

『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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
入院アンケート総合得点	36,816 100.0	508 1.4	952 2.6	4,215 11.4	5,631 15.3	25,510 69.3	4.49	4.51 (69/136)	4.54 (17/23)	4.50	4.51	4.50
I. 入院のできごと	33,464 100.0	484 1.4	907 2.7	3,917 11.7	4,810 14.4	23,346 69.8	4.48	4.51 (75/136)	4.53 (18/23)	4.50	4.51	4.50
1. 入院時	6,033 100.0	159 2.6	281 4.7	877 14.5	964 16.0	3,752 62.2	4.30	4.39 (95/136)	4.40 (18/23)	4.30	4.38	4.33
●医師の説明について不満	331 100.0	3 0.9	8 2.4	25 7.6	51 15.4	244 73.7	4.59	4.56 (46/120)	4.59 (13/23)	4.52	4.55	4.61
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	338 100.0	3 0.9	9 2.7	27 8.0	44 13.0	255 75.4	4.59	4.60 (60/120)	4.62 (14/23)	4.50	4.59	4.58
②検査・治療内容を教えてくれなかった	335 100.0	4 1.2	4 1.2	17 5.1	42 12.5	268 80.0	4.69	4.67 (37/119)	4.70 (12/23)	4.65	4.67	4.66
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	334 100.0	1 0.3	2 0.6	20 6.0	44 13.2	267 79.9	4.72	4.67 (34/119)	4.71 (10/23)	4.63	4.67	4.65
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	336 100.0	2 0.6	5 1.5	23 6.8	58 17.3	248 73.8	4.62	4.60 (47/120)	4.63 (12/23)	4.58	4.60	4.62
⑤聞きたいことを質問できなかった	338 100.0	3 0.9	8 2.4	28 8.3	59 17.5	240 71.0	4.55	4.56 (60/120)	4.58 (15/23)	4.56	4.56	4.57
●入院の手続きについて不満	319 100.0	3 0.9	7 2.2	53 16.6	52 16.3	204 63.9	4.40	4.50 (90/119)	4.53 (22/23)	4.38	4.50	4.50
①パンフレットや資料が不十分	335 100.0	1 0.3	7 2.1	52 15.5	42 12.5	233 69.6	4.49	4.54 (79/119)	4.56 (17/23)	4.43	4.53	4.55
②入院するまで長く待った	336 100.0	7 2.1	14 4.2	42 12.5	31 9.2	242 72.0	4.45	4.50 (81/120)	4.49 (14/23)	4.31	4.49	4.52
③入院手続きに手間がかかった	324 100.0	3 0.9	9 2.8	57 17.6	42 13.0	213 65.7	4.40	4.47 (83/119)	4.47 (18/23)	4.41	4.47	4.55
④どのくらい費用がわかるのか、わからず入院	342 100.0	45 13.2	53 15.5	61 17.8	68 19.9	115 33.6	3.45	3.57 (86/121)	3.58 (15/23)	3.51	3.57	3.47
⑤入院の際に相談できなかった	337 100.0	5 1.5	8 2.4	57 16.9	46 13.6	221 65.6	4.39	4.43 (69/120)	4.45 (19/23)	4.36	4.42	4.38
●入院中の生活の説明に不満	322 100.0	9 2.8	17 5.3	71 22.0	74 23.0	151 46.9	4.06	4.27 (103/120)	4.28 (22/23)	4.13	4.26	4.12
①食事が選択できることを教えてくれなかった	339 100.0	34 10.0	42 12.4	72 21.2	42 12.4	149 44.0	3.68	4.03 (110/120)	4.02 (23/23)	3.85	4.02	3.71
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	345 100.0	5 1.4	15 4.3	58 16.8	68 19.7	199 57.7	4.28	4.33 (70/120)	4.33 (13/23)	4.25	4.32	4.17
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	340 100.0	11 3.2	28 8.2	72 21.2	63 18.5	166 48.8	4.01	4.26 (108/120)	4.26 (21/23)	4.09	4.25	4.10
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	340 100.0	8 2.4	20 5.9	73 21.5	64 18.8	175 51.5	4.11	4.28 (92/121)	4.27 (18/23)	4.12	4.27	4.08
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	342 100.0	12 3.5	25 7.3	69 20.2	74 21.6	162 47.4	4.02	4.15 (92/120)	4.16 (19/23)	4.06	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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350～499	NC	計	
2. 入院中の診療	9,839 100.0	84 0.9	183 1.9	936 9.5	1,404 14.3	7,232 73.5	4.58	4.60 (68/136)	4.61 (14/23)	4.56	4.60	4.61
●医師の態度や言葉使いが悪い	336 100.0	1 0.3	2 0.6	25 7.4	48 14.3	260 77.4	4.68	4.67 (53/120)	4.68 (12/23)	4.65	4.67	4.70
①症状や治療の質問ができなかった	346 100.0	3 0.9	5 1.4	26 7.5	58 16.8	254 73.4	4.60	4.60 (61/120)	4.62 (15/23)	4.59	4.60	4.62
②声が小さく聞き取りづらい	346 100.0	1 0.3	3 0.9	33 9.5	45 13.0	264 76.3	4.64	4.65 (63/120)	4.66 (14/23)	4.66	4.65	4.68
③プライバシーに配慮しない	341 100.0	1 0.3	1 0.3	27 7.9	46 13.5	266 78.0	4.69	4.68 (48/119)	4.69 (10/23)	4.71	4.68	4.72
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	344 100.0	2 0.6	4 1.2	34 9.9	55 16.0	249 72.4	4.58	4.62 (73/120)	4.63 (16/23)	4.58	4.62	4.62
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	344 100.0	1 0.3	4 1.2	20 5.8	43 12.5	276 80.2	4.71	4.71 (55/120)	4.72 (13/23)	4.72	4.71	4.71
●医師の技術や知識に不安を感じた	325 100.0	3 0.9	3 0.9	29 8.9	53 16.3	237 72.9	4.59	4.64 (75/120)	4.66 (19/23)	4.63	4.64	4.61
①説明がわかりにくい	339 100.0	3 0.9	3 0.9	33 9.7	50 14.7	250 73.7	4.60	4.64 (73/120)	4.65 (19/23)	4.60	4.63	4.60
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	340 100.0	4 1.2	7 2.1	37 10.9	46 13.5	246 72.4	4.54	4.60 (80/120)	4.61 (19/23)	4.51	4.59	4.50
③処置が下手	333 100.0	3 0.9	4 1.2	37 11.1	49 14.7	240 72.1	4.56	4.62 (82/120)	4.63 (19/23)	4.56	4.62	4.60
④複数の治療法がありうることの説明なし	335 100.0	2 0.6	1 0.3	44 13.1	42 12.5	246 73.4	4.58	4.57 (51/120)	4.58 (12/23)	4.54	4.57	4.53
⑤自分が良くなっている実感が持てない	341 100.0	3 0.9	7 2.1	48 14.1	66 19.4	217 63.6	4.43	4.49 (70/120)	4.51 (18/23)	4.47	4.48	4.44
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	319 100.0	2 0.6	8 2.5	27 8.5	61 19.1	221 69.3	4.54	4.55 (63/120)	4.56 (13/23)	4.48	4.55	4.57
①説明がわかりにくい	328 100.0	3 0.9	7 2.1	29 8.8	50 15.2	239 72.9	4.57	4.57 (55/120)	4.58 (13/23)	4.53	4.57	4.58
②医師の指示や処置を間違える	329 100.0	1 0.3	4 1.2	25 7.6	42 12.8	257 78.1	4.67	4.64 (47/119)	4.65 (9/23)	4.59	4.64	4.64
③質問や相談の対応がない	332 100.0	3 0.9	7 2.1	26 7.8	48 14.5	248 74.7	4.60	4.62 (69/121)	4.62 (14/23)	4.55	4.62	4.62
④プライバシーに配慮しない	330 100.0	4 1.2	3 0.9	25 7.6	45 13.6	253 76.7	4.64	4.63 (55/121)	4.64 (11/23)	4.66	4.64	4.63
⑤話をしている、嫌な気持ちになった	329 100.0	6 1.8	8 2.4	24 7.3	45 13.7	246 74.8	4.57	4.56 (54/121)	4.58 (12/23)	4.50	4.56	4.56
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	299 100.0	3 1.0	7 2.3	29 9.7	51 17.1	209 69.9	4.53	4.59 (74/119)	4.60 (19/23)	4.53	4.58	4.58
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	319 100.0	4 1.3	14 4.4	32 10.0	57 17.9	212 66.5	4.44	4.50 (75/119)	4.52 (18/23)	4.42	4.49	4.58
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	312 100.0	3 1.0	6 1.9	37 11.9	42 13.5	224 71.8	4.53	4.53 (56/119)	4.55 (14/23)	4.48	4.52	4.53
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	306 100.0	2 0.7	2 0.7	42 13.7	27 8.8	233 76.1	4.59	4.58 (51/118)	4.60 (13/23)	4.55	4.58	4.56
④日常生活の手助けが必要な時に頼めなかった	308 100.0	2 0.6	5 1.6	39 12.7	29 9.4	233 75.6	4.58	4.59 (54/119)	4.61 (14/23)	4.54	4.59	4.66
⑤病室の変更に納得できない	304 100.0	6 2.0	9 3.0	38 12.5	31 10.2	220 72.4	4.48	4.54 (76/118)	4.55 (20/23)	4.45	4.53	4.58
●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	311 100.0	1 0.3	7 2.3	29 9.3	57 18.3	217 69.8	4.55	4.55 (59/120)	4.58 (14/23)	4.46	4.55	4.56
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	329 100.0	5 1.5	16 4.9	28 8.5	50 15.2	230 69.9	4.47	4.50 (74/120)	4.51 (16/23)	4.40	4.50	4.49
②氏名、病名、薬などを間違えられた	332 100.0	3 0.9	6 1.8	21 6.3	40 12.0	262 78.9	4.66	4.71 (82/120)	4.72 (20/23)	4.71	4.71	4.76
③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった	326 100.0	3 0.9	13 4.0	36 11.0	41 12.6	233 71.5	4.50	4.59 (87/119)	4.59 (20/23)	4.50	4.59	4.64
④スタッフの人間関係が悪く不安	328 100.0	2 0.6	7 2.1	25 7.6	41 12.5	253 77.1	4.63	4.67 (73/120)	4.67 (18/23)	4.69	4.67	4.73
⑤職員同士の私語が多く不快	328 100.0	4 1.2	10 3.0	31 9.5	46 14.0	237 72.3	4.53	4.61 (88/120)	4.62 (20/23)	4.63	4.61	4.61

