

令和3年度 第2回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和4年1月11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12月13日(月)～12月17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 :905枚(医科731枚／歯科174枚) ※第1回:医科723枚／歯科188枚)

回 収 率 :87.0% (医科91.4%／歯科72.5%)※第1回: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。

【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) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科	(1) 歯科 (2) 小児科 (3) 矯正科 (4) 口腔外科 (5) 口腔内科 (6) 口腔放射線科 (7) 口腔管理センター (8) 歯科総合科 (9) 歯科衛生士 (10) 歯科診療科 (11) 歯科診療科 (12) 歯科診療科 (13) 歯科診療科 (14) 歯科診療科 (15) 歯科診療科 (16) 歯科診療科 (17) 歯科診療科 (18) 歯科診療科 (19) 歯科診療科 (20) 歯科診療科 (21) 歯科診療科
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 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
外来・サービス	㉝ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
	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

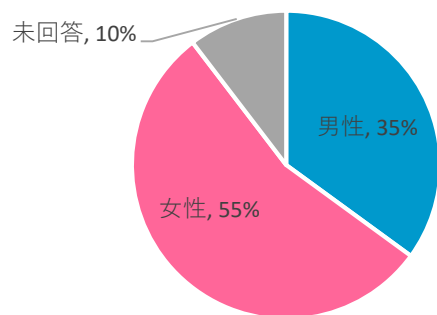
その他、ご意見をお願いします。

※ご協力ありがとうございました。

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

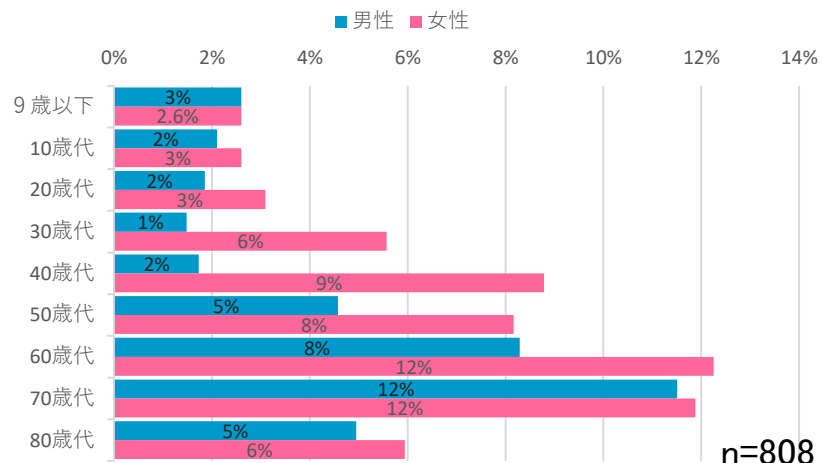
【性別・患者年齢】

男女比



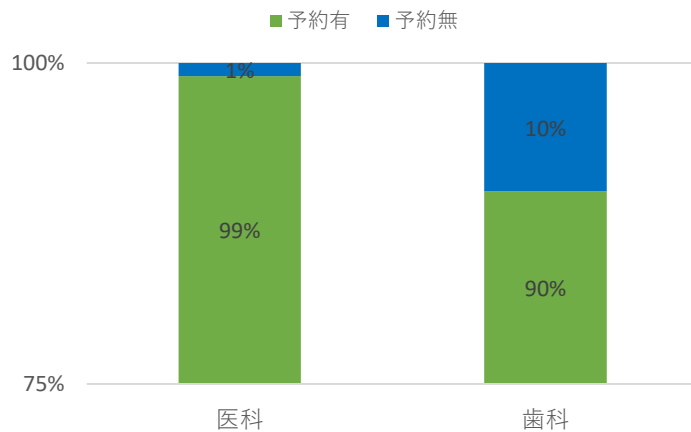
n=905

性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



n=808

予約の有無 (未回答を除く)

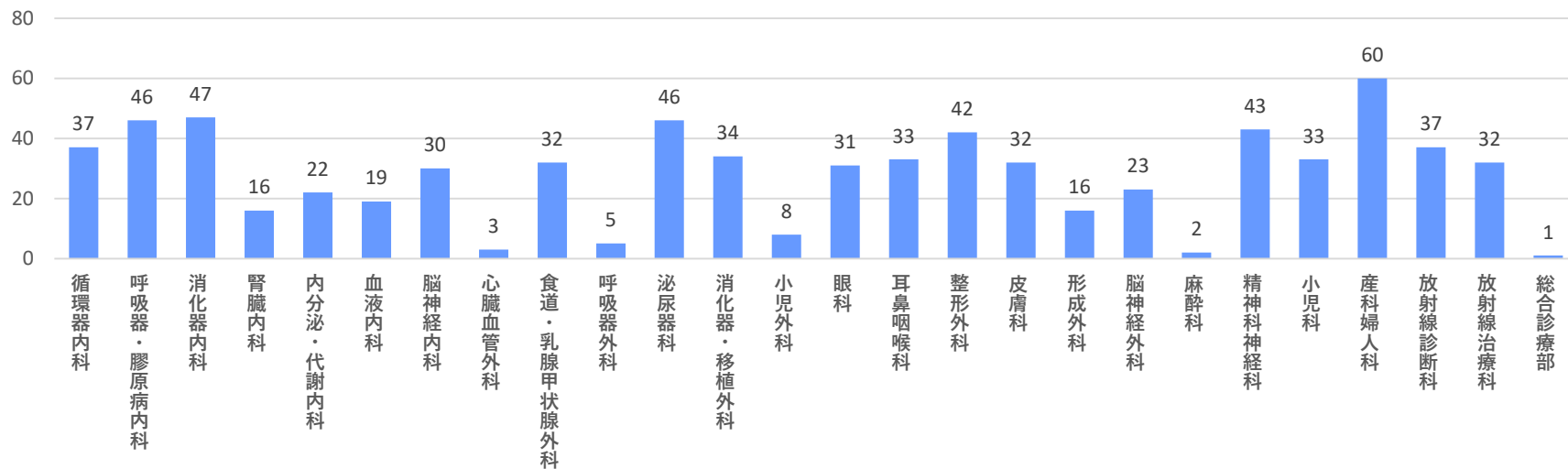


n=480

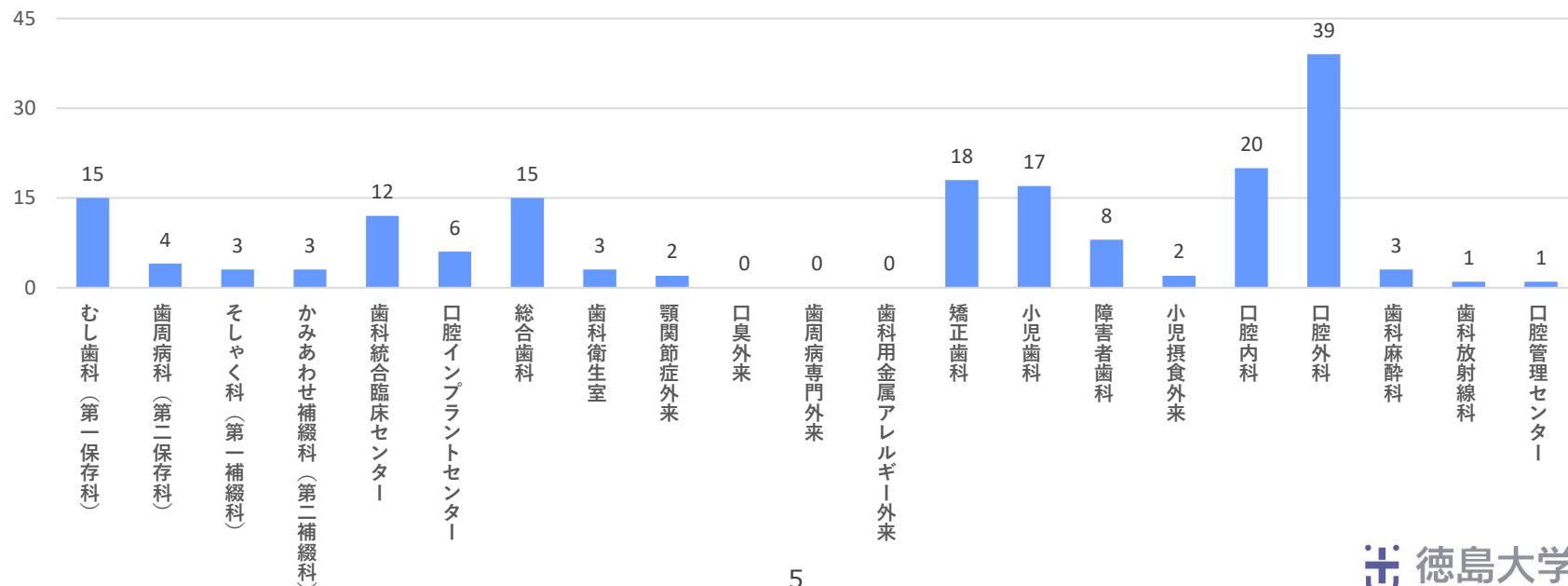
【診療科別患者回答数】

(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

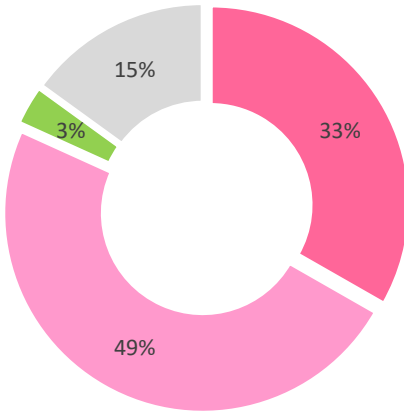
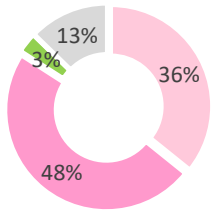


本院について総合的にどう思われますか。

※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905) 満足度:82.9点

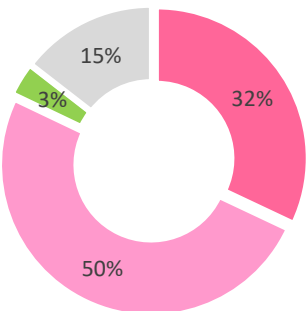
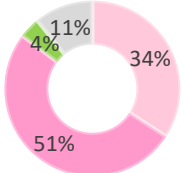
第1回 (有効回答数911)
満足度:83.4点



- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満
- 未回答

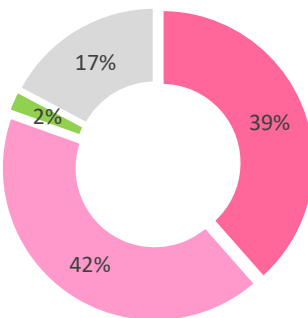
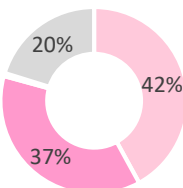
内科 (有効回答数731) 満足度:82.4点

第1回 (有効回答数723)
満足度:82.4点



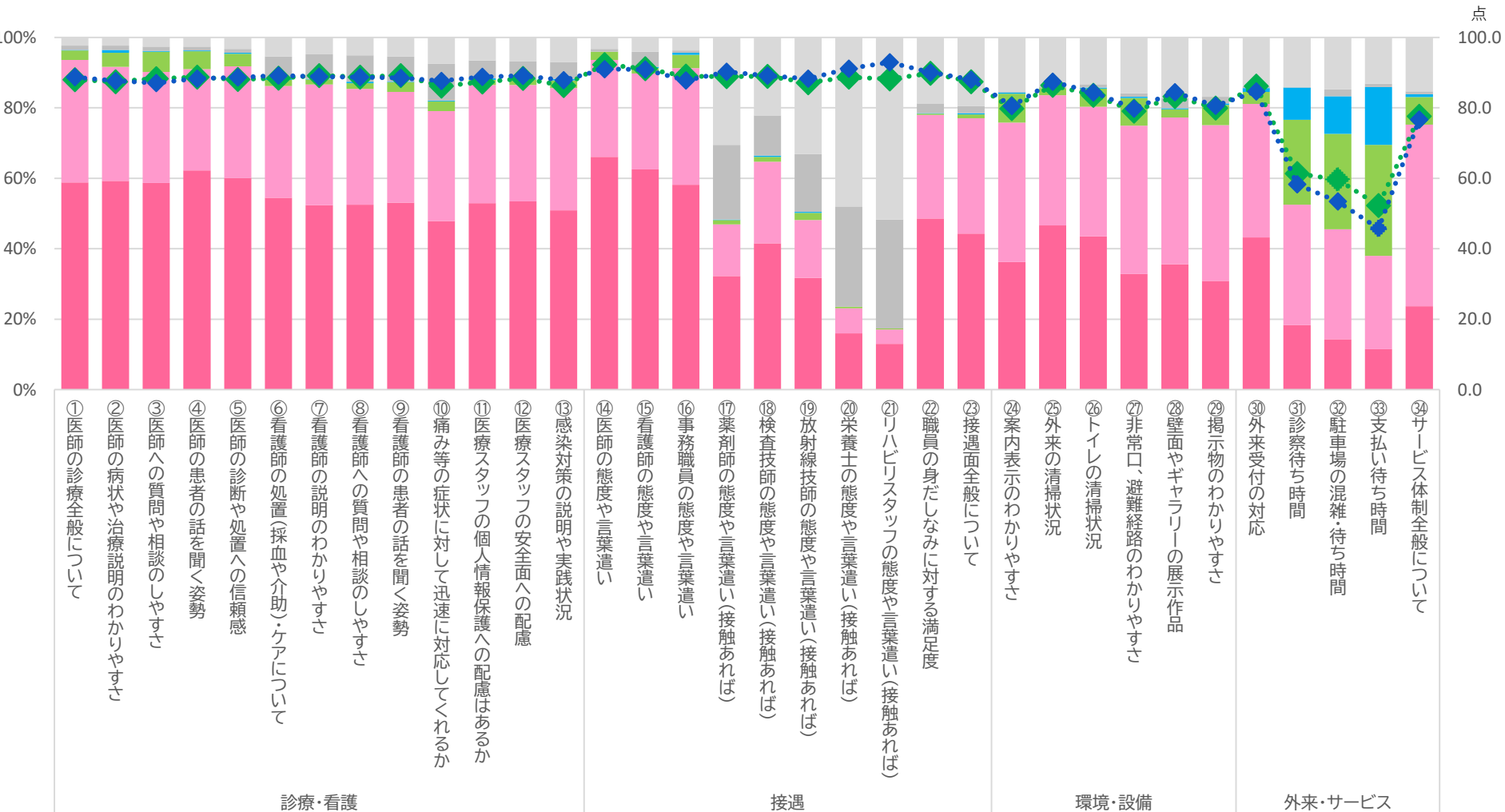
歯科 (有効回答数174) 満足度:85.2点

第1回 (有効回答数188)
満足度:87.8点

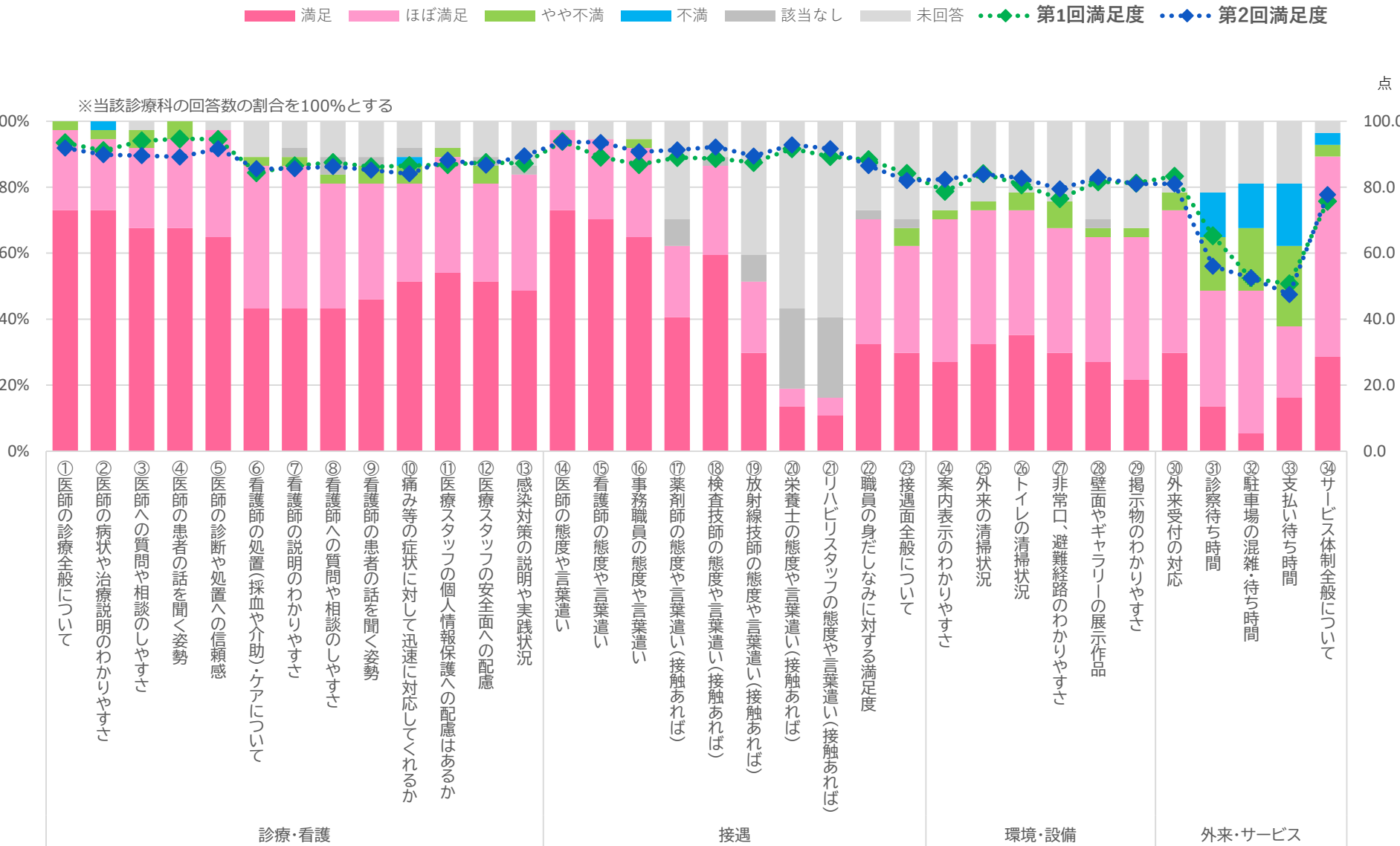


医科全体(有効回答数731)

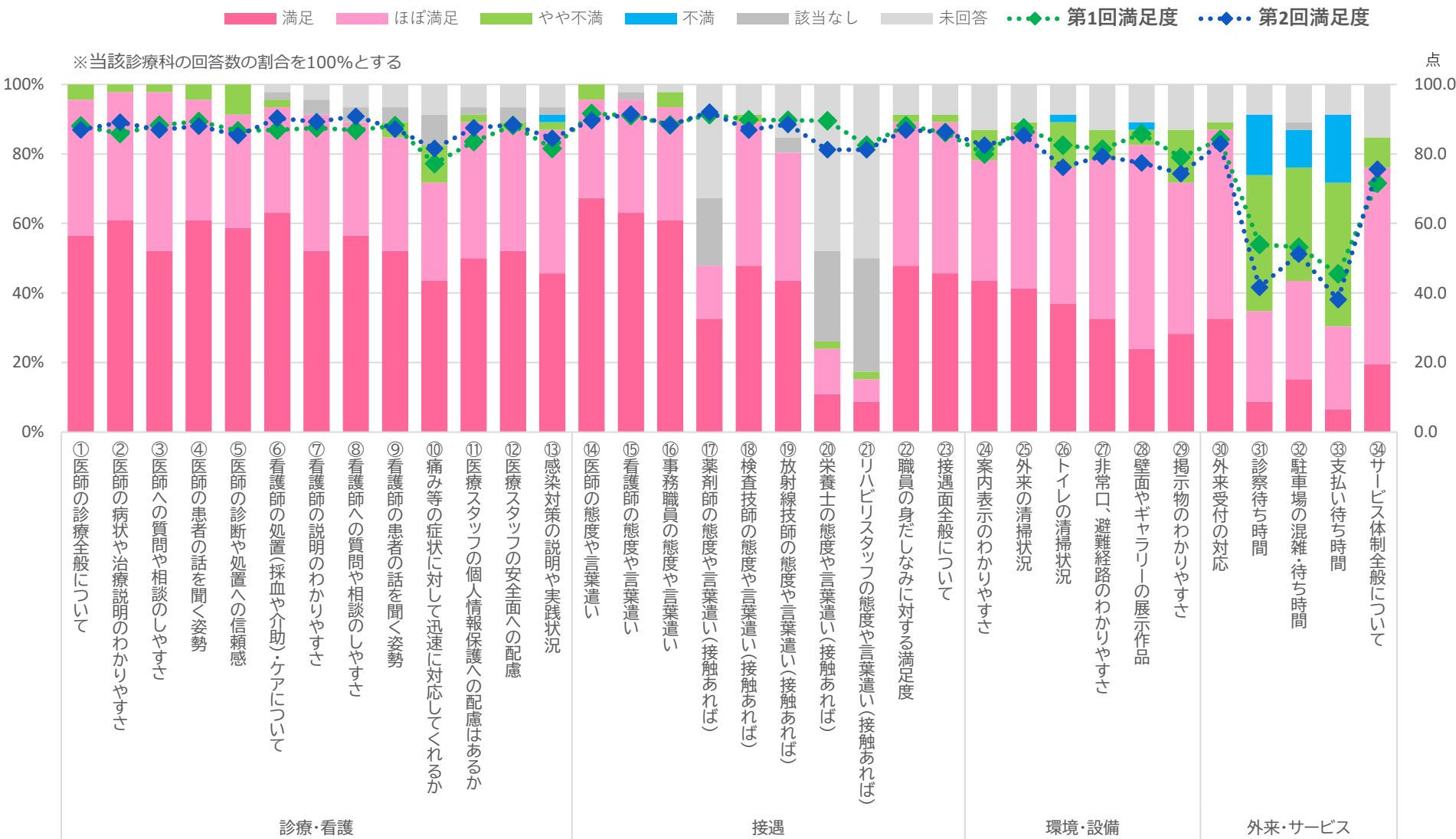
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答 ●●● 第1回満足度 ●●● 第2回満足度



診療科別
循環器内科(有効回答数37)

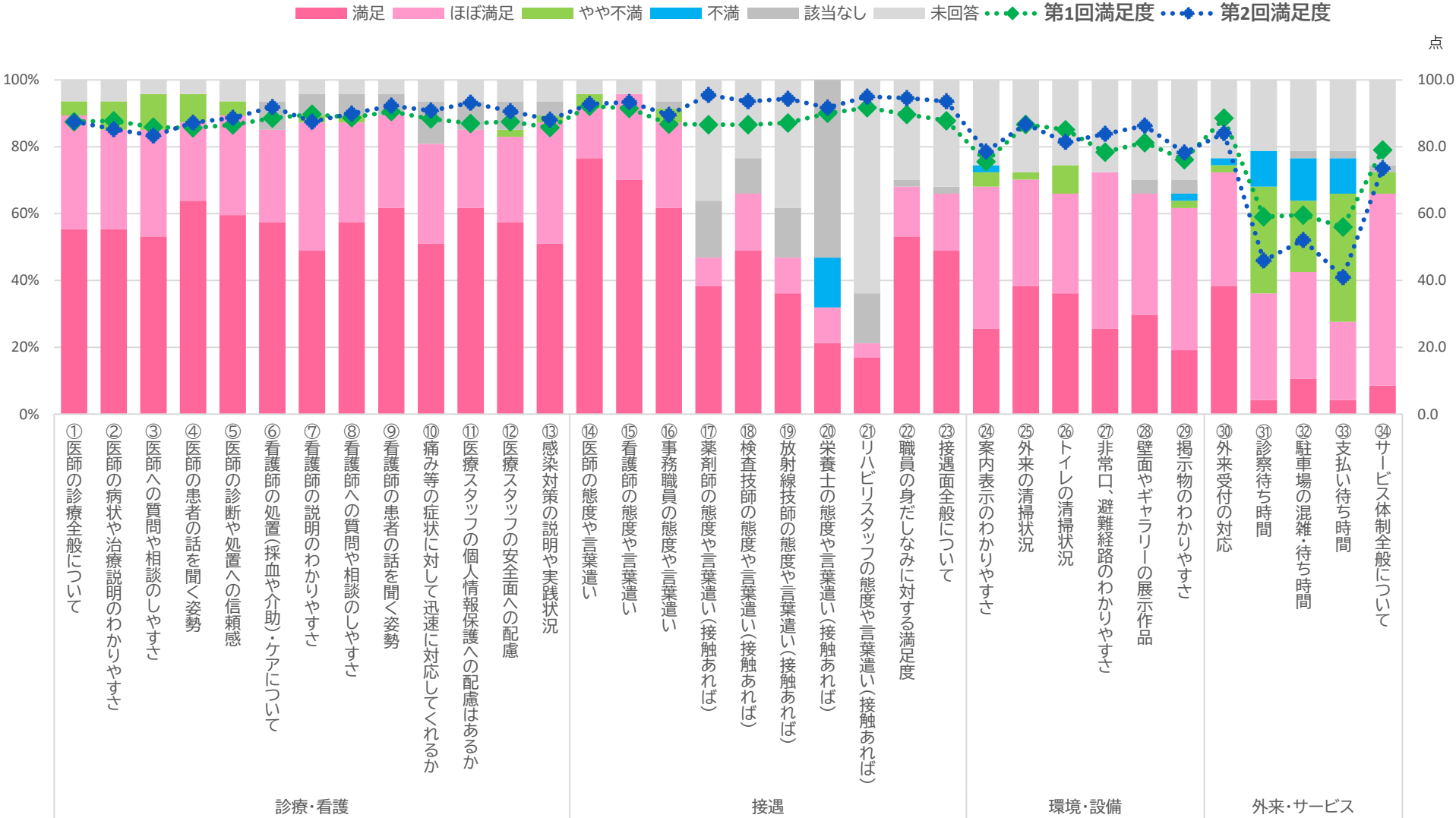


診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数46)

