

# 令和4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12月1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11月14日(月)～11月18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 :888枚(医科735枚 ／ 歯科153枚)

回 収 率 :86.2% (医科90.7% ／ 歯科69.5%)

※令和3年度第2回:医科731枚/歯科174枚  
令和4年度第2回:医科724枚/歯科190枚

※令和3年度第2回:医科91.4%/歯科72.5%  
令和4年度第1回:医科89.4%/歯科86.4%

## 【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<br>(7) 60歳代 (8) 70歳代 (9) 80歳以上                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 診療科    | ※該当する診療科 <b>1つだけ</b> を選び、○で囲んでください。<br>(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<br>(27) 膠原病内科 (28) 代謝内科 (29) 甲状腺外科 (30) 移植外科 |
| 予約の有無  | (1) 有 (2) 無                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 区分    | 評価項目                    | 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 該当しない |
|-------|-------------------------|----|------|------|----|-------|
| 診療・看護 | ① 医師の診察全般について           | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ② 医師の病状や治療説明のわかりやすさ     | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ③ 医師への質問や相談のしやすさ        | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ④ 医師の患者の話を聞く姿勢          | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑤ 医師の診断や処置への信頼感         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑥ 看護師の処置（採血や介助）・ケアについて  | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑦ 看護師の説明のわかりやすさ         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑧ 看護師への質問や相談のしやすさ       | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑨ 看護師の患者の話を聞く姿勢         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑩ 痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑪ 医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑫ 医療スタッフの安全面への配慮        | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑬ 感染対策の説明や実践状況          | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
| 接遇    | ⑭ 医師の態度や言葉遣い            | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑮ 看護師の態度や言葉遣い           | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑯ 事務職員の態度や言葉遣い          | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑰ 薬剤師の態度や言葉遣い（接触あれば）    | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑱ 検査技師の態度や言葉遣い（接触あれば）   | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |

裏面に続きます。

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

●本院について総合的にどう思われますか。

4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

その他、ご意見をお願いします。

※ご協力ありがとうございました。

徳島大学病院  
Tokushima University Hospital

# 【アンケート様式】

## 患者満足度アンケート調査【外来（歯科）】

1 次の各項目について、当てはまる番号を○で囲んでください。

2 このアンケートで得られたデータは、調査目的以外には使用いたしません。

|        |                                                                                                 |                                                                                                        |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 性別     | (1) 男性                                                                                          | (2) 女性                                                                                                 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |
| (患者)年齢 | (1) 9歳以下                                                                                        | (2) 10歳代                                                                                               | (3) 20歳代                                                                                                | (4) 30歳代                                                                                                | (5) 40歳代                                                                                                | (6) 50歳代                                                                                                | (7) 60歳代                                                                                                | (8) 70歳代                                                                                                | (9) 80歳以上                                                                                               |                                                                                                         |
| 診療科    | ※該当する診療科 1つだけ を選び、○で囲んでください。                                                                    |                                                                                                        |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |
|        | (1) 歯科<br>(2) 小児科<br>(3) 矯正科<br>(4) 口腔外科<br>(5) 口腔内科<br>(6) 口腔麻酔科<br>(7) 口腔放射線科<br>(8) 口腔管理センター | (9) 歯科<br>(10) 小児科<br>(11) 矯正科<br>(12) 口腔外科<br>(13) 口腔内科<br>(14) 口腔麻酔科<br>(15) 口腔放射線科<br>(16) 口腔管理センター | (17) 歯科<br>(18) 小児科<br>(19) 矯正科<br>(20) 口腔外科<br>(21) 口腔内科<br>(22) 口腔麻酔科<br>(23) 口腔放射線科<br>(24) 口腔管理センター | (25) 歯科<br>(26) 小児科<br>(27) 矯正科<br>(28) 口腔外科<br>(29) 口腔内科<br>(30) 口腔麻酔科<br>(31) 口腔放射線科<br>(32) 口腔管理センター | (33) 歯科<br>(34) 小児科<br>(35) 矯正科<br>(36) 口腔外科<br>(37) 口腔内科<br>(38) 口腔麻酔科<br>(39) 口腔放射線科<br>(40) 口腔管理センター | (41) 歯科<br>(42) 小児科<br>(43) 矯正科<br>(44) 口腔外科<br>(45) 口腔内科<br>(46) 口腔麻酔科<br>(47) 口腔放射線科<br>(48) 口腔管理センター | (49) 歯科<br>(50) 小児科<br>(51) 矯正科<br>(52) 口腔外科<br>(53) 口腔内科<br>(54) 口腔麻酔科<br>(55) 口腔放射線科<br>(56) 口腔管理センター | (57) 歯科<br>(58) 小児科<br>(59) 矯正科<br>(60) 口腔外科<br>(61) 口腔内科<br>(62) 口腔麻酔科<br>(63) 口腔放射線科<br>(64) 口腔管理センター | (65) 歯科<br>(66) 小児科<br>(67) 矯正科<br>(68) 口腔外科<br>(69) 口腔内科<br>(70) 口腔麻酔科<br>(71) 口腔放射線科<br>(72) 口腔管理センター | (73) 歯科<br>(74) 小児科<br>(75) 矯正科<br>(76) 口腔外科<br>(77) 口腔内科<br>(78) 口腔麻酔科<br>(79) 口腔放射線科<br>(80) 口腔管理センター |
| 予約の有無  | (1) 有                                                                                           | (2) 無                                                                                                  |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |

| 区分    | 評価項目                    | 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 該当しない |
|-------|-------------------------|----|------|------|----|-------|
| 診療・看護 | ① 歯科医師の診察全般について         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ② 歯科医師の病状や治療説明のわかりやすさ   | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ③ 歯科医師への質問や相談のしやすさ      | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ④ 歯科医師の患者の話を聞く姿勢        | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑤ 歯科医師の診断や処置への信頼感       | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑥ 歯科衛生士の処置・ケアについて       | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑦ 歯科衛生士の説明のわかりやすさ       | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑧ 歯科衛生士への質問や相談のしやすさ     | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑨ 歯科衛生士の患者の話を聞く姿勢       | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑩ 看護師の処置（採血や介助）・ケアについて  | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑪ 看護師の説明のわかりやすさ         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑫ 看護師への質問や相談のしやすさ       | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑬ 看護師の患者の話を聞く姿勢         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑭ 痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑮ 医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑯ 医療スタッフの安全面への配慮        | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑰ 感染対策の説明や実践状況          | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
| 接遇    | ⑱ 歯科医師の態度や言葉遣い          | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|       | ⑲ 歯科衛生士の態度や言葉遣い         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |

裏面に続きます。

| 区分      | 評価項目                      | 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 該当しない |
|---------|---------------------------|----|------|------|----|-------|
| 接遇      | ⑳ 看護師の態度や言葉遣い             | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉑ 事務職員の態度や言葉遣い            | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉒ 薬剤師の態度や言葉遣い（接触あれば）      | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉓ 検査技師の態度や言葉遣い（接触あれば）     | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉔ 放射線技師の態度や言葉遣い（接触あれば）    | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉕ 栄養士の態度や言葉遣い（接触あれば）      | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉖ リハビリスタッフの態度や言葉遣い（接触あれば） | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉗ 職員の身だしなみに対する満足度         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
| 環境・設備   | ㉘ 接遇面全般について               | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉙ 案内表示のわかりやすさ             | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉚ 外来の清掃状況                 | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉛ トイレの清掃状況                | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
|         | ㉜ 非常口、避難経路のわかりやすさ         | 4  | 3    | 2    | 1  | 0     |
| 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