『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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
3. 入院中の検査・手術・その他の治療	6,374 100.0	56 0.9	92 1.4	445 7.0	785 12.3	4,996 78.4	4.66	4.66 (66/136)	4.67 (14/23)	4.65	4.66	4.65
●受けた検査について納得できない	249 100.0	2 0.8	-	17 6.8	30 12.0	200 80.3	4.71	4.66 (40/112)	4.66 (7/23)	4.63	4.66	4.61
①検査の待ち時間が長すぎる	265 100.0	2 0.8	9 3.4	25 9.4	37 14.0	192 72.5	4.54	4.52 (58/113)	4.50 (8/23)	4.44	4.51	4.54
②検査前、本人確認されなかった	267 100.0	1 0.4	3 1.1	13 4.9	20 7.5	230 86.1	4.78	4.77 (55/112)	4.78 (11/23)	4.80	4.77	4.79
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	259 100.0	1 0.4	2 0.8	22 8.5	28 10.8	206 79.5	4.68	4.69 (64/112)	4.70 (14/23)	4.71	4.69	4.67
④検査室が不潔だった	264 100.0	1 0.4	-	18 6.8	25 9.5	220 83.3	4.75	4.71 (39/112)	4.73 (8/23)	4.78	4.72	4.77
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	260 100.0	1 0.4	1 0.4	19 7.3	25 9.6	214 82.3	4.73	4.69 (35/112)	4.70 (6/23)	4.70	4.69	4.70
●受けた手術について納得できない	182 100.0	-	2 1.1	13 7.1	23 12.6	144 79.1	4.70	4.74 (69/95)	4.75 (20/23)	4.71	4.74	4.74
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	199 100.0	1 0.5	1 0.5	10 5.0	27 13.6	160 80.4	4.73	4.72 (49/98)	4.73 (12/23)	4.70	4.72	4.68
②思っていたような手術でなかった	198 100.0	2 1.0	2 1.0	9 4.5	28 14.1	157 79.3	4.70	4.71 (56/98)	4.72 (14/23)	4.70	4.71	4.72
③麻酔についての説明なし	193 100.0	-	2 1.0	9 4.7	23 11.9	159 82.4	4.76	4.75 (45/98)	4.76 (10/23)	4.66	4.74	4.69
④手術後の痛みや不快感に対応なし	195 100.0	1 0.5	1 0.5	10 5.1	31 15.9	152 77.9	4.70	4.73 (64/98)	4.75 (20/23)	4.67	4.73	4.73
⑤手術結果について十分に理解できなかった	195 100.0	2 1.0	1 0.5	13 6.7	24 12.3	155 79.5	4.69	4.69 (53/98)	4.70 (13/23)	4.64	4.68	4.64
●受けた治療・処置について納得できない	242 100.0	2 0.8	-	14 5.8	27 11.2	199 82.2	4.74	4.74 (52/108)	4.75 (14/23)	4.75	4.74	4.77
①治療・処置の前に本人確認されなかった	258 100.0	2 0.8	-	12 4.7	25 9.7	219 84.9	4.78	4.78 (47/108)	4.79 (12/23)	4.80	4.78	4.77
②何をされるかわからず、不安に思った	256 100.0	4 1.6	3 1.2	17 6.6	36 14.1	196 76.6	4.63	4.65 (60/108)	4.67 (15/23)	4.64	4.65	4.59
③必要な手助けがなかった	252 100.0	3 1.2	3 1.2	11 4.4	32 12.7	203 80.6	4.70	4.73 (69/109)	4.74 (18/23)	4.74	4.73	4.73
④痛みや不快感に対応してくれなかった	257 100.0	4 1.6	4 1.6	12 4.7	33 12.8	204 79.4	4.67	4.71 (71/109)	4.71 (17/23)	4.69	4.71	4.70
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	257 100.0	2 0.8	2 0.8	14 5.4	32 12.5	207 80.5	4.71	4.71 (55/109)	4.72 (13/23)	4.75	4.72	4.70
●受けた点滴・注射・薬について納得できない	276 100.0	-	3 1.1	22 8.0	37 13.4	214 77.5	4.67	4.67 (59/110)	4.68 (13/23)	4.62	4.67	4.68
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	292 100.0	1 0.3	7 2.4	22 7.5	41 14.0	221 75.7	4.62	4.64 (70/111)	4.65 (16/23)	4.61	4.64	4.61
②点滴や注射のやり直しが何度かあった	297 100.0	13 4.4	24 8.1	24 8.1	48 16.2	188 63.3	4.26	4.34 (83/111)	4.33 (15/23)	4.29	4.34	4.31
③我慢できない痛みや不快感を感じた	295 100.0	6 2.0	13 4.4	25 8.5	46 15.6	205 69.5	4.46	4.55 (86/111)	4.55 (20/23)	4.52	4.55	4.52
④点滴・注射・薬について質問できなかった	292 100.0	1 0.3	-	29 9.9	34 11.6	228 78.1	4.67	4.64 (43/111)	4.64 (8/23)	4.63	4.64	4.61
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	293 100.0	2 0.7	-	23 7.8	35 11.9	233 79.5	4.70	4.68 (46/110)	4.69 (6/23)	4.72	4.69	4.74
●リハビリテーションに納得できない	61 100.0	-	2 3.3	7 11.5	7 11.5	45 73.8	4.56	4.52 (46/104)	4.54 (8/23)	4.55	4.52	4.52
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	65 100.0	2 3.1	2 3.1	8 12.3	9 13.8	44 67.7	4.40	4.42 (57/105)	4.42 (13/23)	4.52	4.42	4.43
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	64 100.0	-	2 3.1	9 14.1	8 12.5	45 70.3	4.50	4.48 (51/105)	4.47 (10/23)	4.53	4.48	4.45
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	65 100.0	-	1 1.5	6 9.2	3 4.6	55 84.6	4.72	4.65 (36/105)	4.65 (6/23)	4.68	4.65	4.64
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	64 100.0	-	1 1.6	5 7.8	5 7.8	53 82.8	4.72	4.64 (32/105)	4.64 (7/23)	4.63	4.64	4.60
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	62 100.0	-	1 1.6	7 11.3	6 9.7	48 77.4	4.63	4.50 (22/105)	4.52 (5/23)	4.43	4.50	4.38

