

# 2023 年度 患者様満足度調査(入院)

## 結果報告

## アンケート調査概要

- ・調査日時

2023年10月16日(月)～2023年11月4日(土)

- ・調査対象

順天堂大学医学部附属順天堂医院入院患者様

- ・調査方法

スタッフがアンケート用紙を配布し回収

- ・回答率

アンケート配布数:1,000枚

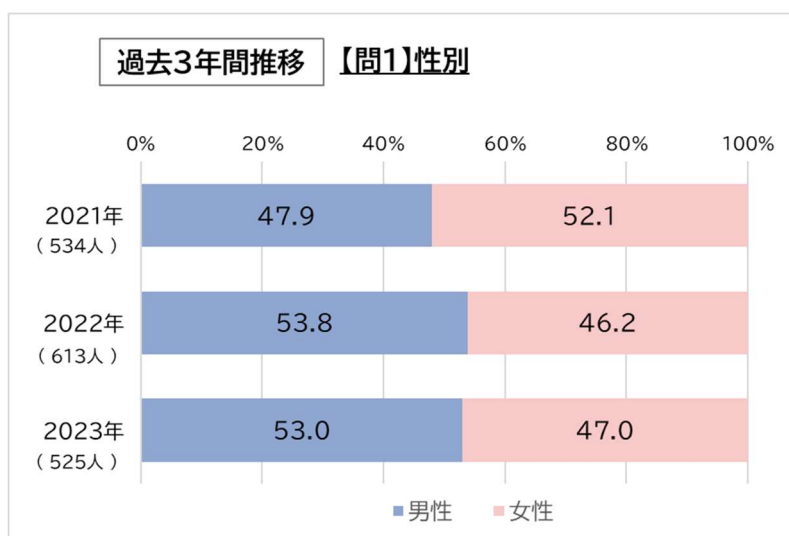
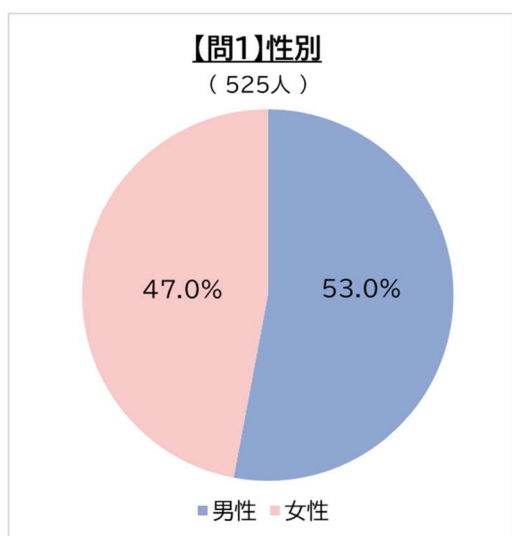
アンケート回収枚数:619枚

割合:61.9%

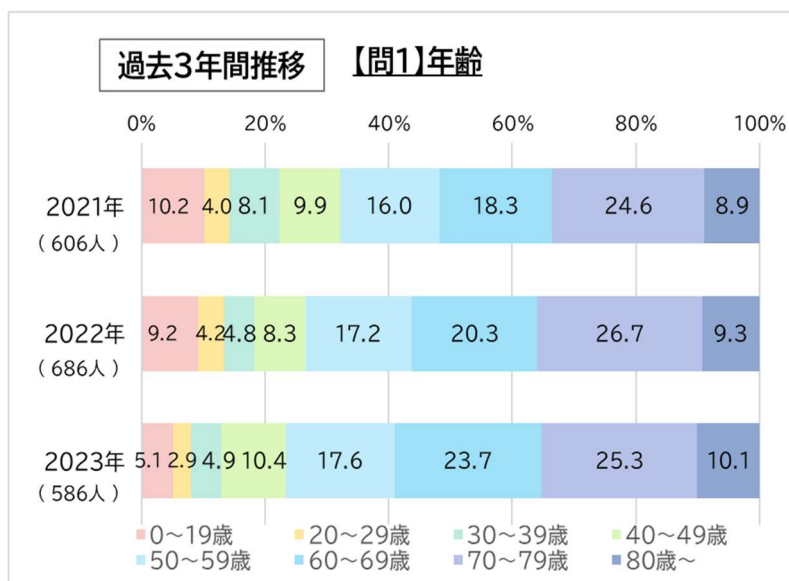
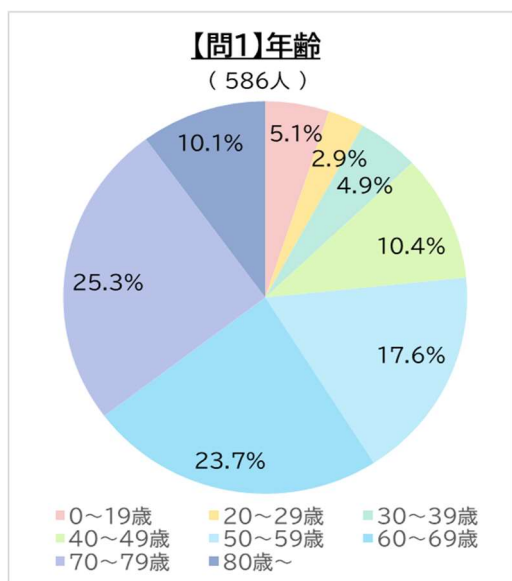
## 設問内容

- 問 1: 入院されている方の性別とご年齢を教えてください。
- 問 2: 今回入院された診療科はどちらですか？
- 問 3: 入院中に受けた診療内容はどちらですか？(複数回答)
- 問 4: 当院へのご入院は何回目ですか？
- 問 5: 看護師についてお伺いします。
- 問 6: 医師についてお伺いします。
- 問 7: 職員の対応・マナー・身だしなみは？
- 問 8: 入院環境についてお伺いします。
- 問 9: 入院中の出来事についてお伺いします。
- 問 10: 評価をお願いします。  
(売店／駐車場／院内の案内表示のわかりやすさ／入院中の食事)
- 問 11: 退院後、直接自宅に帰りますか？  
あるいは自宅以外の場所や他の医療施設に行きますか？
- 問 12: 入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師、またはほかの  
病院スタッフと話をする機会がありましたか？
- 問 13: 入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面  
で受け取りましたか？
- 問 14: 順天堂医院の評価は 0～10 のどれにあたりますか？
- 問 15: 全体としてこの病院に満足していますか？
- 問 16: 友人や御家族に順天堂医院を勧めますか？
- 問 17: 当院のホームページについて

【問1】入院されている方の性別とご年齢を教えてください。

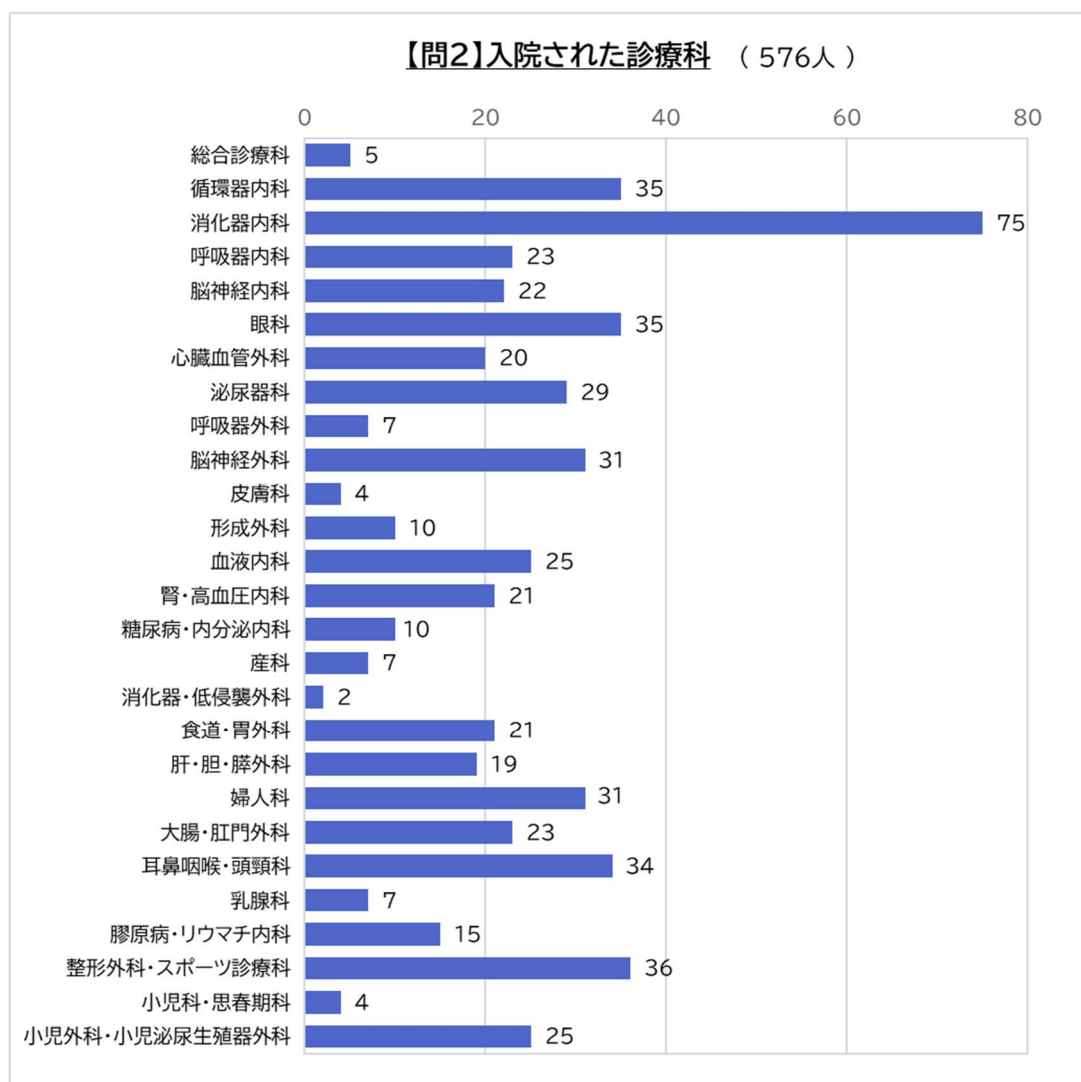


男性(53.0%)のほうが、女性(47.0%)のより多い結果となった。  
前年とほぼ同じ結果であった。



前年同様、「60歳以上」の入院患者が半数を超えている。  
最も多い年齢層が「70~79歳」(25.3%)  
最も少ない年齢層が「20~29歳」(2.9%)  
これらの割合はほぼ例年どおりだが、「60~69歳」以上の患者の割合が増えており、過去3年において最も多くなった。

【問2】今回入院された診療科はどちらですか？

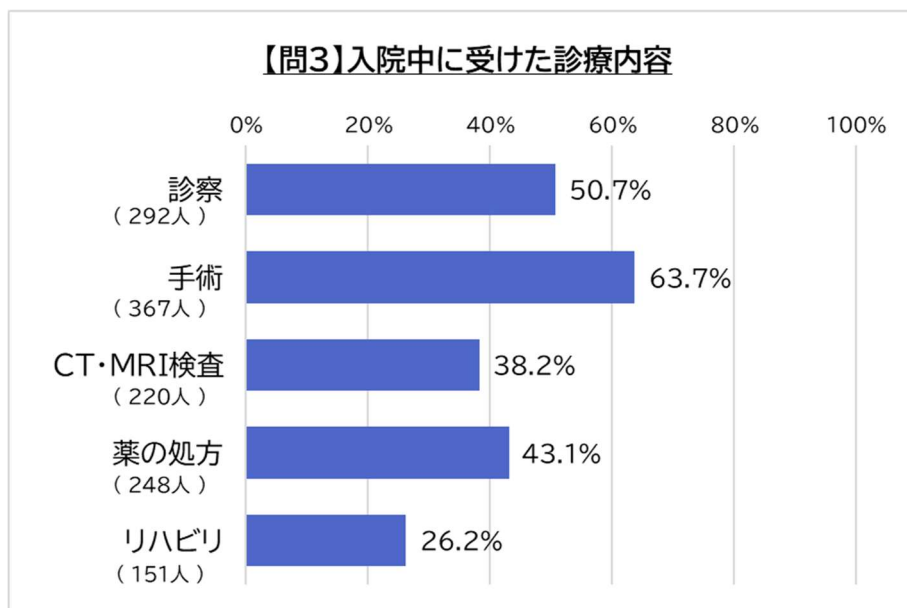


「消化器内科」(75 件)が圧倒的に多く、続いて  
「整形外科・スポーツ診療科」(36 件)、「循環器内科」(35 件)、「眼科」(35 件)、  
「耳鼻咽喉・頭頸科」(34 件)が多い結果となった。

