

# 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  
【入院】

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

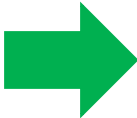
<R1年度>

徳島大学病院【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<br>(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<br>(8) 西-9階 (9) 西-10階<br>(10) 東-2階 (11) 東-3階 (12) 東-5階 (13) 東-6階 (14) 東-7階 (15) 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) 内分泌内科 (6) 血液内科 (7) 神経内科 (8) 心臓血管外科 (9) 食道・乳癌・甲状腺外科 (10) 呼吸器外科 (11) 泌尿器科 (12) 消化器・移植外科 (13) 小児外科 (14) 眼科 (15) 耳鼻咽喉科 (16) 整形外科 (17) 皮膚科 (18) 形成外科 (19) 脳神経外科 (20) 麻酔科 (21) 精神科 (22) 小児科 (23) 産科 (24) 放射線診断科 (25) 放射線治療科 (26) 歯科 (27) 総合診療部<br>※該当する診療科を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                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 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【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。

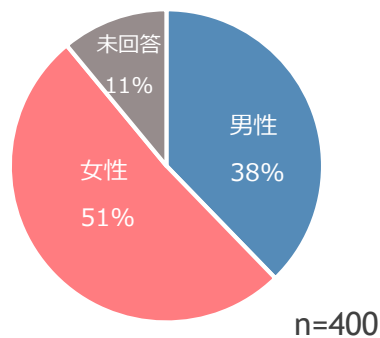
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |      |      |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|------|----|
| 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<br>(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<br>(7) 西-8階 (8) 西-9階 (9) 西-10階<br>(10) 東-2階 (11) 東-3階 (12) NICU・GCU (13) 東-5階 (14) 東-6階<br>(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) 内分泌内科 (6) 血液内科 (7) 脳神経内科 (8) 心臓血管外科 (9) 食道・乳癌・甲状腺外科 (10) 呼吸器外科 (11) 泌尿器科 (12) 消化器・移植外科 (13) 小児外科 (14) 眼科 (15) 耳鼻咽喉科 (16) 整形外科 (17) 皮膚科 (18) 形成外科 (19) 脳神経外科 (20) 麻酔科 (21) 精神科 (22) 小児科 (23) 産科 (24) 放射線診断科 (25) 放射線治療科 (26) 歯科 (27) 総合診療部<br>※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 |
|        | 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】 令和元年度：令和元年10月1日（火）～10月31日（木）、回収率83.3%  
令和2年度：令和2年8月1日（土）～8月31日（月）、回収率85%

## 【性別・年齢】

### 【令和元年度】

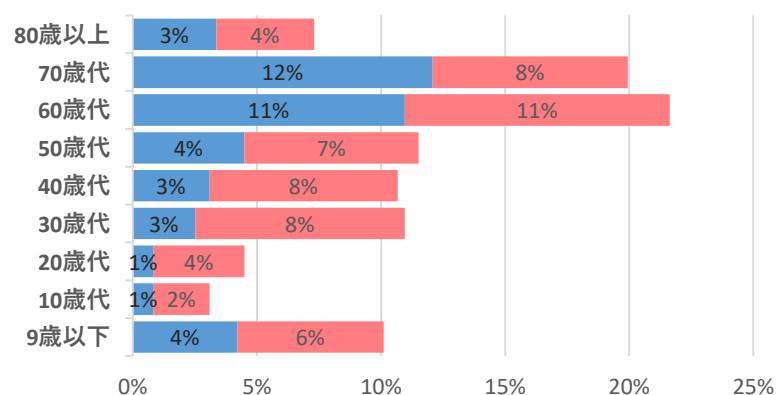
#### 男女比



n=400

#### 性別・年代

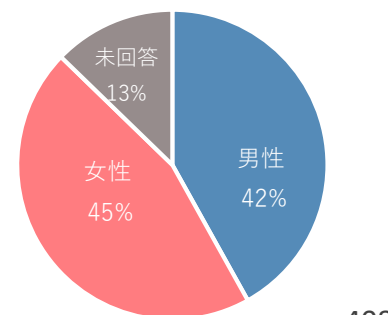
■ 男性 ■ 女性



年齢未回答を除く

### 【令和2年度】

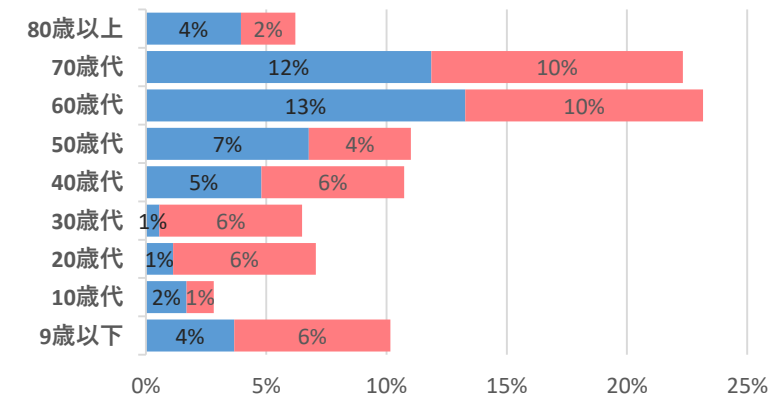
#### 男女比



n=408

#### 性別・年代

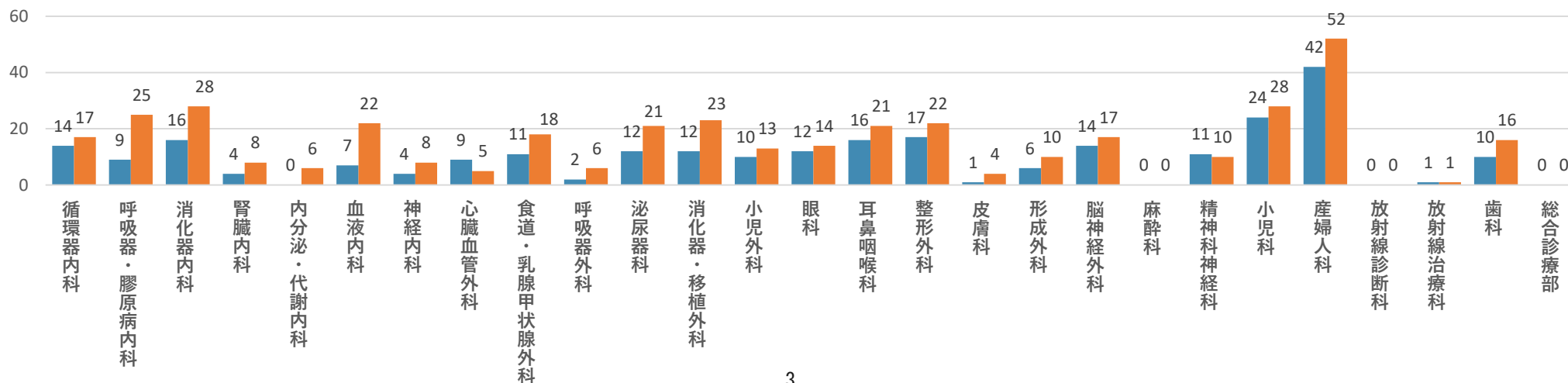
■ 男性 ■ 女性



## 診療科別患者数

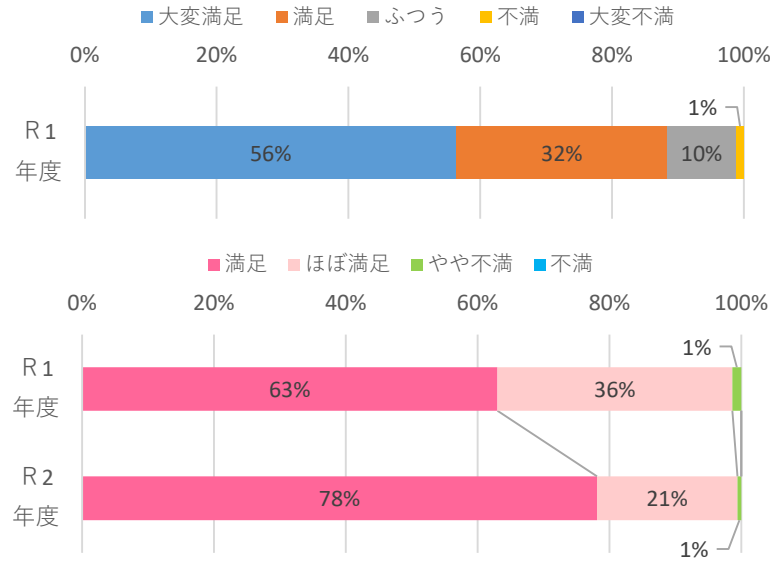
■ R1年度 ■ R2年度

診療科未回答を除く

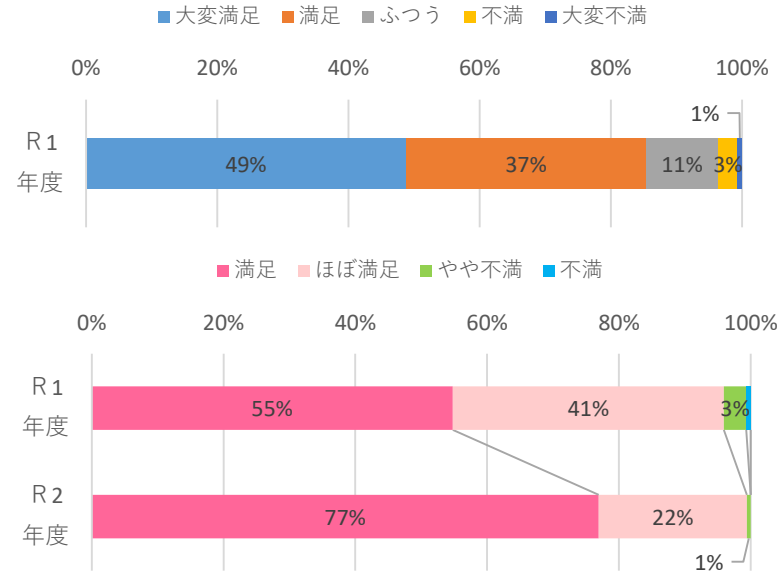


## 東病棟

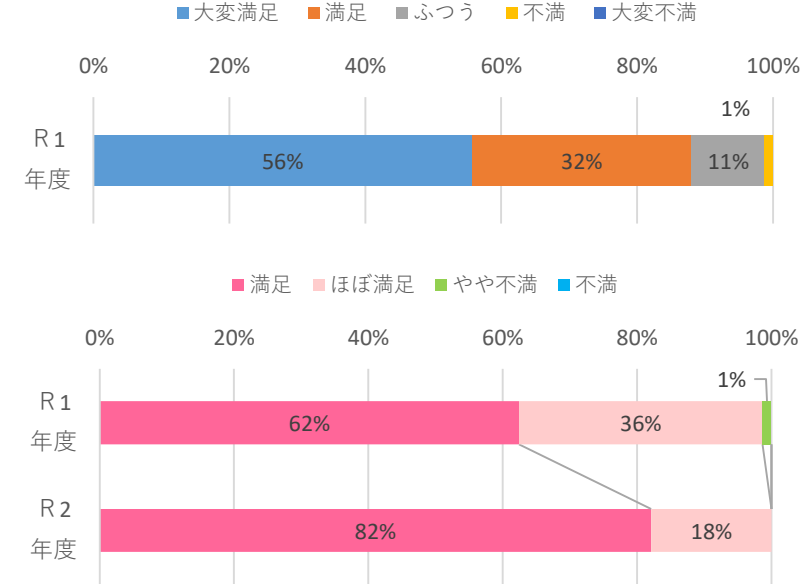
①医師・歯科医師の診療全般について



②医師・歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ

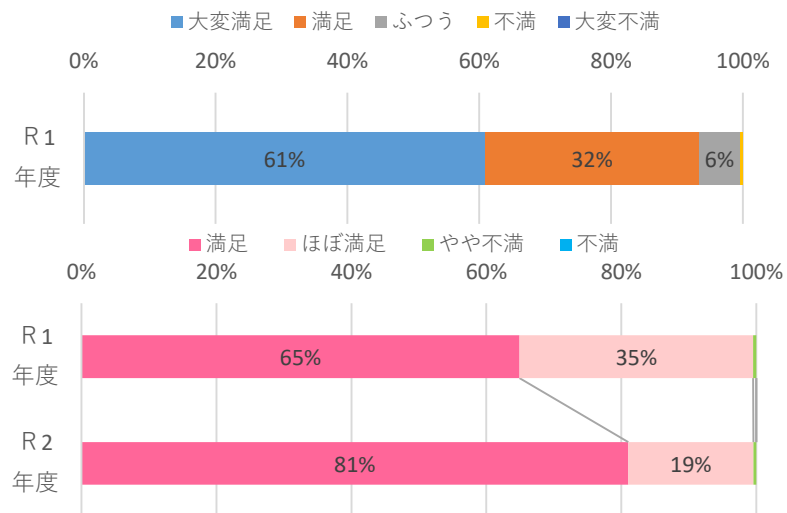


③看護師の処置・ケアについて

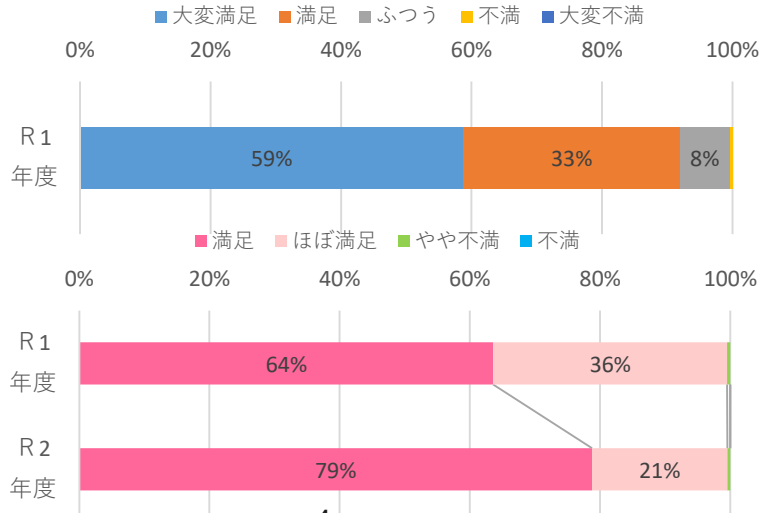


## 西病棟

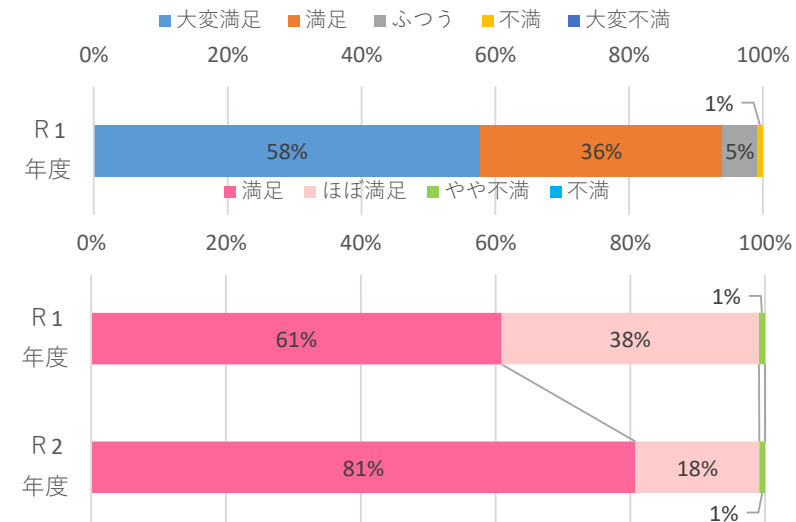
①医師・歯科医師の診療全般について



②医師・歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ

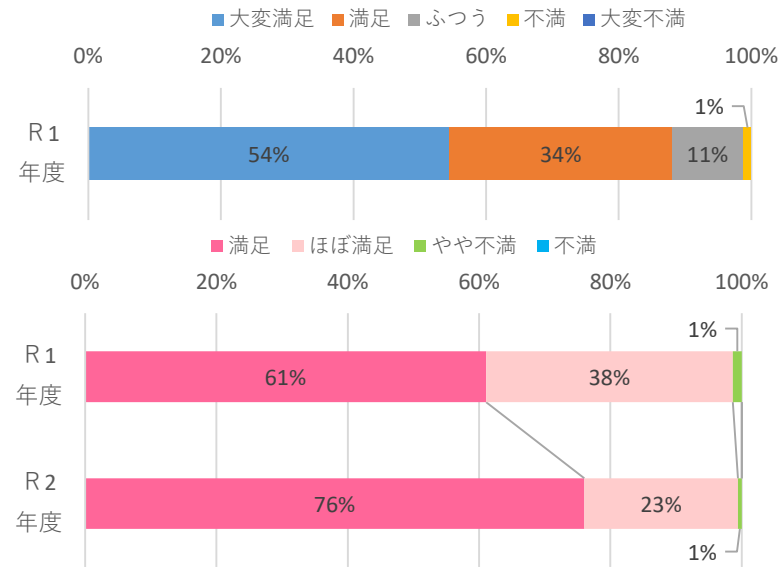


③看護師の処置・ケアについて

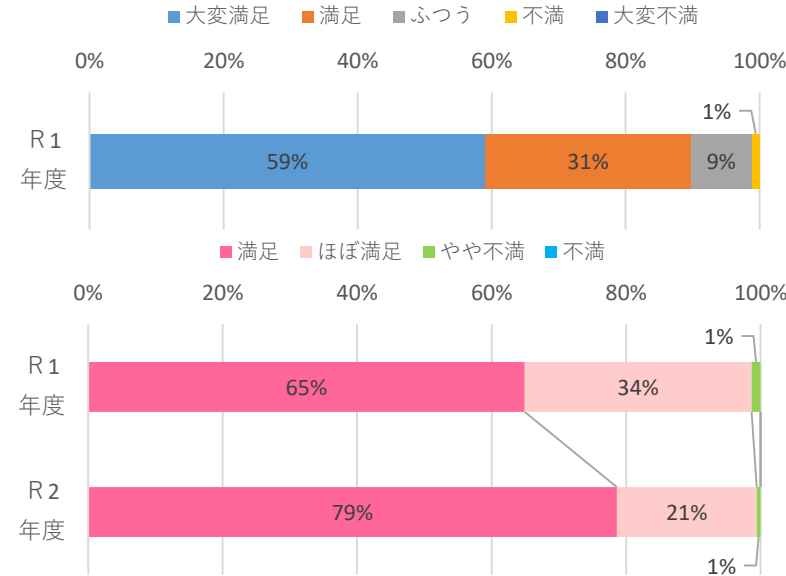


## 東病棟

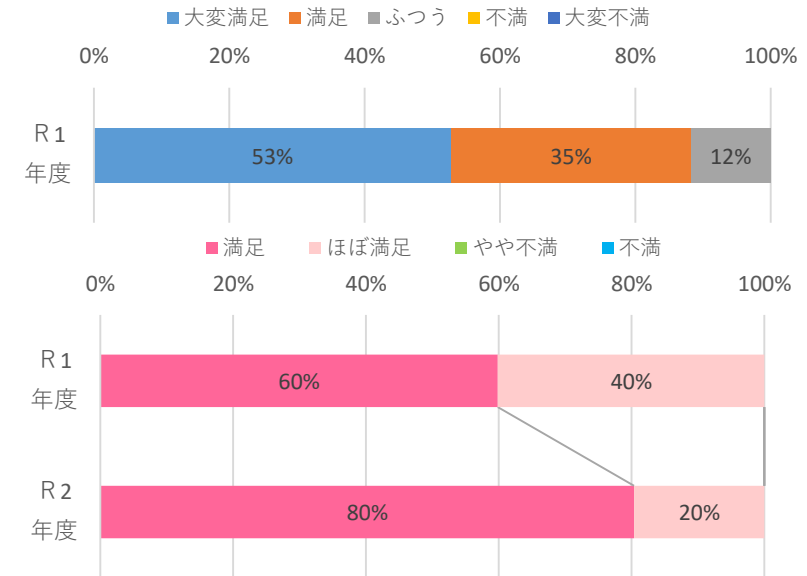
④看護師の説明のわかりやすさ



⑤医療スタッフ（医師・看護師）は話を聞いてくれるか

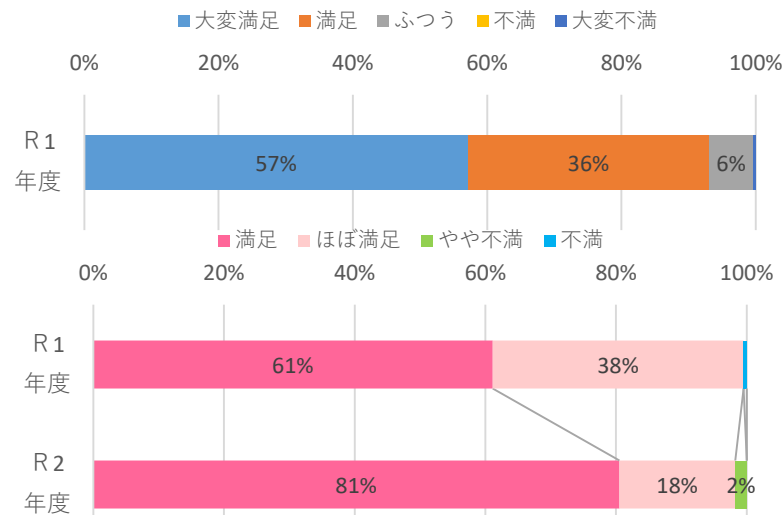


⑥痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか

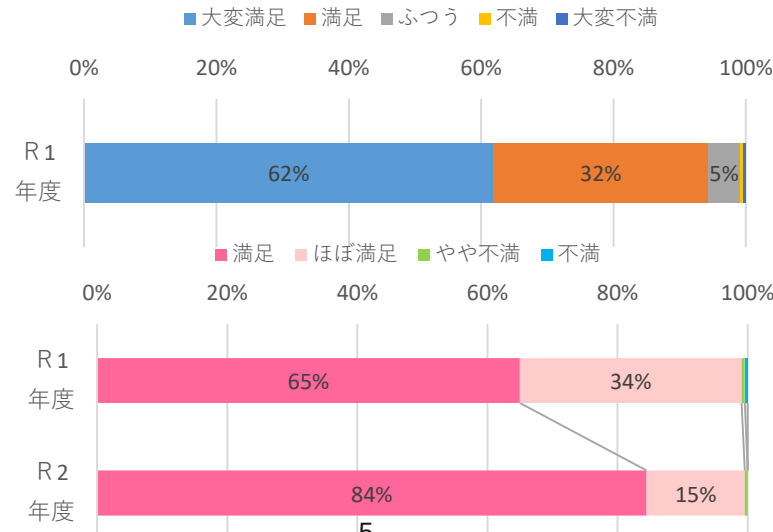


## 西病棟

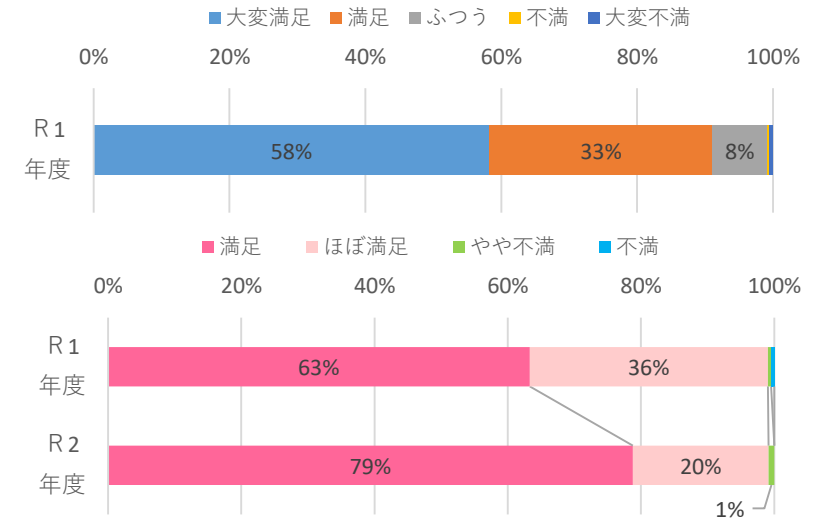
④看護師の説明のわかりやすさ



⑤医療スタッフ（医師・看護師）は話を聞いてくれるか

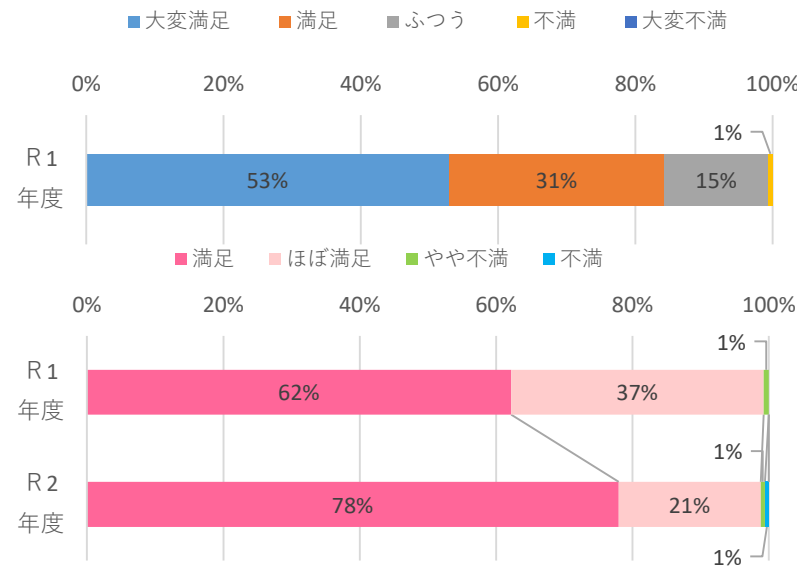


⑥痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか

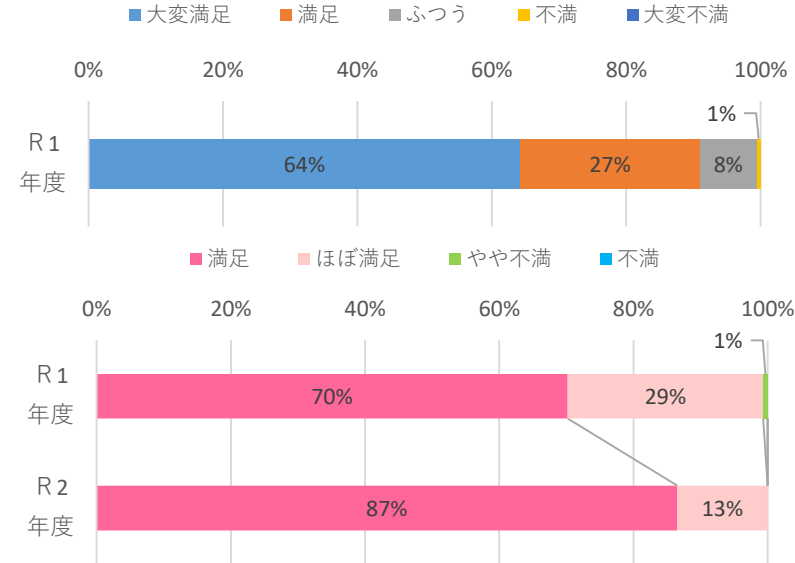


## 東病棟

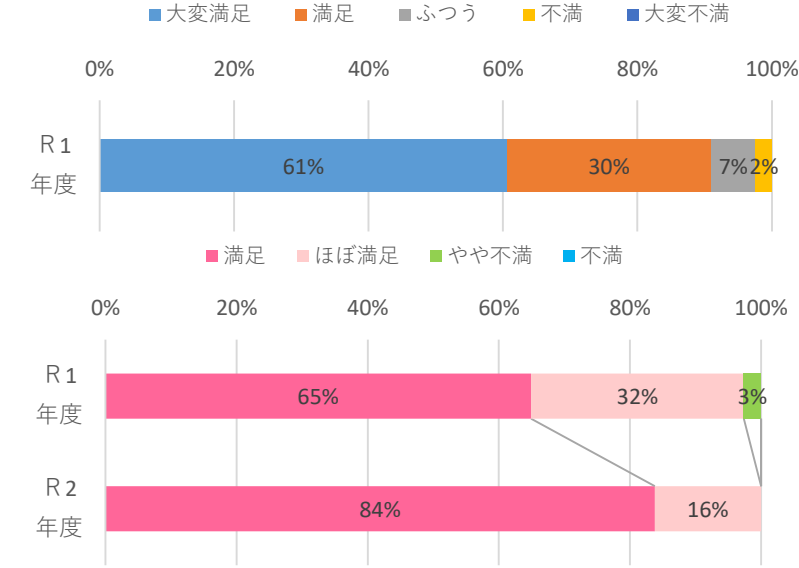
⑦医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか



⑧医師・歯科医師の態度や言葉遣い

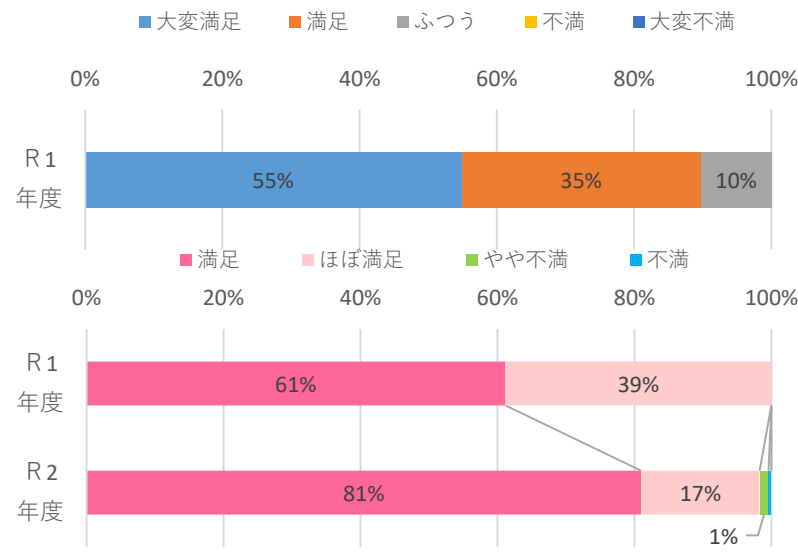


⑨看護師の態度や言葉遣い

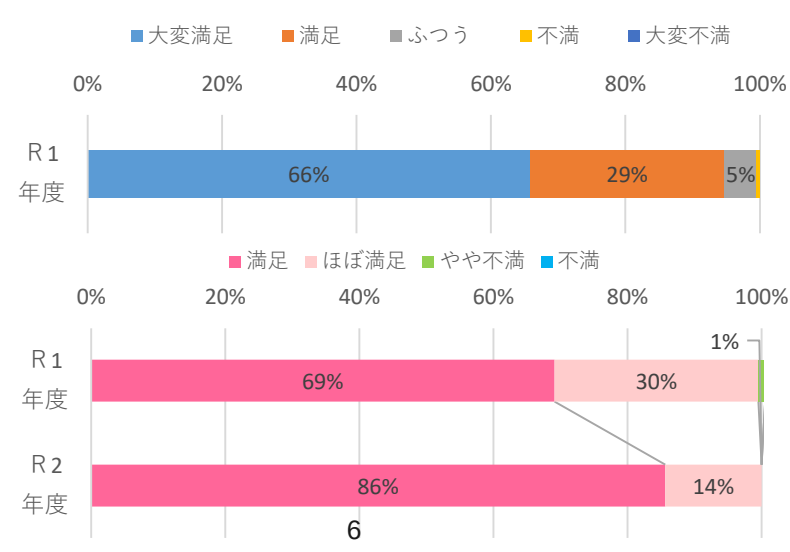


## 西病棟

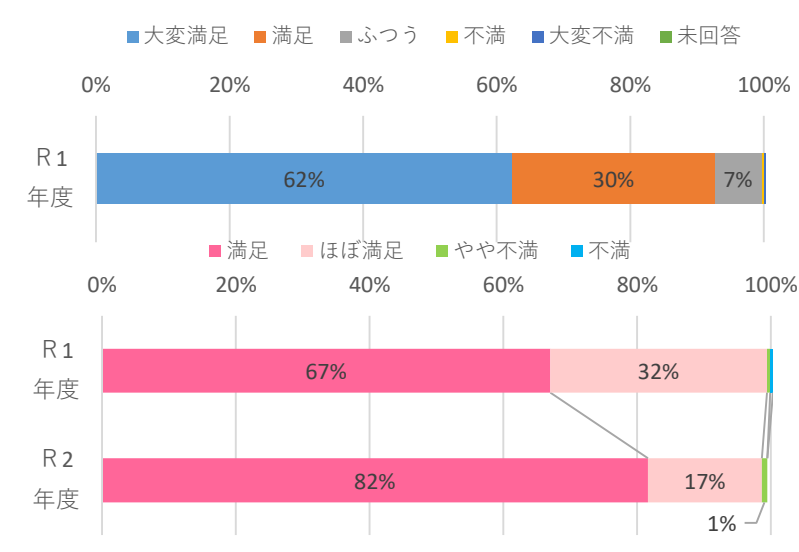
⑦医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか



⑧医師・歯科医師の態度や言葉遣い

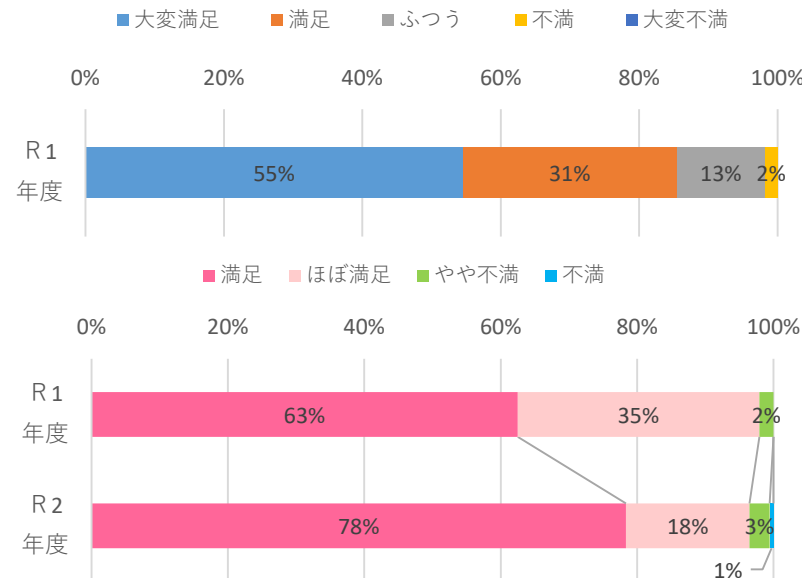


⑨看護師の態度や言葉遣い

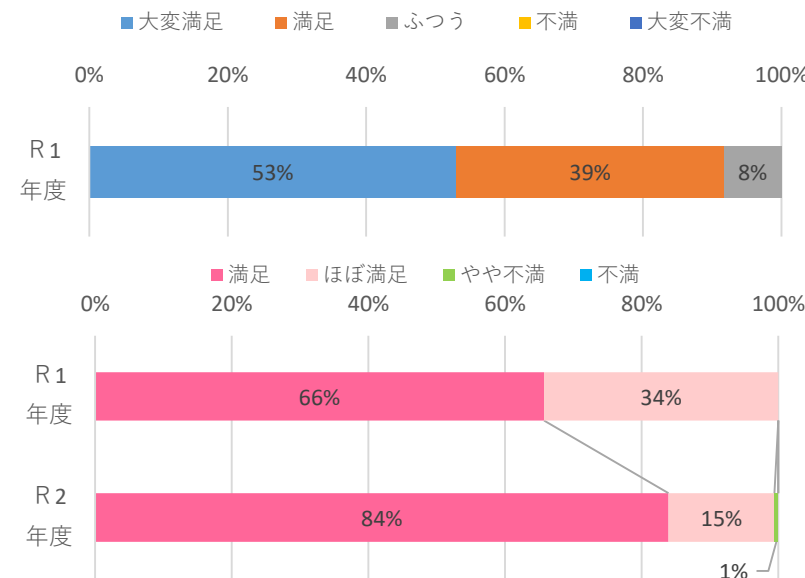


## 東病棟

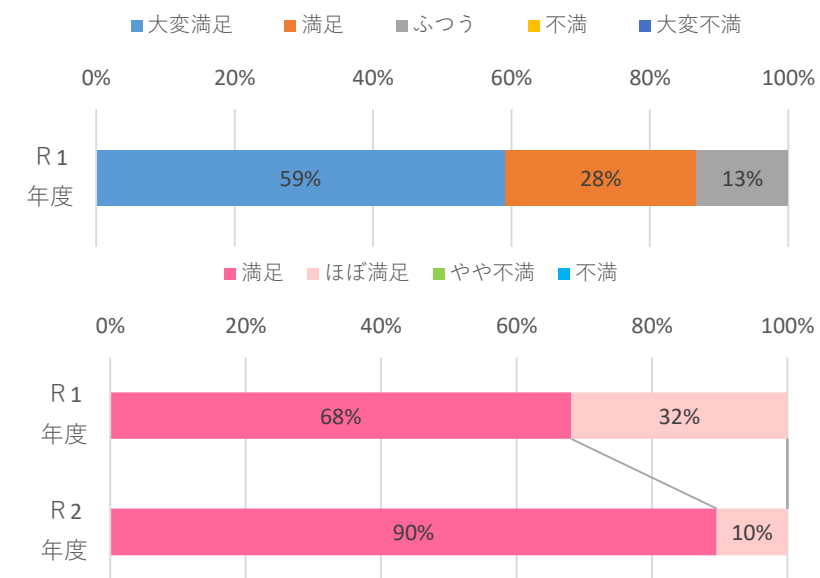
⑩事務職員の態度や言葉遣い



⑪薬剤師・検査技師・放射線技師の態度や言葉遣い

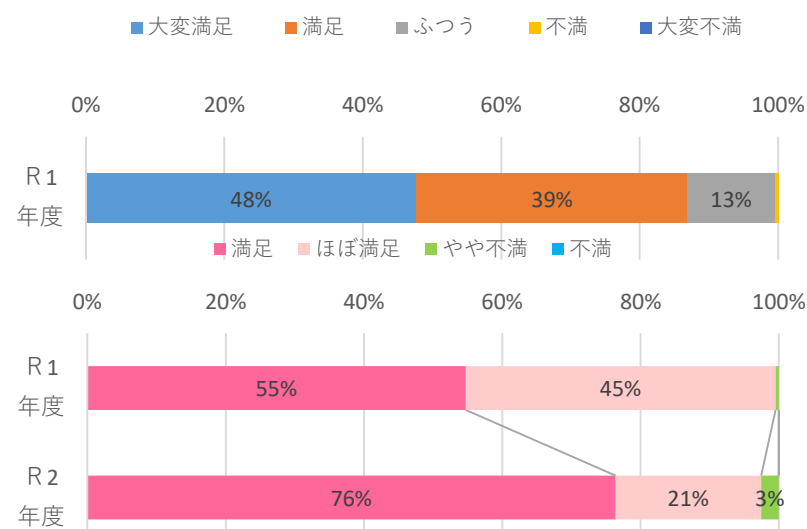


⑫職員の身だしなみに対する満足度

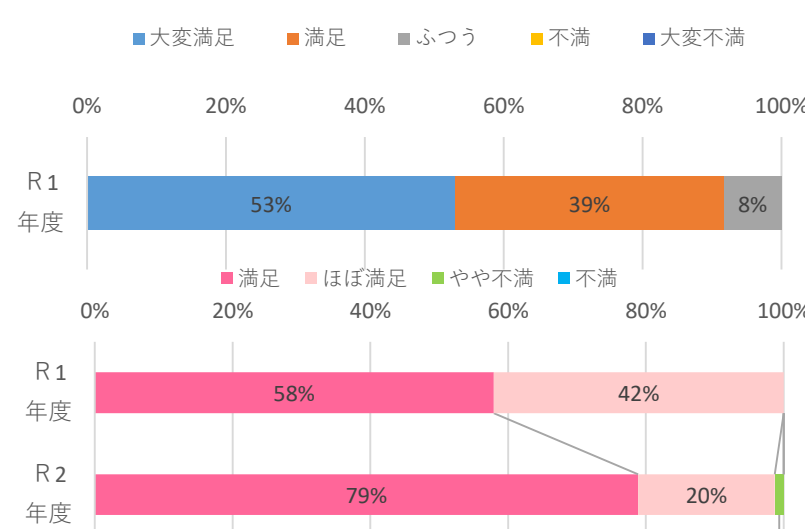


## 西病棟

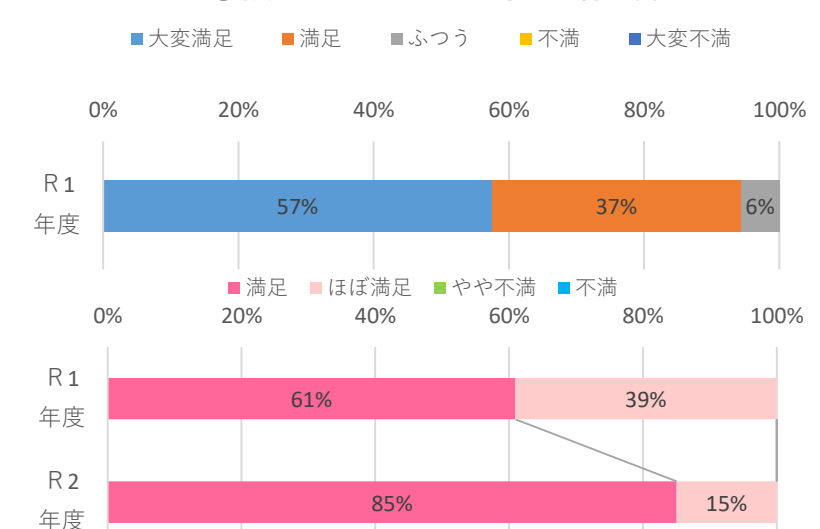
⑩事務職員の態度や言葉遣い



⑪薬剤師・検査技師・放射線技師の態度や言葉遣い

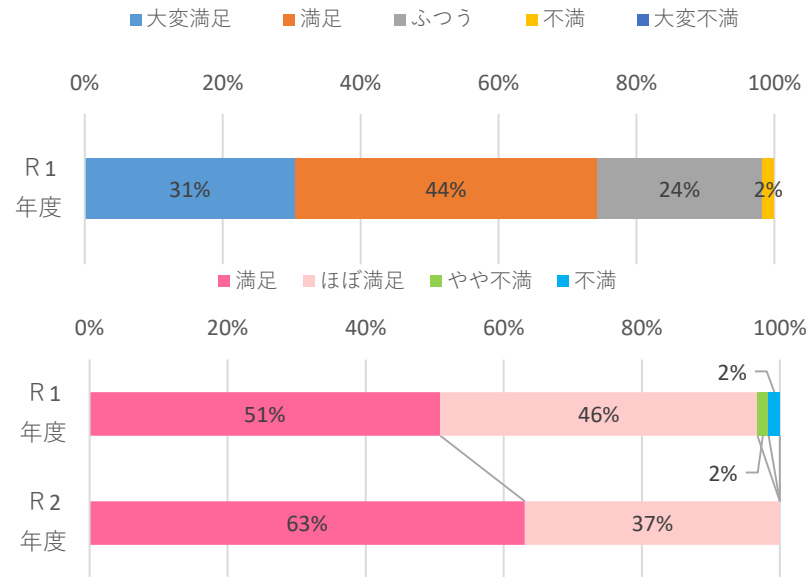


⑫職員の身だしなみに対する満足度

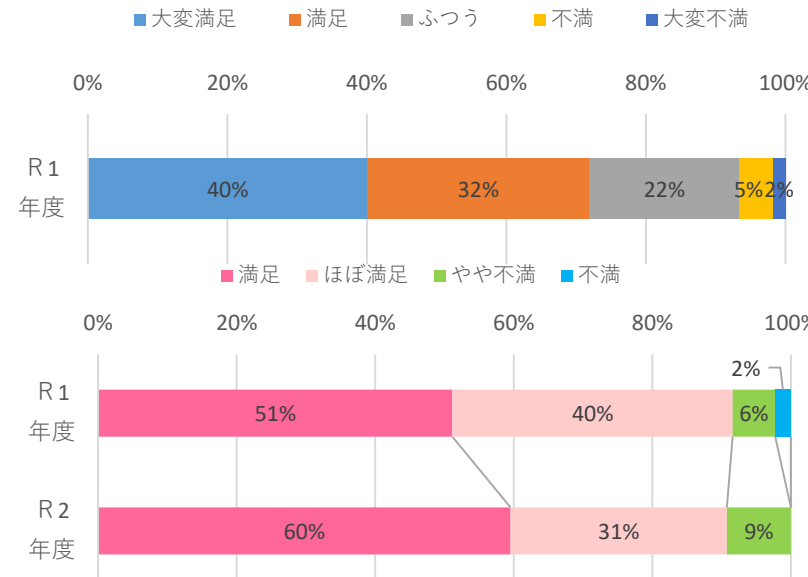


## 東病棟

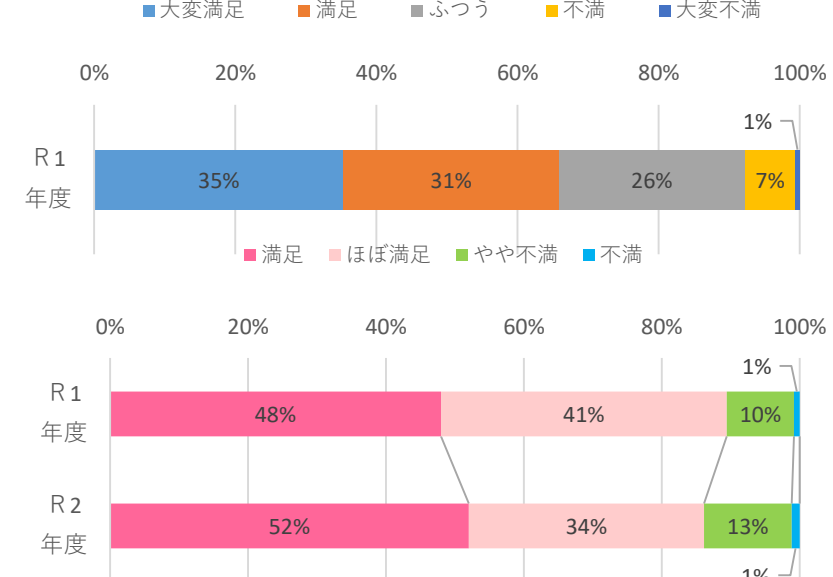
⑬案内表示のわかりやすさ



⑭病棟の清掃状況

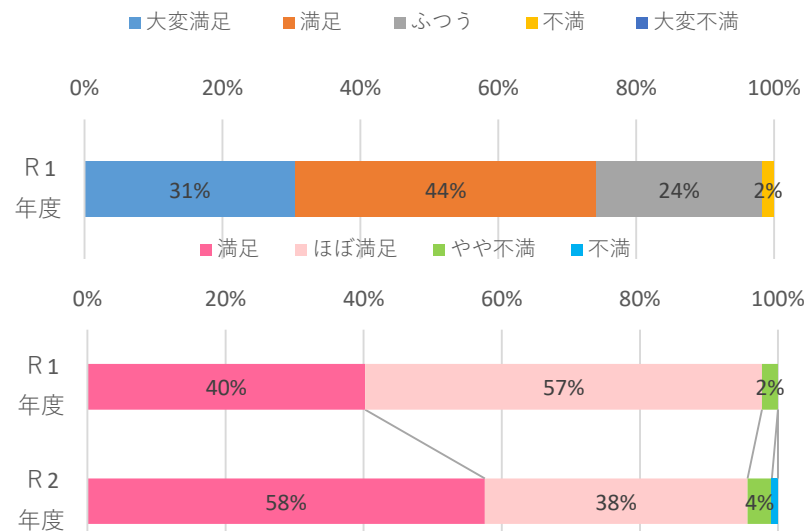


⑮トイレの清掃状況

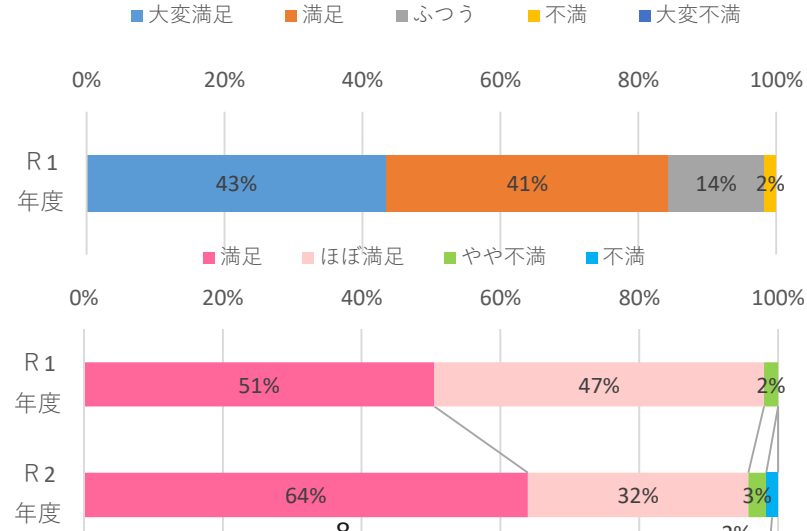


## 西病棟

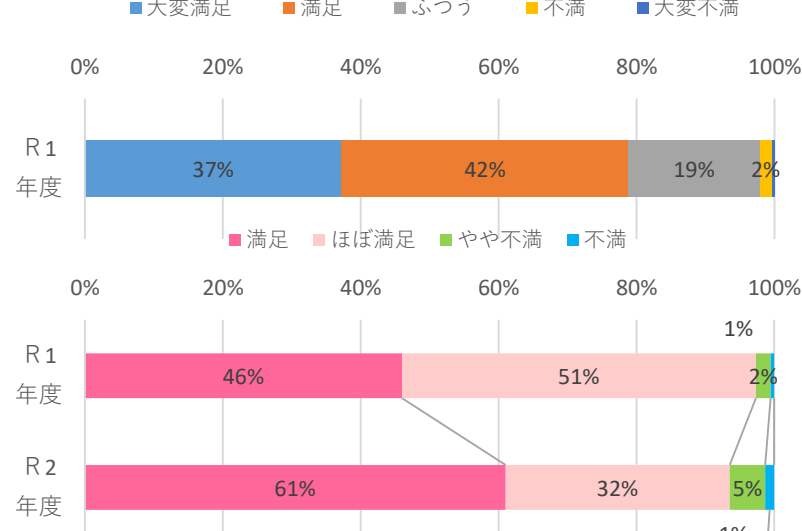
⑬案内表示のわかりやすさ



⑭病棟の清掃状況

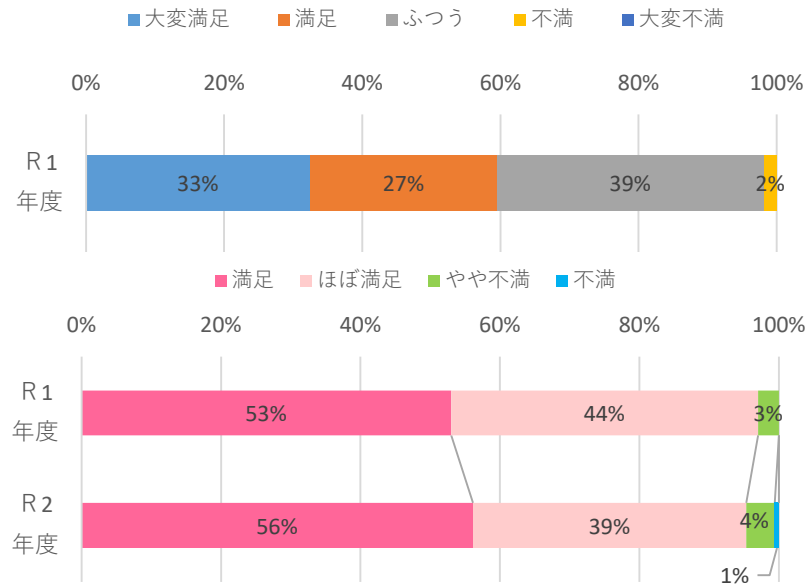


⑮トイレの清掃状況

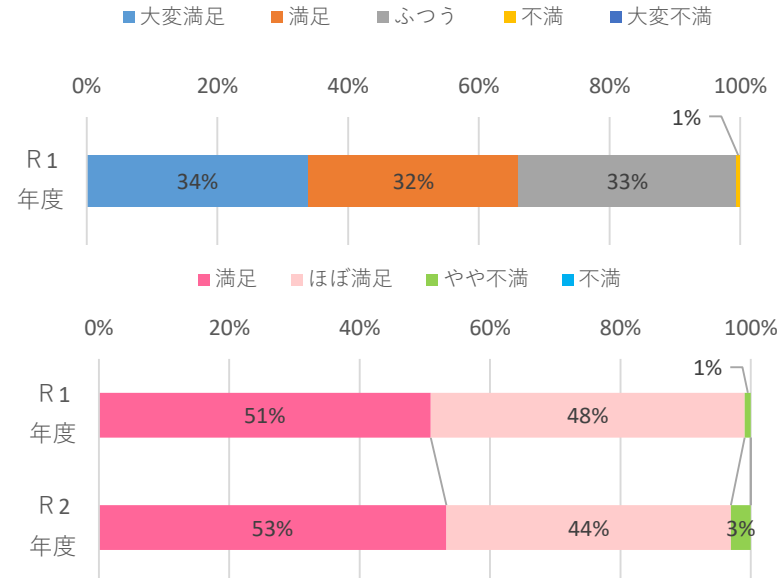


## 東病棟

⑩非常口、避難経路のわかりやすさ

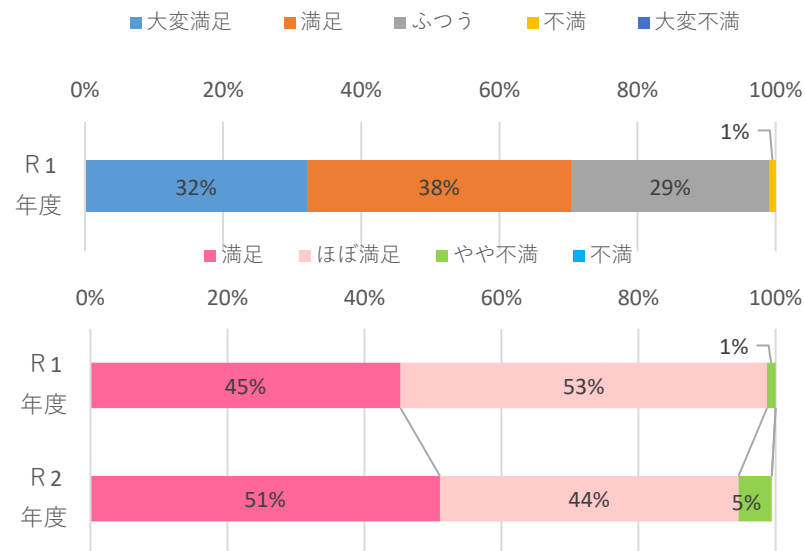


⑪壁面やギャラリーの展示作品

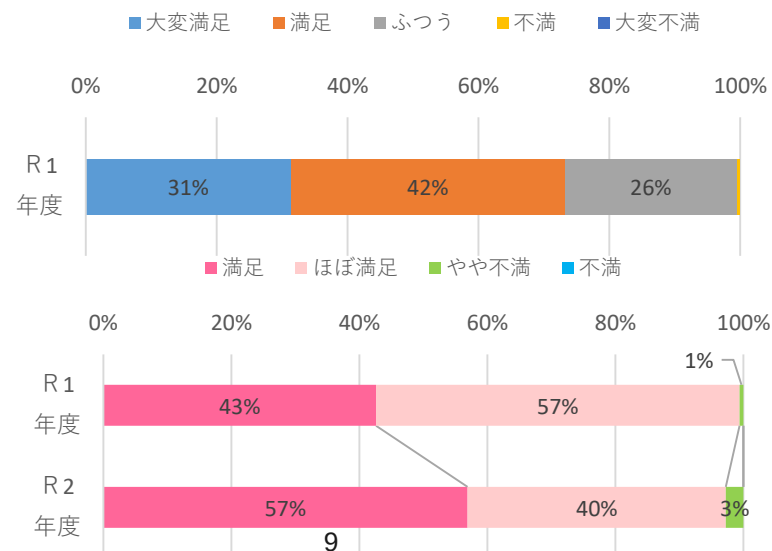


## 西病棟

⑩非常口、避難経路のわかりやすさ

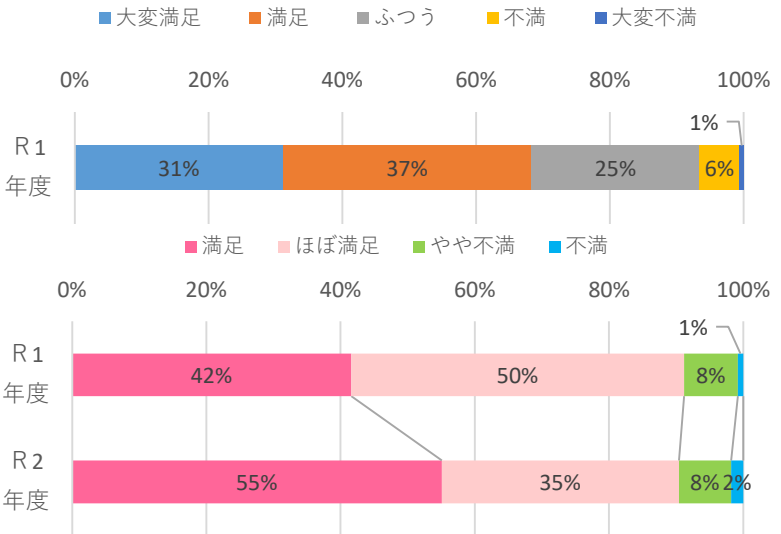


⑪壁面やギャラリーの展示作品

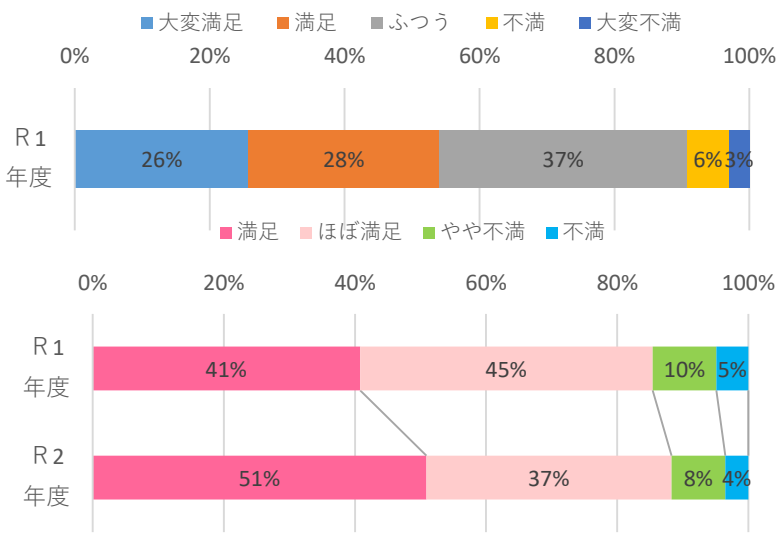


東病棟

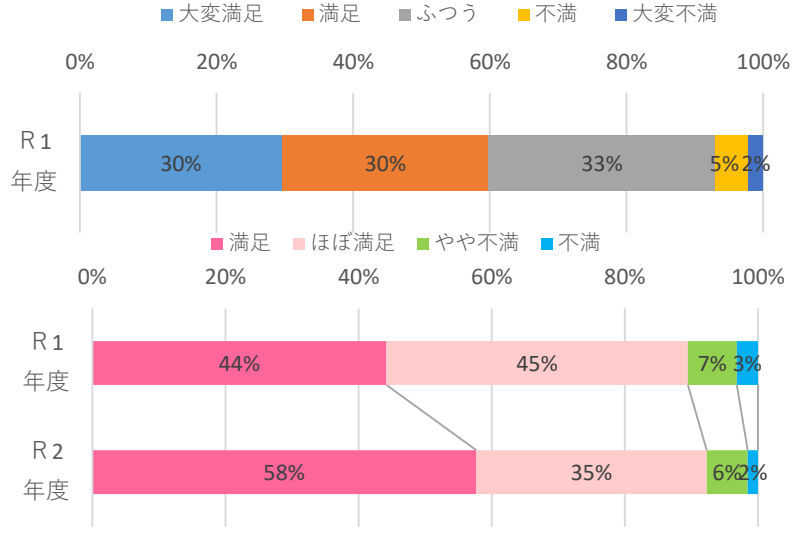
⑱入院事務手続きに対する満足度



⑲食事について

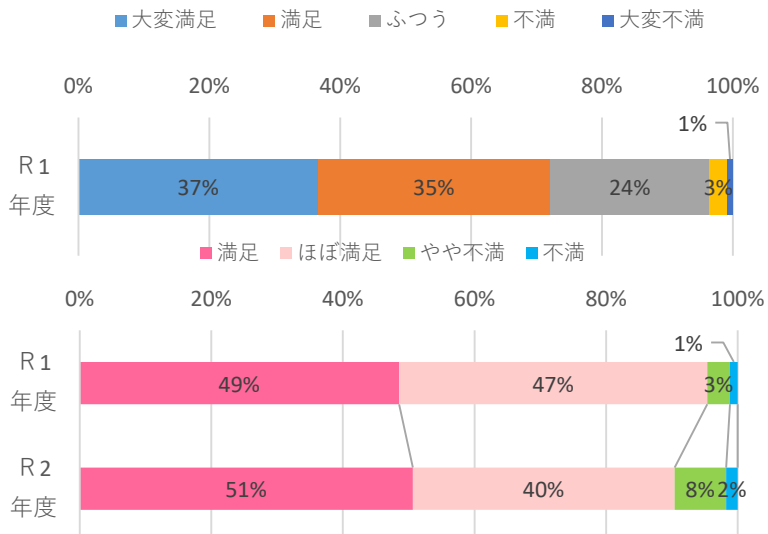


⑳病衣のレンタル（CSセット）について

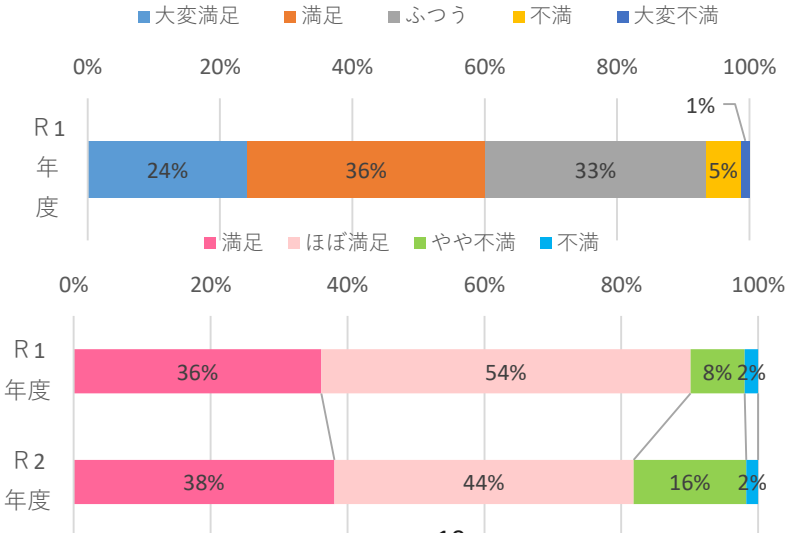


西病棟

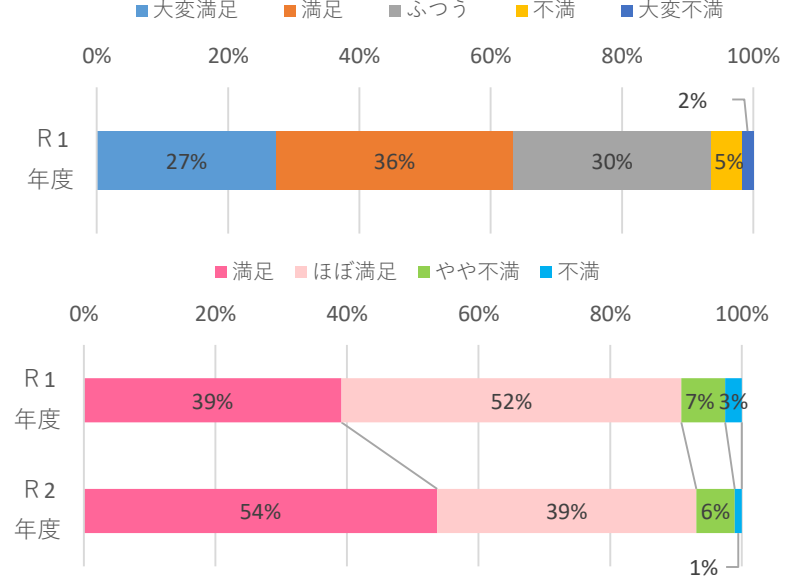
⑱入院事務手続きに対する満足度



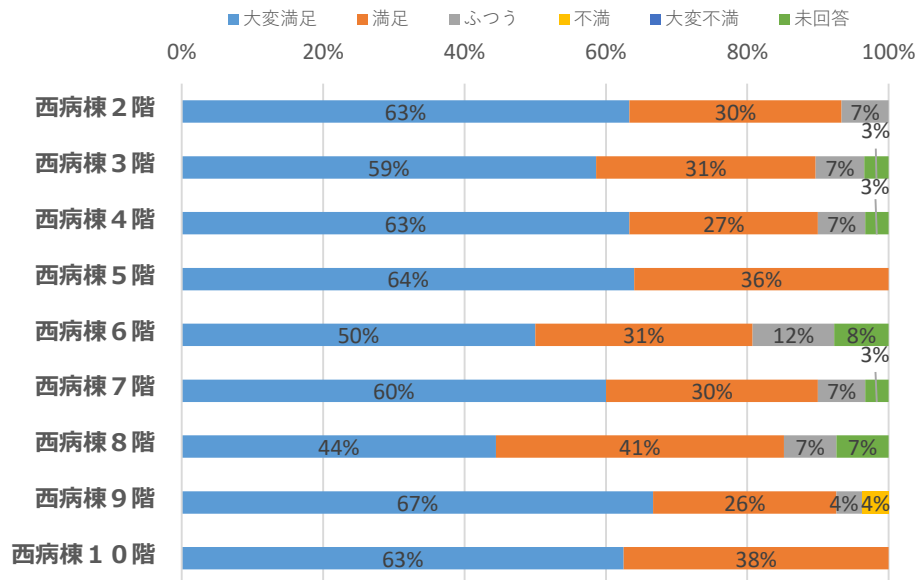
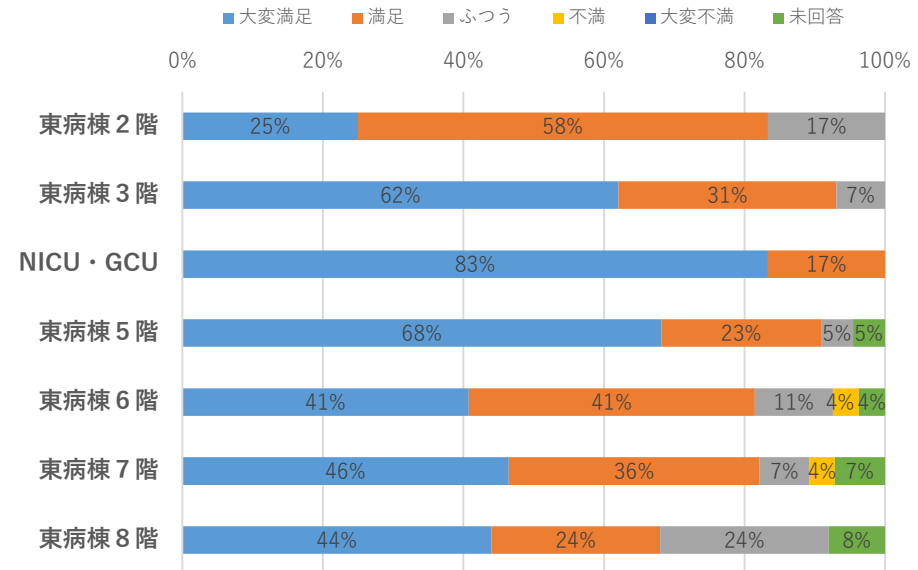
⑲食事について



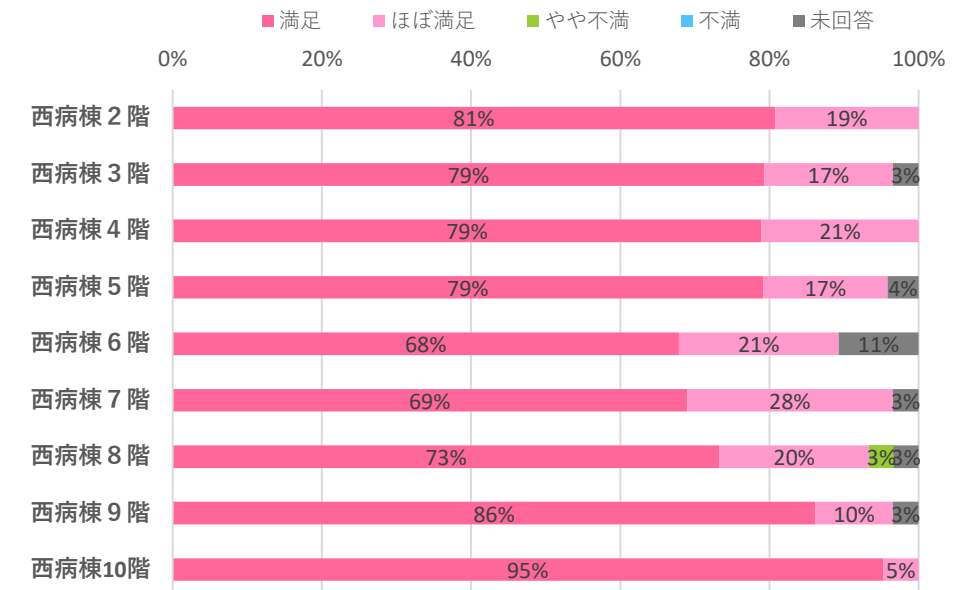
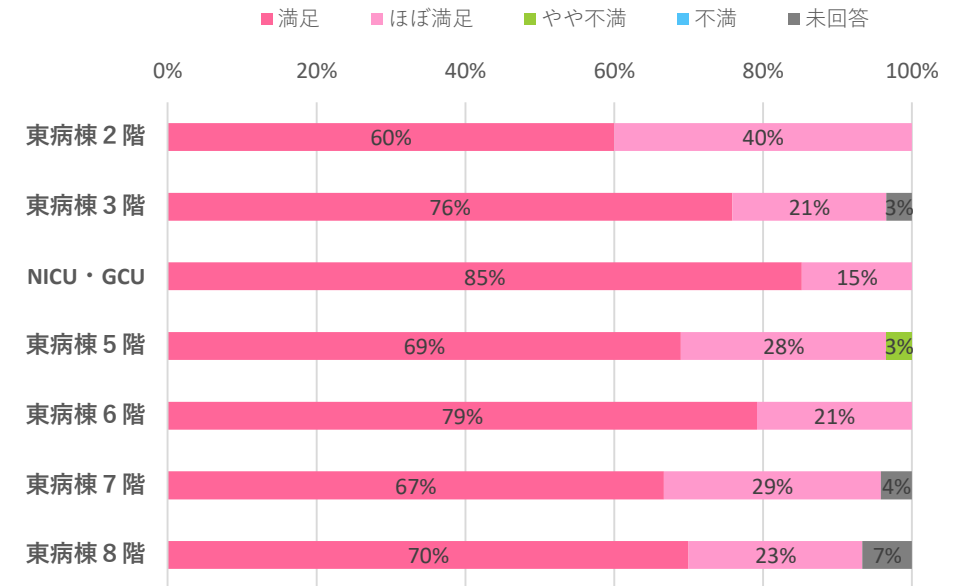
⑳病衣のレンタル（CSセット）について



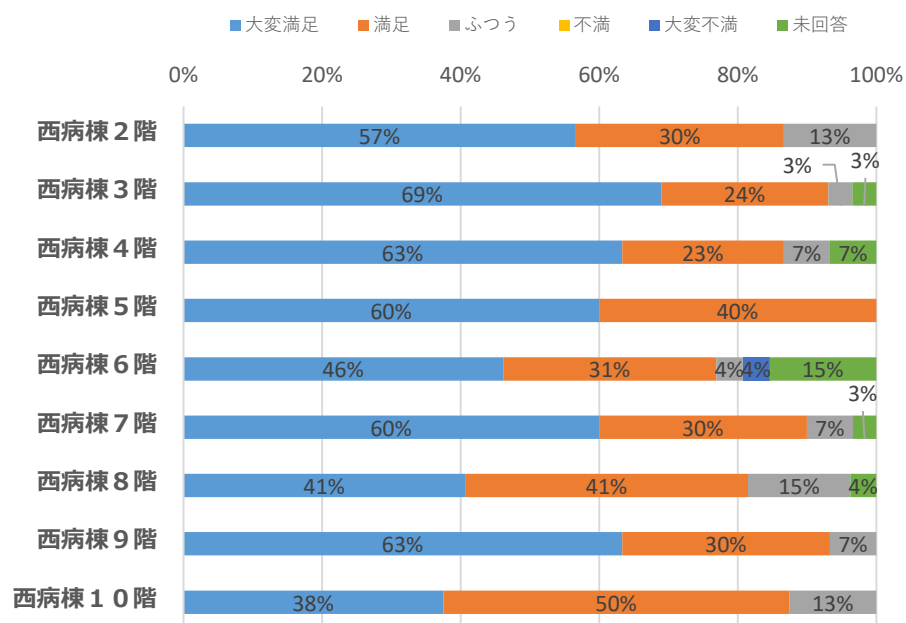
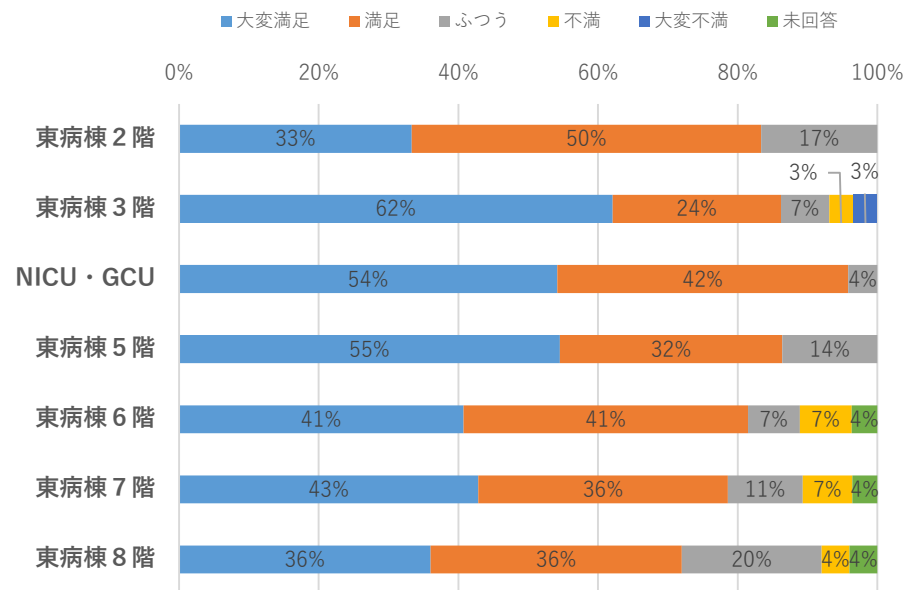
## &lt;R 1 年度&gt;



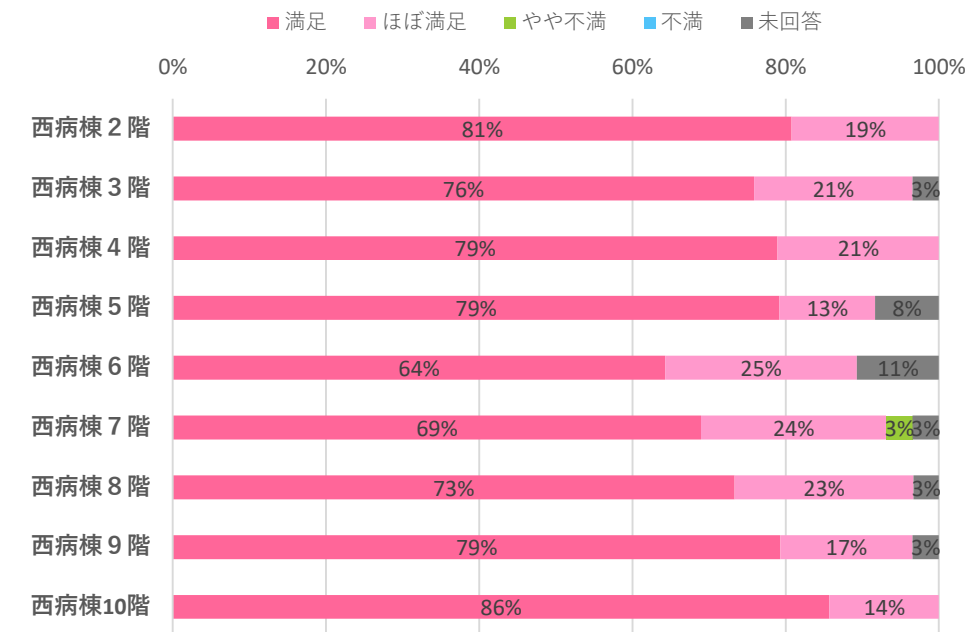
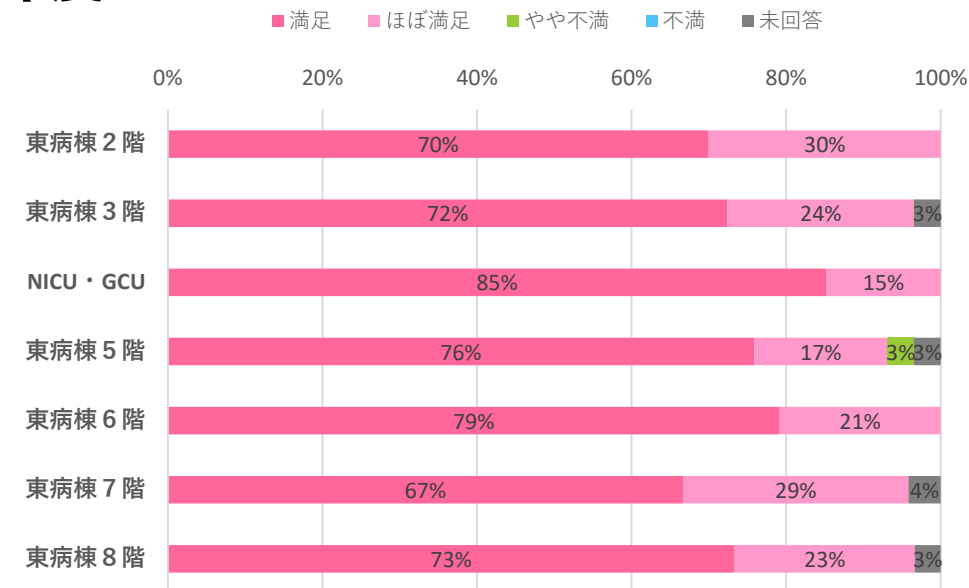
## &lt;R 2 年度&gt;



