

令和2年度 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和2年8月21日
医事課患者支援係作成

【アンケート実施内容】

実施日時: 令和2年7月27日(月)～7月31日(金)
8時30分～

実施方法: 自動再来受付機横の受診票ファイルにあらかじめ
アンケート用紙及び鉛筆を差し込んでおく。
回収は、外来棟玄関付近に設置する回収箱にて行う。

配 付 数 : 1日200枚とし、5日間で計1,000枚

回 収 数 : 469枚

回 収 率 : 46.9%

【本院の状況】

新型コロナウイルス感染症対策下にて、本アンケートを実施。流行地域からの患者の診療、手術、検査、FAX予約、訪問等の受け入れを制限し、また来院者の院内立入りの際は、検温、問診票項目等のチェックを行う外来トリアージを継続して実施している状況。

【アンケート様式】

徳島大学病院【外来】

患者満足度アンケート調査

- 1 次の各項目について、当てはまる番号を○で囲んでください。
- 2 アンケートにご記入の上、お帰りの際に外来棟玄関付近に設置しております回収箱へお入れ下さい。
- 3 このアンケートで得られたデータは、調査目的以外には使用いたしません。

性 別	(1) 男性	(2) 女性				
(患者)年齢	(1) 9歳以下 (7) 60歳代	(2) 10歳代 (8) 70歳代	(3) 20歳代 (9) 80歳以上	(4) 30歳代	(5) 40歳代	(6) 50歳代
主たる 受診科	(1) 呼吸器内科 (2) 消化器内科 (3) 腎臓内科 (4) 内分泌・代謝内科 (5) 血液内科 (6) 脳神経内科 (7) 心臓血管外科 (8) 食道・乳腺甲狀腺外科 (9) 呼吸器外科 (10) 泌尿器科 (11) 消化器科 (12) 小児外科 (13) 眼科 (14) 耳鼻咽喉科 (15) 整形外科 (16) 皮膚科 (17) 形成外科 (18) 脳神経外科 (19) 麻酔科 (20) 精神科 (21) 小児科 (22) 産科 (23) 放射線診断科 (24) 放射線治療科 (25) 泌尿科 (26) 総合診療部	※該当する診療科1つだけ○を囲んでください。				
予約の有無	(1) 有	(2) 無				

- ✓ 4段階評価に変更
- ・ 満足
 - ・ ほぼ満足
 - ・ やや不満
 - ・ 不満

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
診療・看護	① 医師・歯科医師の診察全般について	4	3	2	1
	② 医師・歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ	4	3	2	1
	③ 看護師の処置・ケアについて	4	3	2	1
	④ 看護師の説明のわかりやすさ	4	3	2	1
	⑤ 医療スタッフ（医師・看護師）は話を聞いてくれるか	4	3	2	1
	⑥ 痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか	4	3	2	1
	⑦ 医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか	4	3	2	1
サービス・接遇	⑧ 医師・歯科医師の態度や言葉遣い	4	3	2	1
	⑨ 看護師の態度や言葉遣い	4	3	2	1
	⑩ 事務職員の態度や言葉遣い	4	3	2	1
	⑪ 薬剤師・検査技師・放射線技師等の態度や言葉遣い	4	3	2	1
環境・設備	⑫ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1
	⑬ 病棟・外来の清掃状況	4	3	2	1
	⑭ トイレの清掃状況	4	3	2	1
	⑮ 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1
外来	⑯ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1
	⑰ 外来受付の対応	4	3	2	1
	⑱ 診察待ち時間	4	3	2	1
	⑲ 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1
	⑳ 支払い待ち時間	4	3	2	1

自由記載・ご意見等

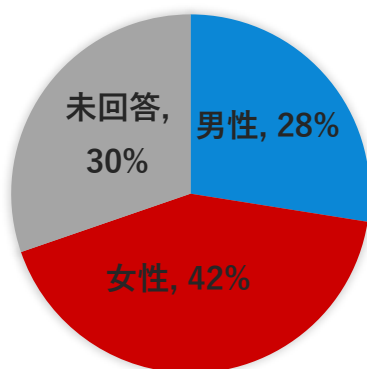
※裏面も記入できます。

- (1) 1～2点とした項目について、どうあれば良い評価としますか？
- (2) 3点とした項目で、4点とするには何が足りないと思いますか？
- (3) その他、ご意見をお願いします。

※ご協力ありがとうございました。

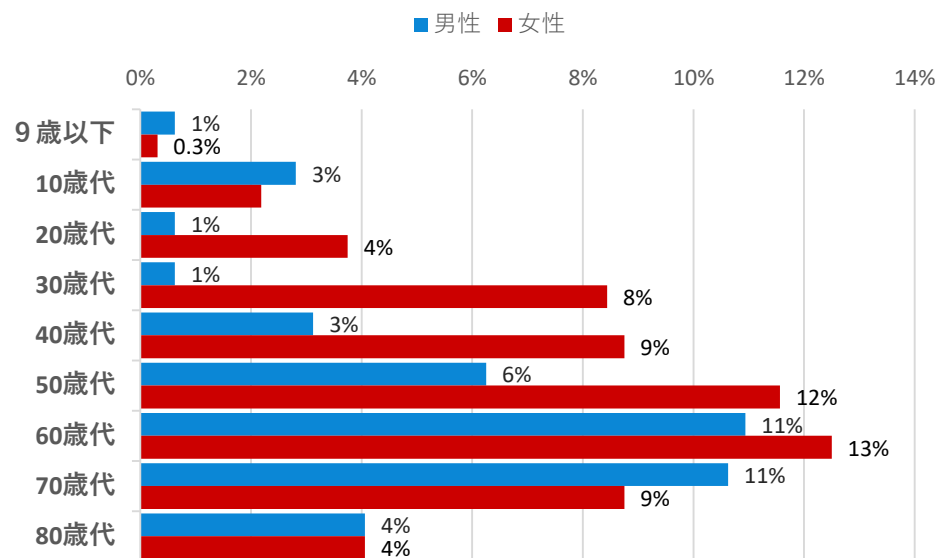
【性別・患者年齢】

男女比



n=469

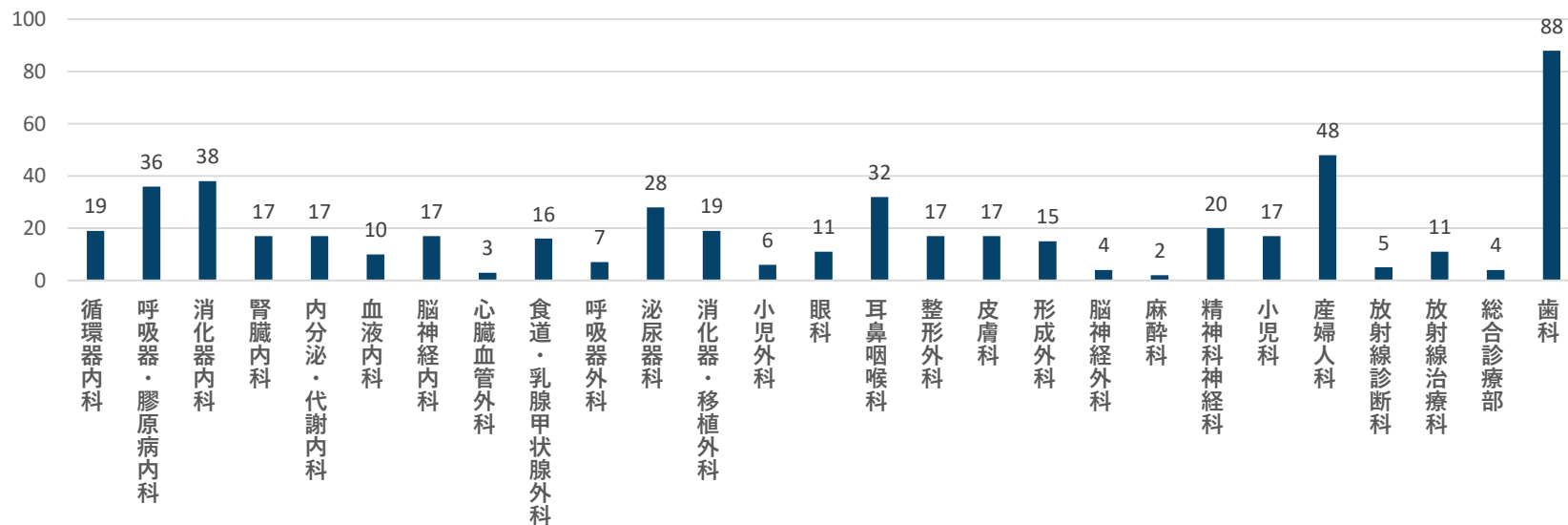
性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



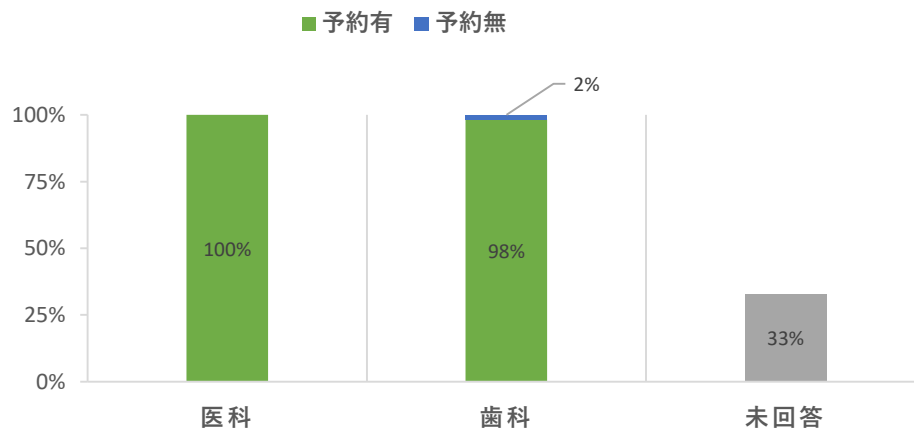
n=360

【診療科別患者数】

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。)



