

2024

入院・外来患者満足度調査 外来待ち時間調査 報告



順天堂大学医学部附属

順天堂東京江東高齢者医療センター

Juntendo Tokyo Koto Geriatric Medical Center

入院・外来患者満足度調査、外来待ち時間調査について(ご報告)

大勢の患者さんから貴重なご意見をいただきました。温かいお褒めの言葉はもちろん、厳しいご指摘や改善点のご提案、ご要望など、どれも当医療センターにとってかけがえのない財産であり、よりよい病院づくりのため今後の指標とさせていただきます。ご協力いただきまして厚くお礼申し上げます。

■入院・外来患者満足度調査

1.調査実施日

外来:2024 年6月10 日(月)~22 日(土)

入院:2024 年6月10 日(月)~28 日(金)

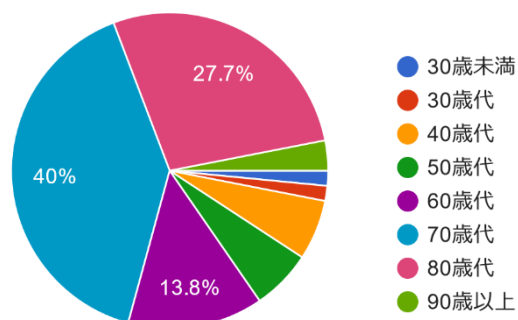
2.回収率(回答数/配布数)

種別	回収率	有効回答数	配布数
一般病棟(3A・3B・4A・4B・5A・7B病棟)	34.9%	67	192
5B・6A・6B 病棟	30.9%	22	71
外来	81.9%	573	700

