

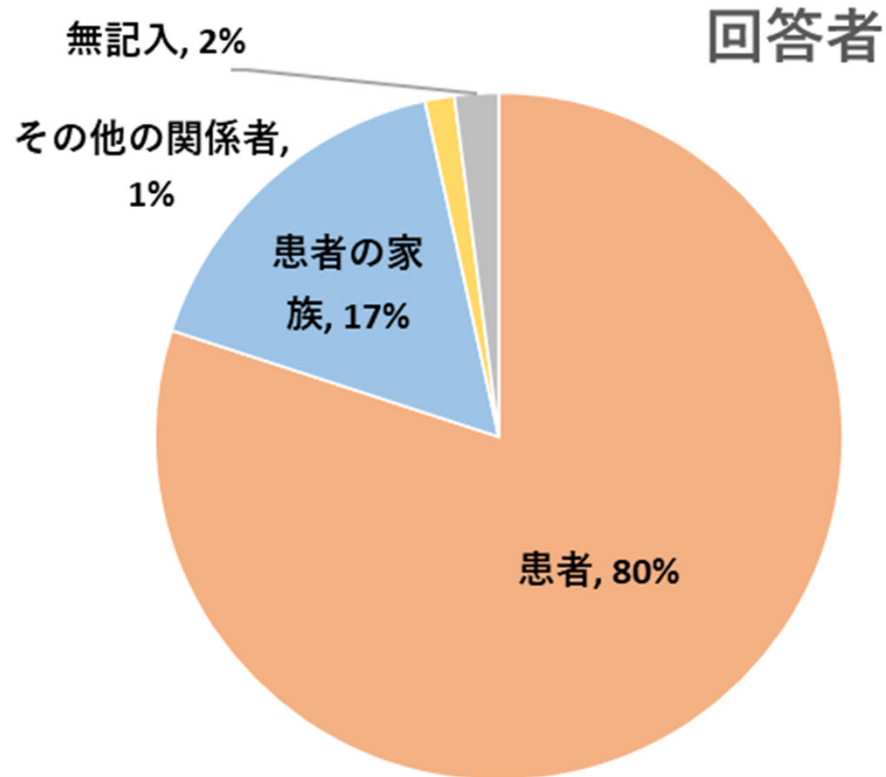
2024年度

患者満足度調査（結果）

【外来利用者対象】

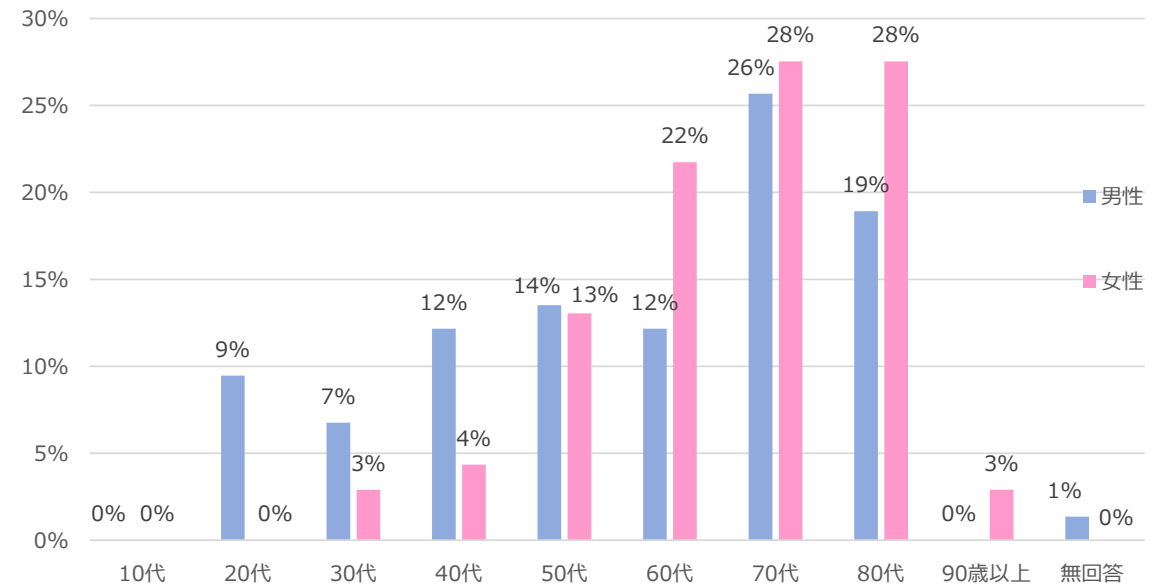
基本情報

【回答者内訳】



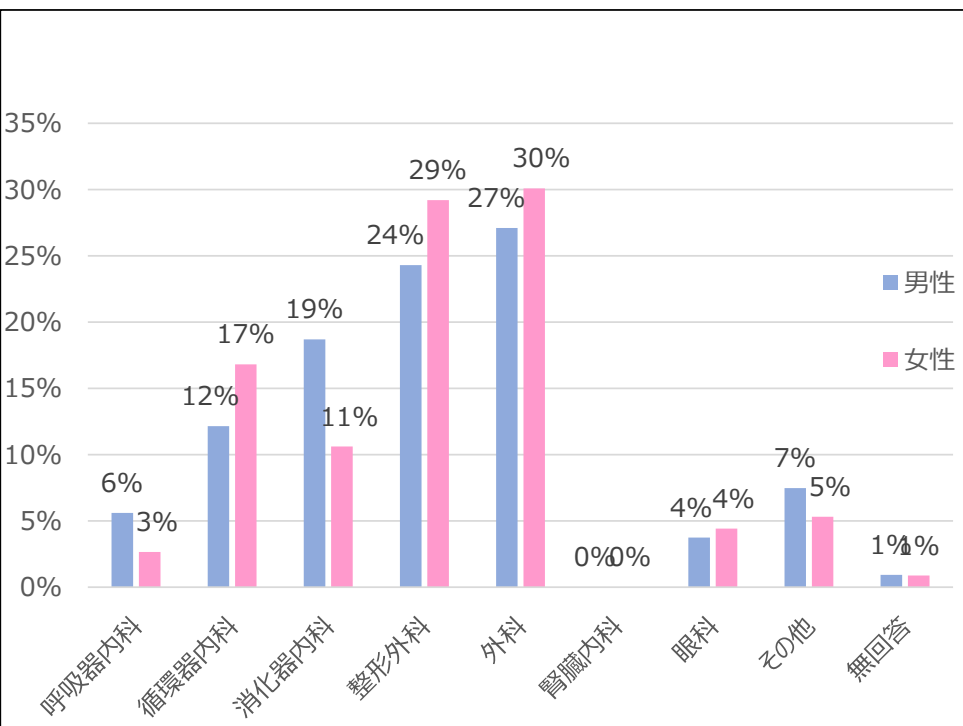
【年齢別回答数】

回答者の年齢×性別

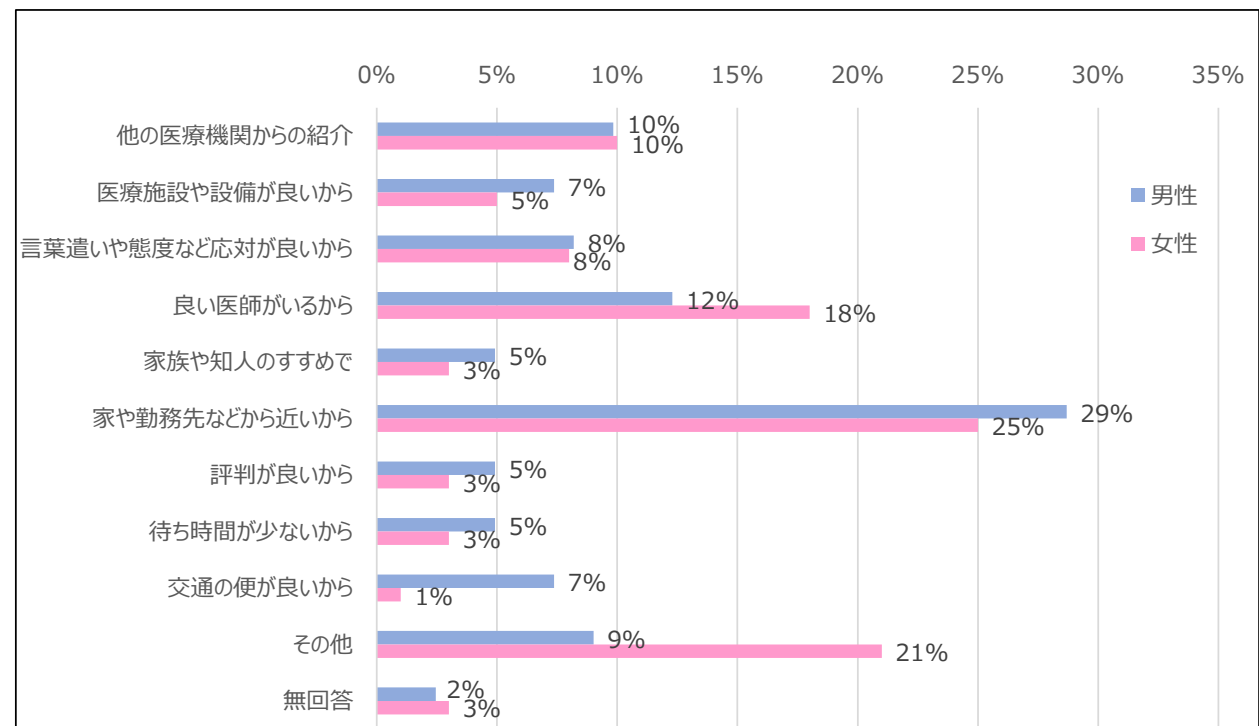


回答者	患者	80%	116
	患者の家族	17%	24
	その他の関係者	1%	2