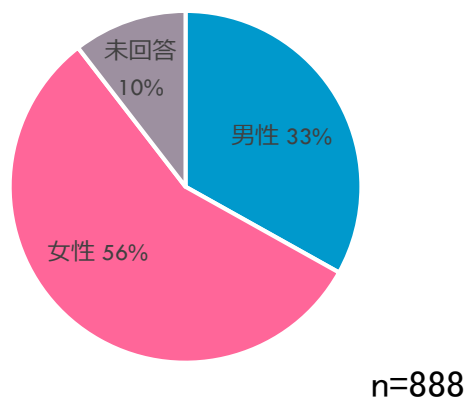
その他、ご意見をお願いします。

※ご協力ありがとうございました。

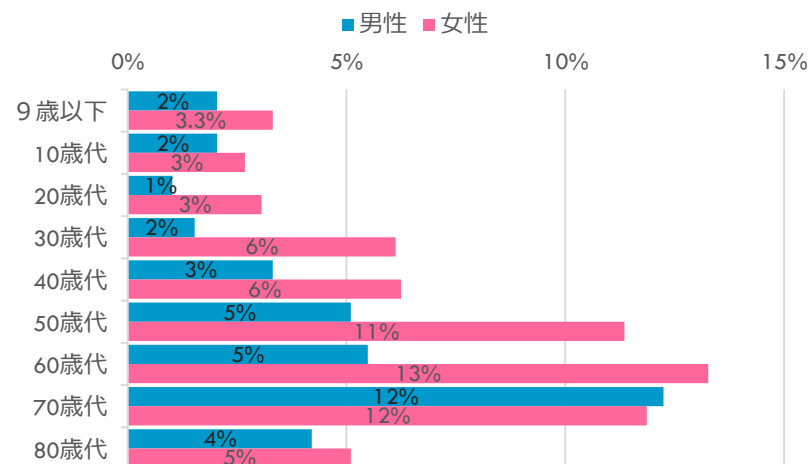
徳島大学病院  
Tokushima University Hospital

# 【性別・患者年齢】

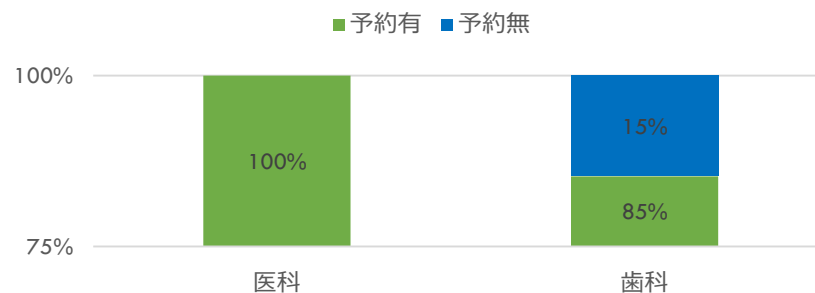
## 男女比



## 性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



## 予約の有無 (未回答を除く)

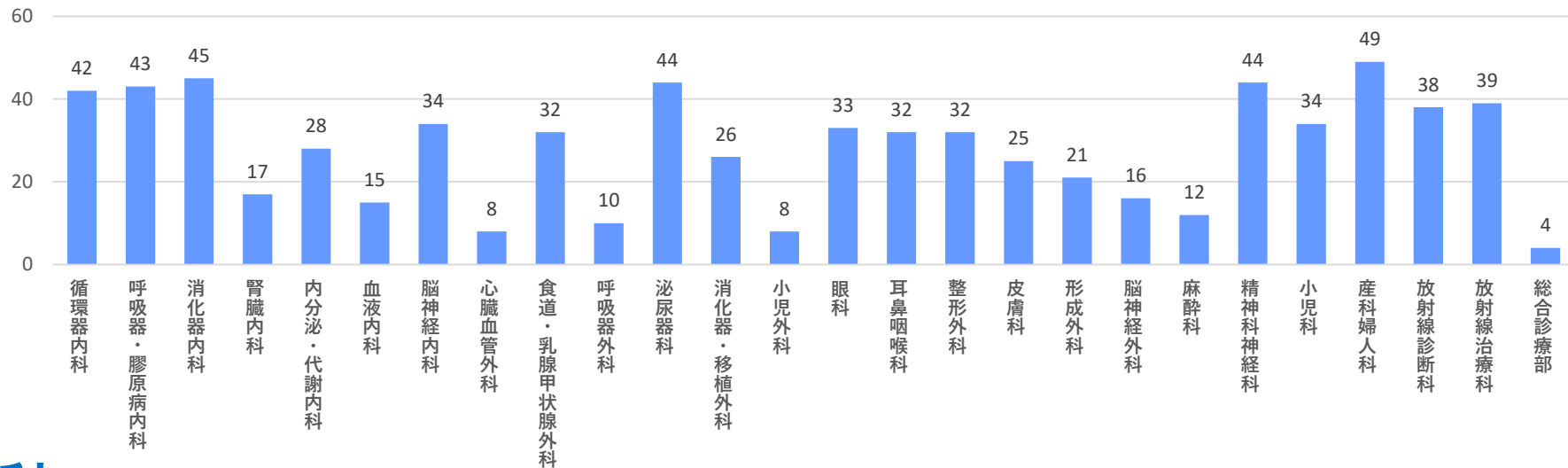


n=442

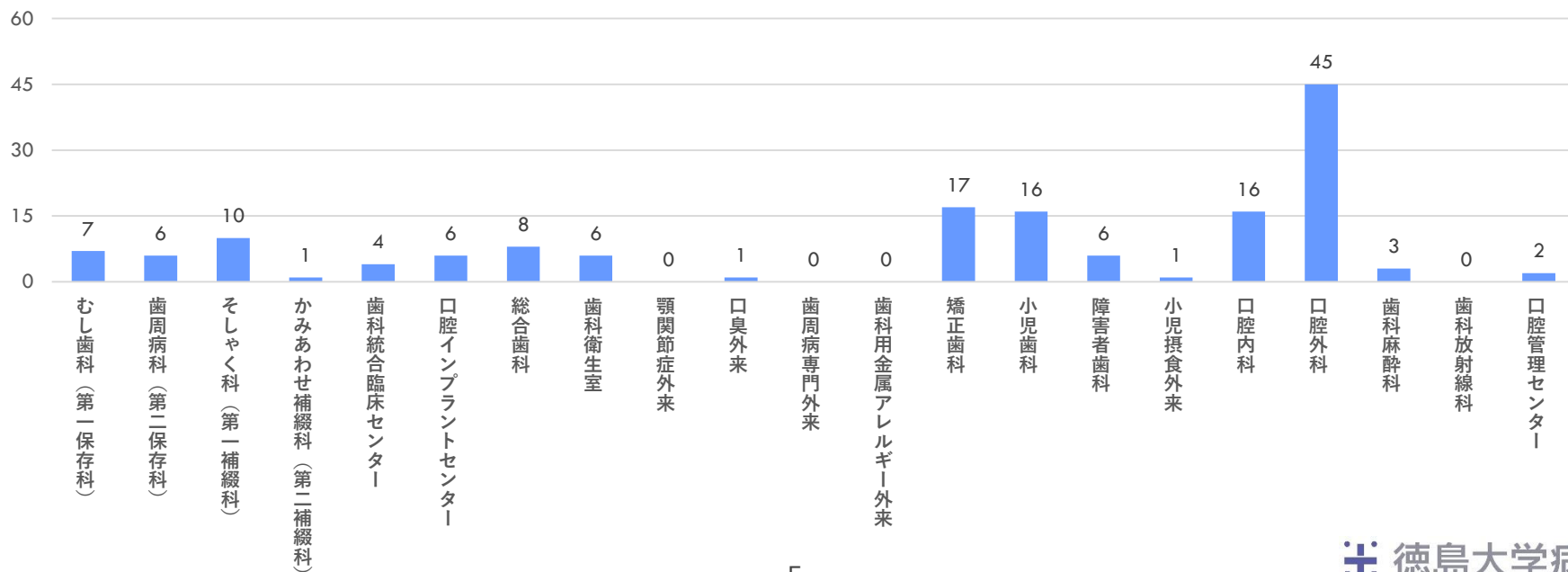
# 【診療科別患者回答数】

(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



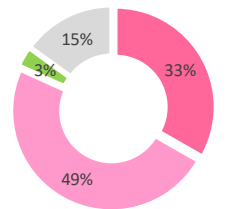
