

令和4年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和4年8月26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4年7月11日(月)～7月15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:1,030枚(医科810枚／歯科220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:914枚(医科724枚／歯科190枚)

※令和3年度第1回:医科723枚/歯科188枚
第2回:医科731枚/歯科174枚

回収率:88.7%(医科89.4%／歯科86.4%)

※令和3年度第1回:医科90.3%/歯科78.3%
第2回:医科91.4%/歯科72.5%

【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 <u>1つだけ</u> を選び、○で囲んでください。																			
	(1) むし歯科 (第一保存科)	(2) 歯周病科 (第二保存科)	(3) そしやく科 (第一補綴科)	(4) かみあわせ補綴科 (第二補綴科)	(5) 歯科統合臨床センター	(6) 口腔インプラントセンター	(7) 総合歯科	(8) 歯科衛生室	(9) 顎関節症外来	(10) 口臭外来	(11) 歯周病専門外来	(12) 歯科用金属アレルギー外来	(13) 矯正歯科	(14) 小児歯科	(15) 障害者歯科	(16) 小児摂食外来	(17) 口腔内科	(18) 口腔外科	(19) 歯科麻酔科	(20) 歯科放射線科
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	㊹ 看護師の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	㊺ 事務職員の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	㊻ 薬剤師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㊼ 検査技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㊽ 放射線技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㊾ 栄養士の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	㊿ 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
	㊽〇 職員の身だしなみに対する満足度	4	3	2	1	0
	㊽〇 接遇面全般について	4	3	2	1	0
環境・設備	㊽一 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㊽二 外来の清掃状況	4	3	2	1	0
	㊽三 トイレの清掃状況	4	3	2	1	0
	㊽四 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㊽五 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
	㊽六 掲示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
外来・サービス	㊽七 外来受付の対応	4	3	2	1	0
	㊽八 診察待ち時間	4	3	2	1	0
	㊽九 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1	0
	㊽〇 支払い待ち時間	4	3	2	1	0
	㊽一 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。

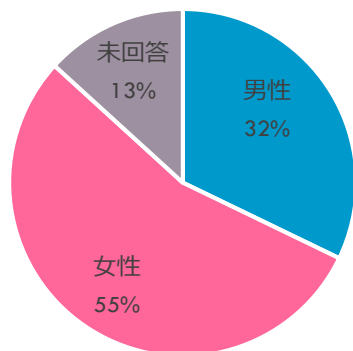
4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

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。

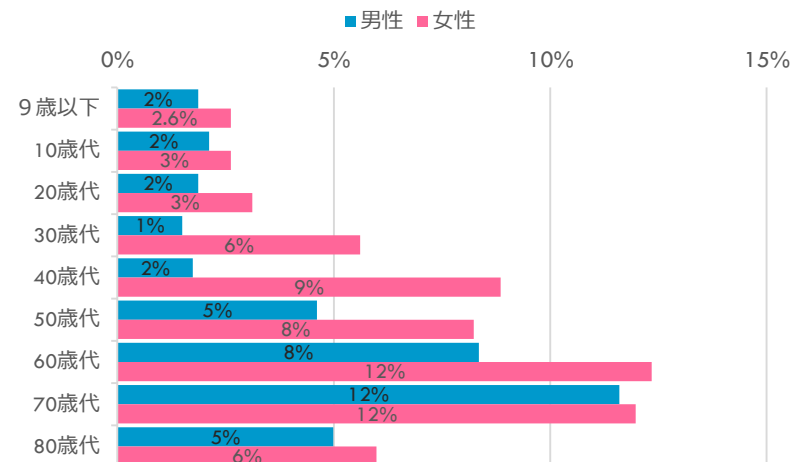
【性別・患者年齢】

男女比



n=914

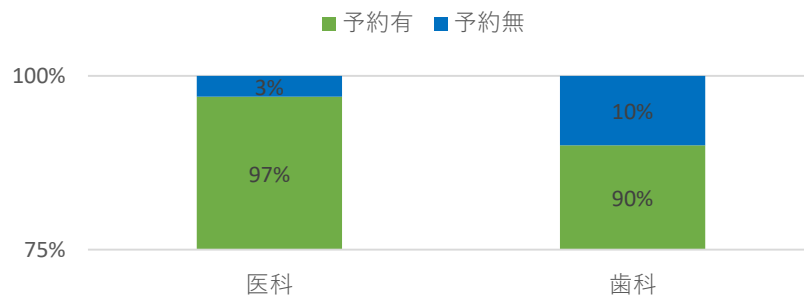
性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



n=802

(未回答を除く)

予約の有無

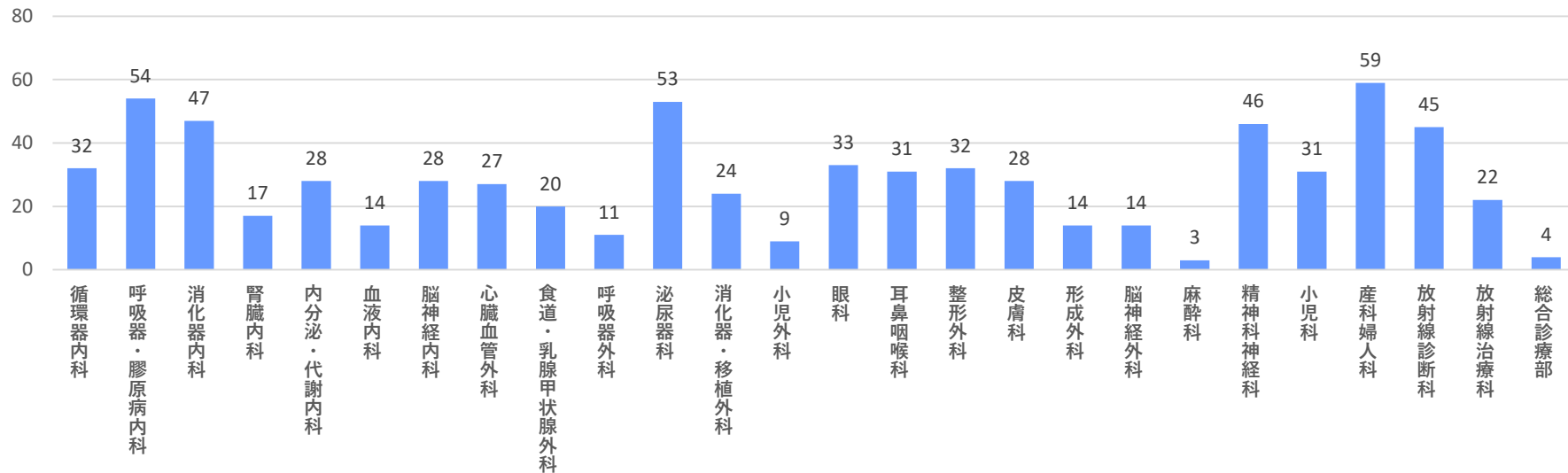


n=458

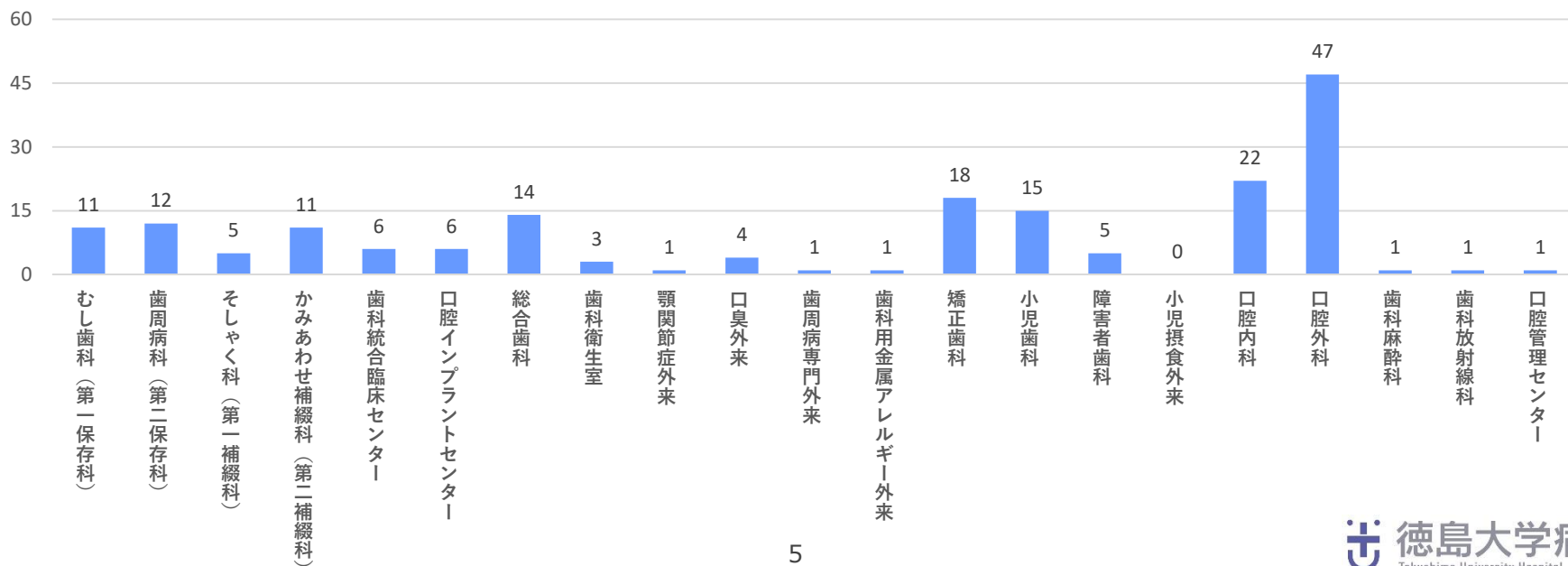
【診療科別患者回答数】

(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

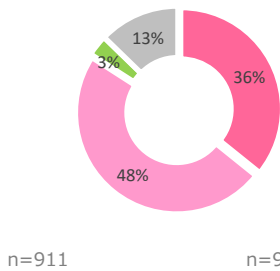


本院について総合的にどう思われますか。

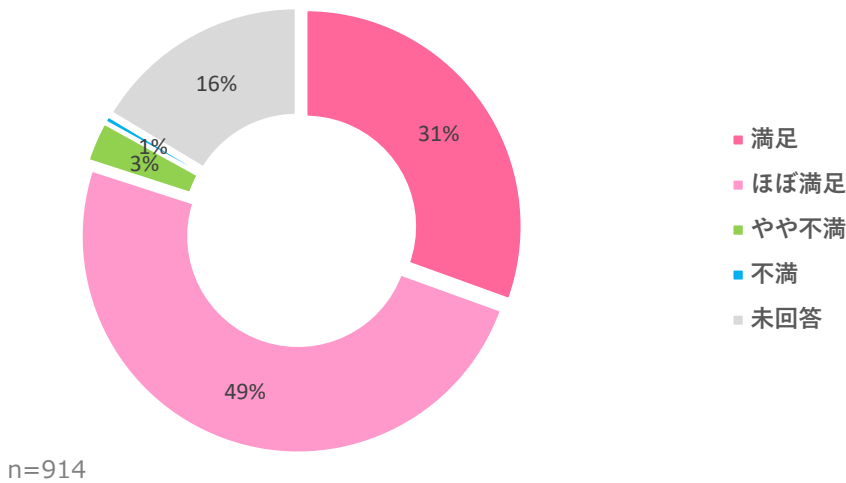
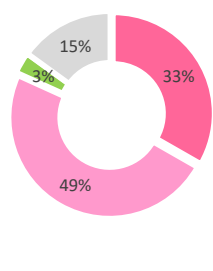
※満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出
 「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0
 (「該当しない」「未回答」は算出対象から除外)

外来全体 満足度:81.8点

令和3年度
第1回
満足度:83.4点



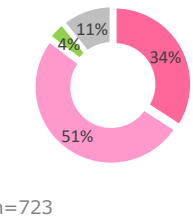
令和3年度
第2回
満足度:82.9点



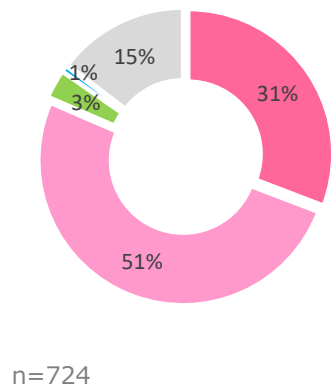
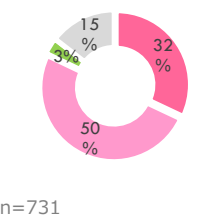
- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満
- 未回答

医科 満足度:81.6点

令和3年度
第1回
満足度:82.4点

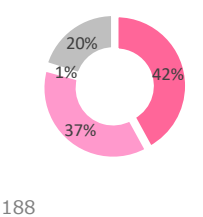


令和3年度
第2回
満足度:82.4点

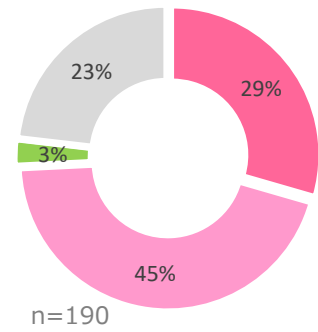
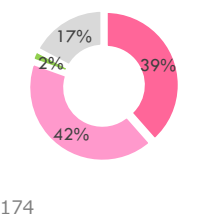


歯科 満足度:82.9点

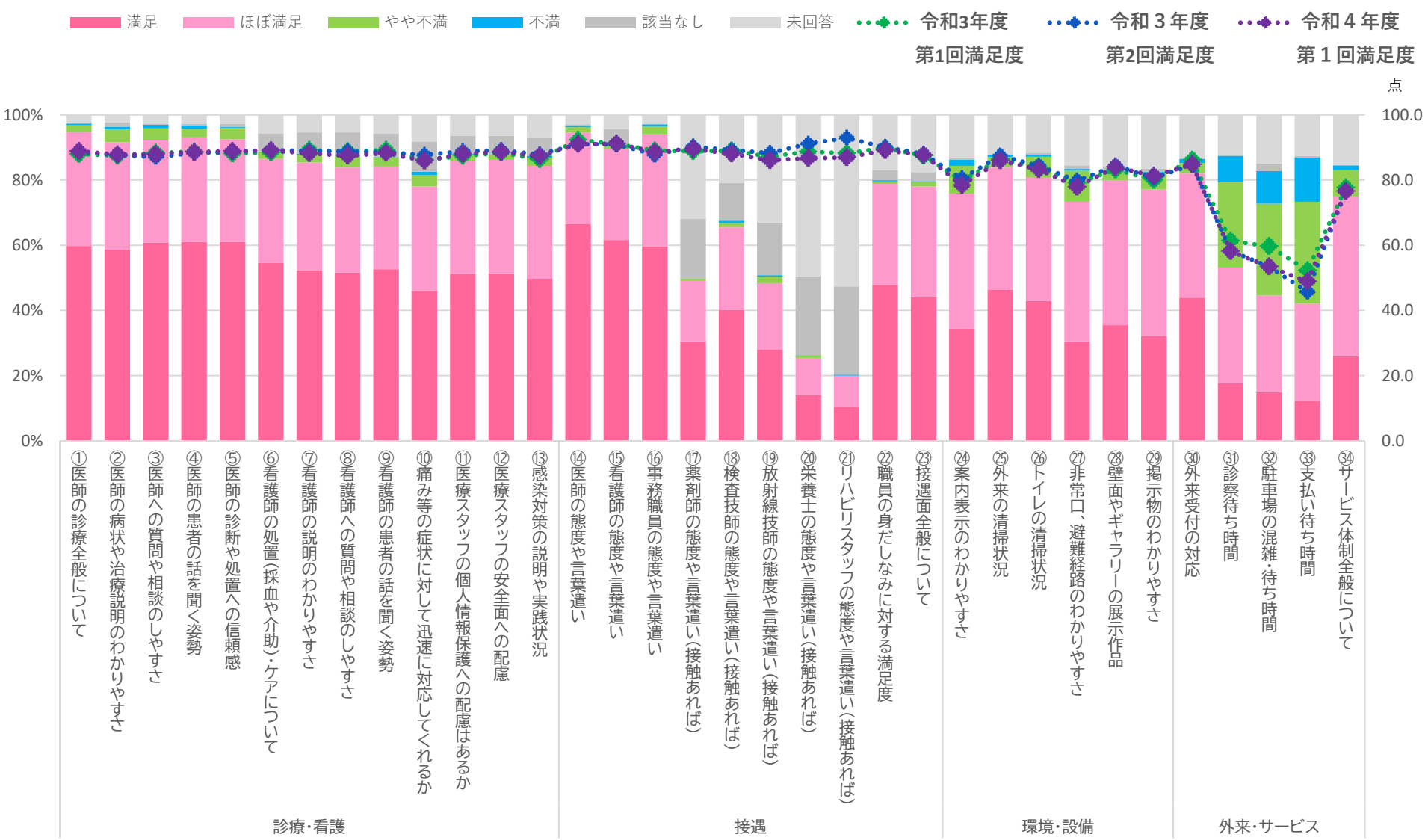
令和3年度
第1回
満足度:87.8点



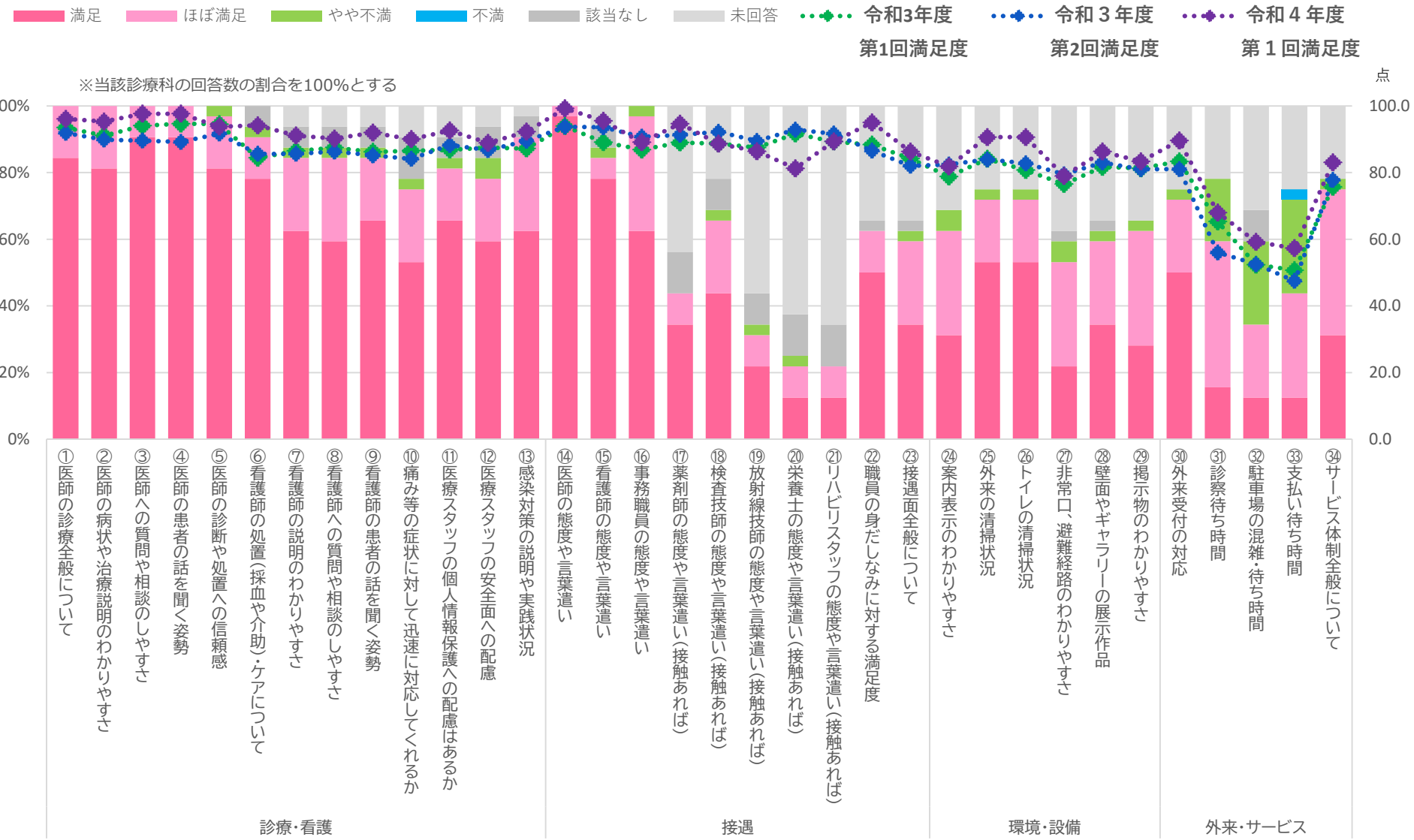
令和3年度
第2回
満足度:85.2点



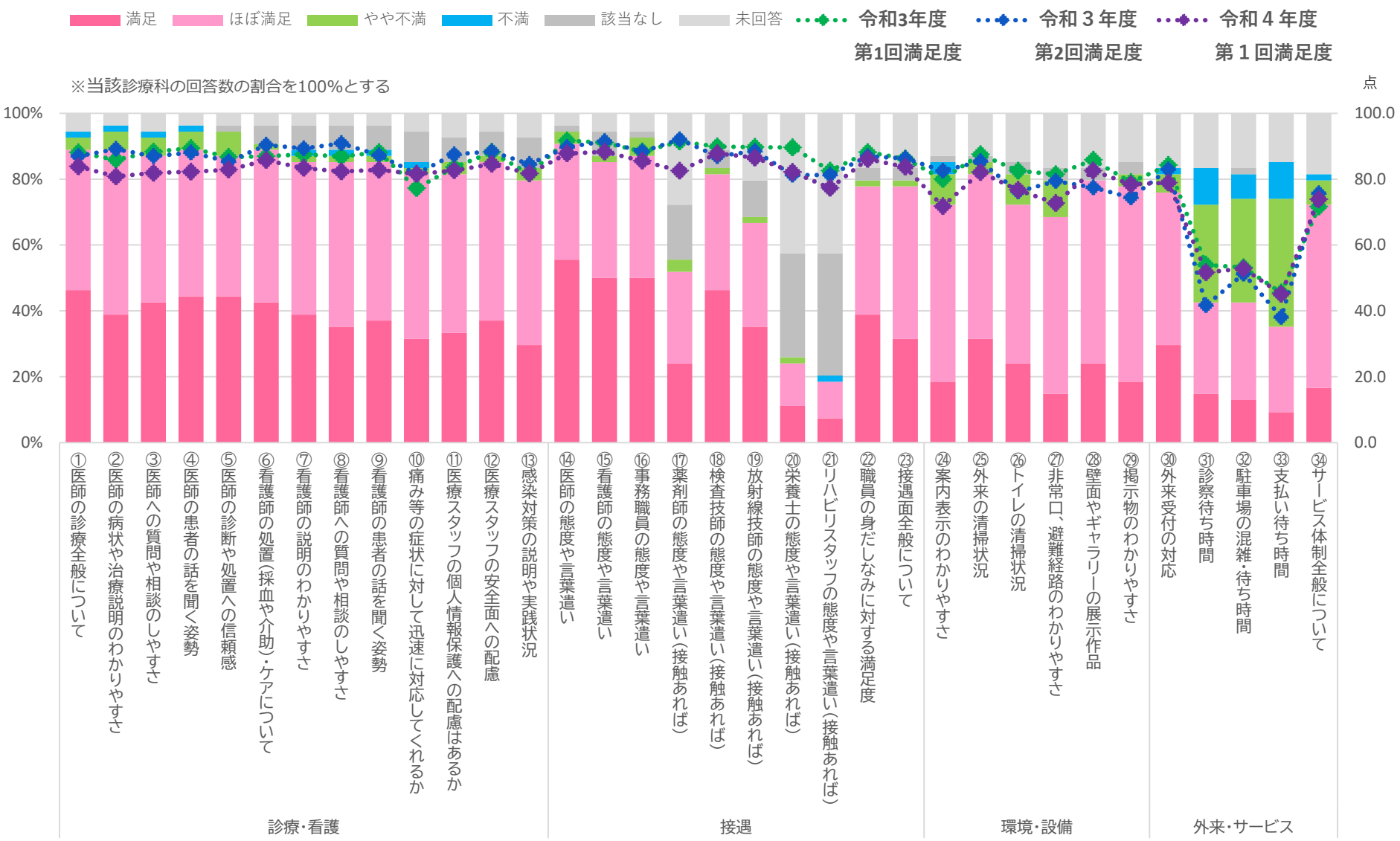
医科全体(有効回答数724)



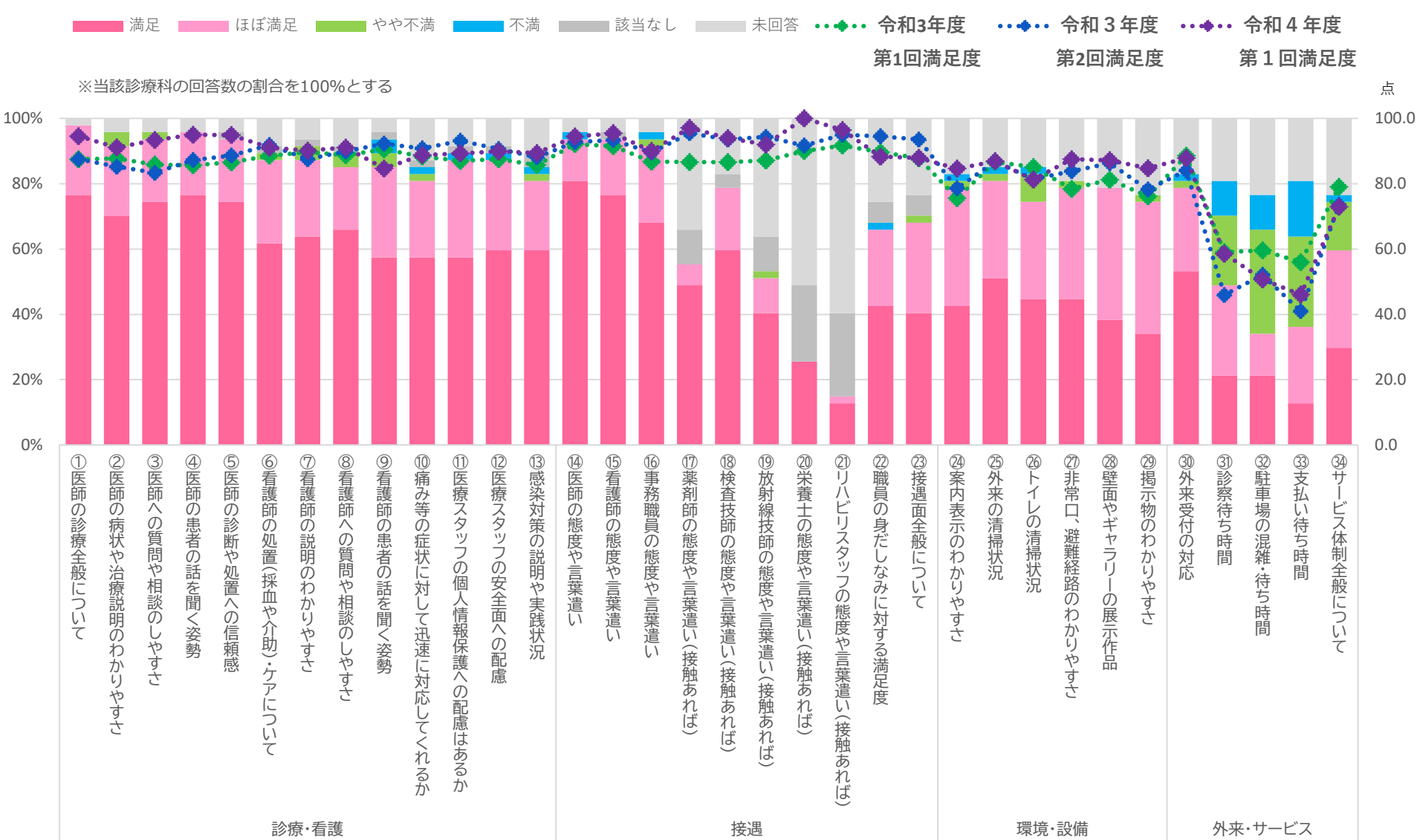
診療科別
循環器内科(有効回答数32)