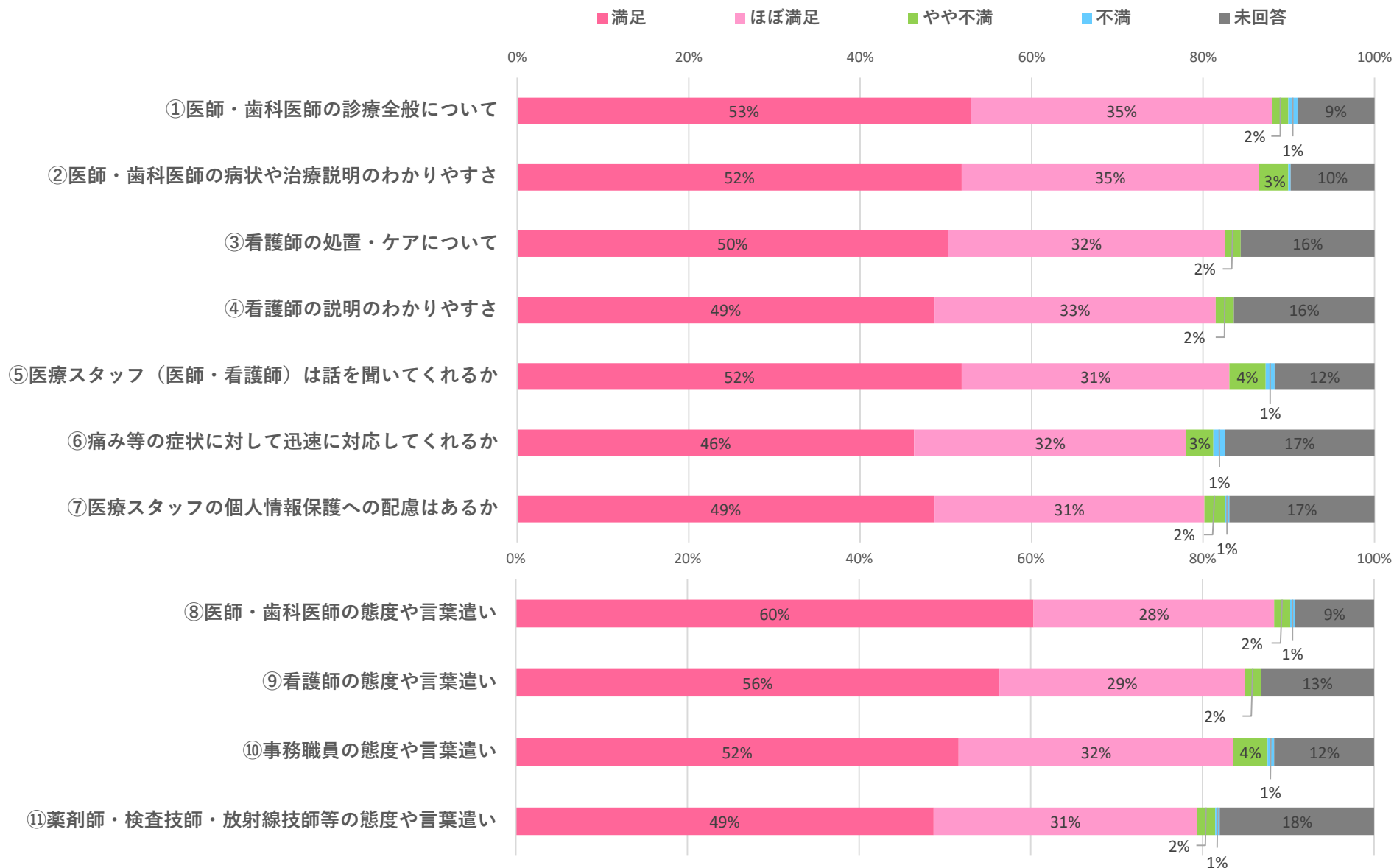
【予約の有無】



【評価項目】 区分:診療・看護、サービス・接遇

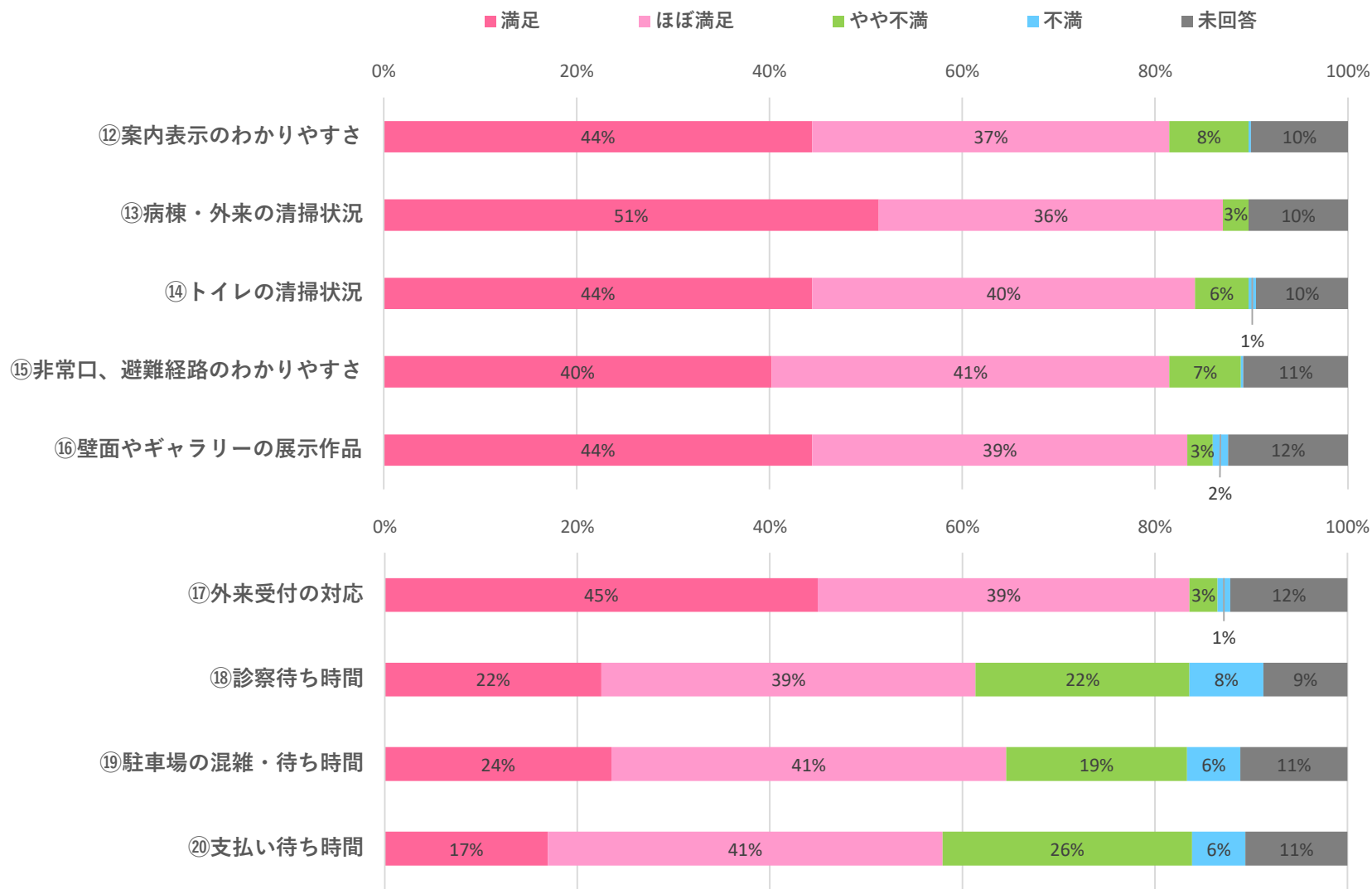
医科

(診療科未回答、歯科を除く、有効回答数378)



医科

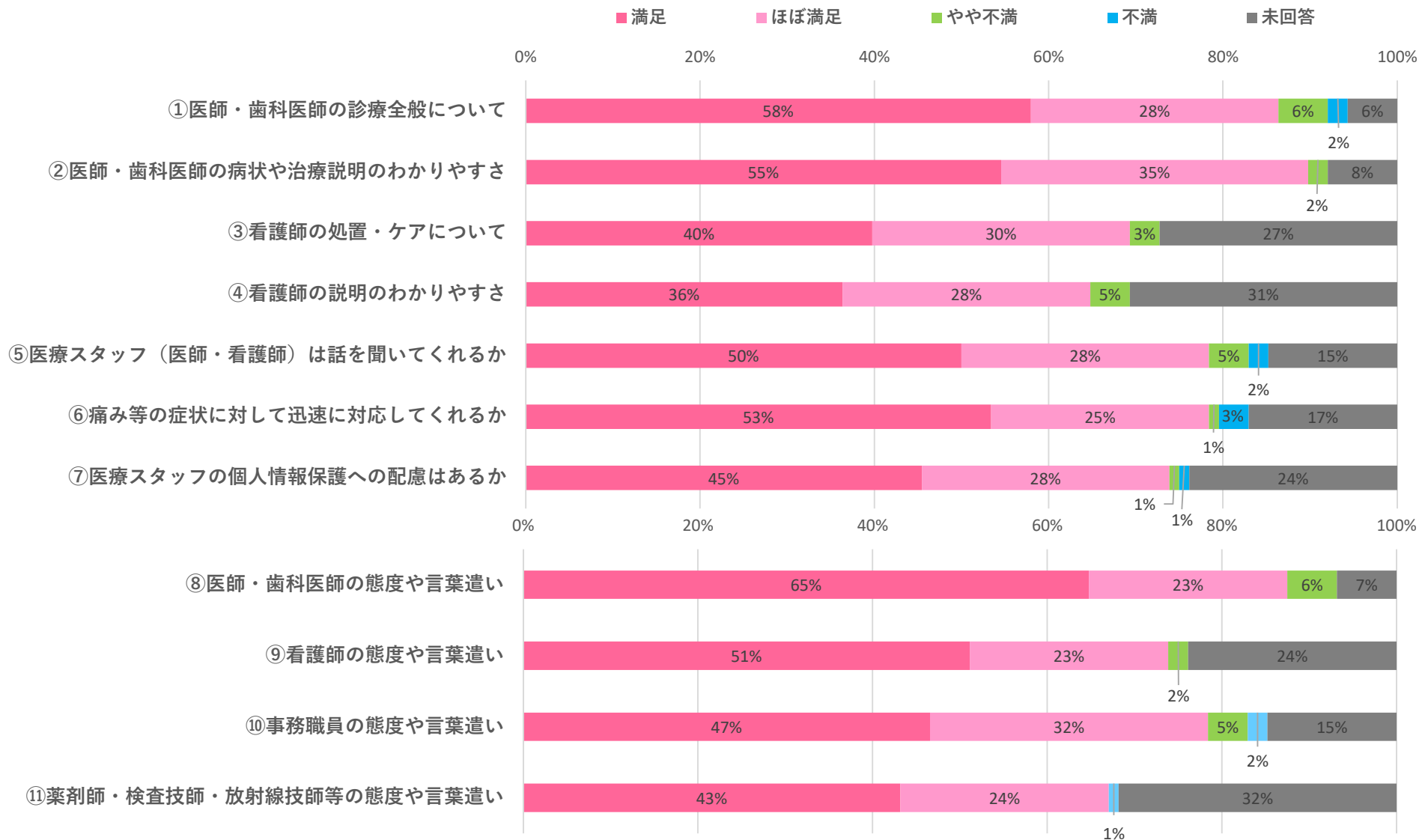
(診療科未回答、歯科を除く、有効回答数378)



【評価項目】 区分:診療・看護、サービス・接遇

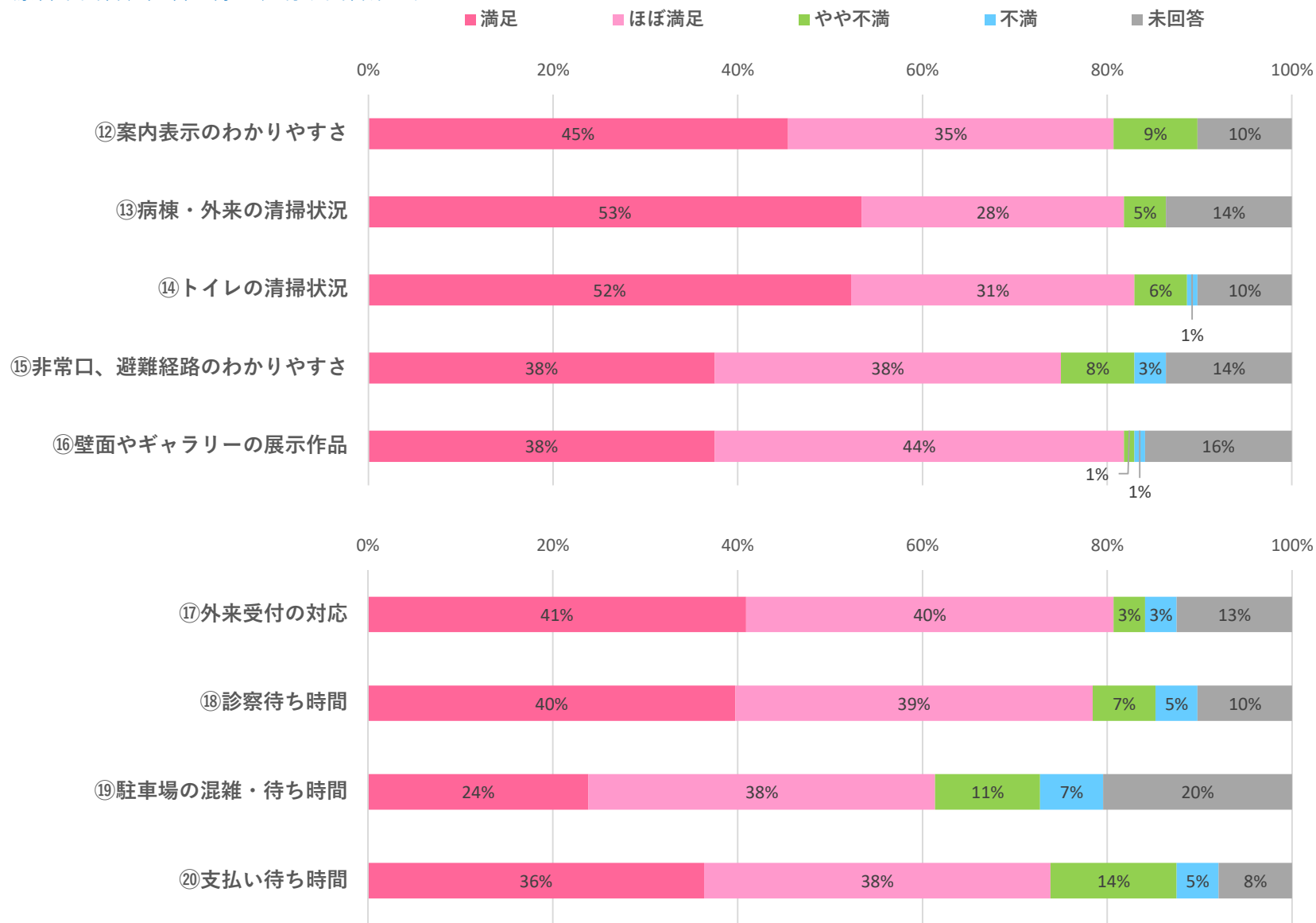
歯科

(診療科未回答、医科を除く、有効回答数88)



【評価項目】 区分:環境・設備、外来

歯科 (診療科未回答、医科を除く、有効回答数88)