以下の診療科は、回答数が少ないため、診療科別のパーセンテージについては、その点に注意  
して参照されたい。

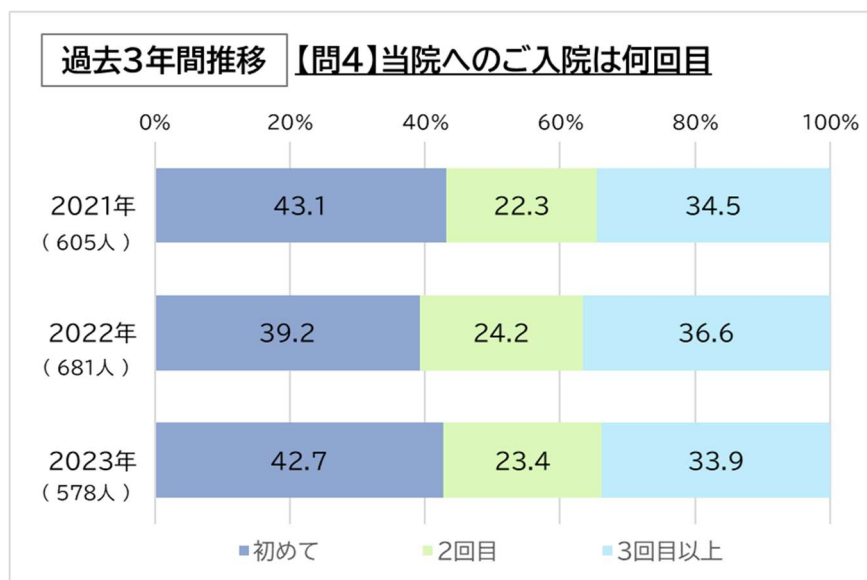
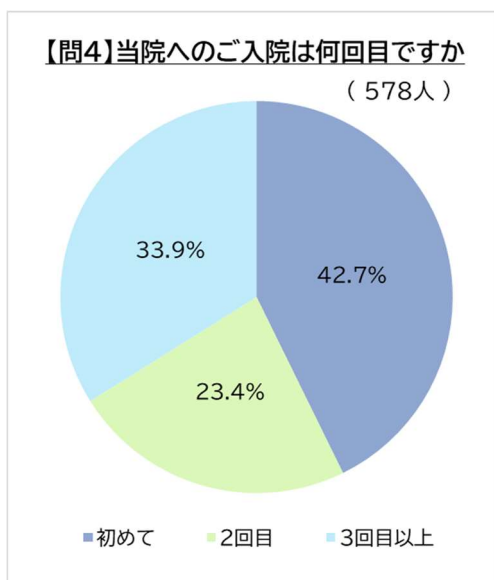
「皮膚科」(4)、「小児科・思春期科」(4)「消化器・低侵襲外科」(2)

【問3】入院中に受けた診療内容はどちらですか？(複数回答)



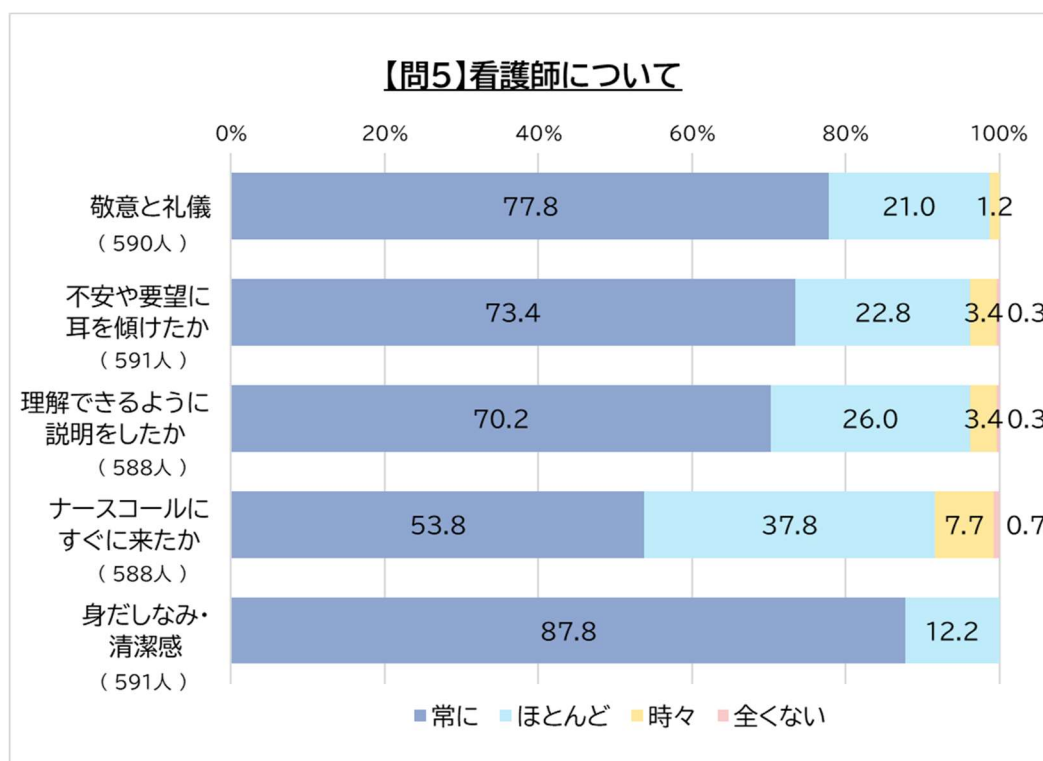
「手術」(63.7%)を受けている方が6割を超え、前年 54.0%に比べて割合が増えている。続いて、「診察」(50.7%)、「薬の処方」(43.1%)という結果となった。

【問4】当院へのご入院は何回目ですか？



約4割が「初めて」(42.7%)入院しているが次に多いのが「3回目以上」(33.9%)となった。ほぼ例年どおりの割合だが、前年に比べて「初めて」の割合が増えている。

【問5】看護師についてお伺いします。



いずれの項目も「常に」「ほとんど」が9割以上を占め、前年と同様の結果となった。

【ナースコールの後、看護師はすぐに来ましたか】の回答が、前年に引き続き「常に」(53.8%)と他に比べて低く、「時々」(7.7%)が多く見受けられた。

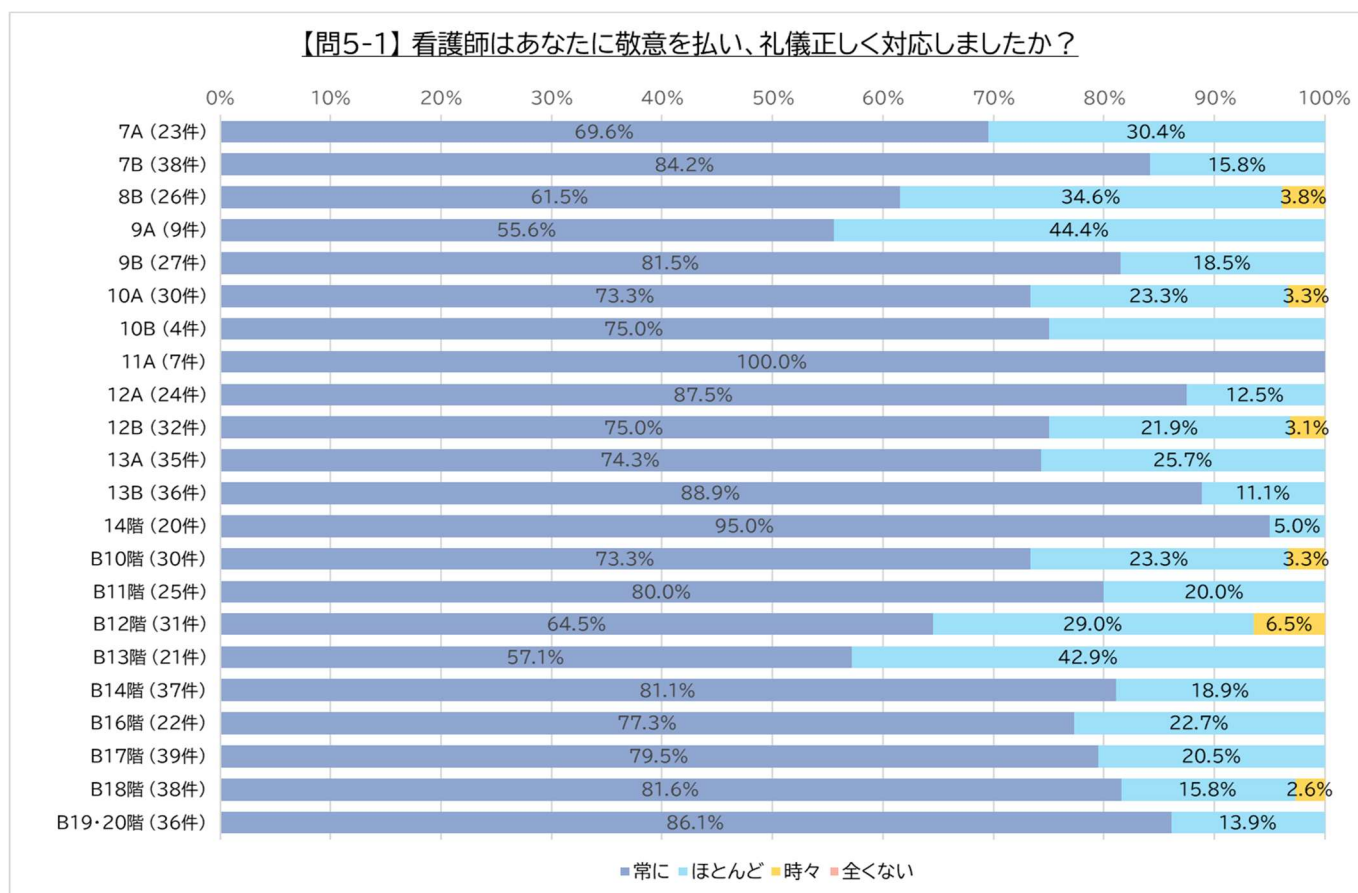
常に+ほとんど

	前年	→	本年	差
敬意と礼儀	98.8	→	98.8	-
不安や要望に耳を傾けたか	97.2	→	96.2	△ 1.0
理解できるように説明をしたか	96.5	→	96.2	△ 0.3
ナースコールにすぐに来たか	91.5	→	91.6	+0.1

※【身だしなみ・清潔感】は本年からの質問項目

以下に病棟別を示す。

【問 5-1】入院中の看護師の敬意や礼儀

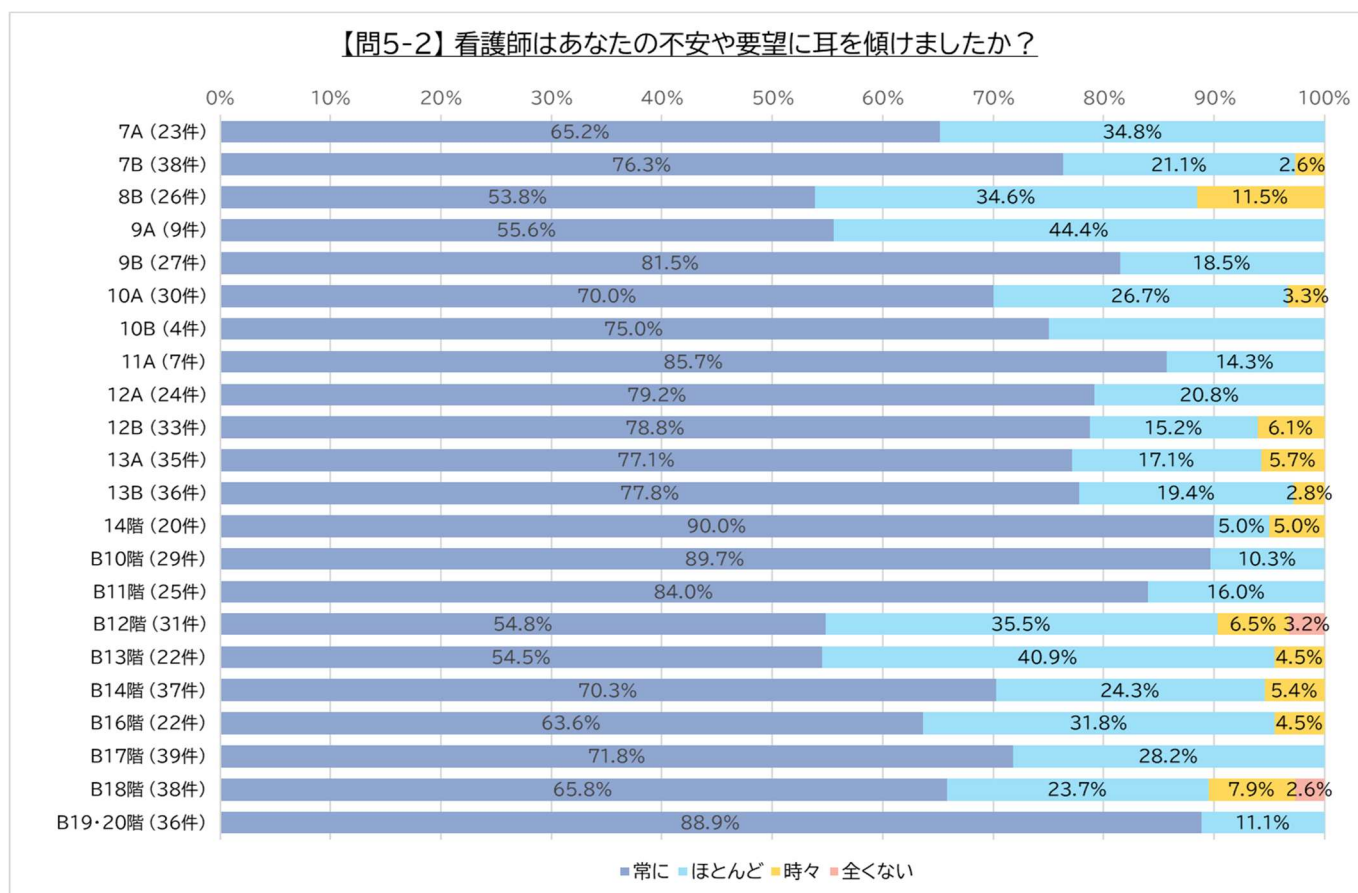


ほとんどの病棟において「常に」「ほとんど」が占めており、「全くない」は見受けられなく、以下で「時々」が目立って見受けられた。

・B12 階 (6.5%)



