

2022年 接遇アンケート調査結果（全体）

■実施期間：2022年7～8月実施

■配布数： 479 枚

■回答者： 409 名（回答率 85%）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：254 家族：116 その他：29

■回答者の性別 男性：152 女性：231 不明：24

■年齢 10代：1 20代：3 30代：25 40代：24 50代：37
60代：61 70代：71 80代：116 90歳以上：36

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	159	244	3
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	148	247	10
3. 目を見て挨拶ができていますか？	141	258	4
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	154	247	4
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	156	240	8

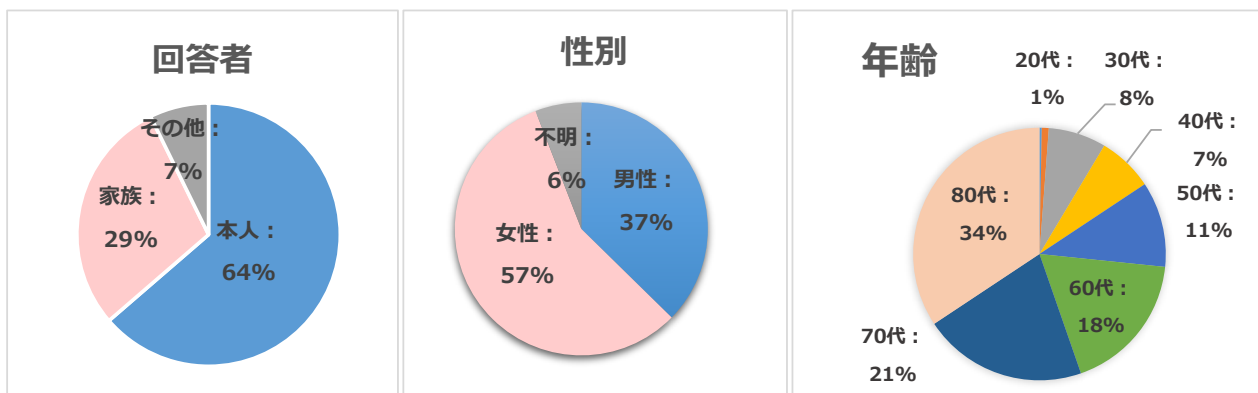
職員の身だしなみについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	154	250	1
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	154	251	1
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	125	263	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	156	248	0
5. 名札は見えやすいですか？	133	247	1

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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	144	255	4
2. 話のスピードは適切ですか？	135	268	1
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	124	274	3
4. 足音は気にならないですか？	136	257	2

