

『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				29' 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	33,966 100.0	394 1.2	845 2.5	3,937 11.6	4,830 14.2	23,960 70.5	4.50	4.51 (71/137)	4.56 (20/22)	4.47	4.51	4.48
I. 入院のできごと	30,891 100.0	388 1.3	815 2.6	3,652 11.8	4,197 13.6	21,839 70.7	4.50	4.51 (68/137)	4.55 (20/22)	4.46	4.50	4.48
1. 入院時	5,522 100.0	176 3.2	253 4.6	670 12.1	918 16.6	3,505 63.5	4.33	4.40 (89/137)	4.44 (21/22)	4.36	4.39	4.30
●医師の説明について不満	300 100.0	1 0.3	7 2.3	23 7.7	47 15.7	222 74.0	4.61	4.55 (35/119)	4.61 (12/22)	4.57	4.55	4.58
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	310 100.0	3 1.0	8 2.6	27 8.7	40 12.9	232 74.8	4.58	4.59 (66/118)	4.65 (20/22)	4.52	4.59	4.61
②検査・治療内容を教えてくれなかった	311 100.0	1 0.3	5 1.6	23 7.4	42 13.5	240 77.2	4.66	4.67 (60/118)	4.72 (17/22)	4.66	4.67	4.71
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	310 100.0	1 0.3	4 1.3	25 8.1	43 13.9	237 76.5	4.65	4.67 (63/118)	4.72 (21/22)	4.63	4.67	4.71
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	312 100.0	1 0.3	5 1.6	30 9.6	41 13.1	235 75.3	4.62	4.60 (43/118)	4.65 (13/22)	4.63	4.60	4.62
⑤聞きたいことを質問できなかった	314 100.0	3 1.0	3 1.0	31 9.9	52 16.6	225 71.7	4.57	4.56 (45/118)	4.61 (16/22)	4.59	4.56	4.51
●入院の手続きについて不満	292 100.0	2 0.7	8 2.7	31 10.6	51 17.5	200 68.5	4.50	4.51 (56/117)	4.56 (18/22)	4.45	4.51	4.50
①パンフレットや資料が不十分	311 100.0	1 0.3	7 2.3	34 10.9	46 14.8	223 71.7	4.55	4.54 (47/118)	4.58 (14/22)	4.50	4.54	4.53
②入院するまで長く待った	312 100.0	2 0.6	10 3.2	33 10.6	46 14.7	221 70.8	4.52	4.52 (66/117)	4.53 (13/22)	4.47	4.51	4.51
③入院手続きに手間がかかった	298 100.0	3 1.0	2 0.7	32 10.7	53 17.8	208 69.8	4.55	4.48 (32/115)	4.52 (4/22)	4.42	4.48	4.47
④どのくらい費用がわかるのか、わからず入院	309 100.0	51 16.5	44 14.2	43 13.9	52 16.8	119 38.5	3.47	3.59 (83/119)	3.59 (16/22)	3.60	3.59	3.32
⑤入院の際に相談できなかった	311 100.0	1 0.3	7 2.3	58 18.6	51 16.4	194 62.4	4.38	4.44 (86/118)	4.49 (21/22)	4.42	4.44	4.37
●入院中の生活の説明について不満	292 100.0	8 2.7	24 8.2	47 16.1	58 19.9	155 53.1	4.12	4.29 (98/117)	4.33 (22/22)	4.29	4.29	4.02
①食事が選択できることを教えてくれなかった	304 100.0	32 10.5	36 11.8	52 17.1	52 17.1	132 43.4	3.71	4.06 (107/118)	4.08 (22/22)	4.11	4.06	3.65
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	310 100.0	16 5.2	21 6.8	36 11.6	59 19.0	178 57.4	4.17	4.34 (97/118)	4.39 (21/22)	4.26	4.34	4.20
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	311 100.0	16 5.1	22 7.1	46 14.8	59 19.0	168 54.0	4.10	4.27 (90/118)	4.30 (20/22)	4.19	4.27	4.09
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	304 100.0	17 5.6	21 6.9	44 14.5	61 20.1	161 53.0	4.08	4.29 (101/118)	4.33 (21/22)	4.11	4.28	4.08
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	311 100.0	17 5.5	19 6.1	55 17.7	65 20.9	155 49.8	4.04	4.16 (88/118)	4.20 (21/22)	4.07	4.15	4.01

