

『入院患者さんへのアンケート』【入院A】集計結果表

別紙4-1

横浜医療センター

※回収枚数10枚未満の場合、病院順位付けの対象外

横浜医療センター

※5段階評価平均点欄のうち、「入院アンケート総合得点」欄及び「52.総合評価」は10段階評価平均点を記載下さい。

No.	設問	回答数	有効回答数	有効回答								有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他				機構123病院	一般I18病院	機構123病院	一般I18病院	機構107病院	一般I18病院
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	415	398	満足 317 割合 100.0	やや満足 66 79.6	どちらでもない 11 16.6	やや不満 3 2.8	不満 1 0.8	その他 0.3	その他 17	その他 17	その他 17	その他 17	その他 17	その他 17	4.1%	79.65	4.75	80.64	81.15	4.76	4.76	59/107	12/18
16	医師との対話に満足していますか？	415	393	満足 298 割合 100.0	やや満足 70 75.8	どちらでもない 19 17.8	やや不満 5 4.8	不満 1 1.3	その他 0.3	その他 22	その他 22	その他 22	その他 22	その他 22	その他 22	5.3%	75.83	4.68	76.51	76.48	4.70	4.71	58/107	9/18
17	あなたが質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？	415	392	はい、いつも 323 割合 100.0	はい、時々 62 82.4	いいえ 6 15.8	どちらでもない 1 1.5	やや不満 0 0.3	不満 1 0.3	質問した かかったがで きなかった 9	質問がな かった 9	空白 14	空白 14	空白 14	空白 14	3.4%	82.40	/	80.12	79.30	/	/	31/107	4/18
18	看護師は誠実に対応しましたか？	415	399	はい、いつも 345 割合 100.0	はい、ある程度 54 86.5	いいえ 0 13.5	どちらでもない 0 0.0	やや不満 16	不満 16	空白 16	空白 16	空白 16	空白 16	空白 16	空白 16	3.9%	86.47	/	83.89	83.00	/	/	26/107	2/18
19	あなたのケアを担当していた看護師を信頼していましたか？	415	395	はい、いつも 311 割合 100.0	はい、ある程度 83 78.7	いいえ 1 21.0	どちらでもない 0 0.3	やや不満 1 0.3	不満 1 0.3	空白 20	空白 20	空白 20	空白 20	空白 20	空白 20	4.8%	78.73	/	79.19	78.65	/	/	52/107	9/18
20	看護師の対応に満足していますか？	415	398	満足 327 割合 100.0	やや満足 65 82.2	どちらでもない 4 16.3	やや不満 2 1.0	不満 0 0.5	その他 0 0.0	その他 17	その他 17	その他 17	その他 17	その他 17	その他 17	4.1%	82.16	4.80	80.64	79.49	4.77	4.75	38/107	5/18
21	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されたと感じましたか？	415	391	はい、そう思う 294 割合 100.0	はい、ややそう思う 94 75.2	いいえ 3 24.0	どちらでもない 0 0.8	やや不満 0 0.8	不満 0 0.8	空白 24	空白 24	空白 24	空白 24	空白 24	空白 24	5.8%	75.19	/	76.87	77.17	/	/	71/107	16/18
22	あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？	415	391	はい、いつも 279 割合 100.0	はい、ある程度 109 71.4	いいえ 3 27.9	どちらでもない 0 0.8	やや不満 0 0.8	不満 0 0.8	空白 24	空白 24	空白 24	空白 24	空白 24	空白 24	5.8%	71.36	/	73.79	74.18	/	/	74/107	17/18
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	415	388	満足 262 割合 100.0	やや満足 109 67.5	どちらでもない 16 28.1	やや不満 1 4.1	不満 0 0.3	その他 0 0.0	空白 27	空白 27	空白 27	空白 27	空白 27	空白 27	6.5%	67.53	4.63	73.00	73.03	4.66	4.67	87/107	18/18
24	精神的ケアに満足していますか？	415	390	満足 258 割合 100.0	やや満足 90 66.2	どちらでもない 41 23.1	やや不満 1 10.5	不満 0 0.3	その他 0 0.0	空白 25	空白 25	空白 25	空白 25	空白 25	空白 25	6.0%	66.15	4.55	68.73	68.15	4.59	4.58	75/107	12/18
25	あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？	415	299	直ちに（1分未満） 148 割合 100.0	5分以内 137 49.5	5分以上 14 45.8	どちらでもない 14 4.7	やや不満 0 0.0	不満 0 0.0	ナースコールを使っていない 91	ナースコールを使っていない 91	空白 25	空白 25	空白 25	空白 25	6.0%	49.50	/	55.45	51.14	/	/	74/107	10/18
26	入院中、手術や処置を受けましたか？	415	384	はい 281 割合 100.0	いいえ 103 73.2	どちらでもない 1 26.8	やや不満 0 0.3	不満 0 0.0	その他 0 0.0	空白 31	空白 31	空白 31	空白 31	空白 31	空白 31	7.5%	/	/	/	/	/	/	/	/
27	あなたが受けた手術や処置の内容と、その効果や危険性を、あなたがわかるように説明されましたか？	281	276	はい、そう思う 227 割合 100.0	はい、ややそう思う 45 82.2	いいえ、わからにくかった 4 16.3	どちらでもない 0 1.4	やや不満 0 1.4	不満 0 0.0	説明はな かった 5	説明はな かった 5	空白 5	空白 5	空白 5	空白 5	1.8%	82.25	/	84.97	85.05	/	/	77/107	17/18
28	あなたが手術や処置について質問した際、わかりやすく答えてもらいましたか？	281	258	はい、そう思う 206 割合 100.0	はい、ややそう思う 48 79.8	いいえ、わからにくかった 1 18.6	どちらでもない 3 0.4	やや不満 0 1.2	不満 0 0.0	質問した かかったがで きなかった 22	質問はな かった 22	空白 1	空白 1	空白 1	空白 1	0.4%	79.84	/	83.94	83.37	/	/	82/107	16/18
29	事前に、医師はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？	281	257	はい、そう思う 199 割合 100.0	はい、ややそう思う 50 77.4	いいえ、わからにくかった 8 19.5	どちらでもない 3 3.1	やや不満 0 1.4	不満 0 0.0	説明はな かった 18	説明はな かった 18	空白 6	空白 6	空白 6	空白 6	2.1%	77.43	/	84.35	82.77	/	/	92/107	18/18
30	事後、医師から手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？	281	276	はい、そう思う 218 割合 100.0	はい、ややそう思う 54 79.0	いいえ、わからにくかった 4 19.6	どちらでもない 1 1.4	やや不満 0 1.4	不満 0 0.0	麻酔はかけられなかっ た 5	麻酔はかけられなかっ た 5	空白 5	空白 5	空白 5	空白 5	1.8%	78.99	/	80.74	79.90	/	/	73/107	10/18

