

『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				24' 当院
								機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
入院アンケート総合得点	41,929 100.0	552 1.3	1,045 2.5	4,847 11.6	5,959 14.2	29,526 70.4	4.50	4.50 (58/140)	4.53 (13/23)	4.44	4.50	4.50
I. 入院でのできごと	38,148 100.0	515 1.4	1,012 2.7	4,438 11.6	5,099 13.4	27,084 71.0	4.50	4.50 (58/140)	4.53 (13/23)	4.44	4.49	4.49
I. 入院時	6,767 100.0	216 3.2	283 4.2	959 14.2	1,123 16.6	4,186 61.9	4.30	4.39 (94/140)	4.42 (22/23)	4.30	4.39	4.33
●医師の説明について不満	381 100.0	4 1.0	7 1.8	58 15.2	63 16.5	249 65.4	4.43	4.53 (83/119)	4.56 (23/23)	4.50	4.53	4.59
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	376 100.0	10 2.7	11 2.9	29 7.7	59 15.7	267 71.0	4.49	4.58 (82/118)	4.62 (21/23)	4.52	4.58	4.57
②検査・治療内容を教えてくれなかった	377 100.0	4 1.1	10 2.7	31 8.2	50 13.3	282 74.8	4.58	4.66 (80/118)	4.70 (23/23)	4.61	4.66	4.68
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	375 100.0	4 1.1	4 1.1	36 9.6	56 14.9	275 73.3	4.58	4.66 (76/118)	4.70 (23/23)	4.58	4.66	4.71
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	376 100.0	1 0.3	5 1.3	47 12.5	58 15.4	265 70.5	4.55	4.59 (69/118)	4.61 (19/23)	4.54	4.59	4.58
⑤聞きたいことを質問できなかった	383 100.0	4 1.0	11 2.9	48 12.5	70 18.3	250 65.3	4.44	4.54 (78/118)	4.56 (23/23)	4.50	4.54	4.53
●入院の手続きについて不満	371 100.0	4 1.1	7 1.9	57 15.4	69 18.6	234 63.1	4.41	4.49 (87/118)	4.51 (21/23)	4.35	4.48	4.48
①パンフレットや資料が不十分	377 100.0	2 0.5	7 1.9	52 13.8	59 15.6	257 68.2	4.49	4.53 (69/118)	4.54 (16/23)	4.39	4.52	4.50
②入院するまで長く待った	375 100.0	4 1.1	9 2.4	41 10.9	50 13.3	271 72.3	4.53	4.52 (64/118)	4.52 (11/23)	4.43	4.51	4.56
③入院手続きに手間がかかった	367 100.0	5 1.4	10 2.7	47 12.8	57 15.5	248 67.6	4.45	4.49 (73/118)	4.49 (16/23)	4.35	4.48	4.53
④どのくらい費用がわかるのか、わからず入院	378 100.0	58 15.3	52 13.8	68 18.0	66 17.5	134 35.4	3.44	3.53 (76/118)	3.56 (17/23)	3.42	3.52	3.28
⑤入院の際に相談できなかった	378 100.0	4 1.1	4 1.1	68 18.0	67 17.7	235 62.2	4.39	4.42 (63/118)	4.43 (14/23)	4.34	4.42	4.36
●入院中の生活の説明について不満	367 100.0	14 3.8	24 6.5	58 15.8	72 19.6	199 54.2	4.14	4.30 (95/118)	4.32 (23/23)	4.25	4.29	4.18
①食事が選択できることを教えてくれなかった	378 100.0	49 13.0	31 8.2	59 15.6	58 15.3	181 47.9	3.77	4.10 (107/118)	4.12 (23/23)	4.04	4.09	3.90
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	380 100.0	6 1.6	17 4.5	55 14.5	71 18.7	231 60.8	4.33	4.37 (65/118)	4.40 (14/23)	4.27	4.37	4.25
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	375 100.0	14 3.7	26 6.9	60 16.0	63 16.8	212 56.5	4.15	4.31 (86/118)	4.34 (20/23)	4.23	4.31	4.13
