

『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 | | | | 25' 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 | 40,616 100.0 | 523 1.3 | 1,011 2.5 | 4,538 11.2 | 5,475 13.5 | 29,069 71.6 | 4.52 | 4.50 (54/140) | 4.54 (16/24) | 4.45 | 4.50 | 4.50 |
| I. 入院でのできごと | 36,820 100.0 | 499 1.4 | 955 2.6 | 4,178 11.3 | 4,779 13.0 | 26,409 71.7 | 4.51 | 4.50 (58/140) | 4.54 (19/24) | 4.44 | 4.49 | 4.50 |
| 1. 入院時 | 6,609 100.0 | 190 2.9 | 279 4.2 | 888 13.4 | 1,066 16.1 | 4,186 63.3 | 4.33 | 4.39 (92/139) | 4.41 (21/24) | 4.32 | 4.38 | 4.30 |
| ●医師の説明について不満 | 375 100.0 | 5 1.3 | 12 3.2 | 39 10.4 | 49 13.1 | 270 72.0 | 4.51 | 4.54 (65/116) | 4.58 (19/24) | 4.50 | 4.54 | 4.43 |
| ①説明時、検査結果等を見せてくれなかった | 375 100.0 | 7 1.9 | 15 4.0 | 27 7.2 | 54 14.4 | 272 72.5 | 4.52 | 4.58 (73/115) | 4.62 (20/24) | 4.51 | 4.57 | 4.49 |
| ②検査・治療内容を教えてくれなかった | 371 100.0 | 4 1.1 | 7 1.9 | 24 6.5 | 47 12.7 | 289 77.9 | 4.64 | 4.66 (58/114) | 4.69 (18/24) | 4.63 | 4.66 | 4.58 |
| ③検査、治療、手術等の日程の説明なし | 366 100.0 | 3 0.8 | 8 2.2 | 30 8.2 | 44 12.0 | 281 76.8 | 4.62 | 4.66 (66/115) | 4.70 (20/24) | 4.60 | 4.65 | 4.58 |
| ④一方的な説明で意思を尋ねなかった | 370 100.0 | 1 0.3 | 13 3.5 | 36 9.7 | 51 13.8 | 269 72.7 | 4.55 | 4.59 (66/114) | 4.62 (21/24) | 4.60 | 4.59 | 4.55 |
| ⑤聞きたいことを質問できなかった | 375 100.0 | - | 17 4.5 | 38 10.1 | 51 13.6 | 269 71.7 | 4.53 | 4.54 (52/116) | 4.57 (17/24) | 4.54 | 4.54 | 4.44 |
| ●入院の手続きについて不満 | 363 100.0 | 6 1.7 | 6 1.7 | 54 14.9 | 52 14.3 | 245 67.5 | 4.44 | 4.49 (77/115) | 4.52 (22/24) | 4.35 | 4.48 | 4.41 |
| ①パンフレットや資料が不十分 | 374 100.0 | 4 1.1 | 4 1.1 | 39 10.4 | 55 14.7 | 272 72.7 | 4.57 | 4.53 (29/114) | 4.56 (10/24) | 4.44 | 4.53 | 4.49 |
| ②入院するまで長く待った | 368 100.0 | 5 1.4 | 7 1.9 | 34 9.2 | 52 14.1 | 270 73.4 | 4.56 | 4.50 (41/115) | 4.51 (8/24) | 4.43 | 4.50 | 4.53 |
| ③入院手続きに手間がかかった | 350 100.0 | 4 1.1 | 10 2.9 | 38 10.9 | 56 16.0 | 242 69.1 | 4.49 | 4.49 (54/114) | 4.50 (15/24) | 4.30 | 4.47 | 4.45 |
| ④どのくらい費用がかかるのか、わからず入院 | 367 100.0 | 50 13.6 | 56 15.3 | 71 19.3 | 61 16.6 | 129 35.1 | 3.44 | 3.51 (72/116) | 3.52 (15/24) | 3.47 | 3.51 | 3.44 |
| ⑤入院の際に相談できなかった | 368 100.0 | 5 1.4 | 8 2.2 | 69 18.8 | 56 15.2 | 230 62.5 | 4.35 | 4.41 (82/115) | 4.43 (20/24) | 4.34 | 4.40 | 4.39 |
| ●入院中の生活の説明に不満 | 354 100.0 | 11 3.1 | 13 3.7 | 58 16.4 | 89 25.1 | 183 51.7 | 4.19 | 4.29 (86/115) | 4.31 (20/24) | 4.24 | 4.29 | 4.14 |