『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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	9,334 100.0	151 1.6	303 3.2	1,394 14.9	1,373 14.7	6,113 65.5	4.39	4.40 (78/136)	4.45 (20/23)	4.48	4.41	4.43
●病棟のトイレや浴室について不満	291 100.0	4 1.4	13 4.5	32 11.0	45 15.5	197 67.7	4.44	4.38 (57/121)	4.48 (16/23)	4.55	4.39	4.51
①トイレまでが遠すぎる	315 100.0	4 1.3	8 2.5	27 8.6	40 12.7	236 74.9	4.57	4.53 (58/119)	4.60 (16/23)	4.65	4.53	4.63
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	315 100.0	10 3.2	32 10.2	29 9.2	53 16.8	191 60.6	4.22	4.29 (79/119)	4.39 (20/23)	4.57	4.30	4.45
③トイレや浴室が狭すぎる	313 100.0	2 0.6	8 2.6	41 13.1	46 14.7	216 69.0	4.49	4.36 (50/119)	4.47 (11/23)	4.40	4.36	4.55
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	314 100.0	1 0.3	6 1.9	39 12.4	34 10.8	234 74.5	4.57	4.40 (39/118)	4.50 (8/23)	4.57	4.41	4.63
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	317 100.0	8 2.5	4 1.3	29 9.1	23 7.3	253 79.8	4.61	4.63 (69/118)	4.68 (20/23)	4.74	4.63	4.70
●病棟の廊下や階段、エレベータが不便	297 100.0	- -	2 0.7	39 13.1	40 13.5	216 72.7	4.58	4.51 (49/119)	4.58 (14/23)	4.57	4.51	4.58
①廊下や階段が狭すぎる	315 100.0	- -	2 0.6	34 10.8	42 13.3	237 75.2	4.63	4.58 (52/118)	4.62 (14/23)	4.72	4.59	4.66
②手すりやスロープがなく不安	317 100.0	- -	2 0.6	27 8.5	42 13.2	246 77.6	4.68	4.59 (31/118)	4.63 (5/23)	4.72	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	309 100.0	2 0.6	1 0.3	30 9.7	41 13.3	235 76.1	4.64	4.60 (58/118)	4.65 (14/23)	4.75	4.61	4.66
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	320 100.0	4 1.3	2 0.6	34 10.6	44 13.8	236 73.8	4.58	4.45 (44/116)	4.52 (9/23)	4.49	4.45	4.48
⑤廊下や階段で滑りそうになった	316 100.0	1 0.3	- -	23 7.3	36 11.4	256 81.0	4.73	4.64 (30/118)	4.68 (5/23)	4.74	4.65	4.72
●病室内の環境に不満	288 100.0	2 0.7	10 3.5	39 13.5	49 17.0	188 65.3	4.43	4.39 (59/119)	4.44 (17/23)	4.50	4.40	4.41
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	309 100.0	5 1.6	11 3.6	46 14.9	45 14.6	202 65.4	4.39	4.37 (67/118)	4.41 (17/23)	4.56	4.38	4.41
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	309 100.0	2 0.6	14 4.5	31 10.0	42 13.6	210 71.2	4.50	4.54 (70/118)	4.58 (19/23)	4.64	4.54	4.55
③病室内の明るさや温度が適切でない	311 100.0	3 1.0	11 3.5	38 12.2	60 19.3	199 64.0	4.42	4.33 (51/118)	4.38 (12/23)	4.49	4.34	4.43
④ベッド周りの設備が不十分	311 100.0	2 0.6	5 1.6	43 13.8	47 15.1	214 68.8	4.50	4.48 (64/118)	4.53 (16/23)	4.56	4.49	4.55
⑤携帯やインターネットが使えず不便	310 100.0	26 8.4	38 12.3	56 18.1	52 16.8	138 44.5	3.77	3.95 (91/118)	3.99 (20/23)	3.85	3.94	3.75
●入院中の食事が不満	305 100.0	6 2.0	22 7.2	70 23.0	53 17.4	154 50.5	4.07	4.24 (92/119)	4.26 (22/23)	4.33	4.24	4.23
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	324 100.0	3 0.9	14 4.3	71 21.9	52 16.0	184 56.8	4.23	4.33 (85/120)	4.35 (20/23)	4.41	4.33	4.36
②冷たすぎる、または熱すぎる	323 100.0	6 1.9	10 3.1	66 20.4	52 16.1	189 58.5	4.26	4.42 (99/119)	4.45 (23/23)	4.49	4.43	4.44
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	321 100.0	3 0.9	3 0.9	47 14.6	55 17.1	213 66.4	4.47	4.50 (70/119)	4.53 (16/23)	4.63	4.51	4.55
④食事や食器が不衛生な感じがした	323 100.0	6 1.9	12 3.7	57 17.6	47 14.6	201 62.2	4.32	4.53 (102/118)	4.55 (23/23)	4.64	4.54	4.48
⑤食事を選べなかった	321 100.0	20 6.2	22 6.9	78 24.3	46 14.3	155 48.3	3.92	4.16 (102/119)	4.20 (22/23)	3.98	4.15	3.94
●病棟のその他の設備や環境が不満	293 100.0	3 1.0	2 0.7	57 19.5	50 17.1	181 61.8	4.38	4.28 (33/118)	4.35 (15/23)	4.34	4.28	4.26
①売店がない、または使いにくい	312 100.0	7 2.2	15 4.8	66 21.2	52 16.7	172 55.1	4.18	4.15 (51/117)	4.21 (16/23)	4.17	4.15	4.09
②面会時間に制限が多すぎる	307 100.0	3 1.0	9 2.9	64 20.8	48 15.6	183 59.6	4.30	4.35 (81/117)	4.37 (18/23)	4.30	4.35	4.25
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	312 100.0	6 1.9	8 2.6	47 15.1	46 14.7	205 65.7	4.40	4.45 (84/117)	4.46 (20/23)	4.52	4.45	4.40
④インテリアが不十分	309 100.0	5 1.6	11 3.6	71 23.0	48 15.5	174 56.3	4.21	4.25 (70/117)	4.31 (19/23)	4.31	4.26	4.17
⑤苦情を言いたい受付場所がない	307 100.0	7 2.3	6 2.0	63 20.5	43 14.0	188 61.2	4.30	4.36 (74/117)	4.39 (18/23)	4.35	4.36	4.34

