

2023 年度 患者様満足度調査(外来)

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10月20日(金)

- ・調査対象

順天堂大学医学部附属順天堂医院外来患者様

- ・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:3,000枚

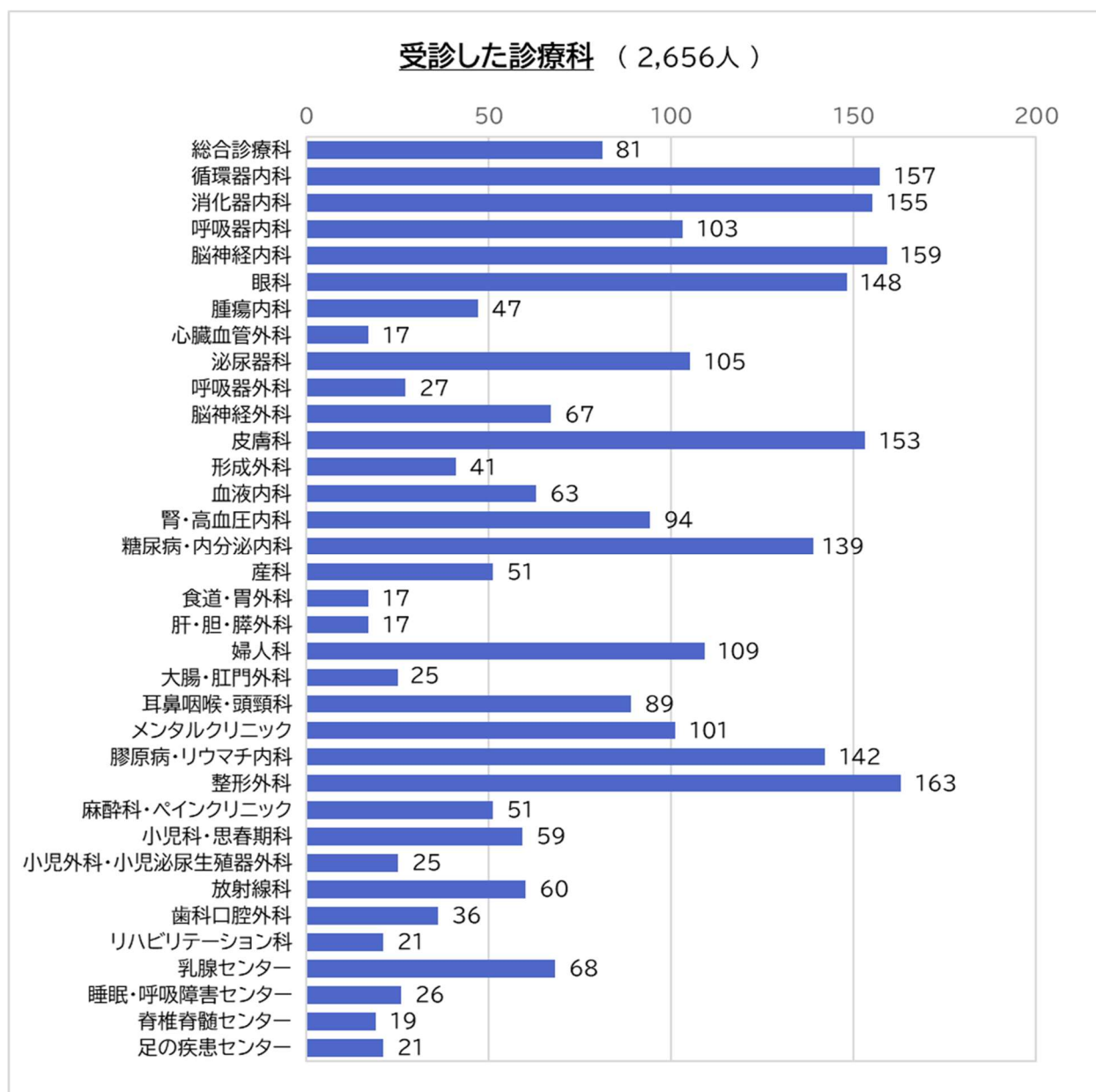
アンケート回収枚数:2,656枚

割合:88.5%

設問内容

- 問 1: 受診された方の性別とご年齢を教えてください。
- 問 2: 本日受けた診療内容はどちらですか？(複数回答)
- 問 3: 当院への受診はいつからですか？
- 問 4: 看護師についてお伺いします。
- 問 5: 医師についてお伺いします。
- 問 6: スタッフ全般の対応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: 病院のシステムについてお伺いします。
- 問 9: 院内設備等について評価をお願いします。
- 問 10: スタッフはあなたの待ち時間について、何らかの配慮をしましたか？
- 問 11: それぞれの待ち時間はいかがでしたか？
- 問 12: 最も待ち時間を改善して欲しいのは？
- 問 13: 上で挙げた項目の待ち時間はどのくらいでしたか？
- 問 14: 院内での滞在時間短縮のための下記取り組みについて知っていますか。
また、利用されたことはありますか。
- 問 15: 順天堂医院の評価は 0～10 のどれにあたりますか？
- 問 16: 全体としてこの病院に満足していますか？
- 問 17: 友人や御家族に順天堂医院を勧めますか？
- 問 18: 当院のホームページについて

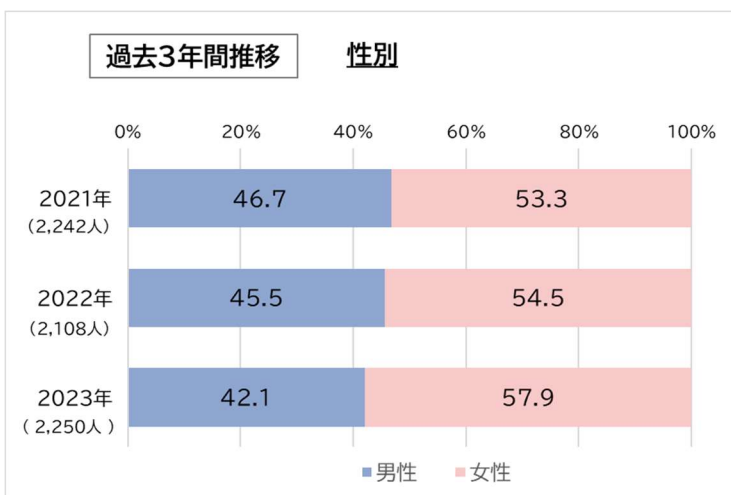
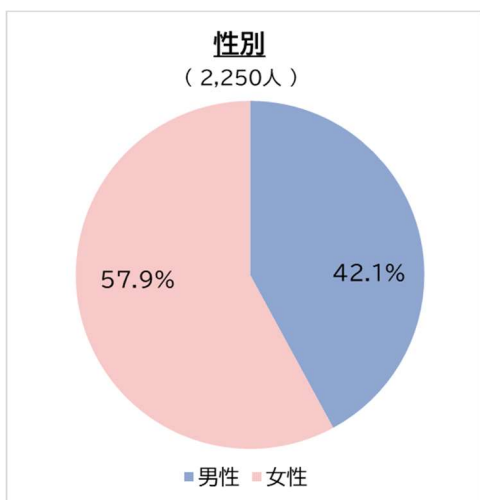
診療科ごとの回答数



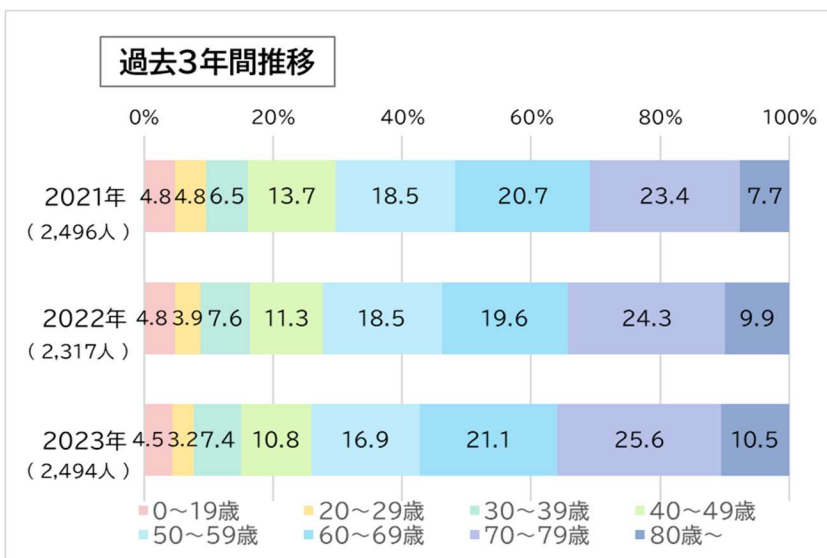
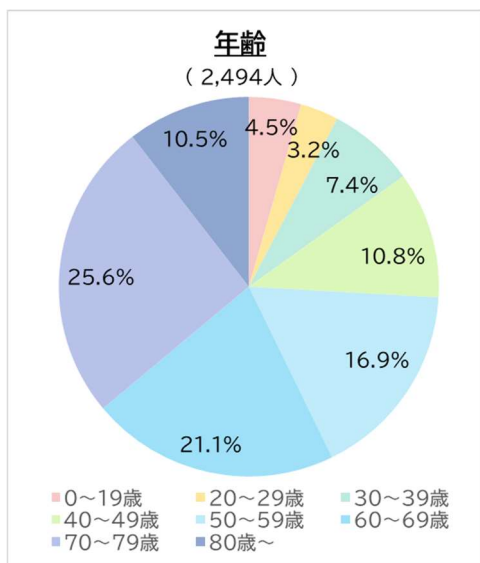
整形外科(163件)、脳神経内科(159件)、循環器内科(157件)、消化器内科(155件)、皮膚科(153件)の順に多かった。

前年は、消化器内科(180件)、脳神経内科(163件)、循環器内科、皮膚科(152件)、整形外科(148件)であったので、本年は整形外科が増えたものの、内科が多い傾向に変化はない。

【問1】受診された方の性別とご年齢を教えてください

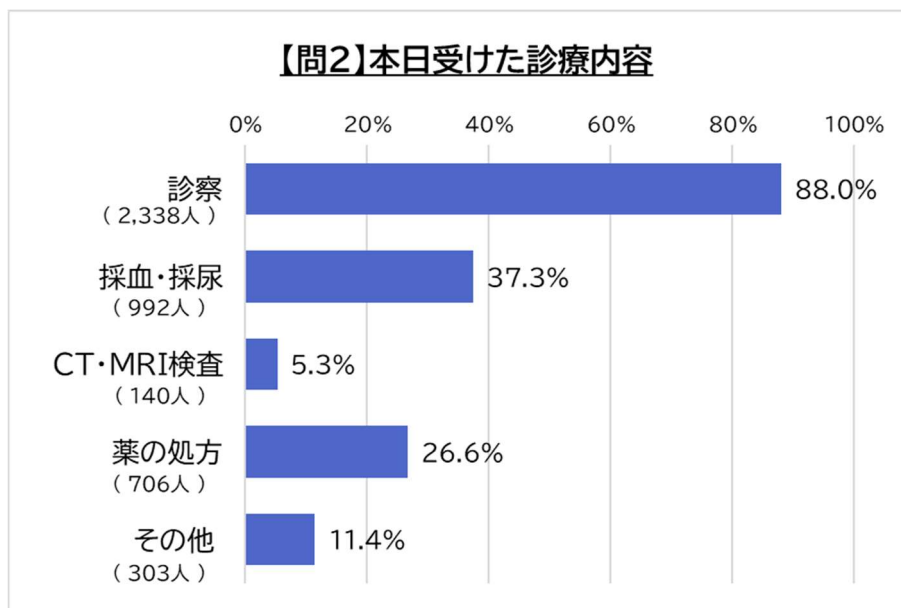


男性(42.1%)の方が、女性(57.9%)より少ない結果となった。
前々年、前年と比べて女性の割合が増加している。



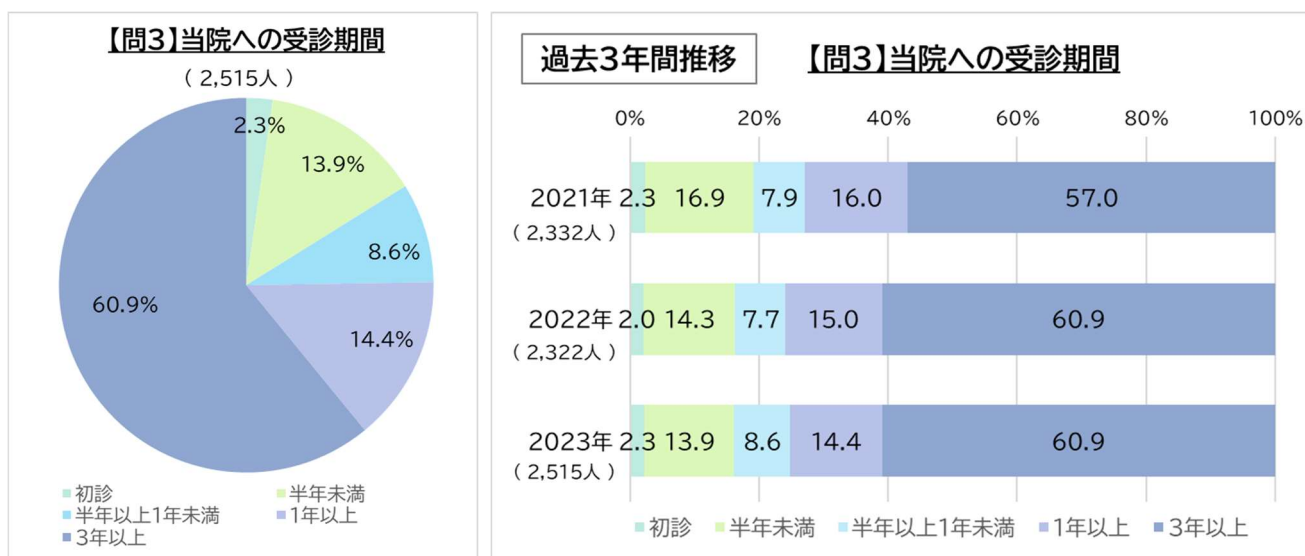
「50歳以上」が7割を超えている。
最も多い年齢層が「70~79歳」(25.6%)、
最も少ない年齢層が「20~29歳」(3.2%)。
これらの割合はほぼ例年どおりだが、「70歳以上」の割合が前々年、前年より増加している。

【問2】本日受けた診療内容はどちらですか？(複数回答)