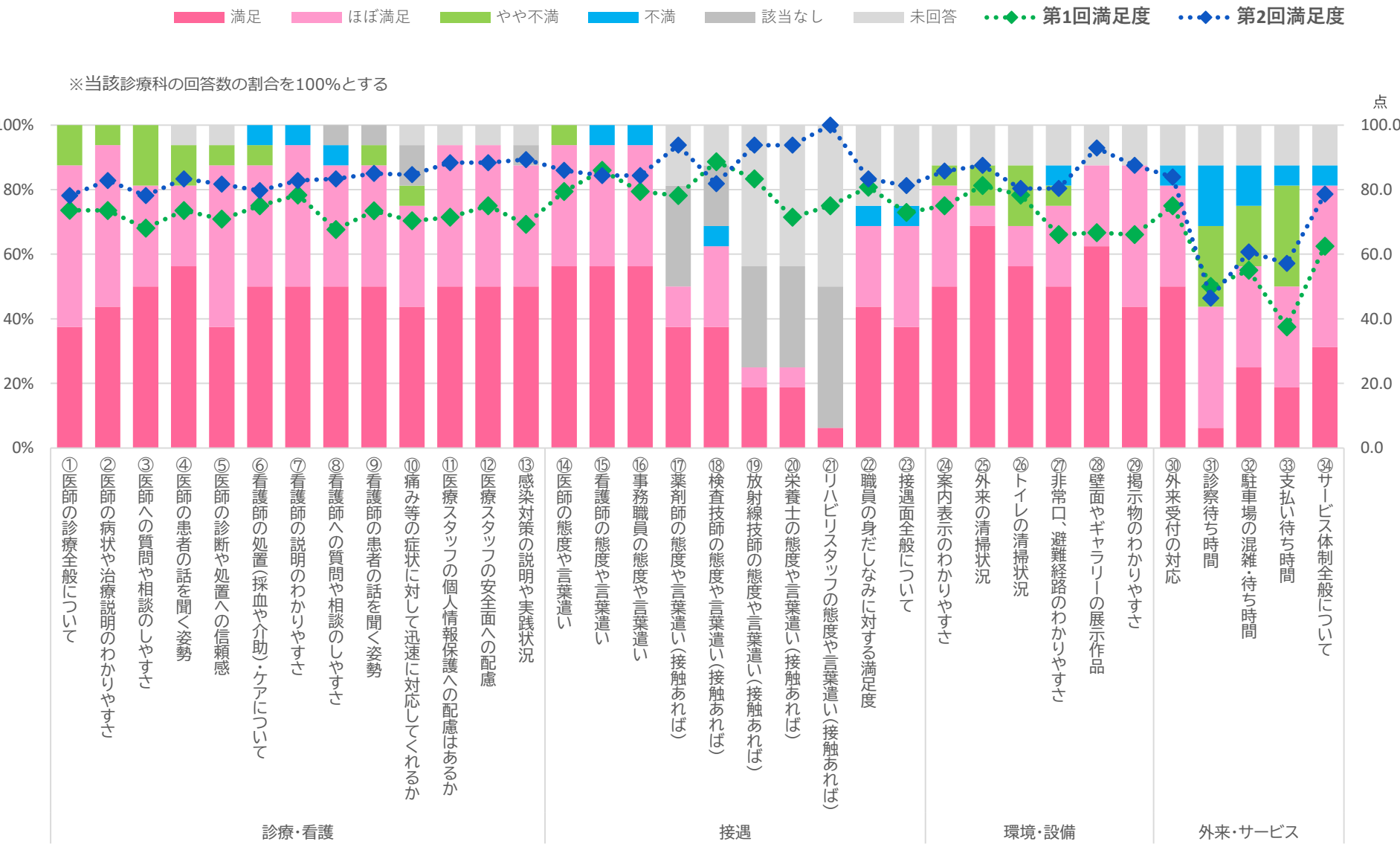


診療科別
消化器内科(有効回答数47)

※当該診療料の回答数の割合を100%とする



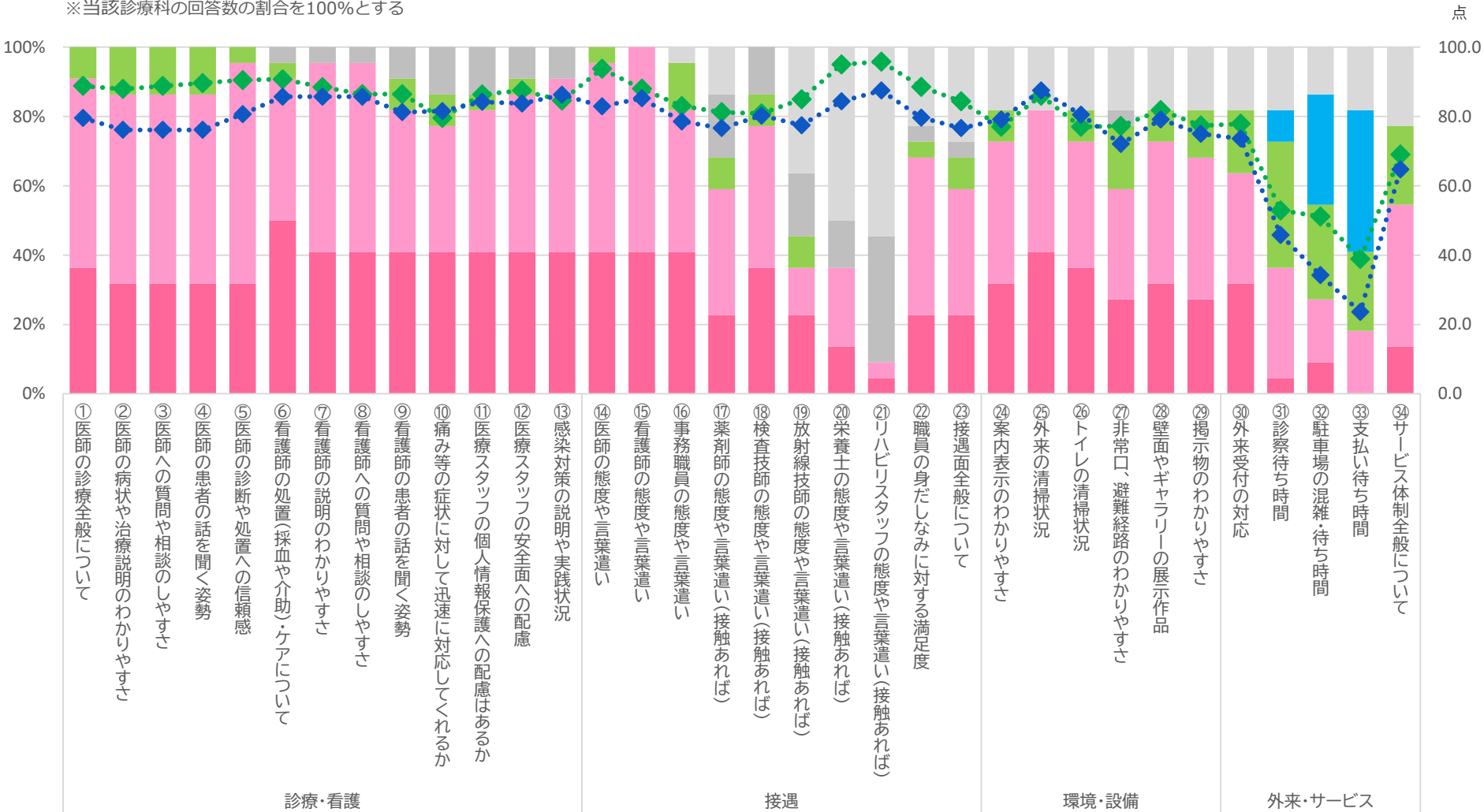
診療科別
腎臓内科(有効回答数16)



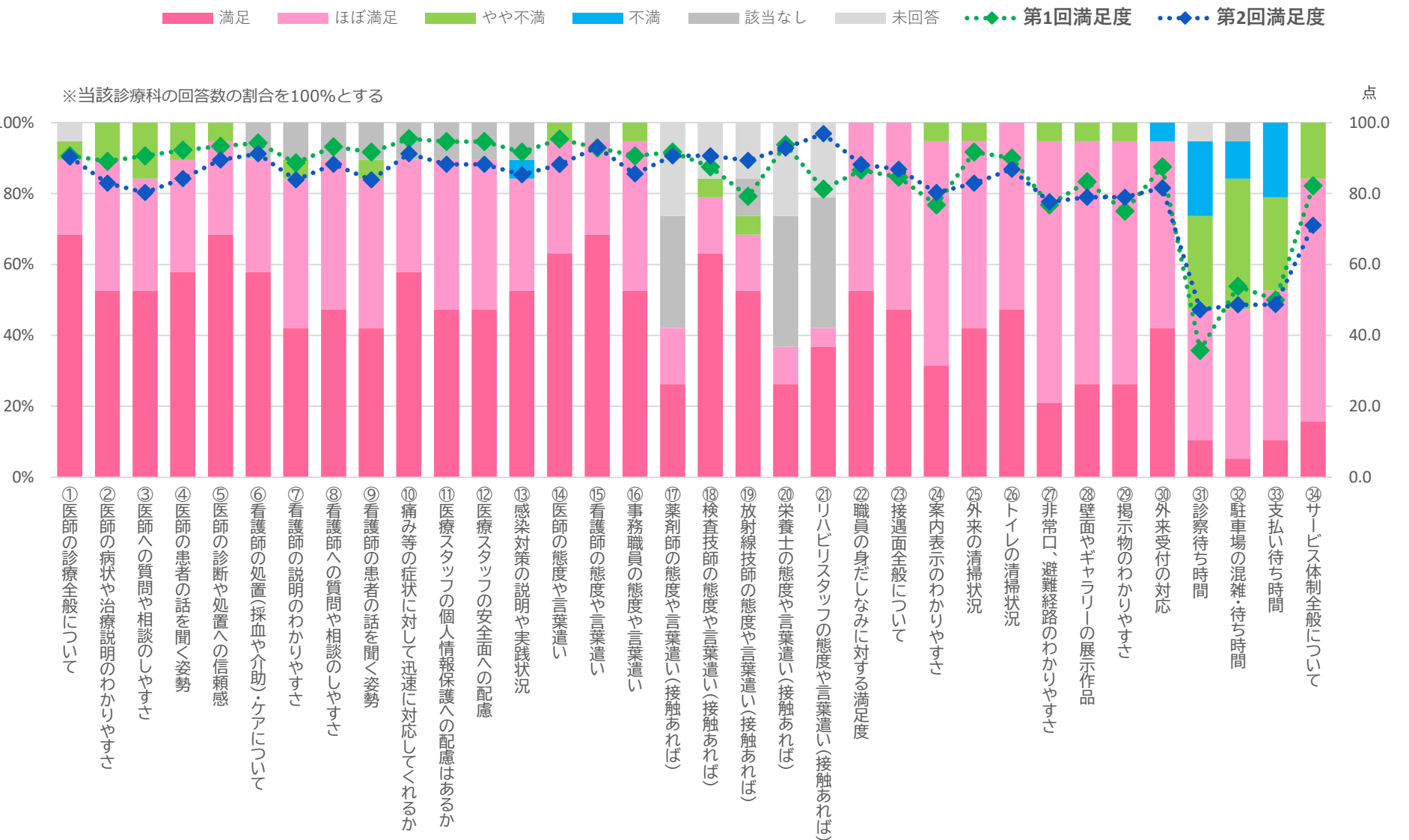
診療科別
内分泌・代謝内科(有効回答数22)

満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 ...第1回満足度 ...第2回満足度

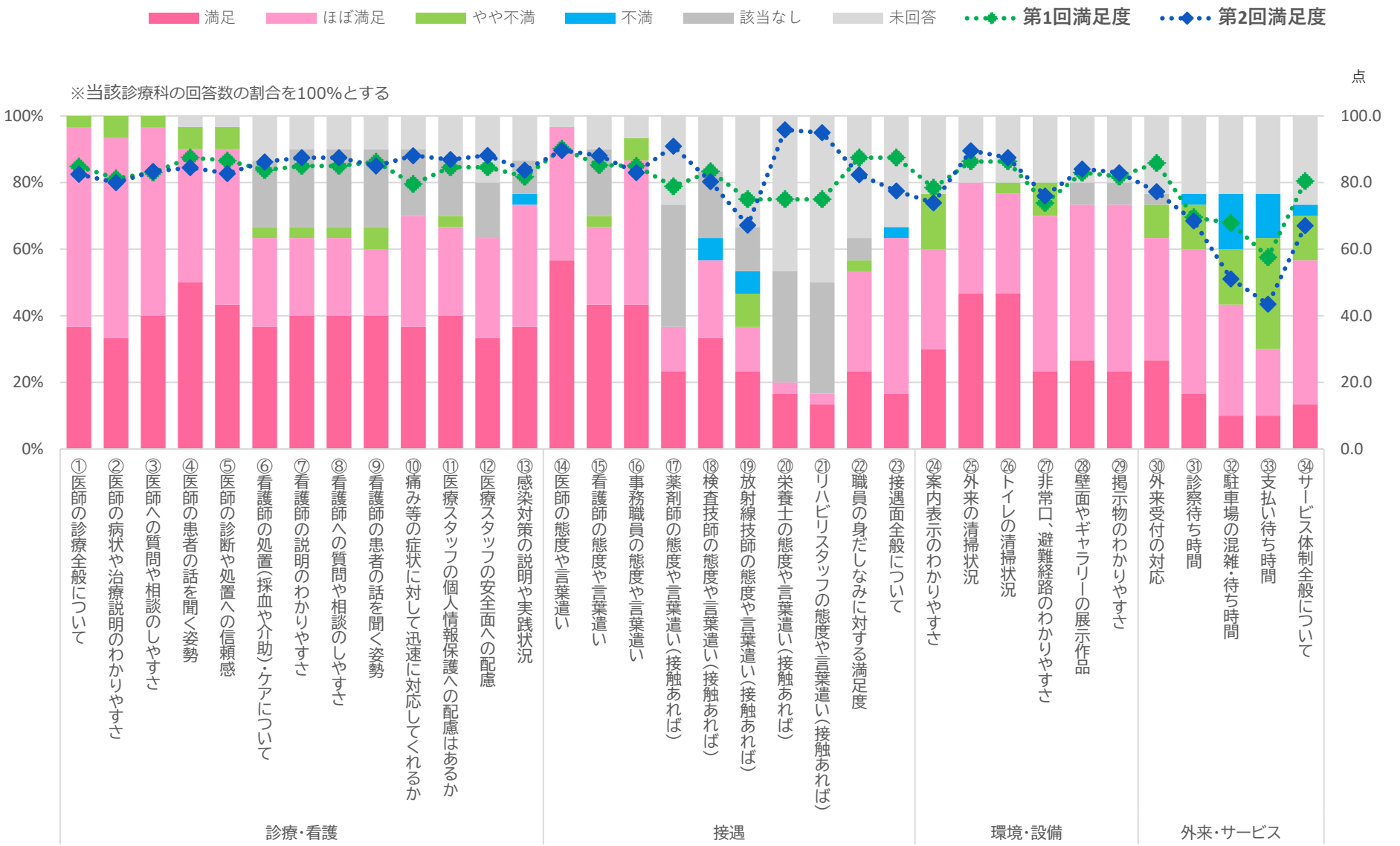
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



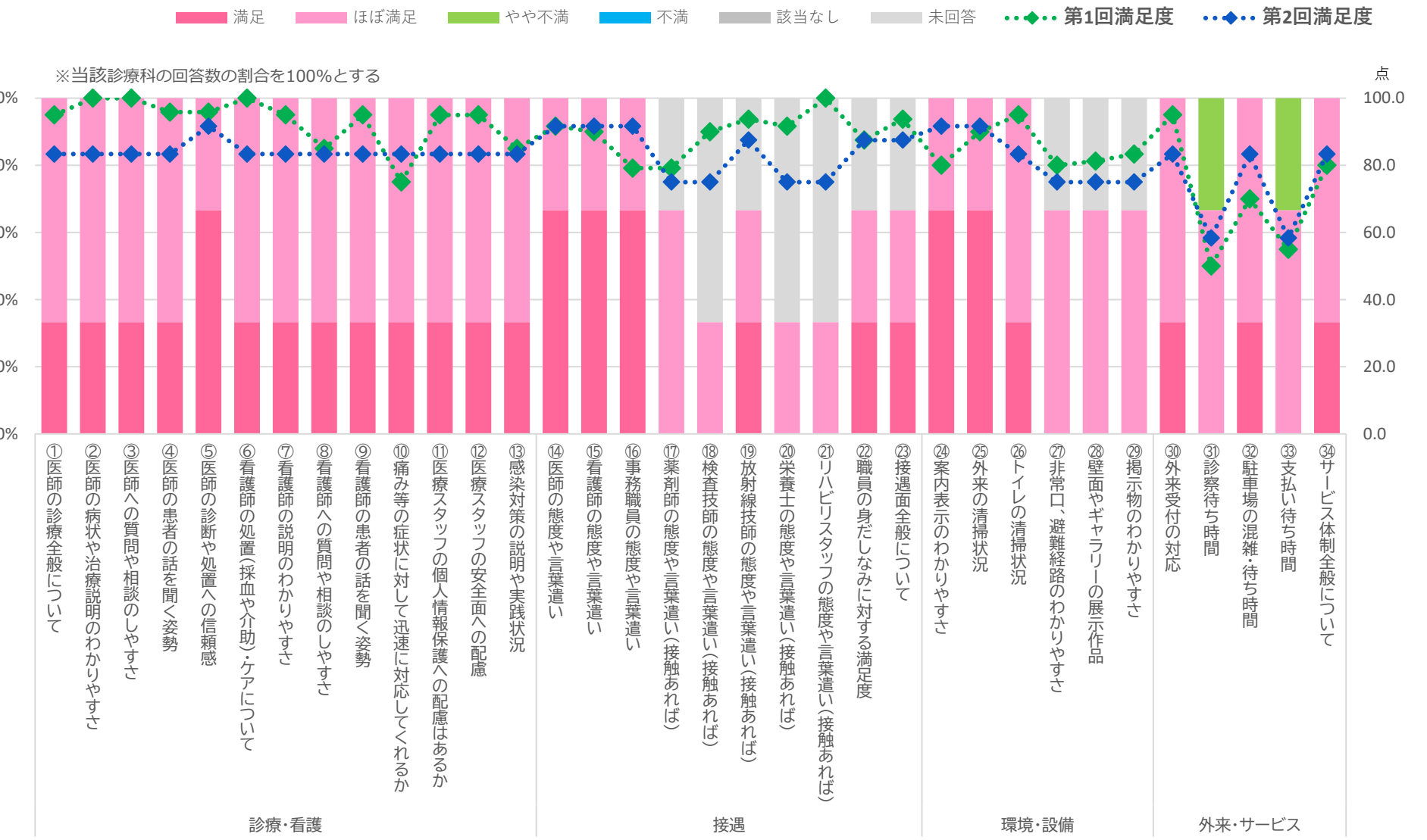
診療科別 血液内科(有効回答数19)



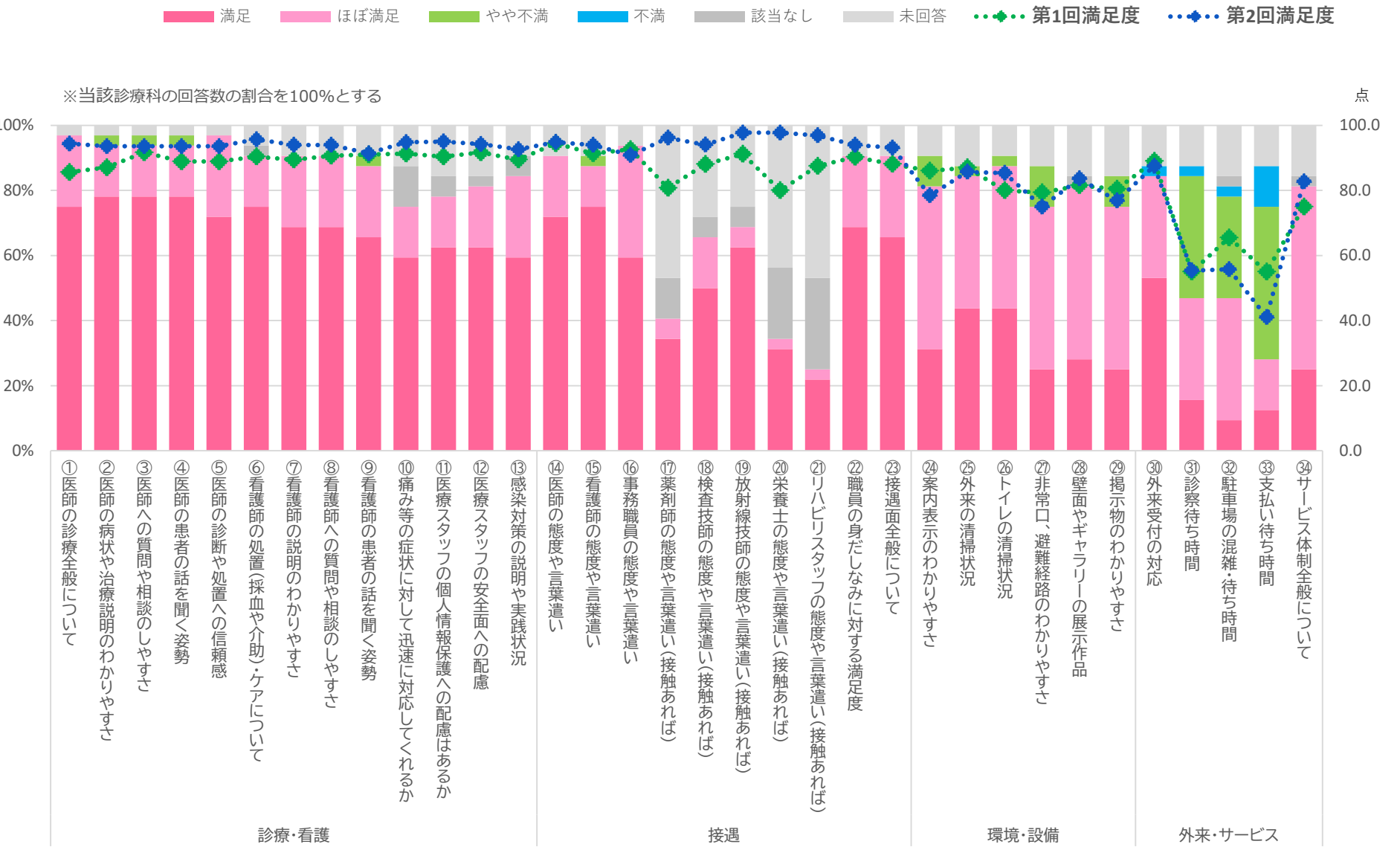
診療科別
脳神経内科(有効回答数30)



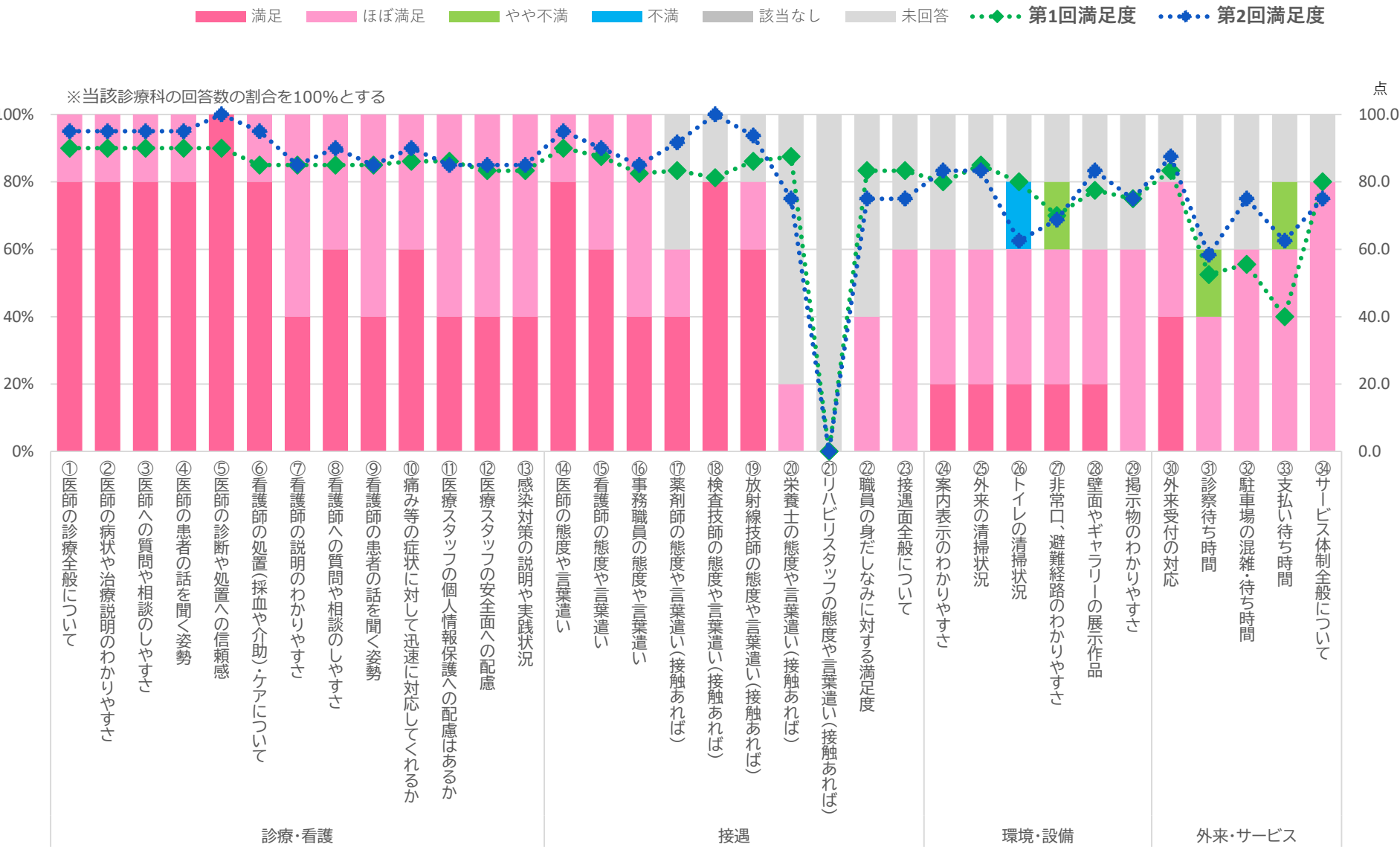
診療科別
心臓血管外科(有効回答数3)



