令和6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6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】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします ・・・・・・・5 ～ 9

【問4】 待ち時間についてお尋ねします ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10、11

【問5】 外来環境についてお尋ねします ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12、13

【問6】 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 ・・・・・・・・・14

■ 病院全体をとおして

【問7】 当院全体の印象をお尋ねします ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15

【問8】 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 ・・・・・・・・・・・・・・・16

【問9】 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 ・・・・・・・・・・・・・・・17

■ がん相談支援センターについて

【問1】 がん相談支援センターを知っていますか ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18

【問2】 当院のがん相談支援センターを利用したことがありますか。 ・・・・・・・・・・・・・・・18

【問3】 がん相談支援センターを利用した際、相談が十分できたと感じましたか。 ・・・・・・・・・・・・・・・18

■ 令和6年度外来患者さん満足度調査票 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19 ～ 21

実施要項

■実施期間　令和6年9月9日（月）～ 9月30日（月）

■アンケート回収枚数　　外来　810枚

■実施方法

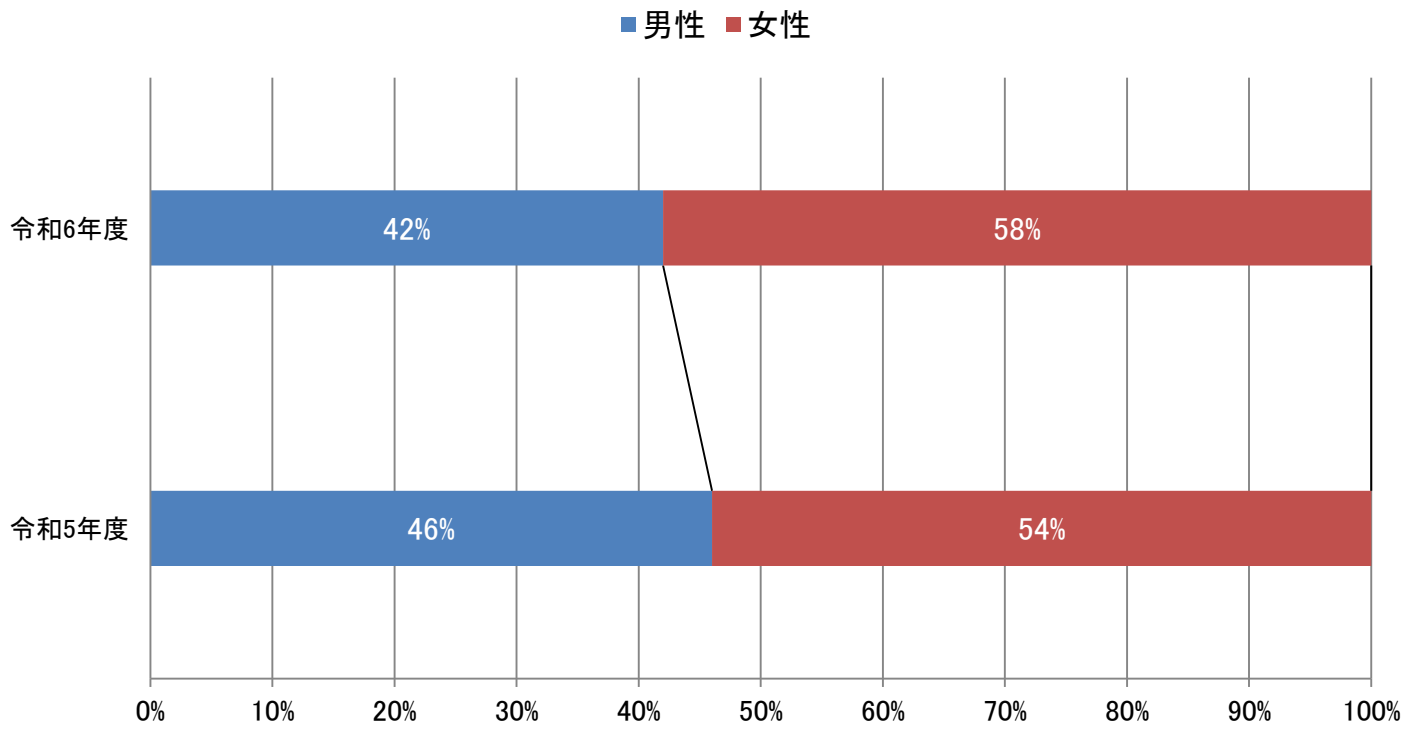
≪外来≫

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

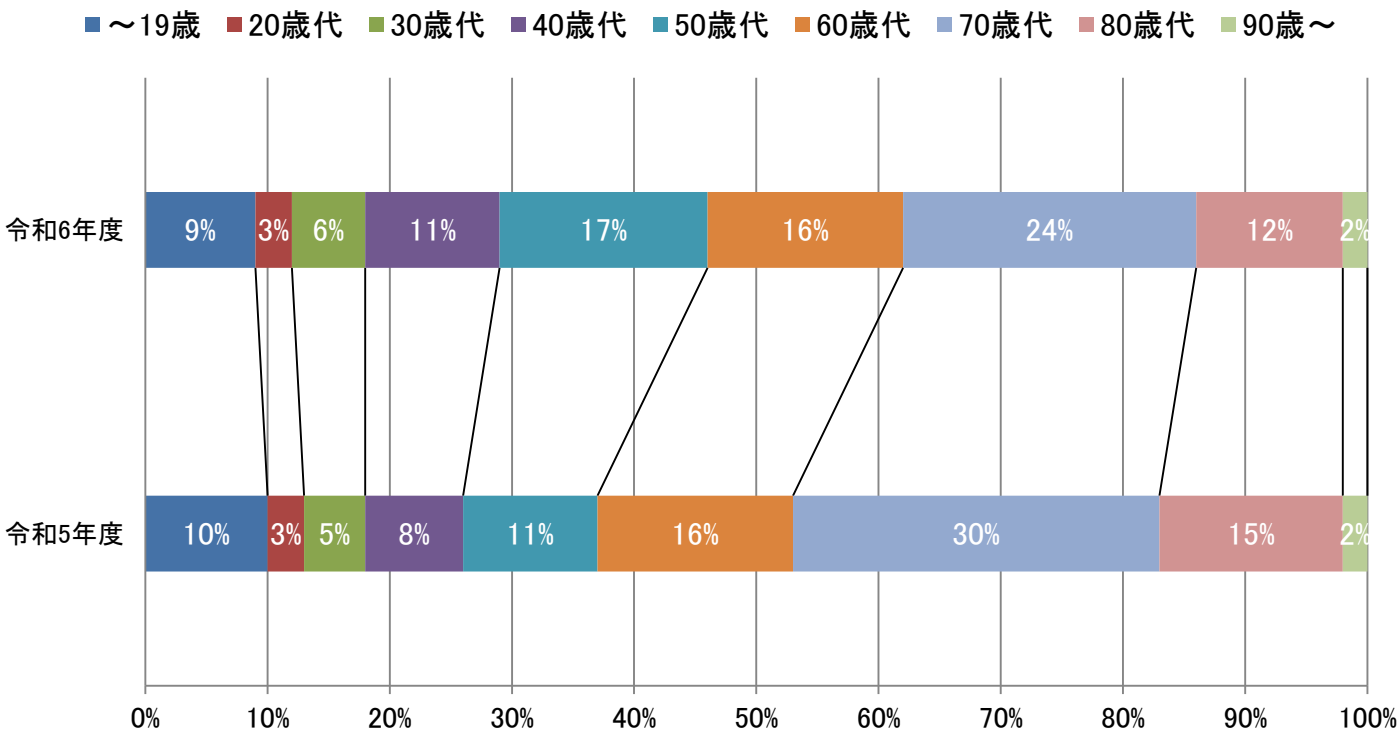
【問1】(1)外来受診されている方の性別を教えてください



	令和6年度		令和5年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
男性	331	42%	420	46%	−89	−4%
女性	464	58%	487	54%	−23	4%
無回答	15	—	25	—	−10	—
有効回答数(n)	795	100%	907	100%	−112	—