No.	設問	回答数	有効回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位		
				満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	2	1	空白	空白	空白	空白	空白	空白	空白				機構123病院	一般I18病院	機構123病院	一般I18病院	機構107病院	一般I18病院	
47	スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	415	382	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	2	1	空白	空白	空白	空白	空白	空白	空白	8.0%	73.30	4.66	74.25	73.56	4.66	4.65	68/107	9/18	
				280	79	20	2	1			33																
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	415	382	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満			空白								8.0%	65.18	4.54	68.08	66.96	4.56	4.54	80/107	13/18
				249	66	30	7	0			33																
49	プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	415	384	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満			空白								7.5%	73.44	4.62	74.36	73.52	4.62	4.61	65/107	8/18
				282	63	34	5	0			31																
50	（49）の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	6	6	入退院支援センター	ナースステーション	病室	処置室	浴室	検査室	レントゲン室	リハビリテーション	手術室						空白	0.0%								
				0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	415	385	すすめる	まあまあすめる	どちらともいえない	あまりすすめない	あまりすすめない			空白								7.2%	63.38	4.49	66.64	66.70	4.53	4.54	64/107	13/18
				244	90	49	1	1			30																
52	当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。	415	375	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					空白	9.6%	28.00	8.72	33.08	32.15	8.75	8.72	75/107	15/18
				105	124	103	29	9	4	1	0	0	0	0	0	0	0	40									
53	あなたの年齢を教えてください。	415	390	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40歳~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上					空白	6.0%								
				0	2	12	19	29	40	86	111	85	6					25									
54	当院を選択した一番の理由は何でしょうか。ひとつだけお答えください。	415	389	職場、学校、他院からの紹介、自宅	外来に通院	専門医	医療設備がいい	救急車で搬送	その他									空白	6.3%								
				29	205	45	22	18	45	25								26									
				割合	100.0	7.5	52.7	11.6	5.7	4.6	11.6	6.4															

