

令和4年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

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: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4年7月1日(金)～7月31日(日)

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。

配付数:710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:568枚

※令和3年度第1回:607枚
第2回:583枚

回収率:80.0%

※令和3年度第1回:84.0%
第2回:81.0%

【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。

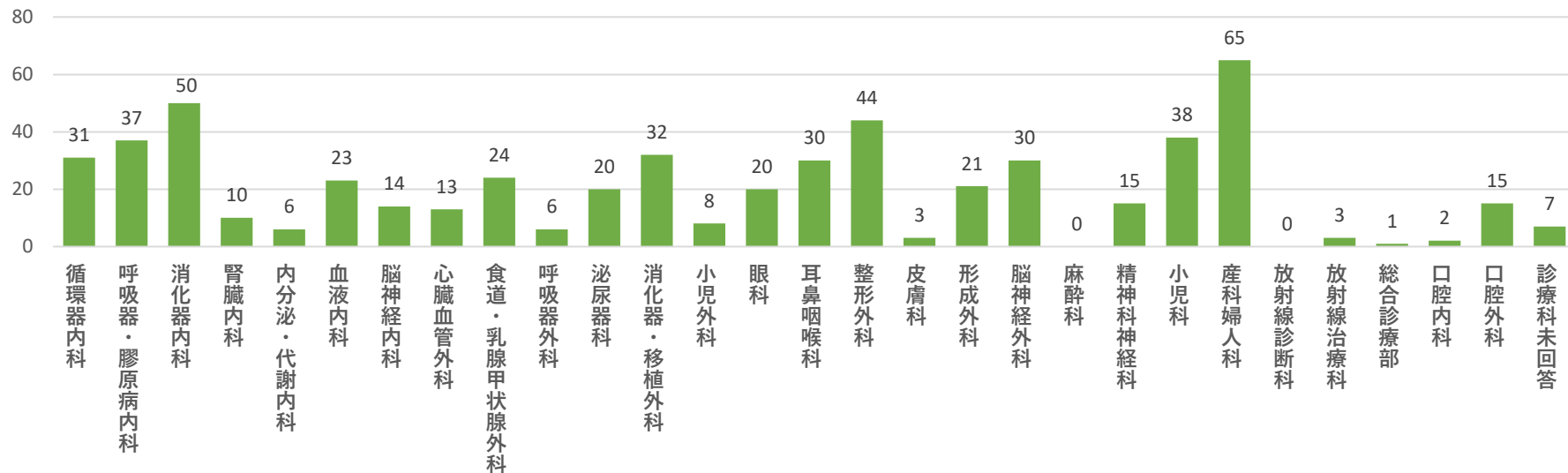
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【回収内訳】 病棟別

東病棟2階	精神科神経科						
	15						
東病棟3階 /MFICU	産科婦人科						
	38						
NICU・ GCU	小児科	小児外科					
	23	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	食道・乳腺甲状腺外科	診療科未回答
	27	5	8	3	1	1	3
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	皮膚科		
	23	4	1	4	1		
東病棟7階	消化器・移植外科	消化器内科	呼吸器外科	循環器内科	脳神経内科		
	29	8	1	1	1		
東病棟8階	整形外科	泌尿器科					
	39	2					

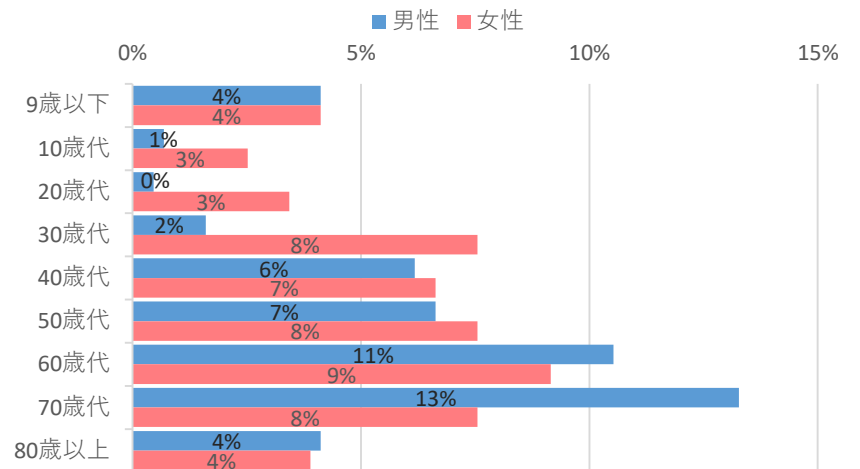
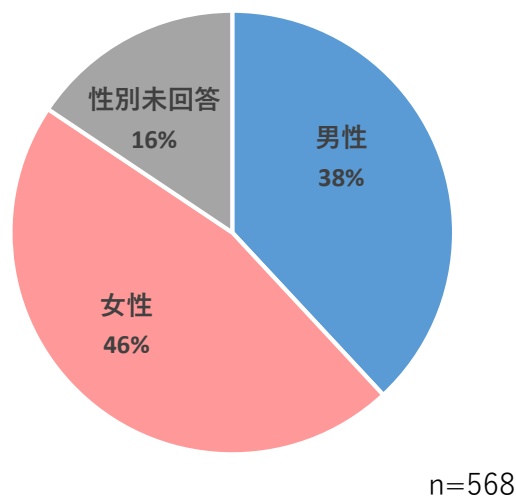
西病棟2階	産科婦人科	泌尿器科	放射線治療科	呼吸器・膠原病内科							
	26	3	2	2							
西病棟3階	小児科	小児外科	眼科	形成外科	耳鼻咽喉科	脳神経外科	腎臓内科	内分泌・代謝内科	口腔外科		
	14	7	4	5	1	1	1	1	1		
西病棟4階	循環器内科	腎臓内科	心臓血管外科	消化器内科	脳神経外科						
	15	2	11	1	1						
西病棟5階	循環器内科	脳神経内科	眼科	皮膚科	消化器内科	心臓血管外科	未回答				
	9	5	16	2	1	2	1				
西病棟6階	呼吸器・膠原病内科	循環器内科	消化器内科								
	30	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	呼吸器・膠原病内科	放射線治療科					
	39	5	2	1	1	1					
西病棟8階	泌尿器科	耳鼻咽喉科	循環器内科	整形外科	未回答						
	15	28	2	1	1						
西病棟9階	形成外科	血液内科	総合診療部	口腔外科	口腔内科	整形外科	呼吸器外科	腎臓内科	脳神経外科	産科婦人科	未回答
	16	5	1	14	2	4	1	1	1	1	1
西病棟10階	血液内科	小児科	未回答								
	18	1	1								

【回収内訳】 診療科別

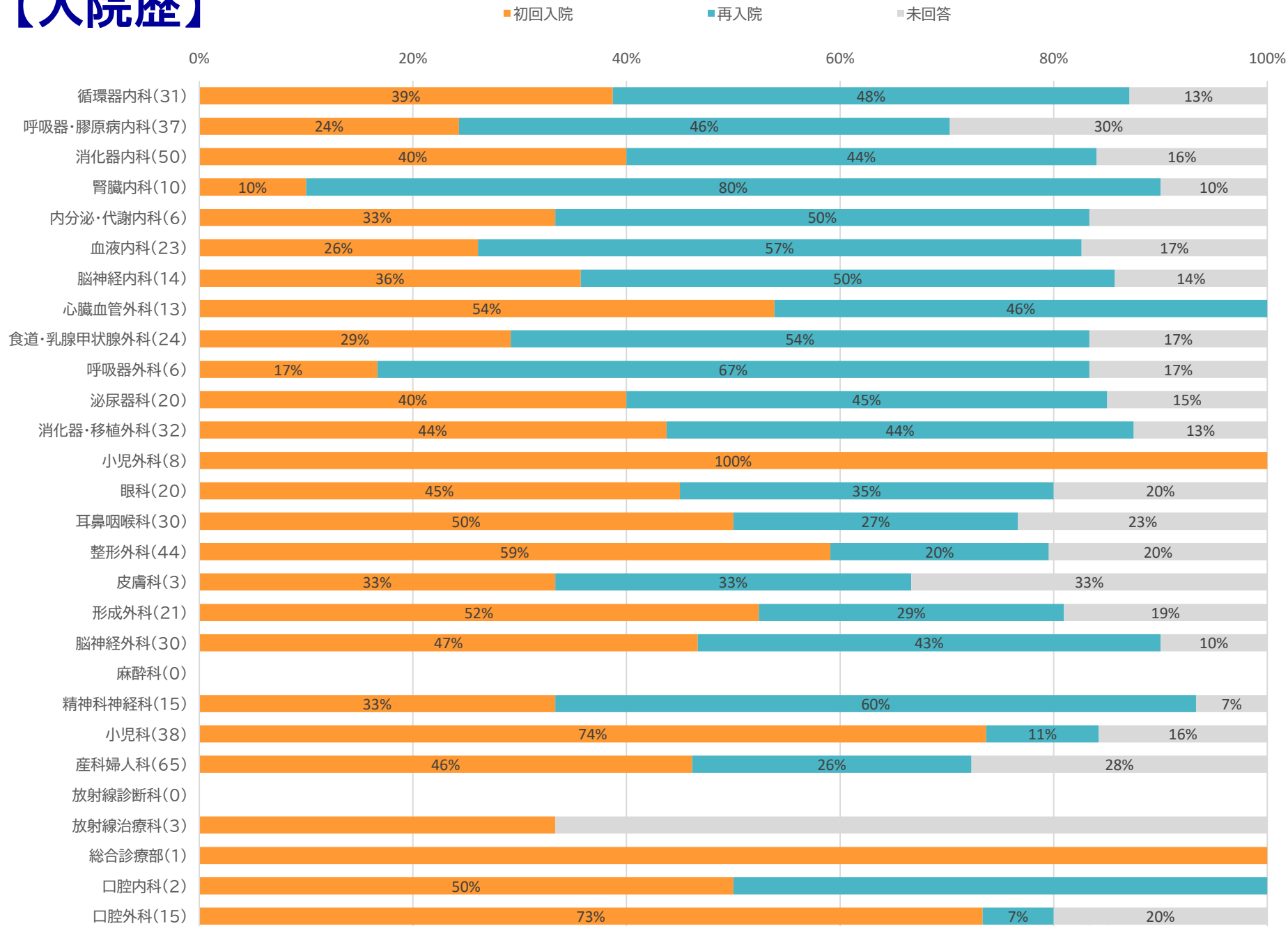


【性別・患者年齢】

性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



【入院歴】



※(数字)は診療科毎の回答数

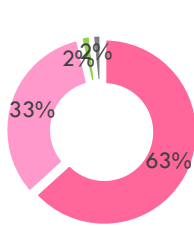
本院について総合的にどう思われますか。

※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

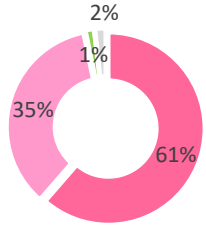
満足度:88.4点

令和3年度
第1回
満足度:90.0点

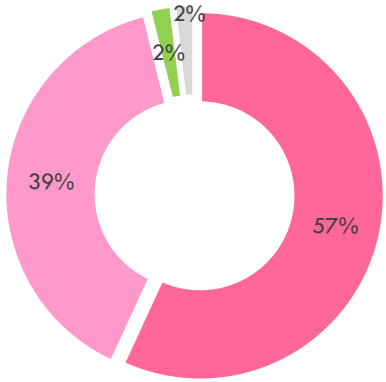


n=607

令和3年度
第2回
満足度:89.8点



n=583



n=568

- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満
- 未回答

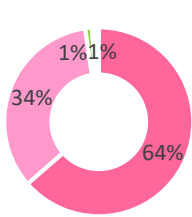
東病棟

満足度:87.9点

西病棟

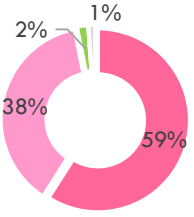
満足度:90.4点

令和3年度
第1回
満足度:90.2点

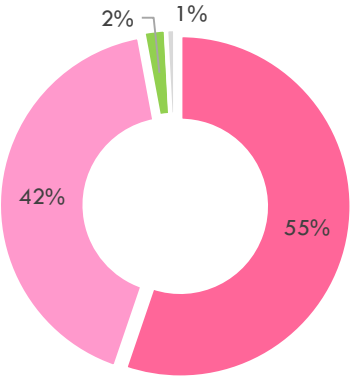


n=261

令和3年度
第2回
満足度:88.9点

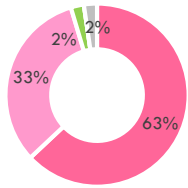


n=254



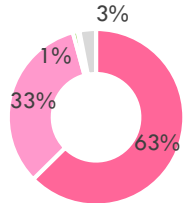
n=239

令和3年度
第1回
満足度:87.9点

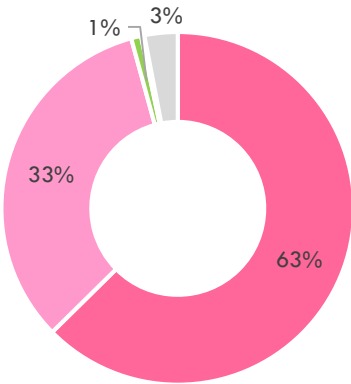


n=346

令和3年度
第2回
満足度:87.7点

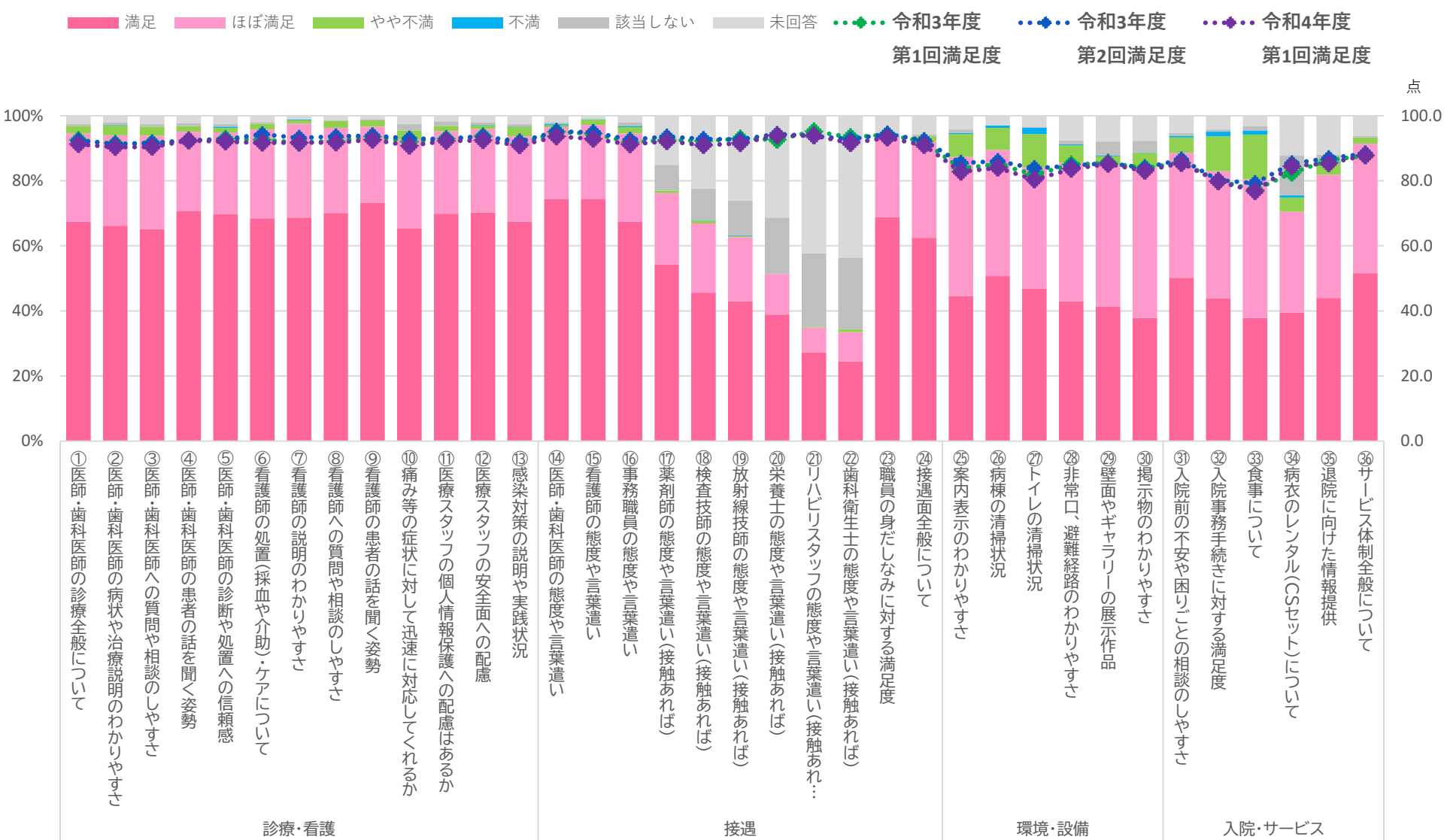


n=329

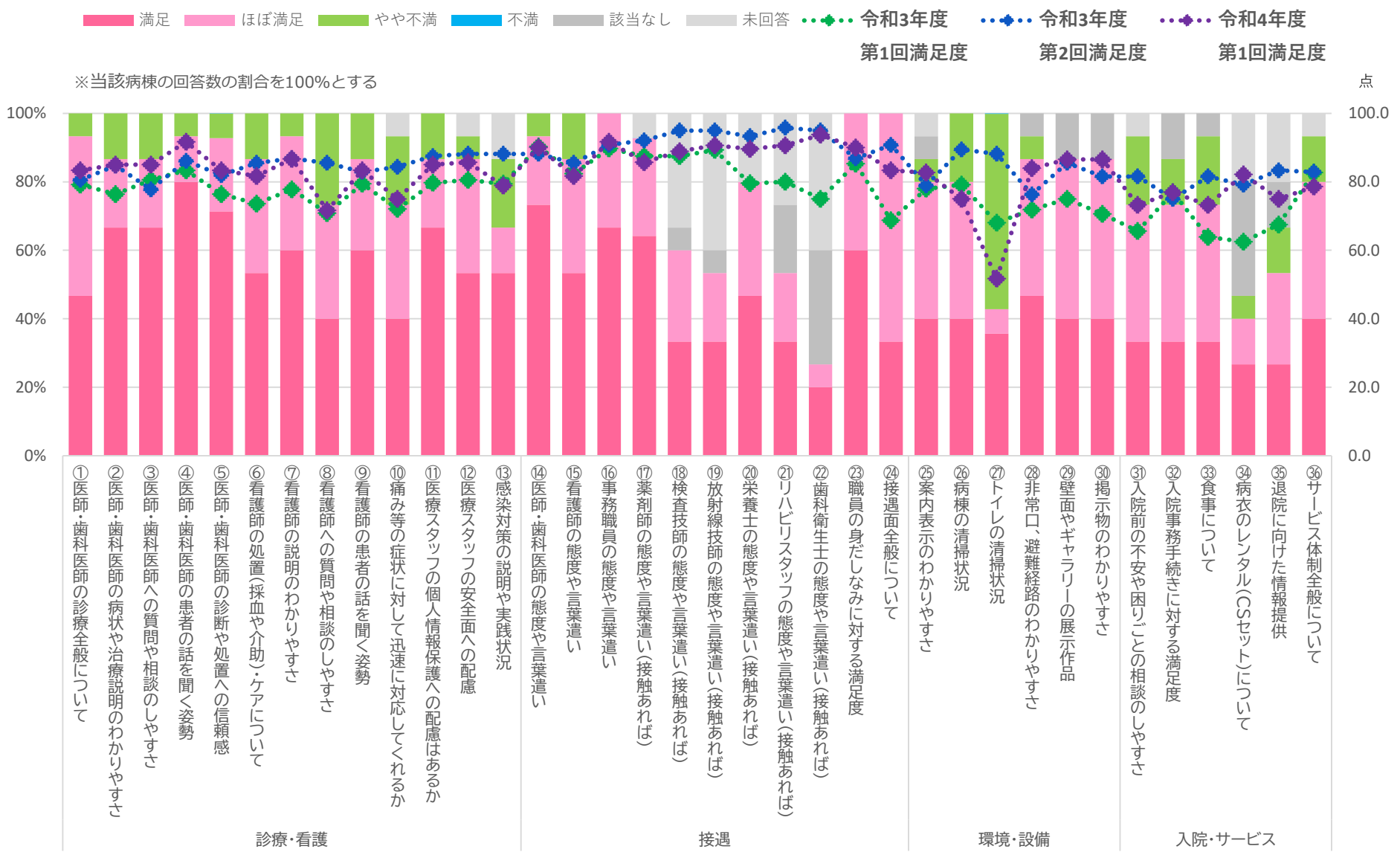


n=329

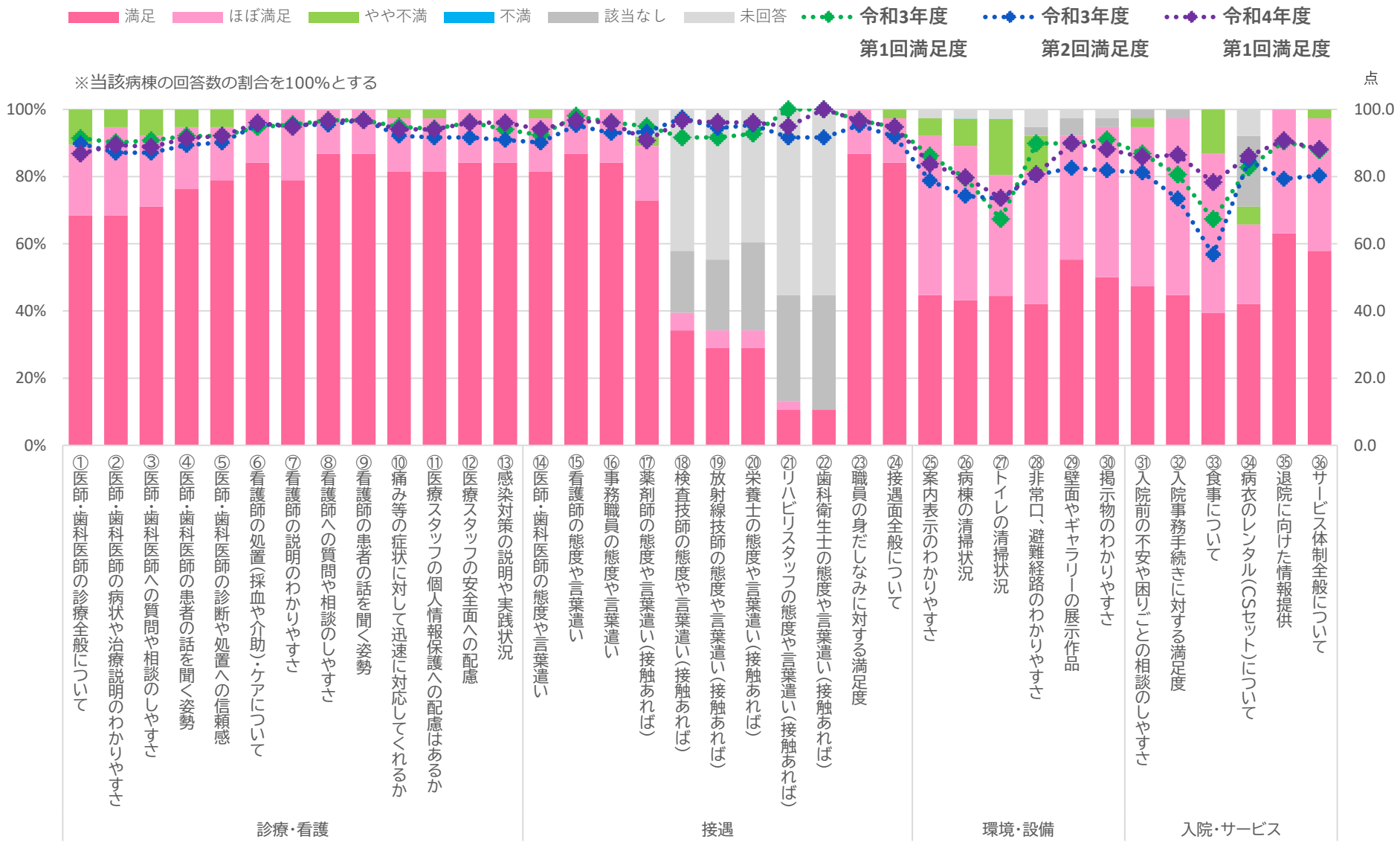
入院全体(有効回答数568)



病棟別
 東病棟2階(有効回答数15)