昨年度と比較して、男性の割合が4%減少し、女性の割合が4%減少した。

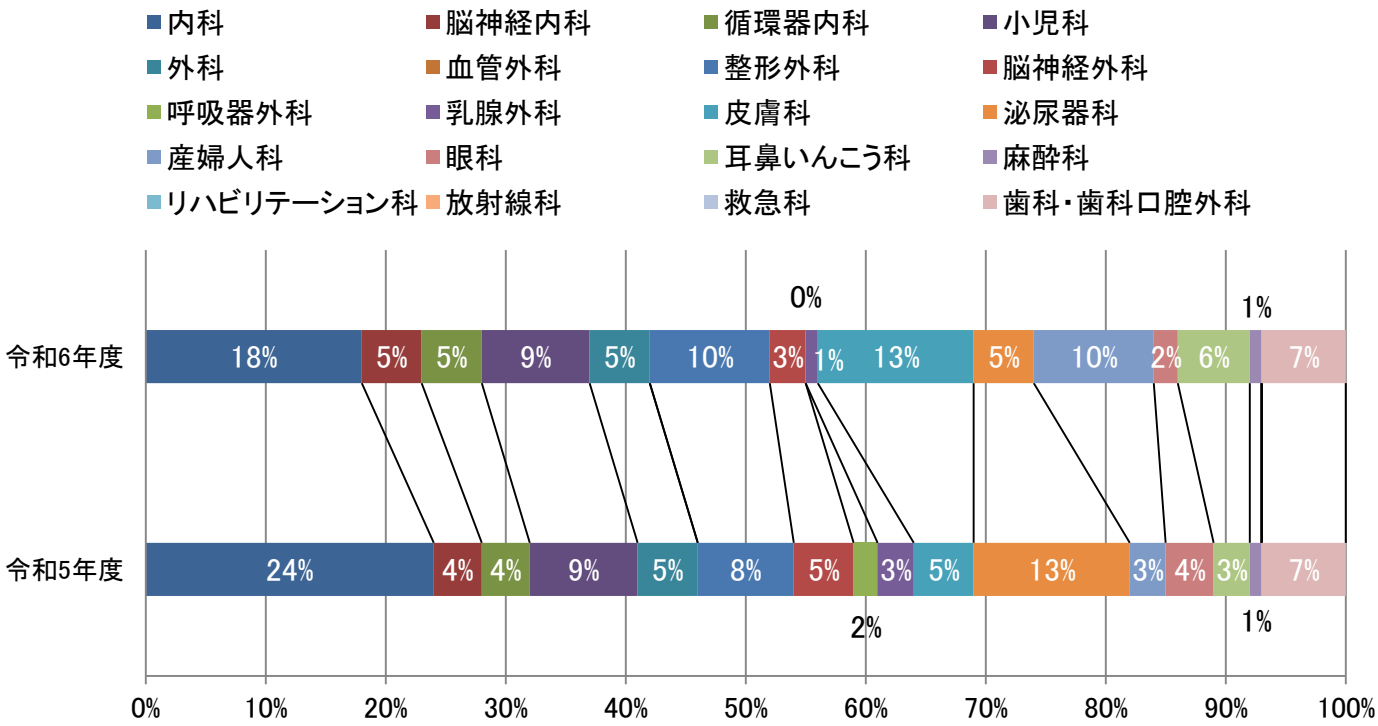
【問1】(2)外来受診されている方のご年齢を教えてください



	令和6年度		令和5年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
～19歳	71	9%	87	10%	−16	−1%
20歳代	27	3%	31	3%	−4	0%
30歳代	49	6%	50	5%	−1	1%
40歳代	87	11%	75	8%	12	3%
50歳代	137	17%	102	11%	35	6%
60歳代	124	16%	149	16%	−25	0%
70歳代	190	24%	274	30%	−84	−6%
80歳代	99	12%	141	15%	−42	−3%
90歳～	14	2%	18	2%	−4	−1%
無回答	12	−	5	−	7	―
有効回答数(n)	798	100%	927	100%	−129	―

50歳代の回答割合が6%増加し、70歳代の回答割合が6%減少した。
他の年代の回答割合はあまり変わりなかった。

【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）

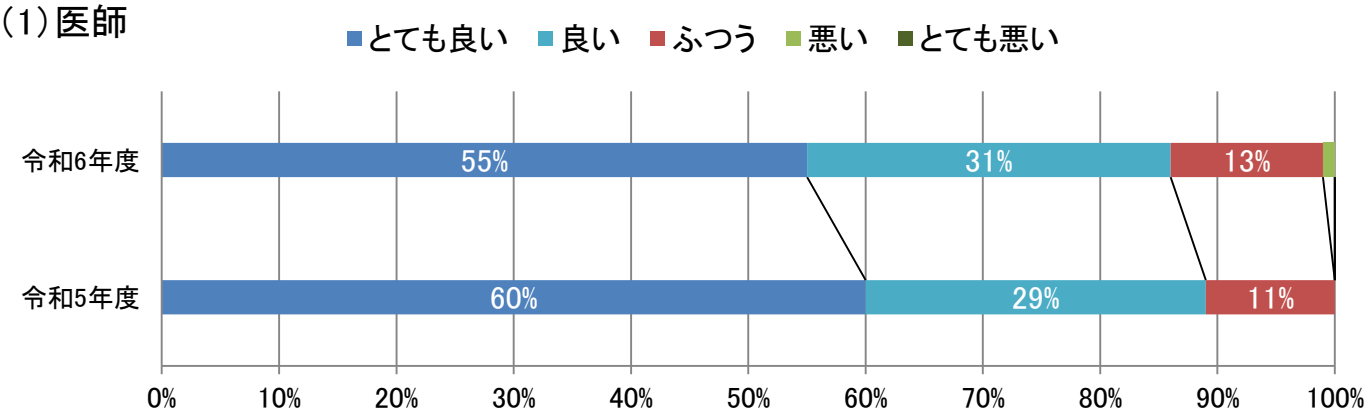


	令和6年度		令和5年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
内科	147	18%	219	24%	−72	−6%
脳神経内科	36	5%	37	4%	−1	1%
循環器内科	36	5%	42	4%	−6	1%
小児科	72	9%	83	9%	−11	0%
外科	42	5%	48	5%	−6	0%
血管外科	1	0%	1	0%	0	0%
整形外科	76	10%	73	8%	3	2%
脳神経外科	27	3%	44	5%	−17	−2%
呼吸器外科	2	0%	17	2%	−15	−2%
乳腺外科	12	1%	27	3%	−15	−2%
皮膚科	104	13%	44	5%	60	8%
泌尿器科	41	5%	122	13%	−81	−8%
産婦人科	81	10%	28	3%	53	7%
眼科	14	2%	35	4%	−21	−2%
耳鼻いんこう科	51	6%	30	3%	21	3%
麻酔科	7	1%	14	1%	−7	0%
リハビリテーション科	0	0%	0	0%	0	0%
放射線科	0	0%	0	0%	0	0%
救急科	0	0%	0	0%	0	0%
歯科・歯科口腔外科	54	7%	65	7%	−11	0%
無回答	7	—	3	—	4	—
有効回答数（n）	803	100%	929	100%	−126	—

回答割合は内科が18%と最も多く、皮膚科と産婦人科が10%と続いた。昨年度と比較して、内科、脳神経外科、呼吸器外科、乳腺外科、泌尿器科、眼科の回答割合が減少した。

【問3】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします　①

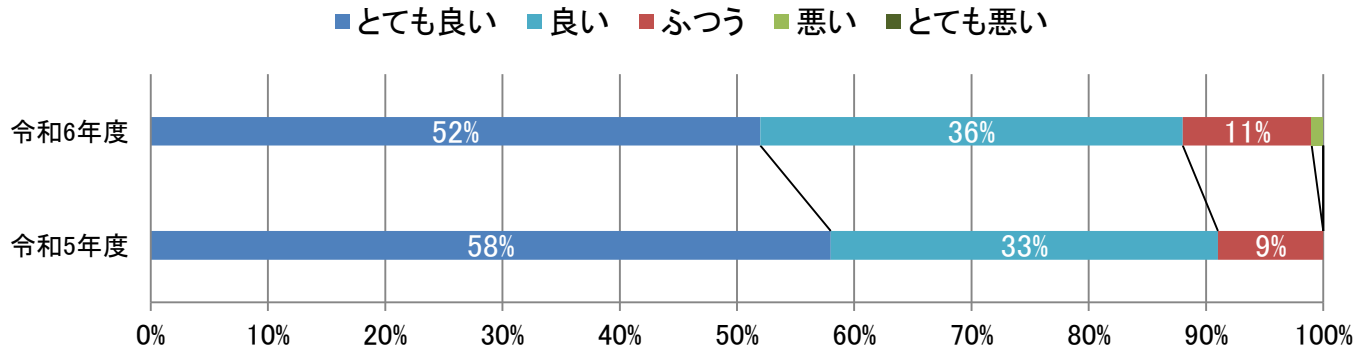
(1)医師



		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)
令和6年度	回答数	435	247	100	4	0	24	786
	割合	55%	31%	13%	1%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	553	269	93	3	1	13	919
	割合	60%	29%	11%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−118	−22	7	1	−1	11	−133
	割合	−5%	2%	2%	1%	0%	—	—

良い以上の割合は86%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が3%減少し、悪い以下の割合が1%増加したため、全体的に評価が下がった

(2)看護師

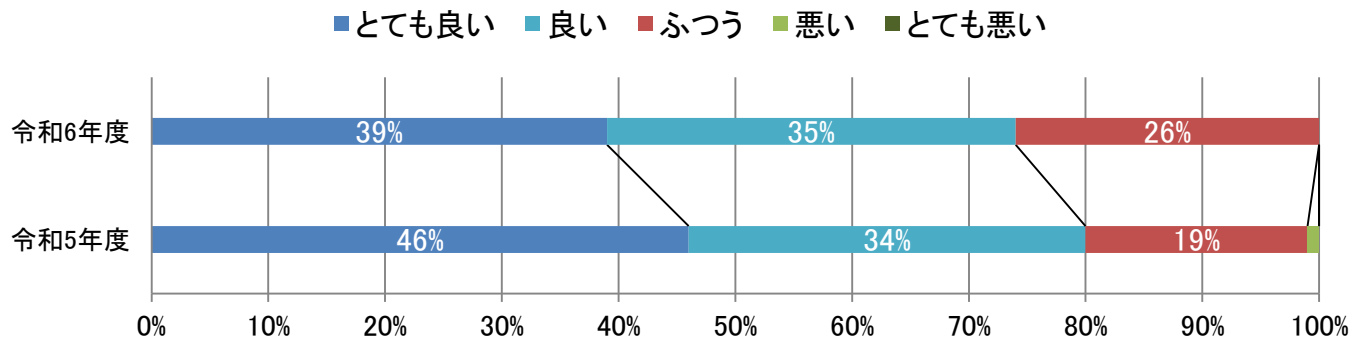


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	405	281	89	4	0	31	779
	割合	52%	36%	11%	1%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	512	293	84	0	0	43	889
	割合	58%	33%	9%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−107	−12	5	4	0	−12	−110
	割合	−6%	3%	2%	1%	0%	—	—