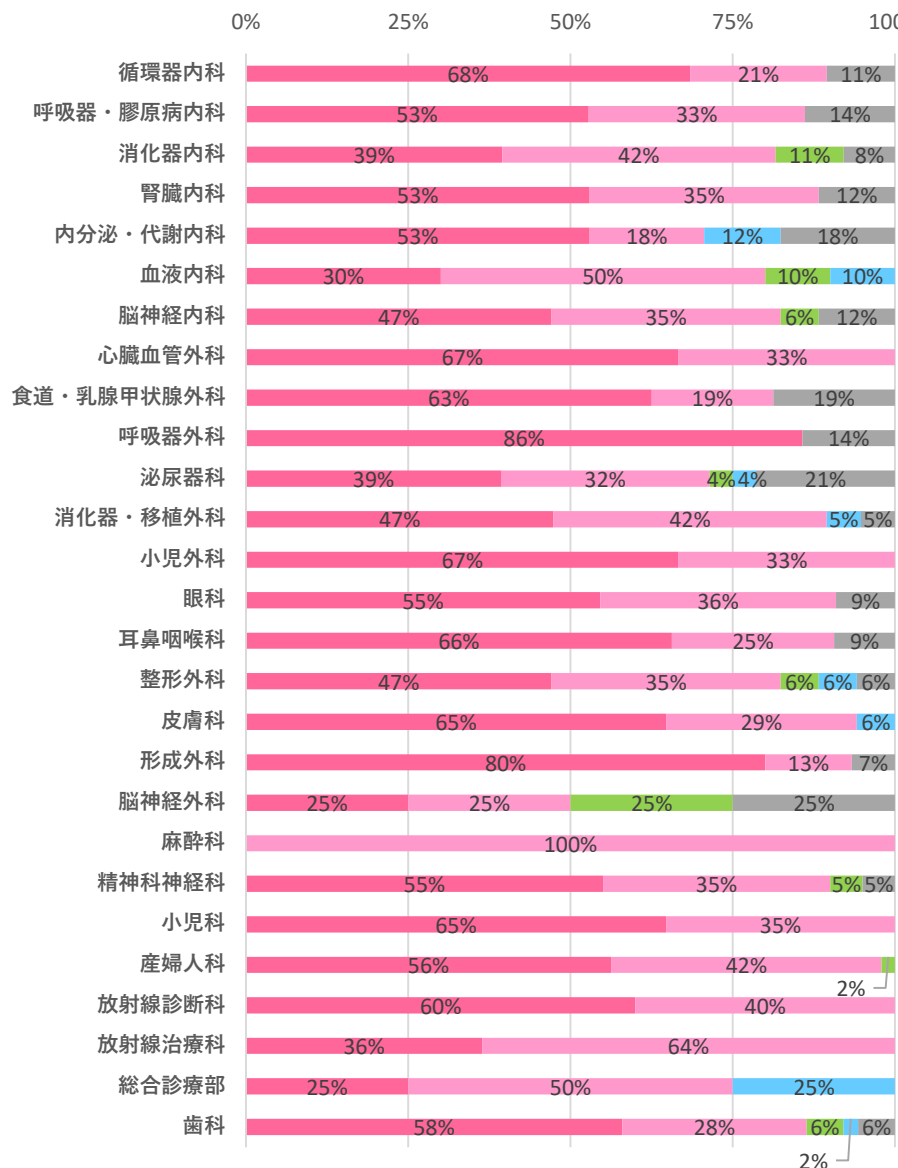


【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

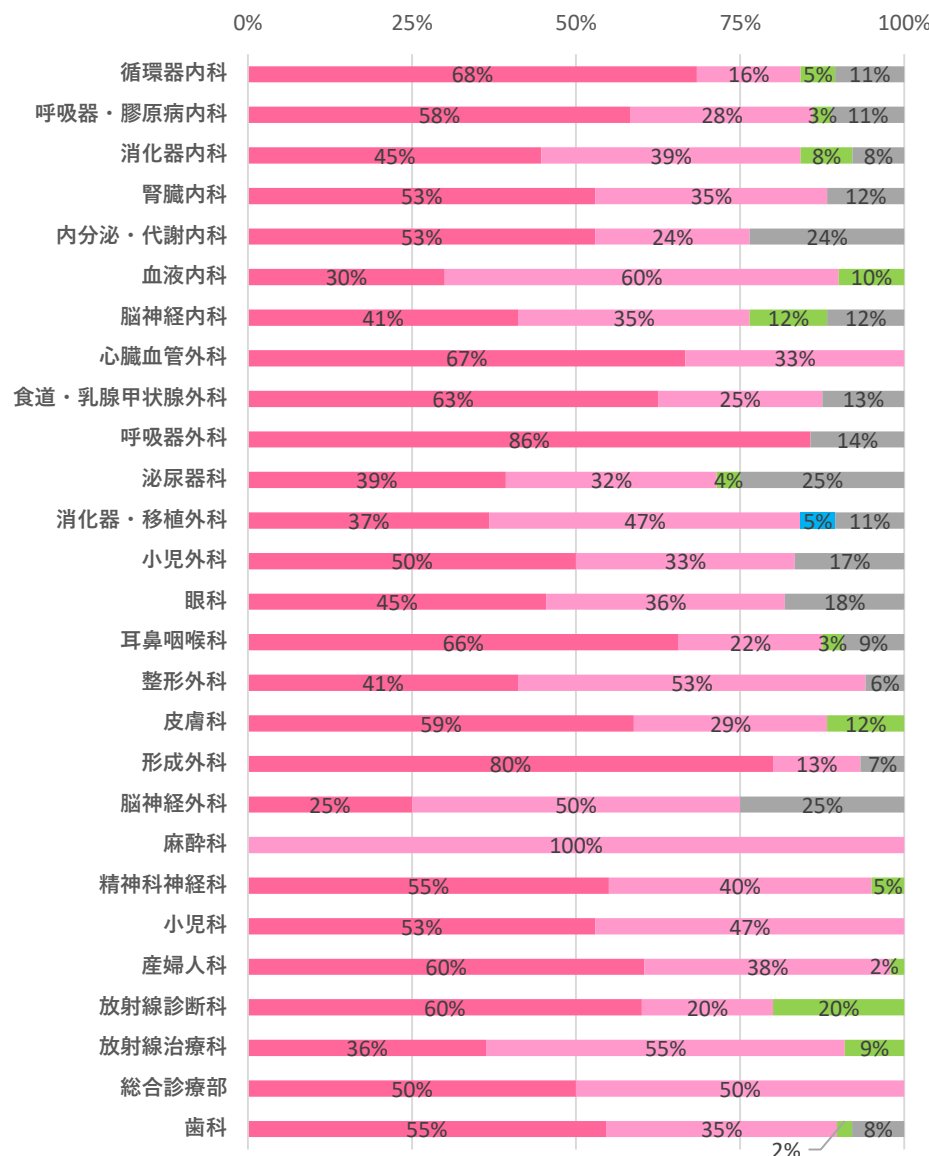
①医師・歯科医師の診察全般について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



②医師・歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



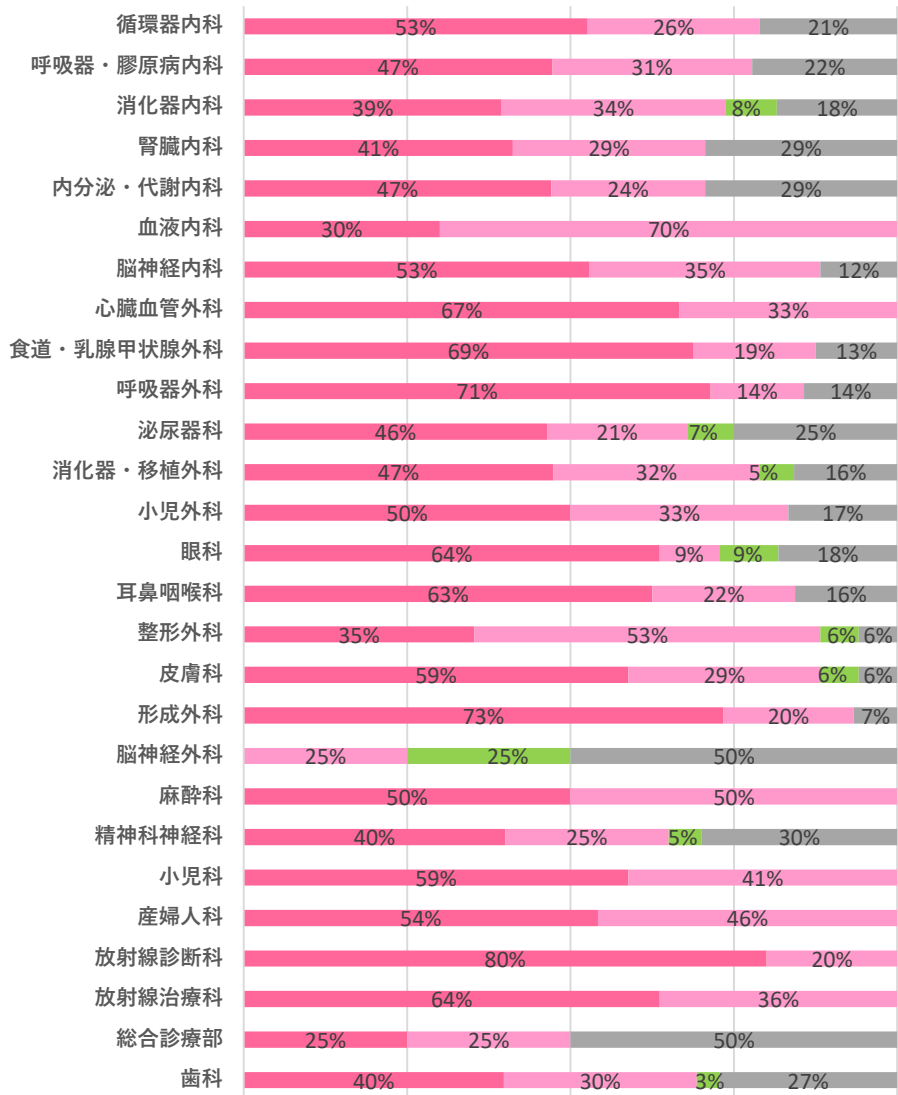
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

