2025 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
2025 年 10 月 20 日(月)～2025 年 10 月 24 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

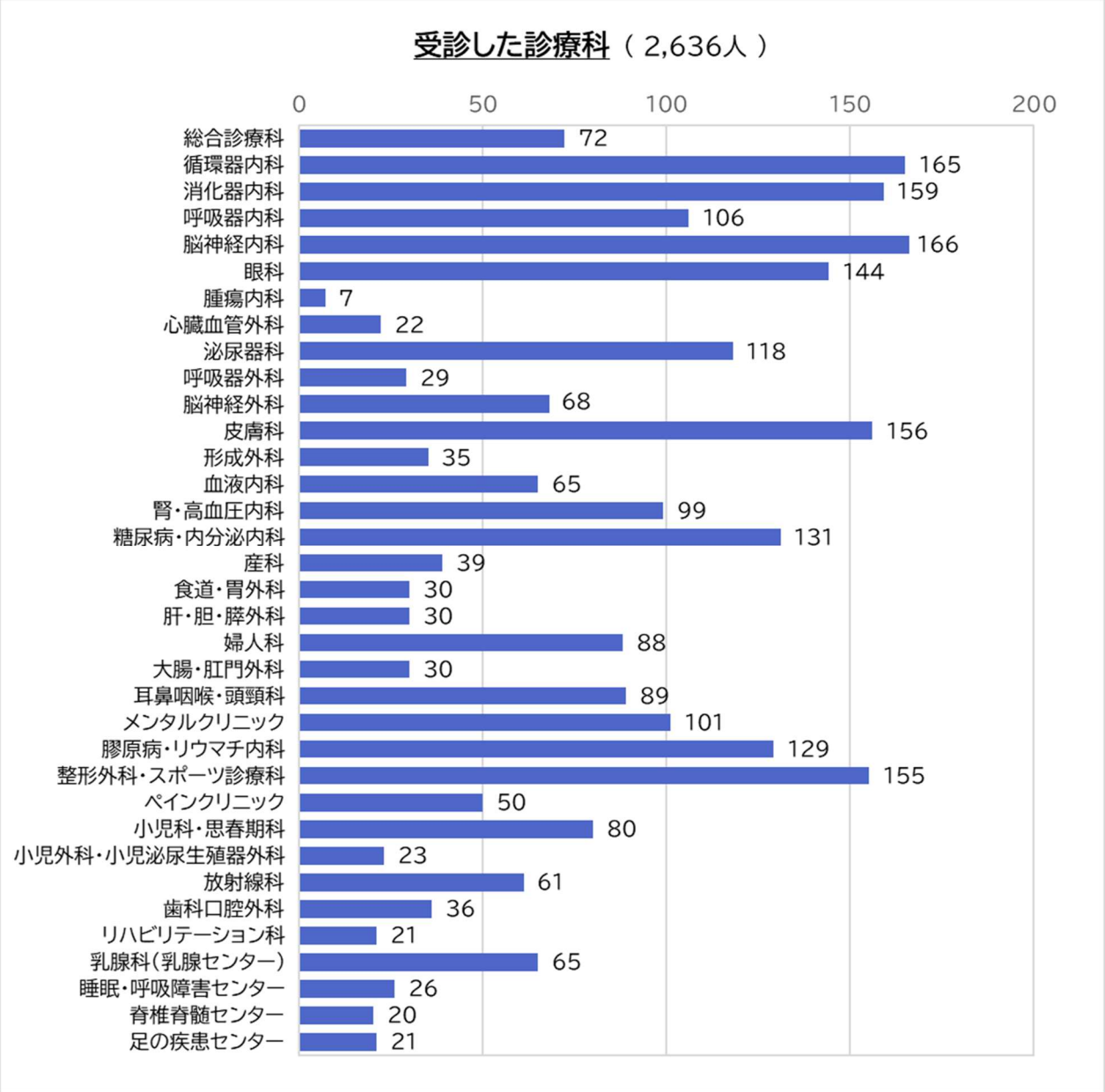
・調査方法
スタッフがアンケート用紙を配布し回収

・回答率
アンケート配布数：3,000 枚
アンケート回収枚数：2,636 枚
割合：87.9%

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？
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

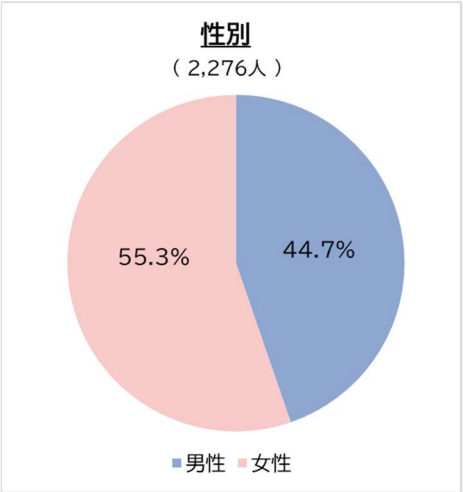
診療科ごとの回答数

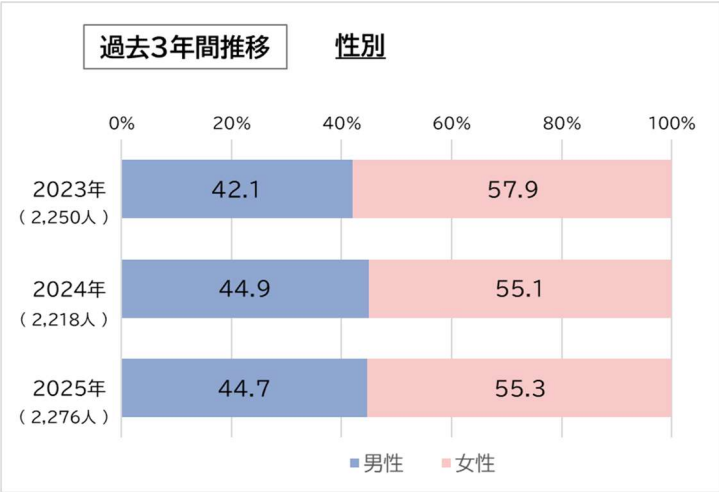


脳神経内科（166 件）、循環器内科（165 件）、消化器内科（159 件）、皮膚科（156 件）、整形外科・スポーツ診療科（155 件）、眼科（144 件）の順に多かった。

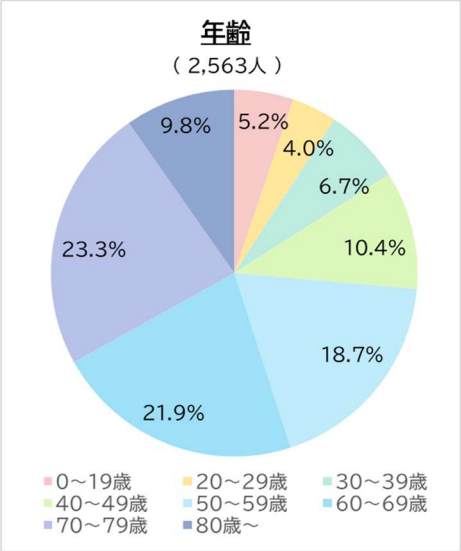
前年は、循環器内科（184 件）、消化器内科（175 件）、整形外科・スポーツ診療科（173 件）、脳神経内科（143 件）、膠原病・リウマチ内科（141 件）、皮膚科（139 件）であったので、本年は脳神経内科、皮膚科、眼科が増え、前年同様、内科が多い傾向となりました。

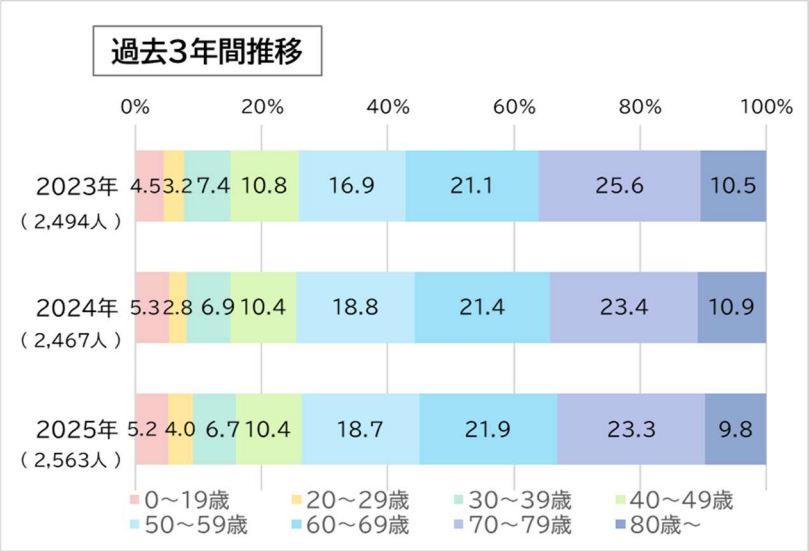
【問 1】受診された方の性別とご年齢を教えてください





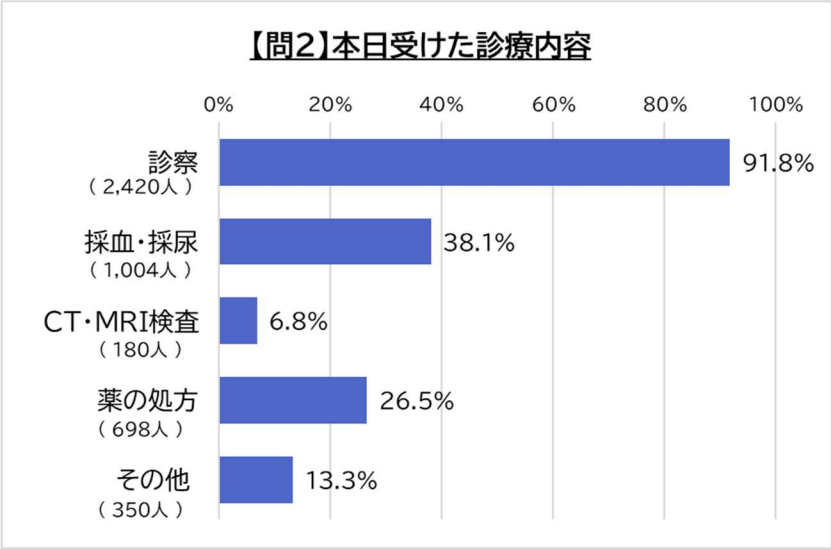
男性(44.7%)の方が、女性(55.3%)より少ない結果となった。
前年と比べて女性の割合が若干増加している。





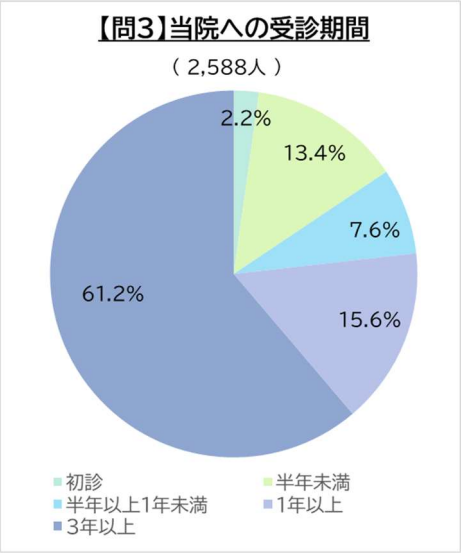
「50 歳以上」が 7 割を超えている。
最も多い年齢層が「70～79 歳」(23.3%)、
最も少ない年齢層が「20～29 歳」(4.0%)。
これらの割合はほぼ例年どおりだが、前々年、前年より「80 歳～」の割合が減少し、
「20～29 歳」の割合が増加している。

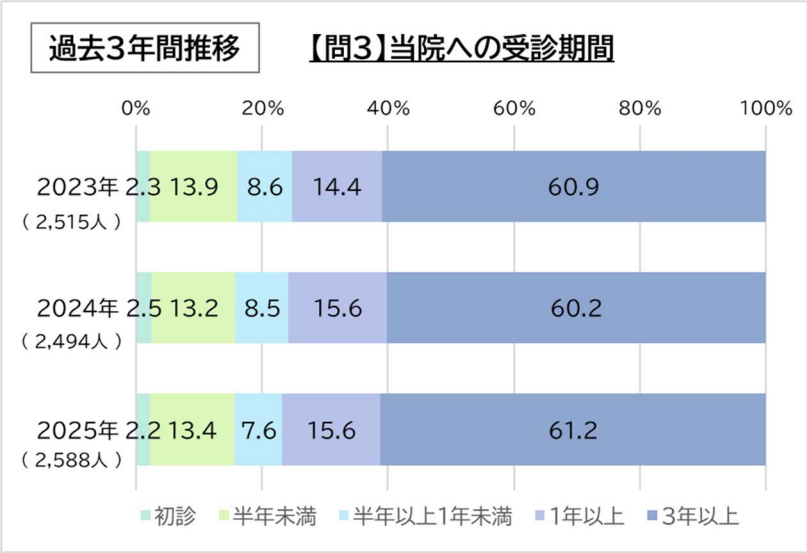
【問 2】本日受けた診療内容はどちらですか？（複数回答）



全体の 9 割（91.8%）が「診察」を受け、
続いて「採血・採尿」（38.1%）、「薬の処方」（26.5%）となっている。

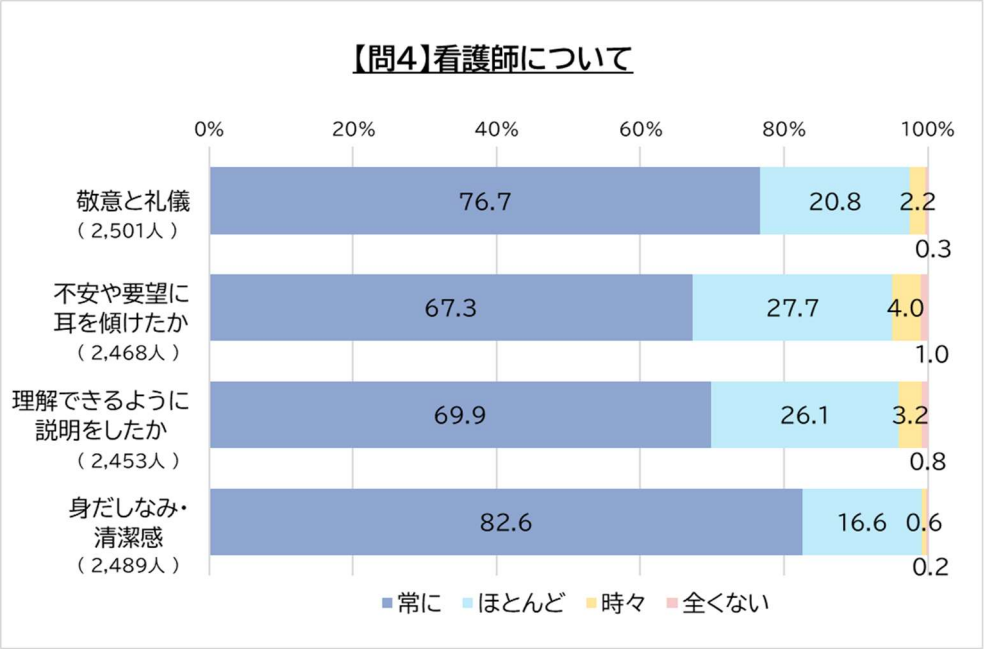
【問 3】当院への受診はいつからですか？





「3 年以上」が 6 割（61.2%）、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（2.2%）、半年未満（13.4%）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。