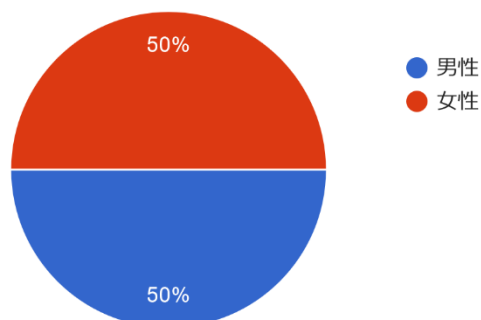
3.一般病棟(3A・3B・4A・4B・5A・7B病棟) 調査結果

I. 患者さんご自身のことについてお伺いします

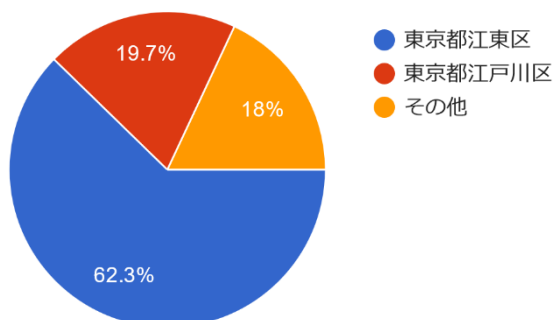
年齢



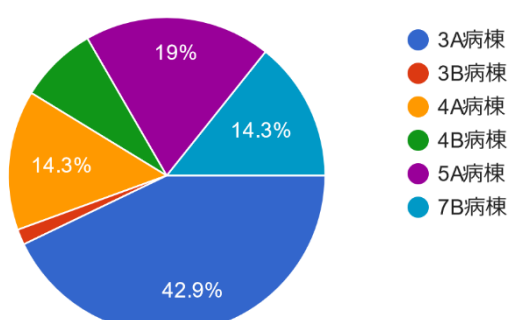
性別



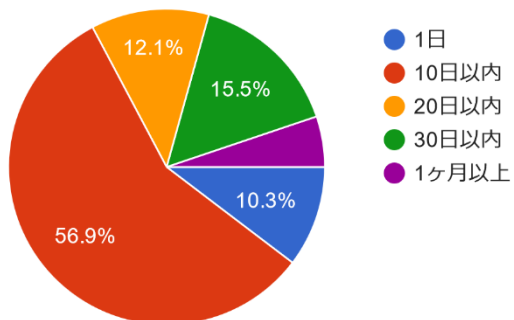
お住まい



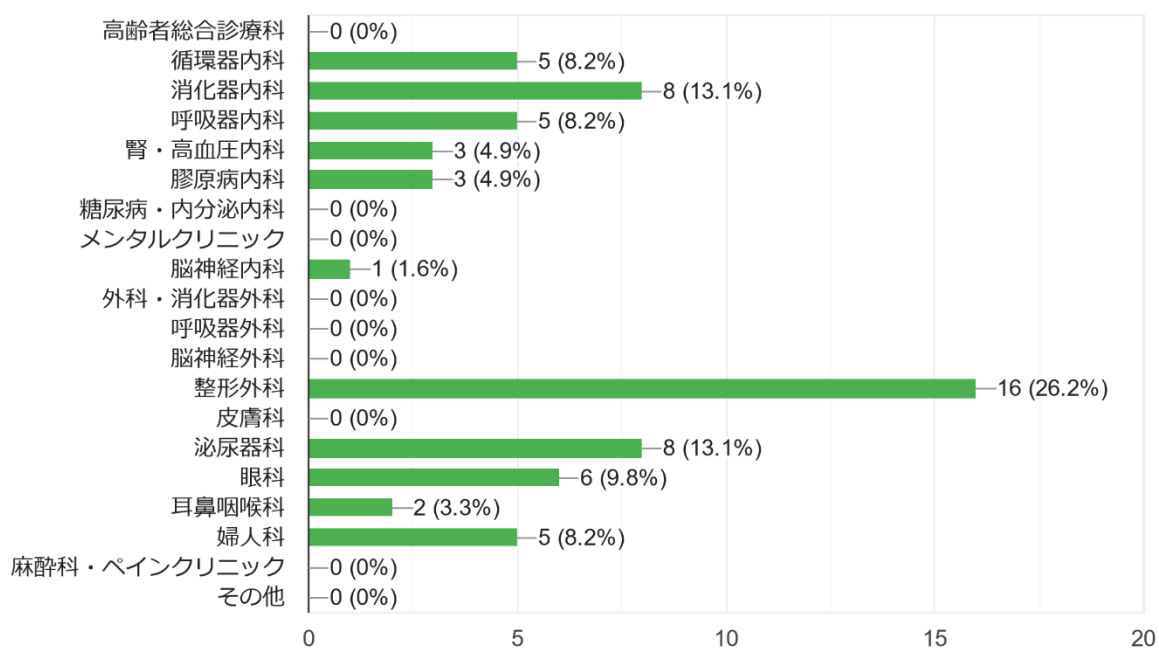
入院された病棟



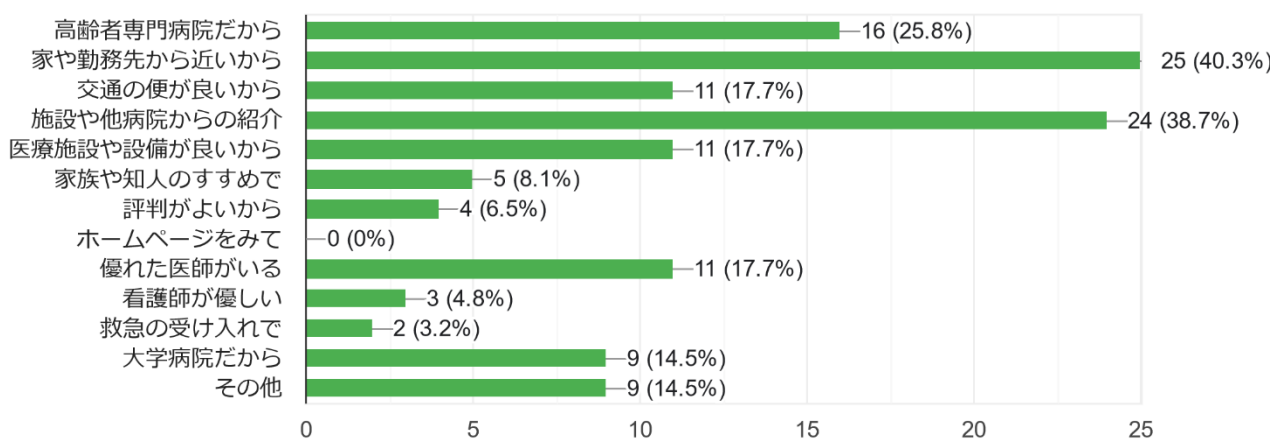
入院してから現在までの期間



今回入院された診療科

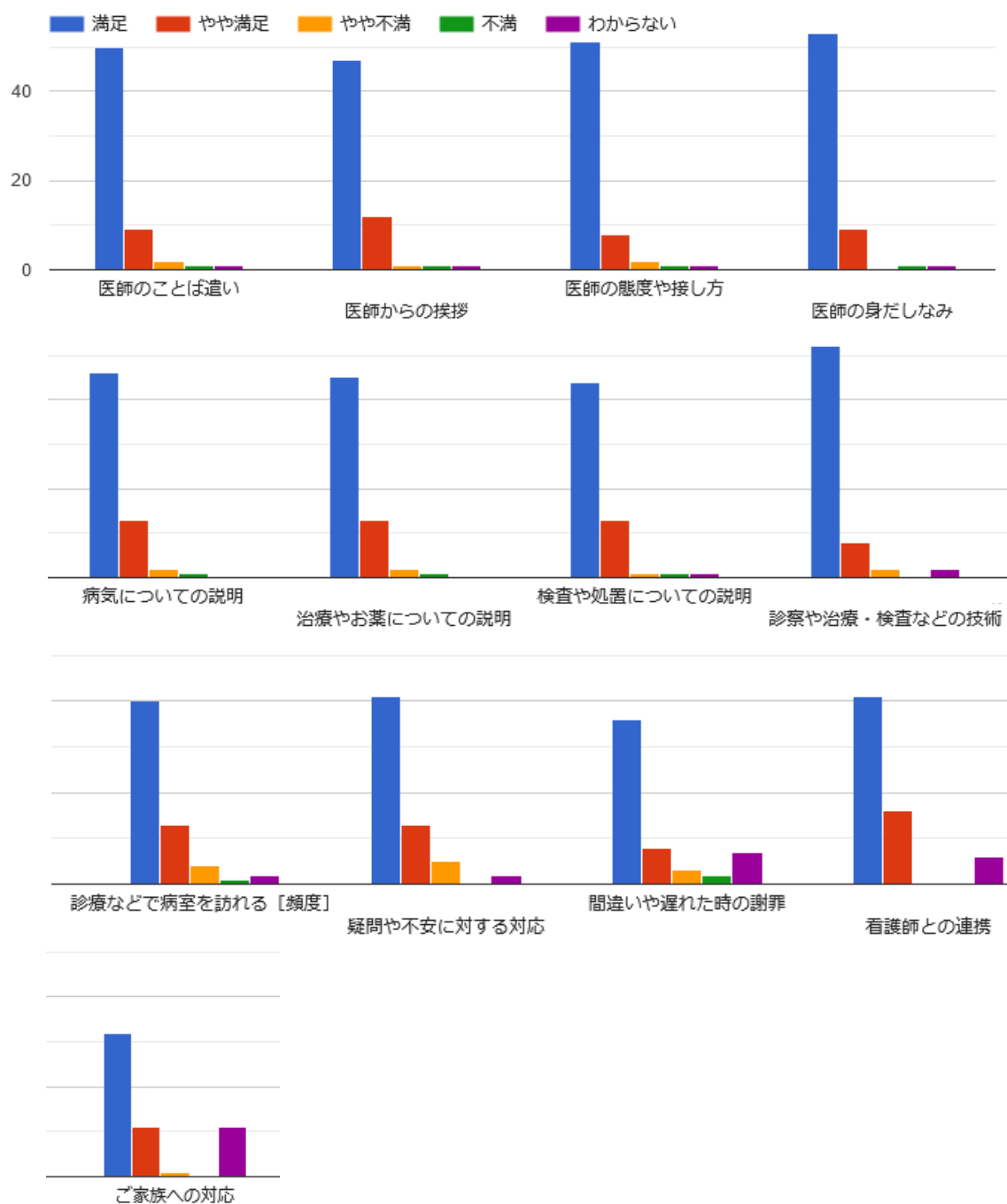


当医療センターに入院した理由

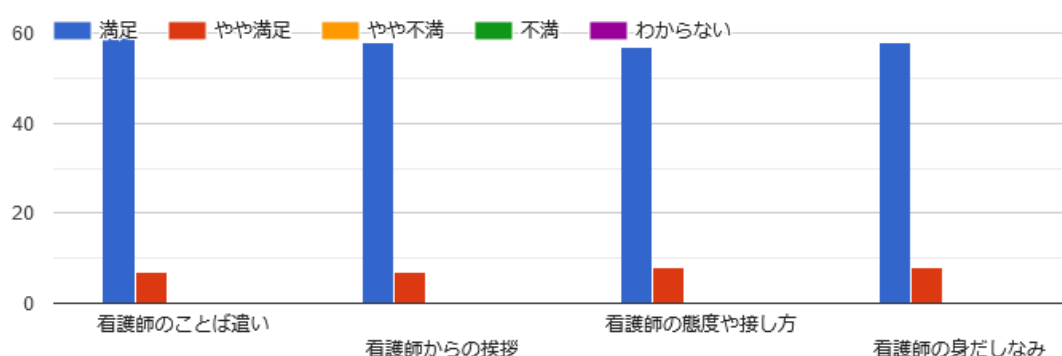


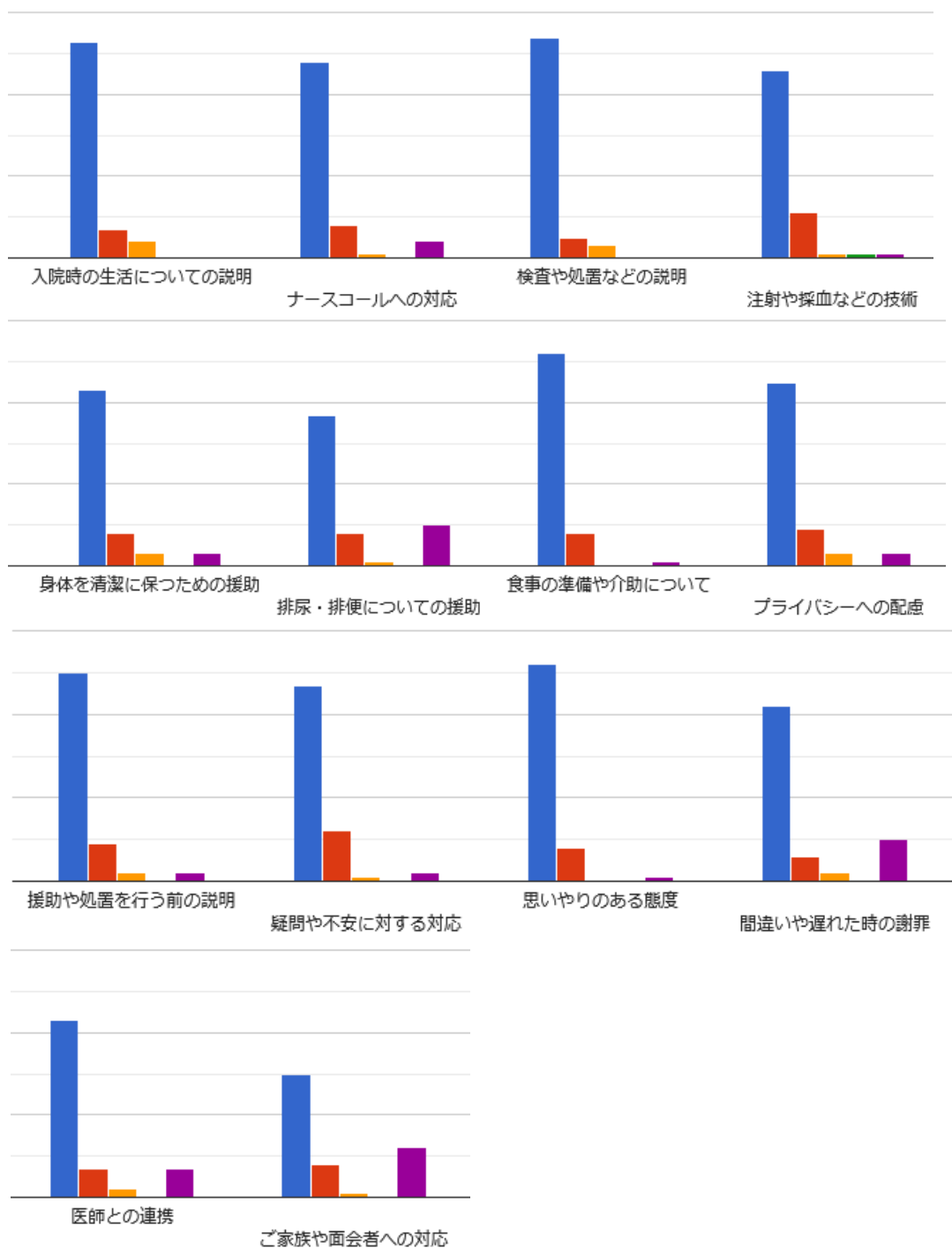
Ⅱ. 当医療センターにご入院されてお感じになったことについて当てはまるものを選択してください

1. 医師についてお伺いします



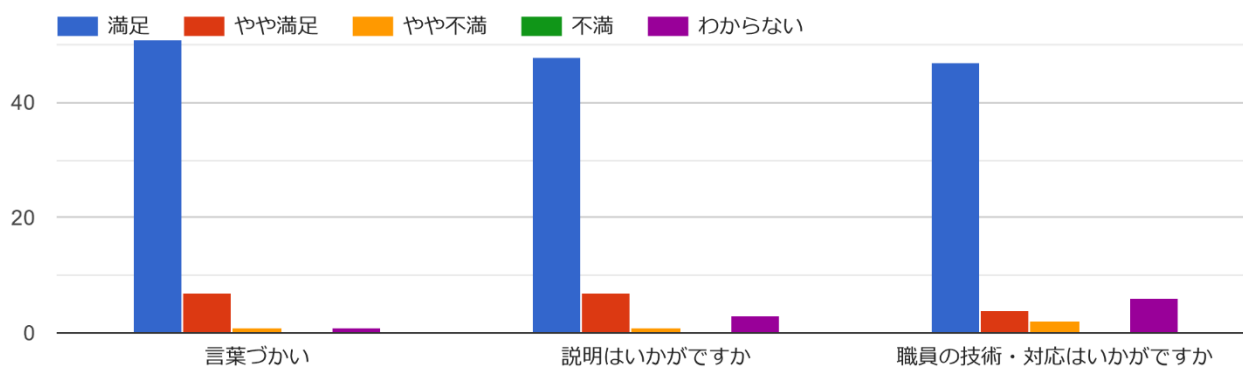
2. 看護師についてお伺いします



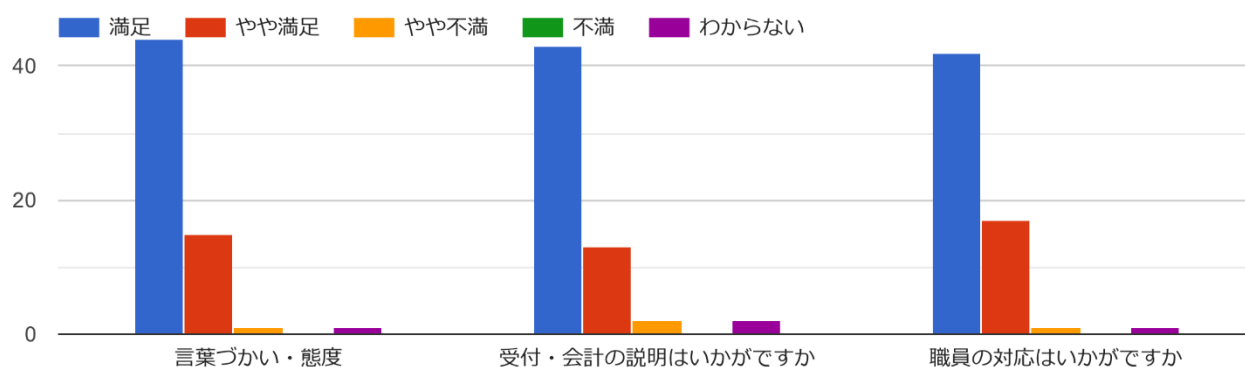


3. その他の職員の対応

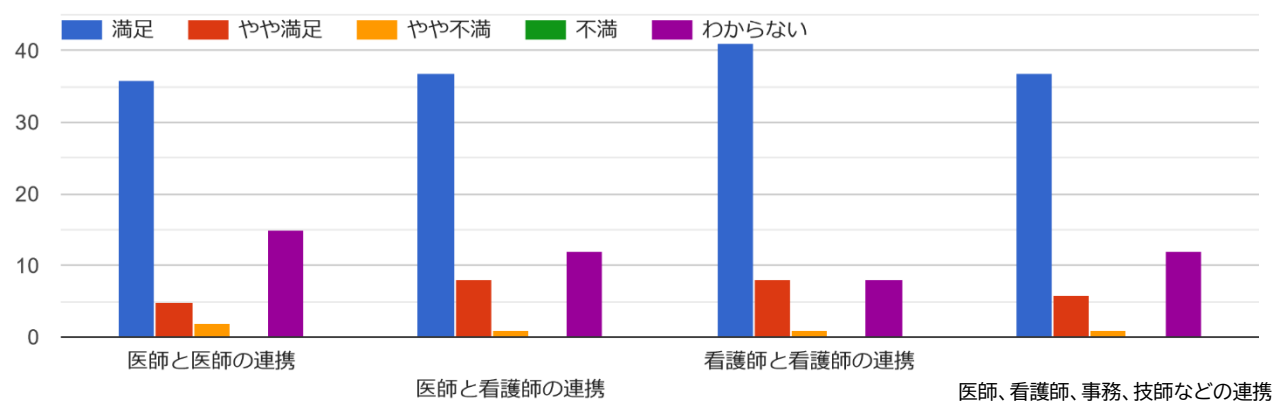
(1) 当医療センターの薬剤、放射線、検査、栄養などの職員の対応についてお伺いします



