2025 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
2025 年 10 月 20 日(月)～2025 年 11 月 8 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

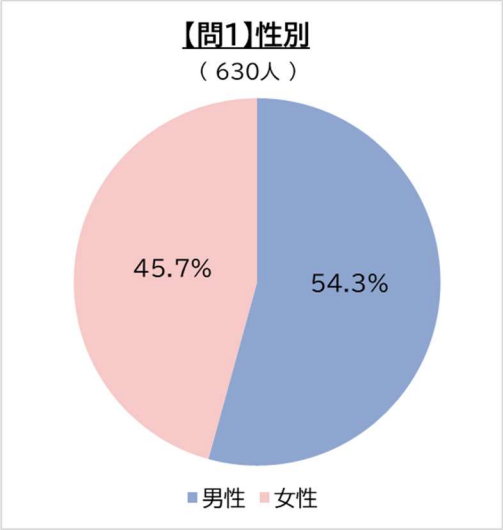
・調査方法
スタッフがアンケート用紙を配布し回収

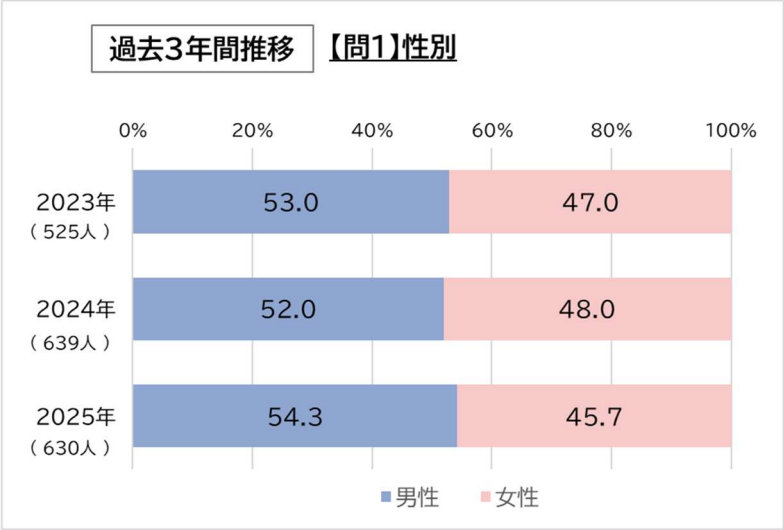
・回答率
アンケート配布数：1,000 枚
アンケート回収枚数：732 枚
割合：73.2%

設問内容

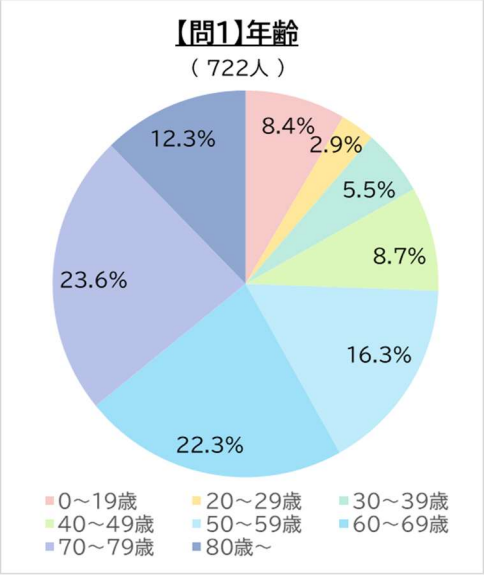
問 1:　入院されている方の性別とご年齢を教えてください。
問 2:　今回入院された診療科はどちらですか？
問 3:　入院中に受けた診療内容はどちらですか？（複数回答）
問 4:　当院へのご入院は何回目ですか？
問 5:　看護師についてお伺いします。
問 6:　医師についてお伺いします。
問 7:　職員の対応・マナー・身だしなみは？
問 8:　入院環境についてお伺いします。
問 9:　入院中の出来事についてお伺いします。
問 10:　評価をお願いします。
（売店／駐車場／院内の案内表示のわかりやすさ／入院中の食事／治療食の説明／食欲がない時の声かけ）
問 11:　退院後、直接自宅に帰りますか？
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はありましたか？
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

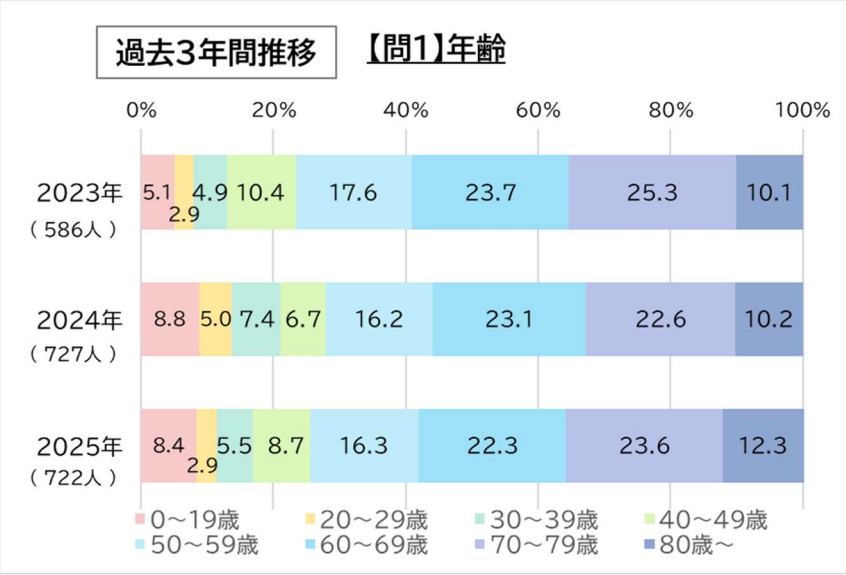
【問 1】入院されている方の性別とご年齢を教えてください。





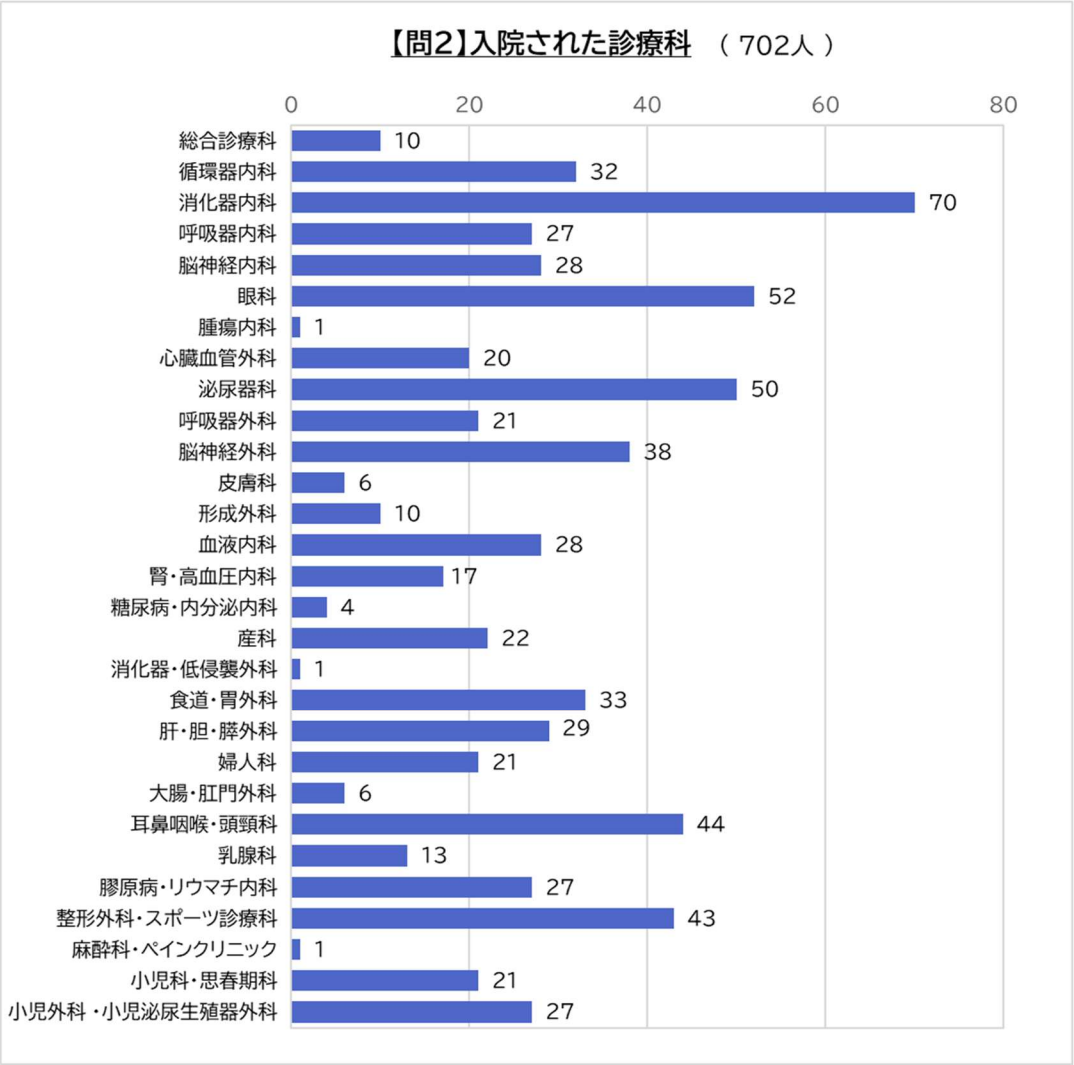
男性（54.3%）のほうが、女性（45.7%）より多い結果となった。
前年に比べて、男性の割合が増加した。





前年同様、「60 歳以上」の入院患者が約 6 割を占めている。
最も多い年齢層が「70～79 歳」（23.6%）
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の結果となりました。

【問 2】今回入院された診療科はどちらですか？

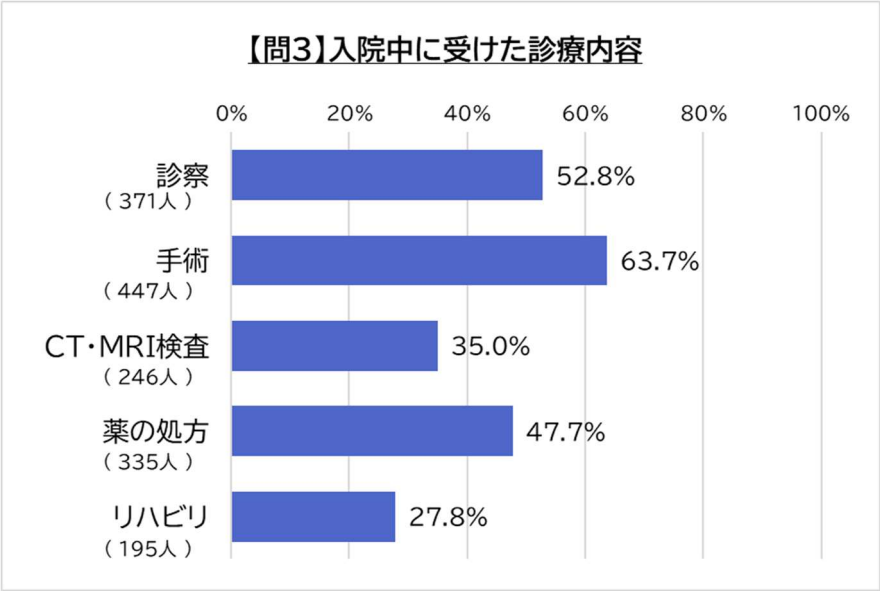


「消化器内科」(70 件)が圧倒的に多く、続いて
「眼科」(52 件)、「泌尿器科」(50 件)、「耳鼻咽喉・頭頸科」(44 件)、「整形外科・スポーツ診療科」(43 件)が多い結果となった。

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。

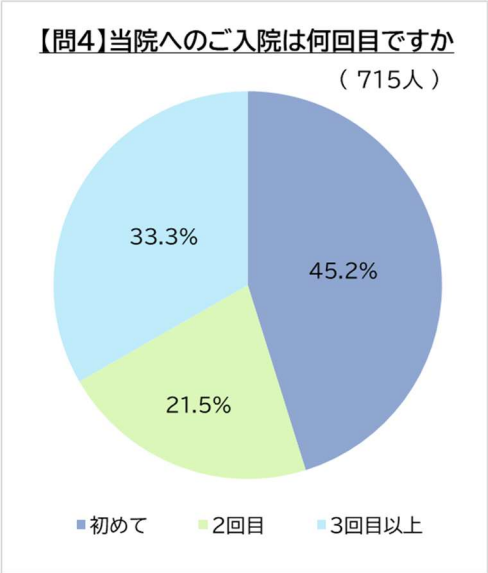
「糖尿病・内分泌内科」(4)、「消化器・低侵襲外科」(1)、「麻酔科・ペインクリニック」(1)、
「腫瘍内科」(1)

