

令和3年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和3年9月7日
患者支援センター作成

【アンケート実施内容】

実施目的:ISOにおける顧客満足度調査

患者の実態や本院に対する満足度を調査し、その問題点の把握や満足度の向上に役立てる。また、調査結果を各部署にフィードバックすることにより、各部署の自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てるために実施。

調査対象:本院の外来患者

実 施 日:令和3年7月5日(月)～7月9日(金)

実施方法:各科外来受付ブロックにてアンケート用紙を配付

配 付 数 :1,040枚 (医科 800枚／歯科 240枚)

診療科別患者数割合に応じた枚数を各ブロックにて配付

回 収 数 :911枚 (医科 723枚 / 歯科 188枚)

回 収 率 :87.6% (医科 90.3% / 歯科 78.3%)

【本院の状況】

昨年度から引き続き、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】

患者満足度アンケート調査【外来（医科）】

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
診療科	※該当する診療科 1つだけ を選び、○で囲んでください。 (1) 循環器内科 (2) 呼吸器内科 (3) 消化器内科 (4) 腎臓内科 (5) 内分泌科 (6) 血液内科 (7) 脳神経内科 (8) 心臓血管外科 (9) 食道・乳癌外科 (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) 産科婦人科 (24) 放射線診断科 (25) 放射線治療科 (26) 総合診療部 (27) 膠原病内科 (28) 代謝内科 (29) 甲状腺外科 (30) 移植外科
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	該当しない
診療・看護	① 医師の診察全般について	4	3	2	1	0
	② 医師の病状や治療説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	③ 医師への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	④ 医師の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑤ 医師の診断や処置への信頼感	4	3	2	1	0
	⑥ 看護師の処置（採血や介助）・ケアについて	4	3	2	1	0
	⑦ 看護師の説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑧ 看護師への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	⑨ 看護師の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑩ 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	0
	⑪ 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	0
	⑫ 医療スタッフの安全面への配慮	4	3	2	1	0
	⑬ 感染対策の説明や実践状況	4	3	2	1	0
接遇	⑭ 医師の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	⑮ 看護師の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	⑯ 事務職員の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	⑰ 薬剤師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	⑱ 検査技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0

裏面に続きます。

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	該当しない
接遇	⑲ 放射線技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	⑳ 栄養士の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉑ リハビリスタッフの態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉒ 職員の身だしなみに対する満足度	4	3	2	1	0
	㉓ 接遇面全般について	4	3	2	1	0
環境・設備	㉔ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉕ 外来の清掃状況	4	3	2	1	0
	㉖ トイレの清掃状況	4	3	2	1	0
	㉗ 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉘ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
外来・サービス	㉙ 掲示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉚ 外来受付の対応	4	3	2	1	0
	㉛ 診察待ち時間	4	3	2	1	0
	㉜ 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1	0
	㉝ 支払い待ち時間	4	3	2	1	0
	㉞ サービス体制全般について	4	3	2	1	0

●本院について総合的にどう思われますか。

4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

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。

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【アンケート様式】

患者満足度アンケート調査【外来（歯科）】

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	
診療科	※該当する診療科 1つだけ を選び、○で囲んでください。									
	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔麻酔科 (7) 口腔放射線科 (8) 口腔管理センター	(9) 歯科 (10) 小児科 (11) 矯正科 (12) 口腔外科 (13) 口腔内科 (14) 口腔麻酔科 (15) 口腔放射線科 (16) 口腔管理センター	(17) 歯科 (18) 小児科 (19) 矯正科 (20) 口腔外科 (21) 口腔内科 (22) 口腔麻酔科 (23) 口腔放射線科 (24) 口腔管理センター	(25) 歯科 (26) 小児科 (27) 矯正科 (28) 口腔外科 (29) 口腔内科 (30) 口腔麻酔科 (31) 口腔放射線科 (32) 口腔管理センター	(33) 歯科 (34) 小児科 (35) 矯正科 (36) 口腔外科 (37) 口腔内科 (38) 口腔麻酔科 (39) 口腔放射線科 (40) 口腔管理センター	(41) 歯科 (42) 小児科 (43) 矯正科 (44) 口腔外科 (45) 口腔内科 (46) 口腔麻酔科 (47) 口腔放射線科 (48) 口腔管理センター	(49) 歯科 (50) 小児科 (51) 矯正科 (52) 口腔外科 (53) 口腔内科 (54) 口腔麻酔科 (55) 口腔放射線科 (56) 口腔管理センター	(57) 歯科 (58) 小児科 (59) 矯正科 (60) 口腔外科 (61) 口腔内科 (62) 口腔麻酔科 (63) 口腔放射線科 (64) 口腔管理センター	(65) 歯科 (66) 小児科 (67) 矯正科 (68) 口腔外科 (69) 口腔内科 (70) 口腔麻酔科 (71) 口腔放射線科 (72) 口腔管理センター	(73) 歯科 (74) 小児科 (75) 矯正科 (76) 口腔外科 (77) 口腔内科 (78) 口腔麻酔科 (79) 口腔放射線科 (80) 口腔管理センター
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	該当しない
診療・看護	① 歯科医師の診察全般について	4	3	2	1	0
	② 歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	③ 歯科医師への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	④ 歯科医師の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑤ 歯科医師の診断や処置への信頼感	4	3	2	1	0
	⑥ 歯科衛生士の処置・ケアについて	4	3	2	1	0
	⑦ 歯科衛生士の説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑧ 歯科衛生士への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	⑨ 歯科衛生士の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑩ 看護師の処置（採血や介助）・ケアについて	4	3	2	1	0
	⑪ 看護師の説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑫ 看護師への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	⑬ 看護師の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑭ 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	0
	⑮ 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	0
	⑯ 医療スタッフの安全面への配慮	4	3	2	1	0
	⑰ 感染対策の説明や実践状況	4	3	2	1	0
接遇	⑱ 歯科医師の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	⑲ 歯科衛生士の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0

裏面に続きます。

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	該当しない
接遇	⑳ 看護師の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	㉑ 事務職員の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	㉒ 薬剤師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉓ 検査技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉔ 放射線技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉕ 栄養士の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉖ リハビリスタッフの態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉗ 職員の身だしなみに対する満足度	4	3	2	1	0
環境・設備	㉘ 接遇面全般について	4	3	2	1	0
	㉙ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉚ 外来の清掃状況	4	3	2	1	0
	㉛ トイレの清掃状況	4	3	2	1	0
	㉜ 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉝ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
外来・サービス	㉞ 掲示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉟ 外来受付の対応	4	3	2	1	0
	㊱ 診察待ち時間	4	3	2	1	0
	㊲ 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1	0
	㊳ 支払い待ち時間	4	3	2	1	0
	㊴ サービス体制全般について	4	3	2	1	0

●本院について総合的にどう思われますか。

4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

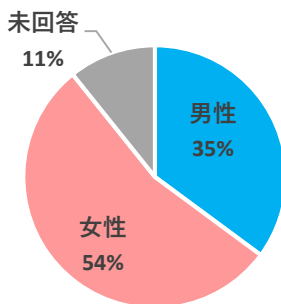
その他、ご意見をお願いします。

※ご協力ありがとうございました。

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

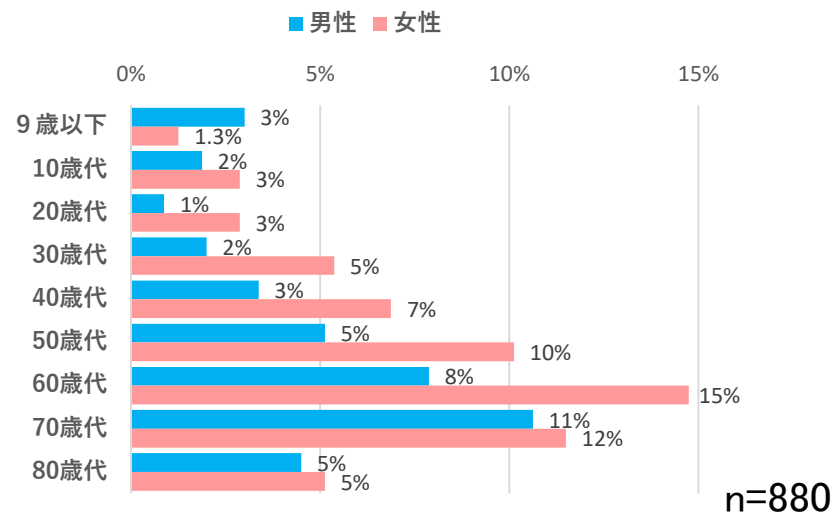
【性別・患者年齢】

男女比

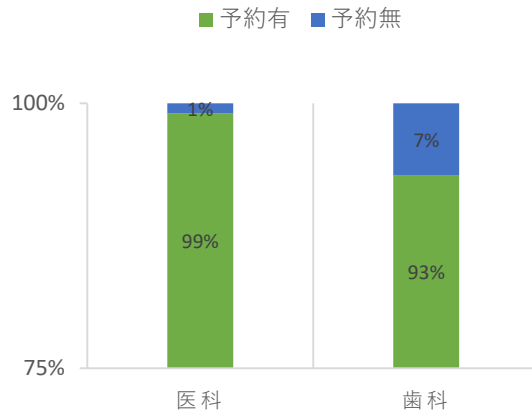


n=911

性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



予約の有無 (未回答を除く)

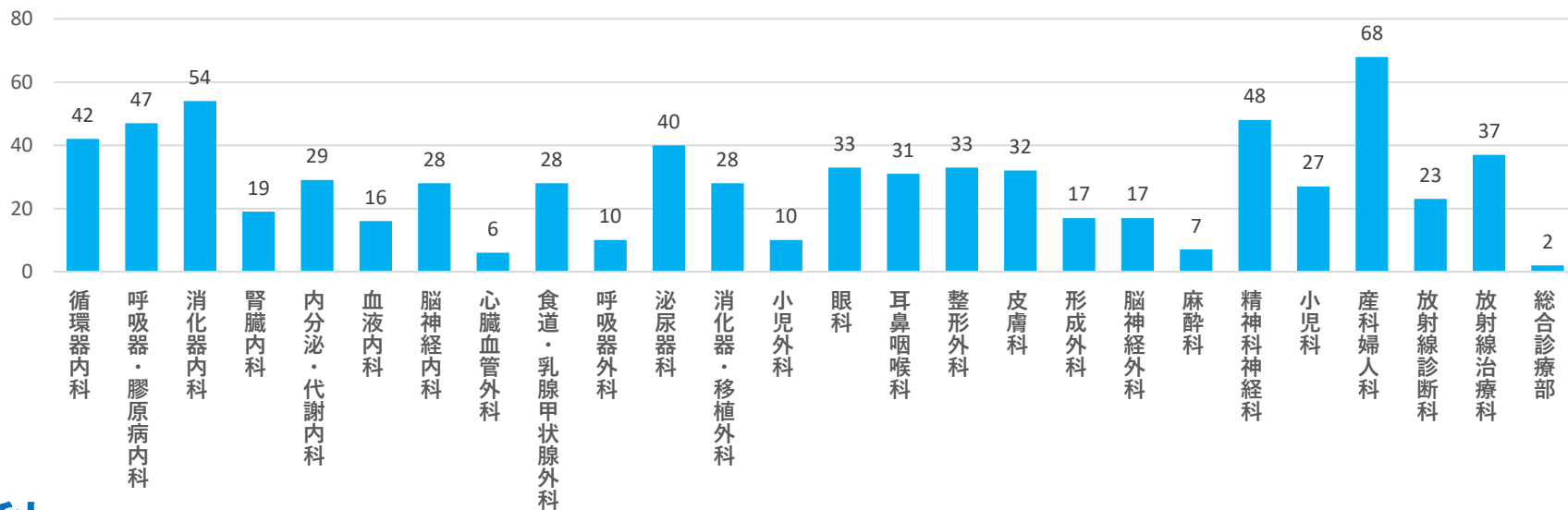


n=510

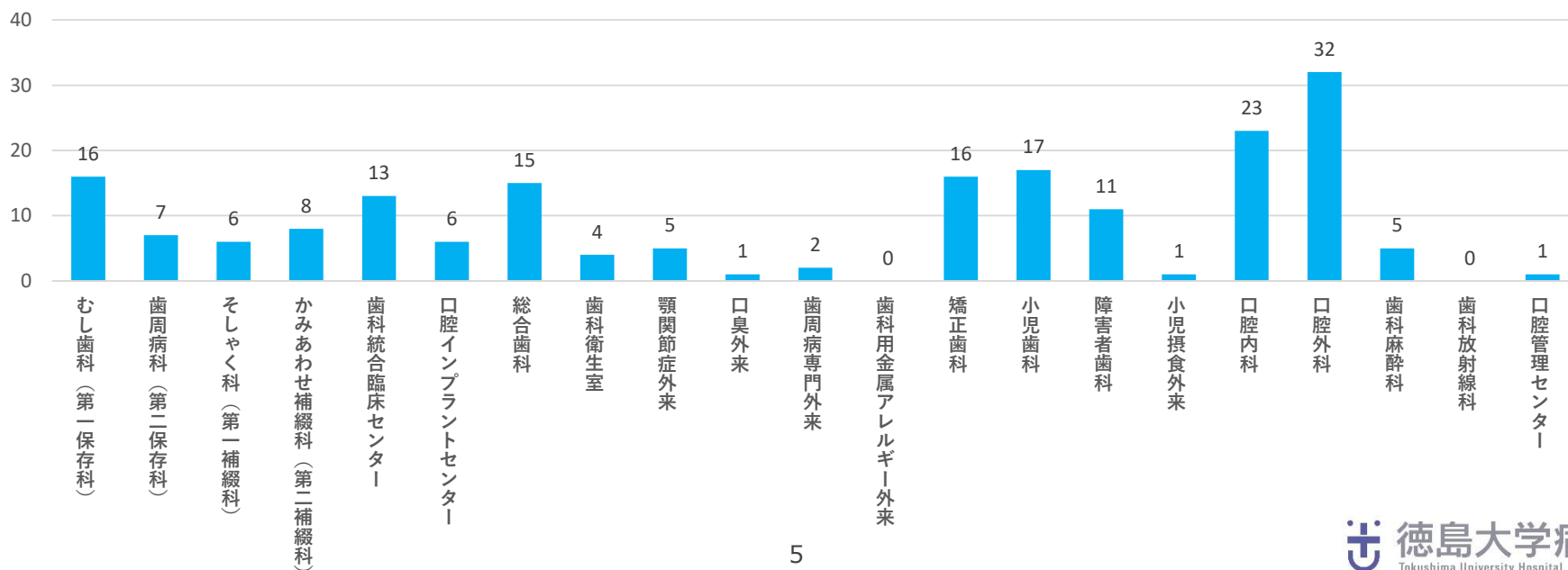
【診療科別患者回答数】

(診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。)

医科



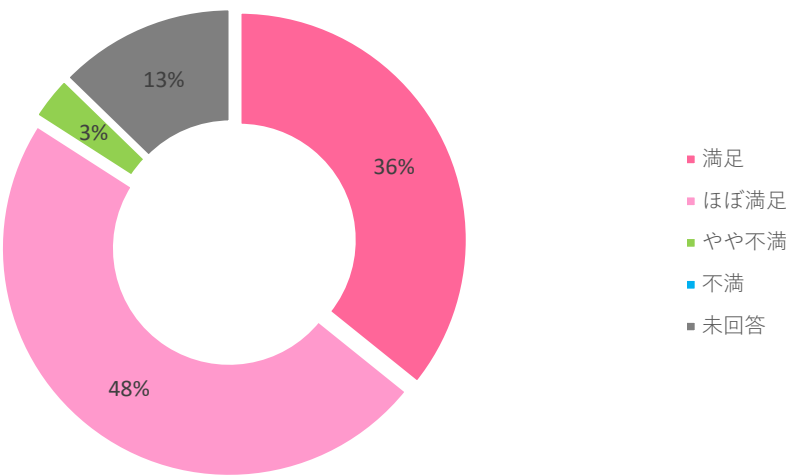
歯科



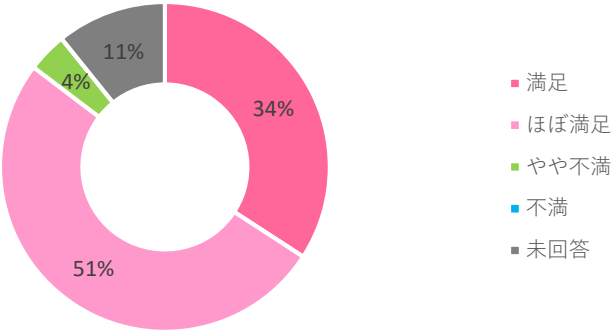
本院について総合的にどう思われますか。

※満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出
「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0
(「該当しない」・「未回答」は算出対象から除外)

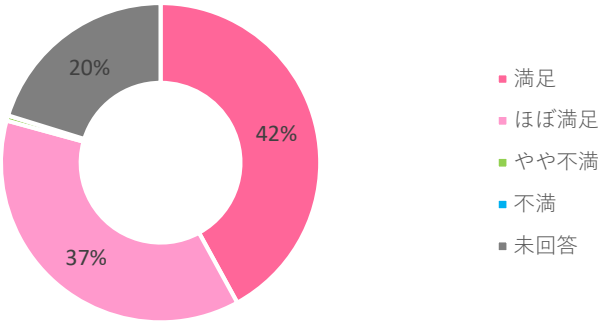
外来全体 (有効回答数911) 満足度:83.4点



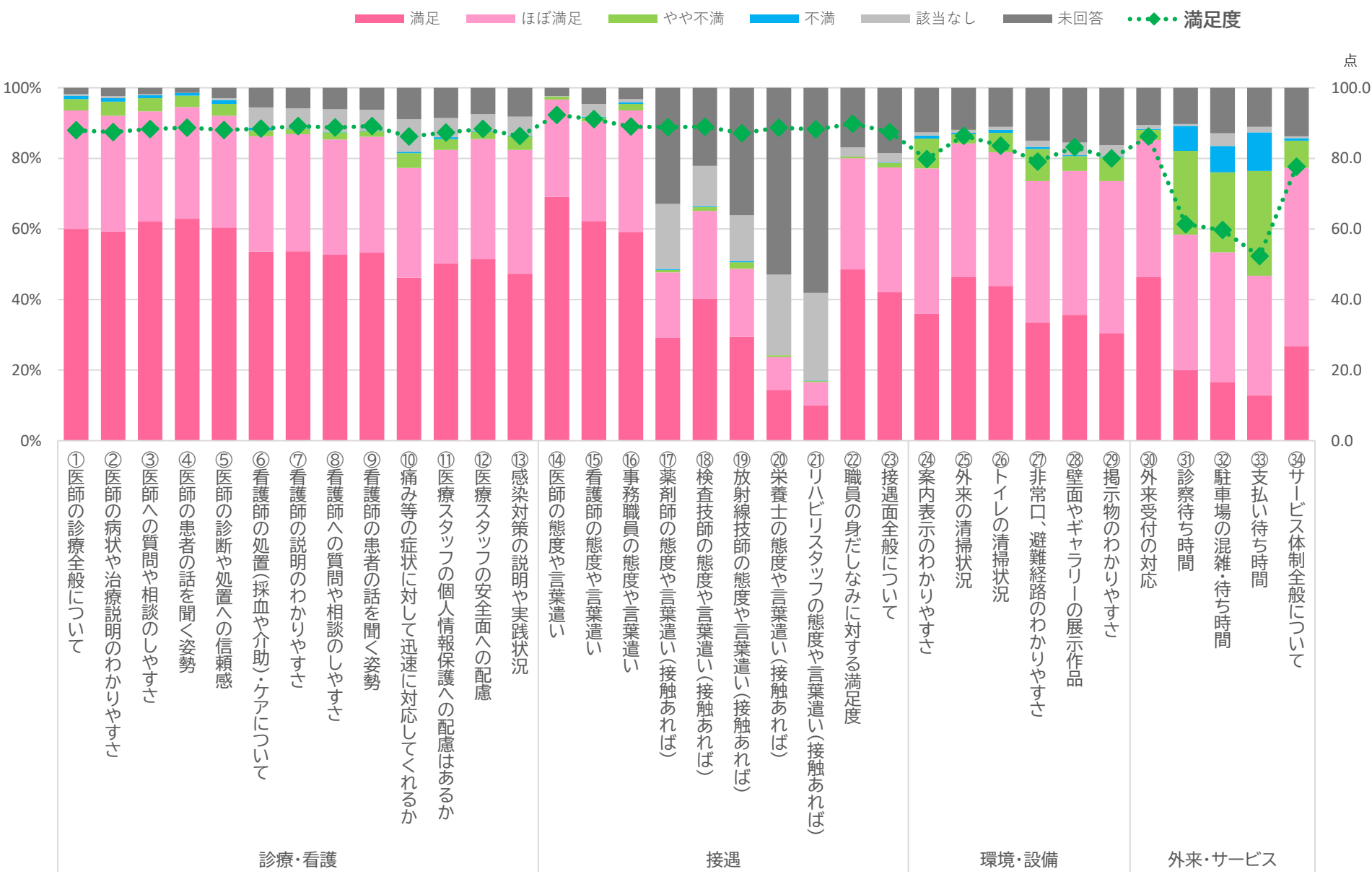
医科 (有効回答数723) 満足度:82.4点



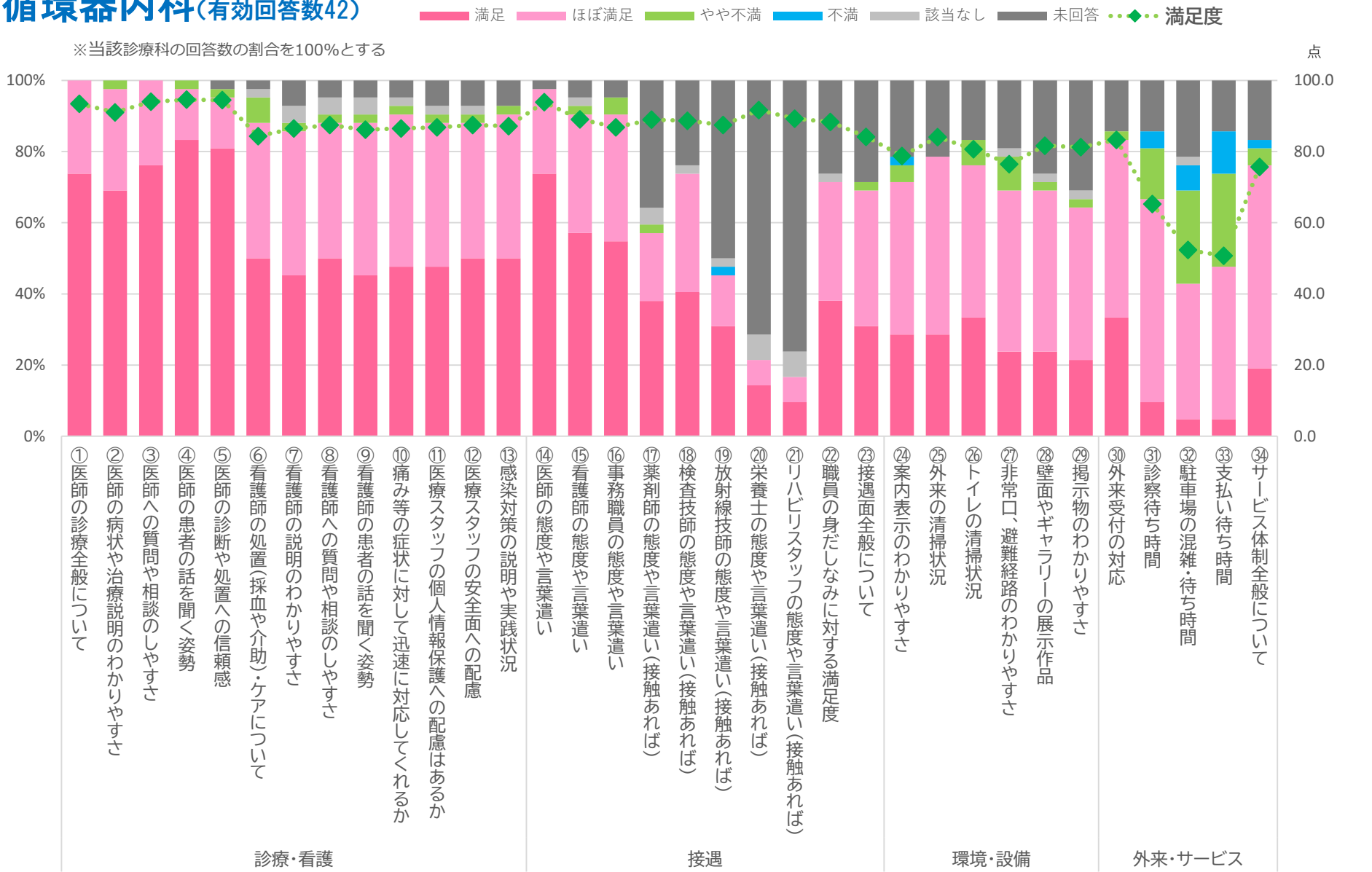
歯科 (有効回答数188) 満足度:87.8点



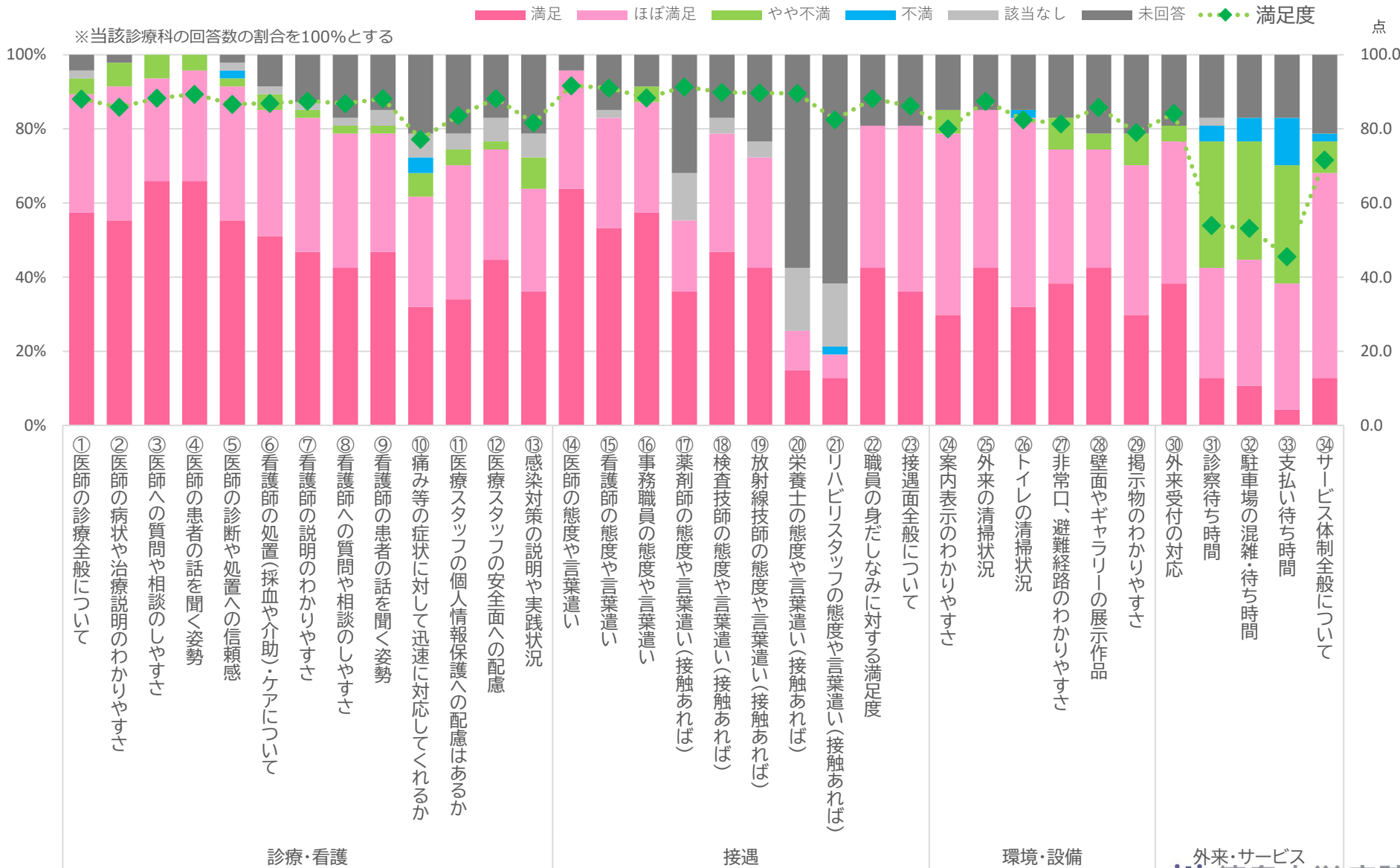
医科全体(有効回答数723)