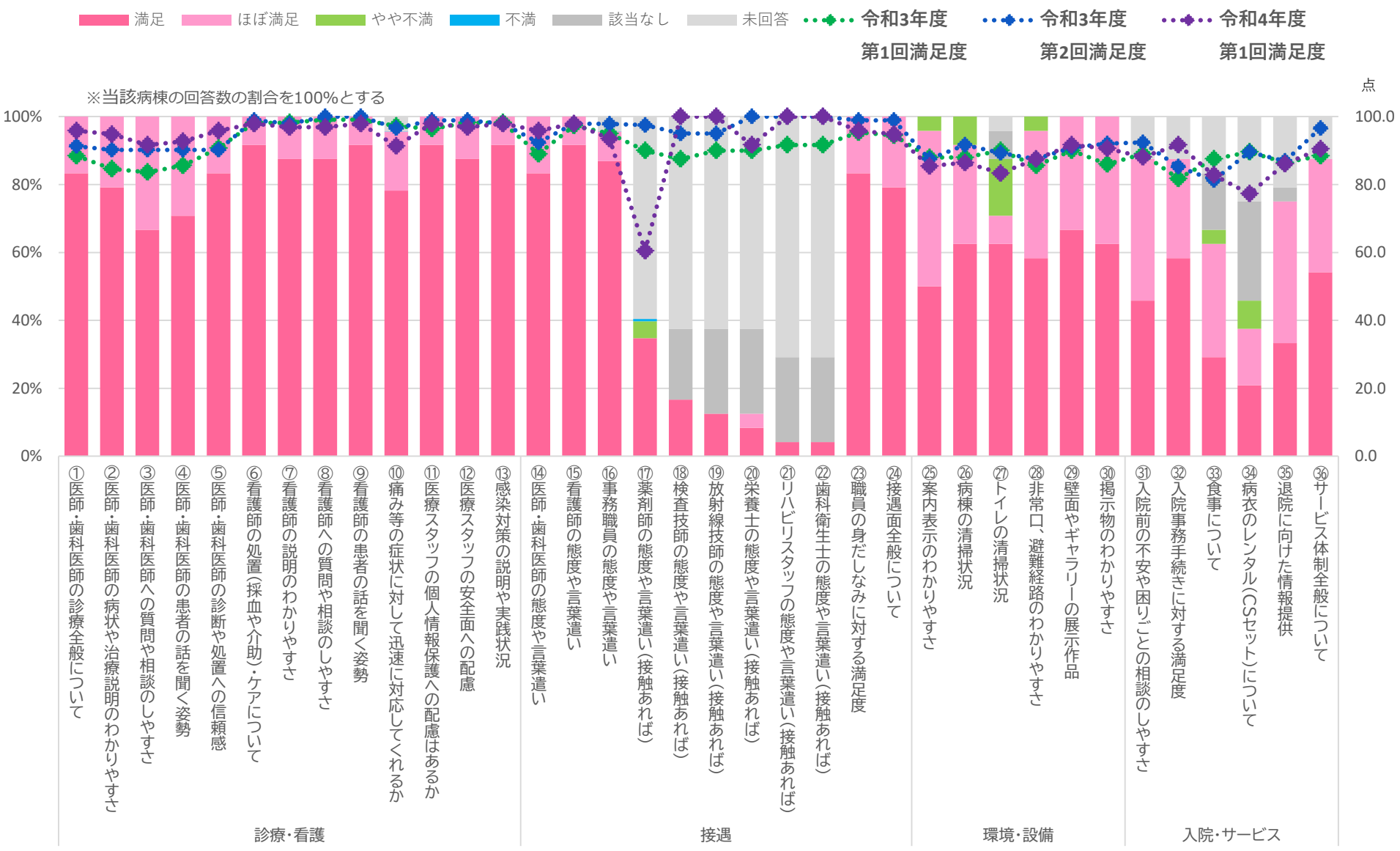


病棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数38)

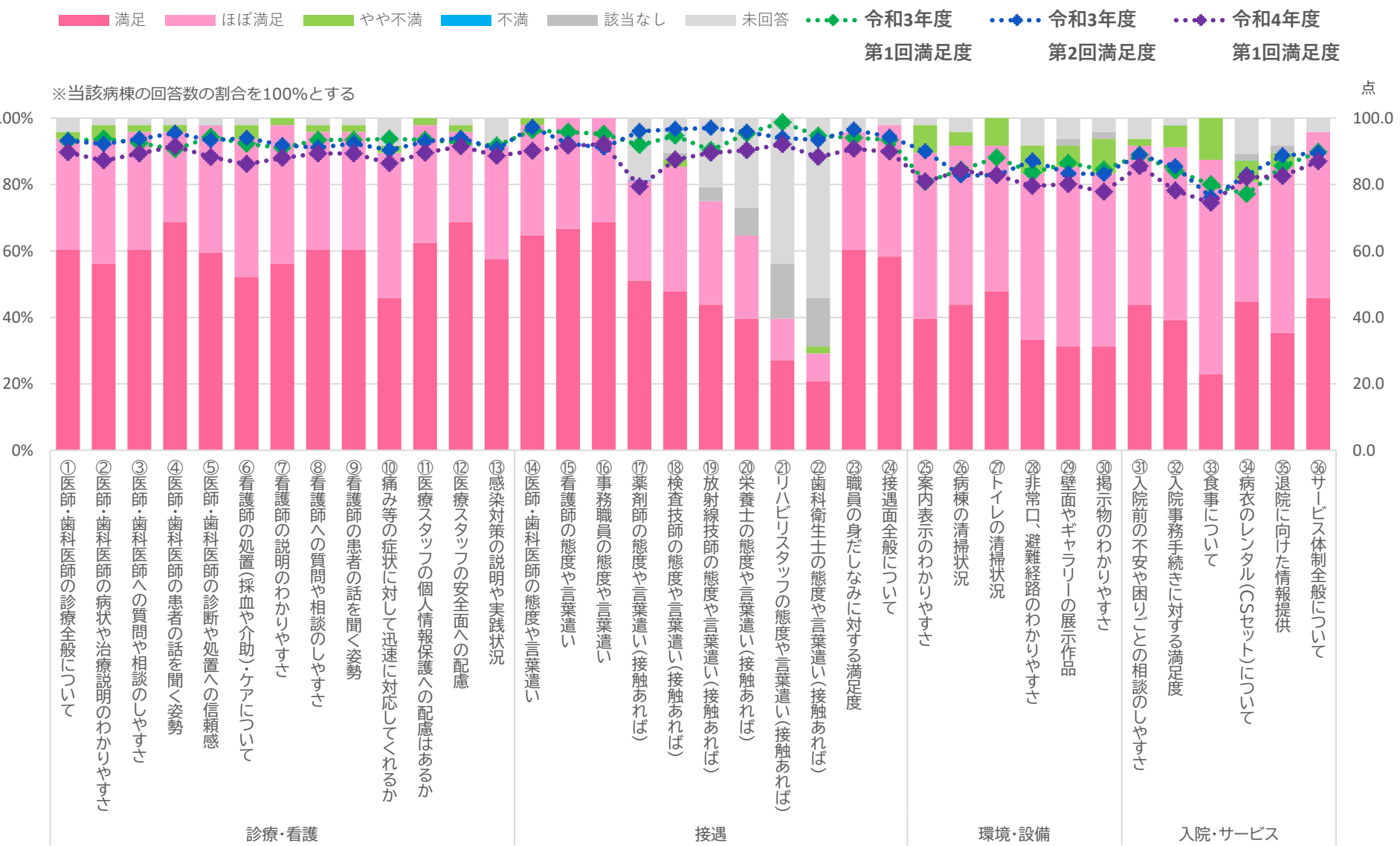


病棟別 NICU・GCU(有効回答数24)

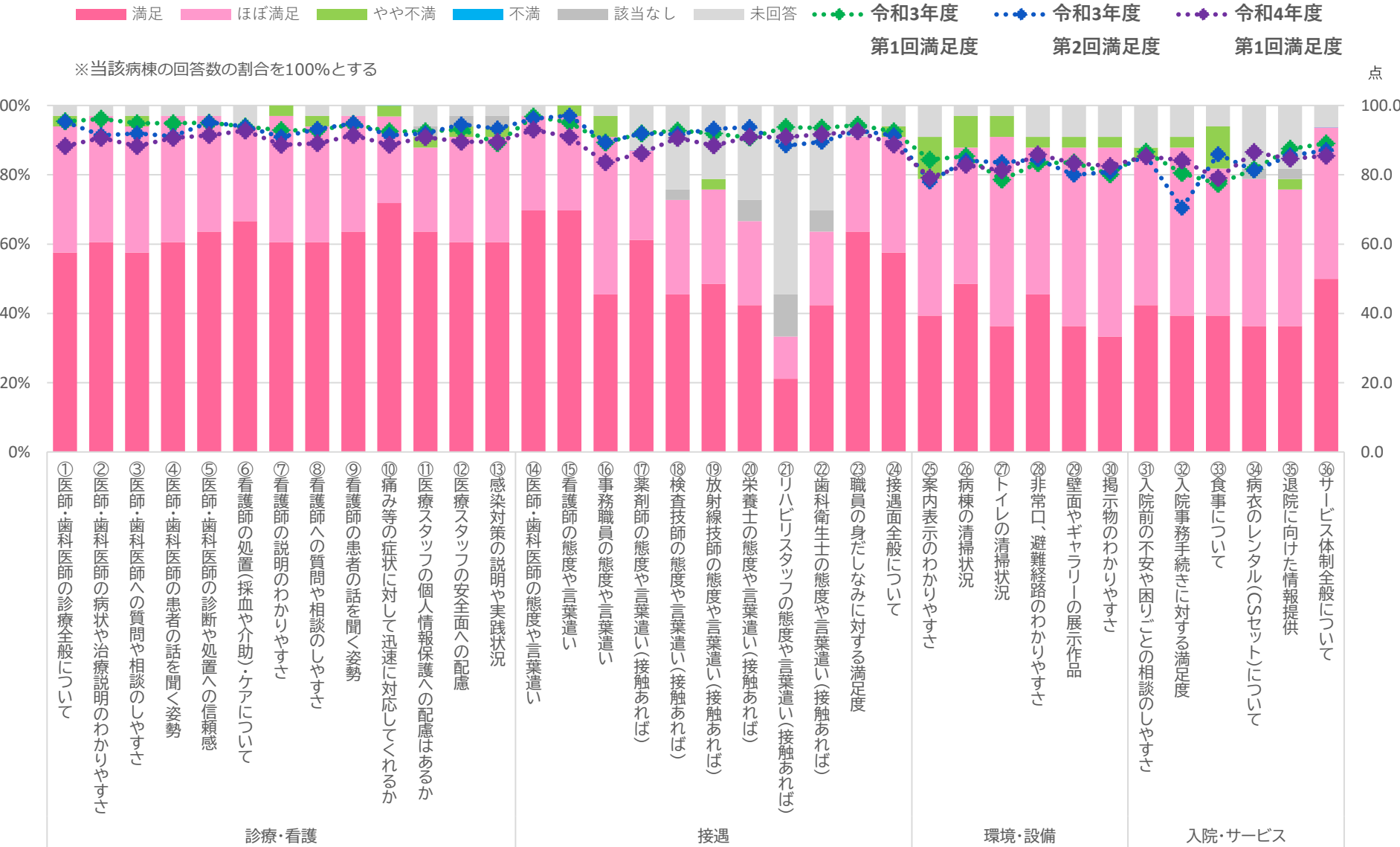
点



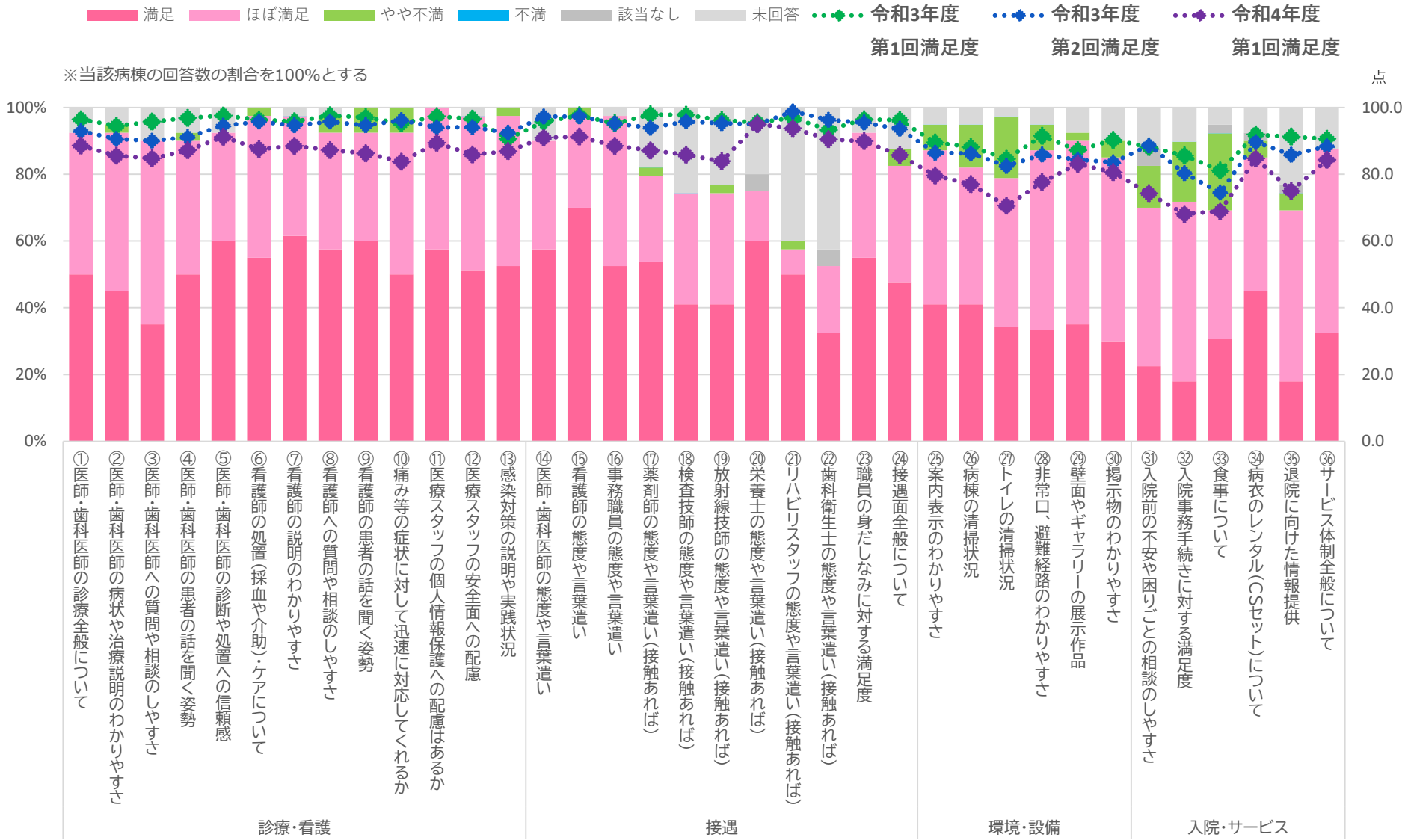
棟別 東棟5階(有効回答数48)



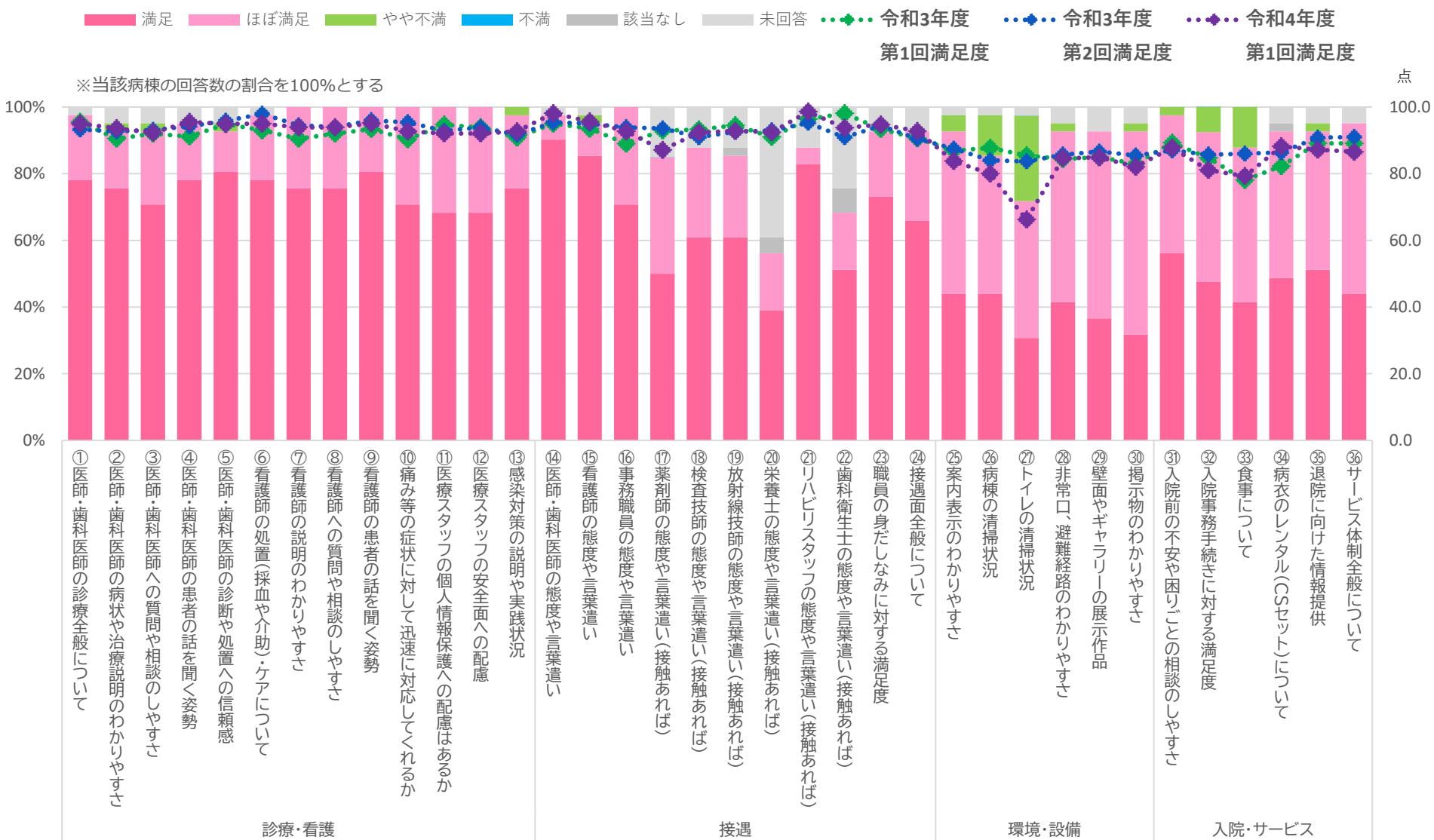
病棟別 東病棟6階(有効回答数33)



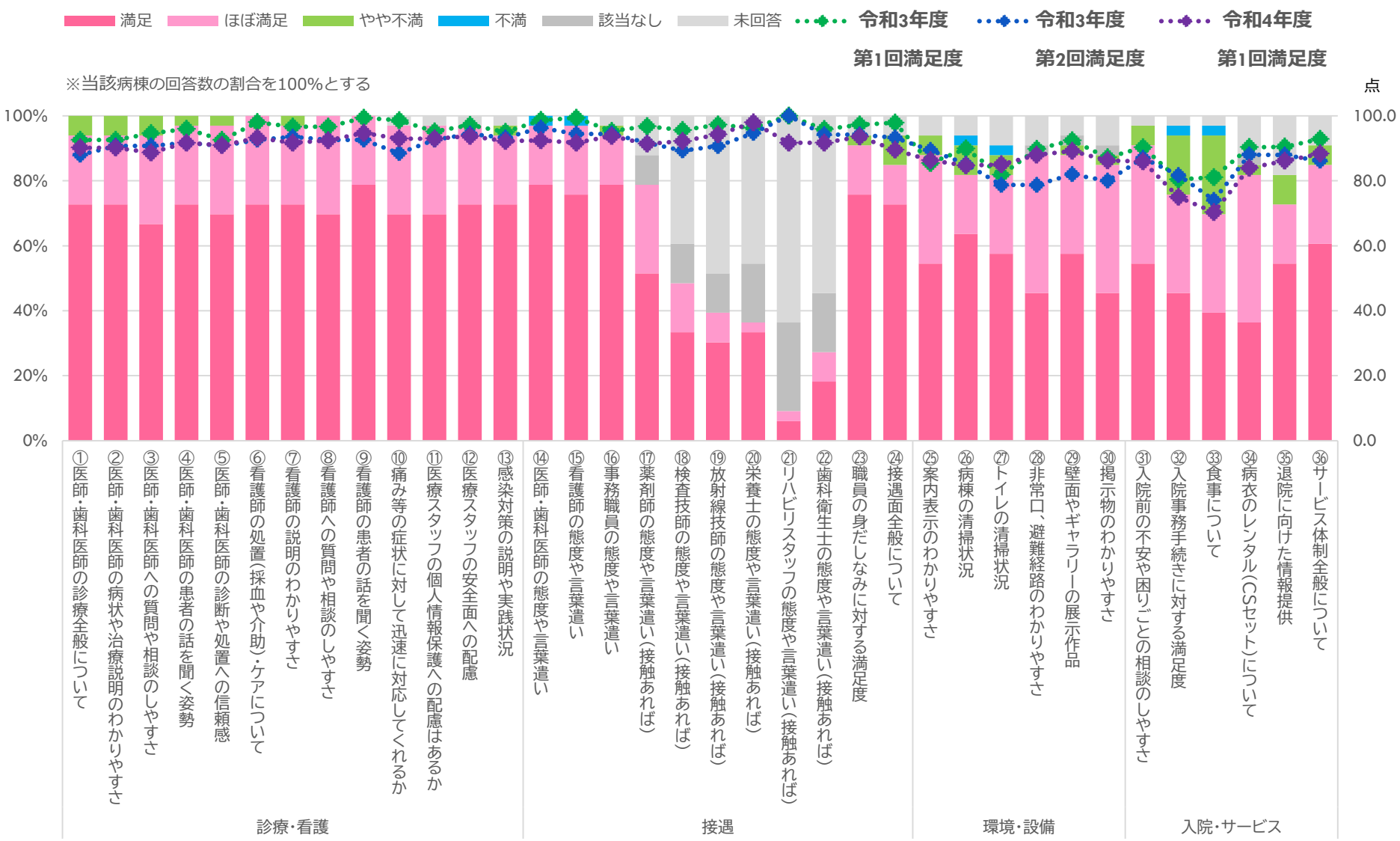
棟別 東病棟7階(有効回答数40)



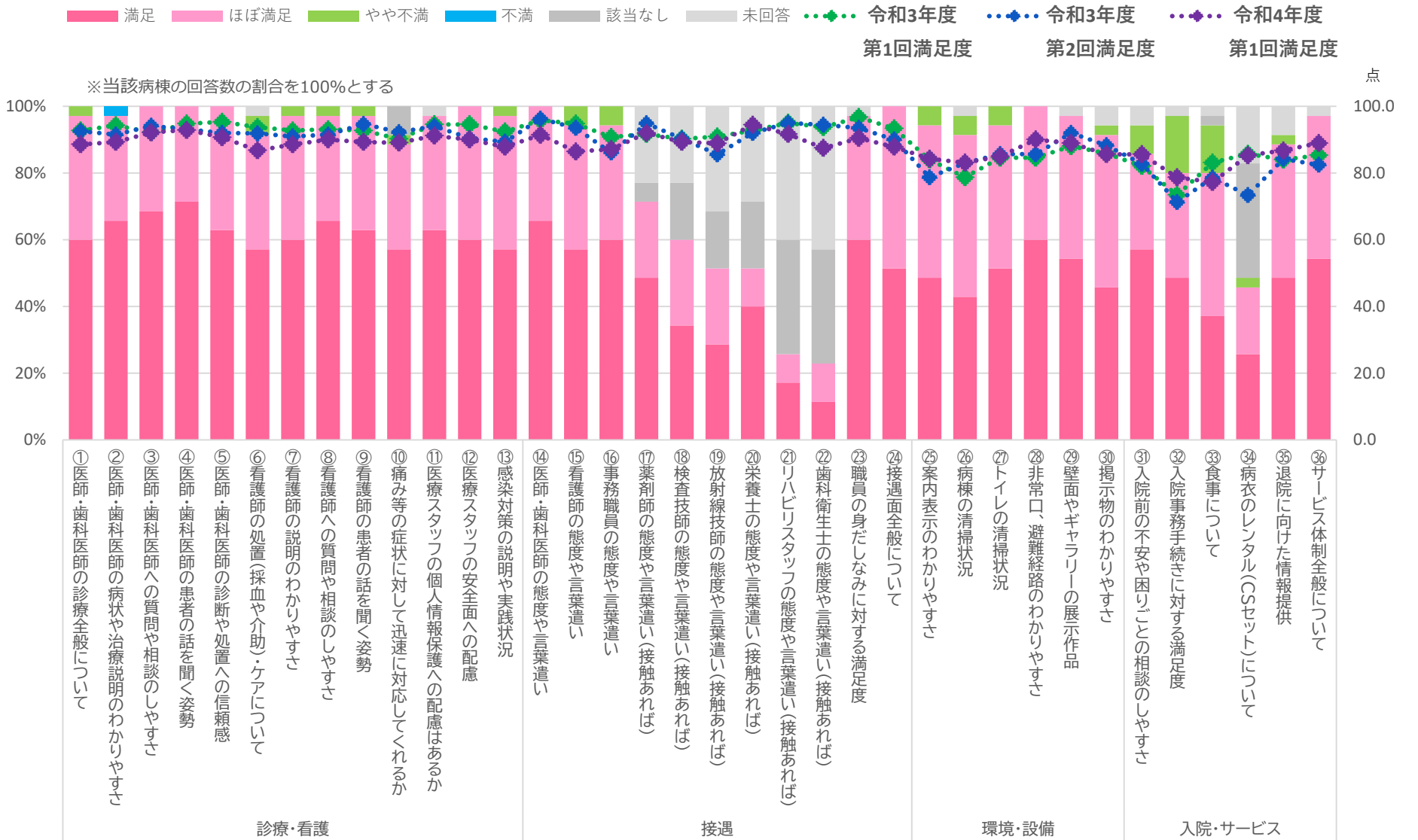
病棟別 東病棟8階(有効回答数41)



