

順天堂東京江東高齢者医療センター

患者満足度調査

■

外来待ち時間調査

調査報告

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。

I 外来患者満足度調査

1. 調査実施日

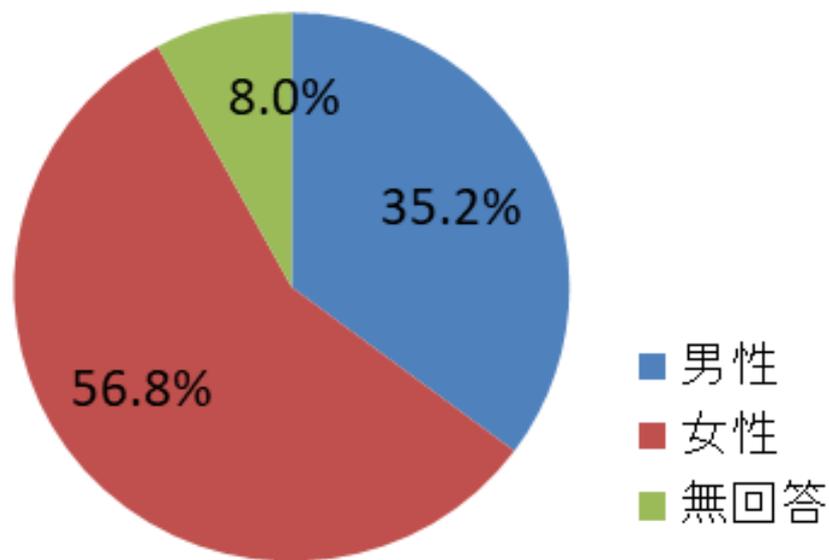
外来部門: 令和4年5月16日(月)~5月28日(土)

2. 有効回答率(有効回答数/配布数)

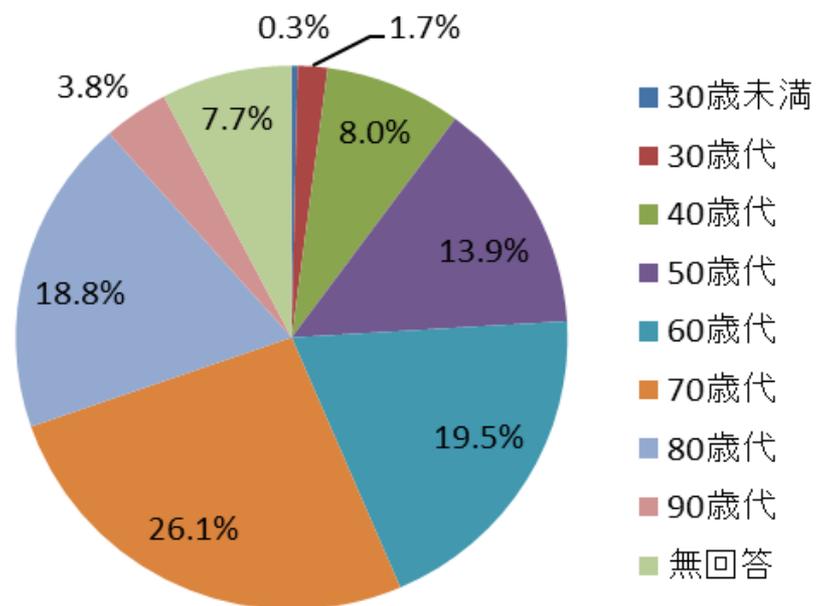
外来部門: 47.8%(有効回答数: 287部/配布数: 600部)

外来患者満足度調査

性別



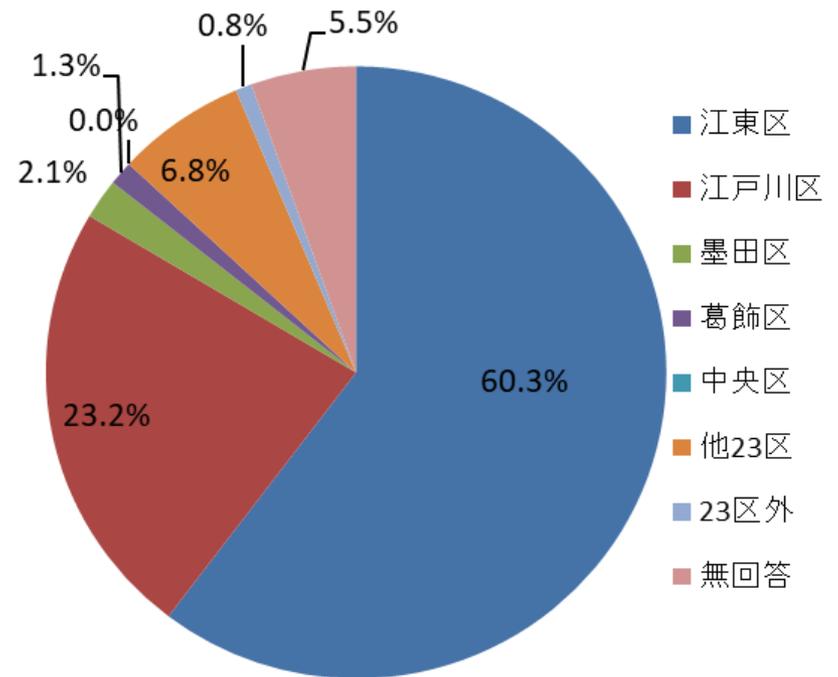
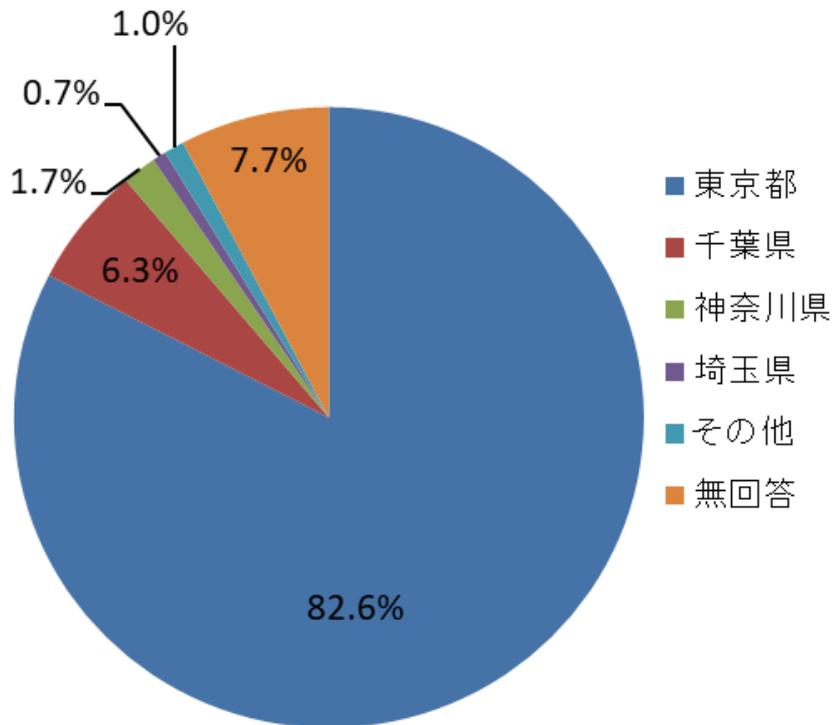
年齢層



