

横浜医療センター

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

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			
																					機構 123病院	一般1 18病院	機構 123病院	一般1 18病院	機構 107病院	一般1 18病院	
	入院アンケート総合得点																	8.72			8.75	8.72	75/107	15/18			
1	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？	415	400	はい、そう思う	はい、やや そう思う	いいえ								覚えていない			空白	1.9%	73.50					85/107	18/18		
				294 73.5	99 24.8	7 1.8							7			8											
2	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？	415	386	はい、そう思う	はい、やや そう思う	いいえ								覚えていない			空白	2.7%	75.91					74/107	12/18		
				24 6.2	69 17.9	293 75.9							18			11											
3	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	415	407	はい、常に あった	はい、たま にあった	いいえ、な かった											空白	1.9%	57.25					58/107	4/18		
				32 7.9	142 34.9	233 57.2										8											
4	夜間、職員による騒音はありましたか？	415	408	はい、常に あった	はい、たま にあった	いいえ、な かった											空白	1.7%	90.69					39/107	2/18		
				5 1.2	33 8.1	370 90.7										7											
5	病室はどの程度清潔でしたか？	415	410	とても清潔	やや清潔	あまり清潔 ではない	全く清潔で はない										空白	1.2%	70.00					57/107	5/18		
				287 70.0	115 28.0	8 2.0	0 0.0									5											
6	トイレはどの程度清潔でしたか？	415	411	とても清潔	やや清潔	あまり清潔 ではない	全く清潔で はない							トイレを使用 しなかった			空白	1.0%	57.18					69/107	7/18		
				235 57.2	147 35.8	29 7.1	0 0.0							0			4										
7	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？	415	384	はい	いいえ、空 だった									手指消毒液 を見なかった			空白	2.7%	99.74					34/107	1/18		
				383 99.7	1 0.3									20			11										
8	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？	415	241	はい、いつも	はい、時々	いいえ								サポートは 必要なかった			空白	3.1%	75.52					67/107	12/18		
				182 75.5	46 19.1	13 5.4								161			13										
9	食事を楽しめるよう、食事内容（メニュー、味付け、見た目など）に工夫がされていると感じましたか？	415	402	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ								食事はな かった			空白	2.7%	30.85					104/107	18/18		
				124 30.8	215 53.5	63 15.7								2			11										
10	食事の内容に満足していますか？	415	400	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							該当なし		空白	2.4%	28.00		3.70	34.58	33.49	3.88	3.85	90/107	15/18
				112 28.0	133 33.3	92 23.0	48 12.0	15 3.8							5			10									
11	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？	415	405	はい、十分に	はい、ある 程度	いいえ											空白	2.4%	60.49					86/107	17/18		
				245 60.5	155 38.3	5 1.2											10										
12	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？	415	400	はい、いつも	はい、時々	いいえ								質問がな かった			空白	1.2%	82.25					42/107	6/18		
				329 82.3	59 14.8	7 1.8								10			5										
13	医師は誠実に対応しましたか？	415	411	はい、いつも	はい、ある 程度	いいえ											空白	1.0%	84.91					81/107	16/18		
				349 84.9	59 14.4	3 0.7											4										
14	あなたは担当医を信頼していましたか？	415	400	はい、いつも	はい、ある 程度	いいえ											空白	3.6%	81.75					72/107	10/18		
				327 81.8	70 17.5	3 0.8											15										