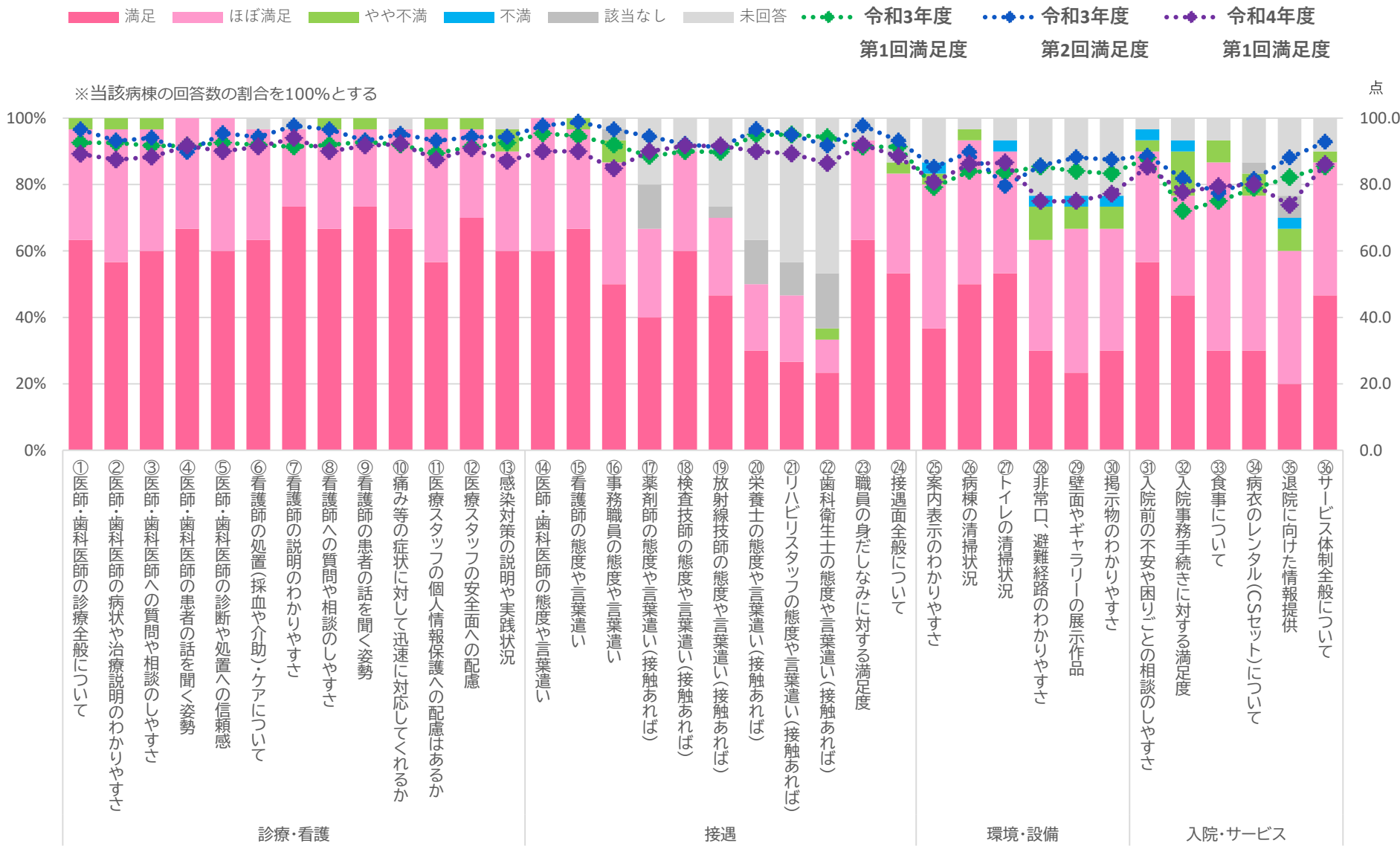
棟別
西棟2階(有効回答数33)



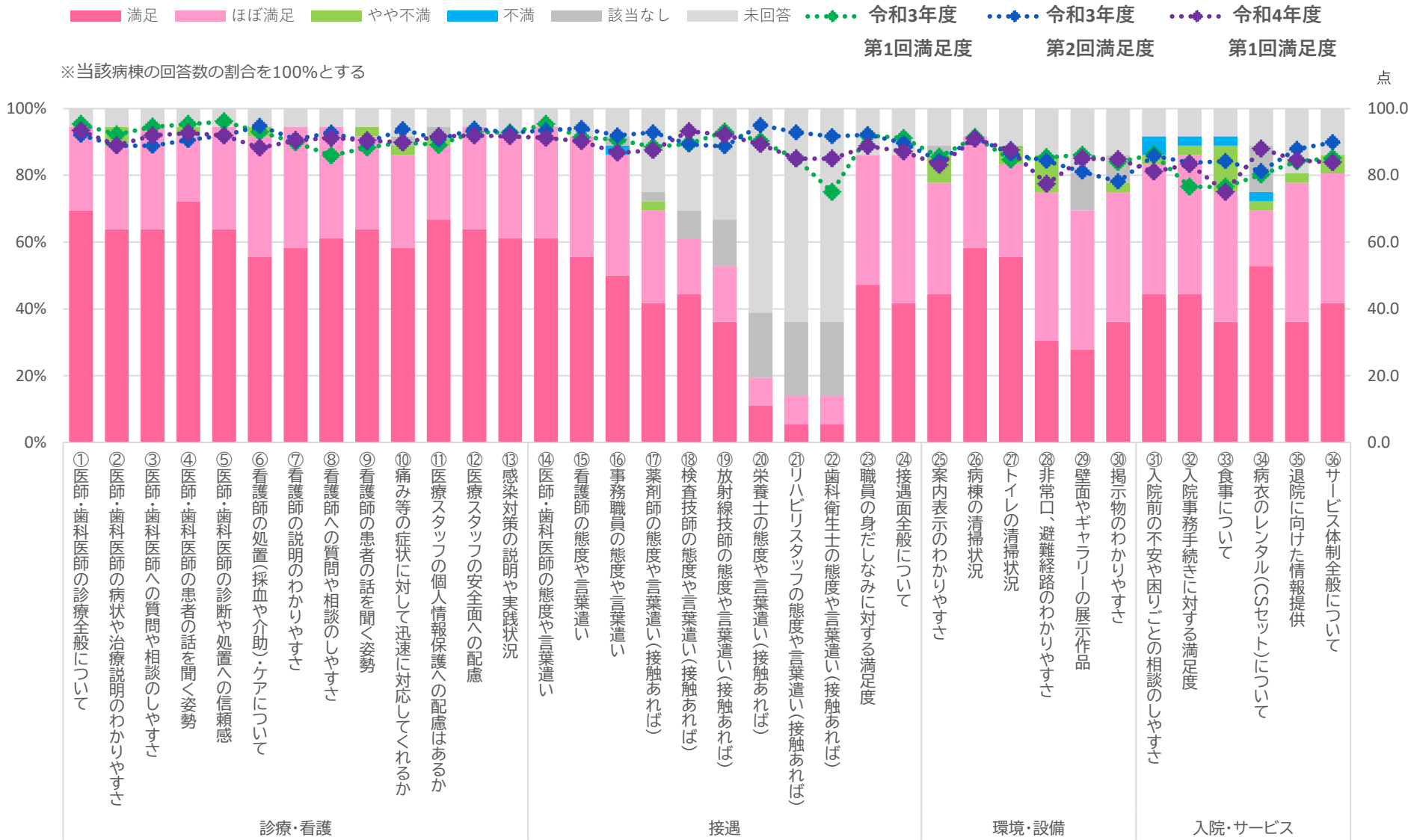
病棟別
西病棟3階(有効回答数35)



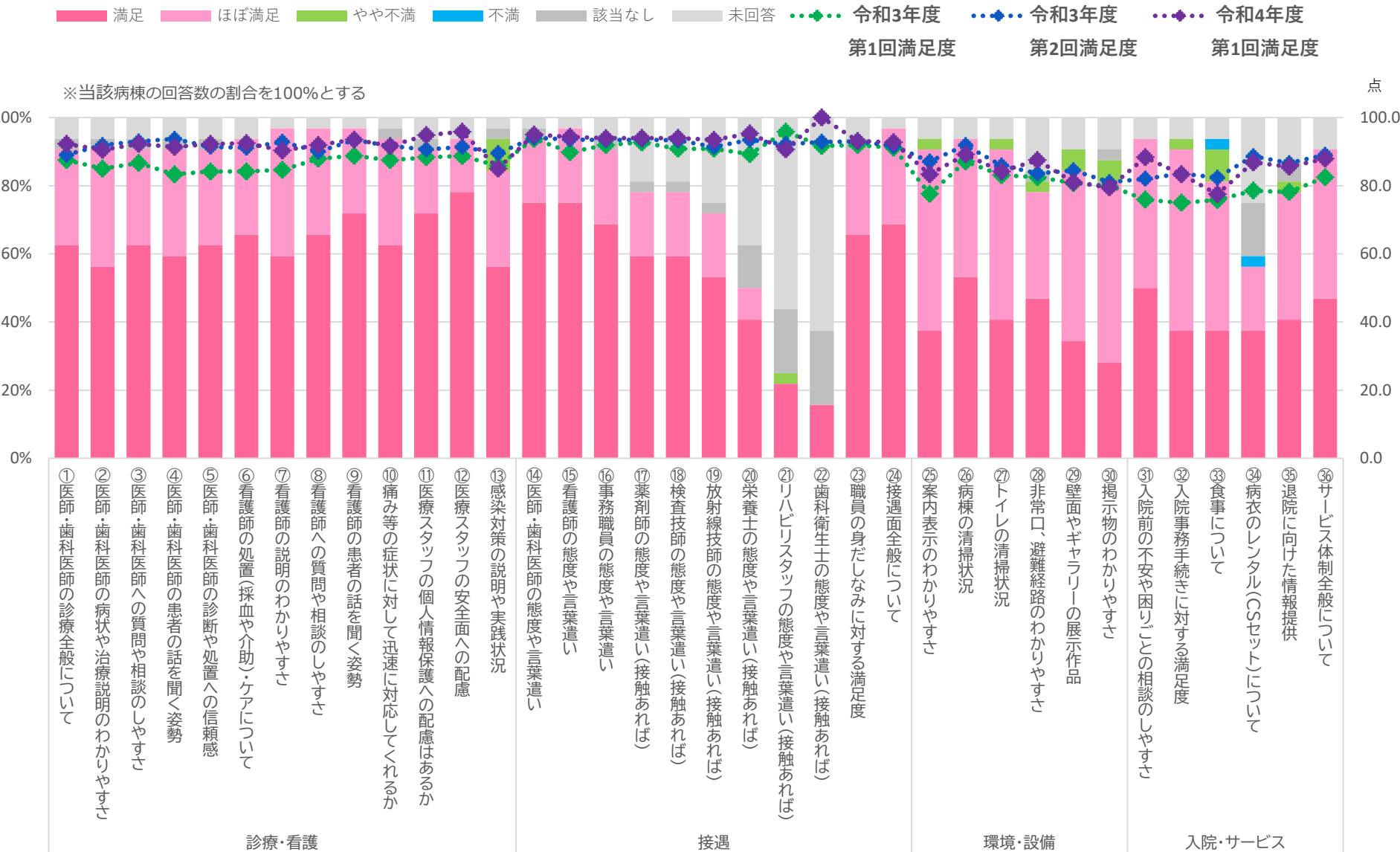
病棟別 西病棟4階(有効回答数30)



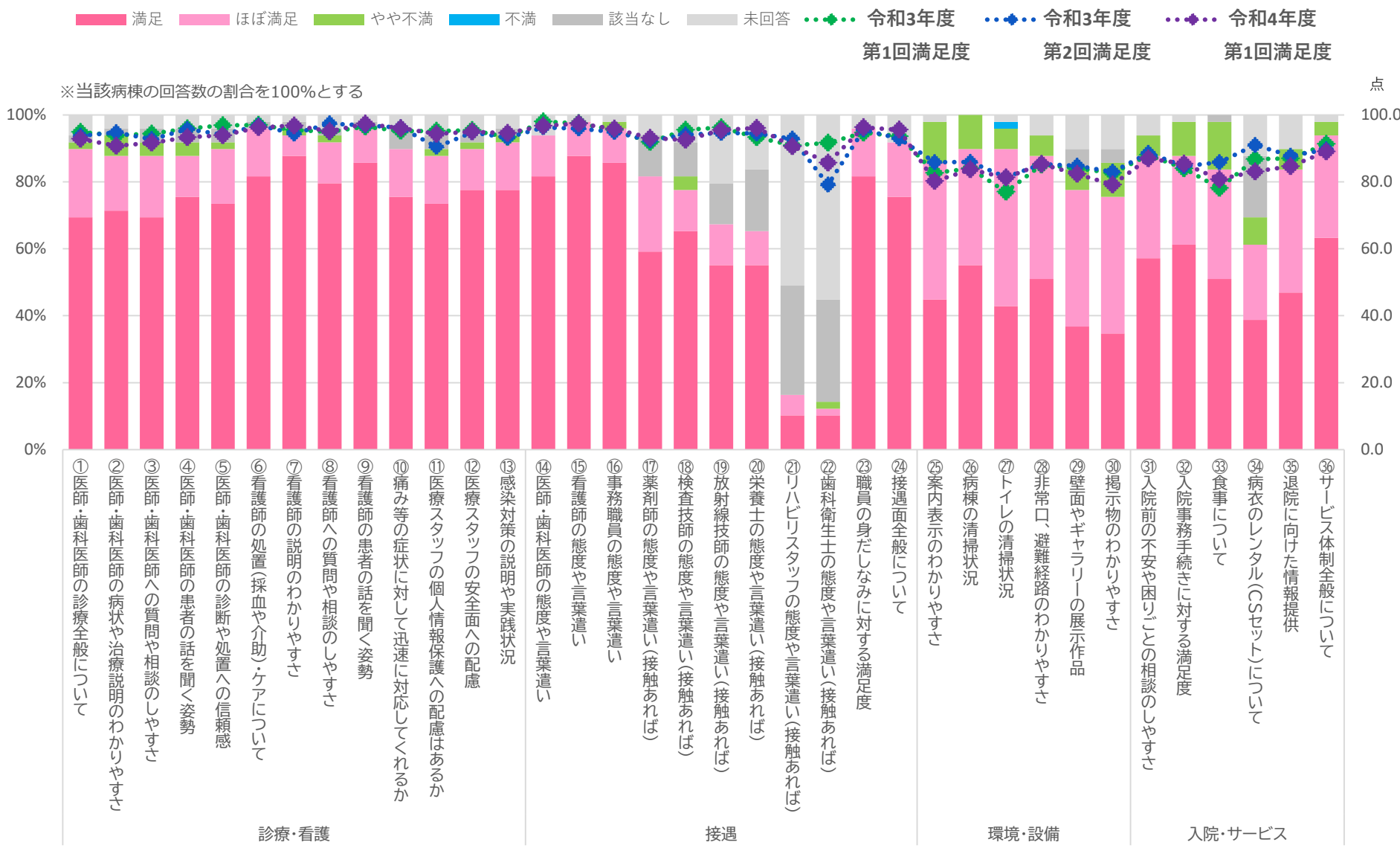
棟別
西病棟5階(有効回答数36)



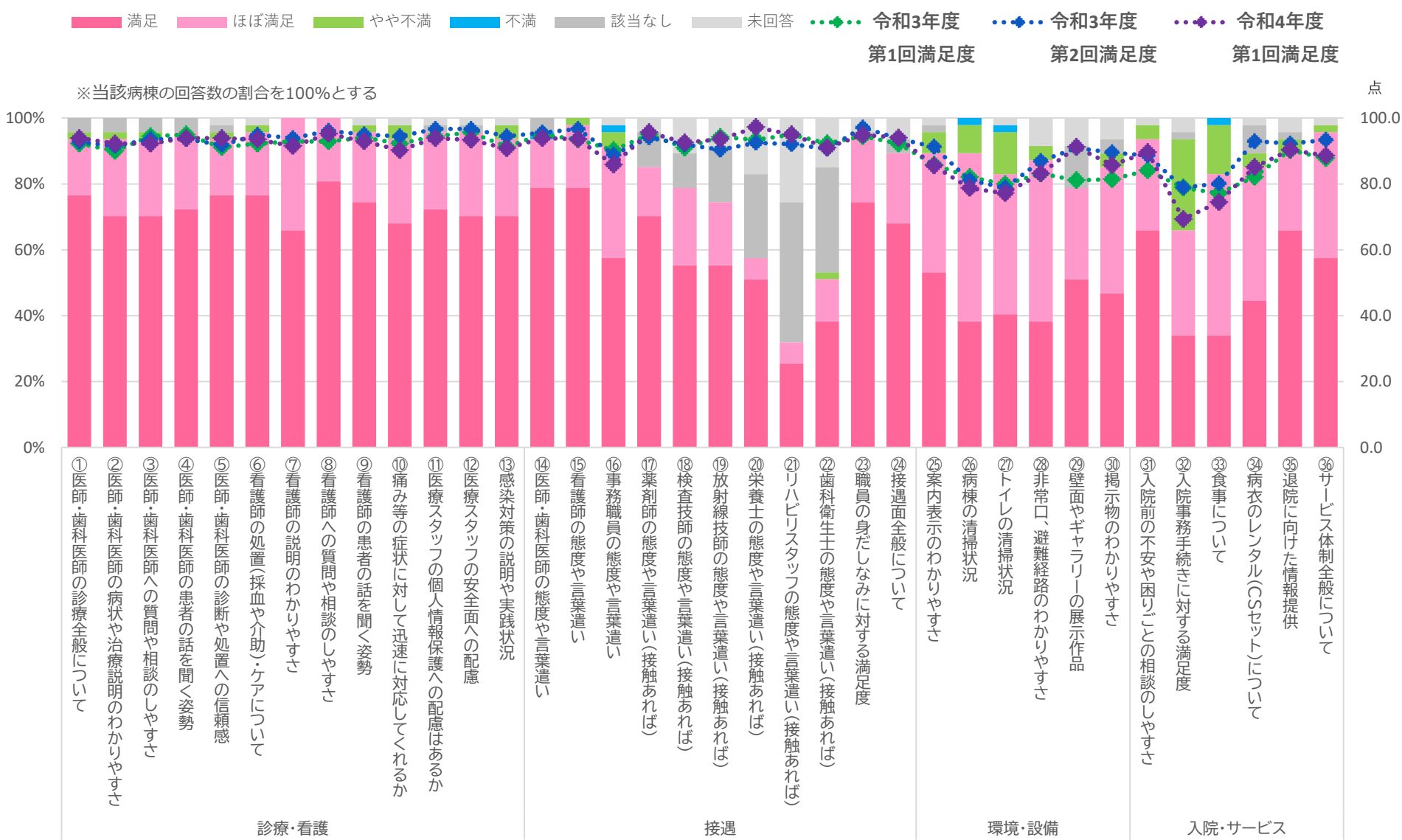
棟別 西病棟6階(有効回答数32)



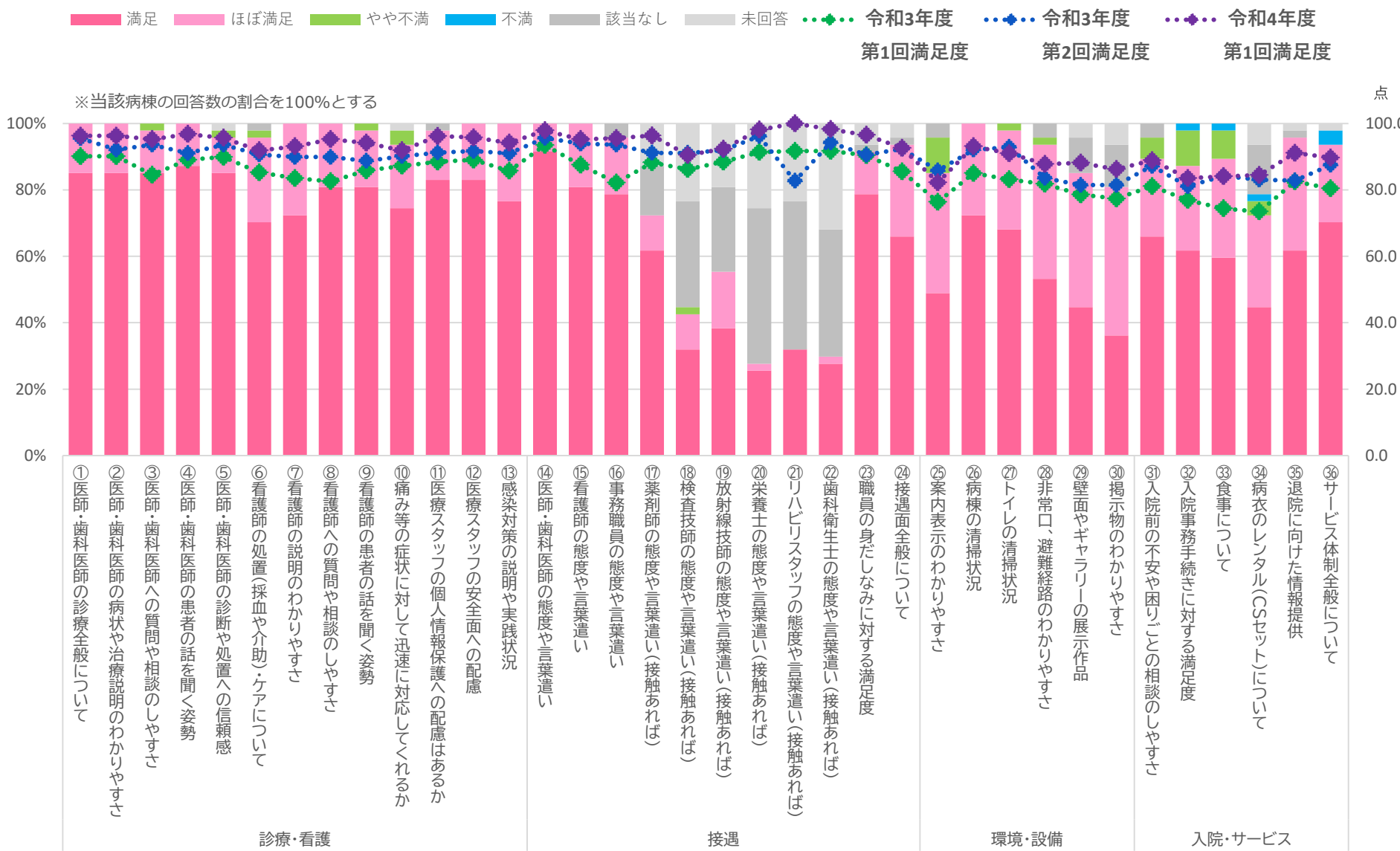
病棟別 西病棟7階(有効回答数49)



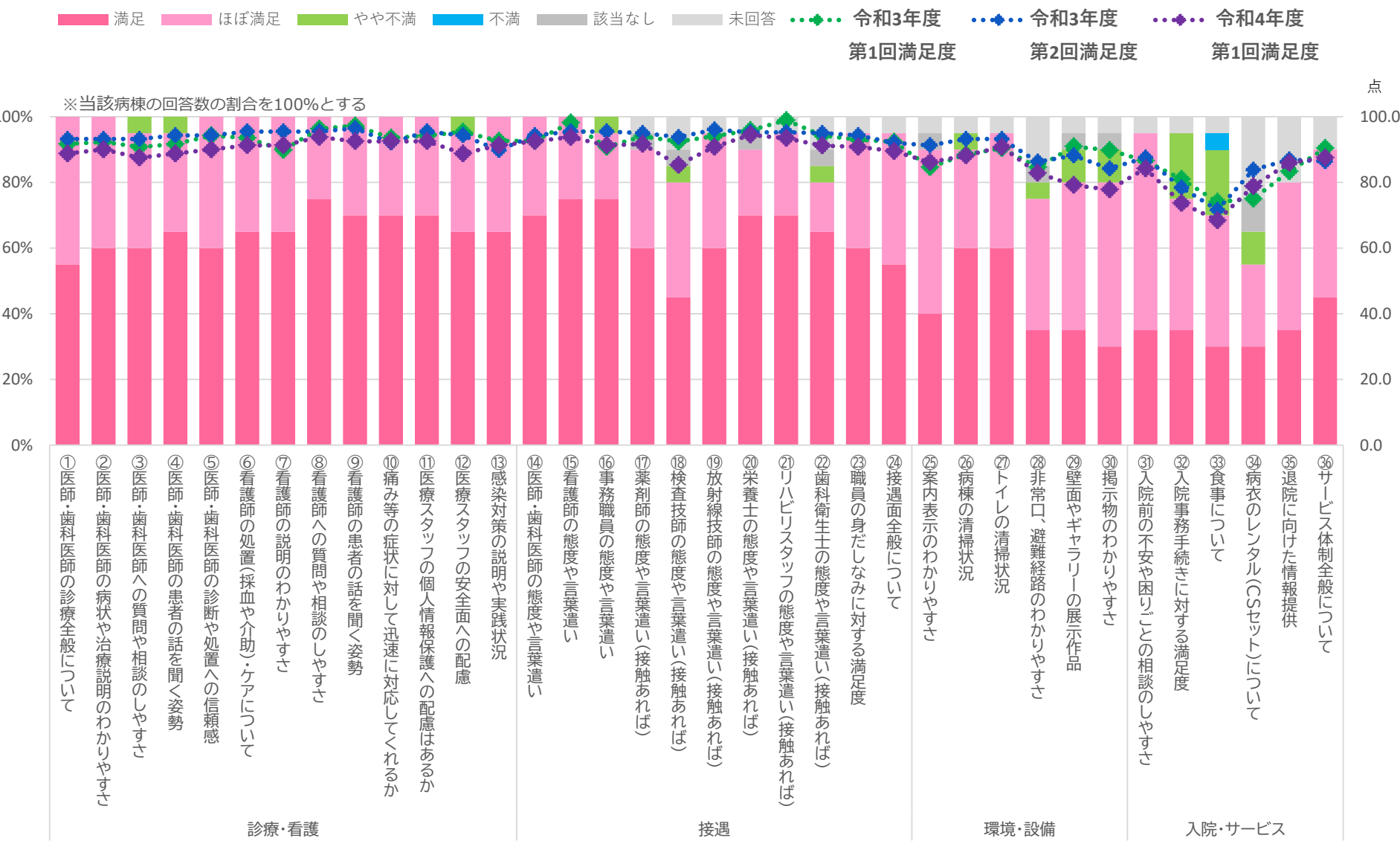
棟別 西病棟8階(有効回答数47)



