

令和7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7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7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7年9月8日(月)～ 9月30日(火)

■アンケート回収枚数 外来 889枚

■実施方法

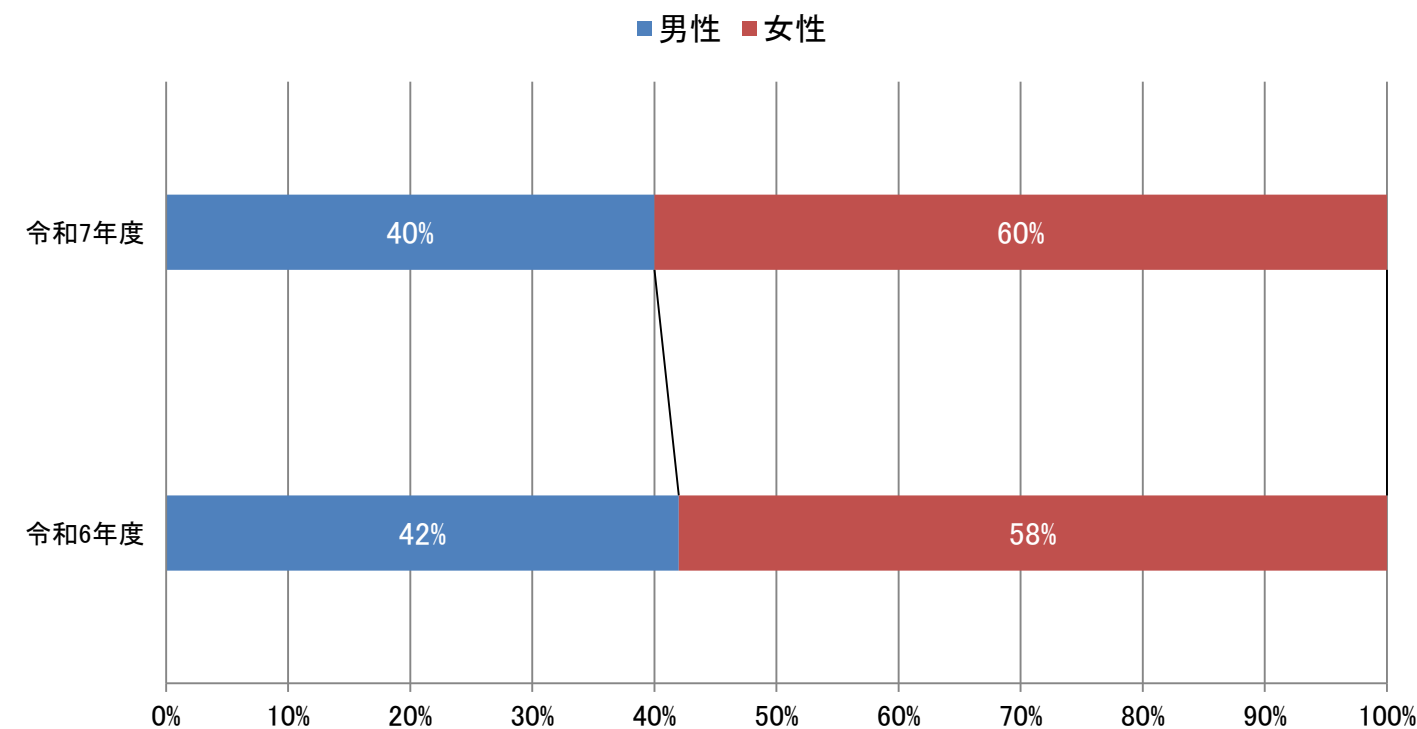
《外来》

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

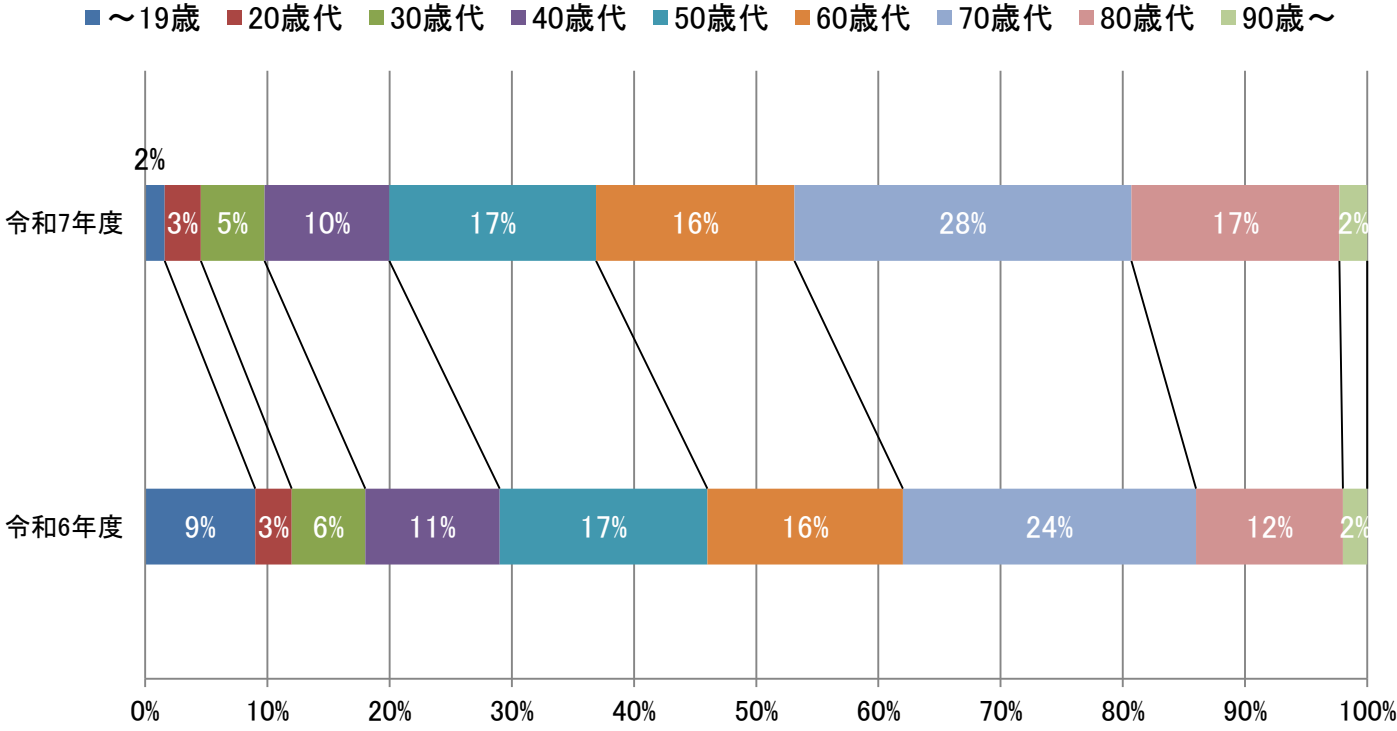
【問1】(1)外来受診されている方の性別を教えてください



	令和7年度		令和6年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
男性	341	40%	331	42%	10	-2%
女性	522	60%	464	58%	58	2%
無回答	26	—	15	—	11	—
有効回答数(n)	863	100%	907	100%	-44	—

昨年度と比較して、男性の割合が2%減少し、女性の割合が2%増加した。

【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

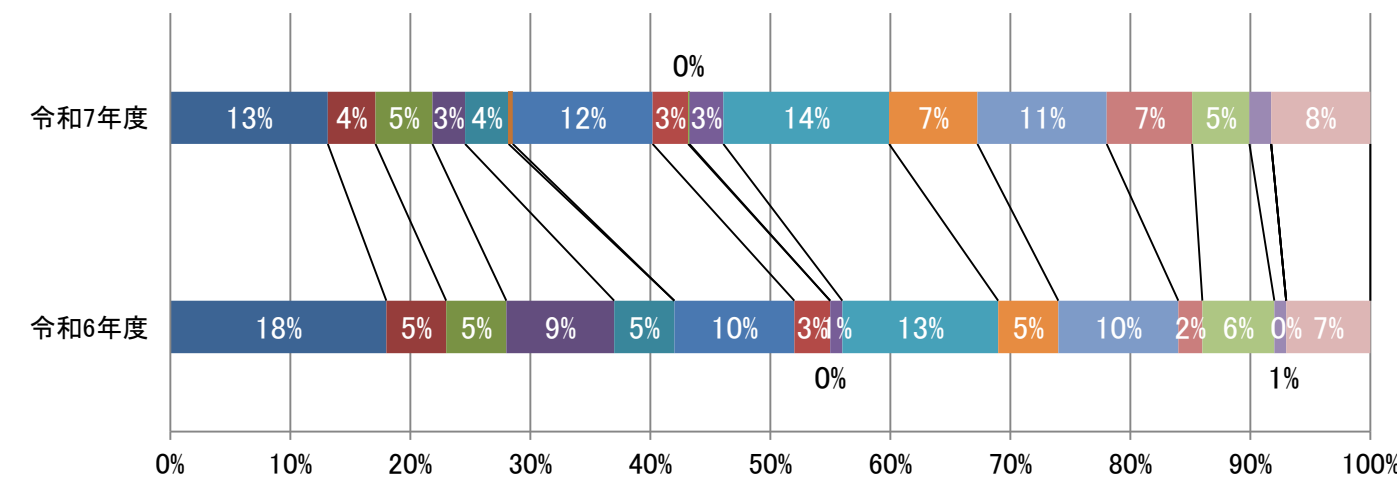


	令和7年度		令和6年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
～19歳	14	2%	71	9%	-57	-7%
20歳代	26	3%	27	3%	-1	0%
30歳代	46	5%	49	6%	-3	-1%
40歳代	90	10%	87	11%	3	-1%
50歳代	149	17%	137	17%	12	0%
60歳代	143	16%	124	16%	19	0%
70歳代	243	28%	190	24%	53	4%
80歳代	150	17%	99	12%	51	5%
90歳～	20	2%	14	2%	6	-1%
無回答	8	—	12	—	-4	—
有効回答数(n)	881	100%	798	100%	83	—

