

令和2年度 患者満足度アンケート

令和元年度と
令和2年度との比較結果
【外来】

今年度は、アンケート項目の評価方法に関して、患者さんの満足度をより測りやすくするため、**5段階評価から4段階評価に変更**し実施した。

経年比較のため、昨年度の5段階評価の「ふつう」と回答された数値を除外し算出したデータと今年度を比較とした。
未回答の数値についても全て除外した。

小数点以下、四捨五入

<R1 年度>

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	(11) 循環器内科 (2) 呼吸器・膠原病内科	(12) 消化器内科 (13) 腎臓内科 (14) 内分泌・代謝内科	(15) 血液内科 (16) 神経内科 (17) 心臓血管外科 (18) 食道・乳癌甲状腺外科	(19) 呼吸器外科 (20) 泌尿器科 (21) 消化器・移植外科	(22) 小児外科 (23) 眼科 (24) 耳鼻咽喉科 (25) 整形外科 (26) 皮膚科 (27) 形成外科 (28) 脳神経外科 (29) 麻酔科 (30) 精神科 (31) 産科 (32) 放射線診断科 (33) 放射線治療科 (34) 歯科 (35) 総合診療部	※該当する診療科を1つだけ○を囲んでください。
	予約の有無 (1) 有 (2) 無					

区分	評価項目	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満
①	医師・歯科医師の診察全般について	5	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	5	4	3	2	1

<R2 年度>

徳島大学病院【外来】

患者満足度アンケート調査

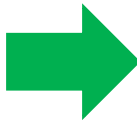
1 次の各項目について、当てはまる番号を○で囲んでください。

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	(11) 循環器内科 (2) 呼吸器・膠原病内科	(12) 消化器内科 (13) 腎臓内科 (14) 内分泌・代謝内科	(15) 血液内科 (16) 神経内科 (17) 心臓血管外科 (18) 食道・乳癌甲状腺外科	(19) 呼吸器外科 (20) 泌尿器科 (21) 消化器・移植外科	(22) 小児外科 (23) 眼科 (24) 耳鼻咽喉科 (25) 整形外科 (26) 皮膚科 (27) 形成外科 (28) 脳神経外科 (29) 麻酔科 (30) 精神科 (31) 産科 (32) 放射線診断科 (33) 放射線治療科 (34) 歯科 (35) 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					

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
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

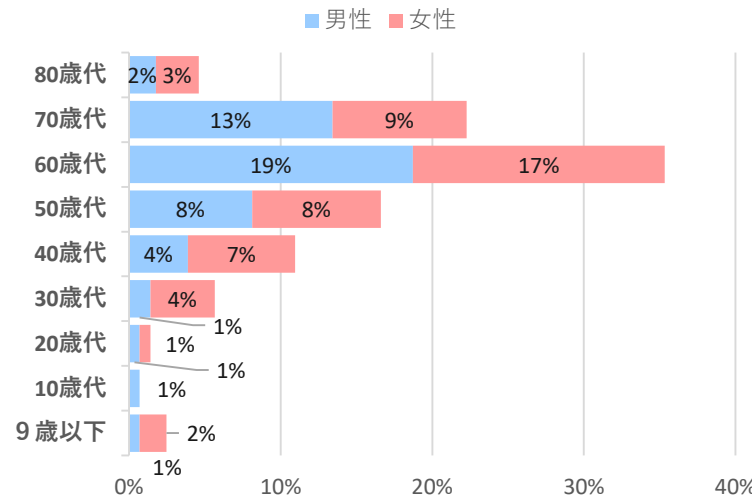
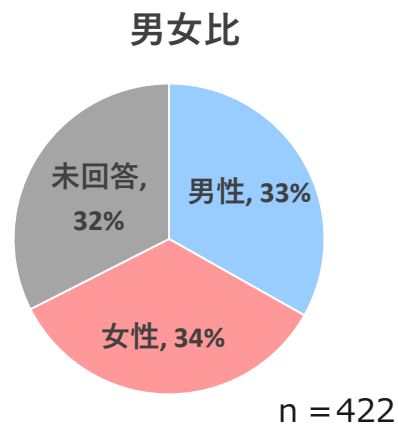


【アンケート実施期間】 R 1年度：令和元年 9月30日（月）～10月4日（金）、回収率42.2%
R2年度：令和2年7月27日（月）～7月31日（金）、回収率46.9%

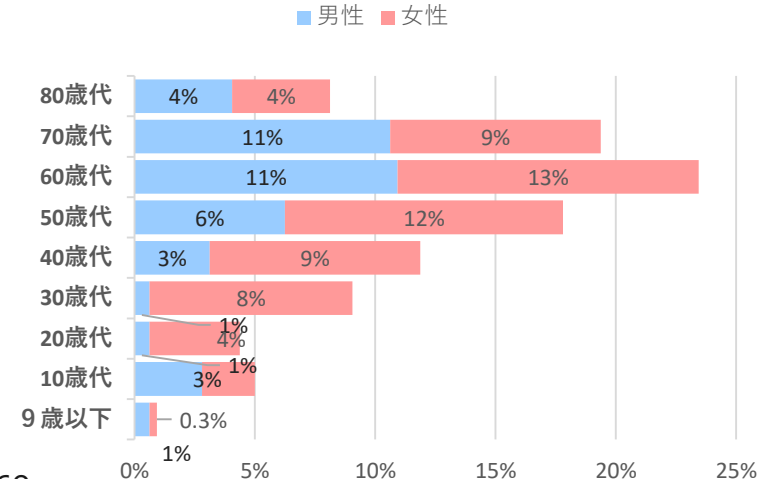
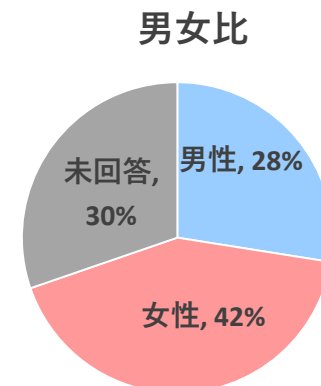
【性別・年齢】

年齢未回答を除く

<R 1年度>



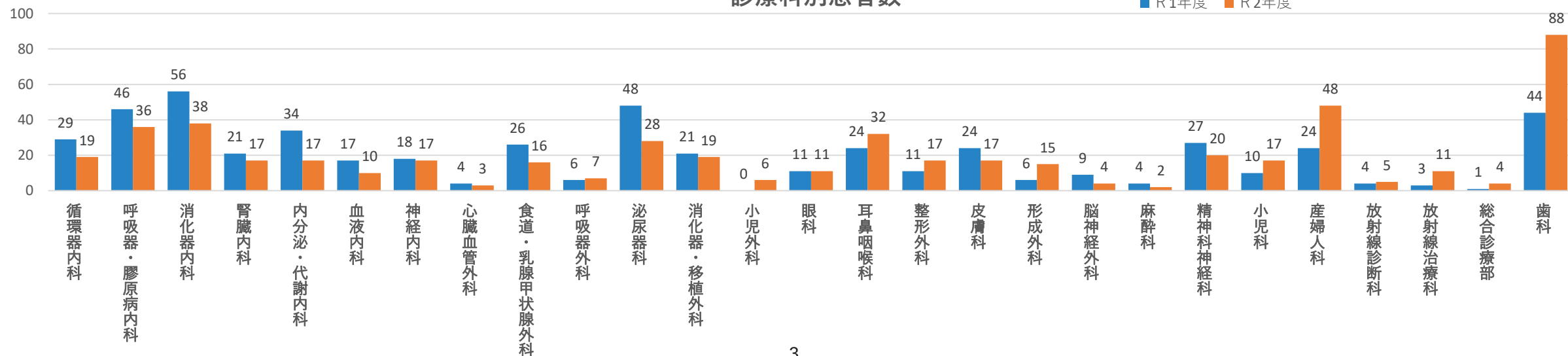
<R 2年度>



診療科別患者数

R 1年度 R 2年度

診療科未回答を除く



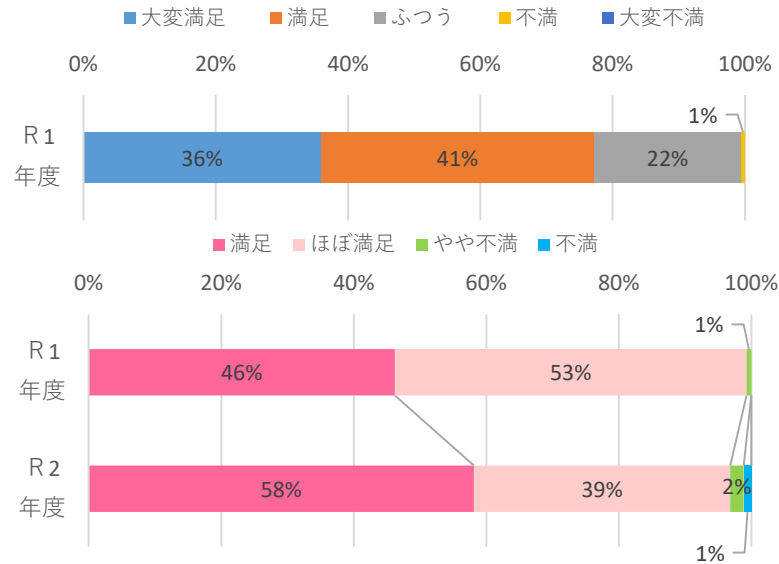
【評価項目】 区分：診療・看護

診療科未回答、未回答を除く

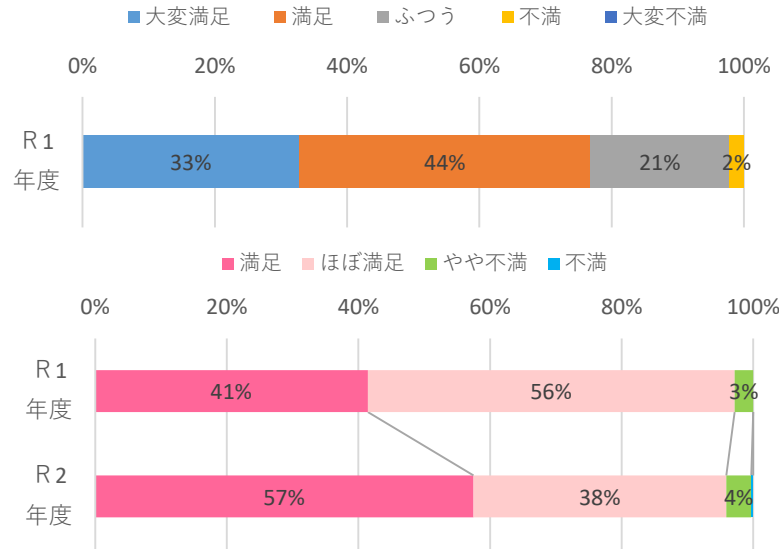
比較データ R1年度の評価項目は、満足→大変満足、ほぼ満足→満足、やや不満→不満、不満→大変不満である。

医科

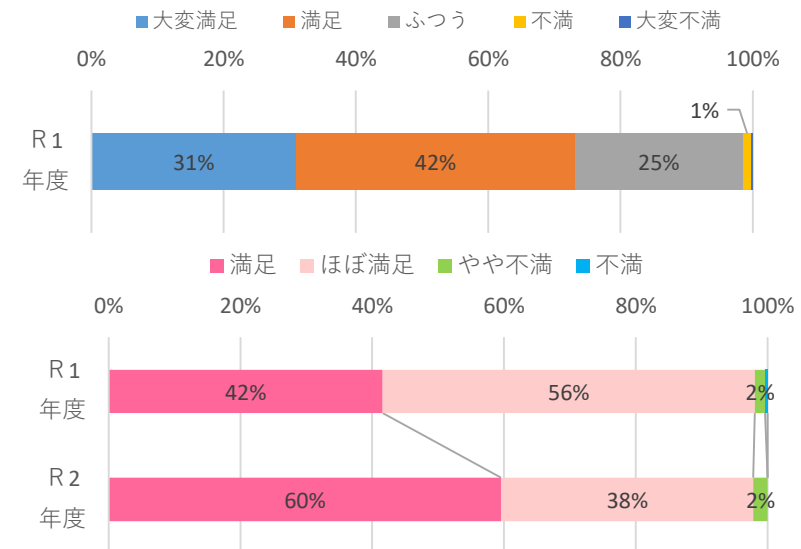
①医師・歯科医師の診療全般について



②医師・歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ

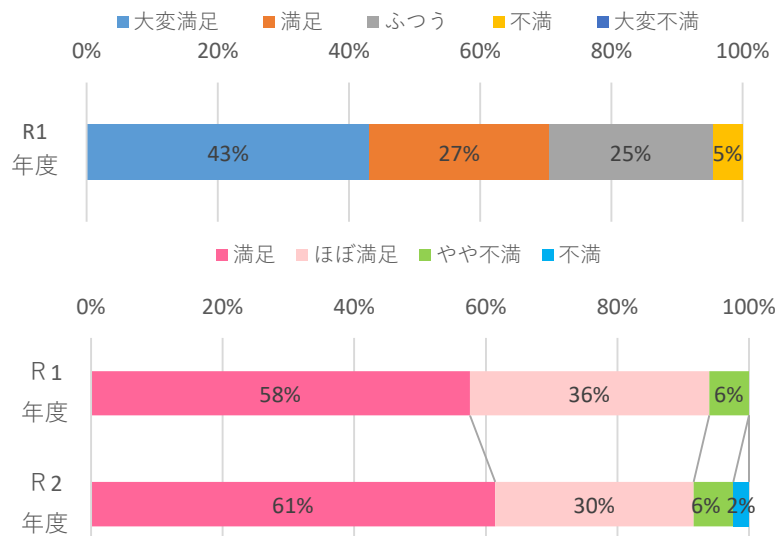


③看護師の処置・ケアについて

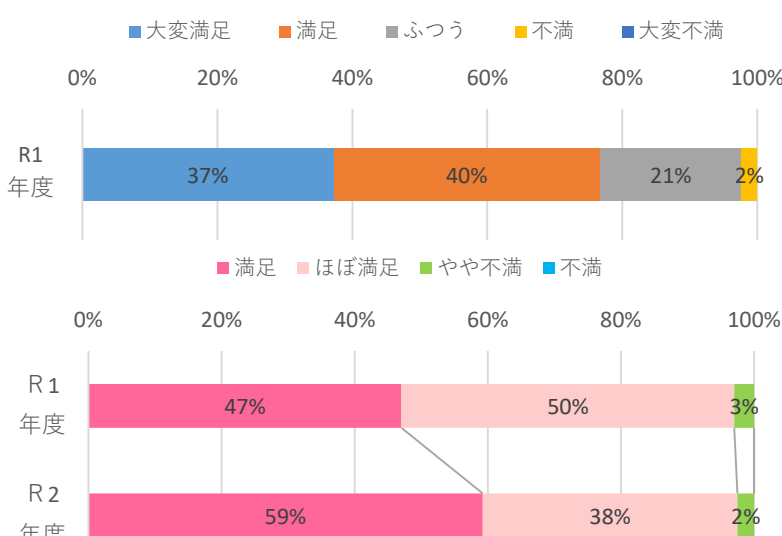


歯科

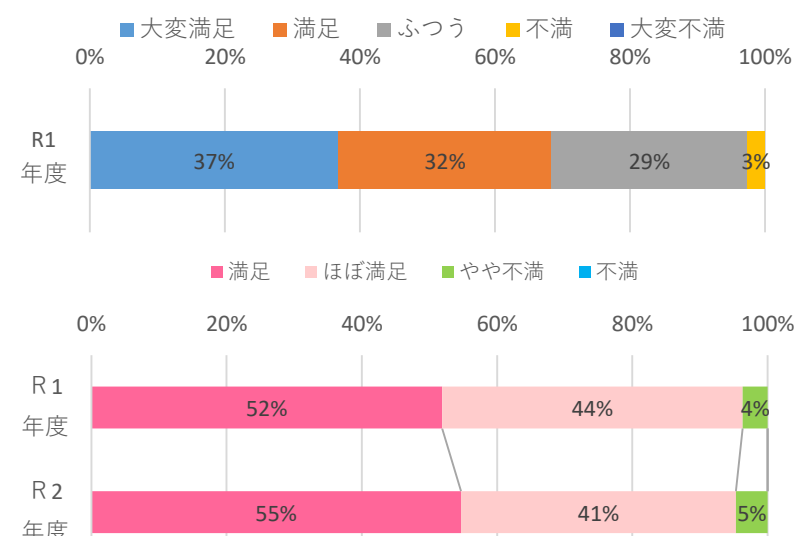
①医師・歯科医師の診療全般について



②医師・歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ



③看護師の処置・ケアについて



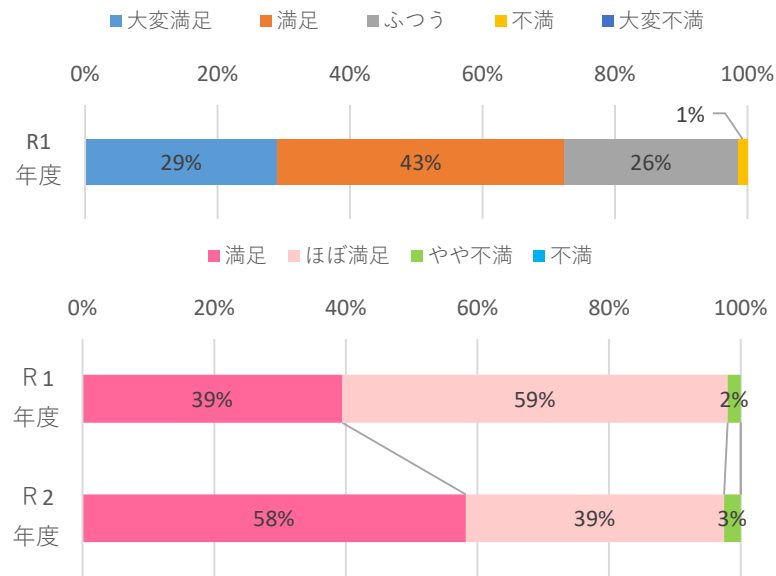
【評価項目】区分：診療・看護

診療科未回答、未回答を除く

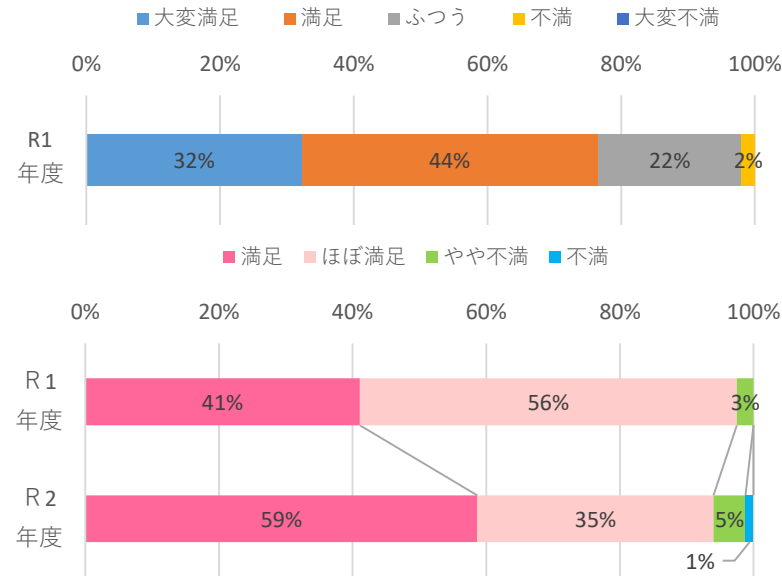
比較データ R1年度の評価項目は、満足→大変満足、ほぼ満足→満足、やや不満→不満、不満→大変不満である。

医科

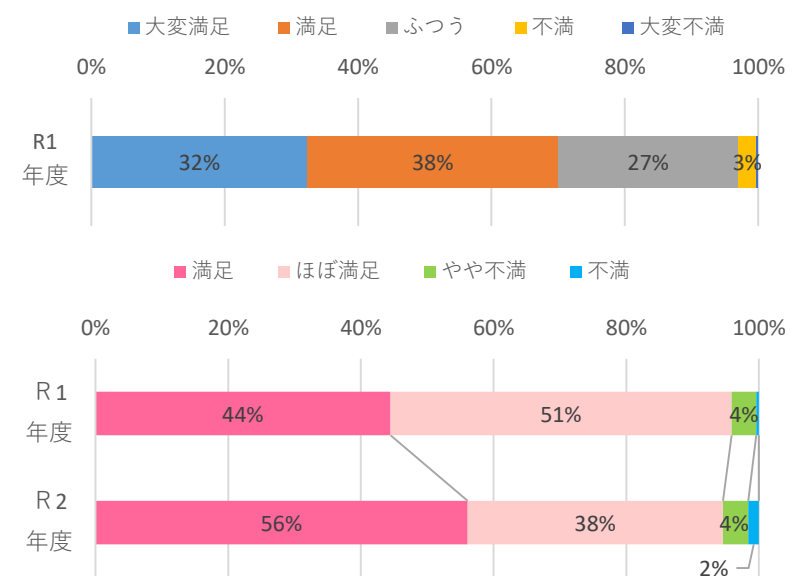
④看護師の説明のわかりやすさ



⑤医療スタッフ（医師・看護師）は話を聞いてくれるか

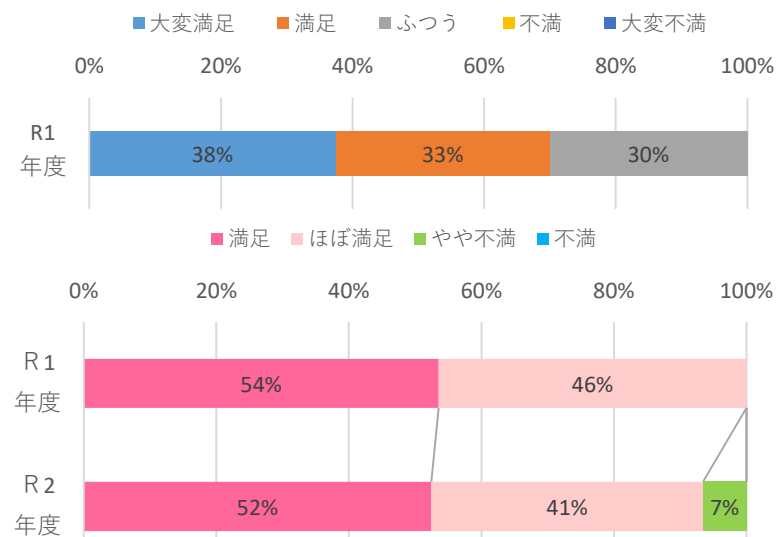


⑥痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか

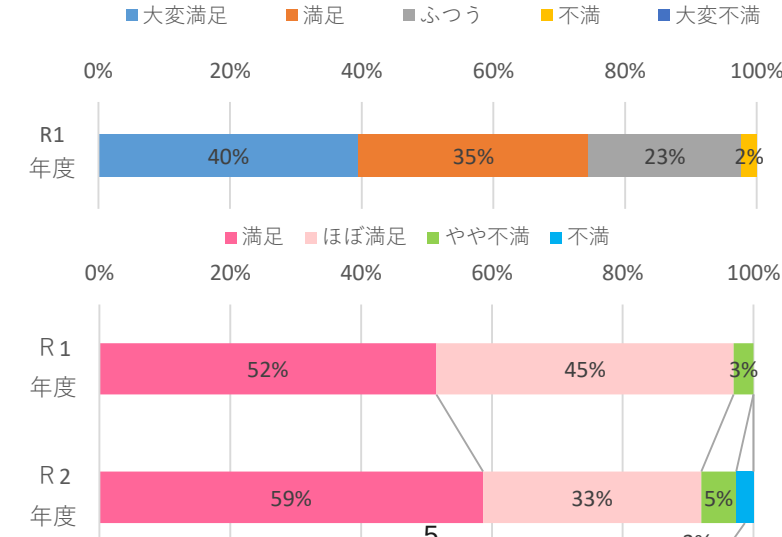


歯科

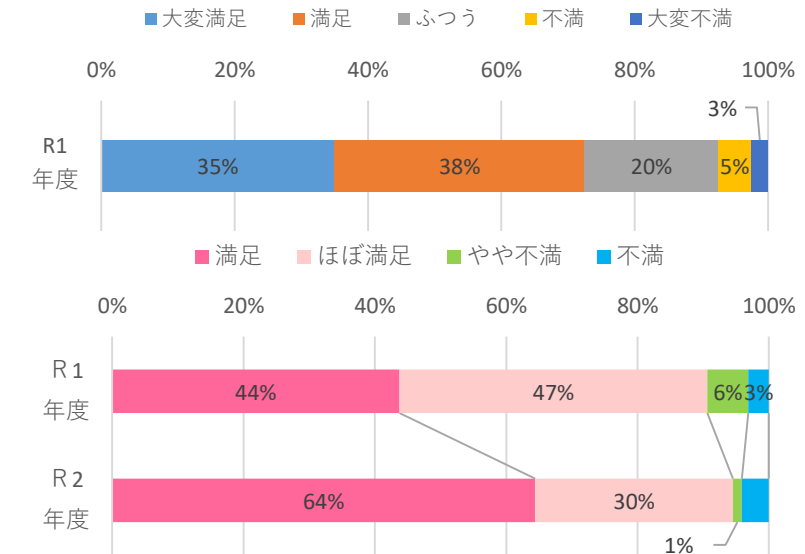
④看護師の説明のわかりやすさ



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】 区分：診療・看護

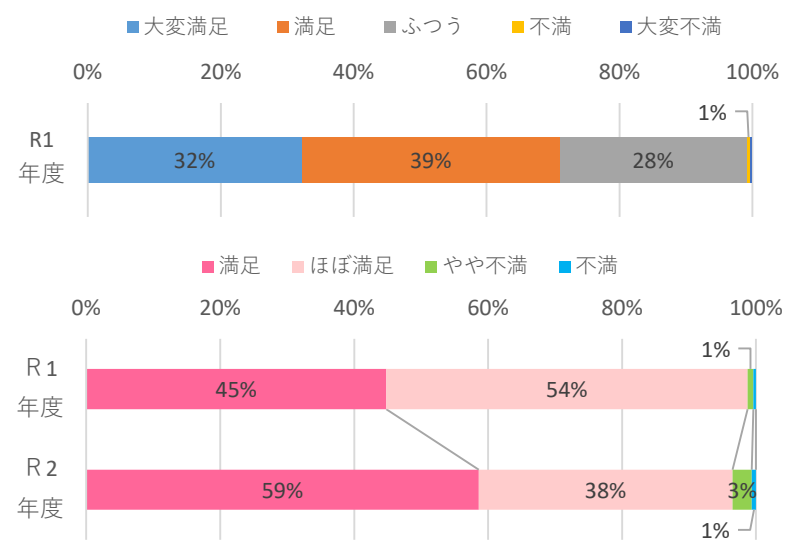
区分：サービス・接遇

診療科未回答、未回答を除く

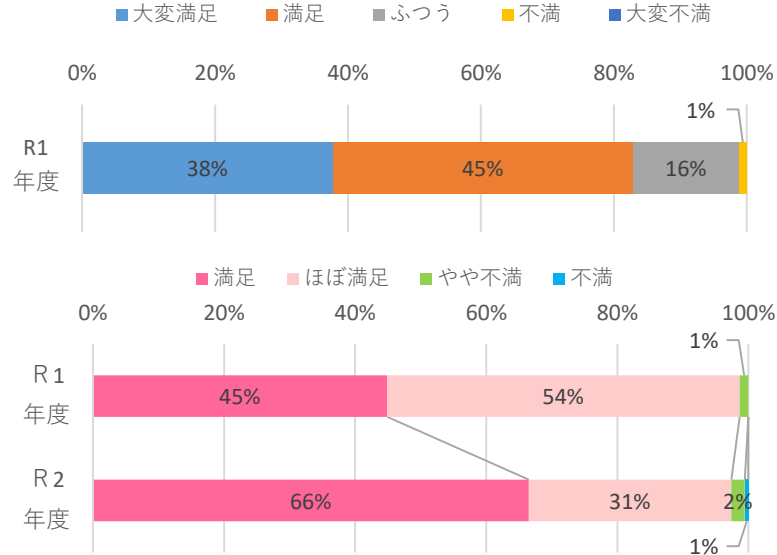
比較データ R1年度の評価項目は、満足→大変満足、
ほぼ満足→満足、やや不満→不満、不満→大変不満である。