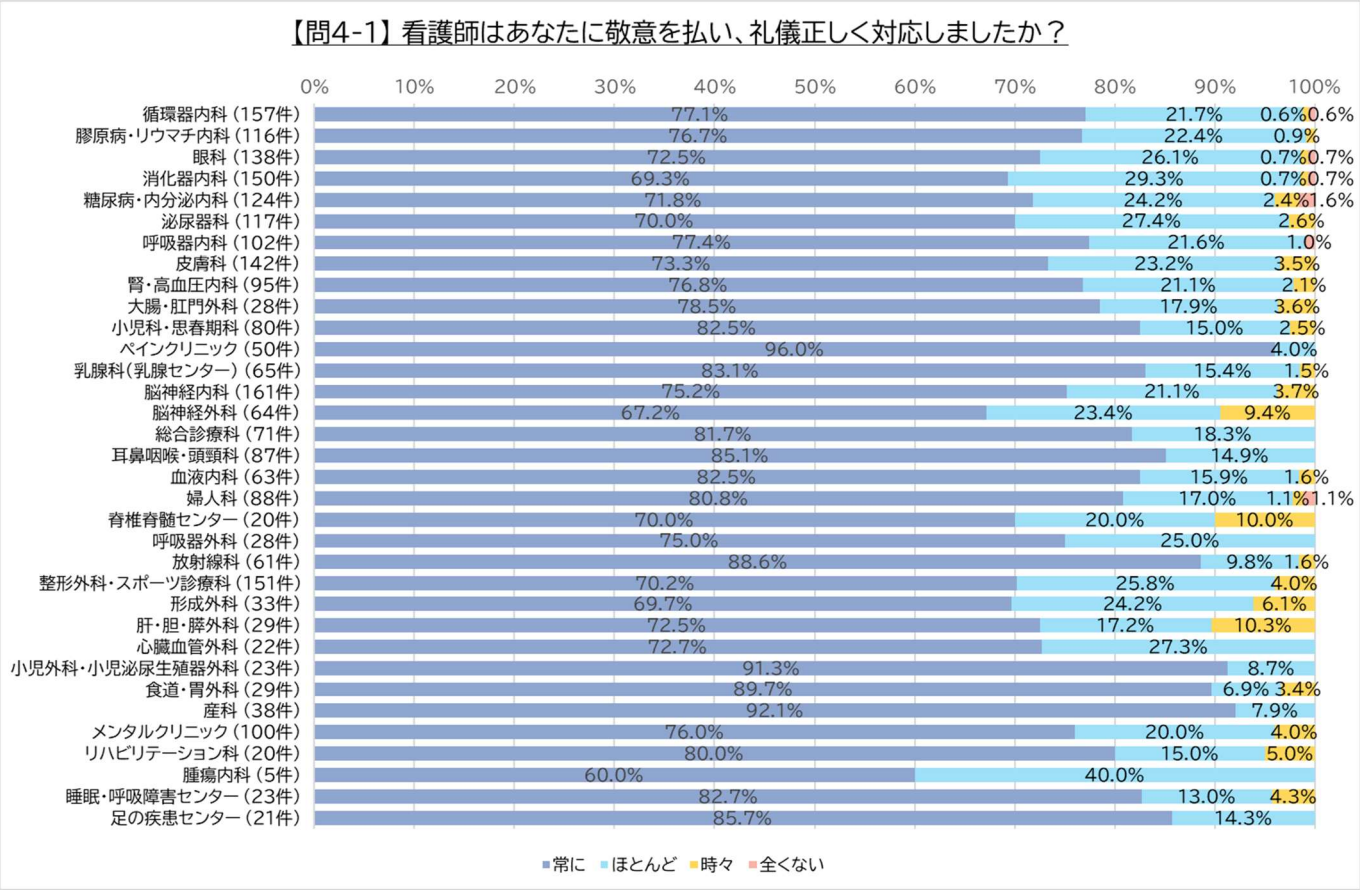
いずれの項目も「常に」「ほとんど」が 9 割以上を占め、前年と同様の結果となっている。

常に＋ほとんど

	前年		本年	差
敬意と礼儀	98.0	→	97.5	△ 0.5
不安や要望に耳を傾けたか	95.5	→	95.0	△ 0.5
理解できるように説明をしたか	95.8	→	96.0	+0.2
身だしなみ・清潔感	99.1	→	99.2	+0.1

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

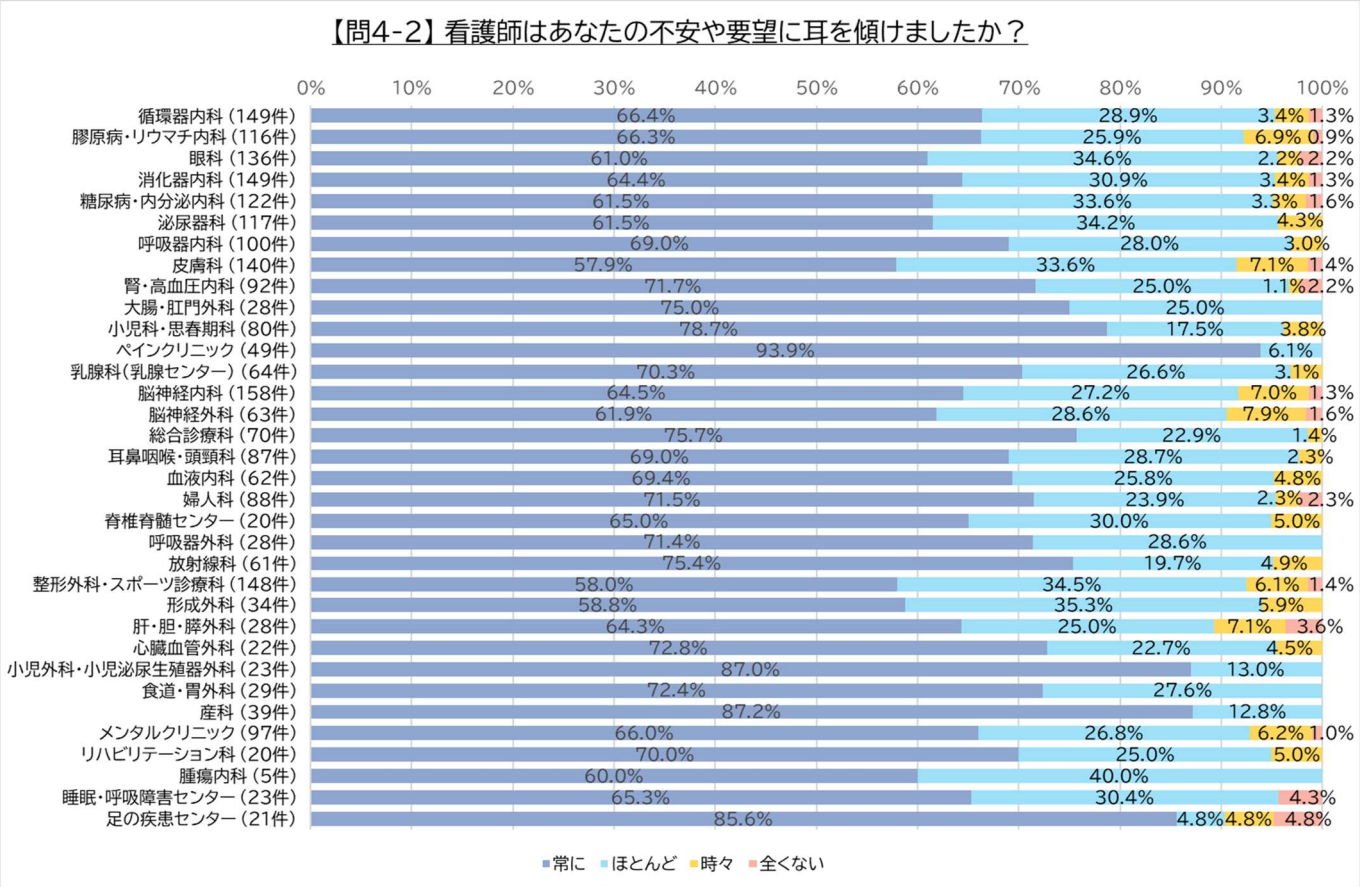
- 肝・胆・膵外科　（10.3%）
- 脊椎脊髄センター　（10.0%）
- 脳神経外科　（9.4%）
- 形成外科　（6.1%）
- リハビリテーション科　（5.0%）

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

ペインクリニック/総合診療科/耳鼻咽喉・頭頸科/呼吸器外科/心臓血管外科

小児外科・小児泌尿生殖器外科/産科/腫瘍内科/足の疾患センター

【問 4-2】看護師の患者への配慮



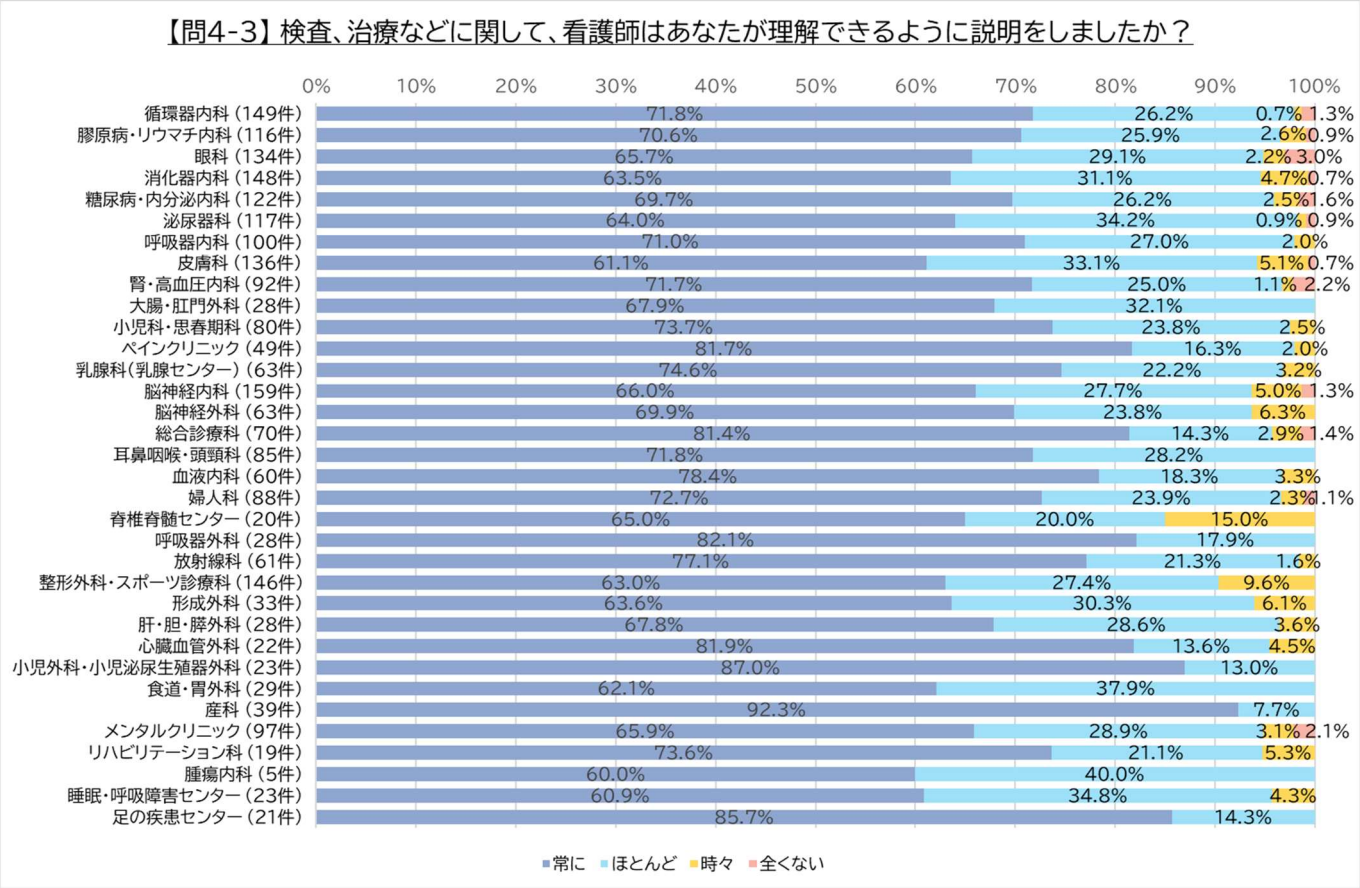
おおむね、「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 4-1：看護師の敬意と礼儀】の回答より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- 肝・胆・膵外科　（10.7%）
- 足の疾患センター　（9.6%）
- 脳神経外科　（9.5%）
- 皮膚科　（8.5%）
- 脳神経内科　（8.3%）
- 膠原病・リウマチ内科　（7.8%）
- 整形外科・スポーツ診療科　（7.5%）
- メンタルクリニック　（7.2%）