【問 5-2】入院中の看護師の患者への配慮

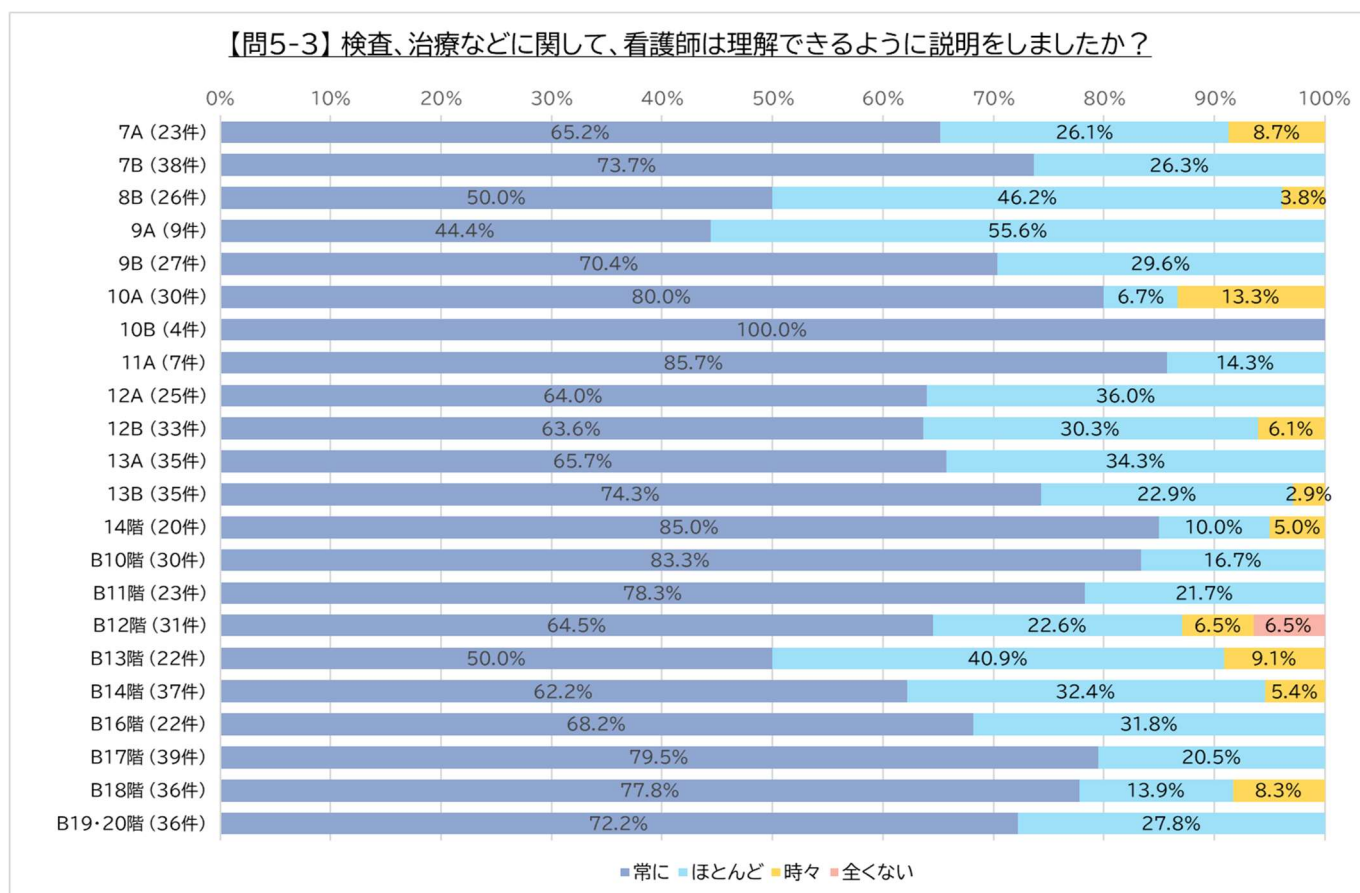


ほとんどの病棟において「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 5-1:看護師の敬意と礼儀】より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- ・8B (11.5%)
- ・B18階 (10.5%)
- ・B12階 (9.7%)
- ・12B (6.1%)
- ・13A (5.7%)
- ・B14階 (5.4%)

【問 5-3】入院中の検査、治療についての看護師の説明

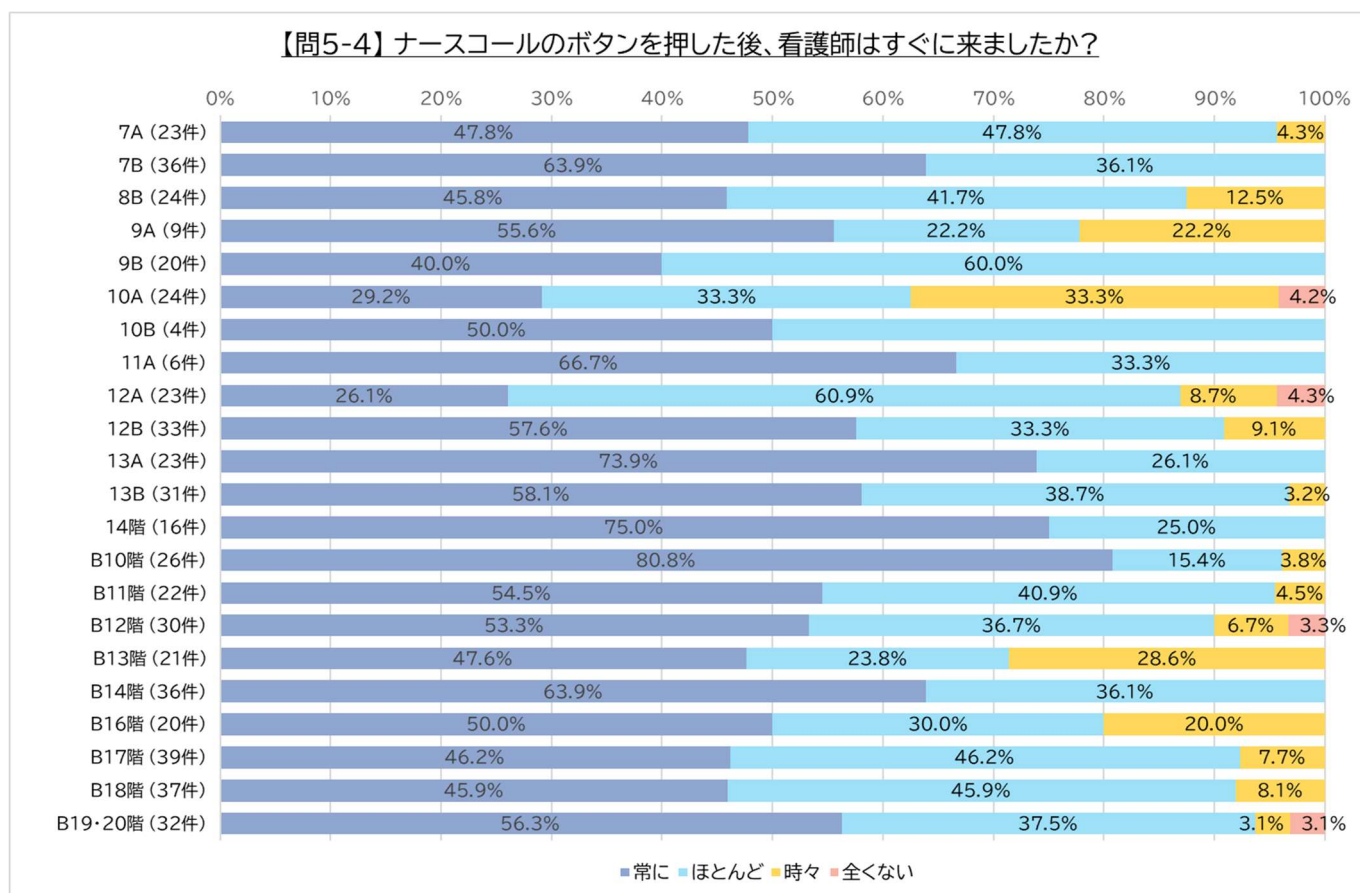


ほとんどの病棟において「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 5-1:看護師の敬意と礼儀】より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- ・10A (13.3%)
- ・B12階 (13.0%)
- ・B13階 (9.1%)
- ・7A (8.7%)
- ・B18階 (8.3%)
- ・12B (6.1%)
- ・B14階 (5.4%)

【問 5-4】ナースコールへの看護師の対応

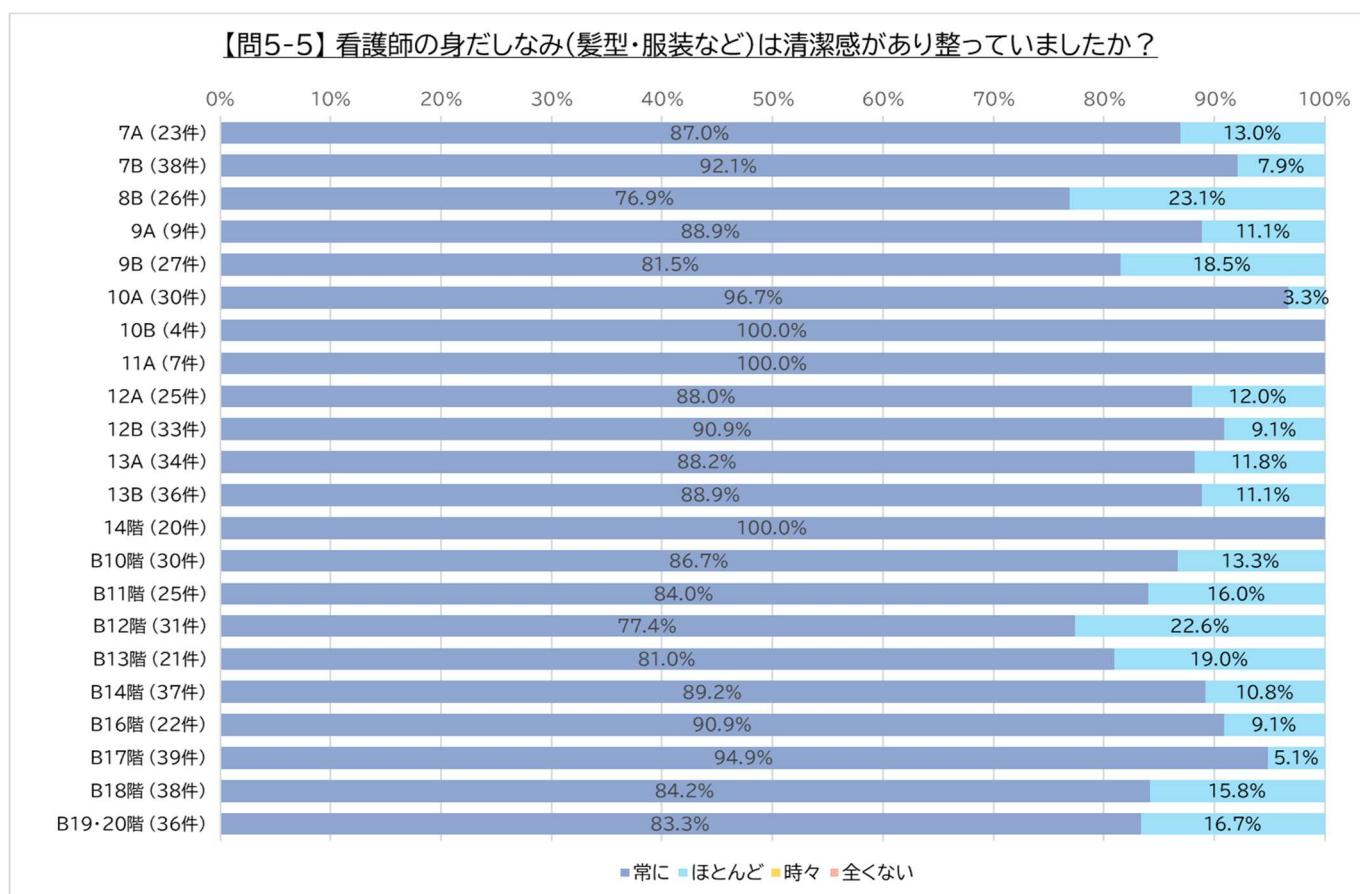


問 5 の他の設問に比べて、「常に」の割合が前年同様低く、「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- ・10A (37.5%)
- ・B13階 (28.6%)
- ・9A (22.2%)
- ・B16階 (20.0%)
- ・12A (13.0%)
- ・8B (12.5%)
- ・B12階 (10.0%)