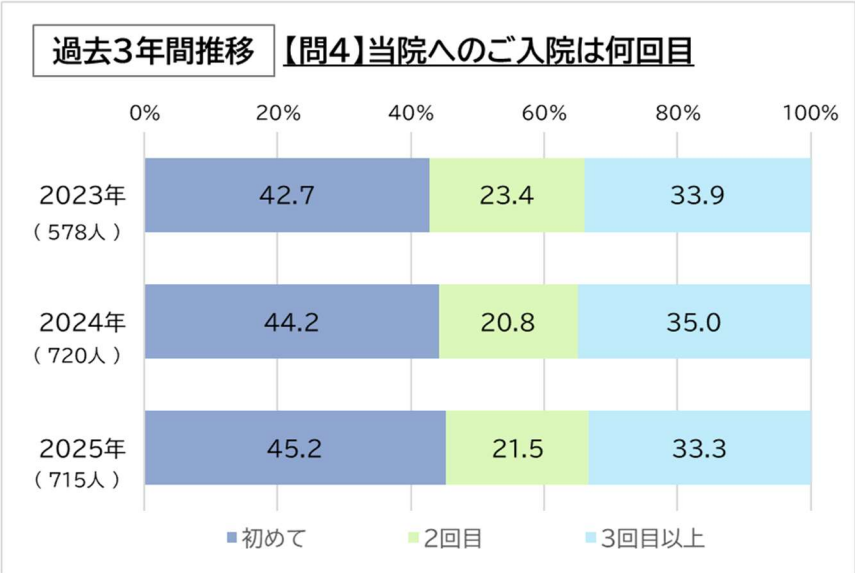
【問 3】入院中に受けた診療内容はどちらですか？（複数回答）



「手術」（63.7%）を受けている方が約 6 割で、前年 59.5%に比べて割合が増えている。
続いて、「診察」（52.8%）、「薬の処方」（47.7%）という結果となった。

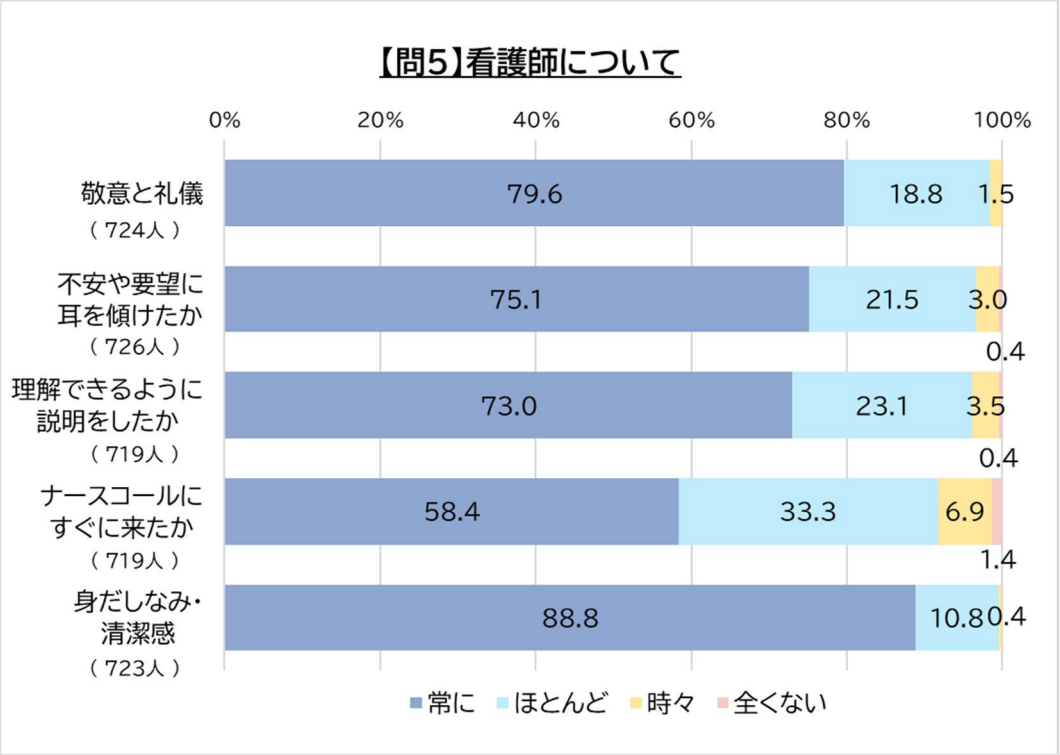
【問 4】当院へのご入院は何回目ですか？





「初めて」（45.2%）の入院が一番多く、
次に多いのが「3 回以上」（33.3%）となった。
ほぼ例年と同様の結果であった。

【問 5】看護師についてお伺いします。



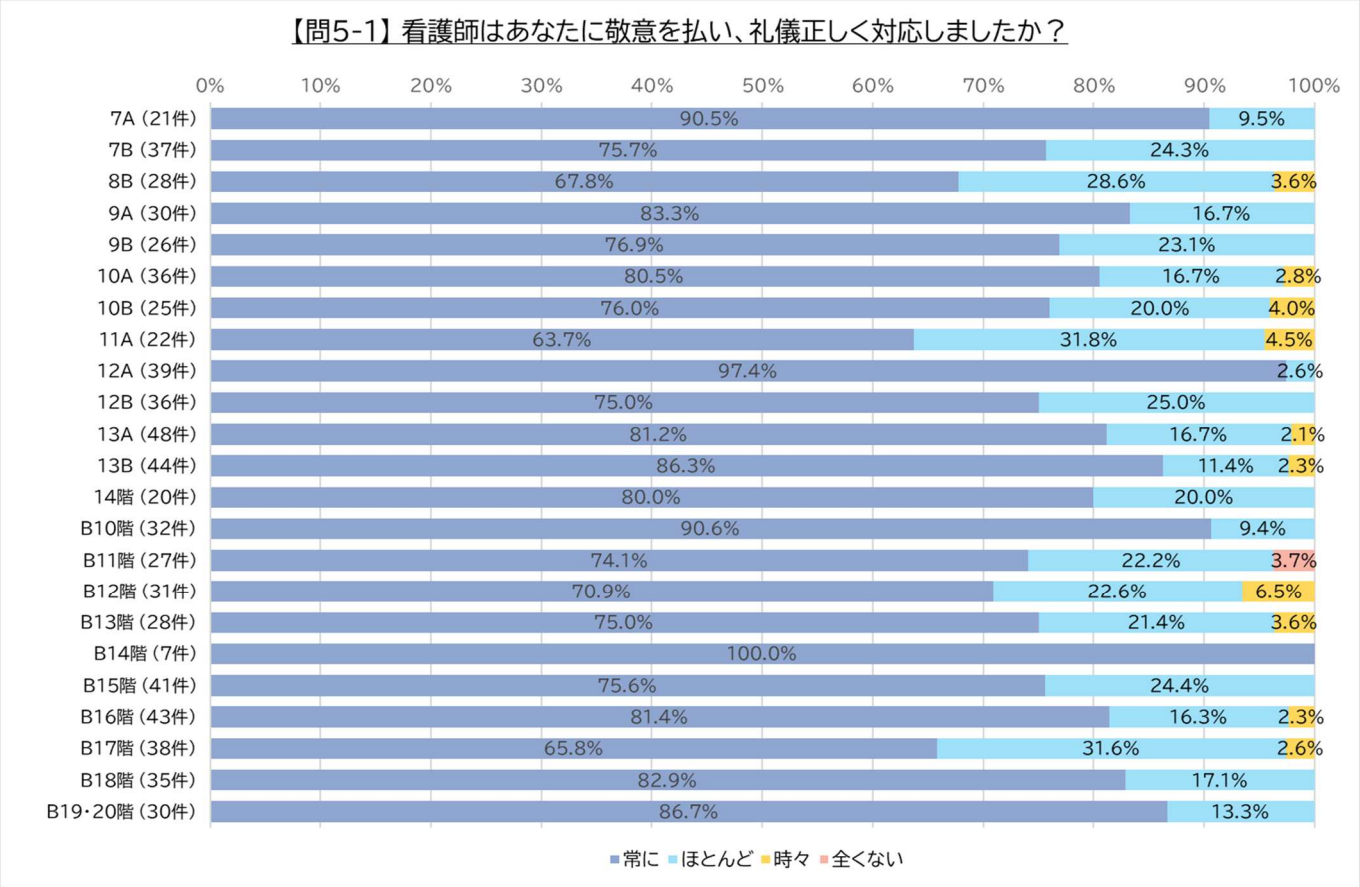
いずれの項目も「常に」「ほとんど」が 9 割以上を占め、前年と同様の結果となった。
【ナースコールの後看護師はすぐに来ましたか】の回答が、「常に」（58.4%）と前年（52.8%）に比べて増加し、改善が見受けられた。

常に＋ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	98.0	→	98.4	+0.4
不安や要望に耳を傾けたか	95.5	→	96.6	+1.1
理解できるように説明をしたか	94.6	→	96.1	+1.5
ナースコールにすぐに来たか	89.0	→	91.7	+2.7
身だしなみ・清潔感	99.5	→	99.6	+0.1