外来患者満足度調査

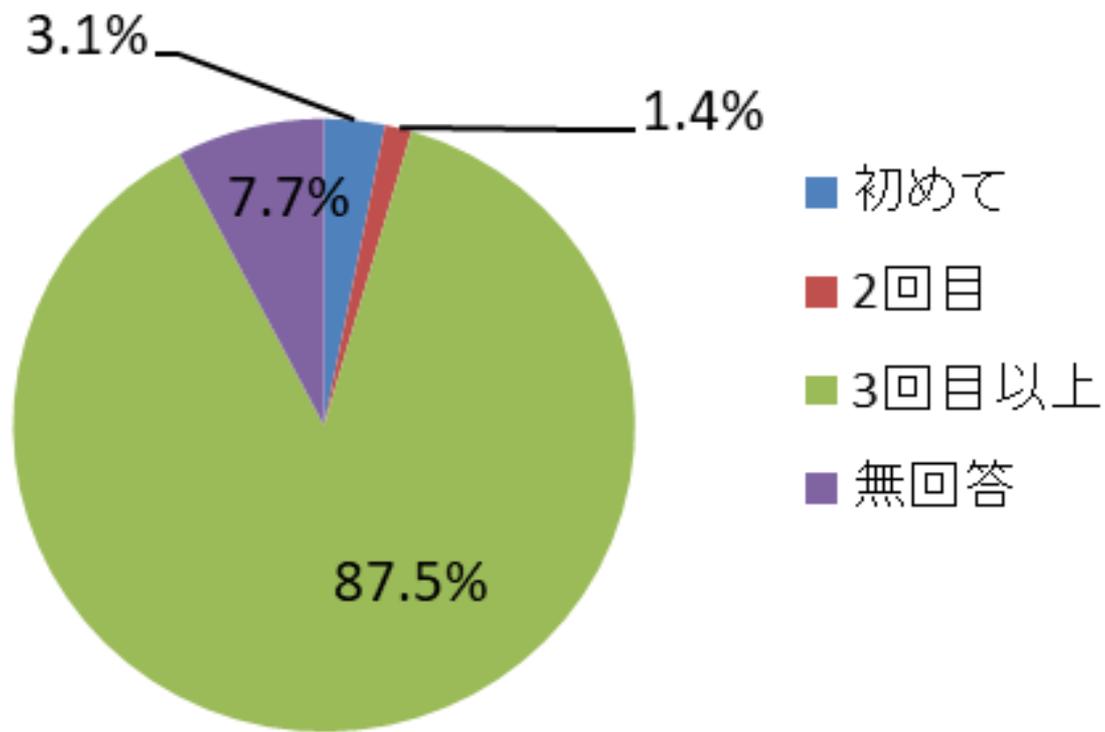
都道府県

東京都市区町村



外来患者満足度調査

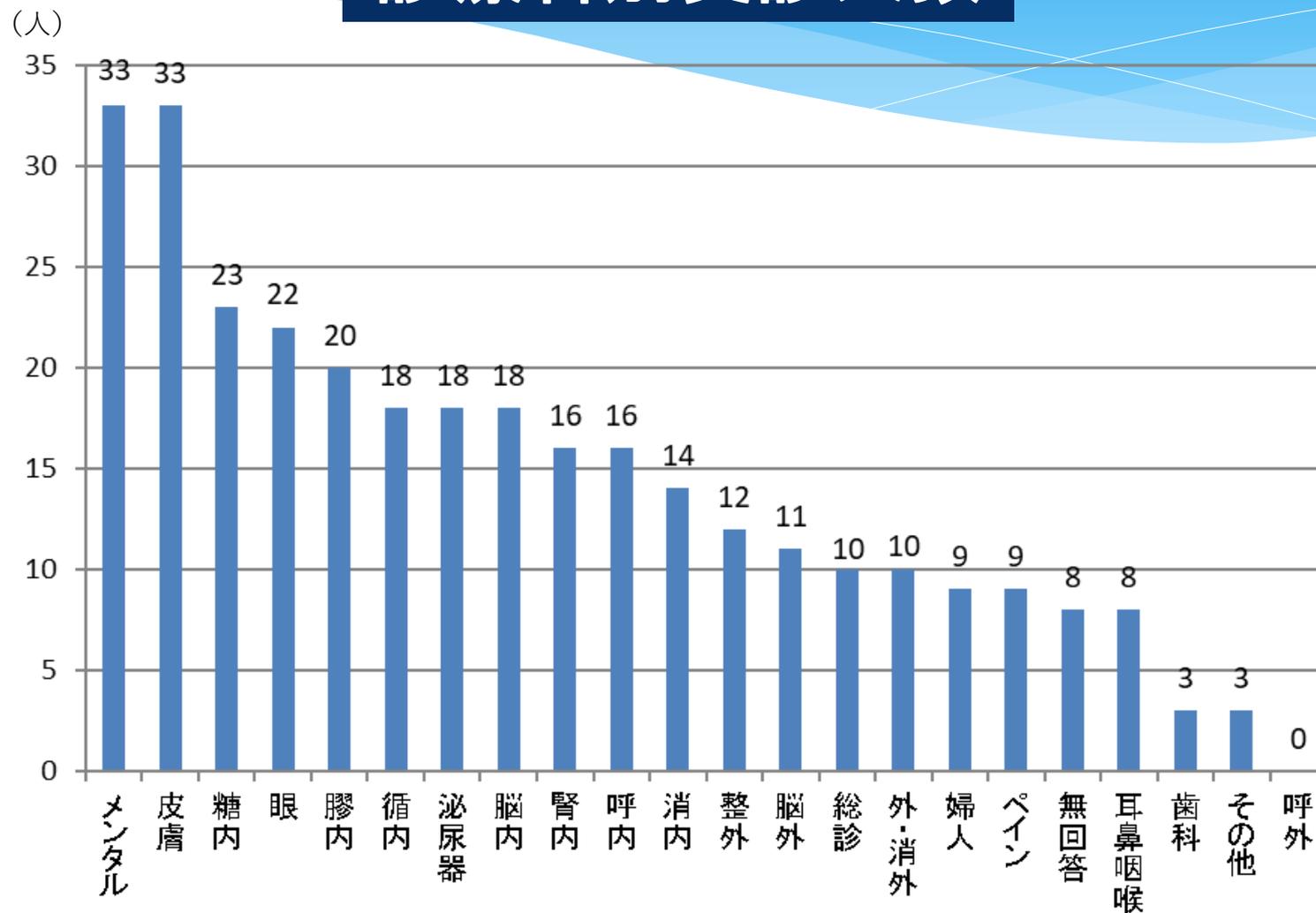
受診回数



外来患者満足度調査

※複数回答

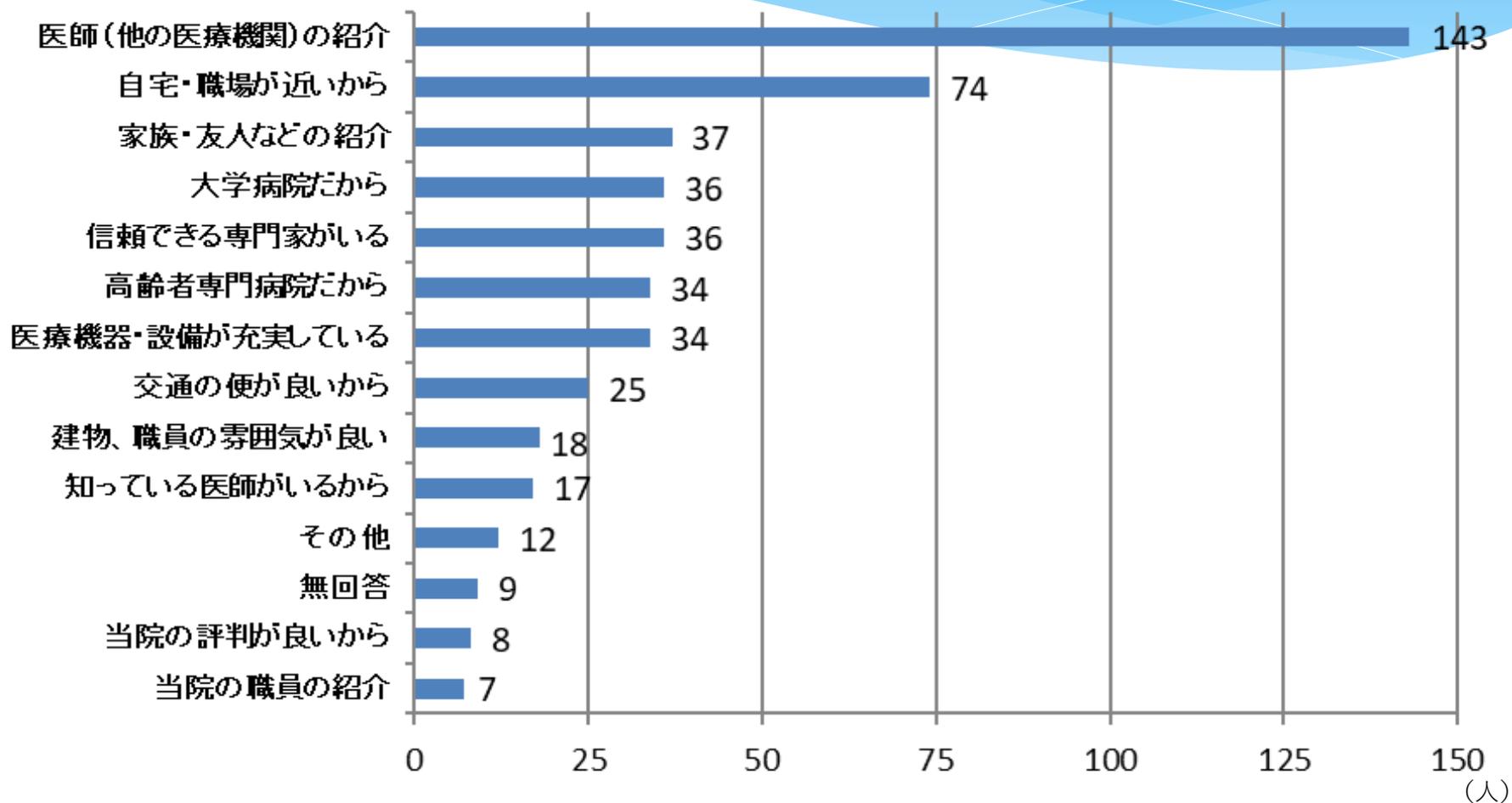
