

令和3年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

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: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

実施期間:令和3年7月1日(木)～7月31日(土)

実施方法:各病棟にて入院中の患者にアンケート用紙を配付。

・アンケート項目を見直し、今年度新たに項目を追加、変更を行った。

配付数:720枚

各病棟の病床数に合わせて配付

(東病棟4階, 西病棟1階及び西病棟11階を除く)

回収数:607枚

回収率:84%

【本院の状況】

昨年度に引き続き、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。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】

患者満足度アンケート調査【入院】

- 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。
- 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	※該当する診療科 1つだけ を選び、○で囲んでください。 <table border="0"> <tr> <td>(1) 循環器内科</td> <td>(2) 呼吸器内科</td> <td>(3) 消化器内科</td> <td>(4) 内臓内科</td> <td>(5) 血液内科</td> <td>(6) 脳神経内科</td> <td>(7) 心臓血管外科</td> <td>(8) 呼吸器外科</td> <td>(9) 泌尿器科</td> <td>(10) 小児科</td> <td>(11) 消化器科</td> <td>(12) 小児外科</td> <td>(13) 眼科</td> <td>(14) 耳鼻咽喉科</td> <td>(15) 整形外科</td> <td>(16) 形成外科</td> <td>(17) 脳神経外科</td> <td>(18) 麻酔科</td> <td>(19) 精神科</td> <td>(20) 産科</td> <td>(21) 放射線診療科</td> <td>(22) 放射線治療科</td> <td>(23) 総合診療部</td> <td>(24) 口腔内科</td> <td>(25) 口腔外科</td> </tr> </table>	(1) 循環器内科	(2) 呼吸器内科	(3) 消化器内科	(4) 内臓内科	(5) 血液内科	(6) 脳神経内科	(7) 心臓血管外科	(8) 呼吸器外科	(9) 泌尿器科	(10) 小児科	(11) 消化器科	(12) 小児外科	(13) 眼科	(14) 耳鼻咽喉科	(15) 整形外科	(16) 形成外科	(17) 脳神経外科	(18) 麻酔科	(19) 精神科	(20) 産科	(21) 放射線診療科	(22) 放射線治療科	(23) 総合診療部	(24) 口腔内科	(25) 口腔外科
(1) 循環器内科	(2) 呼吸器内科	(3) 消化器内科	(4) 内臓内科	(5) 血液内科	(6) 脳神経内科	(7) 心臓血管外科	(8) 呼吸器外科	(9) 泌尿器科	(10) 小児科	(11) 消化器科	(12) 小児外科	(13) 眼科	(14) 耳鼻咽喉科	(15) 整形外科	(16) 形成外科	(17) 脳神経外科	(18) 麻酔科	(19) 精神科	(20) 産科	(21) 放射線診療科	(22) 放射線治療科	(23) 総合診療部	(24) 口腔内科	(25) 口腔外科		
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	該当しない
診療・看護	① 医師・歯科医師の診察全般について	4	3	2	1	0
	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	0
	③ 医師・歯科医師への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	④ 医師・歯科医師の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑤ 医師・歯科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・歯科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

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	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
	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 歯科衛生士の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㉓ 職員の身だしなみに対する満足度	4	3	2	1	0
	㉔ 接遇面全般について	4	3	2	1	0
環境・設備	㉕ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉖ 病棟の清掃状況	4	3	2	1	0
	㉗ トイレの清掃状況	4	3	2	1	0
	㉘ 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉙ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
入院・サービス	㉚ 掲示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉛ 入院前の不安や悩みなどの相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	㉜ 入院事務手続きに対する満足度	4	3	2	1	0
	㉝ 食事について	4	3	2	1	0
	㉞ 病衣のレンタル（OSセット）について	4	3	2	1	0
	㉟ 退院に向けた情報提供	4	3	2	1	0
	㊱ 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。

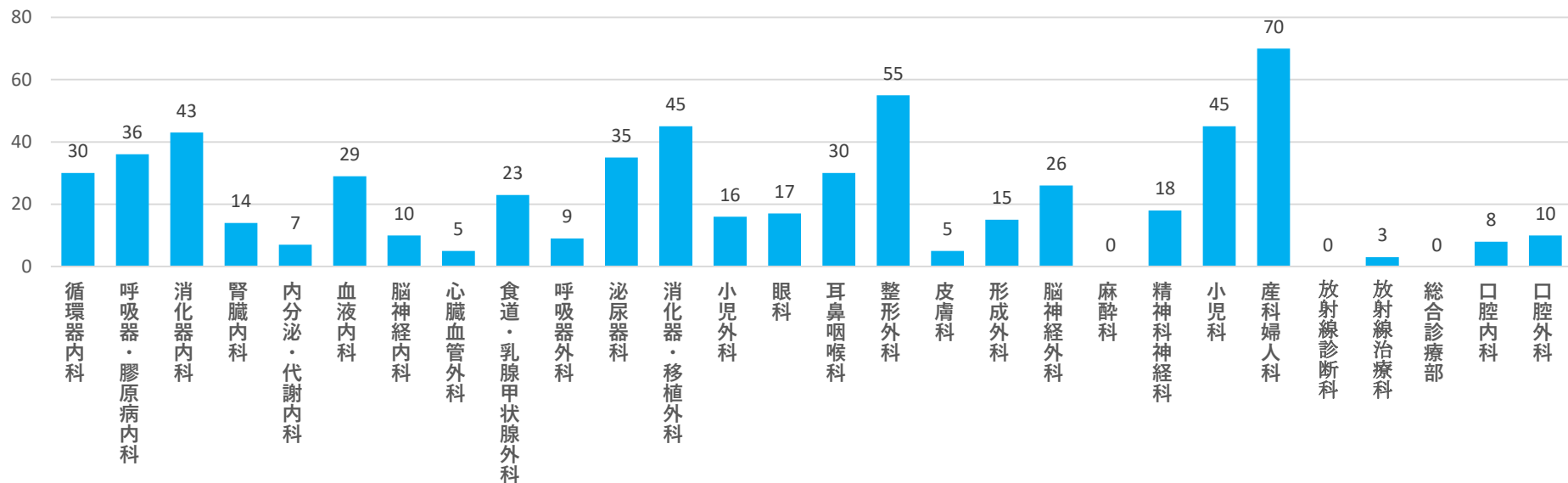
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【回収内訳】 病棟別

東病棟2階	精神科神経科					
	18					
東病棟3階	産婦人科					
	39					
NICU・GCU	小児科	小児外科				
	27	1				
東病棟5階	脳神経外科	腎臓内科	脳神経内科	循環器内科	耳鼻咽喉科	整形外科
	24	9	6	1	1	1
東病棟6階	食道・乳腺甲状腺外科	呼吸器外科	消化器・移植外科	呼吸器・膠原病内科	消化器内科	整形外科
	22	9	5	4	1	1
東病棟7階	消化器・移植外科	消化器内科	放射線治療科			
	38	3	1			
東病棟8階	整形外科	泌尿器科	形成外科			
	43	6	1			

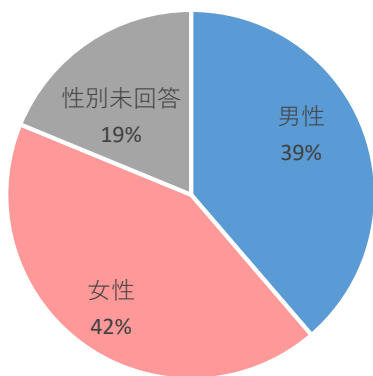
西病棟2階	産婦人科	泌尿器科	放射線治療科							
	31	5	1							
西病棟3階	小児外科	小児科	耳鼻咽喉科	形成外科	眼科	脳神経外科	口腔外科	口腔内科	泌尿器科	整形外科
	14	17	5	2	2	1	2	2	2	1
西病棟4階	循環器内科	心臓血管外科	腎臓内科							
	20	5	4							
西病棟5階	眼科	循環器内科	皮膚科	脳神経内科						
	15	8	5	4						
西病棟6階	呼吸器・膠原病内科	放射線治療科	診療科未回答							
	30	1	1							
西病棟7階	消化器内科	内分泌・代謝内科	消化器・移植外科	腎臓内科	食道・乳腺甲状腺外科					
	39	7	2	1	1					
西病棟8階	耳鼻咽喉科	泌尿器科								
	24	22								
西病棟9階	形成外科	整形外科	血液内科	口腔外科	口腔内科	呼吸器・膠原病内科	脳神経外科	診療科未回答		
	12	9	6	8	6	2	1	1		
西病棟10階	血液内科	小児科	循環器内科	小児外科	診療科未回答					
	23	1	1	1	1					

【回収内訳】 診療科別



【性別・患者年齢】

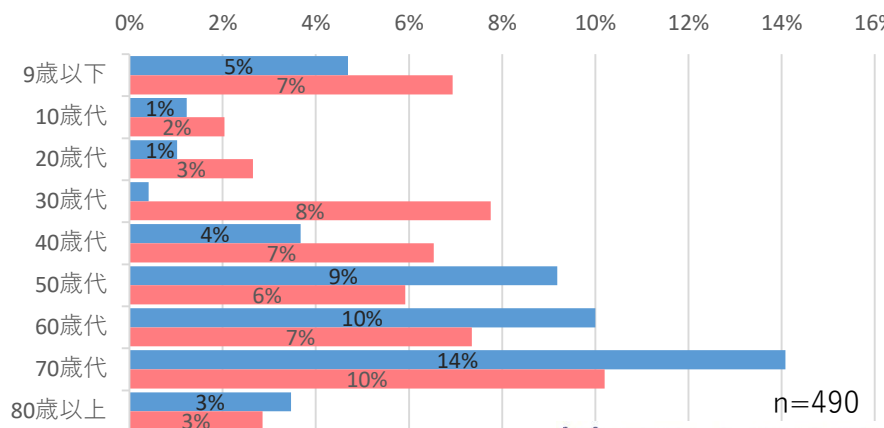
男女比



n=607

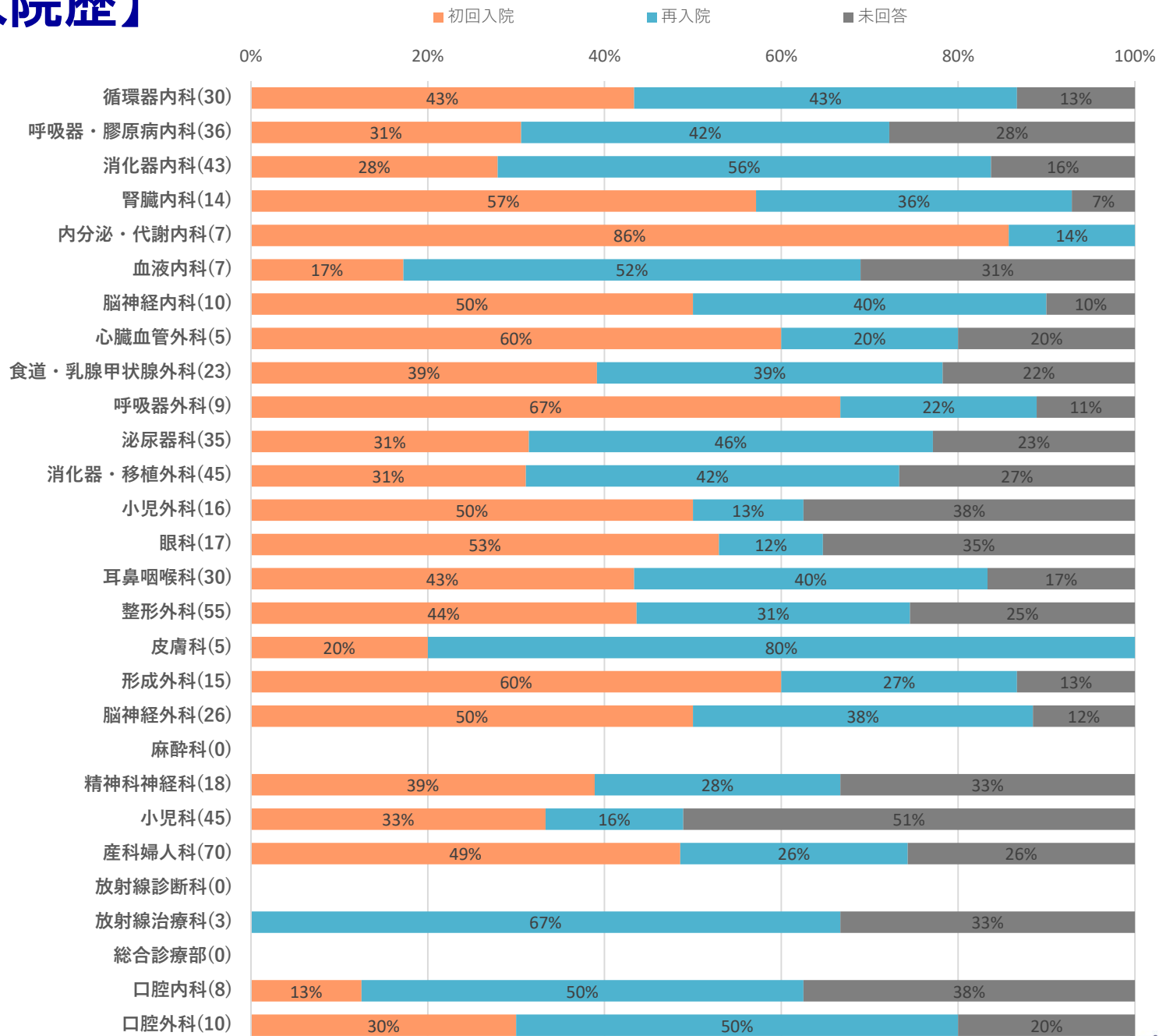
性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)

■ 男性 ■ 女性



n=490

【入院歴】



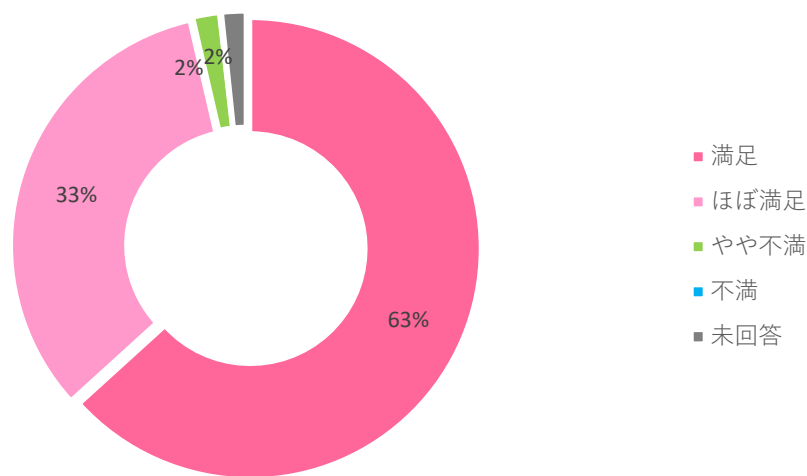
※(数字)は診療科毎の回答数

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)

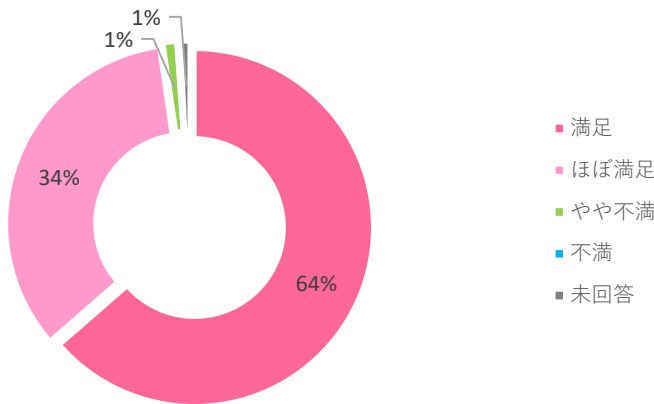
入院全体 (有効回答数607)

満足度:90.0点

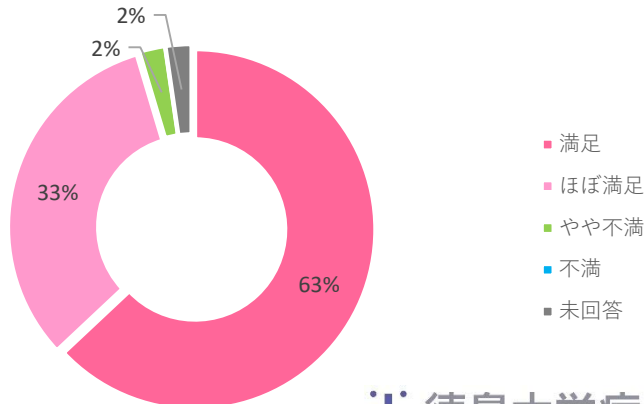


東病棟 (有効回答数261)

満足度:90.2点

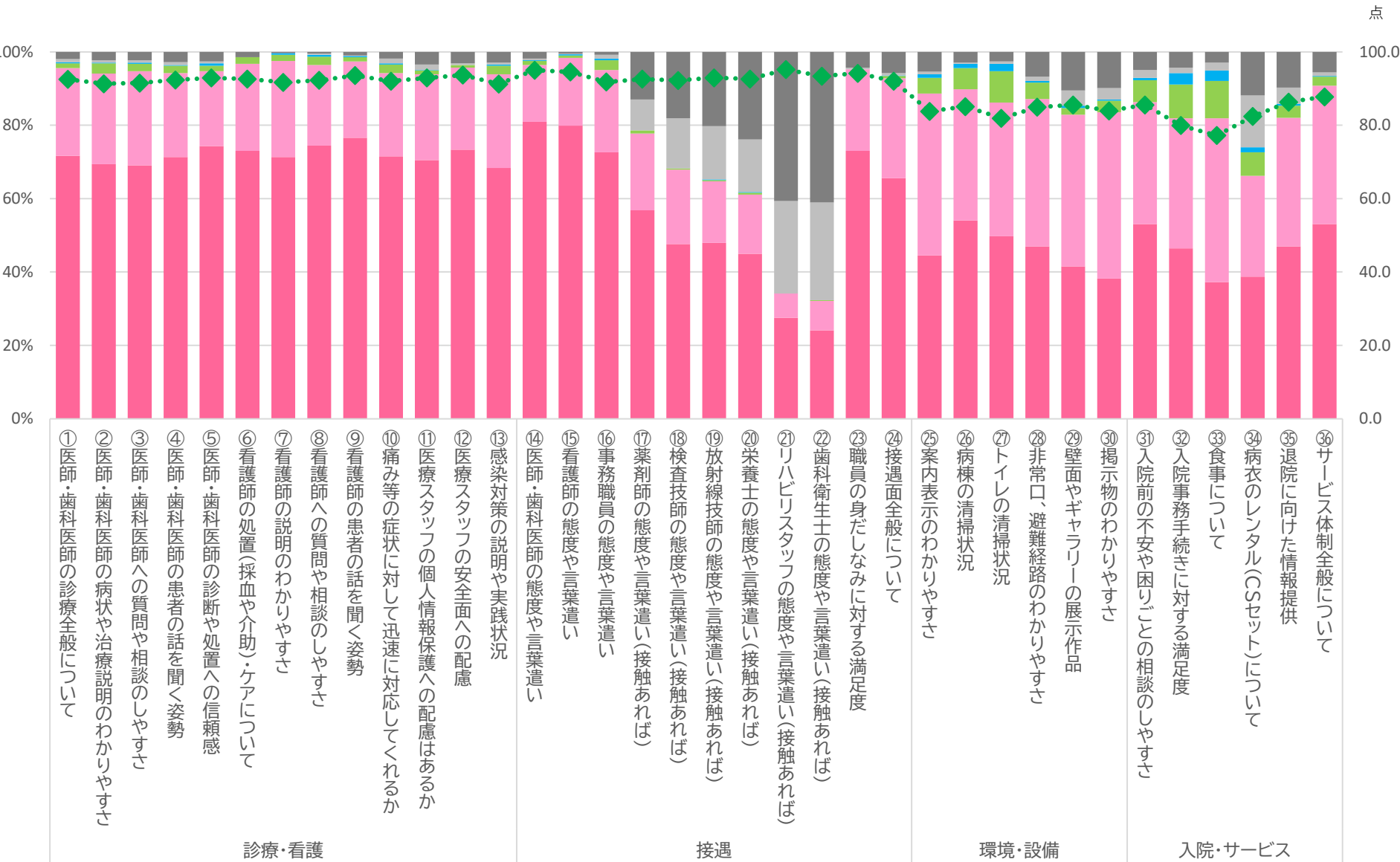


西病棟 (有効回答数346) 満足度:87.9点

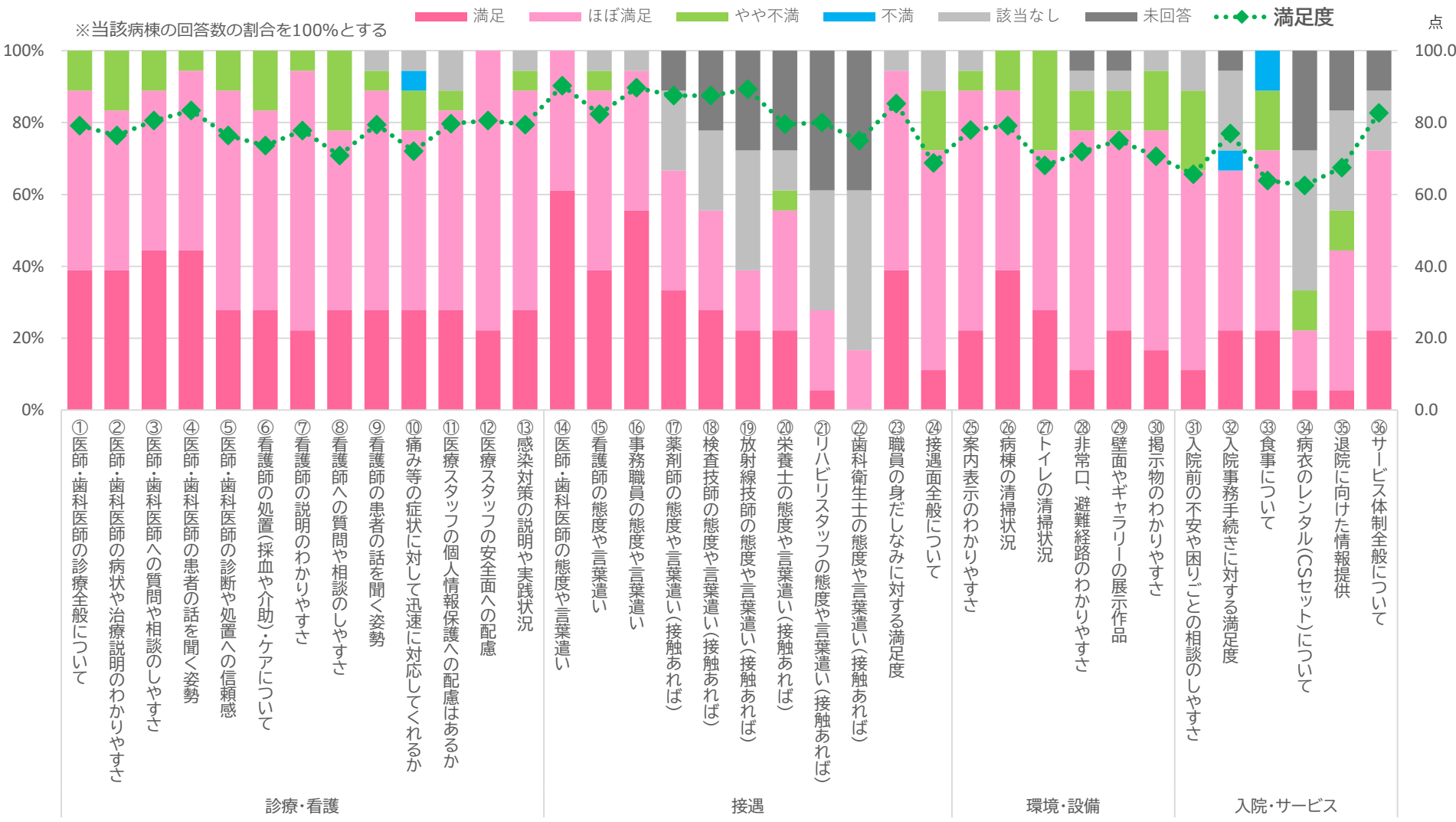


入院全体(有効回答数607)

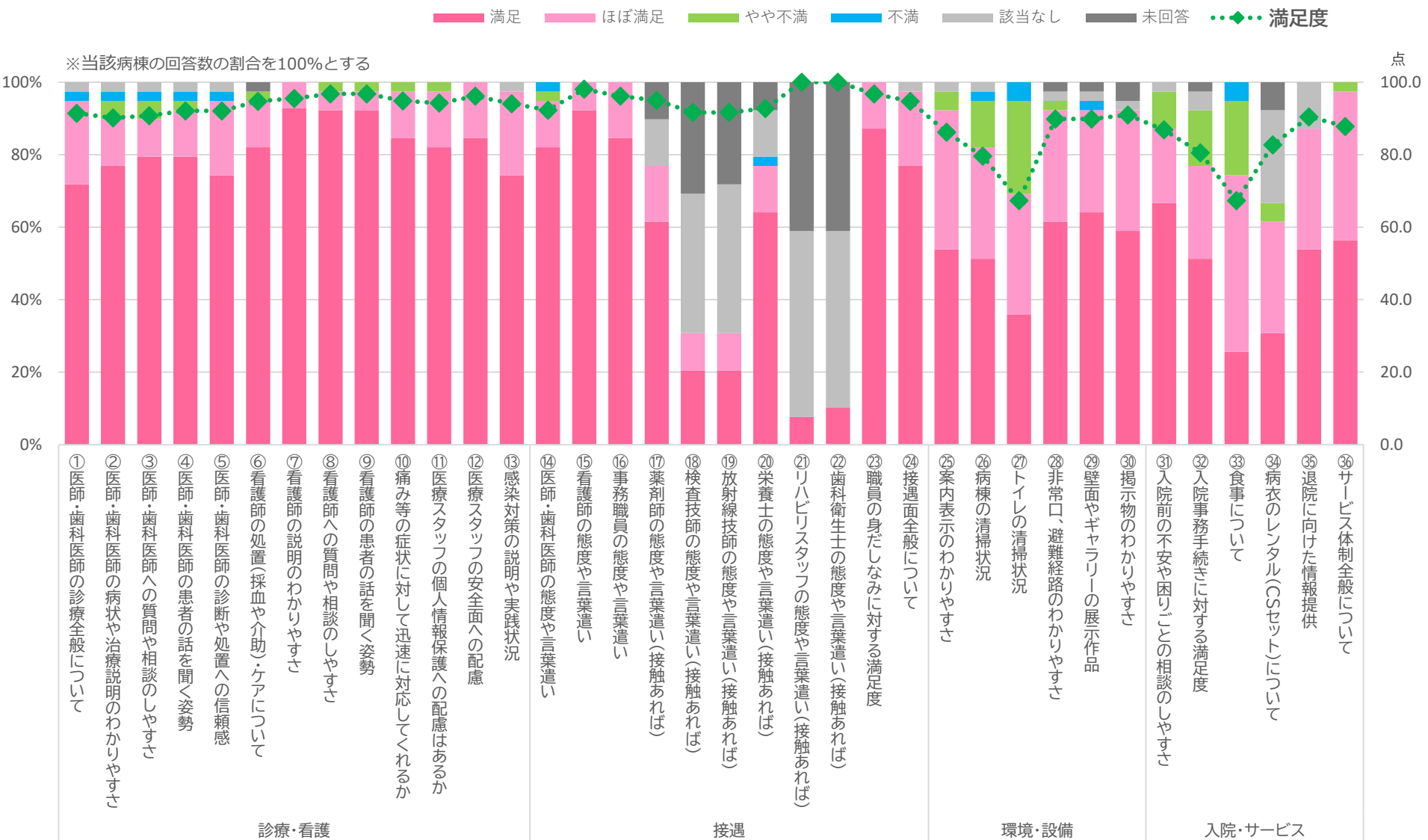
満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当しない 未回答 満足度