『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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
5. 退院	1,884 100.0	34 1.8	48 2.5	265 14.1	284 15.1	1,253 66.5	4.42	4.40 (61/135)	4.42 (12/23)	4.32	4.39	4.30
●退院の説明について不満	301 100.0	3 1.0	2 0.7	38 12.6	44 14.6	214 71.1	4.54	4.48 (32/118)	4.50 (5/23)	4.40	4.47	4.41
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	320 100.0	7 2.2	8 2.5	33 10.3	53 16.6	219 68.4	4.47	4.41 (38/118)	4.44 (7/23)	4.35	4.41	4.39
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	321 100.0	10 3.1	18 5.6	47 14.6	47 14.6	199 62.0	4.27	4.17 (42/118)	4.20 (9/23)	4.00	4.16	4.09
③支払額について納得できなかった	316 100.0	4 1.3	5 1.6	52 16.5	43 13.6	212 67.1	4.44	4.43 (56/118)	4.45 (12/23)	4.36	4.42	4.30
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	314 100.0	2 0.6	7 2.2	45 14.3	52 16.6	208 66.2	4.46	4.48 (70/118)	4.50 (15/23)	4.45	4.48	4.37
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	312 100.0	8 2.6	8 2.6	50 16.0	45 14.4	201 64.4	4.36	4.42 (70/118)	4.45 (17/23)	4.36	4.42	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				30' 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	3,352 100.0	24 0.7	45 1.3	298 8.9	821 24.5	2,164 64.6	4.51	4.55 (81/136)	4.58 (19/23)	4.57	4.55	4.57
①全体として満足	343 100.0	2 0.6	7 2.0	19 5.5	106 30.9	209 60.9	4.50	4.52 (69/118)	4.56 (20/23)	4.57	4.52	4.56
②治療の結果に満足している	336 100.0	3 0.9	4 1.2	29 8.6	93 27.7	207 61.6	4.48	4.52 (72/118)	4.54 (19/23)	4.55	4.52	4.54
③入院期間に満足している	337 100.0	6 1.8	11 3.3	38 11.3	86 25.5	196 58.2	4.35	4.42 (82/118)	4.46 (21/23)	4.43	4.42	4.48
④入院中に受けた治療について満足	335 100.0	3 0.9	1 0.3	24 7.2	91 27.2	216 64.5	4.54	4.55 (64/118)	4.59 (19/23)	4.56	4.55	4.57
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	310 100.0	1 0.3	4 1.3	74 23.9	63 20.3	168 54.2	4.27	4.37 (92/118)	4.40 (23/23)	4.32	4.37	4.35

