

令和2年度 入院患者満足度調査 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
■ 入院中のサービスについて	
【問1】(1)入院されている方の性別を教えてください	2
【問1】(2)入院されている方のご年齢を教えてください	3
【問2】今回入院された診療科はどちらですか	4
【問3】今回入院された病棟はどちらですか	5
【問4】ご入院は何回目ですか	6
【問5】医師についてお尋ねします	7
【問6】看護師についてお尋ねします	8
【問7】職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします	9
【問8】入院中の事についてお尋ねします	10
【問9】入院環境についてお尋ねします	11
【問10】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	12
■ 病院の将来のあり方について	
【問11】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	13
【問12】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	14
【問13】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	15、16
■ 令和2年度入院患者さん満足度調査票	17～19

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 入院 309枚

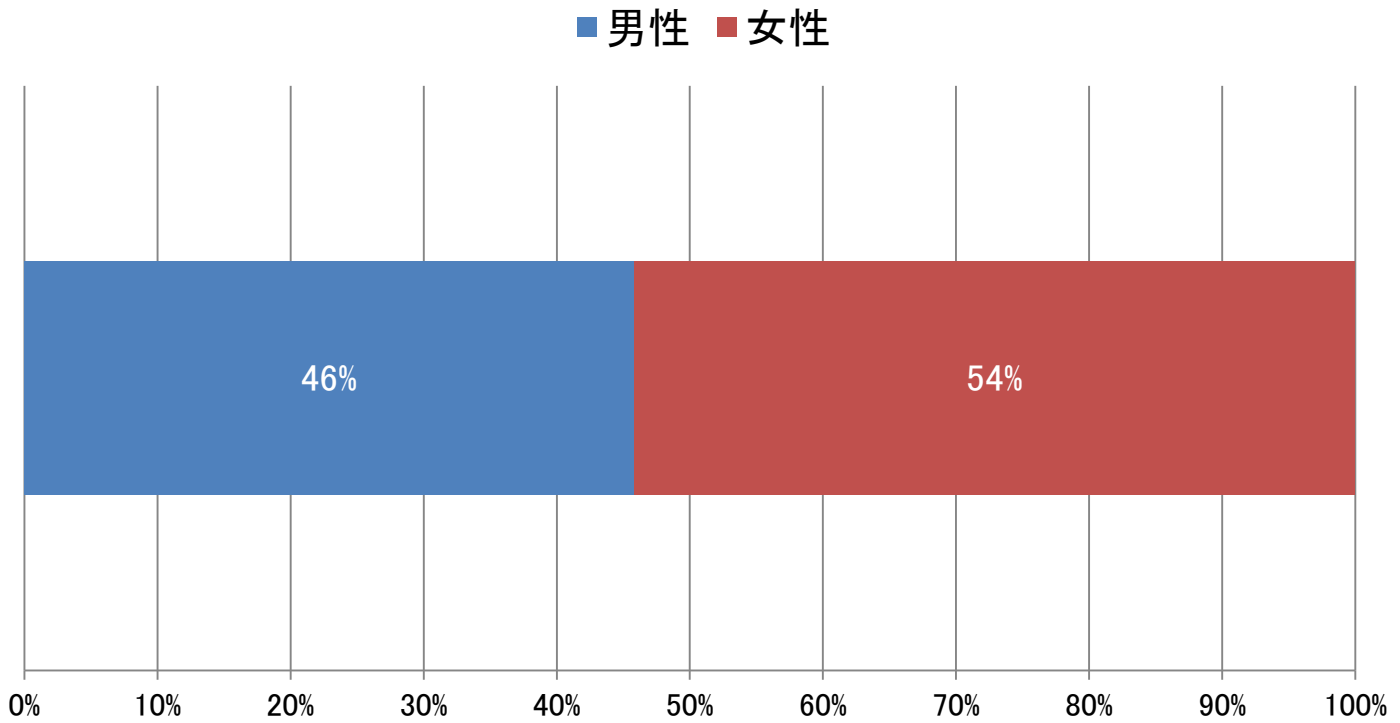