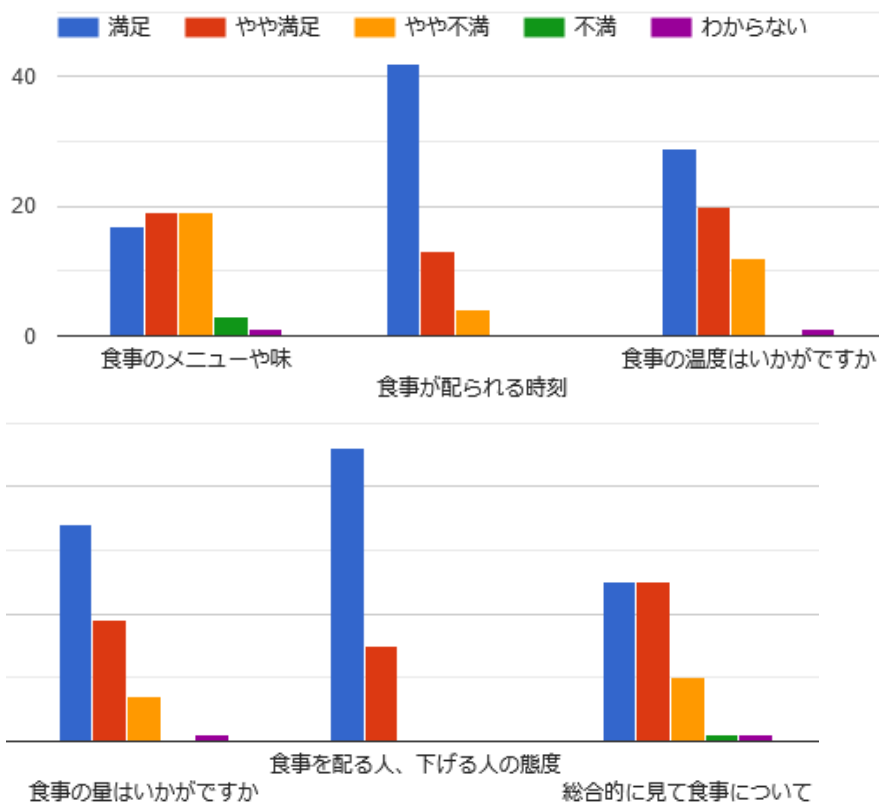
(2) 当医療センターの受付、会計などの職員の対応についてお伺いします



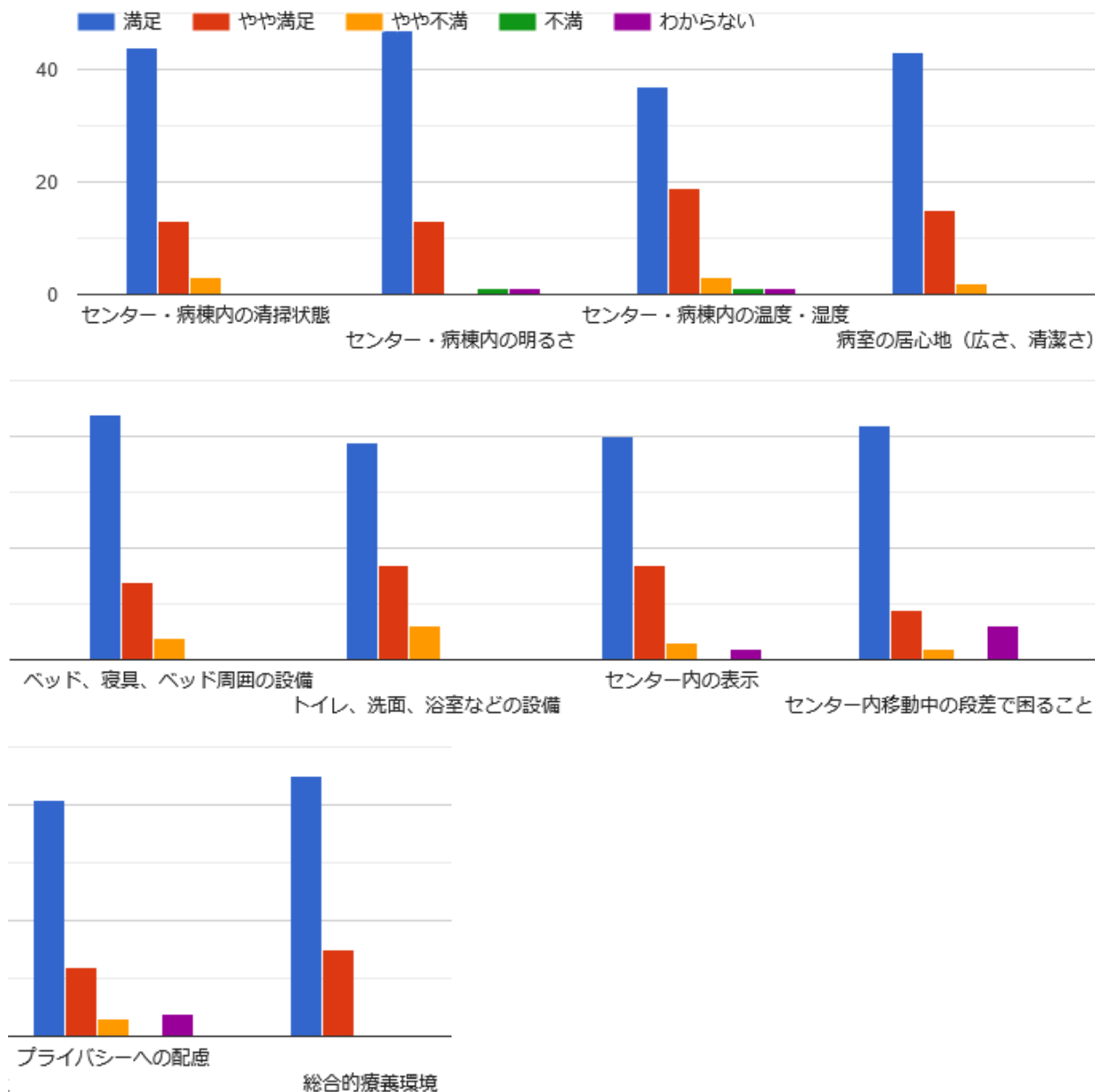
4.医療者間の連携についてお伺いします



5.食事についてお伺いします

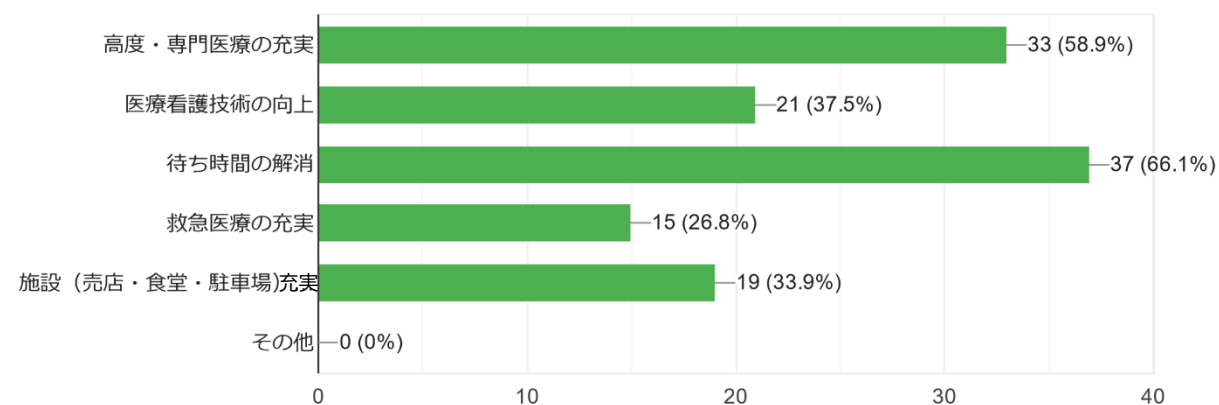


6.療養環境についてお伺いします

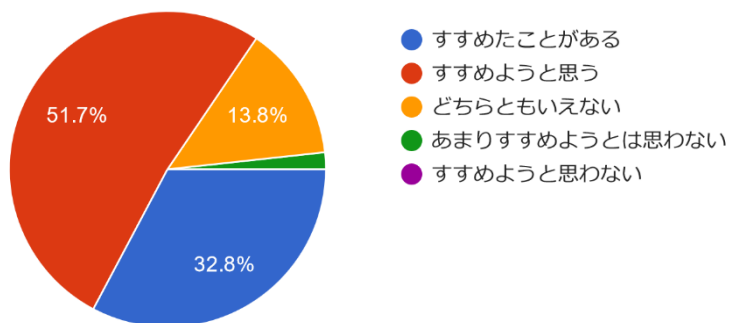


7.当医療センターへの要望、印象などについてお伺いします

(1) 今後当医療センターに望まれること

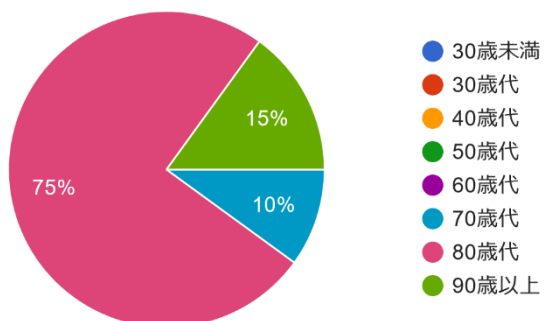


(2)当医療センターを知人にすすめることがありますか

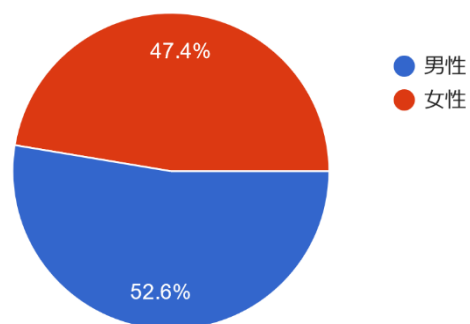


4. 5B・6A・6B病棟 調査結果