【問 5-5】看護師の身だしなみ(髪型・服装など)



全ての病棟において「常に」「ほとんど」が占め、「時々」、「全くない」は見受けられなかった。

【問 5】 看護師について病棟別に総じてみると

・7A

・8B

・9A

・10A

・12A

・12B

・13A

・B12 階

・B13 階

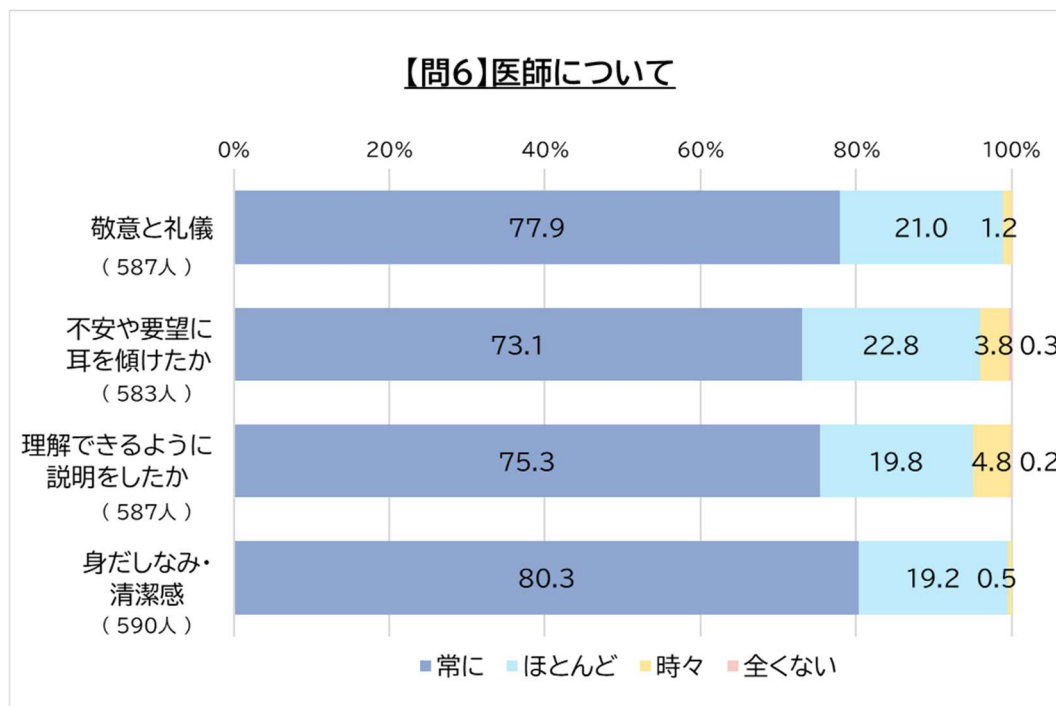
・B14 階

・B16 階

・B18 階

で改善の余地があると思われる。

【問 6】 医師についてお伺いします。



いずれの項目も「常に」「ほとんど」で、ほとんどを占め、前年とほぼ同じ結果である。

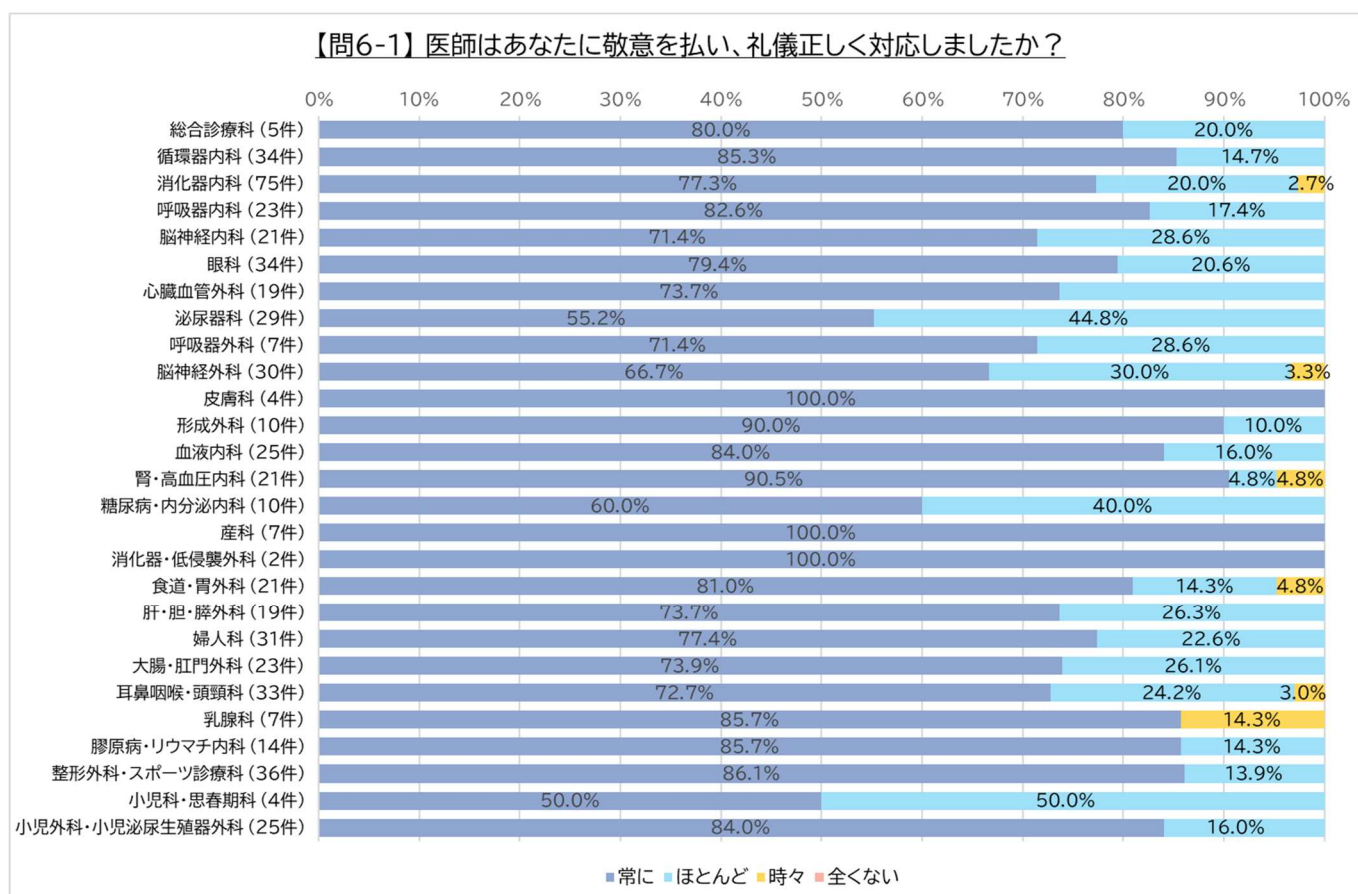
常に+ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	98.5	→	98.9	+0.4
不安や要望に耳を傾けたか	96.1	→	95.9	△ 0.2
理解できるように説明をしたか	96.3	→	95.1	△ 1.2

※【身だしなみ・清潔感】は本年からの質問項目

以下に診療科別に示す。

【問 6-1】 入院中の医師の敬意や礼儀

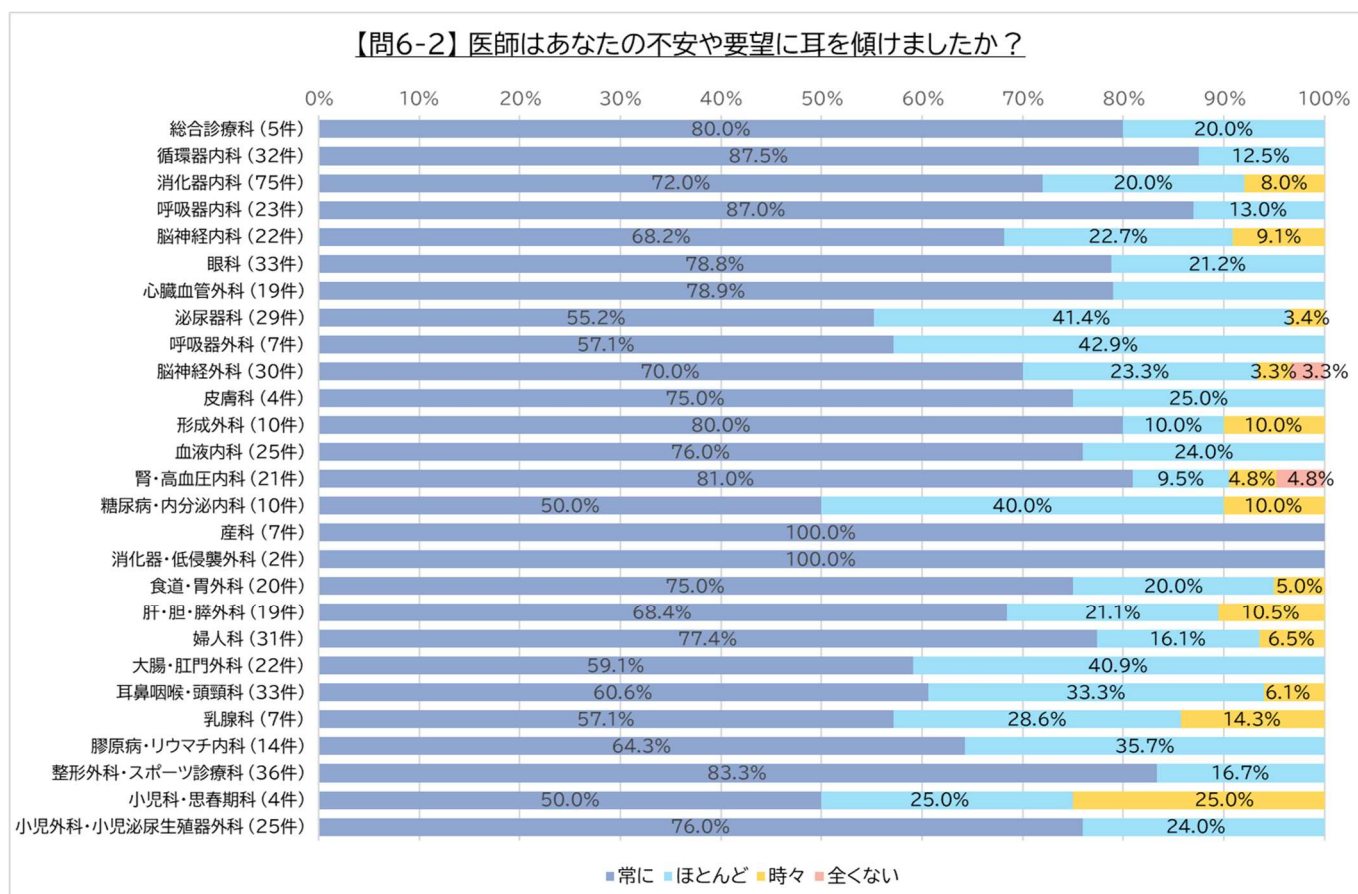


ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が全回答を占めていて、「全くない」の回答は見受けられなかった。