「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/呼吸器外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/腫瘍内科
食道・胃外科/産科

【問 4-3】看護師の患者への説明



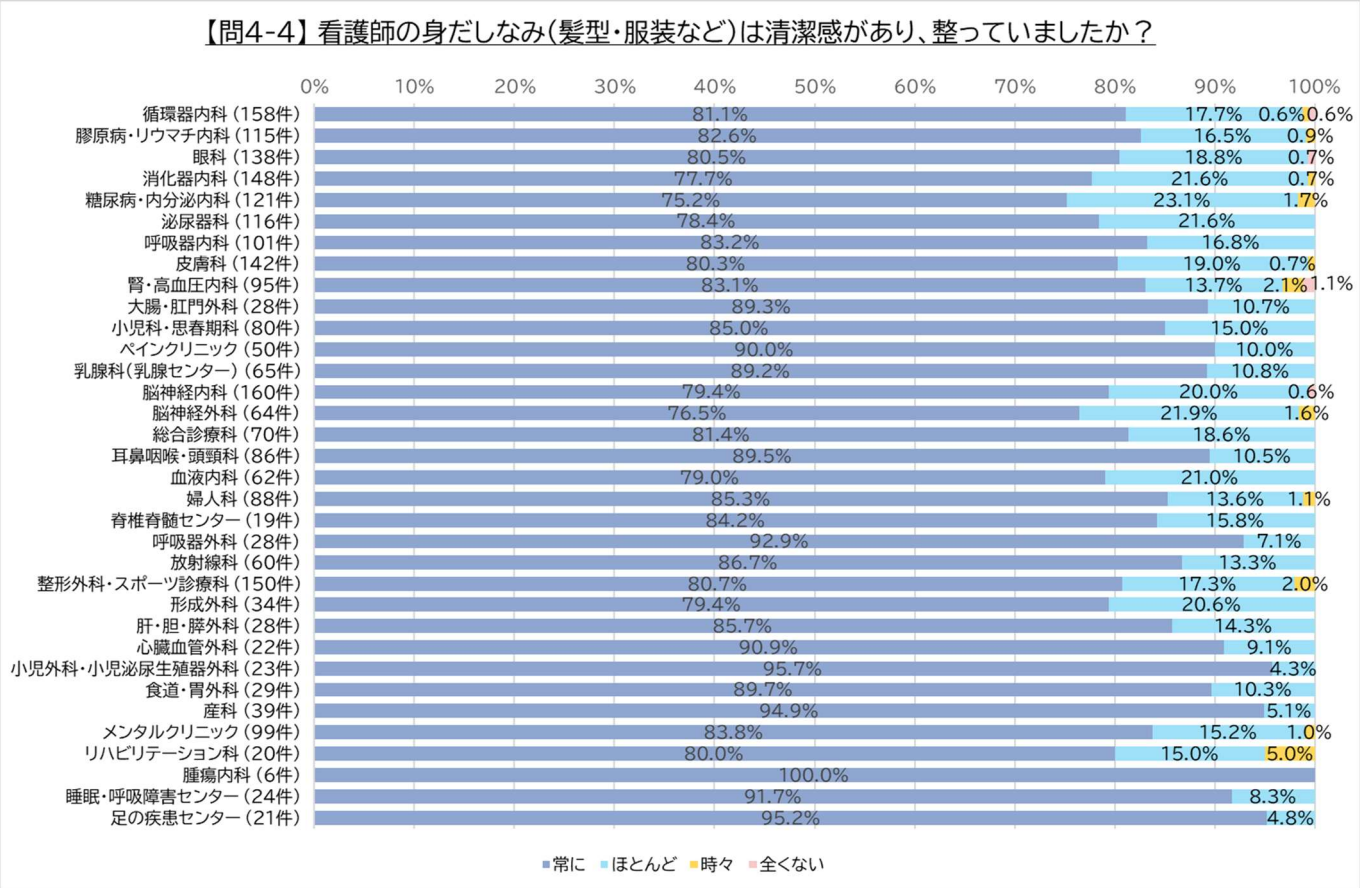
おおむね、「常に」「ほとんど」が占めているが、【問 4-1：看護師の敬意と礼儀】の回答より「時々」、「全くない」が多く見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- 脊椎脊髄センター　（15.0%）
- 整形外科・スポーツ診療科　（9.6%）
- 脳神経外科　（6.3%）
- 脳神経内科　（6.3%）
- 形成外科　（6.1%）
- 皮膚科　（5.8%）
- 消化器内科　（5.4%）

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは
大腸・肛門外科/耳鼻咽喉・頭頸科/呼吸器外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科
食道・胃外科/産科/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

- リハビリテーション科　（5.0%）

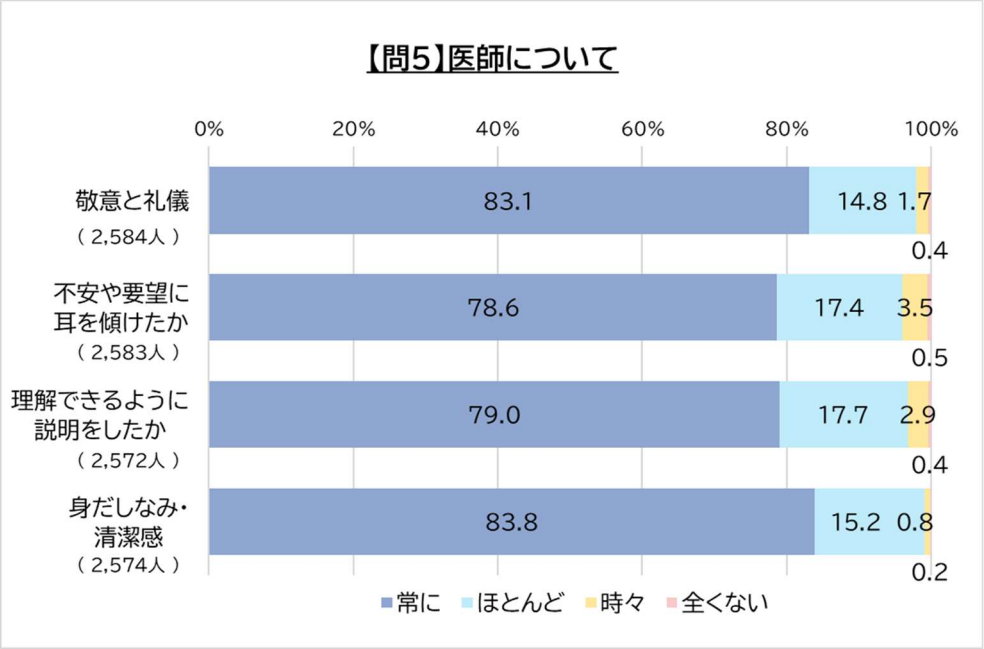
「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは
泌尿器科/呼吸器内科/大腸・肛門外科/小児科・思春期科/ペインクリニック/総合診療科
乳腺科（乳腺センター）/耳鼻咽喉・頭頸科/血液内科/脊椎脊髄センター/呼吸器外科/放射線科
形成外科/肝・胆・膵外科/心臓血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/産科
腫瘍内科/睡眠・呼吸障害センター/足の疾患センター

【問 4：看護師について】診療科別に総じてみると

・脳神経外科
・脊椎脊髄センター
・肝・胆・膵外科
・整形外科・スポーツ診療科
・脳神経内科
・皮膚科
・形成外科
・リハビリテーション科
・足の疾患センター
・膠原病・リウマチ内科
・消化器内科
・メンタルクリニック

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。

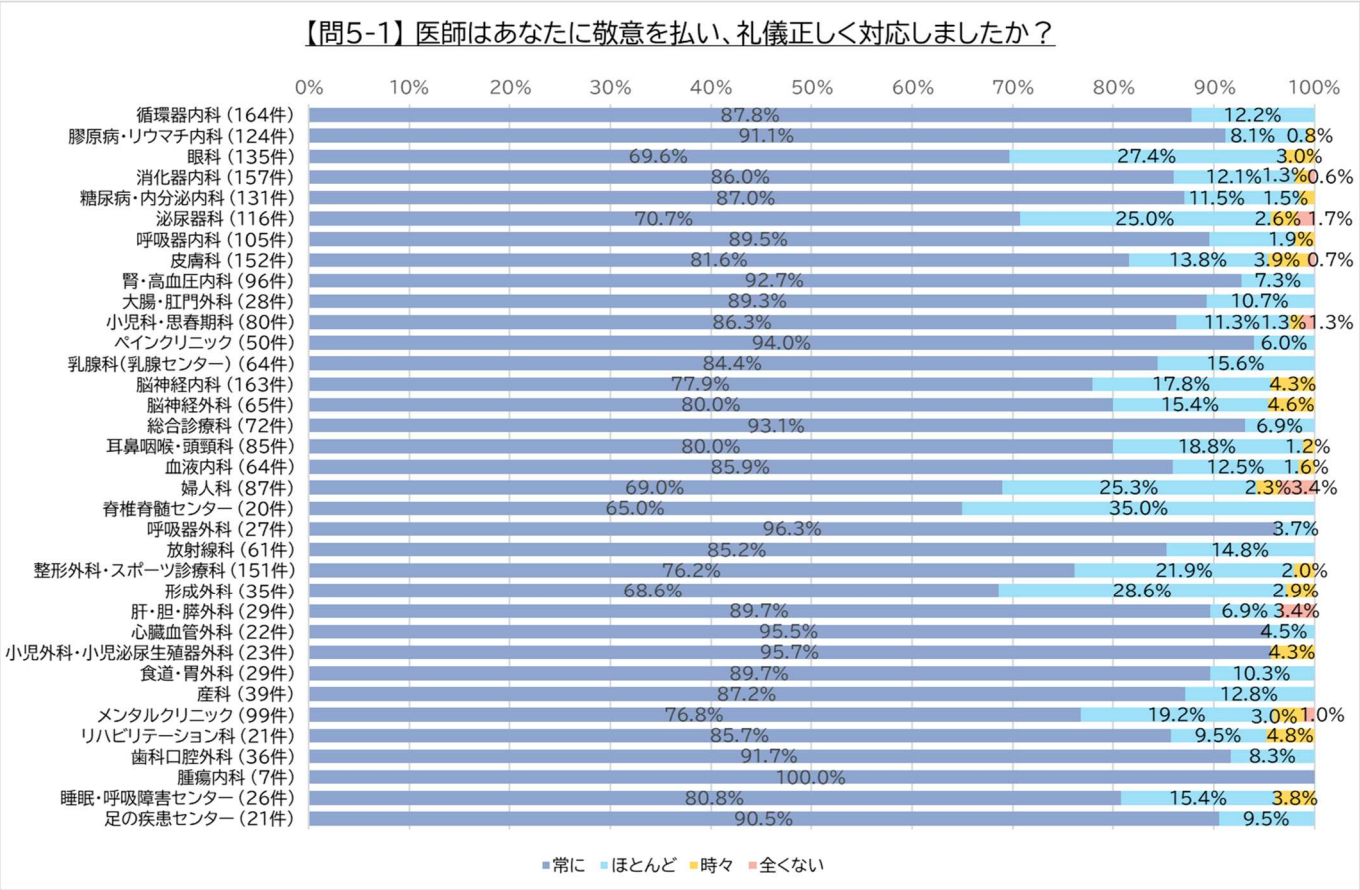


いずれの項目も看護師同様、「常に」「ほとんど」が 9 割以上を占め、ほぼ前年と同様の結果となっている。

	常に＋ほとんど			
	前年		本年	差
敬意と礼儀	97.7	→	97.9	+0.2
不安や要望に耳を傾けたか	96.5	→	96.0	△ 0.5
理解できるように説明をしたか	96.8	→	96.7	△ 0.1
身だしなみ・清潔感	98.9	→	99.0	+0.1

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。

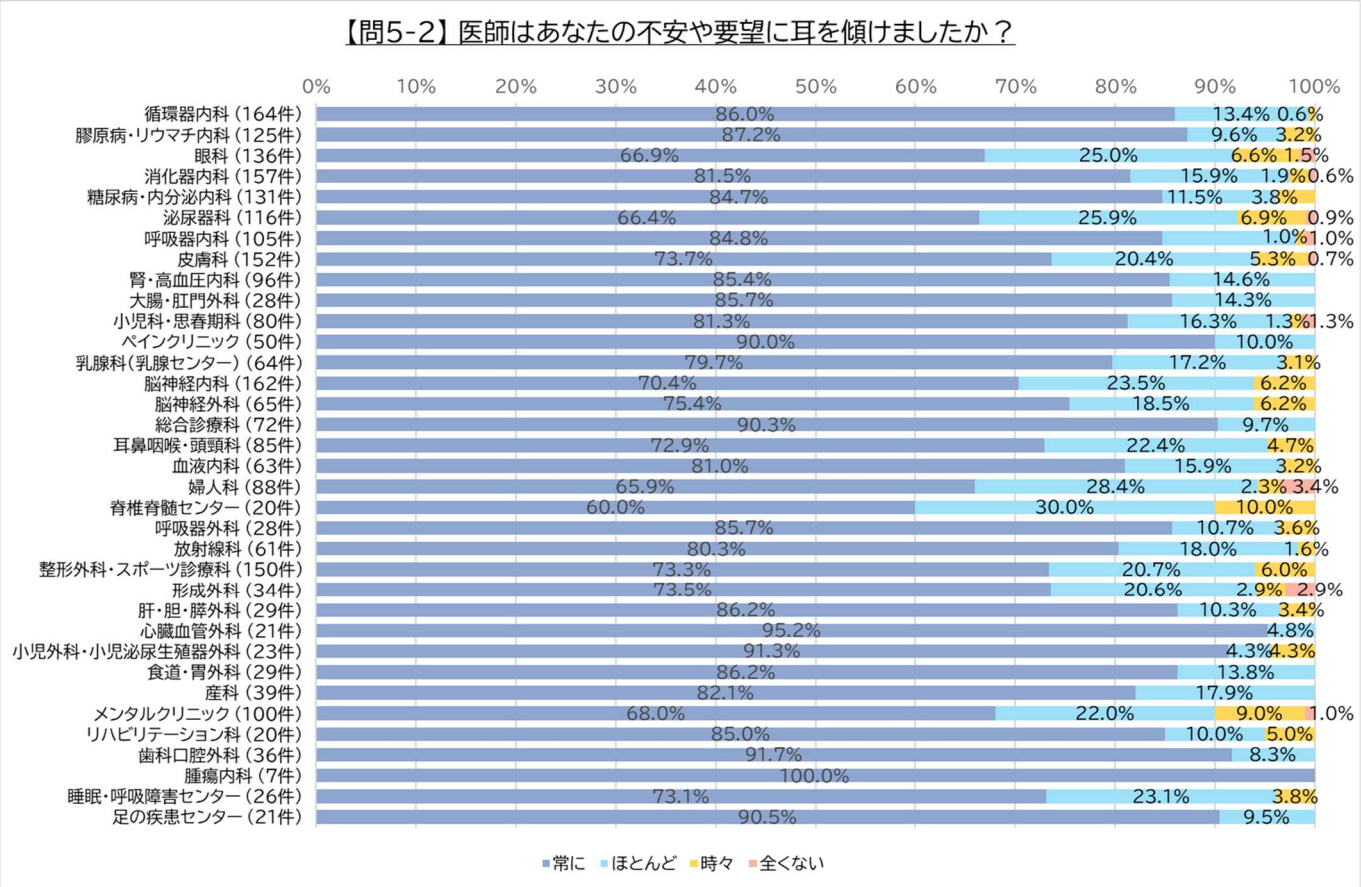
「全くない」と「時々」を合算すると

- 婦人科　（5.7%）
- リハビリテーション科　（4.8%）
- 脳神経外科　（4.6%）
- 皮膚科　（4.6%）

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

循環器内科/腎・高血圧内科/大腸・肛門外科/ペインクリニック/乳腺科（乳腺センター）
総合診療科/脊椎脊髄センター/呼吸器外科/放射線科/心臓血管外科/食道・胃外科/産科
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、以下で「全くない」「時々」の回答が見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