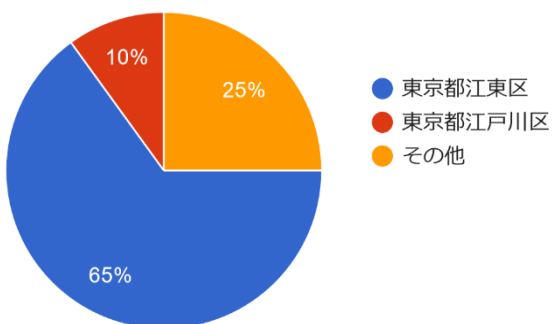
I. 患者さんご自身のことについてお伺いします
年齢



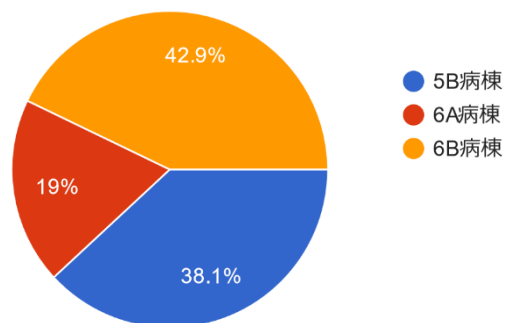
性別



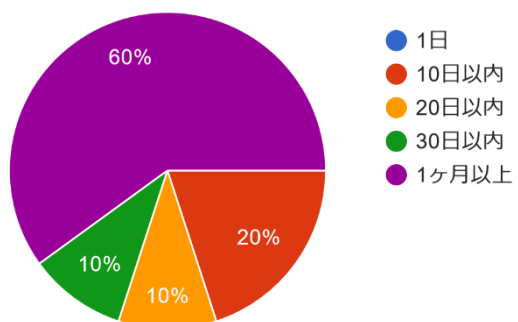
お住まい



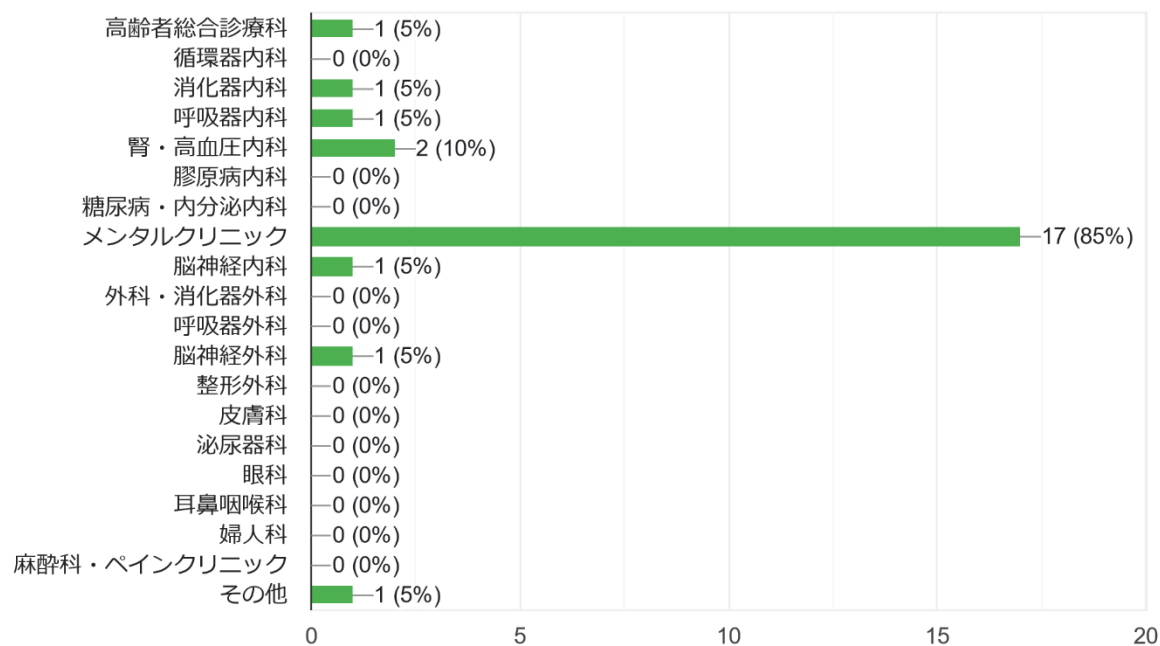
入院された病棟



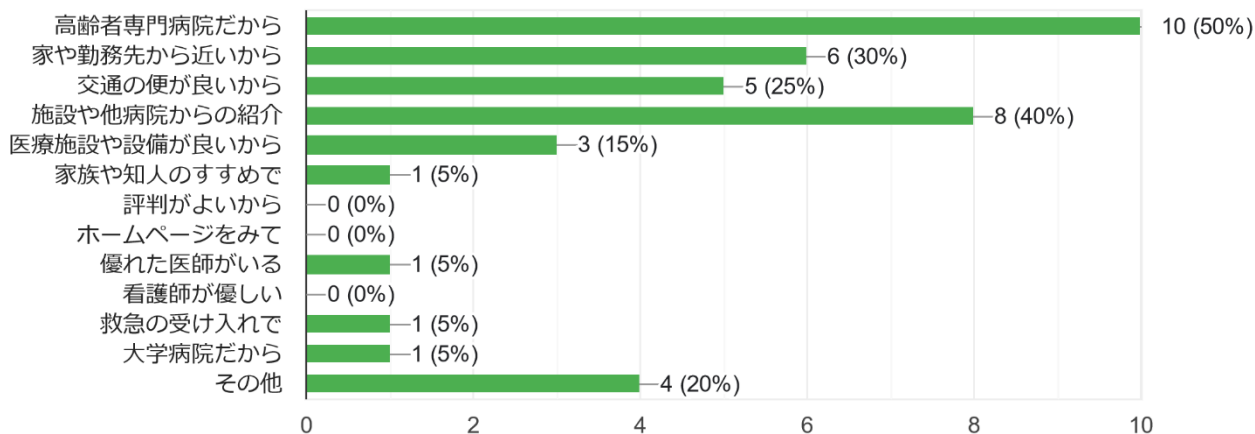
入院してから現在までの期間



今回入院された診療科

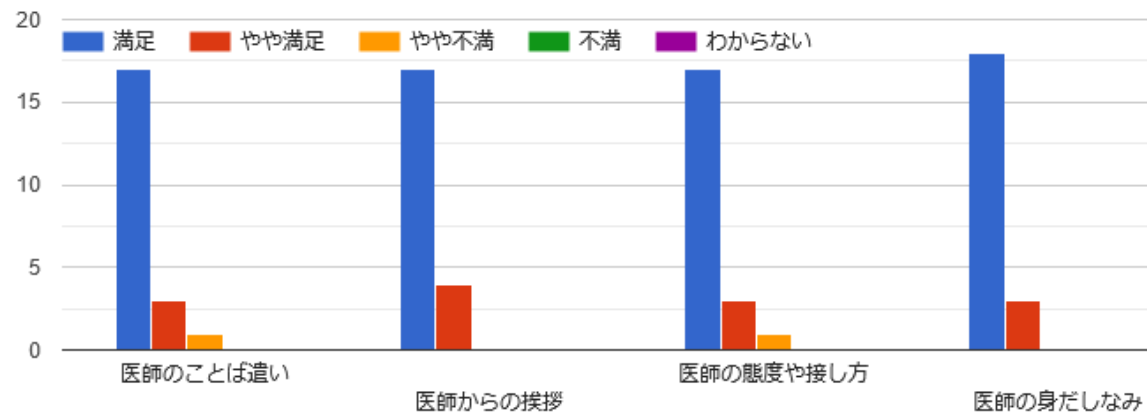


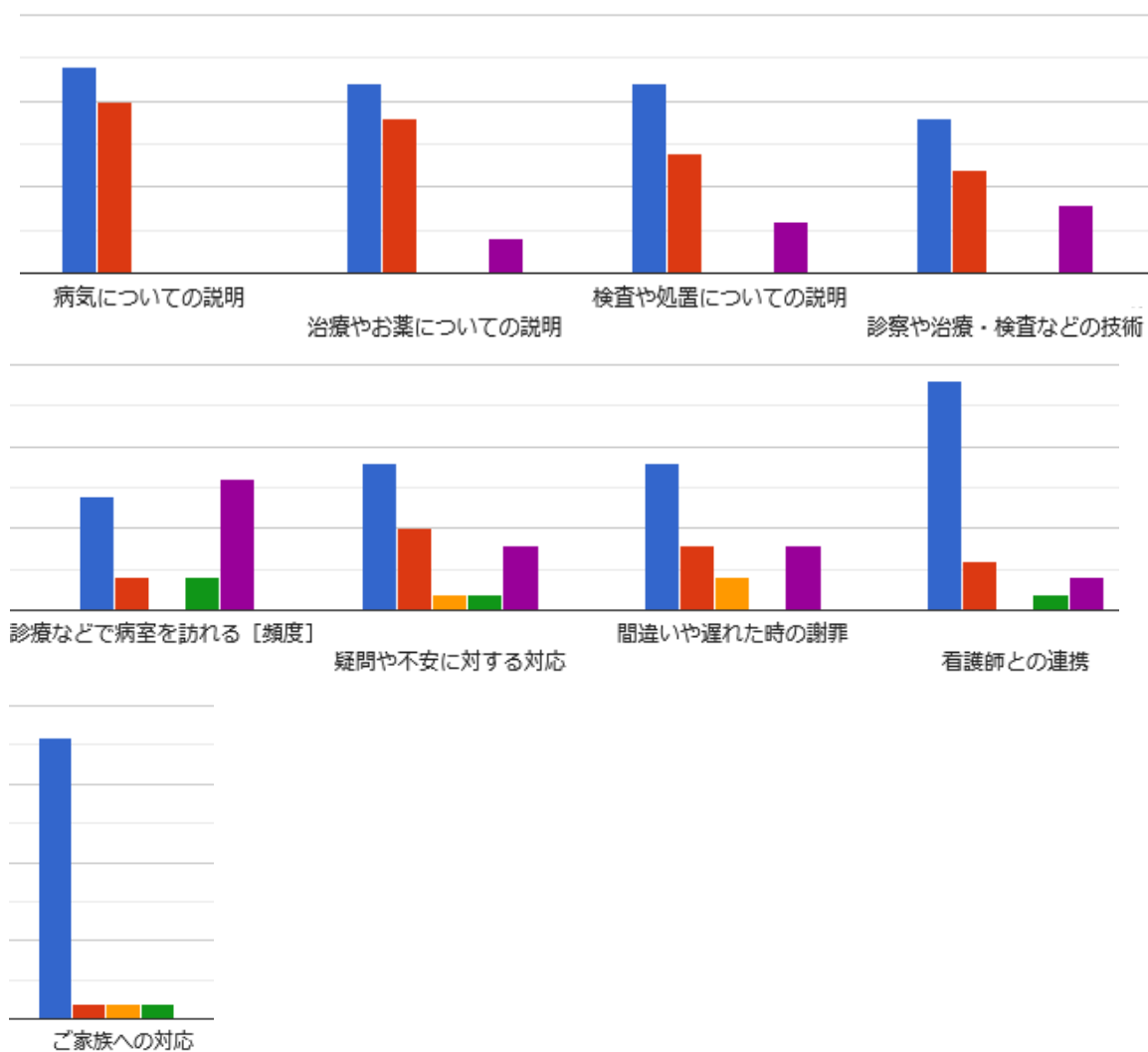
当医療センターに入院した理由



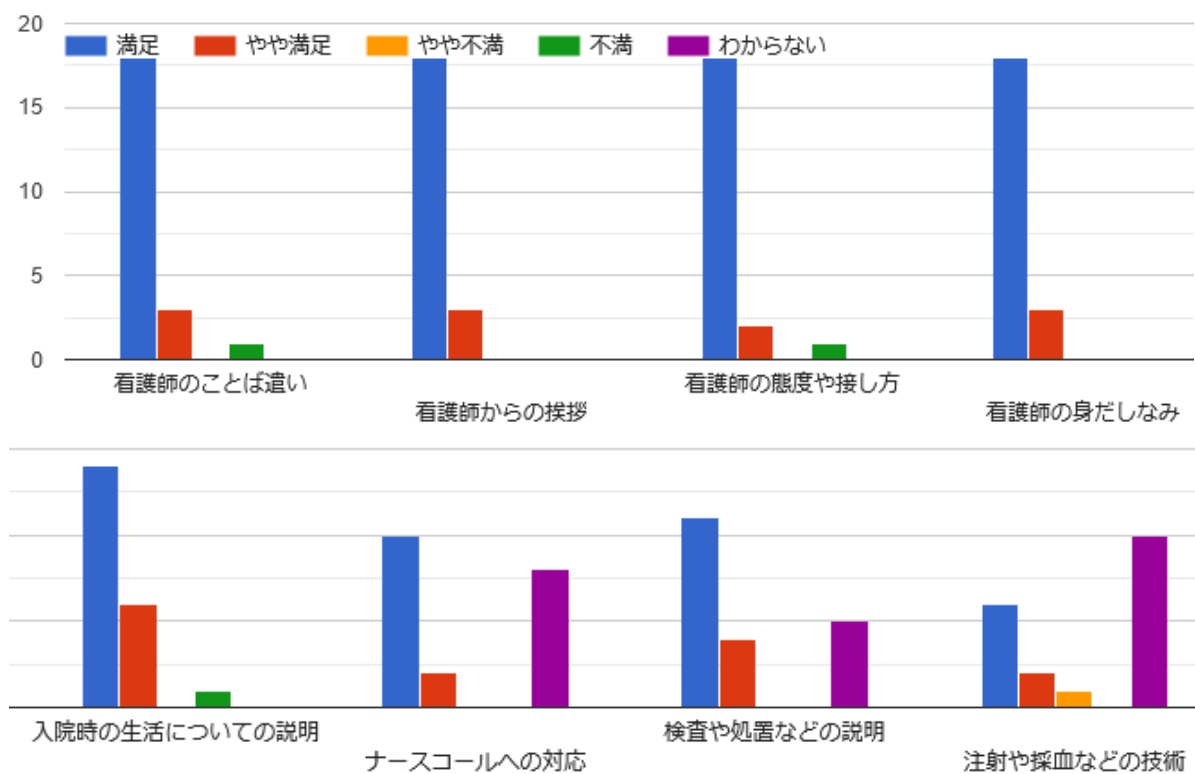
Ⅱ. 当医療センターにご入院されてお感じになったことについて当てはまるものを選択してください

