

令和3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3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
■ 令和2年度外来患者さん満足度調査票	18、19

実施要項

■実施期間 令和3年9月13日(月)～ 9月30日(木)

■アンケート回収枚数 外来 1,107枚

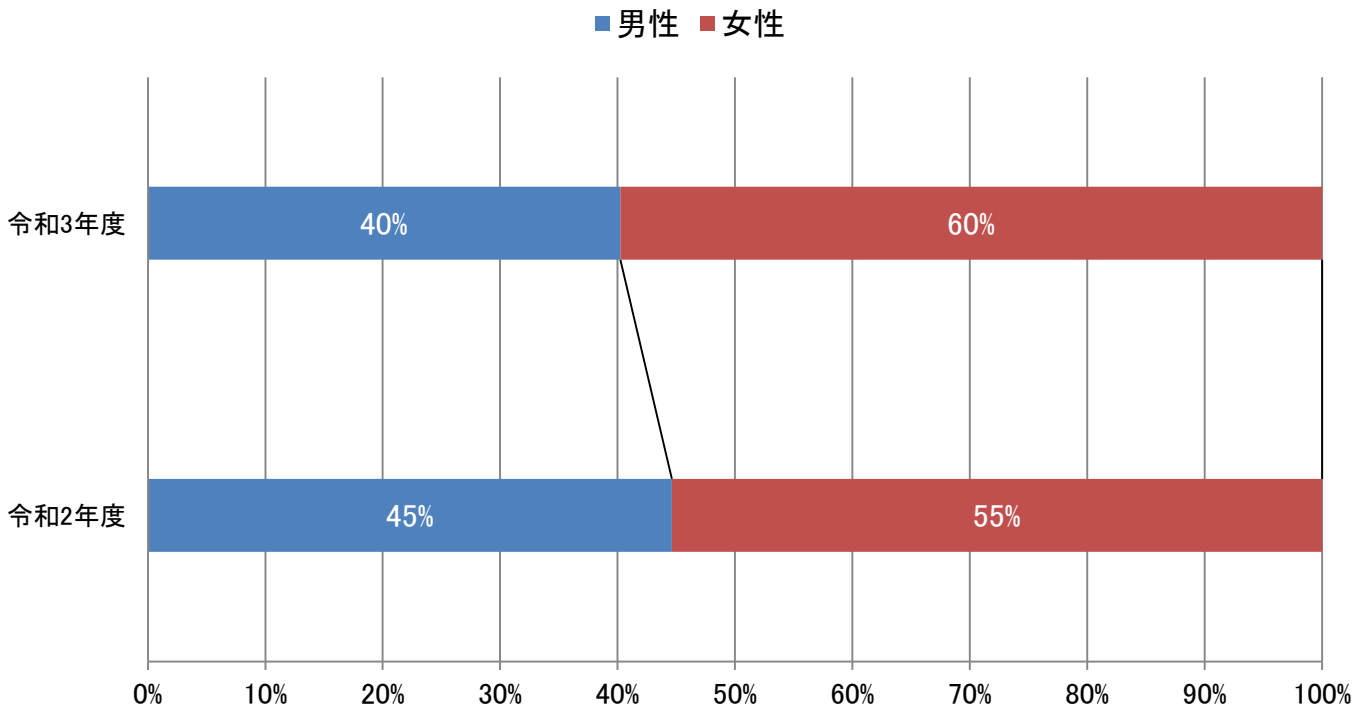
■実施方法

《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

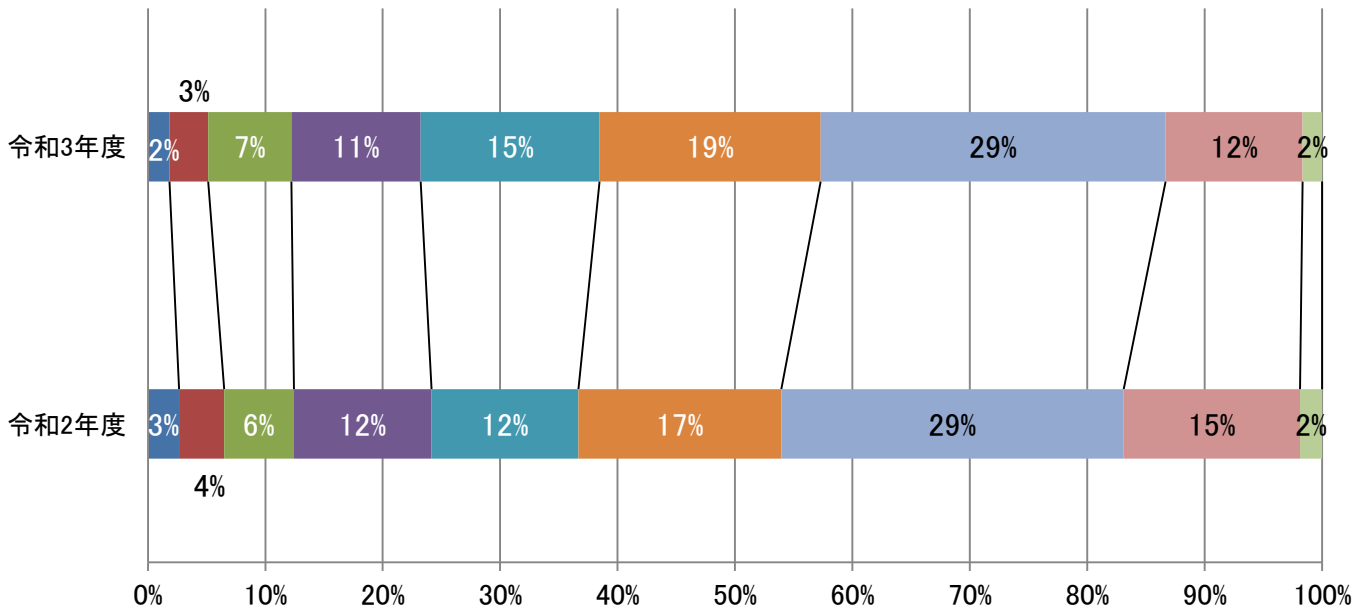


	令和3年度		令和2年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
男性	435	40%	594	45%	-159	-4%
女性	646	60%	737	55%	-91	4%
無回答	26	—	29	—	-3	—
有効回答数(n)	1081	100%	1331	100%	-250	—

昨年度と比較して、“男性”の割合が5%減少し、“女性”の割合が5%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