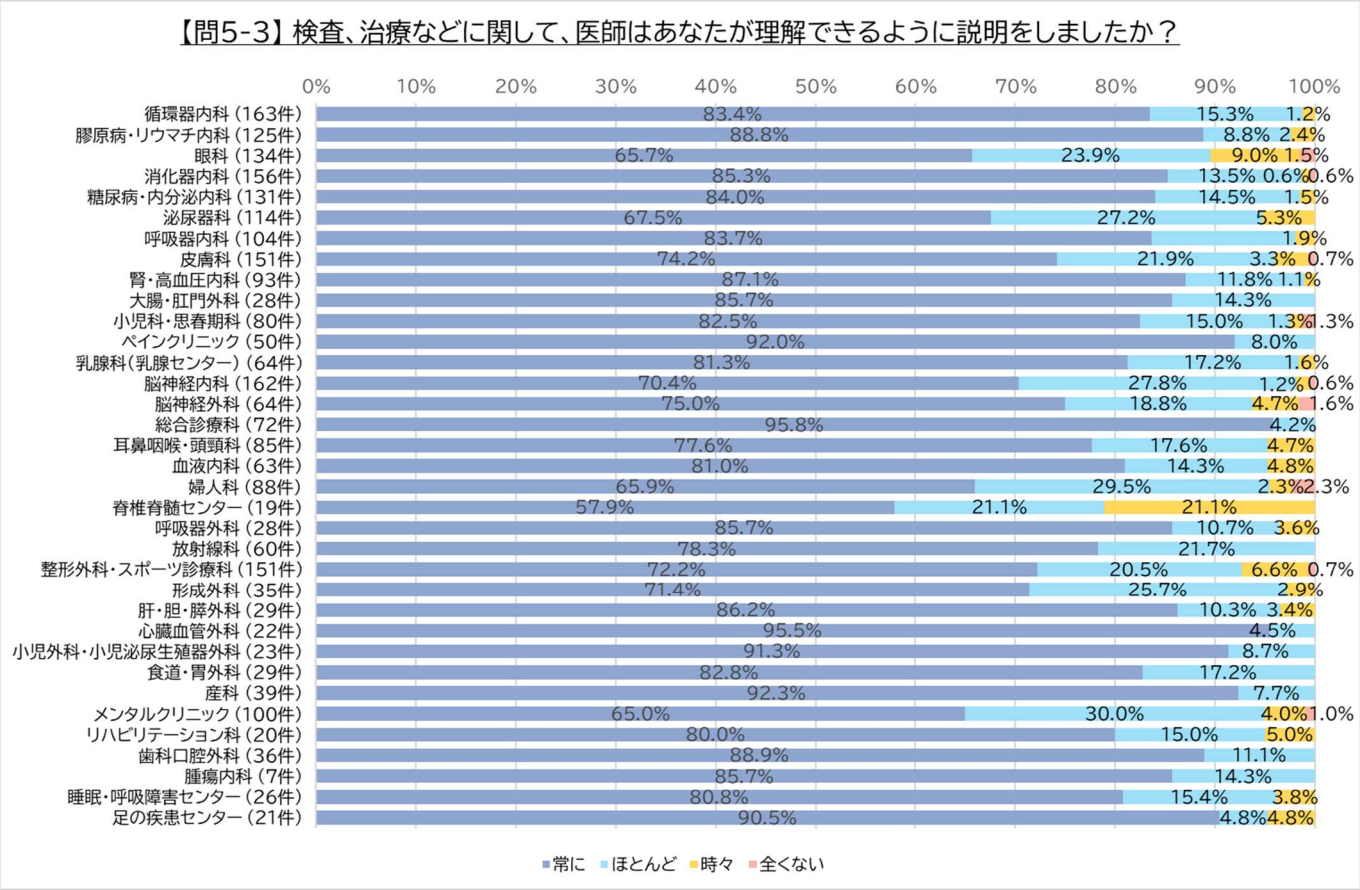
- 脊椎脊髄センター　（10.0%）
- メンタルクリニック　（10.0%）
- 眼科　（8.1%）
- 泌尿器科　（7.8%）
- 脳神経内科　（6.2%）
- 脳神経外科　（6.2%）
- 整形外科・スポーツ診療科　（6.0%）
- 皮膚科　（6.0%）
- 形成外科　（5.8%）
- 婦人科　（5.7%）

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

腎・高血圧内科/大腸・肛門外科/ペインクリニック/総合診療科/心臓血管外科/食道・胃外科

産科/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



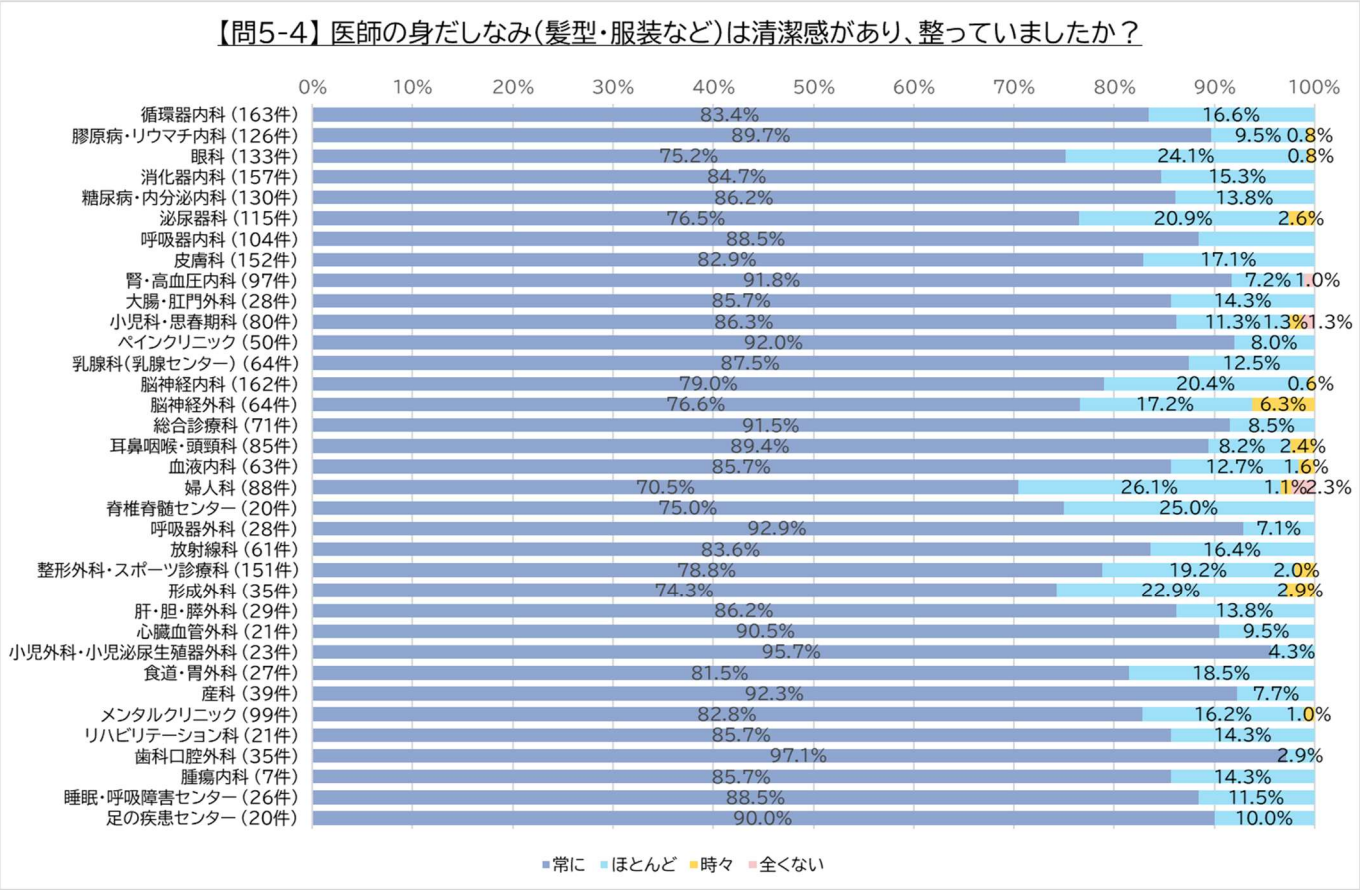
ほとんどの診療科で「常に」「ほとんど」を占めたが、「全くない」「時々」の回答が若干見受けられる。

「全くない」と「時々」を合算すると

- 脊椎脊髄センター　（21.1%）
- 眼科　（10.5%）
- 整形外科・スポーツ診療科　（7.3%）
- 脳神経外科　（6.3%）
- 泌尿器科　（5.3%）
- メンタルクリニック　（5.0%）
- リハビリテーション科　（5.0%）

「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/総合診療科/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/歯科口腔外科/腫瘍内科

【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

- 脳神経外科　　（6.3%）

「常に」と「ほとんど」で 100%を占めるのは

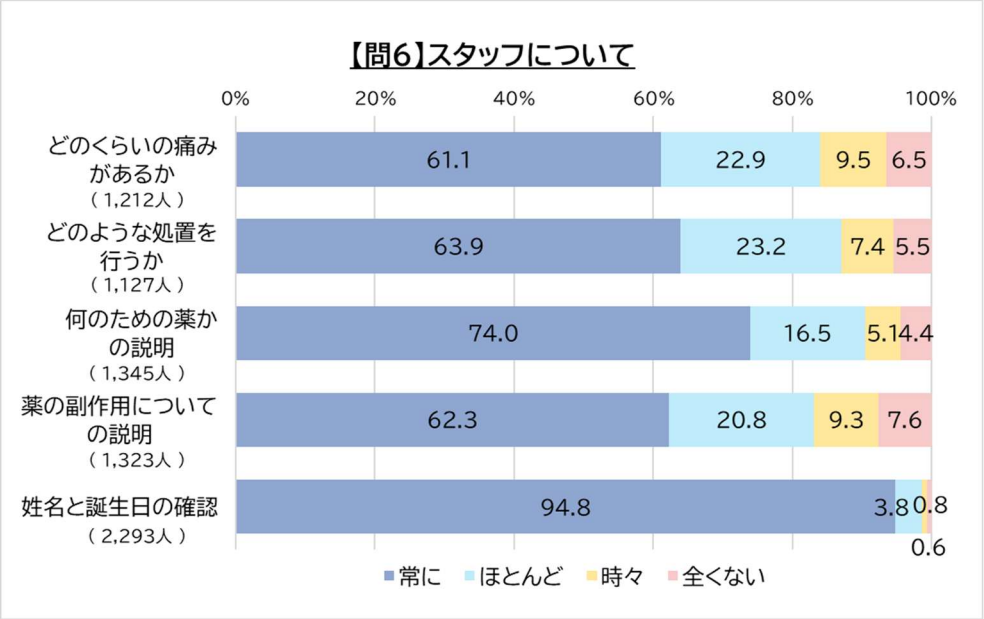
循環器内科/消化器内科/糖尿病・内分泌内科/呼吸器内科/皮膚科/大腸・肛門外科
ペインクリニック/乳腺科（乳腺センター）/総合診療科/脊椎脊髄センター/呼吸器外科
放射線科/肝・胆・膵外科/心臓血管外科/小児外科・小児泌尿生殖器外科/食道・胃外科/産科
リハビリテーション科/歯科口腔外科/腫瘍内科/睡眠・呼吸障害センター/足の疾患センター

【問 5：医師について】診療科別に総じてみると

・脊椎脊髄センター
・脳神経外科
・眼科
・メンタルクリニック
・整形外科・スポーツ診療科
・泌尿器科
・リハビリテーション科
・脳神経内科
・婦人科
・皮膚科
・形成外科