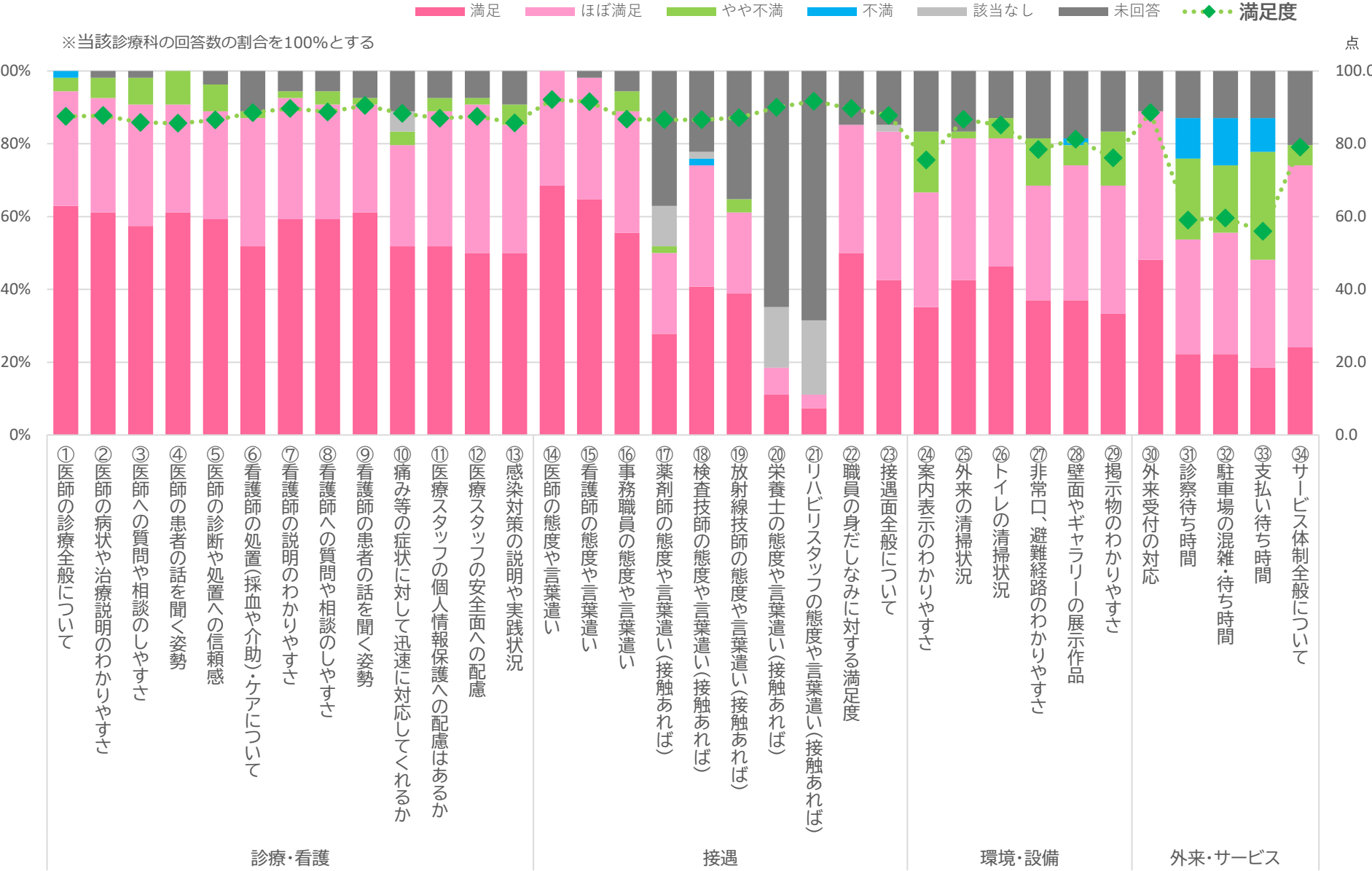
診療科別 循環器内科(有効回答数42)



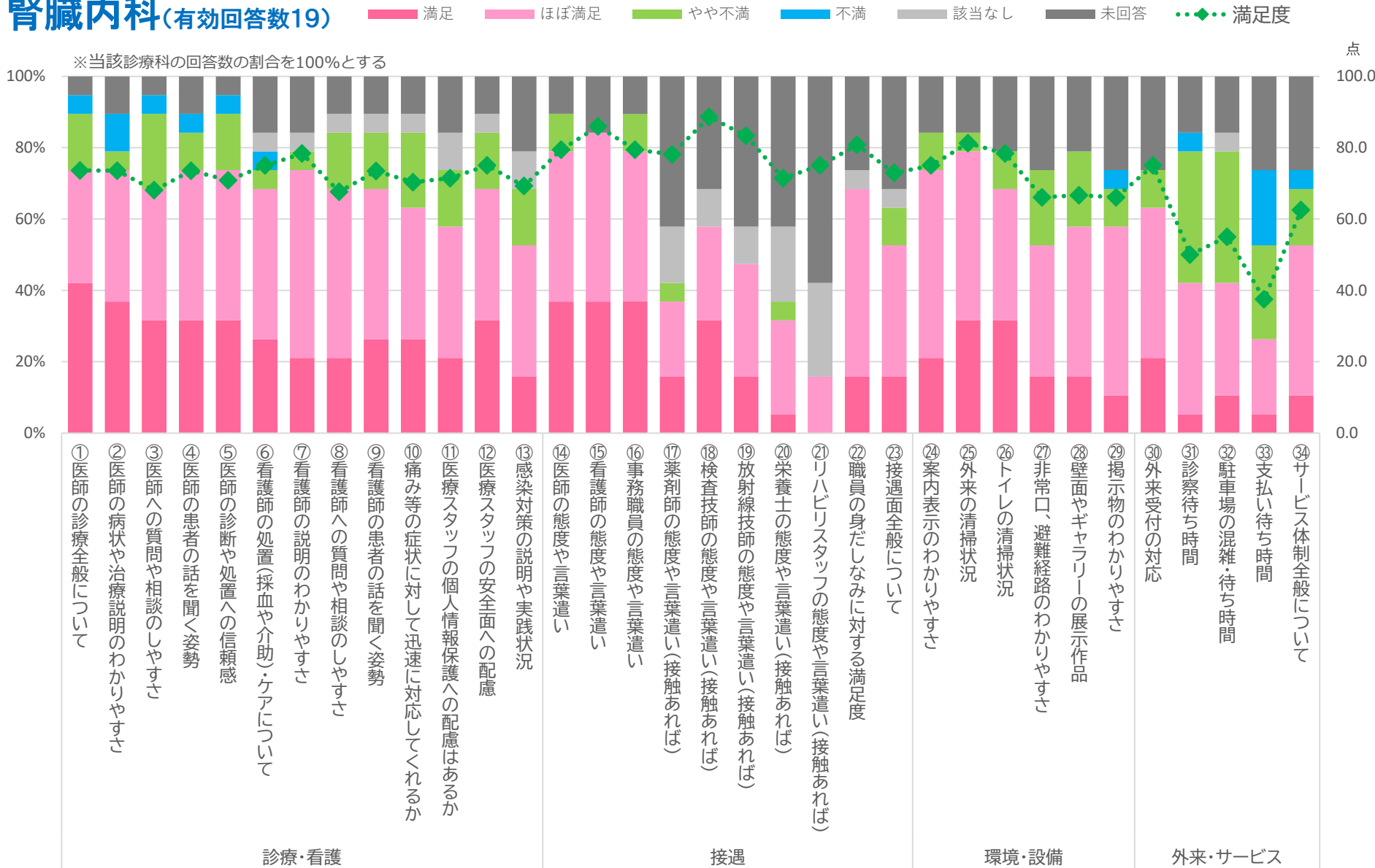
診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数47)



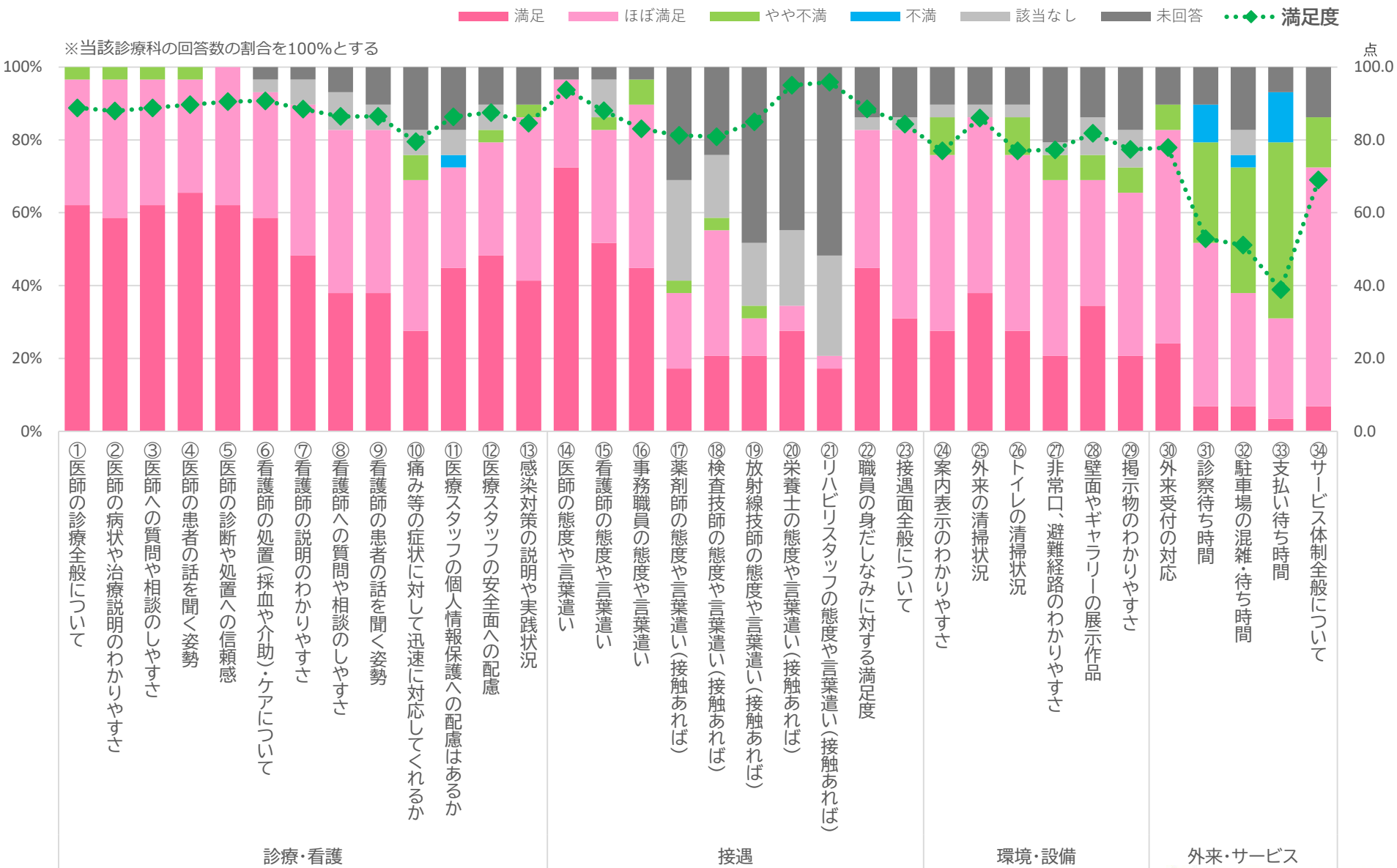
診療科別 消化器内科(有効回答数54)



診療科別 腎臓内科(有効回答数19)

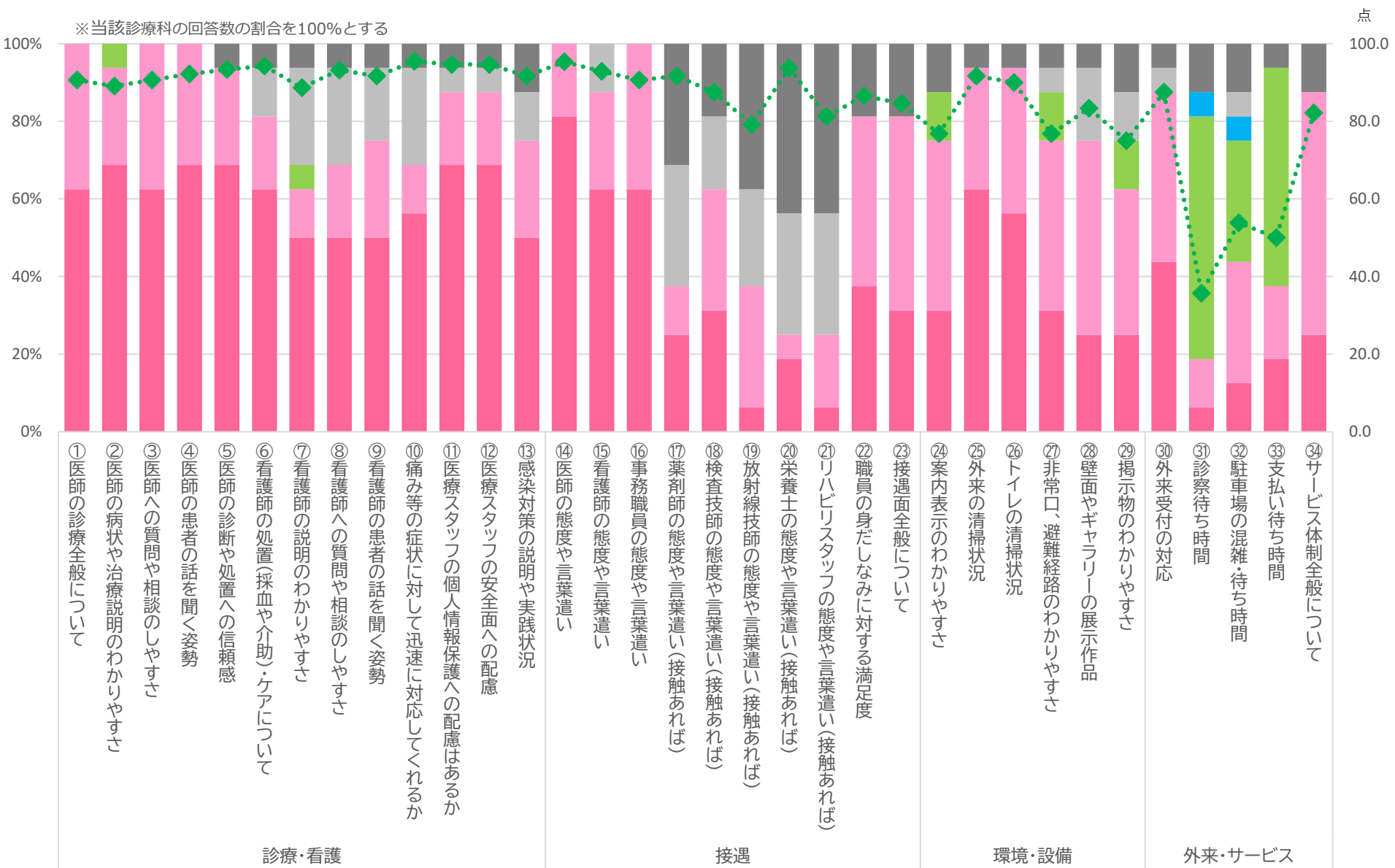


診療科別
内分泌・代謝内科(有効回答数29)

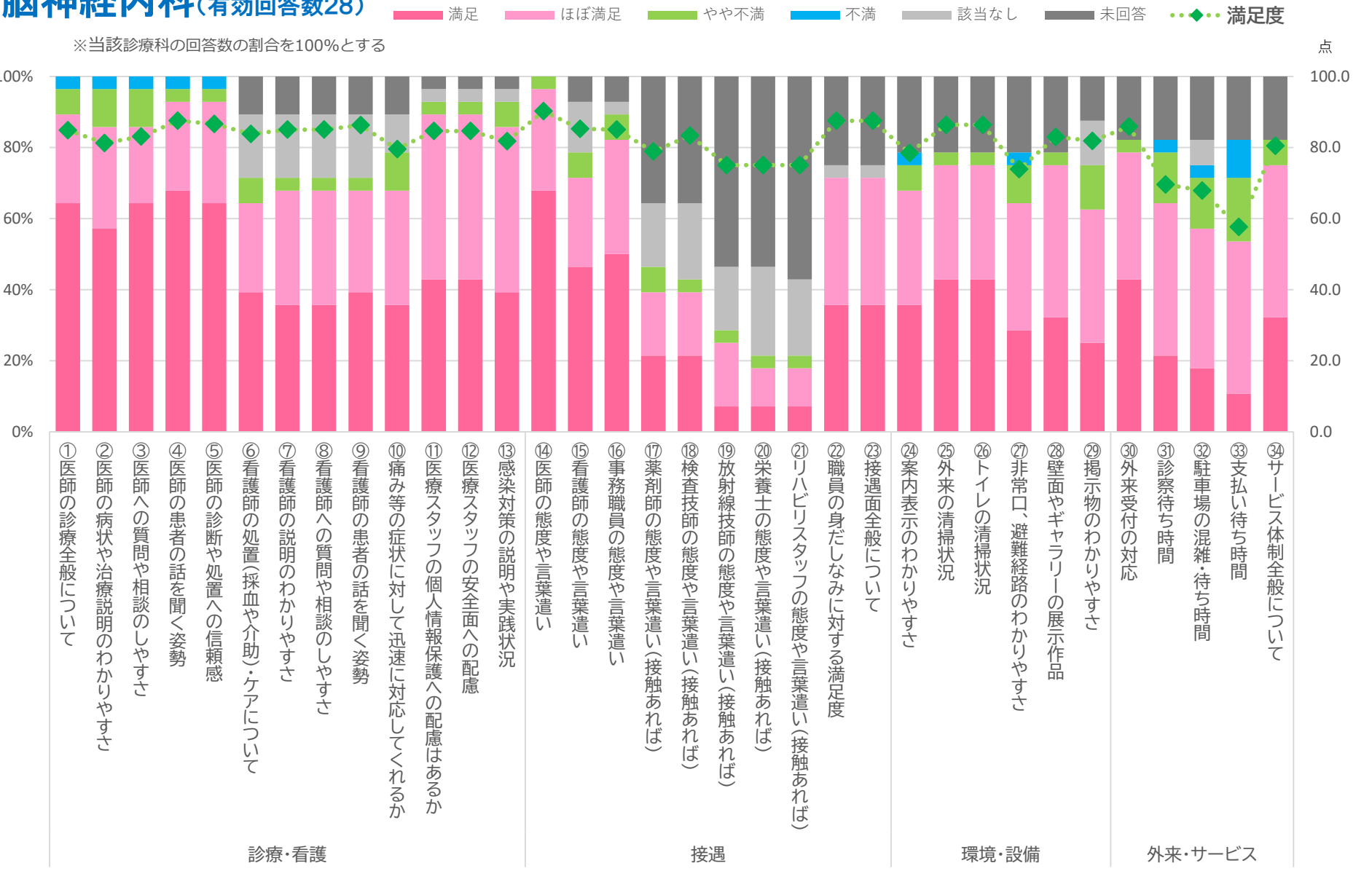


診療科別 血液内科(有効回答数16)

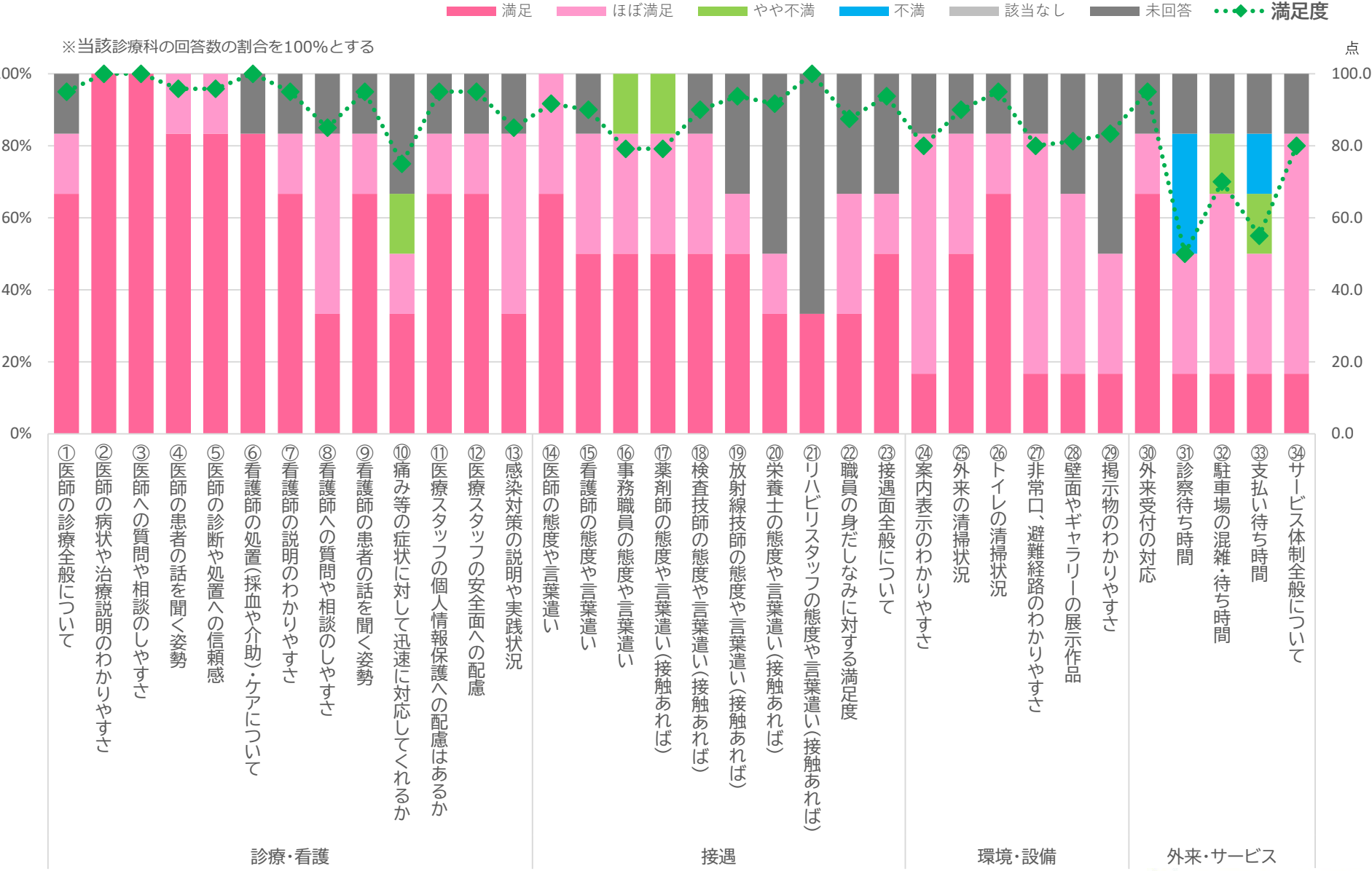
■ 満足
 ■ ほぼ満足
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 該当なし
 ■ 未回答
 ◆ 満足度



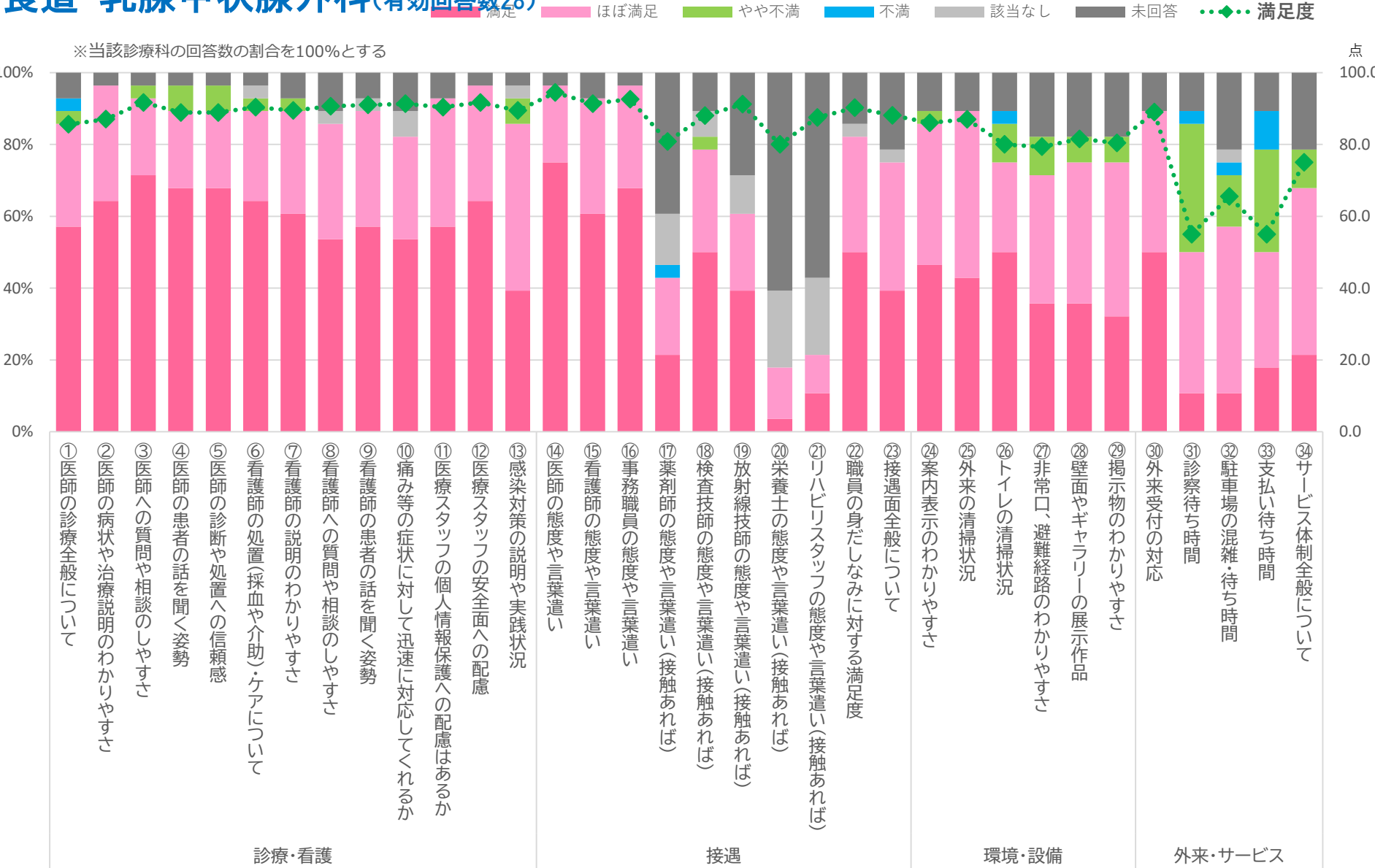
診療科別
脳神経内科(有効回答数28)