以下に病棟別を示す。

【問 5-1】入院中の看護師の敬意と礼儀

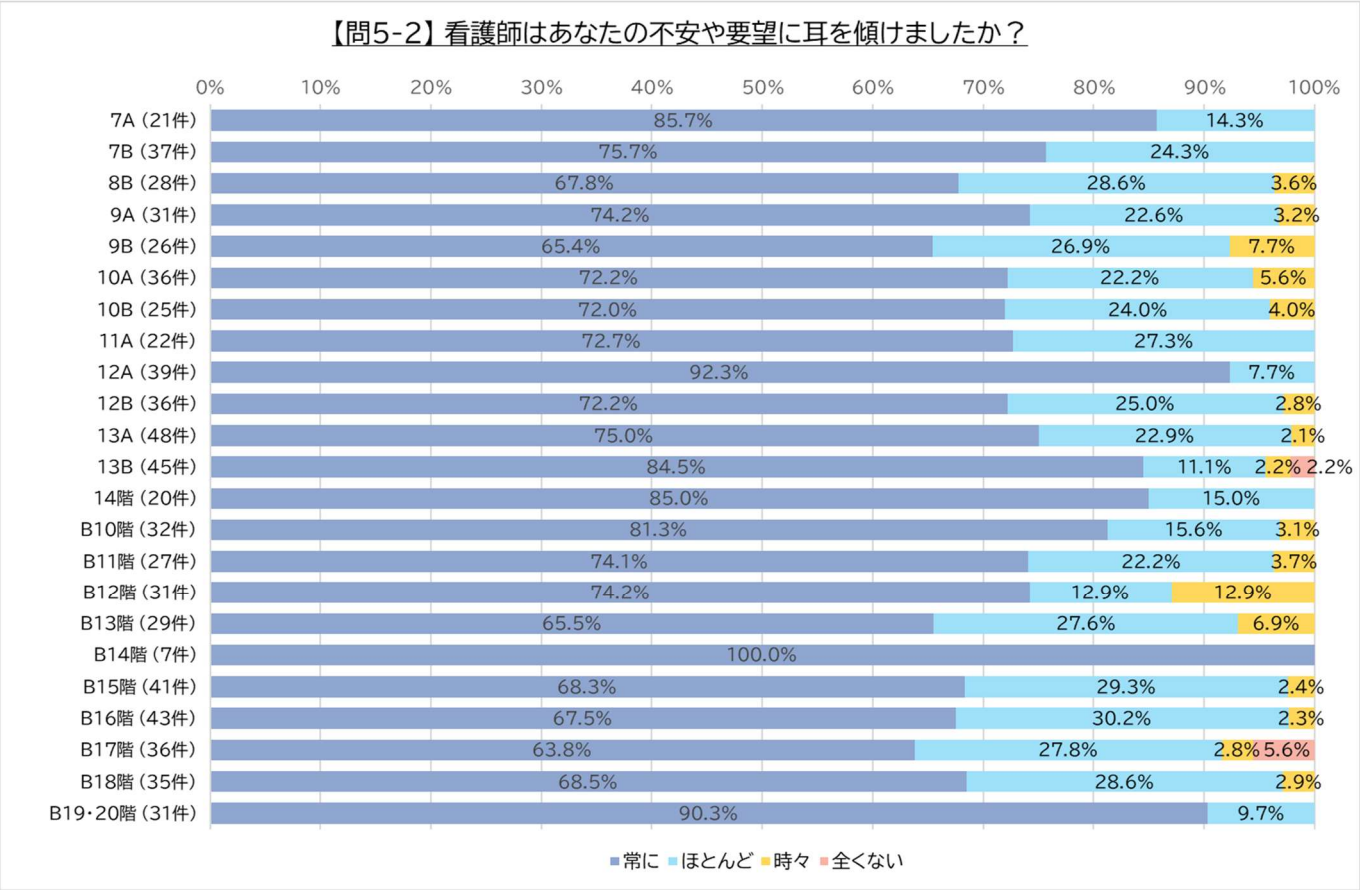


ほとんどの病棟において「常に」「ほとんど」が占めており、以下で「時々」「全くない」が見受けられた。

「全くない」と「時々」を合算すると

- B12 階　（6.5%）

【問 5-2】入院中の看護師の患者への配慮

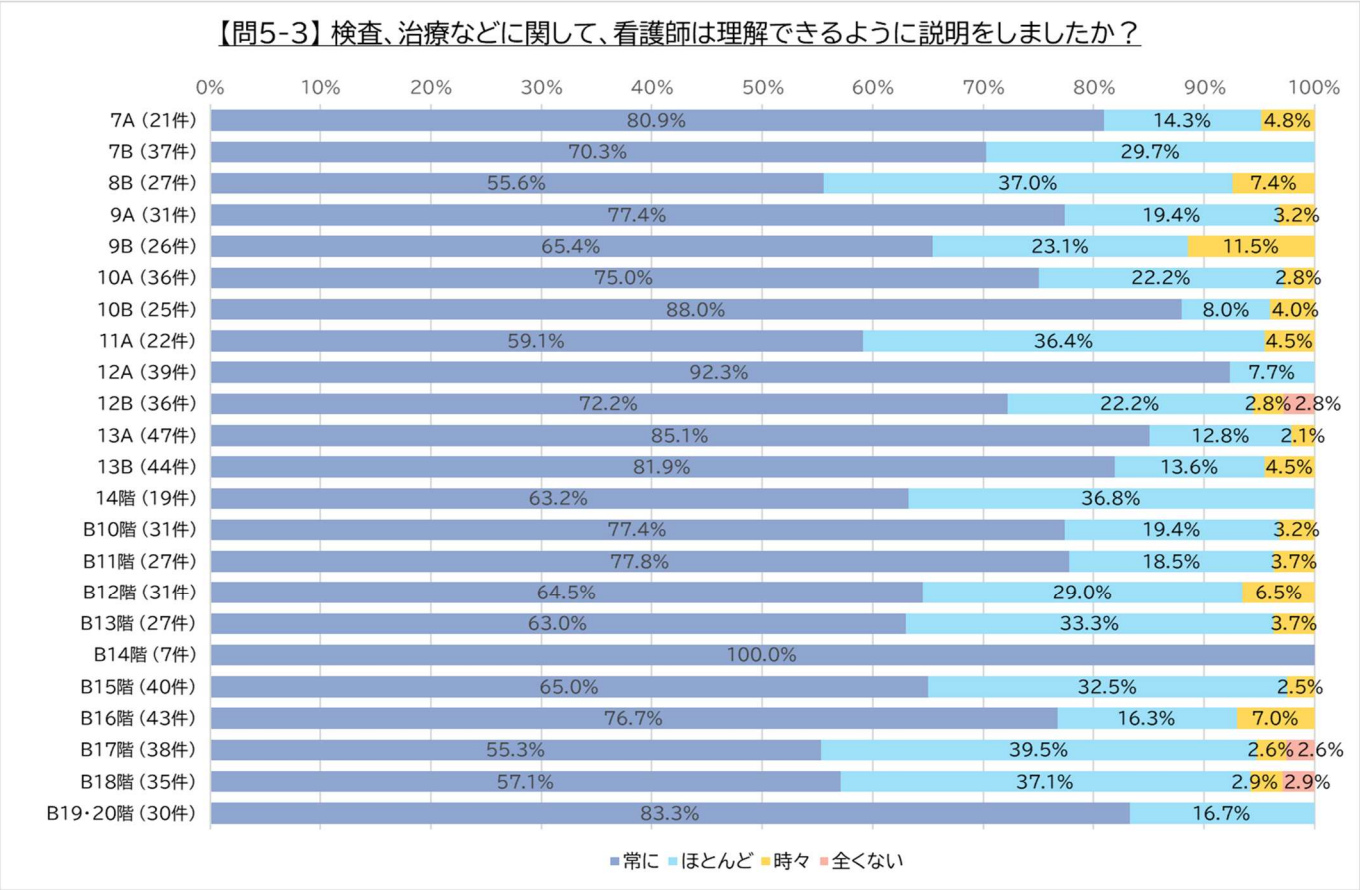


ほとんどの病棟において「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 5-1：看護師の敬意と礼儀】より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- B12 階　（12.9%）
- B17 階　（8.4%）
- 9B　（7.7%）
- B13 階　（6.9%）
- 10A　（5.6%）

【問 5-3】入院中の検査、治療についての看護師の説明

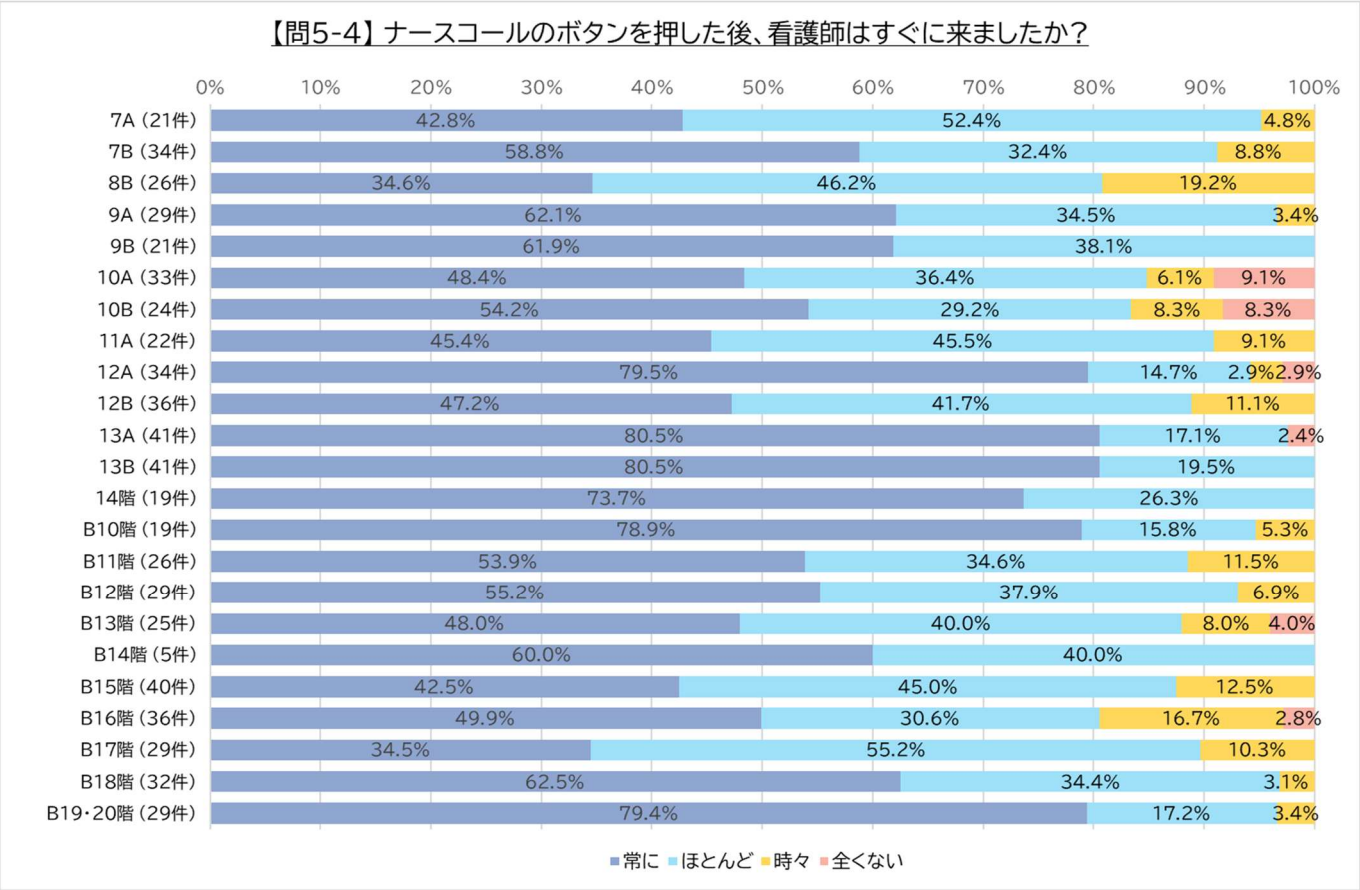


ほとんどの病棟において「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 5-1：看護師の敬意と礼儀】より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- 9B　(11.5%)
- 8B　(7.4%)
- B16 階　(7.0%)
- B12 階　(6.5%)
- B18 階　(5.8%)
- 12B　(5.6%)
- B17 階　(5.2%)

【問 5-4】ナースコールへの看護師の対応

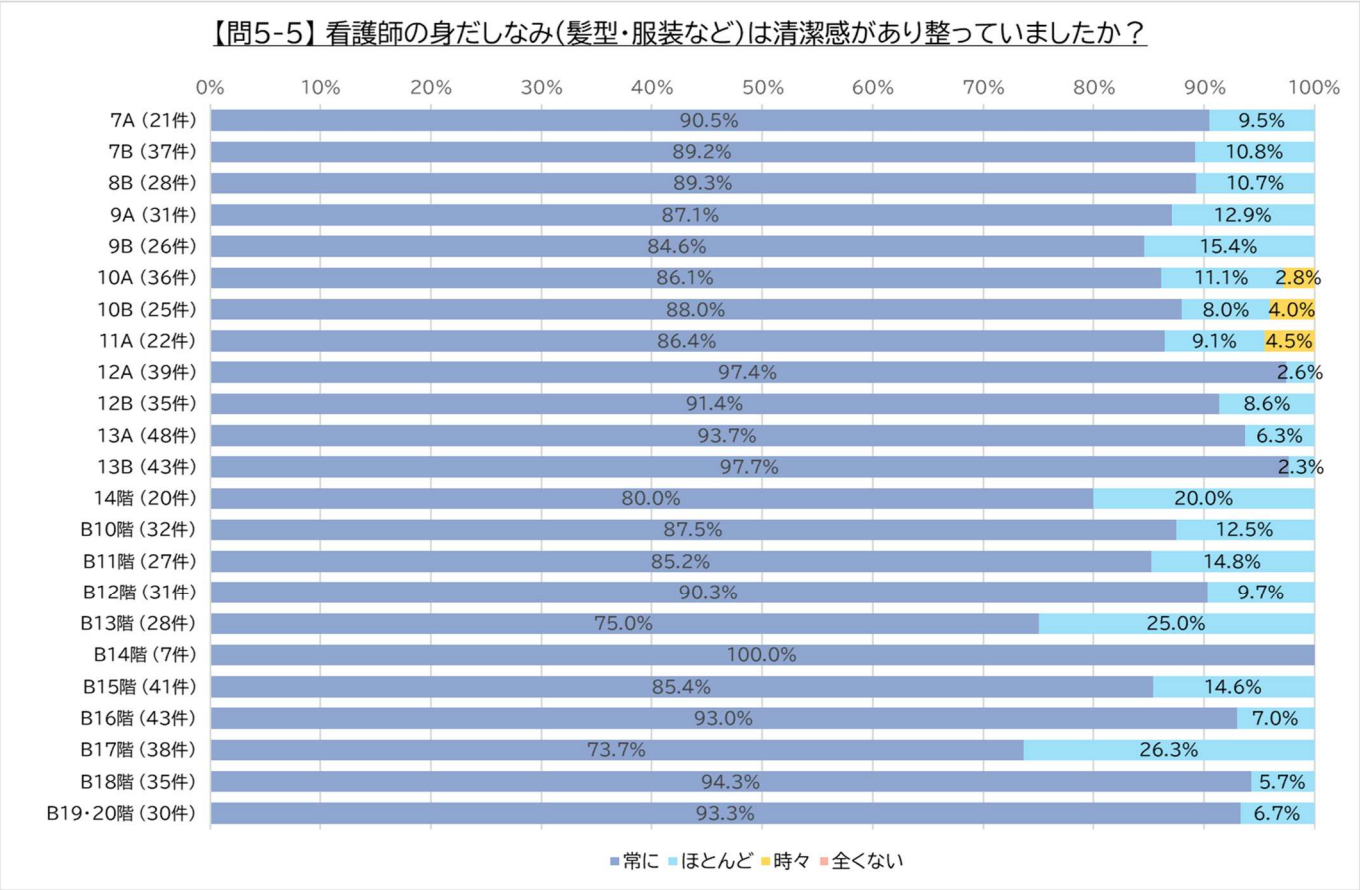


問 5 の他の設問に比べて、「常に」の割合が前年同様低く、「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- B16 階　(19.5%)
- 8B　(19.2%)
- 10B　(16.6%)
- 10A　(15.2%)
- B15 階　(12.5%)
- B13 階　(12.0%)
- B11 階　(11.5%)
- 12B　(11.1%)
- B17 階　(10.3%)