③看護師の処置・ケアについて

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

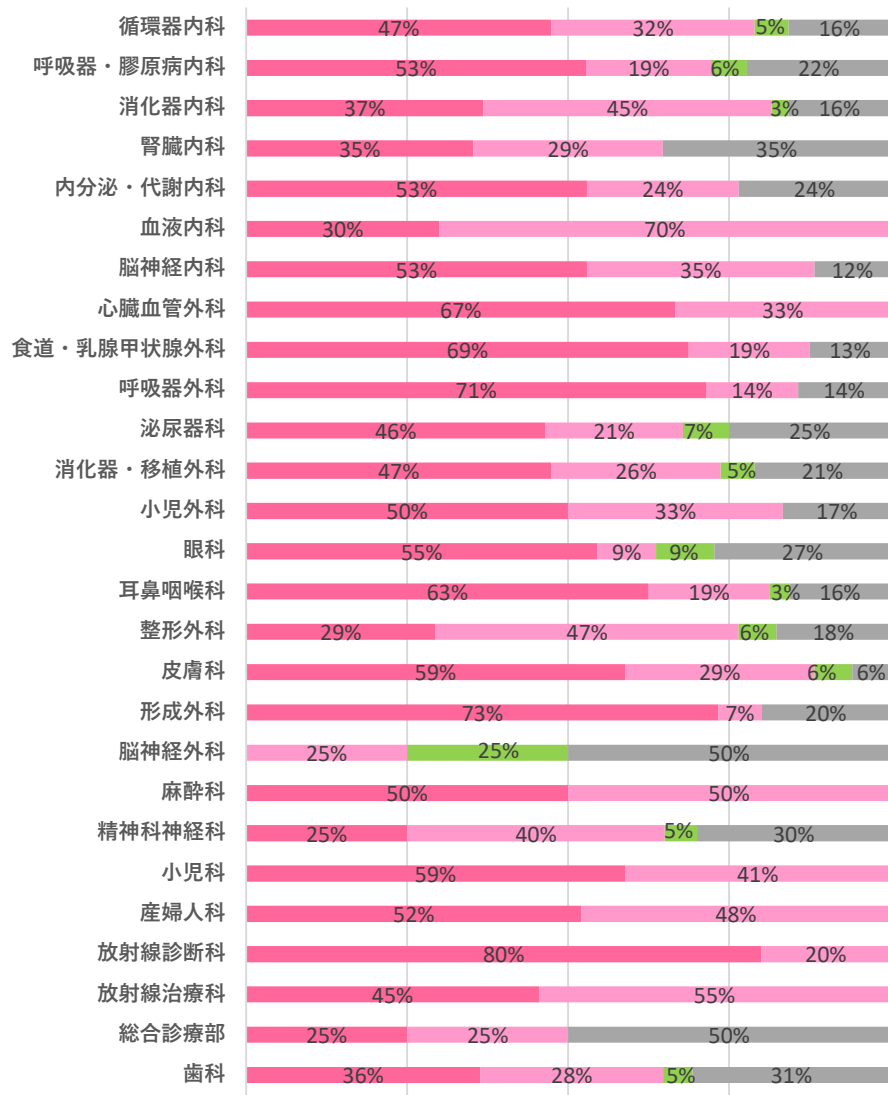
0% 25% 50% 75% 100%



④看護師の説明のわかりやすさ

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

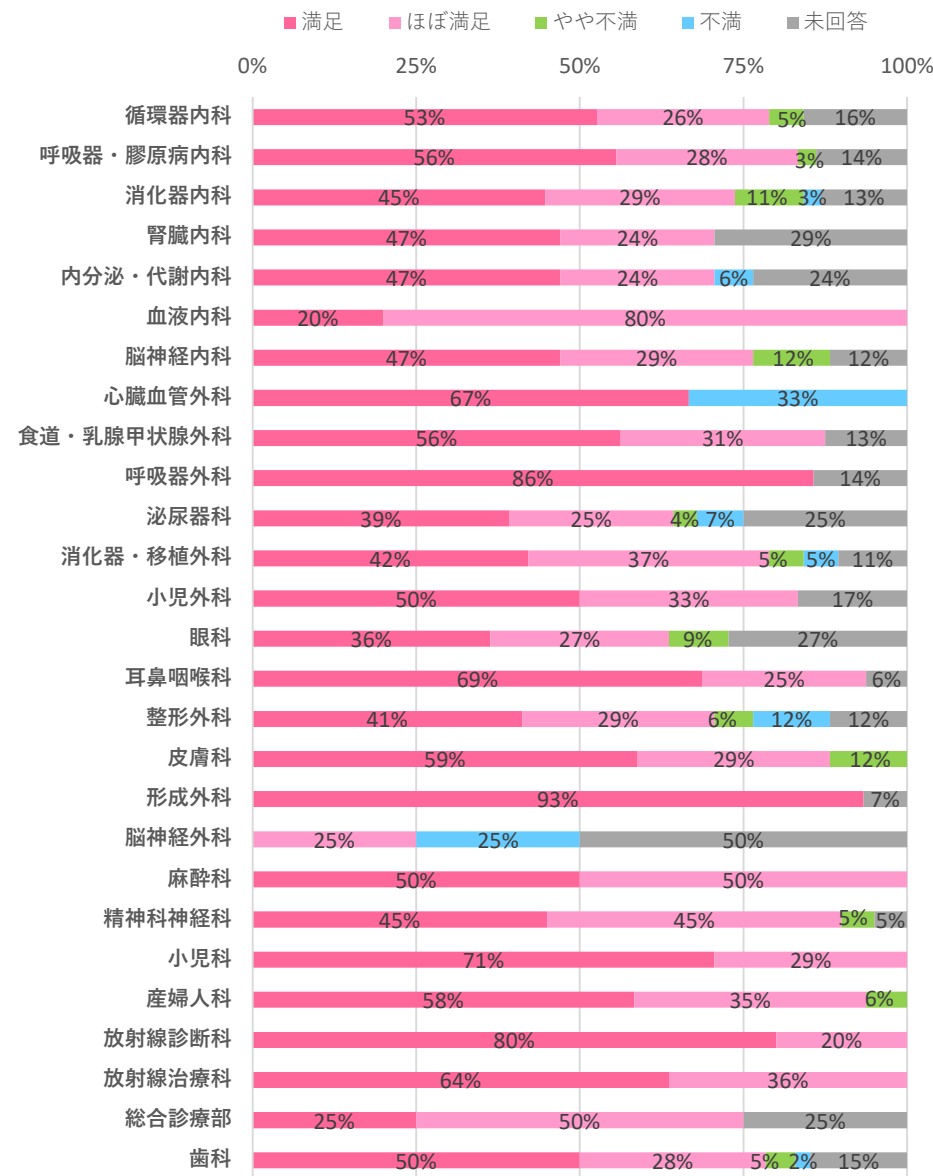
0% 25% 50% 75% 100%



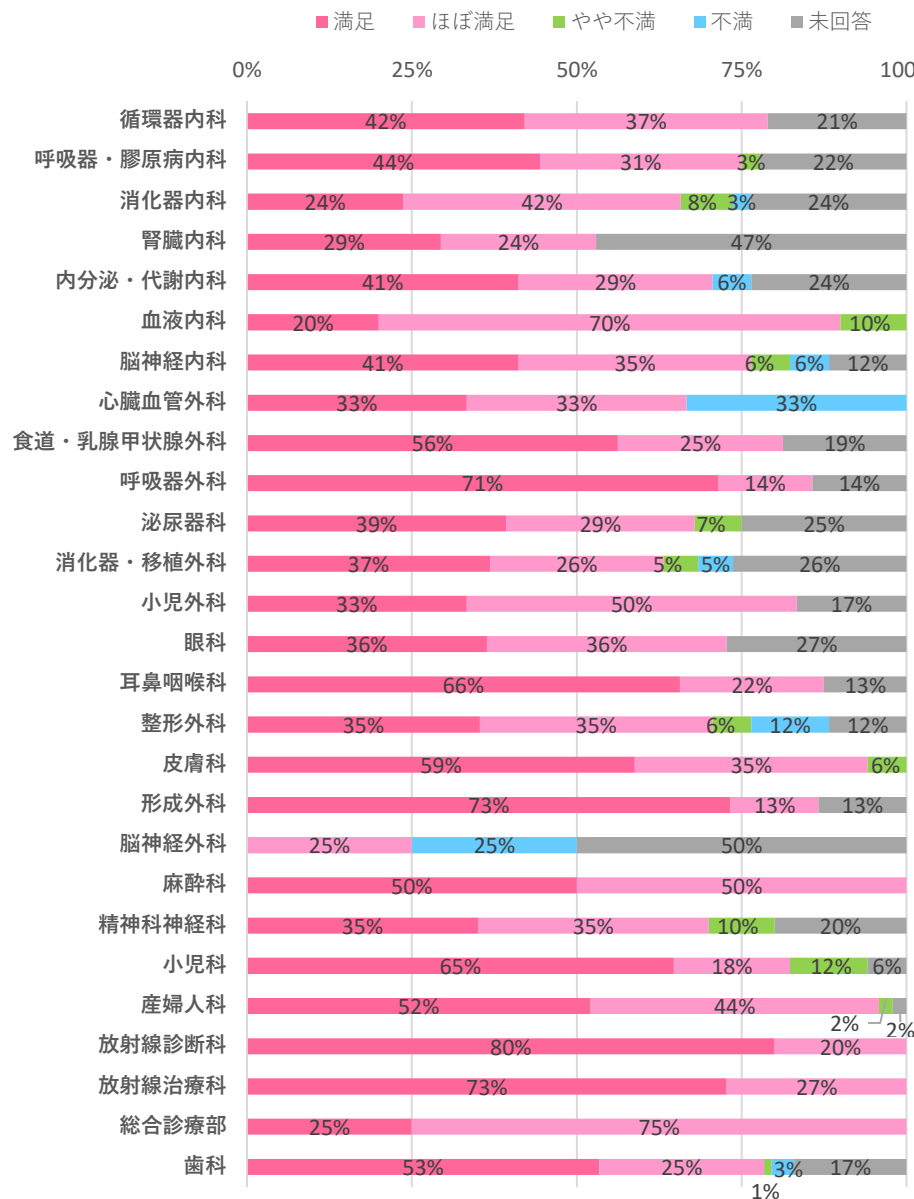
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑤医療スタッフ（医師・看護師）は話を聞いてくれるか



⑥痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか



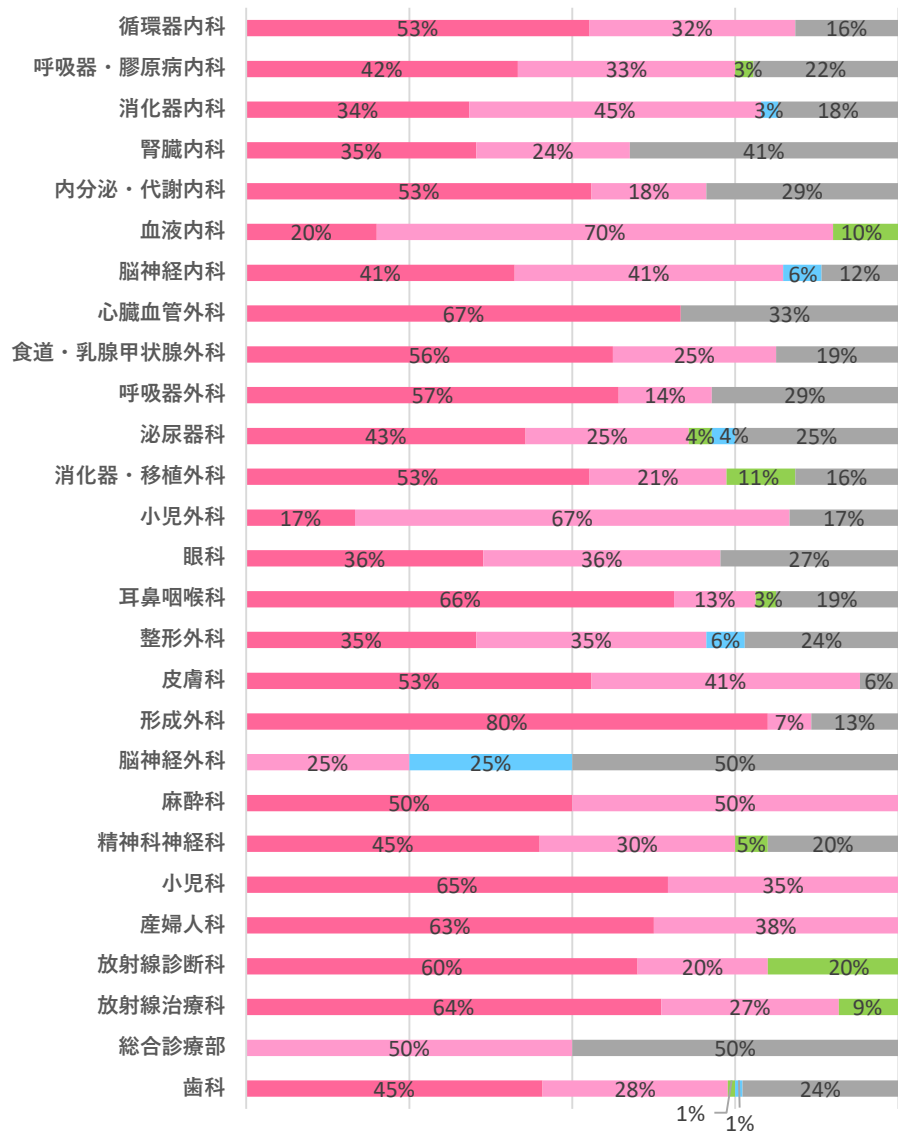
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑦医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