『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				29' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350～499	NC	計	
2. 入院中の診療	8,991 100.0	54 0.6	156 1.7	827 9.2	1,193 13.3	6,761 75.2	4.61	4.60 (53/137)	4.64 (15/22)	4.57	4.60	4.58
●医師の態度や言葉使いが悪い	303 100.0	-	3 1.0	22 7.3	38 12.5	240 79.2	4.70	4.68 (39/118)	4.71 (12/22)	4.69	4.68	4.66
①症状や治療の質問ができなかった	313 100.0	-	5 1.6	25 8.0	53 16.9	230 73.5	4.62	4.60 (46/118)	4.64 (13/22)	4.62	4.60	4.59
②声が小さく聞き取りづらい	314 100.0	3 1.0	4 1.3	18 5.7	42 13.4	247 78.7	4.68	4.66 (45/118)	4.70 (11/22)	4.68	4.66	4.64
③プライバシーに配慮しない	315 100.0	-	1 0.3	23 7.3	40 12.7	251 79.7	4.72	4.67 (33/117)	4.70 (10/22)	4.68	4.67	4.63
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	312 100.0	1 0.3	1 0.3	36 11.5	40 12.8	234 75.0	4.62	4.62 (51/117)	4.66 (13/22)	4.60	4.62	4.56
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	314 100.0	1 0.3	3 1.0	21 6.7	35 11.1	254 80.9	4.71	4.71 (53/117)	4.74 (14/22)	4.74	4.71	4.64
●医師の技術や知識に不安を感じた	300 100.0	1 0.3	3 1.0	28 9.3	47 15.7	221 73.7	4.61	4.64 (69/117)	4.67 (18/22)	4.63	4.64	4.57
①説明がわかりにくい	315 100.0	3 1.0	5 1.6	24 7.6	50 15.9	233 74.0	4.60	4.64 (71/117)	4.67 (19/22)	4.59	4.63	4.58
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	314 100.0	6 1.9	8 2.5	33 10.5	42 13.4	225 71.7	4.50	4.60 (88/117)	4.64 (22/22)	4.49	4.59	4.56
③処置が下手	312 100.0	2 0.6	5 1.6	29 9.3	45 14.4	231 74.0	4.60	4.62 (64/118)	4.66 (16/22)	4.56	4.62	4.54
④複数の治療法がありうることの説明なし	308 100.0	1 0.3	6 1.9	41 13.3	42 13.6	218 70.8	4.53	4.57 (72/118)	4.60 (19/22)	4.53	4.56	4.45
⑤自分が良くなっている実感が持てない	312 100.0	5 1.6	7 2.2	39 12.5	55 17.6	206 66.0	4.44	4.49 (76/118)	4.52 (20/22)	4.48	4.49	4.43
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	294 100.0	1 0.3	5 1.7	29 9.9	49 16.7	210 71.4	4.57	4.55 (46/118)	4.60 (14/22)	4.53	4.55	4.58
①説明がわかりにくい	298 100.0	2 0.7	6 2.0	25 8.4	49 16.4	216 72.5	4.58	4.57 (55/117)	4.61 (15/22)	4.50	4.57	4.54
②医師の指示や処置を間違える	297 100.0	1 0.3	9 3.0	19 6.4	37 12.5	231 77.8	4.64	4.63 (49/117)	4.68 (17/22)	4.60	4.63	4.66
③質問や相談の対応がない	300 100.0	-	5 1.7	31 10.3	38 12.7	226 75.3	4.62	4.61 (53/117)	4.65 (15/22)	4.58	4.61	4.62
④プライバシーに配慮しない	299 100.0	1 0.3	7 2.3	24 8.0	38 12.7	229 76.6	4.63	4.63 (57/117)	4.66 (14/22)	4.64	4.63	4.57
⑤話をされていて、嫌な気持ちになった	301 100.0	3 1.0	13 4.3	20 6.6	41 13.6	224 74.4	4.56	4.55 (52/117)	4.60 (17/22)	4.49	4.55	4.53
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	280 100.0	1 0.4	4 1.4	32 11.4	39 13.9	204 72.9	4.58	4.58 (50/116)	4.63 (14/22)	4.55	4.58	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	292 100.0	2 0.7	6 2.1	26 8.9	44 15.1	214 73.3	4.58	4.50 (28/117)	4.56 (8/22)	4.46	4.50	4.49
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	287 100.0	2 0.7	6 2.1	37 12.9	35 12.2	207 72.1	4.53	4.52 (51/115)	4.58 (16/22)	4.45	4.52	4.54
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	281 100.0	-	-	44 15.7	35 12.5	202 71.9	4.56	4.58 (59/115)	4.62 (19/22)	4.56	4.58	4.60
④日常生活の手助けを必要な時に頼めなかった	279 100.0	-	1 0.4	32 11.5	28 10.0	218 78.1	4.66	4.59 (27/116)	4.63 (8/22)	4.56	4.59	4.62
⑤病室の変更に納得できない	274 100.0	4 1.5	5 1.8	27 9.9	31 11.3	207 75.5	4.58	4.53 (33/116)	4.57 (10/22)	4.50	4.53	4.54
●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	286 100.0	2 0.7	4 1.4	33 11.5	40 14.0	207 72.4	4.56	4.56 (54/117)	4.60 (14/22)	4.47	4.56	4.52
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	299 100.0	4 1.3	18 6.0	23 7.7	35 11.7	219 73.2	4.49	4.51 (65/118)	4.54 (17/22)	4.39	4.50	4.51
②氏名、病名、薬などを間違えられた	296 100.0	2 0.7	3 1.0	17 5.7	20 6.8	254 85.8	4.76	4.71 (29/117)	4.75 (9/22)	4.69	4.71	4.74
③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった	298 100.0	1 0.3	3 1.0	26 8.7	43 14.4	225 75.5	4.64	4.60 (37/118)	4.62 (9/22)	4.50	4.59	4.58
④スタッフの人間関係が悪く不安	299 100.0	2 0.7	3 1.0	18 6.0	27 9.0	249 83.3	4.73	4.67 (25/117)	4.70 (9/22)	4.64	4.67	4.68
