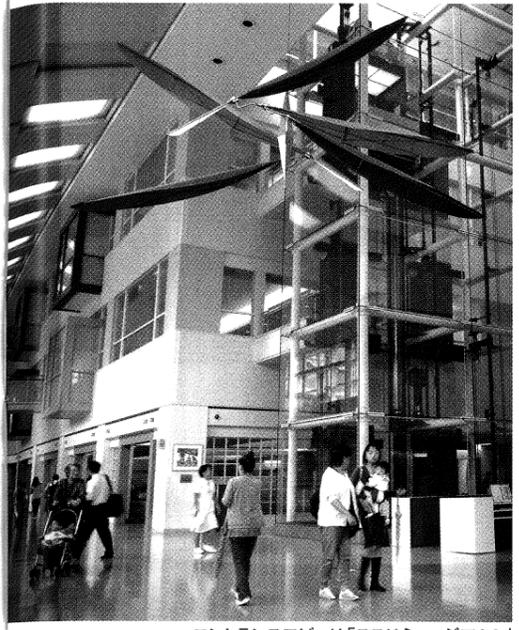




満足度 順位	憧れ度 順位	病院名	所在地	満足 スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
24	17	井上眼科	(千代田区)	1835	5.15	いくつも病院を変った末に、ここで最適な処置を受けられた	検査に行ったが、流れ作業的で、医師の判断と説明も良い印象がない
25	9	東京大	(文京区)	1829	8.54	医師の説明が分かりやすく感激した	乳がんの検査に本人の同意なしに複数の医師が立ち会った。まさに実験台にされた気がして不快だった
26	13	三井記念	(千代田区)	1817	5.83	妻がお産したが、非常に良好だった。抜歯したが、術後が非常に良好だった	医師による技術のばらつきが大きい気がする
27	7	日赤医療センター	(渋谷区)	1813	11.42	原因不明の病気にかかった時、検査もことごとくしてくれ、紹介してくれたセカンドオピニオンも良かった	各科を渡って受診すると、お互いの連絡がなく、際限のない診察が行われたことがあった
28	42	厚生中央	(目黒区)	1804	1.42	新しいシステムが導入されていた	救急でかかったが、受付の態度が冷たかった
	6	慈恵医大	(港区)	1804	12.68	担当の医師が、若いのにとっても良い方だった	行くたびに違う医師が対応し、診療内容も雑、説明不足だった
30	8	虎の門	(港区)	1800	10.10	医師の人数と質に安心感がある	待たされた。その割にたいした診察をしてもらえなかった
31	30	都立大塚	(豊島区)	1788	2.34	雰囲気良く、清潔感があり、総合病院なので、安心感がありました	きれいだっが、込んでいて入院はつらかった
32	12	国立国際医療センター	(新宿区)	1769	5.86	顔面陥没骨折がきれいに治った	参考書を見て話す医師がいた
33	23	国立病院機構東京医療センター	(目黒区)	1766	3.56	医療技術も最先端で、職員の対応も良い	何年も通院しても良くなかった。流れ作業と感じた。スタッフで感じが悪い人がいた
34	53	駿河台日大	(千代田区)	1755	1.02	診察前の問診を行う研修医の態度がとても良かったので、教育が行き届いている印象を持った	医師が「再診に来い」と言うので診察に行ったら、指示したことを忘れていた
35	72	せんば東京高輪	(港区)	1750	0.37	カルテ管理や支払・予約に至るまでシステム化されていて、スムーズ。病院もリニューアルされてきれい丁寧で、指導も行き届いていた	健康診断で、胃カメラを撮るのに、麻酔が効いてなくてつらかった。順番を抜かされて非常に待たされた
36	50	社会保険中央総合	(新宿区)	1741	1.05		事務員の対応が悪かった
37	2	慶応大	(新宿区)	1733	21.69	声が出なくなり、他院で「手術しても治らないかもしれない」と言われたが、慶応で切らずに完治した	待ち時間が長く、診療時間は短い。医師の説明が不十分
38	24	日本医大	(文京区)	1701	3.25	症状の説明が良かった。医師に人間味があっただけ	説明もなしに、そのときの症状に必要なと思えない検査をされた
39	37	同愛記念	(墨田区)	1700	1.73	コンビニ、レストラン、美容院、花屋、喫煙ルームなどの施設があった。病院食が2種類から選べた	看護師さんたちの態度が何となく投げやり
40	10	東京医科歯科大	(文京区)	1697	7.08	施設がキレイ。設備が新しい。歯科はすぐ隣でも治療が行われ、医師同士に緊張感がある安心できる	病名も確定できず、治療ができないと言われ、転院させられた
	28	昭和医大	(品川区)	1697	2.47	感じも良く、医師の腕も確かだと思った。大学の方針がしっかり医師に浸透していた	鼻から管を抜く時に、途中でやめ、電話で話し始めた。ちゃんと抜いてから電話で話してほしい
42	77	昭和医大東	(品川区)	1692	0.20	乳幼児患者への配慮がとても良かった	待ち時間が4時間で診察は2分ほどだった。薬の処方も薬局で手に入るものに近かった
43	68	新葛飾	(葛飾区)	1688	0.47	病院スタッフが親身になって相談に乗ってくれた	対応の良い医師がいた
44	56	池上総合	(大田区)	1686	0.98	医師の対応が良い	あまり施設が充実されていないイメージを受けた
45	45	東京厚生年金	(新宿区)	1676	1.32	急病の時、待ち時間も短く、しっかりした治療を受けた	待ち時間も長く、医師の説明もそんなに丁寧でなかった
46	41	関東中央	(世田谷区)	1653	1.46	施設もゆったりしてスペースがあり、親切	麻酔の量を失敗された
47	53	賛育会	(墨田区)	1634	1.02	持病のぜんそくで、妊娠中に救急入院した時も対応が早く、良かった	妊娠が判明した時に「どうするの？産むの？おろすの？」と、何も言っていないのにいきなり言われた
	43	荻窪	(杉並区)	1634	1.36	担当医が柔軟な考え方で、病状が悪化した時に、他院への紹介状を書いてくれた	待ち時間が長すぎたし、診察中に別のことで医師が長い電話をしていて、さらに不快だった
49	18	都立墨東	(墨田区)	1627	4.41	円滑な事前説明があった	父の死亡時の遺体の扱いに不満を感じた
50	73	三信	(目黒区)	1625	0.34	過ごしやすく、医師や看護師さんの対応が良かった	病棟がおそろい臭かった
51	5	東京女子医大	(新宿区)	1613	13.69	予約すればすぐに呼ばれるし、番号で呼ぶのでプライバシーを考慮してくれている	月経前症候群について型どおりの検査をされ、たいした説明もなく「様子をみましょう」と言われた
52	32	東京臨海	(江戸川区)	1600	2.10	とにかくキレイ。病棟からディズニーランドの花火や臨海公園の観覧車も見えて、とても良い雰囲気だった	夜間の救急対応が難しかった
53	46	伏成	(中野区)	1585	1.29	対応、処置、説明が適切だった	忙しそうで「あしらわれた」印象を受けた
54	53	九段坂	(千代田区)	1581	1.02	カルテ(データ)開示に応じてくれた	病院全体が疲れている感じがした
55	14	東京医大	(新宿区)	1578	5.53	治療方法や経過予想の説明も丁寧で、話をよく聞いてくれた	片頭痛を診てもらった。詳しくなかったようで、別の病院で診てもらった
56	74	日産五川	(世田谷区)	1571	0.31	設備が結構良かった	待ち時間が長いわりに、あまりちゃんとした説明が聞けなかった
57	29	東邦大医療センター大森	(大田区)	1567	2.41	医師・看護師ともに親身になってくれて、入院中安心できた	胃カメラをのんだ時、インターンの要領が悪くて、食道やのどを傷つけられ、30分ものまれ続けました
58	66	永寿総合	(台東区)	1550	0.61	入院した時に、とても親身にしてもらいました	インフルエンザで深夜に受診したら、薬の手配を忘れられ、1時間以上寒い中を待たされた
59	24	東京警察	(千代田区)	1548	3.25	着いたら、すぐにCTをやってくれた	けがをして救急でかかったが、真剣味が感じられず、待たされた
60	22	都立広尾	(渋谷区)	1545	3.80	休日でも診てもらえた	医師の専門外のことについて、専門医を紹介してくれるなどの対応ができていなかった
61	64	三栄	(千代田区)	1536	0.68	待ち時間や呼び出しが工夫されていて良かった。医師の対応も良かった	若い医師が、診察しても病名が分からず、目の前で震えて泣きそうになり、黙ってしまった
62	20	東京女子医大東医療センター	(荒川区)	1525	4.03	スタッフの対応が以前に比べると、はるかに良くなった	混雑し、医師や看護師に余裕がなかった
63	59	東邦大医療センター大橋	(目黒区)	1523	0.81	検査の説明も詳しく、対応も良かった	暗い雰囲気があり、たいした病気でなくても、不安になった
64	64	都職員共済組合青山	(渋谷区)	1500	0.68	医師から丁寧に説明があり、入院時に看護師さんが親切にしてくれた	検査が痛かった