良い以上の割合は88%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が3%減少し、悪い以下の割合が1%増加したため、全体的に評価が下がった

【問3】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします ②

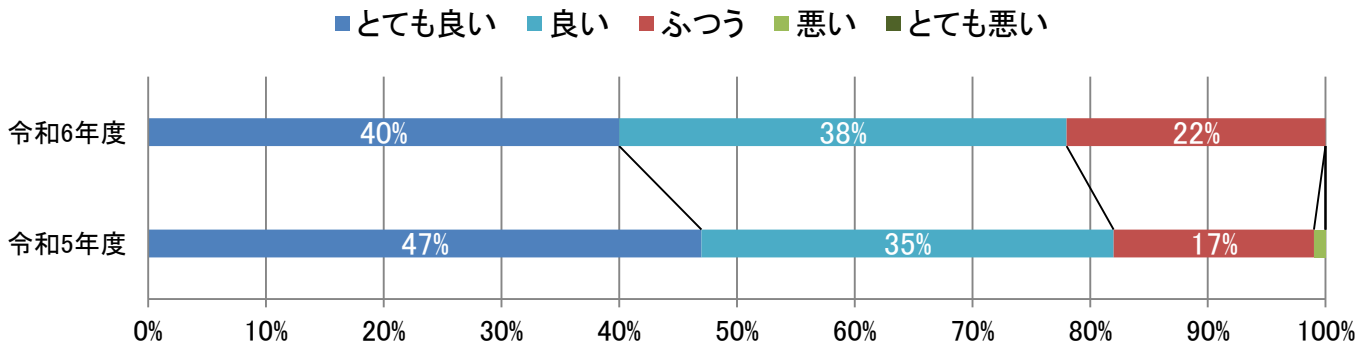
(3)リハビリスタッフ



		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)
令和6年度	回答数	79	71	51	1	0	608	202
	割合	39%	35%	26%	0%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	113	84	46	3	0	686	246
	割合	46%	34%	19%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−34	−13	5	−2	0	−78	−44
	割合	−7%	1%	7%	−1%	0%	—	—

良い以上の割合は74%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が6%減少し、悪い以下の割合が1%減少したが、全体的に評価が下がった

(4)診療放射線技師

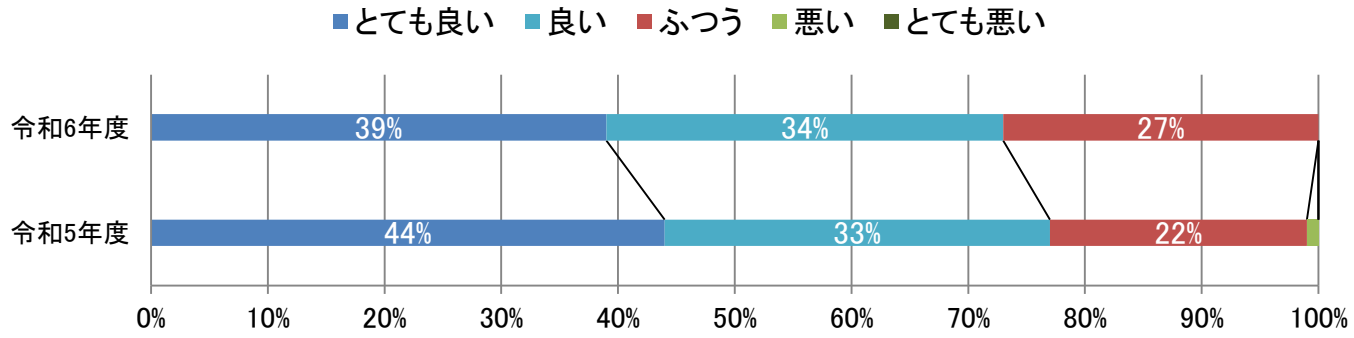


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	112	104	62	0	0	532	278
	割合	40%	38%	22%	0%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	166	122	61	3	0	580	352
	割合	47%	35%	17%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−54	−18	1	−3	0	−48	−74
	割合	−7%	3%	5%	−1%	0%	—	—

良い以上の割合は78%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が4%減少し、悪い以下の割合が1%減少したが、全体的に評価が下がった

【問3】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします　③

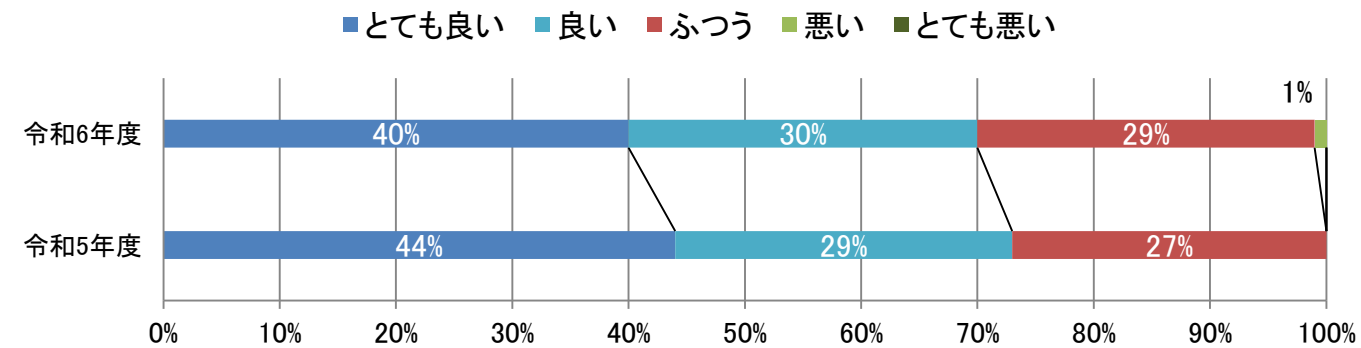
(5)臨床検査技師



		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)
令和6年度	回答数	77	67	55	0	0	611	199
	割合	39%	34%	27%	0%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	127	94	63	2	0	646	286
	割合	44%	33%	22%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−50	−27	−8	−2	0	−35	−87
	割合	−5%	1%	5%	−1%	0%	—	—

良い以上の割合は73%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が4%減少し、悪い以下の割合が1%減少したが、全体的に評価が下がった

(6)栄養士

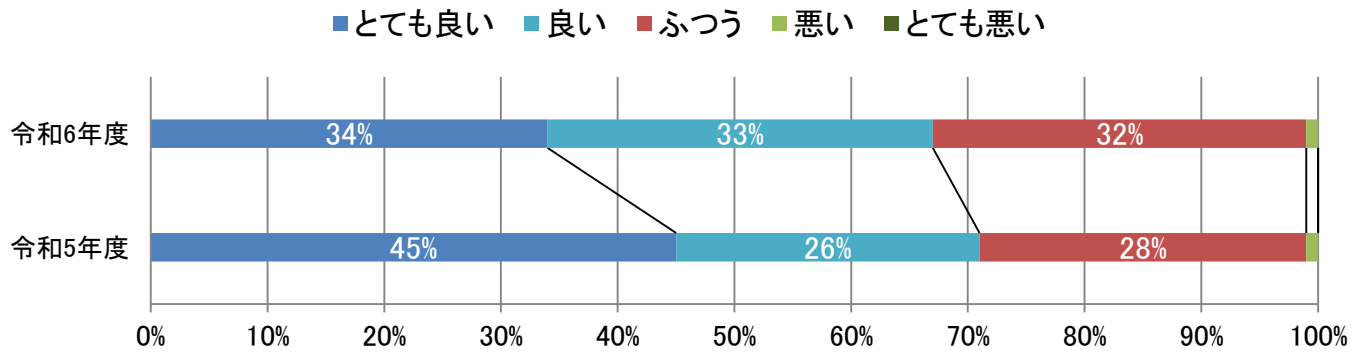


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	65	50	47	1	0	647	163
	割合	40%	30%	29%	1%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	92	59	55	1	0	725	207
	割合	44%	29%	27%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−27	−9	−8	0	0	−78	−44
	割合	−4%	1%	2%	1%	0%	—	—

良い以上の割合は70%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が3%減少し、悪い以下の割合が1%増加したため、全体的に評価が下がった