⑤職員同士の私語が多く不快	299 100.0	3 1.0	7 2.3	25 8.4	35 11.7	229 76.6	4.61	4.61 (54/118)	4.64 (14/22)	4.62	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				29' 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	5,973 100.0	38 0.6	93 1.6	512 8.6	620 10.4	4,710 78.9	4.65	4.66 (62/136)	4.69 (15/22)	4.68	4.66	4.68
●受けた検査について納得できない	244 100.0	2 0.8	4 1.6	23 9.4	28 11.5	187 76.6	4.61	4.66 (83/113)	4.67 (21/22)	4.68	4.66	4.69
①検査の待ち時間が長すぎる	255 100.0	2 0.8	5 2.0	30 11.8	34 13.3	184 72.2	4.54	4.52 (58/113)	4.53 (10/22)	4.53	4.52	4.56
②検査前、本人確認されなかった	254 100.0	-	-	18 7.1	17 6.7	219 86.2	4.79	4.77 (45/113)	4.81 (15/22)	4.84	4.78	4.82
③恥ずかしい思いに十分な気配りがない	252 100.0	-	2 0.8	25 9.9	27 10.7	198 78.6	4.67	4.69 (60/113)	4.72 (16/22)	4.73	4.69	4.74
④検査室が不潔だった	255 100.0	1 0.4	-	17 6.7	21 8.2	216 84.7	4.77	4.71 (31/113)	4.76 (10/22)	4.69	4.71	4.77
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	251 100.0	-	2 0.8	21 8.4	28 11.2	200 79.7	4.70	4.69 (47/112)	4.72 (15/22)	4.67	4.69	4.70
●受けた手術について納得できない	172 100.0	1 0.6	-	11 6.4	18 10.5	142 82.6	4.74	4.74 (43/93)	4.77 (14/22)	4.82	4.74	4.78
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	184 100.0	1 0.5	3 1.6	13 7.1	20 10.9	147 79.9	4.68	4.71 (54/93)	4.74 (18/22)	4.78	4.71	4.77
②思っていたような手術でなかった	183 100.0	1 0.5	-	15 8.2	18 9.8	149 81.4	4.72	4.71 (38/93)	4.74 (15/22)	4.74	4.71	4.72
③麻酔についての説明なし	183 100.0	2 1.1	2 1.1	13 7.1	16 8.7	150 82.0	4.69	4.74 (64/93)	4.78 (22/22)	4.79	4.75	4.77
④手術後の痛みや不快感に対応なし	184 100.0	1 0.5	2 1.1	11 6.0	17 9.2	153 83.2	4.73	4.72 (38/93)	4.76 (14/22)	4.74	4.73	4.78
⑤手術結果について十分に理解できなかった	182 100.0	1 0.5	3 1.6	15 8.2	23 12.6	140 76.9	4.64	4.68 (59/93)	4.71 (20/22)	4.75	4.68	4.75
●受けた治療・処置について納得できない	227 100.0	-	-	16 7.0	21 9.3	190 83.7	4.77	4.74 (35/106)	4.77 (11/22)	4.76	4.74	4.71
①治療・処置の前に本人確認されなかった	238 100.0	-	1 0.4	18 7.6	15 6.3	204 85.7	4.77	4.78 (57/108)	4.81 (18/22)	4.81	4.78	4.78
②何をされるかわからず、不安に思った	233 100.0	1 0.4	8 3.4	18 7.7	31 13.3	175 75.1	4.59	4.65 (74/109)	4.68 (20/22)	4.66	4.65	4.64
③必要な手助けがなかった	232 100.0	-	-	18 7.8	27 11.6	187 80.6	4.73	4.73 (46/109)	4.76 (12/22)	4.71	4.73	4.76
④痛みや不快感に対応してくれなかった	235 100.0	-	5 2.1	17 7.2	21 8.9	192 81.7	4.70	4.70 (51/109)	4.74 (12/22)	4.68	4.70	4.72
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りがない	230 100.0	-	3 1.3	19 8.3	21 9.1	187 81.3	4.70	4.71 (56/108)	4.74 (16/22)	4.73	4.71	4.71
●受けた点滴・注射・薬について納得できない	255 100.0	2 0.8	1 0.4	24 9.4	23 9.0	205 80.4	4.68	4.68 (54/111)	4.71 (14/22)	4.66	4.68	4.69
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	269 100.0	4 1.5	7 2.6	17 6.3	33 12.3	208 77.3	4.61	4.64 (62/113)	4.67 (15/22)	4.62	4.64	4.65
②点滴や注射のやり直しが何度かあった	271 100.0	12 4.4	21 7.7	20 7.4	36 13.3	182 67.2	4.31	4.34 (72/110)	4.35 (16/22)	4.27	4.34	4.35
③我慢できない痛みや不快感を感じた	270 100.0	4 1.5	10 3.7	27 10.0	30 11.1	199 73.7	4.52	4.55 (71/111)	4.59 (18/22)	4.51	4.55	4.58
④点滴・注射・薬について質問できなかった	268 100.0	2 0.7	5 1.9	23 8.6	35 13.1	203 75.7	4.61	4.65 (74/113)	4.69 (21/22)	4.63	4.65	4.68
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	270 100.0	1 0.4	-	22 8.1	22 8.1	225 83.3	4.74	4.70 (30/109)	4.73 (11/22)	4.70	4.70	4.74
●リハビリテーションに納得できない	62 100.0	-	1 1.6	9 14.5	9 14.5	43 69.4	4.52	4.53 (48/102)	4.57 (14/22)	4.65	4.53	4.41
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	63 100.0	-	3 4.8	9 14.3	9 14.3	42 66.7	4.43	4.41 (43/102)	4.46 (13/22)	4.62	4.42	4.38
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	60 100.0	-	1 1.7	13 21.7	4 6.7	42 70.0	4.45	4.47 (55/101)	4.51 (17/22)	4.59	4.48	4.38
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	64 100.0	-	-	9 14.1	5 7.8	50 78.1	4.64	4.65 (51/103)	4.65 (11/22)	4.75	4.65	4.60
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	63 100.0	-	-	10 15.9	5 7.9	48 76.2	4.60	4.64 (60/101)	4.66 (15/22)	4.74	4.64	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	64 100.0	-	4 6.3	11 17.2	6 9.4	43 67.2	4.38	4.50 (81/102)	4.54 (21/22)	4.58	4.51	4.52