■ ~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~

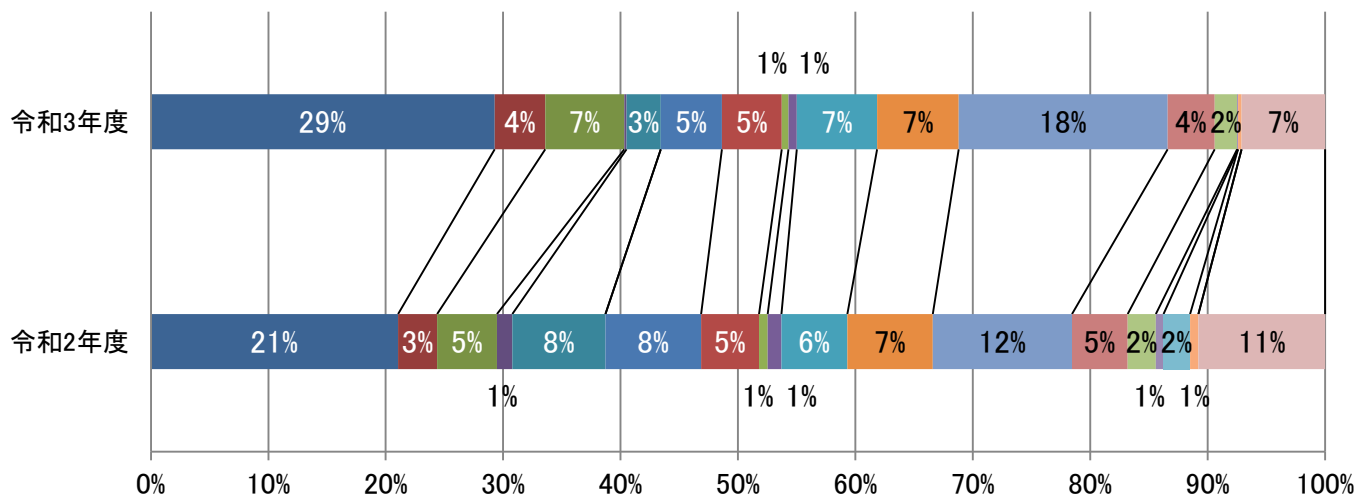


	令和3年度		令和2年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
~19歳	20	2%	34	3%	-14	-1%
20歳代	36	3%	53	4%	-17	-1%
30歳代	77	7%	76	6%	1	1%
40歳代	120	11%	156	12%	-36	-1%
50歳代	166	15%	165	12%	1	-1%
60歳代	205	19%	226	17%	-21	1%
70歳代	335	29%	390	29%	-55	0%
80歳代	127	12%	198	15%	-71	-3%
90歳~	18	2%	24	2%	-6	-3%
無回答	3	—	38	—	-35	—
有効回答数(n)	1104	100%	1322	100%	-218	—

回答年齢はどの年代も昨年度とほぼ同じ割合であった

【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
- 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



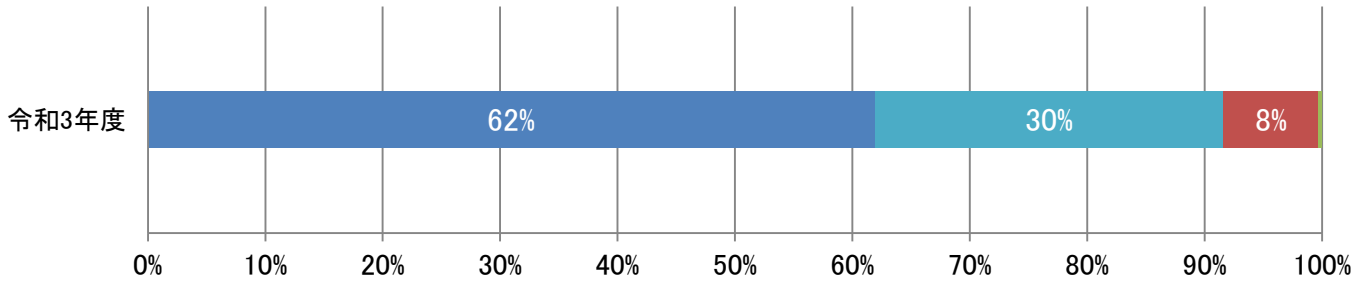
	令和3年度		令和2年度		比較増減	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
内科	332	29%	289	21%	43	8%
神経内科	47	4%	46	3%	1	1%
循環器内科	74	7%	70	5%	4	2%
小児科	2	0%	18	1%	-16	-1%
外科	32	3%	101	8%	-69	-5%
血管外科	0	0%	0	0%	0	0%
整形外科	57	5%	112	8%	-55	-3%
脳神経外科	56	5%	61	5%	-5	0%
呼吸器外科	6	1%	10	1%	-4	0%
乳腺外科	8	1%	16	1%	-8	0%
皮膚科	75	7%	77	6%	-2	1%
泌尿器科	76	7%	100	7%	-24	0%
産婦人科	195	18%	163	12%	32	6%
眼科	44	4%	65	5%	-21	-1%
耳鼻いんこう科	21	2%	33	2%	-12	-1%
麻酔科	1	0%	9	1%	-8	-1%
リハビリテーション科	0	0%	31	2%	-31	-2%
放射線科	3	0%	10	1%	-7	0%
救急科	0	0%	0	0%	0	0%
歯科・歯科口腔外科	78	7%	148	11%	-70	-4%
無回答	0	—	1	—	-1	—
有効回答数(n)	1107	100%	1359	100%	-252	—

回答割合は内科が29%と最も多く、産婦人科が18%と続いた
 昨年度と比較して、内科、神経内科、循環器内科、皮膚科、産婦人科の回答割合が増加した

【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

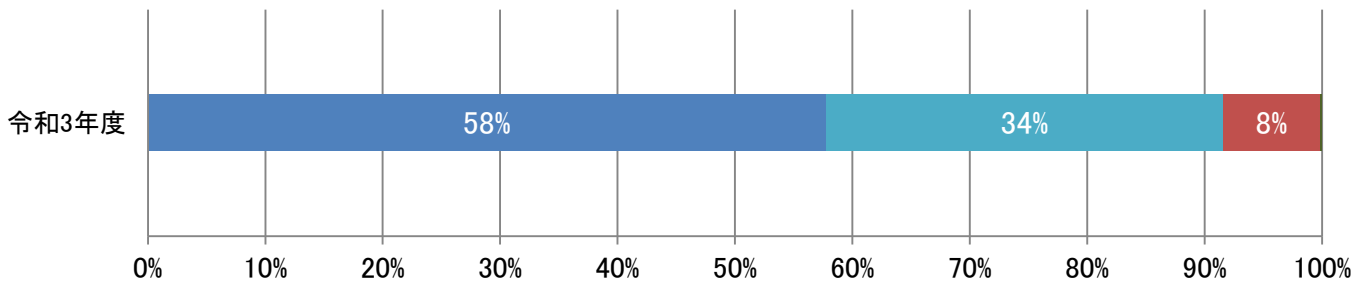


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	673	323	88	3	0	20	1087
	割合	62%	30%	8%	0%	0%	—	100%