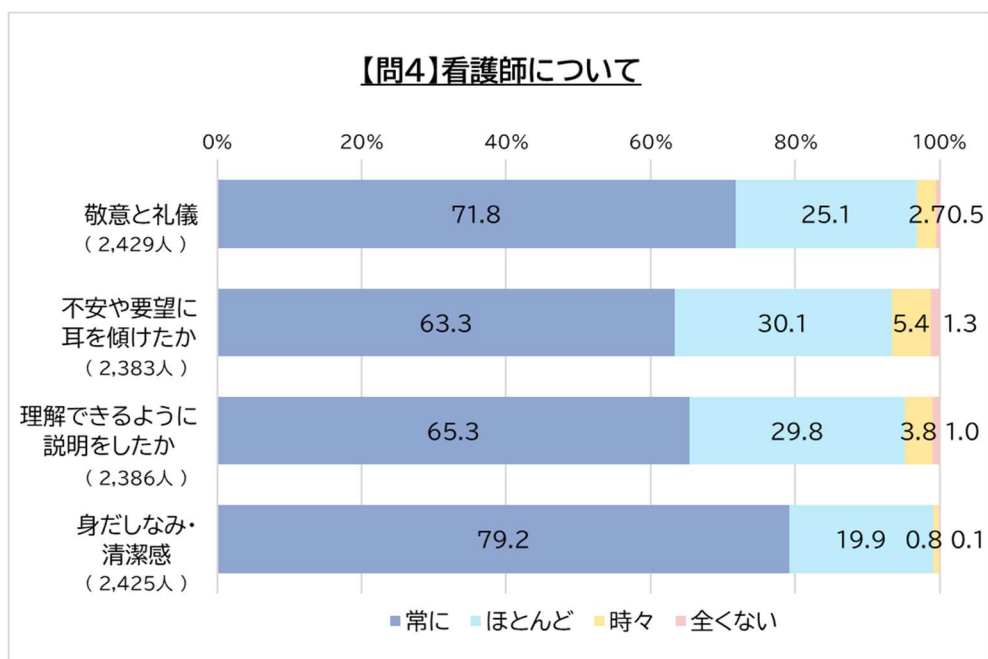
全体の9割(88.0%)が「診察」を受け、
続いて「採血・採尿」(37.3%)、「薬の処方」(26.6%)となっている。

【問3】当院への受診はいつからですか？



「3年以上」が6割(60.9%)、長く通院されている患者様が多いことがわかる。
「初診」が最も少なく(2.3%)、半年未満(13.9%)で、いずれの割合もほぼ例年どおりとなっている。

【問4】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ている。

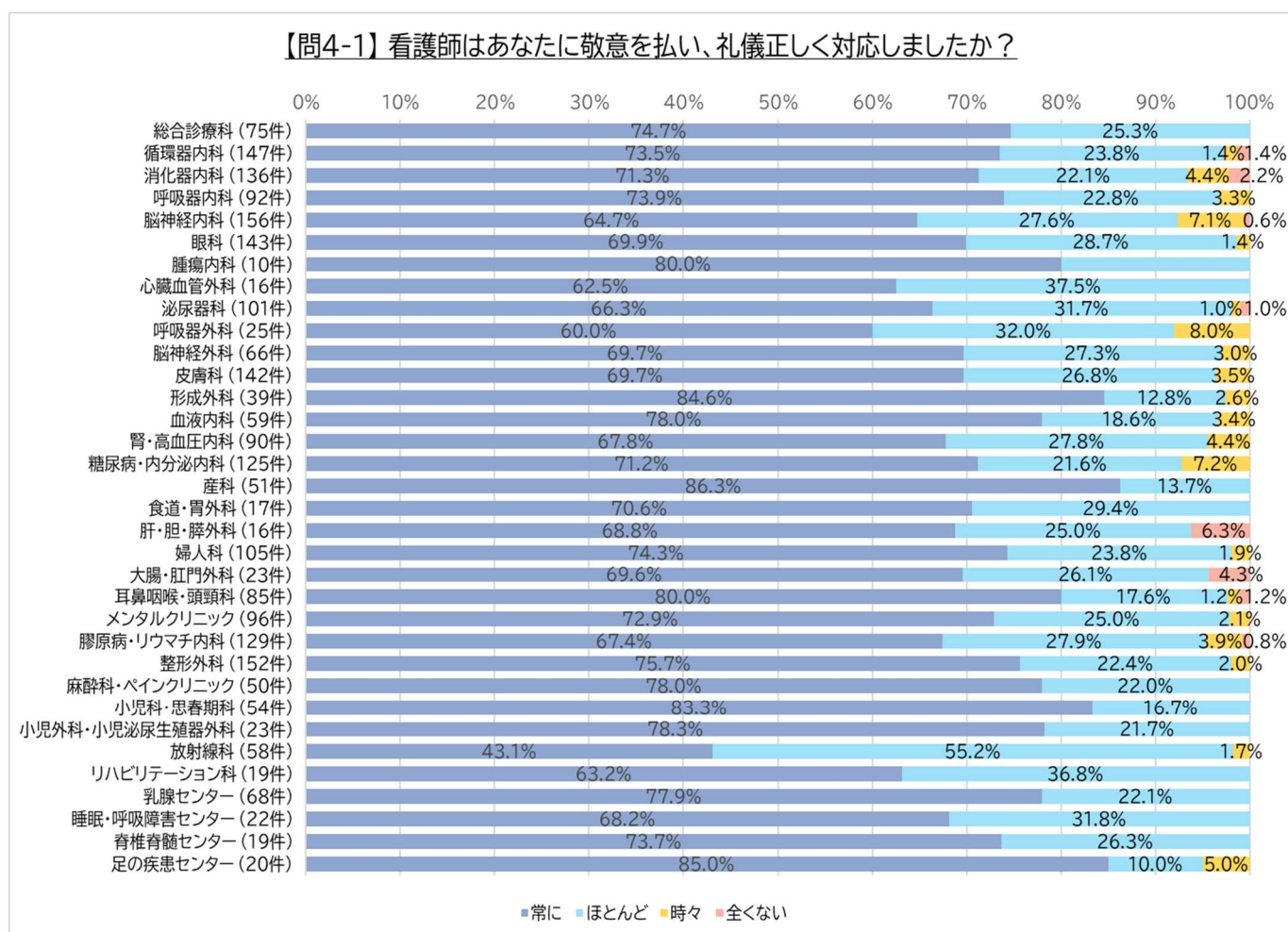
常に+ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	97.3	→	96.9	△ 0.4
不安や要望に耳を傾けたか	94.2	→	93.4	△ 0.8
理解できるように説明をしたか	95.4	→	95.1	△ 0.3

※【身だしなみ・清潔感】は本年からの質問項目

以下に診療科別を示す。

【問4-1】看護師の敬意と礼儀



ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が大半を占めるが、以下で「全くない」「時々」が見受けられた。

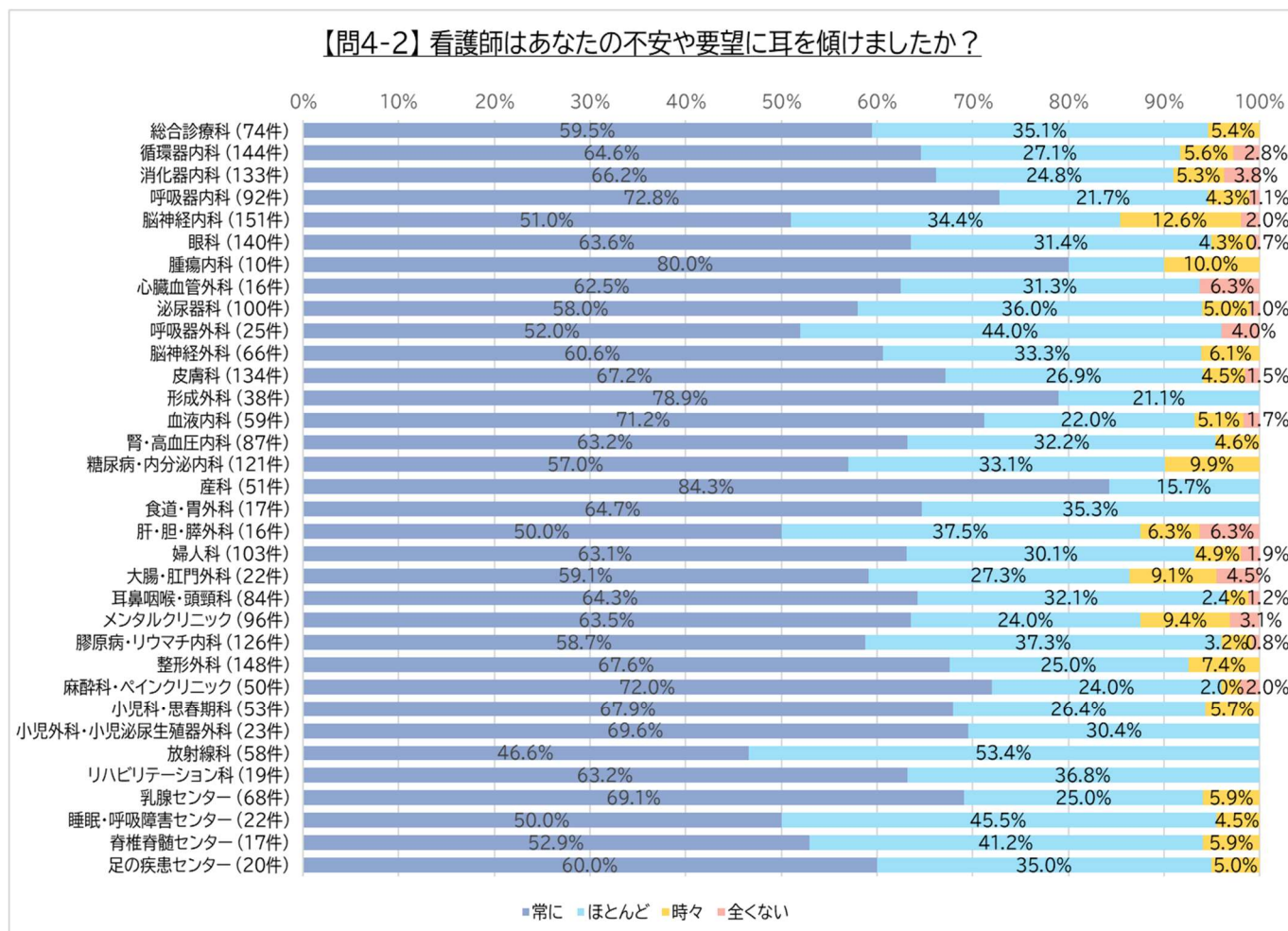
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・呼吸器外科 (8.0%)
- ・脳神経内科 (7.7%)
- ・糖尿病・内分泌内科 (7.2%)
- ・消化器内科 (6.6%)
- ・肝・胆・膵外科 (6.3%)

「常に」と「ほとんど」で100%を占めるのは

総合診療科/腫瘍内科/心臓血管外科/産科/食道・胃外科/麻酔科・ペインクリニック/小児科・思春期科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/リハビリテーション科/乳腺センター/睡眠・呼吸障害センター/脊椎髄センター

【問 4-2】看護師の患者への配慮



おおむね、「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 4-1:看護師の敬意と礼儀】の回答より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

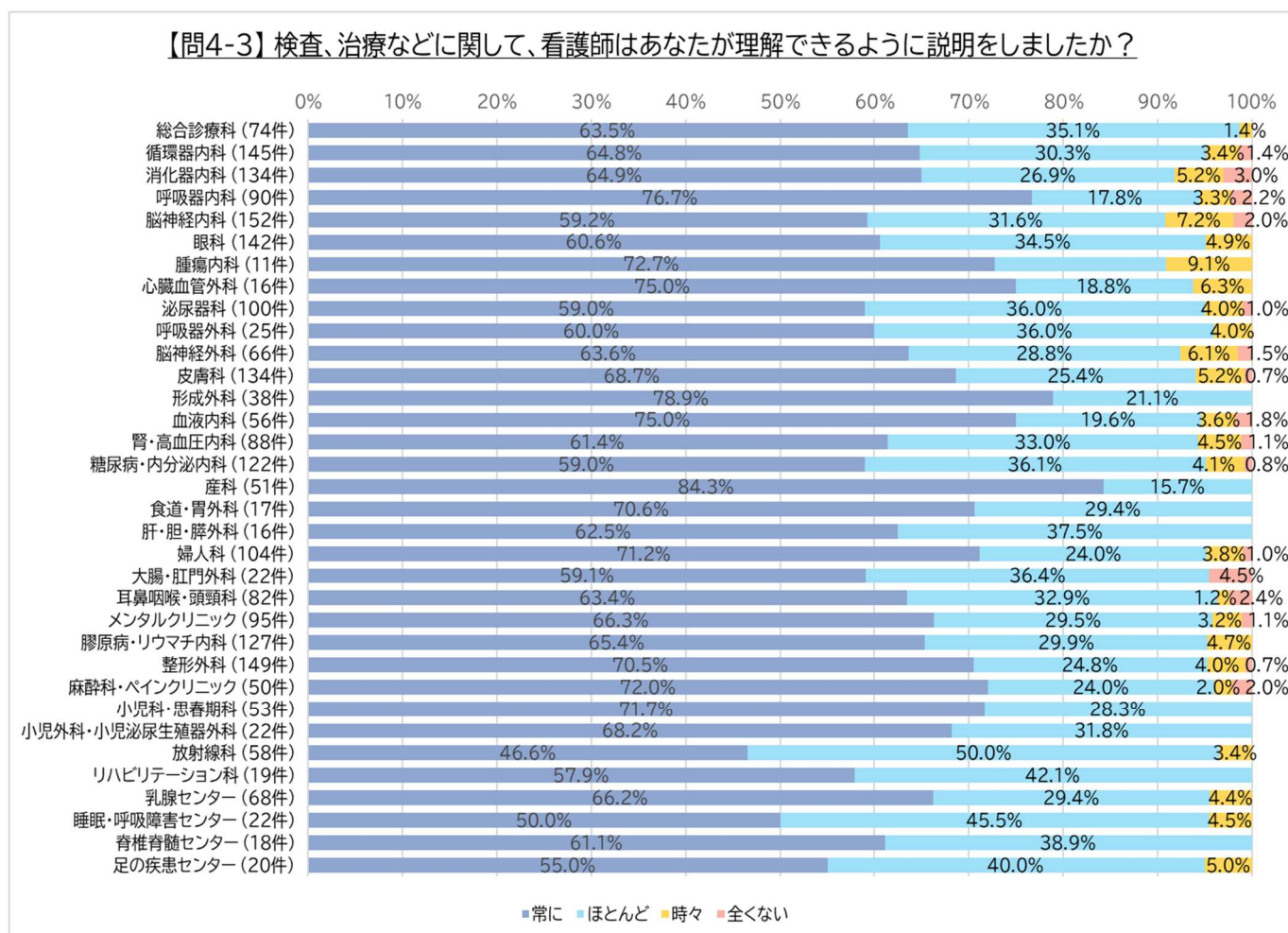
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・脳神経内科 (14.6%)
- ・大腸・肛門外科 (13.6%)
- ・肝・胆・膵外科 (12.6%)
- ・メンタルクリニック (12.5%)
- ・腫瘍内科 (10.0%)
- ・糖尿病・内分泌内科 (9.9%)
- ・消化器内科 (9.1%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