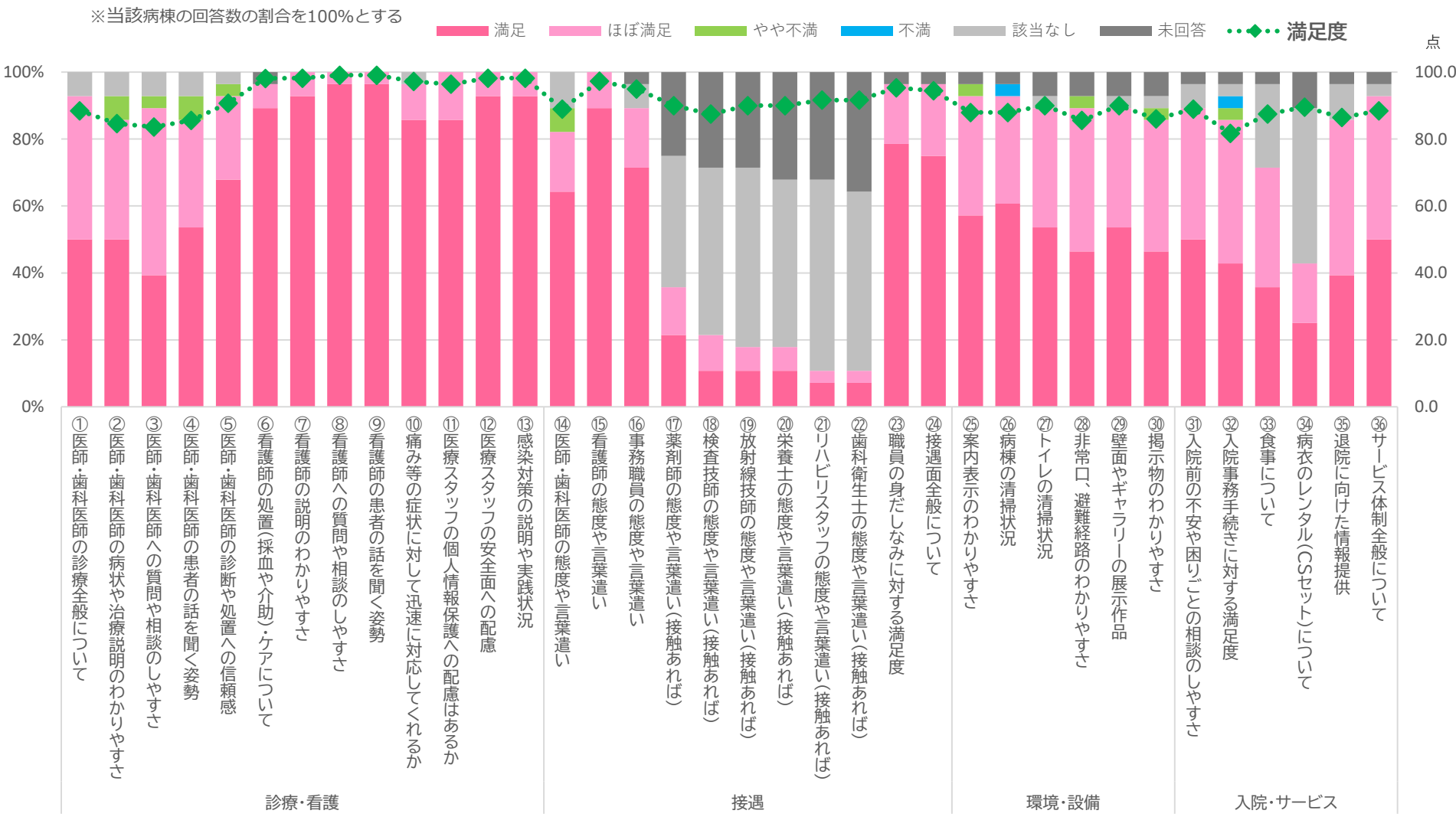
病棟別 東病棟2階(有効回答数18)



棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数39)

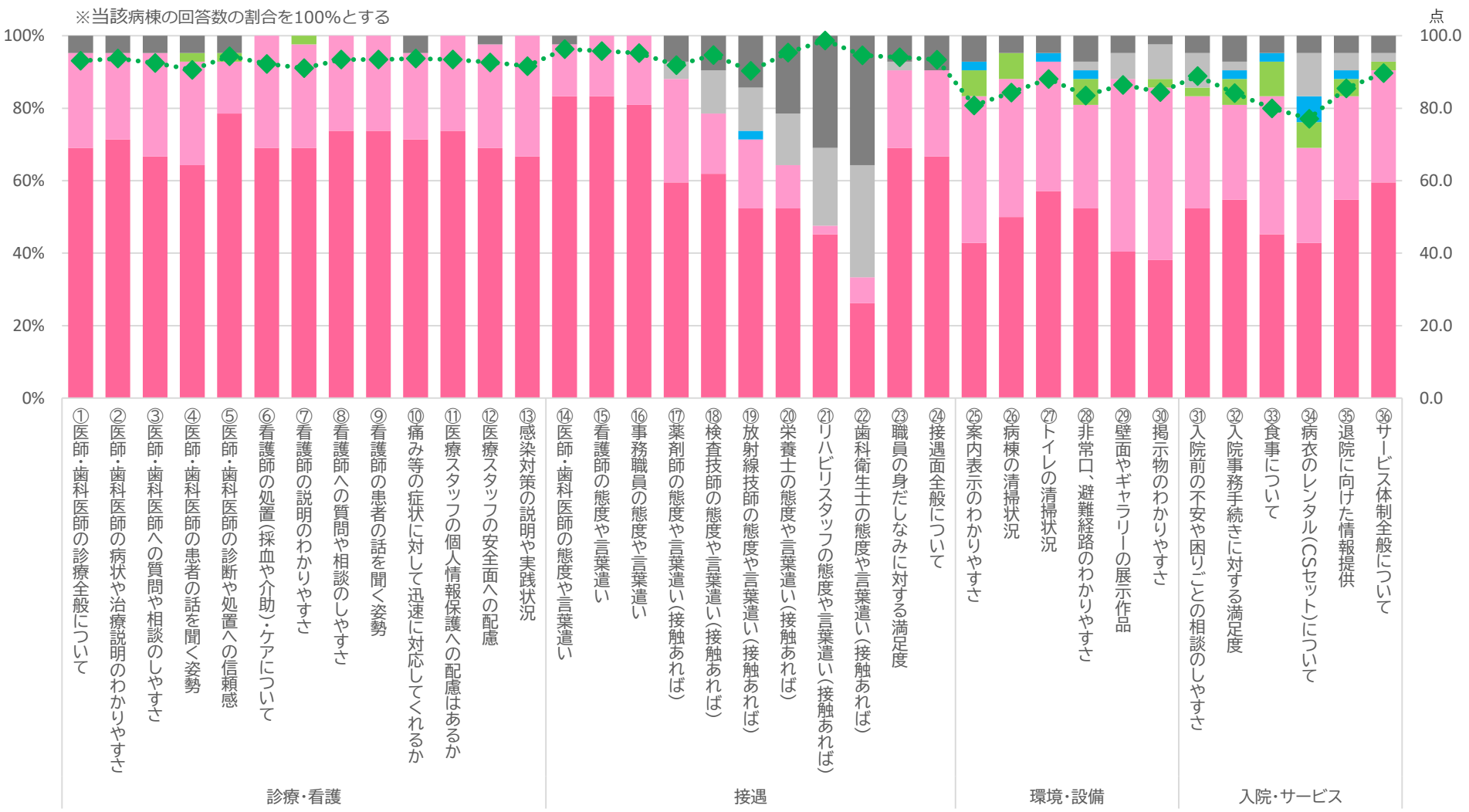


棟別 NICU・GCU(有効回答数28)

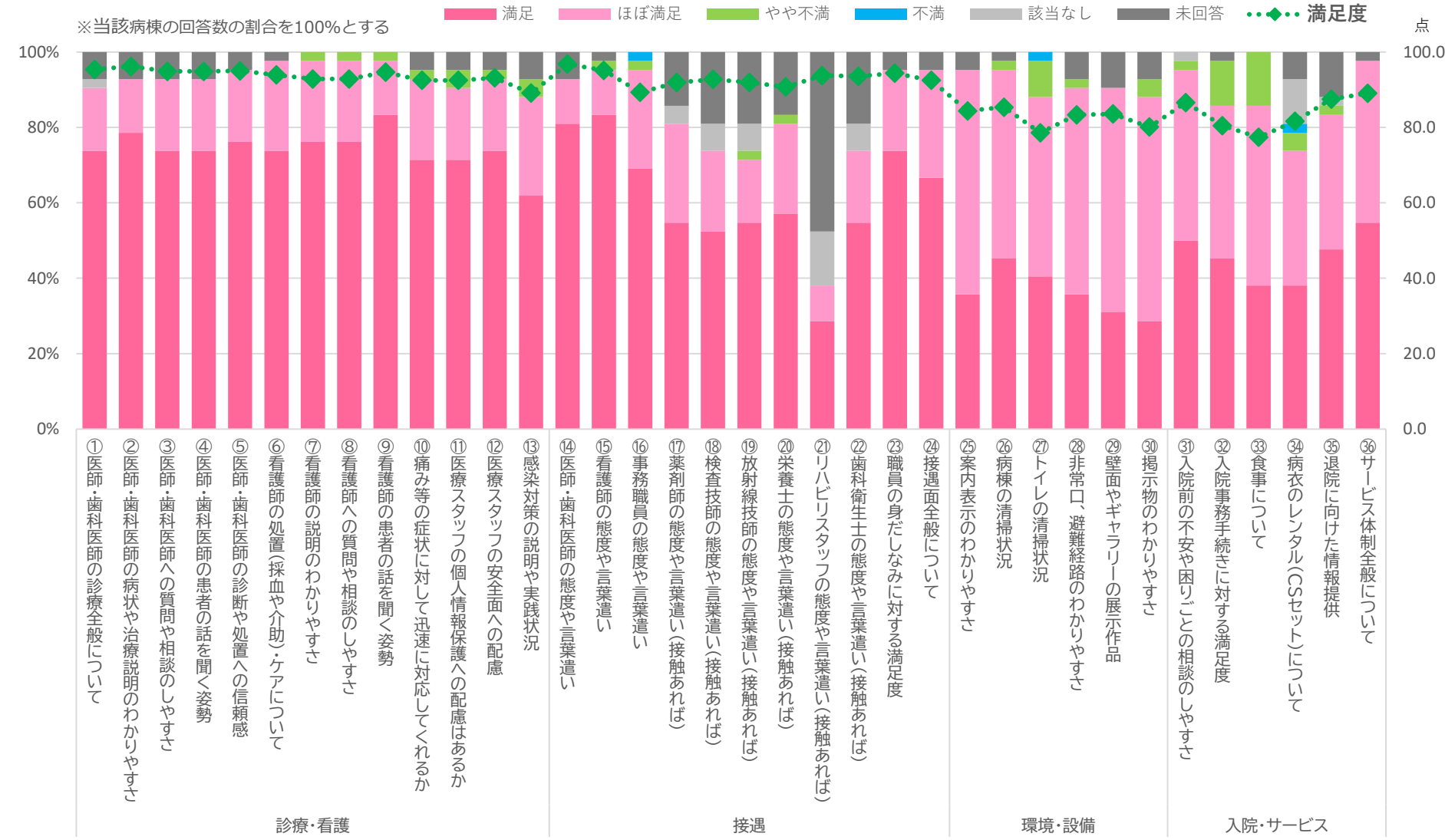


棟別 東棟5階(有効回答数52)

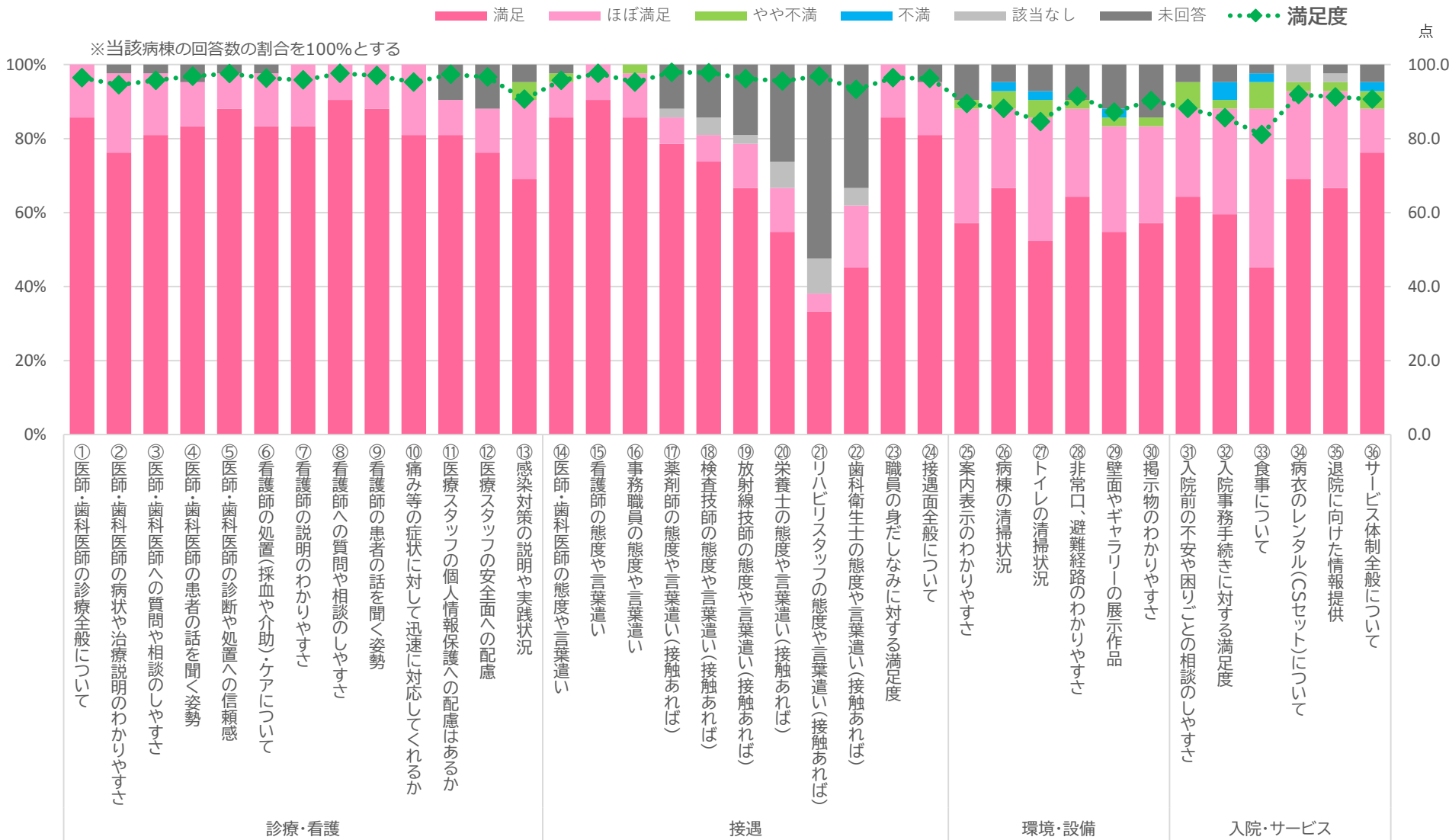
■ 満足
 ■ ほぼ満足
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 該当なし
 ■ 未回答
 ◆ 満足度



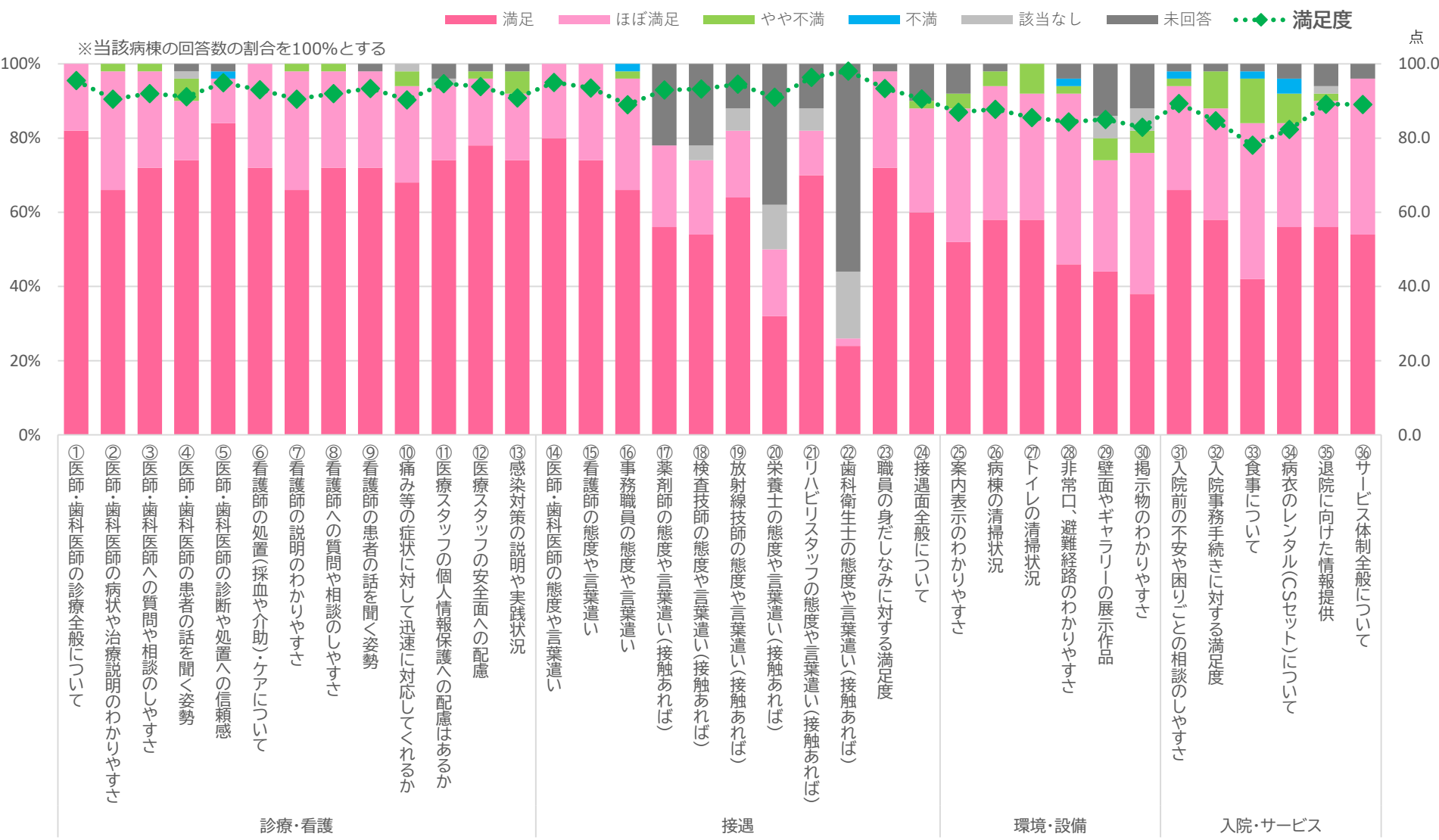
病棟別 東病棟6階(有効回答数42)



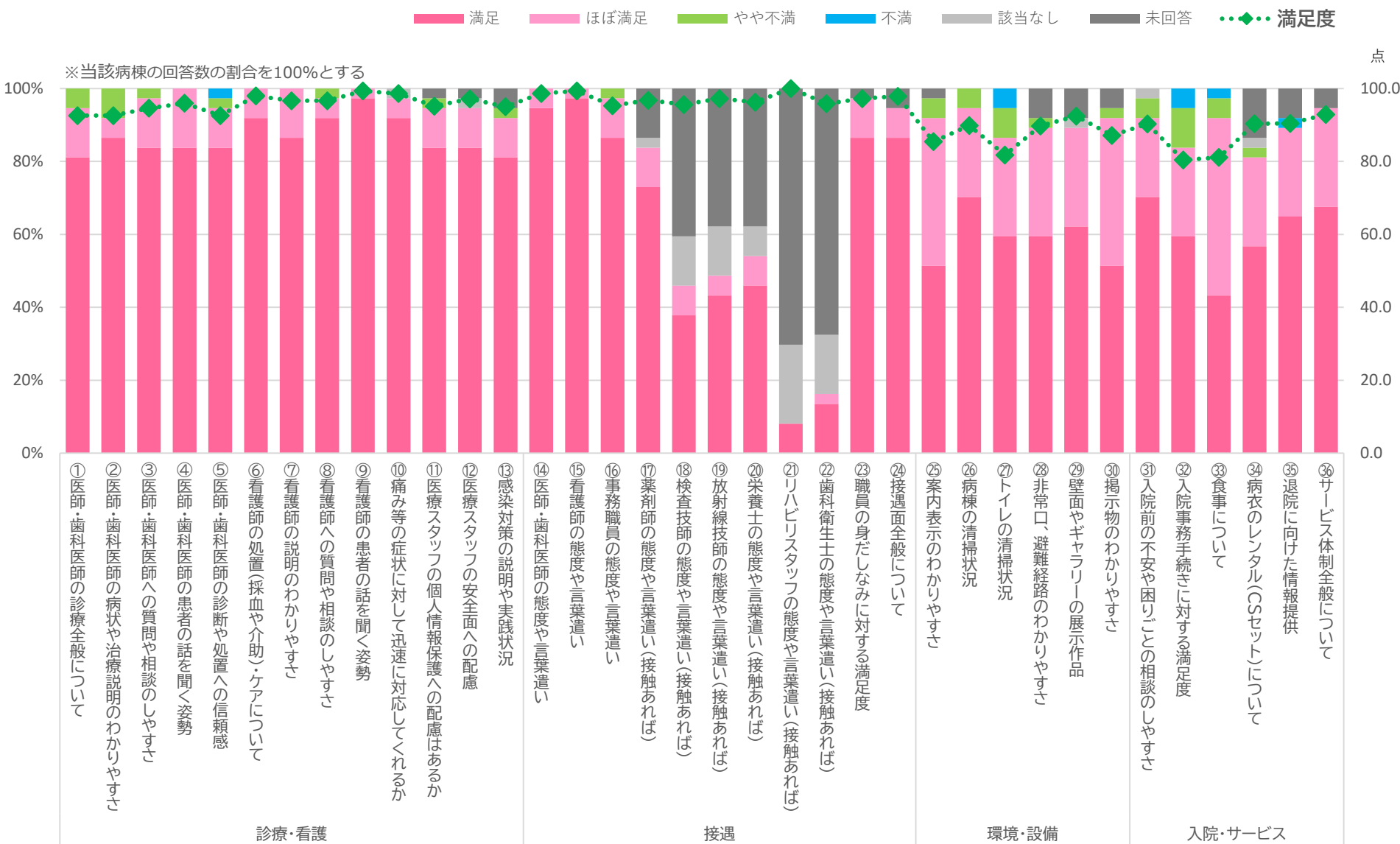
棟別 東病棟7階(有効回答数42)



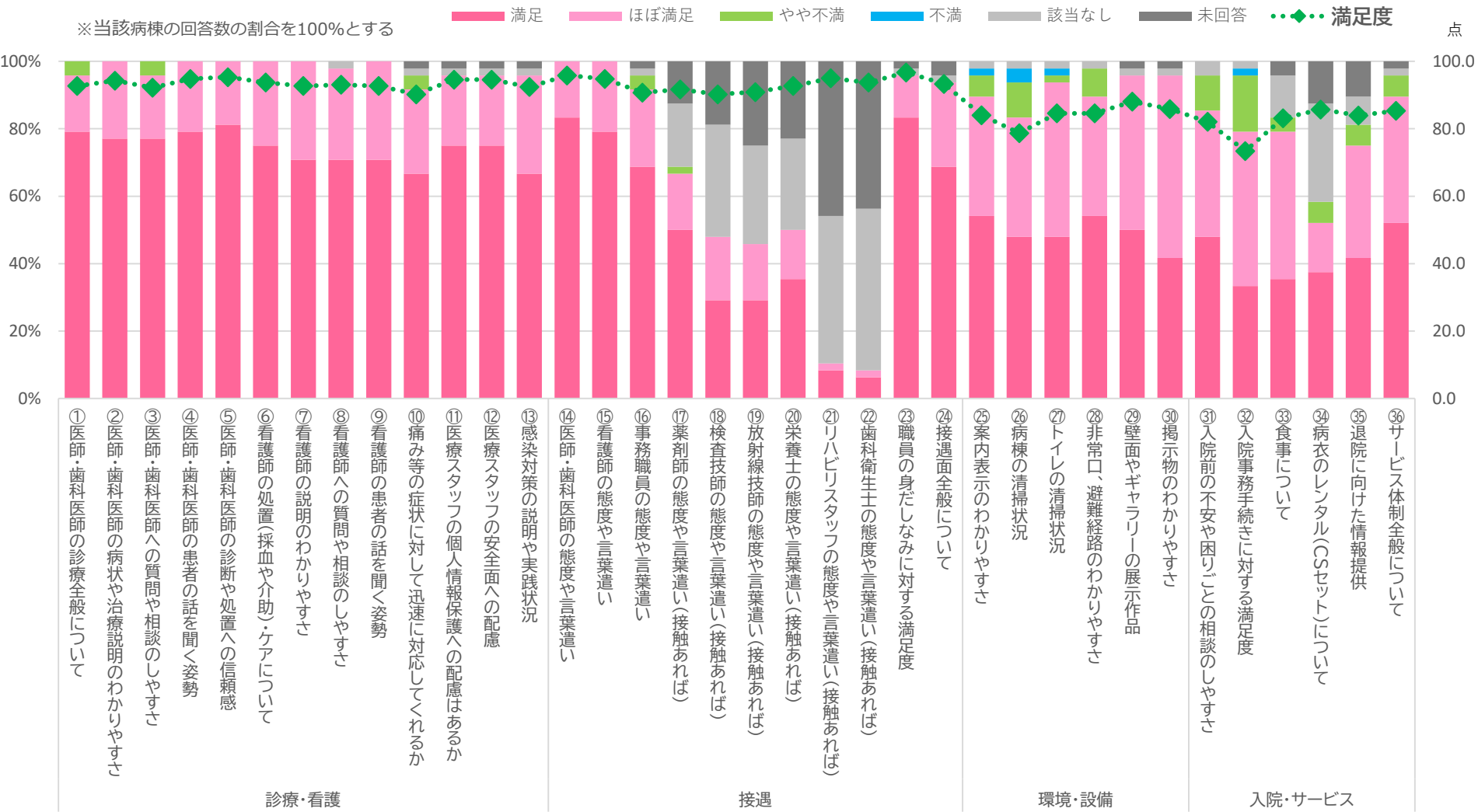
病棟別 東病棟8階(有効回答数50)