「時々」は、以下で多い数字となった。

- ・乳腺科 (14.3%)
- ・腎・高血圧内科 (4.8%)
- ・食道・胃外科 (4.8%)
- ・脳神経外科 (3.3%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (3.0%)
- ・消化器内科 (2.7%)

【問 6-2】 入院中の医師の患者への配慮



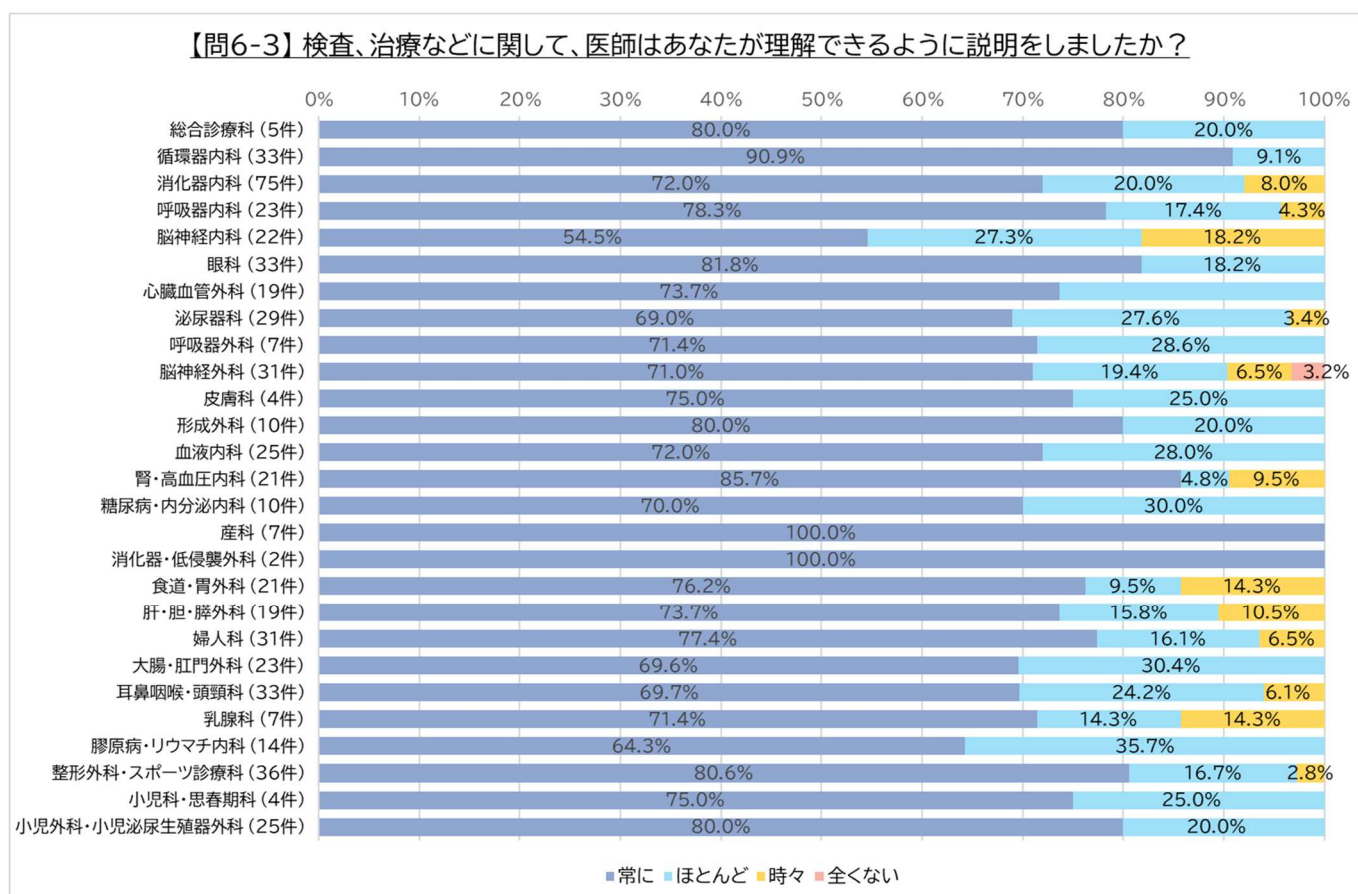
ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が占めているが、「全くない」「時々」は、以下で見受けられた。

「全くない」と「時々」を合算すると

- ・小児科・思春期科 (25.0%)
- ・乳腺科 (14.3%)
- ・肝・胆・膵外科 (10.5%)
- ・形成外科 (10.0%)
- ・糖尿病・内分泌内科 (10.0%)
- ・腎・高血圧内科 (9.6%)
- ・脳神経内科 (9.1%)
- ・消化器内科 (8.0%)



【問 6-3】入院中の検査、治療についての医師の説明

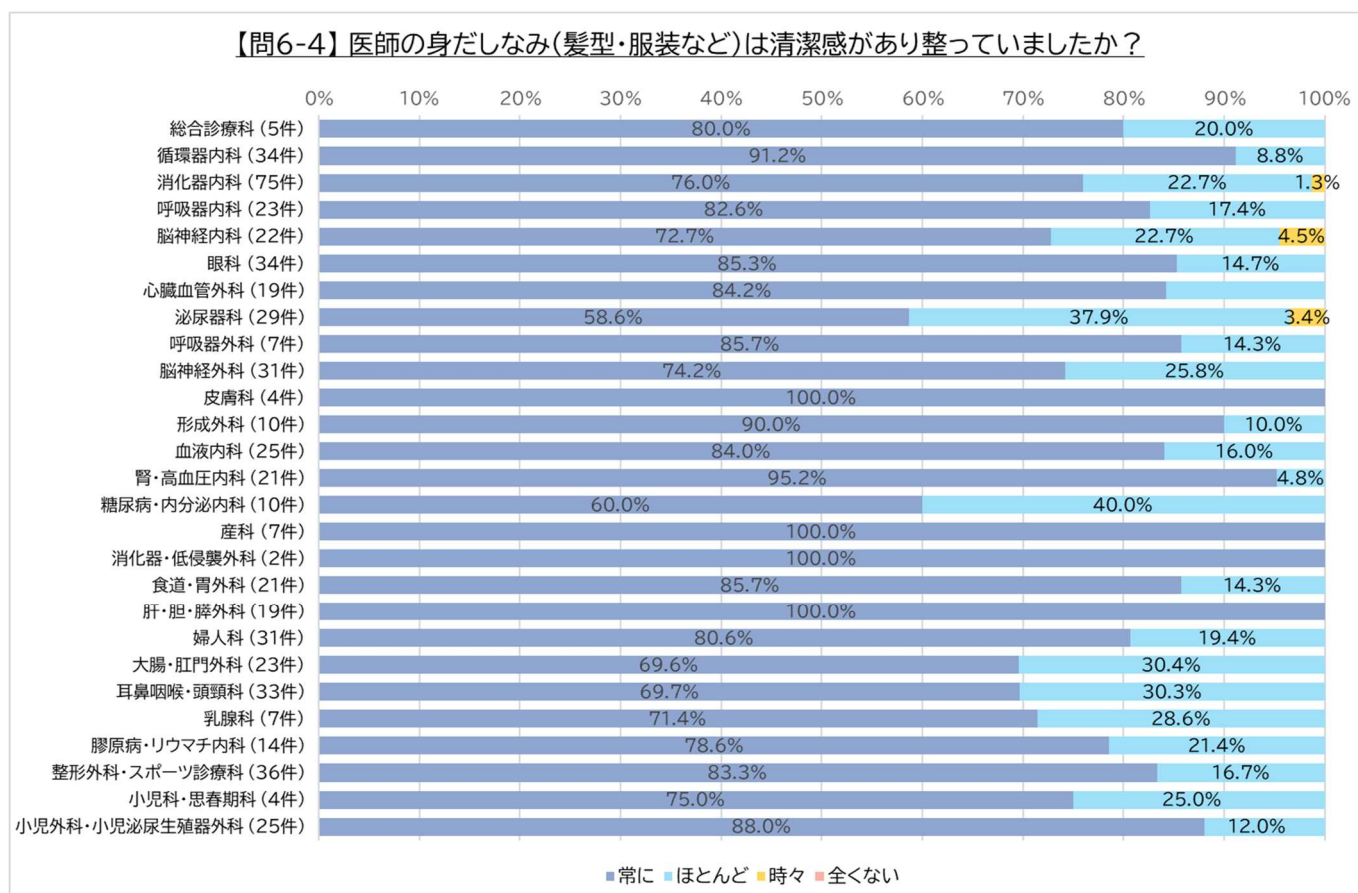


ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が占めているが、「全くない」「時々」は、以下で見受けられた。

「全くない」と「時々」を合算すると

- ・脳神経内科 (18.2%)
- ・食道・胃外科 (14.3%)
- ・乳腺科 (14.3%)
- ・肝・胆・膵外科 (10.5%)
- ・脳神経外科 (9.7%)
- ・腎・高血圧内科 (9.5%)
- ・消化器内科 (8.0%)

【問 6-4】医師の身だしなみ(髪型・服装など)



ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が占めているが、「全くない」は見受けられなく、「時々」は、以下で見受けられた。

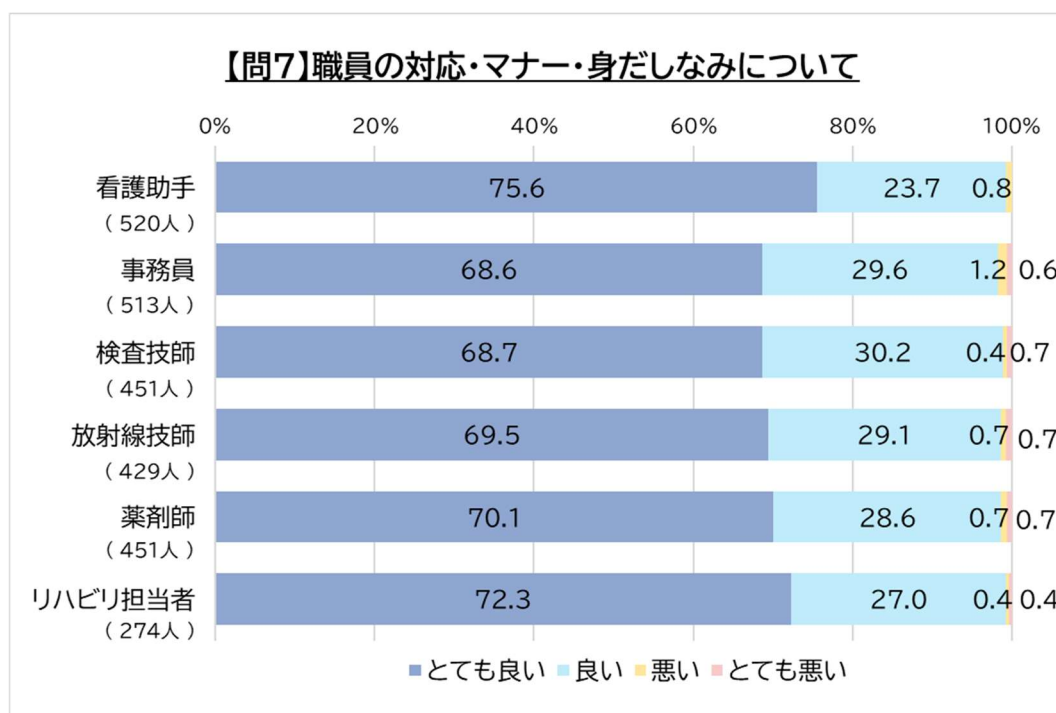
- ・脳神経内科 (4.5%)
- ・泌尿器科 (3.4%)
- ・消化器内科 (1.3%)

【問 6:医師について】を診療科別に総じて

- ・肝・胆・膵外科
- ・形成外科
- ・小児科・思春期科
- ・消化器内科
- ・食道・胃外科
- ・腎・高血圧内科
- ・糖尿病・内分泌内科
- ・乳腺科
- ・脳神経外科
- ・脳神経内科
- ・耳鼻咽喉・頭頸科
- ・泌尿器科

