

平成26年度 窓口サービスアンケート の結果について

公益財団法人 仙台市救急医療事業団 では、利用者の方のご意見を把握するために「窓口サービスアンケート」を定期的に実施しております。

この度、平成26年度のアンケート結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1 アンケート調査の概要

(1) 実施期間

平成27年2月10日～2月18日

(2) 実施場所

(公財)仙台市救急医療事業団 窓口、仙台市急患センター、仙台市北部急患診療所
仙台市夜間休日こども急病診療所

(3) アンケートの内容等

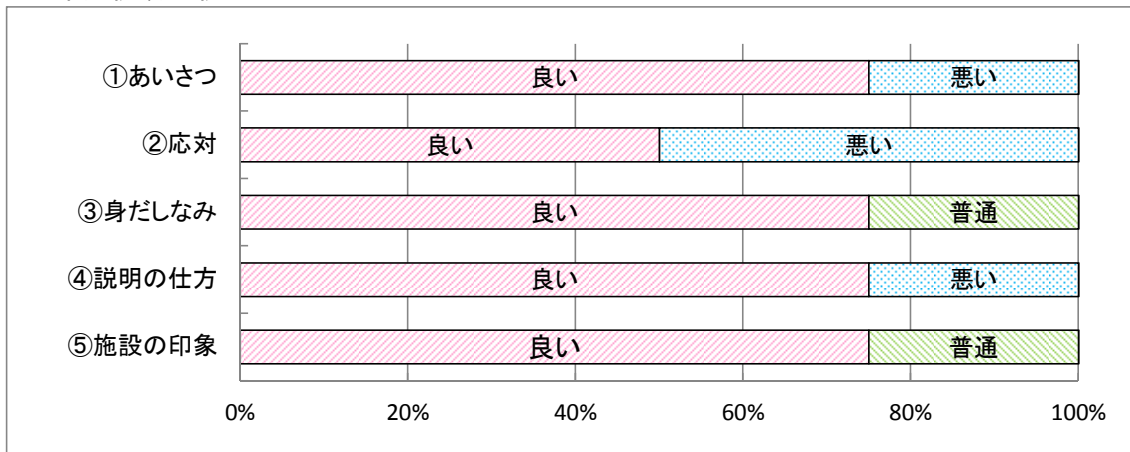
窓口での接遇や施設についてアンケートをお答えいただくこととし、①職員のあいさつ、②職員の対応、③職員の身だしなみ、④職員の説明の仕方、⑤施設の印象(レイアウト・整理整頓など)の5項目について、「良い」「悪い」「普通」の3段階で評価していただきました。

(4) 公表

集計結果は平成27年7月に診療所窓口に掲示するほか、(公財)仙台市救急医療事業団ホームページで公表いたします。

2 アンケート結果の概要

※集計枚数 4枚



	①あいさつ	②対応	③身だしなみ	④説明の仕方	⑤施設の印象
良い	75.0%	50.0%	75.0%	75.0%	75.0%
普通	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%
悪い	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%

3 アンケートの総括

○①あいさつ、③身だしなみ、④説明の仕方、⑤施設の印象については「良い」の評価が75%となり概ね良好となりました。今後も利用者の方々の目線に立ち、より良い窓口サービスを提供できるよう努めて参ります。

○①あいさつ、②対応、③説明の仕方において「悪い」の評価をいただいたことにつきましては、基本的な接遇だけではなく、職員全体として意識向上を目指す研修を行うなど改善へ向けて努力して参ります。

○質問項目以外にも、利用者の方々の貴重なご意見を頂戴いたしましたので、今後の接遇の向上及び施設の利便性の向上を目指す際に参考にさせていただきます。