	無記入	2%	3

【利用された診療科】

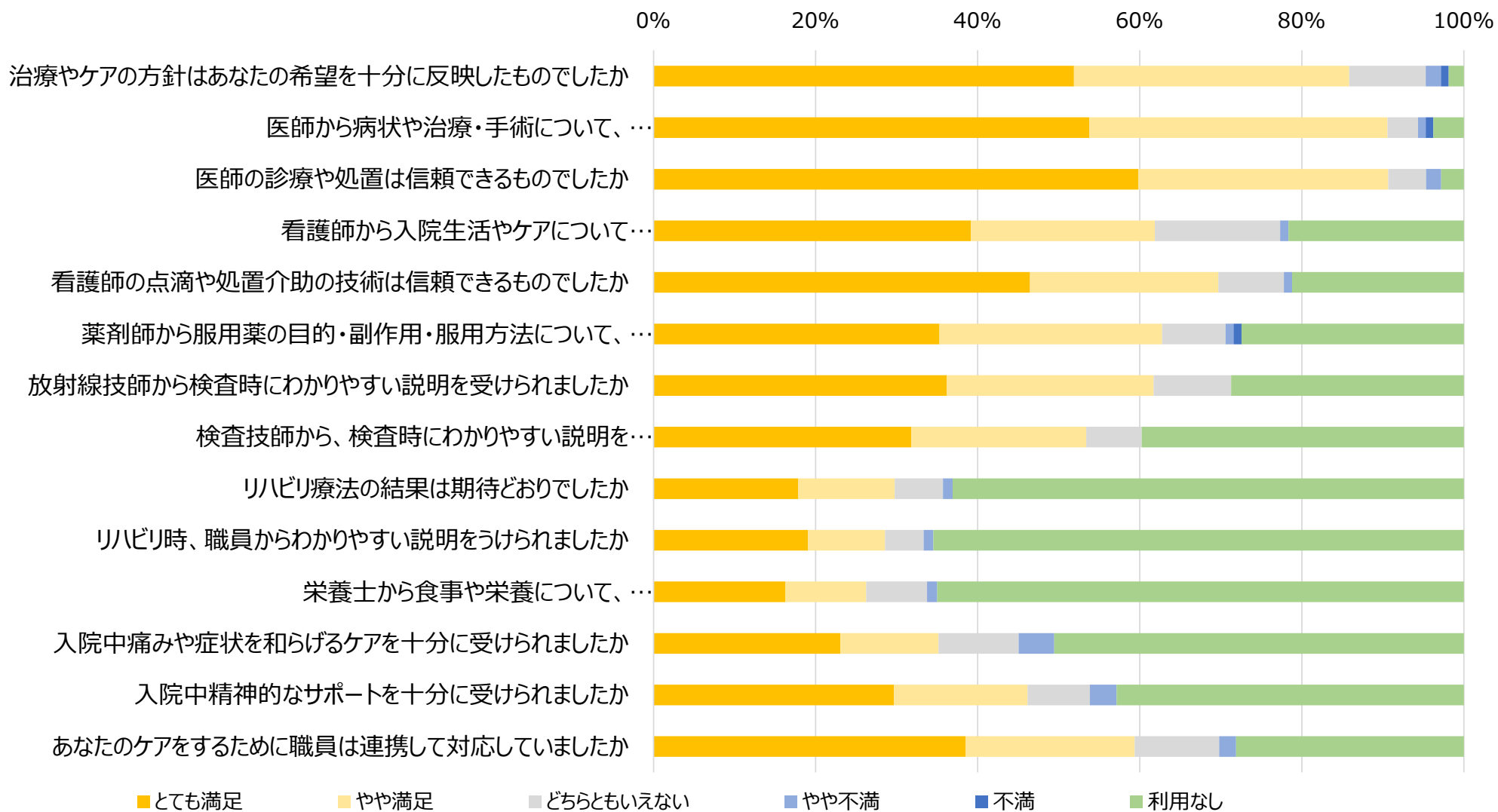


【当院の選択理由】



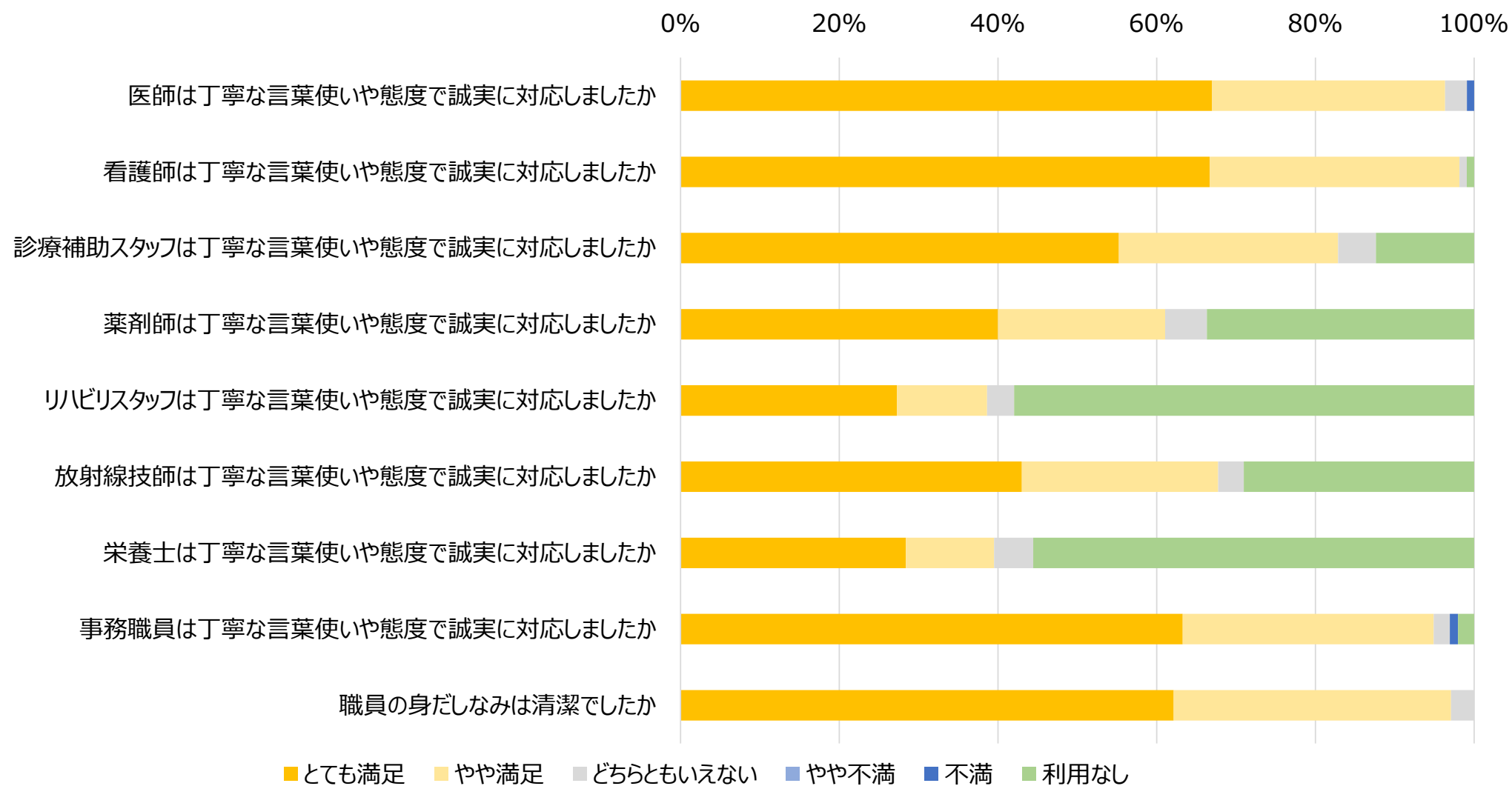
満足度調査結果

①診療面について



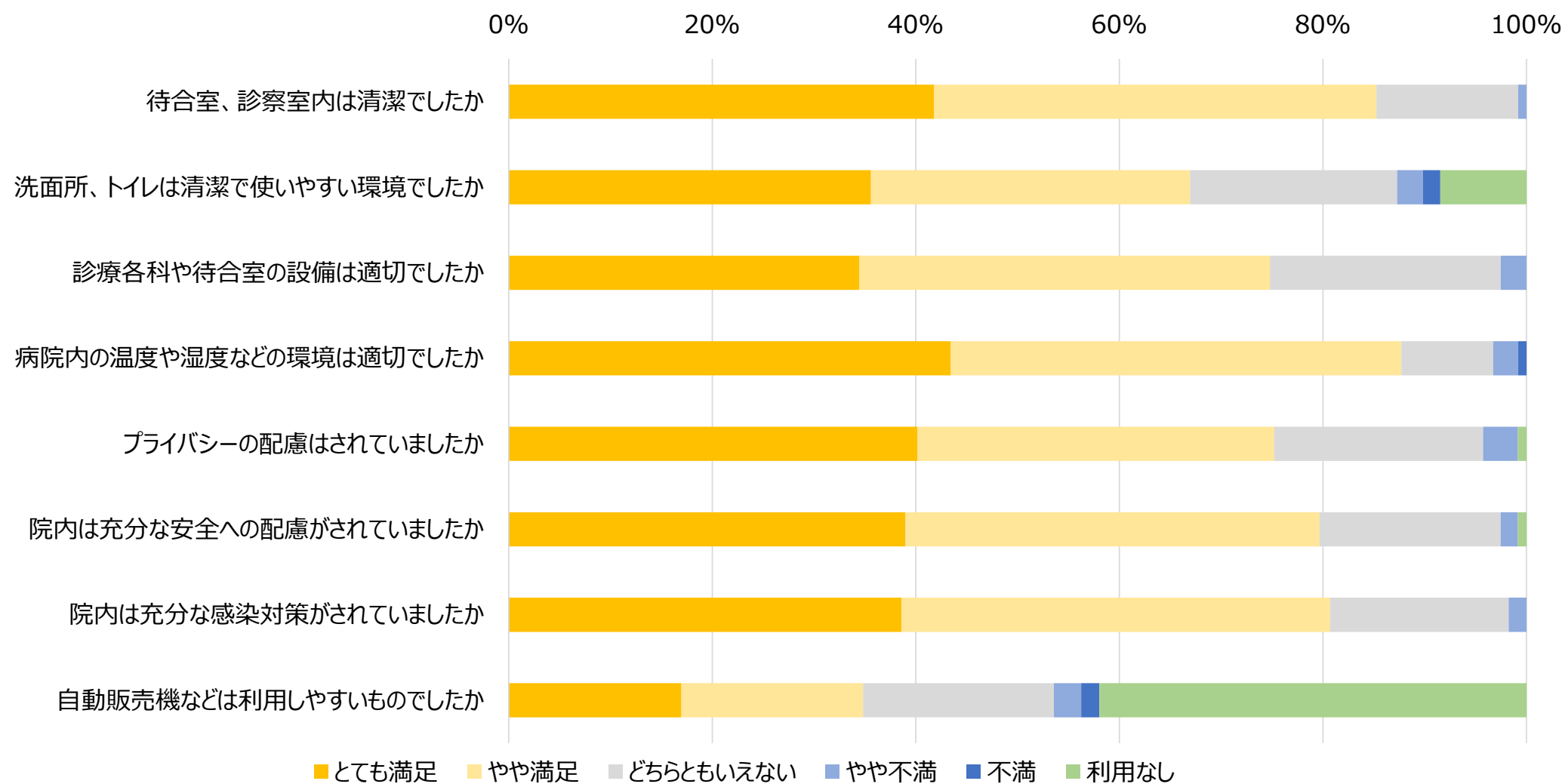
満足度調査結果

②職員の接遇について



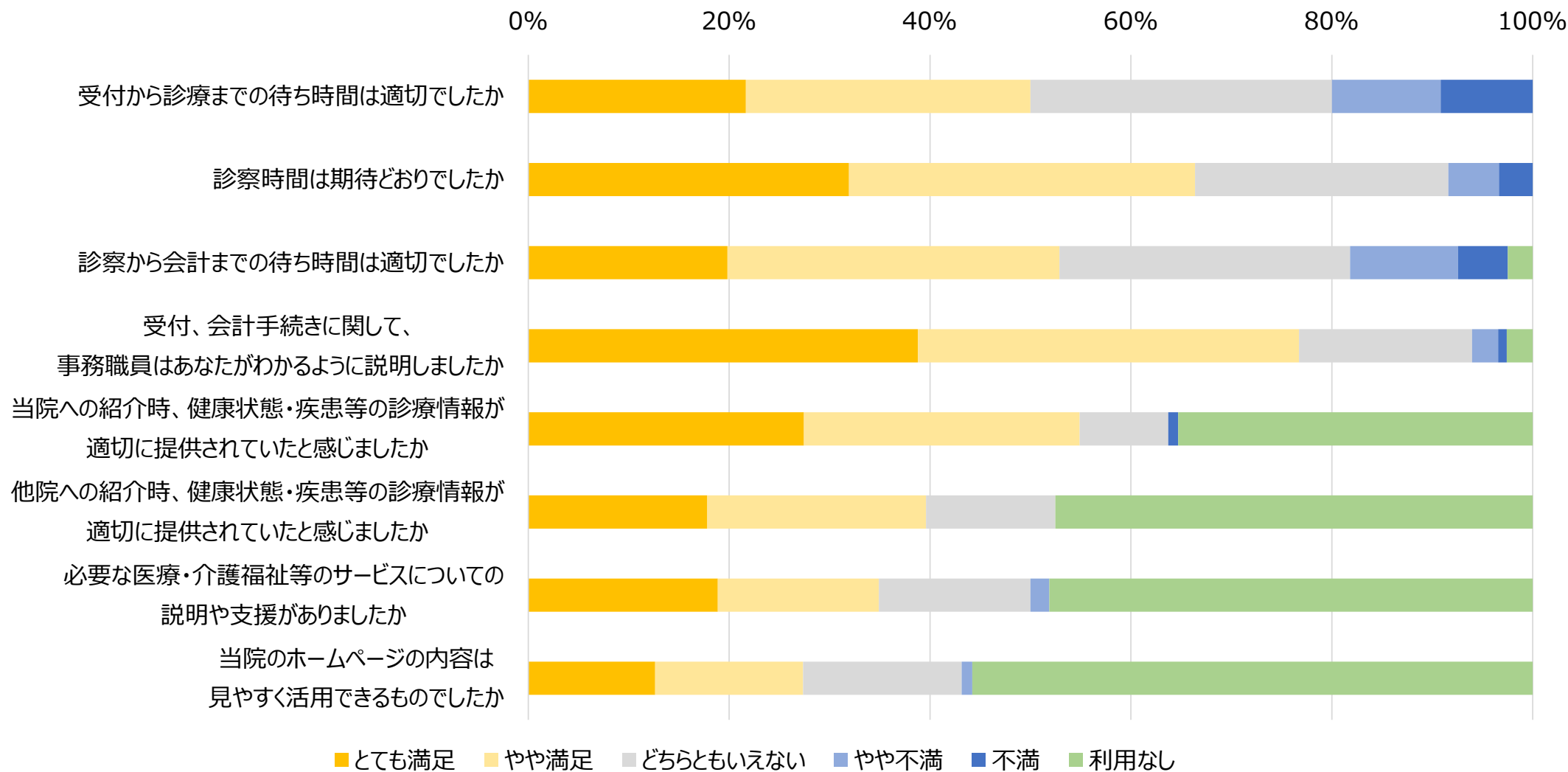
満足度調査結果

③外来の環境・設備について

