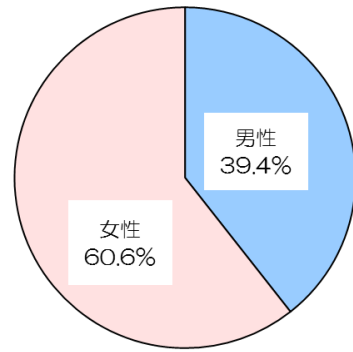


# 外来患者さま満足度調査 結果報告

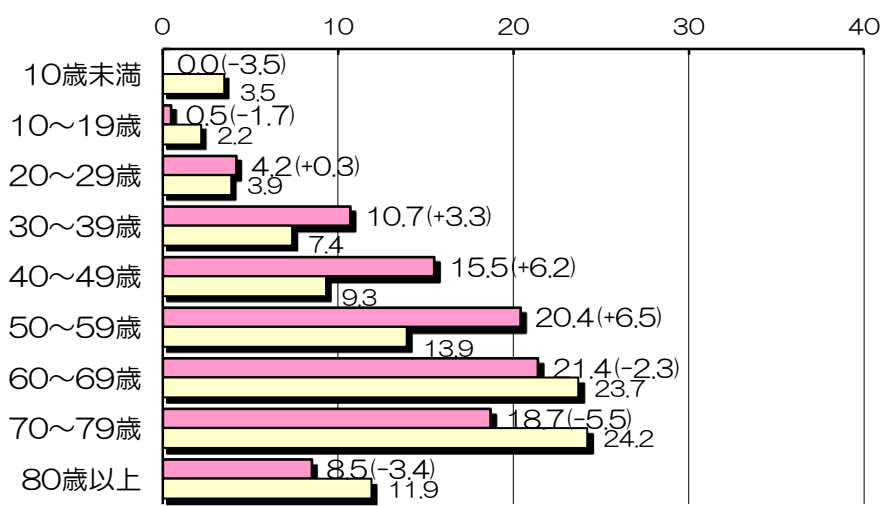
調査期間：平成29年10月2日（月）～10月6日（金） 有効回収数：641枚（91.6%）