0% 25% 50% 75% 100%



⑧医師・歯科医師の態度や言葉遣い

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

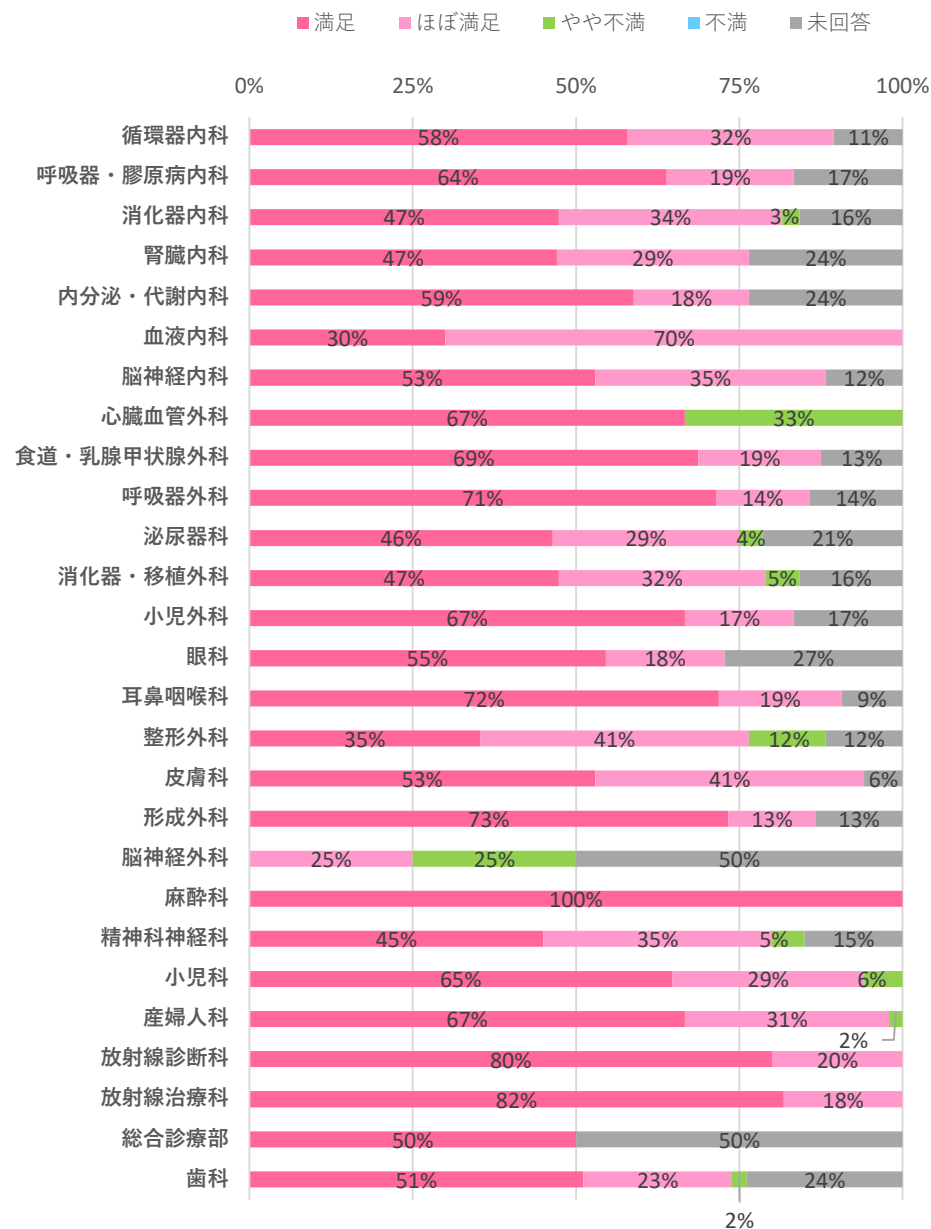
0% 25% 50% 75% 100%



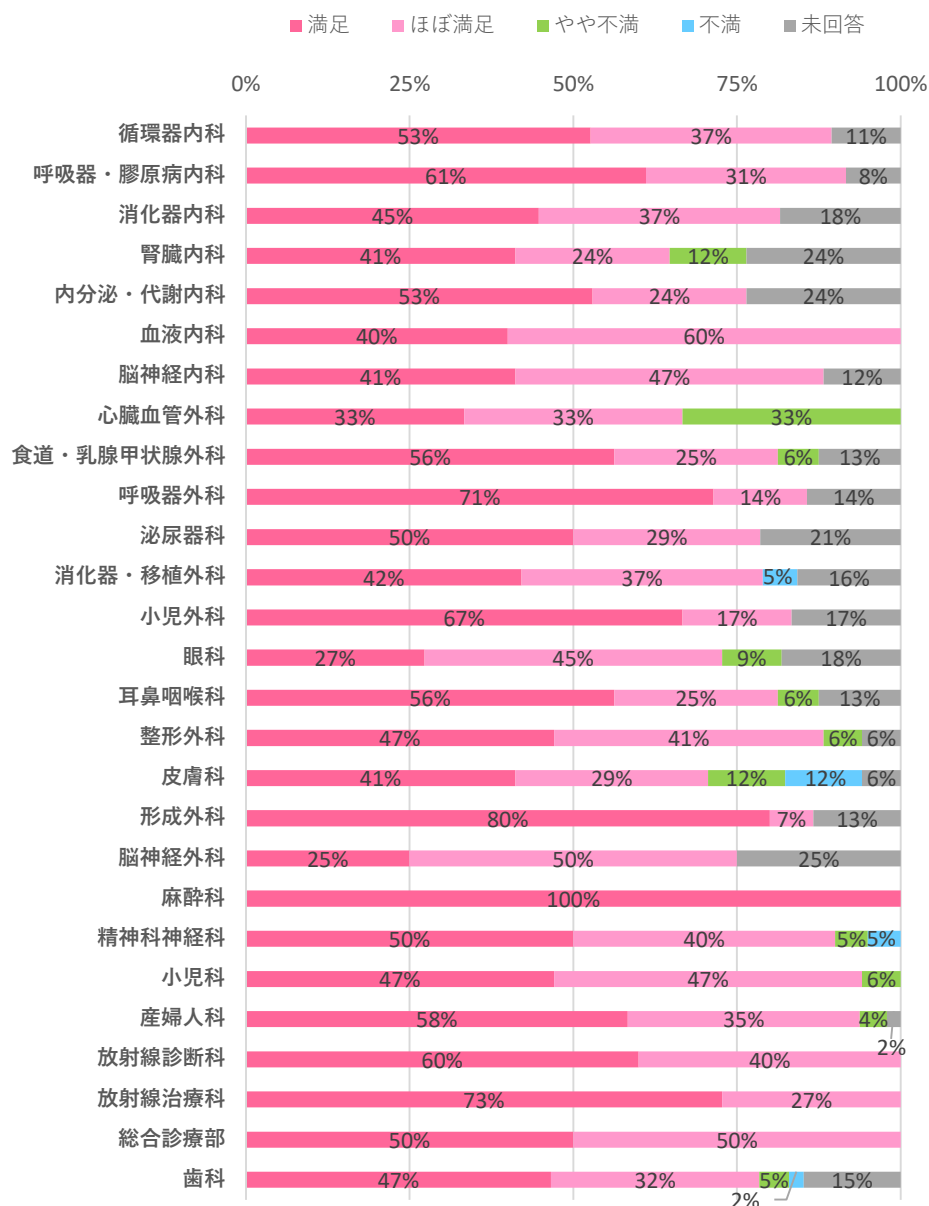
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑨看護師の態度や言葉遣い



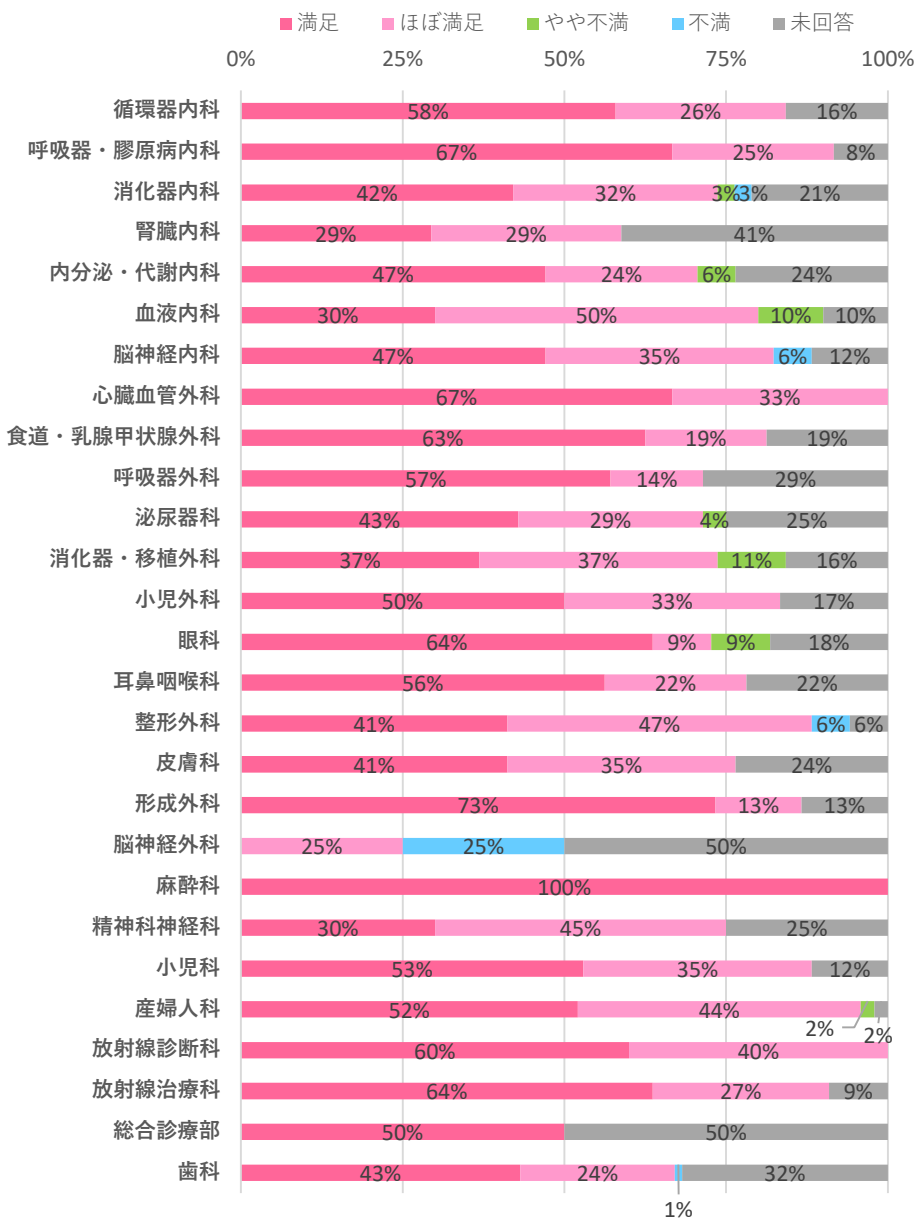
⑩事務職員の態度や言葉遣い



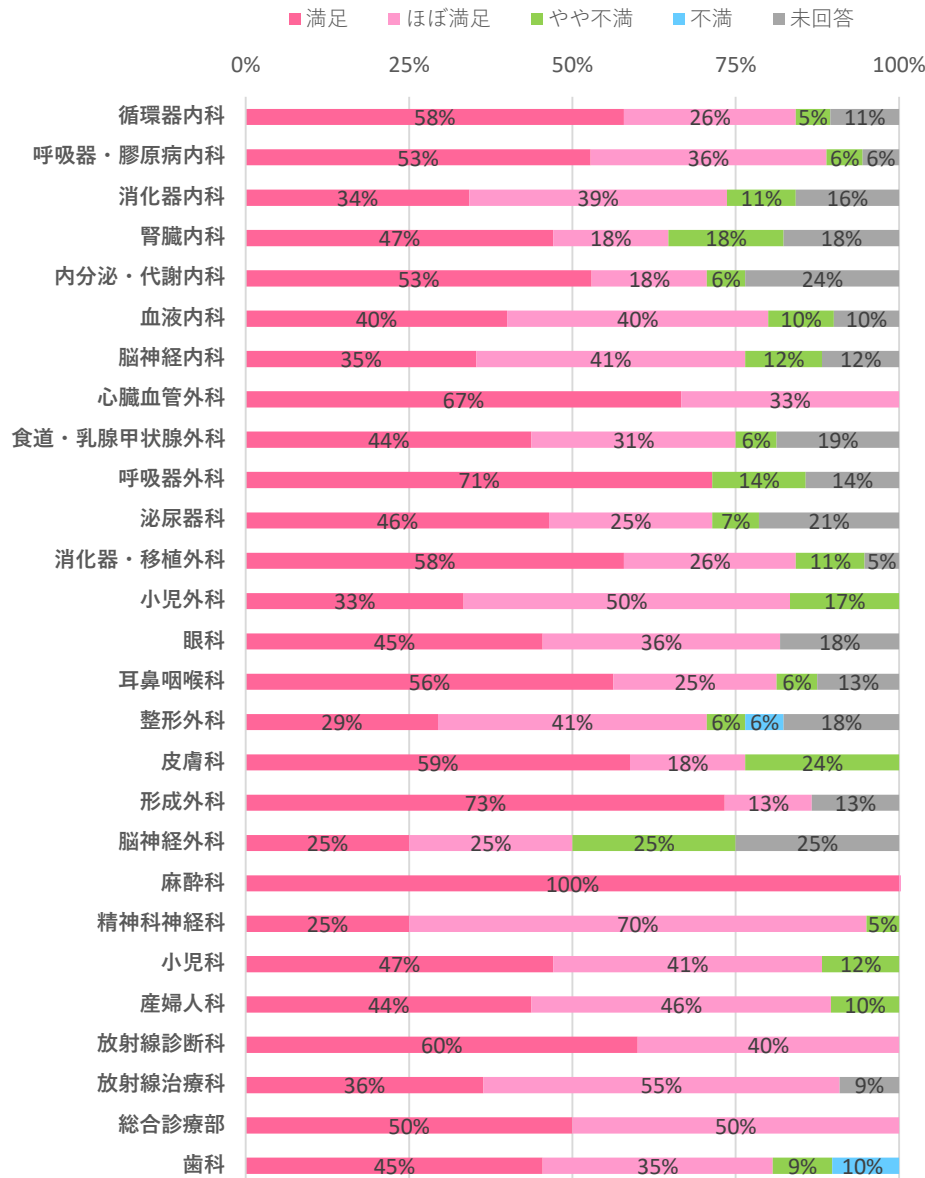
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑪薬剤師・検査技師・放射線技師等の態度や言葉遣い



