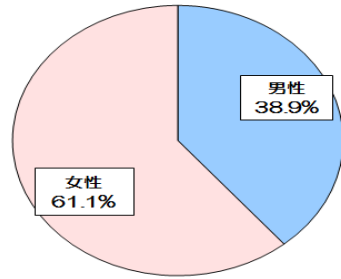


外来患者さま満足度調査 結果報告

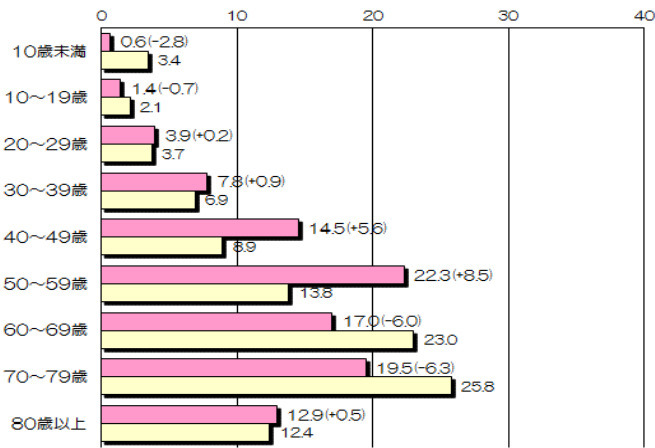
調査期間：令和2年10月5日（月）～10月9日（金） 有効回収数：675枚（96.4%）