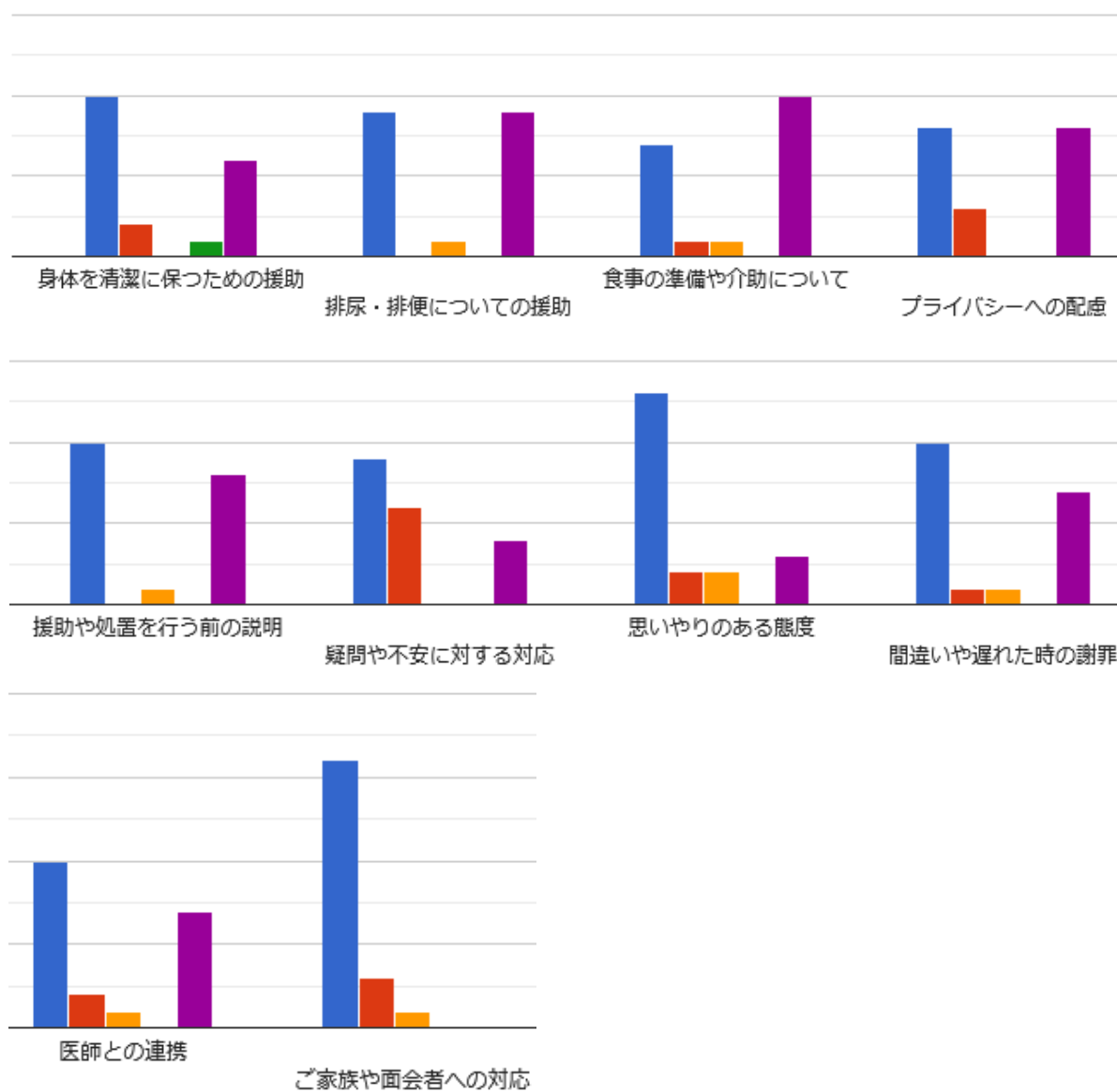
1. 医師についてお伺いします





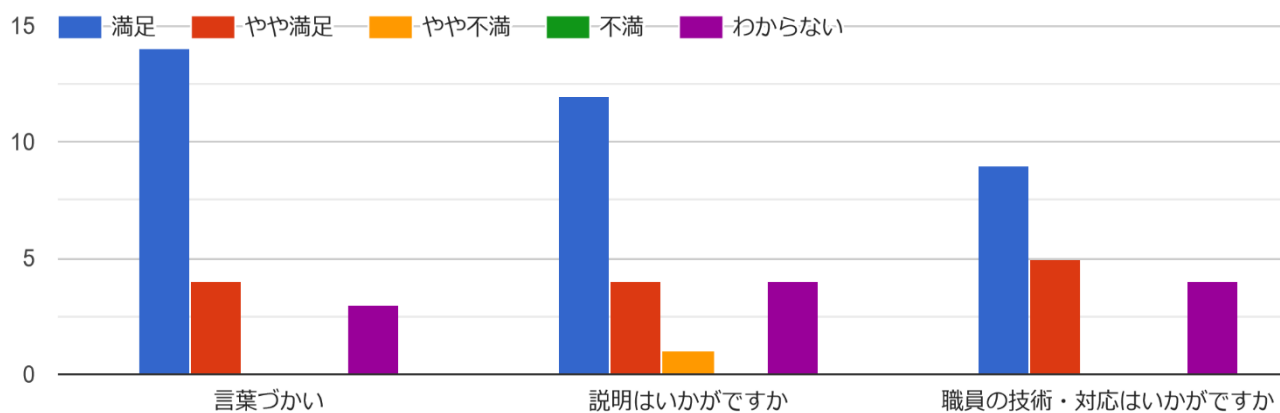
2. 看護師について伺います



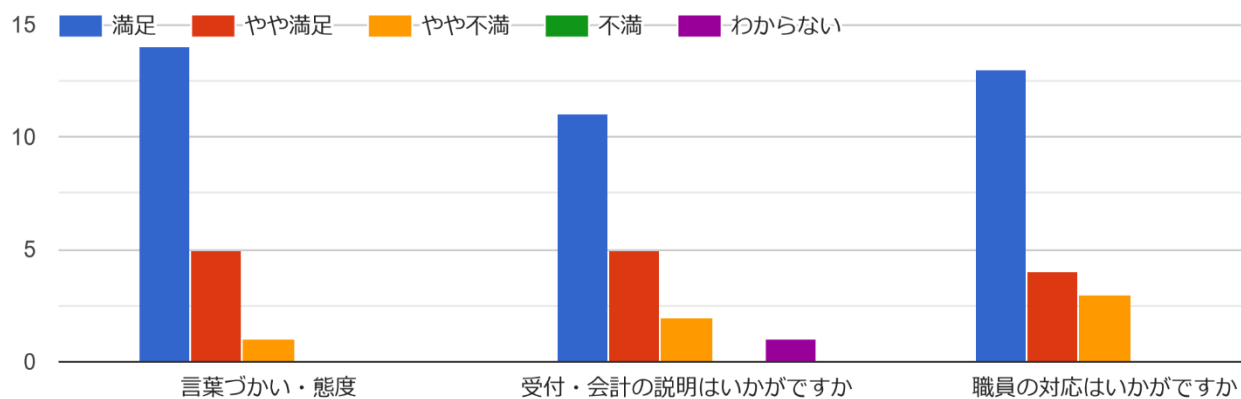


3. その他の職員の対応

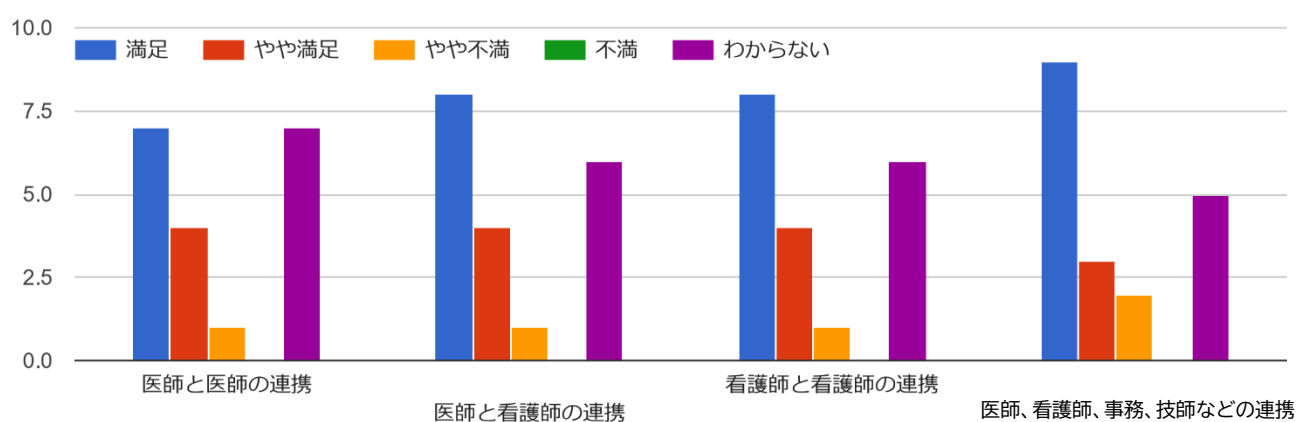
(1) 当医療センターの薬剤、放射線、検査、栄養などの職員の対応についてお伺いします



