

令和2年度 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

令和2年9月28日
医事課患者支援係作成

【アンケート実施内容】

実施期間：令和2年8月1日（土）～8月31日（月）

実施方法：上記期間中に入院する患者さんで、自らアンケートに回答可能な方に、アンケート用紙及び返信用封筒を配付。
記入済みアンケート用紙が入った返信用封筒を病棟にて回収。

配付数：各病棟30枚　計480枚
（東病棟4階及び西病棟11階を除く。）

回収数：408枚

回収率：85%

【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。
入院患者さんの院内での移動を制限(病棟から出るのは、検査や外来での受診等に限る)しており、また面会については、入退院日の付き添いや病院から説明等で呼ばれた場合を除き、原則禁止としている状況。

【アンケート様式】

徳島大学病院【入院】

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 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 (2) 10歳代 (3) 20歳代 (4) 30歳代 (5) 40歳代 (6) 50歳代 (7) 60歳代 (8) 70歳代 (9) 80歳以上
病 棟	(1) 西-2階 (2) 西-3階 (3) 西-4階 (4) 西-5階 (5) 西-6階 (6) 西-7階 (7) 西-8階 (8) 西-9階 (9) 西-10階 (10) 東-2階 (11) 東-3階 (12) NICU・GCU (13) 東-5階 (14) 東-6階 (15) 東-7階 (16) 東-8階
入院科	(1) 循環器内科 (2) 呼吸器内科 (3) 消化器内科 (4) 腎臓内科 (5) 血液内科 (6) 脳神経内科 (7) 心臓血管外科 (8) 食道・乳癌・甲状腺外科 (9) 呼吸器外科 (10) 泌尿器科 (11) 消化器・移植外科 (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) 歯科 (26) 総合診療部 (27) 内科 ※該当する診療科 1 つだけ○を囲んでください。
入院歴	(1) 初回入院 (2) 再入院

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
	⑫ 職員の身だしなみに対する満足度	4	3	2	1
環境・設備	⑬ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1
	⑭ 病棟の清掃状況	4	3	2	1
	⑮ トイレの清掃状況	4	3	2	1
	⑯ 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1
	⑰ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1
入院	⑱ 入院事務手続きに対する満足度	4	3	2	1
	⑲ 食事について	4	3	2	1
	⑳ 病衣のレンタル（CSセット）について	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。

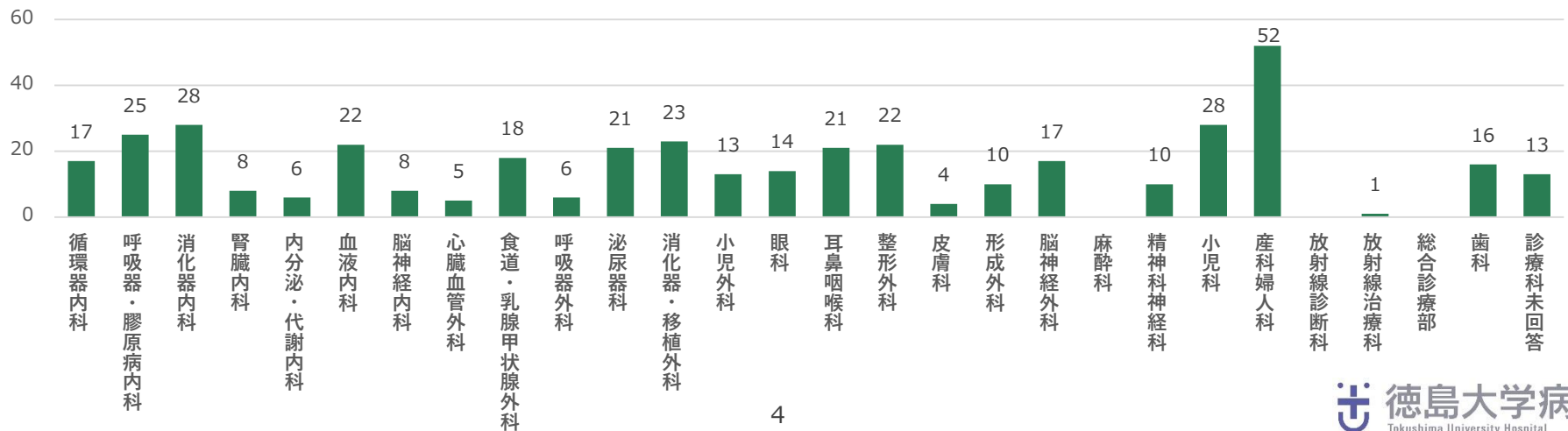
- ✓ 4段階評価に変更
- ・ 満足
 - ・ ほぼ満足
 - ・ やや不満
 - ・ 不満

【回収内訳】

東病棟 2 階	精神科神経科				
	10				
東病棟 3 階	産婦人科				
	29				
NICU・GCU	小児科	小児外科	診療科未回答		
	17	2	8		
東病棟 5 階	脳神経外科	腎臓内科	脳神経内科	循環器内科	診療科未回答
	16	6	4	2	1
東病棟 6 階	食道・乳腺甲状腺外科	呼吸器外科			
	18	6			
東病棟 7 階	消化器・移植外科	消化器内科			
	21	3			
東病棟 8 階	整形外科	泌尿器科	診療科未回答		
	22	7	1		

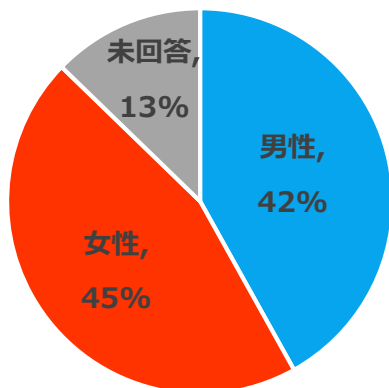
西病棟 2 階	産婦人科	泌尿器科	放射線治療科	診療科未回答			
	23	1	1	1			
西病棟 3 階	小児外科	小児科	耳鼻咽喉科	形成外科	内分泌・代謝内科	眼科	脳神経外科
	11	10	3	2	1	1	1
西病棟 4 階	循環器内科	心臓血管外科	腎臓内科				
	12	5	2				
西病棟 5 階	眼科	皮膚科	脳神経内科	循環器内科			
	13	4	4	3			
西病棟 6 階	呼吸器・膠原病内科	消化器内科	診療科未回答				
	25	1	2				
西病棟 7 階	消化器内科	内分泌・代謝内科	消化器・移植外科				
	23	4	2				
西病棟 8 階	耳鼻咽喉科	泌尿器科					
	17	13					
西病棟 9 階	歯科	形成外科	血液内科	消化器内科	内分泌・代謝内科	耳鼻咽喉科	
	16	8	2	1	1	1	
西病棟 10 階	血液内科	小児科					
	20	1					

診療科別回収数



【性別・患者年齢】

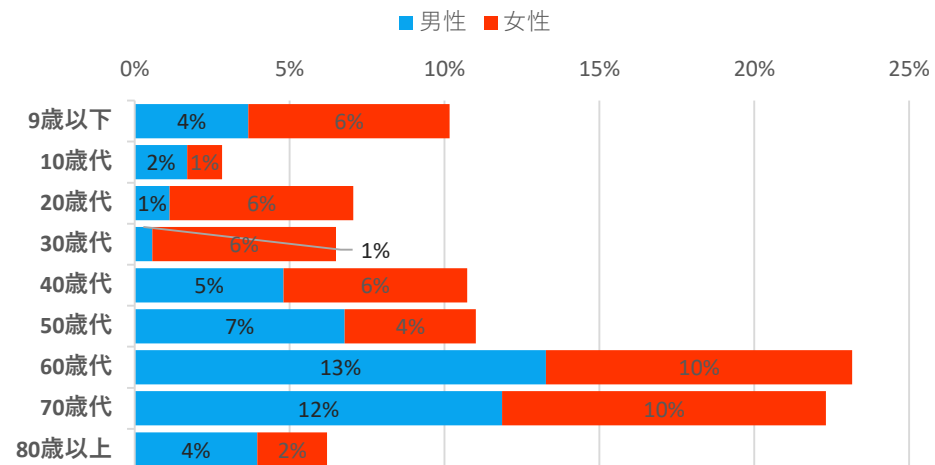
男女比



n=408

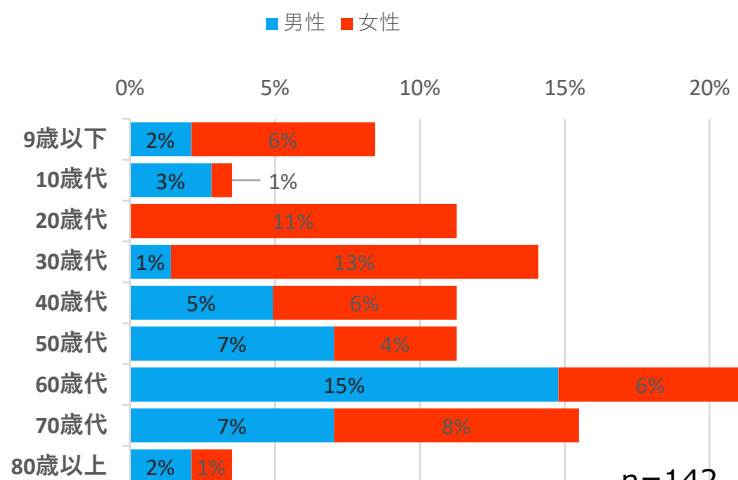
性別・年代

(性別未回答、年齢未回答を除く)



