

2021年度 林病院接遇アンケート 結果報告

アンケート回収 外来147枚 病棟82枚

アンケート実施期間 2021年10月

2021年度も接遇アンケートを実施し、外来147名、病棟82名の患者さんから回答を頂きました。

皆さまからの貴重なご意見を沢山寄せて頂きありがとうございました。

この結果を参考にさせて頂き、今後も良い接遇・対応を心がけさらなる接遇意識向上へ努力していきたいと思っております。

2022年3月 林病院 接遇委員会

質問:職員は笑顔であいさつしていましたか？	病棟	外来
いつもそうである	44票	93票
おおむねそうである	34票	51票
あいさつがないことが多い	3票	2票
あいさつがない	0票	1票
質問:職員は敬語を使い丁寧な言葉使いをしていましたか？	病棟	外来
いつもそうである	37票	95票
おおむねそうである	42票	52票
言葉使いが悪いことがある	3票	0票
言葉使いが悪い	0票	0票
質問:職員はわかりやすく説明していましたか？声の大きさは適切でしたか？	病棟	外来
聞き取りやすく、分りやすい	51票	106票
おおむね聞き取りやすく、分りやすい	24票	47票
小声だったりわかりにくいことがある	4票	1票
聞こえづらく説明がわかりにくい	0票	0票
質問:職員同士の私語や職員同士の会話で不愉快になることはありませんでしたか？	病棟	外来
気にならなかった	64票	129票
たまに気になることがあった	12票	17票
不愉快なことがあった	5票	1票
不愉快なことが多い	0票	0票
質問:職員は話しやすい雰囲気がありましたか？またお困りのときに職員の方からお声かけしていましたか？	病棟	外来
いつもそうである	45票	82票
おおむねそうである	36票	65票
声をかけにくい	2票	0票
声をかけても反応がない	0票	0票

質問:職員の対応(窓口や電話の対応も含めて)は適切でしたか?		病棟	外来
	誰もが適切である	48票	91票
	おおむねそうである	24票	53票
	適切でない人がある	3票	1票
	適切でない人が多い	1票	1票
質問:職員の服装・髪型は適切でしたか?		病棟	外来
	誰もが適切である	57票	97票
	おおむね適切である	22票	38票
	適切でない人がある	2票	0票
	適切でない人が多い	0票	0票
質問:職員は名札をあなたから見えやすい位置に着用していましたか?		病棟	外来
	名札の名前が見えるように着用していた	43票	103票
	名札の名前が見えない人かいた	27票	24票
	名札の名前が見えない人が多い	9票	2票
	名札の着用が無い人がいた	0票	0票
質問:担当する際のあいさつなど、必要な場合に職員は名前をお知らせしましたか?		病棟	外来
	あいさつがあり、担当の名前もわかった	57票	74票
	あいさつはあるが、担当の名前はわからない	17票	54票
	名前がわからず、困ることがある	7票	2票
	名前がわからず、困ることが多い	0票	0票
質問:職員の接遇は満足のいくものでしたか?		病棟	外来
	大変満足	51票	93票
	やや満足	31票	41票
	やや満足不満足	2票	0票
	不満足	0票	1票