診療科別受診人数



外来患者満足度調査

※複数回答

センターを利用した理由

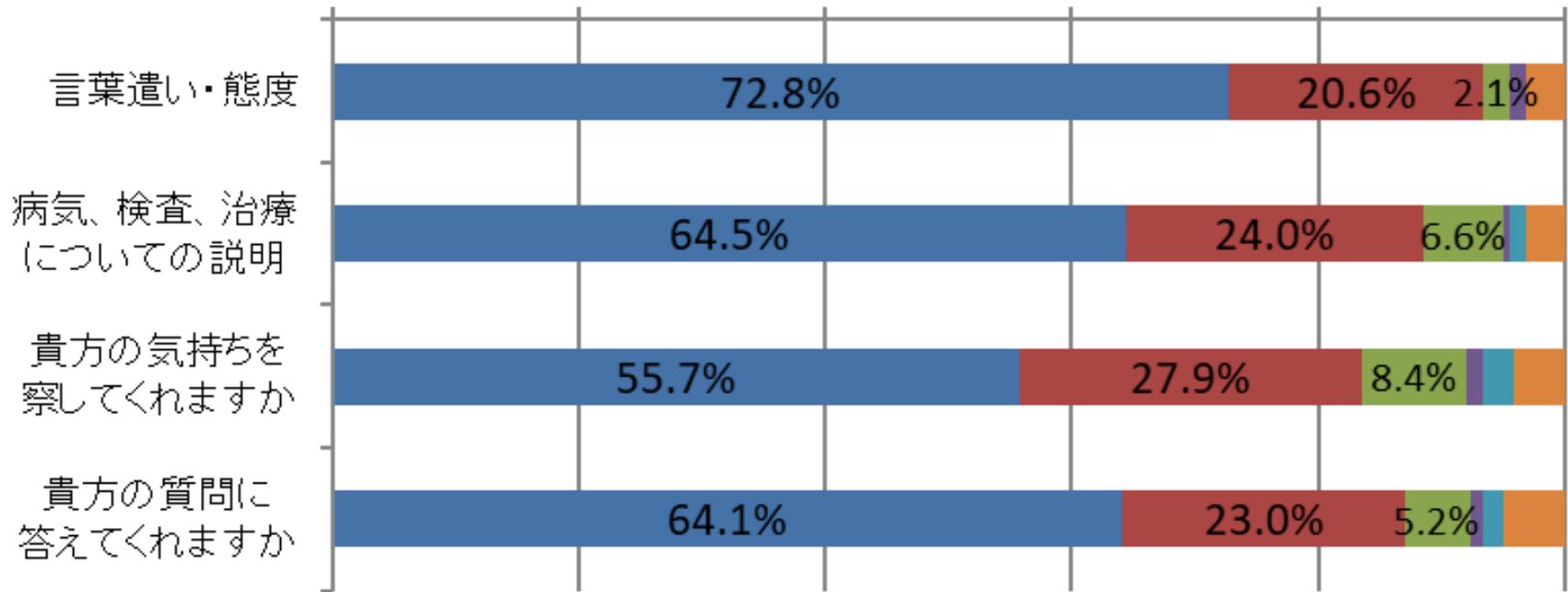


外来満足度調査

医師に対する満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