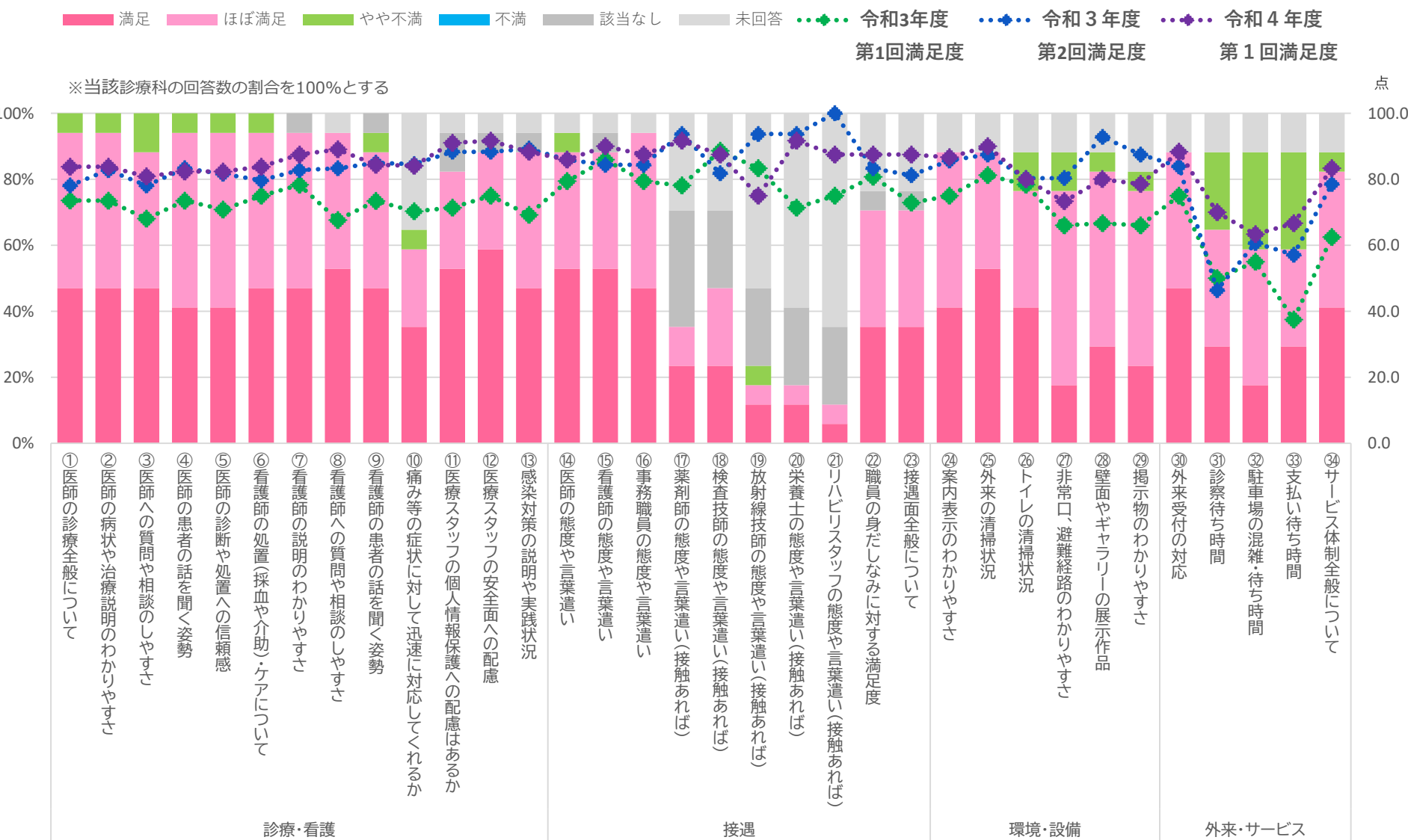
診療科別
呼吸器・膠原病内科(有効回答数54)



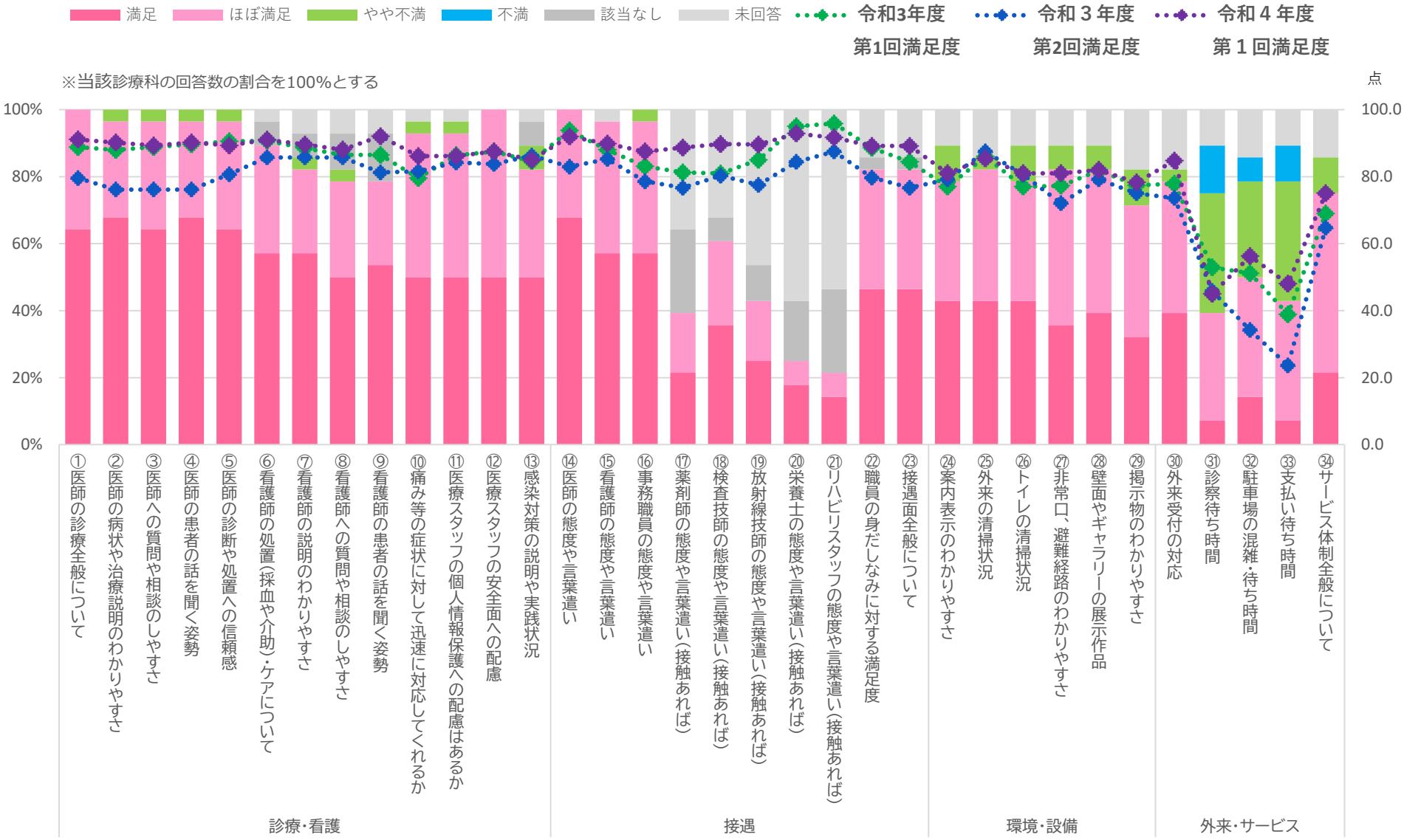
診療科別
消化器内科(有効回答数47)



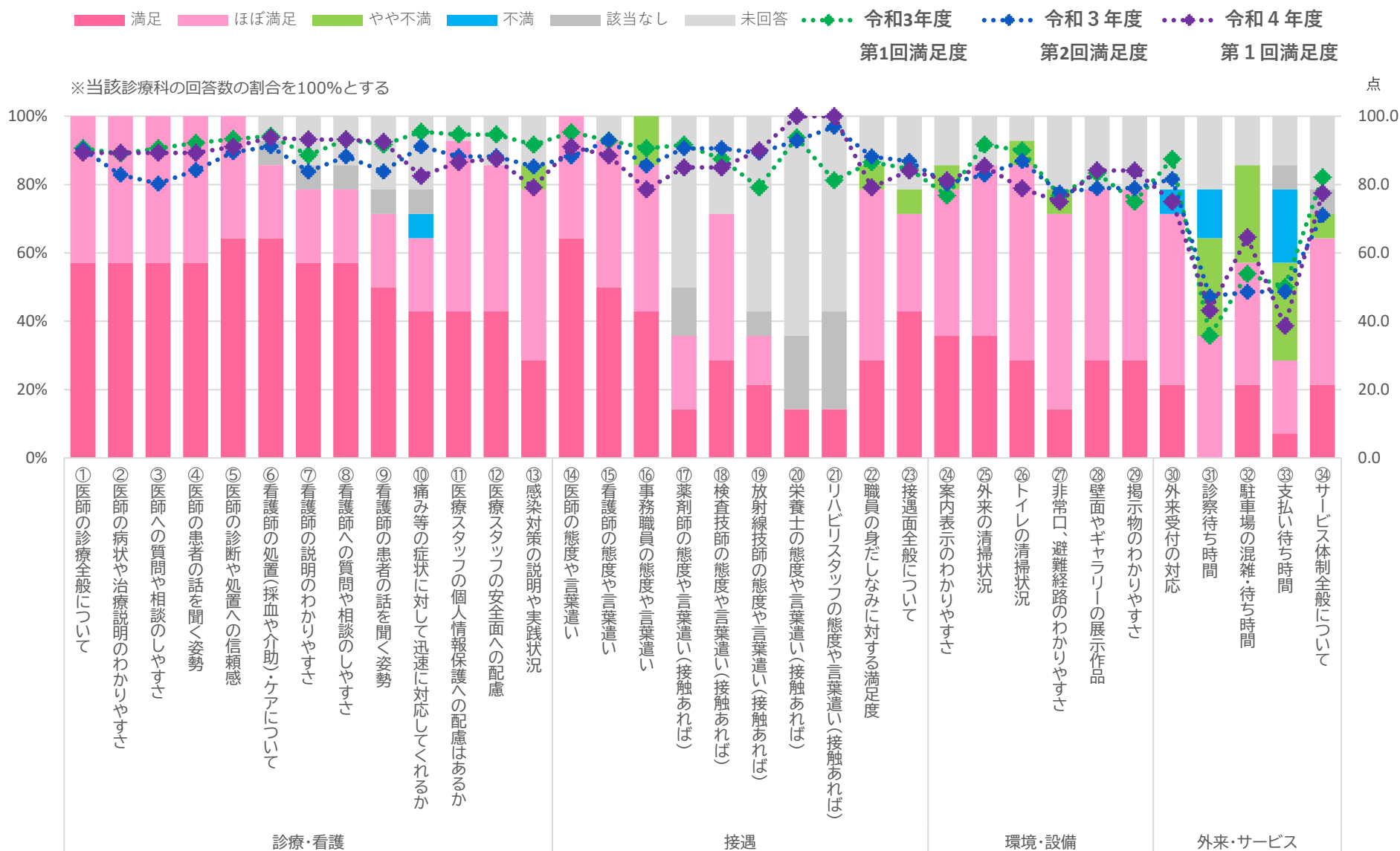
診療科別
腎臓内科(有効回答数17)



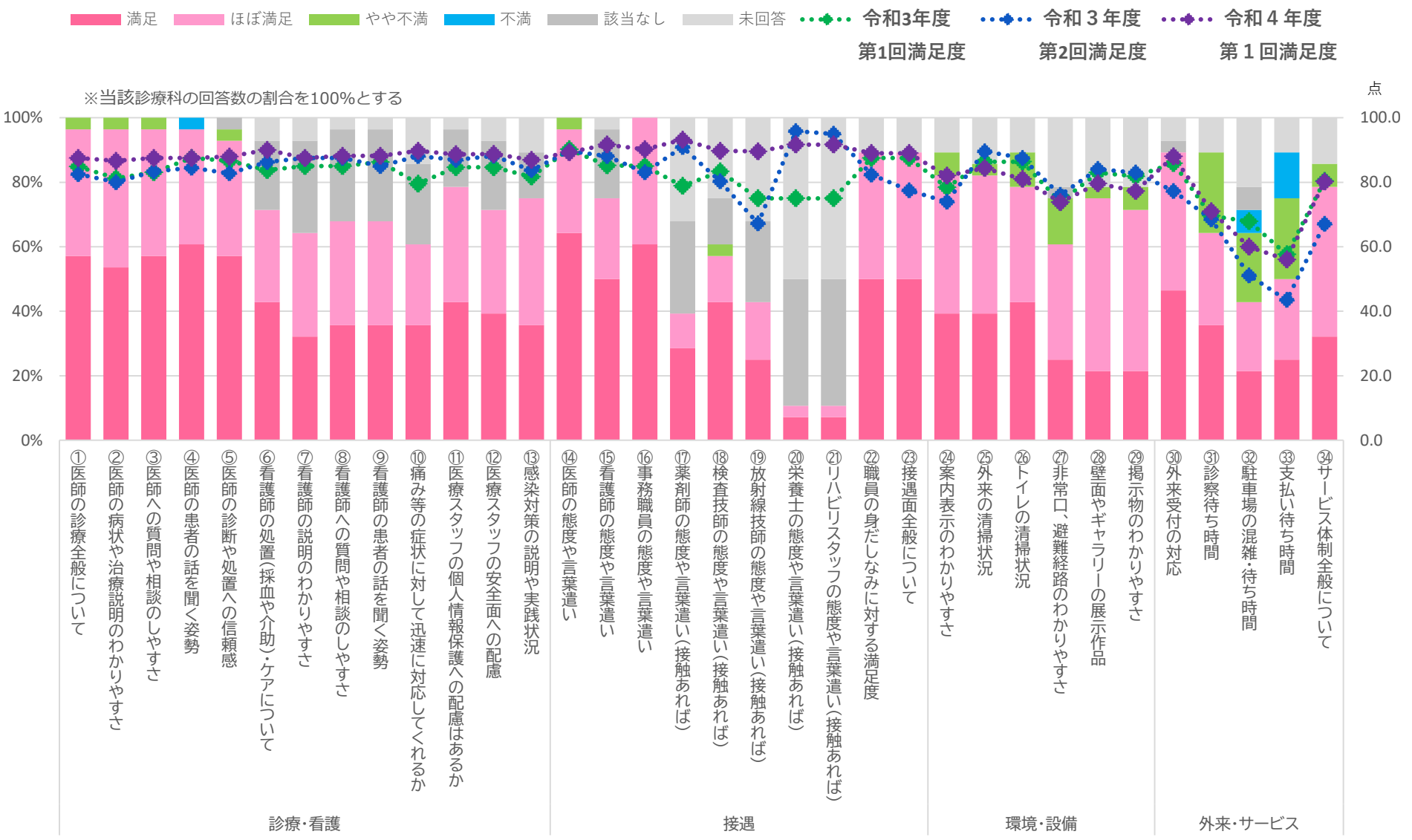
診療科別
内分泌・代謝内科(有効回答数28)



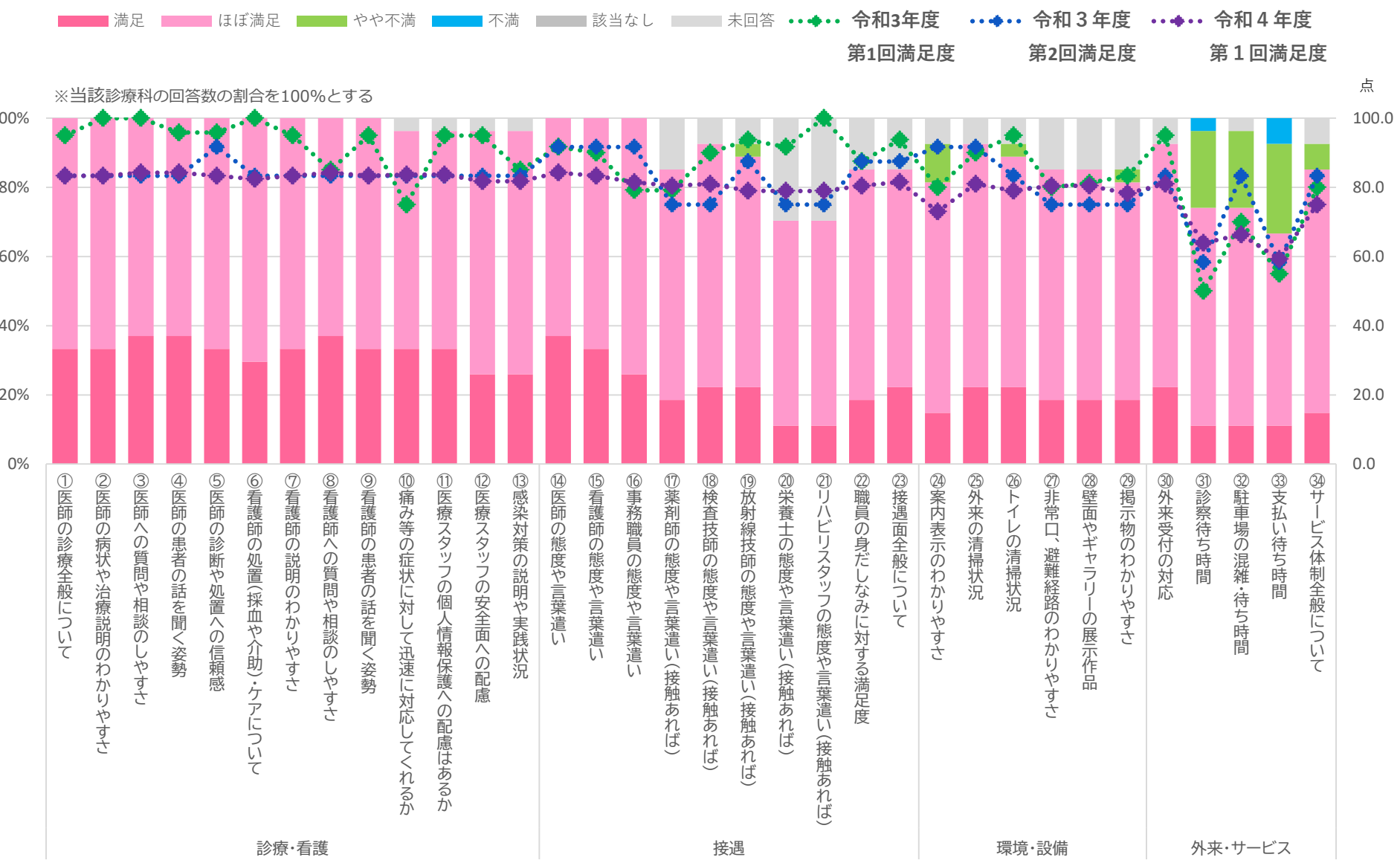
診療科別
血液内科(有効回答数14)



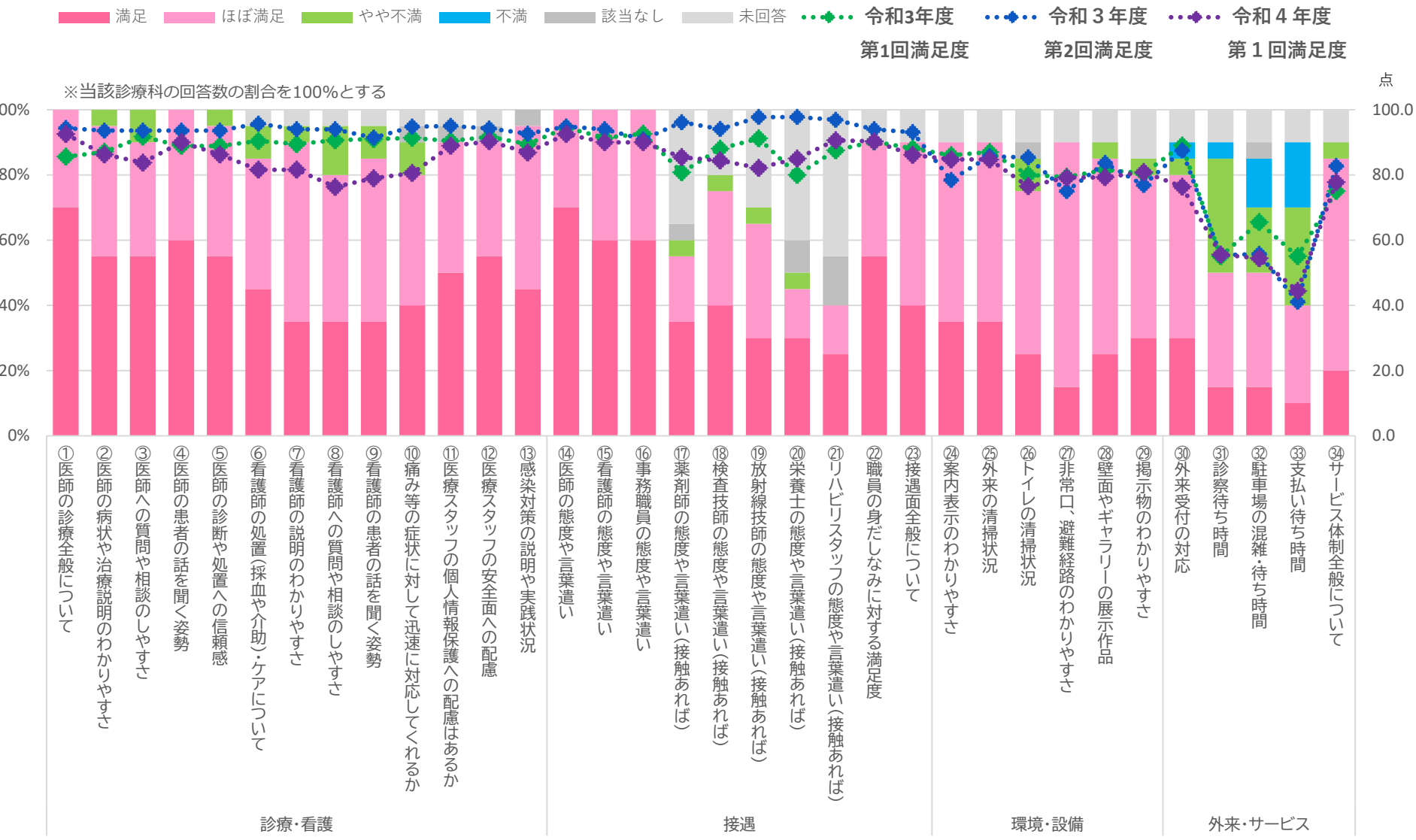
診療科別
脳神経内科(有効回答数28)



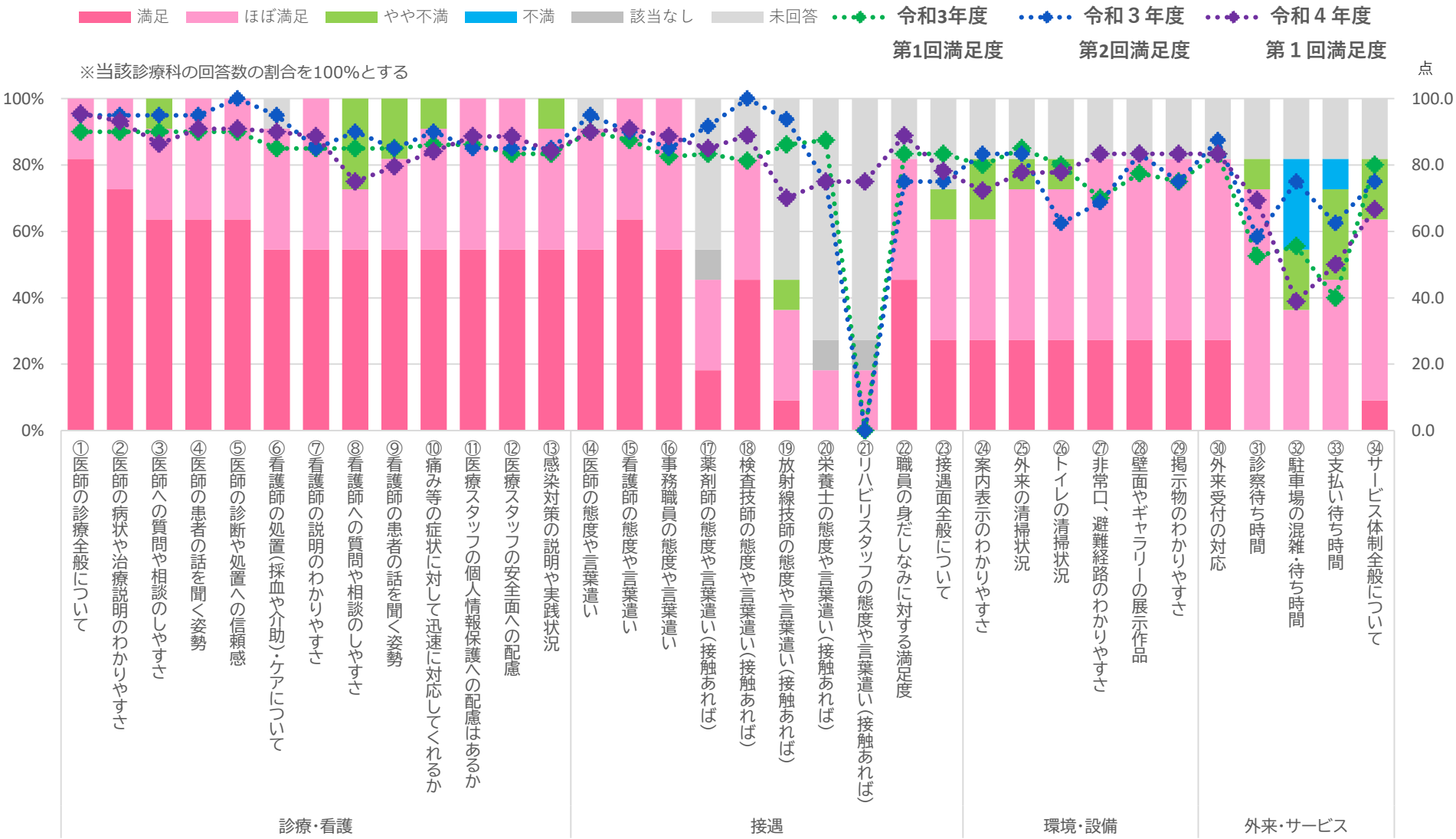
診療科別
心臓血管外科(有効回答数27)