| ①食事が選択できることを教えてくれなかった | 365 100.0 | 45 12.3 | 34 9.3 | 70 19.2 | 51 14.0 | 165 45.2 | 3.70 | 4.09 (109/115) | 4.08 (24/24) | 4.08 | 4.09 | 3.77 |
| ②入浴、食事、消灯時間の説明なし | 367 100.0 | 7 1.9 | 8 2.2 | 62 16.9 | 69 18.8 | 221 60.2 | 4.33 | 4.36 (62/115) | 4.37 (13/24) | 4.32 | 4.36 | 4.33 |
| ③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし | 366 100.0 | 16 4.4 | 18 4.9 | 62 16.9 | 77 21.0 | 193 52.7 | 4.13 | 4.30 (87/114) | 4.30 (22/24) | 4.28 | 4.30 | 4.15 |
| ④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし | 365 100.0 | 7 1.9 | 18 4.9 | 62 17.0 | 71 19.5 | 207 56.7 | 4.24 | 4.30 (65/115) | 4.29 (14/24) | 4.17 | 4.29 | 4.19 |
| ⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院 | 370 100.0 | 10 2.7 | 25 6.8 | 75 20.3 | 81 21.9 | 179 48.4 | 4.06 | 4.15 (77/115) | 4.18 (20/24) | 4.03 | 4.14 | 3.99 |

『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 | | | | 25' 当院 |
|----------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------|---------------|----------------|------|------|-----------|
| | | | | | | | | 機構 (143病院) | 小区分 350~499 | NC | 計 | |
| 2. 入院中の診療 | 10,875 | 107 | 231 | 1,051 | 1,357 | 8,129 | 4.58 | 4.60 | 4.62 | 4.53 | 4.59 | 4.57 |
| ●医師の態度や言葉使いが悪い | 373 | - | 5 | 31 | 45 | 292 | 4.67 | 4.66 | 4.69 | 4.63 | 4.66 | 4.64 |
| ①症状や治療の質問ができなかった | 379 | 1 | 11 | 34 | 51 | 282 | 4.59 | 4.59 | 4.62 | 4.56 | 4.59 | 4.53 |
| ②声が小さく聞き取りづらい | 375 | 3 | 10 | 25 | 43 | 294 | 4.64 | 4.65 | 4.68 | 4.62 | 4.65 | 4.61 |
| ③プライバシーに配慮しない | 374 | 2 | 2 | 32 | 49 | 289 | 4.66 | 4.66 | 4.69 | 4.64 | 4.66 | 4.61 |
| ④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった | 373 | 2 | 6 | 45 | 44 | 276 | 4.57 | 4.61 | 4.64 | 4.56 | 4.60 | 4.54 |
| ⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする | 375 | 1 | 8 | 32 | 34 | 300 | 4.66 | 4.70 | 4.72 | 4.67 | 4.69 | 4.68 |
| ●医師の技術や知識に不安を感じた | 369 | 4 | 8 | 32 | 55 | 270 | 4.57 | 4.63 | 4.66 | 4.59 | 4.62 | 4.58 |
| ①説明がわかりにくい | 374 | 4 | 10 | 29 | 50 | 281 | 4.59 | 4.63 | 4.65 | 4.57 | 4.62 | 4.63 |
| ②検査数値や画像を用いて説明してくれない | 371 | 5 | 10 | 39 | 47 | 270 | 4.53 | 4.59 | 4.61 | 4.51 | 4.58 | 4.53 |
| ③処置が下手 | 369 | 8 | 9 | 41 | 44 | 267 | 4.50 | 4.61 | 4.64 | 4.55 | 4.61 | 4.56 |
| ④複数の治療法がありうることの説明なし | 366 | 8 | 5 | 59 | 48 | 246 | 4.42 | 4.56 | 4.58 | 4.52 | 4.55 | 4.45 |