形成外科/産科/食道・胃外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/放射線科/リハビリテーション科

【問 4-3】看護師の患者への説明



おおむね、「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 4-1:看護師の敬意と礼儀】の回答より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

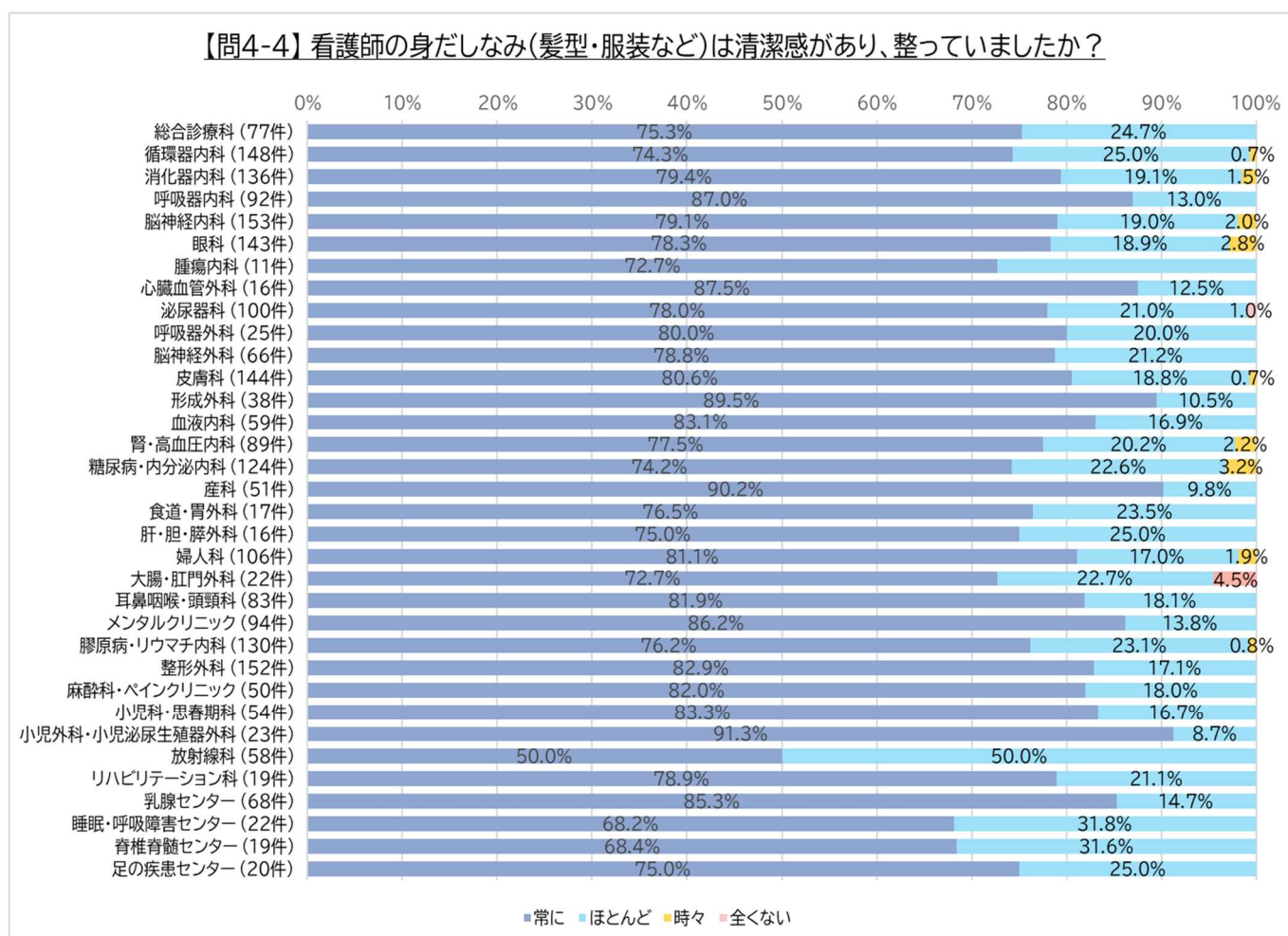
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・脳神経内科 (9.2%)
- ・腫瘍内科 (9.1%)
- ・消化器内科 (8.2%)
- ・脳神経外科 (7.6%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

形成外科/産科/食道・胃外科/肝・胆・膵外科/小児科・思春期科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/リハビリテーション科/脊椎脊髄センター

【問 4-4】看護師の身だしなみ(髪型・服装など)



ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が大半を占め、ほとんど「全くない」「時々」は見受けられなかった。

「全くない」と「時々」を合算すると

- ・大腸・肛門外科 (4.5%)
- ・糖尿病・内分泌内科 (3.2%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

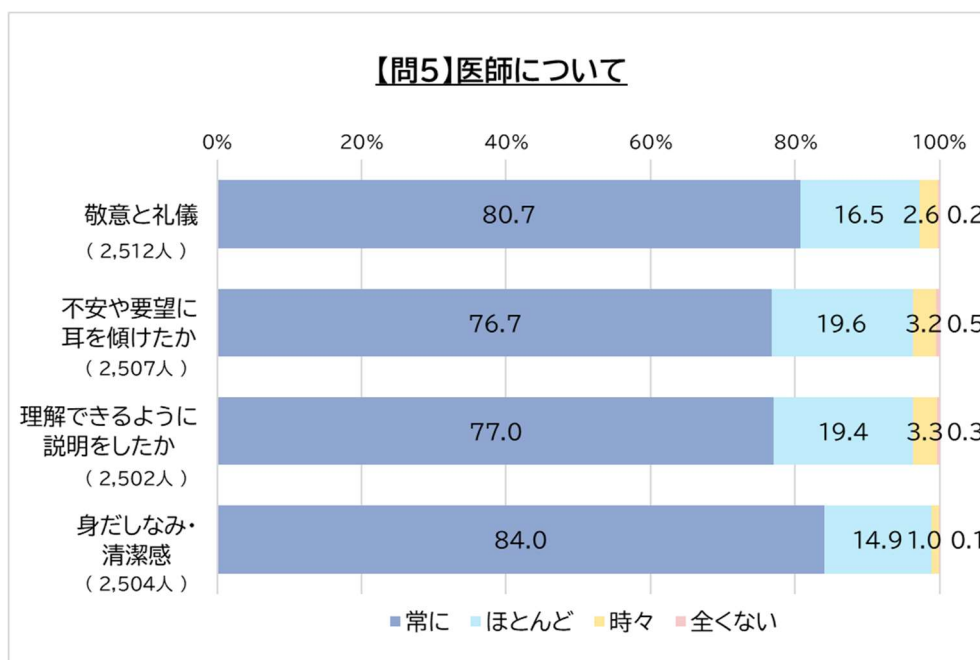
総合診療科/呼吸器内科/腫瘍内科/心臓血管外科/呼吸器外科/脳神経外科/形成外科/血液内科/産科/食道・胃外科/肝・胆・膵外科/耳鼻咽喉・頭頸科/メンタルクリニック/整形外科/麻酔科・ペインクリニック/小児科・思春期科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/放射線科/リハビリテーション科/乳腺センター/睡眠・呼吸障害センター/脊椎脊髄センター/足の疾患センター

【問 4:看護師について】診療科別に総じてみると

- ・呼吸器外科
- ・メンタルクリニック
- ・肝・胆・膵外科
- ・腫瘍内科
- ・消化器内科
- ・大腸・肛門外科
- ・糖尿病・内分泌内科
- ・脳神経外科
- ・脳神経内科

で改善の余地があると思われる。

【問5】医師についてお伺いします。



いずれの項目も看護師同様、「常に」「ほとんど」が9割以上を占め、ほぼ前年と同様の結果となっている。

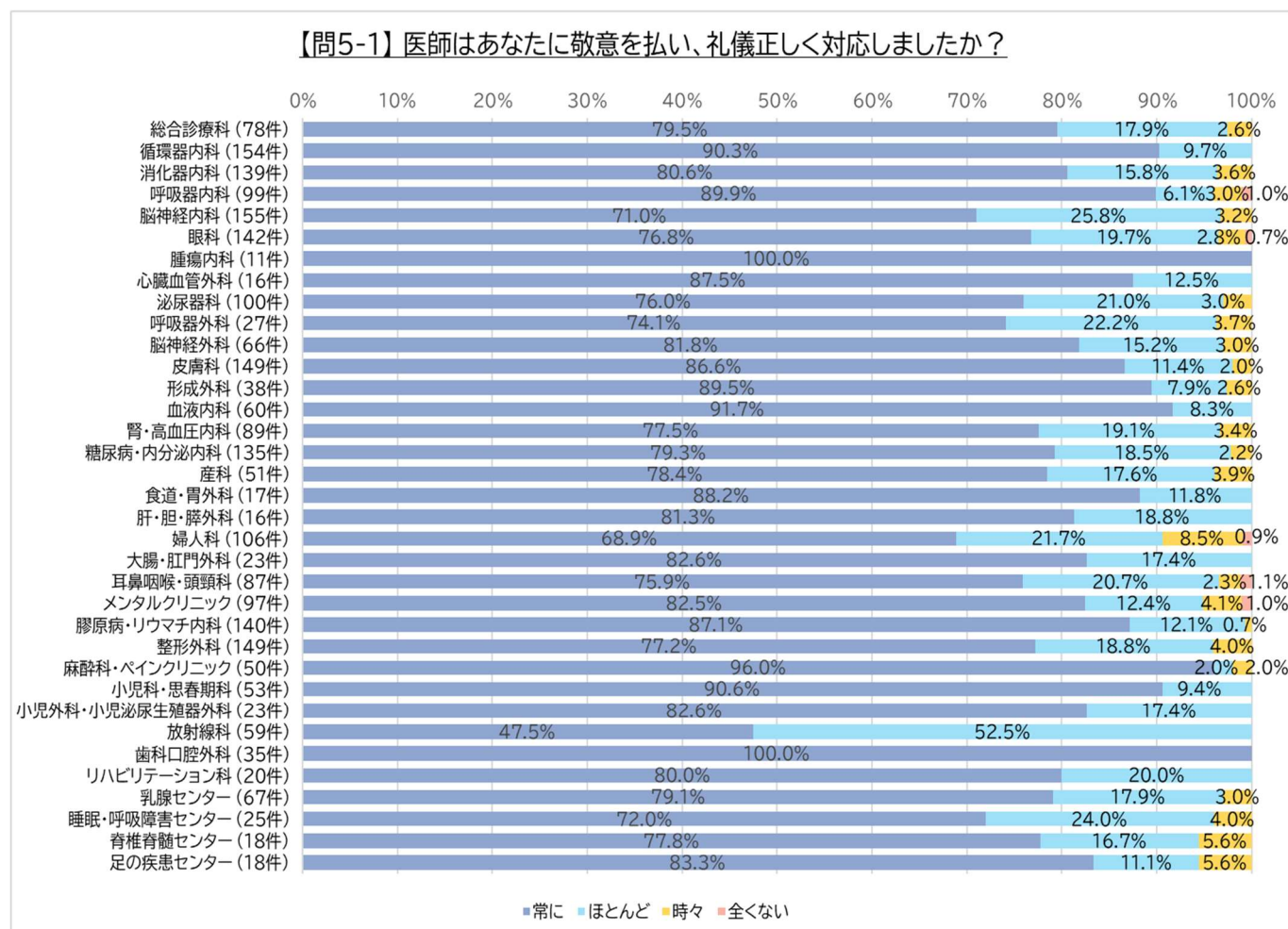
常に+ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	98.0	→	97.2	△ 0.8
不安や要望に耳を傾けたか	96.4	→	96.3	△ 0.1
理解できるように説明をしたか	96.9	→	96.4	△ 0.5

※【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 5-1】医師の敬意や礼儀



ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」を占めたが、「全くない」「時々」の回答が若干見受けられた。

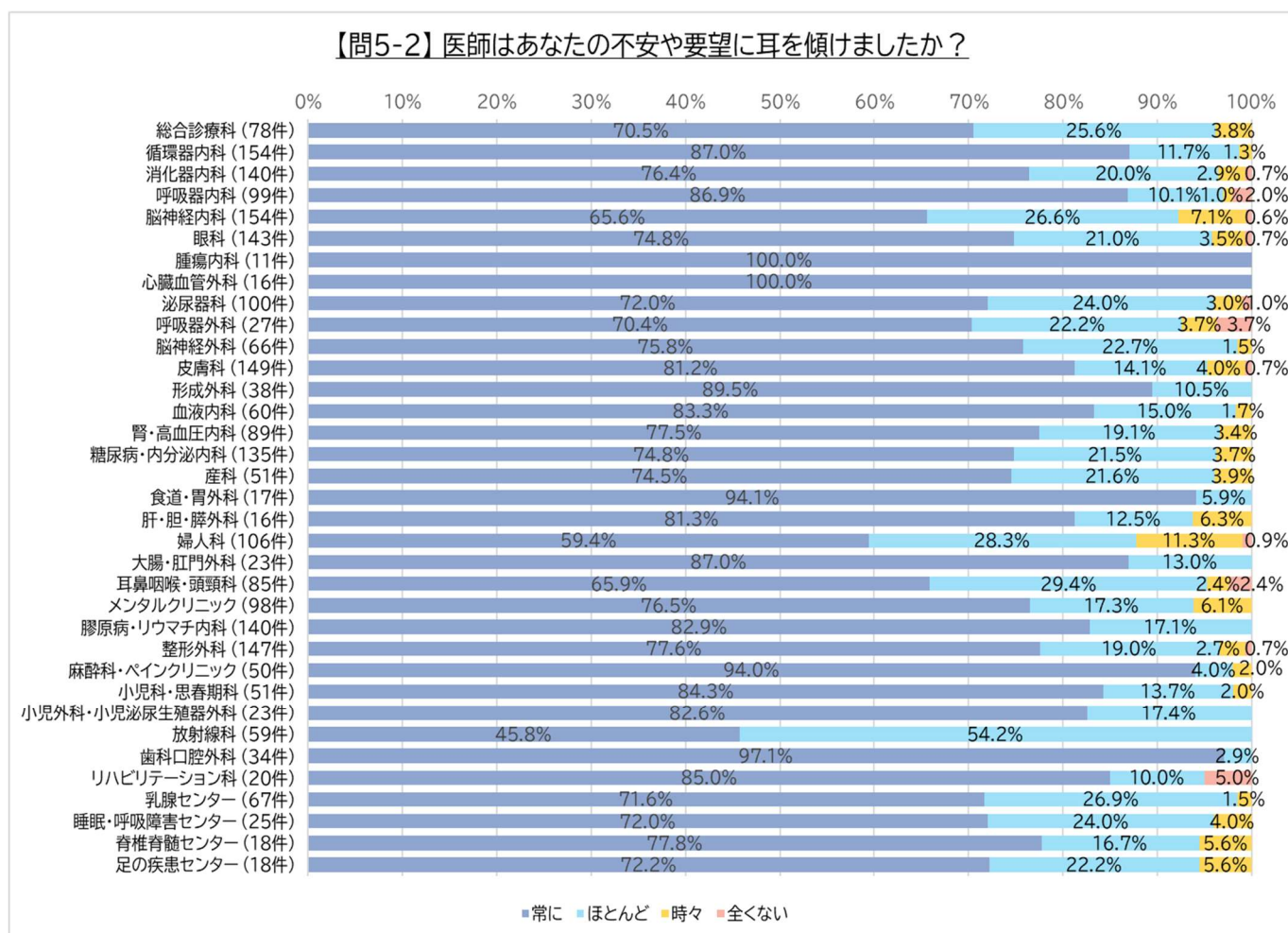
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・婦人科 (9.4%)
- ・脊椎脊髄センター (5.6%)
- ・足の疾患センター (5.6%)
- ・メンタルクリニック (5.1%)

