

令和2年度 外来患者満足度調査 集計報告書

桐生厚生総合病院

令和2年10月

目次

実施要項	1
■ 外来のサービスについて	
【問1】(1)外来受診されている方の性別を教えてください	2
【問1】(2)外来受診されている方のご年齢を教えてください	3
【問2】今回外来受診された診療科はどちらですか	4
【問3】医師についてお尋ねします	5
【問4】看護師についてお尋ねします	6
【問5】職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします	7
【問6】待ち時間についてお尋ねします	8
【問7】外来環境についてお尋ねします	9
【問8】昨年度と比べた病院全体の満足度についてお尋ねします	10
■ 病院の将来のあり方について	
【問9】あなたは桐生みどり地域に救急医療や重症患者の入院・手術・検査 などを担う中核病院が必要であるとお考えですか	11
【問10】あなたは将来の桐生厚生総合病院がどのような病院になることを 望みますか	12、13
【問11】あなたは患者としてどのような施設・設備を充実して欲しいですか	14、15
■ 令和2年度外来患者さん満足度調査票	16、17

実施要項

■実施期間 令和2年9月14日(月)～ 9月30日(水)

■アンケート回収枚数 外来 1,360枚

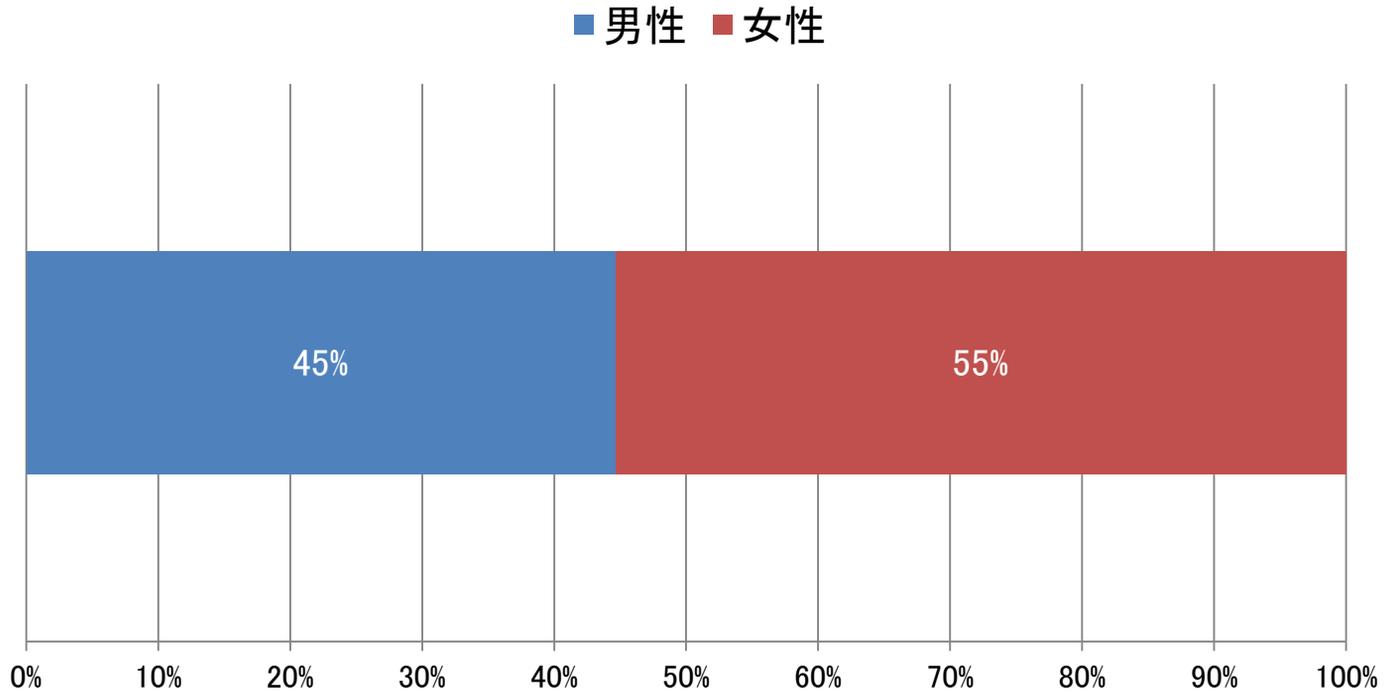
■実施方法

《外来》

外来診療待ち時間に受付または看護師等から調査用紙を配布し
診察後あるいは会計後に各ブース及び正面玄関前の回収箱にて回収