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	376 100.0	10 2.7	22 5.9	65 17.3	67 17.8	212 56.4	4.19	4.30 (77/118)	4.33 (18/23)	4.16	4.29	4.11
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	377 100.0	19 5.0	26 6.9	80 21.2	68 18.0	184 48.8	3.99	4.15 (88/118)	4.19 (23/23)	4.00	4.14	3.97

『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				24' 当院
								機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 入院中の診療	11,141 100.0	82 0.7	234 2.1	1,119 10.0	1,479 13.3	8,227 73.8	4.57	4.60 (72/140)	4.62 (18/23)	4.53	4.59	4.58
●医師の態度や言葉使いが悪い	380 100.0	1 0.3	5 1.3	33 8.7	50 13.2	291 76.6	4.64	4.66 (69/118)	4.68 (17/23)	4.63	4.66	4.68
①症状や治療の質問ができなかった	386 100.0	4 1.0	7 1.8	41 10.6	64 16.6	270 69.9	4.53	4.59 (72/118)	4.61 (20/23)	4.55	4.59	4.52
②声が小さく聞き取りづらい	384 100.0	2 0.5	6 1.6	37 9.6	49 12.8	290 75.5	4.61	4.65 (72/119)	4.67 (20/23)	4.61	4.65	4.56
③プライバシーに配慮しない	381 100.0	2 0.5	2 0.5	40 10.5	53 13.9	284 74.5	4.61	4.66 (78/118)	4.67 (19/23)	4.62	4.66	4.65
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	386 100.0	3 0.8	5 1.3	44 11.4	61 15.8	273 70.7	4.54	4.61 (73/118)	4.63 (18/23)	4.54	4.61	4.56
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	387 100.0	-	5 1.3	35 9.0	38 9.8	309 79.8	4.68	4.70 (68/118)	4.72 (18/23)	4.65	4.70	4.63
●医師の技術や知識に不安を感じた	366 100.0	2 0.5	7 1.9	39 10.7	48 13.1	270 73.8	4.58	4.63 (78/119)	4.66 (18/23)	4.57	4.63	4.63
①説明がわかりにくい	379 100.0	2 0.5	3 0.8	32 8.4	61 16.1	281 74.1	4.63	4.62 (48/119)	4.65 (16/23)	4.54	4.62	4.57
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	382 100.0	5 1.3	9 2.4	38 9.9	55 14.4	275 72.0	4.53	4.58 (77/118)	4.61 (19/23)	4.49	4.57	4.46
③処置が下手	372 100.0	2 0.5	7 1.9	39 10.5	55 14.8	269 72.3	4.56	4.61 (80/118)	4.63 (19/23)	4.53	4.60	4.45
④複数の治療法がありうることの説明なし	378 100.0	5 1.3	9 2.4	51 13.5	58 15.3	255 67.5	4.45	4.56 (93/118)	4.57 (20/23)	4.47	4.55	4.48
⑤自分が良くなっている実感が持てない	381 100.0	1 0.3	18 4.7	50 13.1	64 16.8	248 65.1	4.42	4.48 (78/119)	4.51 (22/23)	4.41	4.48	4.51
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	375 100.0	-	12 3.2	33 8.8	60 16.0	270 72.0	4.57	4.54 (43/119)	4.55 (10/23)	4.48	4.54	4.62
①説明が分かりにくい	380 100.0	1 0.3	15 3.9	27 7.1	61 16.1	276 72.6	4.57	4.55 (43/118)	4.57 (10/23)	4.46	4.54	4.58
②医師の指示や処置を間違える	377 100.0	4 1.1	6 1.6	31 8.2	45 11.9	291 77.2	4.63	4.63 (54/118)	4.65 (16/23)	4.57	4.63	4.58
③質問や相談の対応がない	379 100.0	2 0.5	6 1.6	35 9.2	43 11.3	293 77.3	4.63	4.62 (44/118)	4.64 (12/23)	4.55	4.61	4.63