## 1. 性別

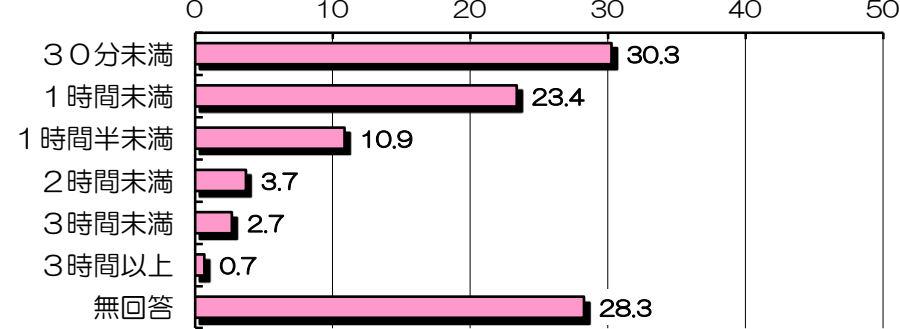


## 2. 年齢

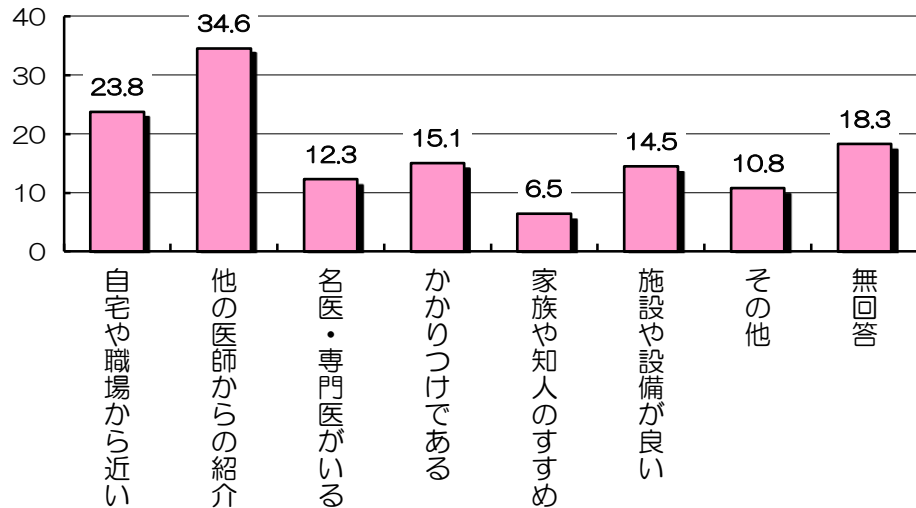
<凡例> 上段：当院、（）内は調査病院平均との差  
下段：調査病院平均



## 3. 診察までの待ち時間

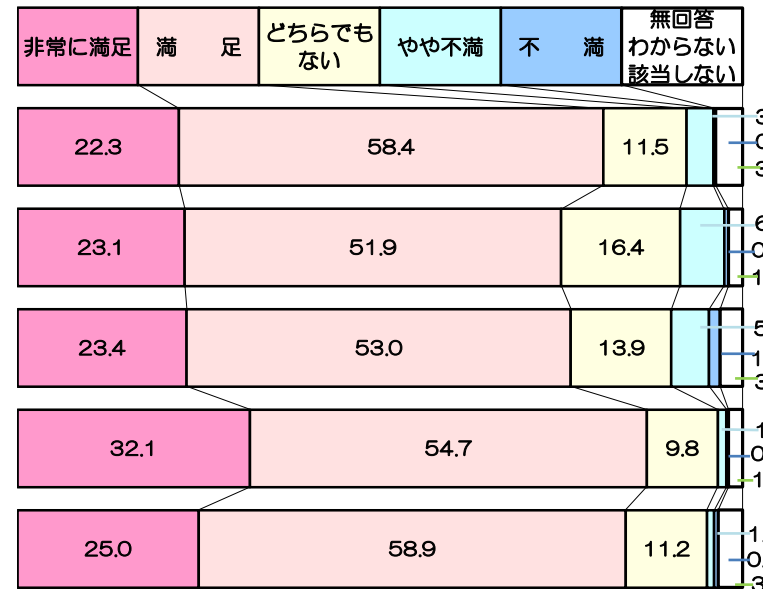


## 4. 当院を選ばれた理由



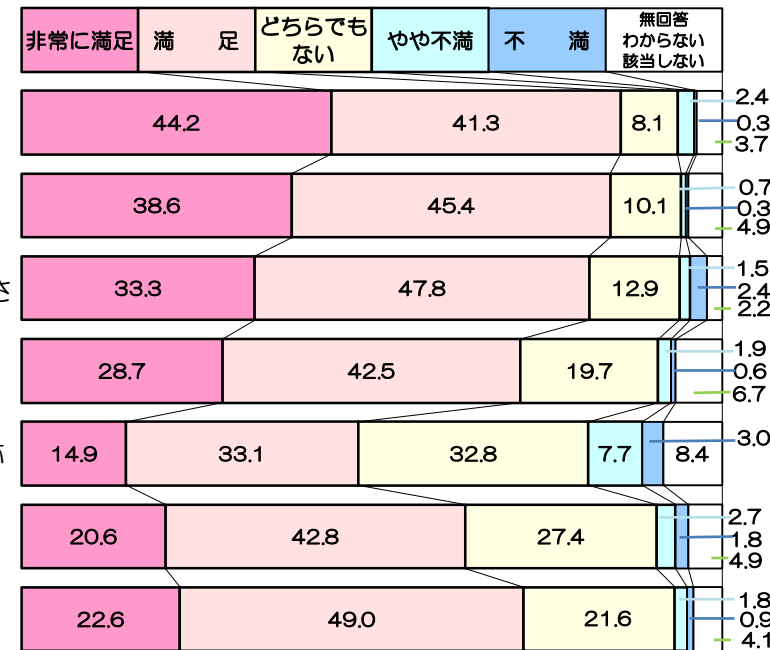
## 5. 施設面満足度

病院内の表示・案内板  
待合スペースの環境・快適さ  
トイレや洗面所など、院内の設備  
院内の清掃の状態  
院内施設面全般について



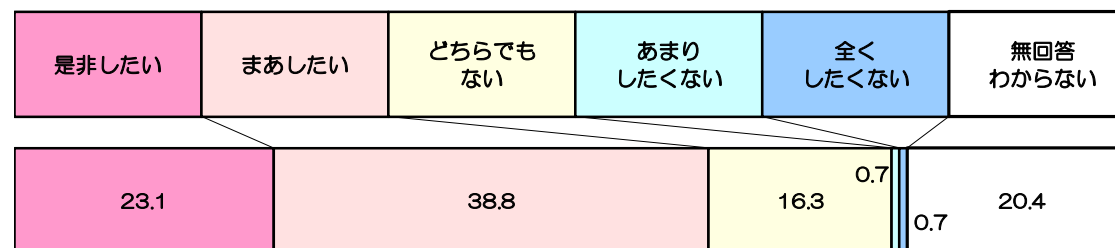
## 6. 接遇面満足度

医師の対応の親切さ、ていねいさ  
看護師の対応の親切さ、ていねいさ  
受付職員の対応の親切さ、ていねいさ  
プライバシーへの配慮  
待ち時間が長かった時の、職員の対応  
職員からのあいさつ  
接遇面全般について



## 7. 総合面満足度

家族や友人に、この病院を勧めたい



### 改善点としていただいたご意見

- \* 待合室やロビーの椅子が少ない
- \* 診察・会計の待ち時間が長い