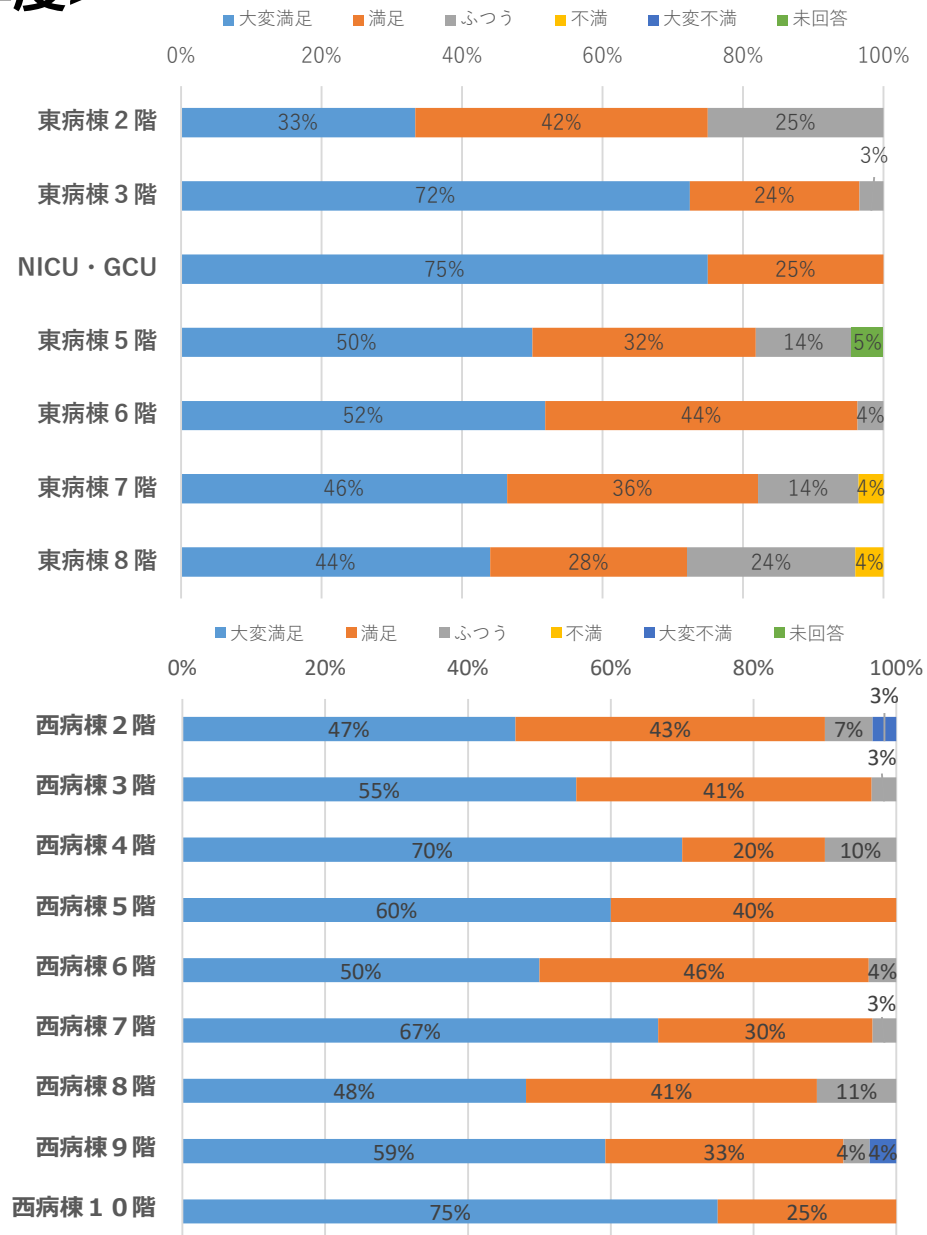
## &lt;R 1 年度&gt;



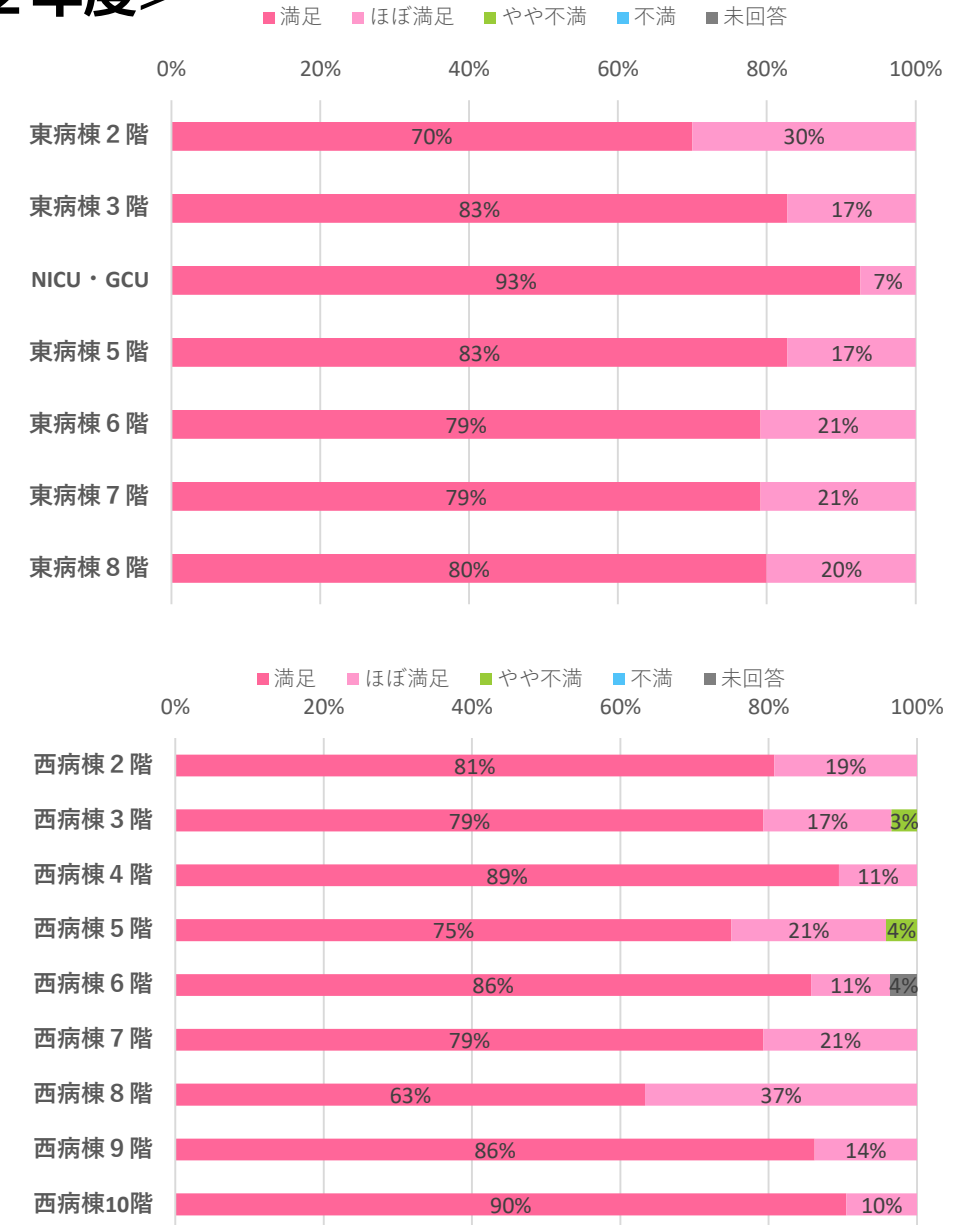
## &lt;R 2 年度&gt;



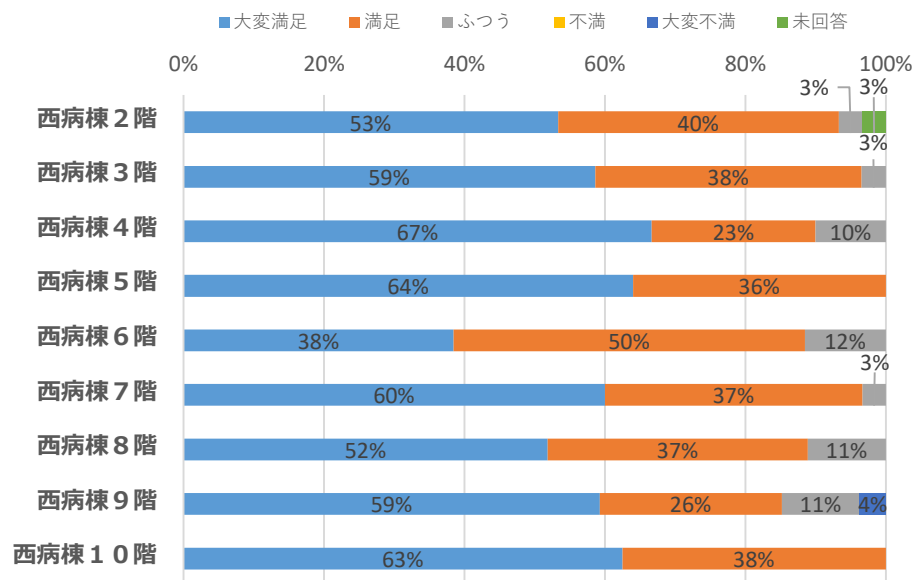
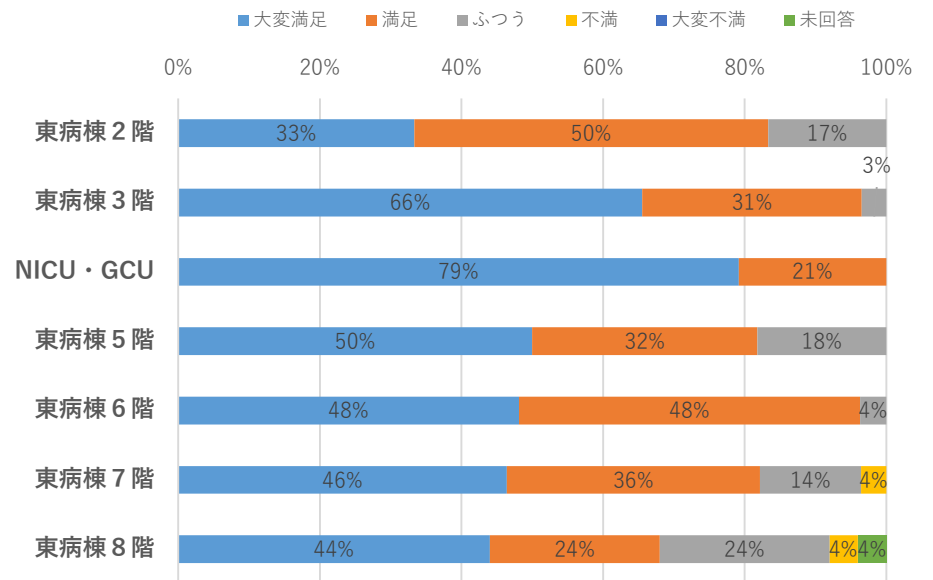
<R 1 年度>



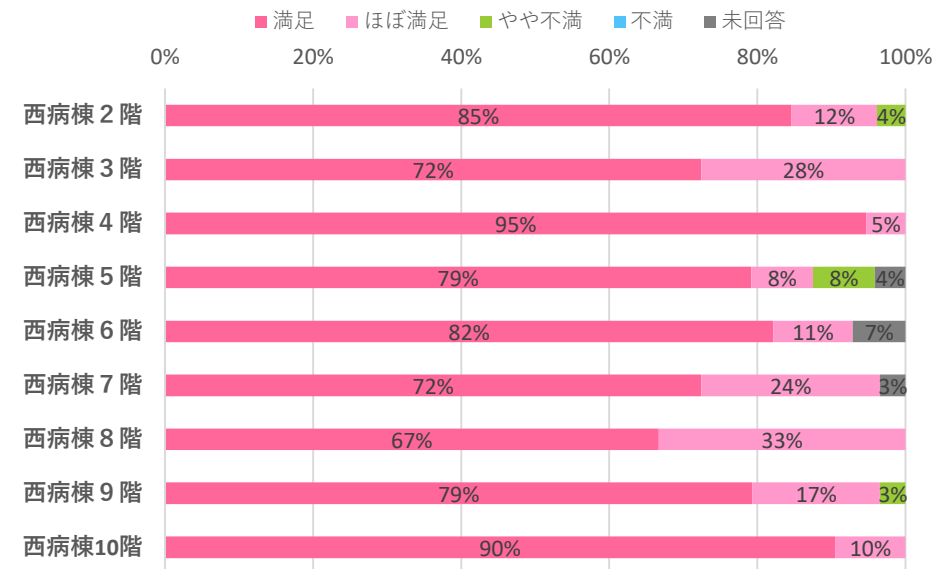
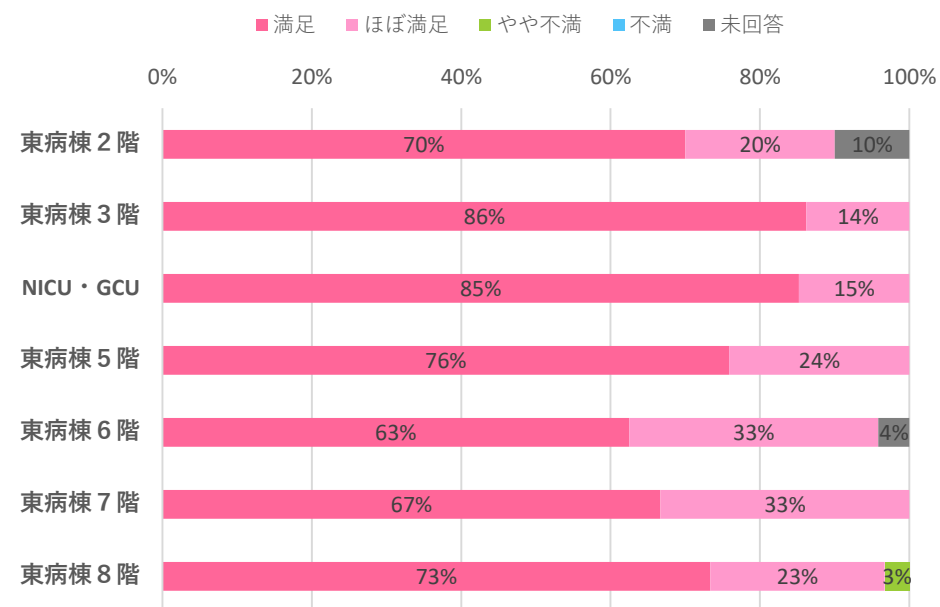
<R 2 年度>



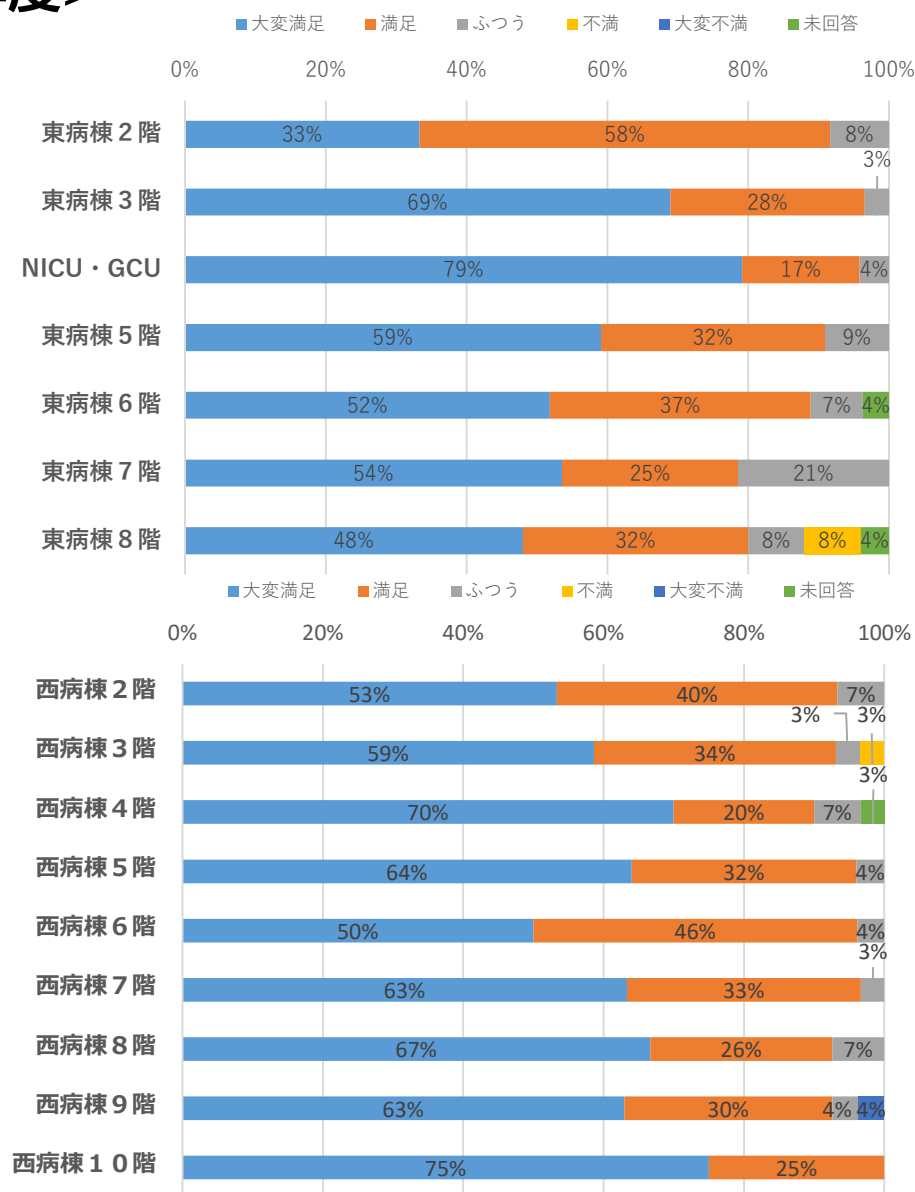
## &lt;R 1 年度&gt;



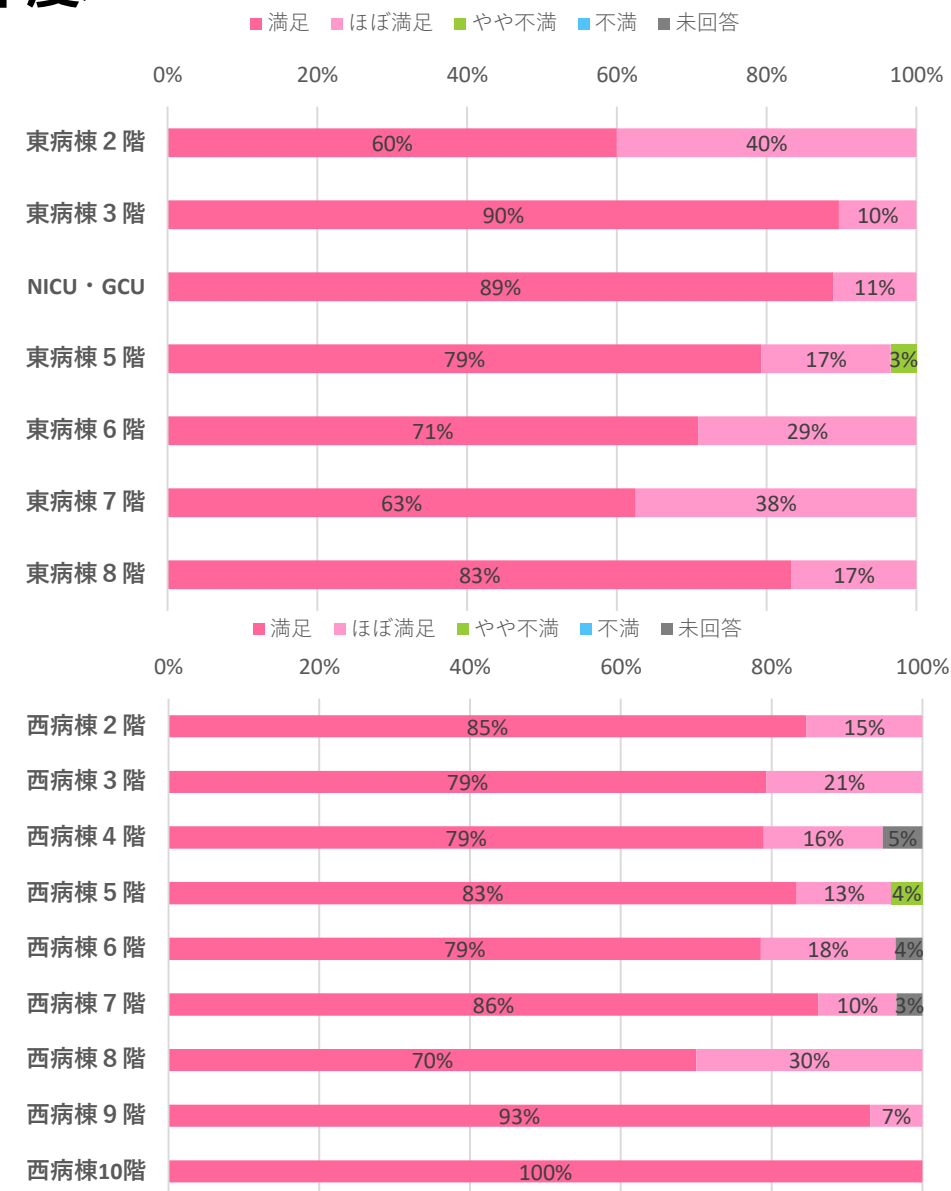
## &lt;R 2 年度&gt;



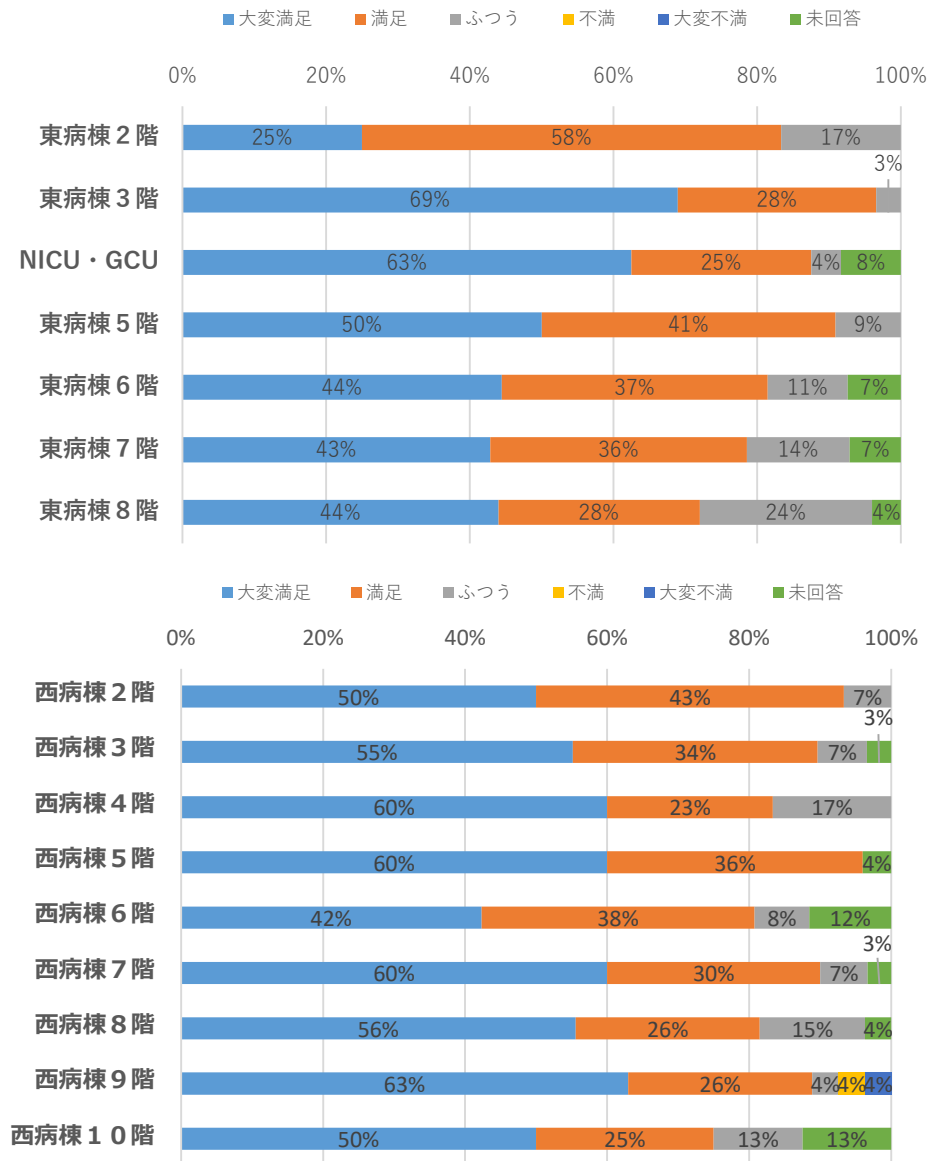
## &lt;R 1 年度&gt;