『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				29' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	8,687 100.0	95 1.1	233 2.7	1,329 15.3	1,238 14.3	5,792 66.7	4.43	4.39 (60/137)	4.46 (17/22)	4.29	4.39	4.40
●病院のトイレや浴室について不満	278 100.0	1 0.4	8 2.9	34 12.2	41 14.7	194 69.8	4.51	4.36 (40/115)	4.48 (12/22)	4.11	4.35	4.53
①トイレまでが遠すぎる	293 100.0	1 0.3	4 1.4	30 10.2	31 10.6	227 77.5	4.63	4.49 (38/115)	4.58 (12/22)	4.35	4.49	4.71
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	293 100.0	3 1.0	14 4.8	29 9.9	48 16.4	199 67.9	4.45	4.27 (35/115)	4.40 (10/22)	3.94	4.26	4.47
③トイレや浴室が狭すぎる	289 100.0	- -	7 2.4	34 11.8	40 13.8	208 72.0	4.55	4.35 (34/114)	4.47 (10/22)	3.85	4.33	4.54
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	287 100.0	3 1.0	2 0.7	32 11.1	25 8.7	225 78.4	4.63	4.37 (20/115)	4.51 (5/22)	4.10	4.36	4.63
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	289 100.0	- -	7 2.4	23 8.0	21 7.3	238 82.4	4.70	4.61 (28/115)	4.67 (9/22)	4.51	4.60	4.73
●病院の廊下や階段、エレベータが不便	281 100.0	1 0.4	5 1.8	30 10.7	38 13.5	207 73.7	4.58	4.49 (45/114)	4.58 (15/22)	4.33	4.48	4.53
①廊下や階段が狭すぎる	293 100.0	- -	3 1.0	29 9.9	34 11.6	227 77.5	4.66	4.57 (32/114)	4.63 (9/22)	4.39	4.56	4.61
②手すりやスロープがなく不安	293 100.0	- -	4 1.4	29 9.9	39 13.3	221 75.4	4.63	4.58 (43/115)	4.63 (15/22)	4.48	4.57	4.62
③廊下や階段にものが置かれていて歩にくい	294 100.0	- -	2 0.7	28 9.5	39 13.3	225 76.5	4.66	4.60 (43/115)	4.66 (13/22)	4.42	4.59	4.57
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	293 100.0	1 0.3	17 5.8	33 11.3	32 10.9	210 71.7	4.48	4.43 (71/115)	4.53 (17/22)	4.22	4.41	4.42
⑤廊下や階段で滑りそうになった	292 100.0	- -	1 0.3	23 7.9	34 11.6	234 80.1	4.72	4.63 (27/115)	4.69 (7/22)	4.61	4.63	4.70
●病室内の環境に不満	279 100.0	3 1.1	6 2.2	38 13.6	58 20.8	174 62.4	4.41	4.38 (62/116)	4.44 (16/22)	4.27	4.38	4.42
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	295 100.0	4 1.4	7 2.4	41 13.9	54 18.3	189 64.1	4.41	4.35 (64/117)	4.41 (16/22)	4.22	4.34	4.43
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	297 100.0	4 1.3	4 1.3	30 10.1	47 15.8	212 71.4	4.55	4.53 (61/116)	4.59 (17/22)	4.44	4.53	4.60
③病室内の明るさや温度が適切でない	296 100.0	- -	13 4.4	36 12.2	58 19.6	189 63.9	4.43	4.33 (40/116)	4.41 (13/22)	4.16	4.32	4.40
④ベッド周りの設備が不十分	295 100.0	2 0.7	3 1.0	38 12.9	41 13.9	211 71.5	4.55	4.48 (41/117)	4.54 (13/22)	4.35	4.48	4.46
⑤携帯やインターネットが使えず不便	292 100.0	33 11.3	23 7.9	59 20.2	47 16.1	130 44.5	3.75	3.95 (90/117)	4.02 (21/22)	3.76	3.94	3.76
●入院中の食事が不満	283 100.0	3 1.1	16 5.7	59 20.8	41 14.5	164 58.0	4.23	4.23 (63/116)	4.26 (16/22)	4.33	4.23	4.12
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	296 100.0	2 0.7	3 1.0	70 23.6	33 11.1	188 63.5	4.36	4.32 (52/115)	4.36 (15/22)	4.41	4.32	4.22
②冷たすぎる、または熱すぎる	293 100.0	- -	- -	64 21.8	37 12.6	192 65.5	4.44	4.42 (54/115)	4.47 (17/22)	4.44	4.42	4.33
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	293 100.0	- -	1 0.3	42 14.3	45 15.4	205 70.0	4.55	4.50 (43/115)	4.54 (14/22)	4.57	4.50	4.50
④食事や食器が不衛生な感じがした	294 100.0	2 0.7	8 2.7	39 13.3	44 15.0	201 68.4	4.48	4.52 (73/115)	4.56 (20/22)	4.58	4.52	4.40
⑤食事を選べなかった	287 100.0	12 4.2	25 8.7	75 26.1	30 10.5	145 50.5	3.94	4.18 (98/115)	4.23 (22/22)	4.20	4.18	3.79
●病院のその他の設備や環境が不満	271 100.0	5 1.8	6 2.2	53 19.6	56 20.7	151 55.7	4.26	4.28 (65/115)	4.35 (19/22)	4.23	4.27	4.22
①売店がない、または使いにくい	289 100.0	6 2.1	14 4.8	72 24.9	52 18.0	145 50.2	4.09	4.14 (65/115)	4.22 (19/22)	4.06	4.14	4.04
②面会時間に制限が多すぎる	289 100.0	3 1.0	11 3.8	62 21.5	48 16.6	165 57.1	4.25	4.35 (84/114)	4.39 (20/22)	4.23	4.35	4.19
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	290 100.0	- -	7 2.4	52 17.9	49 16.9	182 62.8	4.40	4.45 (76/116)	4.49 (19/22)	4.42	4.45	4.38
④インテリアが不十分	285 100.0	3 1.1	7 2.5	83 29.1	38 13.3	154 54.0	4.17	4.25 (75/116)	4.32 (20/22)	4.19	4.25	4.23
⑤苦情を言いたいけど受付場所がない	288 100.0	3 1.0	5 1.7	62 21.5	38 13.2	180 62.5	4.34	4.35 (66/116)	4.41 (19/22)	4.32	4.35	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				29' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350～499	NC	計	
5. 退院	1,718 100.0	25 1.5	80 4.7	314 18.3	228 13.3	1,071 62.3	4.30	4.41 (97/136)	4.46 (22/22)	4.32	4.40	4.33
●退院の説明について不満	274 100.0	1 0.4	8 2.9	49 17.9	37 13.5	179 65.3	4.41	4.48 (79/116)	4.53 (21/22)	4.40	4.48	4.40
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	292 100.0	5 1.7	10 3.4	46 15.8	35 12.0	196 67.1	4.39	4.41 (65/116)	4.47 (19/22)	4.32	4.41	4.39
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	292 100.0	9 3.1	27 9.2	55 18.8	39 13.4	162 55.5	4.09	4.20 (82/115)	4.25 (19/22)	4.02	4.19	4.17
③支払額について納得できなかった	288 100.0	2 0.7	10 3.5	68 23.6	28 9.7	180 62.5	4.30	4.44 (94/115)	4.48 (22/22)	4.38	4.44	4.36
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	286 100.0	2 0.7	12 4.2	45 15.7	46 16.1	181 63.3	4.37	4.49 (91/116)	4.53 (21/22)	4.46	4.49	4.39
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	286 100.0	6 2.1	13 4.5	51 17.8	43 15.0	173 60.5	4.27	4.43 (93/117)	4.48 (22/22)	4.34	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				29' 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	3,075 100.0	6 0.2	30 1.0	285 9.3	633 20.6	2,121 69.0	4.57	4.55 (56/137)	4.60 (14/22)	4.55	4.55	4.50
①全体として満足	312 100.0	-	4 1.3	18 5.8	90 28.8	200 64.1	4.56	4.52 (43/118)	4.58 (15/22)	4.49	4.52	4.47
②治療の結果に満足している	308 100.0	1 0.3	4 1.3	29 9.4	67 21.8	207 67.2	4.54	4.52 (39/117)	4.55 (12/22)	4.53	4.52	4.51
③入院期間に満足している	311 100.0	1 0.3	6 1.9	37 11.9	67 21.5	200 64.3	4.48	4.43 (33/118)	4.48 (9/22)	4.36	4.43	4.35
④入院中に受けた治療について満足	306 100.0	1 0.3	2 0.7	29 9.5	64 20.9	210 68.6	4.57	4.55 (45/117)	4.59 (12/22)	4.53	4.55	4.50
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	291 100.0	-	1 0.3	69 23.7	48 16.5	173 59.5	4.35	4.38 (69/115)	4.42 (20/22)	4.34	4.38	4.27