医科

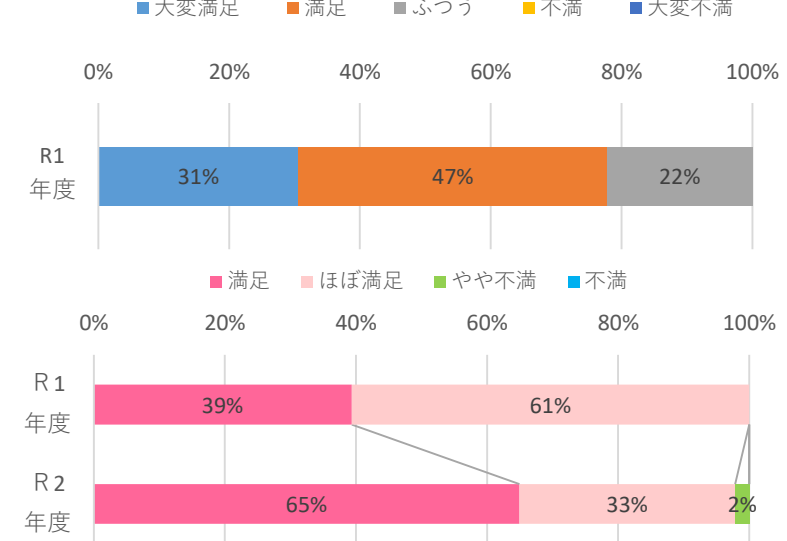
⑦医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか



⑧医師・看護師の態度や言葉遣い

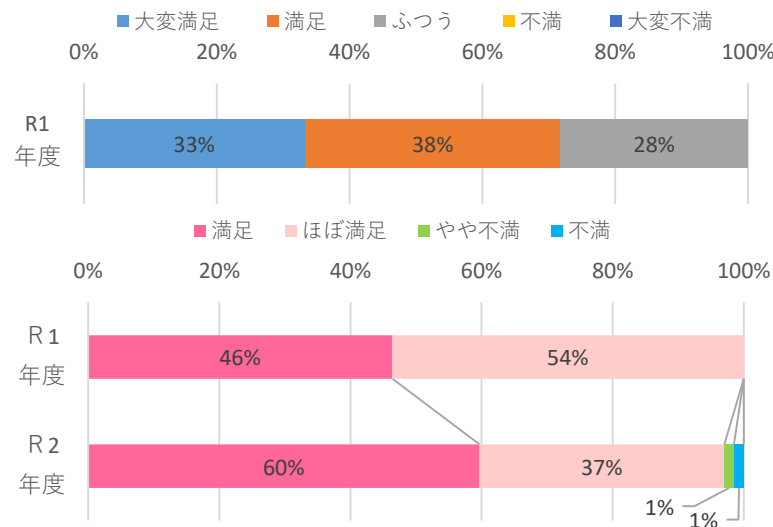


⑨看護師の態度や言葉遣い

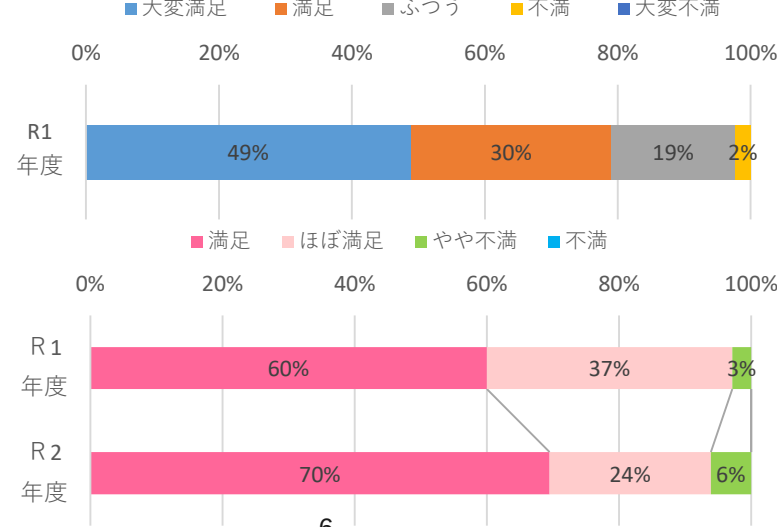


歯科

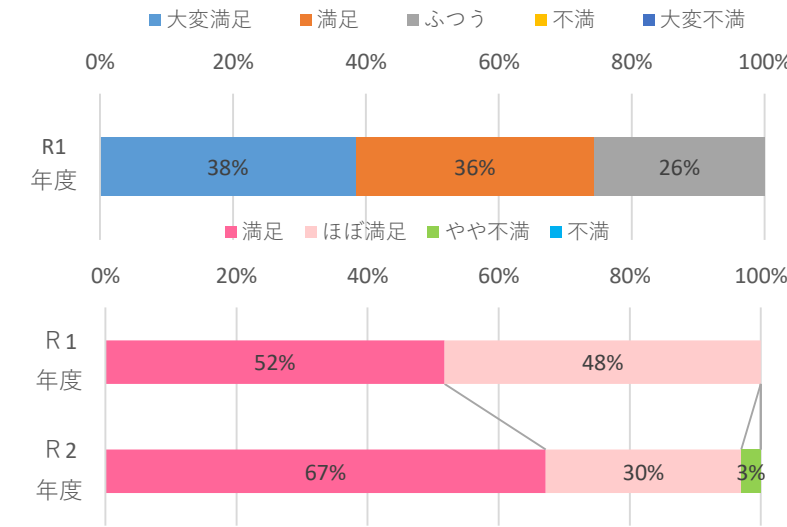
⑦医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか



⑧医師・看護師の態度や言葉遣い

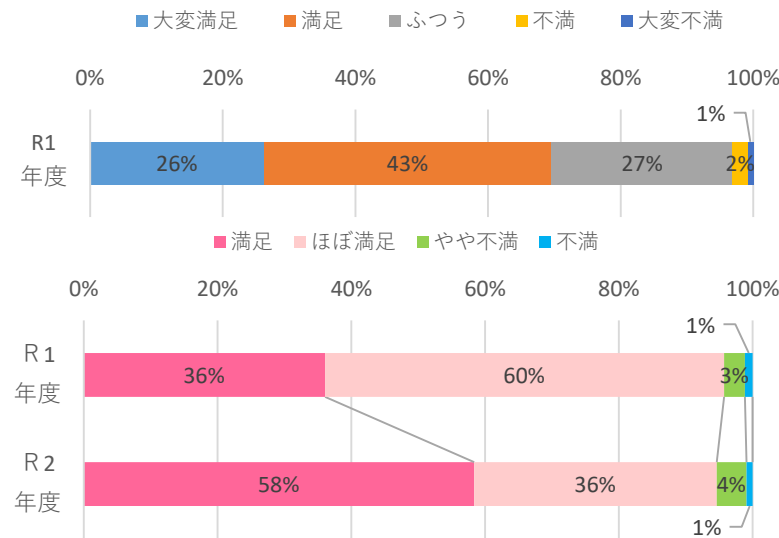


⑨看護師の態度や言葉遣い

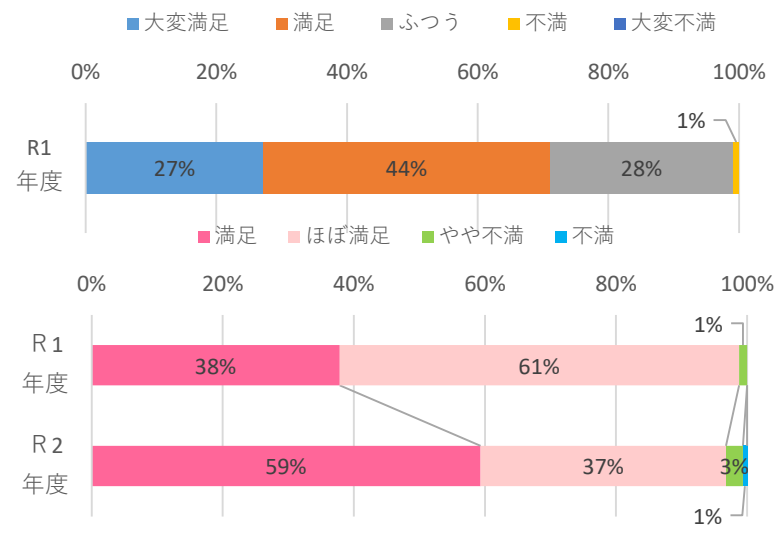


医科

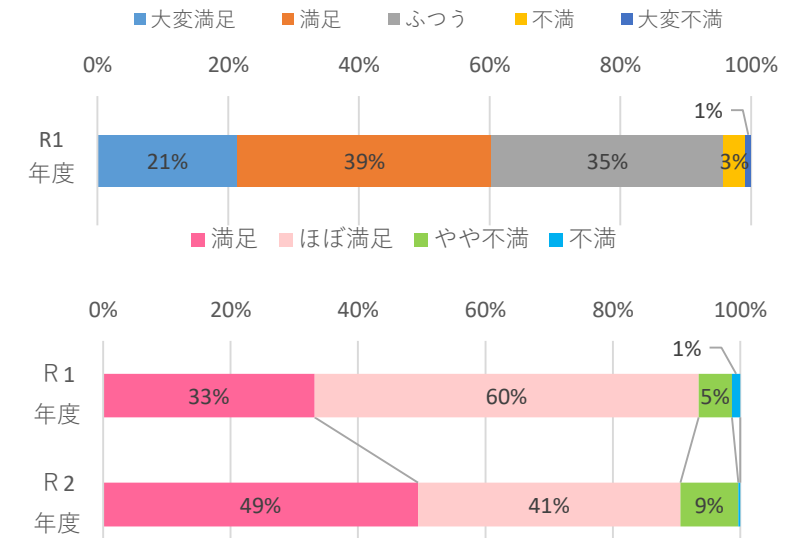
⑩事務職員の態度や言葉遣い



⑪薬剤師・検査技師・放射線技師の態度や言葉遣い

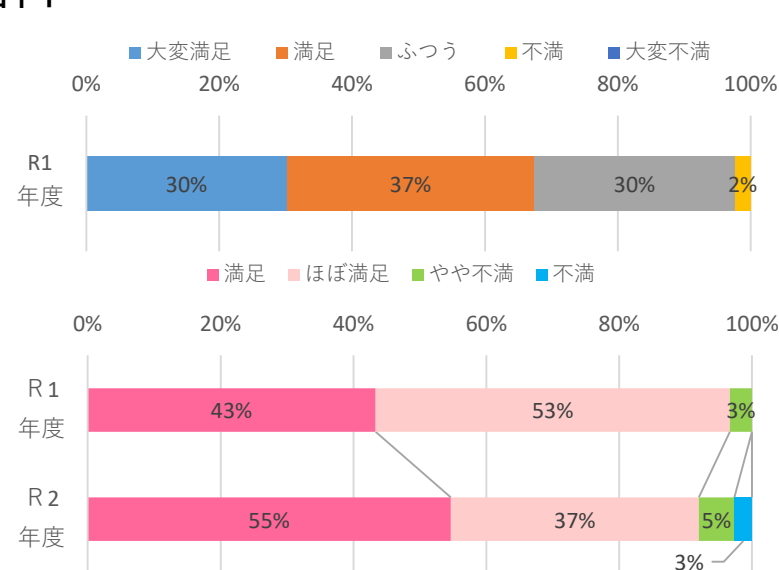


⑫案内表示のわかりやすさ

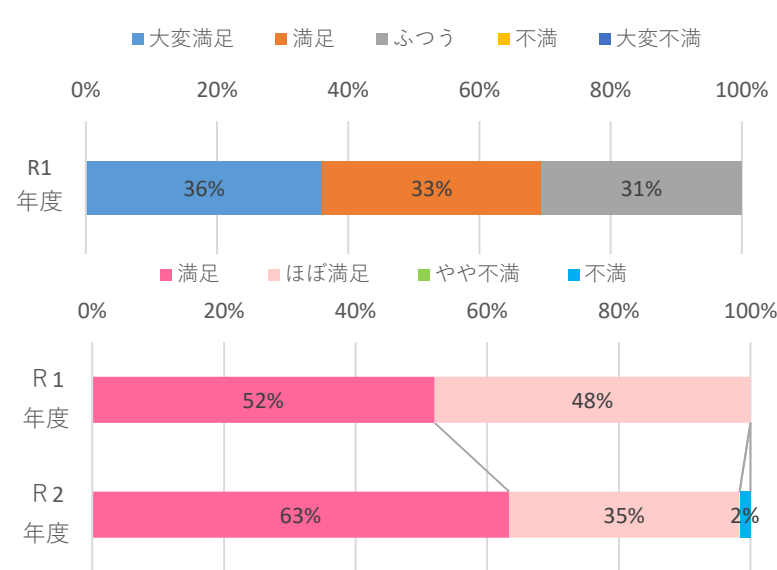


歯科

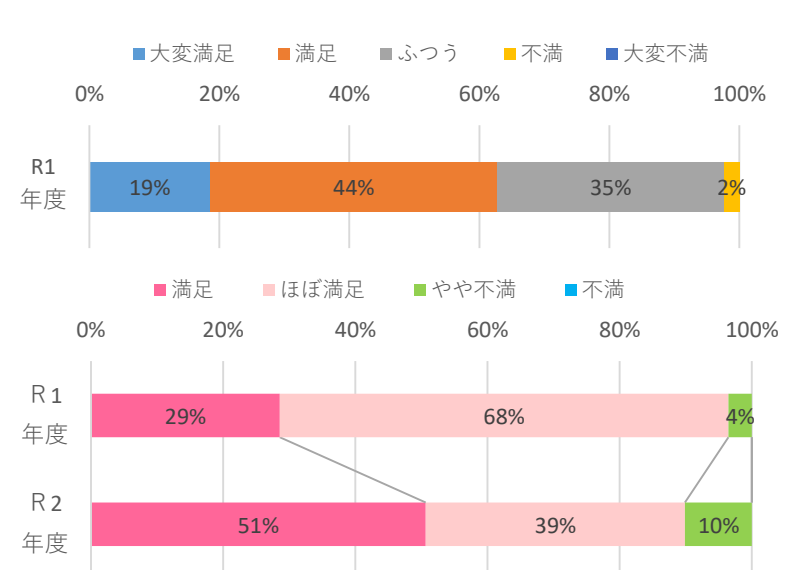
⑩事務職員の態度や言葉遣い



⑪薬剤師・検査技師・放射線技師の態度や言葉遣い

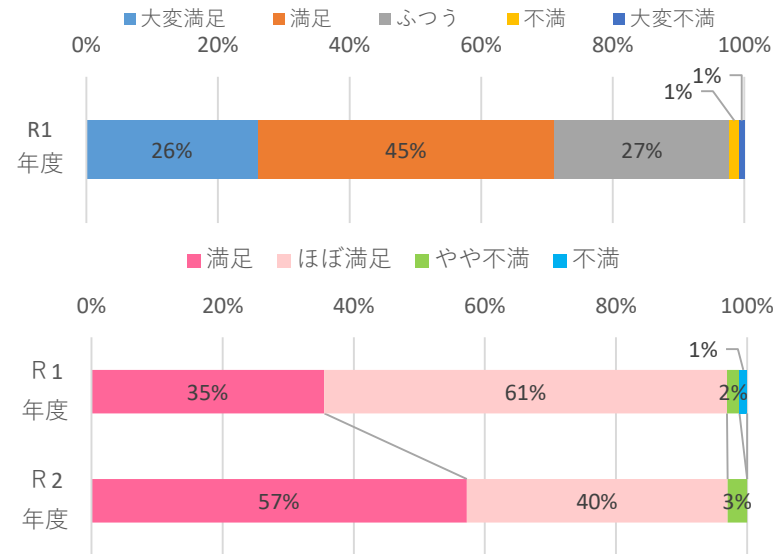


⑫案内表示のわかりやすさ

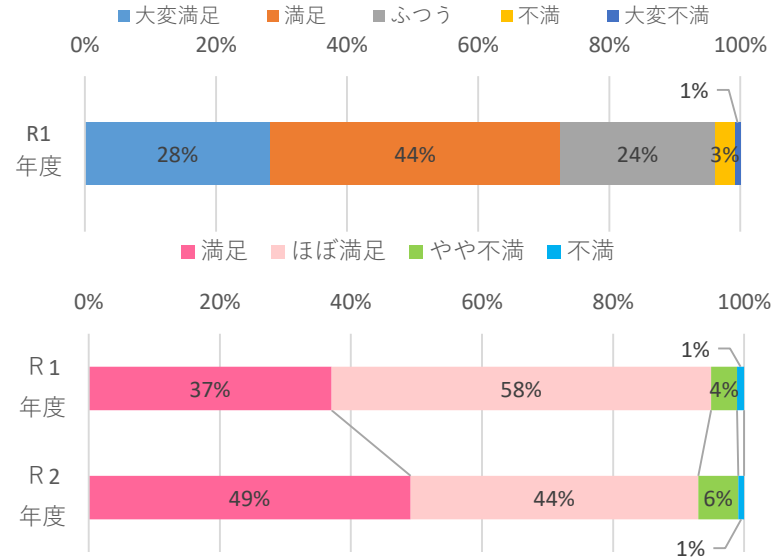


医科

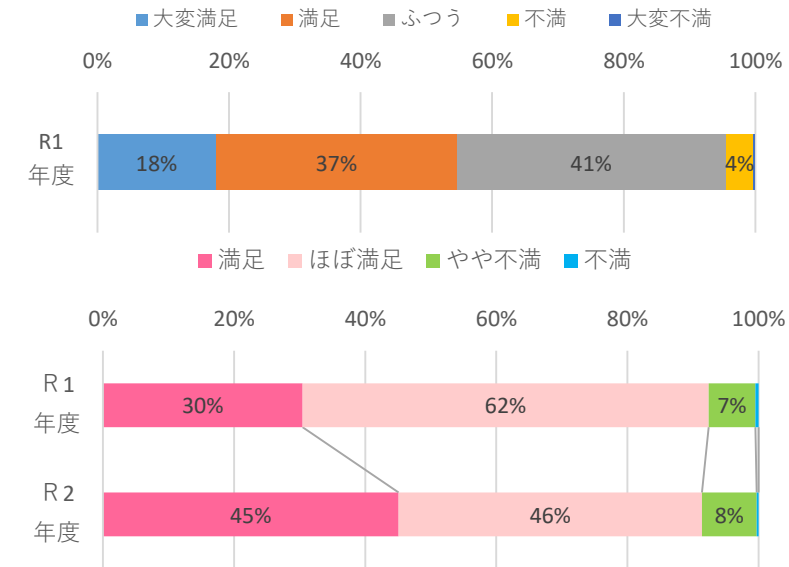
⑬病棟・外来の清掃状況



⑭トイレの清掃状況

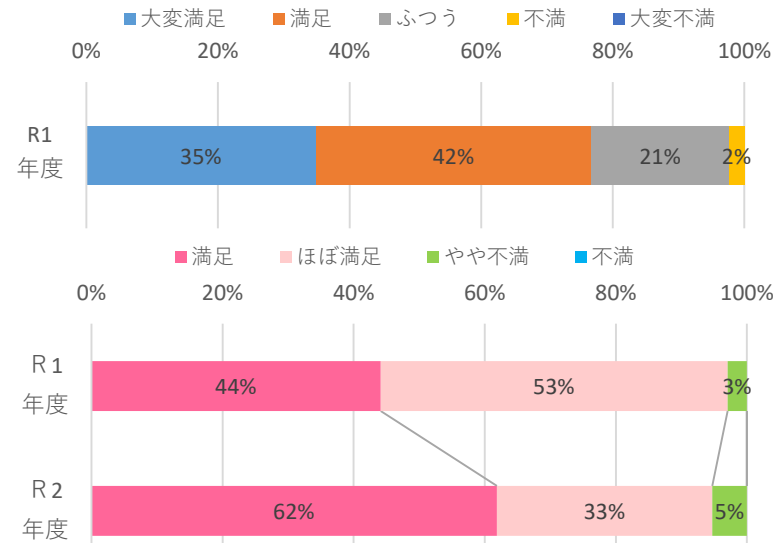


⑮非常口、避難経路のわかりやすさ

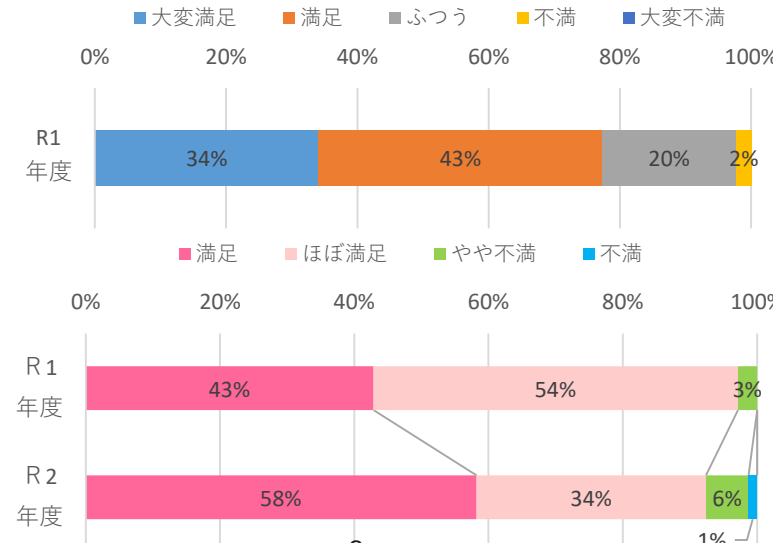


歯科

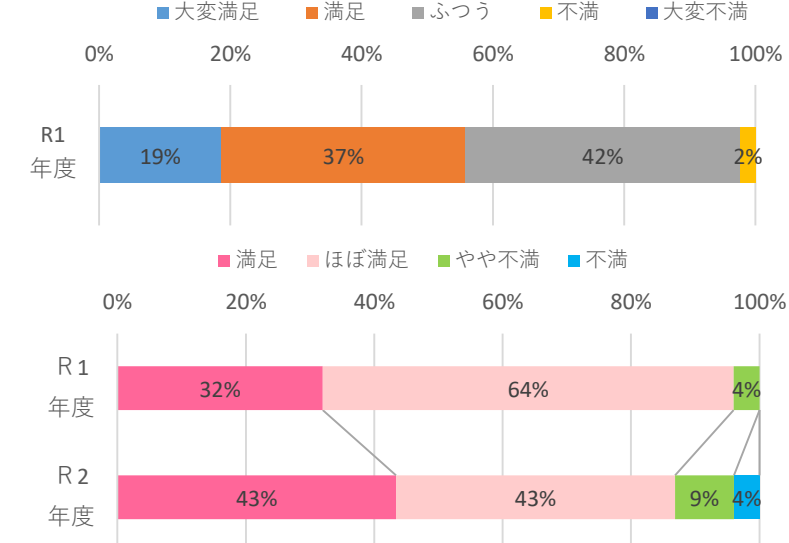
⑬病棟・外来の清掃状況



⑭トイレの清掃状況



⑮非常口、避難経路のわかりやすさ



【評価項目】 区分：環境・設備

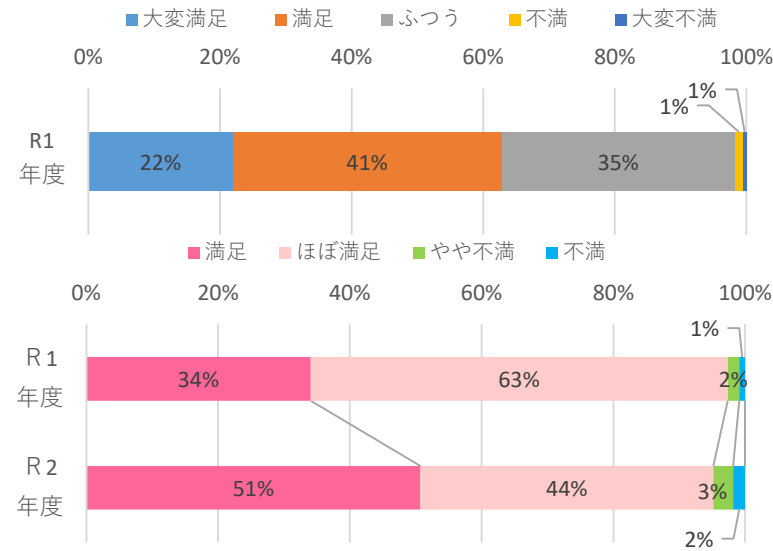
区分：外来

診療科未回答、未回答を除く

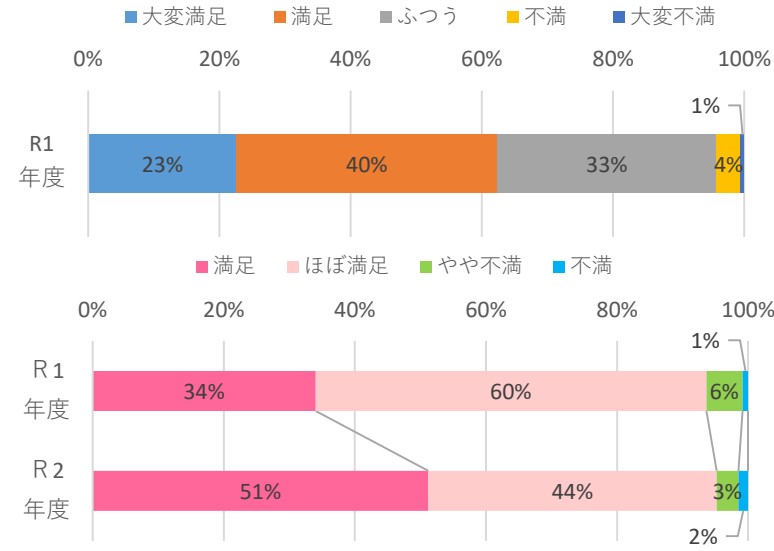
比較データ R1年度の評価項目は、満足→大変満足、ほぼ満足→満足、やや不満→不満、不満→大変不満である。