	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				30' 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	333 100.0	1 0.3	2 0.6	20 6.0	75 22.5	235 70.6	4.62	4.64 (72/118)	4.67 (18/23)	4.69	4.65	4.69
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	339 100.0	1 0.3	5 1.5	19 5.6	75 22.1	239 70.5	4.61	4.61 (58/118)	4.64 (16/23)	4.61	4.61	4.64
⑧入院中に受けた治療に納得している	336 100.0	2 0.6	3 0.9	19 5.7	71 21.1	241 71.7	4.63	4.63 (60/118)	4.66 (17/23)	4.65	4.63	4.64
⑨全体としてこの病院を信頼している	343 100.0	1 0.3	5 1.5	14 4.1	76 22.2	247 72.0	4.64	4.66 (71/118)	4.69 (16/23)	4.71	4.66	4.68
⑩家族や知人に勧めたい	340 100.0	4 1.2	3 0.9	42 12.4	85 25.0	206 60.6	4.43	4.54 (88/118)	4.58 (22/23)	4.62	4.54	4.56

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

令和元年度 シーン別点数(入院)

■横浜医療センター

分析区分	01'機構平均点数		30'当院点数	01'当院点数
	(141病院)	小区分 350~499		
1. 病院についての総合評価	4.55 (81/136)	4.58 (19/23)	4.57	4.51
2. シーン別点数				
医師の説明について不満	4.56 (46/120)	4.59 (13/23)	4.61	4.59
入院の手続きについて不満	4.50 (90/119)	4.53 (22/23)	4.50	4.40
入院中の生活の説明に不満	4.27 (103/120)	4.28 (22/23)	4.12	4.06
医師の態度や言葉使いが悪い	4.67 (53/120)	4.68 (12/23)	4.70	4.68
医師の技術や知識に不安を感じた	4.64 (75/120)	4.66 (19/23)	4.61	4.59
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.55 (63/120)	4.56 (13/23)	4.57	4.54
入院中に受けた日常生活の介助について不満	4.59 (74/119)	4.60 (19/23)	4.58	4.53
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 (59/120)	4.58 (14/23)	4.56	4.55
受けた検査について納得できない	4.66 (40/112)	4.66 (7/23)	4.61	4.71
受けた手術について納得できない	4.74 (69/95)	4.75 (20/23)	4.74	4.70
受けた治療・処置について納得できない	4.74 (52/108)	4.75 (14/23)	4.77	4.74
受けた点滴、注射、薬について納得できない	4.67 (59/110)	4.68 (13/23)	4.68	4.67
リハビリテーションに納得できない	4.52 (46/104)	4.54 (8/23)	4.52	4.56
病院のトイレや浴室について不満	4.38 (57/121)	4.48 (16/23)	4.51	4.44
病院の廊下や階段、エレベータが不便	4.51 (49/119)	4.58 (14/23)	4.58	4.58
病室内の環境に不快や不満を感じた	4.39 (59/119)	4.44 (17/23)	4.41	4.43
入院中の食事が不満	4.24 (92/119)	4.26 (22/23)	4.23	4.07
病院のその他の設備や環境が不満	4.28 (33/118)	4.35 (15/23)	4.26	4.38
退院の説明について不満	4.48 (32/118)	4.50 (5/23)	4.41	4.54

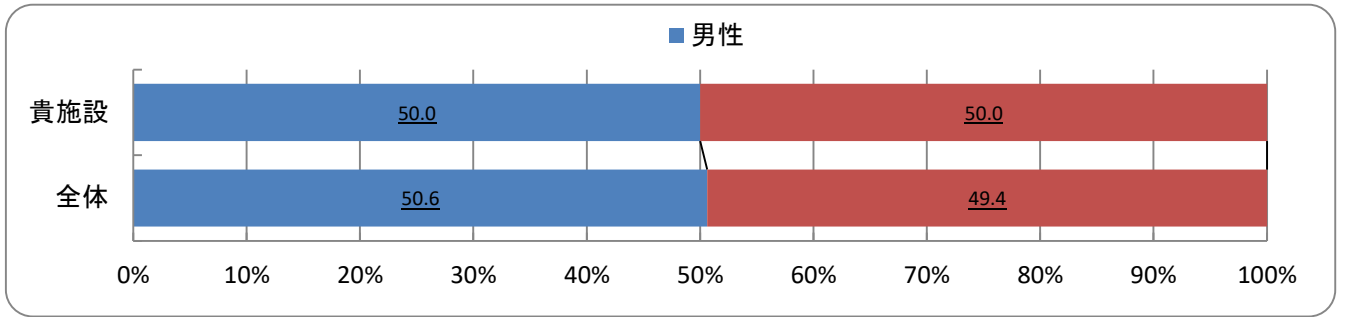
※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