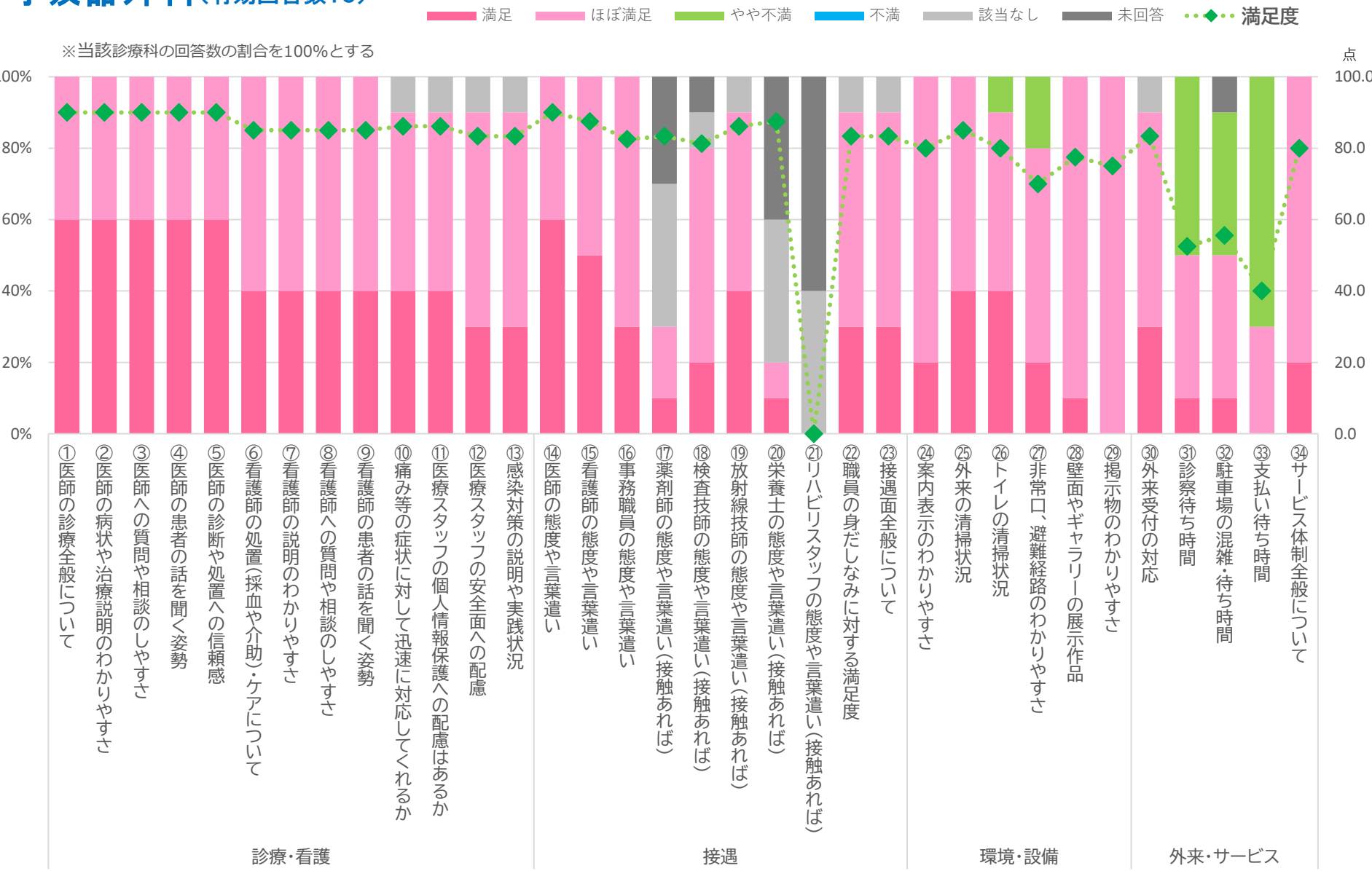
診療科別
心臓血管外科(有効回答数6)



診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数28)



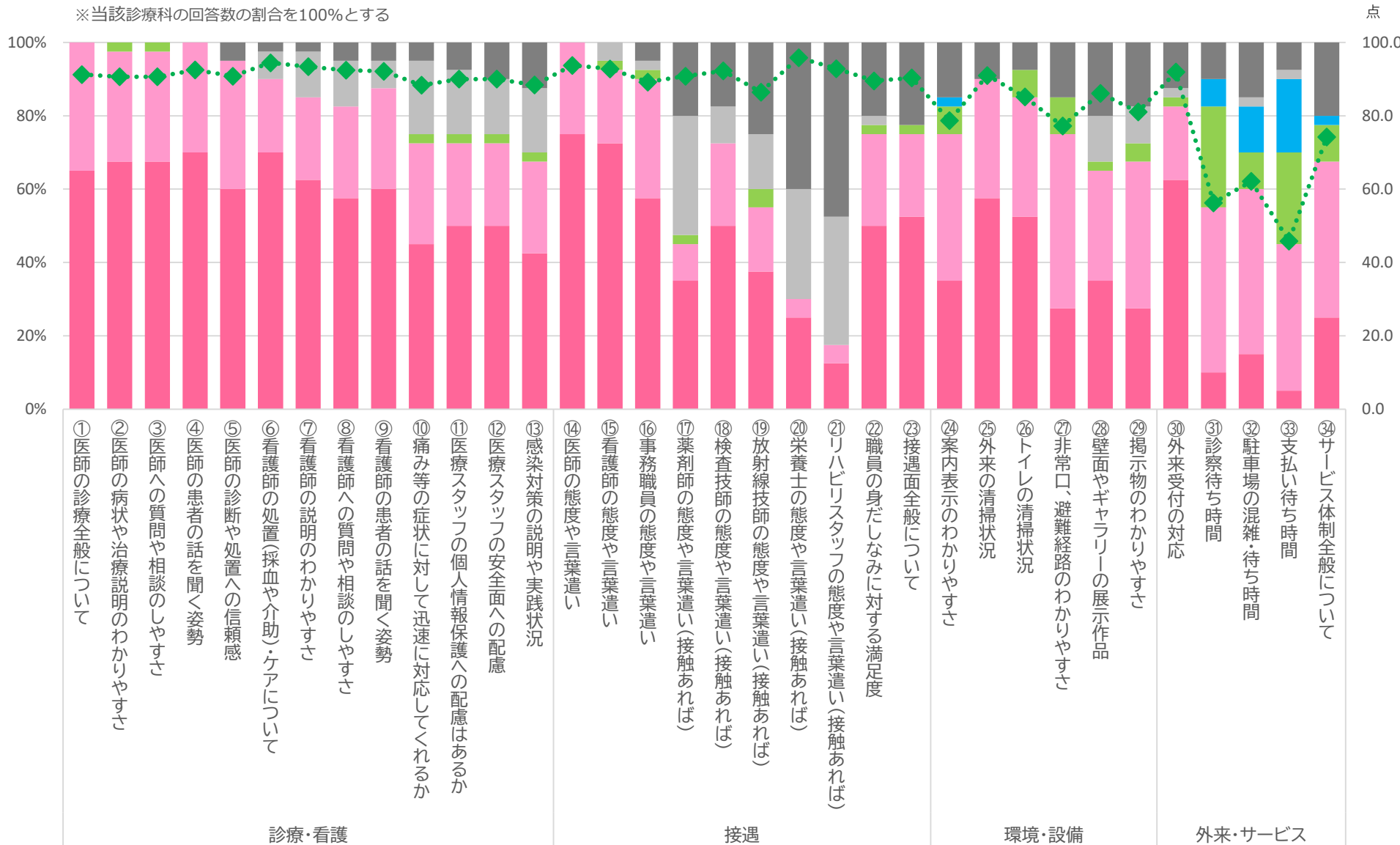
診療科別
呼吸器外科(有効回答数10)



診療科別 泌尿器科(有効回答数40)

■ 満足
 ■ ほぼ満足
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 該当なし
 ■ 未回答
 ◆ 満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療・看護

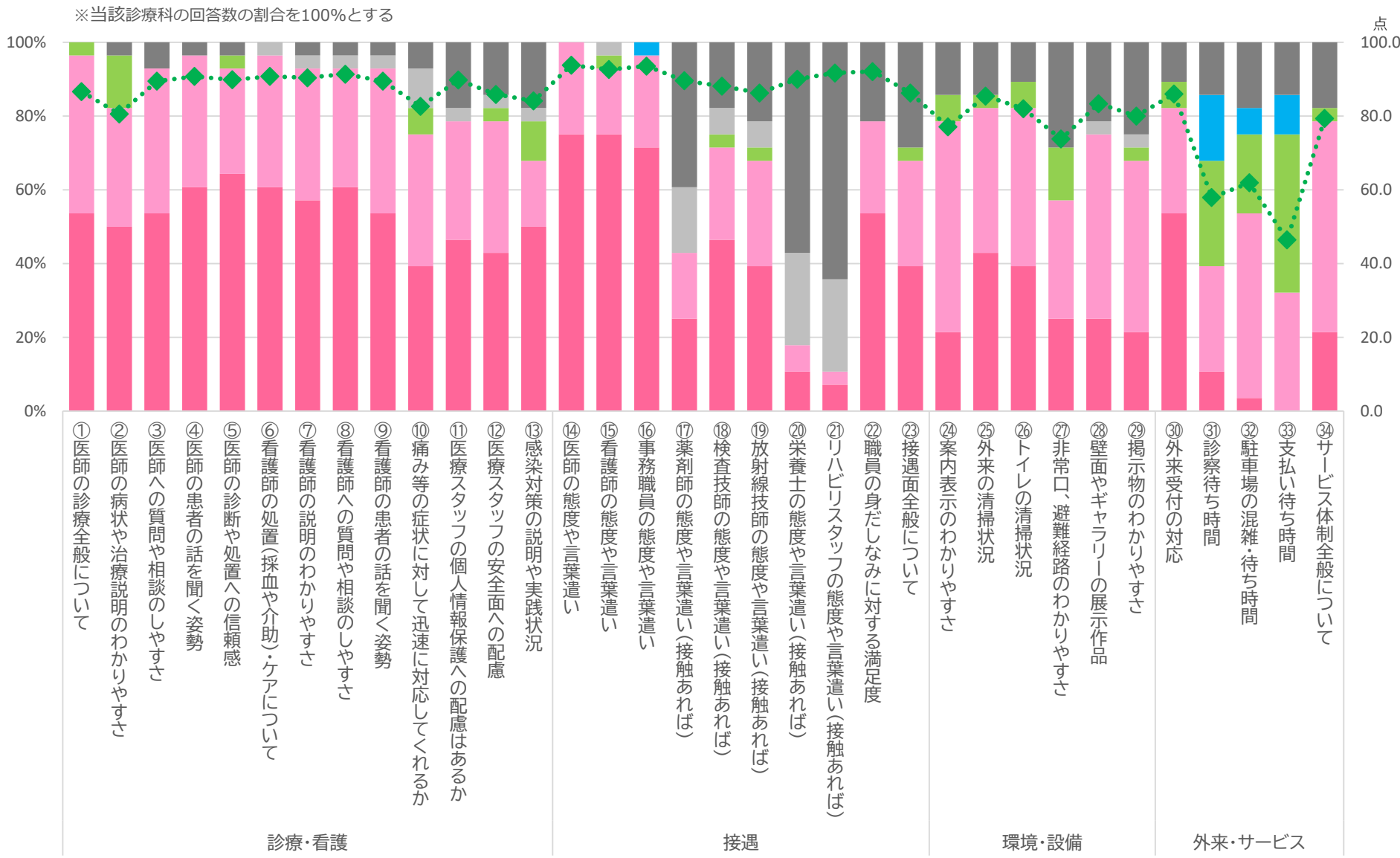
接遇

環境・設備

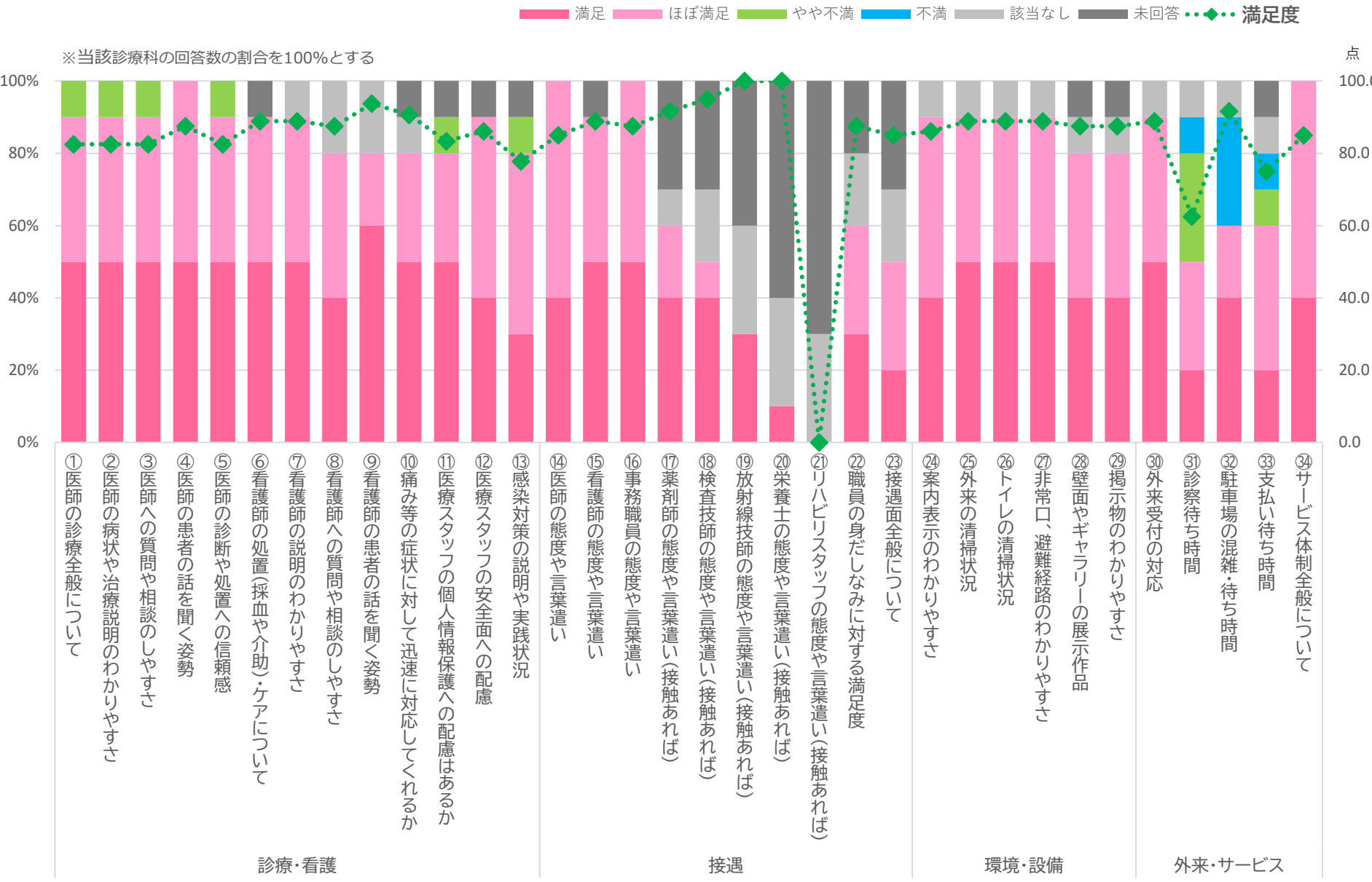
外来・サービス

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数28)

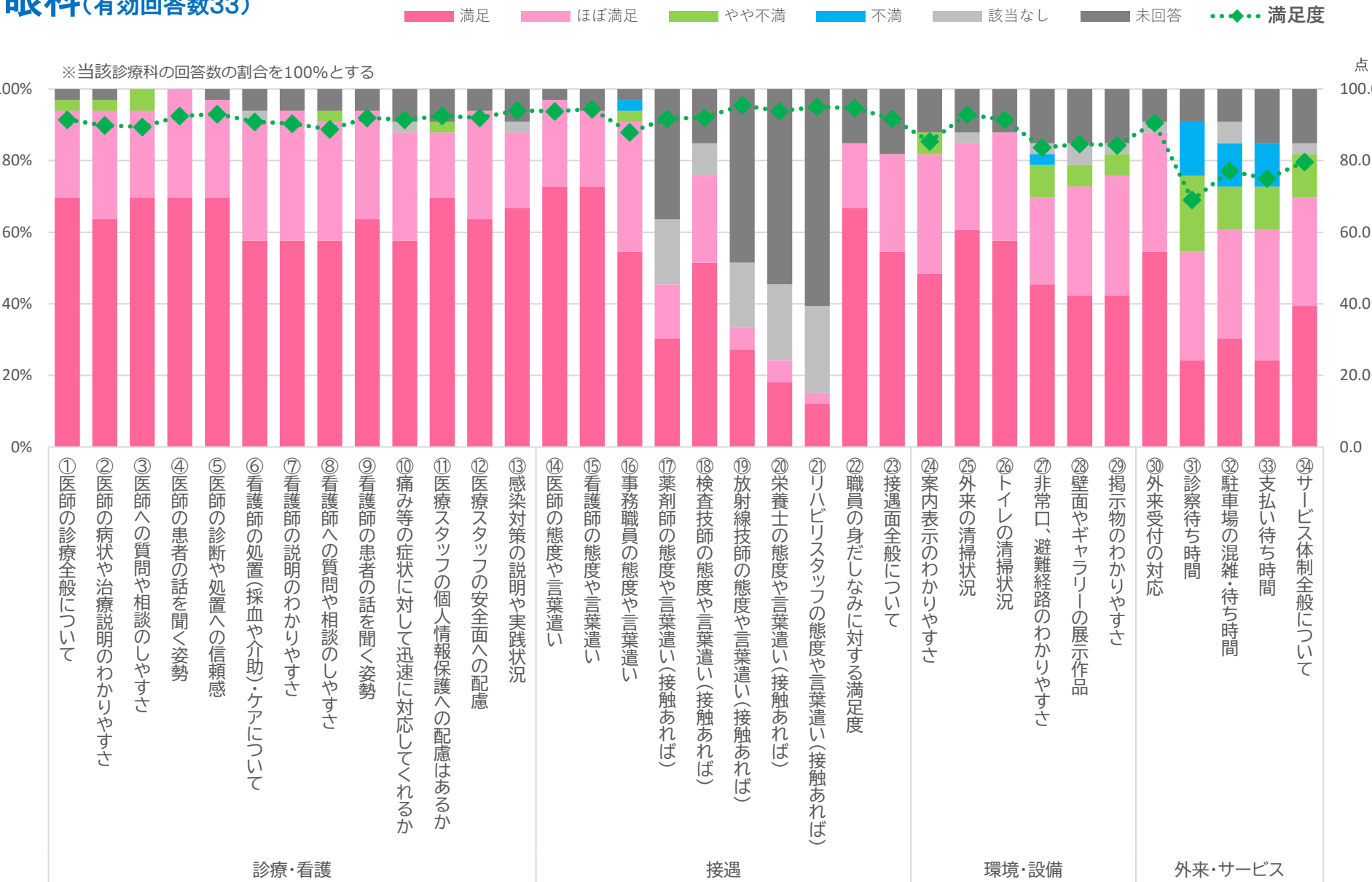
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答 ◆ 満足度



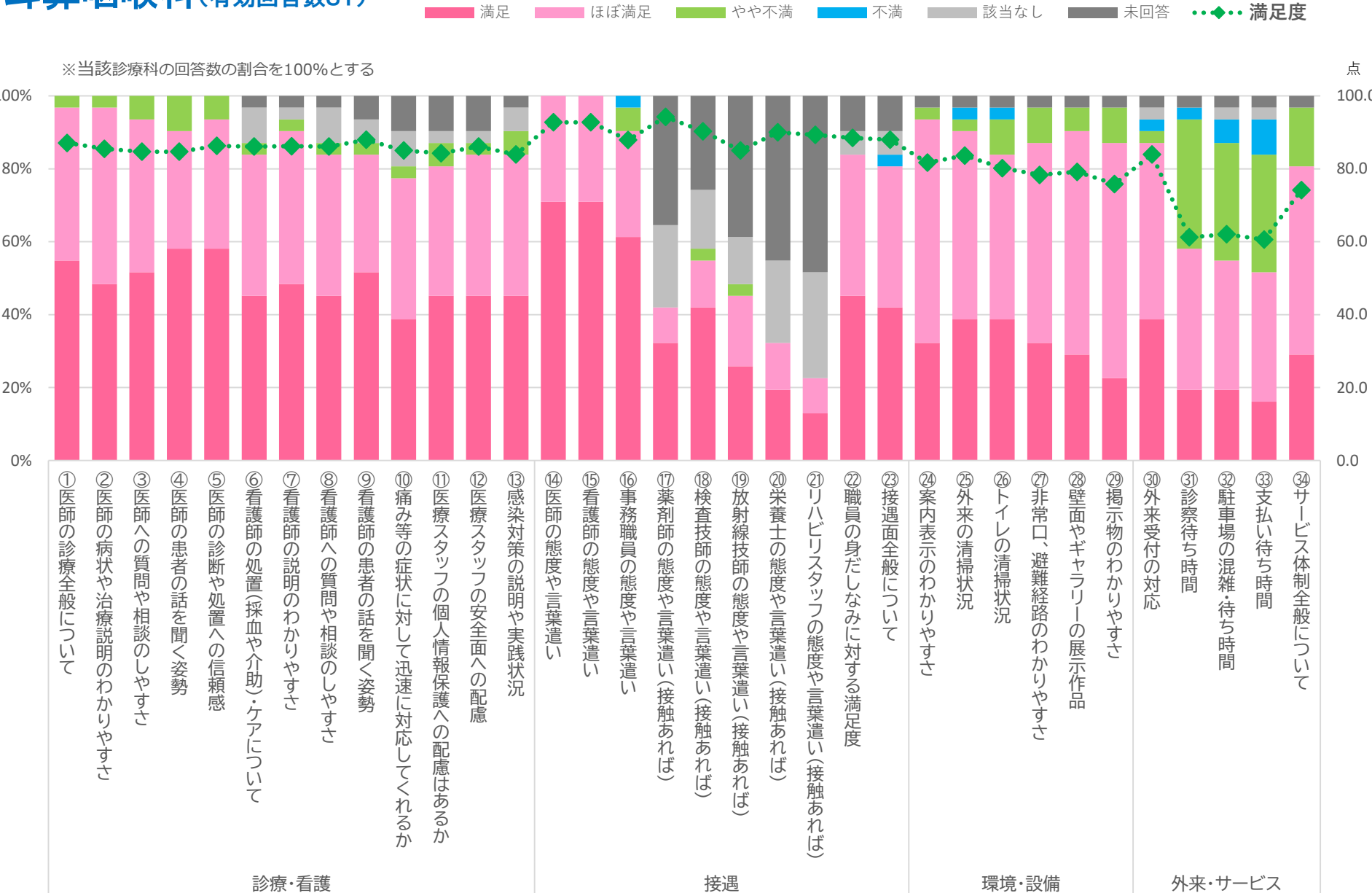
診療科別 小児外科(有効回答数10)



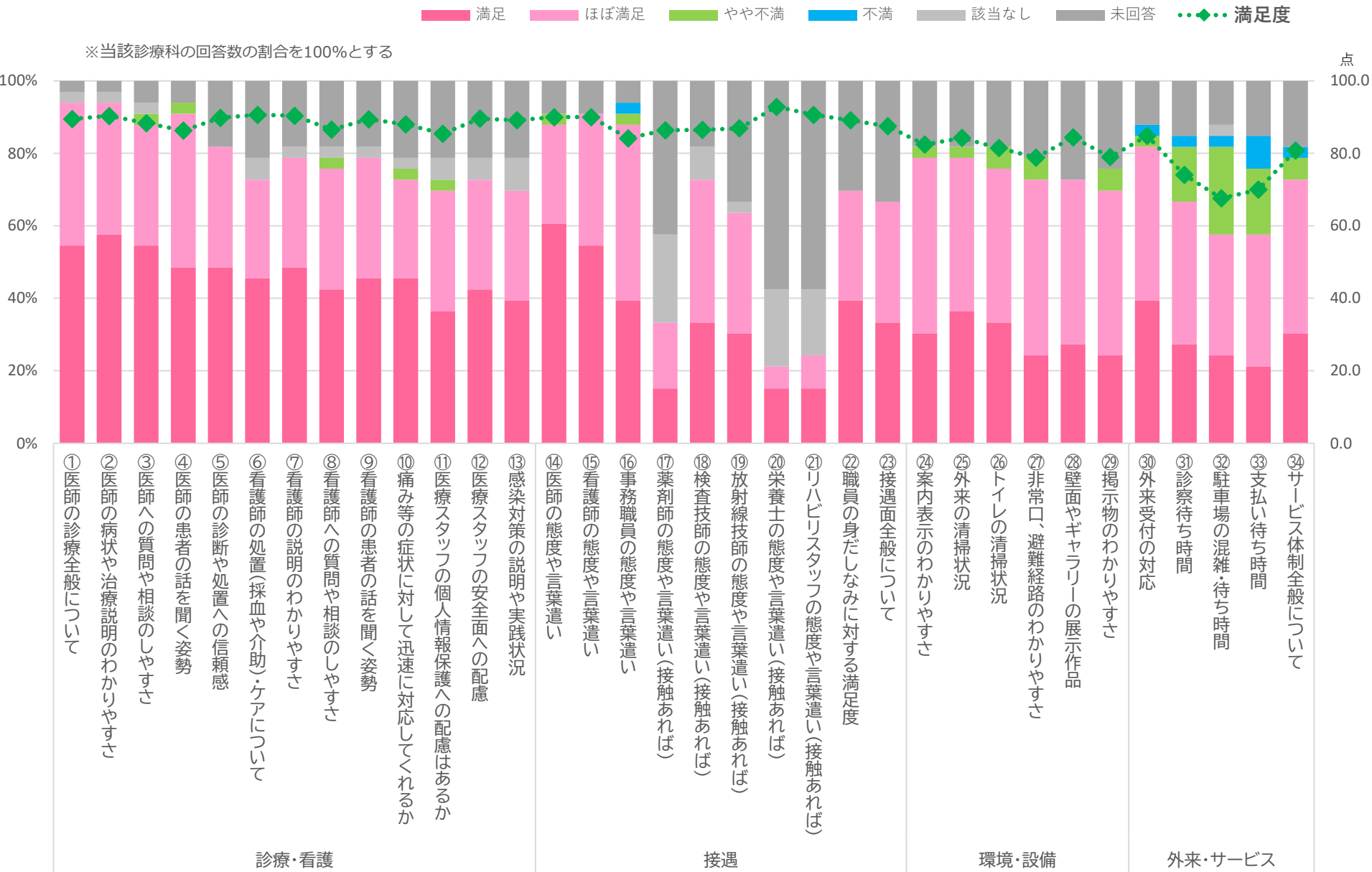
診療科別
眼科(有効回答数33)