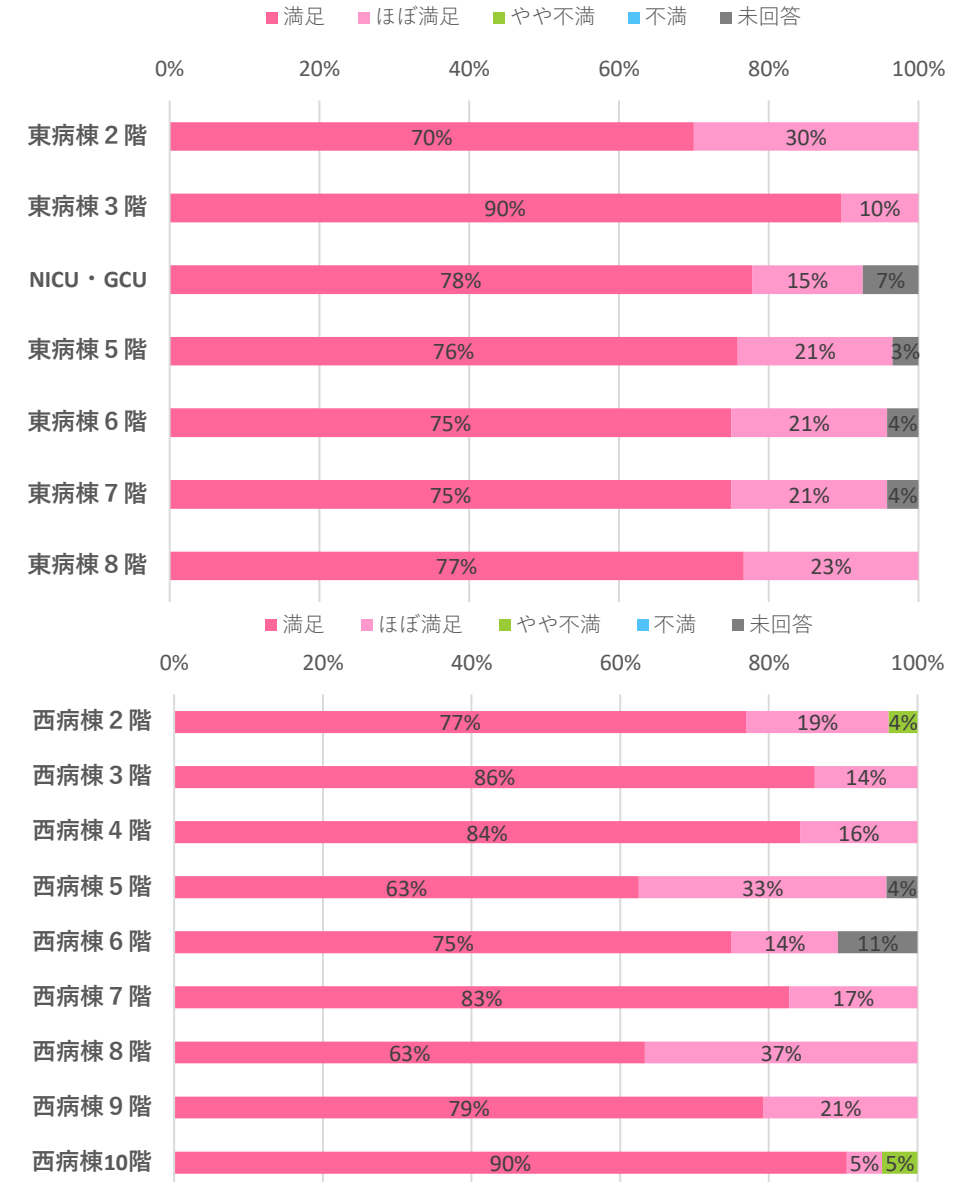
## &lt;R 2 年度&gt;



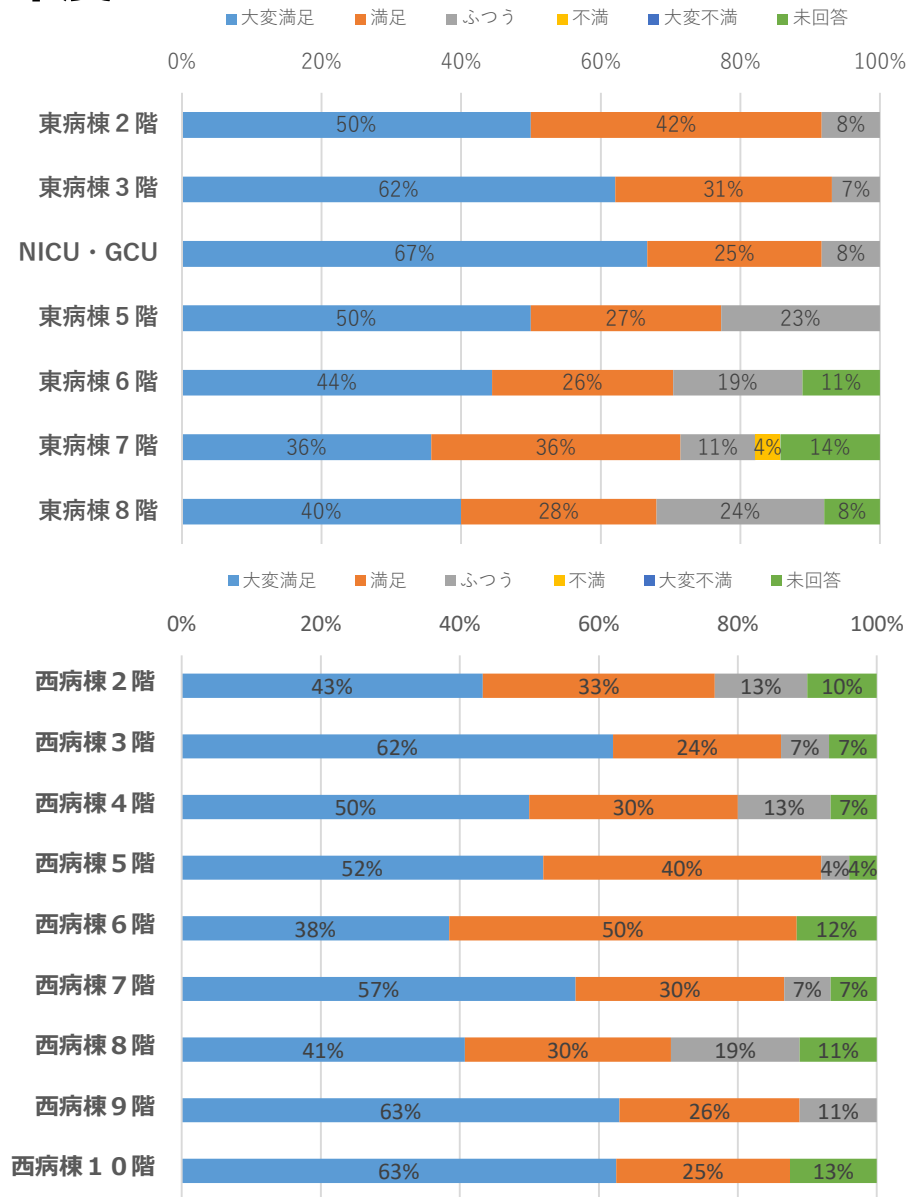
## &lt;R 1 年度&gt;



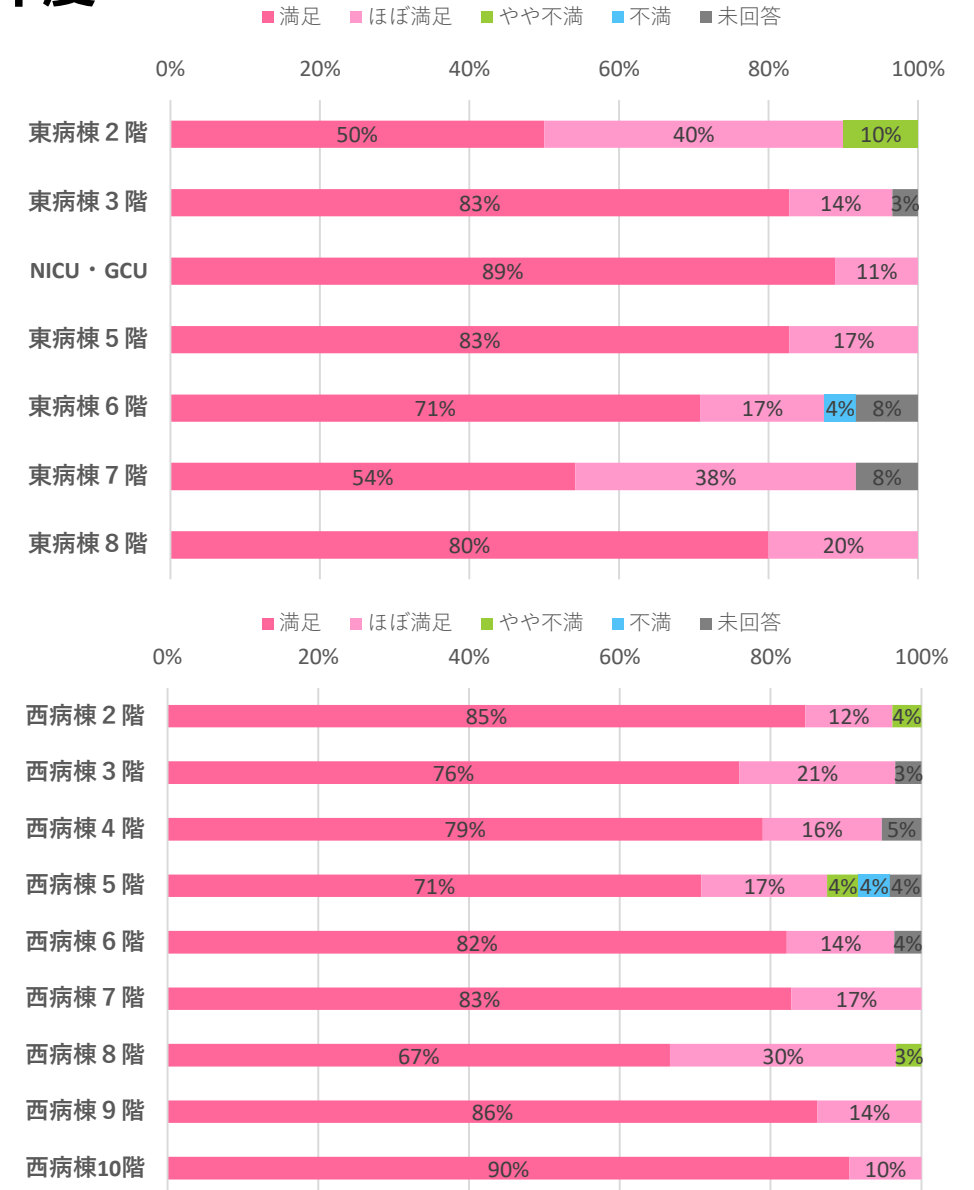
## &lt;R 2 年度&gt;



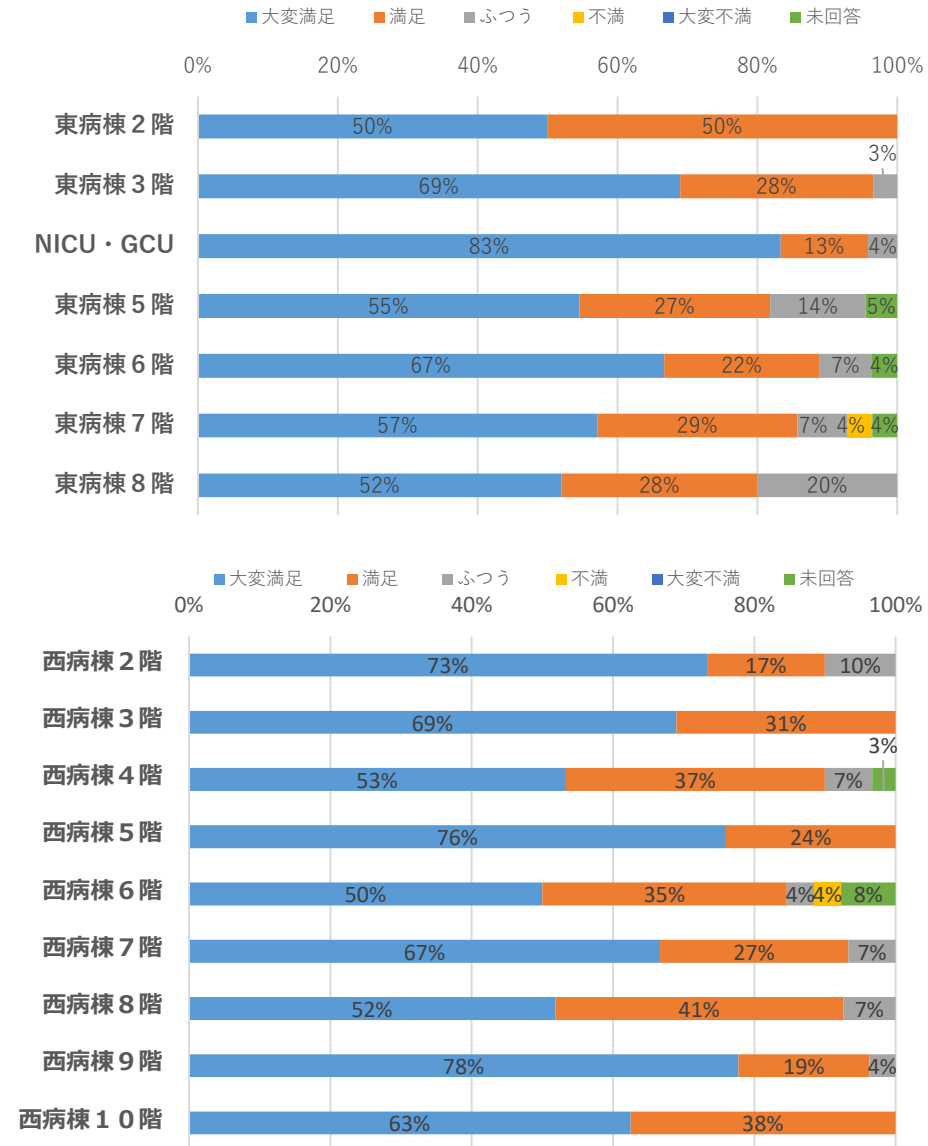
## &lt;R 1 年度&gt;



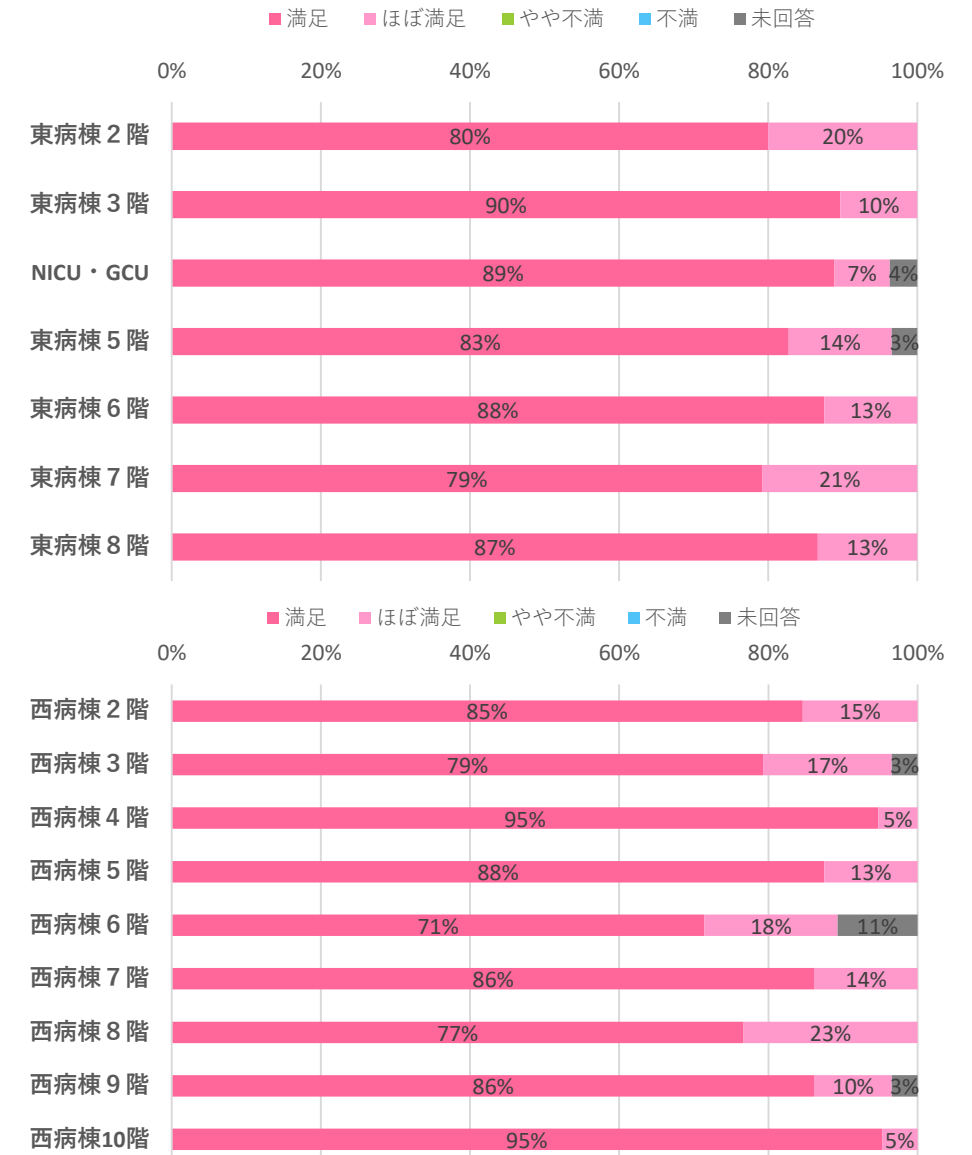
## &lt;R 2 年度&gt;



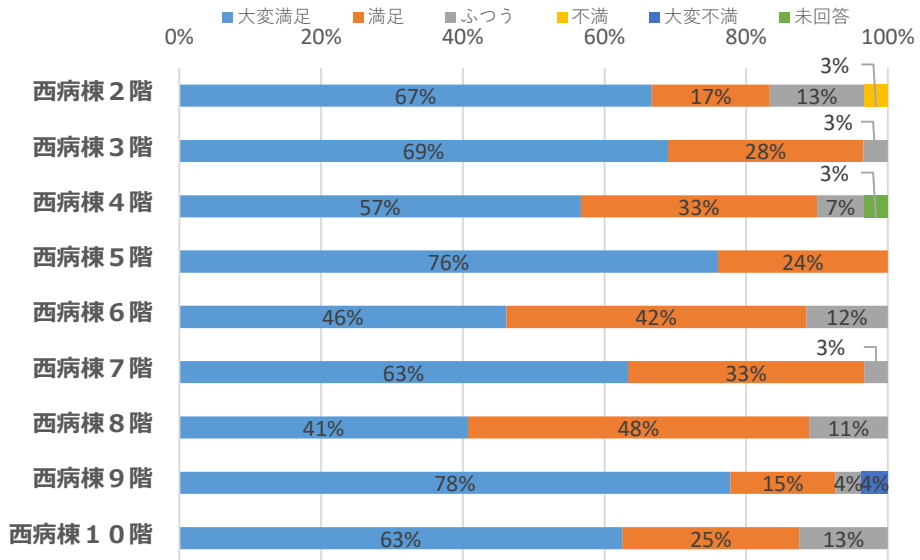
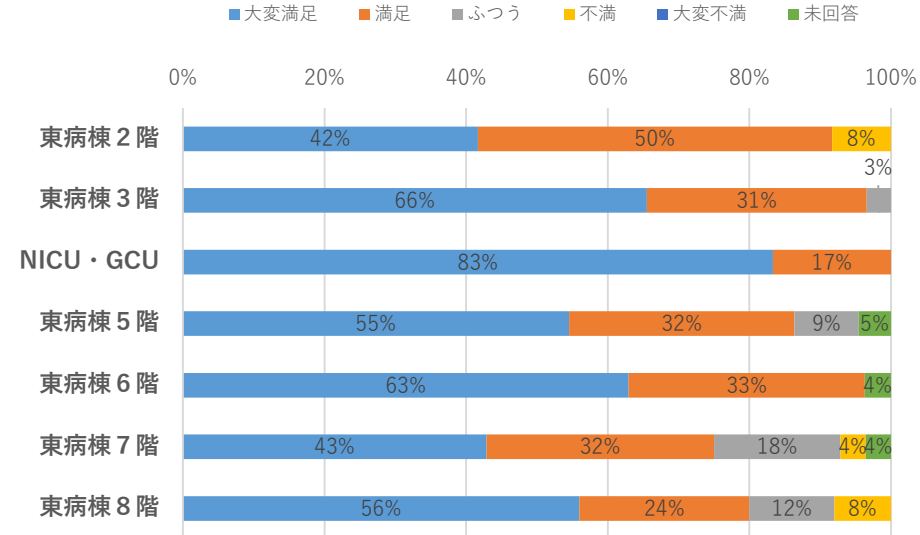
## &lt;R 1 年度&gt;



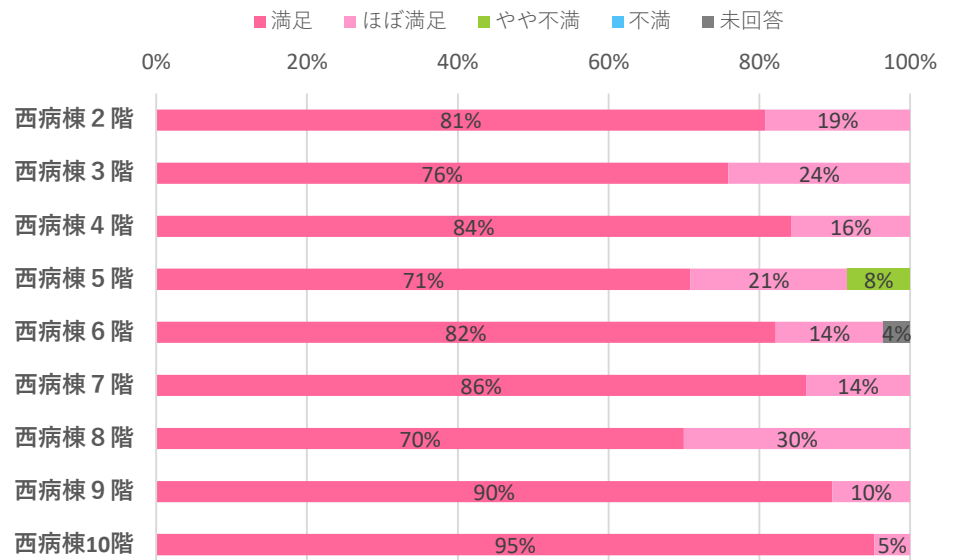
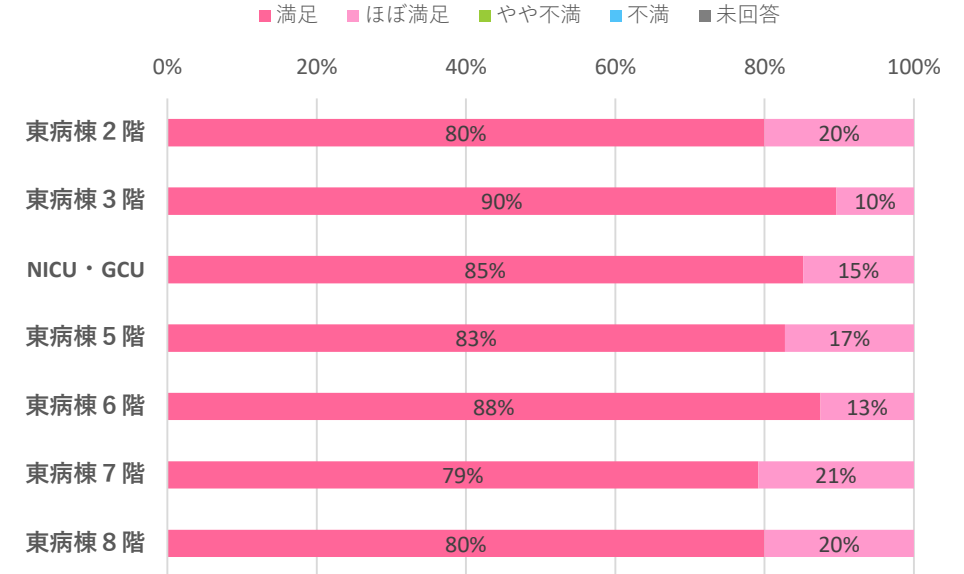
## &lt;R 2 年度&gt;