令和元年度 入院プロフィール

■横浜医療センター

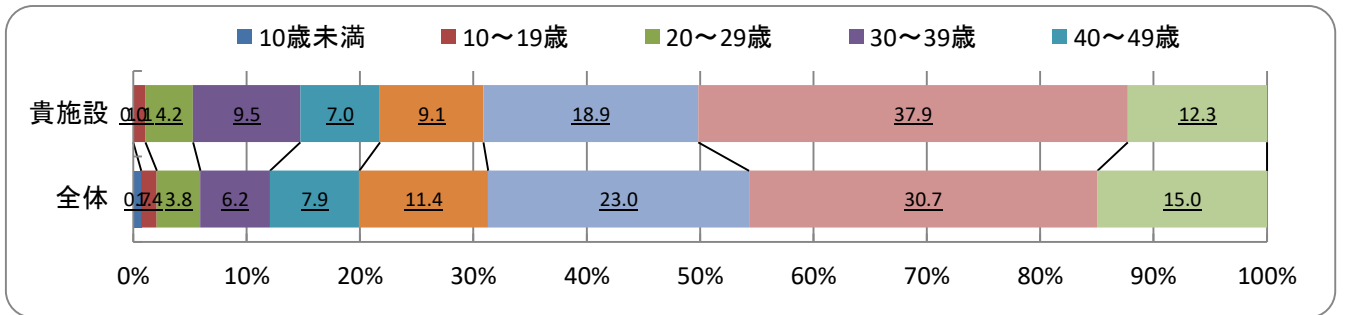
【性別】

有効回答数: 320 件(貴施設) / 17,383 件(全体)



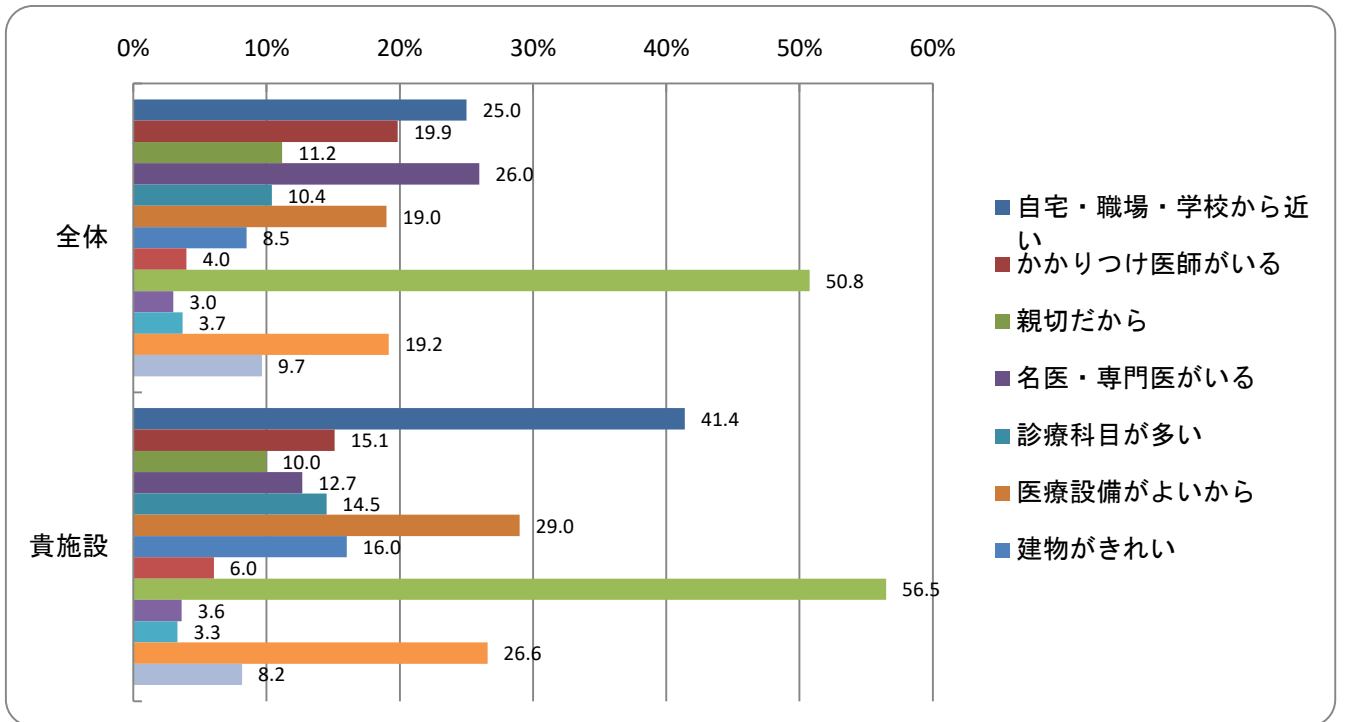
【年齢】

有効回答数: 285 件(貴施設) / 16,178 件(全体)



【選択理由】 (複数回答)

有効回答数: 331 件(貴施設) / 17,822 件(全体)

