

## 令和元年度 患者さんからのご意見

公益財団法人仙台市救急医療事業団では、ご意見箱を設置し、ご意見を頂戴しております。

令和元年度の患者さんからのご意見を集計いたしましたので、お知らせいたします。

### 1 実施期間

平成31年4月1日～令和2年3月31日

### 2 実施場所

仙台市夜間休日こども急病診療所

### 3 公表

集計結果は令和2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。

### 4 回答数(10件)

(%)

質問項目	よい	ふつう	わるい
あいさつ	40.0	20.0	40.0
言葉づかい	30.0	10.0	60.0
対応時の印象 (感じの良さ、親切さ)	40.0	0.0	60.0
身だしなみ	70.0	20.0	10.0
案内表示のわかりやすさ	70.0	20.0	10.0
説明のわかりやすさ (声の大きさ等も含めて)	50.0	20.0	30.0
申込書の書きやすさ (記載例のわかりやすさ等)	60.0	30.0	10.0
フロアの印象 (窓口の様子や整理整頓状況)	70.0	20.0	10.0

### 5 ご意見(10件)

ご意見		対応
医師の接遇について	2	それぞれ確認を行い、必要な指導等を行った。
看護師の接遇について	2	
受付の接遇について	1	
全体の接遇について	1	
待ち時間について	1	大型連休時、増員を行って対応した。
診察の順番について	1	原則受付順としているが、症状により前後する場合もある。
その他(感謝)	2	

具体的にご意見、ご要望につきましては可能な限り速やかに対応いたしました。

いただきましたご意見は今後の接遇の向上及び施設の利便性の向上のための参考にさせていただきます。