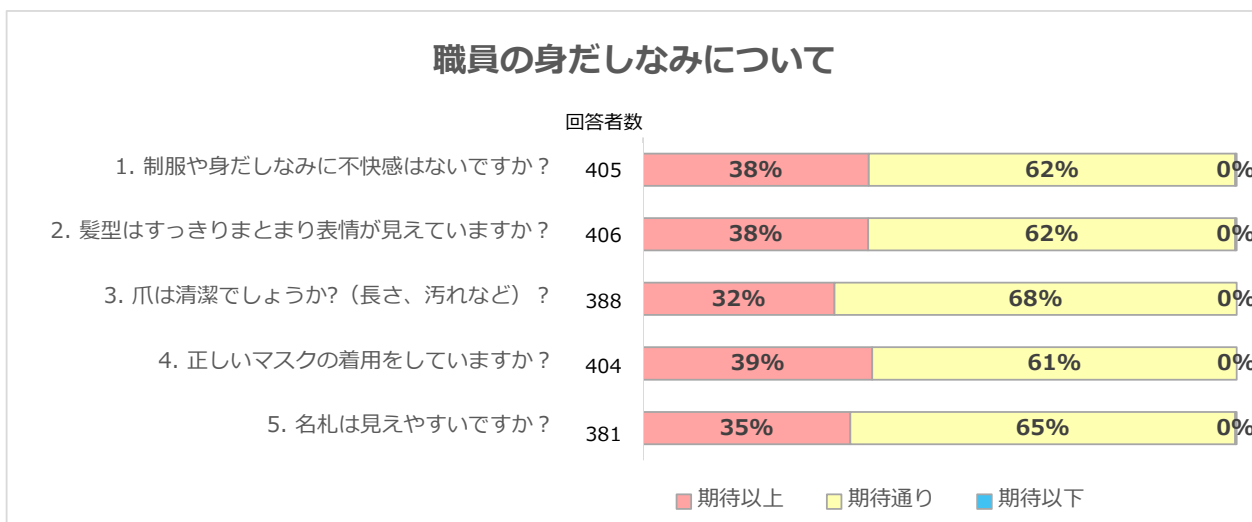
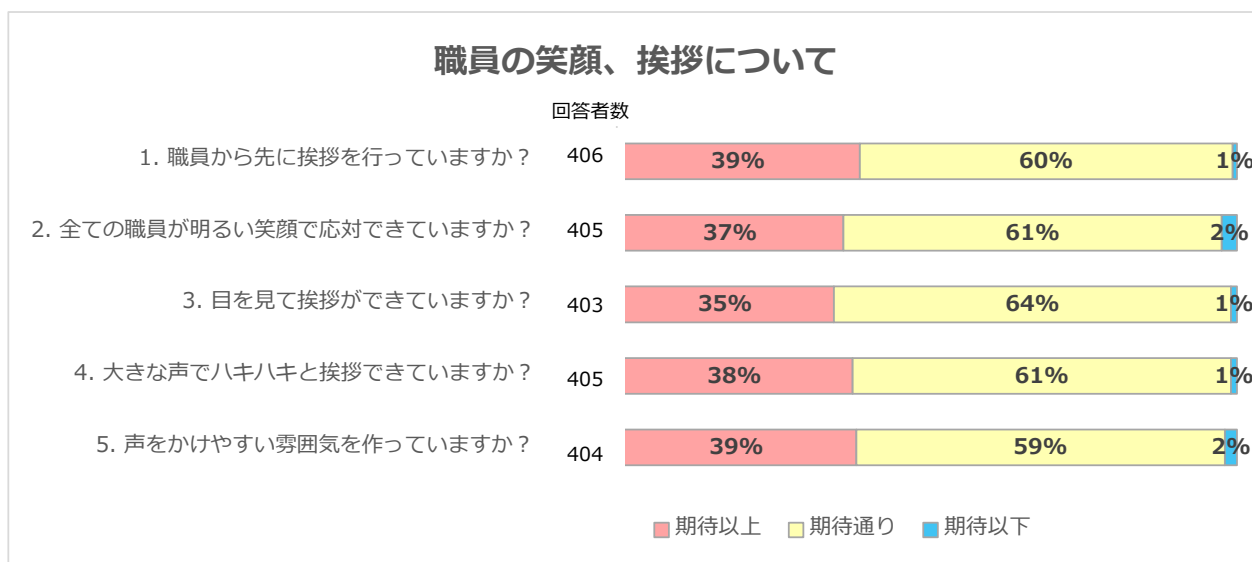
※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	81	188	3
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	82	190	2
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	81	189	1
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	74	185	11
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	77	191	3

2022年 接遇アンケート（全部署）の結果 グラフ

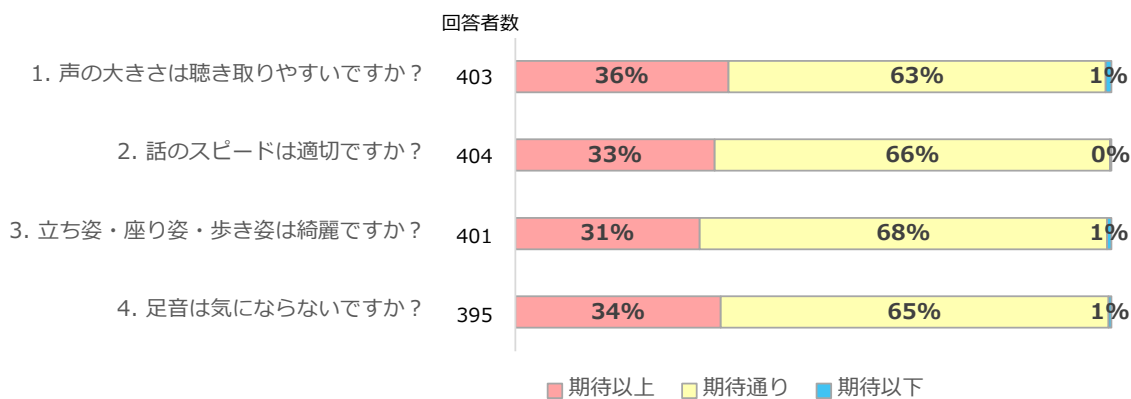
- 実施期間：2022年7～8月実施
- 配布数： 479 枚
- 回答者： 409 名（回答率85%）※無回答は除外して集計
- 回答者情報