エントランスロビーは「ここはミュージアム？」と見間違えるほど

## 「らしくない」病院

### 東京23区 国立成育医療センター

正面玄関をくぐると、地下1階から地上4階まで吹き抜ける、広々としたエントランスロビー。ガラス張りのエレベーターが、ゆっくりに昇っていく。楽しいオブジェや天井画が目に入る。まるで、ミュージアム。おとろ、病院らしくない。「そうです。病院くさくないでしょう。だから、子どもの泣き声があまり聞かれません」と笑うのは、加藤達夫院長だ。国立成育医療センター(東京・世田谷区)は、2002年、国立小児病院と国立大蔵病院を統合し、胎児から小児、思春期を経て出産・育児に至るまでを「成育」という一つのサイクルとして、診療にあたっている。当然、患者には子どもが多い。このため、総工費約500億円をかけて、「子どもたちが怖がらない、退屈しない」(加藤院長 仕掛け)が、院内のあちらこちらに作られ、楽しい病院が生まれたのだ。

が41%もいた。医療は患者本位の時代に突入している。いかに「名門病院」といっても、患者の満足度は無視できないはずだ。

では、これから、東京23区、横浜、千葉、大阪、神戸の5エリアのトップ病院を紹介しながら、何が患者を満足させているのか、探っていくことにしよう。

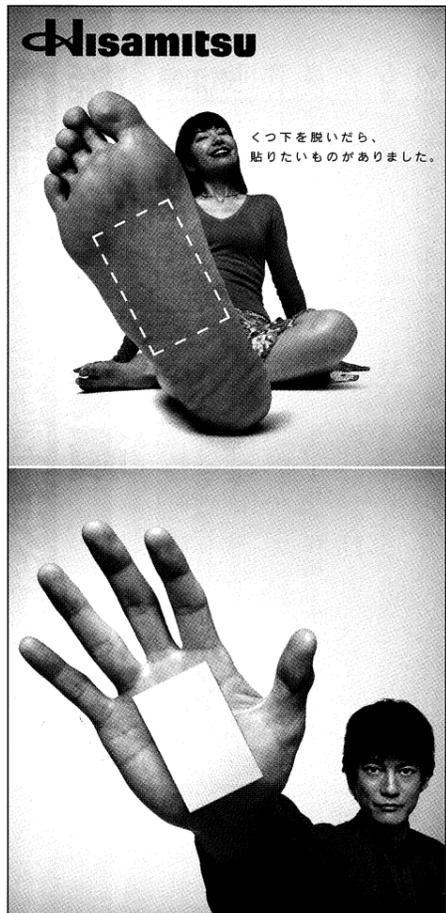
### 東京23区

満足度 順位	憧れ度 順位	病院名	所在地	満足 スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	20	国立成育医療センター	(世田谷区)	2244	4.03	入院中にアロマオイルのマッサージがあった。食事も2種類から選べた。スタッフも医師も、あいさつからしている	予約が大変だった
2	1	聖路加国際	(中央区)	2243	38.81	設備・診療ともに優れている	差額ベッド代などが高く感じた
3	3	国立がんセンター中央	(中央区)	2222	17.22	PHSを渡されるため、待ち時間の有効利用ができた。病院臭もない。医師及び検査技師のレベルも高かった	研究機関すぎて、モノを見るように診察された感じがかった
4	16	癌研有明	(江東区)	2118	5.39	予約制のため待ち時間が少なく、数科連続で診療を受けられた	専門外の処置が苦手と感じた。会計間違いがあった
5	11	NTT東日本関東	(品川区)	2048	6.34	親知らずの抜歯をしたが、麻酔技術がすばらしかった	夜に救急で運ばれたが、つらいのに帰された
6	27	日本歯科大	(千代田区)	2023	2.81	診察が丁寧で、待ち時間が患者ごとに分かり良い。ホテルのようで気後れしなくて良い	治療の合間に、同僚と私語をしていることがあった。特に飲み会の話をしていた時は、良い気がなかった
7	39	都立豊島	(板橋区)	2020	1.59	食事など、とても良かった	予約が面倒くさい
8	26	東京通信	(千代田区)	2018	3.22	医師もスタッフも丁寧で、建物もきれいでリラックスできた	いわゆる3分診療で、ろくに病名なども教えてもらわなかった
9	18	山王	(港区)	1970	4.41	呼吸器系が強い感じ。手術の判断的確に感じられ、信頼できた	カルテ開示してくれなかった。医師によるが、治療に関する説明をいくら尋ねてもきちんとしない人がいる
10	47	杏雲堂	(千代田区)	1967	1.19	難しい手術をうまく処置してくれた	全体的に中途半端な感じがした
11	49	日大歯学部	(千代田区)	1941	1.12	呼気器系が強い感じ。手術の判断的確に感じられ、信頼できた	研修医が多すぎて、モルモット状態になったのは不満
12	36	JR東京総合	(渋谷区)	1938	1.80	現在受診中。施設全体に対して好印象を持つ。医師の対応も良い	トイレが不潔に感じた
13	50	東京共済	(目黒区)	1936	1.05	電子化を進めて患者を待たせないようにしている。待っている間もいろいろな情報提供によって退屈しない	入院の際の看護師が怖かった。食事がまずかった
14	56	西葛西井上眼科	(江戸川区)	1925	0.98	専門的な説明もキチンとしてくれて安心できた	医師から、症状について具体的な説明は何もなく、不安は何も解消されなかった
15	59	昭和歯科	(大田区)	1923	0.81	病名を迅速に診断し、緊急性が高いということで、他の患者さんよりも早く具体的な処置をしてもらった	流れ作業のようで、丁寧に診てくれたとは言えない
