

調査概要

調査の目的：患者満足度向上に資するデジタルツールに関して都民が感じている期待度合いを調査し、調査結果を患者・都民や医療機関に分かりやすく発信していくことで、医療機関におけるDX化の促進につながる施策に反映し、患者満足度向上につなげる。

実施時期：令和8年1月19日～23日

調査対象者：都民（調査対象年齢、性別、居住地に偏りが無いよう抽出）

調査方法：Webページによる回答

回答数：800（内訳は下記1-1のとおり）

調査項目：病院・診療所ごとに各ツールの期待度を調査
（期待する、やや期待する、あまり期待しない、ほとんど期待しない）
各調査項目ごとにツールの概要やメリット等が分かる資料（右図）を添付。



調査の結果

○ 回答者の情報

1-1 回答の内訳と年齢階層別回答率

	n	%
全体	800	100.0
10代以下	6	0.8
20代	124	15.5
30代	134	16.8
40代	134	16.8
50代	134	16.8
60代	134	16.8
70代以上	134	16.8

Q1.直近1年間における外来受診頻度 (歯科診療所を除く)

	n	%
全体	800	100.0
週2回以上	7	0.9
週1回程度	29	3.6
月1～2回程度	180	22.5
2～3か月に1回程度	224	28.0
半年～1年に1回程度	164	20.5
最近1年間は通院していない	196	24.5

