

# 『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				28' 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	34,031 100.0	422 1.2	922 2.7	3,713 10.9	5,649 16.6	23,325 68.5	4.48	4.52 (80/138)	4.56 (21/23)	4.44	4.51	4.55
I. 入院のできごと	30,998 100.0	408 1.3	882 2.8	3,417 11.0	4,900 15.8	21,391 69.0	4.48	4.51 (78/138)	4.55 (21/23)	4.43	4.51	4.55
I. 入院時	5,564 100.0	158 2.8	250 4.5	734 13.2	1,019 18.3	3,403 61.2	4.30	4.40 (92/138)	4.43 (20/23)	4.31	4.40	4.35
●医師の説明について不満	306 100.0	1 0.3	5 1.6	28 9.2	54 17.6	218 71.2	4.58	4.58 (50/119)	4.62 (16/23)	4.50	4.57	4.58
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	312 100.0	4 1.3	4 1.3	26 8.3	42 13.5	236 75.6	4.61	4.60 (52/118)	4.66 (17/23)	4.50	4.60	4.65
②検査・治療内容を教えてくれなかった	311 100.0	1 0.3	2 0.6	20 6.4	41 13.2	247 79.4	4.71	4.68 (44/118)	4.73 (15/23)	4.63	4.68	4.65
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	312 100.0	-	3 1.0	22 7.1	37 11.9	250 80.1	4.71	4.69 (40/117)	4.73 (13/23)	4.60	4.68	4.67
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	313 100.0	2 0.6	9 2.9	18 5.8	48 15.3	236 75.4	4.62	4.61 (50/119)	4.64 (15/23)	4.61	4.61	4.65
⑤聞きたいことを質問できなかった	314 100.0	4 1.3	9 2.9	22 7.0	68 21.7	211 67.2	4.51	4.55 (66/118)	4.58 (16/23)	4.56	4.55	4.52
●入院の手続きについて不満	306 100.0	-	7 2.3	36 11.8	61 19.9	202 66.0	4.50	4.52 (59/118)	4.54 (15/23)	4.35	4.51	4.49
①パンフレットや資料が不十分	311 100.0	-	5 1.6	37 11.9	57 18.3	212 68.2	4.53	4.55 (65/117)	4.57 (16/23)	4.42	4.54	4.63
②入院するまで長く待った	312 100.0	3 1.0	6 1.9	35 11.2	53 17.0	215 68.9	4.51	4.54 (76/117)	4.54 (14/23)	4.30	4.53	4.61
③入院手続きに手間がかかった	297 100.0	1 0.3	6 2.0	40 13.5	54 18.2	196 66.0	4.47	4.49 (64/118)	4.51 (14/23)	4.31	4.48	4.54
④どのくらい費用がわかるのか、わからず入院	314 100.0	42 13.4	55 17.5	70 22.3	55 17.5	92 29.3	3.32	3.59 (107/118)	3.61 (21/23)	3.51	3.59	3.46
⑤入院の際に相談できなかった	310 100.0	1 0.3	5 1.6	52 16.8	71 22.9	181 58.4	4.37	4.43 (80/118)	4.46 (18/23)	4.38	4.43	4.47
●入院中の生活の説明に不満	299 100.0	15 5.0	15 5.0	63 21.1	63 21.1	143 47.8	4.02	4.27 (102/118)	4.31 (23/23)	4.18	4.27	4.09
①食事が選択できることを教えてくれなかった	307 100.0	35 11.4	39 12.7	52 16.9	53 17.3	128 41.7	3.65	4.07 (114/118)	4.09 (23/23)	4.04	4.07	3.79
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	306 100.0	9 2.9	23 7.5	41 13.4	59 19.3	174 56.9	4.20	4.34 (92/118)	4.38 (21/23)	4.29	4.34	4.25
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	309 100.0	12 3.9	23 7.4	49 15.9	66 21.4	159 51.5	4.09	4.30 (92/118)	4.32 (22/23)	4.26	4.29	4.16
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	312 100.0	17 5.4	10 3.2	60 19.2	70 22.4	155 49.7	4.08	4.30 (97/118)	4.32 (22/23)	4.19	4.29	4.13
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	313 100.0	11 3.5	24 7.7	63 20.1	67 21.4	148 47.3	4.01	4.17 (86/118)	4.21 (19/23)	4.02	4.16	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350～499	NC	計	
2. 入院中の診療	9,103 100.0	73 0.8	159 1.7	793 8.7	1,472 16.2	6,606 72.6	4.58	4.61 (75/138)	4.64 (21/23)	4.56	4.61	4.63
●医師の態度や言葉使いが悪い	312 100.0	1 0.3	4 1.3	22 7.1	46 14.7	239 76.6	4.66	4.68 (65/118)	4.71 (19/23)	4.68	4.68	4.65
①症状や治療の質問ができなかった	321 100.0	-	6 1.9	23 7.2	68 21.2	224 69.8	4.59	4.60 (50/119)	4.62 (15/23)	4.60	4.60	4.58
②声が小さく聞き取りづらい	319 100.0	3 0.9	4 1.3	24 7.5	44 13.8	244 76.5	4.64	4.67 (61/118)	4.69 (16/23)	4.68	4.67	4.69
③プライバシーに配慮しない	320 100.0	2 0.6	6 1.9	24 7.5	46 14.4	242 75.6	4.63	4.68 (76/118)	4.71 (20/23)	4.68	4.68	4.67
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	322 100.0	-	6 1.9	34 10.6	57 17.7	225 69.9	4.56	4.63 (83/119)	4.66 (22/23)	4.63	4.63	4.65
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	323 100.0	2 0.6	6 1.9	21 6.5	47 14.6	247 76.5	4.64	4.71 (85/118)	4.73 (21/23)	4.73	4.71	4.65
●医師の技術や知識に不安を感じた	309 100.0	3 1.0	5 1.6	26 8.4	54 17.5	221 71.5	4.57	4.65 (87/118)	4.67 (21/23)	4.61	4.64	4.66
①説明がわかりにくい	320 100.0	5 1.6	1 0.3	30 9.4	50 15.6	234 73.1	4.58	4.64 (77/119)	4.68 (21/23)	4.61	4.64	4.62
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	316 100.0	3 0.9	5 1.6	29 9.2	55 17.4	224 70.9	4.56	4.61 (72/118)	4.65 (20/23)	4.56	4.60	4.62
③処置が下手	313 100.0	3 1.0	6 1.9	32 10.2	50 16.0	222 70.9	4.54	4.63 (89/119)	4.66 (23/23)	4.60	4.63	4.58
④複数の治療法があることの説明なし	317 100.0	5 1.6	7 2.2	43 13.6	47 14.8	215 67.8	4.45	4.58 (88/117)	4.61 (23/23)	4.56	4.58	4.53
⑤自分が良くなっている実感が持てない	316 100.0	3 0.9	8 2.5	41 13.0	62 19.6	202 63.9	4.43	4.51 (76/119)	4.53 (20/23)	4.45	4.50	4.52
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	296 100.0	2 0.7	5 1.7	22 7.4	56 18.9	211 71.3	4.58	4.56 (38/118)	4.60 (10/23)	4.44	4.55	4.59
①説明が分かりにくい	303 100.0	2 0.7	8 2.6	26 8.6	54 17.8	213 70.3	4.54	4.57 (63/118)	4.60 (17/23)	4.47	4.57	4.64
②医師の指示や処置を間違える	300 100.0	-	6 2.0	15 5.0	53 17.7	226 75.3	4.66	4.65 (38/119)	4.67 (7/23)	4.59	4.64	4.70
③質問や相談の対応がない	298 100.0	1 0.3	4 1.3	21 7.0	54 18.1	218 73.2	4.62	4.62 (46/119)	4.65 (12/23)	4.57	4.61	4.68
④プライバシーに配慮しない	302 100.0	5 1.7	6 2.0	22 7.3	49 16.2	220 72.8	4.57	4.63 (77/119)	4.65 (20/23)	4.61	4.63	4.69
⑤話をされていて、嫌な気持ちになった	303 100.0	8 2.6	7 2.3	21 6.9	46 15.2	221 72.9	4.53	4.56 (61/119)	4.59 (16/23)	4.45	4.55	4.60
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	282 100.0	1 0.4	4 1.4	18 6.4	57 20.2	202 71.6	4.61	4.60 (48/118)	4.64 (14/23)	4.52	4.59	4.67
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	285 100.0	4 1.4	6 2.1	29 10.2	52 18.2	194 68.1	4.49	4.54 (72/119)	4.59 (20/23)	4.43	4.53	4.59
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	285 100.0	2 0.7	4 1.4	33 11.6	46 16.1	200 70.2	4.54	4.55 (52/119)	4.59 (17/23)	4.51	4.55	4.58
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	277 100.0	-	3 1.1	32 11.6	39 14.1	203 73.3	4.60	4.60 (48/119)	4.64 (16/23)	4.58	4.60	4.61
④日常生活の手助けを必要な時に頼めなかった	279 100.0	-	2 0.7	30 10.8	40 14.3	207 74.2	4.62	4.61 (44/119)	4.64 (13/23)	4.52	4.60	4.62
⑤病室の変更に納得できない	278 100.0	4 1.4	7 2.5	31 11.2	28 10.1	208 74.8	4.54	4.56 (55/119)	4.59 (15/23)	4.51	4.55	4.64
●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	295 100.0	4 1.4	4 1.4	31 10.5	51 17.3	205 69.5	4.52	4.55 (71/118)	4.58 (18/23)	4.44	4.54	4.57
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	304 100.0	4 1.3	8 2.6	22 7.2	64 21.1	206 67.8	4.51	4.51 (56/118)	4.55 (17/23)	4.33	4.50	4.43
②氏名、病名、薬などを間違えられた	302 100.0	1 0.3	4 1.3	15 5.0	33 10.9	249 82.5	4.74	4.71 (41/118)	4.74 (13/23)	4.68	4.71	4.75
③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった	300 100.0	2 0.7	5 1.7	29 9.7	46 15.3	218 72.7	4.58	4.59 (51/118)	4.62 (14/23)	4.46	4.58	4.59
④スタッフの人間関係が悪く不安	303 100.0	1 0.3	4 1.3	21 6.9	39 12.9	238 78.5	4.68	4.67 (49/118)	4.70 (15/23)	4.67	4.67	4.72
⑤職員同士の私語が多く不快	303 100.0	2 0.7	8 2.6	26 8.6	39 12.9	228 75.2	4.59	4.61 (60/118)	4.64 (18/23)	4.59	4.61	4.66