16	4	順天堂大	(文京区)	1918	14.41	他の病院で分からない病気が分かった	ある科の医師は、態度が尊大で感じが悪く、断りもなく学生を同席させて診療のやり方を説明していた
17	50	東京労災	(大田区)	1900	1.05	スポーツ外来で、どこに行っても湿布しかもらえず、悪化していった症状に的確な処置をしてもらった	待ち時間が長かった
18	43	東芝	(品川区)	1889	1.36	医師の説明が丁寧で、スタッフも明るく、居心地が良かった	企業病院といった感じで、スタッフが時間で動いていた
19	35	都立駒込	(文京区)	1884	1.90	セカンドオピニオンだけでしたが、急なお願ひによく対応していただけた	トイレが汚かった
20	15	北里研究所	(港区)	1875	5.46	顔の傷を形成外科で診てもらって、跡が残らなかった	雑誌で見たので行ったが、期待した治療ではなかった
21	40	済生会中央	(港区)	1866	1.49	きれいで清潔感があった	施設のイメージが暗い、待たされる、説明が不足
22	68	都公社大久保	(新宿区)	1846	0.47	家族が入院した際、医療水準の高さやホスピタリティーに感動した	かなり待たされたのと、科によっては予約がかなり先になる
23	61	東部地域	(葛飾区)	1842	0.81		夜間対応がイマイチだった

痛みを我慢できない子どもたち。そのため、外来診療は年中無休態勢。必要があれば、外来診療の窓口である総合診療部と、各専門診療部がチームをつくらせて治療にあたる。面会は24時間OKだ。

このため、「子どもが安心してかかれる(男・37)」「設備がすばらしい(女・34)など、子育て中の親から高い評価を受けている。実際、診察予約が殺到。人気の

Special Feature 行きたい病院 満足した病院



# 貼るは、サロパス

**ひろびろサイズ**

高分子吸収体が汗を吸収  
ムシがなく肌にやさしい  
ビタミンE配合

**サロパス**  
40枚入  
中野サイズ

足ぶくらはぎ  
などに

**コンパクトサイズ**

高分子吸収体が汗を吸収  
ムシがなく肌にやさしい  
ビタミンE配合

**サロパス**  
80枚入  
レギュラーサイズ

膝裏・肘・手首・足首  
などに

お役立ち情報はこちら... [www.hisamitsu.info](http://www.hisamitsu.info)

この商品に関するお問い合わせは、久光製薬お客様相談室へ。 ☎ 0120-133250  
受付時間/9:00~12:00、13:00~17:50(土、日、祝日を除く) [www.hisamitsu.co.jp](http://www.hisamitsu.co.jp)

## ■ 病院

「ゆつくり歩いてみましょう」  
スタッフが笑顔で話しかける。  
促されたお年寄りは、手すりを頼りに、ソロソロりと、足を前に出していく。表情は真剣そのものだ。

ここは、歩行訓練など、弱った身体の機能回復を図るリハビリテーション棟。まるで、スポーツクラブのような明るい雰囲気包まれている。

千葉脳神経外科病院(千葉市)は、脳卒中や脳腫瘍といった脳疾患、頭のけがなどの診療にあたる専門病院だ。年中無休態勢で専門医が常駐しているため、症状が一刻を争う患者が運び込まれる。昨年は、811人の脳

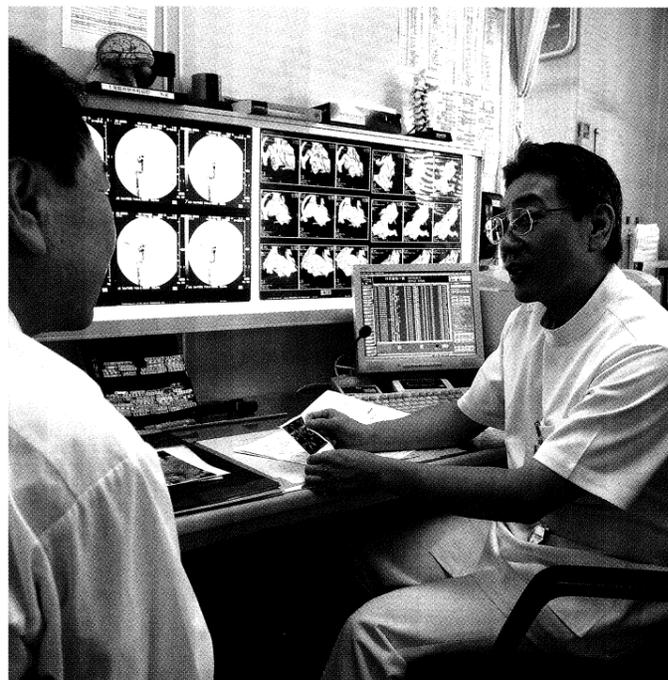
卒中患者を受け入れ、年間の手術件数も344件に達する。  
早期発見、早期治療にも、力を入れている。磁気共鳴画像装置(MRI)など、高度医療機器を用いて、脳卒中や老人性認知症の予防を目指す「脳ドック」の開設では草分け的存在。1990年以来、2万2300人が受診し、このうち、約4割の人に、脳梗塞や脳動脈瘤などの異常が見つかった。異常が見つかった場合、患者は引き続き、同病院で診療を受けられるため、患者に喜ばれているという。このため、受診希望者が多く、現在は、2か月待ちの状態だ。実際、「きちんと検査して、その結果を分か

りやすく説明してくれた」(男、44)、「施設が充実している」(男、57)と評価が高い。

他方、同病院は、療養中の早期リハビリにも、心を砕いている。手術後早々に、ベッド上で手足を動かすなどの訓練を始め、さらには、リハビリ棟へと移る。早期発見からリハビリまで、一貫した医療を目指す、同病院の姿勢の表れだ。