令和3年度の“良い”以上の割合は92%であった

(2) 看護師

■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い



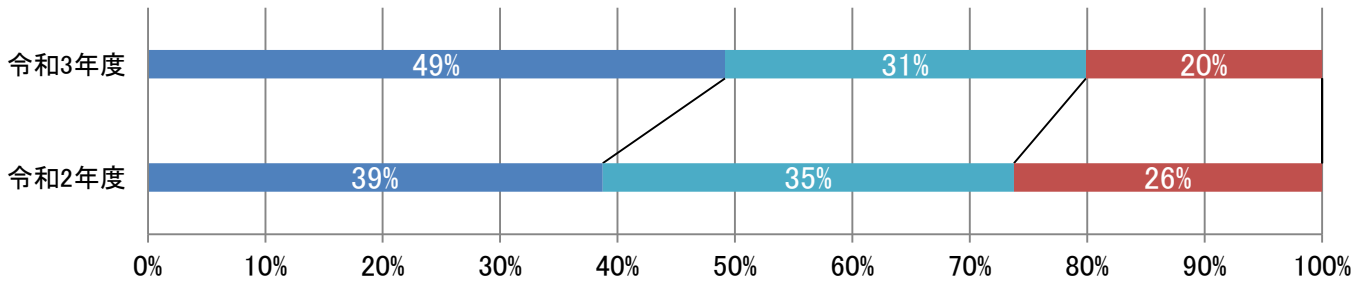
		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	611	358	87	1	1	49	1058
	割合	58%	34%	8%	0%	0%	—	100%

令和3年度の“良い”以上の割合は92%であった

【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

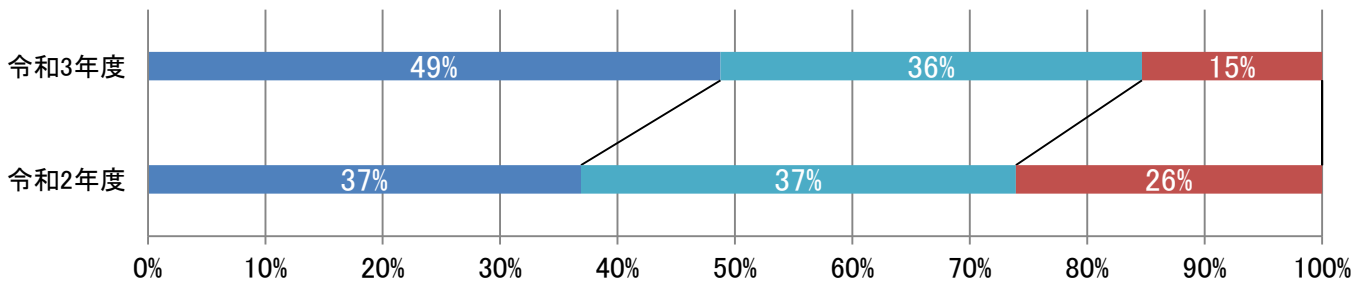


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	131	82	55	0	0	839	268
	割合	49%	31%	20%	0%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	158	143	107	0	0	952	408
	割合	39%	35%	26%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-27	-61	-52	0	0	-113	-140
	割合	10%	-4%	-6%	0%	0%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は80%であった。昨年度と比較して同割合は6%増加した

(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

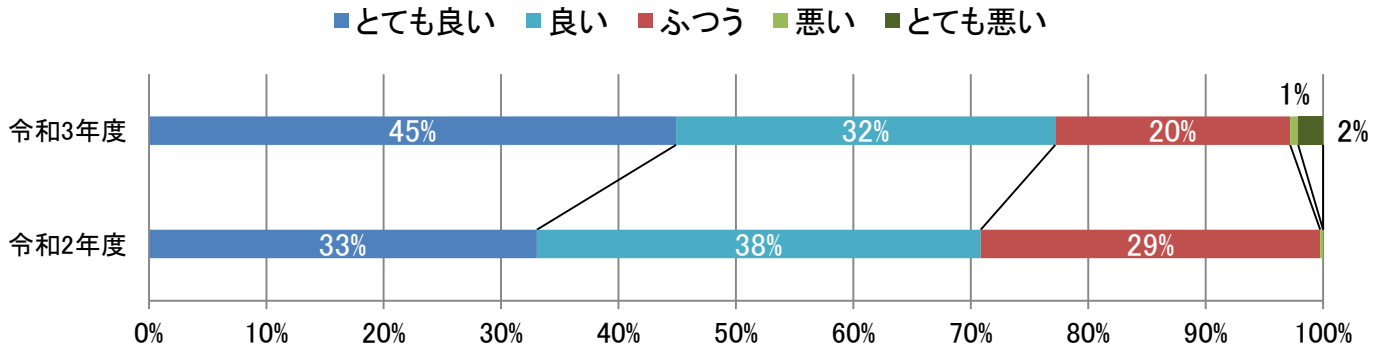


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	178	131	56	0	0	742	365
	割合	49%	36%	15%	0%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	191	192	135	3	0	839	521
	割合	37%	37%	26%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-13	-61	-79	-3	0	-97	-156
	割合	12%	-1%	-11%	0%	0%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は85%であった。昨年度と比較して同割合は11%増加した

【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 ③

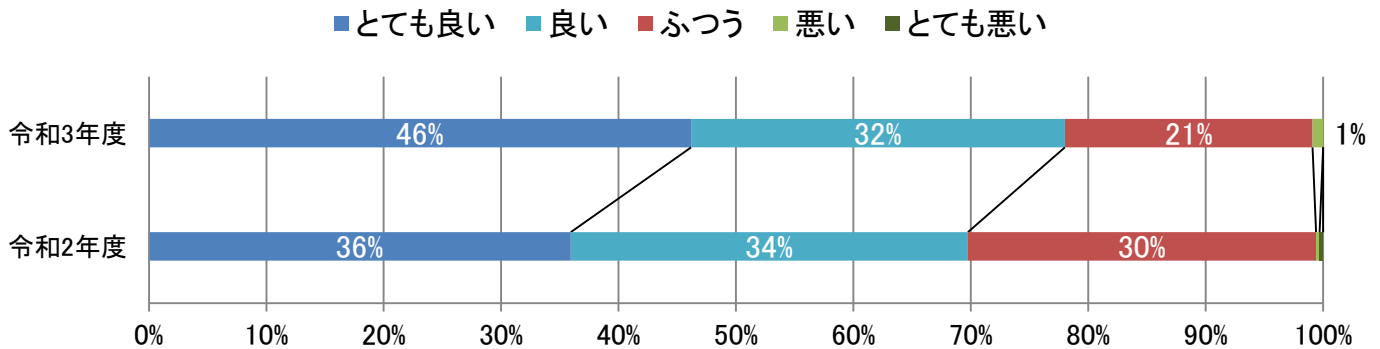
(5) 臨床検査技師



		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3年度	回答数	128	92	57	2	6	822	285
	割合	45%	32%	20%	1%	2%	—	100%
令和2年度	回答数	145	166	127	1	0	921	439
	割合	33%	38%	29%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-17	-74	-70	1	6	-99	-154
	割合	12%	-6%	-9%	0%	2%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は77%であった。昨年度と比較して同割合は6%増加した