1. 性別

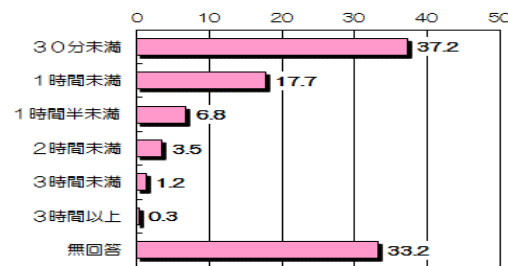


2. 年齢

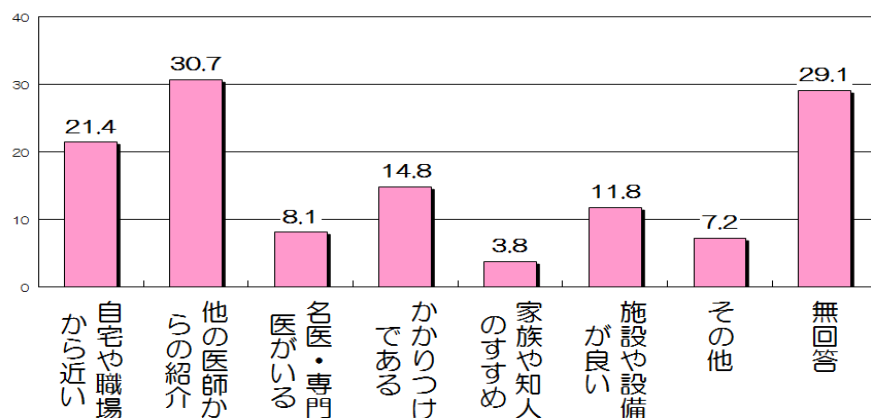
<凡例> 上段：当院、（）内は調査病院平均との差
下段：調査病院平均



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

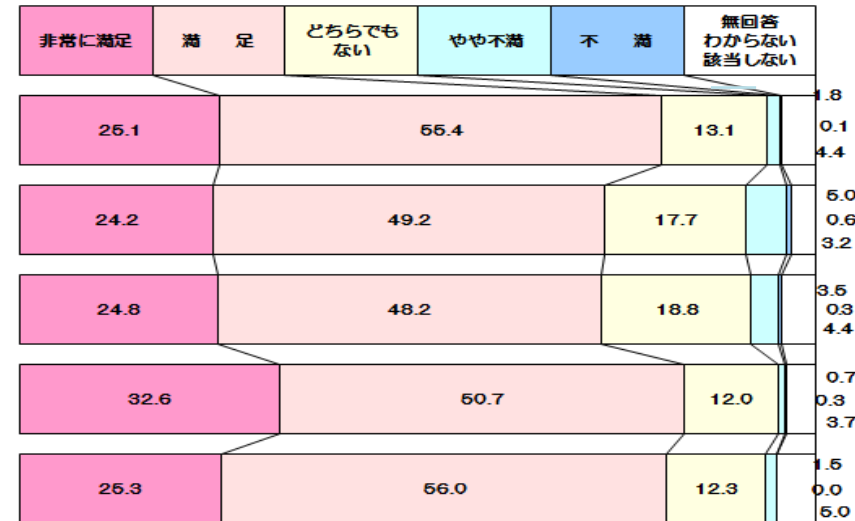
病院内の表示・案内板

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

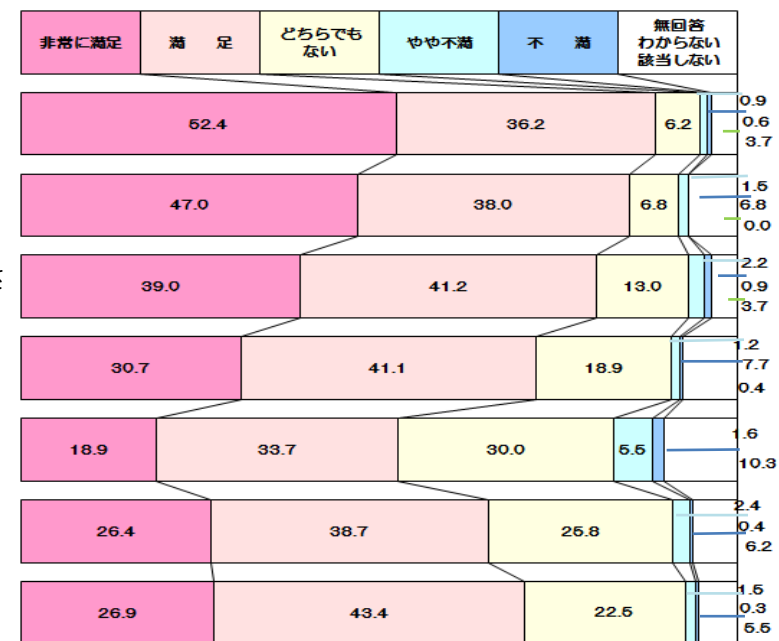
受付職員の対応の親切さ、ていねいさ

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

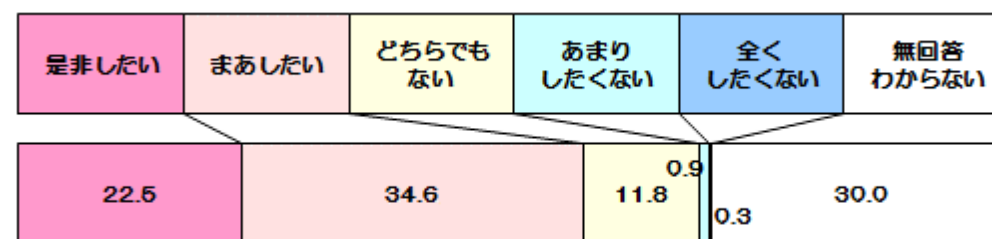
職員からのあいさつ

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

- * 会計の待ち時間どうにかしてほしい
- * 交通の便が悪い
- * トイレなどの衛生面を改善してほしい

良い点としていただいたご意見

- * スタッフの方が親切です。
- * Wi-Fiが入ったこと
- * 感染対策されていて安心して受診できる。

★会計待ち時間について★

毎年、会計待ち時間が発生していることにつきまして、ご迷惑をおかけしております。スタッフの増員・教育にて昨年度に比べ、平均4分短縮されましたが、より一層の待ち時間の短縮ができるよう努めて参ります。

★Wi-Fiについて★

以前は健診センターや一部の個室のみ対応しておりましたが、現在は外来でもご使用いただけるようになりました。診察や会計の待ち時間の減少と共に、短い時間でも患者さんに快適に過ごしていただくよう、サービスの向上に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