■ 外来のサービスについて

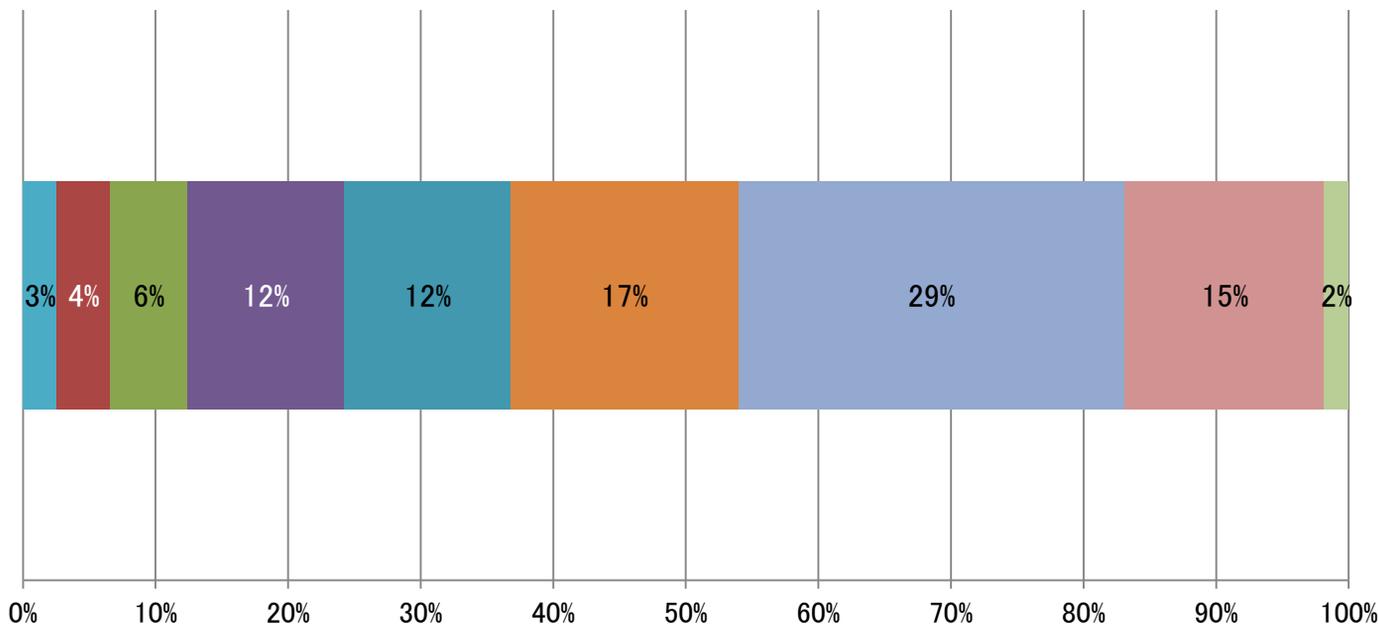
【問1】(1) 外来受診されている方の性別を教えてください



	n=1,331	
	回答数	割合
男性	594	45%
女性	737	55%
無回答	29	—
有効回答数(n)	1,331	100%

【問1】(2) 外来受診されている方のご年齢を教えてください

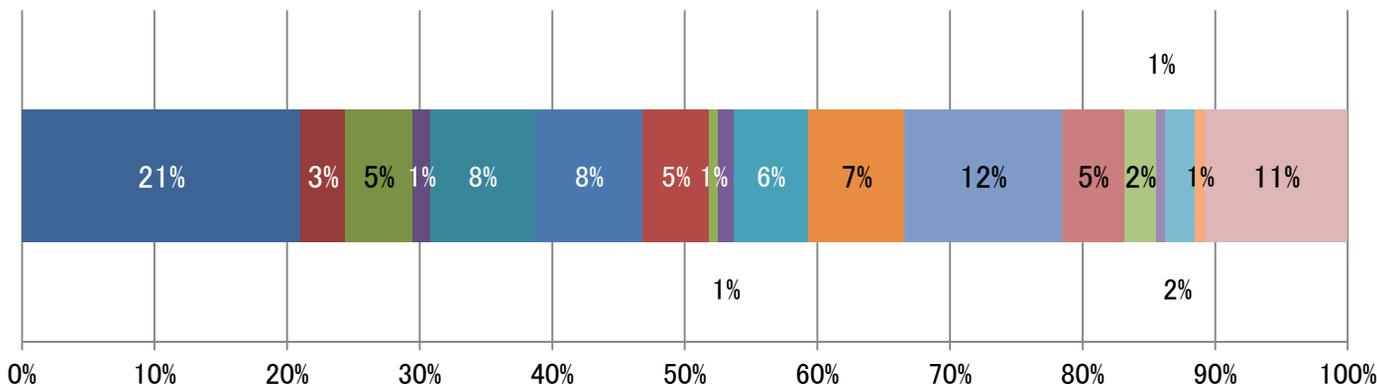
■ ~19歳 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳~



	n=1,322	
	回答数	割合
~19歳	34	3%
20歳代	53	4%
30歳代	76	6%
40歳代	156	12%
50歳代	165	12%
60歳代	226	17%
70歳代	390	29%
80歳代	198	15%
90歳~	24	2%
無回答	38	—
有効回答数(n)	1,322	100%

【問2】 今回外来受診された診療科はどちらですか(主な診療科を1つ〇をしてください)

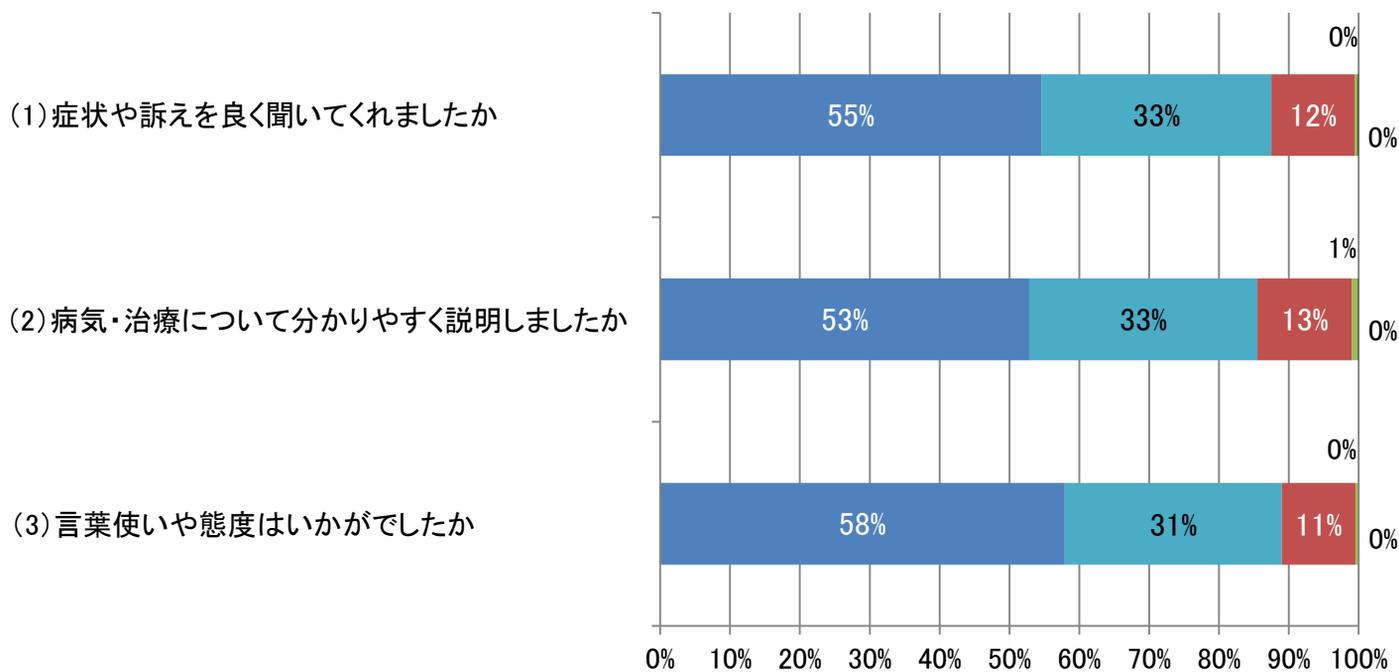
- 内科
- 神経内科
- 循環器内科
- 小児科
- 外科
- 血管外科
- 整形外科
- 脳神経外科
- 呼吸器外科
- 乳腺外科
- 皮膚科
- 泌尿器科
- 産婦人科
- 眼科
- 耳鼻いんこう科
- 麻酔科
- リハビリテーション科
- 放射線科
- 救急科
- 歯科・歯科口腔外科