- \* 職員の接遇に個人差がある

### 良い点としていただいたご意見

- \* 医療機器や医療技術が充実している
- \* 院内が清潔で広々としておりゆとりがある
- \* 医療従事者の対応や説明が丁寧でわかりやすい

### ★待合室やロビーの椅子について★

ロビーの椅子については、患者さんからのご意見をいただき、平成30年に増設いたしました。待合室の椅子については、現在不足時には臨時のパイプ椅子をお出することで対応しております。しかし臨時の椅子からでは電光モニターが見えづらいというご意見もあり、ご迷惑をお掛けしております。今後は増設を検討するとともに、パイプ椅子設置位置等も考慮し、少しでも快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。

### ★会計・診察の待ち時間について★

当院は他院からの紹介状をお持ちの患者さんの事前予約を推進しております。ご予約いただきますと待ち時間が短縮されます。ぜひ紹介状をご用意いただき事前にご予約のうえご来院ください。会計待ち時間については、スタッフの増員・教育にて短縮できるよう努めて参ります。

## 横浜市立みなと赤十字病院

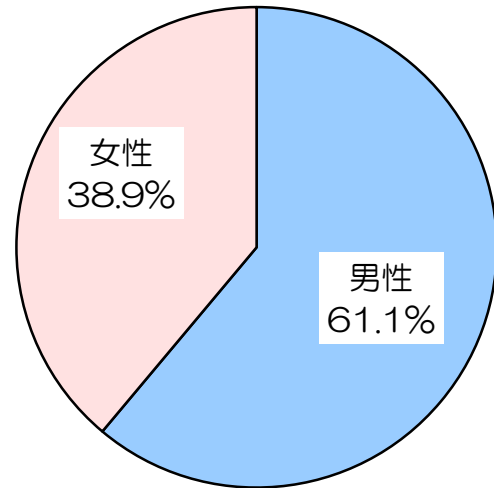
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