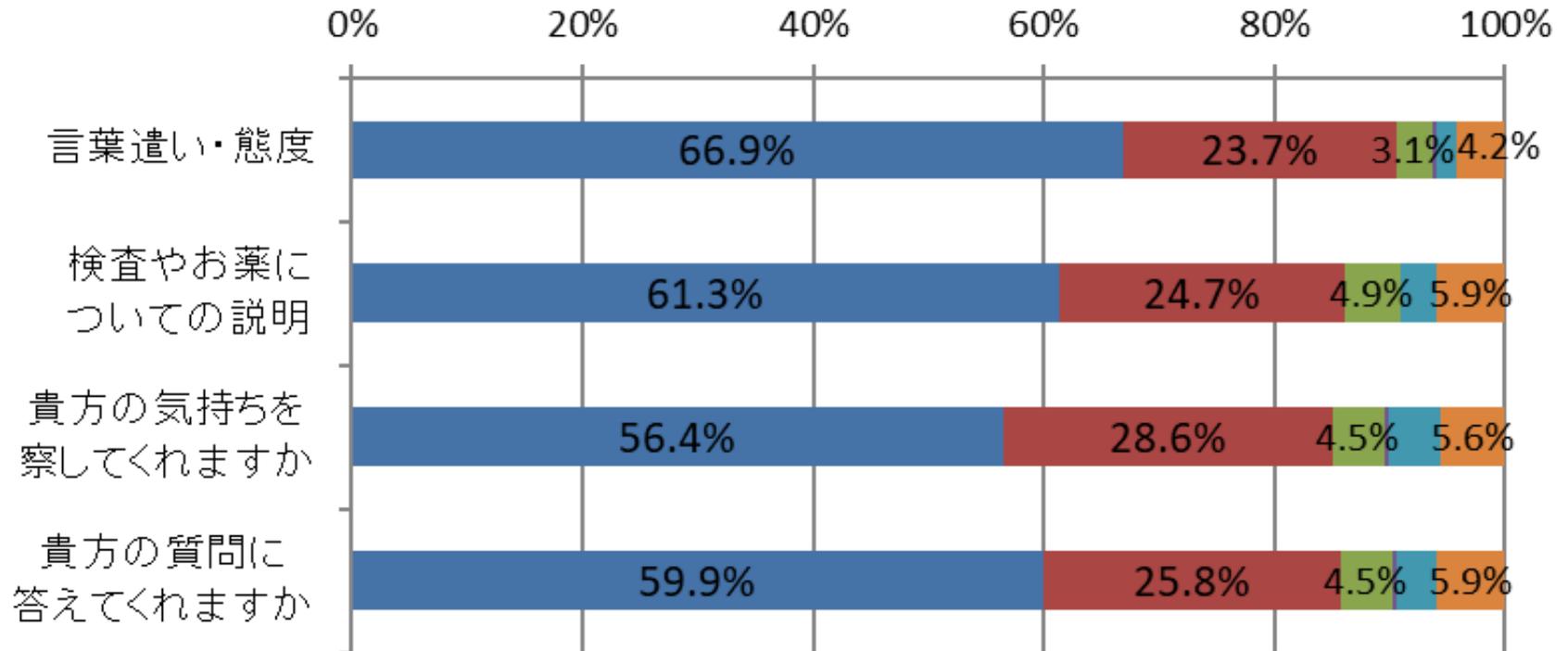
0% 20% 40% 60% 80% 100%



外来満足度調査

看護師に対する満足度

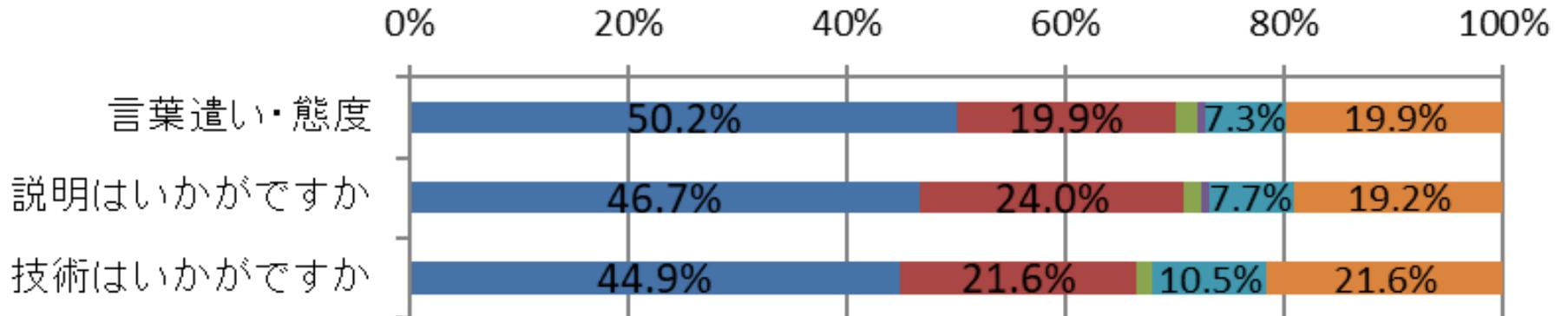
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無回答