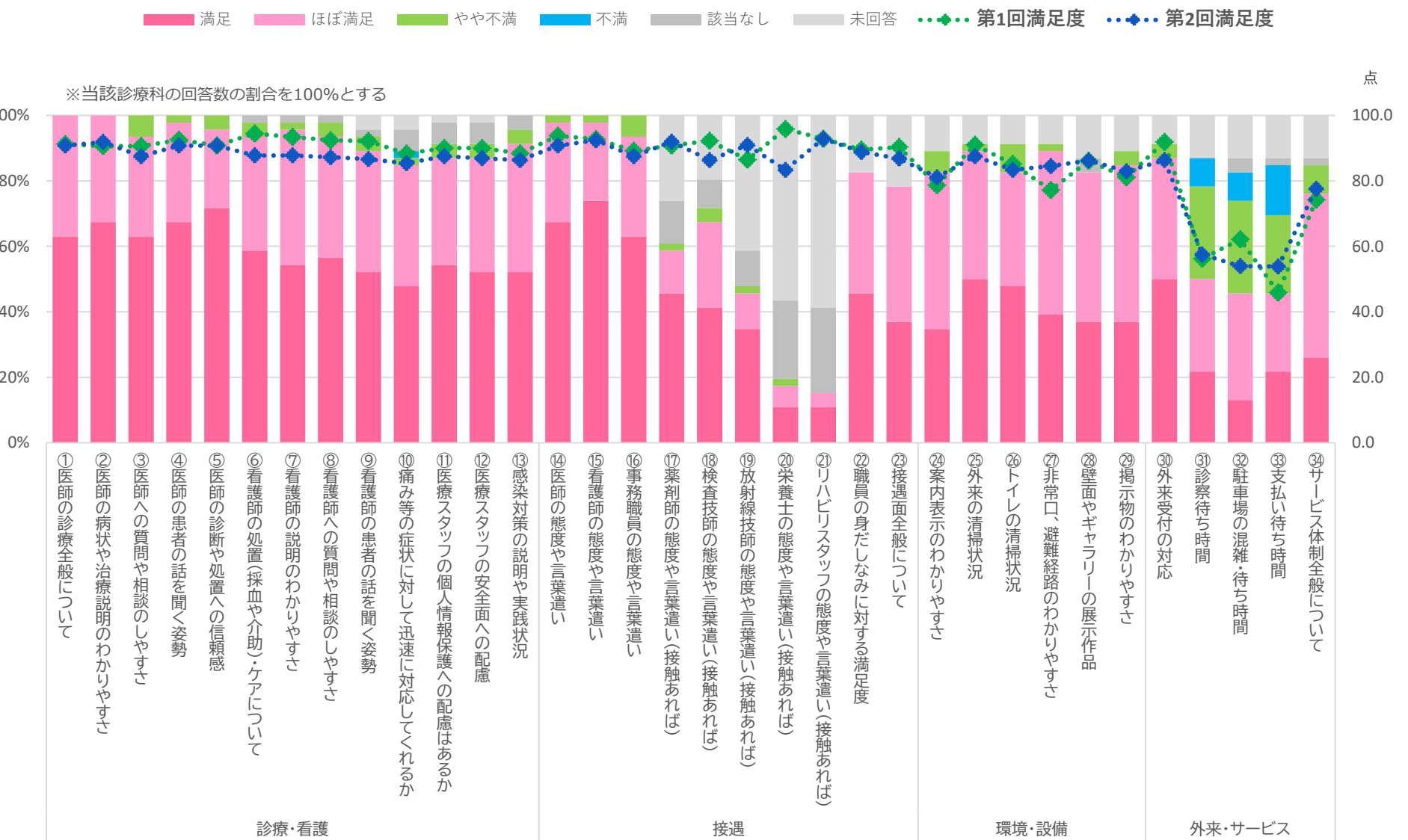
診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数32)



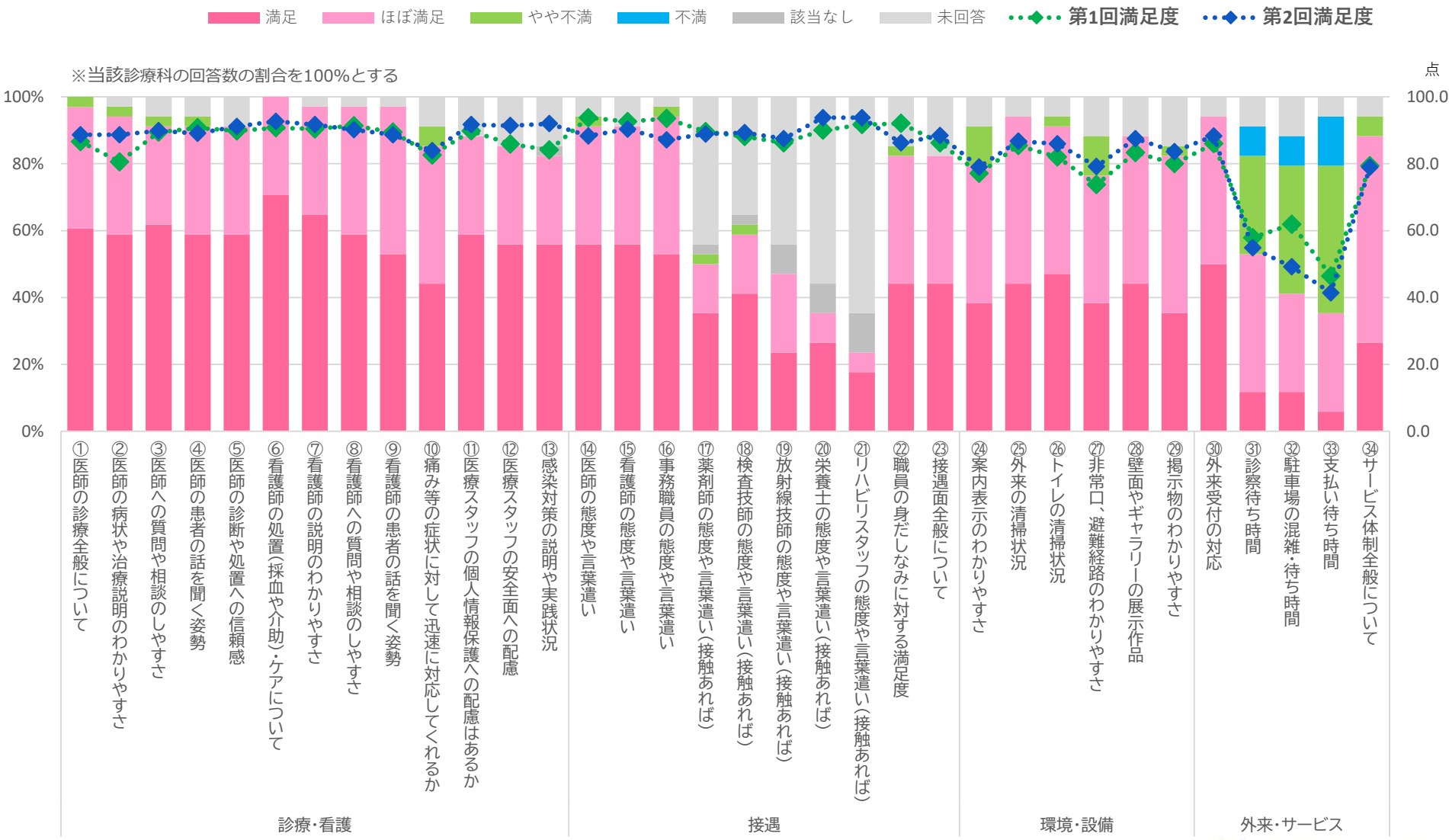
診療科別 呼吸器外科(有効回答数5)



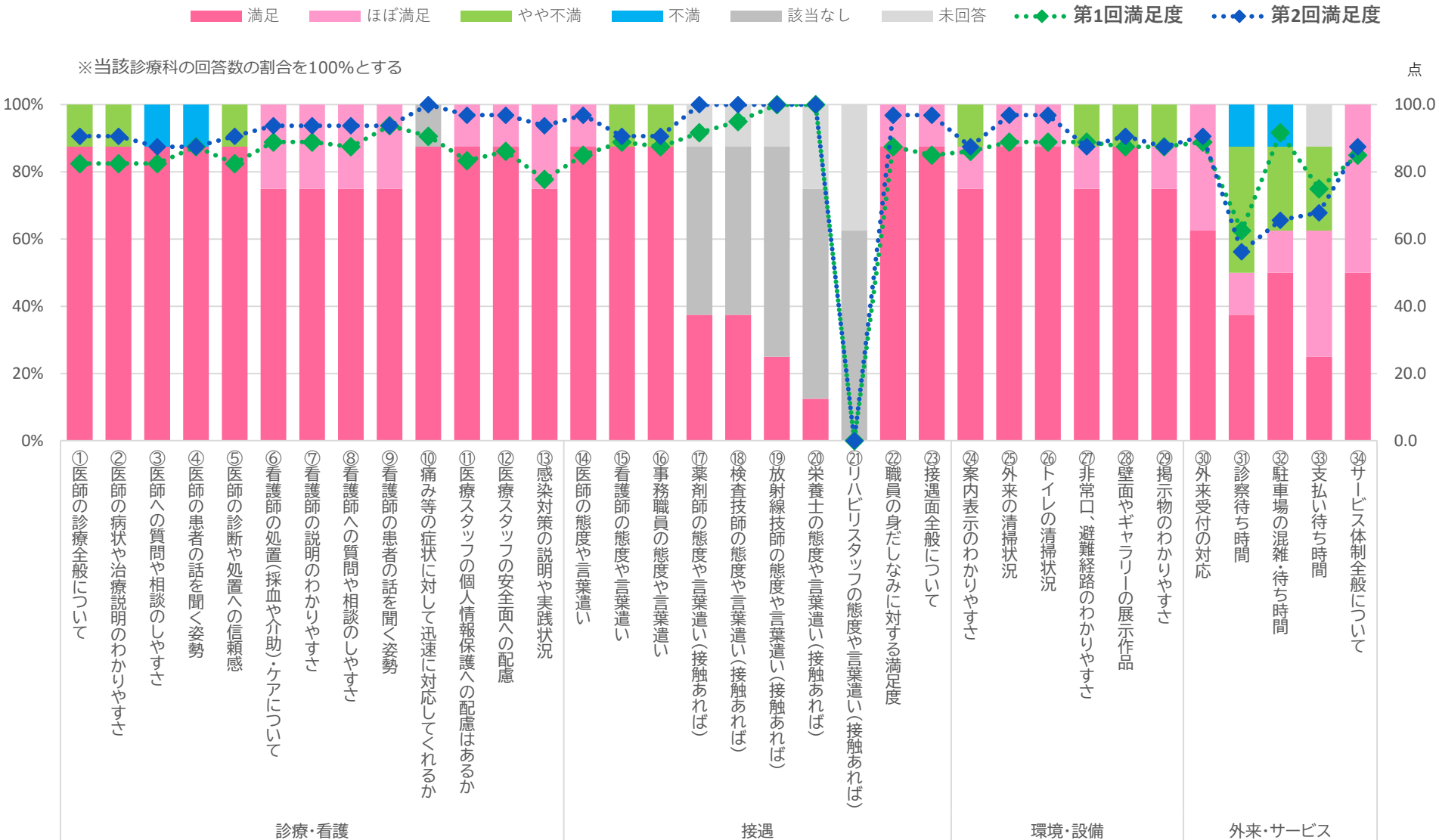
診療科別 泌尿器科(有効回答数46)



診療科別 消化器・移植外科(有効回答数34)



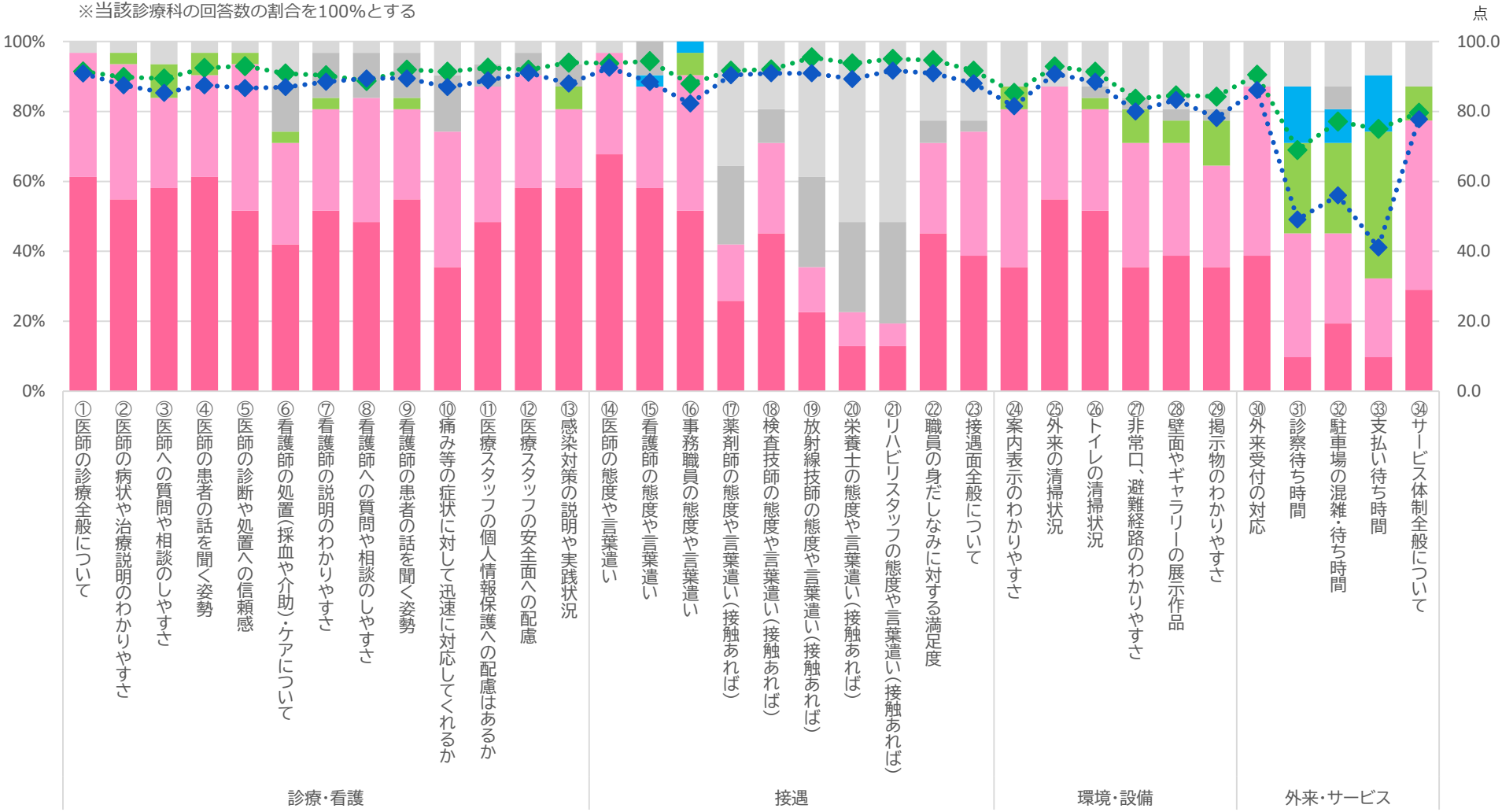
診療科別 小児外科(有効回答数8)



診療科別
眼科(有効回答数31)

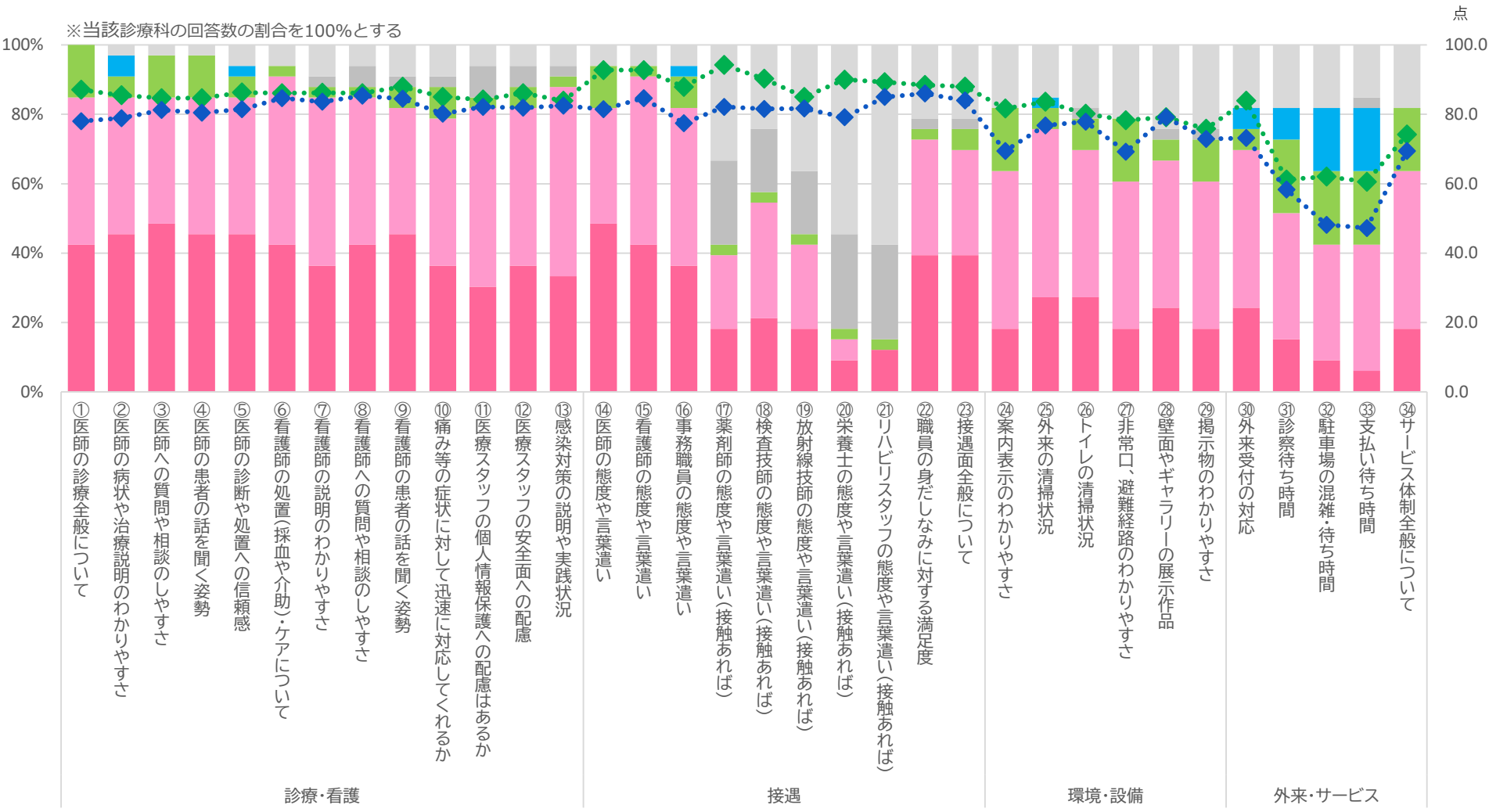
満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 第1回満足度 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

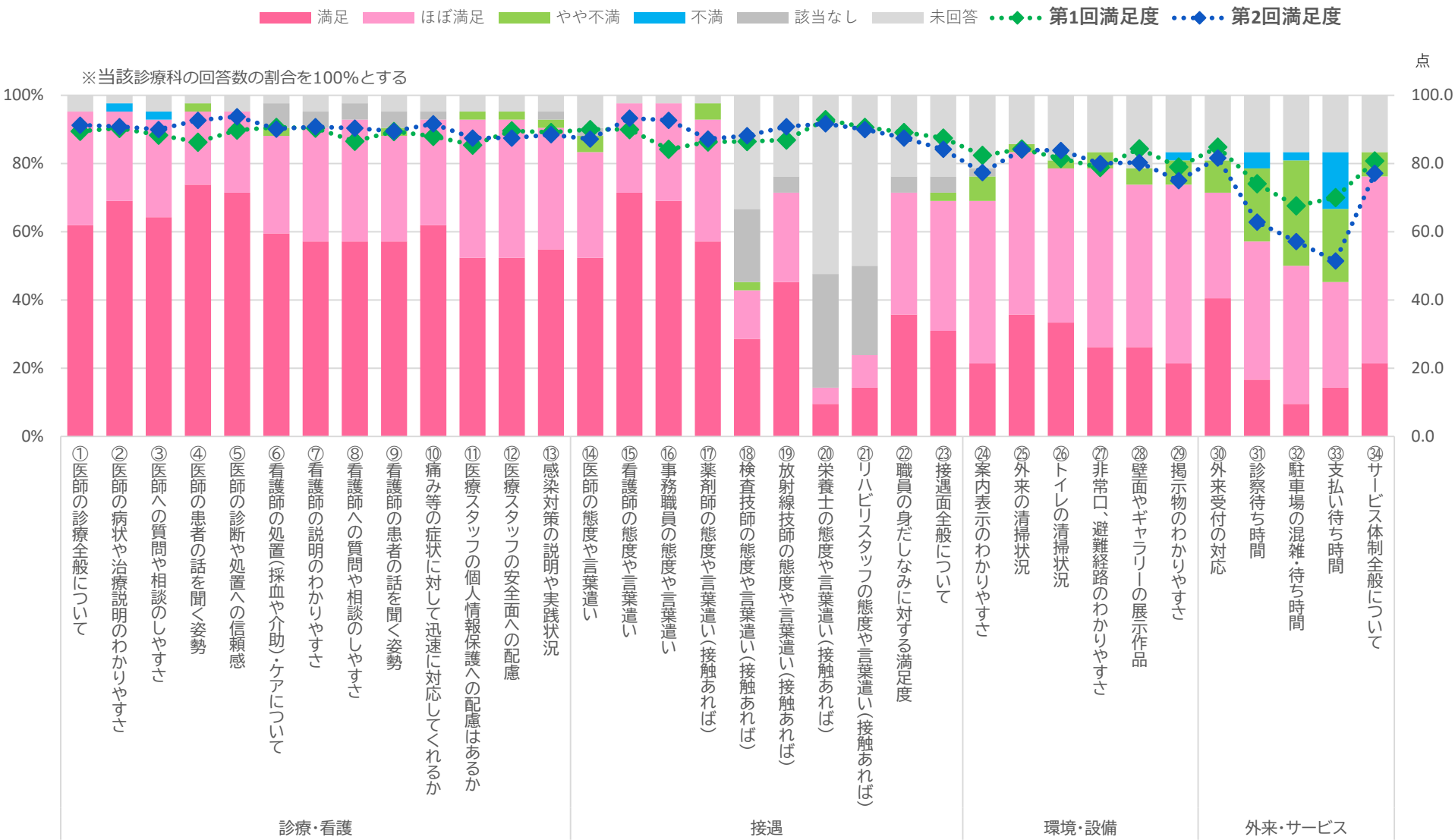


診療科別
耳鼻咽喉科(有効回答数33)

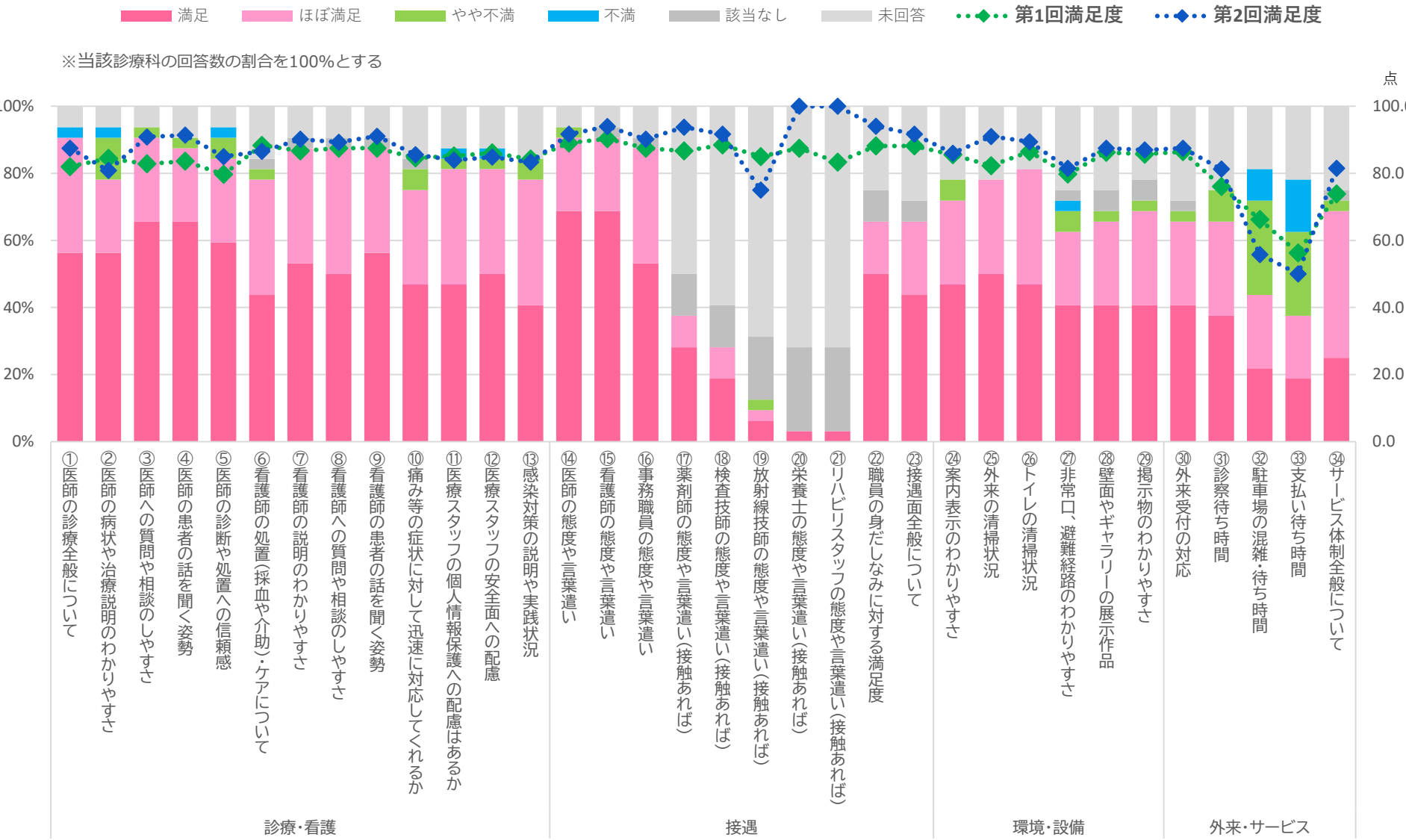
満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 ●◆◆ 第1回満足度 ●◆◆ 第2回満足度



診療科別
整形外科(有効回答数42)