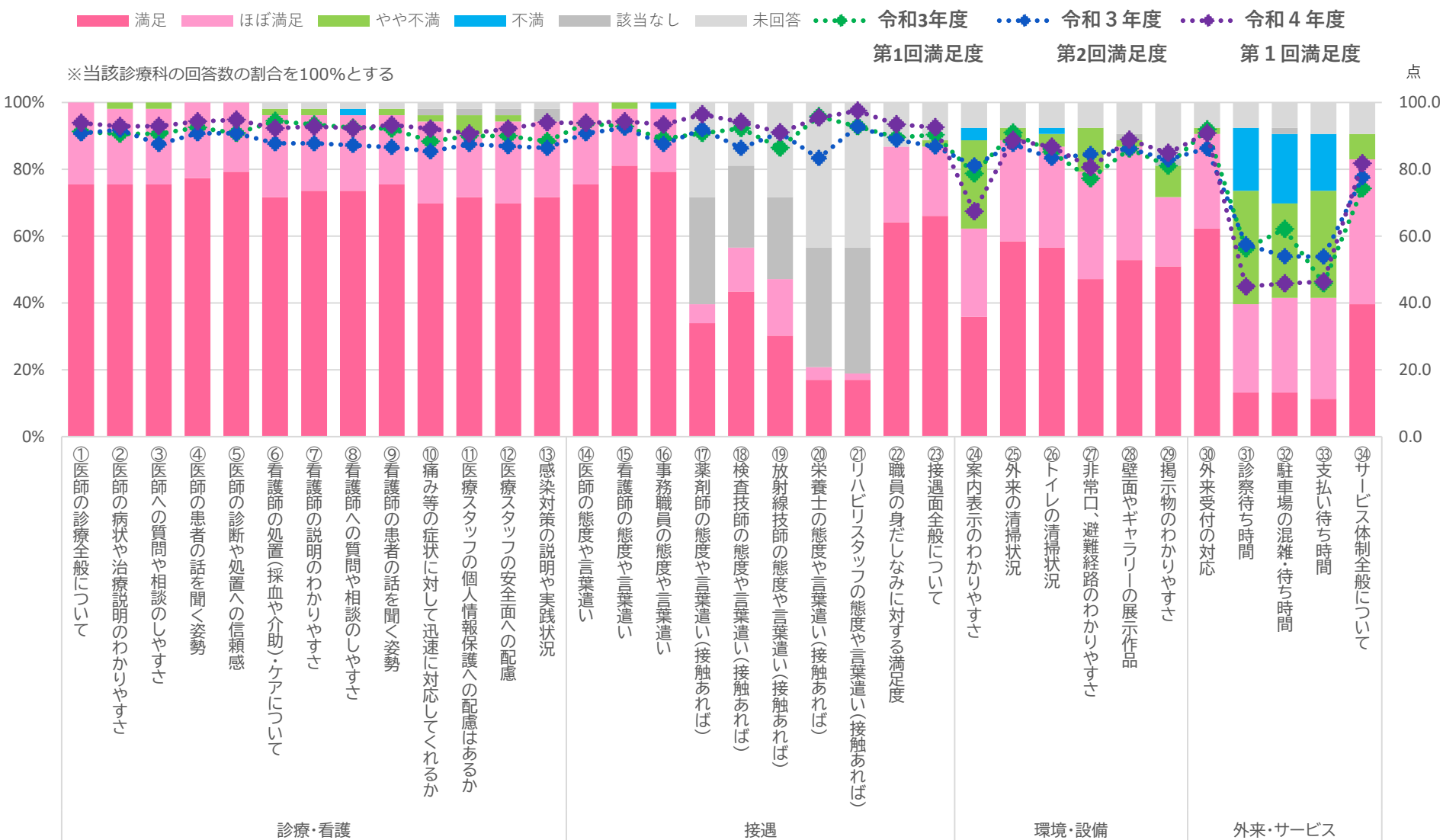
診療科別
食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数20)



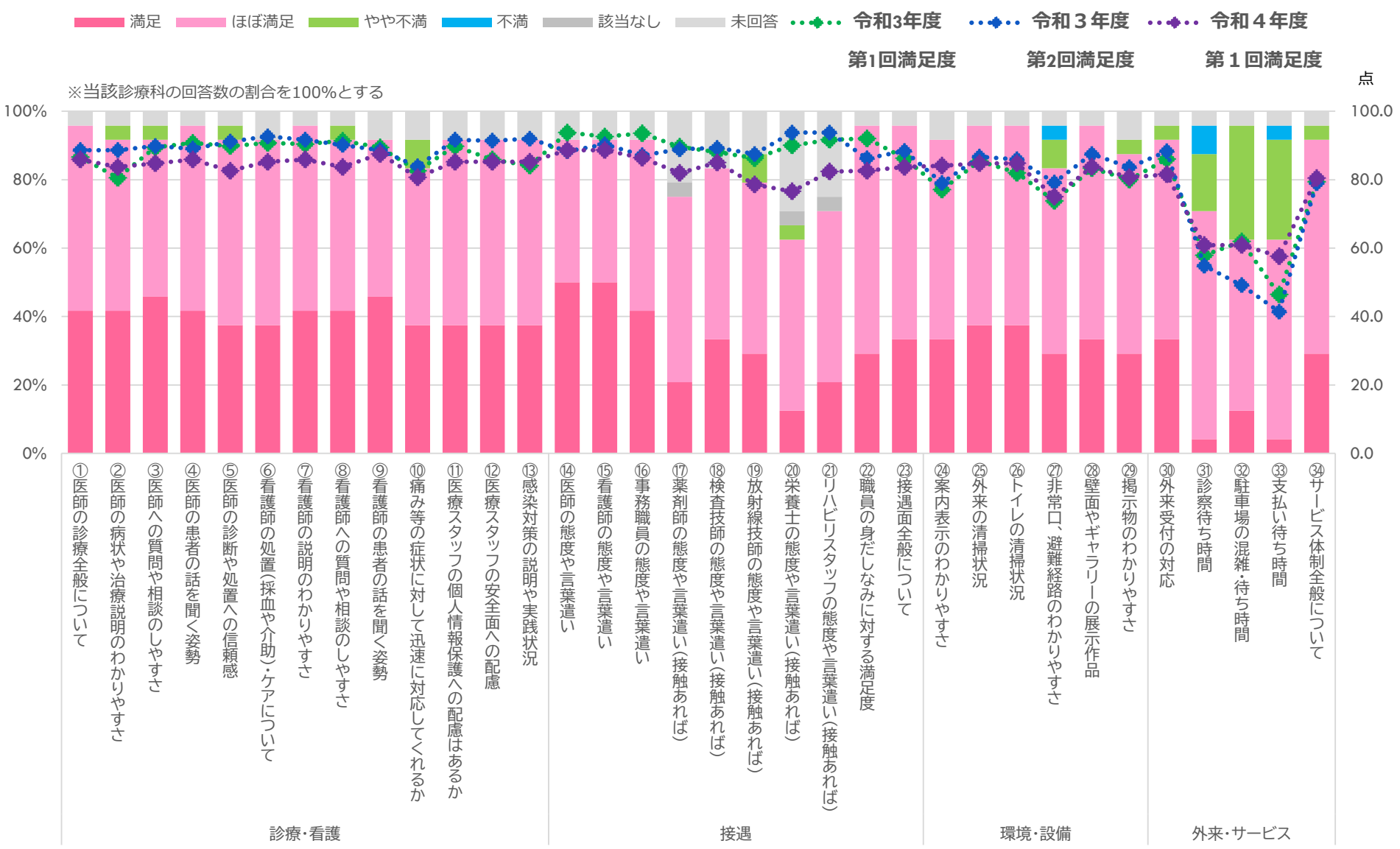
診療科別 呼吸器外科(有効回答数11)



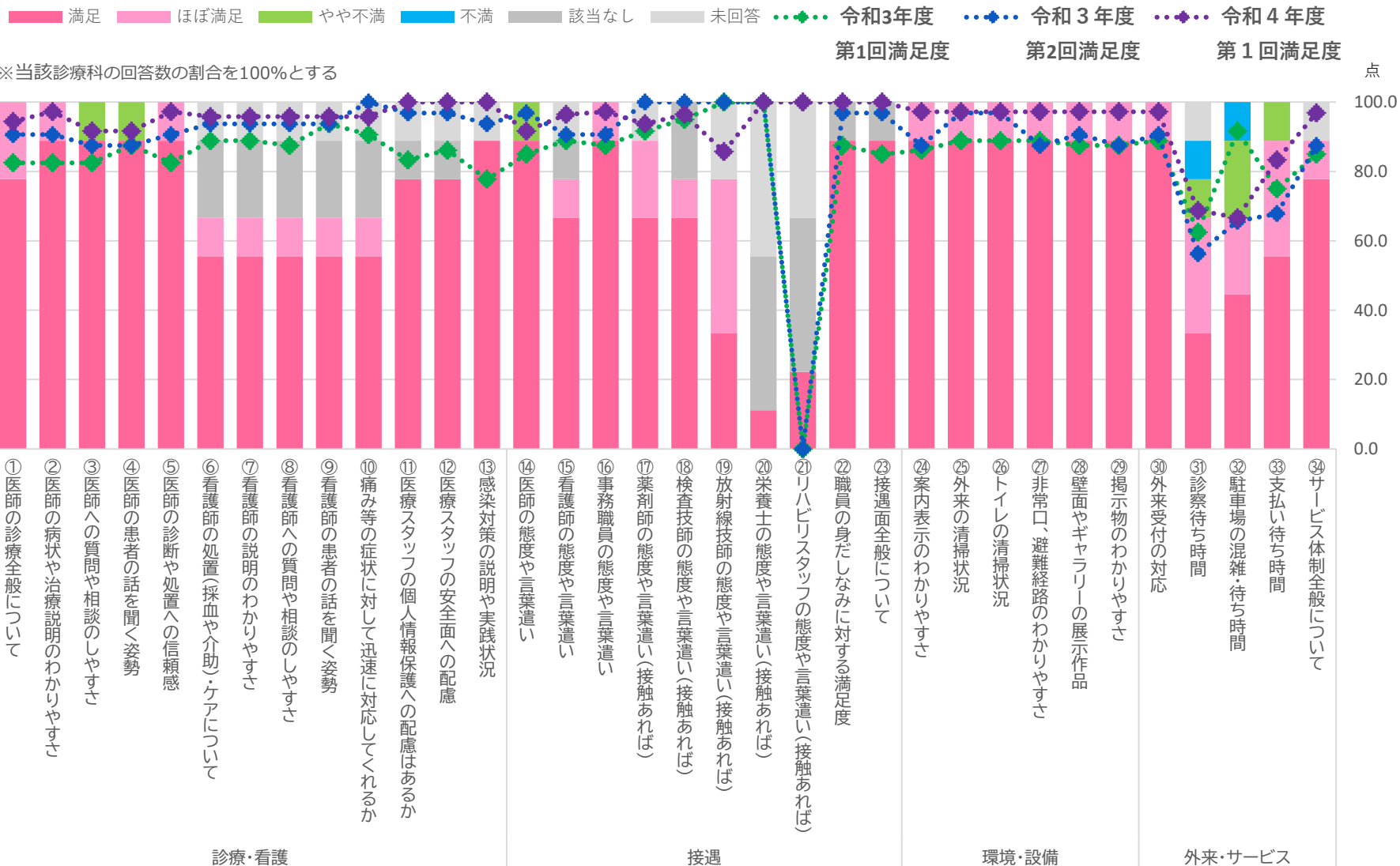
診療科別 泌尿器科(有効回答数53)



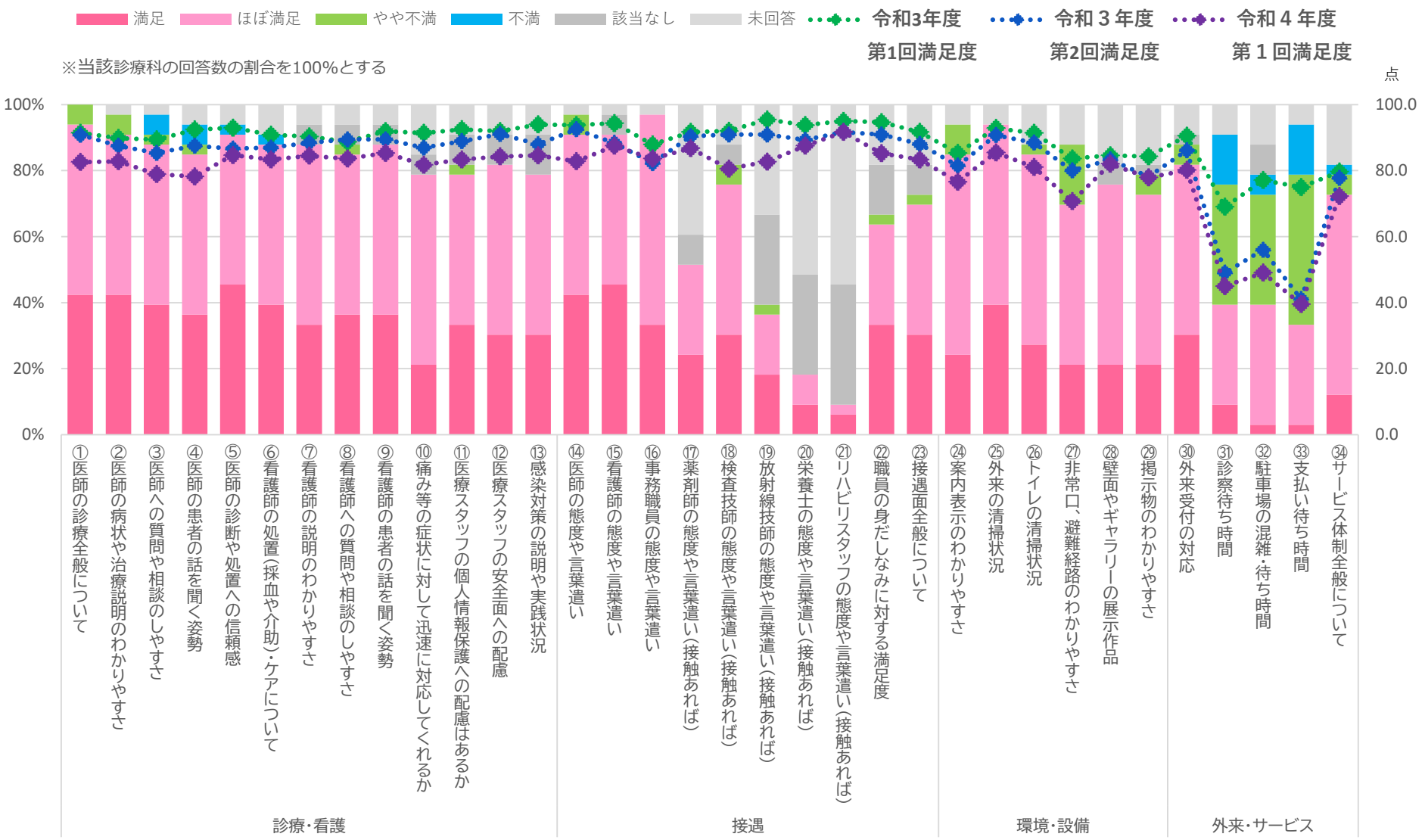
診療科別 消化器・移植外科(有効回答数24)



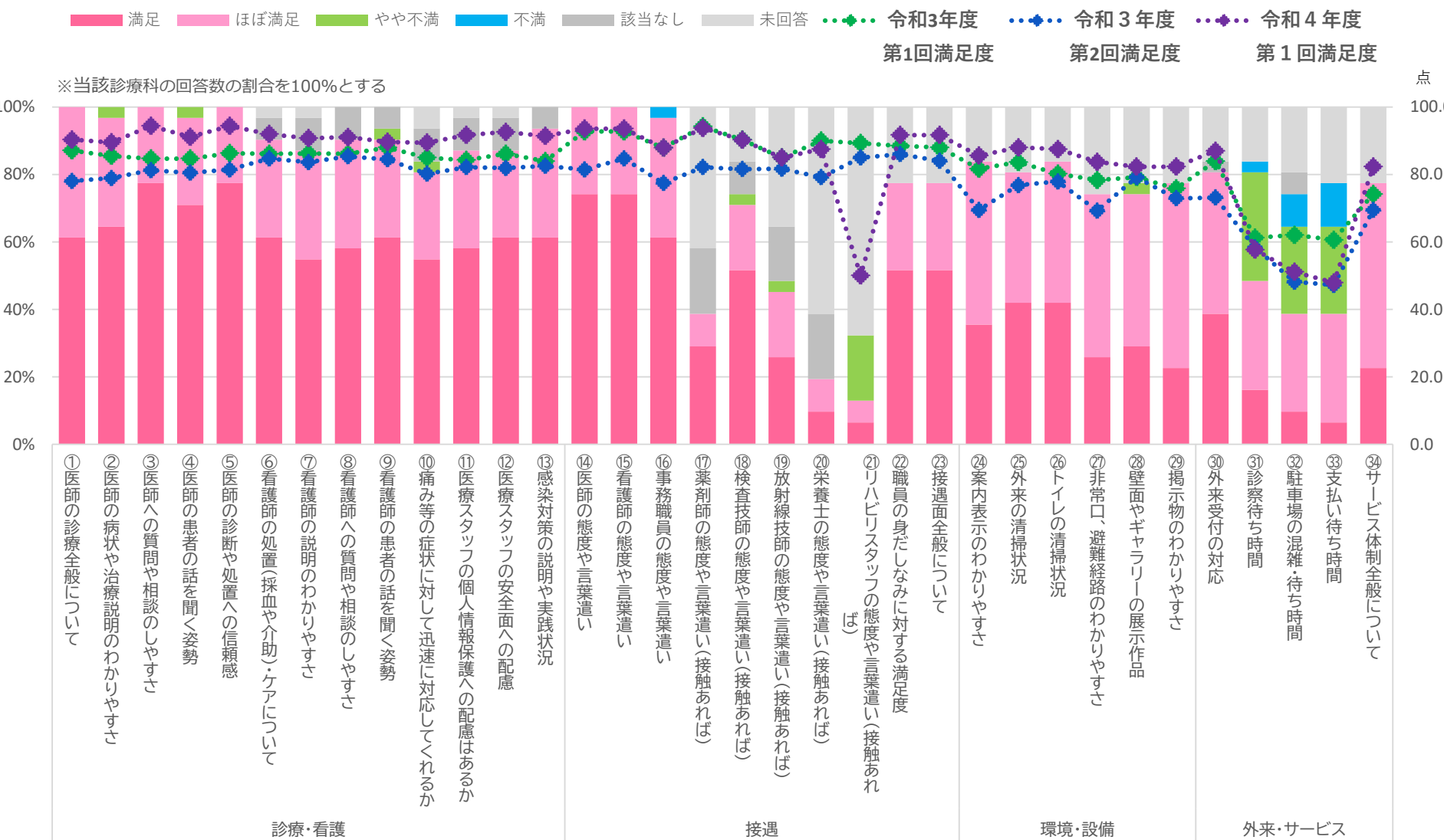
診療科別 小児外科(有効回答数9)



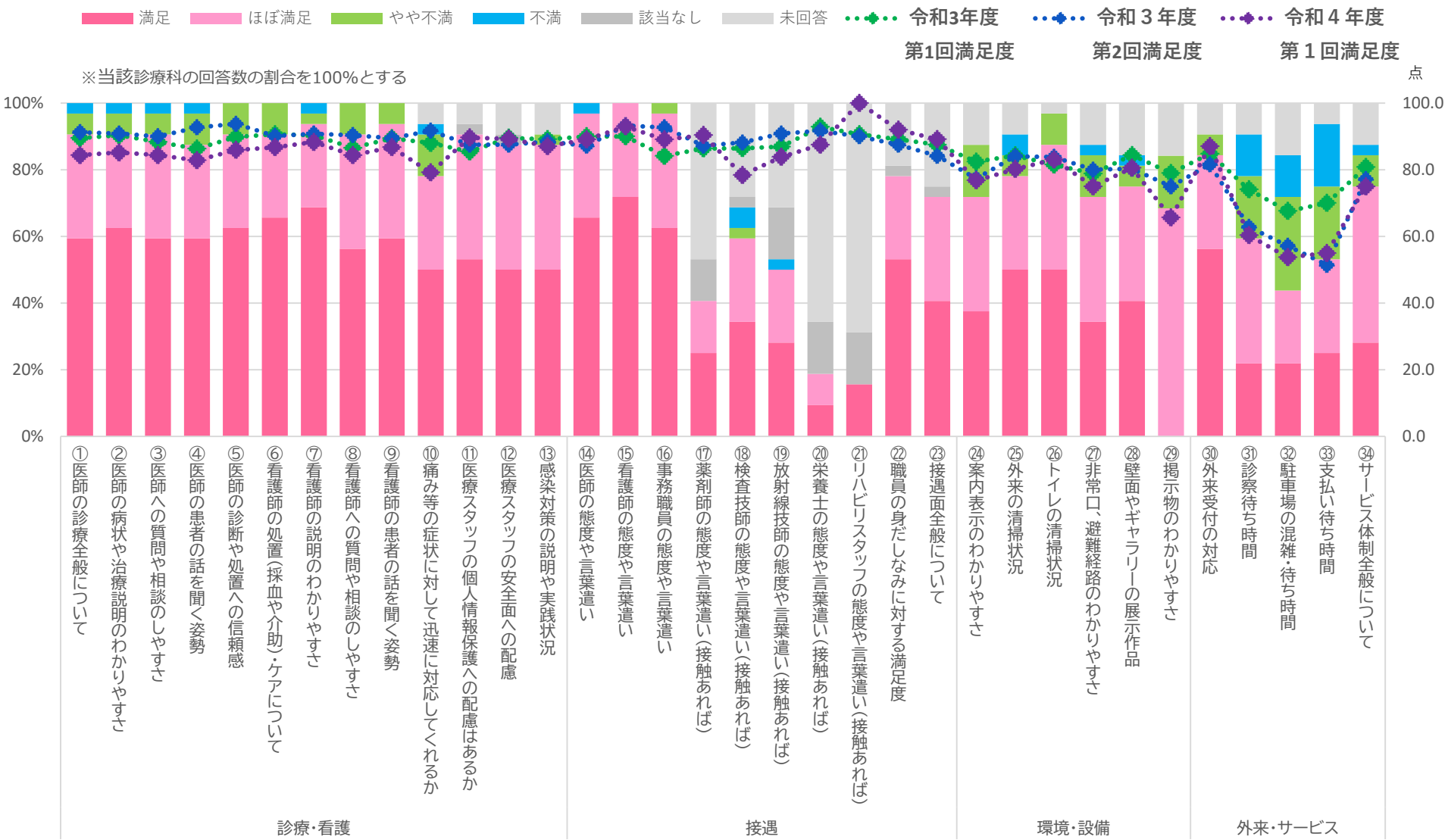
診療科別
眼科(有効回答数33)



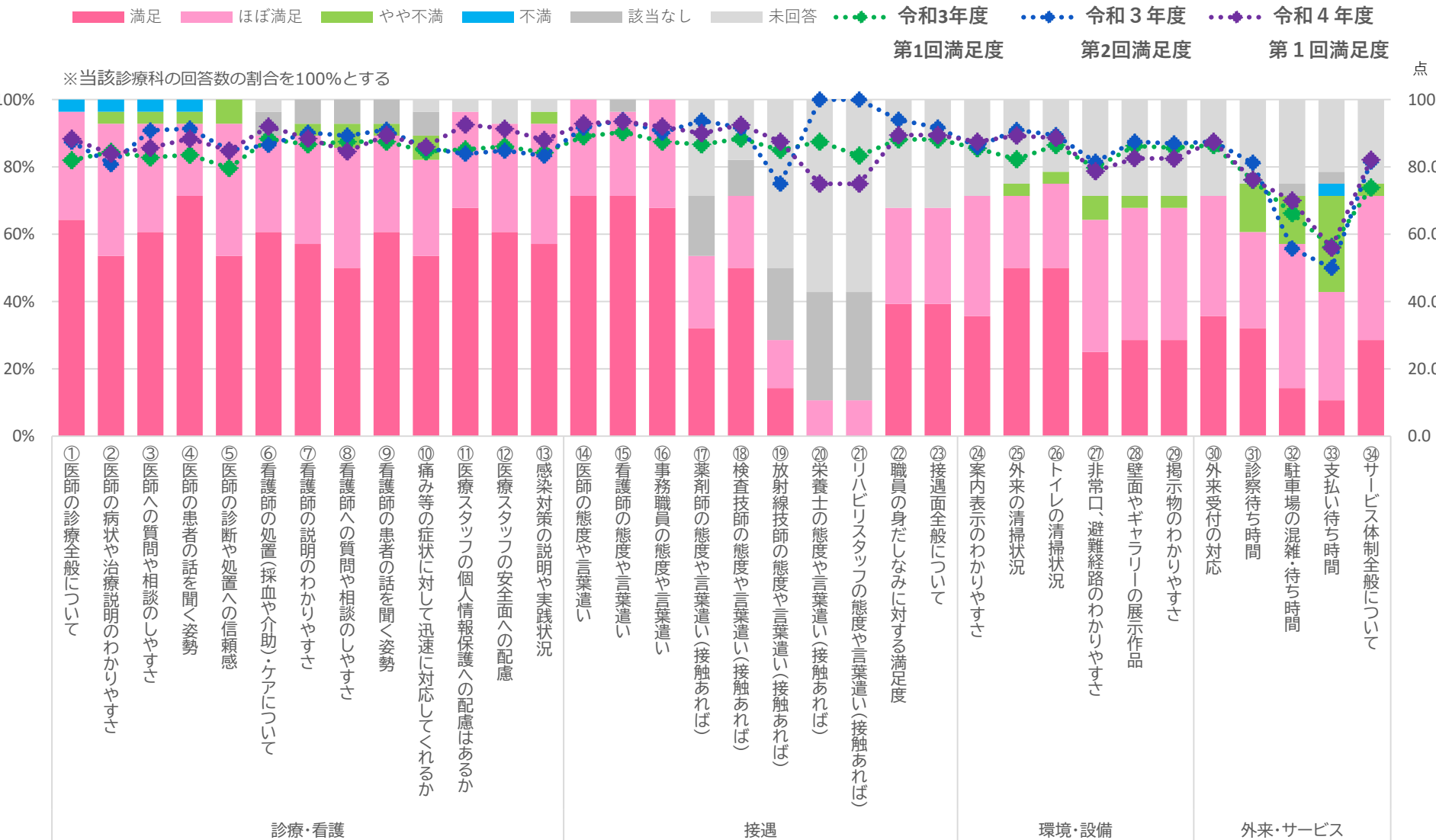
診療科別
耳鼻咽喉科(有効回答数31)



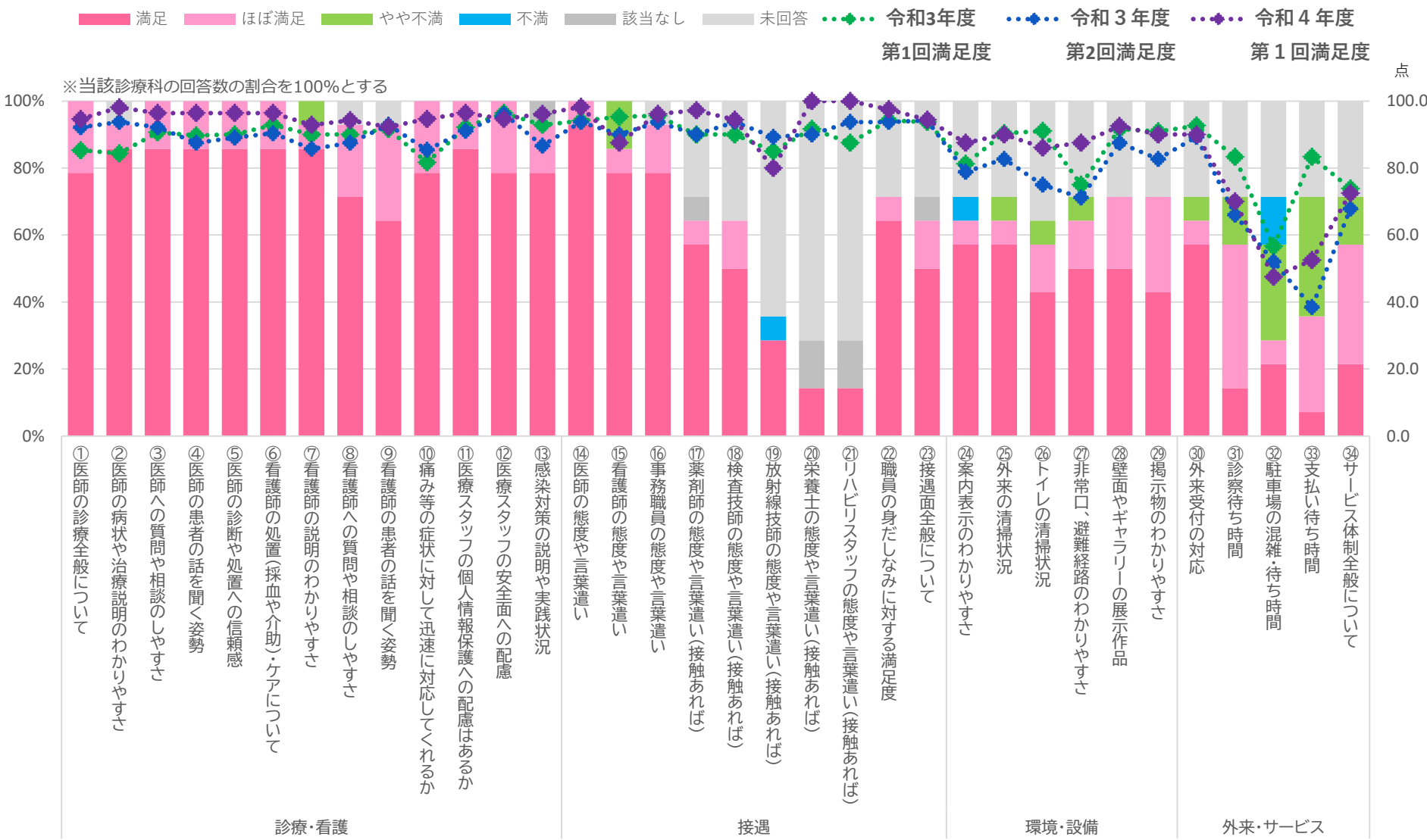
診療科別
整形外科(有効回答数32)