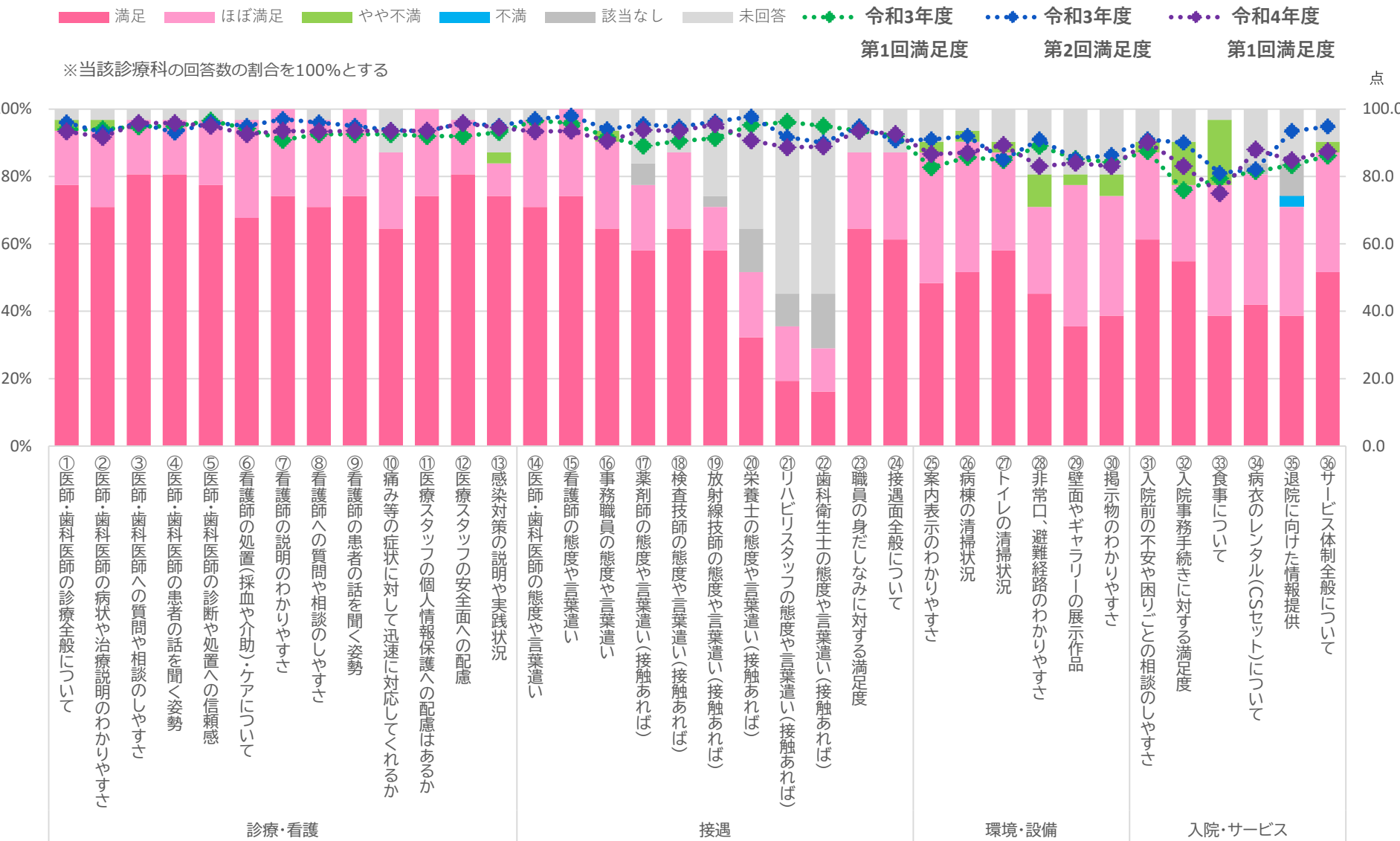
棟別 西病棟9階(有効回答数47)



病棟別 西病棟10階(有効回答数20)



診療科別 循環器内科(有効回答数31)



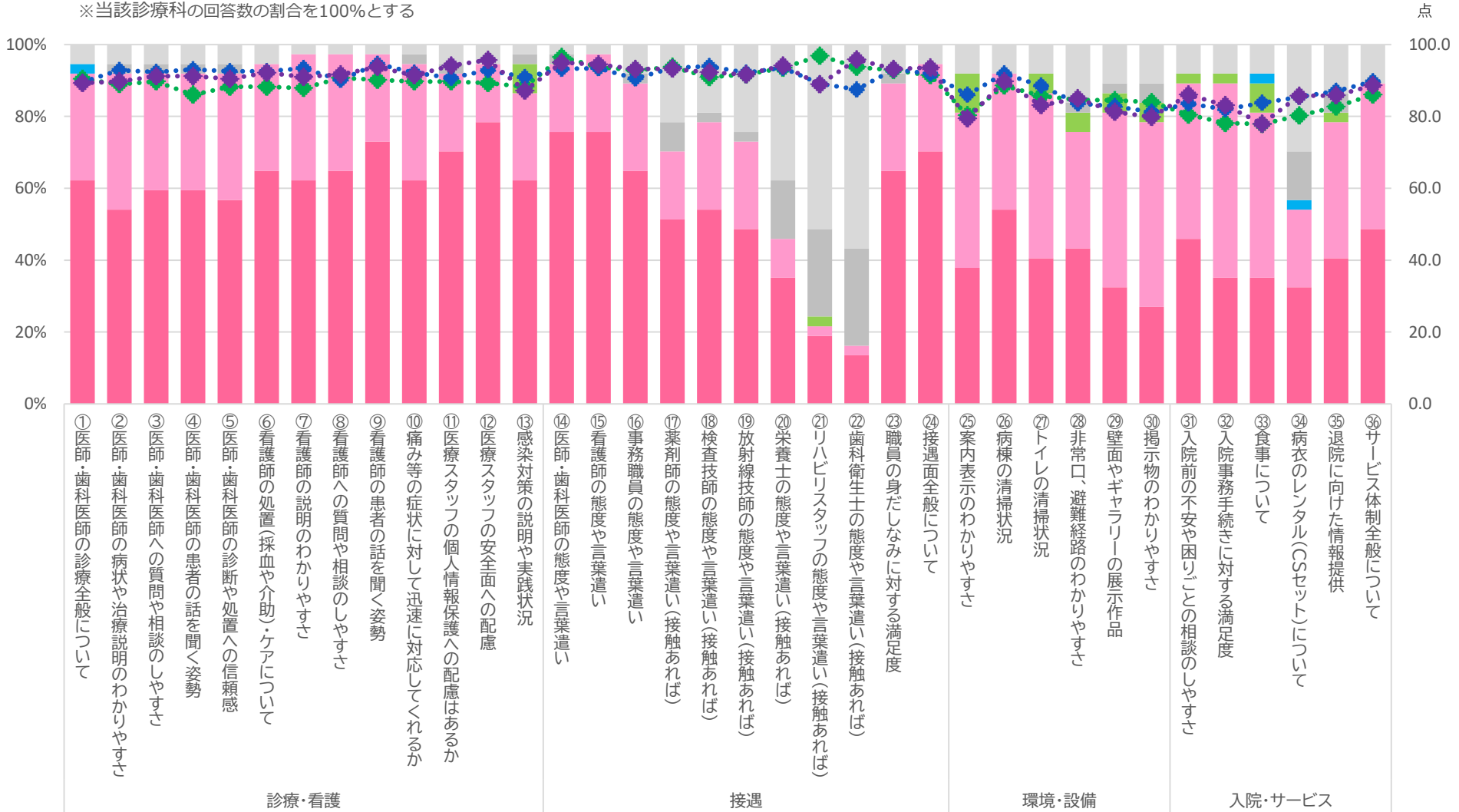
診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数37)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答

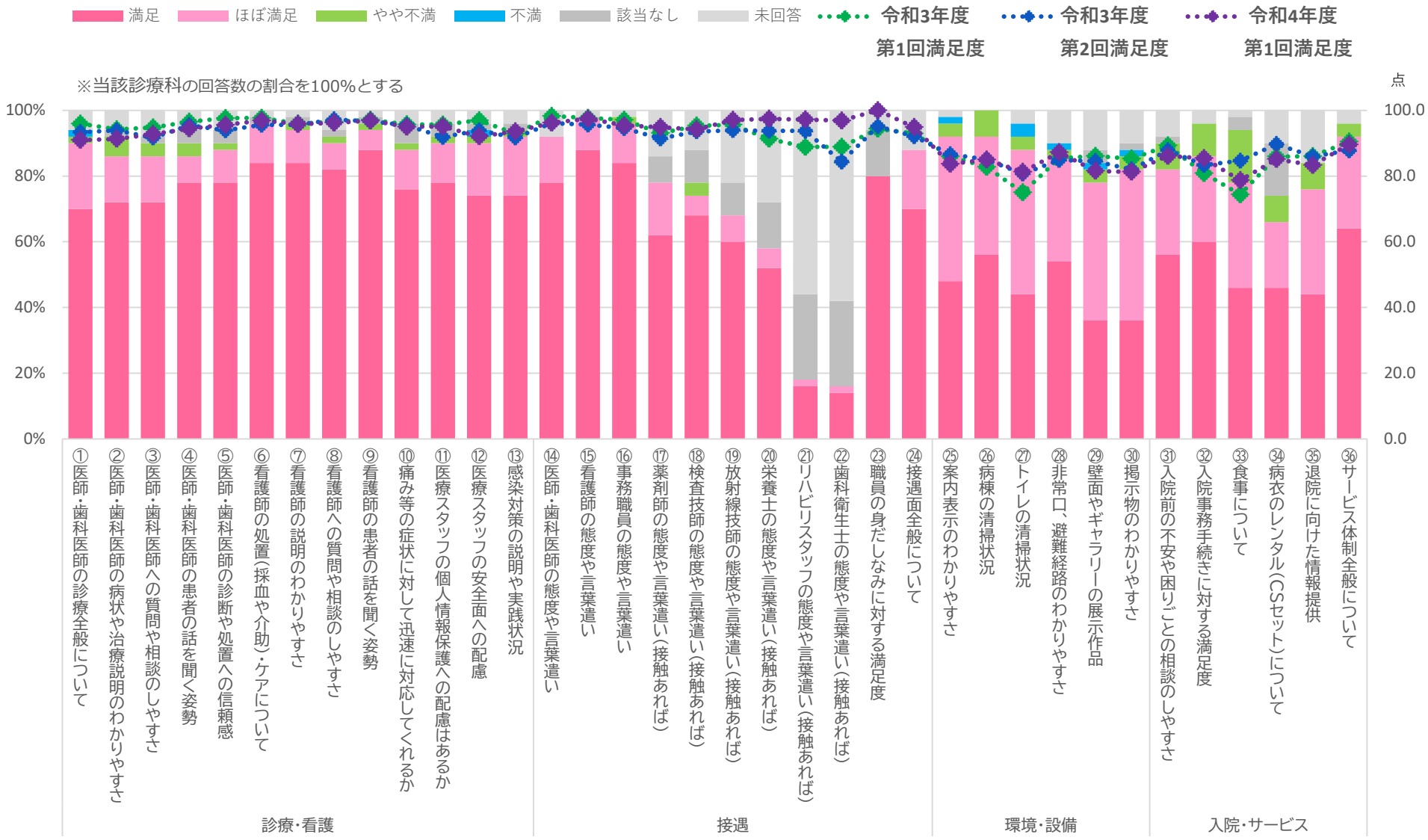
● 令和3年度 ● 令和3年度 ● 令和4年度

第1回満足度 第2回満足度 第1回満足度

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



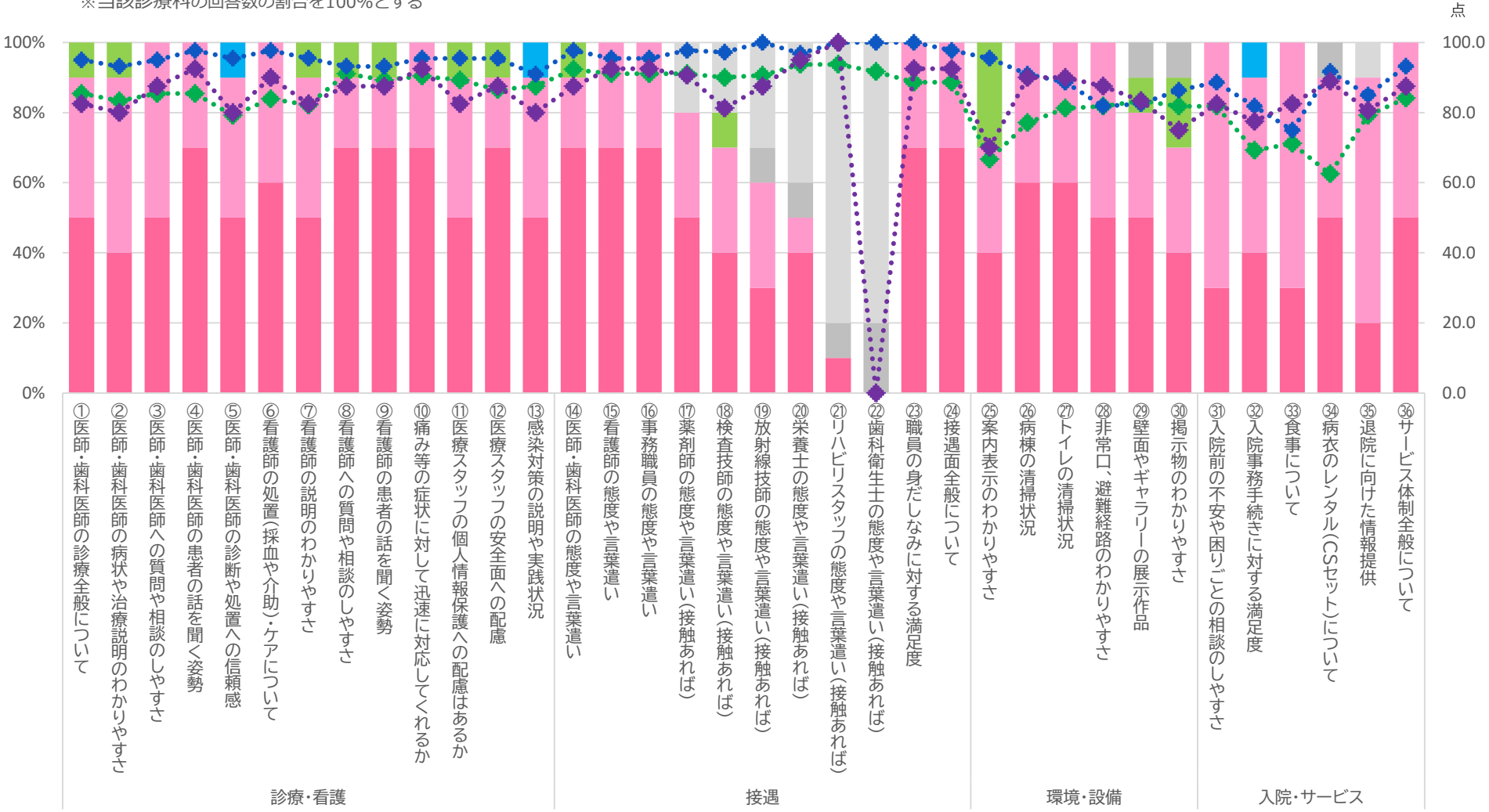
診療科別 消化器内科(有効回答数50)



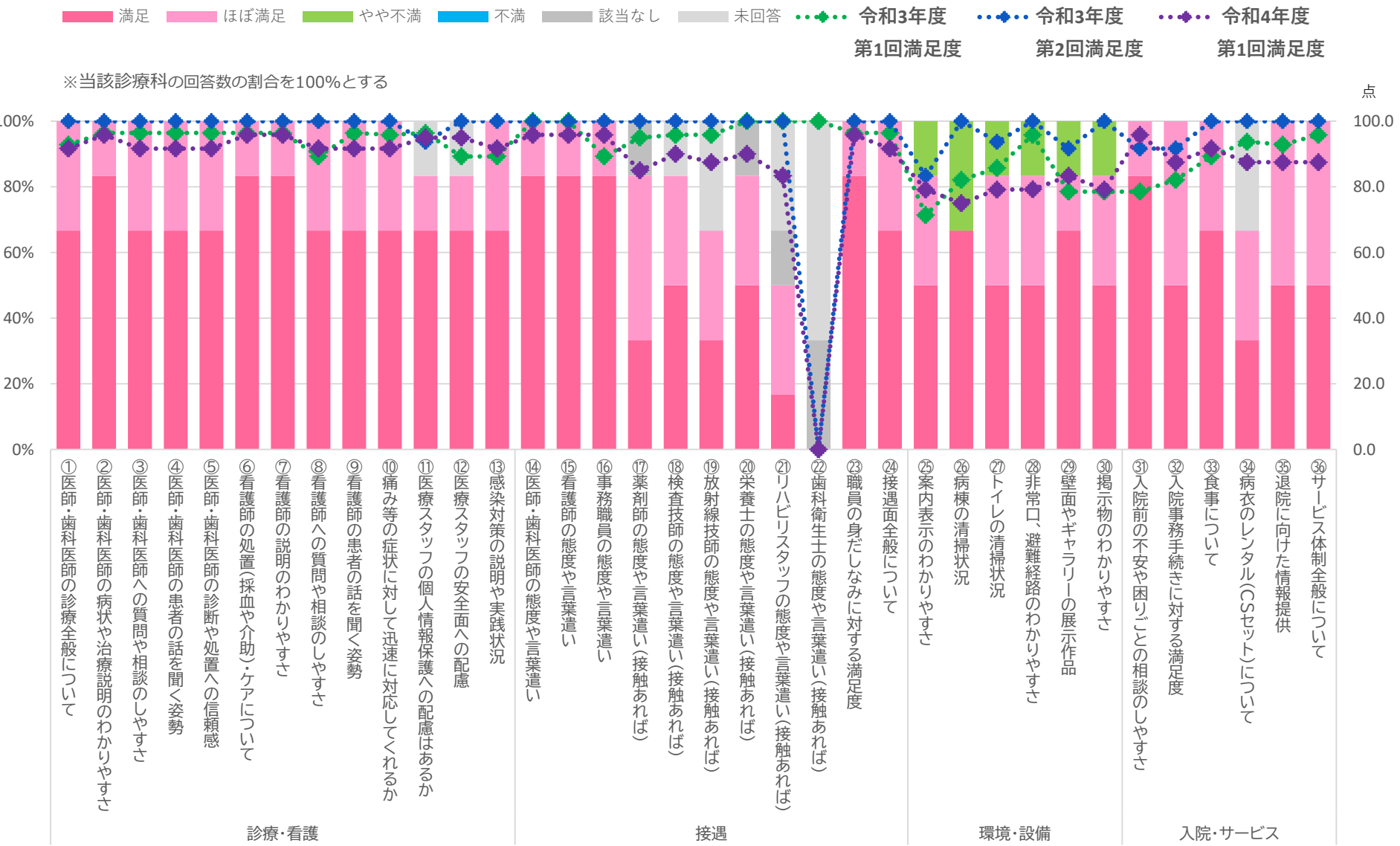
診療科別
腎臓内科(有効回答数10)

満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当なし 未回答 令和3年度 令和3年度 令和4年度
第1回満足度 第2回満足度 第1回満足度

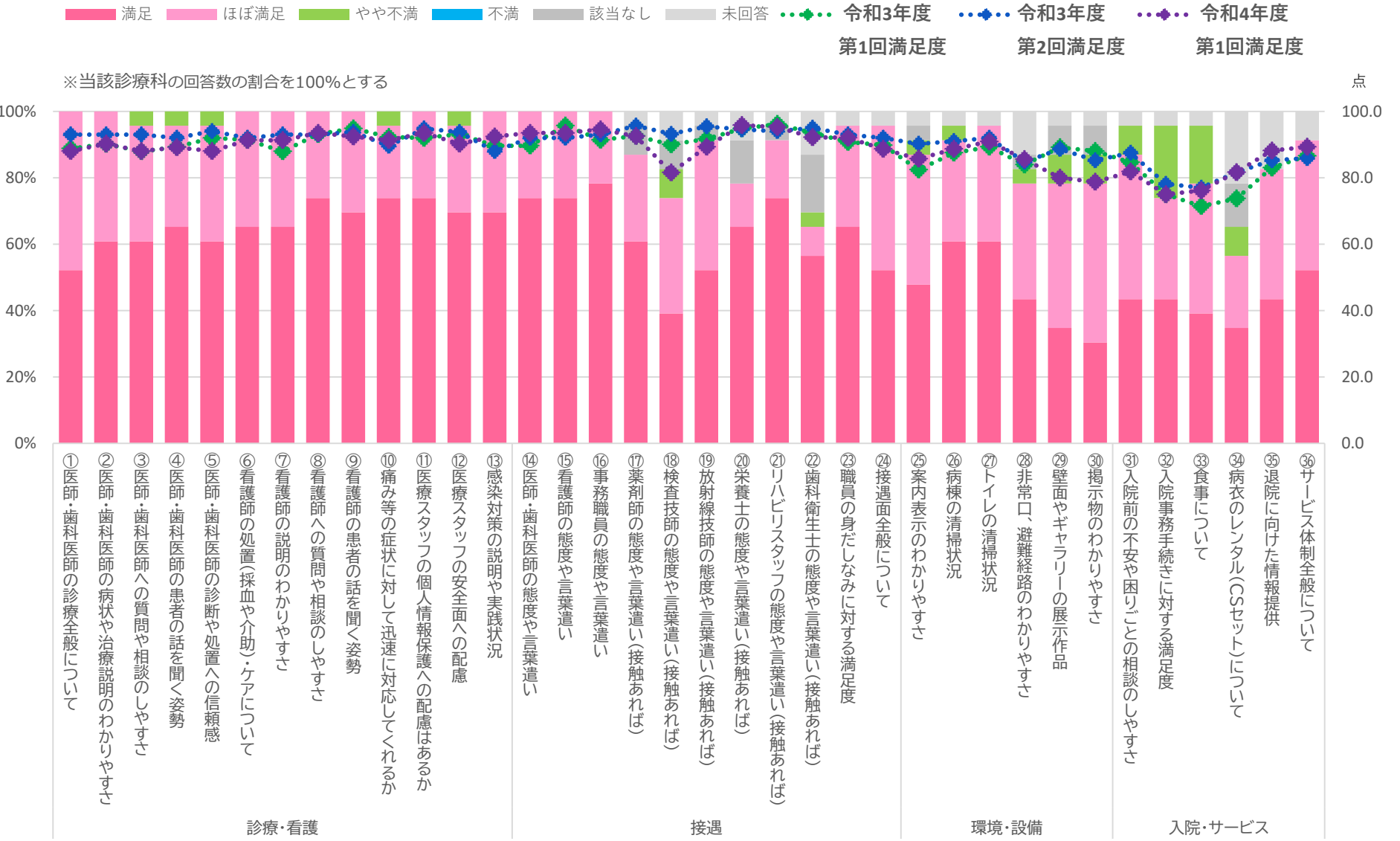
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



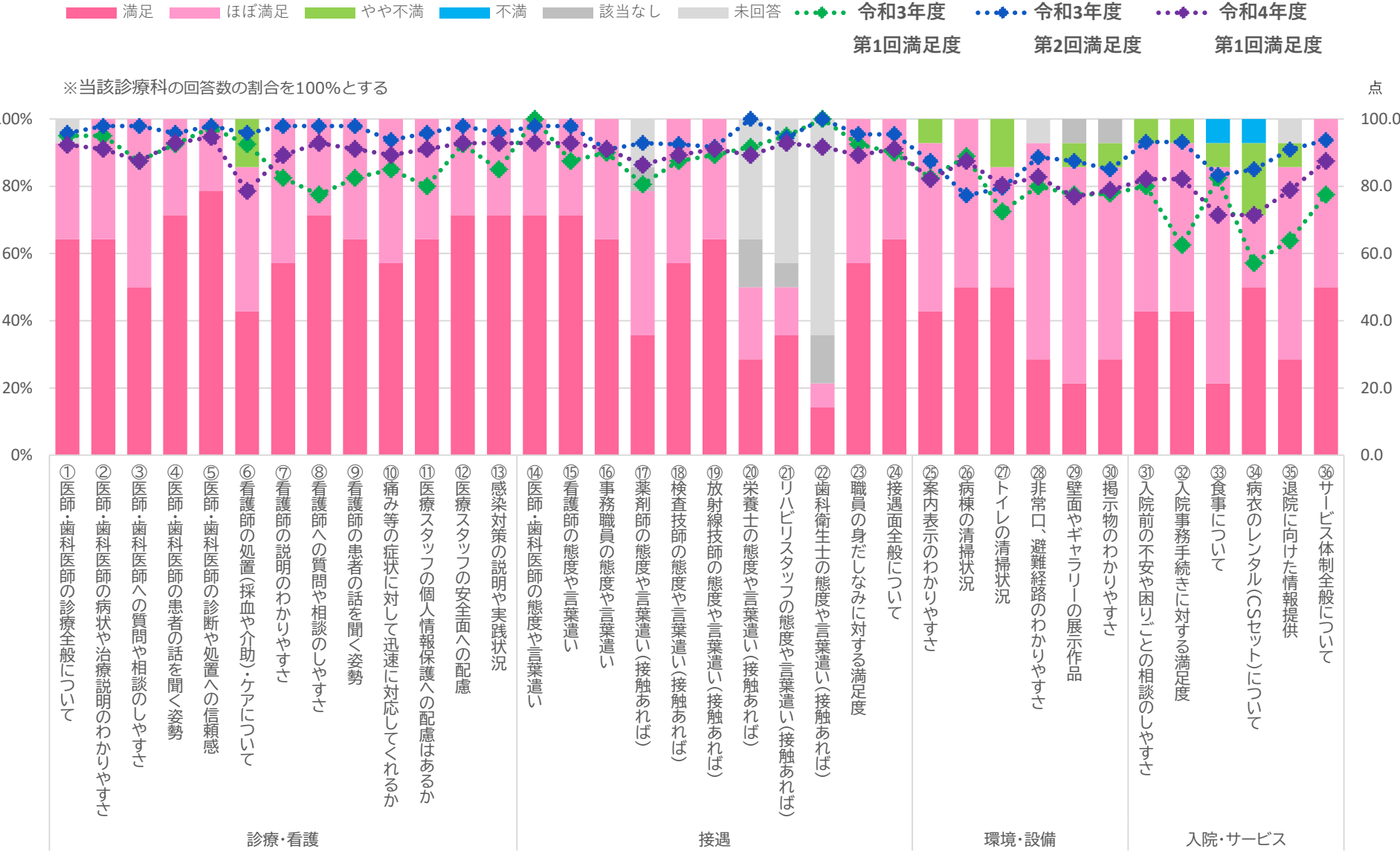
診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数6)