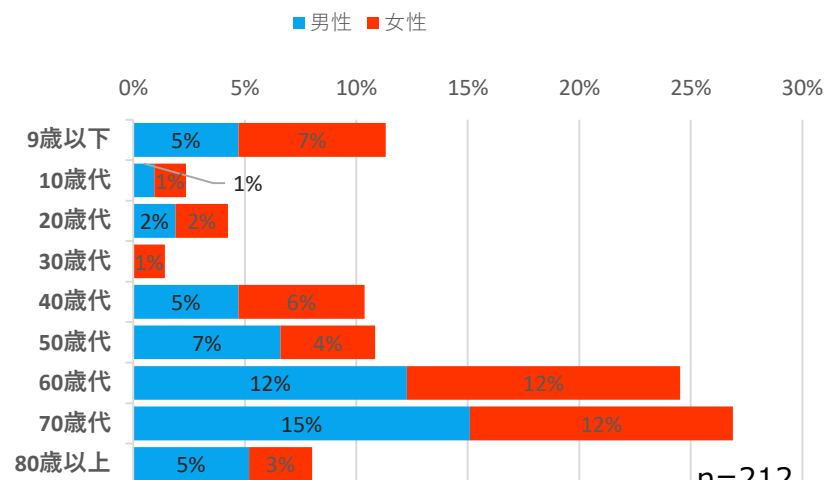
n=354

東病棟



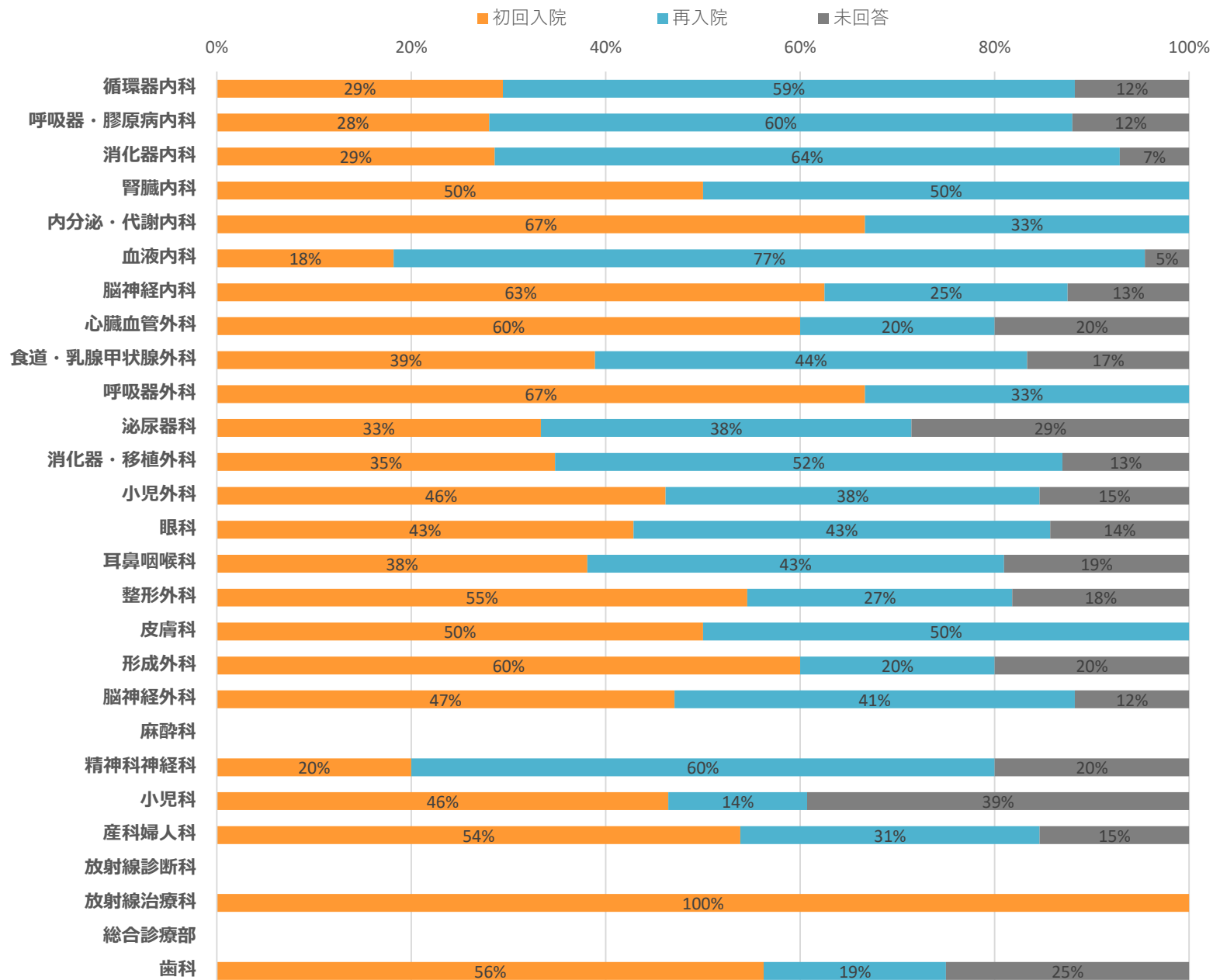
n=142

西病棟

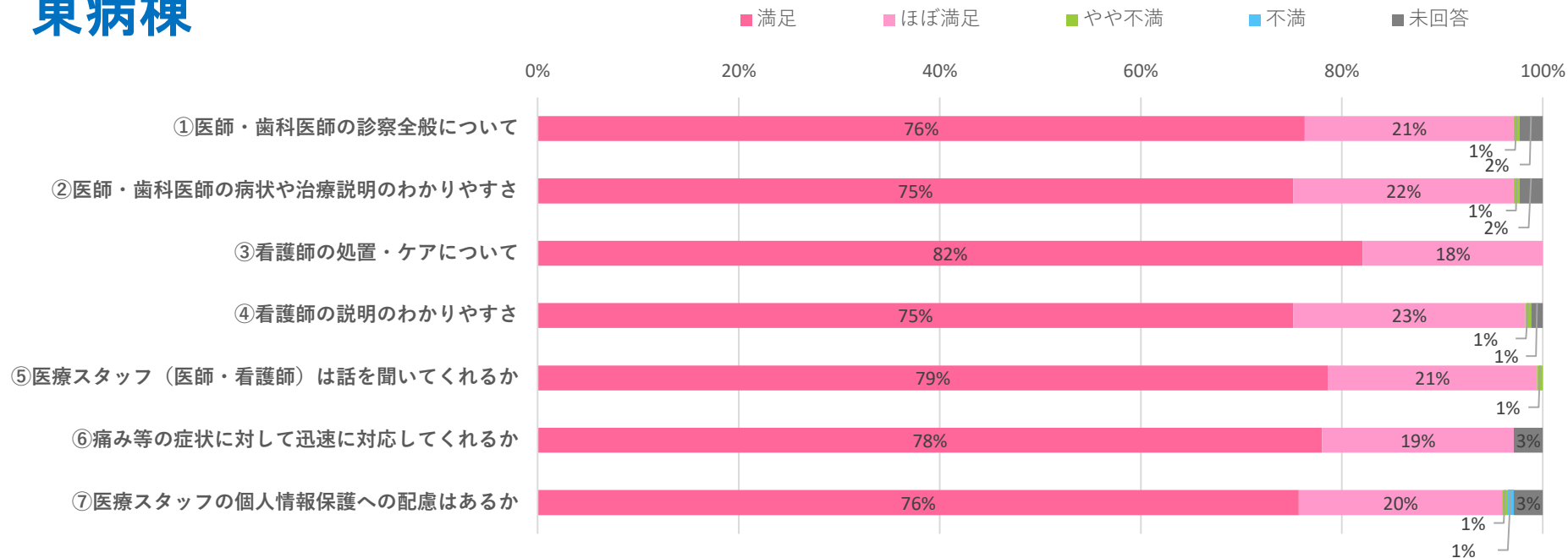


n=212

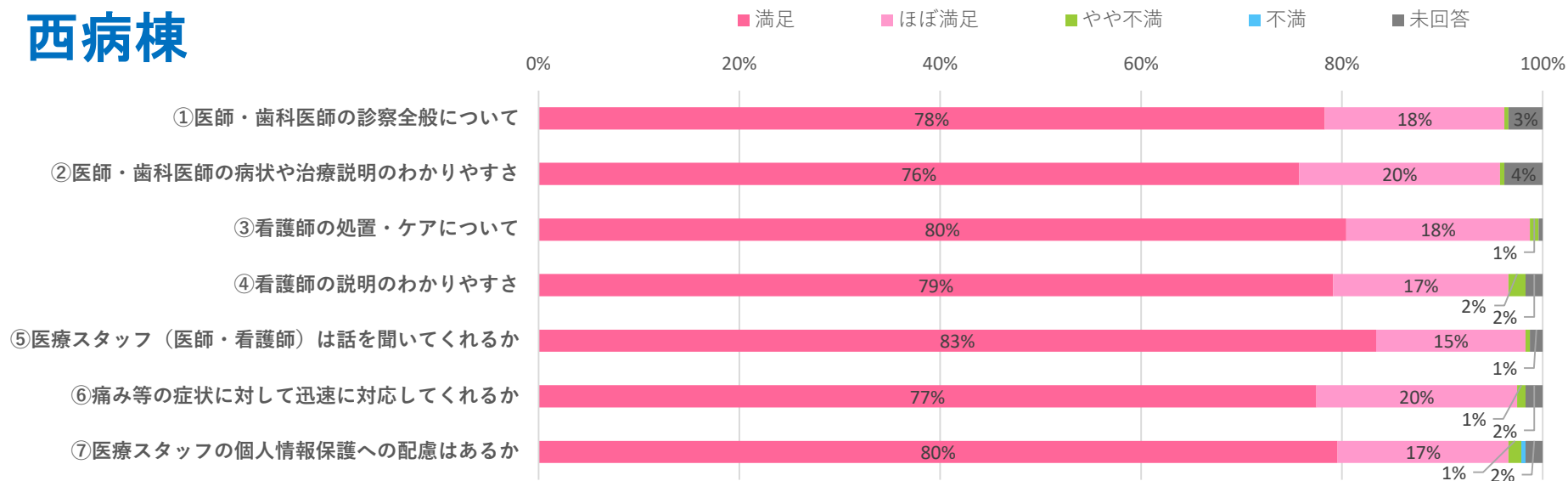
【入院歴】



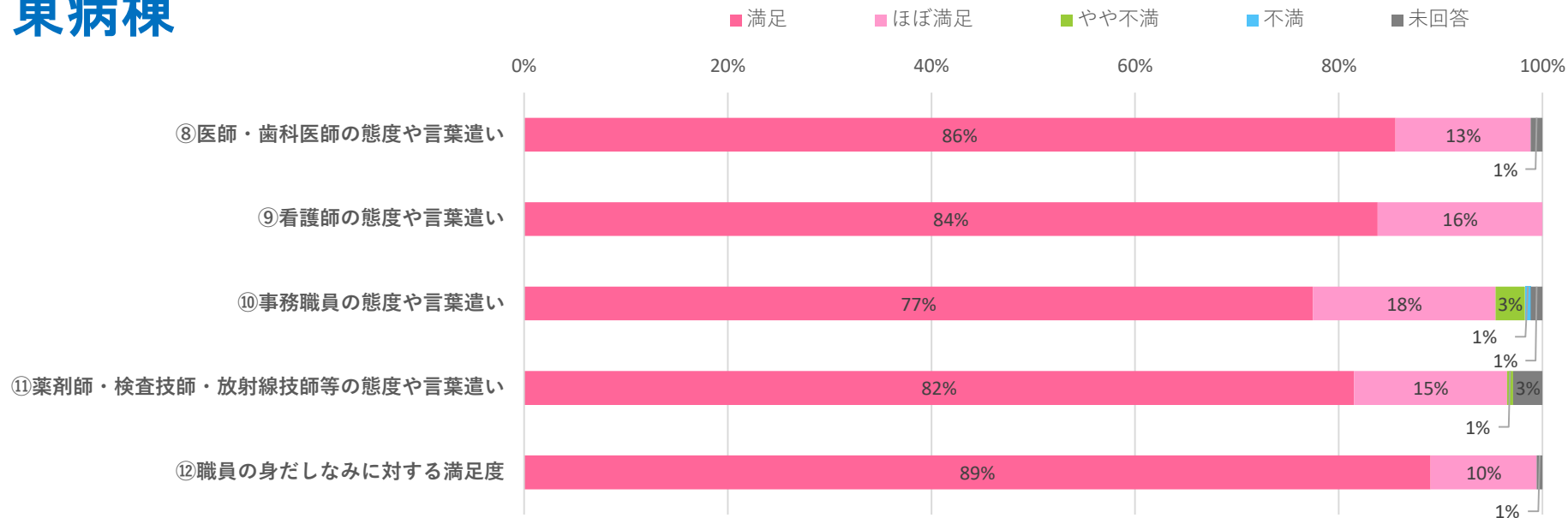
東病棟



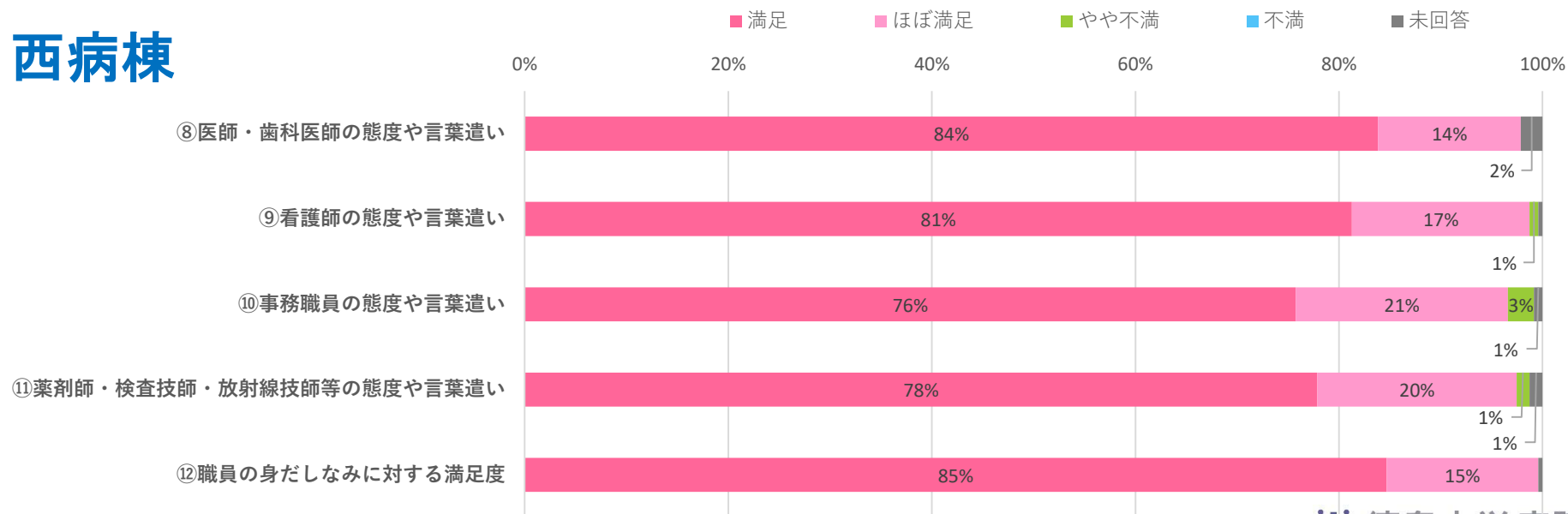
西病棟



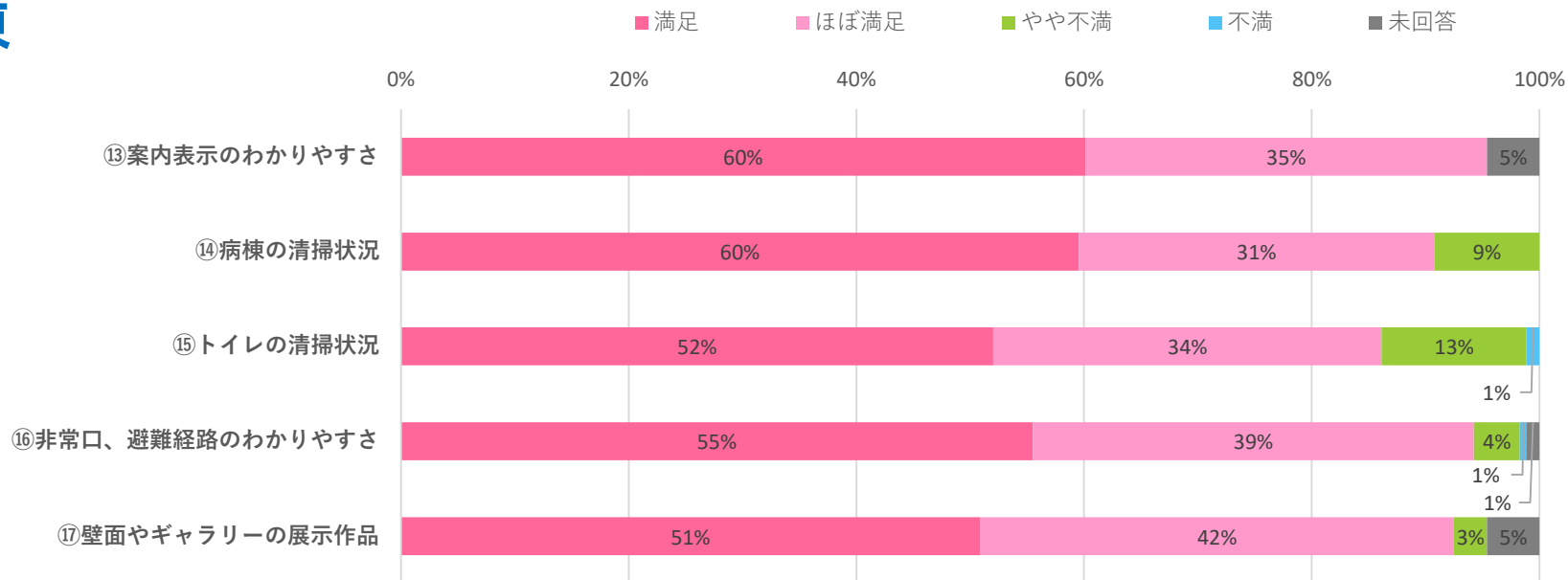
東病棟



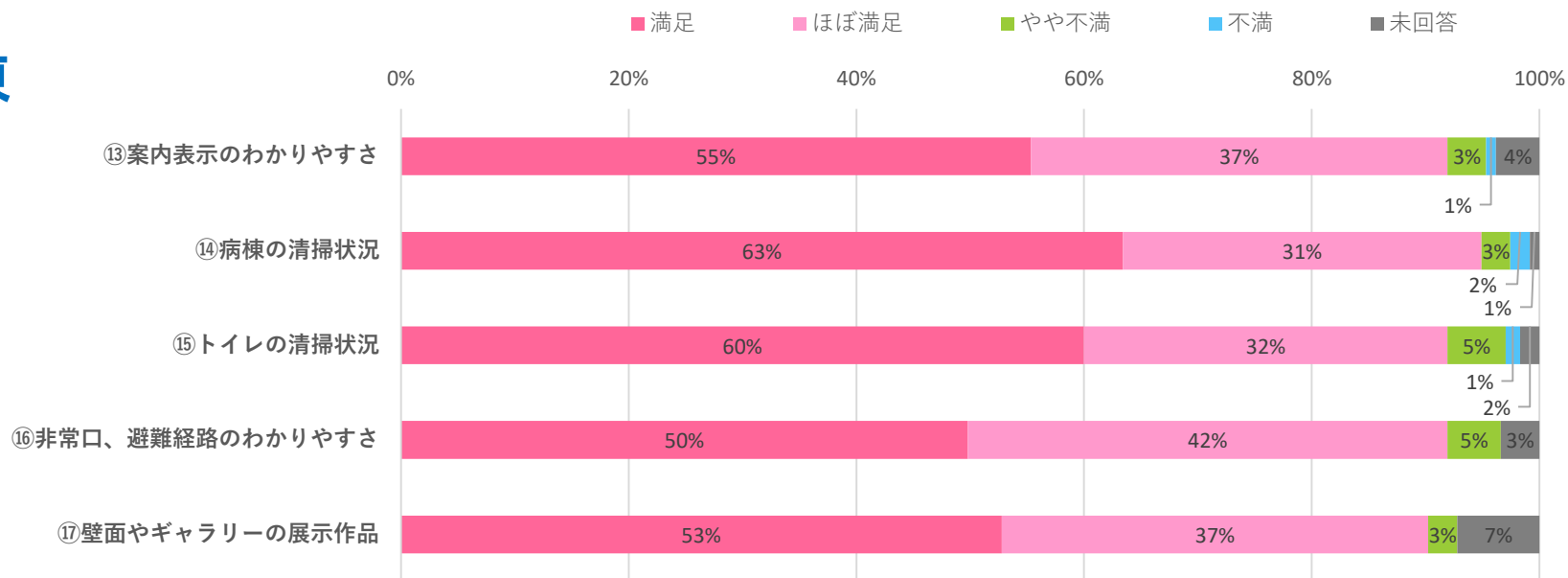
西病棟



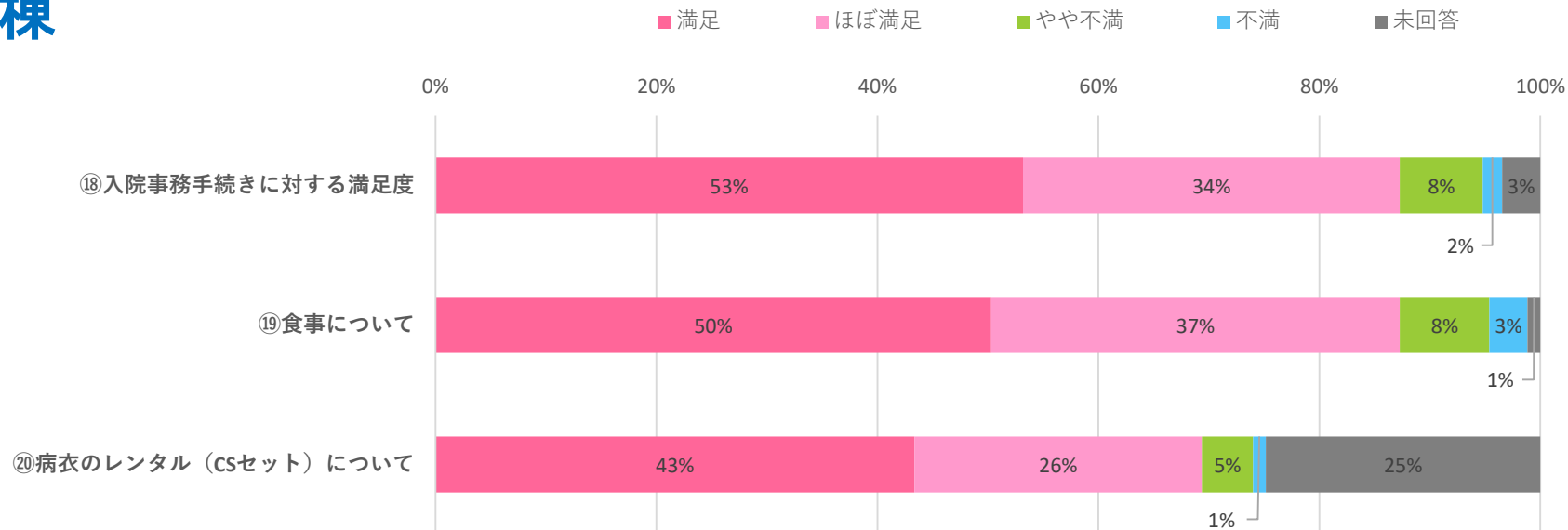
東病棟



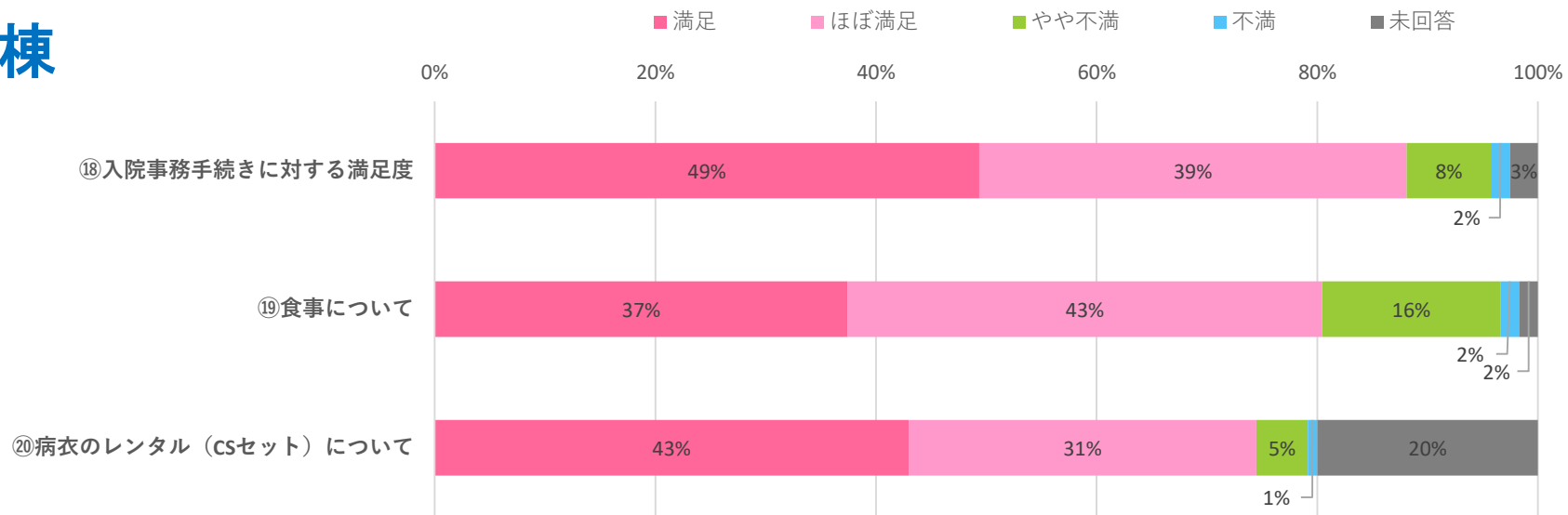