# 『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				28' 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	5,776 100.0	29 0.5	80 1.4	399 6.9	685 11.9	4,583 79.3	4.68	4.66 (41/136)	4.69 (9/23)	4.64	4.66	4.71
●受けた検査について納得できない	232 100.0	1 0.4	2 0.9	16 6.9	29 12.5	184 79.3	4.69	4.66 (39/115)	4.67 (10/23)	4.62	4.66	4.71
①検査の待ち時間が長すぎる	241 100.0	3 1.2	7 2.9	20 8.3	34 14.1	177 73.4	4.56	4.53 (49/113)	4.54 (8/23)	4.52	4.53	4.63
②検査前、本人確認されなかった	241 100.0	1 0.4	-	9 3.7	21 8.7	210 87.1	4.82	4.77 (24/114)	4.80 (5/23)	4.78	4.77	4.81
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	236 100.0	1 0.4	1 0.4	15 6.4	25 10.6	194 82.2	4.74	4.70 (28/114)	4.72 (6/23)	4.72	4.70	4.71
④検査室が不潔だった	241 100.0	-	1 0.4	13 5.4	27 11.2	200 83.0	4.77	4.72 (28/114)	4.74 (9/23)	4.71	4.72	4.82
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	232 100.0	-	3 1.3	17 7.3	27 11.6	185 79.7	4.70	4.70 (50/113)	4.72 (15/23)	4.67	4.69	4.76
●受けた手術について納得できない	169 100.0	1 0.6	-	11 6.5	12 7.1	145 85.8	4.78	4.75 (27/96)	4.77 (8/23)	4.75	4.75	4.80
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	175 100.0	-	-	11 6.3	19 10.9	145 82.9	4.77	4.72 (24/96)	4.74 (8/23)	4.73	4.72	4.76
②思っていたような手術でなかった	177 100.0	1 0.6	-	15 8.5	15 8.5	146 82.5	4.72	4.72 (41/95)	4.75 (15/23)	4.71	4.72	4.79
③麻酔についての説明なし	173 100.0	-	2 1.2	10 5.8	13 7.5	148 85.5	4.77	4.75 (36/96)	4.78 (13/23)	4.74	4.75	4.78
④手術後の痛みや不快感に対応なし	174 100.0	-	-	11 6.3	17 9.8	146 83.9	4.78	4.74 (21/96)	4.76 (8/23)	4.74	4.74	4.79
⑤手術結果について十分に理解できなかった	175 100.0	-	-	15 8.6	14 8.0	146 83.4	4.75	4.70 (25/96)	4.72 (8/23)	4.70	4.70	4.78
●受けた治療・処置について納得できない	224 100.0	1 0.4	2 0.9	14 6.3	28 12.5	179 79.9	4.71	4.74 (60/107)	4.77 (22/23)	4.74	4.74	4.79
①治療・処置の前に本人確認されなかった	232 100.0	1 0.4	3 1.3	9 3.9	20 8.6	199 85.8	4.78	4.78 (47/107)	4.81 (17/23)	4.77	4.78	4.83
②何をされるかわからず、不安に思った	231 100.0	2 0.9	6 2.6	12 5.2	34 14.7	177 76.6	4.64	4.66 (58/108)	4.70 (19/23)	4.62	4.66	4.72
③必要な手助けがなかった	230 100.0	1 0.4	-	11 4.8	30 13.0	188 81.7	4.76	4.74 (32/107)	4.76 (11/23)	4.72	4.73	4.82
④痛みや不快感に対応してくれなかった	229 100.0	1 0.4	3 1.3	13 5.7	26 11.4	186 81.2	4.72	4.71 (37/107)	4.73 (12/23)	4.70	4.71	4.75
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	227 100.0	1 0.4	1 0.4	16 7.0	26 11.5	183 80.6	4.71	4.72 (51/108)	4.74 (17/23)	4.72	4.72	4.74
●受けた点滴・注射・薬について納得できない	256 100.0	2 0.8	1 0.4	15 5.9	39 15.2	199 77.7	4.69	4.67 (35/108)	4.69 (10/23)	4.58	4.66	4.69
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	268 100.0	2 0.7	5 1.9	16 6.0	40 14.9	205 76.5	4.65	4.63 (35/111)	4.65 (9/23)	4.57	4.63	4.70
②点滴や注射のやり直しが何度かあった	266 100.0	6 2.3	21 7.9	23 8.6	39 14.7	177 66.5	4.35	4.35 (48/110)	4.35 (10/23)	4.25	4.34	4.32
③我慢できない痛みや不快感を感じた	268 100.0	2 0.7	7 2.6	23 8.6	38 14.2	198 73.9	4.58	4.55 (33/110)	4.57 (8/23)	4.50	4.55	4.53
④点滴・注射・薬について質問できなかった	268 100.0	1 0.4	4 1.5	17 6.3	36 13.4	210 78.4	4.68	4.65 (31/109)	4.67 (7/23)	4.61	4.64	4.70
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	264 100.0	-	3 1.1	13 4.9	33 12.5	215 81.4	4.74	4.70 (23/109)	4.72 (8/23)	4.65	4.70	4.74
●リハビリテーションに納得できない	59 100.0	1 1.7	3 5.1	7 11.9	8 13.6	40 67.8	4.41	4.51 (73/104)	4.53 (19/23)	4.50	4.51	4.51
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	58 100.0	-	2 3.4	10 17.2	10 17.2	36 62.1	4.38	4.42 (60/108)	4.44 (15/23)	4.40	4.42	4.49
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	58 100.0	-	2 3.4	11 19.0	8 13.8	37 63.8	4.38	4.49 (74/106)	4.49 (17/23)	4.48	4.49	4.37
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	58 100.0	-	-	9 15.5	5 8.6	44 75.9	4.60	4.64 (62/107)	4.65 (15/23)	4.64	4.64	4.61
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	56 100.0	-	-	8 14.3	5 8.9	43 76.8	4.63	4.63 (55/106)	4.64 (11/23)	4.64	4.63	4.66