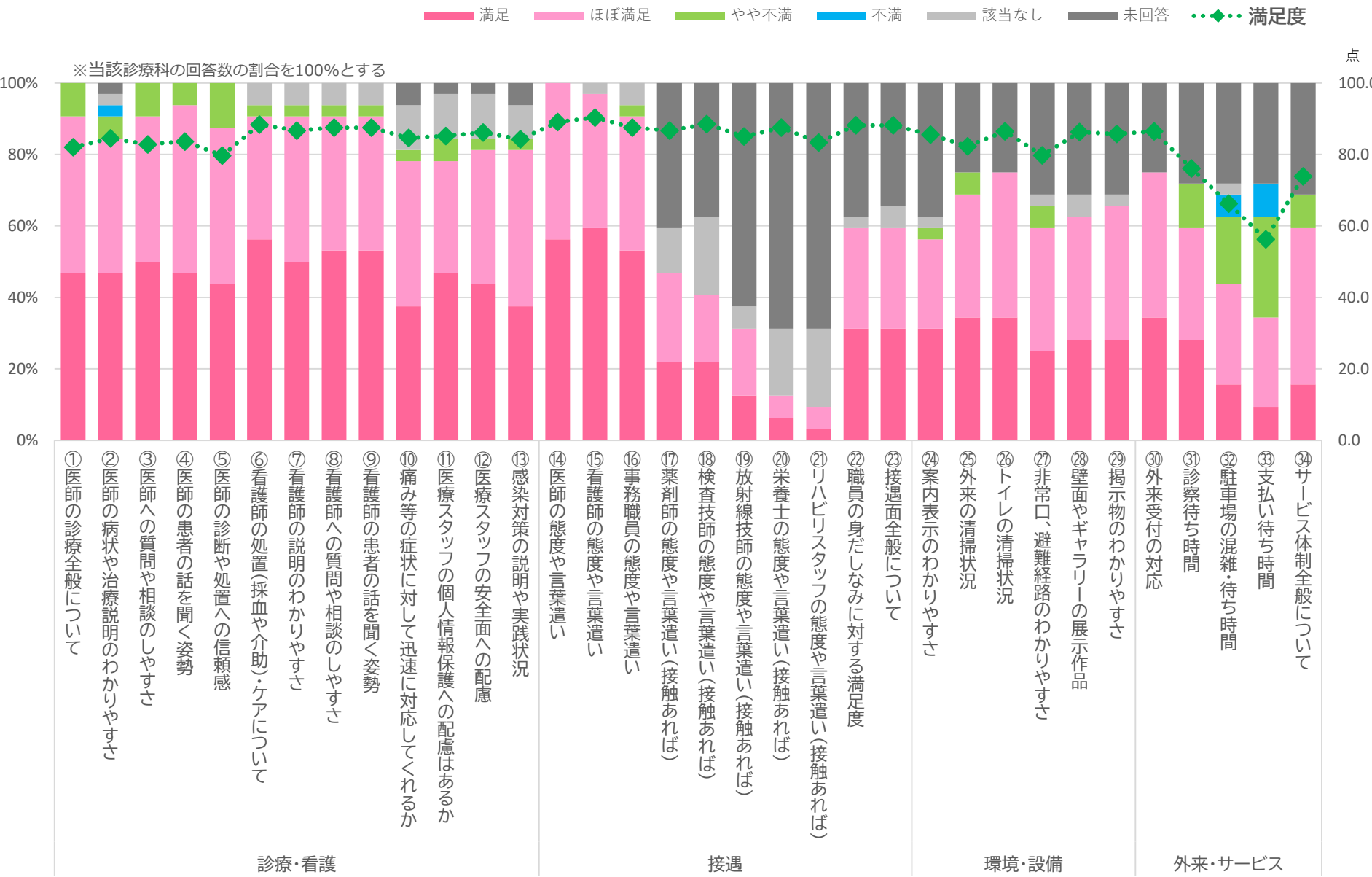
診療科別
耳鼻咽喉科(有効回答数31)



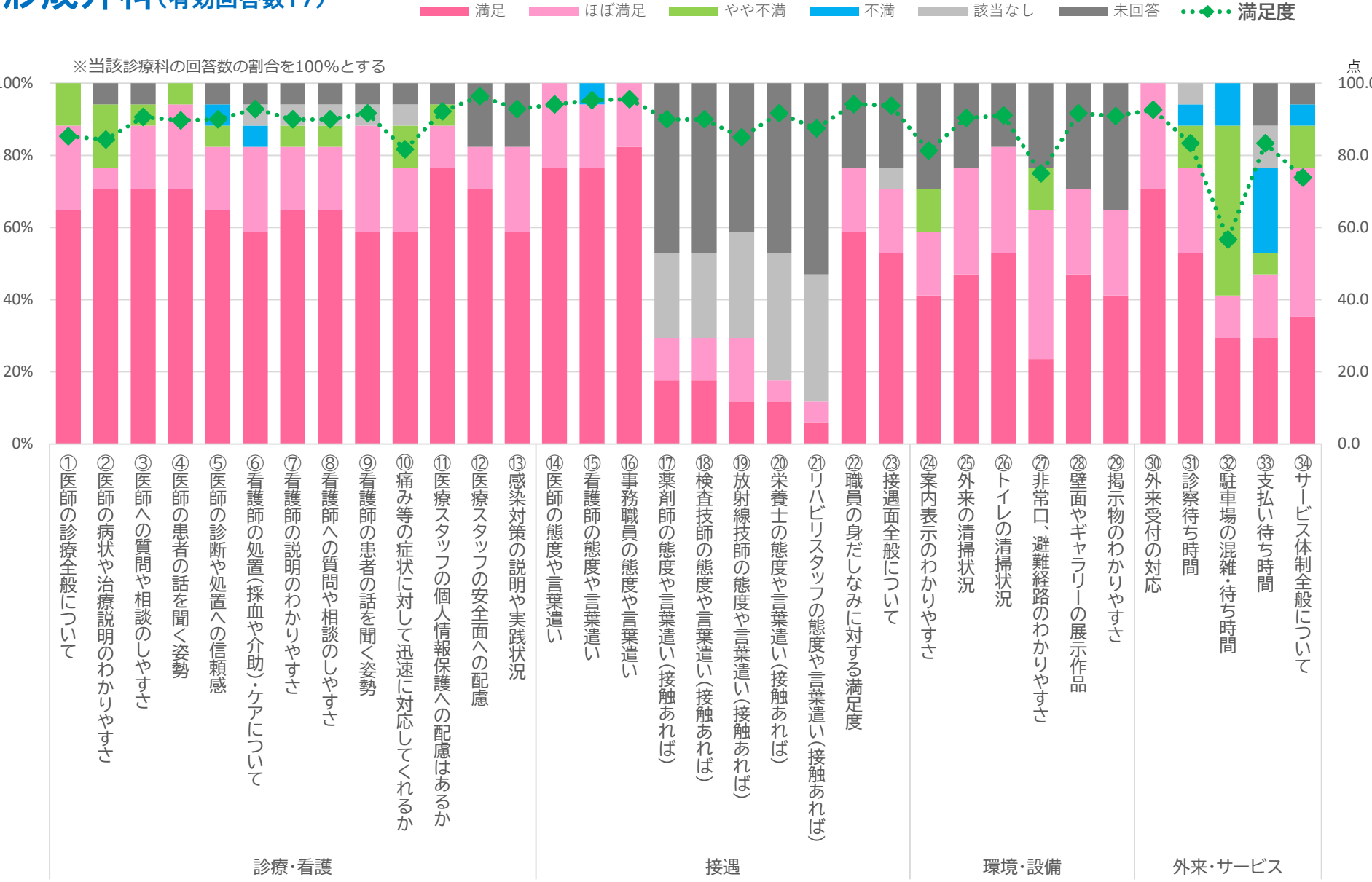
診療科別
整形外科(有効回答数33)



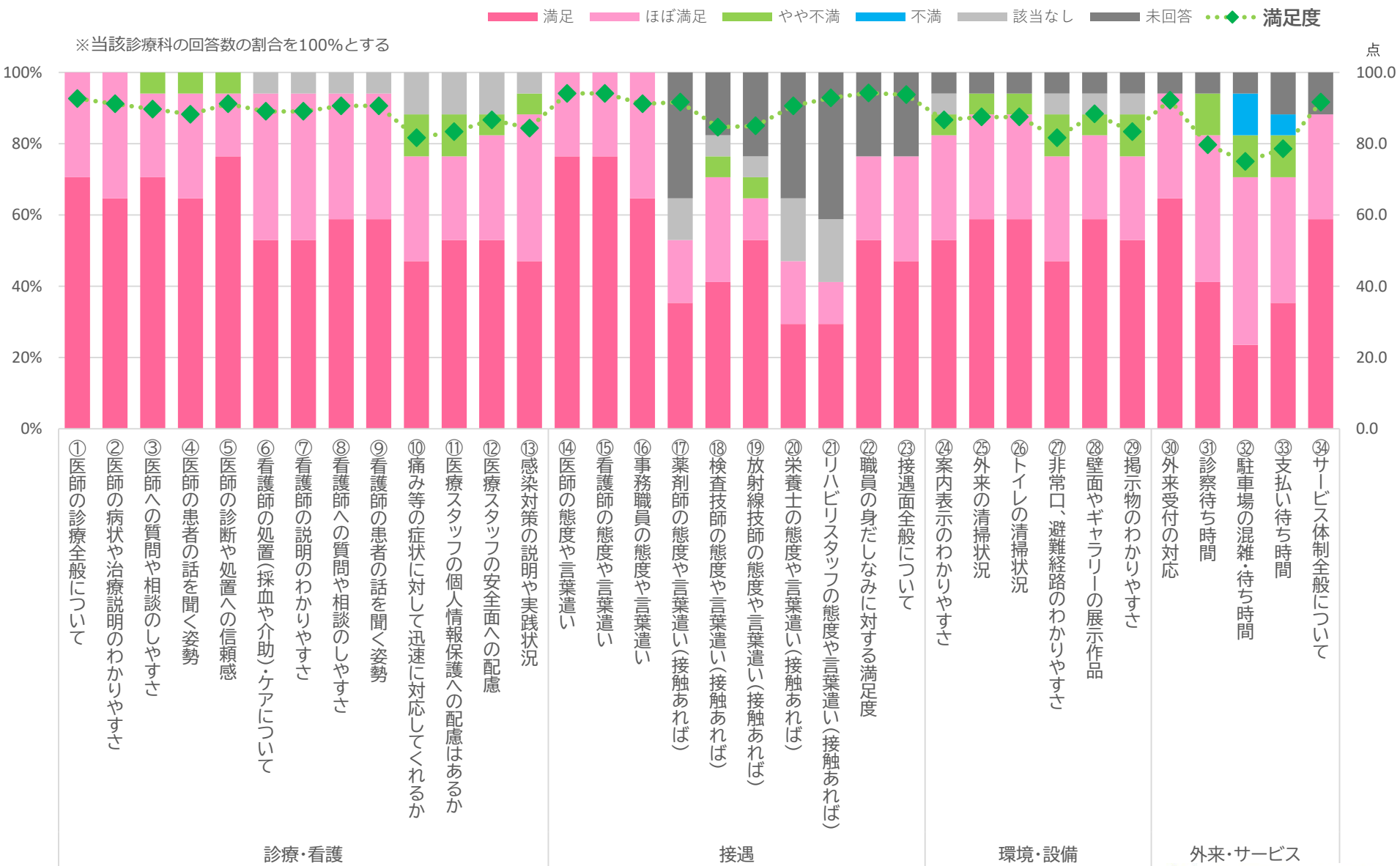
診療科別
皮膚科(有効回答数32)



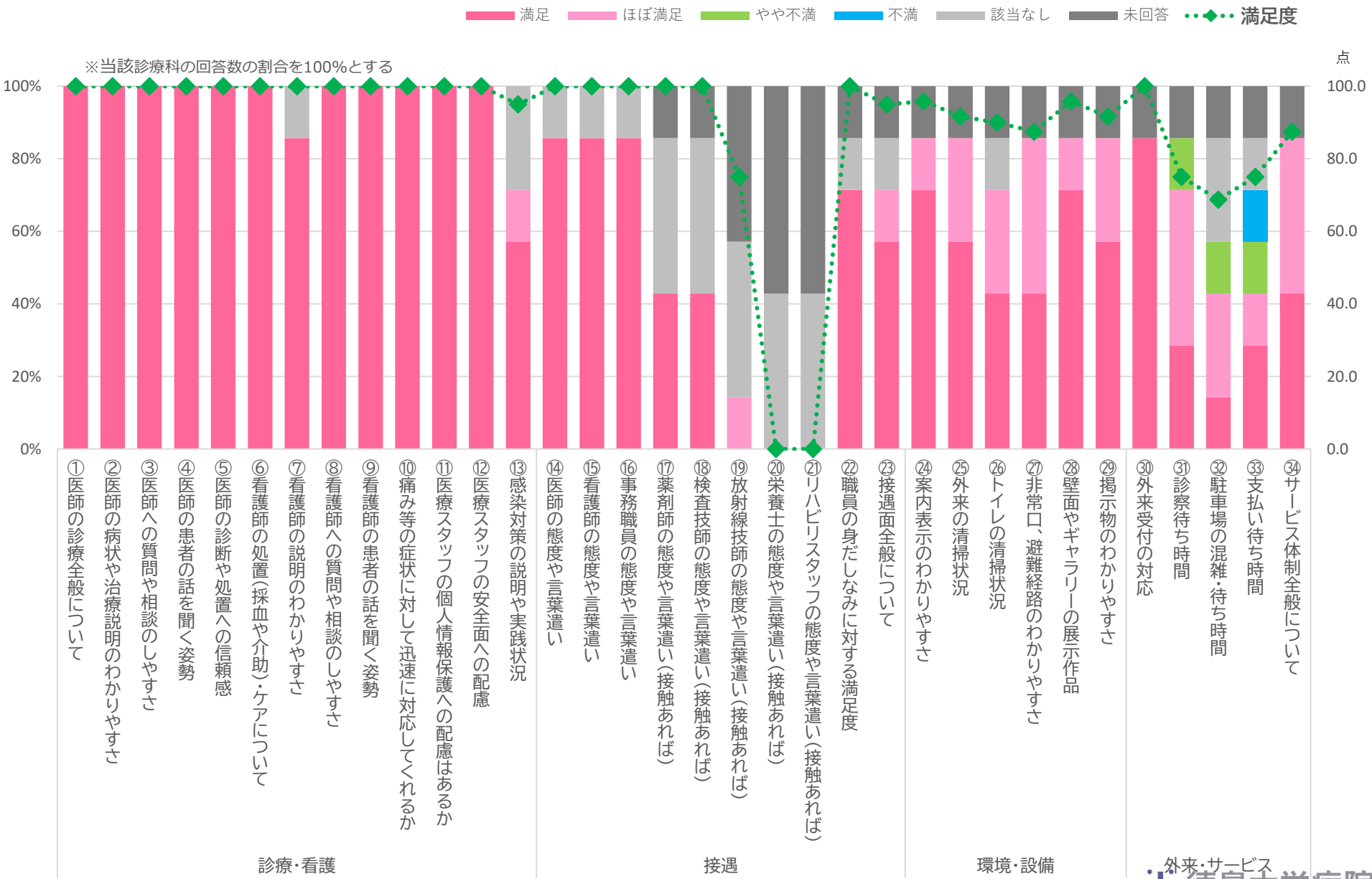
診療科別
形成外科(有効回答数17)



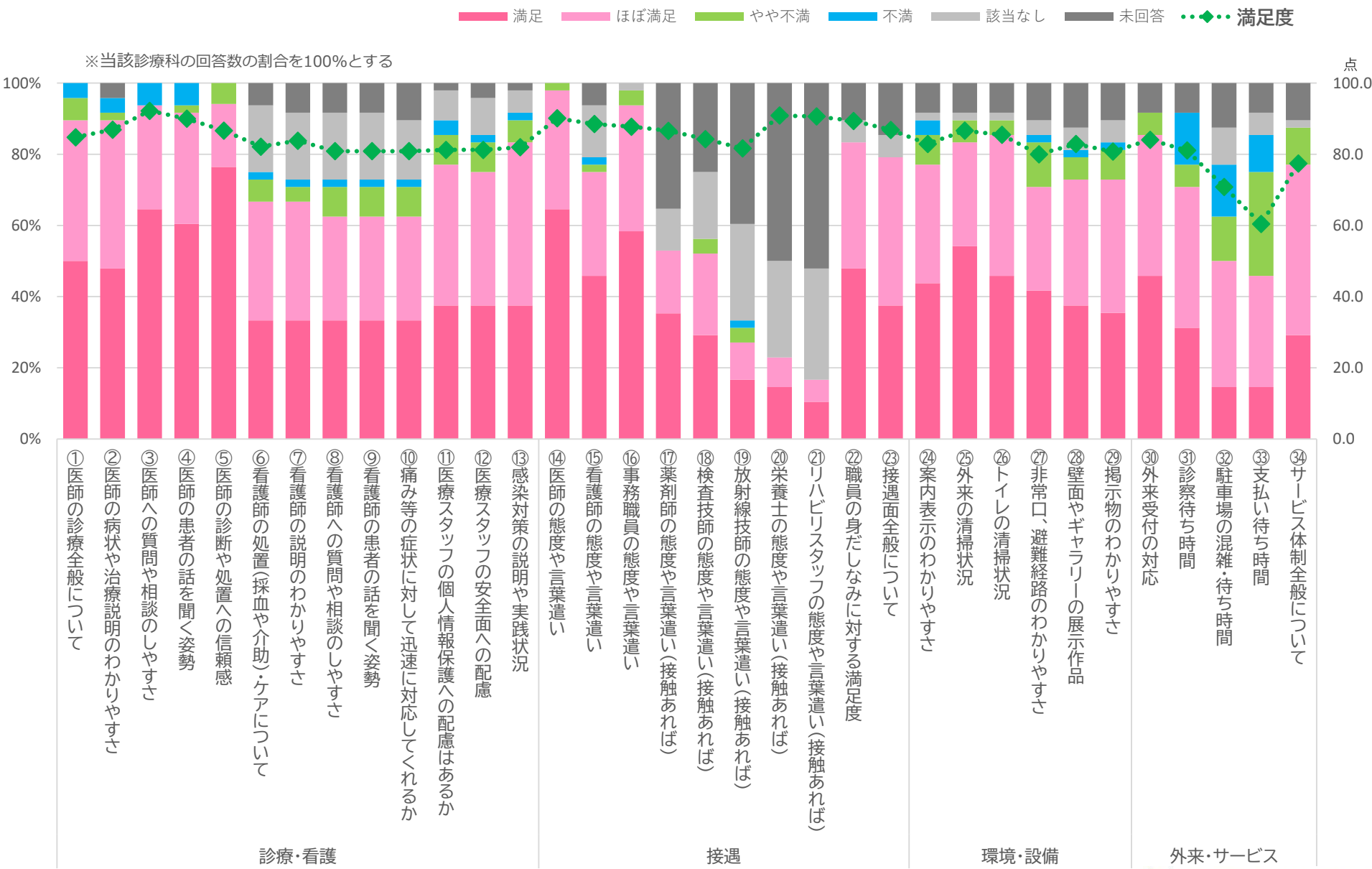
診療科別 脳神経外科(有効回答数17)



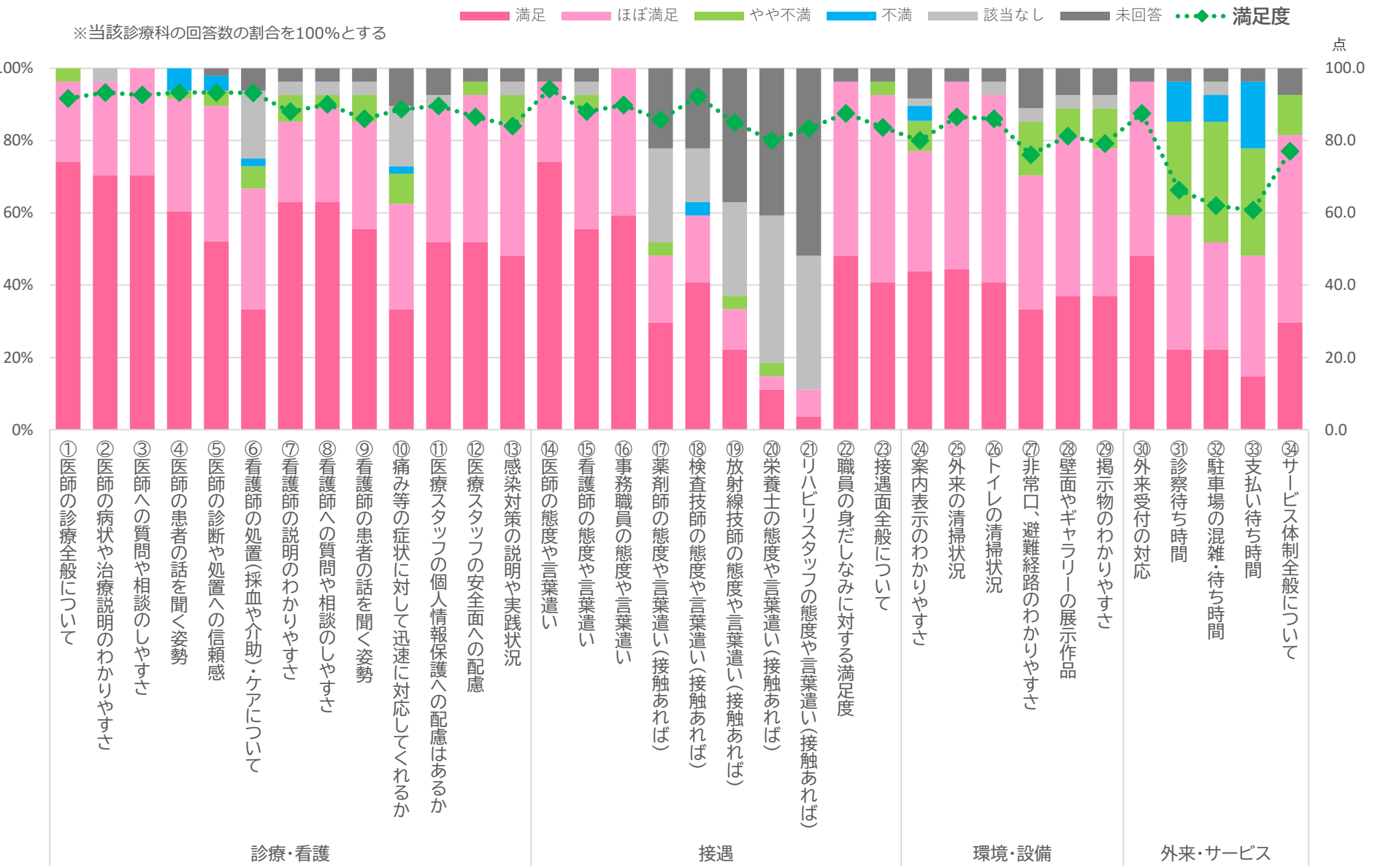
診療科別
麻酔科(有効回答数7)



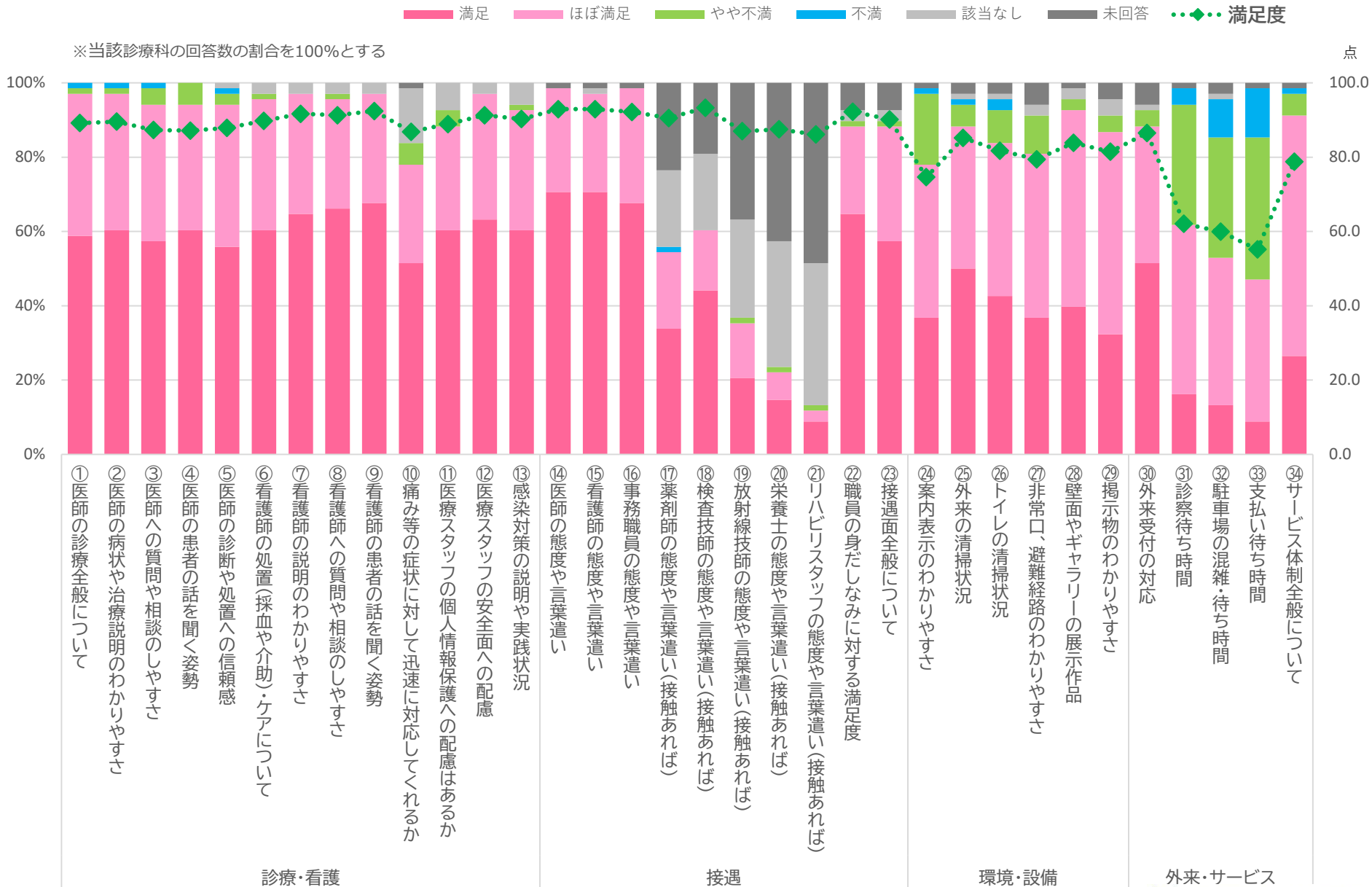
診療科別
精神科神経科(有効回答数48)



