

2024 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

2024年10月21日(月)～2024年10月25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

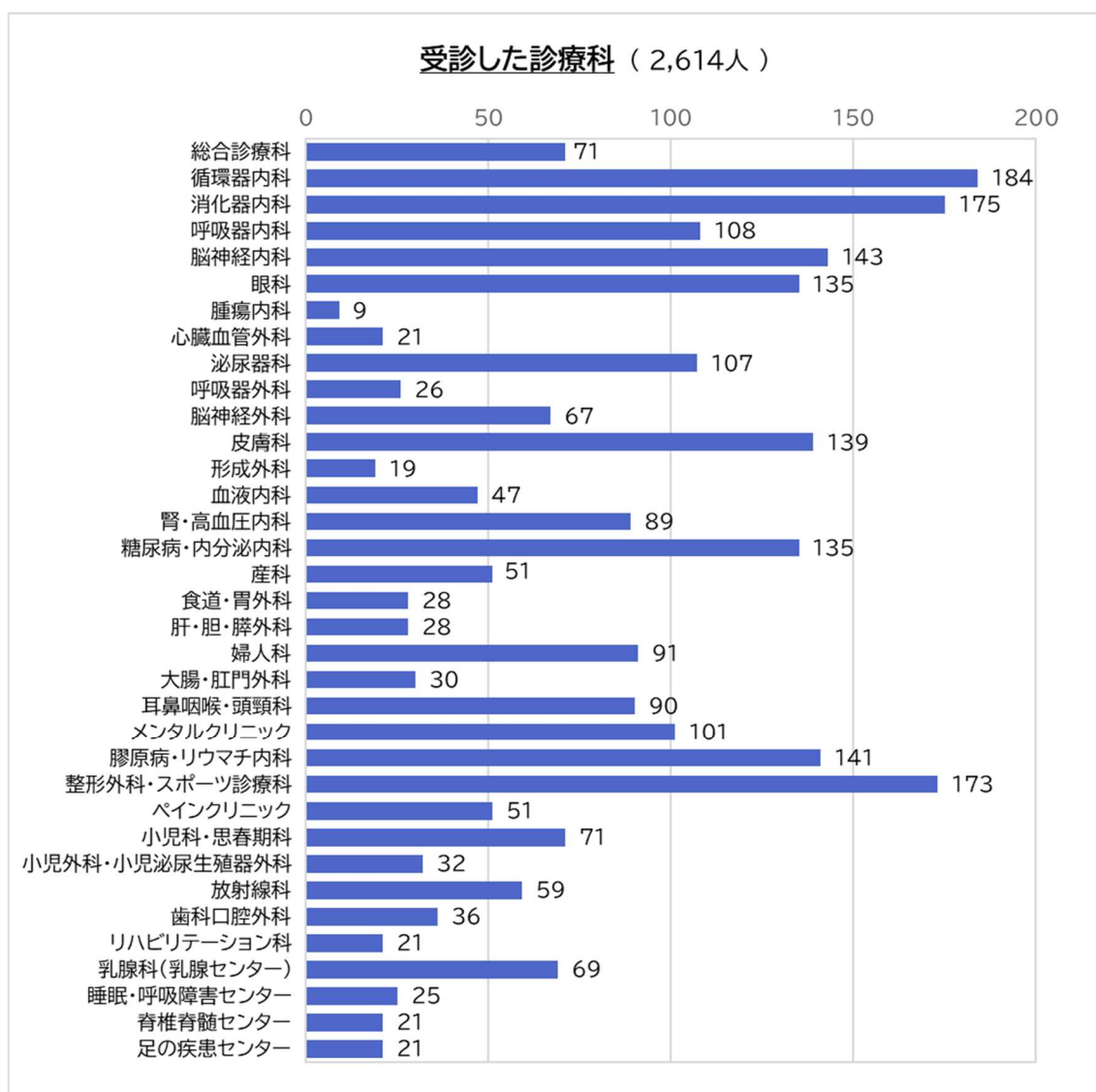
アンケート回収枚数:2,614枚

割合:87.1%

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

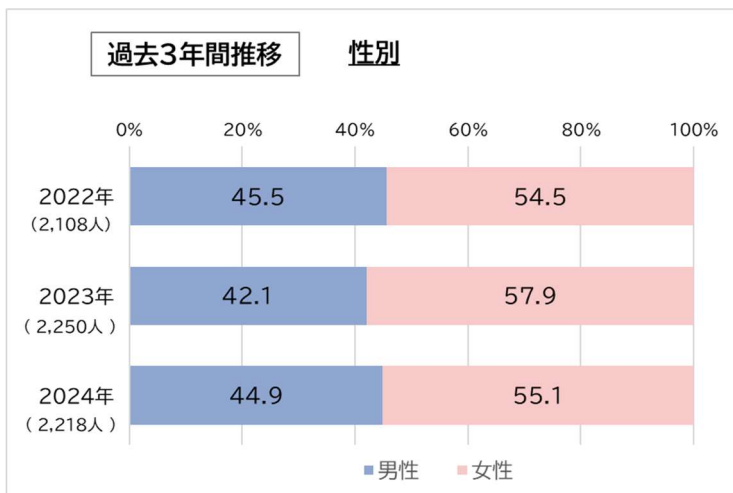
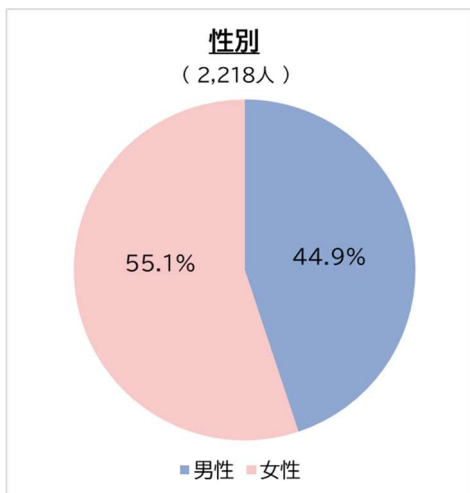
診療科ごとの回答数



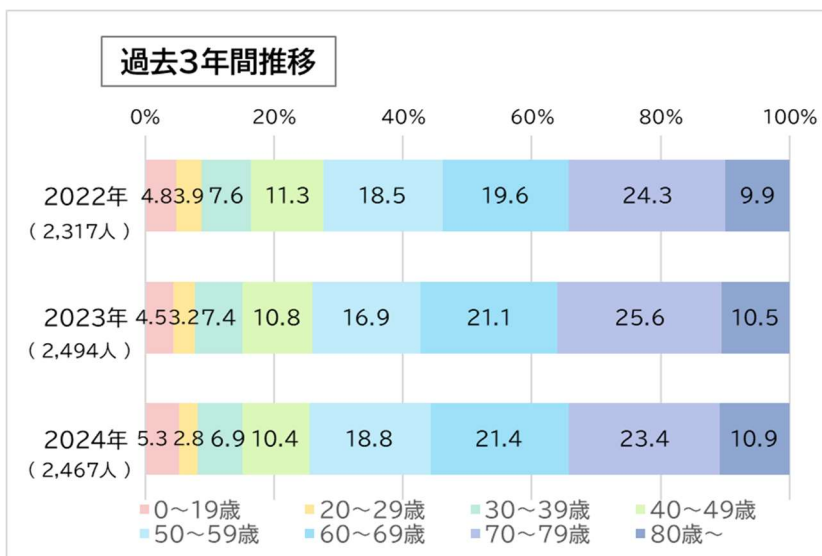
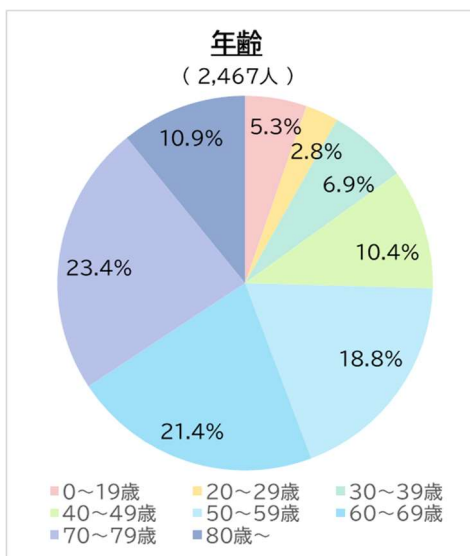
循環器内科(184件)、消化器内科(175件)、整形外科・スポーツ診療科(173件)、脳神経内科(143件)、膠原病・リウマチ内科(141件)、皮膚科(139件)の順に多かった。

前年は、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)であったので、本年は循環器内科、消化器内科が増え、前年同様、内科が多い傾向となりました。

【問1】受診された方の性別とご年齢を教えてください

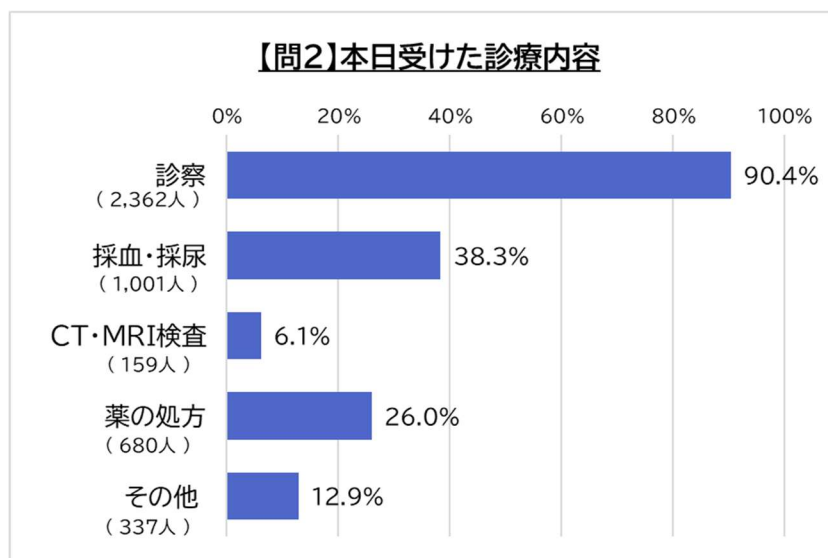


男性(44.9%)の方が、女性(55.1%)より少ない結果となった。
前年と比べて男性の割合が増加している。



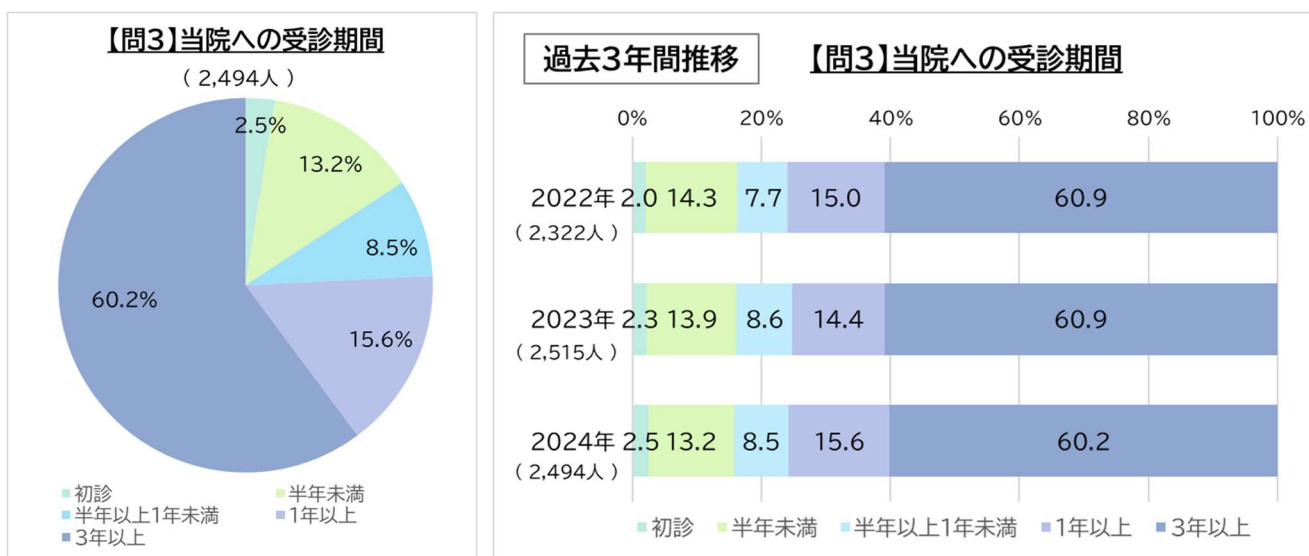
「50歳以上」が7割を超えている。
最も多い年齢層が「70~79歳」(23.4%)、
最も少ない年齢層が「20~29歳」(2.8%)。
これらの割合はほぼ例年どおりだが、「70~79歳」の割合が前々年、前年より減少している。

【問2】本日受けた診療内容はどちらですか？(複数回答)



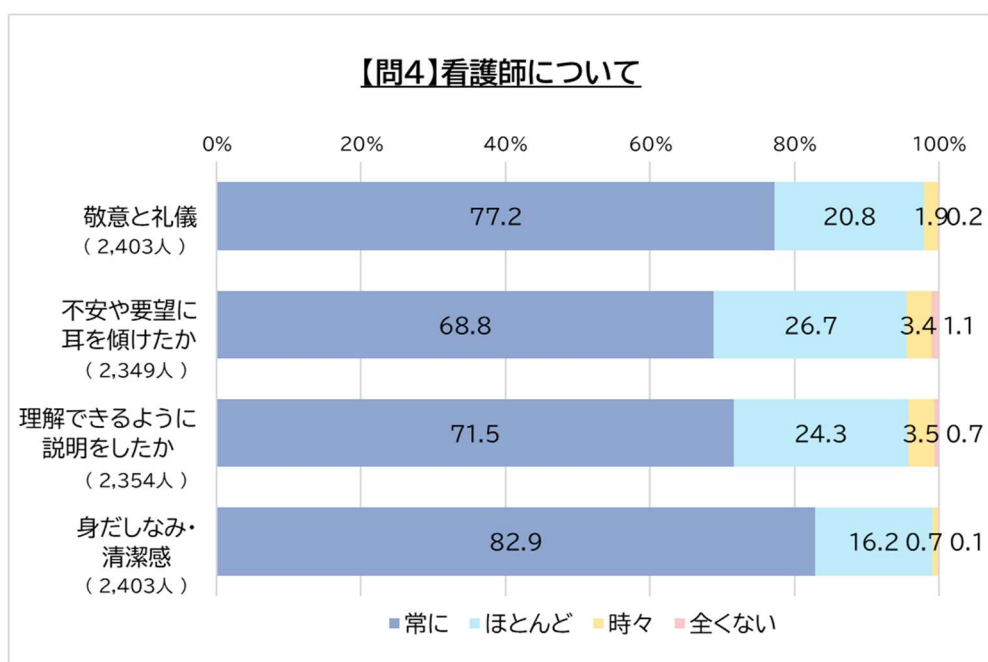
全体の9割(90.4%)が「診察」を受け、
続いて「採血・採尿」(38.3%)、「薬の処方」(26.0%)となっている。