西病棟



東病棟

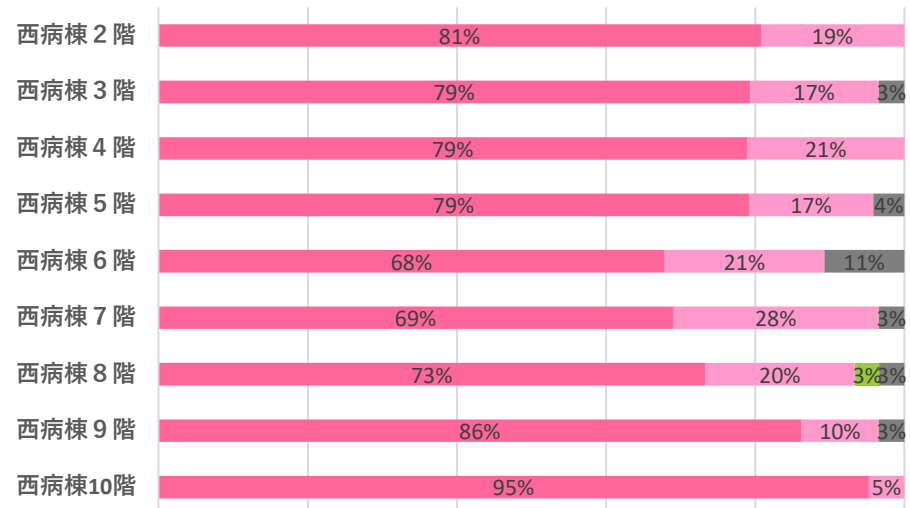
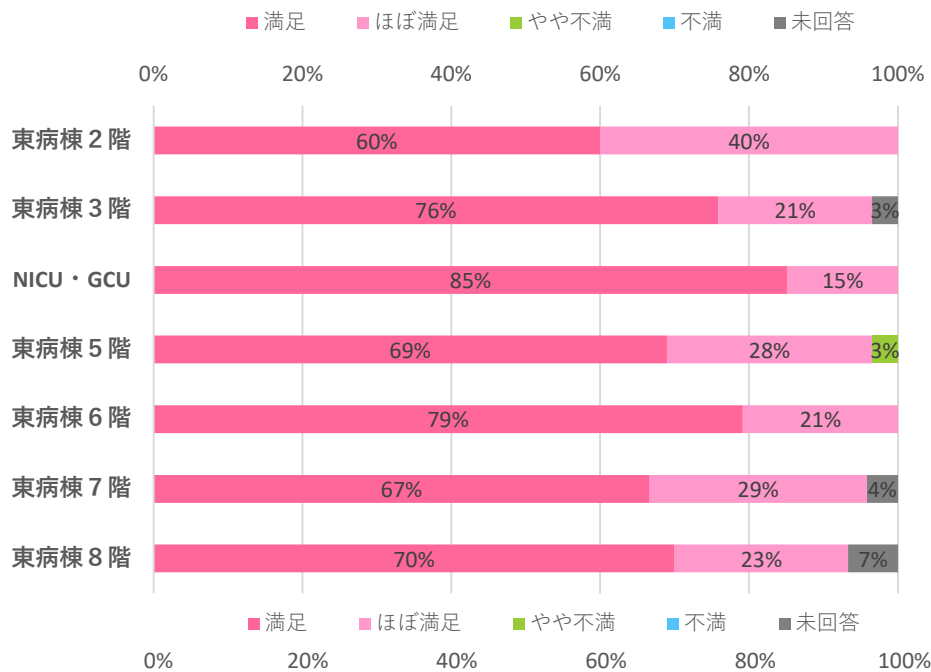


西病棟

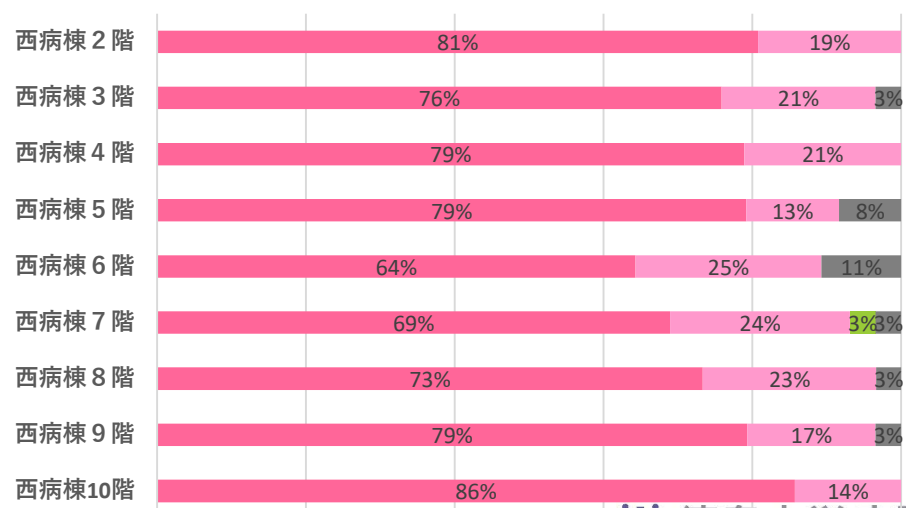
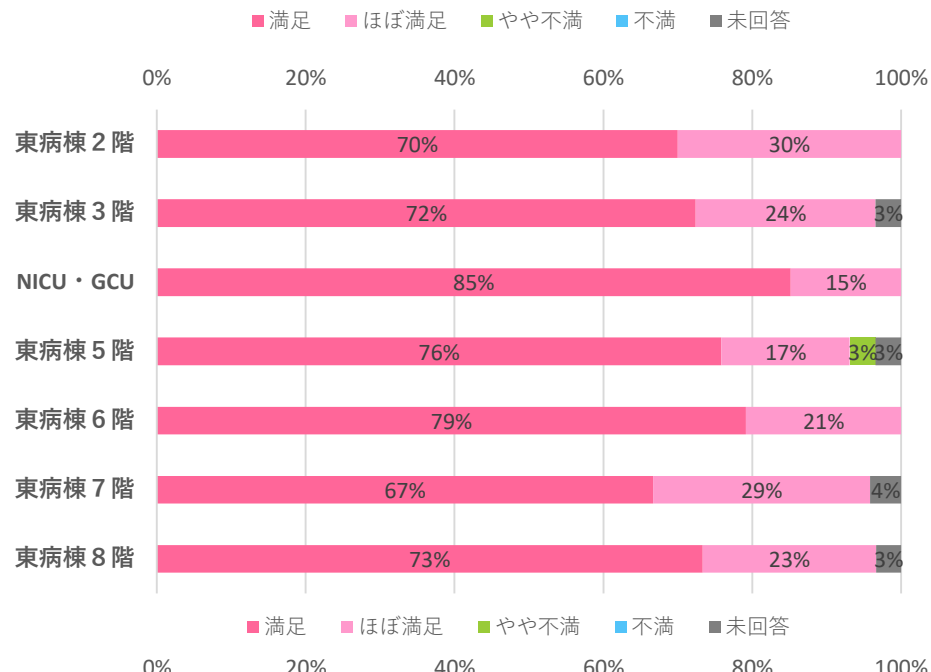


(病棟別)【評価項目】 区分:診療・看護

①医師・歯科医師の診察全般について

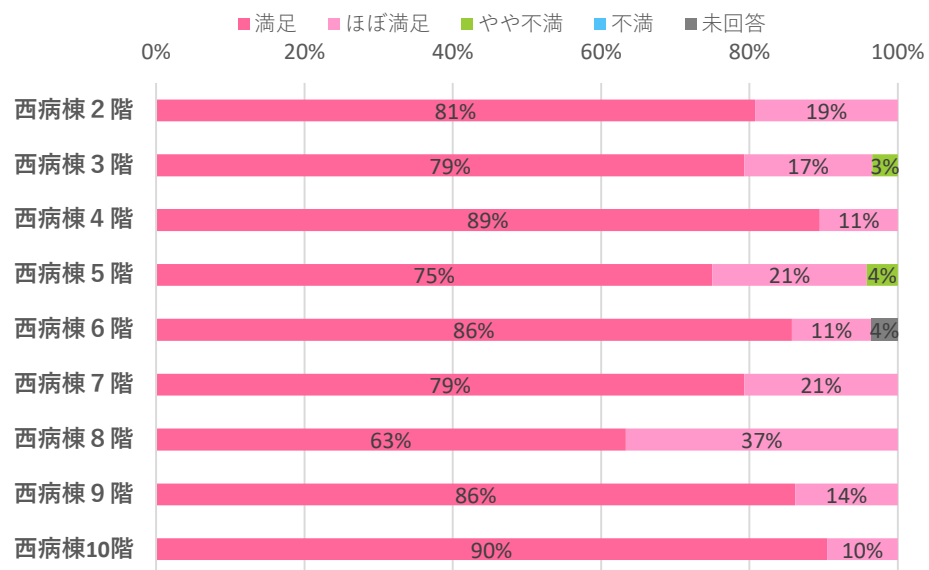
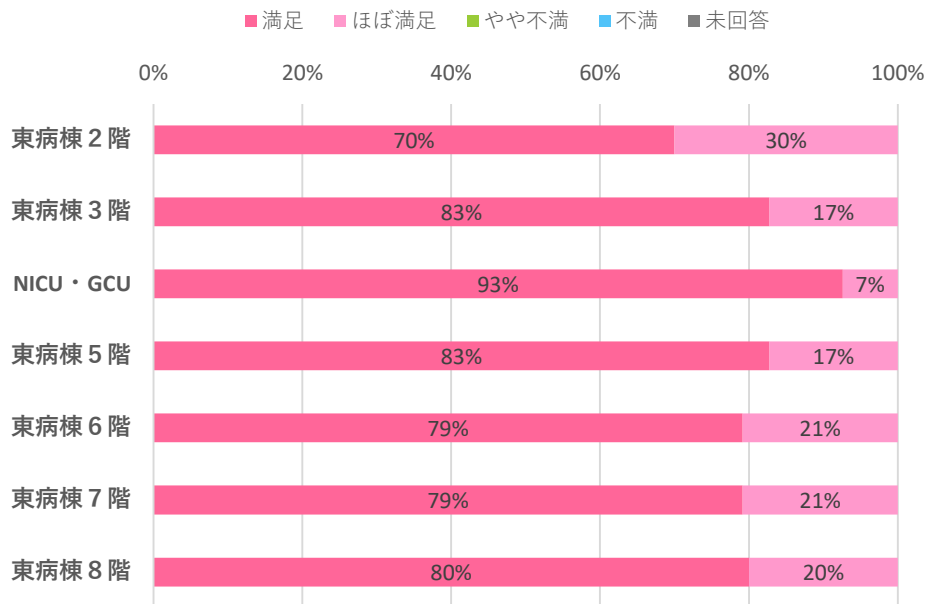


②医師・歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ

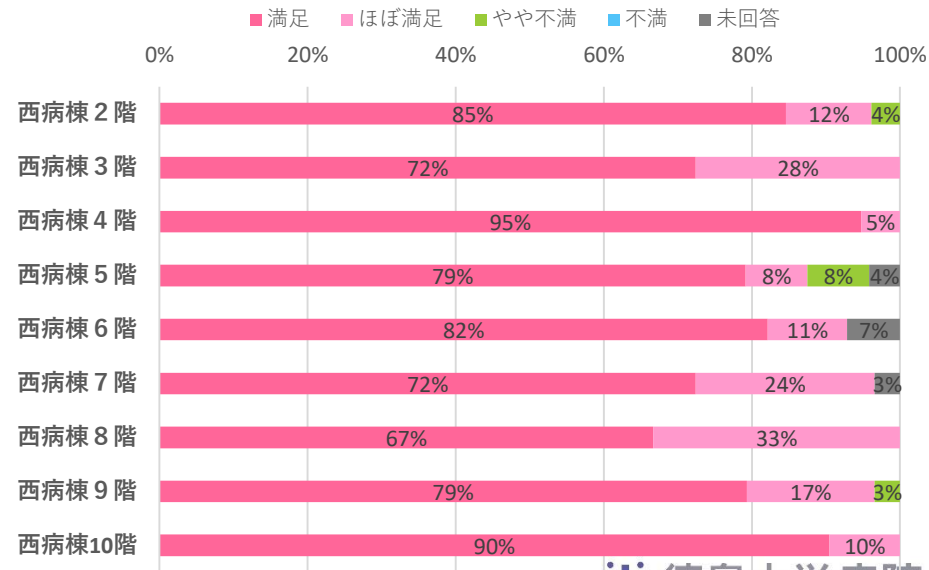
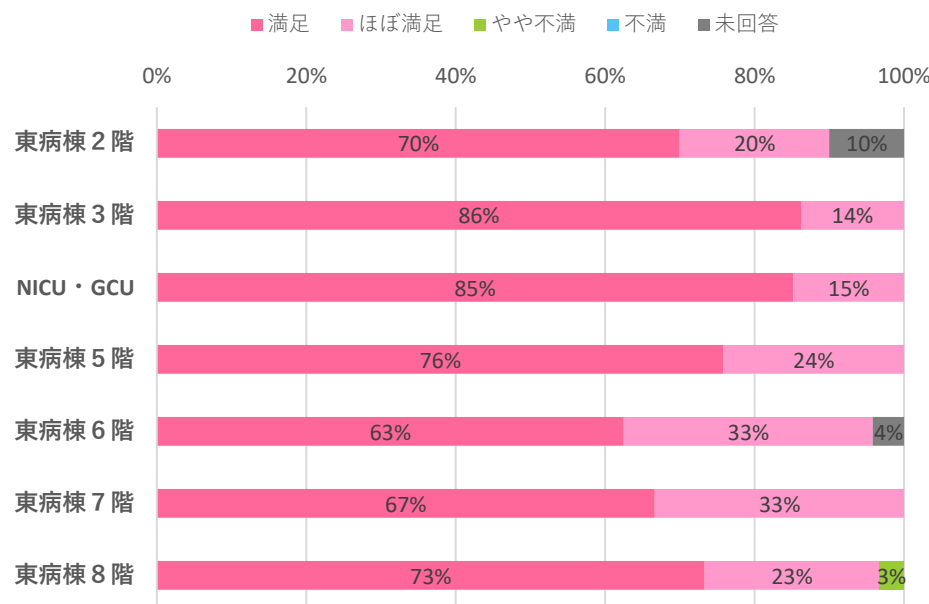