| ⑤自分が良くなっている実感が持てない | 374 | 4 | 6 | 37 | 65 | 262 | 4.54 | 4.49 | 4.53 | 4.42 | 4.48 | 4.42 |
| ●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満 | 368 | 4 | 5 | 36 | 61 | 262 | 4.55 | 4.55 | 4.57 | 4.42 | 4.54 | 4.57 |
| ①説明が分かりにくい | 369 | 5 | 6 | 36 | 60 | 262 | 4.54 | 4.56 | 4.58 | 4.47 | 4.56 | 4.57 |
| ②医師の指示や処置を間違える | 367 | 6 | 8 | 27 | 50 | 276 | 4.59 | 4.63 | 4.67 | 4.57 | 4.63 | 4.63 |
| ③質問や相談の対応がない | 370 | 5 | 6 | 31 | 52 | 276 | 4.59 | 4.62 | 4.64 | 4.52 | 4.61 | 4.63 |
| ④プライバシーに配慮しない | 374 | 6 | 8 | 28 | 44 | 288 | 4.60 | 4.62 | 4.65 | 4.60 | 4.62 | 4.62 |
| ⑤話をされていて、嫌な気持ちになった | 373 | 6 | 11 | 27 | 54 | 275 | 4.56 | 4.54 | 4.56 | 4.38 | 4.53 | 4.57 |
| ●入院中に受けた日常生活の介助について不満 | 348 | 3 | 6 | 30 | 51 | 258 | 4.59 | 4.60 | 4.63 | 4.51 | 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 | 338 | 3 | 11 | 36 | 47 | 241 | 4.51 | 4.54 | 4.58 | 4.45 | 4.54 | 4.54 |
| ②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分 | 336 | 1 | 6 | 47 | 33 | 249 | 4.56 | 4.54 | 4.56 | 4.52 | 4.54 | 4.54 |
| ③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分 | 331 | - | 4 | 46 | 27 | 254 | 4.60 | 4.59 | 4.60 | 4.56 | 4.58 | 4.55 |
| ④日常生活の手助けを必要な時に頼めなかった | 332 | 2 | 4 | 41 | 29 | 256 | 4.61 | 4.59 | 4.61 | 4.53 | 4.59 | 4.60 |
| ⑤病室の変更に納得できない | 326 | 4 | 7 | 45 | 30 | 240 | 4.52 | 4.53 | 4.55 | 4.51 | 4.53 | 4.47 |
| ●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い | 361 | 5 | 5 | 39 | 53 | 259 | 4.54 | 4.54 | 4.57 | 4.43 | 4.53 | 4.47 |
| ①同じ事を別の職員から何度も聞かれた | 359 | 4 | 22 | 31 | 52 | 250 | 4.45 | 4.49 | 4.50 | 4.36 | 4.47 | 4.52 |
| ②氏名、病名、薬などを間違えられた | 363 | 5 | 10 | 22 | 25 | 301 | 4.67 | 4.70 | 4.72 | 4.68 | 4.70 | 4.70 |
| ③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった | 362 | 2 | 13 | 37 | 41 | 269 | 4.55 | 4.58 | 4.59 | 4.43 | 4.57 | 4.56 |
| ④スタッフの人間関係が悪く不安 | 363 | - | 5 | 28 | 32 | 298 | 4.72 | 4.66 | 4.68 | 4.64 | 4.66 | 4.70 |
| ⑤職員同士の私語が多く不快 | 363 | 4 | 4 | 28 | 41 | 286 | 4.66 | 4.60 | 4.62 | 4.58 | 4.60 | 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 | | | | 25' 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 | 6,747 | 44 | 87 | 512 | 678 | 5,426 | 4.68 | 4.64 | 4.66 | 4.62 | 4.64 | 4.66 |
| ●受けた検査について納得できない | 276 | 2 | 4 | 25 | 33 | 212 | 4.63 | 4.63 | 4.65 | 4.62 | 4.63 | 4.63 |
| ①検査の待ち時間が長すぎる | 272 | 6 | 5 | 30 | 39 | 192 | 4.49 | 4.50 | 4.51 | 4.41 | 4.49 | 4.54 |
