

接遇アンケートを実施して

1. 調査目的

当院では職員の接遇に関して、マナー研修等を行うなど意識向上に取り組んでいるが、一方で患者さまより厳しいご意見をいただいていることも事実である。

このことから、患者さまが安心して外来受診、入院生活を送れるよう今一度率直なご意見を伺い改善を図ることを目的に、接遇アンケートを行うこととした。

2. 調査概要

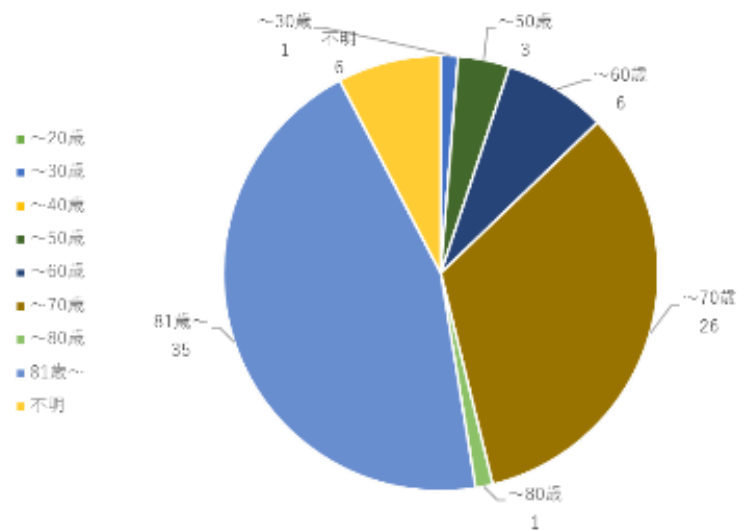
- ①調査対象： 調査期間中における当院の入院患者と外来患者
- ②調査内容： 職員の接遇について
- ③調査期間： ・入院患者：令和6年5月27日（月）～31日（金）
・外来患者：令和6年6月4日（火）、5日（水）、7日（金）
- ④調査方法： 入院患者及び外来患者それぞれに個別配布し、記入していただき、回収箱に投函していただいた
- ⑤回収結果： **【入院患者】**
配布枚数 170枚
回収枚数 78枚（内QRコードでの回答3件）
回収率 46%
【外来患者】
配布枚数 669枚
回収枚数 392枚（内QRコードでの回答37件）
回収率 59%

3. 調査結果

(1) 入院患者について

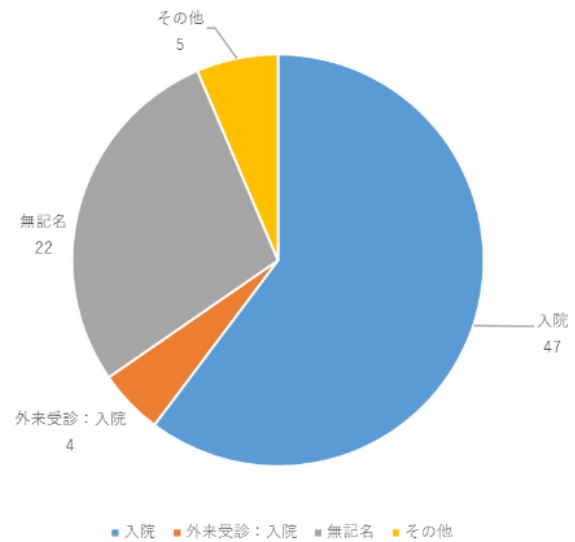
①年齢構成

80歳代が最も多く、次いで60歳代が多いという結果だった。80歳以上の高齢者が全体の44%を占めている。
(回答者：78名)