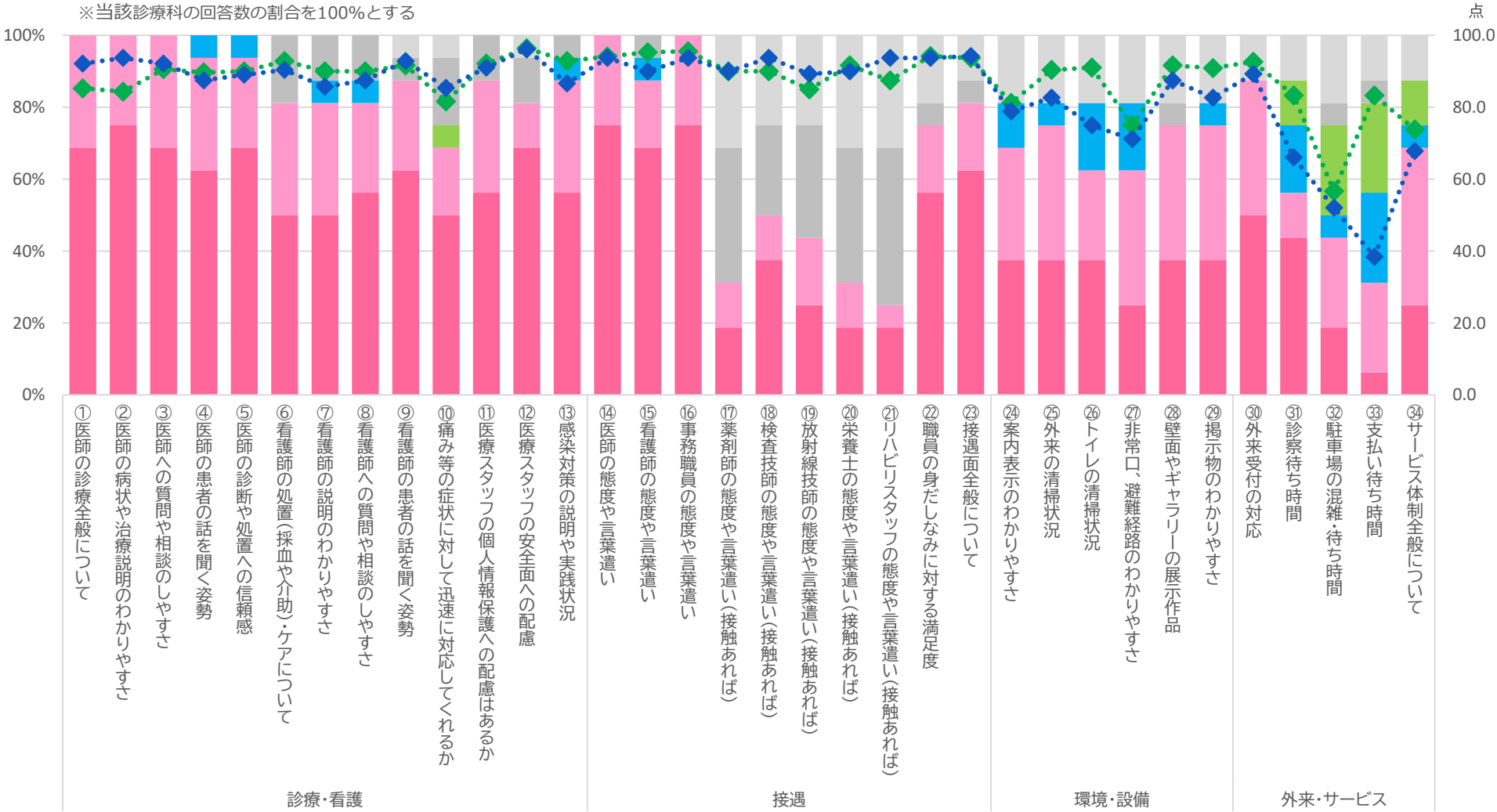
診療科別
皮膚科(有効回答数32)



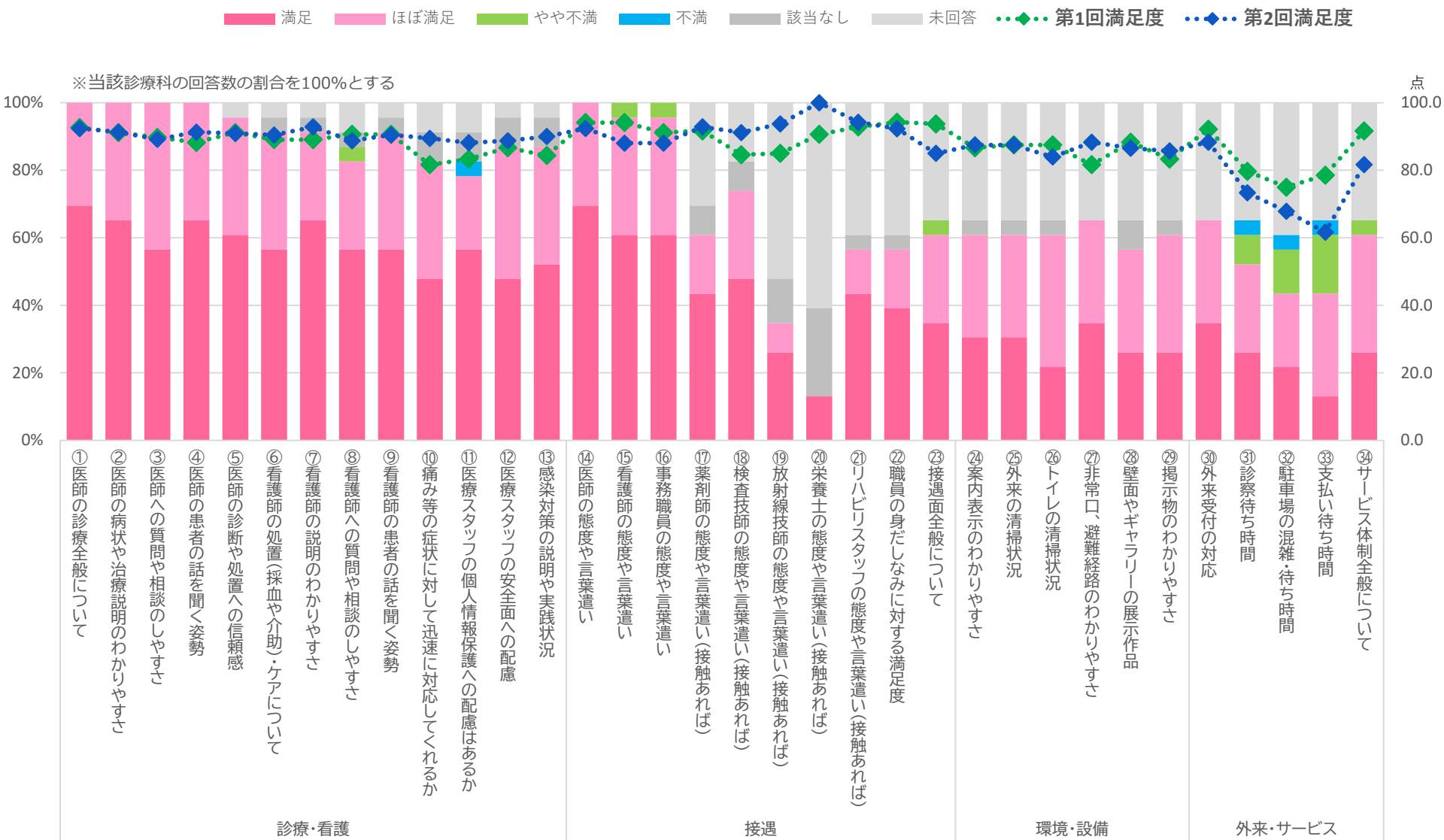
診療科別
形成外科(有効回答数16)

満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 第1回満足度 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



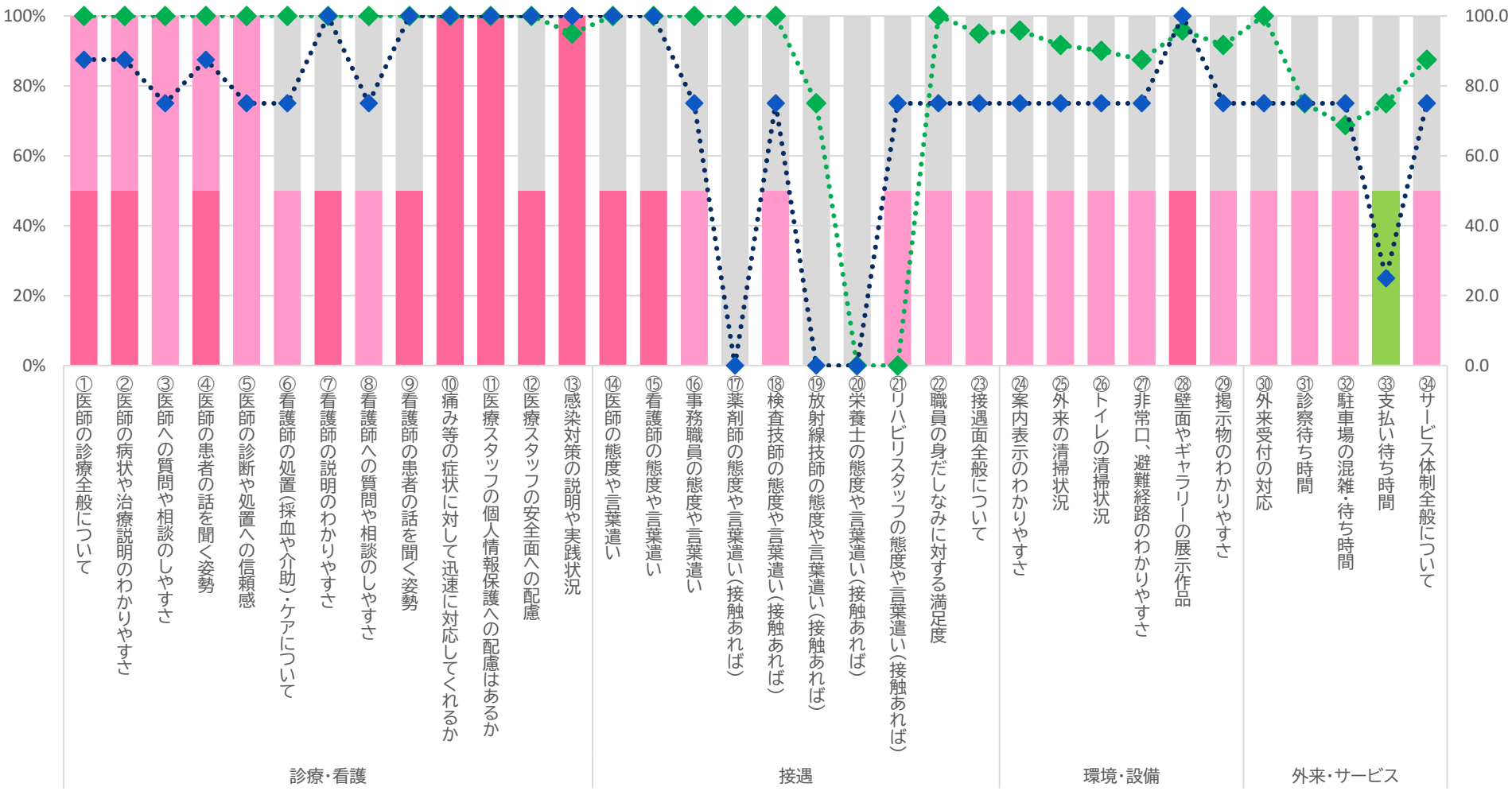
診療科別 脳神経外科(有効回答数23)



診療科別
麻酔科(有効回答数2)

満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 ●◆● 第1回満足度 ●◆● 第2回満足度

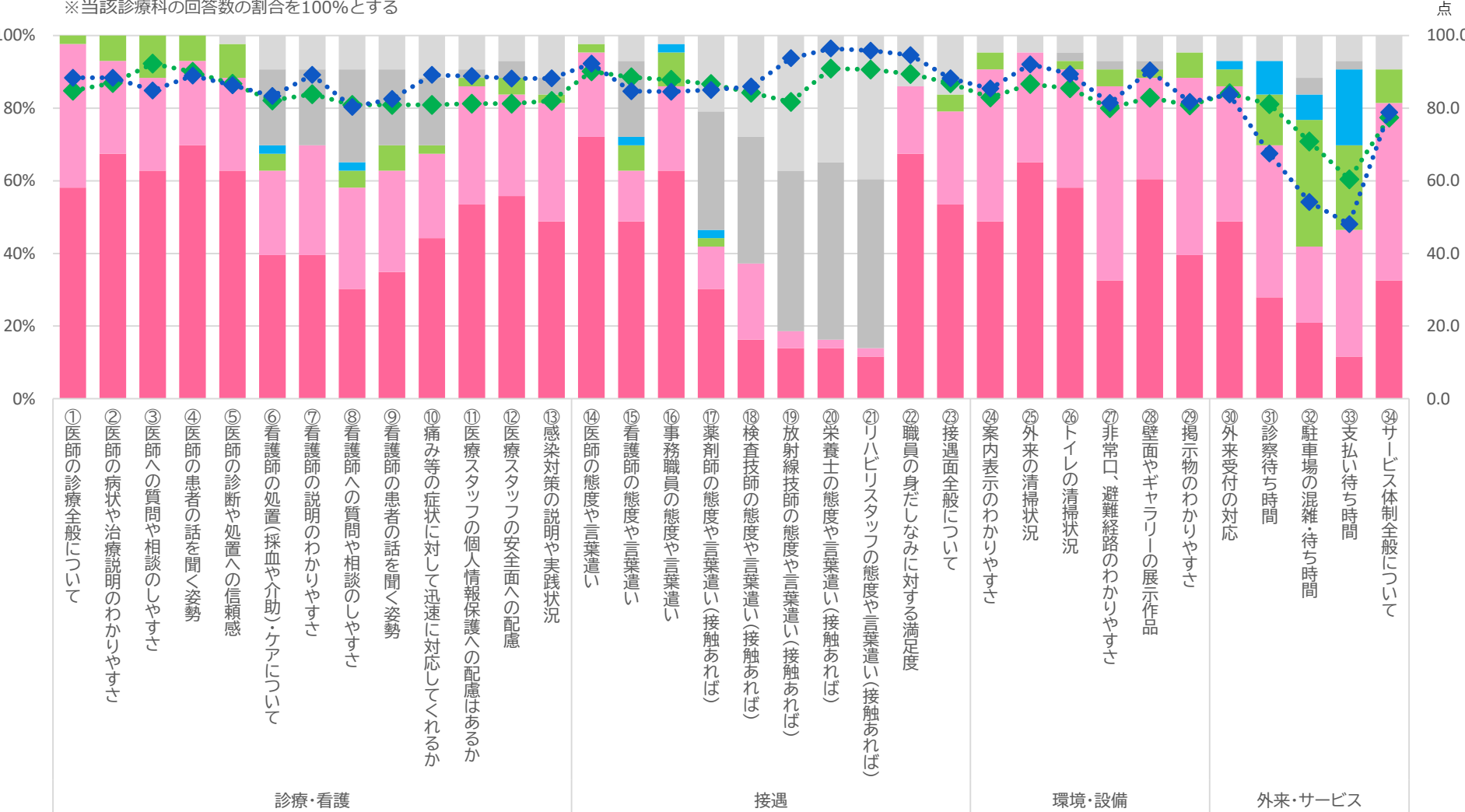
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別
精神科神経科(有効回答数43)

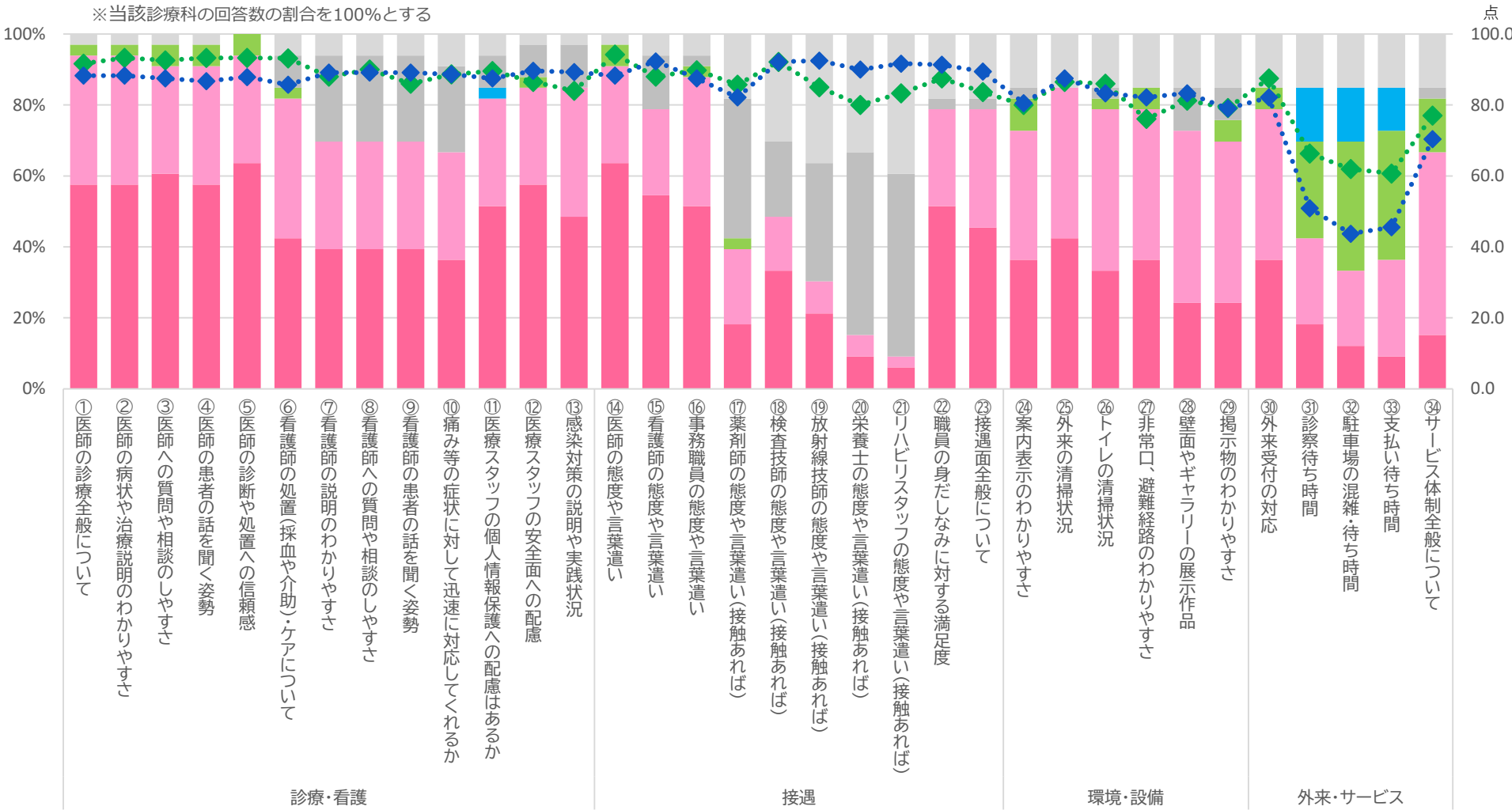
満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 第1回満足度 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別
小児科(有効回答数33)

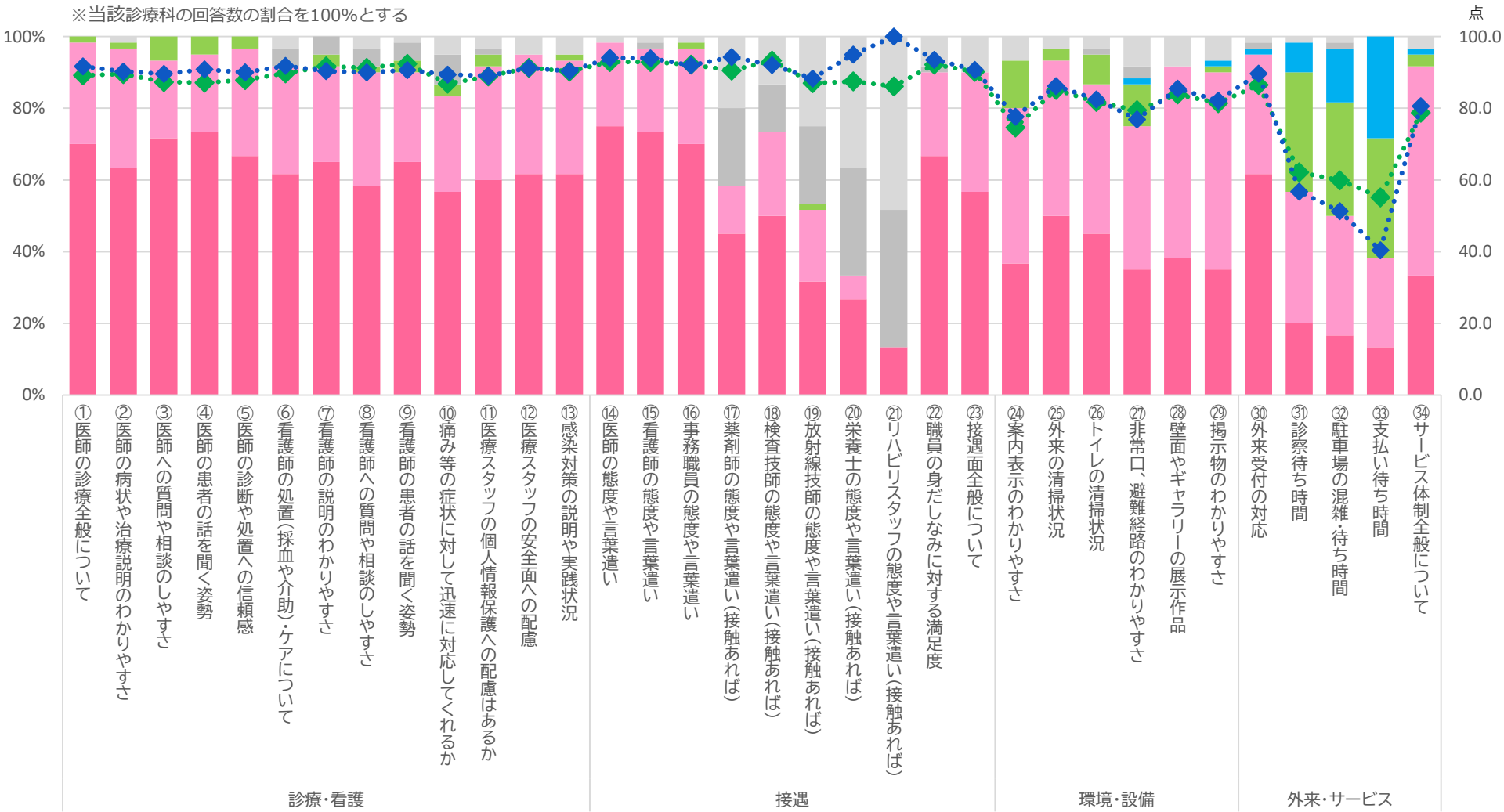
満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 ●◆● 第1回満足度 ◆◆◆ 第2回満足度



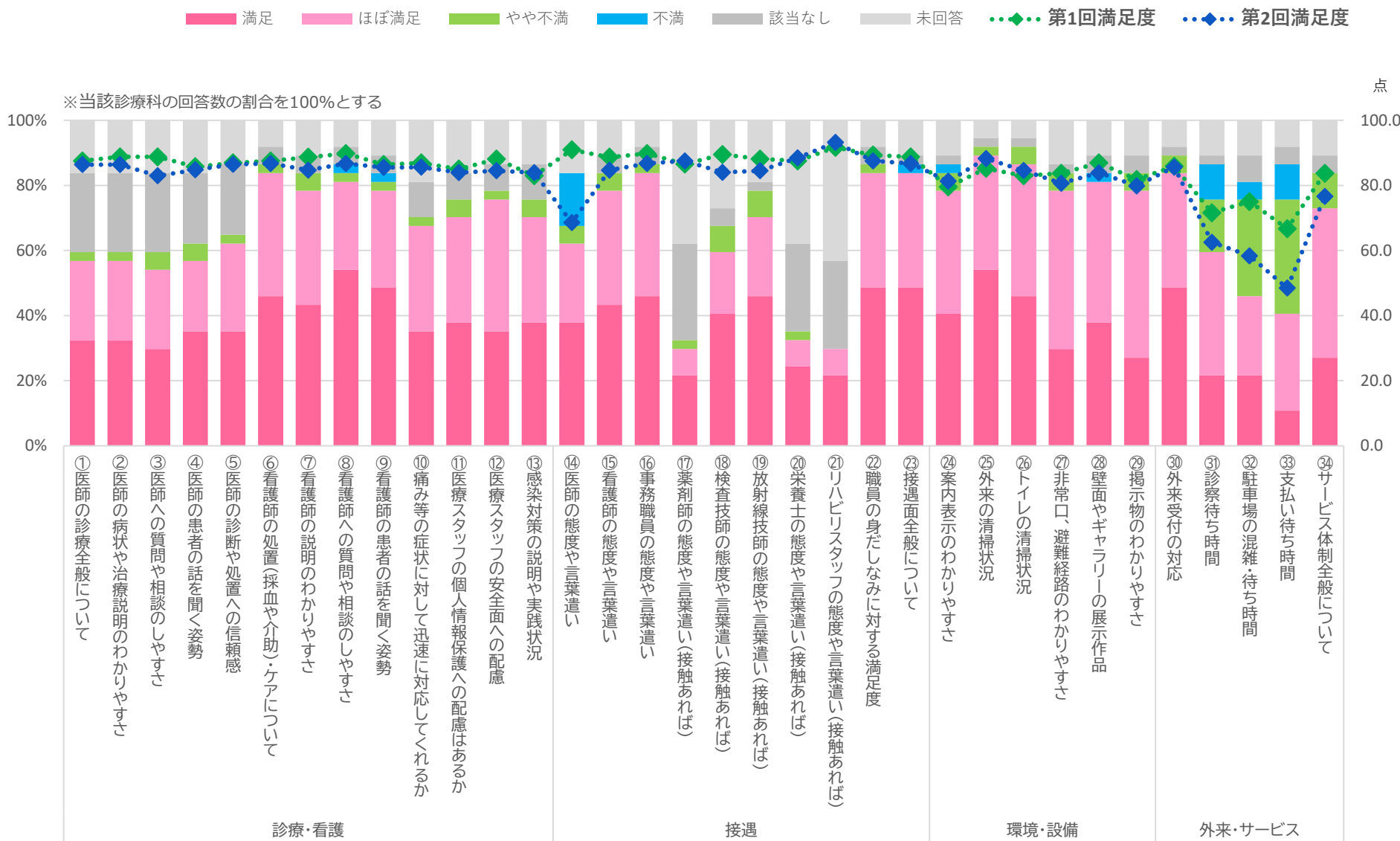
診療科別 産科婦人科(有効回答数60)