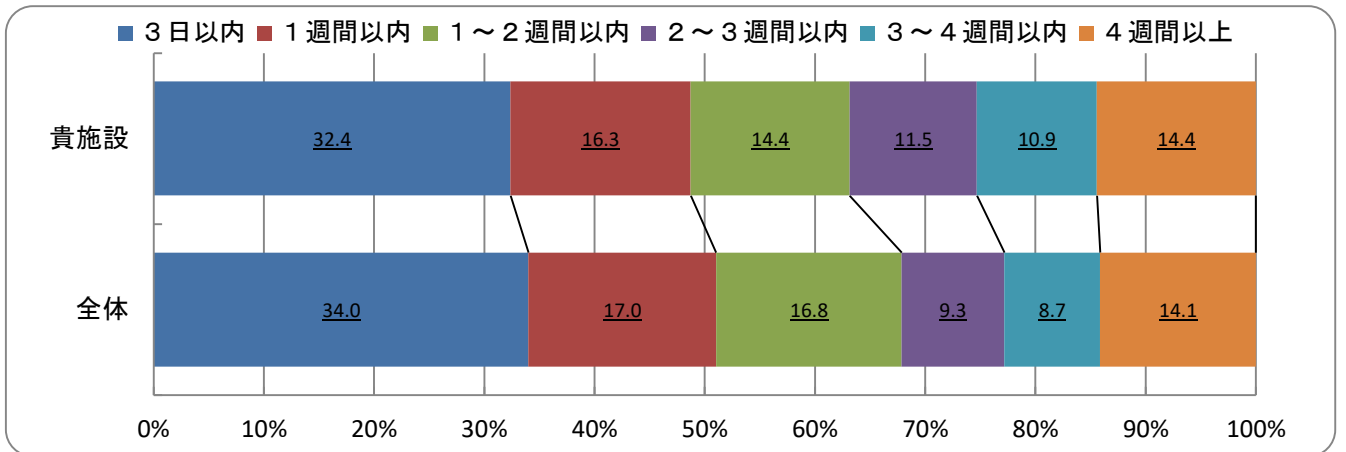


令和元年度 入院プロフィール

■横浜医療センター

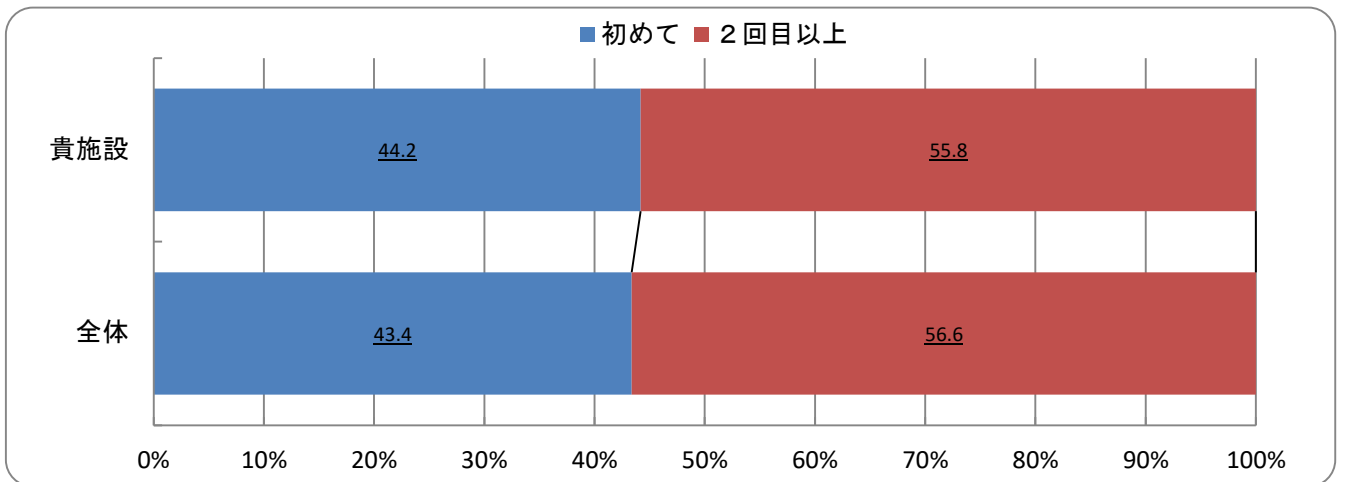
【入院前期間】

有効回答数: 312 件(貴施設) / 16,853 件(全体)



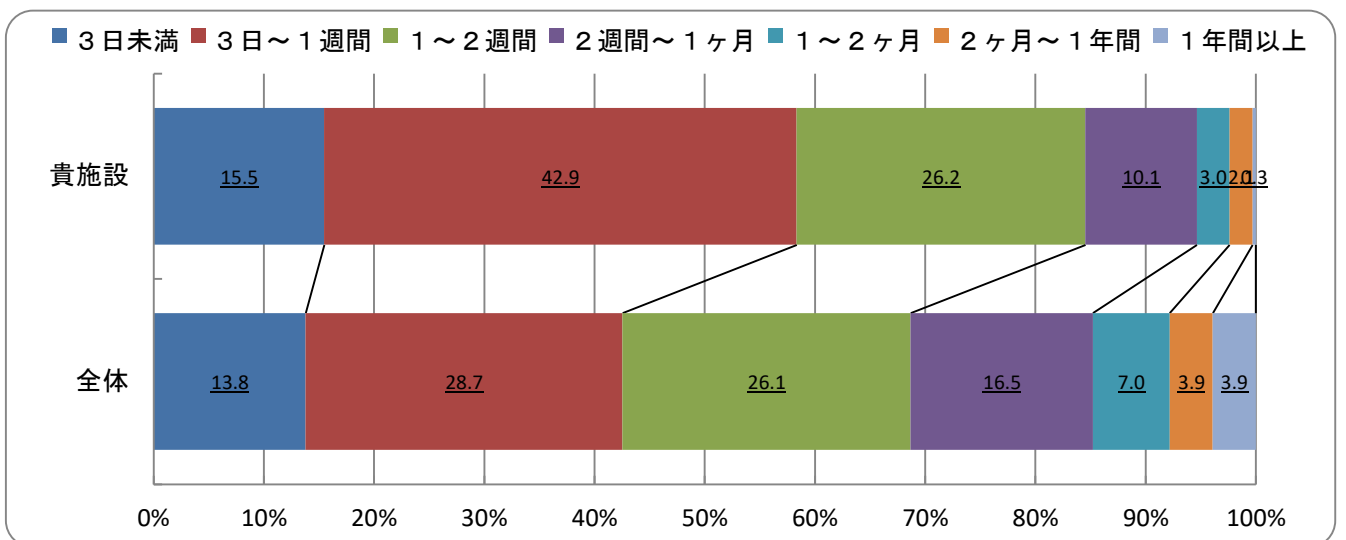
【入院回数】

有効回答数: 335 件(貴施設) / 18,123 件(全体)



【入院期間】

有効回答数: 336 件(貴施設) / 18,770 件(全体)