(病棟別)【評価項目】 区分:診療・看護

③ 看護師の処置・ケアについて

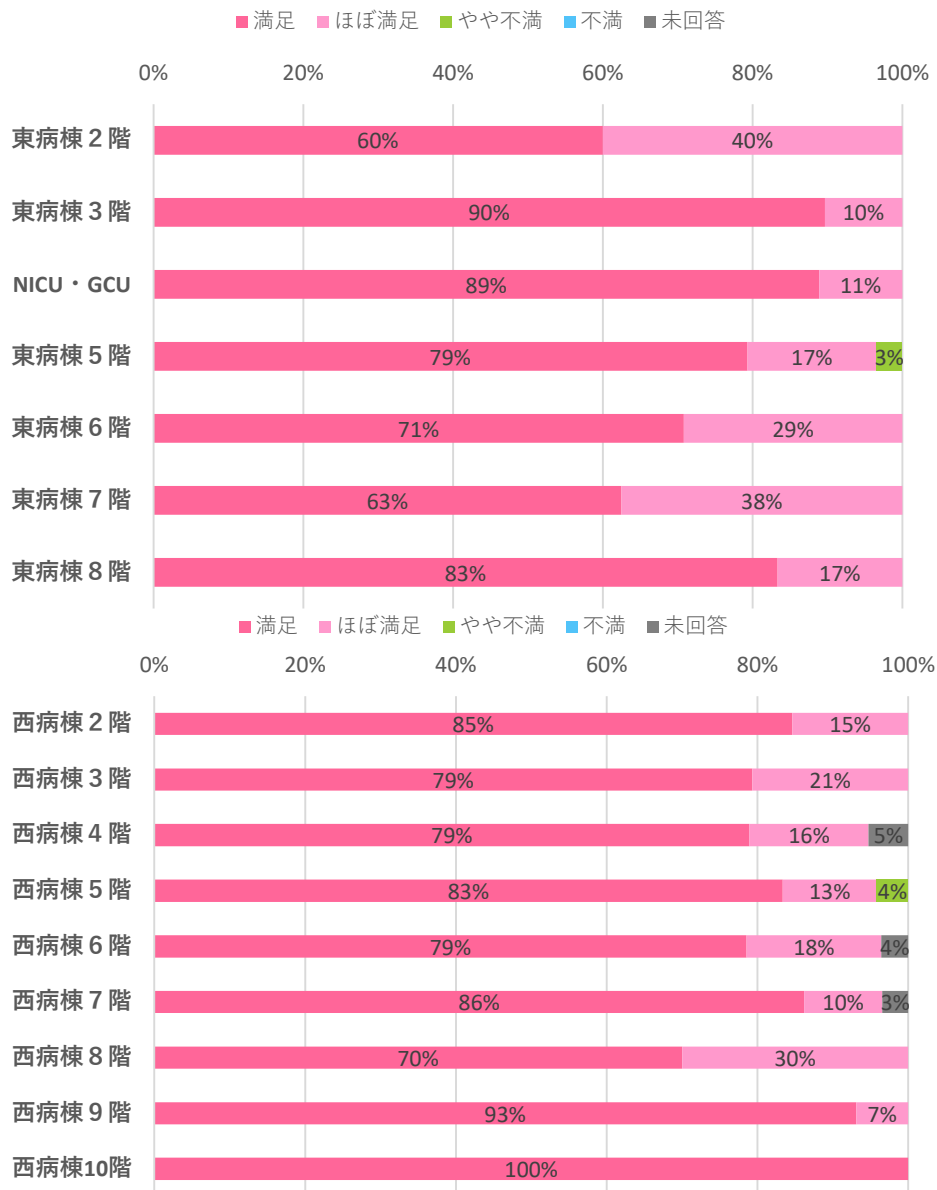


④ 看護師の説明のわかりやすさ

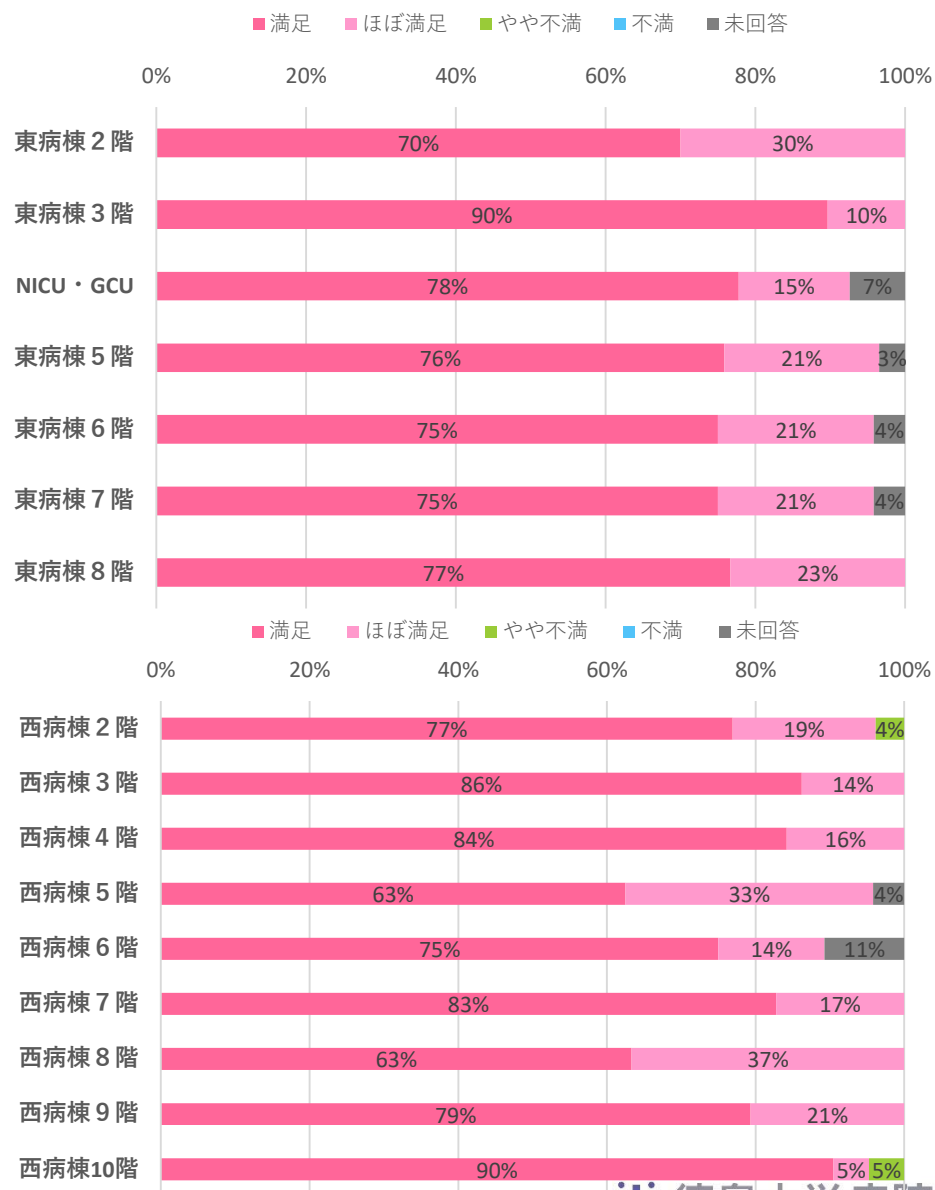


(病棟別)【評価項目】 区分:診療・看護

⑤医療スタッフ（医師・看護師）は話を聞いてくれるか？

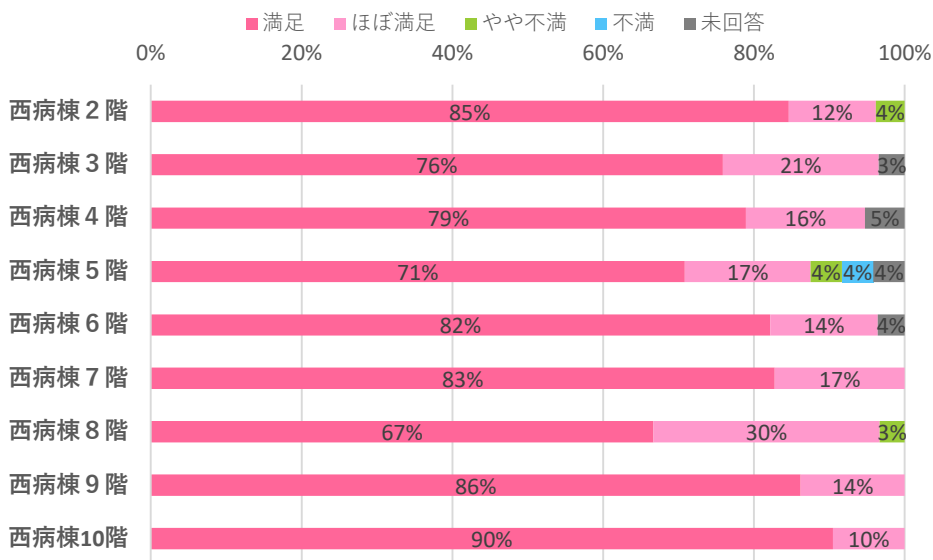
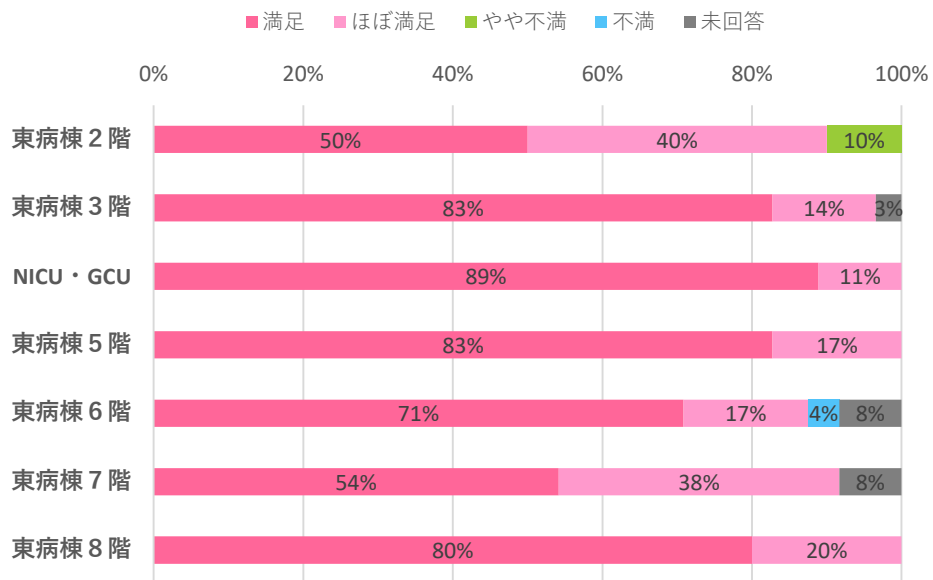


⑥痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか

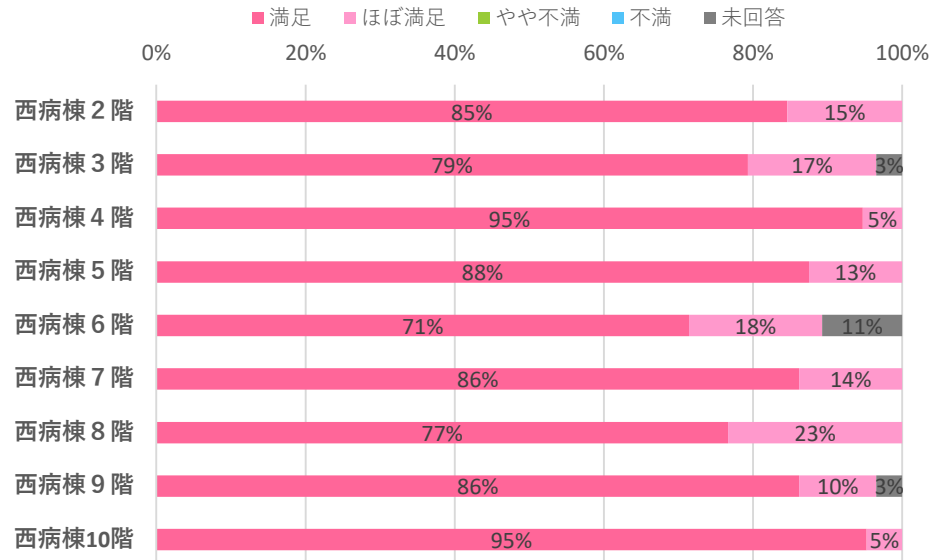
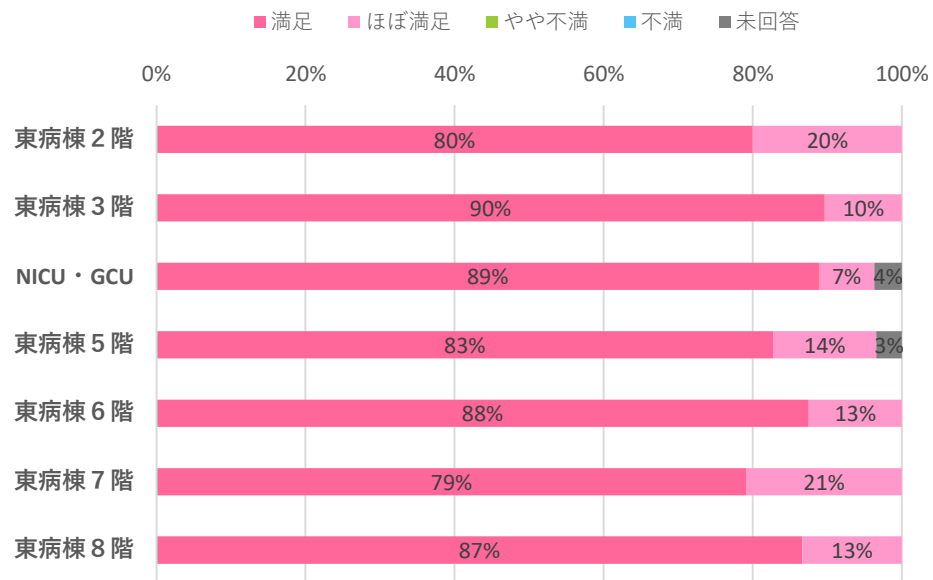


