

# 患者満足度調査アンケート結果: 事務部

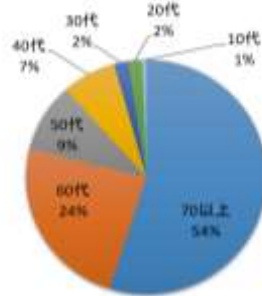
実施日: 2020年8月11日～2020年8月14日

配布数: 1,000枚 回収数: 371枚 回収率37.1%

2020年度男女別内訳



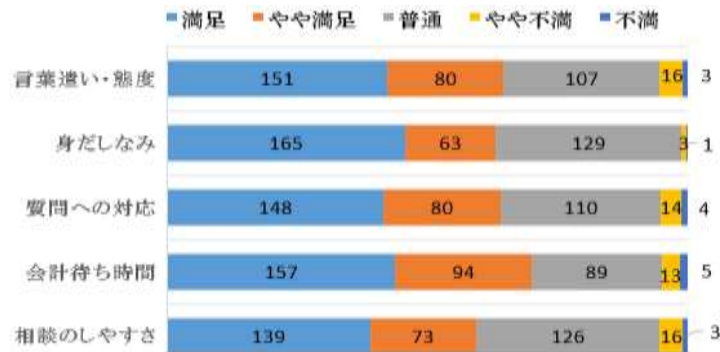
2020年度年代別



## 昨年の結果に対する改善

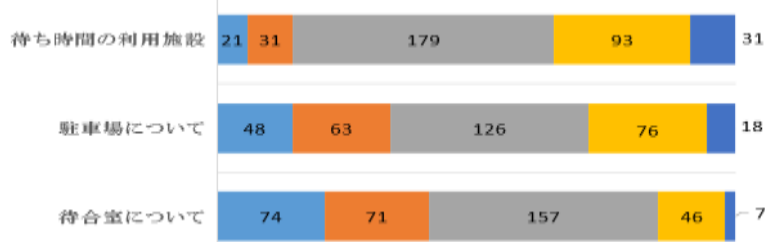
・昨年度は窓口に関する評価で言葉遣い・態度、質問への対応等の評価が低かったため、接客研修会の実施や接客に関する資料などを使用し学ぶことができました。全体的に効果があったと考えます。

## ◇窓口に関する評価



評価全体のうち(満足+やや満足+普通)の占める割合	2020年度	2019年度
言葉遣い・態度	95%	93%
身だしなみ	99%	99%
質問への対応	95%	93%
会計待ち時間	95%	94%
相談のしやすさ	95%	95%

## ◇設備等に関する評価



評価全体のうち(満足+やや満足+普通)の占める割合	2020年度	2019年度
待ち時間の利用施設	65%	72%
駐車場について	72%	73%
待合室について	85%	89%

## 今回の結果からの改善について

・窓口に関する評価では昨年度より少し良くなりましたが、患者様からのご意見を見ると改善すべき点がいくつもあると認識しました。まずは改善すべき点を把握した上で対策を考えていきたいと思います。

## 今後の課題

・設備等に関する評価が前年度より下がりました。また、設備等に関するご意見・ご要望もたくさんいただいておりますので、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。