# 本院について総合的にどう思われますか。

※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

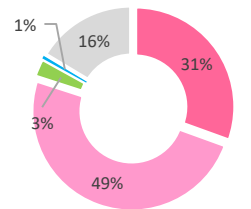
満足度:81.6点

令和3年度  
第2回  
満足度:82.9点

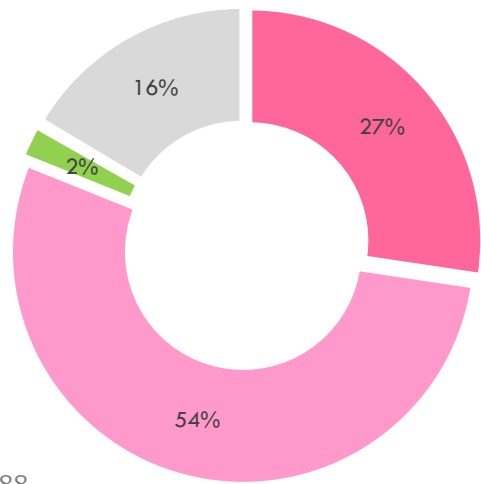


n=905

令和4年度  
第1回  
満足度:81.8点



n=914



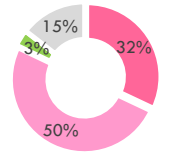
n=888

- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満
- 未回答

## 医科

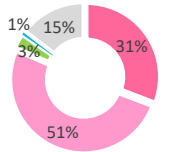
満足度:80.5点

令和3年度  
第2回  
満足度:82.4点

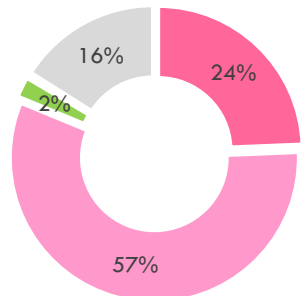