～19歳の回答割合が7%減少した。70歳代の回答割合が4%増加、80歳代の回答割合が5%増加した。他の年代の回答割合はあまり変わらなかった。

【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)

- 内科
- 脳神経内科
- 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



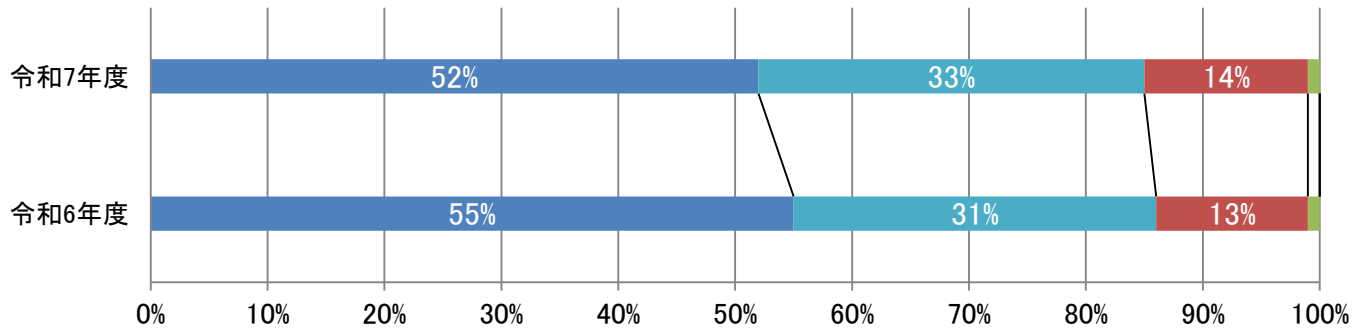
	令和7年度		令和6年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
内科	116	13%	147	18%	-31	-5%
脳神経内科	35	4%	36	5%	-1	-1%
循環器内科	42	5%	36	5%	6	0%
小児科	24	3%	72	9%	-48	-6%
外科	32	4%	42	5%	-10	-1%
血管外科	3	0%	1	0%	2	0%
整形外科	103	12%	76	10%	27	2%
脳神経外科	26	3%	27	3%	-1	0%
呼吸器外科	1	0%	2	0%	-1	0%
乳腺外科	25	3%	12	1%	13	2%
皮膚科	122	14%	104	13%	18	1%
泌尿器科	65	7%	41	5%	24	2%
産婦人科	95	11%	81	10%	14	1%
眼科	63	7%	14	2%	49	5%
耳鼻いんこう科	42	5%	51	6%	-9	-1%
麻酔科	16	2%	7	1%	9	1%
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	73	8%	54	7%	19	1%
無回答	6	—	7	—	-1	—
有効回答数(n)	883	100%	803	100%	80	—

回答割合は皮膚科が14%と最も多く、内科・整形外科・産婦人科が続いた。昨年度と比較して、内科、脳神経内科、小児科、外科、耳鼻いんこう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

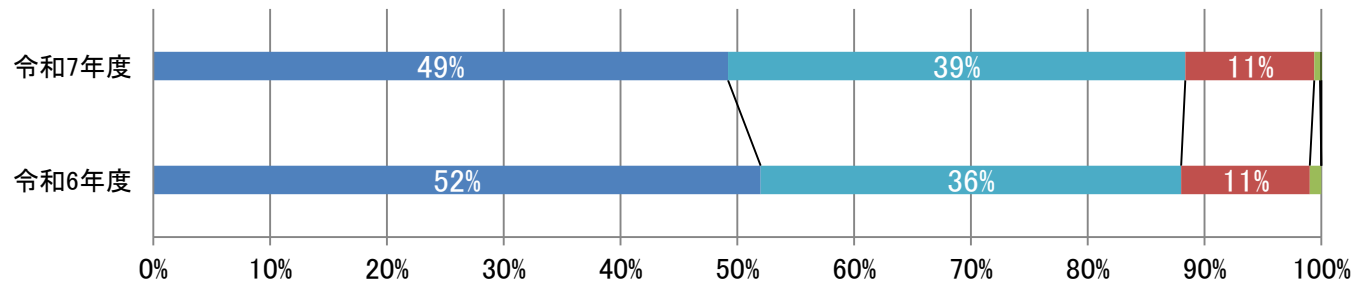


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和7年度	回答数	446	285	115	11	3	29	860
	割合	52%	33%	14%	1%	0%	—	100%
令和6年度	回答数	435	247	100	4	0	24	786
	割合	55%	31%	13%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	11	38	15	7	3	5	74
	割合	-3%	2%	1%	0%	0%	—	—

良い以上の割合は85%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が1%減少し、悪い以下が変わらなかったため、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

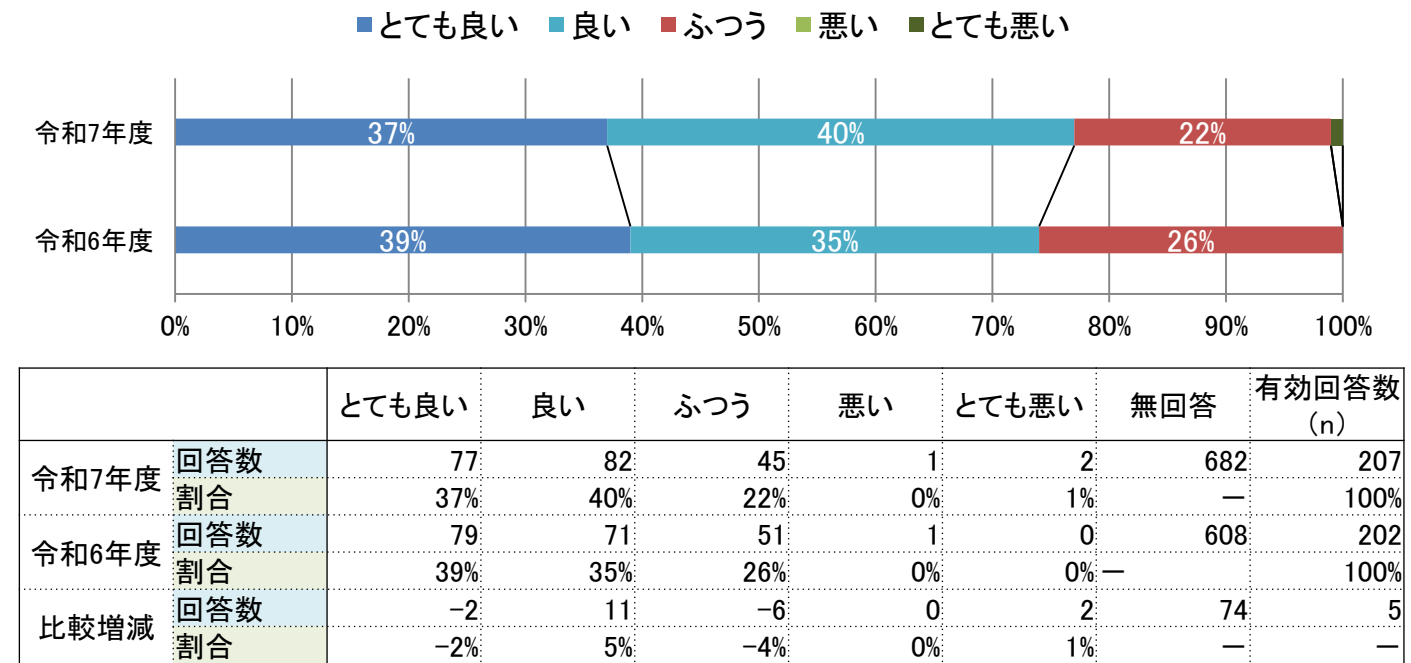


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和7年度	回答数	411	329	97	4	1	47	842
	割合	49%	39%	11%	0%	0%	—	100%
令和6年度	回答数	405	281	89	4	0	31	779
	割合	52%	36%	11%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	6	48	8	0	1	16	63
	割合	-3%	3%	0%	-1%	0%	—	—

良い以上の割合は88%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合は変わらなかったが、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。

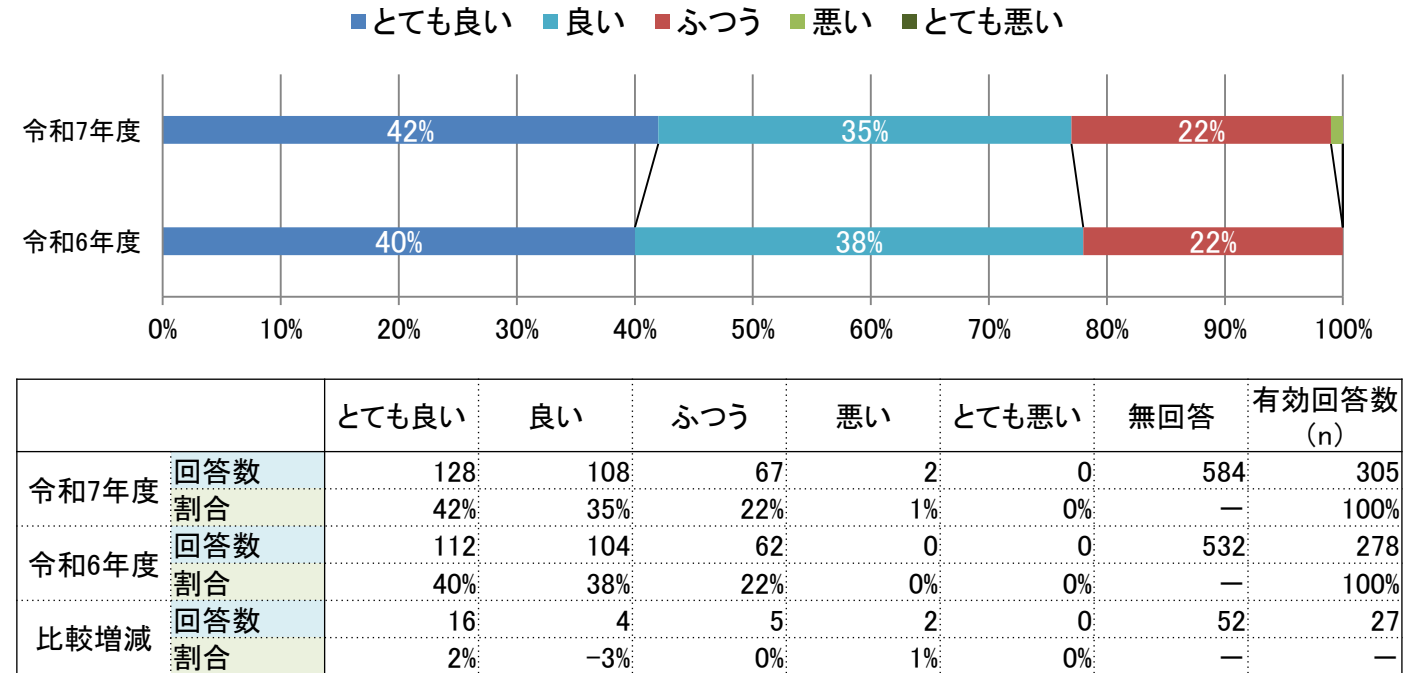
【問3】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします ②

