

利用者満足度調査報告 (平成28年度通所部門)

公益財団法人横浜市総合保健医療財団
横浜市総合保健医療センター
サービス向上委員会

ごあいさつ

昨年に引き続き実施いたしました満足度調査では、大変多くの方にご協力いただき、改めて御礼申し上げます。

今回の調査結果およびいただいたご意見については、各部門で課題を検討し更なるサービス向上に努めてまいります。

ありがとうございました。

調査目的

利用者の声を把握し、サービスの向上を図ることを目的に実施しました。毎年実施することで経年変化を捉え業務の改善につなげていきます。

調査方法

- * 当センターに通所されている方に対し、無記名アンケートを実施
- * 会計窓口及び利用されている部門で調査票を配布
- * 会計窓口及び北玄関の2か所に設置された回収箱にて回収

実施期間

- * 平成28年12月16日(金)から22日(木)までの5日間(平日)

対象者

* 調査期間中に下記の部門を利用された方

- ① 外来
- ② 精神科デイケア
- ③ 港北区生活支援センター
- ④ 就労訓練(港風舎)
- ⑤ 就労支援センター(ぱーとなー)
- ⑥ シニアフィットネス
- ⑦ 老人保健施設通所リハビリテーション

アンケート結果

共通項目

配布数

* 総数 397

(内訳)

① 外来	240
② 精神科デイケア	36
③ 港北区生活支援センター	11
④ 就労訓練(港風舎)	4
⑤ 就労支援センター(ぱーとなー)	5
⑥ シニアフィットネス	70
⑦ 老人保健施設通所リハビリテーション	31

回収

- * 総数 379
- * 回収率 95.5%

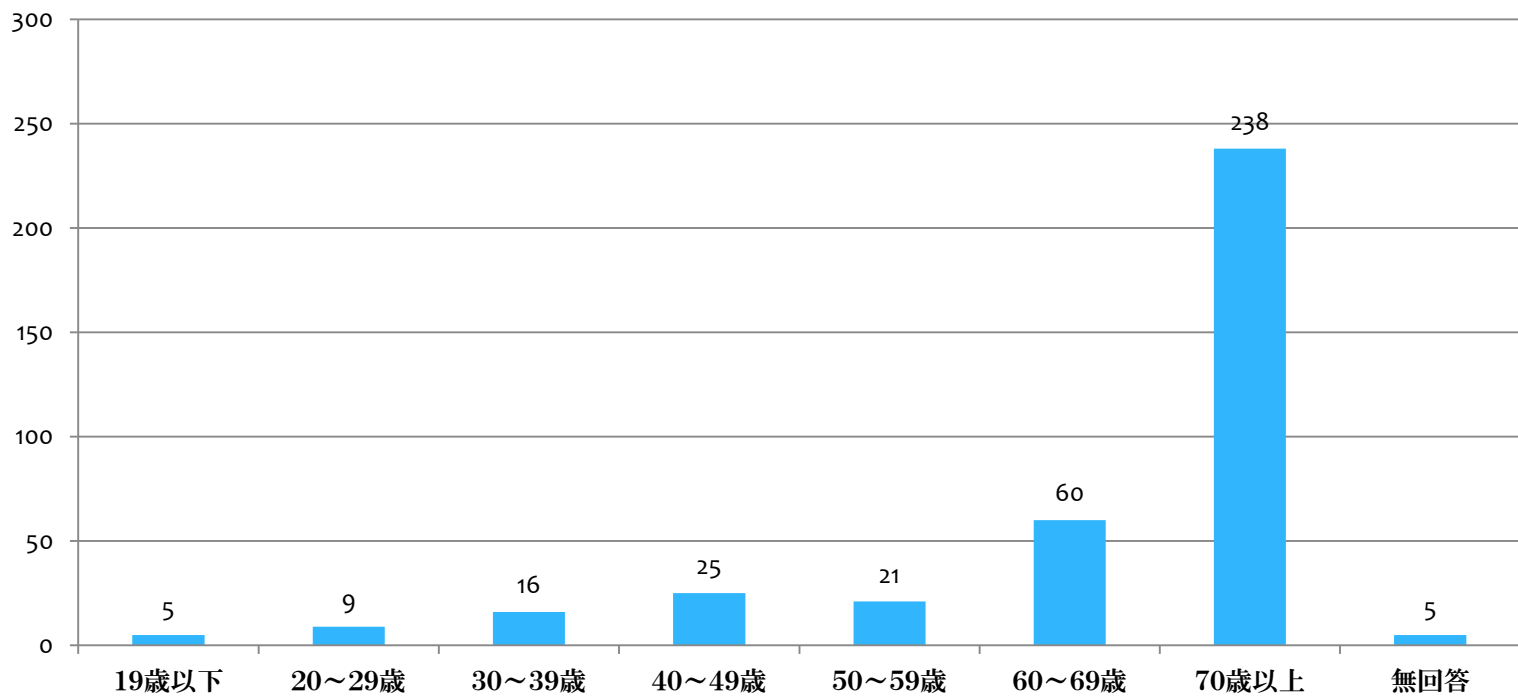
回収(内訳)

* 総数 379

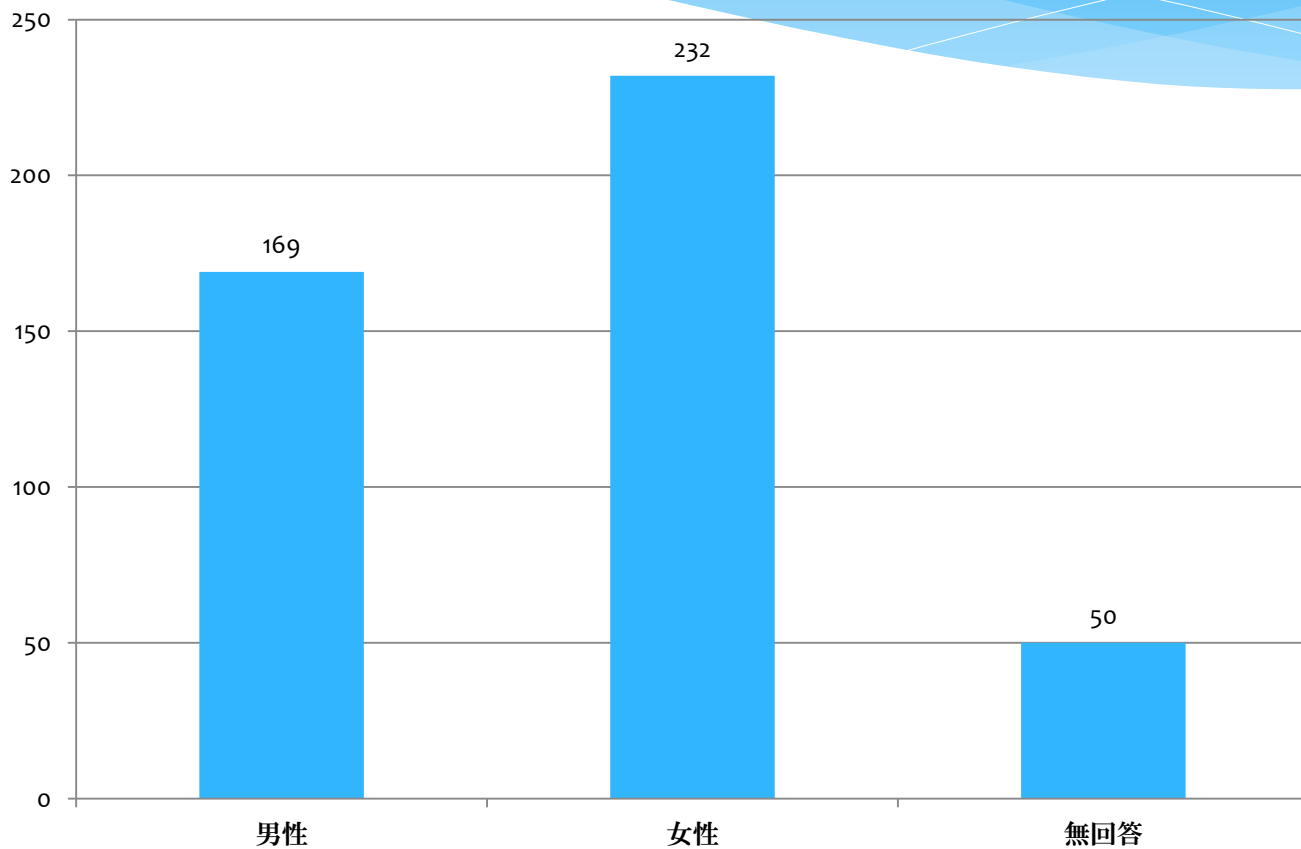
(内訳)

① 外来	252
② 精神科デイケア	26
③ 港北区生活支援センター	5
④ 就労訓練(港風舎)	2
⑤ 就労支援センター(ぱーとなー)	6
⑥ シニアフィットネス	47
⑦ 老人保健施設通所リハビリテーション	31
※ 無回答	10