	n=1,359	
	回答数	割合
内科	289	21%
神経内科	46	3%
循環器内科	70	5%
小児科	18	1%
外科	101	8%
血管外科	0	0%
整形外科	112	8%
脳神経外科	61	5%
呼吸器外科	10	1%
乳腺外科	16	1%
皮膚科	77	6%
泌尿器科	100	7%
産婦人科	163	12%
眼科	65	5%
耳鼻いんこう科	33	2%
麻酔科	9	1%
リハビリテーション科	31	2%
放射線科	10	1%
救急科	0	0%
歯科・歯科口腔外科	148	11%
無回答	1	—
有効回答数(n)	1,359	100%

【問3】 医師についてお尋ねします

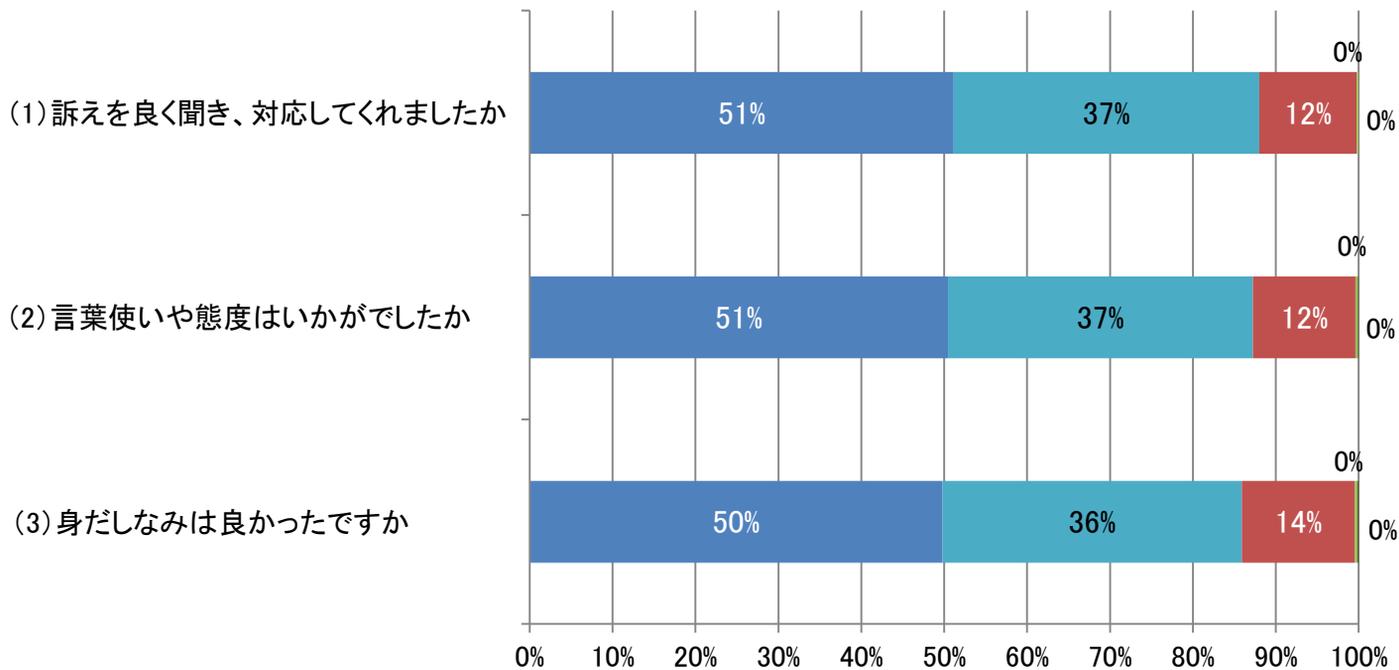
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
(1)	回答数	701	429	155	5	3	67	1,293
n=1,293	割合	55%	33%	12%	0%	0%	—	100%
(2)	回答数	663	410	169	11	2	105	1,255
n=1,255	割合	53%	33%	13%	1%	0%	—	100%
(3)	回答数	711	382	129	5	1	132	1,228
n=1,228	割合	58%	31%	11%	0%	0%	—	100%