(6) 栄養士



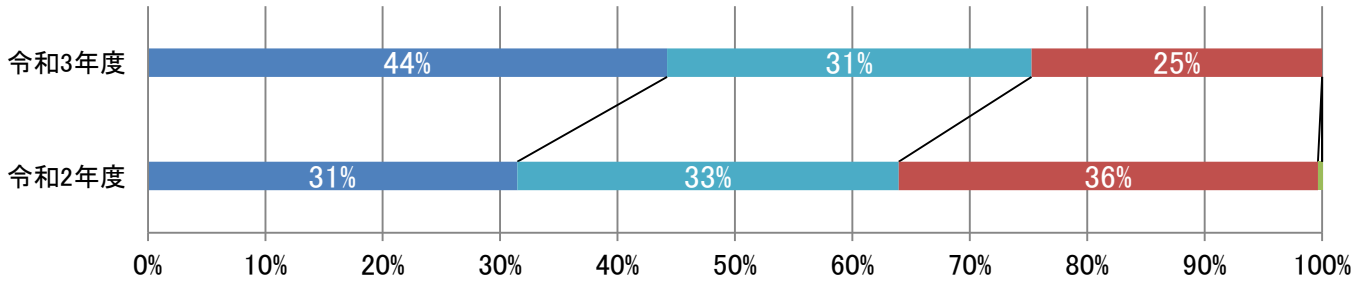
		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	103	71	47	2	0	884	223
	割合	46%	32%	21%	1%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	120	113	99	1	1	1026	334
	割合	36%	34%	30%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-17	-42	-52	1	-1	-142	-111
	割合	10%	-2%	-9%	1%	0%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は78%であった。昨年度と比較して同割合は8%増加した

【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 ④

(7) 臨床工学士

■とても良い ■良い ■ふつう ■悪い ■とても悪い

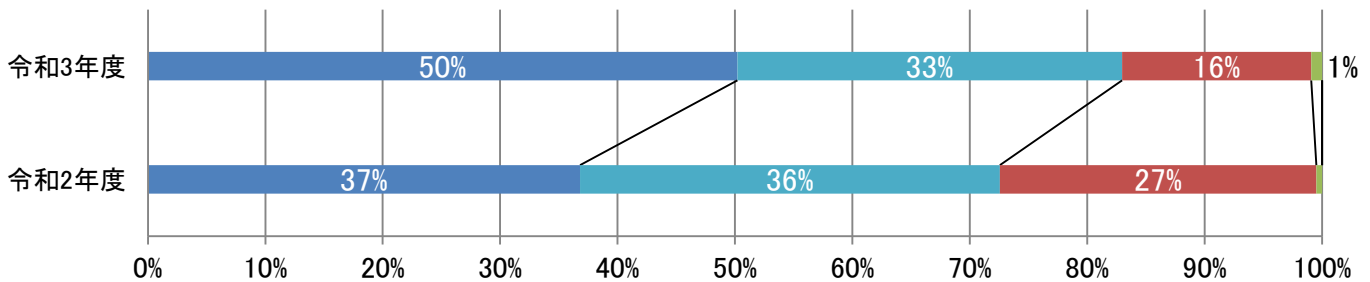


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	84	59	47	0	0	917	190
	割合	44%	31%	25%	0%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	89	92	101	1	0	1077	283
	割合	31%	33%	36%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-5	-33	-54	-1	0	-160	-93
	割合	13%	-1%	-11%	0%	0%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は75%であった。昨年度と比較して同割合は12%増加した

(8) 薬剤師

■とても良い ■良い ■ふつう ■悪い ■とても悪い

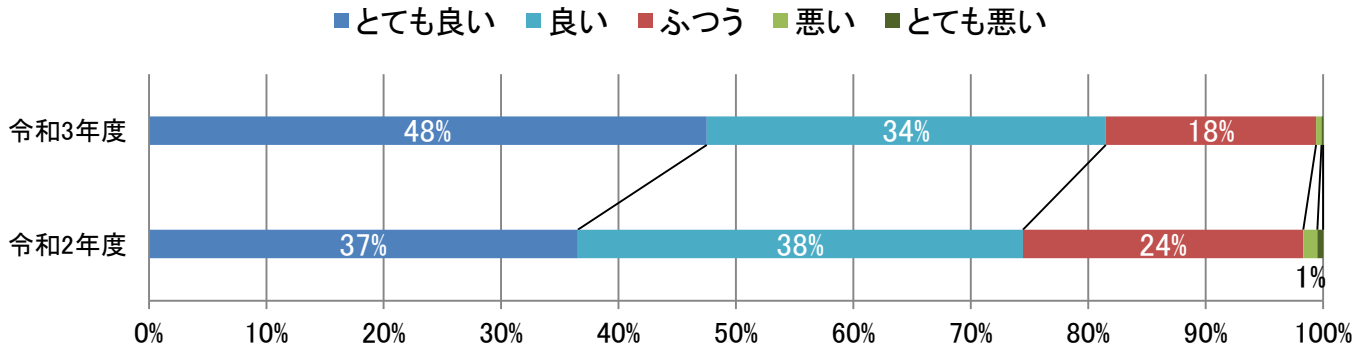


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	164	107	55	3	0	778	329
	割合	50%	33%	16%	1%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	152	150	113	2	0	943	417
	割合	37%	36%	27%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	12	-43	-58	1	0	-165	-88
	割合	13%	-3%	-11%	0%	0%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は83%であった。昨年度と比較して同割合は10%増加した

【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 ⑤

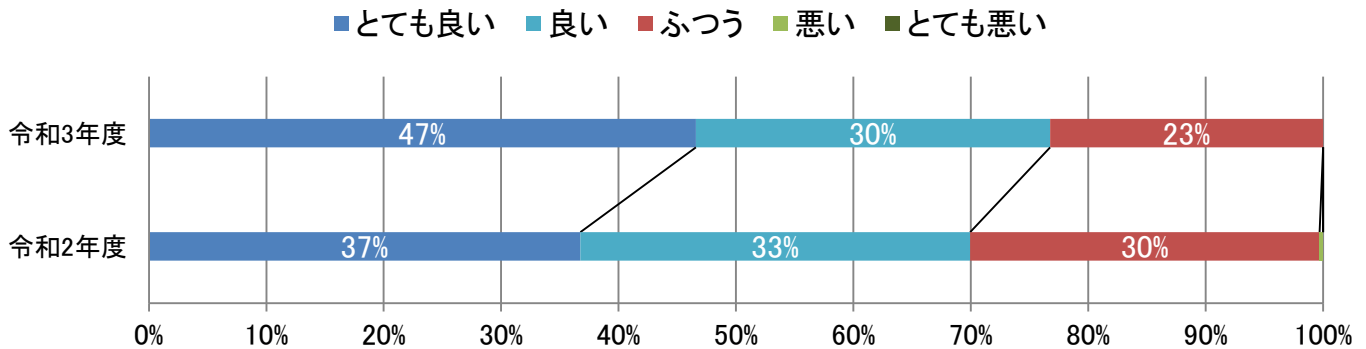
(9) 受付事務



		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3年度	回答数	411	294	155	4	1	242	865
	割合	48%	34%	18%	0%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	375	404	254	13	5	309	1051
	割合	37%	38%	24%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	36	-110	-99	-9	-4	-67	-186
	割合	11%	-4%	-6%	-1%	0%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は82%であった。昨年度と比較して同割合は7%増加した