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	58 100.0	-	1 1.7	9 15.5	7 12.1	41 70.7	4.52	4.51 (45/105)	4.52 (9/23)	4.44	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	8,806 100.0	124 1.4	316 3.6	1,223 13.9	1,413 16.0	5,730 65.1	4.40	4.40 (67/137)	4.47 (18/23)	4.27	4.39	4.50
●病棟のトイレや浴室について不満	288 100.0	3 1.0	6 2.1	31 10.8	42 14.6	206 71.5	4.53	4.38 (35/118)	4.50 (11/23)	4.10	4.36	4.61
①トイレまでが遠すぎる	299 100.0	1 0.3	5 1.7	21 7.0	27 9.0	245 81.9	4.71	4.49 (17/118)	4.61 (6/23)	4.34	4.48	4.74
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	297 100.0	4 1.3	14 4.7	25 8.4	48 16.2	206 69.4	4.47	4.29 (37/118)	4.42 (11/23)	4.00	4.27	4.47
③トイレや浴室が狭すぎる	291 100.0	1 0.3	8 2.7	29 10.0	47 16.2	206 70.8	4.54	4.35 (35/118)	4.48 (11/23)	3.99	4.33	4.59
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	297 100.0	1 0.3	3 1.0	29 9.8	38 12.8	226 76.1	4.63	4.37 (19/118)	4.53 (6/23)	4.13	4.36	4.67
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	297 100.0	1 0.3	1 0.3	22 7.4	28 9.4	245 82.5	4.73	4.62 (26/117)	4.68 (7/23)	4.55	4.61	4.74
●病棟の廊下や階段、エレベータが不便	287 100.0	2 0.7	5 1.7	34 11.8	43 15.0	203 70.7	4.53	4.49 (58/118)	4.58 (17/23)	4.34	4.48	4.67
①廊下や階段が狭すぎる	296 100.0	1 0.3	3 1.0	33 11.1	37 12.5	222 75.0	4.61	4.58 (47/118)	4.63 (15/23)	4.46	4.57	4.73
②手すりやスロープがなく不安	296 100.0	2 0.7	3 1.0	27 9.1	42 14.2	222 75.0	4.62	4.59 (44/118)	4.64 (14/23)	4.49	4.59	4.74
③廊下や階段にものが置かれていて歩きにくい	294 100.0	3 1.0	6 2.0	29 9.9	38 12.9	218 74.1	4.57	4.60 (69/117)	4.65 (19/23)	4.47	4.59	4.69
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	295 100.0	5 1.7	15 5.1	29 9.8	48 16.3	198 67.1	4.42	4.42 (74/117)	4.52 (19/23)	4.21	4.41	4.56
⑤廊下や階段で滑りそうになった	293 100.0	1 0.3	2 0.7	23 7.8	33 11.3	234 79.9	4.70	4.64 (35/118)	4.69 (12/23)	4.62	4.64	4.75
●病室内の環境に不満	282 100.0	3 1.1	9 3.2	37 13.1	50 17.7	183 64.9	4.42	4.38 (57/118)	4.47 (18/23)	4.20	4.37	4.54
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	296 100.0	3 1.0	12 4.1	36 12.2	48 16.2	197 66.6	4.43	4.36 (58/119)	4.45 (17/23)	4.21	4.35	4.50
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	296 100.0	2 0.7	6 2.0	24 8.1	43 14.5	221 74.7	4.60	4.54 (43/119)	4.61 (13/23)	4.42	4.54	4.65
③病室内の明るさや温度が適切でない	298 100.0	5 1.7	18 6.0	27 9.1	52 17.4	196 65.8	4.40	4.31 (49/118)	4.39 (15/23)	4.11	4.30	4.48
④ベッド周りの設備が不十分	296 100.0	3 1.0	9 3.0	37 12.5	48 16.2	199 67.2	4.46	4.48 (62/118)	4.55 (20/23)	4.31	4.47	4.56
⑤携帯やインターネットが使えず不便	298 100.0	19 6.4	46 15.4	55 18.5	47 15.8	131 44.0	3.76	3.96 (92/119)	4.02 (21/23)	3.63	3.94	3.95
●入院中の食事が不満	285 100.0	8 2.8	15 5.3	57 20.0	60 21.1	145 50.9	4.12	4.24 (86/118)	4.29 (20/23)	4.21	4.24	4.35
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	298 100.0	3 1.0	13 4.4	65 21.8	50 16.8	167 56.0	4.22	4.32 (81/118)	4.37 (21/23)	4.33	4.32	4.36
②冷たすぎる、または熱すぎる	297 100.0	3 1.0	8 2.7	56 18.9	51 17.2	179 60.3	4.33	4.42 (82/118)	4.47 (22/23)	4.42	4.42	4.49
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	297 100.0	3 1.0	1 0.3	39 13.1	55 18.5	199 67.0	4.50	4.51 (63/118)	4.56 (18/23)	4.53	4.51	4.59
④食事や食器が不衛生な感じがした	297 100.0	3 1.0	11 3.7	37 12.5	58 19.5	188 63.3	4.40	4.53 (93/118)	4.56 (23/23)	4.53	4.53	4.51
⑤食事を選べなかった	293 100.0	23 7.8	30 10.2	64 21.8	45 15.4	131 44.7	3.79	4.18 (107/118)	4.22 (23/23)	4.06	4.17	4.00
●病棟のその他の設備や環境が不満	277 100.0	4 1.4	10 3.6	58 20.9	53 19.1	152 54.9	4.22	4.27 (66/117)	4.34 (20/23)	4.15	4.26	4.35
①売店がない、または使いにくい	294 100.0	6 2.0	25 8.5	64 21.8	56 19.0	143 48.6	4.04	4.14 (72/118)	4.20 (21/23)	4.04	4.13	4.26
②面会時間に制限が多すぎる	294 100.0	4 1.4	17 5.8	53 18.0	64 21.8	156 53.1	4.19	4.36 (96/118)	4.39 (20/23)	4.16	4.35	4.32
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	294 100.0	1 0.3	6 2.0	50 17.0	59 20.1	178 60.5	4.38	4.45 (75/118)	4.48 (21/23)	4.42	4.45	4.47
④インテリアが不十分	293 100.0	3 1.0	6 2.0	67 22.9	62 21.2	155 52.9	4.23	4.27 (60/118)	4.33 (18/23)	4.22	4.26	4.27
⑤苦情を言いたいけど受付場所がない	291 100.0	3 1.0	3 1.0	65 22.3	41 14.1	179 61.5	4.34	4.36 (57/118)	4.41 (17/23)	4.31	4.35	4.44