【問4】 看護師についてお尋ねします

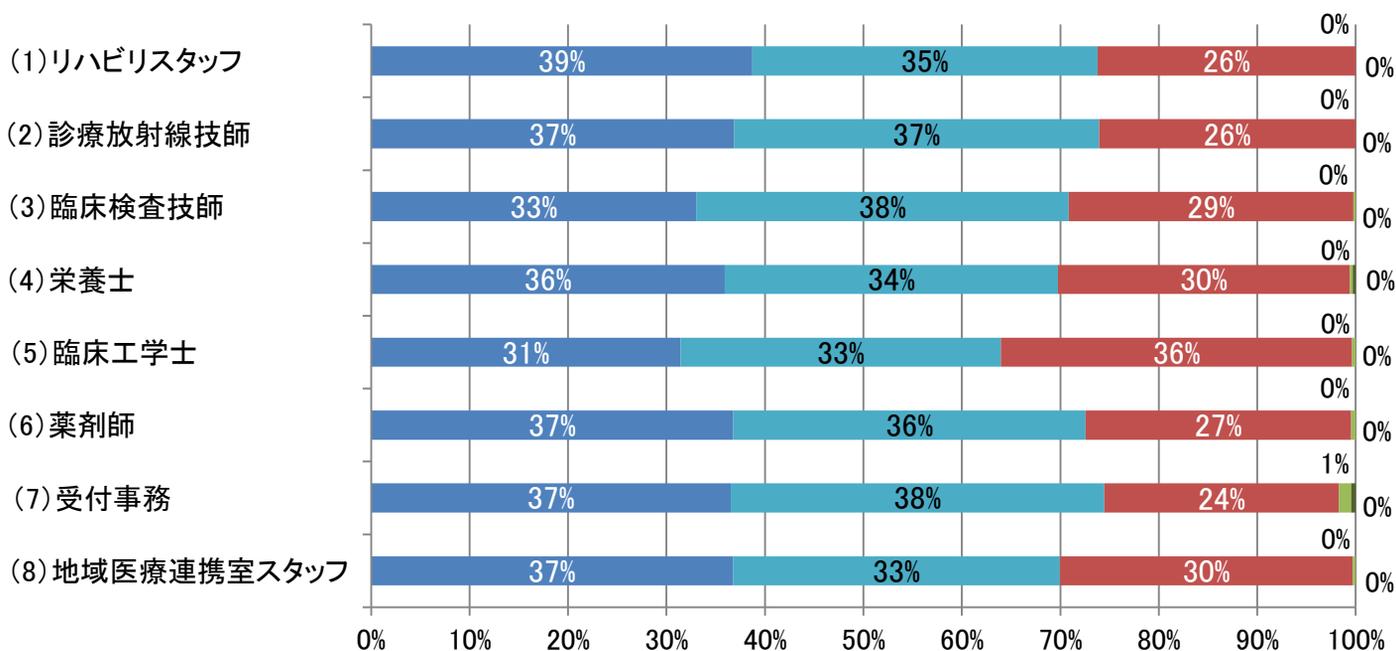
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
(1)	回答数	652	470	150	3	0	85	1,275
	n=1,275 割合	51%	37%	12%	0%	0%	—	100%
(2)	回答数	649	467	159	4	1	80	1,280
	n=1,280 割合	51%	37%	12%	0%	0%	—	100%
(3)	回答数	643	466	176	4	2	69	1,291
	n=1,291 割合	50%	36%	14%	0%	0%	—	100%

【問5】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします

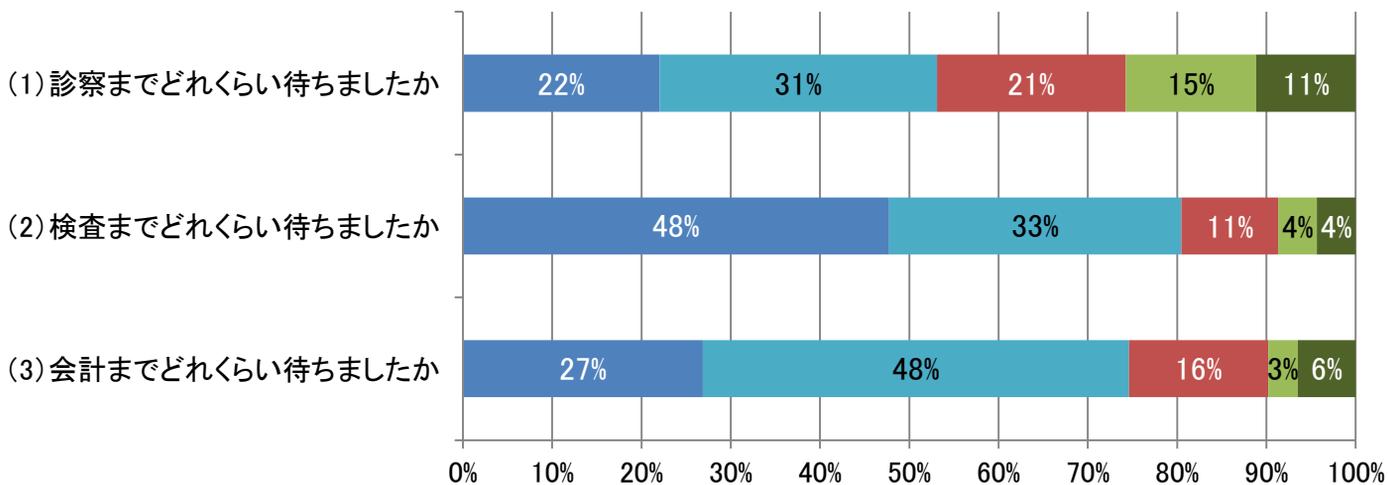
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



令和2年度		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
(1)	回答数	158	143	107	0	0	952	408
	n=408 割合	39%	35%	26%	0%	0%	—	100%
(2)	回答数	191	192	135	3	0	839	521
	n=521 割合	37%	37%	26%	0%	0%	—	100%
(3)	回答数	145	166	127	1	0	921	439
	n=439 割合	33%	38%	29%	0%	0%	—	100%
(4)	回答数	120	113	99	1	1	1026	334
	n=334 割合	36%	34%	30%	0%	0%	—	100%
(5)	回答数	89	92	101	1	0	1077	283
	n=283 割合	31%	33%	36%	0%	0%	—	100%
(6)	回答数	152	150	113	2	0	943	417
	n=417 割合	37%	36%	27%	0%	0%	—	100%
(7)	回答数	375	404	254	13	5	309	1,051
	n=1,051 割合	37%	38%	24%	1%	0%	—	100%
(8)	回答数	126	116	104	1	0	1013	347
	n=347 割合	37%	33%	30%	0%	0%	—	100%