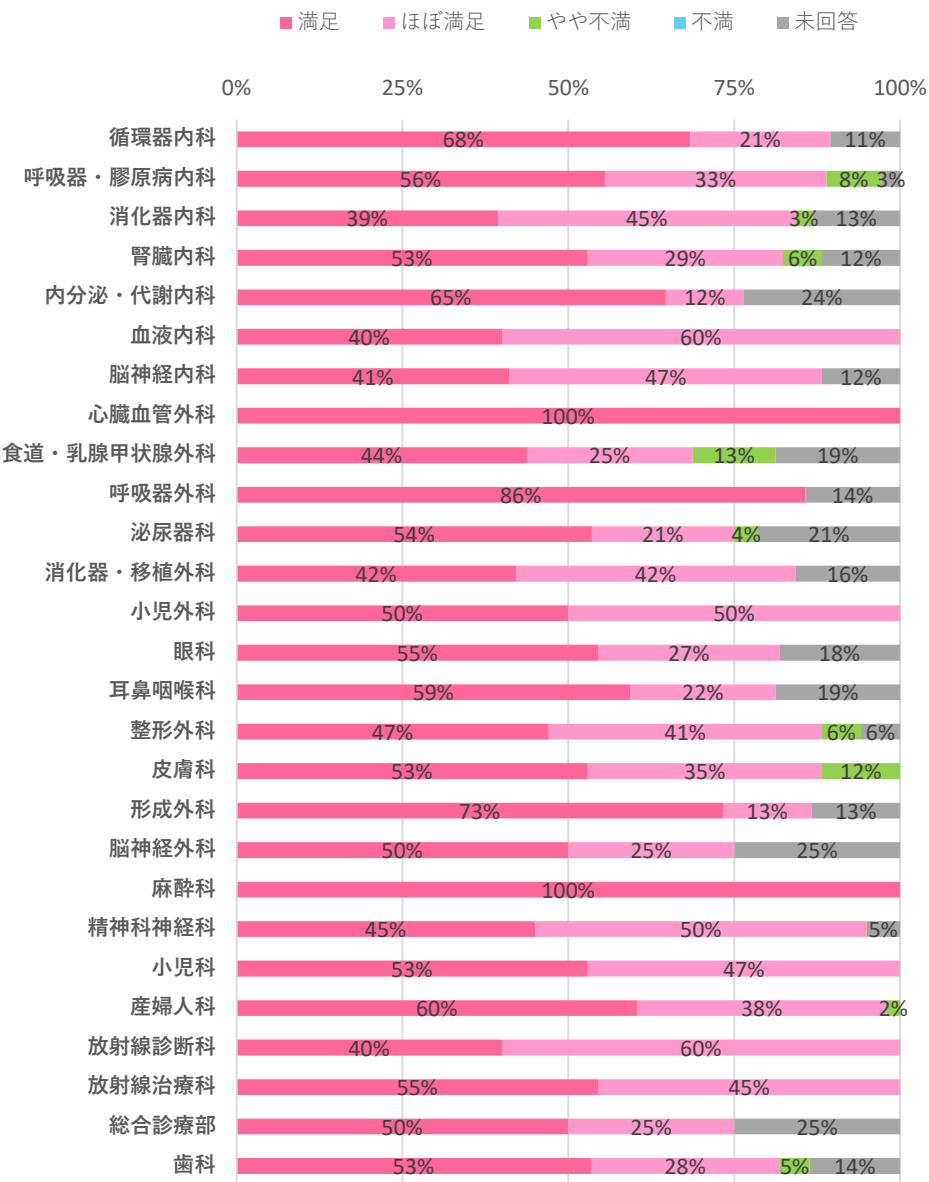
⑫案内表示のわかりやすさ



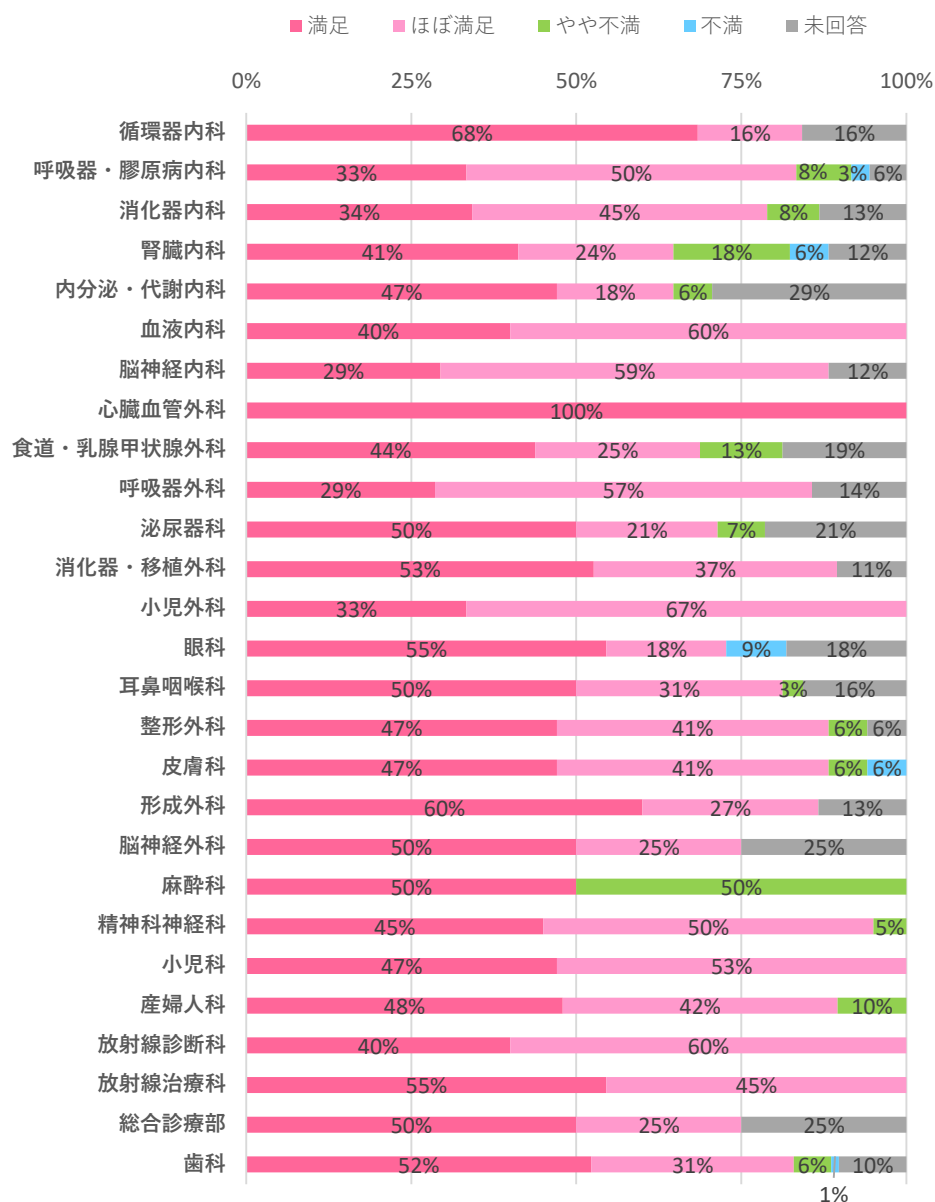
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑬病棟・外来の清掃状況



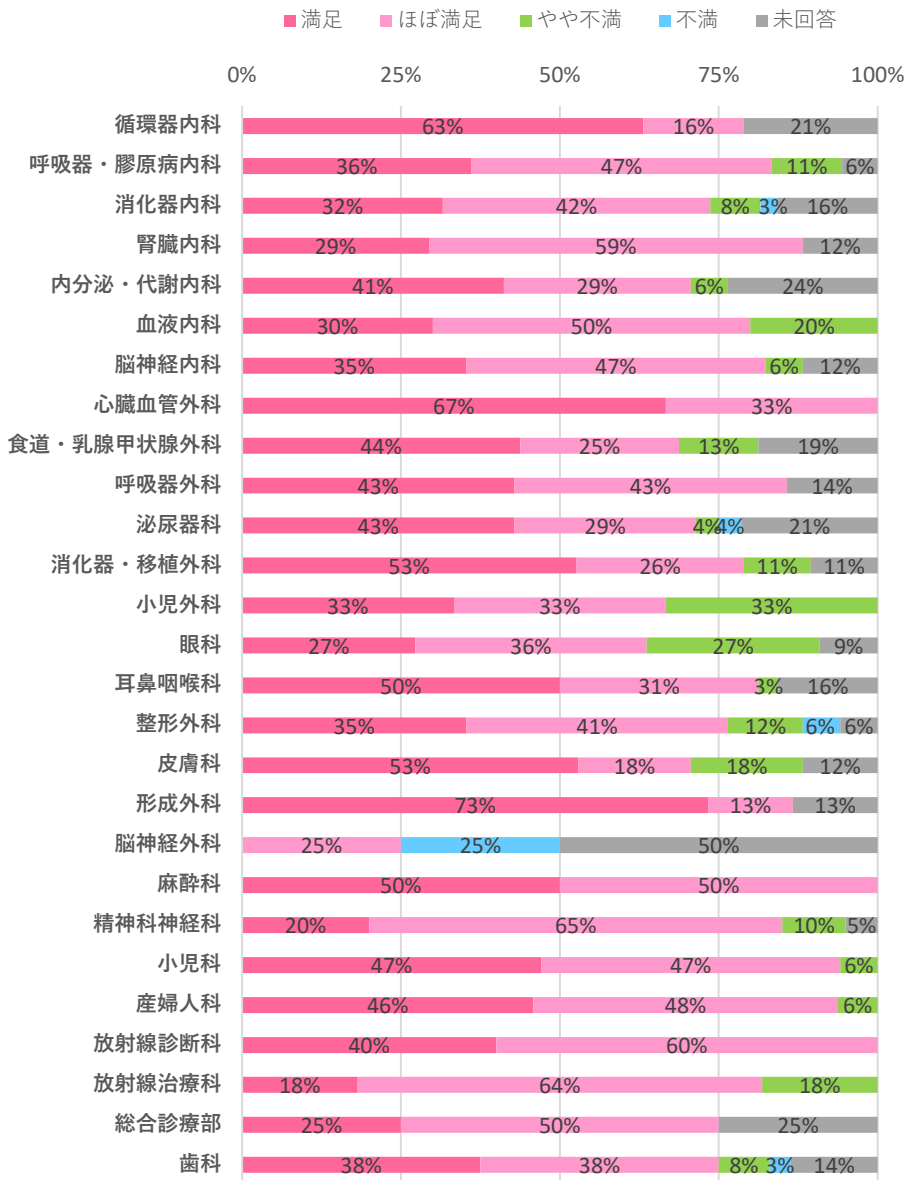
⑭トイレの清掃状況



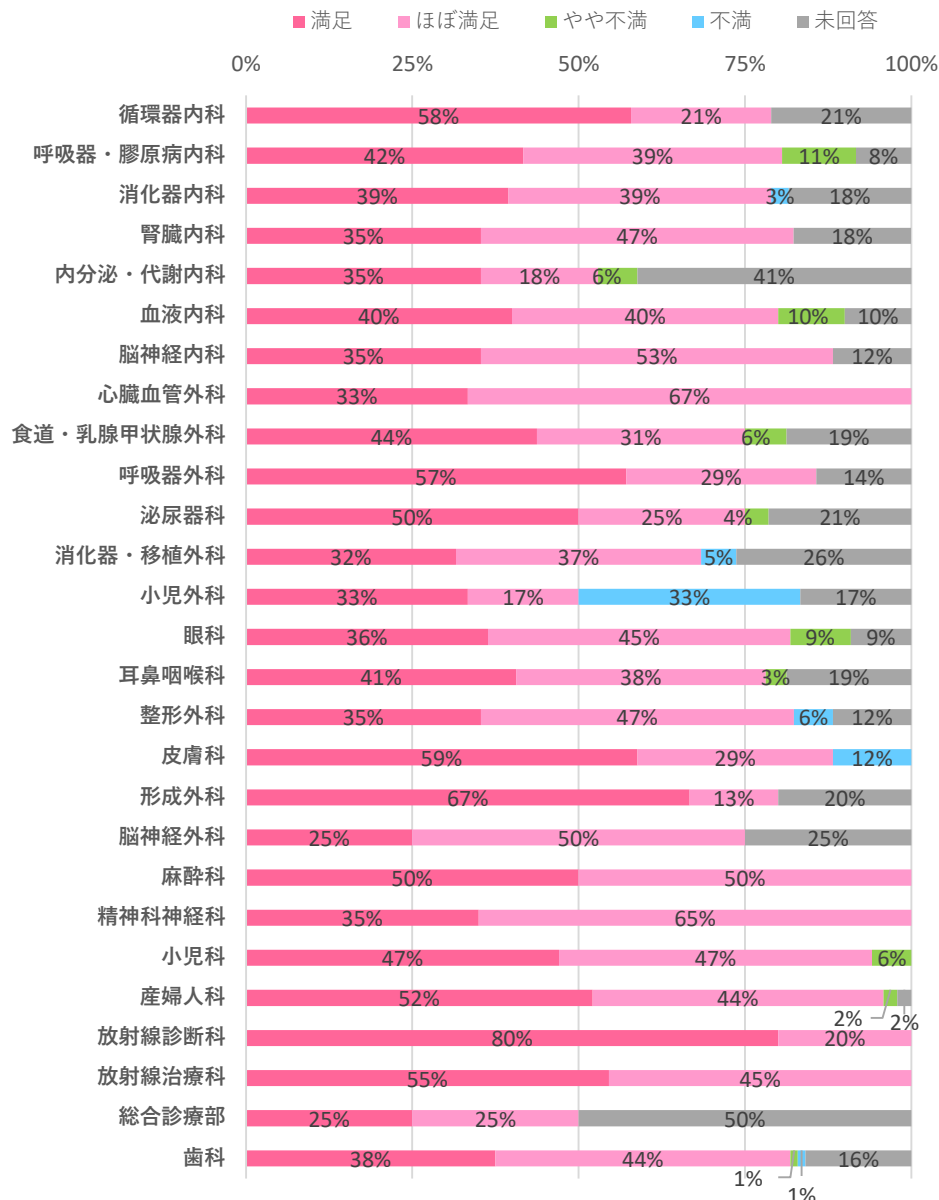
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑮非常口、避難経路のわかりやすさ



⑯壁面やギャラリーの展示作品



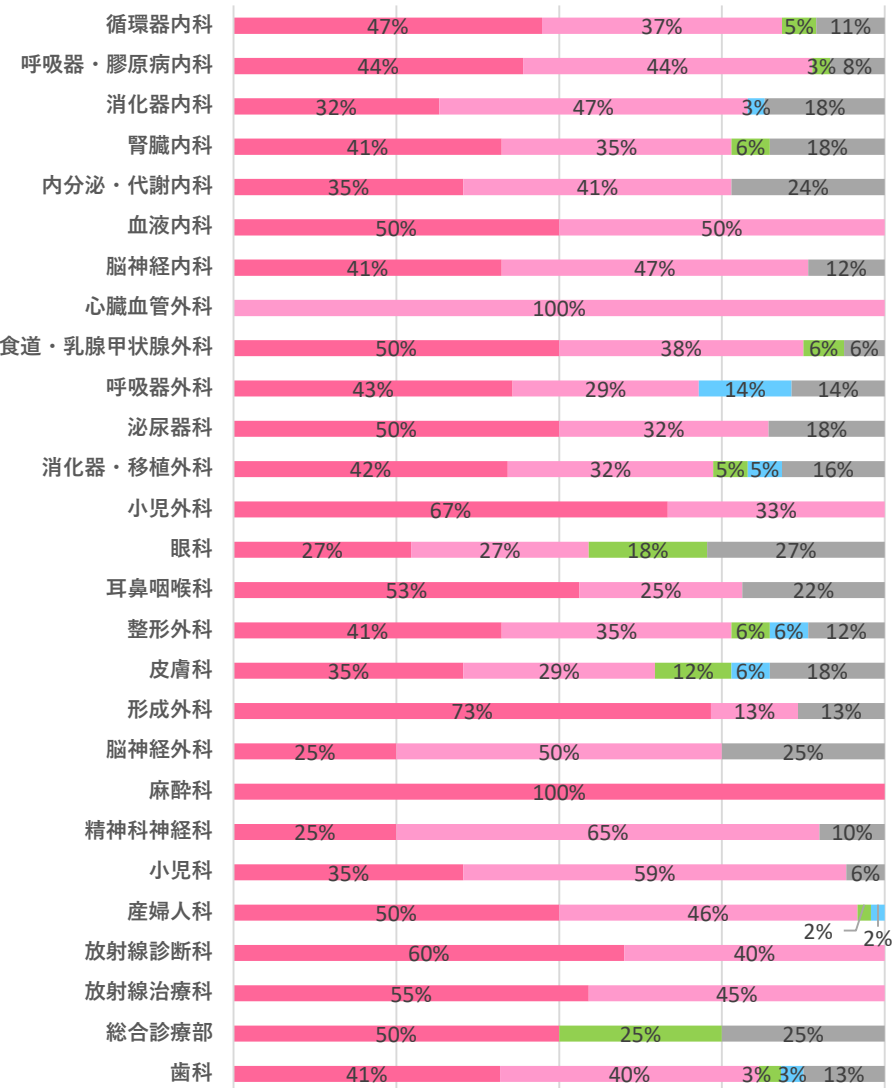
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑰外来受付の対応