# 『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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
5. 退院	1,749 100.0	24 1.4	77 4.4	268 15.3	311 17.8	1,069 61.1	4.33	4.41 (83/134)	4.45 (21/23)	4.30	4.40	4.48
●退院の説明について不満	285 100.0	2 0.7	8 2.8	46 16.1	46 16.1	183 64.2	4.40	4.48 (79/118)	4.52 (20/23)	4.37	4.47	4.53
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	298 100.0	2 0.7	12 4.0	41 13.8	57 19.1	186 62.4	4.39	4.40 (62/119)	4.45 (16/23)	4.25	4.39	4.53
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	296 100.0	7 2.4	24 8.1	45 15.2	55 18.6	165 55.7	4.17	4.19 (53/119)	4.25 (14/23)	4.05	4.18	4.36
③支払額について納得できなかった	289 100.0	2 0.7	8 2.8	55 19.0	44 15.2	180 62.3	4.36	4.44 (79/118)	4.48 (22/23)	4.34	4.43	4.51
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	290 100.0	3 1.0	10 3.4	40 13.8	55 19.0	182 62.8	4.39	4.50 (81/118)	4.53 (22/23)	4.43	4.49	4.54
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	291 100.0	8 2.7	15 5.2	41 14.1	54 18.6	173 59.5	4.27	4.43 (94/119)	4.47 (21/23)	4.36	4.43	4.42