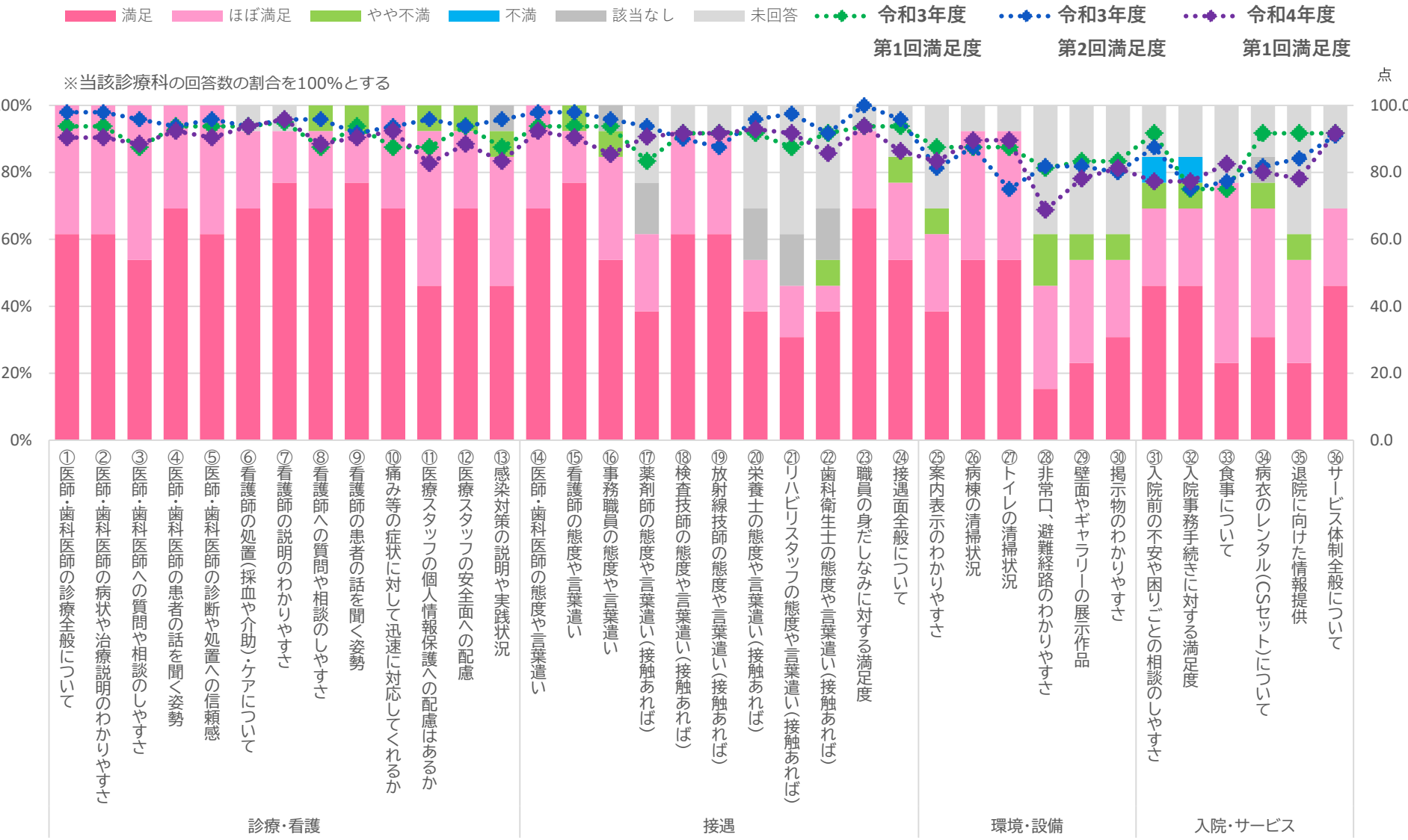
診療科別
血液内科(有効回答数23)



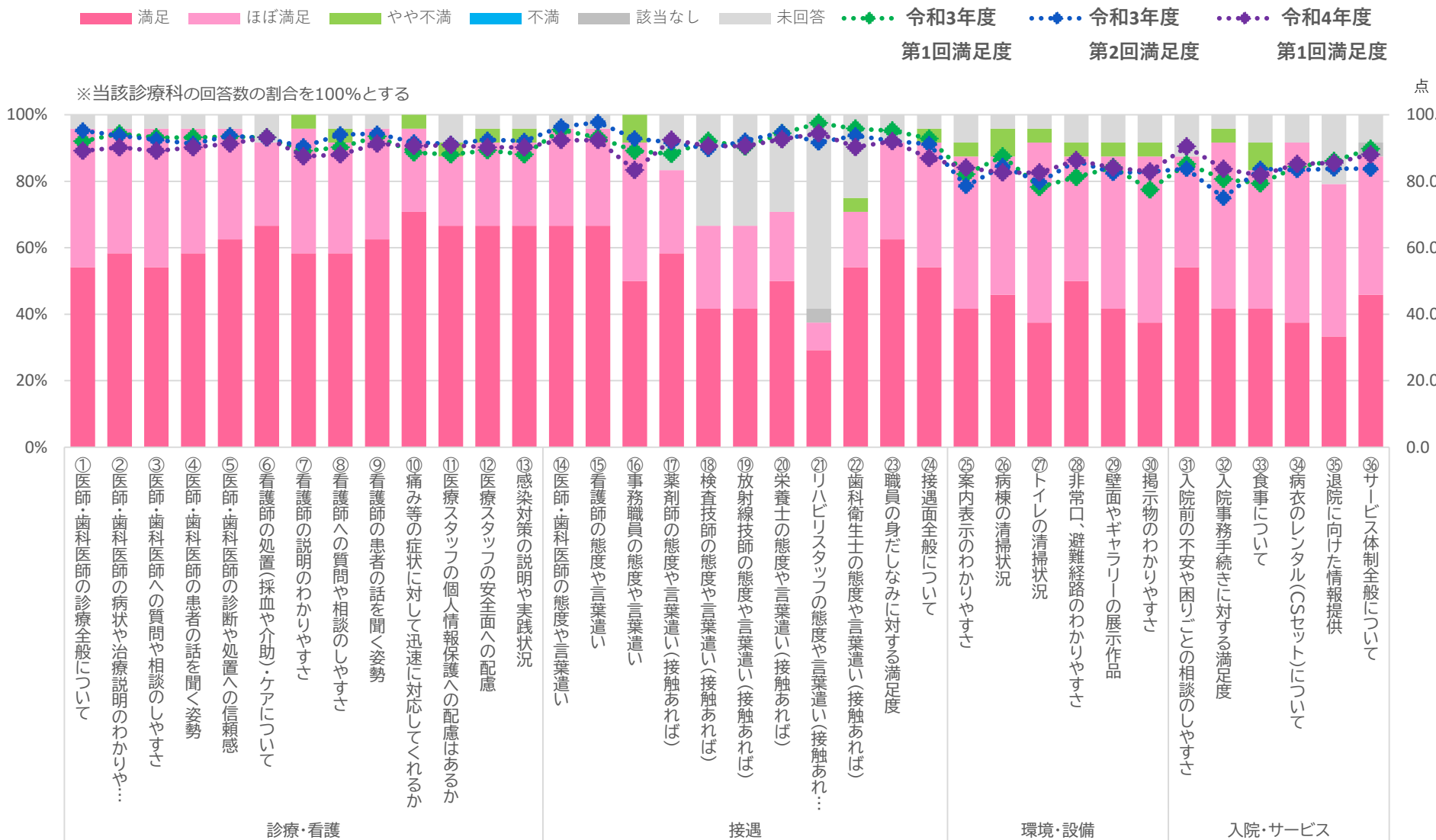
診療科別 脳神経内科(有効回答数14)



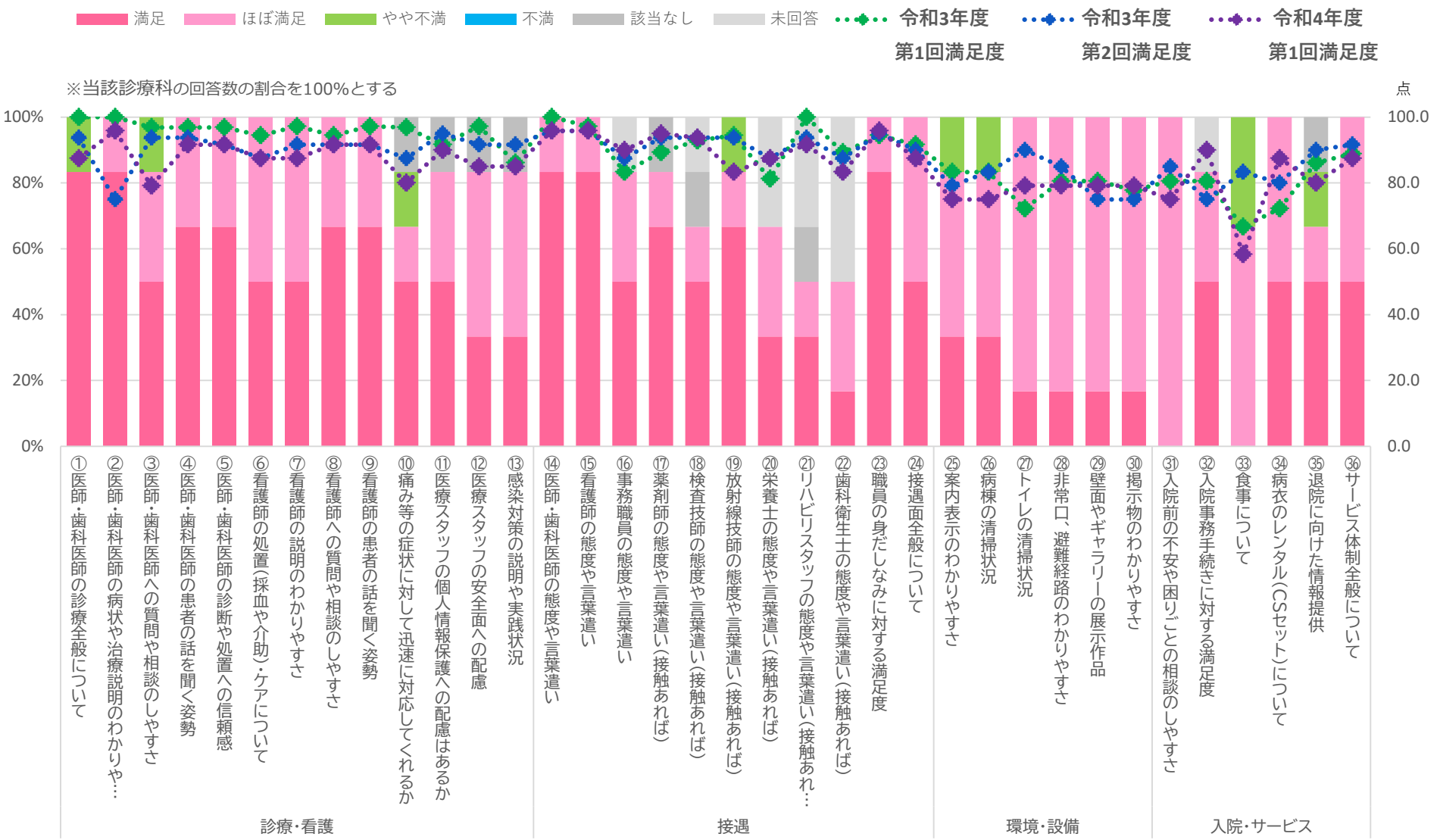
診療科別 心臓血管外科(有効回答数13)



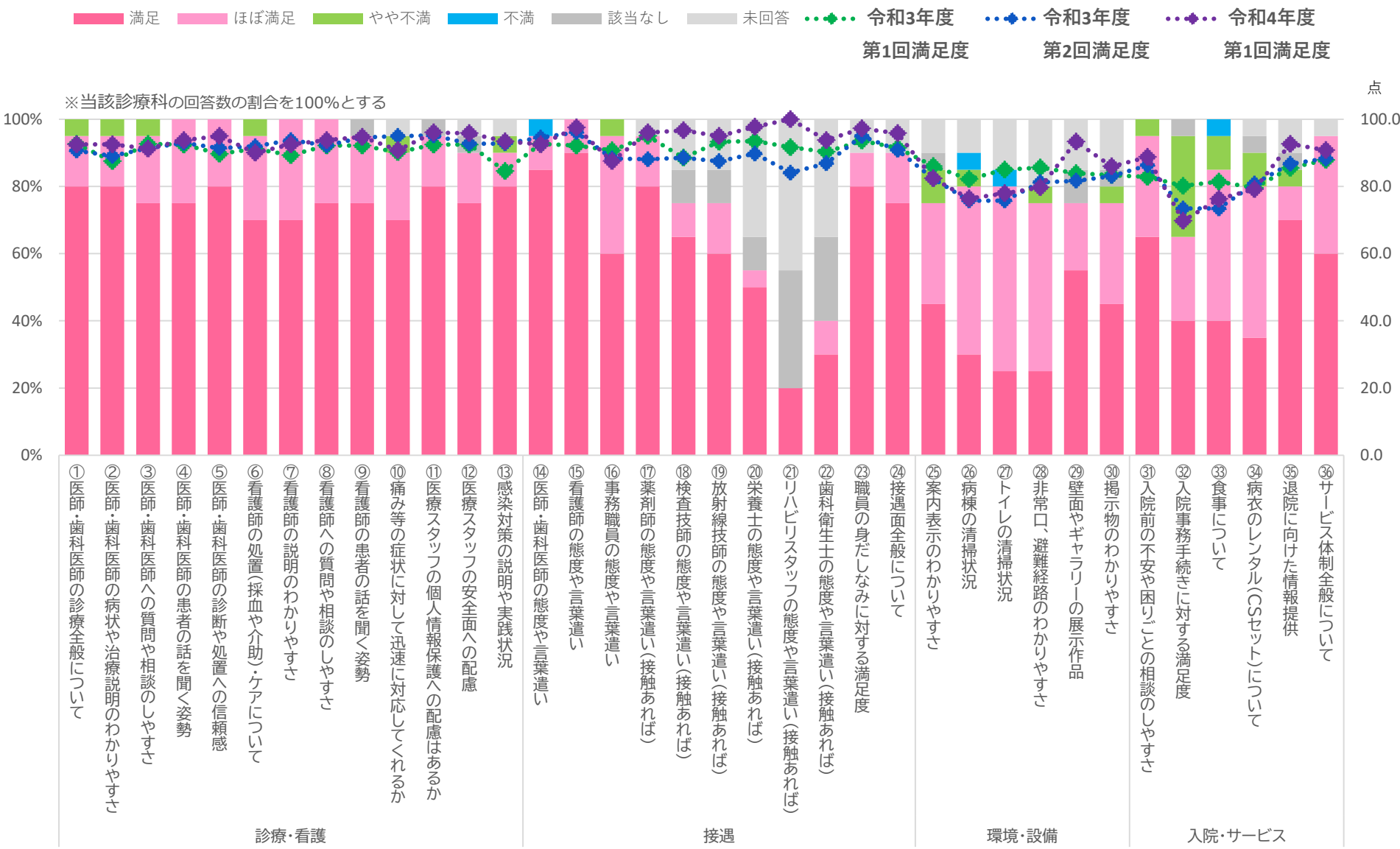
診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数24)



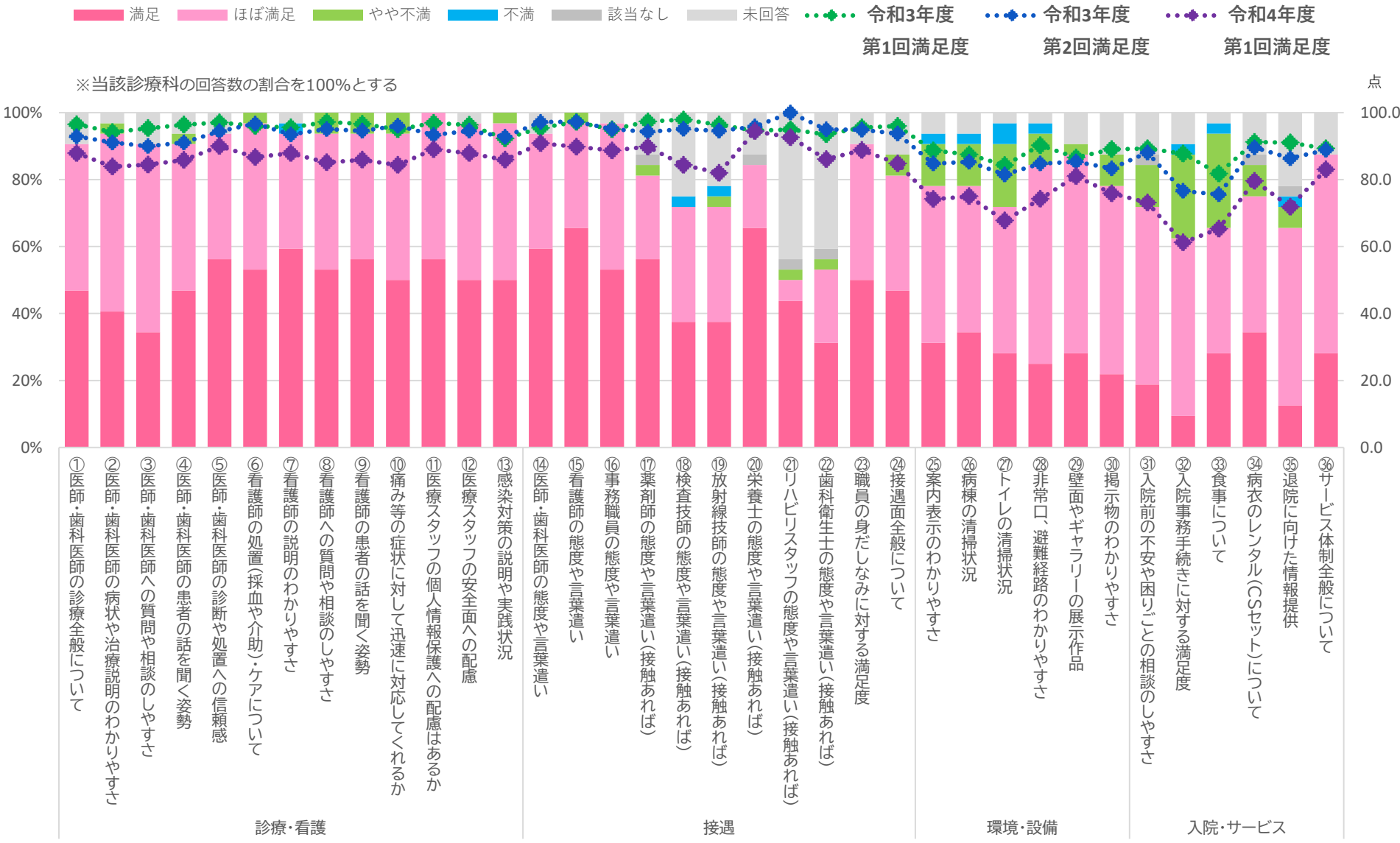
診療科別 呼吸器外科(有効回答数6)



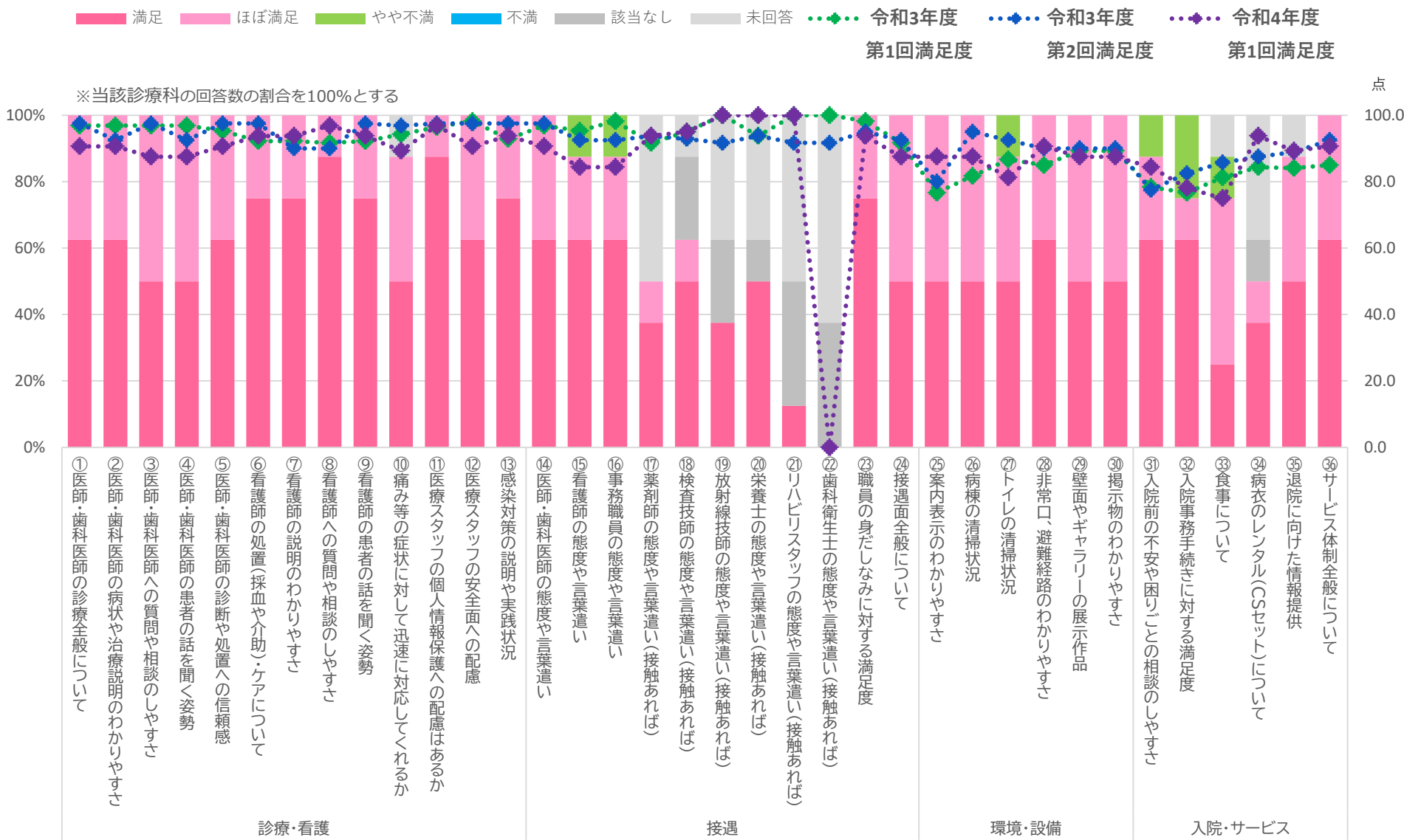
診療科別
泌尿器科(有効回答数20)



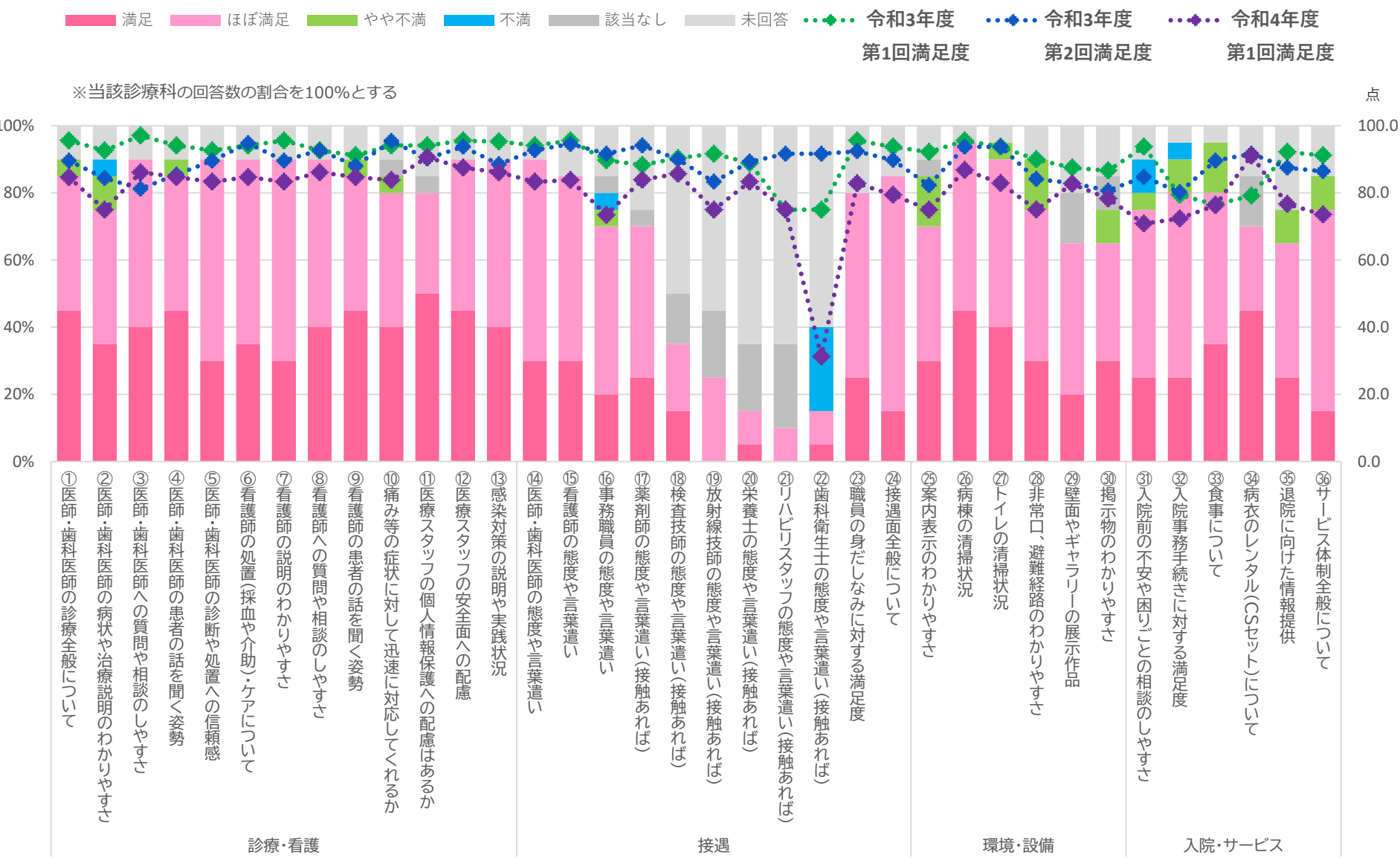
診療科別
 消化器・移植外科(有効回答数32)