④プライバシーに配慮しない	380 100.0	4 1.1	6 1.6	27 7.1	58 15.3	285 75.0	4.62	4.62 (53/118)	4.64 (13/23)	4.61	4.62	4.61
⑤話をしている、嫌な気持ちになった	387 100.0	1 0.3	16 4.1	33 8.5	49 12.7	288 74.4	4.57	4.54 (44/119)	4.56 (10/23)	4.47	4.53	4.57
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	355 100.0	2 0.6	9 2.5	33 9.3	44 12.4	267 75.2	4.59	4.60 (57/118)	4.63 (15/23)	4.51	4.59	4.64
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	359 100.0	4 1.1	11 3.1	36 10.0	43 12.0	265 73.8	4.54	4.56 (57/119)	4.62 (18/23)	4.45	4.55	4.60
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	348 100.0	3 0.9	6 1.7	46 13.2	39 11.2	254 73.0	4.54	4.55 (50/118)	4.60 (16/23)	4.48	4.54	4.55
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	345 100.0	1 0.3	4 1.2	49 14.2	40 11.6	251 72.8	4.55	4.60 (73/118)	4.64 (20/23)	4.56	4.60	4.62
④日常生活の手助けが必要な時に頼めなかった	344 100.0	1 0.3	3 0.9	41 11.9	44 12.8	255 74.1	4.60	4.60 (50/118)	4.64 (17/23)	4.54	4.59	4.59
⑤病室の変更に納得できない	342 100.0	5 1.5	12 3.5	45 13.2	35 10.2	245 71.6	4.47	4.54 (76/118)	4.58 (22/23)	4.51	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	367 100.0	10 2.7	9 2.5	34 9.3	60 16.3	254 69.2	4.47	4.53 (77/119)	4.55 (22/23)	4.46	4.52	4.60
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	367 100.0	7 1.9	11 3.0	32 8.7	50 13.6	267 72.8	4.52	4.49 (45/118)	4.52 (11/23)	4.39	4.49	4.41
②氏名、病名、薬などを間違えられた	365 100.0	3 0.8	7 1.9	21 5.8	33 9.0	301 82.5	4.70	4.70 (50/118)	4.73 (17/23)	4.67	4.70	4.65
③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった	367 100.0	3 0.8	9 2.5	38 10.4	48 13.1	269 73.3	4.56	4.57 (62/118)	4.60 (17/23)	4.45	4.56	4.59
④スタッフの人間関係が悪く不安	371 100.0	-	2 0.5	38 10.2	29 7.8	302 81.4	4.70	4.66 (26/118)	4.69 (7/23)	4.63	4.65	4.64
⑤職員同士の私語が多く不快	371 100.0	2 0.5	7 1.9	41 11.1	42 11.3	279 75.2	4.59	4.60 (54/118)	4.62 (14/23)	4.59	4.60	4.58

『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				24' 当院
								機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
3. 入院中の検査・手術・その他の治療	7,361 100.0	45 0.6	114 1.5	594 8.1	756 10.3	5,852 79.5	4.66	4.65 (54/138)	4.67 (14/23)	4.62	4.65	4.63
●受けた検査について納得できない	301 100.0	2 0.7	6 2.0	27 9.0	32 10.6	234 77.7	4.63	4.65 (67/116)	4.66 (18/23)	4.61	4.65	4.64
①検査の待ち時間が長すぎる	312 100.0	3 1.0	7 2.2	37 11.9	37 11.9	228 73.1	4.54	4.52 (56/117)	4.52 (10/23)	4.44	4.51	4.50
②検査前、本人確認されなかった	314 100.0	2 0.6	1 0.3	16 5.1	26 8.3	269 85.7	4.78	4.76 (42/117)	4.78 (10/23)	4.76	4.76	4.74
