

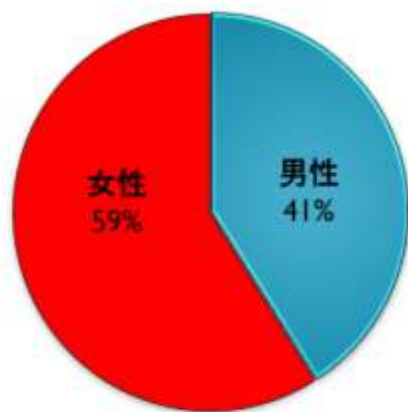
# 患者満足度調査アンケート結果:事務部

実施日: H30年8月20日～H30年8月25日

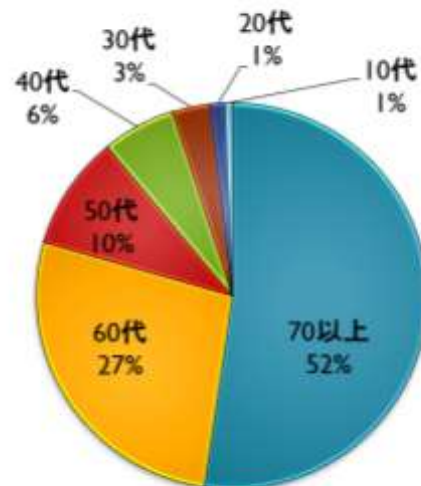
配布数: 1,000枚 回収数: 346枚 回収率34.6%

今年度の結果

2018年度男女別内訳



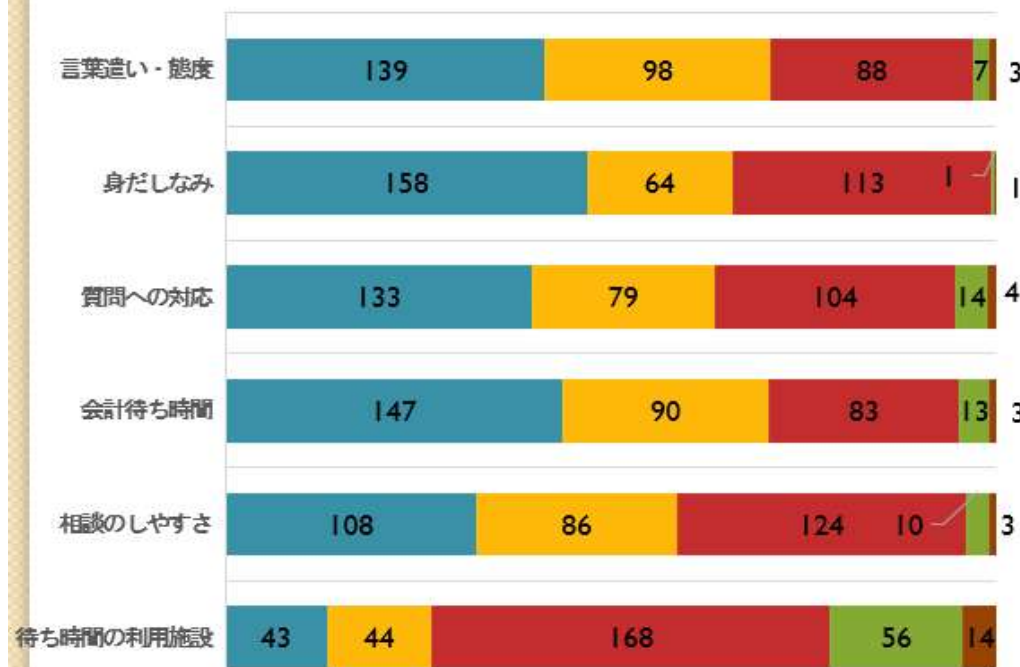
2018年度年代別



## ◇窓口に関する評価

窓口に関する評価

■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満



	2018年度 評価平均	2017年度 評価平均	差異
言葉遣い・態度	4.1	4.0	+0.1
身だしなみ	4.1	4.0	+0.1
質問への対応	4.0	4.0	±0.0
会計待ち時間	4.1	4.1	±0.0
相談のしやすさ	3.9	3.8	+0.1
待ち時間の利用施設	3.1	3.1	±0.0

### 昨年の結果からの改善策 その評価

・昨年度は相談のしやすさが改善されていなかったため、積極的に声掛け等を行った結果、わずかではあるがよい評価を受けることが出来た。

### 今回の結果からの改善(案)

・言葉遣いや態度、身だしなみは改善傾向となっておりますが、まだまだ厳しいご意見もいただいていることから引き続き接遇の基本を守っていきたいと考えます。

### 今後の課題

・今回は昨年度よりも良い評価を得ることができました。しかし、多数のご意見、ご要望も寄せられており、事務部内で共有し改善に向けて対応していきたいと考えます。今後も良い評価をいただけるよう精進して参ります。