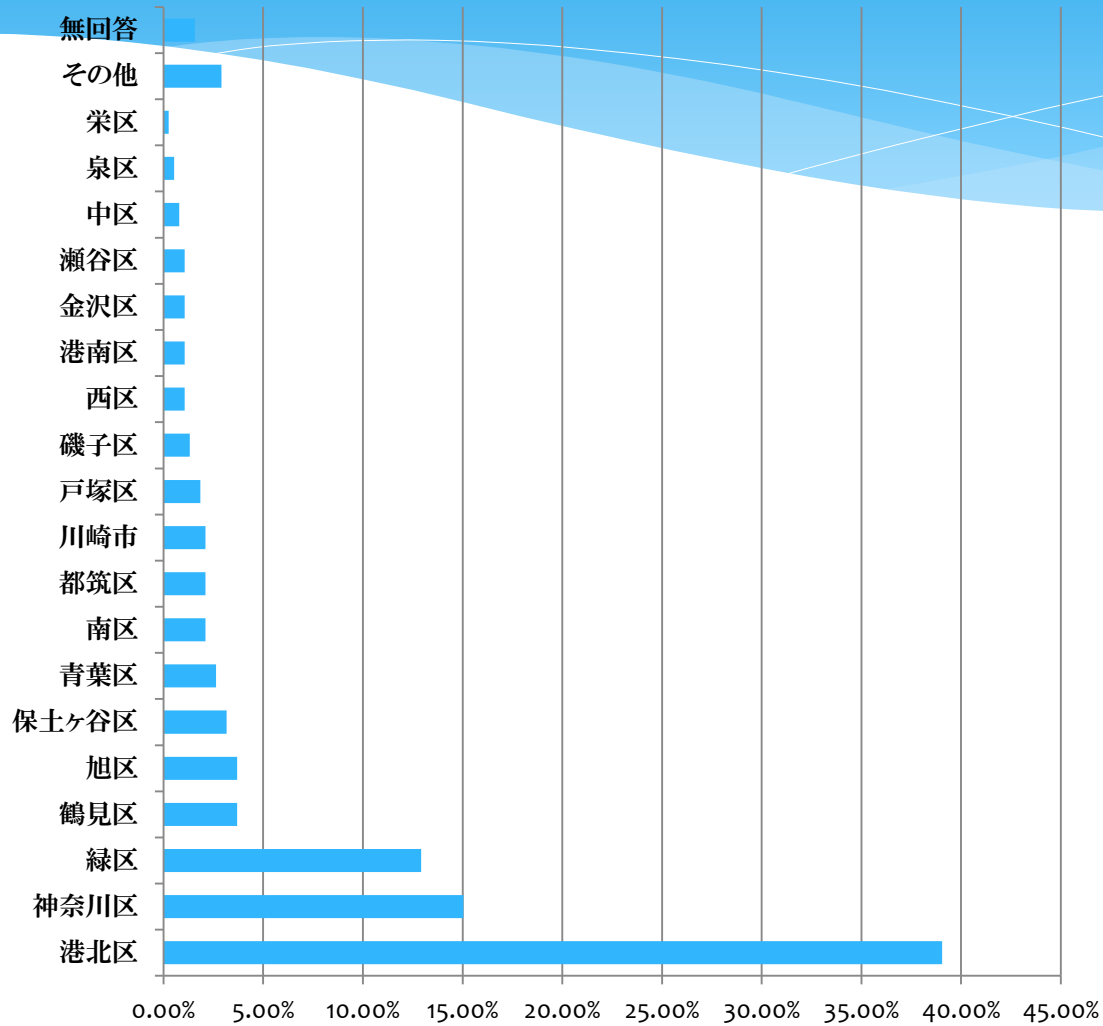
年齡



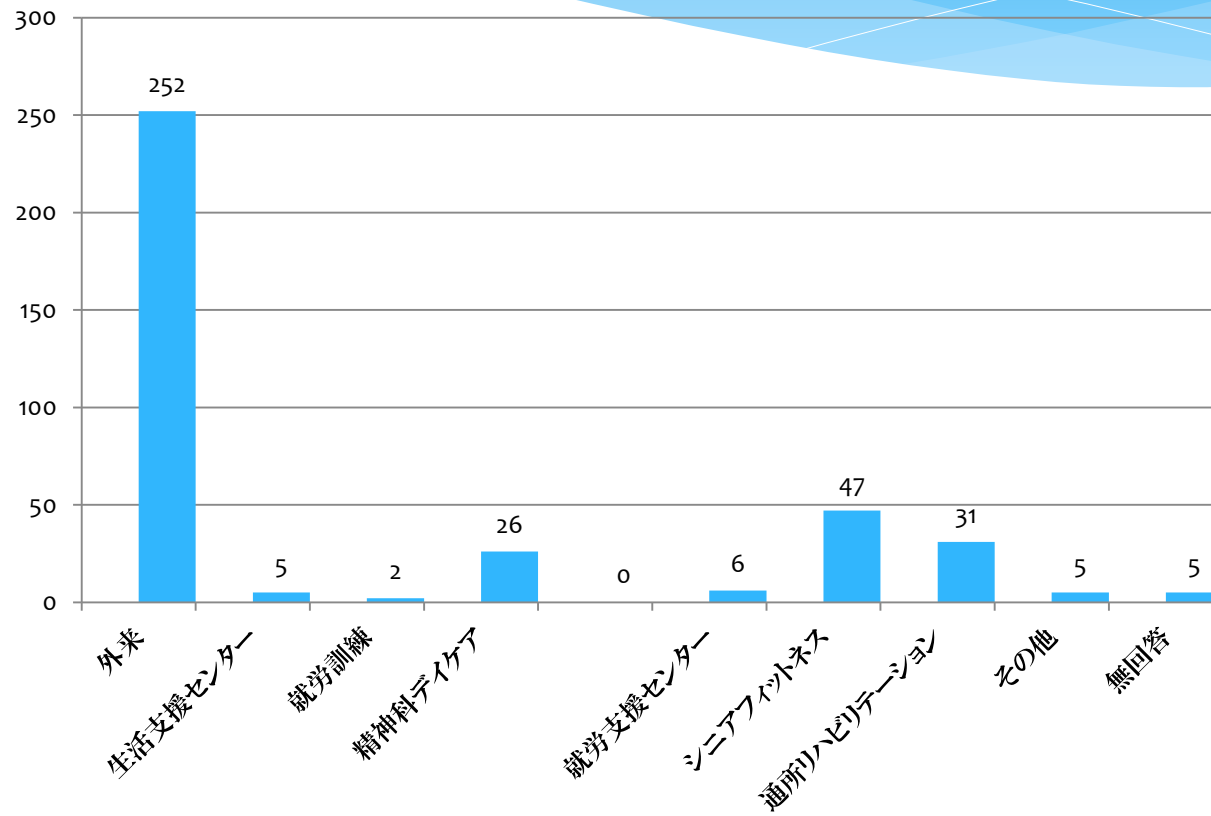
性別



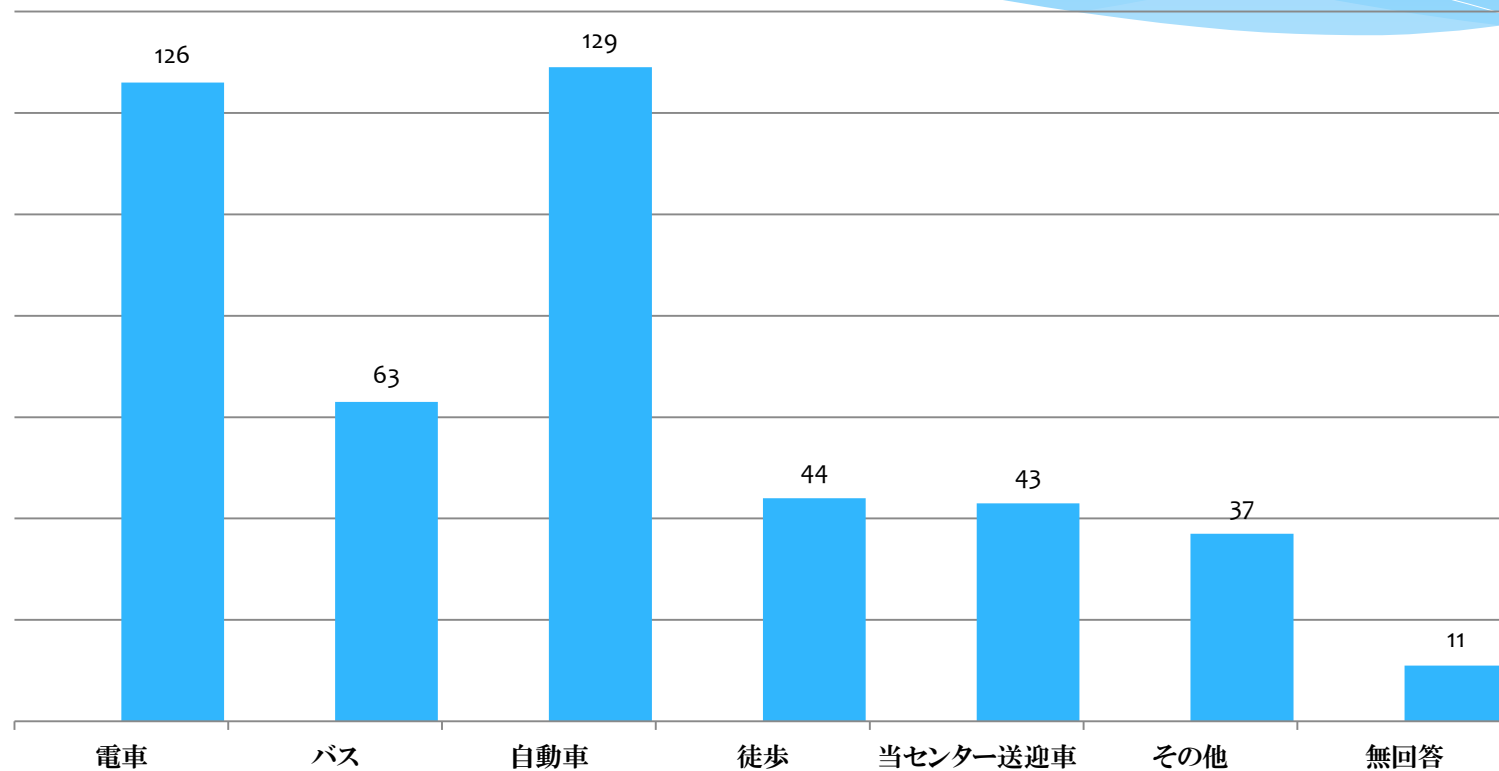
居住地



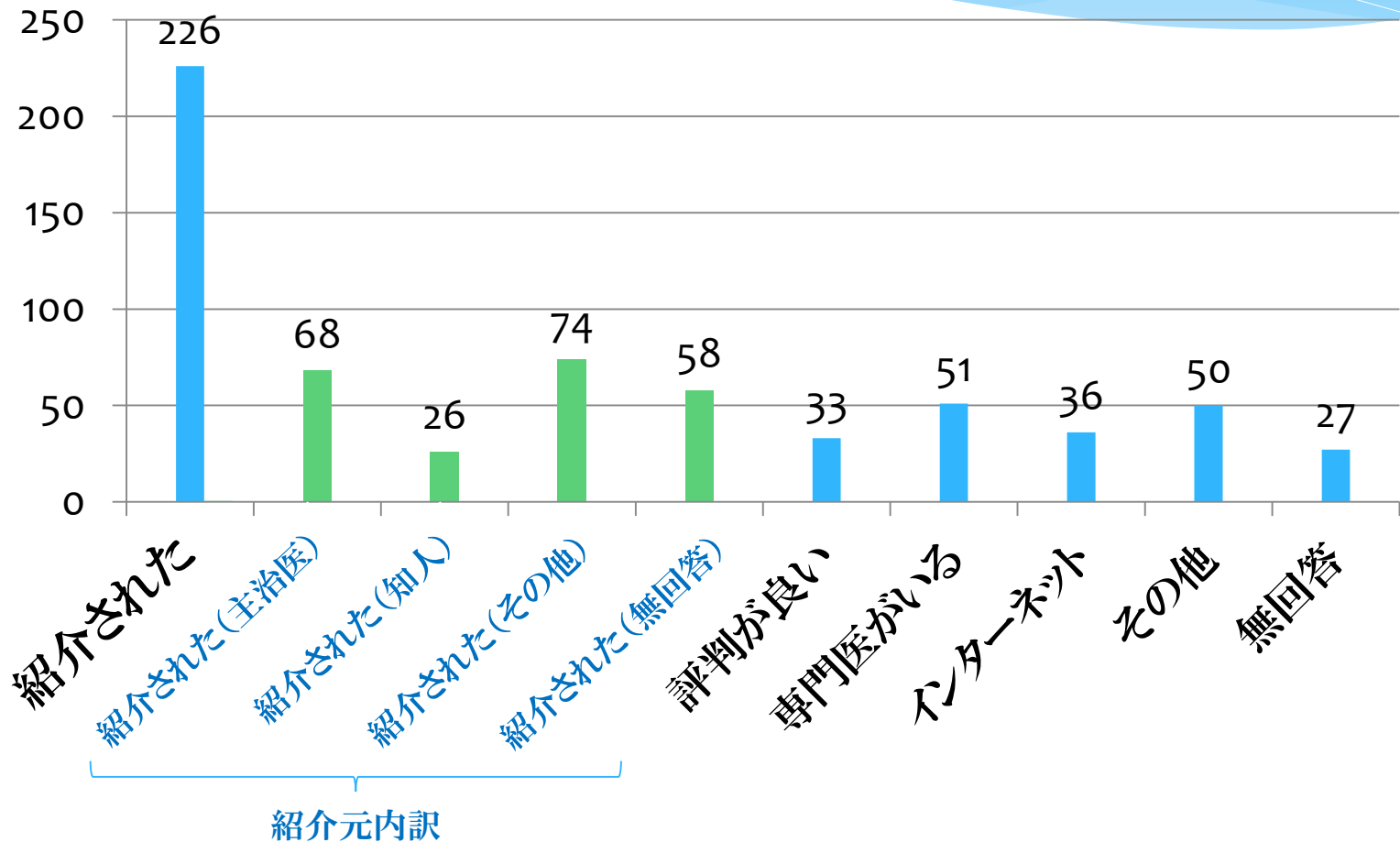
利用部門



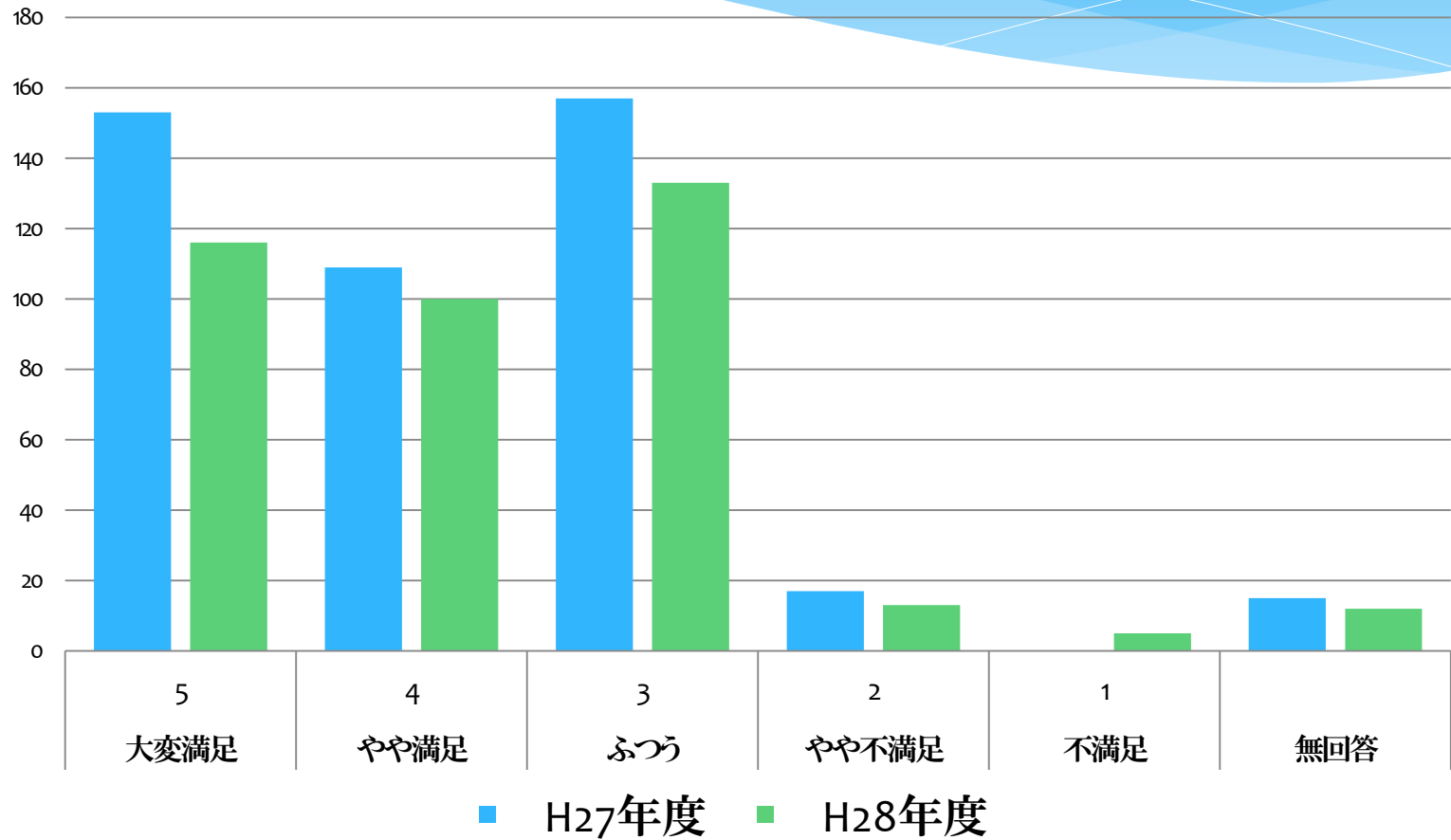
来所手段



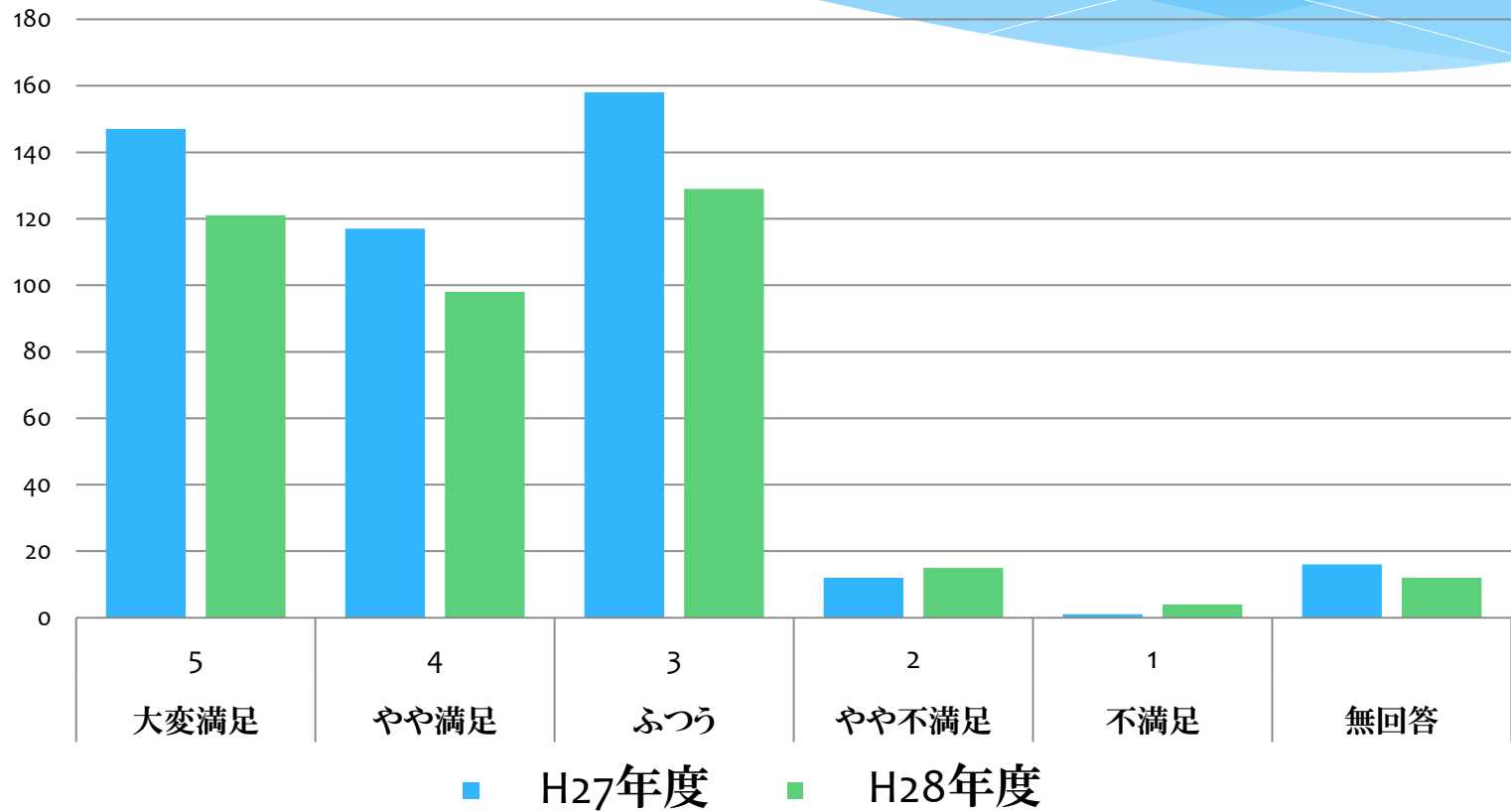
選んだ理由