n=731

令和4年度  
第1回  
満足度:81.6点



n=724

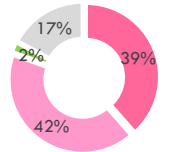


n=735

## 歯科

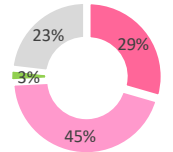
満足度:87.0点

令和3年度  
第2回  
満足度:85.2点

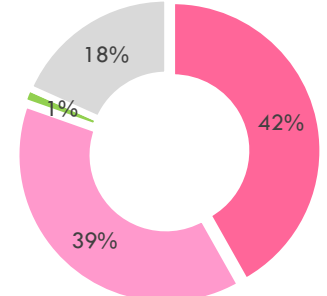


n=174

令和4年度  
第1回  
満足度:82.9点

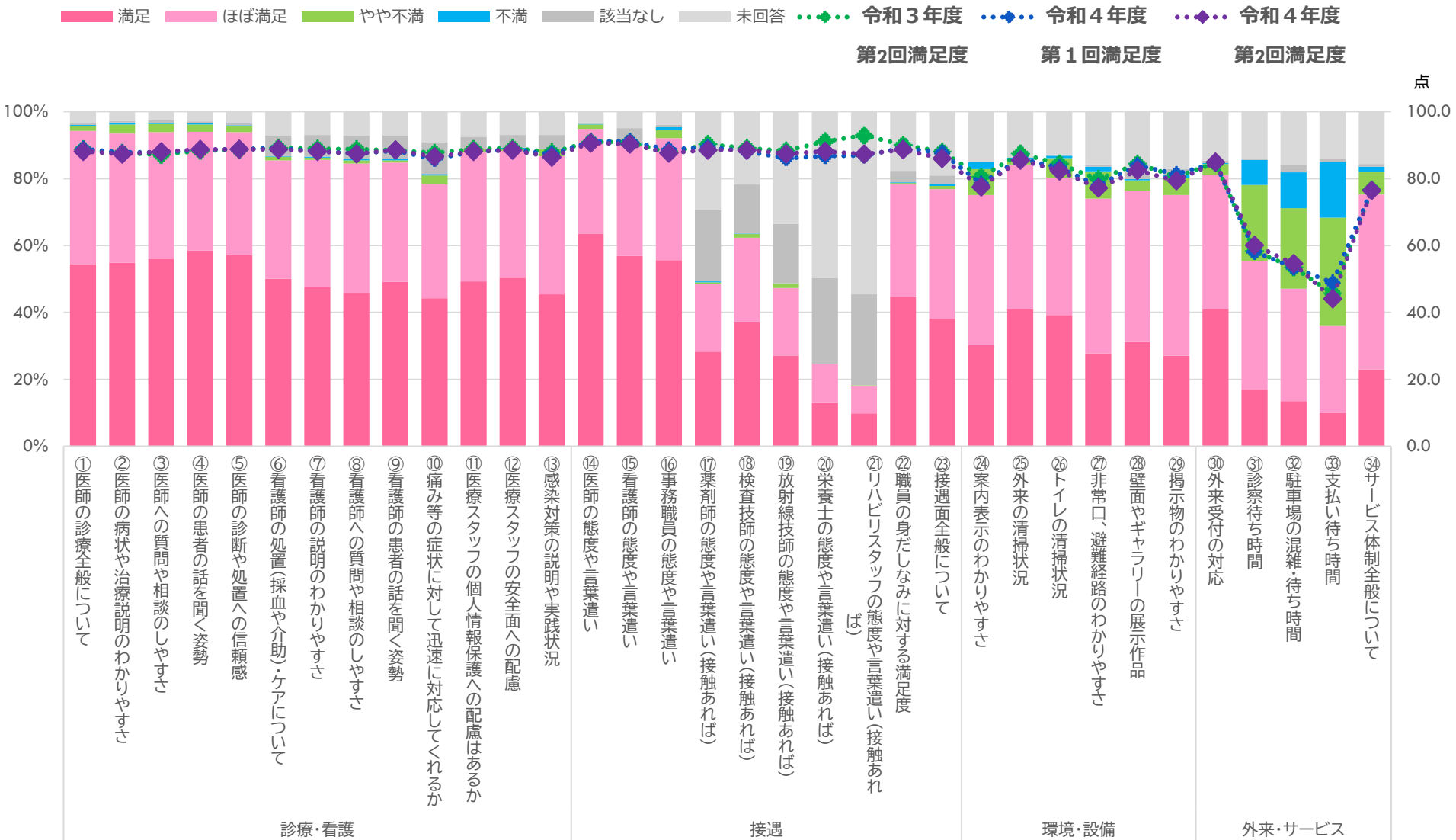


n=190

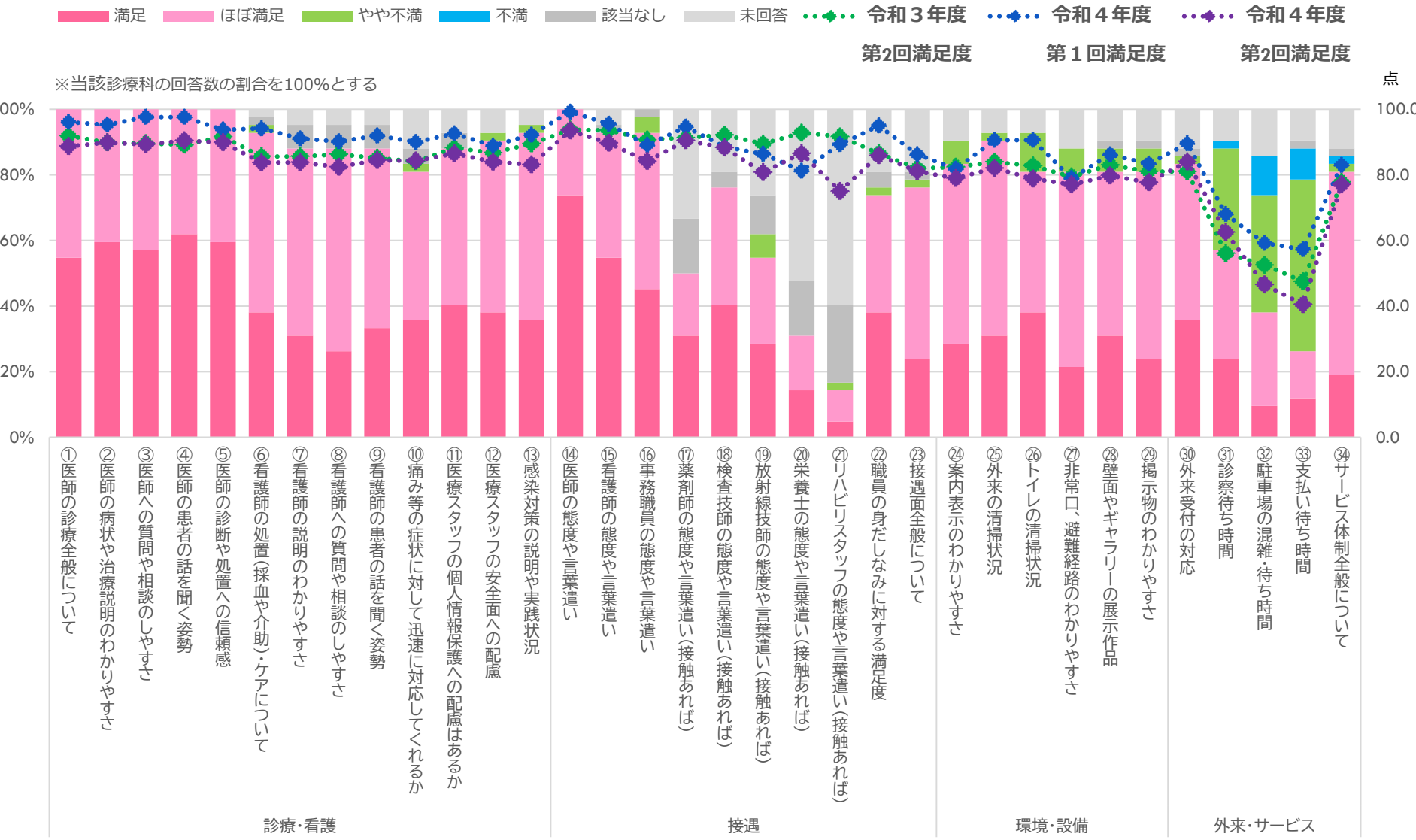


n=153

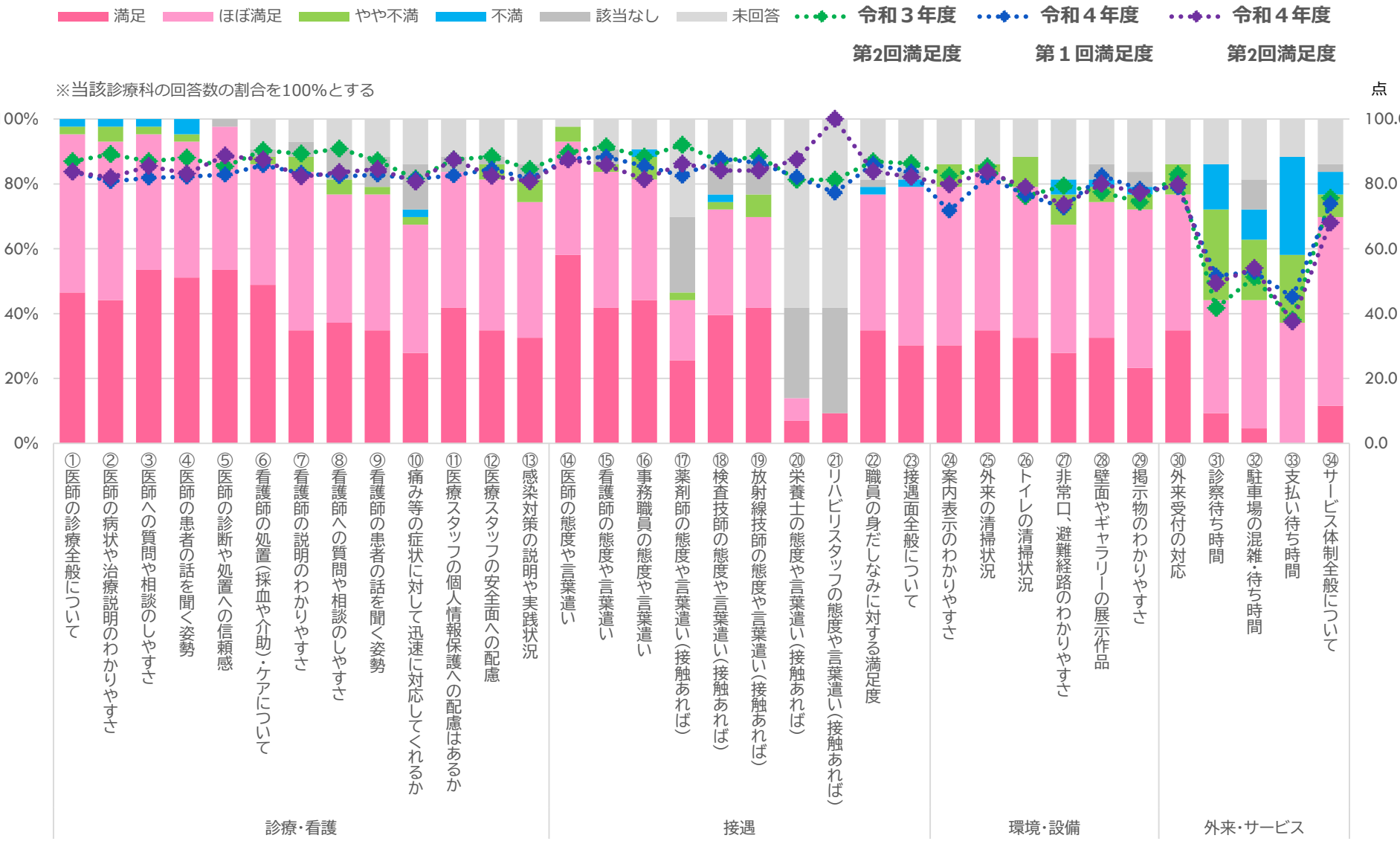
医科全体(有効回答数735)



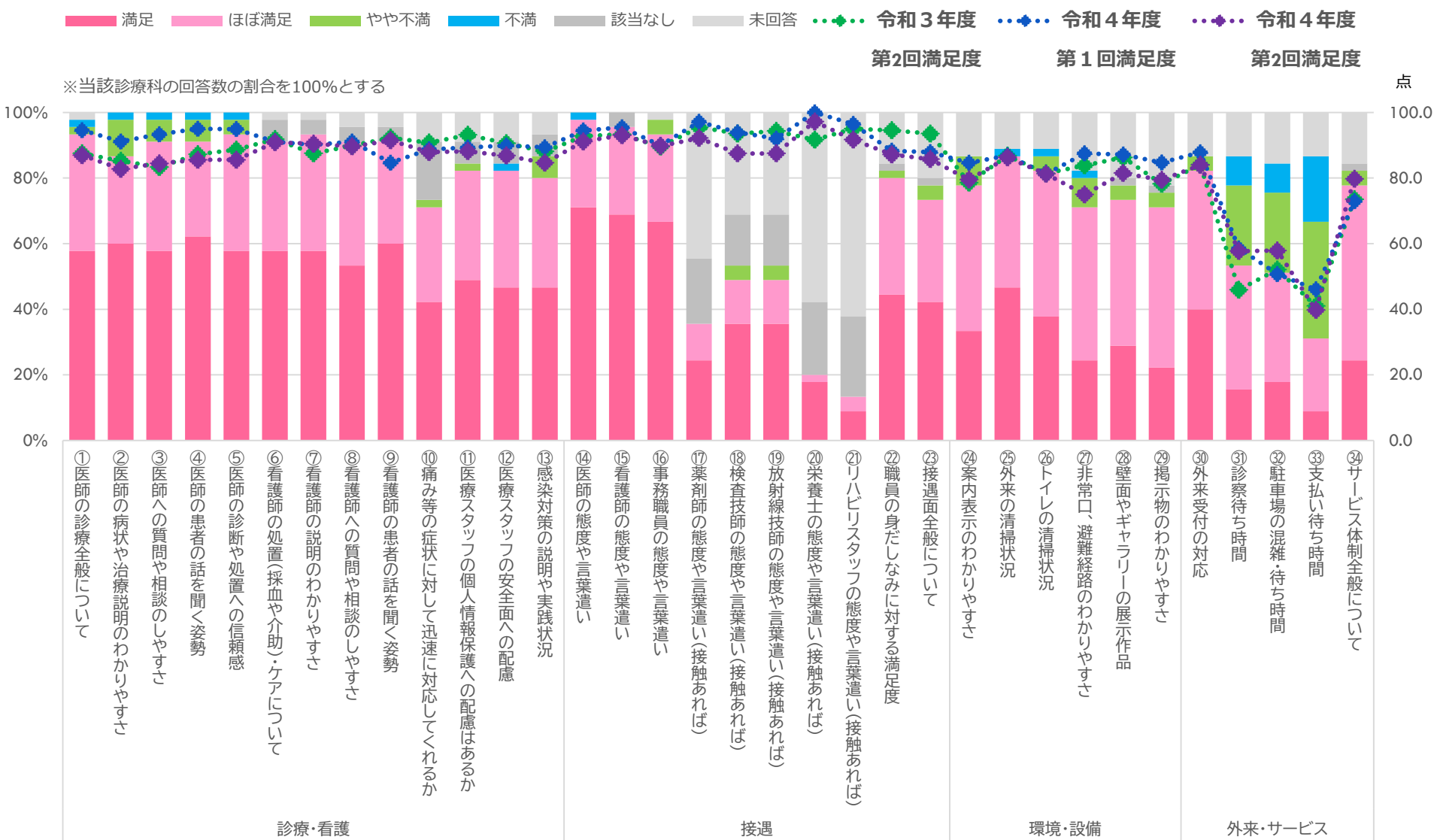
診療科別  
循環器内科(有効回答数42)