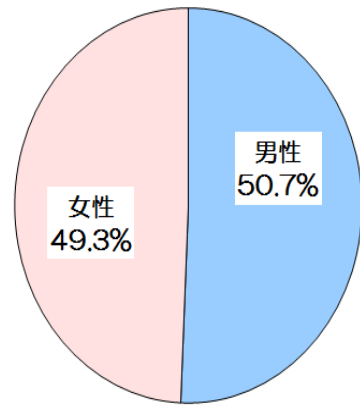
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

入院患者さま満足度調査 結果報告

調査期間：令和2年10月5日～11月4日

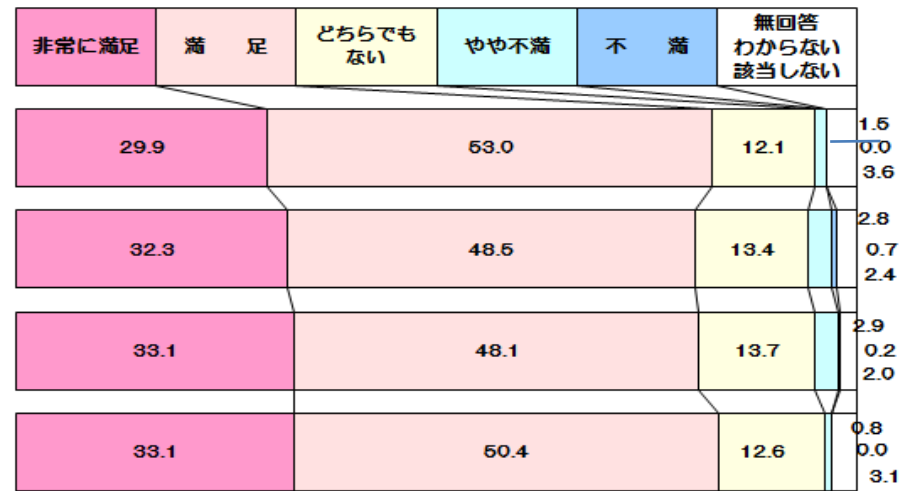
有効回収数：617枚（73.9%）

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

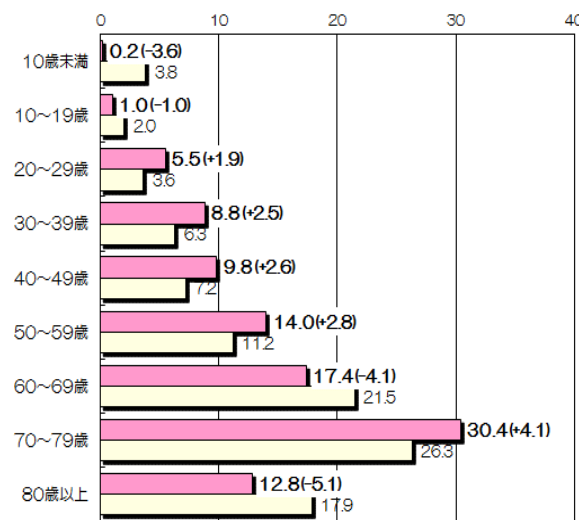
- *エレベーターを降りてから病室まで分かりづらい
- *病室のトイレの便座をアルコール消毒できるようにしてほしい
- *病室が暑い。温度を調節できたらよい