■実施方法

《入院》

新規入院患者を含む入院中の患者及び退院後の外来患者を対象とし
師長等がラウンドにより配付及び回収する
記入が困難な場合、聞き取りにて調査を行う

■ 入院中のサービスについて

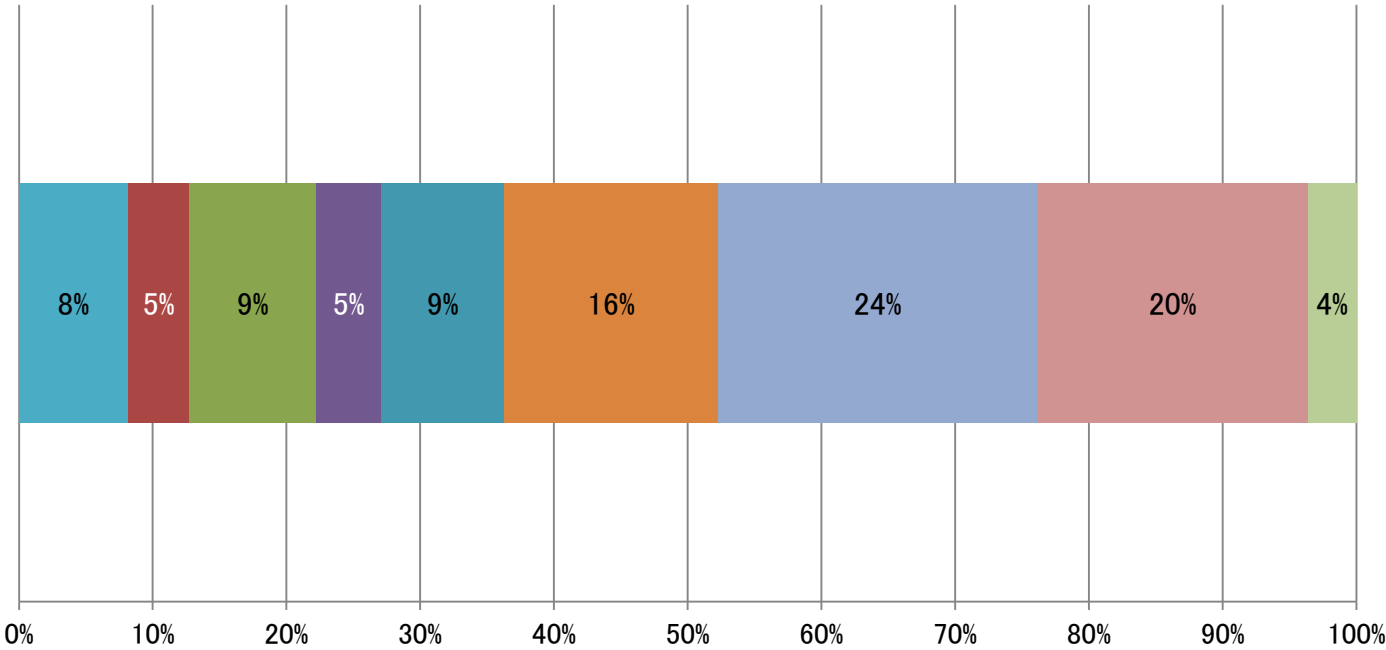
【問1】(1)入院されている方の性別を教えてください



	n=299	
	回答数	割合
男性	137	46%
女性	162	54%
無回答	10	—
有効回答数(n)	299	100%

【問1】(2)入院されている方のご年齢を教えてください

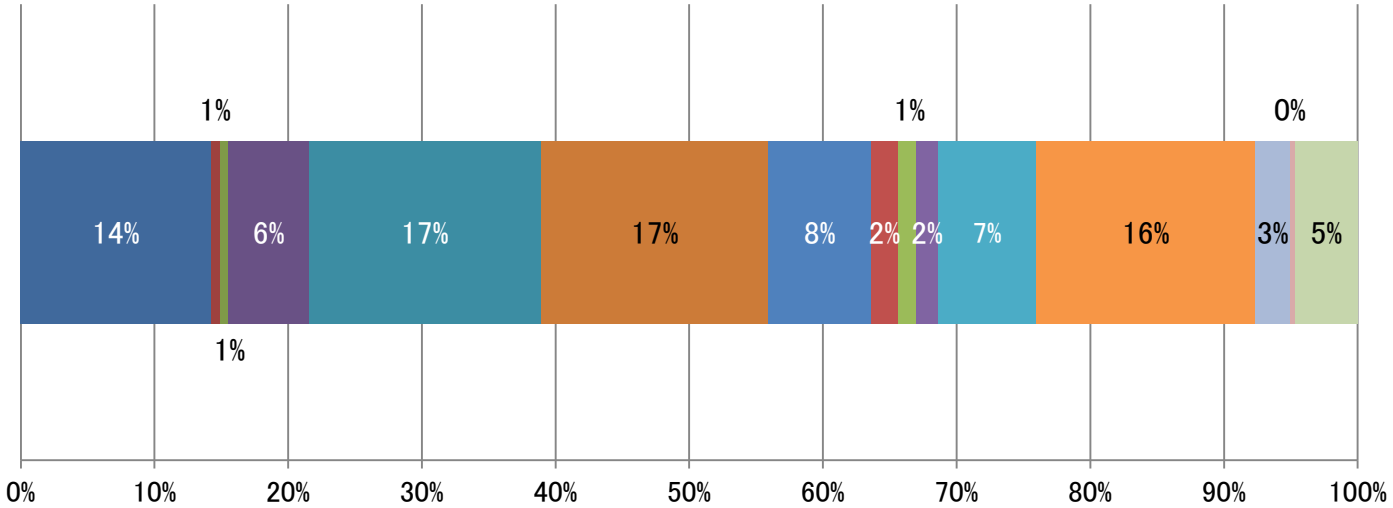
■ ~19歳 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳~



	n=306	
	回答数	割合
~19歳	25	8%
20歳代	14	5%
30歳代	29	9%
40歳代	15	5%
50歳代	28	9%
60歳代	49	16%
70歳代	73	24%
80歳代	62	20%
90歳~	11	4%
無回答	3	—
有効回答数(n)	306	100%

【問2】 今回入院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)

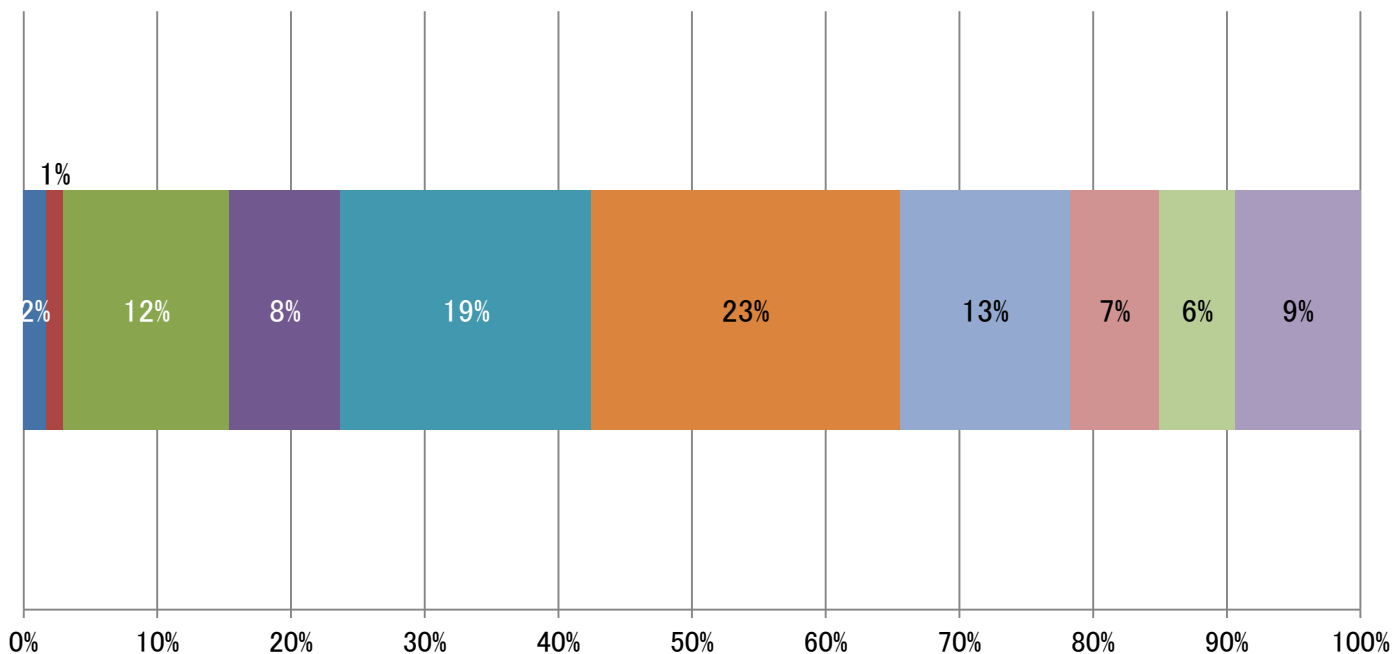
- 内科
- 神経内科
- 循環器内科
- 小児科
- 外科
- 整形外科
- 脳神経外科
- 呼吸器外科
- 乳腺外科
- 皮膚科
- 泌尿器科
- 産婦人科
- 眼科
- 耳鼻いんこう科
- 歯科・歯科口腔外科



