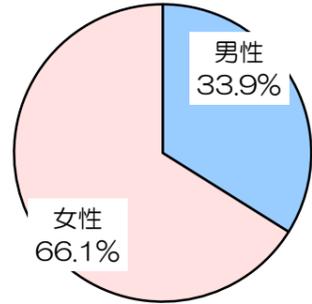


# 外来患者さま満足度調査 結果報告

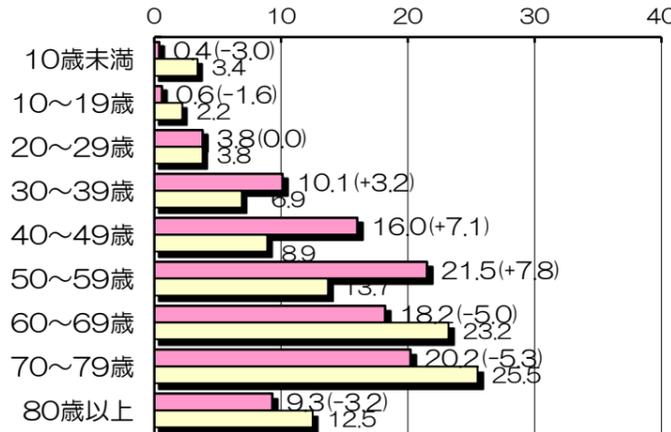
調査期間：令和元年10月7日（月）～10月10日（木） 有効回収数：677枚（96.7%）

## 1. 性別

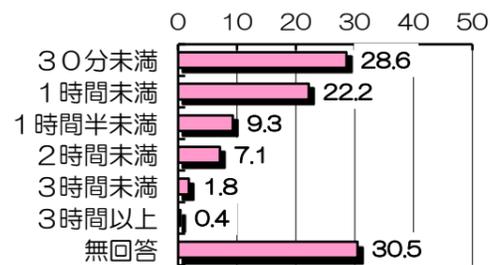


## 2. 年齢

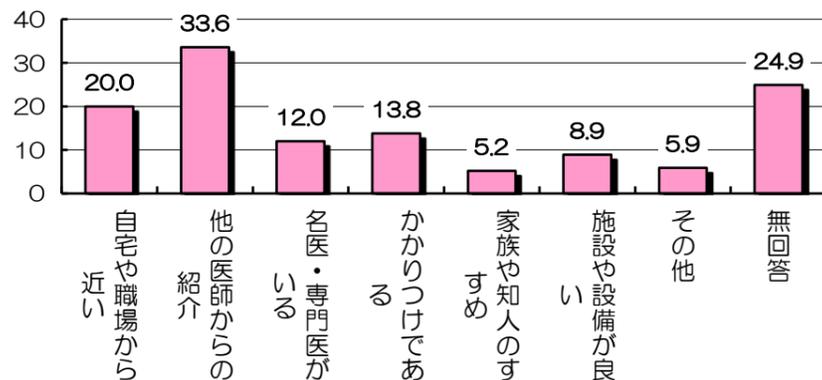
<凡例> 上段：当院、（）内は調査病院平均との差  
下段：調査病院平均



## 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

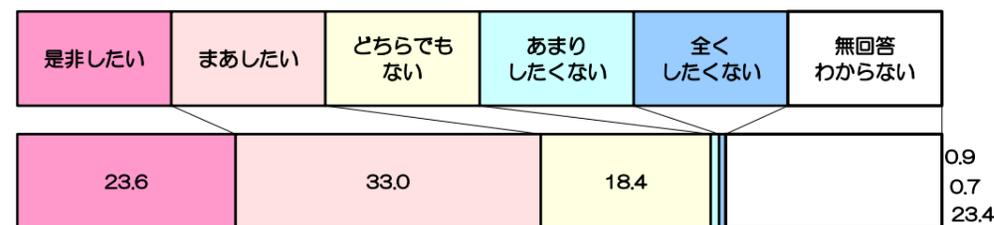
職員からのあいさつ

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

- \* 会計の待ち時間が長い
- \* 診察の待ち時間が分かると良い
- \* トイレをもう少しキレイにしてほしい

### 良い点としていただいたご意見

- \* スタッフの方が皆さん親切です
- \* 8Fの特別室が快適だった
- \* 会計も以前よりずっと早くなったと思います。

### ★院内の外国語表記について★

院内の外国語表記について、各所に設置している案内板に英語表記が無く、ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。再来受付機では英語表記の対応が可能ですので、再来受付機から印刷された「受付票」にある各診療科の番号と、案内板にある診療科番号で方向を把握していただければと思います。また、各診療科に到着しましたら英語表記がございますので、診療科番号および英語表記でご確認いただけます。