【問 5-5】看護師の身だしなみ（髪型・服装など）



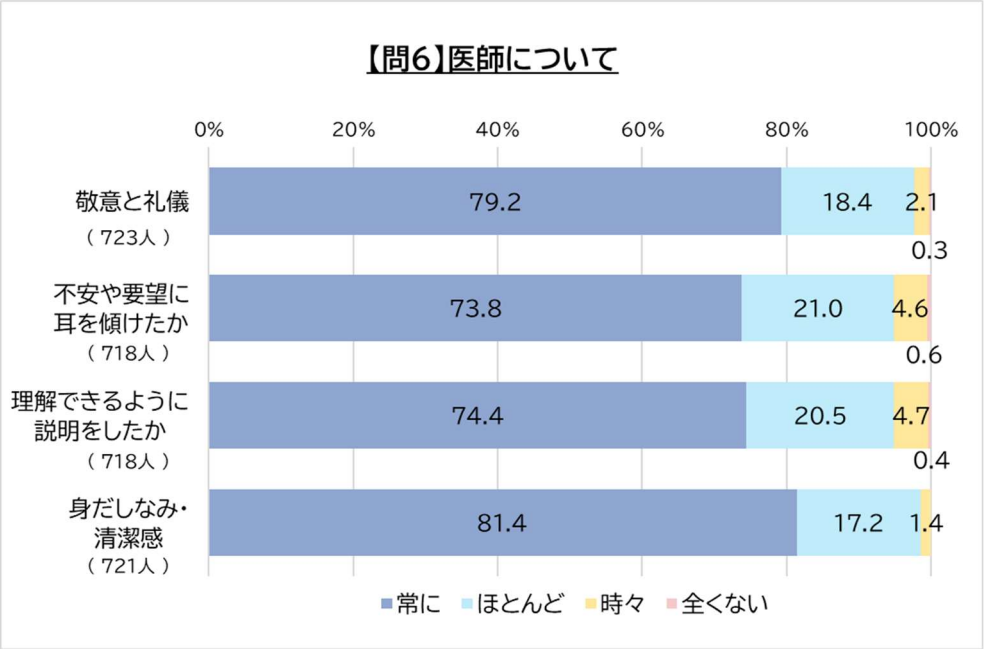
全ての病棟において「常に」「ほとんど」が占め、「時々」、「全くない」はほとんど見受けられなかった。

【問 5】看護師について病棟別に総じてみると

- 8B
- 9B
- 10A
- 10B
- 12B
- B11 階
- B12 階
- B13 階
- B15 階
- B16 階
- B17 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。



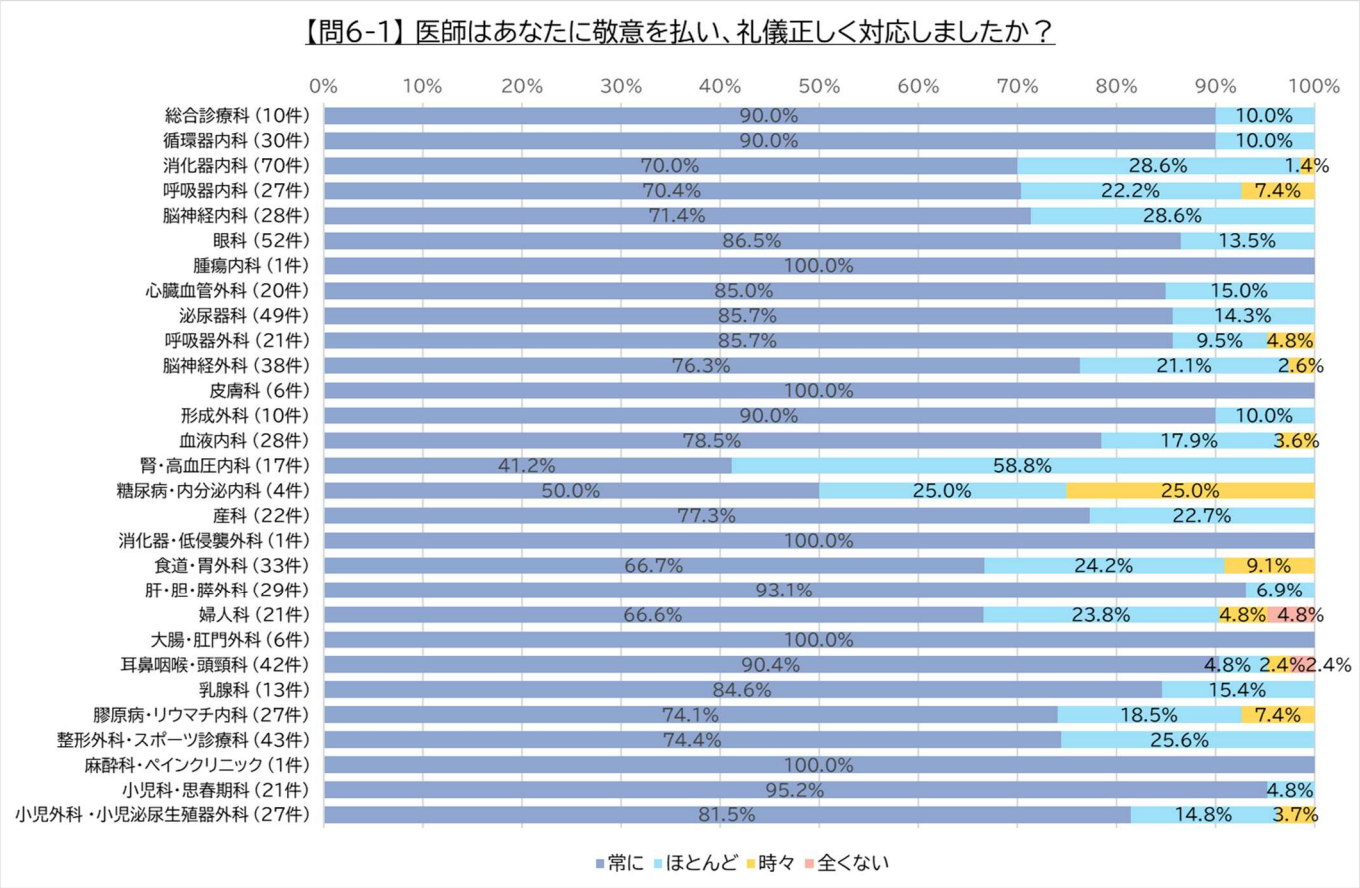
いずれの項目も「常に」「ほとんど」で、ほとんどを占めた。
前年と比べて、全ての項目で、「常に」＋「ほとんど」の割合が減少する結果となった。

常に＋ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	98.5	→	97.6	△ 0.9
不安や要望に耳を傾けたか	97.3	→	94.8	△ 2.5
理解できるように説明をしたか	96.4	→	94.9	△ 1.5
身だしなみ・清潔感	99.3	→	98.6	△ 0.7

以下に診療科別に示す。

【問 6-1】 入院中の医師の敬意と礼儀

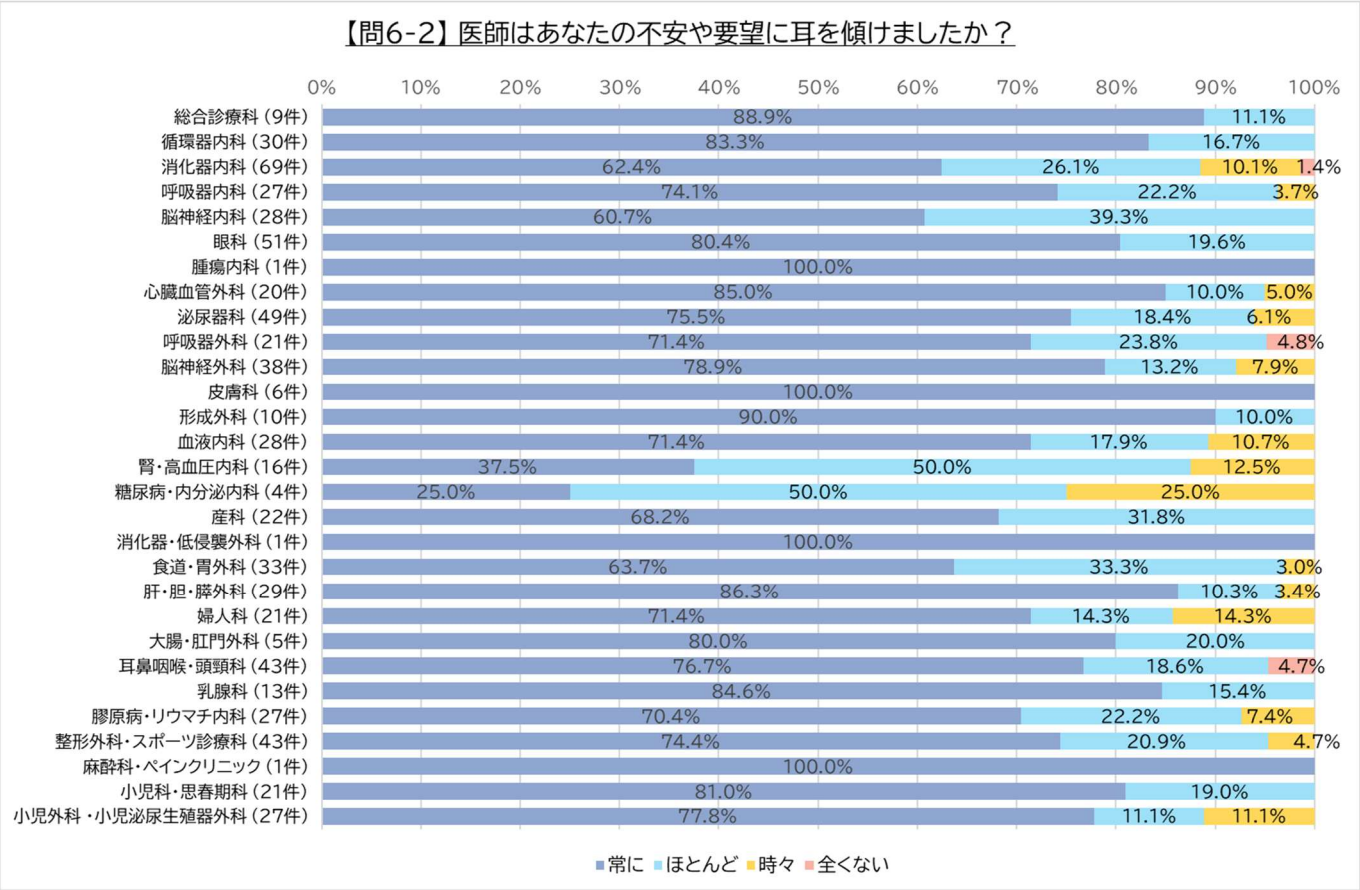


ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が全回答を占めていたが、「全くない」「時々」の回答が見受けられなかった前年に比べて、多く見受けられた。