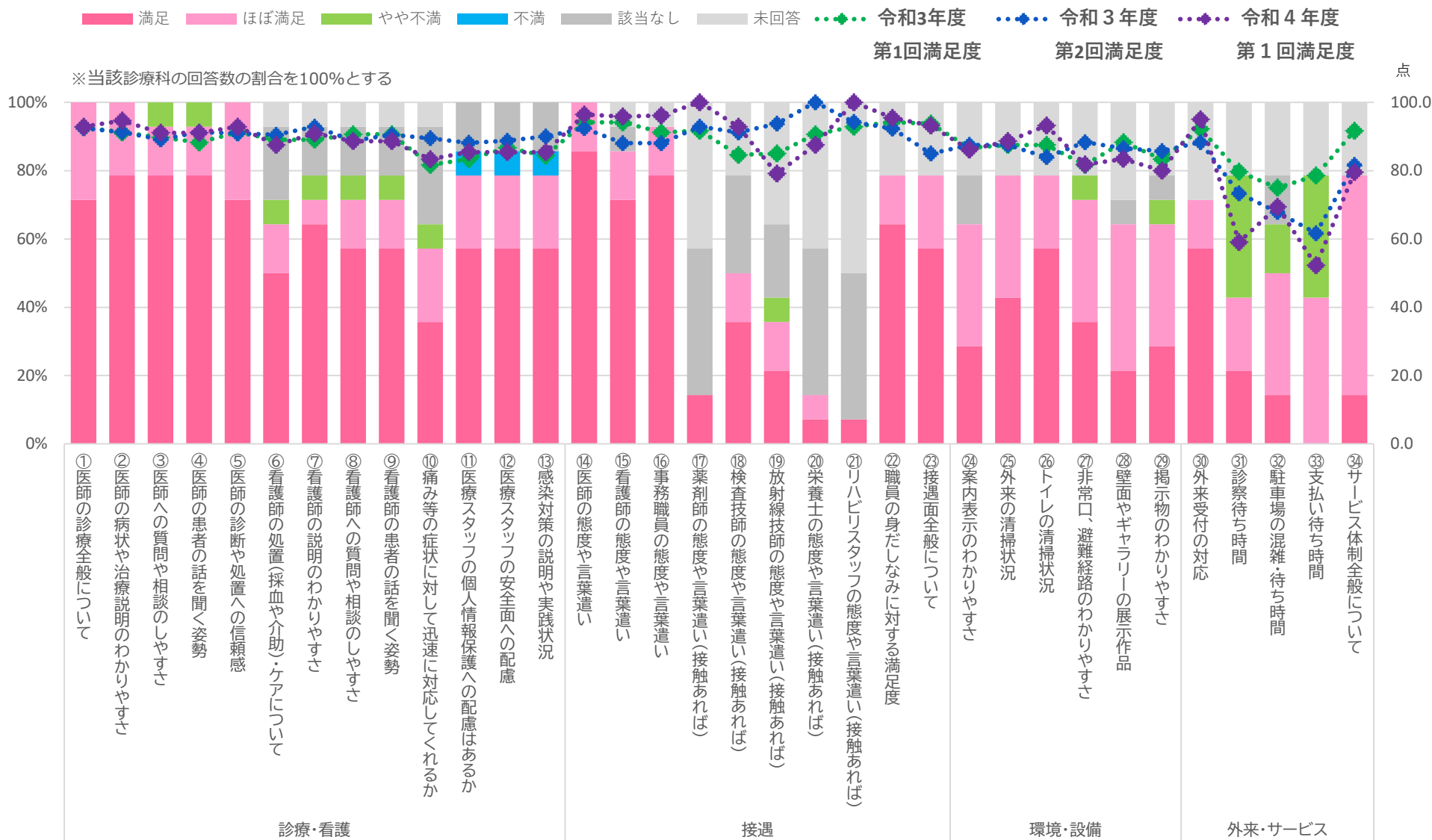
診療科別
皮膚科(有効回答数28)



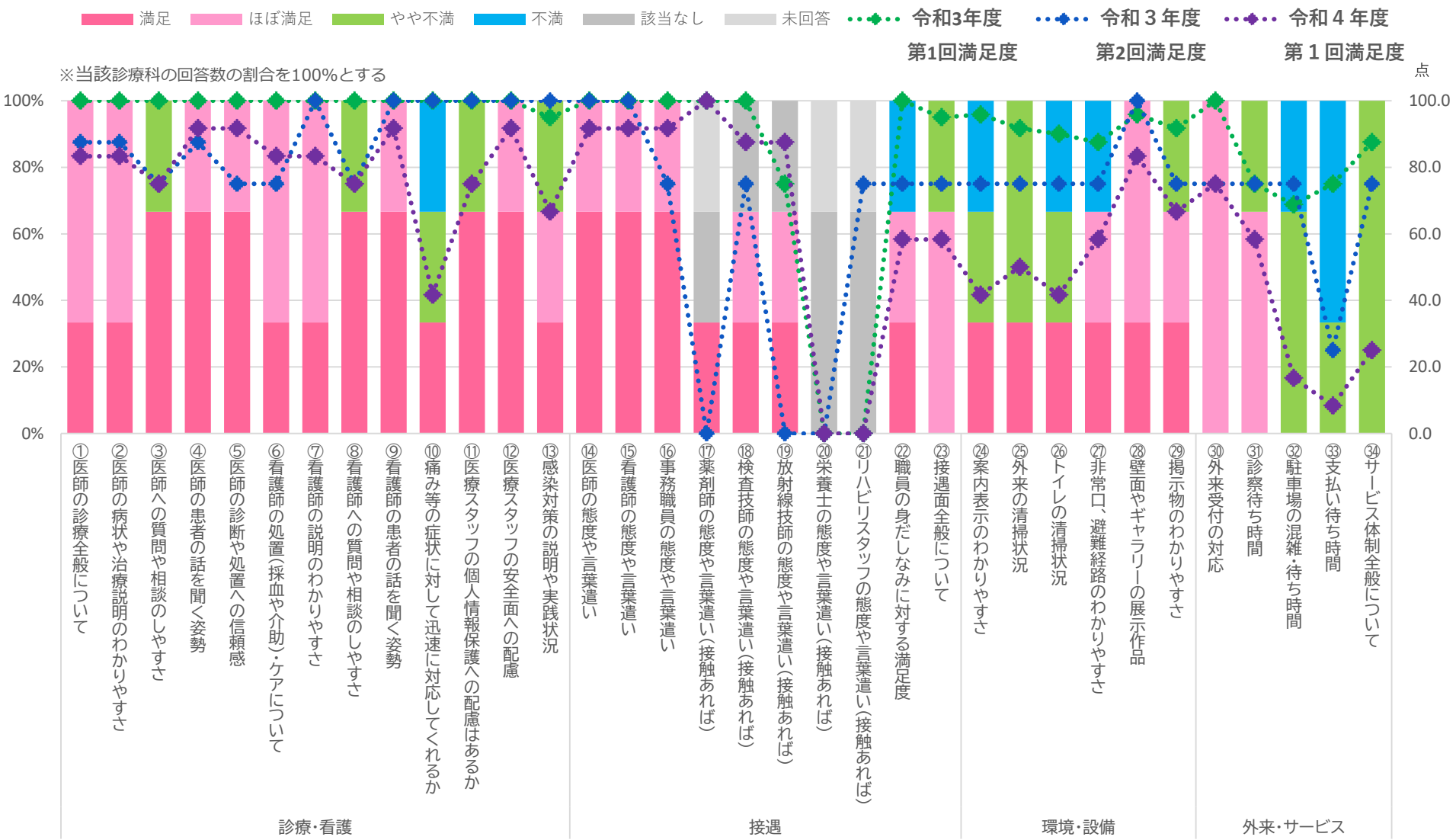
診療科別
形成外科(有効回答数14)



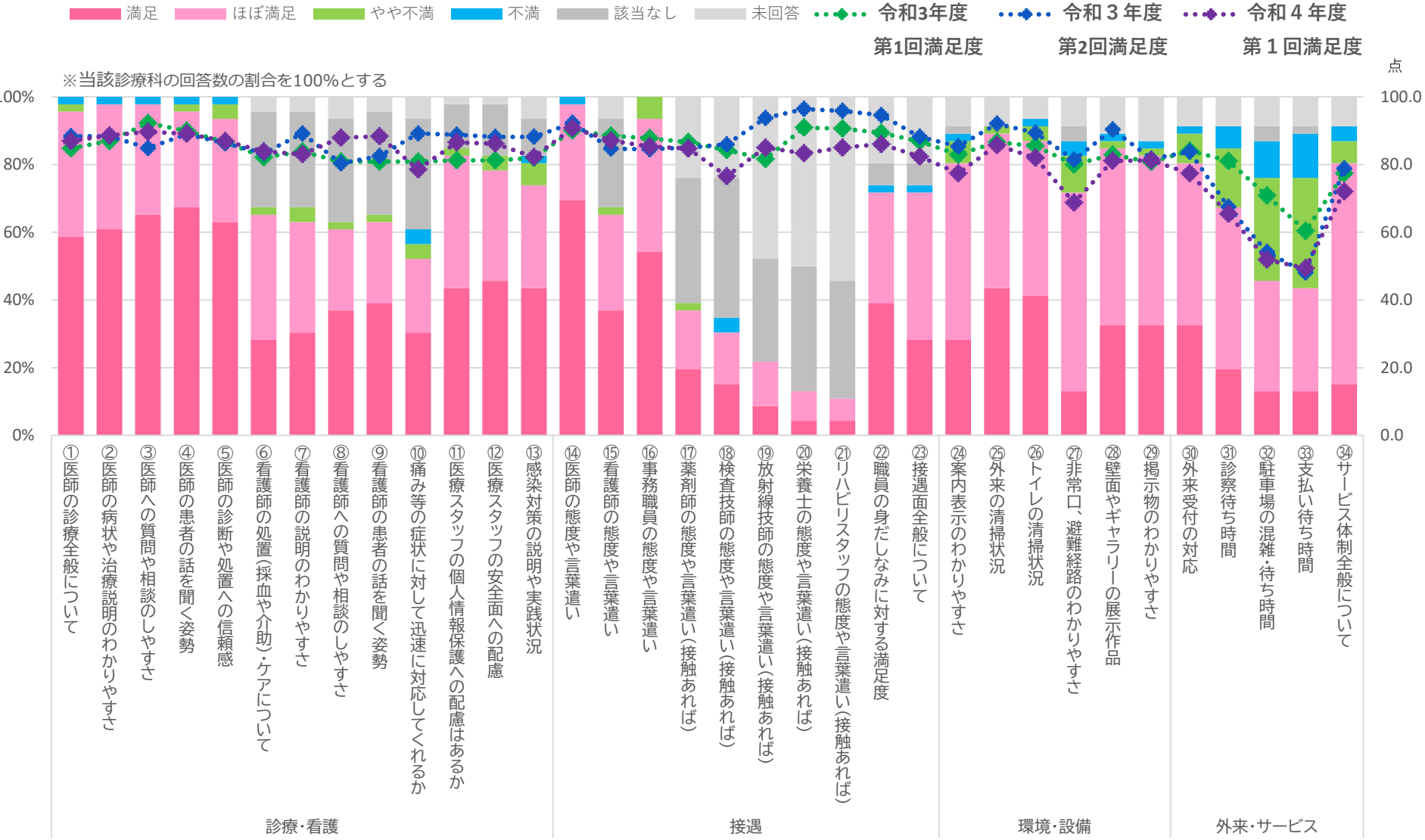
診療科別 脳神経外科(有効回答数14)



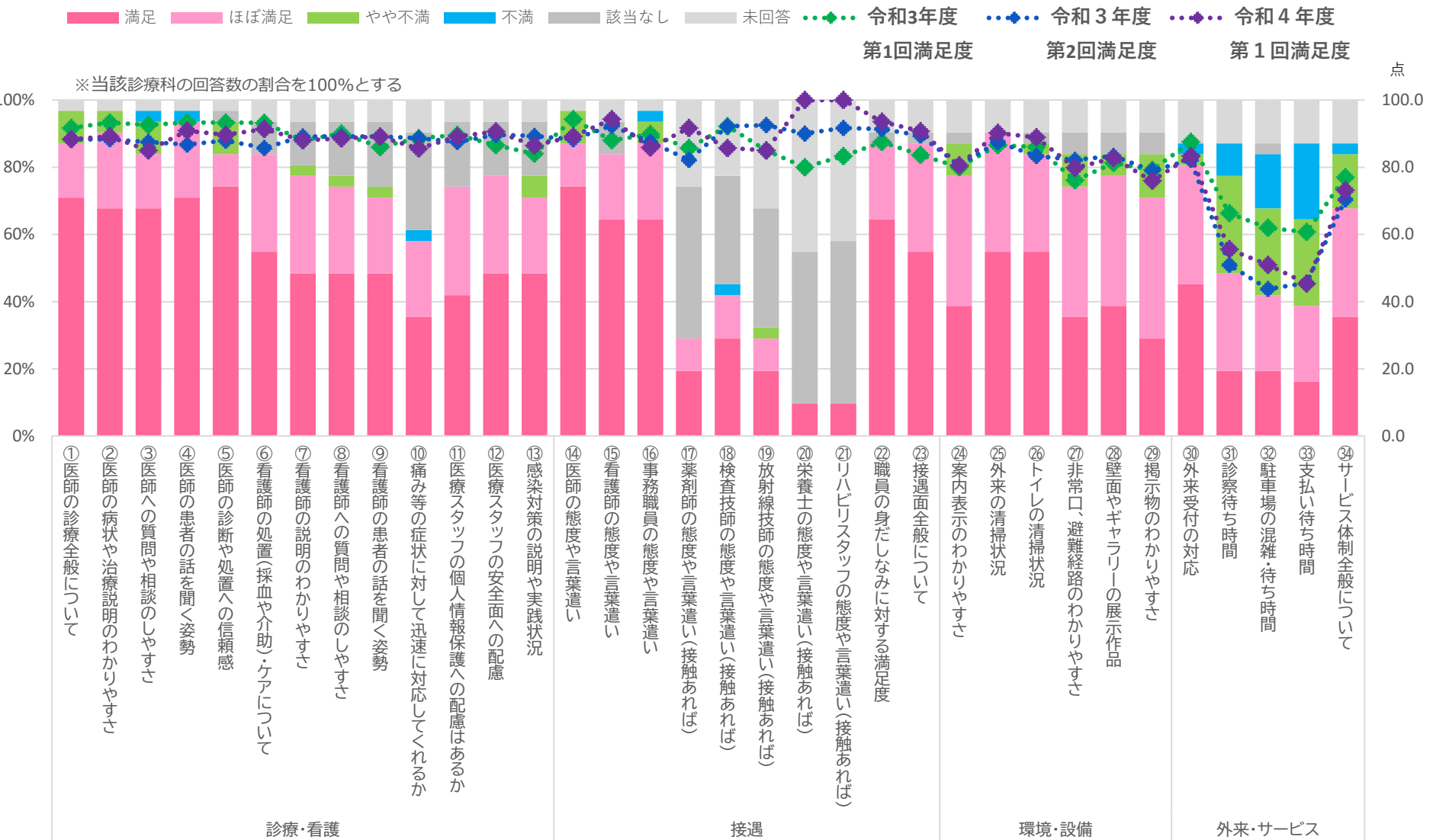
診療科別
麻酔科(有効回答数3)



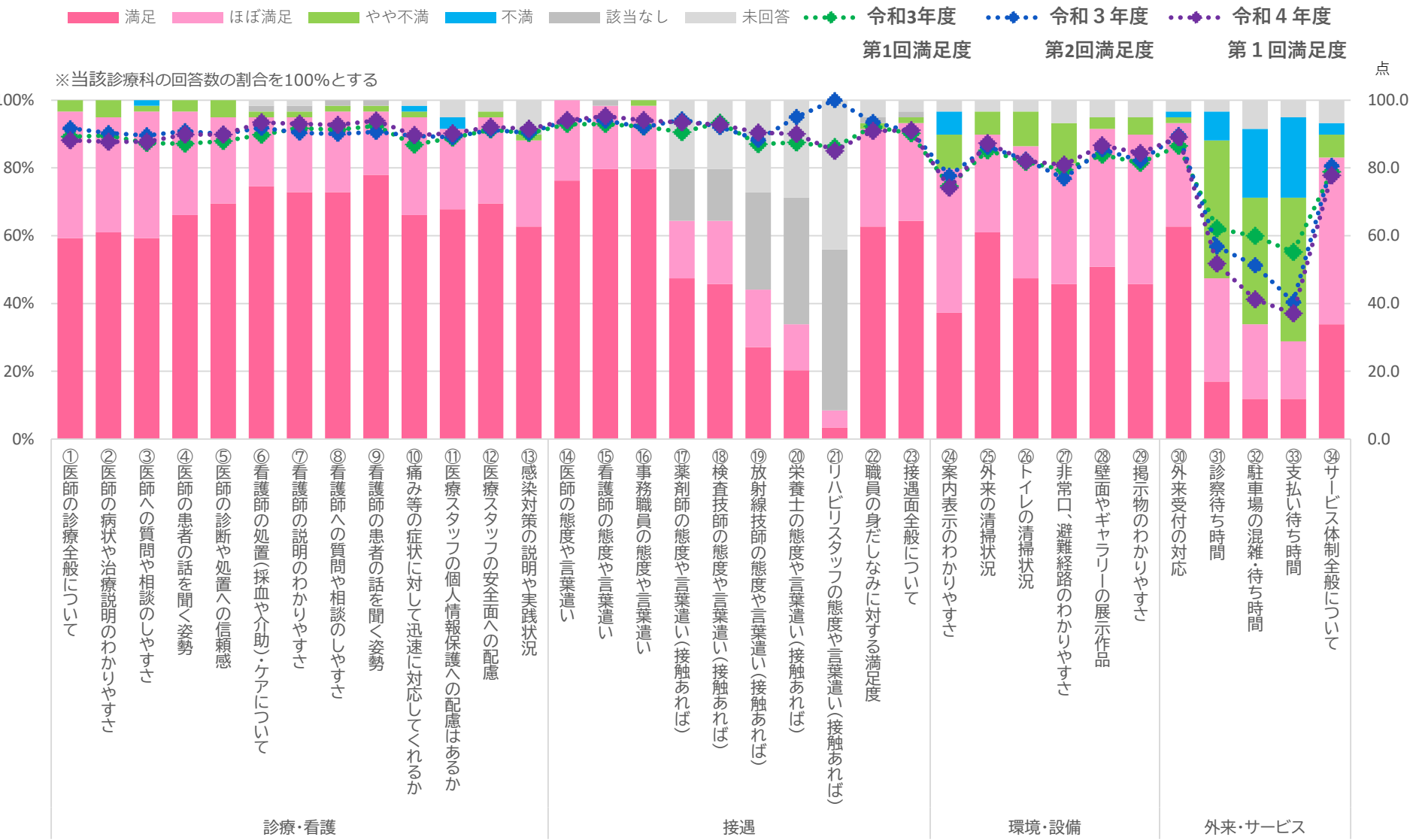
診療科別
精神科神経科(有効回答数46)



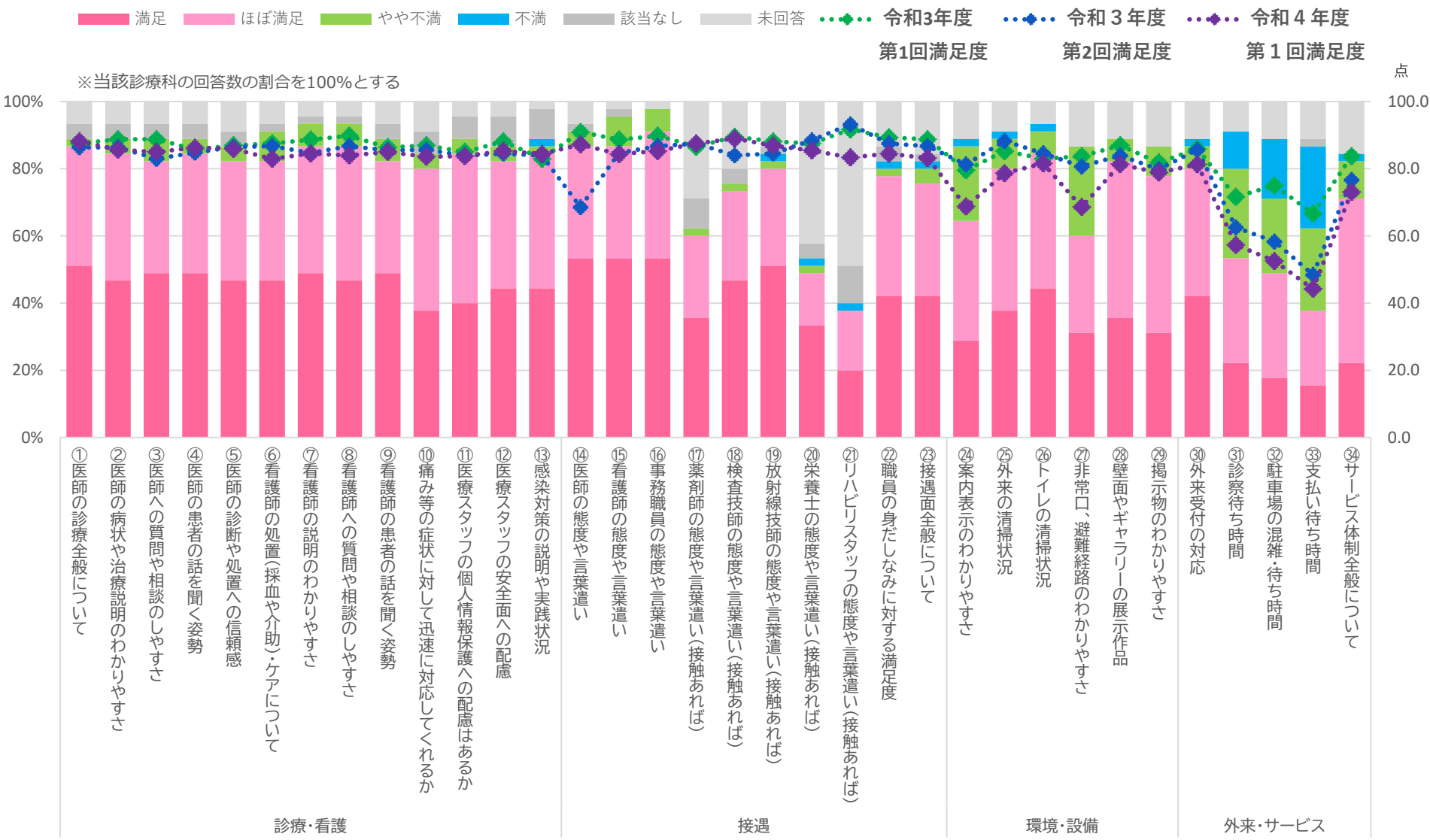
診療科別
小児科(有効回答数31)



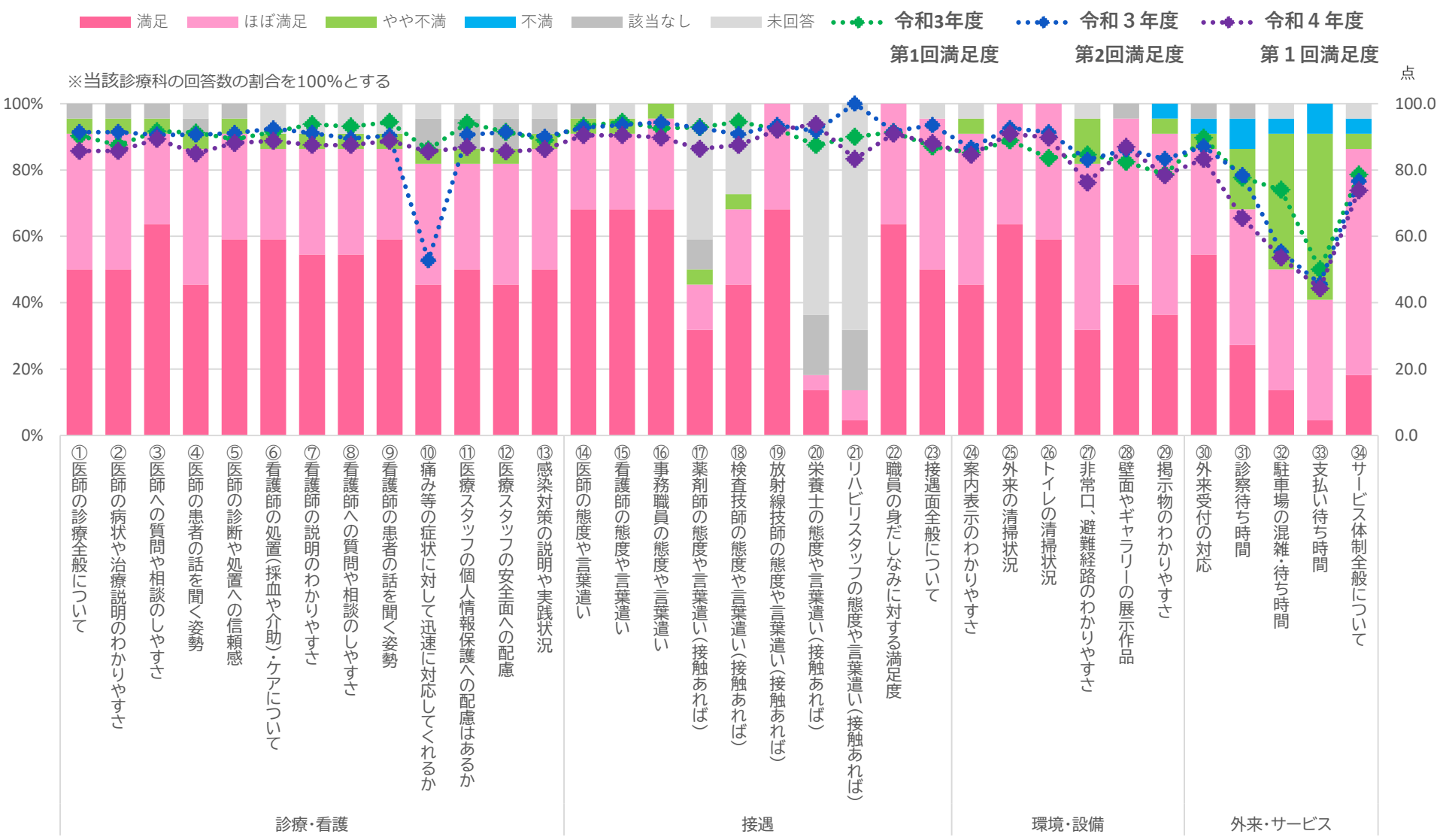
診療科別 産科婦人科(有効回答数59)



