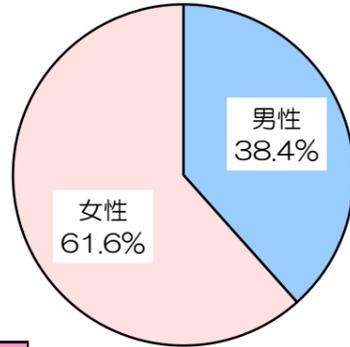


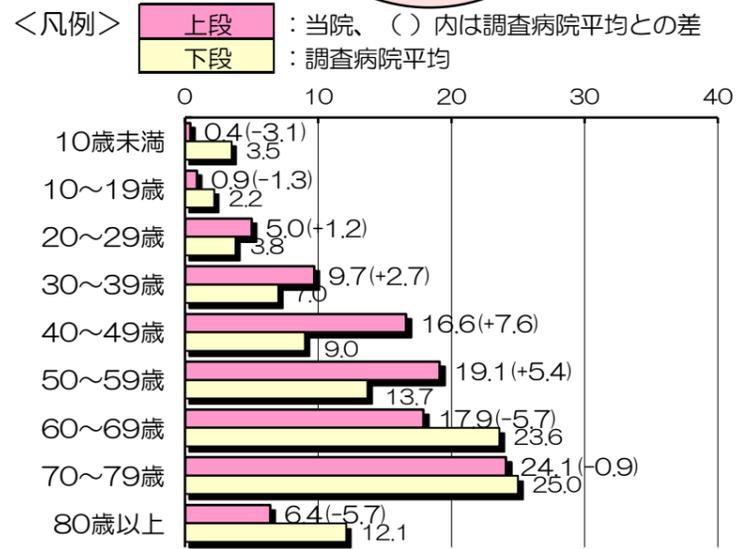
# 外来患者さま満足度調査 結果報告

調査期間：平成30年10月1日（月）～10月5日（金） 有効回収数：693枚（99.0%）

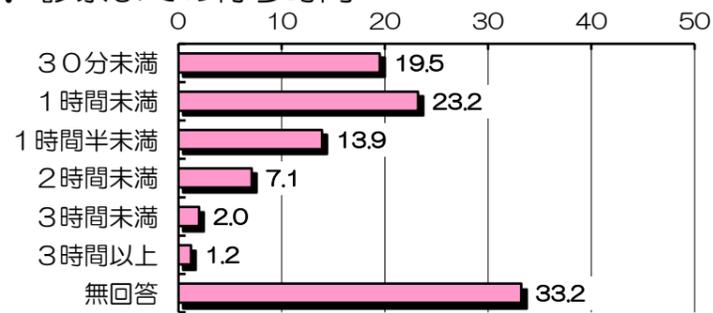
## 1. 性別



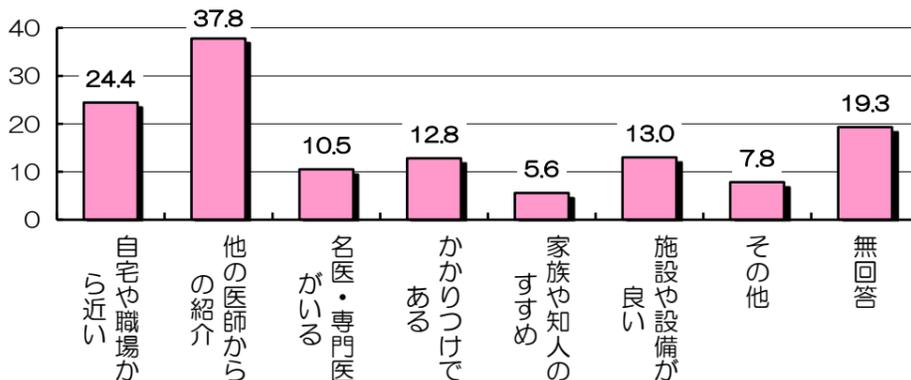
## 2. 年齢



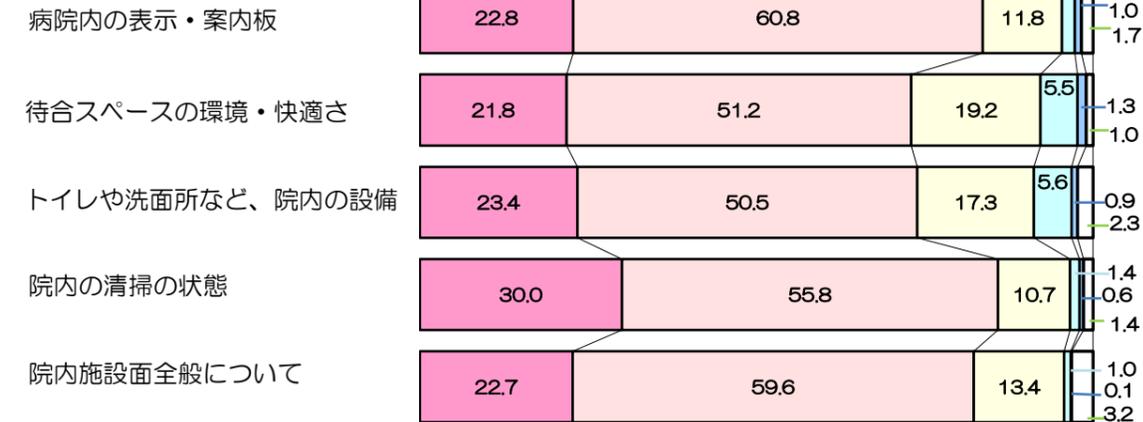
## 3. 診察までの待ち時間



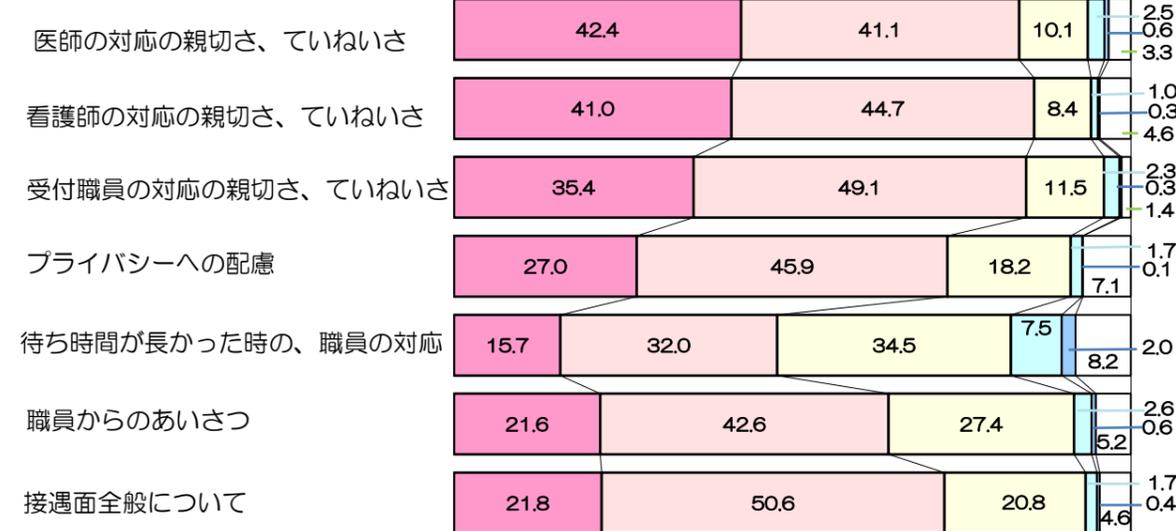
