

## 2023年 接遇アンケート調査結果（取引先さま向け）全体

■実施期間：2023年7～8月実施

■配布数： 38 枚

■回答者： 37 名（回答率 97 %）

■回答者の性別 男性：30 女性：7 不明：0

■年齢 10代：0 20代：3 30代：8 40代：7 50代：12  
60代：5 70代：1 無回答：1

| 職員の笑顔、挨拶について |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 職員から先に挨拶を行っていますか      | 23   | 12   | 1    | 1   |
| 2            | 全ての職員が明るい笑顔で応対できていますか | 19   | 16   | 2    | 0   |
| 3            | 目を見て挨拶ができていますか        | 22   | 13   | 1    | 1   |
| 4            | 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 24   | 12   | 1    | 0   |
| 5            | 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 24   | 12   | 1    | 0   |

| 職員の身だしなみについて |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 制服や身だしなみから清潔感は感じられますか | 26   | 10   | 0    | 1   |
| 2            | 髪型はすっきりとまわり表情が見えていますか | 25   | 11   | 0    | 1   |

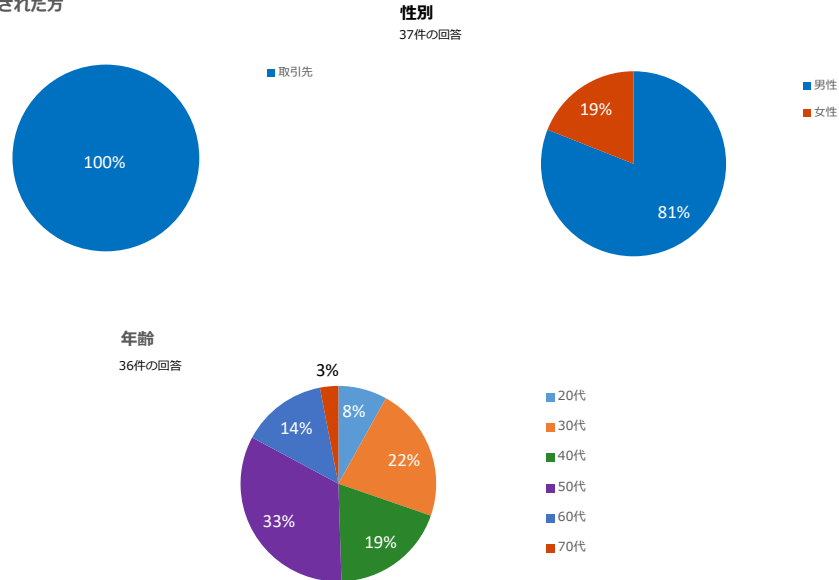
| 職員の言葉づかい、態度について |                              | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-----------------|------------------------------|------|------|------|-----|
| 1               | 声の大きさ、話のスピードは聞き取りやすいですか      | 23   | 14   | 0    | 0   |
| 2               | 敬語や応対用語など、言葉づかいは適切ですか        | 25   | 12   | 0    | 0   |
| 3               | 今後も一緒に仕事がしたいと思うやさしい応対をしていますか | 27   | 10   | 0    | 0   |

| ※江口病院に電話をかけたことがある方はこちらにもご記入ください |                                 | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|---------------------------------|---------------------------------|------|------|------|-----|
| 1                               | 声は聞き取りやすいですか（声の大きさ、速さ、トーン、はっきり） | 17   | 10   | 0    | 10  |
| 2                               | 声柄や話し方からやさしさを感じますか              | 17   | 9    | 0    | 11  |
| 3                               | 思いやりを感じる電話応対ですか                 | 17   | 9    | 1    | 10  |