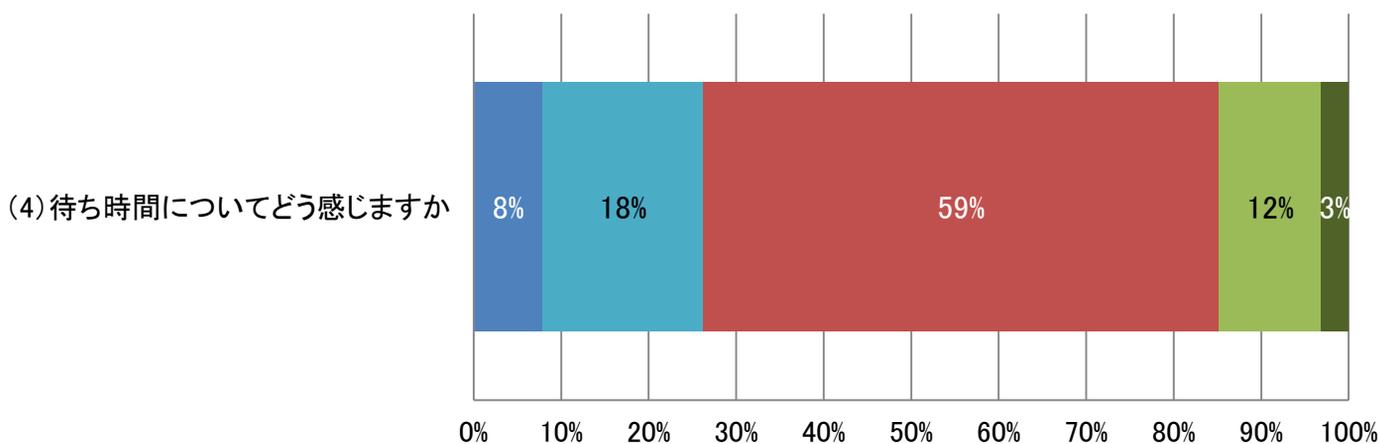
【問6】 待ち時間についてお尋ねします

■ 15分未満 ■ 15～30分 ■ 30～45分 ■ 45～60分 ■ 60分以上



		15分未満	15～30分	30～45分	45～60分	60分以上	無回答	有効回答数 (n)
(1)	回答数	273	385	262	181	138	121	1,239
	n=1,239 割合	22%	31%	21%	15%	11%	—	100%
(2)	回答数	413	287	95	38	38	489	871
	n=871 割合	48%	33%	11%	4%	4%	—	100%
(3)	回答数	236	419	137	29	57	482	878
	n=878 割合	27%	48%	16%	3%	6%	—	100%

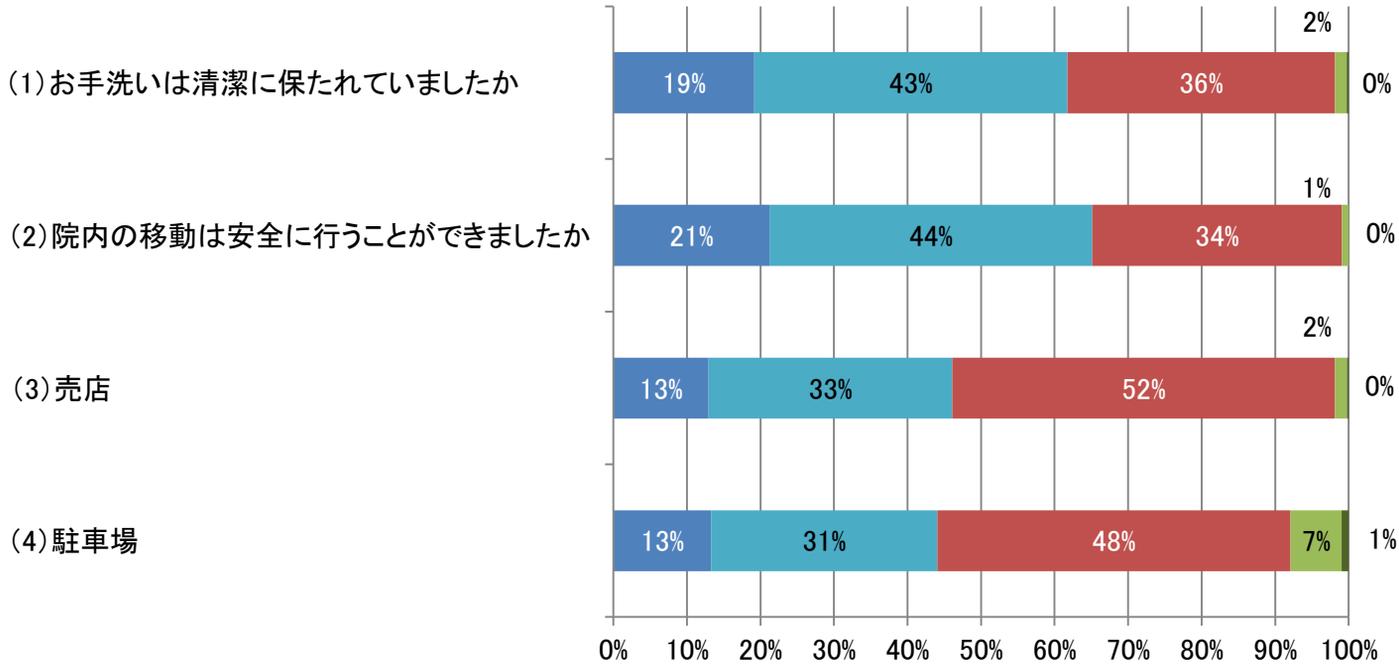
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
(4)	回答数	93	215	692	137	37	186	1,174
	n=1,174 割合	8%	18%	59%	12%	3%	—	100%