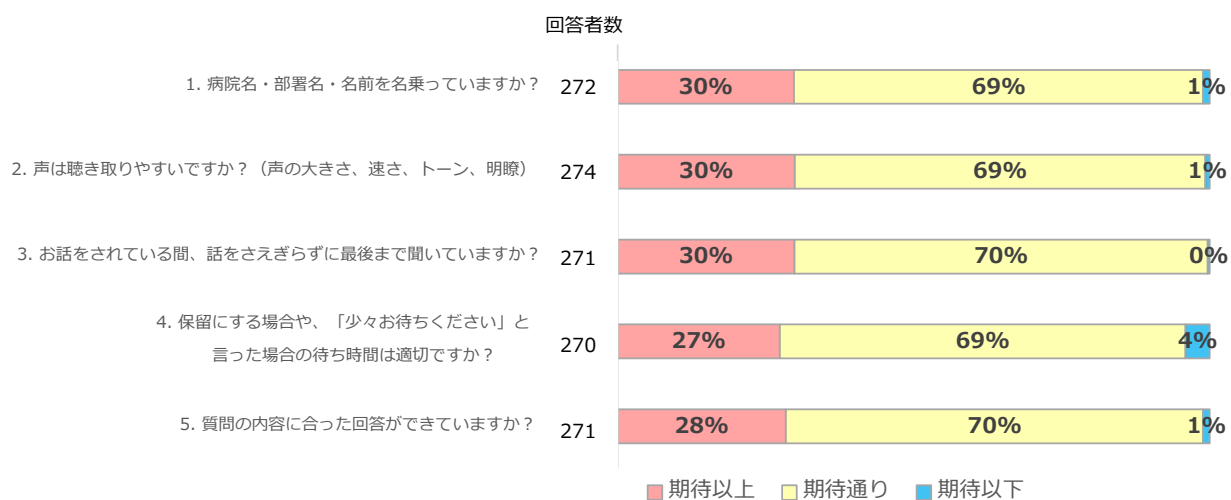
■個別項目の期待度



職員の言葉づかい、立ち居振る舞いについて



電話応対について



2022年 接遇アンケート調査結果（外来）

■実施期間：2022年7～8月実施

■配布数： 183枚

■回答者： 141名（回答率 77%）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：110 家族：13 その他：1

■回答者の性別 男性：68 女性：56 不明：14

■年齢 10代：1 20代：1 30代：5 40代：6 50代：27
60代：32 70代：28 80代：26 90歳以上：0

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	38	92	1
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	37	92	1
3. 目を見て挨拶ができていますか？	34	95	2
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	38	92	1
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	38	90	2

職員の身だしなみについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	36	94	1
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	36	94	1
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	25	97	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	38	91	0
5. 名札は見えやすいですか？	31	91	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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	36	91	2
2. 話のスピードは適切ですか？	30	98	1
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	30	98	1
4. 足音は気にならないですか？	32	95	0

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	25	67	1
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	24	69	0
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	23	69	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	18	71	3
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	22	68	2

受付について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院の顔として笑顔で挨拶ができていますか？	35	71	0
2. 患者さまの気持ちに寄り添った対応ができていますか？	34	69	0

外来について	はい	いいえ
1. 診察中、診察室の外の声が 気になったことはありますか？	4	101

※レントゲン、エコー、CT、胃透視検査を受けられた方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 検査時の説明は分かりやすく、不安等残らなかったですか？	18	51	0
2. 検査中に不快な思いをされたことはなかったですか？	15	54	1
3. 検査室は清潔に保たれていましたか？	19	51	0
4. 検査の待ち時間はいかがでしたか？	13	52	3
	はい	いいえ	
5. (4で期待以下を選んだ方のみ) 待っている間にスタッフから声かけはありましたか？	16	4	

※栄養相談を受けられた方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 栄養相談や聞き取りを行う際の言葉遣い、 話すスピードは適切ですか？	10	19	0
2. 栄養相談の待ち時間は適切ですか？	6	23	0