## 2023年 接客アンケート(取引先さま向け)の結果 グラフ

- 実施期間：2023年7～8月実施
- 配布数： 38 枚
- 回答者： 37 名 (回答率 97 %)
- 回答者情報

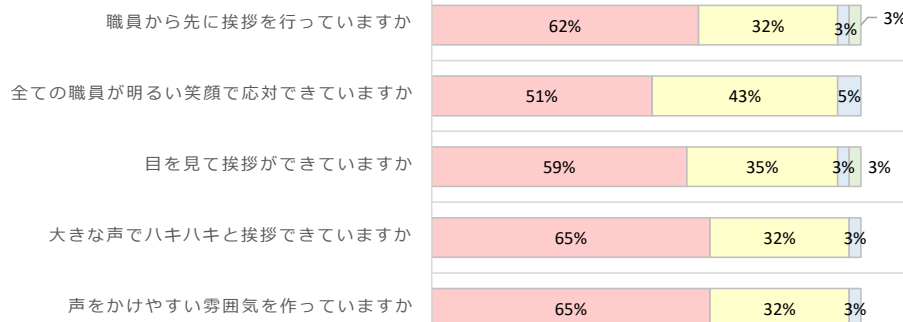
アンケートに回答された方  
37件の回答



### ■個別項目の満足度

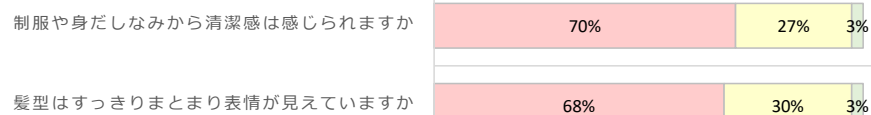
#### 職員の笑顔・挨拶について

期待以上 期待通り 期待以下 無回答



#### 職員の身だしなみについて

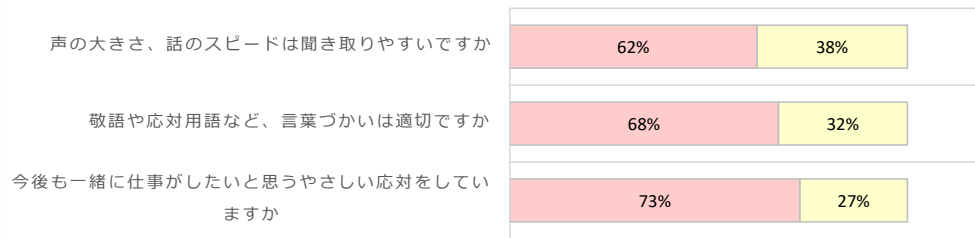
期待以上 期待通り 無回答



## ■個別項目の満足度

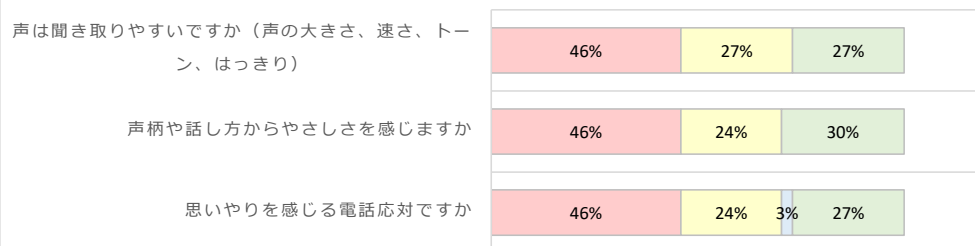
### 職員の言葉づかい・態度について

期待以上 期待通り



### 江口病院に電話をかけたことがある方

期待以上 期待通り 期待以下 無回答



## 2023年 接遇アンケート調査結果（画像診断）

■実施期間：2023年7月実施

■配布数： 3 枚

■回答者： 2 名 (回答率 67%)

■回答者の性別 男性：2 女性：0 不明：0

■年齢 10代：0 20代：0 30代：0 40代：1 50代：1  
60代：0 70代：0

| 職員の笑顔、挨拶について |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 職員から先に挨拶を行っていますか      | 1    | 1    | 0    | 0   |
| 2            | 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか | 0    | 2    | 0    | 0   |
| 3            | 目を見て挨拶ができていますか        | 1    | 1    | 0    | 0   |
| 4            | 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 1    | 1    | 0    | 0   |
| 5            | 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 0    | 2    | 0    | 0   |

| 職員の身だしなみについて |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 制服や身だしなみから清潔感を感じられますか | 1    | 1    | 0    | 0   |
| 2            | 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか | 0    | 2    | 0    | 0   |

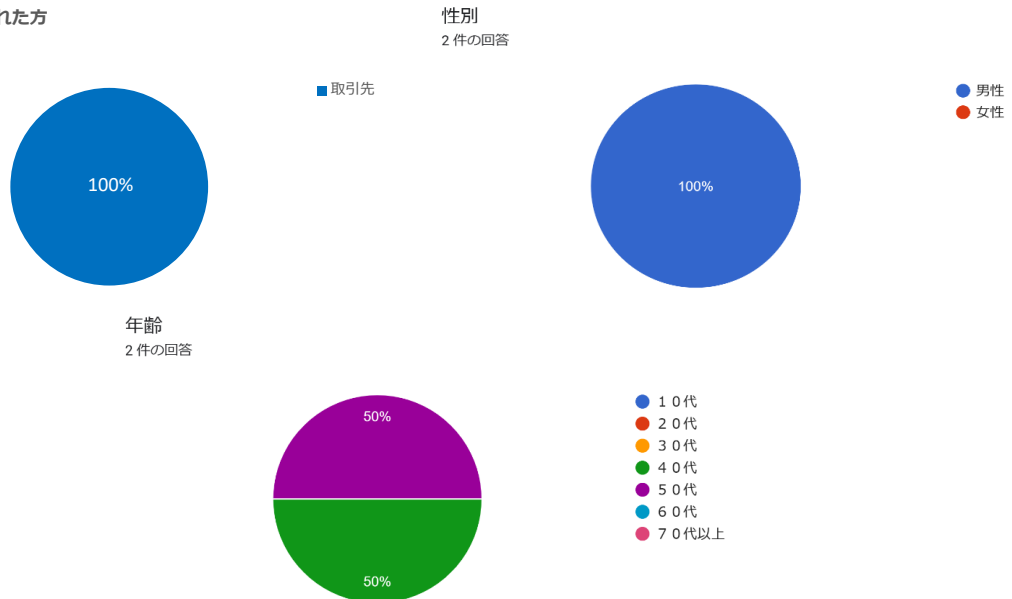
| 職員の言葉づかい、態度について |                              | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-----------------|------------------------------|------|------|------|-----|
| 1               | 声の大きさ、話のスピードは聞き取りやすいですか      | 1    | 1    | 0    | 0   |
| 2               | 敬語や応対用語など、言葉づかいは適切ですか        | 1    | 1    | 0    | 0   |
| 3               | 今後も一緒に仕事がしたいと思うやさしい対応をしていますか | 1    | 1    | 0    | 0   |