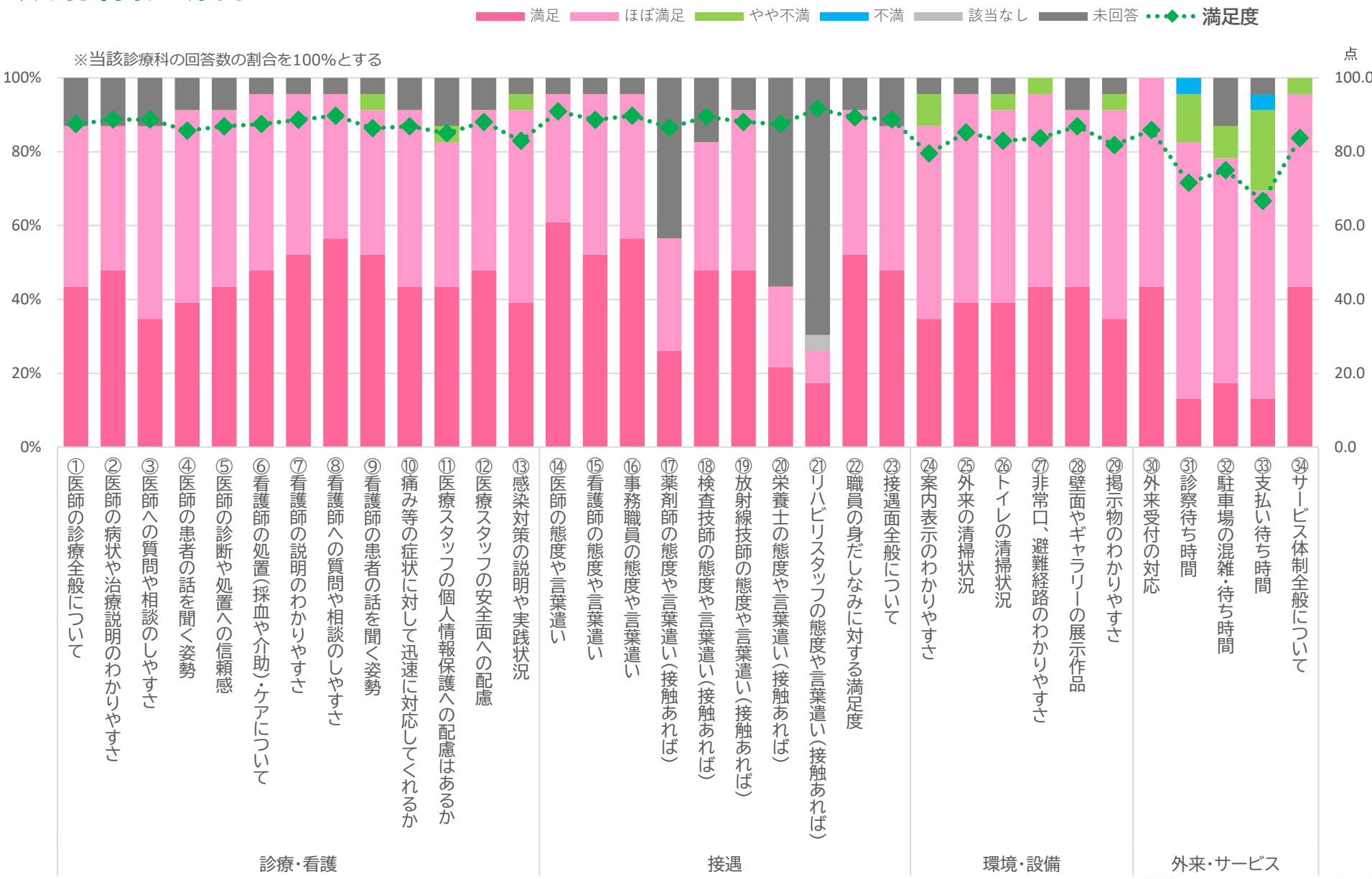
診療科別
小児科(有効回答数27)



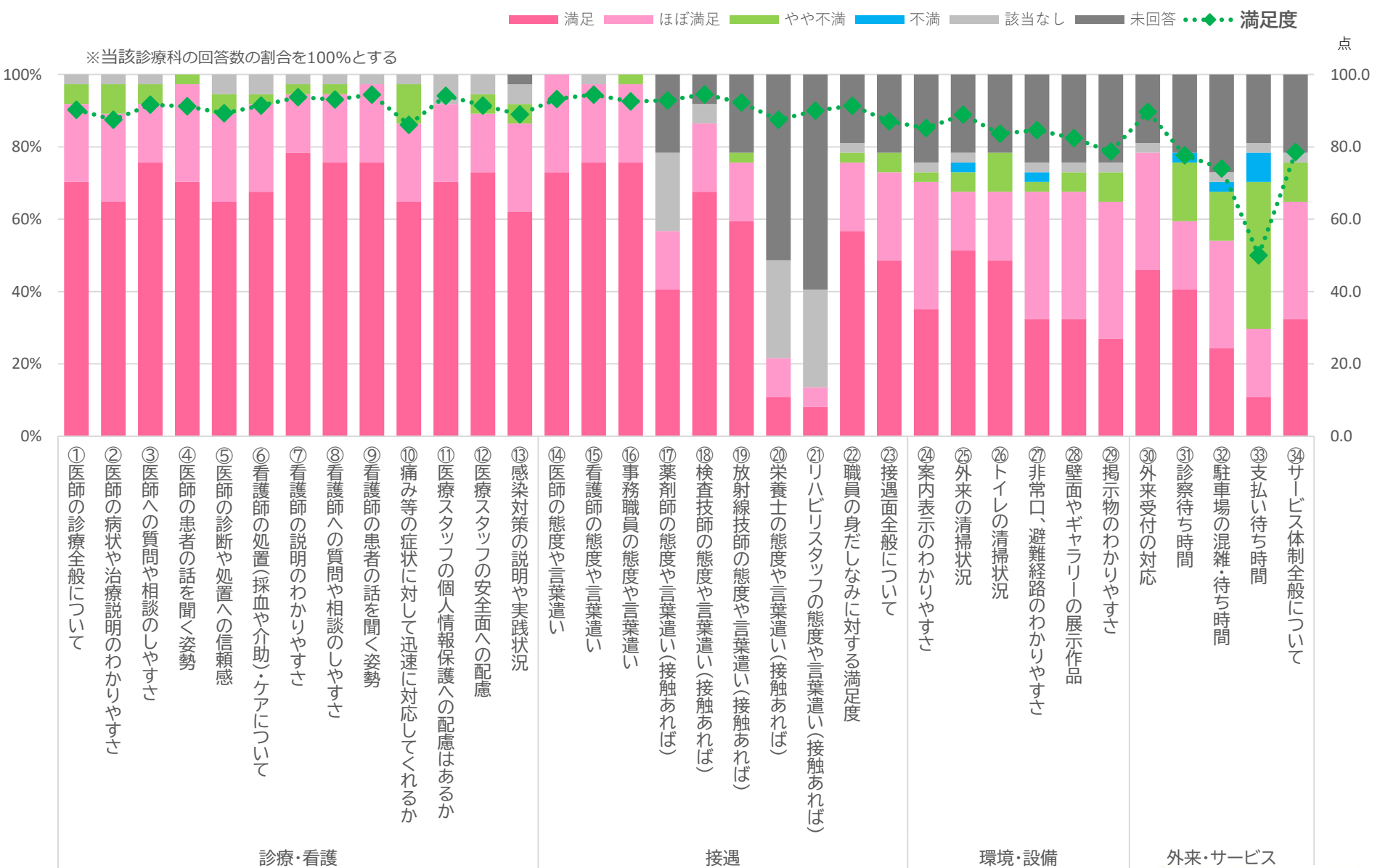
診療科別 産科婦人科(有効回答数68)



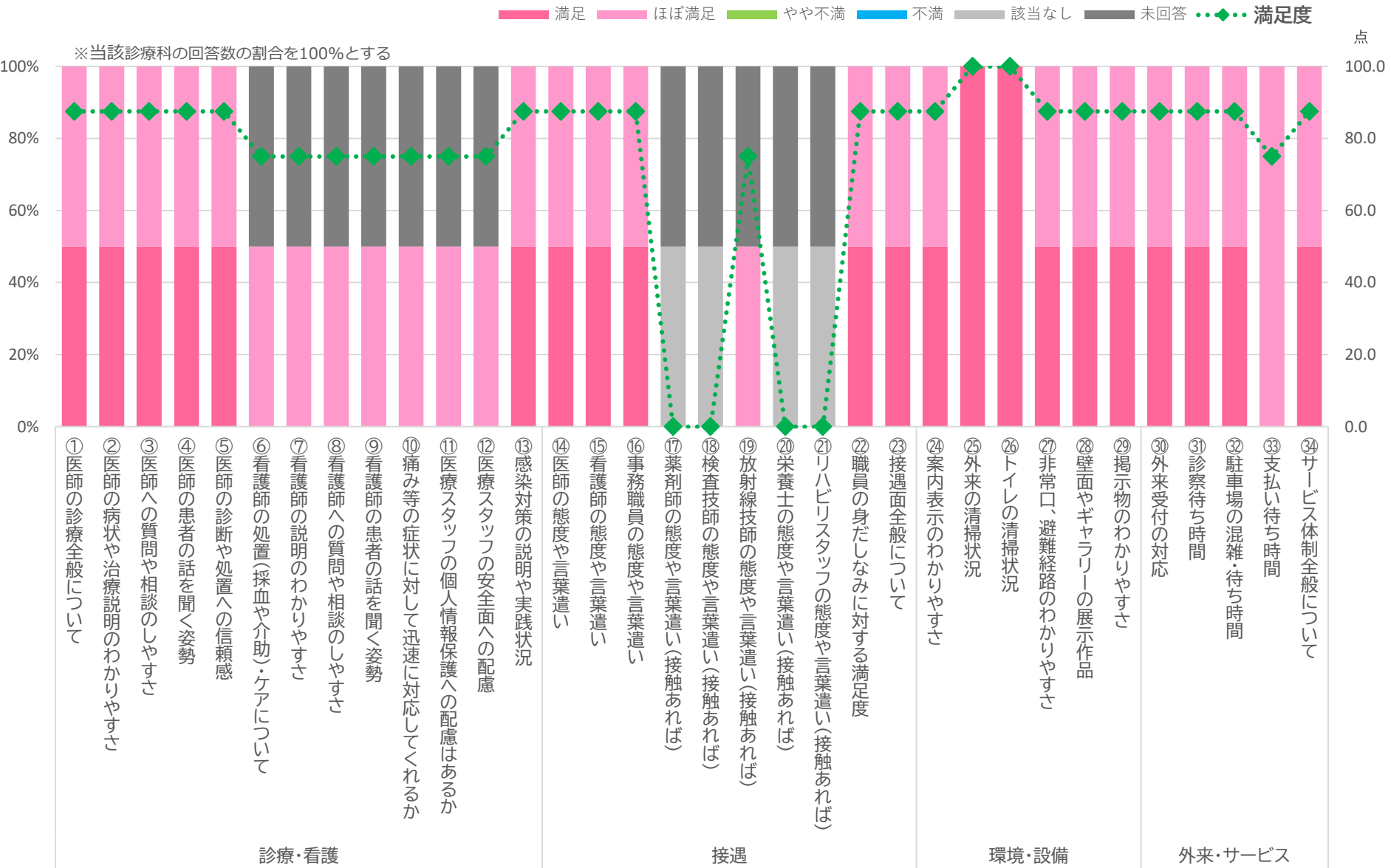
診療科別
放射線診断科(有効回答数23)



診療科別 放射線治療科(有効回答数37)

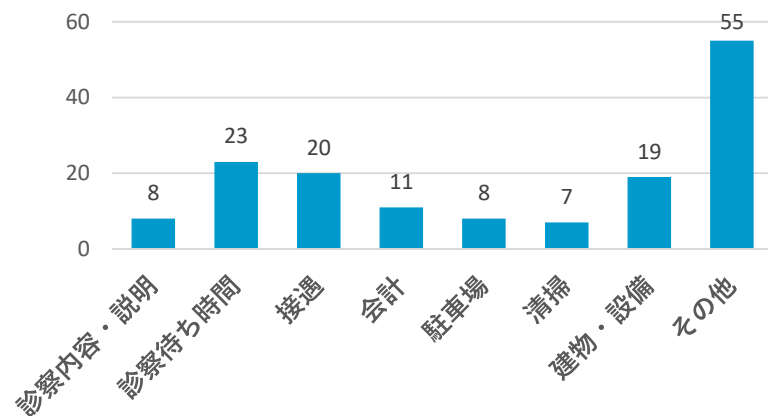


診療科別
総合診療部(有効回答数2)



【自由記載・ご意見等】 医科

診察内容・説明	8
診察待ち時間	23
接遇	20
会計	11
駐車場	8
清掃	7
建物・設備	19
その他	55
計	151



〔診察内容・説明〕

- ・〇〇科担当医は対応も良く、信頼しています。看護師の採血をもっと改善してほしい。
- ・セカンドオピニオンを含む、次の治療への対応方法等については、もう少し能動的に情報提供して欲しい。私達、患者の立場では知り得ない情報も含めて、治験レベルの情報でも良いので、医師の立場での最新情報を伝えられる範囲で良いので提供をお願いします。
- ・△△科で手術ですが、胸部レントゲンはいらないのではないですか!?
- ・いい先生もいれば、頼りない先生（何科）とは言いませんが、差があるように思います。1人の先生の雰囲気です。患者の治療もスムーズに気持ちよく受ければ、とても良いと思います。
- ・体調が悪くなった時の迅速な対応と薬の量の調整等が良い。
- ・ドクターには絶対的な信頼を得られ、安心して治療を受けられる。
- ・相談・気持ちなど聞いてもらいたいときがあったが、最近は先生に気持ちを聞いてもらいやすくなってよかったと思います。
- ・診療科の先生は、とにかくいい先生でした。

〔診察待ち時間〕

- ・予約しているのに、待ち時間があり過ぎる。
- ・診察待ち時間長い。
- ・車で来院し、駐車場待ちから始まり、受付→検査（3回程度）の後、主治医の診断迄、およそ3時間程度かかり、その後、支払い待ちに時間を要し、80歳近くの高齢者にとってぐったりする。それぞれの部署で、ロスタイムは無いのですが、短縮方法検討願います。
- ・診察の待ち時間が長い。気軽に問合せできるような体制へ。
- ・待ち時間が長いのが改善されれば良いと思います。
- ・診察予約入れているのに、1～1.5時間待つというシステムが納得いかない。
- ・診察の待つ番号を掲示板に載せてもらいたい。
- ・ドアの上部、入室待つ人等の待っているのに、自分の番号がかかれていない時があり、不安になる。入室者が出てから、自分の番号が書かれている。受付したら、すぐ自分の番号を記入してほしい。
- ・待ち時間長。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔診察待ち時間〕

- ・予約時間がとてもずれるので、いつも不快な気になります。宜しく願います。コロナで大変な折、先生も命がけで、ほんとにお世話になり、ありがたいです。
- ・診察待ちで2時間ほど待ちました。いつ呼ばれるかわからないまま、狭い廊下の端にずっと人が多い中座って待つのは、どうなのでしょう？中待ち合的に廊下で待つならわかるのですが。受付番号があるのに、何番目かわからないのは意味ない。以前、他の体調で診療を中断してしまったが、再び調子を崩しそうな程、苦痛な時間でした。
- ・予約時間に対して待ち時間が非常に長い。待ち時間の案内が欲しい。
- ・〇〇科診療時間もう少し的確（時間）に。
- ・予約時間は目安でしかない。
- ・予約を朝一番にしているのに、来院順（番号の若い順）にする医師がいて、次の科の受診に遅れることが度々です。
- ・待ち時間（診察）が長すぎる。どうにかしてほしい。
- ・お世話になっております。患者数が多いため、時間がかかるのはやむを得ないと感じていますが、おおよその待ち時間をスマホのアプリで表示されるようなアプリの開発を期待しています。
- ・診察の待ち時間について。現在「呼び出しメール」のサービスがあるが、おそらくこういう便利がある事がほとんど周知されてなく、とてももったいないので、予約票のファイルに「呼出メールの告知」を封入するなどで周知徹底を図るべき。また、徳大病院独自で「呼出告知専用アプリ」を開発し、アプリが使える層にダウンロードしてもらって、待ち合い場所の3密などを防ぐ便利なツールとして利用してもらうのもいいと思う。
- ・長くお世話になっております。△△科は、以前、待ち時間が異常に長かったと記憶しています。改善されたのでしょうか？

〔診察待ち時間〕

- ・採血の待ち時間が長すぎて、診察予約時刻に行けず、ドキドキする。毎回、予想がたたない。
- ・採血の朝の混み具合に待つ場所が少ないのと、待つのにしんどそうな方もいるので、どうにかできないかと思う。担当の方も対応が大変そうです。採血も時間できるとありがたい。
- ・採血等検査に多くの方が訪れるので、待ち時間がどうしても多くなるのは、仕方ないのでしょうか。検査をしないわけにはいかないし…
- ・血液検査が早くなって良い。

〔接遇〕

- ・診察室に、呼ばれた名前を聞き間違えて、呼ばれていない人が入って行ったのですが、その人に対する先生の態度（言葉）がすごくいやらしかった。すごくイヤな気分になりました。
- ・〇〇科の医師が（男性）少しため口の様な感じで少し疑問を感じました。親切、丁寧な対応でもなかった。
- ・〇〇科受付のボブの方の対応がそっけないので、改善されるといいなと思います。スタッフの方達とは仲良さそうです。
- ・〇〇科、△△科、◇◇科受付対応悪し。
- ・スタッフの声が聞き取りにくいです。
- ・△△科の検査、ほぼ皆さん親切でしたが、1名のみ終了時に声かけなく、器具から顔をおしのけられて、終了の合図とされたのが残念でした。
- ・診療科の受付で、待ち合いの場所をこちらから尋ねるまで教えてくれないことがあり、その点が不満。先生には非常に感謝しています。
- ・入院時の看護師さんの対応が悪い人が居た。
- ・看護師の雑談してる人、うるさすぎる。悪口ばかりしか話すことないの？

【自由記載・ご意見等】 医科

〔接遇〕

- ・外来各階の受付で待っているのに、事務員、看護師が背中を向けて話をしている事がよくある。（笑い声が聞こえる）
- ・全般的に警備員の方態度もっと親切にetc
- ・駐車場の方の対応が人によってまちまち。（横柄な方がいる。言葉遣いなど…）
- ・どこの場所も人によりますが、嫌な人も良い人もいます。駐車場の警備員の人で、ものすごくだるそうにしてわかりにくくて、一度とめられずに外に出されたことがあったので、やる気のない人はやめて欲しい。
- ・放射線をあてる時、デリケートをタオルで隠すなど、配慮があっているのではないかな？
- ・夕方、駐車料金にいますおじさんの態度がすごく感じ悪くて嫌な思いをして帰った。病院で、疲れた後に、帰りまで感じ悪くされたら本当に嫌な思いでした。
- ・医師の「お待たせしました」「どうぞ」等の一言が患者の心が和む。誰に対しても言うてくださいます。
- ・以前に利用していた時の医師の対応が親身でした。
- ・先生がいつも話やすく、相談しやすい。
- ・技師さんが明るいのでこちらもいやされます。
- ・〇〇外来の受付の女性、すごく感じが良いです。

〔会計〕

- ・採血の待ち時間と支払いの待ち時間の短縮を望みます。
- ・会計で待つことは構わないが、多い時は、会計の待ち合いで座れない。立って待つことがある。
- ・支払いの待ち時間が長すぎる。密になっている。（支払いの窓口前）何年経ってもこれだけはなおらない。
- ・支払いの時間を早くして欲しい。

〔会計〕

- ・会計の待ち時間が長く、病人としては辛いと思う。
- ・会計の支払い見込み時間より遅い場合が多いので、早く出来ないか、検討して欲しい。
- ・当日の支払い上限に達している場合は、会計受付の時点で、請求ない旨を伝えてもらえば、待ち時間がムダにならないので助かる。（特定疾病）
- ・会計の待ち時間が非常に長いと思われます。
- ・会計の遅さ、絶対改善してください。遅すぎます。
- ・もう少しでも、支払い時間の短縮ができれば、良いかなって思います。
- ・会計がスムーズにいくと嬉しい。全体的にさほど不満はありません。いつもありがとうございます。

〔駐車場〕

- ・駐車場にしても予約時間に合わせて来院すると、大行列で受付すらもできないまま車内で待つ。ストレスがたまりすぎる。
- ・駐車場がいつも混んでいるので、もっと駐車場があったらいいのと思う。
- ・身体障がい者用駐車場を利用しています。駐車している車のうち、許可証のない車が多い。これなどの許可証のない車を取り締っていない。何度も他の駐車場へ行った。
- ・駐車場の混雑。
- ・駐車場を増やしてほしい。
- ・障害者用駐車場が水たまりが深くて歩行困難であります。排水ができていないかも？
- ・駐車場が天候に左右され、同伴者がいない患者にとって大きな負担になっており、改善を臨みます。
- ・障害者用駐車場から建物入口までが遠すぎる。パーキングパーミットが役に立たない。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔清掃〕

- ・トイレの清掃は、チェックは記入しているが、清掃していると思えない。男子トイレ。
- ・朝9時過ぎに来て、トイレの便座クリーナーが無い時がある。コロナ禍なので、除菌用の消毒液は、補充をしっかりと欲しいです。
- ・トイレが汚い。（建物が古いのかわかりませんが）
- ・検尿の回数が多いためか、中診3階のトイレが臭うことが気になります。仕方がないとは思いますが…
- ・トイレの手すりとかホコリたまってる。エレベーターの上から下をみると、TVの上とかすごい汚いです。
- ・いつもきれいに清掃されていて、気持ちよく通院させていただいています。ありがとうございます。
- ・病院も清掃されていて、いつもきれい。色々な病院がありますが、私は（私の中では）一番です。

〔建物・設備〕

- ・採血室が遠い。体外受精の処置室も遠い。
- ・診察科や検査室への行き方、場所、表示がわかりにくく迷路を歩いている感じ。もっとわかりやすい案内表示になればよい。いつも迷ってしまい、受付で聞いている。
- ・全体的に迷わないように、不安にならないような。所々スタッフは、不在の様な気がしますので、動きづらいです。
- ・7/5の事です、病院の外のビル、病院のわきの草が生えているのは見苦しい。
- ・冷房が強いです。弱にして！
- ・〇〇科がとても寒かった。
- ・授乳室をもっと充実させてほしい。
- ・高齢になると、検査室とか一人ではわかりにくい。

〔建物・設備〕

- ・体がだるくて横になりたいときに、横になれる部屋の案内があったらいいと思う。
- ・受付のビニールシートみないなのが、長すぎて、問診票を書いたりするのが書きづらいし、手がビニールにふれてしまうので、逆に感染が心配。手がふれない長さにしてほしい。
- ・病院が開くのが8時で、みなさん並んでいますが、「先頭はここ」という表示がほしいです。並ぶなら、並んでいることがわかるように表示してほしいです。特に「最後尾」は必要です。
- ・朝8時前の受付待ち方法をもっと考えてほしい。
- ・開院前の長打の列に関し、足の不自由な人への配慮がない。何か対策をしていただきたい。
- ・病室にWi-Fiがほしいです。
- ・現在、コロナの関係で、朝8時開門なのですが、冬の寒さが厳しい時に、外で患者が列を作り、並んでいるのを見ると、もう少し考えて欲しいと思う。老人が立っていると心配する。
- ・午前8時より開門となり、夏期、冬期の行列に関連する多々の安全対策をさまざまな場面において検討必要と考えます。コロナウイルス対応での用紙もマンネリ化して、目を通していない人も多数あるように感じた。
- ・この様な時に、院内を整備・気を使ってくださり、ただただ頭が下がります。今後も、だれにでも、平等に宜しく願います。
- ・清潔感のある施設、設備で、物音も少なく、安心感がもてる。従来の大学病院のイメージとは全く違って驚いた。職員の方のユニフォームもスタイリッシュで、好感度が高い。ICTのスマートさと、人肌のぬくもりとが合わさった、ハイブリッドな受付、支払いシステムにも感心した。
- ・病院が新しくなってからはすごくきれいでいいです。（昔の古い病院を知っているので）

【自由記載・ご意見等】 医科

〔その他〕

- ・総合病院として（ほぼ満足）を目指してください。（満足）を目指せば、時間的なコスト大となり、サービスの低下につながります。時間のかかる人にかかる時間と方法を考えればいい。
- ・Dr.のオーバーワークと思う。昼食も食べずに連続で仕事している。これって昔の遊郭みたい。それか、その筋の人みたいにタコ室（部屋）に入られて働かされている作業員みたいな感じがしないでもないが…有名になり過ぎているのか…AIの導入を考えたらと…
- ・大きなお腹で、全部待ち時間が長い！！会計、受診、採血など、病院に来て体調悪くなります。
- ・朝は、すごく混雑があり、待ちくたびれる。
- ・外来受付で名前を呼ばないで欲しい。受付番号でお願いします。
- ・紹介状がなくても受診をしてもらいたい。
- ・5、6千円払ってもいいから受診したい。
- ・診断書を早く書いてもらいたい。
- ・"開院を7：30にして、受付、7：30から、採血を8時からにして欲しい。そうしたら診察時間が早くなり、人の流れが早くなる。"
- ・CT・MRIのシートカバーは簡単なものでいいので、一人ずつ変えた方が清潔だと思う。
- ・初めてだったので、すごく困りました。
- ・レントゲン技師さんに名前と呼ばれた。
- ・入院中、注射器を窓際に忘れていたよ！
- ・耳が悪いので聞こえにくいからでしょうか。ほぼ総室。
- ・1ヶ月入院しましたが、コロナ時とは言っても、入院患者同士で悩みとか対話出来る機会があったら嬉しいと思いました。