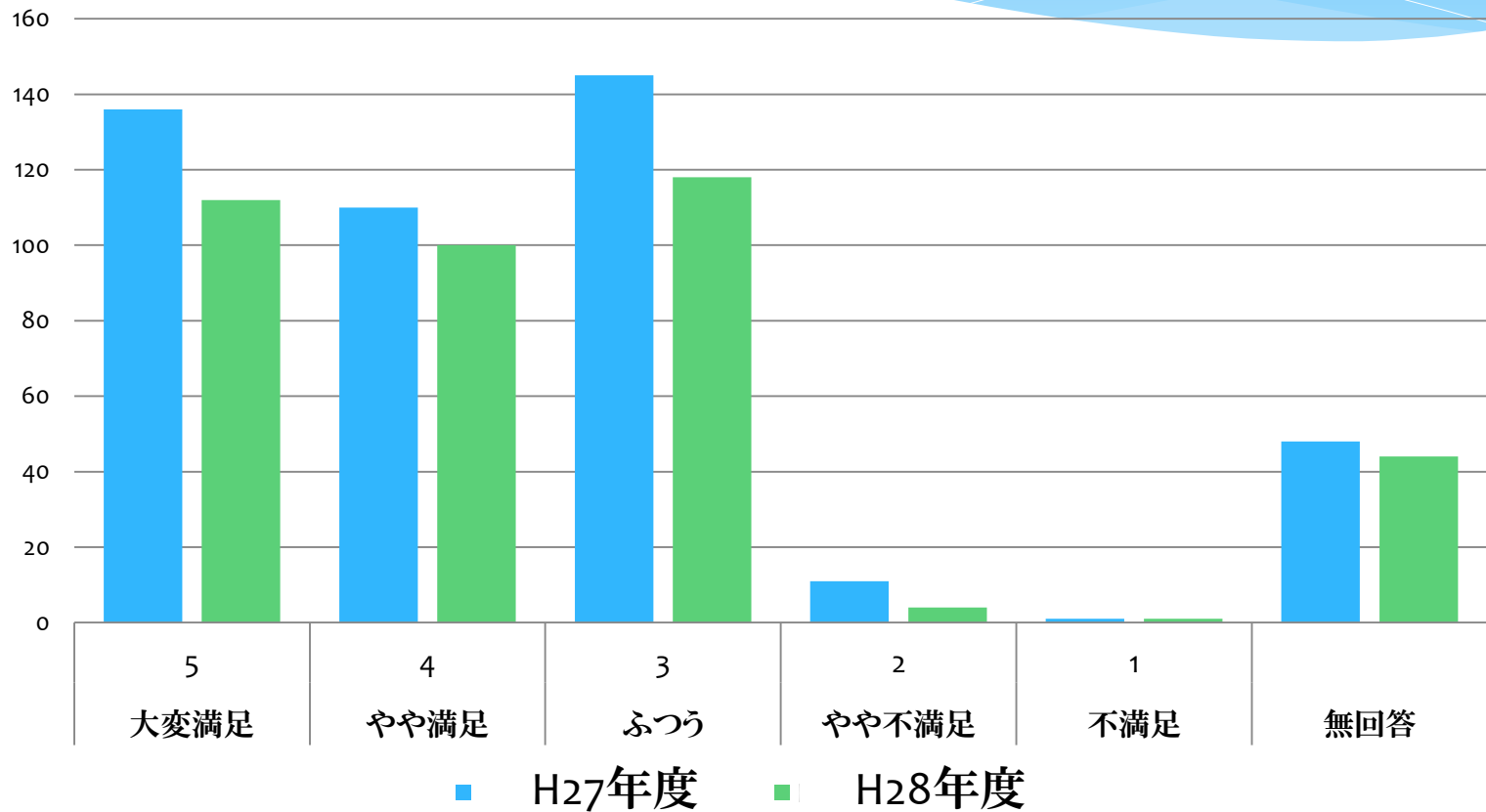
冷暖房



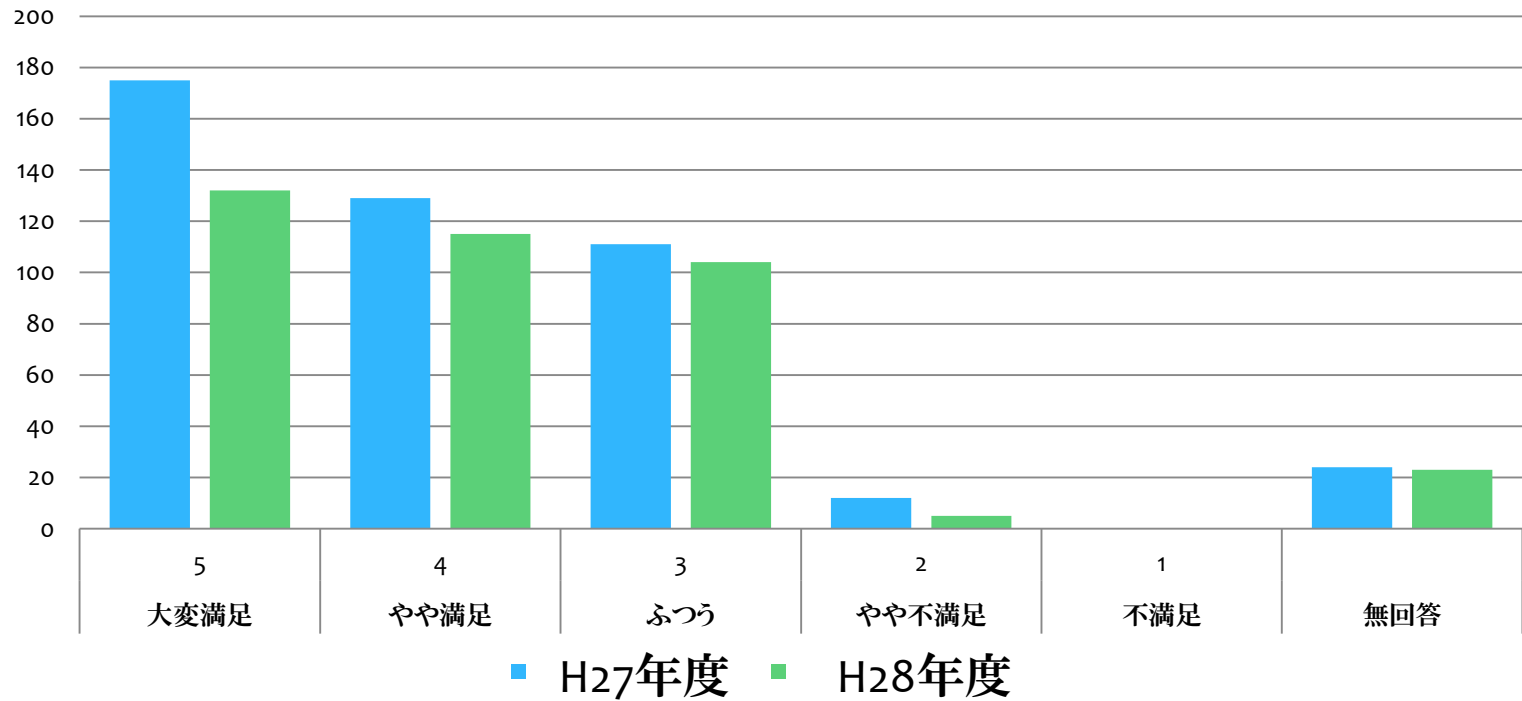
照明



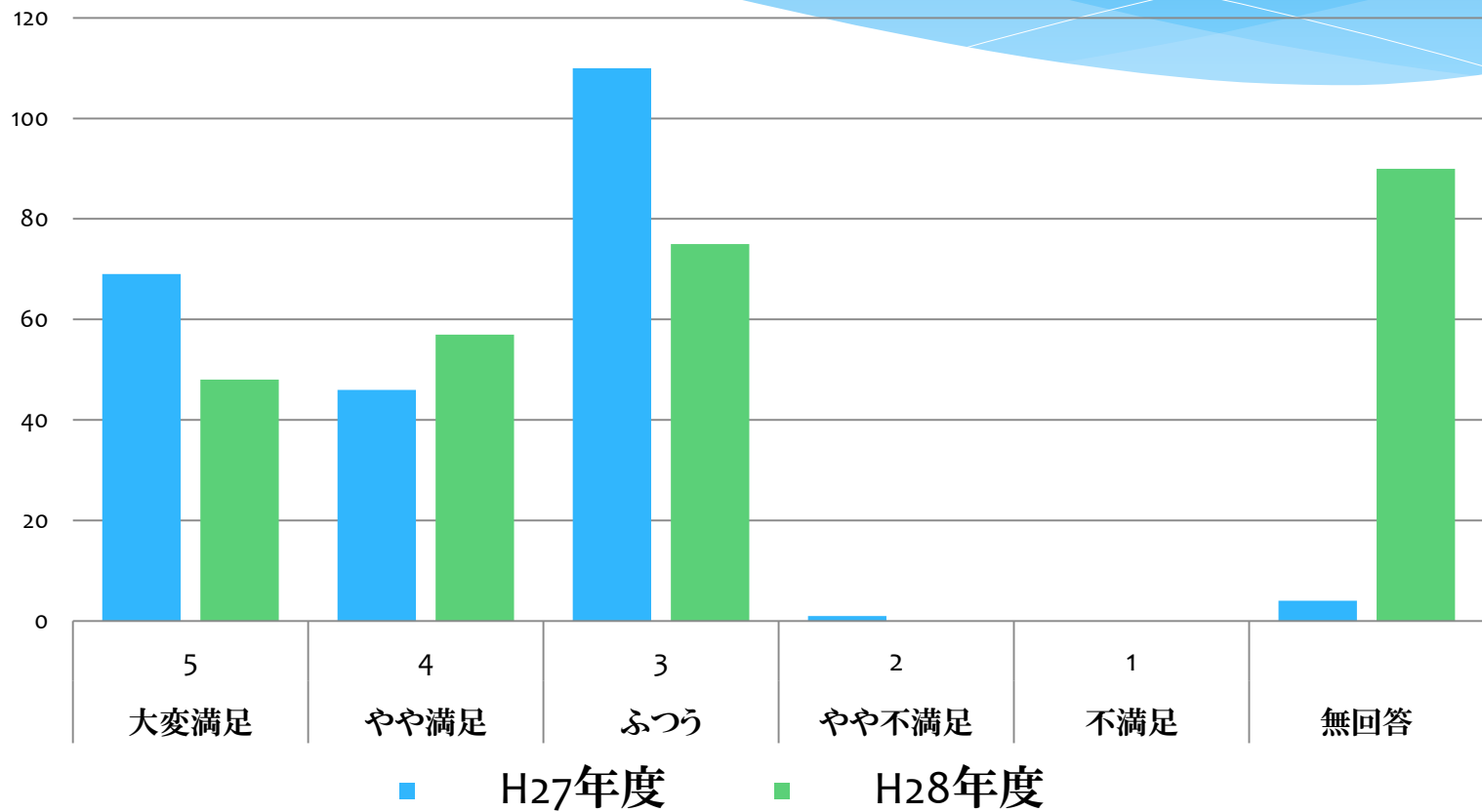
案内表示



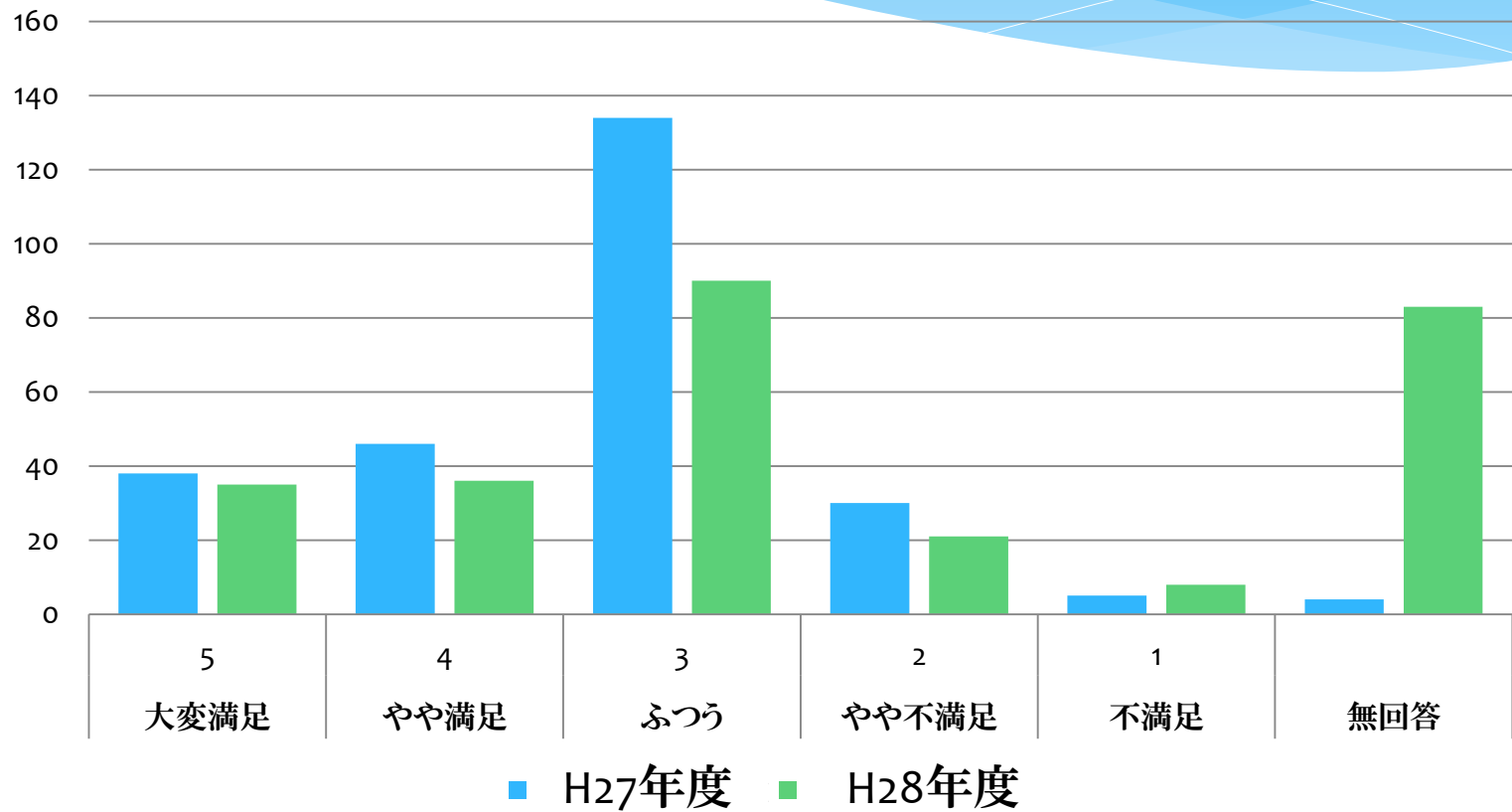
清掃



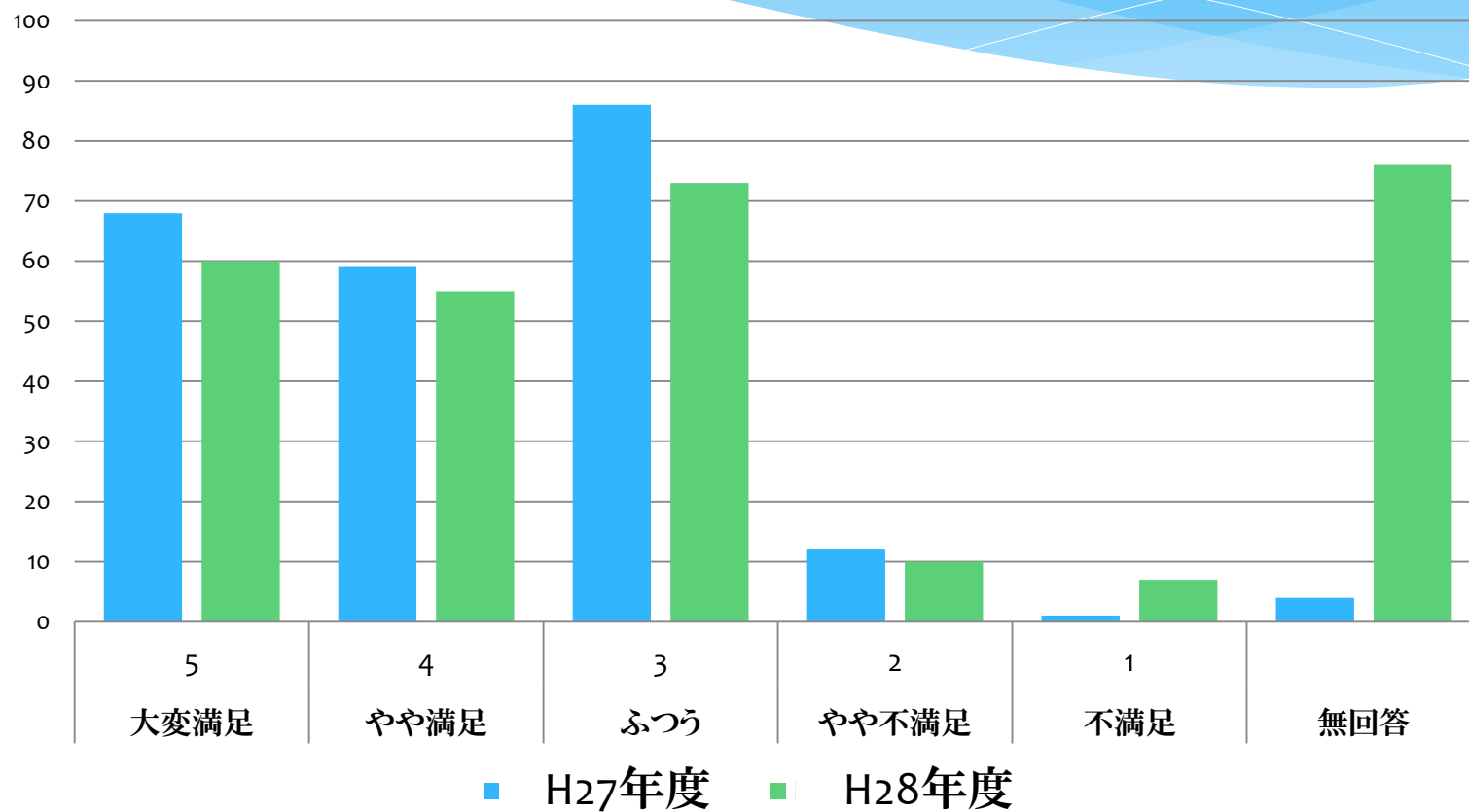
車椅子・カート



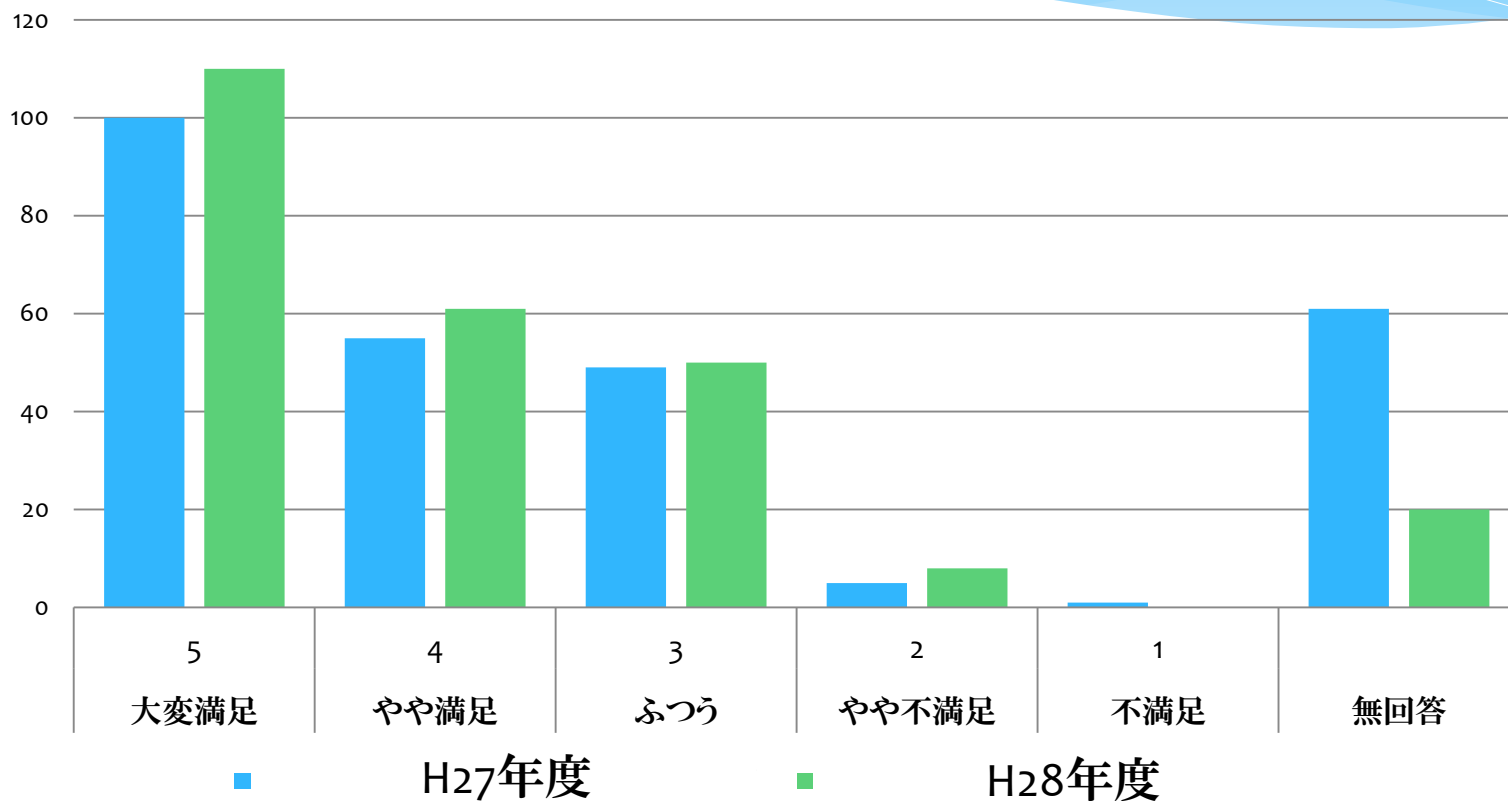
食堂



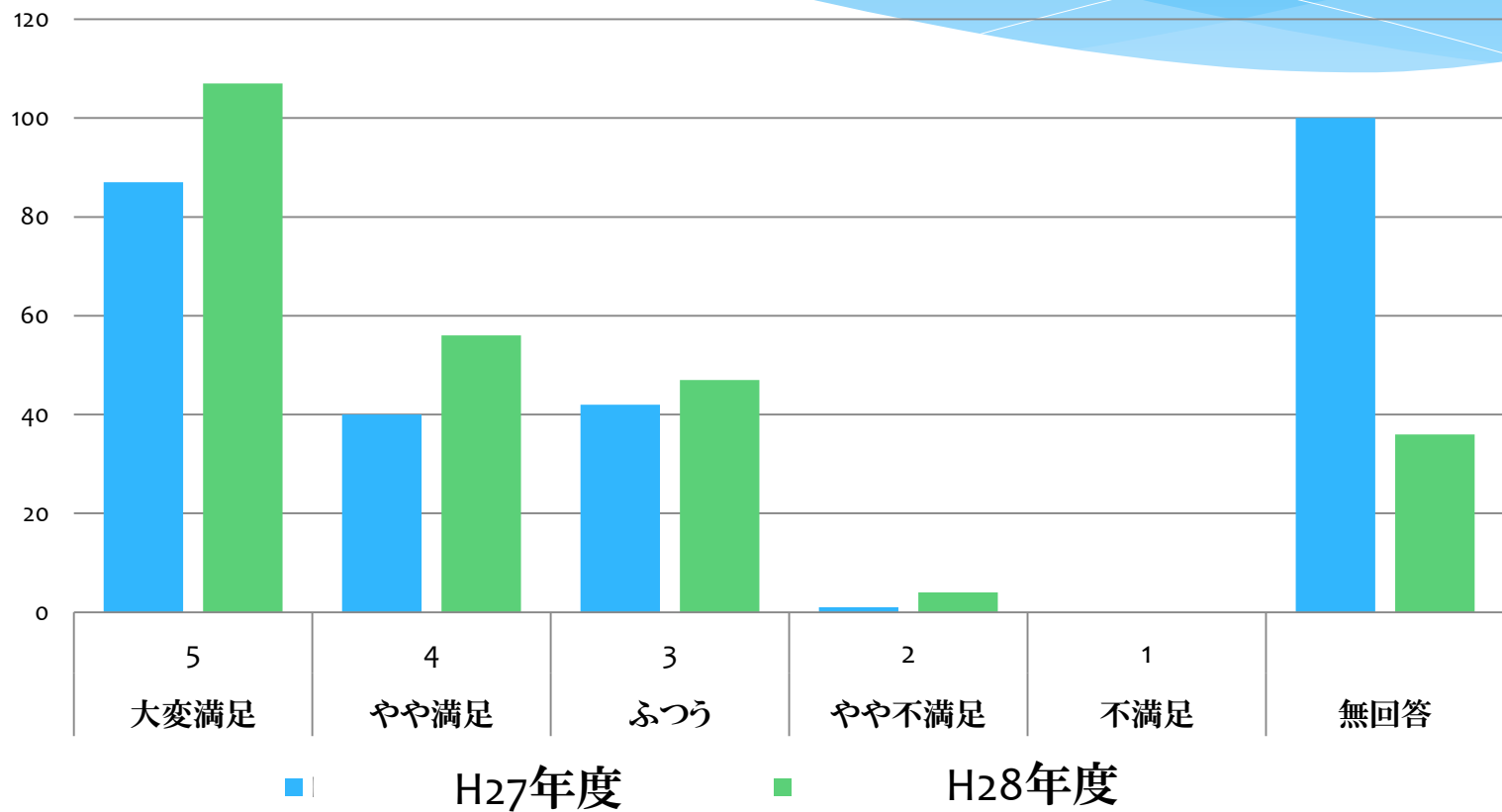