| ※江口病院に電話をかけたことがある方はこちらにもご記入ください |                                 | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|---------------------------------|---------------------------------|------|------|------|-----|
| 1                               | 声は聞き取りやすいですか（声の大きさ、速さ、トーン、はっきり） | 0    | 2    | 0    | 0   |
| 2                               | 声柄や話し方からやさしさを感じますか              | 0    | 2    | 0    | 0   |
| 3                               | 思いやりを感じる電話対応ですか                 | 0    | 2    | 0    | 0   |

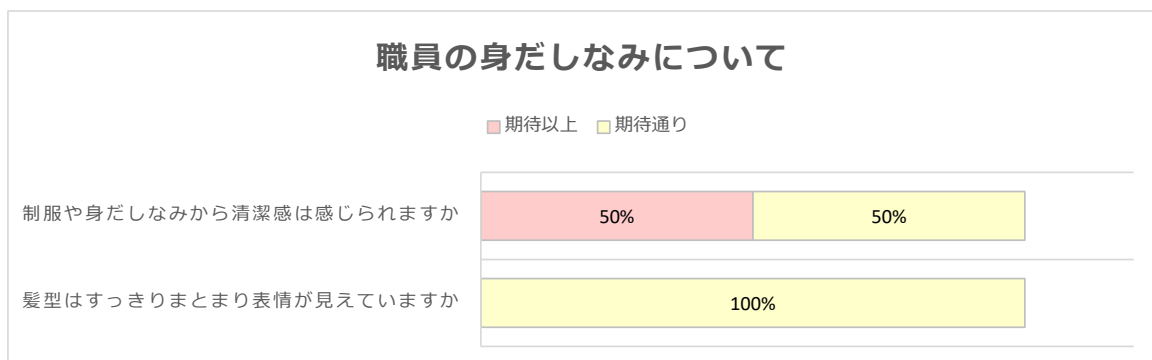
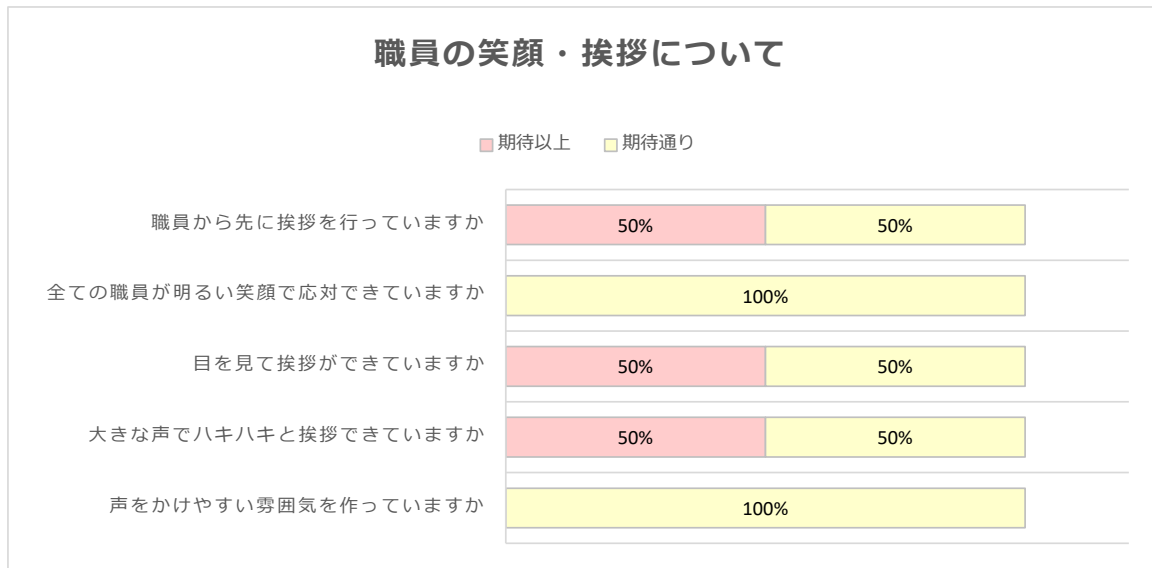
## 2023年 接遇アンケート（画像診断）の結果 グラフ