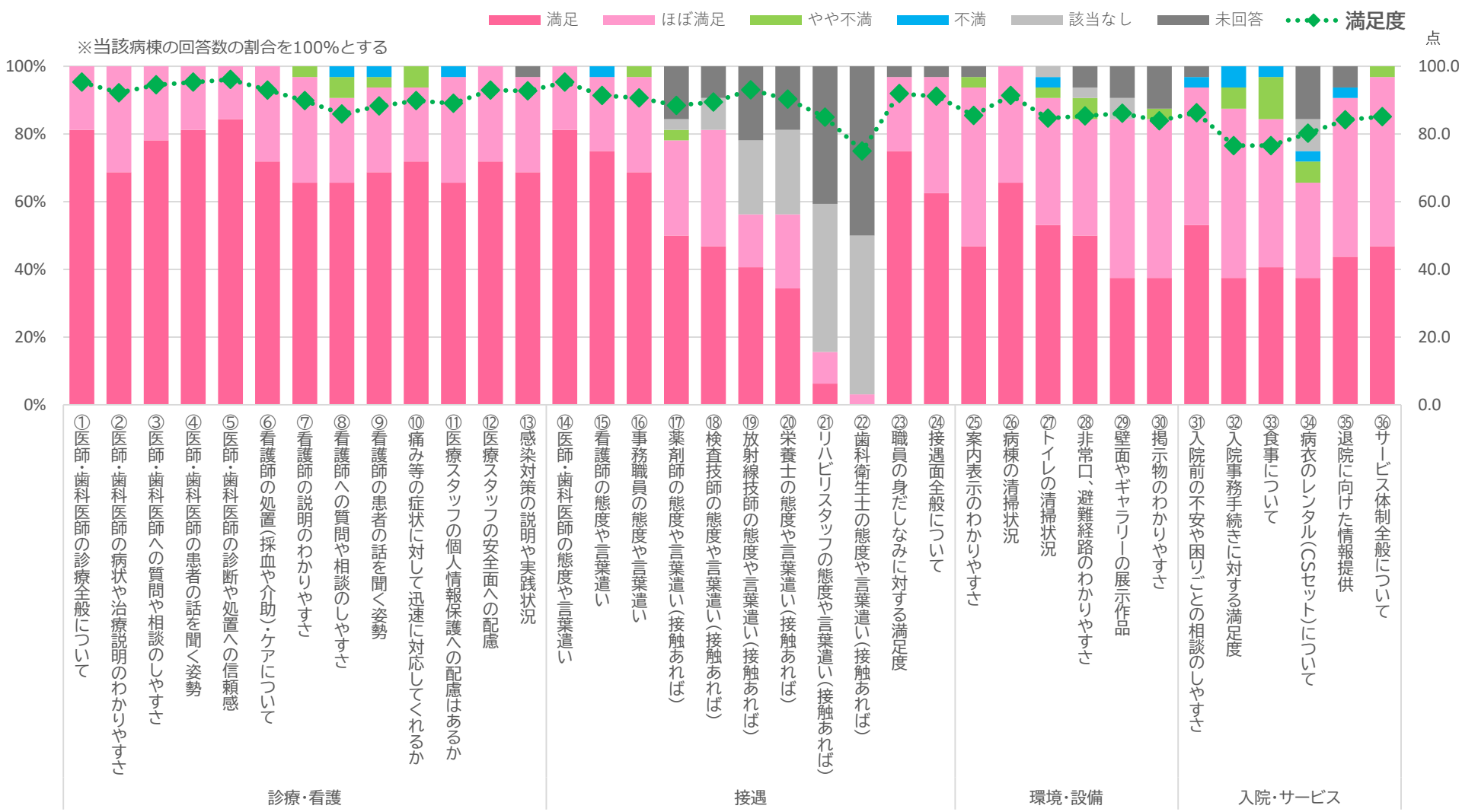
棟別 西病棟2階(有効回答数37)



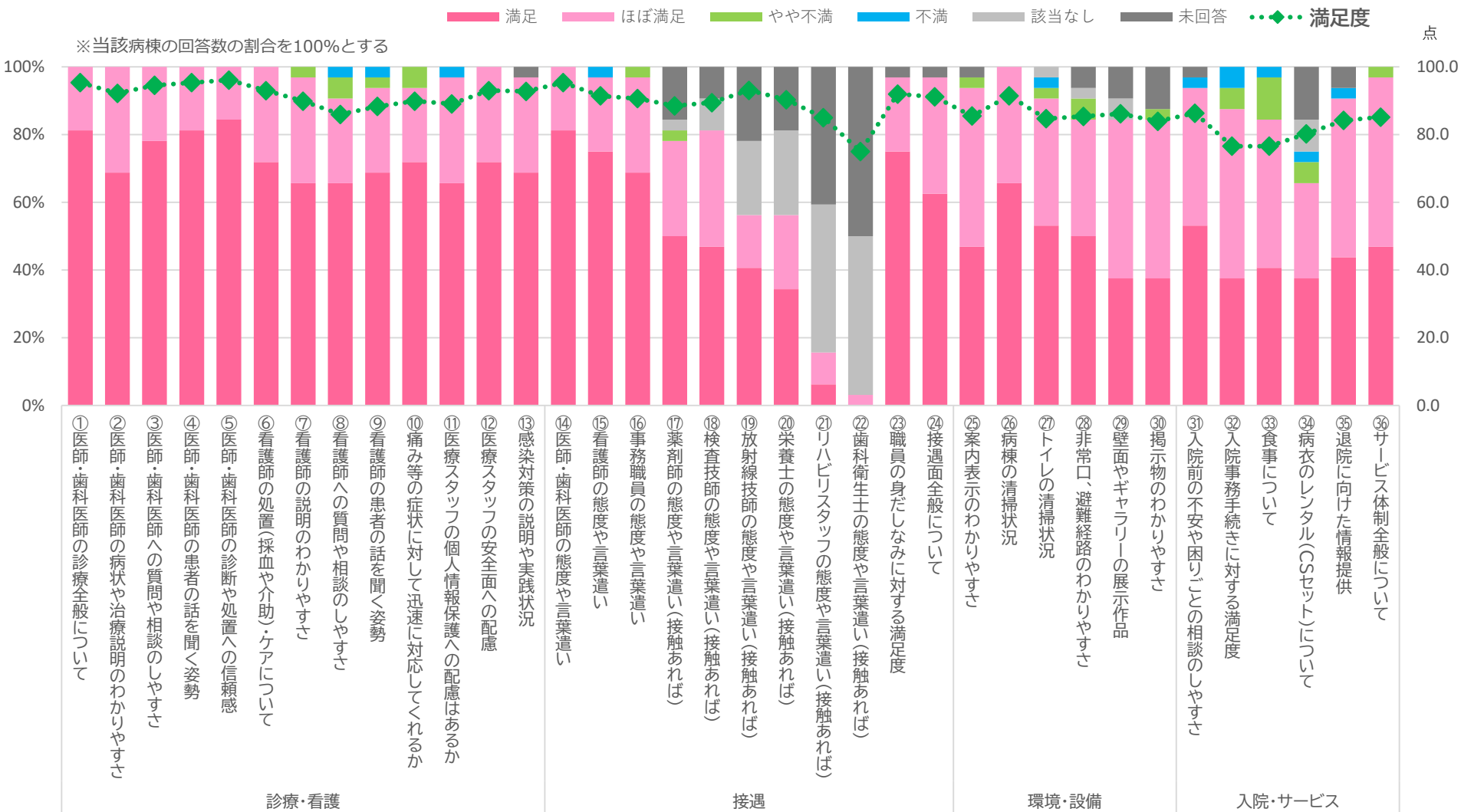
病棟別 西病棟3階(有効回答数48)



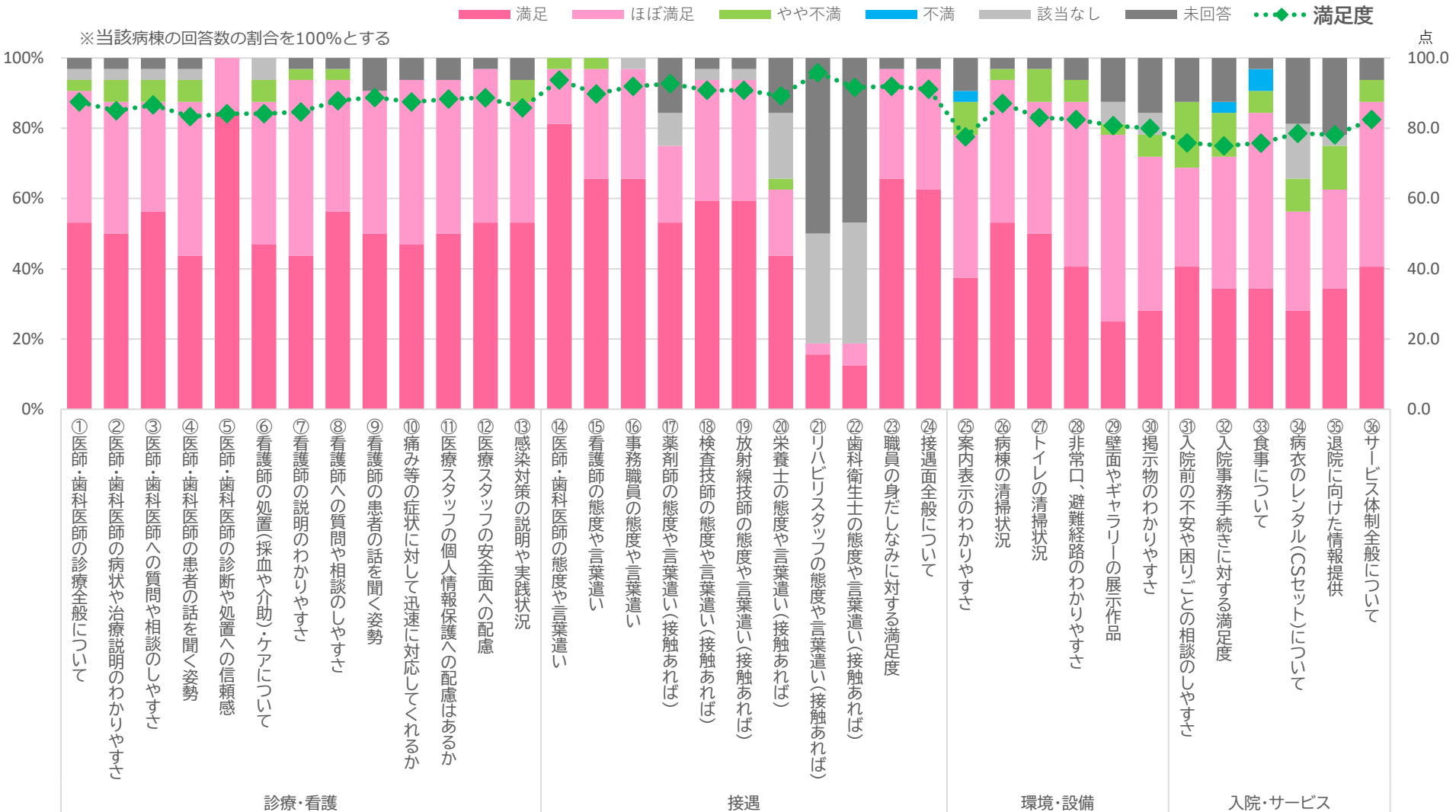
病棟別 西病棟4階(有効回答数29)



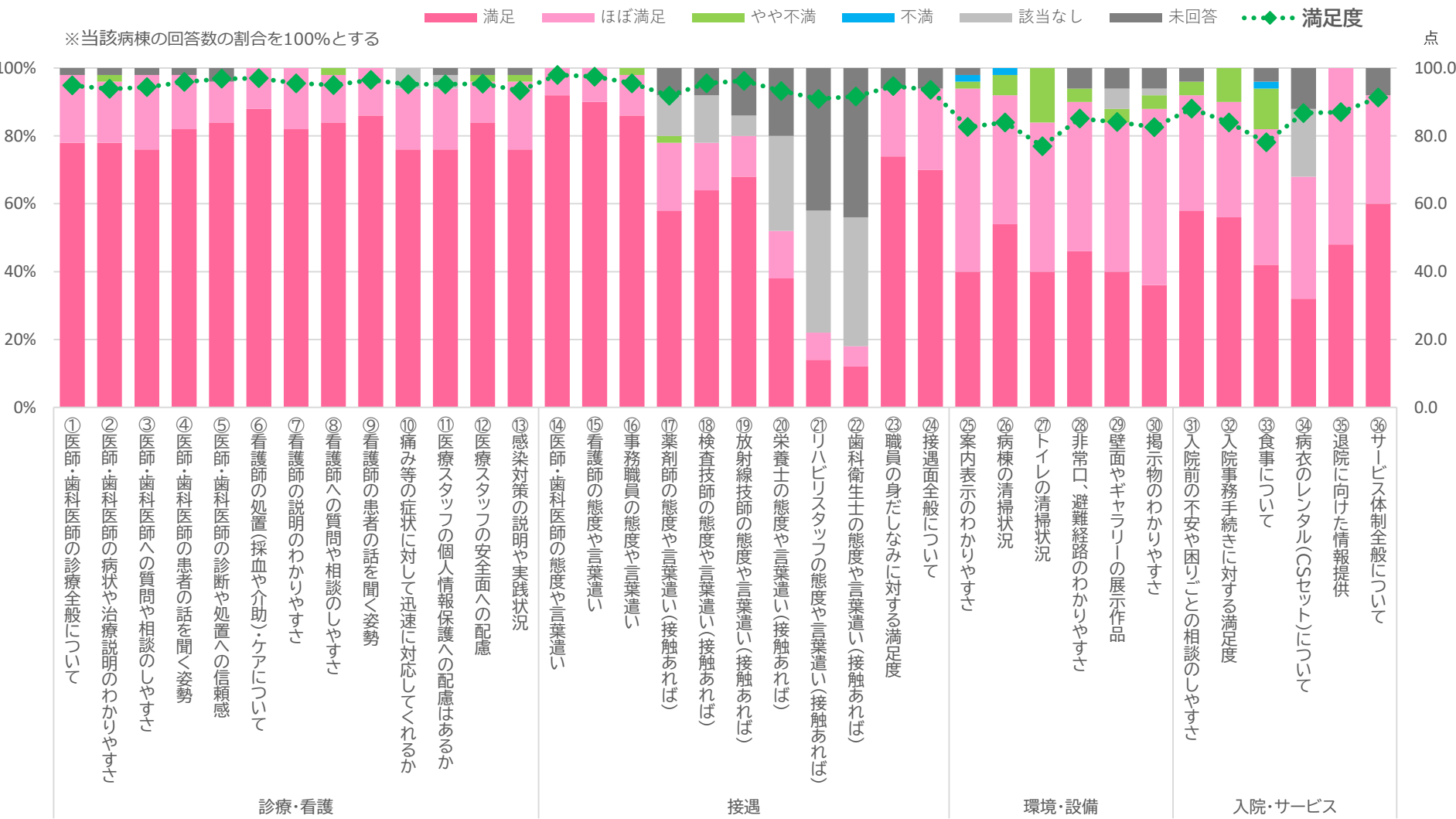
病棟別
 西病棟5階(有効回答数32)



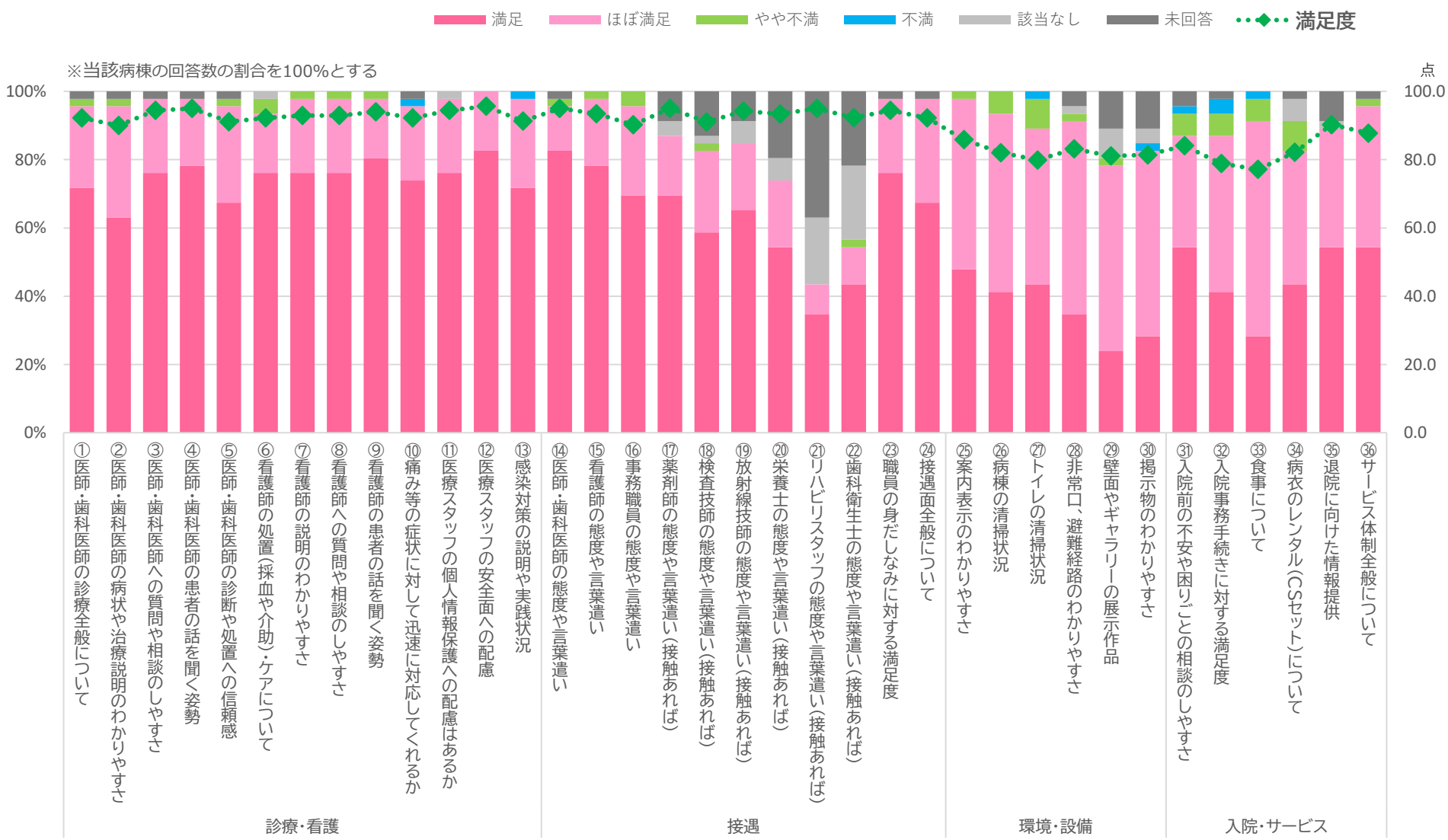
棟別 西病棟6階(有効回答数32)



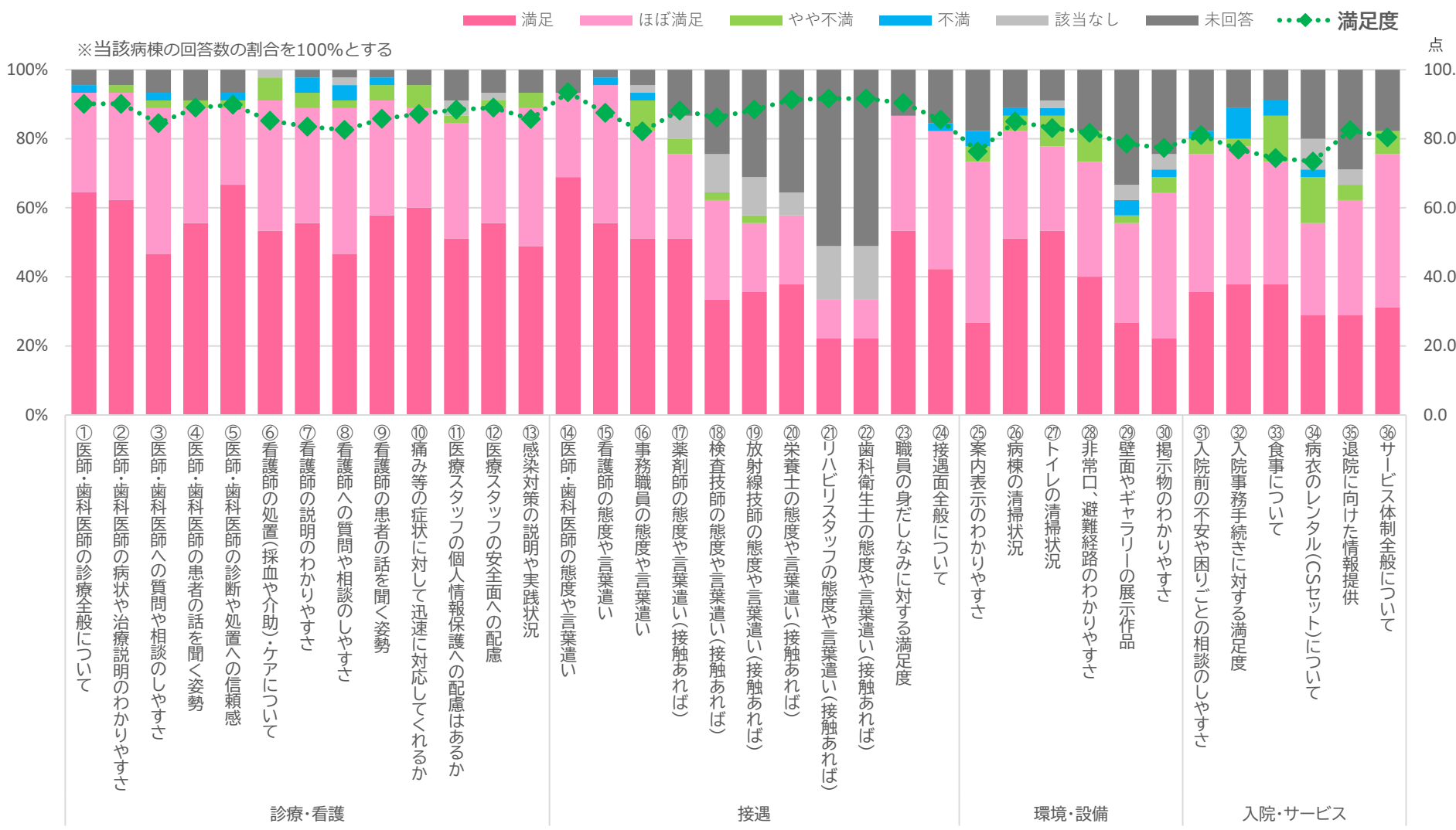
病棟別 西病棟7階(有効回答数50)



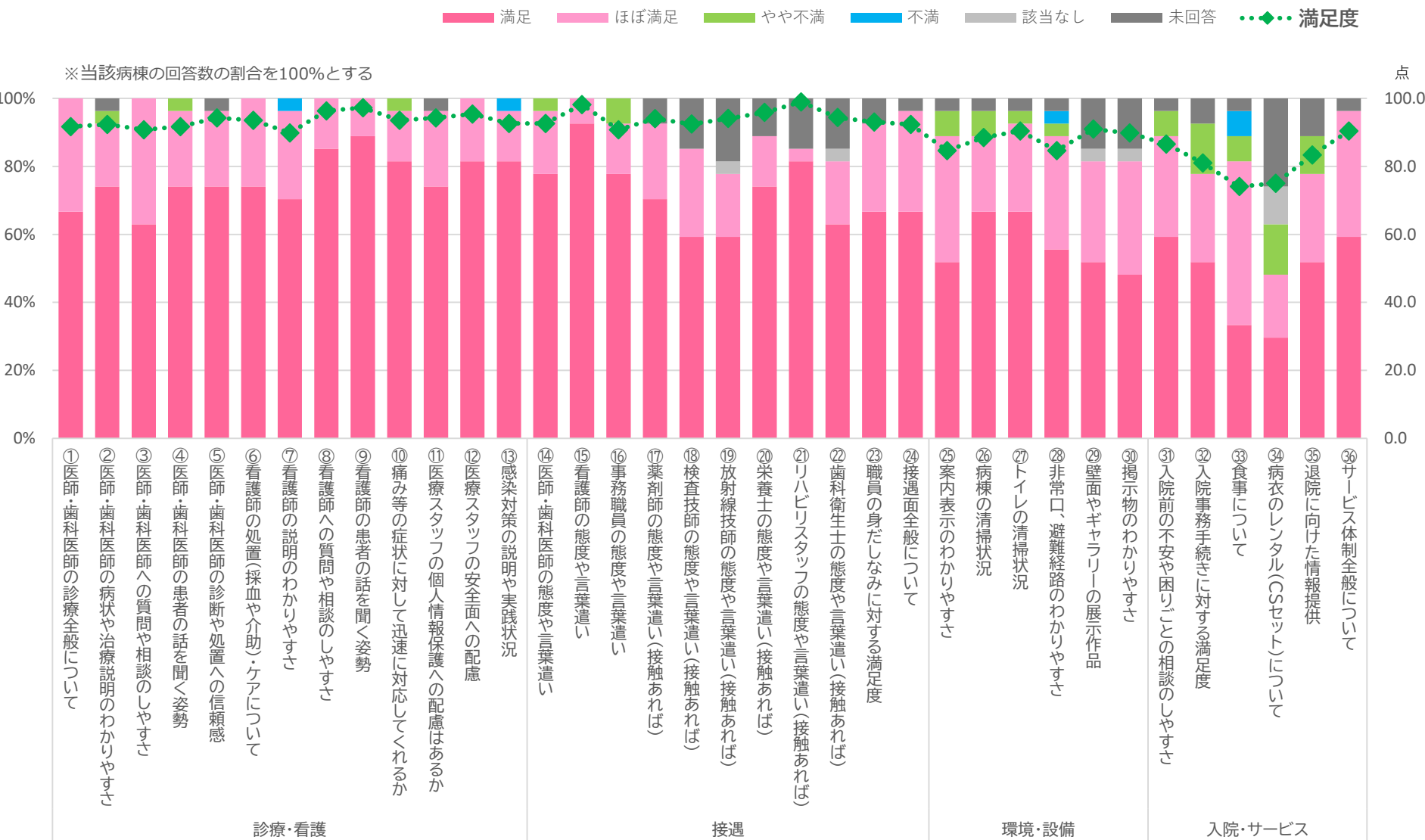
棟別
西病棟8階(有効回答数46)



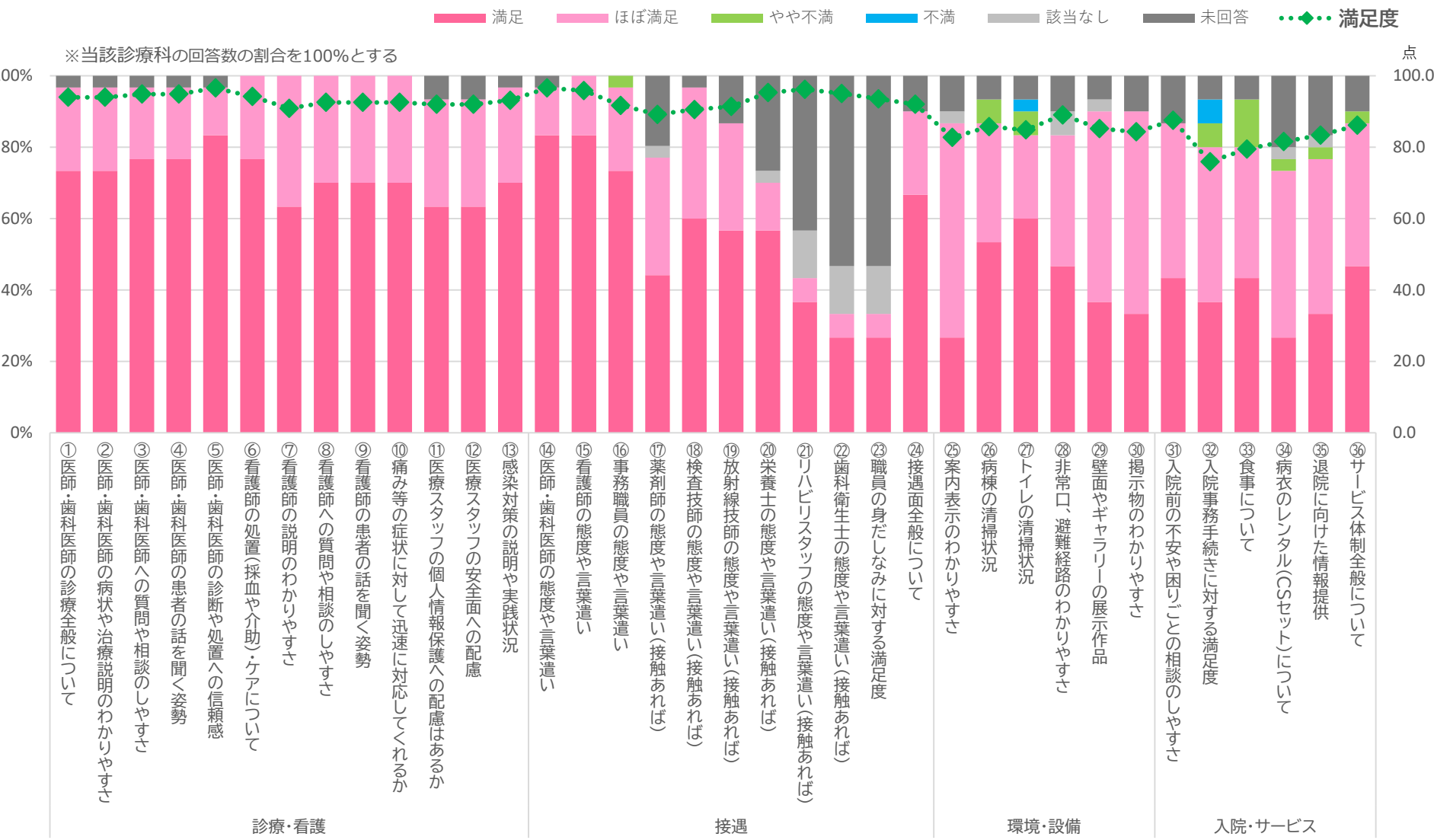
棟別 西病棟9階(有効回答数45)