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20)



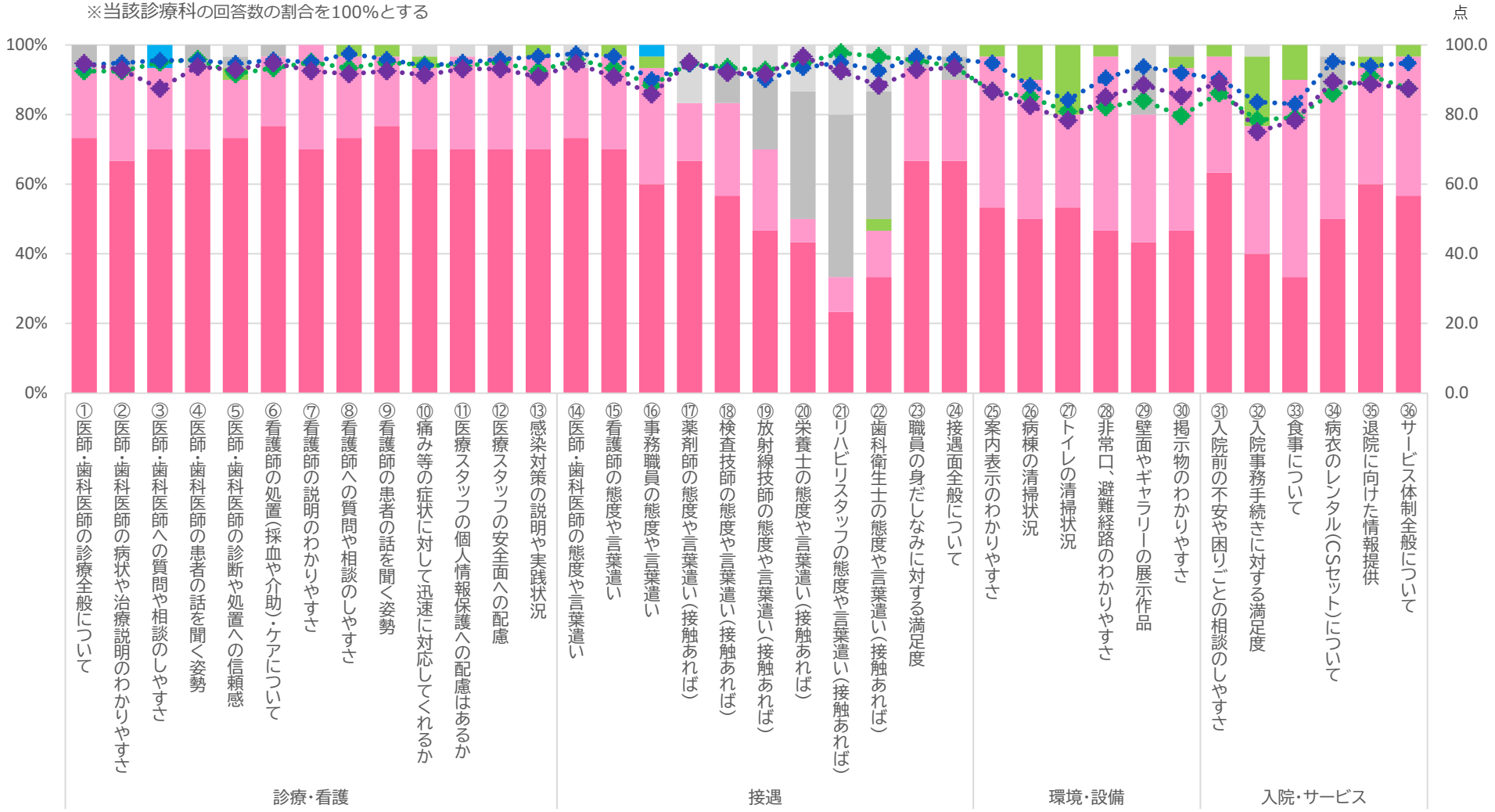
診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数30)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答

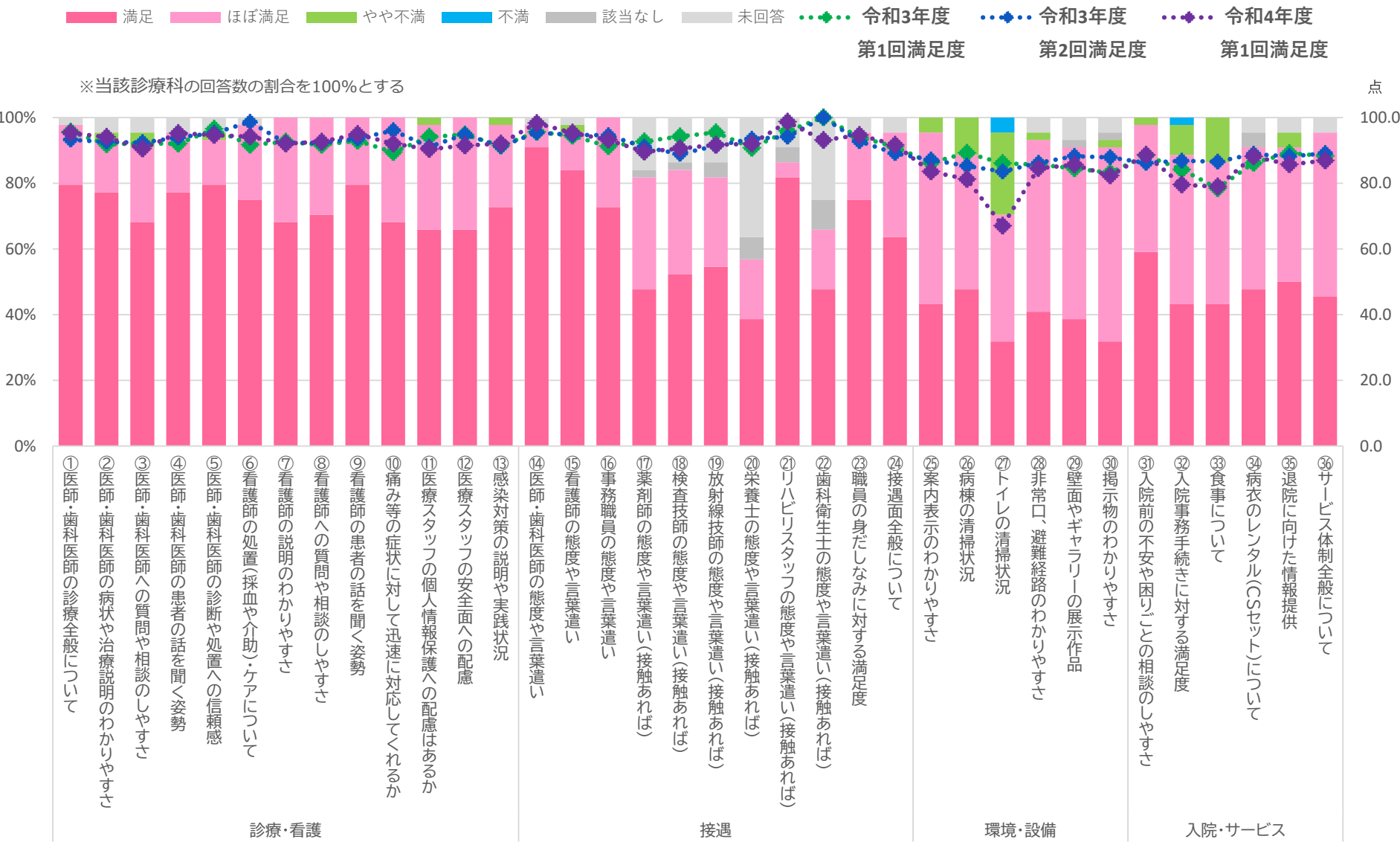
●●● 令和3年度 ●●● 令和3年度 ●●● 令和4年度

第1回満足度 第2回満足度 第1回満足度

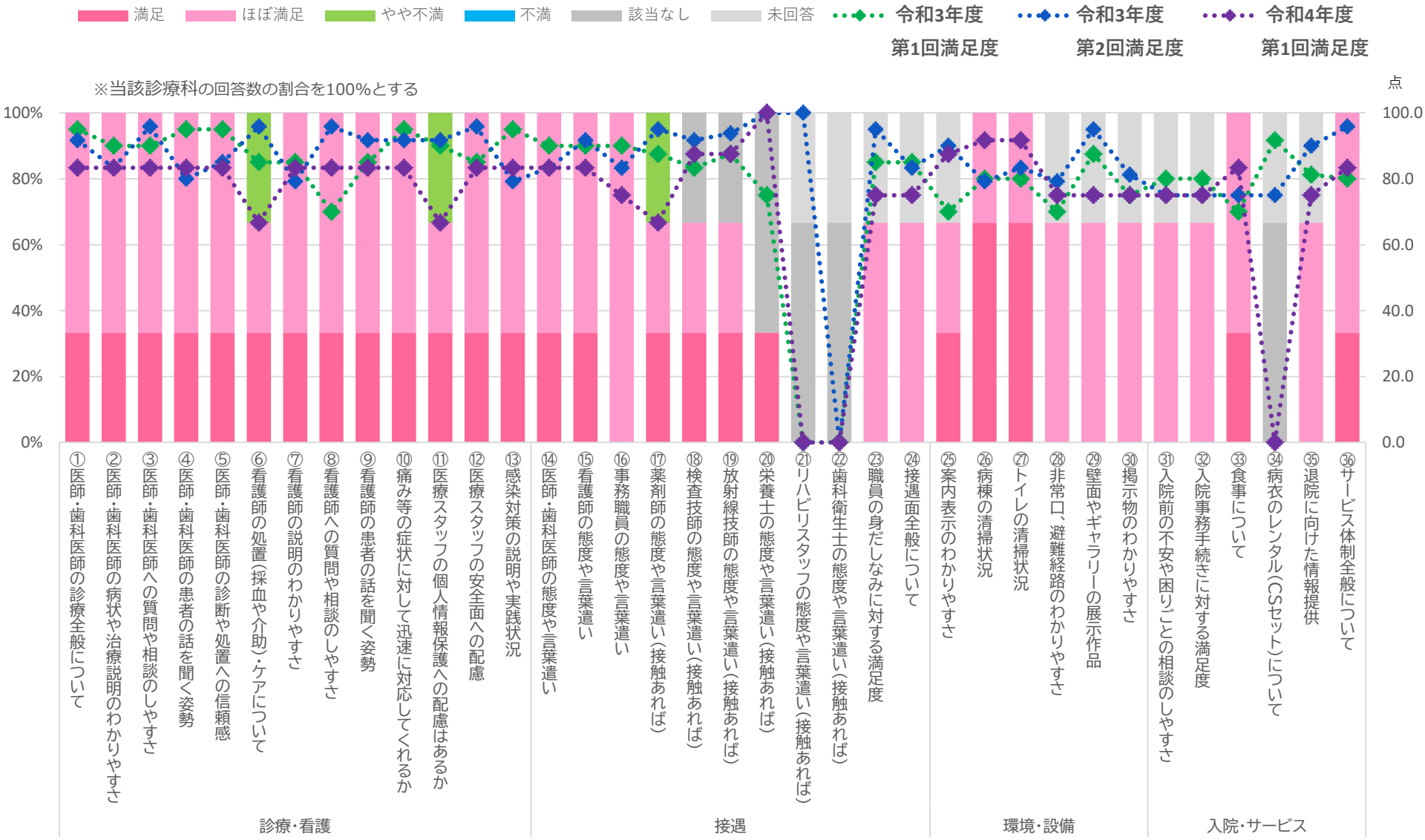
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



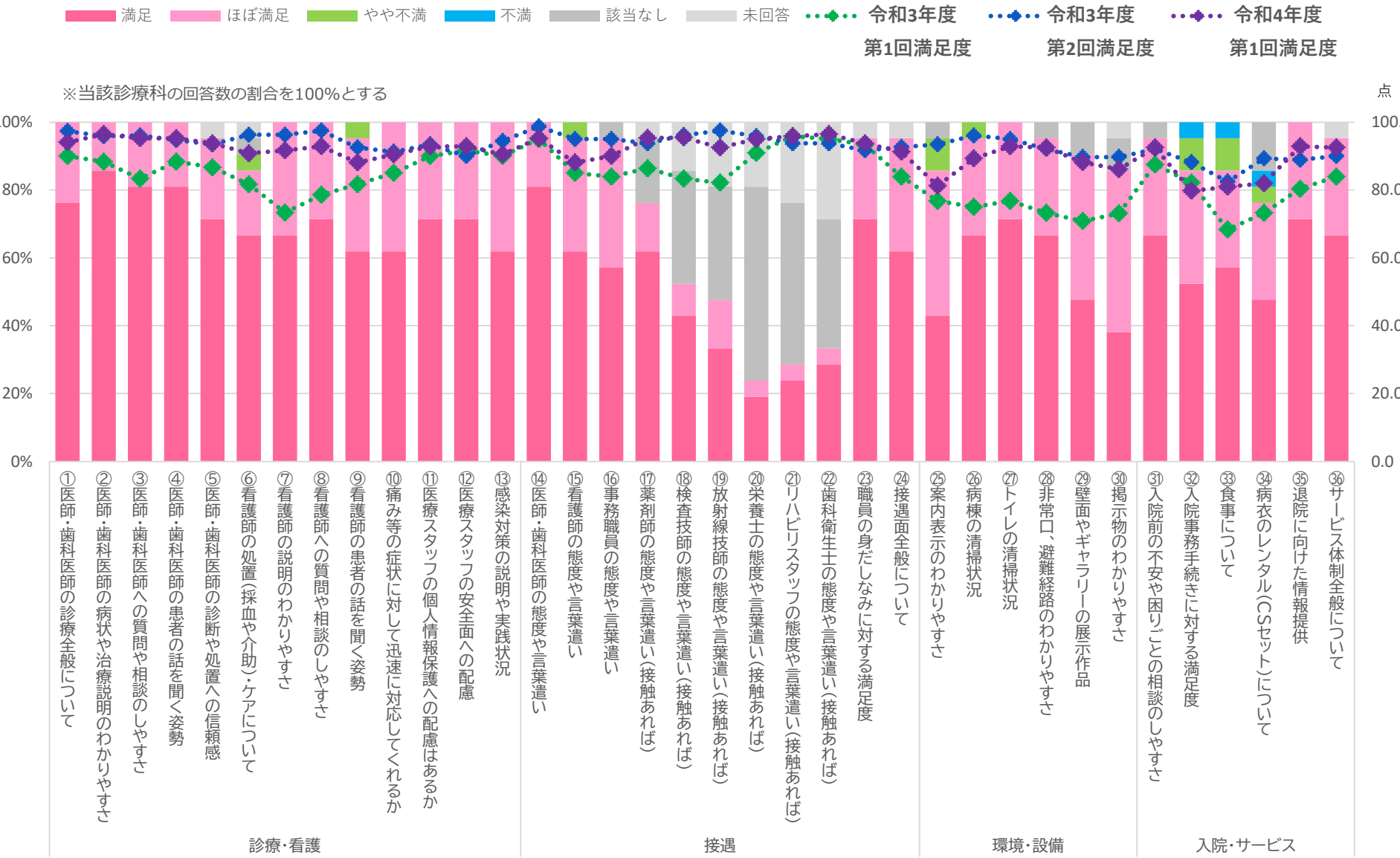
診療科別 整形外科(有効回答数44)



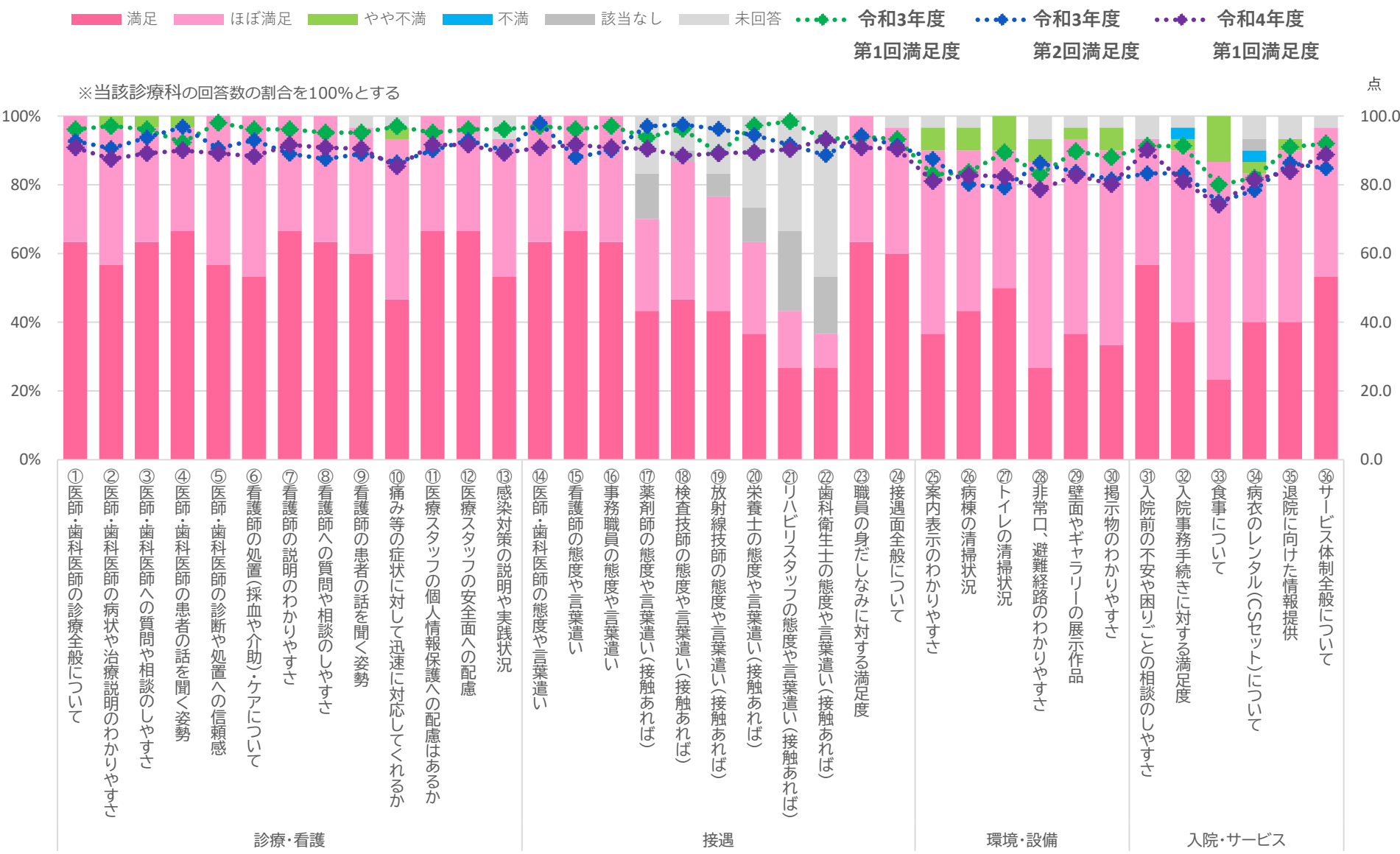
診療科別
皮膚科(有効回答数3)



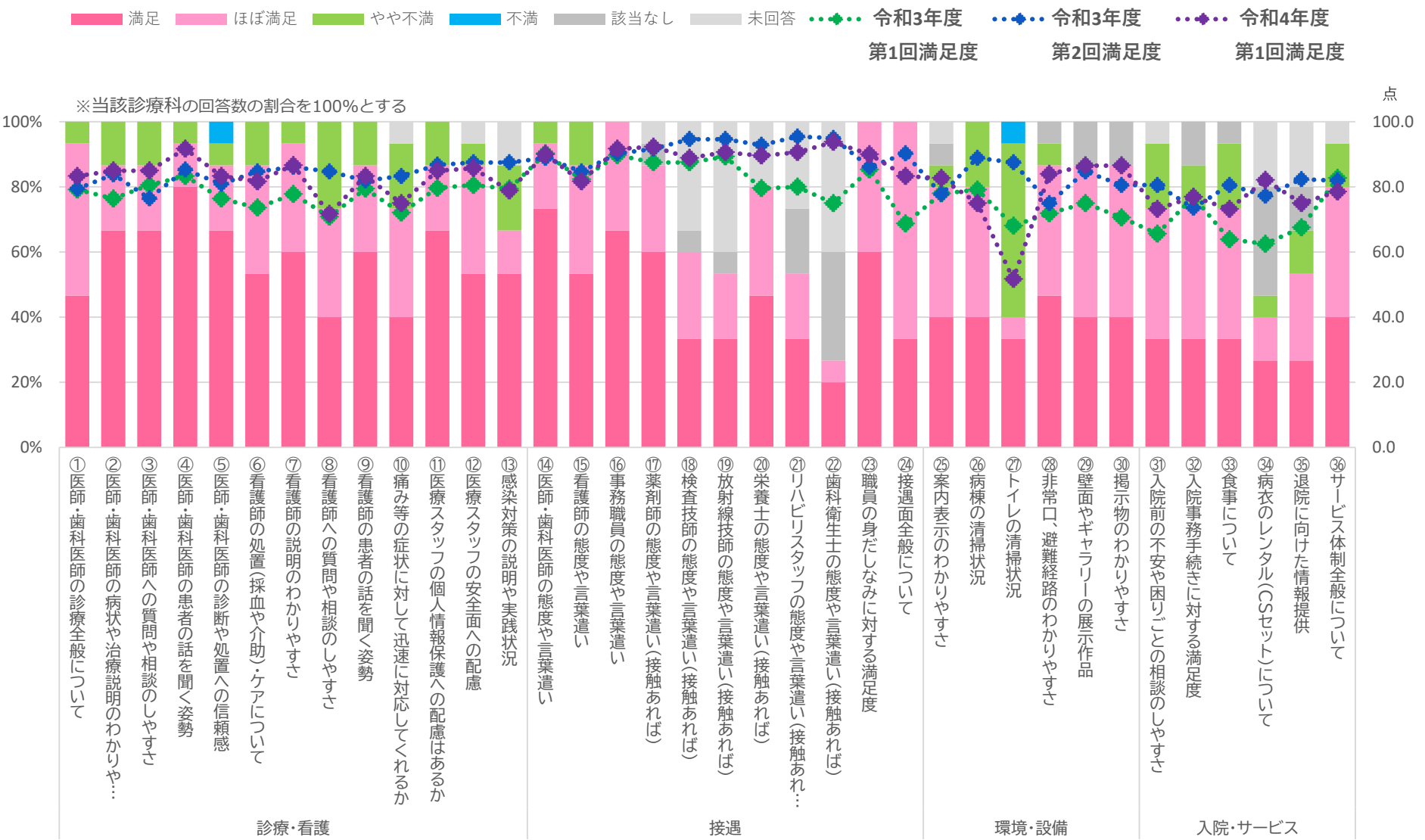
診療科別 形成外科(有効回答数21)