	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				28' 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	3,033 100.0	14 0.5	40 1.3	296 9.8	749 24.7	1,934 63.8	4.50	4.56 (81/137)	4.60 (21/23)	4.53	4.56	4.59
①全体として満足	309 100.0	1 0.3	3 1.0	21 6.8	108 35.0	176 57.0	4.47	4.53 (72/118)	4.58 (20/23)	4.49	4.53	4.58
②治療の結果に満足している	304 100.0	1 0.3	4 1.3	21 6.9	90 29.6	188 61.8	4.51	4.53 (64/118)	4.57 (18/23)	4.49	4.53	4.58
③入院期間に満足している	306 100.0	2 0.7	6 2.0	46 15.0	80 26.1	172 56.2	4.35	4.45 (80/118)	4.49 (21/23)	4.31	4.44	4.51
④入院中に受けた治療について満足	302 100.0	1 0.3	5 1.7	28 9.3	76 25.2	192 63.6	4.50	4.57 (74/118)	4.60 (21/23)	4.52	4.56	4.58
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	4 1.4	67 23.0	63 21.6	156 53.6	4.27	4.39 (87/118)	4.42 (19/23)	4.29	4.38	4.39

	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				28' 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	305 100.0	1 0.3	2 0.7	16 5.2	71 23.3	215 70.5	4.63	4.65 (63/118)	4.69 (19/23)	4.66	4.65	4.66
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	304 100.0	1 0.3	5 1.6	25 8.2	64 21.1	209 68.8	4.56	4.63 (78/118)	4.66 (20/23)	4.60	4.62	4.65
⑧入院中に受けた治療に納得している	303 100.0	2 0.7	3 1.0	25 8.3	63 20.8	210 69.3	4.57	4.65 (82/118)	4.68 (23/23)	4.62	4.65	4.67
⑨全体としてこの病院を信頼している	305 100.0	1 0.3	4 1.3	13 4.3	68 22.3	219 71.8	4.64	4.68 (69/118)	4.71 (22/23)	4.70	4.68	4.69
⑩家族や知人に勧めたい	304 100.0	3 1.0	4 1.3	34 11.2	66 21.7	197 64.8	4.48	4.56 (77/118)	4.60 (22/23)	4.59	4.56	4.60

※ (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29年度 シーン別点数(入院)

## ■横浜医療センター

分析区分	29'機構平均点数		28'当院点数	29'当院点数
	(143病院)	小区分 350~499		
1. 病院についての総合評価	4.56 (81/137)	4.60 (21/23)	4.59	4.50
2. シーン別点数				
医師の説明について不満	4.58 (50/119)	4.62 (16/23)	4.58	4.58
入院の手続きについて不満	4.52 (59/118)	4.54 (15/23)	4.49	4.50
入院中の生活の説明に不満	4.27 (102/118)	4.31 (23/23)	4.09	4.02
医師の態度や言葉使いが悪い	4.68 (65/118)	4.71 (19/23)	4.65	4.66
医師の技術や知識に不安を感じた	4.65 (87/118)	4.67 (21/23)	4.66	4.57
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	4.56 (38/118)	4.60 (10/23)	4.59	4.58
入院中に受けた日常生活の介助について不満	4.60 (48/118)	4.64 (14/23)	4.67	4.61
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 (71/118)	4.58 (18/23)	4.57	4.52
受けた検査について納得できない	4.66 (39/115)	4.67 (10/23)	4.71	4.69
受けた手術について納得できない	4.75 (27/96)	4.77 (8/23)	4.80	4.78
受けた治療・処置について納得できない	4.74 (60/107)	4.77 (22/23)	4.79	4.71
受けた点滴、注射、薬について納得できない	4.67 (35/108)	4.69 (10/23)	4.69	4.69
リハビリテーションに納得できない	4.51 (73/104)	4.53 (19/23)	4.51	4.41
病院のトイレや浴室について不満	4.38 (35/118)	4.50 (11/23)	4.61	4.53
病院の廊下や階段、エレベータが不便	4.49 (58/116)	4.58 (17/23)	4.67	4.53
病室内の環境に不快や不満を感じた	4.38 (57/118)	4.47 (18/23)	4.54	4.42
入院中の食事が不満	4.24 (86/118)	4.29 (20/23)	4.35	4.12
病院のその他の設備や環境が不満	4.27 (66/117)	4.34 (20/23)	4.35	4.22
退院の説明について不満	4.48 (79/118)	4.52 (20/23)	4.53	4.40

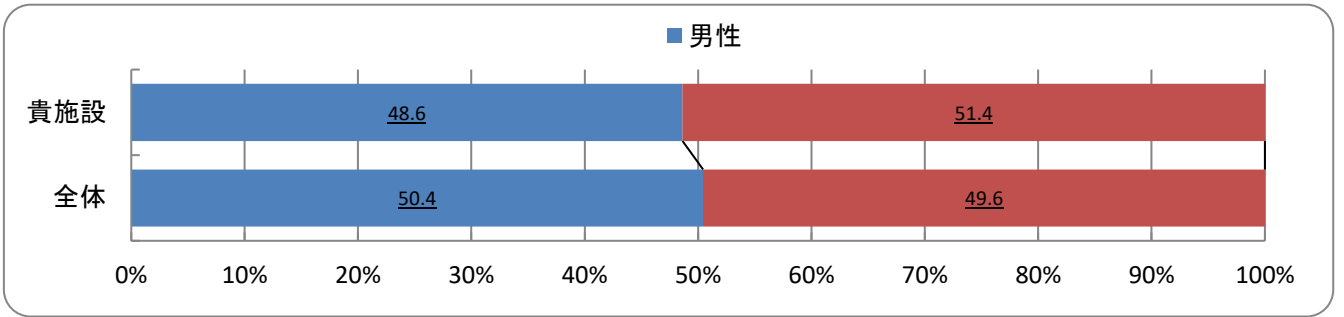
※ (①/②) ①：順位  
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）