医科

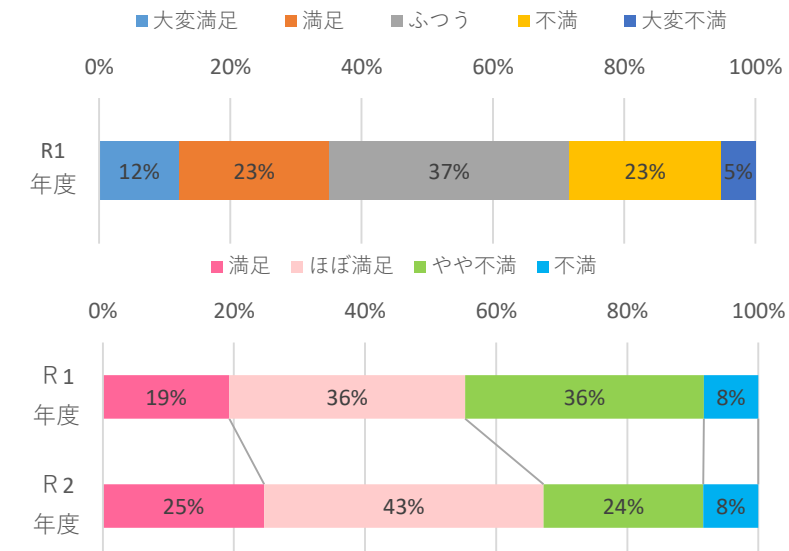
⑩壁面やギャラリーの展示作品



⑪外来受付の対応

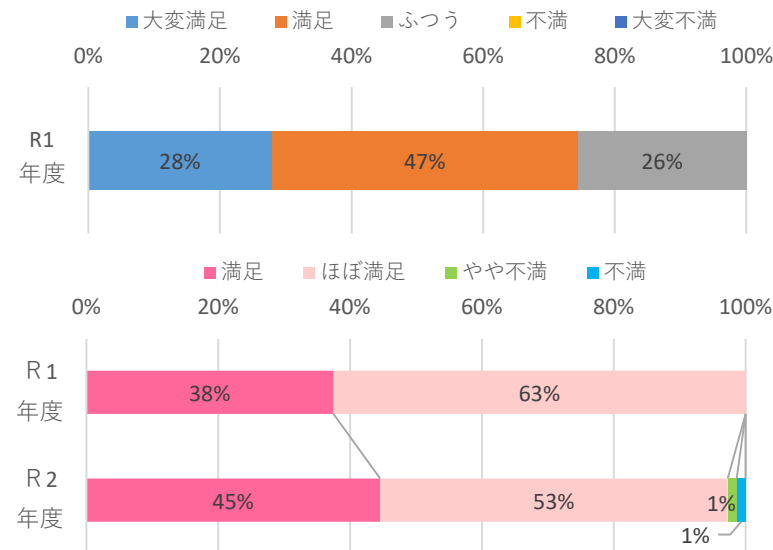


⑫診察待ち時間

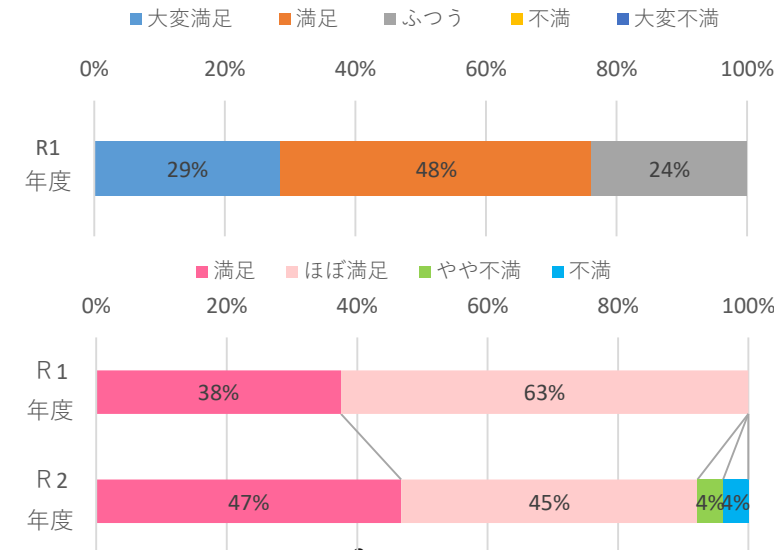


歯科

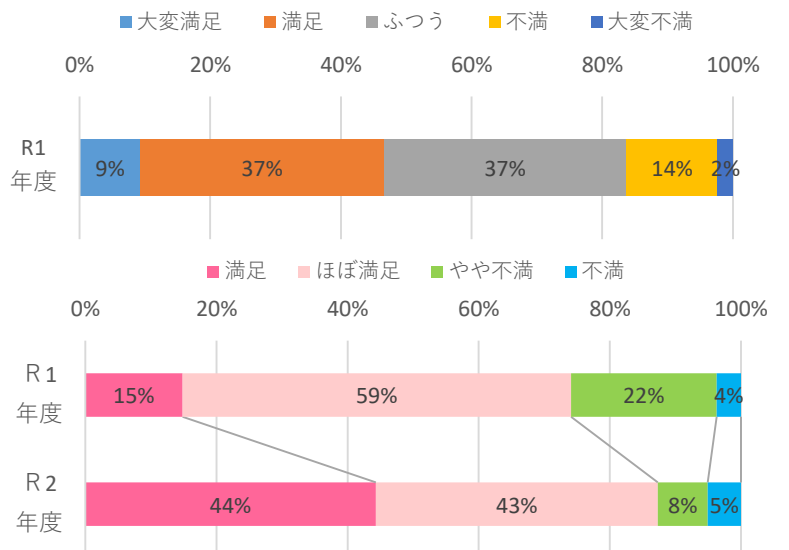
⑩壁面やギャラリーの展示作品



⑪外来受付の対応

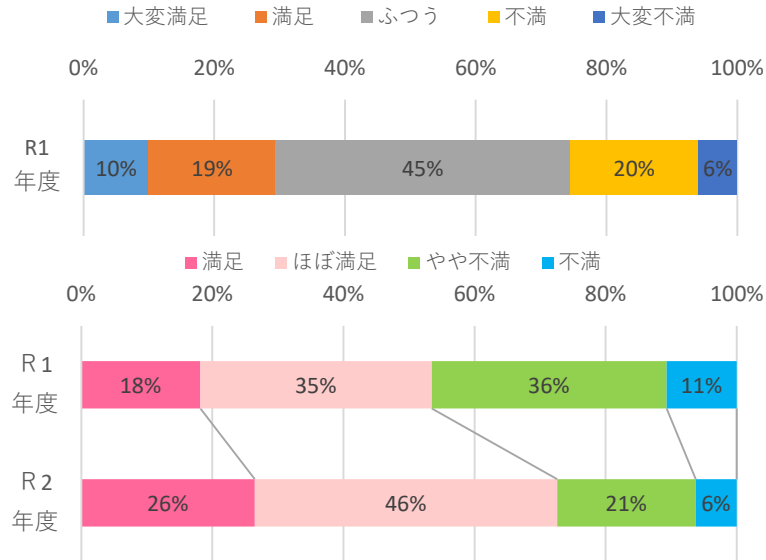


⑫診察待ち時間

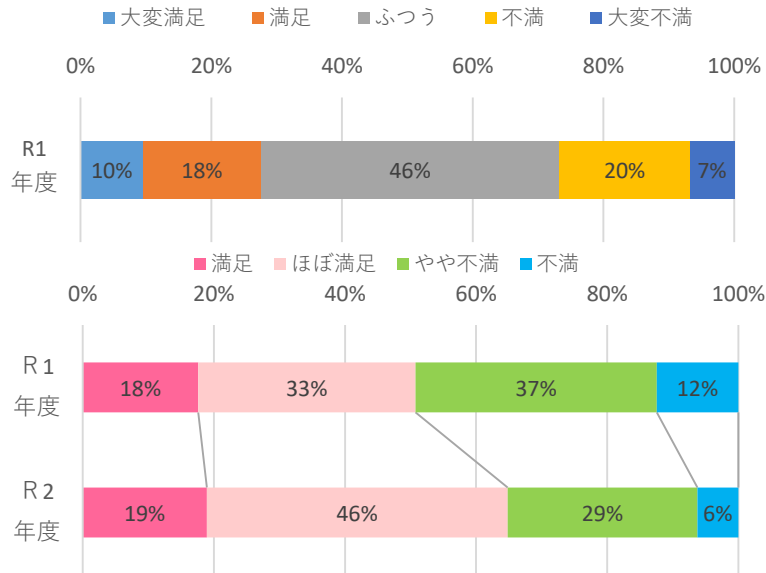


医科

⑱駐車場の混雑・待ち時間

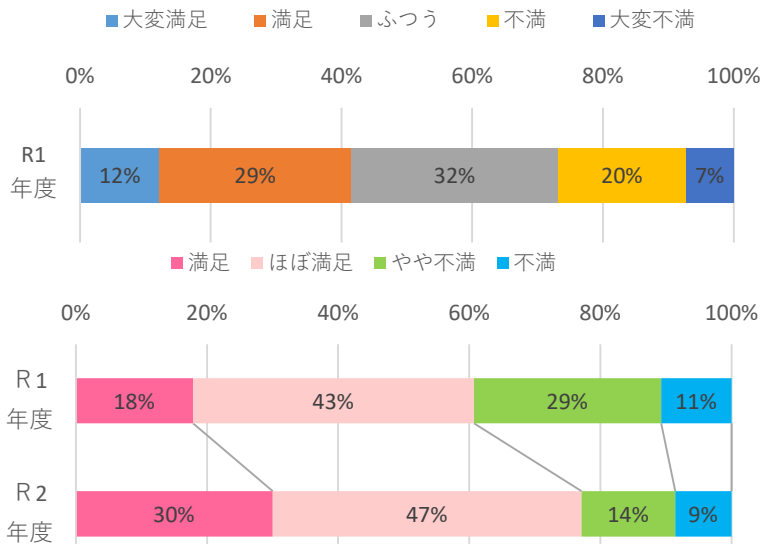


⑳支払い待ち時間

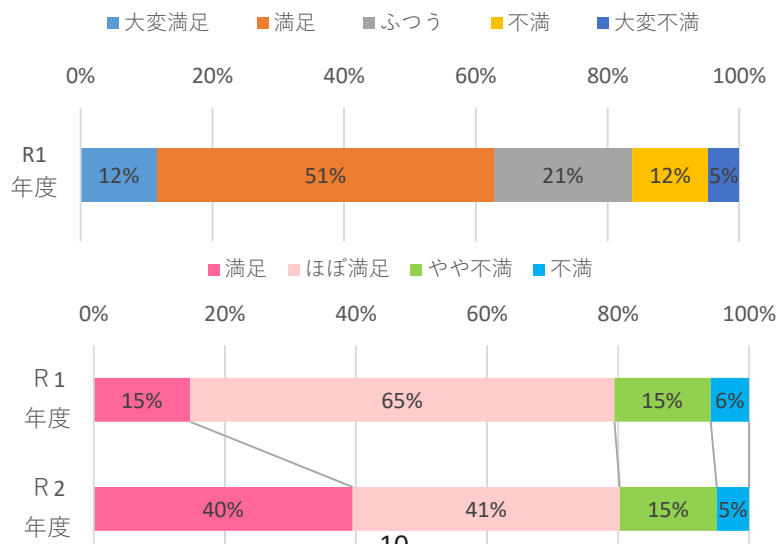


歯科

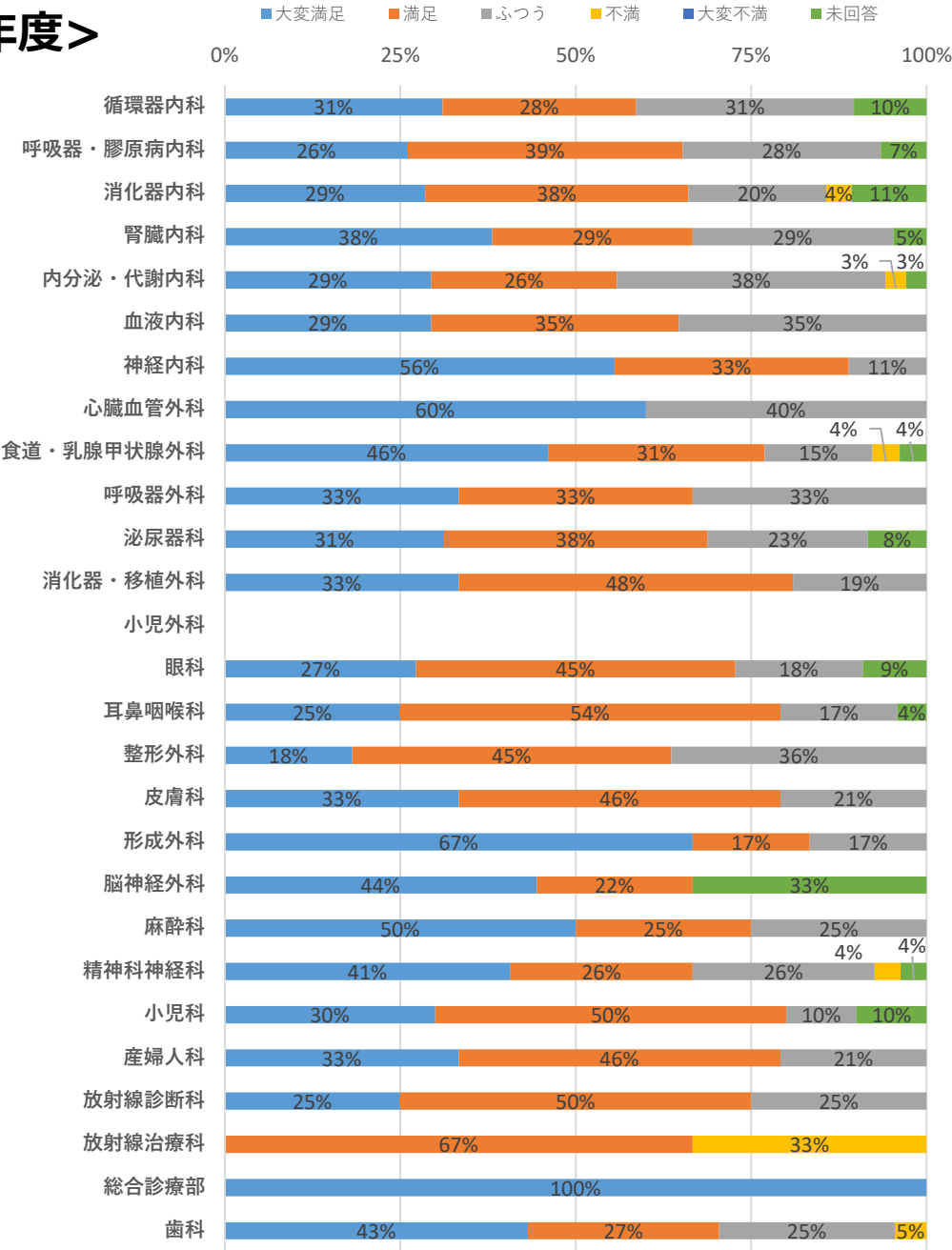
⑱駐車場の混雑・待ち時間



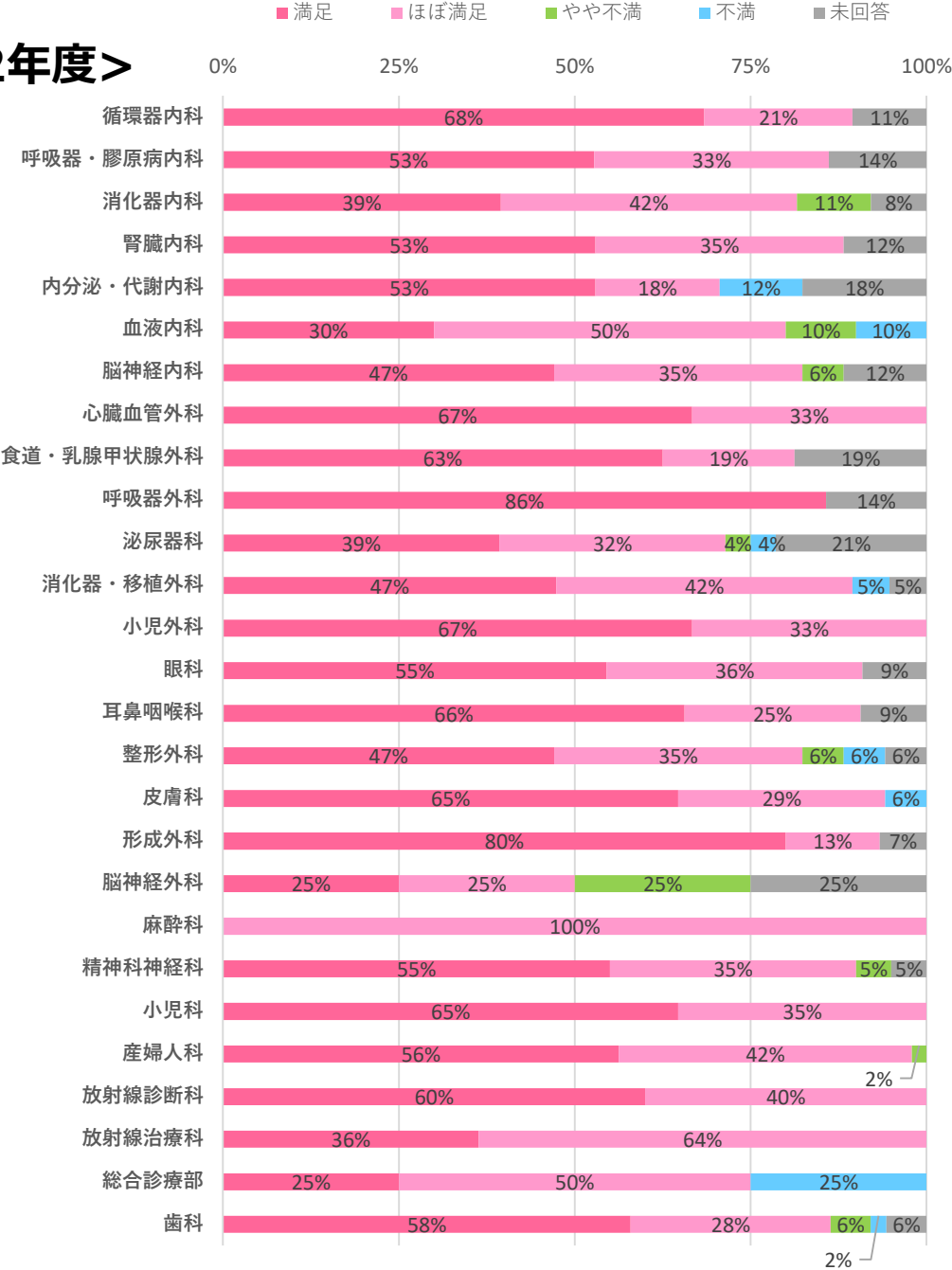
⑳支払い待ち時間



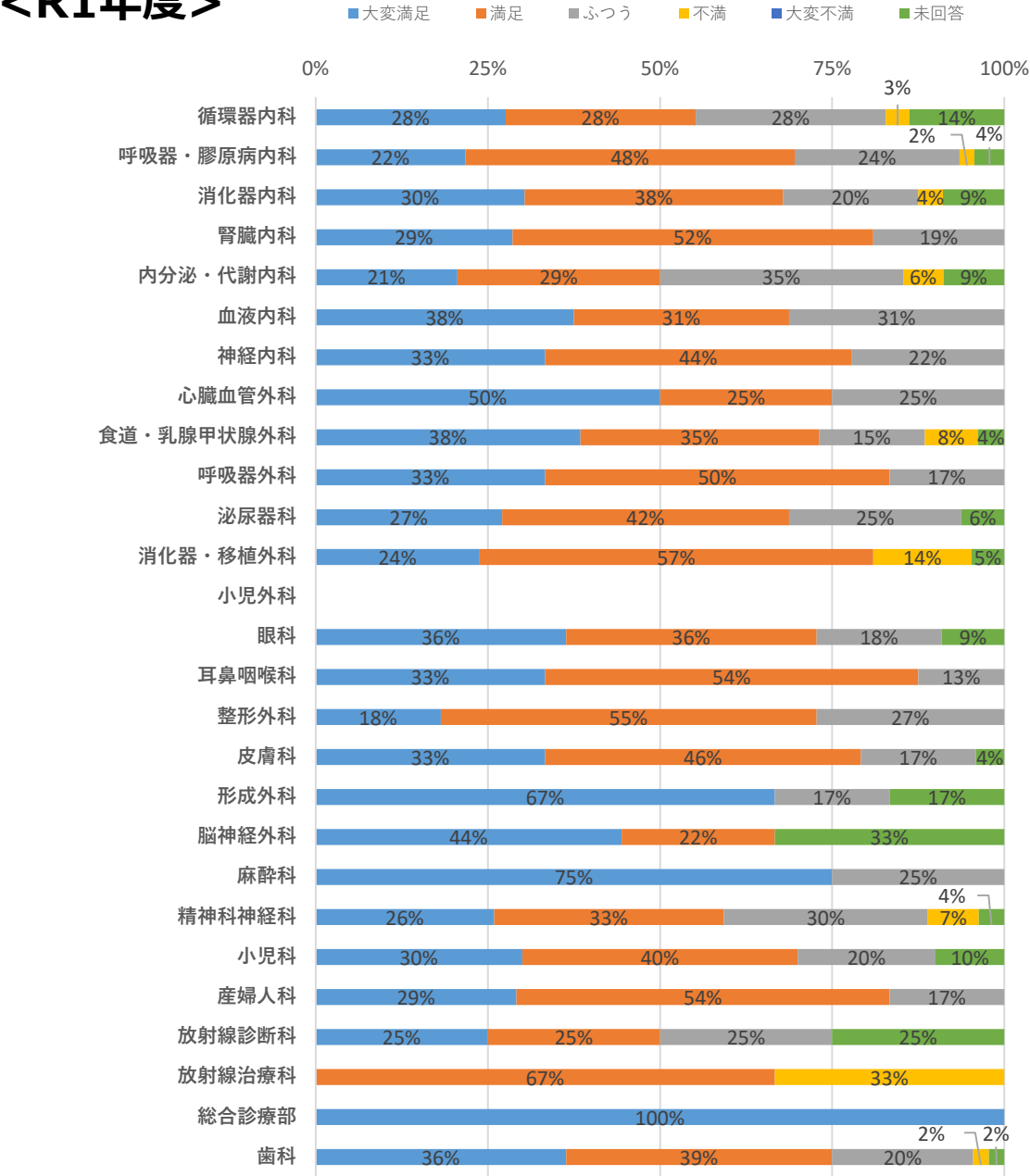