■ 満足
 ■ ほぼ満足
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 該当なし
 ■ 未回答
 ● 第1回満足度
 ● 第2回満足度

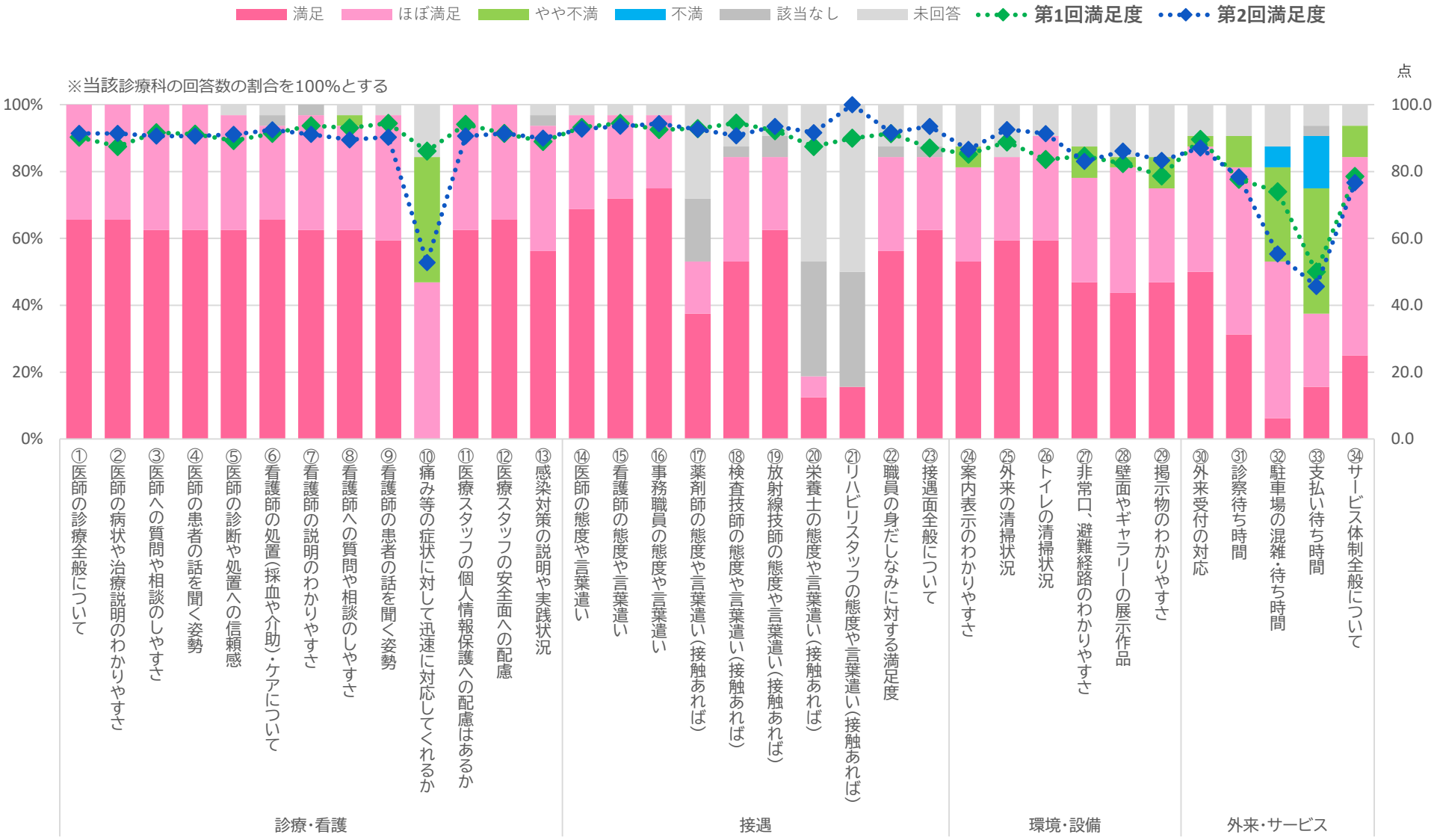
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



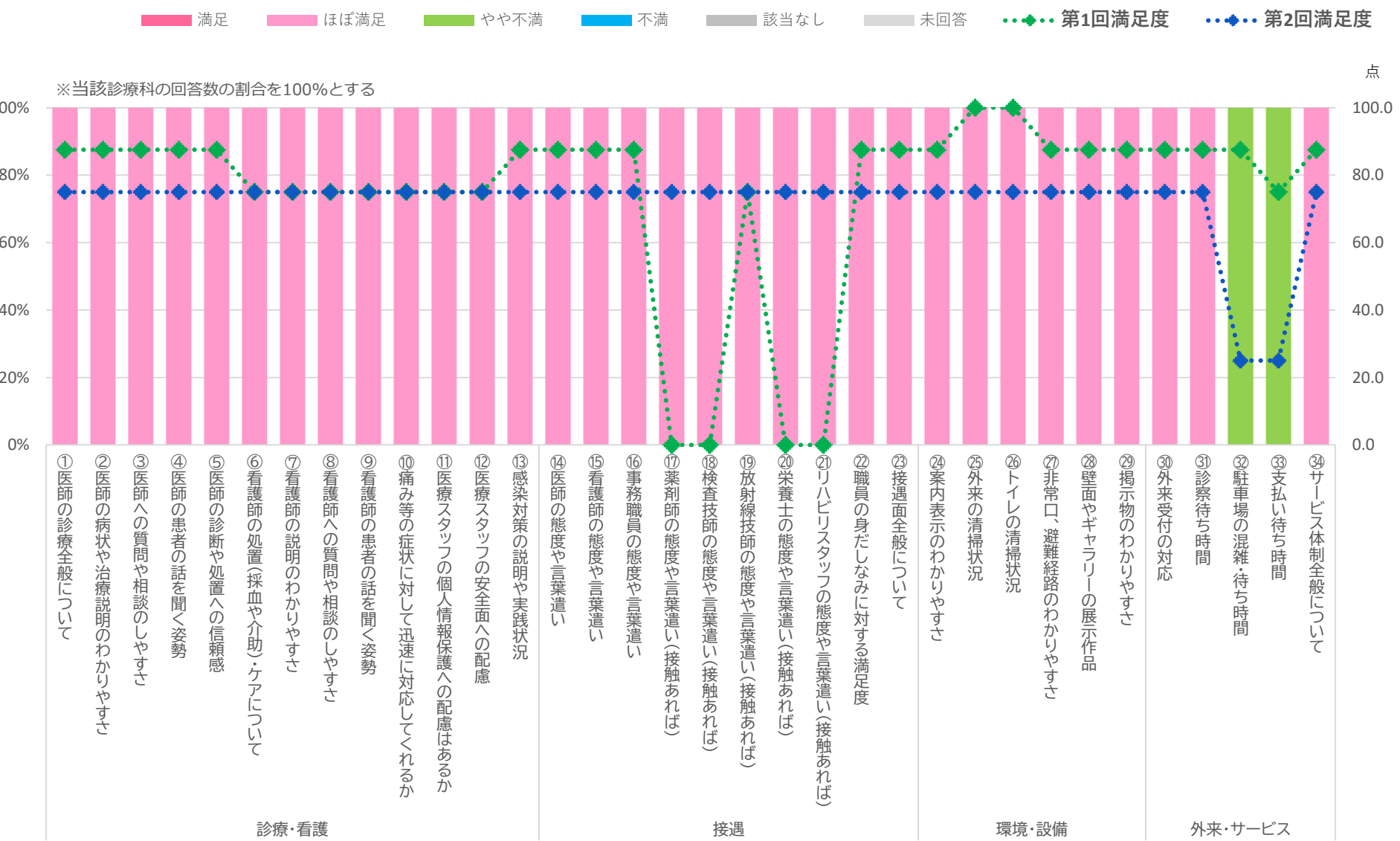
診療科別
放射線診断科(有効回答数37)



診療科別
放射線治療科(有効回答数32)

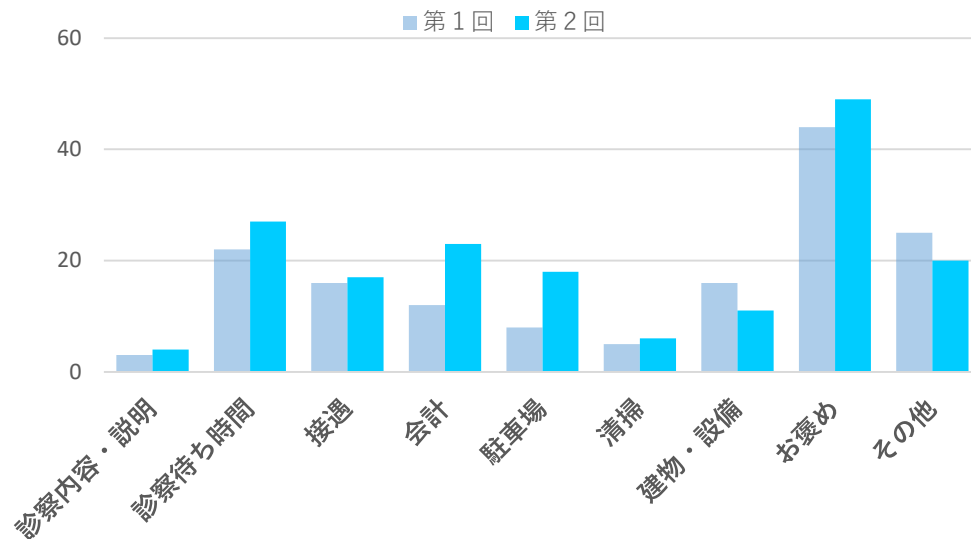


診療科別
総合診療部(有効回答数1)



【自由記載・ご意見等】 医科

	第1回	第2回
診察内容・説明	3	4
診察待ち時間	22	27
接遇	16	17
会計	12	23
駐車場	8	18
清掃	5	6
建物・設備	16	11
お褒め	44	49
その他	25	20
計	151	175



〔診察内容・説明〕

- ・医師の説明をもっと詳しくお願いしたい。
- ・信頼できる様にもっともっと話を聞いてほしい。不安にならない様にしてほしいです。
- ・専門医療から総合医療に重心を置く方向で検討してほしい。
- ・大学病院だから仕方ないのかもしれないが、担当医師がよく変わる、それも何の説明もなかった。

〔診察待ち時間〕

- ・待ち時間が長くて一日仕事になってしまう。もっと早く終わるように工夫してほしい。
- ・予約時間をかなりすぎる事が多く、その説明や案内もない。10:00の予約が12:00近くになることもよくある。採血の待ち時間が長い。検査場所までが遠くわかりにくく、年寄り1人では行けない。(不安)
- ・ドクターをはじめ、スタッフの皆さんが親切で、満足しています。ただ、診察の待ち時間が長いかとは思いますが、多くの患者がおり仕方ないのかもしれない。

- ・待ち時間が長すぎる。
- ・診察の待ち時間などの時、待つ時間遅すぎる。
- ・診察の待ち時間は仕方ないと思うが、どれくらい遅れているのか案内がほしい。
- ・待ち時間は仕方ないと思いますが、システムを工夫するとか改善する方法があれば試していただきたいとも思います。
- ・せっかく電子掲示板があっても診察中にならないと番号が表示されずどれくらいの人が待っているのか分からない。次なのかどうか分かるだけで待ち時間にトイレに安心して行けたりする。
- ・待ち時間が長い時がある。駐車場も仕方ないと思い対応している。それをのぞけば満足していて本当に感謝している。
- ・子供は早く帰りたいと言う時は、一回家に帰らせてから再度支払いにきたりしている。今は、問題なくなんとか通院・治療できている。今後お願いします。予約しても予約時間に呼ばれることはない。待ち時間は長すぎる。

医師や看護師、受付スタッフは印象は良い。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔診察待ち時間〕

- ・待ち時間以外のサービスに不満はない。改修前に比べると待ち時間は改善させているが、もう少し待ち時間を少なくなくして下されば幸いです。
- ・待ち時間長いのは仕方ありません。ドクターの方々のお時間大変でしょうね。
- ・待ち時間問題。予約(次回)問題。大病院での導入は不可能な事だがネット予約の導入を!!(変更も)
- ・駐車・採血検査の待ち時間バラツキ何とかなりませんか？
- ・徳大と言えばイコール待ち時間が長い…と言われるほど待ち時間が長いです。患者は、何らかの不具合があり、受診しておりますので、待ち時間の長さは身体にこたえます。
- ・予約しているのに、待ち時間が長すぎる。
- ・予約しているのに10分待った。前に診察なしなのに。子どもは待てません。
- ・予約してても誤差が長く待ち時間が長い時がある。
- ・予約をしていても待ち時間が1時間以上ある。
- ・予約案内を50%程度守れることを要望します。
- ・予約時間がいつも遅れるので、もう少し何とかして欲しい。2時間くらい待つときもある。
- ・診察までの検査の待ち時間も長い。
- ・外来項目の(31)診察待ちと(33)支払待ち時間が長い。
- ・X線待ち時間、当初順番を忘れられていたのか？不安であった。
- ・血液検査の待ち時間が長い!! ・受付の時間を分けてすることは良い改善と思います。
- ・予約時間の30分以前に着きましたが診察の受け付けをしたのが予約時間を20分過ぎていました。国道から大学院内に入る事もできない車もあり私は車の中で30分以上待ちました。

〔接遇〕

- ・昼頃、廊下まで笑い声聞こえてます。うるさい。こっちは痛いのに。
- ・3年前に徳大に初めて受診した時の総合受付か何かの電話対応がとても感じが悪く、こんな病院絶対に来ないと思ったことがあった。今は病氣も治りつつあるので満足しています。
- ・1年程前ですが、放射線技師1名より、ひどい対応を受けました。身体の動きが良くないため、テキパキ動けません。そこが理解できなかったのだと思いますが、「さっさとしろよな!!」みたいな言動をされました。以後…気を付けていただければと思います。
- ・医師によってそれぞれ違う、感じ悪い方もいます。
- ・〇〇科の受付の方は冷たい。受付内の私語が多い。受付対応どうにかしてほしい。予約とる時の態度の悪さ。
- ・外来クラークの態度がいつも気になります。ほとんどの人がニコリともせず、その為か新しく入ってくるクラークもニコリともしなくなる悪循環。他の科と言ってもコワいです。仕事は一生懸命していそうなのでもったいないです。
- ・血液検査の受付の対応が良くない。駐車券の受付の対応が、かなり悪い。
- ・高齢者にはわかりやすい言葉で伝えてほしい！（聞き取りにくい時が多い）
- ・今月の小児科の先生は優しくしていただいたが、昔、〇〇科と△△科の先生に対して嫌な思い出があり、いまだにトラウマになっています。
- ・事務スタッフの対応に不満がある。「えらそうだな。」と感じる。
- ・〇〇科受付の方の私情（不満な時）が顔や態度にあらわれる。私語があり、受付担当があるのかもしれないけど、患者様が待っていても対応しない時がある。
- ・総合受付の駐車券を渡す人が私語ばかり。仕事中では？
- ・薬局、全体的に感じが悪い。薬ができていのに番号を押し忘れ、あやまりもしない。時間が長い。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔接遇〕

- ・多忙な時には対応が雑になっていると思います。（個々には親切なのですが、時に）
- ・誰に何を聞いても（院内システムetc）大部分のことは共有し答えられる様にしてほしい。
- ・廊下での説明は、なるべく小さな声（本人に伝わるぐらい）をお願いします。
- ・8：45予約なので、渋滞の中来ているのに、診察は9：00が一番早いとのこと。予約変更なので、無理やりいれていただいたのでは？と医師、事務員のせいにするが、自ら間違っただけでは？と思う。たかが、16分ですが、慌てて走りながら来院した患者の気持ちも考えて欲しい。"

〔会計〕

- ・(支払い待ち時間)長い時があります。
- ・支払い待ち時間だけ早ければ特にありません
- ・会計が遅い時だけでも人数増やすなり早くしてほしい。遅い時は異常に遅い。
- ・会計もっと早くしていただきたい。
- ・9月頃、会計待ち時間が30分程度と電光掲示板に書かれていたのに、予定時間（会計受付時間）から1時間以上待たされた。患者（会計）の混雑はある程度予測できるはず。医療事務スタッフを増員すべきでは？
- ・コンピューターシステムに問題があるのか会計が遅れてしまうことが少なからずある（当方に問題があることもあるが）
- ・会計も小児科で“なし”(0円)なのに並ぶ必要があり、子供がグズる。
- ・もう少し待ち時間と会計の時間が早くなればいい
- ・会計の支払い待ち時間が長いのが残念に思います。
- ・会計の待ち時間が、20分程度になると、助かります。
- ・会計の待ち時間がかかりすぎると思います。
- ・会計の待ち時間が長い

- ・会計の待ち時間が長い。もう少し早いと助かります。
- ・会計の待ち時間が長いことが多い。支払いをクレジットの自動引き落としなどあればなあと思う。
- ・会計の待ち時間をどうにかしてほしい。駐車場からの距離は、体調が悪い人には優しくない。
- ・会計を早くしてほしい。
- ・外来項目の(31)診察待ちと(33)会計待ち時間が長い。
- ・支払い待ち時間がかなり長いです。
- ・支払い待ち時間が長い。
- ・支払い待ち時間が長く、もう少し早くしてほしい。
- ・支払い待ち時間が長すぎるように思う。
- ・精算に時間がかかる。意見するも改善なし。
- ・会計、名前で呼ばれるとき、よく忘れられる。

〔駐車場〕

- ・駐車場がもっとたくさんあれば良いなと思います。
- ・駐車場がもっとほしいです。
- ・駐車場が狭く危ないと思います。混雑しているととても危険です。
- ・駐車場が満車で、なかなか入庫できない。会計の待ち時間が長い。
- ・駐車場が満車のことが多く予約時間までに間に合わない。早めに来て待ち時間も長く予約の意味がない。駐車場スペース拡大が必要。
- ・とにかく待ち時間が長い。駐車場待ちしていたら、予約時間に間に合わなくなってしまうと思う。
- ・朝早めだと駐車場も空きがあるけど、10時を過ぎると混雑してなかなか入れないことも多々ありました。
- ・障害者用の駐車場に一般車が止まっているように思うが…時々駐車できないことがある（12時頃）

【自由記載・ご意見等】 医科

〔駐車場〕

- ・駐車場の係員、一人だけぞんざいな人がいる。
- ・駐車場の眼鏡をかけたおじさん、いつもいやらしい。頭ごなしにいつも言うてくる。
- ・駐車場券担当の対応がいつも悪い。
- ・駐車場の混雑・待ち時間
- ・駐車場の上階の場合の階段の位置を示して欲しい
- ・駐車場の数を増やしてください。
- ・駐車場をそろそろ無料にしてくれませんか。あんだけ混んで料金まで取られるのはなんだかふに落ちません。支払いの待ち時間が以前より早くなってきて嬉しいです。今後お願いします。
- ・徳島大学駐車場の件 障害者以外の方でも駐車していて止めれない。
- ・立体駐車場の階段がせまいしハードです！エレベーターあったら助かります。
- ・駐車場の清算も30以内は無料にしてほしい。(5分止めただけの人達一律100円のため)

〔清掃〕

- ・時間帯にもよりますが、トイレのペーパー入れがいっぱいになっている時があります。利用者が小さくまとめて捨てればいいのですが、なかなかできないですね。ゴミ入れをもう少し大きくすればいいかなと思います。ペーパーはまとめて（小さく）捨ててくださいとメッセージを前に貼っても？意識改革になるのでは。
- ・トイレの角、ATMの看板の上、ほこりがたくさんたまっている。
- ・入院中、トイレがすごく汚かったので嫌でした。
- ・トイレの手すりにホコリがたまっていた。
- ・外来のTVの上がエレベーターからみたらゴミだらけ、掃除しないの？
- ・トイレはきれいに掃除してくれているのですが、使用マナーが悪いので、すぐ汚れます。床面が、尿の水たまりになっていたりします。

〔建物・設備〕

- ・30回も放射線治療に通って、最後に気づいたのですが…薬学部棟の北側にあるゲートは実は私にとってとても都合の良い入口だったのかもかもしれません。（駐車場へのショートカットとして）このゲートに徳島大学病院第2入り口などとはっきりわかる表示があれば良かったなと思いました。
- ・コロナ対策として、入口で検温していますがちゃんと測定できているか心配です。あとモニターの数字も見えにくいので見えやすくして欲しいです。
- ・主人の病気で眼科にきたときバリアフリーの病院で大変助かりました。車イスとかエレベーターがやはり長くかかる時間には、団塊世代にはエネルギーを使い果たします。
- ・外のいすで待っている時、横にてすりなどがほしい。
- ・正面外来駐車場まで、歩道上に屋根を設置願う！支払い待ち時間の短縮及び待合スペースの拡張！
- ・冬の暖房がききすぎて暑すぎる。
- ・飲料販売機を各階に置いて欲しい。1階まで待ち時間に行けません。前の方が困っていたので。
- ・中央検査棟の階段表示がわからず、エレベーターしかなかった。間違って2階に行ってしまう、3階に急いで行きたかった。
- ・ローソンは病院内にあるが、銀行がローソンに入っていない点（イオン銀行など、入れると便利）
- ・椅子を増やして欲しい。100人に1人は何十分も立って待っている。
- ・コロナのせいではあるが、待合の椅子が座る所が少ない。
- ・お世話になります。Wi-Fiルーターでは映画やYouTube見れません！入院病棟各全てに、Wi-Fiネット無料コーナーを設けてほしいです。お仕事される方、趣味の方、気分転換の方全てが他のことに気ちらされることなく使えるコーナーをぜひとも設置してほしいです。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔お褒め〕

- ・医師・看護師の対応は良かった。
- ・私も医療従事者ですが、こちらの受付クラークさんの対応は優秀だと思います。予約外で受診させてもらうのに電話をさせてもらった際、迅速に対応してくれます。（私の職場はグダグダなので）勉強されているのでしょうね。
- ・医師・看護師と連携がとれているのだと思います。信頼関係がみえてきます。
- ・〇〇科の先生や受付の方は優しくて話しやすい。
- ・受付の方、看護師さんが待ち時間の間に気分が悪くなっていた時優しく声をかけて下さり、ベッドで休ませてくれました。大変ありがたく思いました。ありがとうございました。
- ・入院中の看護師さんに（1人だけです。他の方はすごく優しくかったです。）不快な思いをしたことはありますが、外来の看護師さんは皆親切で優しく説明も聞きやすく丁寧で気持ちよく帰れます。先生もとても親身になってくださり信頼のおける先生です。
- ・サービス、また態度等は民間病院より良いと思う。
- ・私が（当院に）勤務していた時代に対して飛躍的に改善している。さらなる向上をお祈りします。
- ・病院としては、清潔感があり、空間も広いので移動のしやすさ、通院のしやすさがある。
- ・上の子出産もこちらでお世話になりました。今回も安心して出産に望めます。

〔お褒め〕

- ・とってもわかりやすく説明して頂き本当に安心です。ありがとうございました！
- ・症状が突然悪くなる時があり、急に受診をしなくてはいけない事がたまにあるが、きちんと対応してくれるので大変助かります。
- ・先生も看護師さんも適切に、丁寧に説明して下さるので安心できます。（薬の処方を忘れられた時にはドキッとしましたが…←度だけ）
- ・先生方がよくしていただいています。わからないことも親切にわかりやすく説明してくれて、ありがたいです。
- ・特に入院中の医師・看護師・スタッフの方々にはやさしく、よくして頂きました。感謝しております。ありがとうございました。
- ・長い間お世話になっています。おかげ様で元気になりつつあります。うれしく思います。ありがとうございます。
- ・痛い時や検査で不安な時、優しく声掛けしてくれて、嬉しかったです。
- ・不安な検査に優しくよりそって下さいました。ありがとうございました。
- ・産科婦人科では出産もお世話になりました。皆さんとても良くしてくださり安心してすごすことができました。精神科も長くお世話になっております。
- ・子供と本人(産婦人科)で大変お世話になりました。いつもとても丁寧に対応して頂いております。ありがとうございます。
- ・先生、事務職員の方には、優しく患者本人に対応して下さい、とても嬉しいです。本人も喜んでいます。いつもありがとうございます。
- ・病院の業務に携わるすべてのスタッフの方々(どなたかの優しい一言で、気持ちがふっと軽くなりました。)、いつもありがとうございます。様々な病気で辛い思いをされている患者さんたちに、これからも寄り添って下さい。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔お褒め〕

- ・いつもよくして頂いております。ありがとうございます。
- ・お世話になりありがたく思います。充分満足です。これからも同様よろしくお願ひします。
- ・お世話になりました。
- ・コロナの中頑張ってください！！いつもありがとうございます。
- ・コロナ禍の中医療従事者の方々には感謝しかありません。頑張ってください。
- ・コロナ時で大変ご苦労なさっていると思われます。以前と少し、違和感を感じる時があります。患者は、ドキドキ、ビクビクしながら通院しているのは私だけでしょうか？先生・スタッフの方々よりお声がけ頂き、ほっとし、病気も…元気も出る気がします。先日も新聞に徳大コロナ医療チームの写真を見ながら、やっぱり大変なんやと思ひ…失礼な事を申しましたがお許してください。コロナめ…オミクロンめ…もう十分人間を苦しめたので、そろそろ休んでちょうだいね。どうぞ皆様に安息の日が来ますように、お祈り申し上げます。ありがとうございました。
- ・すごく良い病院と思っています。
- ・とても満足しています。
- ・スタッフの人はみんな親切で先生も頼りになるのでまたお願いしたい。
- ・まだ病院1回めなのでよくわかりません。
- ・医師もスタッフさんも親切に接してもらえるのでありがたいです。
- ・医師や看護師やスタッフの対応は良いと思います。
- ・院内は清潔で明るく感じました。職員の方の対応も良かったです。
- ・皆さん、大変親身になってくれて満足。
- ・患者に対して思いやりがあり、何でも相談できる先生です。
- ・関わる医師の方々は、穏やかでいつも満足しています。待ち時間が長い時があるのが大変ですが、一人一人をよく診察してくださっていると思うので、仕方ないかなあと思ひます。