【問3】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします ④

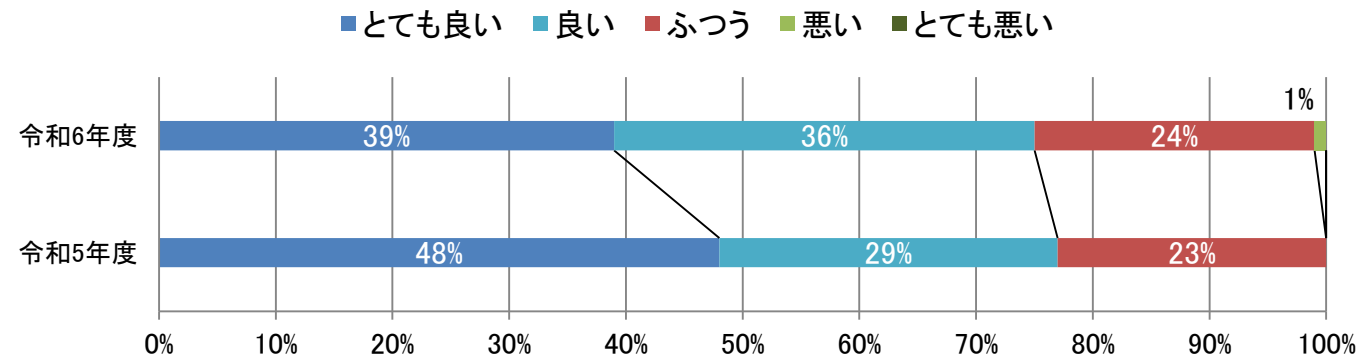
(7)臨床工学士



		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)
令和6年度	回答数	49	48	46	1	0	666	144
	割合	34%	33%	32%	1%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	79	46	51	1	0	755	177
	割合	45%	26%	28%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−30	2	−5	0	0	−89	−33
	割合	−11%	7%	4%	0%	0%	—	—

良い以上の割合は67%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が4%減少し、悪い以下が同じ割合であったため、全体的に評価が下がった

(8)薬剤師

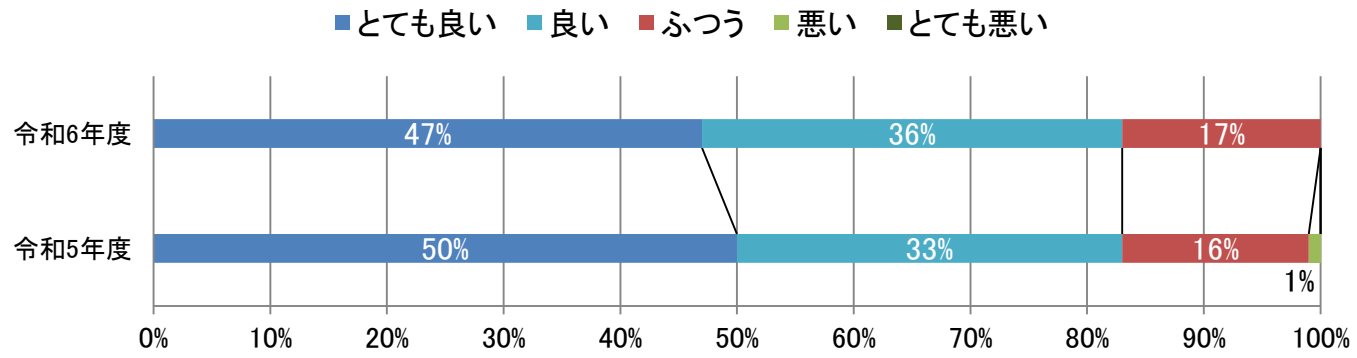


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	84	79	52	3	0	592	218
	割合	39%	36%	24%	1%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	131	79	62	1	0	659	273
	割合	48%	29%	23%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−47	0	−10	2	0	−67	−55
	割合	−9%	7%	1%	1%	0%	—	—

良い以上の割合は75%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が2%減少し、悪い以下の割合が1%増加したため、全体的に評価が下がった

【問3】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします ⑤

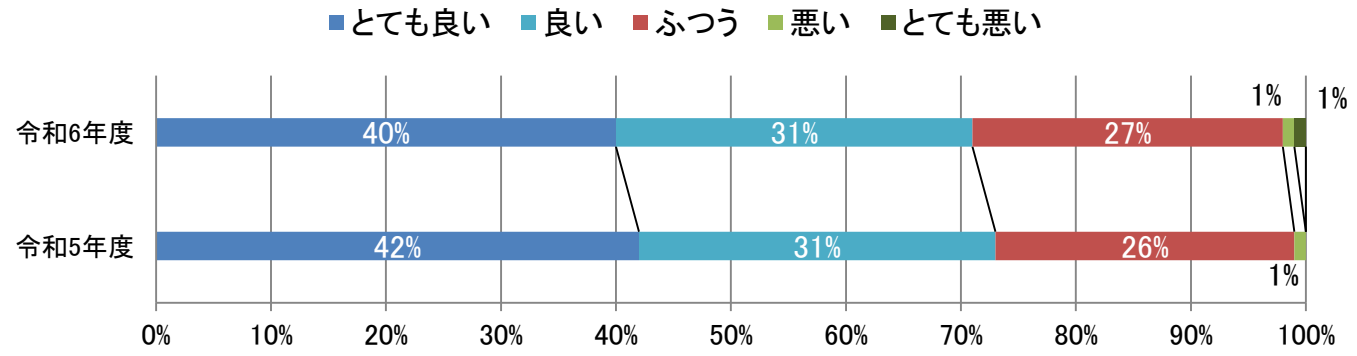
(9)受付事務



		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)
令和6年度	回答数	300	233	111	3	0	163	647
	割合	47%	36%	17%	0%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	358	235	124	5	0	210	722
	割合	50%	33%	16%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−58	−2	−13	−2	0	−47	−75
	割合	−3%	3%	1%	−1%	0%	—	—

良い以上の割合は83%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合は同じで悪い以下の割合が1%減少したため、全体的に評価が上がった

(10)地域医療連携室スタッフ

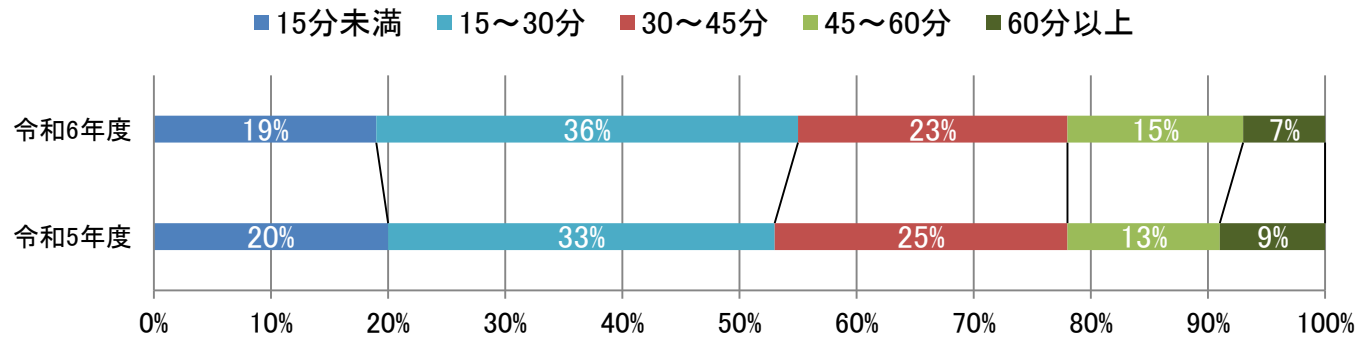


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	80	62	55	2	1	610	200
	割合	40%	31%	27%	1%	1%	—	100%
令和5年度	回答数	98	71	59	2	1	701	231
	割合	42%	31%	26%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−18	−9	−4	0	0	−91	−31
	割合	−2%	0%	1%	0%	1%	—	—

良い以上の割合は71%であった。昨年度と比較して、良い以上が2%減少し、悪い以下の割合が1%増加したため、全体的に評価が下がった

【問4】 待ち時間についてお尋ねします ①

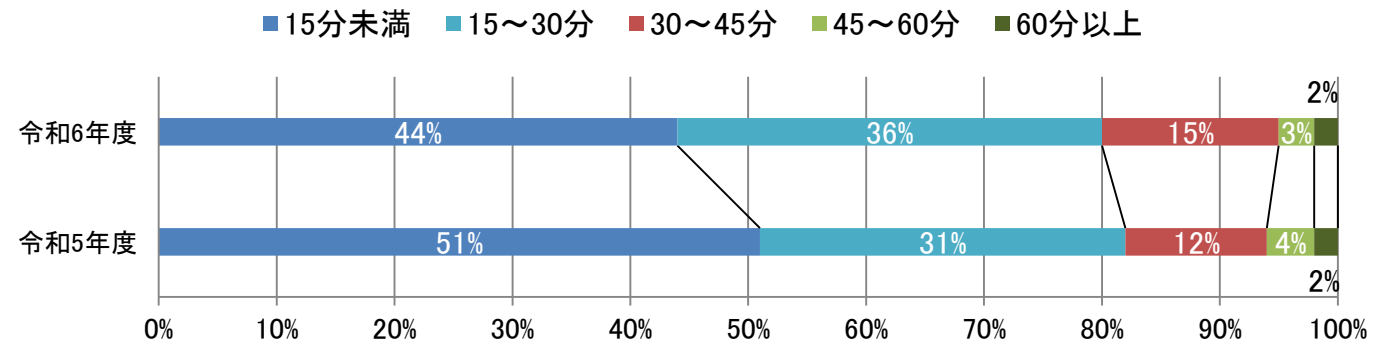
(1)診察までどれくらい待ちましたか



		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)
令和6年度	回答数	141	268	167	109	48	77	733
	割合	19%	36%	23%	15%	7%	—	100%
令和5年度	回答数	180	289	221	113	81	48	884
	割合	20%	33%	25%	13%	9%	—	100%
比較増減	回答数	−39	−21	−54	−4	−33	29	−151
	割合	−1%	3%	−2%	2%	−2%	—	—