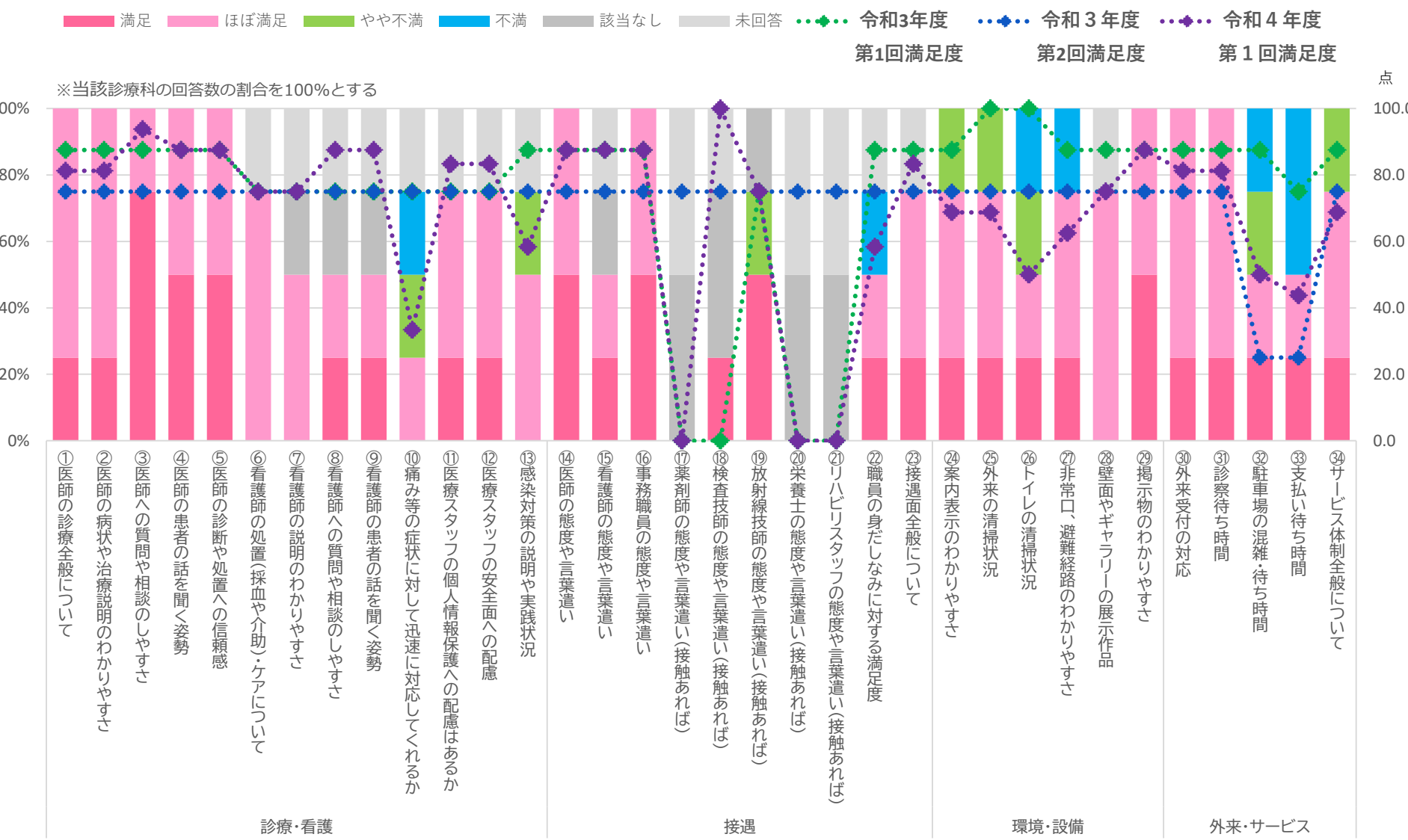
診療科別
放射線診断科(有効回答数45)



診療科別
放射線治療科(有効回答数22)

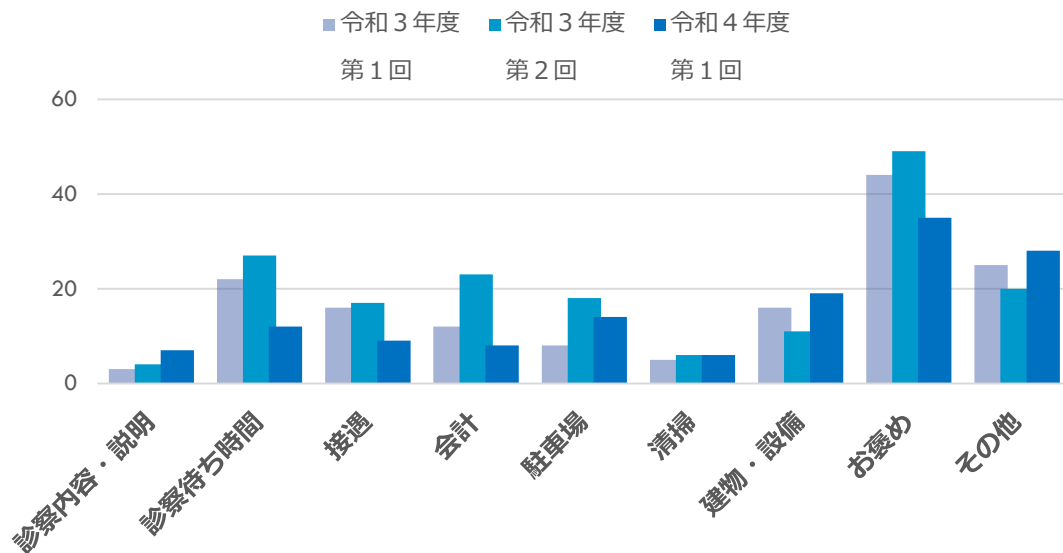


診療科別
総合診療部(有効回答数4)



【自由記載・ご意見等】 医科

	令和3年度 第1回	令和3年度 第2回	令和4年度 第1回
診察内容・説明	3	4	7
診察待ち時間	22	27	12
接遇	16	17	9
会計	12	23	8
駐車場	8	18	14
清掃	5	6	6
建物・設備	16	11	19
お褒め	44	49	35
その他	25	20	28
計	151	175	138



〔診察内容・説明〕

- 以前の担当医の方はすごく親切で安心できましたが、新しく担当医になった方は淡々として質問もしにくく、流れ作業的に診療を基本されてる様に思いました。
- 以前、〇〇科を受診した時は医師が患者の思いにあまり寄り添ってくれなかった。
- ガンの転移の場合、卵巣で婦人科なのか肺にもあれば何科になるのか、科をまたいでの総合的な治療はあるのか。全身としての説明をしてほしいと思う。
- 主治医がこれまで何度か交代しましたが、自分の病状について引継ぎが十分できているか、不安です。
- 検査予約のもれ、投薬予約のもれをなくしてください。
- 同診療科でも痛みをみてもらえない。担当から違う場所の所に紹介してもらえたら。
- PETの検査を受け、少しでも早く結果が知りたいが、診察までの時間（日数）があいているので不安が続く。早く結果を知りたい。

〔診察待ち時間〕

- 予約して診察を受けるのに待ち時間が長い時があるので、できれば改善していただきたい。
- 診察の待ち時間は長い時もあり、短い時もあるので微妙。
- 診察の待ち時間に関しては皆さんそれぞれに症状があるのでわかっているところですが、やや不満にさせていただきました。
- 予約しても、その時間をだいたい30分～2時間待たされる。
- 予約しても待ち時間長い。
- 午前と午後のバランスをとって診察してもらいたいと思います。（午前中だけいつも混んでいる、昼からでも問題のない人は昼からでも良いと思う）私は昼からにしてもらって、スムーズに診察してもらえようになりました。
- いつもお世話になっています。午後の受診は待ち時間も少なく快適です。
- 先生方の患者の緊急的な事もあると思いますが予約時間は、なるべく大きな時間差がないようにしてもらいたいです。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔診察待ち時間〕

- 入院当日、8:00に来院するように言われたが、産婦人科受付窓口は、8:30にならないと開かない。待ち時間が長かった。窓口の開く時間に来院するよう伝えてほしい。
- 診察の待ち時間が長く、検査へ行くのにも時間がかかる。
- 午前の検査、診察の際、駐車場の空きを待つ時間が多少長い時がありますが大学病院なので…それ以外不満？はないです。
- 「診察待ち時間」「支払い待ち時間」について、「不満」としましたが、病院において、こういった時間が長くなることは仕方のないことだと理解・納得はしているつもりです。今以上の改善が可能であればお願いしたいという意味で今回は「不満」としています。

〔接遇〕

- 今日態度のかそんな（歩き方とか）研修医っぽい人をみかけた。感じ悪かった。私も改めなあかんと思った。
- 外来の受付は場所によっては、すごく丁寧に説明してくれるところもある。
- 声がききとりにくいので、はっきりわかる声で言っていただけるとありがたいです。（特に機械音声）
- 薬のフックスをお願いする時よく人と話をしている。
- 診察後、出てからの説明してくれる声が大きいの、まわりに病名がわかってしまいとても嫌な気持ちに。診察室で説明していただいてから出たい。
- 診断書受付の人（態度・対応）がものすごく悪く嫌な思いをした。
- 職員の笑い声、雑談、うるさい。
- ジェルネイルをしてくれたり、爪や手が綺麗だと、どんよりした気分が晴れます。
- ポニーテールにした女性スタッフの髪色がひどすぎる。違う職を選んだ方が良くと思う。不快！

〔会計〕

- 会計の時間がいつも遅い。
- 会計待ち時間が長すぎる
- 会計の待ち時間が長い。
- 会計の待ち時間が長すぎます。人員を増やして対応してください。
- 支払いの際、受診票を渡すまでの順番待ちが長い。
- 支払い時間の待ち時間最悪（1時間待ち）もっと早くできる様にしてほしいです。
- 問題が起きた時、TELにて病院のミスが判明した折、めったにないでしょうが、「取りに来てください…（返金）」と、そして来院して受け取りを告げたら、長く（20分位）待って、無言で渡されたことが、気分が落ち込みました。責任感情が必要では？
- 支払い待ち時間が長く感じますが、敷地内に薬局ができたのでその時間に薬を受け取ったり時間を有効に使えるようになりました。

〔駐車場〕

- 駐車場が少ないと感じます。
- 駐車場を増設してほしい。（地下等）
- 駐車場が狭い、置く場所が時間帯によって非常に困る。
- 駐車場の待ち時間なくしてほしい。
- 身体障害者駐車場でも待ち時間が長かったので改善してください。
- 早く来ていても駐車場は時間によって大変待つことがあるので診療時間に間に合わないことがあります。
- 駐車場から病院までの通路（北側立体駐車場～病院までの所）にベンチを設置してほしい。呼吸器が悪いので何度も立ち止まり休まないと入り口まで行けないので。（立ち止まっているとじろじろ見られるし）息苦しい時はつらいです。
- 駐車場の場所が分かりにくい。前回は間違って受付に聞いて教えてもらっ

【自由記載・ご意見等】 医科

〔駐車場〕

- ・ 駐車場までの距離が遠いと思う。
- ・ 月曜日の駐車場なんとかしてほしい。職員は駐車できている。
- ・ 駐車料金を中で精算してほしい。
- ・ 駐車場が全く足りていない、立駐をもっと増やさないと駐車場で時間がかかる。ご年配の人が多すぎてできれば別にしてほしい。子供を連れてくるにはすごく嫌な病院です。せめて子供とご年配と診察室など別にしてほしい。歩けるのに車イス使って使いたい人が使えない。色々工夫してください。迷惑です。
- ・ 駐車券の発行ゲート位置が、付き添い運転手の経路に考慮されておらず、不満。待つことに不安のある患者（認知症気味）を玄関前に置いて車を停めに行く（往復）わけにはいけないので、通院に際し運転手を必要とする事となりました。以前はゲート位置が手前だったので問題ありませんでした。ボランティアさんにはお願いできない状態です。
- ・ 駐車場で逆走（矢印通りに進まない）してきた車にぶつかりそうになりました。駐車している間ずっと止まっているのでイライラするのも分かるけど、曲がったすぐに絶対いないと思ってる車が急に来るのはびっくりするし、事故を起こしかねないので、何か看板かはり紙かしたら良いと思います（毎回1台はいます）。

〔清掃〕

- ・ 外の通路に草が生えているのは、とった方が感じがいいですね。
- ・ 外来、病棟とも、トイレの清掃ができていない。
- ・ トイレの清掃状況→病棟がいまいち。
- ・ 中央棟3F女子トイレの床が汚い。
- ・ 大きなテレビの上のゴミが汚い。（エスカレーターから）上から見えるが、いつも見えて汚いと思う。
- ・ 外来廊下の汚れが目立つ。

〔建物・設備〕

- ・ Wi-Fiを使えるようにしてほしいです。
- ・ 病院が大きいので、最初の頃は場所がわからなかった。今は慣れたので問題ありません。
- ・ アルコール消毒液の場所を診察室の前とかトイレの前に何か所か増やして欲しい。よろしくお願いします。
- ・ 私だけかもしれませんが、人が多いためか暑いです。
- ・ 広すぎて迷います。
- ・ 男性トイレにもBOXを。
- ・ 様々な検査室がわかりにくく、廊下壁面にわかりやすい案内表示とギャラリー、ポスターの展示
- ・ 各場所に貼られている提示物について、セロテープや太いテープなどで貼られて少し見苦しいかな？最近、はがしても形の残らない両面テープがありますが…
- ・ 特に案内表示が悪い。何処に行けば良いかわからない、受診場所、検査場所等、詳細に数力所表示する様にしてもらいたい。
- ・ 難聴ですが、案内表示による呼び出しがわかりやすい。マスクをしていると口が読めない為、カルテにその記載をつけてその旨が一目でわかるような、情報共有をして下さると、ありがたいと思います。
- ・ 採血の場所が分かりづらい。会計遅い。患者多い時人増やすとかして、もう少し早めにしてほしい。
- ・ 小児科廊下の待合のTV。DVDの内容をもう少し充実してほしい…トムとジェリーは乱暴すぎる…もう少し平和で親しみのあるDVDが良いかと思います。
- ・ 呼び出し時のアナウンスを聞き逃してしまうことがあるので、モニターにも表示していただけると助かります。
- ・ 診察待ち照明が少し明るすぎる？

【自由記載・ご意見等】 医科

〔建物・設備〕

- 待ち時間が長いので、待合の椅子がいっぱいになる時があります。待合に空気清浄機を置いてほしいです。
- 診療科によるが待ち椅子が足りない。
- トイレが使用しにくい。障がいがあり、ベッドを使用しないと使えないが、数が少なく、使いたい時には、混んでいたりして、利用できない。
- 案内表示、わかりにくい。
- 外来予約受付の番号、事務員さんの声が聞き取りにくかったので、番号を目視で確認できたらわかりやすい。

〔お褒め〕

- これまでの受診経験を総合して回答しました。いつも安心して受診し、治療していただき満足のいく結果を得て、感謝しています。
- 皆様の親切にとっても感謝しています。機械の扱いがとても苦手なので不安になりますが、この病院の方はどの部署の方もほんとに親切です。年寄りの配慮は大変と思います。いつもありがとうございます。
- いつも（医師の）丁寧な説明があり、有難く感謝しています。
- 約30年、夫、娘、私 誰かが毎月通っていました。（現在も）おかげ様で3人日々暮らしています。感謝しています。
- 先生、看護師の方々皆さんとても親切で、いつもありがとうございます。手術、入院、通院と不安ばかりでしたが、皆さんのおかげで乗り切りました。ありがとうございました。
- いつもお世話になります。先生、スタッフの方々にはいつも丁寧に接して頂き感謝しております。今後もよろしくお願いします。
- 入院・通院を続けてかかっていますが、少しずつ病状が良くなっているので大変嬉しく思います。
- 先生も、皆優しく対応して下さるので、とても安心して通院しています。
- 大変よいです。

〔お褒め〕

- 父親の入院の際、先生や看護師さんに親切にいただき、感謝しかありません。コロナ対応で面会もままならず、そのため電話連絡を（病状報告）を頻回にしてもらったことに涙が出ます。リハビリの先生にも父親をはげましやる気を出させていただきました。ありがとうございました。
- 医師・看護師とも話をよく聞いてくれます。外来にくると元気が出ます。
- 先生の診察が終わった後の検査の説明を看護師さんがしてくれましたが、目線を合わせてくれにこやかに対応してくれました。とても話やすかったです。受付の方にも優しく案内して頂き、いつも安心して受診させて頂いております。
- 先日、緊急入院の際、スタッフの方によくしてもらった。
- 信頼のおける先生のもとで感謝です。感染対策もしっかりできていて、安心できる病院です。
- 先生方や色々な方のサポートを受け、なんとか生活できています。感謝です。
- 県内の病院では、とても信頼できる病院だと思います。セカンドオピニオンをした時もきちんと対応して下さいありがとうございました。
- 以前、待合室で不安で待っていた時に受付の方が、わざわざ来て下さって声をかけて下さったことは、本当にありがたかったです。（急に体調が悪くなり予約なしなので待っていた時）その方の優しい笑顔はその後の私の生きる励みになっています。ふとした世間話をして下さいの方の笑顔にもほっとしています。不安な気持ちをほっとさせてくれます。
- お世話になります。入院時より、先生、看護師、スタッフの方々に不満はありません。病院内は、綺麗で問題ないです。
- 担当医の先生に、絶大な信頼を置いています。もう、日常生活に支障ないほど回復しました。ありがとうございました。
- 昔と比べればずいぶん良くなった。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔お褒め〕

- ・若いDr.も丁寧に優しいと感じます。偉そうにしている感じがなく、親しみやすい。昔の医師のイメージと違い、接しやすい。
- ・診察時、聞きやすい雰囲気看護師がしてくれます。
- ・全スタッフの親切さに感謝しております。病院（患者にとってこれが一番です、理念ですね。）コロナ渦の中ご苦労様です。（大変ですね…）ご自愛を！！
- ・感染心配でしたが優しい対応で安心しました。皆様、お身体御自愛下さいませ。
- ・診断書窓口の対応がいいと思います。機械的にしゃべることなく、どの窓口にもこうあってほしいと思います。
- ・病院スタッフの対応は素晴らしいです。病室の看護師さんの対応もとても良いと思います。
- ・医師もよくして下さいます。受付の女の人はいつも笑顔で接して下さい、見ていると他の患者さんの様子も気にかけていて、声かけたりして、忙しいのに感心しています。いつも通院で疲れた心が癒されています。ありがとうございます。
- ・精神科のほか、別の科の先生にもお世話になっております。入院・手術も施術していただきました。入院中も皆さんすごく親身に、親切にして下さいました。心よりお礼申し上げます。
- ・いつも優しくして頂いています。職員の皆様ありがとうございます。
- ・地域の中核病院として信頼を置いており、感謝しております。PS)手が震えておりますので判別の難しさがあると思います。よろしくお願いします。
- ・放射線技師の優しいこと。
- ・丁寧に説明して頂いてよく理解できました。
- ・特になし、対応には、満足です。
- ・いつもありがとうございます。

〔その他〕

- ・MRI撮影の時、先生以外にも若いスタッフさん（学生さん）、らしき人がいたのですが、先生が他の患者さんをベッドに移動している時に、備品が邪魔で困っていても2人とも何もせず、ボーっとしているのが気になりました。
- ・総合受付の対応悪くはないけれど番号等を呼ぶ声が聞こえない。マイクとか電光掲示板にしてほしいです。診察番号と採血等の番号が違うのもわかりにくい。
- ・予約の電話がほぼ繋がらない。→全体フリーダイヤル ネット対応等も望む。
- ・診察券が120分前（10：15予約）迄に受付してくれなかった。
- ・予約についてですが、歯科は担当決まるまで時間がかかりすぎて7カ月たっても連絡なし。
- ・病院に連絡した際に、一回線しかないので連絡がつかない、もう少し回線を増やし連絡が付きやすい状態になったら良いと思う。
- ・以前、入院した際に採血を何度も失敗され、苦手でした。すぐに変わって頂きたかったです。かなり精神的に苦しかったです。
- ・初診の方が、外で待っている時に何もわからず、不安がられている方が多い。又、院内に入ってから、診察室の場所などがわからずに歩いている人が多くいる。初診の方々がわかりやすい対応をしていただけるとありがたい。
- ・毎月来院しているにも関わらず、先日の救急外来で入院した際はなかなか受け入れてもらえず、かなりの間苦しんだので、そのあたりの手続きを見直してもらいたい。
- ・古い建物の時より、長い間お世話になっております。よく診ていただき、安心して、治療していただいております。ありがとうございます。
- ・受付時の待ち時間が長く思いました。

【自由記載・ご意見等】 医科

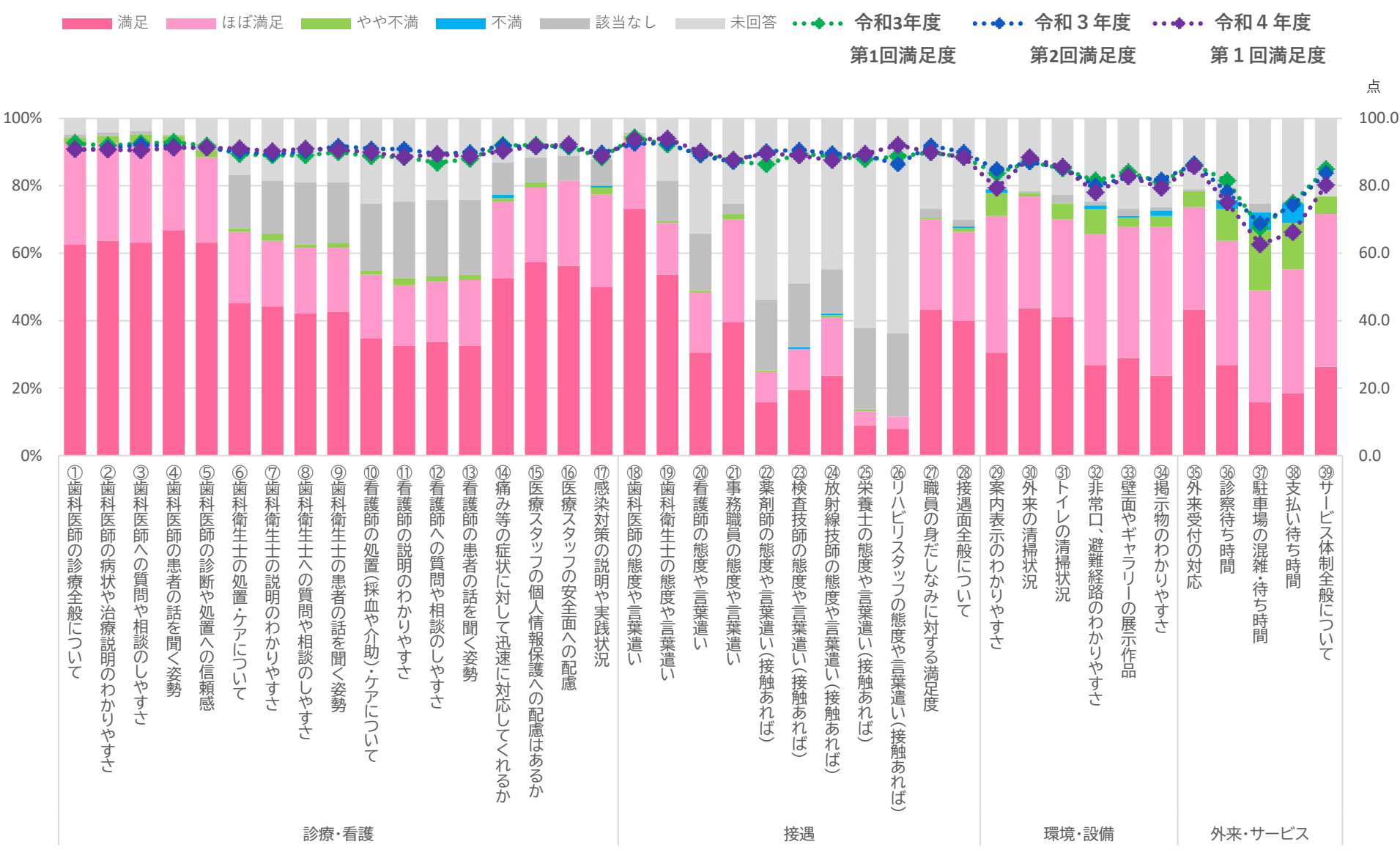
〔その他〕

- ・ 外来受付が通話中で繋がらない
- ・ コロナ禍での8時開く玄関前での順番待ちの仕方にもう少し工夫が欲しい。
- ・ 開院の時間ももっと早くしてほしい。せめて7時30分にしてほしい。
- ・ 朝、玄関が開くのを8:00でなしに、7:30ぐらいにしてほしい。
- ・ 外での待ち時間をもう少し緩和してほしい。機械を通したら待っている順番よりなぜ番が違うのか、どうにかしてほしい。皆さん順番を守っているのになぜ外と中とで順番が変わるのか。
- ・ 入口付近で渡しているコロナ対策の紙を紙以外でできたら良いなと思います。
- ・ 精神科の受付の方が、全部1人でやっていてすごく大変そうです。いつもありがとうございます。
- ・ 1年前くらいに、子供の入院の際の検査（心電図）で、1才だったため、泣いて暴れてしまい、電極が付けられず大変でした。その際、技師の方がとても嫌そうな焦らせるような雰囲気を読まれたのでつらかったです。こちらにも迷惑をかけて申し訳なかったですが、1才の子供には難しいこととわかって頂きたかった…。その件以外は、とても良い、親切丁寧、受診しやすい病院だと感じています。
- ・ 受付時、保険証の提示時返してもらう際に、名前（苗字）を呼ばれるので、やめてほしいなと思います。
- ・ エントランスに人の流れが集中していて、ごったがえすのがどうかと思う。コロナになって特に感じることである。
- ・ 入院時の手続きに2時間近く待つ。何か、考えたらどうかと思う。
- ・ 待ち時間がもっと少し短くなればと思います。
- ・ 日赤病院の看護師とレベルが違う