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								空白	機構 123病院				一般1 18病院	機構 123病院	一般1 18病院	機構 107病院	一般1 18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	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白										
				317	66	11	3	1								17	4.1%	79.65	4.75	80.64	81.15	4.76	4.76	59/107	12/18	
		割合	100.0	79.6	16.6	2.8	0.8	0.3																		
16	医師との対話に満足していますか？	415	393	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白										
				298	70	19	5	1								22	5.3%	75.83	4.68	76.51	76.48	4.70	4.71	58/107	9/18	
		割合	100.0	75.8	17.8	4.8	1.3	0.3																		
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	はい、時々	いいえ	質問したかったができなかった									空白										
				323	62	6	1						9			14	3.4%	82.40		80.12	79.30			31/107	4/18	
		割合	100.0	82.4	15.8	1.5	0.3																			
18	看護師は誠実に対応しましたか？	415	399	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ										空白										
				345	54	0										16	3.9%	86.47		83.89	83.00			26/107	2/18	
		割合	100.0	86.5	13.5	0.0																				
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	はい、ある程度	いいえ										空白										
				311	83	1										20	4.8%	78.73		79.19	78.65			52/107	9/18	
		割合	100.0	78.7	21.0	0.3																				
20	看護師の対応に満足していますか？	415	398	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白										
				327	65	4	2	0								17	4.1%	82.16	4.80	80.64	79.49	4.77	4.75	38/107	5/18	
		割合	100.0	82.2	16.3	1.0	0.5	0.0																		
21	あなたの意思是、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	はい、ややそう思う	いいえ										空白										
				294	94	3										24	5.8%	75.19		76.87	77.17			71/107	16/18	
		割合	100.0	75.2	24.0	0.8																				
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	はい、ある程度	いいえ										空白										
				279	109	3										24	5.8%	71.36		73.79	74.18			74/107	17/18	
		割合	100.0	71.4	27.9	0.8																				
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	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白										
				262	109	16	1	0								27	6.5%	67.53	4.63	73.00	73.03	4.66	4.67	87/107	18/18	
		割合	100.0	67.5	28.1	4.1	0.3	0.0																		
24	精神的ケアに満足していますか？	415	390	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白										
				258	90	41	1	0								25	6.0%	66.15	4.55	68.73	68.15	4.59	4.58	75/107	12/18	
		割合	100.0	66.2	23.1	10.5	0.3	0.0																		
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）	5分以内	5分以上										空白										
				148	137	14										25	6.0%	49.50		55.45	51.14			74/107	10/18	
		割合	100.0	49.5	45.8	4.7																				
26	入院中、手術や処置を受けましたか？	415	384	はい	いいえ											空白										
				281	103											31	7.5%									
		割合	100.0	73.2	26.8																					
27	あなたが受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？	281	276	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ、わかりにくかった	説明はなかった									空白										
				227	45	4	0									5	1.8%	82.25		84.97	85.05			77/107	17/18	
		割合	100.0	82.2	16.3	1.4	0.0																			
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えましたか？	281	258	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ	質問したかったができなかった									空白										
				206	48	1	3									1	0.4%	79.84		83.94	83.37			82/107	16/18	
		割合	100.0	79.8	18.6	0.4	1.2																			
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	はい、ややそう思う	いいえ	麻酔はかけられなかった									空白										
				199	50	8										6	2.1%	77.43		84.35	82.77			92/107	18/18	
		割合	100.0	77.4	19.5	3.1																				
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	はい、ややそう思う	いいえ										空白										
				218	54	4										5	1.8%	78.99		80.74	79.90			73/107	10/18	
		割合	100.0	79.0	19.6	1.4																				