外来満足度調査

コメディカルに対する満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

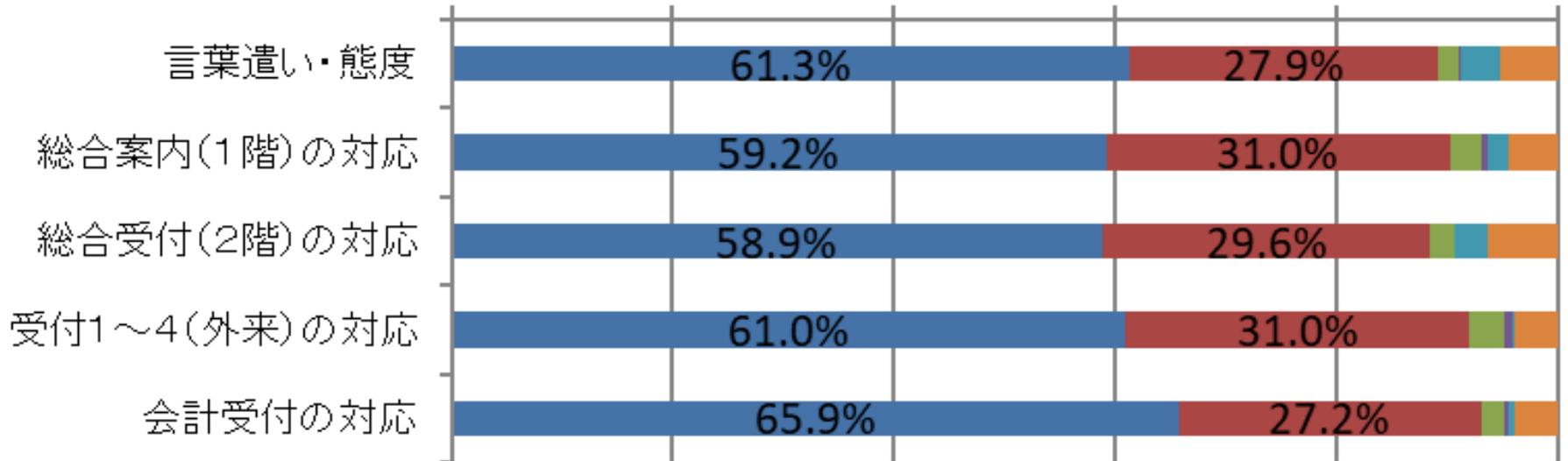


外来満足度調査

事務員に対する満足度

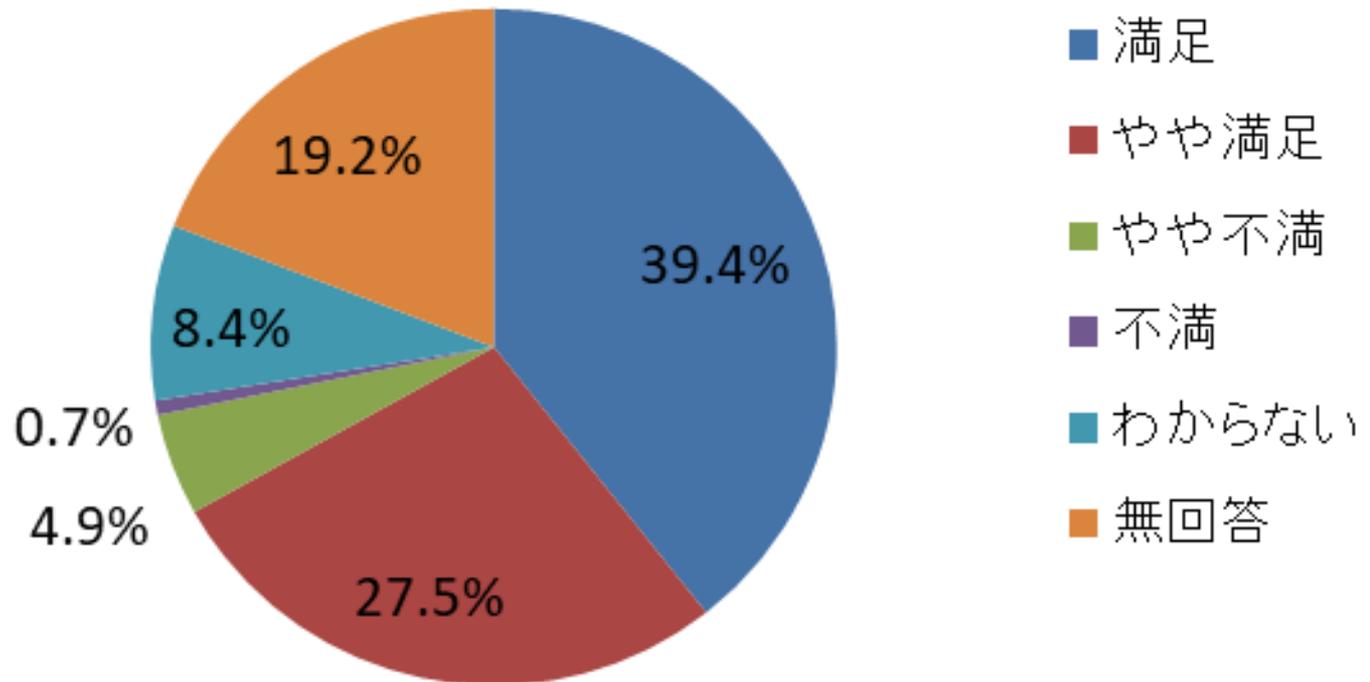
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