で改善の余地があると思われる。

【問7】職員の対応・マナー・身だしなみは？



いずれの項目も「とても良い」「良い」でほとんどを占め、「悪い」と「とても悪い」は、ほとんどなかった。

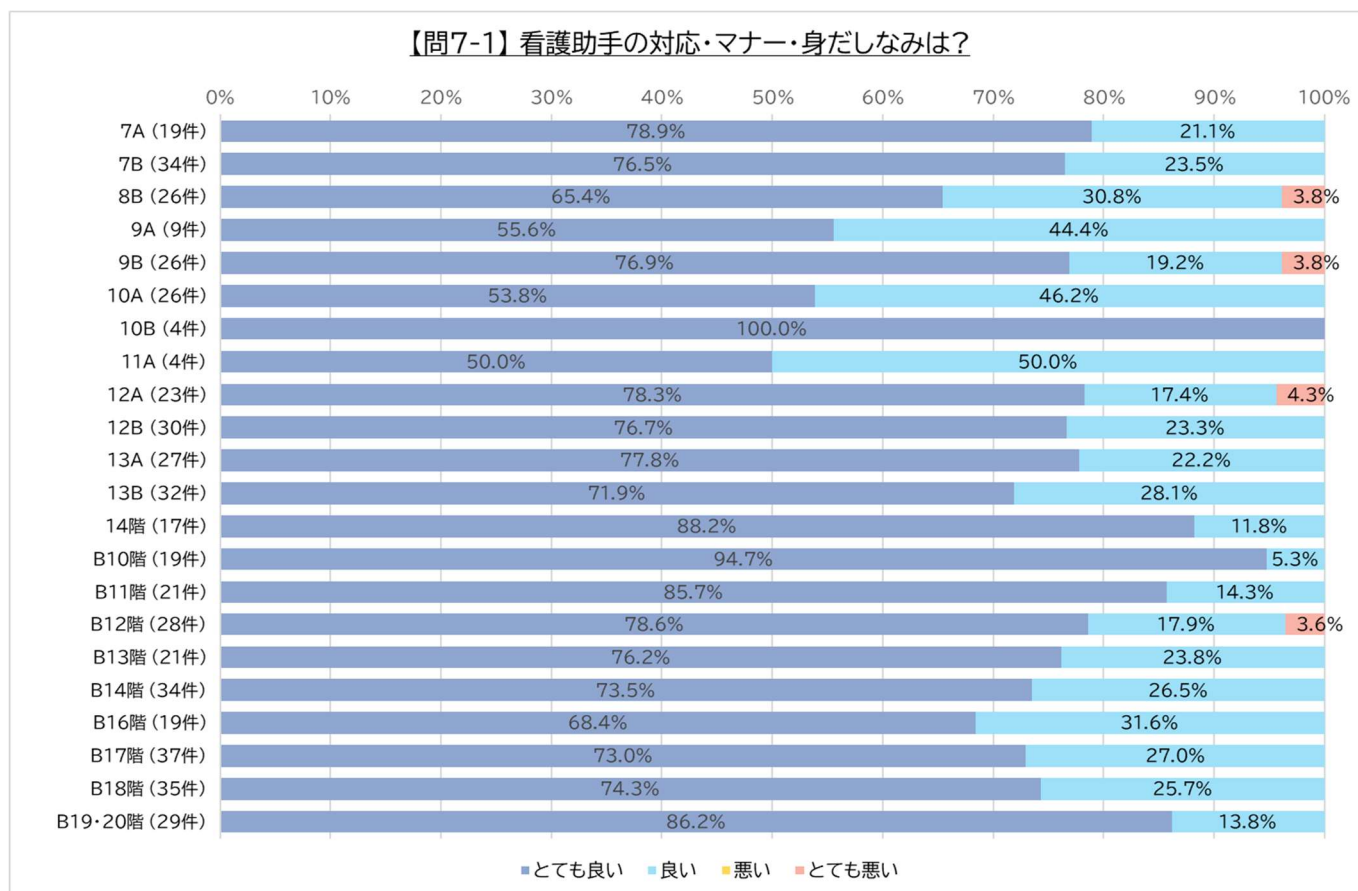
とても良い+良い

	前年		本年	差
看護助手	99.6	→	99.3	△ 0.3
事務員	98.9	→	98.2	△ 0.7
検査技師	99.6	→	98.9	△ 0.7
薬剤師	99.2	→	98.7	△ 0.5
リハビリ担当者	99.3	→	99.3	-

※【放射線技師】は本年からの質問項目

以下に、看護助手、事務員について、それぞれ病棟別に示す。

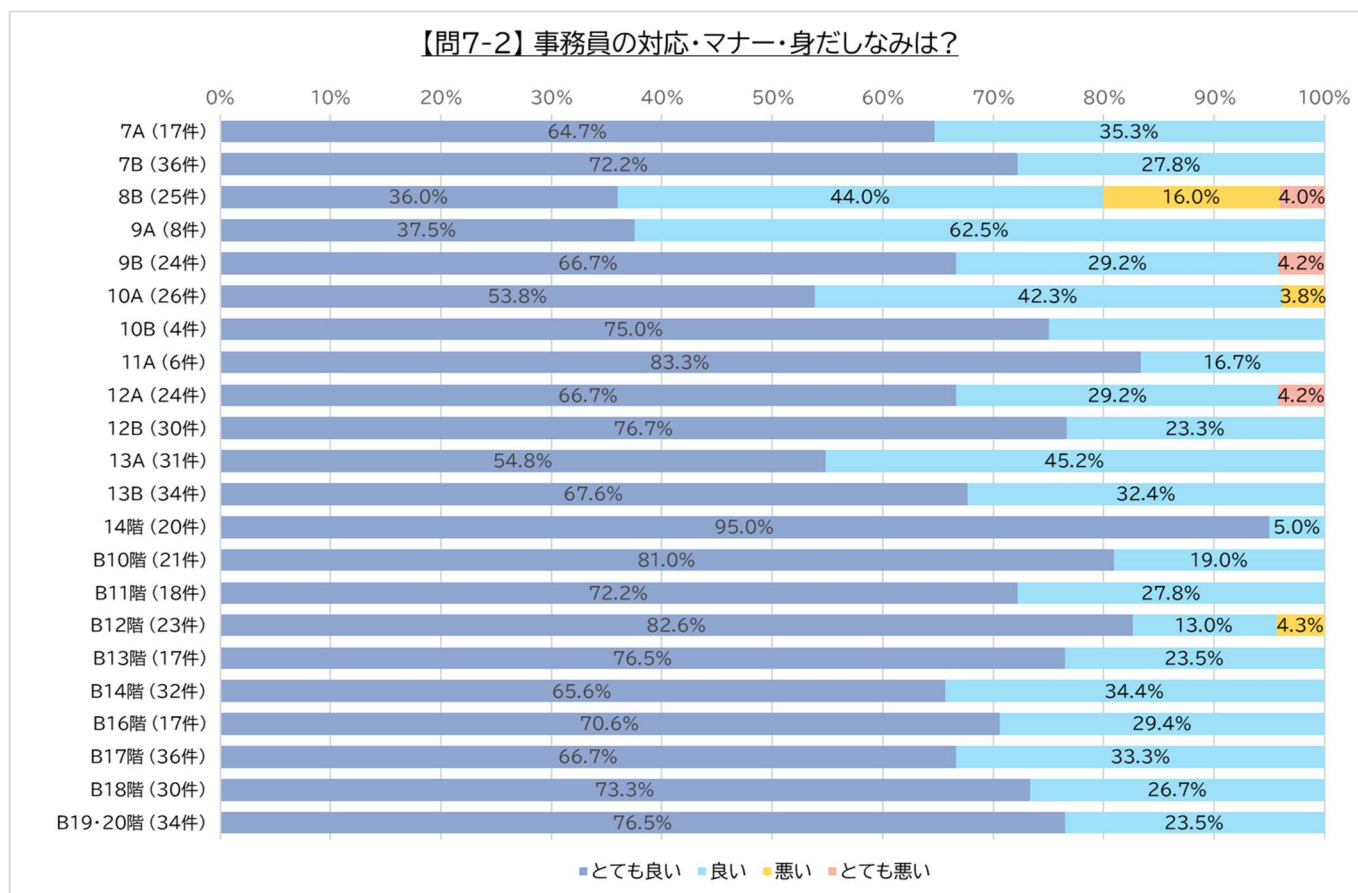
【問 7-1】看護助手の対応・マナー・身だしなみ



ほとんどの病棟で、「とても良い」「良い」が占めているが、「とても悪い」が以下で見受けられた。

- ・12A (4.3%)
- ・8B (3.8%)
- ・9B (3.8%)
- ・B12階(3.6%)

【問7-2】事務員の対応・マナー・身だしなみ

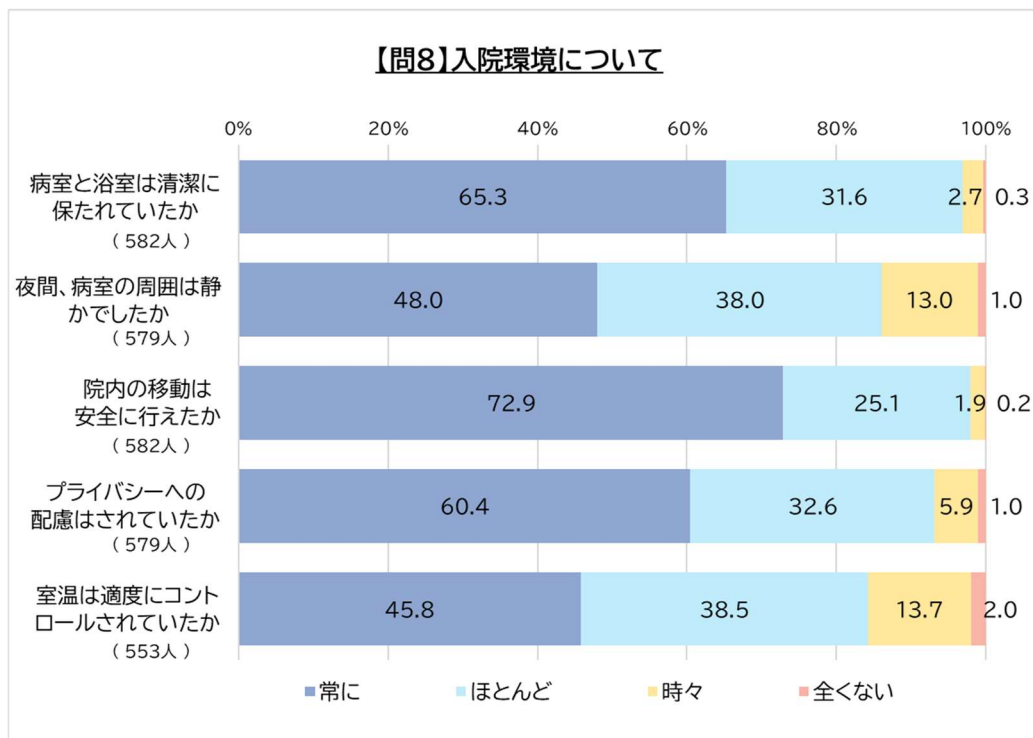


ほとんどの病棟で、「とても良い」「良い」が占めているが、「とても悪い」「悪い」が以下で見受けられた。

「とても悪い」と「悪い」を合算すると

- ・8B (20.0%)
- ・B12階 (4.3%)
- ・9B (4.2%)
- ・12A (4.2%)
- ・10A (3.8%)

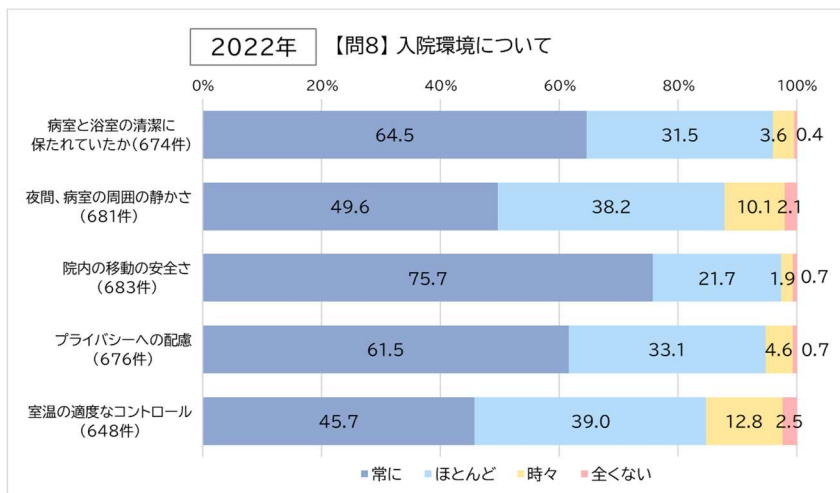
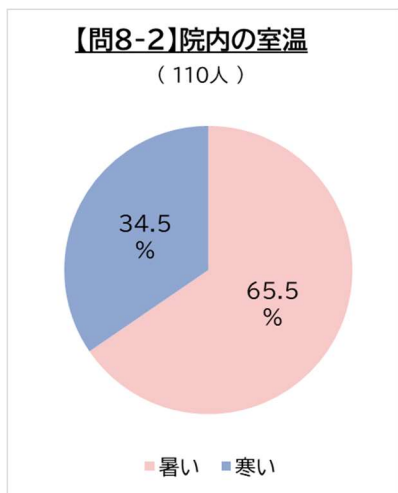
【問8】入院環境についてお伺いします。