〔お褒め〕

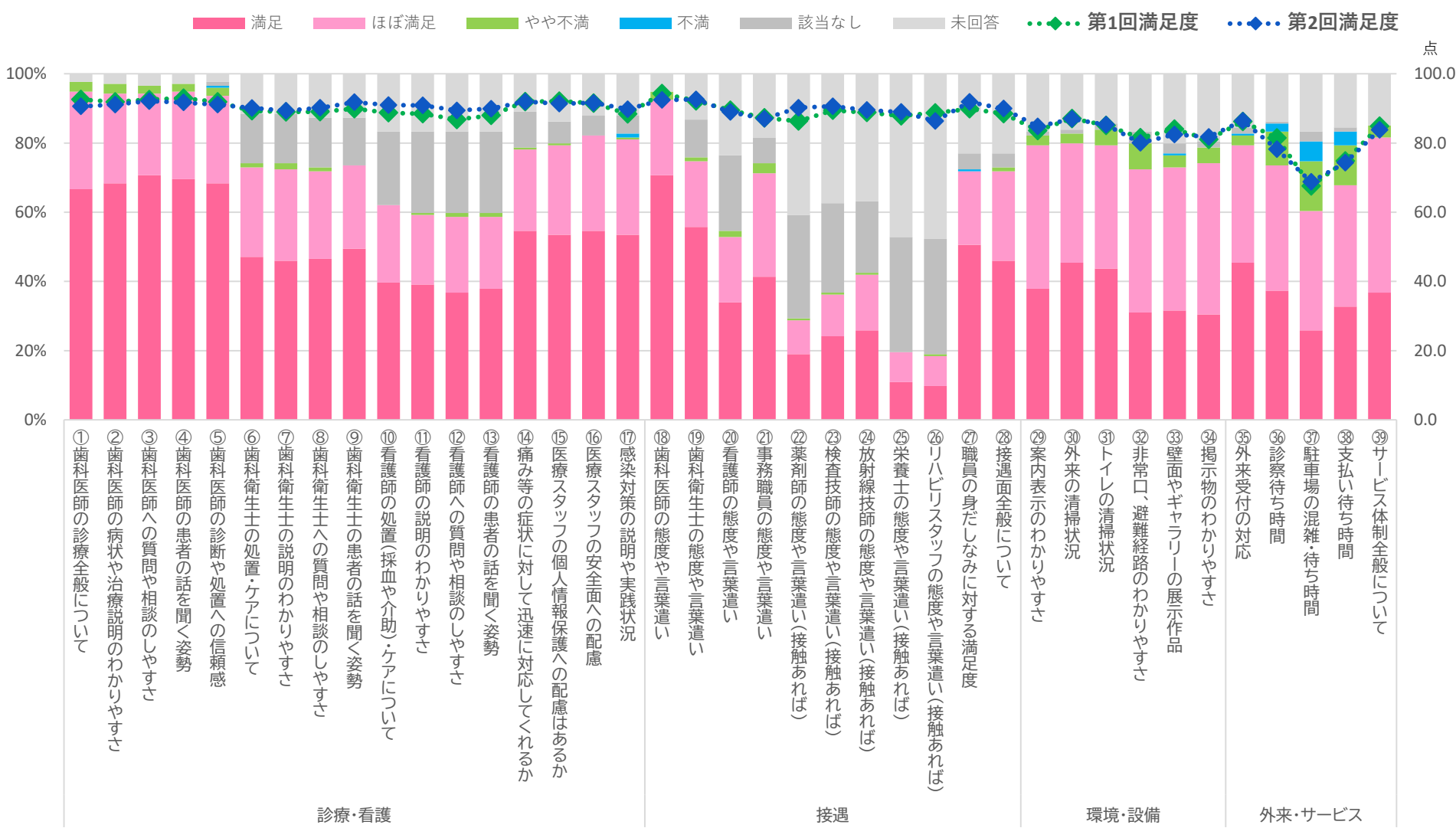
- ・今回、MRIと診察が違ふ日になりました。コロナ等で病院も大変だと思ひます。早く前のようになると良いですね。皆様の頑張りに感謝します。
- ・体調の不安な時も、来てしまうと安心します。とてもありがたいです。
- ・待ち時間に看護師さんが「検査が出たらすぐにお呼びします。」など声をかけてくれるので安心します。
- ・二年前に来たけどいつも優しく大変ありがたいです。ありがとうございました。
- ・〇〇先生はそれぞれの患者様のお話を聞いて他の方からも待っている間によい評判です。私も長い年月、かわらず人格的にも信頼できるお医者様です。ありがたいと思ひます。
- ・信頼しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。お世話になっています。
- ・いつもありがとうございます。優しく丁寧に対応していただき、安心して通院させていただいております。
- ・いつもお世話になっています。主治医の先生をはじめ検査等でお世話になる方々のきめ細やかな対応にいつも感謝しております。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。これからも宜しくお願ひ致します。頑張ってください。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔その他〕

- ・医師が忙しそう
- ・受付の件で、冬場は外で開閉の時間待っているのは、大変です。もう少し考えて下さい。
- ・研究機関としての当院と、かかりつけ医との区別について、きびしすぎる考えの人と、ゆとりを持って考えている人がいて、統一化がのぞましい。
- ・科によって違いがあると思う。〇〇科はとても良かったです。
- ・外来受付の待ち時間。病院の開門が8時のため、朝早く診察していただこうと思うと7時から外で待っていなければならず、寒いので待ち時間がつらく、できましたらもう少し早く開門をしていただきたいと思います。※仕事をしながらの通院ですので、朝早くの通院時間をお願いしています。
- ・入院、その他の手続きがもう少しスムーズに出来ると助かります。
- ・再入院の手続きに書面の手続きが多すぎて時間がかかりすぎる。
- ・入院の待ち時間が長すぎる（病状が進行する）
- ・場所の案内専門の人を置いて欲しい（連れて行ってくれる）
- ・診察後の通路での雑談が多い→終わったらすぐ帰るようにうながしてほしい→外来でスタッフへ物をあげる行為を見た（食べ物）→どうか？と思う
- ・右手に注射ができないが、検査受付で伝えても担当の検査の人は聞いていなかった。
- ・二度目の受診で今返事のできない事が多いです。
- ・〇〇科の先生ではないのですがマスクが顎マスクになっていました。少し気になりました。
- ・満足して安心して受診できている。
- ・採血の順番待ち、はじめての人はわかりにくい。
- ・検査技師（新人？学生？）を先輩技師がキツく指導している（言葉キツイ）ところは何度か見たことがあるが、こっちが気をつかう。言い方や場所を考えてほしい。
- ・病院の中の薬局、毎回大きな声で呼ばんとあかんで、何か鳴らして分かるか、ボタンを押すとかにしてほしい。
- ・薬局(アイン)の処理が遅いように思います。
- ・入院中の看護師さんに（1人だけです。他の方はすごく優しくかったです。）不快な思いをしたことはありますが、外来の看護師さんは皆親切で優しく説明も聞きやすく丁寧で気持ちよく帰れます。先生もとても親身になってくださり信頼のおける先生です。
- ・看護師美人が多い。

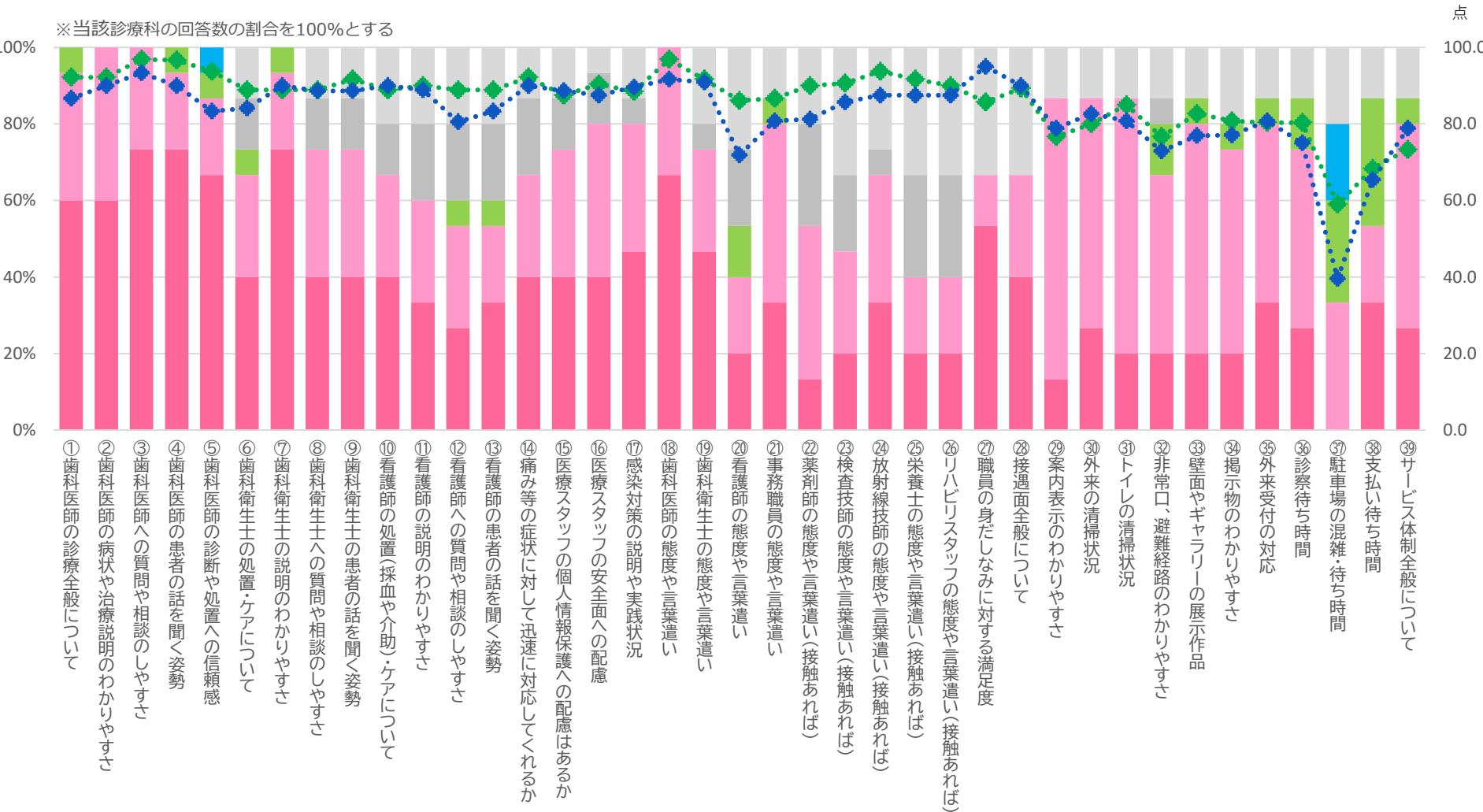
歯科全体(有効回答数174)



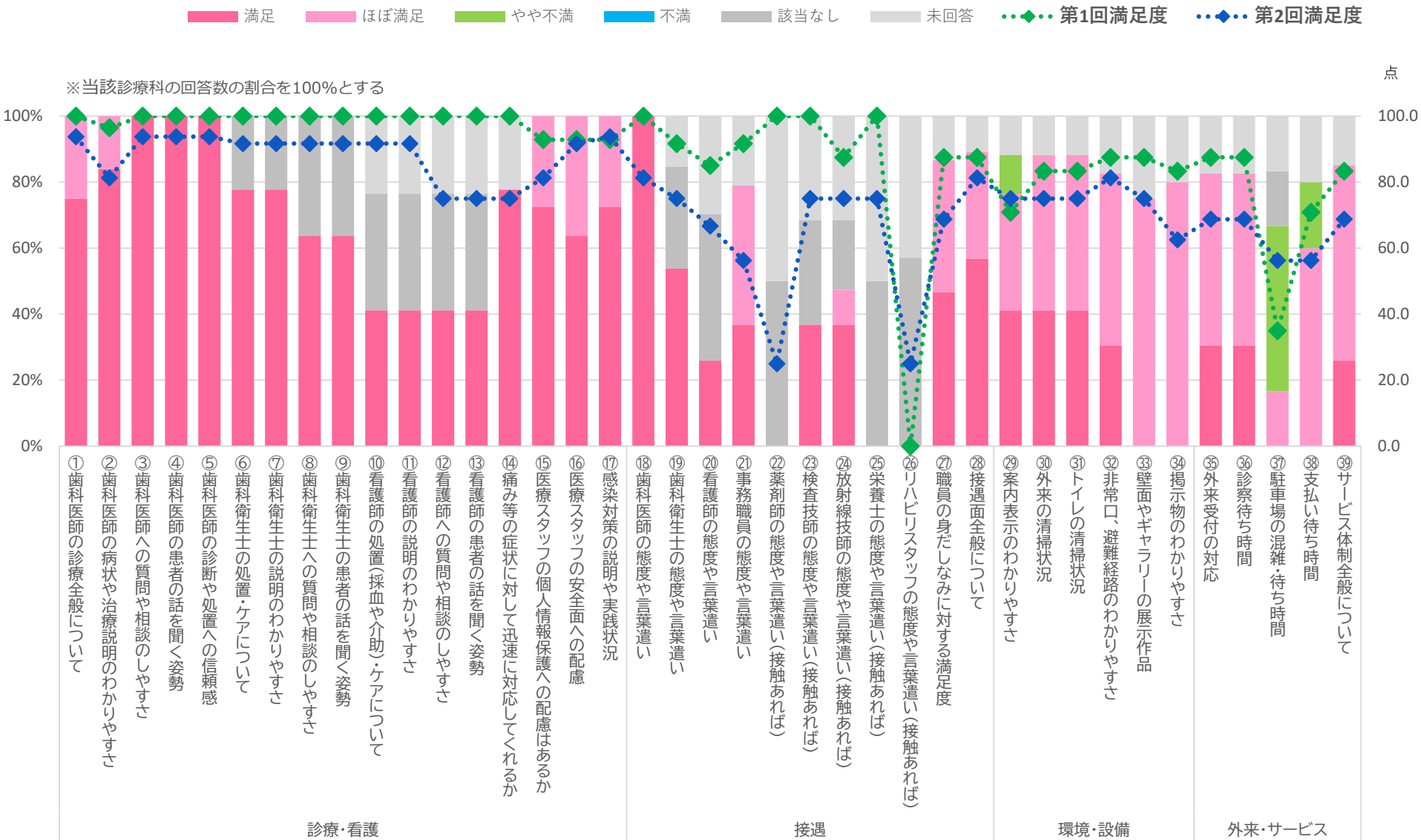
診療科別 むし歯科(第一保存科)(有効回答数15)

■ 満足
 ■ ほぼ満足
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 該当なし
 ■ 未回答
 ● 第1回満足度
 ● 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



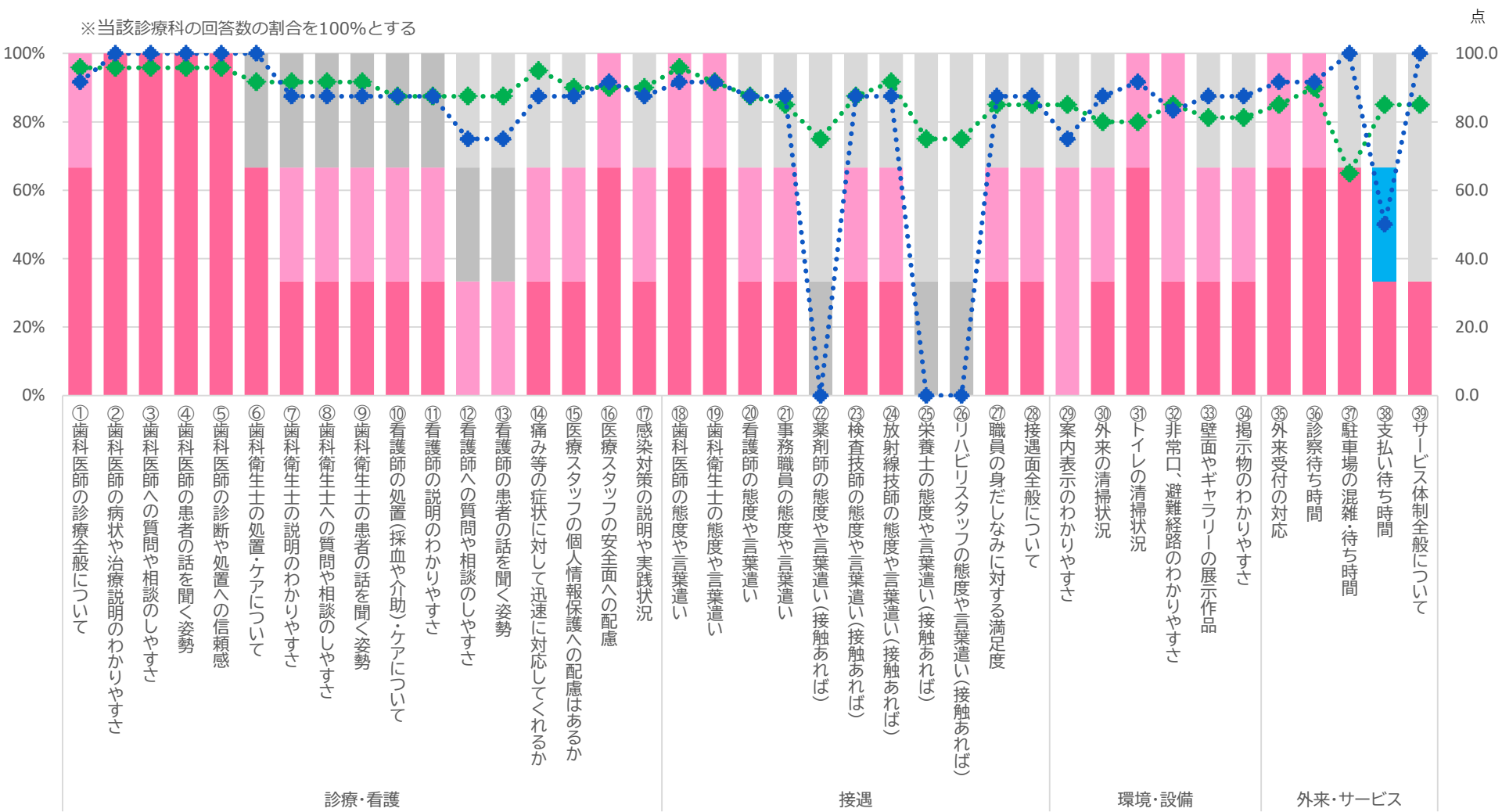
診療科別 歯周病科(第二保存科)(有効回答数4)



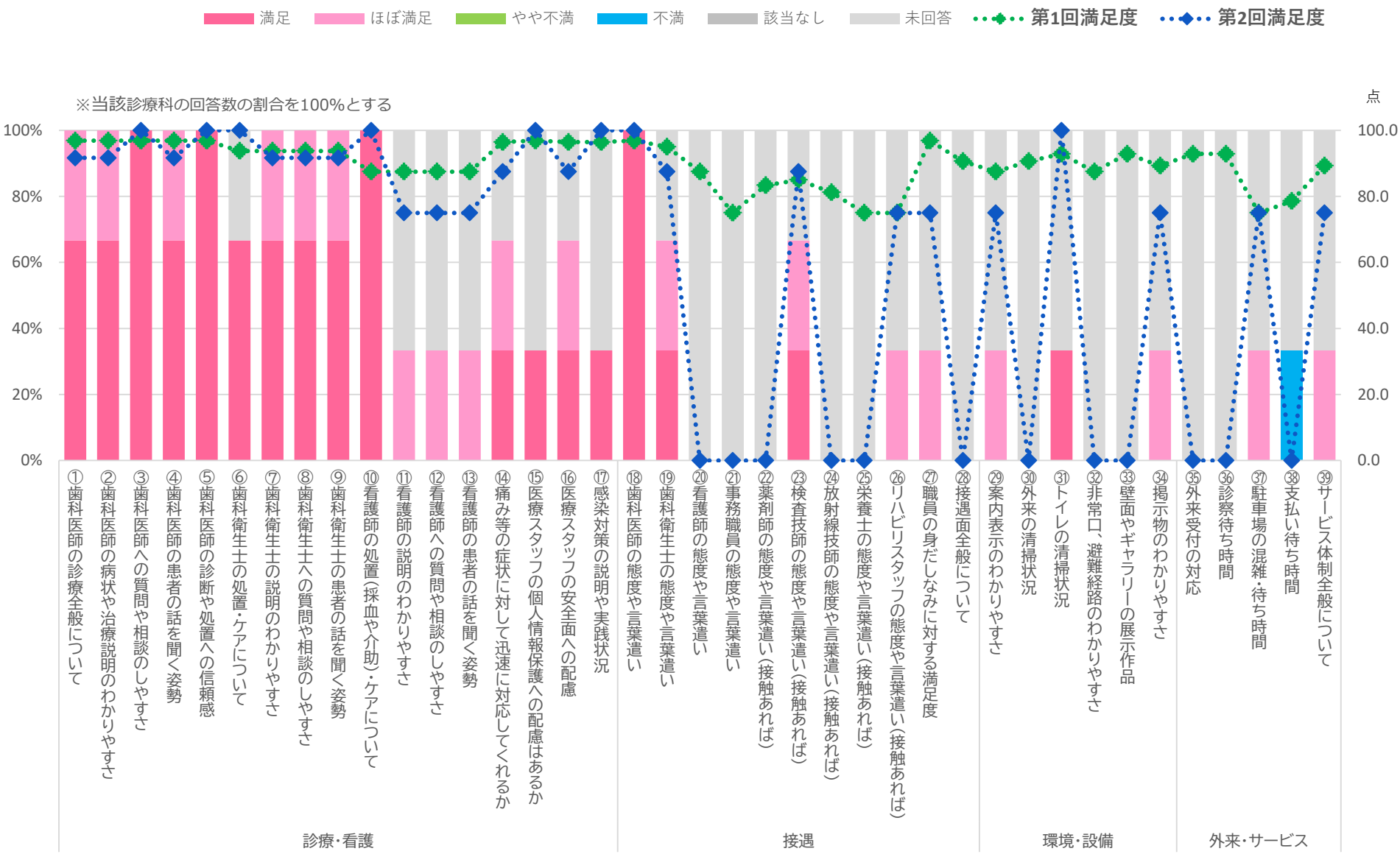
診療科別 そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数3)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ● 第1回満足度 ● 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



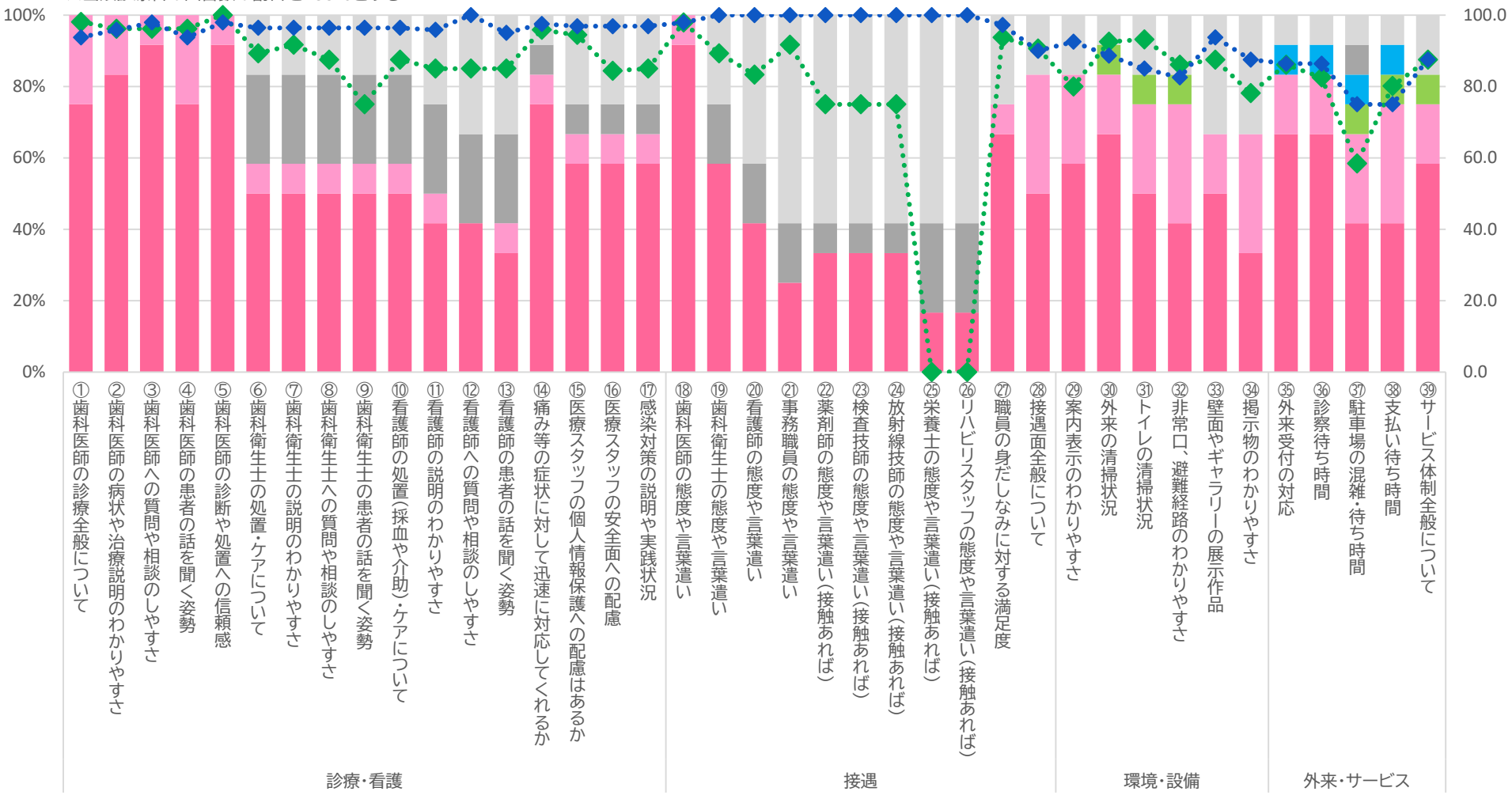
診療科別 かみあわせ補綴科(第二補綴科) (有効回答数3)



診療科別 歯科統合臨床センター(有効回答数12)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ◆ 第1回満足度 ◆ 第2回満足度