(病棟別)【評価項目】 区分:診療・看護、サービス・接遇

⑦医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか



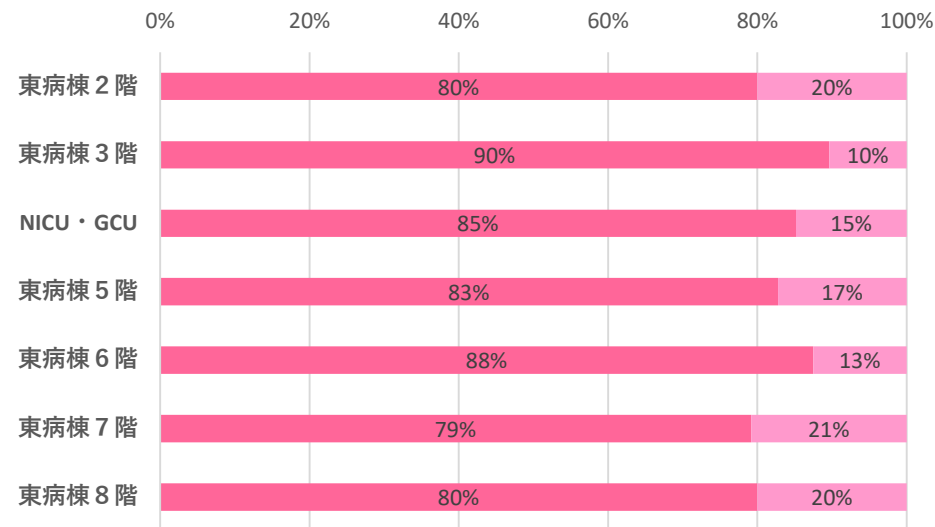
⑧医師、看護師の態度や言葉遣い



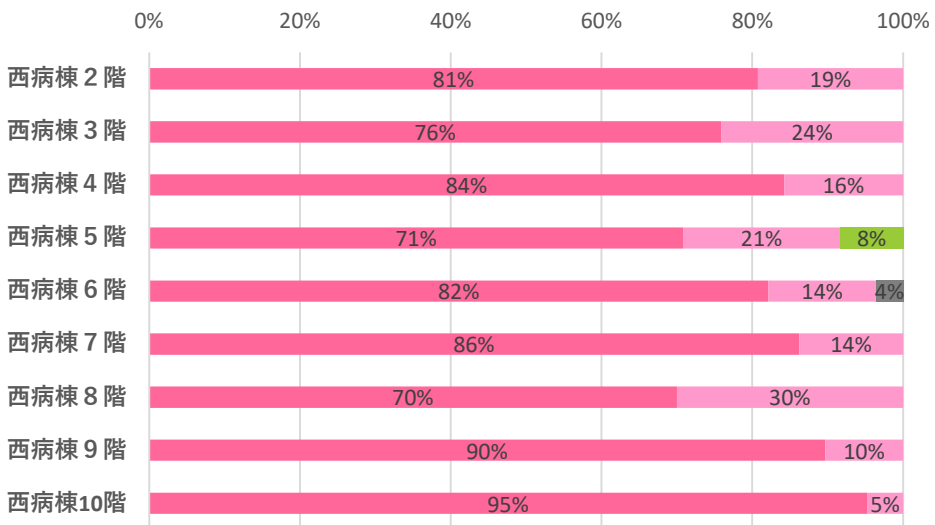
(病棟別)【評価項目】 区分: サービス・接遇

⑨ 看護師の態度や言葉遣い

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

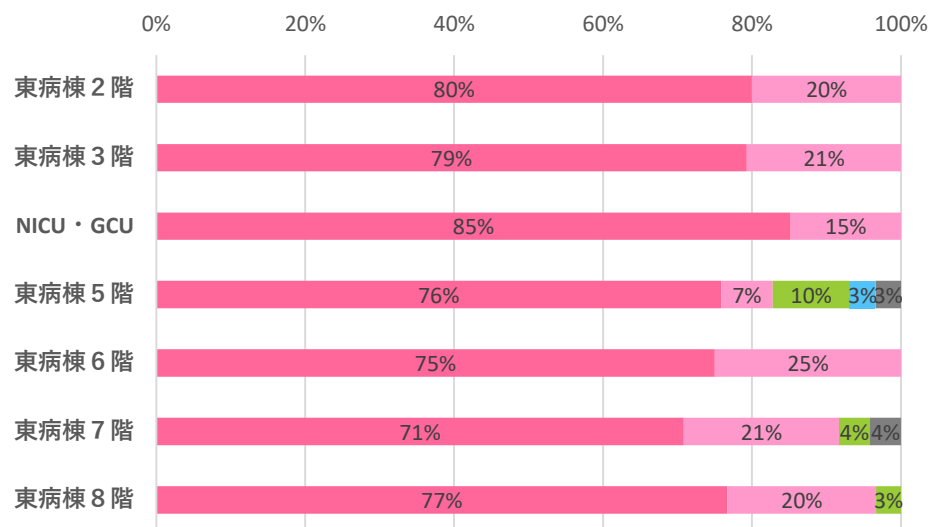


■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

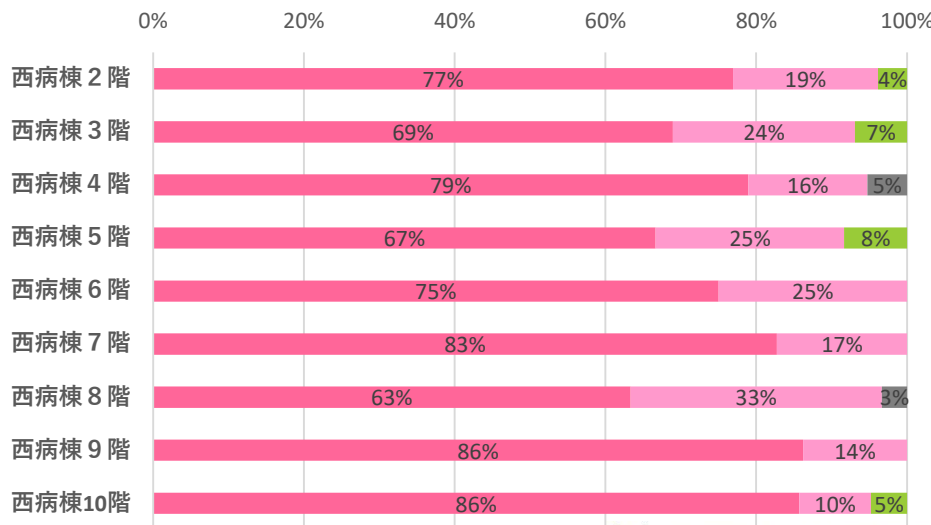


⑩ 事務職員の態度や言葉遣い

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

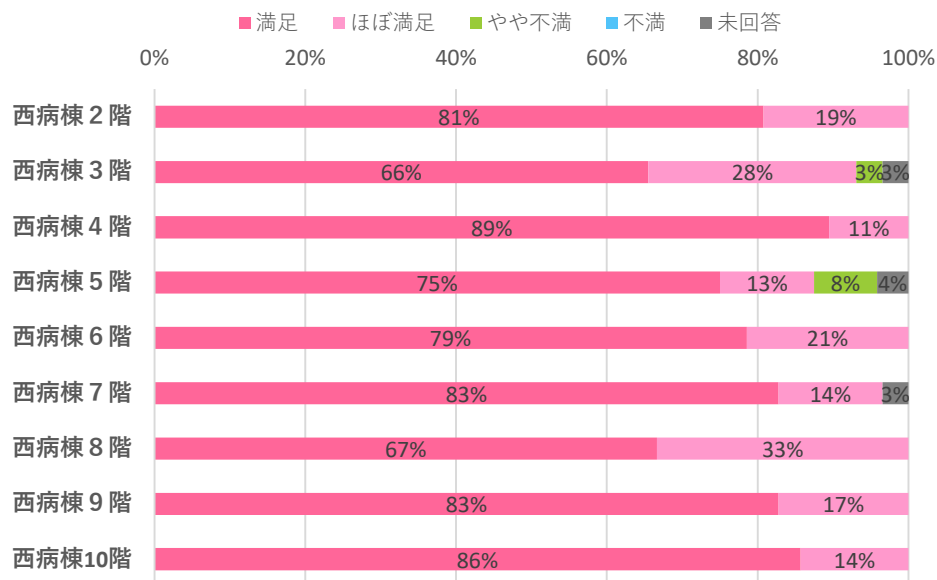
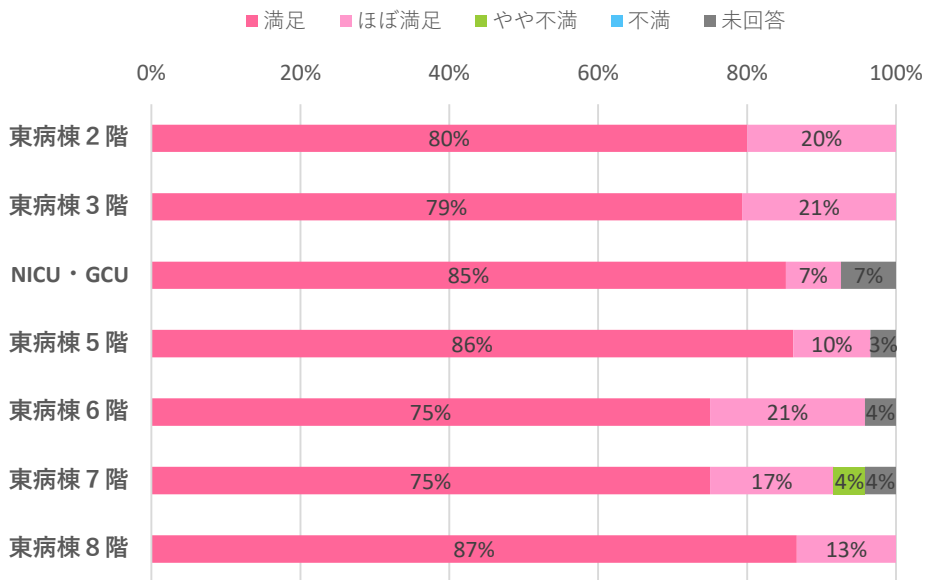


■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

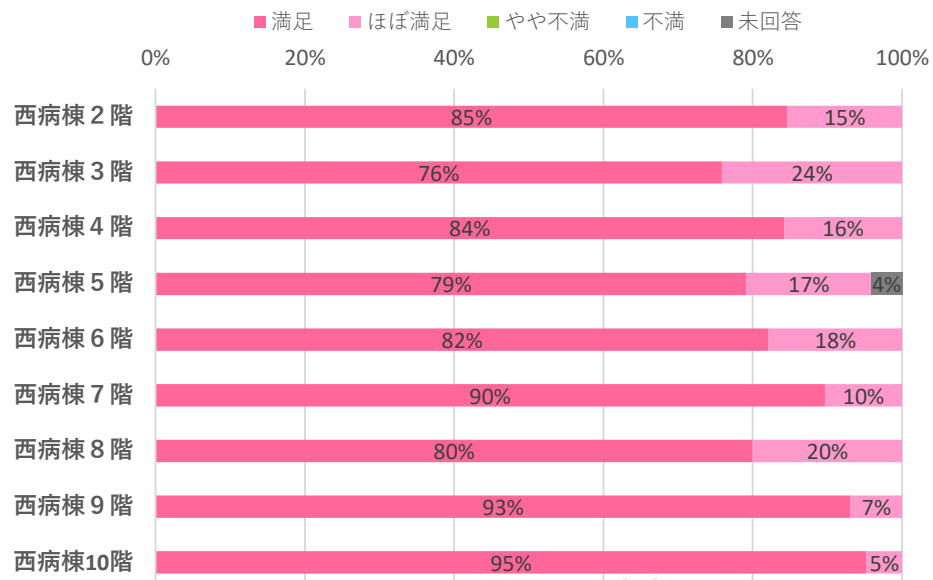
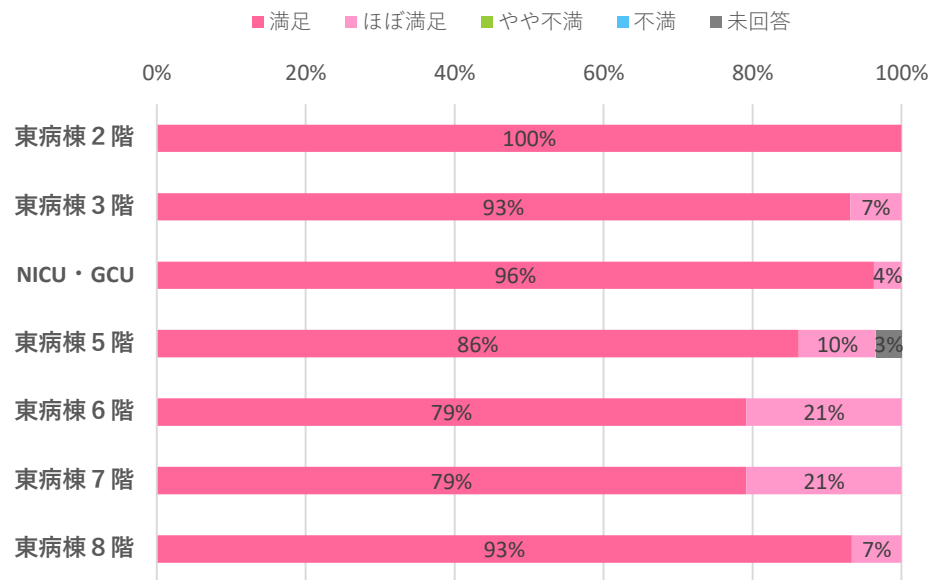


(病棟別)【評価項目】 区分: サービス・接遇

⑪薬剤師・検査技師・放射線技師等の態度や言葉遣い



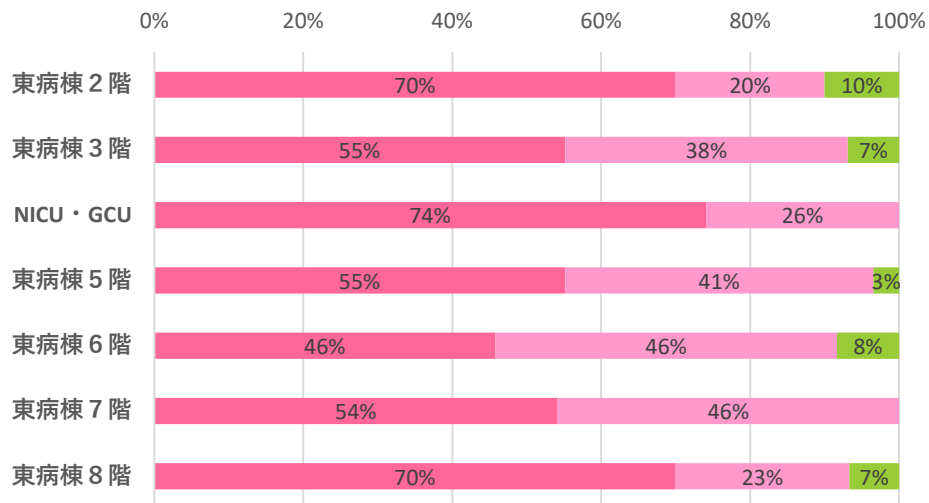
⑫職員のみだしなみに対する満足度



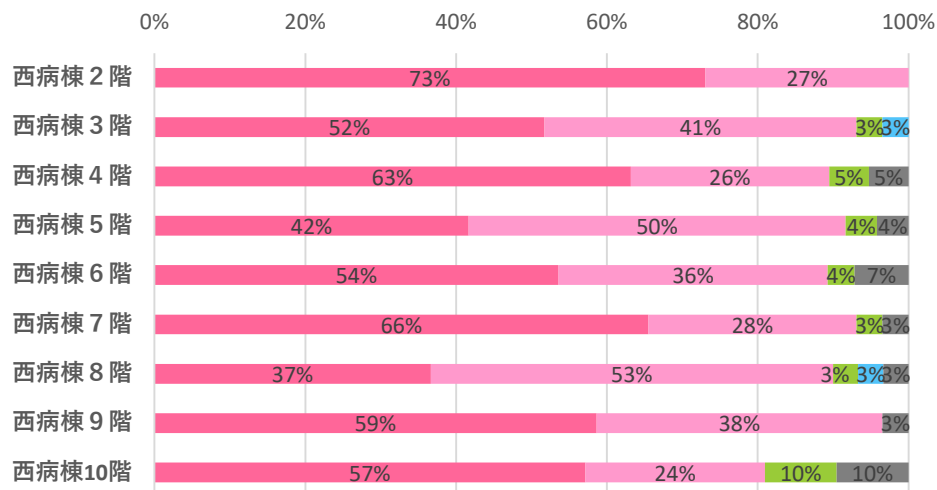
(病棟別)【評価項目】 区分:環境・設備

⑬案内表示のわかりやすさ

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

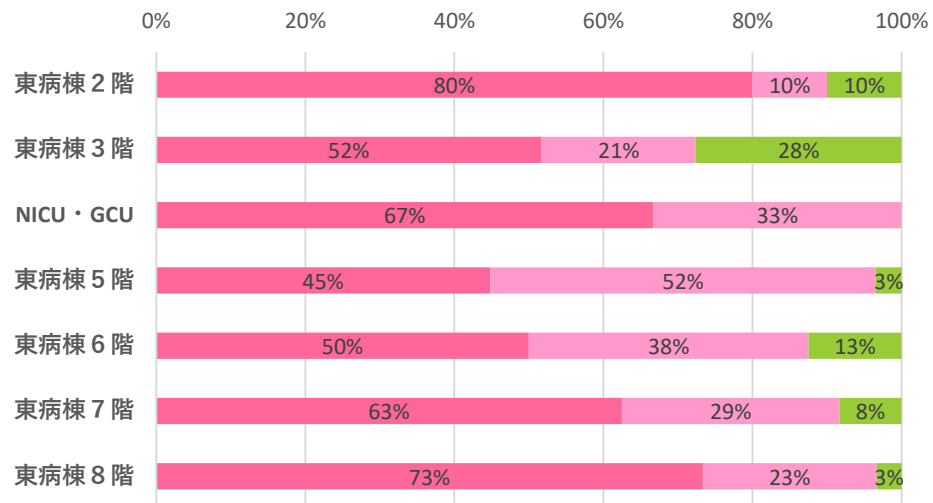


■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

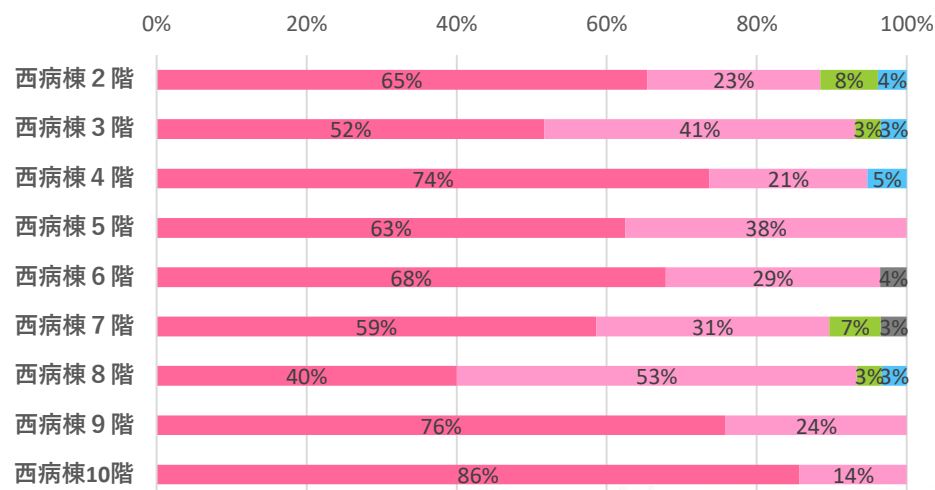


⑭病棟の清掃状況

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

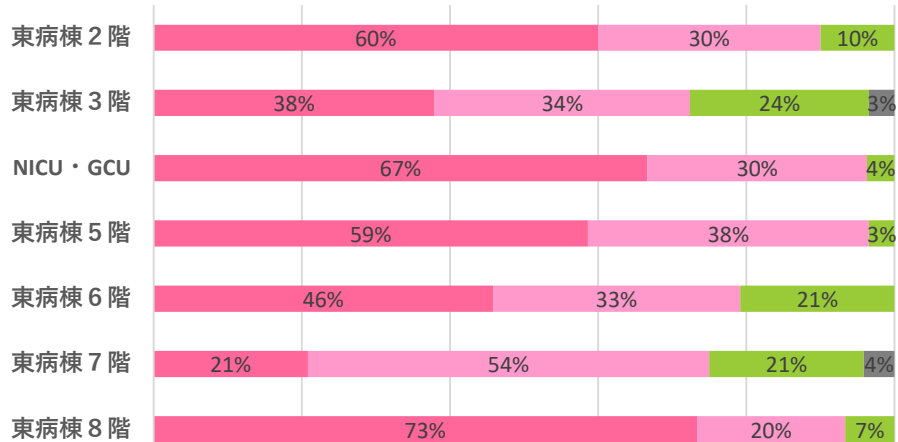


(病棟別)【評価項目】 区分:環境・設備

⑮ トイレの清掃状況

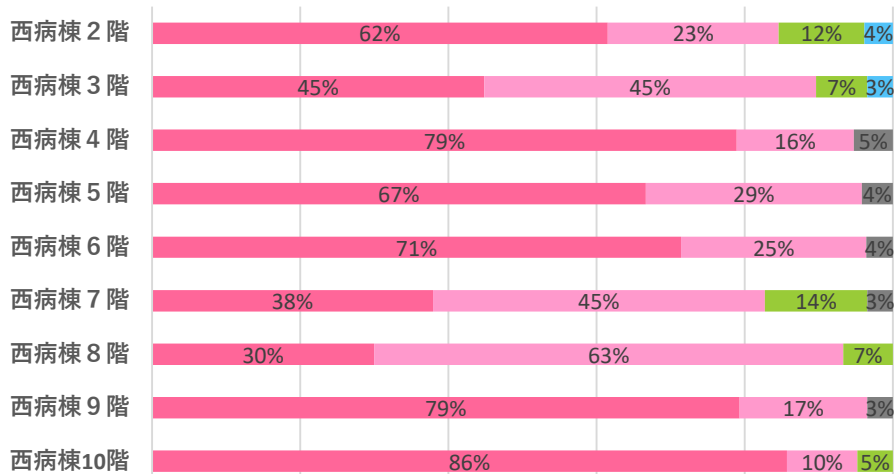
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