(3)リハビリスタッフ



良い以上の割合は77%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が3%増加し、悪い以下の割合も1%増加したが、全体的に評価が上がった。

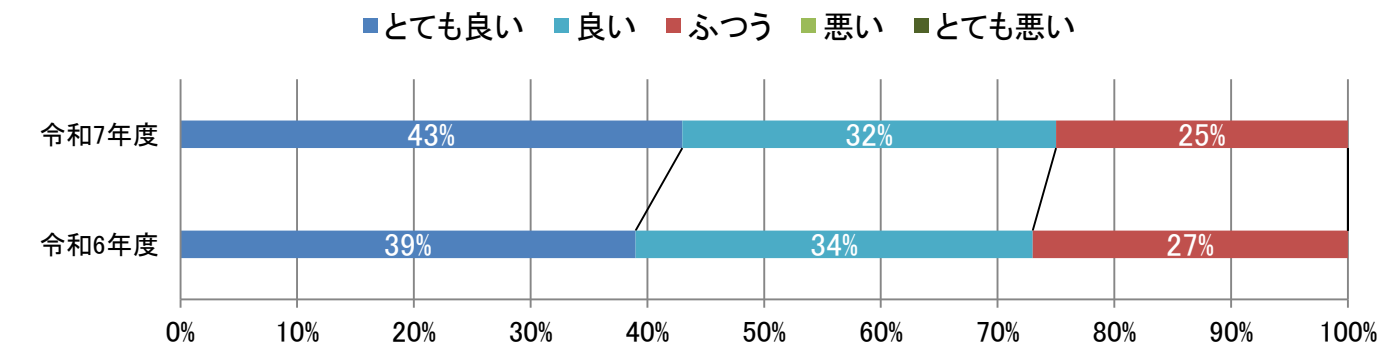
(4)診療放射線技師



良い以上の割合は77%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が1%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 ③

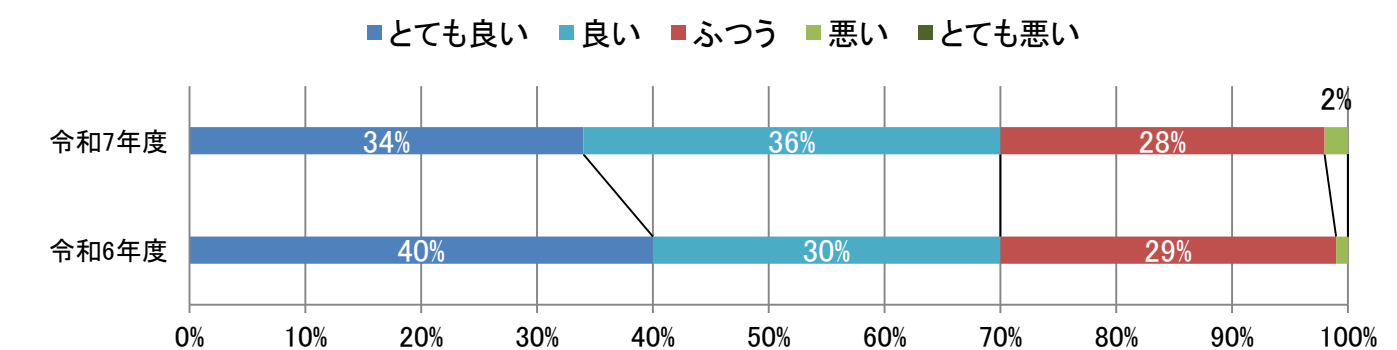
(5) 臨床検査技師



		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7年度	回答数	97	74	56	1	0	661	228
	割合	43%	32%	25%	0%	0%	—	100%
令和6年度	回答数	77	67	55	0	0	611	199
	割合	39%	34%	27%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	20	7	1	1	0	50	29
	割合	4%	-2%	-2%	0%	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%増加し、悪い以下の割合は変わらなかったため、全体的に評価が上がった。

(6) 栄養士

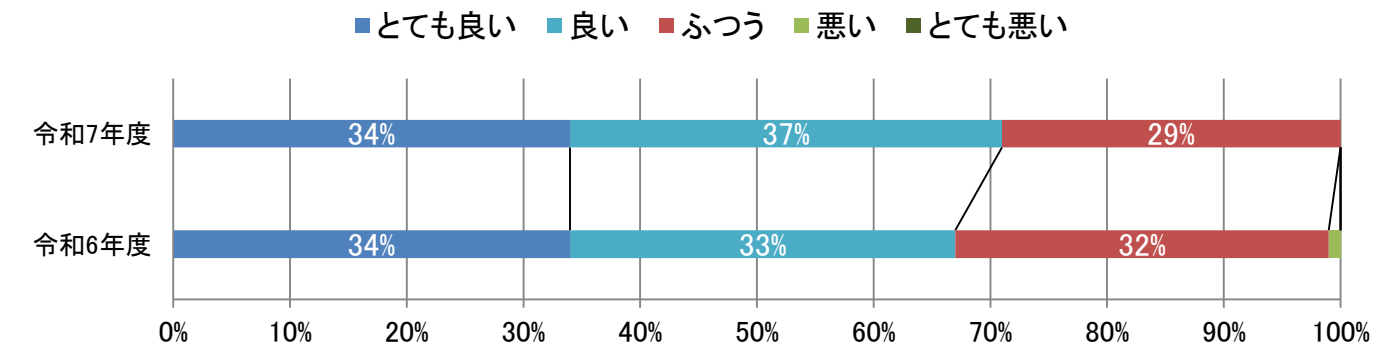


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和7年度	回答数	59	62	48	3	0	717	172
	割合	34%	36%	28%	2%	0%	—	100%
令和6年度	回答数	65	50	47	1	0	647	163
	割合	40%	30%	29%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-6	12	1	2	0	70	9
	割合	-6%	6%	-1%	1%	0%	—	—

良い以上の割合は70%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合は変わらなかったが、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

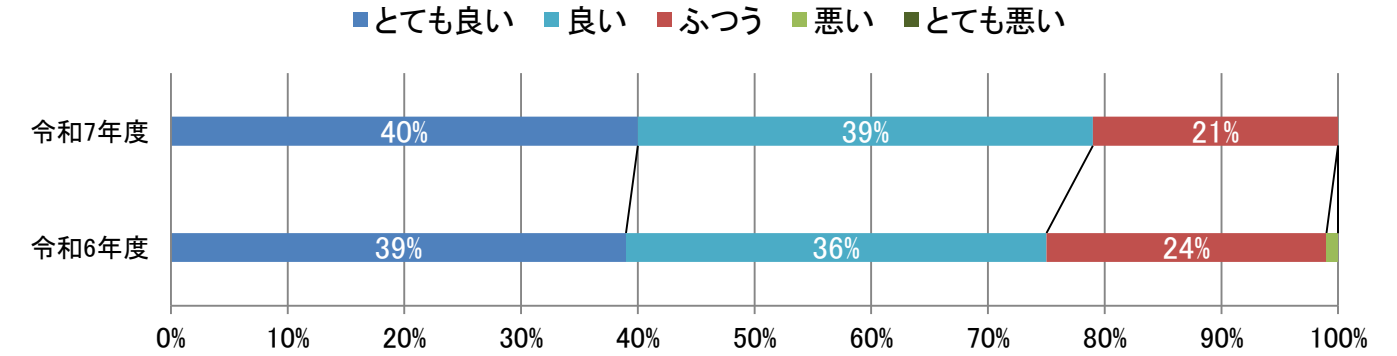
(7) 臨床工学士



		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7年度	回答数	51	54	43	0	0	741	148
	割合	34%	37%	29%	0%	0%	—	100%
令和6年度	回答数	49	48	46	1	0	666	144
	割合	34%	33%	32%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	2	6	-3	-1	0	75	4
	割合	0%	4%	-3%	-1%	0%	—	—

良い以上の割合は71%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が4%増加し、悪い以下が1%減少したため、全体的に評価が上がった。