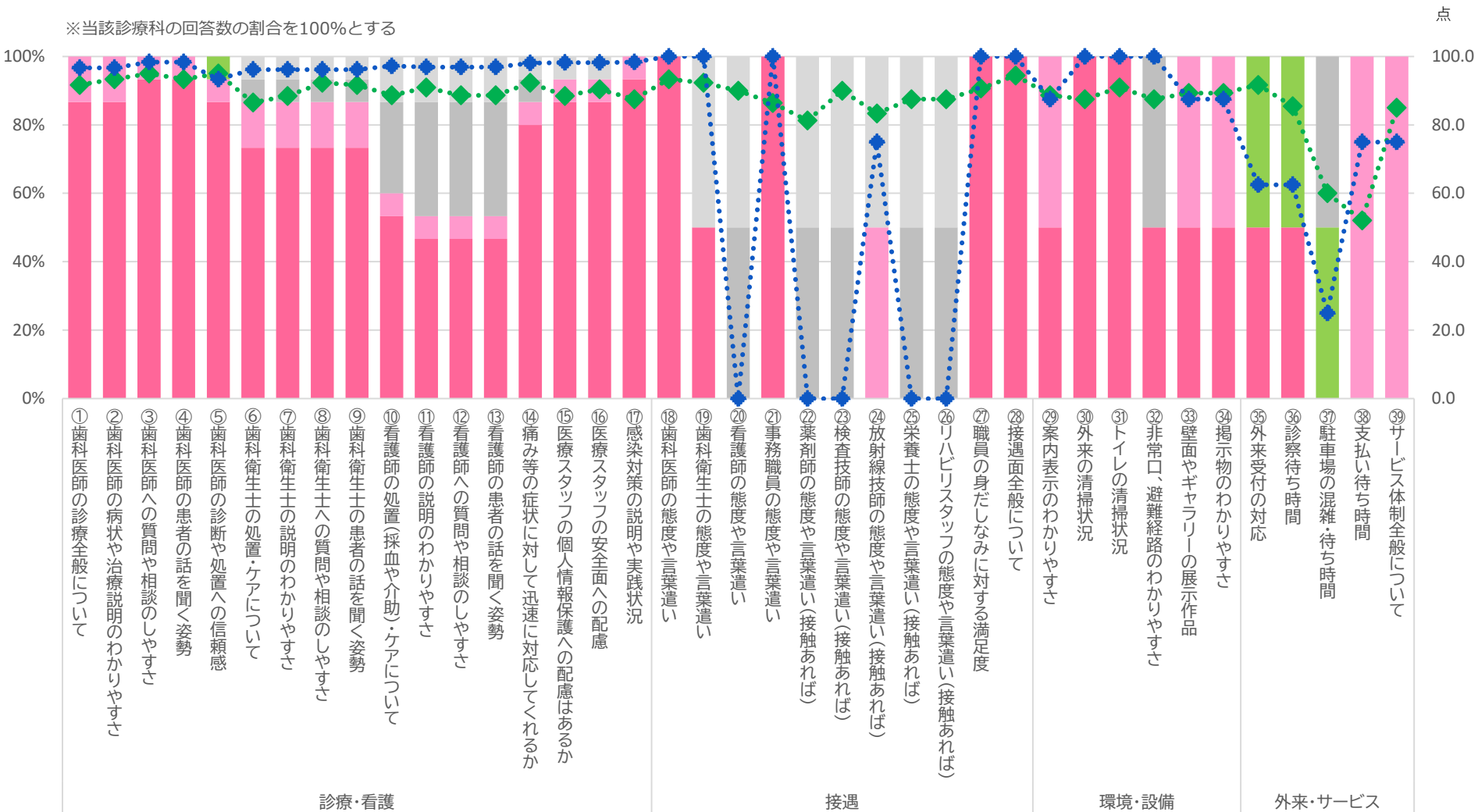
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



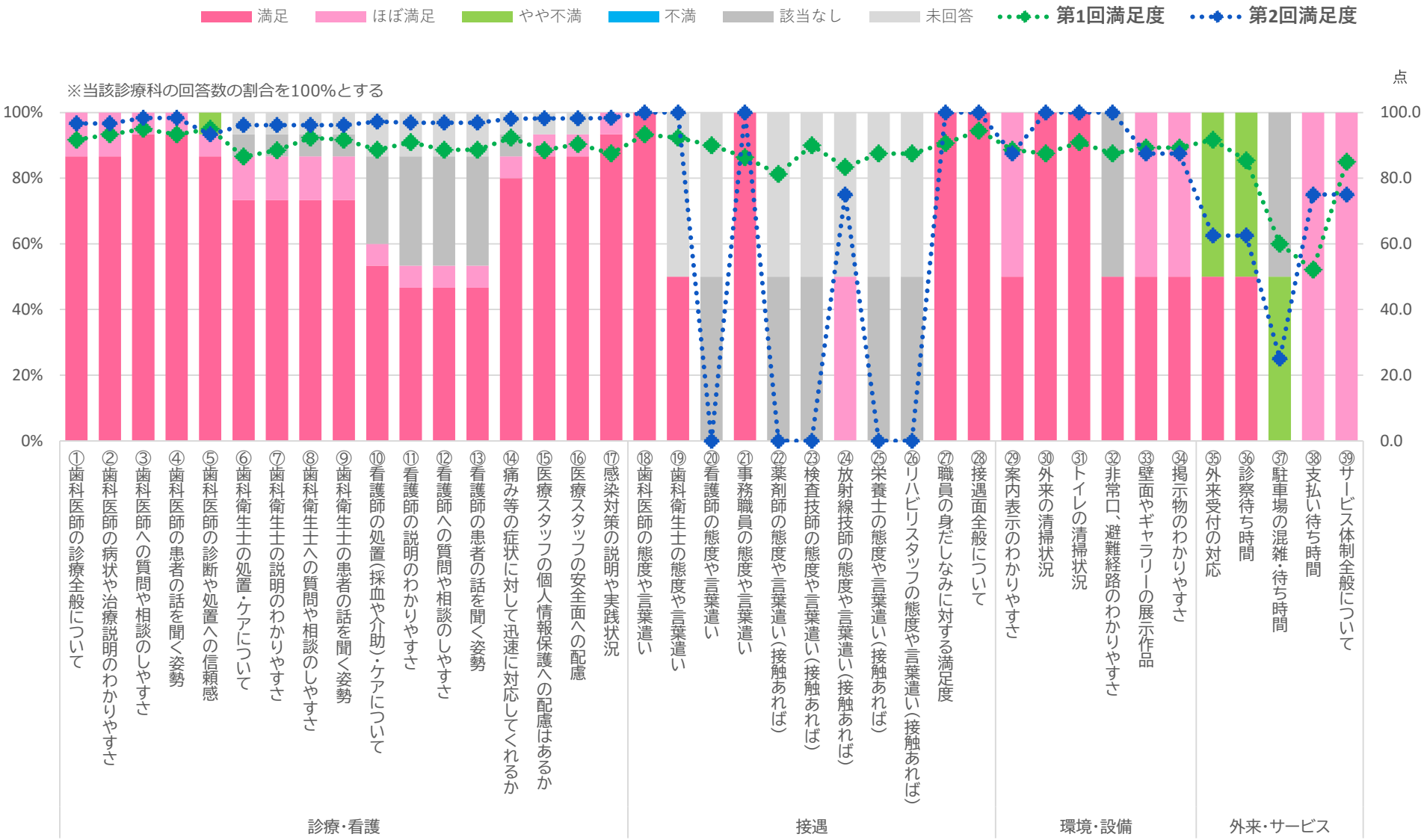
診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数6)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ◆ 第1回満足度 ◆ 第2回満足度

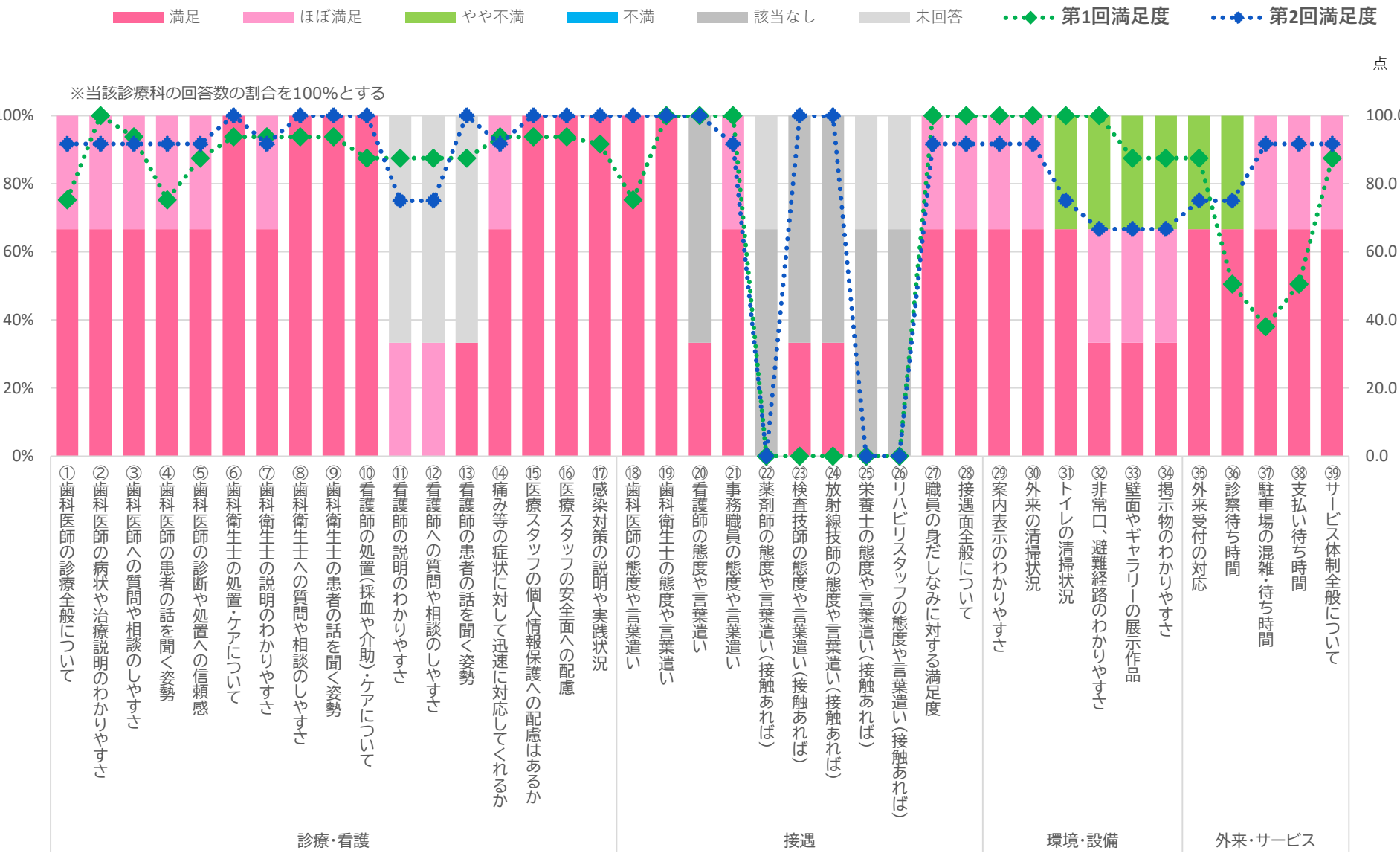
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 総合歯科(有効回答数15)



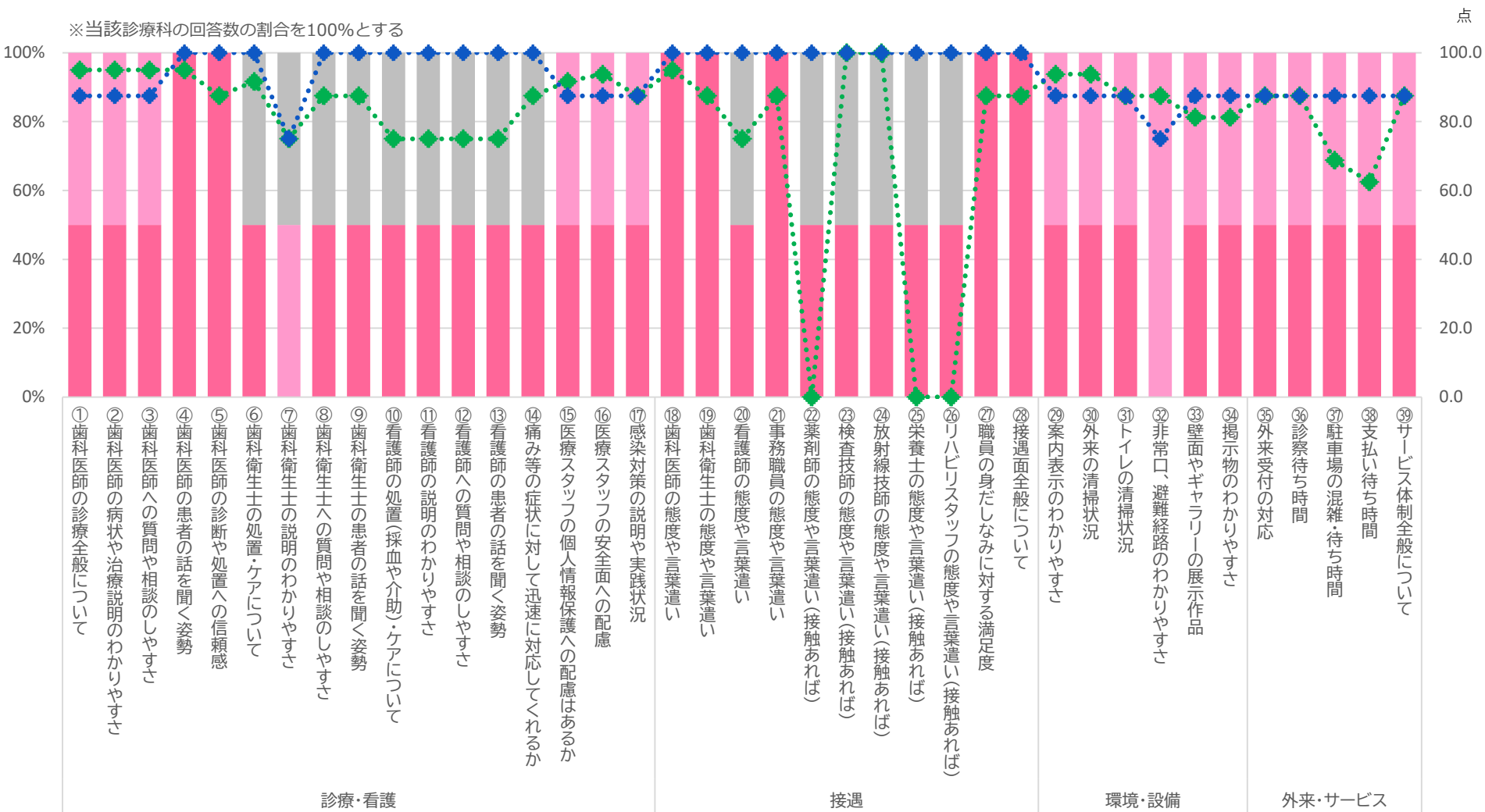
診療科別 歯科衛生室(有効回答数3)



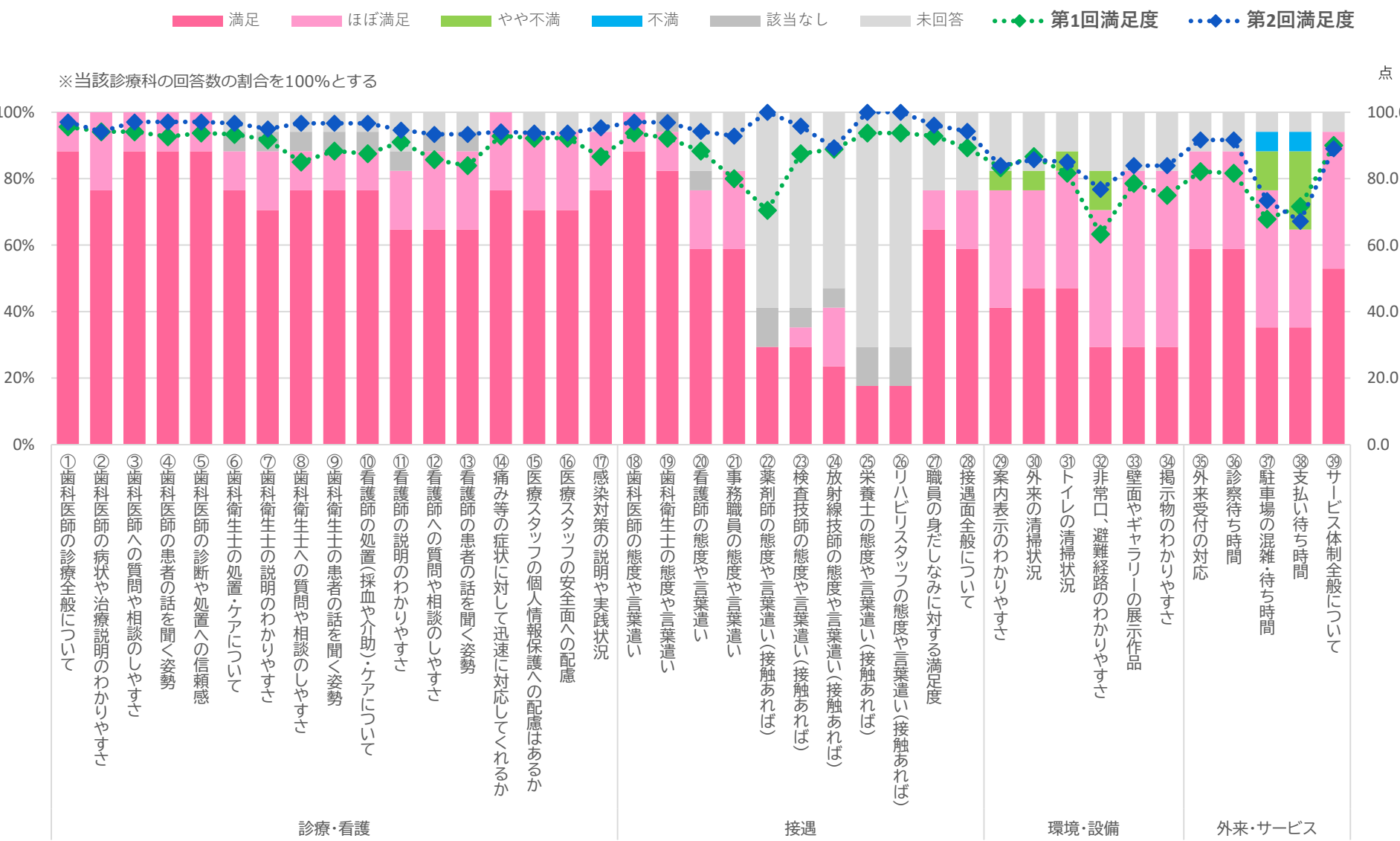
診療科別 顎関節症外来(有効回答数2)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ● 第1回満足度 ● 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



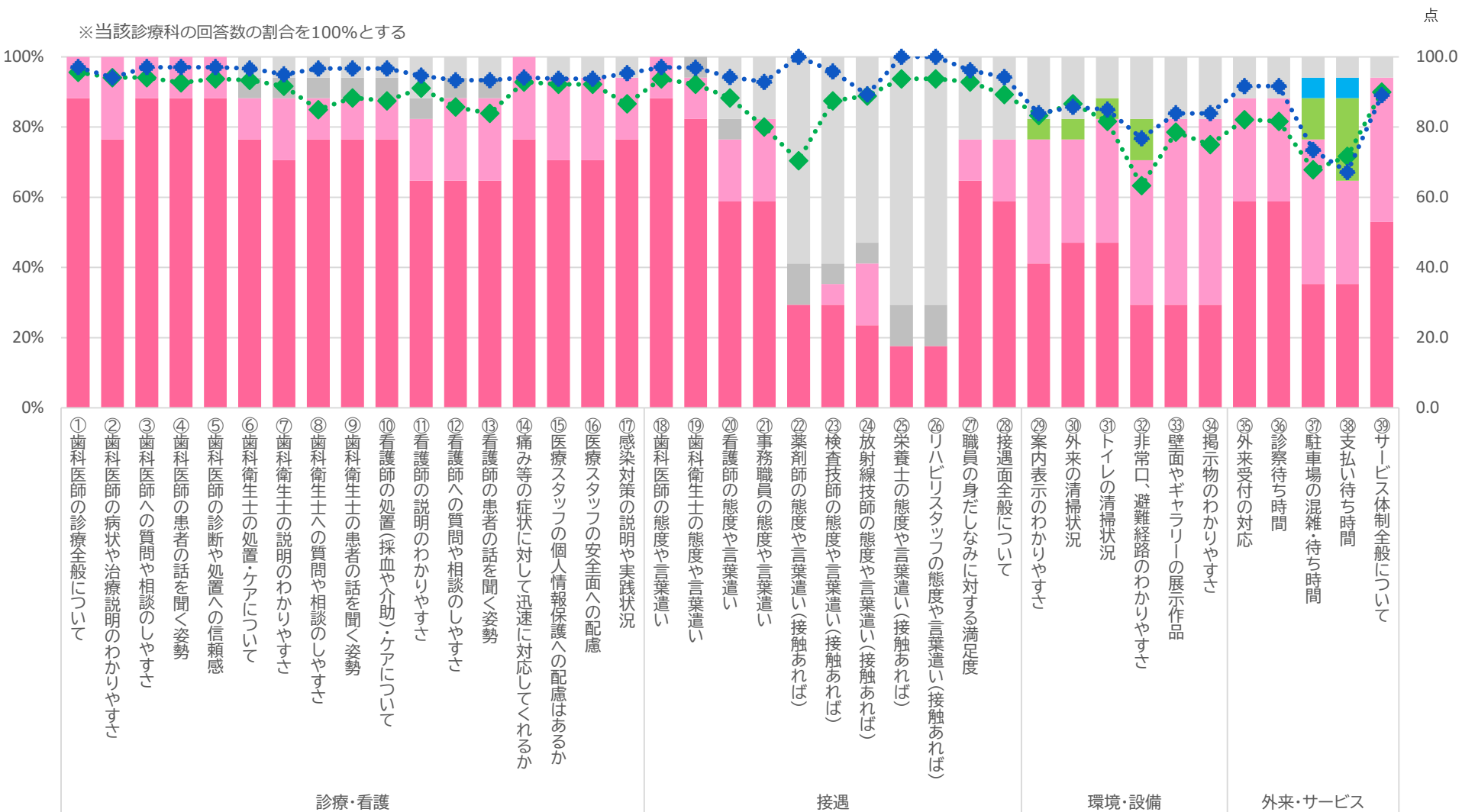
診療科別
矯正歯科(有効回答数18)



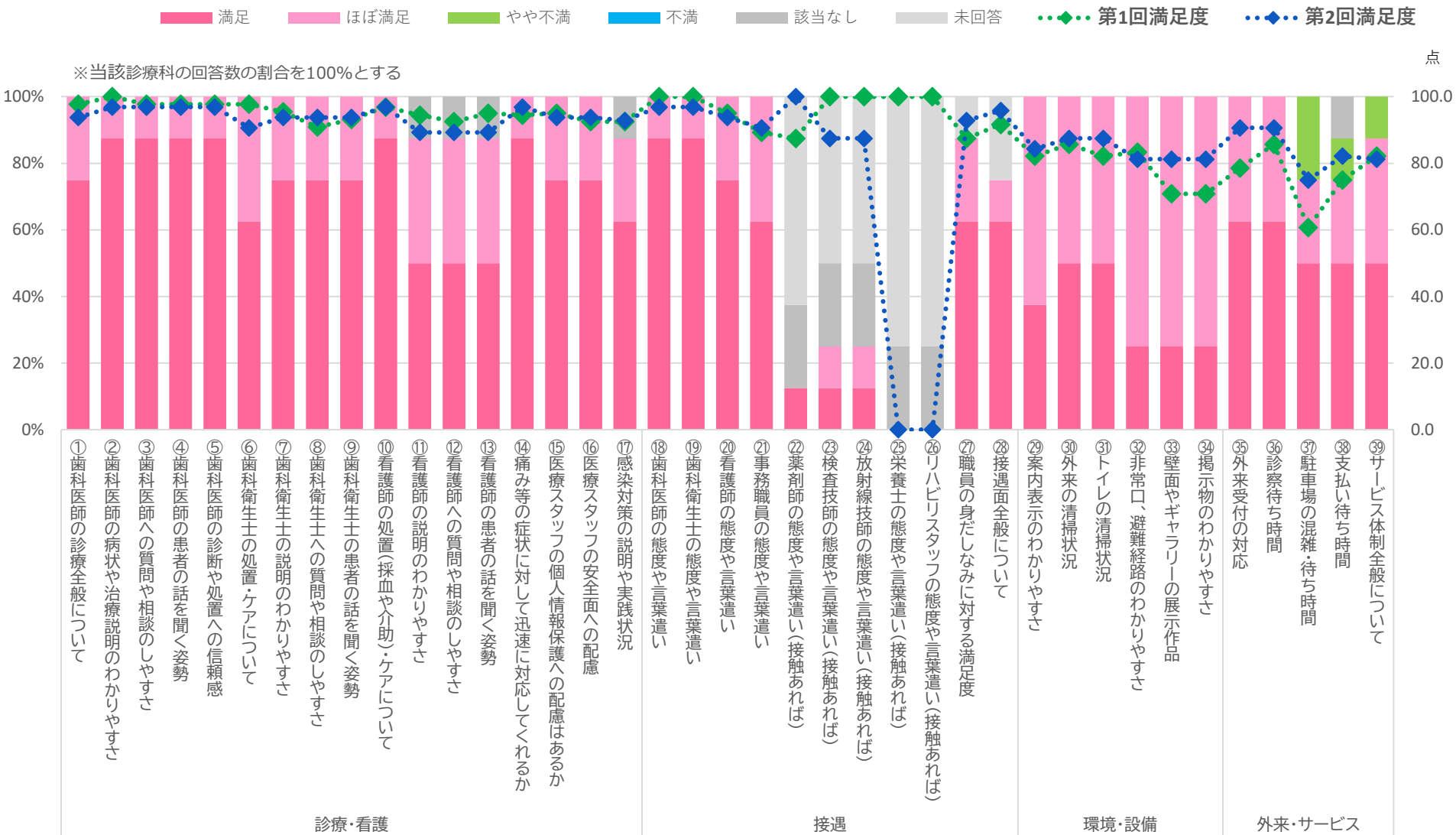
診療科別 小児歯科(有効回答数17)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ◆ 第1回満足度 ◆ 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