0% 20% 40% 60% 80% 100%



外来満足度調査

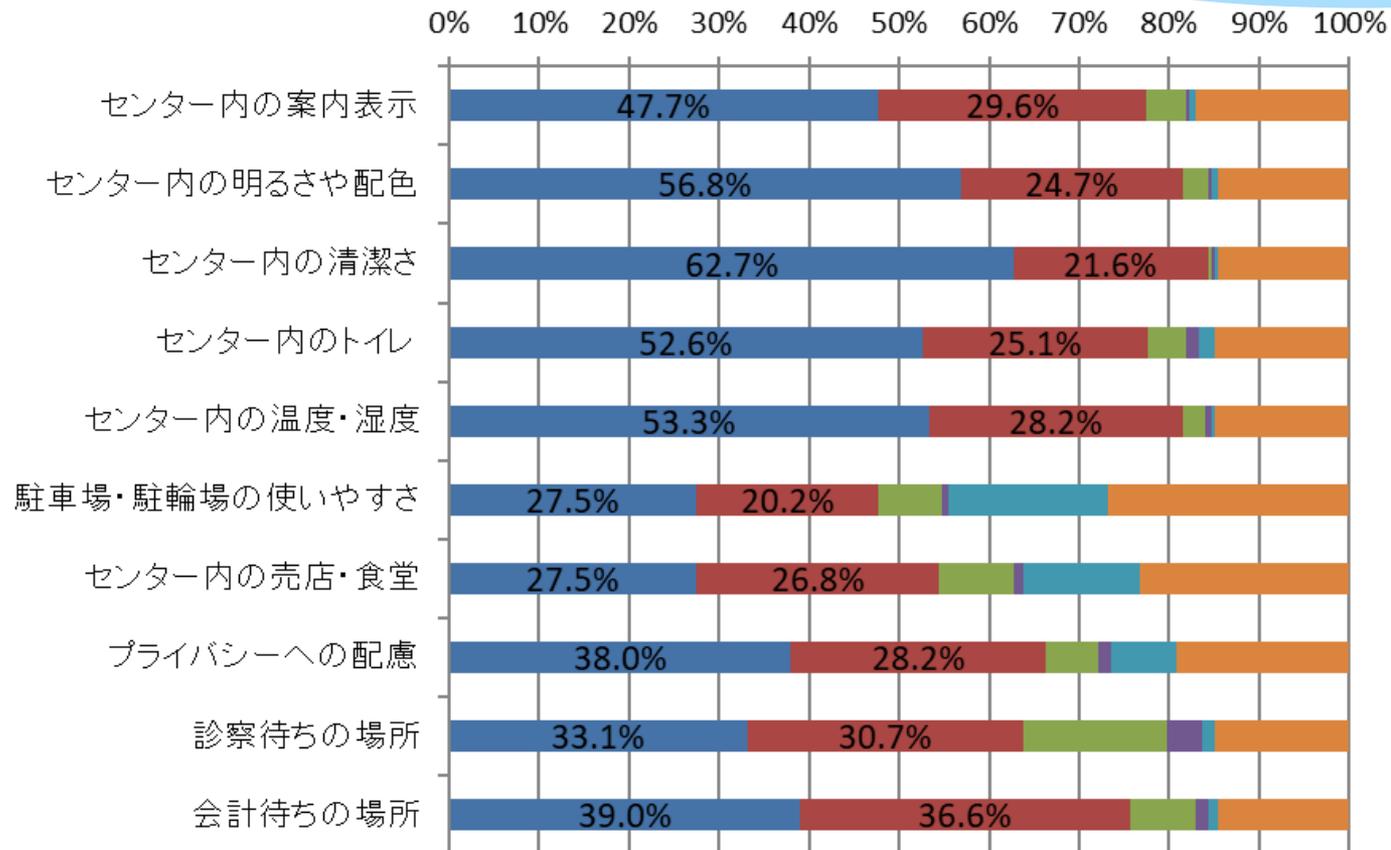
職員間の連携について



外来満足度調査

院内環境・設備について

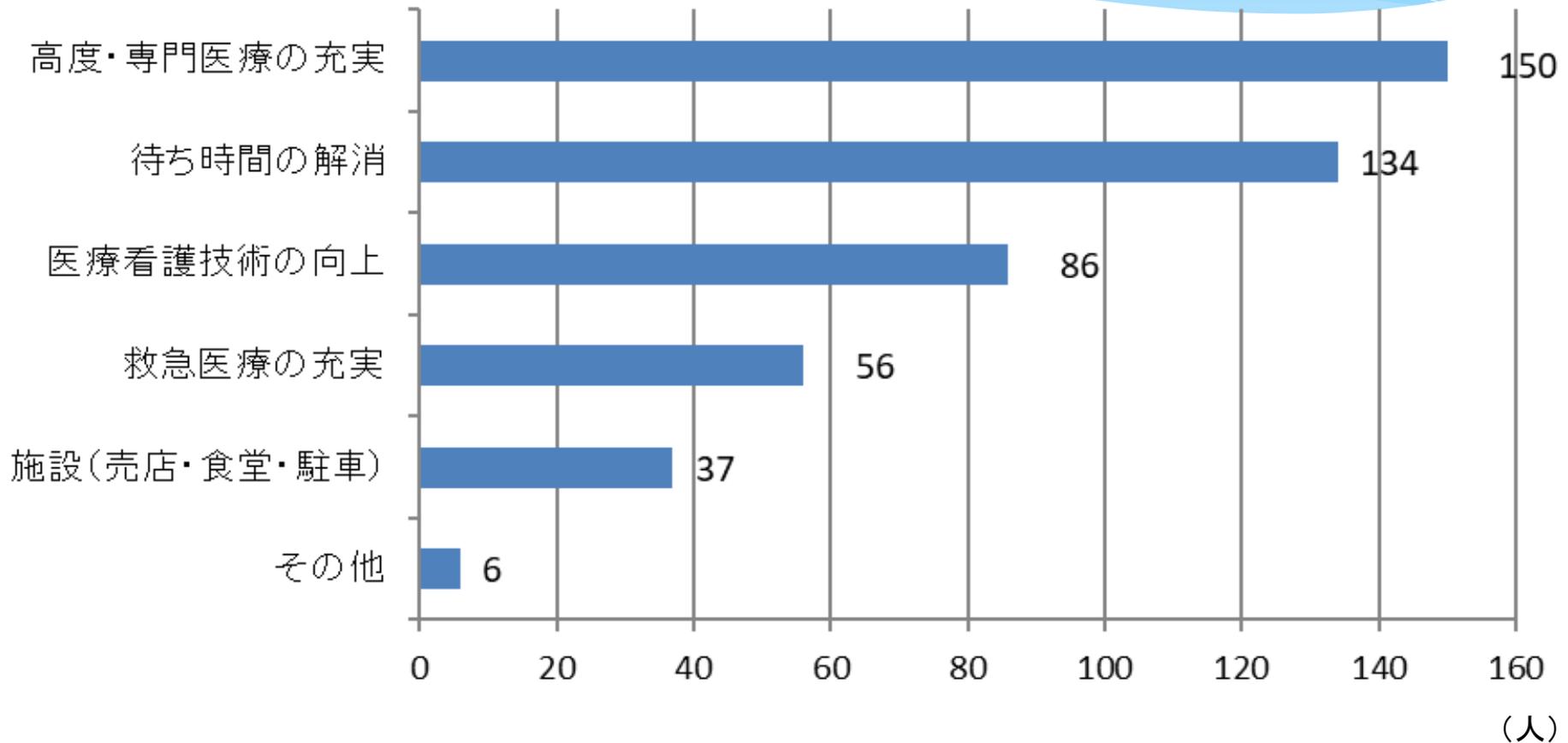
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無回答