昨年度と比較して、15～30分以上の割合が2%増加し、45～60分以下が同じ割合であったため、全体的に待ち時間が減少した

(2)検査までどれくらい待ちましたか

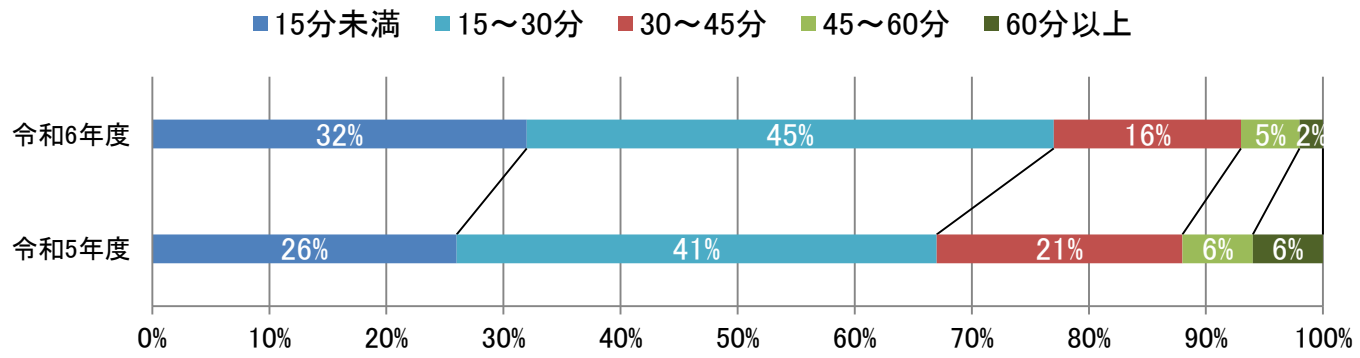


		15分未満	15～30分	30～45分	45～60分	60分以上	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	209	167	70	16	10	338	472
	割合	44%	36%	15%	3%	2%	—	100%
令和5年度	回答数	297	180	73	24	9	349	583
	割合	51%	31%	12%	4%	2%	—	100%
比較増減	回答数	−88	−13	−3	−8	1	−11	−111
	割合	−7%	5%	3%	−1%	0%	—	—

昨年度と比較して、15～30分以上の割合が2%減少し、45～60分以下の割合が1%減少したため、全体的に待ち時間が増加した

【問4】 待ち時間についてお尋ねします ②

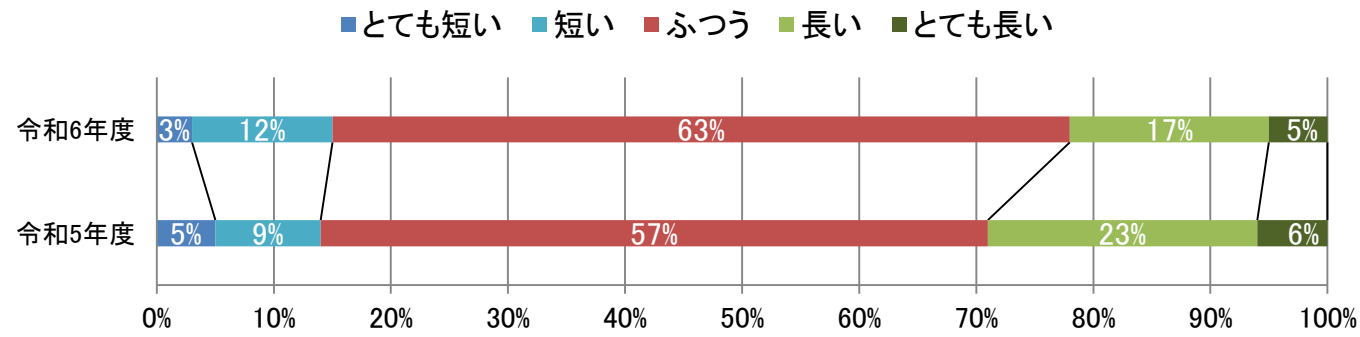
(3)会計までどれくらい待ちましたか



		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)
令和6年度	回答数	157	220	80	22	9	322	488
	割合	32%	45%	16%	5%	2%	—	100%
令和5年度	回答数	148	232	117	36	36	363	569
	割合	26%	41%	21%	6%	6%	—	100%
比較増減	回答数	9	−12	−37	−14	−27	−41	−81
	割合	6%	4%	−5%	−1%	−4%	—	—

昨年度と比較して、15～30分以上の割合が10%増加し、45～60分以下の割合が5%減少したため、全体的に待ち時間が減少した

(4)待ち時間についてどう感じますか

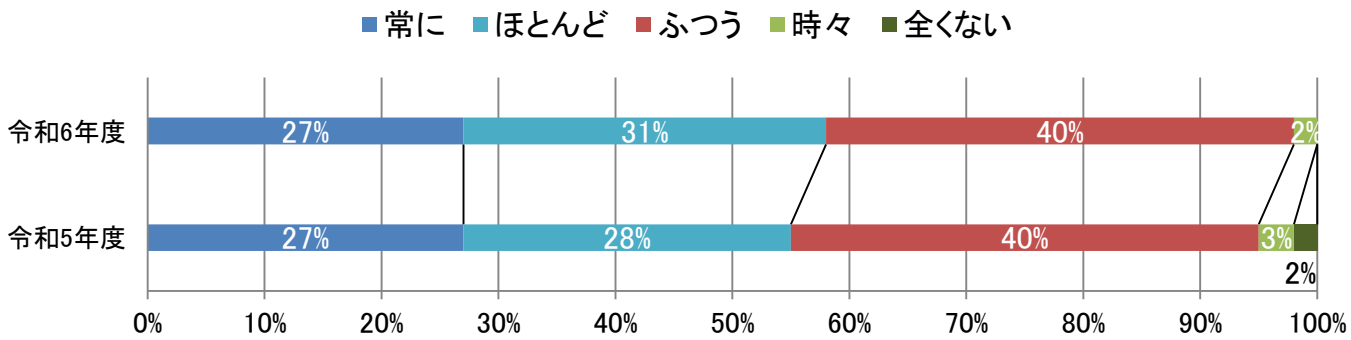


		とても短い	短い	ふつう	長い	とても長い	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	26	90	463	126	34	71	739
	割合	3%	12%	63%	17%	5%	—	100%
令和5年度	回答数	46	82	487	202	48	67	865
	割合	5%	9%	57%	23%	6%	—	100%
比較増減	回答数	−20	8	−24	−76	−14	4	−126
	割合	−2%	3%	6%	−6%	−1%	—	—

昨年度と比較して、短い以上の割合が1%増加し、長い以下の割合が7%減少したため、待ち時間を長く感じる患者は減少した

【問5】 外来環境についてお尋ねします ①

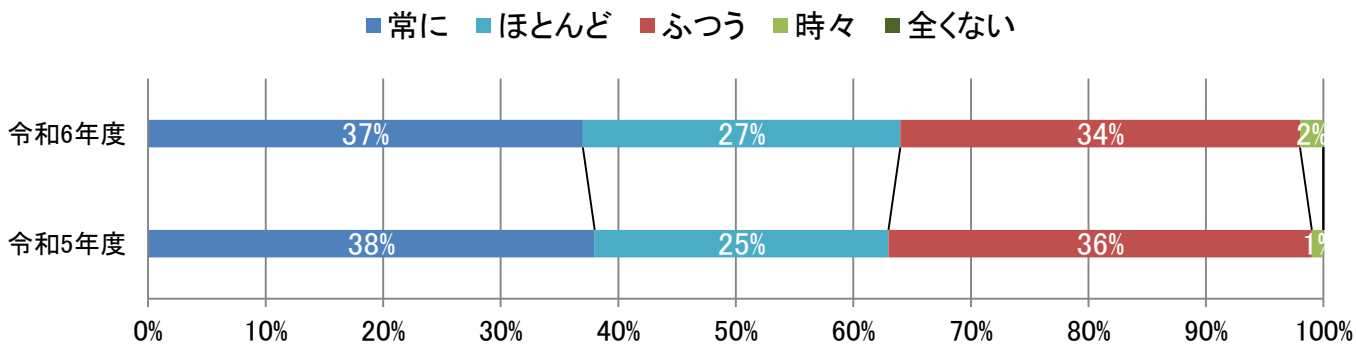
(1)お手洗いは清潔に保たれていましたか



		常に	ほとんど	ふつう	時々	全くない	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	193	220	292	17	2	86	724
	割合	27%	31%	40%	2%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	226	229	337	23	16	101	831
	割合	27%	28%	40%	3%	2%	—	100%
比較増減	回答数	−33	−9	−45	−6	−14	−15	−107
	割合	0%	3%	0%	−1%	−2%	—	—