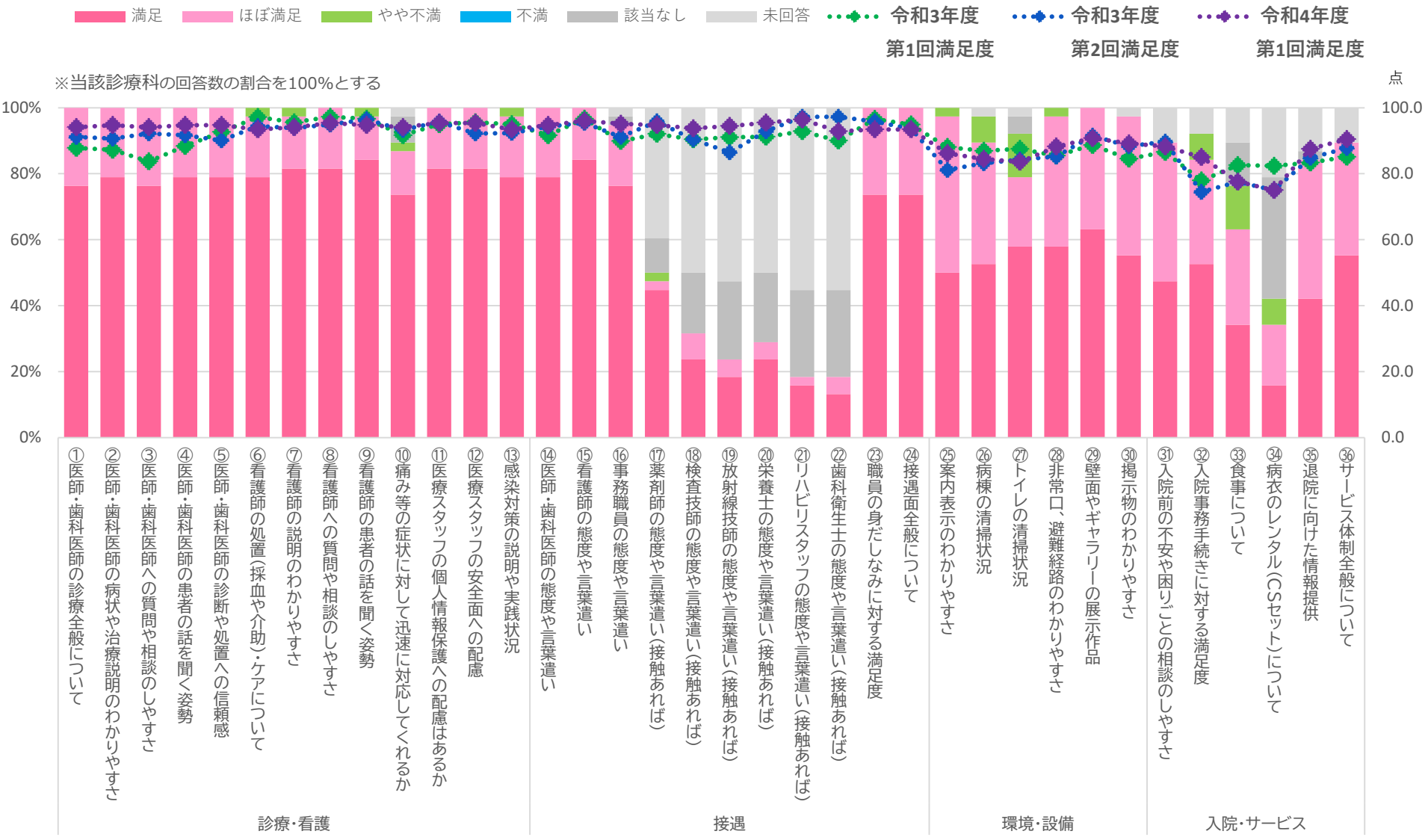
診療科別 脳神経外科(有効回答数30)



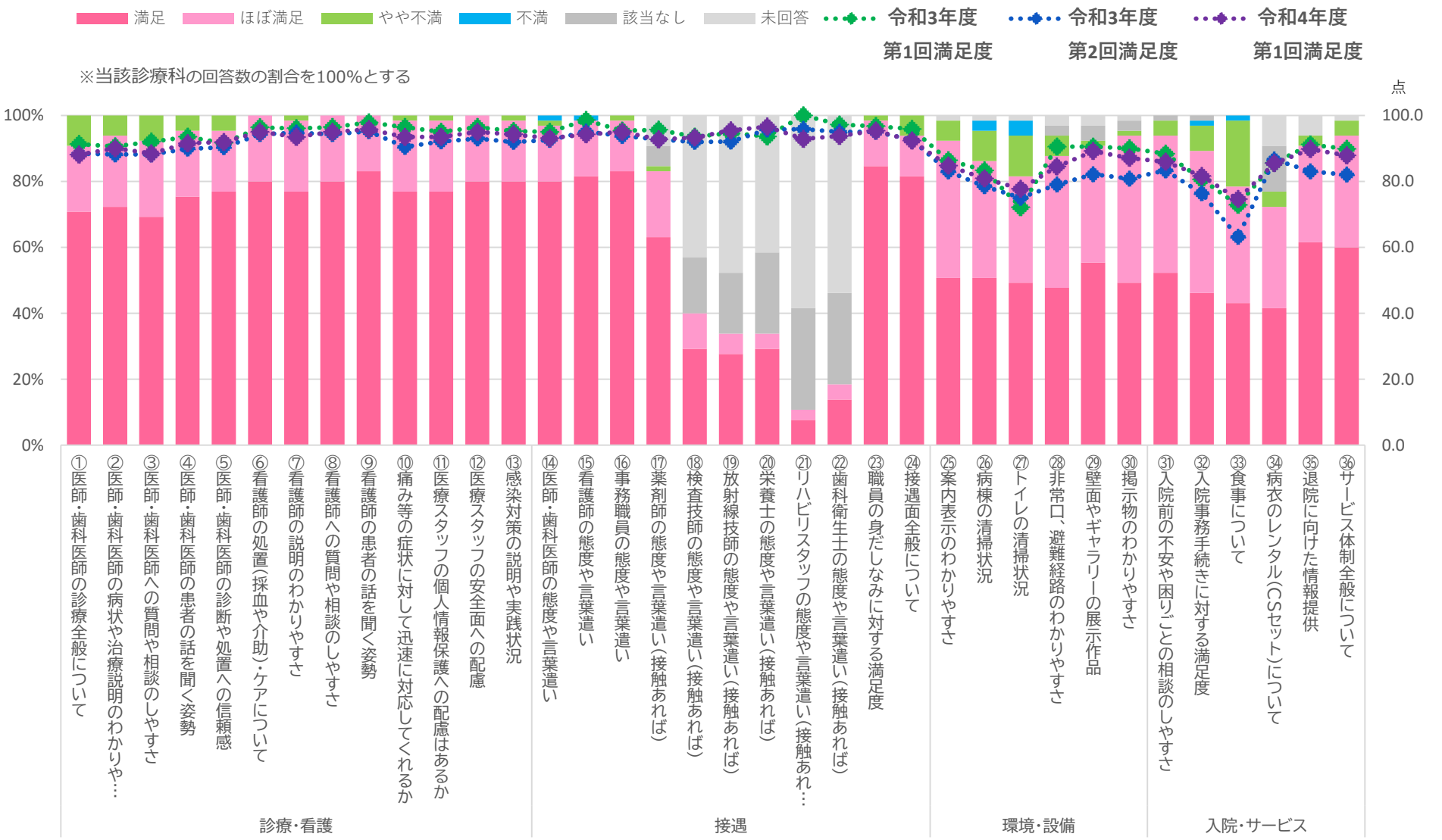
診療科別
精神科神経科(有効回答数15)



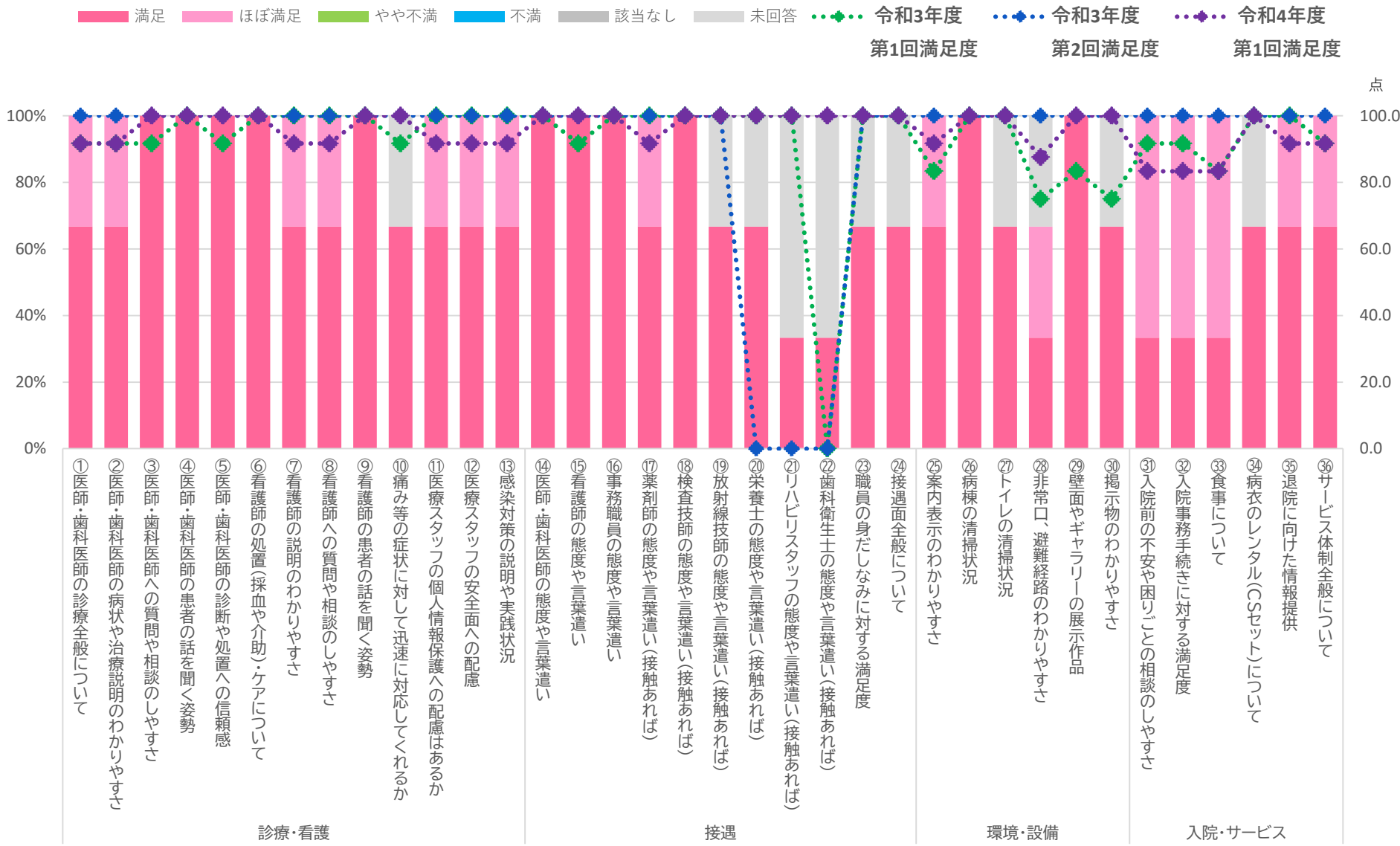
診療科別 小児科(有効回答数38)



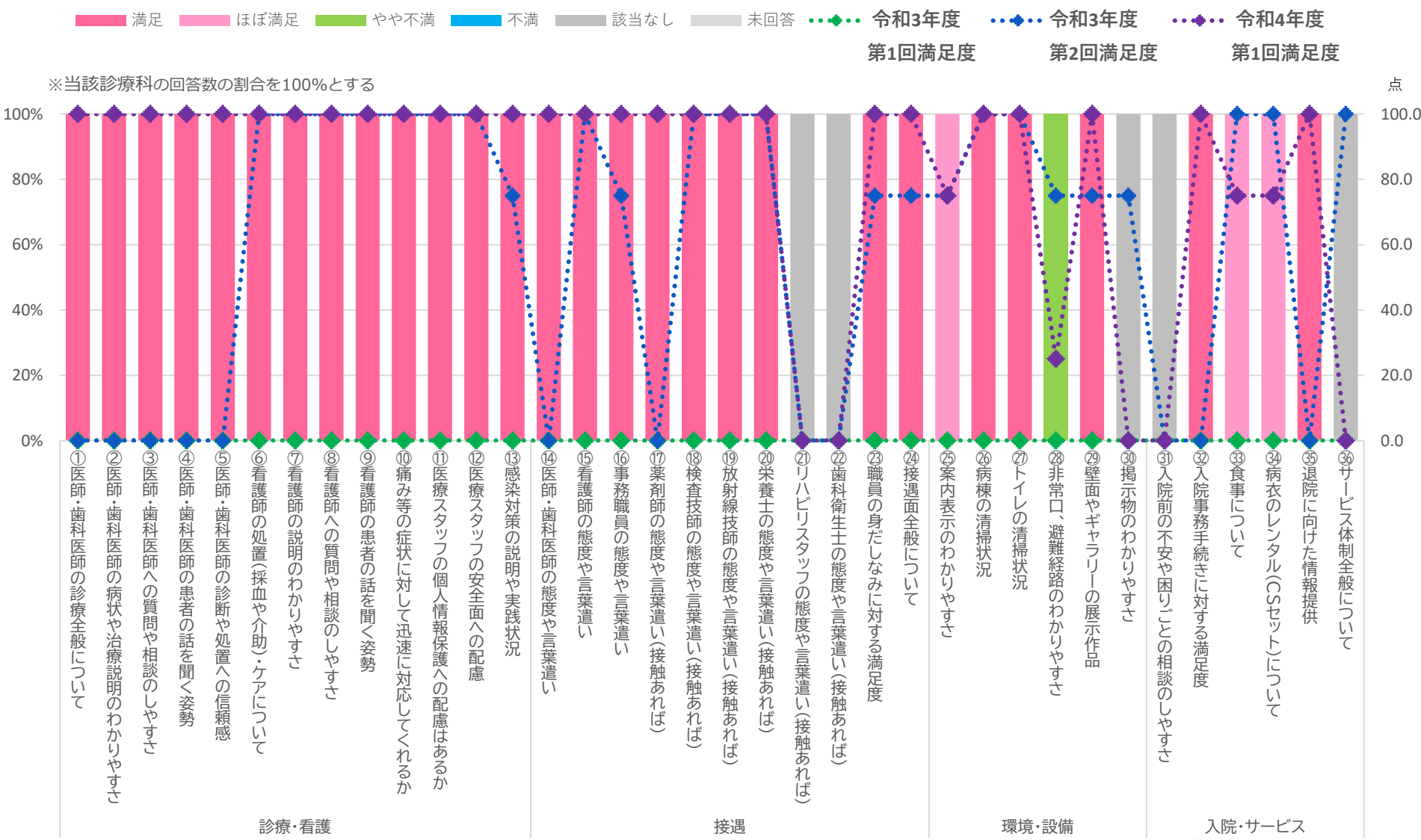
診療科別 産科婦人科(有効回答数65)



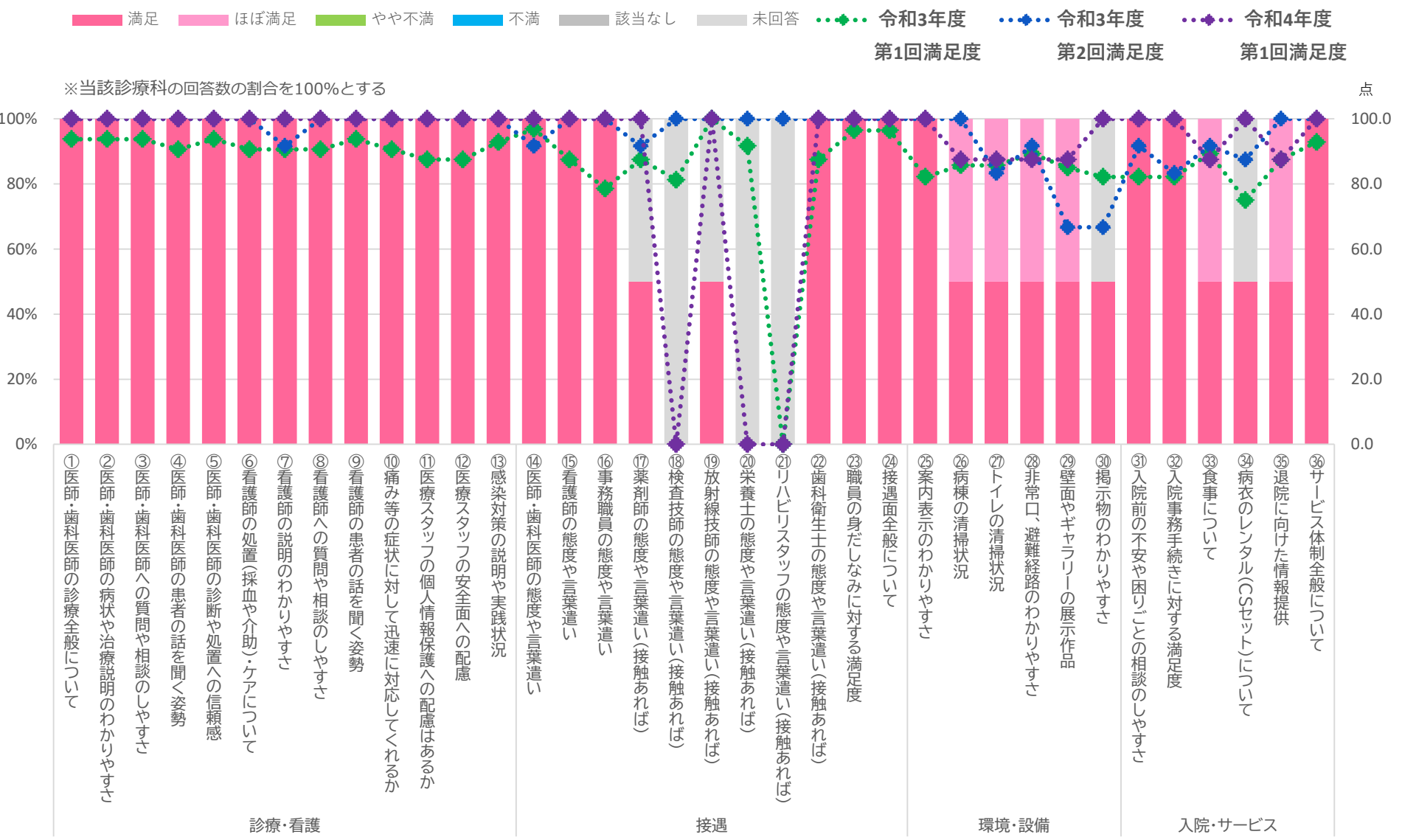
診療科別 放射線治療科(有効回答数3)



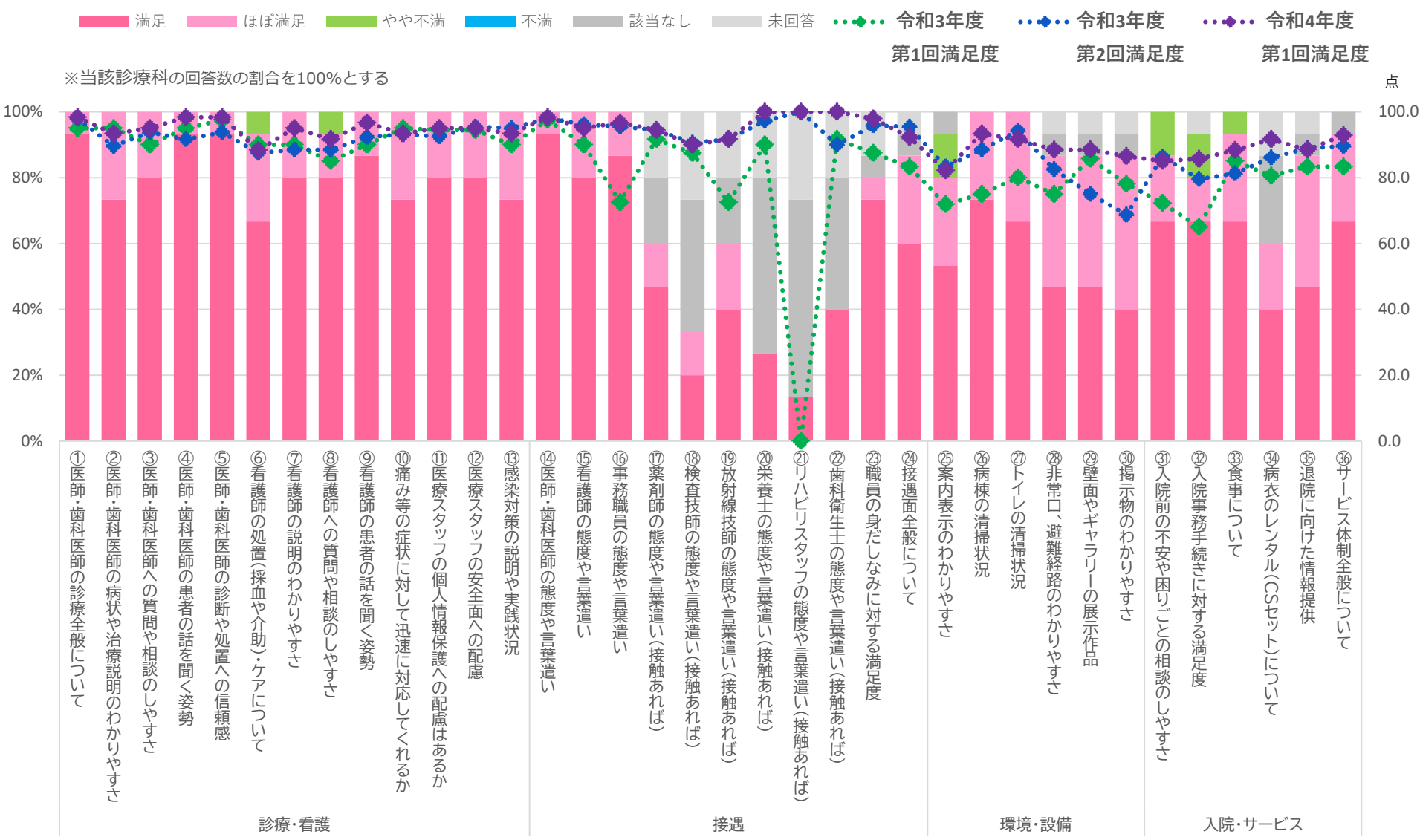
診療科別 総合診療部(有効回答数1)



診療科別 口腔内科(有効回答数2)



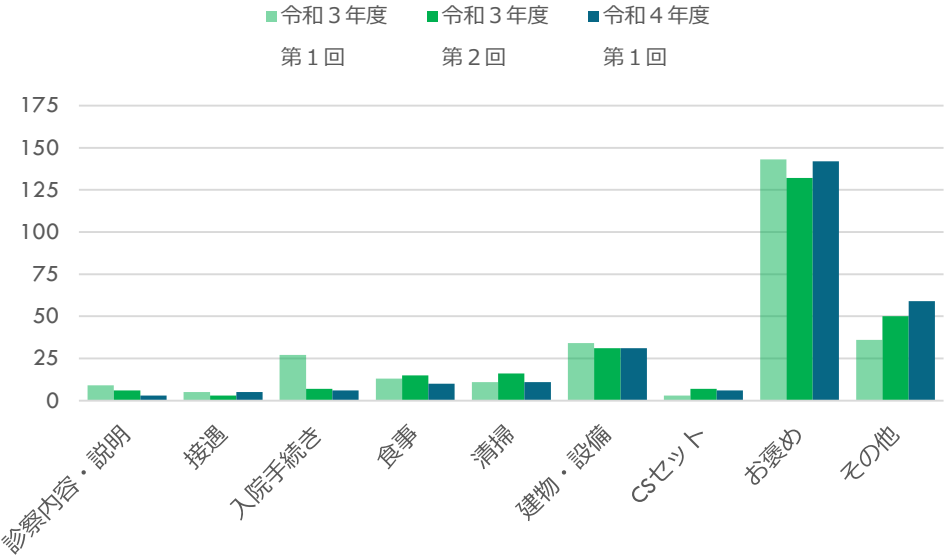
診療科別
口腔外科(有効回答数15)



【自由記載・ご意見等】

その他、ご意見をお願いします。

	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	9	6	3
接遇	5	3	5
入院手続き	27	7	6
食事	13	15	10
清掃	11	16	11
建物・設備	34	31	31
CSセット	3	7	6
お褒め	143	132	142
その他	36	50	59
計	281	267	273



〔診察内容・説明〕

- PCR検査の際の注意事項を事前に伝えて欲しかった。全く周知されていなかったため、お茶を飲んでしまいそこから待ち時間が30分追加されたので！
- 朝の回診が多すぎる 週1回で良いのでは？
- 産後に厳しい話を一人で聞くのがしんどかったので、家族と一緒に説明してほしい

〔接遇〕

- ○○科外来受付の態度接遇が非常に悪い！！他の科はきちっと対応してくれるが、ここのみ全く話にならないようなレベルだ。
- (看護師の態度や言葉遣い)もう少し声が大きいと助かります。
- ほとんどの看護師さんはこちらの気持ちを理解してくださり丁寧だが、中には少しだけ接し方が荒い方もいらっしゃったので残念だった。
- 機嫌の良い時と悪い時の差が激しい。顔に出てる。嫌な気持ちになる。

〔接遇〕

- 看護師の言い方に寂しさを感じた。出血していたので洗髪してほしかったのですが、今日から自分で洗えるのだから自分で洗ってと言われた。不安なのです。

〔入院手続き〕

- 数回入院していますが毎回入院受付時間がいつもかかりすぎる（手続き）約2～2時間半位かかる。
- 入院手続きに時間がかかりすぎて待ち時間が長すぎました。それ以外は何の問題もなく快適でした。
- (入院手続き) 待ち時間がながい
- 入院当日の流れがスムーズではない。1F→2F→1F入院手続きも順番待ちが長い 重い荷物を持って上がったたり下がったりするのは大変（動線が悪いと思う）
- 入院手続きに時間がかかりすぎる。入院窓口を増やせないのか。
- 入院手続きに時間がかかり過ぎる。

【自由記載・ご意見等】

〔食事〕

- ・ 食事については美味しいですが、何か少し食欲がわからないような苦手な組み合わせが多かったのだ。
- ・ 食事が不味い
- ・ おかずの量が少ない
- ・ ・ 食事の見本の写真が見たい日ののが抜かれていて見れない時がある。特に当日・翌日の写真が空白だと腹が立つ。せめて当日、翌日の写真は残して欲しい。
- ・ 食事をもう少し早めに持ってきてほしい。（特に夕食）
- ・ 食事は、アレルギーなので常食？のみですが、たまにパンが食べたいです！！（小麦粉アレルギーではないので）
- ・ 食事について、月に1～2回少し厚切りのお肉について固く感じるがありました。
- ・ 栄養面のこともあると思うが食事があまりおいしくないで食欲が湧かない。
- ・ 食事については個人個人でももう少し量とかは検討下さい。
- ・ 食事に関しては、えん下食がいい感じのとろみ具合があったり、水っぽくシャバシャバの時があったり統一感があまりにもないです。味も水くさい時もあります。昔はもう少しおいしいだしの味がきいていたような？ごえんすると命にも関わることがあります。もう少し真剣に食事のことに対して考えていただきたいです。多少はとろみ剤で調整はできませんが、あまりにもひどい時があるので書かせていただきます。検食はしっかりされてるんでしょうか？