リハビリに協力する看護師の意識も高い。  
林和子看護部長が話す。  
「目と手と言葉の優しさで命を守る」がモットーです」

同時に、千葉、八千代、四街道市などの開業医らと、「医療連携」の態勢を築いている。かかりつけ医が、患者の異常を見つけたら、同院など専門病院を紹介し、治療後は再び、かかりつけ医が日常の健康管理にあたるという



脳ドック受診者に検査結果を説明する浦井院長

## 千葉市 千葉脳神経外科病院 脳ドックの草分け

う仕組みだ。  
浦井健治院長は、「地域全体を一つの大きな病院と考えるべきです。そのなか

で、各医療機関は効率的に役割を分担します。当院も、その一翼を担っていきたく」と意気込んでいる。

科はわずか1時間で埋まる盛況ぶりだ。  
一方で、同センターは、研究所を併設し、高度な医療に取り組

む「ナショナルセンター」でもある。全国の難病患者が、望みを託してやってくる。緊急搬送のために、屋上にはヘリポートも備えている。

満足度順位	憧れ度順位	病院名	所在地	満足スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
65	67	至誠会第二	(世田谷区)	1467	0.54	女性医師が多く、とても感じが良い	受付の態度が悪かった。待ち時間が異常に長かった
66	70	二本松眼科	(江戸川区)	1458	0.44	院内もきれいだし、医師も丁寧に説明してくれた	検査の説明が少なく、痛みを伴い、恐怖から同じ検査ができなくなった
67	48	板橋中央総合	(板橋区)	1405	1.15	サービス精神に富んでいる。設備が良い	待ち時間が長すぎて、二度と行く気にならなかった
68	31	日大板橋	(板橋区)	1396	2.17	説明は一度だけでOK。スタッフ間の連絡良好	鼓膜を破って時間外診療を受けたが、不安なのに、説明不足だった
69	76	博慈会記念総合	(足立区)	1387	0.27	捻挫で夜間診療を受けたが、親切に対応してくれた	態度が悪い医師がいた。医師がコロコロ代わった
70	34	河北総合	(杉並区)	1368	1.97	地域密着型で良い	医師の診断内容に疑問を感じました。説明なしでどんどん検査を進めたのはどうかと思います
71	58	葛西循環器脳神経外科	(江戸川区)	1350	0.95	医師、看護師さんともに対応良かった	待ち時間が長く、プライバシーがあまりなかった
72	62	慈恵医大青戸	(葛飾区)	1342	0.71	長期入院でしたが、スタッフの対応が丁寧で、医師も勉強熱心	長男が緊急で運ばれた時、医師の説明が明確でなく、夜中にかかわらず帰された
73	37	帝京大	(板橋区)	1337	1.73	現在通院中。患者の話をよく聞いてくれる	交通事故で運ばれたのに、いろんな科に歩いて行かされた
74	33	日大練馬光が丘	(練馬区)	1321	2.00	手術の時、名前確認を何度もして安心だった。医師・看護師が親切で、快適な入院生活を過ごせた	心配に思うことを質問したら、面倒くさそうにぶっきらぼうに答える医師に当たった。二度とかかりたくないと思った
75	71	江戸川	(江戸川区)	1238	0.41	医師によって差はあるが、良い医師が多い	様々な検査を受けたが、原因不明のため、別の科で受診したら判明した。科同士の連携がとれていないと感じた
76	74	森山記念	(江戸川区)	963	0.31	きちんと説明してくれた。院内が清潔	スタッフで良い人と悪い人の差が大きかった
77	78	西新井	(足立区)	727	0.14	症状について、とてもよく説明してくれた	医師の説明や対応もまちまちだった
78	62	総合西荻中央	(杉並区)	667	0.71	きちんとした説明を受けられた	無愛想で、緊張しているこちらの気持ちをやわらげてくれなかった医師がいた

### 千葉市

満足度順位	憧れ度順位	病院名	所在地	満足スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	8	千葉脳神経外科	(稲毛区)	2000	14.63	施設が充実していました	少々対応が冷たかった
2	2	千葉市立青葉	(中央区)	1955	30.27	施設が整っているのと、丁寧な診察と看護	待ち時間が長すぎるうえ、誠意が感じられない医師がいた
3	6	東京歯科大千葉	(美浜区)	1929	25.85	患者の立場に立った医療をしてくれた	抜歯の際、大勢の研修医に囲まれ嫌だった
4	7	千葉中央メディカルセンター	(若葉区)	1917	20.41	救急対応が良かった	脂肪をがんみたに言われて、絶望した
5	9	国立病院機構千葉東	(中央区)	1769	9.18	建物は古かったが、スタッフや医師たちは親切で信頼できそうだった	感じ悪い医師、看護師に当たってしまった
6	5	川鉄千葉	(中央区)	1744	26.87	医師の説明、姿勢がとても親身であり、分かりやすく、良かった	病室、設備ともに少し古く感じた
7	1	千葉大	(中央区)	1690	52.72	担当医の説明が分かりやすい	いかにも大学病院の雰囲気、堅苦しい
8	2	千葉市立海浜	(美浜区)	1605	30.27	環境が良いのと掃除が行き届いている	予約診療にもかかわらず、待ち時間が非常に長かった
9	4	国立病院機構千葉医療センター	(中央区)	1467	27.55	総合病院なので安心感がある	若い医師が多く、あまり慣れてない感じが伝わってきたりした。説明もいまよく分からなかった

### 川崎市

満足度順位	憧れ度順位	病院名	所在地	満足スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	9	川崎社会保険	(川崎市)	1818	10.62	すみずみまで行き届いた管理が気持ち良かった	待ち時間が長く、診療時間が短く感じた
2	7	総合新川橋	(川崎市)	1760	13.80	休日の救急病院での対応が良かった	混雑していて事務的だった
3	11	川崎市立井田	(中原区)	1667	8.70	清潔で看護師さんも感じが良かった	年寄りの溜まり場になっていた
	13	川崎幸	(幸区)	1667	5.10	専門医師が充実しており、適切な治療を受けられた	担当医がよく代わった
5	2	日本医大武蔵小杉(旧・日本医大第二)	(中原区)	1659	47.56	検査や医師の説明など、丁寧	横柄な医師がいた
6	8	日本調管	(川崎市)	1650	11.25	出産時にお世話になりましたが、とてもアットホームな雰囲気でした	診察が流れ作業的だった
7	1	聖マリアンナ医大	(宮前区)	1605	63.27	受付から診察、支払い精算など分かりやすい	料金が高かった。待ち時間が非常に長かった
8	5	市立川崎	(川崎市)	1545	32.91	駐車場が大きい。病院内の清潔感。スタッフの態度が良い	3時間待たされた揚げ句、ろくな検査をしてもらえなかった
9	4	関東労災	(中原区)	1486	33.76	救急で行ったが、対応が良かった	待ち時間が長く、検査が多すぎた
10	3	聖マリアンナ医大東横	(中原区)	1467	36.09	医師、スタッフが感じが良かった	入院した部屋が狭く気持ちがなえた
11	9	太田総合	(川崎市)	1410	10.62	しっかりと検査等をした上で診断してくれた	治療や投薬について説明が不足していた
12	6	帝京大溝口	(高津区)	1200	20.59	救急の対応が適切で好感が持てた	雰囲気が暗い
	12	川崎協同	(川崎市)	1200	5.73	時間外でも対応してくれた	婦人科の初診の予約が2か月くらい先だった