〔その他〕

- ・外来サービスについて、やや不満項目があるのは、初めて来た時に、8時30分予約で7時50分頃駐車できたが、先生の予約時間に間に合わず、13時頃に先生との面談に、失礼な事したと思ったし、ということ？と思いました。体力的に元気だったので、良かったですけど。
- ・電話が繋がらない。
- ・予約センターの電話が繋がらなさすぎ。病院側からの電話でかけ直す時は、すぐにつながる。この差をなくしてほしい。
- ・薬剤師は薬を渡すだけ。説明がない。使ったことのある薬でも説明が必要とか聞くべきでは？これで点数が加算されているならぼったくり。メインの仕事が病棟なのはわかるが、もう少し対応してほしい。渡すだけならだれでも出来ます。
- ・支援センターの待ち時間を短くしてほしい。
- ・他の科で身内が入院したのですが、入院手続きが時間がかかりすぎる！先日は、1時間半待ちました。調子悪くて入院するのに、余計に悪くなりそうです。病棟にあがっていても30～45分位待ちました。どうかしてほしいです。あと、入院退院の駐車券も外来の所ですてほしい。ナースステーションでしかもらえないのは困る。先日は、また病棟に行くのが面倒で実費を払った。
- ・採血検査の時、痛みを少なくして欲しいです。
- ・痛くない採血をして下さい。
- ・入院時の採血・点滴の際、血管に針をさすのが下手。毎回失敗されて、イヤになってます。もっと技術をあげて下さい。特に、〇〇科は子ども相手なので、治療がイヤになります。
- ・いつも安心して通院させていただいています。ありがとうございます。先生方、スタッフの方々も体に気を付けてください。
- ・特になし

【自由記載・ご意見等】 医科

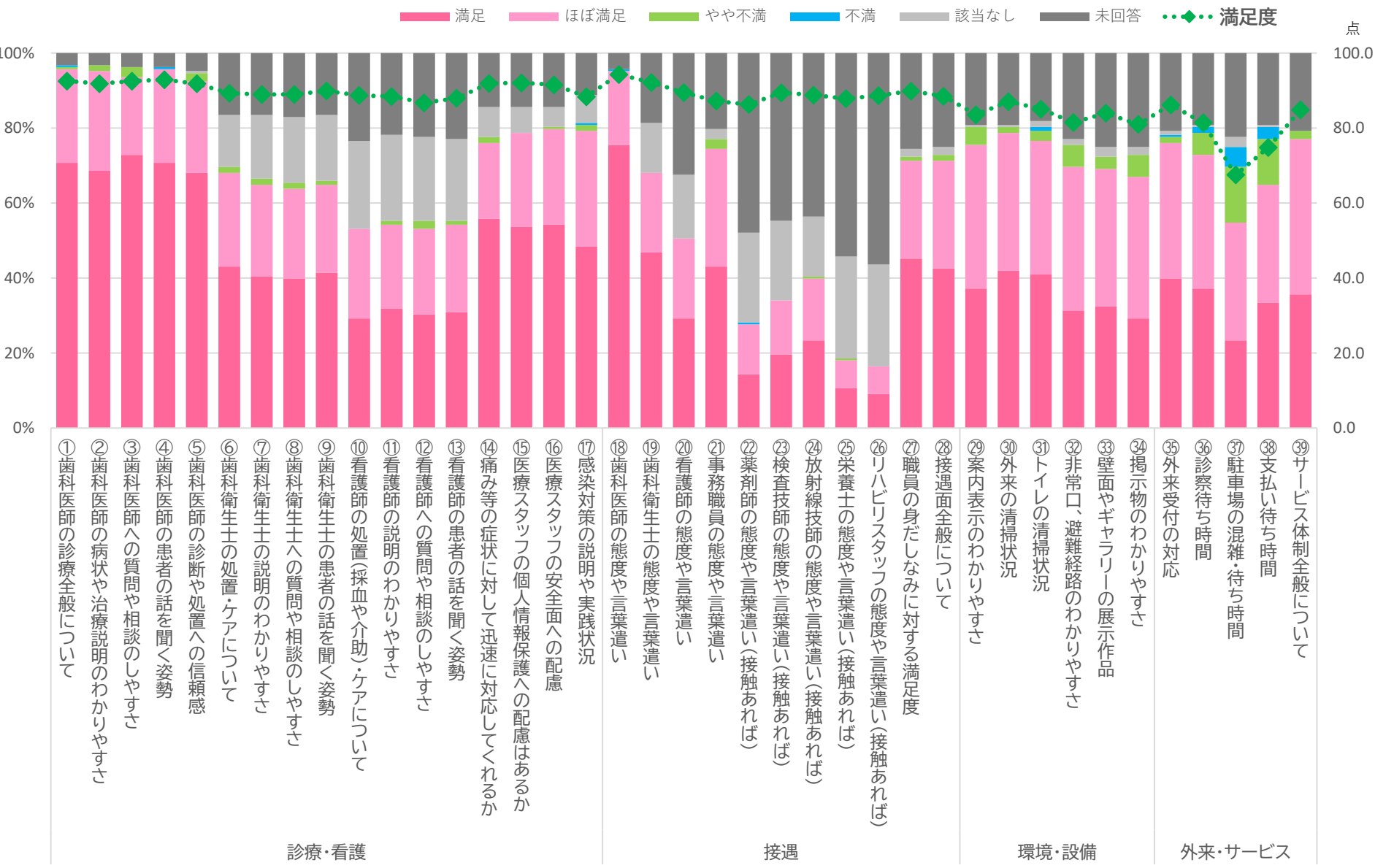
〔その他〕

- ・ 本県の拠点病院として信頼しております。
- ・ お忙しい中、いつも明るく丁寧にご対応くださりありがとうございます。
- ・ コロナ対策等で神経使って大変やと思います。いつもありがとうございます。
- ・ 16年子どもがお世話になっています。初めて治療を受けてから、今まで病院のみなさま全ての方の丁寧でわかりやすい説明や対応をしていただき、感謝しています。今後まだまだお世話になると思いますのでどうぞよろしくお願いいたします。
- ・ 医師もスタッフも皆良いと思います。
- ・ とても満足しています。心も体も支えてもらっています。〇〇Dr.はじめたくさんの方のおかげで、今、生きて笑顔で過ごせています。感謝しております。△△外来の事務の方、とても良いです。
- ・ ほとんどのスタッフの対応が、親切・丁寧だと感じます。
- ・ かかりつけ医師、看護師さんの親身な対応など保護者として、大変感謝しております。
- ・ コロナ禍の中、とても感謝しています。本当に、ありがとうございます!!
- ・ いつもよくしていただいてありがとうございます。その他意見等は特にありません。
- ・ よくしてくれるので、安心しています。放射線技師さん、検査技師さん、◎です。
- ・ 信頼して任せています。いつもお世話になります。
- ・ いつもお世話になります。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっています。感謝しています。
- ・ お世話になりました。
- ・ 今後共、よろしくお願いします。
- ・ よかった。

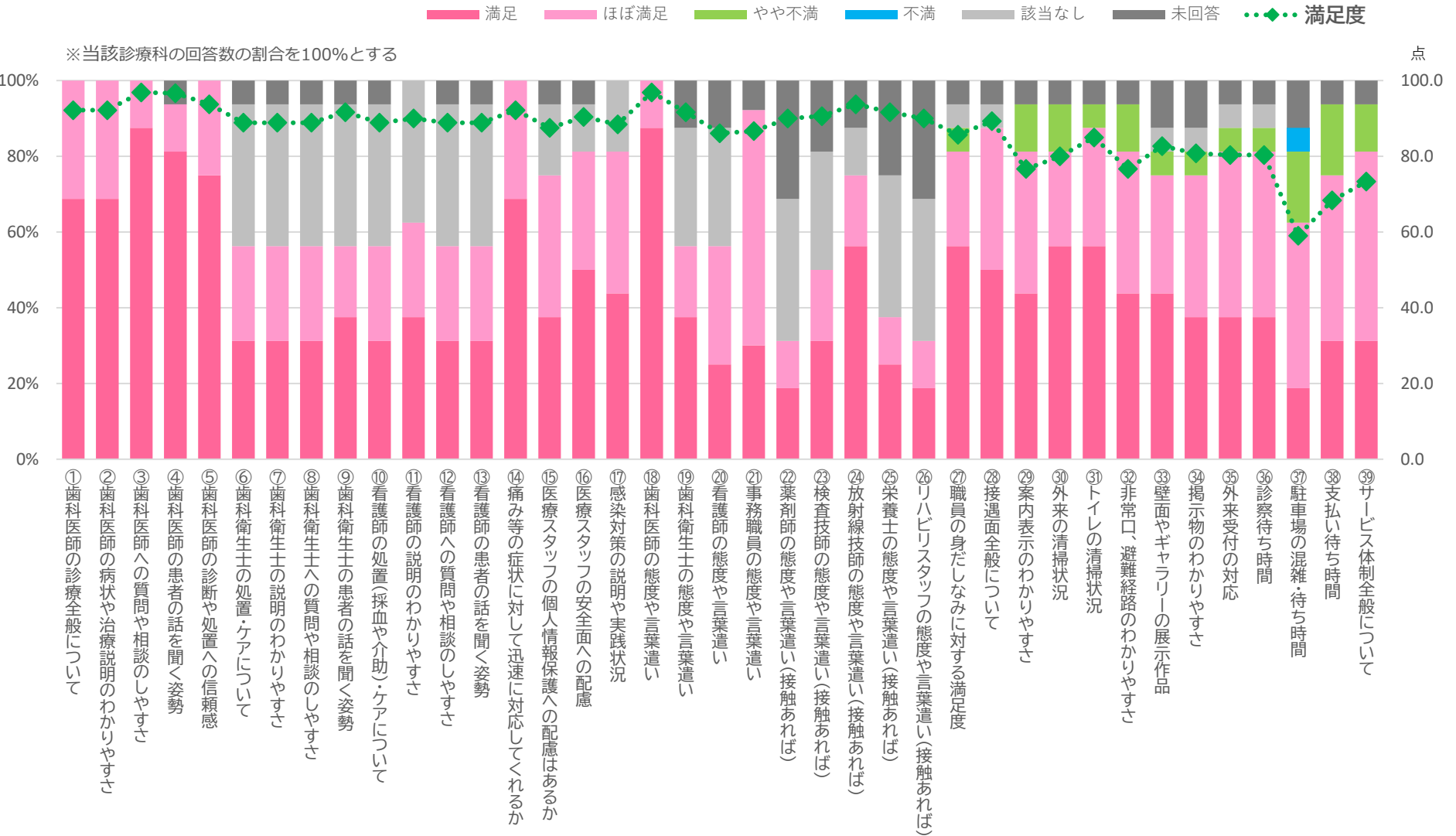
〔その他〕

- ・ 医学部を目指す学生の皆様、患者目線に立てる度量を身に付けた、良識のある医師になって下さい。皆様非常にご多忙の中、丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・ 全体的に待ち時間が短縮されて、スムーズになり、とても良いと思います。外来窓口も以前に比べ、大変態度はよくなりました。
- ・ 信頼、安心して受診しております。
- ・ 診察後に薬の処方箋を希望の薬局に1FでFAX送信してくれるので、時間短縮にとっても助かっています。普通（個人ではない）病院でも、会計等終わってからFAXするので時間がかかるので、徳大はスムーズに流れていると思います。全体的に徳大にすればいろいろな面で安心感を感じていつも通っています。
- ・ いつもお世話になっております。ありがとうございます。感謝します。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもありがとう。徳大大好きです。
- ・ 入院に至るまで、退院から今まで、心から安心して委ねられています。コロナ禍の過酷な状況下で、医療従事者の方（栄養士さんや清掃されている方も含めて）には、本当に頭が下がる思いです。ただ、医療者の方々の幸福なしに幸福な医療行為はないはずです。くれぐれもご自愛いただきたいと思います。
- ・ 大きな病院なのに地域に密着しているのを感じて、良い病院だなと思いました。
- ・ 感染対策もよくされてますし、スタッフの皆様も丁寧に接して下さり、感謝しています。
- ・ 院内や地域の連携もすばらしかった。非常に手厚く、ありがとうございます。
- ・ 第1子出産時に大変お世話になり、感謝しております。第2子もよろしく

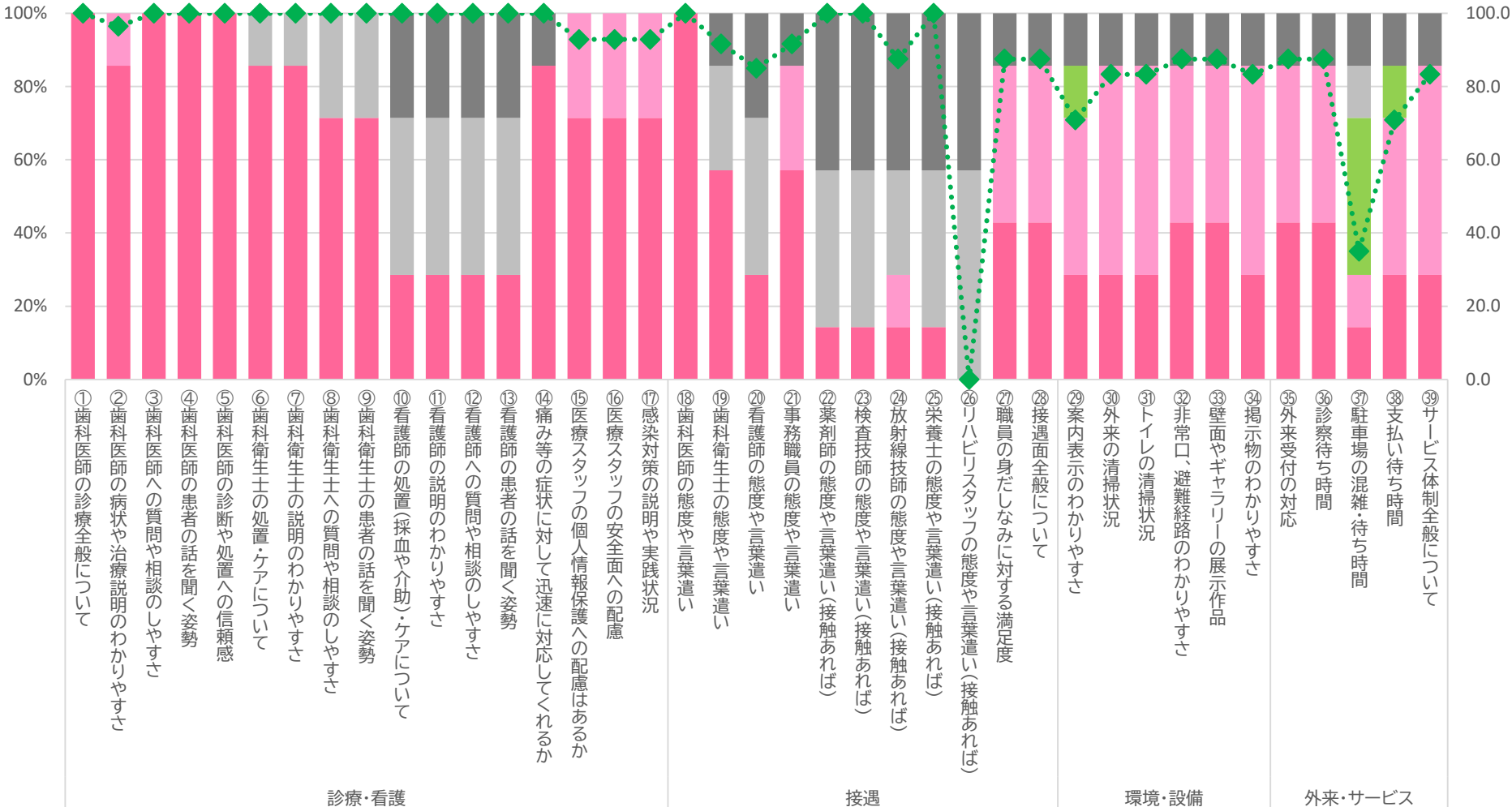
歯科全体(有効回答数188)



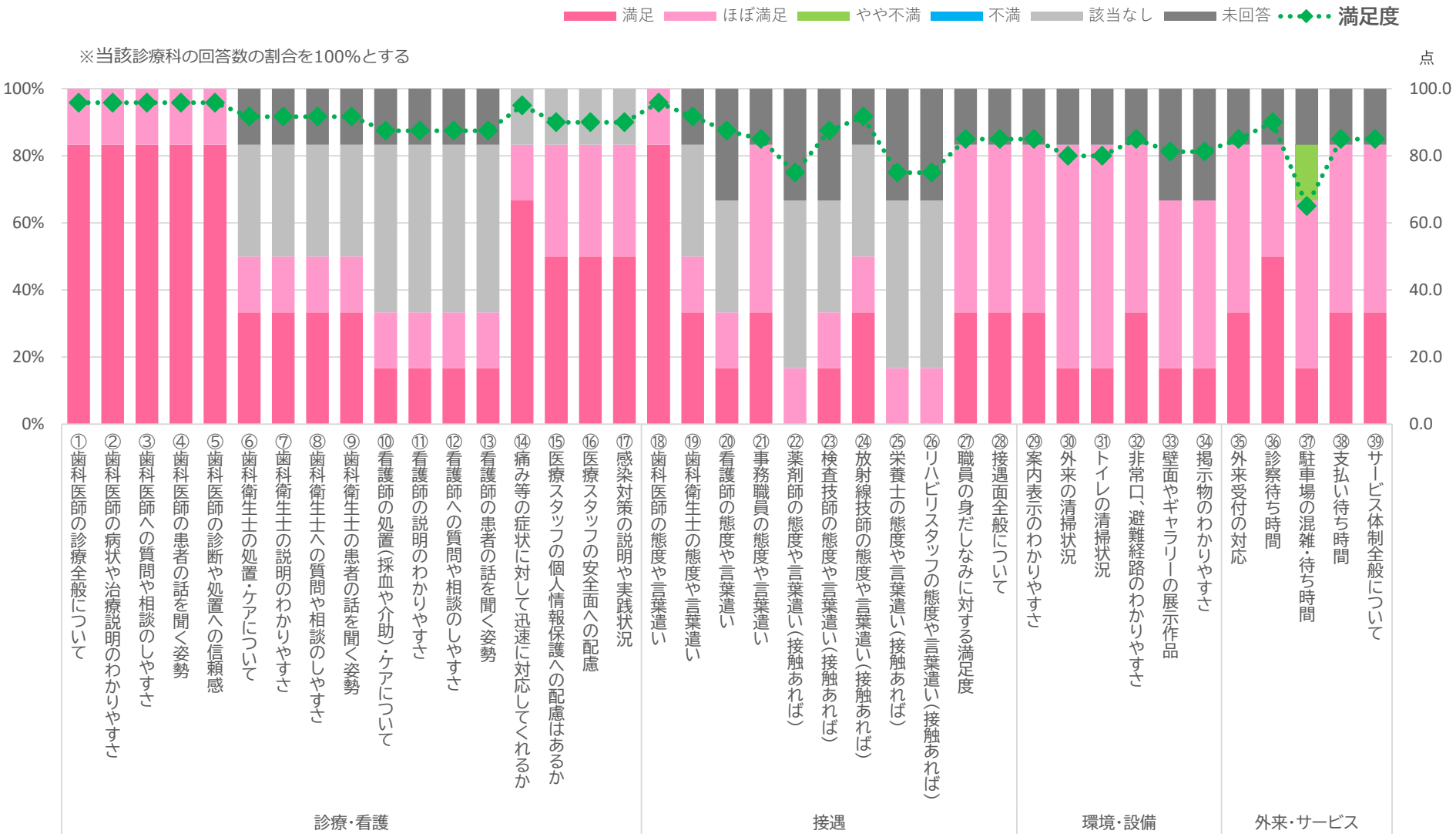
診療科別 むし歯科(第一保存科)(有効回答数16)



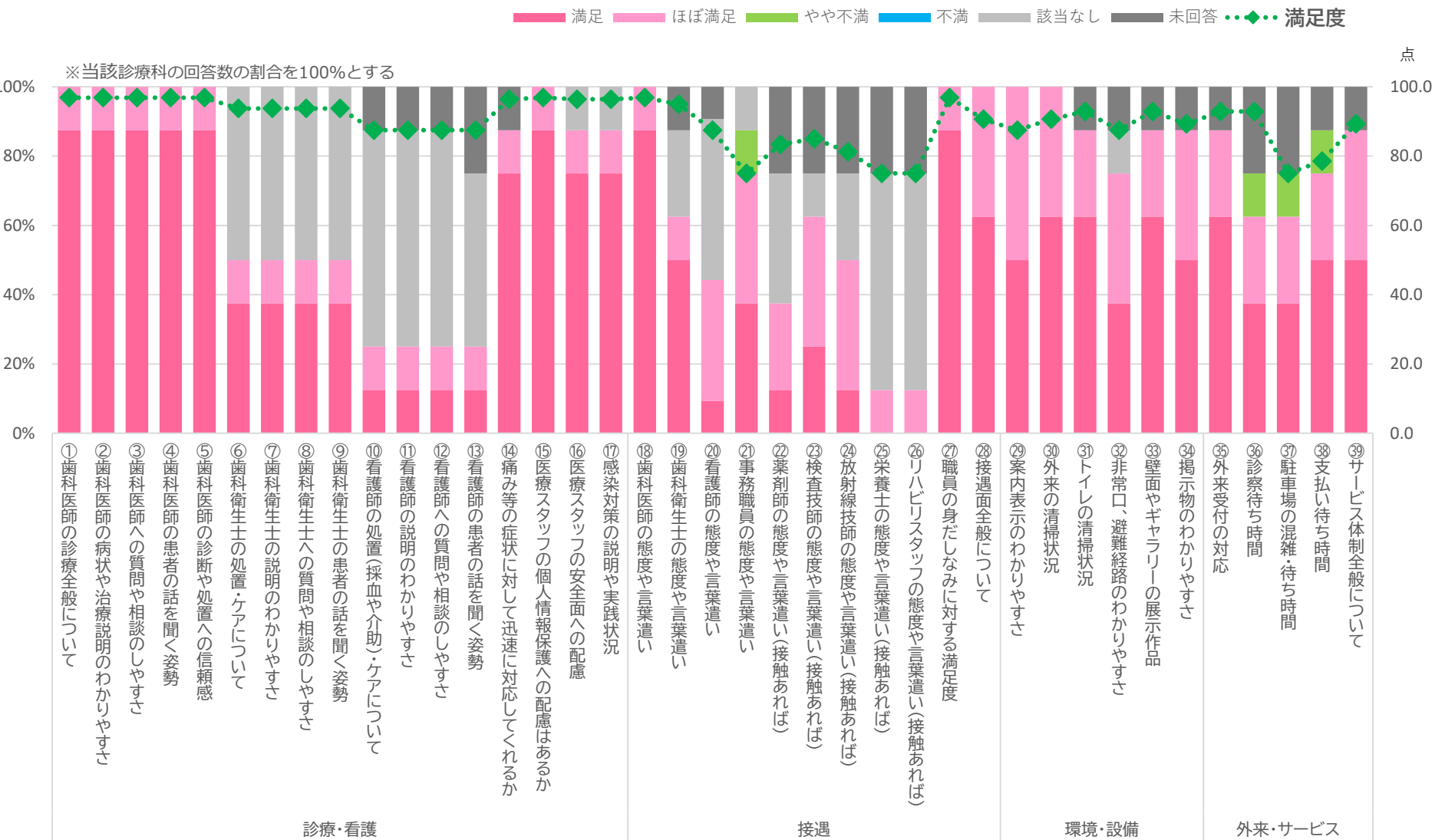
歯周病科(第二保存科)(有効回答数7)



診療科別 そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数6)



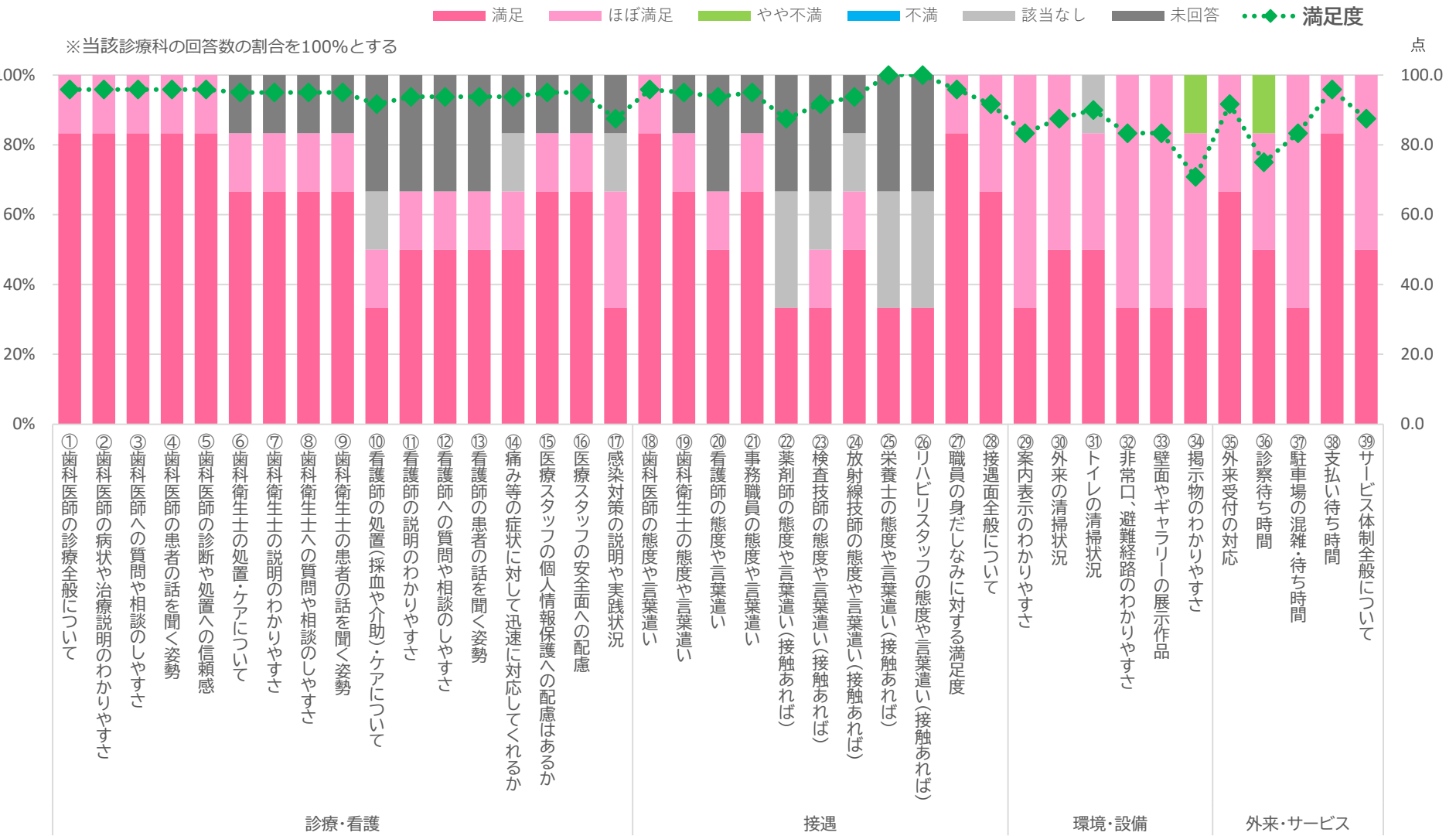
診療科別 かみあわせ補綴科(第二補綴科) (有効回答数8)