| ②検査前、本人確認されなかった | 274 | - | 2 | 18 | 22 | 232 | 4.77 | 4.76 | 4.77 | 4.77 | 4.76 | 4.78 |
| ③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い | 270 | 1 | - | 27 | 27 | 215 | 4.69 | 4.67 | 4.69 | 4.68 | 4.67 | 4.66 |
| ④検査室が不潔だった | 273 | - | 1 | 19 | 25 | 228 | 4.76 | 4.69 | 4.71 | 4.69 | 4.69 | 4.78 |
| ⑤説明が分かりにくい検査技師がいた | 271 | - | 1 | 22 | 27 | 221 | 4.73 | 4.67 | 4.69 | 4.65 | 4.67 | 4.67 |
| ●受けた手術について納得できない | 205 | - | 1 | 10 | 21 | 173 | 4.79 | 4.73 | 4.76 | 4.72 | 4.73 | 4.78 |
| ①どのような手術なのか十分に理解できなかった | 201 | - | 2 | 9 | 19 | 171 | 4.79 | 4.71 | 4.73 | 4.72 | 4.71 | 4.70 |
| ②思っていたような手術でなかった | 200 | - | 2 | 12 | 16 | 170 | 4.77 | 4.70 | 4.72 | 4.69 | 4.70 | 4.70 |
| ③麻酔についての説明なし | 199 | - | - | 11 | 14 | 174 | 4.82 | 4.73 | 4.75 | 4.75 | 4.74 | 4.78 |
| ④手術後の痛みや不快感に対応なし | 198 | 1 | 2 | 9 | 20 | 166 | 4.76 | 4.73 | 4.74 | 4.73 | 4.73 | 4.77 |
| ⑤手術結果について十分に理解できなかった | 199 | 2 | 2 | 10 | 21 | 164 | 4.72 | 4.69 | 4.71 | 4.70 | 4.69 | 4.68 |
| ●受けた治療・処置について納得できない | 275 | - | 3 | 17 | 28 | 227 | 4.74 | 4.73 | 4.75 | 4.70 | 4.72 | 4.75 |
| ①治療・処置の前に本人確認されなかった | 280 | - | 2 | 18 | 20 | 240 | 4.78 | 4.76 | 4.78 | 4.75 | 4.76 | 4.81 |
| ②何をされるのかわからず、不安に思った | 277 | - | 5 | 24 | 35 | 213 | 4.65 | 4.64 | 4.67 | 4.56 | 4.63 | 4.63 |
| ③必要な手助けがなかった | 277 | - | 2 | 20 | 27 | 228 | 4.74 | 4.71 | 4.73 | 4.69 | 4.71 | 4.74 |
| ④痛みや不快感に対応してくれなかった | 278 | 1 | 4 | 17 | 27 | 229 | 4.72 | 4.69 | 4.72 | 4.64 | 4.69 | 4.73 |
| ⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い | 275 | - | - | 19 | 28 | 228 | 4.76 | 4.71 | 4.73 | 4.67 | 4.71 | 4.74 |
| ●受けた点滴・注射・薬について納得できない | 308 | 3 | 3 | 19 | 38 | 245 | 4.69 | 4.66 | 4.68 | 4.61 | 4.65 | 4.67 |
| ①十分な説明なしに点滴や注射をされた | 313 | 5 | 3 | 21 | 34 | 250 | 4.66 | 4.62 | 4.63 | 4.60 | 4.62 | 4.62 |
| ②点滴や注射のやり直しが何度かあった | 311 | 11 | 24 | 32 | 39 | 205 | 4.30 | 4.31 | 4.31 | 4.26 | 4.31 | 4.30 |
| ③我慢できない痛みや不快を感じた | 314 | 7 | 12 | 29 | 39 | 227 | 4.49 | 4.53 | 4.53 | 4.46 | 4.52 | 4.53 |
| ④点滴・注射・薬について質問できなかった | 313 | 4 | 3 | 28 | 30 | 248 | 4.65 | 4.63 | 4.64 | 4.61 | 4.63 | 4.63 |
| ⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた | 310 | - | 2 | 28 | 25 | 255 | 4.72 | 4.67 | 4.69 | 4.68 | 4.67 | 4.71 |
| ●リハビリテーションに納得できない | 64 | 1 | 1 | 5 | 4 | 53 | 4.67 | 4.50 | 4.53 | 4.50 | 4.50 | 4.56 |
| ①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分 | 64 | - | 1 | 8 | 5 | 50 | 4.63 | 4.41 | 4.45 | 4.46 | 4.42 | 4.42 |