<R1年度>



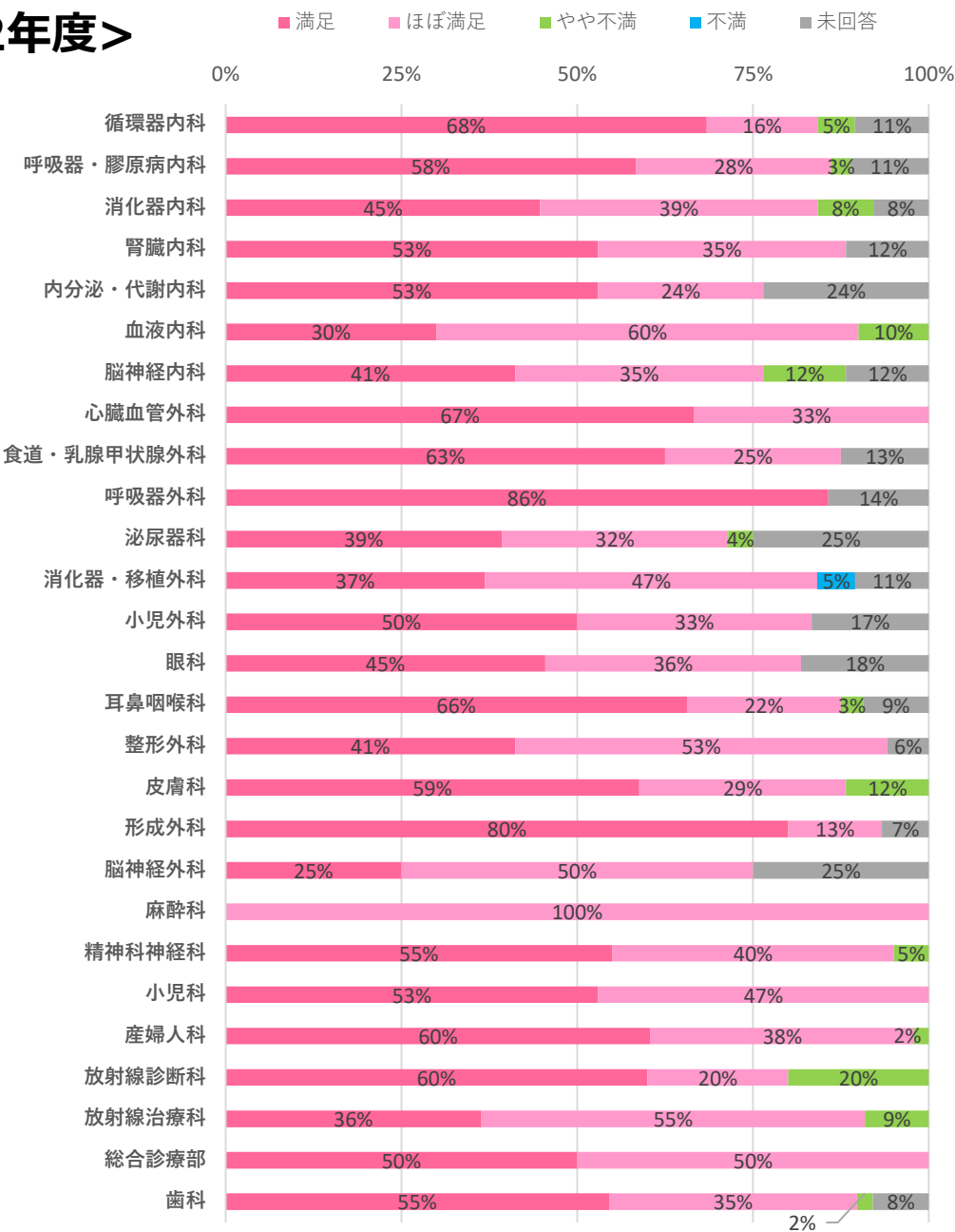
<R2年度>



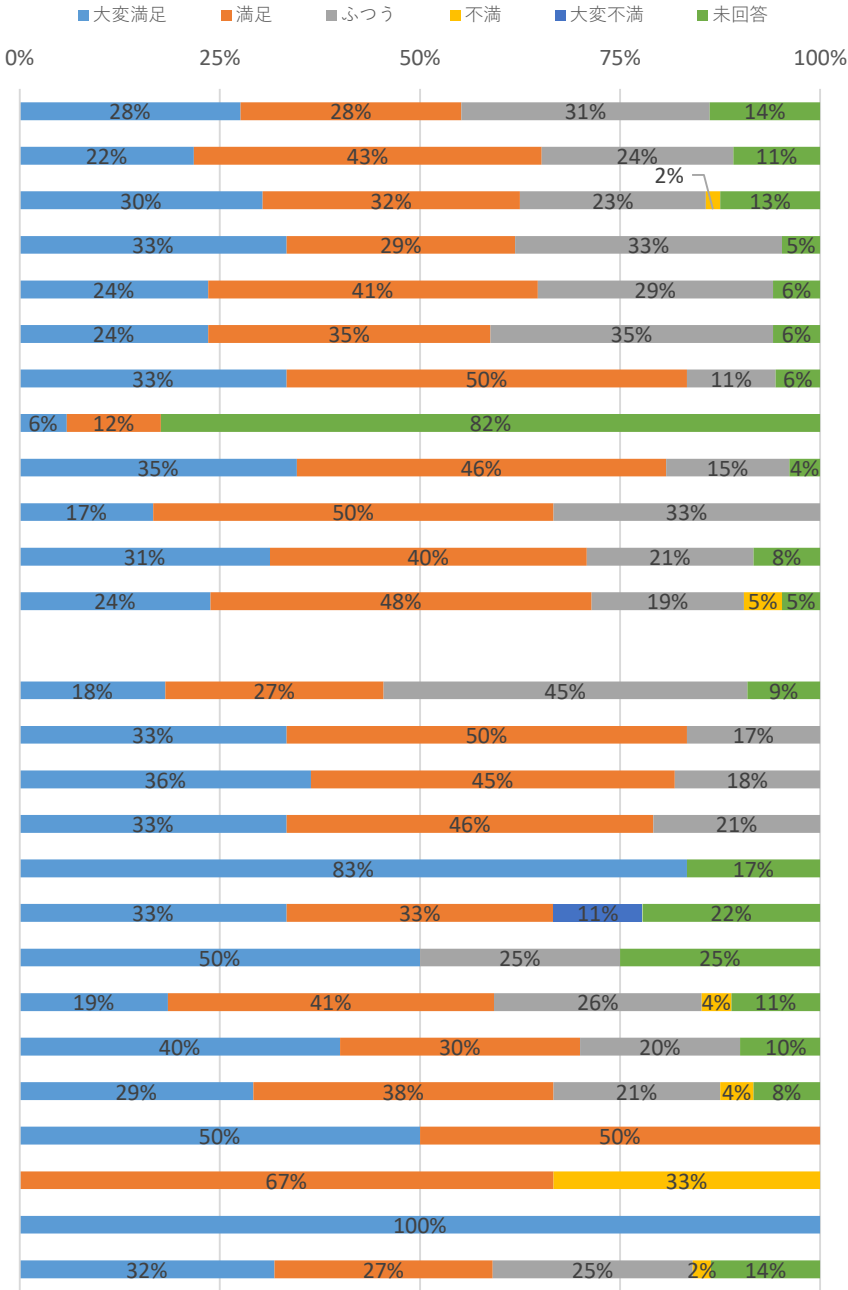
<R1年度>



<R2年度>



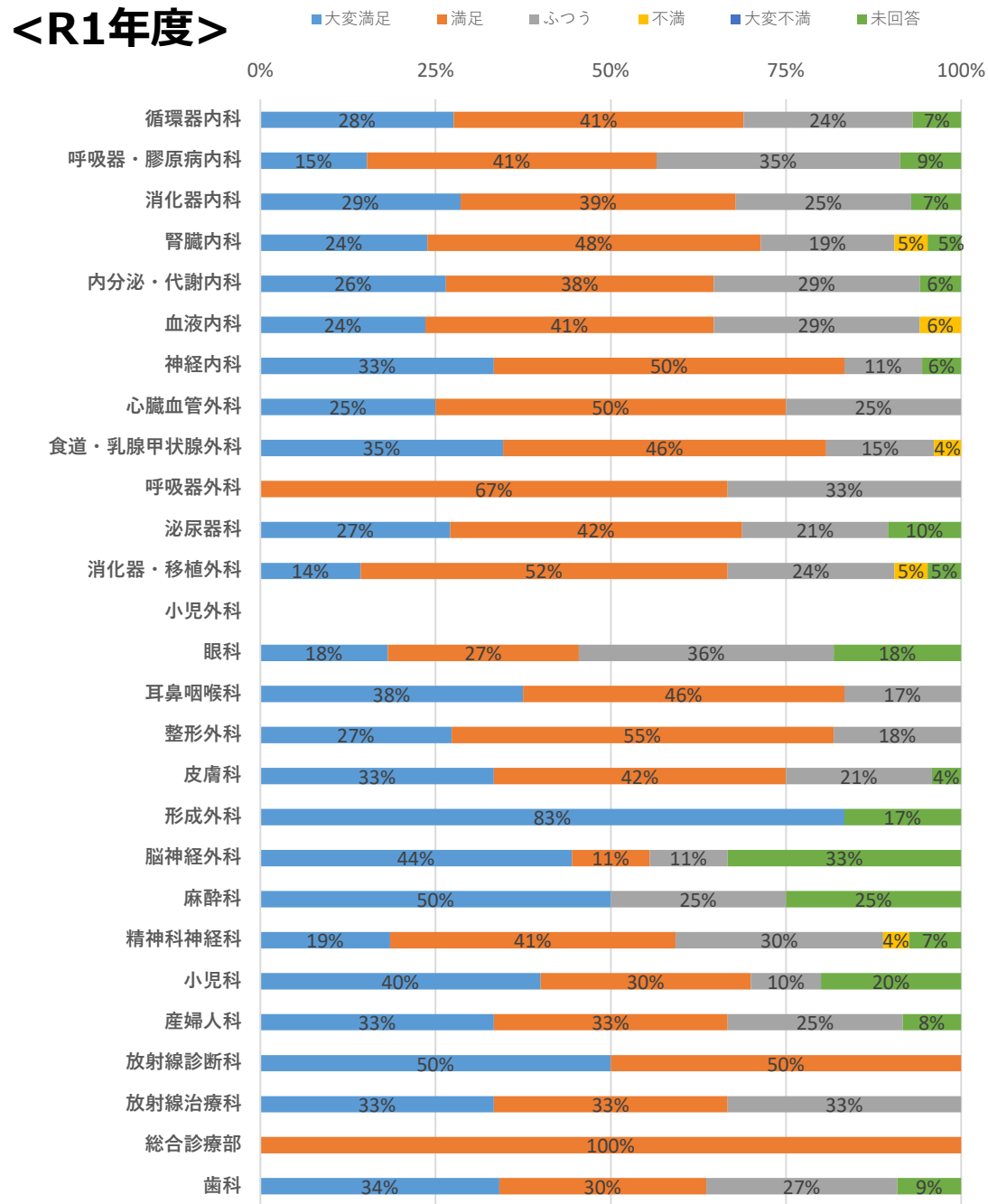
<R1年度>



<R2年度>



<R1年度>



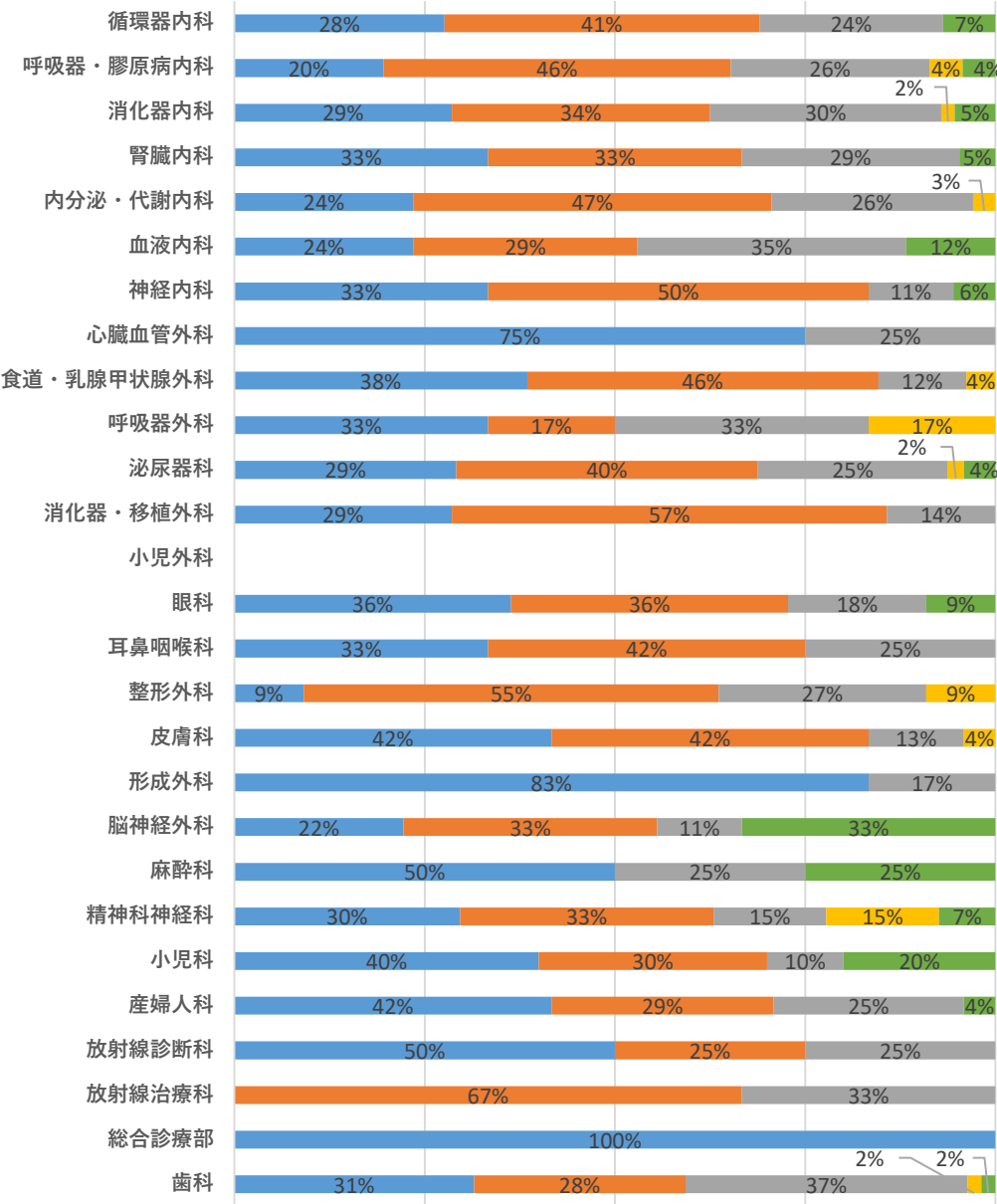
<R2年度>



<R1年度>

■大変満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■大変不満 ■未回答

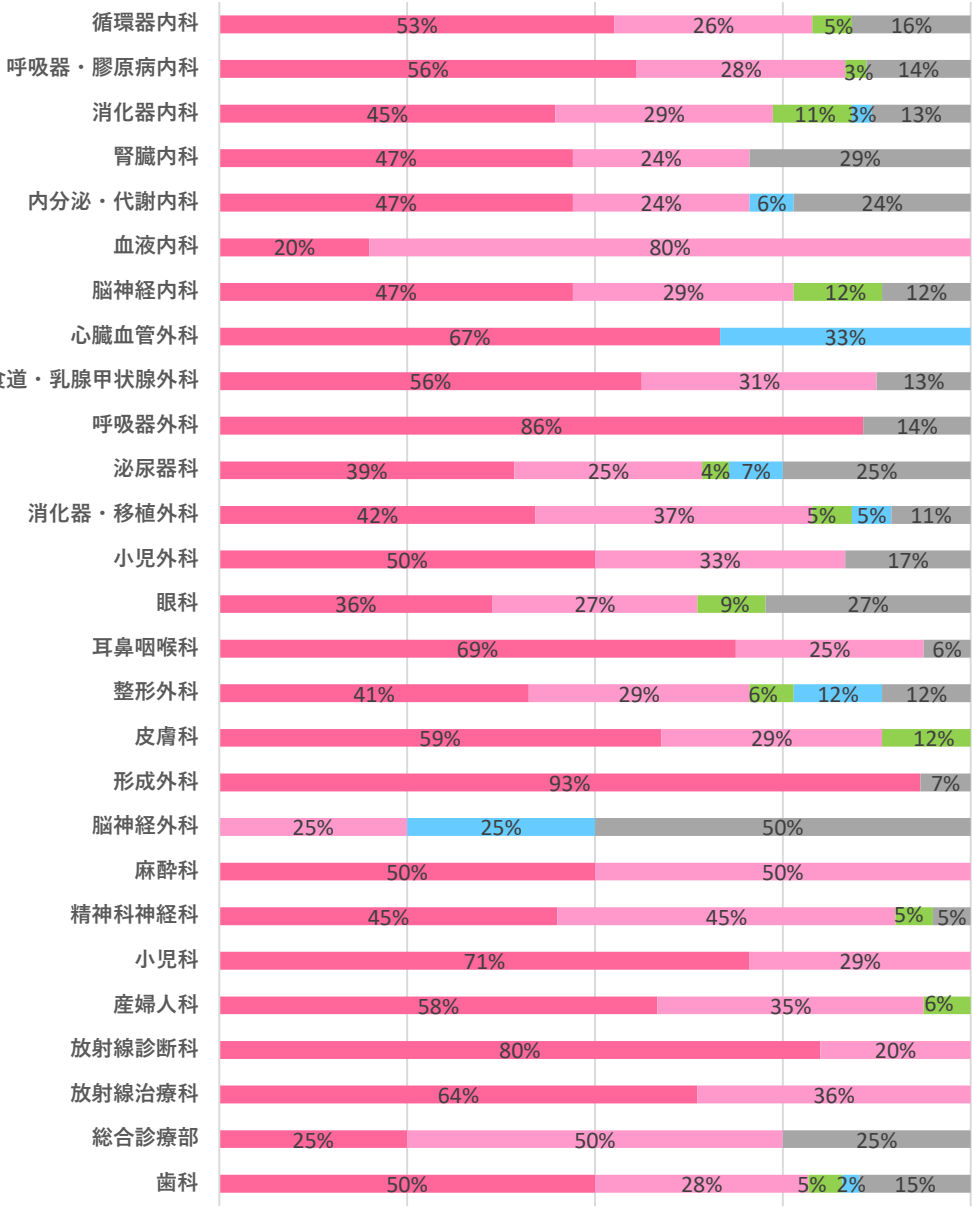
0% 25% 50% 75% 100%



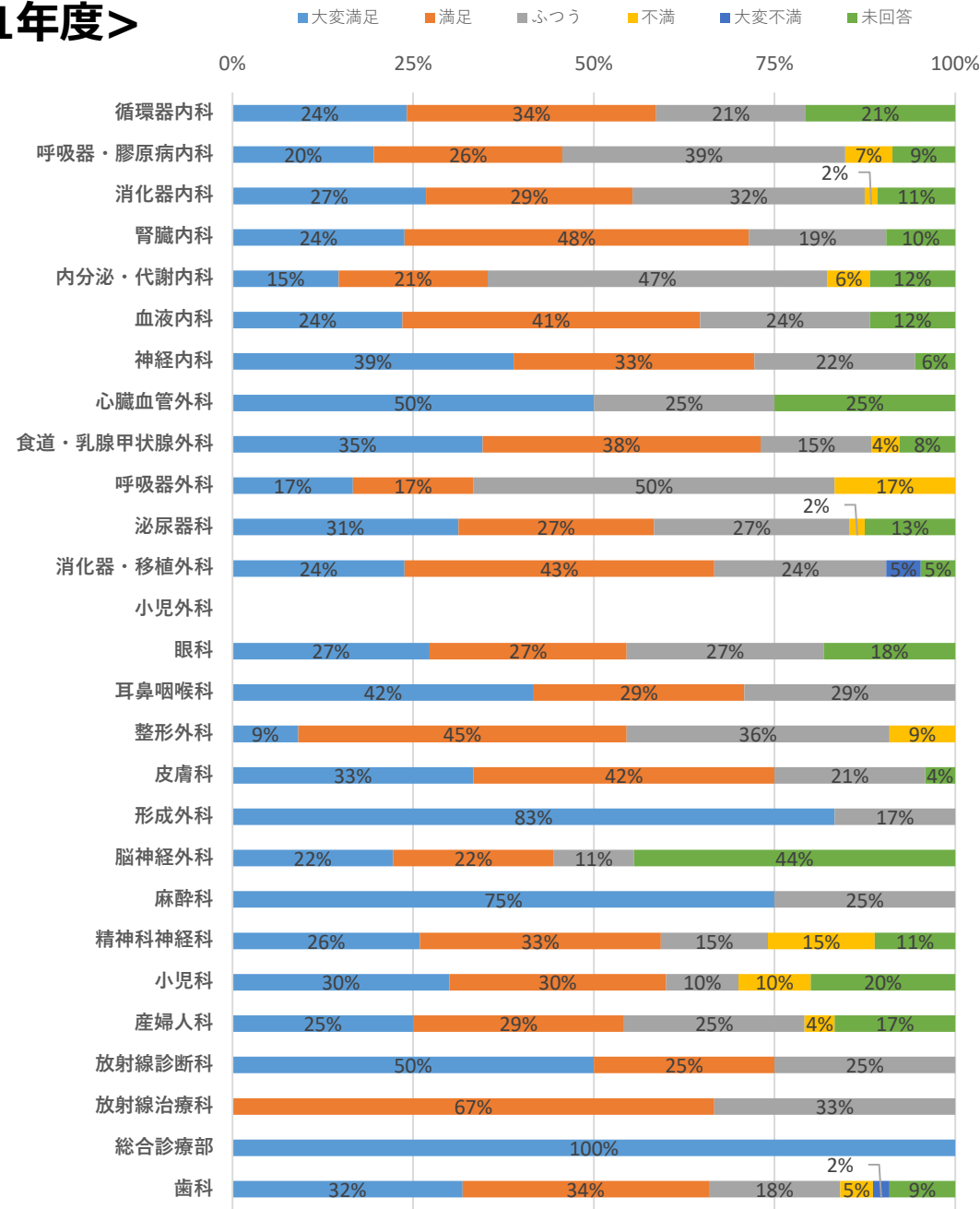
<R2年度>

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

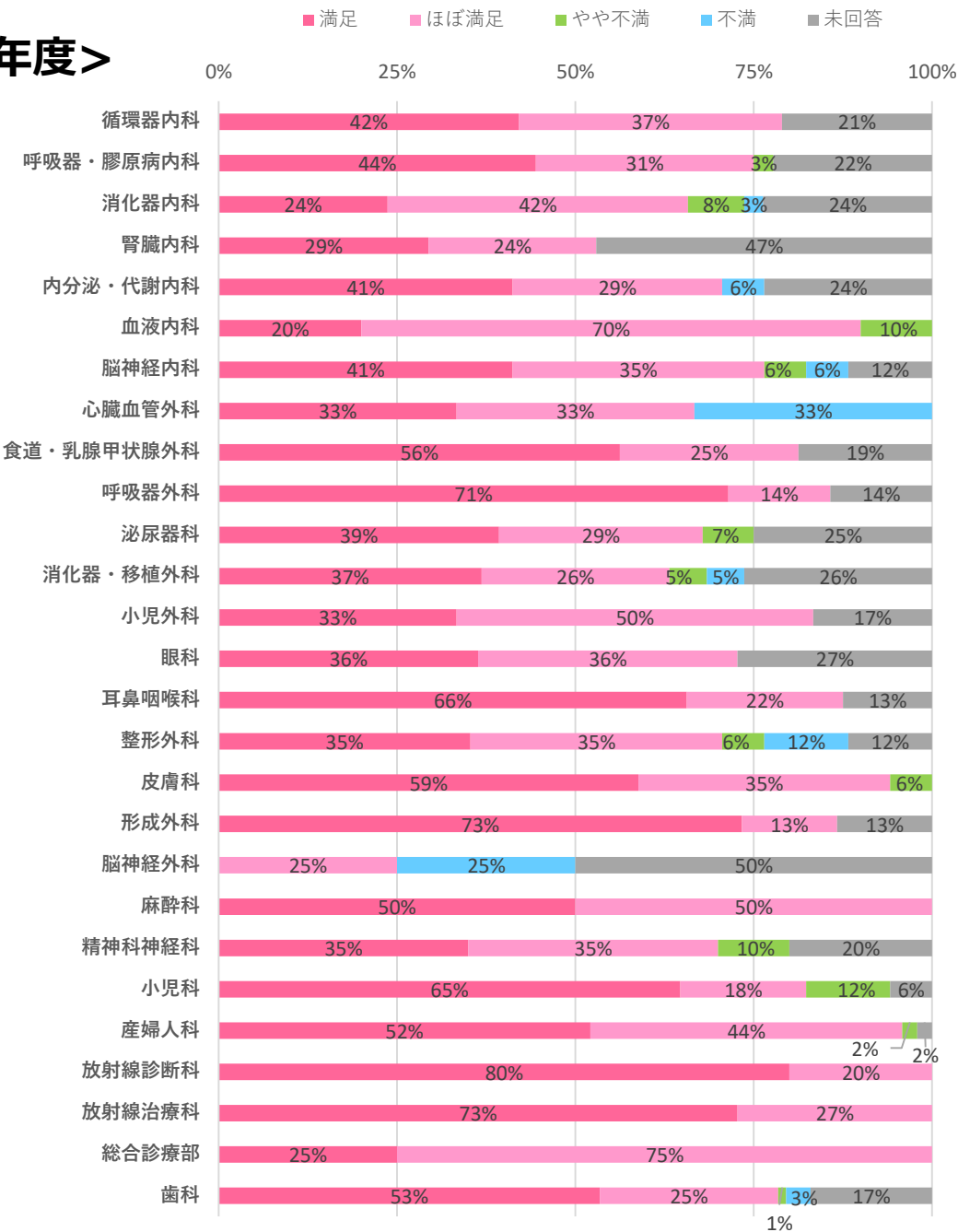
0% 25% 50% 75% 100%



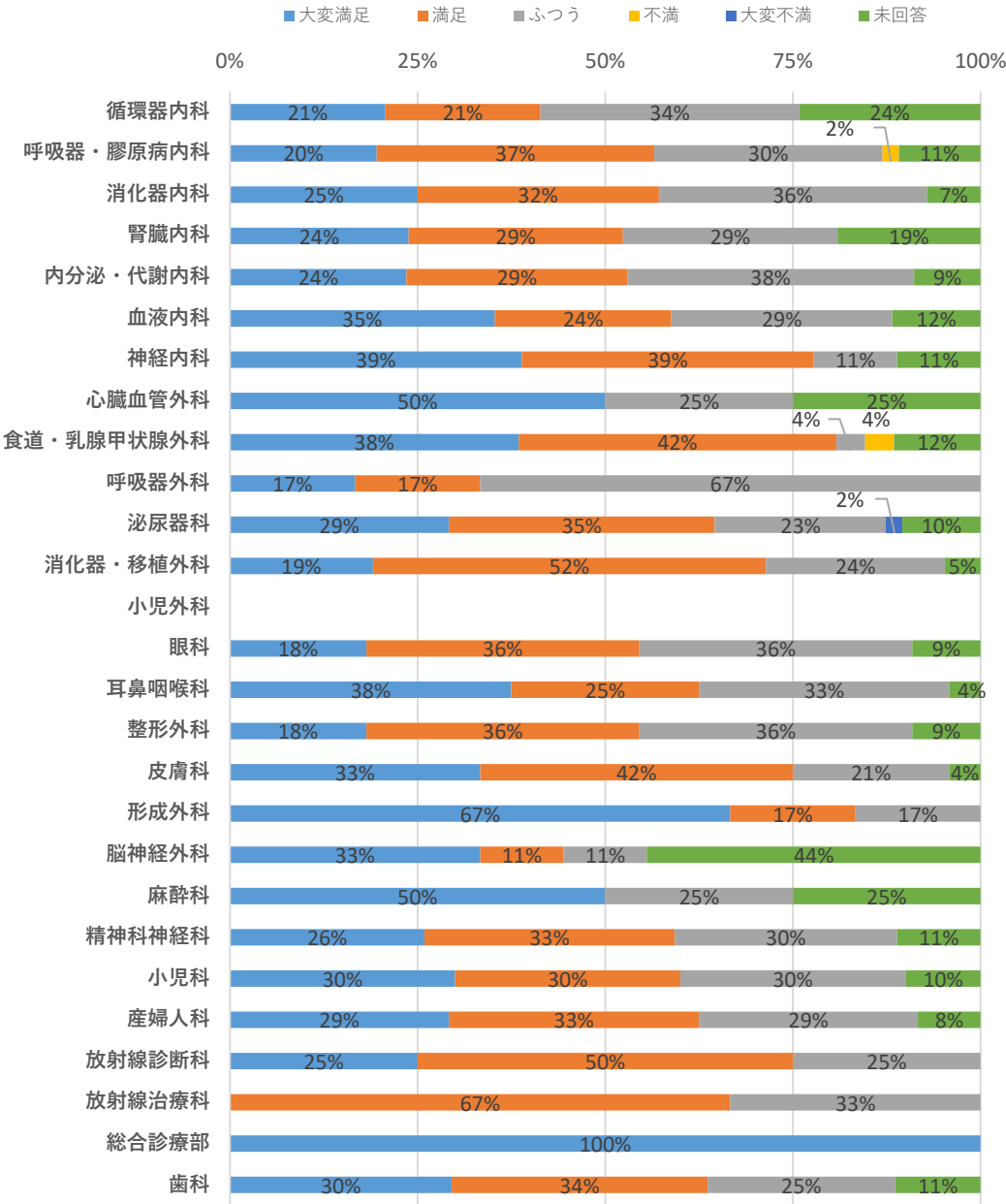