	n=304	
	回答数	割合
内科	47	14%
神経内科	2	1%
循環器内科	2	1%
小児科	18	6%
外科	52	17%
整形外科	51	17%
脳神経外科	23	8%
呼吸器外科	6	2%
乳腺外科	4	1%
皮膚科	5	2%
泌尿器科	22	7%
産婦人科	49	16%
眼科	8	3%
耳鼻いんこう科	1	0%
歯科・歯科口腔外科	14	5%
無回答	5	—
有効回答数(n)	304	100%

【問3】 今回入院された病棟はどちらですか（主な病棟を1つ○をしてください）

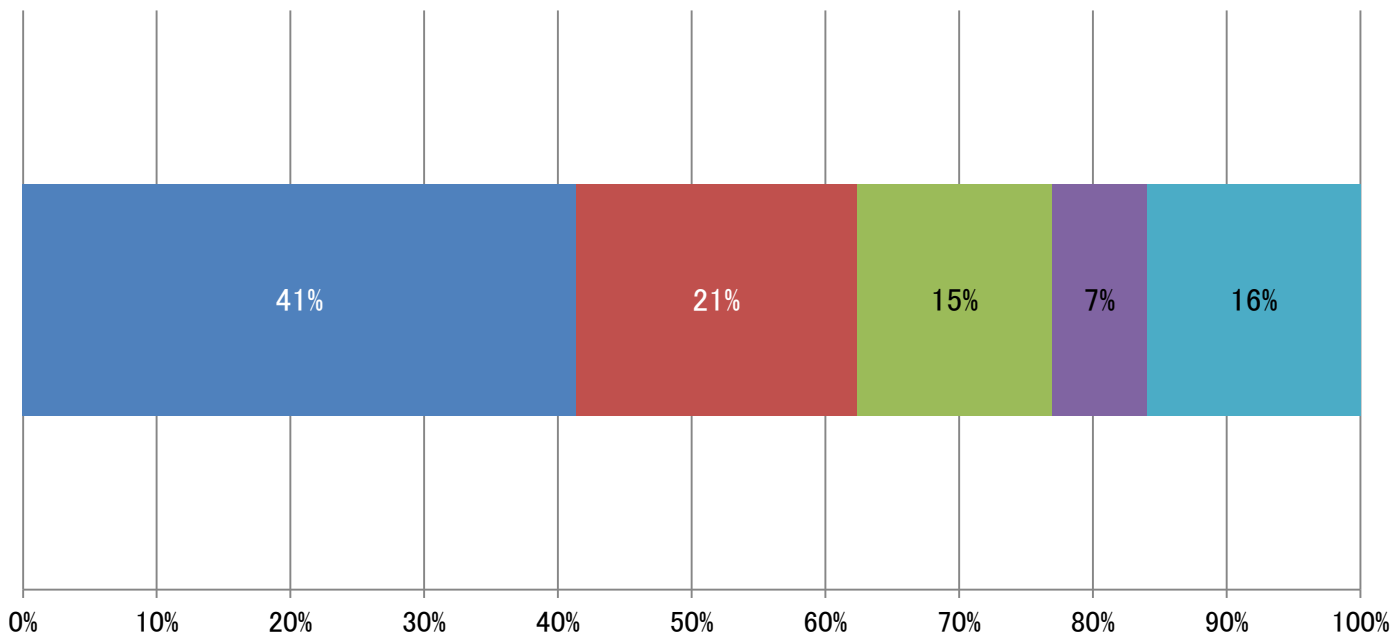
■ NICU ■ GCU ■ 3階 ■ 4東 ■ 4西 ■ 5西 ■ 6東 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西



	n=301	
	回答数	割合
NICU	5	2%
GCU	4	1%
3階	37	12%
4東	25	8%
4西	56	19%
5西	71	23%
6東	38	13%
6西	20	7%
7東	17	6%
7西	28	9%
無回答	8	—
有効回答数(n)	301	100%