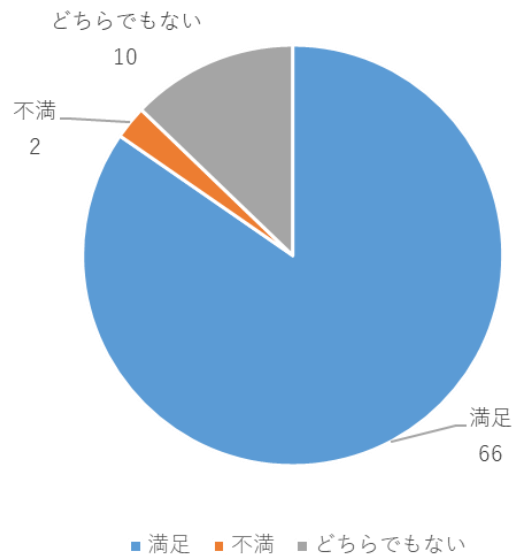
②利用目的

入院	47名
外来受診から入院	4名
記入なし	22名
その他	5名



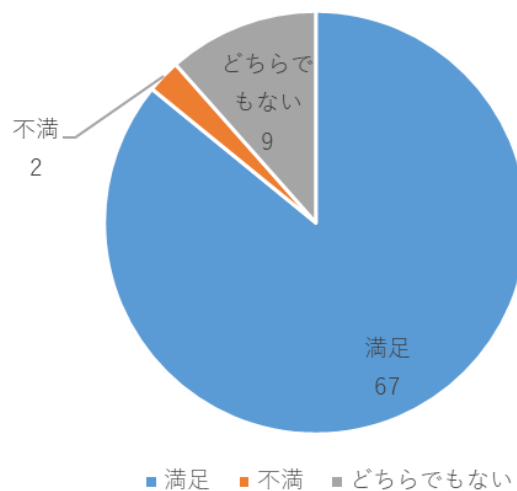
③職員は気持ちの良い挨拶をしますか？

回答	回答数
満足	65
不満足	2
どちらでもない	8



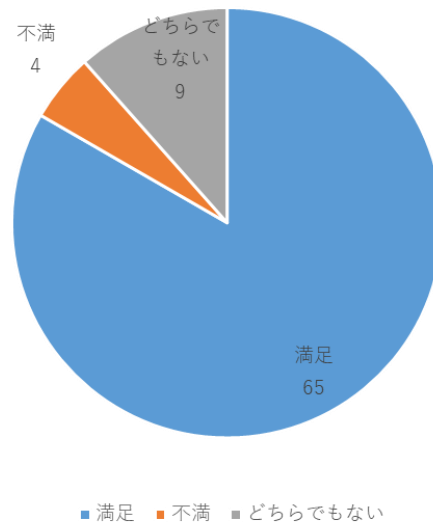
④職員の服装や身だしなみは、清潔感があり適切ですか？

回答	回答数
満足	67
不満足	2
どちらでもない	9



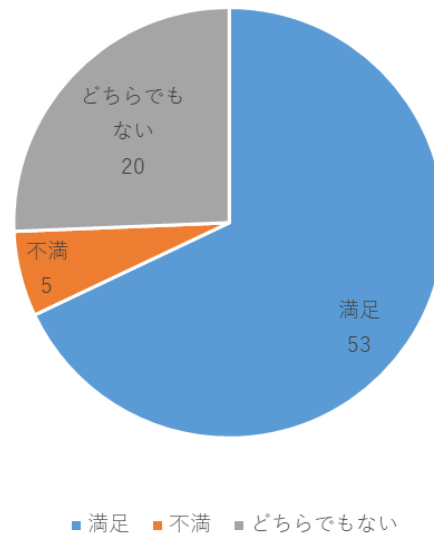
⑤職員の説明や案内はわかりやすく丁寧でしたか？

回 答	回答数
満足	65
不満足	4
どちらでもない	9



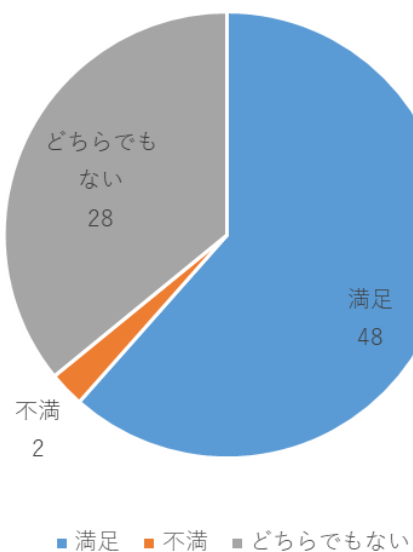