外国語対応につきましては鋭意取り組み中であり、今後も継続して検討・改善できるよう努めて参ります。

### ★トイレの手洗い石鹸に★

外来部門に設置されている手洗い石鹸は10月8日時点で、病棟部門への導入についても11月6日時点で無香料の石鹸に変更しました

## 横浜市立みなと赤十字病院

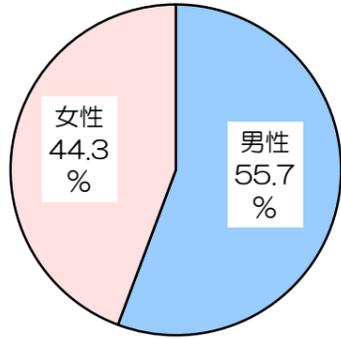
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

# 入院患者さま満足度調査 結果報告

調査期間：令和元年10月7日～11月29日

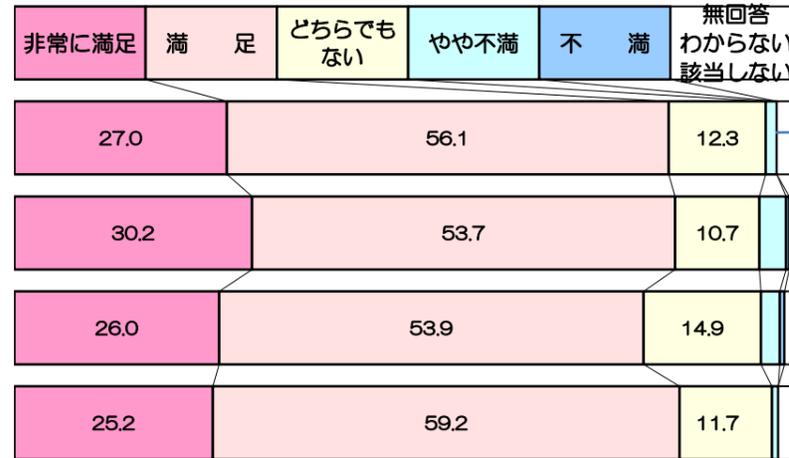
有効回収数：514枚（64.3%）

## 1. 性別



## 4. 施設面満足度

病院内の表示・案内板	27.0	56.1	12.3	1.4	0.0	3.2
トイレや洗面所、浴室などの整備	30.2	53.7	10.7	3.4	0.4	1.6
ベッド、寝具、ベッド周りの設備の使いやすさ	26.0	53.9	14.9	2.4	0.6	2.2
院内施設面全般について	25.2	59.2	11.7	0.8	0.0	3.0



### 改善点としていただいたご意見

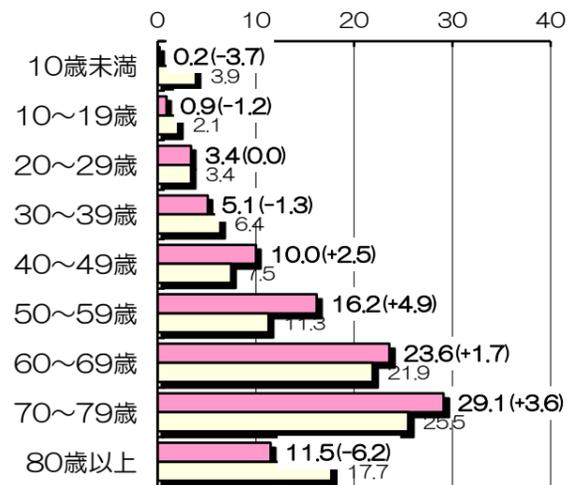
- \* ナースコールの音が部屋まで聞こえる
- \* 清掃入室時に声かけが有ると良い
- \* 交通のアクセスが悪い