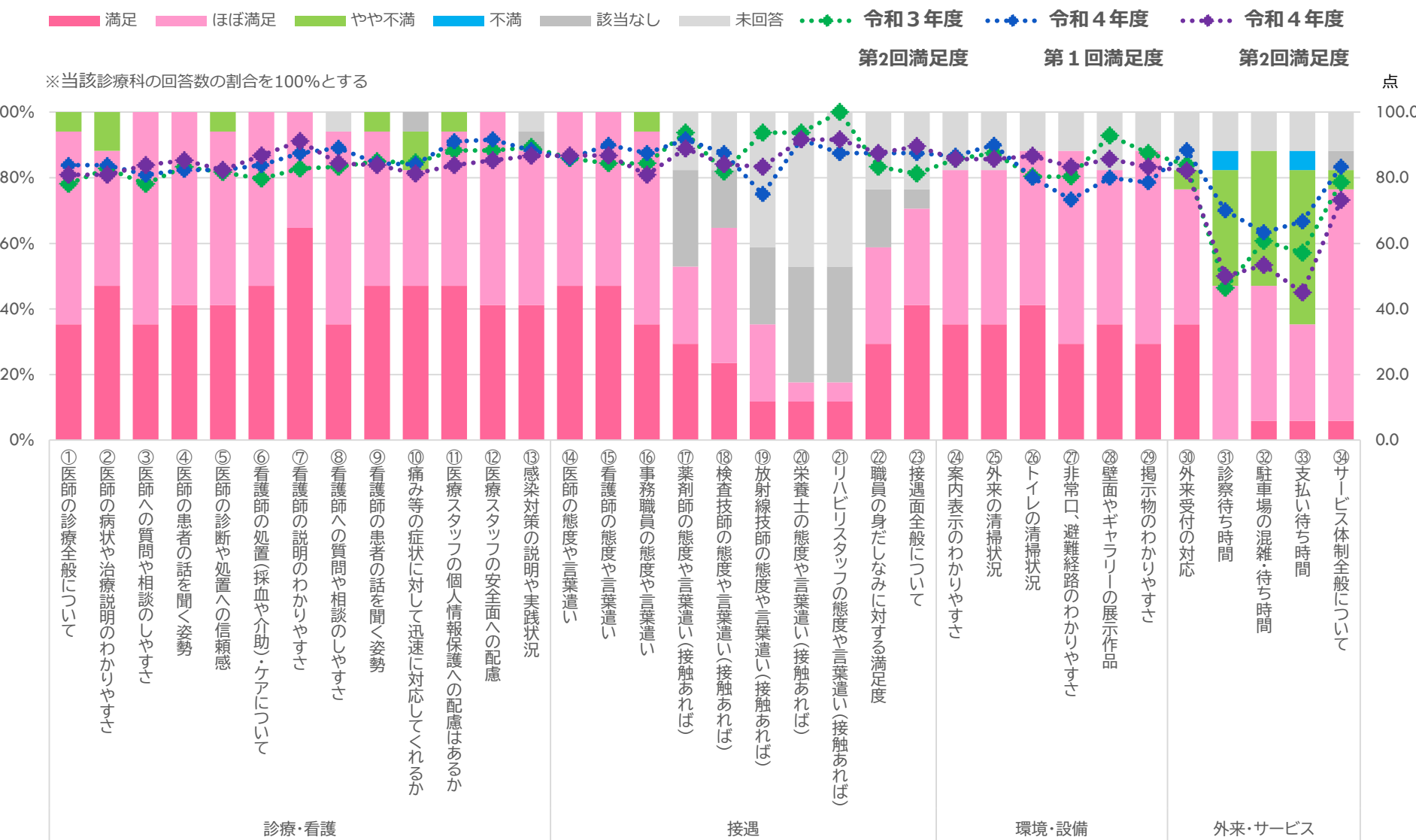
診療科別  
呼吸器・膠原病内科(有効回答数43)



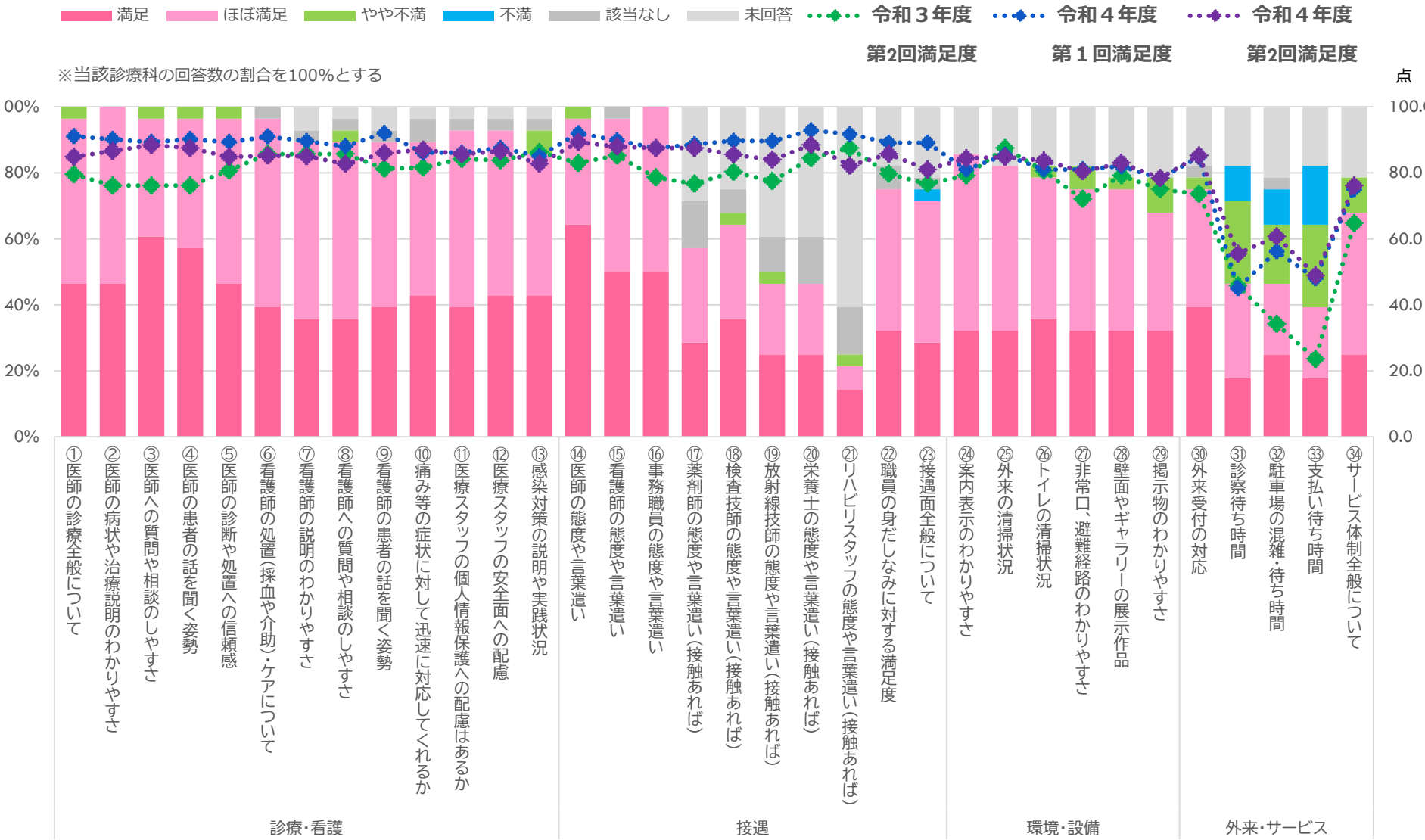
診療科別  
消化器内科(有効回答数45)