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	306 100.0	2 0.7	2 0.7	31 10.1	27 8.8	244 79.7	4.66	4.68 (71/116)	4.69 (19/23)	4.69	4.68	4.66
④検査室が不潔だった	310 100.0	-	-	22 7.1	25 8.1	263 84.8	4.78	4.70 (14/117)	4.71 (2/23)	4.70	4.70	4.71
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	312 100.0	2 0.6	3 1.0	27 8.7	33 10.6	247 79.2	4.67	4.67 (59/117)	4.68 (14/23)	4.63	4.67	4.66
●受けた手術について納得できない	206 100.0	-	2 1.0	11 5.3	17 8.3	176 85.4	4.78	4.74 (23/96)	4.76 (7/23)	4.72	4.74	4.80
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	220 100.0	2 0.9	3 1.4	13 5.9	23 10.5	179 81.4	4.70	4.71 (48/97)	4.72 (14/23)	4.69	4.71	4.72
②思っていたような手術でなかった	217 100.0	1 0.5	1 0.5	21 9.7	16 7.4	178 82.0	4.70	4.69 (45/97)	4.71 (13/23)	4.68	4.69	4.79
③麻酔についての説明なし	219 100.0	-	2 0.9	13 5.9	17 7.8	187 85.4	4.78	4.75 (34/97)	4.76 (11/23)	4.73	4.75	4.78
④手術後の痛みや不快感に対応なし	218 100.0	-	3 1.4	12 5.5	18 8.3	185 84.9	4.77	4.72 (24/97)	4.75 (7/23)	4.69	4.72	4.77
⑤手術結果について十分に理解できなかった	217 100.0	2 0.9	2 0.9	17 7.8	21 9.7	175 80.6	4.68	4.68 (45/97)	4.70 (13/23)	4.65	4.68	4.70
●受けた治療・処置について納得できない	293 100.0	-	3 1.0	21 7.2	21 7.2	248 84.6	4.75	4.73 (45/111)	4.76 (14/23)	4.71	4.73	4.71
①治療・処置の前に本人確認されなかった	306 100.0	1 0.3	1 0.3	16 5.2	20 6.5	268 87.6	4.81	4.77 (26/113)	4.79 (6/23)	4.77	4.77	4.68
②何をされるかわからず、不安に思った	298 100.0	2 0.7	11 3.7	18 6.0	32 10.7	235 78.9	4.63	4.64 (56/112)	4.67 (16/23)	4.58	4.64	4.54
③必要な手助けがなかった	297 100.0	1 0.3	3 1.0	16 5.4	31 10.4	246 82.8	4.74	4.73 (49/114)	4.75 (14/23)	4.71	4.72	4.65
④痛みや不快感に対応してくれなかった	301 100.0	2 0.7	3 1.0	19 6.3	27 9.0	250 83.1	4.73	4.70 (39/112)	4.72 (12/23)	4.67	4.70	4.68
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	294 100.0	2 0.7	-	22 7.5	24 8.2	246 83.7	4.74	4.71 (35/113)	4.73 (10/23)	4.67	4.71	4.64
●受けた点滴・注射・薬について納得できない	321 100.0	-	6 1.9	23 7.2	43 13.4	249 77.6	4.67	4.67 (62/113)	4.67 (15/23)	4.61	4.66	4.67
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	332 100.0	2 0.6	8 2.4	22 6.6	50 15.1	250 75.3	4.62	4.62 (52/113)	4.64 (13/23)	4.56	4.61	4.54
②点滴や注射のやり直しが何度もあった	336 100.0	12 3.6	28 8.3	29 8.6	44 13.1	223 66.4	4.30	4.32 (64/113)	4.30 (13/23)	4.29	4.32	4.31
③我慢できない痛みや不快感を感じた	325 100.0	5 1.5	10 3.1	27 8.3	48 14.8	235 72.3	4.53	4.53 (60/113)	4.54 (12/23)	4.48	4.53	4.48
④点滴・注射・薬について質問できなかった	331 100.0	2 0.6	3 0.9	29 8.8	47 14.2	250 75.5	4.63	4.63 (48/114)	4.65 (15/23)	4.59	4.63	4.59
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	330 100.0	-	1 0.3	27 8.2	39 11.8	263 79.7	4.71	4.68 (34/114)	4.70 (11/23)	4.67	4.68	4.68