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	
				はい、とても 親切・丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ								かわかりが なかった		空白	機構 123病院				一般1 18病院	機構 123病院	一般1 18病院	機構 107病院	一般1 18病院	
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・丁寧でしたか？	415	296	はい、とても 親切・丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ							かわかりが なかった		空白	11.6%	72.97		76.88	75.75			88/107	15/18		
		割合	100.0	216 73.0	80 27.0	0 0.0						71	48													
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？	415	333	はい、とても 親切・丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ							かわかりが なかった		空白	8.2%	76.28		78.83	78.18			79/107	14/18		
		割合	100.0	254 76.3	79 23.7	0 0.0						48	34													
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？	415	108	はい、とても 親切・丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ							かわかりが なかった		空白	21.0%	81.48		84.99	83.66			83/107	13/18		
		割合	100.0	88 81.5	19 17.6	1 0.9						220	87													
34	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？	415	294	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ							意図を伝える 必要がな かった		空白	8.9%	80.27		84.48	83.73			91/107	18/18		
		割合	100.0	236 80.3	55 18.7	3 1.0						84	37													
35	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ていたいましたか？	415	384	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ									空白	7.5%	83.33		81.76	81.22			39/107	5/18		
		割合	100.0	320 83.3	58 15.1	6 1.6							31													
36	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？	415	172	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ							サポートは 必要な かった		空白	13.7%	63.95		67.55	65.39			71/107	10/18		
		割合	100.0	110 64.0	55 32.0	7 4.1						186	57													
37	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たいましたか？	415	56	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ							わからない	ほかの施設 には決ま らなかった	空白	18.8%	69.64		65.33	64.90			35/107	2/18		
		割合	100.0	39 69.6	16 28.6	1 1.8						21	260	78												
38	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	415	285	はい	いいえ								必要がな かった		空白	14.5%	91.23		92.06	91.22			61/107	8/18		
		割合	100.0	260 91.2	25 8.8							70	60													
39	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？	415	271	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ							必要がな かった	薬は処方さ れていない	空白	15.2%	84.50		81.32	81.04			27/107	5/18		
		割合	100.0	229 84.5	38 14.0	4 1.5						28	53	63												
40	職員は、あなたの退院（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？	415	279	はい	いいえ								覚えていな い		空白	22.2%	80.65		82.78	82.58			61/107	13/18		
		割合	100.0	225 80.6	54 19.4							44	92													
41	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？	415	190	はい	いいえ								必要がな かった		空白	19.0%	87.37		85.90	85.42			44/107	7/18		
		割合	100.0	166 87.4	24 12.6							146	79													
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	415	338	はい、とても 親切・丁寧だ	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ							かわかりが なかった		空白	15.2%	66.27		62.99	62.97			49/107	6/18		
		割合	100.0	224 66.3	112 33.1	2 0.6						14	63													
43	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？	415	387	はい、いつ も	はい、時々	いいえ									空白	6.7%	83.46		86.47	85.99			78/107	15/18		
		割合	100.0	323 83.5	63 16.3	1 0.3							28													
44	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？	415	380	はい、いつ も	はい、時々	いいえ									空白	8.4%	85.26		85.84	85.37			60/107	11/18		
		割合	100.0	324 85.3	54 14.2	2 0.5							35													
45	あなたは病院や職員に対する意見（苦情、提案、称賛など）を伝える方法を知っていましたか？	415	369	はい	いいえ										空白	11.1%	43.90		56.45	55.01			102/107	17/18		
		割合	100.0	162 43.9	207 56.1								46													
46	事務職員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							空白	8.0%	70.16	4.64	65.98	66.59	4.53	4.54	28/107	5/18		
		割合	100.0	268 70.2	91 23.8	21 5.5	2 0.5	0 0.0					33													

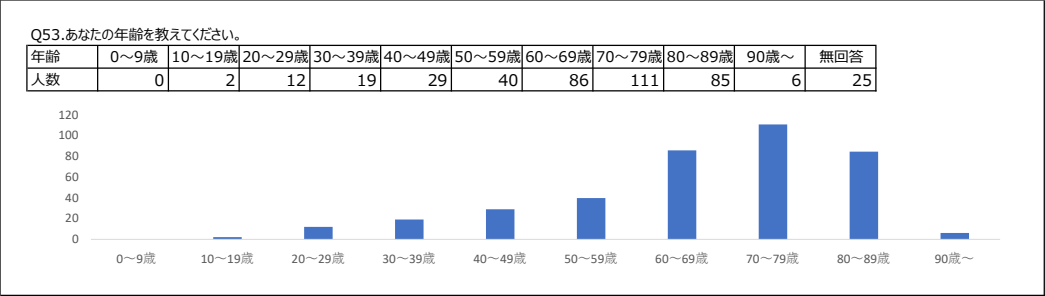
No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
																					機構 123病院	一般1 18病院	機構 123病院	一般1 18病院	機構 107病院	一般1 18病院
47	スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	415	382	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白			8.0%	73.30	4.66	74.25	73.56	4.66	4.65	68/107	9/18
				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	96	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」とお答えの方にいかがいします。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											
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	まあまあすすめる	どちらともいえない	あまりすすめない	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		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、自宅	他院からの紹介	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