- 実施期間：2023年7月実施
- 配布数： 3 枚
- 回答者： 2名（回答率67 %）
- 回答者情報

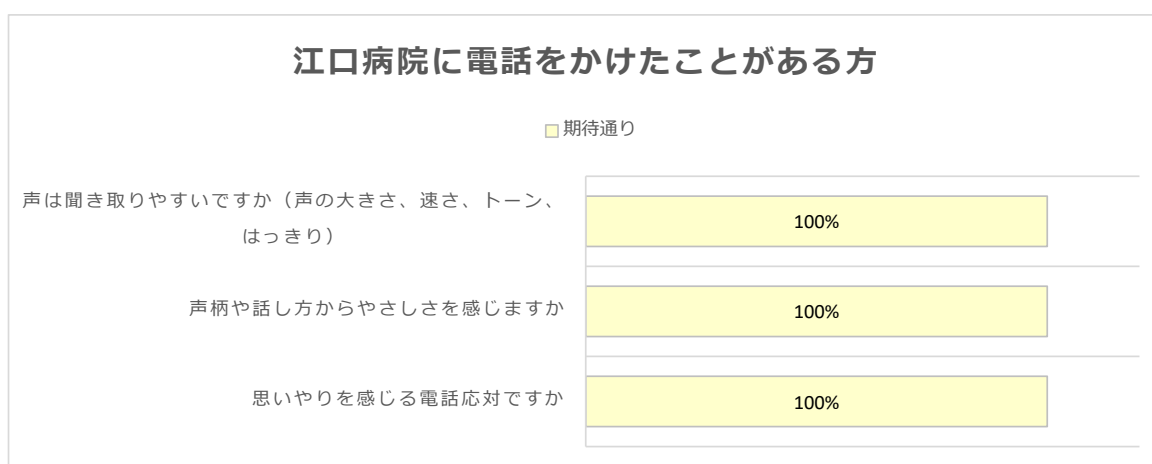
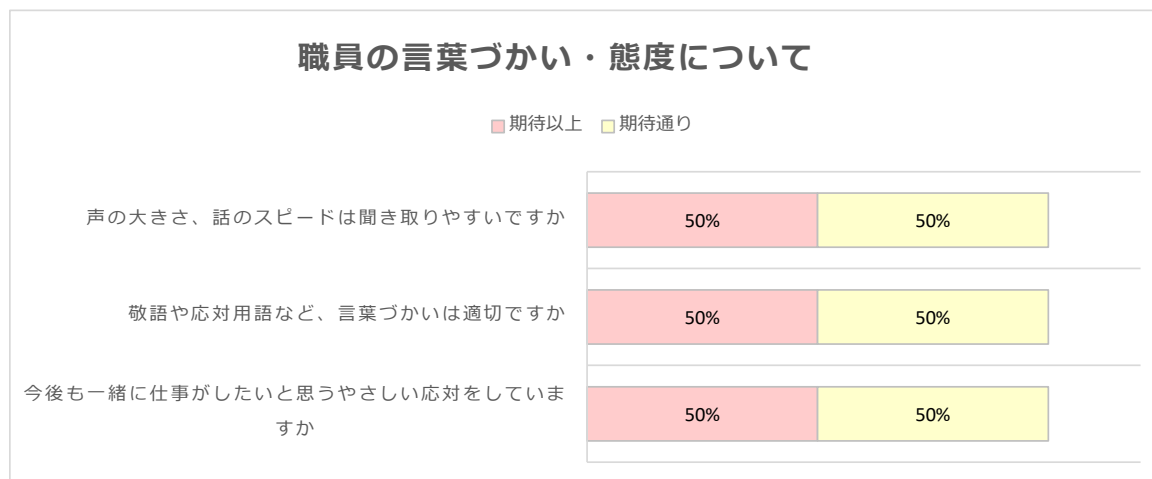
アンケートに回答された方  
2件の回答



### ■個別項目の満足度



## ■個別項目の満足度



## 2023年 接遇アンケート調査結果（検査）

■実施期間：2023年7月実施

■配布数： 5 枚

■回答者： 8 名 (回答率 160%)