通入院経験のある回答者が10人未満だった東京23区の心臓血管研究所、東京電力、東大医科研、千葉市の県こども、県がんセンターなどは対象外になっています (調査協力 gooリサーチ)

横浜市

満足度 順位	憧れ度 順位	病院名	所在地	満足 スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	10	県立こども医療センター	(南区)	2050	9.26	清潔。子供が飽きないように工夫されている	会計の待ち時間が長かったです
2	5	昭和大横浜市北部	(都筑区)	2019	16.80	診察が丁寧	カルテ代わりのパソコンばかりを向いて患者を診ようとしてもいない医師も
3	27	コンフォート	(西区)	2000	2.60	スタッフの対応がテキパキしていて気持ち良かった	定期健診で、通り一遍のことしかしてくれず、親身に相談のしてもらえない感じがなかった
4	9	ふれあい横浜ホスピタル	(中区)	1941	10.56	医師、看護師が親切だった。また、適切な説明があり医療も丁寧で良かった	診療だけでなく、会計も待ち時間がかなり長かった
5	19	横浜新緑総合	(緑区)	1814	4.24	職員の教育がとて行き届いた感じ	傲慢な医師が何人かいると感じた
6	7	横浜市大市民総合医療センター	(南区)	1778	15.32	医師がたくさんおり設備も整っている。会計も早い	待ち時間が長かった
7	18	横浜新都市脳神経外科	(青葉区)	1773	4.33	検査、診察もスピーディーで説明も親切	救急車で運ばれたけど、結局、頭痛は治らなかった
8	17	鶴見大歯学部	(鶴見区)	1760	4.85	歯を抜く際に丁寧に説明してくれた	歯茎にドリルの先を落とされ血だらけになった
9	2	けいゆう	(西区)	1725	22.16	非常に設備が良い。インフォームドコンセントがしっかりしている	事務的で冷たい感じ
10	8	横浜市立みなと赤十字	(中区)	1700	13.07	ここに入院経験があるが、治療内容もスタッフの対応にも満足している	事務職員の知識不足・怠慢対応
11	21	横浜南共済	(金沢区)	1653	3.64	医師や看護師さんの対応が良かった	毎回、医師が代わり治療の方針がはっきりしなかった
12	15	国際親善総合	(泉区)	1643	6.15	大きくて安心	有益な治療やアドバイスが得られなかった
13	22	横浜栄共済	(栄区)	1604	3.29	きめ細かくケアしていただいた(特に看護師さんに)	説明がぞんざいな医師がいた。事務員も非常にぶさばさうで不親切
14	6	国立病院機構横浜医療センター(戸塚区)	(戸塚区)	1600	15.50	丁寧でたいへん良かった	待たされた
15	13	済生会横浜市南部	(港南区)	1597	7.62	落ち着いた雰囲気だし、ベテランで信用できる医師に診てもらえたから	担当の医師がよく代わった
16	4	横浜市大	(金沢区)	1593	20.43	医師の態度や説明の仕方が良かったから	待ち時間が長い。休憩所が少なかった
17	3	横浜労災	(港北区)	1574	20.52	得意分野が明確	うつ病だったが、薬をもらうだけ。毎回診察1分という感じだった
18	16	横浜総合	(青葉区)	1564	5.19	納得のいく出産ができたので	治療費が高かった。計算を間違われて何度も足を運ばされた
19	14	済生会神奈川県	(神奈川区)	1535	7.01	医療水準が高く、設備が良い	患者の話を全く聞かず説明もなかった。傲慢な医師がいた
20	1	聖マリヤンナ医大横浜市西部	(旭区)	1508	31.17	衛生的できれい	こっちの話を全く聞かず、毎回同じ薬しか出さなかった
21	24	横浜旭中央総合	(旭区)	1500	2.94	優しい医師と看護師さんで、支払いもほとんど待たずに済みます	受付の対応が不親切で精神的苦痛を味わった
22	11	昭和大藤が丘	(青葉区)	1442	9.00	会計もスムーズで対応が良い	待ち時間が長く、患者のプライバシーに配慮していない感じがした
23	26	片山整形外科記念	(鶴見区)	1400	2.68	優秀な院長	待たされた。診察結果に納得がいかなかった
24	25	社会保険横浜中央	(中区)	1375	2.77	処置が早い	院内の雰囲気が悪かった。患者、医師、スタッフ全体に焦っている感じがした
25	12	横浜市立市民	(保土ヶ谷区)	1351	8.05	庶民のためにある。医療費が安い。患者の話をきちんと聞いてくれる	診察時に白衣の若者がぞろぞろと入ってきてジロジロ見られた。何も聞かされてなかったの、とても不愉快になった
26	28	大口東総合	(神奈川区)	1273	0.87	総合受付の女性が丁寧	待ち時間が長かった
27	20	菊名記念	(港北区)	1246	3.90	夜間救急の対応がとて良いです	バタバタしていた
28	23	東戸塚記念	(戸塚区)	1237	3.03	かかった症状の治療に関して十分な対応だった	待ち時間が長い上に、不親切だった

さいたま市

満足度 順位	憧れ度 順位	病院名	所在地	満足 スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	5	県立小児医療センター	(岩槻区)	2143	27.65	胸・設備・雰囲気が良い	赤ちゃんが入院したが、看護師の一人が感じ悪かった
2	1	自治医大大宮医療センター	(中央区)	2000	77.06	病状の説明が懇切丁寧で、高度の治療技術もあり、安心して受診できる	ドクハラに遭った
3	2	さいたま赤十字	(中央区)	1750	73.53	処置が適切で横のつながりも良かった	待ち時間は長いし、医師、看護師の態度が最悪だったことがある
4	3	さいたま市立	(緑区)	1684	46.18	きれいだし、駐車場も広いので満足	科によっては医師の態度が怠慢。会計が込んだ
5	4	埼玉社会保険	(浦和区)	1423	45.59	病状など、詳しく説明していただけるので、患者として医師に対する信頼感がある	産婦人科で内診中、多くの医師が行き来をされていて、逃げたくなった。良い医師もいたけど、苦しい思い出調不良で検査や診察を受けても納得のいく結果や説明がもらえなかった
6	6	東大宮総合	(見沼区)	1350	19.71	待ち時間も短く、患者思いのスタッフが多く感じる	余計な検査をされた
7	7	三愛	(桜区)	875	7.65	診断医師がわりと優しく、質問にもちゃんと時間をとって説明してくれる	