駐車場



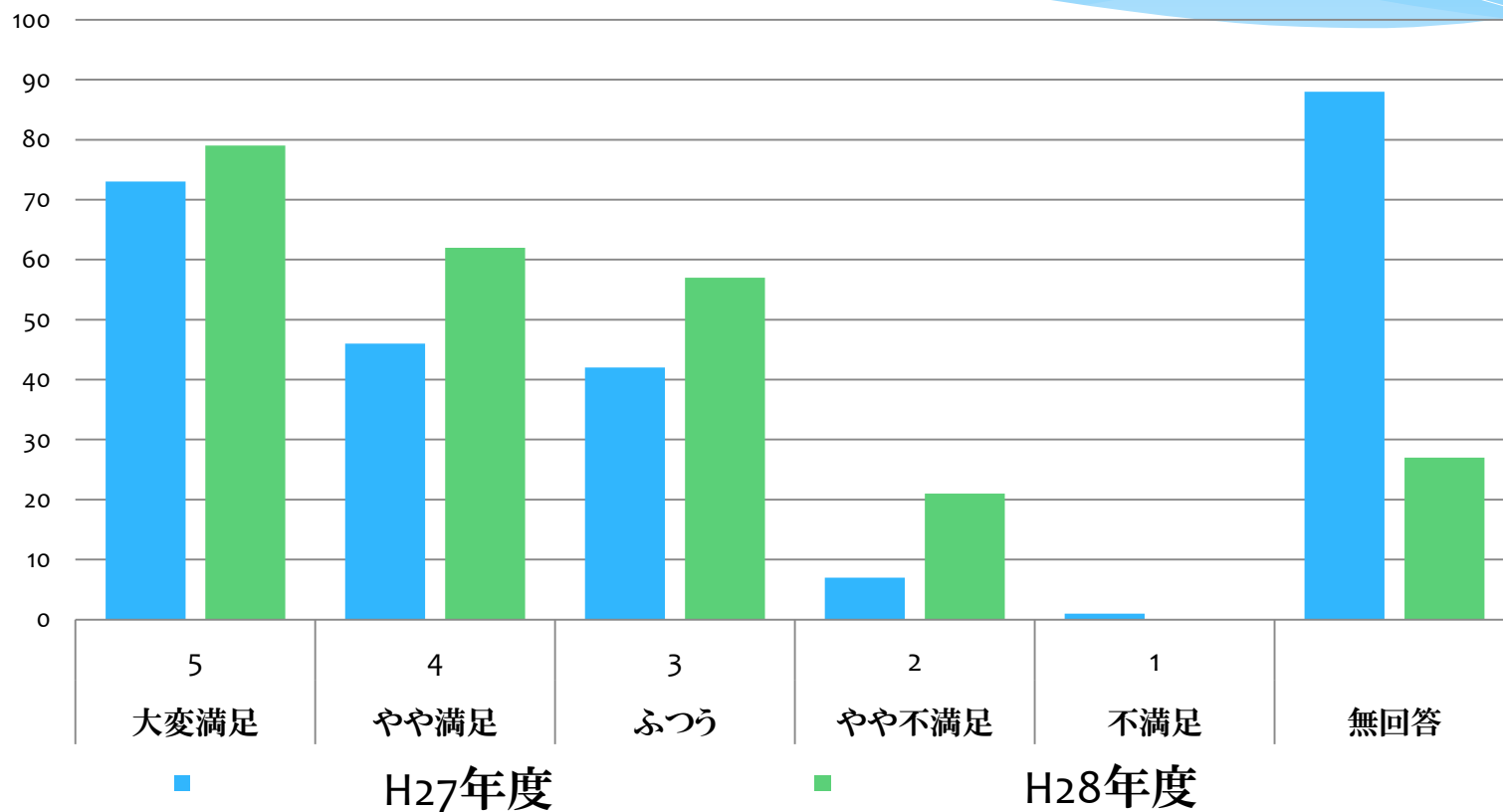
予約「予約時間」



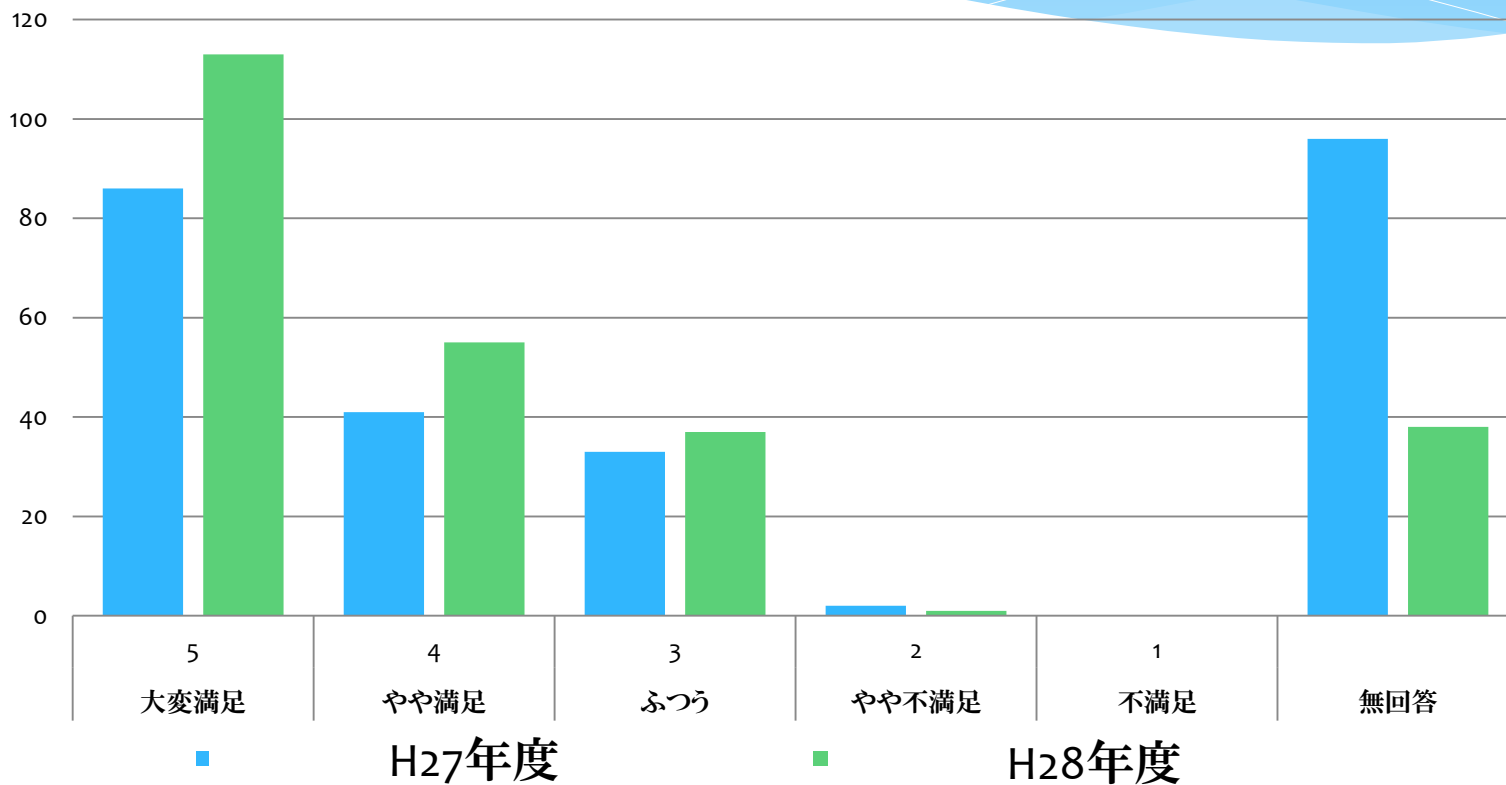
予約「予約時の対応」



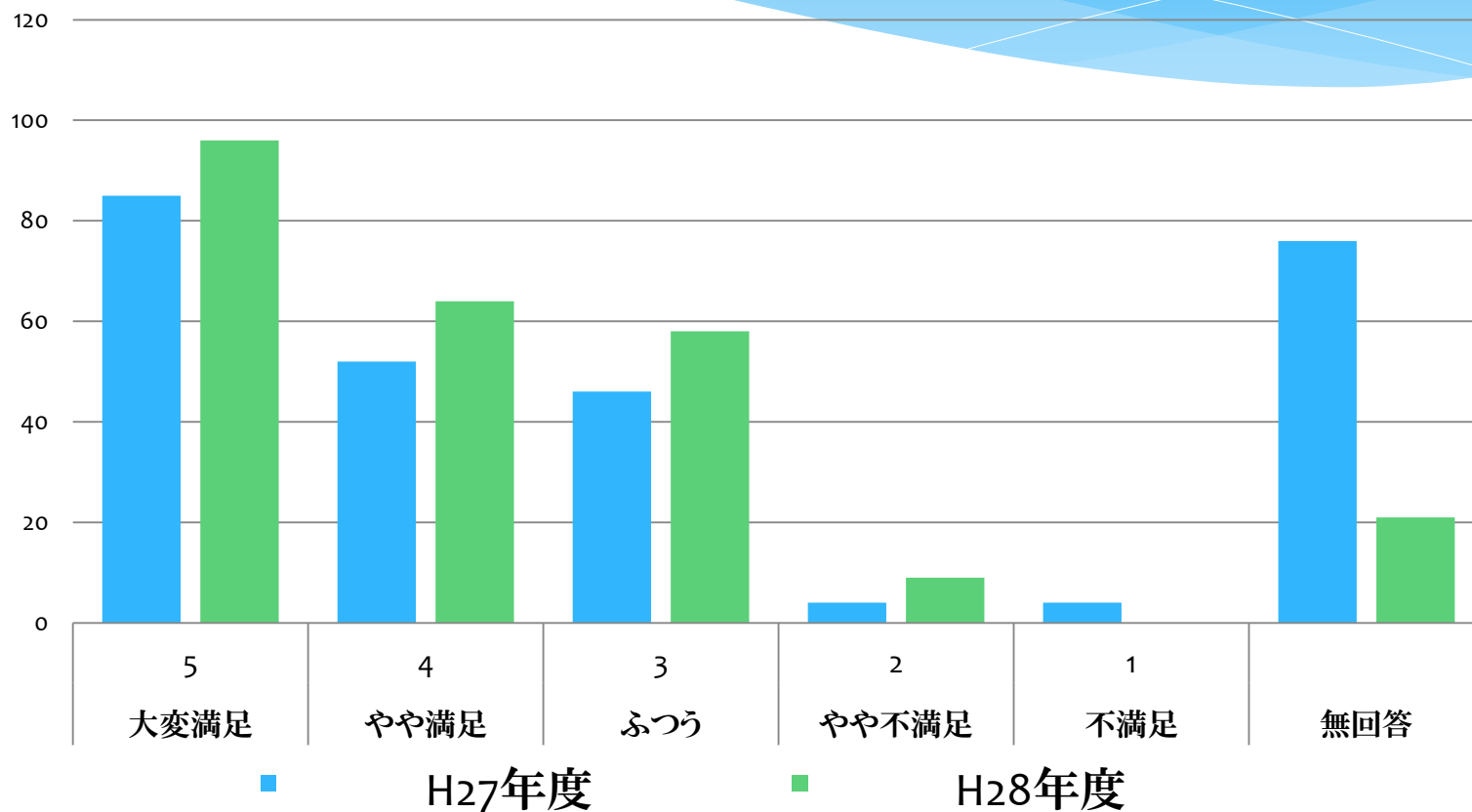
受付(総合相談室)「待ち時間」



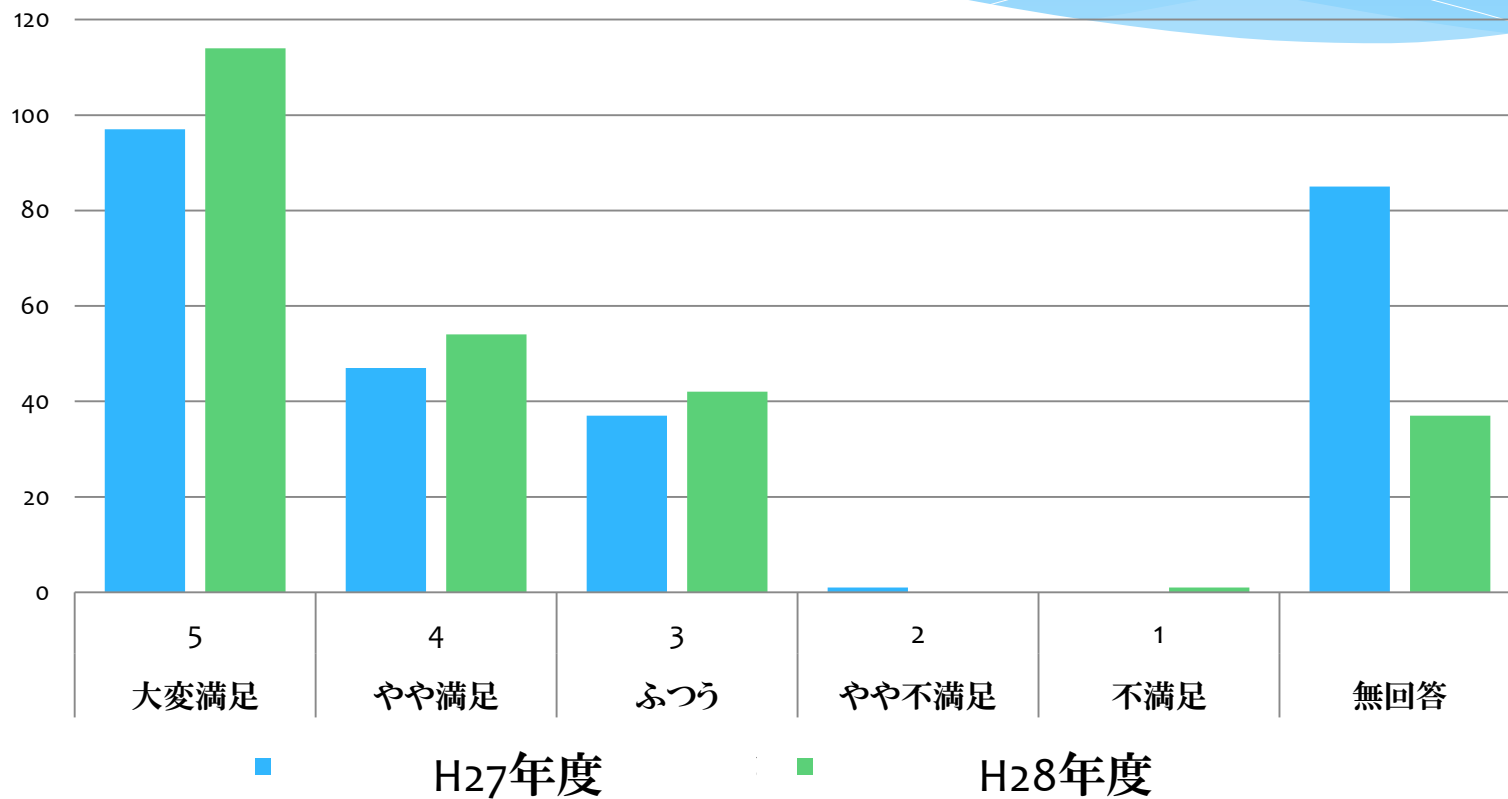
受付(総合相談室)「職員の対応」



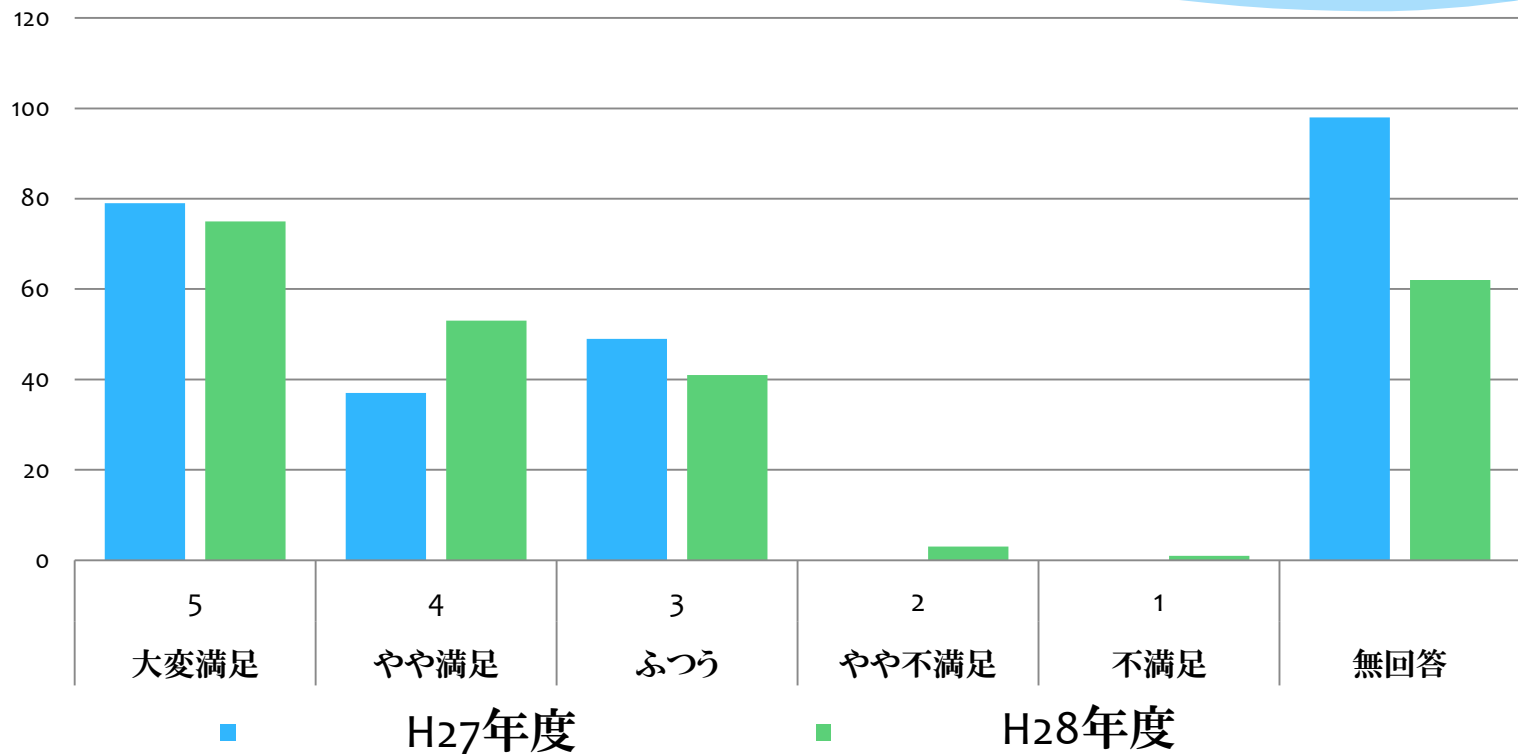
受付(外来)「待ち時間」