【問3】当院への受診はいつからですか？



「3年以上」が6割(60.2%)、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(2.5%)、半年未満(13.2%)で、いずれの割合もほぼ例年通りとなっている。

【問4】看護師についてお伺いします。



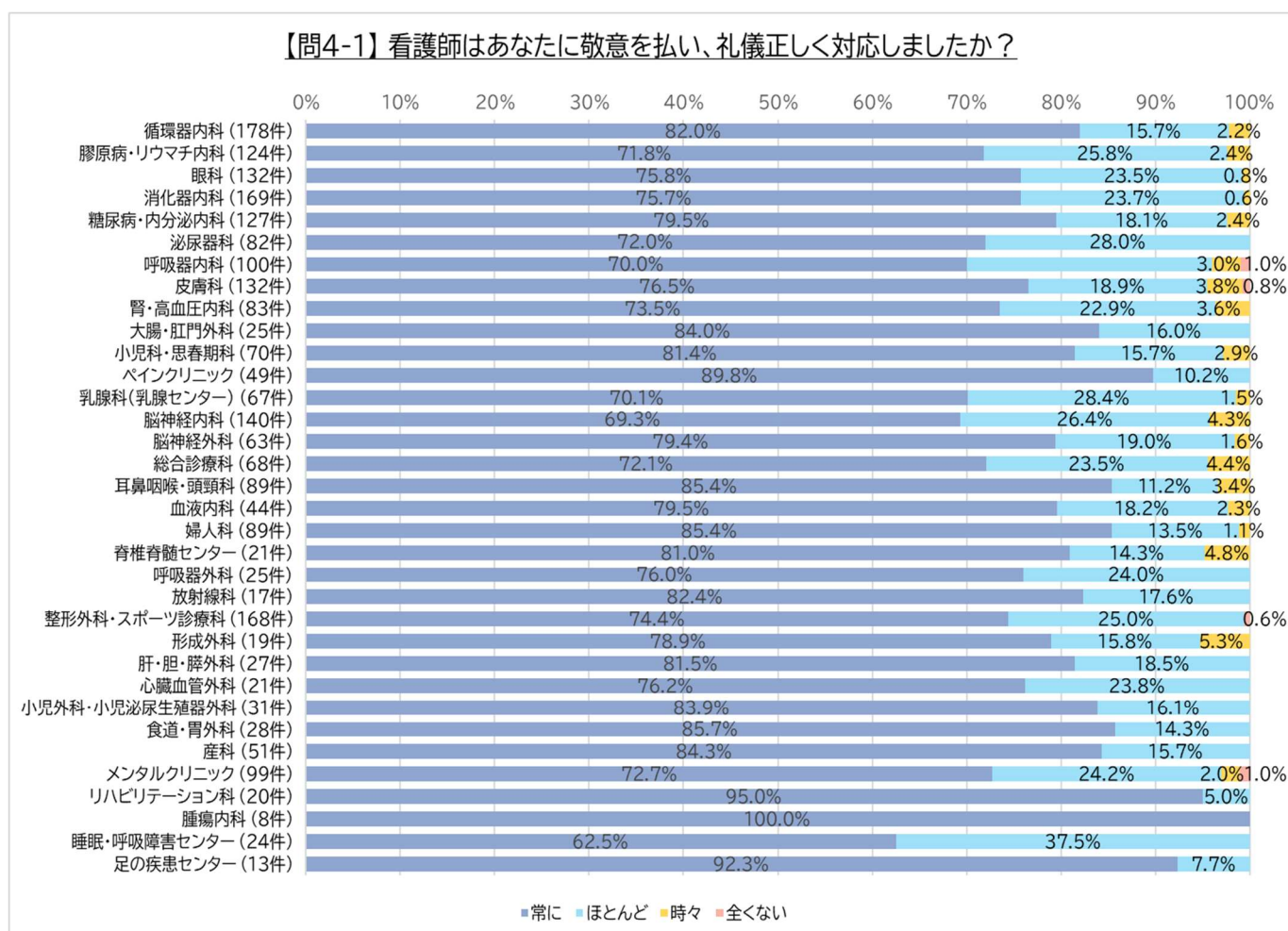
いずれの項目も「常に」「ほとんど」が9割以上を占め、前年と同様の結果となっている。

常に+ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	96.9	→	98.0	+1.1
不安や要望に耳を傾けたか	93.4	→	95.5	+2.1
理解できるように説明をしたか	95.1	→	95.8	+0.7
身だしなみ・清潔感	99.1	→	99.1	0

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」が見受けられる。

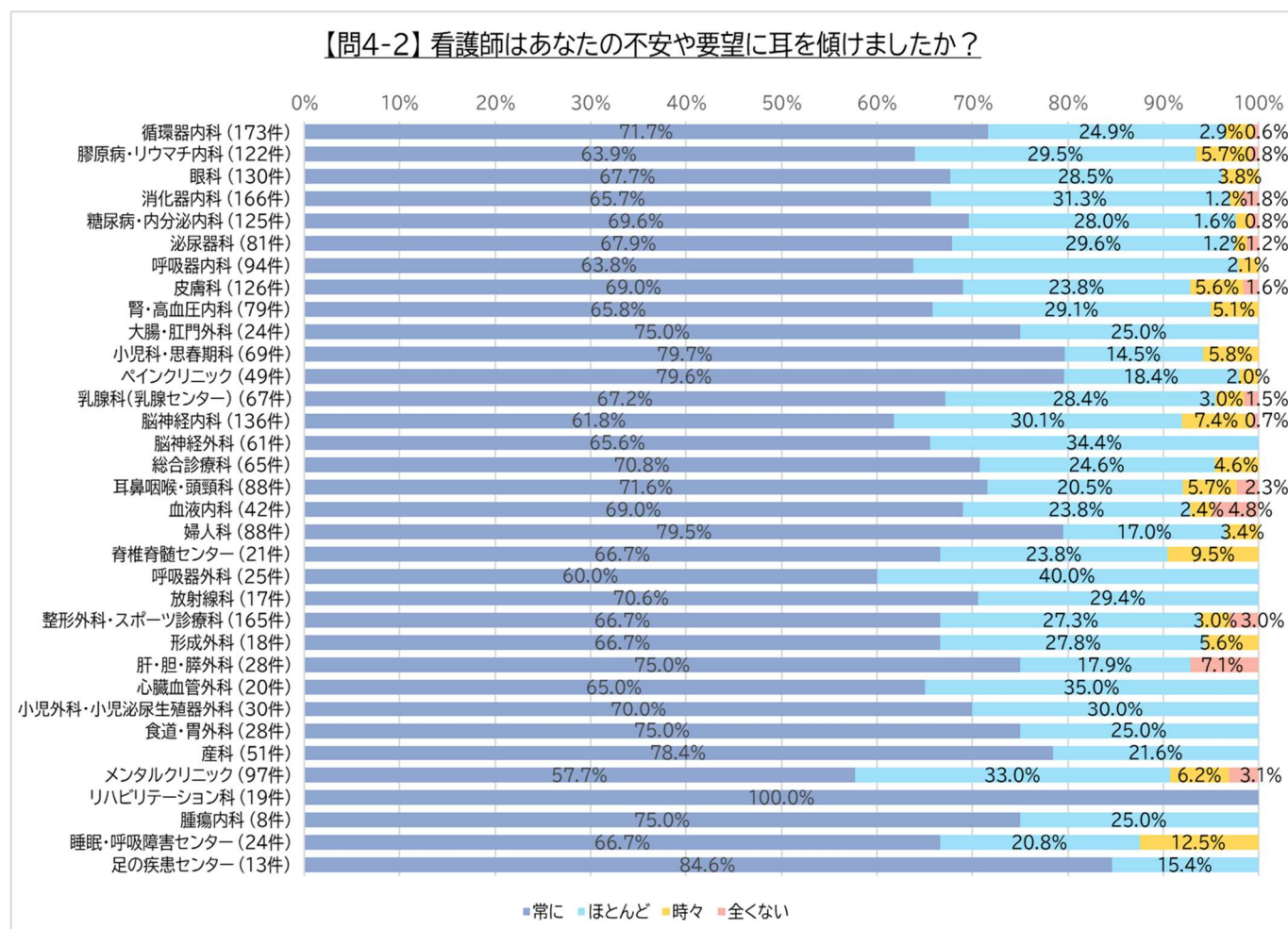
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・形成外科 (5.3%)
- ・脊椎脊髄センター (4.8%)
- ・皮膚科 (4.6%)
- ・総合診療科 (4.4%)
- ・脳神経内科 (4.3%)

「常に」と「ほとんど」で100%を占めるのは

泌尿器科/大腸・肛門外科/ペインクリニック/呼吸器外科/放射線科/肝・胆・膵外科/心臓血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/産科/リハビリテーション科/腫瘍内科/睡眠・呼吸障害センター/足の疾患センター

【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。

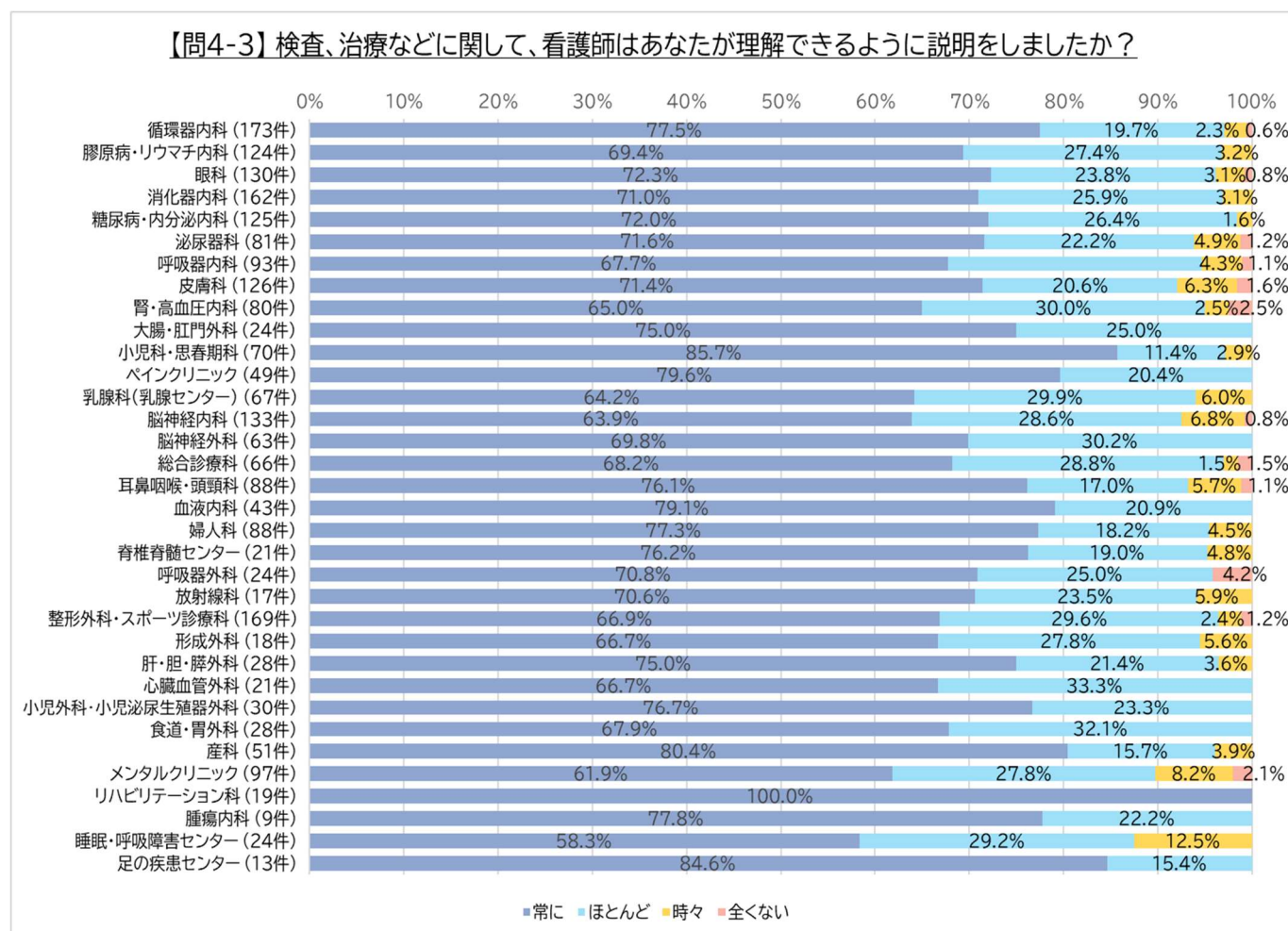
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・睡眠・呼吸障害センター (12.5%)
- ・脊椎脊髄センター (9.5%)
- ・メンタルクリニック (9.3%)
- ・脳神経内科 (8.1%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (8.0%)
- ・皮膚科 (7.2%)
- ・血液内科 (7.2%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

大腸・肛門外科/脳神経外科/呼吸器外科/放射線科/心臓血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/産科/リハビリテーション科/腫瘍内科/足の疾患センター