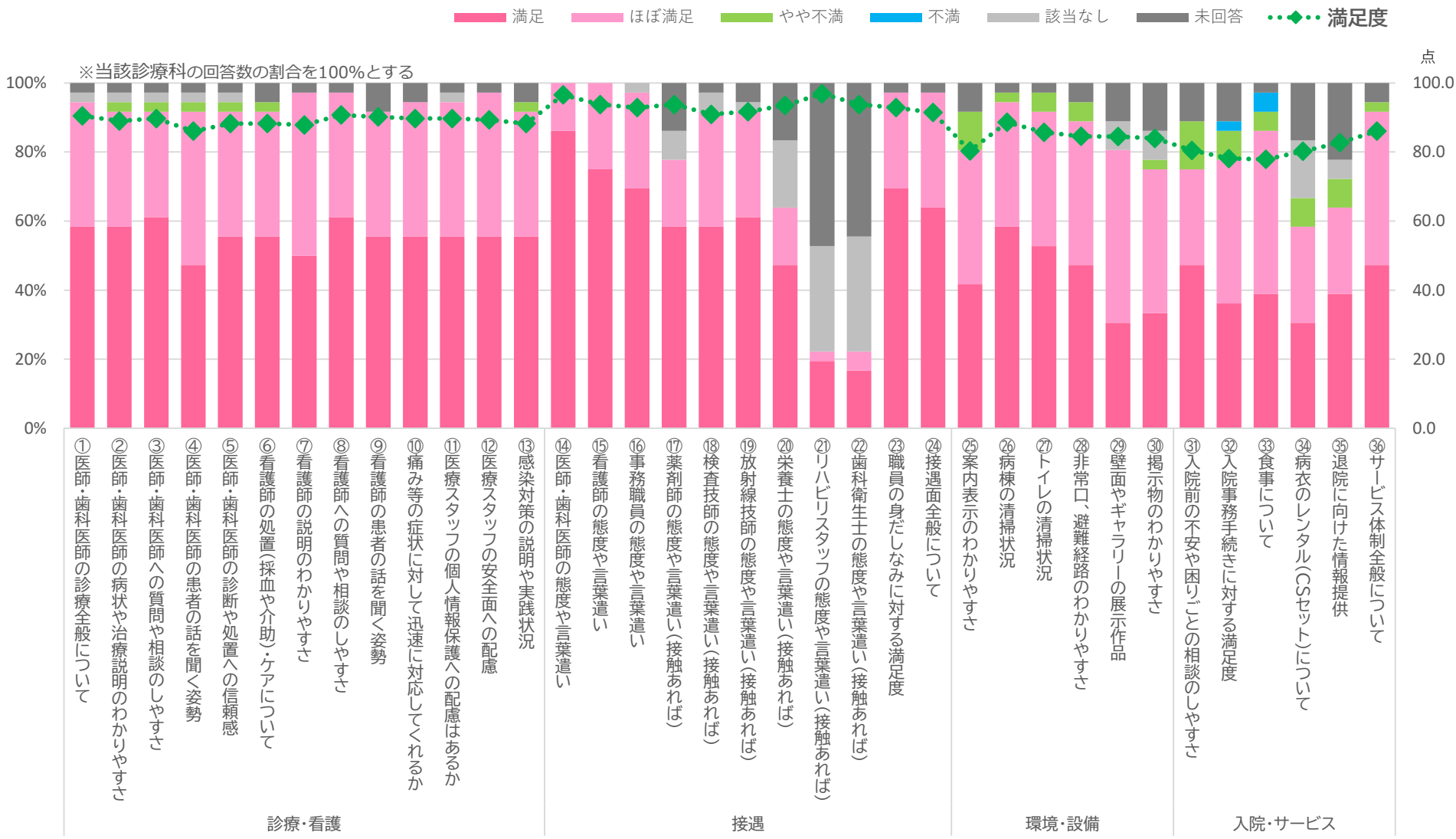
病棟別 西病棟10階(有効回答数27)



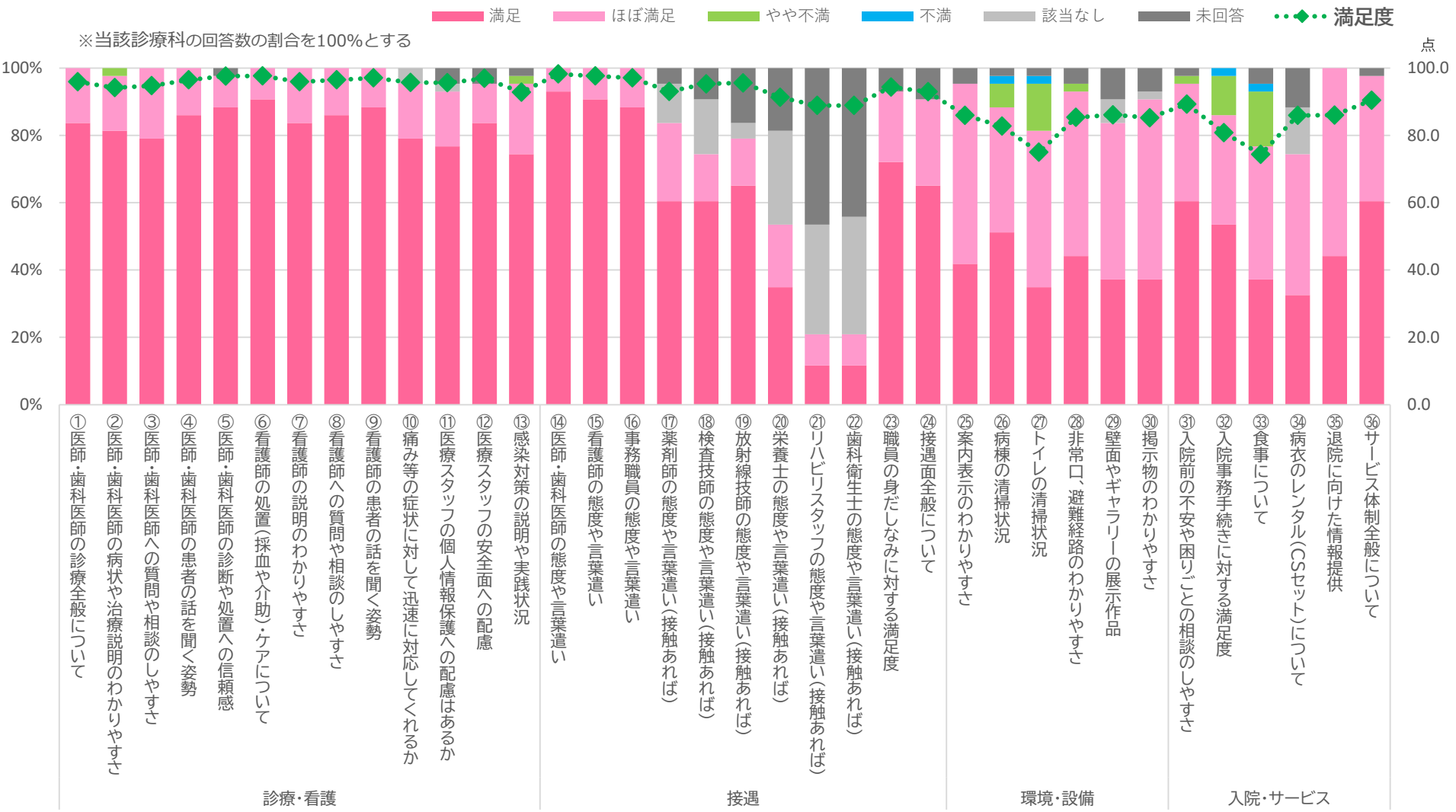
診療科別 循環器内科(有効回答数30)



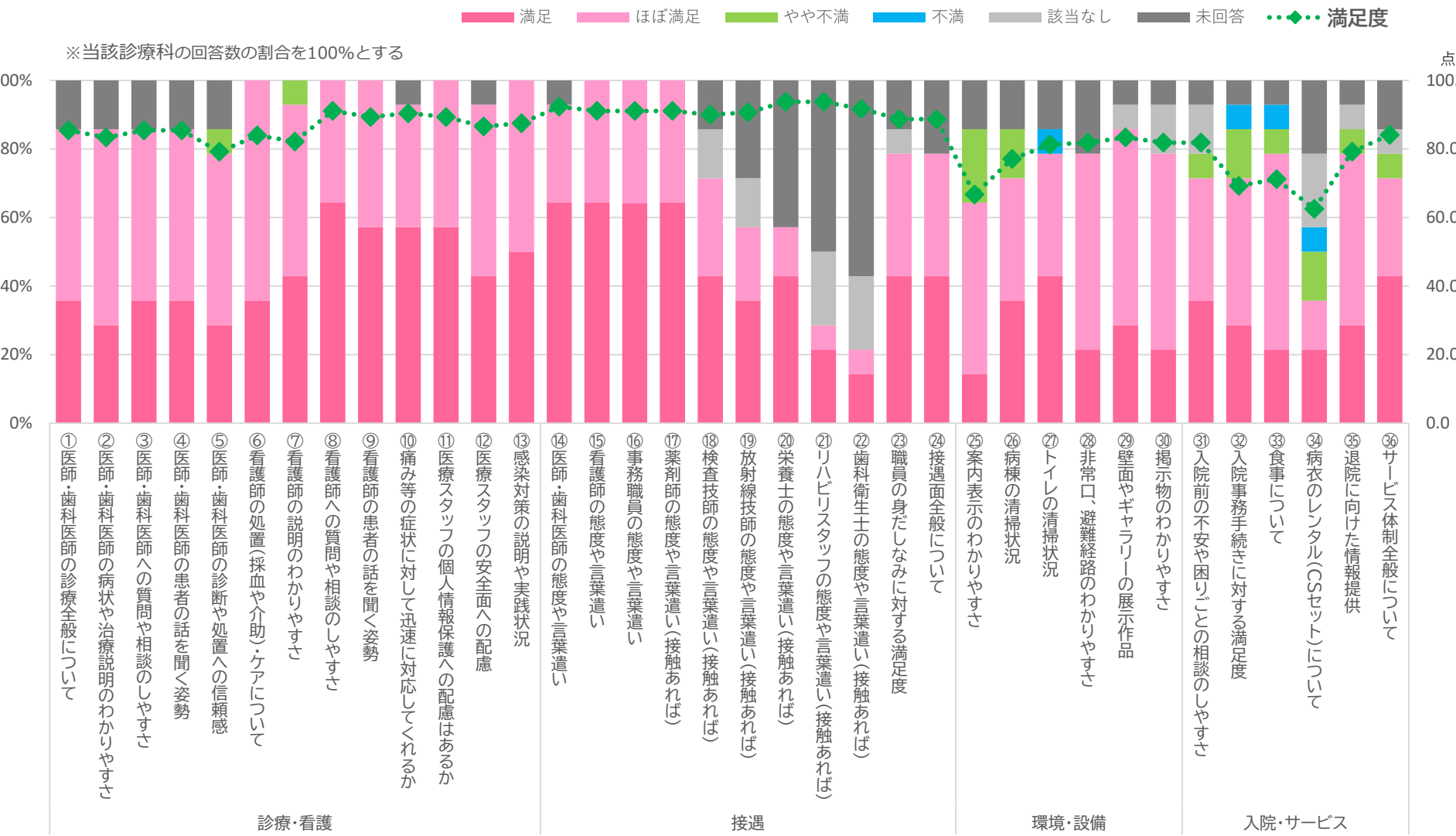
診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数36)



診療科別 消化器内科(有効回答数43)

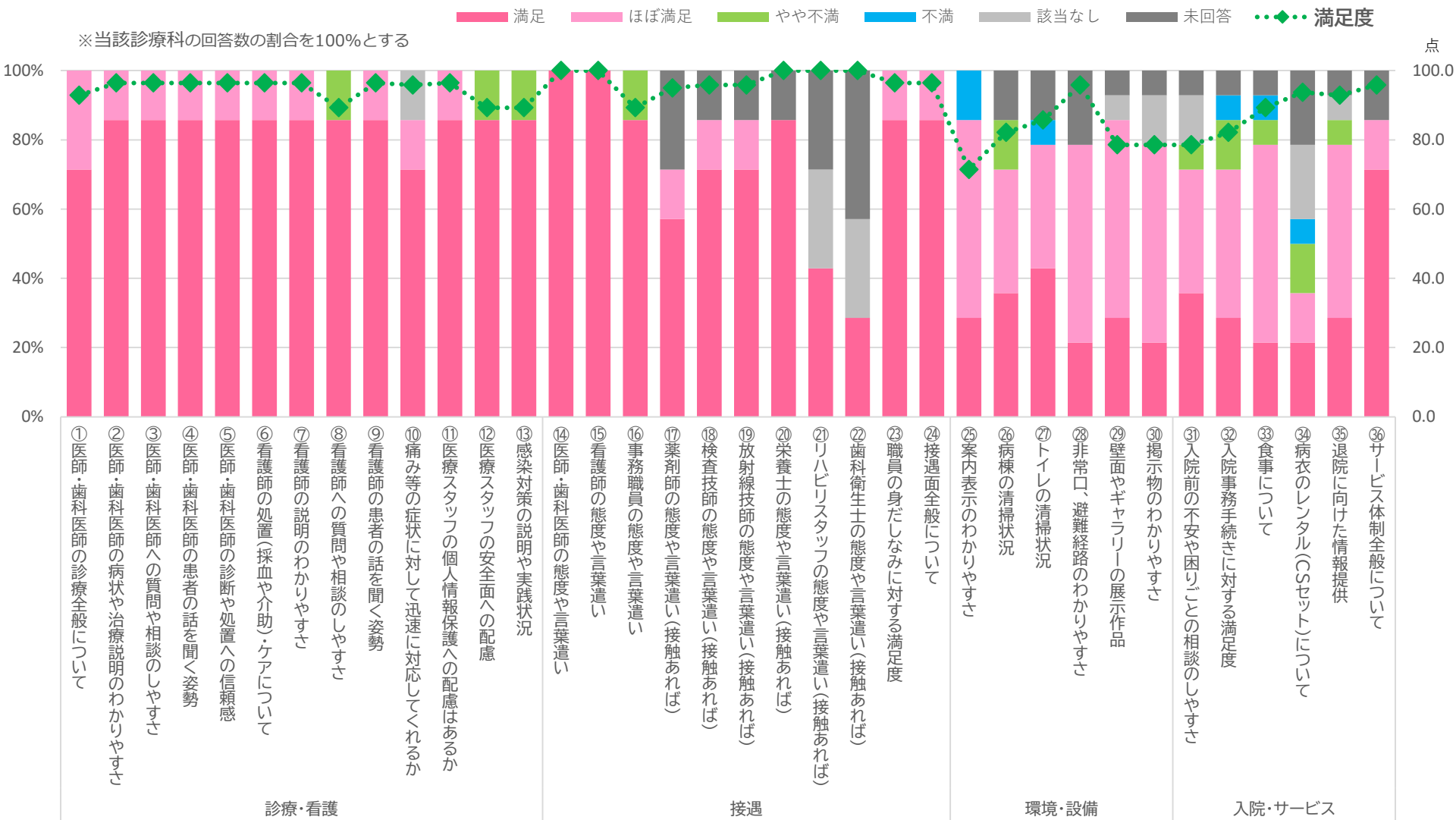


診療科別 腎臓内科(有効回答数14)

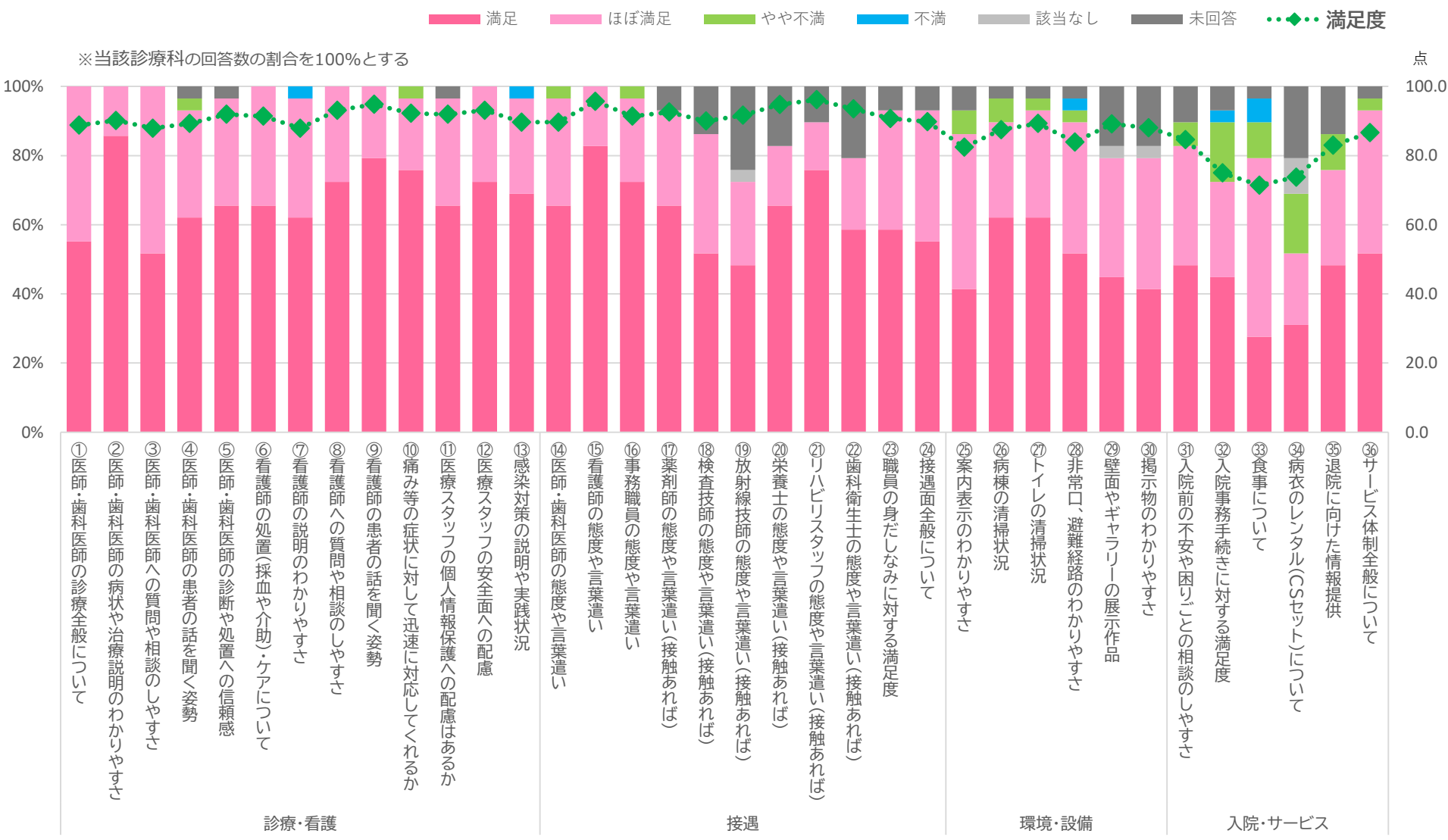


診療科別

内分泌・代謝内科(有効回答数7)

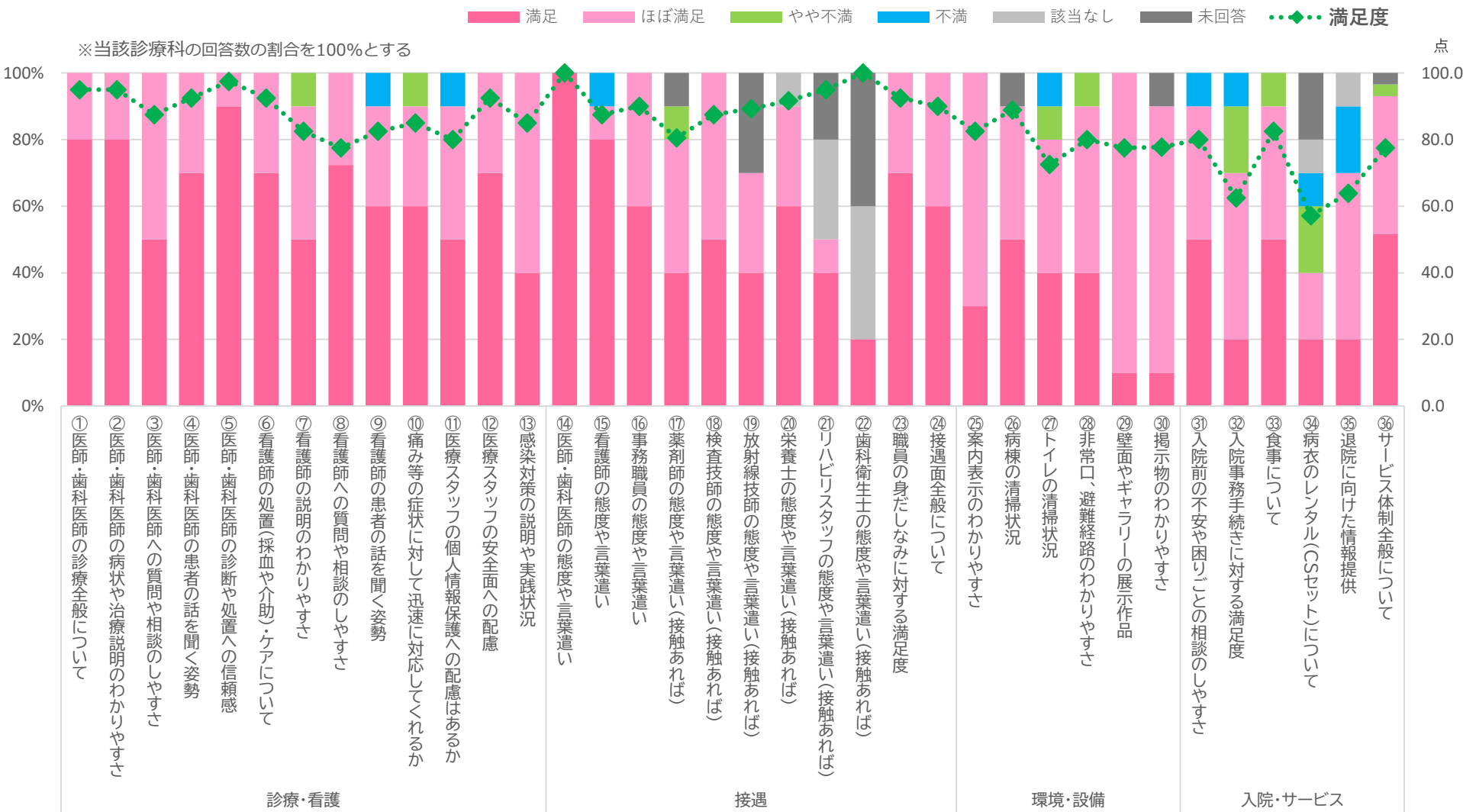


診療科別 血液内科(有効回答数29)

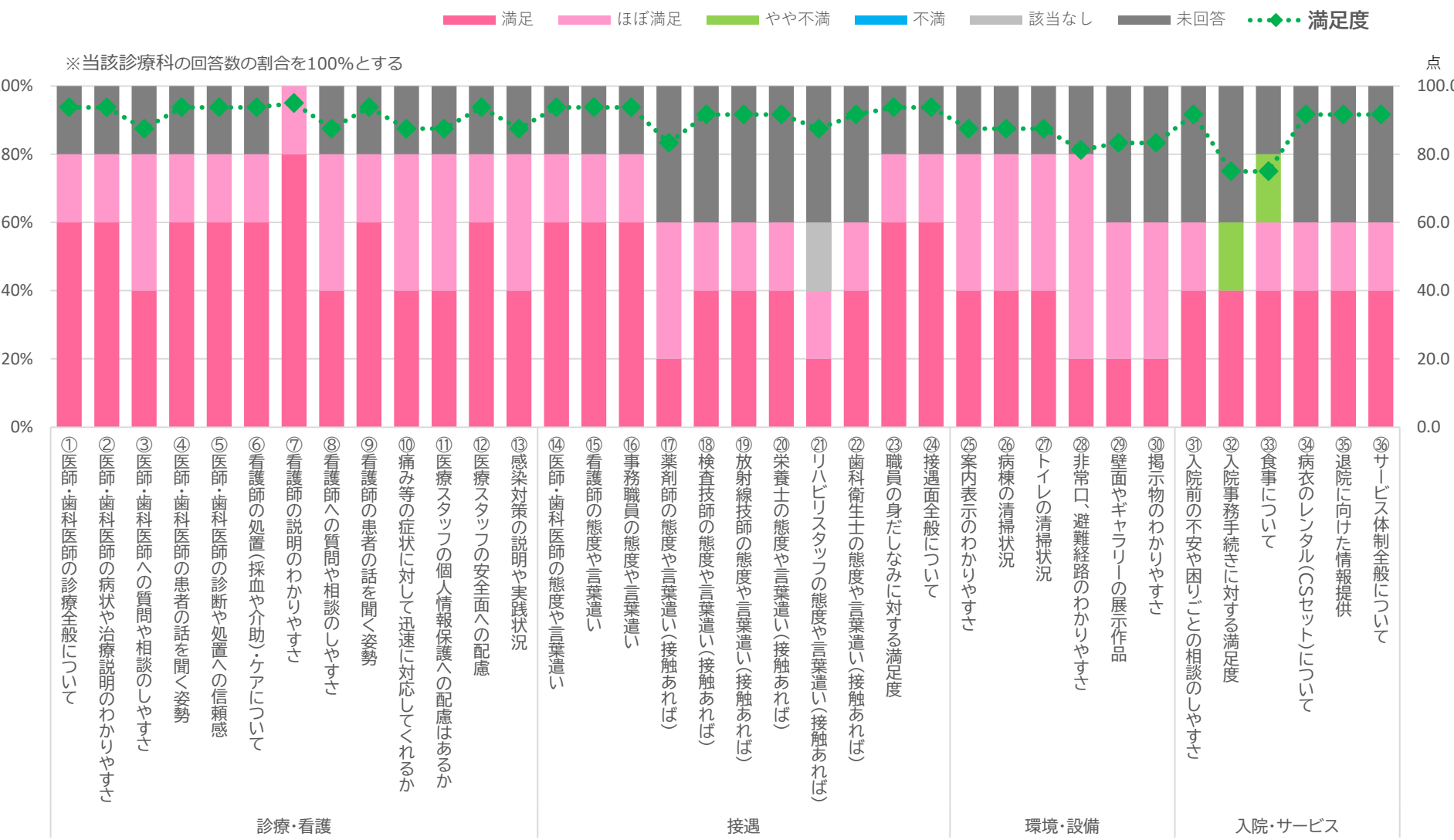


診療科別

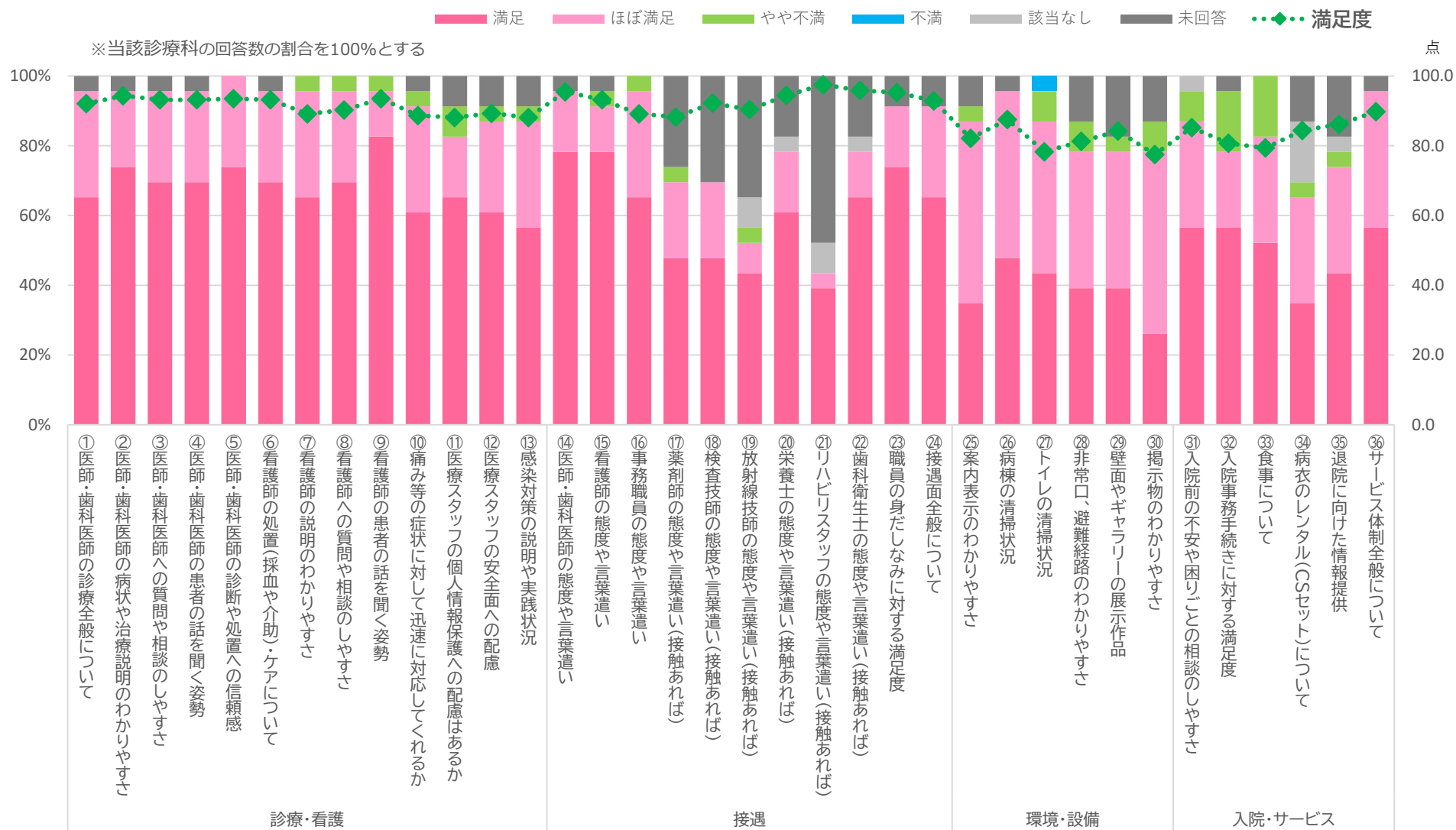
脳神経内科(有効回答数10)