| ②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない | 63 | - | - | 10 | 6 | 47 | 4.59 | 4.47 | 4.49 | 4.52 | 4.47 | 4.50 |
| ③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった | 64 | - | - | 4 | 2 | 58 | 4.84 | 4.63 | 4.64 | 4.67 | 4.63 | 4.67 |
| 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 | 61 | - | - | 3 | 3 | 55 | 4.85 | 4.62 | 4.63 | 4.67 | 4.62 | 4.61 |
| 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 | - | - | 8 | 4 | 50 | 4.68 | 4.49 | 4.51 | 4.39 | 4.48 | 4.42 |

『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 | | | | 25' 当院 |
|--------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------|---------------|----------------|------|------|-----------|
| | | | | | | | | 機構 (143病院) | 小区分 350~499 | NC | 計 | |
| 4. 入院中の環境 | 10,519 | 137 | 310 | 1,433 | 1,391 | 7,248 | 4.45 | 4.39 | 4.47 | 4.33 | 4.39 | 4.46 |
| ●病院のトイレや浴室について不満 | 349 | 1 | 12 | 24 | 66 | 246 | 4.56 | 4.37 | 4.50 | 4.22 | 4.36 | 4.60 |
| ①トイレまでが遠すぎる | 352 | 2 | 1 | 28 | 39 | 282 | 4.70 | 4.49 | 4.62 | 4.37 | 4.48 | 4.76 |
| ②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い | 352 | 4 | 21 | 38 | 46 | 243 | 4.43 | 4.31 | 4.43 | 4.19 | 4.30 | 4.58 |
| ③トイレや浴室が狭すぎる | 352 | 3 | 12 | 42 | 44 | 251 | 4.50 | 4.35 | 4.49 | 4.15 | 4.33 | 4.57 |
| ④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる | 354 | - | 7 | 39 | 38 | 270 | 4.61 | 4.35 | 4.52 | 4.31 | 4.35 | 4.67 |
| ⑤トイレや浴室で人に見られたりした | 357 | 2 | 2 | 25 | 35 | 293 | 4.72 | 4.61 | 4.69 | 4.59 | 4.61 | 4.71 |
| ●病院の廊下や階段、エレベータが不便 | 348 | - | 3 | 37 | 43 | 265 | 4.64 | 4.49 | 4.60 | 4.39 | 4.48 | 4.62 |
| ①廊下や階段が狭すぎる | 348 | - | 2 | 34 | 31 | 281 | 4.70 | 4.57 | 4.65 | 4.50 | 4.57 | 4.69 |
| ②手すりやスロープがなく不安 | 345 | 1 | 1 | 33 | 28 | 282 | 4.71 | 4.58 | 4.65 | 4.54 | 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 | 348 | 1 | 3 | 36 | 32 | 276 | 4.66 | 4.61 | 4.67 | 4.57 | 4.60 | 4.69 |
| ④エレベータの数が少ない、または狭すぎる | 347 | 1 | 9 | 40 | 42 | 255 | 4.56 | 4.41 | 4.54 | 4.28 | 4.40 | 4.48 |
| ⑤廊下や階段で滑りそうになった | 348 | 1 | 3 | 30 | 28 | 286 | 4.71 | 4.64 | 4.70 | 4.63 | 4.63 | 4.72 |
| ●病室内の環境に不満 | 347 | 2 | 13 | 33 | 59 | 240 | 4.50 | 4.39 | 4.50 | 4.24 | 4.37 | 4.51 |
| ①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い | 352 | 3 | 13 | 36 | 46 | 254 | 4.52 | 4.35 | 4.47 | 4.24 | 4.34 | 4.60 |