【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。

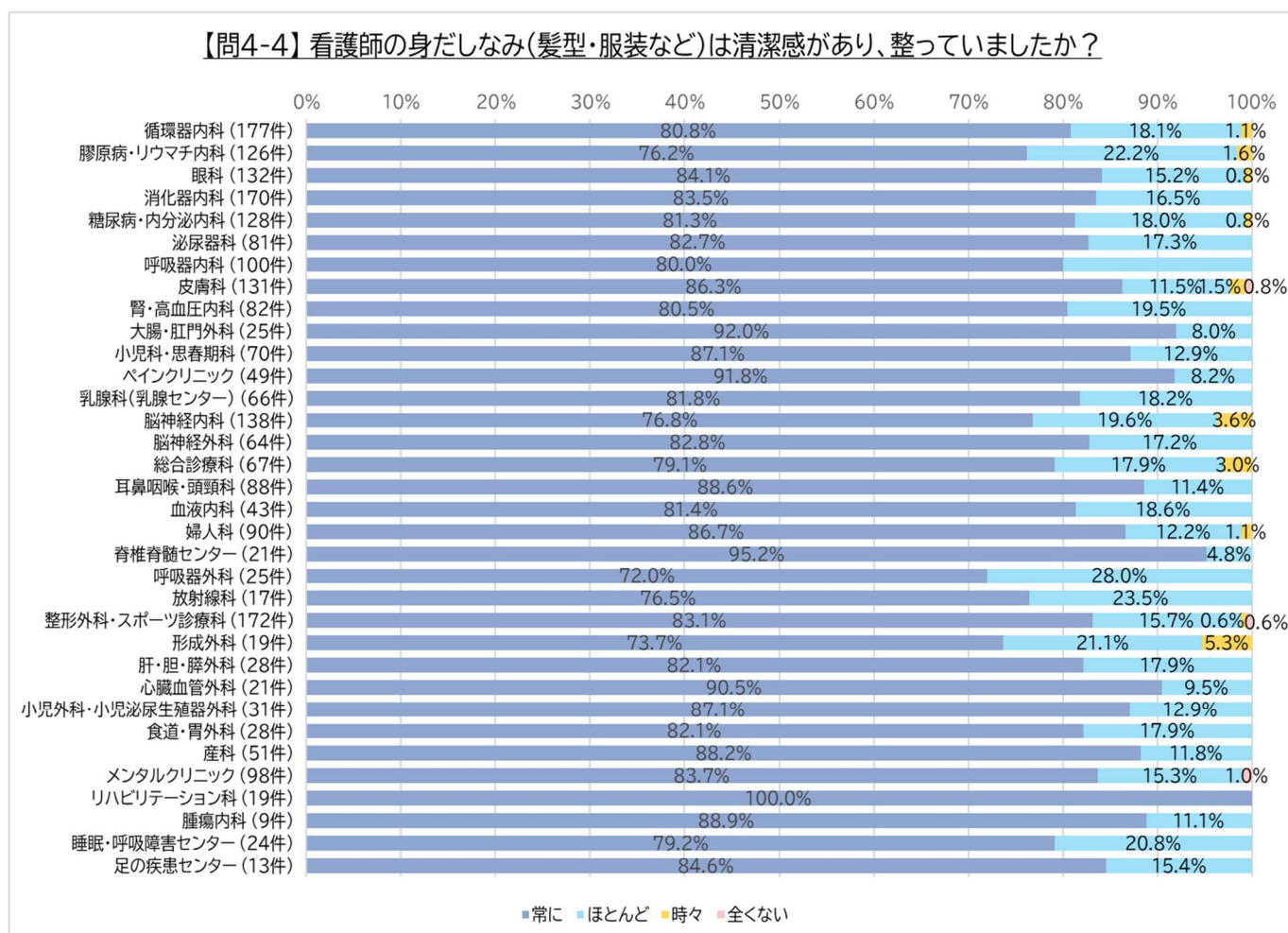
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・睡眠・呼吸障害センター (12.5%)
- ・メンタルクリニック (10.3%)
- ・皮膚科 (7.9%)
- ・脳神経内科 (7.6%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (6.8%)
- ・泌尿器科 (6.1%)
- ・乳腺科(乳腺センター) (6.0%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

大腸・肛門外科/ペインクリニック/脳神経外科/血液内科/心臓血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/リハビリテーション科/腫瘍内科/足の疾患センター

【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

- ・形成外科 (5.3%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

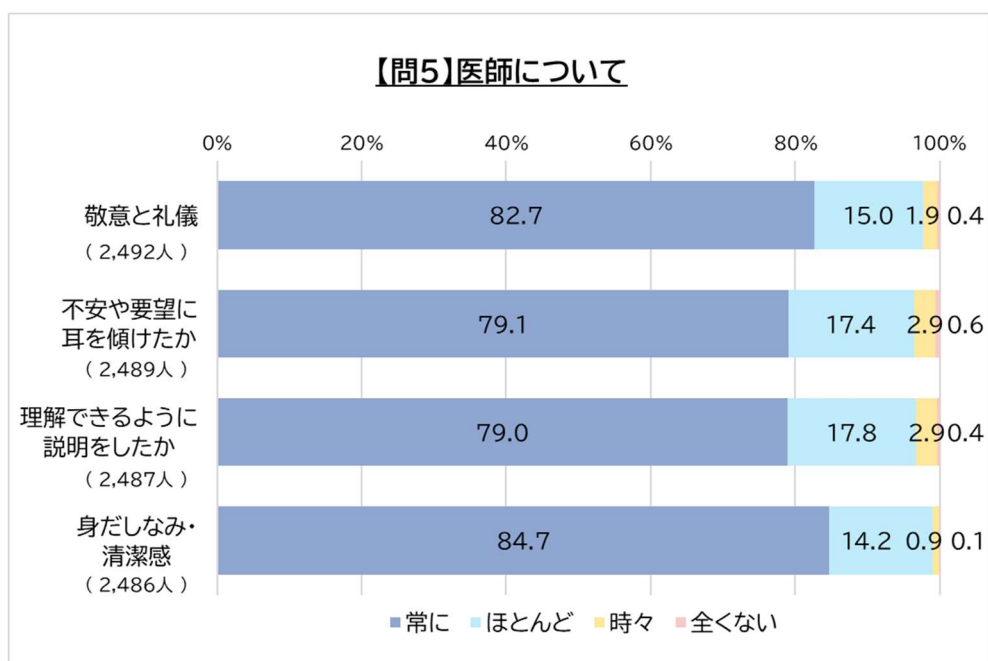
消化器内科/泌尿器科/呼吸器内科/腎・高血圧内科/大腸・肛門外科/小児科・思春期科/ペインクリニック/乳腺科(乳腺センター)/脳神経外科/耳鼻咽喉・頭頸科/血液内科/脊椎脊髄センター/呼吸器外科/放射線科/肝・胆・膵外科/心臓血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/産科/リハビリテーション科/腫瘍内科/睡眠・呼吸障害センター/足の疾患センター

【問 4:看護師について】診療科別に総じてみると

- ・睡眠・呼吸障害センター
- ・脳神経内科
- ・皮膚科
- ・メンタルクリニック
- ・耳鼻咽喉・頭頸科
- ・脊椎脊髄センター
- ・形成外科
- ・総合診療科
- ・血液内科
- ・泌尿器科
- ・乳腺科(乳腺センター)
- ・呼吸器内科
- ・腎・高血圧内科

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。



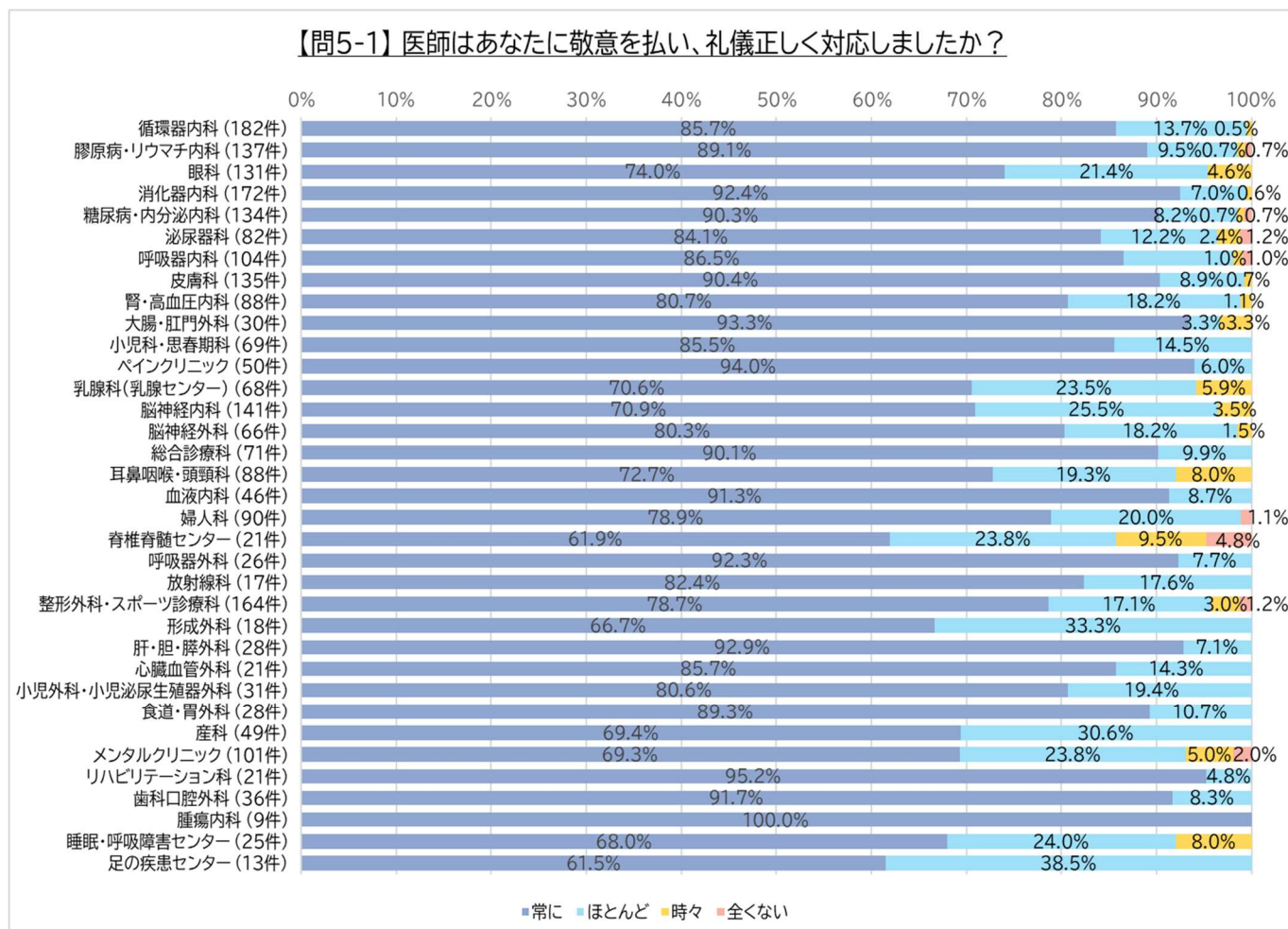
いずれの項目も看護師同様、「常に」「ほとんど」が9割以上を占め、ほぼ前年と同様の結果となっている。

常に+ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	97.2	→	97.7	+0.5
不安や要望に耳を傾けたか	96.3	→	96.5	+0.2
理解できるように説明をしたか	96.4	→	96.8	+0.4
身だしなみ・清潔感	98.9	→	98.9	0

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る。

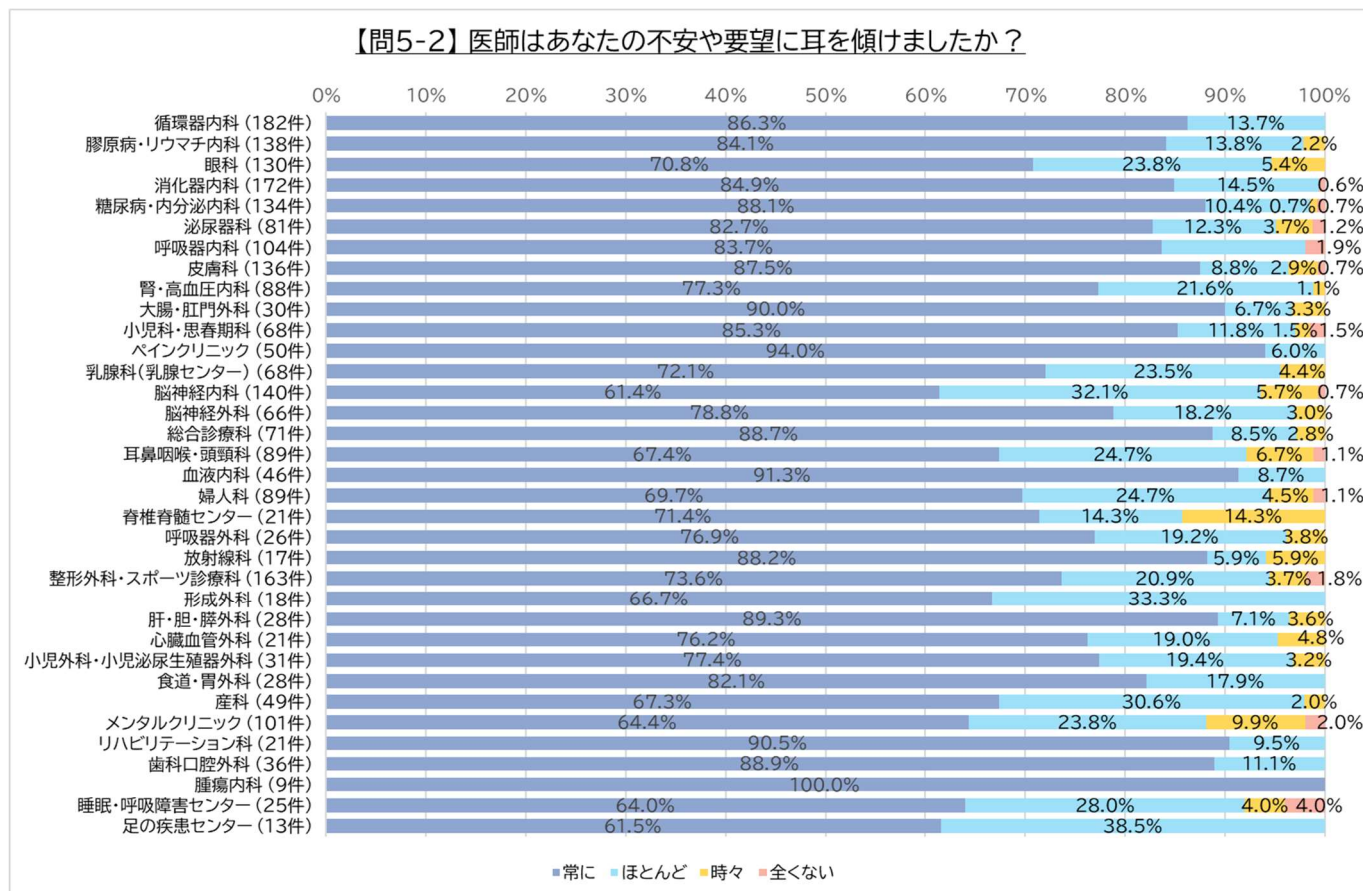
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・脊椎脊髄センター (14.3%)
- ・睡眠・呼吸障害センター (8.0%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (8.0%)
- ・メンタルクリニック (7.0%)
- ・乳腺科(乳腺センター) (5.9%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

小児科・思春期科/ペインクリニック/総合診療科/血液内科/呼吸器外科/放射線科/形成外科/
肝・胆・膵外科/心臓血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/産科/リハビリテ
ーション科/歯科口腔外科/腫瘍内科/足の疾患センター

