

## 2025 年度茂原中央病院 外来患者満足度調査結果

2026 年 2 月実施

### 【調査概要】

調査対象	調査期間	配布数	回収数	回収率	有効回答数	無効回答数
外来	2/1～2/28	70	48	68.6%	48	0

### 【内訳】

#### ①受診された診療科

内科	整形外科	皮膚科
35	11	2

#### ②回答者の性別

男性	女性	無回答
23	25	0

#### ③回答者の年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	無回答
0	0	0	3	8	6	17	12	2	0

### 【主な調査項目】

#### 1.診療面について

- ・説明の分かりやすさ
- ・医療職の診療、処置等の技術に関して
- ・精神的なサポート

#### 2.職員の接遇について

- ・挨拶、言葉遣い、身だしなみ

#### 3.外来の環境・設備について

- ・待合室・診察室・トイレ・洗面所の清掃状況等
- ・プライバシーへの配慮
- ・院内の案内図や掲示板
- ・感染対策

#### 4.サービス体制について

- ・外来の待ち時間
- ・受付、会計に関しての説明
- ・当院のホームページについて

#### 5.当院を親しい方にすすめようと思うか

【調査結果】

1.診療面につて 432

NO	項目	とても満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	該当なし	無回答
1	治療方針やケアの方法は希望を十分に反映したものでしたか	20	19	3	1	0	0	5
2	医師から病状や治療について分かりやすい説明を受けられましたか	27	16	1	0	1	0	3
3	医師の診療や処置は信頼できるものでしたか	26	14	3	1	0	0	4
4	看護師から療養生活やケアについて分かりやすい説明を受けられましたか	19	12	3	0	1	7	6
5	看護師の点滴や処置・介助の技術は信頼できるものでしたか	21	10	1	0	1	10	5
6	薬剤師から服用薬の目的・副作用・服用方法についてわかりやすい説明を受けられましたか	27	11	1	0	2	3	4
7	診察や検査の流れについて職員からわかりやすい説明を受けられましたか	23	14	3	1	1	2	4
8	症状を和らげるケアや精神的なサポートを十分に受けられましたか	15	13	5	0	1	9	5
9	あなたのケアをするために職員は連携して対応していましたか	17	14	2	0	1	9	5
	診療面全体	195	123	22	3	8	40	41

45.1% 28.5% 5.1% 0.7% 1.8% 9.3% 9.5%

2.職員の接遇について 240

NO	項目	とても満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	該当なし	無回答
10	医師は丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	29	12	3	1	0	0	3
11	看護師は丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	35	7	2	1	0	0	3
12	薬剤師は丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	33	6	1	1	1	3	3
13	事務職員は丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	33	10	1	1	0	0	3
14	職員は身だしなみは清潔でしたか	34	9	2	0	0	0	3
	職員の接遇	164	44	9	4	1	3	15

68.3% 18.3% 3.8% 1.6% 0.4% 1.3% 6.3%

### 3.外来の環境・設備について 384

NO	項目	とても満足	やや満足	どちらともいえな	やや不満	不満	該当なし	無回答
15	待合室、診察室内は清潔でしたか	30	12	3	0	0	0	3
16	洗面所、トイレは清潔で使いやすい環境でしたか	25	13	2	0	0	3	5
17	診療各科や待合室の設備は適切でしたか	25	12	6	0	0	0	5
18	診察中プライバシーの配慮はされていましたが	28	11	6	0	0	0	3
19	院内は十分な感染対策がされていましたが	26	11	5	1	0	0	5
20	院内の案内図や掲示板はわかりやすいものでしたか	20	13	6	1	0	0	8
21	売店、自動販売機などは利用しやすいものでしたか	7	4	8	1	1	16	11
22	駐車場の管理、運営は適切でしたか	21	15	5	1	0	2	4
	<b>外来の環境・設備全体</b>	182	91	41	4	1	21	44

47.4% 23.7% 10.7% 1% 0.3% 5.4% 11.5%

### 4.サービス体制について 240

NO	項目	とても満足	やや満足	どちらともいえな	やや不満	不満	該当なし	無回答
23	受付から診察までの待ち時間は適切でしたか	14	18	8	3	0	0	5
24	診察時間は期待どおりでしたか	19	14	8	2	0	0	5
25	診察から会計までの待ち時間は適切でしたか	14	20	5	2	2	0	5
26	受付、会計手続きに関して、事務職員はあなたがわかるように説明しましたか	24	15	5	0	0	0	4
27	当院のホームページの内容は見やすく活用できるものでしたか	9	7	4	2	0	14	12
	<b>サービス体制全体</b>	80	74	30	9	2	14	31

33.3% 30.9% 12.5% 3.8% 0.8% 5.8% 12.9%

### 5.当院をすすめようと思うか 48

NO	項目	すすめる	まあまあ	どちらともいえな	あまりすすめない	すすめない	無回答
28	茂原中央病院を親しい方にもすすめようと思いますか	5	29	8	2	0	4

10.4% 60.4% 16.7% 4.2% 0% 8.3%

## 6.その他ご意見

- ・特にありません
- ・診察後リハビリまでの時間が長い時に、2階廊下の長椅子で待っているが、風が通り冬は寒く、夏は窓からの日差しが暑いので、ちょっとしたテーブル付きの待合室などがあると嬉しいです。(自販機もあると・・・)
- ・地域の病院としての存在感が大きく、いつまでも続けてもらいたいです。益々の発展を祈ります。
- ・院内処方より院外処方にしてほしい。薬の1包化で間違っていることがある。処方、調剤時間が長い。改善してほしい。
- ・整形外科、1回/週は少ないように感じました。
- ・皆様適切な対応と、気持ちの良い対応をいつもしていただき、大変満足しております。
- ・いつもありがとうございます。これからもお願いします。
- ・医師が少なくなっている感じがする。
- ・ソファのやぶれや(特に角)手すり(肘かけ)無いのが高齢の方が多いので改善した方がいいと思います。
- ・職員の皆様、声をかけてくれます。あいさつもしてくれます。気持ち良くできています。
- ・何時もありがとうございます
- ・内科、聴診器を胸にあててくれない。医者がかわる。
- ・会計、処方の流れが時間短縮できたら良い。

### 【外来患者満足度調査結果より】

この度は、当院の外来患者満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様からいただいた貴重なご意見を基に、今後の医療サービス向上に努めてまいります。

今回の調査では、受付から診察、リハビリまでの待ち時間や診察から会計、処方までの待ち時間に対するご不満が多く寄せられました。待ち時間が患者様にとって大きな負担になっていることを院内で共有し、今後は出来るだけ待ち時間を短縮できるよう改善に努めてまいります。

椅子の破れや肘掛け付きの椅子の配置等につきましては速やかに対応いたします。

また、患者様から感謝のお言葉も多数いただきました。引き続き、皆様が安心してご利用いただける病院を目指し、医療サービスの質の向上に向けて取り組んでまいります。今後ともよろしくご意見申し上げます。