<R1年度>



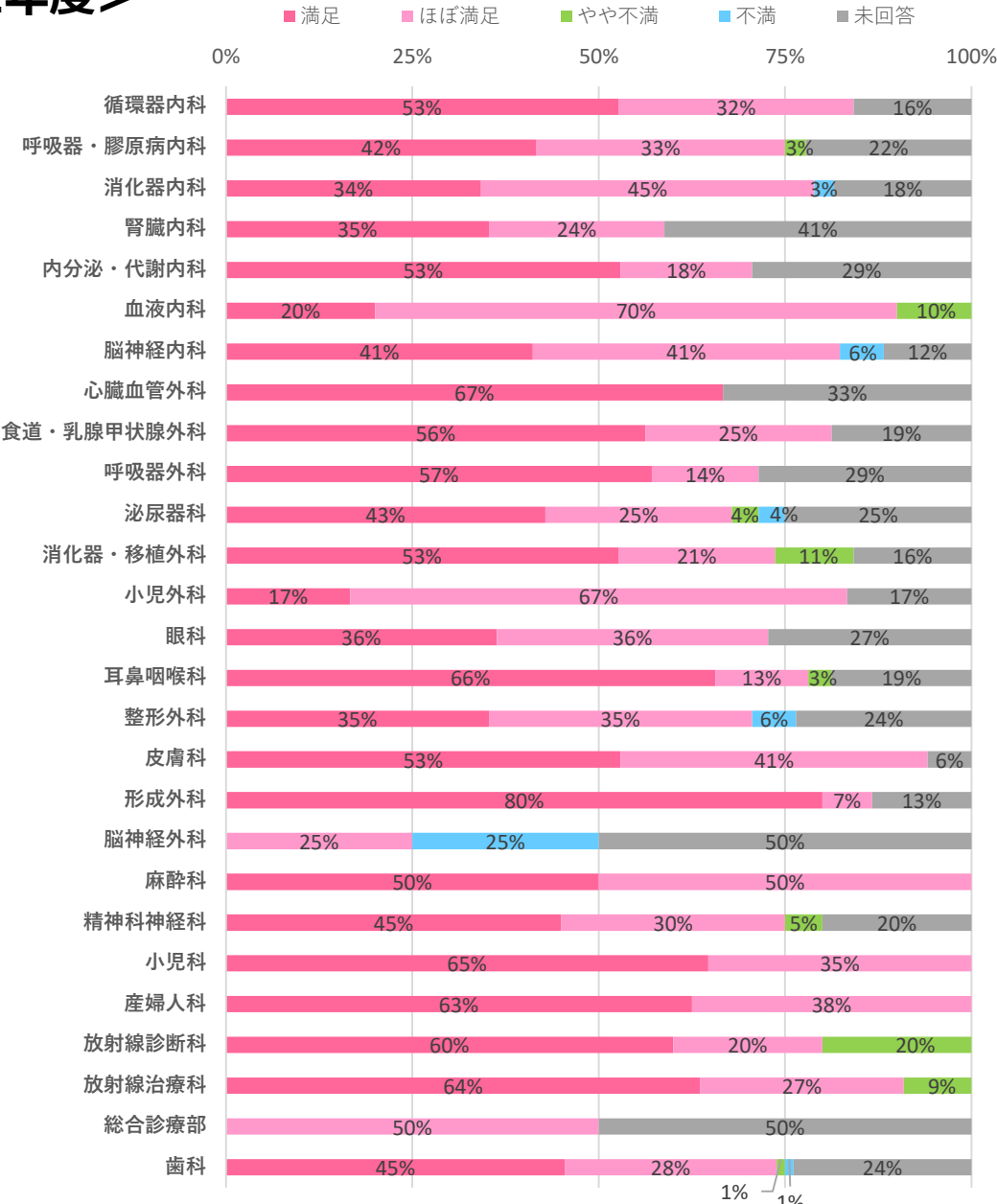
<R2年度>



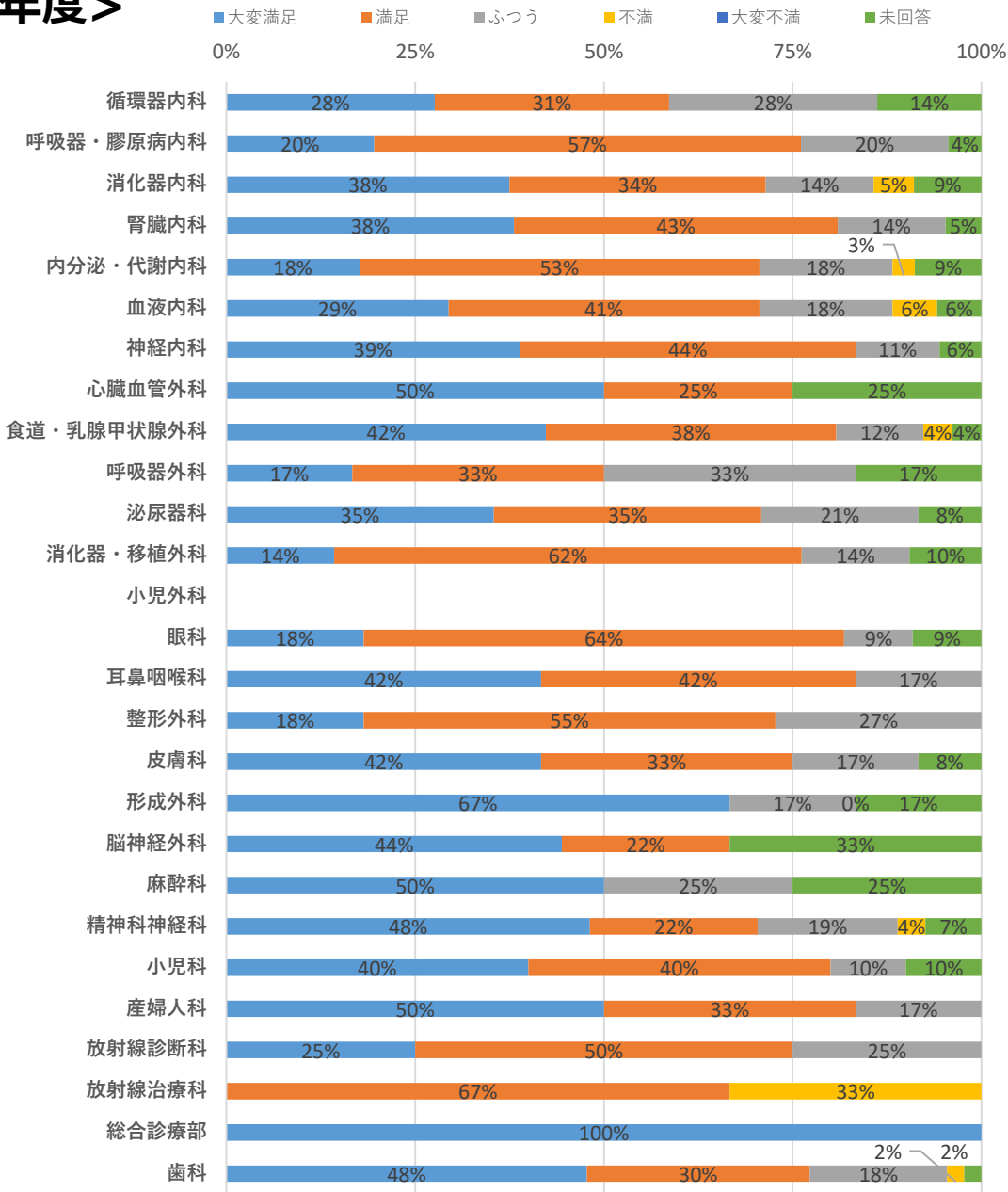
<R1年度>



<R2年度>



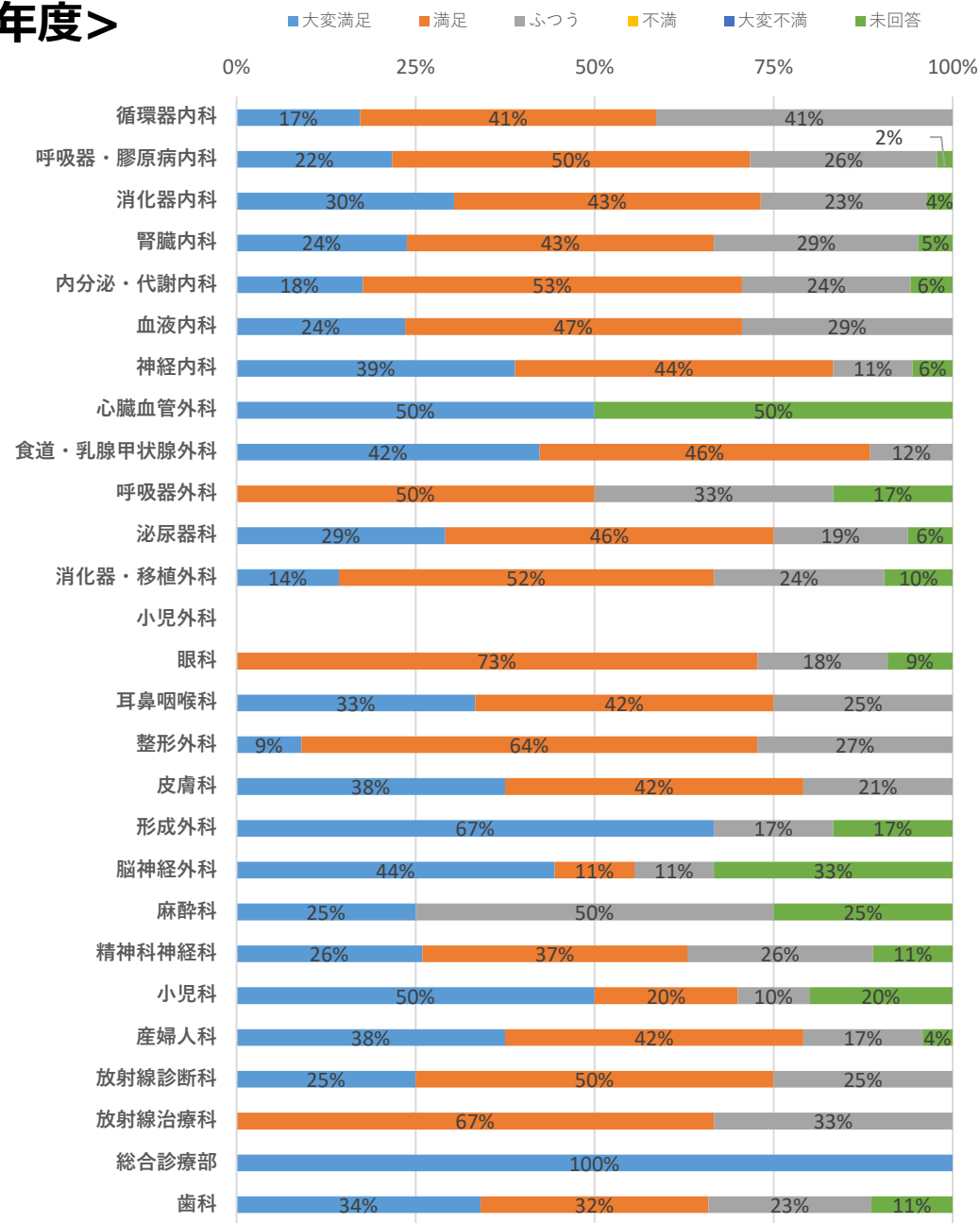
<R1年度>



<R2年度>



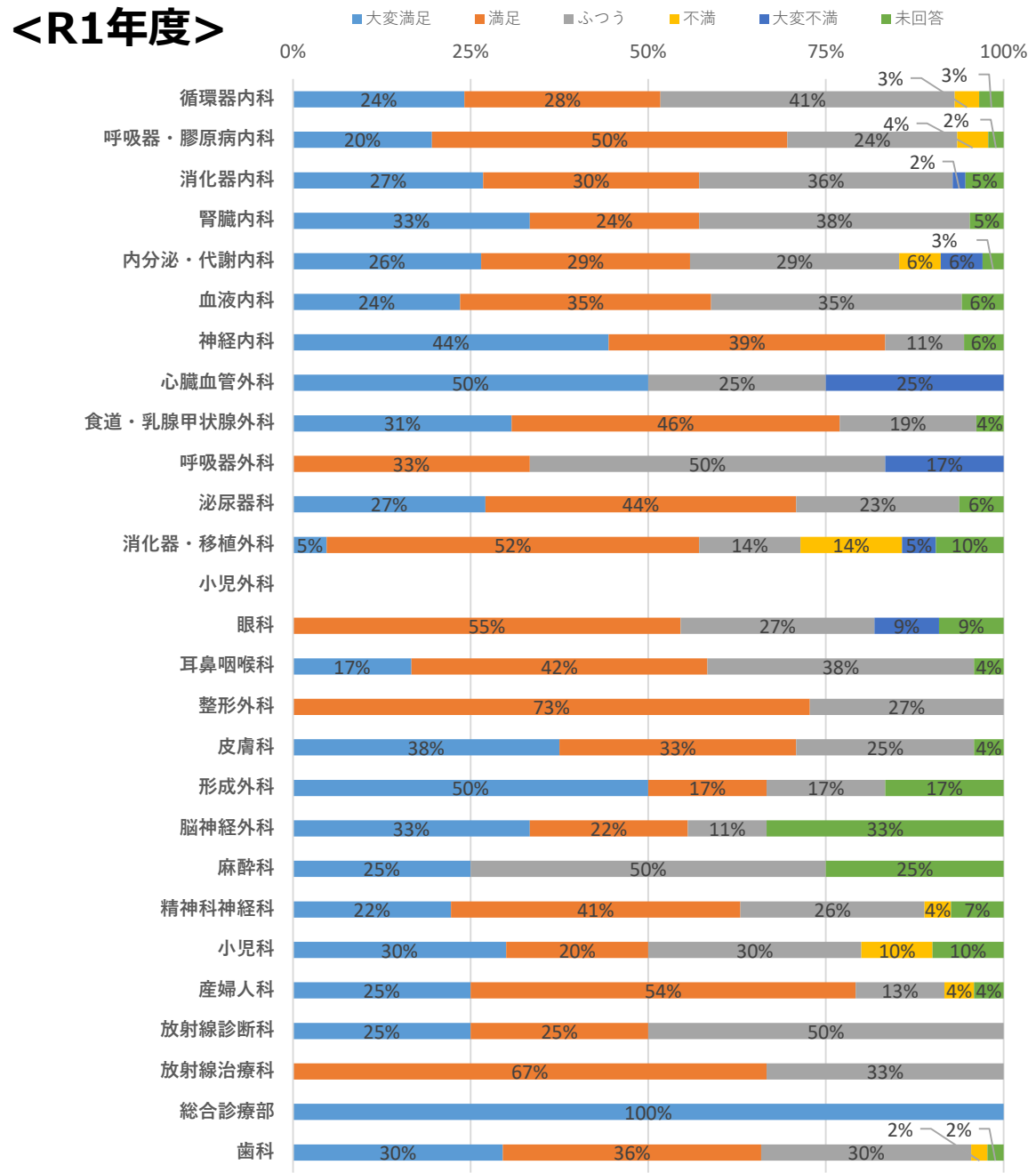
<R1年度>



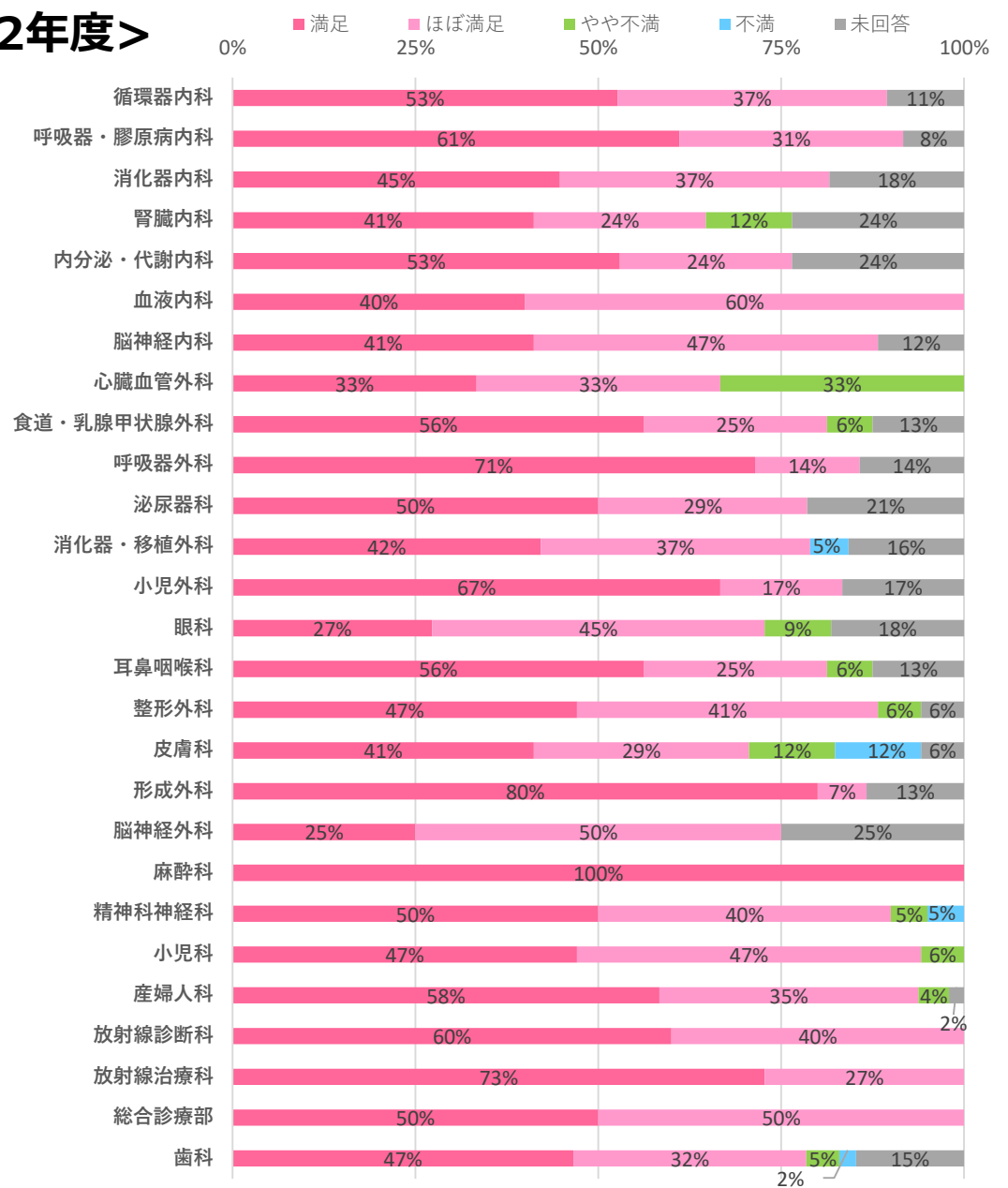
<R2年度>



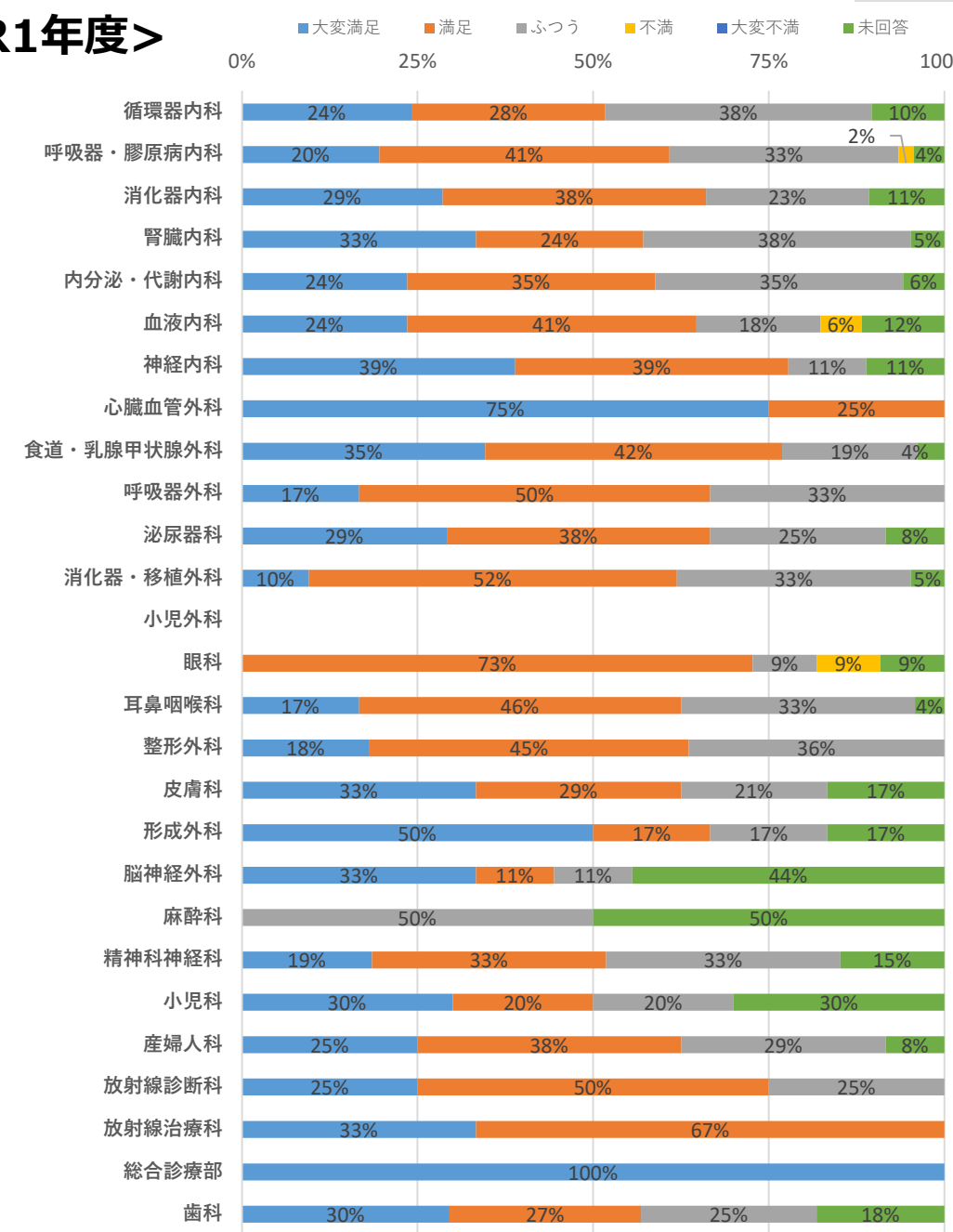
<R1年度>



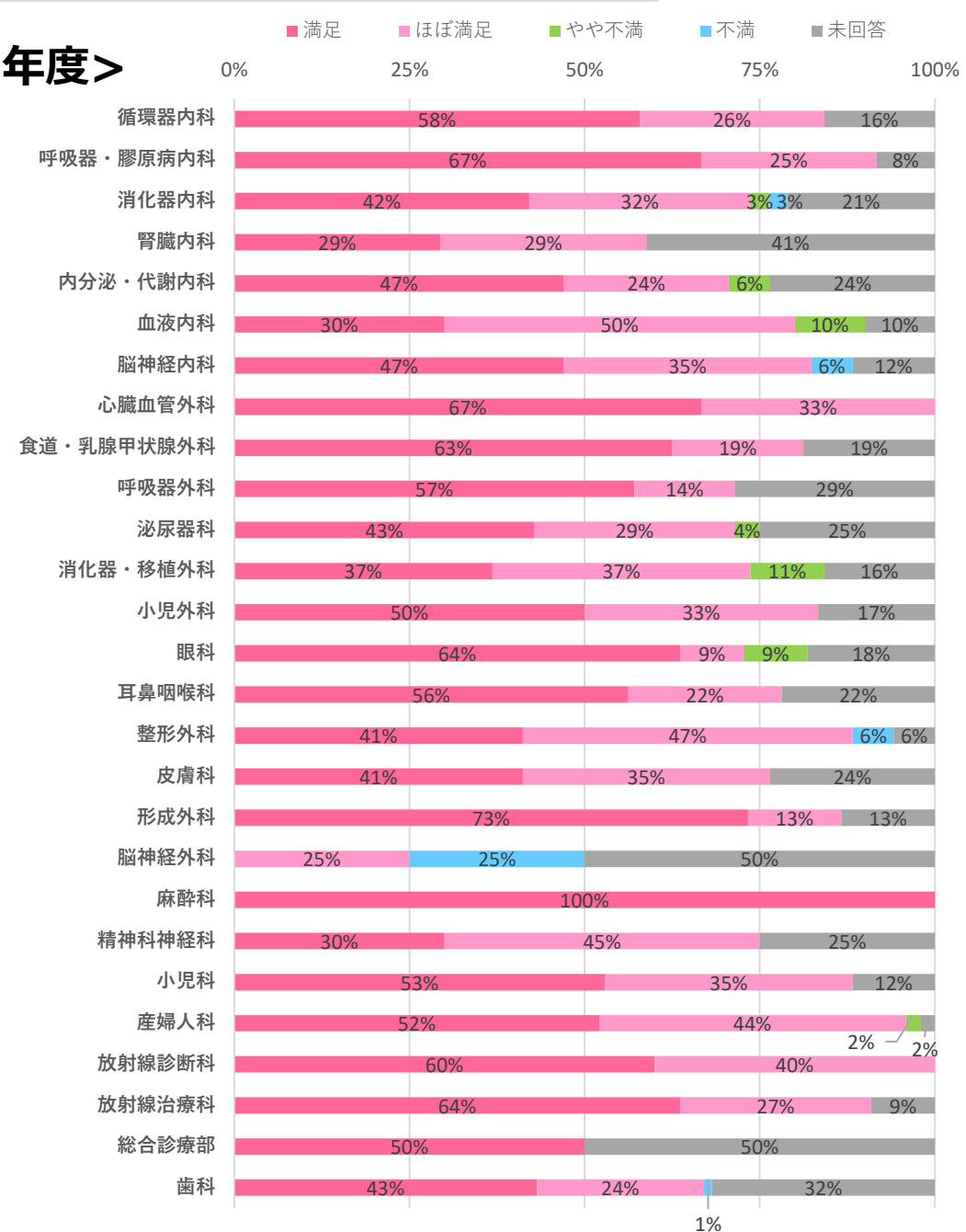
<R2年度>



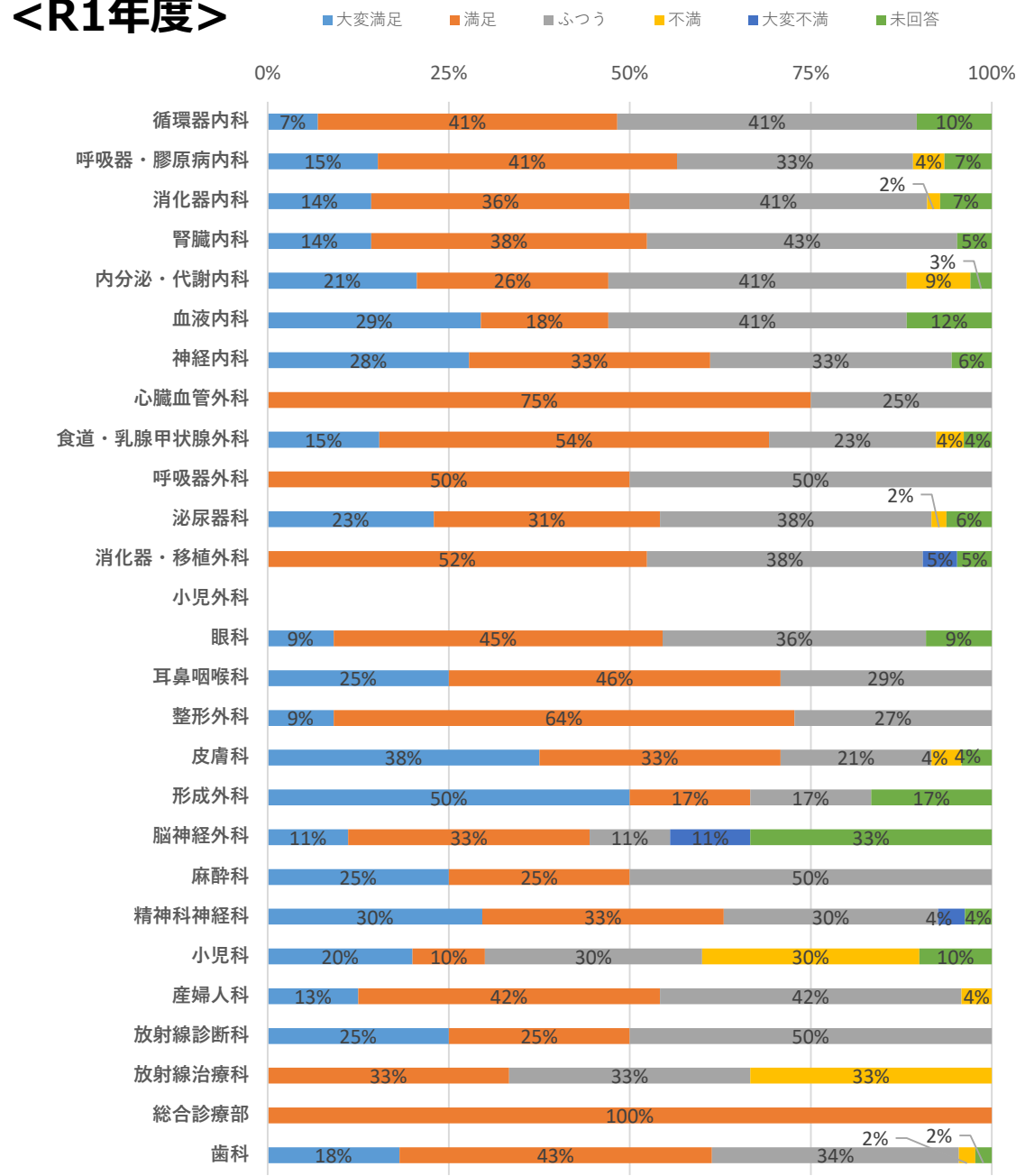
<R1年度>



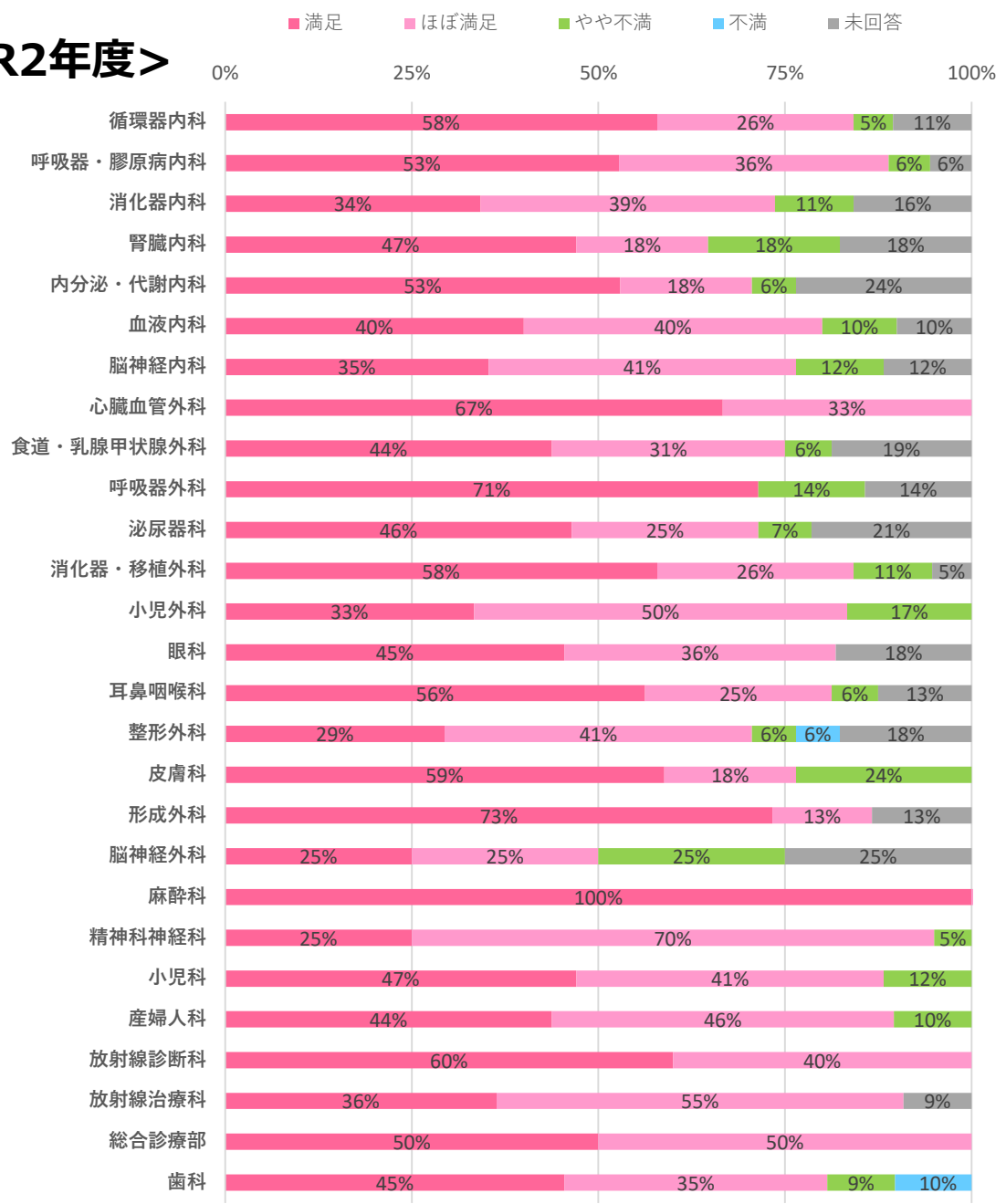
<R2年度>



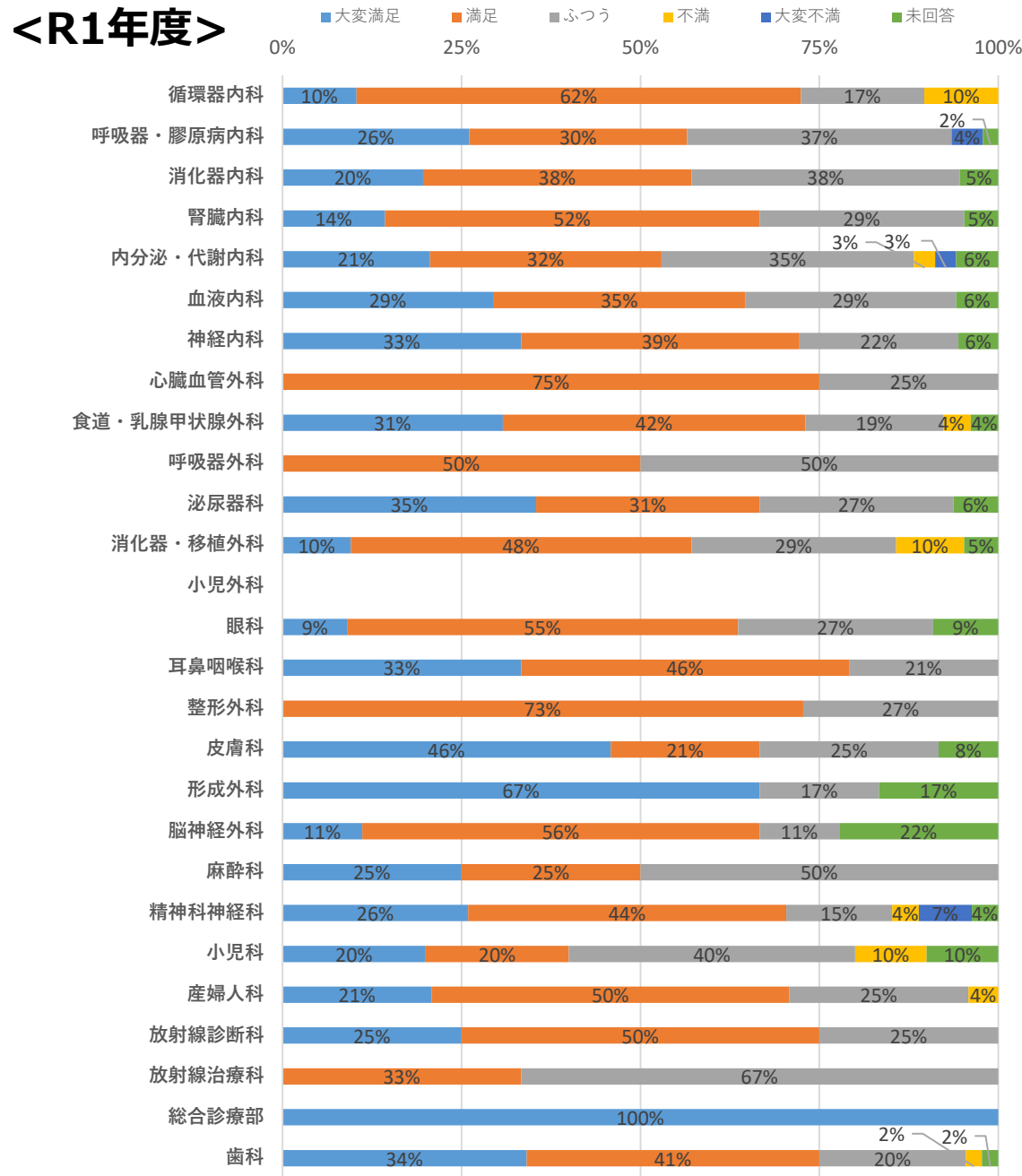
<R1年度>



<R2年度>



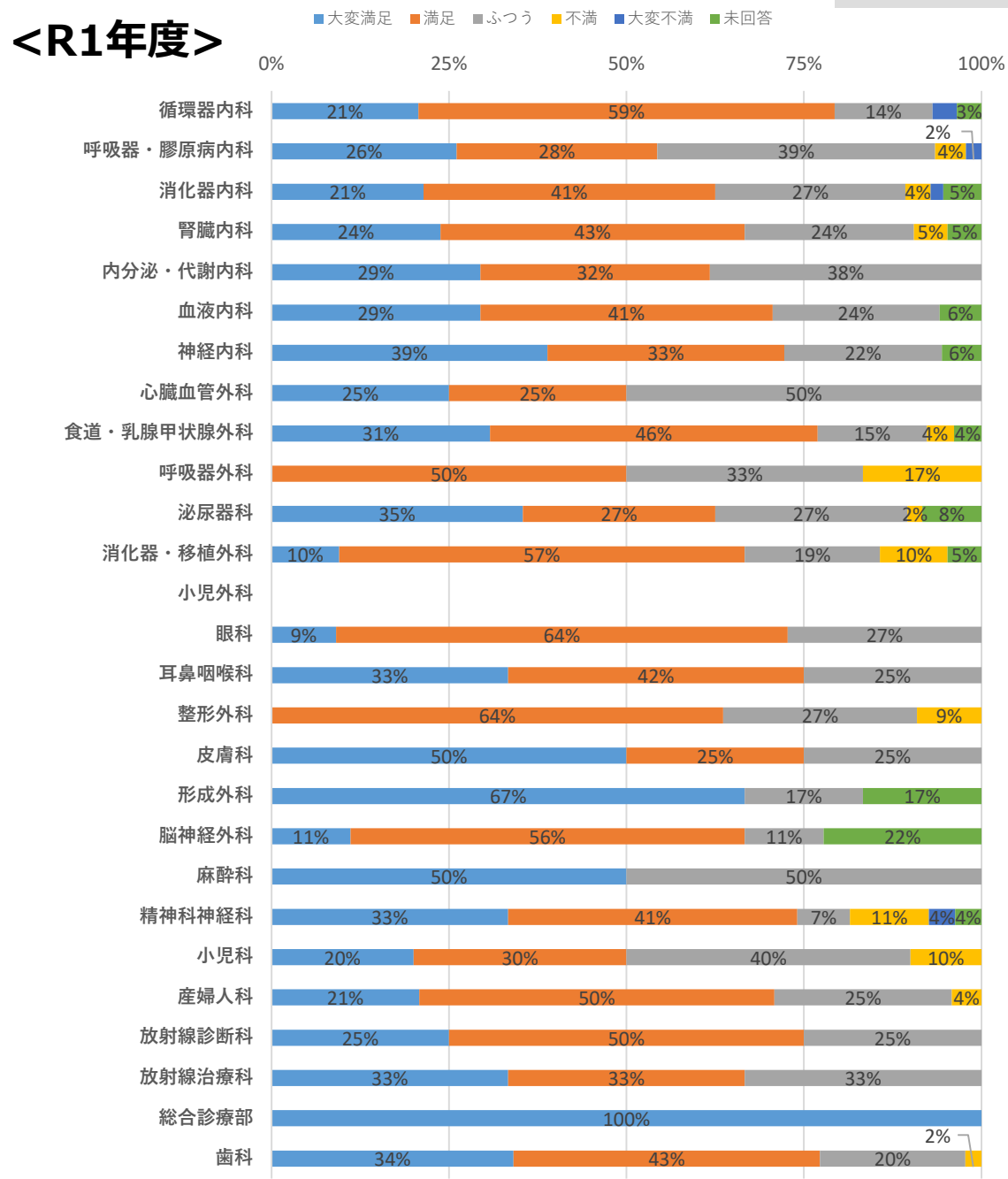
<R1年度>