【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る。

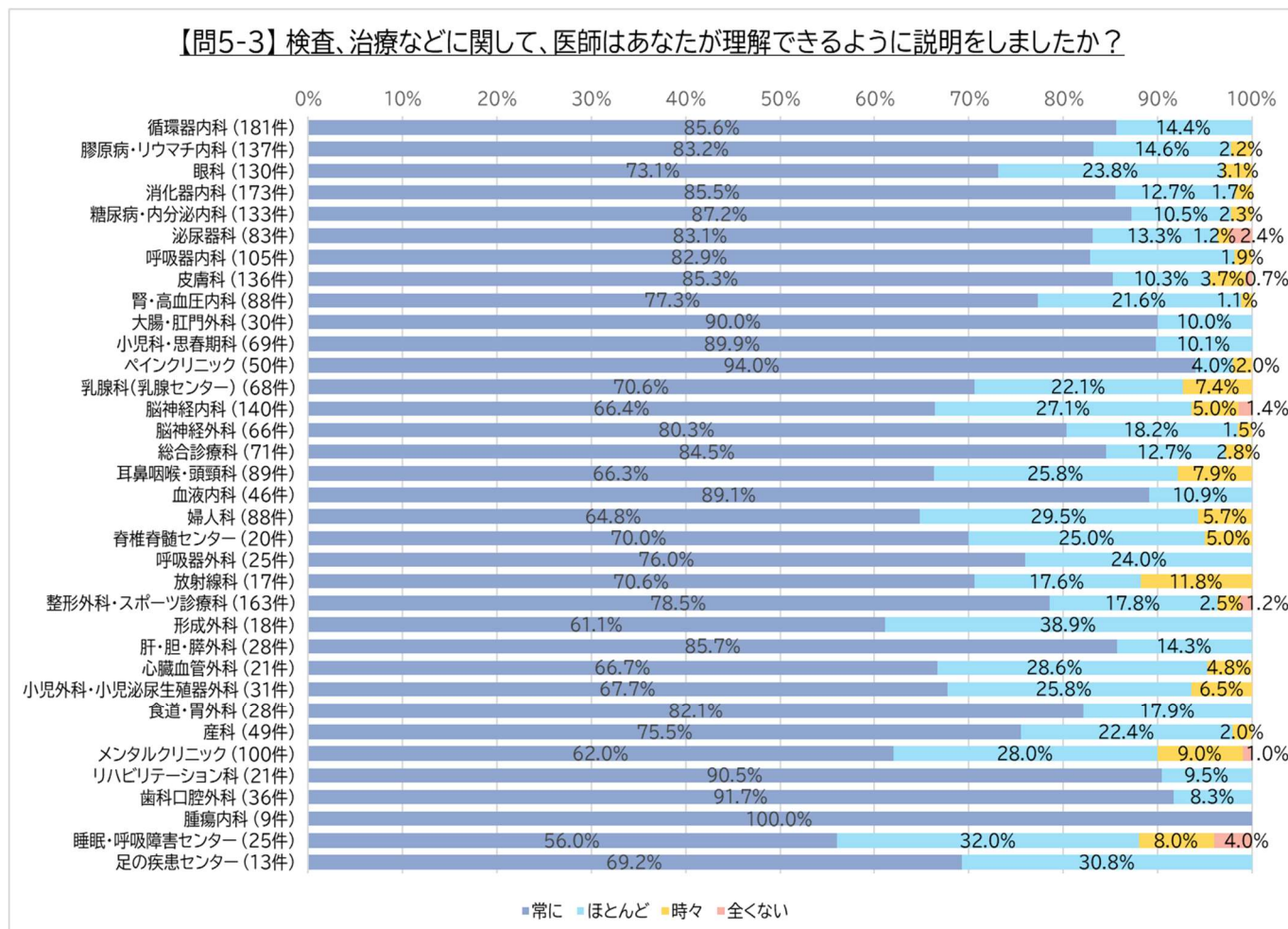
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・脊椎脊髄センター (14.3%)
- ・メンタルクリニック (11.9%)
- ・睡眠・呼吸障害センター (8.0%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (7.8%)
- ・脳神経内科 (6.4%)
- ・放射線科 (5.9%)
- ・婦人科 (5.6%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

循環器内科/ペインクリニック/血液内科/形成外科/食道・胃外科/リハビリテーション科/歯科口腔外科/腫瘍内科/足の疾患センター

【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る。

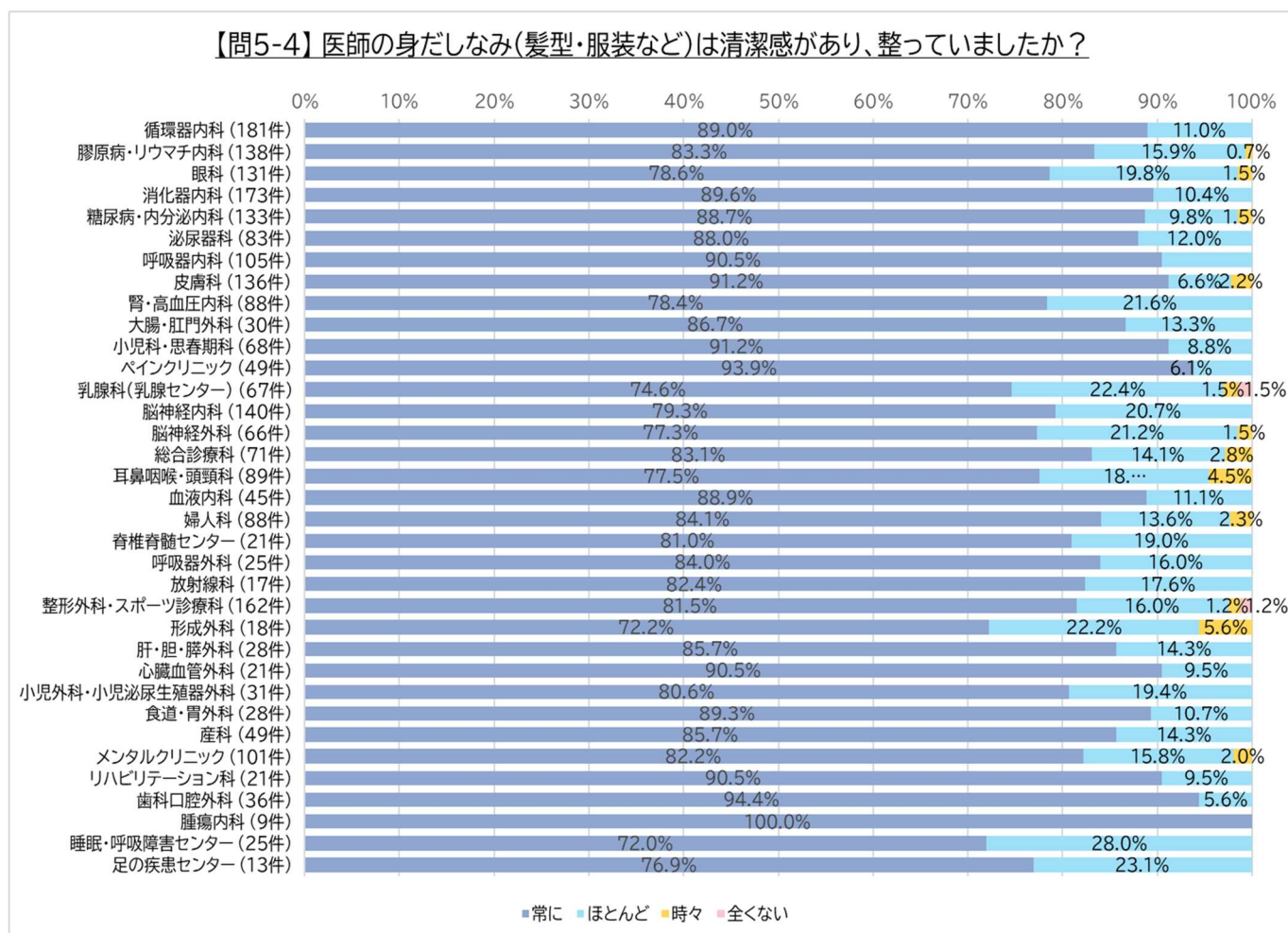
「全くない」と「時々」を合算すると

- ・睡眠・呼吸障害センター (12.0%)
- ・放射線科 (11.8%)
- ・メンタルクリニック (10.0%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (7.9%)
- ・乳腺科(乳腺センター) (7.4%)
- ・小児外科・小児泌尿生殖器外科 (6.5%)
- ・脳神経内科 (6.4%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

循環器内科/大腸・肛門外科/小児科・思春期科/血液内科/呼吸器外科/形成外科/肝・胆・膵外科/食道・胃外科/リハビリテーション科/歯科口腔外科/腫瘍内科/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

- ・形成外科 (5.6%)
- ・耳鼻咽喉・頭頸科 (4.5%)

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

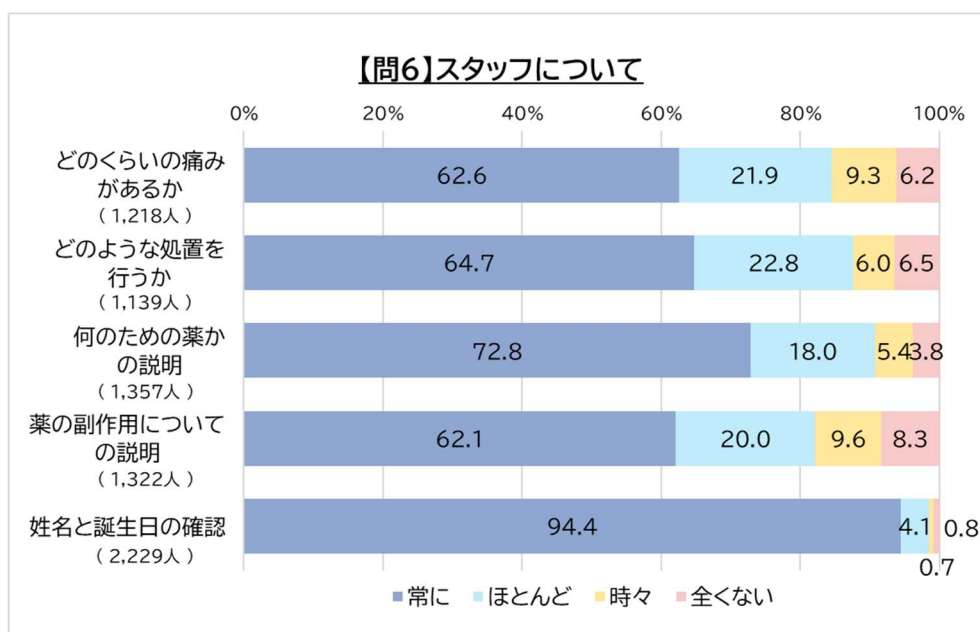
循環器内科/消化器内科/泌尿器科/呼吸器内科/腎・高血圧内科/大腸・肛門外科/小児科・思春期科/ペインクリニック/脳神経内科/血液内科/脊椎脊髄センター/呼吸器外科/放射線科/肝・胆・膵外科/心血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/産科/リハビリテーション科/歯科口腔外科/腫瘍内科/睡眠・呼吸障害センター/足の疾患センター

【問 5:医師について】診療科別に総じてみると

- ・メンタルクリニック
- ・脊椎脊髄センター
- ・耳鼻咽喉・頭頸科
- ・睡眠・呼吸障害センター
- ・放射線科
- ・乳腺科(乳腺センター)
- ・脳神経内科
- ・婦人科
- ・整形外科・スポーツ診療科
- ・小児外科・小児泌尿生殖器外科
- ・形成外科
- ・眼科

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ものの、前年に比べて、全ての設問で改善がみられる。

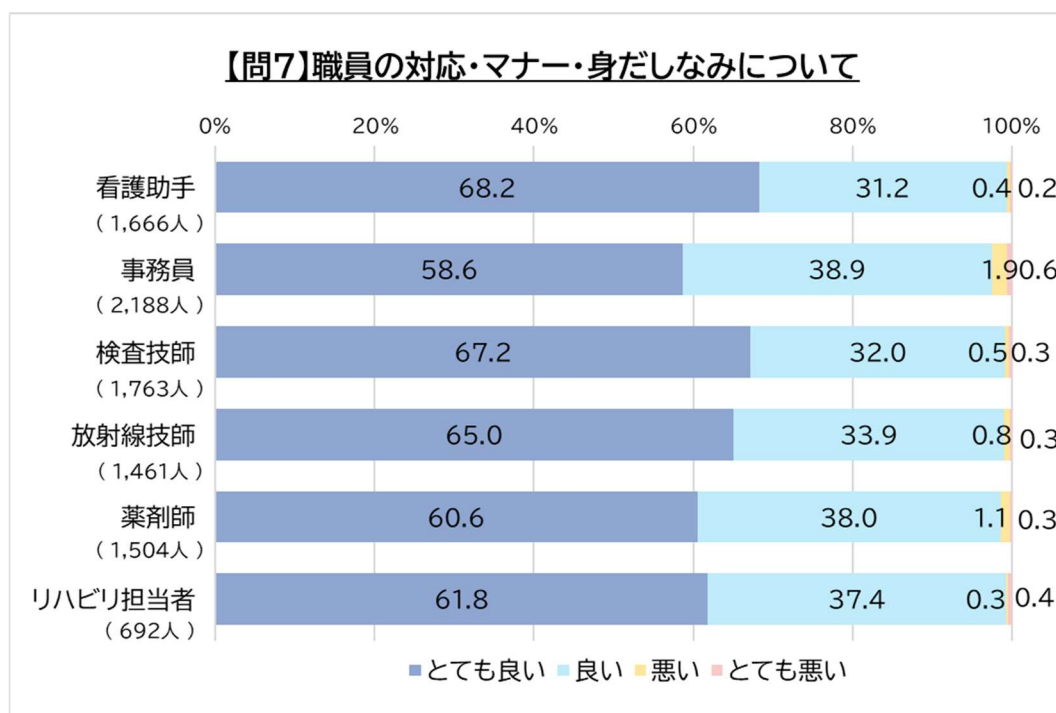
常に+ほとんど

	前年		本年	差
どのくらいの痛みがあるか	80.6	→	84.5	+3.9
どのような処置を行うか	83.6	→	87.5	+3.9
何のための薬かの説明	89.1	→	90.8	+1.7
薬の副作用についての説明	81.3	→	82.1	+0.8
姓名と誕生日の確認	98.3	→	98.5	+0.2