| ②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い | 351 | - | 2 | 30 | 54 | 265 | 4.66 | 4.54 | 4.61 | 4.47 | 4.54 | 4.63 |
| ③病室内の明るさや温度が適切でない | 352 | 5 | 12 | 47 | 39 | 249 | 4.46 | 4.33 | 4.44 | 4.19 | 4.32 | 4.49 |
| ④ベッド周りの設備が不十分 | 350 | 2 | 5 | 41 | 44 | 258 | 4.57 | 4.48 | 4.57 | 4.38 | 4.47 | 4.56 |
| ⑤携帯やインターネットが使えず不便 | 354 | 31 | 47 | 64 | 50 | 162 | 3.75 | 3.95 | 4.01 | 3.79 | 3.94 | 3.65 |
| ●入院中の食事が不満 | 349 | 8 | 23 | 69 | 59 | 190 | 4.15 | 4.23 | 4.27 | 4.28 | 4.23 | 4.12 |
| ①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる | 361 | 4 | 15 | 66 | 60 | 216 | 4.30 | 4.32 | 4.37 | 4.38 | 4.33 | 4.32 |
| ②冷たすぎる、または熱すぎる | 359 | 4 | 8 | 65 | 58 | 224 | 4.36 | 4.42 | 4.47 | 4.43 | 4.42 | 4.40 |
| ③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった | 359 | 1 | 4 | 49 | 56 | 249 | 4.53 | 4.49 | 4.52 | 4.52 | 4.49 | 4.53 |
| ④食事や食器が不衛生な感じがした | 359 | 1 | 8 | 47 | 62 | 241 | 4.49 | 4.52 | 4.55 | 4.58 | 4.52 | 4.39 |
| ⑤食事を選べなかった | 355 | 31 | 20 | 86 | 48 | 170 | 3.86 | 4.19 | 4.22 | 4.14 | 4.19 | 3.94 |
| ●病院のその他の設備や環境が不満 | 345 | 4 | 10 | 62 | 52 | 217 | 4.36 | 4.27 | 4.34 | 4.19 | 4.26 | 4.36 |
| ①売店がない、または使いにくい | 347 | 9 | 18 | 68 | 56 | 196 | 4.19 | 4.12 | 4.17 | 4.03 | 4.11 | 4.22 |
| ②面会時間に制限が多すぎる | 346 | 4 | 14 | 66 | 44 | 218 | 4.32 | 4.34 | 4.39 | 4.21 | 4.33 | 4.36 |
| ③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い | 345 | 3 | - | 52 | 44 | 246 | 4.54 | 4.43 | 4.48 | 4.46 | 4.44 | 4.50 |
| ④インテリアが不十分 | 344 | 4 | 17 | 77 | 44 | 202 | 4.23 | 4.23 | 4.29 | 4.22 | 4.23 | 4.18 |
| ⑤苦情を言いたい受付場所がない | 344 | 5 | 5 | 69 | 44 | 221 | 4.37 | 4.34 | 4.40 | 4.30 | 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 | | | | 25' 当院 |
|----------------------|----------------|-------------|-----------|-------------|-------------|---------------|------|------------------|-----------------|------|------|-----------|
| | | | | | | | | 機構 (143病院) | 小区分 350~499 | NC | 計 | |
| 5. 退院 | 2,070 100.0 | 21 1.0 | 48 2.3 | 294 14.2 | 287 13.9 | 1,420 68.6 | 4.47 | 4.39 (24/132) | 4.42 (7/24) | 4.29 | 4.38 | 4.37 |
| ●退院の説明について不満 | 339 100.0 | - | 4 1.2 | 42 12.4 | 55 16.2 | 238 70.2 | 4.55 | 4.47 (23/113) | 4.50 (9/24) | 4.37 | 4.46 | 4.45 |
| ①退院の日程を早く知らせて欲しかった | 353 100.0 | 5 1.4 | 6 1.7 | 50 14.2 | 47 13.3 | 245 69.4 | 4.48 | 4.40 (20/113) | 4.44 (7/24) | 4.30 | 4.39 | 4.41 |