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

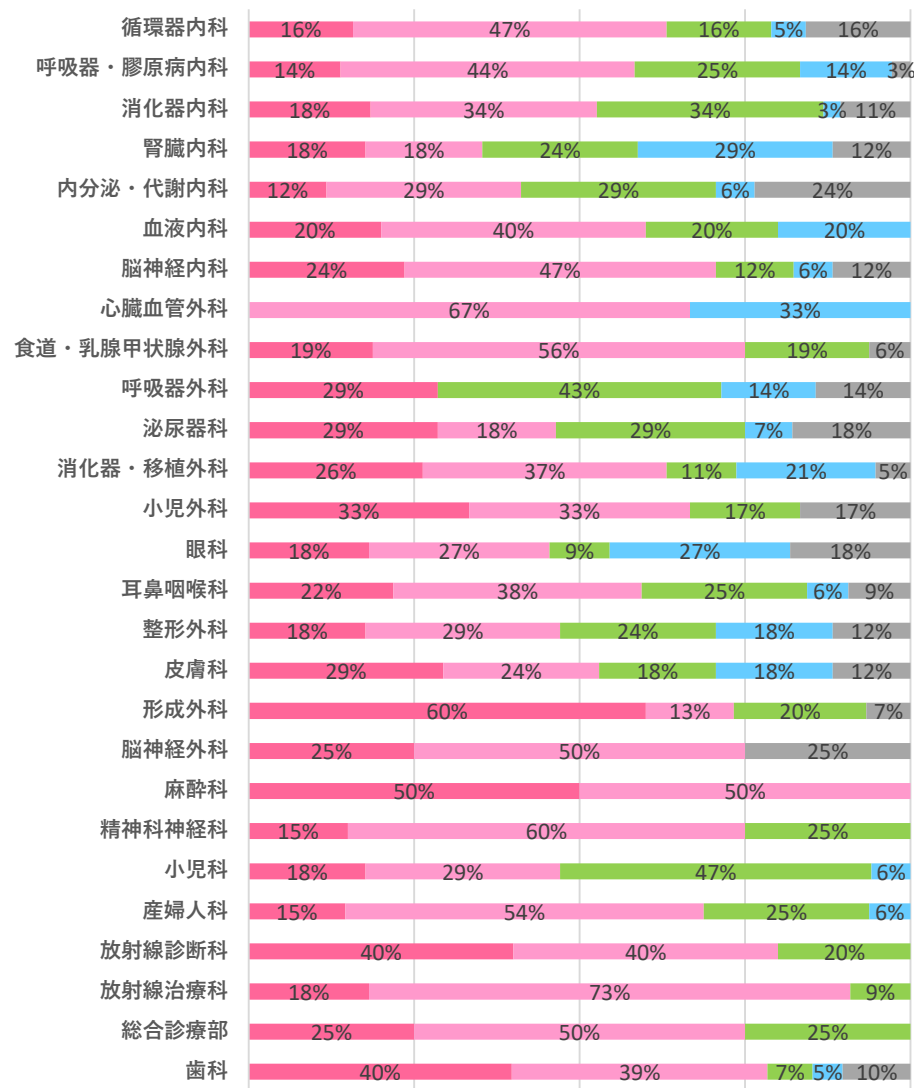
0% 25% 50% 75% 100%



⑱診察待ち時間

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

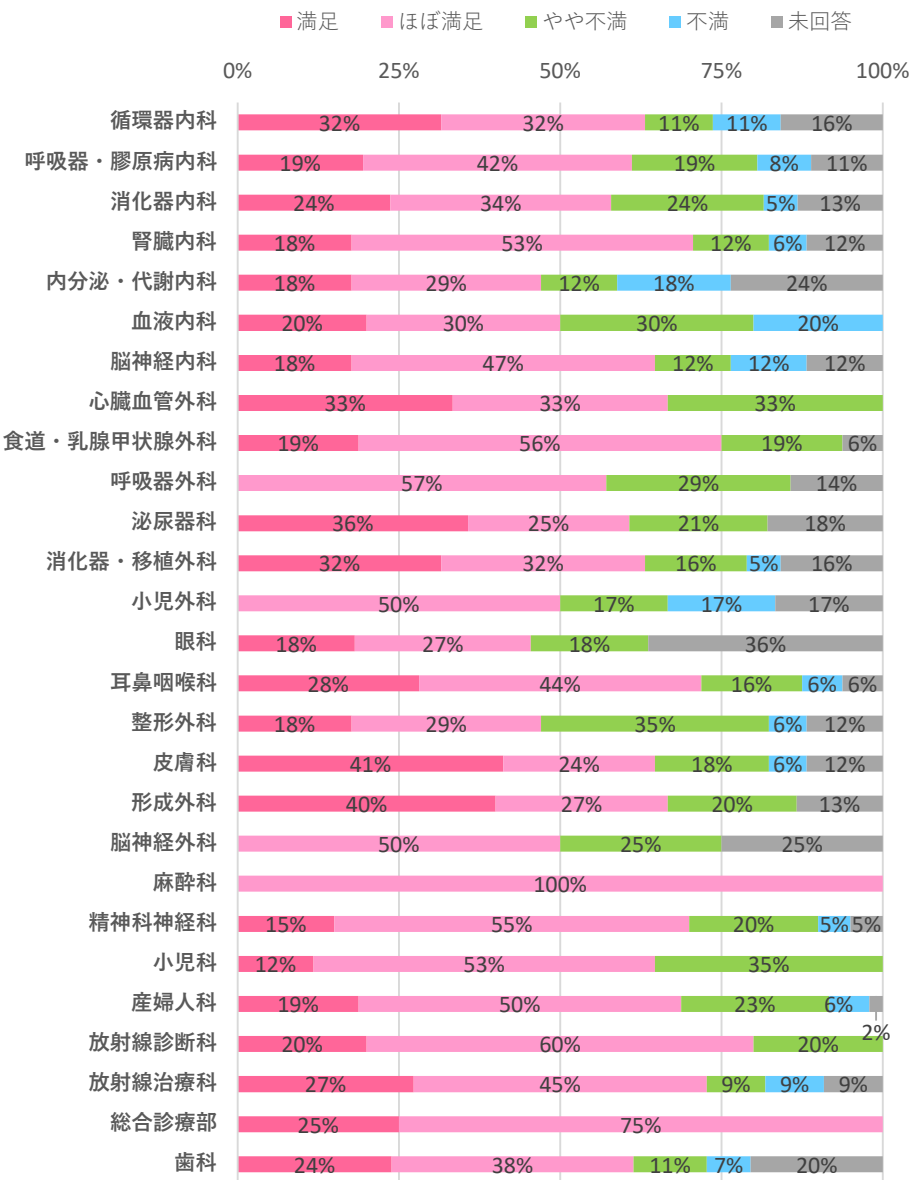
0% 25% 50% 75% 100%



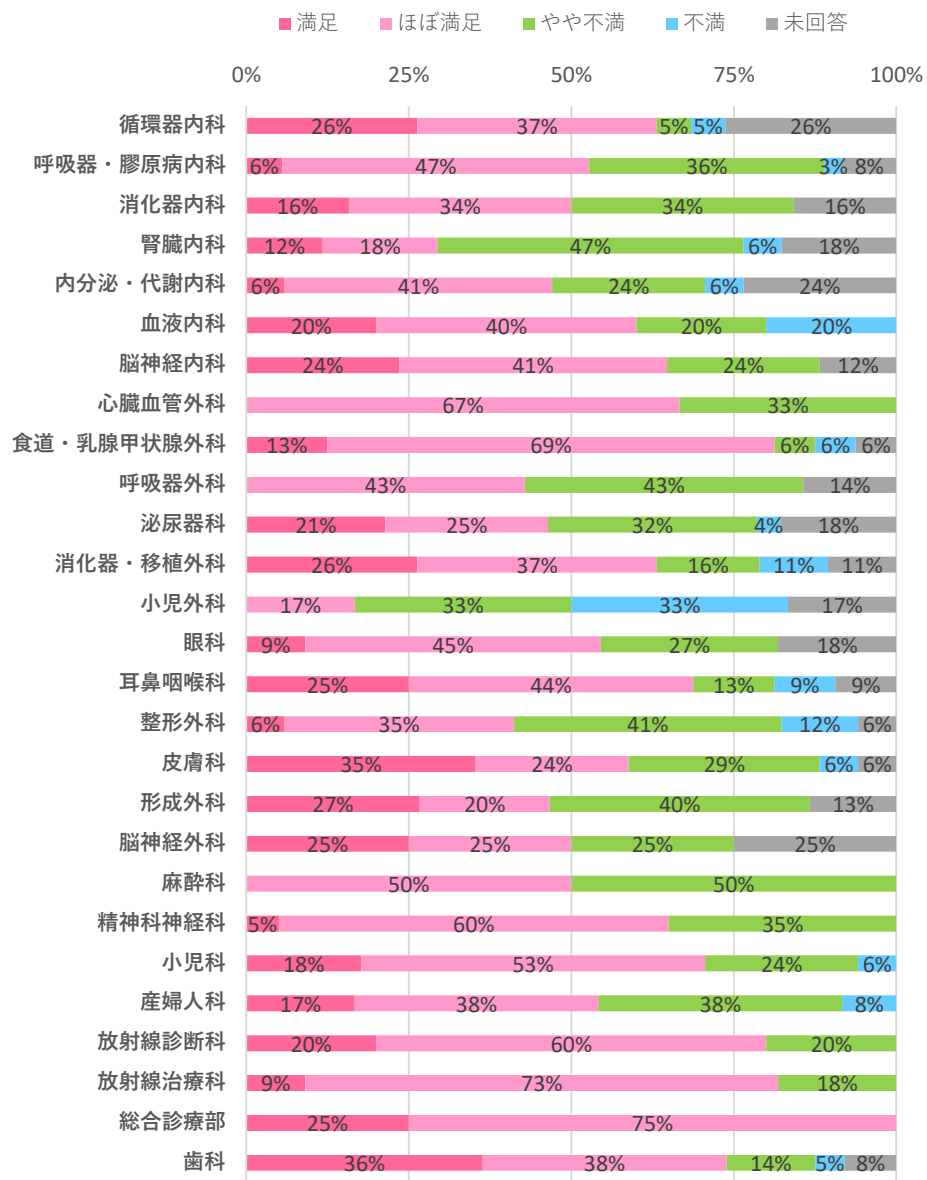
【評価項目】診療科別

(診療科未回答を除く。主たる受診科を1つ回答としていたが、複数の診療科を選択している回答を含む。有効回答数524)

⑱ 駐車場の混雑・待ち時間



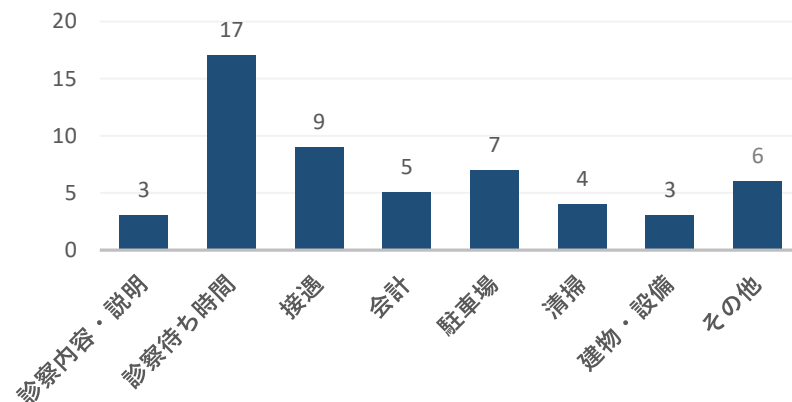
⑳ 支払い待ち時間



【自由記載・ご意見等】

(1) 1～2点とした項目について、どうあれば良い評価としますか？

診察内容・説明	3
診察待ち時間	17
接遇	9
会計	5
駐車場	7
清掃	4
建物・設備	3
その他	6
計	54



〔診察内容・説明〕

- ・医師によると思いますが、目を見て話さない。説明が淡々としている。
- ・ケアレスだった事。科との連絡の方法を考える。
- ・いくつか受診していて、先生によりけり。（1人の先生？数人の方のせいで後遺症で苦しんでいます。）

〔診察待ち時間〕

- ・目安でも待ち時間あと何分とかあと何番目とか表示あればよい。
- ・予約時間から30分～40分以内の診察。
- ・予約時間より1時間以上もズレている。
- ・2時間待ちあたりまえ。もっと早く。
- ・待ち時間があまりにも長すぎる。予約時間には診察して下さい。
- ・待ち時間は長いが、先生が丁寧なので仕方ないと思う。
- ・待ち時間の短縮。
- ・予約をしていてもやはり待ち時間が長すぎる。
- ・予約の時の診察待ち時間を30分以内！
- ・待ち時間が短いといいなあ…

- ・予約していても、すごく待つので、仕方ないとは思いますが、予約時間からなるべく近いうちに診ていただけたら助かります。
- ・予約時間すぎてもなかなか呼ばれない。予約の意味がない。
- ・（診察待ち時間）仕方ないとは思いますが、疲れます。
- ・予約時間通りにならず、長時間待つこと。予約時間前後の10～20分以内。
- ・待ち時間が長い。
- ・待ち時間が10分ぐらいにしてほしい。
- ・他の外来への紹介になったが、新患のため待ち時間が長すぎ。仕方ないのかもしれないが。

〔接遇〕

- ・忙しいけど、患者にあいさつして欲しい。
- ・職員等の患者の多さから生まれる流れ作業感覚を改める。
- ・事務員の態度は退職するまで変わらないと思う。
- ・相手の立場に立って考えてほしいです。
- ・外来受付の態度が悪い。

【自由記載・ご意見等】

(1) 1～2点とした項目について、どうあれば良い評価としますか？

・予め直接〇〇科にTELするよう聞いていたからTELしたが、予約センターを通すよう言われた。予約センターから聞いた番号が間違っており、つながった△△科の事務？では、“はい？何ですか？！”というような不信強そうな強めの口調で言われてしまい困った（こちらは言われた番号にかけただけなのに、この言い方…そしてたらい回し）。