⑥職員の対応でプライバシー保護の配慮はされていなかったか？

回 答	回答数
満足	53
不満足	5
どちらでもない	20



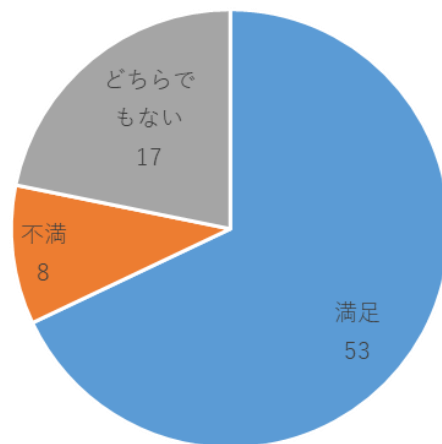
⑦職員同士の会話で気になることはありませんでしたか？

回 答	回答数
満足	48
不満足	2
どちらでもない	28



⑧職員の接遇は満足のいくものでしたか？

回 答	回答数
満足	53
不満足	8
どちらでもない	17

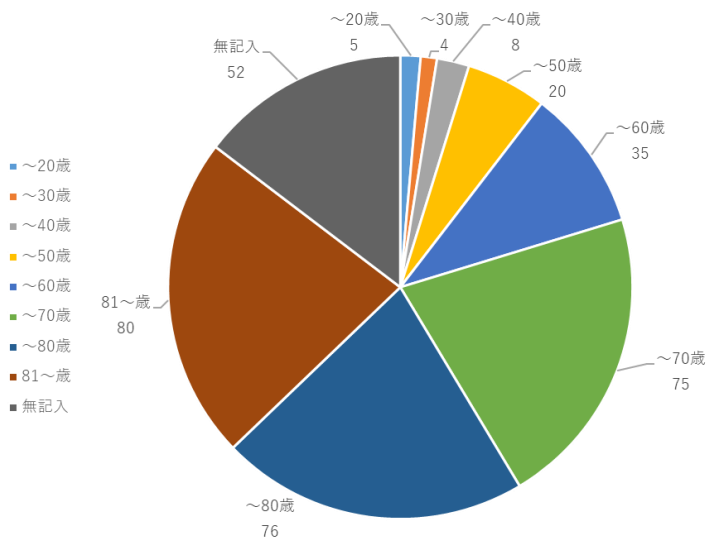


■ 満足 ■ 不満 ■ どちらでもない

(2) 外来患者について

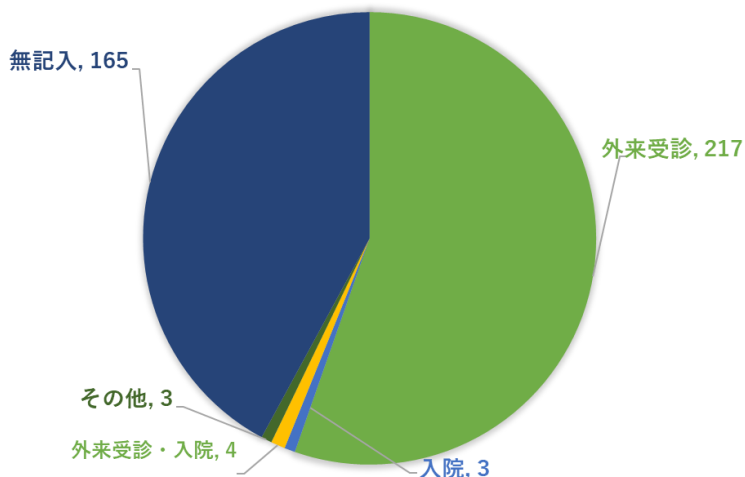
①年齢構成

80 歳代が 80 人と最も多く、
次いで 70 歳代が多い結果だ
った。
(回答者：392 名)