【問4】 ご入院は何回目ですか

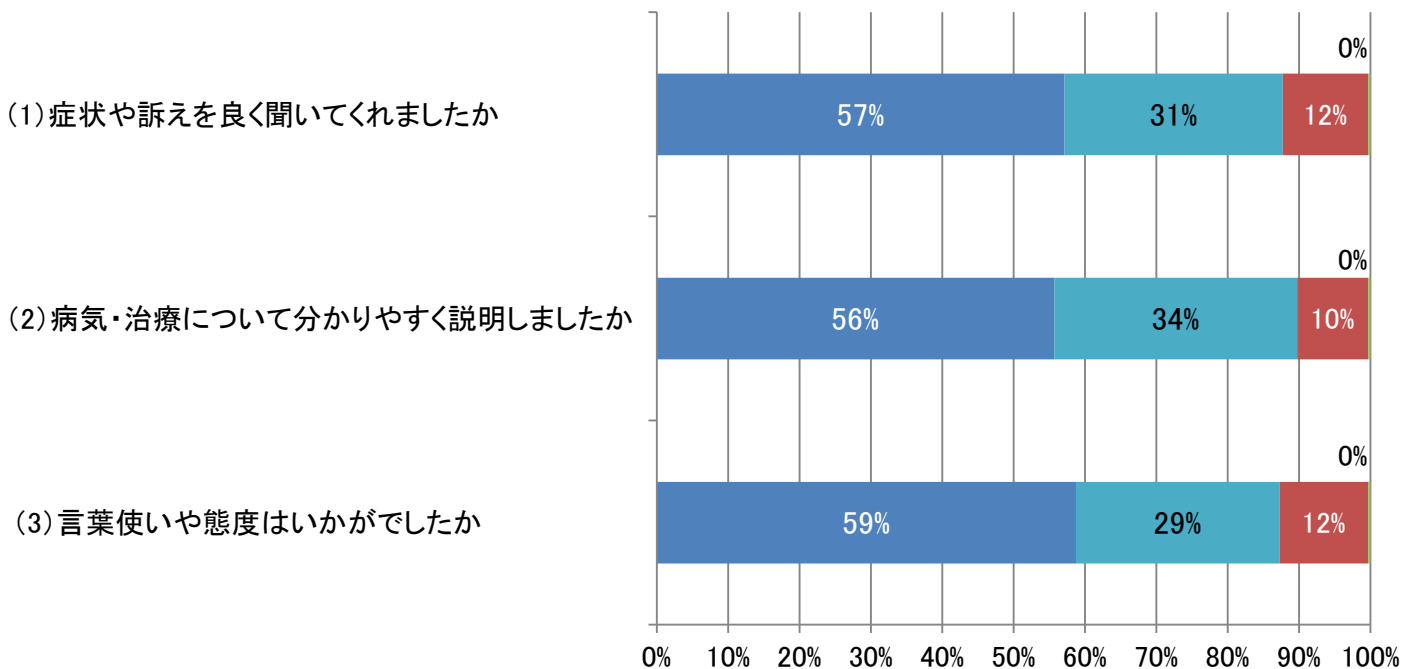
■ はじめて ■ 2回目 ■ 3回目 ■ 4回目 ■ 5回目以上



	n=295	
	回答数	割合
はじめて	122	41%
2回目	62	21%
3回目	43	15%
4回目	21	7%
5回目以上	47	16%
無回答	14	—
有効回答数(n)	295	100%

【問5】 医師についてお尋ねします

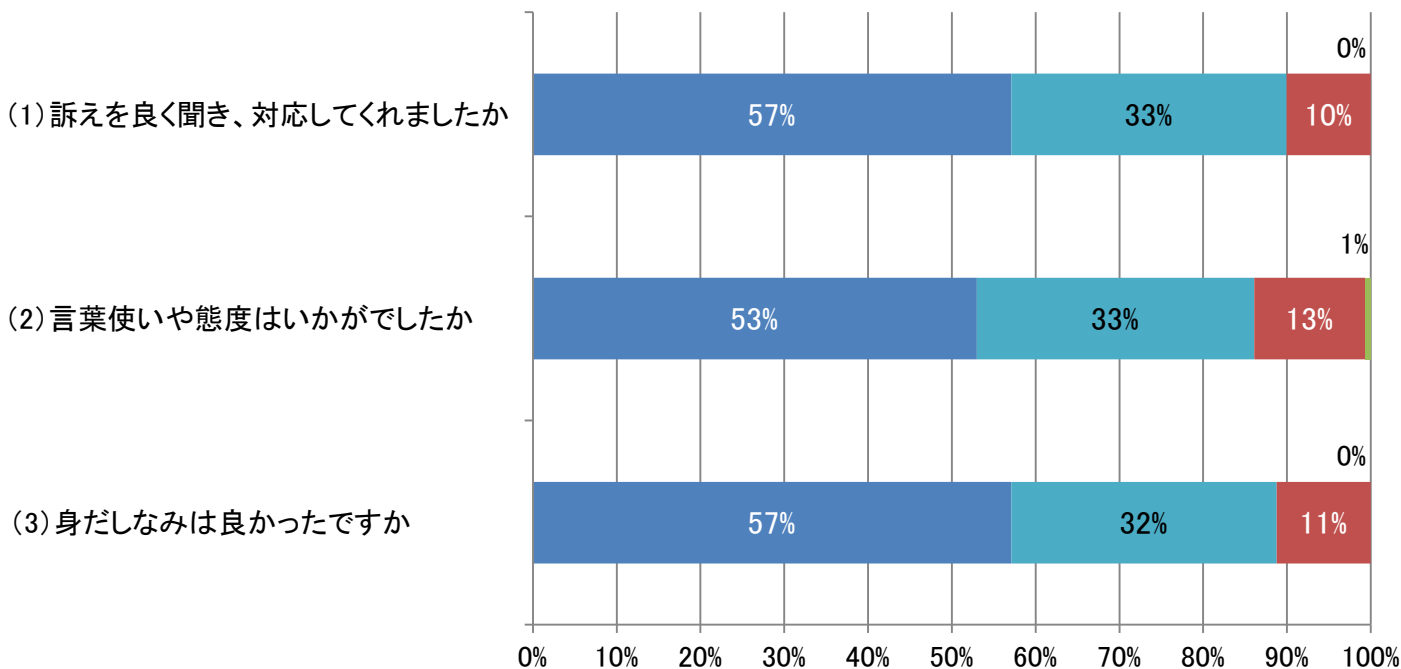
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		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	172	92	36	1	0	8	301
n=301	割合	57%	31%	12%	0%	0%	—	100%
(2)	回答数	167	102	28	1	0	11	298
n=298	割合	56%	34%	10%	0%	0%	—	100%
(3)	回答数	175	85	37	1	0	11	298
n=298	割合	59%	29%	12%	0%	0%	—	100%

【問6】 看護師についてお尋ねします

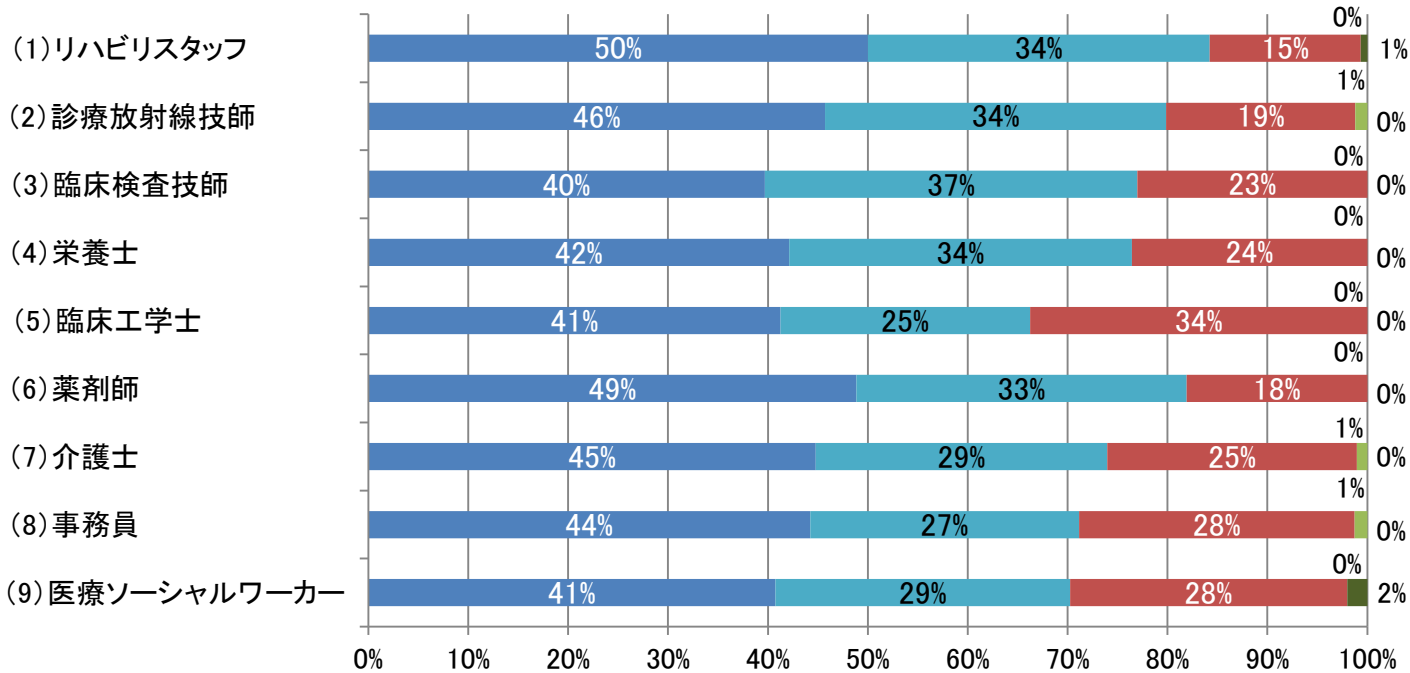
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		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	172	99	32	0	0	6	303
n=303	割合	57%	33%	10%	0%	0%	—	100%
(2)	回答数	160	100	40	2	0	7	302
n=302	割合	53%	33%	13%	1%	0%	—	100%
(3)	回答数	173	96	34	0	0	6	303
n=303	割合	57%	32%	11%	0%	0%	—	100%