「全くない」「時々」を合わせて、以下で1割以上が不満の意を表している。

【夜間、病室の周囲は静かでしたか】(14.0%)

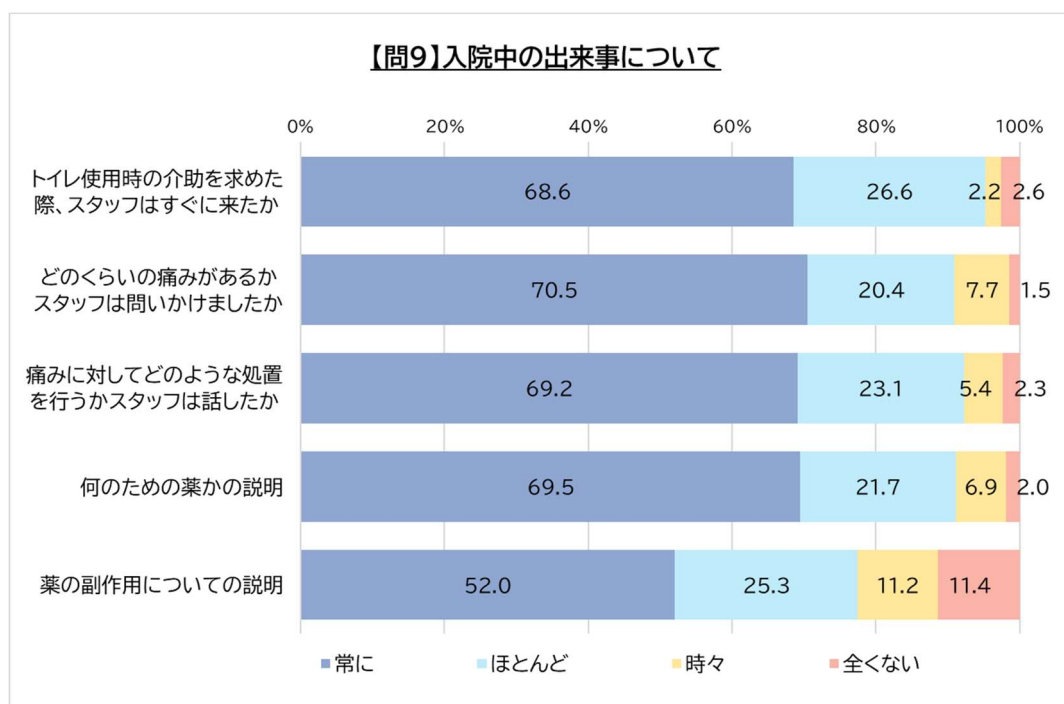
【室温は適度にコントロールされていたか】(15.7%)



室温の不満の要因については、「暑い」が65.5%で多い。

各質問とも、前年とほぼ同じ結果となった。

【問9】入院中の出来事についてお伺いします。



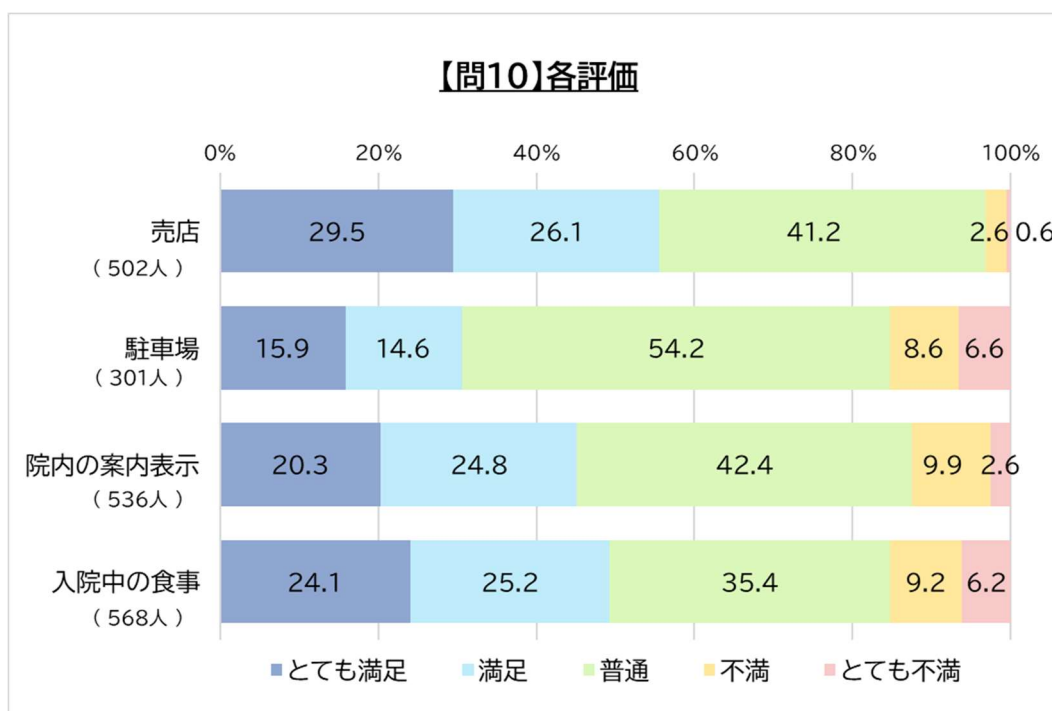
【新しい薬を使う前に薬の副作用についてスタッフから説明がありましたか】について「常に」(52.0%)と低く、「時々」「全くない」を合わせると2割以上になり、前年同様、ほかの設問に比べて不満の意が多い結果となった。

前年とほぼ同じ結果であるが、【トイレ使用時の介助を求めた際、スタッフはすぐに来ましたか】については、前年に比べて改善がみられている。

	とても満足+満足		
	前年	本年	差
トイレ使用時の介助を求めた際、スタッフはすぐに来たか	92.8	→ 95.2	+2.4
どのくらいの痛みがあるかスタッフは問いかけましたか	92.8	→ 90.9	△ 1.9
痛みに対してどのような処置を行うかスタッフは話したか	92.2	→ 92.3	+0.1
何のための薬かの説明	89.9	→ 91.2	+1.3
薬の副作用についての説明	75.4	→ 77.3	+1.9



【問 10】 評価をお願いします。



以下の項目で「不満」「とても不満」をあわせて1割以上が不満の意を示した。

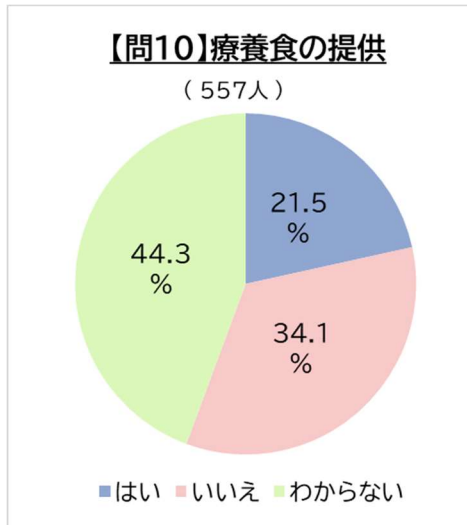
- ・駐車場について(15.2%)
- ・院内の案内表示について(12.5%)
- ・入院中の食事(15.4%)

前年と比較して、全体的に満足度が高くなっているが、特に【院内の案内表示のわかりやすさ】については、大幅に改善がみられる。

とても満足+満足

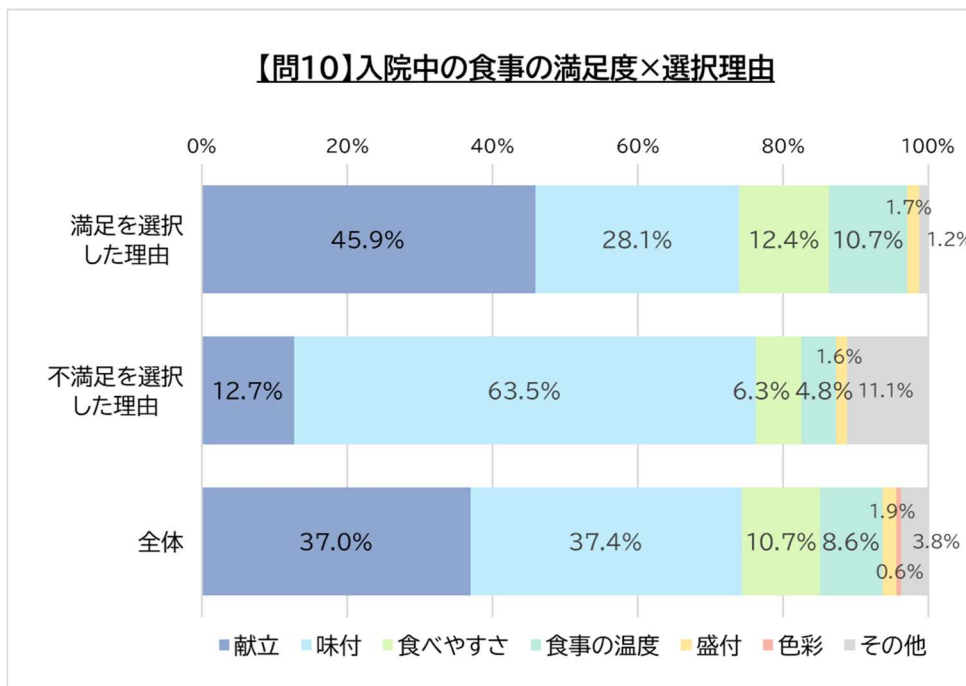
	前年		本年	差
売店	53.4	→	55.6	+2.2
駐車場	29.6	→	30.5	+0.9
院内の案内表示	38.8	→	45.1	+6.3
入院中の食事	48.7	→	49.3	+0.6

【問10-2】療養食の提供について



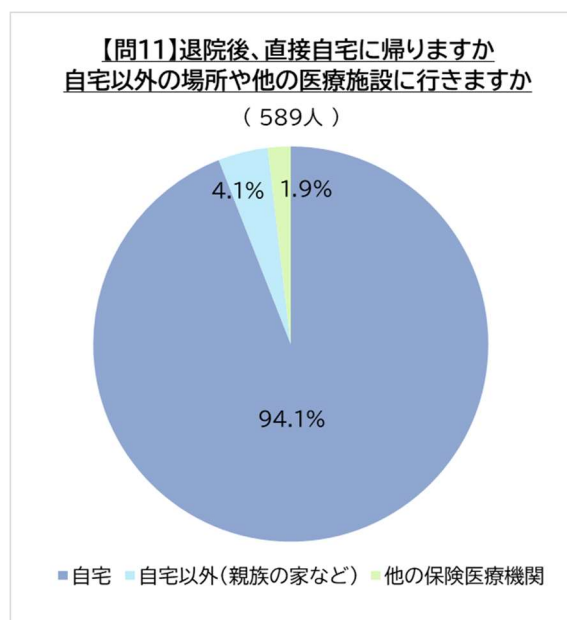
療養食の提供は「はい」が21.5%、「いいえ」が34.1%であった。

【問10-3】入院中の食事について－選択した理由



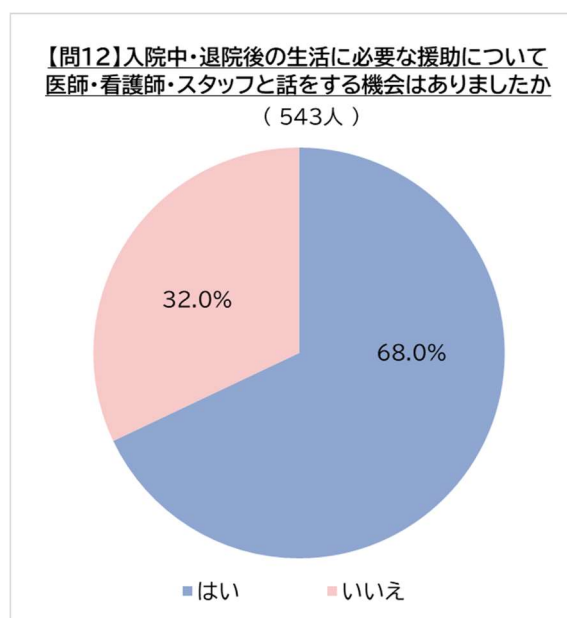
満足を選択した理由として、「献立」、次いで「味付」が多く、不満足を選択した理由として、「味付」、次いで「献立」が多かった。

