

2025 年度茂原中央病院 入院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	対象者数	回収数	回収率
入院	2/12～2/28	143	65	45.4%

【内訳】

有効回答数	無効回答数	2 階病棟	3 階病棟	4 階病棟	病棟不明
65	0	21	20	24	0

【回答者】

患者や利用者本人	患者や利用者家族	その他の関係者
2	62	1

【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. 入院環境・設備について
 - ・病室の清掃状況、騒音
 - ・トイレ、洗面所、浴室、シャワー室
 - ・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
 - ・職員間の連携体制について
 - ・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 650

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	33	22	9	0	0	1	0
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	41	15	6	2	0	0	1
3	医師の診療や処置は信頼できるものでしたか	39	17	8	0	0	1	0
4	看護師から入院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	37	20	7	0	0	0	1
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	38	19	5	0	0	3	0
6	薬剤師から服用薬に関してわかりやすい説明を受けられましたか	19	11	14	5	0	14	2
7	リハビリ時、職員からわかりやすい説明を受けられましたか	29	20	9	0	0	6	1
8	入院中痛みや症状を和らげるケアを十分に受けられましたか	21	15	16	2	0	8	3
9	入院中、精神的なサポートを十分に受けられましたか	24	16	14	2	0	7	2
10	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	31	14	10	2	0	5	3
	診療面全体	312	169	98	13	0	45	13
		48%	26%	15.1%	2%	0%	6.9%	2%

2.職員の接遇について 390

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
11	医師は丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	44	17	4	0	0	0	0
12	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	45	18	2	0	0	0	0
13	ケアサポーター(看護補助者)は丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	43	15	4	0	1	2	0
14	リハビリスタッフは丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	44	15	2	0	0	3	1
15	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	46	17	1	1	0	0	0
16	その他のスタッフは丁寧な言葉遣いや態度で誠実に対応しましたか	42	20	3	0	0	0	0
	職員の接遇全体	264	102	16	1	1	5	1
		67.8%	26.2%	4.1%	0.2%	0.2%	1.3%	0.2%

3.入院環境・設備について 455

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
17	病室は清掃がきちんとされていましたか	41	19	4	1	0	0	0
18	入院中、病室の周囲は静かでしたか	35	19	7	2	1	0	1
19	病室の設備は適切でしたか(ベッド、照明、ナースコール、TVなど)	34	14	10	2	0	3	2
20	トイレ、洗面所、浴室、シャワー室は清潔で使いやすかったですか	24	8	16	0	0	12	5
21	入院中(病室における)プライバシーの配慮はされていましたか	28	13	19	2	0	1	2
22	院内は十分な感染対策がされていましたか	39	13	9	3	0	1	0
23	院内の案内図や掲示板はわかりやすいものでしたか	31	19	8	4	0	1	2
	入院環境・設備全体	232	105	73	14	1	18	12
		51%	23.1%	16%	3.1%	0.2%	4%	2.6%

4.サービス体制について 260

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
24	紹介元の医師からの情報が適切に提供されていたと感じましたか	34	19	6	1	1	3	1
25	各部門は適切に連携していると感じましたか	33	21	8	0	0	2	1
26	入院の手続き等について分かりやすい説明を受けられましたか	36	23	4	1	0	1	0
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	22	15	12	0	0	12	4
	サービス体制全体	125	78	30	2	1	18	6
		48.1%	30%	11.5%	0.8%	0.4%	6.9%	2.3%

5.当院をすすめようと思うか 65

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	12	33	18	0	0	2
		18.5%	50.8%	27.7%	0%	0%	3%

6.その他ご意見

- ・テレビの視聴に関し、テレビカードでの対応だけでなく、患者本人が持ち込むテレビの使用を認めてほしいです。(もちろんその分の電気代、持込料等加算することで構いません) 代々お世話になっています。感謝しております。
- ・ご苦労様です。ありがとうございます。
- ・病院から電話がくると、病状が悪化したのかと不安になります。長期に入院の場合は、1ヶ月または2ヶ月に1回位、担当医から病状を知らせていただけると幸いです。(面談)
- ・月に1回でいいので土曜の午後の面会時間に入院費を払えるようにしてほしいです。
- ・いつも先生や看護師の方たちの挨拶が明るくとても気持ちが良いです。暗くなりがちな面会の時など、気持ちが晴れて気が楽になり助かります。いつもありがとうございます。
- ・何においても職員の接遇については素晴らしい。これだけのワンストップサービス(立ち止まって声をかけてくれる、笑顔で対応)をしてくれる病院は他にない。病院の職員への研修がよくいきとどいて感動している。こんな素晴らしい職員には給与を大幅にアップしてやってほしい。
- ・病室内のエアコンフィルター清掃よろしくお願いします。
- ・院内職員のあいさつの徹底とても気持ち良いです。皆さんとっても親切だということで評判です。当院を選んだのもその1つです。3カ月に1度位でも良いですが患者の所見を知らせてくれるとありがたいです。
- ・寝ているだけの生活のため、日常の会話をしていただけると気も紛れるのではと思い、お忙しいとは思いますが、よろしくお願いします。
- ・担当医による丁寧な状況説明等があり大変満足しています。
- ・駐車場の出口がもっと広いといいです。
- ・入院して、まだ日が浅いため回答できない所もありすいません。
- ・請求書が郵送される10日以降の土曜日だけ面会時間に窓口で支払いが可能にいただけると助かります。
- ・アメニティ オムツ取替回数により利用金額が違うのだから回数が利用者家族にわかるように見える化してほしい
- ・いつもありがとうございます。引き続きよろしくお願いします。
- ・家族も入院したいと思うほど良い病院です。いつもありがとうございます。感謝です。
- ・適切な看護をしていただいている身としては申し訳ない意見になりますが、毎日変更する看護師、ケアサポーターの担当者による対応の差(良し悪し)が大きいと感じました。
- ・病室のにおいが気になります。天井に上った臭気とエアコンの空気が入り混じる構造になっているので臭気が室内に広がります。防煙垂れ壁のような仕切りを設置して空気の流れを一方方向にさせていただきたいと思います。オムツ交換後数分エアコンを止めて頂くのも少し効果があると思います。
- ・病院へ行った時に、どの職員の方からも気持ちよい挨拶をされ、対応に満足しています。病院の接遇教育が徹底されていると感じました。

【入院患者満足度調査結果より】

この度は、当院の入院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、様々なご意見を多数いただきました。

土曜日の面会時間の時に支払い窓口対応を御希望されるご意見につきましては現在検討しておりますので、今しばらくお待ちください。

また、病室のエアコン清掃につきましては定期的実施しておりますが、フィルターの汚れや病室の臭いが気になるなどのご意見をいただきました。今後も、入院患者様が安心して入院生活が過ごすことが出来ます様努めてまいります。

調査の結果といたしましては、どの項目においても満足、やや満足のご意見を多くいただきました。ご家族の皆様から感謝のお言葉も多数いただいております。昨年度と比較しましても結果に大きな変化は見られませんでした。(表参照)しかしながら、項目別に確認いたしますと改善できる点もあると思っておりますので、引き続き良好な評価を維持しつつさらなるサービス向上を目指してまいります。

今後ともよろしくご意見申し上げます。