### 良い点としていただいたご意見

- \* スタッフが明るく話しかけやすい
- \* 医療技術に安心して入院できる
- \* 24時間営業の売店など施設が充実している

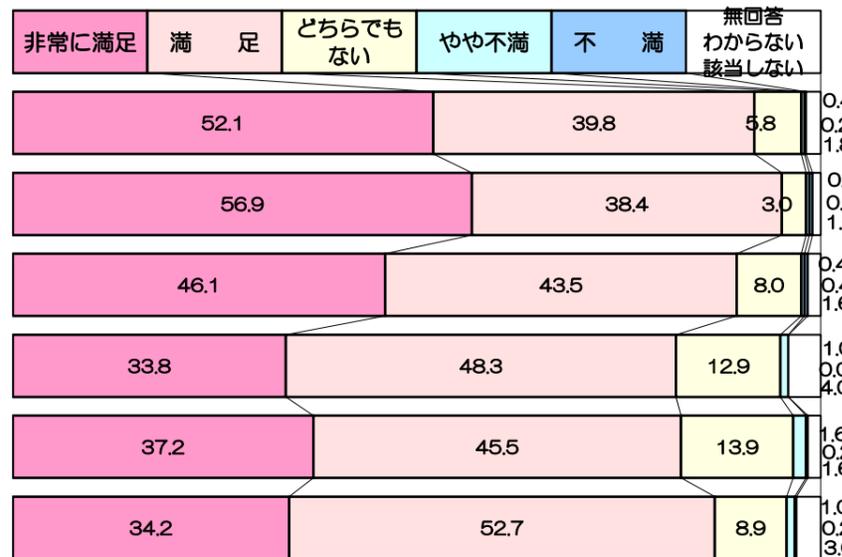
## 2. 年齢

<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	52.1	39.8	5.8	0.4	0.2	1.8
看護師の対応の親切さ、ていねいさ	56.9	38.4	3.0	0.4	0.4	1.0
受付職員の対応の親切さ、ていねいさ	46.1	43.5	8.0	0.4	0.4	1.6
プライバシーへの配慮	33.8	48.3	12.9	1.0	0.0	4.0
職員からのあいさつ	37.2	45.5	13.9	1.6	0.2	1.6
接遇面全般について	34.2	52.7	8.9	1.0	0.2	3.0



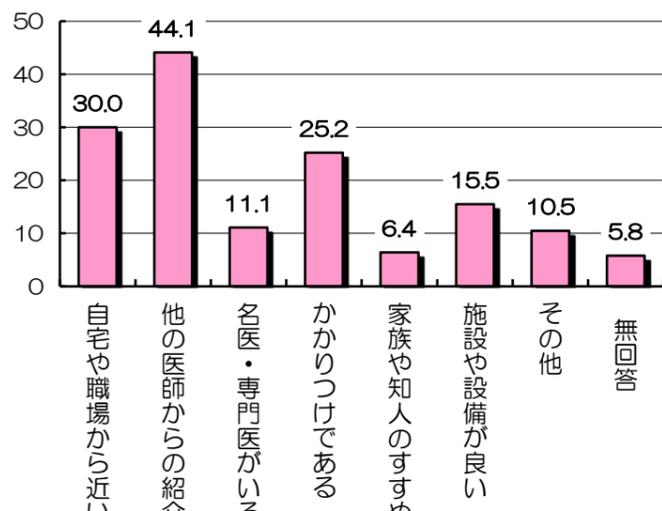
### ★入院生活におけるスタッフの対応などについて★

この度は、スタッフの対応などについてご意見をお寄せいただきありがとうございます。

至らない点もたくさんあったかと思いますが、頂戴したお言葉は大変スタッフの励みになります。今後もスタッフ一同、患者様一人一人に寄り添った看護を目指してまいります。

貴重なご意見をありがとうございました。

## 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。