■回答者の性別 男性：8 女性：0 不明：0

■年齢 10代：0 20代：1 30代：2 40代：2 50代：2  
60代：0 70代：0

| 職員の笑顔、挨拶について |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 職員から先に挨拶を行っていますか      | 7    | 1    | 0    | 0   |
| 2            | 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか | 6    | 2    | 0    | 0   |
| 3            | 目を見て挨拶ができていますか        | 7    | 1    | 0    | 0   |
| 4            | 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 7    | 1    | 0    | 0   |
| 5            | 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 7    | 1    | 0    | 0   |

| 職員の身だしなみについて |                        | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|------------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 制服や身だしなみから清潔感を感じられますか  | 7    | 1    | 0    | 0   |
| 2            | 髪型はすっきりまとめられ表情が見えていますか | 8    | 0    | 0    | 0   |

| 職員の言葉づかい、態度について |                              | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-----------------|------------------------------|------|------|------|-----|
| 1               | 声の大きさ、話のスピードは聞き取りやすいですか      | 7    | 1    | 0    | 0   |
| 2               | 敬語や応対用語など、言葉づかいは適切ですか        | 6    | 2    | 0    | 0   |
| 3               | 今後も一緒に仕事がしたいと思うやさしい対応をしていますか | 7    | 1    | 0    | 0   |

| ※江口病院に電話をかけたことがある方はこちらにもご記入ください |                                 | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|---------------------------------|---------------------------------|------|------|------|-----|
| 1                               | 声は聞き取りやすいですか（声の大きさ、速さ、トーン、はっきり） | 6    | 2    | 0    | 0   |
| 2                               | 声柄や話し方からやさしさを感じますか              | 7    | 1    | 0    | 0   |
| 3                               | 思いやりを感じる電話対応ですか                 | 7    | 1    | 0    | 0   |

# 2023年 接遇アンケート（検査）の結果 グラフ

■実施期間：2023年7月実施

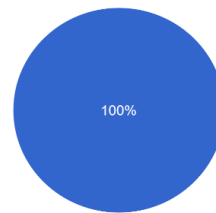
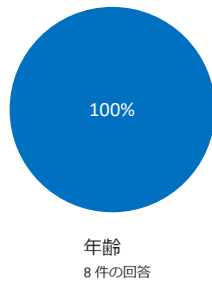
■配布数： 5 枚

■回答者： 8名（回答率160 %）

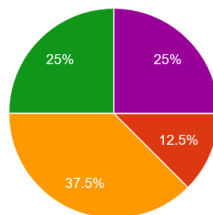
■回答者情報

アンケートに回答された方  
8件の回答

性別  
8 件の回答



● 男性  
● 女性



● 10代  
● 20代  
● 30代  
● 40代  
● 50代  
● 60代  
● 70代以上

■個別項目の満足度

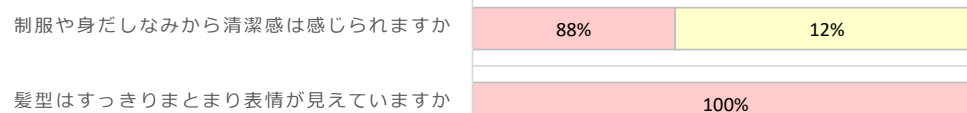
## 職員の笑顔・挨拶について

■ 期待以上 ■ 期待通り



## 職員の身だしなみについて

■ 期待以上 ■ 期待通り



## ■個別項目の満足度

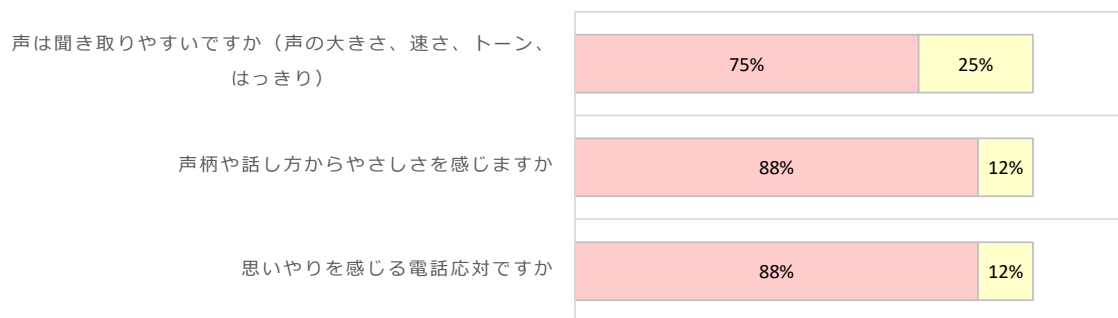
### 職員の言葉づかい・態度について

■ 期待以上   ■ 期待通り



### 江口病院に電話をかけたことがある方

■ 期待以上   ■ 期待通り



## 2023年 接遇アンケート調査結果（栄養）

■実施期間：2023年7月実施

■配布数： 10 枚

■回答者： 7 名 (回答率 70%)

■回答者の性別 男性：7 女性： 0 不明： 0

■年齢 10代：0 20代： 1 30代： 2 40代： 0 50代： 1  
60代：2 70代： 1

| 職員の笑顔、挨拶について |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 職員から先に挨拶を行っていますか      | 3    | 3    | 0    | 1   |
| 2            | 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか | 2    | 4    | 1    | 0   |
| 3            | 目を見て挨拶ができていますか        | 1    | 5    | 0    | 1   |
| 4            | 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 1    | 6    | 0    | 0   |
| 5            | 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 3    | 4    | 0    | 0   |

| 職員の身だしなみについて |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 制服や身だしなみから清潔感を感じられますか | 4    | 3    | 0    | 0   |
| 2            | 髪型はすっきりまともで表情が見えていますか | 2    | 5    | 0    | 0   |