「時々」は、以下で多い数字となった。

糖尿病・内分泌内科　（25.0%）
婦人科　（9.6%）
食道・胃外科　（9.1%）
呼吸器内科　（7.4%）
膠原病・リウマチ内科　（7.4%）

【問 6-2】 入院中の医師の患者への配慮

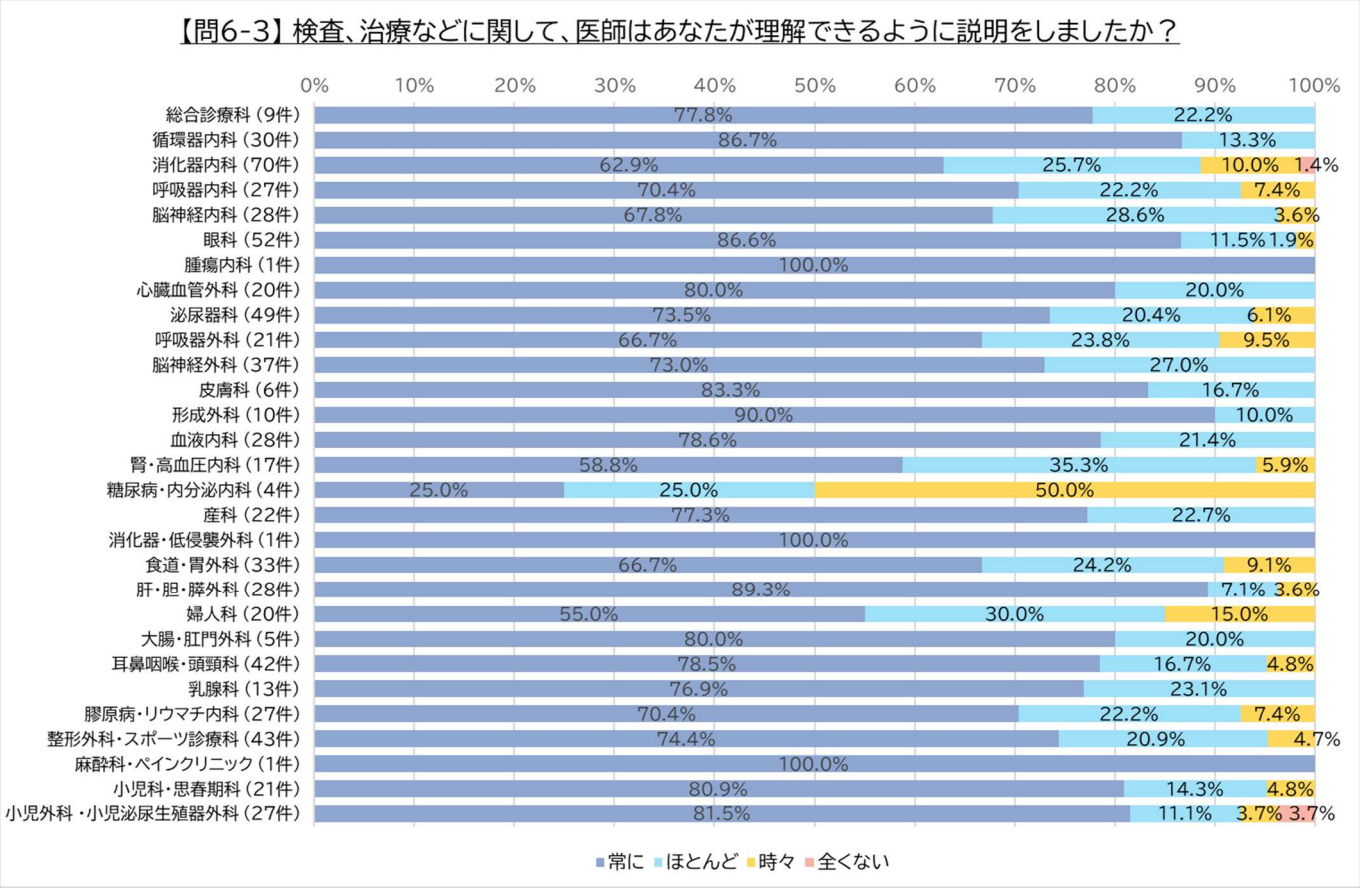


ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が占めているが、「全くない」「時々」は、以下で見受けられた。

「全くない」と「時々」を合算すると

- 糖尿病・内分泌内科 （25.0%）
- 婦人科 （14.3%）
- 腎・高血圧内科 （12.5%）
- 消化器内科 （11.5%）
- 小児外科 ・小児泌尿生殖器外科 （11.1%）
- 血液内科 （10.7%）
- 脳神経外科 （7.9%）
- 膠原病・リウマチ内科 （7.4%）
- 泌尿器科 （6.1%）
- 心臓血管外科 （5.0%）

【問 6-3】入院中の検査、治療についての医師の説明

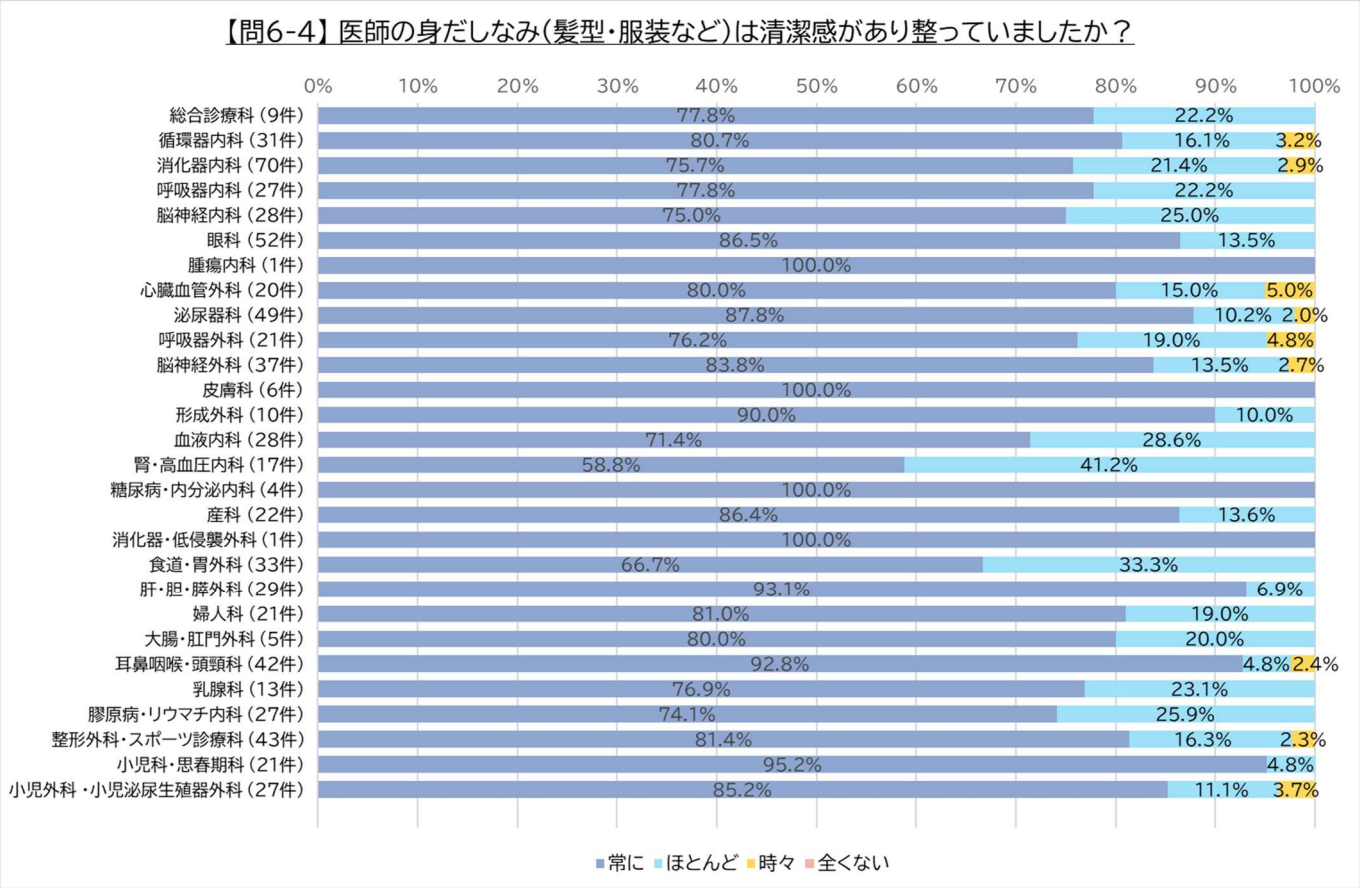


ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」が占めているが、「全くない」「時々」は、以下で見受けられた。

「全くない」と「時々」を合算すると

- 糖尿病・内分泌内科　（50.0%）
- 婦人科　（15.0%）
- 消化器内科　（11.4%）
- 呼吸器外科　（9.5%）
- 食道・胃外科　（9.1%）
- 呼吸器内科　（7.4%）
- 膠原病・リウマチ内科　（7.4%）
- 小児外科　・小児泌尿生殖器外科　（7.4%）
- 泌尿器科　（6.1%）

【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」は見受けられず、「時々」は、以下で見受けられた。

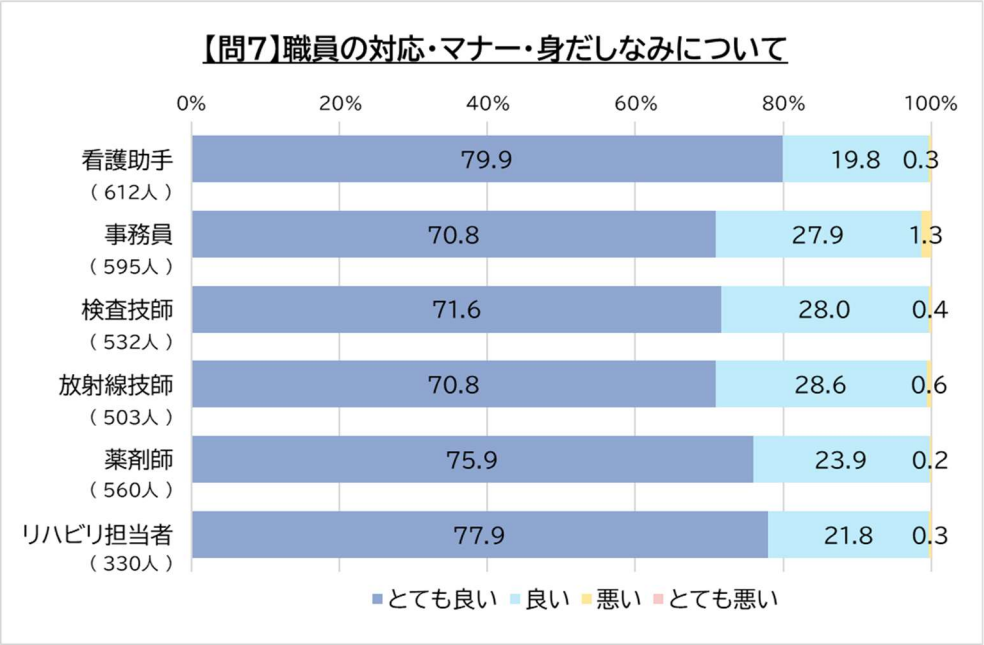
- 心臓血管外科　　（5.0%）

【問 6：医師について】を診療科別に総じて

・糖尿病・内分泌内科
・婦人科
・消化器内科
・膠原病・リウマチ内科
・小児外科　・小児泌尿生殖器外科
・食道・胃外科
・呼吸器内科
・腎・高血圧内科
・泌尿器科
・血液内科
・心臓血管外科
・呼吸器外科
・脳神経外科