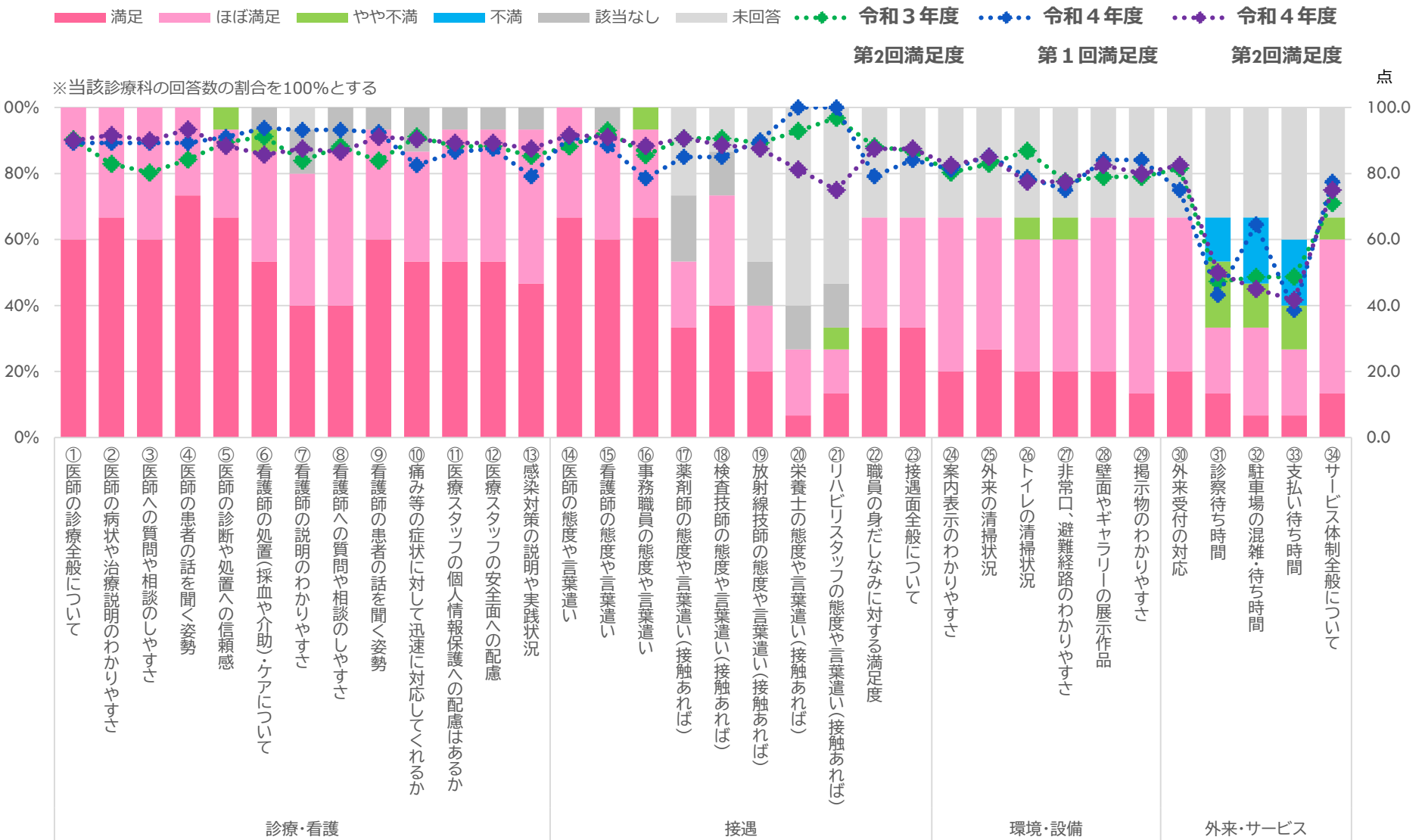
診療科別  
腎臓内科(有効回答数17)



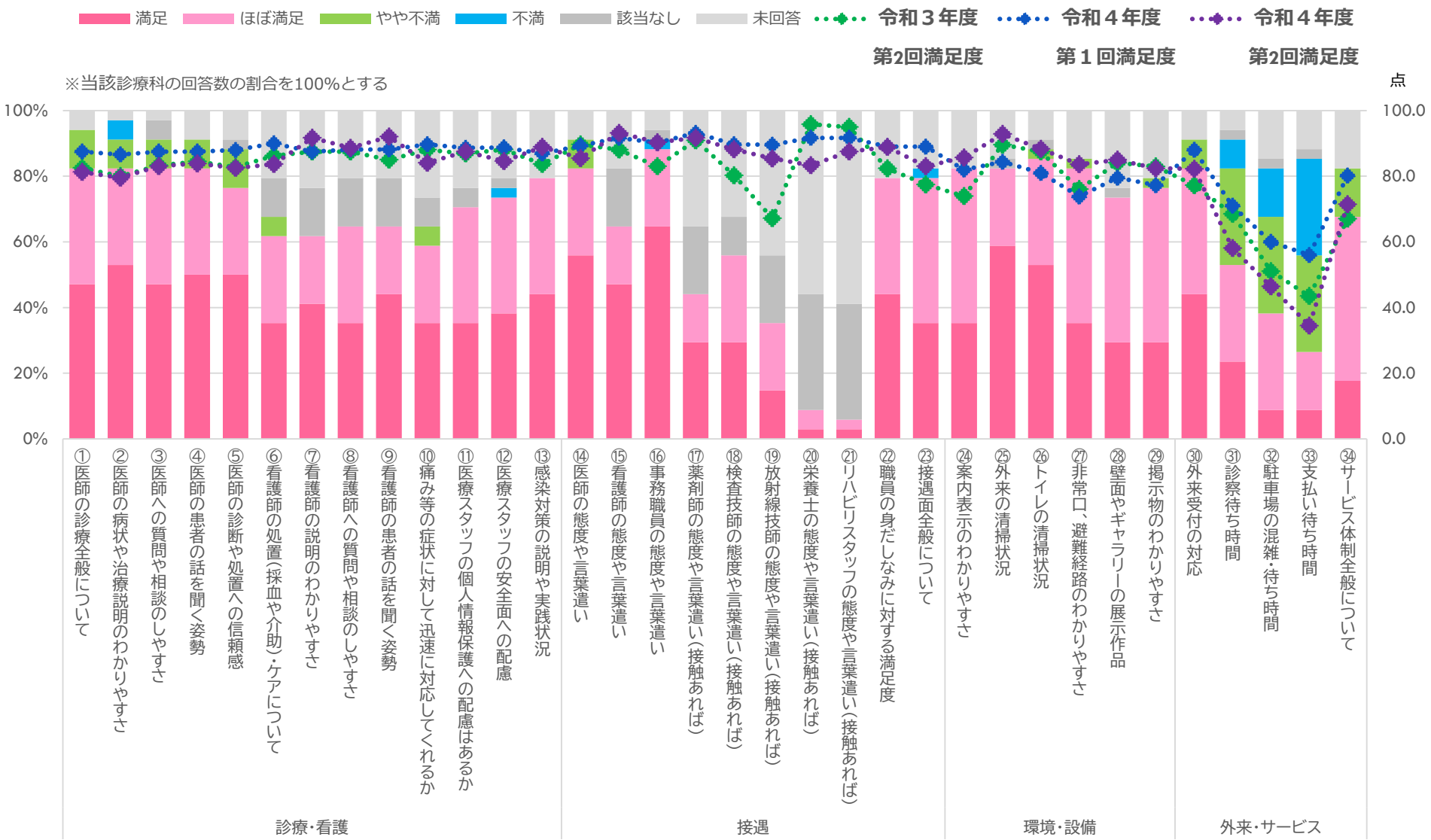
診療科別  
内分泌・代謝内科(有効回答数28)



