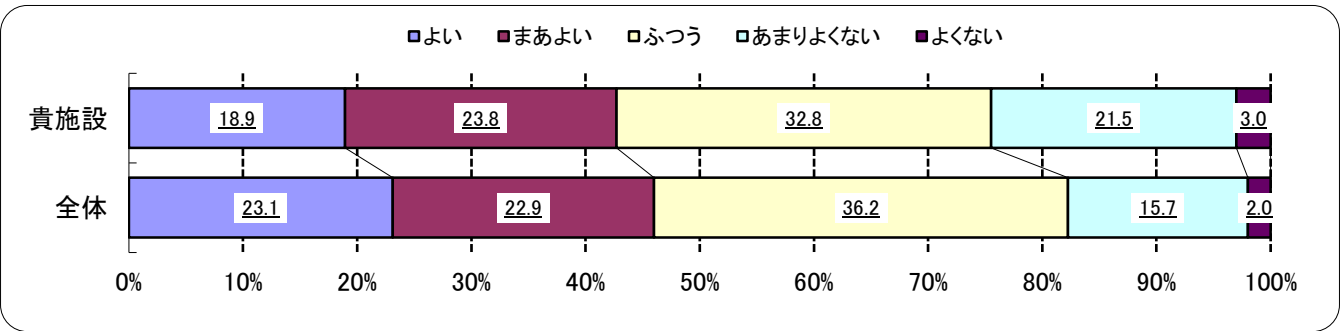


# 平成28年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

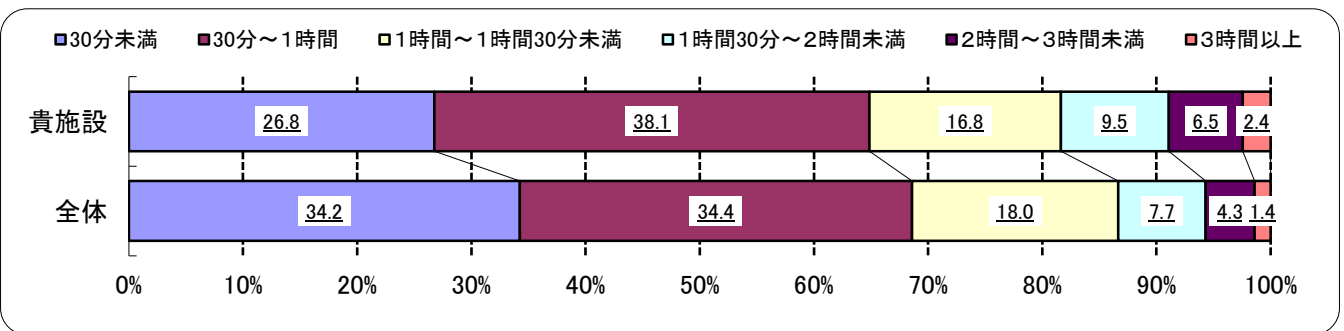
### 【 体調】

有効回答数： 433 件(貴施設) / 27,227 件(全体)



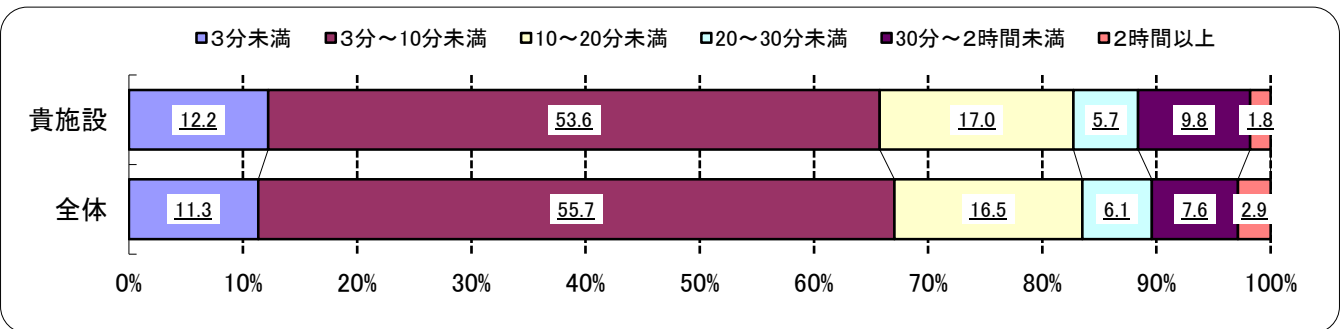
### 【 待ち時間】

有効回答数： 370 件(貴施設) / 23,129 件(全体)