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？



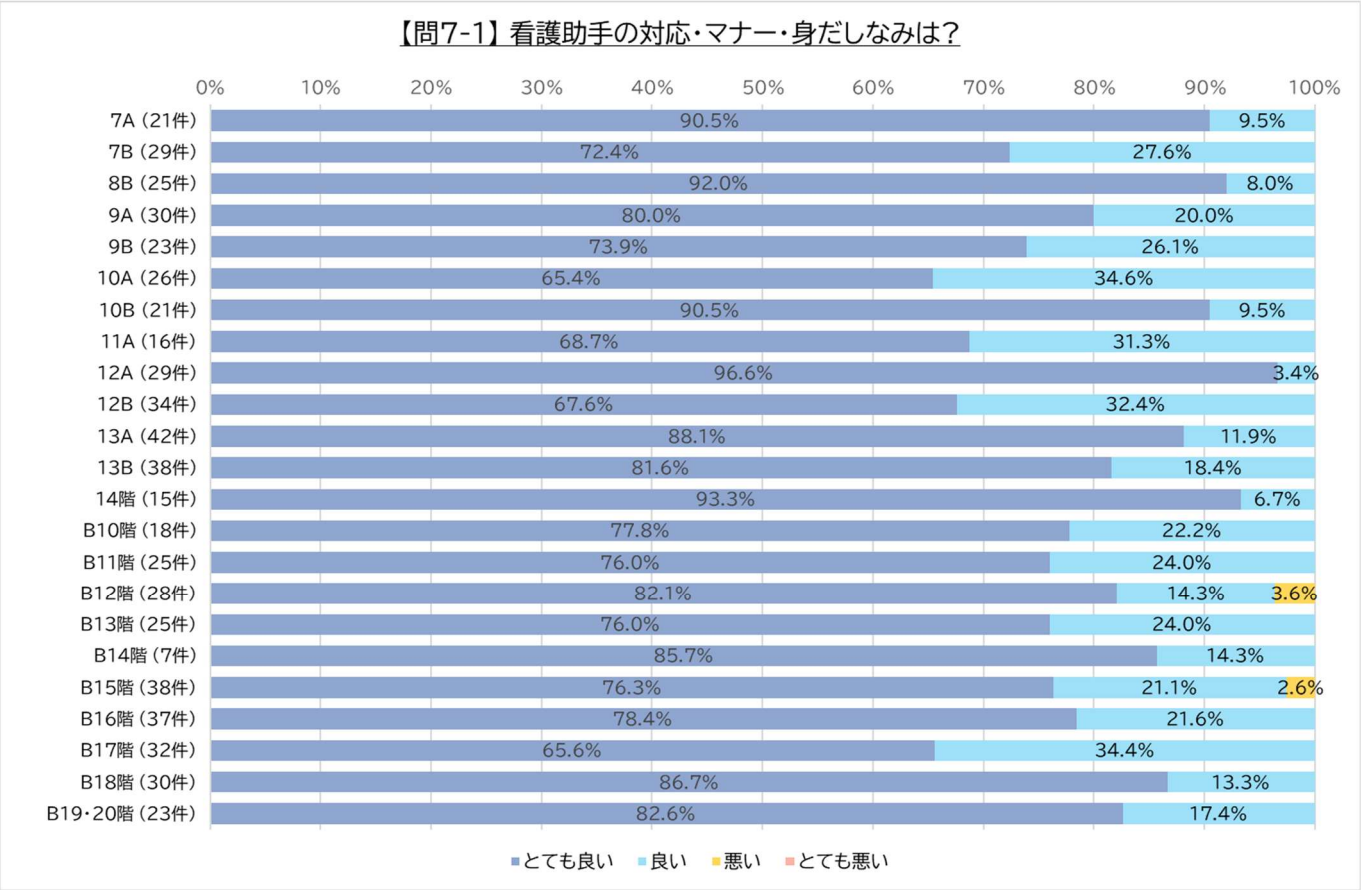
いずれの項目も「とても良い」「良い」でほとんどを占め、「悪い」と「とても悪い」は、ほとんどなかった。

とても良い＋良い

	前年		本年	差
看護助手	99.2	→	99.7	+0.5
事務員	99.0	→	98.7	△ 0.3
検査技師	99.6	→	99.6	0.0
放射線技師	99.2	→	99.4	+0.2
薬剤師	99.6	→	99.8	+0.2
リハビリ担当者	99.6	→	99.7	+0.1

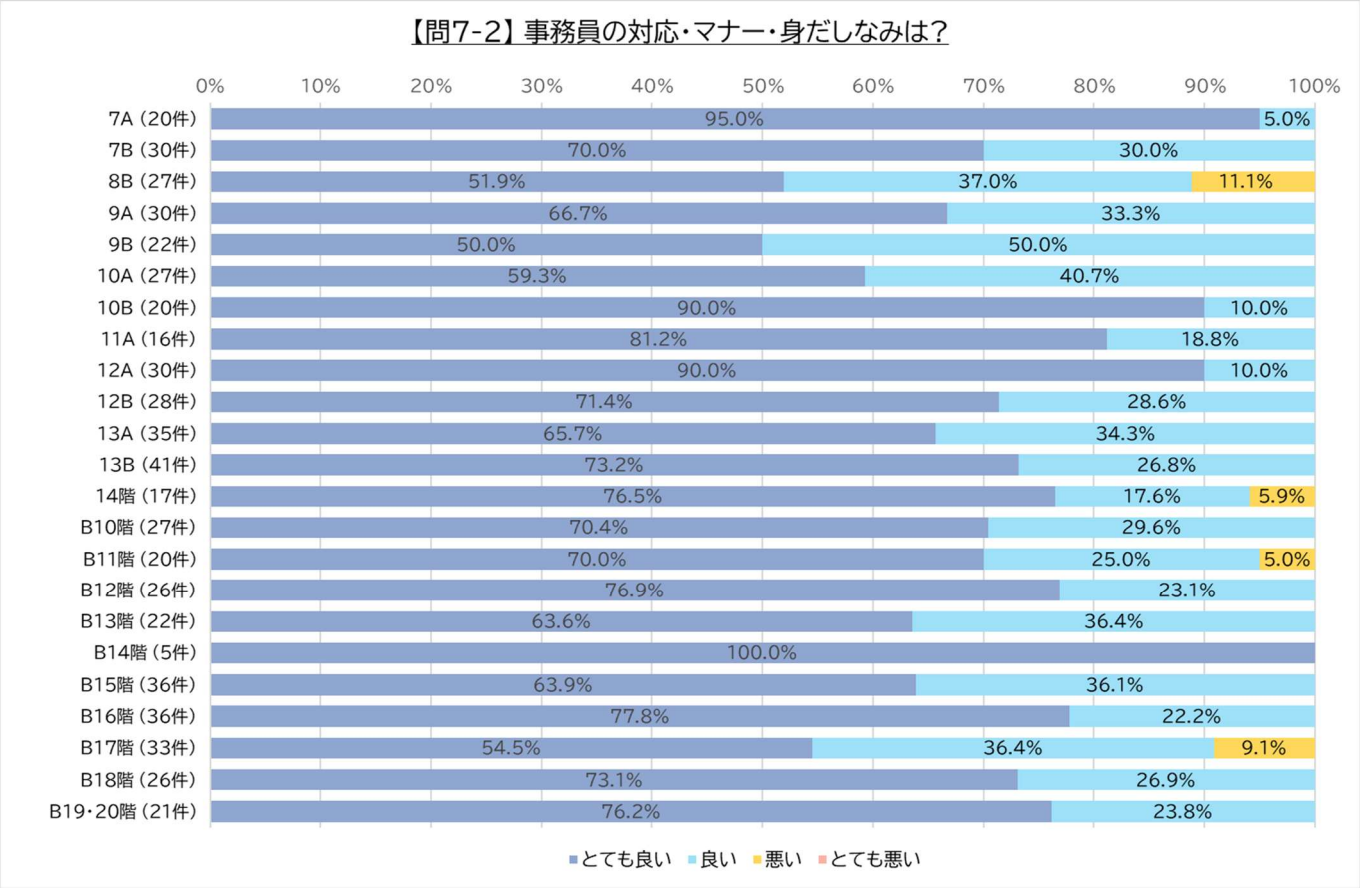
以下に、看護助手、事務員について、それぞれ病棟別に示す。

【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、「悪い」、「とても悪い」はほとんど見受けられなかった。

【問 7-2】事務員の対応・マナー・身だしなみ

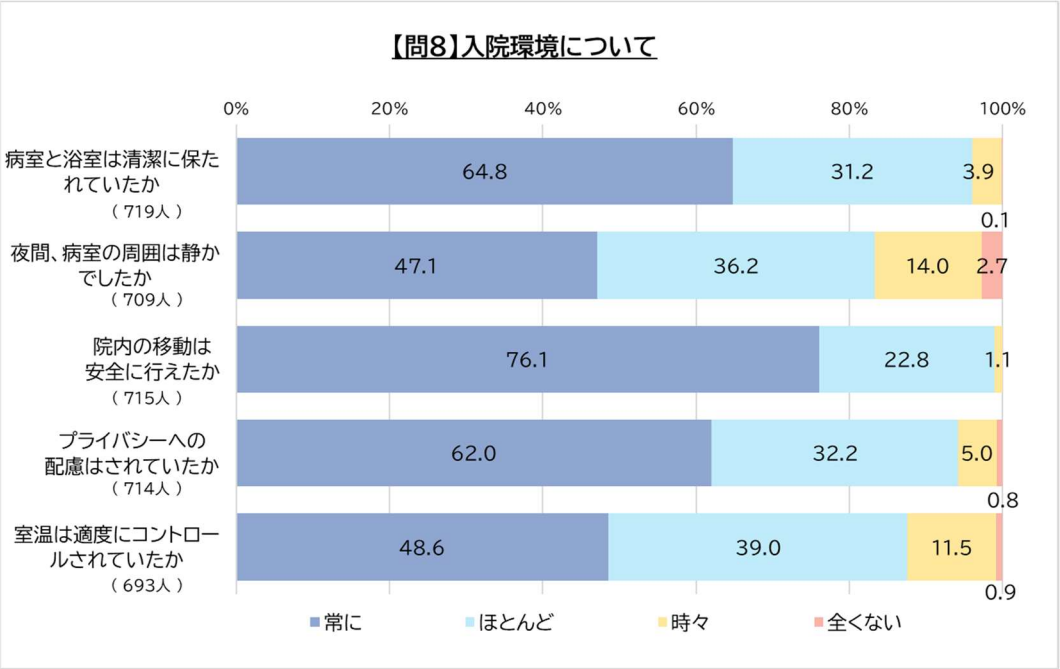


ほとんどの病棟で、「とても良い」「良い」が占めているが、「とても悪い」「悪い」が以下で見受けられた。

「とても悪い」と「悪い」を合算すると

- 8B　（11.1%）
- B17 階　（9.1%）
- 14 階　（5.9%）
- B11 階　（5.0%）

【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】(16.7%)

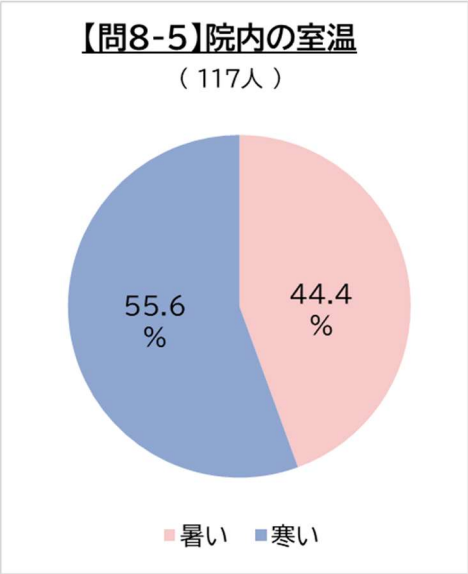
前年に比べて、「時々」+「全くない」が増加した。

・【室温は適度にコントロールされていましたか】(12.4%)