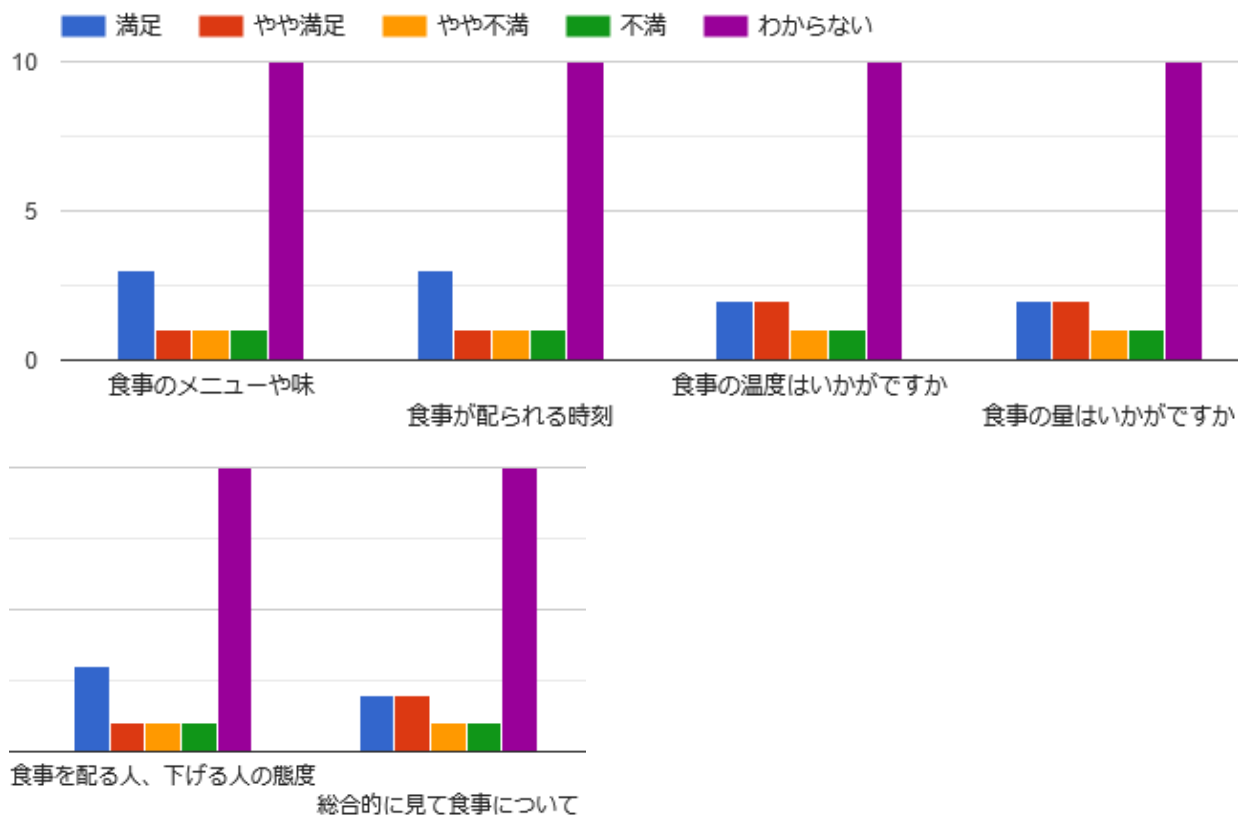
(2) 当医療センターの受付、会計などの職員の対応についてお伺いします



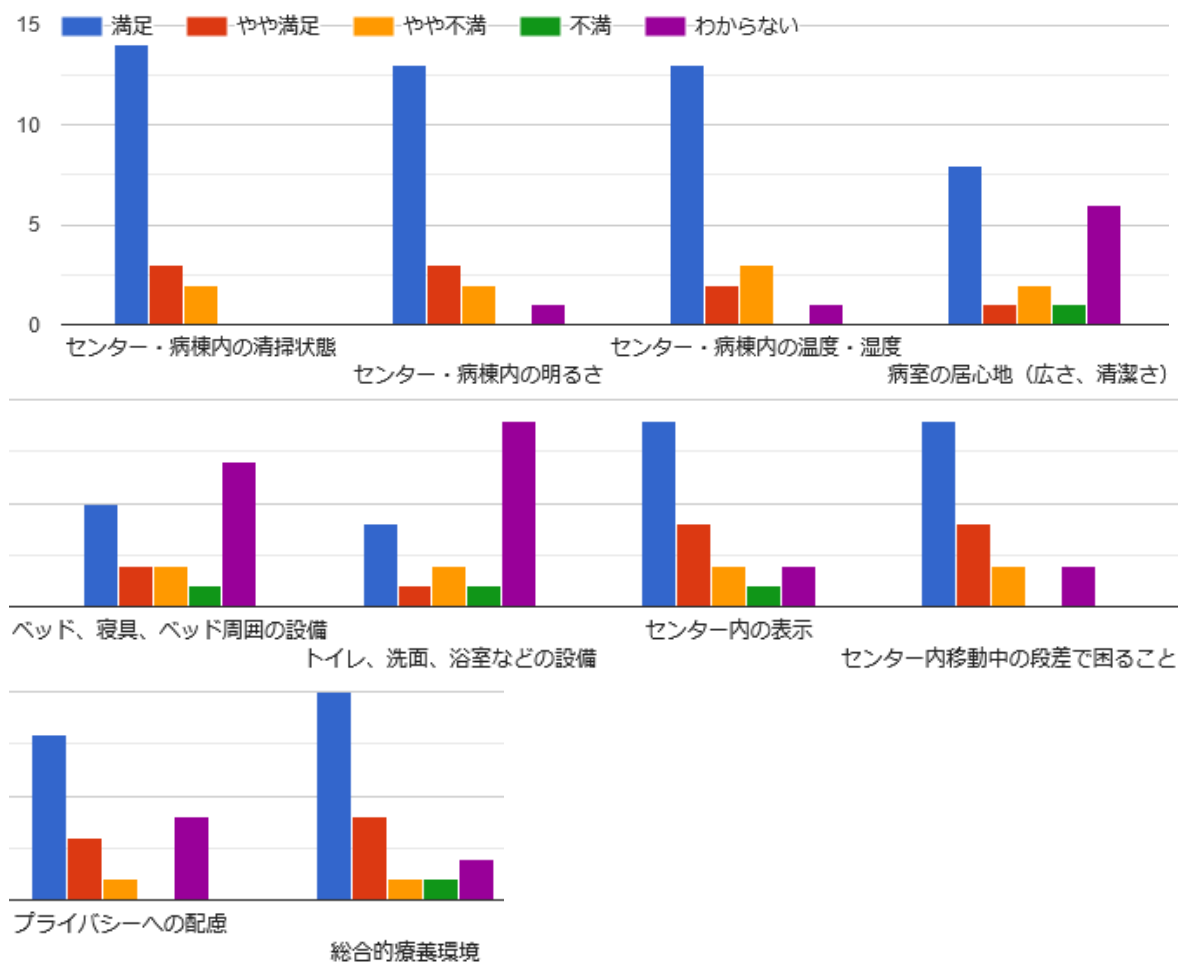
4.医療者間の連携についてお伺いします



5.食事についてお伺いします

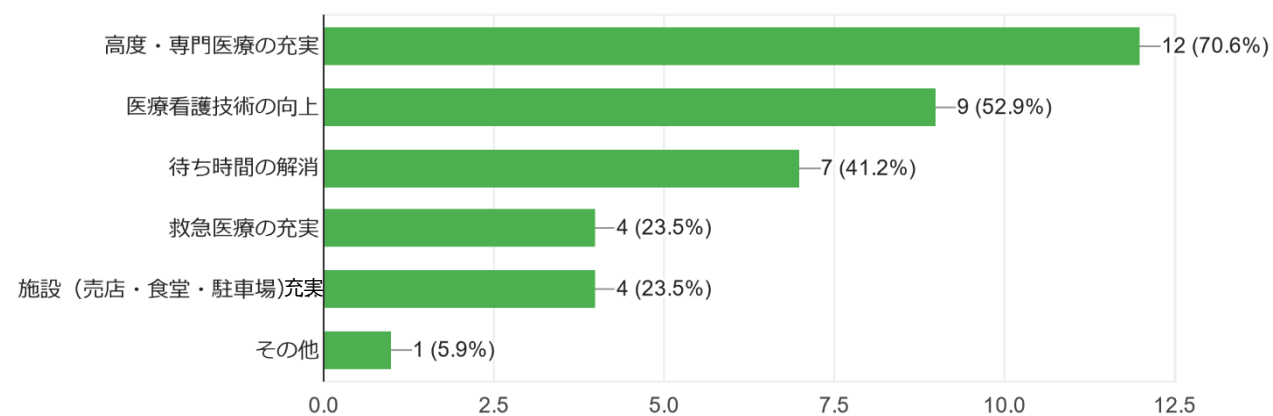


6.療養環境についてお伺いします

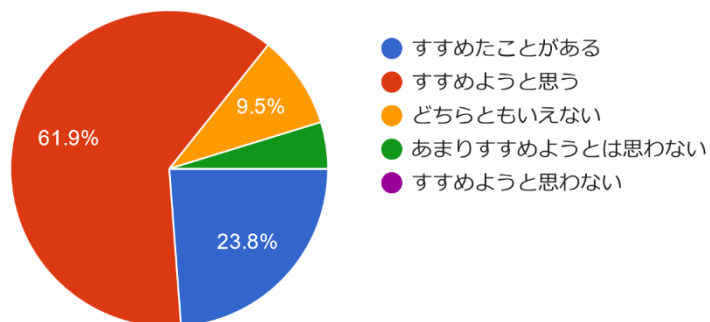


7.当医療センターへの要望、印象などについてお伺いします

(1)今後当医療センターに望まれること

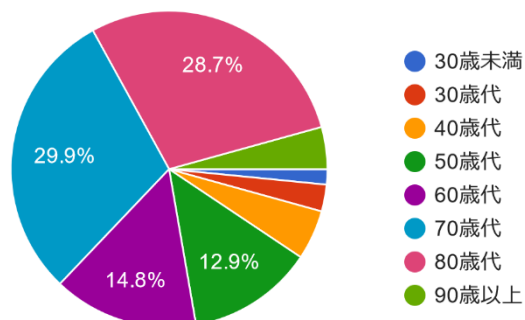


(2)当医療センターを知人にすすめることがありますか

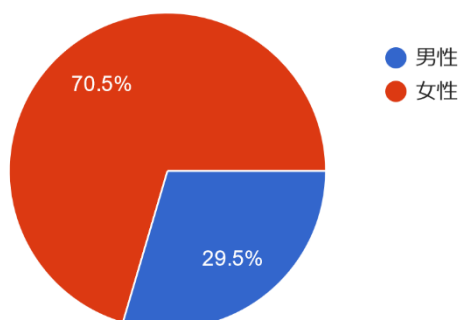


5.外来 調査結果

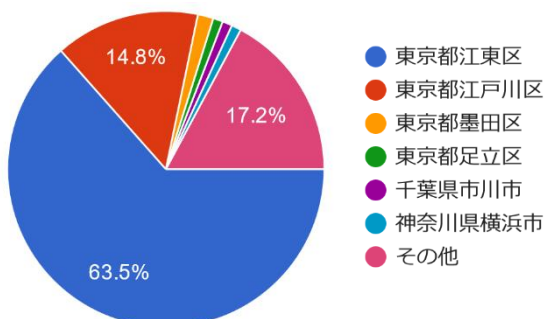
I. 患者さんご自身のことについてお伺いします 年齢



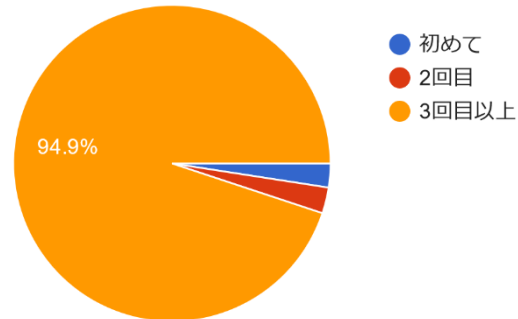
性別



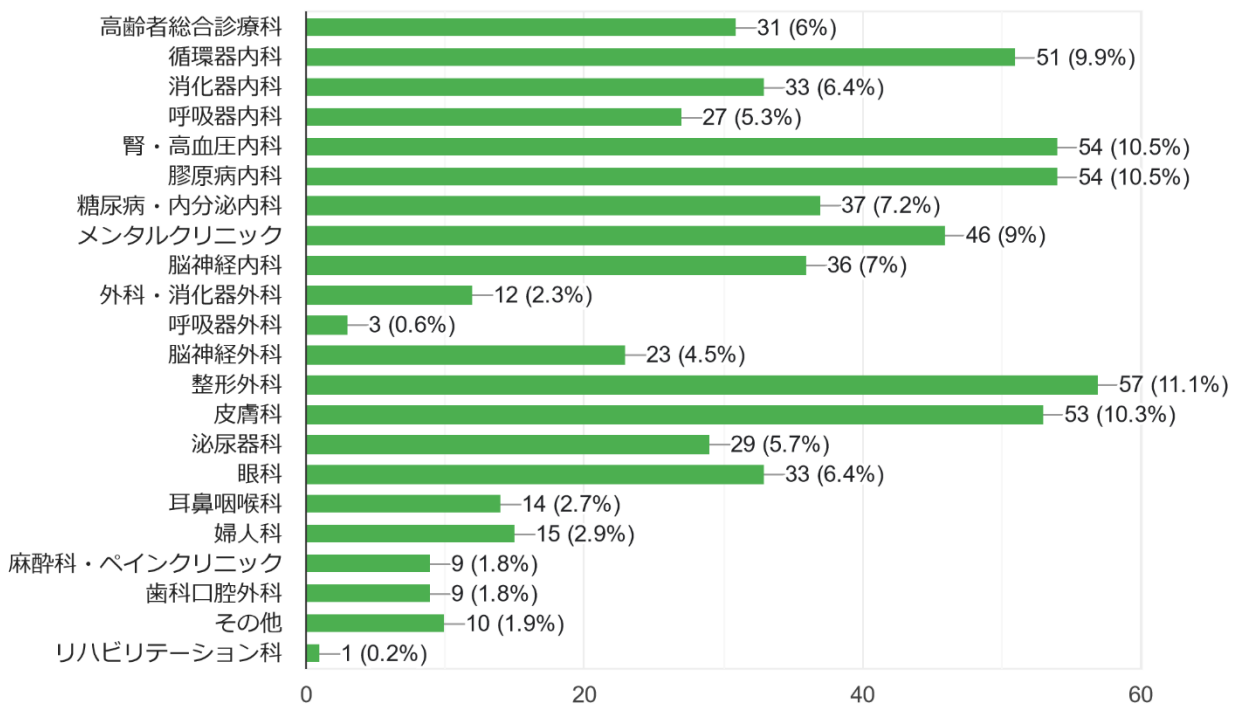
お住まい



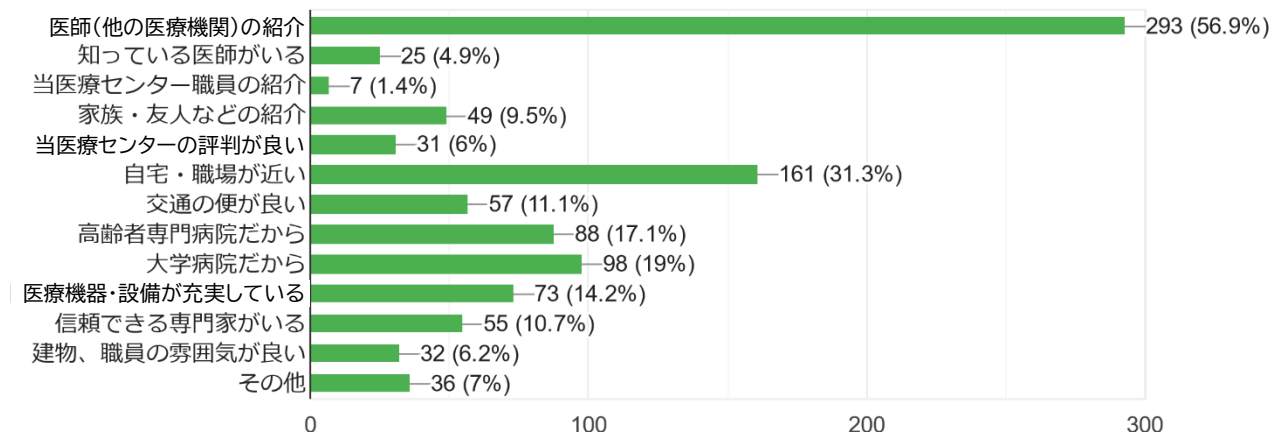
診察を受けられるのは、今日が何回目ですか



本日受診する診療科

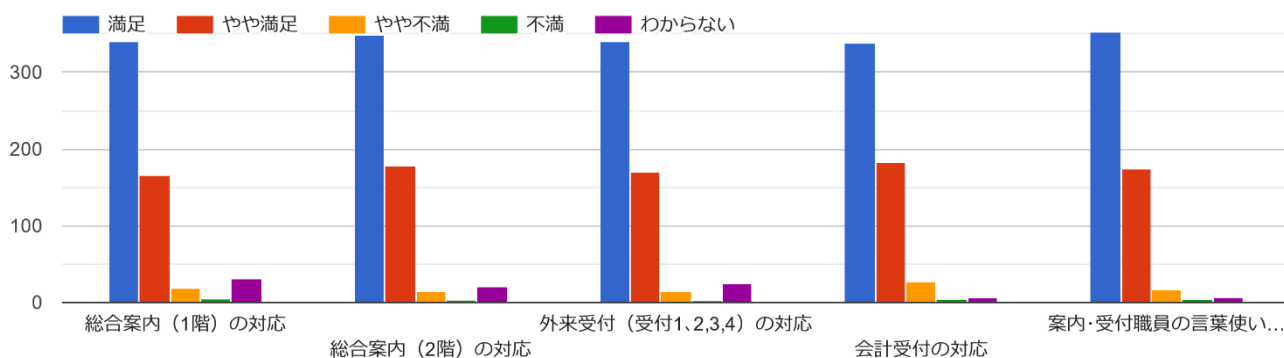


当医療センターを利用された理由

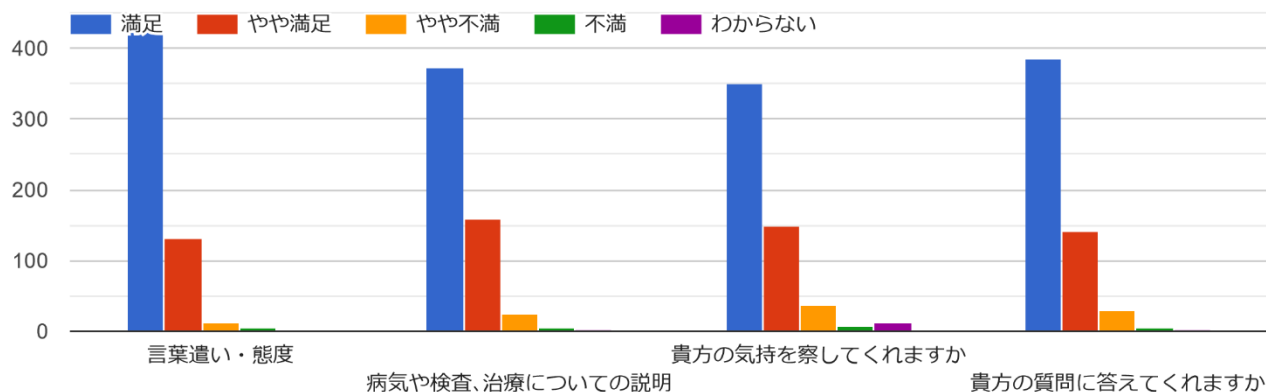


Ⅱ. 外来でお感じになったことについて当てはまるものを選択してください

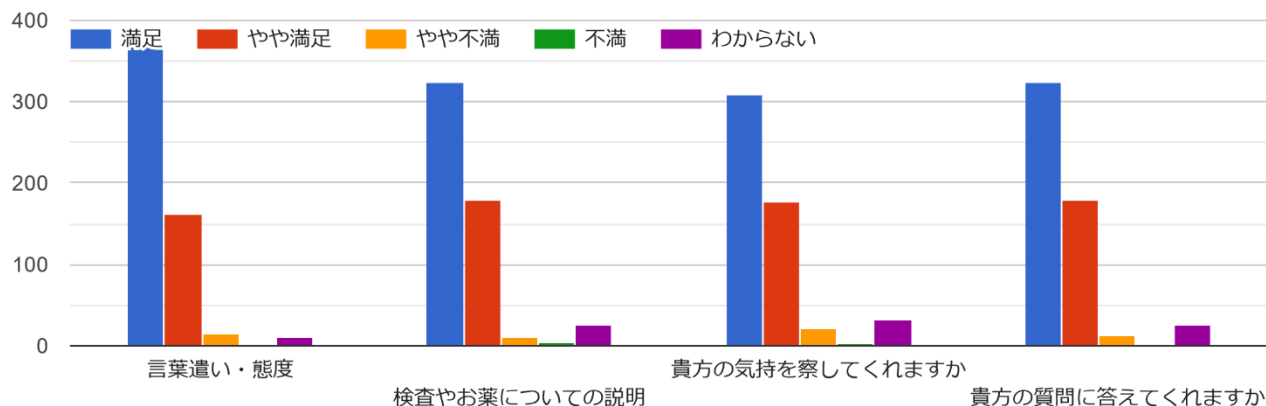
1. 案内、受付と会計など職員の対応、印象