(8) 薬剤師

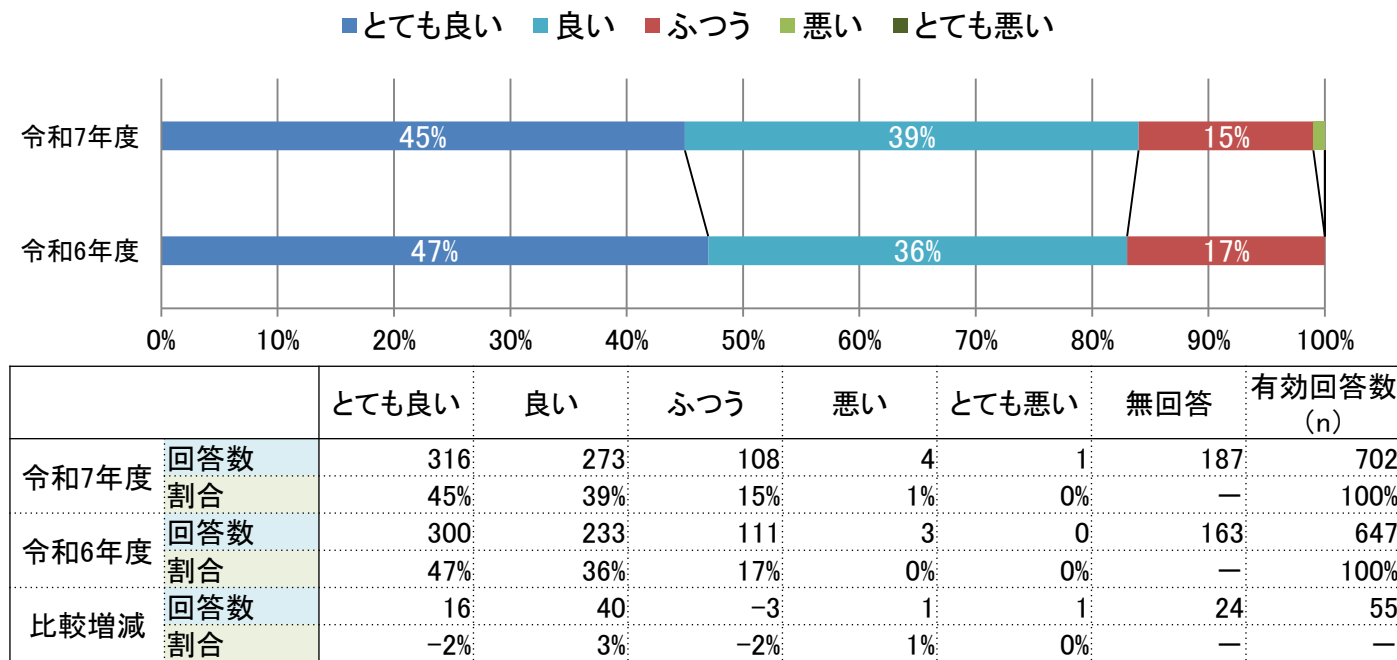


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和7年度	回答数	91	88	48	0	1	661	228
	割合	40%	39%	21%	0%	0%	—	100%
令和6年度	回答数	84	79	52	3	0	592	218
	割合	39%	36%	24%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	7	9	-4	-3	1	69	10
	割合	1%	3%	-3%	-1%	0%	—	—

良い以上の割合は79%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合が4%増加し、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。

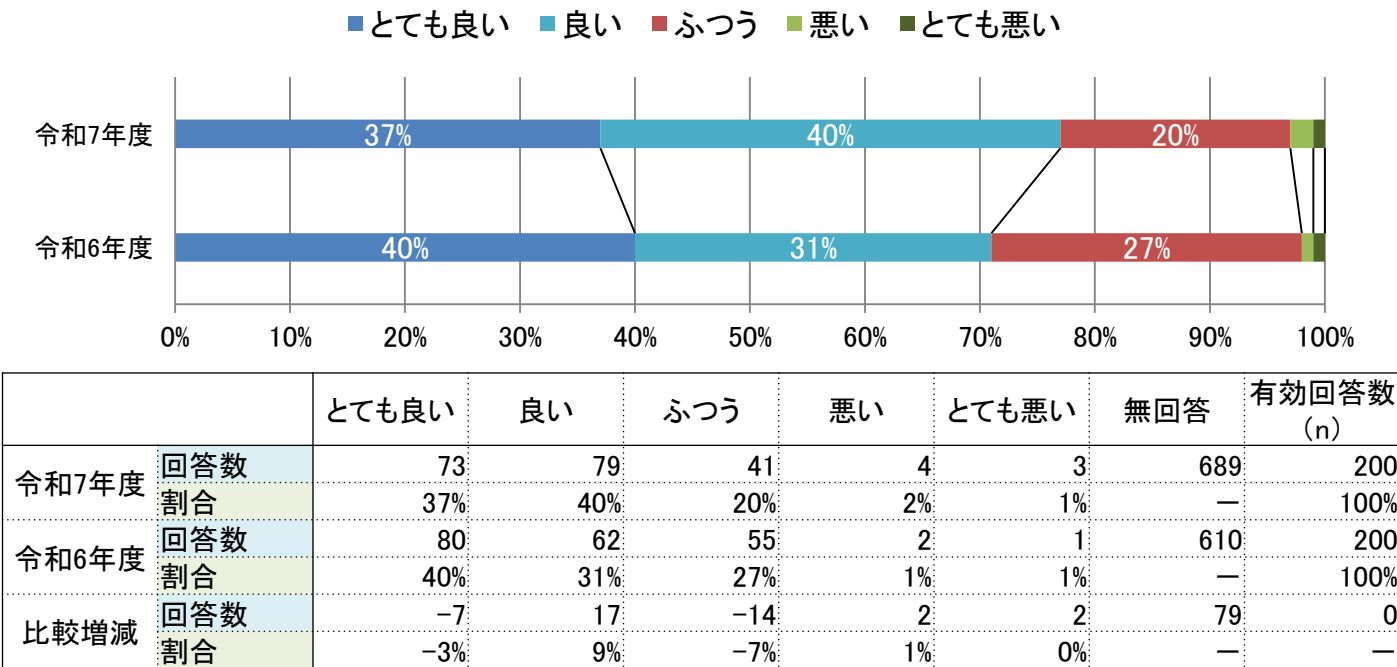
【問3】 職員の対応・マナー・身だしなみについてお尋ねします ⑤

(9) 受付事務



良い以上の割合は84%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合は1%増加し、悪い以下の割合が1%増加したため、評価は変わらなかった。