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、改善されている項目もある。

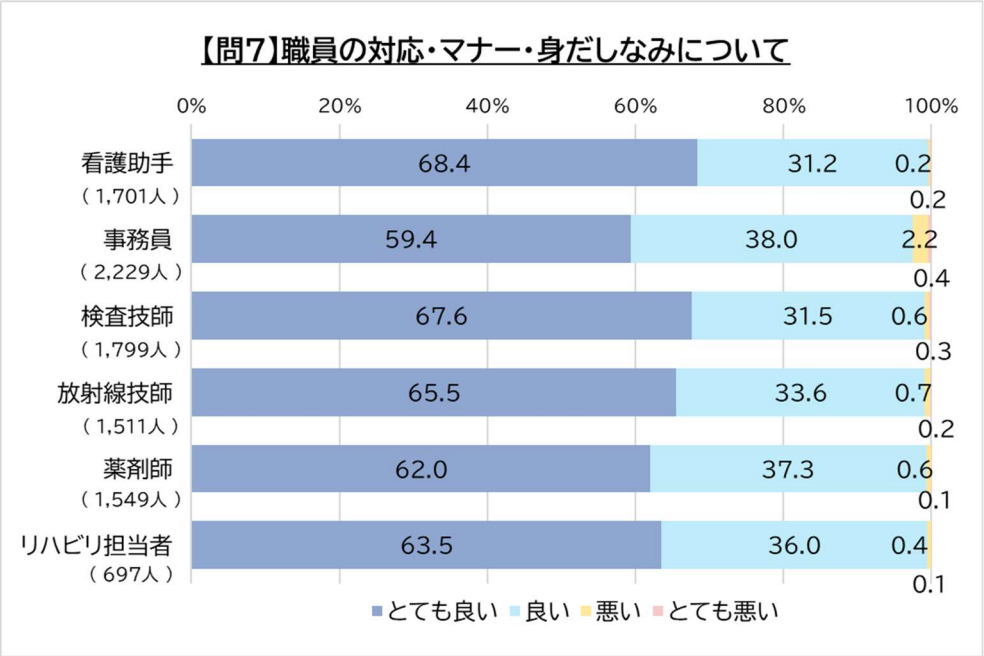
常に＋ほとんど

	前年		本年	差
どのくらいの痛みがあるか	84.5	→	84.0	△ 0.5
どのような処置を行うか	87.5	→	87.1	△ 0.4
何のための薬かの説明	90.8	→	90.5	△ 0.3
薬の副作用についての説明	82.1	→	83.1	+1.0
姓名と誕生日の確認	98.5	→	98.6	+0.1

全くない

	前年		本年	差
どのくらいの痛みがあるか	6.2	→	6.5	+0.3
どのような処置を行うか	6.5	→	5.5	△ 1.0
何のための薬かの説明	3.8	→	4.4	+0.6
薬の副作用についての説明	8.3	→	7.6	△ 0.7
姓名と誕生日の確認	0.8	→	0.6	△ 0.2

【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」(2.2%)「とても悪い」(0.4%)が見受けられる。

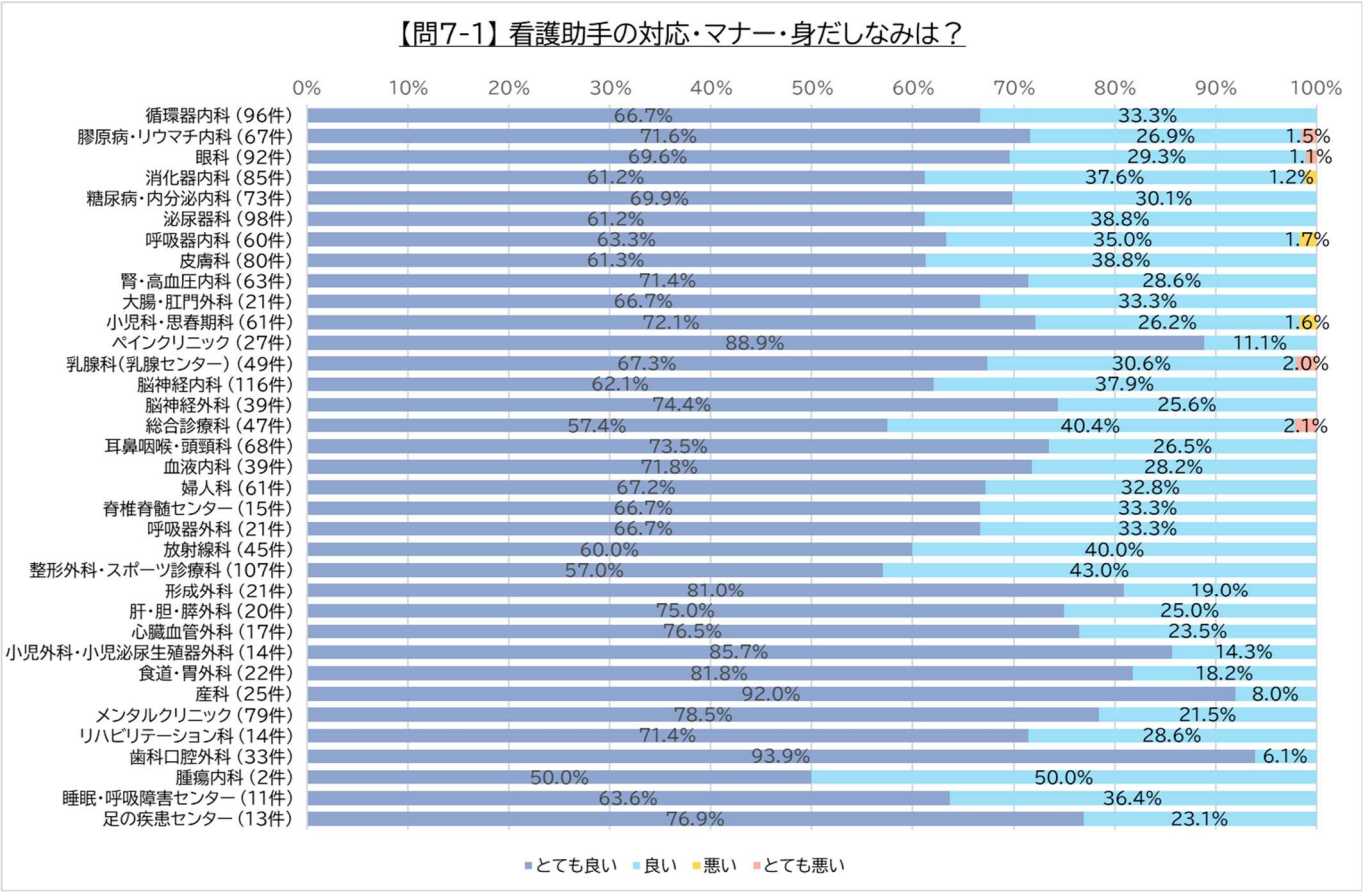
前年と比べて、全てで改善が見受けられる。

とても良い

	前年		本年	差
看護助手	68.2	→	68.4	+0.2
事務員	58.6	→	59.4	+0.8
検査技師	67.2	→	67.6	+0.4
放射線技師	65.0	→	65.5	+0.5
薬剤師	60.6	→	62.0	+1.4
リハビリ担当者	61.8	→	63.5	+1.7

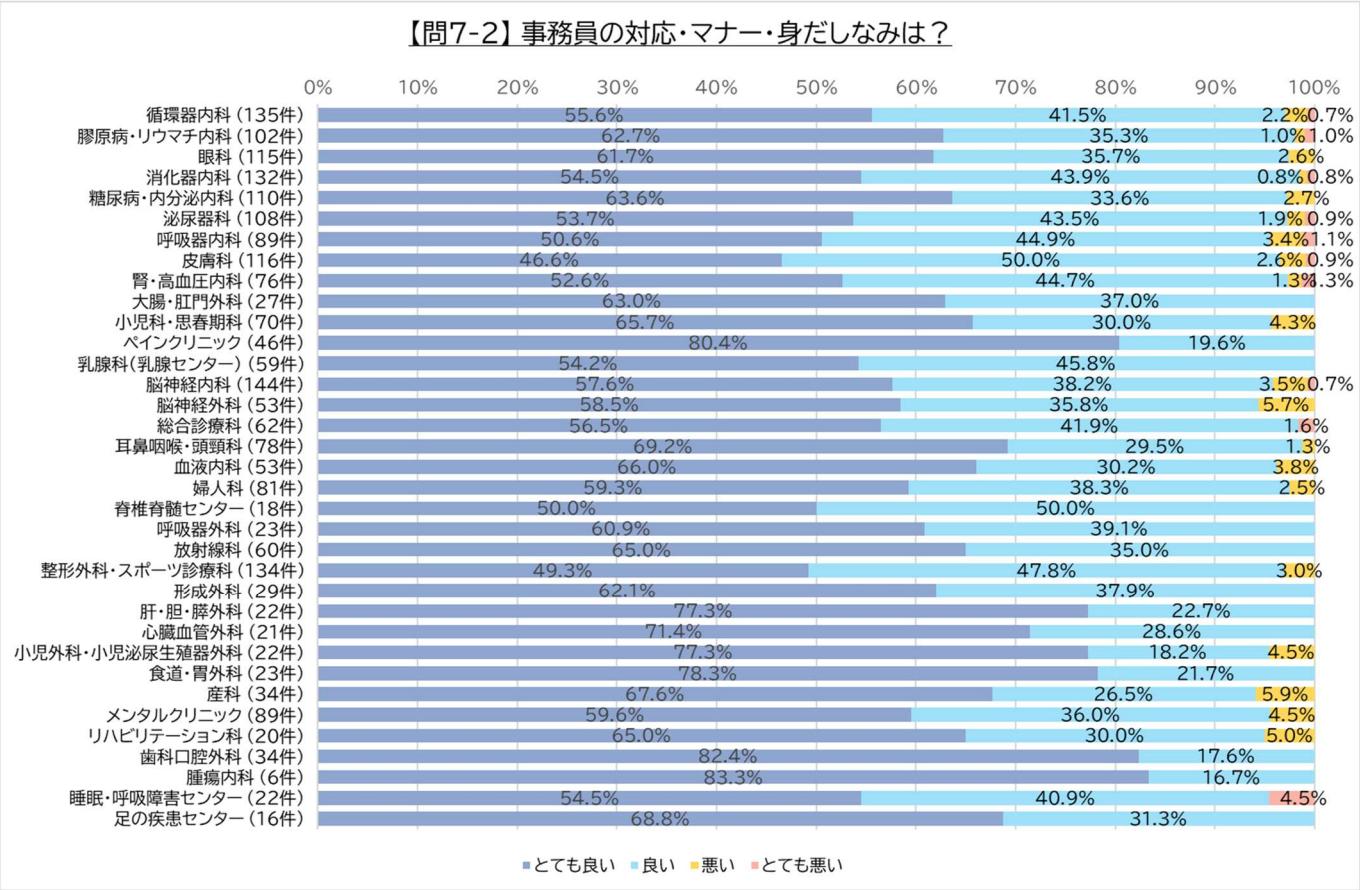
以下、看護助手と事務員について診療科別に示す。

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。

問 7-2：事務員の対応・マナー・身だしなみ

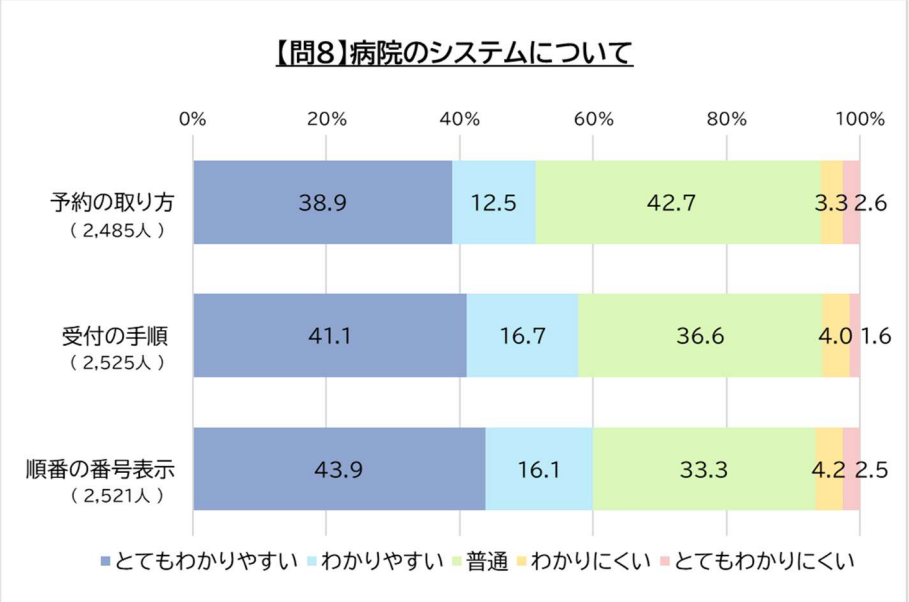


看護助手よりも「悪い」「とても悪い」が若干多い結果となった。

「悪い」と「とても悪い」を合算すると

- 産科　（5.9%）
- 脳神経外科　（5.7%）
- リハビリテーション科　（5.0%）
- 小児外科・小児泌尿生殖器外科　（4.5%）
- 睡眠・呼吸障害センター　（4.5%）
- 呼吸器内科　（4.5%）
- メンタルクリニック　（4.5%）

【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」が増加したが、【予約の取り方】については、若干「わかりにくい」「とてもわかりにくい」が増加しており、改善の余地がある。

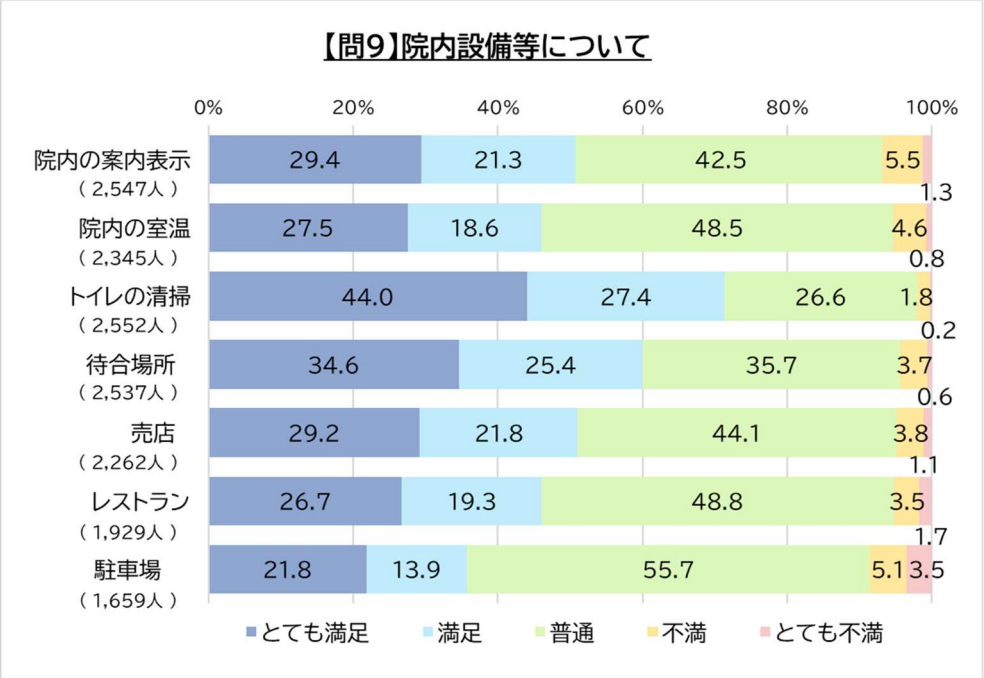
とてもわかりやすい

	前年		本年	差
予約の取り方	37.2	→	38.9	+1.7
受付の手順	38.9	→	41.1	+2.2
順番の番号表示	41.2	→	43.9	+2.7

わかりにくい＋とてもわかりにくい

	前年		本年	差
予約の取り方	5.5	→	5.9	+0.4
受付の手順	5.7	→	5.6	△ 0.1
順番の番号表示	7.9	→	6.7	△ 1.2

【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（71.4%）、待合場所（60.0%）、売店（51.0%）