(10) 地域医療連携室スタッフ

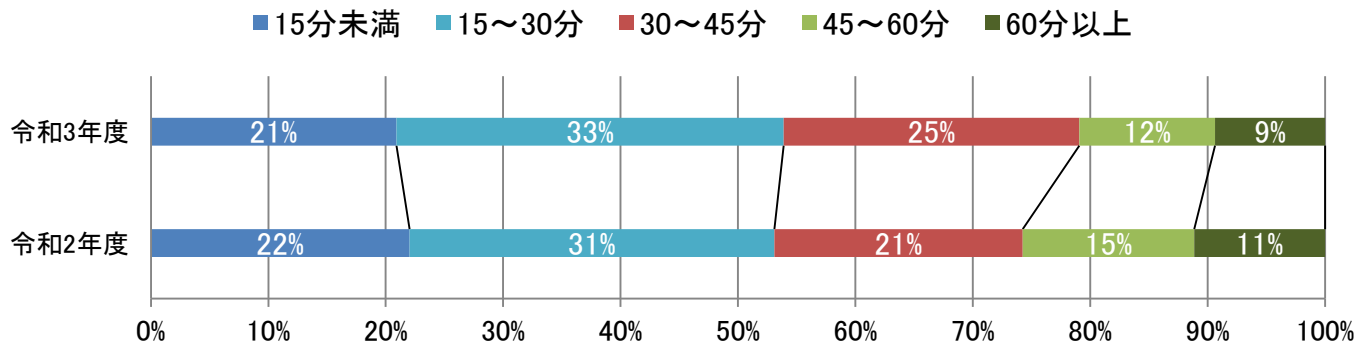


		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	112	74	57	0	0	864	243
	割合	47%	30%	23%	0%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	126	116	104	1	0	1013	347
	割合	37%	33%	30%	0%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-14	-42	-47	-1	0	-149	-104
	割合	10%	-3%	-7%	0%	0%	—	—

令和3年度の“良い”以上の割合は77%であった。昨年度と比較して同割合は7%増加した

【問4】 待ち時間についてお尋ねします ①

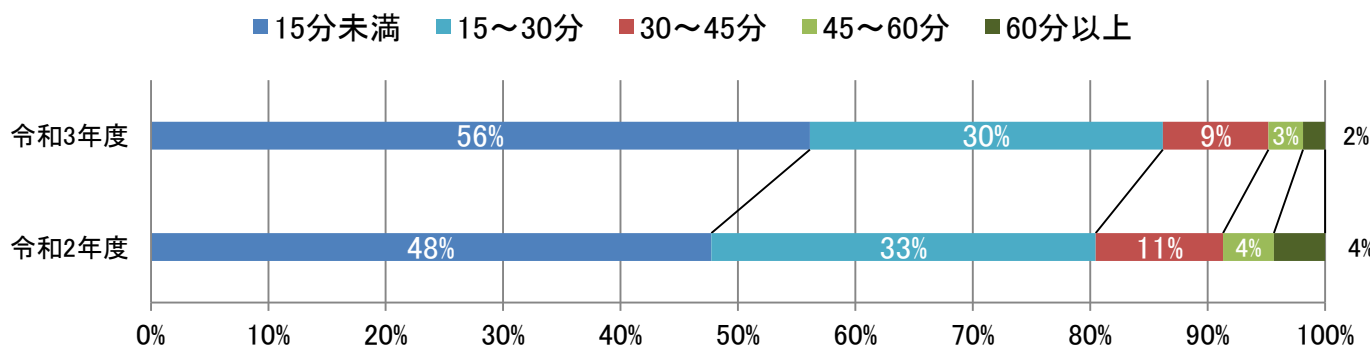
(1) 診察までどれくらい待ちましたか



		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3年度	回答数	217	342	261	120	97	70	1037
	割合	21%	33%	25%	12%	9%	—	100%
令和2年度	回答数	273	385	262	181	138	121	1239
	割合	22%	31%	21%	15%	11%	—	100%
比較増減	回答数	-56	-43	-1	-61	-41	-51	-202
	割合	-1%	2%	4%	-3%	-2%	—	—

どの時間帯も割合にほぼ変化なく、昨年度と同程度の待ち時間であった

(2) 検査までどれくらい待ちましたか



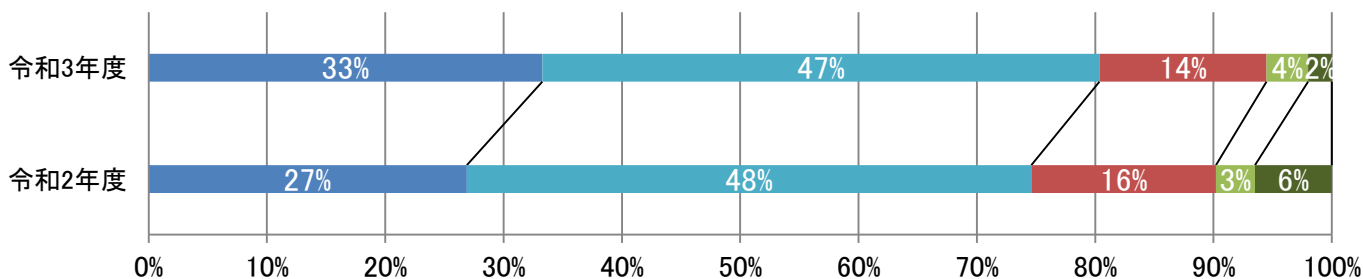
		15分未満	15~30分	30~45分	45~60分	60分以上	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	362	194	58	19	12	462	645
	割合	56%	30%	9%	3%	2%	—	100%
令和2年度	回答数	413	287	95	38	38	489	871
	割合	48%	33%	11%	4%	4%	—	100%
比較増減	回答数	-51	-93	-37	-19	-26	-27	-226
	割合	8%	-3%	-2%	-1%	-3%	—	—

昨年度と比較して、“15分未満”の割合が8%増加し、“15~30分”以下が9%減少したため全体的に待ち時間が短縮した

【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

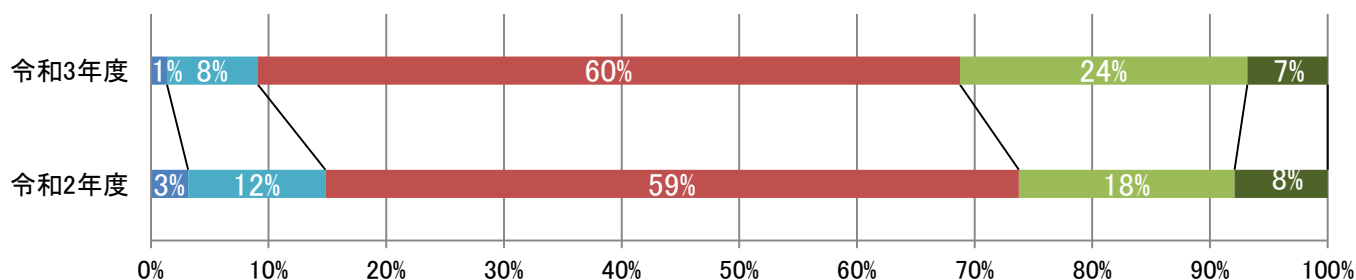


		15分未満	15～30分	30～45分	45～60分	60分以上	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	217	307	92	23	13	455	652
	割合	33%	47%	14%	4%	2%	—	100%
令和2年度	回答数	236	419	137	29	57	482	878
	割合	27%	48%	16%	3%	6%	—	100%
比較増減	回答数	-19	-112	-45	-6	-44	-27	-226
	割合	6%	-1%	-1%	0%	-4%	—	—