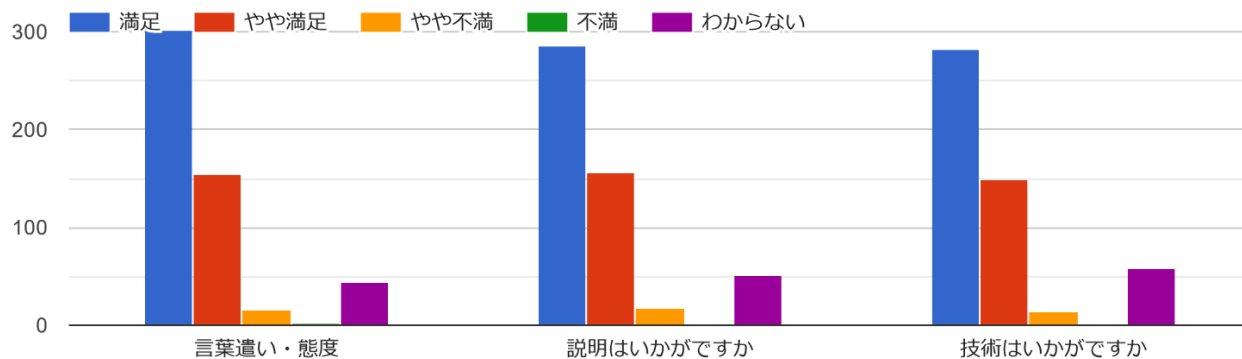
2. 医師の対応、印象



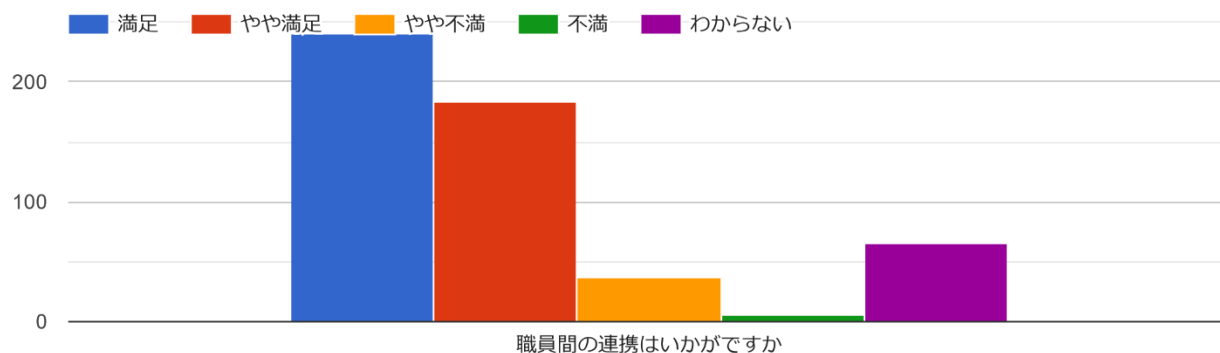
3. 看護師の対応、印象



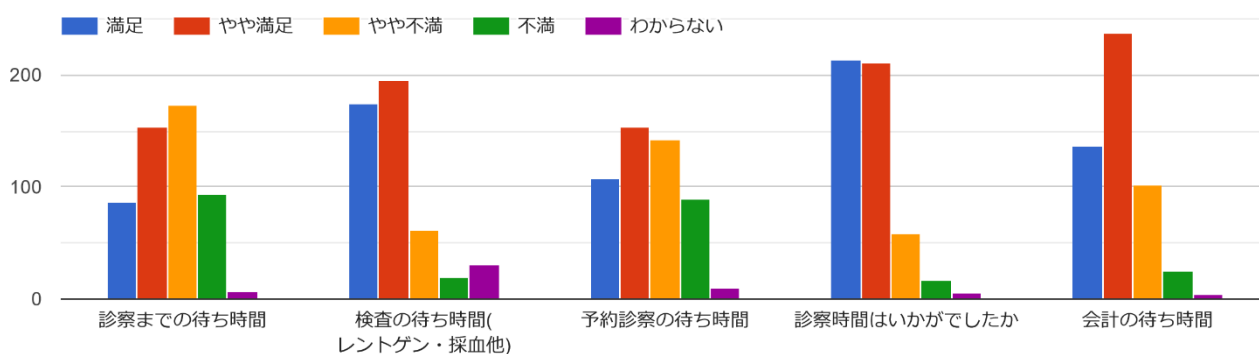
4.薬剤、放射線、検査、栄養などの職員の対応、印象



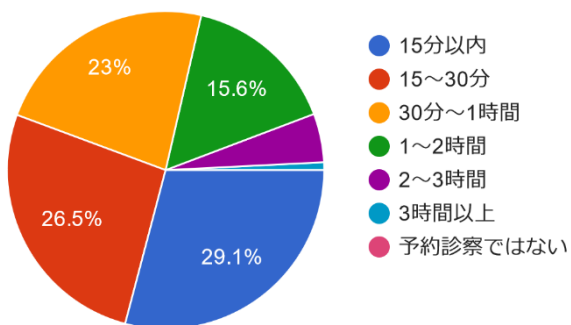
5.当医療センター職員間の連携についてお伺いします



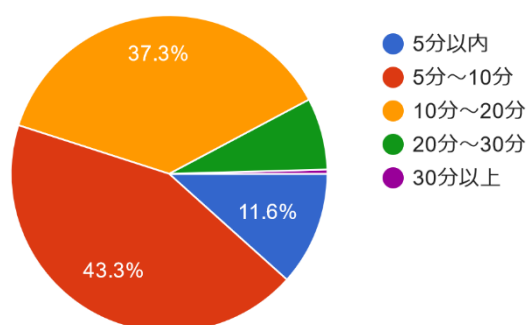
6.待ち時間についてお伺いします



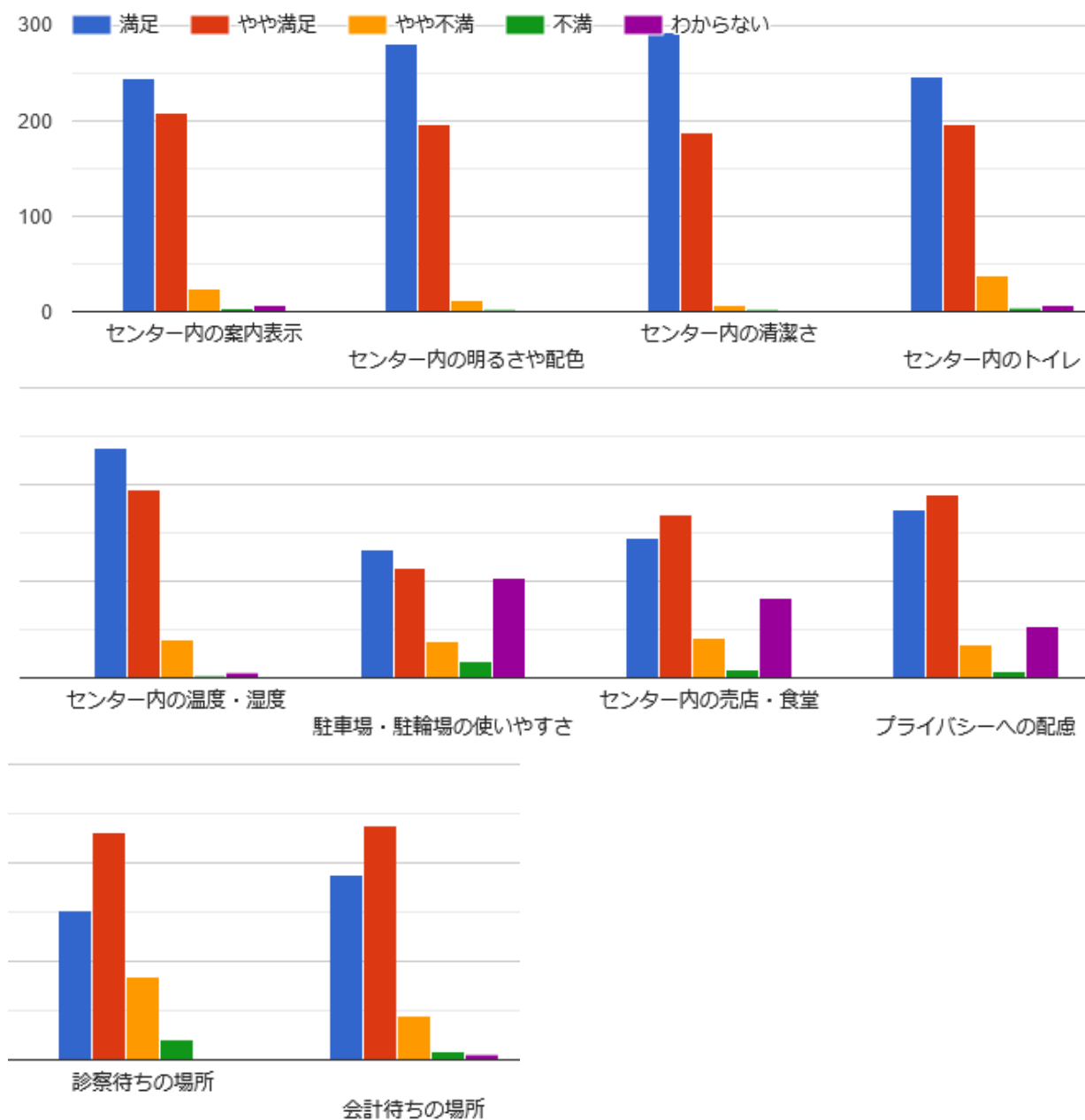
(1)予約診察時間についてお聞きします。
予定通りに診察は始まりましたか



(2)会計で支払された方にお聞きします。
会計カード受付前到着後から支払いまで
お待ち頂いた時間はありましたか。

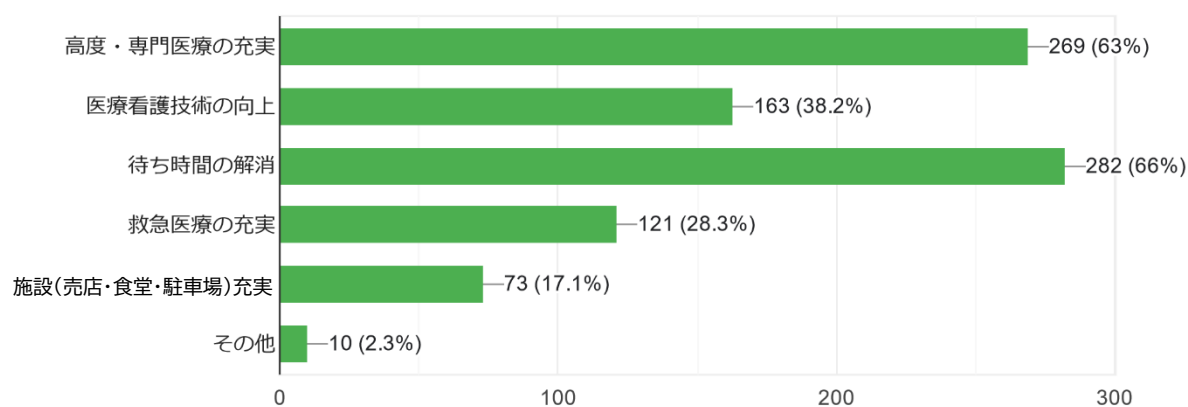


7.当医療センター内の環境と設備についてお伺いします



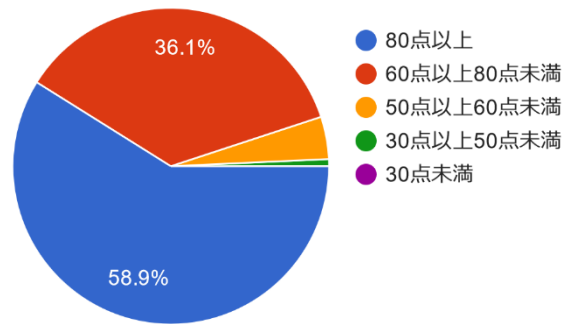
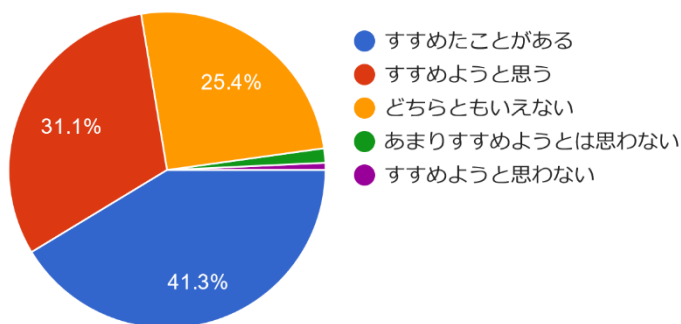
8.当医療センターへの要望、印象などについてお伺いします

(1)今後当医療センターに望まれること



(2)当医療センターを知人にすすめることがありますか

(3)総合的にみて、当医療センターは採点すれば何点ですか



■外来待ち時間調査

1.調査概要

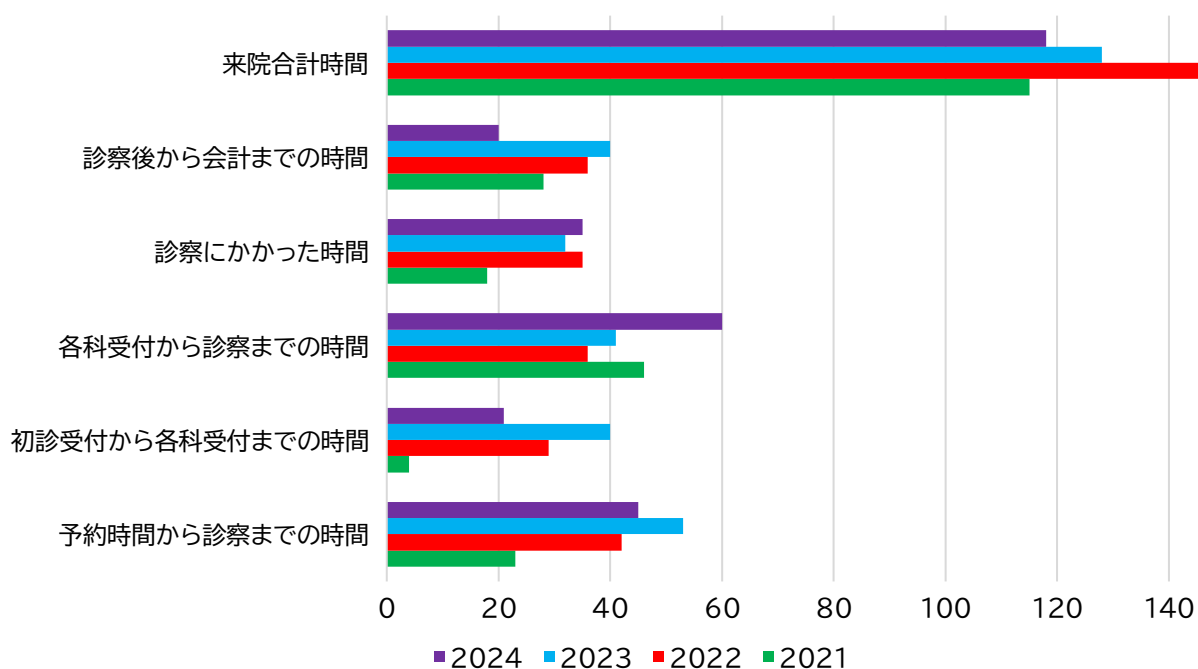
- ・調査実施日 2024年6月26日(月)～7月1日(土)
- ・調査対象 初診・再診
- ・調査内容 診療の待ち時間、診療所要時間、会計の待ち時間など
- ・回収率(有効回答数/配布数)