●リハビリテーションに納得できない	78 100.0	-	1 1.3	11 14.1	9 11.5	57 73.1	4.56	4.52 (38/103)	4.57 (13/23)	4.42	4.51	4.53
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	76 100.0	-	1 1.3	18 23.7	5 6.6	52 68.4	4.42	4.43 (56/103)	4.47 (18/23)	4.33	4.42	4.40
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	74 100.0	-	-	15 20.3	7 9.5	52 70.3	4.50	4.48 (49/102)	4.52 (15/23)	4.37	4.47	4.35
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	72 100.0	-	-	10 13.9	4 5.6	58 80.6	4.67	4.63 (39/102)	4.66 (11/23)	4.59	4.63	4.65
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	72 100.0	-	-	11 15.3	6 8.3	55 76.4	4.61	4.62 (55/103)	4.65 (18/23)	4.55	4.61	4.63
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	73 100.0	-	3 4.1	13 17.8	7 9.6	50 68.5	4.42	4.50 (74/103)	4.51 (19/23)	4.39	4.49	4.47

『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				24' 当院
								機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	10,775 100.0	140 1.3	300 2.8	1,432 13.3	1,450 13.5	7,453 69.2	4.46	4.38 (44/140)	4.43 (12/23)	4.32	4.37	4.43
●病棟のトイレや浴室について不満	351 100.0	3 0.9	13 3.7	25 7.1	38 10.8	272 77.5	4.60	4.35 (18/118)	4.42 (5/23)	4.27	4.35	4.60
①トイレまでが遠すぎる	364 100.0	-	2 0.5	25 6.9	32 8.8	305 83.8	4.76	4.46 (10/119)	4.55 (2/23)	4.50	4.47	4.71
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	363 100.0	3 0.8	16 4.4	25 6.9	43 11.8	276 76.0	4.58	4.29 (15/119)	4.38 (6/23)	4.21	4.28	4.57
③トイレや浴室が狭すぎる	356 100.0	2 0.6	10 2.8	32 9.0	52 14.6	260 73.0	4.57	4.32 (29/118)	4.40 (9/23)	4.25	4.32	4.51
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	358 100.0	2 0.6	2 0.6	35 9.8	33 9.2	286 79.9	4.67	4.33 (13/118)	4.41 (3/23)	4.36	4.34	4.62
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	359 100.0	6 1.7	4 1.1	21 5.8	25 7.0	303 84.4	4.71	4.60 (28/118)	4.65 (10/23)	4.61	4.60	4.67
●病棟の廊下や階段、エレベータが不便	359 100.0	1 0.3	6 1.7	39 10.9	38 10.6	275 76.6	4.62	4.47 (29/118)	4.55 (10/23)	4.30	4.46	4.62
①廊下や階段が狭すぎる	361 100.0	-	4 1.1	32 8.9	36 10.0	289 80.1	4.69	4.56 (26/118)	4.60 (7/23)	4.46	4.55	4.67
②手すりやスロープがなく不安	361 100.0	1 0.3	2 0.6	30 8.3	36 10.0	292 80.9	4.71	4.58 (16/118)	4.62 (5/23)	4.52	4.57	4.68
③廊下や階段にものが置かれていて歩きにくい	357 100.0	1 0.3	2 0.6	32 9.0	36 10.1	286 80.1	4.69	4.59 (33/118)	4.63 (11/23)	4.51	4.59	4.66
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	365 100.0	6 1.6	7 1.9	51 14.0	42 11.5	259 71.0	4.48	4.39 (55/117)	4.49 (16/23)	4.10	4.37	4.47