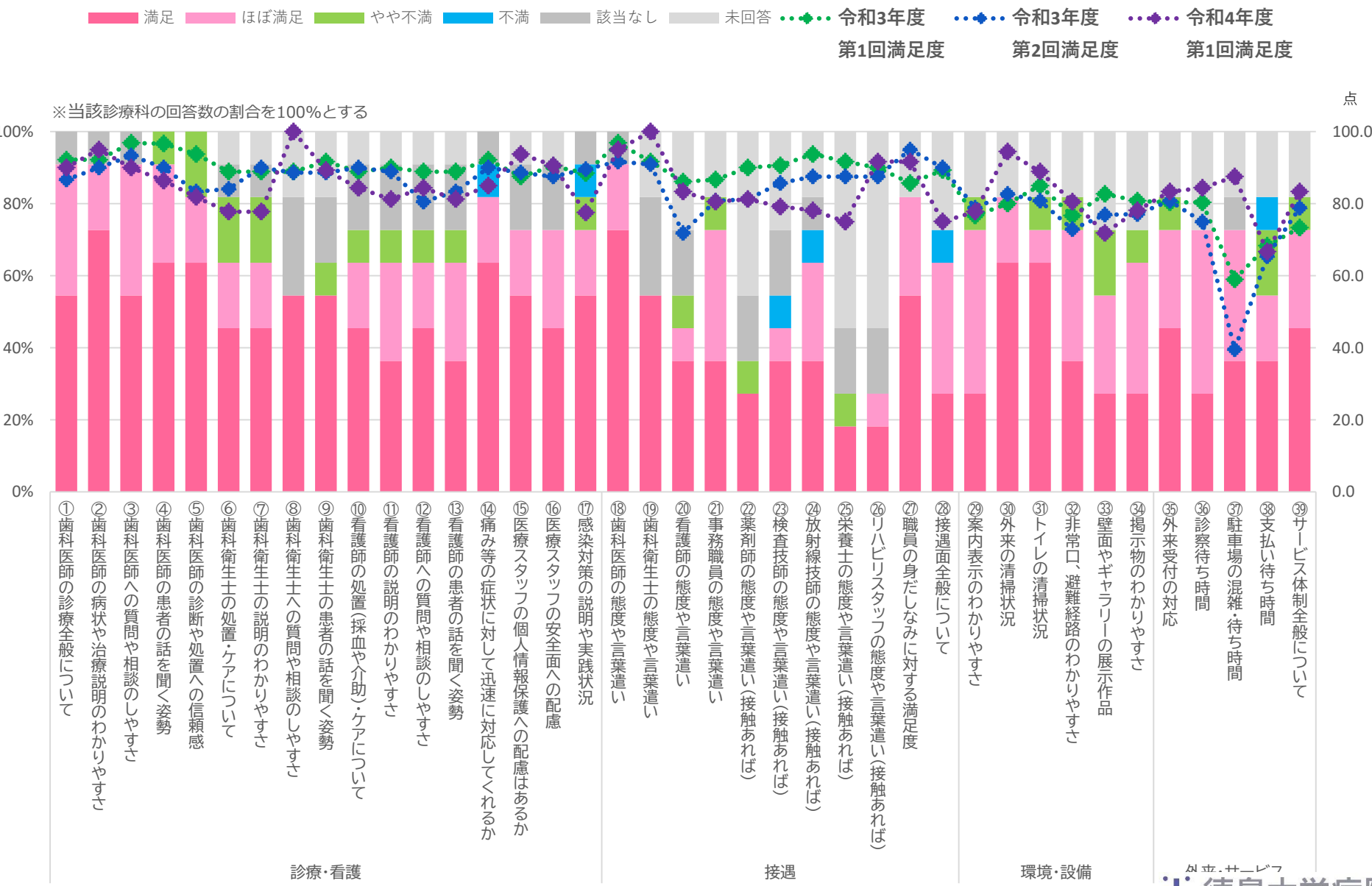
〔その他〕

- ・ 予約の変更の電話を16:50にしたところ、眼科では出てくれなかった。予約専用番号にかけ直したところ、笑いながら「もう出ないかもしれませんね。この番号では聞けません。」と言われた。派遣の人はそうなのかなと思った。
- ・ 入院中に、夜中に起こされいびきが大きいと言われた。（看護師さんに）仕方がないので朝まで起きていた。そんな時、どういう風にすれば良いか教えて欲しかった。
- ・ 紫外線治療の朝の開始を（金）できれば普通の曜日と時間と同じにお願いします。
- ・ 今回は以上の評価だが、昨年冬～今年2月ぐらいのアンケートだと評価は変わっていた。月1回、腕に「ランマーク」（骨転移抑える）、お尻に「フェソロデックス」の注射をしている。男性（体が大きい・体型が特徴的）看護師が、2.3回対応してくれた。・1回目は「ランマーク」を打とうとした時に私は言った。「これが何の注射か知ってますか？説明なかったですよ？」前回説明がなかったことを伝えたら説明してくれたが、「フェソロ」注射を打つ時は1本目は「しびれ」尋ねたが、2本目は尋ねなかった。本人に一応指摘はした。すると「忘れてました」と笑った。・3回目、2回目のどちらかの時は力が強く「ランマーク」腕のしびれはわからなかった。後日指がしびれていた。3か月くらい収まるのに時間がかかった。次がああ看護師さんなら交代してもらおう。女性看護師さんが対応してくれる。男性は見かけない。

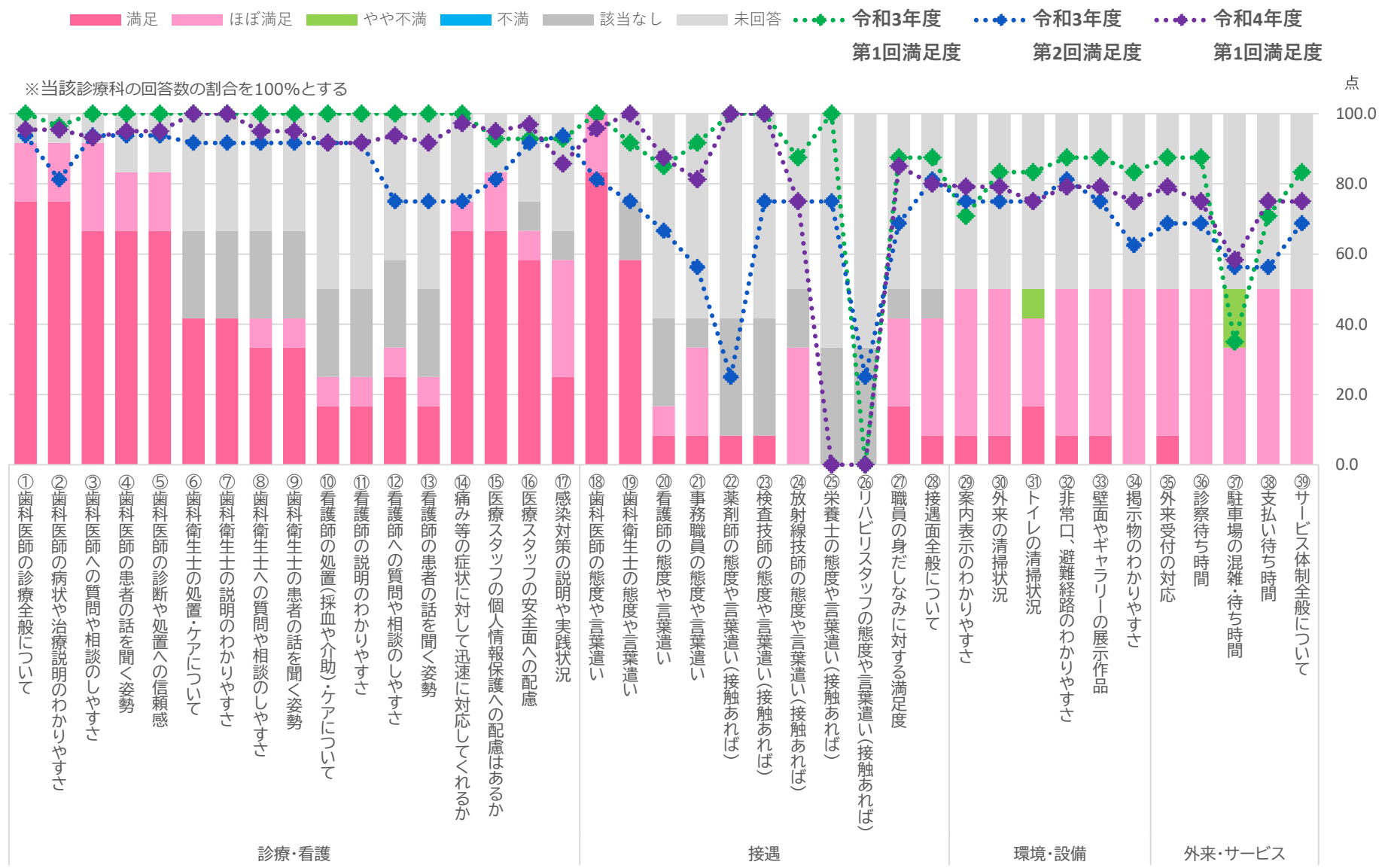
歯科全体(有効回答数190)



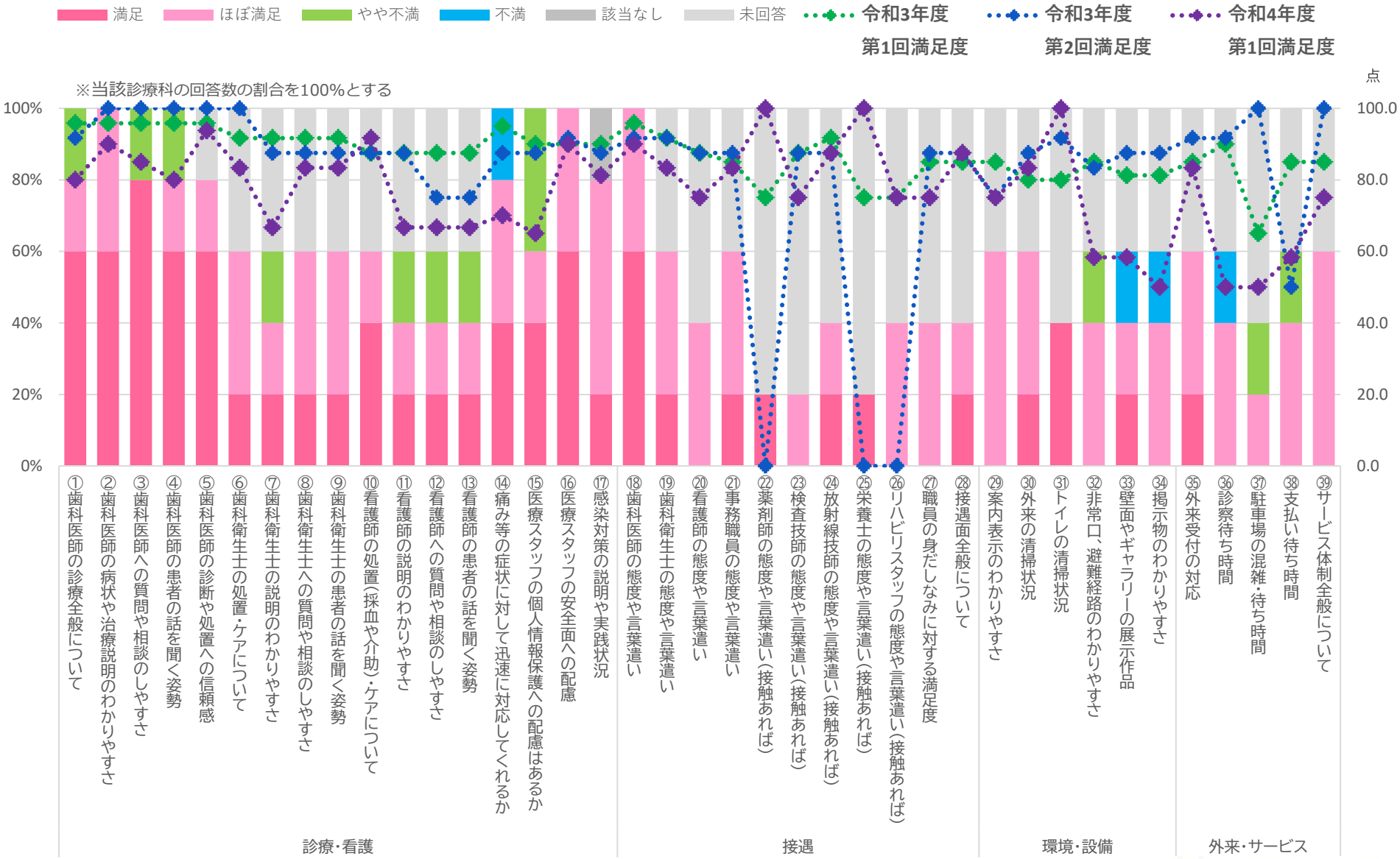
診療科別 むし歯科(第一保存科)(有効回答数11)



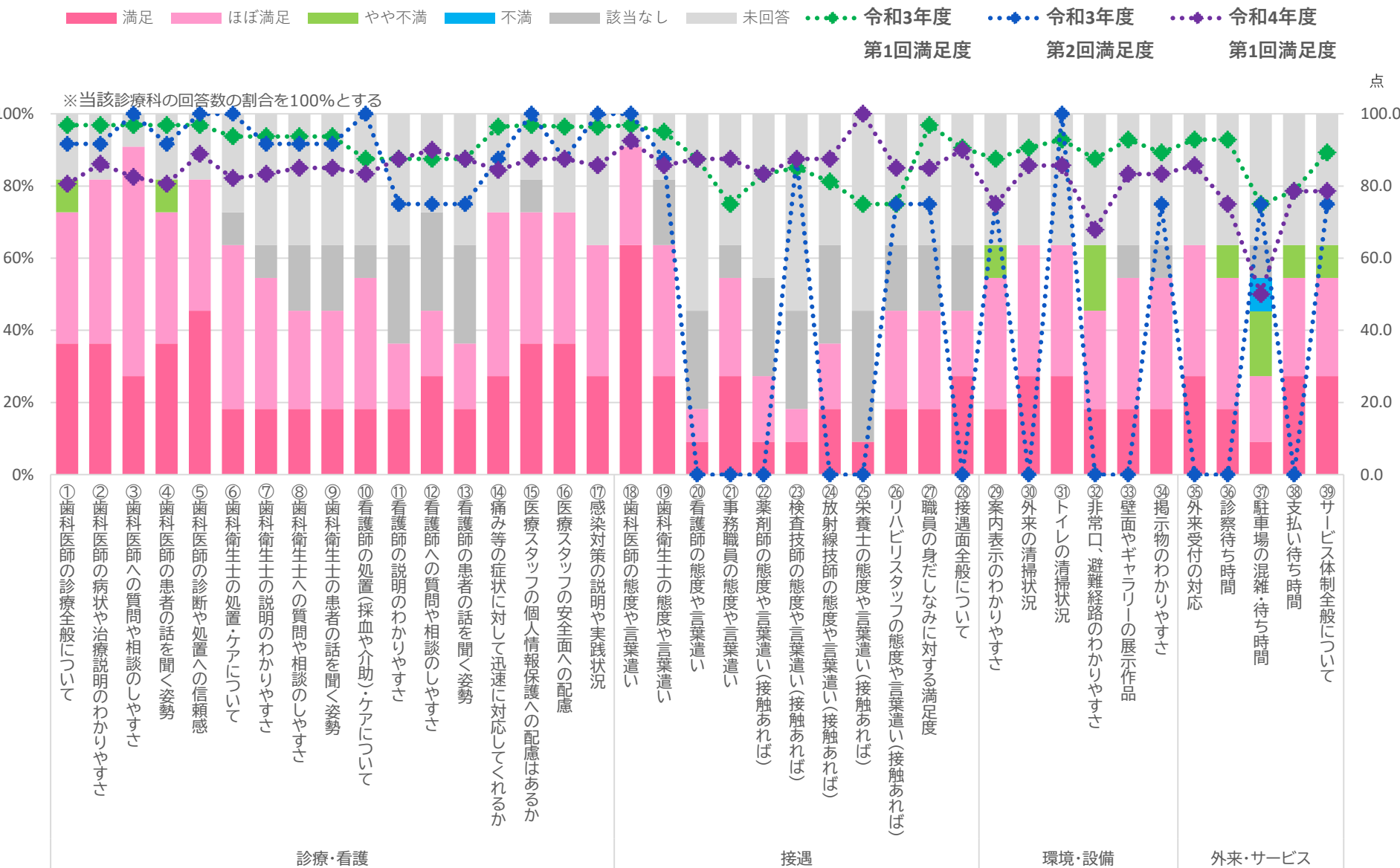
診療科別 歯周病科(第二保存科)(有効回答数12)



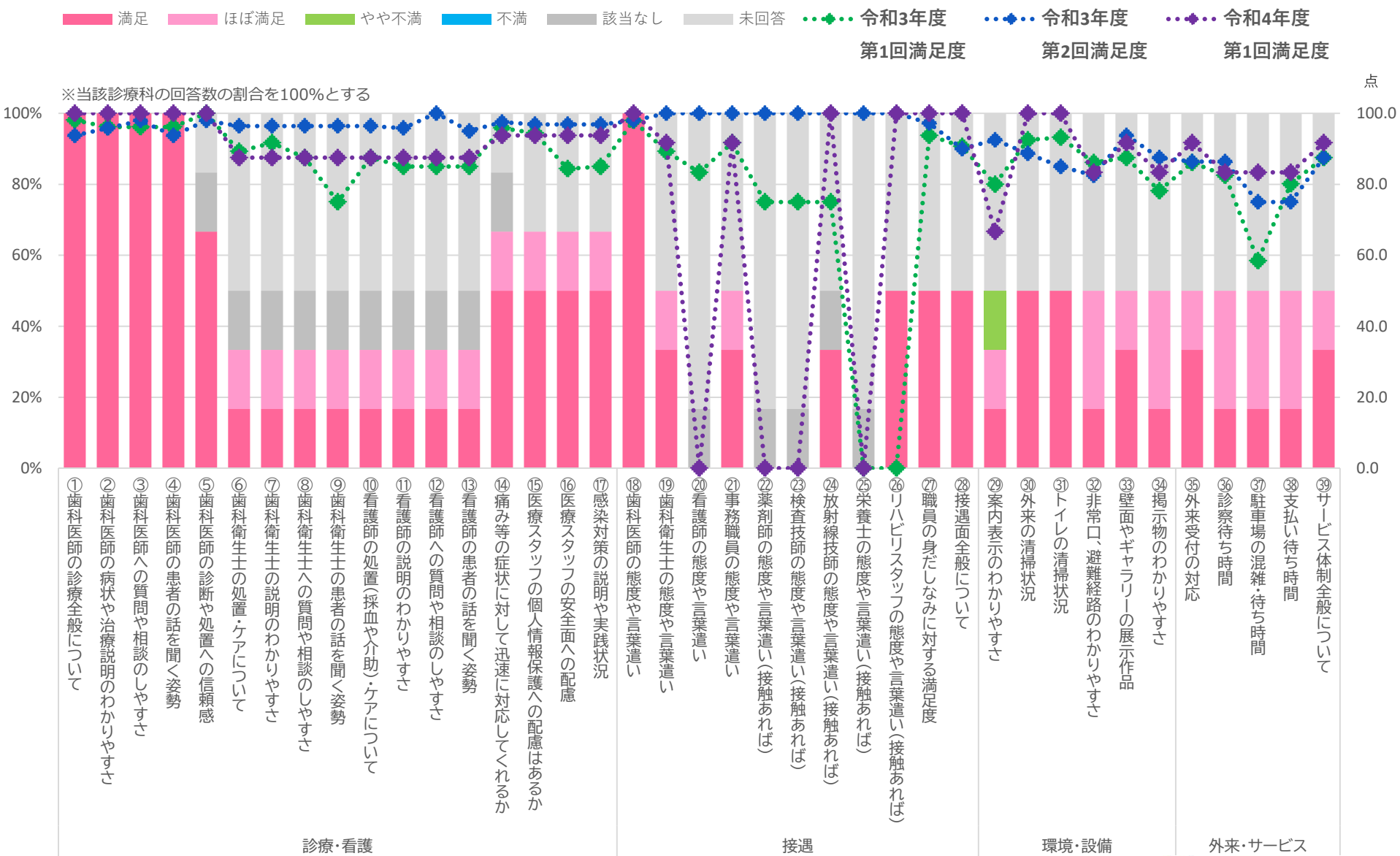
診療科別 そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数5)



診療科別 かみあわせ補綴科(第二補綴科) (有効回答数11)



診療科別 歯科統合臨床センター(有効回答数6)

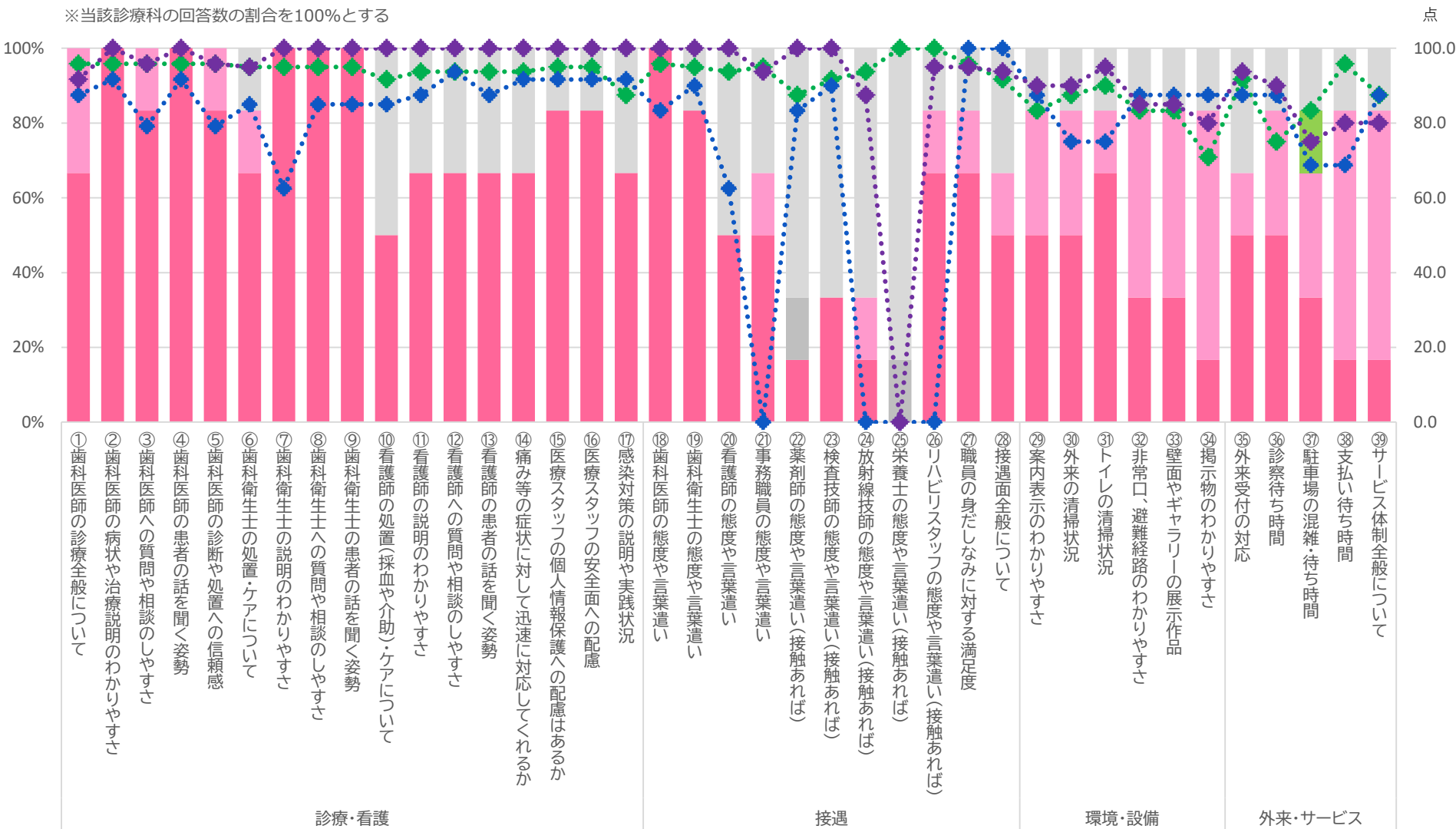


診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数6)

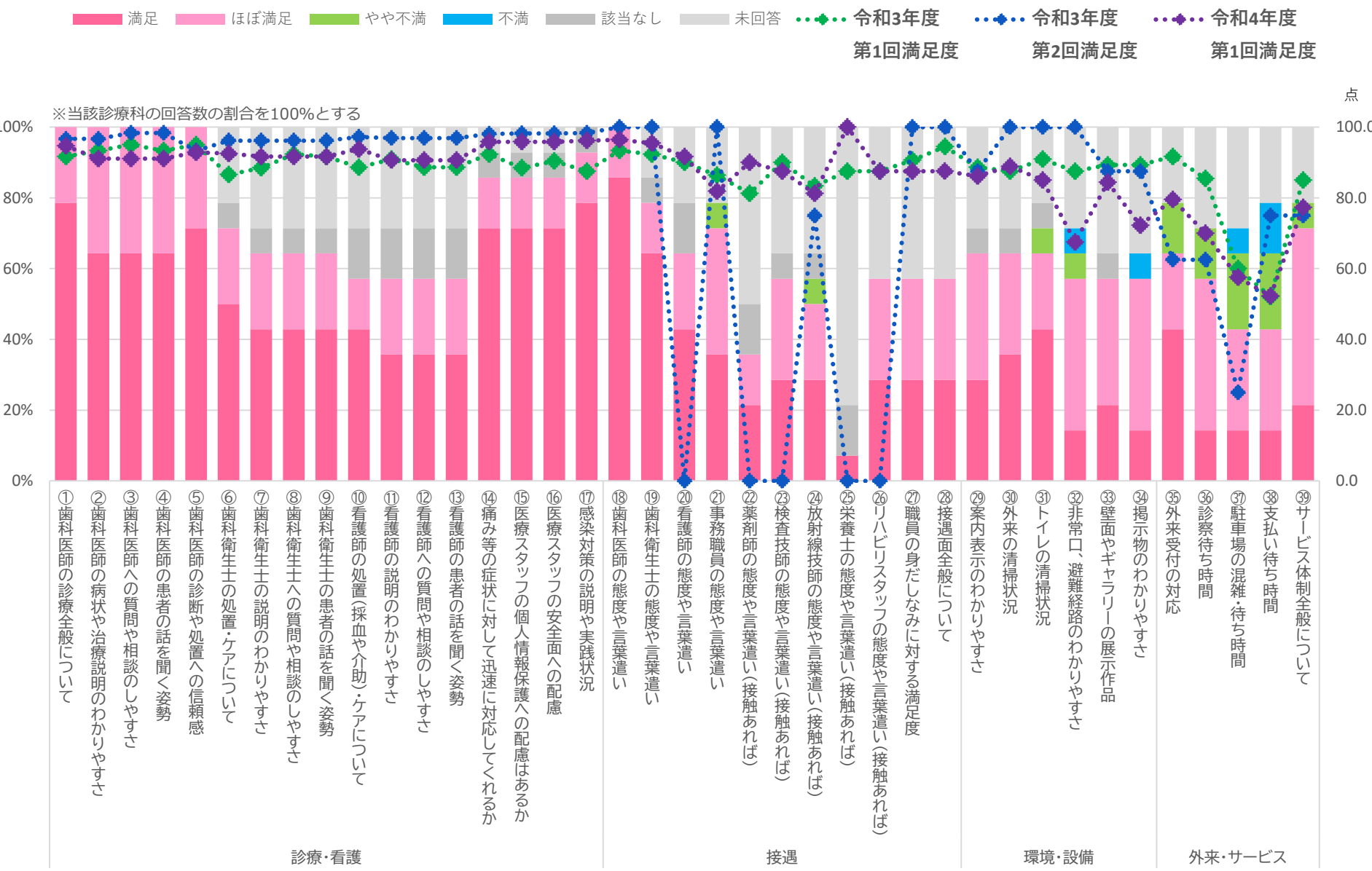
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答