※リハビリテーションをされている方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. リハビリ室にいられてからの待ち時間は 長いと感じますか？	4	10	0
2. 楽しくリハビリに取り組めていますか？	6	7	0
3. 職員のリハビリに対する説明や挨拶などでの 声の大きさや話のスピードは適切ですか？	6	7	0

2022年 接遇アンケート調査結果（薬剤科）

■実施期間：2022年7月実施

■配布数： 10枚

■回答者： 8名（回答率 80%）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：8 家族：0 その他：0

■回答者の性別 男性：4 女性：4 不明：0

■年齢 10代：0 20代：1 30代：4 40代：2 50代：0

60代：1 70代：0 80代：0 90歳以上：0

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	5	3	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
3. 目を見て挨拶ができていますか？	6	1	1
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	4	4	0
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	5	2	1

職員の身だしなみについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	6	2	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	4	4	0
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	4	4	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	4	4	0
5. 名札は見えやすいですか？	4	4	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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	7	1	0
2. 話のスピードは適切ですか？	5	3	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	7	1	0
4. 足音は気にならないですか？	6	2	0

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	3	0	1
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	3	1	0
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	3	1	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	2	2	0
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	3	1	0

2022年 接遇アンケート調査結果（通所リハ）

■実施期間：2022年7月実施

■配布数： 50枚

■回答者： 43名（回答率 86 %）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：26 家族：17 その他：0

■回答者の性別 男性：10 女性：32 不明：0

■年齢 10代：0 20代：0 30代：0 40代：0 50代：1

60代：2 70代：5 80代：28 90歳以上：0

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	17	25	0
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	16	26	1
3. 目を見て挨拶ができていますか？	15	27	0
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	17	26	0
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	17	24	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
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	18	24	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	16	27	0
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	14	24	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	17	26	0
5. 名札は見えやすいですか？	18	25	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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	16	24	0
2. 話のスピードは適切ですか？	12	28	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	15	26	0
4. 足音は気にならないですか？	15	23	1

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	7	24	0
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	7	25	0
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	10	22	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	8	23	0
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	8	23	0

通所リハについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 通所リハスタッフの対応は敵適切ですか？	15	27	0
2. リハビリ内容、集団体操に対して満足ですか？	13	29	0
3. ご本人さま、ご家族さまへの連絡は適切に行われていますか？	15	27	0

2022年 接遇アンケート調査結果（訪問看護）

■実施期間：2022年7月実施

■配布数： 50枚

■回答者： 47名（回答率 94 %）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：35 家族：12 その他：0

■回答者の性別 男性：12 女性：35 不明：0

■年齢 10代：0 20代：0 30代：0 40代：0 50代：0
60代：2 70代：13 80代：24 90歳以上：0

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	18	29	0
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	16	29	2
3. 目を見て挨拶ができていますか？	17	30	0
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	20	26	1
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	17	29	1

職員の身だしなみについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	13	34	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	13	34	0
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	12	35	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	14	33	0
5. 名札は見えやすいですか？	10	33	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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	14	33	0
2. 話のスピードは適切ですか？	16	31	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	10	36	1
4. 足音は気にならないですか？	15	31	1

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	4	16	0
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	5	14	1
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	4	16	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	3	14	3
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	5	14	1

訪問看護についておたずねします	期待以上	期待通り	期待以下
1. 玄関先での挨拶はきちんと聞こえますか？	16	31	0
2. 靴はきちんと揃えていますか？	15	32	0
3. 退室する際きちんと目を見て挨拶をしていますか？	17	30	0
4. 相談事があった時に、そのスタッフに相談しやすいですか？	31	0	0
5. 話を傾聴し、それにしっかり対応していますか？	32	0	0
6. 接する距離感に違和感はないですか？	30	0	0

2022年 接遇アンケート調査結果（地域医療連携室）

■実施期間：2022年7月実施

■配布数： 23枚（施設職員等に配布を行った）

■回答者： 23名（回答率 100 %）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：0 家族：0 その他：21

■回答者の性別 男性：6 女性：11 不明：0

■年齢 10代：0 20代：0 30代：9 40代：3 50代：1

60代：2 70代：0 80代：0 90歳以上：0

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	8	12	1
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	7	11	3
3. 目を見て挨拶ができていますか？	8	12	1
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	6	15	0
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	11	8	3

