

令和3年度 外来アンケートの集計結果について

令和3年10月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。結果を報告させていただきます。今回のご意見をもとに、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に活かしてまいります。

北秋田市民病院 接遇委員会一同

令和3年10月分		下段：前年比 単位：%				回答数
		満足	やや満足	やや不満	不満	
しっかり挨拶をしていましたか	医師部門	89.8	6.8	3.4	0.0	117
		13.2	-12.7	0.8	-1.3	
	看護部門	87.3	11.0	1.7	0.0	118
		15.9	-9.8	-2.2	-3.9	
	事務部門	91.5	8.5	0.0	0.0	118
	15.9	-8.2	-6.4	-1.3		
医療技術部門		83.1	15.7	1.2	0.0	83
		2.0	-1.5	1.2	-1.7	
全体	88.3	10.1	1.6	0.0	436	
		12.4	-8.5	-1.8	-2.1	
態度や言葉づかいは丁寧でしたか	医師部門	91.5	6.8	1.7	0.0	117
		17.8	-15.6	-2.2	0.0	
	看護部門	84.0	11.8	4.2	0.0	119
		8.7	-3.8	0.3	-5.2	
	事務部門	92.4	7.6	0.0	0.0	119
	19.0	-12.7	-3.8	-2.5		
医療技術部門		83.7	14.9	1.4	0.0	74
		12.3	-12.0	1.4	-1.9	
全体	88.3	9.8	1.9	0.0	429	
		14.8	-11.0	-1.3	-2.5	
身だしなみ(服装・髪型)は整っていましたか	医師部門	93.2	6.8	0.0	0.0	117
		14.5	-14.5	0.0	0.0	
	看護部門	93.1	6.0	0.9	0.0	117
		17.8	-12.2	-3.0	-2.6	
	事務部門	94.1	5.9	0.0	0.0	119
	19.1	-16.5	-1.3	-1.3		
医療技術部門		88.2	10.5	1.3	0.0	76
		13.2	-8.7	-4.5	0.0	
全体平均	92.5	7.0	0.5	0.0	429	
		16.5	-13.4	-2.0	-1.1	
話したいことを話すことはできましたか	医師部門	89.7	6.0	2.6	1.7	117
		19.2	-13.2	-5.1	-0.9	
	看護部門	85.7	10.1	2.5	1.7	119
		16.0	-7.0	-5.4	-3.6	
	事務部門	94.1	5.1	0.8	0.0	118
	24.5	-19.0	-3.0	-2.5		
医療技術部門		85.4	13.3	1.3	0.0	75
		13.7	-11.2	1.3	-3.8	
全体平均	89.0	8.2	1.9	0.9	429	
		18.7	-12.8	-3.3	-2.6	
説明はわかりやすかったですか	医師部門	91.2	5.3	0.9	2.6	114
		18.3	-16.1	-3.4	1.2	
	看護部門	85.3	12.1	1.7	0.9	116
		12.3	-6.8	-3.7	-1.8	
	事務部門	93.3	5.9	0.8	0.0	118
	21.1	-15.6	-3.0	-2.5		
医療技術部門		86.7	12.0	1.3	0.0	75
		9.8	-9.2	1.3	-1.9	
全体平均	89.4	8.5	1.2	0.9	423	
		15.9	-12.2	-2.4	-1.3	
待合室、トイレ、廊下等の清掃は行っていましたか	93.5	5.6	0.9	0.0	107	
	11.9	-8.2	-3.7	0.0		
プライバシーは守られていましたか	87.8	10.4	0.9	0.9	106	
	11.9	-7.3	-2.3	-2.3		
全体を通して満足いただけましたか	74.1	23.1	1.9	0.9	108	
	6.3	-0.6	-3.2	-2.5		