「常に」と「ほとんど」で 100% を占めるのは

循環器内科/腫瘍内科/心臓血管外科/血液内科/食道・胃外科/肝・胆・膵外科/大腸・肛門外科
/小児科・思春期科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/放射線科/歯科口腔外科/リハビリテーション科

【問 5-2】医師の患者への配慮



ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」を占めたが、「全くない」「時々」の回答が若干見受けられた。

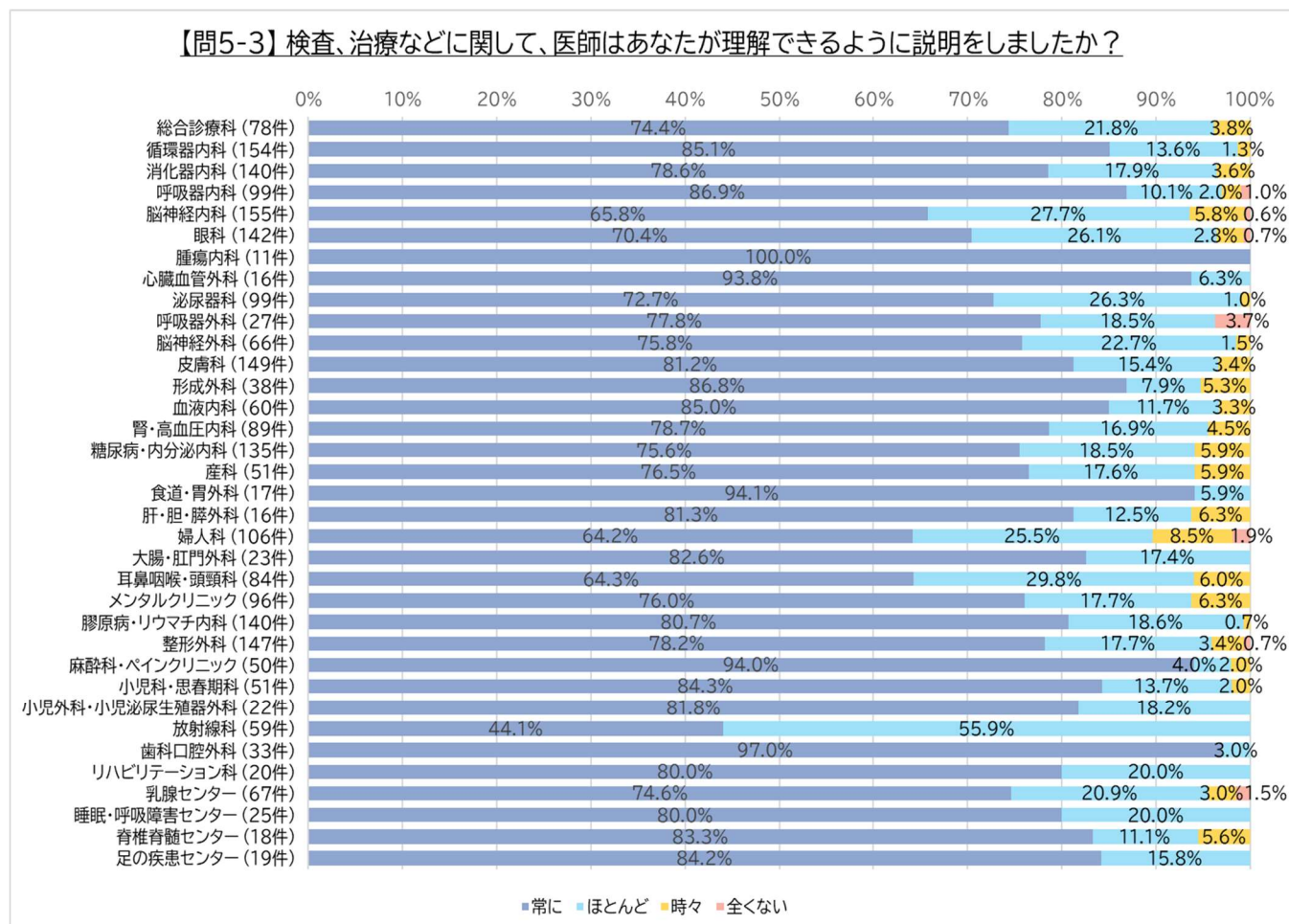
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・婦人科 (12.2%)
- ・脳神経内科 (7.7%)
- ・呼吸器外科 (7.4%)
- ・肝・胆・膵外科 (6.3%)
- ・メンタルクリニック (6.1%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

腫瘍内科/心臓血管外科/形成外科/食道・胃外科/大腸・肛門外科/膠原病・リウマチ内科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/放射線科/歯科口腔外科/

【問 5-3】医師の患者への説明



ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」を占めたが、「全くない」「時々」の回答が若干見受けられた。

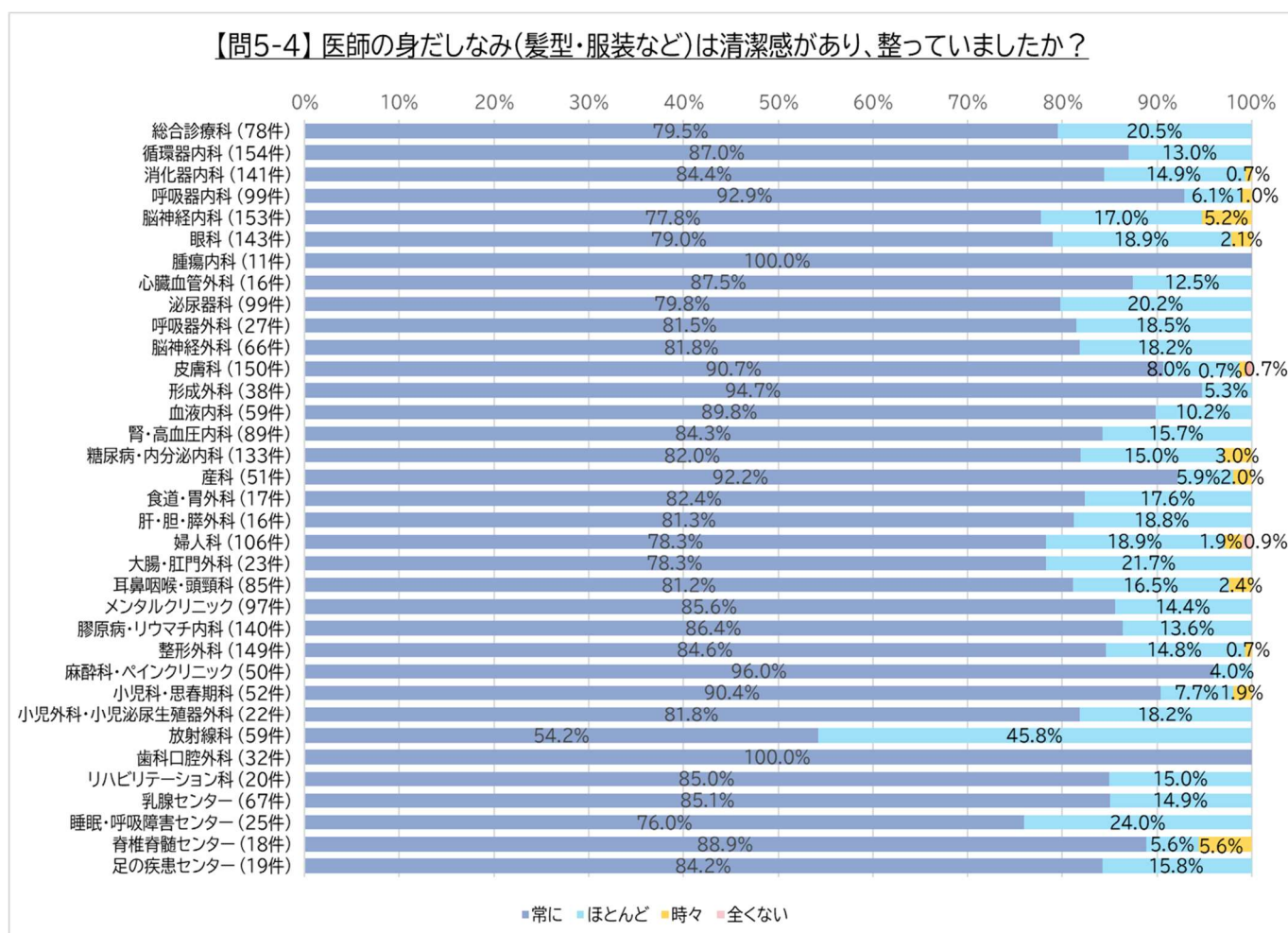
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・婦人科 (10.4%)
- ・脳神経内科 (6.4%)
- ・肝・胆・膵外科 (6.3%)
- ・メンタルクリニック (6.3%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (6.0%)
- ・糖尿病・内分泌内科 (5.9%)
- ・産科 (5.9%)

「常に」と「ほとんど」で 100% を占めるのは

腫瘍内科/心臓血管外科/食道・胃外科/大腸・肛門外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/放射線科/歯科口腔外科/リハビリテーション科/睡眠・呼吸障害センター/足の疾患センター

【問 5-4】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」を占めたが、「全くない」「時々」はほとんど見受けられなかった。

「全くない」と「時々」を合算すると

- ・脊椎脊髄センター (5.6%)
- ・脳神経内科 (5.2%)

「常に」と「ほとんど」で 100% を占めるのは

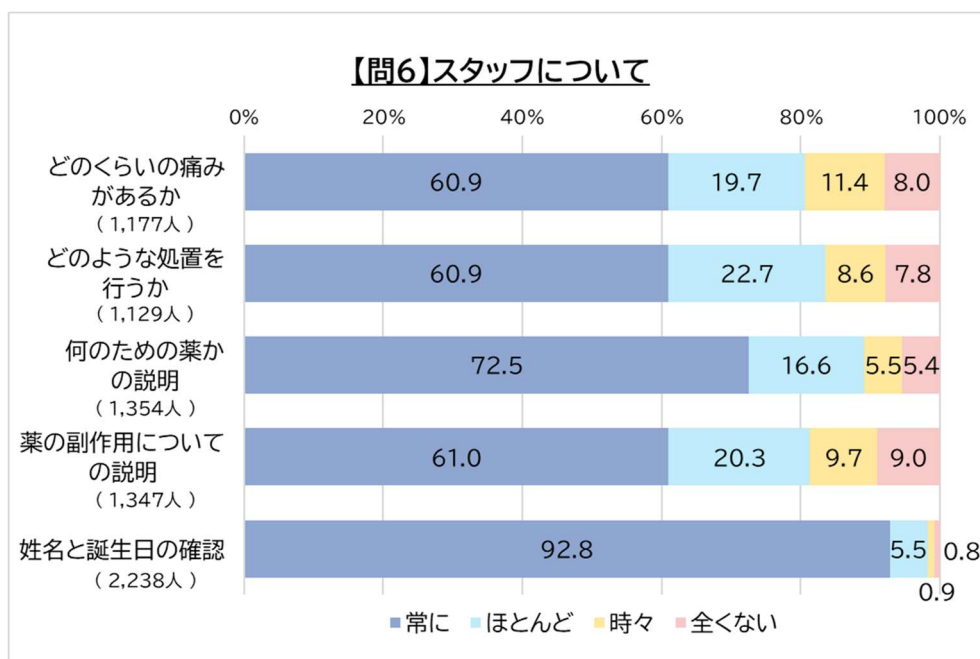
総合診療科/循環器内科/腫瘍内科/心血管外科/泌尿器科/呼吸器外科/脳神経外科/形成外科/血液内科/腎・高血圧内科/食道・胃外科/肝・胆・膵外科/大腸・肛門外科/メンタルクリニック/膠原病・リウマチ内科/麻酔科・ペインクリニック/小児外科・小児泌尿生殖器外科/放射線科/歯科口腔外科/リハビリテーション科/乳腺センター/睡眠・呼吸障害センター/足の疾患センター

【問 5:医師について】診療科別に総じてみると

- ・婦人科
- ・脳神経内科
- ・糖尿病・内分泌内科
- ・足の疾患センター
- ・脊椎脊髄センター
- ・産科
- ・呼吸器外科
- ・肝・胆・膵外科
- ・メンタルクリニック
- ・耳鼻咽喉・頭頸科

において、改善の余地がありそうだ。

【問6】スタッフ全般の対応についてお伺いします。



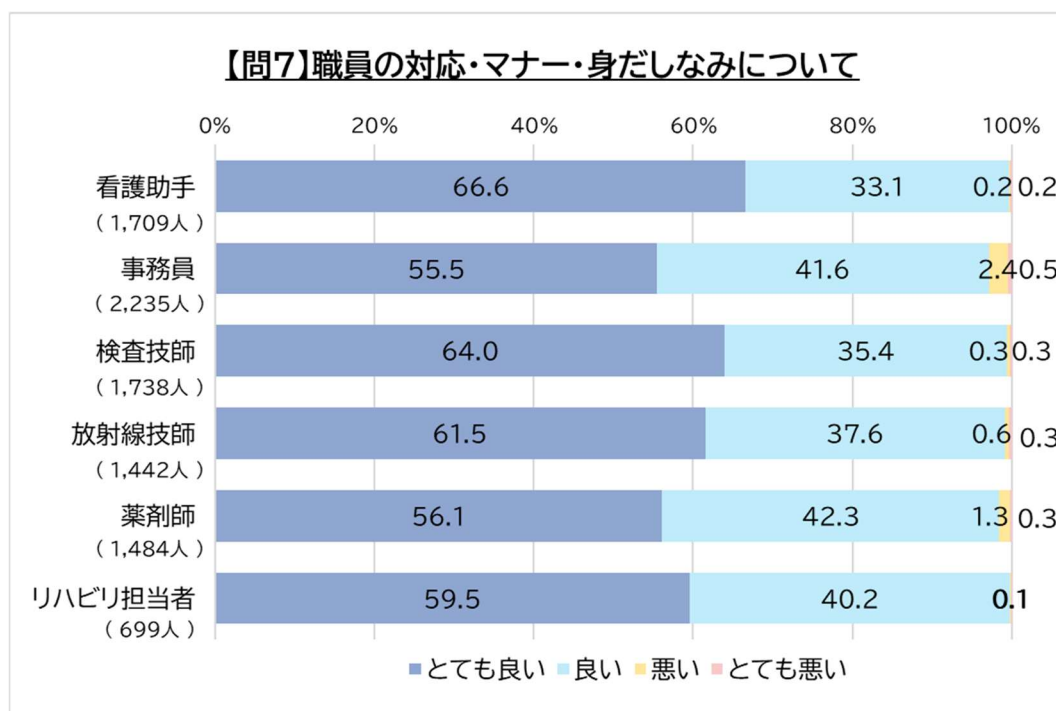
【問4：看護師】や【問5：医師】に比べて、スタッフの設問では「時々」「全くない」の回答が前年同様に目立っている。前年に比べてほぼ同じ結果であるが、「どのくらいの痛みがあるか」「薬の副作用についての説明」で改善がみられた。