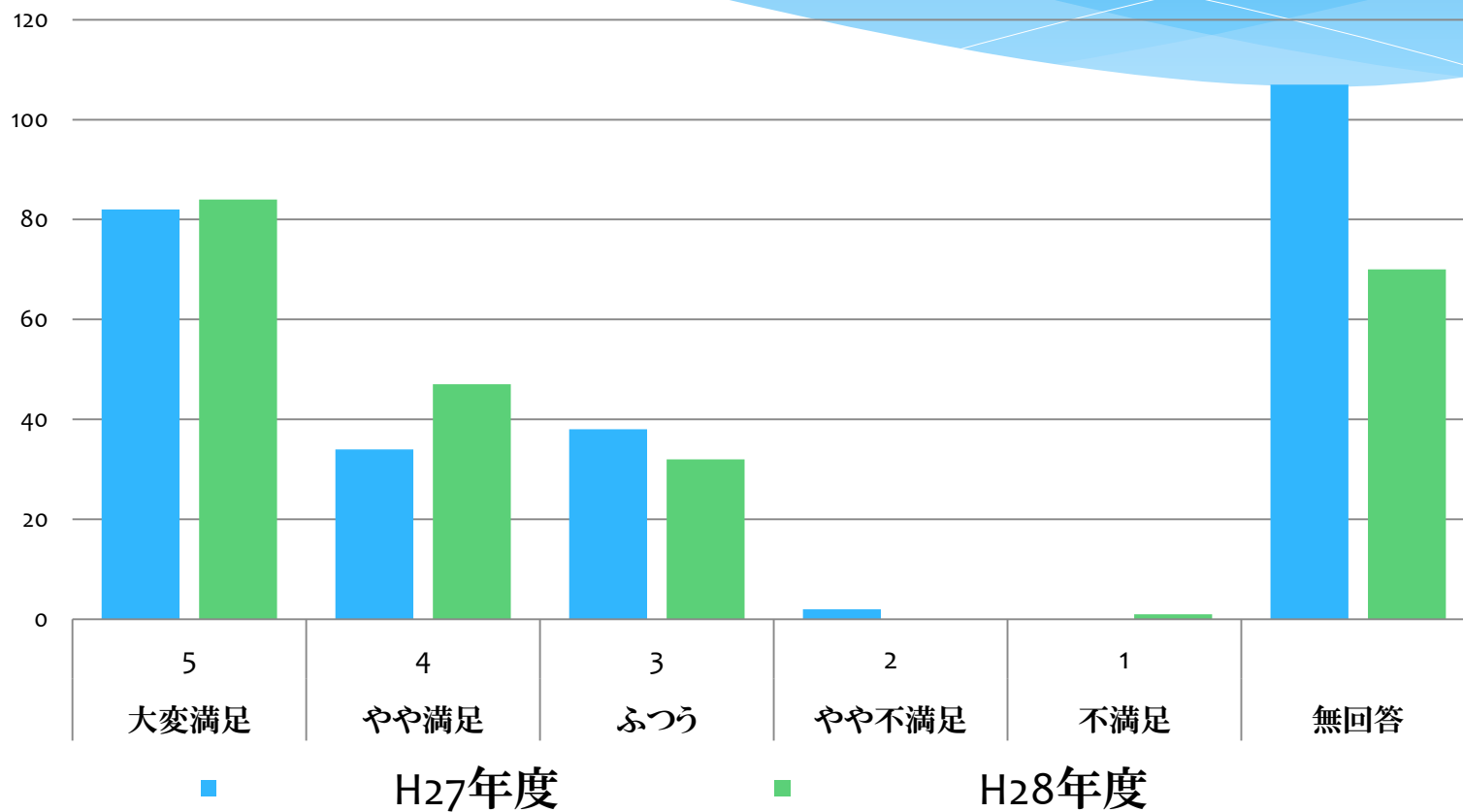
受付(外来)「職員の対応」



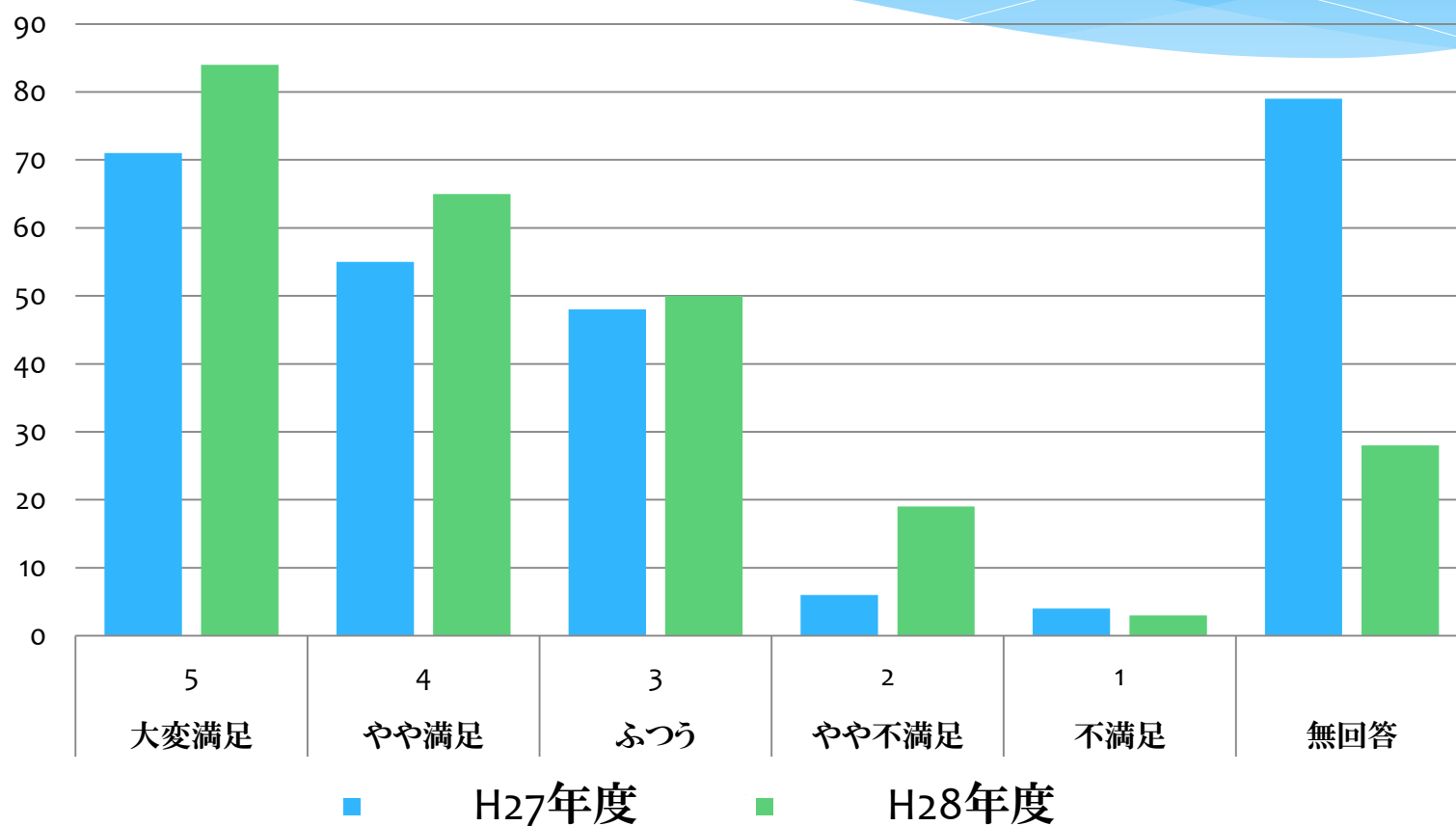
受付(2階検査)「待ち時間」



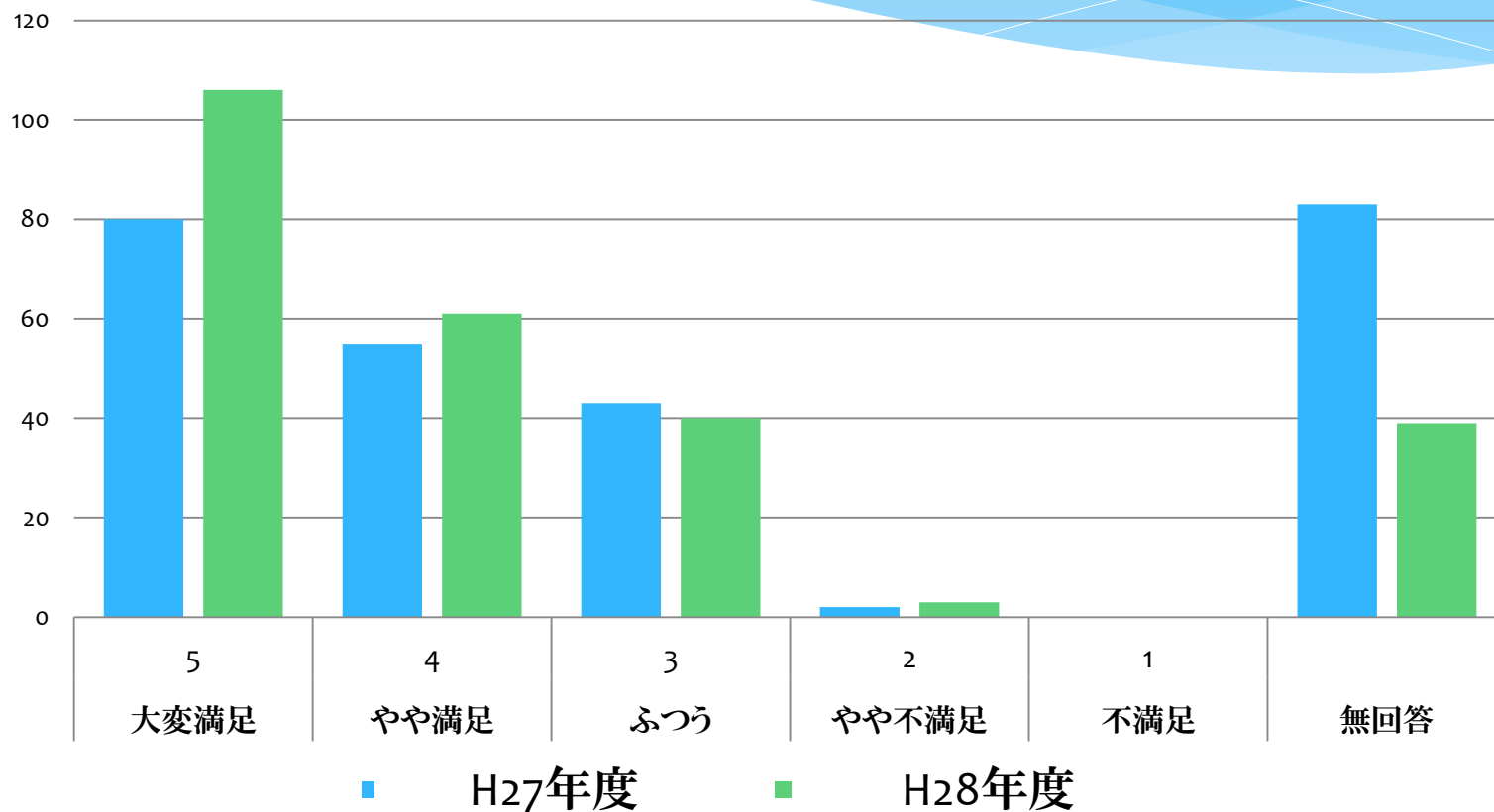
受付(2階検査)「職員の対応」



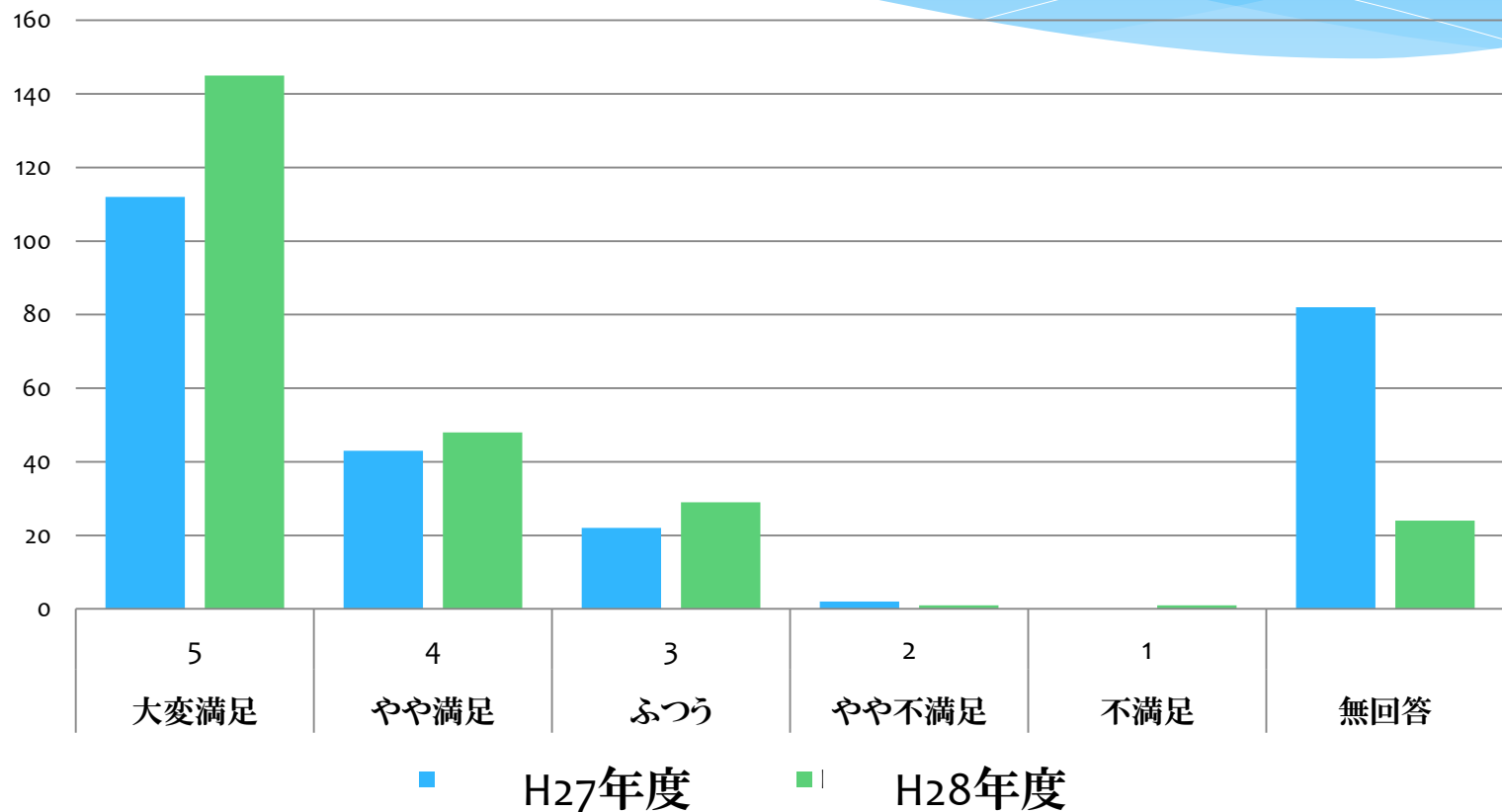
診察「待ち時間」



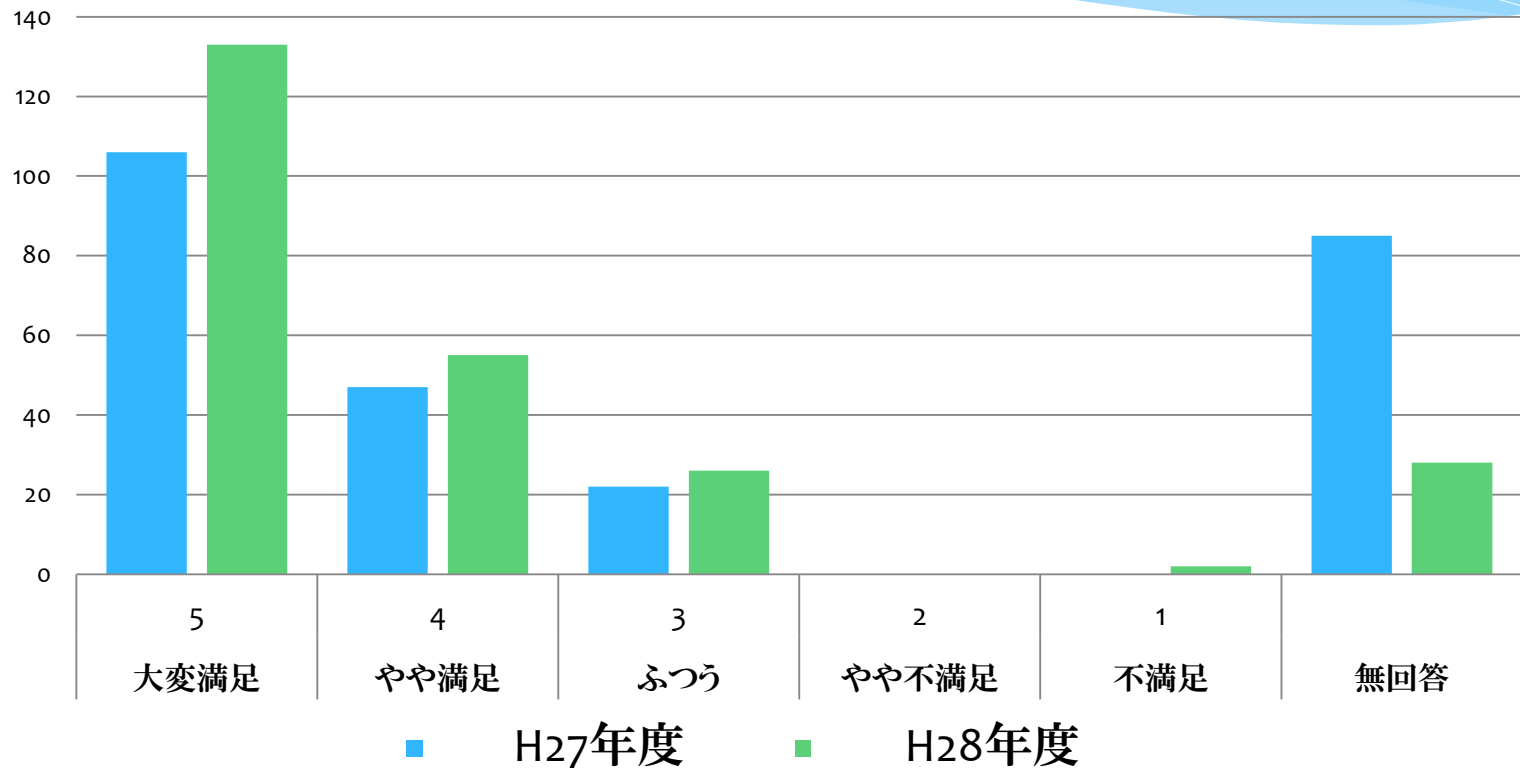
診察「診察の長さ」



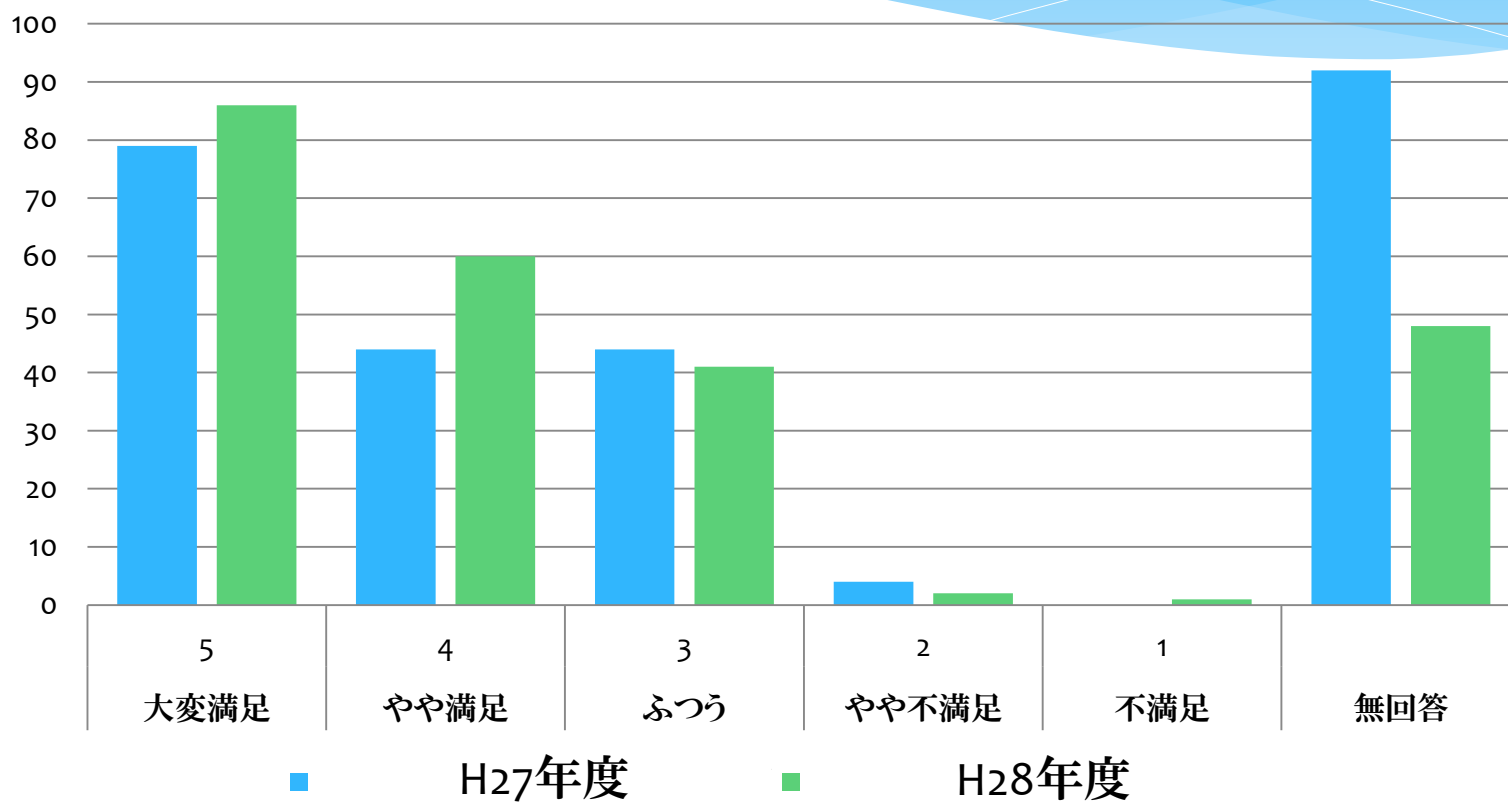