	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				29' 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	307 100.0	-	-	20 6.5	56 18.2	231 75.2	4.69	4.64 (28/118)	4.69 (9/22)	4.67	4.65	4.63
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	312 100.0	-	4 1.3	21 6.7	57 18.3	230 73.7	4.64	4.62 (41/118)	4.66 (12/22)	4.61	4.62	4.56
⑧入院中に受けた治療に納得している	307 100.0	-	4 1.3	18 5.9	62 20.2	223 72.6	4.64	4.64 (50/116)	4.68 (15/22)	4.64	4.64	4.57
⑨全体としてこの病院を信頼している	311 100.0	1 0.3	2 0.6	15 4.8	61 19.6	232 74.6	4.68	4.67 (51/118)	4.71 (14/22)	4.72	4.68	4.64
⑩家族や知人に勧めたい	310 100.0	2 0.6	3 1.0	29 9.4	61 19.7	215 69.4	4.56	4.55 (49/117)	4.61 (16/22)	4.60	4.55	4.48

※ (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30年度 シーン別点数(入院)

■横浜医療センター

分析区分	30'機構平均点数		29'当院点数	30'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 (56/137)	4.60 (14/22)	4.50	4.57
2. シーン別点数				
医師の説明について不満	4.55 (35/119)	4.61 (12/22)	4.58	4.61
入院の手続きについて不満	4.51 (56/117)	4.56 (18/22)	4.50	4.50
入院中の生活の説明に不満	4.29 (98/117)	4.33 (22/22)	4.02	4.12
医師の態度や言葉使いが悪い	4.68 (39/118)	4.71 (12/22)	4.66	4.70
医師の技術や知識に不安を感じた	4.64 (69/117)	4.67 (18/22)	4.57	4.61
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.55 (46/118)	4.60 (14/22)	4.58	4.57
入院中に受けた日常生活の介助について不満	4.58 (50/116)	4.63 (14/22)	4.61	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	4.56 (54/117)	4.60 (14/22)	4.52	4.56
受けた検査について納得できない	4.66 (83/113)	4.67 (21/22)	4.69	4.61
受けた手術について納得できない	4.74 (43/93)	4.77 (14/22)	4.78	4.74
受けた治療・処置について納得できない	4.74 (35/106)	4.77 (11/22)	4.71	4.77
受けた点滴、注射、薬について納得できない	4.68 (54/111)	4.71 (14/22)	4.69	4.68
リハビリテーションに納得できない	4.53 (48/102)	4.57 (14/22)	4.41	4.52
病院のトイレや浴室について不満	4.36 (40/115)	4.48 (12/22)	4.53	4.51
病院の廊下や階段、エレベータが不便	4.49 (45/114)	4.58 (15/22)	4.53	4.58
病室内の環境に不快や不満を感じた	4.38 (62/116)	4.44 (16/22)	4.42	4.41
入院中の食事が不満	4.23 (63/116)	4.26 (16/22)	4.12	4.23
病院のその他の設備や環境が不満	4.28 (65/115)	4.35 (19/22)	4.22	4.26
退院の説明について不満	4.48 (79/116)	4.53 (21/22)	4.40	4.41

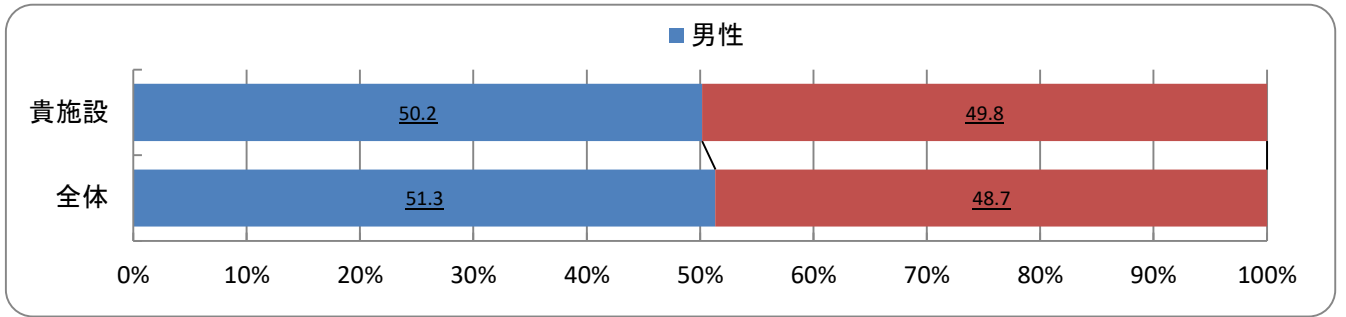
※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