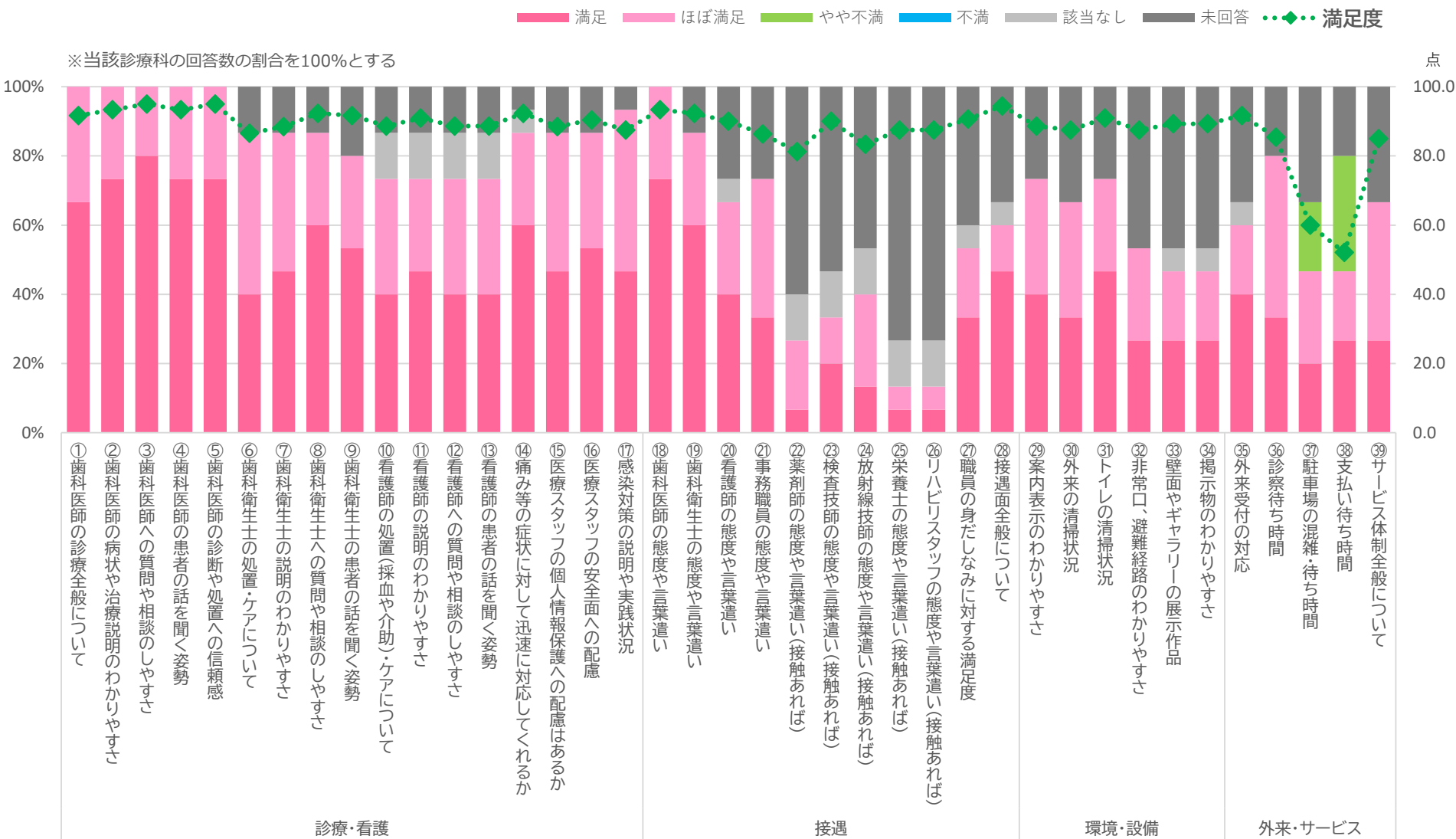
歯科統合臨床センター(有効回答数13)

外来・サービス

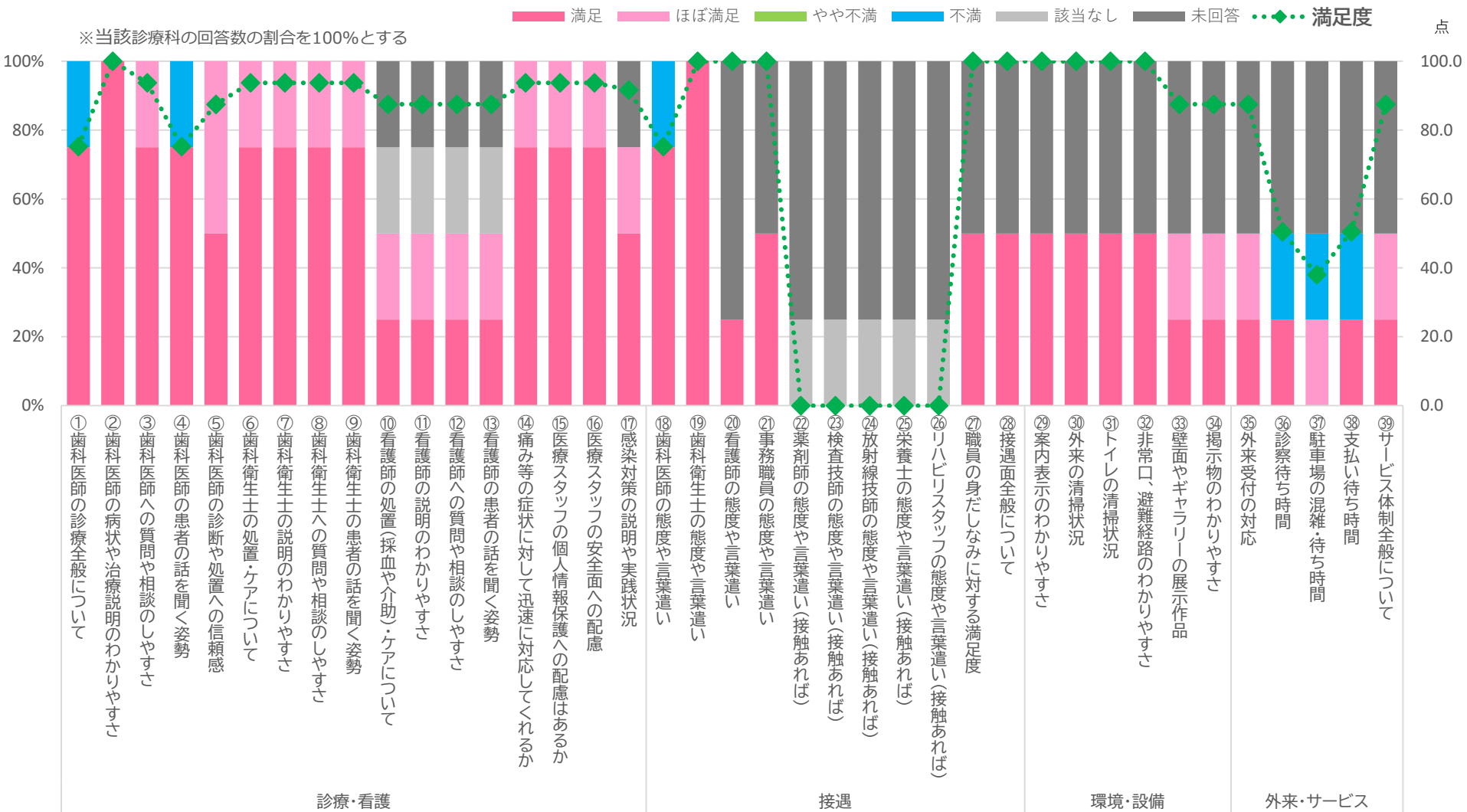
診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数6)



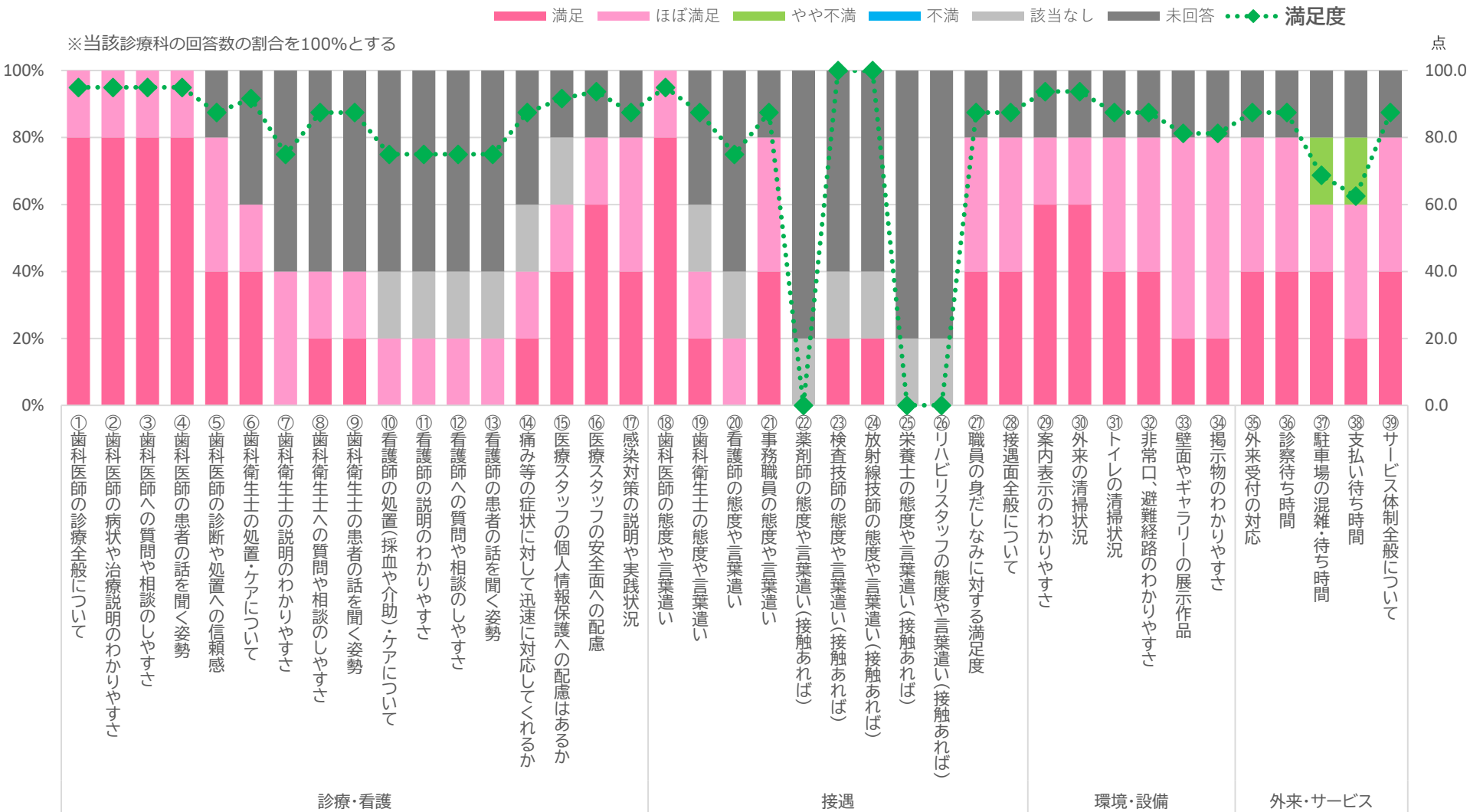
診療科別 総合歯科(有効回答数15)



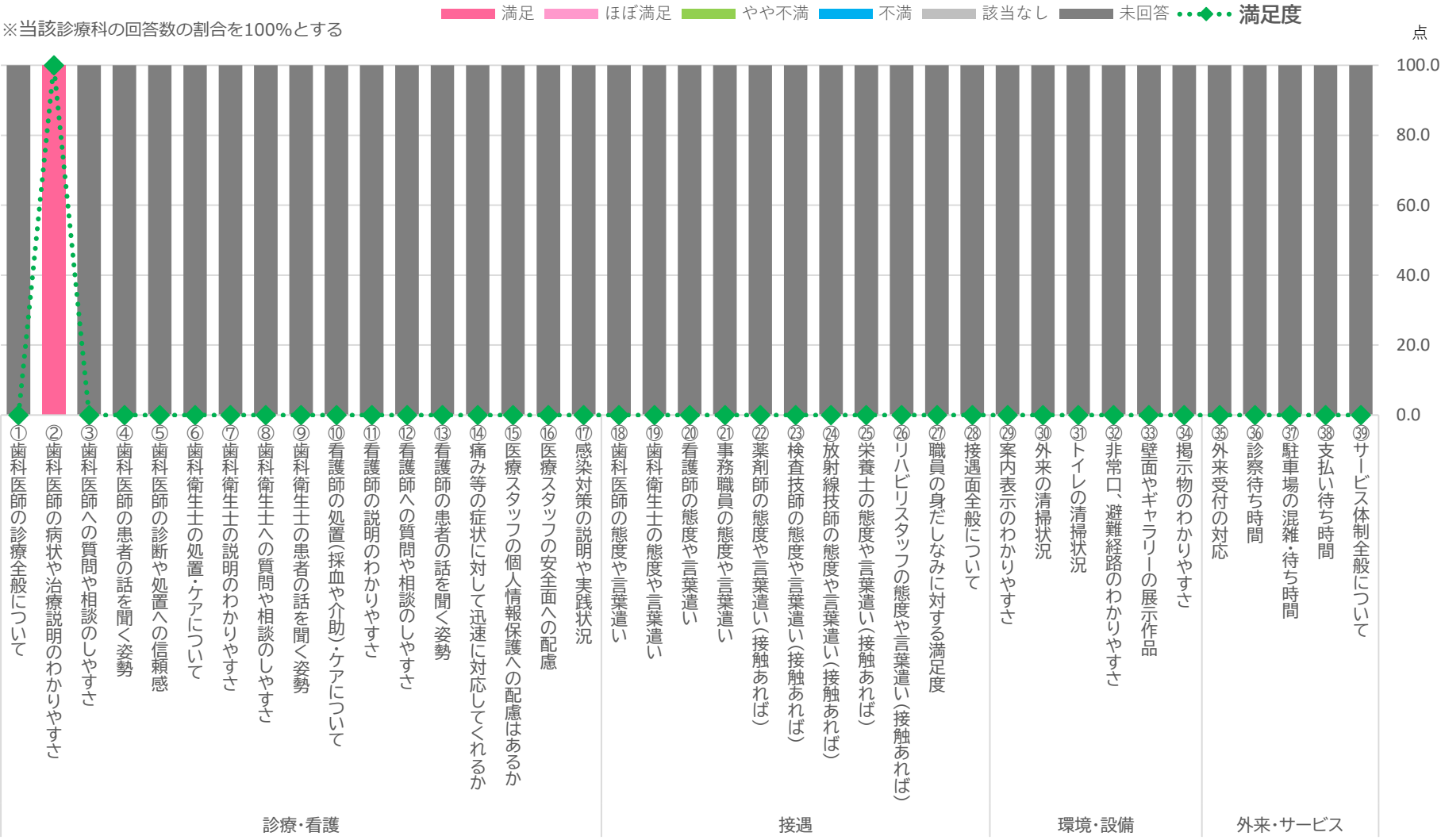
診療科別 歯科衛生室(有効回答数4)



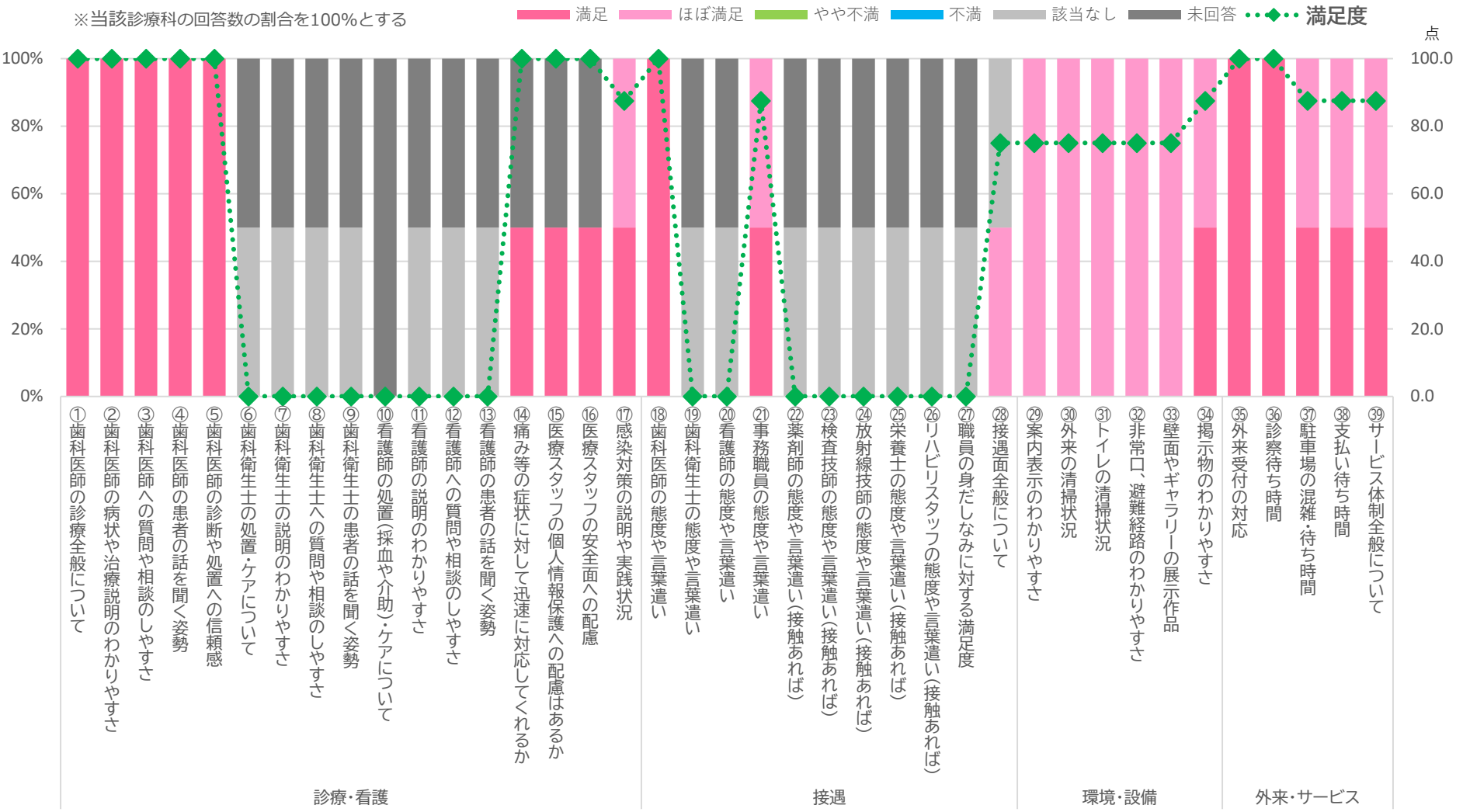
診療科別 顎関節症外来(有効回答数5)



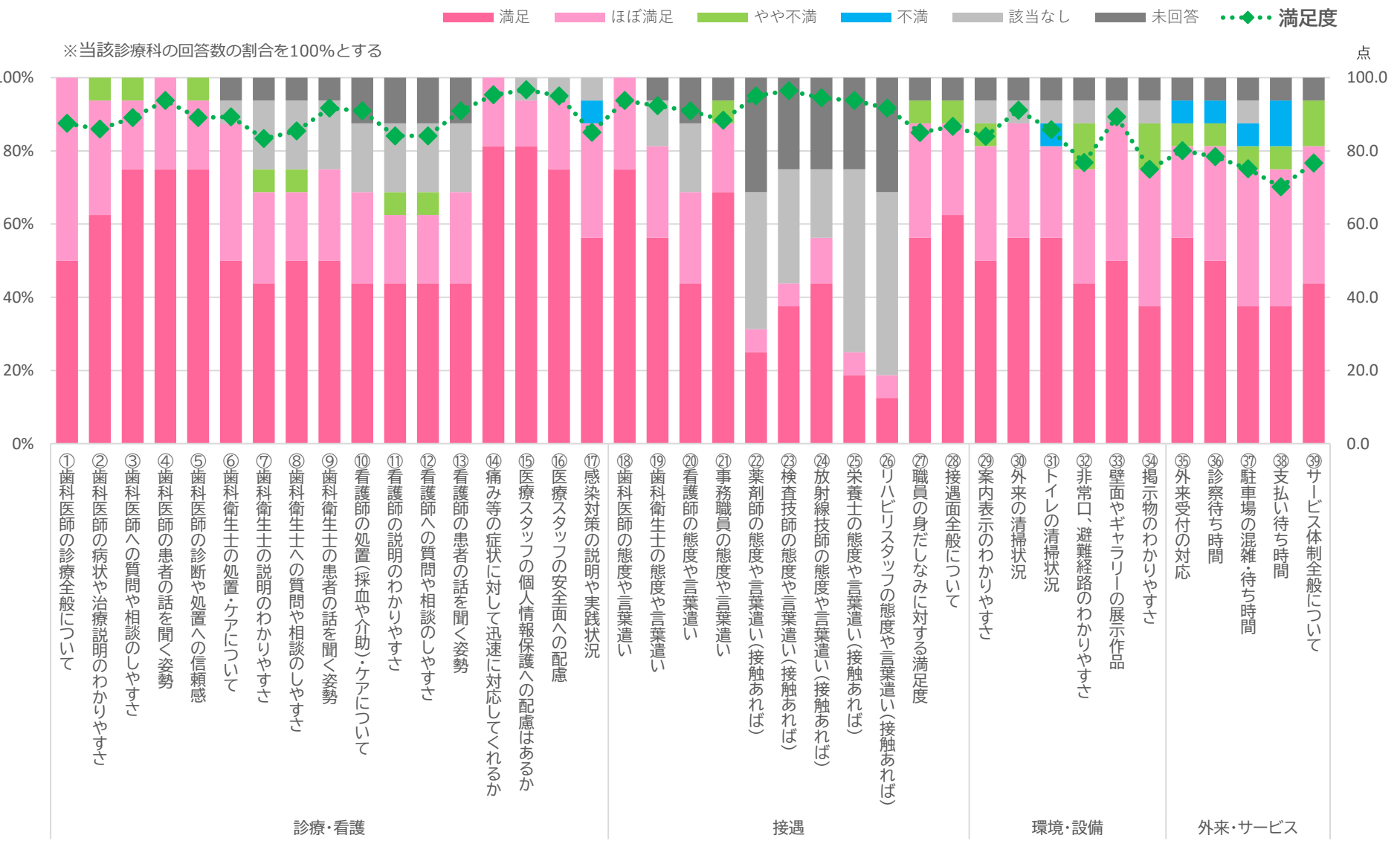
診療科別 口臭外来(有効回答数1)



診療科別 歯周病専門外来(有効回答数2)

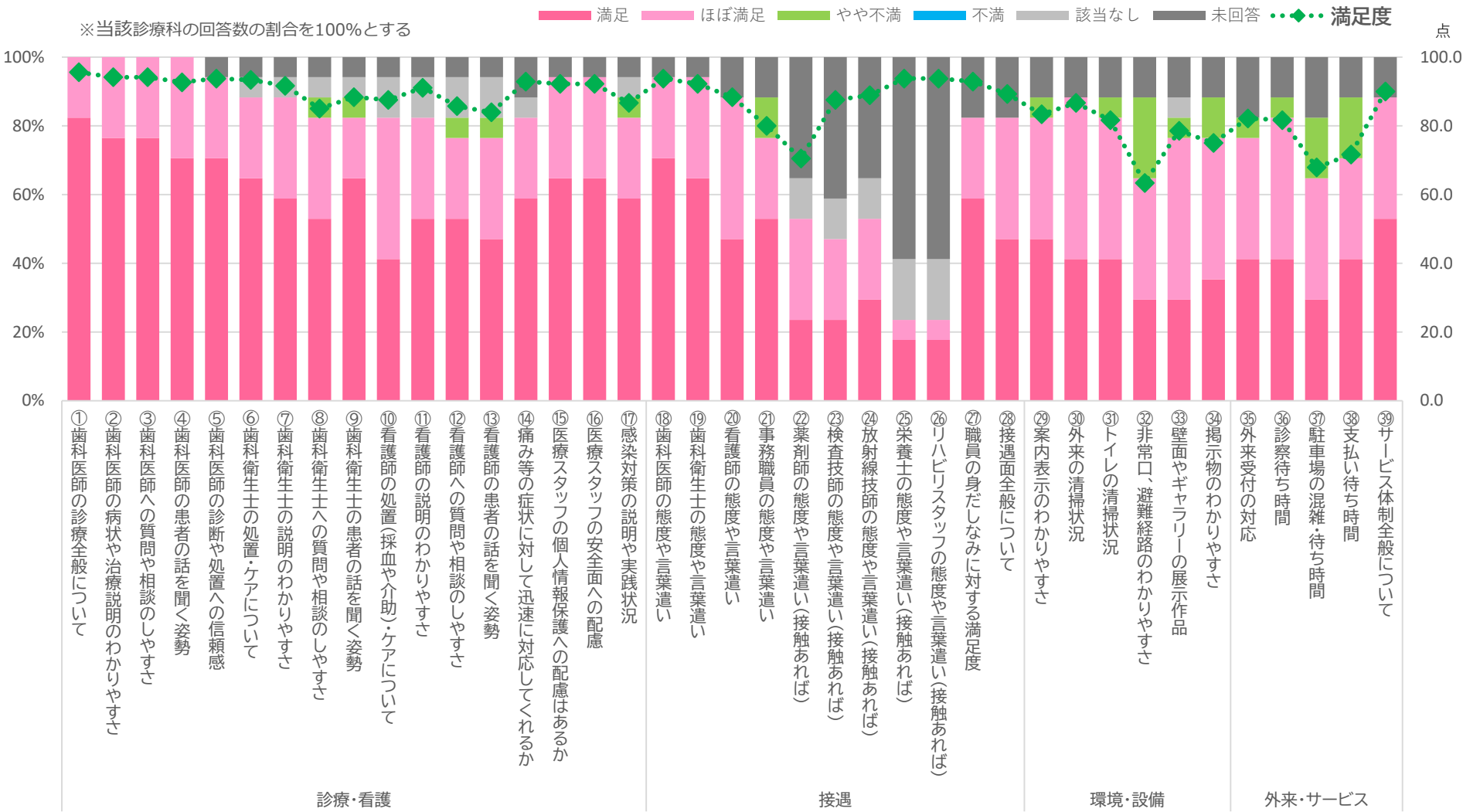


診療科別 矯正歯科(有効回答数16)