外来満足度調査

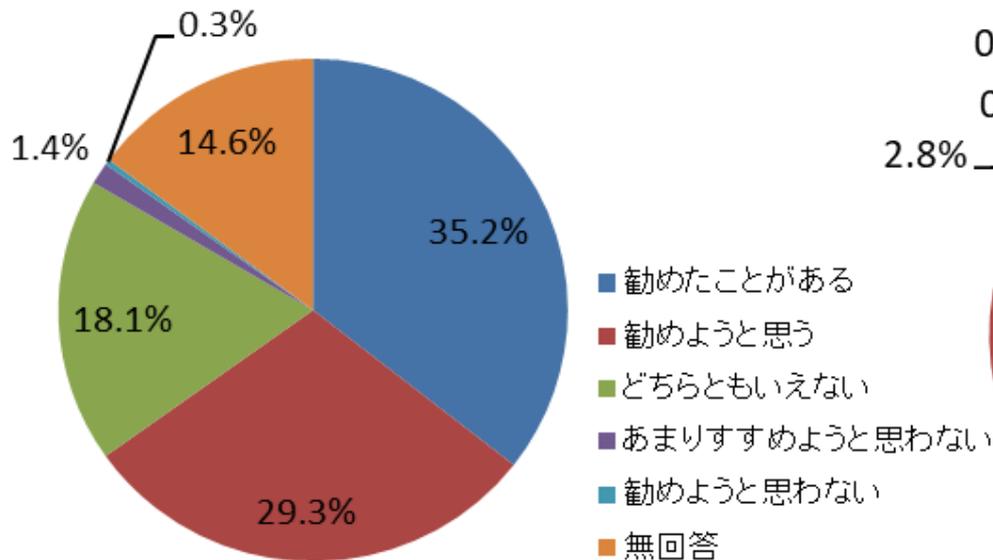
※複数回答

医療センターへの要望

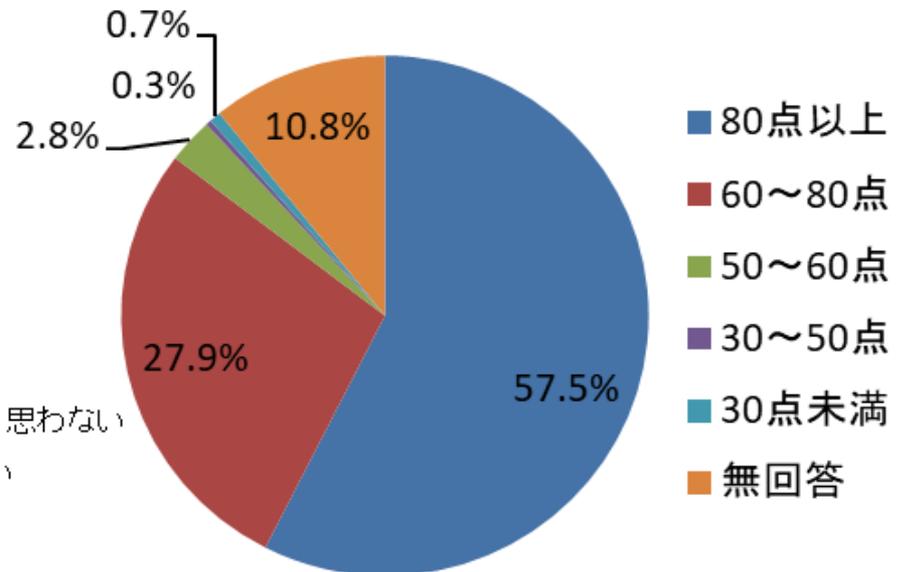


外来満足度調査

周囲に勧められるか



総合点評価



Ⅱ 外来待ち時間調査

1. 調査実施日：

令和4年5月30日（月）～6月4日（土）

2. 調査対象：初診・再診

3. 配布数／回収・回答率

①配布数：初診 50部、再診 540部

②回収数：初診 36部、再診 415部

③有効回答率（有効回答数／配布数）：

初診 72%、再診 77%

4. 調査内容

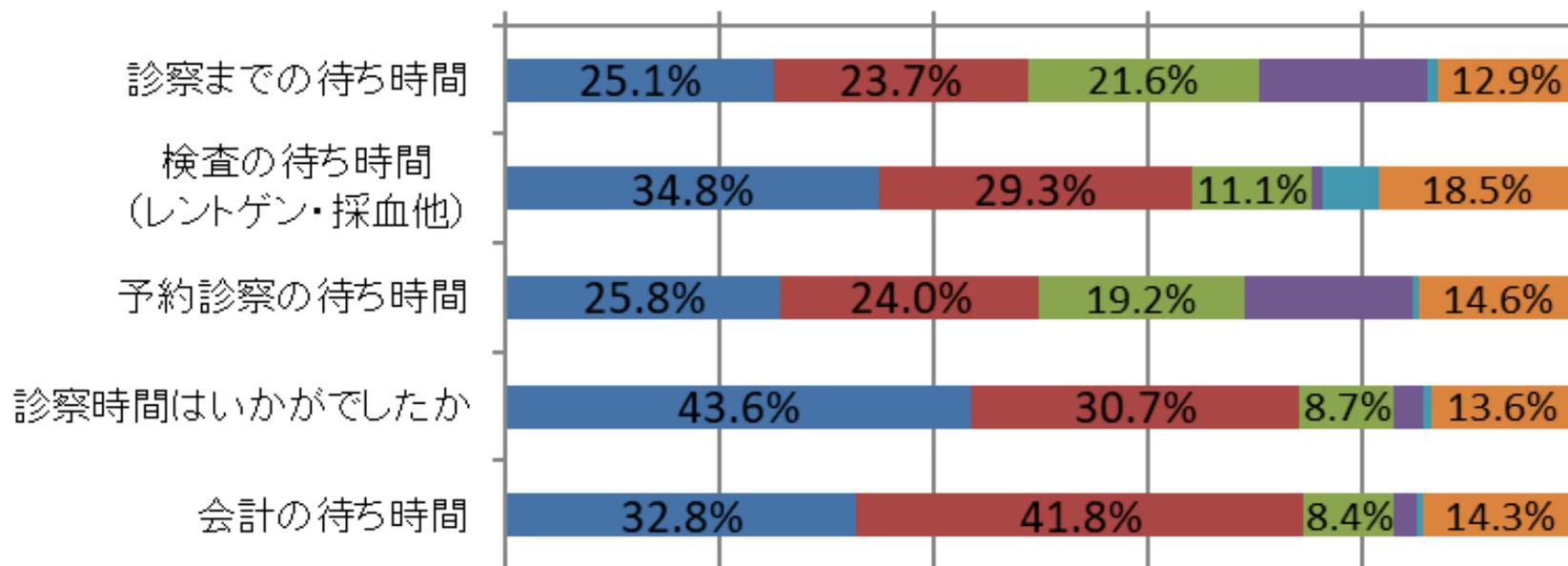
診療の待ち時間、診療所要時間、会計の待ち時間など

外来待ち時間調査

待ち時間の満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

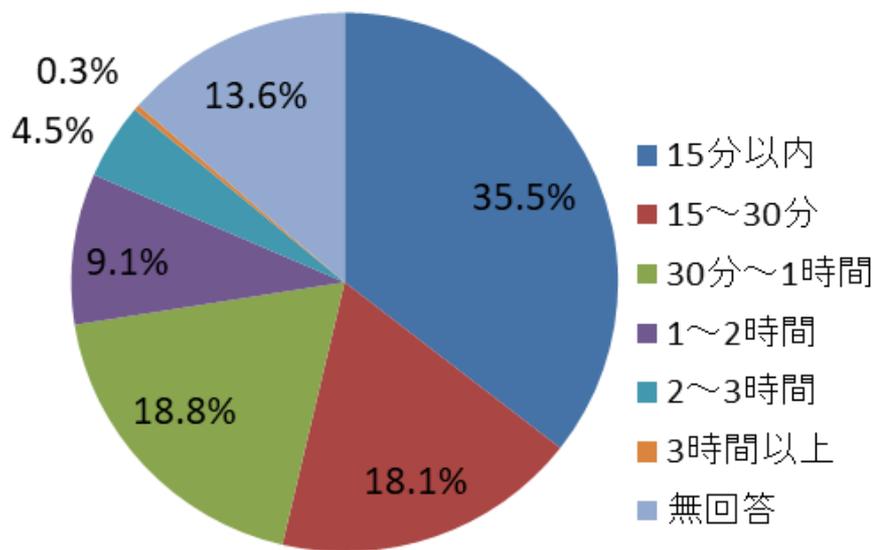
0% 20% 40% 60% 80% 100%



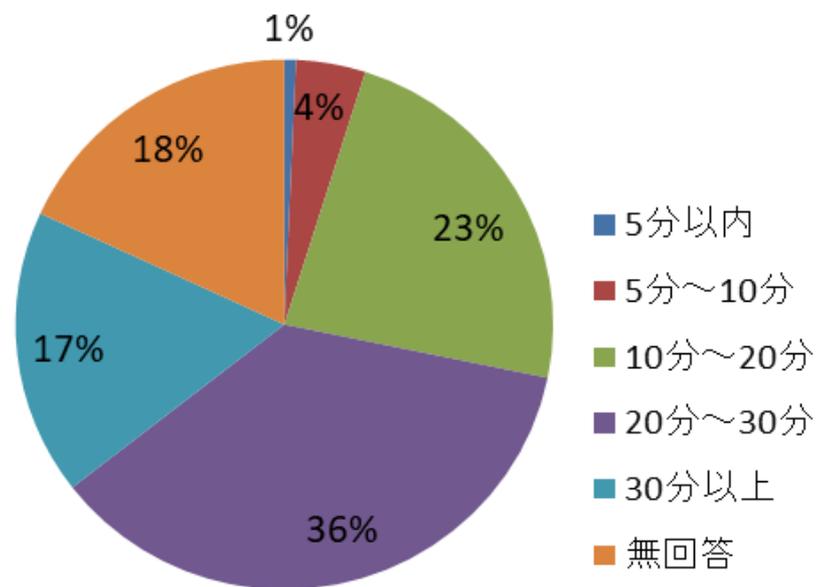
外来待ち時間調査

待ち時間について

診察までの待ち時間



会計作成の待ち時間



外来待ち時間調査

待ち時間について

初診(メンタルクリニック除く)