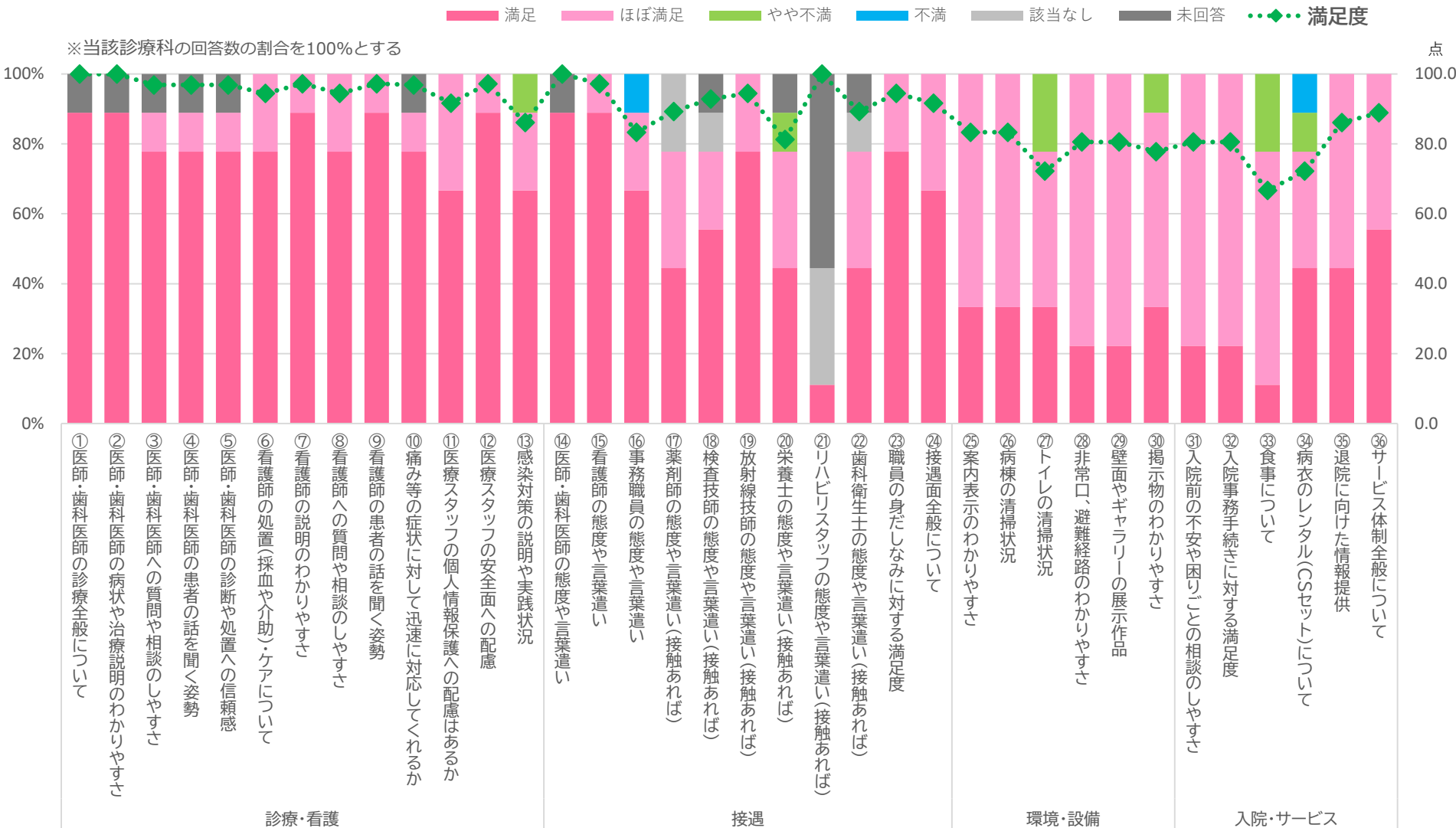
診療科別 心臓血管外科(有効回答数5)



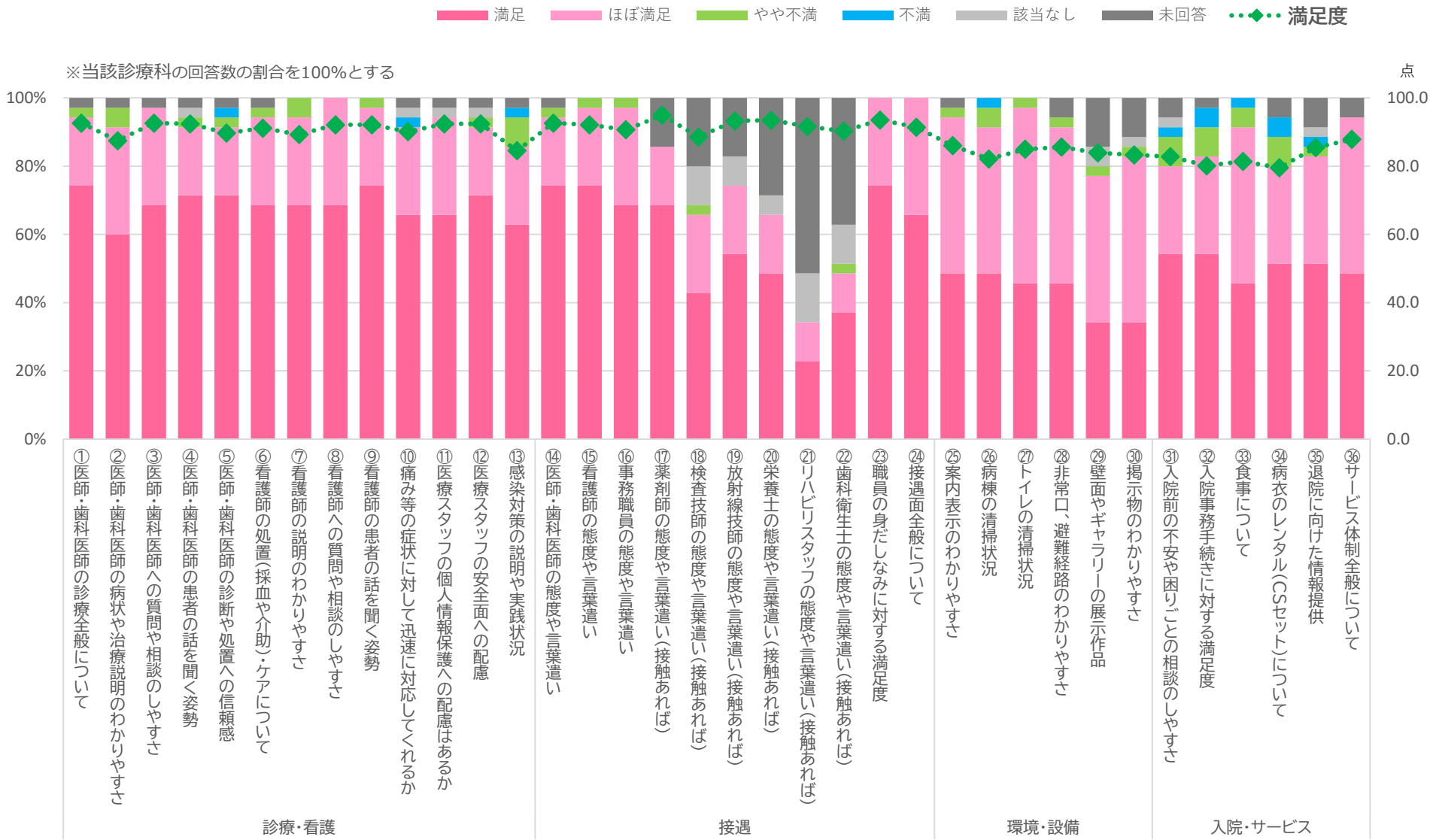
診療科別
食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数23)



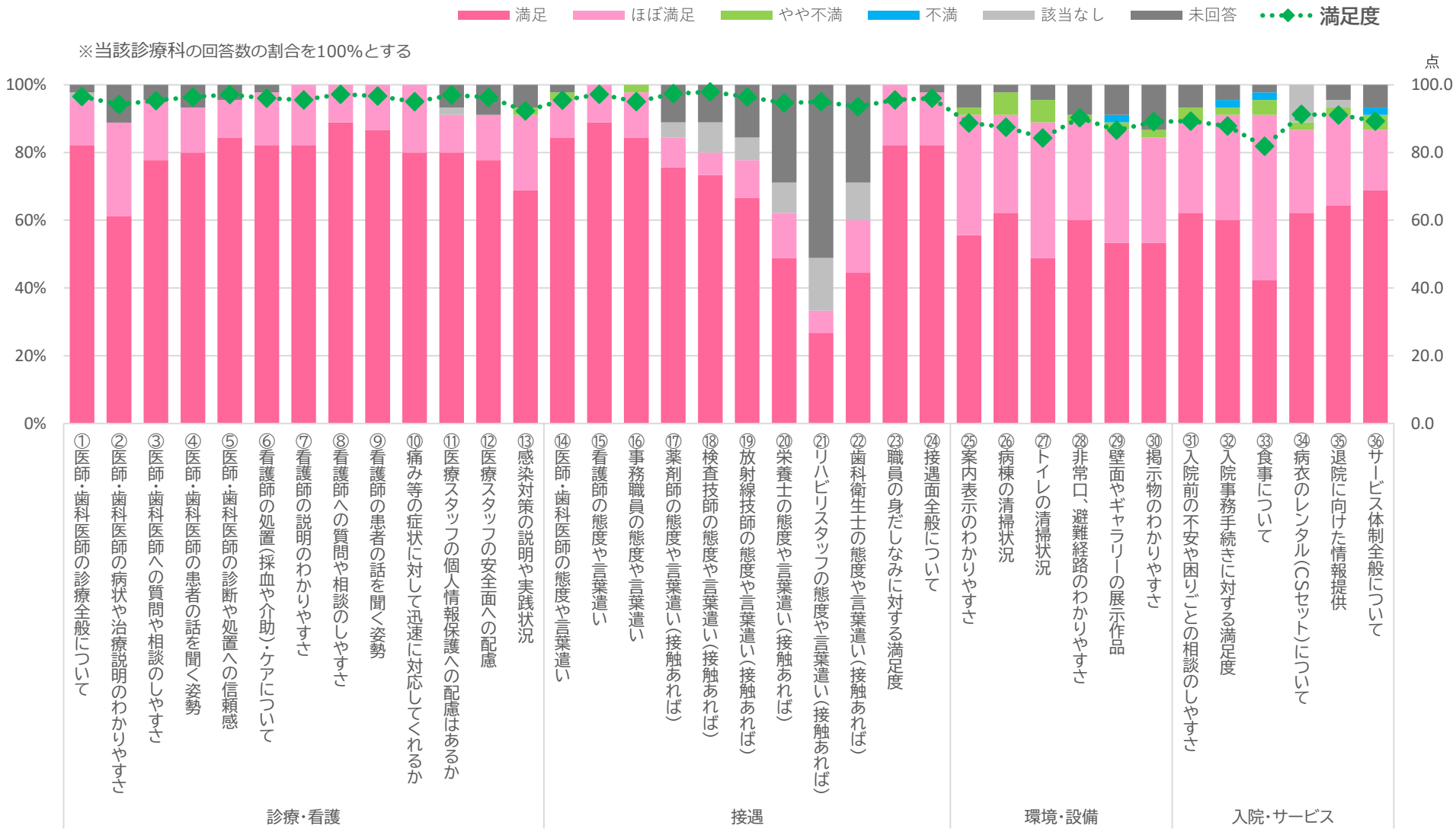
診療科別 呼吸器外科(有効回答数9)



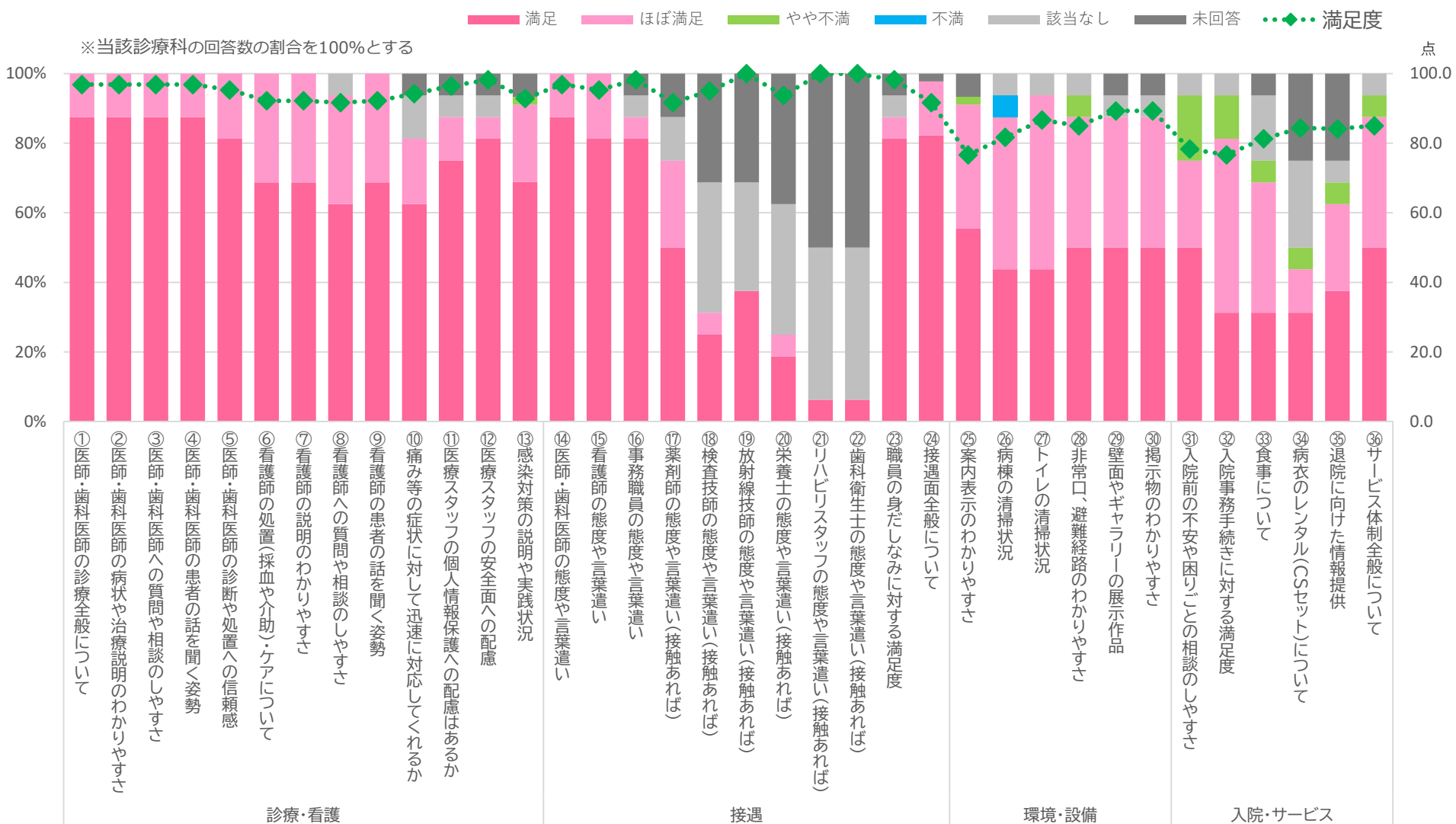
診療科別
泌尿器科(有効回答数35)



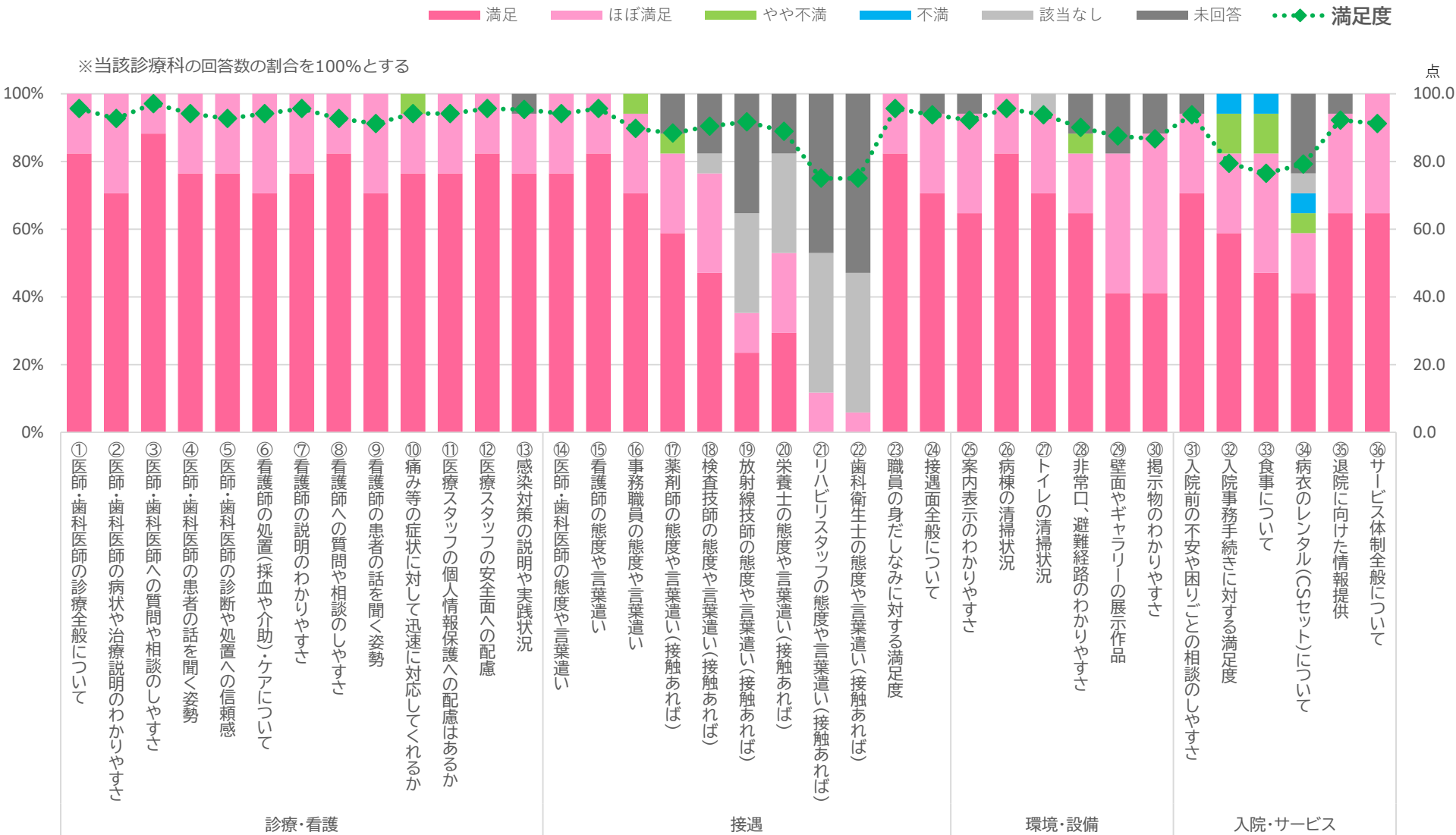
診療科別 消化器・移植外科(有効回答数45)



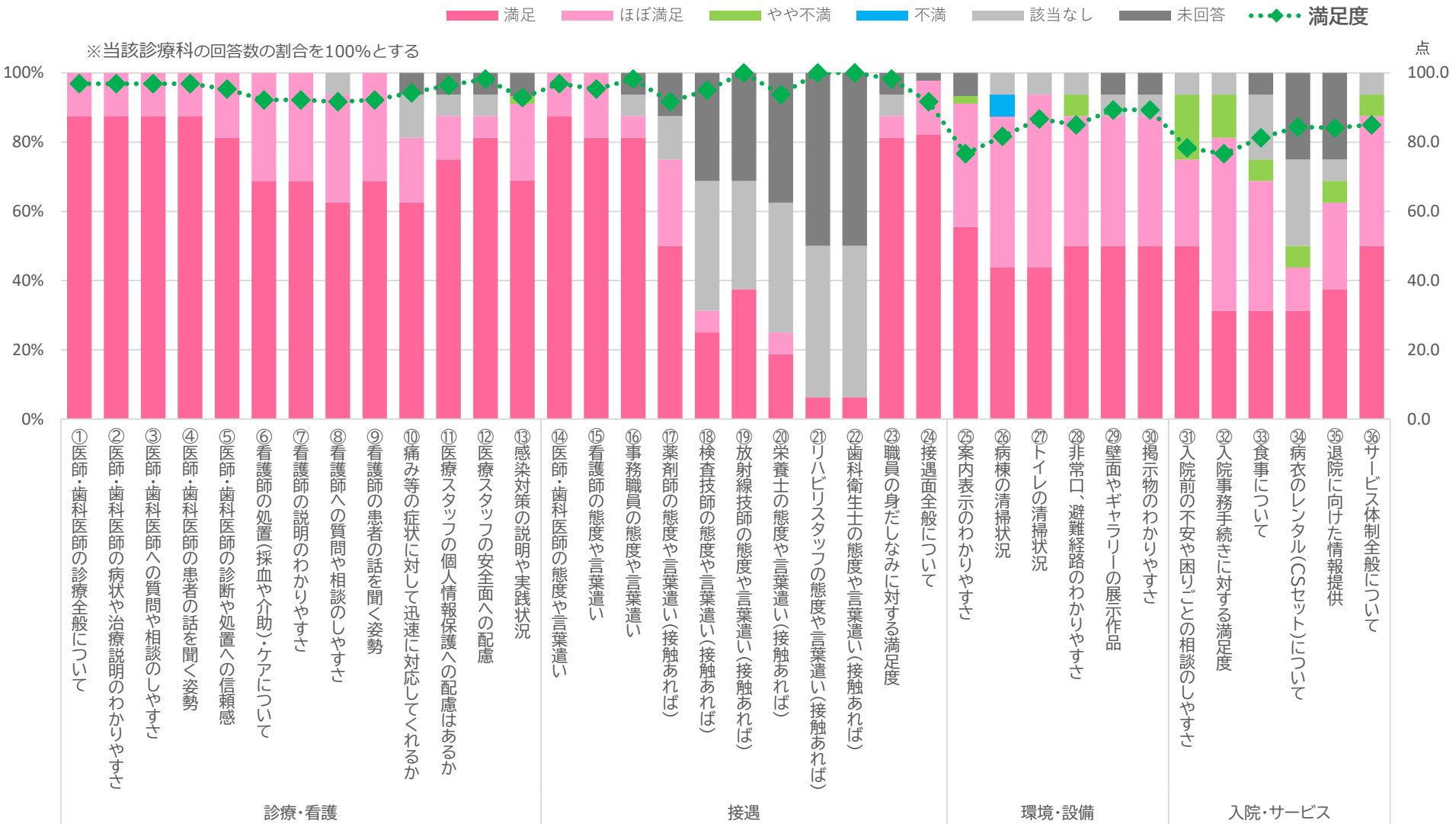
診療科別 小児外科(有効回答数16)