平成30年度 入院プロフィール

■横浜医療センター

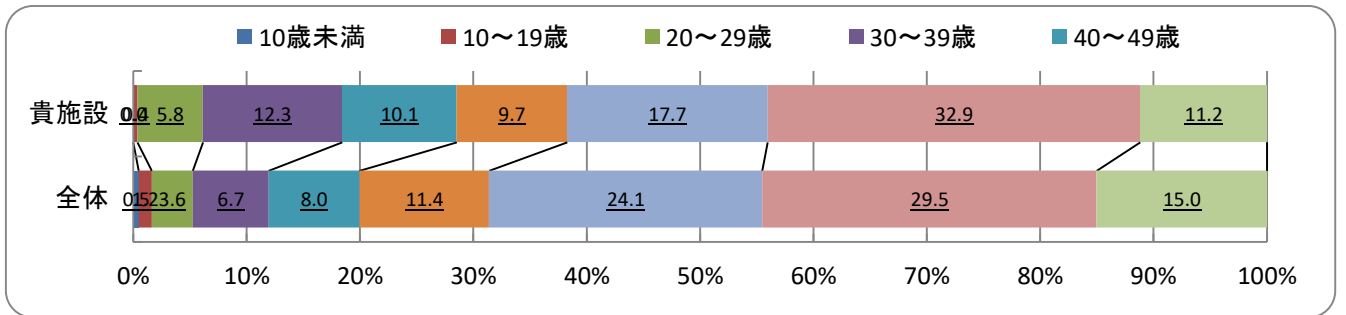
【性別】

有効回答数: 295 件(貴施設) / 17,339 件(全体)



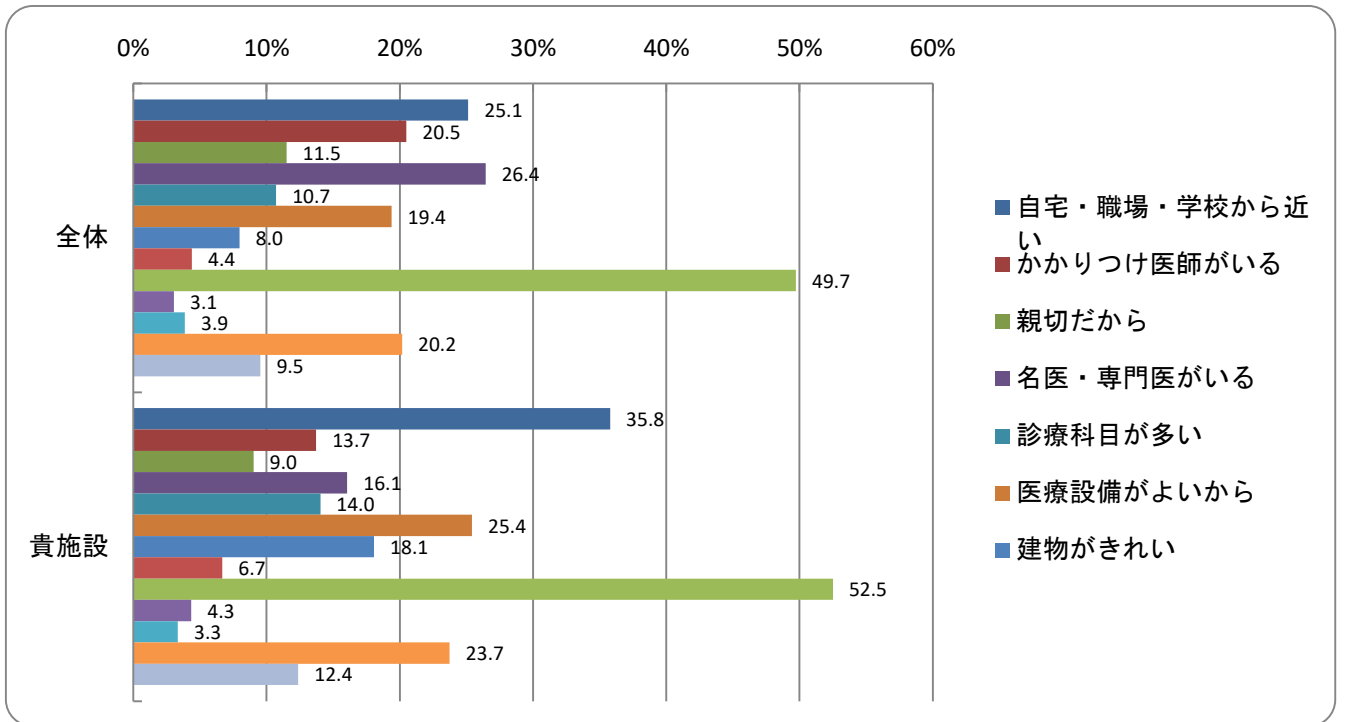
【年齢】

有効回答数: 277 件(貴施設) / 16,082 件(全体)



【選択理由】 (複数回答)

有効回答数: 299 件(貴施設) / 17,721 件(全体)