● 令和3年度 第1回満足度 ● 令和3年度 第2回満足度 ● 令和4年度 第1回満足度

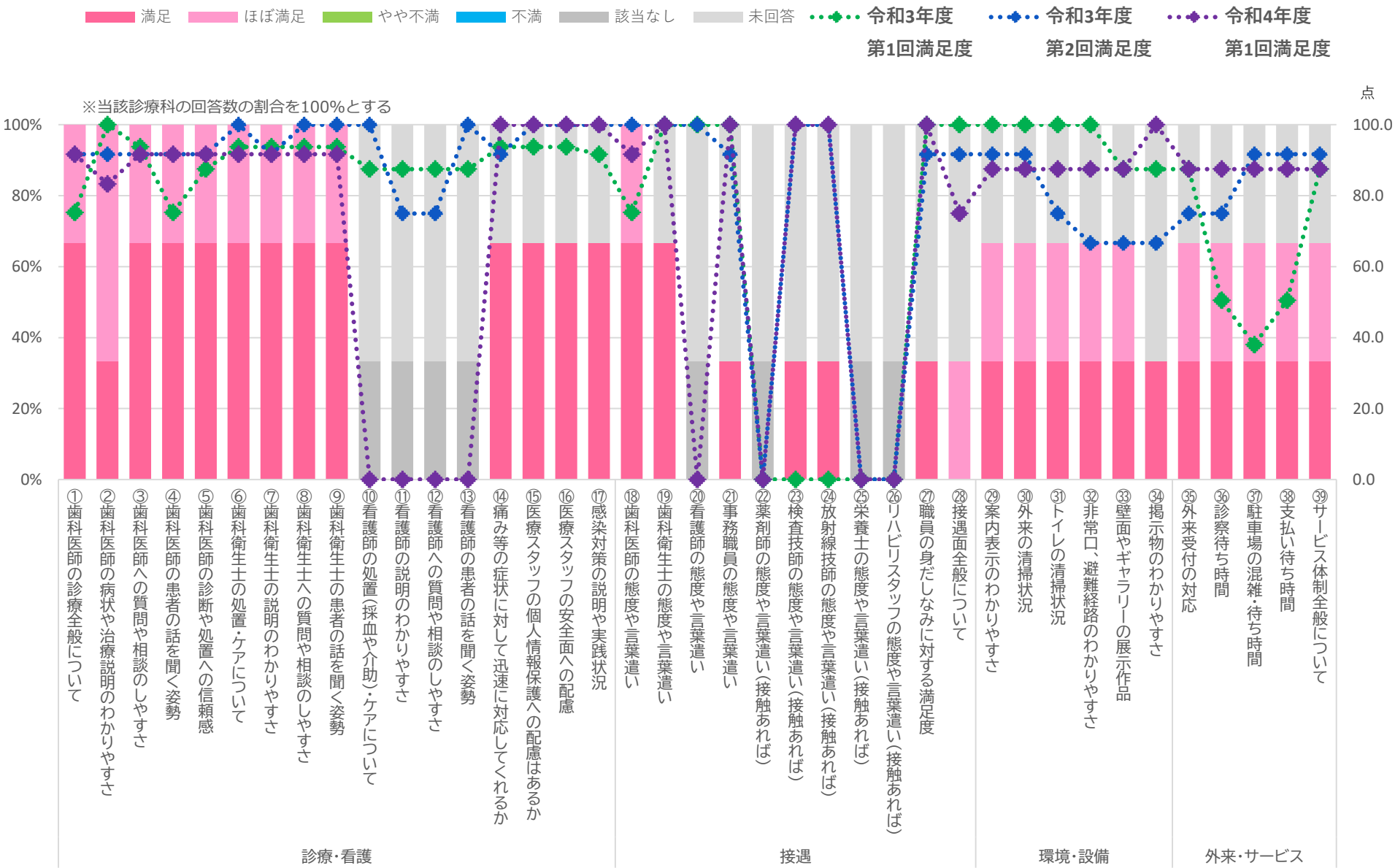
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



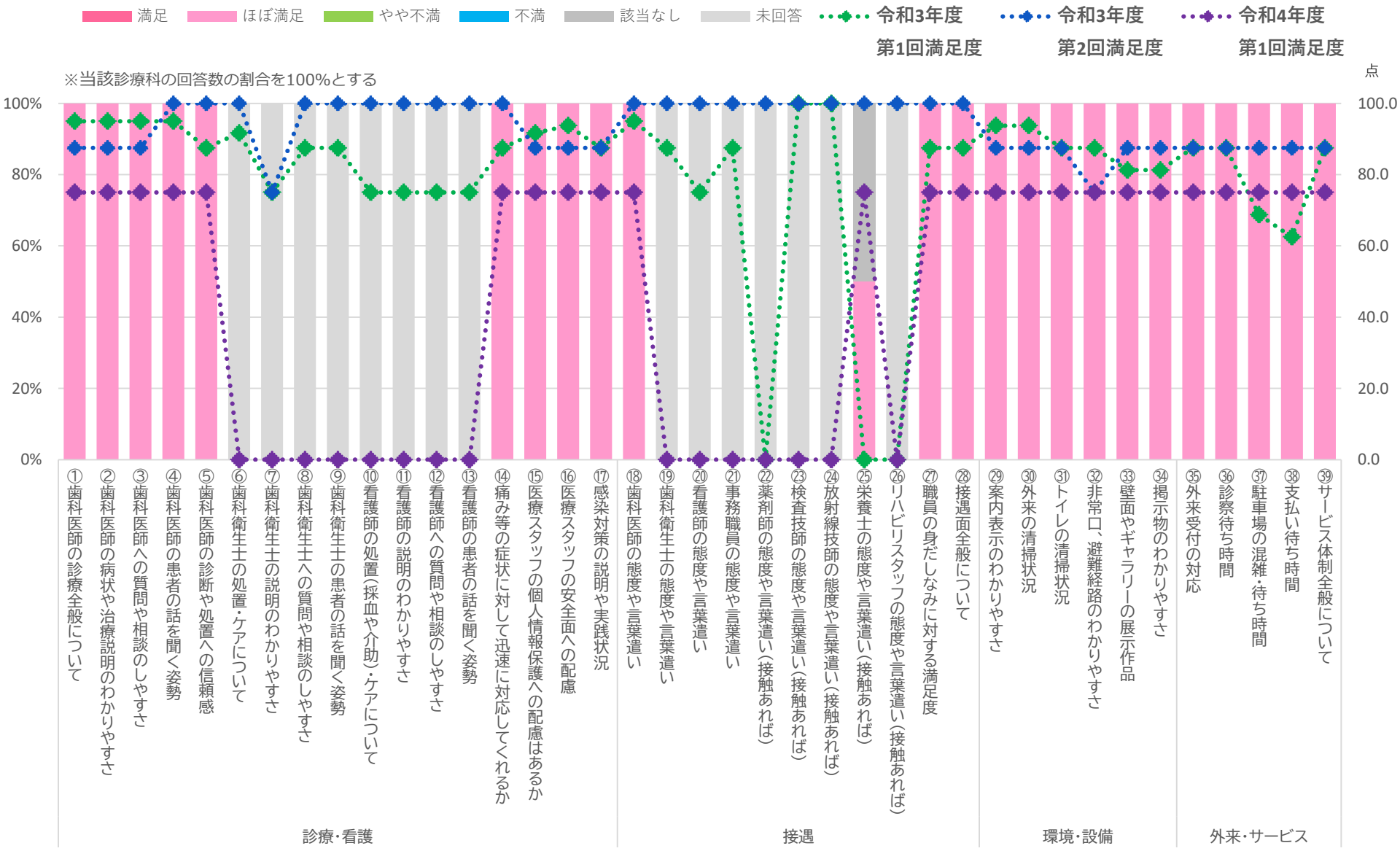
診療科別 総合歯科(有効回答数14)



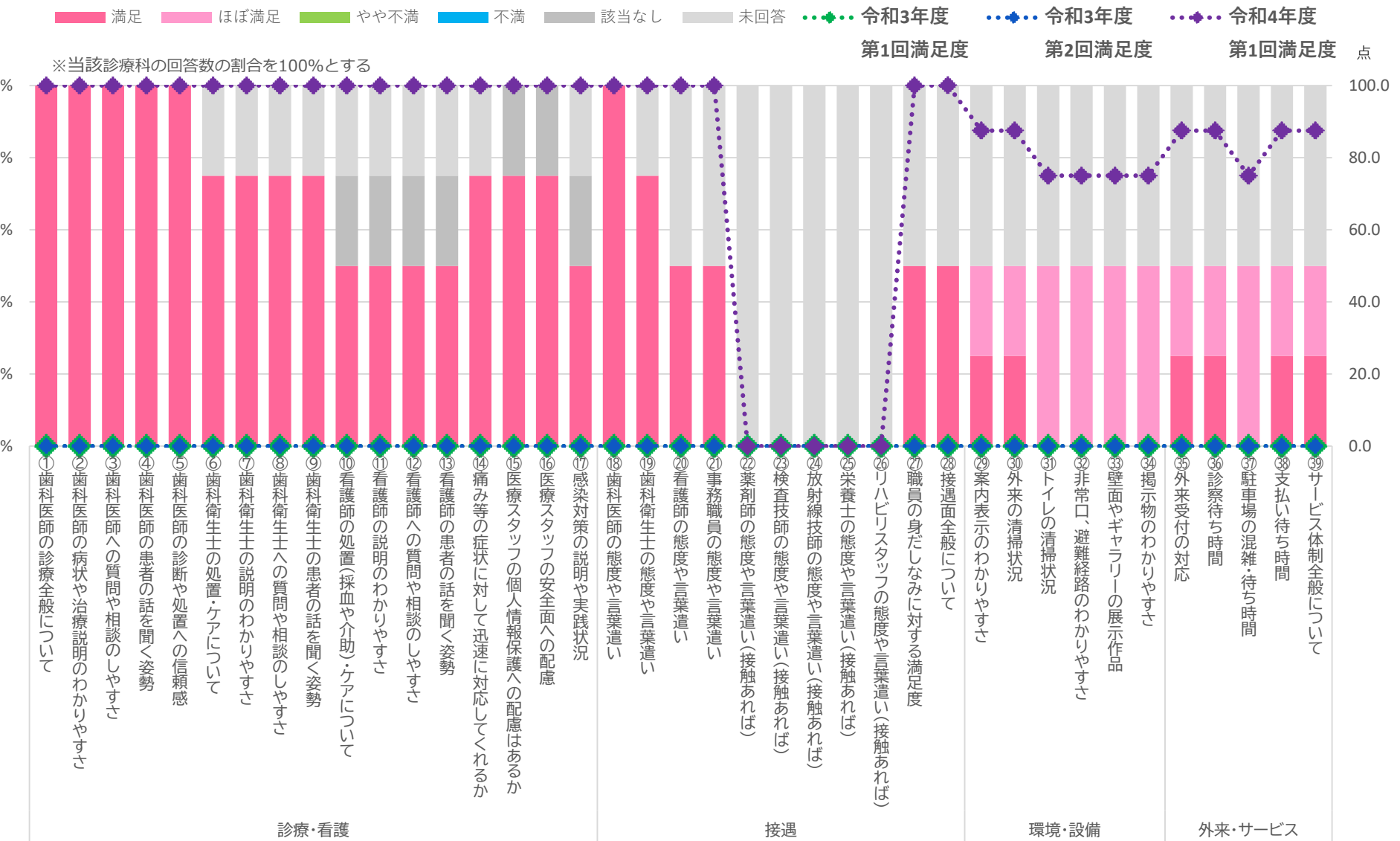
診療科別 歯科衛生室(有効回答数3)



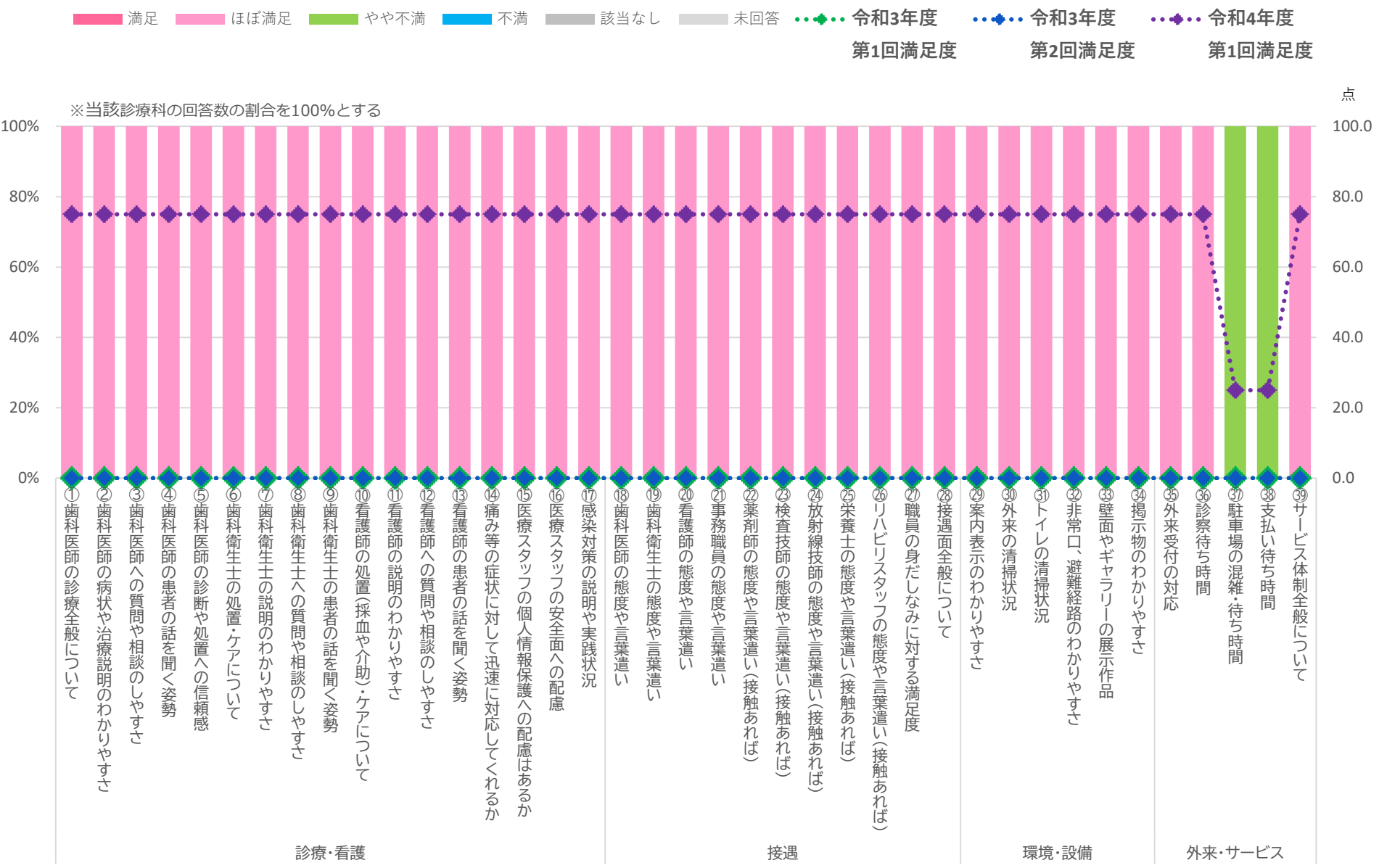
診療科別 顎関節症外来(有効回答数1)



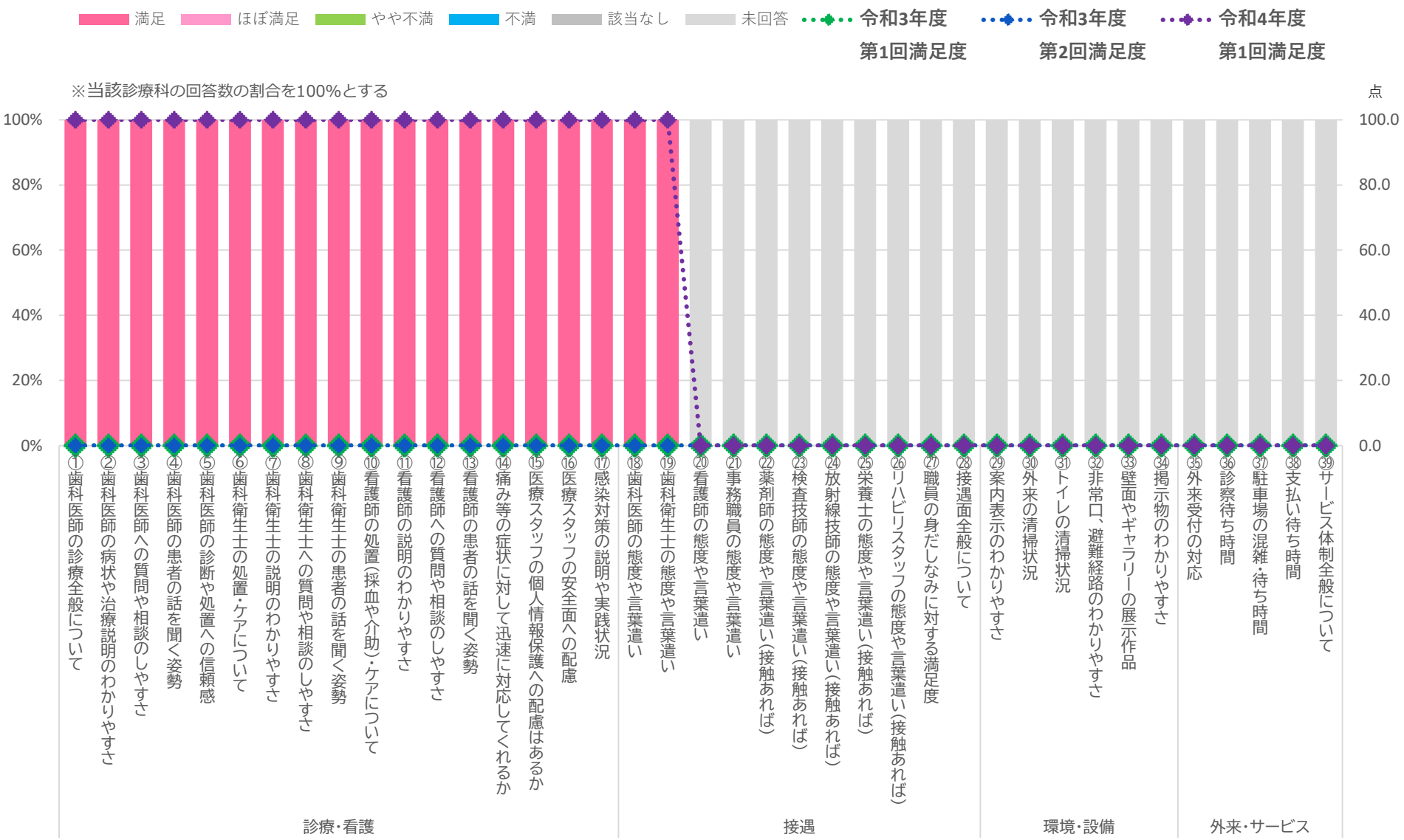
診療科別 口臭外来(有効回答数4)



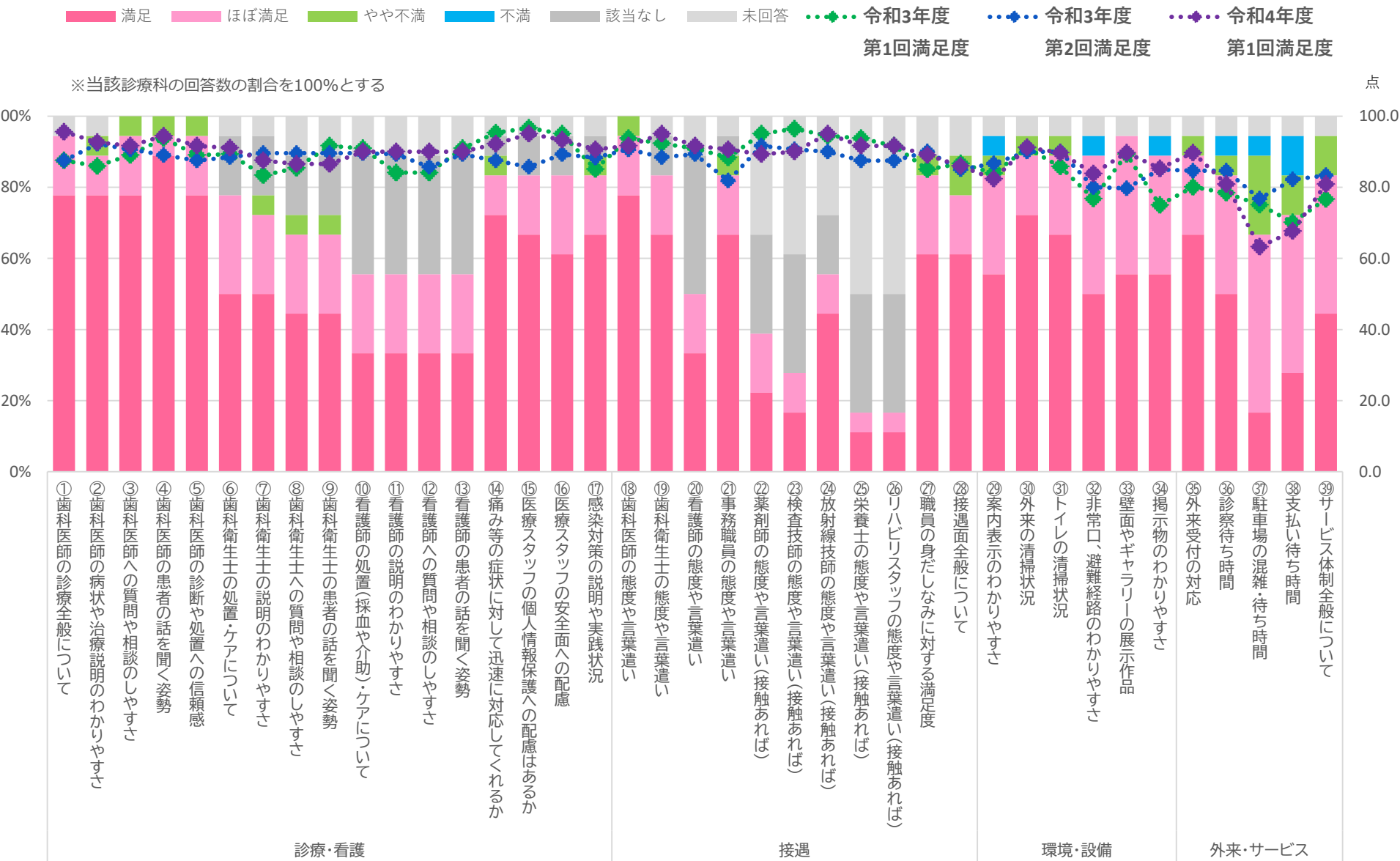
診療科別
歯周病専門外来(有効回答数1)



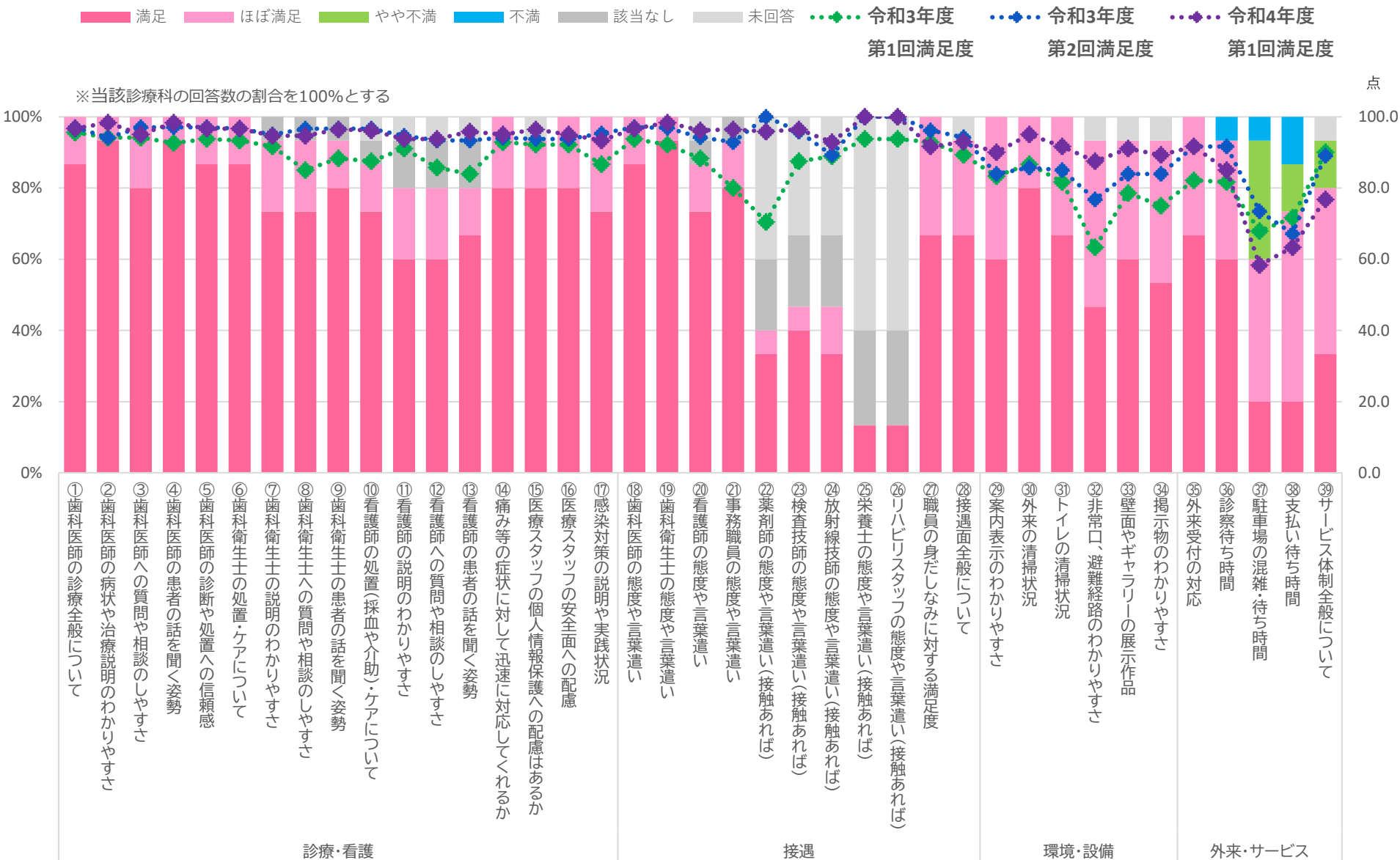
診療科別 歯科用金属アレルギー外来(有効回答数1)



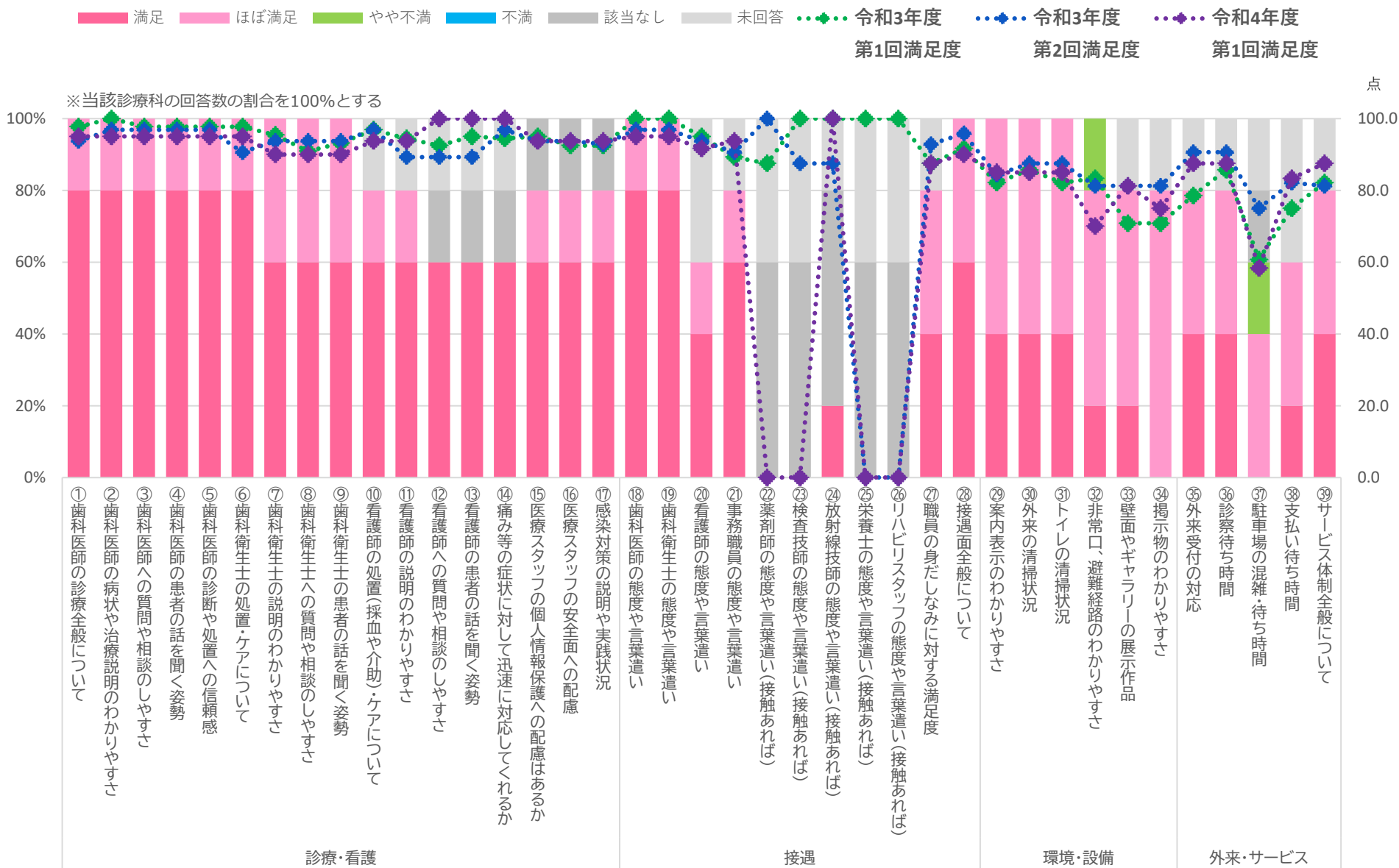
診療科別
矯正歯科(有効回答数18)