ほとんど以上の割合は58%であった。昨年度と比較して、ほとんど以上の割合が3%増加し、時々以下の割合は3%減少したため、全体的に評価が上がった

(2)院内の移動は安全に行うことができましたか

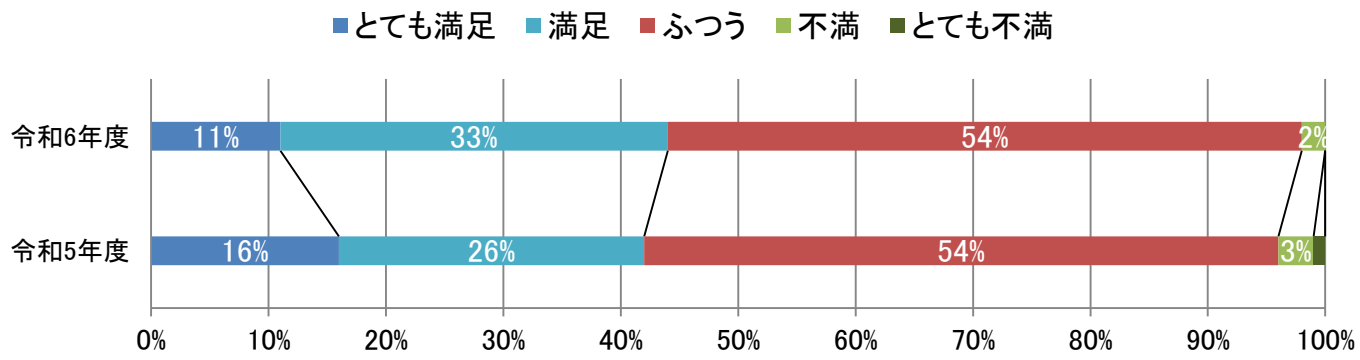


		常に	ほとんど	ふつう	時々	全くない	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	270	201	248	11	2	78	732
	割合	37%	27%	34%	2%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	324	208	301	9	3	87	845
	割合	38%	25%	36%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−54	−7	−53	2	−1	−9	−113
	割合	−1%	2%	−2%	1%	0%	—	—

ほとんど以上の割合は64%であった。昨年度と比較して、ほとんど以上及び時々以下の割合が1%増加したため、全体的に評価が上がった

【問5】 外来環境についてお尋ねします ②

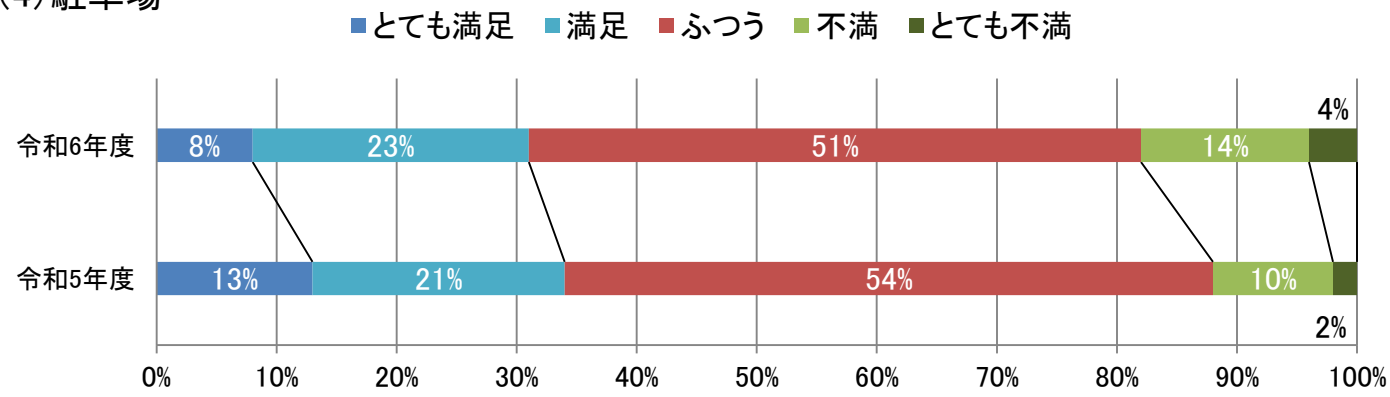
(3)売店



		とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	65	196	320	14	2	213	597
	割合	11%	33%	54%	2%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	103	168	365	18	4	274	658
	割合	16%	26%	54%	3%	1%	—	100%
比較増減	回答数	−38	28	−45	−4	−2	−61	−61
	割合	−5%	7%	0%	−1%	−1%	—	—

満足以上の割合は44%であった。昨年度と比較して、満足以上の割合が2%増加し、“不満“以下の割合が2%減少したため、全体的に評価が上がった

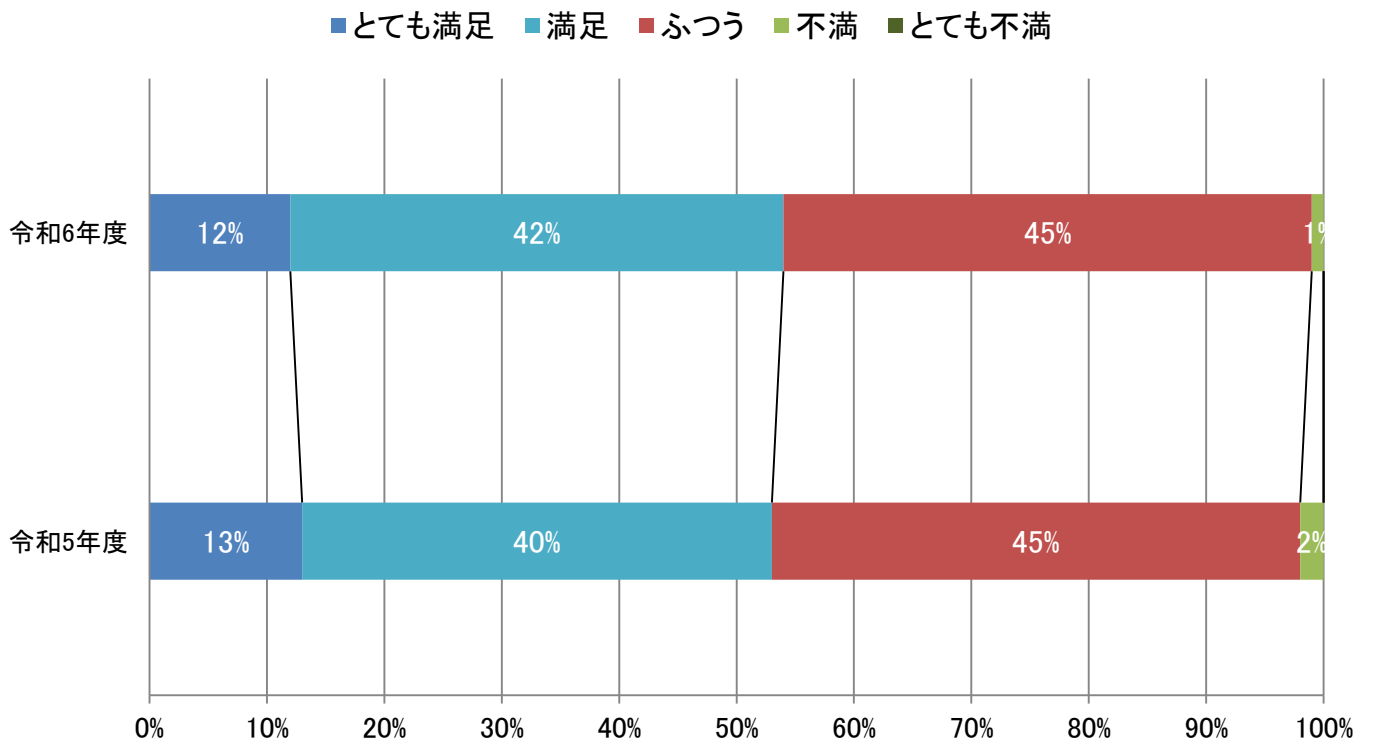
(4)駐車場



		とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答	有効回答数(n)
令和6年度	回答数	59	170	369	98	30	84	726
	割合	8%	23%	51%	14%	4%	—	100%
令和5年度	回答数	104	171	433	82	17	125	807
	割合	13%	21%	54%	10%	2%	—	100%
比較増減	回答数	−45	−1	−64	16	13	−41	−81
	割合	−5%	2%	−3%	4%	2%	—	—