## 4. 当院を選ばれた理由



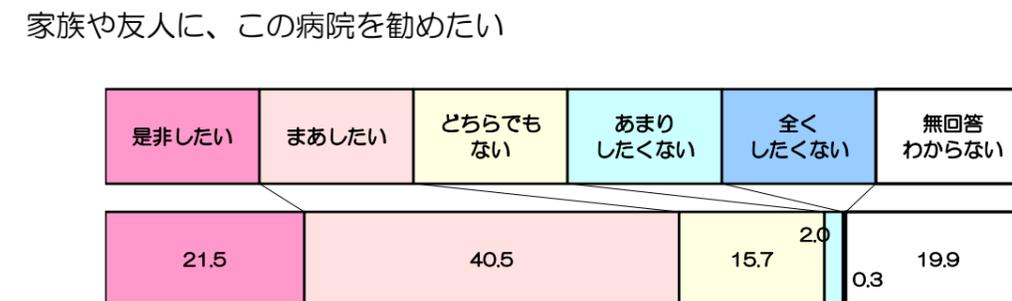
## 5. 施設面満足度



## 6. 接遇面満足度



## 7. 総合面満足度



### 改善点としていただいたご意見

- \* 診察の待ち時間が長い
- \* 外国語が喋れる職員を増やしてほしい
- \* トイレが不潔

### 良い点としていただいたご意見

- \* 待合室にある電光モニターで情報収集ができる
- \* 院内が広々としており車椅子でも通りやすい
- \* 職員が親切でわかりやすく説明してくれる

### ★院内の外国語対応について★

当院では立地条件等から外国人の患者さんも多く来院されており、外国語対応は喫緊の課題となっております。