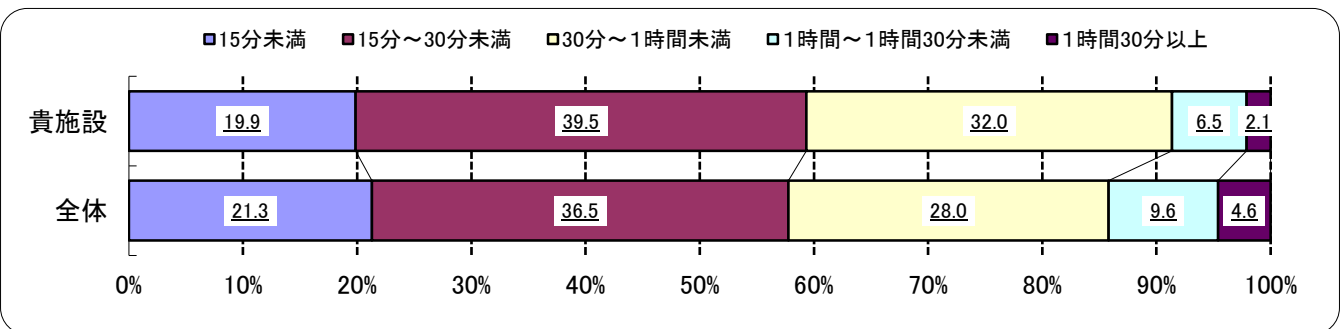
### 【 診療時間】

有効回答数： 336 件(貴施設) / 21,171 件(全体)



### 【 来院時間】

有効回答数： 428 件(貴施設) / 26,688 件(全体)



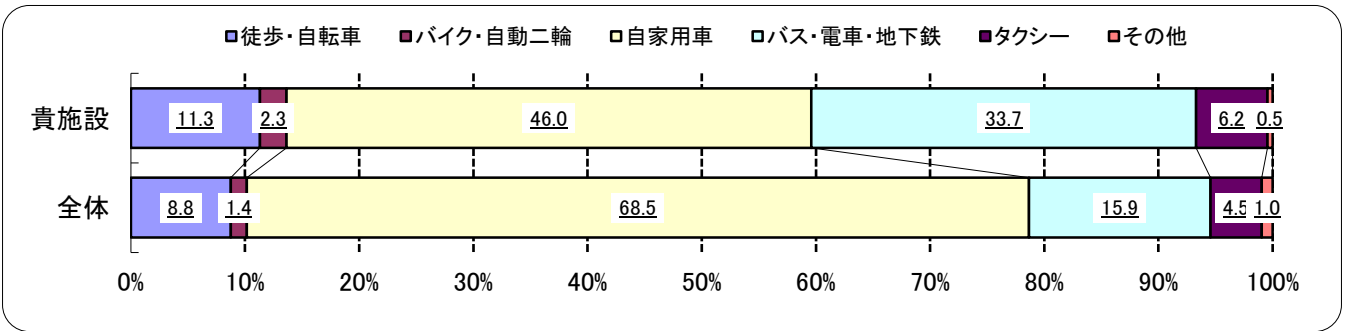


# 平成28年度 外来プロフィール

## ■横浜医療センター

### 【交通手段】

有効回答数： 433 件(貴施設) / 27,241 件(全体)



# 『外来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	414 100.0	147 35.5	267 64.5

## ●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	391 100.0	- 0.0	3 0.8	17 4.3	37 9.5	51 13.0	49 12.5	80 20.5	102 26.1	52 13.3	61.1

## ●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	428 -	171 40.0	64 15.0	33 7.7	58 13.6	82 19.2	95 22.2	57 13.3	26 6.1	203 47.4	19 4.4	22 5.1	103 24.1	24 5.6

## ●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	433 100.0	82 18.9	103 23.8	142 32.8	93 21.5	13 3.0

## ●待ち時間

	有効回答数	30分未満	30分～1時間	1時間～1時間30分未満	1時間30分～2時間未満	2時間～3時間未満	3時間以上
合計	370 100.0	99 26.8	141 38.1	62 16.8	35 9.5	24 6.5	9 2.4

## ●診療時間

	有効回答数	3分未満	3分～10分未満	10～20分未満	20～30分未満	30分～2時間未満	2時間以上
合計	336 100.0	41 12.2	180 53.6	57 17.0	19 5.7	33 9.8	6 1.8

## ●来院時間

	有効回答数	15分未満	15分～30分未満	30分～1時間未満	1時間～1時間30分未満	1時間30分以上
合計	428 100.0	85 19.9	169 39.5	137 32.0	28 6.5	9 2.1

## ●交通手段

	有効回答数	徒歩・自転車	バイク・自動二輪	自家用車	バス・電車・地下鉄	タクシー	その他
合計	433 100.0	49 11.3	10 2.3	199 46.0	146 33.7	27 6.2	2 0.5