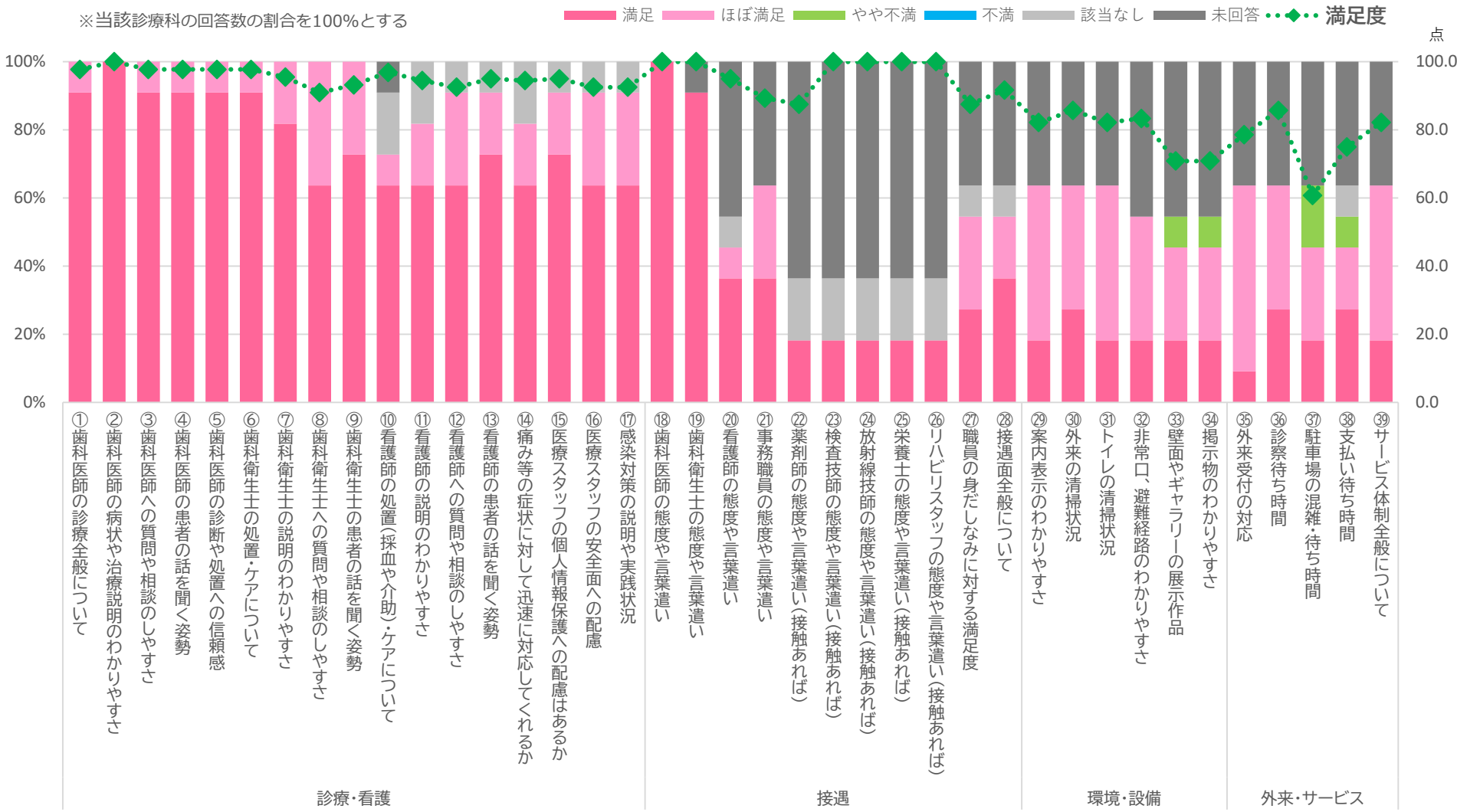
診療科別 小児歯科(有効回答数17)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



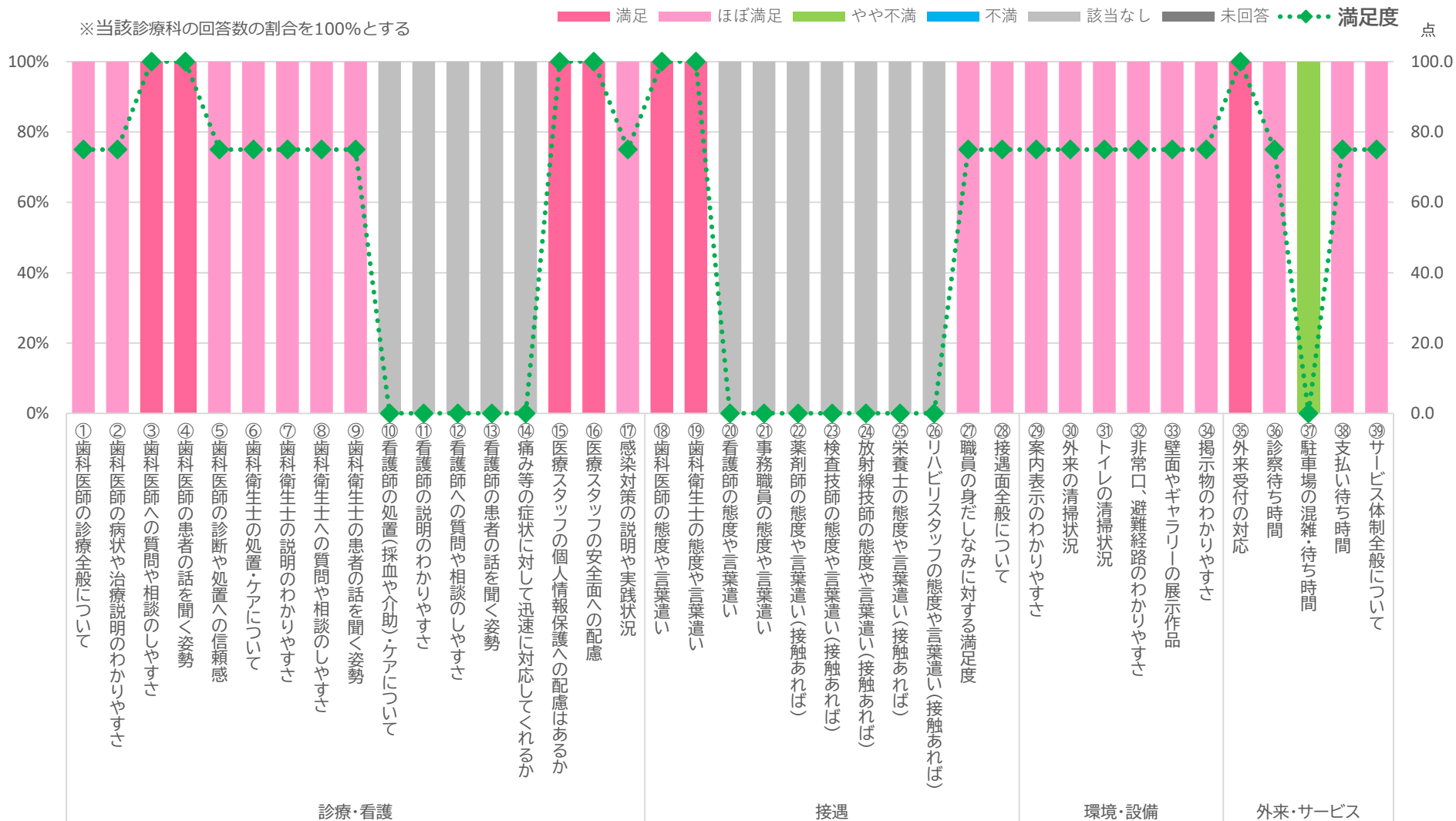
診療科別 障害者歯科(有効回答数11)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

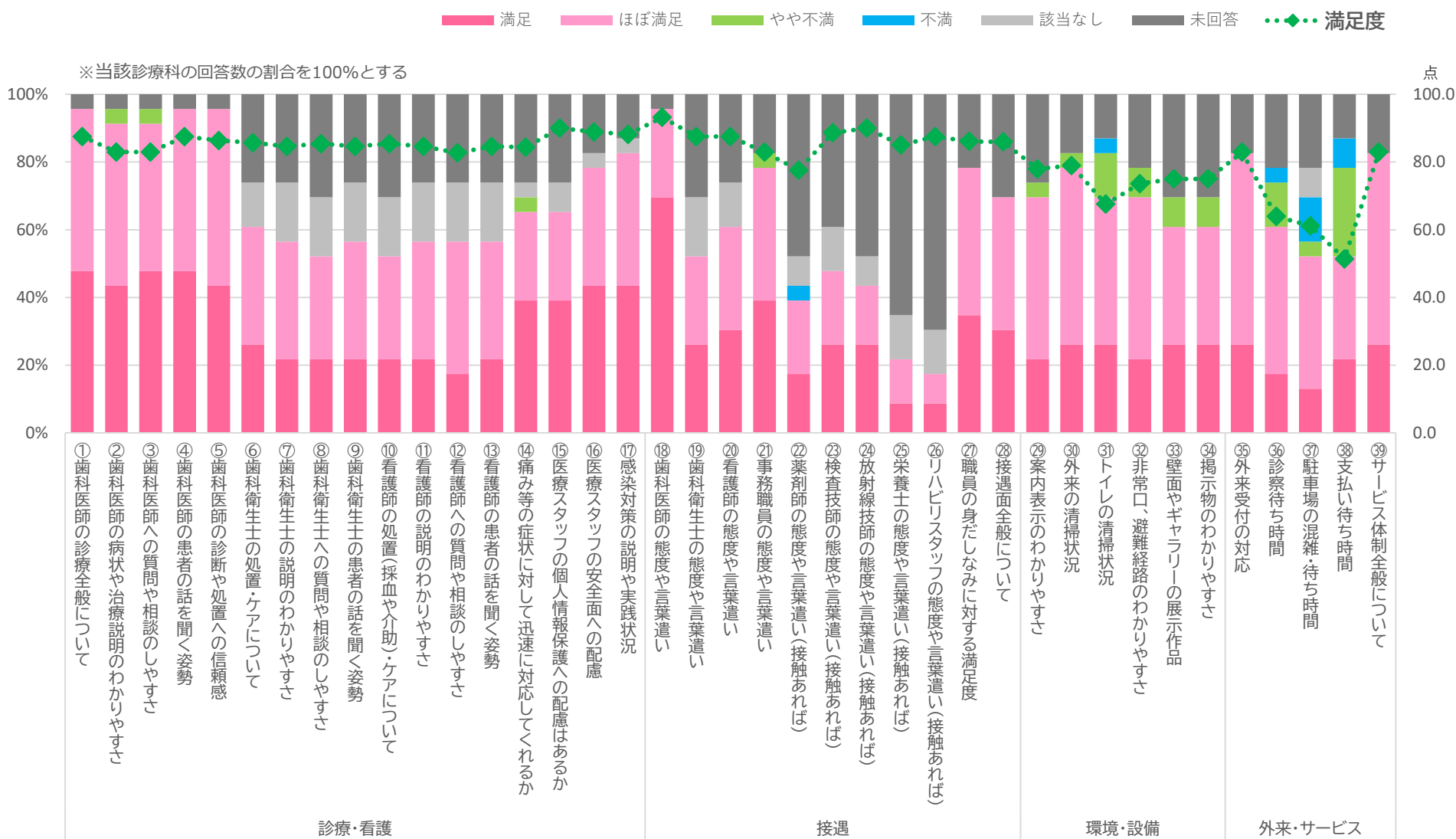


診療科別 小児摂食外来(有効回答数1)

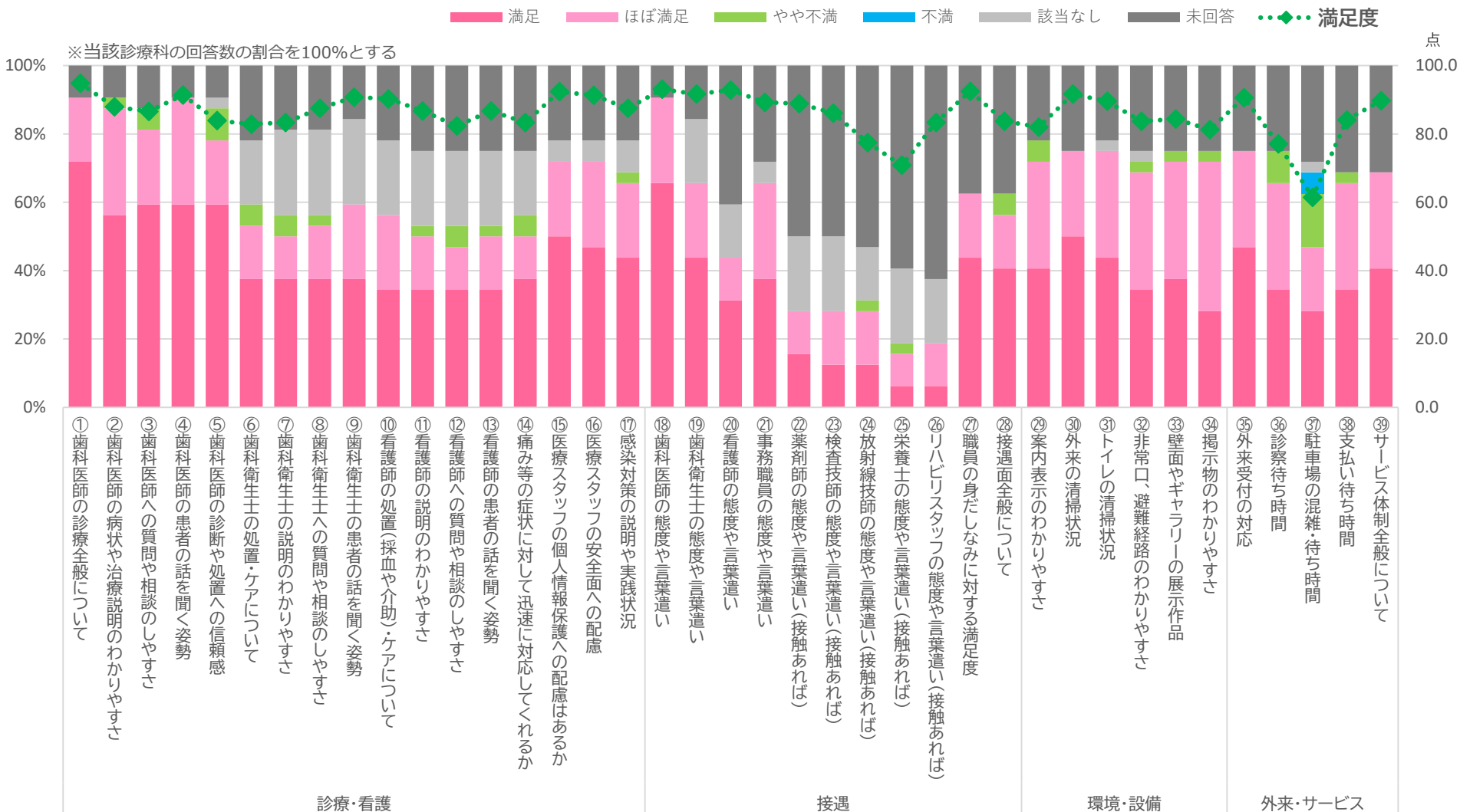
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 口腔内科(有効回答数23)



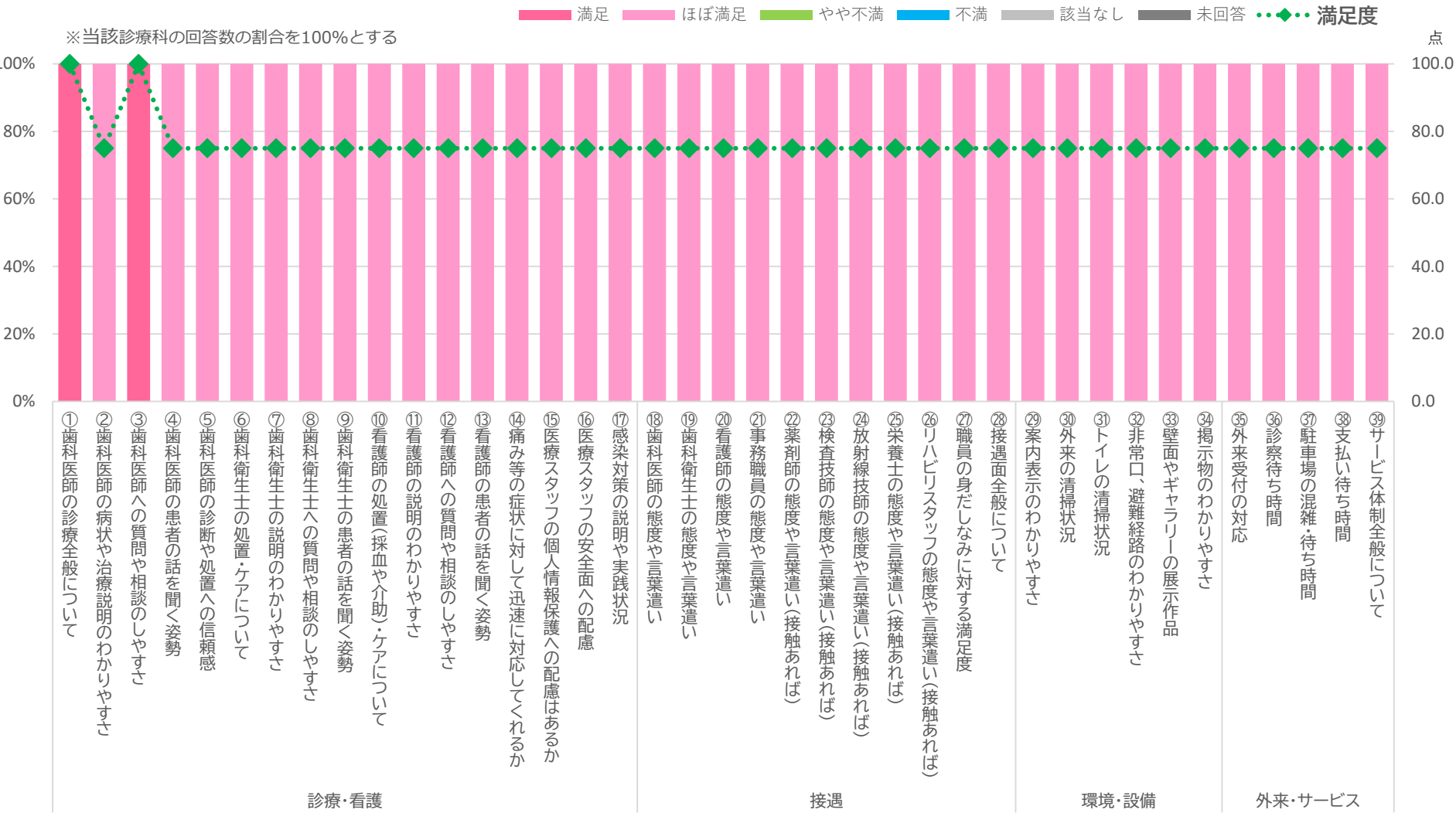
診療科別 口腔外科(有効回答数32)



歯科麻酔科(有効回答数5)

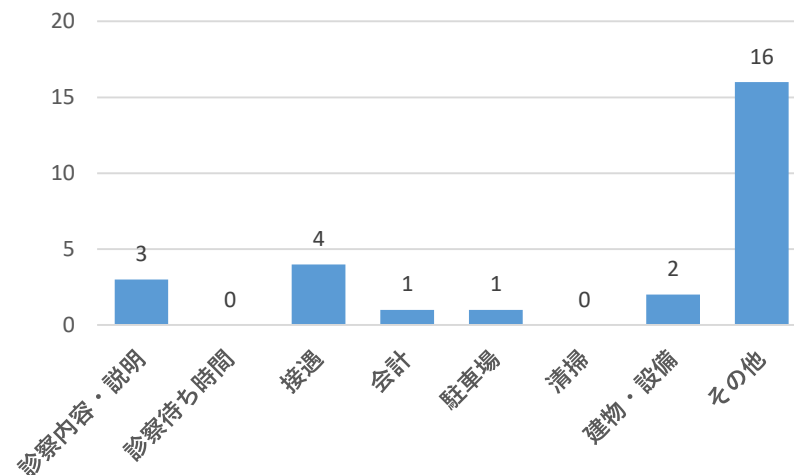
Item	Category	Response Percentage	Overall Trend (%)
① 歯科医師の診療全般について	診療・看護	60%	45%
② 歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ	診療・看護	60%	75%
③ 歯科医師への質問や相談のしやすさ	診療・看護	60%	45%
④ 歯科医師の患者の話を聞く姿勢	診療・看護	100%	75%
⑤ 歯科医師の診断や処置への信頼感	診療・看護	100%	75%
⑥ 歯科衛生士の処置・ケアについて	診療・看護	80%	60%
⑦ 歯科衛生士の説明のわかりやすさ	診療・看護	100%	75%
⑧ 歯科衛生士への質問や相談のしやすさ	診療・看護	100%	75%
⑨ 歯科衛生士の患者の話を聞く姿勢	診療・看護	100%	75%
⑩ 看護師の処置（採血や介助）・ケアについて	診療・看護	100%	75%
⑪ 看護師の説明のわかりやすさ	診療・看護	100%	75%
⑫ 看護師への質問や相談のしやすさ	診療・看護	100%	75%
⑬ 看護師の患者の話を聞く姿勢	診療・看護	100%	75%
⑭ 痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか	診療・看護	20%	80%
⑮ 医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか	診療・看護	80%	75%
⑯ 医療スタッフの安全面への配慮	診療・看護	40%	88%
⑰ 感染対策の説明や実践状況	診療・看護	100%	75%
⑱ 歯科医師の態度や言葉遣い	診療・看護	100%	75%
⑲ 歯科衛生士の態度や言葉遣い	診療・看護	100%	75%
⑳ 看護師の態度や言葉遣い	診療・看護	40%	75%
㉑ 事務職員の態度や言葉遣い	診療・看護	40%	75%
㉒ 薬剤師の態度や言葉遣い（接触あれば）	診療・看護	0%	0%
㉓ 検査技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	診療・看護	0%	0%
㉔ 放射線技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	診療・看護	40%	75%
㉕ 栄養士の態度や言葉遣い（接触あれば）	診療・看護	0%	0%
㉖ リハビリスタッフの態度や言葉遣い（接触あれば）	診療・看護	0%	0%
㉗ 職員の身だしなみに対する満足度	診療・看護	100%	75%
㉘ 接遇面全般について	診療・看護	100%	75%
㉙ 案内表示のわかりやすさ	診療・看護	100%	75%
㉚ 外来の清掃状況	診療・看護	100%	75%
㉛ トイレの清掃状況	診療・看護	100%	75%
㉜ 非常口、避難経路のわかりやすさ	診療・看護	100%	75%
㉝ 壁面やギャラリーの展示作品	診療・看護	100%	75%
㉞ 掲示物のわかりやすさ	診療・看護	100%	75%
㉟ 外来受付の対応	診療・看護	100%	75%
㊱ 診察待ち時間	診療・看護	40%	75%
㊲ 駐車場の混雑・待ち時間	診療・看護	40%	0%
㊳ 支払い待ち時間	診療・看護	40%	75%
㊴ サービス体制全般について	診療・看護	40%	75%

診療科別 口腔管理センター(有効回答数1)



【自由記載・ご意見等】 歯科

診察内容・説明	1
診察待ち時間	0
接遇	4
会計	1
駐車場	1
清掃	0
建物・設備	2
その他	17
計	26



【診察内容・説明】

- ・高いスキルを期待しています。
- ・歯科医師先生はとても丁寧で、わかりやすく説明くださり、さすがですね。技術なども確かなもので安心して信頼できる先生です。
- ・担当の先生はとてもやさしく丁寧な説明です！！

【接遇】

- ・駐車整理券の対応。
- ・本日、初診で来院したが、受付の配慮がもっとあればいいと思う。受付をした時点で、待ち時間について話してもらったら、不快な思いをしなかった。他の診療も受けているが、〇ブロックの受付態度は改めた方がいいと思う。
- ・薬剤師、とても悪い。態度を改善してほしい。
- ・患者に寄り添った対応をお願いしたい。（全科）外来受付、口先だけではなく、心のこもった対応を。Dr.Ns.の声かけで安心もらえます。

【会計】

- ・母の眼の手術の時、支払いの行き違いでその日支払いなしでいいのに、ムダに待たされた。確認してほしかった。時間のムダだった。他の人もそんなことがある場面を見た。その人、男の人とても怒っていた。私は、別の支払いで少し時間のズレと、番号の行き違いで少し奇妙な体験をした。すごく変な感じがした。

【駐車場】

- ・いつもお世話になっております。駐車場（特に朝）の混雑が改善されればと思います。

【建物・設備】

- ・初診、再診の番号札をとるのが、よくわからず、以前あった通りの立ち位置で待っていたら、受付の方より番号札を取るよう案内してもらえた。表示をもっとわかりやすくしてほしい。
- ・料金場所がよく混むので、コロナの時に少し心配あります。

【自由記載・ご意見等】 歯科

〔その他〕

- ・医療に対しては、説明も技術も安心です。受付時にもらうコロナの注意の用紙があっちこっちに捨てられていて、紙がもったいないなあと思います。電子化にするといいのでは？スマートフォンのアプリで証明するなど。
- ・医師の方マスクの着用の仕方が気になる。ズレている。浮いている。きちんと着用してほしい。
- ・信頼出来て満足しています。もう25、6年通っています。
- ・丁寧に診察していただいて感謝しています。今後も、治療等に深い研究がなされることを期待しています。
- ・親切に対応してくれている。
- ・がんばってください！
- ・コロナで大変でしょうが、頑張って下さい。いつもありがとうございます。随分と快適になっています。
- ・いつも親切、ていねいな対応をしていただき、本当に感謝しております。
- ・インプラント治療で20余年、とても満足しています。
- ・特にありません。
- ・コロナ禍の中、大変お世話になってます。大変だとは思いますが、医療の維持、ありがたく思っています。
- ・別になし。
- ・看護師さんと歯科衛生士さんとは接触なかったので、わからないので空けています。
- ・今後共よろしく願いいたします。7年くらい主治医の先生です！
- ・私は〇〇科での治療を受けておりますので、手術に不安が有りましたが、〇〇先生、△△先生に診て頂き、本当に良かったです。スタッフ一同様にもお世話になり、ありがとうございました。

- ・私達が生きる命の治療をして下さる先生方には感謝しかありません。不安で沈んでいる時、質問したい時にやさしく接して頂いたり、温かい言葉をいただくと、それだけで気持ちが救われます。看護師さんのやさしい笑顔にも救われます。