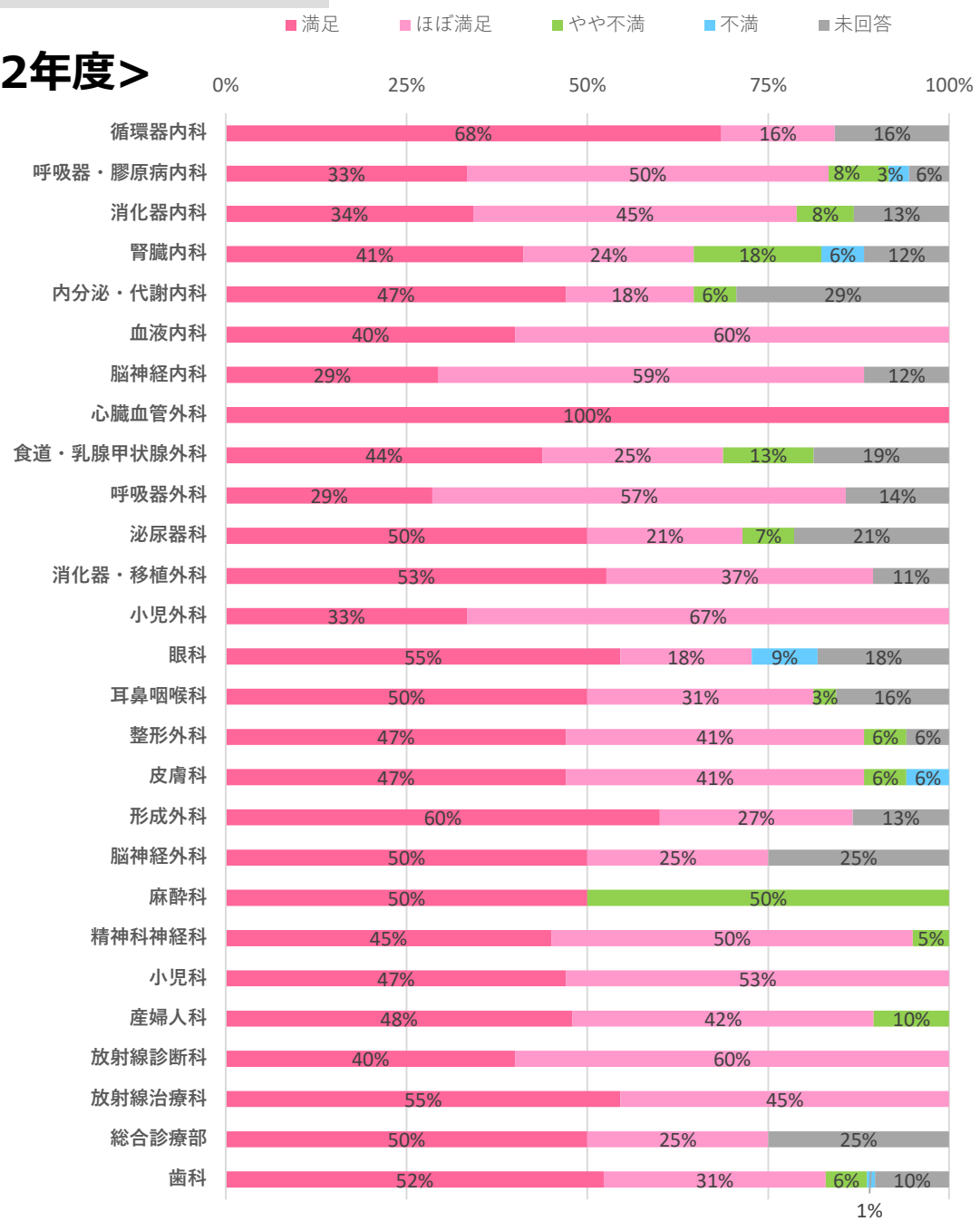
<R2年度>



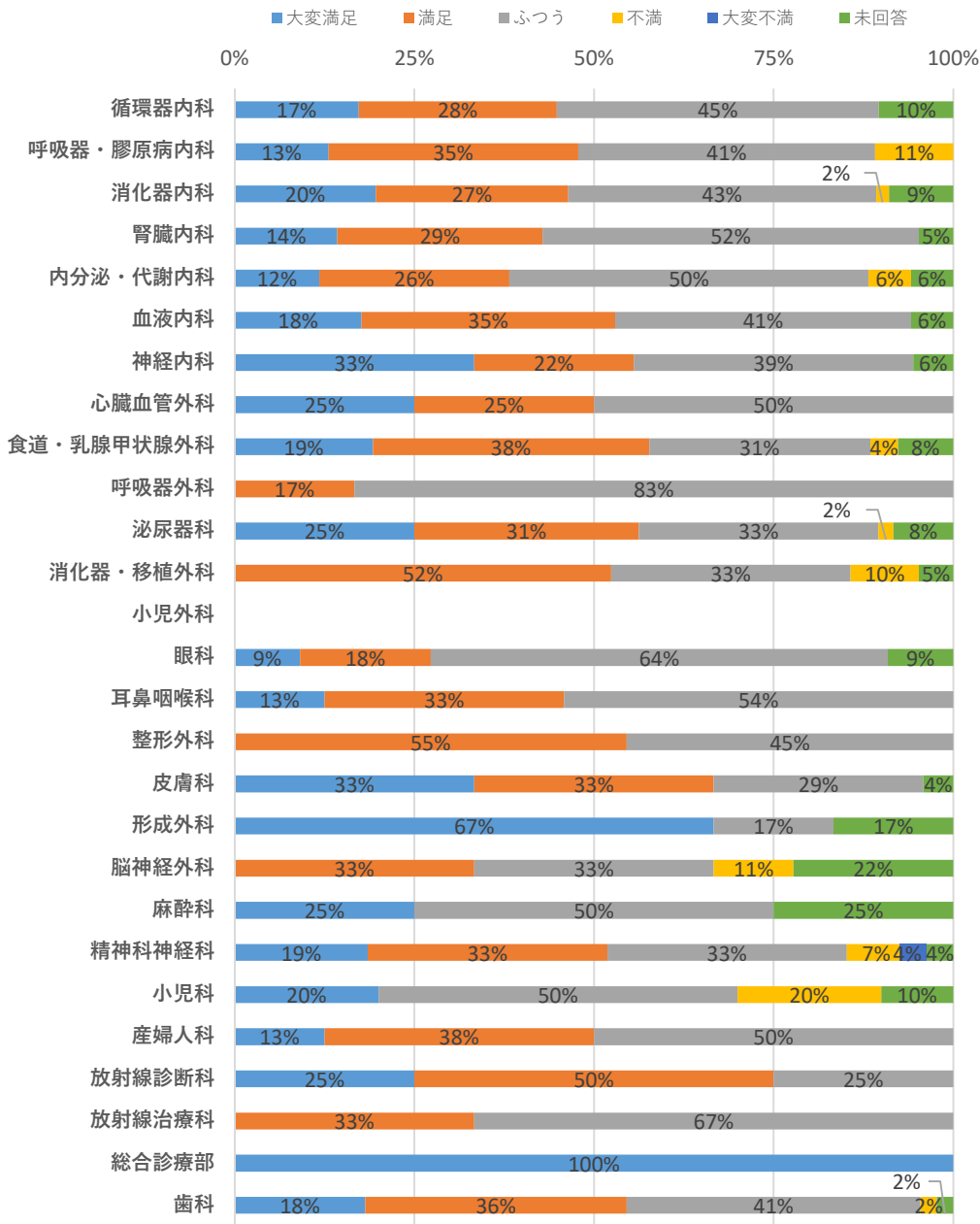
<R1年度>



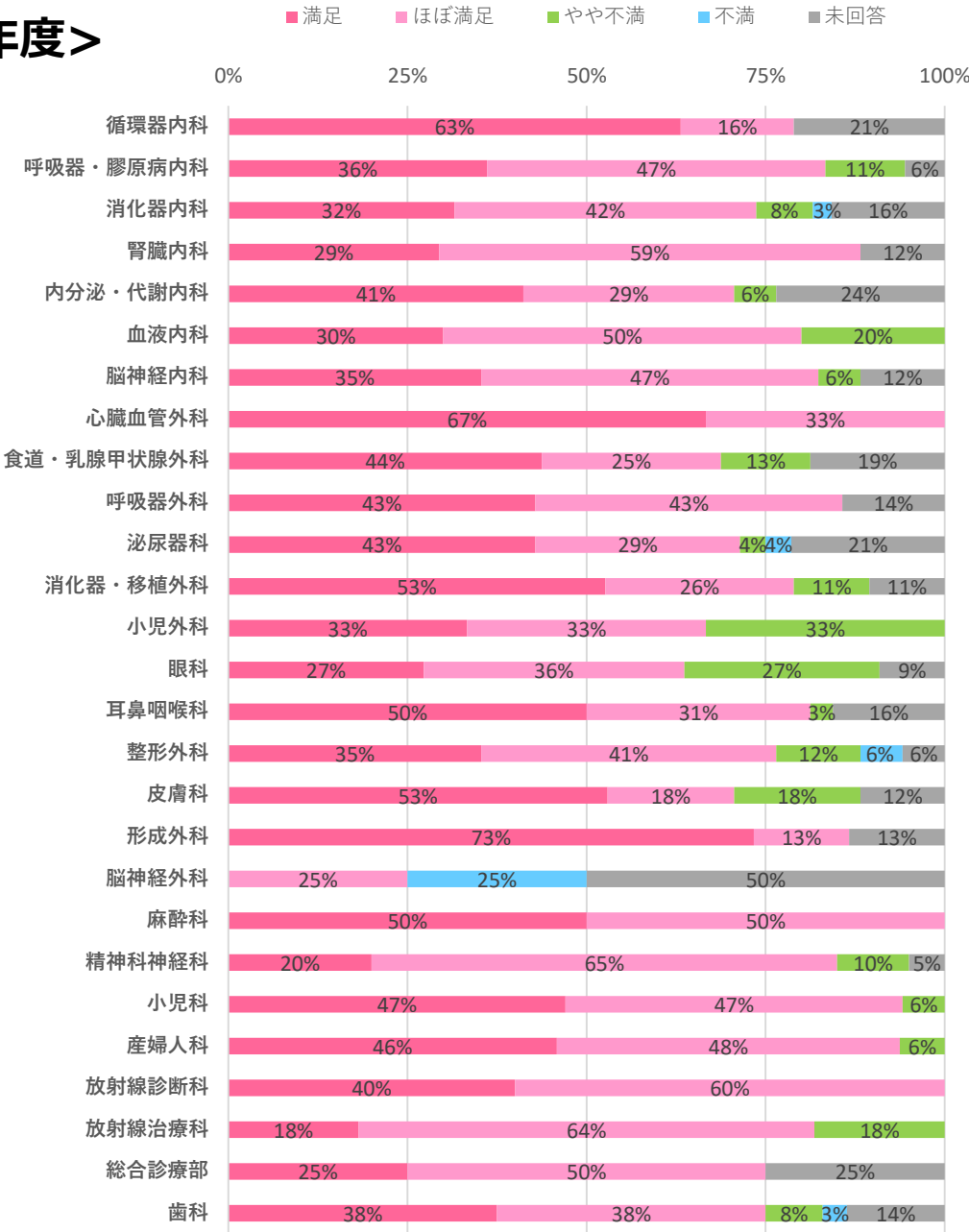
<R2年度>



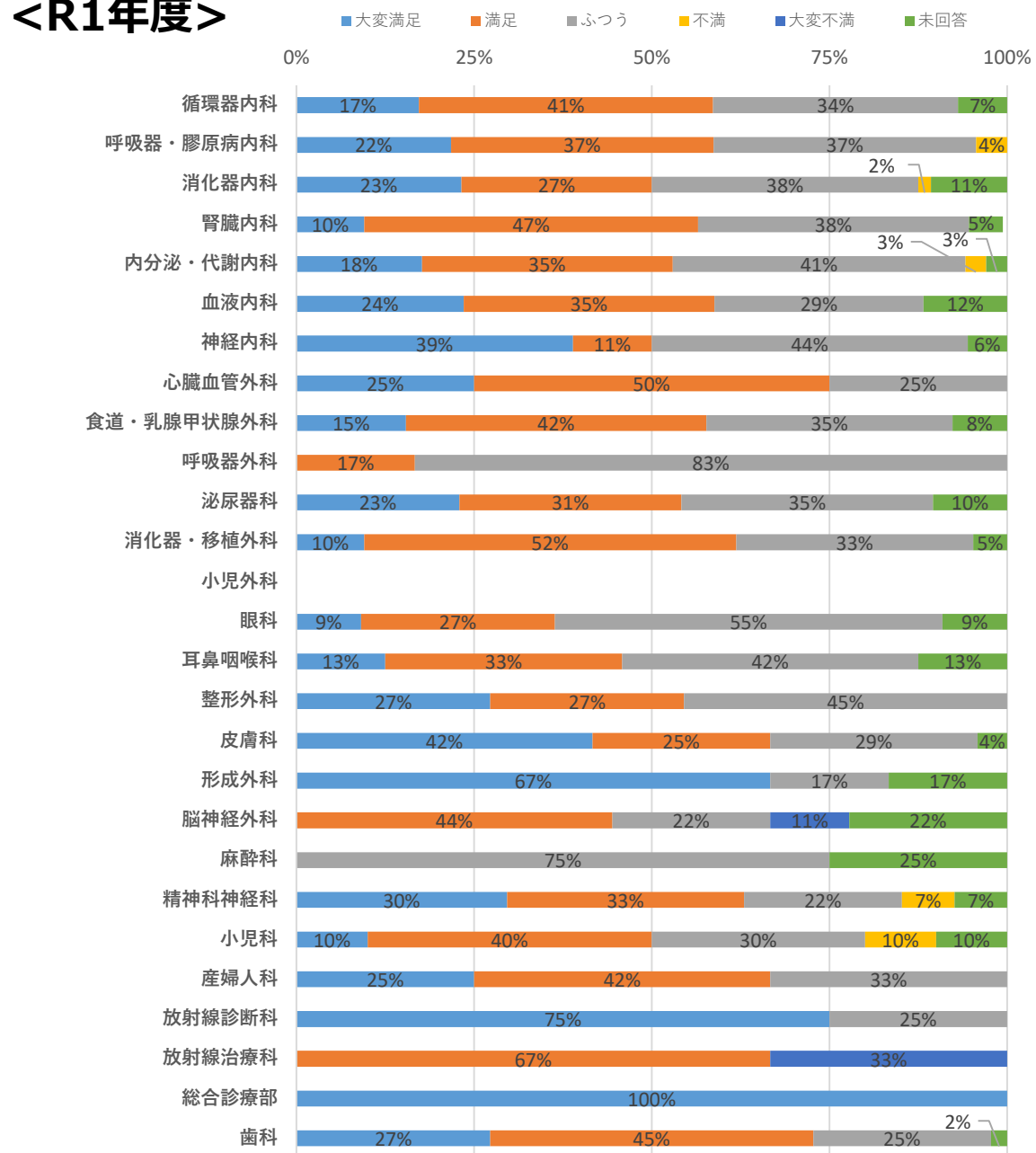
<R1年度>



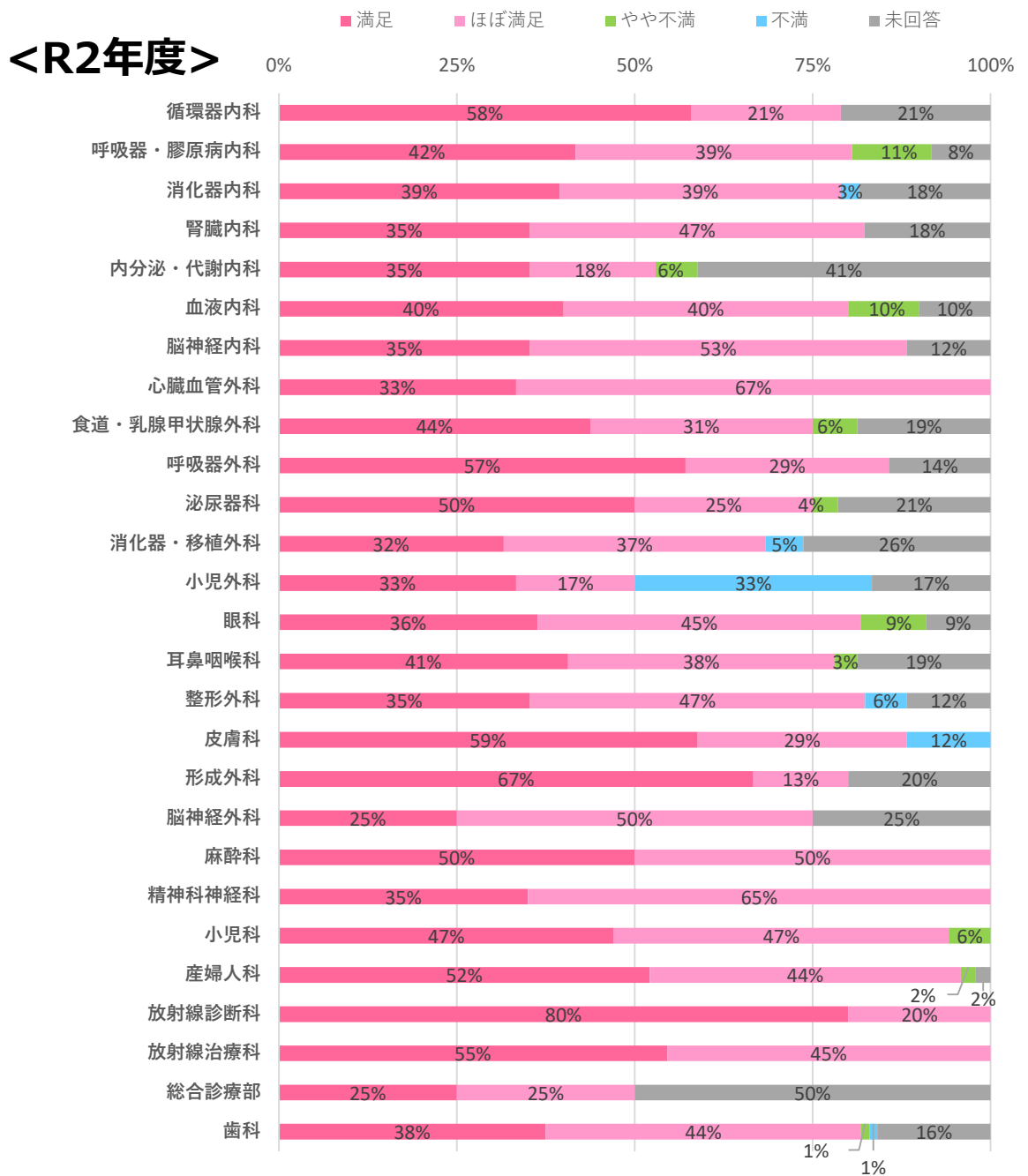
<R2年度>



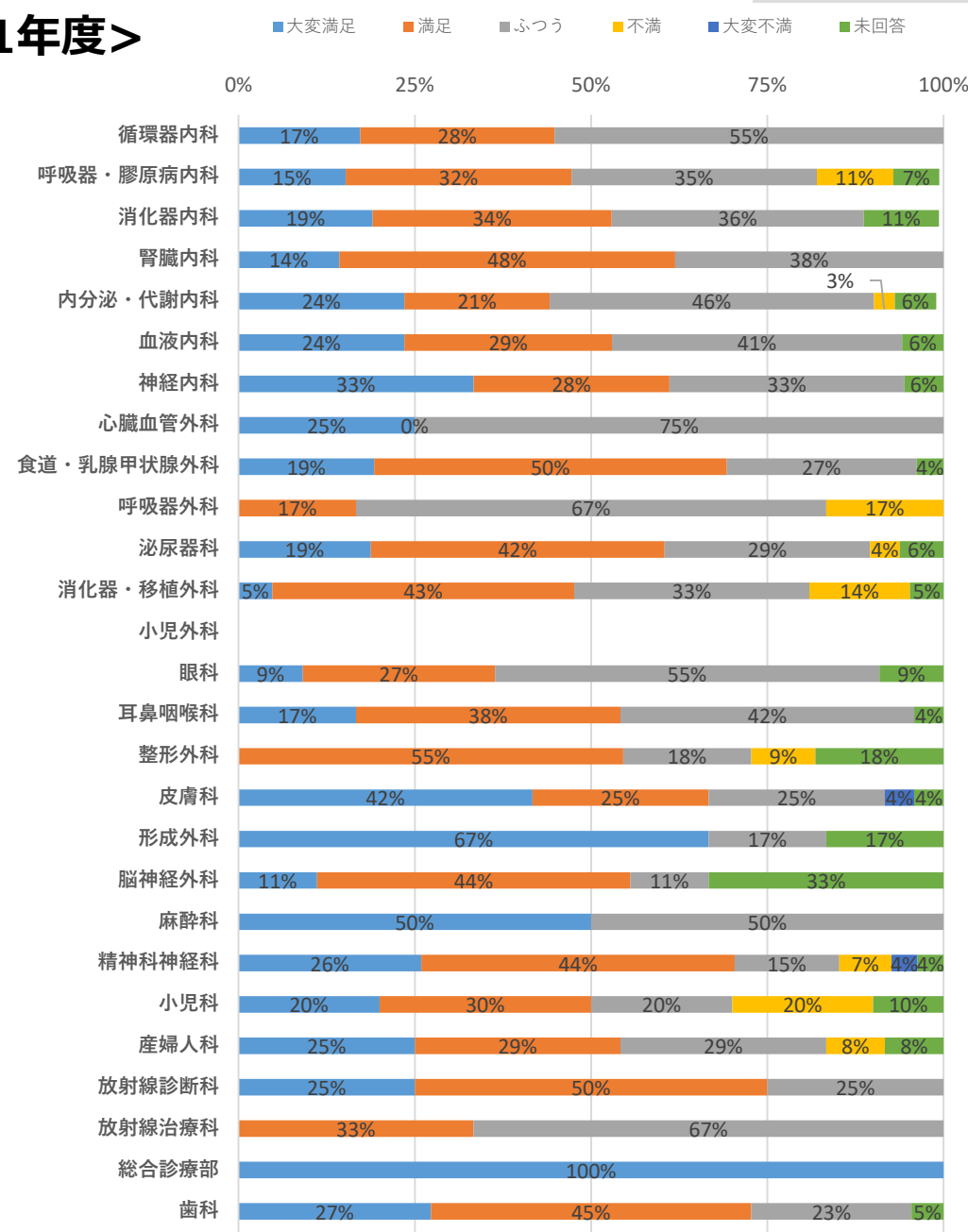
<R1年度>



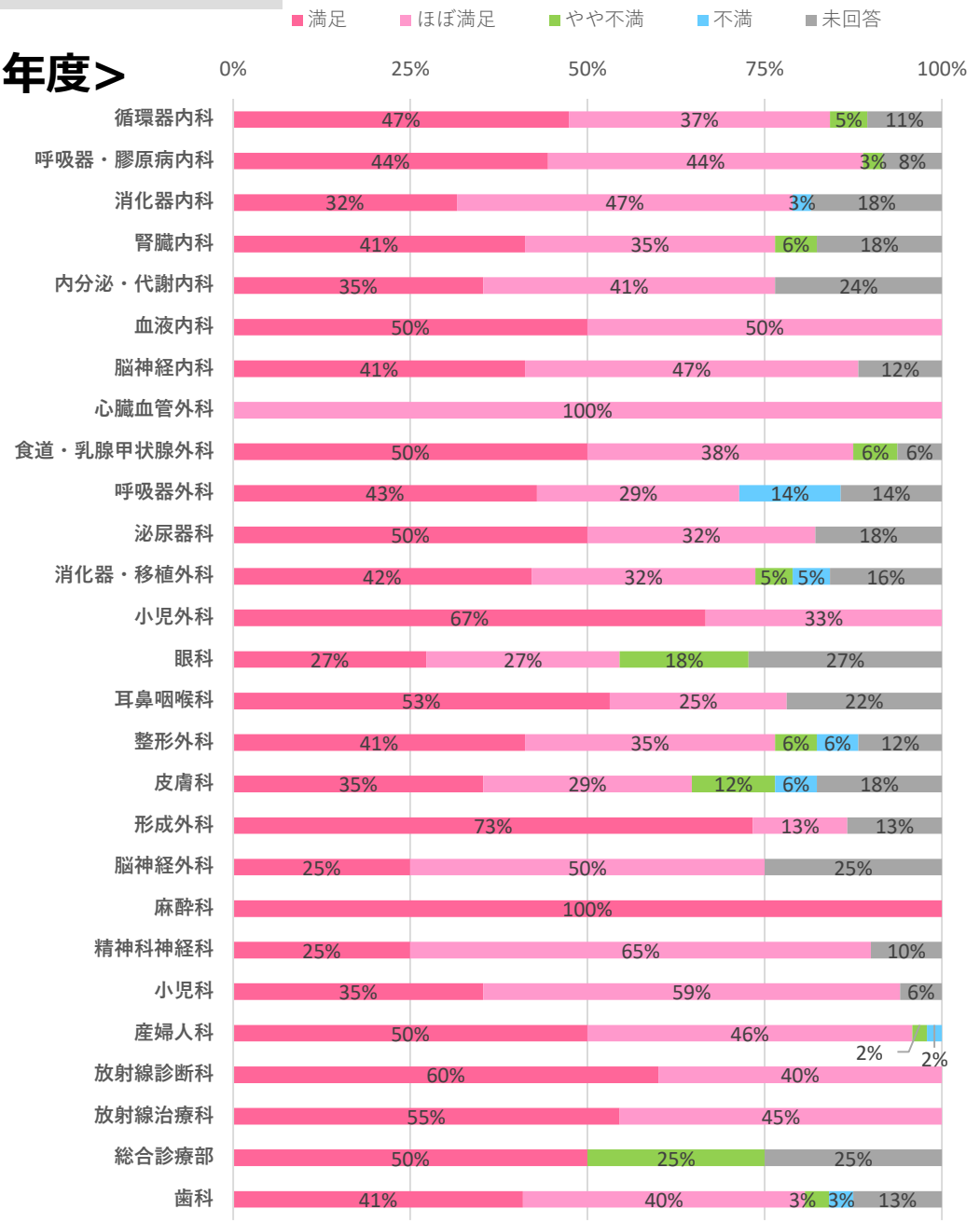
<R2年度>



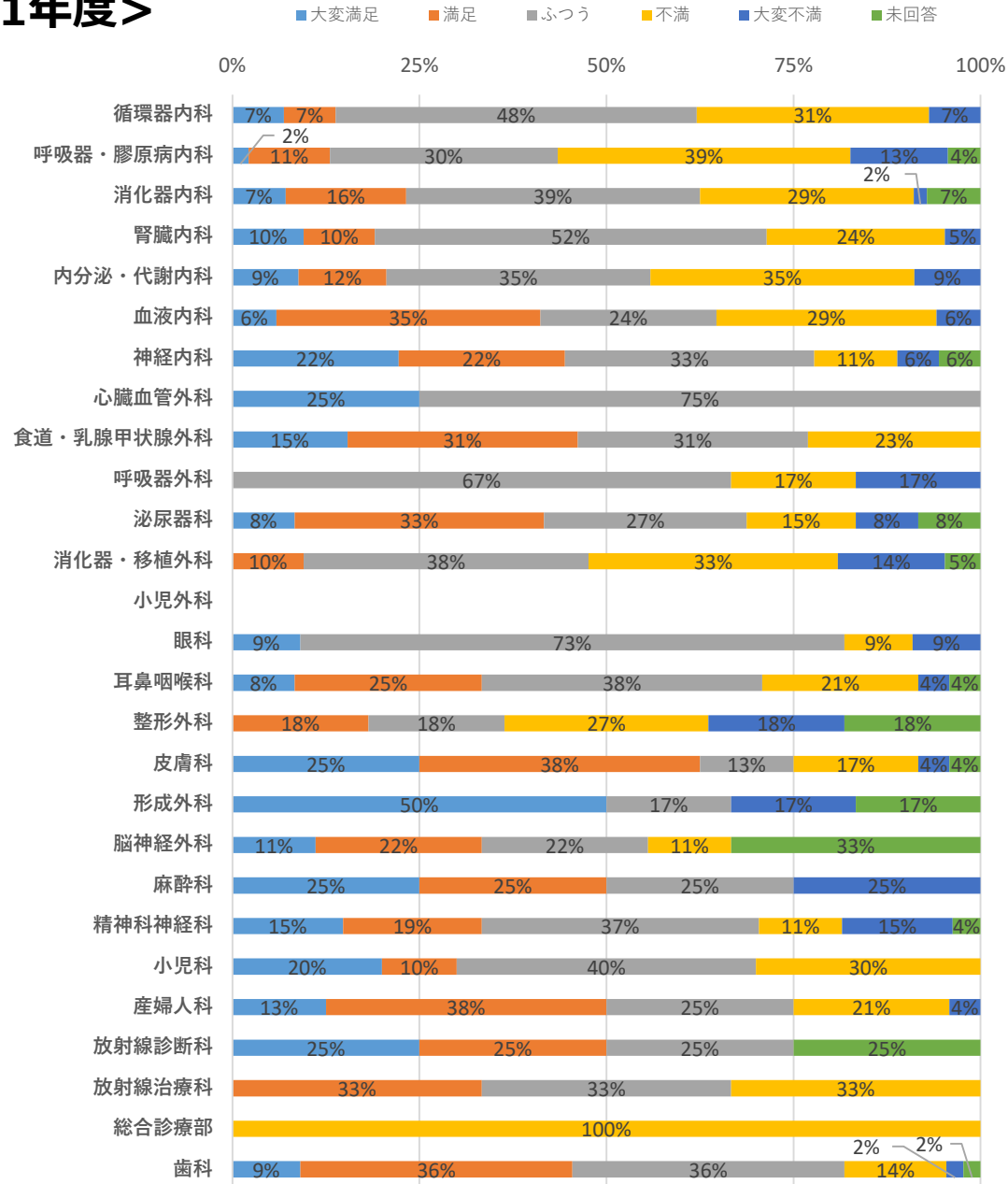
<R1年度>



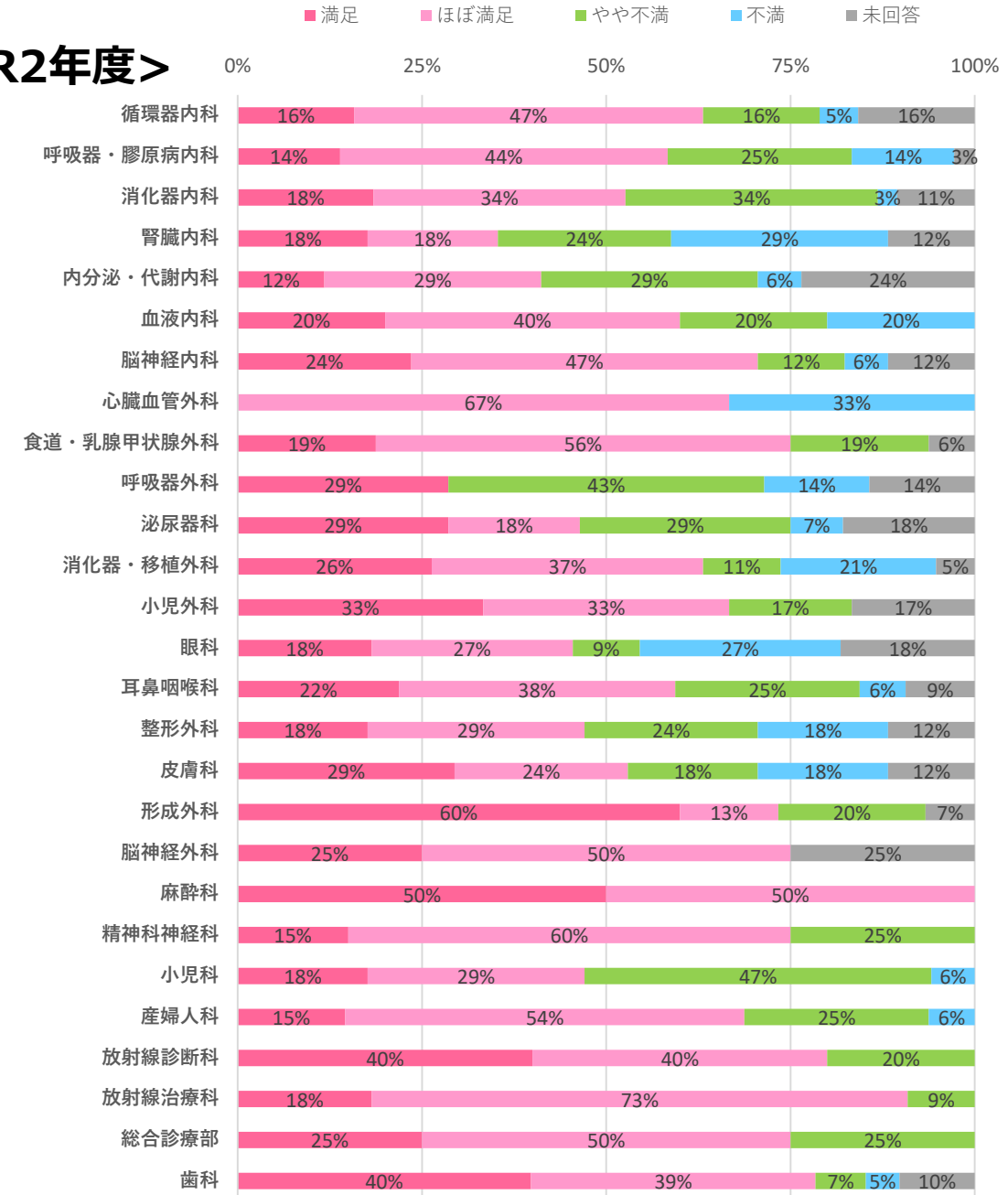
<R2年度>



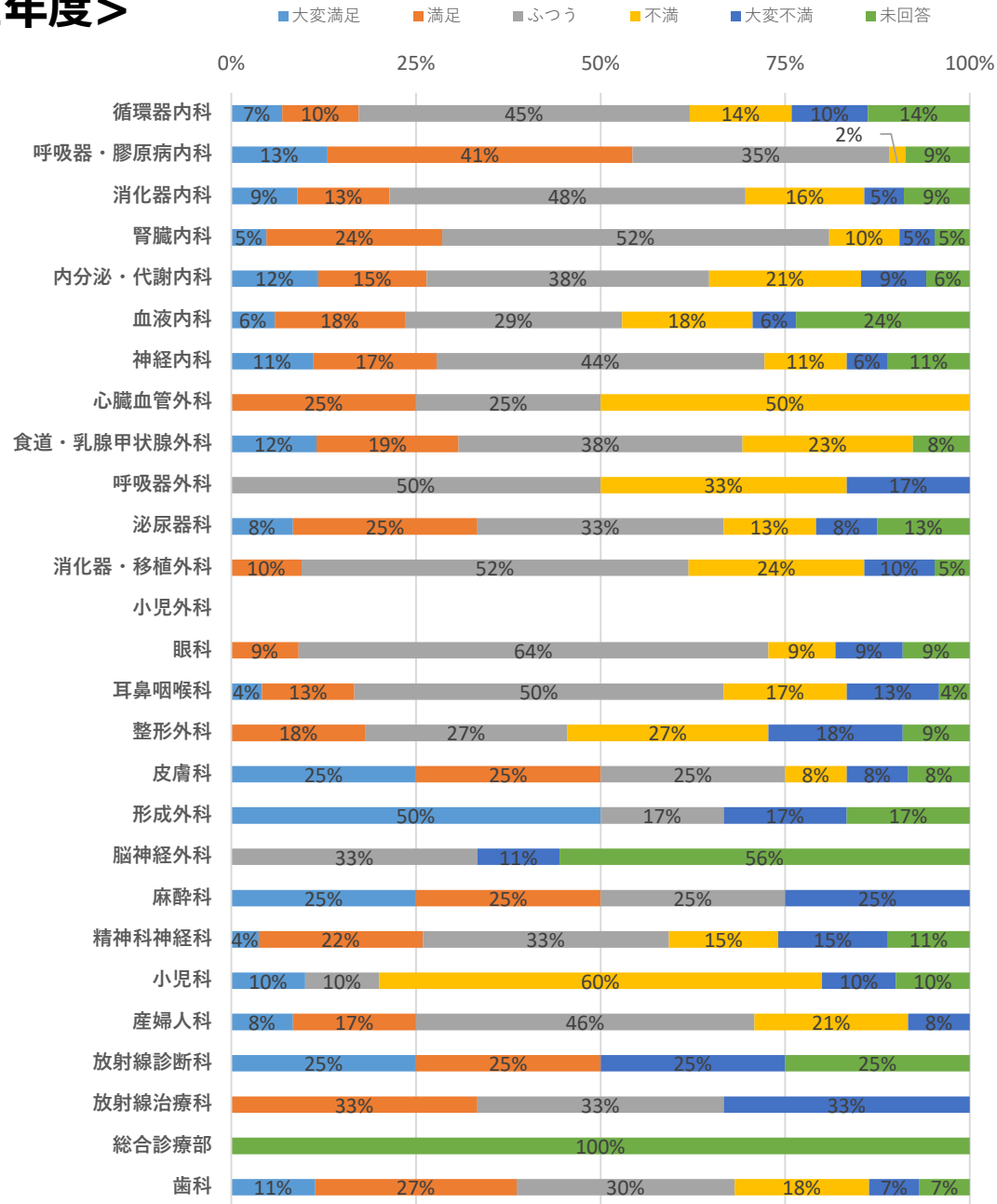
<R1年度>



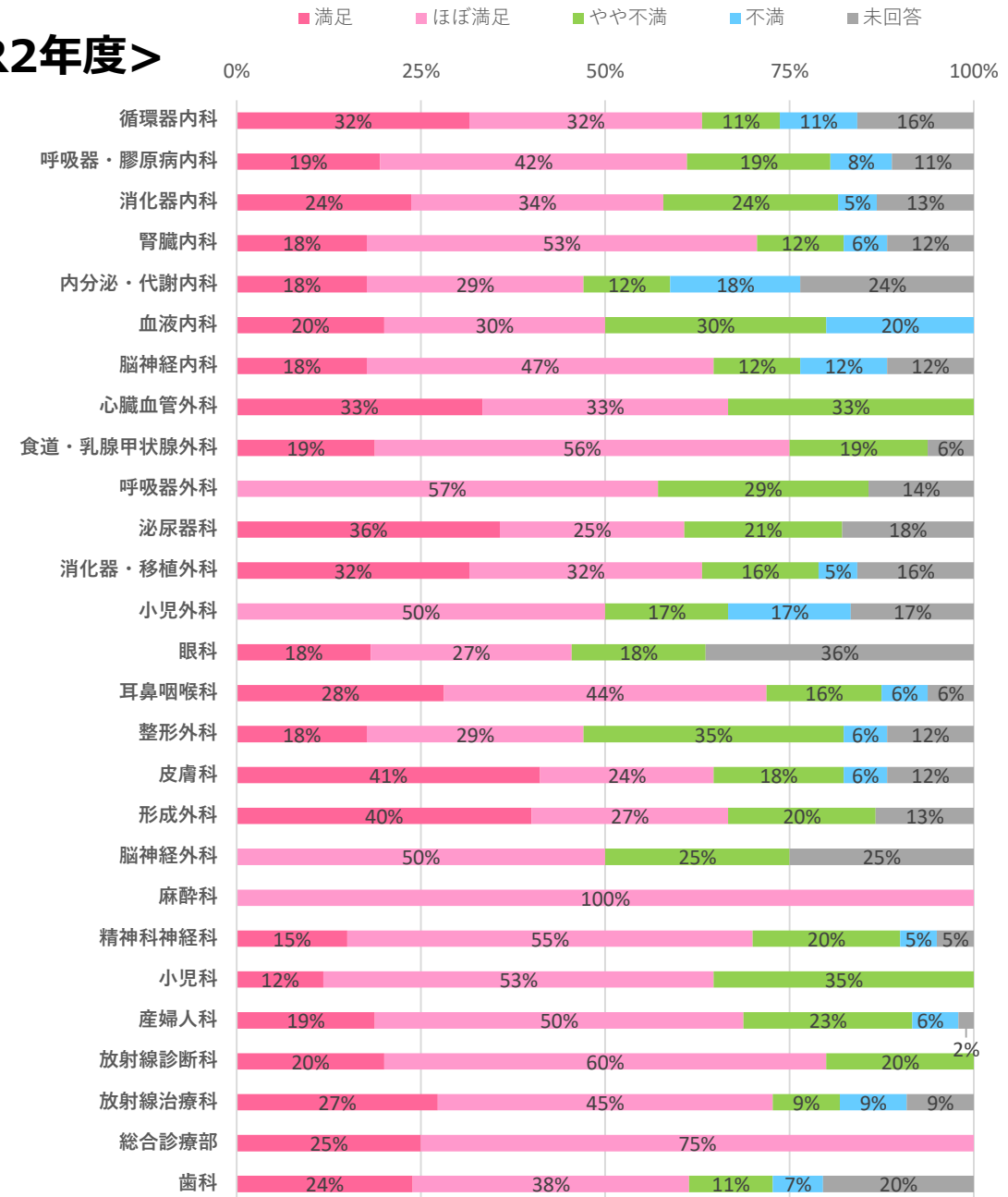
<R2年度>



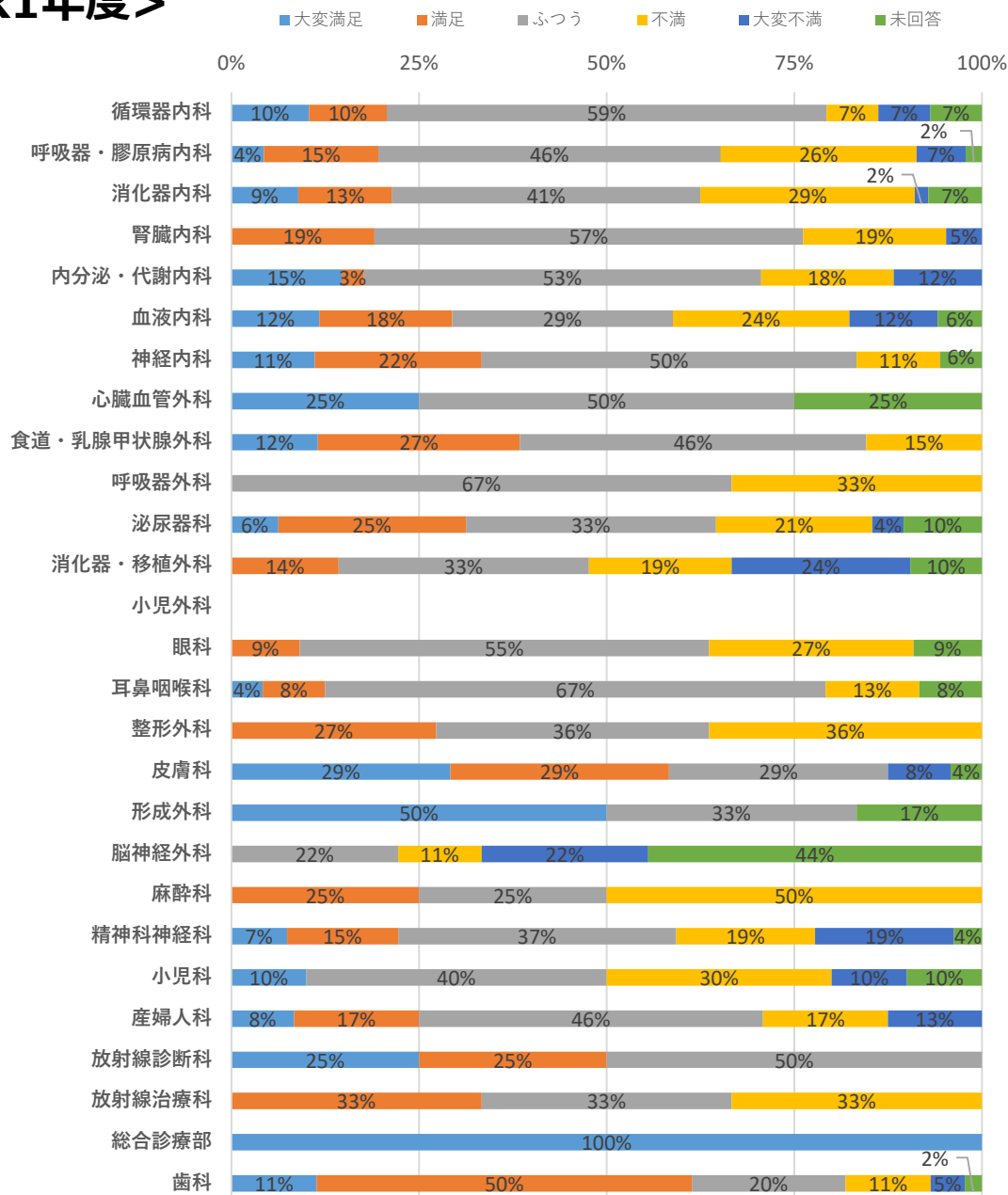