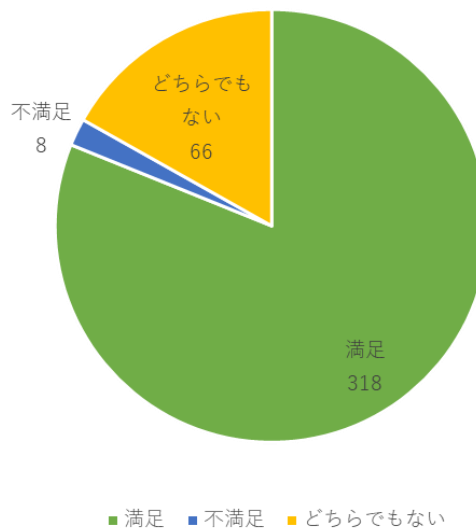
②利用目的

外来受診	217 名
入院	3 名
外来・入院	4 名
その他	3 名
無記入	165 名



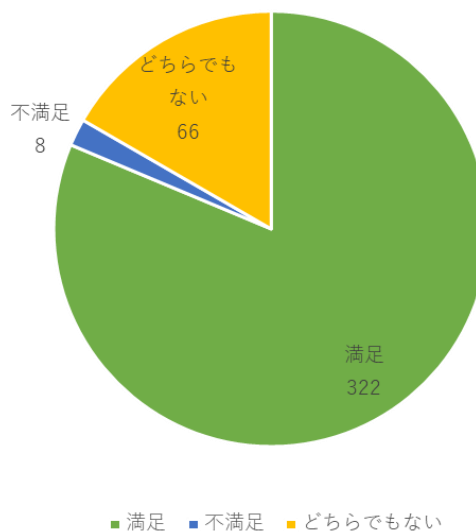
③職員は気持ちの良い挨拶をしますか？

回 答	回答数
満足	318
不満足	8
どちらでもない	66



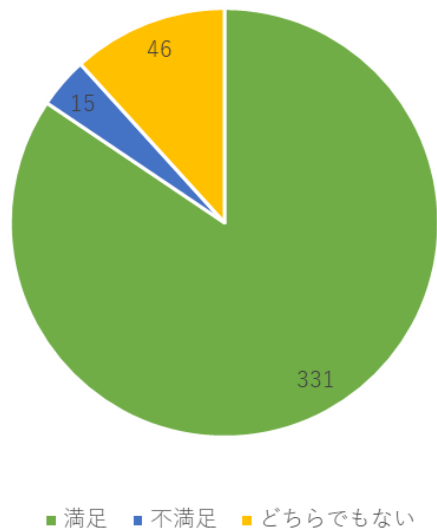
④職員の服装や身だしなみは、清潔感があり適切ですか？

回 答	回答数
満足	322
不満足	4
どちらでもない	66



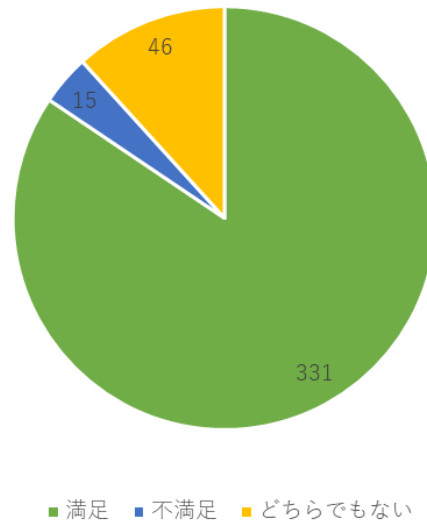
⑤職員の説明や案内はわかりやすく丁寧でしたか？

回 答	回答数
満足	331
不満足	15
どちらでもない	46



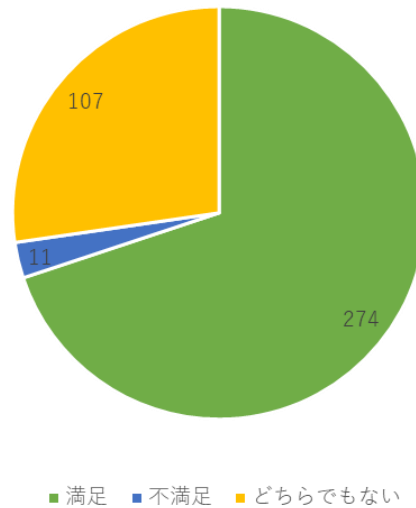
⑥職員の対応でプライバシー保護の配慮はされていなかったか？

回 答	回答数
満足	331
不満足	15
どちらでもない	46



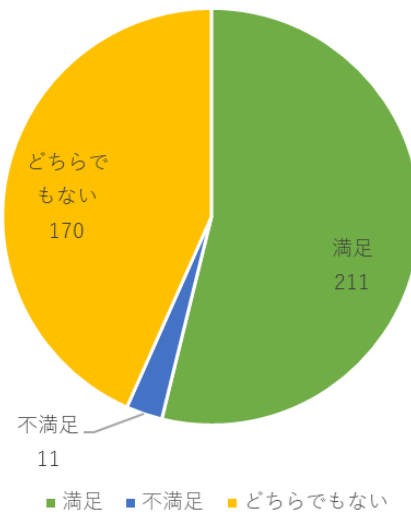
⑦職員同士の会話で気になることはありませんでしたか？

回 答	回答数
満足	274
不満足	11
どちらでもない	107



⑧職員の接遇は満足のものでしたか？

回 答	回答数
満足	211
不満足	11
どちらでもない	170



(3) アンケート結果に対する所感

①入院

職員の挨拶・身だしなみ・案内や説明についての設問については、8割の方が「満足」との回答を得ていたが、職員のプライバシー保護及び職員同士の会話についての設問については、「満足」との回答が6割であった。

職員のプライバシー保護及び職員同士の会話については、満足の割合が低くなっており、この項目について改善の必要性を感じる。

②外来

職員の挨拶・身だしなみ・案内や説明・プライバシー保護は、8割の方が「満足」との回答を得ていたが、職員同士の会話については、「満足」との回答が7割であった。

外来においても、職員同士の会話について「満足」が低くなっており、この項目について改善の必要性を感じる。

③全体

今回の入院・外来における職員の接遇アンケートの結果について、大多数の職員はきちんと対応が出来ていると思われる。しかしながら、患者さまからのご意見にもあった「一部の職員による接遇の不備」が病院全体の評価を下げている以上、一部の職員による接遇の不備に対して対策を図る必要がある。

また、アンケート結果にもあるように一定数の「どちらでもない」とのご意見があり、これを「満足」としていただけるよう努力していかなければならない。

4. 調査結果に伴う今後の対応について

①全職員に対して、接遇研修を定期的実施する。

②2ヵ月に1回接遇週間を設け、職員への意識付けと特定のテーマを掲げ、接遇の強化を図る。

③管理職への接遇研修を強化し、職員への指導を強化する。

④人事評価の項目に接遇を加え、個人面談において確認・指導を行う。

⑤外来診療の待ち時間対策を、接遇委員会においても協議検討し病院に提案する。

⑥接遇アンケートを定期的実施する。