満足以上の割合は31%であった。昨年度と比較して、満足以上の割合が3%減少し、不満以下の割合が6%増加したため、全体的に評価が下がった

【問6】 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

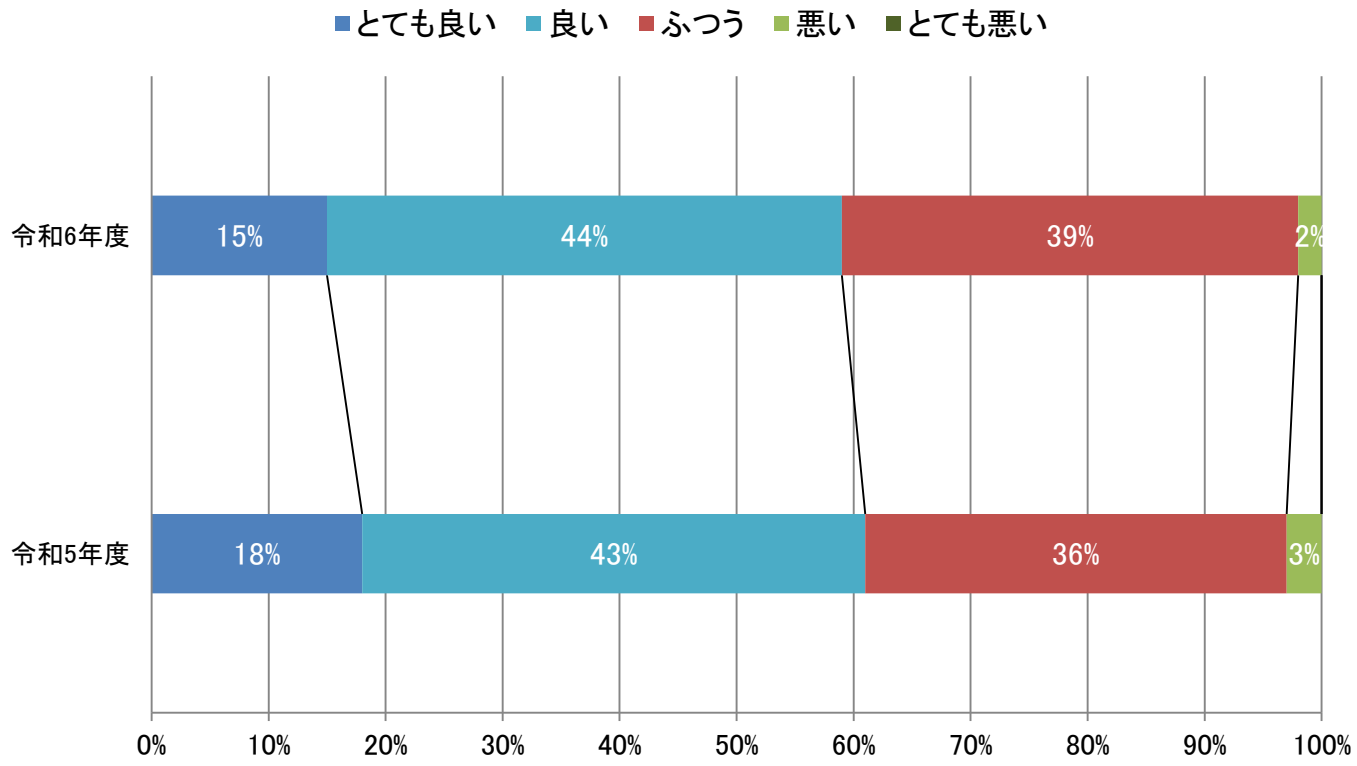


		とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答	有効回答数（n）
令和6年度	回答数	86	291	320	7	1	105	705
	割合	12%	42%	45%	1%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	108	327	364	20	1	112	820
	割合	13%	40%	45%	2%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−22	−36	−44	−13	0	−7	−115
	割合	−1%	2%	0%	−1%	0%	—	—

満足以上の割合は54%であった。昨年度と比較して、満足以上の割合が1%増加し、不満以下が1%減少したため、全体的に評価が上がった

■ 病院全体をとおして

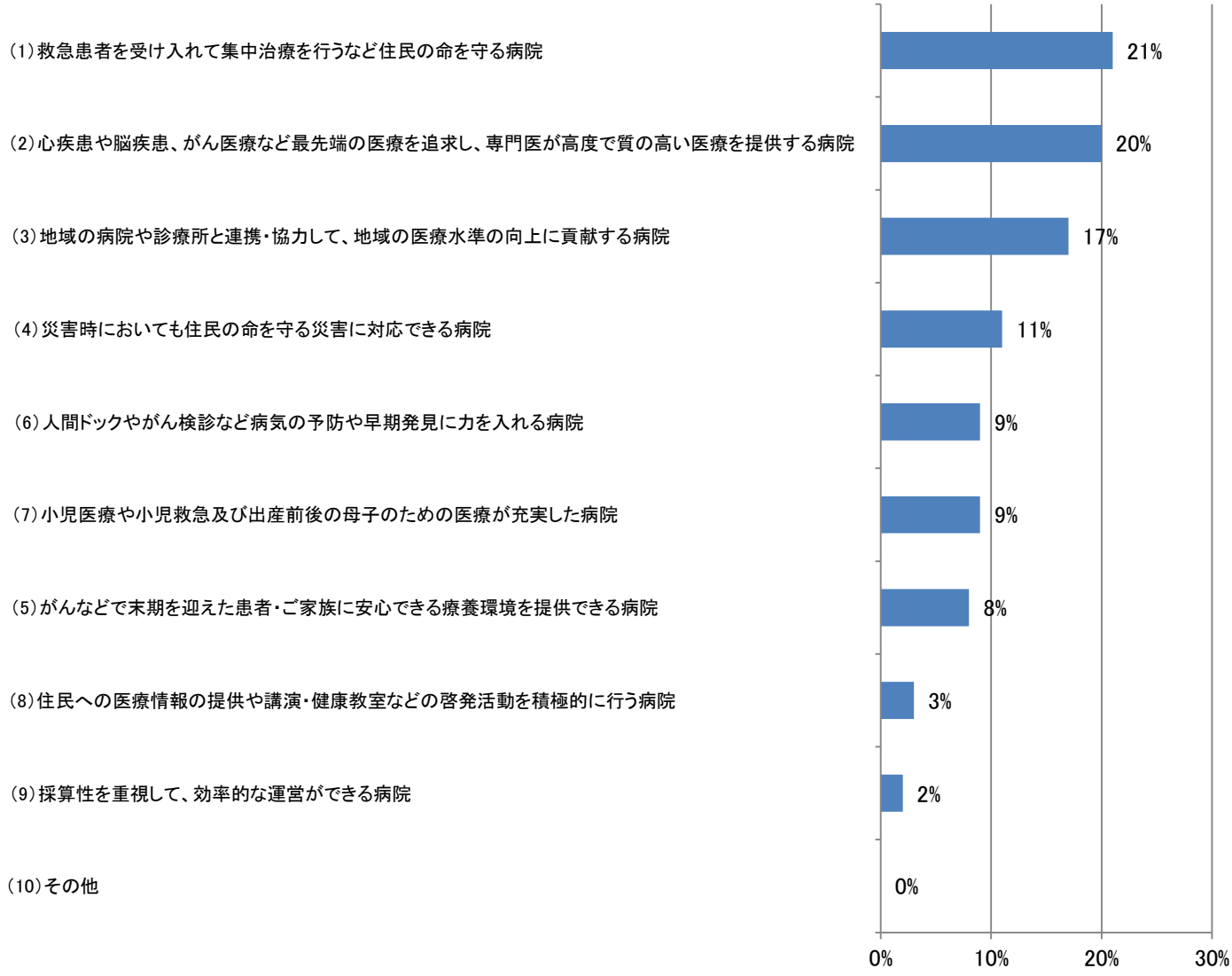
【問7】 当院全体の印象をお尋ねします



		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）
令和6年度	回答数	92	279	244	12	1	182	628
	割合	15%	44%	39%	2%	0%	—	100%
令和5年度	回答数	128	314	263	25	0	202	730
	割合	18%	43%	36%	3%	0%	—	100%
比較増減	回答数	−36	−35	−19	−13	1	−20	−102
	割合	−3%	1%	3%	−1%	0%	—	—