# 入院患者さま満足度調査 結果報告

調査期間：平成29年10月2日～10月27日

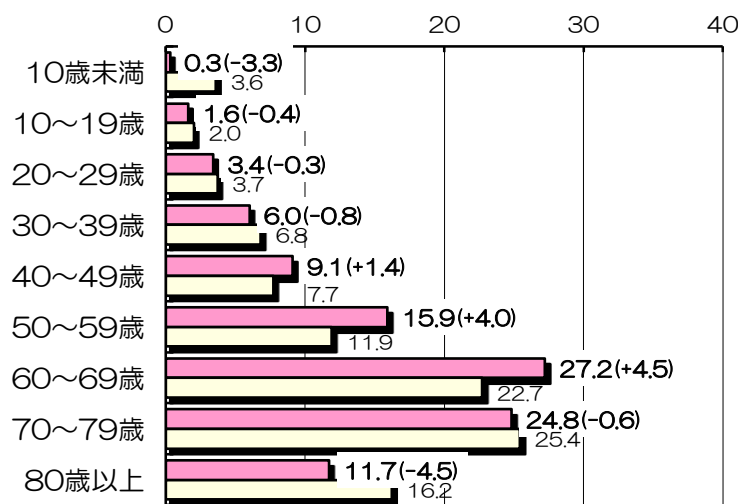
有効回収数：494枚（72.1%）

## 1. 性別

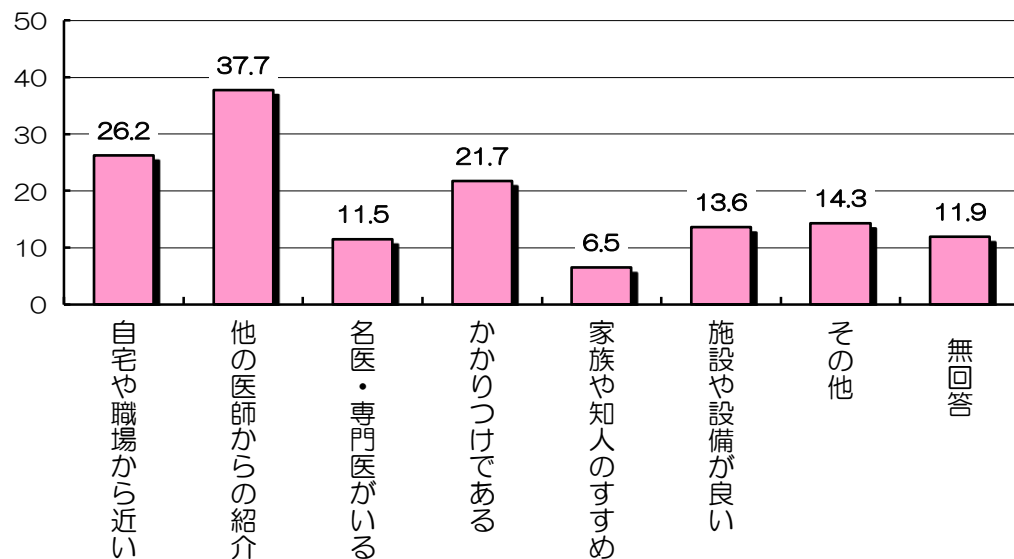


## 2. 年齢

<凡例> 上段：当院、( )内は調査病院平均との差  
下段：調査病院平均

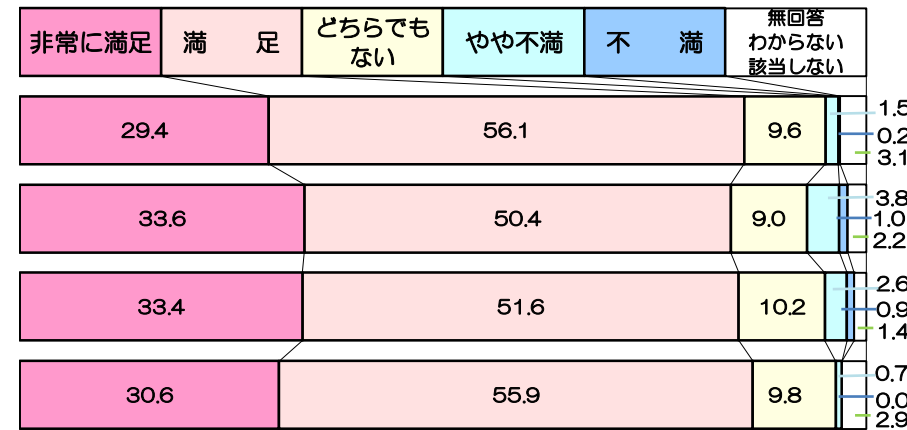


## 3. 当院を選ばれた理由



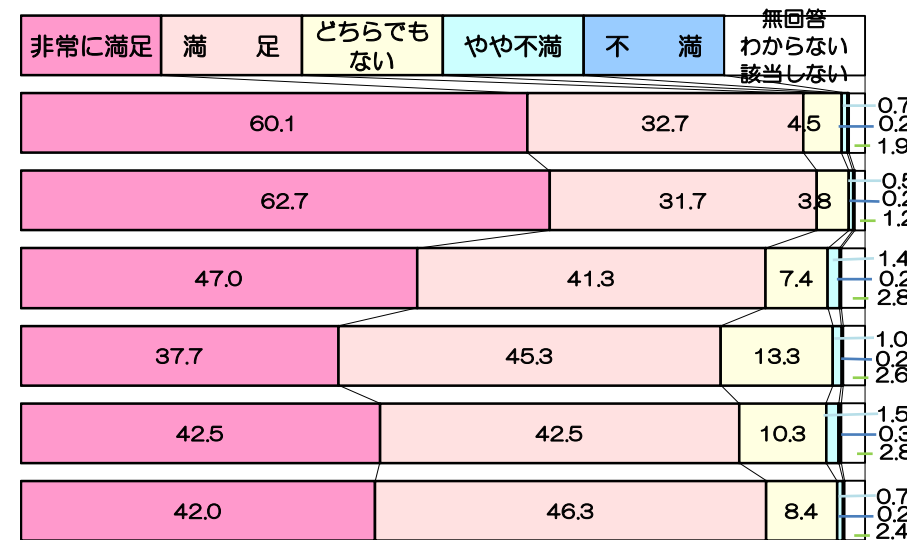
## 4. 施設面満足度

病院内の表示・案内板  
トイレや洗面所、浴室などの整備  
ベッド、寝具、ベッド周りの設備の使いやすさ  
院内施設面全般について



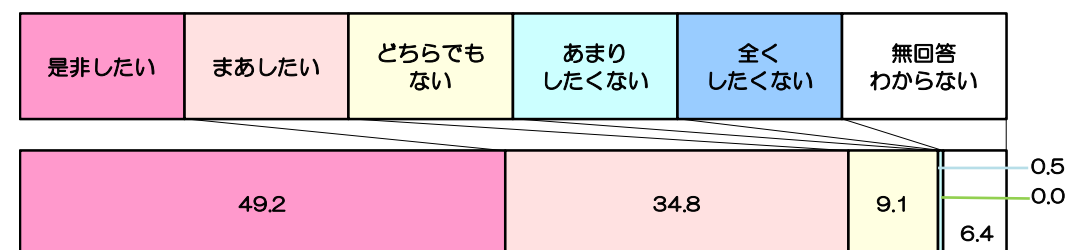
## 6. 接遇面満足度

医師の対応の親切さ、ていねいさ  
看護師の対応の親切さ、ていねいさ  
受付職員の対応の親切さ、ていねいさ  
プライバシーへの配慮  
職員からのあいさつ  
接遇面全般について



## 8. 総合面満足度

家族や友人に、この病院を勧めたい



### 改善点としていただいたご意見

- \*病室・トイレをもっと清潔に保ってほしい
- \*接遇に個人差がある
- \*病室の空調を日々の気温に合わせてほしい

### 良い点としていただいたご意見

- \*スタッフが明るく親切で好印象
- \*景観が良く広々としているため快適
- \*医療技術や医療機器等が高度であり安心できる

### ★接遇の個人差について★

ご指摘が多かった接遇の個人差について、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当院では年に一度、全職種を対象に接遇研修会を行っております。院内・外部を問わず講師を招き、全職員の接遇レベルの上昇・維持を目指しています。今後は接遇の研修により一層の力を入れ、全職員の接遇を均一に高められるよう努めて参ります。

横浜市立みなと赤十字病院

アンケートへご協力いただき、ありがとうございました。