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記

患者経験価値・満足度調査(入院A)

横浜医療センター

病院区分：一般1

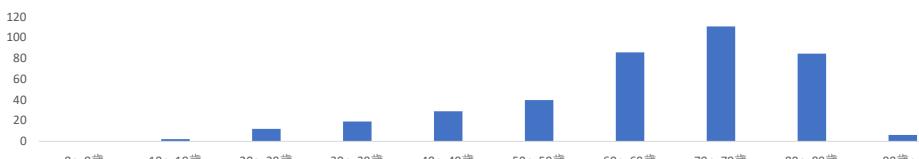
実施期間：2025年07月01日～07月31日

回答者数：415

1.回答者の年齢

Q53.あなたの年齢を教えてください。

年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	2	12	19	29	40	86	111	85	6	25



2.PXスコア

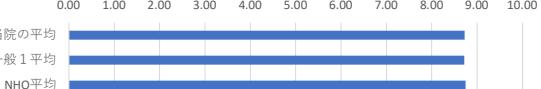
Q52.当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価してください。

有効回答数 375

当院の平均 8.72

一般1平均 8.72

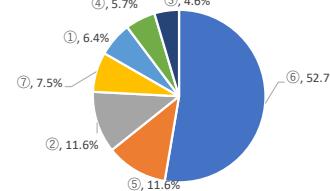
NHO平均 8.75



3.当院を選んだ一番大きな理由

Q54.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

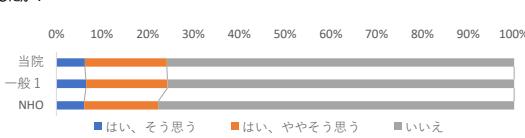
No.	理由	人数	割合
⑥	他院からの紹介	205	52.7%
⑤	外来に通院	45	11.6%
②	救急車で搬送	45	11.6%
⑦	職場、学校、自宅	29	7.5%
①	その他	25	6.4%
④	専門医	22	5.7%
③	医療設備がいい	18	4.6%
総計		389	100%



4.待ち時間について

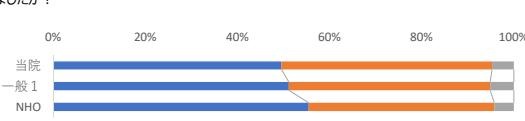
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	24	69	293
割合	6.2%	17.9%	75.9%
一般1	6.4%	17.8%	75.8%
NHO	6.0%	16.2%	77.7%



Q25.あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでの待ち時間はどのくらい待ちましたか？

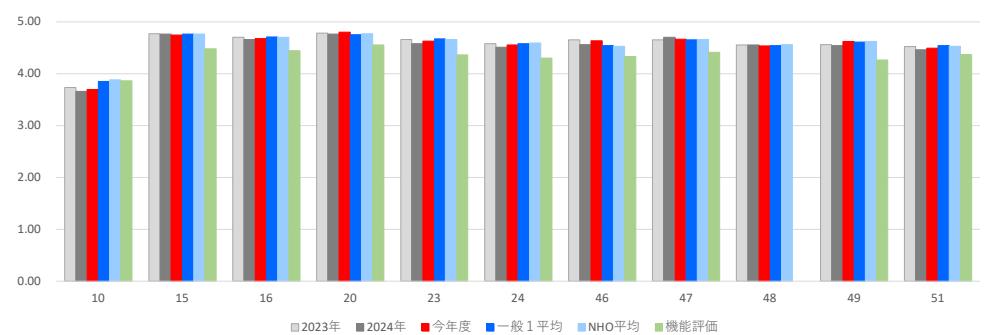
	直ちに	5分以内	5分以上
当院	148	137	14
割合	49.5%	45.8%	4.7%
一般1	51.1%	43.7%	5.1%
NHO	55.4%	40.3%	4.2%