(単位：分)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和3年度	令和4年度
予約時間から診察までの時間	39	33	28	23	30
初診受付から各科受付までの時間	16	15	6	4	5
各科受付から診察までの時間	53	52	40	46	47
診察にかかった時間	31	26	38	18	16
診察後から会計までの時間	19	18	22	28	29
来院合計時間	120	113	134	115	138

再診(メンタルクリニック除く)

(単位：分)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和3年度	令和4年度
予約時間から診察までの時間	17	20	16	28	30
再診受付から診察までの時間	37	52	45	40	37
診察にかかった時間	8	8	8	16	15
診察後から会計までの時間	13	16	11	14	18
来院合計時間	59	76	64	57	62

外来待ち時間調査

待ち時間について

初診(メンタルクリニック)

(単位：分)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和3年度	令和4年度
予約時間から診察までの時間	23	38	44	51	52
初診受付から各科受付までの時間	14	10	6	5	9
各科受付から診察までの時間	44	53	44	41	37
診察にかかった時間	44	22	43	44	48
診察後から会計までの時間	24	36	14	12	15
来院合計時間	128	122	114	100	113

再診(メンタルクリニック)

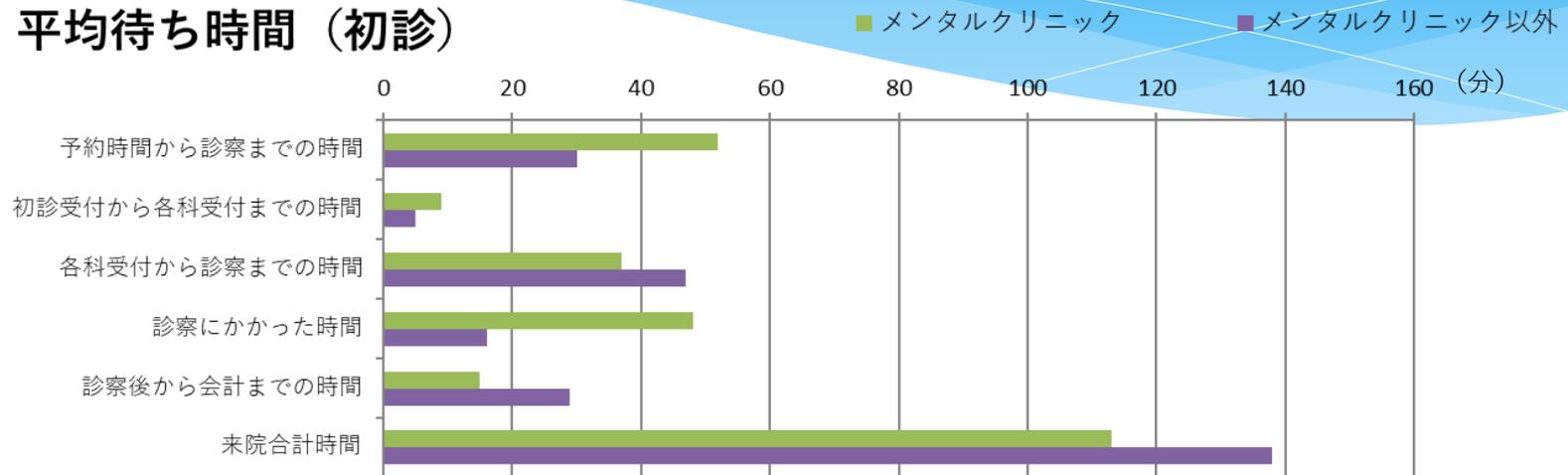
(単位：分)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和3年度	令和4年度
予約時間から診察までの時間	10	5	8	28	26
再診受付から診察までの時間	22	25	35	14	12
診察にかかった時間	5	7	8	16	17
診察後から会計までの時間	10	10	10	14	15
来院合計時間	38	43	54	55	54

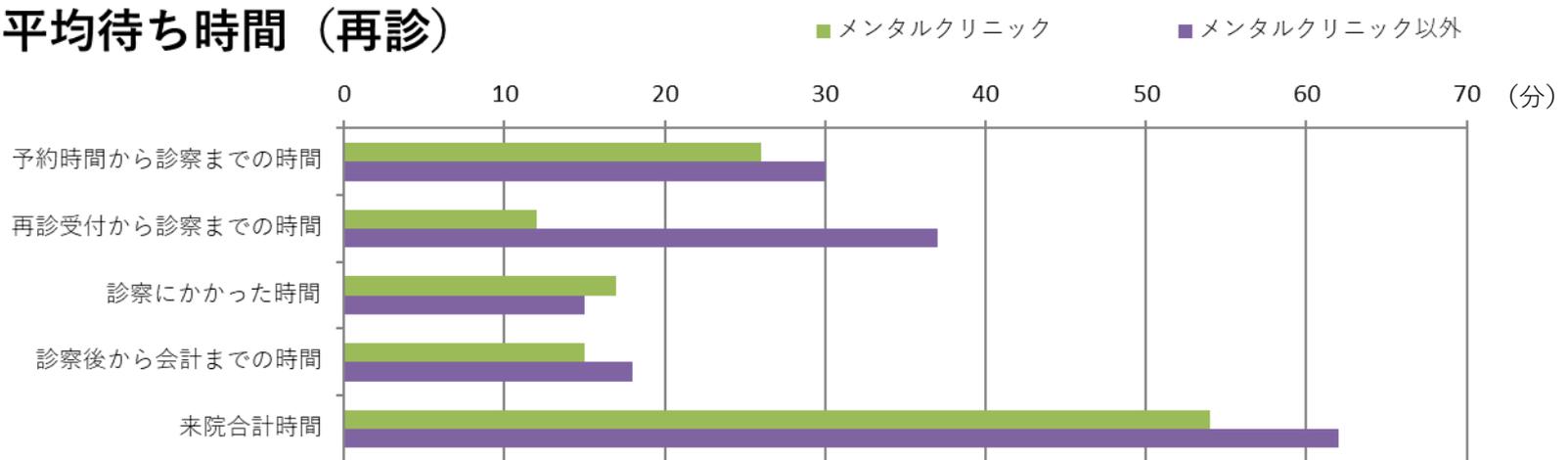
外来待ち時間調査

平均待ち時間

平均待ち時間（初診）



平均待ち時間（再診）



Ⅲ 今後の患者さんへの対応(総括)

- ① 待ち時間の解消を検討します。
- ② 教職員の礼儀・接遇に関する教育を行います。

ご協力ありがとうございました



Juntendo Tokyo Koto Geriatric Medical Center

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