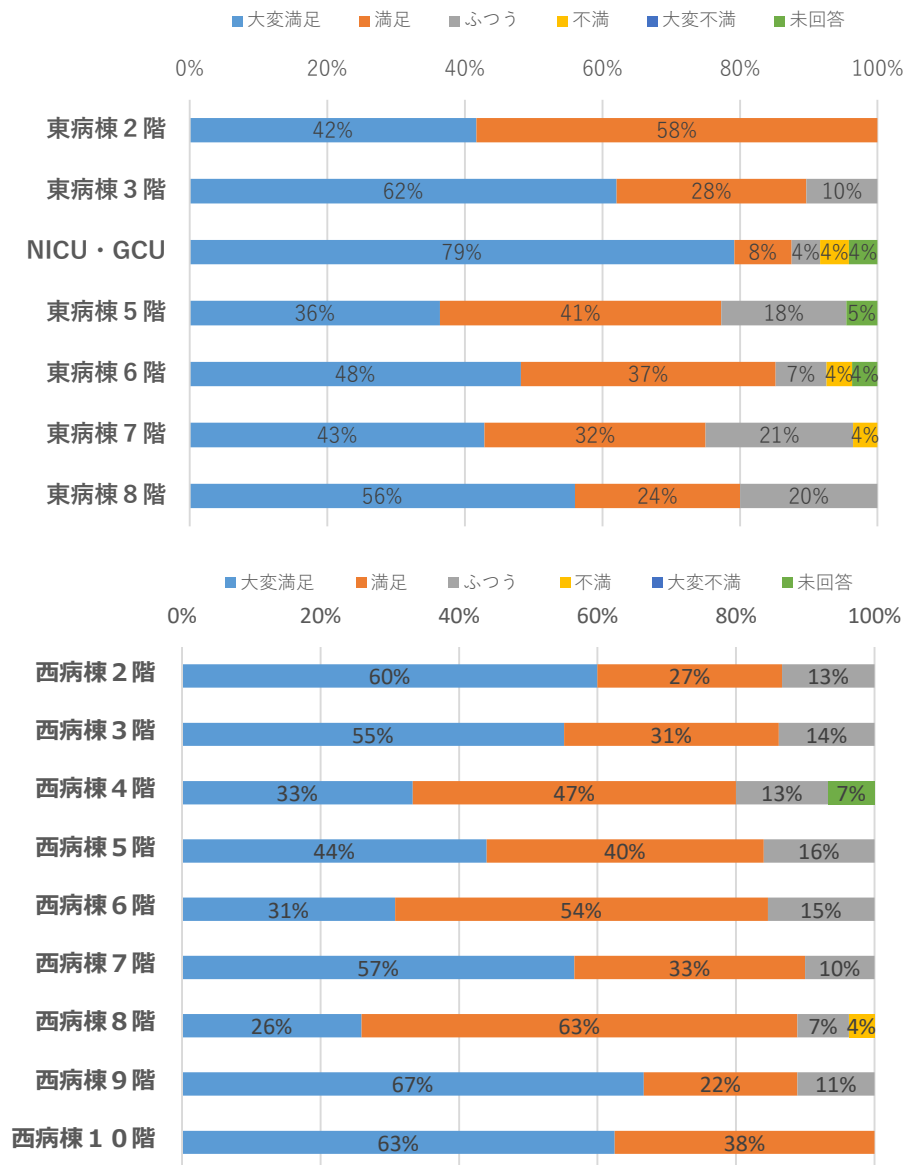
## &lt;R 1 年度&gt;



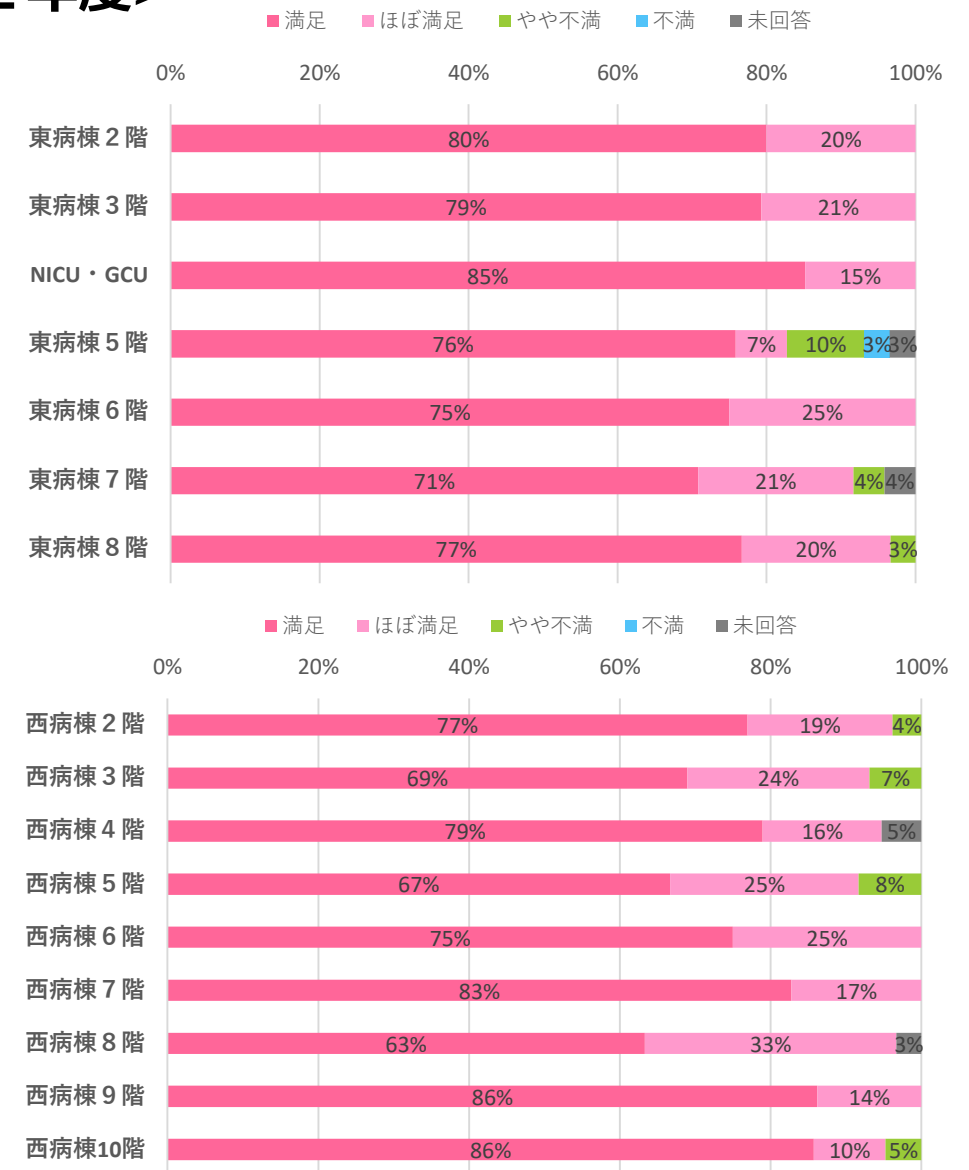
## &lt;R 2 年度&gt;



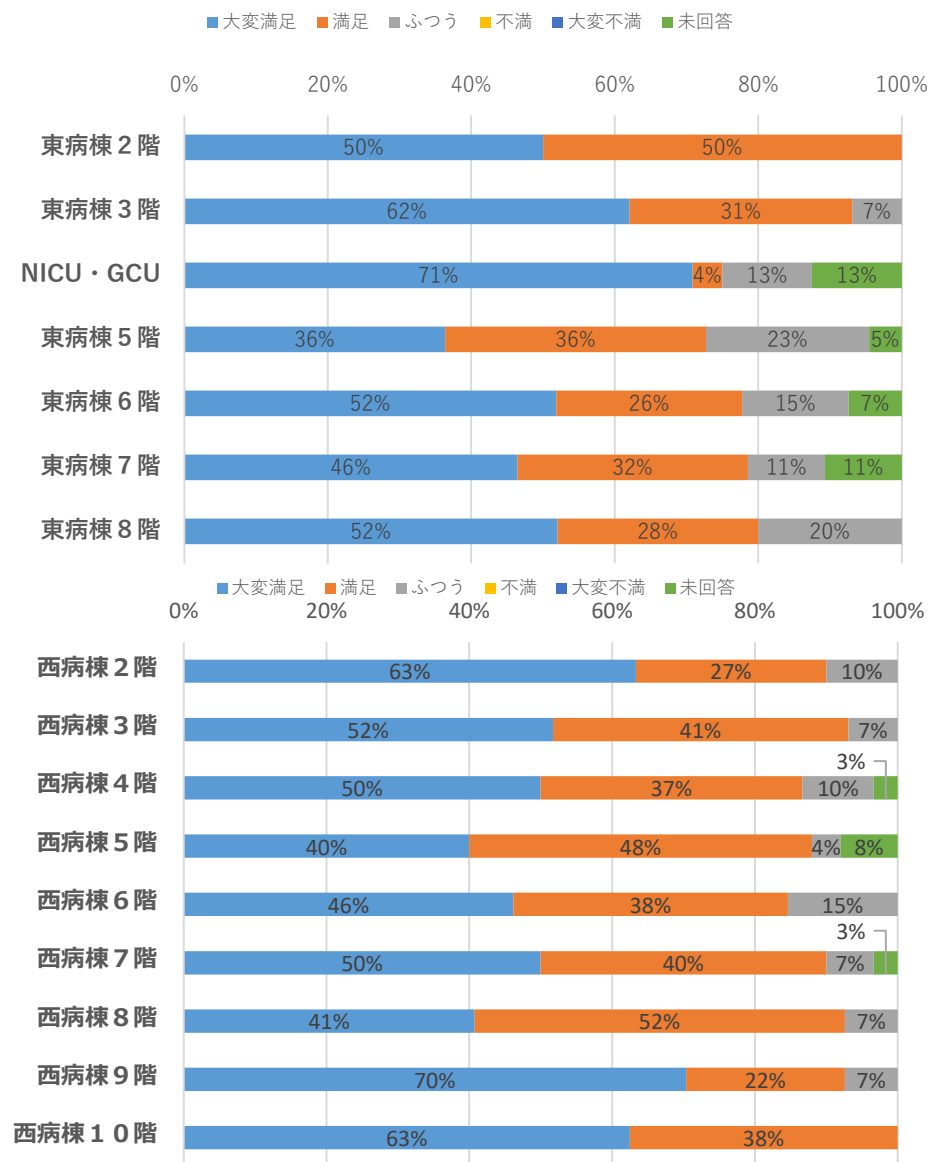
## &lt;R 1 年度&gt;



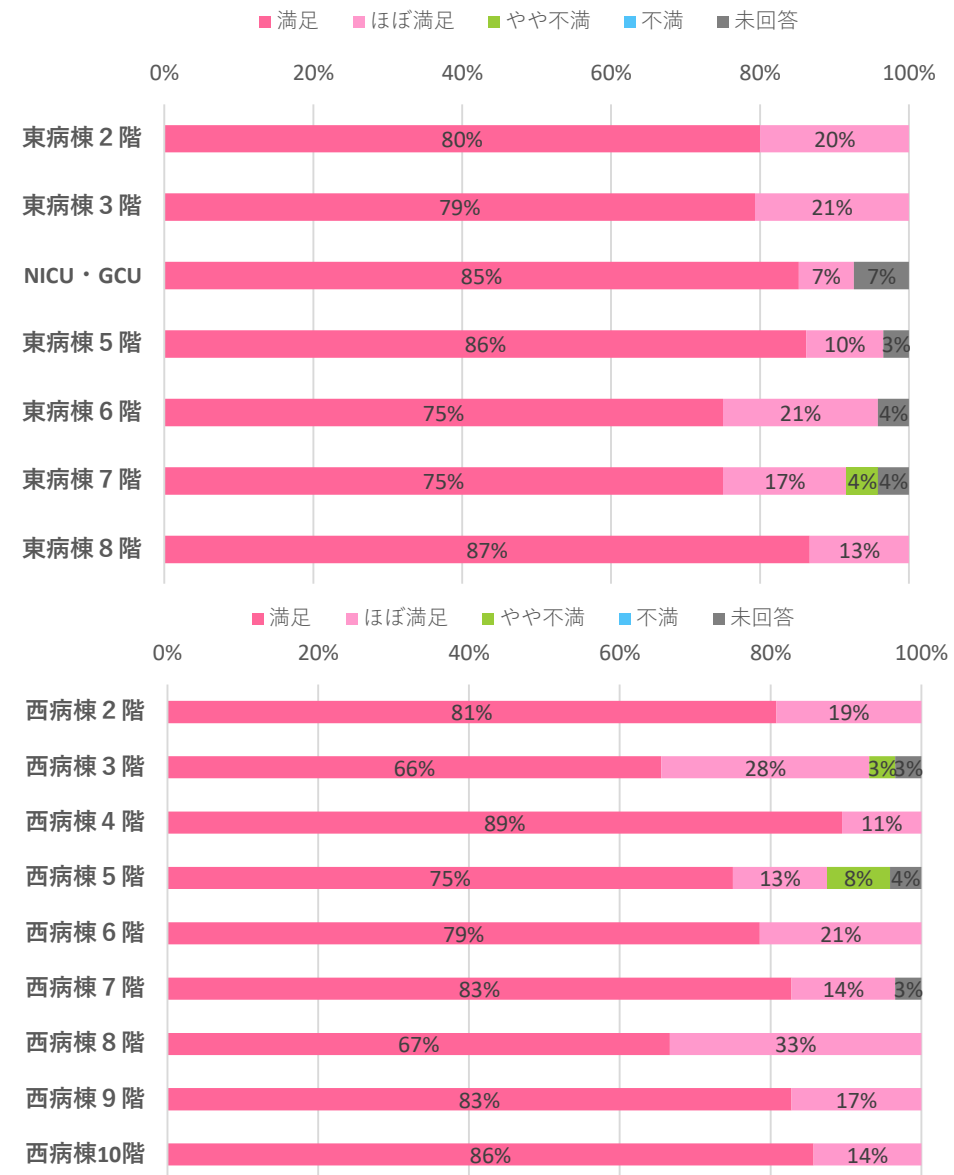
## &lt;R 2 年度&gt;



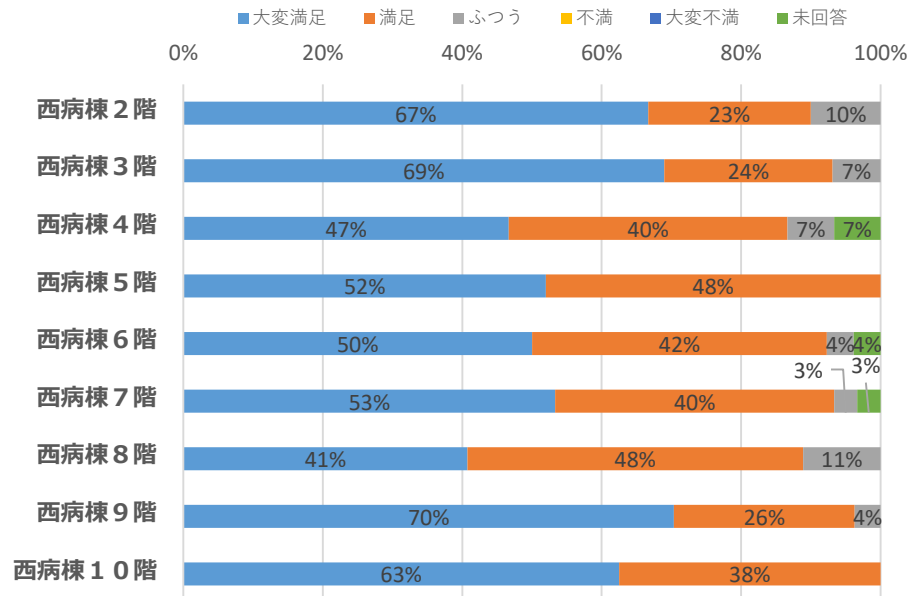
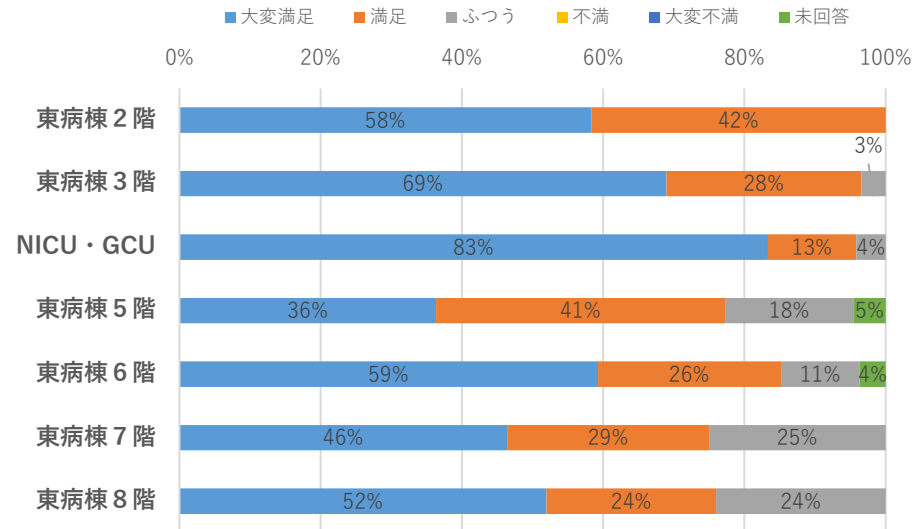
## &lt;R 1 年度&gt;



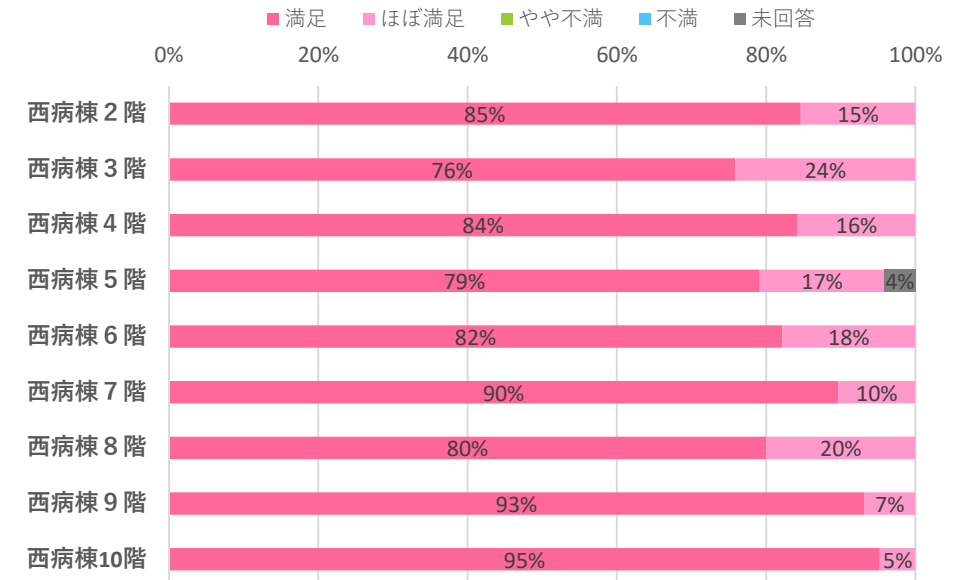
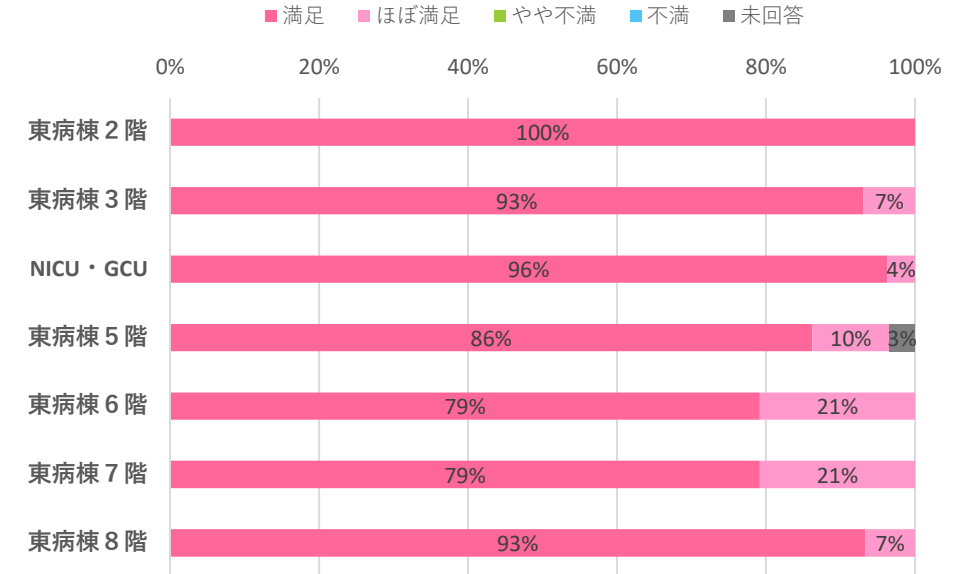
## &lt;R 2 年度&gt;



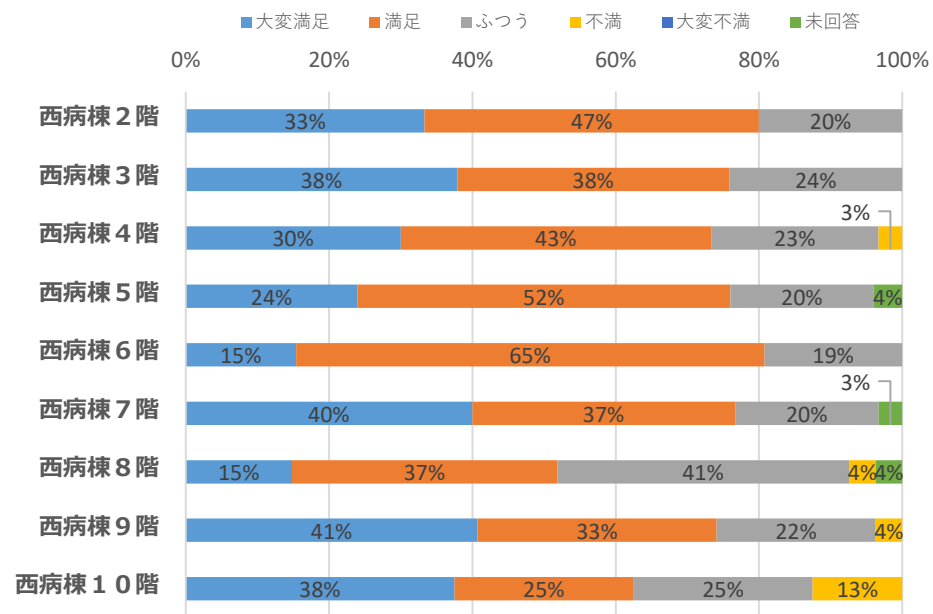
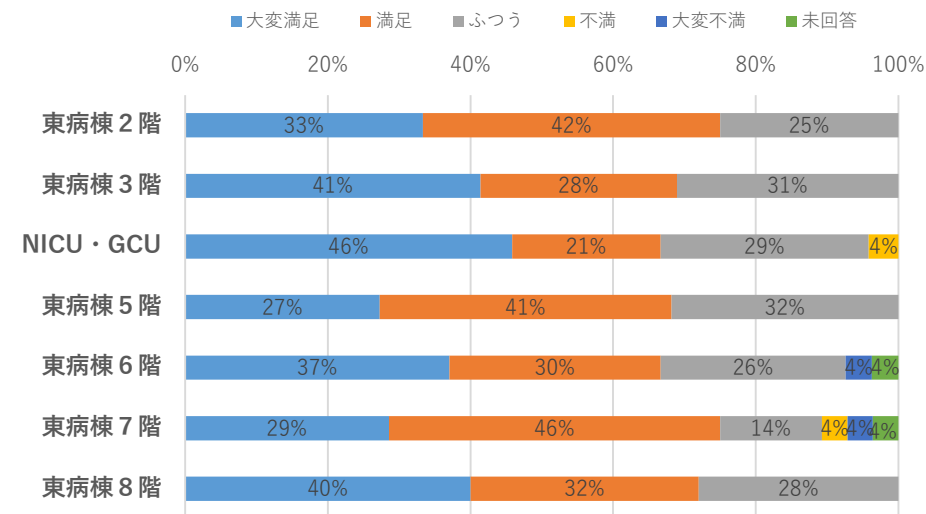
## &lt;R 1 年度&gt;



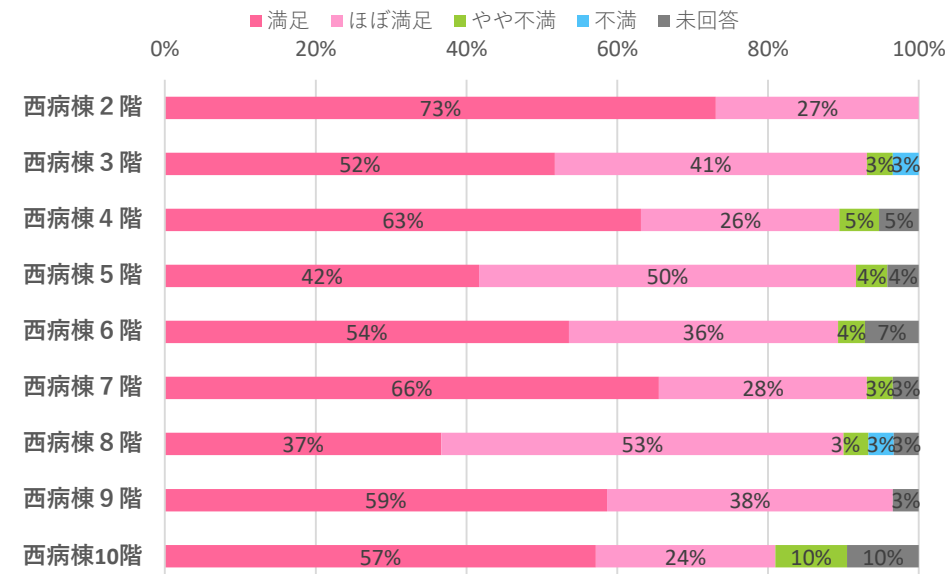
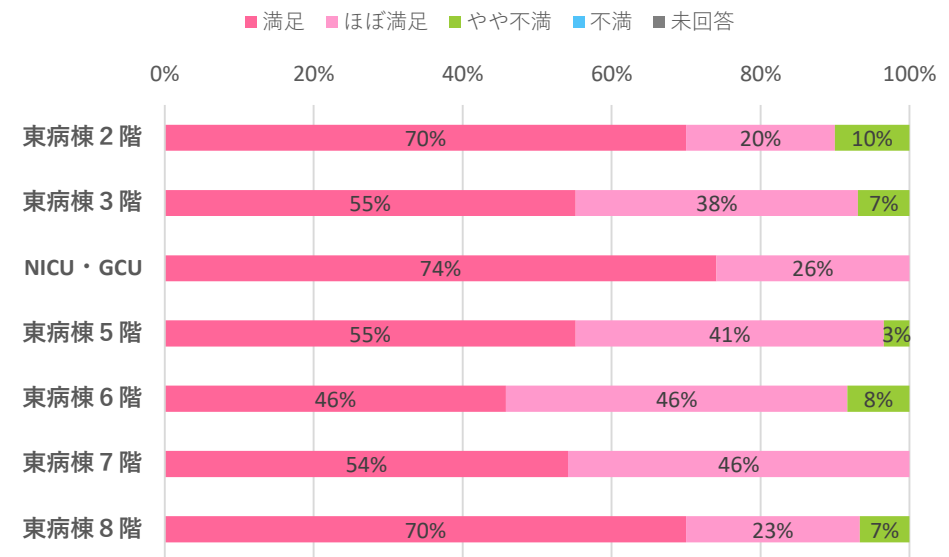
## &lt;R 2 年度&gt;