全くない

	前年		本年	差
薬の副作用についての説明	9.0	→	8.3	△ 0.7
どのくらいの痛みがあるか	8.0	→	6.2	△ 1.8
どのような処置を行うか	7.8	→	6.5	△ 1.3
何のための薬かの説明	5.4	→	3.8	△ 1.6
姓名と誕生日の確認	0.8	→	0.8	0

【問7】職員の対応・マナー・身だしなみは？



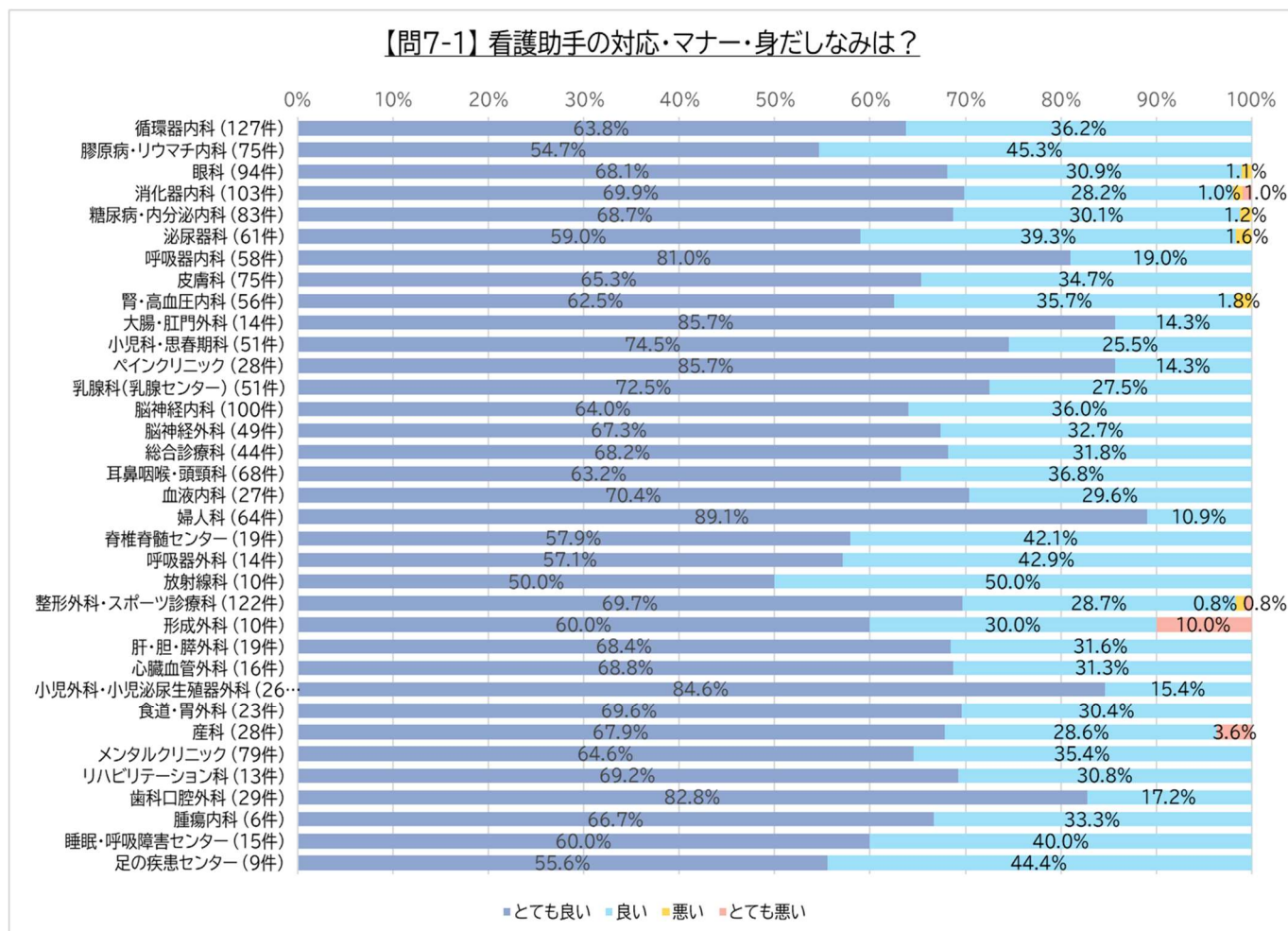
いずれの職種でも「とても良い」「良い」で大半を占めたが、事務員で若干「悪い」(1.9%)「とても悪い」(0.6%)が見受けられる。

前年と比べて、全てで改善が見受けられる。

	とても良い			
	前年		本年	差
看護助手	66.6	→	68.2	+1.6
事務員	55.5	→	58.6	+3.1
検査技師	64.0	→	67.2	+3.2
放射線技師	61.5	→	65.0	+3.5
薬剤師	56.1	→	60.6	+4.5
リハビリ担当者	59.5	→	61.8	+2.3

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

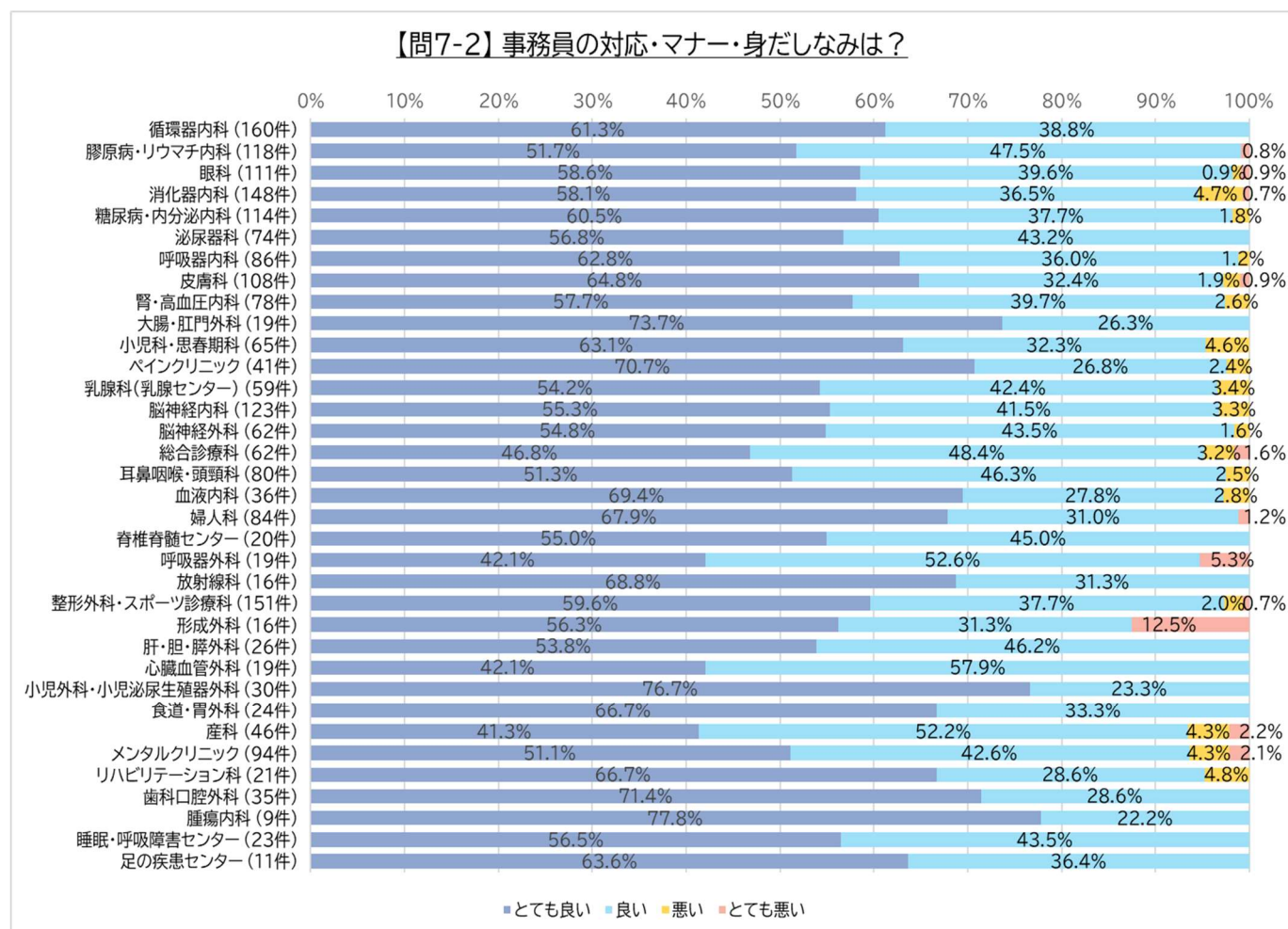


ほとんどの診療科で「とても良い」「良い」の結果で、「とても悪い」「悪い」という結果はほとんど見受けられなかった。

「悪い」「とても悪い」をあわせると見受けられたのは

- ・形成外科 (10.0%)
- ・産科 (3.6%)

問 7-2:事務員の対応・マナー・身だしなみ

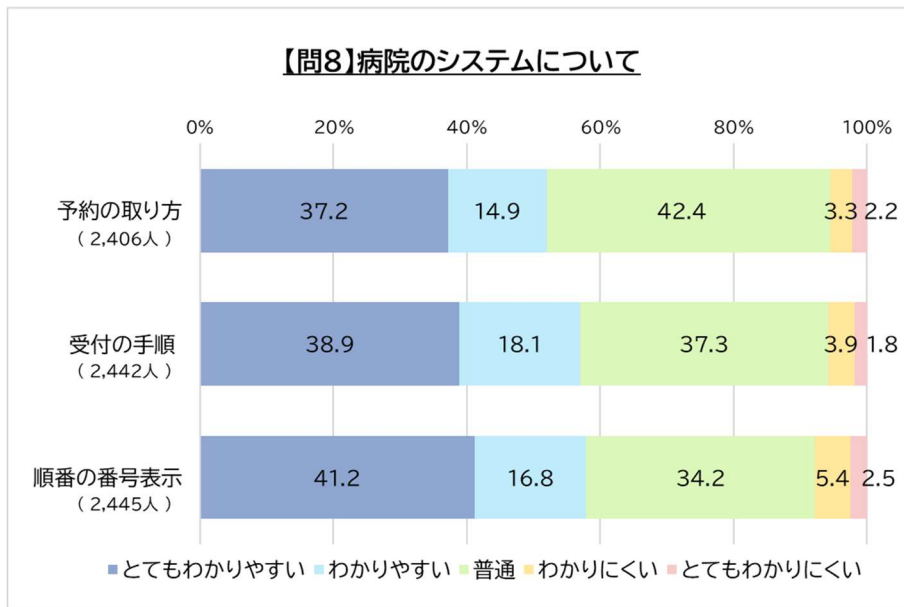


看護助手よりも「悪い」「とても悪い」が若干多い結果となった。

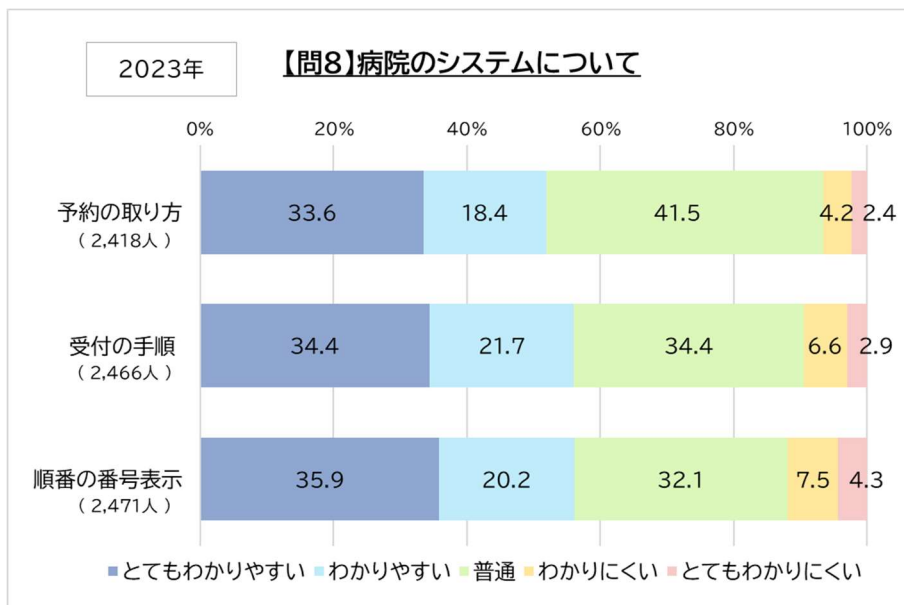
「悪い」と「とても悪い」を合算すると

- ・形成外科 (12.5%)
- ・産科 (6.5%)
- ・メンタルクリニック (6.4%)
- ・消化器内科 (5.4%)
- ・呼吸器外科 (5.3%)
- ・総合診療科 (4.8%)
- ・リハビリテーション科 (4.8%)

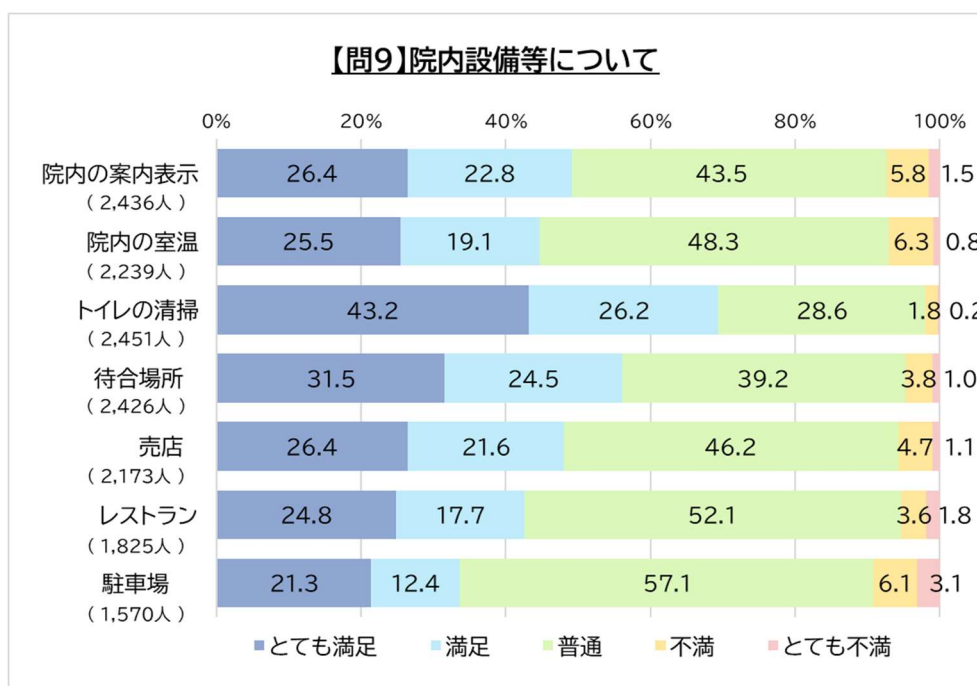
【問8】病院のシステムについてお伺いします。



いずれの項目も前年同様に「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。全ての設問で前年に比べて、「とてもわかりやすい」が増加し、「わかりにくい」「とてもわかりにくい」が減少し、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。