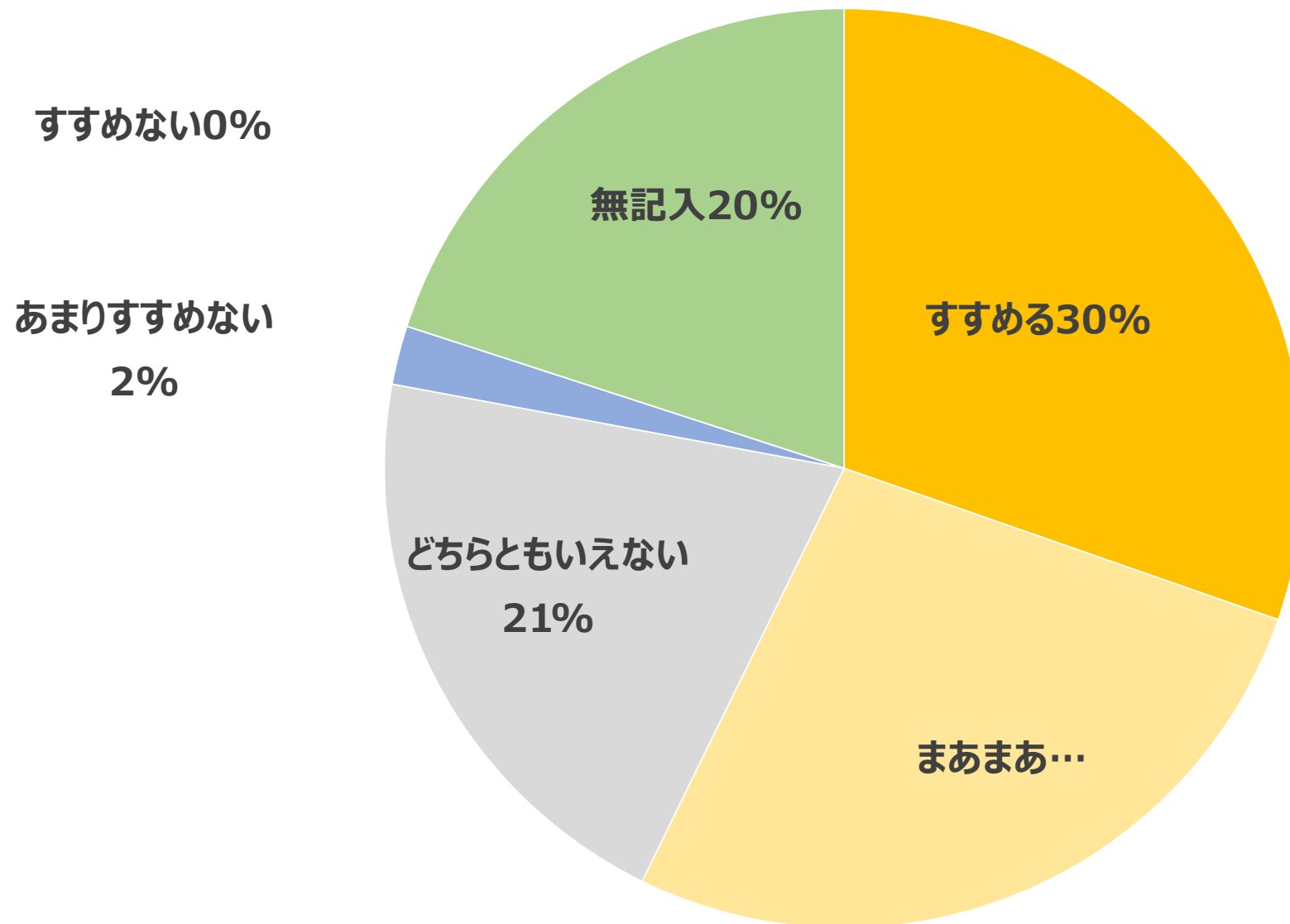


満足度調査結果

④サービス体制について



満足度調査結果 ⑤大田池上病院を親しい方にも勧めようと思いますか？



満足度調査結果

⑥利用者様からの大切なご意見

お褒めの言葉 ・先生 やさしく指導が良く安心出来ます

お褒めの言葉 ・高齢（93歳）の母の付き添いで毎月きているが、みなさんとても優しく声をかけてくださり感謝しています。

お褒めの言葉 ・こちらに来て良かったです。

お褒めの言葉 ・先生をはじめ、病院スタッフ全員の皆様の献身的勤務に感謝いたします。