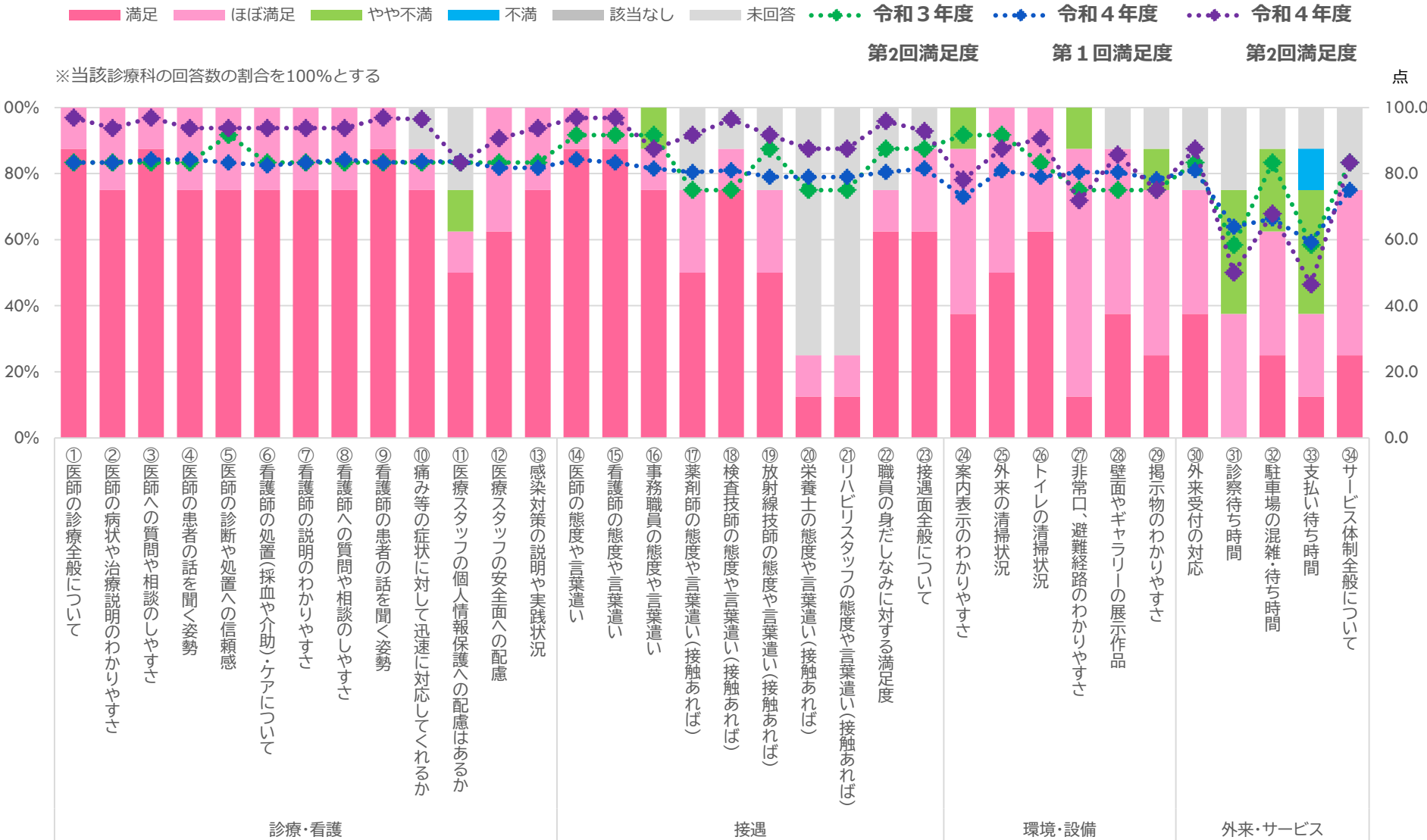
診療科別  
血液内科(有効回答数15)



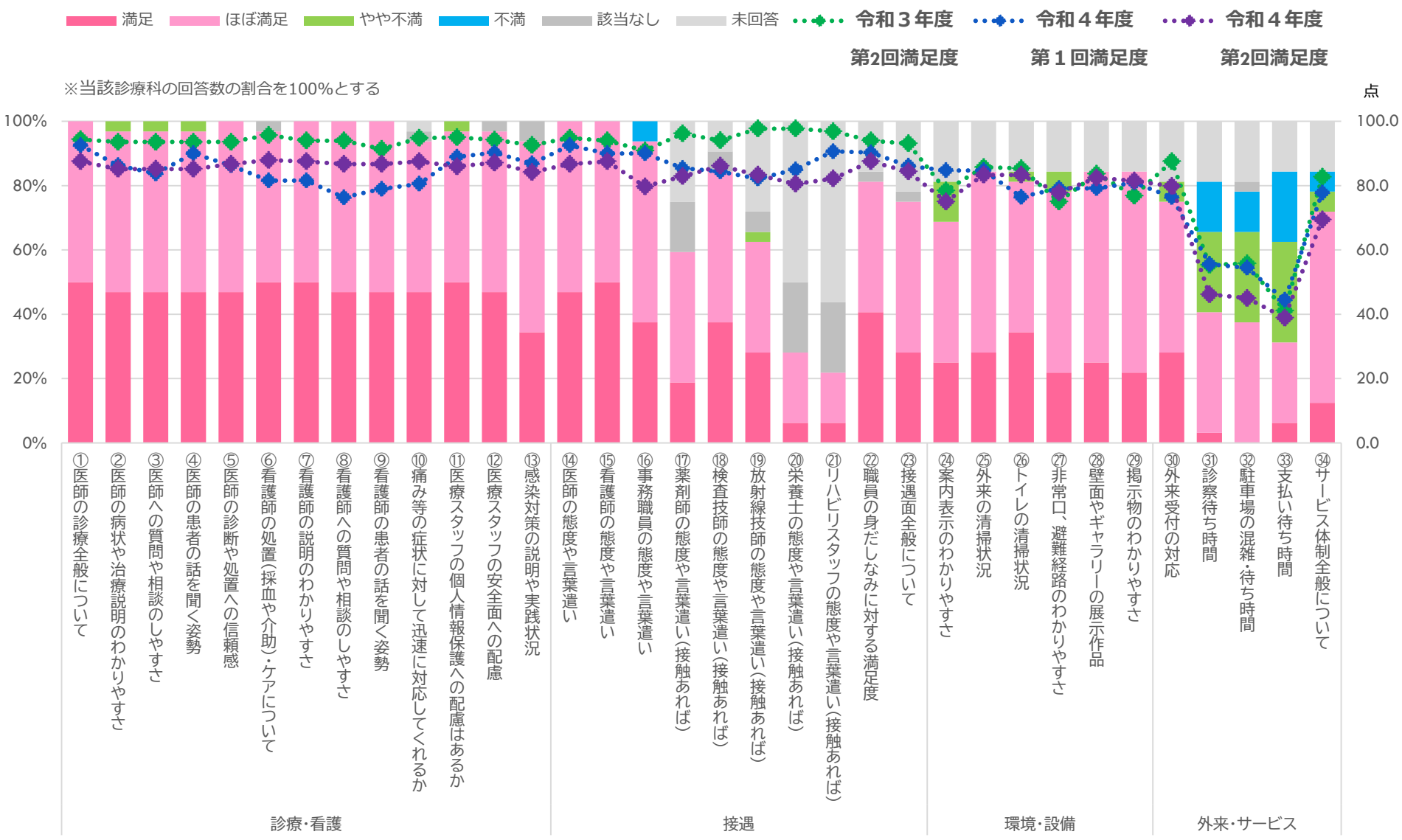
診療科別  
脳神経内科(有効回答数34)