これまで患者さんの負担金がなくご利用いただける方法としてボイストラ・グーグル翻訳等に対応しておりましたが、令和元年6月より新たにテレビ電話型通訳を導入しました。（一部診察室では電波状況から利用できません）

無料で気軽にご利用いただけるため、ぜひ病院職員までお問い合わせください。

### ★待合室の電光モニターについて★

電光モニターには当院で開催している講習会のご案内や院内設備のご案内など、多岐に渡る内容を放送しております。

改善点としてご指摘いただいた「診察の待ち時間」の減少と共に、短い待ち時間でも患者さんに快適に過ごしていただくよう、今後も放送内容を工夫しながら努めて参ります。

## 横浜市立みなと赤十字病院

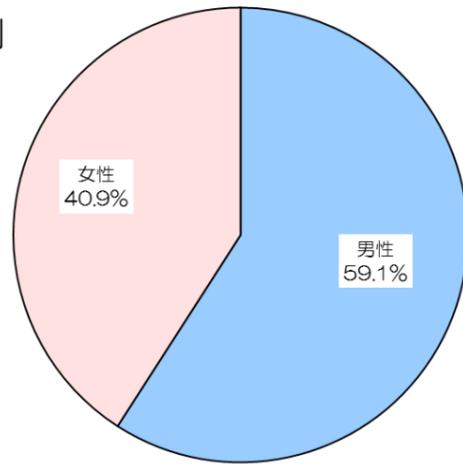
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