⑤廊下や階段で滑りそうになった	360 100.0	2 0.6	3 0.8	24 6.7	36 10.0	295 81.9	4.72	4.62 (24/118)	4.66 (7/23)	4.61	4.62	4.68
●病室内の環境に不満	349 100.0	1 0.3	11 3.2	42 12.0	49 14.0	246 70.5	4.51	4.36 (36/118)	4.42 (11/23)	4.32	4.36	4.55
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	357 100.0	2 0.6	8 2.2	35 9.8	42 11.8	270 75.6	4.60	4.32 (23/118)	4.39 (5/23)	4.31	4.32	4.54
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	356 100.0	1 0.3	6 1.7	33 9.3	45 12.6	271 76.1	4.63	4.53 (34/119)	4.57 (9/23)	4.49	4.52	4.64
③病室内の明るさや温度が適切でない	356 100.0	2 0.6	16 4.5	39 11.0	47 13.2	252 70.8	4.49	4.31 (30/119)	4.37 (9/23)	4.27	4.31	4.47
④ベッド周りの設備が不十分	356 100.0	3 0.8	8 2.2	34 9.6	53 14.9	258 72.5	4.56	4.46 (37/119)	4.52 (12/23)	4.40	4.46	4.50
⑤携帯やインターネットが使えず不便	355 100.0	37 10.4	52 14.6	55 15.5	64 18.0	147 41.4	3.65	3.92 (97/118)	3.94 (20/23)	3.77	3.91	3.60
●入院中の食事が不満	358 100.0	13 3.6	17 4.7	72 20.1	69 19.3	187 52.2	4.12	4.23 (91/119)	4.24 (21/23)	4.21	4.22	4.15
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	369 100.0	3 0.8	10 2.7	78 21.1	54 14.6	224 60.7	4.32	4.33 (59/119)	4.36 (15/23)	4.30	4.32	4.29
②冷たすぎる、または熱すぎる	372 100.0	1 0.3	5 1.3	73 19.6	58 15.6	235 63.2	4.40	4.42 (66/119)	4.45 (17/23)	4.37	4.41	4.30
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	368 100.0	-	3 0.8	51 13.9	62 16.8	252 68.5	4.53	4.49 (42/119)	4.52 (12/23)	4.51	4.50	4.47
④食事や食器が不衛生な感じがした	372 100.0	2 0.5	15 4.0	55 14.8	64 17.2	236 63.4	4.39	4.52 (88/119)	4.53 (22/23)	4.50	4.52	4.36
⑤食事を選べなかった	362 100.0	28 7.7	20 5.5	83 22.9	46 12.7	185 51.1	3.94	4.20 (108/119)	4.20 (23/23)	4.09	4.19	4.01
●病棟のその他の設備や環境が不満	343 100.0	3 0.9	11 3.2	55 16.0	63 18.4	211 61.5	4.36	4.26 (32/118)	4.29 (10/23)	4.21	4.26	4.36
①売店がない、または使いにくい	364 100.0	8 2.2	17 4.7	68 18.7	66 18.1	205 56.3	4.22	4.12 (31/118)	4.15 (9/23)	4.07	4.11	4.17
②面会時間に制限が多すぎる	361 100.0	4 1.1	9 2.5	65 18.0	58 16.1	225 62.3	4.36	4.34 (58/118)	4.35 (13/23)	4.25	4.33	4.33
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	360 100.0	-	3 0.8	56 15.6	59 16.4	242 67.2	4.50	4.43 (32/118)	4.44 (6/23)	4.44	4.43	4.31
④インテリアが不十分	354 100.0	3 0.8	15 4.2	88 24.9	59 16.7	189 53.4	4.18	4.22 (65/118)	4.25 (16/23)	4.19	4.22	4.11
⑤苦情を言いたいけど受付場所がない	349 100.0	2 0.6	3 0.9	79 22.6	45 12.9	220 63.0	4.37	4.33 (43/118)	4.37 (12/23)	4.27	4.33	4.28

『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				24' 当院
								機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
5. 退院	2,104 100.0	32 1.5	81 3.8	334 15.9	291 13.8	1,366 64.9	4.37	4.39 (73/138)	4.43 (15/23)	4.29	4.38	4.34