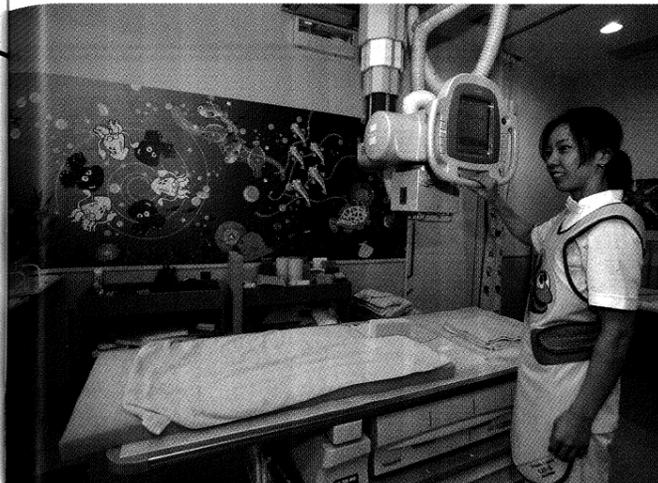
通入院経験のある回答者が10人未満だった横浜市の県立がんセンター、国立病院機構横浜、さいたま市の岩槻南などは対象外になっています (調査協力 gooリサーチ)

102ページへ続く

横浜市 県立こども医療センター  
難病治療に実績

県立こども医療センター(横浜市)は、難病や重症・慢性疾患に苦しむ小児や、胎児のリスクが高い妊婦を対象に、高度医療を行う神奈川県下唯一の「子ども専門病院」だ。同時に、一般の小児患者らの診療も行われており、保育園のようなかわいい内装のレントゲン室など、随所に子ども向けの工夫が施されている。

抱える。遺伝性疾患や先天異常を対象とした日本初の遺伝専門診療科である「遺伝科」、子どもへの生体肝移植手術を46件も手がけた「外科」などは、全国でもトップクラスの水準にあるという。全国で16人しかいない小児看護専門看護師も、2人勤務している。



レントゲン室は子どもたちがぐずらないよう楽しい雰囲気を演出

こうしたことから、「対応は親切だし、子どもにやさしい」(女・31)、「医師や看護師などにとてもよくしてもらっている」(女・38)などの声も。新規患者数は、年間約6600人に及んでいる。

「少子化社会を受け、子どもに対する親御さんの思いは非常に強くなっています。患者さんである子どもだけでなく、家族を含めたケアが大切です。今後は、より専門性を高めて、病院の機能強化を図りたい」

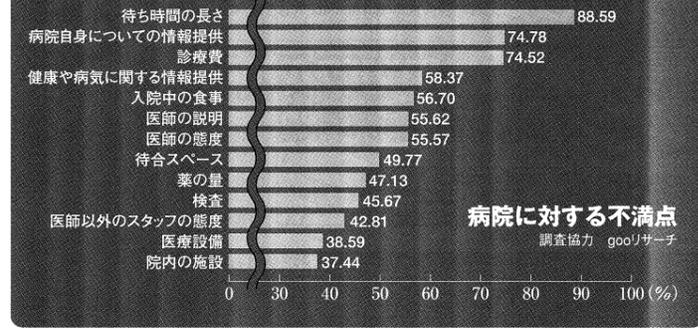
今年1月、本館の改装工事が終わり、明るい雰囲気に生まれ変わった。引き続き、08年秋までの予定で改装工事を進め、いっそうの高度医療を支えられる病院に衣替えしていく予定だ。

「医療と福祉を一緒に行えるのが最大の特徴です。診療各科に垣根はなく、相互に連携しながらチーム医療を強化していきたい」と話している。

不満高い「情報非公開」

今回の調査では、医療機関全般に対する不満点も尋ねた。下のグラフは、回答者約2万人のうち、「不満」または「やや不満」と答えた人の割合が高い順に並べたものだ。

最も高かったのは「待ち時間の長さ」。実に89%の人が不満を口にしている。最近では、各病院と医師の態度に対しての不満は、評価が下った。



病院に対する不満点 (調査協力 gooリサーチ)

関西編 神戸市 神戸労災病院 海が見える病室

神戸市の高台にそびえる神戸労災病院。南向きの病室からは、神戸港が一望できる。「特に夜景が素晴らしい。海を見てみると、それだけで痛みが和らぎますね」

脊椎などを傷め、これが2回目の入院になる宮岡善弘さん(49)は、満足そうに話す。

しかし、同病院の「売り」は、眺望だけではない。確かな医療技術だ。心臓血管外科は、96歳の男性の冠動脈バイパス術を成功させたのをはじめ、これまで、90歳以上の5人に心臓手術を行って、うち4人が元気に退院していったという。

また、整形外科は、背骨が変形して体がしびれるお年寄りがかかる「脊椎外科」や、「手の外科」として知られ、最近では、人工関節治療にも力を入れている。前出の宮岡さんも、同病院の医師を頼って、ほかの医療機関から移ってきたのだ。