良い点としていただいたご意見

- *職員の方が親切でした
- *食事が美味しいです
- *部屋が清潔で、快適な入院生活を送ることができた

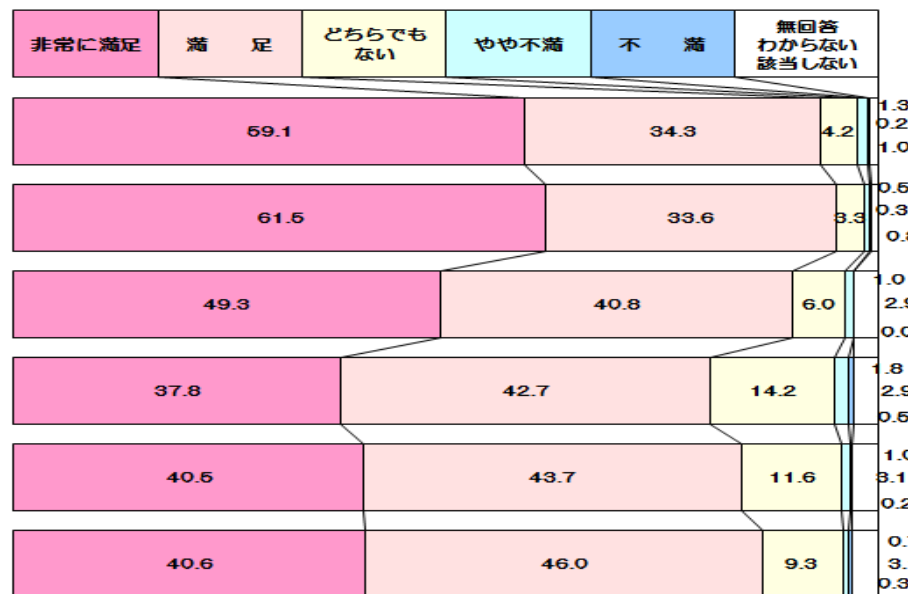
2. 年齢

<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

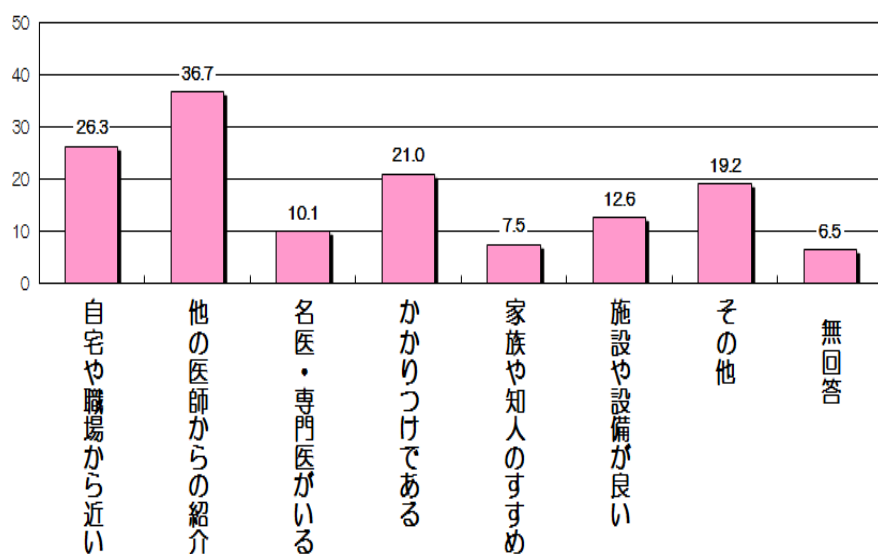
医師の対応の親切さ、ていねいさ
 看護師の対応の親切さ、ていねいさ
 受付職員の対応の親切さ、ていねいさ
 プライバシーへの配慮
 職員からのあいさつ
 接遇面全般について



★入院環境について★

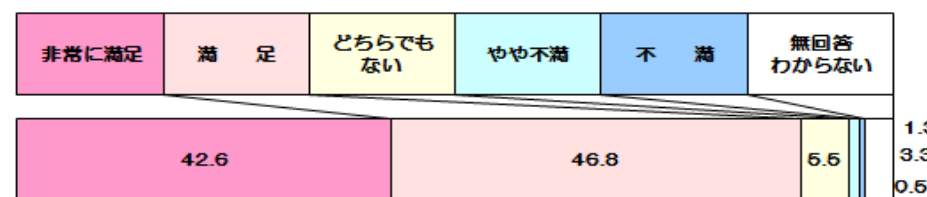
皆様が少しでも快適な入院生活のために、清掃責任者とも情報共有をしながら、より一層の環境整備に努めてまいります。巡回の際には石鹸の補充だけでなく、故障なく使用できているかの確認も併せて実施し、ストレスなく使用いただけるよう対応いたしました。また、トイレにつきましても、巡回清掃時の確認の強化と清潔にご使用いただけるように掲示をし、清潔さを維持できるよう検討していきます。

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。