Q2.定期的な外来受診が必要な持病

	n	%
全体	800	100.0
ある	330	41.3
ない	470	58.8

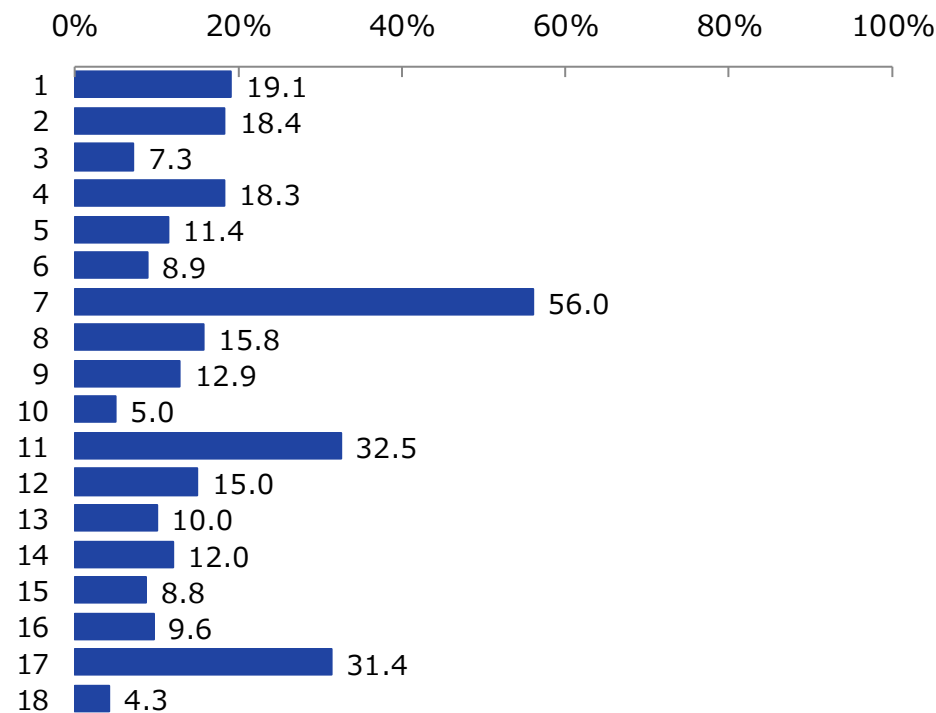
Q3.医療機関へ何回の入院経験があるか

	n	%
全体	800	100.0
5回以上	42	5.3
3～4回程度	99	12.4
1～2回程度	307	38.4
入院したことがない	352	44.0

調査の結果

病院に行く際に不安・不満に感じること（複数選択）

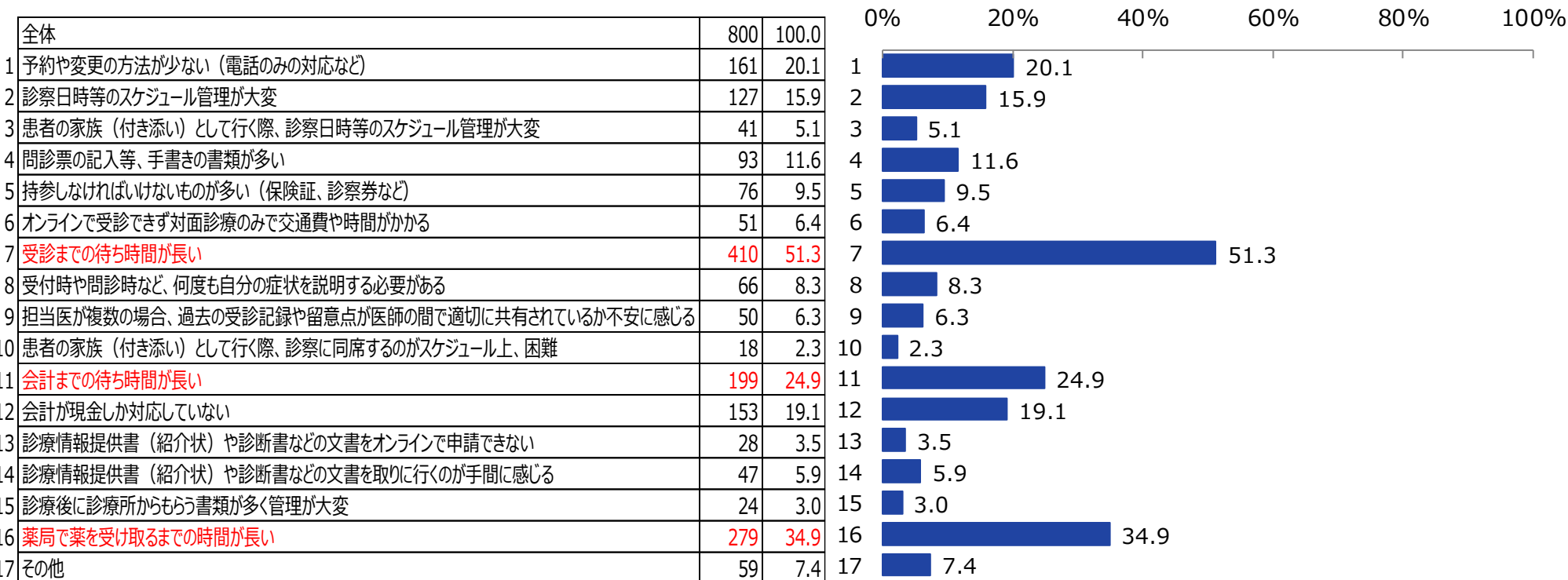
	n	%
全体	800	100.0
1 予約や変更の方法が少ない（電話のみの対応など）	153	19.1
2 診察日時等のスケジュール管理が大変	147	18.4
3 患者の家族（付き添い）として行く際、診察日時等のスケジュール管理が大変	58	7.3
4 問診票の記入等、手書きの書類が多い	146	18.3
5 持参しなければならぬものが多い（保険証、診察券など）	91	11.4
6 オンラインで受診できず対面診療のみで交通費や時間がかかる	71	8.9
7 受診までの待ち時間が長い	448	56.0
8 受付時や問診時など、何度も自分の症状を説明する必要がある	126	15.8
9 担当医が複数の場合、過去の受診記録や留意点が医師の間で適切に共有されているか不安に感じる	103	12.9
10 患者の家族（付き添い）として行く際、診察に同席するのがスケジュール上、困難	40	5.0
11 会計までの待ち時間が長い	260	32.5
12 会計が現金しか対応していない	120	15.0
13 診療情報提供書（紹介状）や診断書などの文書をオンラインで申請できない	80	10.0
14 診療情報提供書（紹介状）や診断書などの文書を取りに行くのが手間に感じる	96	12.0
15 診療後に病院からもらう書類が多く管理が大変	70	8.8
16 家族と面会するための交通費や時間がかかる	77	9.6
17 薬局で薬を受け取るまでの時間が長い	251	31.4
18 その他	34	4.3