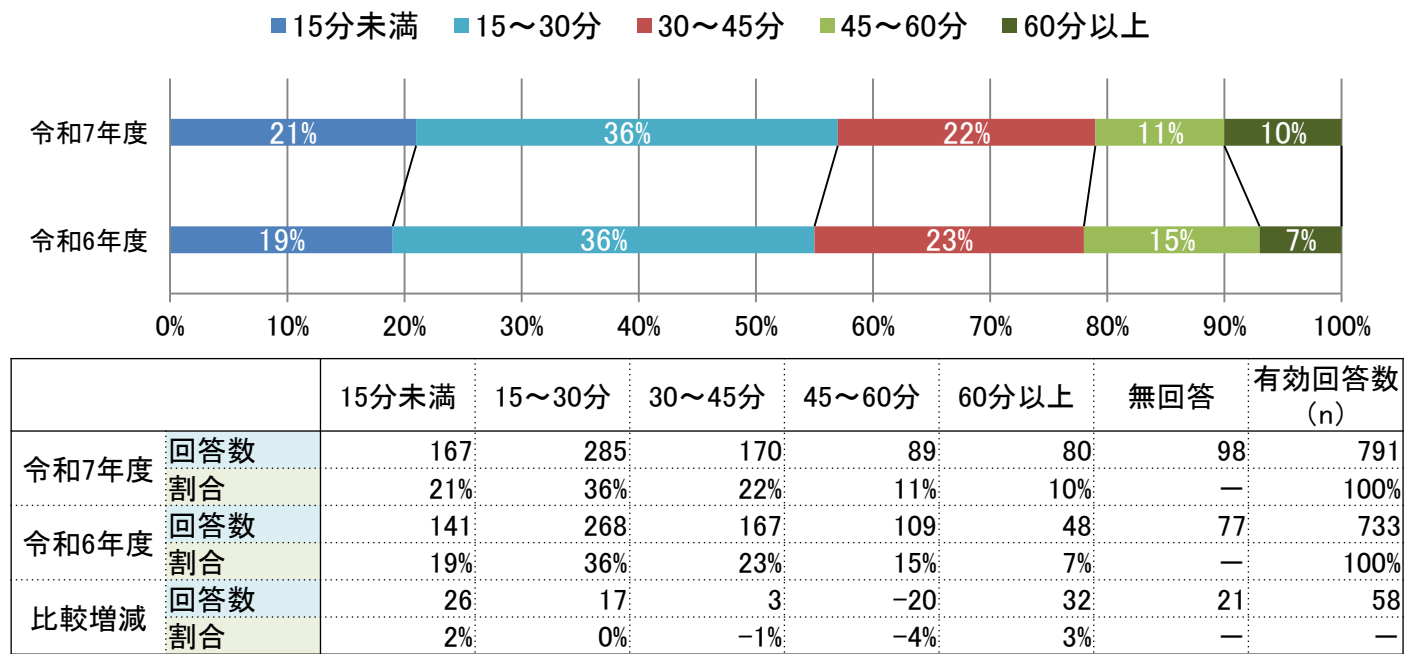
(10) 地域医療連携室スタッフ



良い以上の割合は77%であった。昨年度と比較して、良い以上が6%増加し、悪い以下の割合が1%増加したため、全体的に評価が上がった。

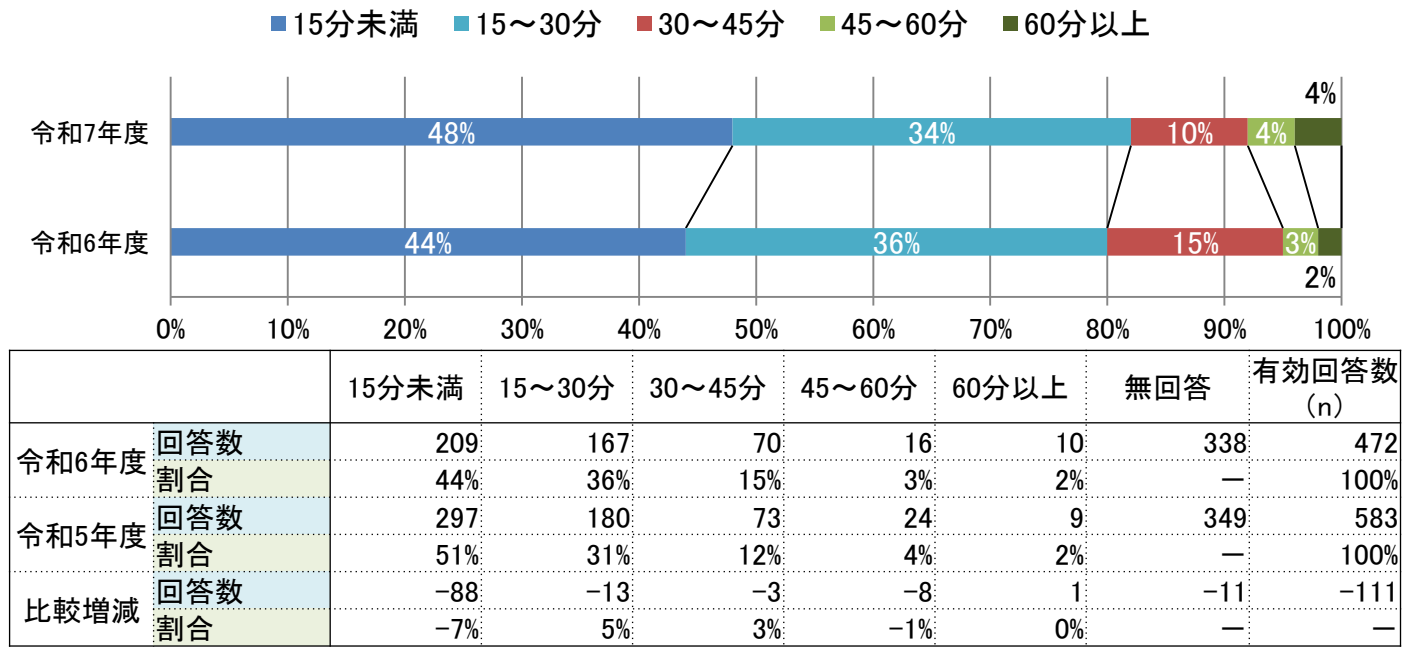
【問4】 待ち時間についてお尋ねします ①

(1) 診察までどれくらい待ちましたか



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

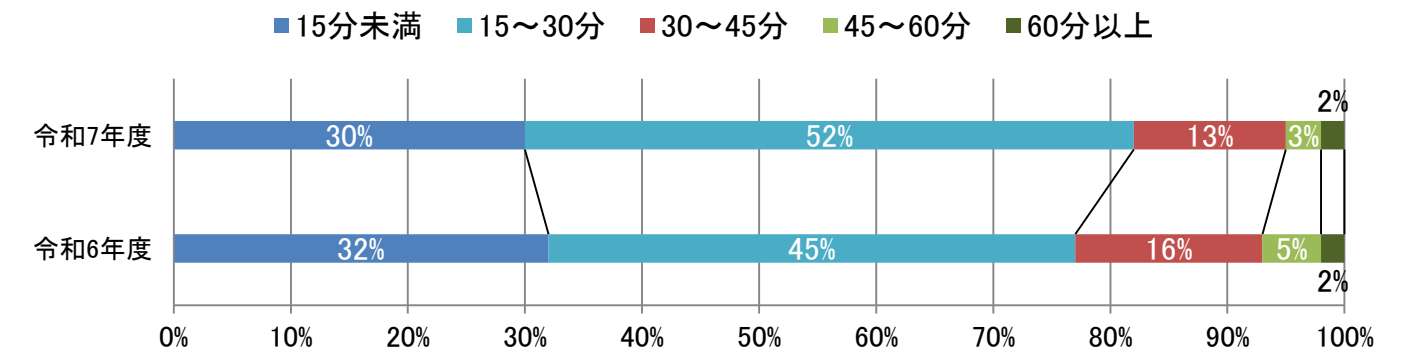
(2) 検査までどれくらい待ちましたか



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

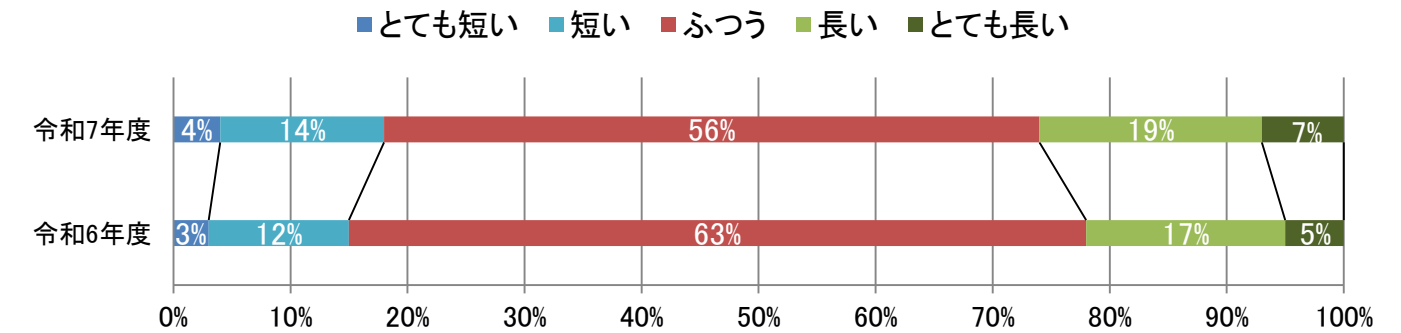
(3) 会計までどれくらい待ちましたか



		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7年度	回答数	161	274	69	15	12	358	531
	割合	30%	52%	13%	3%	2%	—	100%
令和6年度	回答数	157	220	80	22	9	322	488
	割合	32%	45%	16%	5%	2%	—	100%
比較増減	回答数	4	54	-11	-7	3	36	43
	割合	-2%	7%	-3%	-2%	0%	—	—

昨年度と比較して、15～30分以上の割合が5%増加し、45～60分以下の割合が2%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

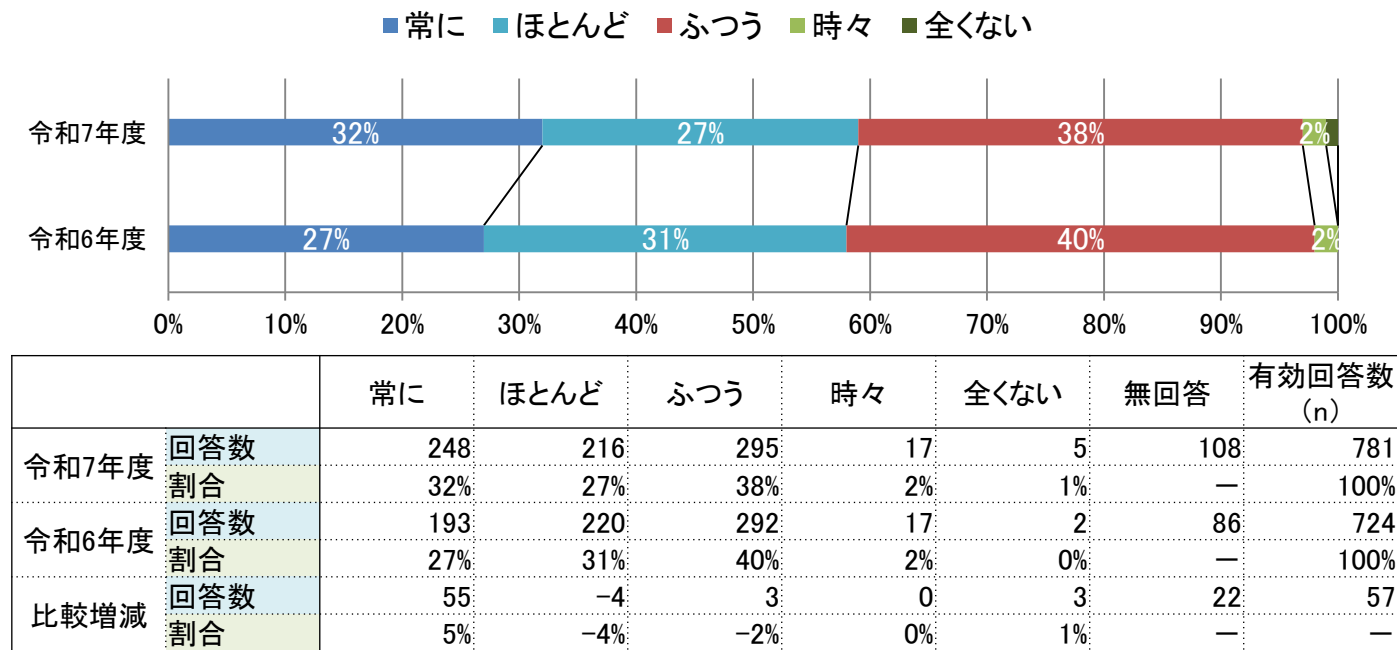


		とても短い	短い	ふつう	長い	とても長い	無回答	有効回答数 (n)
令和7年度	回答数	34	112	454	152	55	82	807
	割合	4%	14%	56%	19%	7%	—	100%
令和6年度	回答数	26	90	463	126	34	71	739
	割合	3%	12%	63%	17%	5%	—	100%
比較増減	回答数	8	22	-9	26	21	11	68
	割合	1%	2%	-7%	2%	2%	—	—