さらに、同病院では、毎月、専門医が講演する「勤労者予防医療セミナー」を開いており、有料にもかかわらず、いつも満席だという。

水野耕作院長は、

「高齢者であっても、健康を回復して家に帰ってもらえる『元気な病院』を目指していきたい。そのためには、医師も元気に働くと、叱咤激励しているのです」と笑う。

同病院は、03年に全面増改築。



南向きの病室からは神戸港が一望でき、患者に人気

メインロビーには、間接照明が取り入れられ、ピアノの自動演奏曲が流れる。シックな都会派の雰囲気だ。さらに、バス通りから病

院の受付まで、エスカレーターで直結し、勾配が体にこたえるお年寄りや足が悪い患者らに、ありがたがられている。

こうした取り組みが、「自分に合う医師に出会えた」(女・36)、「大きな病院できれい」(女・25)という声につながっているようだ。

大阪市

満足度順位	憧れ度順位	病院名	所在地	満足スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	26	桜橋渡辺	(北区)	2300	1.47	専門性が高く、治療した	建物は古い。あまりにもアナログすぎて驚きました
2	18	コープおおさか	(鶴見区)	2267	5.09	専門の医師がしっかり診断してくれ、スタッフの対応がとても良い	待ち時間が長すぎた
3	2	国立病院機構大阪医療センター	(中央区)	2174	31.46	医師の専門性も高く、聞いた事にこたえてくれる。スタッフの対応も良い	入院時の食事がまずかった
4	32	西眼科	(東成区)	2100	1.20	独自の診療体制で待ち時間が少なく満足である	詳しい説明がなく、何の病気だったのか分からないまま完治した。大人の女性に子供に話すような話し方は少々不快だった
5	16	大阪中央	(北区)	2071	5.49	きれいで場所が便利だった	
6	1	大阪市立総合医療センター	(都島区)	2042	53.01	設備、専門科の種類が多い。産科と新生児科があり安心	待ち時間が長く、スタッフの教育ができていないと感じた
7	9	住友	(北区)	2000	10.58	設備も良く衛生的にもきれいだし、説明も十分だったから	主治医が未熟だった
8	7	北野	(北区)	1857	12.32	設備も医師も最高。清潔で、看護師も素晴らしい。言うことなし	待ち時間が長すぎる。疲れた
	33	大阪明眼館	(此花区)	1857	0.94	治療方法や薬の説明のあと自分で選択できた	医師の説明が不十分だった
10	13	府立成人病センター	(東成区)	1846	7.63	検査の段取りが良い	待ち時間が長すぎる。医師等スタッフが不親切だった
11	11	府立急性期・総合医療センター(住吉区)	(住吉区)	1811	9.64	広い、静か、他に比べて治療費が安いように思う	待ち時間が長かったのと館内が広すぎて迷った
12	5	淀川キリスト教	(東淀川区)	1800	16.60	スタッフが全体に温かく親切	救急でかかったら、新米の頼りなさそうな医師が目立った
13	4	大阪赤十字	(天王寺区)	1789	19.81	全てが効率良く丁寧親切	たらい回しにされた
14	6	大阪厚生年金	(福島区)	1769	14.73	詳細に調べてもらえたから	診察で手術は必要ないと言われたが、納得できず違う病院に行ったら、すぐに手術になった
15	14	NTT西日本大阪	(天王寺区)	1759	6.83	高度の治療してもらえたから	先入観が強い医師がいた。スタッフの対応もおおざなりだった
16	15	富永	(浪速区)	1750	6.56	医師の技量が高い。先進的な検査診療機器を導入している。検査から診察までの待ち時間が短い	高圧的な医師に当たって不快を感じた
17	8	大阪警察	(天王寺区)	1733	11.11	スタッフが親切で明るい。医師の説明が分かりやすい	事務処理に時間がかかりすぎ、診察が短かった
18	10	府済生会中津	(北区)	1702	10.44	医師を含めスタッフ全体の教育が行き届いてそう	看護師の態度が悪かった
19	29	大阪船員保険	(港区)	1688	1.34	きれいで診察も丁寧。手術も入院もスムーズで説明も分かりやすかった	時間がかかりすぎた
20	21	大阪市立十三市民	(淀川区)	1636	3.35	スタッフの対応が丁寧だから	待ち時間が長かった
21	12	大阪鉄道	(阿倍野区)	1545	8.57	主人が入院した。とても親切な医師で、院内もきれいだ	薬の説明が不十分だった
22	29	府済生会泉尾	(大正区)	1526	1.34	快適な入院生活を送れたから	一部の医師の対応が悪悪、看護師も人による
23	3	大阪市大	(阿倍野区)	1500	22.62	検査、待ち時間、医師やスタッフの説明など満足いくものだった	とにかく混雑すぎ。会計もややこしかった
24	21	東住吉森本	(東住吉区)	1486	3.35	全般的に顧客本位の医療機関である	受付、看護師、医師の中に言葉の使い方を知らず、横柄な人が目立った
25	20	日生	(西区)	1484	4.42	スタッフの対応も良く、医師も信頼できる	夜間の出入りのセキュリティが甘かった
26	33	千船	(西淀川区)	1458	0.94	救急治療を受けた際の対応が親切・丁寧だったから	予約がないと待ち時間が長くなった
27	19	府済生会野江	(城東区)	1455	4.69	庶民的な感じで、こちらの気持ちや経費のことなど親切に対応してくれた	スタッフの対応が悪かった
28	23	多摩総合	(西区)	1433	2.68	スタッフの態度、設備ともに良かった	受診時、診療科をたらい回しにされた
29	17	大阪歯科大	(中央区)	1385	5.35	診療に熱心。良い医師がそろっている	予約の上で行ったのに担当医師が遅刻し診てもらえなかった
30	29	南大阪	(住之江区)	1379	1.34	対応がテキパキとしている	あまり患者の話を聞いてくれず、つらい思いをしました
31	25	医誠会	(東淀川区)	1182	1.87	看護師、医師ともに信頼できます。施設もきれいです	夜間の待ち時間が長かった
32	26	阪和記念	(住吉区)	1167	1.47	軽症ながら対応が適切	院内は薄暗いし、医師も良くなかった。検査結果を聞きに行くのも嫌だった
33	26	行岡	(北区)	1120	1.47	医師やスタッフの感じが良かったから	夜間救急の処置が雑で、翌日出直した時にも時間がかりすぎた
34	24	大阪市立住吉市民	(住之江区)	1000	2.14	医師が親切	態度の悪い看護師がいた。食事も良くなかった

京都市

満足度順位	憧れ度順位	病院名	所在地	満足スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	12	京都民医連中央	(中京区)	2280	7.38	通いやすい。雰囲気も良い	看護師が感じ悪く、病院もあまり清潔感を感じられなかった
2	7	三菱京都	(西京区)	2211	8.91	最近になって待ち時間も軽減されてスムーズ	医師の知識に不安を感じたことがあった
3	6	国立病院機構京都医療センター	(伏見区)	2000	20.61	医師の対応が適切で説明も良かった	職員が横柄だった
4	3	京都第二赤十字	(上京区)	1905	32.06	夫がイギリス人で、英語が話せる医師だったから	子供が入院しましたが、医師は全然来ないし、説明も全然ない。非常に不安で、腹が立ちました

神戸市

満足度順位	憧れ度順位	病院名	所在地	満足スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
1	11	神戸労災	(中央区)	2381	8.72	循環器専門医が優秀	予約時間が守られなかった
2	9	県立こども	(須磨区)	2263	10.90	子供を上手に扱ってくれた	待ち時間が長かった
3	8	神戸救済会	(垂水区)	2000	11.72	清潔、医師の説明が詳しくて良かった	看護師の態度が悪かった
4	4	国立病院機構神戸医療センター	(須磨区)	1917	22.07	医師の数が多くて、看護師が親切で丁寧	暗い感じがした
5	6	神戸海星	(灘区)	1909	13.62	医師の接し方に好感が持てた。施設も清潔感があつた	場所が不便すぎ
6	17	新須磨	(須磨区)	1905	3.81	設備、医師の説明・態度が良好	素っ気ない感じがした
7	6	神戸	(中央区)	1815	13.62	大きい病院のわりには待ち時間が少なく、明るく清潔感がある	傲慢できちんと患者を扱わない医師がいる
8	5	六甲アイランド	(東灘区)	1786	18.53	検査の結果をその日に教えてもらったので	高飛車で感じ悪い態度の医師がいた
9	3	西神戸医療センター	(西区)	1771	28.34	入院の際、すべての面で満足した	担当の医師が頼りなかった
10	10	神戸市立西市民	(長田区)	1735	8.72	スタッフ間のチームワークが良い	時間がかりすぎて実際診てもらうのは1分ぐらいでした
11	1	神戸市立中央市民	(中央区)	1675	50.41	待ち時間も表示してあり安心して通えます	救急で行ったのに2時間待たされた
12	14	神戸徳洲会	(垂水区)	1650	5.18	清潔感があり、インフォームドコンセントができています	すぐ待たされた
13	13	神戸中央	(北区)	1571	5.45	聞いたことは簡潔に教えてくれたので	待ち時間が長く、入院費用・治療費の詳細説明がなかった
14	2	神戸大	(中央区)	1549	31.61	とてもきれいでスタッフも優しい感じ。ご飯もおいしい	偉大な感じの医師が多かった。看護師もいばっていた。見せ物扱いされているようで感じが悪かった
15	12	甲南	(東灘区)	1536	6.54	夜中だったけど丁寧に対応してくれた	待ち時間が長く、困った
16	15	済生会兵庫	(北区)	1533	4.90	テキパキしていた	救急車で搬送されたが、専門医がいなかった
17	16	川崎	(兵庫区)	1381	4.09	設備が整っていた	医師の説明が不十分だったり、病院側の不手際で2回も検査に足を運んだ