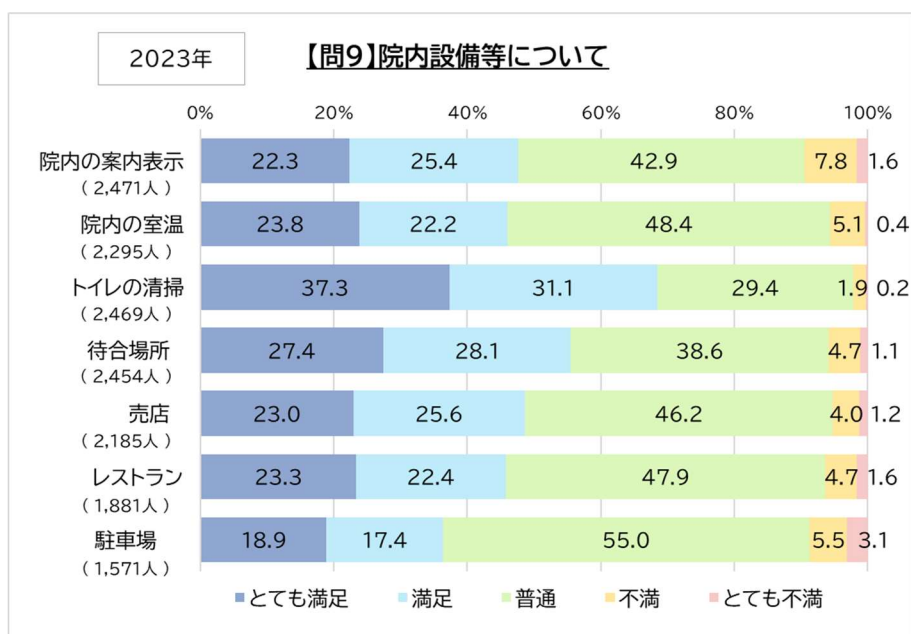
満足度の評価が高かったのは、順に

- トイレの清掃(69.4%)、待合場所(56%)、院内の案内表示(49.2%)

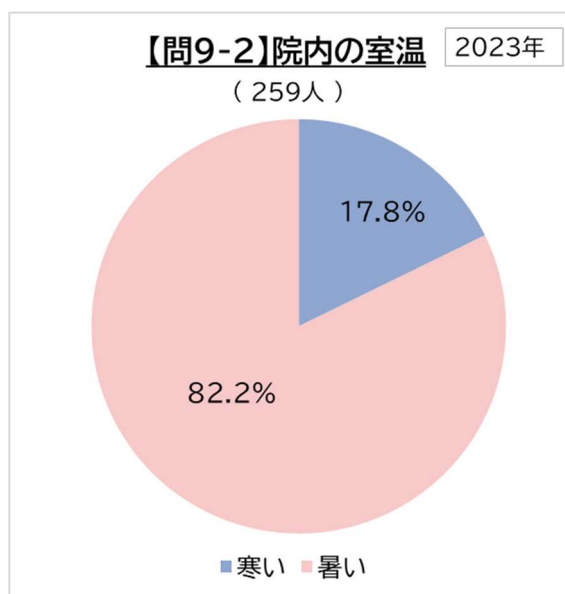
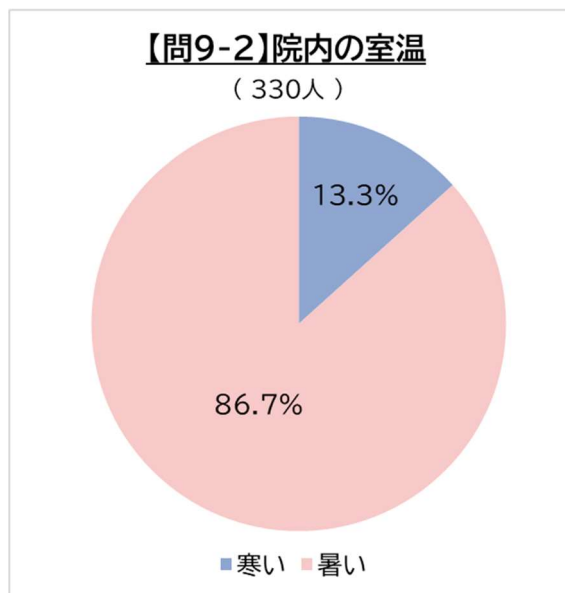
逆に「不満」「とても不満」が多かったのは

- 駐車場(9.2%)、院内の案内表示(7.3%)、院内の室温(7.1%)

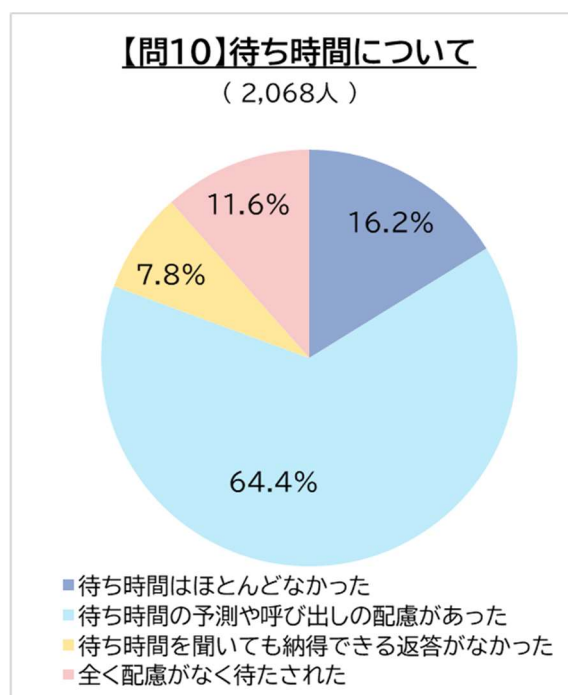
駐車場、院内の室温で前年に比べて不満が増加、院内の案内表示が減少した。



【院内の室温】について、「不満」「とても不満」は7.1%で前年より増加し、「暑い」が増加していることがわかった。



【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、80.6%であった。

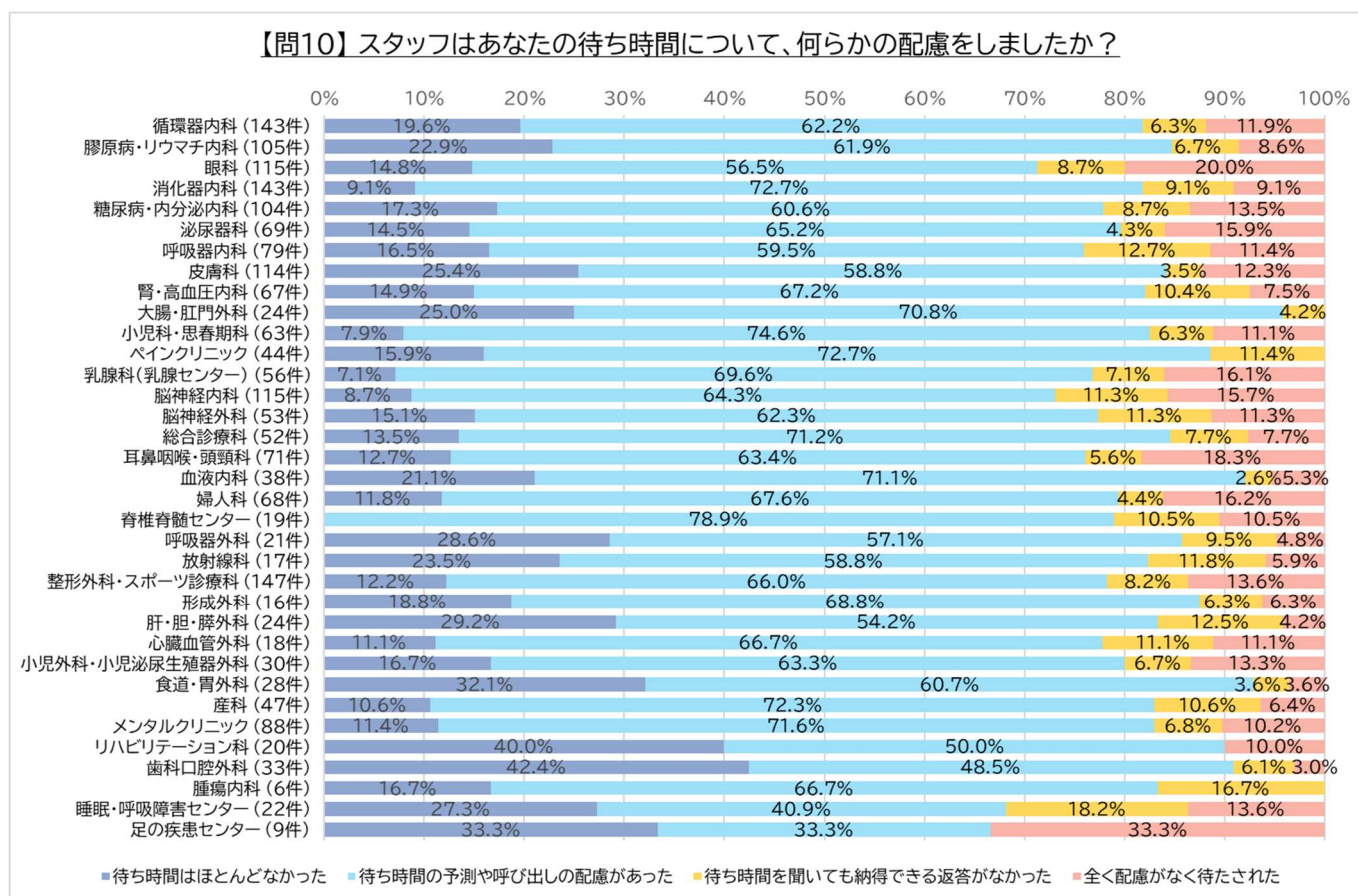
- ・ 「全く配慮がなく待たされた」(11.6%)
- ・ 「待ち時間を聞いても納得できる返答がなかった」(7.8%)

をあわせて2割となる結果となり、前年に比べて若干減少し、改善がみられた。

	前年		本年	差
待ち時間はほとんどなかった	14.2%	→	16.2%	2.0%
待ち時間の予測や呼び出しの配慮があった	64.2%	→	64.4%	0.2%
待ち時間を聞いても納得できる返答がなかった	9.0%	→	7.8%	△1.2%
全く配慮がなく待たされた	12.6%	→	11.6%	△1.0%

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



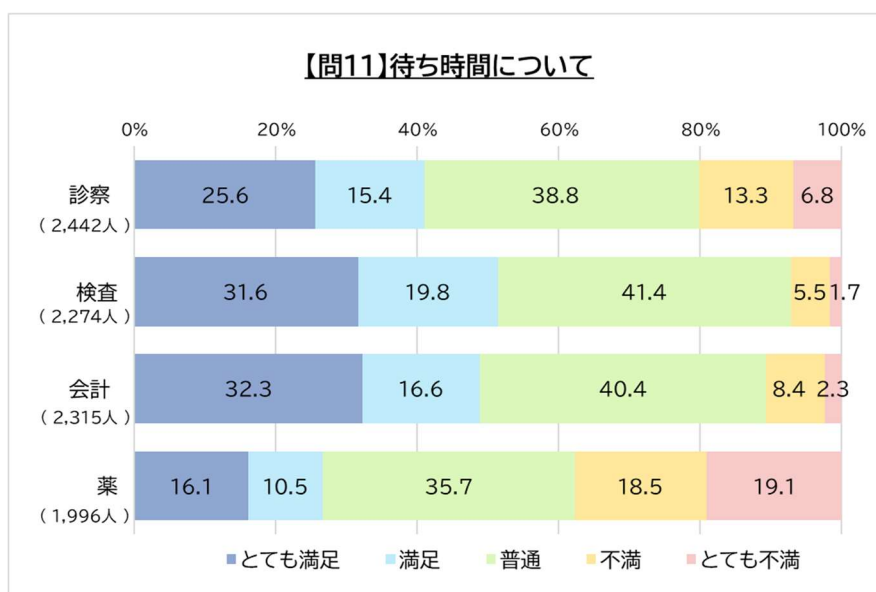
「全く配慮がされなかった」「納得のできる返答がなかった」が、目立つのが

- ・足の疾患センター (33.3%)
- ・睡眠・呼吸障害センター (31.8%)
- ・眼科 (28.7%)
- ・脳神経内科 (27.0%)

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

- ・大腸・肛門外科 (95.8%)
- ・食道・胃外科 (92.8%)
- ・血液内科 (92.2%)
- ・歯科口腔外科 (90.9%)
- ・リハビリテーション科 (90.0%)

【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。

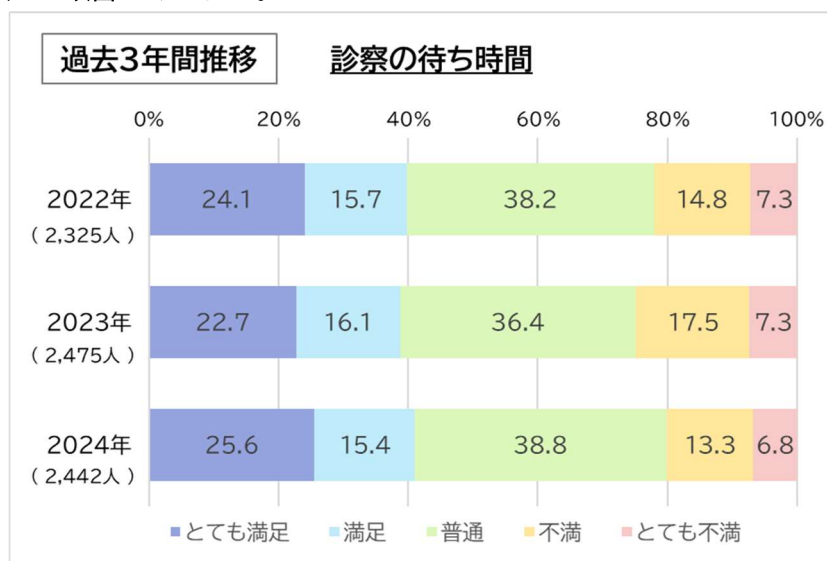
特に【薬の待ち時間】について、「不満」+「とても不満」が37.6%と前年に比べて改善したものの不満の割合がかなり高い結果となった。