昨年度と比較して、短い以上の割合が3%増加し、長い以下の割合が4%増加したため、待ち時間を長く感じる患者は増加した。

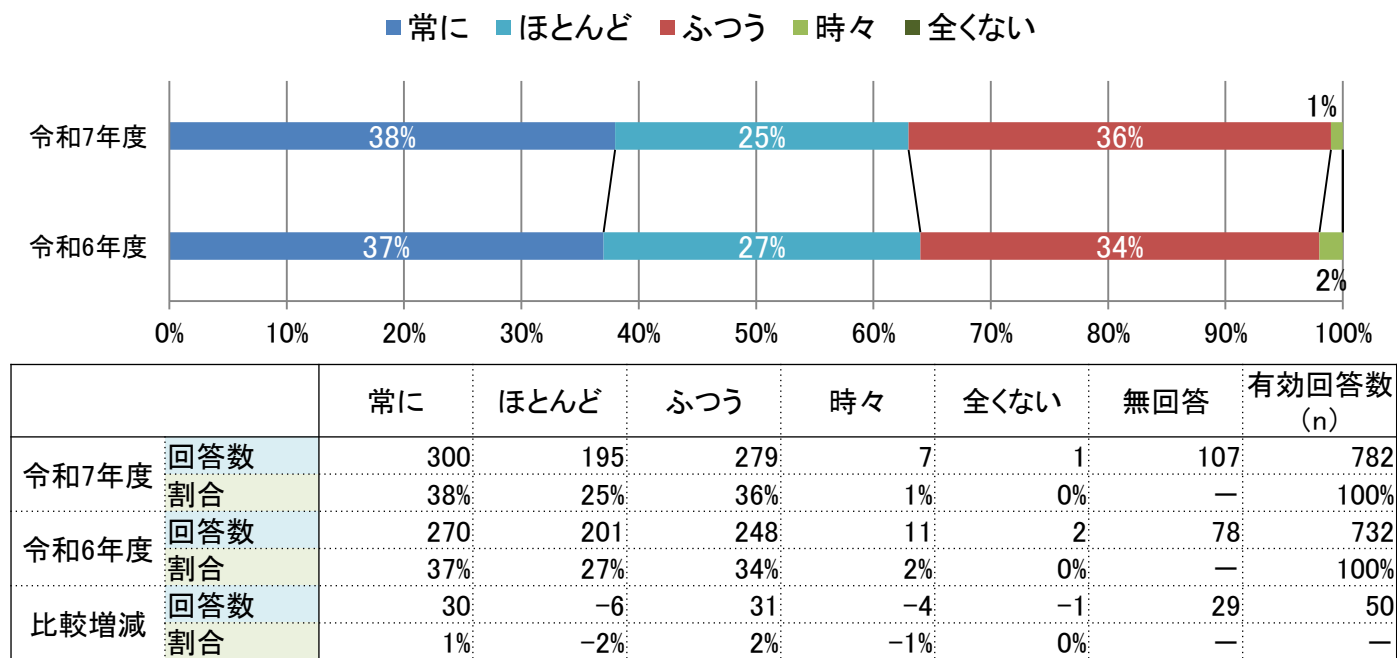
【問5】 外来環境についてお尋ねします ①

(1) お手洗いは清潔に保たれていましたか



ほとんど以上の割合は59%であった。昨年度と比較して、ほとんど以上の割合が1%増加し、時々以下の割合は1%増加したため、全体的に評価は変わらなかった。

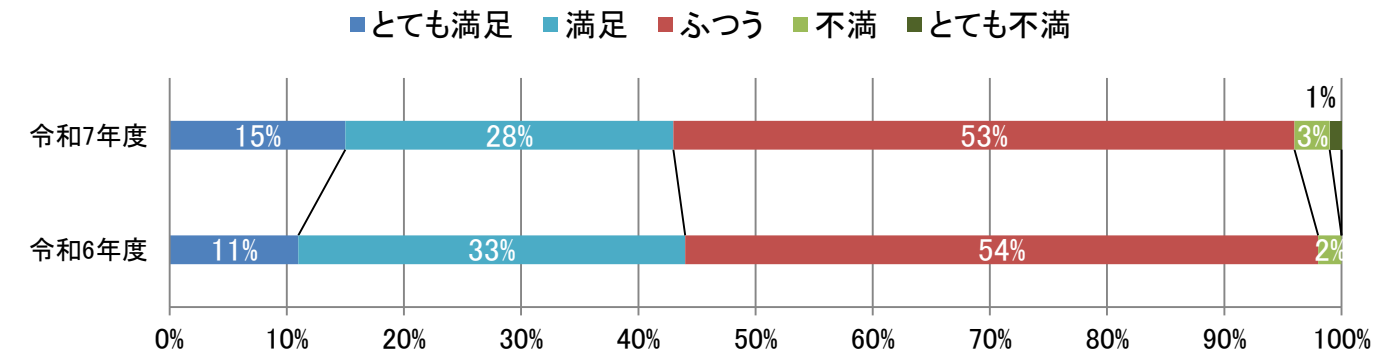
(2) 院内の移動は安全に行うことができましたか



ほとんど以上の割合は63%であった。昨年度と比較して、ほとんど以上の割合が1%減少し、時々以下の割合が1%減少したため、全体的に評価は変わらなかった。

【問5】 外来環境についてお尋ねします ②

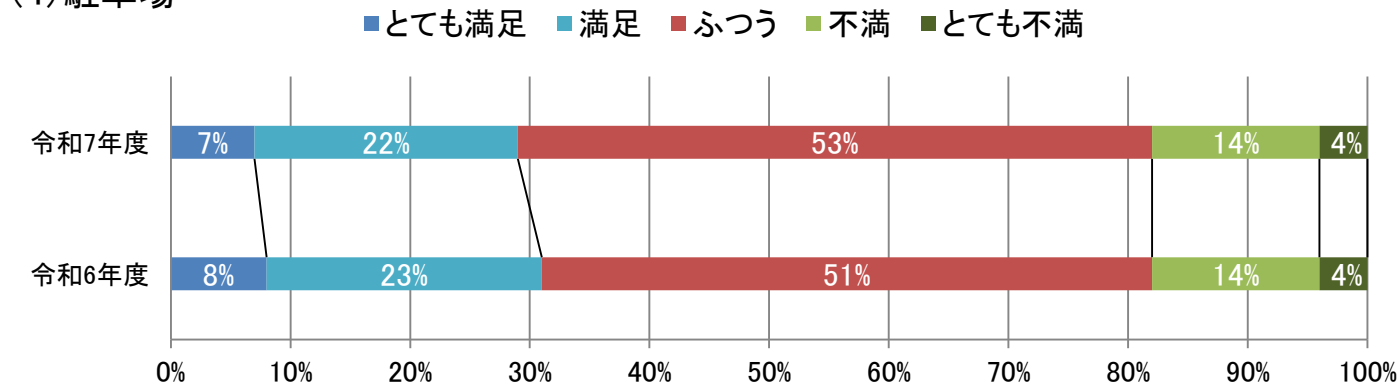
(3) 売店



		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7年度	回答数	95	177	335	18	9	255	634
	割合	15%	28%	53%	3%	1%	—	100%
令和6年度	回答数	65	196	320	14	2	213	597
	割合	11%	33%	54%	2%	0%	—	100%
比較増減	回答数	30	-19	15	4	7	42	37
	割合	4%	-5%	-1%	1%	1%	—	—

満足以上の割合は43%であった。昨年度と比較して、満足以上の割合が1%減少し、不満以下の割合が2%増加したため、全体的に評価が下がった。

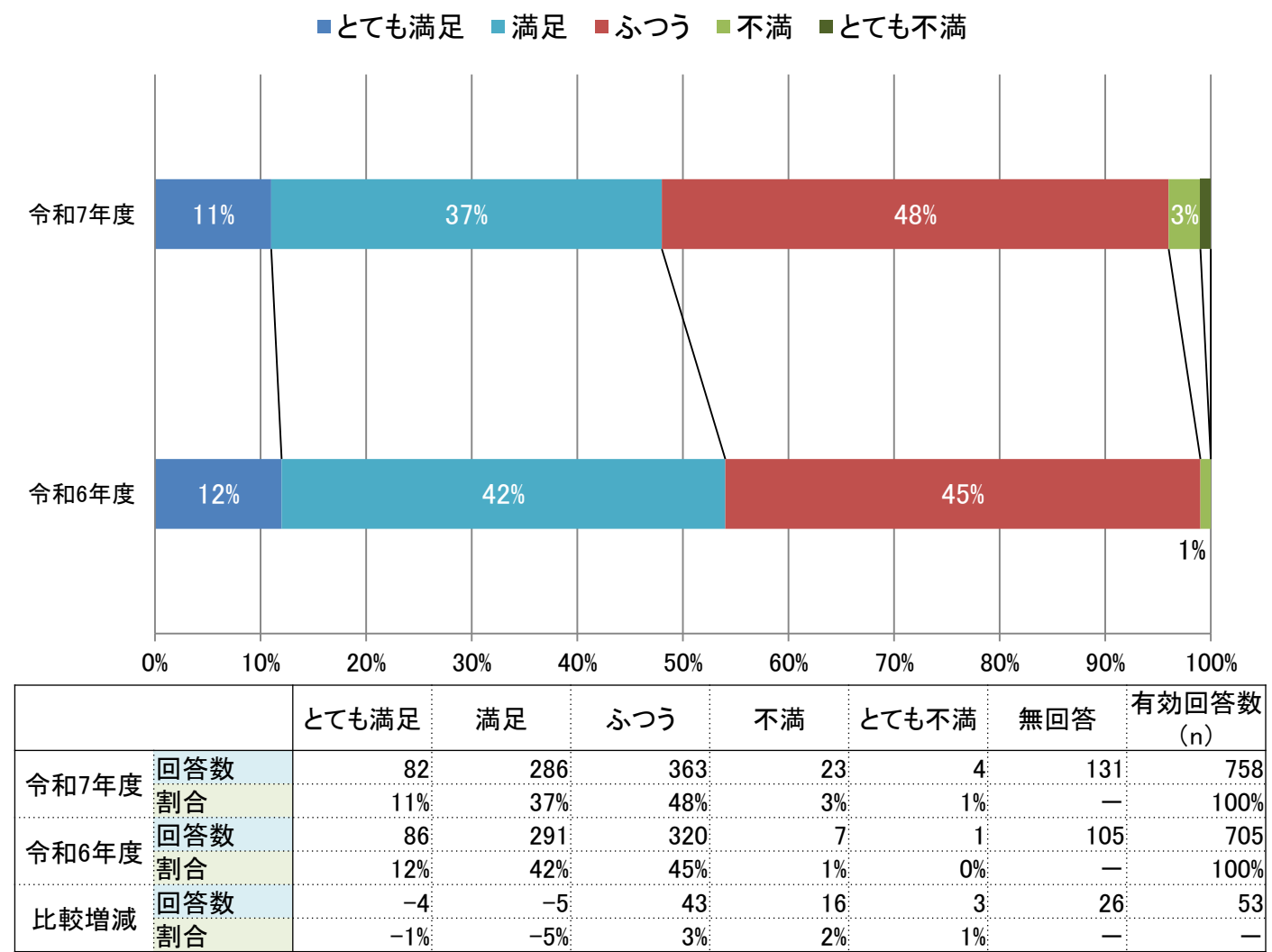
(4) 駐車場



		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7年度	回答数	58	166	403	106	29	127	762
	割合	7%	22%	53%	14%	4%	—	100%
令和6年度	回答数	59	170	369	98	30	84	726
	割合	8%	23%	51%	14%	4%	—	100%
比較増減	回答数	-1	-4	34	8	-1	43	36
	割合	-1%	-1%	2%	0%	0%	—	—