職員の身だしなみについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	10	11	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	10	11	0
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	7	14	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	10	11	0
5. 名札は見えやすいですか？	9	11	1

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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	8	15	0
2. 話のスピードは適切ですか？	9	14	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	5	15	1
4. 足音は気にならないですか？	8	13	0

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	9	11	1
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	9	12	0
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	10	9	1
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	10	9	2
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	9	12	0

地域医療連携室についておたずねします	期待以上	期待通り	期待以下
1. こちらから先に電話を切っていませんか？	7	15	0
2. 押し返しの連絡をお願いしたとき、きちんと伝わって折り返しの連絡がありましたか？	7	14	1

2022年 接遇アンケート調査結果（健診センター）

■実施期間：2022年7～8月実施

■配布数： 32枚

■回答者： 32名（回答率 100%）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：32 家族：0 その他：0

■回答者の性別 男性：16 女性：13 不明：2

■年齢 10代：0 20代：1 30代：7 40代：10 50代：5

60代：8 70代：0 80代：0 90歳以上：0

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	16	16	0
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	16	16	0
3. 目を見て挨拶ができていますか？	14	18	0
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	13	19	0
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	15	17	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
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	14	18	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	15	17	0
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	12	20	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	12	20	0
5. 名札は見えやすいですか？	11	20	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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	12	19	1
2. 話のスピードは適切ですか？	14	18	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	13	19	0
4. 足音は気にならないですか？	14	18	0

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	5	11	0
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	7	9	0
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	7	9	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	7	9	0
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	7	9	0

健診センターについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 検査中の待ち時間はいかがでしたか？	4	28	0
2. 健診中の声掛けや案内は十分でしたか？	16	16	0
3. 設置している、テレビの音量や、掲示物や雑誌等はいかがでしたか？	10	22	0

※レントゲン、エコー、CT、胃透視検査を受けられた方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 検査時の説明は分かりやすく、不安等残らなかったですか？	13	18	1
2. 検査中に不快な思いをされたことはなかったですか？	13	19	0
3. 検査室は清潔に保たれていましたか？	9	23	0
4. 検査の待ち時間はいかがでしたか？	7	25	0
	(はい)	(いいえ)	
5. (4で期待以下を選んだ方のみ) 待っている間にスタッフから声かけはありましたか？	2	0	

2022年 接遇アンケート調査結果（病棟）

■実施期間：2022年7月実施

■配布数： 34枚

■回答者： 34名（回答率 100%）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：29 家族：5 その他：1

■回答者の性別 男性：20 女性：13 不明：2

■年齢 10代：0 20代：0 30代：0 40代：1 50代：2

60代：3 70代：11 80代：14 90歳以上：4

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	10	25	1
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	11	22	2
3. 目を見て挨拶ができていますか？	9	25	0
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	13	19	2
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	11	23	1

職員の身だしなみについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	11	24	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	12	23	0
3. 爪は清潔でしょうか（長さ、汚れなど）？	9	22	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	15	20	0
5. 名札は見えやすいですか？	10	20	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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	8	27	1
2. 話のスピードは適切ですか？	9	27	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	6	29	0
4. 足音は気にならないですか？	11	23	0

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	7	14	0
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	5	16	1
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	4	18	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	6	13	2
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	4	18	0

入院中について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 入院時のオリエンテーションは分かりやすいですか？	1	21	0
2. 検査説明で分からないことはなかったですか？	1	23	0
3. 入院中、不安が軽減できるような声掛けができていますか？	3	21	0
4. 分からないことなど質問しやすい雰囲気が作られていますか？	4	21	2

5. ナースコールにすぐ対応できていますか？	5	17	5
6. 看護ケア・処置時の声掛けが適切で丁寧にできていますか？	6	21	1
7. プライバシーが守られていますか（カーテンなど）？	4	21	1
8. 環境面で不快はないですか？ （臭い、換気、音、夜間の足音、脱衣所の温度など）	6	20	1
9. 体を拭くタオルは冷たくないですか？	3	17	0
10. ケアをする時に不快ではないですか？	3	17	0

食事について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 食事の個別対応に対して満足ですか？	4	21	0
2. 栄養士は笑顔で明るい挨拶ができていますか？	3	16	1
3. 緩和ケア食(まごころ食)を利用された方は満足ですか？	3	5	0
	はい	いいえ	
4. 緩和ケア食（まごころ食）を今後利用したいですか？	10	2	