〔清掃〕

- ・ たくさん清掃しないといけないので大変とは思いますが、個室に入っただけでトイレを利用しないといけない時に、血のついた便座だと少し全体の清掃もできていないのではないかと感じてしまいます。
- ・ トイレの窓がとても汚い。
- ・ トイレの壁も拭いてほしいです。2カ月あまり同じ場所に汚れがありました。
- ・ トイレ・病棟の清掃ができていない。
- ・ トイレや洗面場が汚いと思いました。
- ・ トイレそうじが出来ていなかったことが多々あります。2日前の便器の汚れがずっと残っていたりとか・・・男性が使ったあと汚いのも辛かったです。それ以外はスタッフさん皆やさしく親切でとてもよくしてもらっています。そのおかげで治療がんばれています。
- ・ （トイレの清掃）男性が用をしたあとに便器と床にこぼれて3回使用する前にペーパーできれいに使用した。
- ・ 掃除ですが常にお風呂のカビが（横面）についていて気になりました。土曜日のお風呂場の排水口が髪の毛でつまりかけていたので伝えましたが、改善されず別の患者様とてくれたようでした。
- ・ お風呂場に髪の毛が落ちてたのが少しきになった。バスマットが洗われているのかと。
- ・ シャワー室が汚いので掃除してほしい。カビなど。
- ・ シャワー室、トイレなど人がたくさん出入りする為、仕方ないのかもしれませんが少し清掃面とシャワー室の出入口の狭さが気になりました。

【自由記載・ご意見等】

〔建物・施設〕

- 全体的に白を基調として清潔感がある。しかし眼を患った際はトイレなどのボタンの位置が分かりにくかった。色をつける等をして目視しやすいようにしてほしい。
- 院内出歩けない分、病棟内に両替機があれば、不便ないなと思いました。
- 個室のお風呂が汚い、カビが気になる。部屋の天井のカビ？黒くなっているのが見苦しい
- 東病棟3階の公共のシャワー室ですが、天井部分の黒カビがわりとついていたので除去した方が良いと思います。また、各所換気扇の中にホコリがビッシリと付いていたのが気になりました。
- 各部屋の壁に掛け時計がほしい。というか必要だと思う。
- 浴室の出入口（内側）にカーテンをかけて欲しいです。（ドアを開けたらすぐ廊下はちょっと…）
- ○○科にも手洗いの所にハンドソープが欲しい、消毒も欲しい。
- 出来ればトイレの男女の区別をしてほしいと思います。
- シャワーの足置きのパーパーを置いて欲しい!!（折角気持ちよくシャワーしているのに足置きで汚れそう!!）
- 病棟から診療科までの距離キヨリは最悪 何とかならんかな!!患者としては苦痛、経済的に口又は幾ら？アンケートはほぼ4もキヨリは（△1）
- ずっと寝っていると腰が痛くなるので椅子に座って過ごしたくなるがずっと座っているとお尻が痛くなる。部屋の備え付けている椅子がもっとクッション性のあるものだったら有り難いと思います。

〔建物・施設〕

- 西病棟のシャワー室のドアの内側のカビが気になりました。
- 検査に行く時たまに迷子になりそうになる。帰る時も。
- 自販機とテレビカードが各階にあると、ありがたいです。
- 病室が遠いのでわからない。
- トイレのオート消灯1分とありますが、1分以上だと思います。調節ができるのであれば15秒でも良い。
- 個室のシャワー（トイレ）に洗面器を備えて下さい。
- 個室の配置状況によってしょうがないのかもしれないがベッドに横になった状態でテレビが見られない。できれば改善してください。
- シャワー室のゴミ箱がもう少し大きいと便利だと思いました。
- 初めて外来から採血に行くときわかりにくかった
- 部屋についている電気ポットの内側が古くて使用をとまどりました。新しいのを用意お願いします。
- 駐車場が狭い
- 病棟の各診療科の表示がエレベーターやホールなどで旧の表示のままのものがあるのでわかりにくい
- 1点だけ改善要望としてシャワー後のレンタルタオルを回収するバスケット等を設けて欲しいと感じました。ぬれたタオルを部屋においとくのもイヤだし、看護師さんものすごく忙しいそうなので、わたすのも気が引けます。
- トイレが男女共用なのがおちつかないです。
- 古い車椅子トイレが時々混み合う？新しい車椅子トイレが空いている事が多い。便座が少し高いような気がする？

【自由記載・ご意見等】

〔建物・施設〕

- まくらが固い。
- 混合のトイレより男・女別のトイレがもっと欲しい。部屋を男は男で近くにすると間のトイレは男と女に分けれる思います。隣の部屋が男だと正直きもいです。その他はなーんも言うことありません。
- 案内表示について、壁などにはされているが、分かりづらいので、危険落下の為に付けていないのかは分からないが、天井に案内表示が設置できないか検討下さい。
- 風呂もう少し綺麗にしてほしい(シャワー)。皆さん優しく接して下さり嬉しいです。
- 東-8階の南側だったので後半の2週間は避暑地気分でした。

〔CSセット〕

- 病衣のレンタルについて、チェック表で管理されているのか？金銭が発生しているので、申告ありなしに関わらず正確に配って欲しかった。患者の判断にまかせたほうが良いと思います。
- 病衣のレンタル（CSセット）について病衣の交換が夏場も（火・金）なのでせめて週3回以上にして欲しいです。希望すれば交換してくれると聞いてますが、自分からは心苦しくて交換を希望できません。
- 病衣レンタル上着に両方にポケットがあれば便利
- CSセットの支給回数（火・木）を多くしてほしい。
- 病衣の素材が伸縮性がないので動きにくかった。
- CSセットの配布忘れや上着のみの時があり少し気になりましたがとてもよい入院生活ができました。ありがとうございます。お世話になりました。

〔お褒め〕

- スタッフさんの言葉遣いも優しさがあって大変良かったです。手術も上手く治療して頂きありがたく思っています。ありがとうございました。
- 3月ごろからこの7月までに3回入院させて頂き先生はじめ看護師さんたちに変にお世話になりました。このコロナ禍で家族が自由に出入りできない分、普通ならなくてもいいお世話業務も多々あったかと思いきや色々な面で助けて頂きました。ありがとうございました。皆さん明るく元気で細かい心遣いを感じました。まだまだコロナ禍で大変だとは思いますが、お身体に気を付けて頑張ってください。主治医の〇〇先生、〇〇先生、担当になって頂いた看護師の〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん。リハビリの〇〇先生、看護助手さん、本当にお世話になりました。ありがとうございました。
- 初めての入院生活でとても不安でしたが、皆様に助けていただき、ありがとうございました。“言葉の大切さ”を知ることができました。（助けていただきました。）ありがとうございました。
- 皆さんが毎日笑顔で話しかけて下さるので、とても安心してストレスを感じず治療できたと思います。
- 担当していただいた〇〇先生、〇〇先生に大変よくして頂きました。今後は転院後のリハビリに積極的に取り組みたいと思います。
- どんな用事にもイヤな顔をせず笑顔で接してくれた看護師さんありがとうございました。気持ちが楽になりました。
- 安心して入院出来て感謝しか有りません。
- 特に不満な事もなく快適安心な入院生活でした。
- 医師、看護師のみなさんの笑顔に救われます。良い対応、ありがとうございました。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- 皆様本当にご親切で有難く、感謝申し上げます。
- 術後の苦しい時から今まで大変お世話になりました。スタッフの皆様のお陰で順調に回復し快適な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。
- 術後の無理を迅速に対応して下さい、楽になり、大変助かりました。自分の回復力に驚いています。〇〇先生をはじめ皆様には感謝しきれません。本当にありがとうございました。先生のおっしゃった、元気に来て、元気に帰りましょう、正にその通りでした。
- 医師・看護師さん達はやさしく相談しやすく、いつも満足してます。
- いつ休んでいるんだろうと思う位、皆さん忙しいのに、変な質問にも丁寧な早い答えで不安になることはありませんでした。どうか休む時間がありますように!!
- 体調をすごく気にかけてくれてしんどかったのが気分的にも救われました。
- 徳島大学病院さんへのまさかの入院となり、ありったけの不安と共にやって来ました。初めての手術でしたが、どなたからも親切にお声掛け、お気遣いを頂き、安心した生活が送れました。皆様から困っている人、しんどい人にこれ程寄り添えるという優しさの原点を学ばせて頂きました。まさに私もお客様を抱えている身ですのでぜひとも皆様のようなお人柄になれるよう採長補短を心がけたいと思います。本当にありがとうございました。感謝しております。お世話になりました。一番最初入院の受付がわからずにナースステーションまで入りそうになりました。エレベーターを降りた所は然り、エレベーター内のボタンの所等に“ソファで待つ”旨貼ってあればよかったかなと思いました。
- Dr.始め皆さん優しく親切で、これからも笑顔を忘れず頑張ってください。お世話になり有りありがとうございました。
- 親切です。

〔お褒め〕

- 入院中はお世話になりました。コロナ禍の中毎日大変とは思いますが、お体に気をつけて頑張ってください。有り難うございました。
- 少し耳が遠い私にも良くわかるよう何事も説明して下さいました。又、私の都合により普通食をソフト食へ変えて下さいました。毎日美味しくいただく事が出来ました。ありがとうございました。
- 医師や看護師に関してはなんの不満もなく、気持ちよく治療に専念することができ退院することができました。
- 10年以上前、複数の家族が入院しましたがその当時よりも接遇面で大きく進歩していると感じられました。気持ちよく入院生活が送れました。感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございました。
- これからもスタッフ共々協力してカンバッチ下さい。
- みなさんに良くして頂きました。
- 困った事ないですか？遠慮せずに言って下さいねなどいつも気づかってくれて不自由なく入院生活を送れました。ありがとうございました。
- 全てに親切に対応して頂きまして、心から感謝しております。有難うございました。
- 手術後生きている事に感謝いたします。ありがとうございます。
- 患者に寄り添った接遇で安心して治療に専念することが出来ました。厳しい現状の中大変だと思いますがスタッフ皆さんくれぐれもお身体ご自愛下さいませ。ありがとうございました。
- 皆さんやさしくていねいに対応していただいて、安心してすごせました。食事メニューが多くおいしくいただきました。丑の日にうざくがあり、お心使いを感じました。調理師なので勉強になりました。無事に退院できる事に感謝の気持ちでいっぱいです。皆様ありがとうございました。お体を大切になさってください。
- ごはんがおいしかったです。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- ・病院の明るさ担当医師先生の説明又病院に看護師の説明も良く理解出来ます。気持ち良い病院です。
- ・担当の先生も看護師さんも大変優しくして戴き感謝の気持ちでいっぱいです。有り難うございました。
- ・毎年入院手術でお世話になる体になっており不安もありますが今回も心地良く入院できました ありがとうございます。ローソンで買い物できなくて困ってありましたら職員さんが買い物してくださいました。
- ・大変お世話になりました。私がニケ所も手術し生きる希みにつながったのも、やさしくて適格な先生、看護師さんのお陰です ありがとうございます。
- ・病棟の医師や看護師の方はいつも心身になって接してくれました。1つ1つも困り事にも嫌な顔もせず本当にありがとうございました。
- ・初回よりも安心して入院することが出来ました。病棟の看護師さんには本当にお世話になりました。ちょっとした会話でもほっとしました。ありがとうございます。
- ・約40日にわたり、治療に専念できる環境を提供いただけたことを感謝している。安心快適な入院生活を過ごせた。コロナ禍で色々大変だと察するが徳島随一の医療機関として今後も充実した医療サービスを提供されることを期待している。
- ・先生をはじめ看護師の皆様、その他関係したスタッフの皆様が優しく親切にご対応いただいたおかげで初めての入院で不安でしたが安心してゆっくりと入院生活を過ごすことができました。短い間でしたが、大変お世話になりました。本当にありがとうございました。
- ・生理検査室の場所を看護師の〇〇さんが手書きで地図をかいとて分かり易かったです。ありがとうございます。夜勤の看護師さんはじめ職員の皆様に感謝しております。

〔お褒め〕

- ・看護師の方、いつもその先のことを思って声かけて下さっているの、（あれ持ってきてきましようか？（しときましようか？）本当にうれしく心地よい思いがしました。
- ・病棟の看護師さん他スタッフの皆様にはとても親切に対応していただきました。ありがとうございました
- ・難病もあり毎年の様に入退院くり返しています。職員、先生方皆優しく親身になってくれ安心して入院生活送れます。
- ・すべての人の言葉使いが良く好印象です。ていねいです！！
- ・今後も入院する事があると思いますが（不安が・・・）徳大があると思えばすごく安心です！お世話になりました。
- ・全般的に信頼できるスタッフに囲まれて不安なくおれました。お世話になりました。
- ・入院は今回で4回目になりますが、いつも安心してすごすことができます。また入院することがあればこちらでお世話になりたいと思っています。まだしばらく退院までかかりそうなので引き続きどうぞよろしくお願いいたします。
- ・入院中お世話になりました。多業務で忙しい中、色々対応してくれてありがとうございました。安心して入院することができたと思います。
- ・いつもあたたかい対応をありがとうございます。
- ・入院中は皆様には本当に親切にして頂きました。なんでも相談する事ができ、安心できる、充実した入院生活を送ることができました。全て満足です!!お世話になりました。
- ・安心してみてもらえます。ありがとうございます。
- ・先生方や職員さんのおかげで不安だった入院も安心してすごすことができました。大変お世話になりました。ありがとうございます。
- ・リハビリの先生の対応が良かった。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- 入院中、面会もできなくてさみしい気持ちもあったけど、清掃員の方が気さくに話してくれてよかった！子供も顔を覚えて会うたびに嬉しそうでした！あと、医師の証明が職場で必要だった3週間かかると言っていたのに1週間で届いてほんとに助かりました！〇〇先生ありがとうございました！
- 安心して快適に入院生活をおくれました。ありがとうございました。
- 看護師さんみんな優しくていい人ばかりでした。いっぱいお話してくれるし面白くて入院生活苦じゃなかったです。〇〇さん、□□さん、〇〇さんいっぱいお世話になって大好き！！ありがとうございました。
- お世話になりました。夜中もおつかれ様です。身体に気をつけて、がんばって下さい。子供に対する、採血の時の不安もへらしてくれてありがとうございました！
- 大満足しています 言葉づかいや配慮など申し分なく、安心して入院できました。ありがとうございました。
- たくさんの方々にかかわっていただき退院できる事になりました。ありがとうございました。
- 大学病院なので大勢の患者がいるのもっとほったらかしにされると思ったら、手厚い看護で夜中でも苦しんでいた時、一緒にどうすれば楽になれるかを考えてくれたり、アドバイスしてくれたり不安になった時、はげましてくれたり、私は色々な面でお世話になる事が多かったんですが、一患者の言う希望を先生はじめ病院ぐるみで聞き入れて頂いたり、この度は大学病院でこんなにすごいんだと改めて知りました。家族ぐるみで、師長さんも毎日来て下さり、ああみんなに見守られてるって感じ
- コロナ禍の中でこのような質の高い治療入院サービスを受けれることは世界ではきっとまれな事だと思います。大変お世話になりました。有り難うございます。感謝です。

〔お褒め〕

- 質の高い医療サービスを提供して頂き、ありがとうございます。
- スタッフのお1人お1人の心のおもいやりが私達治療をしているものにとって何よりの治療の1つになります ますます御元気で頑張ってください。
- おそらく人材不足の中にあってもコロナ禍にあっても一生懸命患者のために職務に専念し患者を大切に下さっていることに感謝するのみです。これからも御身大切に病める人のために頑張ってください。ありがとうございました。すべての人が頼りにし感謝して居ります。
- 入院期間が長くなり不安に思った時、看護師さんがとてもやさしく接してくれました。ありがとうございました。○病棟○階の皆さん、やさしくて親切でした。長い間お世話になりました。
- 先生、看護師さんはじめみなさん優しく接していただき、心配だった入院生活もおだやかにすごせました。特に明るく優しく元気づけて下さった看護師の方々に感謝いたします。ありがとうございました。
- 看護師の皆様、スタッフの皆様、優しく対応していただきありがとうございました。お世話になりました。
- 先生方やスタッフの皆様の言葉に度々励まされ、大きな山を越えることができました。本当にありがとうございました。
- 主治医の〇〇先生、担当看護師の〇〇さんはとてもよくしてくれ、大変満足しました。ありがとうございます。でも一番の看護師さんは〇〇さんです。最後の日は○病棟○階でしたがお世話になりました。東7は〇〇さんがサイコー。
- 〇〇先生に出逢えて良かったです。本当にありがとうございました。元氣になって社会貢献で恩返ししたいと思います。優しい看護師さんのみなさま細やかなご対応に感謝いたします。
- ありがとう御座居ました。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- 皆さん優しく接してくださり良かったです。お世話になりました。
- 夜の看護助手さん（〇〇さん）の対応がとても良かったです。名前を呼んで声かけをしてくれたり、タオルの補充、部屋にお茶を配ってくれる時など、とても親しみやすく、ちょっとした気配りうれしく感じました。
- リハビリ担当の先生方も気分を盛り上げてくれて楽しいリハビリの時間を過ごせました。先生・看護師さんみなさんお世話になりました。
- 初めての入院で不安でしたが、先生初め看護師の方の明るい声にはげまされ、日に日に着実に快放していることを実感できました。特に毎日来て下さる寺奥先生のやさしい声と励ましに自力で頑張ろうと思えました。目が開けなかった時から、今日まで3週間本当にありがとうございました。日々大変ですが、皆様の力を入院患者に届けて下さるよう。
- 先生方皆様が良くして頂き本当に安心して治療しています。
- 長年通院又入退院しています。年々色んな面で改善されていると思います。アンケートなどで向上の意気込みも感じられます。これからも頑張つて良い病院にして下さい。
- 再入院の時、いろいろ精神面、体への配慮、安心して退院を迎えることが出来てうれしかったです。お世話になりました。
- この度はお世話になりました。親切にご指導して下さい、本当にありがとうございました。お薬で改善で少しでも毎日が楽に過ごせる事を願っています。
- 色々サポートしていただきありがとうございました。
- この1カ月たくさんの医療従事者さんとお会いしましたが、どなたも親切に丁寧に対応していただきました。辛い時に支えてもらった励ましてもらった今の私が頑張れる、これから先も頑張れることだと確信しております。毎日、笑顔を絶やさず懸命に頑張っている姿に感謝を申し上げます。

〔お褒め〕

- 病棟にWi-Fi繋がってとても助かります。2年前の入院ではまだだったので。
- 主治医の先生には、とても感謝しています。同じ話をいつも、嫌な顔もせず、優しく聞いてもらっています。なのでこれからも、よろしくお願い致します。
- 24時間ずっと見守り下さり、診察や治療をして下さりありがとうございました。患者とは言え、決して簡単にはできない事だし、大切にして下さり感謝しています。あと、GCUのお部屋と外の気温差が、あまり感じられなかったのも、配慮のおかげだと思っております。本当にありがとうございました。
- 大学病院の為、診察の待ち時間はどうしても長くなってしまいが、だからといって患者に対して全くぞんざいな扱いをせず、身だしなみ等も綺麗ですごく心地良いです。親身になってくれる助産師さんばかりです。
- まだお世話になりますがどうかよろしくお願い致します。赤ちゃんが元気になってから一緒に帰りたいです。
- NICU、GCUのスタッフの皆さん、特に担当の看護師さんには本当に親身になって対応して頂いています。我が子のことを思ってくれているのがとても伝わるので安心してお願いすることができます。順調に回復できているのもスタッフさんたちのおかげです。本当にありがとうございました。
- スタッフの皆さんが丁寧に対応してくださってます。ありがとうございます。
- たくさんのスタッフの方々に支えられ、妊娠、出産できたことにとても感謝しています。入院中も親身になって相談に乗っていただいたり、アドバイスをもらうことができ、とても心強かったです。大変お世話になりました。本当にありがとうございます。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- 不安でたまらなかった入院生活でしたが、いつも皆様優しく、丁寧にささいなことへも耳をかたむけ、よりそっていただけ、ありがとうございました。必要な時に、必要な情報提供していただけたこともとても安心でした。
- 今回、突然の入院となりとまどっていた時も親身になって下さり、入院中どのスタッフの方にもこやかに丁寧な対応をして下さるので、安心して入院生活を送ることができました。お世話になりました。
- いきなりの入院になり分からない事もたくさんありましたが、看護師さんが丁寧に教えてくれました。ありがとうございました。
- 関わってくれた皆さん優しくかったです。赤ちゃんにも可愛い可愛いと声をかけて下さり、嬉しかったです。ありがとうございました。
- コロナで面会もできず、閉鎖的で、スタッフも忙しそうで、放置されることが多いので不安がいっぱいだった。産後でメンタルも弱っている中大きい救急病院なので、そうゆうケアまで行き届いていない感じがした。ずっと入院している人はとても苦痛だと思う。スタッフによっては、親身な人もいて救われたこともあった！！
- 看護師さんの誰に対しても平等に、優しく丁寧に接してくれる。姿勢に対し、今までの病院の中で、この徳島大学病院が一番優れていると感じました。身なりも皆さん髪の高い人は、まとめられていて、ピアス等不快に感じるものや香水等なく、統一されているところが、素晴らしいかったです。そして、皆さん優しく接してくれ、本当にありがとうございました。
- 1週間本当にありがとうございました。お産2回目でもやっぱり不安で家族とも今回はコロナで会えないので…。寂しいだろうなと思っていたけど、担当の方や他の方もたくさん話しかけてくれたり、お乳のハリもこまめに見て下さり、あっという間に1週間が過ぎました。本当にありがとうございました。まだまだコロナで大変な事もあると思いますが頑張ってください。

〔お褒め〕

- スタッフの皆さん親切で、とても信頼しています。
- 看護師さんが病気のことだけでなく、心理的に不安に思っていることや辛いことに対して親身になって話を聞いてくれて心が救われました。
- 入院中に地震があり、少し不安でしたが、夜間でしたが、すぐに見回りに来てくれ話しかけてくれ、安心できました。どの方にもとても親切でした。
- 入院してから助産師さんに助けてもらってばかりで感謝しかありません。親身になって話を聞いてくれたり、授乳のアドバイスも分かりやすくして少しづつおっぱいも上手にあげることができて嬉しく思います。明日退院なのですが、本当にありがとうございました。子育て頑張ります！
- いつも親身に話を聞いて対応してくださった助産師の皆様には感しかありません。本当にありがとうございました。
- 助産師さん、看護師さんがすごくよくして下さい、1人での出産も頑張れました。相談にも優しく丁寧に応えて下さり、すごく心強かったです。
- 1週間の入院となりましたが、助産師さんを含め、スタッフの方々が大変親切に説明、対応等していただきました。母子ともに無事退院でき、これからの育児についても色々と教えていただいたことを活かしていきたいとします。ありがとうございました。
- 大変親切にいただきありがとうございました。スタッフの皆さんどんなことにも笑顔で接していただき本当に嬉しかったです。どの方にも優しく丁寧にとてもさわやかでした。これからもお体に気をつけて無理せずに。ありがとうございました。
- ご迷惑をおかけした事も多々あったと思いますが、親切に対応していただきありがとうございました。
- 総てにVery Good!
- 看護師さん、皆さん、優しく対応して下さい安心して過ごせました。
- 有難うございます

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- スタッフの皆さんが丁寧に一生懸命ケアしてくれ優しく暖かく励まし見守ってくれたので、日に日に元気になることができました。まだまだ治療が続きますが 不安なく頑張れそうです ありがとうございます
- 常に気を遣っていただき、安心して入院、お産することができ、徳大の皆さんに感謝です。お世話になりました。
- 私事です、手術後（アイシーにお世話になった時①すごく恐ろしい事があり②7病棟に帰る朝、先生の顔、まちがえてしまってパニックになり（アイシーの方々にお世話になりながら頭を下げただけで出てしまいほんとうに申し訳なく、今あるのもあの方々のおかげほんとうにありがとうございました 感謝申し上げます、色々お世話になりました。
- 入院の為に準備してくれていた部屋とは別の部屋を、当日に希望してしまったが、すぐに対応して下さり有難かった。 6日間、コロナ対策のされた病棟で（プレイルームが使えない）1歳になって、すぐに息子と過ごすことに初めは不安を感じてしまいましたが、広いお部屋で息子もそれほどストレスを感じることなく過ごせたので、良かったです。
- 国立病院として患者への対応の質の向上が見られる。
- 担当医の先生は相談や質問にも答えて下さるので安心して治療を受けています。信頼できる先生です。
- 思っていた以上に清潔だと思います。60年位前にも入院しましたが入院室は兵舎だったので、今はとても美しくなっていてびっくりです。みなさんとても親切でやさしく心が落ち込む事はありません。3度入院することになりましたが、どうぞよろしくお願い致します。
- ○○先生お世話になりました。
- 大変お世話になりました。親身に接して頂きありがとうございました。
- お世話になりました。
- お世話になりありがとうございました。

〔お褒め〕

- ありがとうございます。○○先生、看護師、スタッフの皆様、お世話になりました。
- 大変お世話になりました。信頼できる先生、看護師さんに出会うことができてよかったです。
- お世話になりました。ありがとうございます。
- 大変お世話になりました。ありがとうございます。
- たいへんお世話になりました。これからもよろしくお願いいたします。
- お世話になりました。ありがとうございます。※看護師さんの明るさが、とてもよかった。
- 入院中は大変お世話になりました。
- ありがとう御座居ました。お世話になりました。
- 大変お世話になりました。ありがとうございます。
- お世話になりました。ありがとうございます。
- 大変お世話になりました。感謝申し上げます。
- 大変満足しています。
- 先生や看護師は優しかった。満足。
- 上記の通りほぼ全てに満足しています。
- お世話に成りました。皆やさしくしていただき、ありがとうございます。
- お世話になりました、ありがとうございました。
- 特にありません。皆さん親切にいただき有難うございました。
- 医師、看護師共々患者目線に対応して頂き気分よく過ごせました。
- 不安なく入院できました。ありがとう
- 皆様明るく、いつも元気をいただいています。
- 病棟のスタッフさんがどの人もみんな親切でした。
- お世話になりました。