昨年度と比較して、“15分未満”の割合が6%増加し、“15～30分”以下が6%減少したため全体的に待ち時間が短縮した

(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

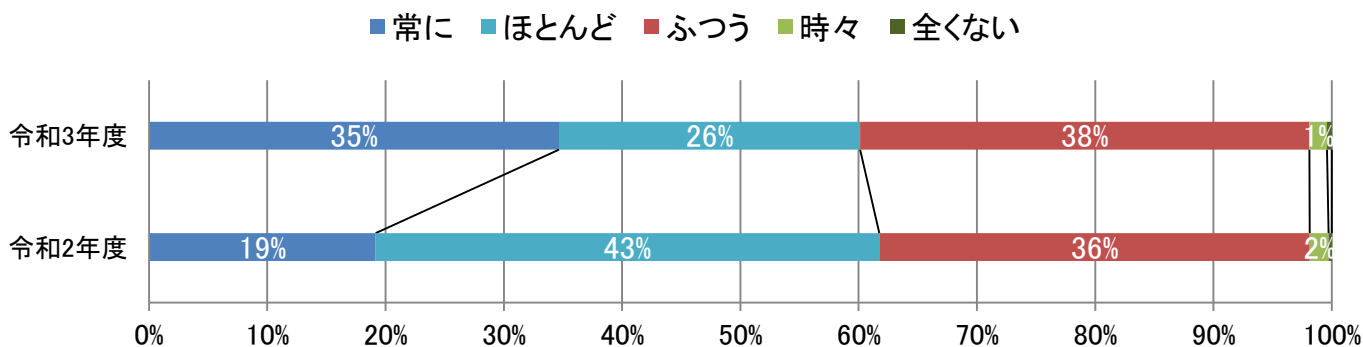


		とても短い	短い	ふつう	長い	とても長い	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	14	79	611	250	70	83	1024
	割合	1%	8%	60%	24%	7%	—	100%
令和2年度	回答数	37	137	692	215	93	186	1174
	割合	3%	12%	59%	18%	8%	—	100%
比較増減	回答数	-23	-58	-81	35	-23	-103	-150
	割合	-2%	-4%	1%	6%	-1%	—	0%

昨年度と比較して、“短い”以上の割合が6%減少し、“長い”以下が5%増加したため待ち時間を長く感じる患者が増えた

【問5】 外来環境についてお尋ねします ①

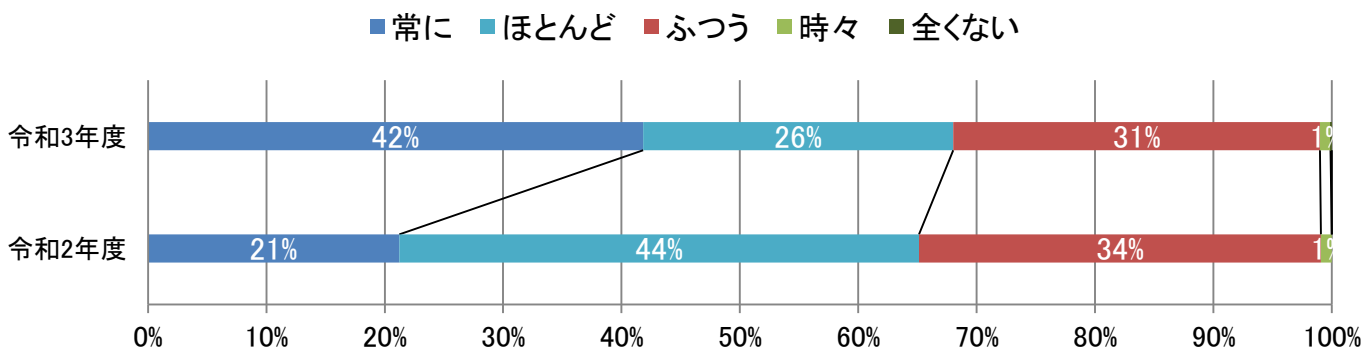
(1) お手洗いは清潔に保たれていましたか



		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3年度	回答数	341	257	384	15	4	106	1001
	割合	35%	26%	38%	1%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	227	504	431	19	3	176	1184
	割合	19%	43%	36%	2%	0%	—	100%
比較増減	回答数	114	-247	-47	-4	1	-70	-183
	割合	16%	-17%	2%	0%	0%	—	—

昨年度と比較して、“ほとんど”以上の増減割合は同程度であったが
 “常に”の割合が16%増加し、“ほとんど”の割合が17%減少し、高評価が増加した

(2) 院内の移動は安全に行うことができましたか



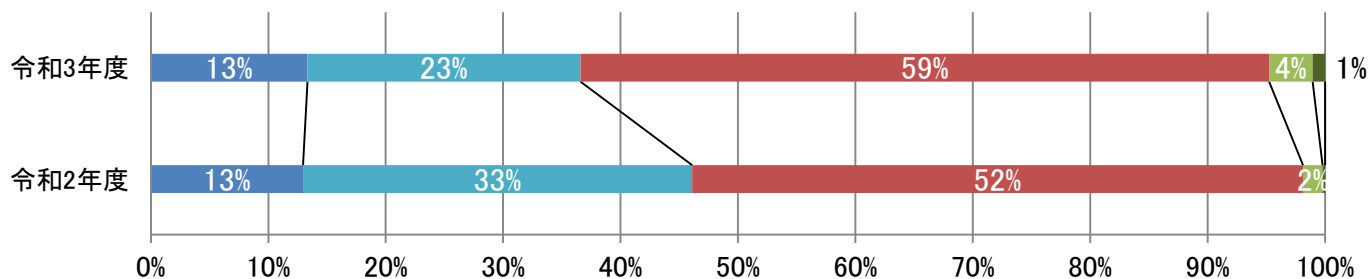
		常に	ほとんど	ふつう	時々	全くない	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	420	263	311	9	1	103	1004
	割合	42%	26%	31%	1%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	257	531	411	11	0	150	1210
	割合	21%	44%	34%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	163	-268	-100	-2	1	-47	-206
	割合	21%	-18%	-3%	0%	0%	—	—