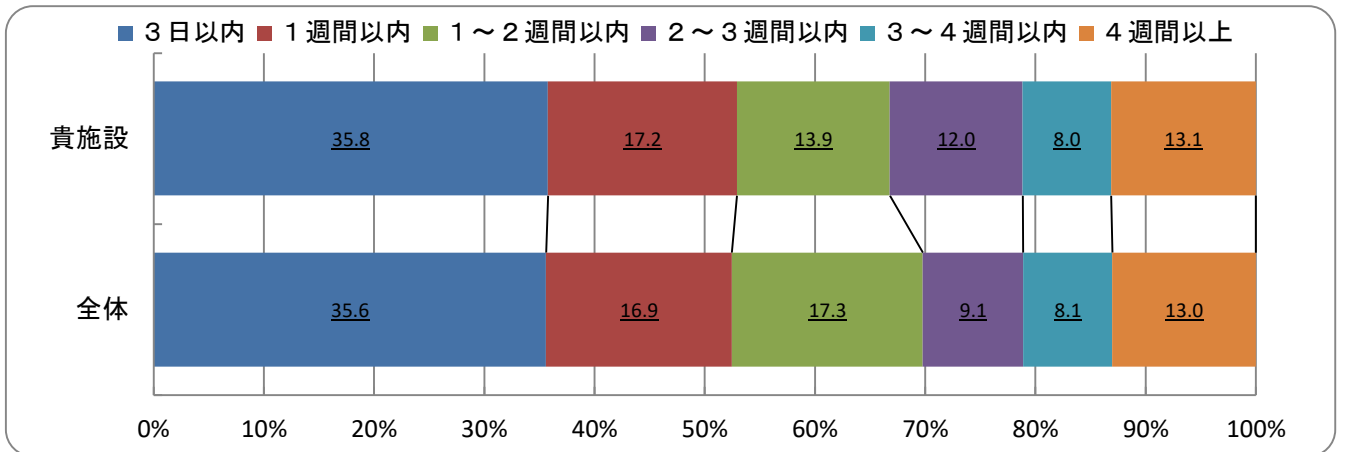


平成30年度 入院プロフィール

■横浜医療センター

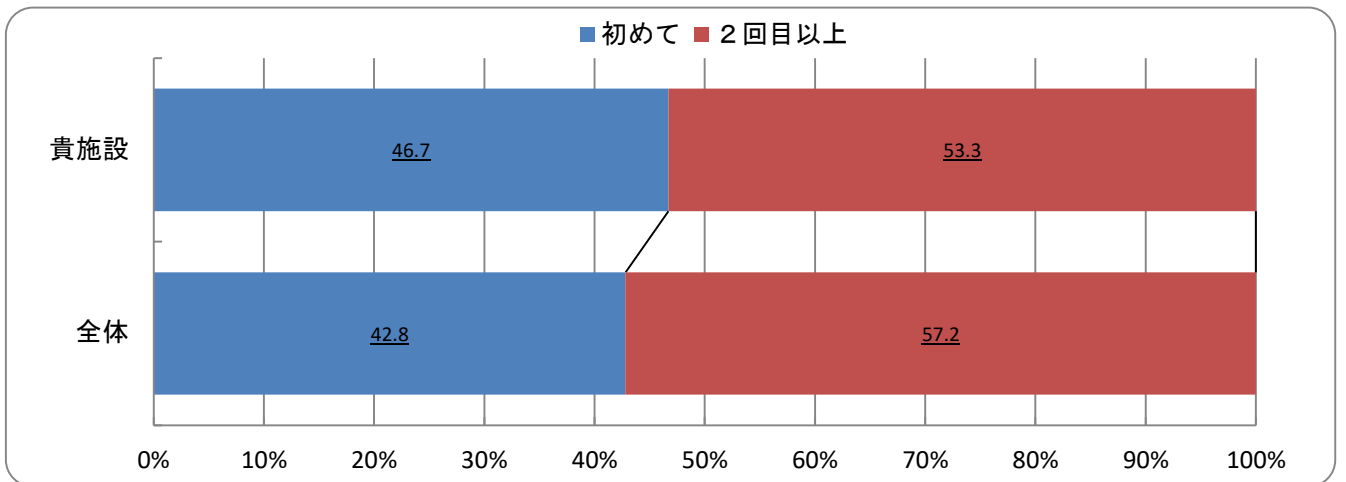
【入院前期間】

有効回答数: 274 件(貴施設) / 16,782 件(全体)



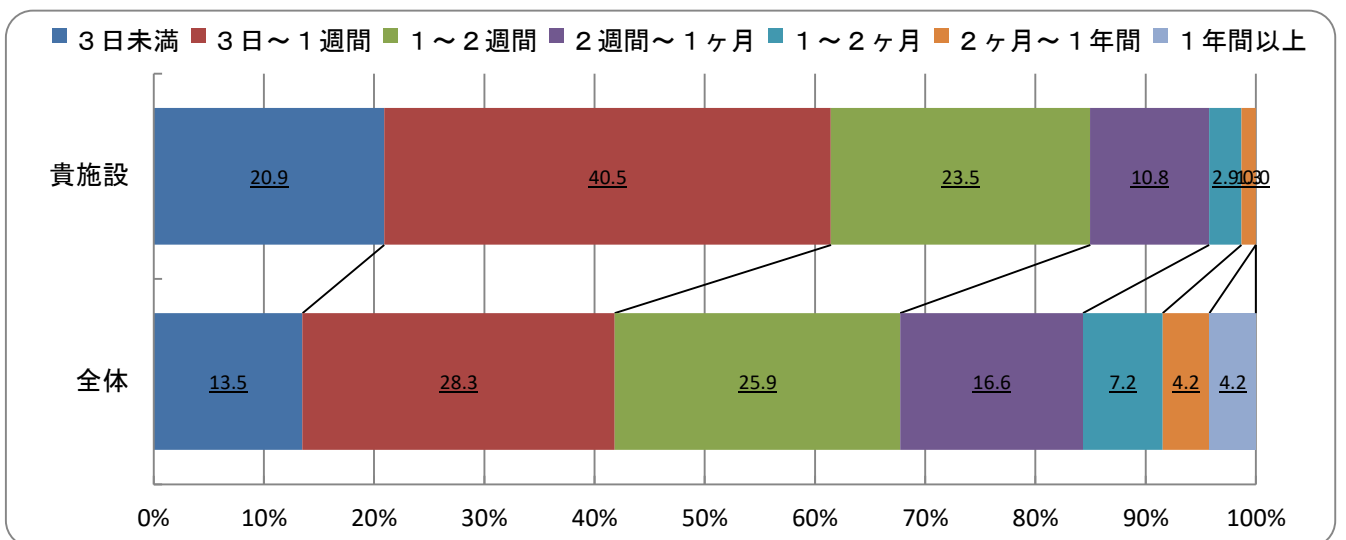
【入院回数】

有効回答数: 304 件(貴施設) / 18,092 件(全体)



【入院期間】

有効回答数: 306 件(貴施設) / 18,729 件(全体)