・親切、ていねいな対応、やわらかい表情

・分からないから聞いているのに、□□科の受け付けの若い方の人は、あいそもなく冷たくあしらわれた。

・マスク、ビニールシートで保護しているのはわかるが、声が小さく何を言ってるか全くわからない。マイクなど使って聞こえるようにしてほしい。

【会計】

・会計の受付が終了した時点で、金額がすぐ確定できるようシステム変更する。

・外来会計時誤った計算が数度有り。指摘したところ、返金となったが、高齢者の場合気付かないのでは？

・支払いが遅い時がある（毎回同じ値段なのに）。

・（支払い待ち時間）人数を増やしたらいいと思います。

・支払い15分くらいで会計おわりたい。

【駐車場】

・駐車場にエレベーターがついたらうれしい。

・駐車場が少ない。

・予約時間が10時台になると駐車場にとめれず困った。中央病院側へ行くとするも、ゆずりあいがない。

・駐車場時間によっては待ち時間が長い。

・駐車場は日時によって混み具合は天候等もあり仕方ないと思う。支払いについては、改善してほしい。

・自分が早く来たら思う所に止められるのですが。

・外来Pの整理が機能していない。朝は混むのだから、空いたらすぐ案内できるようにすべき。空いているのに、スムーズに連動できていない。

【清掃】

・前回やそれ以前の入院時（前回と別の病棟）も感じたことだが、病棟（特に個室のシャワー、トイレ）の掃除をきちんとしてください。個室代の費用に見合っていないと感じるぐらい不潔です。

・トイレのペーパータオルの入れ物が満杯の時がある。

・ゴミ箱が汚い（使う人の問題）。

・トイレの手ふきのペーパーがいつもあふれている。洗面台がビショビショ。前の古い棟の方が行き届いていた。

【建物・設備】

・外通路（構内道路）の路面表示が読みにくい。縦長の文字にしてほしい。

・現在自分が何階にいるのか分からない時がある。

・中央診療棟への方向がどこにいてもわかりやすく表示してほしい。

【その他】

・階段のマスキングテープの作品がなくなりさびしい。

・スタッフ間で連携して改善していった方がよいと思う。

・早くしてほしい。

・シンジタイルカラ ウラギラナイデ

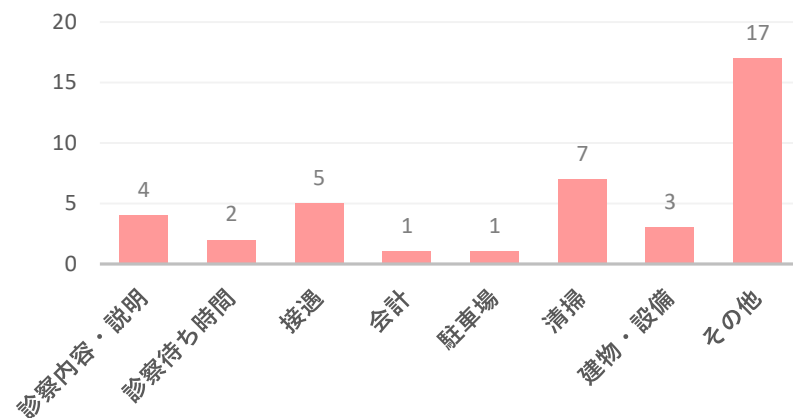
・HPと薬局のFAXのつながりが悪く、待ち時間が長い。対応も悪いのを改善してほしい。

・外来受診者が多いので、仕方ない。

【自由記載・ご意見等】

(2) 4点とした項目で、5点とするには何が足りないと思いますか？

診察内容・説明	4
診察待ち時間	2
接遇	5
会計	1
駐車場	1
清掃	7
建物・設備	3
その他	17
計	40



〔診察内容・説明〕

- ・とてもいいねに対応していただいています。経過観察なので、処置はほぼありません。Dr.「どうですか？」の他に「〇〇な症状はありませんか？」ともう一步踏み込んで質問していただけると、体調をうまく説明できそうです。
- ・わかりやすい説明がほしい。
- ・担当の医者が変わりすぎ。
- ・次、何を行うか知らせてほしい。

〔診察待ち時間〕

- ・診察待ち時間を30分以内にいただければと思います。土曜日・日曜日の。
- ・仕方ない。

〔接遇〕

- ・気持ちと思います。
- ・私語がうるさい時がある。
- ・（事務職員の態度や言葉遣い）人による。

- ・やさしい先生とそうじゃない先生がいるので。
- ・看護師さんの声が大きすぎて、他の人の情報が耳に入りすぎると思った。環境整備はよいと思うが、もっとできるところもあるのじゃないかと思って。具体的には私も分からない。

〔会計〕

- ・（支払い待ち時間）会計の計算する人の増員。

〔駐車場〕

- ・駐車場待ちに時間がかかる。

〔清掃〕

- ・清掃スタッフの方だけでなく、患者にも意識してもらう。貼り紙とか。
- ・手洗い場の水、ティッシュをキレイに！！
- ・（トイレ）ゴミ箱がまんぱんのままだったことがあり、不潔だった。
- ・トイレ手拭き紙タオルが箱から飛び出しそう。
- ・1階は多くの人がトイレ使用するので手拭き紙があふれています。
- ・トイレのごみ箱がいつもいっぱい。

【自由記載・ご意見等】

(2) 4点とした項目で、5点とするには何が足りないと思いますか？

- ・トイレの手拭き紙がダストボックスに山盛り状態。押し込む棒状の物を置いてあったら押し込めるので山盛りにならないのでは？

〔建物・設備〕

- ・案内表示について、文字の大きさ、色、位置など工夫して下さい。
- ・目がみえづらいので、わかりにくいだけです。
- ・石けんをプッシュではなく、かざしたら出る物にすればいいと思う。沢山の人の手にふれずにすむ。

〔その他〕

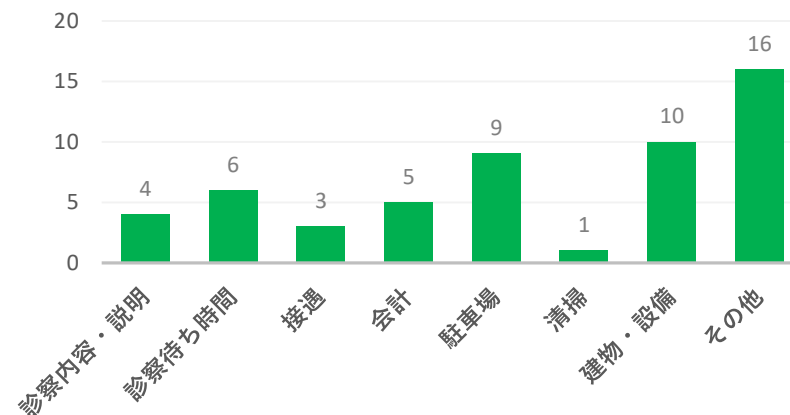
- ・もう少し展示に“明るさ”があってもいいと思う。
- ・説明を全体にPRする。
- ・仕方ないと思います。
- ・何事も簡単に100点はつけられません。
- ・もう少し上というのは、ムリかと思います。
- ・スタッフ間の連携（一人のスタッフに言っても他に報連相できてないように思うことあり）（入院中に感じました）。
- ・ふつうでした。
- ・仕方ないと思う。子連れなので気はつかいます（周りの方に）。
- ・医療スタッフは忙しいので仕方がないと思います。
- ・今のところ安定しているので、説明を求めることも少ないし、看護師さんともあまり関わり合う事は少ないと思います。何か問題があるわけではありません。
- ・（壁面やギャラリーの展示作品）はがれていたり、ななめになったりしている。

- ・満足に近い3点です。利用時間によって、満足度は変化します。
- ・外来受診者が多いので、仕方ない。
- ・AIの導入？人手に頼らない工夫。
- ・接していないのでわからない項目がある。
- ・～スムーズ～
- ・それは自分達で考えるしかないと思います。

【自由記載・ご意見等】

(3) その他、ご意見をお願いします。

診察内容・説明	4
診察待ち時間	6
接遇	3
会計	5
駐車場	9
清掃	1
建物・設備	10
その他	16
計	54



〔診察内容・説明〕

- ・具体的な説明が欲しい。諸先生方、ナース忙しすぎる。患者がスピードについていけない。お疲れの様子がよくわかる。
- ・死の間際の患者に対し、大学病院ならではのクランケ対応する医師が一部居り、精神面で傷ついたり、対応の遅さが原因でガン細胞がふくらみ、大変痛感であります。
- ・入れ歯を作る時、自分の考えを患者に押し付けて、結局作り直すのに作り変えまで8ヶ月かかった。自分のプライドのために患者に痛い思いをさせるのはどうかと思う。
- ・先生によったら診療費のことを強調して説明してくれるが、もう少し患者の立場にたって説明してほしい。（困って来ているのに！）今、担当の先生は良いです。

〔診察待ち時間〕

- ・待ち時間が非常に長い。病院へ来たら、疲れて、次の日までしんどい。
- ・今日は検査結果を聞きに来院したので早く終わったが、検査がある時は、検査待ち時間が長く感じることが多い。

- ・診察室前の表示板に診察室前でお待ち下さいの掲示に、次の人の番号を3名記入しておいてほしい。ほとんどの医師が記入してくれていないので。
- ・診察の順番の表示出してほしい。3人表示出来るのに、なぜ出さぬ。要望出しても返事なし。
- ・待ち時間は、2としましたが、多くの患者様で、丁寧な診察なので仕方ないことですね。いつも御世話になります。
- ・待ち時間早くしてほしい。

〔接遇〕

- ・事務系の職員の教育が必要ではありませんか？ニチイの派遣さんがかわいそうです。かわりにさせるから。
- ・駐車チケット（無料）の方1名のみ感じが悪い人が居ます。何年経っても変わらない。
- ・看護師さん、医師の親切さに頭が下がります。

【自由記載・ご意見等】

(3) その他、ご意見をお願いします。

〔会計〕

- ・支払い方法の窓口が少ない。2人で支払い業務をしている時などは、病院入口まで列ができています。ひど過ぎる。自動支払できる案件は、窓口でも自動支払が可能だと指摘して自動支払機に誘導して窓口での受付をしないようにして対応して下さい。
- ・支払い、えっとかかる。
- ・支払いの番号がなかなか表示がでなくて…もっと計算を早くしてほしい。他がスムーズなだけに最後で困ります。
- ・長い時間待っていたのに、「今日は支払い、ない」と言った。母の〇〇科の手術の費用の支払いの時、トラブルがあった。他の人の場合、同じような感じで、その人達も怒っていた！
- ・支払い待ち時間 歯科は早い、医科はとても遅い。

〔駐車場〕

- ・駐車場は満車にならないか（来るとき）心配しながらです。
- ・駐車場の混雑・待ち時間以前より格段に満足。
- ・駐車場近い所があればいいな～。
- ・患者を降ろしたら病院から離れた場所に駐車場を作る事で、病院につながる道の混雑を緩和できる。乗り降りだけを病院の敷地ですればよい。病院がすべての患者の駐車場を持つ必要はない。
- ・駐車場にエレベーターを設置していただきたい。
- ・駐車場について 足が不自由だったり、体調が悪かったりの病院なのでエレベーターがないので、毎回大変です。
- ・駐車場の混雑がなければありがたいが、仕方ないと思っている。

- ・駐車場の拡充
- ・駐車場にエレベーターをつけて高齢者、障害者、ベビーカー使用者の立場になって下さい。もっと他の大学病院など参考にして欲しい。患者には優しくないです。

〔清掃〕

- ・トイレの清掃すごく良い！！

〔建物・設備〕

- ・△△科の診察台（内診）の周辺、着がえの場所にマット等がなく、不潔だと感じる。対処してほしい。
- ・廊下に色分けした線を引き、目的地に誘導すればよい。避難用の線のみLEDで点灯させ光で誘導するべきである。
- ・光や音に敏感なので、放送の音、照明の色など気になる嫌。
- ・（表示）初めて採血に行く時に少し迷った。足元表示、矢印などあれば見やすいのかと。
- ・入院事務センターの入院手続きする窓口も少ないです。入院までに時間がかかります。入院手続きは病棟の建物の方であったほうがいいです。あんなに病棟まで距離あって、体調悪く入院する人のことなんて考えてないなと思いました。患者の立場に立って下さい。やさしくありません。
- ・待ち合いの椅子もっと楽になれる椅子を望む。
- ・院内に緑を。
- ・診察の待ち時間のとき、車いすのスペースがない。廊下ではせまいです。
- ・トイレの手洗場に受診票を入れる所があればよい。
- ・トイレにアルコールなし。白いからといって壁面良いと思わない。

【自由記載・ご意見等】

(3) その他、ご意見をお願いします。

〔その他〕

- ・ 受診日の月曜日が圧倒的に受診者が多い。もう少し分散できれば良い。
- ・ お医者さんの性格によりますから色々あり!! (いい? 悪い? 評価表書きにくい!)
- ・ 徳島には大学病院はここだけしかありません。先生を信用して来院していますが、残念な先生もいます。
- ・ 入院前から入院することが知人に知られている。手続きの時、いろいろきかれるところから情報がもれているのですか?
- ・ 人が多すぎて、コロナの感染にとっても不安を感じました。
- ・ 自分自身が退職して人との対応を反省する事が多く、考え深いです。
- ・ 今日わりとスムーズに終了した。
- ・ シンジテイルカラ ウラギラナイデ
- ・ 国道側の立体駐車場の階段に数年前の案内が未だに貼ってある!!
- ・ ③・④・⑨看護師は関わりなし。
- ・ 厚仁会には、責任を持った指揮をとるような人がいないのではないかな。
- ・ 不満はあまりないです。看護師さんがとても親切でありがたいです。
- ・ 徳大病院を殆どの面で満足し感謝している。
- ・ 入院受付の待ち時間が長くなるので、窓口を増やして欲しい。
- ・ いつもお世話になっております。
- ・ 感謝しています。