- 上位3つは待ち時間に関することであった。
- その他では、「予約や変更の方法が少ない（電話のみの対応など）」、「診察日時等のスケジュール管理が大変」、「問診票の記入等、手書きの書類が多い」といった回答が多かった。
- その他自由記載では、「病院によって受診までの手続きがバラバラ」、「高齢の単身者は手続き等に困難な場面が多い」等といった回答があった。

調査の結果

診療所に行く際に不安・不満に感じること（複数選択）



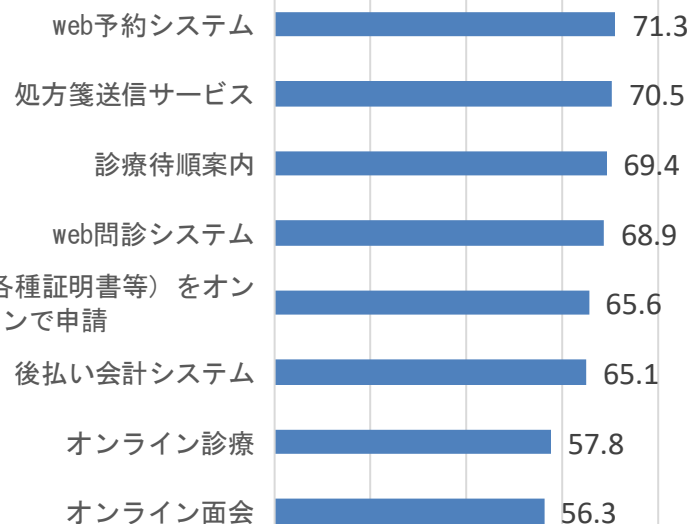
- 上位3つは待ち時間に関することであった。
- その他では、「予約や変更の方法が少ない（電話のみの対応など）」、「会計が現金しか対応していない」、「診察日時などのスケジュールの管理が大変」といった回答が多かった。
- その他自由記載では、「特になし」の回答が多かった。

調査の結果

○病院・診療所において期待すること（期待する・やや期待する）

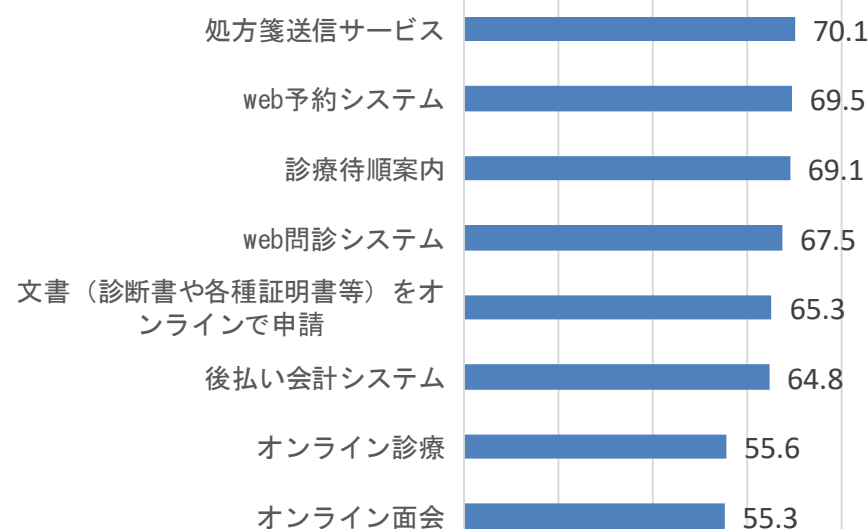
病院

0.0 20.0 40.0 60.0 80.0 100.0



診療所

0.0 20.0 40.0 60.0 80.0 100.0



- **病院**における期待すること上位3つは「web予約システム」、「処方箋送信サービス」、「診察待順案内」となった。
- **診療所**における期待すること上位3つは「処方箋送信サービス」、「web予約システム」、「診察待順案内」となった。
- 期待すること4位以下は、診療所・病院ともに同じ結果となった。