【問7】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします

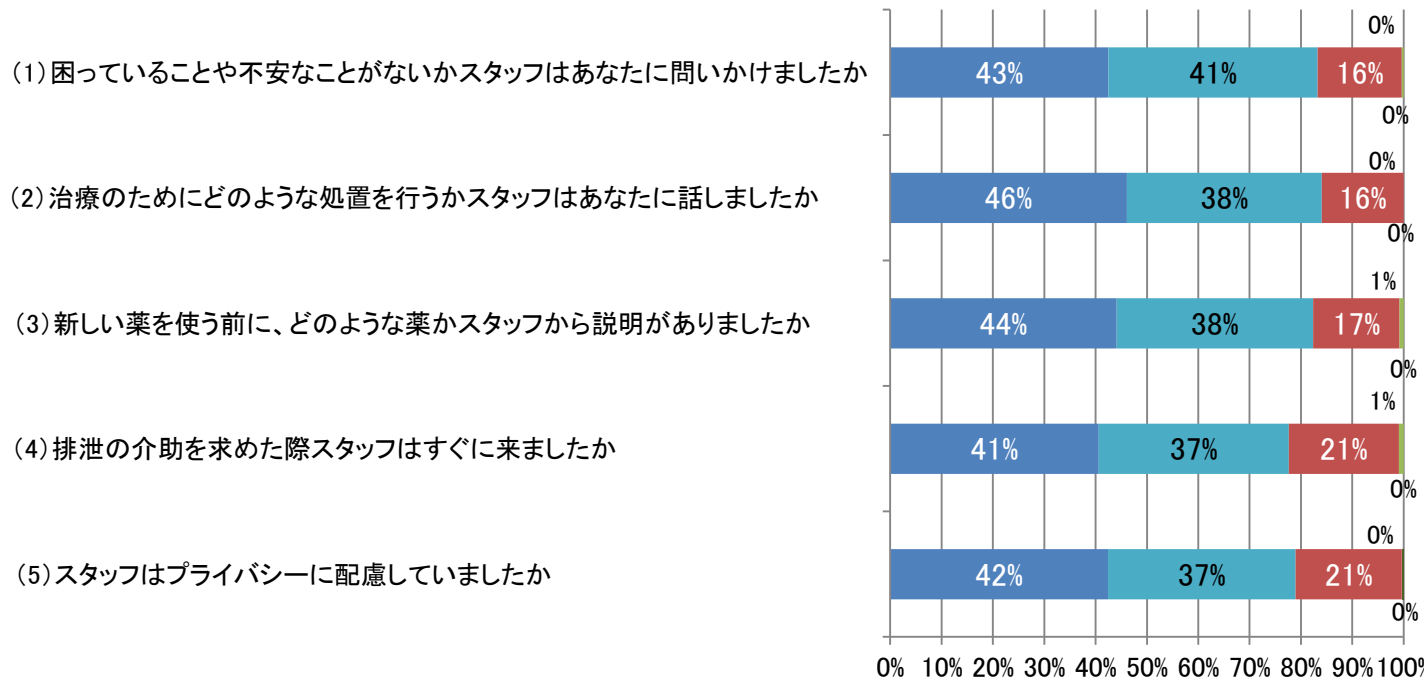
■とても良い ■良い ■ふつう ■悪い ■とても悪い



		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	76	52	23	0	1	157	152
	n=152 割合	50%	34%	15%	0%	1%	—	100%
(2)	回答数	75	56	31	2	0	145	164
	n=164 割合	46%	34%	19%	1%	0%	—	100%
(3)	回答数	50	47	29	0	0	183	126
	n=126 割合	40%	37%	23%	0%	0%	—	100%
(4)	回答数	59	48	33	0	0	169	140
	n=140 割合	42%	34%	24%	0%	0%	—	100%
(5)	回答数	33	20	27	0	0	229	80
	n=80 割合	41%	25%	34%	0%	0%	—	100%
(6)	回答数	105	71	40	0	0	93	216
	n=216 割合	49%	33%	18%	0%	0%	—	100%
(7)	回答数	43	28	24	1	0	213	96
	n=96 割合	45%	29%	25%	1%	0%	—	100%
(8)	回答数	69	42	43	2	0	153	156
	n=156 割合	44%	27%	28%	1%	0%	—	100%
(9)	回答数	47	34	32	0	3	193	116
	n=116 割合	41%	29%	28%	0%	2%	—	100%