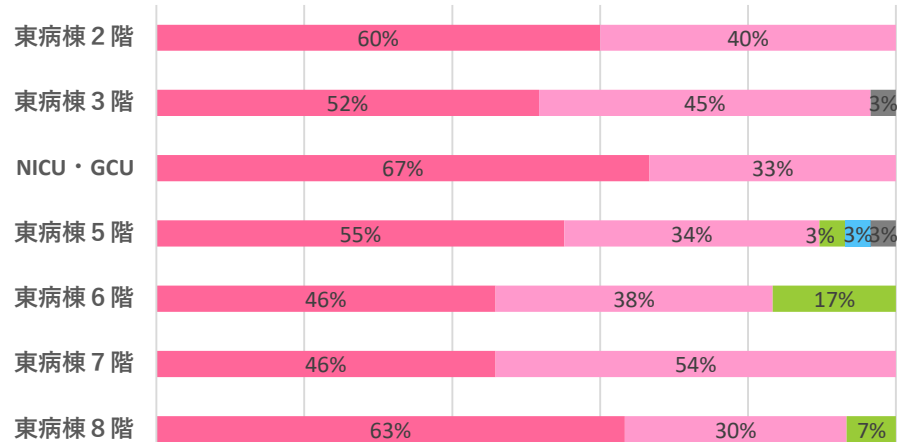
0% 20% 40% 60% 80% 100%



⑯ 非常口・避難経路のわかりやすさ

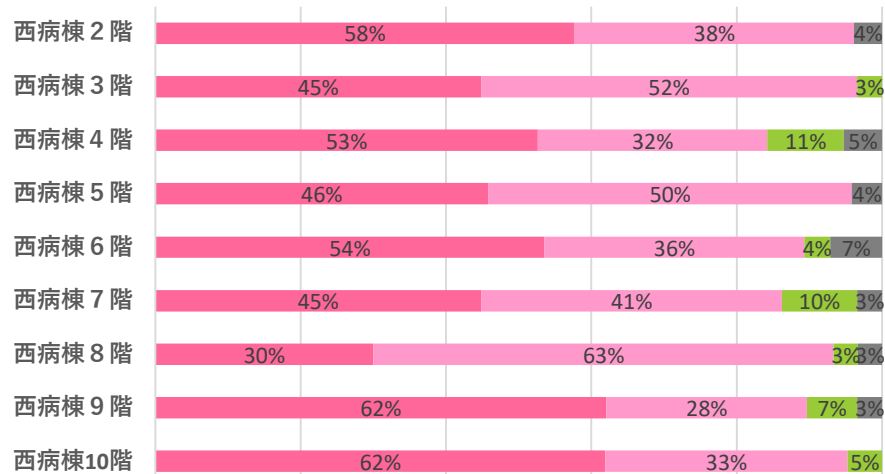
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

0% 20% 40% 60% 80% 100%



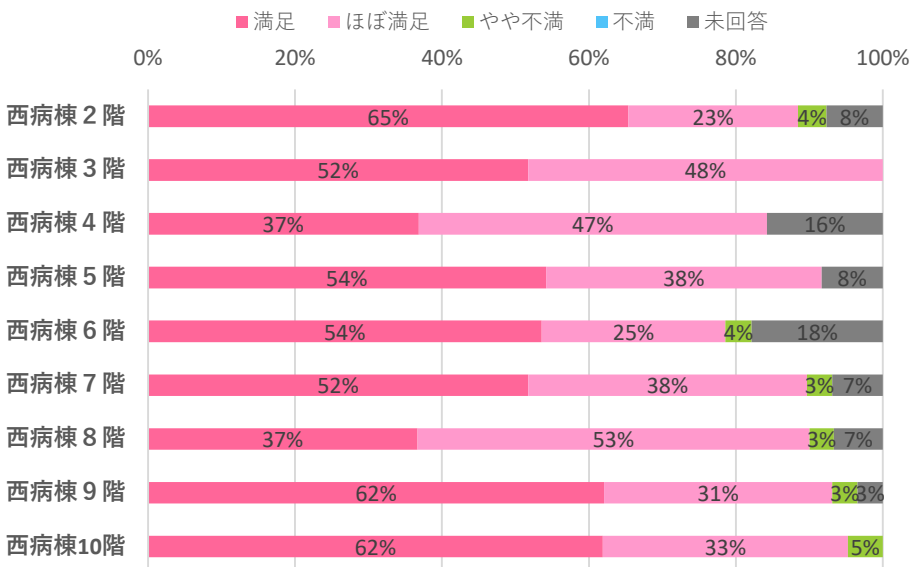
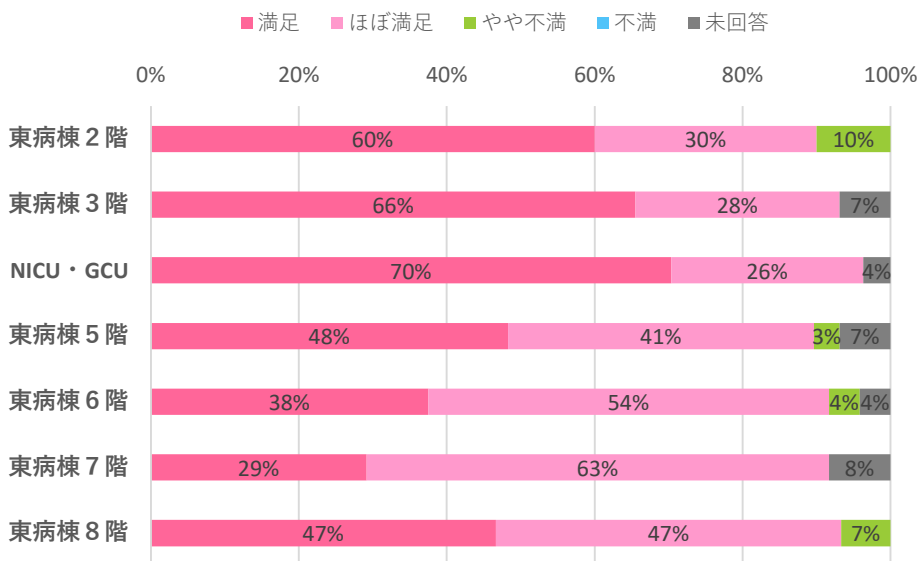
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

0% 20% 40% 60% 80% 100%

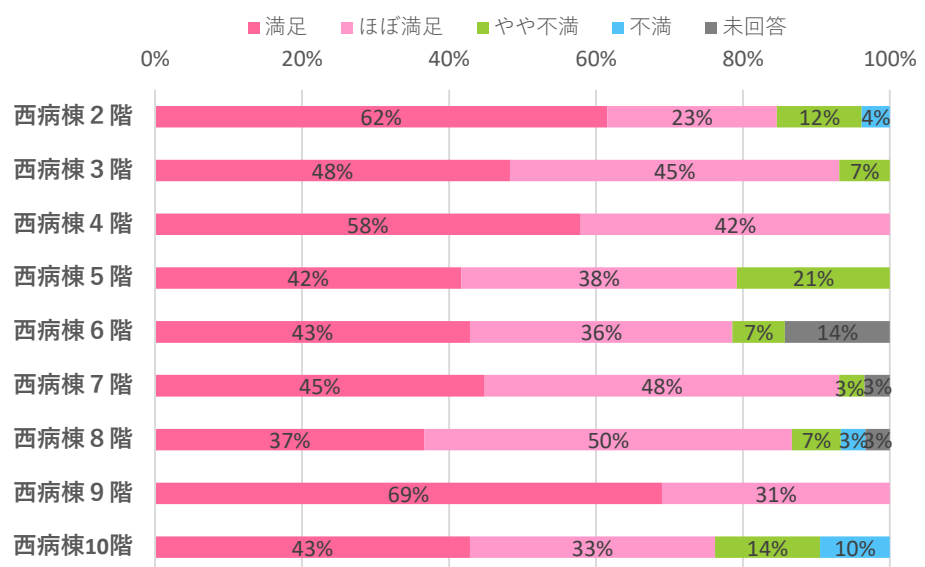
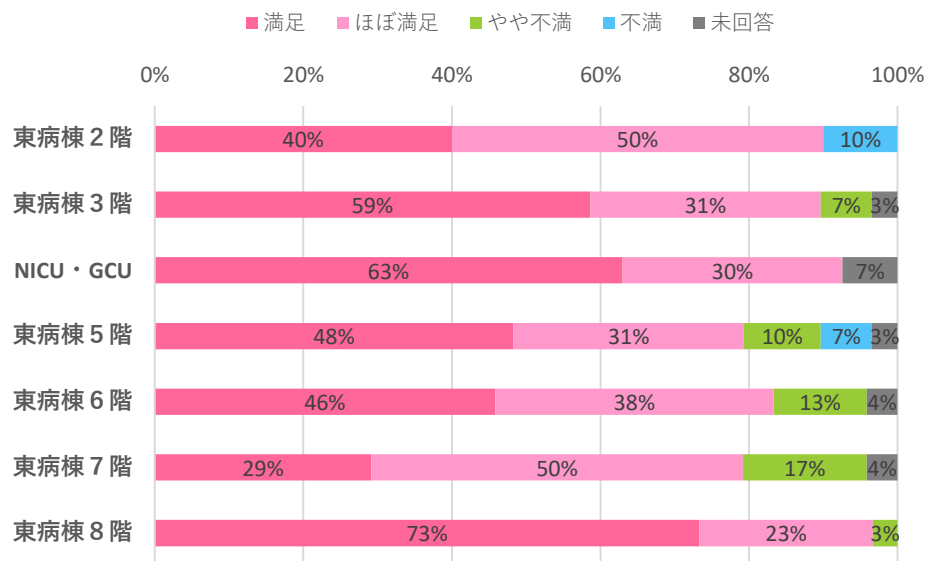


(病棟別)【評価項目】 区分:環境・設備、入院

⑰壁面やギャラリーの展示作品



⑱入院事務手続きに対する満足度

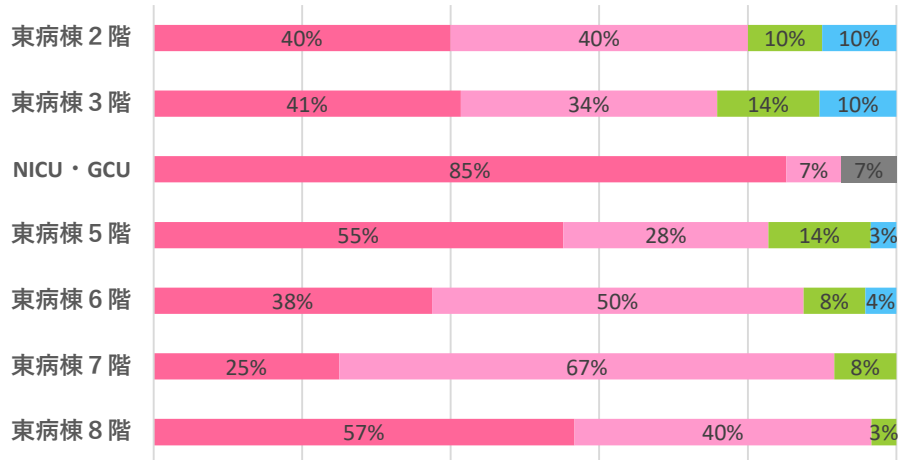


(病棟別)【評価項目】 区分:入院

⑭食事について

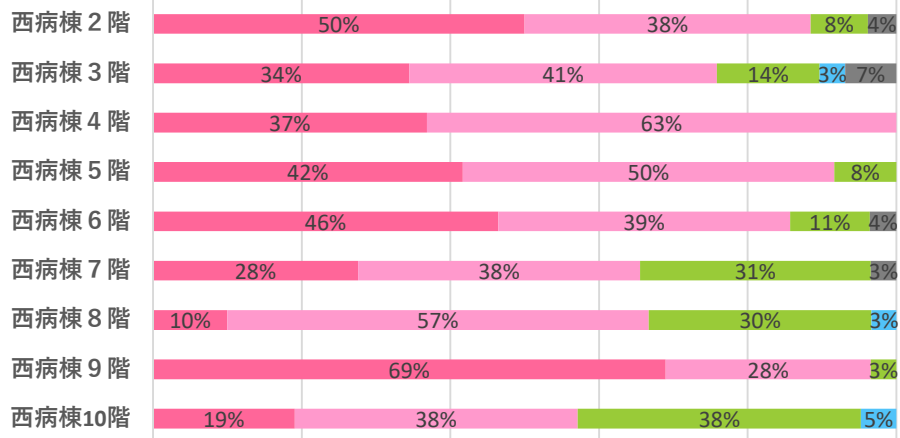
■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

0% 20% 40% 60% 80% 100%



■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

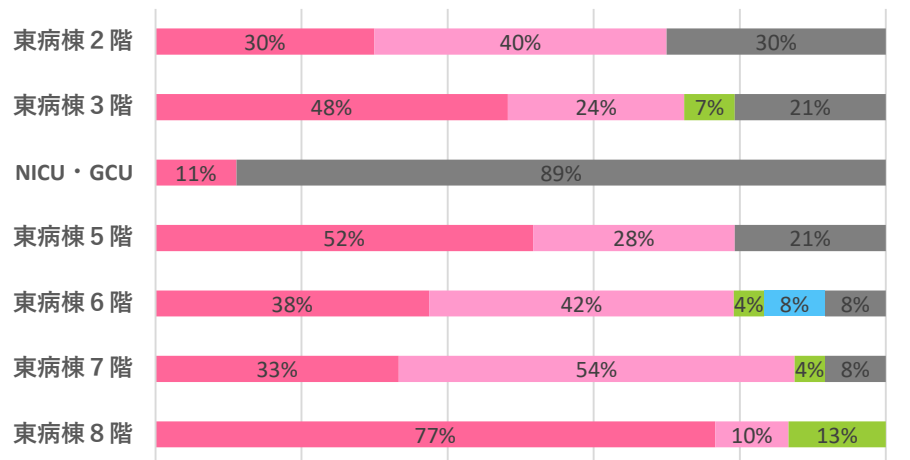
0% 20% 40% 60% 80% 100%



⑮病衣のレンタル（CSセット）について

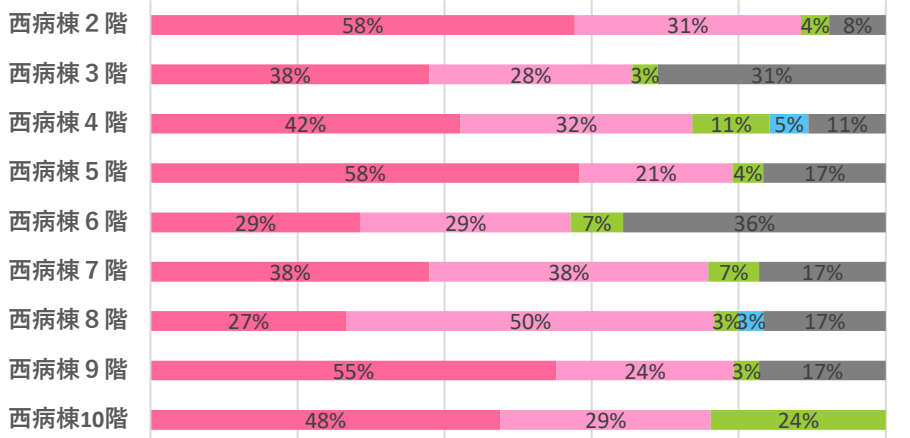
■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

0% 20% 40% 60% 80% 100%



■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

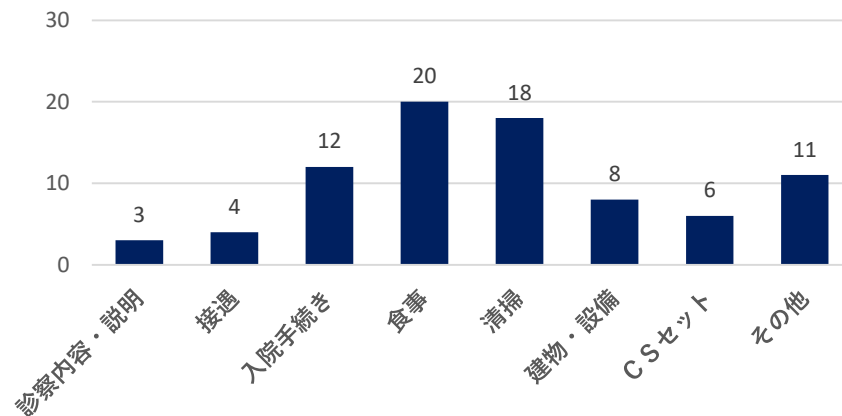
0% 20% 40% 60% 80% 100%



【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
接遇	4
入院手続き	12
食事	20
清掃	18
建物・設備	8
C Sセット	6
その他	11
計	82



【診察内容・説明】

- ・よく説明すること。
- ・症状に対しての対応が少し遅いと思う。言った症状からこういった原因なのか特定することも必要だと思う。
- ・検温とか、おわりなら言って欲しい。