医療DXを活用した患者満足度向上に向けた患者団体との意見交換について

日時 令和7年12月27日（土） 14時から15時まで

団体 ささえあい医療人権センターCOML

対応者 医療政策部医療DX推進担当課長

出席会員15名と対面・webによるグループディスカッションを実施

区分	主な意見
待ち時間	<p>(受診・会計の待ち時間に対する不満や不安)</p> <ul style="list-style-type: none">○受診前の不安感はすごく長く感じる。○症状があるときの待ち時間はつらい。○検査だけの時に待たされるのも長く感じる。○会計の待ち時間は無駄な時間だと感じる。○検査や処置が多いと会計待ちも長くなるのが不満。○自分の受診よりも急な子供の受診で何時間も待つと先の見えないストレスを感じる。○妊娠しているときの病気など複数科目を受診するときに待ち時間が非常に長い。○子供の受診であと何番目か、混んでいるか空いているのかもわからない。○大病院では、医師の回診などで予約時刻から数時間待たされることもあり、予約とは何だろうとを感じる。 <p>(評価しているDXの取組、DXへの希望など)</p> <ul style="list-style-type: none">○アプリで受付ができ、今何番目というのわかるのが非常に便利。○後払い会計だと会計せずにすぐに帰ることができる。○LINEで家族の処方箋を送ると、薬を郵送してもらえて便利。○子育てなど時間的制約により早く帰らなくてはいけない人が早く受診できるとよいのでは。○時間的制約のある方には窓口を分けるなどの取組があるとよいのでは。○院内の各種の手続きは同じプラットフォームでできるとよい。

医療DXを活用した患者満足度向上に向けた患者団体との意見交換について

区分	主な意見
<p>情報共有</p>	<p>(医療機関同士の情報共有)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○MRIやCTの画像も医療機関で共有してほしい。 ○自分の症状をうまく話せない障害者の家族がいても、あらかじめ診療情報を共有してもらえれば、緊急時や災害時にも安心感が高まる。 ○腎機能（eGFR）が悪く、鎮痛剤の服用に制限があることなどを医療機関で情報共有できるとよい。 <p>(医療機関と患者との情報共有)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○画像を医療機関間だけでなく、患者も見られるようにしてほしい。自分の情報なのに、画像を見るのがハードルが高いと感じている。 ○ウェアラブルで自分の医療情報を持ち、薬の飲み合わせでアラートが出たり、情報管理について自分で開示できるような仕組みがあるとよい。 ○口頭で医師からの情報量が多く、専門用語も多い。AIなどで要約されたものをもらえると便利 <p>(その他情報共有についての意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○別居の家族が総合病院で受診した情報を、在宅の医師や薬剤師が情報共有して残薬管理なども行ってくれるので安心できる。様々な暮らし方のパターンを想定して、DXを活用した動線がはっきりしているとよいのでは。 ○患者は都道府県を移動するが、東京都で率先して情報共有の取組を進めて欲しい。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○海外では、国で統一的なプラットフォームにより、自分で医療機関を探して予約できるほか、証明書の交付まで可能な国もある。日本は後れをとっているのではないか。 ○入院の際の問診で、既往歴など同じ情報を何回も書かされる。入院の際はやることも多いので、病院の電子カルテと連携して、同じことを何度も書かないで済むとよい。 ○難病、障害者の医療費管理票の記載や医療証申請が手書きで煩雑に感じる。 ○DXは高齢者など苦手な方への配慮があるとよい。 ○緊急時に専門医に相談できる窓口があると嬉しい。 ○付き添いのボランティアの方が診察室に入れない。キーパーソンのいない方へのサポートが欲しい。 ○医療DXについて、医療者や患者へのメッセージが厚生労働省・東京都からほとんどないと感じる。