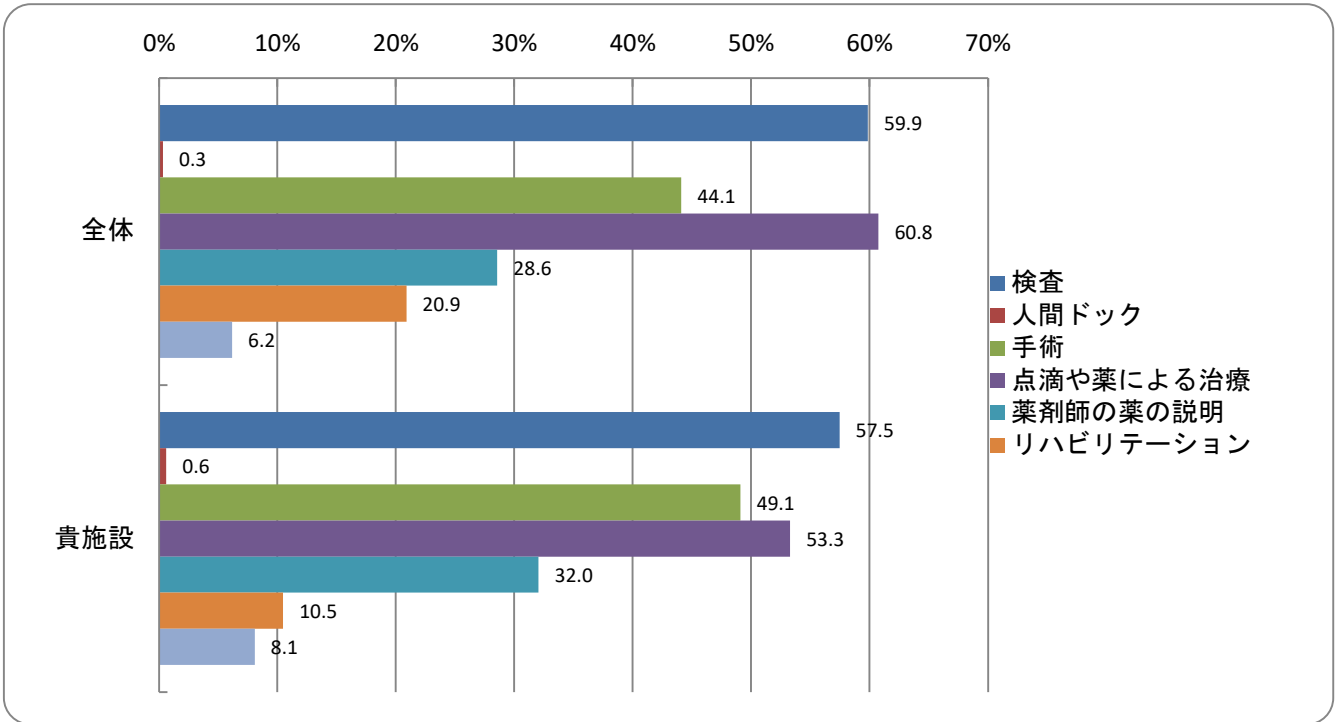


令和元年度 入院プロフィール

■横浜医療センター

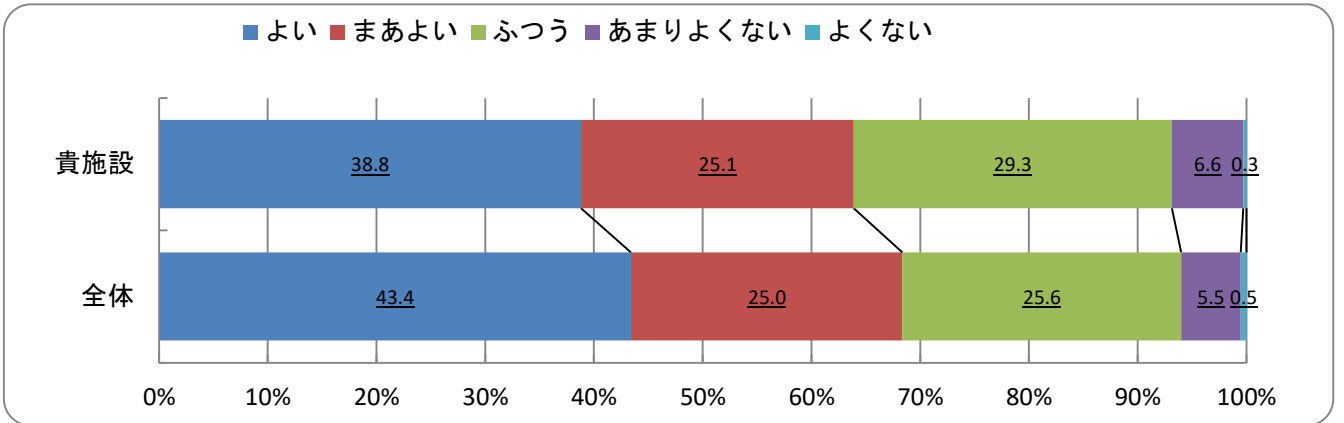
【治療内容】（複数回答）

有効回答数： 334 件(貴施設) / 18,125 件(全体)



【体調】

有効回答数： 335 件(貴施設) / 18,087 件(全体)



『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	320 100.0	160 50.0	160 50.0

●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	285 100.0	- 0.0	3 1.1	12 4.2	27 9.5	20 7.0	26 9.1	54 18.9	108 37.9	35 12.3	63.0

●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	331 -	137 41.4	50 15.1	33 10.0	42 12.7	48 14.5	96 29.0	53 16.0	20 6.0	187 56.5	12 3.6	11 3.3	88 26.6	27 8.2

●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	312 100.0	101 32.4	51 16.3	45 14.4	36 11.5	34 10.9	45 14.4

●入院回数

	有効回答数	初めて	2回目以上
合計	335 100.0	148 44.2	187 55.8

●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	336 100.0	52 15.5	144 42.9	88 26.2	34 10.1	10 3.0	7 2.1	1 0.3

●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	334 100.0	192 57.5	2 0.6	164 49.1	178 53.3	107 32.0	35 10.5	27 8.1

●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	335 100.0	130 38.8	84 25.1	98 29.3	22 6.6	1 0.3