【接遇】

- ・受付など外来、病棟内の事務職員に愛想が全くない。
- ・電話が最悪、本当に最悪、不快すぎる。
- ・他の入院患者さんが聞いているのに、恥ずかしい過去を聞きに来たから、そっと聞いてほしかった。
- ・事務的な態度で話すとさっさと去る（特に担当NSはひどかった）。

【入院手続き】

- ・入院時間をもう少し分散する。人員を増やす。
- ・入院する方が多く、手続きに時間がかかりました。
- ・時間がかかりすぎる。
- ・入院手続きに時間がかかりすぎる。
- ・入院手続きに時間がかかりすぎる。

- ・待つ時間が長い。対応する人員を増やせないか？せめて30分以内に終わる様にしたい。
- ・入院事務手続きは、待ち時間が長すぎる。今回指定された時間に来たけど1時間待ちだった。
- ・入院手続きの待ち時間が長い。しんどいのに1時間以上待つ。窓口をあと少し増やしてはどうか。
- ・患者支援センターという名前がわかりにくい。いろいろとやっているのだから「…センター内入退院事務手続所」等区分してわかりやすくしてほしい。待ち合い所がせまい。呼び出しも職員さんが声を張りあげて呼んでいる。会計のような番号呼び出しシステムになれば負担も減るのではと思う。
- ・入院事務手続きは、明らかにブースが少なすぎです。入院人数に合っていない。
- ・入退院を繰り返す患者についての事務。
- ・機械的な説明の仕方だけではなく、わかりやすいような説明にしてほしい。

【食事】

- ・病名によっての食事内容と思いますが、自分的には魚・肉類が少なかった感じです。

【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？

- ・食事が口に合わない。
- ・味がなく、食欲が出ない。（抗がん剤の影響で、吐き気、むかつきあり）
- ・病院食ですから、これで良いと思いますが、美味ではないです。
- ・食事、治療食だったこともありますが…。病院の食事には限界があると思うが、改善されたい。（味、内容）
- ・若者向けの食事があればもっと良い。
- ・病院食だからあきらめている。
- ・食事、味が薄い。
- ・温野菜をもう少し美味しく。
- ・ご飯よりおかずを多くしてほしいな。
- ・食事は量が多い。
- ・食事の量が少なすぎるので、増やした方がいいと思う（コストの事もありますが）。
- ・入院中食事が苦痛でした。味付、内容、考えてほしい。
- ・透析患者なのでやむを得ない、食事のまずい事。
- ・食材、味付等を改善検討。
- ・ごはんがすごく固い。
- ・私の感じでは、少し味付けがうすすぎました。
- ・味付けが薄い。ご飯は多いので、選べると良いと思います。
- ・子どもが食べたがらないメニューが多かったので、子どもでも食べられる野菜の献立が増えてほしいです。
- ・パブリカが黒くなっているところが入っていた。ドレッシングはゴマダレが食べやすい。肌色のドレッシングが苦手な子どもが食べなかった。献立も少しずつ変わっているメニューがあって嬉しかったです。食事は一番の楽しみでもあるので、これからもよろしくお願いします！

〔清掃〕

- ・水まわりが気になった。便器内の汚れ、シャワー室の水あか、ぬめり。
- ・水まわりの清掃状況が気になりました。
- ・トイレの便座を消毒すると箱？にホコリがたくさんついてた。窓のブラインドにもホコリが多くついていて、開ける気にならなかった。
- ・トイレのノズルはきれいですか？臭いがひどい時がある。
- ・1ヶ所トイレの汚れがあった。
- ・（トイレの清掃状況）使って汚した人が綺麗にするべき。
- ・トイレは体が手術などで不自由になっているので、汚れやすいと思います。もう少し回数を増やすといいと思います。
- ・トイレの臭いや汚れを改善して欲しい。
- ・トイレ（便器の中）の清掃ができていない。
- ・ホコリがすみにフワフワしている。病室の壁紙がはがれている。
- ・シャワー室でチョウバエが発生しています。糞便性のものなので、対応急いでください。
- ・病室のエアコンのフィルターが詰まっています。
- ・個室を利用していたが、シャワー室が清掃されていない状態で、使う気になれず。共有のシャワー室を利用したため。入室する前には、掃除してほしいと思う。
- ・もう少しいい清掃をお願いしたい。
- ・個室のお部屋なのに清掃キレイではなかった。
- ・清掃がきれいにできていない。個室、毎日掃除にくるが、すみずみまでできていない。特にトイレ汚れとれてない。水流すだけが多い。洗面所も汚れてとれてない。

【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？

- ・病棟の清掃後ほこりが残るので取ってほしい。
- ・病室やトイレがもっと清潔感があつた方が良いと思います。病室内に、髪の毛、ゴミ、カビ（水まわり）、多いと思います。（去年の病棟より少ないですが…）

〔建物・設備〕

- ・お風呂の表示が分かりづらく、「使用中」のままになっている場合がある。→もう少しわかりやすい（忘れづらい）位置にする。
- ・非常口はわからない。
- ・お風呂の入出の表示。
- ・夜間の出入口に「西病棟の入口から入って下さい」とあって、どこのことなのか分からずウロウロしたら、その張り紙の場所だった。
- ・建物が古いのはどうしようもないが、天井や壁がカビやシミだらけで衛生上最悪。
- ・便座の消毒液がちゃんと出ないのを改善。
- ・案内表示は、もう少し詳しく。
- ・ギャラリーの展示物 目の不自由な人にも配慮し、さわれる立体感のあるもの、アロマを感じるもの、五感で感じるもの、オルゴールBGMなどがあれななお良いと思いました。

〔C Sセット〕

- ・セット内容のショートセットの日数が1日用とかがあとうれしい。
- ・レンタルの分で、日数と枚数があっていない。
- ・C Sセットも利用を考えていたが、1着〇円ではなくて日数でということで、利用しなかった。1着〇円なら良かったと思う。
- ・C Sセット、短期セットと退院までしかないと思うが、中間があればいい。

- ・（C Sセット）患者側から言って出してくれる。毎日持って来てくれない。（忙しいのでしょうね。）

- ・レンタルはもう少し回数増やしてほしい。

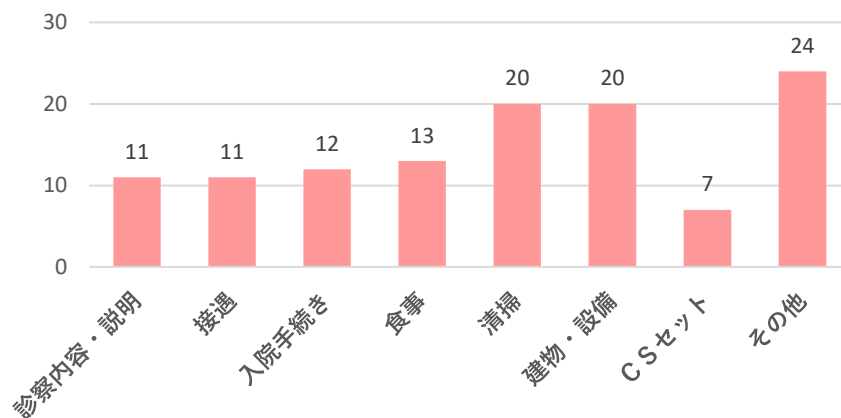
〔その他〕

- ・1～2点はなし。
- ・普通だと思う。
- ・展示物の疑似
- ・室内の説明
- ・入院者の言う事を受け入れない。
- ・事務職員や薬剤師などの2点については、あまり接触がないのが現状で、よくわからない。
- ・部屋を変更する日に、その直前になって変更できないと言われ、翌日急に部屋変われますと言われ、部屋が変わった。料金のこともあるので、理由はどうであれ、約束は守ってほしい。
- ・1～2とした評価はないので、特に評価はないです。
- ・医師・看護師の皆さんがとても優しく、丁寧に毎日を見て下さり、安心して入院生活を送る事ができました。本当にありがとうございました。
- ・なし
- ・なし

【自由記載・ご意見等】

(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？

診察内容・説明	11
接遇	11
入院手続き	12
食事	13
清掃	20
建物・設備	20
C Sセット	7
その他	24
計	118



〔診察内容・説明〕

- ・専門用語（!?）だけを使って説明するのではなく、わかりやすい言葉におきかえて説明してほしい。（聞き返したらていねいに説明してくれました。）
- ・治療説明は、万が一の説明も含めると多くなってしまい、難しく聞こえてしまうものだと思います。
- ・医師の説明 簡単にと云ったのですが、早口すぎて意味不明（最初の時）
- ・年齢や病名など、先生が病室にいられて話される時、プライバシーをどのように話し合いの場を持てばよいのか、少し考えさせられた。
- ・説明。
- ・説明のわかりやすさとすばやさ。
- ・本人にもR I S Kについての説明があればと思います。
- ・抗がん剤治療についての経過（結果を含めて）と今後の見通しについて詳しく聞きたい。説明できない部分もあるとは思料する。
- ・部屋に入った後で、アルジネートウォーターやC Sセットの手続きで何往復もすることになった為。

- ・痛み止めなど仕方ないと思うけど、少し言ってから薬が来るのが遅いときがあった。
- ・病状等で説明してもらおう中、納得できる説明があれば、もっと良かった。

〔接遇〕

- ・もう少し気遣いをしていただければ良いと思います。
- ・ほぼ満点ですが、少し気苦労な話にくい看護師さんが少し居た様に思います。私のとり方が悪いのかも。すみません。
- ・おおむね満足していますが、忙しそうなので。
- ・病棟の皆さんはとても親切でした。ありがとうございました。
- ・思いやり
- ・担当部署への目配り、報告。
- ・ほぼ満足なので、その上となると気づかい。ぶっきらぼうに言う人がいるように思います。
- ・個人のモチベーションによるものなので、仕方ないと思います。ほとんどの方は親切です。

【自由記載・ご意見等】

(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？

- ・患者の思いは、あとひと押し汲み取る必要（個人差有の、ことばが上滑り）
- ・看護師さんはやさしく接してくれる方がいいです。
- ・同室者の患者に対して威圧的に感じる声掛けがあった。

〔入院手続き〕

- ・入院手続き、もう少し簡素化できないか。
- ・入院手続きの待ち時間が長い。
- ・手続き案内が多くで、必要な指示を見落としそうです。
- ・入院③ですが、朝は早くから来たのですが、最終的にはPM1:30頃になってしまいました。もう少し早く受付が出来るとういと思いましたが、れど？
- ・再入院に関して書類を確認の上、渡していただきたい。（書類が不備で、入院時に記載することがある。）
- ・再入院する際、同意書などの用紙を、予めくれる時とくれない時がある。
- ・簡潔に（コロナ、密をなくしてほしい）。入院事務。支払い。
- ・時間を待たせすぎる。
- ・入院事務手続き長時間待ち（連休明け原因かも？）
- ・少し待ち時間が長い。
- ・入院手続きの時間を予約制（日曜入院）にすると、待ち時間が少なくなると思う。
- ・入院手続きに必要な書類以外、同意書など全てそろっているか入院手続き時にチェック出来るようにする。

〔食事〕

- ・調味料の工夫
- ・食事については、料金の範囲内なので仕方ない？
- ・味噌の変更。

- ・術後すぐの朝ごはんは食パン2枚や白米は個人的に多かったので、ヨーグルトに変えるなどしてもらえるとありがたいです。
- ・子どもの好きなメニューがもう少し必要。入院が長いとメニューも決まったもので飽きてくる。
- ・食事について、心臓食なので、止むを得ないですが。
- ・毎日全部食べようとしてますが、どうしても味付けが好みがありますので、食べられない場合があります。家庭の味と病人の方の味付なので、仕方ないと思います。
- ・不足ではなく、個人的な好みなので、特筆することはございません。
- ・食事は普段なじみでないメニューの時があり、（まだ若いので）食べづらいことがあるようです。
- ・好き嫌いの問題なので、食事に関しては栄養も考えてくれているので問題ありません。
- ・年寄りには御飯が硬い。
- ・食事に関しては、色々と意見を聞いていただき感謝しています。毎日同じ物が付くので、替えていただくと食べられる。
- ・個人の産院のような“お祝い膳”のような日があったらもっと良い。

〔清掃〕

- ・個室のシャワー室に髪の毛が残っていて少し不快でした（初めて使用した時）。
- ・風呂場の清潔感がもっとあれば良いなと思った。
- ・トイレは毎日すみずみまで掃除して欲しいです！
- ・トイレの内蓋が汚れて、気になりました。
- ・トイレなんかはまめに行けないから仕方ない。
- ・トイレの床時々見廻り。

【自由記載・ご意見等】

(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？

- ・トイレ、多分患者個人の問題。
- ・環境などは使用人数が多いのわかりますが、もう少しきれいにしてほしい。
- ・トイレが流れていなかったこと、ゴミが散乱していたことがあった。
- ・お手洗いが汚れていた時があり、自分で便器を掃除することがあった。しんどい時は、大変だったので、看護師さんをお願いしたら良かったです。
- ・清掃状況は、お盆中だったので、仕方ないかと。
- ・シーツ交換時、窓を開けたら？
- ・そうじの時に窓を開けない。
- ・使用後掃除ができていません。
- ・エアコンフィルターのホコリかなりたまっていた。定期的にチェックした方が良いのではと思う。
- ・シャワー室の換気口のホコリ
- ・清掃はしっかりやっています。使用する方もきれいに使わなければなりません、もっと回数多くできたら良いと思います。
- ・清掃は、汚す人もいますので仕方ない。
- ・環境・設備：廊下側の窓、外側に汚れ。消臭剤の設置等。
- ・もう少しすみずみまでキレイにしてほしい。窓にクモの巣があったり…壁にシミがあったり…
- ・非常口、避難経路は、注意してみてなかったのわからない。
- ・非常口、避難経路は、自分達のチェック漏れであり意識していなかったことが原因です。
- ・非常口、避難経路は病室の説明ファイルに入ると良いと思う。スタッフの指示に従わせるためわざと入れてない？のでしたらすみません。
- ・案内表示は元々迷子になりやすいので…でも看護師さんが事前に教えてくれたので入院中は迷子にはなりません。笑
- ・表示は大きい方がいいと、年をとって思いました！
- ・トイレの外から見える位置に検尿置き場を設置せず、見えないようにする。
- ・1Fの一部の表示、わかりにくい。
- ・環境設備については、自分が確認してないものがあつたための評価です。
- ・壁面やギャラリーの展示作品は、全館を考慮に入れた計画（入院・外来スペースなど）
- ・展示作品は場所に工夫を。
- ・院内が玄関から病棟までが遠い。（これは仕方ないことですね。大勢の患者がいるので）
- ・不備はないが、この新施設への入院が初めてなので、慣れるまで多少とまどいました。病棟→診療棟、体力的に移動がやや無理な方も多いのではないのでしょうか。
- ・病室の窓が全く開かない。換気が出来ない。10cmぐらいでも開けばOK。

【建物・設備】

- ・非常口、避難経路は、9階西目線の高さ。
- ・新病棟と旧病棟での差をすごく感じる。非常口なども少し入り組んだ印象を受ける。

【自由記載・ご意見等】

(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？

- ・環境設備について、トイレ（便器内）の輪染みについて、清掃の方がしっかり掃除して下さったが、古くからあるものの様で、落ちない。施設が古いからか？
- ・建て替え。建築を考える。
- ・単純な古さなので、新しければ4点になる（トイレ）。
- ・設備が大きいので説明を。少し詳しく説明していただければ。
- ・初めて入院するのに、場所がわからない。地図だけくれてもわからない。案内人が必要。

〔CSセット〕

- ・係の繁用にもよるが、定期的に配布を心掛けてね。置き場所（使用前、使用后）工夫できればよい（病床の広さにも関係する）。
- ・レンタル方法について選択肢を増やして欲しい。
- ・CSセット、値段が高い。
- ・CSセットの病衣のボタンがとれたままのものが何度かあった。着られないことはないけれど、場所によったら困るのでチェックしてもらえるとありがたいです。
- ・CSセットは、自前で済ませたので不明。
- ・病衣のレンタルについては、患者にも十二分に説明しておいて欲しい。
- ・CSセットの手続きに病棟を伝える必要は無くても、大丈夫だと感じた。

〔その他〕

- ・定期的な見廻りと意見をとる。
- ・別になし。
- ・満足ではないというだけ。単にそれだけかも。

- ・もう一步
- ・数
- ・なし
- ・特記する程の事はありません。
- ・あまり気にしていなかった。
- ・3でも上の方の3なので、このままでいいと！
- ・全て満点というのはないので、ほぼ満足にしました。
- ・このままで良いと思う。
- ・皆さんの仕事に対する情熱を患者に向けて（ノルマの消化）はどうですか。むつかしいですね。
- ・不満はないが、他所と変わらない。
- ・仕方ない。
- ・診察時間がまちまちで、外来に呼ばれて行ったが、待たされたので、ある程度診察時間を教えてほしい。
- ・そうじの人が個人情報をしやべりすぎ。
- ・全体的に4点に近いです。忙しい中、色々ありがたいです。
- ・基本的には、ほぼ4に近いです。
- ・ナースコールしても、忙しいのはわかるが、60分ぐらい来ない時がある。忘れているのかと思う。どうにか短時間で対応できないものか？
- ・車椅子で送ってもらい、外来に行ったが、迎えがなかなか来なくてしばらく待ったので、連絡を密にしてほしい。
- ・祭日入院したため、非常口などの説明がありません。
- ・他の看護師に何かを聞くと、担当看護師に聞いて下さい、とすぐ言われる。みんな看護師なのでは？