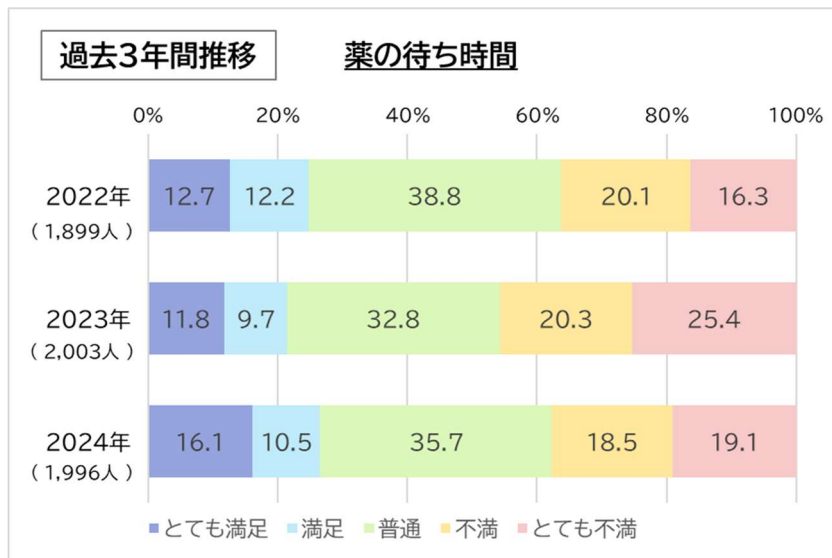
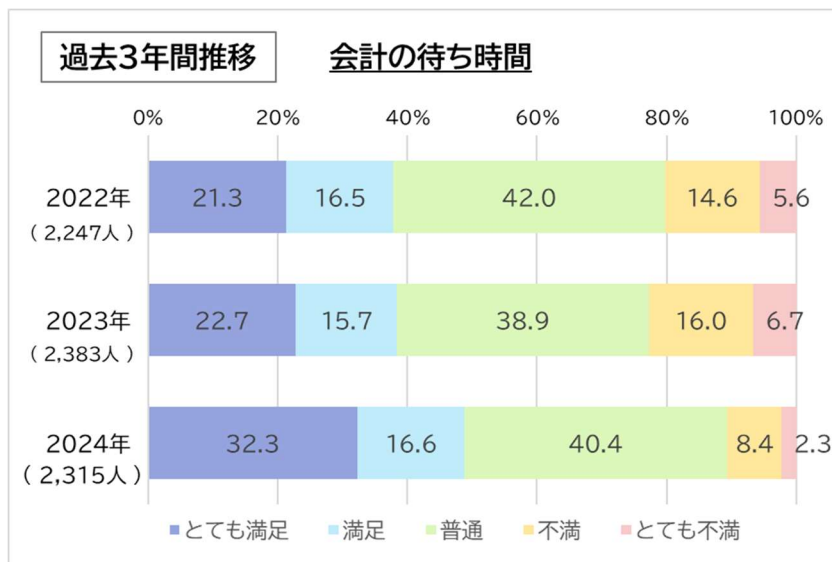
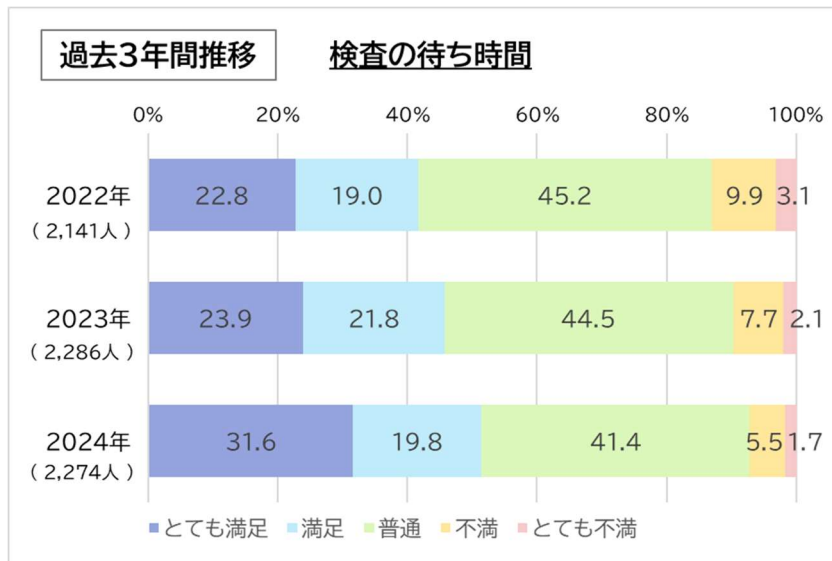
また、【診察の待ち時間】20.1%と不満が20%を超え高かった。

以下に過去の推移を示す。

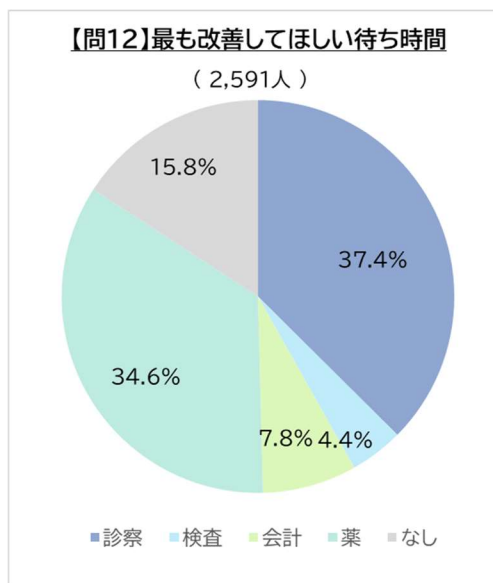
全設問で前年に比べて「不満」、「とても不満」の割合が減少し改善がみられた。

特に【会計の待ち時間】については、「不満」+「とても不満」が10.7%と前年22.7%に比べて減少し、大きく改善がみられた。





【問12】最も待ち時間を改善してほしいのは？



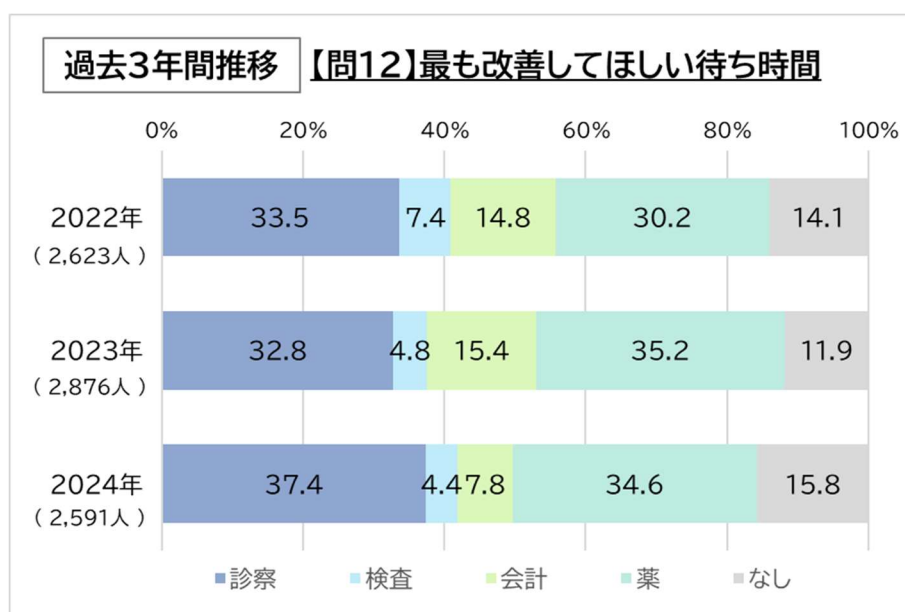
改善してほしい待ち時間の順位は

1. 【診察の待ち時間】37.4%(前年32.8%)
2. 【薬の待ち時間】34.6%(前年35.2%)
3. 【会計の待ち時間】7.8%(前年15.4%)
4. 【検査の待ち時間】4.4%(前年4.8%)

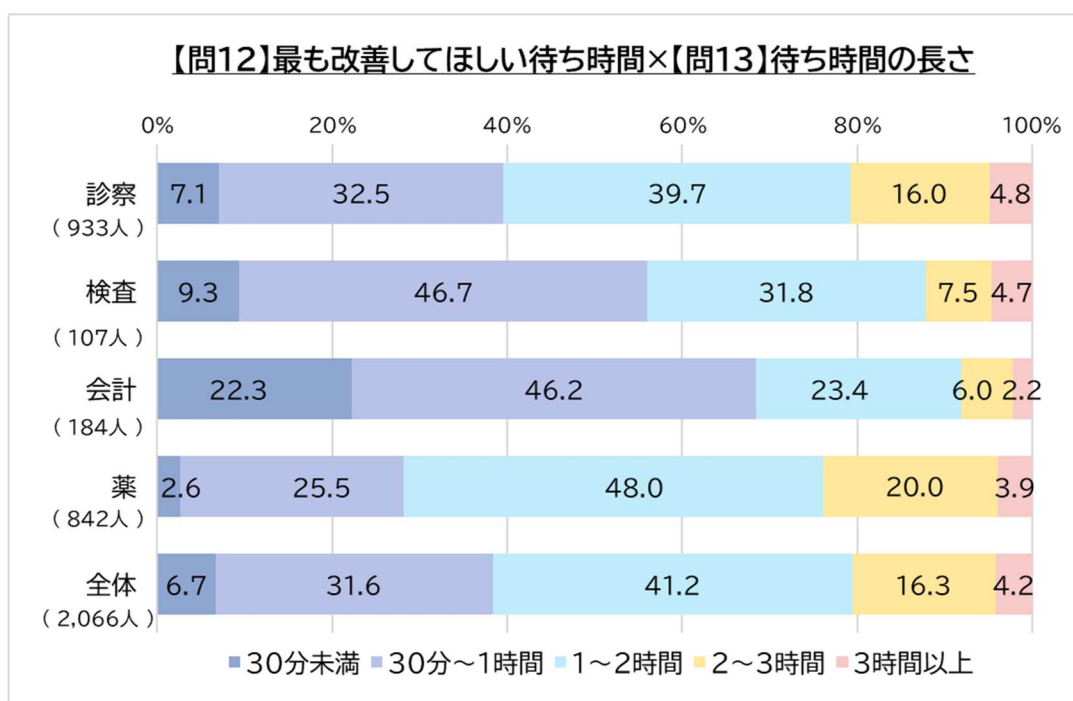
過去と比較してみると、

【診察の待ち時間】の改善の声が増加、

【会計の待ち時間】【薬の待ち時間】【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6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7割が改善を希望している。