| ②支払額をもっと早く知らせて欲しかった | 350 100.0 | 8 2.3 | 19 5.4 | 51 14.6 | 54 15.4 | 218 62.3 | 4.30 | 4.17 (26/113) | 4.21 (8/24) | 3.99 | 4.16 | 4.22 |
| ③支払額について納得できなかった | 342 100.0 | 1 0.3 | 5 1.5 | 53 15.5 | 46 13.5 | 237 69.3 | 4.50 | 4.42 (27/113) | 4.45 (9/24) | 4.35 | 4.42 | 4.39 |
| ④退院後の治療等が十分に理解できなかった | 345 100.0 | - | 7 2.0 | 43 12.5 | 43 12.5 | 252 73.0 | 4.57 | 4.48 (21/113) | 4.51 (6/24) | 4.43 | 4.48 | 4.43 |
| ⑤退院後、緊急時の場合の説明なし | 341 100.0 | 7 2.1 | 7 2.1 | 55 16.1 | 42 12.3 | 230 67.4 | 4.41 | 4.41 (53/113) | 4.44 (14/24) | 4.33 | 4.41 | 4.32 |

| | 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 | | | | 25' 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 | 3,796 100.0 | 24 0.6 | 56 1.5 | 360 9.5 | 696 18.3 | 2,660 70.1 | 4.56 | 4.55 (58/138) | 4.58 (16/24) | 4.52 | 4.55 | 4.49 |
| ①全体として満足 | 390 100.0 | 2 0.5 | 8 2.1 | 21 5.4 | 91 23.3 | 268 68.7 | 4.58 | 4.52 (30/113) | 4.57 (11/24) | 4.48 | 4.52 | 4.53 |
| ②治療の結果に満足している | 384 100.0 | 2 0.5 | 2 0.5 | 33 8.6 | 85 22.1 | 262 68.2 | 4.57 | 4.52 (27/113) | 4.55 (11/24) | 4.48 | 4.52 | 4.49 |
| ③入院期間に満足している | 386 100.0 | 4 1.0 | 12 3.1 | 45 11.7 | 78 20.2 | 247 64.0 | 4.43 | 4.42 (54/113) | 4.47 (18/24) | 4.34 | 4.42 | 4.35 |
| ④入院中に受けた治療について満足 | 377 100.0 | 3 0.8 | 2 0.5 | 30 8.0 | 70 18.6 | 272 72.1 | 4.61 | 4.55 (28/113) | 4.59 (10/24) | 4.51 | 4.55 | 4.51 |
| ⑤治療に自分の考えが反映されたので満足 | 357 100.0 | 2 0.6 | 4 1.1 | 84 23.5 | 60 16.8 | 207 58.0 | 4.31 | 4.36 (79/113) | 4.39 (19/24) | 4.30 | 4.35 | 4.21 |

| | 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 | | | | 25' 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 | 379 100.0 | 2 0.5 | 6 1.6 | 28 7.4 | 62 16.4 | 281 74.1 | 4.62 | 4.64 (60/113) | 4.66 (17/24) | 4.65 | 4.64 | 4.56 |
| ⑦医師や職員の説明はわかりやすい | 380 100.0 | 2 0.5 | 5 1.3 | 28 7.4 | 83 21.8 | 262 68.9 | 4.57 | 4.62 (75/114) | 4.64 (18/24) | 4.59 | 4.62 | 4.52 |
| ⑧入院中に受けた治療に納得している | 381 100.0 | 1 0.3 | 5 1.3 | 29 7.6 | 54 14.2 | 292 76.6 | 4.66 | 4.64 (40/114) | 4.66 (13/24) | 4.60 | 4.63 | 4.58 |
| ⑨全体としてこの病院を信頼している | 381 100.0 | 3 0.8 | 5 1.3 | 19 5.0 | 61 16.0 | 293 76.9 | 4.67 | 4.67 (52/113) | 4.69 (16/24) | 4.69 | 4.67 | 4.61 |
| ⑩家族や知人に勧めたい | 381 100.0 | 3 0.8 | 7 1.8 | 43 11.3 | 52 13.6 | 276 72.4 | 4.55 | 4.55 (48/114) | 4.60 (15/24) | 4.58 | 4.56 | 4.53 |

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