お褒めの言葉 ・病院の建物は古いですが、スタッフ皆様が親切でとても安心できる。入院中も丁寧に対応していただいた。不安だったが退院してからも通院をしているが、病院自体優しいイメージで、安心してリハビリ等も通えている。ありがとうございます。

お褒めの言葉 ・医師、看護師、その他医療スタッフ、受付職員さん全ての方がとても丁寧な対応で来院しやすかったです。そのため、待ち時間が長くても苦にならず、ここで診てもらいたいという気持ちになる。

お褒めの言葉 ・病院のすべての人の言葉使いや接し方がとても良く、親切です。どうもありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

お褒めの言葉 ・前回より良くなった。

お褒めの言葉 ・朝早く清掃している方々もくもくと綺麗に掃いたり廊下を拭く方々に感謝してその場所くつで通る気持ちは申し訳ない気持ちになります。当院の諸先生、職員はとても感じが良く、気持ちよく通院することができます。

ご意見

・他の方の受診内容が聞こえてしまうことがある（待合の廊下で）

ご意見

・テレビを見れるようにしてください（待ち時間が長いので）

ご意見

・院内が寒い。（入口側にいたせいかな…）

ご意見

・自動販売機は一台しかないので増やしてほしいですね。

ご意見

・受付、会計の自動化、スペース的に難しいと思いますが…

ご意見

- ・一部しか受けてないので分かりません

ご意見

- ・車イスでのトイレ使用が大変であった

ご意見

・入院時、看護師によって対応まちまち（車イスから急に歩かせるはいいが、安全に配慮足りず看護師（男性）が転倒などの注意が甘かったし、私は手術着のまま歩かされた。ドアを開けて早足で出てくるスタッフが多く危険と思った。転倒事故は死にもつながるので注意してほしい。（手術後は痛み止めやいろいろあって普通ではない） 車イスのスピード早すぎ

ご意見

・お世話になりました。