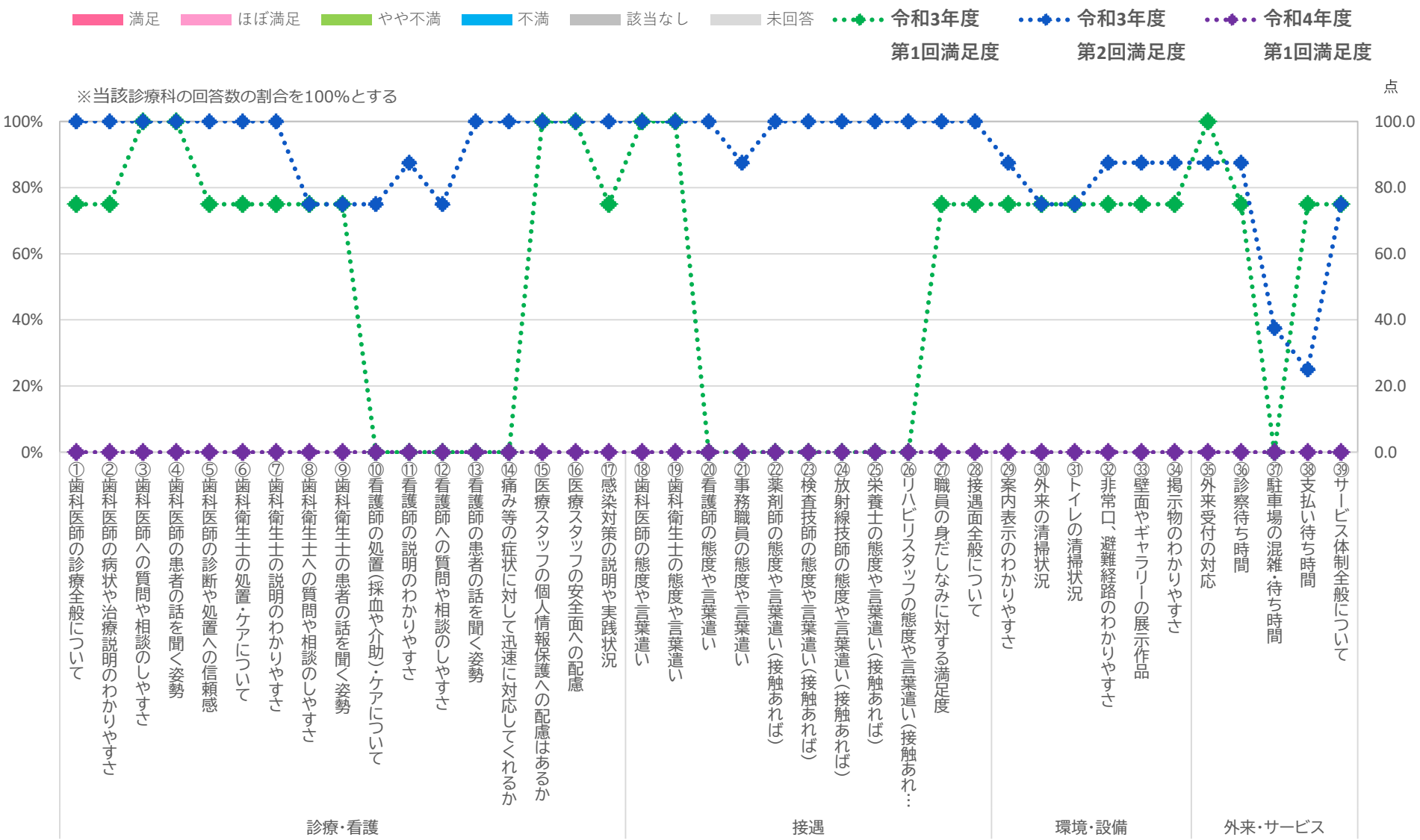
診療科別 小児歯科(有効回答数15)



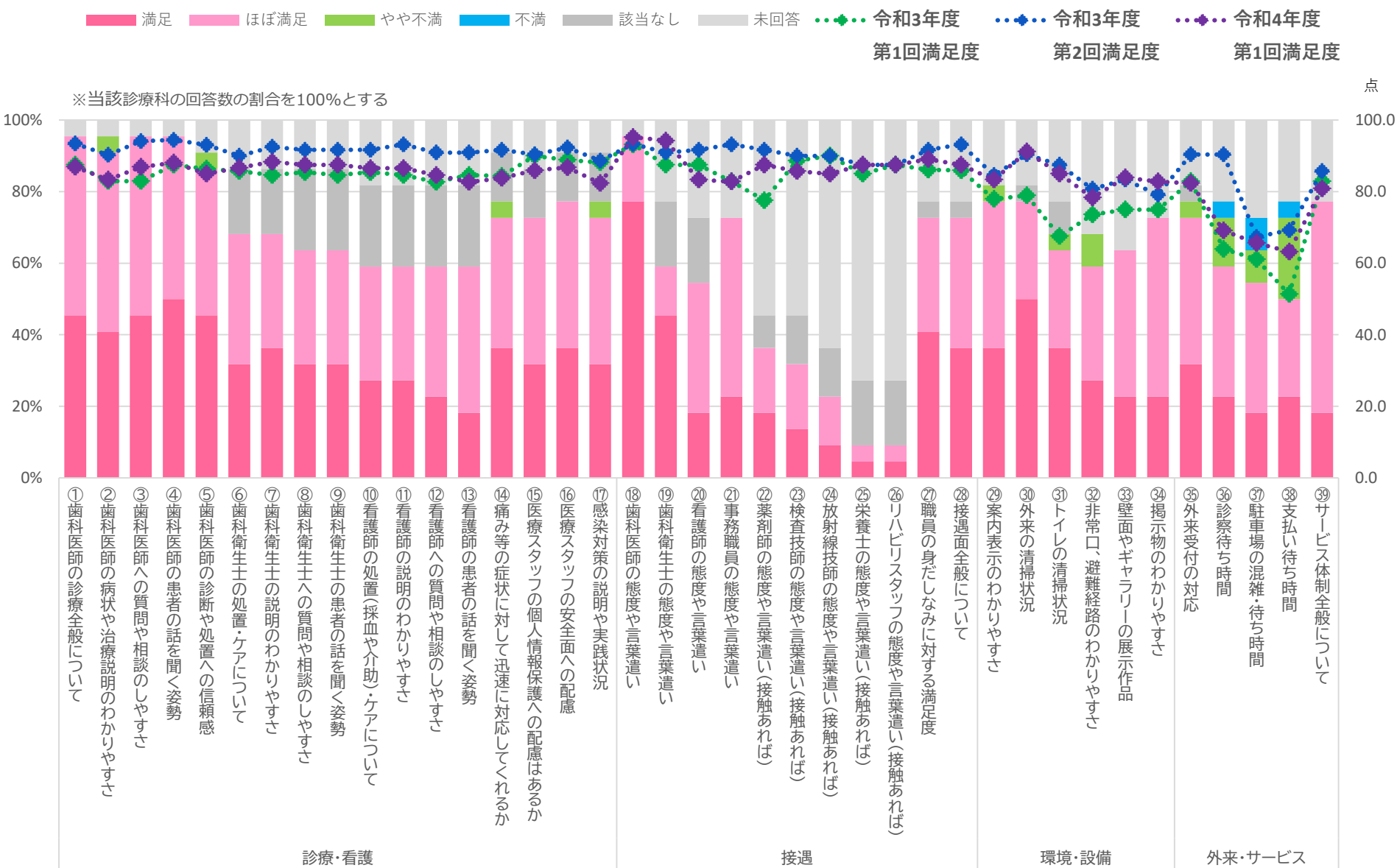
診療科別 障害者歯科(有効回答数5)



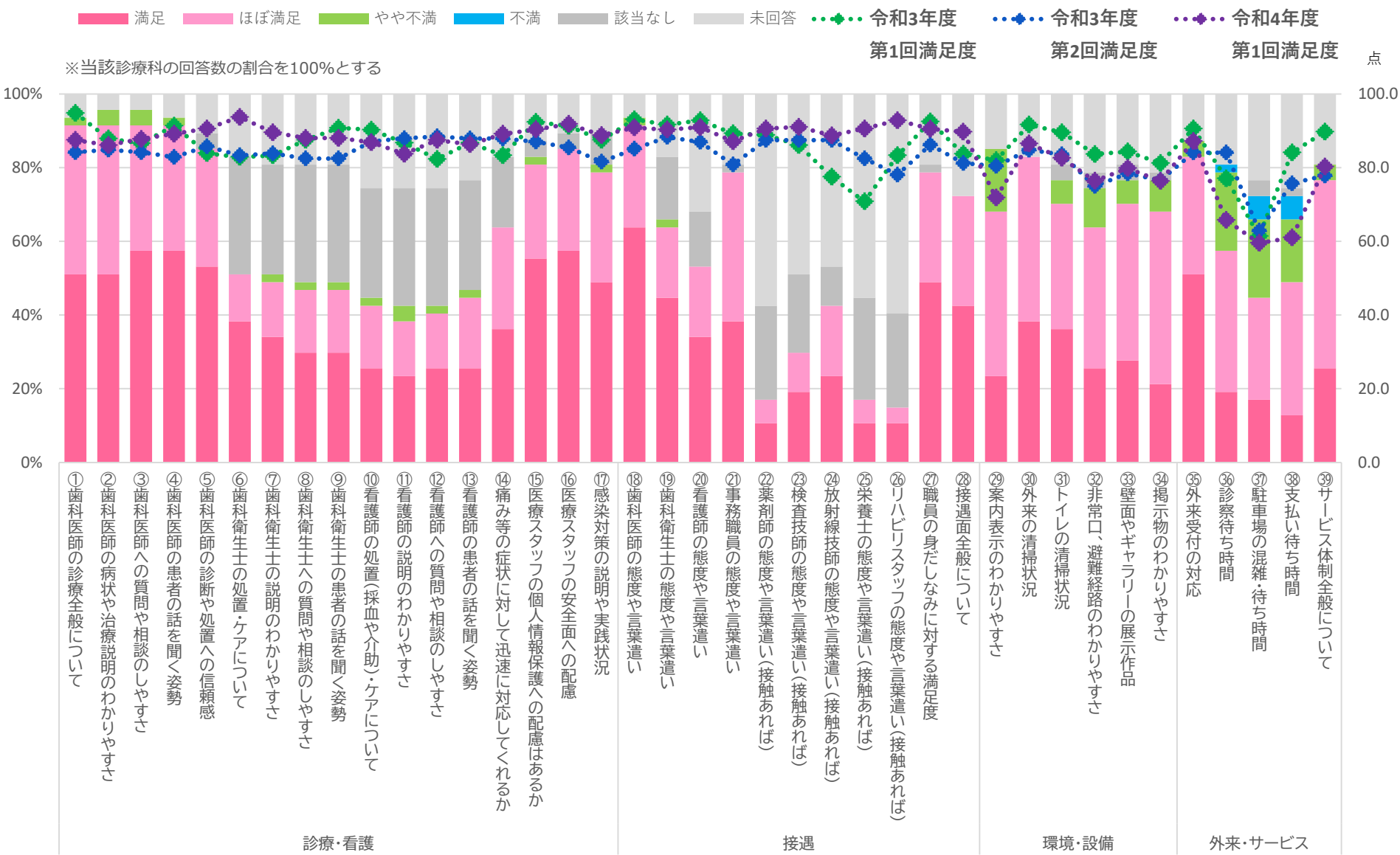
診療科別 小児摂食外来(有効回答数0)



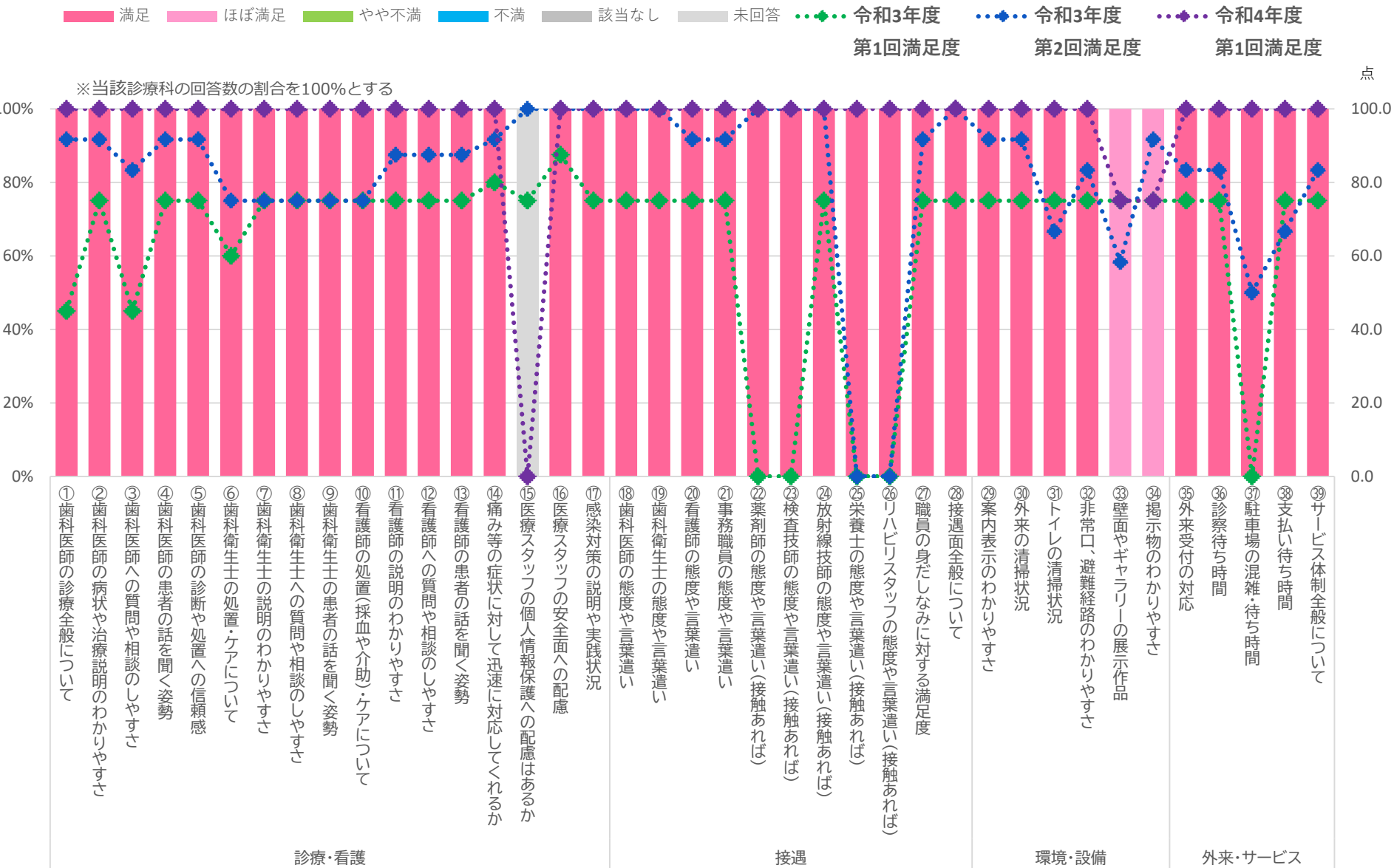
診療科別 口腔内科(有効回答数22)



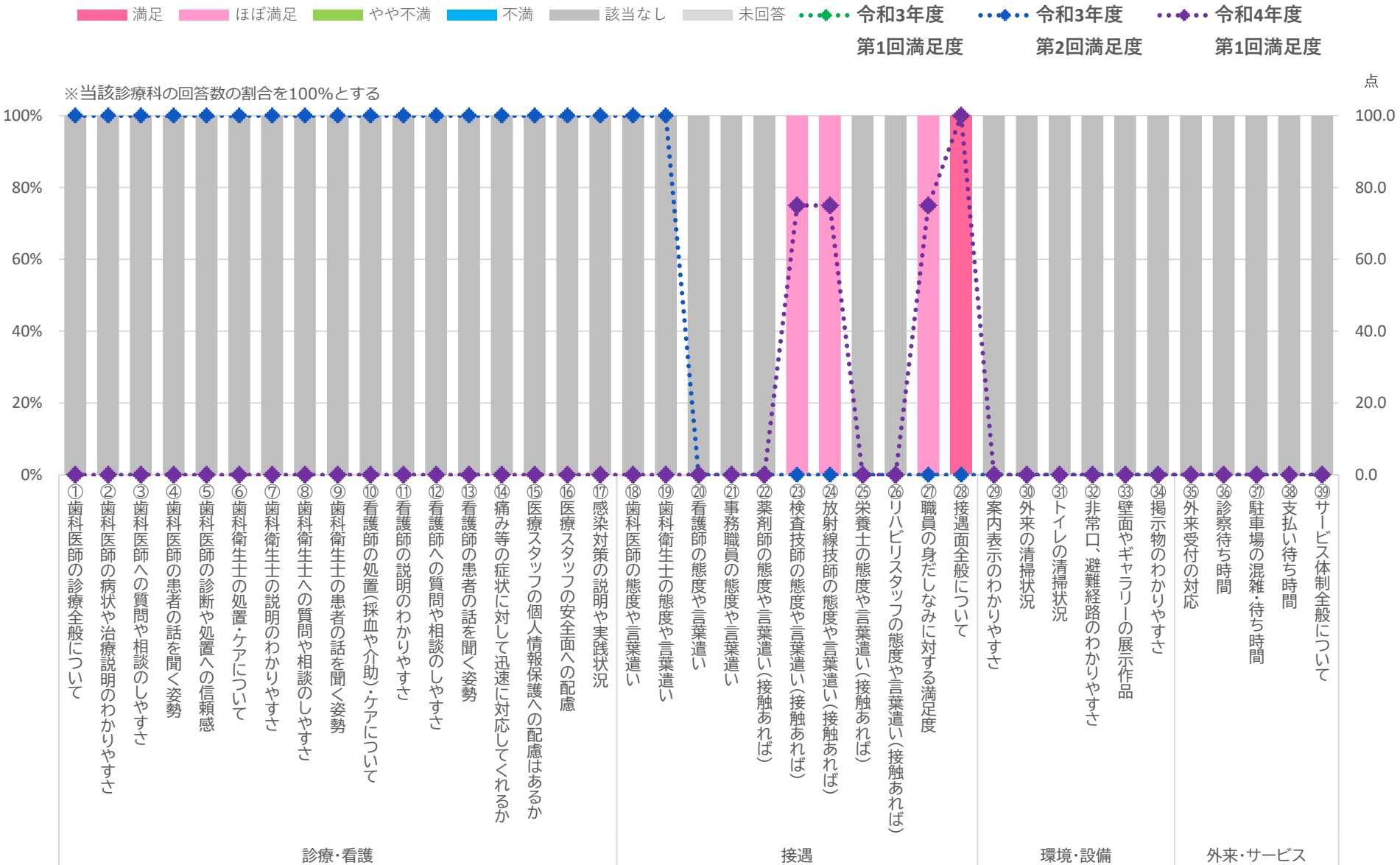
診療科別 口腔外科(有効回答数47)



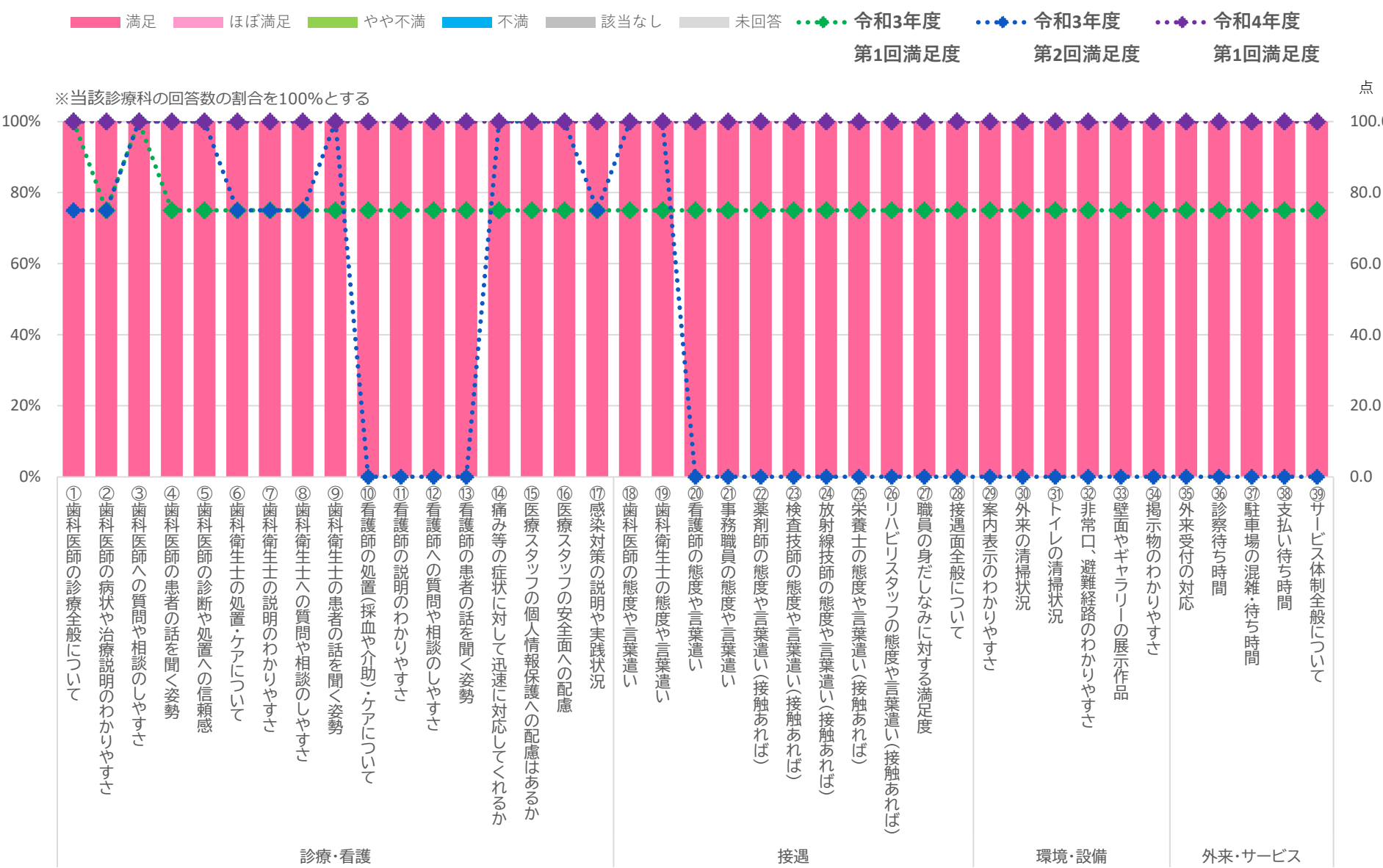
診療科別 歯科麻酔科(有効回答数1)



診療科別 歯科放射線科(有効回答数1)

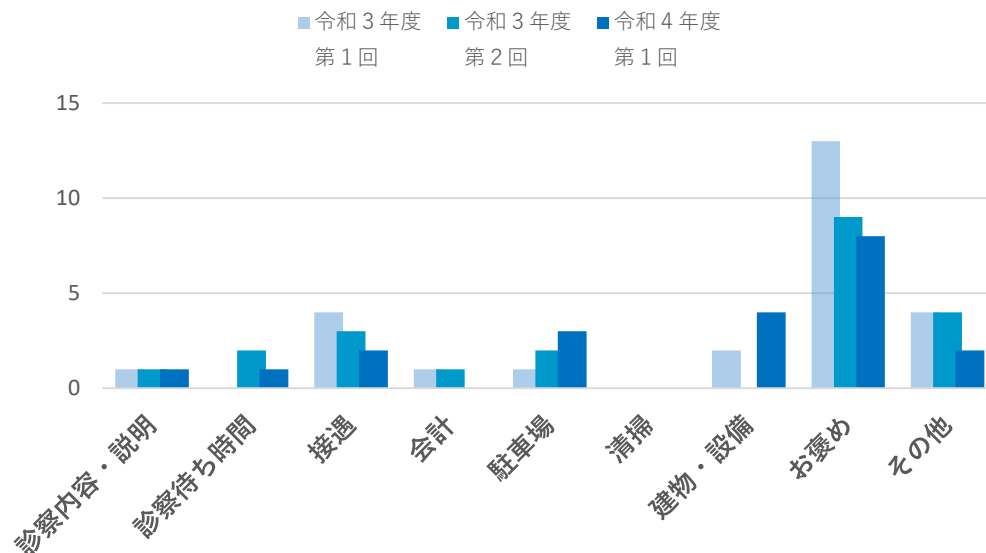


診療科別
口腔管理センター(有効回答数1)



【自由記載・ご意見等】 歯科

	令和3年度 第1回	令和3年度 第2回	令和4年度 第1回
診察内容・説明	1	1	1
診察待ち時間	0	2	1
接遇	4	3	2
会計	1	1	0
駐車場	1	2	3
清掃	0	0	0
建物・設備	2	0	4
お褒め	13	9	8
その他	4	4	2
計	26	22	21



〔診察内容・説明〕

- ・先生、私に合ってるかな？と思う。

〔診察待ち時間〕

- ・診察時間、待ち時間が長いのが不満です！あとは特にありません。

〔接遇〕

- ・駐車券の受け付けの人の対応が悪い時が良くあった。女の人。
- ・医師は初対面の時ぐらいタメ口をやめた方がいい。不愉快です。

〔駐車場〕

- ・県外からの通院で車の使用が必要なため、診療時間によっては、駐車場が混んで停められなくて困ったことはありました。（現在、混まない時間に診察をお願いしています。）病院に関わる全ての方が優しく丁寧な対応をして下さるので、安心して通院することが出来ています。ありがとうございます。
- ・駐車場スタッフさんをもっと入口側に配置して欲しい。長時間待つから満車と言われても困る。
- ・ベビーカーを利用した時の立体駐車場が本当に危険を感じる。（エレベーターが必要）

〔建物・設備〕

- ・総合受付の番号札はボタン式より自動で出てくる方がいいかなと思った。
- ・受診票を入れるクリアファイルが汚れている時があるので、少し気になりました。
- ・待ち合い椅子の間が並びによっては密になります。
- ・入口（玄関）に入ってロビーがなんとなく手狭に感じます。ロビーの導線が良くなく、ロビーにセンスが無いと感じます。都会的でない。

〔お褒め〕

- ・救急、夜間対応してもらって親切に診ていただいて感謝しています。夜間の玄関までも送っていただけてありがたかったです。
- ・抜歯怖かったのですが、優しいご対応ありがとうございました。
- ・全ての項目において非常に満足しています。ありがとうございます。
- ・丁寧に関わってくださっていますので、満足しています。
- ・ここに来れば治るという安心感があります。これからもよろしくお願いいたします。

【自由記載・ご意見等】 歯科

〔お褒め〕

- ・丁寧な診療をありがとうございました。
- ・いつも気持ち良く受診できています。徳島の誇りの病院と思います。この状態でよろしく。
- ・先日歯の詰めてたのがとれて予約の電話をしたときの対応がとても良かった（男性でした）

〔その他〕

- ・徳島の模範となる病院であり続けてほしい。
- ・長い間お世話になっております。アンケートで、「医師、歯科衛生士」の項目がいくつかありますが、歯科衛生士室では、担当の方が、当日でないとわからないため、長い間には、処置や態度がかなり疑問を感じる方も数名おいでました。今はとても丁寧に処置をしてくださる方になることがほとんどで、曜日を見て来るようにしています。