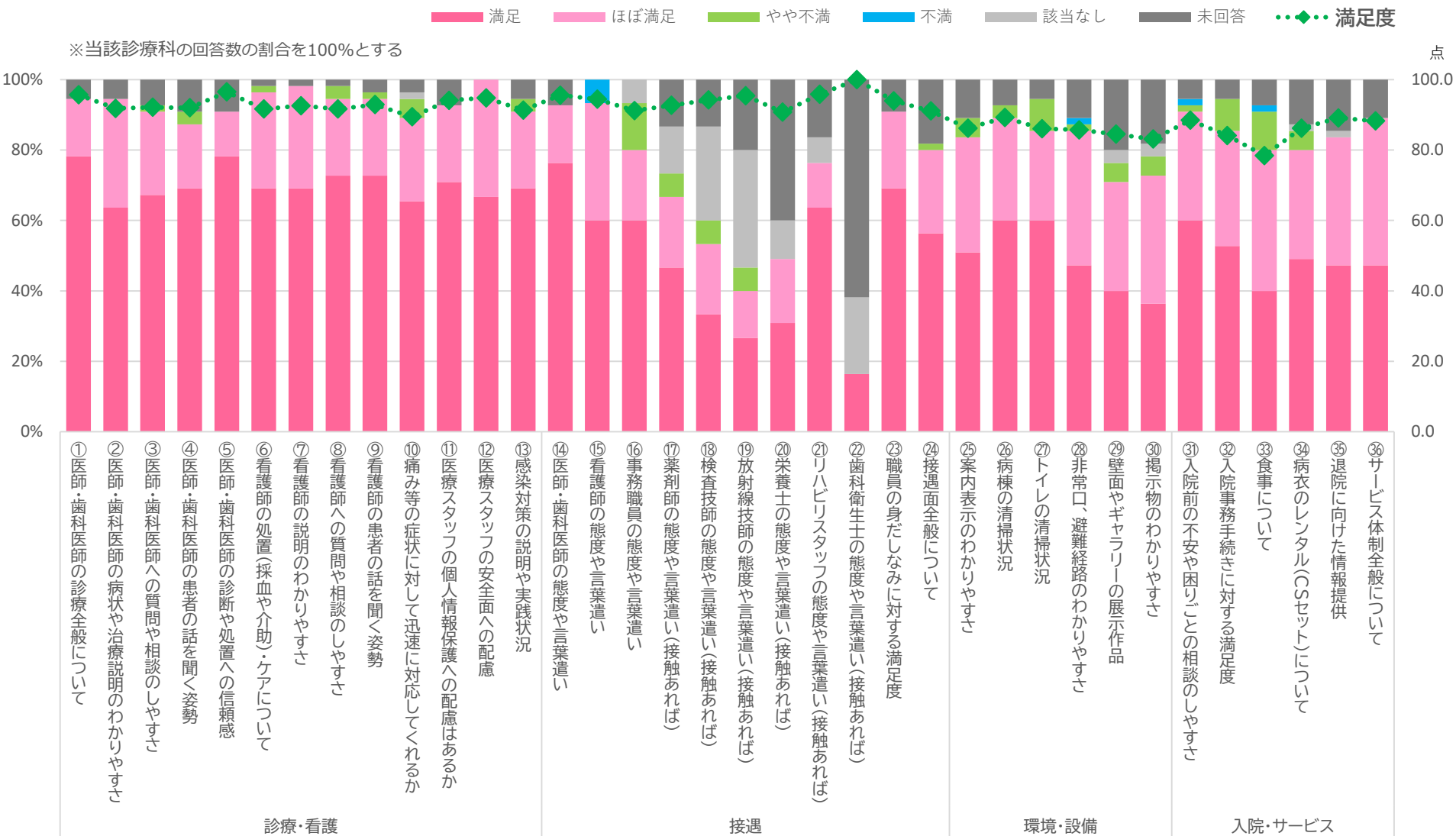
診療科別
眼科(有効回答数17)



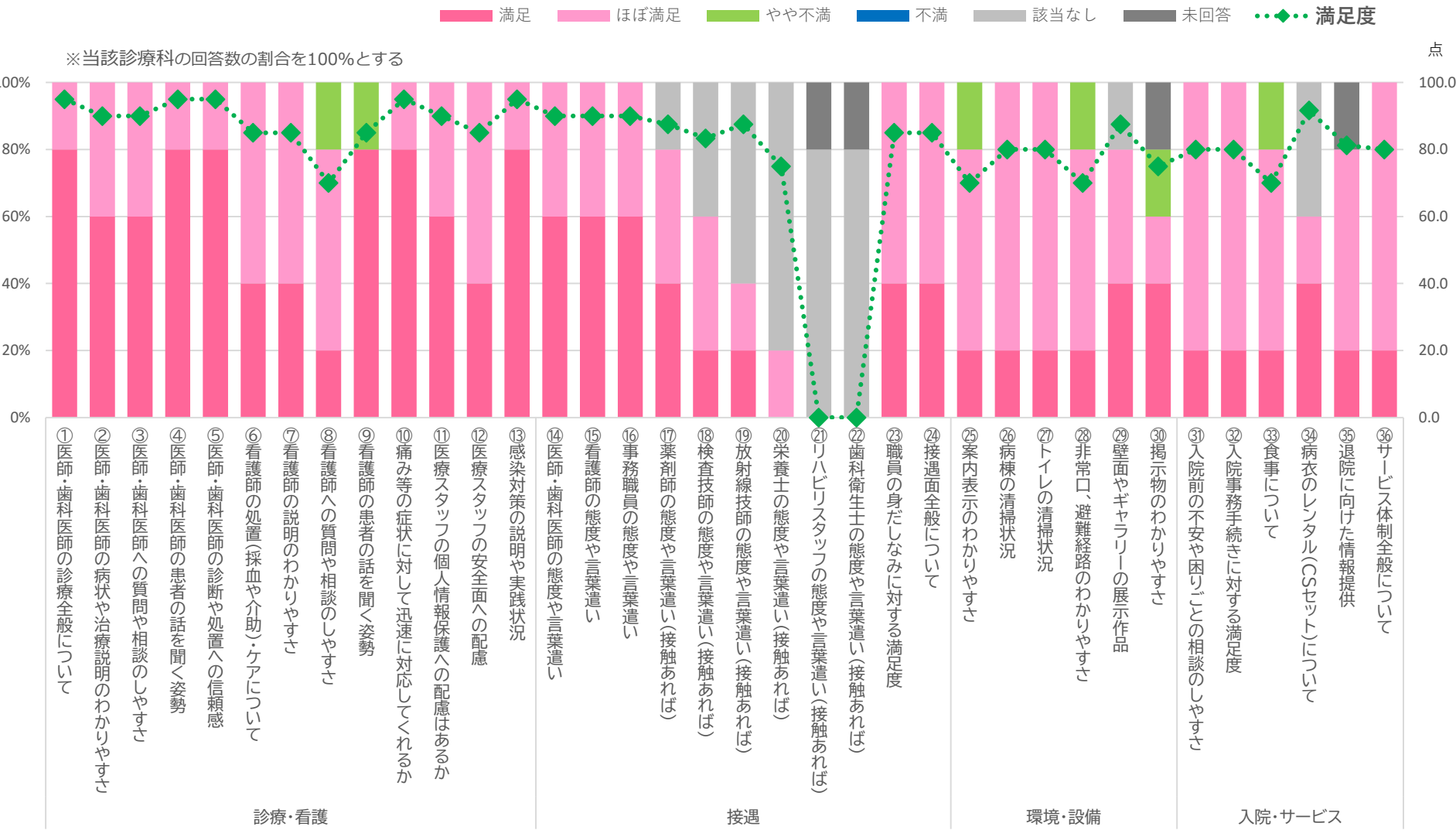
診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数30)



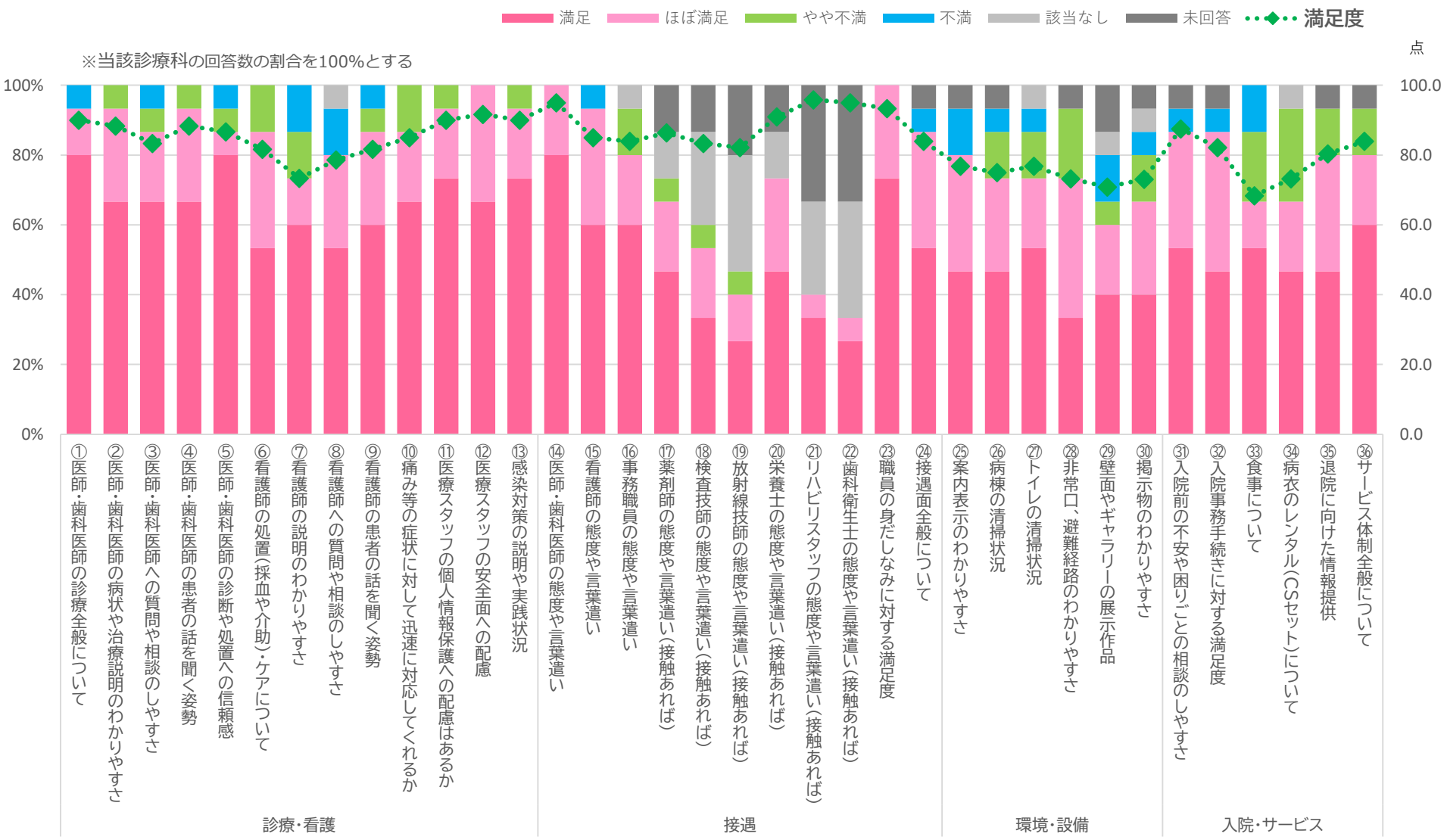
診療科別
整形外科(有効回答数55)



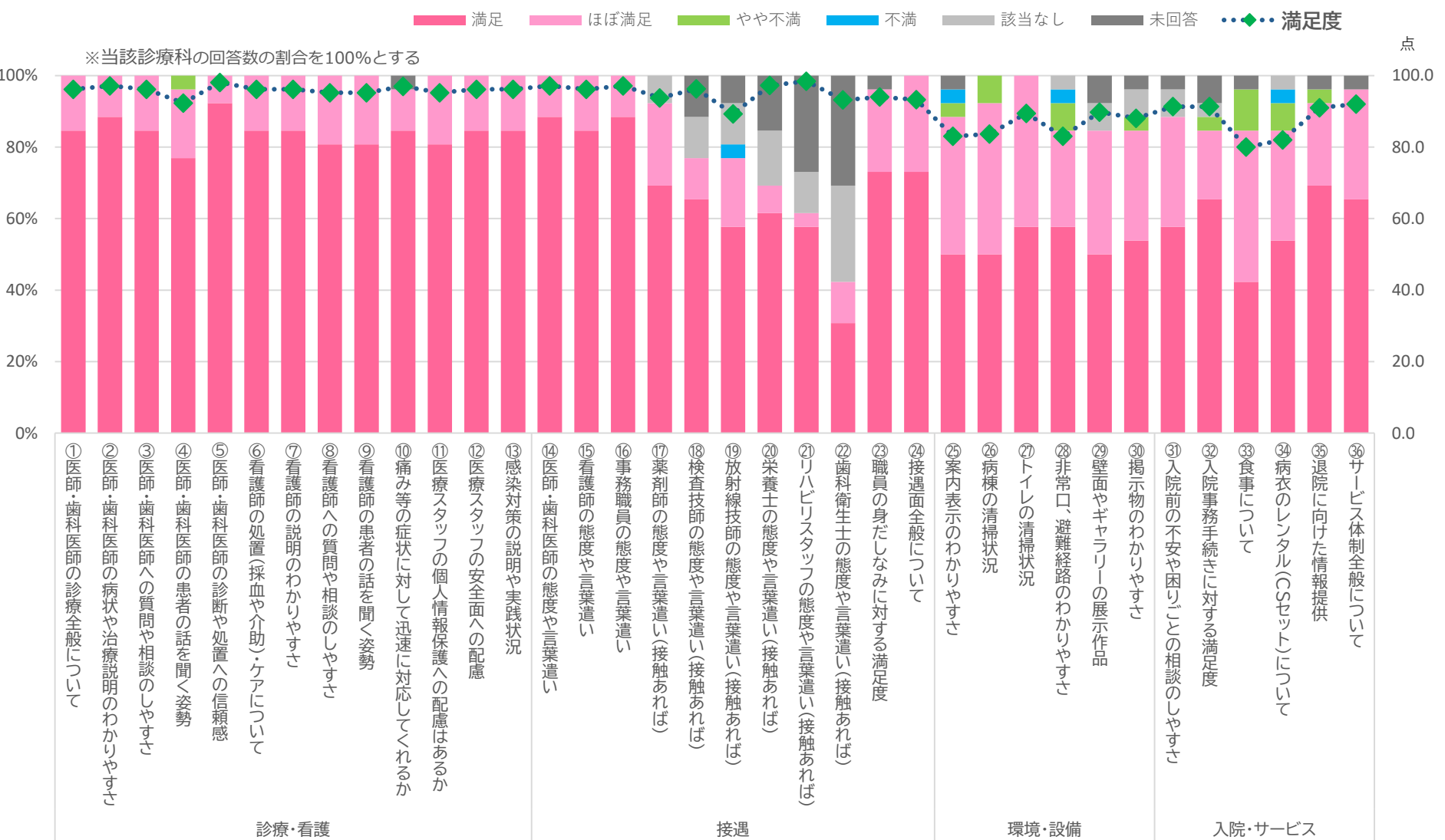
診療科別 皮膚科(有効回答数5)



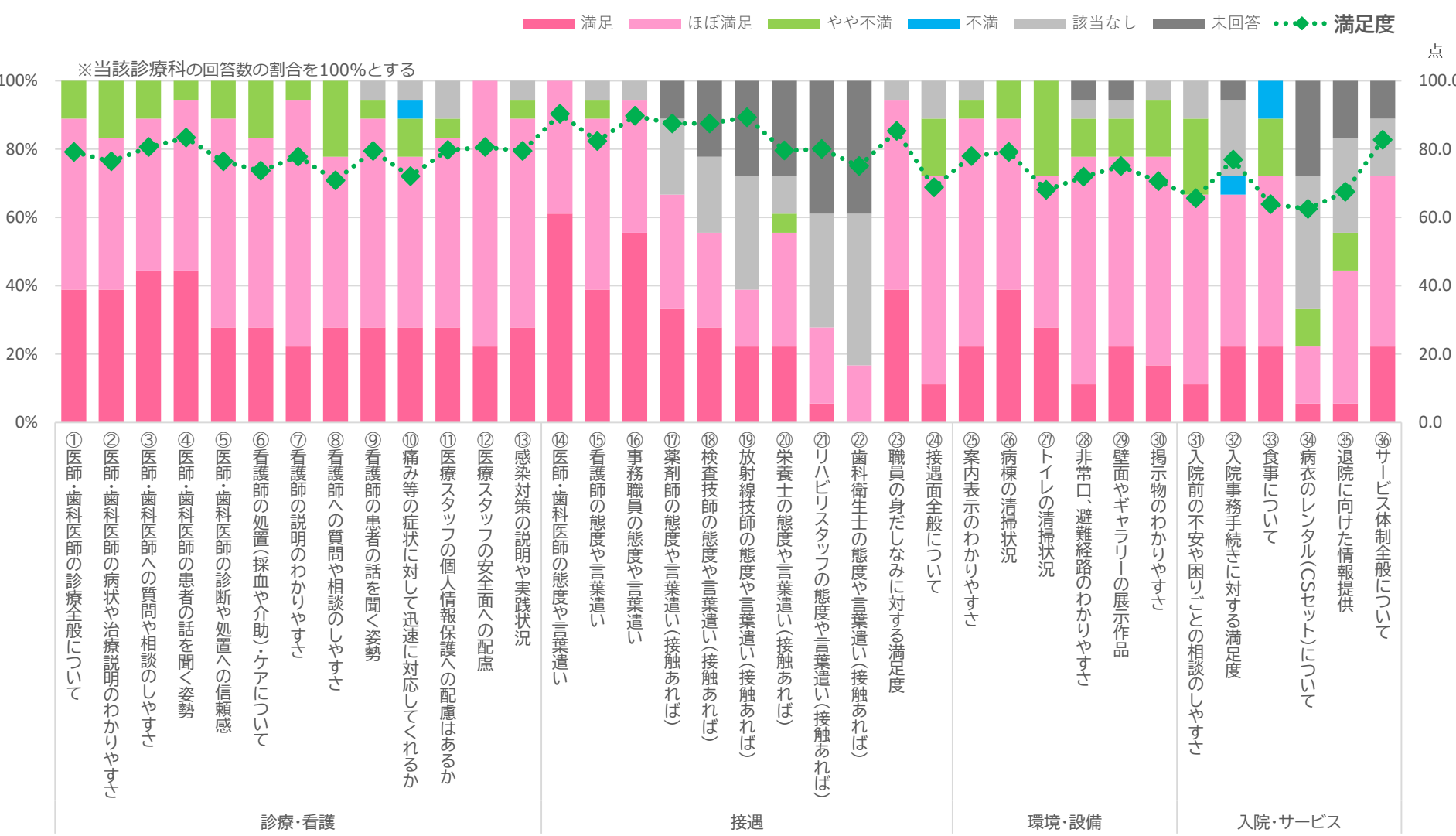
診療科別 形成外科(有効回答数15)



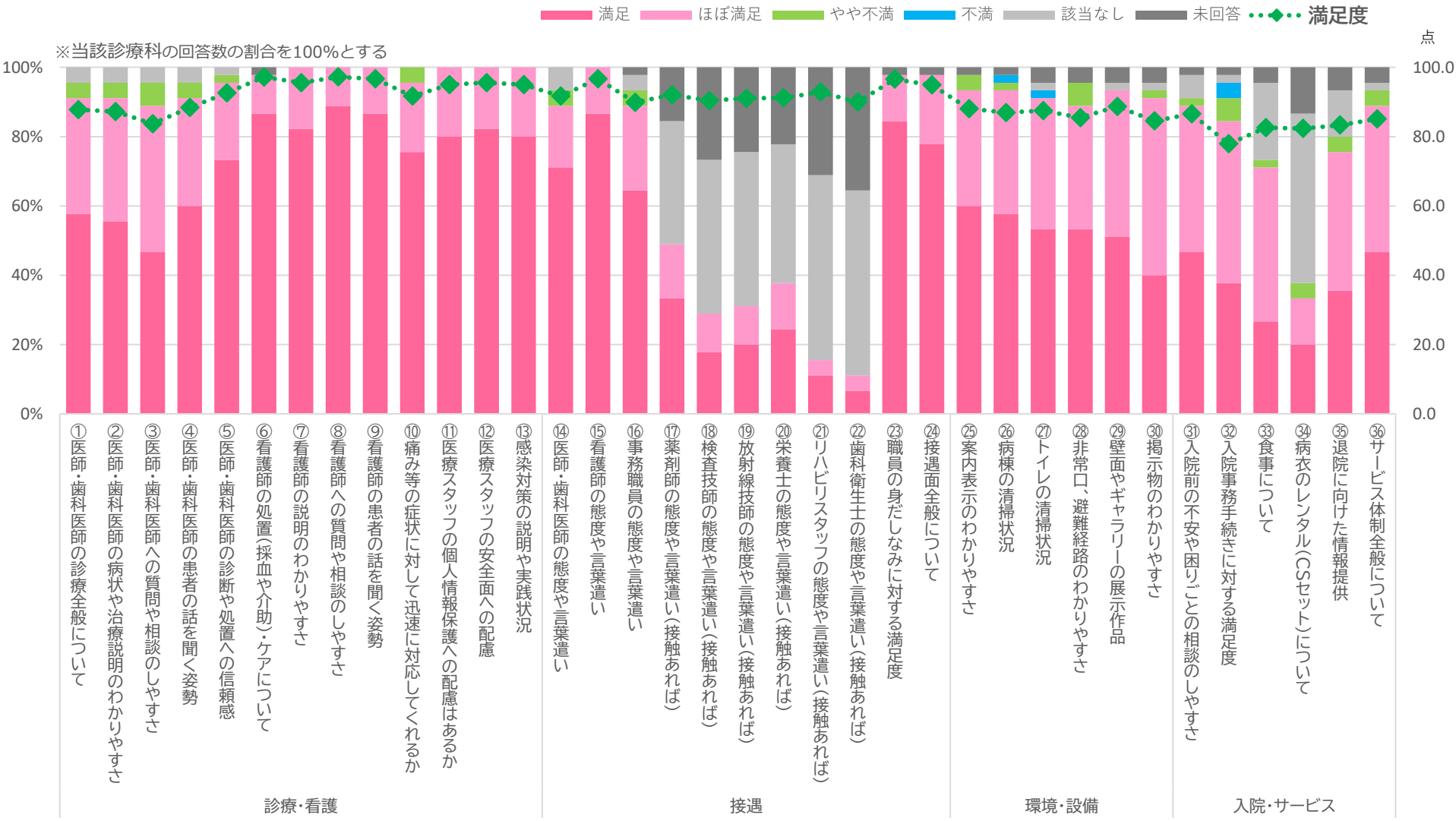
診療科別 脳神経外科(有効回答数26)



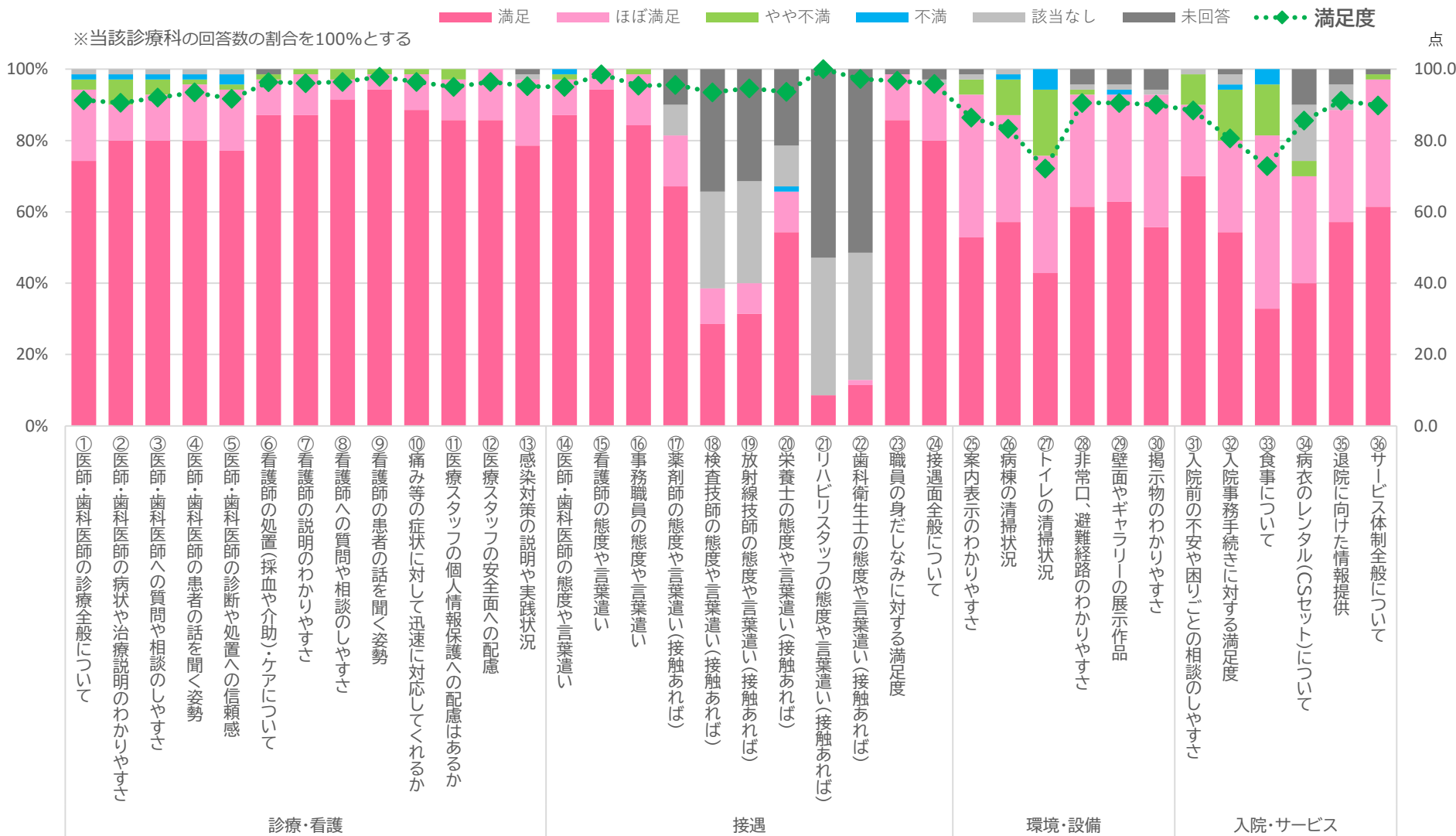
診療科別 精神科神経科(有効回答数18)



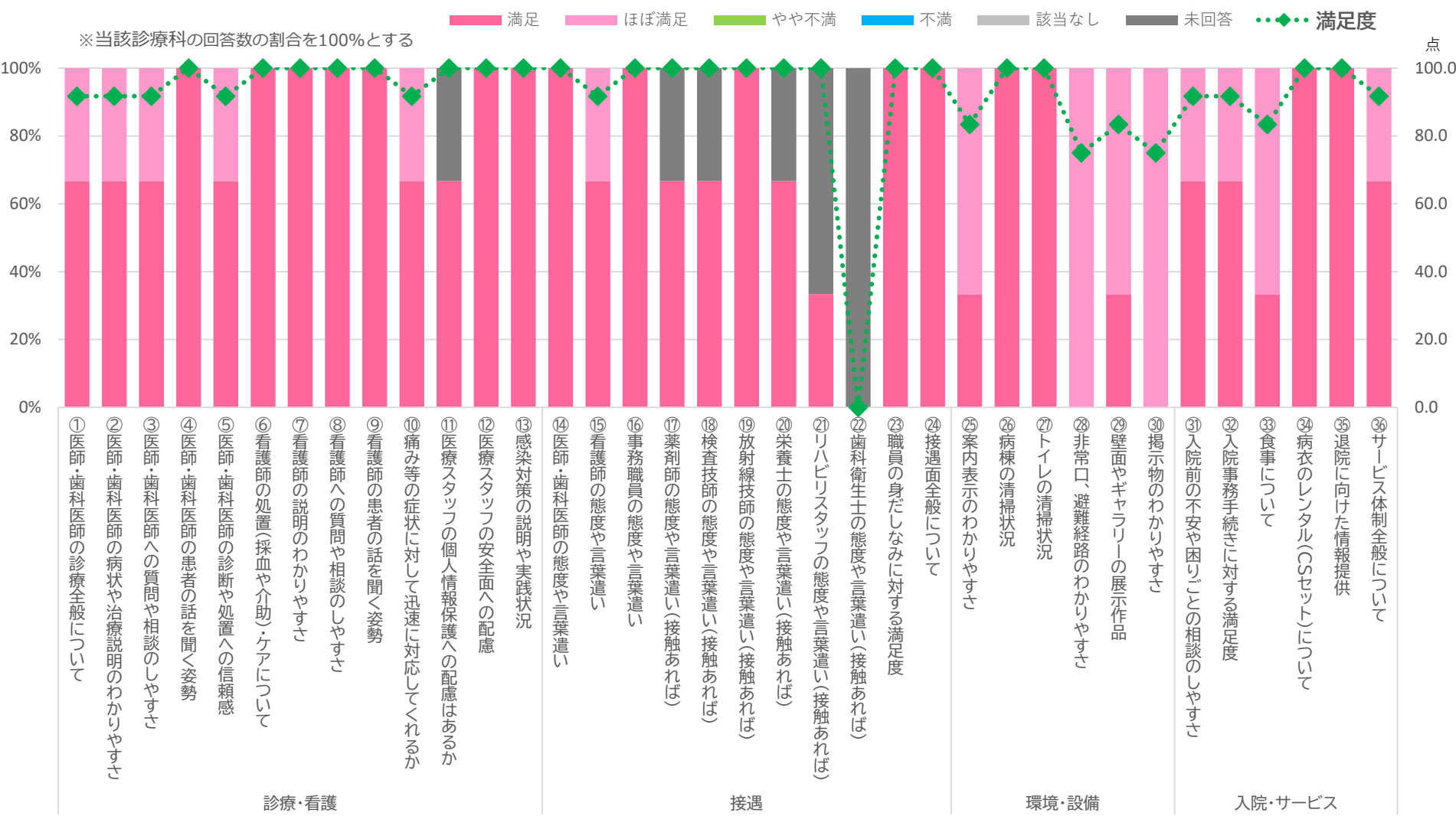
診療科別 小児科(有効回答数45)