# 入院患者さま満足度調査 結果報告

調査期間：平成30年10月1日～10月29日

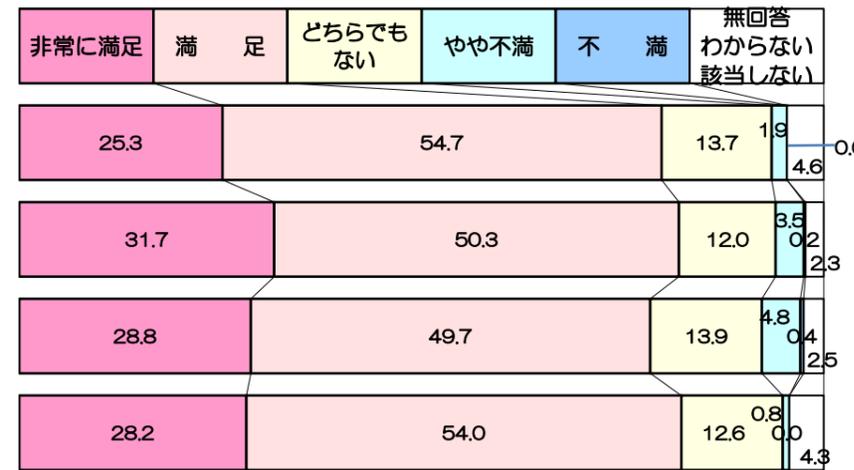
有効回収数：483枚（60.4%）

## 1. 性別



## 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



### 改善点としていただいたご意見

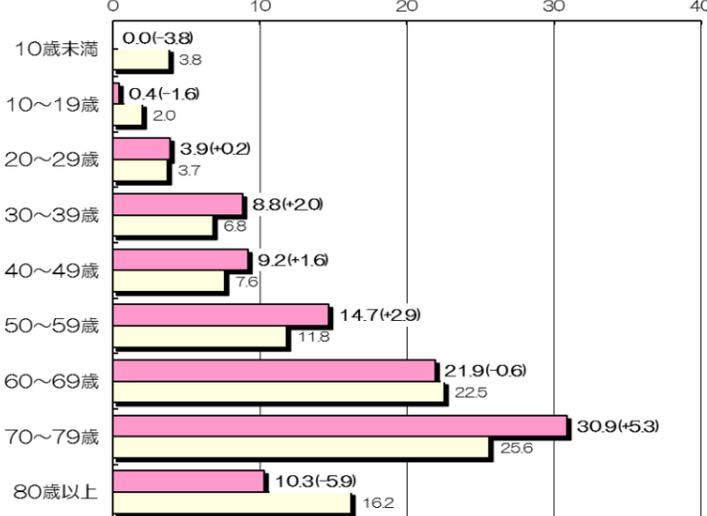
- \*説明や情報提供をもっと頻繁にしてほしい
- \*コール音や話し声が常に響き静養できない
- \*病室の空調を日々の気温に合わせほしい

### 良い点としていただいたご意見

- \*職員が笑顔で親切のため気持ちが明るくなる
- \*景観が良く広々としているため快適
- \*他科・他職種を含め情報共有・連携ができています

## 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



## 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



### ★病棟での騒音について★

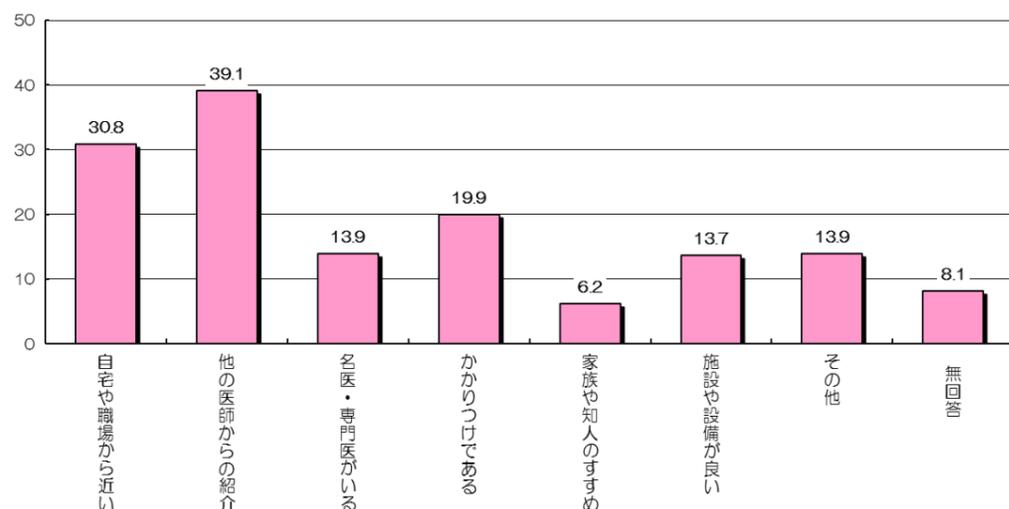
昼夜を問わないナースコール音や看護師が耳の遠い方に話しかける音量などで、静養できない旨のご意見を複数いただきました。

騒音について、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。医療機関のため、ナースコール音の音量を下げることは難しく、またどうしても耳の遠い方と会話するには、声が大きくなってしまいます。何卒ご理解とご協力をいただけますと幸いです。

また当院では、個室利用を推進しております。個室では昼夜問わず、静かな環境で療養生活を送ることができます。患者様自身も周囲へのお気遣いが不要のため、治療に専念していただけます。

入院予約後や入院中であっても変更できますので、費用等のお問い合わせも含めて、お気軽に職員までお尋ねください。

## 3. 当院を選ばれた理由



## 8. 総合面満足度

家族や友人に、この病院を勧めたい



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。