ご意見

・検尿の入れ物が濡れている（蓋を開けようとしたら）

ご意見

・外来だけの利用ですが…正直こちらに入院したいとは思えません。スタッフの方々はみなさん感じよいです。

ご意見

- ・予約時間があるのに待つ時間が長い。1 時間以上待つときが多いので。

ご意見

- ・事務、会計の方の言葉・説明が足りない。知りたいことの要求に手間取っている→時間がかかりすぎる

ご意見

・建物が古いので仕方ない部分はある。〇〇先生なら進める

ご意見

・最近待合室が広くなって明るくなったような…

ご意見

・待ち時間が長い

ご意見

・建物は古そうなのは仕方ない。最大限清掃されていた。入口が近いのもあるが待合室の足元の冷気が気になった

✓近隣住民の利用率が高いため、「評判・口コミ」などの評価を上げ集患に繋げる。

✓接遇では、全部署で「満足・やや満足」で60%を超える様取り組みを行う。

✓設備面では概ね高評価となった。劣化物品の入れ替えや水回りの掃除を継続していく。

✓サービス体制では、待ち時間に不満を持つケースが目立つため、待ち時間短縮への取り組み強化を行う。

✓大田池上病院を「親しい方にも勧める30%」→50%へ引き上げを目標とし、「接遇・環境整備・サービス体制」の強化を全部署で取り組む。