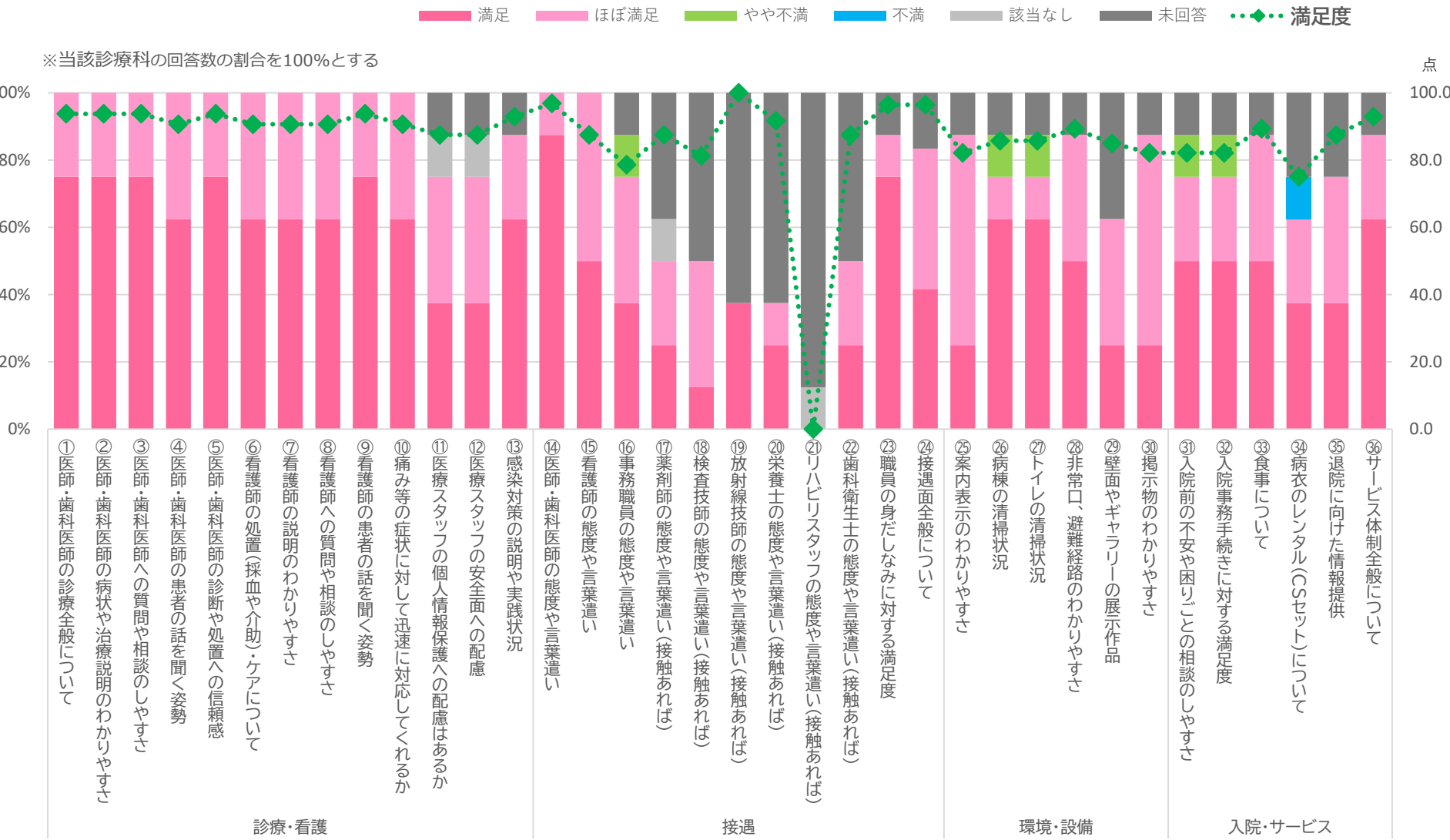
診療科別 産科婦人科(有効回答数70)



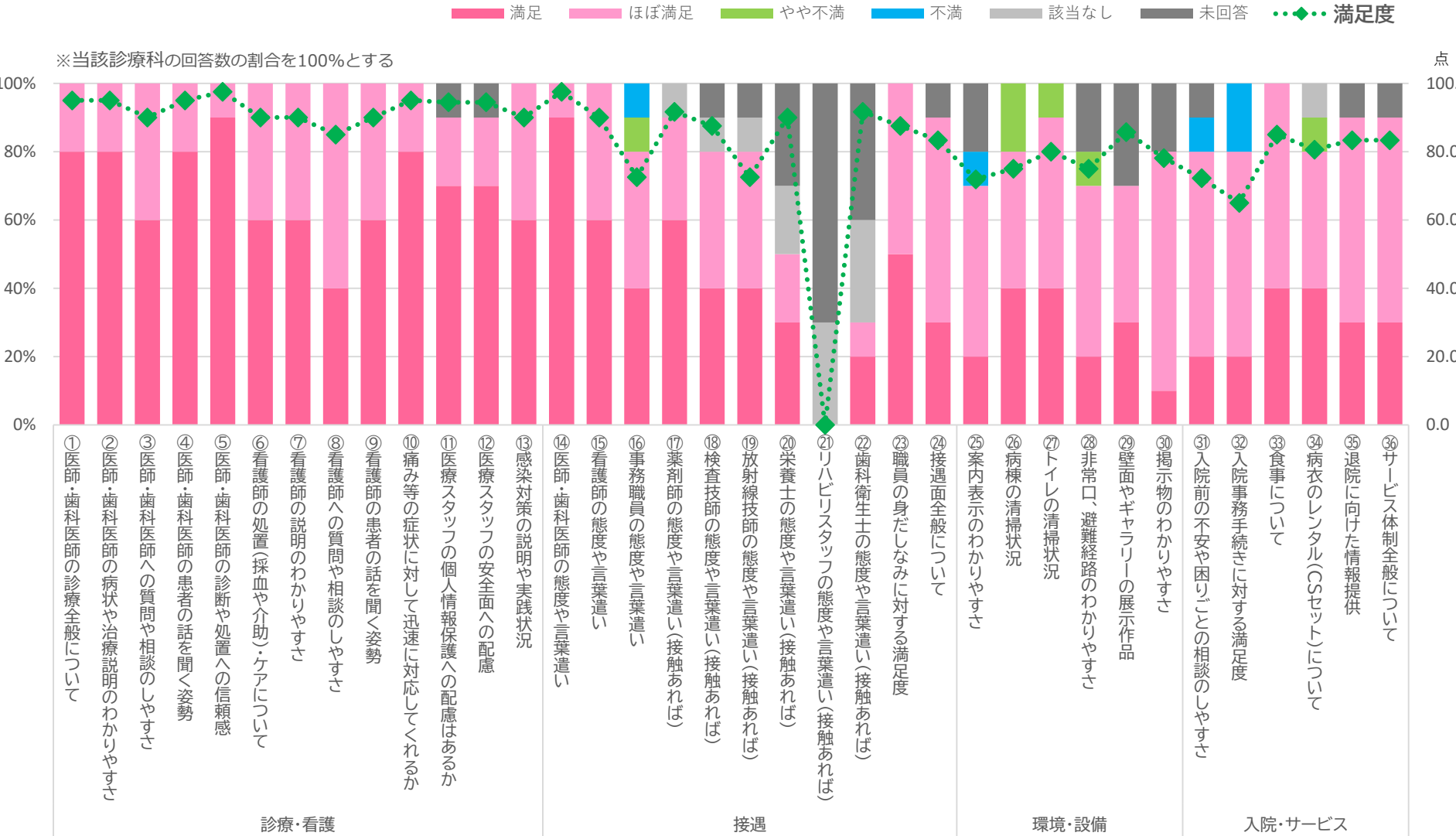
診療科別 放射線治療科(有効回答数3)



診療科別 口腔内科(有効回答数8)



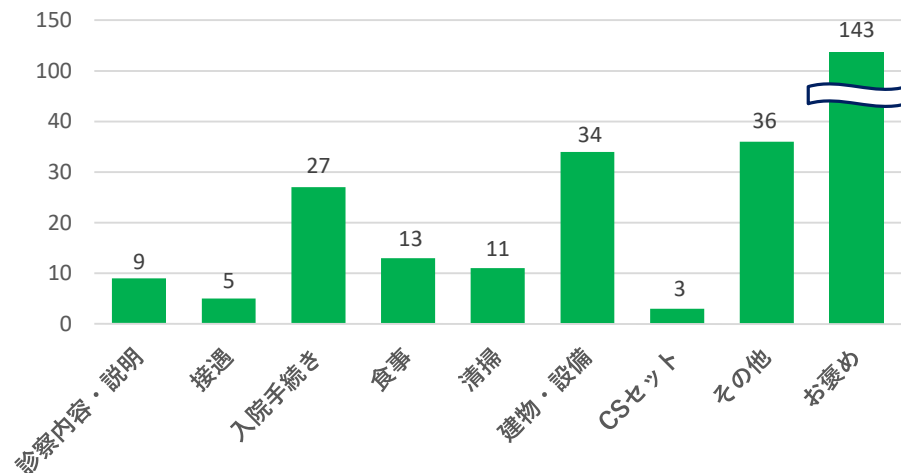
診療科別 口腔外科(有効回答数10)



【自由記載・ご意見等】

その他、ご意見をお願いします。

診察内容・説明	9
接遇	5
入院手続き	27
食事	13
清掃	11
建物・設備	34
CSセット	3
その他	36
お褒め	143
計	281



〔診察内容・説明〕

- ・先生の説明がもう少し丁寧に…というか詳しくあればなぁと感じました。分娩前後の処置などについて。
- ・担当医が入院中も週1程度しか見に来ず、他患の主治医はほぼ毎日来ていたため不満を感じた。説明もほぼなく、検査、処方忘れもあり、最悪だった。
- ・傷口を診てもらいたいにも関わらず、対応が遅い時があった。
- ・歯科から時間の変更の連絡がなく、歯科まで行くと変更したと知らされた。（事前連絡してほしい）
- ・検査が失敗している。脳、心臓のカテーテル検査、高額な金額、痛い目にあったのに、値が悪く、また心臓は途中でやめた様だった。後の説明もなく、これで手術に向かうのかと心配です。徳大には全幅の信頼をしているのに残念です。
- ・治療説明が少ないようです。
- ・説明の時、データなどを示していただけると良いと思います。（特に薬について）

- ・検査結果が出るまで日数がかかりすぎる気がする。進行が早い病気だったので、結果が出るまでの期間とてもおそろしい気持ちを味わいました。もっと早く結果を出してほしいです。職員・医師の接遇は、とても良かったです。
- ・外来時の説明と入院時の説明が違っていたり、必要な物の説明が足りなかった。

〔接遇〕

- ・接遇等については、全般的には、ほぼ満足のいくものであるが、一部のスタッフの対応については、不満な面もみられる。
- ・外来受付（〇〇科）の対応の悪さが気になりました。TEL質問しても話がNs.まで伝わらず、一貫性の無い対応が目立ちました。
- ・時が時だけに、看護師さんの言葉が少し荒いと思う。
- ・子どもに対しての接遇、サービスが良かったです。
- ・放射線技師の態度や言葉遣いを「1」にしたのは、長時間にわたったので、途中説明が欲しかったからです。

【自由記載・ご意見等】

〔入院手続き〕

- ・再入院の手続きに手間がかかりすぎる。入院の特に再入院に必要な部分の説明がなかったため、とても時間を要した。次回入院の説明もほしかった。
- ・2週間毎に入院しているが、簡単に手続きが済むように改善してほしい。
- ・入院前手続（1F窓口）での待ち時間が長すぎる。先日は1時間半だった。体調の悪い人はどうするのだろう。入退院を繰り返している者は、簡単なチェックでいいんじゃないのか。あまりに合理的でない。態度の悪い事務員も目につく。アウトソーシングだろうが。
- ・入院時手続き時に1時間半も待っていた。全員に「月曜日は入院者が多いので、お待ち下さい」との事。月曜日に入院が多い事がわかっているのなら、その事に対策を考えるべきでは？
- ・入院事務手続きは、窓口増をお願いしたいです。
- ・月曜日の入院は、非常に困難と時間がかかります。火・水の入院は基本前もってわかれば助かりますが、どんなのでしょうか？
- ・患者支援センターでの時間かかりすぎ。人員増や待合室スペースを広く、イスなども多くして欲しい。
- ・入院サービスセンターでの受付に2時間程要した。
- ・入院時、患者支援センター手続き時の受付待ち時間と並び方を工夫してもらいたい。
- ・初めての入院時、患者支援センターが密になっていて、時間もかかり、9時過ぎにいても、10時に病棟に行けなかった。手続きも、時間がかかり、大勢の人が待っていて大変だった。
- ・入院事務手続きに時間がかかった。もう少しスムーズにしていただけると患者は助かる。病状（今までの）について、何度も同じことを聞かれた。
- ・入院事務手続き、仕方ないけど、時間かかりすぎ。
- ・入院事務の方の対応についてですが、きちんとしてくださる方は多いんですが、1人私が杖について長い時間待っているのを見ているも立っているだけで、何の声かけもありませんでした。新しく入った方かもしれませんが、入院して来られる方は、病気があって入院してきます。その1人の声に嫌な思いをされる人がいるかもしれないが、立っているだけでなく声をかけてください。
- ・入院当日の事務手続きの時間が、整理番号札を取ってから手続き終了まで2時間はかかりすぎ。前は、窓口4ヶ所あったのに、新館になってか3ヶ所になった不思議。医師をはじめスタッフの皆様には良くしていただき、ありがとうございます。
- ・入院時に11時に来てくださいとのことでしたが、手続き待ちの人が多く、1時間半程待ちました。入院する人が多いので、仕方ないのかもしれませんが、スムーズに入院手続きできたらと思いました。
- ・入院前に入院準備物の用紙は渡されていましたが、もう少し、手術の時間は何時で、持ち物はこれとこれ等とその子に合った口頭での細かい説明があれば良いと思った。（子どもなので）先生や看護師さんはとても優しくしていただいて良かったです。お世話になりました。入院サポートセンターの待ち時間が長かったです。
- ・コロナであるということと、大きい病院だから仕方ないと思うが、入院説明の待ち時間が長かったこと。お見舞い来れるかどうかとか、部屋はどの部屋か、手術開始時間が当日でないと分からないと言われたのは、モヤッとした。でも皆さんやさしかったので、安心はしておりました。お世話になりました。あと、前開きの服（パジャマ）を必要かと思って持ってきていたから良かったけど、持ち物の所に書かれていなかったのに「持ってきてますか？」と聞かれた。
- ・入院事務手続き、もう少し早くしてください。早く病室にと思っている人達ばかりです。イスを多くして下さい。

【自由記載・ご意見等】

〔入院手続き〕

- ・ R3.7.5月曜日、朝7：30分到着したが、入院申込所の患者支援センターにかなりの人でしたが、窓口受付が3人～2人だった為、病棟に上がって来たのが12：00過ぎ、かなりの時間がかかりました。人数の多い時は、増加（受付人数を）してほしい。病人なのでかなり疲れる人も多かろうと思います。改善して下さい。お願いします。
- ・ 入院手続き、月曜日に入院する事が多く、1時間位待っている。（午前中）カウンターが3つしかないので、患者対応に丁寧にしていただいているのですが、1時間待つのは、体力的にもそうとう辛いので、カウンターを月曜のみ簡易カウンターを2つ増やしてほしいです。血液検査で、20分、担当科で入院結果を聞くまでに1時間、入院手続きカウンターで1時間、病人に約2時間半はきつすぎます。よろしくお願いします。
- ・ 入院手続きや説明に時間がかかりすぎて何時間も待ちました。もう少し考えていただきたい。
- ・ 月曜日の入院できたので、手続きするまでに1時間～1時間半以上待つ、いろいろな荷物もあり並ぶのが大変。（事務の方は小走りでみんな走りまわっている。）順番を取ってからも、時間がかかった。この待ち時間、身体はしんどくて出来るだけ、短時間で入院病棟へ行ける様願います。入院するのは老人です。不安もあり。手続き1F→3F容器もらい→3F処置室→1F→3F結果 行ったり来たり、カートを押していくのも大変。
- ・ 入院手続きの時だけ、1時間以上待ちましたので、もっとスムーズにいくよう体制を整えていただきたいです。具体的には、今、何番の入院手続き中なのかを電光掲示板などで表示してもらおう、とか、待ち合いがATMの前までおよび、呼んでいただく声が届きません。また、希望者のみとなりますが、CSセットは待ち時間で手続きを案内するなど時間のムダを省いてほしいです。
- ・ 入院事務手続きの待ち時間が1時間～2時間と長すぎる。子どもは待てない。病棟に先に入り、手続きに行っても「駐車券は病棟で」と外来と病棟を何度も往復しなければならない。改善してほしい。入院手続きの時に駐車割引券を渡すではダメでしょうか。入院に来ているのだから。
- ・ 入院手続きに時間がかかりすぎ。決まり文句で、温かさがかんじられない。患者にとっては、苦しく一番不安の時です。
- ・ 入院時の手続きの待ち時間が長い。1時間半かかった。
- ・ 入院の説明書類を渡してくれる時、一本調子でダラダラしてると感じました。メリハリつけて持ってこなければいけない書類がどれなのか、一目でわかるように。今回、夫がすべて聞き取りしてくれましたが、同じように見える書類に辟易しました。必要な書類にマークのシャチハタを押してハンコがあるのが必要と説明しては、徳大マークでシャチハタを勧めます。

【自由記載・ご意見等】

〔食事〕

- ・食事内容が悪すぎる。料金に見合っていないし、長い入院で気付いたが、同じメニューばかり出てくる。妊婦食はメニューも選択できないし、とにかく白いご飯しかでないというのはどうかと思う。
- ・離乳食の量が多くて、残すのが申し訳なかった。
- ・私個人の意見ですが、食事の味付けが少し薄いのが残念です。（ちなみに私は濃い口なので）
- ・朝食の常食は、おかずが足らずごはんが余るので、つけものか、つくだ煮等もう一品ほしい。梅干しもよい。
- ・食事はおいしくないし、見た目も悪い。食事は楽しみの一つなので見た目もおいしく。
- ・ごはんはとても美味しかったです。
- ・食事がまずい。
- ・食事のメニューが第〇週、〇曜日は同じメニューで、同じ時期に入院するので、メニューに飽きてきています。
- ・食事に対して私個人の意見とさせていただきたいのですが、病人食として味付けは栄養士さんが工夫してくださっているのは理解できます。毎日の味付けの濃さに変化がありすぎるように思います。調理師さんの味加減かな？とは思いますが…素人のくせに生意気言ってますすみません。目が不自由な上に下手な治を並べました。当病院の誠意にお答えしたかったので、申し訳ございません。
- ・食事だけが少し口に合いませんでした。
- ・食事内容の相談は栄養士さんがやさしく聞いてくれたのですが、味が…（前の入院の時よりはマシでした。）
- ・食事について、野菜とタンパク質が不足していると感じました。自身は、毎朝納豆を購入して食しました。また玄米があっても良いと思います。

- ・毎日おいしいごはんを作って下さり、ありがとうございます。私のわがままも聞いてくださり、ありがとうございます。いつも気にかけて下さり、ありがとうございます。

〔清掃〕

- ・トイレが汚れていることが多かったです。でも、とてもよくしていただきました。ありがとうございました。
- ・トイレのペーパーカバーに、黄色のよごれがあり、毎回使用時にふいていました。
- ・トイレの便器（便座の下）や床がよごれているときがよくあるのが気になります。
- ・1F病棟～外来、連絡通路の端部にほこりが多い。
- ・入院時から、空調部に大量のホコリが付着していた。床の清掃のみでなく、部屋全体を清潔にしていきたいと思います。
- ・1つ残念な事があります。私は産後落ち着いて過ごしたいと思い、個室を希望していました。入院後すぐトイレに入るとユニットバスで、仕切りカーテンにはカビ、バスの換気扇は作動していませんでした。エアコンを強くしても何をしても湿気との戦いで、エアコンから埃が落ちてきた時はビックリしました。病室の衛生管理を徹底していただきたいです。すごくショックです。病院は1番できていないといけなと思います。
- ・シャワールームの清掃もう少し美しくしてほしい。
- ・シャワー室が汚い！ゴミ取りに来ない日がある。
- ・シャワー室の清掃があまりよくない。更衣室は脱毛が多く、一度自身で清掃して使用した。シャワー室もカビ等もう少し清掃が必要だと感じた。
- ・お風呂の清掃をもっとお願いしたいです。髪の毛と床のカビ？が気になりました。子どもを入れるのに躊躇しました。

【自由記載・ご意見等】

〔建物・設備〕

- ・混乱しやすいので良く思うことですが、簡単なデザインなどを見ると、落ち着きます。（情報掲示が簡単なもの、簡素なもの、単純なもの）
- ・病棟が以前入院時よりずっと同じ建物なので、古いままの形の印象のままでした。そのあたりが潔癖な自分の中での不満がありました。（掃除の方はがんばってました。）
- ・廊下に徳島市の風景画を展示できたらと思います。何気ない商店街の街並、学校へと向かう一本道、滝の風景、よく通った橋、日常の生活力の映った風景画。そのような絵を見られたら幸いです。何処かの絵画クラブにでもお願いしたらどうですか？
- ・病棟からローソン、または自販機までが遠い。各階に1台でいいので、自販機を設置して欲しい。検査入院も含むと何回も入院しているが（整形外科以外もあり）、何時入院しても不満だったことはなかった。入院から退院まで安心して過ごすことができました。県外から治療（手術）しに来て良かったと思う。
- ・自動販売機を各フロアーに欲しいです。1日入院なので他は省きます。
- ・自動販売機が病棟にも設置されていて、以前より便利になりました。売店、土日もやってほしいです。小児病棟（西3）貸出DVD、短いお話（30分位）のが、いくつか入っているようなものも増やして置いて欲しいです。長編は小さい子は見にくいので。映画よりも短編がいいです。破れたり、電池が切れかけていたり、音の出る本は人気なので、修繕お願いします。
- ・E-5天井エアコン、結露水、排水に付き故障、対応必要。
- ・各部屋に個々に冷蔵庫の設置が望まれます。
- ・消灯後、上の階（〇階）の足音がよく聞こえる。他の方の靴と違ったかかとの靴音で、お一人か二人位の人数。私は寝れましたが、ちょっと気になったので。
- ・家族になかなか来てもらいにくいいため、スタッフさんの優しさに救われています。テレビカードがもっと買いやすい所にあれば助かります。安静度によっては自分で行けないので…コインランドリーはありがたいのですが、両替機もあれば助かります。→いつもスタッフの方が行って下さってありがたいです。
- ・100円玉に両替できるものがあればいい。
- ・シャワー室がもう少し広い方が良い。
- ・シャワー室のドライヤーが2台とも持ち手の部分が壊れている。
- ・シャワー室の土足可能が範囲が少しわかりづらかったです。
- ・シャワールームを改善してほしい。シャワーを浴びる所と更衣室に何もないので、ぬれたまま更衣室にもどり床がビシャビシャになっていて、不快でした。せめて、モップのようなものを置いてくれたら、少しは良くなるように思う。
- ・MRI室前の待ち合いのイスが古くて気になりました。お世話になりました。
- ・病室のテレビをもう少し良く映るものにしてほしい。
- ・テレビのBS放送が視聴出来れば良い。
- ・部屋のテレビでBS放送を見れなかったのが残念でした。
- ・テレビがBS映ればなおOK。Wi-FiがあればなおOK。
- ・設備に少し不具合が出かけているように思います。
- ・非常口や避難経路については、分かりづらいのではないかと思います。
- ・病室の手洗いのところに子ども用の台などがあれば、子どもも手洗いができるのですが…

【自由記載・ご意見等】

〔建物・設備〕

- ・個室部屋を増やしてほしい。大部屋は他の人にも気を使うので、病気以外にも神経をへらす。
- ・西病棟特別室FA（4床室）88床ありますが、西病棟にも特別室FB（4床室）を使用できる様にしたい。入院時の事務手続きに時間がかかった。
- ・全ての面で満足していますが、高齢者の入院患者については廊下が非常に長い。特に今は、裏口が利用できないので、玄関から病棟までは長いと思う。
- ・携帯が使用できる部屋とマナーモード（音声通信×）の部屋になっているとよいと思いました。
- ・ベッドのかけ布団、縦、横がわからない。
- ・入院中に他の診察を受けに行ったが、初めての入院だったので、どういけばいいのか、どの表示を見ればいいのかが分かりづらかった。
- ・入院が長かったので、Wi-Fiが繋がっていればよかったと思う。無料Wi-Fiをつなげてほしい。
- ・欲を言えばフリーWi-Fiがあれば…と思いました。ありがとうございました。
- ・通信環境（フリーWi-Fi）が設備されてないのはがっかりした。人的待遇は良好だが、通信関係がダメ。
- ・Wi-Fiをぜひ！！
- ・可能であれば入院時のWi-Fi提供してもらえるとありがたいです。

〔CSセット〕

- ・病衣のレンタル費用が少し高いのでは。
- ・入院前Tシャツ（寝巻）の持ち込みを1Fにて断られて、CSセットをレンタルしましたが、Tシャツ、短パンで過ごされている方が何名もおられます。入院前説明担当者によっては、対応が違うのでしょうか？
- ・CSセットについての内容がよくわからなかった。病衣（上着）に変なにおいがあるのが気になりました。

〔その他〕

- ・レントゲンの取り直しには、びっくりしました。
- ・面会時間の掲示物が古いものなどがあり、どれが正解かわりづらかったです。その都度古いものをどけてくれるとありがたいです。（看護師さんからの説明はあったので、間違えることはありませんでした。）
- ・尿瓶の交換の時、入院室のトイレに捨てて持ってくる看護師の方が若干名いる。底に尿がたまっている時がある。看護師さんは本当にすばらしい方々でした。本当にありがとうございました。
- ・大部屋でのマナーの徹底をお願いします。
- ・特にありませんが、看護師が体温、血圧測定などしたときは必ず患者に数値を伝えるようにしてください。（患者は気にしています。）入院中は、大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ナースコールの時、当方の言葉に対して返答がなく、どうしたらいいか困ったことがあった。そのことがあってから、それに対して自分からコールすることをしなくなりました。忙しいかとは思いますが、どうしたらいいか、してもいいか、分からないことがあるから、コールをさせていただいた訳なので、せめて対応はきちんとしていただきたかったなと思います。この度は色々お世話になり有難うございました。（コール後も病室にきていただけなかったのが、少し残念に感じました。）
- ・自分には、そこまで判断できかねる！
- ・検査の時、とても混んでいるとやや扱いが雑で、ゴーンガンとやや乱暴に取り扱われて、痛みにひびきました。それ以外全く不満はありません。
- ・採血検査の順番待ちの方法
- ・特になし。
- ・特に思い当たりません。