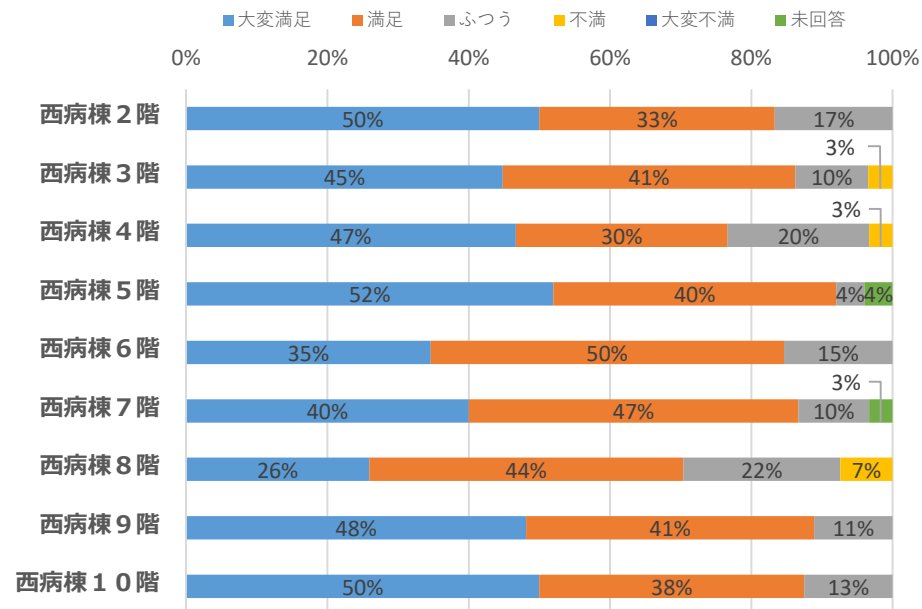
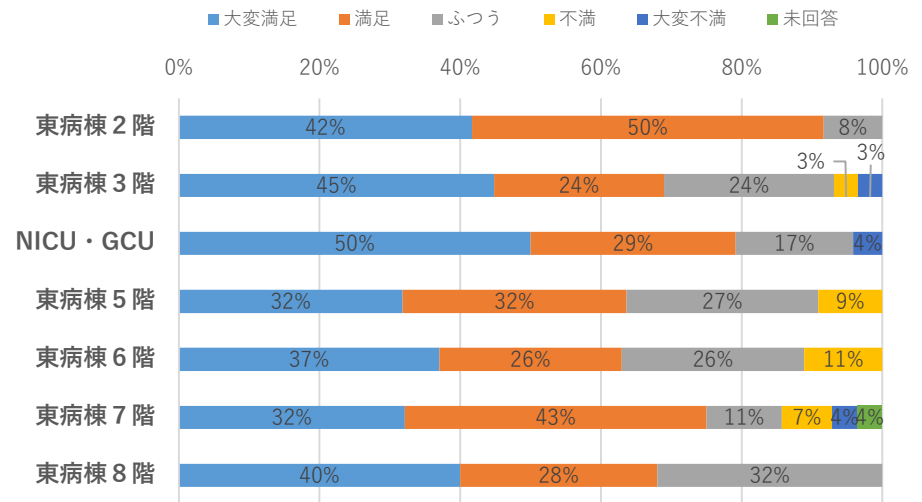
## &lt; R 1 年度 &gt;



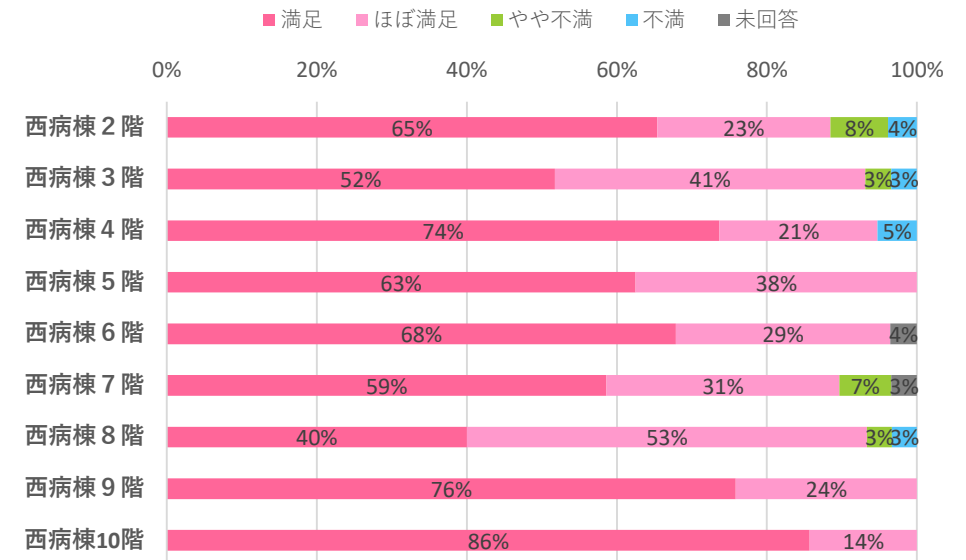
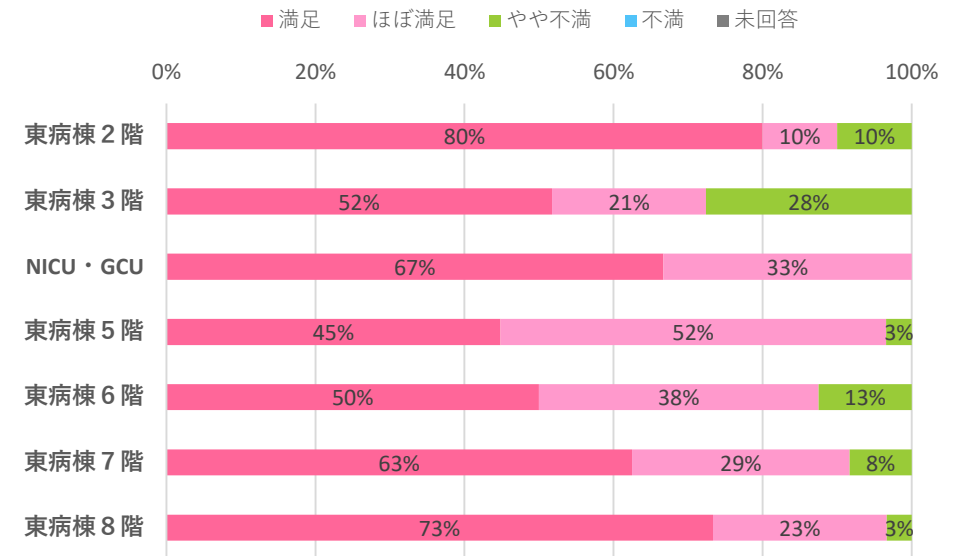
## &lt; R 2 年度 &gt;



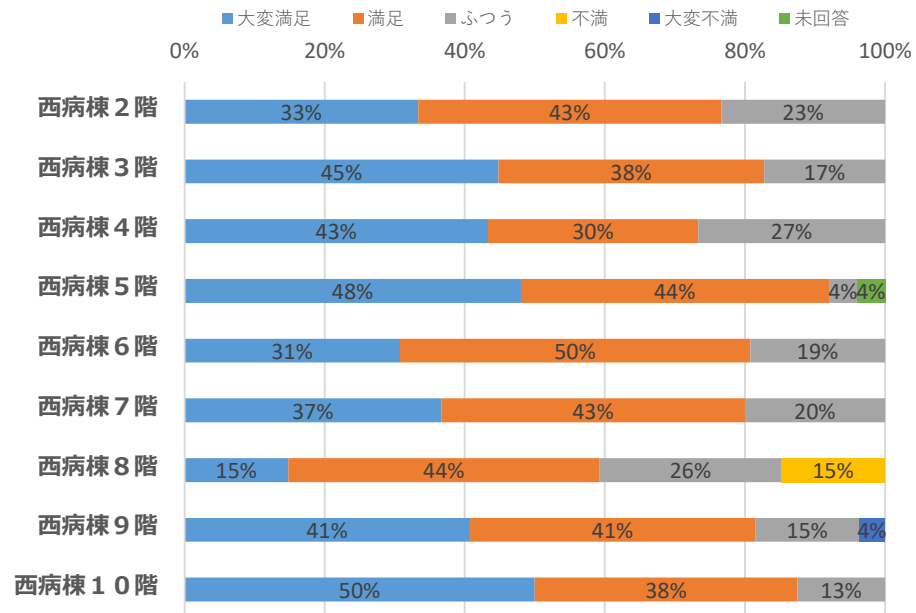
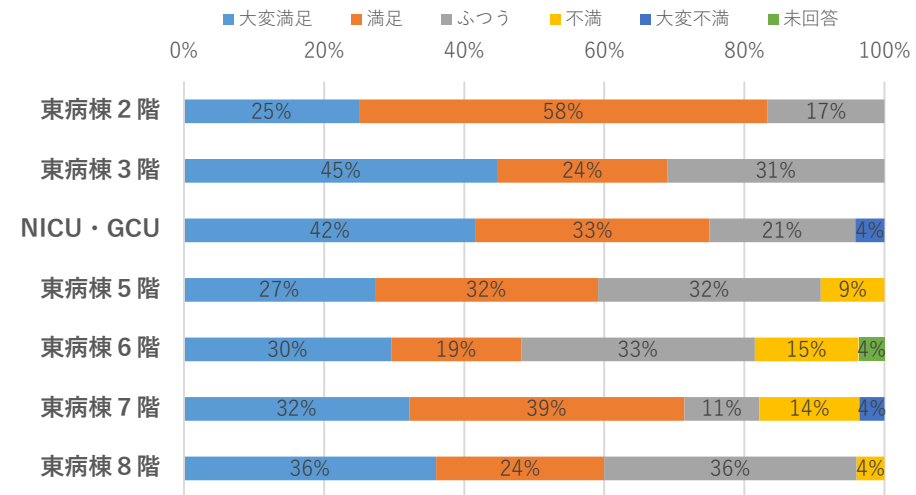
## &lt; R 1 年度 &gt;



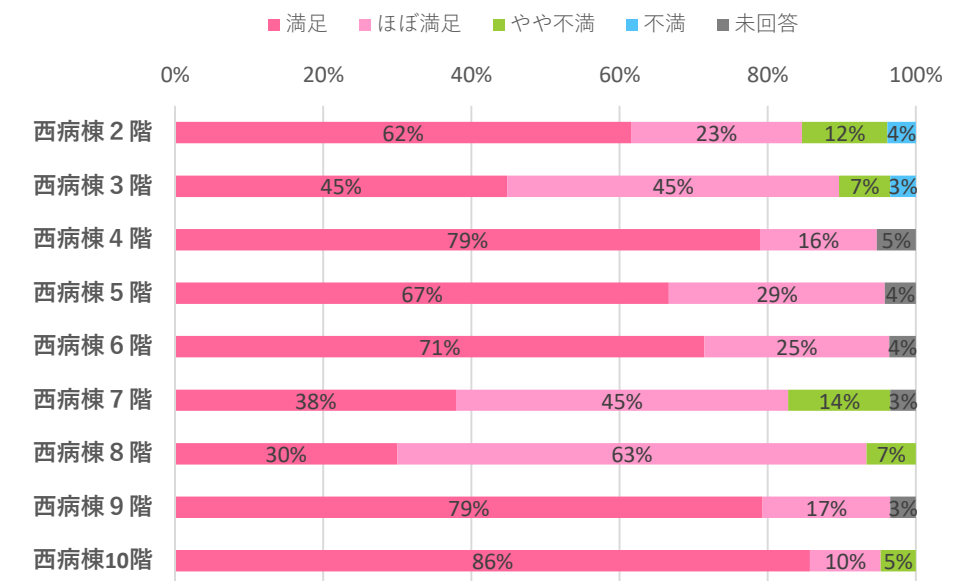
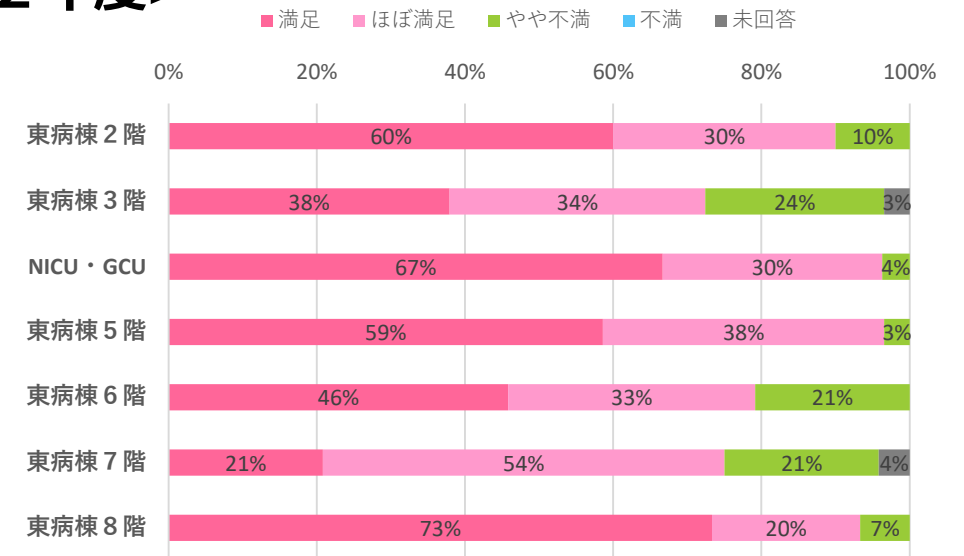
## &lt; R 2 年度 &gt;



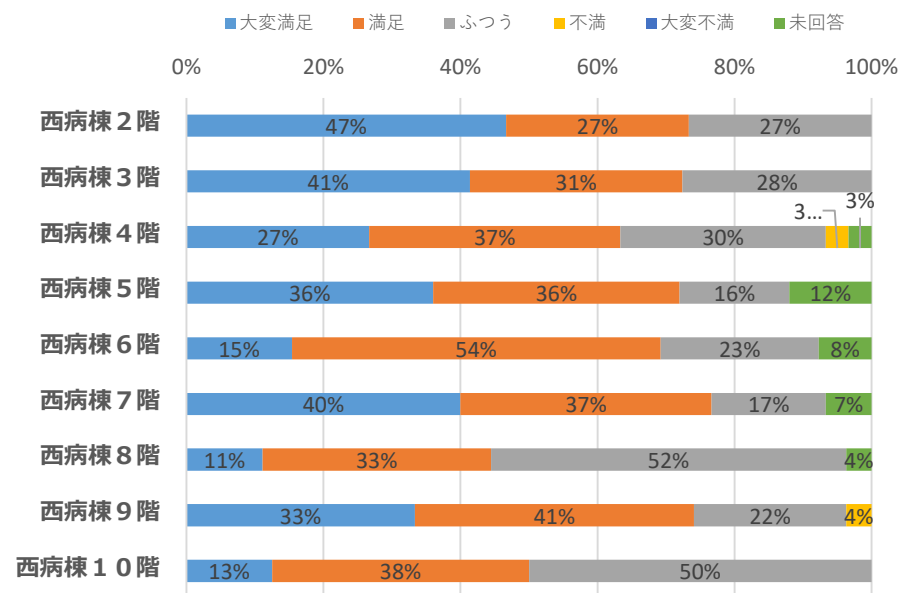
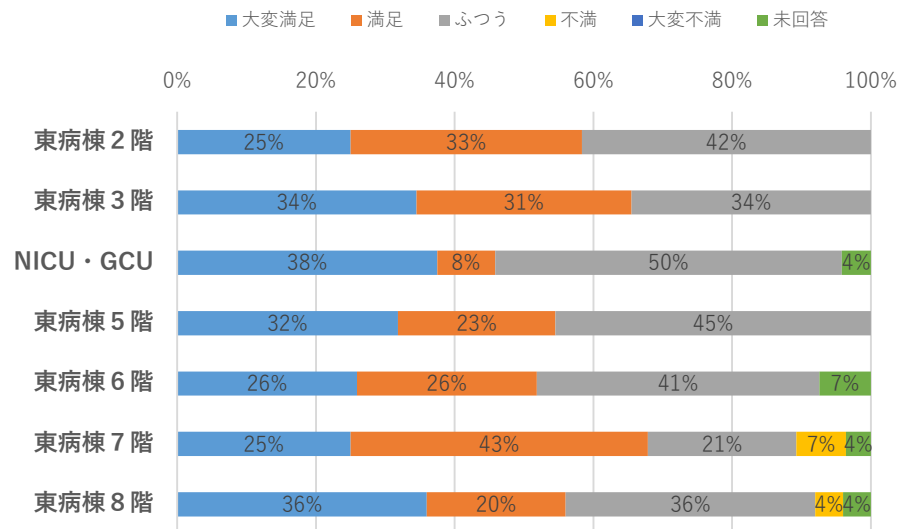
## &lt; R 1 年度 &gt;



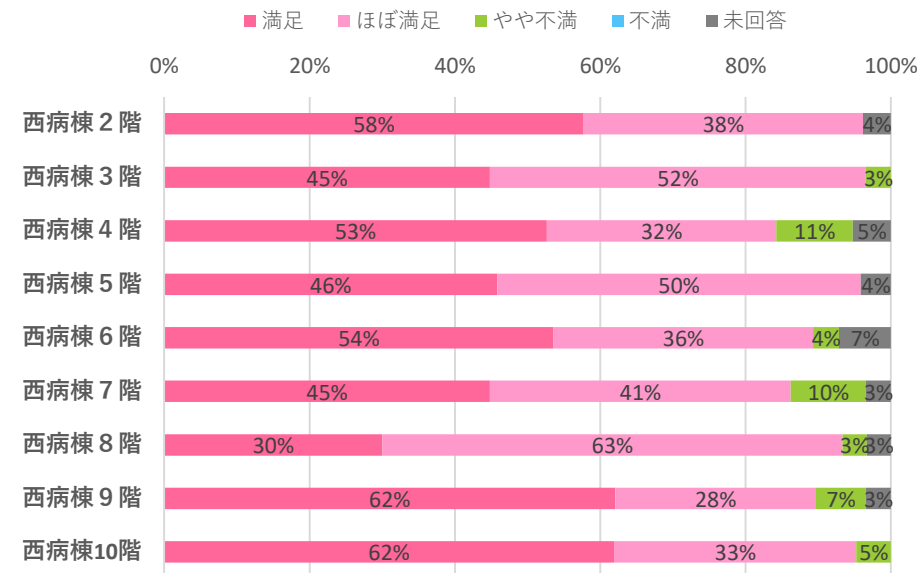
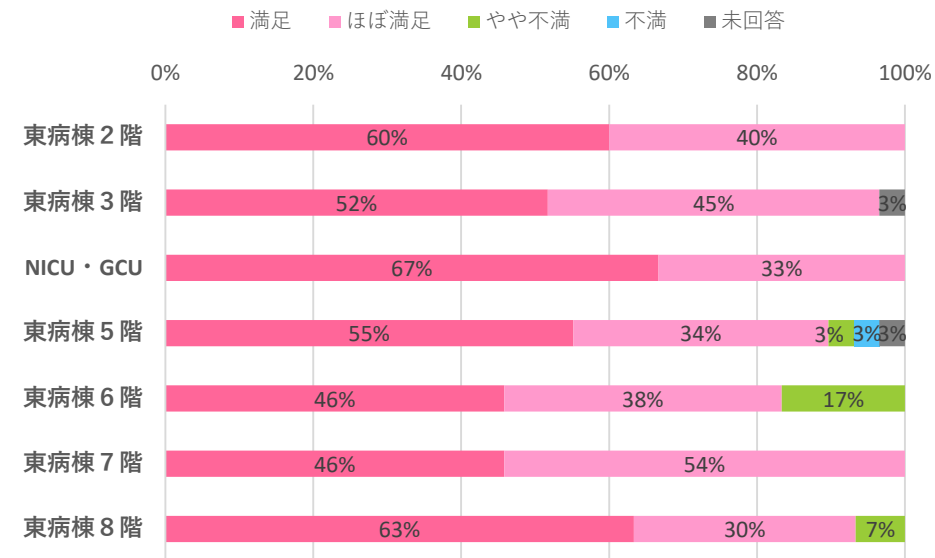
## &lt; R 2 年度 &gt;



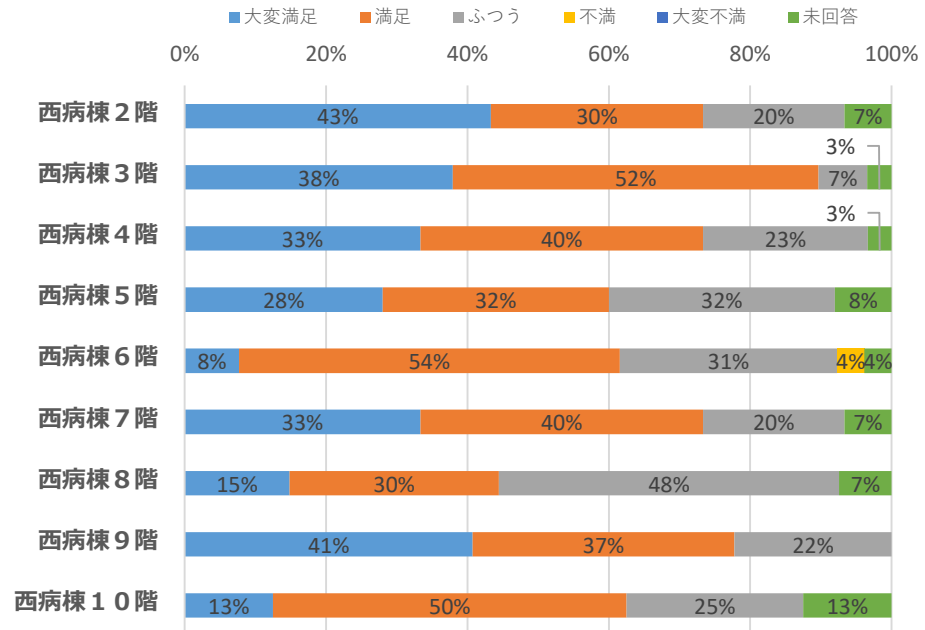
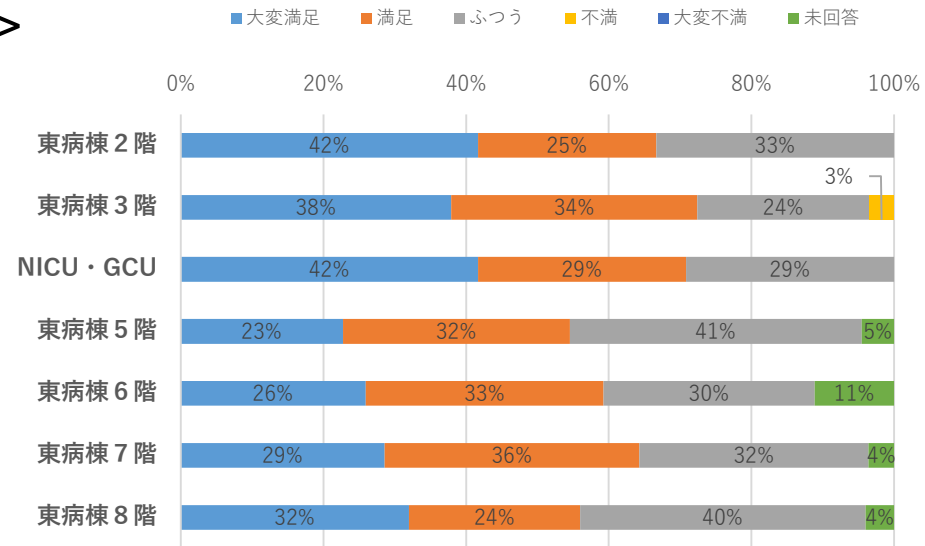
## <R 1 年度>