医師「説明」



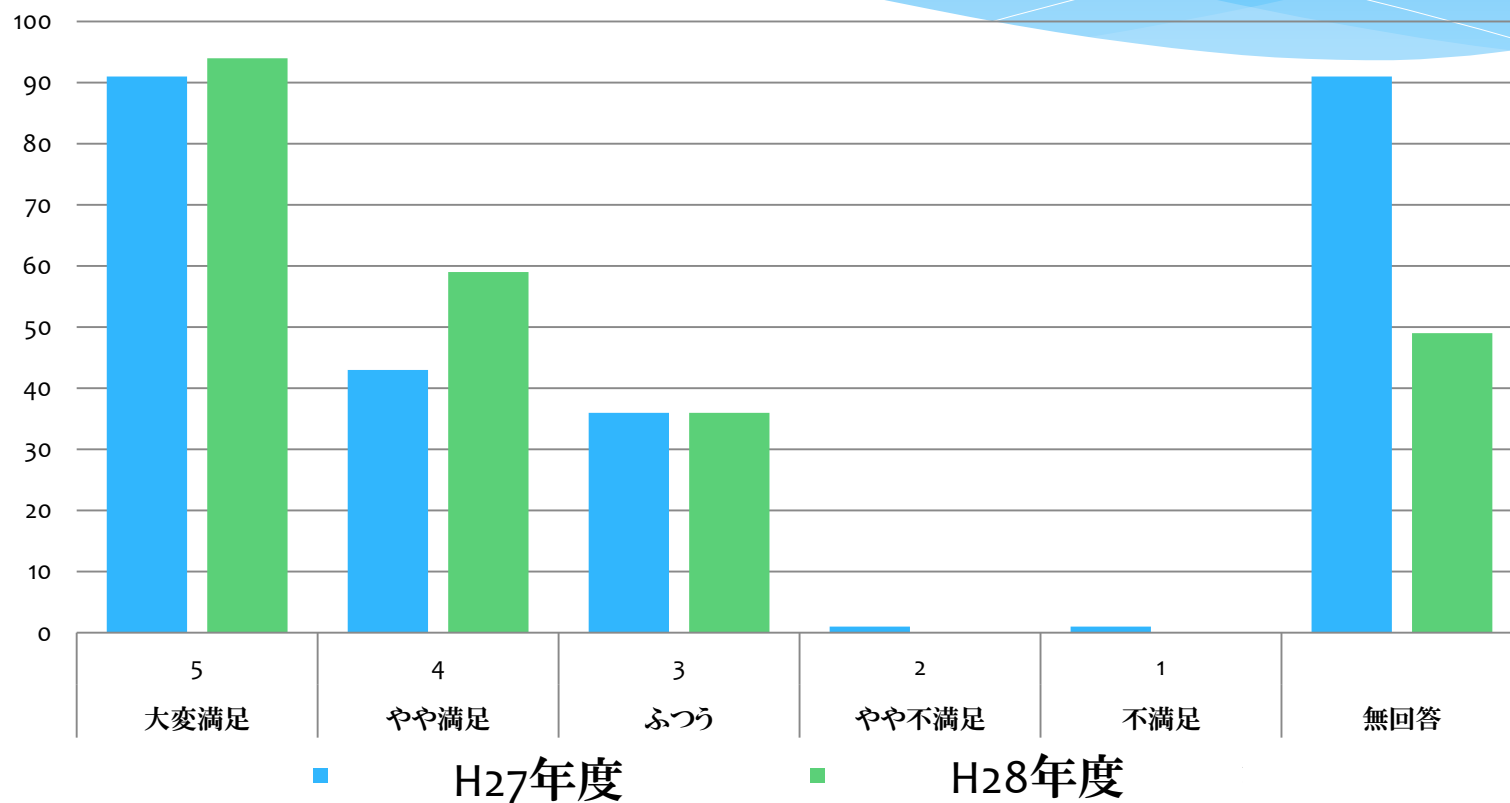
看護師「対応」



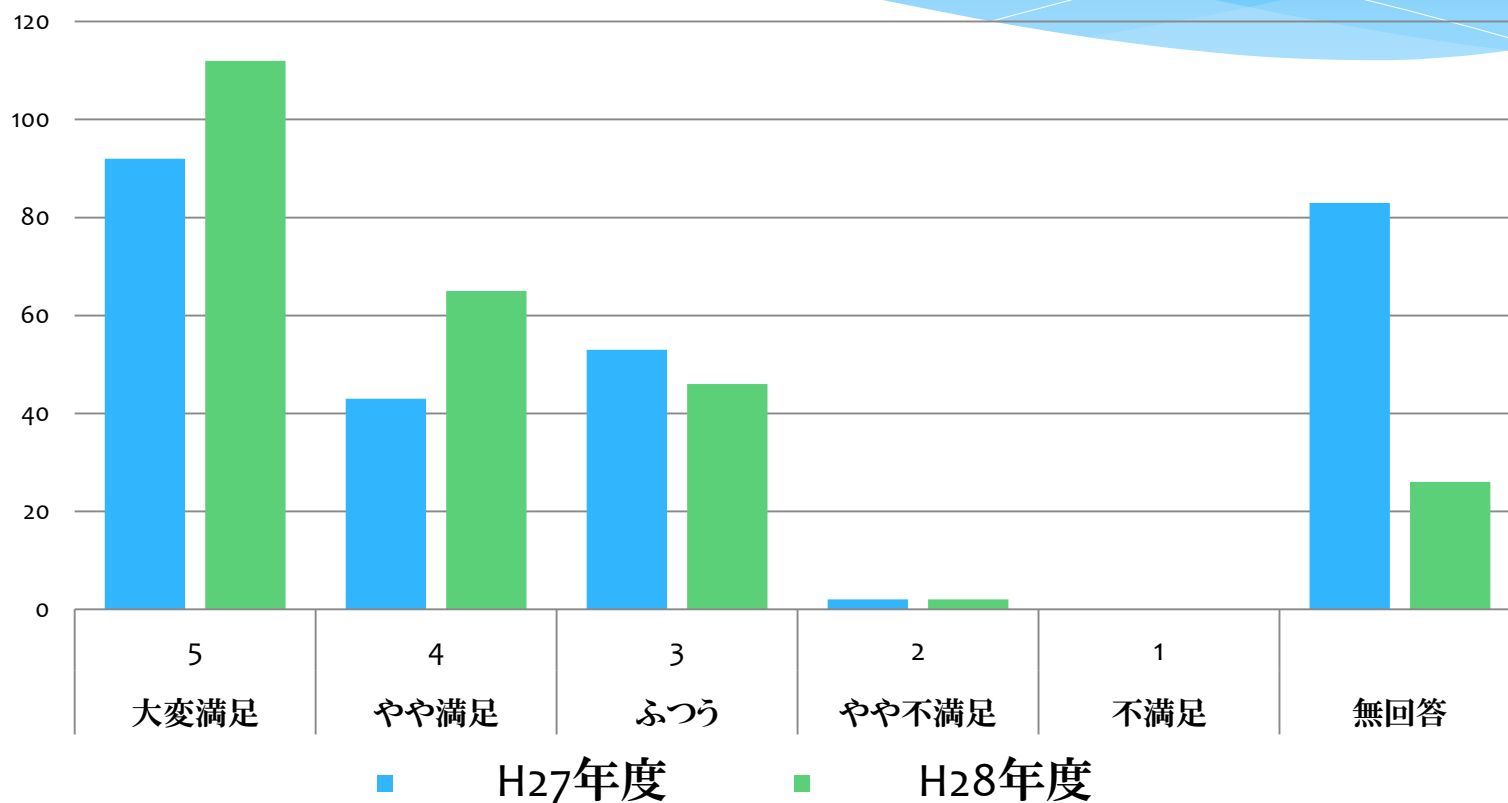
検査部門「待ち時間」



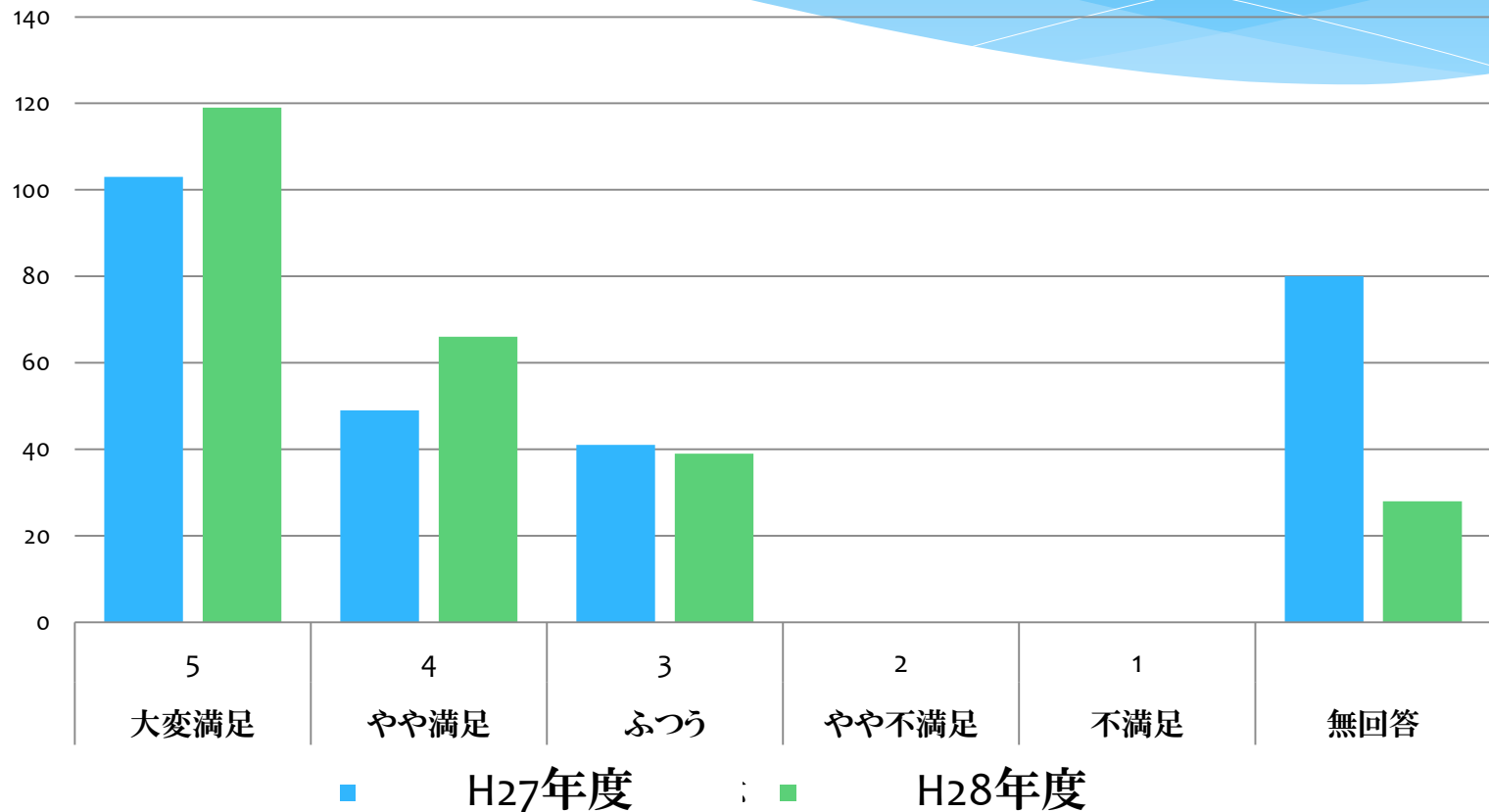
検査部門「職員の対応」



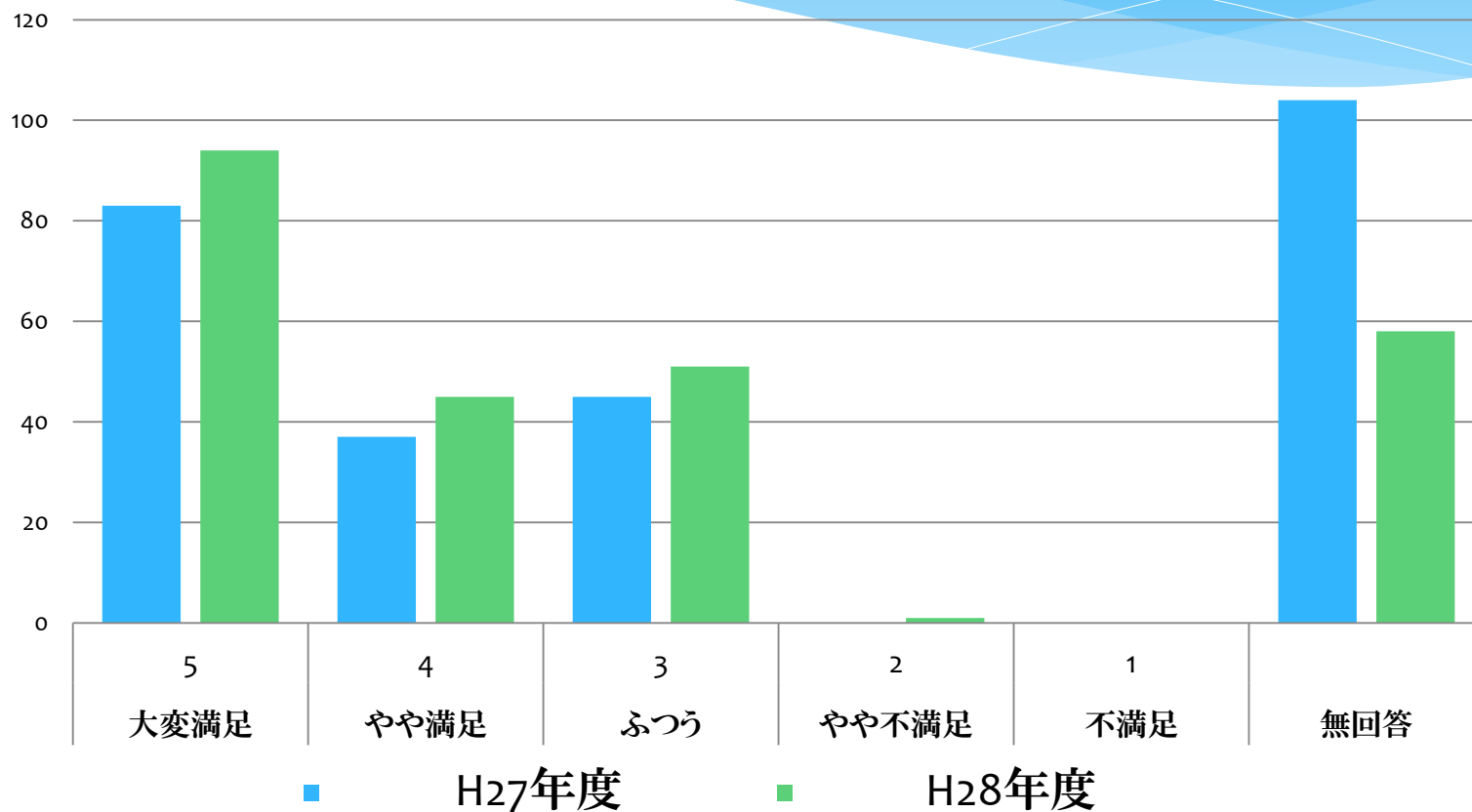
会計「待ち時間」



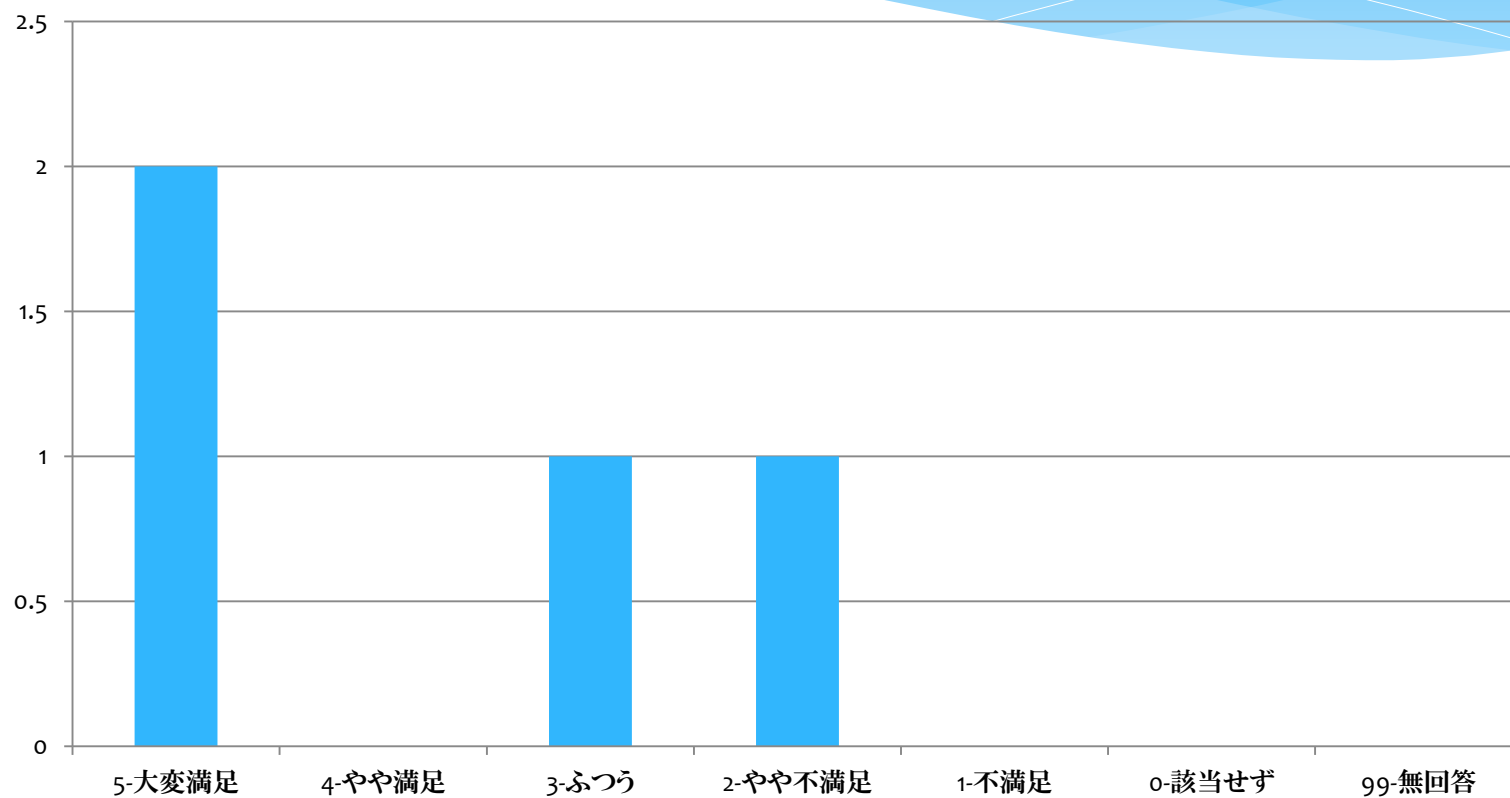
会計「職員の対応」



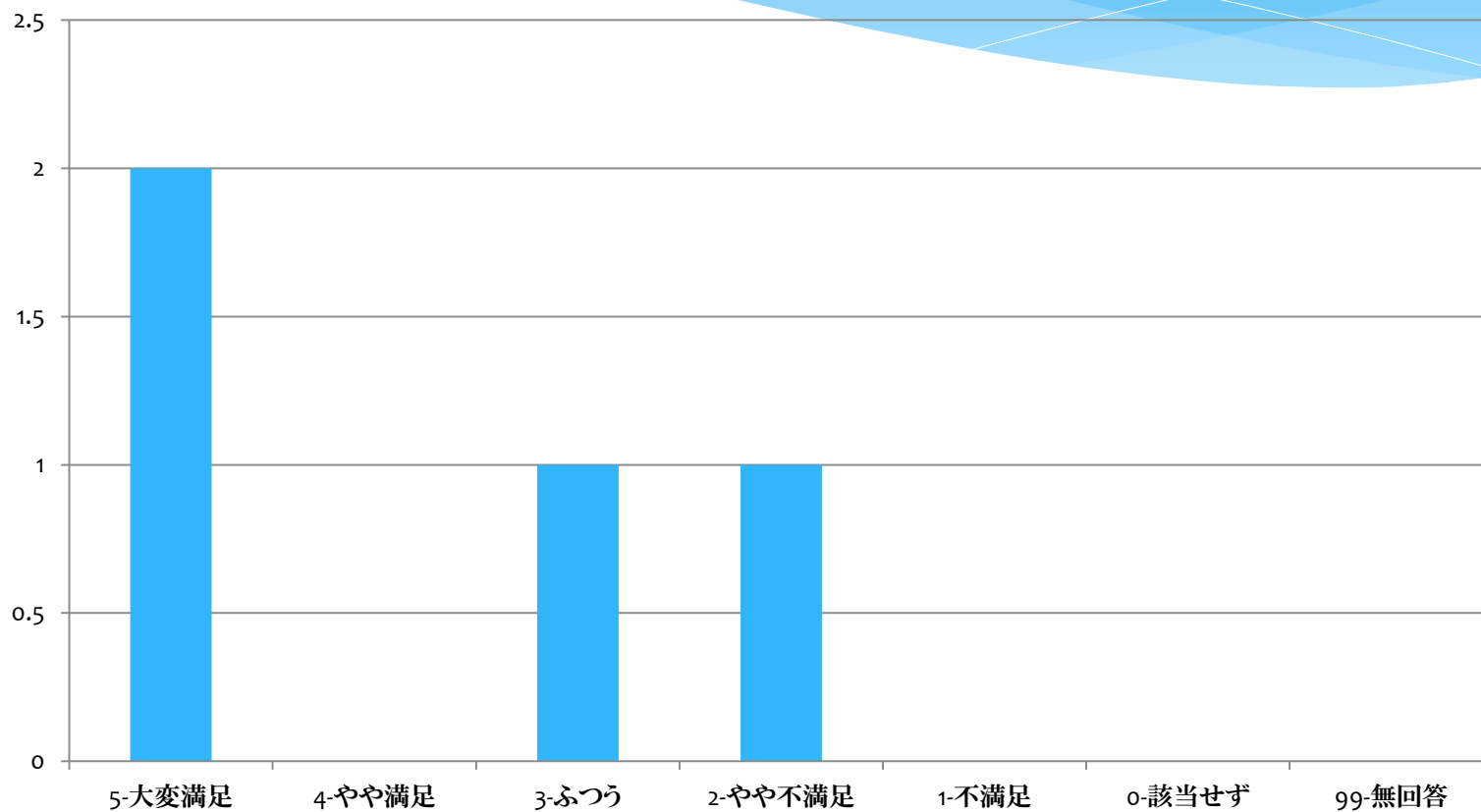