	常に			
	前年		本年	差
どのくらいの痛みがあるか	60.3	→	60.9	+0.6
どのような処置を行うか	62.5	→	60.9	△ 1.6
何のための薬かの説明	73.1	→	72.5	△ 0.6
薬の副作用についての説明	60.0	→	61.0	+1.0
姓名と誕生日の確認	95.2	→	92.8	△ 2.4

「全くない」については、前年同様に【薬の副作用についての説明】が多かったものの、改善はみられる。

	前年		本年	差
薬の副作用についての説明	10.9	→	9.0	△ 1.9
どのくらいの痛みがあるか	6.4	→	8.0	+1.6
どのような処置を行うか	7.1	→	7.8	+0.7

【問7】職員の対応・マナー・身だしなみは？



いずれの職種でも「とても良い」「良い」で大半を占めたが、事務員で若干「悪い」(2.4%)「とても悪い」(0.5%)がみられた。

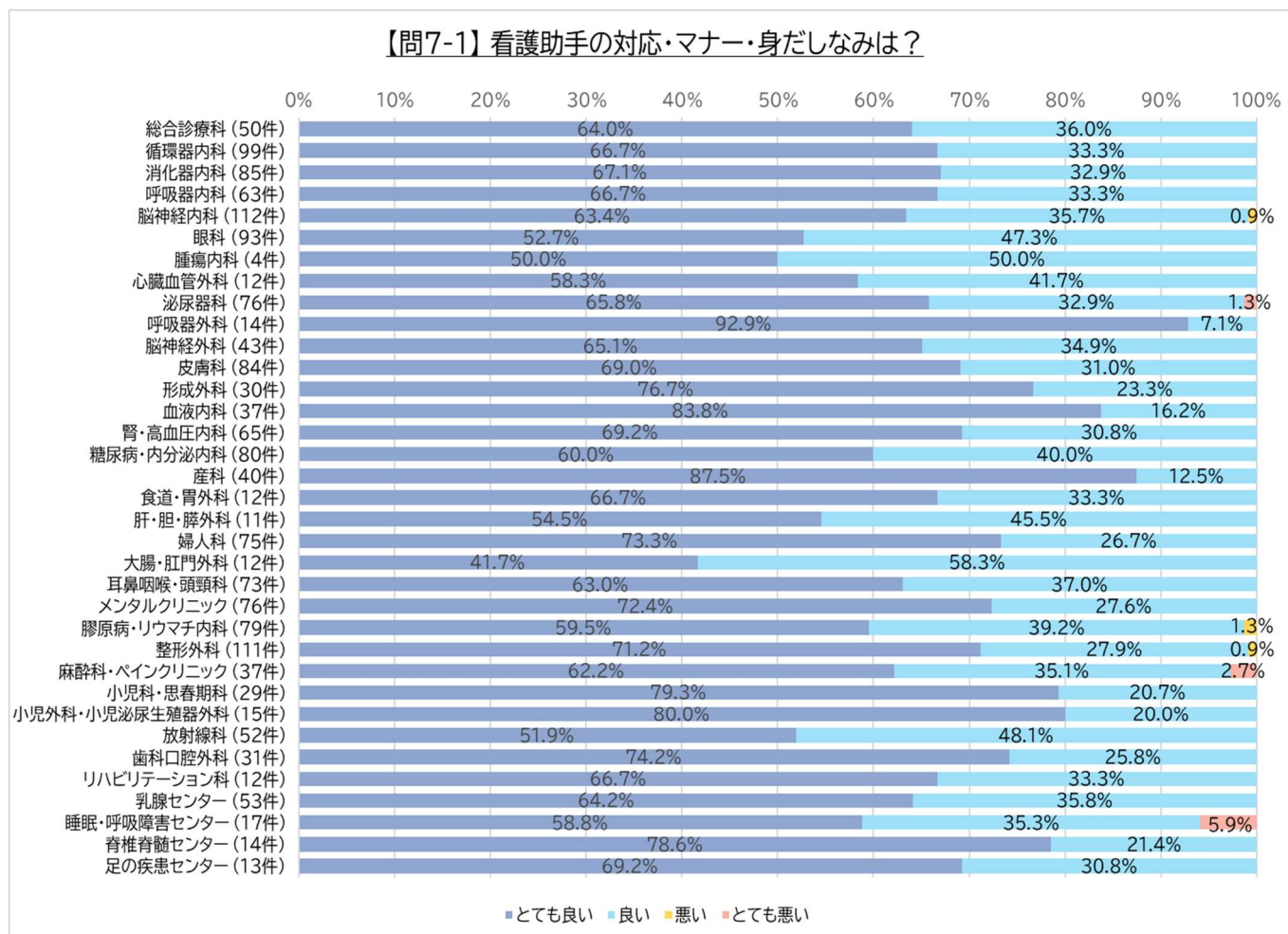
前年と比べて、ほぼ同じ割合になったが、看護助手、検査技師、リハビリ担当者で改善がみられた。

	前年		本年	差
看護助手	65.9	→	66.6	+0.7
事務員	57.1	→	55.5	△ 1.6
検査技師	62.8	→	64.0	+1.2
薬剤師	58.6	→	56.1	△ 2.5
リハビリ担当者	57.7	→	59.5	+1.8

※放射線技師は本年からの質問項目

以下、看護助手と事務員について診療科別に示す。

問 7-1:看護助手の対応・マナー・身だしなみ

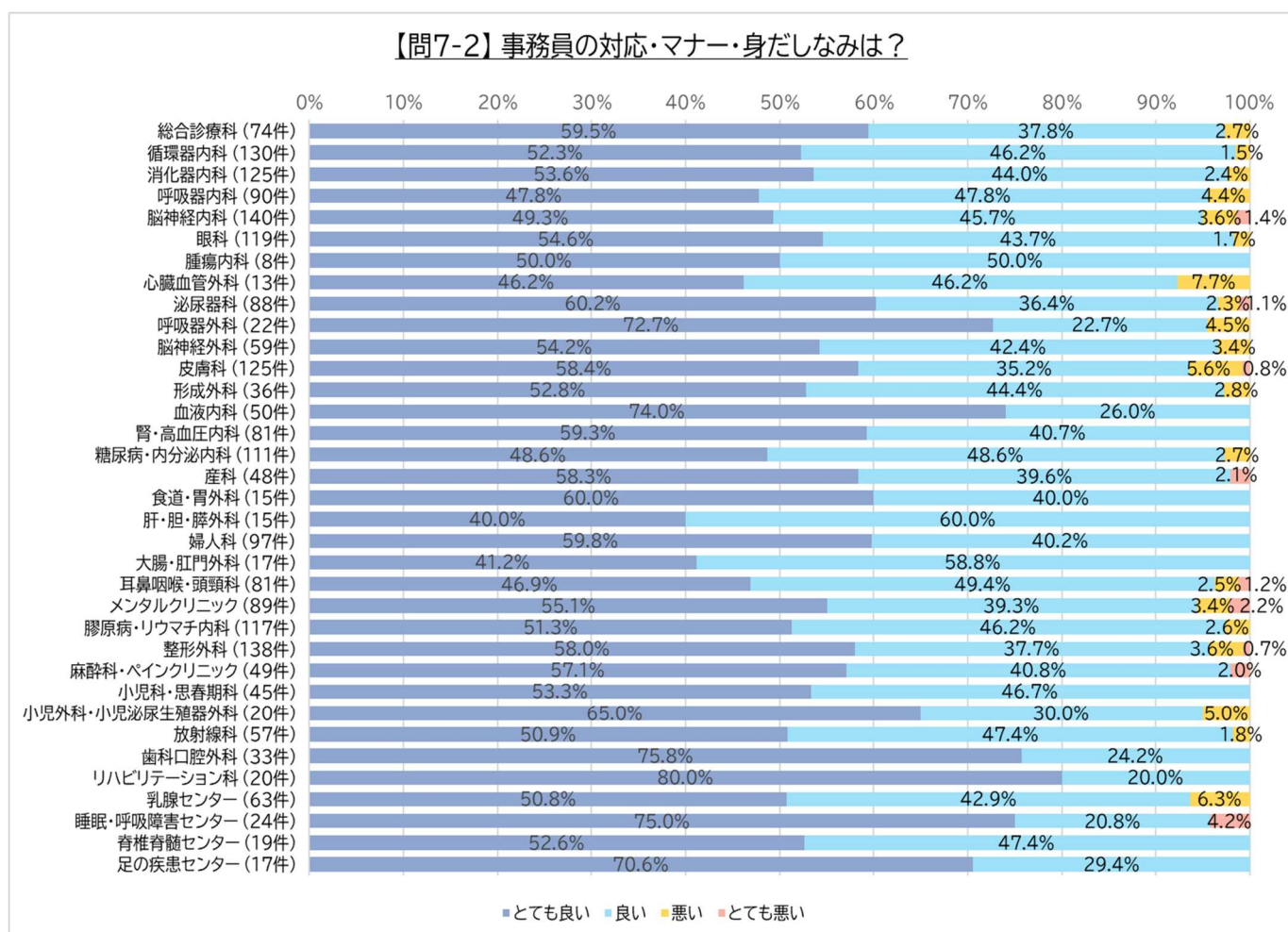


ほとんどの診療科で「とても良い」「良い」の結果で、「とても悪い」「悪い」という結果はほとんど見受けられなかった。

「悪い」「とても悪い」をあわせると見受けられたのは

- ・睡眠・呼吸障害センター (5.9%)
- ・麻酔科・ペインクリニック (2.7%)

問 7-2:事務員の対応・マナー・身だしなみ

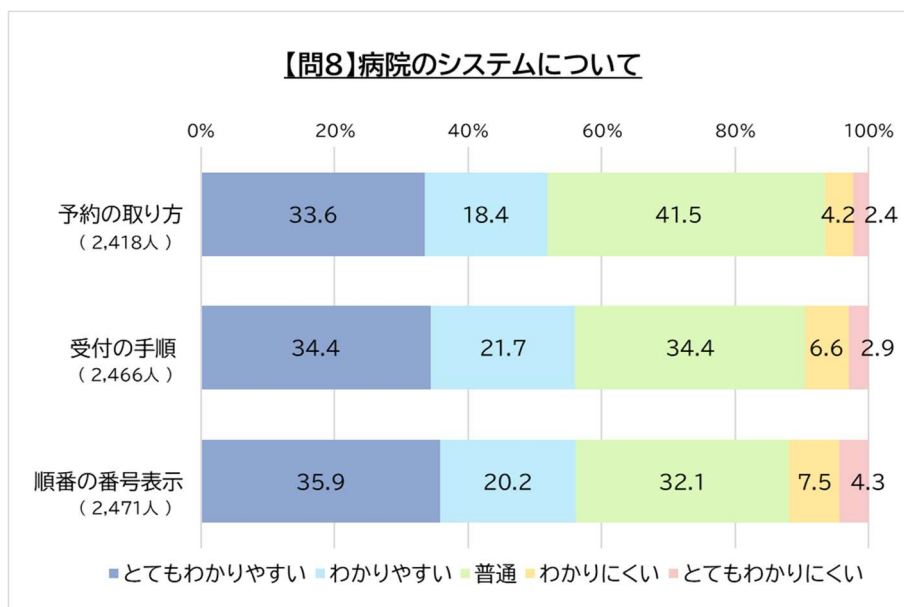


看護助手よりも「悪い」「とても悪い」が若干多い結果となった。

「悪い」と「とても悪い」を合算すると

- ・心臓血管外科 (7.7%)
- ・皮膚科 (6.4%)
- ・乳腺センター (6.3%)
- ・メンタルクリニック (5.6%)
- ・小児外科・小児泌尿生殖器外科 (5.0%)
- ・脳神経内科 (5.0%)