【問7】 外来環境についてお尋ねします

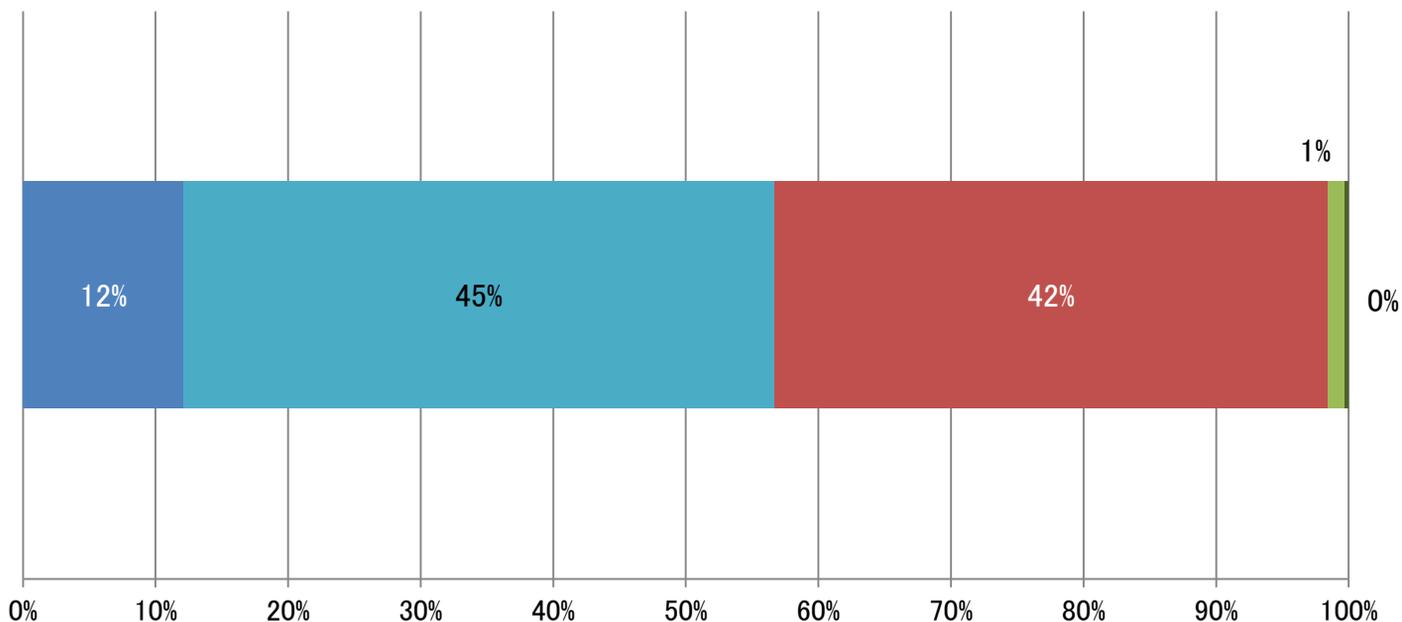
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
(1)	回答数	227	504	431	19	3	176	1,184
	n=1,184 割合	19%	43%	36%	2%	0%	—	100%
(2)	回答数	257	531	411	11	0	150	1,210
	n=1,210 割合	21%	44%	34%	1%	0%	—	100%
(3)	回答数	118	302	474	15	2	449	911
	n=911 割合	13%	33%	52%	2%	0%	—	100%
(4)	回答数	153	355	554	74	11	213	1,147
	n=1,147 割合	13%	31%	48%	7%	1%	—	100%

【問8】 昨年度と比べた病院全体の満足度についてお尋ねします

■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い

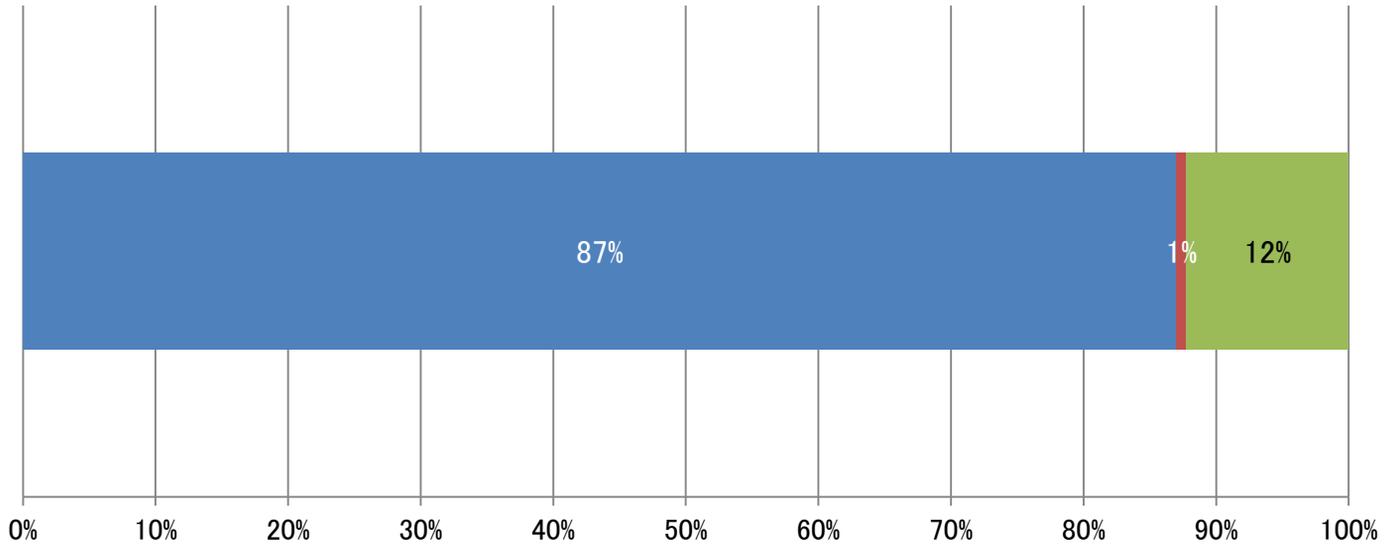


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
	回答数	123	443	424	13	3	354	1,006
(n=1,006)	割合	12%	45%	42%	1%	0%	—	100%