5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			一般1平均	NHO平均	機能評価
		2023年	2024年	今年度			
10	食事の内容に満足していますか？	3.73	3.66	3.70	3.85	3.88	3.86
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.77	4.76	4.75	4.76	4.76	4.48
16	医師との対話に満足していますか？	4.70	4.66	4.68	4.71	4.70	4.44
20	看護師の対応に満足していますか？	4.78	4.76	4.80	4.75	4.77	4.55
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.66	4.58	4.63	4.67	4.66	4.36
24	精神的なケアに満足していますか？	4.58	4.51	4.55	4.58	4.59	4.30
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.65	4.56	4.64	4.54	4.53	4.33
47	スタッフ(医師・看護師・事務職員以外)の対応に満足していますか？	4.65	4.70	4.66	4.65	4.66	4.41
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	4.55	4.55	4.54	4.54	4.56	4.26
49	プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	4.56	4.54	4.62	4.61	4.62	4.26
51	当病院を親切に思えますか？	4.52	4.46	4.49	4.54	4.53	4.37

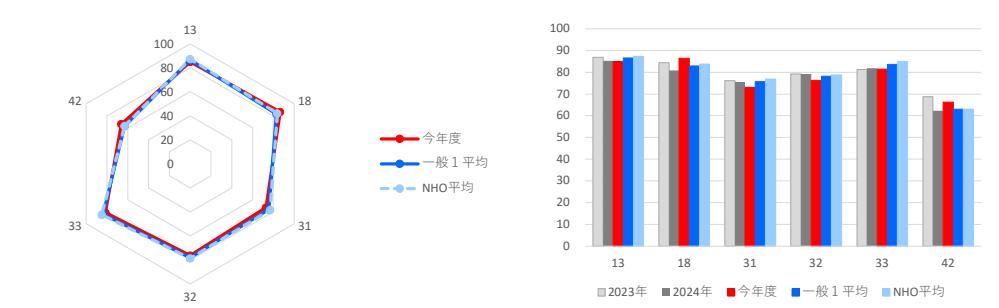
※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			一般1平均	NHO平均
		2023年	2024年	今年度		
13	医師は誠実に対応しましたか？	86.94	85.27	84.91	86.56	87.27
18	看護師は誠実に対応しましたか？	84.40	80.90	86.47	83.00	83.89
31	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切でしたか？	76.17	75.59	72.97	75.75	76.88
32	放射線技師(X線検査、CT検査等)の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	79.26	79.18	76.28	78.18	78.83
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	81.36	81.82	81.48	83.66	84.99
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	68.75	62.31	66.27	62.97	62.99

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい(評価が高い)回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。



7.各設問の評価(スコア)

■相関係数について

相関係数の算出方法は、「Q52 当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。」の総合的評価に対して設問ごとに算出している。

