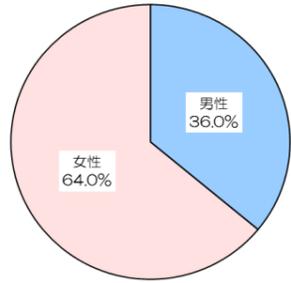


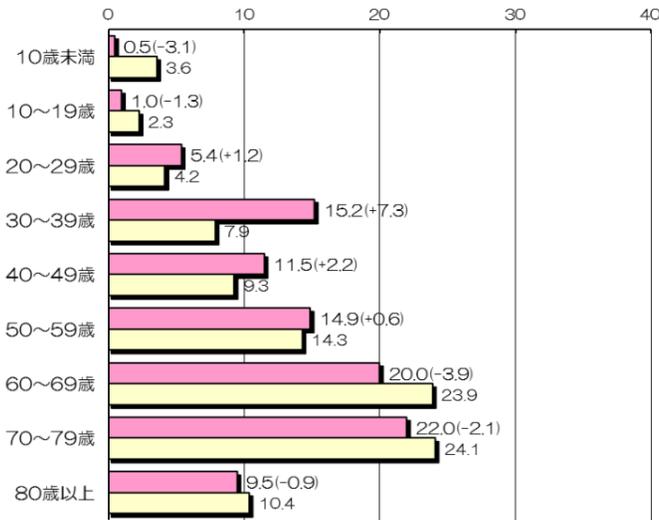
# 外来患者満足度調査 結果報告

調査期間：平成27年10月5日（月）～10月9日（金） 配布数：700枚 有効回収数：685枚（97.9%）

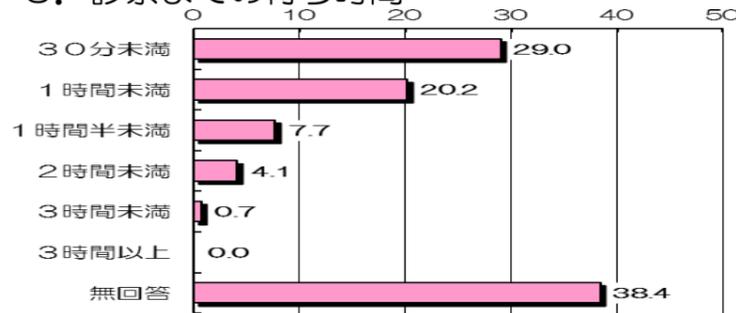
## 1. 性別



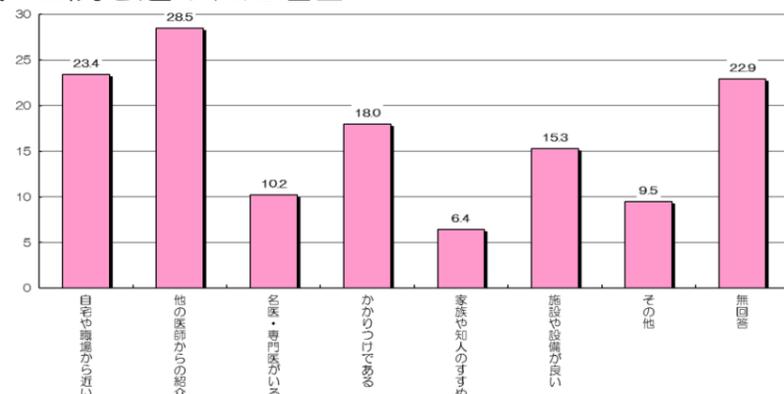
## 2. 年齢



## 3. 診察までの待ち時間

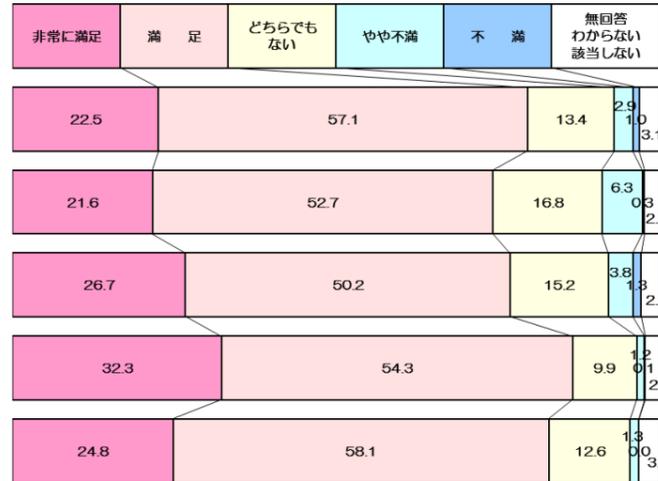


## 4. 当院を選ばれた理由



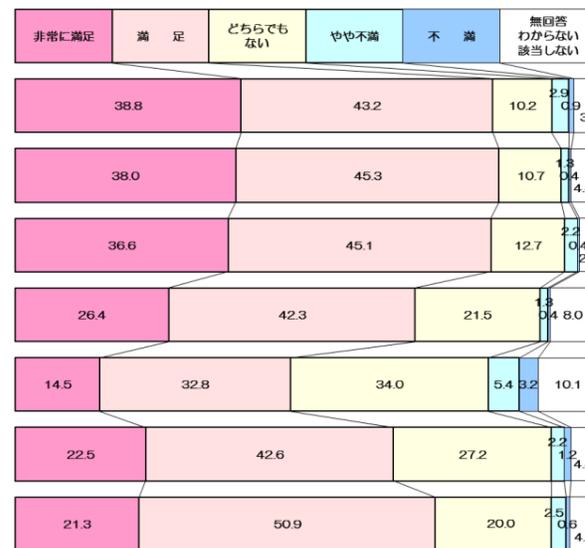
## 5. 施設面満足度

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



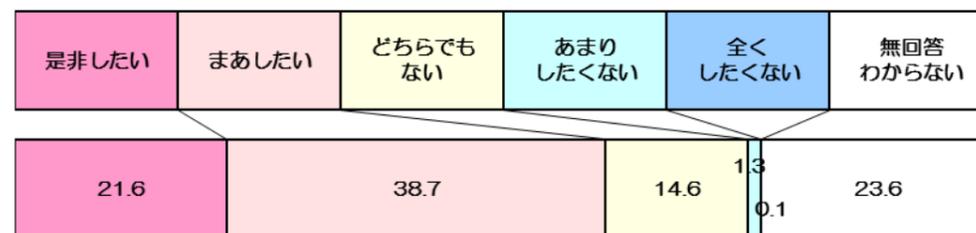
## 6. 接遇面満足度

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

- \* 診察室前の電光掲示板が見にくい
- \* 診察・会計の待ち時間が長い
- \* 待ち時間が長かった時の、職員の対応が悪い

### 良い点としていただいたご意見

- \* 院内の設備が清潔であり充実している
- \* 職員の対応が親切で丁寧
- \* 医療技術や説明のわかりやすさ

### ★待ち時間が長かった時の、職員の対応について★

ご指摘をいただきました、待ち時間が長かった時の職員の対応について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。接遇につきましては、平成25年より接遇指針に基づいた全職種向けの研修会を開催しております。今後も職種関係なく、接遇改善に取り組み、来院される患者さんに少しでも快適に過ごしていただけるよう、鋭意努力して参ります。

### ★診察まで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。

## 横浜市立みなと赤十字病院

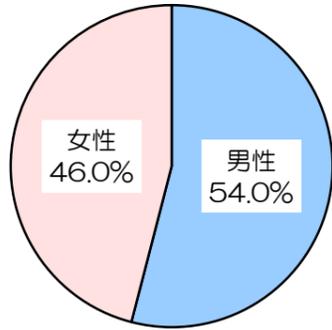
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