【自由記載・ご意見等】

〔その他〕

- ・ コロナ禍で病棟から出られません。新聞や雑誌があると良いと思います。
- ・ 出来れば時間（看護師さん、ドクターの診て下さる）がおおよそ示していただけると良いと思います。
- ・ 入院前は「資料に目を通しておいください」くらいの説明だったので、入院してすぐは分からないことだらけだった。自分の入浴や買い物で、保育士さんや看護師さんを頼るのは、時間によっては難しく、タイミングもなかなか合わず、正直どうしよう…と思うこともあったが、快く引き受けてくれてすごく助かりました。
- ・ 若人の対応が早くてきばきと良く出来ているが、老人にはもっとゆっくりした対応も欲しい。
- ・ 食事時のお茶一杯だけで終われない。自由にとりに行けるようですが、行けない時もある。これから夏場に向かうので、水分補給の方法を考えてみていただけないでしょうか。
- ・ 不安が残ったままになるので、他に相談する人が欲しい。
- ・ 入院手術日時が決まってから、もらった文章に、ワクチン接種後2週間から4週間の間隔が必要と書かれてあり、コロナワクチンを受けて丁度4週間だったので、ホッとしましたが、前もって情報が必要ではないでしょうか。また、「入院予定の患者さんへ」の文章に入院→手術説明と書いてありましたが、家族同席でという説明がなかったのも、家族が帰ってしまうところでした。「入院のご案内」に3P限度額適用認定証を入院時に提示とありますが、入院時どこに持っていけばわからなかった。後で、お尋ねして入院費相談窓口にと教えてもらいました。以上3点がわかりにくかったです。それぞれのスタッフの方の対応はとても良かったです。
- ・ ありません。
- ・ 特にありません。

- ・ 家内の入院でのことになります。胆管狭窄、食道静脈瘤の難病で入院を繰り返しています。完治が難しいのは承知していますが、家族は彼女の生活習慣（日常の）を極力正しい状態にすべく努力して発病を出来る限り遅延すべくがんばっています。当院で支援していただく組織を設置していただければありがたい。
- ・ コロナ感染拡大の中、小児科の付き添いを2人交代で許可していただけるのは、子どもにとっても親にとってもありがたいことです。親も感染対策には、十分徹底して付き添いをしなければならないと改めて思います。
- ・ やはり土日の夜が看護師さんの人数が少ないと思いました。該当しないに〇をつけたのは、そういった所と、人によったり、時間によったりして、そういうのに左右される事によるので、評価がわかるので、そこに〇を入れました。総合的に、やや不満～不満だったのは、病棟が以前から変わらず、中には設備・備品が劣っていたところと、マンパワーの不足、又は個人力の差による所にあります。
- ・ 真夜中、見廻りなさそう。
- ・ 看護師さん忘れ物（注射器）窓際に！
- ・ 寝たままの人の不自由さわかって欲しい、家族がいない分、もっと大切に。
- ・ 看護師が人によって態度が違う！
- ・ 病気によって治療法や院内での生活等過ごし方が個々で異なると思うので、各個人に応じた大まかなタイムスケジュールが事前に分かるとありがたいです。タイムスケジュールが分かれば、患者、病院側共に円滑にすすめられると思います。例：「〇〇の予定が□時からあるから、トイレor入浴or洗顔洗髪を済ませておこう」のような。
- ・ 1.質問に対して答えが帰ってこない時があった。2. 調べておきますと言われたが、その後の返答がない。職種は記入していません。1.と55 2.は違う方です。とても残念でした。"

【自由記載・ご意見等】

〔その他〕

- ・ 1 徳島大学病院は、県下の指導的役割を果たす病院（教育機関）である。その範を示すよう職員（スタッフ等）の資質向上に努めて欲しい。
- 2 職員（スタッフ等）を採用した場合、接遇研修を実施していますか？
職員それぞれの能力を持っています。それぞれが基本的考えを持ち、責任感や気配りや臨機応変に対応でき、楽しい職場環境に育てて欲しい。
（何でも規則ですからの答弁）
- ・ 歯科医師に不満
- ・ 無菌病棟の日々の清掃以外での衛生面が不安です。
- ・ 退院時会計受付してから時間がかかりすぎ。（待ち時間約30分～40分）
- ・ 基本的に不満はないが、再診時や再入院の時に待ち時間が多いことと、時折約束が守られない事があるので、信頼しきれない。あと、部屋がタバコのおいがする時がある。（他の患者の退院後）
- ・ 今回入院して、ものすごくいやらしい看護師が1人いました。痛いといっているにも関わらず放置、手術した後で、座薬を入れるのも、自分でいってください。です。おしこの管などがつながっている状態では無理です。ほとんどの看護師さんはできています。一部そういう人がいることが残念です。たくさん入院してきましたが、そういう人にあったのは、初めてです。
- ・ コロナ早く収束して、元の感じにもどってもらいたいです。会話が出来たり、お見舞いができる状況に。

〔お褒め〕

- ・ お医者さんも優しく、気軽に相談できる。不安になったりすると薬をくれるので、とてもいいなと思いました。
- ・ 休日にもかかわらず、毎日医師が診察しに来てくれていたことはとてもありがたかった。
- ・ 上の子の出産から約2年ぶりの入院だが、前回と変わらず、スタッフみなさん優しく良くしていただいた。
- ・ ほぼ初めての長期入院ということで、不安もありましたが、スタッフのみなさんや主治医の先生、作業療法士さんの親切な看護・診察のおかげで、困ることもほとんどなく快適に入院生活を送ることができました。ありがとうございました。
- ・ 先生、看護師さんの対応が親切で、快適な入院生活が送れた。ありがとうございました。
- ・ とても満足しています。ありがとうございました。
- ・ 大変お世話になりました。10日間の入院でしたが、良くしていただき感謝です。ありがとうございました。
- ・ 初めての手術。不安が多い中、皆さんのお声かけあり、がんばれました。ありがとうございました。
- ・ 全体的に丁寧でわかりやすい。となりの人も外の病院と比較して、ここは丁寧だし、態度が良いといっていましたよ。
- ・ 産科で入院していても内科の先生方もよく来てくれて、トータルサポートを受けているので、安心できた。
- ・ どのスタッフの方も丁寧に接してくれます。
- ・ 医師、助産師、看護師の皆様には、とても良くしていただいて安心して入院することができました。体調に関するサポートだけでなく、急な手術になったことに対しての精神的なフォローや心遣いが嬉しかったです。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・〇〇のスタッフの皆様が優しく親切に対応してくださるので、非常に心強いです。とても感謝しております。
- ・赤ちゃんの状態を丁寧にみて下さり、助けて下さり、本当にありがとうございます。
- ・ほとんどの看護師さんは、一生懸命にいていねいにお世話して下さいるので、非常にありがたいです。
- ・安心して子どもを預けてます。大満足です。
- ・◇◇の先生がいつも丁寧にケアして下さい、子どもの状態について詳しく説明して下さいるので、安心してお任せすることができています。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・◇◇の先生、看護師さんの対応すばらしいです。安心して悩み等も相談できます。また、私の入院の時（出産時）の産科の先生や助産師さんの対応もすごく良かったです。
- ・子どもが大変お世話になっております。◇◇◇の看護師さん達には、本当に良くしていただいています。みなさん明るく、気さくでも子ども好きな方ばかりなので、安心してお任せできます。両親の不安な気持ちにも寄り添ってくれます。先生方はあまりお会いできていない方もいますが、（私が出産直後だった為、説明は夫が聞いています。）みなさん丁寧な印象です。これからもよろしくお願いします。
- ・この時期大変だと思いますが、がんばってください。どこも人員不足が深刻ですね…
- ・心のコもったケア、ありがとうございました。
- ・順序よく進めてくれてありがとうございました。いろいろとお世話になり、ありがとうございました。元のように目が見えるようになるとありがたいのですが…

- ・△△のスタッフの方々が様々な面で良くして下さい、心強かった。一般病棟～退院へ向けての支えになりました。
- ・お世話になり、ありがとうございました。
- ・医師・看護師さん皆さん笑顔で安心出来ます。
- ・お世話になりました。看護師の勤務に頭が下がりました。ありがとう。
- ・すばらしい大学病院でした。初めての入院、手術の不安、高齢である等でとまどいしましたが、無事笑顔で退院出来たのも、皆様のお陰です。心より御礼申し上げます。退院の支援サポーター様も事情をよく聞いて下さって本当に助かりました。
- ・初めて入院しましたが、看護師のみなさんがとても明るいので良かったです。看護師1人1人の笑顔でとても元気ができました。これからも大変と思いますが、頑張ってください。大変お世話になりました。
- ・患者に対する看護師さんの対応は、本当にすばらしいです。明るくて言葉遣いもよく丁寧な対応でした。今回腰の治療でいろんな病院でお世話になりましたが、徳大整形外科の看護師さんはすばらしい教育をされています。お世話になりました。
- ・チームワンとなって取り組んでいる姿に感謝する。本医院に入院は初めてですが、本当に良かったと思っている。感謝、感謝の気持ちで一杯です。救われました。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・みなさんにとても良くしていただきました。ありがとうございました。
- ・看護師さんみんなすごいやさしかったし、みなさん好きでした。
- ・何かとお世話になり、ありがとうございました。残念ながら完治での退院ではありませんので、場合によりましては、再度御世話になるかもわかりませんが、その節は何卒宜しくお願い致します。有難うございました。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・ 職員の皆様とても優しく、話しやすく、対応もよく、お世話になりました。
- ・ 医師、看護師、事務方、ケースワーカー、皆さんとても親切です。看護師さんは、特に親切で、丁寧で心を和ませてくれます。とてもお世話になりました。ありがとうございます。○ー△は最高ですね。◇◇先生のチームはすばらしい！回診もとてもまめに気遣っていただきました。
- ・ 大変お世話になりました。いろいろ希望を聞いていただき、ありがたかったです。コロナ禍で大変だと思います。皆様頑張ってください。
- ・ コロナ禍で大変な時、患者も術後の家族との面会もままならず不安とストレスで沈みかけていましたが、スタッフの皆様のあたたかい励みや丁寧な対応に救われました。本当にお世話になりました。皆様大変な時期、頑張ってください。
- ・ 有難うございました。
- ・ 先生、スタッフの方に大変お世話になりました。ありがとうございます。
- ・ さすが県下トップレベルの病院でした。医師、看護師の皆さん、サポート等の皆さんのプロ意識とプロ対応で、とても良かったです。
(職員によって対応の違う病院が多い中、それが全くなかった。)病室の静けさがもう少しあると良いと思います。
- ・ 看護師さんががんばって下さい。お世話になりました。
- ・ 先生、看護師、技師様方、皆様のおかげで退院することが出来ます。長い間お世話になりました。感謝いたします。ありがとう。
- ・ 大きな病院なのに、私は全て満足でした。コロナがなければ大満足でしたが、身内や家族とゆっくり話がしたかったが、コロナで仕方のない事。徳大でなければと思う様な病院に、これからもなっていく事を切に願います。

- ・ 先生も看護師さんも、その他の方々（特に栄養情報をくれる栄養士さん）はとても親身になってサポートしてくれます。大昔入院した時と比べて、すごく変わっていてびっくりしました。よい意味で。
- ・ 看護師さんが明るい、優しい、とても良いです。
- ・ 先生をはじめ、看護師さんにやさしくしてもらって元気が出ます。
- ・ 1年と少しで5回目の入院です。毎回看護師さんの対応の良さ、優しさに感動すら覚えます。前回までの入院は、〇〇F、△△Fでしたが、今回◇◇Fでいつも以上にすばらしい対応で、びっくりと感心しました。医師の方達も一昔前と違い、すごく優しいです。沢山いる看護師さんが、みんなあまりにも優しく活気があるので、どうすればこんな教育が出来るのだらうと考えるほどです。病で弱っている時の優しさ、安心感はすごく大事だと思います。本当に感謝でいっぱいです。他の大きな病院に比べてもダントツで親切で優しいです。他の方からもよく耳にします。徳島大学病院は徳島で一番！いや日本でもかなりトップクラスの病院です。
- ・ ありがとうございます。
- ・ 医師、看護師、職員の対応が親切・丁寧。
- ・ 医師、看護師、その他の方皆が心配りをし、親切でした。笑顔で接してくれて非常によかった。徳大に来て良かったと思っています。ありがとう。
- ・ 毎回看護師さんの働きには関心します。ありがたいです。
- ・ 気分よく過ごせました。大変お世話になりました。
- ・ 初めて入院させていただきました。先生はじめ研修医の先生、看護師の皆様、本当にありがとうございました。不安な中、一緒に取り組んでくださいました。退院してからこの身体と向き合いながら、頑張りたいと思います。スタッフの皆様お身体には気を付けてお仕事にお励みください。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・今回〇病棟〇階に入院しましたが、（2週間程度）myベスト6です。
〇〇さん…質問をしても毎回適格なアドバイスをくれた！
△△さん（リハビリ担当）…親切な対応をしてくれました！会話が弾んだ！
□□さん…説明がわかりやすい。簡潔で声を通る！
◇◇さん（男性）…声が通ってわかりやすく伝えてくれた！
◆◆さん…丁寧な言動で終わりまで！
そうじのおばちゃん…細かい所まで掃除をしてくれてた！
- ・看護師の〇〇さんに癒されました。◇◇さん、看護師さん達とペットの話も楽しく、短期間の入院でしたが、落ち着いた気持ちで過ごすことが出来ました。お世話になりました。昨年入院した時の、顔見知りの看護師さんがおいでたこと、心強かったです。
- ・◇階のスタッフ最高。
- ・看護師の細やかな気配りに大変助けられました。ありがとうございました。
- ・お世話になりました。
- ・みなさんに感謝の一言です。退院できて、うれしいです。ありがとうございました。
- ・ドクター、看護師、理学療法士、その他いろいろなスタッフの方の対応が親切で元気になりました。また、髪型が清潔でさわやかでした。毎日、きれいに掃除していただき、ゴミを片付けていただき、気持ちよく過ごすことができました。季節の食材を使った献立と柚子を使った酢の物など、おいしく食事をすることができました。いろいろな工夫が楽しみでした。手術が多いと、アイスノンが不足することがあるので、そのことだけ改善できればと思いました。いろいろなスタッフの皆さん、ありがとうございました。

- ・医師および看護師さんには、大変親切にいただき感謝しております。コロナ禍の中、業務は大変だと思いますが、無理をせず頑張ってください。ありがとうございました。
- ・お産をするのに、高齢出産である私なので不安がありました。知人から徳大だったら安心よ！と聞き、この病院を選ばせていただきました。いつも気持ちよく対応いただき、丁寧な接遇や説明、全て大満足です。血小板の数値が下がり、37週と1日で即入院となり、不安いっぱいの中、産科のスタッフさんが優しく接してくださり、分娩までの間ずっと側に居て、背中をさすったり、話を下さった方やそれまでに関わって下さった方思い出すと胸がいっぱいです。心より感謝申し上げます。
- ・コロナ禍で一人、立ち合い出産ムリな中、色々不安でしたが、丁寧に対応していただいたため頑張れました！！ありがとうございました。
- ・お世話になりました。
- ・いつもありがとうございます。
- ・入院中、看護師さんが色々に対応して下さい助かりました。時々、不安になったり、困ったりした時も、迅速に動いて下さり、優しいこえかけで安心感にもつながりました。お世話になり、ありがとうございました。
- ・病棟で働いている皆さんどの人も気持ちよく対応していただき、ありがとうございました。
- ・迅速、丁寧な対応ありがとうございます。おかげさまで順調に回復できました。感謝です！ありがとうございました。
- ・大満足で何も言うことはありません。心よりありがたく思いました。
- ・職員一人ひとりの教育が行き届いているのを実感しております。快適な入院生活をしております。何も言うことはございません。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・来院して今まで対応して下さった方々で嫌な思いをした事が1度もありません。皆さんお忙しい仕事の中での親切で丁寧な対応はすごくありがたいです。病気で不安な中、心強く感じます。
- ・今までお世話になりました。ありがとうございました。
- ・お世話になりました。
- ・本当にお世話になりありがとうございました。初めての入院生活で改めて自己管理の大切さを知り、今後の生活する上で非常に役立っています。今後も何卒よろしくお願いします。担当医、看護師さんに御礼申し上げます。何時もアシストしていただいたスタッフの皆様にも感謝です。
- ・皆様には、本当にありがとうございました。感謝しきれません。また何かあったらお願い致します。
- ・病床の身で、心配や不安がありましたが、手術をしてくださった井上先生をはじめ、乾先生、看護師さん方々が優しく寄り添ってくださり、手術後も親身になって対応してくださり、無事退院することができました。また、歯科の先生や衛生士さん、リハビリスタッフの方々、薬剤師の方々も連携して治療にあたってくださり、安心して入院生活を送ることができました。皆様、本当にありがとうございました。
- ・患者支援センターはじめ、事務員や看護スタッフ、保育士などとても対応が良かったです。子どものオペで、手術場へ付き添いました。不安な親子を優しく言葉がけいただき、手術部ナースさんありがとうございました。安心して医療を受けられました。
- ・医療従事者の皆様が親切に接して下さったので、心から感謝しています。ありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・大満足でした。

- ・看護師さんも良く気配りが出来、チームワークも良く、引継ぎなどもスムーズに出来ていて、指導のたまものだと思います。大学病院として徳島の顔として、地域社会に役立つ総合病院として医療発展に尽力して下さるのを願います。
- ・お世話になり、感謝いたします。ありがとうございました。コロナ禍により、多少の不安もありましたが、何の問題もなく、治療できたと感じております。
- ・排便処理の対応が非常に良かったので、私がもしこのような処置を必要な場合の入院では、安心して入院できると思った。
- ・待ち時間、お会計の時は本当に密になっているので不安になる事がある。もう少しバラけることができればいいのと思う。
- ・ナースの皆さんがとても頼りになって、いろいろおきづかいいただき、本当に助かりました。先生方も含めて、徳大病院は、何て親切なんだろうと思います。一つ気になるのは、部屋のエアコンのカビ？ホコリ？がびっしりついているのは、お掃除してほしいなと思いました。
- ・お弁当を親が注文することができるのはとてもありがたい。プレイルームやイベントなど子どもの楽しみがあってとても良かった。とてもいい対応していただけて、安心して入院できました。ありがとうございました。
- ・皆さん、親切に下さり、ありがとうございました。ナースコールした際、こちらの要件を聞かず「後で行きます」と言われ、結構待たされた。急ぐ場合もあるので、要件のみでも先に聞いてほしい。
- ・事務員さんがとても丁寧に接して下さり、質問にもきちんと対応して下さいました。とても感じが良かったです。
- ・ありがとうございました。大変お世話になりました。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・別にありません。お世話になり、ありがとうございます。
- ・患者が元気に退院できるように身の回りのお世話等していただいている方々になんの文句があるでしょうか？改めて人生とは何かを考えさせられました。〇〇主任の「ガハハハ」と笑い声で、△階がそれだけで明るくなり、◇◇主任の毎日凛とした姿素晴らしいですよ。ありがとうございました。元気になって、またどこかでお会いできれば幸いです。その時は、また改めて保冷を言わせてください。
- ・職員の皆様がやさしく大変よくして頂いております。初めての入院で不安だったけど。本当にありがたく、お礼申し上げます。
- ・Dr.もNs.も優しいです。話やすいです。とても満足しています。
- ・白衣の天使と言う言葉通り、看護師の方が天使のようでした。ありがとうございました。
- ・入院中は皆様に良くしていただき、不安なく過ごすことができました。ありがとうございました。
- ・高齢ですので、手術に対しては、とても不安でしたが、山本先生の優しく、詳細に病状の説明を受け、手術をお願いしました、個室の希望も叶えていただき、先生、看護師、薬剤師の皆様に支えられ、短期間で退院できますことを感謝申し上げます。
- ・医師、看護師の皆様、大変お世話になりました。治療や病状についての説明もわかりやすく丁寧で、質問や相談もしやすかったです。皆さん親身になって、話を聞いてくださったり、話かけていただいたり、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- ・先生、看護師さんいつも有難うございます。
- ・本当にありがとうございます。感謝しています。
- ・職員の皆様のご親切な対応、誠に感謝しております。
- ・大変お世話になりました。

- ・とても快適な入院生活でした。困りごともなく、看護師さんもみなさん話しやすかったです。担当の方が毎回挨拶に来て下さるので安心できました。食事毎食おいしくて、楽しみでした。西2階の病棟スタッフさん以外にも沢山の方のお世話になりました。ありがとうございました！
- ・とても快適な入院生活でした。困りごともなく、看護師さんもみなさん話しやすかったです。担当の方が毎回挨拶に来て下さるので安心できました。食事毎食おいしくて、楽しみでした。西2階の病棟スタッフさん以外にも沢山の方のお世話になりました。ありがとうございました！
- ・手術、入院と不安な気持ちでしたが、先生、看護師さん、スタッフの皆様がとても良くして下さい、元気をいただきましたし、とっても嬉しかったです。徳島大学病院でお世話になれて、本当に良かったです。誠にありがとうございました。皆様素晴らしくて、自分も皆様のようになりたいと思いました。
- ・今回の入院において、本当に皆様に支えられて、治療を受けることができていると実感しています。入
- ・術後、身動きのとれない時にいろいろとご対応いただきありがたかったです。感謝しかないです。皆様どうも有難うございました。食事もおいしかったです。
- ・入院中お世話になりました。看護師さんには、入院術後～退院まで、親切に細やかな看護をしていただき、徳大での入院、手術は敷居が高かったですが、安心していられました。皆さんスタッフの方のレベルの高さにも驚嘆いたしました。ドクターにも恵まれ、無事退院でき、病室の希望を聞き入れて下さってありがとうございました。
- ・先生、看護師のみなさんのやさしい対応、言葉がけ本当にありがとうございました。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・病気になって気持ちが沈んでいたが、みなさんが明るく対応してくださるので、少しずつ気持ちが落ち着いていくのが、自分でもわかりました。明るく対応していただけて、うれしかったです。
- ・約30年前の不妊治療、出産をこちらでお世話になりました。（若かりし頃の〇〇先生、△△先生にも診察してもらいました。）その頃より、医師、看護師のみなさんには、とても良くしてくれ、親身になってくれたように思います。今も全然変わらず優しく看護していただきありがとうございました。とても安心して入院生活を送ることができました。術後も大変優しく面倒をみていただき、感謝します。
- ・何回か徳大に入院しましたが、今回初めて西2Fに入院しました。師長さんをはじめ、スタッフの看護師さんのケアが一番良かったです。本来なら、早く家に帰りたところですが、手厚い看護していただけたので、しばらくお世話になりたいと思います。
- ・コロナ禍の中での入院で、家族の面会にも制限があり、術後に動きが取れないことを不安に感じておりましたが、何も不自由なくスタッフのみなさんに気遣いや優しいお言葉をかけていただき安心して過ごすことができました。本当にありがとうございました。
- ・いろいろわがままを言ったりしたけれど、その度対応してくれて満足しています。これからも笑顔で患者様に対応して下さい。
- ・気分良く過ごすことができました。ありがとうございました！
- ・他との比較ではありません。
- ・大変ありがたいと思います。
- ・医師、看護師さん皆さんやさしく対応してくださり、ありがとうございます。
- ・医師、看護師の心のこもった接し方に感謝しています。ありがとうございました。

- ・初めての入院で、不安なところがありましたが、医師・看護師・補助の方々が常に明るく接して話をよく聞いて下さり、毎日気持ちよく入院生活を過ごすことができました。ありがとうございました！
- ・全ての面でパーフェクトで素晴らしいと思います。感謝。
- ・治療に、関口先生、看護師さん、全ての関係者の方々に大変お世話になっています。入院して治療を受ける事で、普段の外来などではわからない皆様のご尽力に感謝するばかりです。患者として、これから先もスタッフの皆様に感謝しながら治療に専念したいと思いますので、よろしくお願い致します。
- ・お忙しい中、とても親切丁寧にして下さり、ありがとうございました。安心して入院生活を送る事ができました。
- ・ありがとうございました。カンファレンスから手術退院まで、本当にお世話になりました。満足しています。手術の日程なども、柔軟に対応いただきました。みなさん優しくかったです。検査は多くあって、時間もかかり少し大変でした。事前にわかっていたことですが…これからもみなさんお体をご自愛ください。
- ・二度目の入院になりましたが、何人もの先生、看護師の皆様の優しい対応に接し、病も気持ちも良くなりました。出血をしながら緊急の手術でしたが、本当に助かりました。
- ・手術の後、痛み能耐えながら苦しんでいるとき、看護師の方々が優しく接してくれたことがうれしく、励みになりました。お世話になり、ありがとうございました。
- ・担当医師をはじめ、病院スタッフの皆様が親身になり接していただき、安心感を持って療養でき、感謝しています。大変お世話になり、ありがとうございました。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・大変お世話になりました。ありがとうございました
- ・私自身難聴のため、職員皆様大変だったのでは。大変お世話になりました。
- ・忙しい中スタッフは大変すばらしいと思いました。有難うございました。
- ・執刀していただきました、〇〇医師、△△医師をはじめ手術に立会っていただきましたスタッフの皆様、そして担当看護師の◇◇看護師さんはじめ、看護師の皆様、連日大変お世話になりました。痛い苦しい闘病生活でしたが、担当医師による早朝よりの診察、治療、個人指導をいただきながら、日々快方に向かうことが出来ました。食堂、栄養部の皆様、その人にあった時々の細やかな食事のおもてなし、時間がかかっても完食を目指し、頑張りました。また、時節のカード、まさかのハッピーバースデーカードまでいただき驚きました。ありがとうございました。お部屋もきれいに掃除をしていただきありがとうございました。CSセットの利用で、入院生活も不安なく、過ごす事ができました。退院間近で、予期せぬ痛みの出現（高齢者かなり自然治癒とのこと）、その通りで8日程で動けることを体験しました。お手数をおかけしました。退院後も引き続き経過観察でお世話になります。よろしく願いいたします。早期発見、早期治療で救っていただいた命を大切に、二度と再発転移がありませんようにと念じつつ、夫とともに1日1日を明るく楽しく過ごしてまいります。長い間大変お世話になりました。コロナ禍激務の中、皆様のお身体ご自愛ください。
- ・個人差はあれ看護師の皆さんのやさしさに入院中助けられました。御礼申し上げます。
- ・不安事もなく、対応していただき、大変満足です。ありがとうございました。
- ・具合が悪く、症状を言うと専門の先生、スタッフが来て下さり、すぐ対応、説明して下さるので、安心感、気持ちが落ち着きます。

- ・今回、初めての手術、全身麻酔ですごく緊張していて、とても不安でした。そんなとき、手術室の看護師のみなさんがたくさん声をかけてくださり、本当に安心できました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました！
- ・満足しています。次回8月の時もよろしくお願いします。ありがとうございました。
- ・先生、看護師はじめたいへん良くしていただき、感謝しています。ありがとうございました。
- ・部屋の窓から見える外の景色は、気分転換になっています。
- ・衛生状態も良く、コロナ禍でも安心して入院できると思いました。
- ・先生、看護師さん、みなさん親身になって丁寧に対応していただきました。非常に良い病院だと思いました。すべての面において満足しています。
- ・面会もできない状況で、急な入院となり、不安とさみしさでいっぱいでしたが、日々関わる先生や助産師のみなさんにとっても助けられました。この入院生活をこの病院で過ごすことができ本当に良かったです。いつもありがとうございます。
- ・中には、よく見て下さっている方もあり、うれしい気持ちにもなった時もありました。私達は、自分からなかなか言えない事もありました。看護師さん達は忙しくて、次の所へ行く準備があるので、また来ますで帰ります。最後にゆっくり話をしていただいた方がいて、よく分かり、すがすがしい気分です。ありがとうございました。
- ・1週間の入院生活をサポートしていただき、ありがとうございます。病状を初めて聞いた時は、不安も大きかったですが、〇〇先生や看護師の方とやり取りをしていくうちに不安もなくなり、前向きになれました。明るく親身になって接していただき感謝してます。皆様もお忙しいとは思いますが、ご自愛ください。