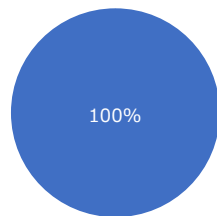
| 職員の言葉づかい、態度について |                              | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-----------------|------------------------------|------|------|------|-----|
| 1               | 声の大きさ、話のスピードは聞き取りやすいですか      | 2    | 5    | 0    | 0   |
| 2               | 敬語や応対用語など、言葉づかいは適切ですか        | 3    | 4    | 0    | 0   |
| 3               | 今後も一緒に仕事がしたいと思うやさしい対応をしていますか | 2    | 5    | 0    | 0   |

| ※江口病院に電話をかけたことがある方はこちらにもご記入ください |                                 | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|---------------------------------|---------------------------------|------|------|------|-----|
| 1                               | 声は聞き取りやすいですか（声の大きさ、速さ、トーン、はっきり） | 0    | 4    | 0    | 3   |
| 2                               | 声柄や話し方からやさしさを感じますか              | 0    | 4    | 0    | 3   |
| 3                               | 思いやりを感じる電話応対ですか                 | 0    | 4    | 0    | 3   |

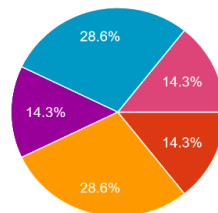
## 2023年 接遇アンケート（栄養）の結果 グラフ

- 実施期間：2023年7月実施
- 配布数： 10 枚
- 回答者： 7名（回答率70 %）
- 回答者情報

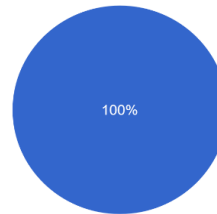
アンケートに回答された方  
7件の回答



年齢  
7件の回答



性別  
7件の回答



● 男性  
● 女性

### ■個別項目の満足度

#### 職員の笑顔・挨拶について

■ 期待以上 ■ 期待通り ■ 期待以下 ■ 無回答

|                       |     |     |     |
|-----------------------|-----|-----|-----|
| 職員から先に挨拶を行っていますか      | 43% | 43% | 14% |
| 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか | 29% | 57% | 14% |
| 目を見て挨拶ができていますか        | 14% | 72% | 14% |
| 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 14% | 86% |     |
| 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 43% | 57% |     |

#### 職員の身だしなみについて

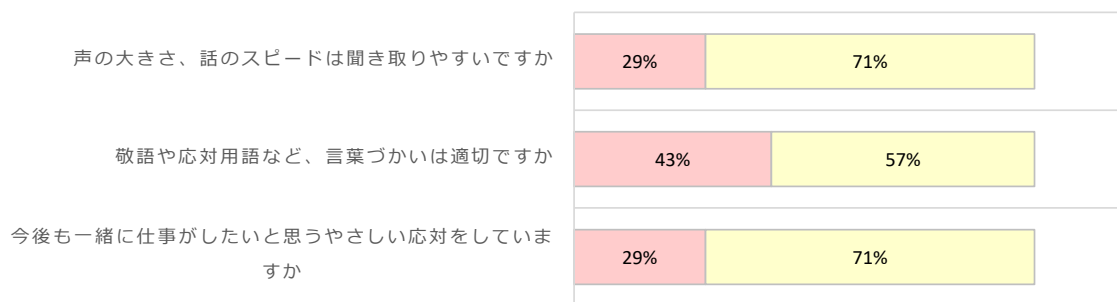
■ 期待以上 ■ 期待通り

|                       |     |     |
|-----------------------|-----|-----|
| 制服や身だしなみから清潔感を感じられますか | 57% | 43% |
| 髪型はすっきりまとめ表情が見えていますか  | 29% | 71% |