<R1年度>



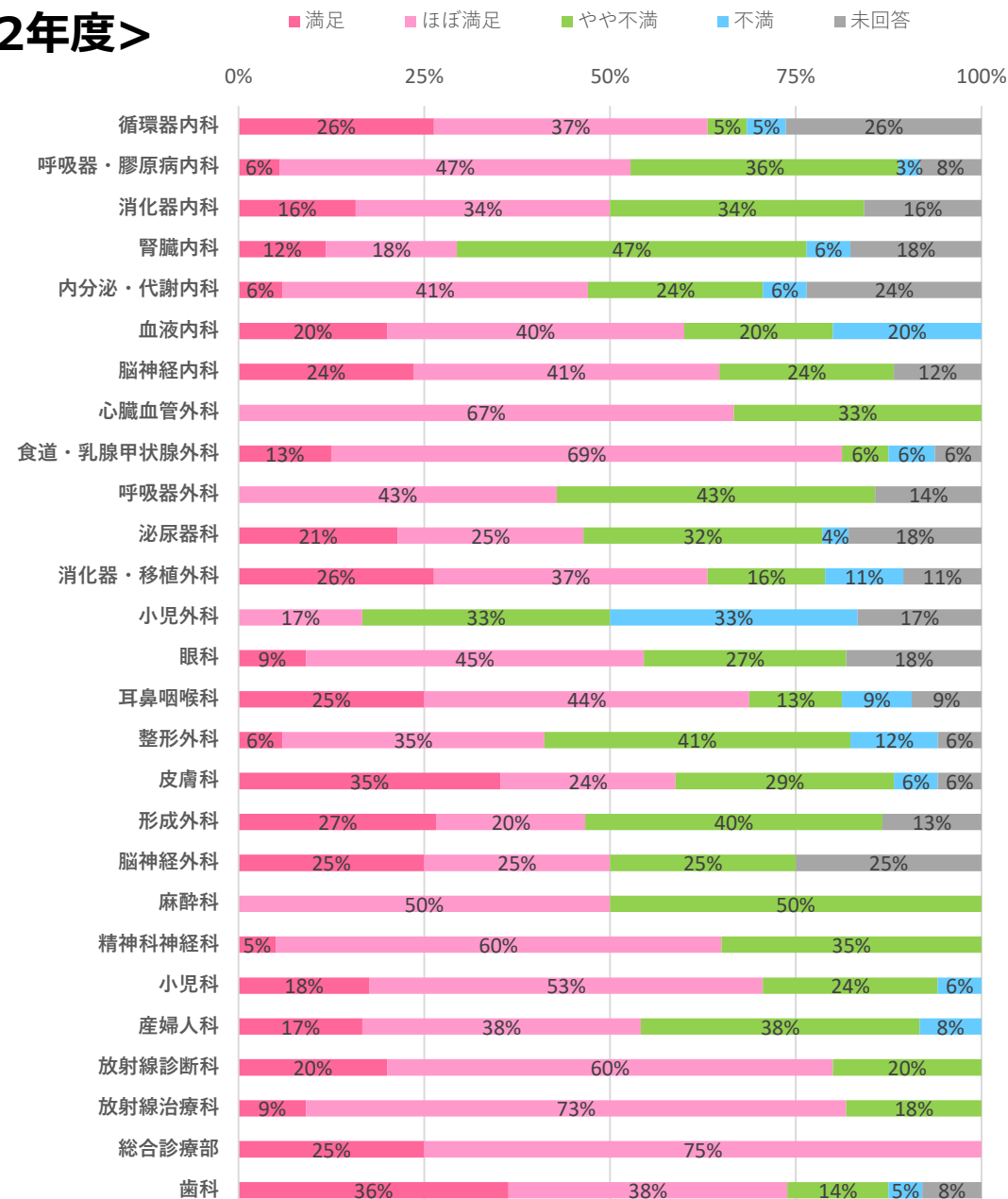
<R2年度>



<R1年度>



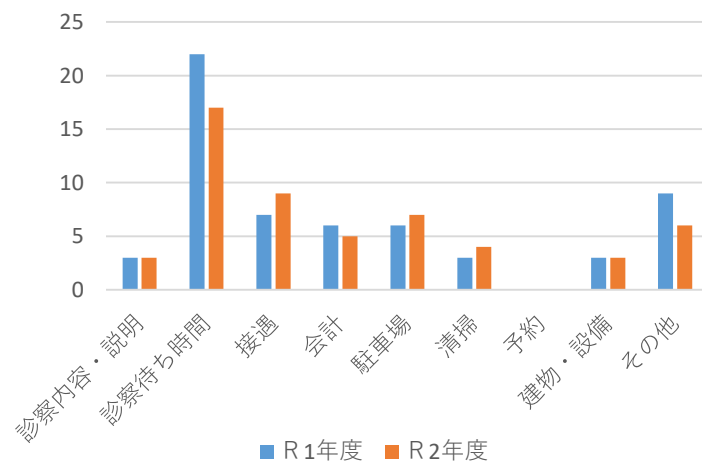
<R2年度>



【自由記載・ご意見等】

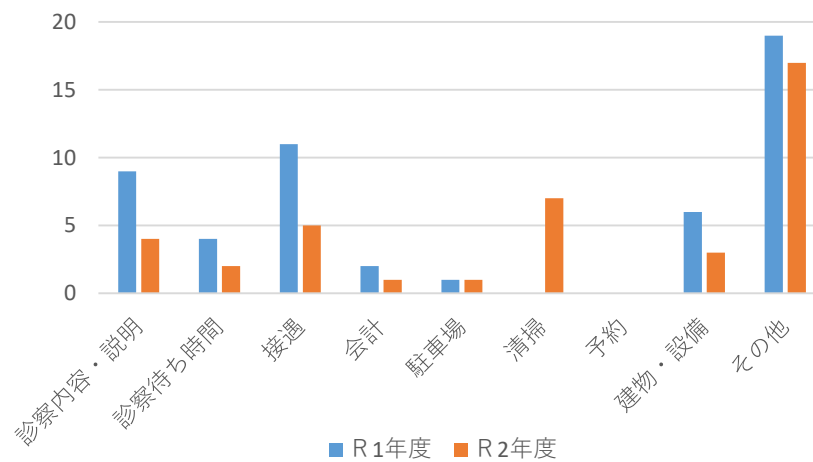
(1) 1～2点とした項目について、
どうあれば良い評価としますか？

	R1年度	R2年度
診察内容・説明	3	3
診察待ち時間	22	17
接遇	7	9
会計	6	5
駐車場	6	7
清掃	3	4
予約	0	0
建物・設備	3	3
その他	9	6
計	59	54



(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？

	R1年度	R2年度
診察内容・説明	9	4
診察待ち時間	4	2
接遇	11	5
会計	2	1
駐車場	1	1
清掃	0	7
予約	0	0
建物・設備	6	3
その他	19	17
計	52	40



(3) その他、ご意見をお願いします。

	R1年度	R2年度
診察内容・説明	9	4
診察待ち時間	10	6
接遇	9	3
会計	5	5
駐車場	4	9
清掃	0	1
予約	2	0
建物・設備	5	10
その他	23	16
計	67	54