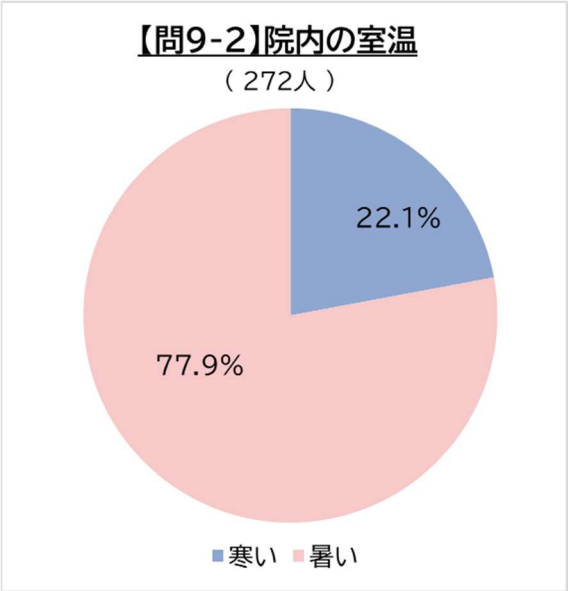
逆に「不満」「とても不満」が多かったのは

- 駐車場（8.6%）、院内の案内表示（6.8%）、院内の室温（5.4%）

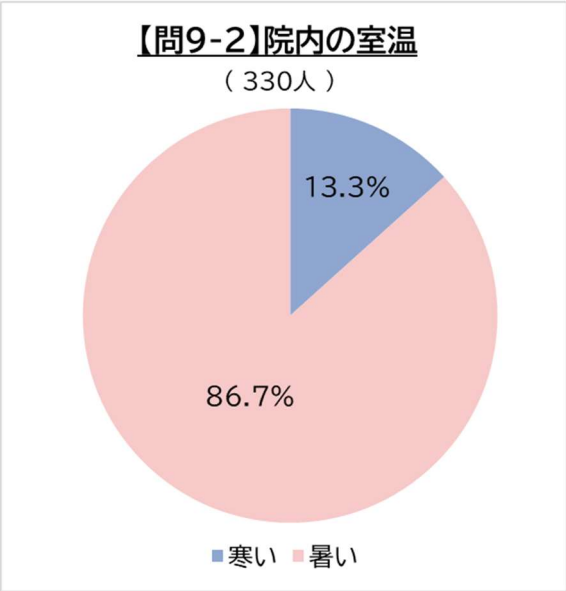
前年に比べて、どの項目も「とても満足＋満足」が増加し、「とても不満＋不満」は減少した。

	とても満足＋満足				とても不満＋不満			
	前年		本年	差	前年		本年	差
院内の案内表示	49.2	→	50.7	+1.5	7.3	→	6.8	△ 0.5
院内の室温	44.6	→	46.1	+1.5	7.1	→	5.4	△ 1.7
トイレの清掃	69.4	→	71.4	+2.0	2.0	→	2.0	0.0
待合場所	56.0	→	60.0	+4.0	4.8	→	4.3	△ 0.5
売店	48.0	→	51.0	+3.0	5.8	→	4.9	△ 0.9
レストラン	42.5	→	46.0	+3.5	5.4	→	5.2	△ 0.2
駐車場	33.7	→	35.7	+2.0	9.2	→	8.6	△ 0.6

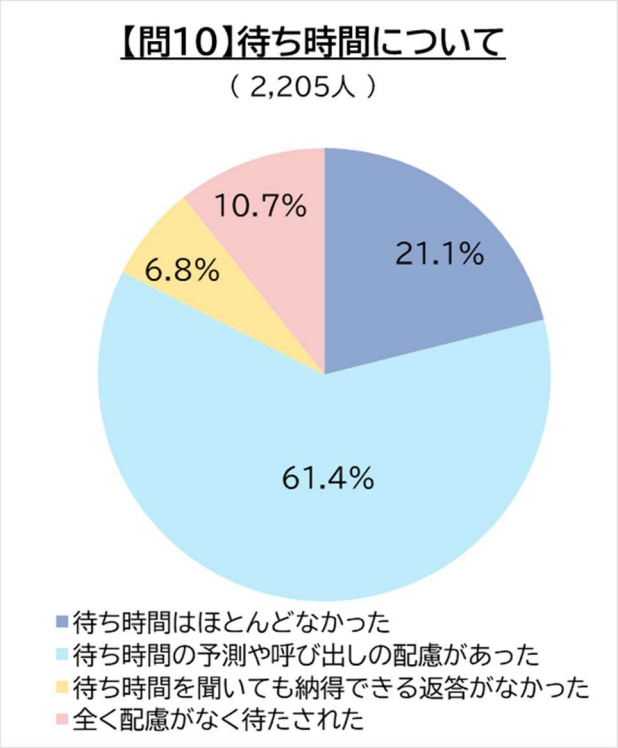
【院内の室温】について、「不満」「とても不満」は 5.4％で前年より減少し、「寒い」が増加していることがわかった。



【2024 年度】



【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、82.5%であった。

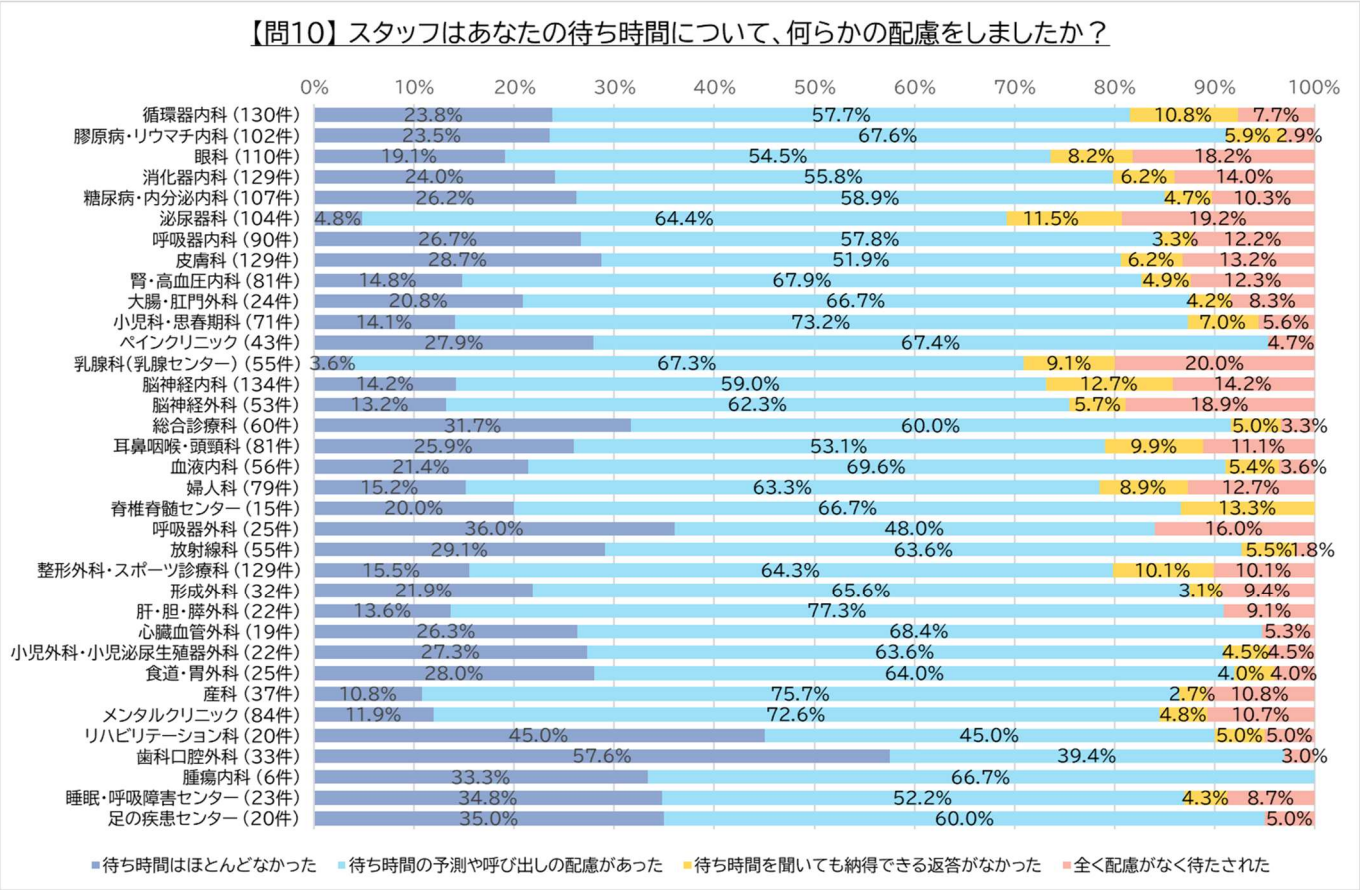
- 「全く配慮がなく待たされた」（10.7%）
- 「待ち時間を聞いても納得できる返答がなかった」（6.8%）

をあわせて 2 割弱となる結果となり、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	16.2	→	21.1	+4.9
待ち時間の予測や呼び出しの配慮があった	64.4	→	61.4	△ 3.0
待ち時間を聞いても納得できる返答がなかった	7.8	→	6.8	△ 1.0
全く配慮がなく待たされた	11.6	→	10.7	△ 0.9

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



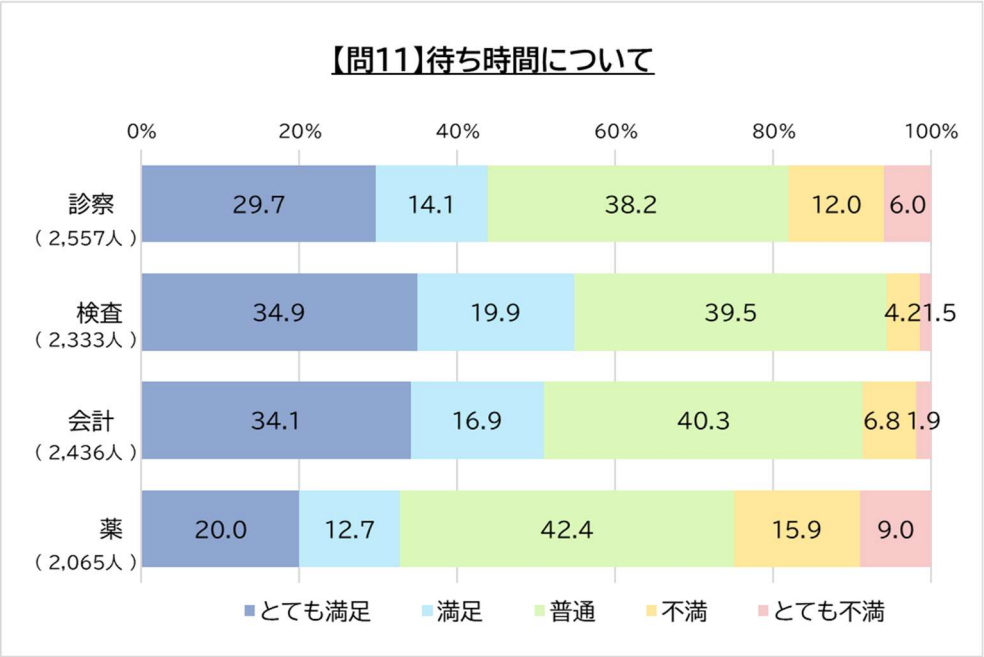
「全く配慮がされなかった」「納得のできる返答がなかった」が、目立つのが

- 泌尿器科　（30.7%）
- 乳腺科（乳腺センター）　（29.1%）
- 脳神経内科　（26.9%）
- 眼科　（26.4%）
- 脳神経外科　（24.6%）

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

- 腫瘍内科　（100.0%）
- 歯科口腔外科　（97.0%）
- ペインクリニック　（95.3%）
- 足の疾患センター　（95.0%）
- 心臓血管外科　（94.7%）

【問 11】それぞれの待ち時間はいかがでしたか？



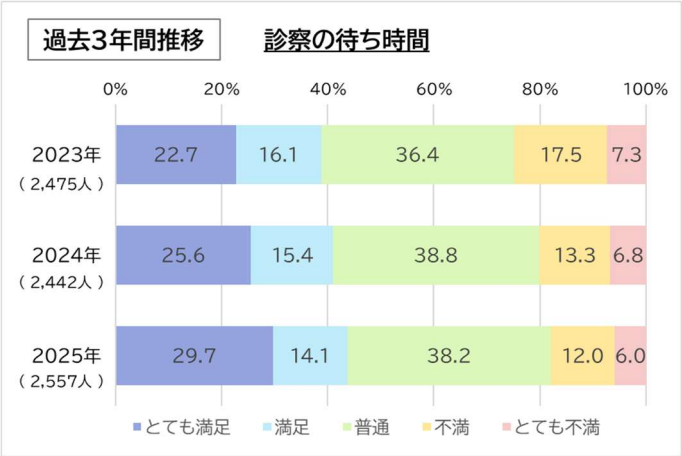
【待ち時間】について満足の評価が全体的に低いことがわかる。
特に【薬の待ち時間】について、「不満」＋「とても不満」が 24.9%と前年に比べて改善したものの、不満の割合がかなり高い結果となった。
また、【診察の待ち時間】についても、18.0%と前年に比べて改善したものの高かった。