統計学的に、相関係数が±0.4~±1.0ある場合に相関があるとみなされる。相関係数が大きいほど、相関は強い。

■評価方法について

評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。

No.	相関係数	設問	当院	一般1平均	NHO平均	NHO平均との差異
1	0.34	あなたの健康状態や疾患の情報を、職員から十分得られましたか？	73.50	78.96	78.69	▲5.19
2	0.14	あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？	75.91	75.77	77.75	▲1.84
3	0.19	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	57.25	53.69	58.04	▲0.79
4	0.20	夜間、職員による騒音はありましたか？	90.69	87.96	89.00	1.69
5	0.38	病室はどの程度清潔でしたか？	70.00	66.42	69.93	0.07
6	0.31	トイレはどの程度清潔でしたか？	57.18	52.94	59.80	▲2.62
7	0.11	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	99.74	98.68	98.85	0.89
8	0.12	あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？	75.52	77.29	77.48	▲1.96
9	0.33	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	30.85	42.76	44.65	▲13.80
10	0.34	食事の内容に満足していますか？	28.00	33.49	34.58	▲6.58
11	0.37	あなたは、話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	60.49	65.14	65.10	▲4.61
12	0.25	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？	82.25	81.23	81.49	0.76
13	0.38	医師は誠実に対応しましたか？	84.91	86.56	87.27	▲2.36
14	0.40	あなたは担当医を信頼していましたか？	81.75	82.94	83.63	▲1.88
15	0.44	医師による診療・治療内容に満足していますか？	79.65	81.15	80.64	▲0.99
16	0.42	医師との対話に満足していますか？	75.83	76.48	76.51	▲0.68
17	0.31	あなたが質問した際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？	82.40	79.30	80.12	2.28
18	0.45	看護師は誠実に対応しましたか？	86.47	83.00	83.89	2.58
19	0.46	あなたは看護師を信頼していましたか？	78.73	78.65	79.19	▲0.46
20	0.49	看護師の対応に満足していますか？	82.16	79.49	80.64	1.52
21	0.46	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されていたと感じましたか？	75.19	77.17	76.87	▲1.68
22	0.48	あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？	71.36	74.18	73.79	▲2.43
23	0.45	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	67.53	73.03	73.00	▲5.47
24	0.52	精神的ケアに満足していますか？	66.15	68.15	68.73	▲2.58
25	0.12	あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？	49.50	51.14	55.45	▲5.95
27	0.35	あなたが受けける手術や処置の内容と、その効果や危険性を、あなたがわかるように説明されましたか？	82.25	85.05	84.97	▲2.72
28	0.18	あなたが手術や処置について質問した際に、わかりやすく答えてもらいましたか？	79.84	83.37	83.94	▲4.10
29	0.16	事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？	77.43	82.77	84.35	▲6.92
30	0.35	事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？	78.99	79.90	80.74	▲1.75
31	0.15	生理検査(心電図検査・肺機能検査等)担当の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	72.97	75.75	76.88	▲3.91
32	0.13	放射線技師(X線検査・CT検査等)の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	76.28	78.18	78.83	▲2.55
33	0.03	リハビリーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	81.48	83.66	84.99	▲3.51
34	0.16	退院(転院)の決定時に、あなたやあなたの家族の意向が反映されたと感じましたか？	80.27	83.73	84.48	▲4.21
35	0.29	あなたは退院日(転院日)について、十分に余裕をもって知らされましたか？	83.33	81.22	81.76	1.57
36	0.12	退院後の生活への移行を支援する専門職(看護師、ソーシャルワーカー)から十分なサポートを得られましたか？	63.95	65.39	67.55	▲3.60
37	0.00	他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていましたか？	69.64	64.90	65.33	4.31
38	0.11	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	91.23	91.22	92.06	▲0.83
39	0.11	職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的、副作用や服用方法を、あなたがわかるように説明しましたか？	84.50	81.04	81.32	3.18
40	0.21	職員は、あなたが退院(転院)後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？	80.65	82.58	82.78	▲2.13
41	0.10	職員は、あなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスについて説明しましたか？	87.37	85.42	85.90	1.47
42	0.24	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	66.27	62.97	62.99	3.28
43	0.48	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？	83.46	85.99	86.47	▲3.01
44	0.48	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられると感じましたか？	85.26	85.37	85.84	▲0.58
45	0.20	あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、賛否など)を伝える方法を知っていましたか？	43.90	55.01	56.45	▲12.55
46	0.45	事務職員の対応に満足していますか？	70.16	66.59	65.98	4.18
47	0.48	スタッフ(医師・看護師・事務職員以外)の対応に満足していますか？	73.30	73.56	74.25	▲0.95
48	0.53	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	65.18	66.96	68.08	▲2.90
49	0.47	プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	73.44	73.52	74.36	▲0.92

※「NHO平均との差異」のうち、オレンジハイライトの設問は①「優先改善領域」にあたる。

8.ポートフォリオ分析

■ポートフォリオ分析の見方

表内の数字は、設問の番号を表している。

横軸は相関係数になつて、右方向が総合評価に対して相関が強く重要である。

縦軸はNHO平均評価に対する当院の評価の差であり、上方向ほどNHO平均評価を上回っている。

①「優先改善領域」：総合評価との相関関係が強いが、当院の評価が低い領域であり、総合評価を向上させる可能性のある改善項目

②「改善領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が低い領域。優先改善領域の次に改善する項目

③「重点維持領域」：総合評価との相関関係が強く、評価も高い領域であり、総合評価が下がらないようにするために維持または改善をする必要のある項目

④「現状維持領域」：総合評価との相関関係が弱く、評価が高い領域。現状維持する項目

上記の4つの領域について、改善の優先順としての考え方は、①「優先改善領域」→②「改善領域」→③「重点維持領域」→④「現状維持領域」

また、③「重点維持領域」及び④「現状維持領域」内にある項目においても、平均値ラインに近い項目は、平均を下回ることのないよう改善を行うこと。