【問8】 入院中の事についてお尋ねします

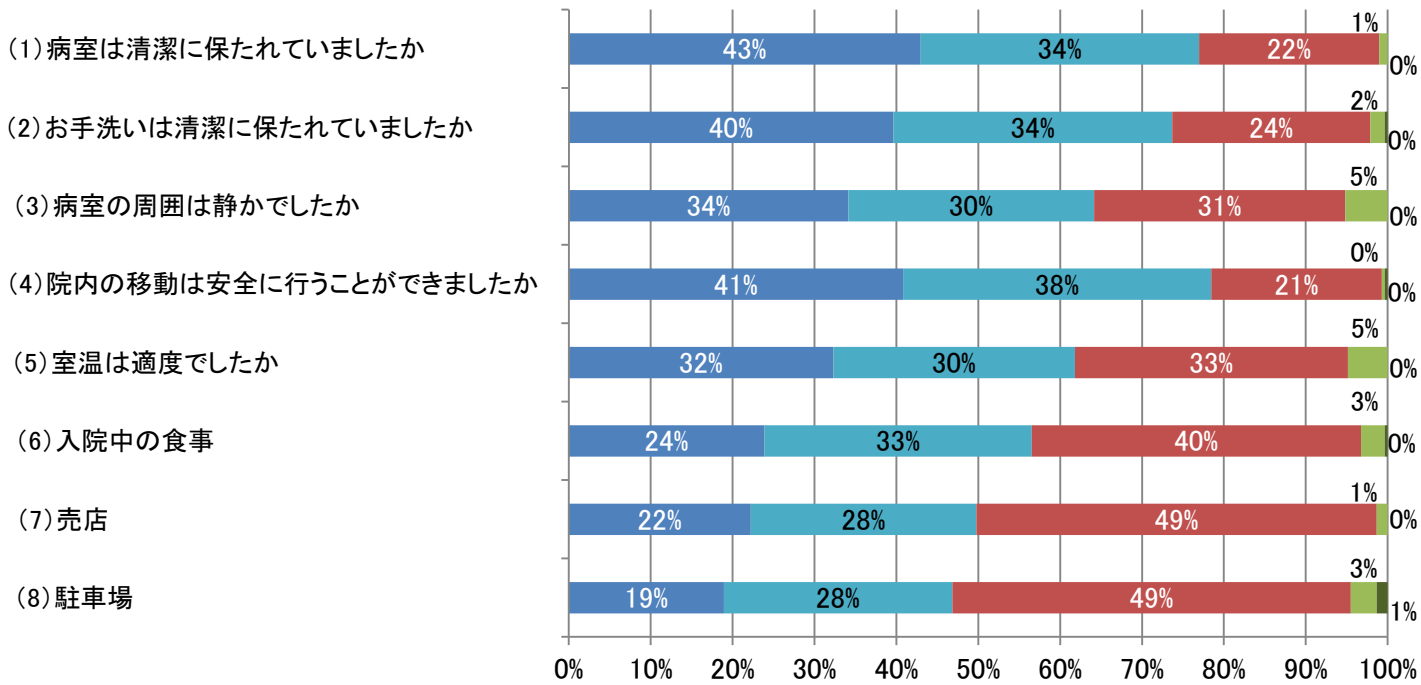
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		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	122	117	47	1	0	22	287
	n=287 割合	43%	41%	16%	0%	0%	—	100%
(2)	回答数	130	107	45	0	0	27	282
	n=282 割合	46%	38%	16%	0%	0%	—	100%
(3)	回答数	115	101	44	2	0	47	262
	n=262 割合	44%	38%	17%	1%	0%	—	99%
(4)	回答数	89	81	47	2	0	90	219
	n=219 割合	41%	37%	21%	1%	0%	—	100%
(5)	回答数	115	99	56	0	1	38	271
	n=271 割合	42%	37%	21%	0%	0%	—	100%

【問9】 入院環境についてお尋ねします

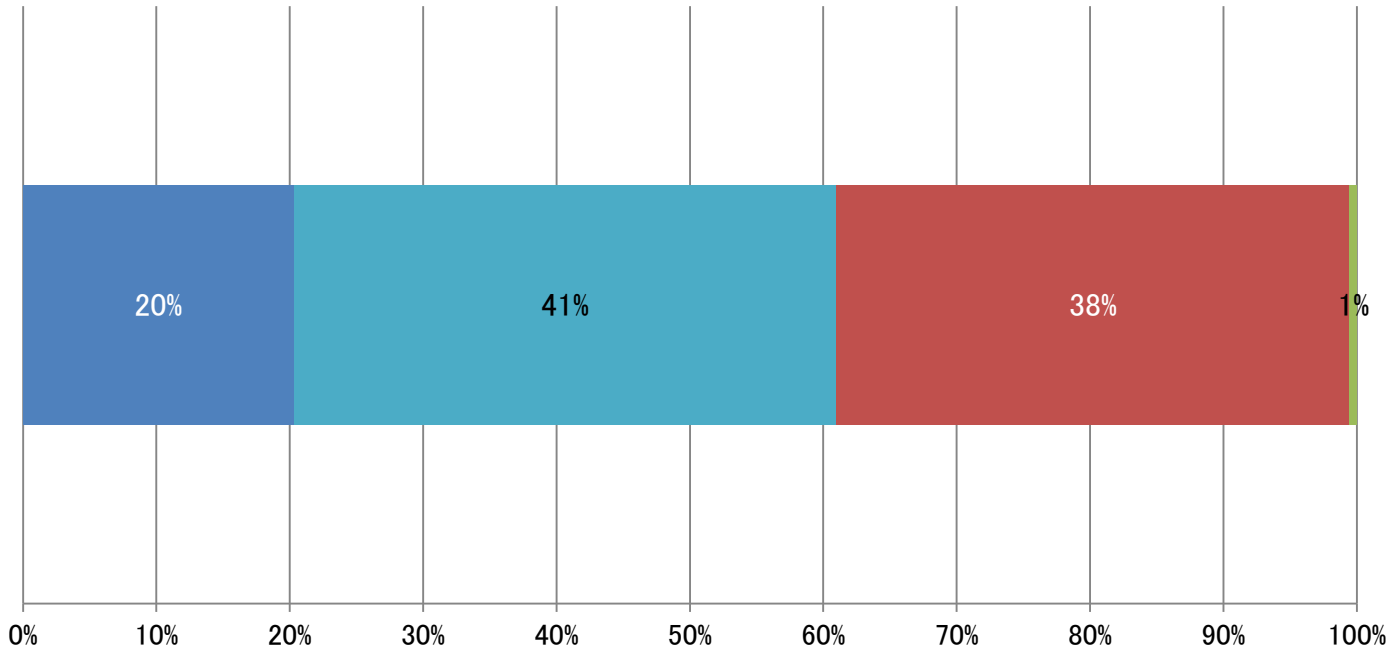
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		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	125	99	64	3	0	18	291
	割合	43%	34%	22%	1%	0%	—	100%
(2)	回答数	113	97	69	5	1	24	285
	割合	40%	34%	24%	2%	0%	—	100%
(3)	回答数	99	87	89	15	0	19	290
	割合	34%	30%	31%	5%	0%	—	100%
(4)	回答数	116	107	57	1	1	27	282
	割合	41%	38%	21%	0%	0%	—	100%
(5)	回答数	93	85	96	14	0	21	288
	割合	32%	30%	33%	5%	0%	—	100%
(6)	回答数	66	90	111	8	1	33	276
	割合	24%	33%	40%	3%	0%	—	100%
(7)	回答数	50	62	110	3	0	84	225
	割合	22%	28%	49%	1%	0%	—	100%
(8)	回答数	42	62	108	7	3	87	222
	割合	19%	28%	49%	3%	1%	—	100%