# 平成29年度 入院プロフィール

## ■横浜医療センター

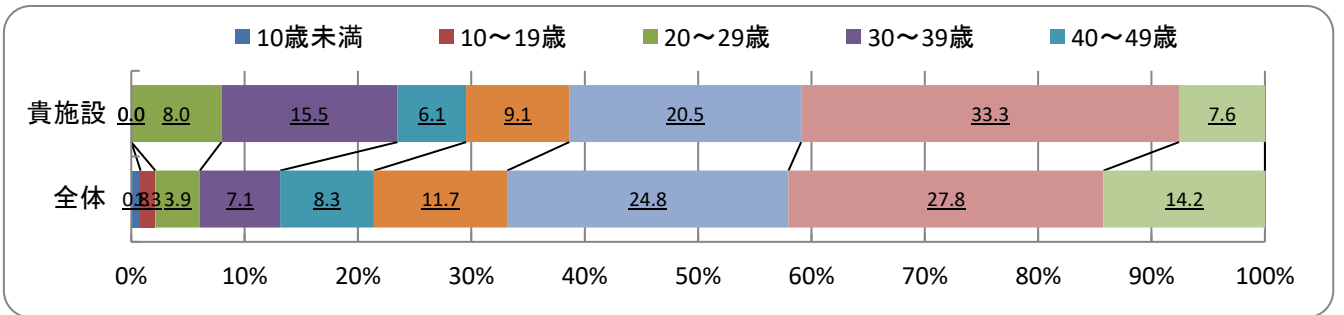
### 【性別】

有効回答数: 290 件(貴施設) / 18,579 件(全体)



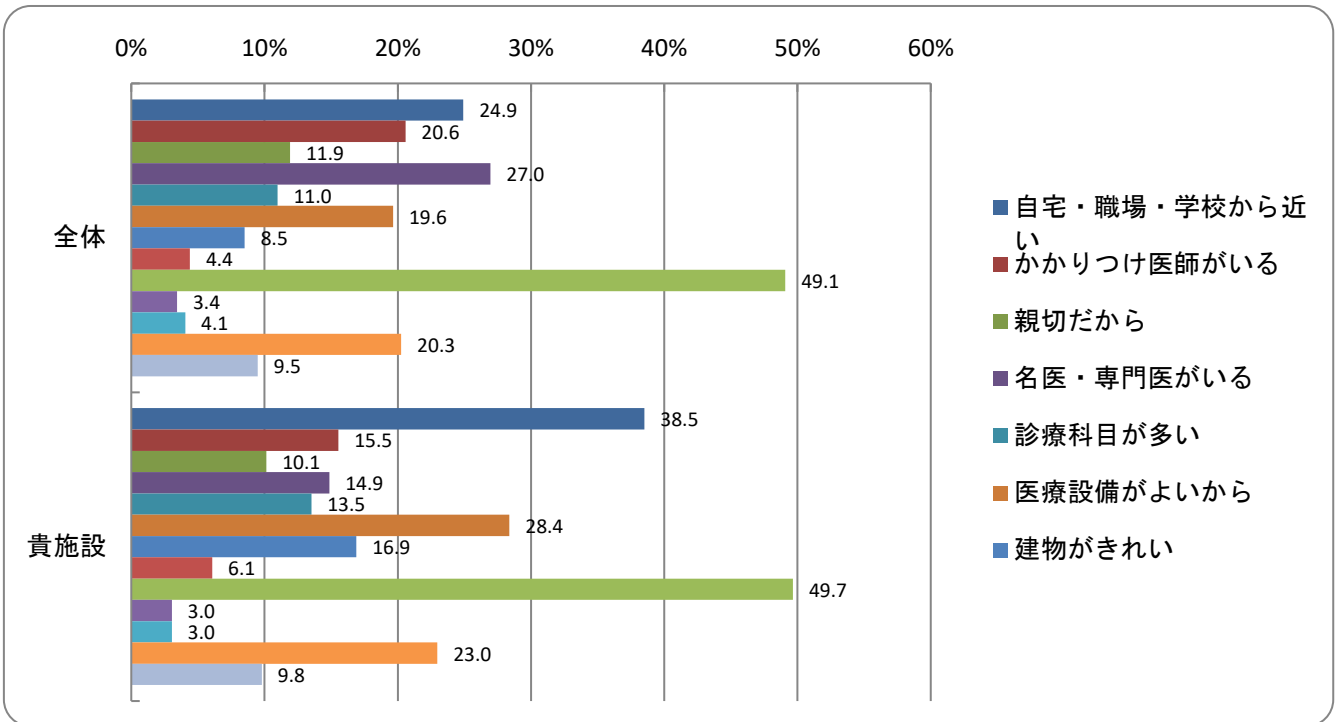
### 【年齢】

有効回答数: 264 件(貴施設) / 17,234 件(全体)



### 【選択理由】 (複数回答)

有効回答数: 296 件(貴施設) / 18,946 件(全体)