【問8】病院のシステムについてお伺いします。



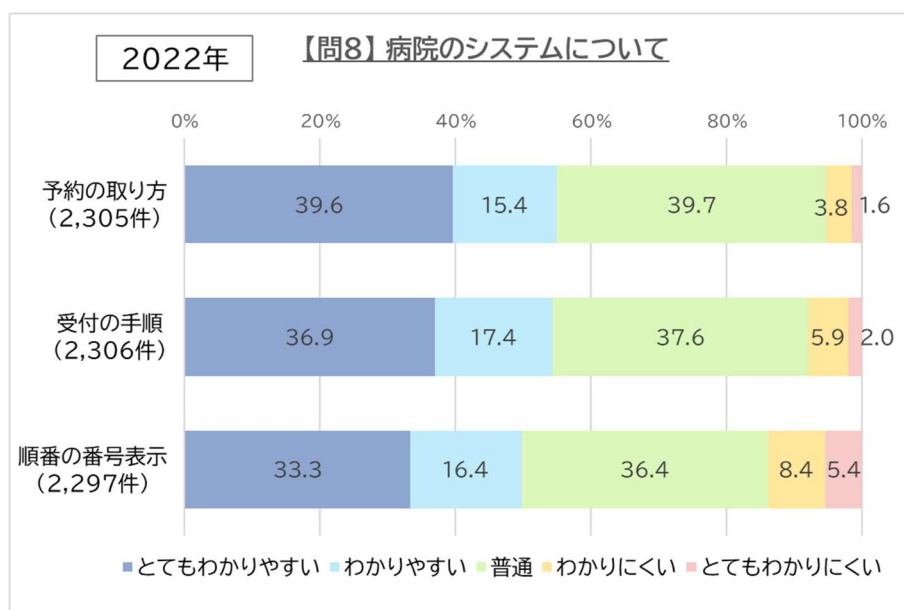
いずれの項目も「とてもわかりやすい」「わかりやすい」が約半数程度となった。

【予約の取り方】

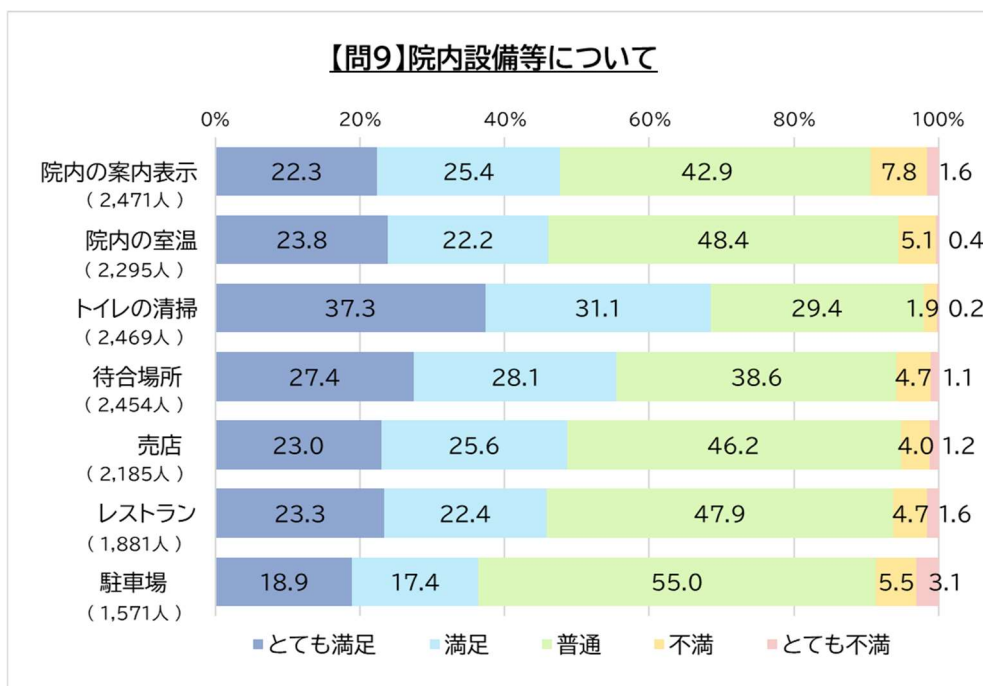
前年に比べて、「とてもわかりやすい」が減少し、「わかりやすい」が増加した。

【受付の手順】【順番の番号表示】

「とてもわかりやすい」、「わかりやすい」が増加し、改善がみられた。



【問9】院内設備等について評価をお願いします。



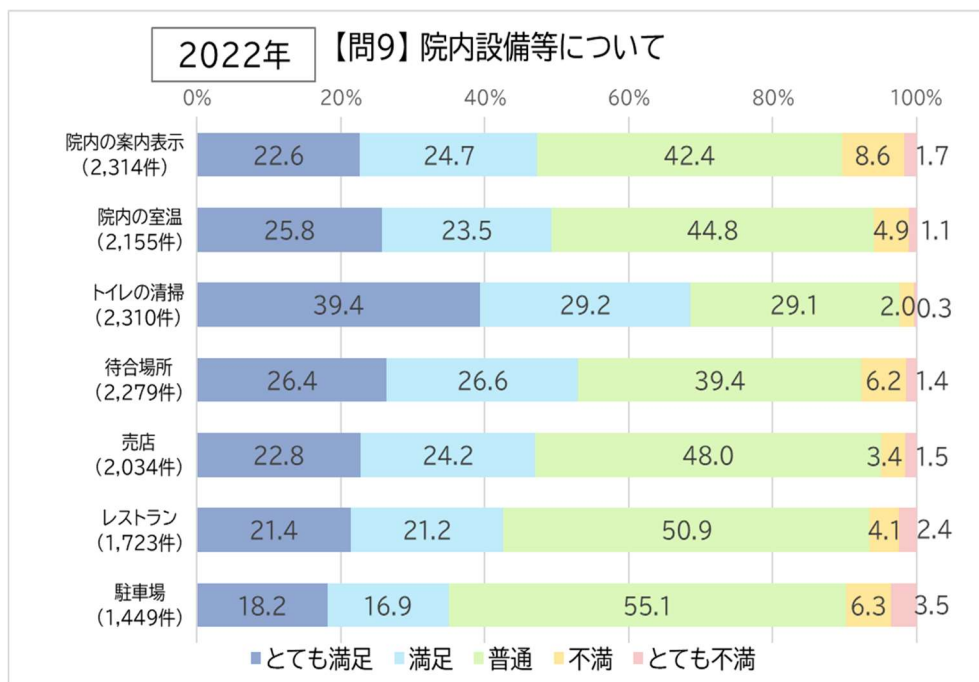
満足度の評価が高かったのは、順に

- ・ トイレの清掃(68.4%)、待合場所(55.5%)、売店(48.6%)

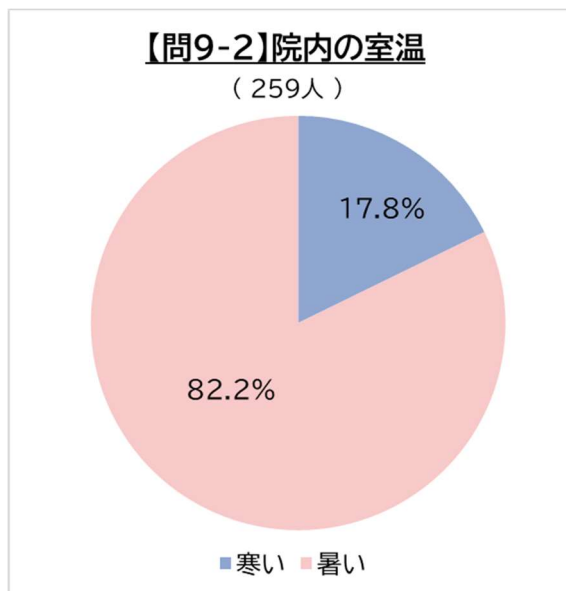
逆に「不満」「とても不満」が多かったのは

- ・ 院内の案内表示(9.4%)、駐車場(8.6%)、レストラン(6.3%)

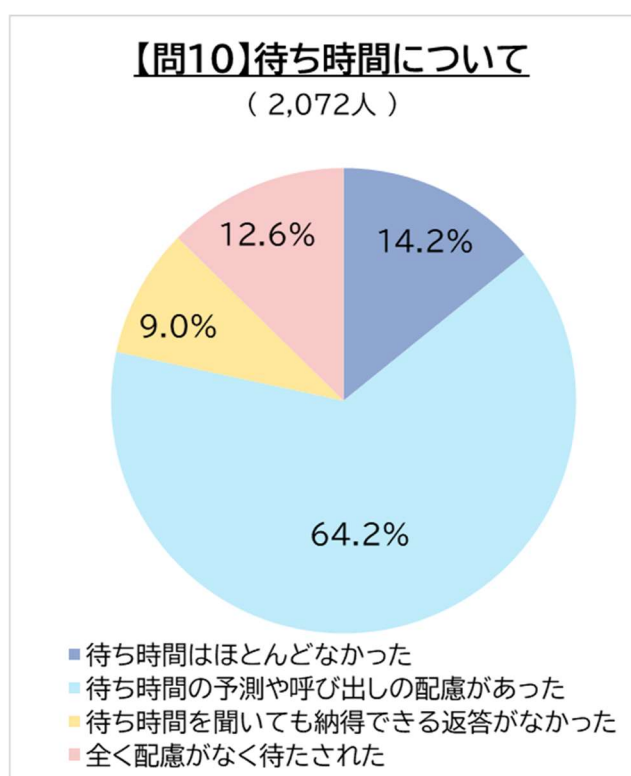
前年に比べて、売店以外では不満が減少した結果となった。



【院内の室温】について、「不満」「とても不満」は 5.5%だったが、「暑い」と感じているほうが、かなり多いことがわかった。



【問10】スタッフはあなたの待ち時間について、何らかの配慮をしましたか？



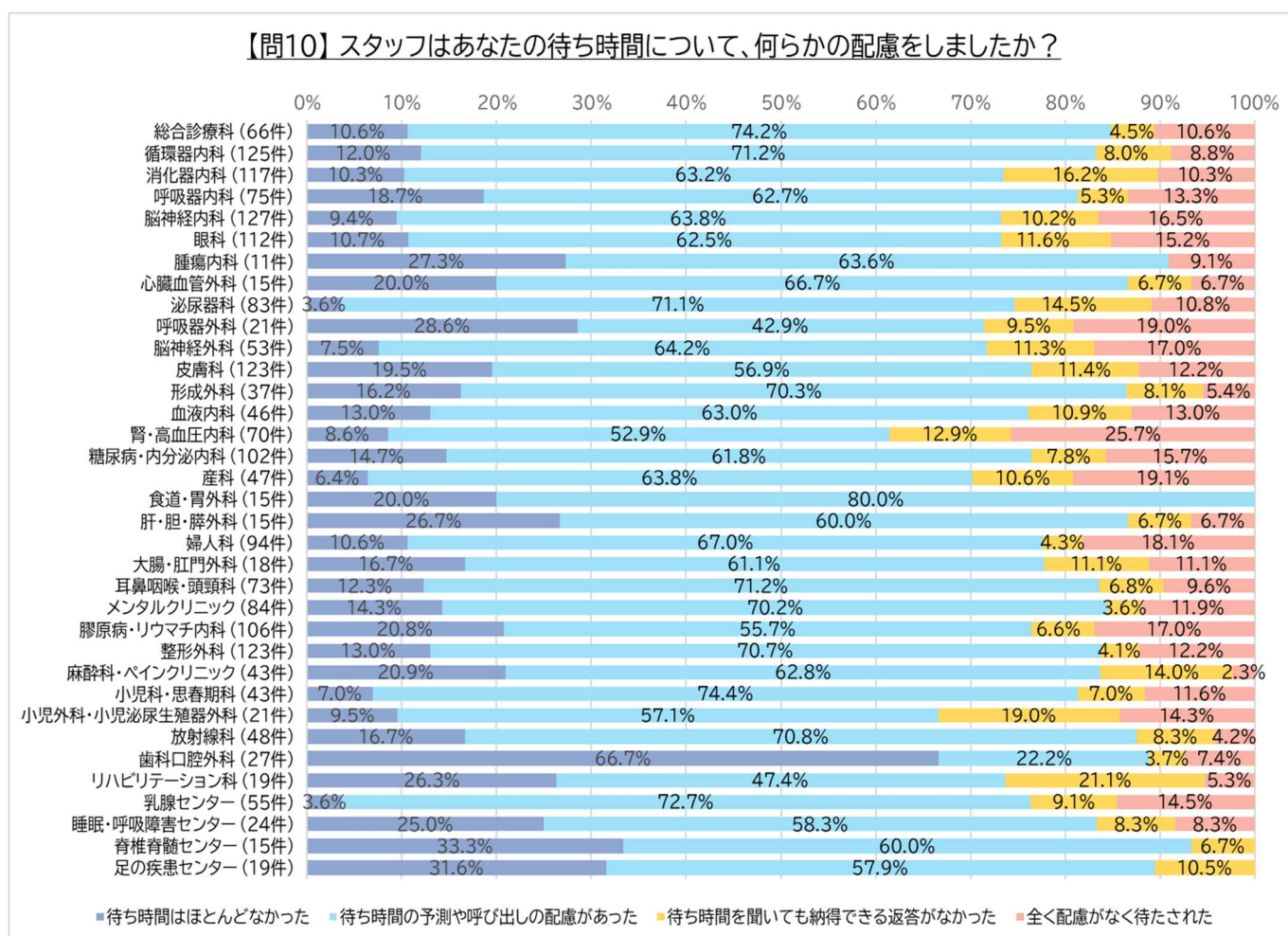
「待ち時間がほとんどなかった」「待ち時間の予測や呼び出しの配慮があった」は、約 8 割 (78.4%)であった。

- ・ 「全く配慮がなく待たされた」(12.6%)
- ・ 「待ち時間を聞いても納得できる返答がなかった」(9%)

をあわせて2割となる結果となり、昨年と同様の結果となった。

以下に診療科別に示す。

【問 10-1】スタッフの待ち時間への配慮について



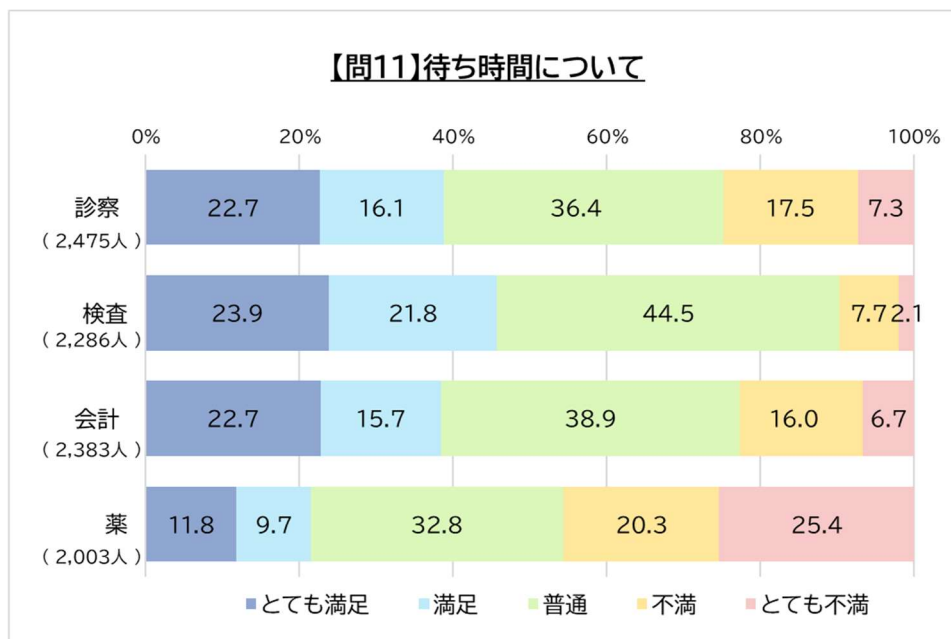
「全く配慮がされなかった」「納得のできる返答がなかった」が、目立つのが

- ・腎・高血圧内科 (38.6%)
- ・小児外科・小児泌尿生殖器外科 (33.3%)
- ・産科 (29.7%)
- ・呼吸器外科 (28.5%)
- ・脳神経外科 (28.3%)

逆に、「待ち時間はほとんどなかった」「待ち時間の予測や呼び出しの配慮があった」が高かったのは

食道・胃外科(100%)、脊椎脊髄センター(93.3%)、腫瘍内科(90.9%)、足の疾患センター(89.5%)、歯科口腔外科(88.9%)、放射線科(87.5%)、心臓血管外科(86.7%)、肝・胆・膵外科(86.7%)、形成外科(86.5%)