■ 病院の将来のあり方について

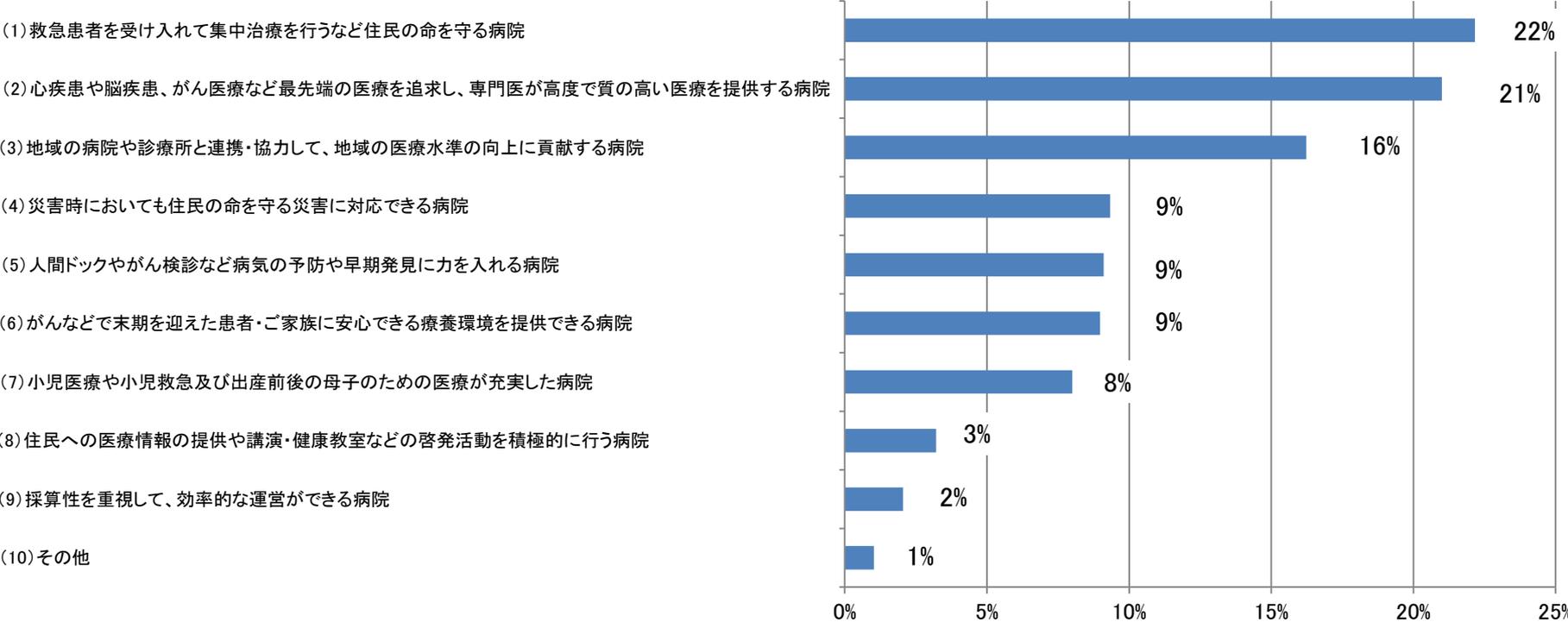
【問9】 あなたは桐生みどり地域に救急医療や重症患者の入院・手術・検査などを担う中核病院が必要であるとお考えですか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください

■ 必要である ■ 必要でない ■ わからない



	n=1,101	
	回答数	割合
必要である	958	87%
必要でない	8	1%
わからない	135	12%
無回答	259	—
有効回答数(n)	1,101	100%

【問10】 あなたは将来の桐生厚生総合病院がどのような病院になることを望みますか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください(○は3つまで)

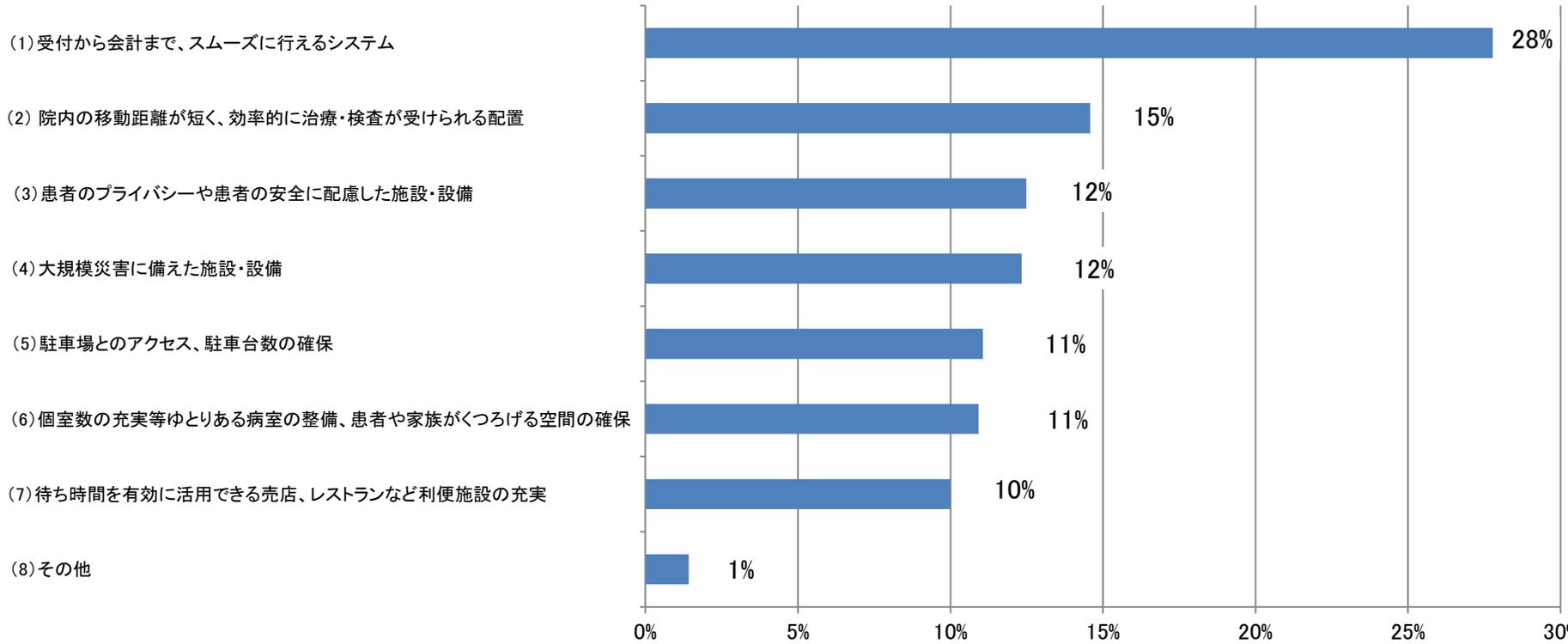


12

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	有効回答数 (n)
	回答数	691	638	506	291	284	280	232	100	64	32	3,118
n=3,118	割合	22%	21%	16%	9%	9%	9%	8%	3%	2%	1%	—