## ■個別項目の満足度

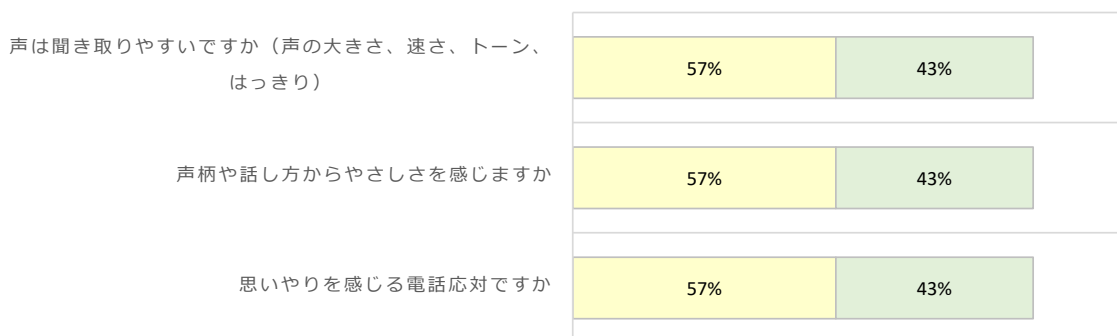
### 職員の言葉づかい・態度について

■ 期待以上 ■ 期待通り



### 江口病院に電話をかけたことがある方

■ 期待通り ■ 無回答



## 2023年 接遇アンケート調査結果（薬剤科）

■実施期間：2023年7月実施

■配布数： 10枚

■回答者： 10 名（回答率 100 %）

■回答者の性別 男性：5 女性：5 不明：0

■年齢 10代：0 20代：0 30代：0 40代：2 50代：7  
60代：1 70代：0

| 職員の笑顔、挨拶について            | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-------------------------|------|------|------|-----|
| 1 職員から先に挨拶を行っていますか      | 5    | 5    | 0    | 0   |
| 2 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか | 5    | 5    | 0    | 0   |
| 3 目を見て挨拶ができていますか        | 7    | 3    | 0    | 0   |
| 4 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 8    | 2    | 0    | 0   |
| 5 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 8    | 2    | 0    | 0   |

| 職員の身だしなみについて            | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-------------------------|------|------|------|-----|
| 1 制服や身だしなみから清潔感は感じられますか | 7    | 3    | 0    | 0   |
| 2 髪型はすっきりとまわり表情が見えていますか | 7    | 3    | 0    | 0   |

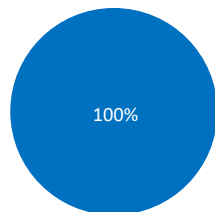
| 職員の言葉づかい、立ち居振る舞いについて           | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------------------------|------|------|------|-----|
| 1 声の大きさ、話のスピードは聞き取りやすいですか      | 6    | 4    | 0    | 0   |
| 2 敬語や応対用語など、言葉づかいは適切ですか        | 7    | 3    | 0    | 0   |
| 3 今後も一緒に仕事がしたいと思うやさしい対応をしていますか | 8    | 2    | 0    | 0   |

| ※江口病院に電話をかけたことがある方はこちらにもご記入ください   | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-----------------------------------|------|------|------|-----|
| 1 声は聞き取りやすいですか（声の大きさ、速さ、トーン、はっきり） | 4    | 0    | 0    | 6   |
| 2 声柄や話し方からやさしさを感じますか              | 4    | 0    | 0    | 6   |
| 3 思いやりを感じる電話対応ですか                 | 4    | 0    | 0    | 6   |

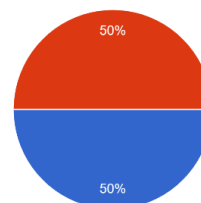
# 2023年 接遇アンケート（薬剤）の結果 グラフ

- 実施期間：2023年7月実施
- 配布数： 10 枚
- 回答者： 10名（回答率100 %）
- 回答者情報

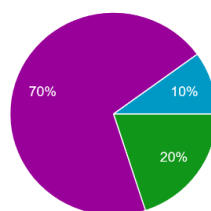
アンケートに回答された方  
10件の回答



性別  
10 件の回答



年齢  
10 件の回答



10代  
20代  
30代  
40代  
50代  
60代  
70代以上

## ■個別項目の満足度

### 職員の笑顔、挨拶について

期待以上 期待通り

|                       |     |     |
|-----------------------|-----|-----|
| 職員から先に挨拶を行っていますか      | 50% | 50% |
| 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか | 50% | 50% |
| 目を見て挨拶ができていますか        | 70% | 30% |
| 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 80% | 20% |
| 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 80% | 20% |

### 職員の身だしなみについて

期待以上 期待通り

|                       |     |     |
|-----------------------|-----|-----|
| 制服や身だしなみから清潔感は感じられますか | 70% | 30% |
| 髪型はすっきりとまわり表情が見えていますか | 70% | 30% |

## ■個別項目の満足度

### 職員の言葉遣い、立ち居振る舞いについて

■ 期待以上 ■ 期待通り

声の大きさ、話のスピードは聞き取りやすいですか

60%

40%

敬語や応対用語など、言葉づかいは適切ですか

70%

30%

今後も一緒に仕事がしたいと思うやさしい応対をしていますか

80%

20%

### 江口病院へ電話をかけたことがある方

■ 期待以上 ■ 期待通り ■ 期待以下 ■ 無回答

声は聞き取りやすいですか（声の大きさ、速さ、トーン、はっきり）

40%

60%

声柄や話し方からやさしさを感じますか

40%

60%

思いやりを感じる電話応対ですか

40%

60%

## 2023年 接遇アンケート調査結果（コミュニケーション課）

■実施期間：2023年7月実施

■配布数： 10枚

■回答者： 10 名（回答率 100 %）

■回答者の性別 男性：8                  女性：2                  不明：0

■年齢                  10代：0                  20代：1                  30代：4                  40代：2                  50代：1  
                                 60代：2                  70代：0