【問10】 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

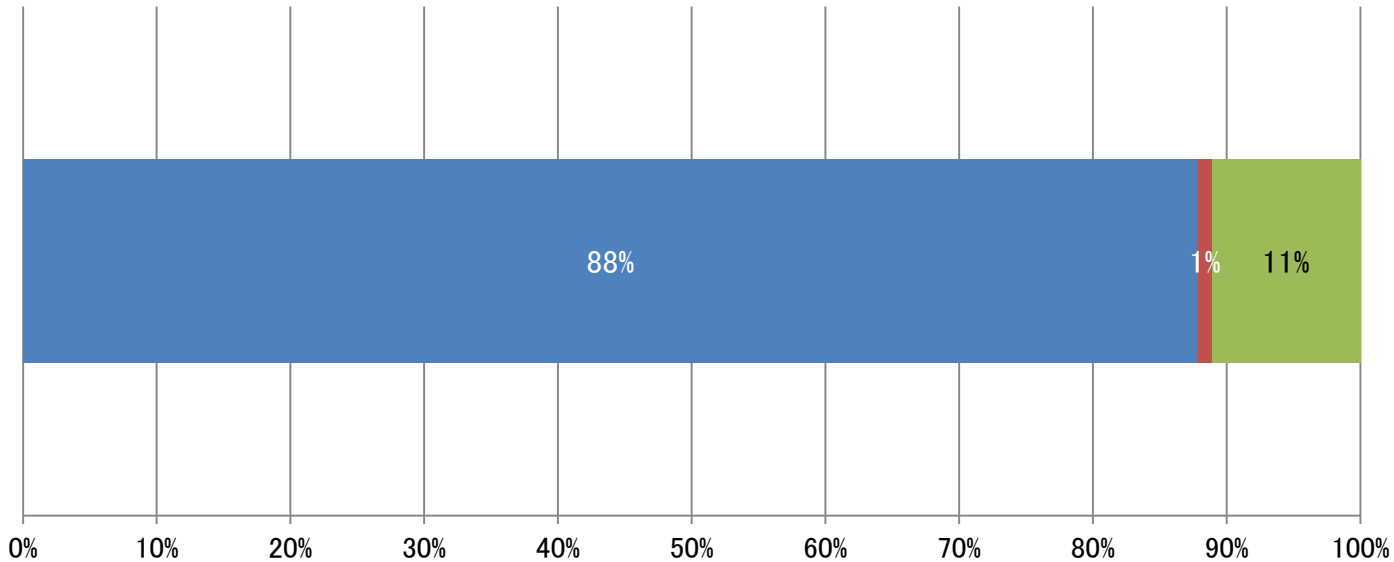


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
	回答数	38	76	72	1	0	122	187
n=187	割合	20%	41%	38%	1%	0%	—	100%

■ 病院の将来のあり方について

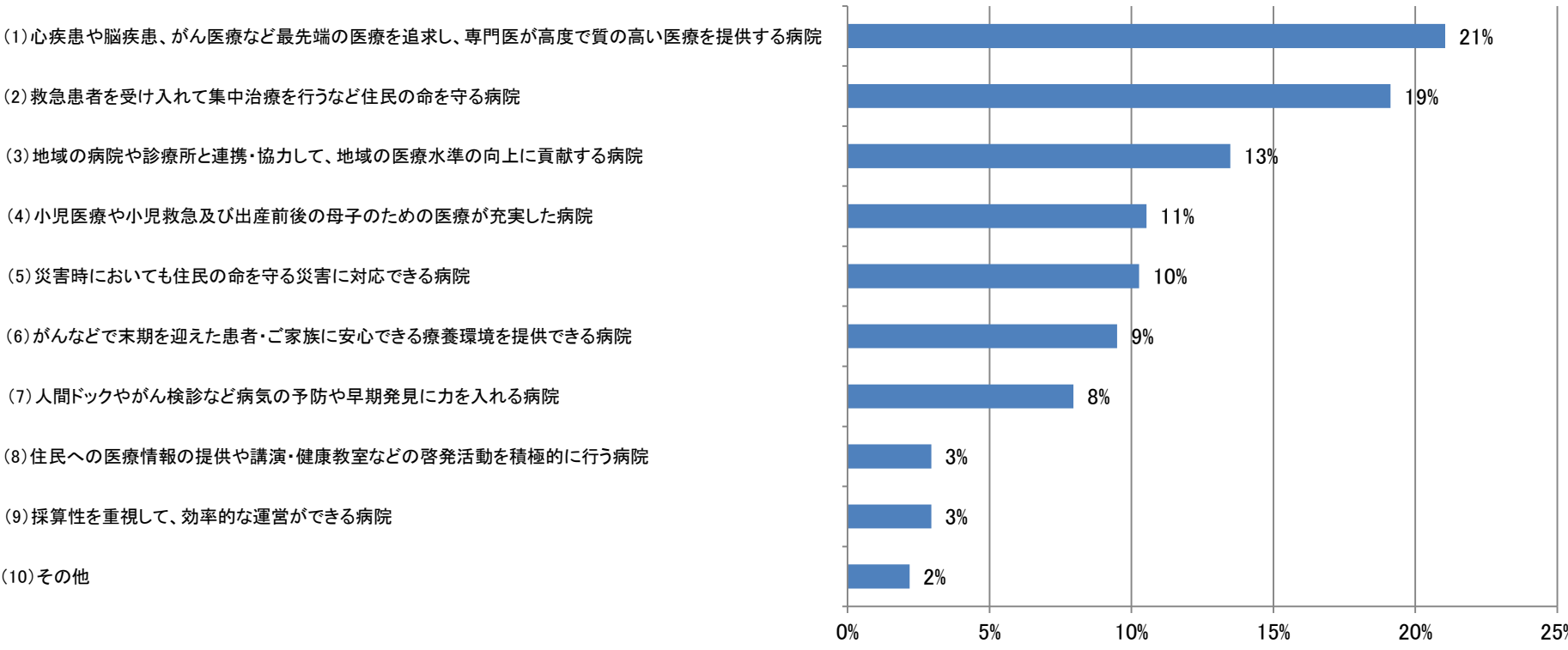
【問11】 あなたは桐生みどり地域に救急医療や重症患者の入院・手術・検査などを担う中核病院が必要であるとお考えですか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください

■ 必要である ■ 必要でない ■ わからない



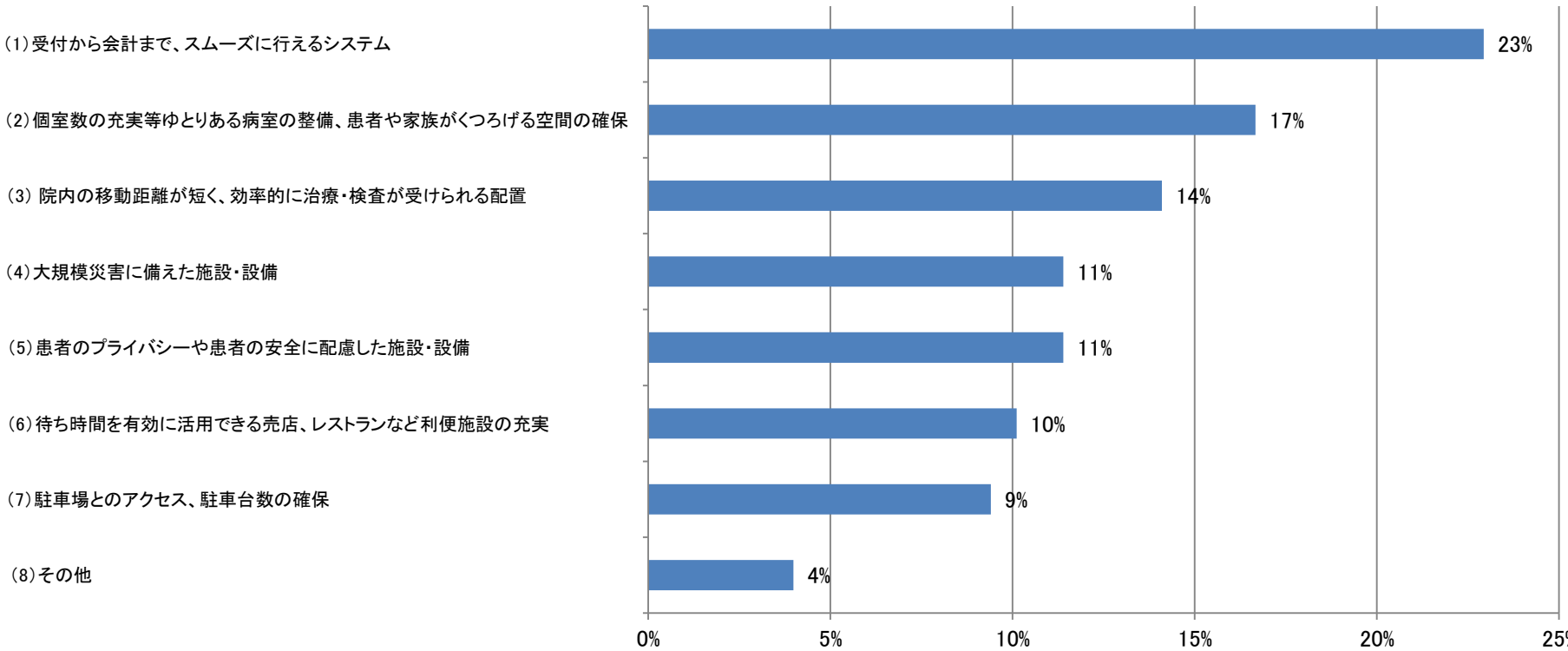
	n=268	
	回答数	割合
必要である	237	88%
必要でない	1	1%
わからない	30	11%
無回答	41	—
有効回答数(n)	268	100%

【問12】 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)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	有効回答数 (n)
回答数	164	149	105	82	80	74	62	23	23	17	779
n=779 割合	21%	19%	13%	11%	10%	9%	8%	3%	3%	2%	—

【問13】 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)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	有効回答数 (n)
	回答数	161	117	99	80	80	71	66	28	702
n=702	割合	23%	17%	14%	11%	11%	10%	9%	4%	—

令和2年度入院患者さん満足度調査票

(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。

■ 入院中のサービスについて

【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

(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】 今回入院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	整形外科	7	脳神経外科	8	呼吸器外科	9	乳腺外科	10	皮膚科
11	泌尿器科	12	産婦人科	13	眼科	14	耳鼻いんこう科	15	歯科・歯科口腔外科

【問 3】 今回入院された病棟はどちらですか(主な病棟を1つ○をしてください)

1	NICU	2	GCU	3	3階	4	4東	5	4西	6	5西
7	6東	8	6西	9	7東	10	7西				

【問 4】 ご入院は何回目ですか

はじめて	2回目	3回目	4回目	5回目以上
5	4	3	2	1

【問 5】 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 6】 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 7】 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) 介護士	5	4	3	2	1
(8) 事務員	5	4	3	2	1
(9) 医療ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1

【次ページ】に続く

【問 8】 入院中の事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) 困っていることや不安なことがないか スタッフはあなたに問いかけましたか	5	4	3	2	1
(2) 治療のためにどのような処置を行うか スタッフはあなたに話しましたか	5	4	3	2	1
(3) 新しい薬を使う前に、どのような薬か スタッフから説明がありましたか	5	4	3	2	1
(4) 排泄の介助を求めた際 スタッフはすぐに来ましたか	5	4	3	2	1
(5) スタッフはプライバシーに配慮して いましたか	5	4	3	2	1

【問 9】 入院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) 病室は清潔に保たれていましたか	5	4	3	2	1
(2) お手洗いは清潔に保たれていましたか	5	4	3	2	1
(3) 病室の周囲は静かでしたか	5	4	3	2	1
(4) 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
(5) 室温は適度でしたか	5	4	3	2	1
(6) 入院中の食事	5	4	3	2	1
(7) 売店	5	4	3	2	1
(8) 駐車場	5	4	3	2	1

【問 10】 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 11】 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

【次ページ】に続く

【問 12】 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 13】 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