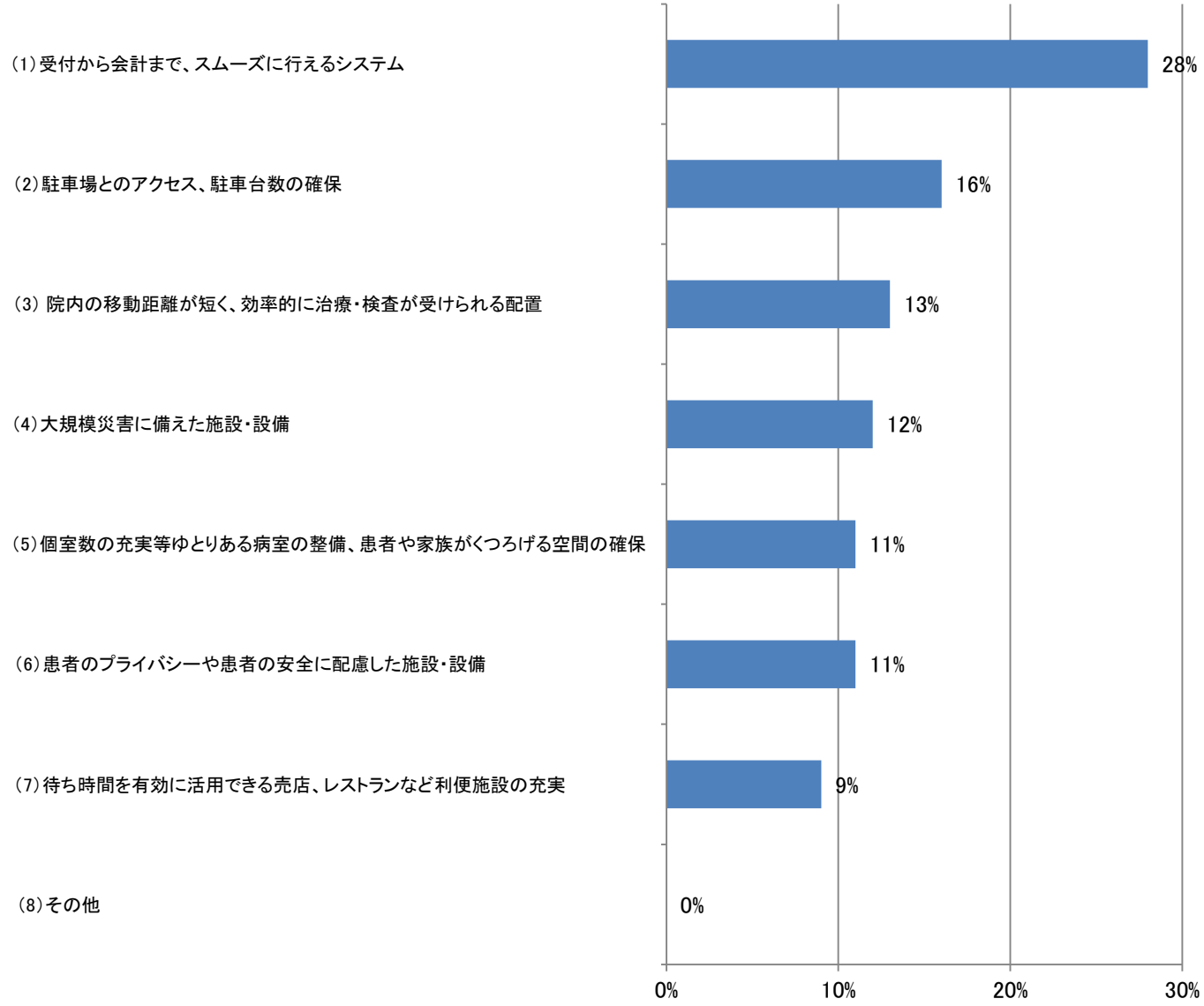
満足以上の割合は59%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が2%減少したため、悪い以下の割合が1%減少したが、全体的に評価が下がった

【問8】 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〇をつけてください（〇は3つまで）



	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	有効回答数(n)
回答数	337	330	282	181	142	139	134	44	29	1	1,619
割合	21%	20%	17%	11%	9%	9%	8%	3%	2%	0%	100%

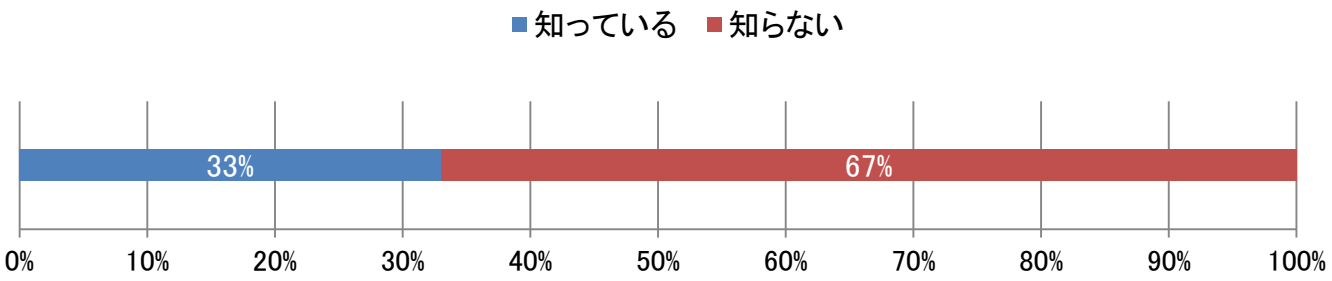
【問9】 あなたは患者としてどのような施設・設備を充実して欲しいですか。次の項目の中から当てはまるものに〇をつけてください（〇は3つまで）



	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	有効回答数(n)
回答数	394	229	186	162	152	152	130	0	1,405
割合	28%	16%	13%	12%	11%	11%	9%	0%	100%

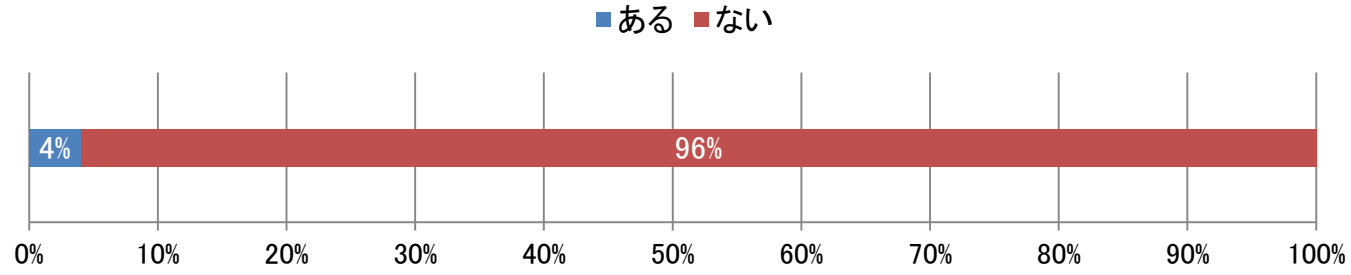
■ がん相談支援センターについて

【問 1】 がん相談支援センターを知っていますか。



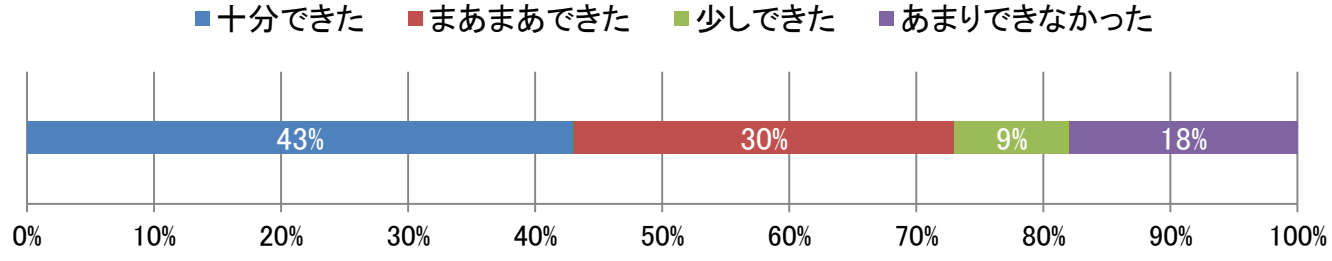
	知っている	知らない	無回答	有効回答数（n）
回答数	191	388	231	579
割合	33%	67%	―	100%

【問 2】 当院のがん相談支援センターを利用したことがありますか。



	ある	ない	無回答	有効回答数（n）
回答数	24	555	231	579
割合	4%	96%	―	100%

【問 3】 がん相談支援センターを利用した際、相談が十分できたと感じましたか。



	十分できた	まあまあできた	少しできた	あまりできなかった	無回答	有効回答数（n）
回答数	14	10	3	6	777	33
割合	43%	30%	9%	18%	―	100%

まあまあできた以上の割合は73%であり、少しできた以下の割合は27%であった

令和6年度外来患者さん満足度調査

（調査期間：2024.9.9～9.30）

医療サービス向上のため、アンケート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〇を付けてください。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つ〇をしてください）

1	内科	2	脳神経内科	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	歯科・歯科口腔外科		

【問 3】 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）医師	5	4	3	2	1
（2）看護師	5	4	3	2	1
（3）リハビリスタッフ	5	4	3	2	1
（4）診療放射線技師	5	4	3	2	1
（5）臨床検査技師	5	4	3	2	1
（6）栄養士	5	4	3	2	1
（7）臨床工学士	5	4	3	2	1
（8）薬剤師	5	4	3	2	1
（9）受付事務	5	4	3	2	1
（10）地域医療連携室スタッフ	5	4	3	2	1

【問 4】 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

	とても短い	短い	ふつう	長い	とても長い
（4）待ち時間についてどう感じますか	5	4	3	2	1

【問 5】 外来環境についてお尋ねします

	常に	ほとんど	ふつう	時々	全くない
（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

	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満
（3）売店	5	4	3	2	1
（4）駐車場	5	4	3	2	1

【問 6】 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

とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満
5	4	3	2	1

【裏面】に続く

■　病院全体をとおして

地域医療の充実を図るために、桐生厚生総合病院に望むことについてお尋ねします

【問 7】 当院全体の印象をお尋ねします

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い
5	4	3	2	1

理由があればお書きください

【問 8】 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 9】 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、レストランなど利便施設の充実
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（　　）

■　がん相談支援センターについて

【問 1】 がん相談支援センターを知っていますか。

知らない	知っている
1	2

【問 2】 当院のがん相談支援センターを利用したことがありますか。

ない	ある
1	2

【問 3】 がん相談支援センターを利用した際、相談が十分できたと感じましたか。

十分できた	まあまあできた	少しできた	あまりできなかった
1	2	3	4

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