【問11】 あなたは患者としてどのような施設・設備を充実して欲しいですか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください(○は3つまで)

14



		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	有効回答数 (n)
	回答数	743	390	334	330	296	292	252	38	2,675
n=2,675	割合	28%	15%	12%	12%	11%	11%	10%	1%	—

令和2年度外来患者さん満足度調査

(調査期間：2020.9.14～9.30)

医療サービス向上のため、アンケート調査にぜひご協力をお願いいたします。

設問の回答欄の数字に○を付けてください。また、該当しない設問は無回答でお願いいたします。

■ 外来のサービスについて

【問 1】 外来受診されている方の性別とご年齢を教えてください

(1)性別	1	男性	2	女性
-------	---	----	---	----

(2)年齢	1	～19歳	2	20歳代	3	30歳代	4	40歳代	5	50歳代
	6	60歳代	7	70歳代	8	80歳代	9	90歳～		

【問 2】 今回外来受診された診療科はどちらですか(主な診療科を1つ○をしてください)

1	内科	2	神経内科	3	循環器内科	4	小児科	5	外科
6	血管外科	7	整形外科	8	脳神経外科	9	呼吸器外科	10	乳腺外科
11	皮膚科	12	泌尿器科	13	産婦人科	14	眼科	15	耳鼻いんこう科
16	麻酔科	17	リハビリテーション科	18	放射線科	19	救急科	20	歯科・歯科口腔外科

【問 3】 医師についてお尋ねします

	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い
(1) 症状や訴えを良く聞いてくれましたか	5	4	3	2	1
(2) 病気・治療について分かりやすく説明しましたか	5	4	3	2	1
(3) 言葉使いや態度はいかがでしたか	5	4	3	2	1

【問 4】 看護師についてお尋ねします

	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い
(1) 訴えを良く聞き、対応してくれましたか	5	4	3	2	1
(2) 言葉使いや態度はいかがでしたか	5	4	3	2	1
(3) 身だしなみは良かったですか	5	4	3	2	1

【問 5】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします

	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い
(1) リハビリスタッフ	5	4	3	2	1
(2) 診療放射線技師	5	4	3	2	1
(3) 臨床検査技師	5	4	3	2	1
(4) 栄養士	5	4	3	2	1
(5) 臨床工学士	5	4	3	2	1
(6) 薬剤師	5	4	3	2	1
(7) 受付事務	5	4	3	2	1
(8) 地域医療連携室スタッフ	5	4	3	2	1

【問 6】 待ち時間についてお尋ねします

	15分未満	15～30分	30～45分	45～60分	60分以上
(1) 診察までどれくらい待ちましたか	5	4	3	2	1
(2) 検査までどれくらい待ちましたか	5	4	3	2	1
(3) 会計までどれくらい待ちましたか	5	4	3	2	1

	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い
(4) 待ち時間についてどう感じますか	5	4	3	2	1

【問 7】 外来環境についてお尋ねします

	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い
(1) お手洗いは清潔に保たれていましたか	5	4	3	2	1
(2) 院内の移動は安全に行うことができましたか	5	4	3	2	1
(3) 売店	5	4	3	2	1
(4) 駐車場	5	4	3	2	1

【裏面】に続く

【問 8】 昨年度と比べた病院全体の満足度についてお尋ねします

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い
5	4	3	2	1

■ 病院の将来のあり方について

現在、当院は地域医療の充実を図ることを目的として、建設以来32年が経過し、施設や設備の老朽化が進んでいる中で病院のあり方の検討を進めています。つきましては今後の病院のあり方を検討するにあたりご参考とさせていただきます。桐生厚生総合病院に望むことについてお尋ねします。

【問 9】 あなたは桐生みどり地域に救急医療や重症患者の入院・手術・検査などを担う中核病院が必要であるとお考えですか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください

1	必要である
2	必要でない（理由：_____）
3	わからない

【問 10】 あなたは将来の桐生厚生総合病院がどのような病院になることを望みますか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください（○は3つまで）

1	心疾患や脳疾患、がん医療など最先端の医療を追求し、専門医が高度で質の高い医療を提供する病院
2	救急患者を受け入れて集中治療を行うなど住民の命を守る病院
3	地域の病院や診療所と連携・協力して、地域の医療水準の向上に貢献する病院
4	災害時においても住民の命を守る災害に対応できる病院
5	小児医療や小児救急及び出産前後の母子のための医療が充実した病院
6	がんなどで末期を迎えた患者・ご家族に安心できる療養環境を提供できる病院
7	人間ドックやがん検診など病気の予防や早期発見に力を入れる病院
8	採算性を重視して、効率的な運営ができる病院
9	住民への医療情報の提供や講演・健康教室などの啓発活動を積極的に行う病院
10	その他（_____）

【問 11】 あなたは患者としてどのような施設・設備を充実して欲しいですか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください（○は3つまで）

1	受付から会計まで、スムーズに行えるシステム
2	院内の移動距離が短く、効率的に治療・検査が受けられる配置
3	駐車場とのアクセス、駐車台数の確保
4	患者のプライバシーや患者の安全に配慮した施設・設備
5	大規模災害に備えた施設・設備
6	待ち時間を有効に活用できる売店、レストランなど便利施設の充実
7	個室数の充実等ゆとりある病室の整備、患者や家族がくつろげる空間の確保
8	その他（_____）

アンケートは以上です。ご協力有難うございました。 医療ホスピタリティ推進委員会