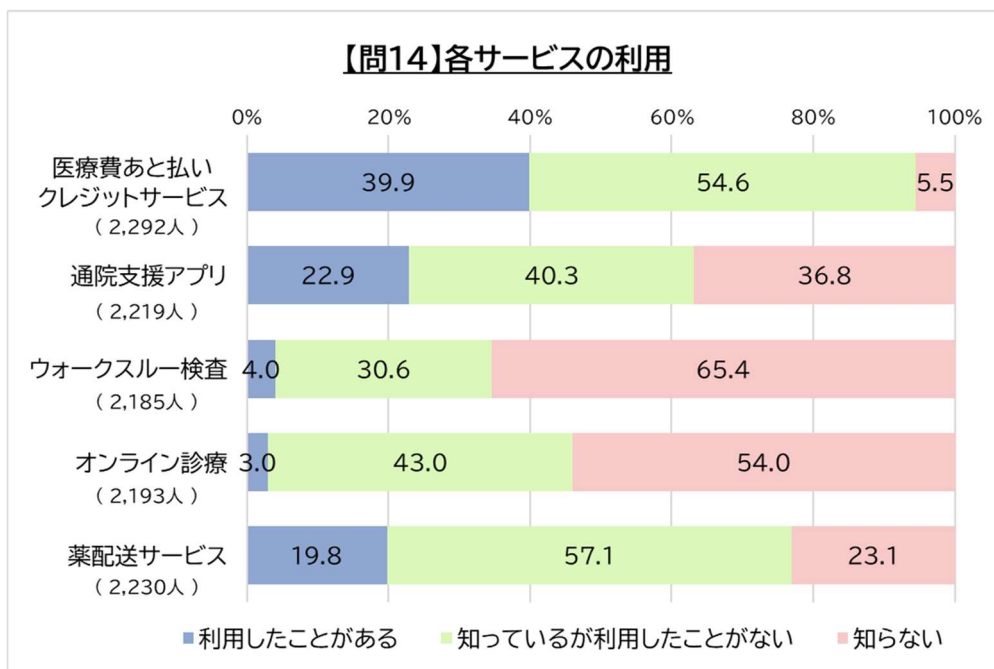
【薬】では1時間以上待たされた場合に、約7割が改善を望んでいる。

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4.8%、「2時間以上」待たされた16.0%

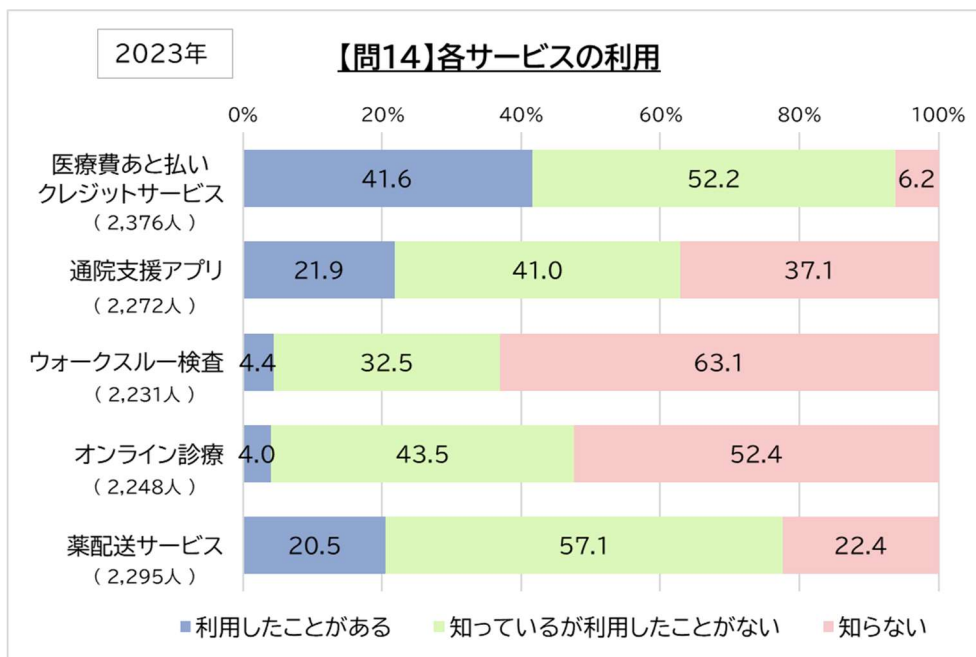
【薬】「3時間以上」待たされた3.9%、「2時間以上」待たされた20.0%

【問14】各サービスについて

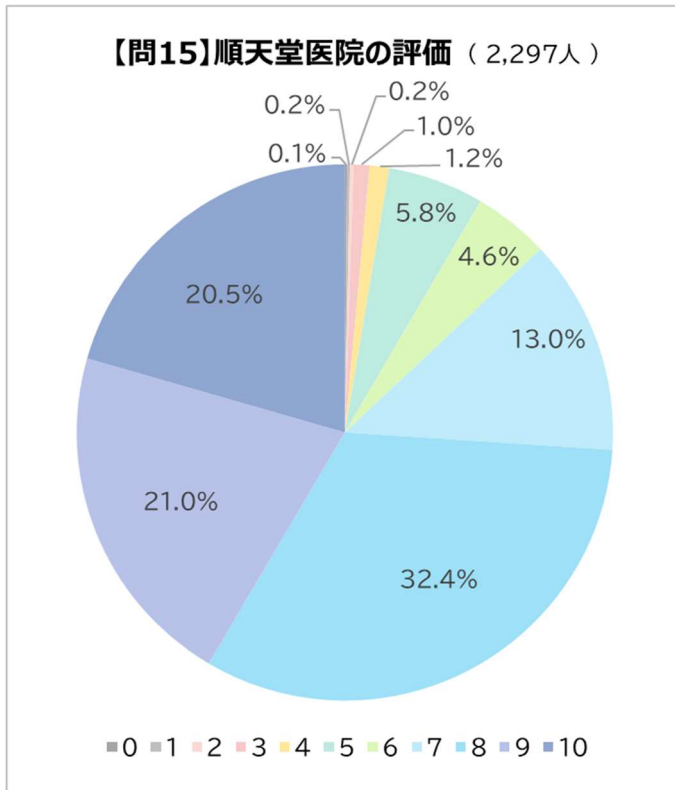


利用者は、「医療費あと払いクレジットサービス」「通院支援アプリ」「薬配送サービス」の順に多く、前年とほぼ同様の結果となった。

- ・医療費あと払いクレジットサービス 39.9%(前年41.6%)
- ・通院支援アプリ 22.9%(前年21.9%)
- ・薬配送サービス 19.8%(前年20.5%)

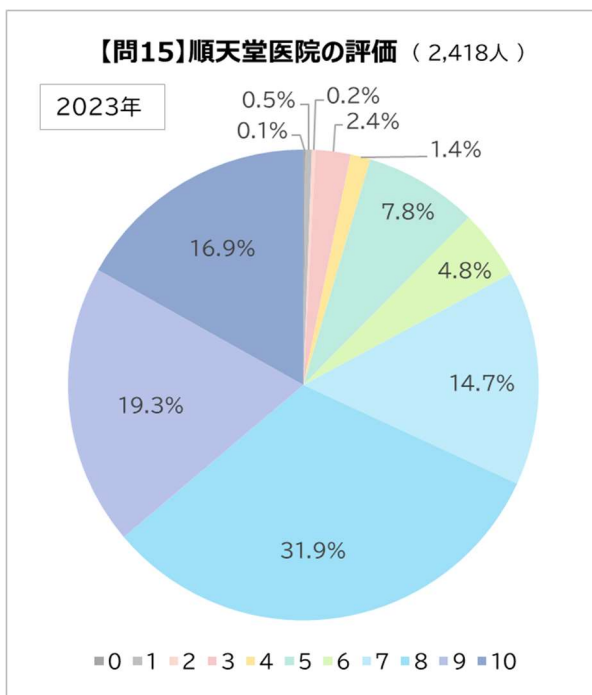


【問15】順天堂医院の評価は0～10のどれにあたりますか？



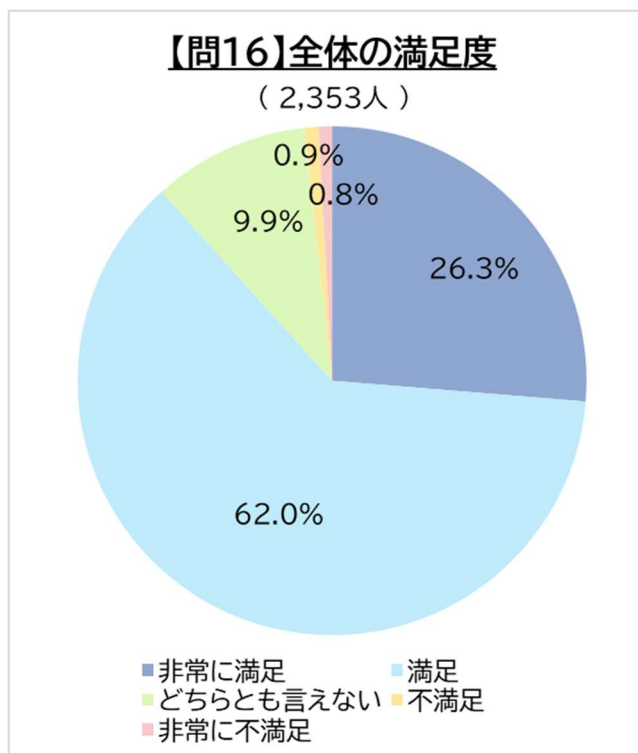
点数	人数	割合
0	3	0.1%
1	4	0.2%
2	5	0.2%
3	22	1.0%
4	27	1.2%
5	133	5.8%
6	105	4.6%
7	299	13.0%
8	745	32.4%
9	482	21.0%
10	472	20.5%
平均点	8.1	

8点以上が7割を占め、0点はわずか0.1%、10点は20.5%、前年16.9%より増加した。平均点は8.1点(前年7.8)となり、前年より評価が高くなった。

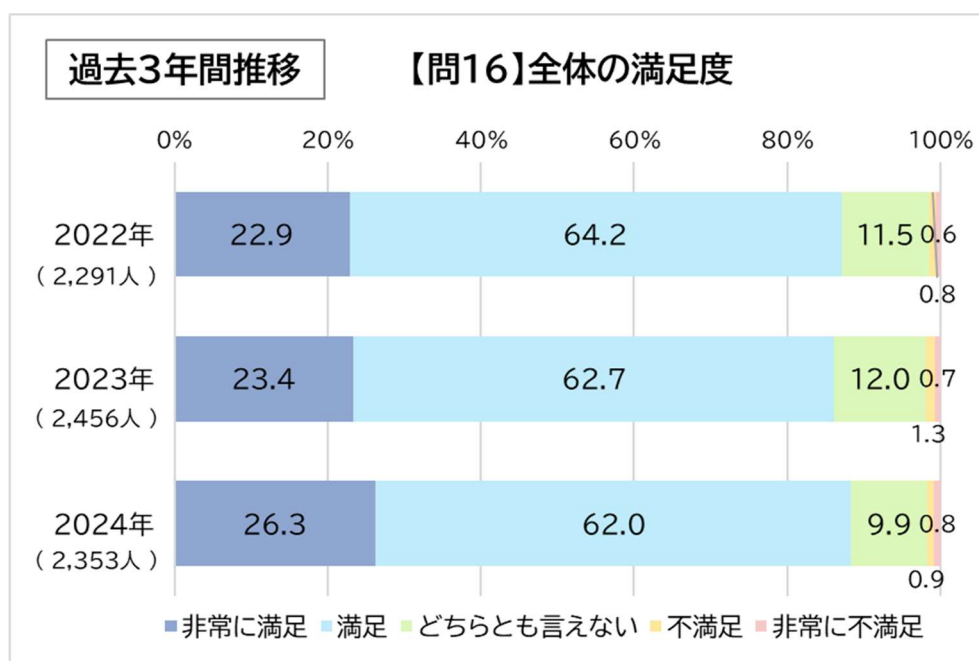


点数	人数	割合
0	3	0.1%
1	11	0.5%
2	6	0.2%
3	58	2.4%
4	33	1.4%
5	189	7.8%
6	115	4.8%
7	356	14.7%
8	772	31.9%
9	467	19.3%
10	408	16.9%
平均点	7.8	

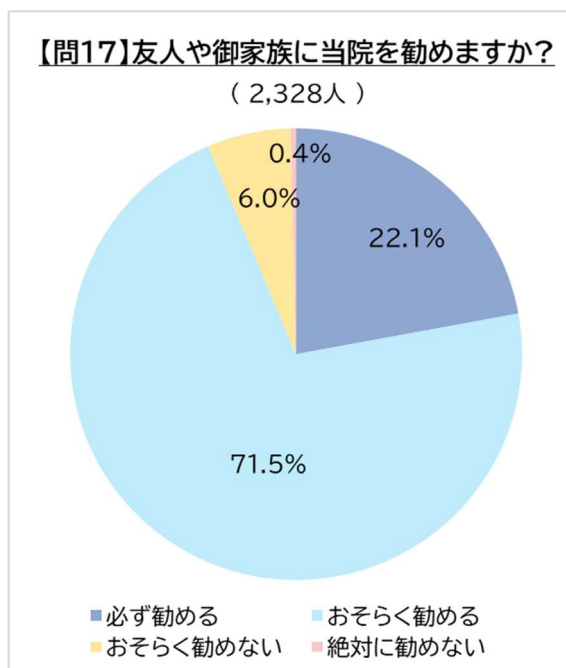
【問16】全体としてこの病院に満足していますか？



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、前年に比べて「非常に満足」が増加した。

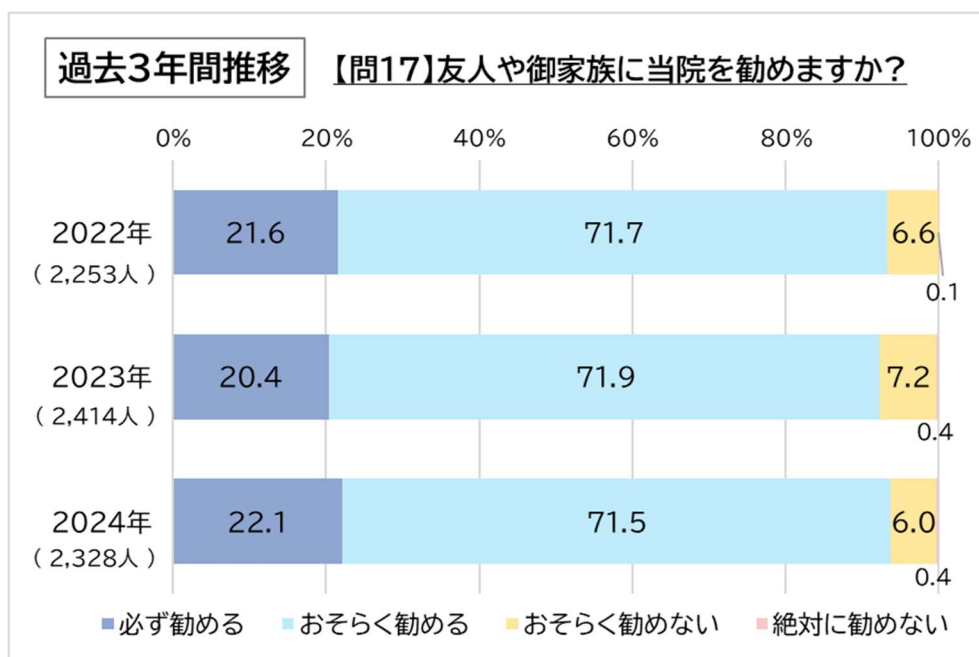


【問17】友人や御家族に順天堂医院を勧めますか？

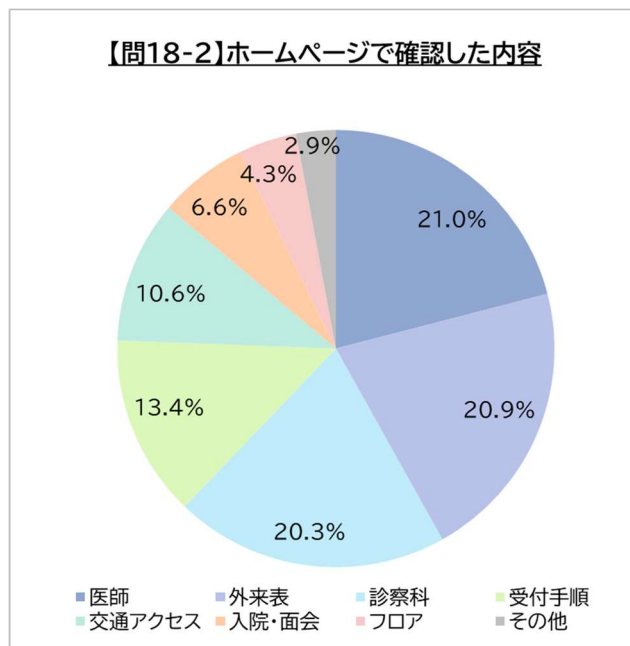
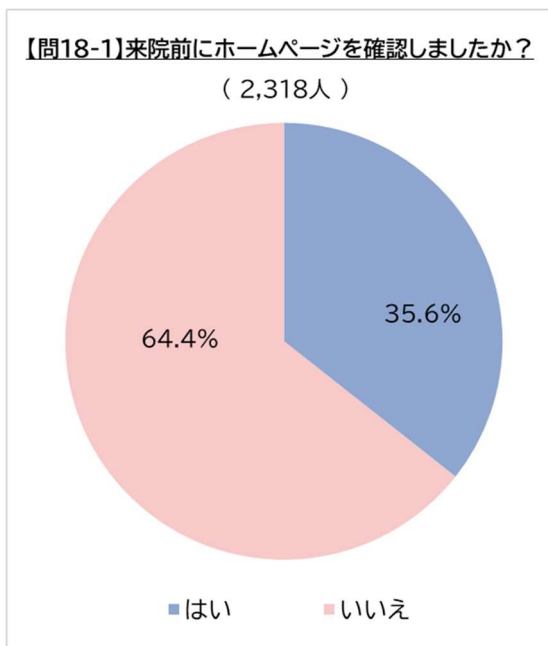


「必ず勧める」「おそらく勧める」で9割以上を占めた。

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



【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35.6%と、前年(31.9%)より増加した。

確認した内容は、多い順に「医師」「外来表」「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、「大変わかりやすい」「わかりやすい」が増えた。