【問 11】退院後、直接自宅に帰りますか？  
あるいは自宅以外の場所や他の医療施設に行きますか？



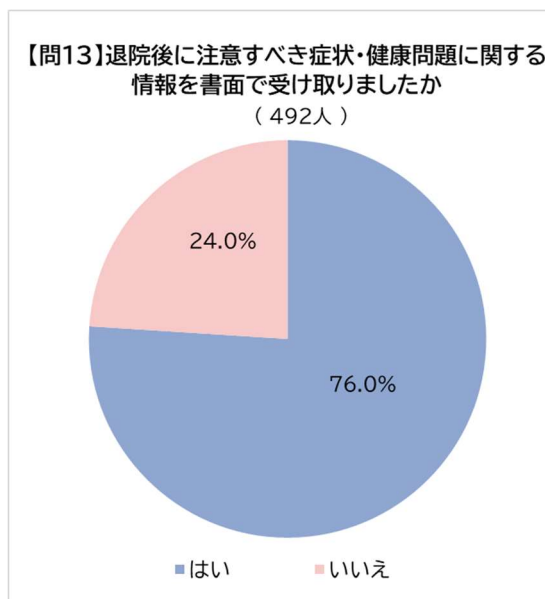
9割以上が退院後、自宅に戻り、「他の保険医療機関」に行くのはわずか2%だった。

【問 12】入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師、またはほかの病院  
スタッフと話をすることはありましたか？



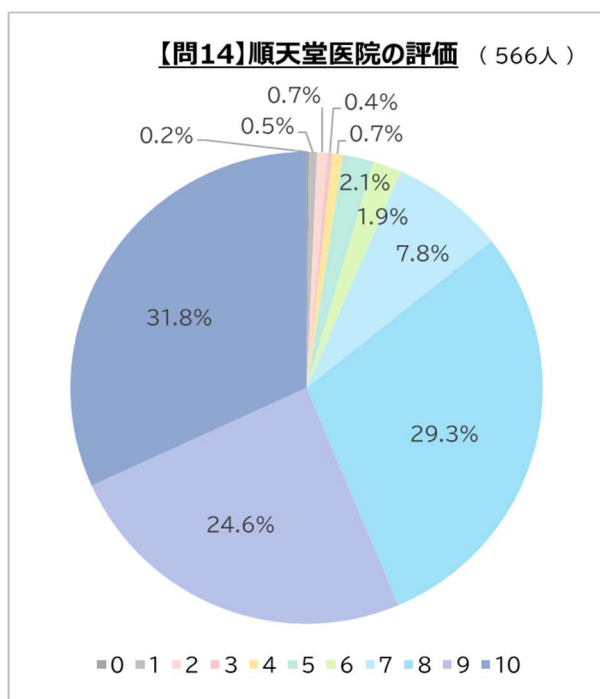
約7割が、退院後の生活に必要な援助についての相談をしており、3割は「相談していない」という結果となった。

【問 13】退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報を書面で受け取りましたか？



7割強が退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報を受け取っており、3割弱が受け取っていない結果となった。

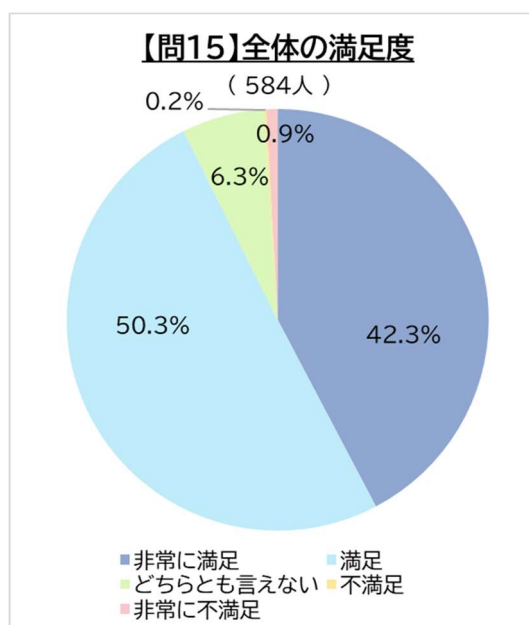
【問 14】順天堂医院の評価は 0～10 のどれにあたりますか？



点数	人数	割合
0	1	0.2%
1	3	0.5%
2	4	0.7%
3	2	0.4%
4	4	0.7%
5	12	2.1%
6	11	1.9%
7	44	7.8%
8	166	29.3%
9	139	24.6%
10	180	31.8%
平均点	8.6	

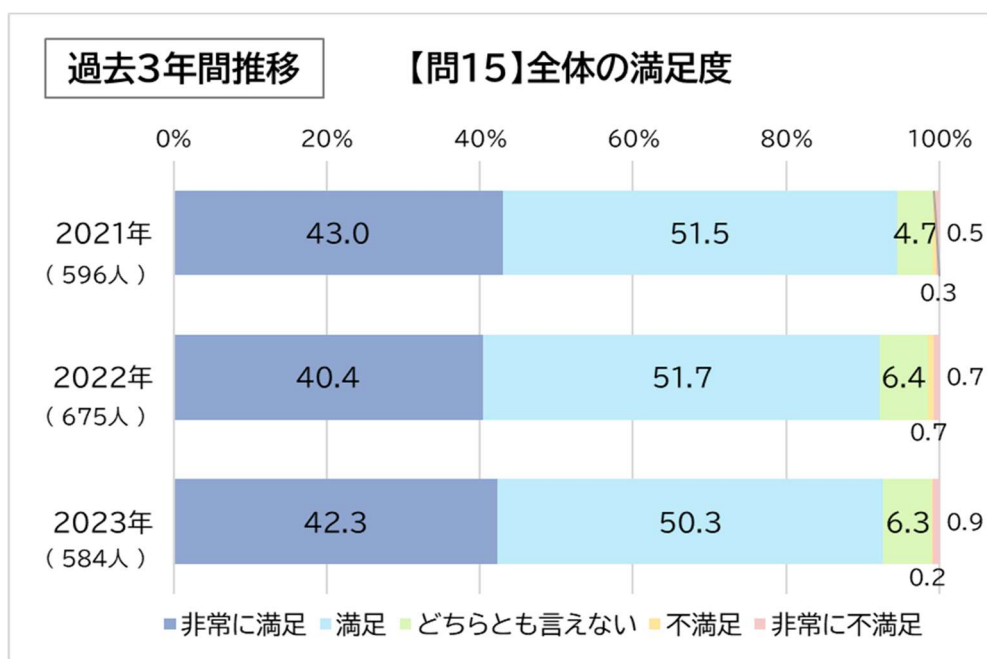
7点以上がほとんどで、平均点は「8.6点」と前年の「8.5点」と同じ結果となった。10点満点も約3割おり、9点以上は6割近くとなった。0点の回答1人のみだった。

【問15】全体としてこの病院に満足していますか？



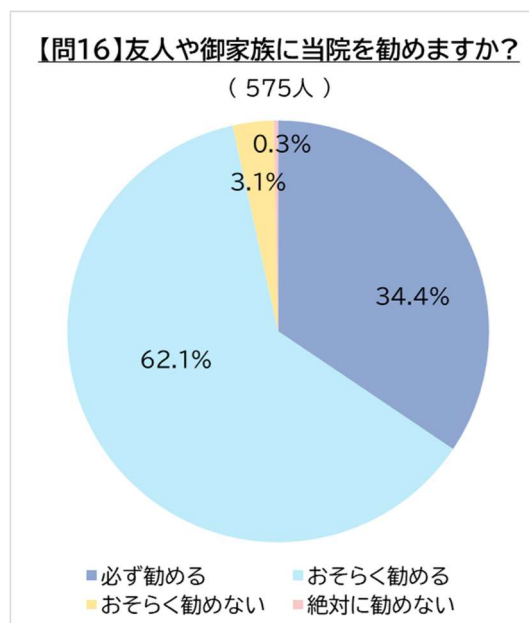
「非常に満足」「満足」で9割以上を占めた。

「不満足」、「非常に不満足」ともにほとんどなく、昨年同様に少ない結果となった。

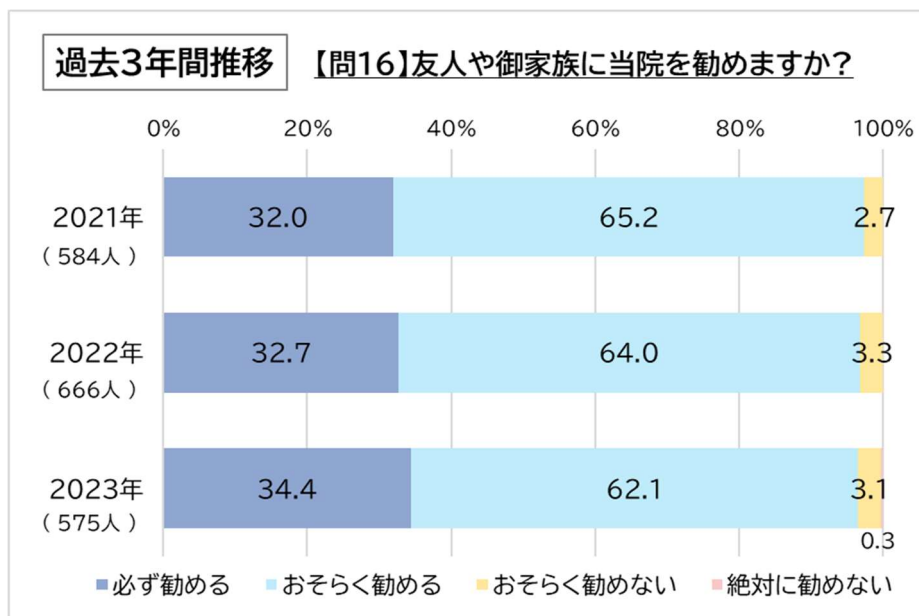


過去と比べて、ほぼ同じ結果となった。

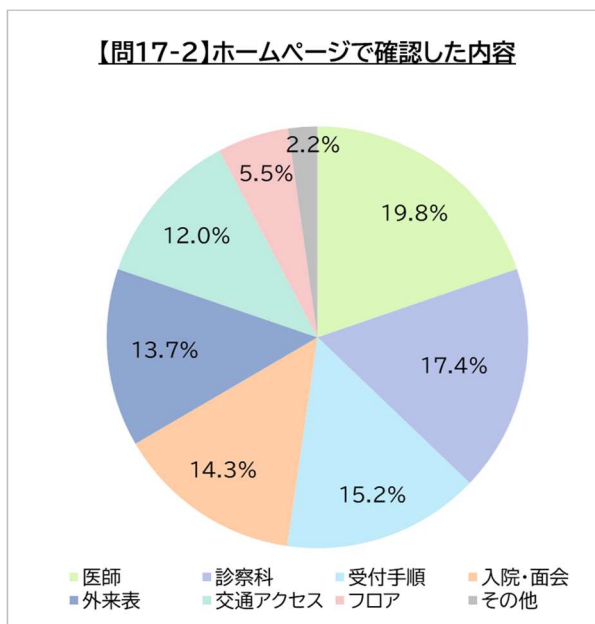
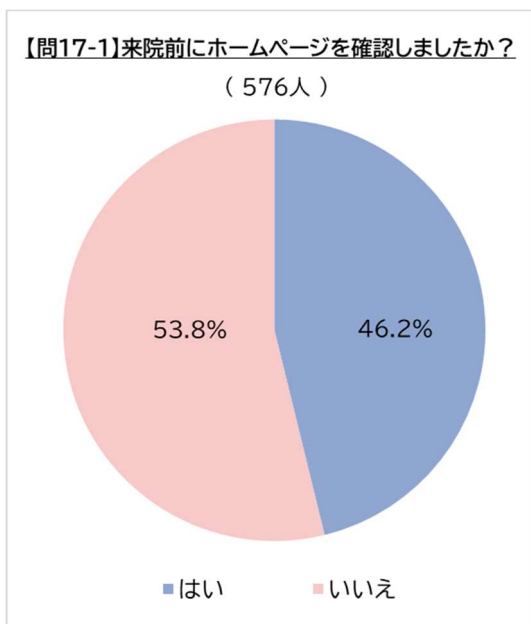
【問16】友人や御家族に順天堂医院を勧めますか？



「必ず勧める」「おそらく勧める」が96.5%と前年とほぼ同様の結果であった。  
「おそらく勧めない」が3%みられたが、「絶対に勧めない」はほとんどいなかった。



【問17】 当院のホームページについて



来院前にホームページを確認した人は5割弱で、外来患者より多かった。  
確認した内容は、多い順に「医師」「診察科」「受付手順」「入院・面会」となっている。

「大変わかりやすい」「わかりやすい」が9割近く占めており、「わかりにくい」「非常にわかりにくい」は約1割で、前々年、前年と比べて改善もみられる。