【問 11】それぞれの待ち時間はいかがでしたか？



【待ち時間】について満足の評価が全体的に低いことがわかる。

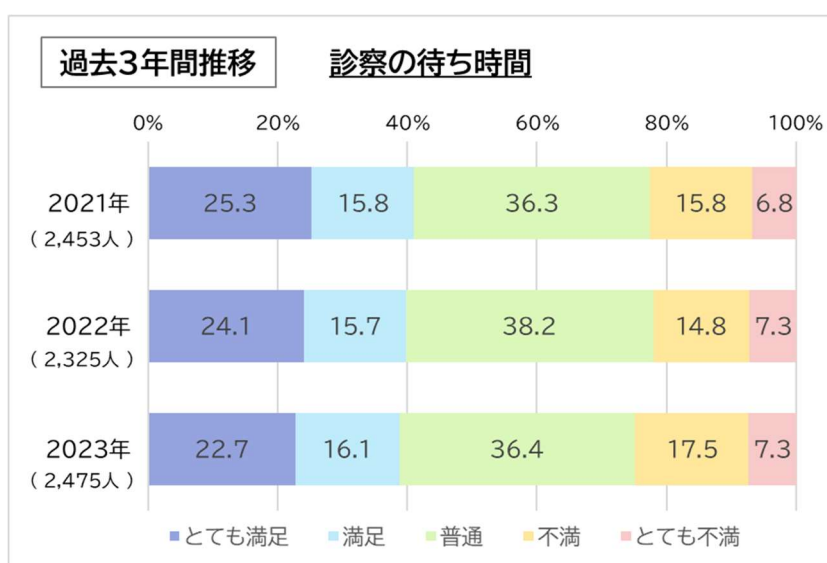
特に【薬の待ち時間】について、「不満」+「とても不満」が45.7%と、昨年（36.4%）以上に不満の割合がかなり高い結果となった。

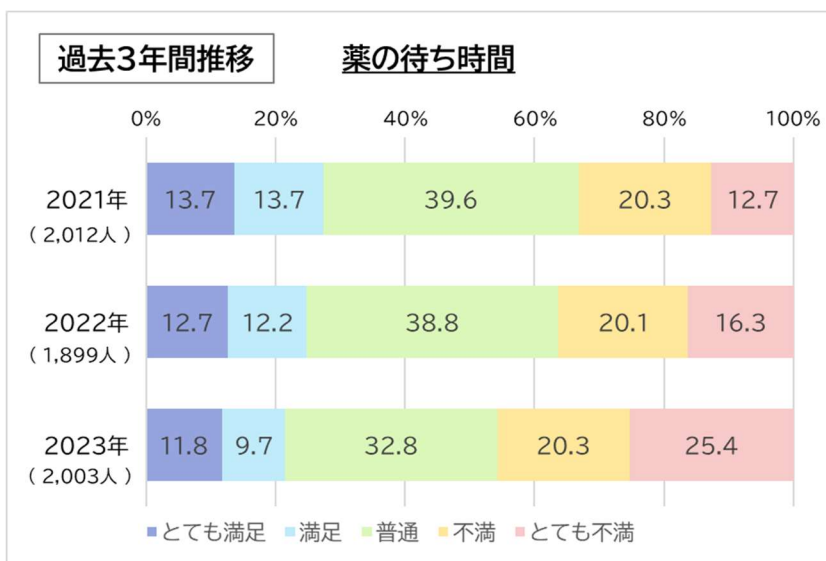
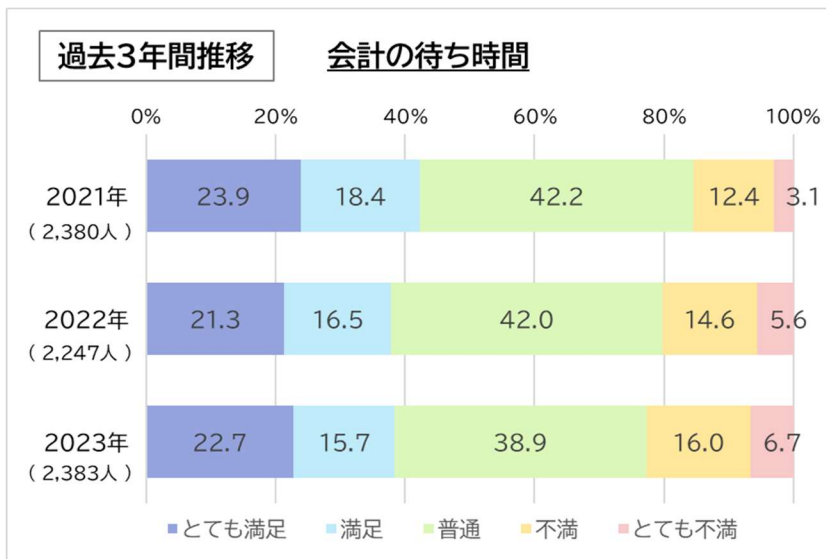
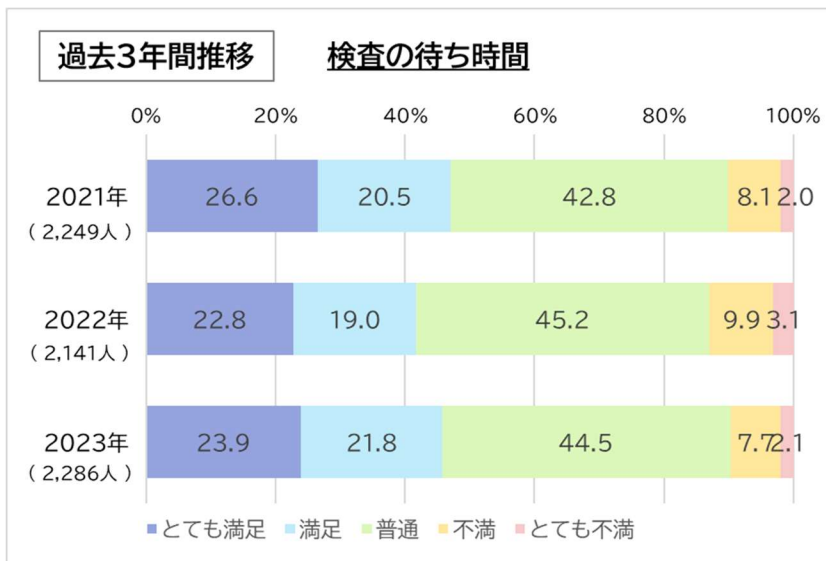
また、【診察の待ち時間】24.8%、【会計の待ち時間】22.7%と不満が20%を超え高かった。

以下に過去の推移を示す。

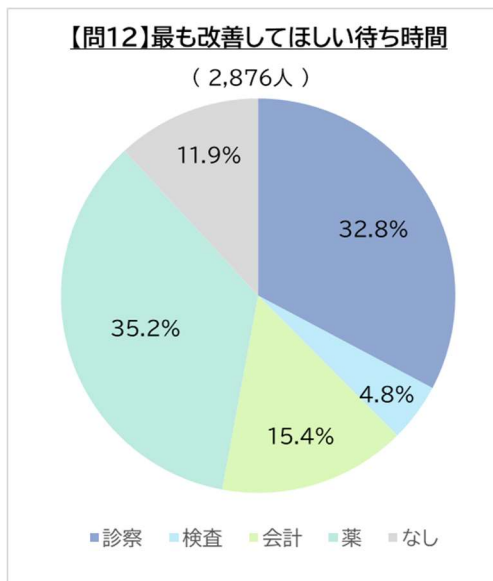
【検査の待ち時間】【薬の待ち時間】は前年に比べて、「とても満足」、「満足」の割合が減少、

【会計の待ち時間】は前年に比べて「とても満足」、「満足」の割合が減少し改善が見受けられた。





【問12】最も待ち時間を改善してほしいのは？

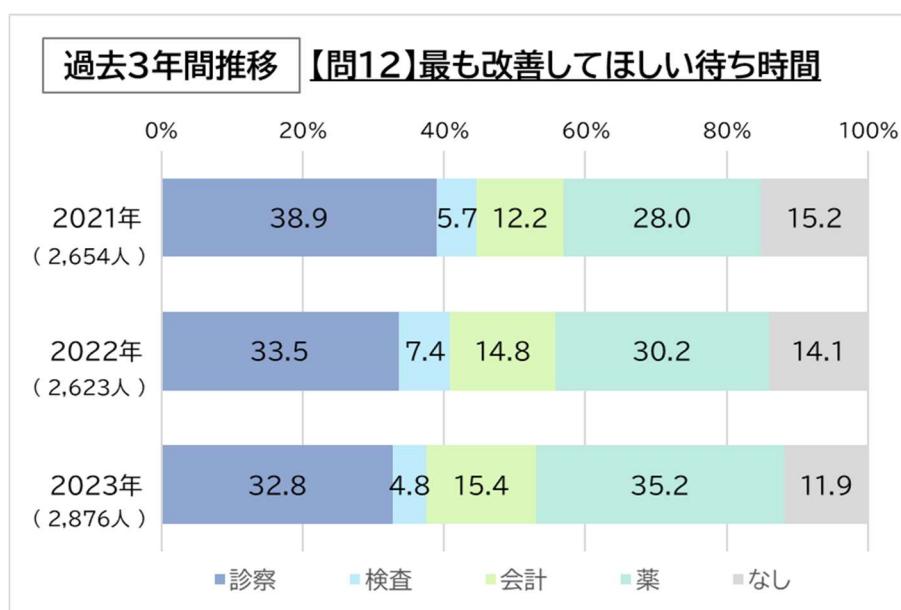


改善してほしい待ち時間の順位は

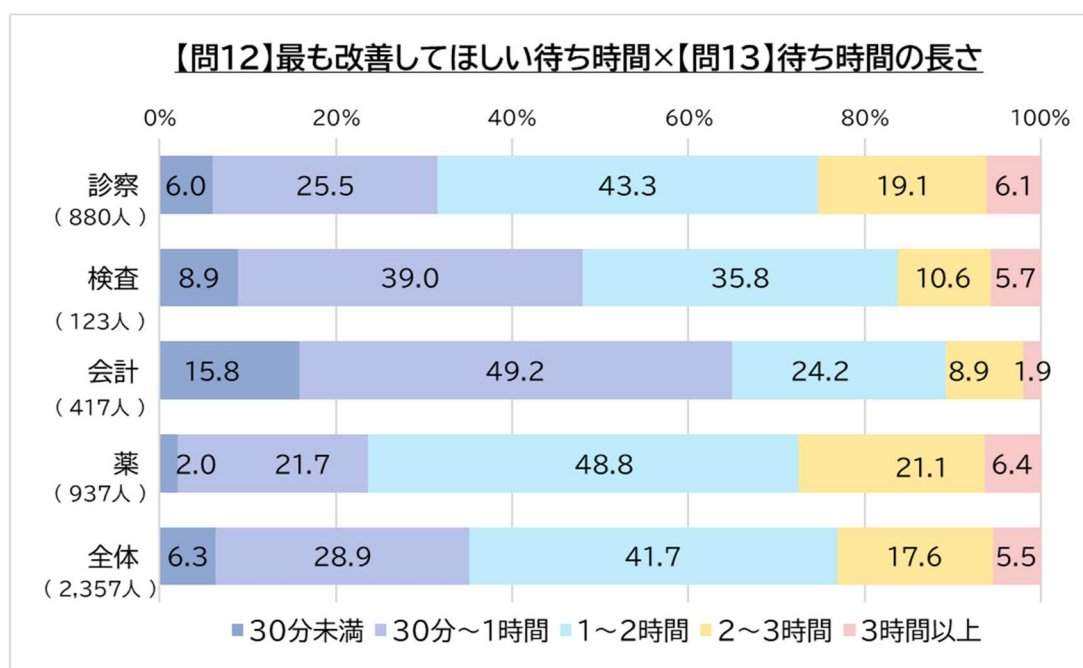
1. 【薬の待ち時間】35.2%(前年 30.2%)
2. 【診察の待ち時間】32.8%(前年 33.5%)
3. 【会計の待ち時間】15.4%(前年14.8%)
4. 【検査の待ち時間】4.8%(前年 7.4%)

