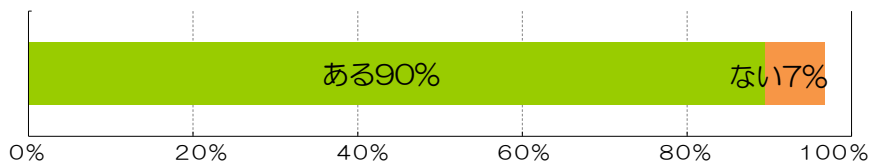


外来スタッフの対応について アンケート結果ご報告

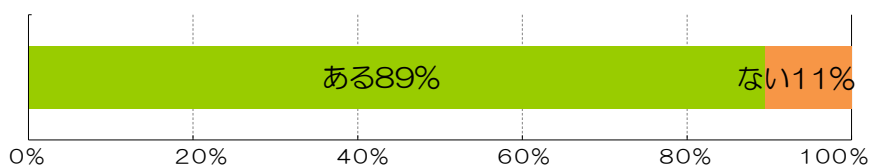
外来患者様に外来スタッフの対応についてアンケートを実施しました。患者さまへは平成29年3月21日～3月31日に実施し、346名の方に回答をいただきました。その結果についてまとめましたので報告します。数値の合計が100%に満たない部分は「わからない・無回答」となります。

職員から「おはようございます」「お大事に」「お待たせしました」などの挨拶はありますか？



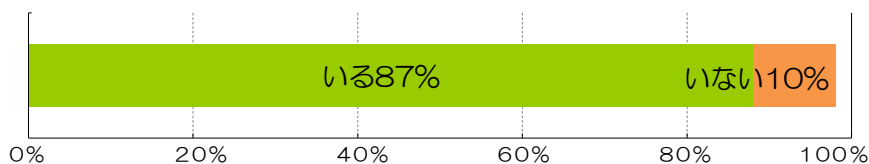
90%の方から「ある」という良い評価をいただきました。今後も元気な挨拶を心がけてまいります

職員に話しかけやすい雰囲気はありますか？



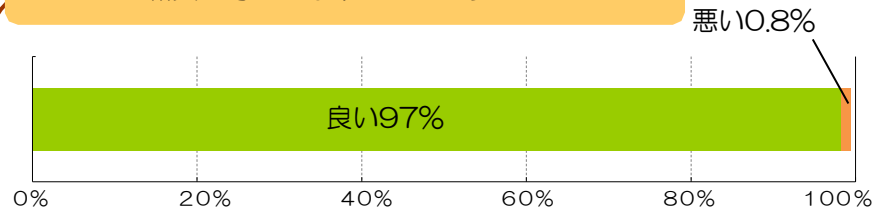
89%の方から「ある」という良い評価をいただきましたが、今後もより多くの方に親しみやすさを感じていただけるよう努力してまいります。

職員は笑顔で対応できていますか？



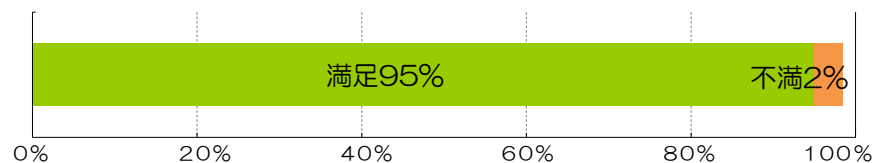
87%の方から「いる」の評価をいただきました。今後も「いない」の評価を「いる」に変えていけるよう努力してまいります。

職員の身だしなみはどうか？



今回のアンケートの中で一番多くの「良い」評価をいただきました。今後も「良い」評価を維持できるよう努力していきます。

職員の言葉遣い、対応は丁寧ですか？



95%の方から「満足」との評価をいただきました。これに満足せず、接遇向上に向けて努力してまいります。

外来スタッフへのご意見・ご要望

- ・病院に行ったときに挨拶をくれる病院は初めてだったし雰囲気も穏やかで良い病院と思う
- ・笑顔がないわけではない。満足までとはいかない。
- ・いつも優しく接してくれるので話しやすいです。
- ・職員の方の元気が足りない。もう少し明るさを？
- ・待ち時間の目安を教えてほしい。
- ・他の病院と比べると、全体的に親切だと思う。
- ・声が小さく聞き取りにくい方がいるのもう少し大きく、ゆっくりが良い。
- ・20年来通院していますが、近年特に明るく良い雰囲気です。
- ・よく見てくれてありがとうございます。
- ・皆様笑顔でわたしも心が明るくなる検診日です。
- ・歯科のほうからも定期的に連絡をいただけたりするので助かります。

346名という沢山の方にアンケートご協力いただき、ありがとうございました。温かい言葉やご指摘いただいたことを真摯に受け止め患者様・ご家族様の「満足」が増えるよう今後も努力してまいります。今後も私たちの成長を見守ってくださいますようお願いいたします。
みどりの風 南知多病院（外来）