種別	回収率	有効回答数	配布数
初診	61.0%	61	100
再診	72.0%	432	600

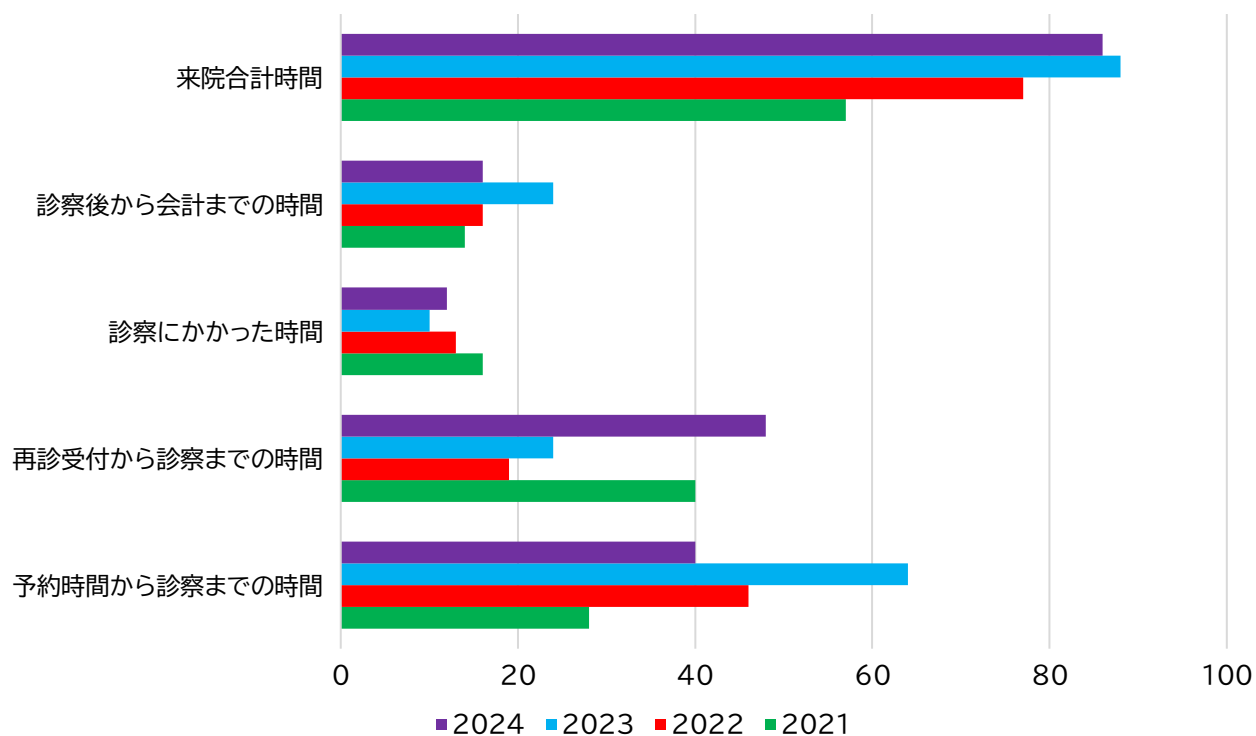
2.調査結果

①メンタルクリニック以外の診療科待ち時間(分)

<初診>

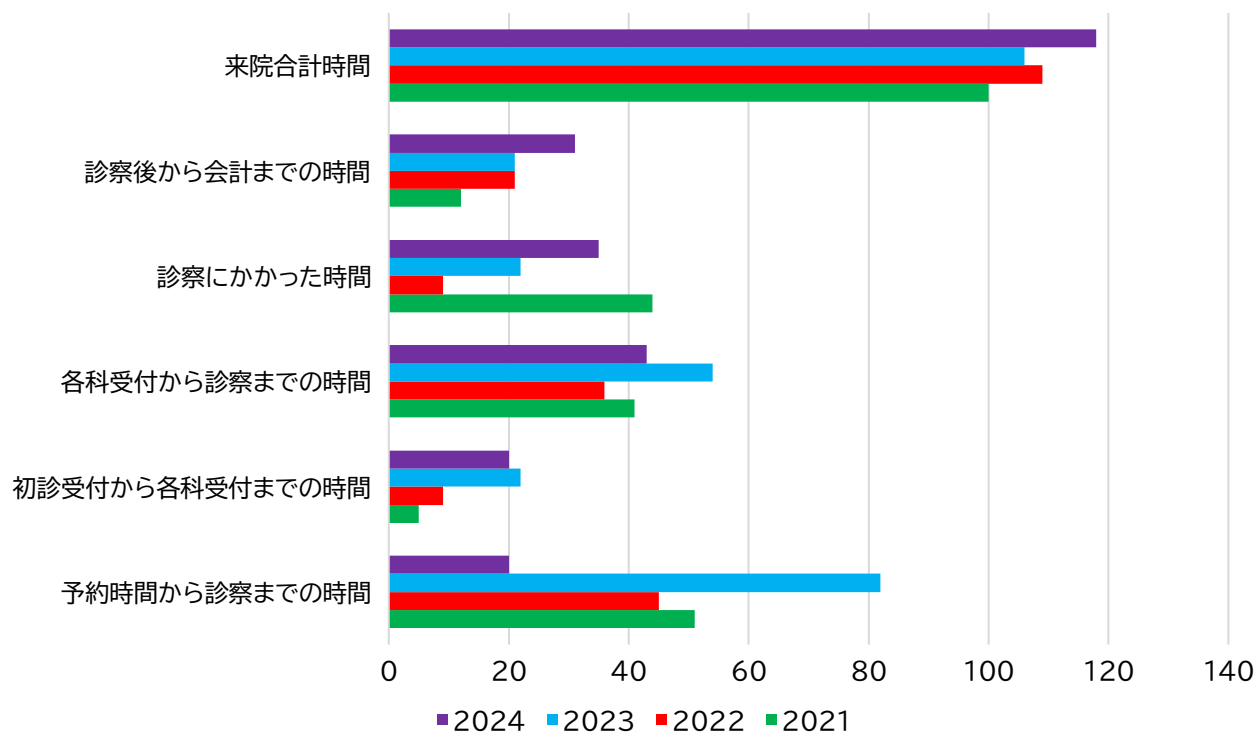


<再診>

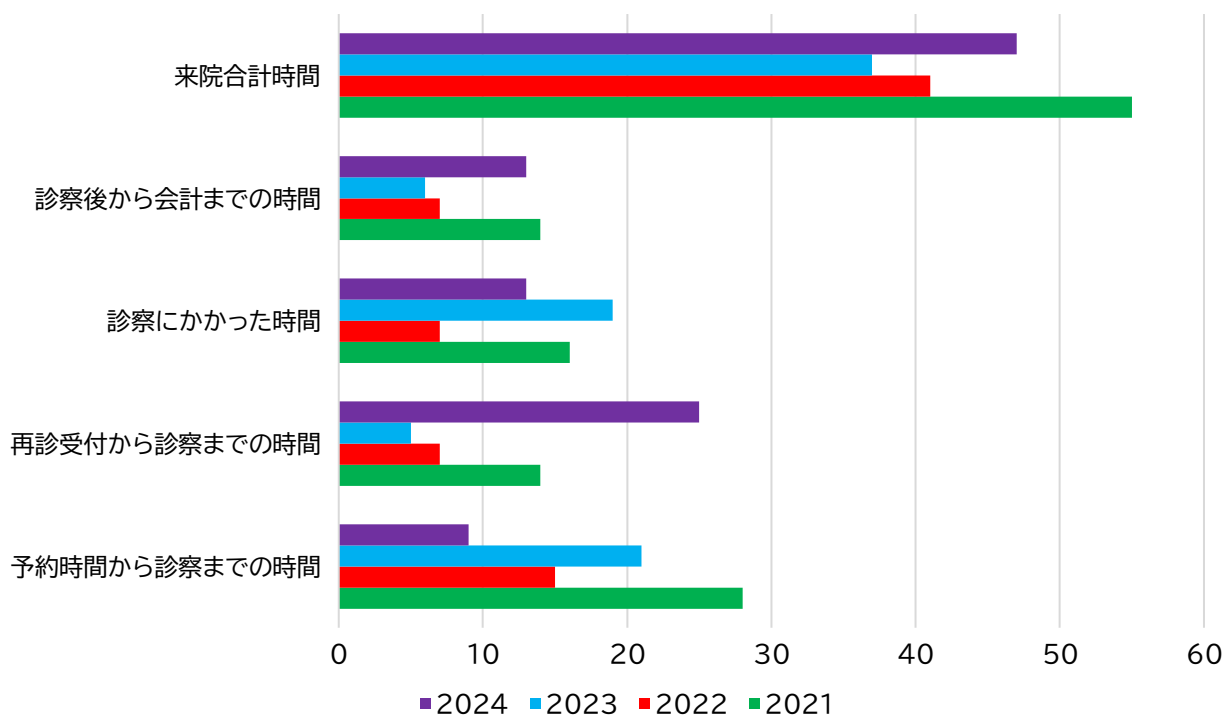


②メンタルクリニック診療待ち時間(分)

<初診>

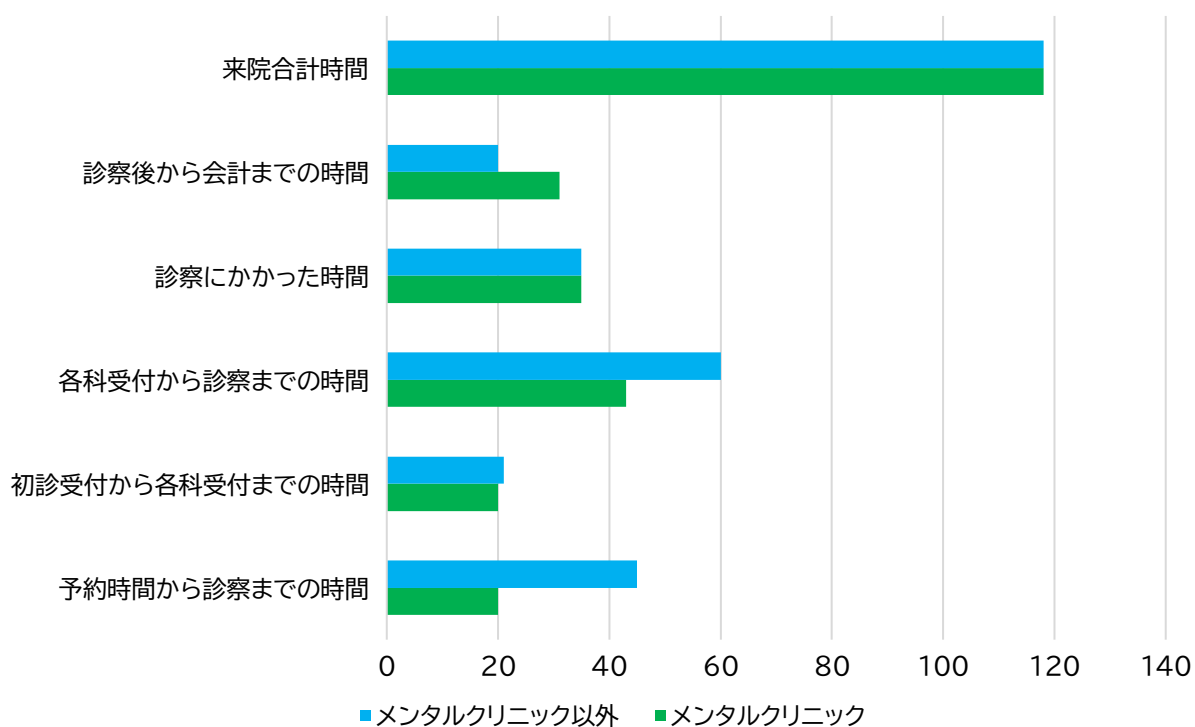


<再診>

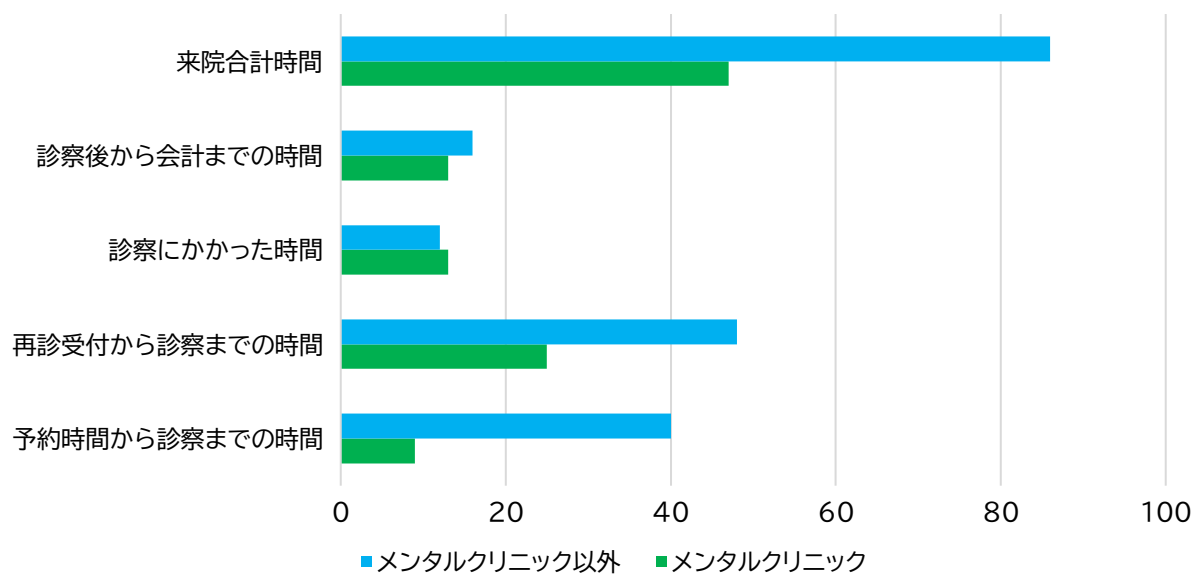


③2024 年度単年比較(メンタルクリニックとメンタルクリニック以外)

<初診>



<再診>



以上、ご協力ありがとうございました。



順天堂大学医学部附属 順天堂東京江東高齢者医療センター
〒136-0075 東京都江東区新砂 3-3-20
TEL 03-5632-3111(代表)
<https://hosp-gmc.juntendo.ac.jp/>