●退院の説明について不満	343 100.0	3 0.9	11 3.2	50 14.6	45 13.1	234 68.2	4.45	4.47 (61/118)	4.51 (17/23)	4.36	4.46	4.42
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	359 100.0	5 1.4	13 3.6	53 14.8	48 13.4	240 66.9	4.41	4.41 (49/118)	4.45 (12/23)	4.31	4.40	4.38
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	358 100.0	10 2.8	24 6.7	57 15.9	53 14.8	214 59.8	4.22	4.17 (43/118)	4.21 (9/23)	4.03	4.16	4.15
③支払額について納得できなかった	349 100.0	1 0.3	9 2.6	70 20.1	42 12.0	227 65.0	4.39	4.41 (66/118)	4.44 (15/23)	4.37	4.41	4.40
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	349 100.0	2 0.6	11 3.2	51 14.6	55 15.8	230 65.9	4.43	4.48 (74/118)	4.51 (19/23)	4.40	4.48	4.43
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	346 100.0	11 3.2	13 3.8	53 15.3	48 13.9	221 63.9	4.32	4.41 (83/118)	4.44 (21/23)	4.27	4.40	4.28

	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				24' 当院
								機構 (144病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	3,781 100.0	37 1.0	33 0.9	409 10.8	860 22.7	2,442 64.6	4.49	4.54 (89/140)	4.57 (22/23)	4.52	4.54	4.56
①全体として満足	391 100.0	3 0.8	3 0.8	24 6.1	113 28.9	248 63.4	4.53	4.52 (46/118)	4.56 (14/23)	4.53	4.52	4.61
②治療の結果に満足している	382 100.0	4 1.0	2 0.5	36 9.4	102 26.7	238 62.3	4.49	4.51 (72/118)	4.54 (21/23)	4.49	4.51	4.54
③入院期間に満足している	375 100.0	3 0.8	8 2.1	58 15.5	91 24.3	215 57.3	4.35	4.42 (83/118)	4.46 (22/23)	4.29	4.41	4.41
④入院中に受けた治療について満足	375 100.0	4 1.1	1 0.3	38 10.1	87 23.2	245 65.3	4.51	4.55 (74/119)	4.57 (19/23)	4.50	4.54	4.56
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	355 100.0	3 0.8	2 0.6	96 27.0	72 20.3	182 51.3	4.21	4.36 (97/118)	4.38 (23/23)	4.28	4.35	4.34

	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				24' 当院
								機構 (144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	378 100.0	3 0.8	3 0.8	36 9.5	73 19.3	263 69.6	4.56	4.63 (80/118)	4.66 (23/23)	4.65	4.63	4.66
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	386 100.0	4 1.0	5 1.3	29 7.5	96 24.9	252 65.3	4.52	4.60 (88/118)	4.62 (23/23)	4.57	4.60	4.58
⑧入院中に受けた治療に納得している	382 100.0	3 0.8	4 1.0	29 7.6	80 20.9	266 69.6	4.58	4.63 (73/119)	4.65 (19/23)	4.59	4.62	4.63
⑨全体としてこの病院を信頼している	380 100.0	4 1.1	3 0.8	25 6.6	73 19.2	275 72.4	4.61	4.67 (80/119)	4.70 (22/23)	4.69	4.67	4.70
⑩家族や知人に勧めたい	377 100.0	6 1.6	2 0.5	38 10.1	73 19.4	258 68.4	4.53	4.55 (55/118)	4.60 (20/23)	4.59	4.55	4.58

※ (①/②) ①：順位□
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）