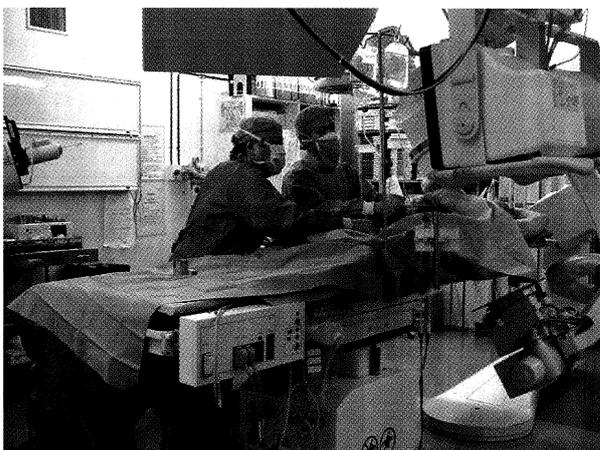
通入院経験のある回答者が10人未満だった神戸市の高橋、吉田などは対象外になっています (調査協力 gooリサーチ)

Special Feature 行きたい病院 満足した病院

# 心臓血管系に特化

桜橋渡辺病院(大阪市)は、循環器内科と心臓血管外科が中心。改装されたばかりの外來診察室前の待合ロビーに腰を下ろす人は、ほとんどが何らかの心疾患を抱えている。

バルーンやステントなどを用いて、冠動脈の狭窄や閉塞を治す「冠動脈インターベンション治療」は、すでに1万件を突破。また、昨年だけで、開心術は134件、不整脈の原因となる心筋を焼灼する「カテーテルアブレーション」も277件に達した。さらに、



検査のためモニターを見ながらカテーテルを入れる医師たち

わずか5秒の息止めで心臓を検査するためモニターを見ながらカテーテルを入れる医師たち

「患者さんのことを考え、病院全体の質を上げていきたい。そのためには、特定の医師だけでなく、スタッフ全員の平均レベルを上げていくことが必要だと思っています」(西原部長)

JR大阪駅から徒歩7分の好立地を生かし、いっそうの専門医療を進めていくつもりだ。

職員は口コミを通じて広まっています。

「患者一人一人が求める病院は違うはず。どういった病院がいいのか、自分なりの判断基準を明確にしてから、かかるべきです」

「患者さんのことを考え、病院全体の質を上げていきたい。そのためには、特定の医師だけでなく、スタッフ全員の平均レベルを上げていくことが必要だと思っています」(西原部長)

JR大阪駅から徒歩7分の好立地を生かし、いっそうの専門医療を進めていくつもりだ。

職員は口コミを通じて広まっています。

「患者一人一人が求める病院は違うはず。どういった病院がいいのか、自分なりの判断基準を明確にしてから、かかるべきです」

## 職員の態度がカギ

今回の調査では、医療水準では評判の高い有力病院でも、「医師にけなされた」「夜間救急で診てもらおうとしたが、追い返された」など、その冷たい対応がやり玉に挙がった。すべての医師や看護師らが冷たいわけではない。しかし、患者からすると、そこで出会ったスタッフが、その病院のすべてであり、そのみで評価が下されやすい。そして、その評価は口コミを通じて広まっています。

### (京都市の続き)

満足度順位	憧れ度順位	病院名	所在地	満足スコア	憧れ度	ここが満足	ここが不満
5	10	社会保険京都	(北区)	1808	8.14	とても感じが良く、不安な気持ちにならなかった	待ち時間が長すぎた
6	16	洛西シミス	(西京区)	1800	2.04	良い医師でした	いろいろな病院からの派遣医師が多く、主治医が誰だか分らなかった。看護師も優しくなかった
7	2	府立医大	(上京区)	1782	54.96	患者の立場に立った治療を行っていた	院内が汚く、態度の悪い看護師がいた
8	4	京都第一赤十字	(東山区)	1775	24.43	説明が丁寧だった。手術の経過が良かった	待ち時間が長く料金が高く感じた
9	4	京都市立	(中京区)	1736	24.43	大きすぎず、アットホームな雰囲気がある	ドクターの説明が大きすぎすぎて理解できなかった
10	11	京都桂	(西京区)	1733	7.63	出産時に入院したときの対応が良かった	無関係と思われる医師が入れ替わり病室を訪れ、見せ物扱いされているようだった。看護師が理由もなく怒鳴った
11	1	京都大	(左京区)	1724	55.98	ここで検査を受けて、処方された薬が非常に効いた	専門医が来る日が少なかった
12	7	武田総合	(伏見区)	1621	8.91	急な対応も良く安心できた	医師がぶっきらぼうな対応で、不安になった
13	14	洛和会音羽	(山科区)	1556	3.82	毎年、人間ドックを受けるほど信頼している	予約制にも関わらず待たされた。誠意が見られない医師がいた
14	13	シミス	(西京区)	1524	6.36	専門の医師がいるので安心だった	院内の雰囲気が暗かった
15	17	洛和会丸太町	(中京区)	1429	1.27	医師が治療方針を丁寧に説明された	院内は狭く、何がどこにあるのか分からなかった
16	9	武田	(下京区)	1359	8.40	水準以上の設備、技術を持った病院と思う	古い考え方の医師に当たって嫌な思いをした
17	18	愛生会山科	(山科区)	1235	0.76	親切	救急で何も処置してくれなかった
18	15	京都下鴨	(左京区)	800	3.31	親切でした	ぜんそくの薬をもらいに行くと、待たされたのに、問診だけで終わった

通入院経験のある回答者が10人未満だった大阪市の育和会記念、大手前、大阪市の大阪大、京都市の京都警察、京都九条などは対象外になっています (調査協力 gooリサーチ)

と、アドバイスする。患者が満足する病院。それは、スタッフ一人一人の努力にかかっている。同時に、われわれ患者も、病院にかかる前に、院名に惑わされず、目的に応じた冷静で賢い病院選びを心がけたいものだ。