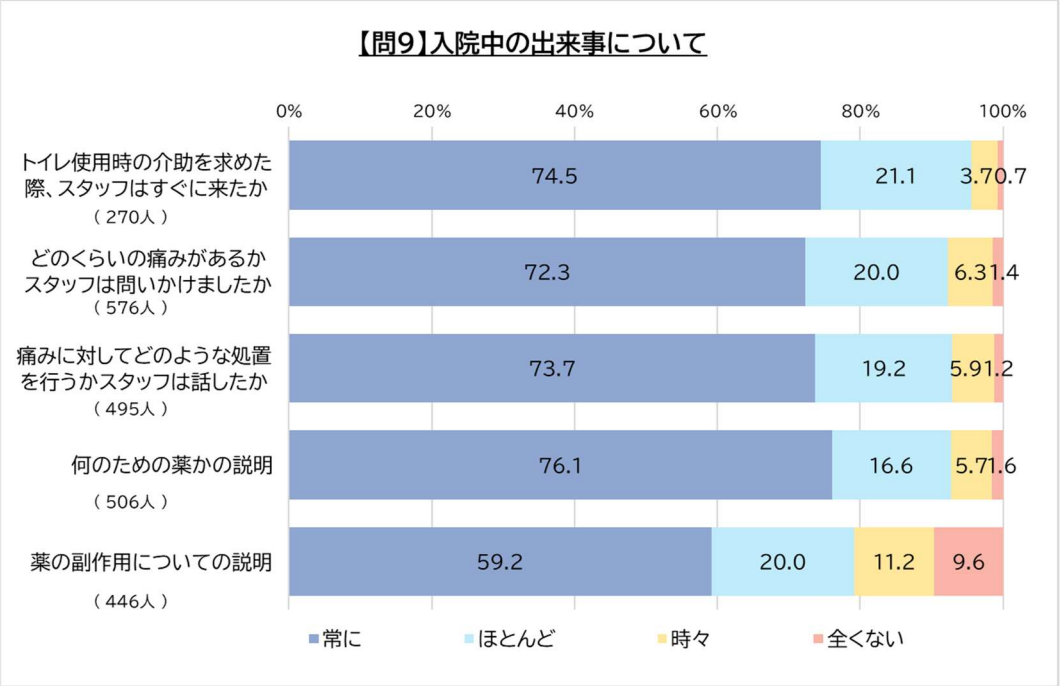
前年に比べて、「時々」+「全くない」が減少し改善されているが、

不満の理由としては「寒い」が 55.6%で多い。

	時々＋全くない			
	前年		本年	差
病室と浴室は清潔に保たれていたか	4.0	→	4.0	0.0
夜間、病室の周囲は静かでしたか	14.8	→	16.7	+1.9
院内の移動は安全に行えたか	1.6	→	1.1	△ 0.5
プライバシーへの配慮はされてたか	5.9	→	5.8	△ 0.1
室温は適度にコントロールされていたか	14.1	→	12.4	△ 1.7



【問 9】入院中の出来事についてお伺いします。

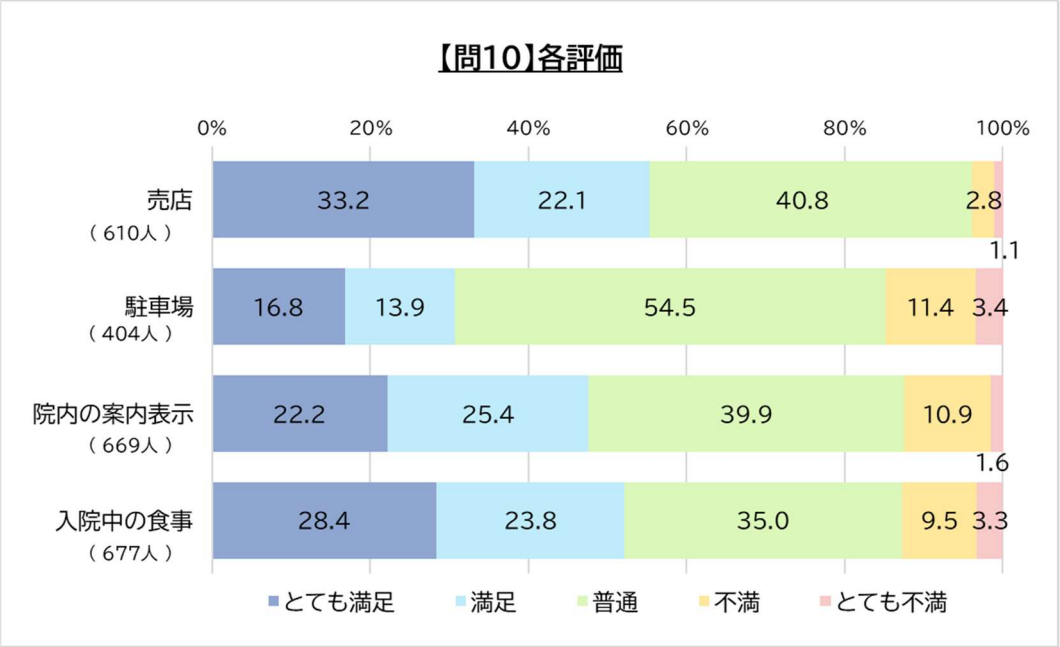


【新しい薬を使う前に薬の副作用についてスタッフから説明がありましたか】について「常に」(59.2%)と低いものの、前年(55.3%)に比べて改善が見られたが、「時々」「全くない」を合わせると 2 割以上になり、前年同様、ほかの設問に比べて不満の意が多い結果となった。

【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】については、「時々」「全くない」が若干、前年と比べて増加したが、その他の項目については改善された結果となった。

	時々＋全くない			
	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	4.8	→	4.4	△ 0.4
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	7.0	→	7.7	+0.7
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	8.8	→	7.1	△ 1.7
何のための薬かの説明	9.4	→	7.3	△ 2.1
薬の副作用についての説明	23.6	→	20.8	△ 2.8

【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(14.8%)

・院内の案内表示(12.5%)

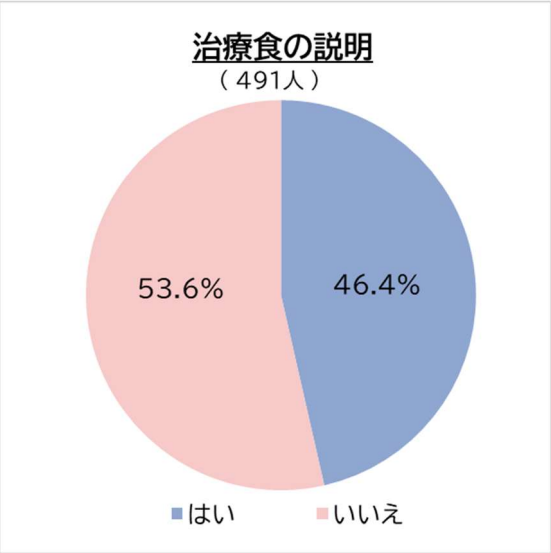
・入院中の食事(12.8%)

前年と比較して、【駐車場】については、「とても不満」「不満」が増加した結果となった。

とても不満＋不満

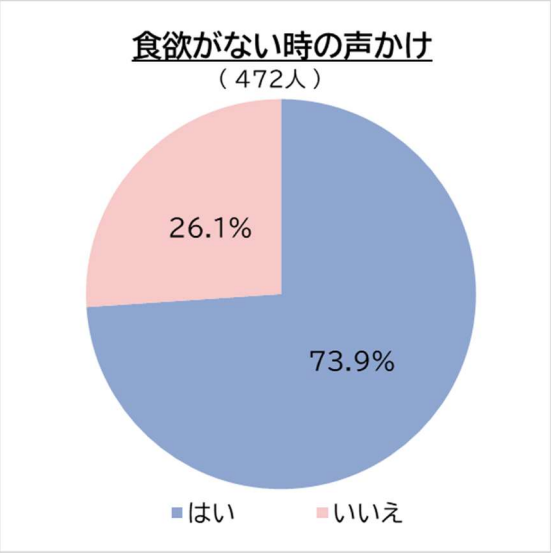
	前年		本年	差
売店	4.9	→	3.9	△ 1.0
駐車場	4.9	→	14.8	+9.9
院内の案内表示	11.9	→	12.5	+0.6
入院中の食事	12.0	→	12.8	+0.8

問 10-5【治療食の説明】について



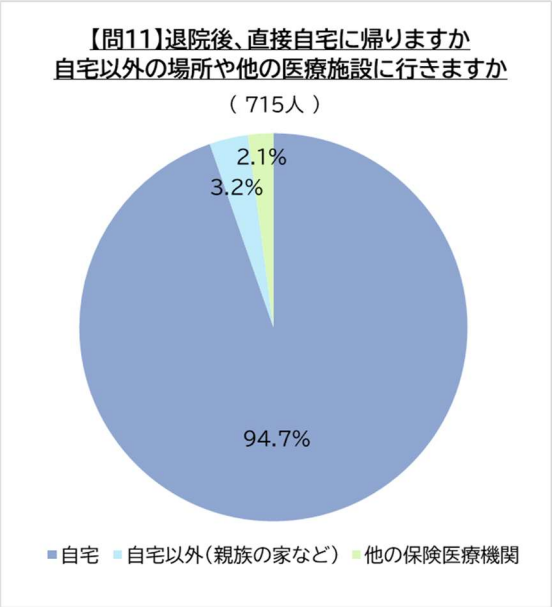
治療食の説明は
「はい」が 46.4%、
「いいえ」が 53.6%であった。

問 10-6【食欲がない時の声かけ】について



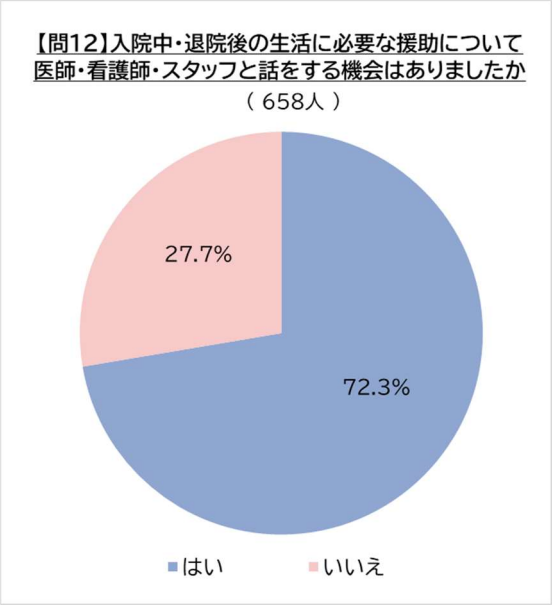
食欲がない時の声かけは
「はい」が 73.9%、
「いいえ」が 26.1%であった。

【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？



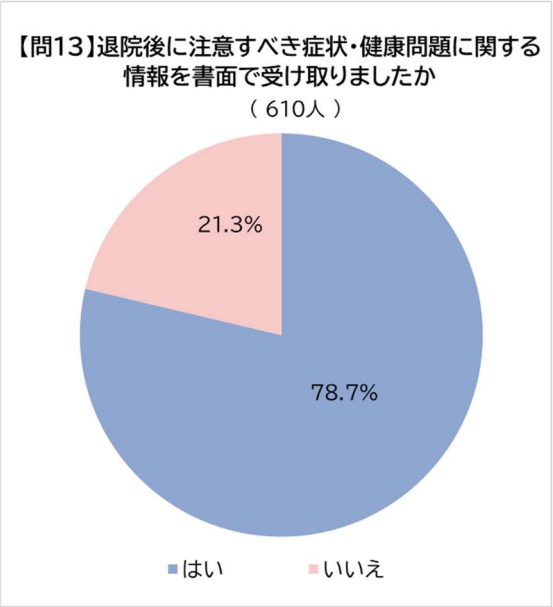
9 割以上が退院後、自宅に戻り、「他の保険医療機関」に行くのはわずか 2.1%だった。

【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機会はありましたか？



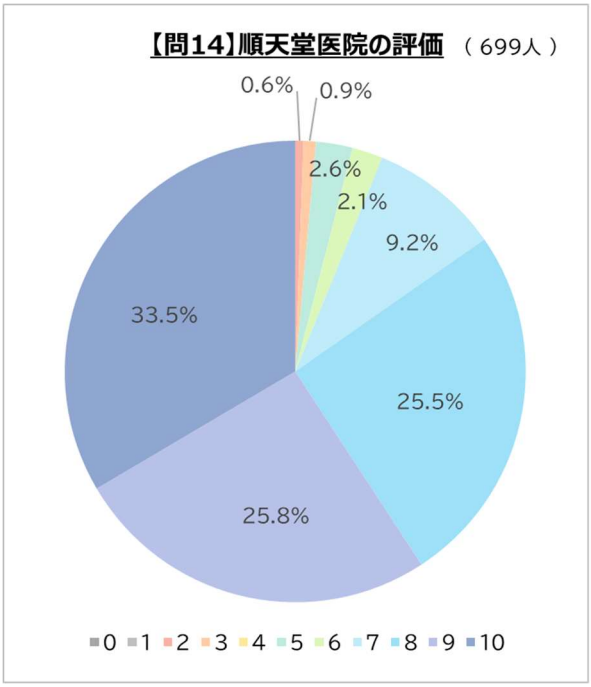
約 7 割が、退院後の生活に必要な援助についての相談をしており、3 割は「相談していない」という結果となった。