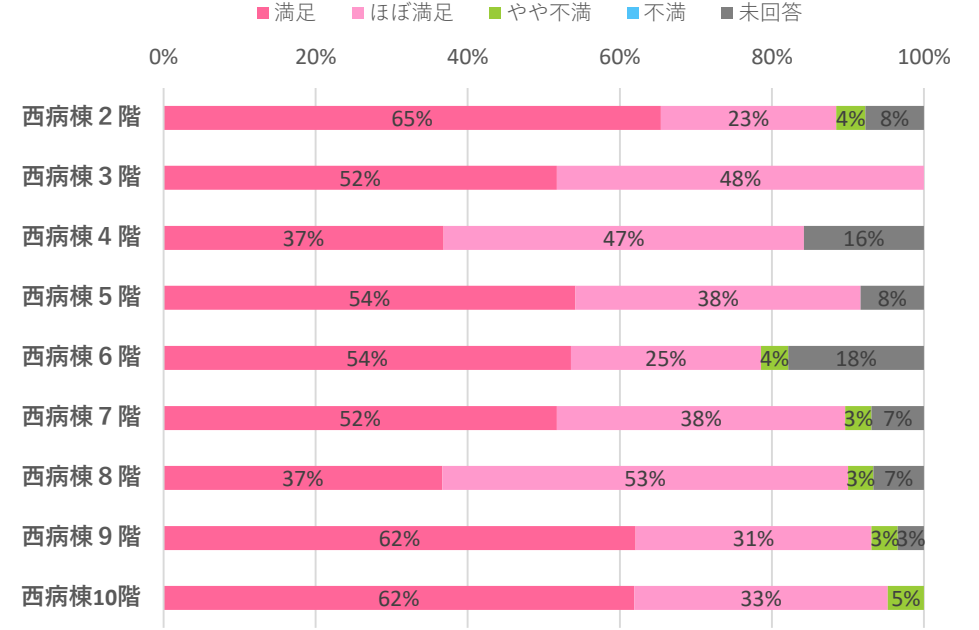
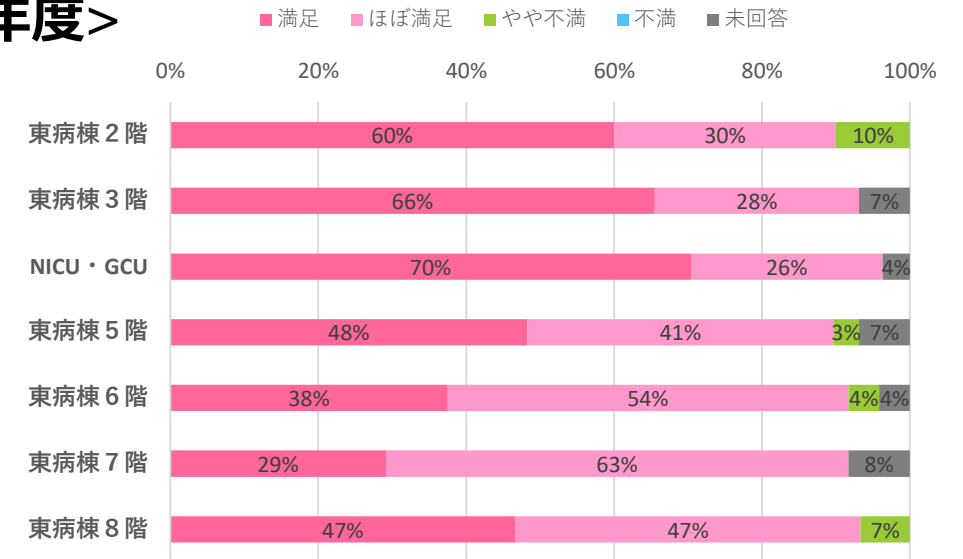
## <R 2 年度>



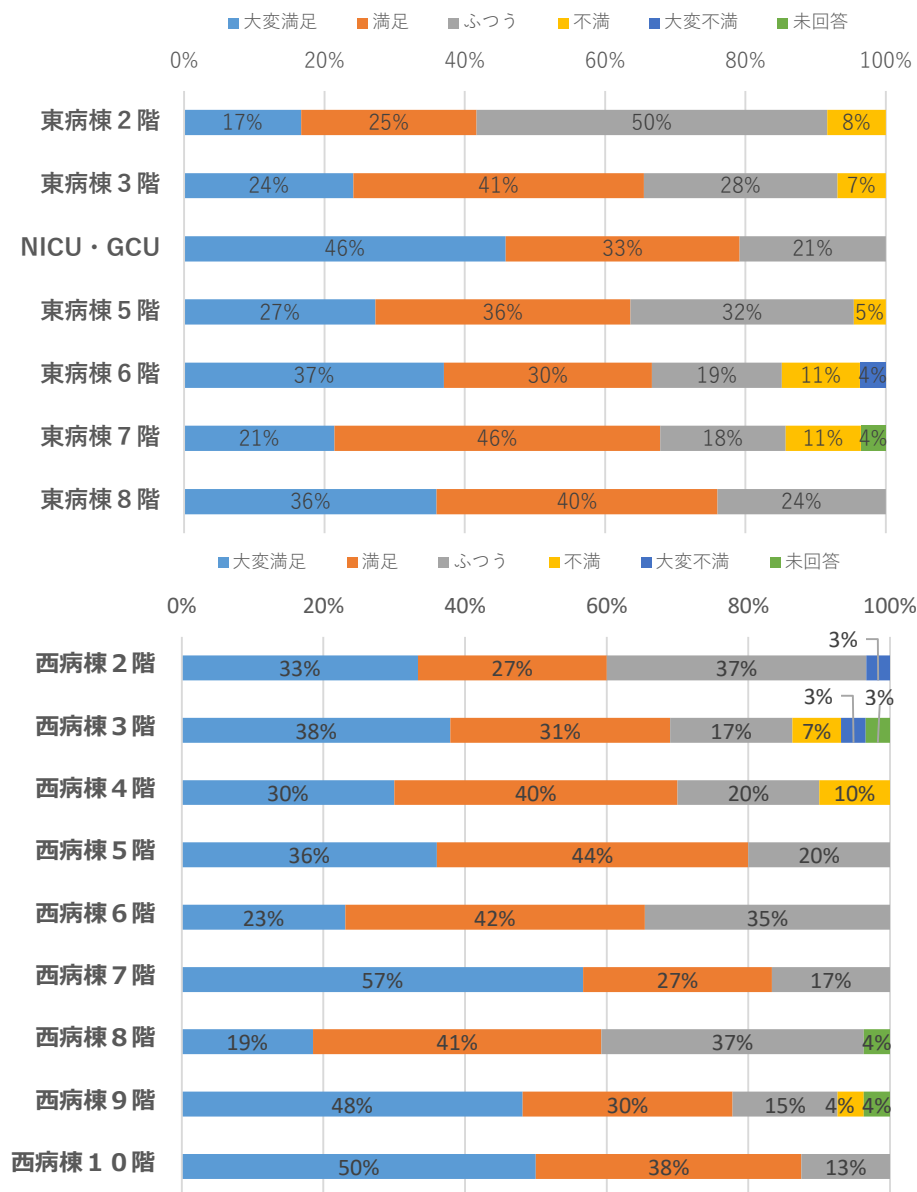
<R 1 年度>



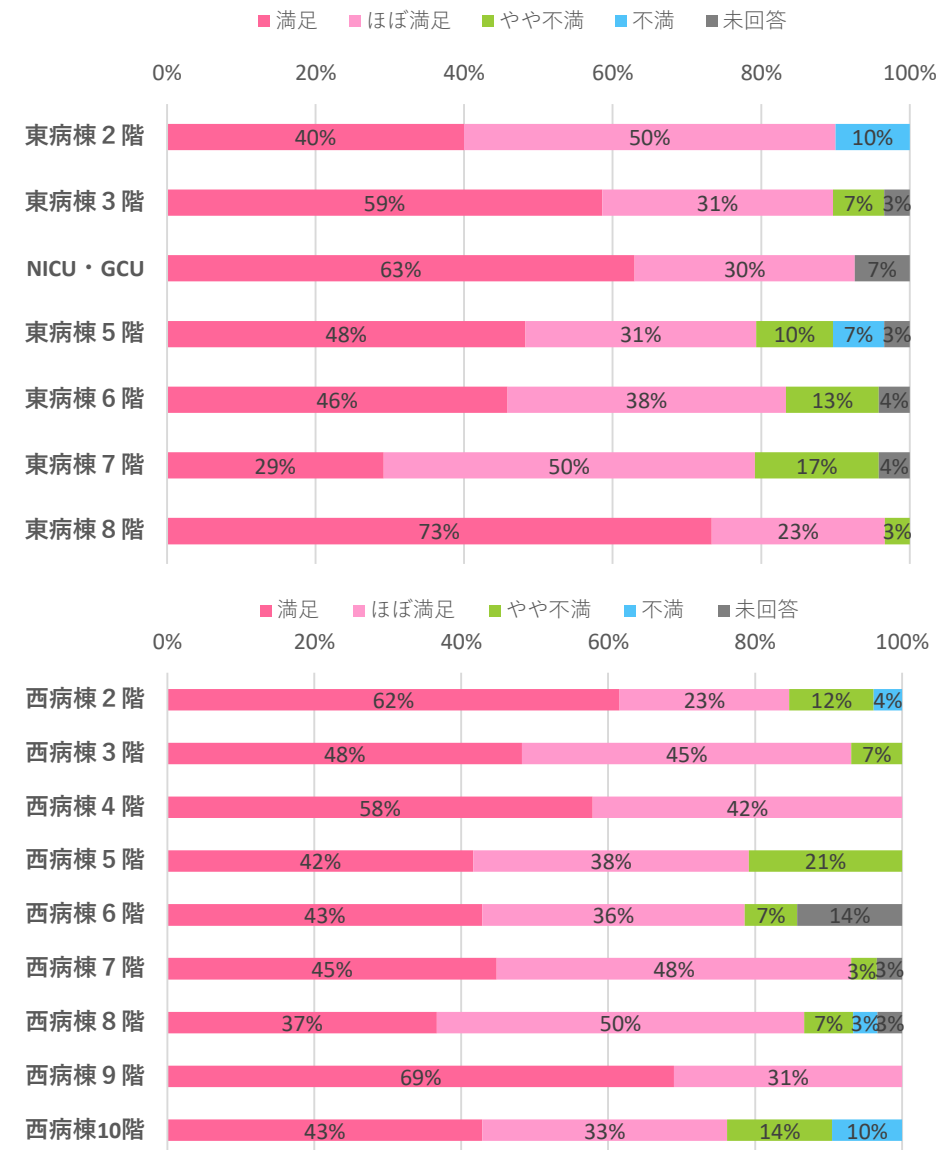
<R 2 年度>



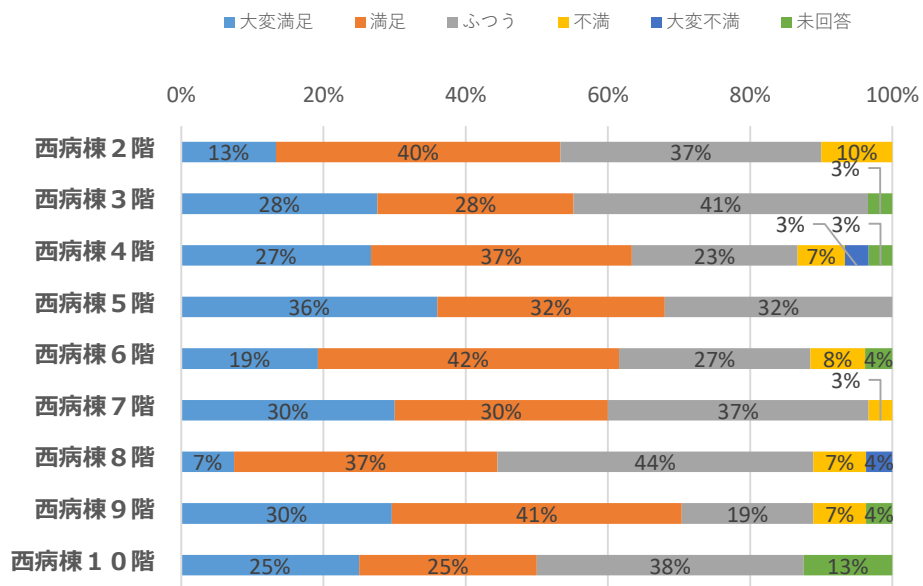
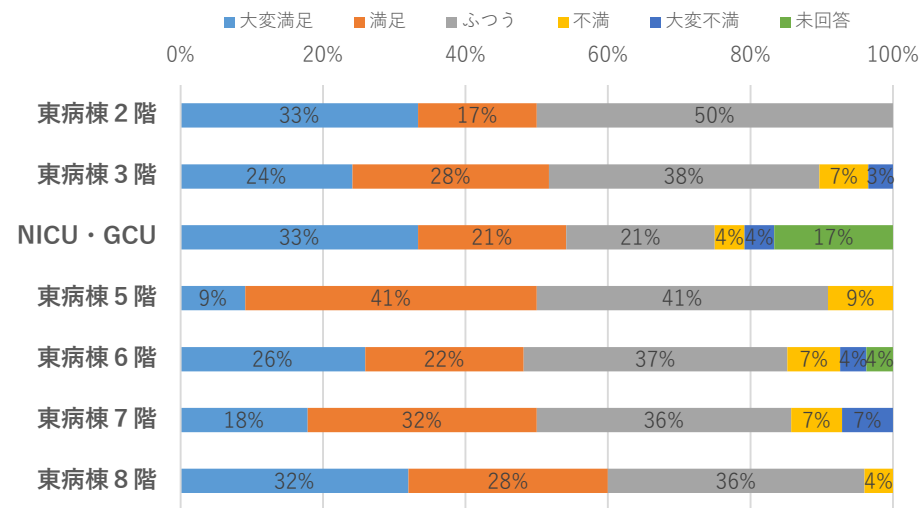
## &lt;R 1 年度&gt;



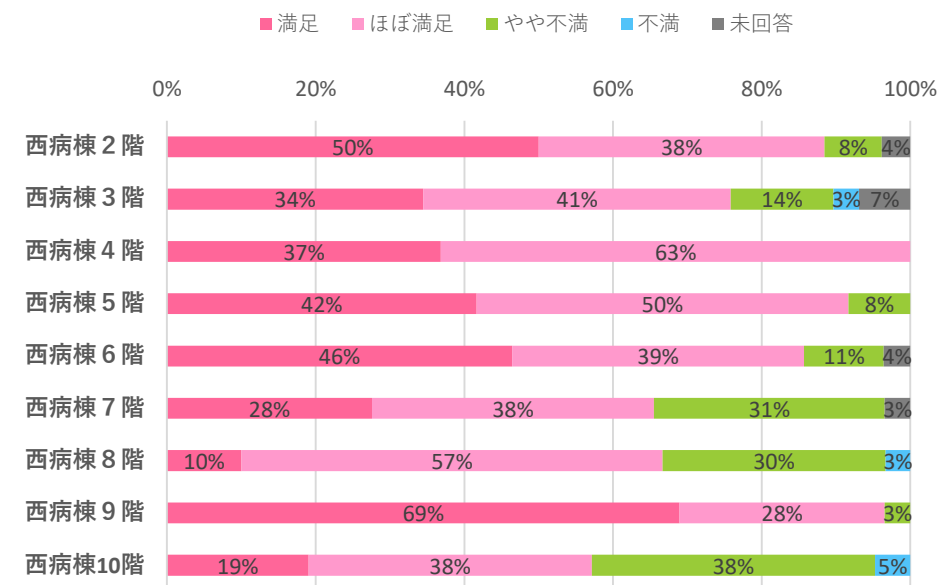
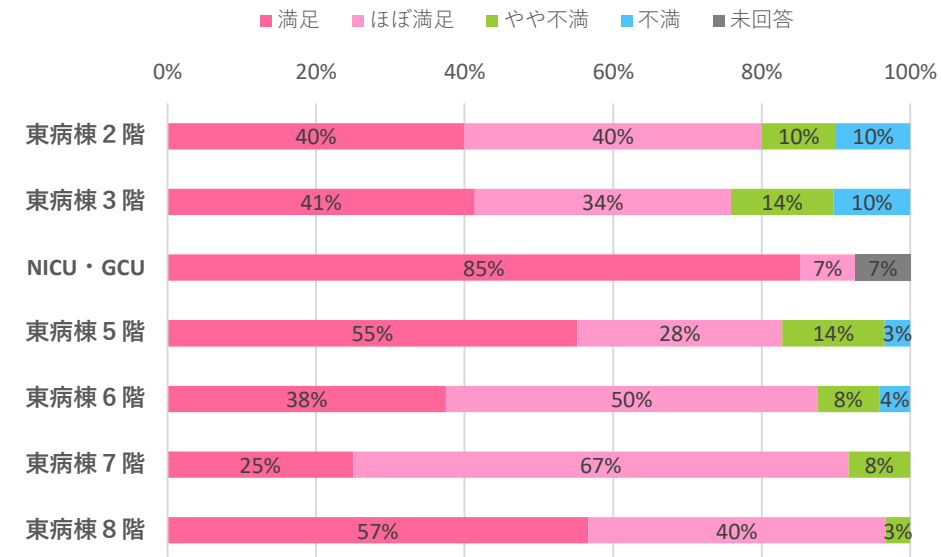
## &lt;R 2 年度&gt;



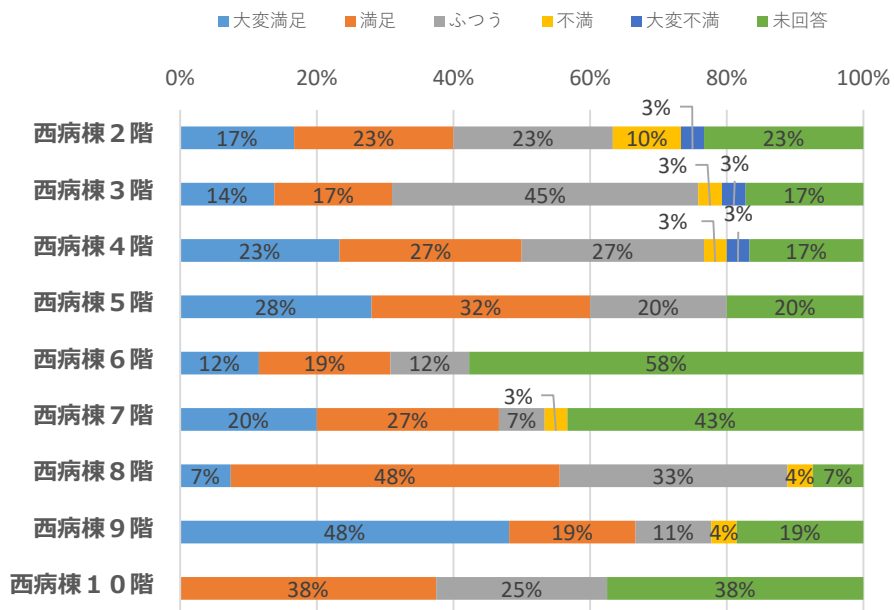
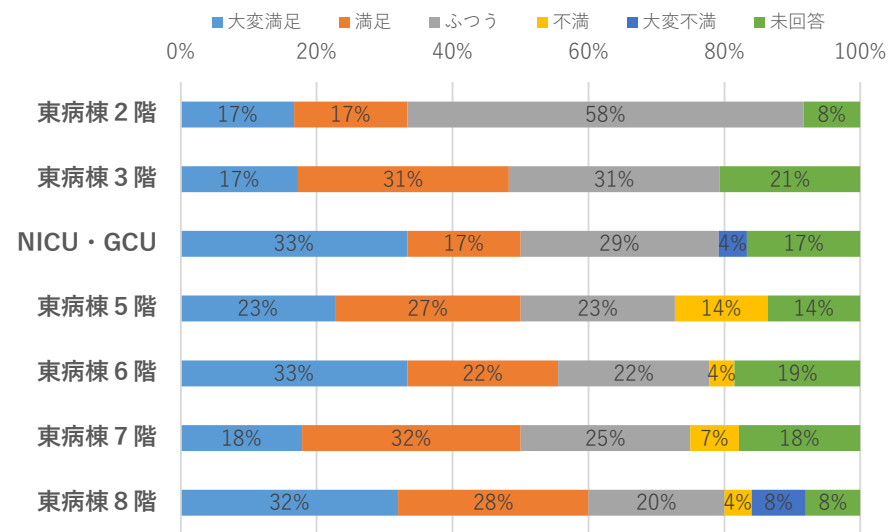
## <R 1 年度>



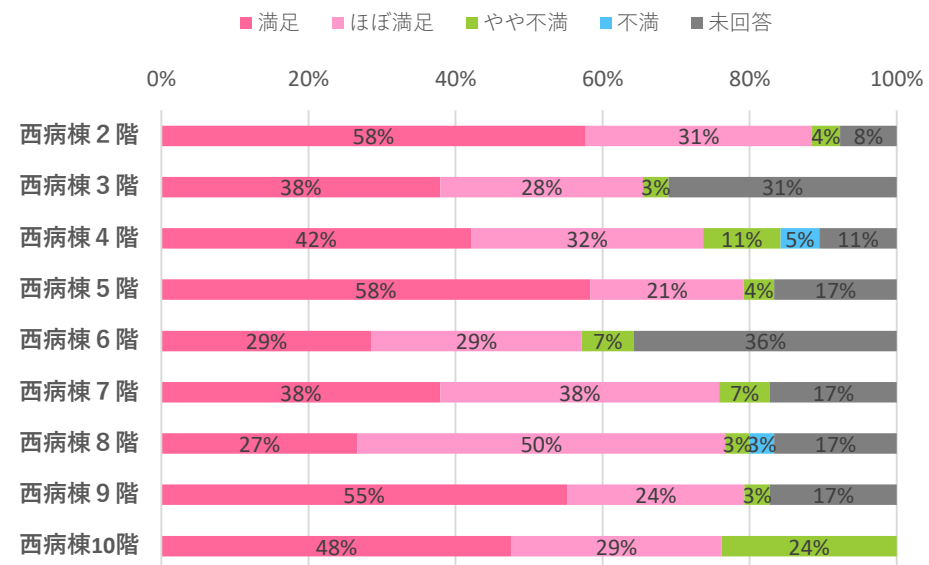
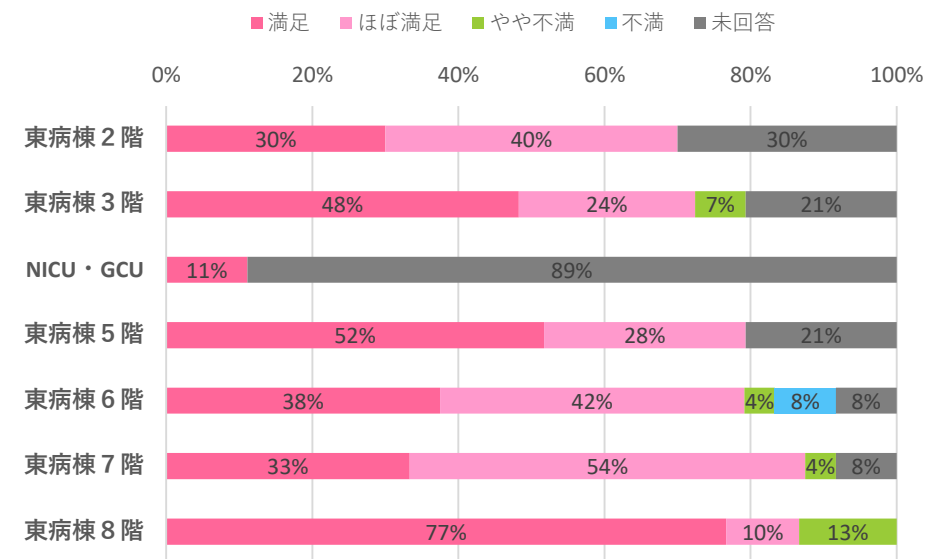
## <R 2 年度>



## &lt;R 1 年度&gt;



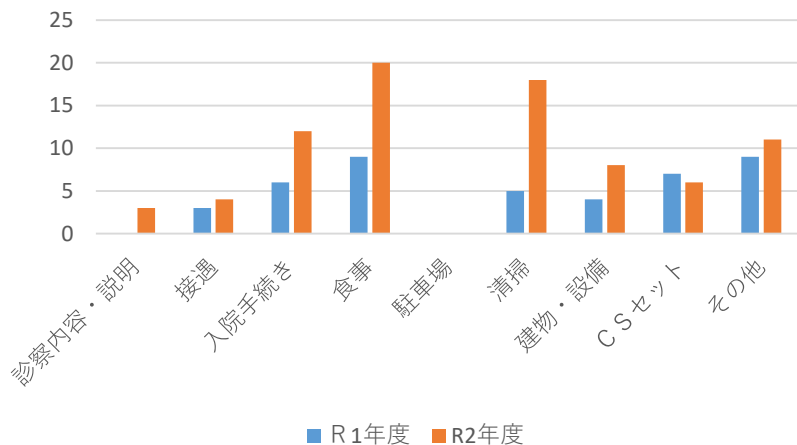
## &lt;R 2 年度&gt;



# 【自由記載・ご意見等】

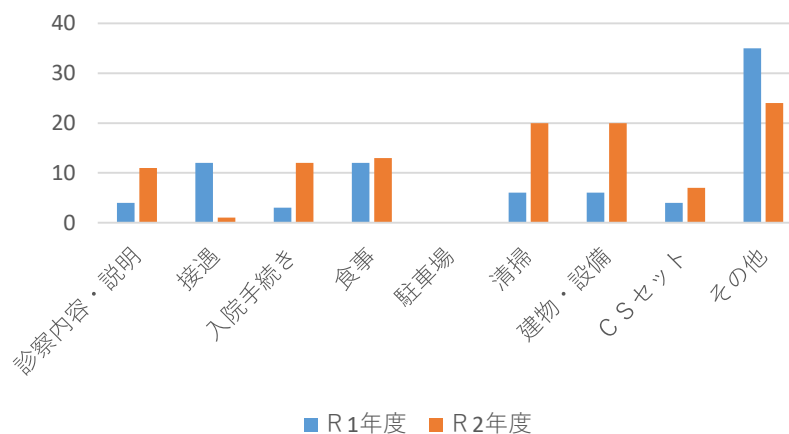
(1) 1～2点とした項目について、  
どうあれば良い評価としますか？

|         | R1年度 | R2年度 |
|---------|------|------|
| 診察内容・説明 | 0    | 3    |
| 接遇      | 3    | 4    |
| 入院手続き   | 6    | 12   |
| 食事      | 9    | 20   |
| 駐車場     | 0    | 0    |
| 清掃      | 5    | 18   |
| 建物・設備   | 4    | 8    |
| C Sセット  | 7    | 6    |
| その他     | 9    | 11   |
| 計       | 43   | 82   |



(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 | 4    | 11   |
| 接遇      | 12   | 1    |
| 入院手続き   | 3    | 12   |
| 食事      | 12   | 13   |
| 駐車場     | 0    | 0    |
| 清掃      | 6    | 20   |
| 建物・設備   | 6    | 20   |
| C Sセット  | 4    | 7    |
| その他     | 35   | 24   |
| 計       | 82   | 118  |



(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 | 5    | 4    |
| 接遇      | 2    | 0    |
| 入院手続き   | 2    | 5    |
| 食事      | 7    | 10   |
| 駐車場     | 1    | 0    |
| 清掃      | 2    | 6    |
| 建物・設備   | 5    | 11   |
| C Sセット  | 5    | 4    |
| その他     | 88   | 83   |
| 計       | 117  | 123  |