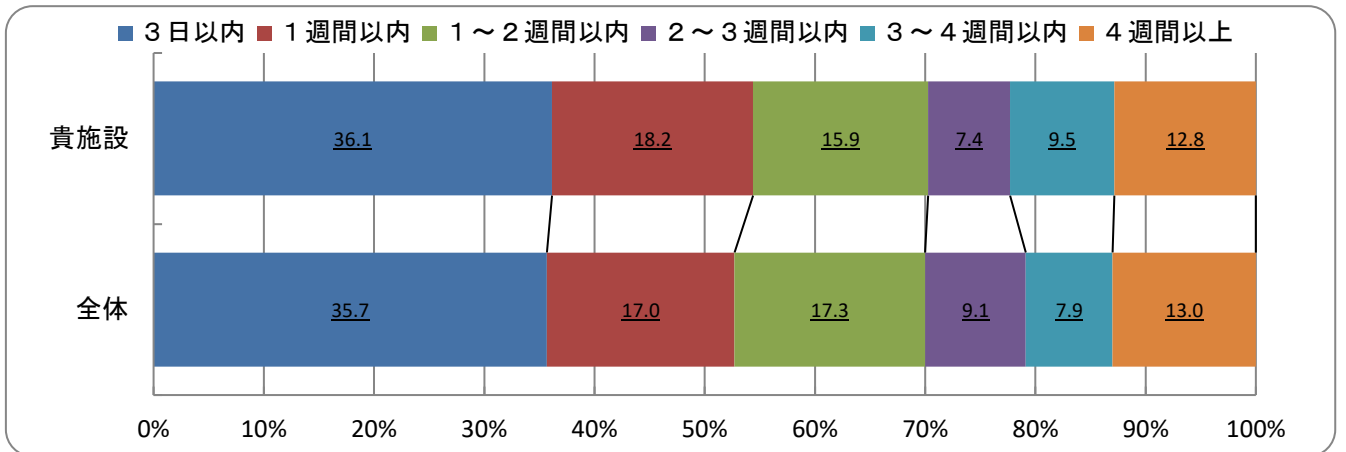


# 平成29年度 入院プロフィール

## ■横浜医療センター

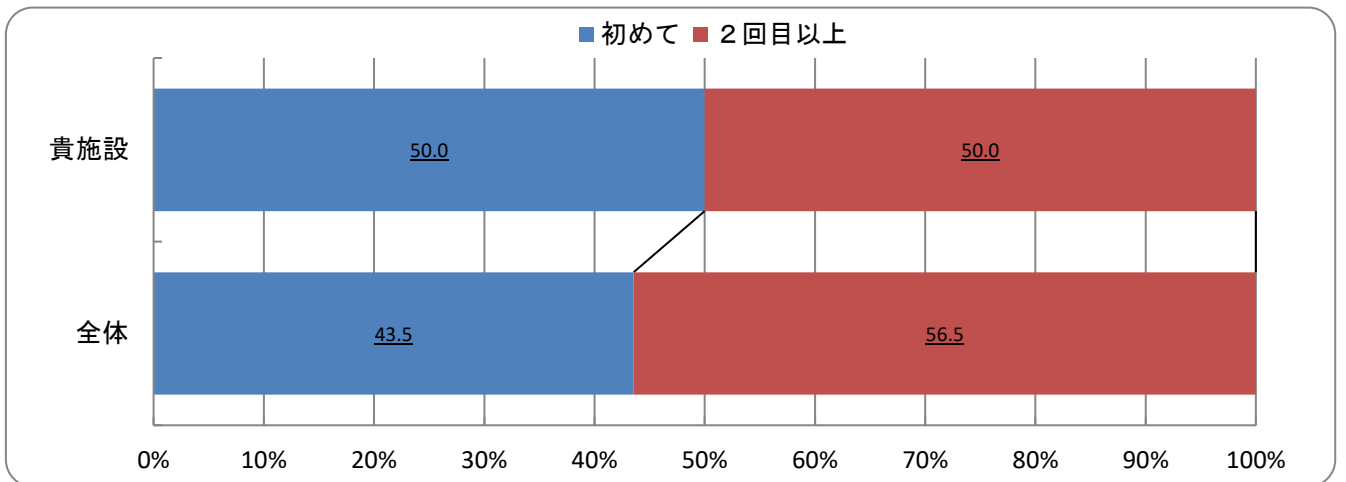
### 【入院前期間】

有効回答数: 296 件(貴施設) / 17,941 件(全体)



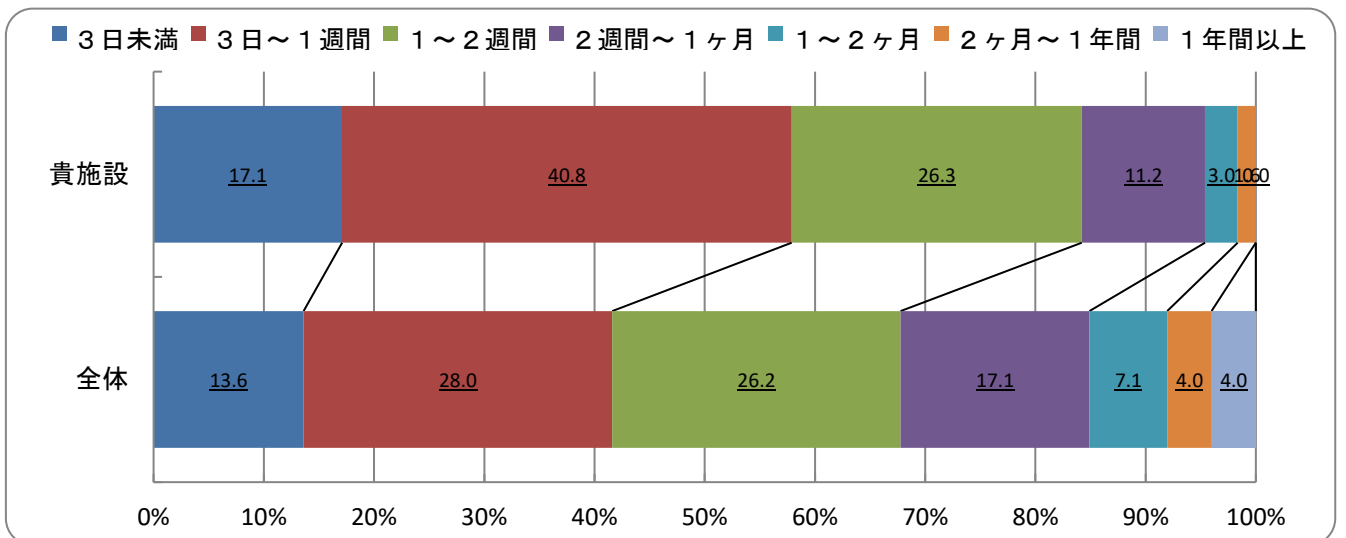
### 【入院回数】

有効回答数: 308 件(貴施設) / 19,284 件(全体)



### 【入院期間】

有効回答数: 304 件(貴施設) / 20,015 件(全体)