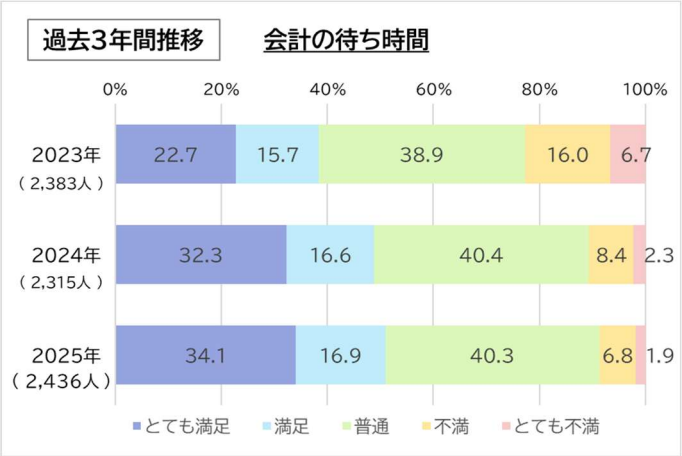
全設問で前年に比べて「不満」、「とても不満」の割合が減少し改善がみられた。
特に【薬の待ち時間】については、「不満」＋「とても不満」が前年 37.6%に比べて 24.9%と減少し、大きく改善がみられた。

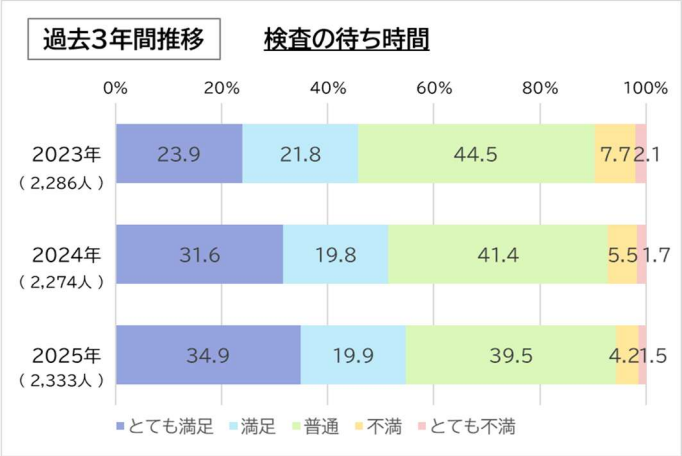
とても不満＋不満

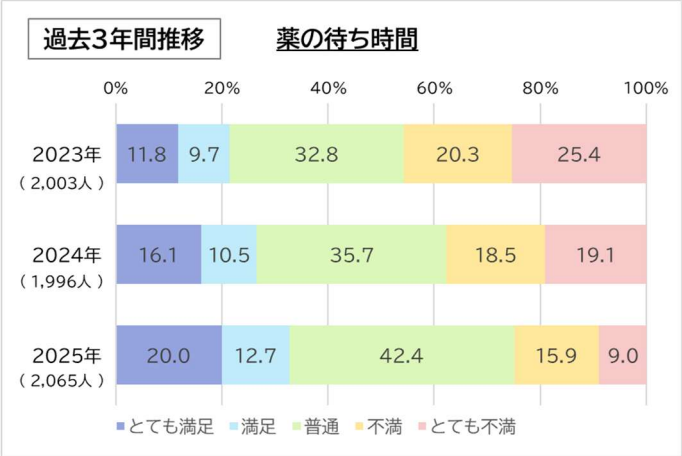
	前年		本年	差
診察の待ち時間	20.1	→	18.0	△ 2.1
検査の待ち時間	7.2	→	5.7	△ 1.5
会計の待ち時間	10.7	→	8.7	△ 2.0
薬の待ち時間	37.6	→	24.9	△ 12.7

以下に過去の推移を示す。

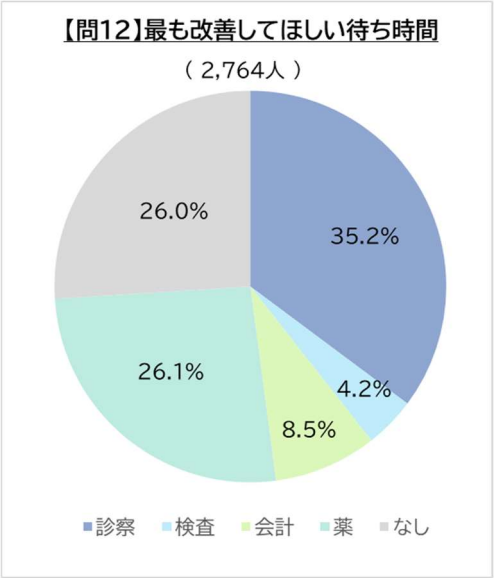








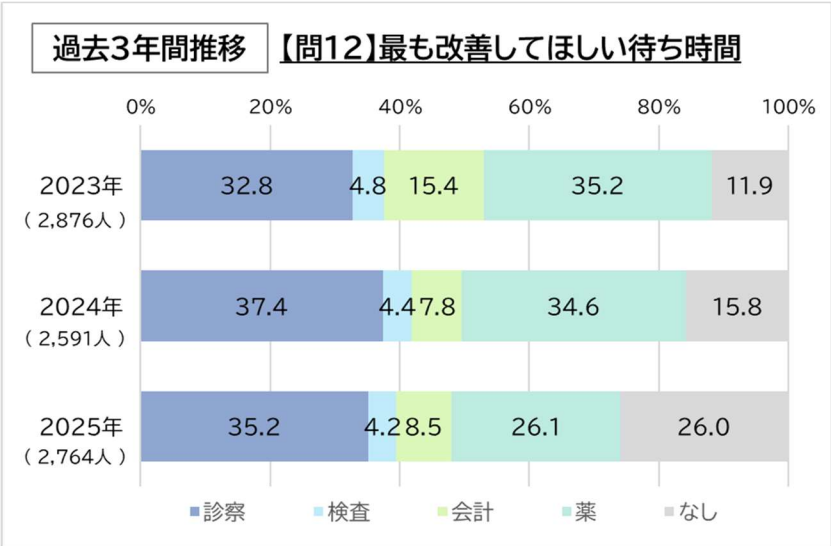
【問 12】 最も待ち時間を改善してほしいのは？



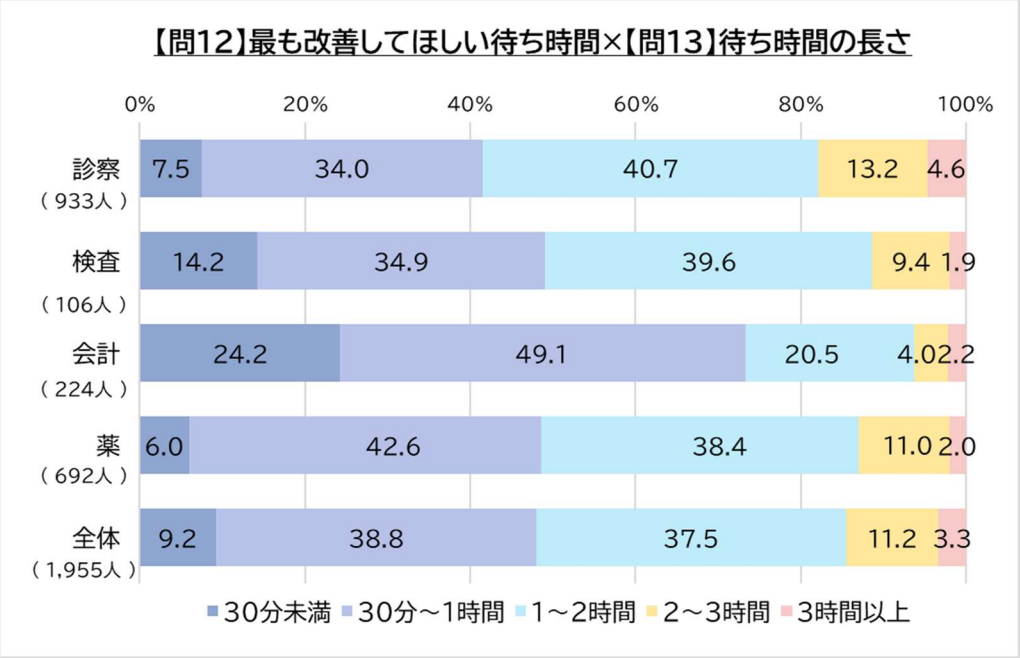
改善してほしい待ち時間の順位は

		本年	前年	差
1	診察の待ち時間	35.2	37.4	△ 2.2
2	薬の待ち時間	26.1	34.6	△ 8.5
3	会計の待ち時間	8.5	7.8	+0.7
4	検査の待ち時間	4.2	4.4	△ 0.2

過去と比較してみると、
【診察の待ち時間】【薬の待ち時間】【検査の待ち時間】の改善の声が減少、
【会計の待ち時間】の改善の声は増加となった。



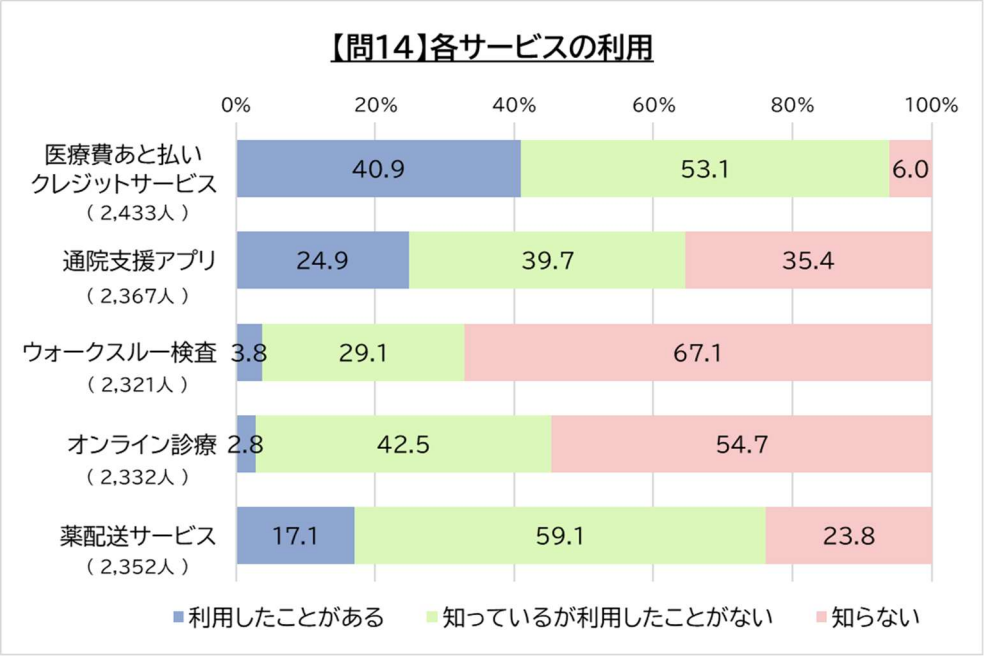
【問 13】上で挙げた項目の待ち時間はどのくらいでしたか？



【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 時間以上待たされると、約 5 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 4.6%、「2 時間以上」待たされた 13.2%
【薬】　「3 時間以上」待たされた 2.0%、「2 時間以上」待たされた 11.0%

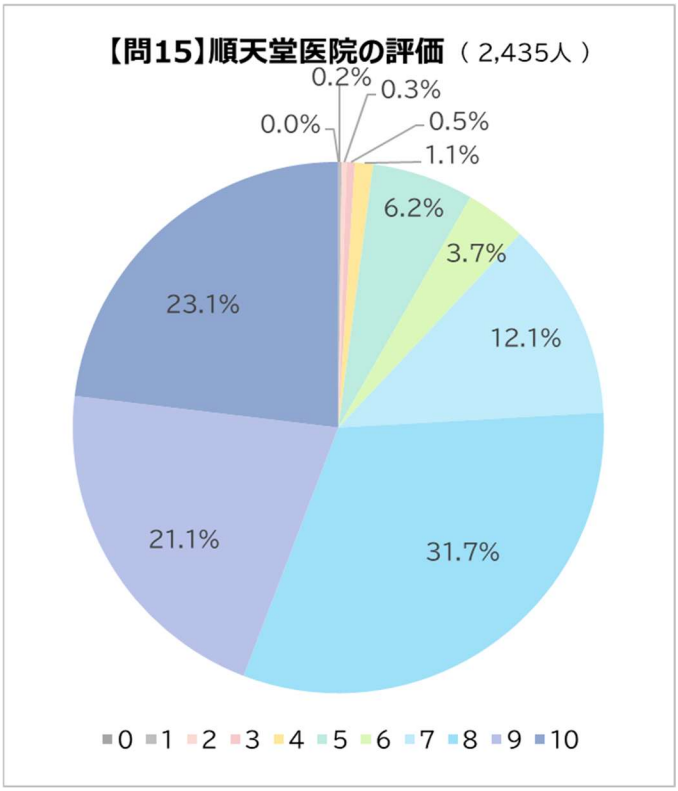
【問 14】各サービスについて



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、前年に比べて、「薬配送サービス」は若干減少したが、ほぼ同様の結果となった。

	利用したことがある			
	前年		本年	差
医療費あと払いクレジットサービス	39.9	→	40.9	+1.0
通院支援アプリ	22.9	→	24.9	+2.0
ウォークスルー検査	4.0	→	3.8	△ 0.2
オンライン診療	3.0	→	2.8	△ 0.2
薬配送サービス	19.8	→	17.1	△ 2.7