※リハビリテーションをされている方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. リハビリ室にいられてからの待ち時間は長いと感じますか？	3	9	2
2. 楽しくリハビリに取り組めていますか？	5	8	1
3. 職員のリハビリに対しての説明や挨拶などでの声の大きさや話のスピードは適切ですか？	3	12	0

2022年 接遇アンケート調査結果（居宅介護支援事業部）

■実施期間：2022年7月実施

■配布数： 50枚

■回答者： 46名（回答率 92%）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：9 家族：37 その他：0

■回答者の性別 男性：14 女性：32 不明：0

■年齢 10代：0 20代：0 30代：0 40代：1 50代：0
60代：5 70代：11 80代：13 90歳以上：16

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	26	20	0
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	21	24	1
3. 目を見て挨拶ができていますか？	23	23	0
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	24	22	0
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	26	20	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
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	27	19	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	28	18	0
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	26	20	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	28	18	0
5. 名札は見えやすいですか？	26	18	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
1. 声の大きさは聞き取りやすいですか？	25	21	0
2. 話のスピードは適切ですか？	25	21	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	25	21	0
4. 足音は気にならないですか？	24	22	0

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	14	15	0
2. 声は聞き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	13	16	0
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	13	16	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	13	16	0
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	11	18	0

居宅介護支援事業部についておたずねします	期待以上	期待通り	期待以下
1. ケアマネージャーは相談しやすい雰囲気に対応できていますか？	33	13	0
2. ケアマネージャーは利用者さまやご家族さまの体調や気持ちに合わせて相談時間や相談場所を配慮していますか？	32	14	0
3. ケアマネージャーはサービスの利用変更時や緊急時等にも、丁寧に迅速な対応ができていますか？	30	16	0
4. ケアマネージャーは分かりやすい言葉で説明ができていますか？	30	16	0
5. ケアマネージャーの身だしなみは、清潔感がありますか？	30	16	0

2022年 接遇アンケート調査結果（シニアハウス・デイサービスよろず）

■実施期間：2022年7月実施

■配布数： 50枚

■回答者： 43名（回答率 86 %）※無回答は除外して集計

■回答者 本人：5 家族：32 その他：6

■回答者の性別 男性：2 女性：35 不明：6

■年齢 10代：0 20代：0 30代：0 40代：1 50代：1
60代：6 70代：3 80代：11 90歳以上：16

職員の笑顔、挨拶について	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員から先に挨拶を行っていますか？	21	22	0
2. 全ての職員が明るい笑顔で対応できていますか？	18	25	0
3. 目を見て挨拶ができていますか？	15	27	0
4. 大きな声でハキハキと挨拶できていますか？	19	24	0
5. 声をかけやすい雰囲気を作っていますか？	16	27	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
1. 制服や身だしなみに不快感はないですか？	19	24	0
2. 髪型はすっきりまとまり表情が見えていますか？	20	23	0
3. 爪は清潔でしょうか？（長さ、汚れなど）？	16	27	0
4. 正しいマスクの着用をしていますか？	18	25	0
5. 名札は見えやすいですか？	14	25	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
1. 声の大きさは聴き取りやすいですか？	18	24	0
2. 話のスピードは適切ですか？	15	28	0
3. 立ち姿・座り姿・歩き姿は綺麗ですか？	13	29	0
4. 足音は気にならないですか？	11	30	0

※江口病院に電話をかけたことがある方のみ回答ください	期待以上	期待通り	期待以下
1. 病院名・部署名・名前を名乗っていますか？	7	30	0
2. 声は聴き取りやすいですか？（声の大きさ、速さ、トーン、明瞭）	9	28	0
3. お話をされている間、話をさえぎらずに最後まで聞いていますか？	7	29	0
4. 保留にする場合や、「少々お待ちください」と言った場合の待ち時間は適切ですか？	7	28	1
5. 質問の内容に合った回答ができていますか？	8	28	0

シニアハウス・デイサービスについて	期待以上	期待通り	期待以下
1. 職員は、ご家族さま、利用者さまに対して連絡事項の統一はできていますか？	12	29	1
2. 職員は笑顔で対応できていますか？	16	26	0
3. 丁寧な言葉遣いはできていますか？	17	25	0
4. 声掛けや挨拶は職員の方からできていますか？	19	23	0