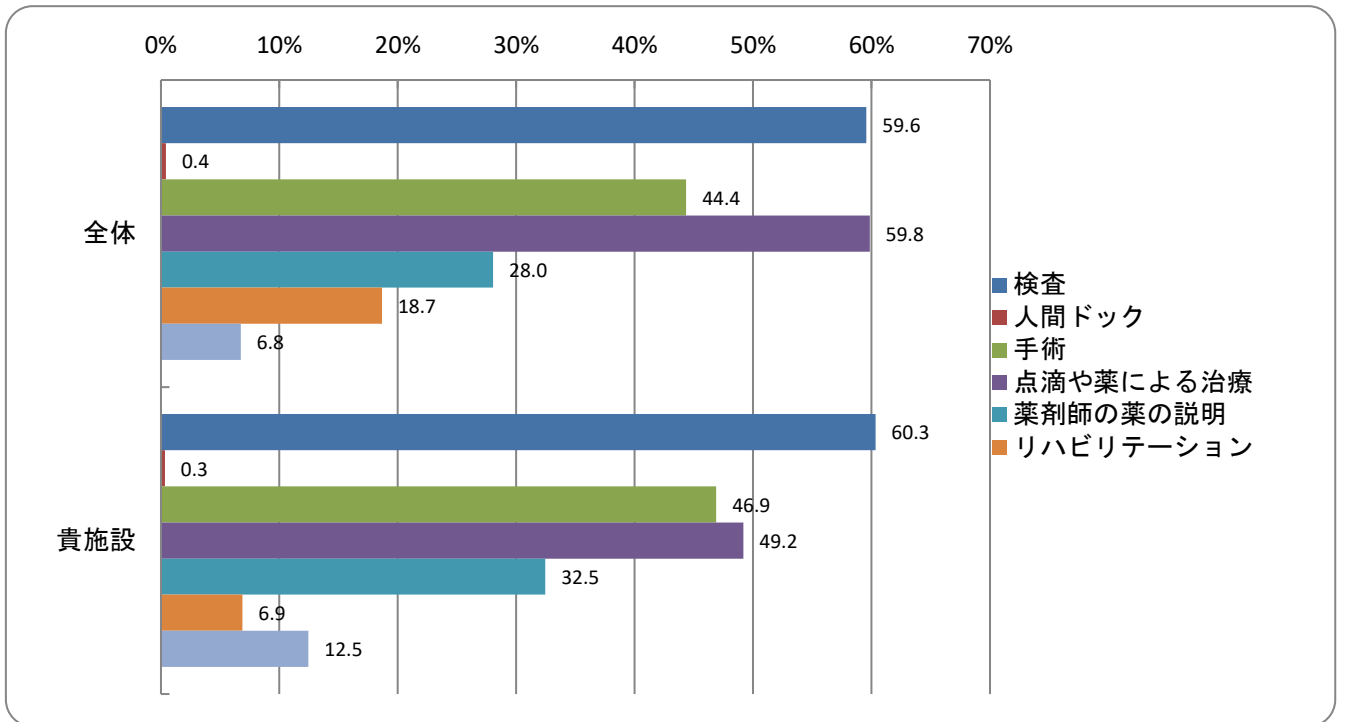


# 平成29年度 入院プロフィール

## ■横浜医療センター

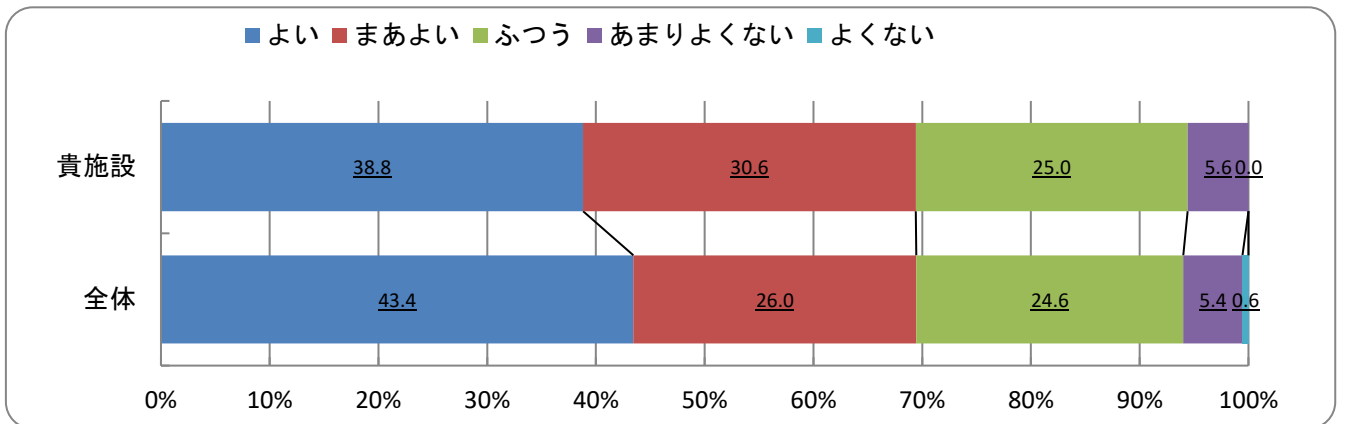
【治療内容】（複数回答）

有効回答数： 305 件(貴施設) / 19,284 件(全体)



【体調】

有効回答数： 304 件(貴施設) / 19,237 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	290	141	149
	100.0	48.6	51.4

## ●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	264	-	-	21	41	16	24	54	88	20	59.4
	100.0	0.0	0.0	8.0	15.5	6.1	9.1	20.5	33.3	7.6	

## ●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	建物がきれいな	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	296	114	46	30	44	40	84	50	18	147	9	9	68	29
	-	38.5	15.5	10.1	14.9	13.5	28.4	16.9	6.1	49.7	3.0	3.0	23.0	9.8

## ●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	296	107	54	47	22	28	38
	100.0	36.1	18.2	15.9	7.4	9.5	12.8

## ●入院回数

	有効回答数	初めて	2回目以上
合計	308	154	154
	100.0	50.0	50.0

## ●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	304	52	124	80	34	9	5	0
	100.0	17.1	40.8	26.3	11.2	3.0	1.6	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	305	184	1	143	150	99	21	38
	100.0	60.3	0.3	46.9	49.2	32.5	6.9	12.5

## ●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	118	93	76	17	-
	100.0	38.8	30.6	25.0	5.6	0.0