昨年度と比較して、“ほとんど”以上の増加割合は3%であったが
 “常に”の割合が21%増加し、“ほとんど”の割合が18%減少し、高評価が増加した

【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

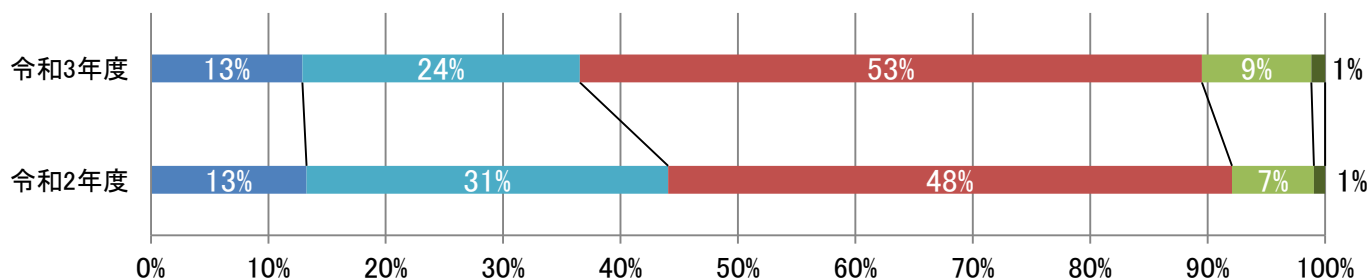


		とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	101	176	444	28	8	350	757
	割合	13%	23%	59%	4%	1%	—	100%
令和2年度	回答数	118	302	474	15	2	449	911
	割合	13%	33%	52%	2%	0%	—	100%
比較増減	回答数	-17	-126	-30	13	6	-99	-154
	割合	0%	-10%	7%	2%	1%	—	—

令和3年度の“満足”以上の割合は36%であった
 昨年度と比較して、“満足”の割合が10%減少し、“満足”以上の評価が下がった

(4) 駐車場

■とても満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■とても不満

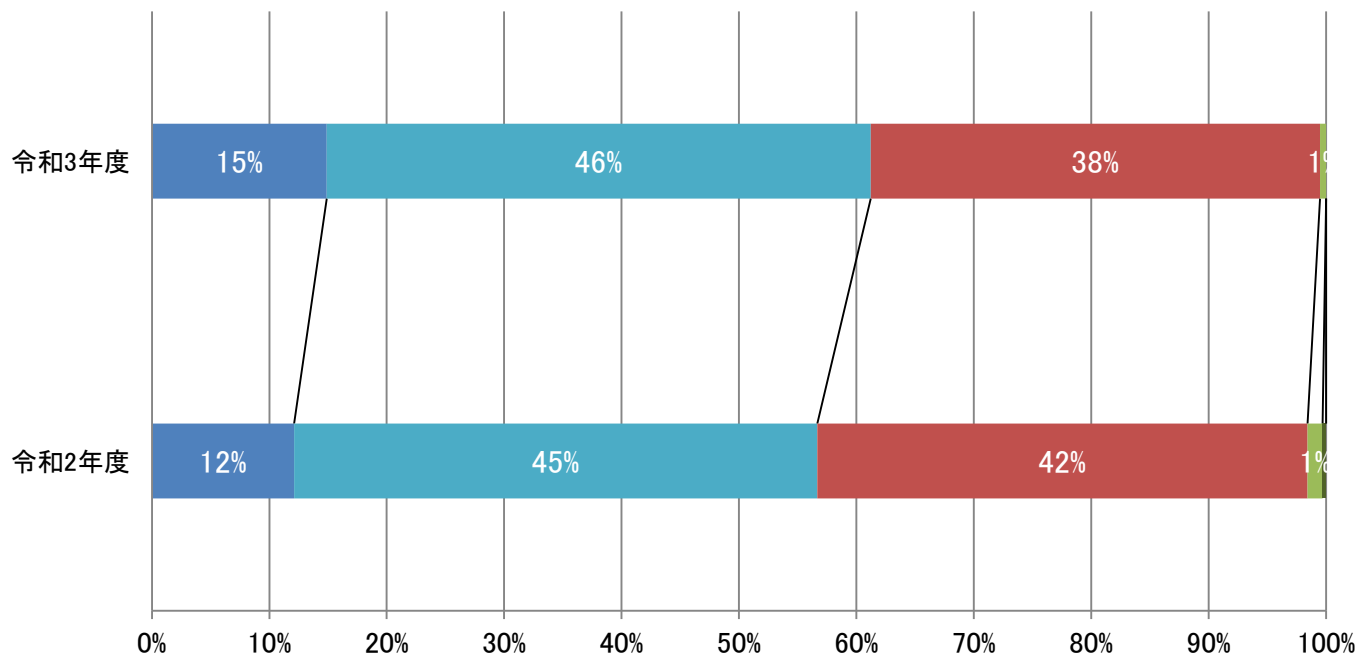


		とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	115	223	500	88	11	170	937
	割合	13%	24%	53%	9%	1%	—	100%
令和2年度	回答数	153	355	554	74	11	213	1147
	割合	13%	31%	48%	7%	1%	—	100%
比較増減	回答数	-38	-132	-54	14	0	-43	-210
	割合	0%	-7%	5%	2%	0%	—	—

令和3年度の“満足”以上の割合は37%であった
 昨年度と比較して、“満足”の割合が7%減少し、“満足”以上の評価が下がった

【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



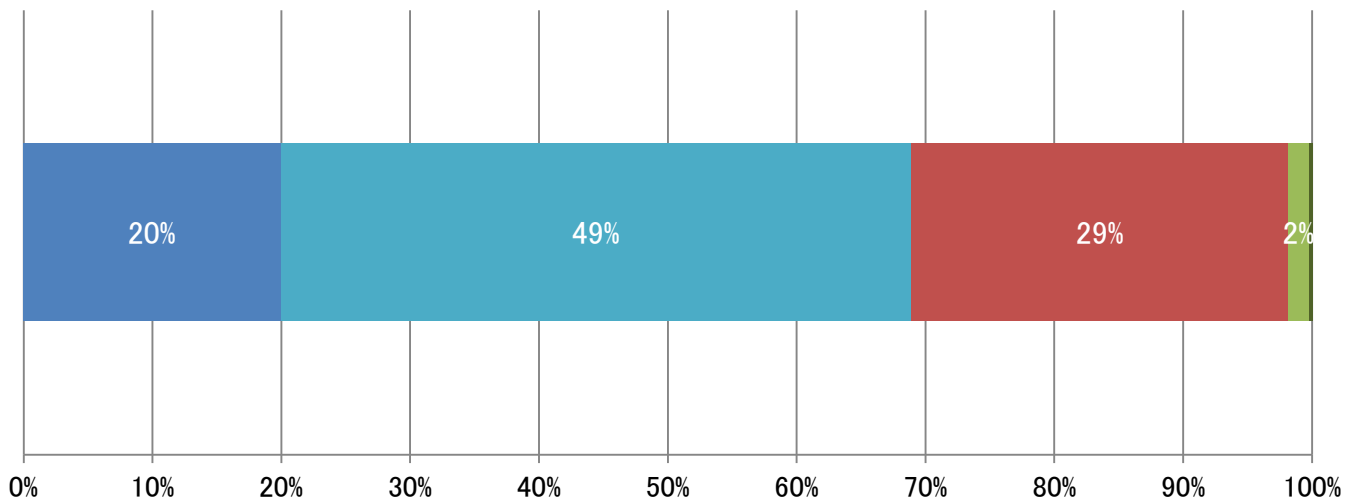
		とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答	有効回答数 (n)
令和3年度	回答数	144	448	370	5	0	140	967
	割合	15%	46%	38%	1%	0%	—	100%
令和2年度	回答数	123	443	424	13	3	354	1006
	割合	12%	45%	42%	1%	0%	—	100%
比較増減	回答数	21	5	-54	-8	-3	-214	-39
	割合	3%	1%	-4%	0%	0%	—	—