プライバシーへの配慮



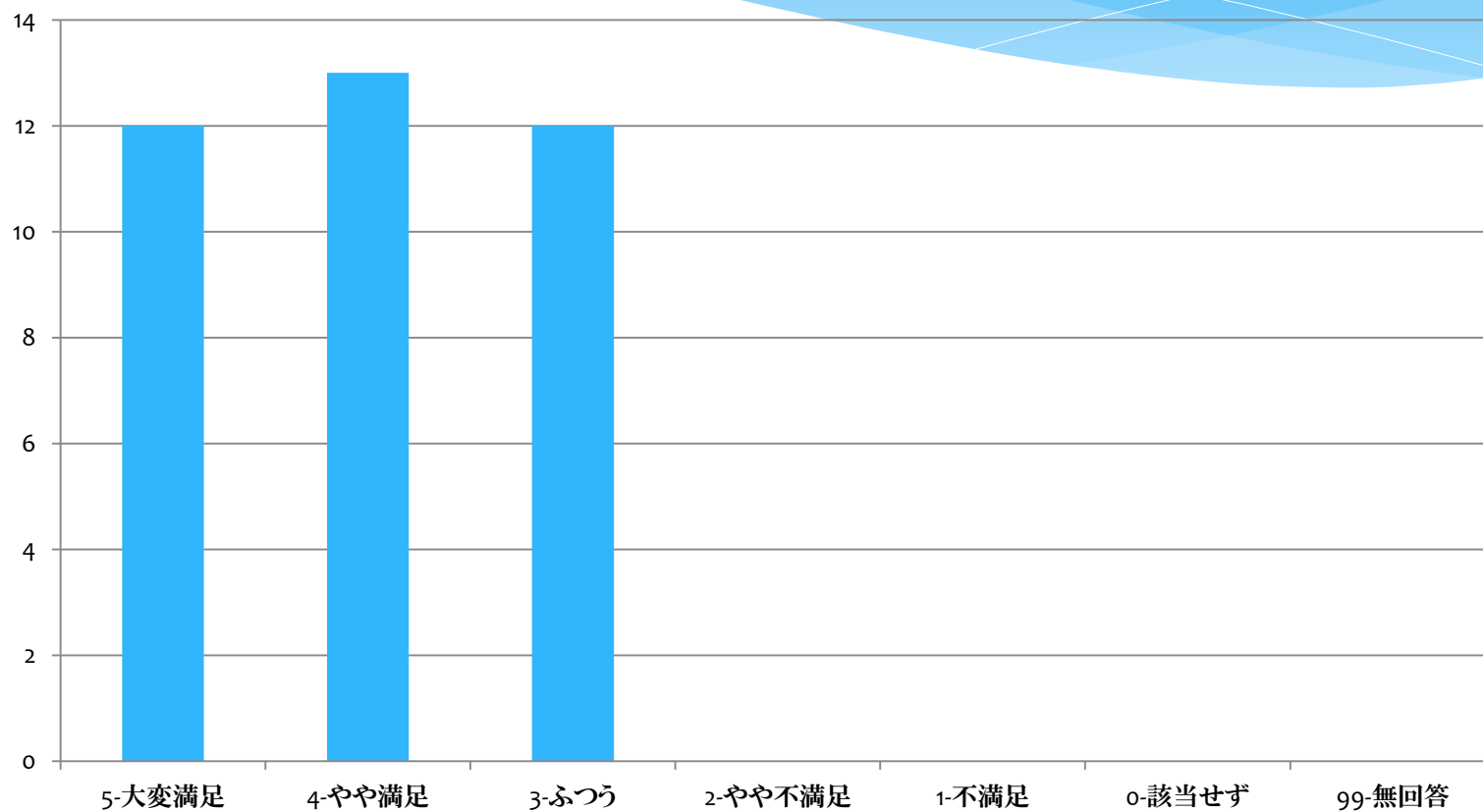
生活支援センター(設備)



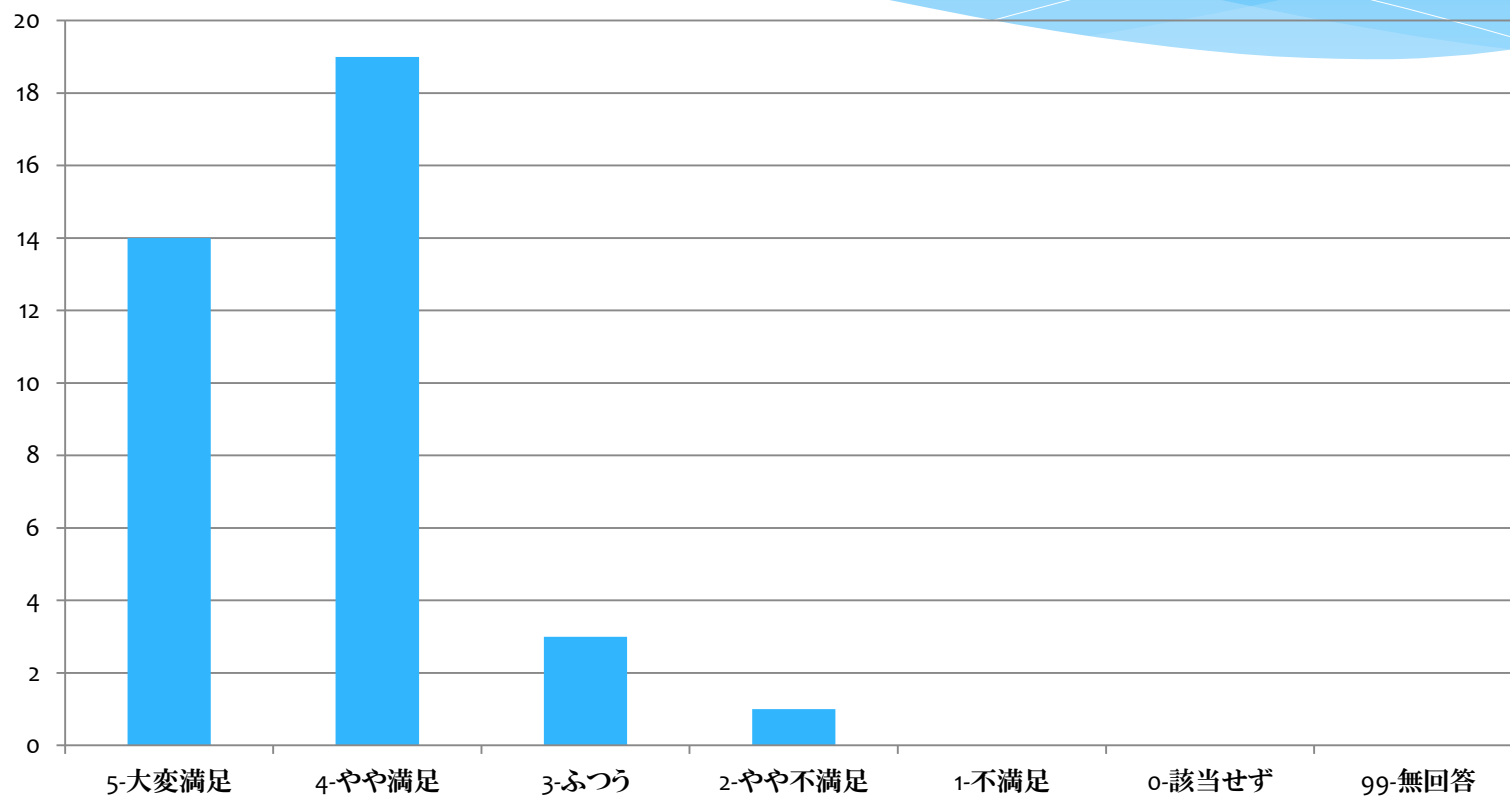
生活支援センター(対応)



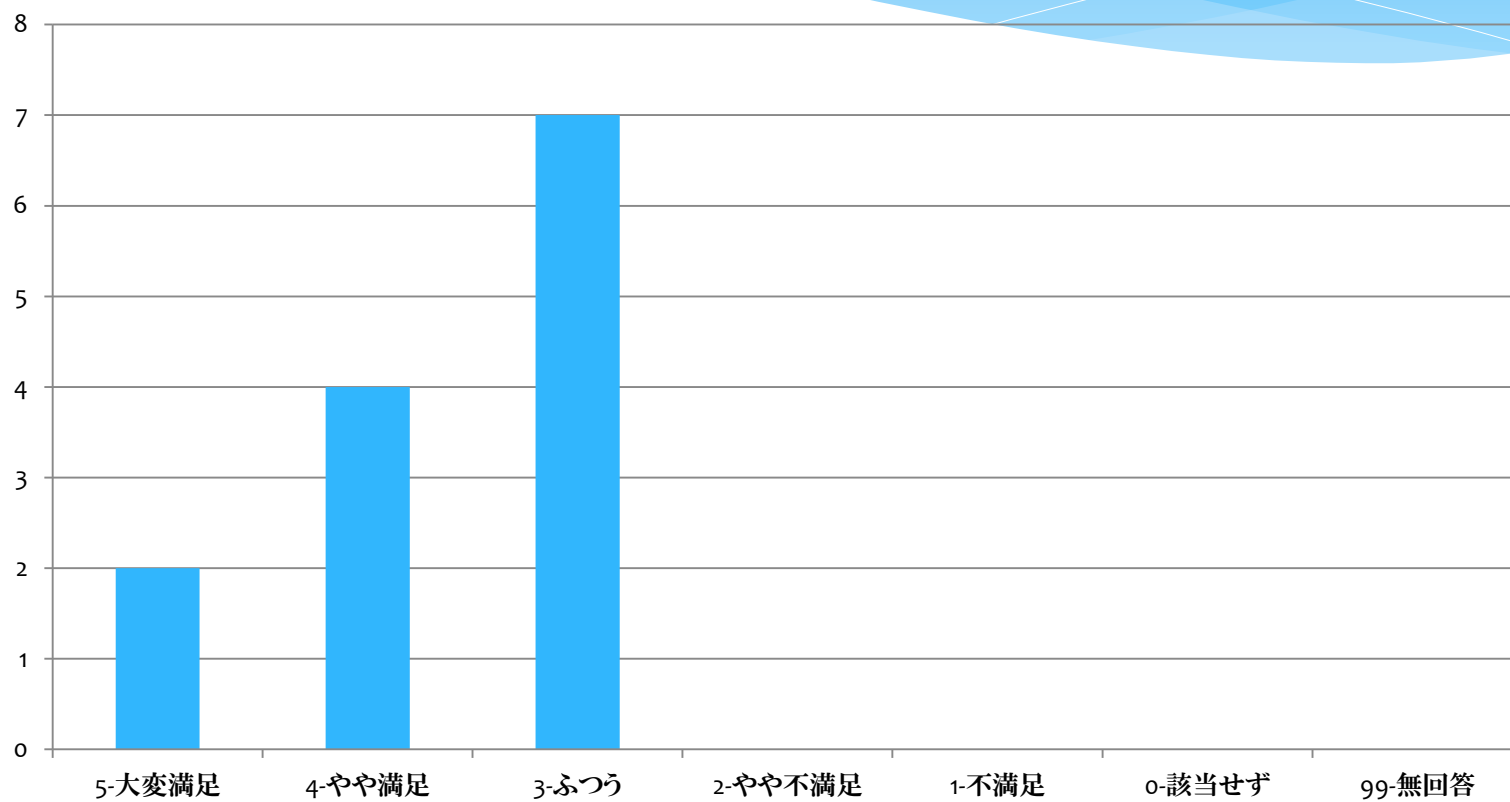
地域精神デイケア(設備)



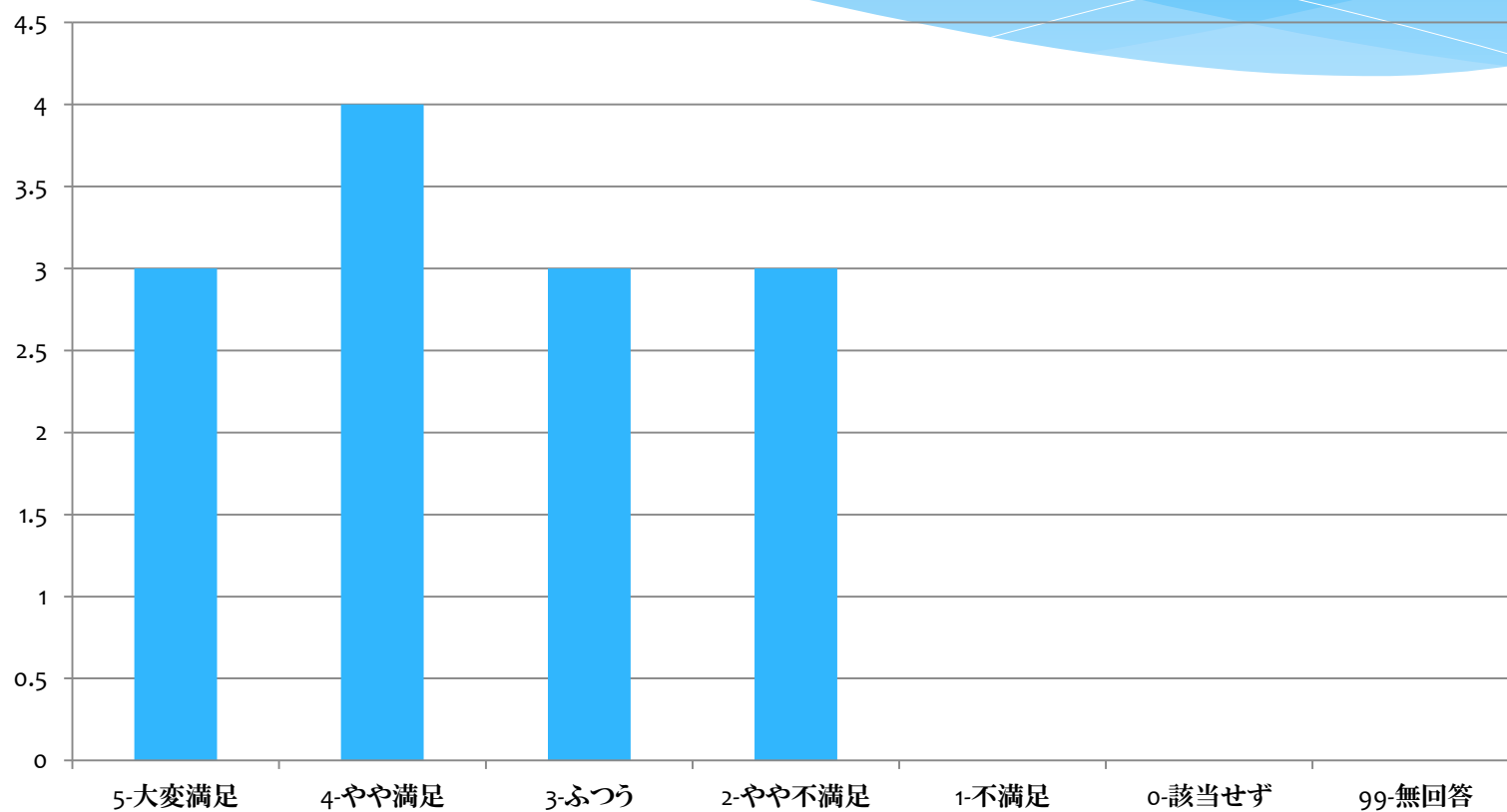
地域精神デイケア(対応)



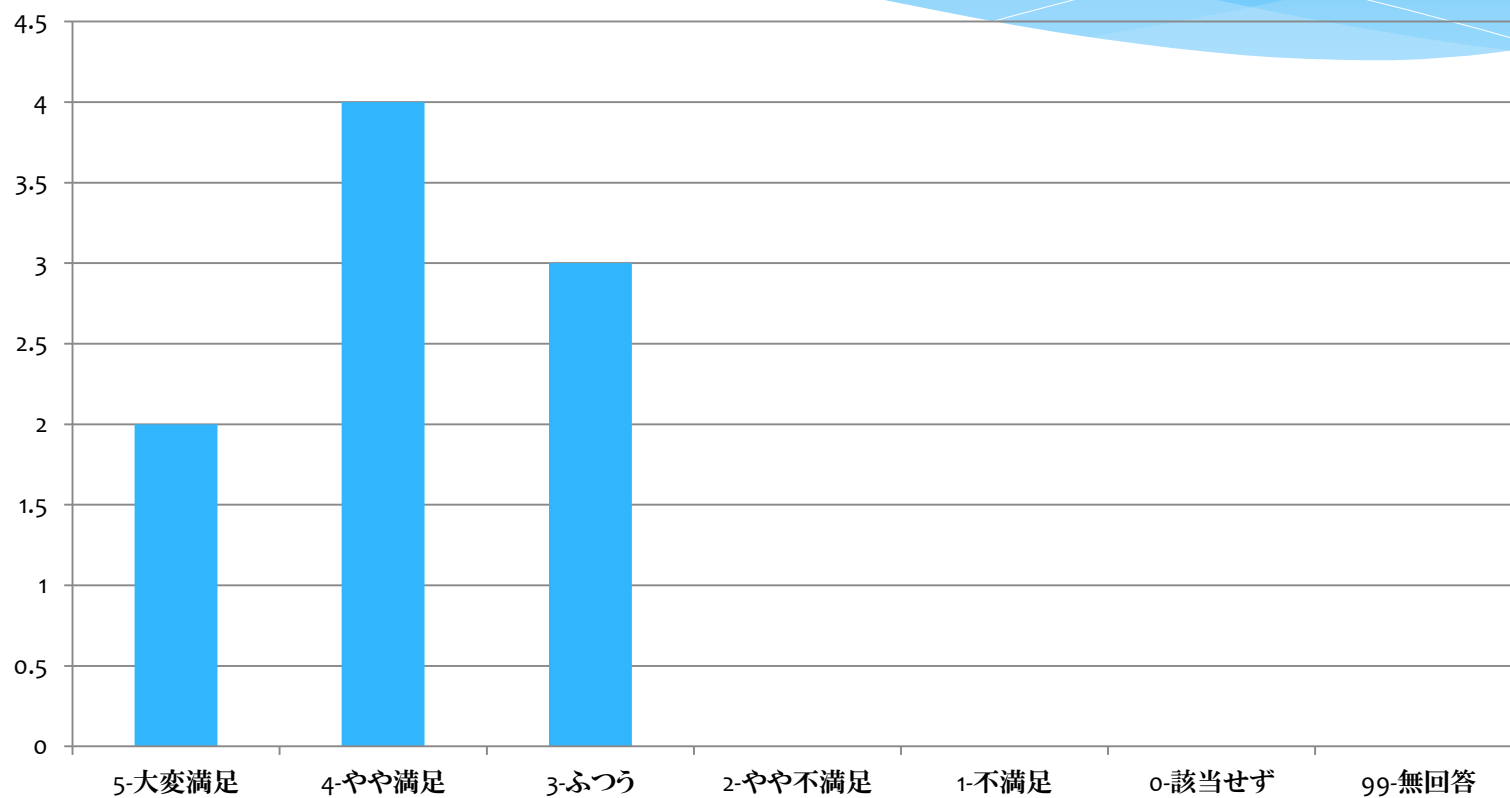
就労訓練(設備)