【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？



8 割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、2 割が受け取っていない結果となった。

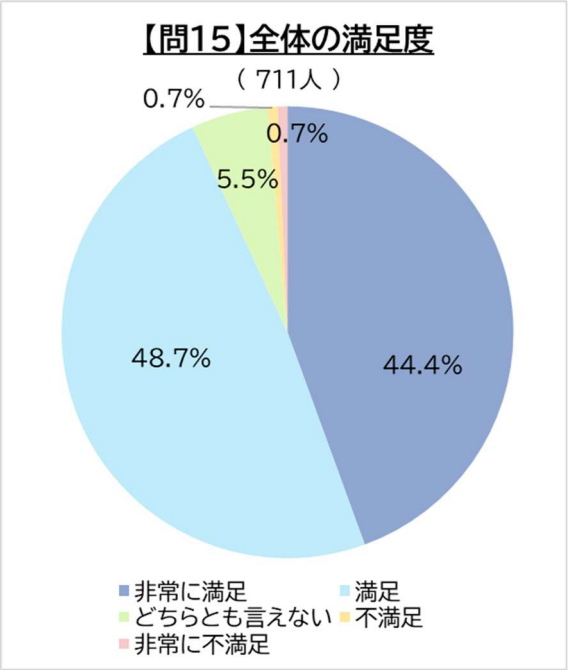
【問 14】順天堂医院の評価は 0～10 のどれにあたりますか？



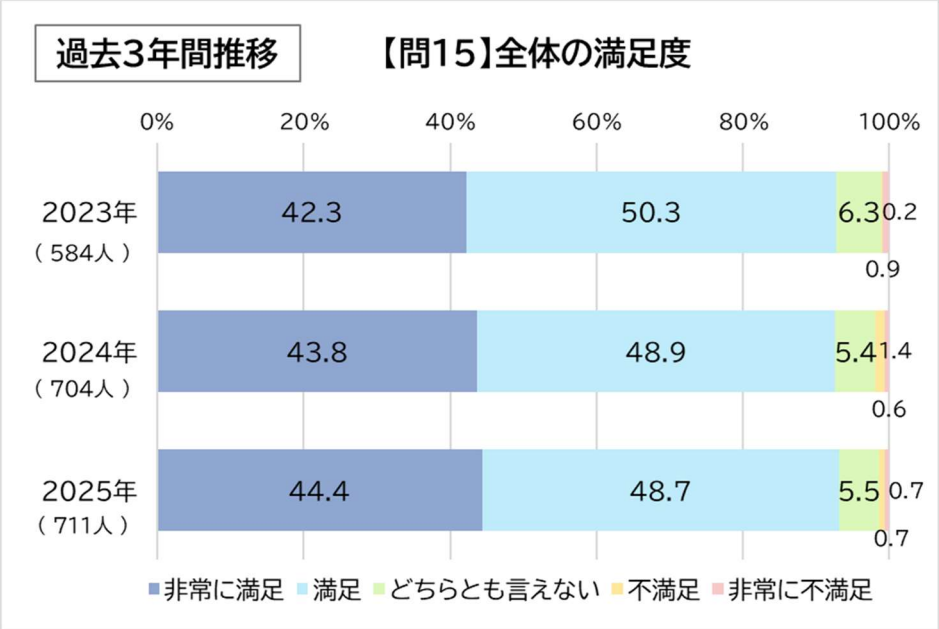
点数	人数	割合
0	0	0.0%
1	0	0.0%
2	4	0.6%
3	6	0.9%
4	0	0.0%
5	18	2.6%
6	15	2.1%
7	64	9.2%
8	178	25.5%
9	180	25.8%
10	234	33.3%
平均点	8.6	

7 点以上がほとんどで、平均点は「8.6 点」と前年の「8.5 点」とほぼ同じ結果となった。
10 点満点も約 3 割おり、9 点以上は 6 割となった。0 点、1 点の回答はいなかった。

【問 15】全体としてこの病院に満足していますか？

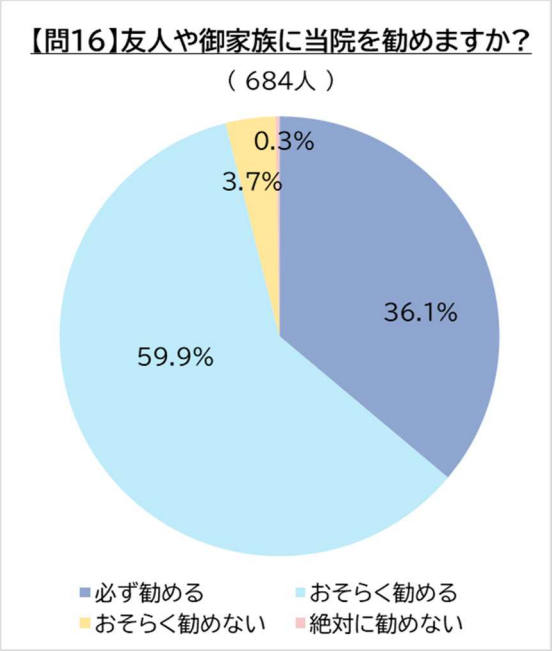


「非常に満足」「満足」で 9 割以上を占めた。
「不満足」、「非常に不満足」ともにほとんどなく、昨年同様に少ない結果となった。

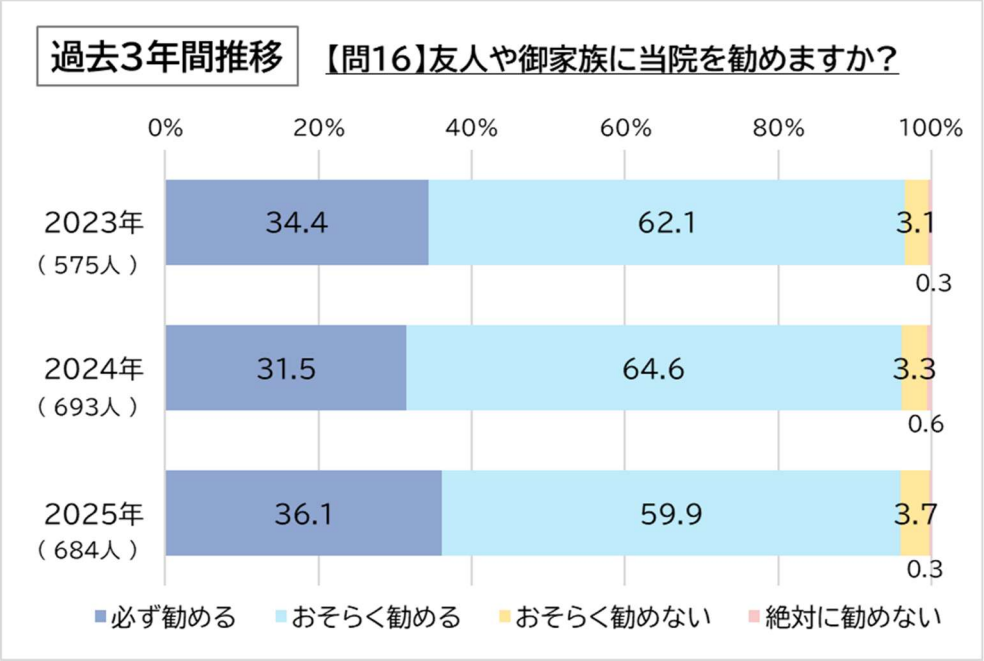


過去と比べて、ほぼ同じ結果となった。

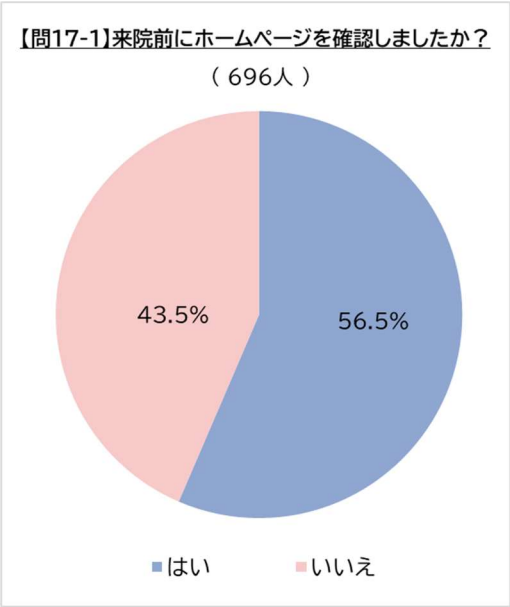
【問 16】 友人や御家族に順天堂医院を勧めますか？

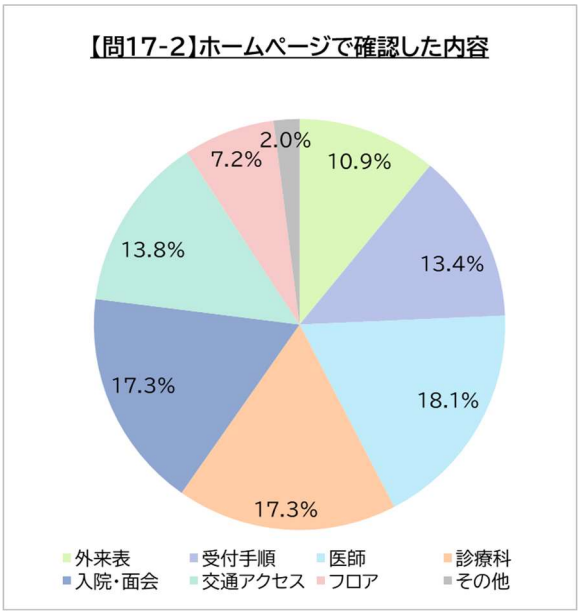


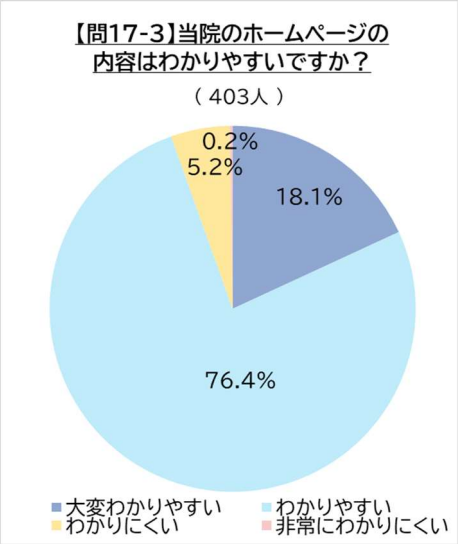
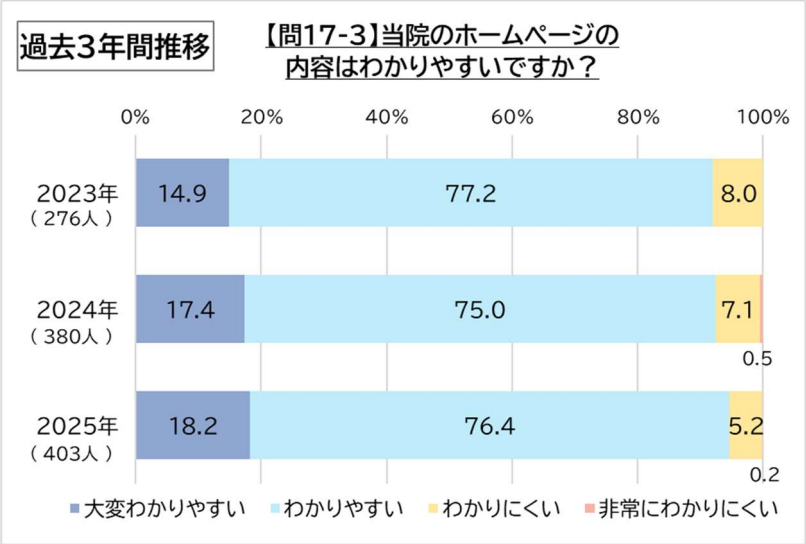
「必ず勧める」「おそらく勧める」が 96.0%と前年とほぼ同様の結果であった。
「おそらく勧めない」が 3.7%みられたが、「絶対に勧めない」はほとんどいなかった。



【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、56.5%で、前年(52.0%)より多かった。
確認した内容は、多い順に「医師」「診療科」「入院・面会」「交通アクセス」となっている。

「大変わかりやすい」「わかりやすい」が 9 割以上を占めており、「わかりにくい」「非常にわかりにくい」はほとんどなく、前々年、前年と比べて改善もみられる。