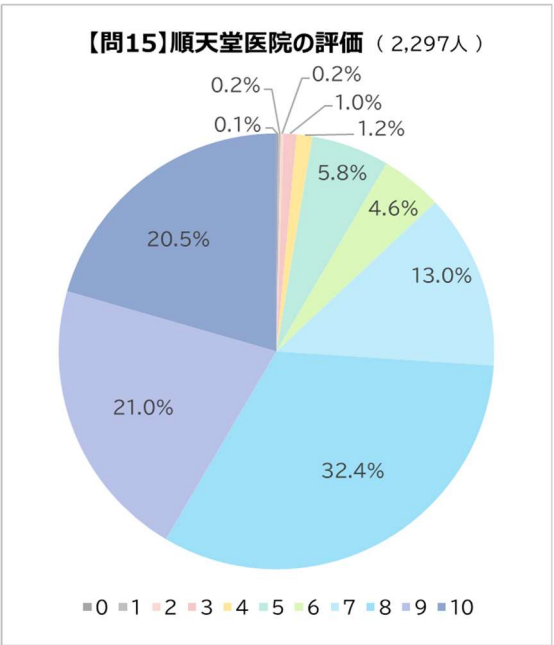
【問 15】順天堂医院の評価は 0～10 のどれにあたりますか？



点数	人数	割合
0	1	0.04%
1	6	0.2%
2	8	0.3%
3	13	0.5%
4	28	1.1%
5	152	6.2%
6	89	3.7%
7	294	12.1%
8	773	31.7%
9	515	21.1%
10	556	23.1%
平均点	8.2	

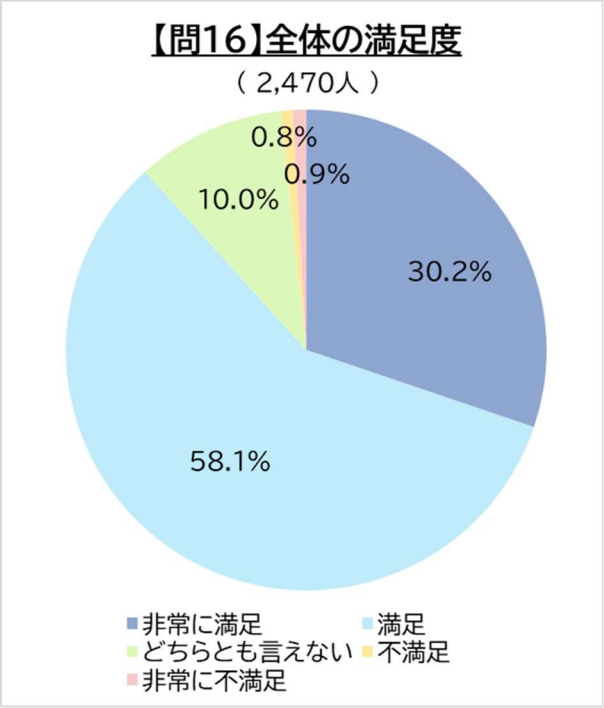
8 点以上が 7 割を占め、10 点は 23.1%、前年 20.5%より増加した。
平均点は 8.2 点(前年 8.1)となり、前年より評価が高くなった。

【2024 年】

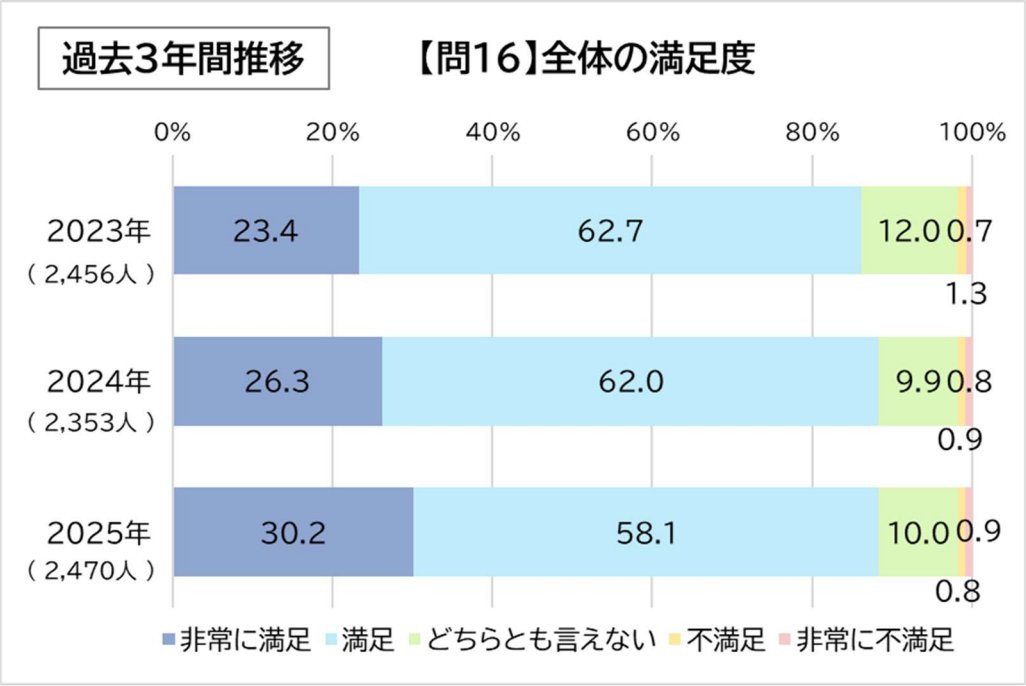


点数	人数	割合
0	3	0.1%
1	4	0.2%
2	5	0.2%
3	22	1.0%
4	27	1.2%
5	133	5.8%
6	105	4.6%
7	299	13.0%
8	745	32.4%
9	482	21.0%
10	472	20.5%
平均点	8.1	

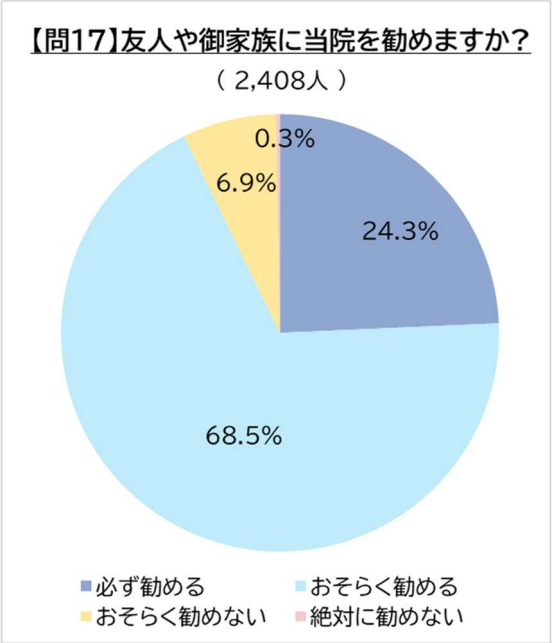
【問 16】全体としてこの病院に満足していますか？



約 9 割が「非常に満足」「満足」と回答し、「非常に不満足」「不満足」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。

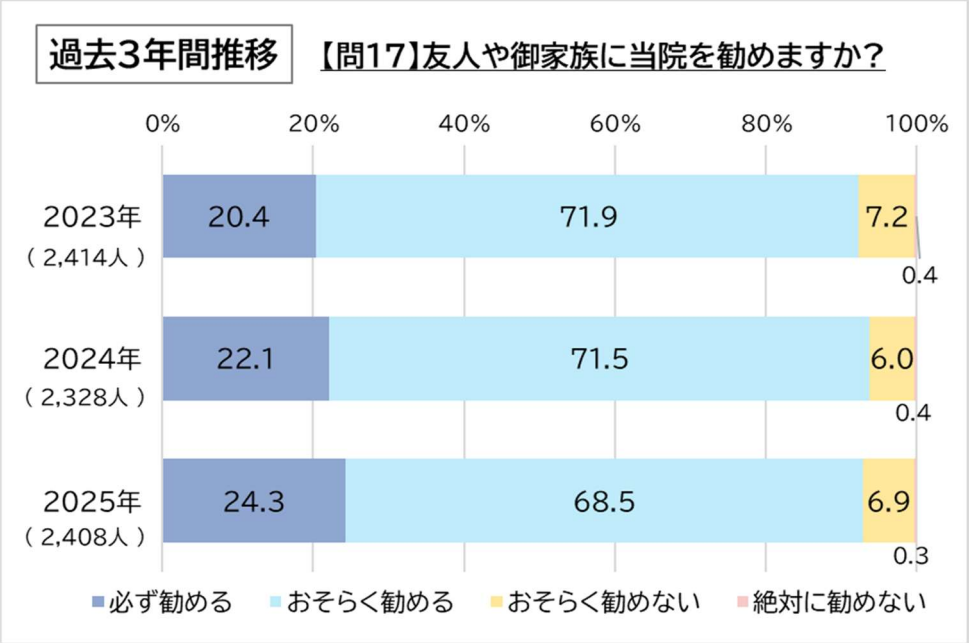


【問 17】友人や御家族に順天堂医院を勧めますか？

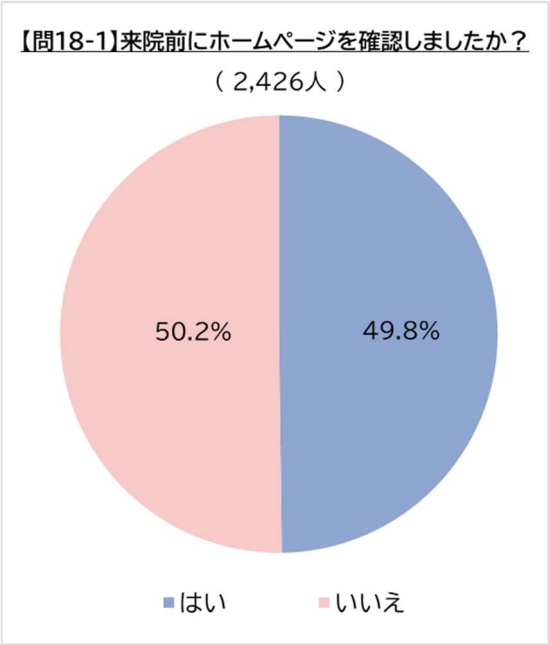


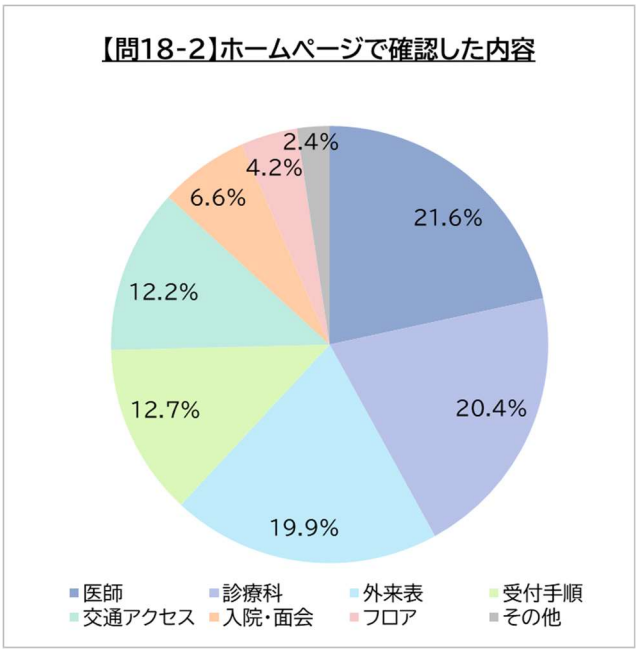
「必ず勧める」「おそらく勧める」で 9 割以上を占めた。

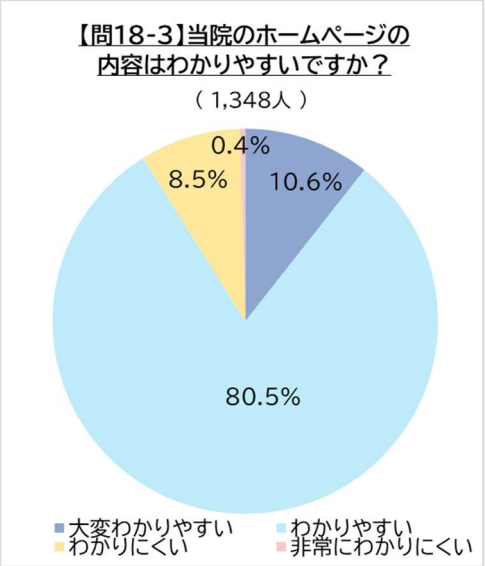
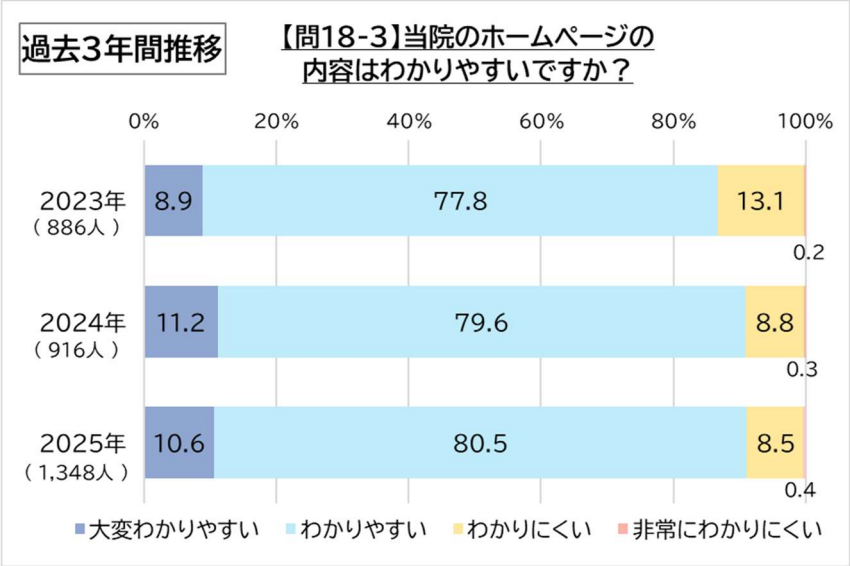
一方で、前年と比べると、「必ず勧める」の割合は増加し、「おそらく勧めない」が若干増加した結果となった。



【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 49.8%と、前年（35.6%）より増加した。
確認した内容は、多い順に「医師」「診療科」「外来表」「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、前年と比べて、ほぼ同様の結果となった。