【自由記載・ご意見等】

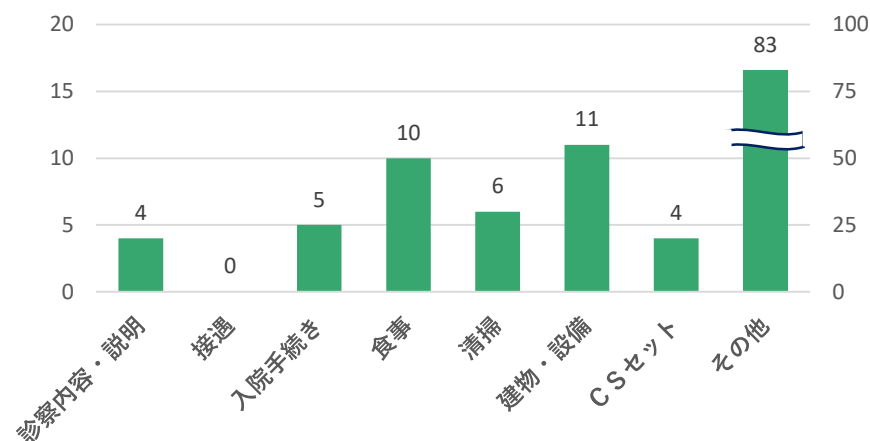
(2) 3点とした項目で、4点とするには何が足りないと思いますか？

- ・忙しいのは理解できるが、術後のケア等もう少しゆとりがあれば良い。
- ・看護師の処置・ケアについては、できる範囲でいいので、あと気持ち。
新しい看護師さんに教えるとなった時は、スムーズに「あっ、え」って感じで、戸惑うことがないよーに。詳しく上の先輩方が、後輩の看護師さん方に、教えなければいけないものは教える形にしたらいいなと思っています。

【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
接遇	0
入院手続き	5
食事	10
清掃	6
建物・設備	11
C Sセット	4
その他	83
計	123



〔診察内容・説明〕

- ・治療に関して 全体的な流れをコントロールするコーディネーターがいない。先生とはじめに打合せした内容が、実際は反映されていないことが、他院との違いの様です。
- ・質問にもわかりやすく説明していただき、安心してお任せできます。
- ・個人情報保護への配慮について ○○科に入院しているので他人に知られたくない話を医師看護師にする事があるが、病室で診察を受けると同じ部屋の患者に聴こえてしまう。
- ・大部屋で病気のことや薬のことを大きな声で話すのはやめてほしい。
(周囲にきかれるのもイヤ)

〔入院手続き〕

- ・入院事務手続きの待ち時間が長すぎる。
- ・入院手続きがもう少し早くできれば良い。
- ・入院事務手続きに対する満足度について、病気でしんどいのにな手続きで何時間も待たされて、非常に辛かった。

- ・記入する書類が多い。まとめられないか？

- ・18番(入院事務手続き)の改善が大事だと思いました。(入院当日)待ち時間が長すぎる。

〔食事〕

- ・食事は同じ様なメニューが多い。
- ・食事関係について 心臓食であったことから、塩分控えめではありましたが、前半の2日間くらいみそ汁が一食もなく、きつい思いをしました。要望したところ、後でみそ汁が朝だけついてきましたが、なれば、塩分控えめであっても、スープを入れた塩分控えめの食事にしてもらいたかったです。
- ・和え物の材料は冷凍？が多いのかまずいです。魚も臭みが…
- ・食事について ポリュームが少な過ぎる。油ものを控えるなどでカロリーを減らして、量をその分増やして欲しい。むつこいメニューが多いのが不満。あっさりしたメニューがいい。おやつが多いのも不満。おかずの方がいい。

【自由記載・ご意見等】

(3) その他、ご意見をお願いします。

- ・食事の選択メニューの申込書が来週分わからないので、短期入院だと申込書に書けないのと、直近のメニューがわからない。
- ・3食完食を目指しておりますが、麺類の時には、どうしても食べきれずすみません。
- ・食事の方が何よりも、健康的な薄味で、しっかりと栄養成分の方をど素人が見ても、しっかりした内容で、うなずく事ができて、理解する事ができるので、できているので、これからもしっかりとしたど素人でもしっかりとした感じで徳大分の方を理解できるような内容で、かつ薬の方、これからも変わらずに提供していただけたらと思います。
- ・食事はおいしいが、量が多すぎるので、メニューは同じでも量の少ないコースがあればよいと思う。
- ・食事は大変美味しかったです。ありがとうございました。
- ・去年と比べて食事が良くなってました。良かったです！

〔清掃〕

- ・使用する側の問題になりますが、トイレ汚染が気になります。
- ・エアコンの臭いが気になる（くさい）
- ・ベランダにハトが多く、ふんをしているので清掃をした方がいいと思う。
- ・☆他病院では、お掃除の人に汚れが目につきやすいように紙？ティッシュをわざと落として（看護師さんが）いると聞いたことがあります。もっと良い気付きの方法があれば良いのですが！
- ・お風呂がとても汚い。
- ・エアコンのフィルターの汚れが気になりました。

〔建物・設備〕

- ・男子用トイレがないのが不便です。
- ・個室の利用料が高い…
- ・個室、料金のわりに貧相。
- ・個室に時計をつけて欲しいです。
- ・病室（個室）のトイレが狭く、点滴台と一緒に入るのに苦労した。
- ・風呂場が古い。
- ・TV台にコンセントを付けてほしい。
- ・ロッカーが狭い。カバン1つ位入るスペースが欲しい。
- ・非常口避難経路の説明が、4度の入院に至り、聞いた事なし。
- ・ピレスパの影響で、紫外線過敏なので外来診察室南の窓、中央検査室、西病棟までの東西廊下の窓、西病棟6階の窓に紫外線防止フィルムを貼ってほしい。勝手なお願いで申し訳ありません。ご検討よろしく願いします。
- ・ギャラリーの展示作品いつも楽しみにしています！写真、絵もいやされます！

〔CSセット〕

- ・病衣のレンタルを毎朝必ずセットで一組届けて欲しいです!!
- ・レンタルのパジャマが夏なのに生地が厚い、固い、着ていて暑い。使用済みのタオルなどをどこに返していいのかわからない。
- ・病院のレンタルCSセット、日数で料金発生するのに何日かは配ってくれるが、後は自分で言わな持ってきてくれない。看護師に言いにくいと言っている。何か対応策はないものかと思う。
- ・くつ下、肌着があれば…

【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〕

- ・感染症受入指定病院とのことですが、その体制が全くわかりません。一般入院患者等への安全対策等の説明は？
- ・コロナが流行しているのに、アルコール消毒での除菌とか全くしない。一般の店がよほどマメにスプレー等している。
- ・商品を限定し、コンビニから配達出来る様にする。
- ・集学治療室は少し必要ない音があり、やかましすぎます。
- ・今回初めてです、わかりかねます。
- ・枕に臭いがしみ込んでいて、少し気になりました。
- ・特にありません。
- ・検査等で部屋空ける時（個室）、ドアを開け放すのはなぜ？「貴重品は大丈夫ですか？」等の声かけもなし。
- ・先日、清掃のおばちゃんと患者（再入院の方）の話で、看護師の方の人事異動、退職などの話を聞いたが、いい感じはしないです。
- ・退院時も顔見せると言っていたが、来てもらえなかった。
- ・看護師さんに何かお願いしたり、尋ねても忙しいのかすっかり忘れられてる。テレビの前でほっとかれたり…
- ・特に無。
- ・最近、他病院への入院歴はあるが徳島大学病院としての誇りが感じられます。いいことです。
- ・不安な気持ちで入院しましたが、皆さんによくして頂いて、とても快適な入院生活になりました。有り難うございました。
- ・今回は2回目入院ですが、前回より良くなっている点が多い。感謝しています。

- ・先生、看護師様、他の皆様に親切にいただき、ありがとうございました。
- ・手術当日と思うのですが、〇〇さん？看護師さん大変お世話になりました。着替えや体をふいて下さるのも有難かったです。
- ・皆親切でした。有難うございました。
- ・優良病院。手術された先生方、看護師さん方の気配りと優しさに接し、本当に有難うございました。
- ・とにかく、手術も成功し、予定通り退院することができました。ありがとうございました。
- ・NICUの先生、看護師さんは赤ちゃんの様子をよく見てくれてありがたいです。引きつぎもよくしてくれ誰が担当でも子どものことをよく知ってくれています。
- ・2年前に初めて入院。その時も今回の入院も変わらず先生、看護師さん事務の方、こちらの病棟のスタッフみなさんに親切にいただき、感謝しています。部屋変更のわがまま、夜中のナースコールにも迅速に対応していただき、申し訳なく思っています。
- ・お世話になりました。みなさんととても優しく親切な方でした。
- ・3の所もありますが、ほぼ満点です。
- ・皆さん（医師、看護師、事務、清掃スタッフ、夜間の出入り口の方、全ての方）本当に親切で、やさしくて、笑顔で接してくれて、こちらの気分が随分楽になりました。コロナで大変な時期に、これだけのホスピタリティでされるお一人お一人の気持ち、モチベーションに頭が下がります。別の病院での治療を考えた時期もありましたが、徳大でお世話になって本当に良かったです。ありがたかったです。これからもよろしくお願いします！

【自由記載・ご意見等】

(3) その他、ご意見をお願いします。

- ・ 婦長様ナースの方々、スタッフの方々のお優しさに感謝致します。有り難うございました。
- ・ ありがとうございました。
- ・ 師長さんはじめ、看護師の全ての皆様が笑顔で優しく対応して下さり、食事美味しく頂き、8日間ゆっくり安心して静養することができて感謝しております。西病棟9階でお世話になり、本当に良かったです。ありがとうございました。
- ・ 元気に退院することができましたこと、とても嬉しいです。本当にありがとうございました。色々ご苦労がたくさんあると思いますが、これからお身体に気をつけて頑張ってください。お世話になりました。
- ・ 長女が入院した17年前から新しくなっていて…。あの頃は外来も混んで、待合室のイスもぎゅうぎゅうでした。出産にあたって、徳大や大きい病院の選択肢はなかったけど、今回のことで私の中でイメージが良くなり、ありだなと思いました。
- ・ お世話になりました😊
- ・ 入院中、大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ 基本、素敵な助産師さんたちで、とても満足です。
- ・ すごく親切な病院で大好きです。ありがとうございました。
- ・ 元気になるまで支えてくれてありがとうございます。
- ・ スタッフの皆様の優しさで安心して過ごす事ができました。ありがとうございました。
- ・ とても親切に対応して下さいて優しい方ばかりで安心して出産できました。ありがとうございました。
- ・ とても親切にいただき、ありがとうございました。
- ・ お世話になりました！！
- ・ コロナ禍で不安もありましたが本当によくしていただいて、安心して出産できました。ありがとうございます。
- ・ 先生、看護師さん等、職員の皆様に大変お世話になりました。
- ・ 今後ともよろしくお願いします。
- ・ 大変お世話になりありがとうございました。感謝しています。
- ・ 日々気分良く過ごすことができました。お世話になりました。
- ・ 看護師さんは皆やさしかったです。
- ・ 先生、看護師さんの対応はとてもやさしくて良かったです。
- ・ すばらしい先生方、そしてきびきびし、笑顔の優しい看護師さん、清掃も行き届き、とても快適でした。皆様が熱心に取り組まれている事を感じます。食事とても美味しく、器もきれいで入院がよい経験でした。ありがとうございます。初めての大きい病院での入院生活、毎日楽しく（家でいるより）病室の方とも和気あいあい、先生方もすばらしく、看護師さんも本当にすばらしい経験でした。心がいやされました。ありがとうございました。
- ・ ○○さんに癒されました。
- ・ 感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- ・ 何も不満はなく満足しかありません。
- ・ 手術について～難しい手術、それに持病を持っている患者を安全対策をとりながら万全な体制で、丁寧、懇切に時間をかけて施術して貰ったことに関して、さすが徳島大学病院の整形外科と感謝の気持ちでいっぱいです。さらに、私のような患者に名医の先生が気さくに声をかけてもらうと同時に、執刀までしてもらって大変光栄に思いました。有難うございました。

【自由記載・ご意見等】

(3) その他、ご意見を申し上げます。

- ・ 職員の皆様の対応はすごく良いと思います。お世話になりました。
- ・ お世話になり、ありがとうございました。
- ・ 看護師さんの献身的な対応に大満足です。
- ・ いつも非常にお世話になっており、感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 看護師さんは、性格による違いがあると思ったが、全体的にはよくしてくれた。
- ・ いろいろとよくしていただき、快適に過ごせました。ありがとうございました。
- ・ 医師、看護師スタッフの皆様によくして頂きました。大変お世話になり、ありがとうございました。
- ・ 今回、はじめての入院、手術を経験しました。医師、看護師さんをはじめ、多くのスタッフに大変親切にして頂きました。心より感謝します。
- ・ 皆様の笑顔に助けられ、大変感謝しております。ありがとうございました。
- ・ 先生、看護師の方々は、みなさん親切でした。ありがとうございました。
- ・ 医師、看護師の皆様ほんとうにお世話になりました。コロナ、熱中症と医療関係者の方々には大変な時に“安心”を下さり、本当に感謝しています。
- ・ 自宅からは少し遠いですが、こちらで治療でき、本人、家族とも安心・満足しています。10年前も今回も本当によくしていただき、感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございました。今後の治療もがんばれます。
- ・ 大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ お医者さんも看護師さんも気付かってくれて、わかりやすい言葉で説明してくれてありがたかった。
- ・ お世話になりました。
- ・ 職員の方には優しく対応していただき、助かりました。
- ・ 仕事とはいえ、皆、一生懸命でした。がんばって下さい。
- ・ 患者への対応が素晴らしいと思います。
- ・ 大満足です。有難うございました。
- ・ 看護師、態度、言葉遣いがやわらかくて、親近感を感じた。
- ・ お世話になりました。感謝しております。
- ・ すごくチームワークがいい。6階チーム。
- ・ コロナ患者がたくさん出ているので、みなさん気を付けてください。お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ 全体満足
- ・ 快適な入院生活を送ることができました。本当にありがとうございました。
- ・ 大変お世話になりました。大満足でした。
- ・ 言う事はなし。
- ・ 12月に入院した時は、あまり良いと思わなかった（薬を飲むのかどうかも分からず、飲み忘れた。私も聞けばよかったのだけど、全くいわれなかったの。）が、今回入院して看護師さんの薬の管理だったり、丁寧で良かった。
- ・ 全体によく気を付けていただき、快適に過ごせました。ありがとうございました。
- ・ 看護面について
いつも笑顔で、親切に嫌な顔ひとつせずにてきばきと行動する看護師さんの姿には、頭が下がりました。動きも素早いことや、横の連絡、引継ぎ等も良くできていたと思います。1、2件確認不足もありましたが、問題のないことでした。師長さんは、患者同士のイザコザ等も恐れることなく的確に処理されて、度胸のある素晴らしい人と思いました。

【自由記載・ご意見等】

(3)その他、ご意見をお願いします。

・リハビリについて

リハビリの先生方も要点を教えながら、無理なく安心、安全をモットーに訓練させてもらいました。特に苦痛もなく、楽しくやれました。なれば、午前、午後とか2回ほどやってもらえればと思いました。

・大変忙しい中、いつも優しく対応して頂き、ありがとうございます。おひな巻教えて頂いてありがとうございました。やはり医療職は、知識・技術・優しさ・気付きですね。勉強になります。

実習生さんへ

長期間の実習お疲れ様です。医療職であり、命うまれる最前線で将来働こうとしていることに日々頭が下がります。実習はとても大変ですが、長期間であればある程、学ぶことは多く、覚えることもたくさんあり、毎日とても緊張の中で学ばれていると思いますが、今しかこの学びは出来ません。わからないことを素直に聞ける、疑問なことを教えてもらえる。「失敗や注意は今のうちだ」と私もリハビリの実習の時に、病院の先生に教わりました。実習が終了し、国家試験が受かると社会人となり頼られる側になると、1つ1つ責任がついてきます。

それまでは患者さんや先輩助産師さんの方々からたくさん学んで自分の身につけて、1つでも知識や技をもって、（もしくは技は盗む笑）これから頑張って欲しいと思います。コロナが邪魔をしている部分もありますが、今が1番気をつけることが多い分、他の人が気付かないことにも気付けることもあります。大変だと本当に思いますが、1つ1つ大切に実習を頑張ってください。毎日ニコニコして話かけてくれてとても嬉しかったです。若さ全快でいやされました。ありがとうございました。すばらしい助産師さんになって下さいね。長文失礼しました。

全てのスタッフ様へ

徳島大学で出産できて大変感謝しています。本当にありがとうございました。大変な時期ですが、お体ご自愛下さい。Big Love 担当して下さった〇〇様

わからない事、困っていたことにいつも丁寧に対応して頂き、ありがとうございました。日々変わる赤ちゃんのことはこれからも悩むことが多いと思いますが、「日々赤ちゃんも違うので、ミルクの量やその時の状態に合わせてあげるのが一番良い」と言ってくれたことが、カチカチの頭になっていたので、栓が外れたように気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。素敵で優しい方が担当して下さって感謝しています。これからも穏やかな笑顔でお仕事してください。ご活躍を期待しています。