| 職員の笑顔、挨拶について |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 職員から先に挨拶を行っていますか      | 7    | 2    | 1    | 0   |
| 2            | 全ての職員が明るい笑顔で応対できていますか | 6    | 3    | 1    | 0   |
| 3            | 目を見て挨拶ができていますか        | 6    | 3    | 1    | 0   |
| 4            | 大きな声でハキハキと挨拶できていますか   | 7    | 2    | 1    | 0   |
| 5            | 声をかけやすい雰囲気を作っていますか    | 6    | 3    | 1    | 0   |

| 職員の身だしなみについて |                       | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|--------------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 1            | 制服や身だしなみから清潔感は感じられますか | 7    | 2    | 0    | 1   |
| 2            | 髪型はすっきりとまわり表情が見えていますか | 8    | 1    | 0    | 1   |

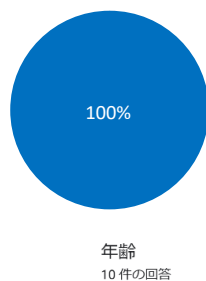
| 職員の言葉づかい、態度について |                              | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|-----------------|------------------------------|------|------|------|-----|
| 1               | 声の大きさ、話のスピードは聞き取りやすいですか      | 7    | 3    | 0    | 0   |
| 2               | 敬語や応対用語など、言葉づかいは適切ですか        | 8    | 2    | 0    | 0   |
| 3               | 今後も一緒に仕事がしたいと思うやさしい応対をしていますか | 9    | 1    | 0    | 0   |

| ※江口病院に電話をかけたことがある方はこちらにもご記入ください |                                 | 期待以上 | 期待通り | 期待以下 | 無回答 |
|---------------------------------|---------------------------------|------|------|------|-----|
| 1                               | 声は聞き取りやすいですか（声の大きさ、速さ、トーン、はっきり） | 7    | 2    | 0    | 1   |
| 2                               | 声柄や話し方からやさしさを感じますか              | 6    | 2    | 0    | 2   |
| 3                               | 思いやりを感じる電話応対ですか                 | 6    | 2    | 1    | 1   |

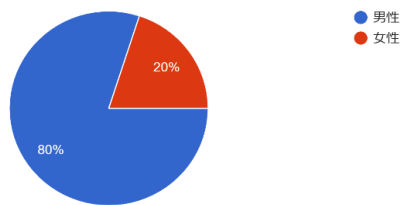
## 2023年 接遇アンケート(コミュニケーション課)の結果 グラフ

- 実施期間：2023年7月実施
- 配布数： 10 枚
- 回答者： 10名（回答率100 %）
- 回答者情報

アンケートに回答された方  
10件の回答

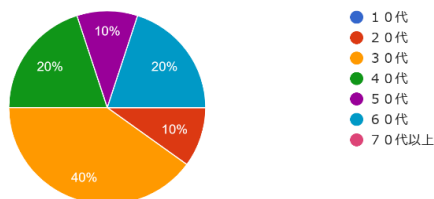


性別  
10 件の回答



● 男性  
● 女性

年齢  
10 件の回答

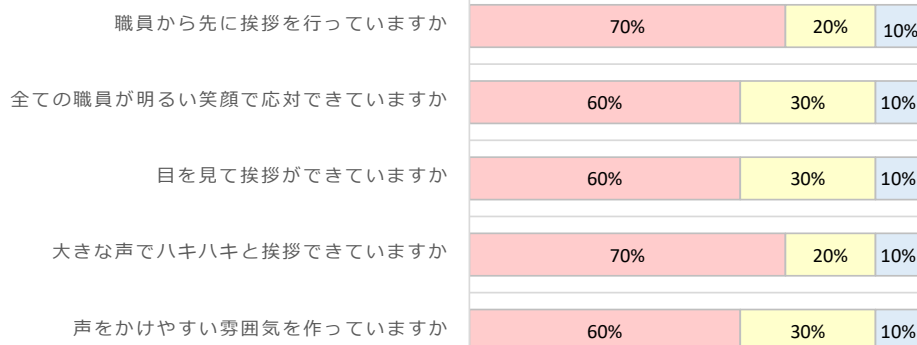


● 10代  
● 20代  
● 30代  
● 40代  
● 50代  
● 60代  
● 70代以上

### ■個別項目の満足度

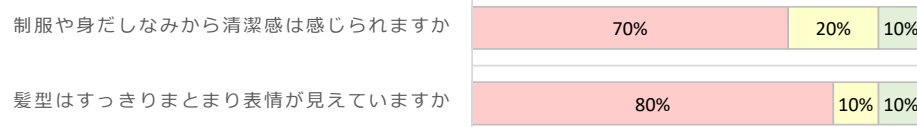
#### 職員の笑顔・挨拶について

■ 期待以上 ■ 期待通り ■ 期待以下



#### 職員の身だしなみについて

■ 期待以上 ■ 期待通り ■ 無回答



■ 個別項目の満足度