# 入院患者満足度調査 結果報告

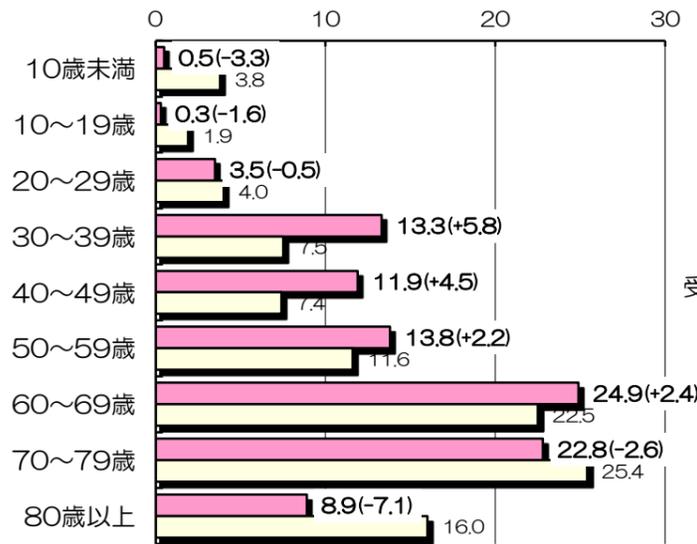
調査期間：平成27年10月5日～10月30日

配布数：800枚 有効回収数：512枚（64%）

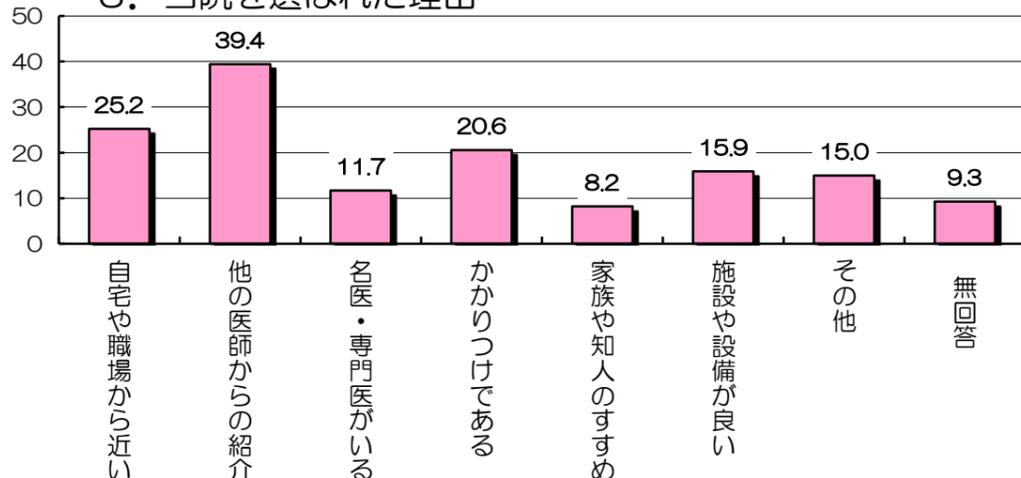
## 1. 性別



## 2. 年齢

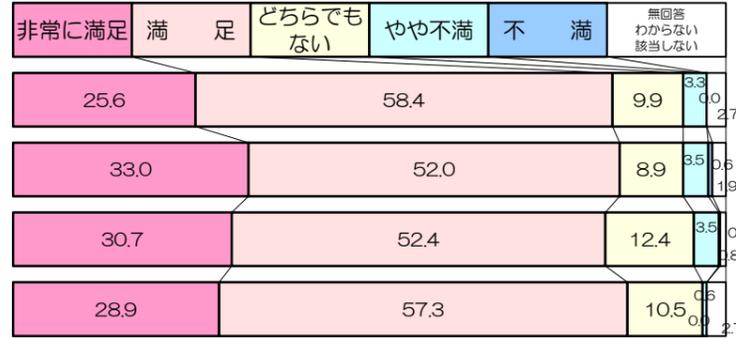


## 3. 当院を選ばれた理由



## 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



## 5. 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



## 6. 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

- \* 病室でのルールを徹底してほしい
- \* 病室・トイレをもっと清潔に保ってほしい
- \* 職員間での情報共有の改善

## 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
- \* 院内設備が充実しており快適
- \* 医療技術や医療機器等が高度であり安心できる

### ★病室・トイレの清掃について★

このたび、病室・トイレの清潔さが保たれていなかったことで、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

ご指摘いただきました病室・トイレの清掃につきましては、それぞれ1日1回清掃を行っています。しかしご不快な思いをさせたことには何らかの原因があるものと思います。

今後は病室・トイレの清潔さをより保っていけるよう、業務の見直しや改善に取り組んでいきたいと思っております。病院を利用される患者さんには少しでも快適に過ごしていただけるよう、鋭意努力してまいります。

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。