満足以上の割合は29%であった。昨年度と比較して、満足以上の割合が2%減少し、不満以下の割合は変わらなかったため、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

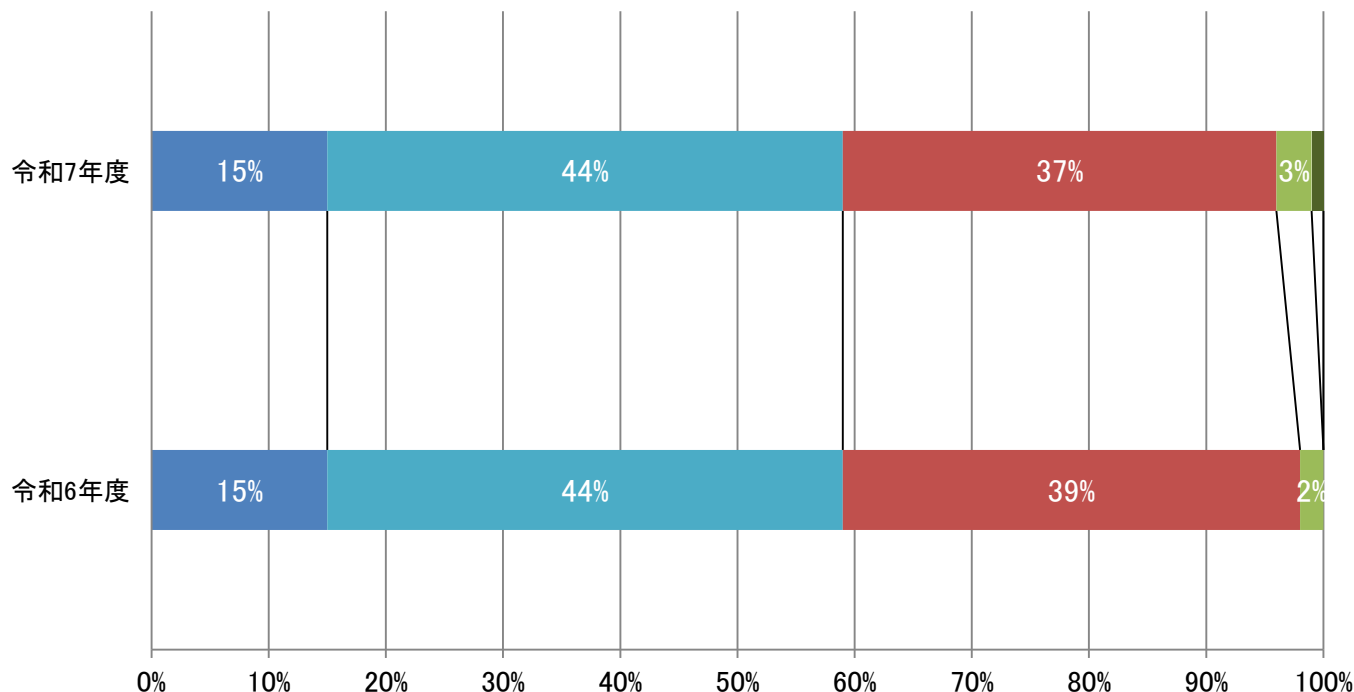


満足以上の割合は48%であった。昨年度と比較して、満足以上の割合が6%減少し、不満以下が3%増加したため、全体的に評価が下がった。

■ 病院全体をととして

【問7】 当院全体の印象をお尋ねします

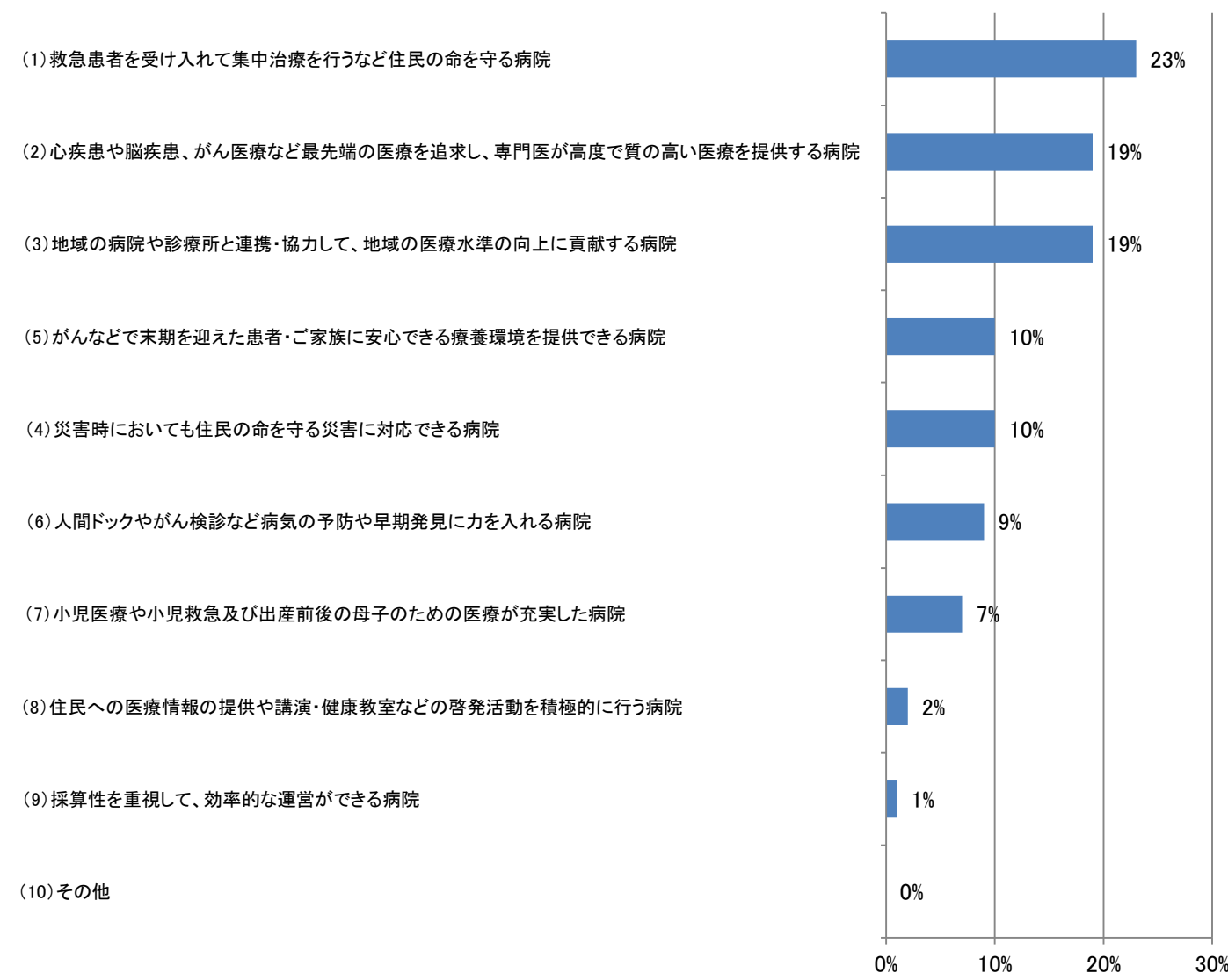
■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



		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7年度	回答数	101	290	243	21	5	229	660
	割合	15%	44%	37%	3%	1%	—	100%
令和6年度	回答数	92	279	244	12	1	182	628
	割合	15%	44%	39%	2%	0%	—	100%
比較増減	回答数	9	11	-1	9	4	47	32
	割合	0%	0%	-2%	1%	1%	—	—