“満足”以上の割合が4%増加し、“ふつう”以下が4%減少し、昨年度より若干評価が上がった

■ 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

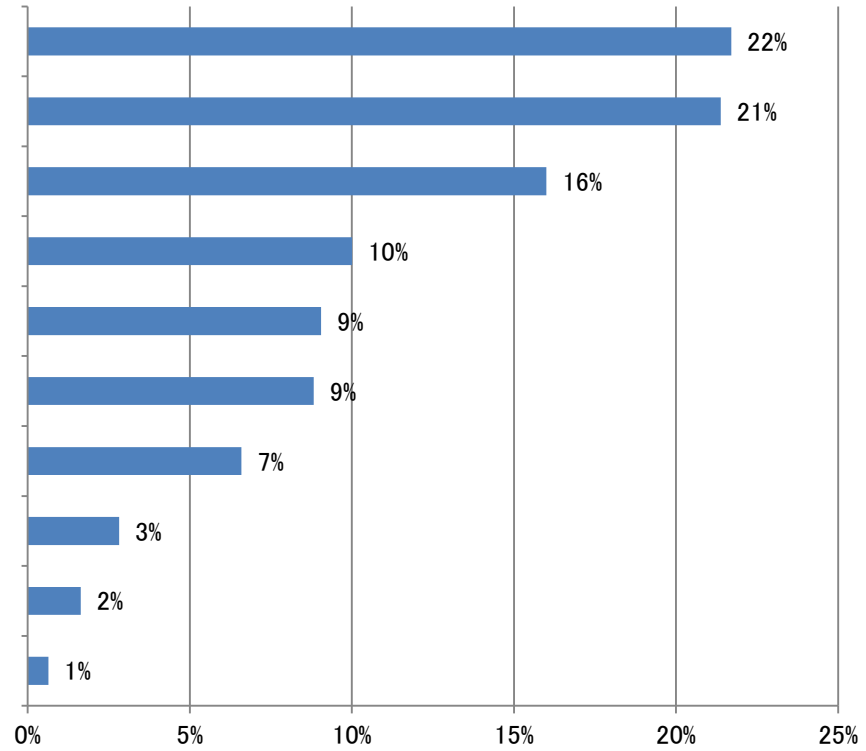


	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	有効回答数 (n)
回答数	163	400	246	13	2	283	824
割合	20%	49%	29%	2%	0%	—	100%

令和3年度の“良い”以上の割合は69%であった

【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)

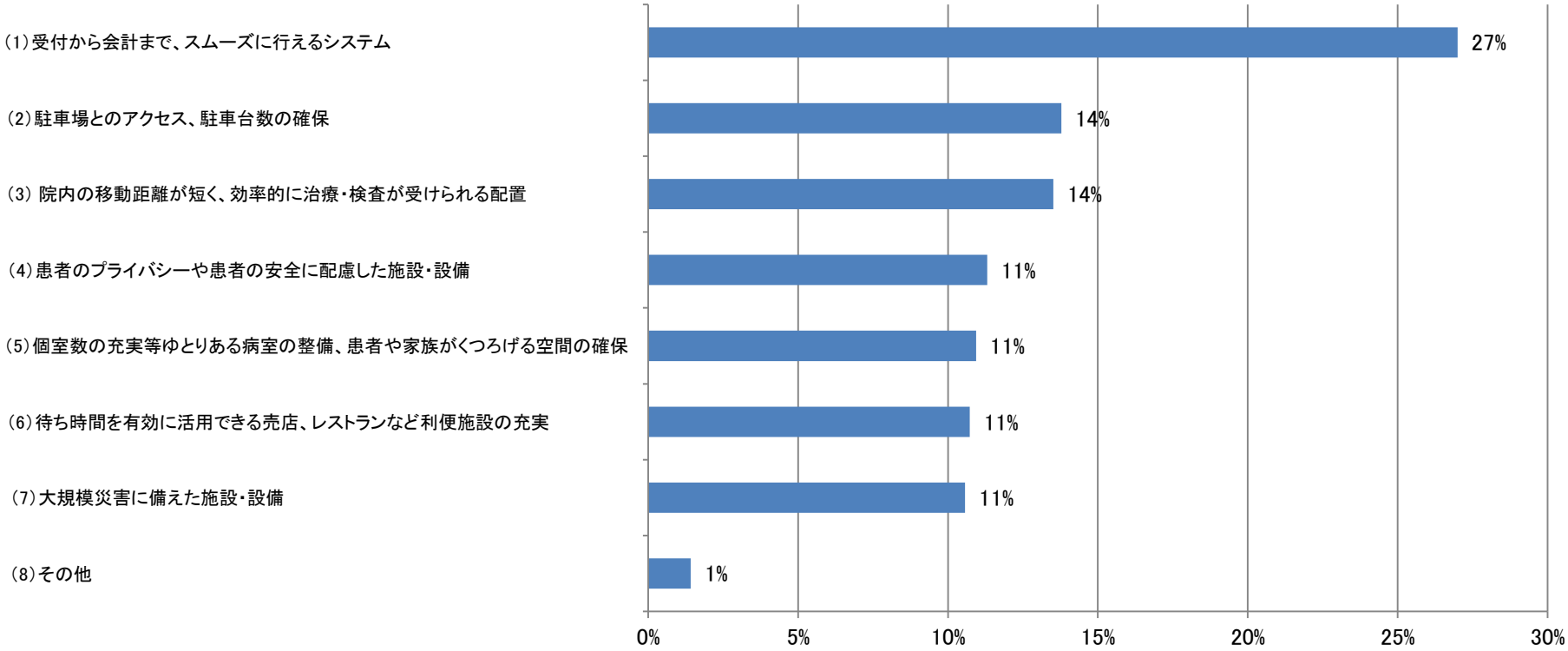
- (1)心疾患や脳疾患、がん医療など最先端の医療を追求し、専門医が高度で質の高い医療を提供する病院
- (2)救急患者を受け入れて集中治療を行うなど住民の命を守る病院
- (3)地域の病院や診療所と連携・協力して、地域の医療水準の向上に貢献する病院
- (4)災害時においても住民の命を守る災害に対応できる病院
- (5)人間ドックやがん検診など病気の予防や早期発見に力を入れる病院
- (6)がんなどで末期を迎えた患者・ご家族に安心できる療養環境を提供できる病院
- (7)小児医療や小児救急及び出産前後の母子のための医療が充実した病院
- (8)住民への医療情報の提供や講演・健康教室などの啓発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



16

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	有効回答数 (n)
回答数	477	470	381	220	199	194	145	62	36	14	2,198
割合	22%	21%	16%	10%	9%	9%	7%	3%	2%	1%	—

【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)



17

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	有効回答数 (n)
回答数	527	262	257	215	208	204	201	27	1,901
割合	27%	14%	14%	11%	11%	11%	11%	1%	—

令和3年度外来患者さん満足度調査

(調査期間: 2021.9.13~9.30)

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】 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

	とても長い	長い	ふつう	短い	とても短い
(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()

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