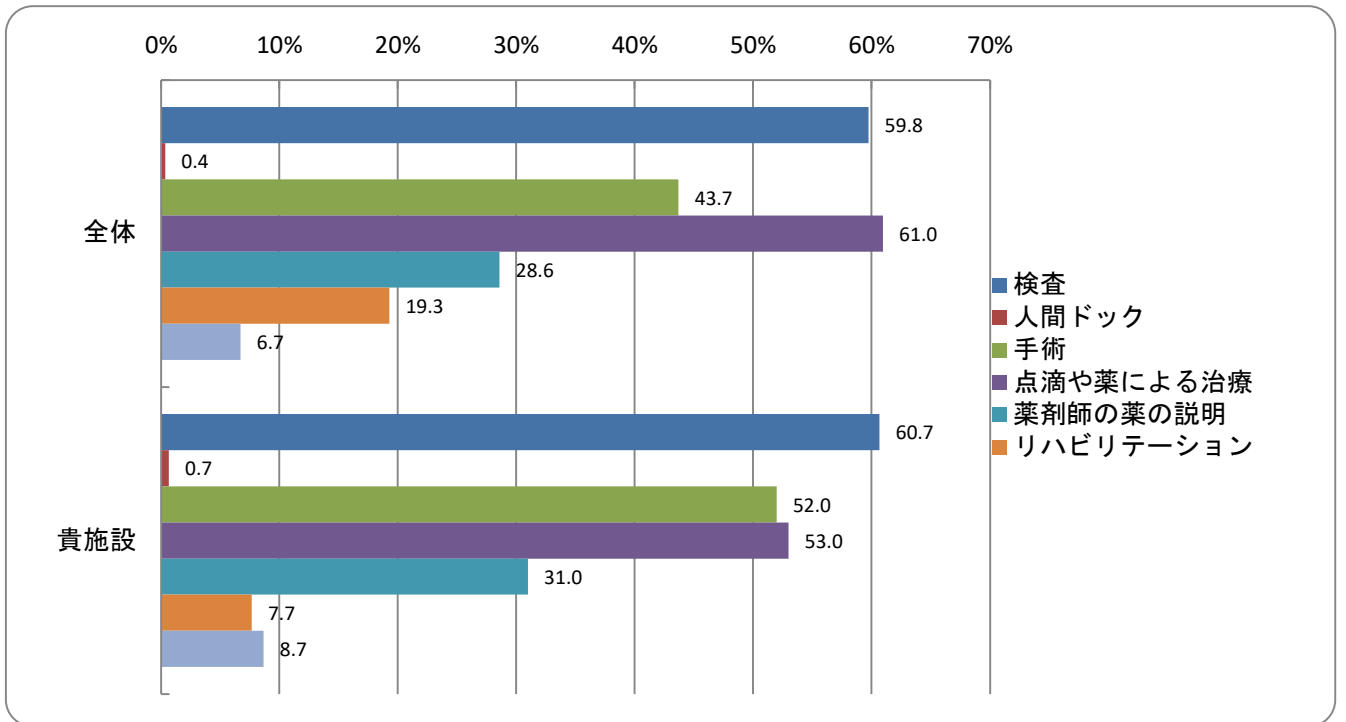


平成30年度 入院プロフィール

■横浜医療センター

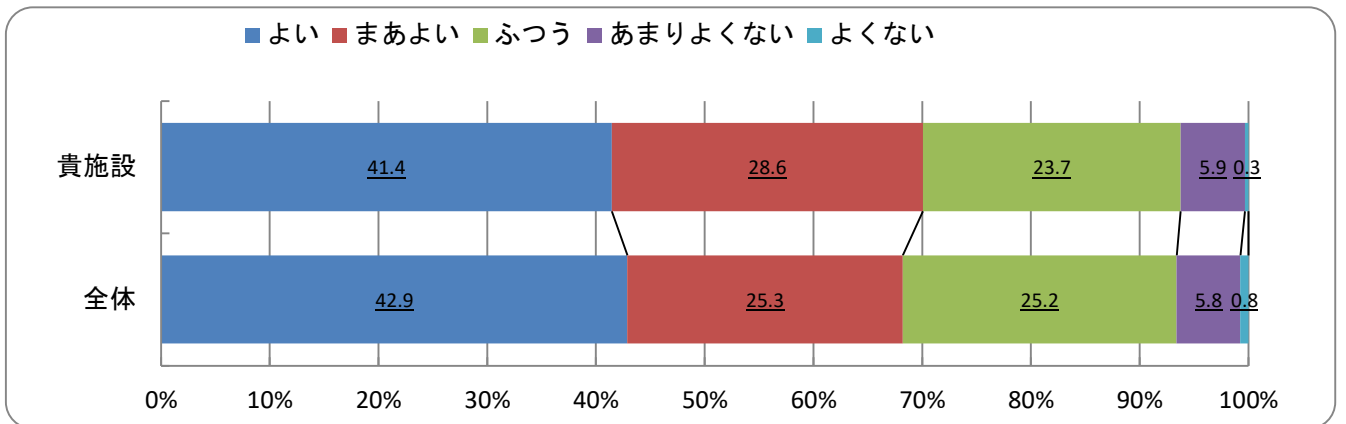
【治療内容】（複数回答）

有効回答数： 300 件(貴施設) / 18,014 件(全体)



【体調】

有効回答数： 304 件(貴施設) / 18,070 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	295 100.0	148 50.2	147 49.8

●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	277 100.0	- 0.0	1 0.4	16 5.8	34 12.3	28 10.1	27 9.7	49 17.7	91 32.9	31 11.2	60.9

●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	299 -	107 35.8	41 13.7	27 9.0	48 16.1	42 14.0	76 25.4	54 18.1	20 6.7	157 52.5	13 4.3	10 3.3	71 23.7	37 12.4

●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	274 100.0	98 35.8	47 17.2	38 13.9	33 12.0	22 8.0	36 13.1

●入院回数

	有効回答数	初めて	2回目以上
合計	304 100.0	142 46.7	162 53.3

●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	306 100.0	64 20.9	124 40.5	72 23.5	33 10.8	9 2.9	4 1.3	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	300 100.0	182 60.7	2 0.7	156 52.0	159 53.0	93 31.0	23 7.7	26 8.7

●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	304 100.0	126 41.4	87 28.6	72 23.7	18 5.9	1 0.3