過去と比較してみると、

【薬の待ち時間】【会計の待ち時間】の改善の声が増加、
【診察の待ち時間】【検査の待ち時間】の改善の声は減少となった。



【問13】上で挙げた項目の待ち時間はどのくらいでしたか？



【診察】では1時間以上待たされると、約7割が改善を望んでいる。

【検査】では1時間以上待たされると、約5割が改善を望んでいる。

【会計】では待ち時間が1時間未満であっても約6割が改善を希望している。

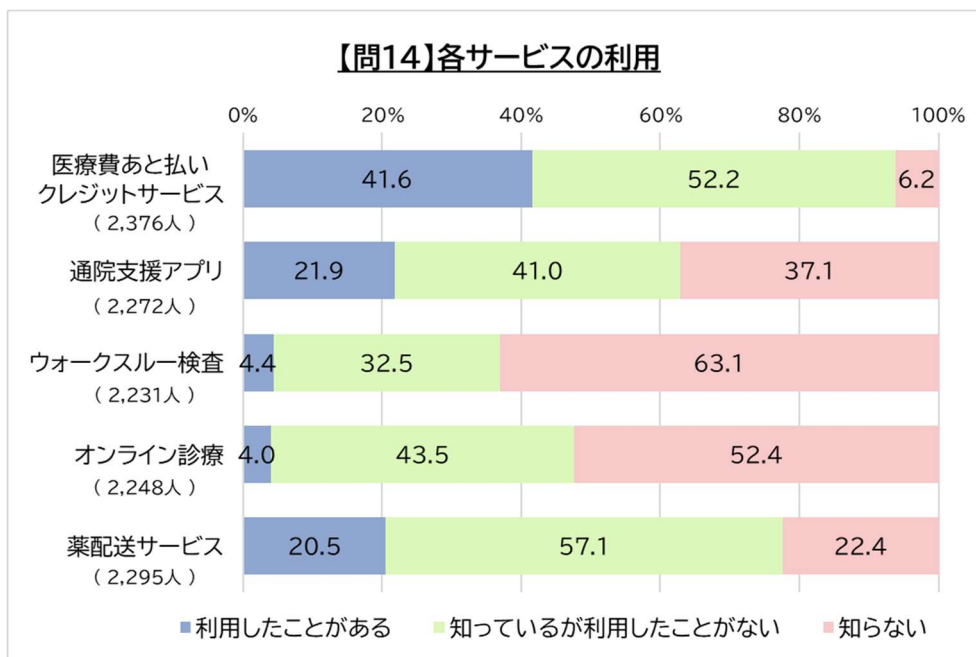
【薬】では1時間以上待たされた場合に、約7割が改善を望んでいる。

一方で、【診察】【薬】で「2時間以上」待たされた割合が多かった。

【診察】「3時間以上」待たされた6.1%、「2時間以上」待たされた19.1%

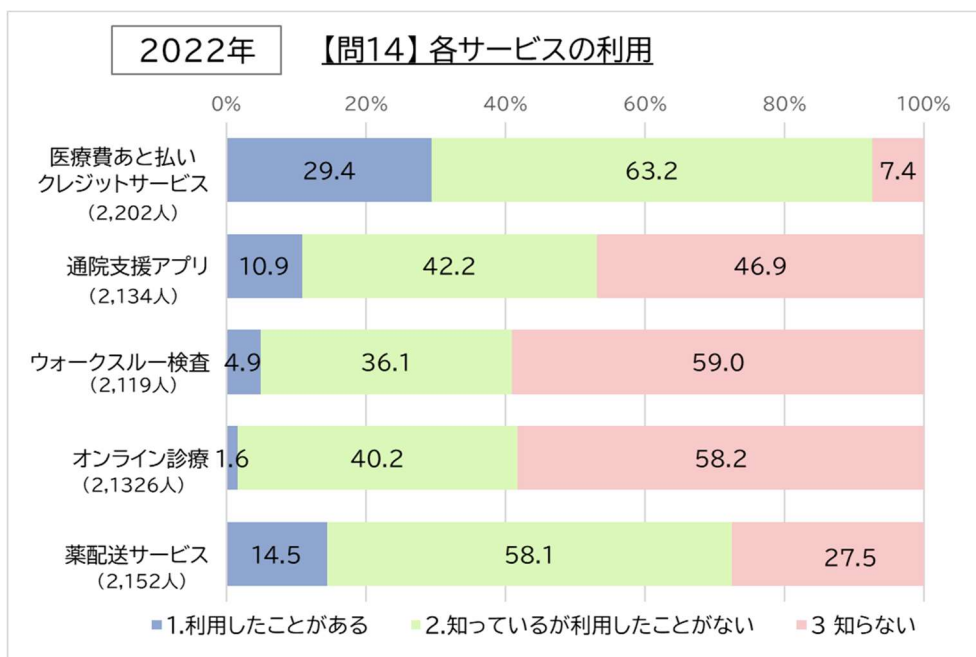
【薬】「3時間以上」待たされた6.4%、「2時間以上」待たされた21.1%

【問14】各サービスについて

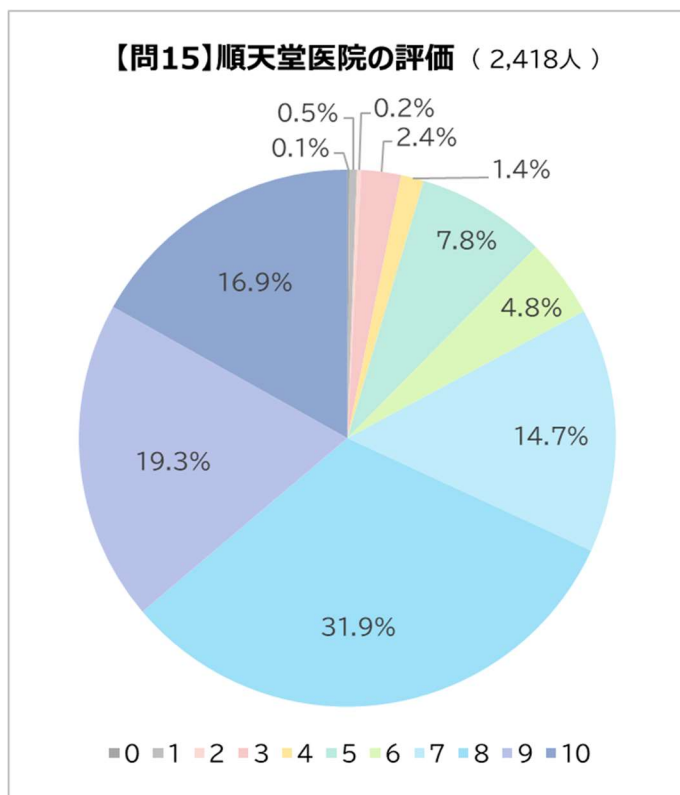


利用者は、「医療費あと払いクレジットサービス」「通院支援アプリ」「薬配送サービス」の順に多く、前年に比べて利用者が増加した。

- ・医療費あと払いクレジットサービス 41.6%(前年 29.4%)
- ・通院支援アプリ 21.9%(前年10.9%)
- ・薬配送サービス 20.5%(前年 14.5%)



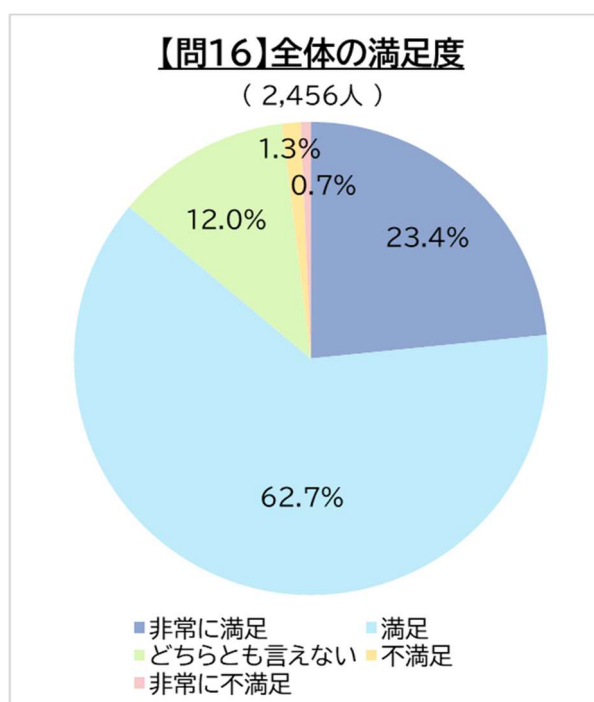
【問15】順天堂医院の評価は0～10のどれにあたりますか？



点数	人数	割合
0	3	0.1%
1	11	0.5%
2	6	0.2%
3	58	2.4%
4	33	1.4%
5	189	7.8%
6	115	4.8%
7	356	14.7%
8	772	31.9%
9	467	19.3%
10	408	16.9%
平均点	7.8	

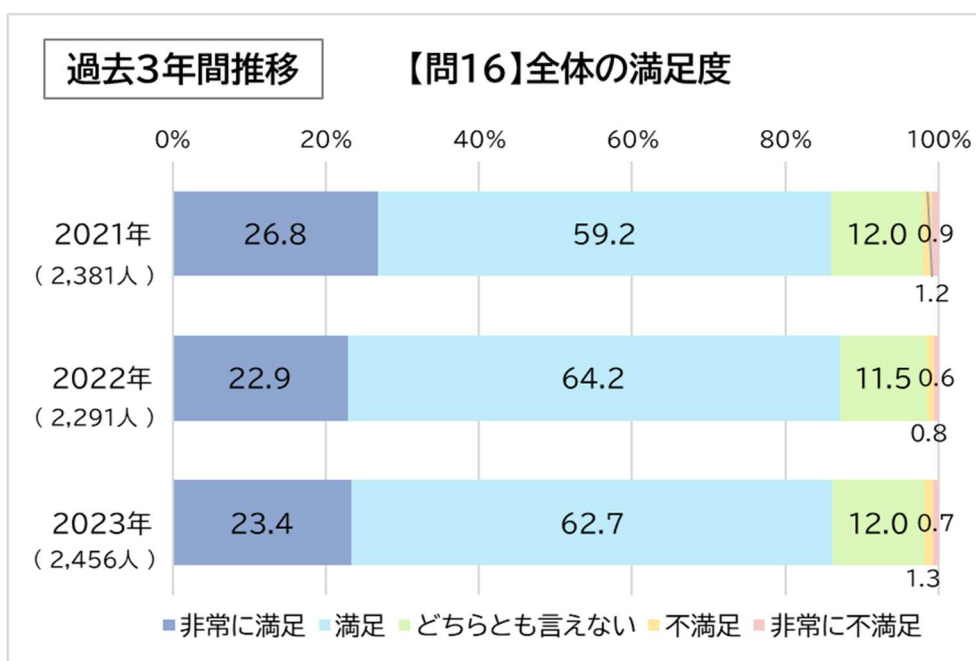
8点以上が7割を占め、0点はわずか0.1%、10点は16.9%、前年17.8%より若干減った。平均点は7.8点(前年7.9)となり、前年とほぼ同じ結果となった。

【問16】全体としてこの病院に満足していますか？

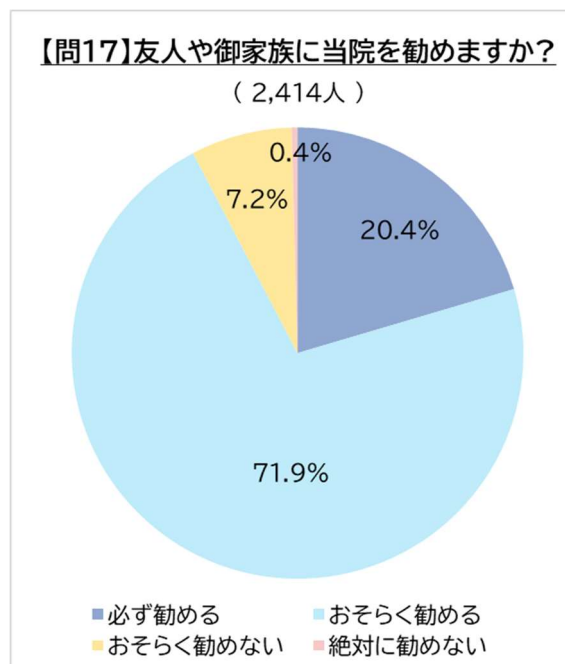


約9割が「非常に満足」「満足」と回答し、「非常に不満」「不満」は2%のみであった。

過去と比較してみると、ほぼ前々年、前年と同じ結果となった。

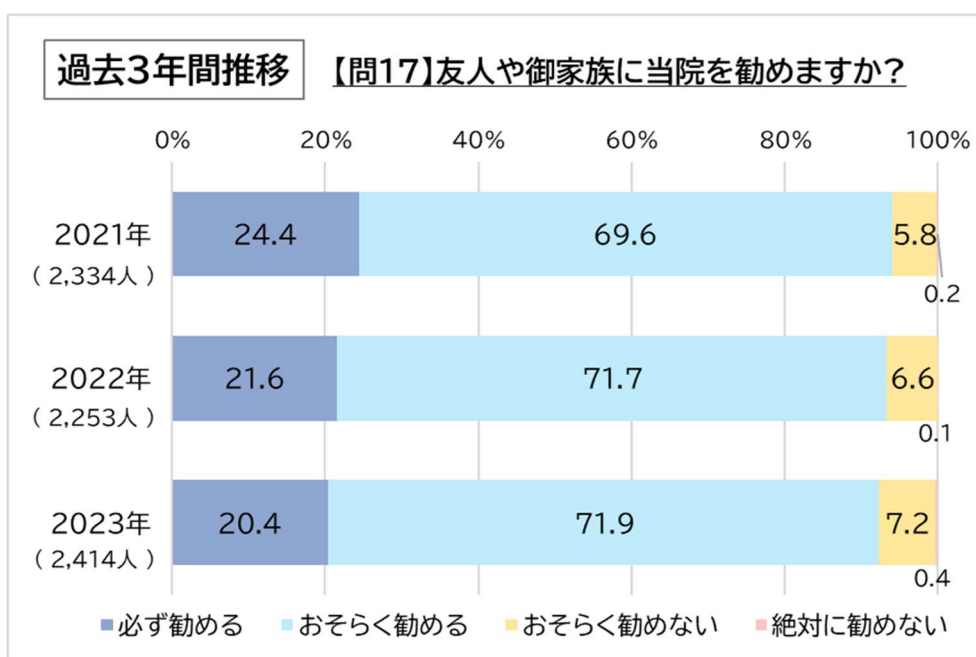


【問17】友人や御家族に順天堂医院を勧めますか？

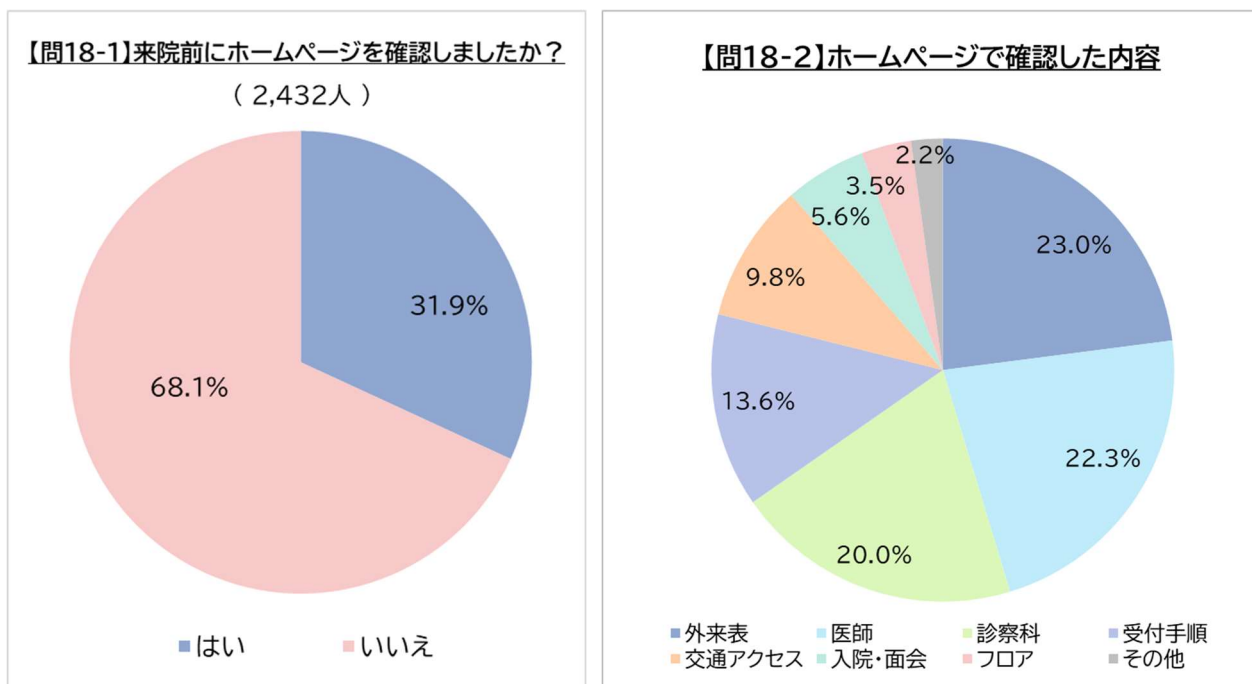


「必ず勧める」「おそらく勧める」で9割以上を占めた。

一方で、過去と比べると、「必ず勧める」の割合は減少し、「おそらく勧めない」が若干増加した結果となった。



【問18】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約3割であった。

確認した内容は、多い順に「外来表」「医師」「診察科」「受付手順」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、前年と比べてもほぼ同じ結果となった。