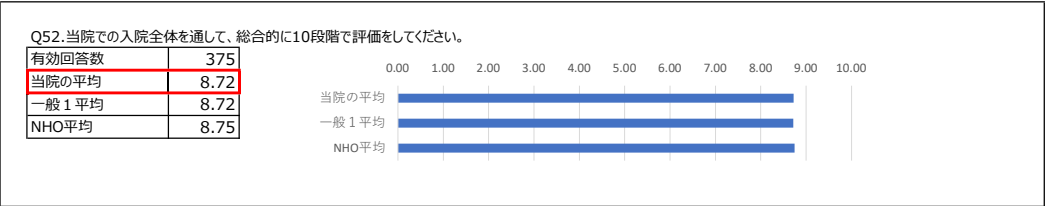
患者経験価値・満足度調査(入院 A)

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

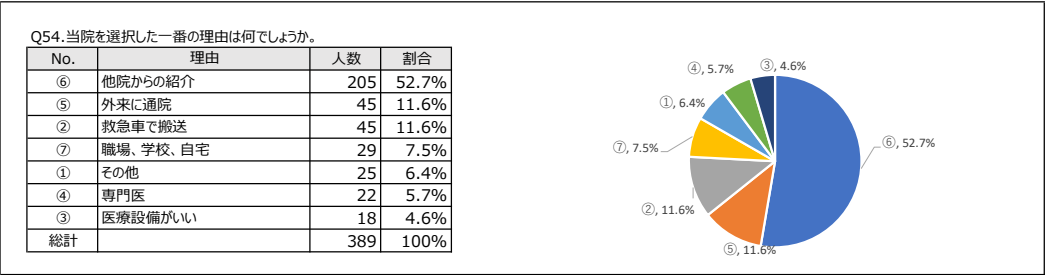
1.回答者の年齢



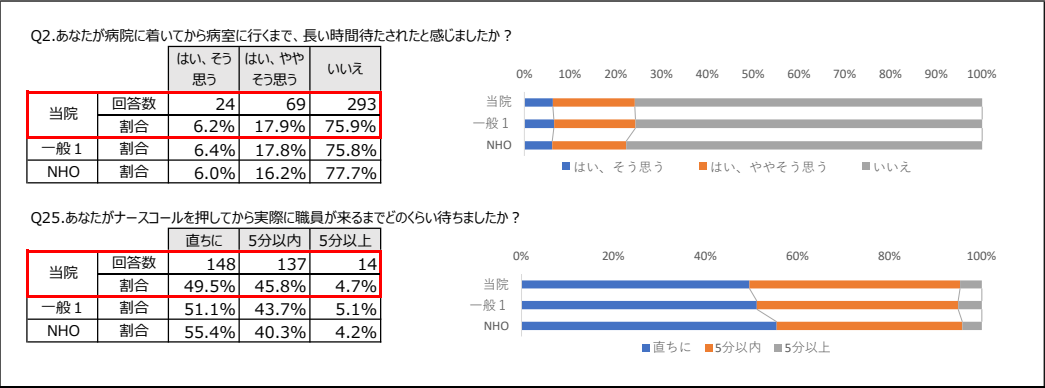
2.PXスコア



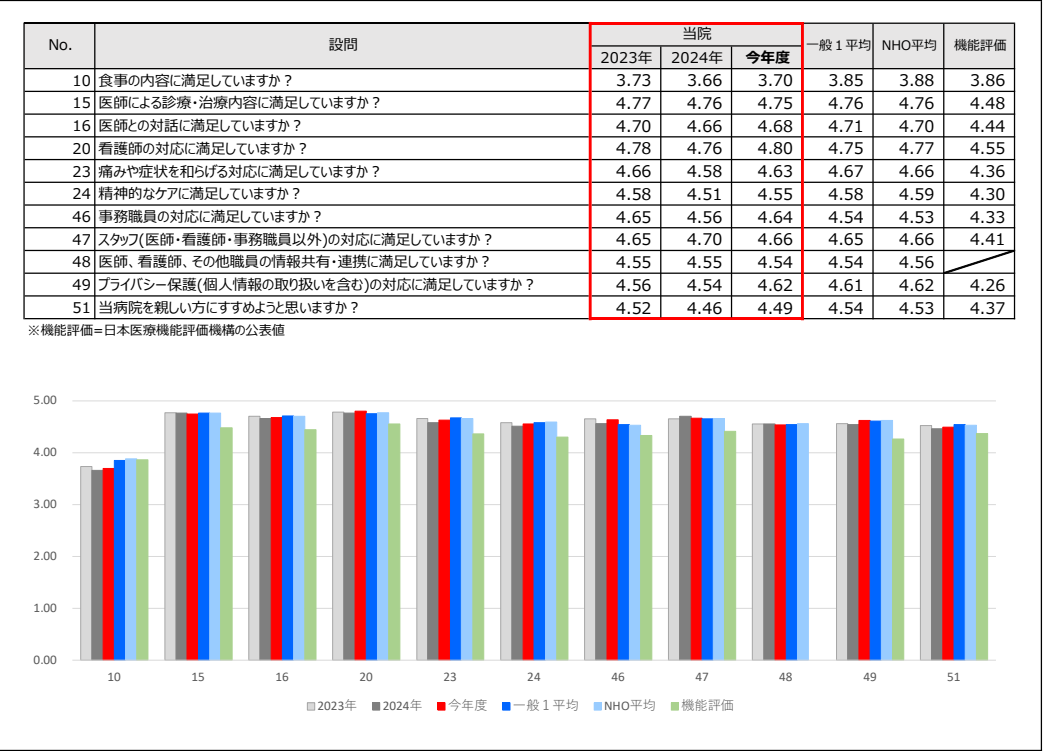
3.当院を選んだ一番大きな理由



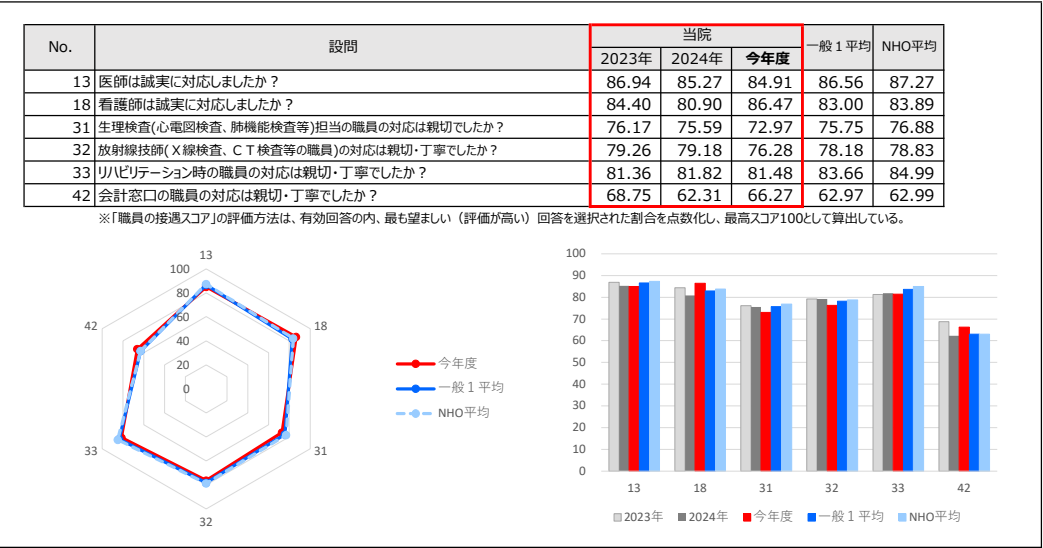
4.待ち時間について



5.満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）



6.職員の接遇スコア



■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。相関係数が多いほど、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。

※「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。

■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っており、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、上方向はNHO平均評価を上回っている。

①「優先改善領域」：総合評価と相関関係が強いが、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は弱く、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。