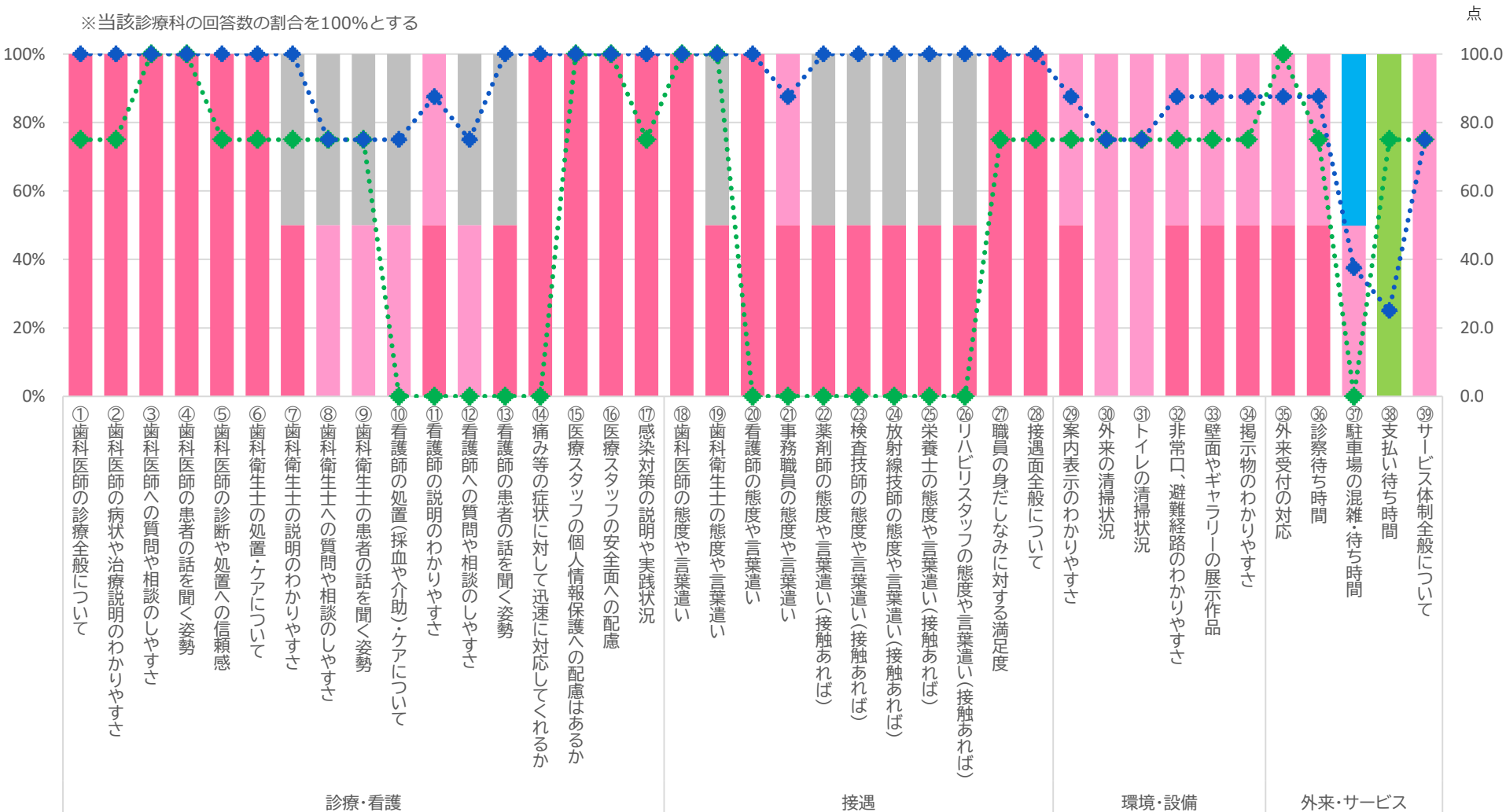
診療科別 障害者歯科(有効回答数8)



診療科別 小児摂食外来(有効回答数2)

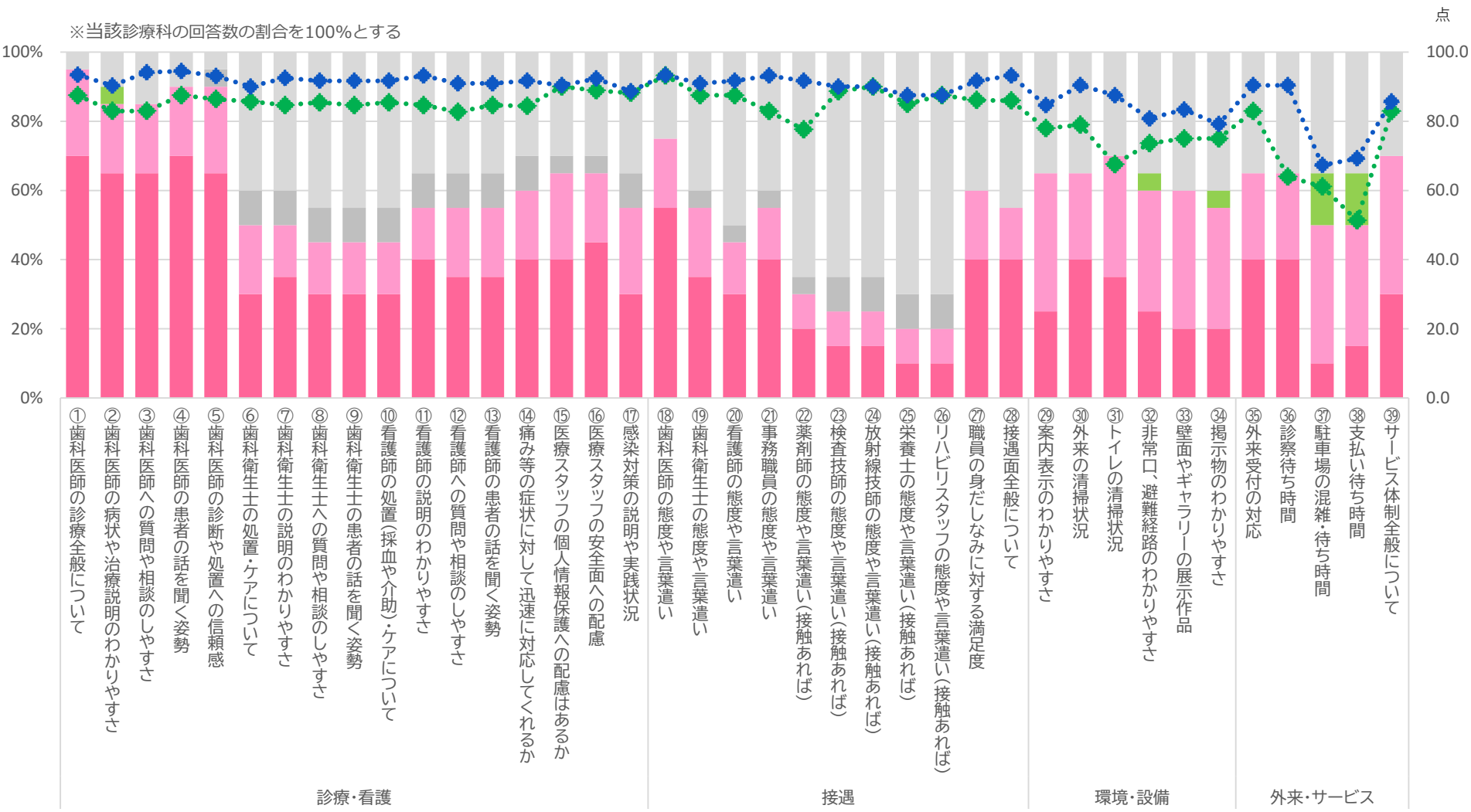
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ●●● 第1回満足度 ●●● 第2回満足度

※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20)

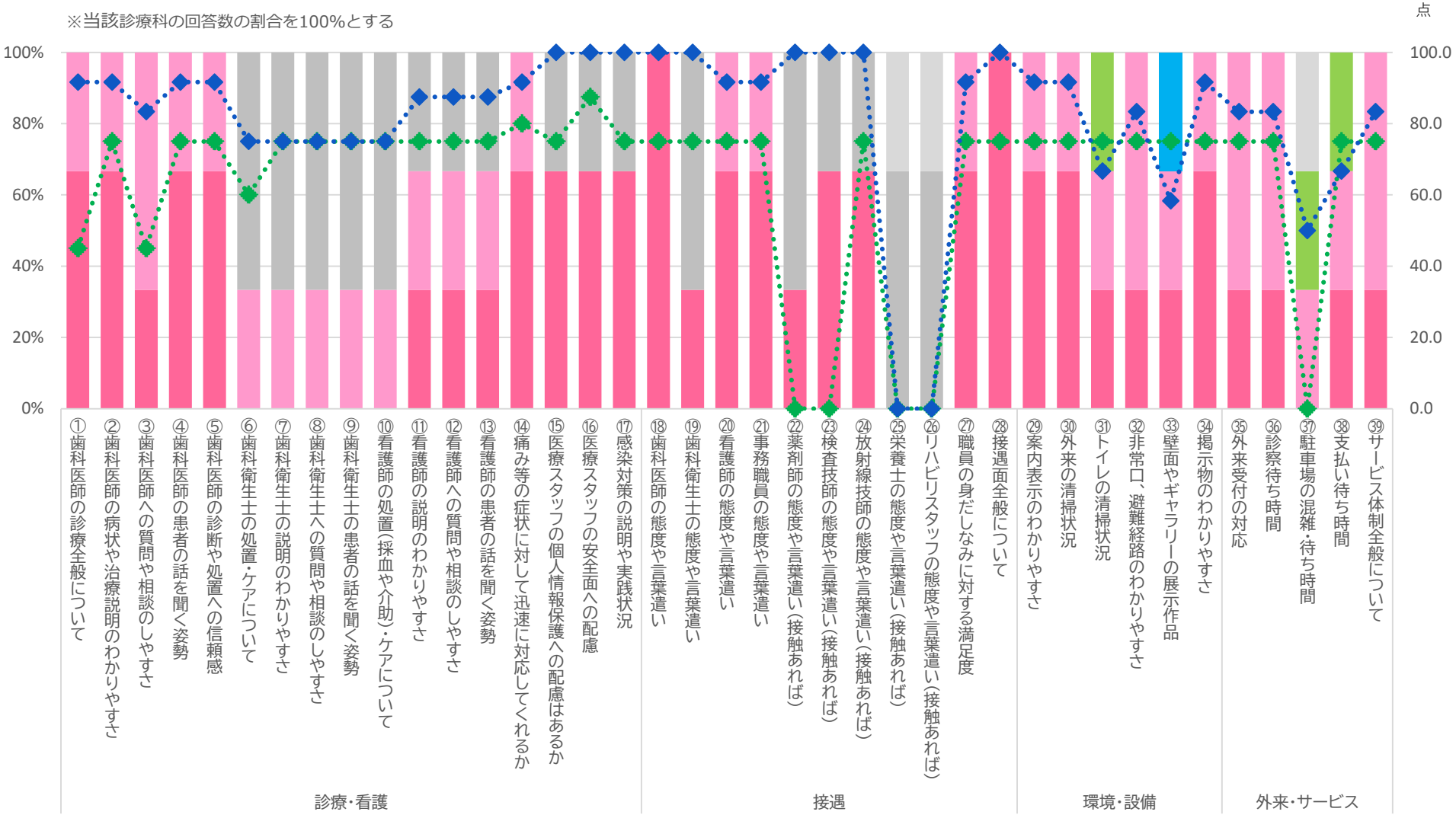
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ◆ 第1回満足度 ◆ 第2回満足度



診療科別 口腔外科(有効回答数39)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ● 第1回満足度 ● 第2回満足度

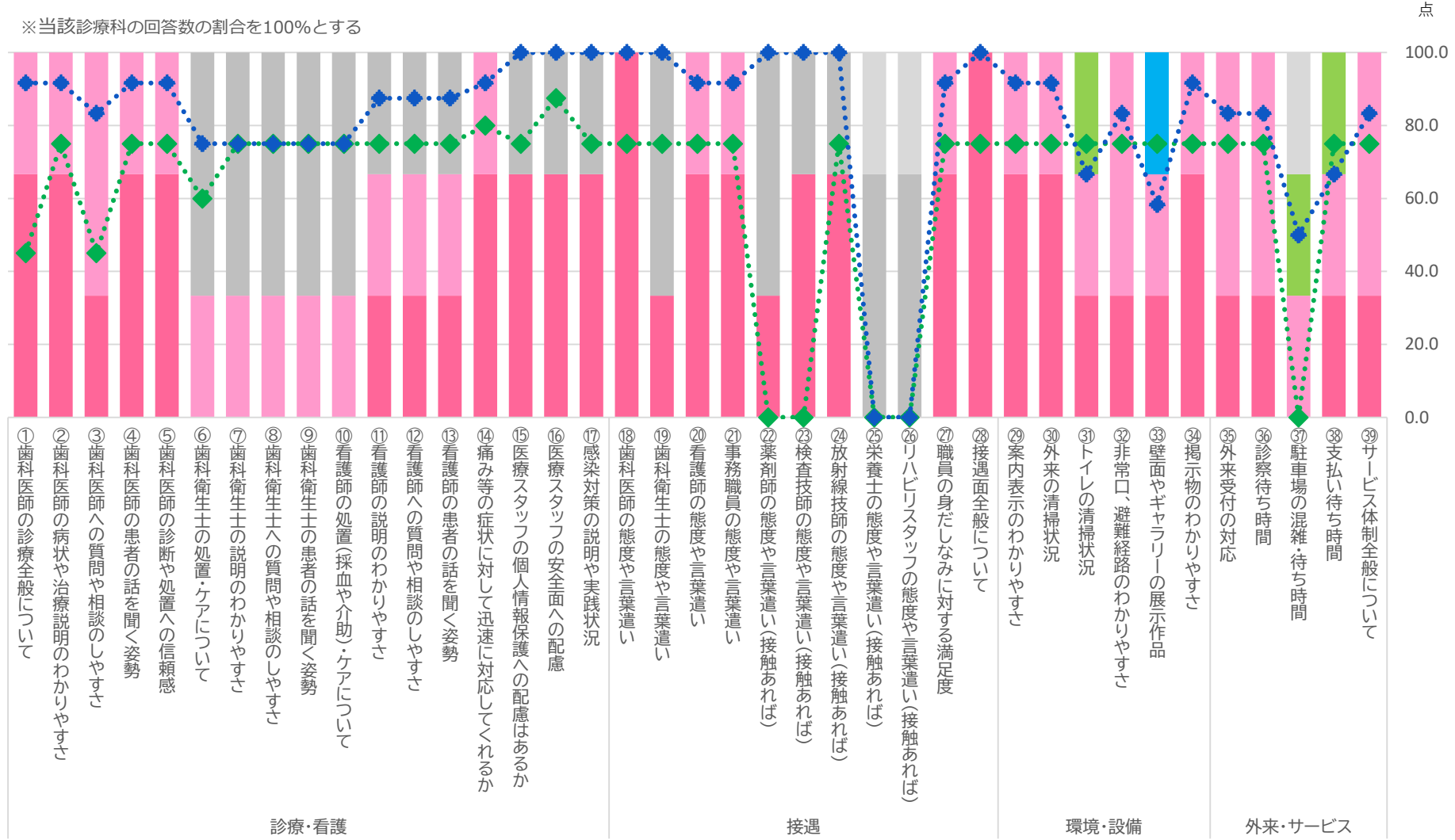
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



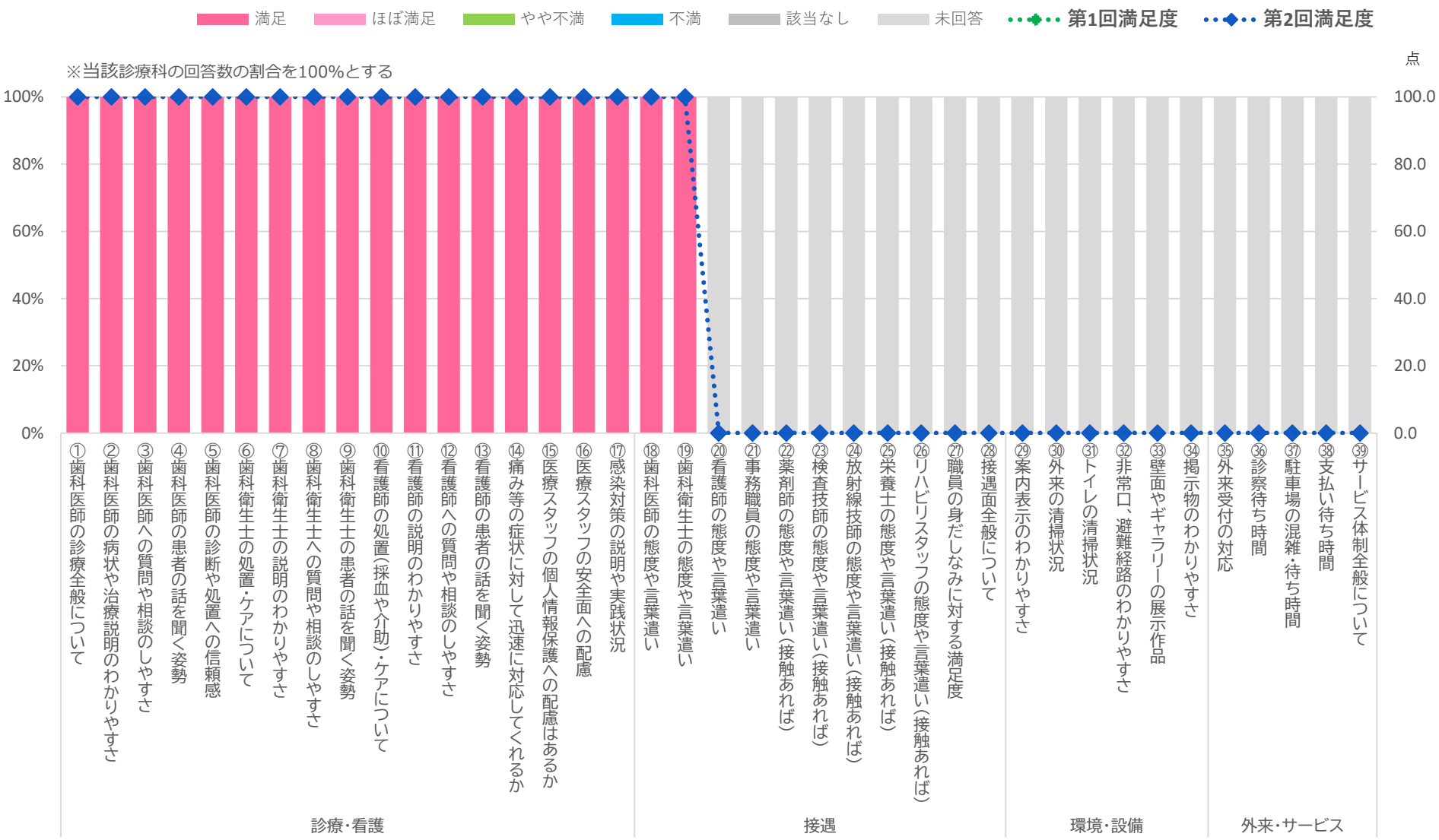
診療科別 歯科麻酔科(有効回答数3)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ◆ 第1回満足度 ◆ 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



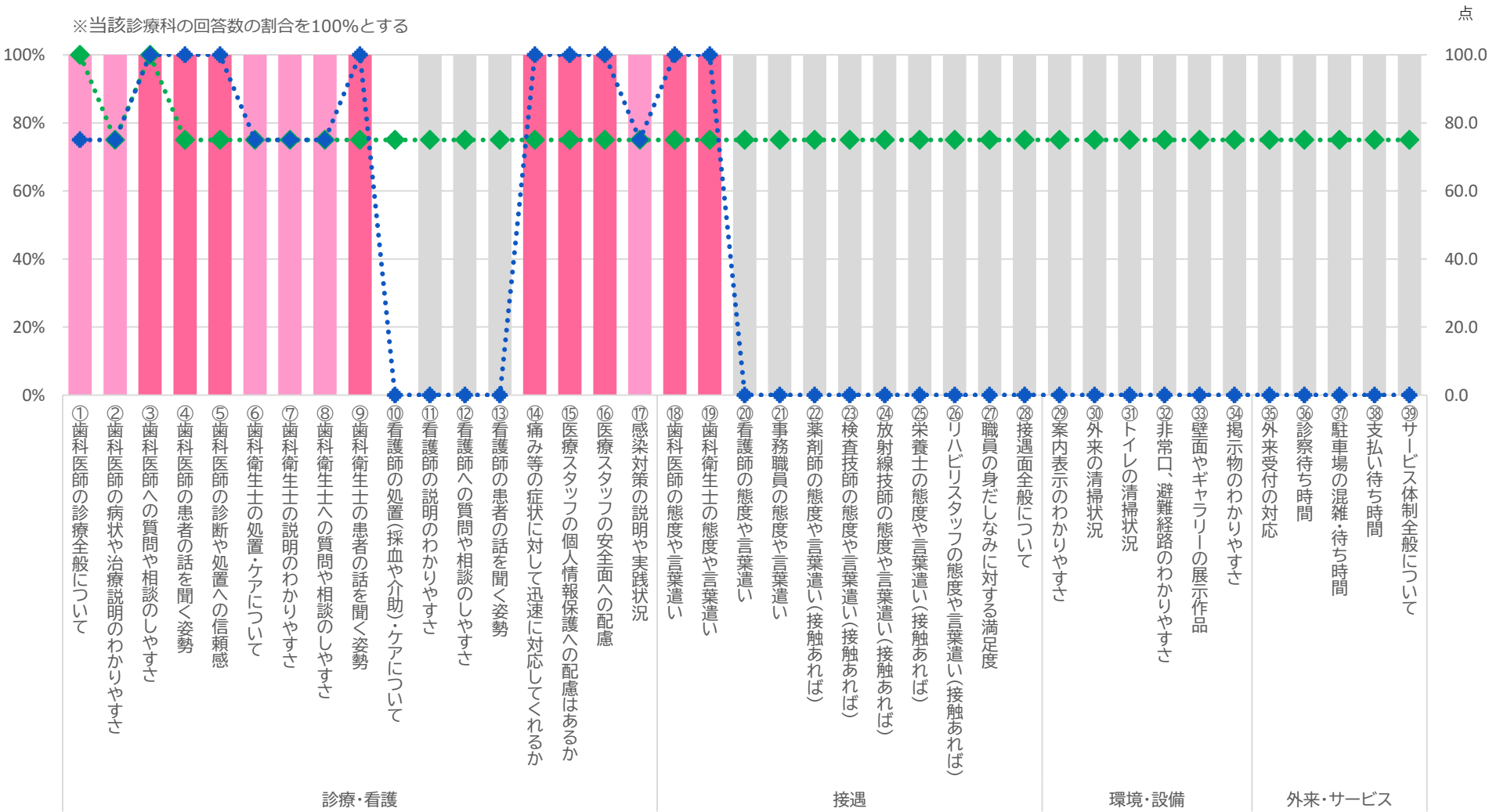
診療科別 歯科放射線科(有効回答数1)



診療科別
口腔管理センター(有効回答数1)

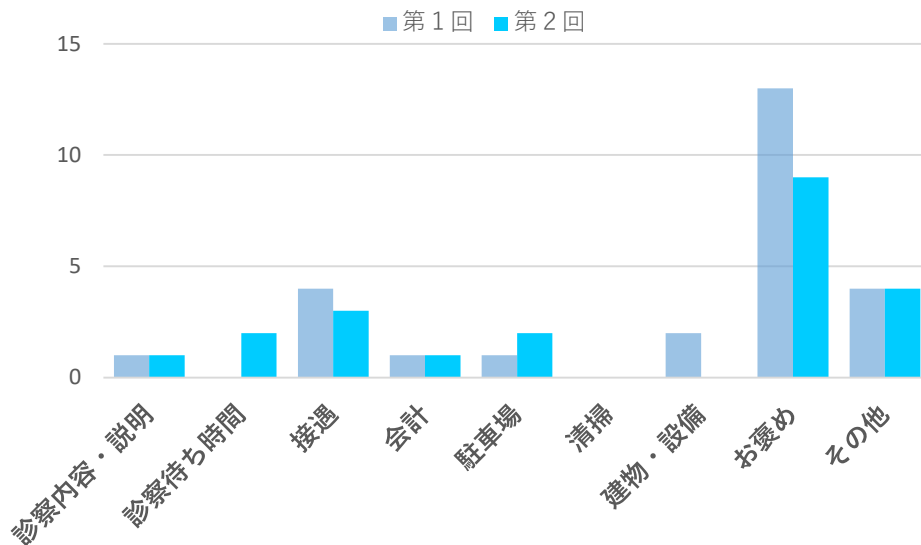
満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 ...◆... 第1回満足度 ...◆... 第2回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



【自由記載・ご意見等】 歯科

	第1回	第2回
診察内容・説明	1	1
診察待ち時間	0	2
接遇	4	3
会計	1	1
駐車場	1	2
清掃	0	0
建物・設備	2	0
お褒め	13	9
その他	4	4
計	26	22



〔診察内容・説明〕

- ・インプラントの抜歯の時とか、骨に穴をあけて金具を入れるときは痛かった。麻酔にもう少し工夫をして欲しかった。

〔診察待ち時間〕

- ・紹介状を持って来院したが予約はとれないとのことで少し長くまちました。紹介状でも予約がとれるようにしてほしい。
- ・予約時間よりも時々長く待つ。

〔接遇〕

- ・〇〇受付の女性の態度が悪い。患者さんによってはその場でどなられていると思います。
- ・診察に関しては、どの先生も信頼していますが、外来受付の対応の悪さ（全ての科）に不満。
- ・終わった後など、どこに行ったらいいか等が聞かないとわからなかった。全体的に説明が少なく初診泣かせの病院ですね。

〔会計〕

- ・支払い待ち時間に不満（歯科）

〔駐車場〕

- ・月曜日の朝、駐車場の混雑で予約時間に間に合わなかった
- ・駐車場は、午前中は特に時間がかかる。年齢が高くなると、広い駐車場が大変になってきます。

〔お褒め〕

- ・大変親切でわかりやすいです。
- ・駐車場の誘導の方も寒い日も本当にありがとうございます。いろいろな支えがあって、私達も気持ちよく、治療をさせてもらっています。医師をはじめ、スタッフの方々、頑張ってください。コロナに打ち勝ちましょう！
- ・いつもありがとうございます
- ・いつもお世話になっていますが、皆さん優しく対応してくださっています。支払いの待ち時間もスピーディーで大変満足しています。
- ・いつもありがとうございます。

【自由記載・ご意見等】 歯科

〔お褒め〕

- ・ 毎回お世話になり、親切にさせていただいております。ありがとうございます。
- ・ 何も不満なく気持ち良く利用させていただいております。担当の〇〇先生もとても優しく信頼できる先生です。いつもありがとうございます。
- ・ 小学生の頃からお世話になっております。うちの子は、知的障害があるので、受診できる歯科医院を探すのが大変でした。初めころは泣いていましたが、今ではきちんと診察できるようになりました。これからもよろしくお願いします。
- ・ 皆様にとても感謝しています。

〔その他〕

- ・ 対コロナ対策として病院玄関で来院者の検温したら良いのではないかな？
- ・ 検温は入口で強制でやるべきでは？アルコールしかやってないと思うが。プリントを私で各自が記入する形式だが、検温は2秒で済むから、実施できる。
- ・ 都会の病院のように、1日で、予診、尿検査、MRI、血液検査、診察までできれば便利です。
- ・ 放射線技師さんの手順の説明を頭の悪い人でもわかるようにした方がいいかも。