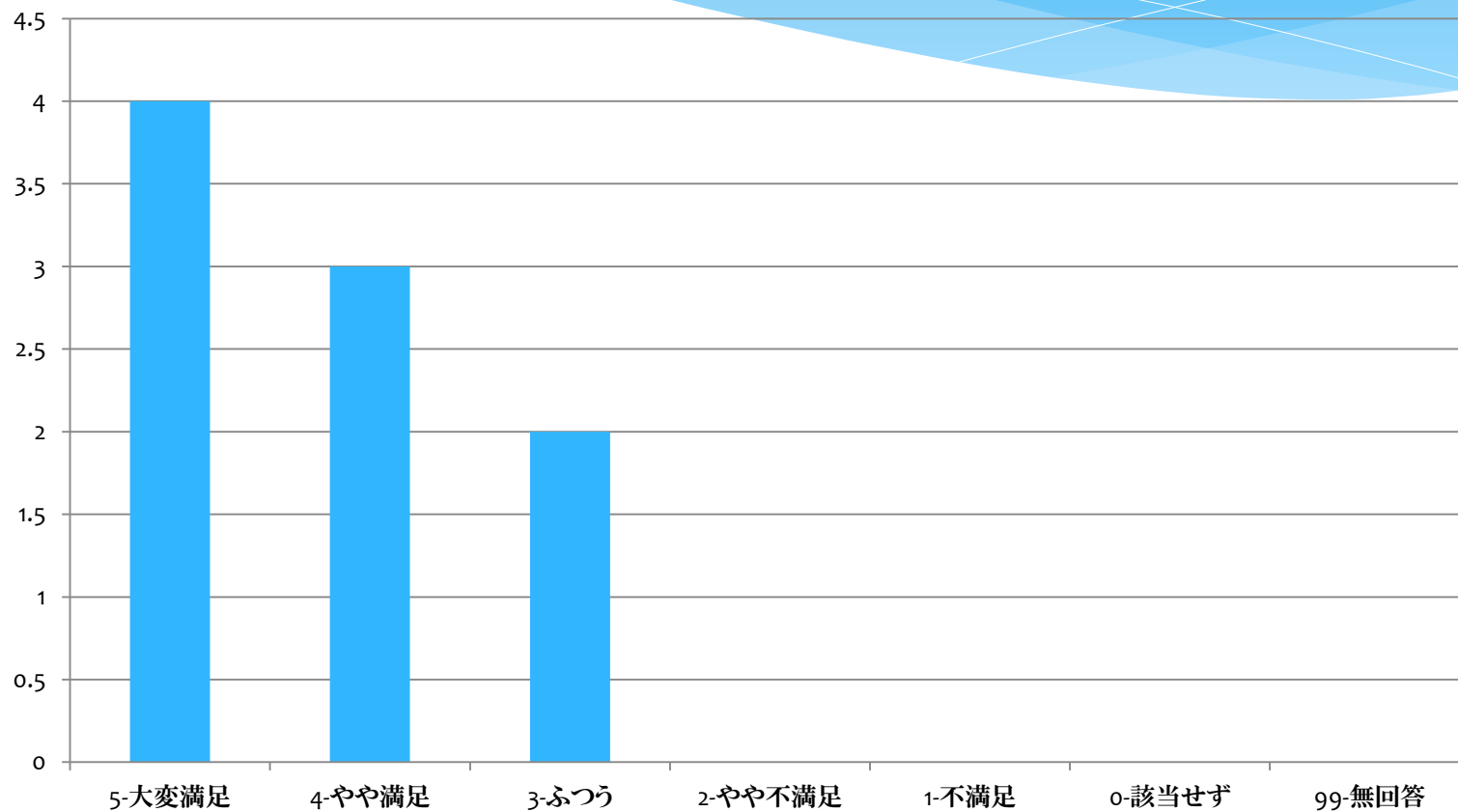
就労訓練(対応)



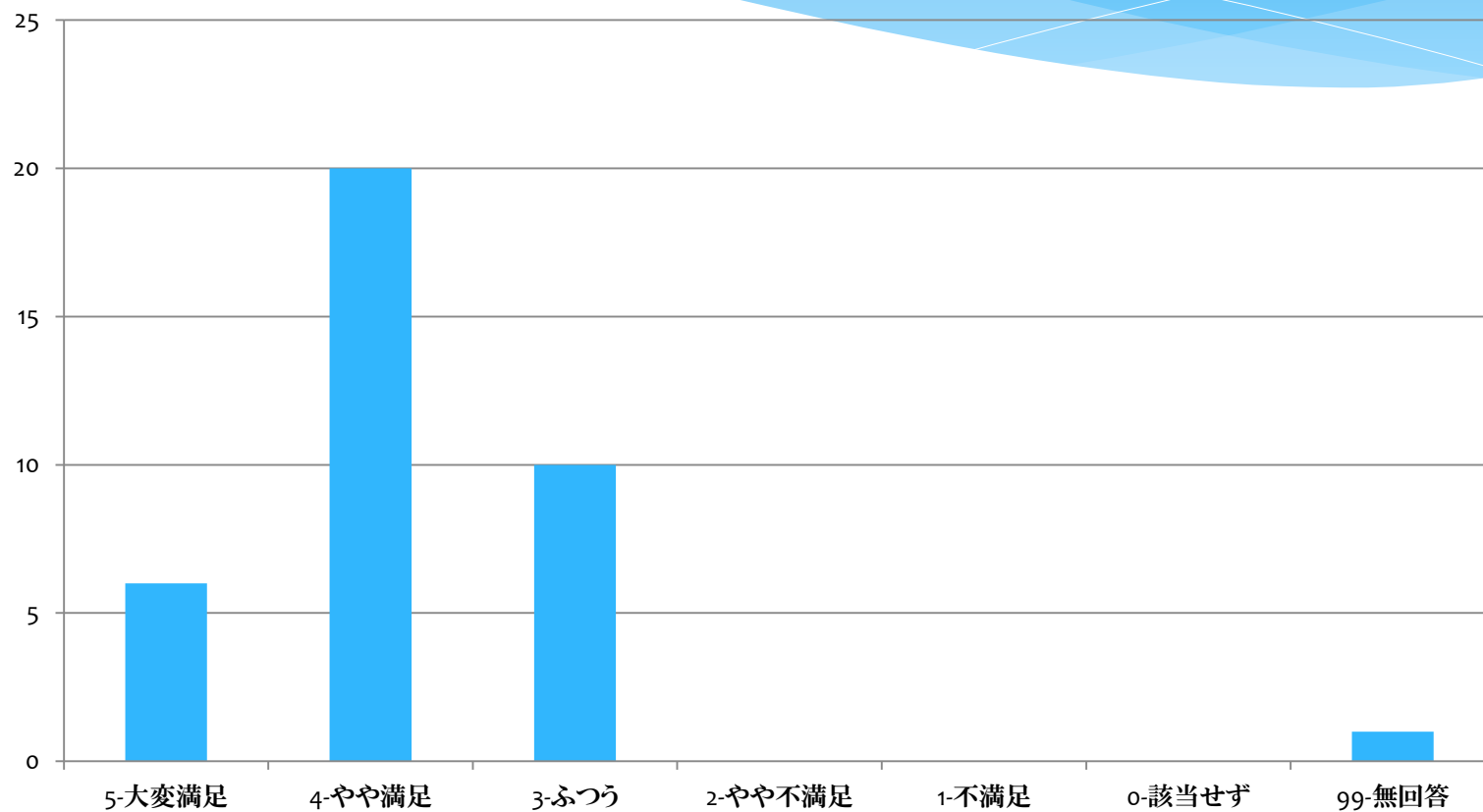
就労支援センター(設備)



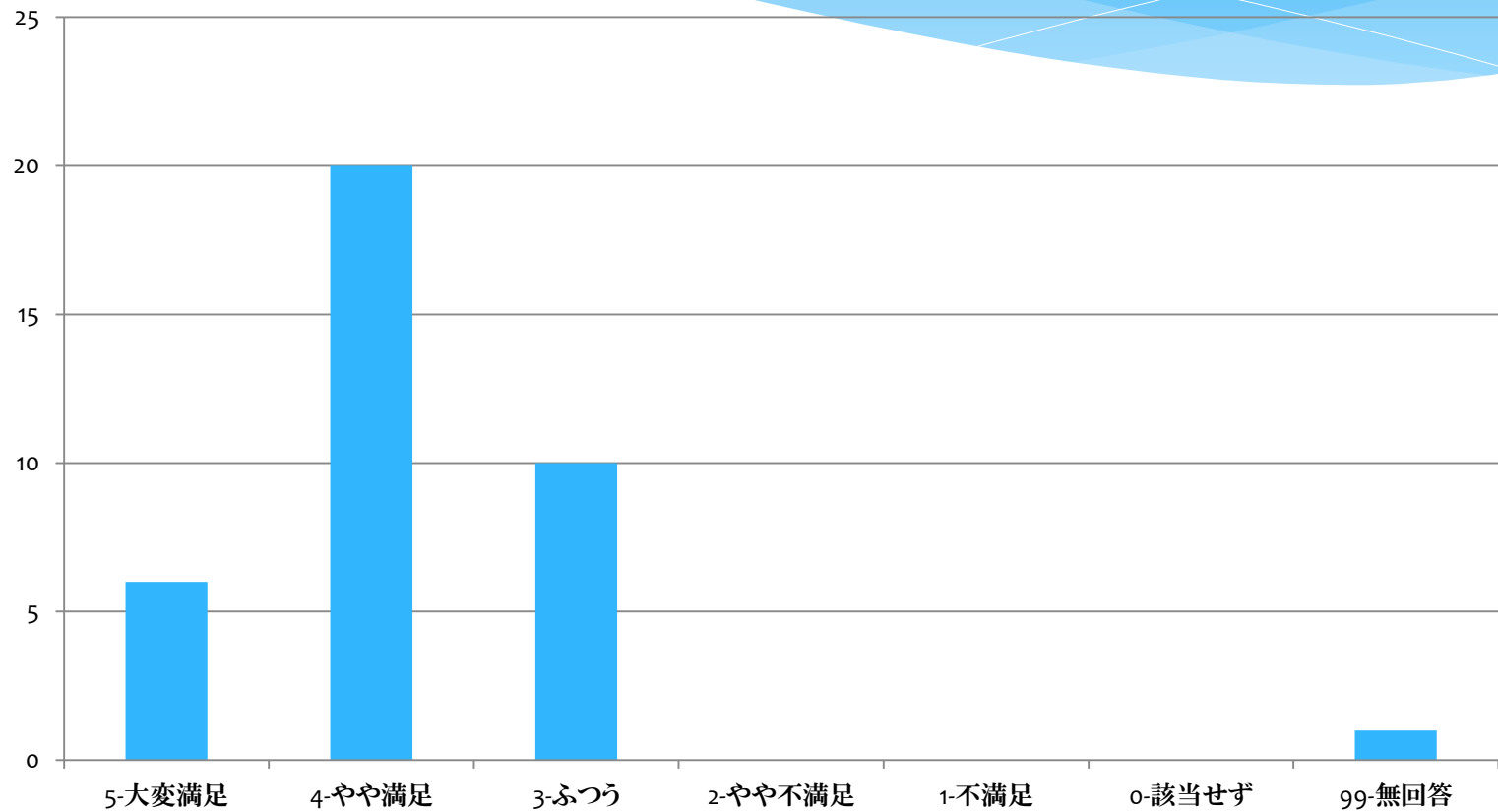
就労支援センター(対応)



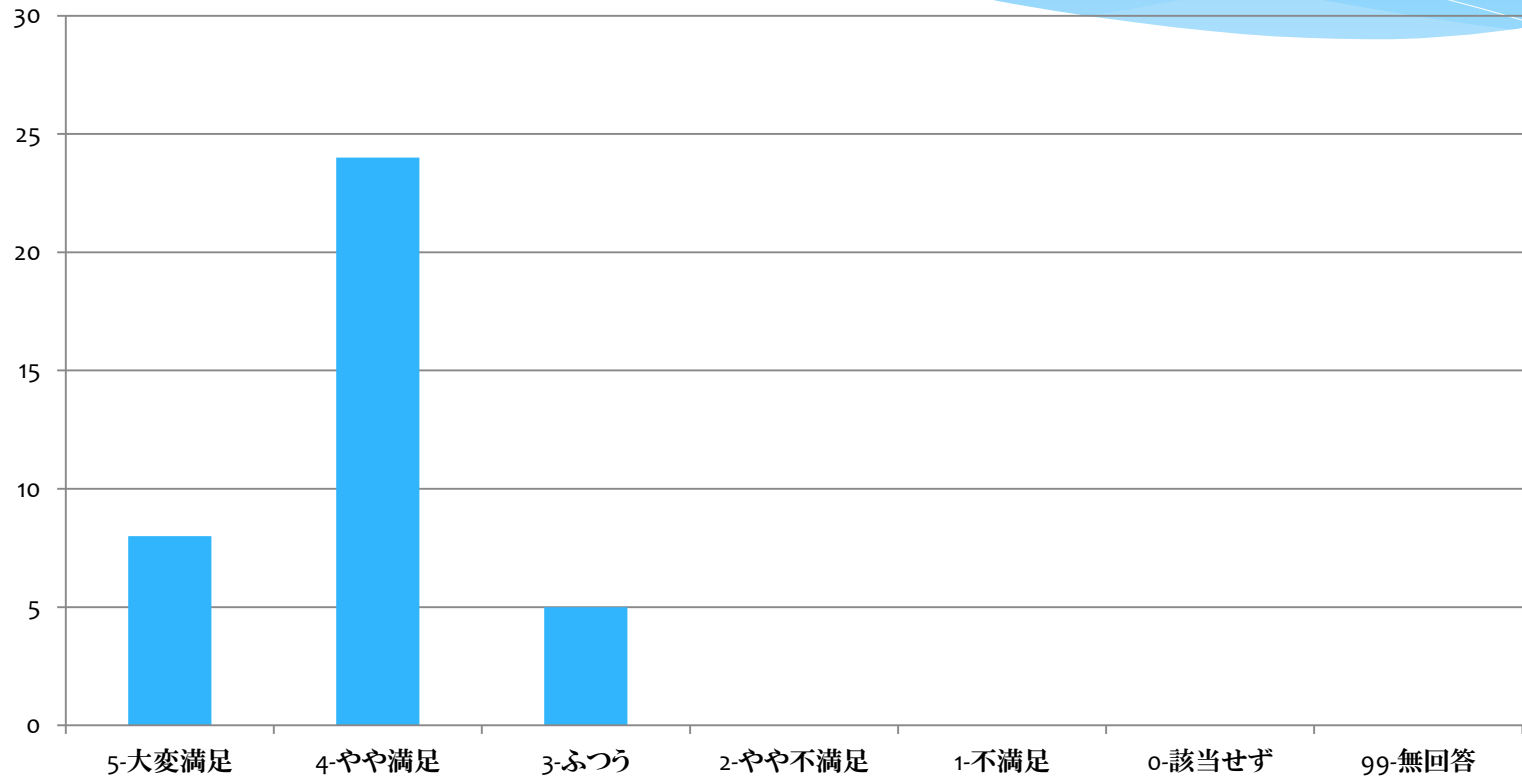
通所リハビリ(設備)



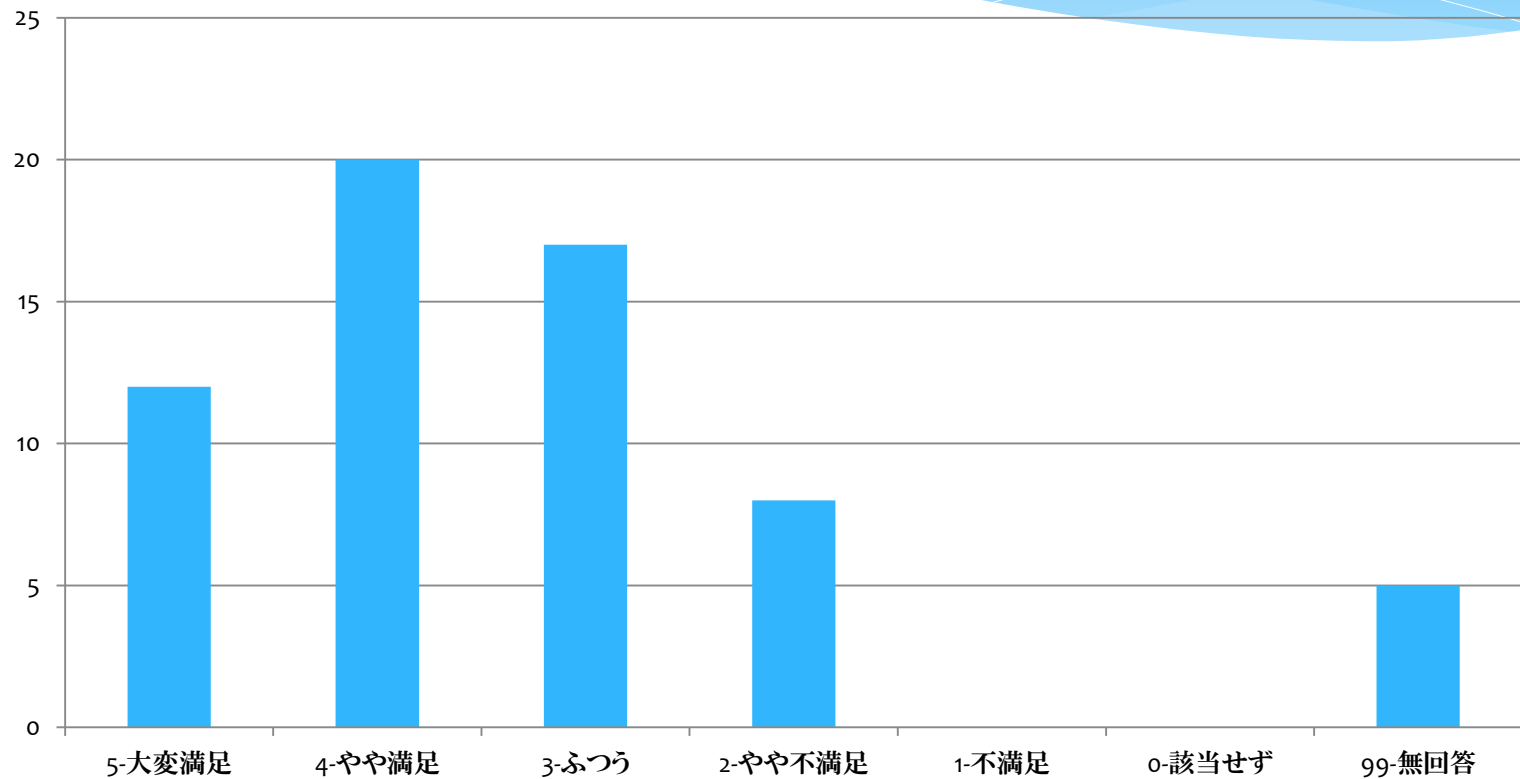
通所リハビリ(設備)



通所リハビリ(対応)



シニアフィットネス(設備)



シニアフィットネス(対応)