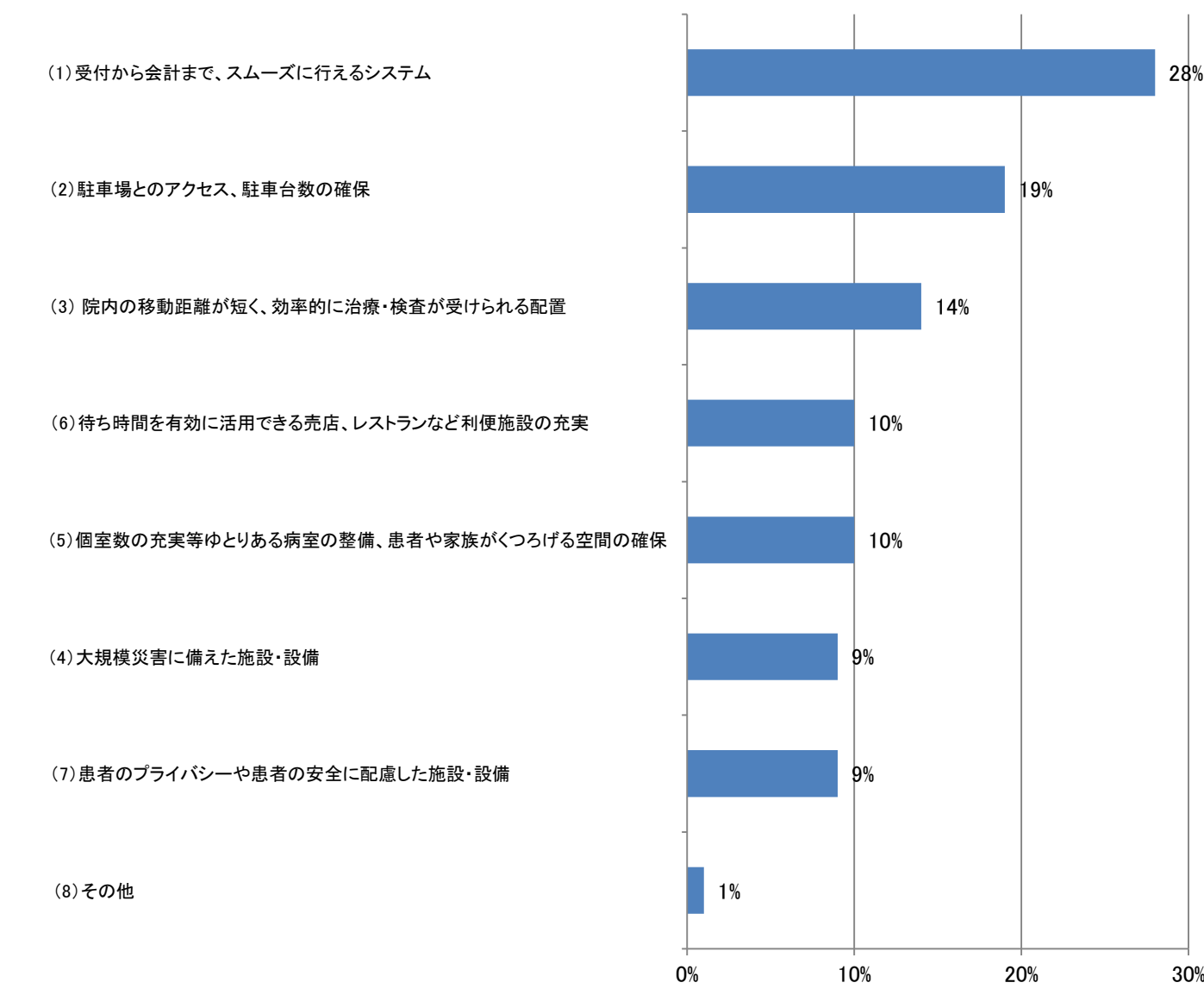
満足以上の割合は59%であった。昨年度と比較して、良い以上の割合は変わらなかったが、悪い以下の割合が2%増加したため、全体的に評価が下がった。

【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○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	384	315	305	170	166	141	121	39	14	4	1,659
割合	23%	19%	19%	10%	10%	9%	7%	2%	1%	0%	100%

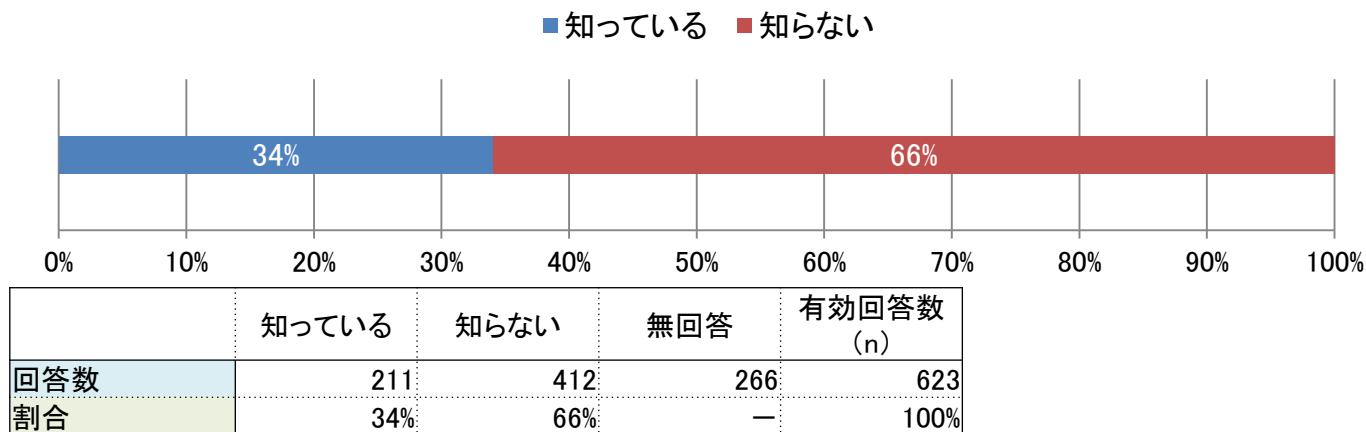
【問9】 あなたは患者としてどのような施設・設備を充実して欲しいですか。次の項目の中から当てはまるものに○をつけてください(○は3つまで)



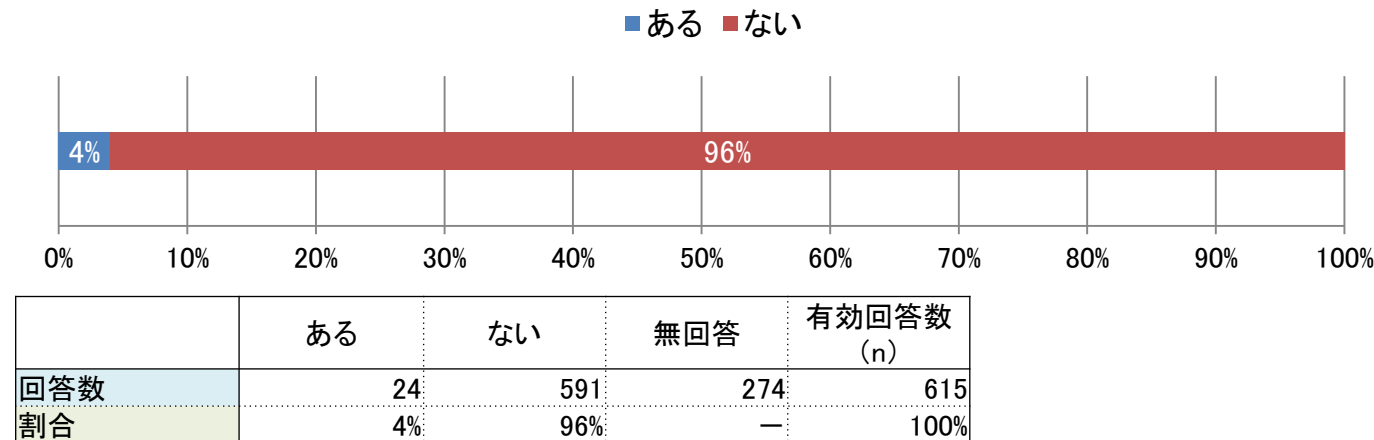
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	有効回答数 (n)
回答数	405	276	203	142	139	132	130	10	1,437
割合	28%	19%	14%	10%	10%	9%	9%	1%	100%

■ がん相談支援センターについて

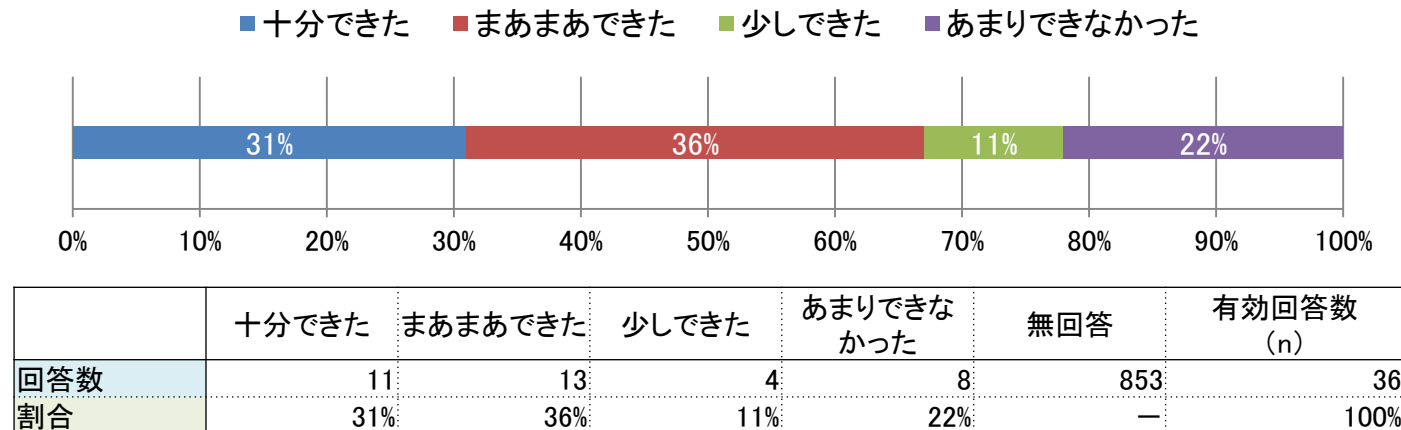
【問 1】 がん相談支援センターを知っていますか。



【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。



【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。



まあまあできた以上の割合は67%であり、少しできた以下の割合は33%であった。

令和7年度外来患者さん満足度調査

(調査期間: 2025.9.8～9.30)

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○を付けてください。また、該当しない設問は無回答をお願いいたします。

■ 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	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

■ 病院全体をととして

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