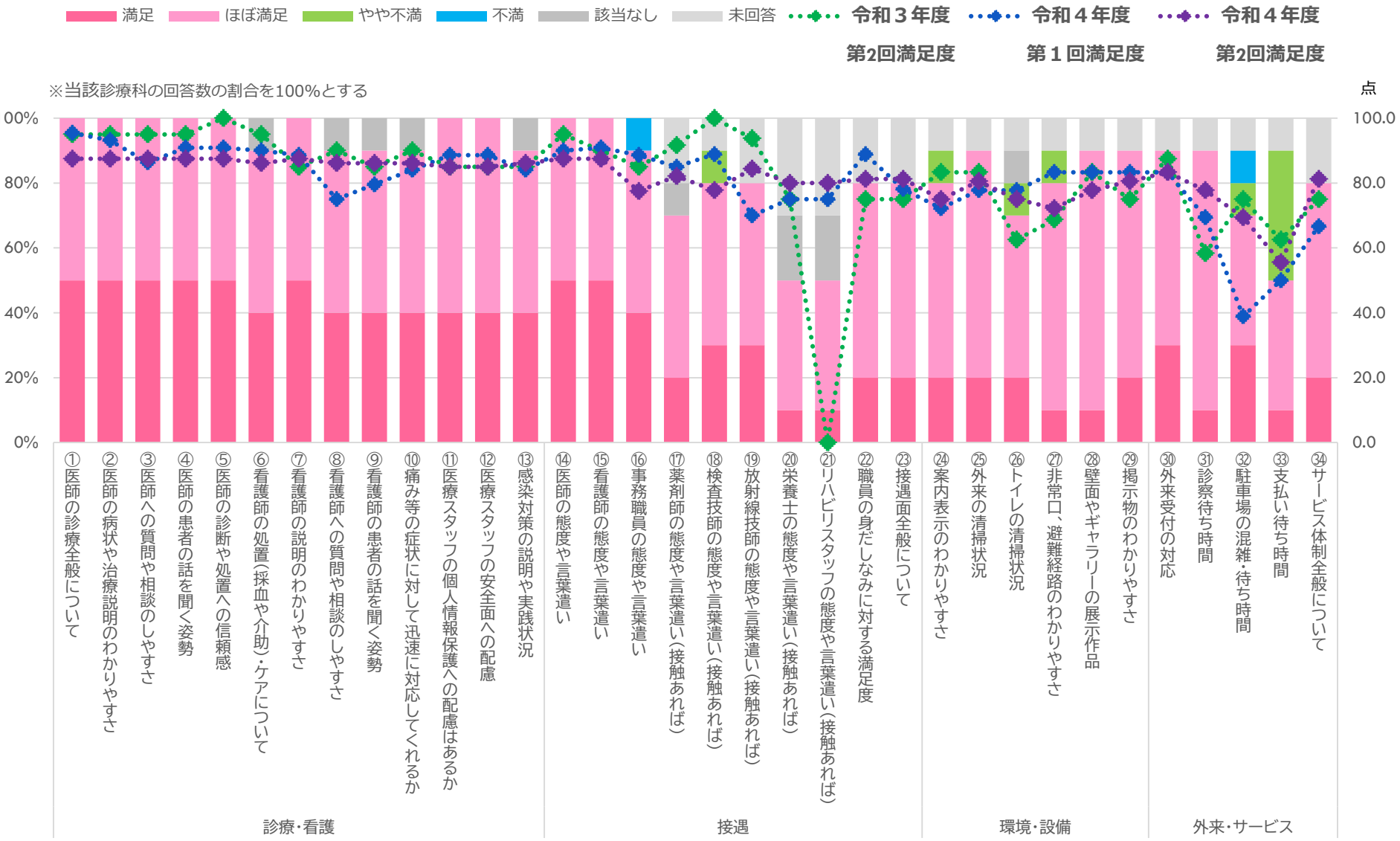
診療科別  
心臓血管外科(有効回答数8)



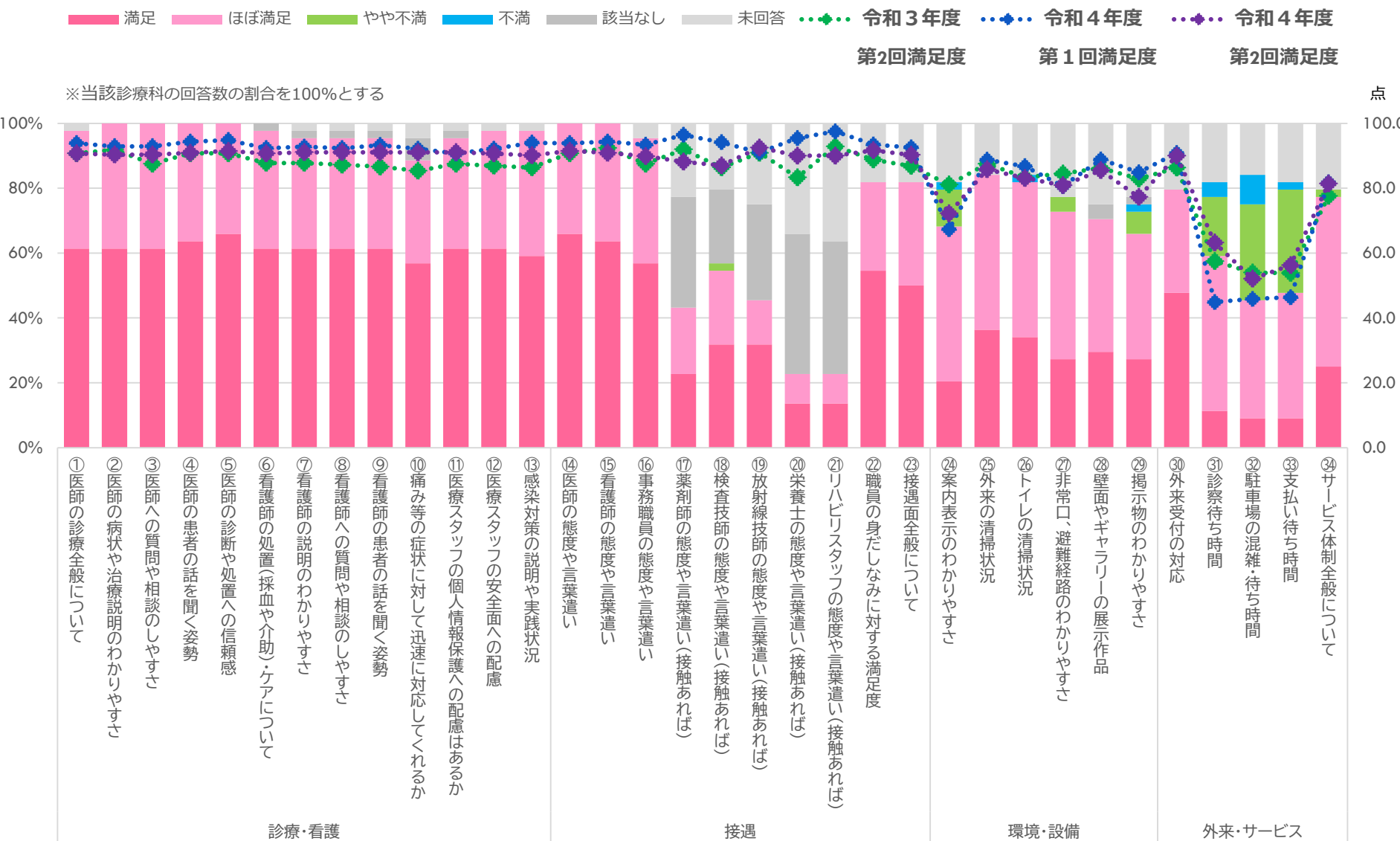
# 診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数32)



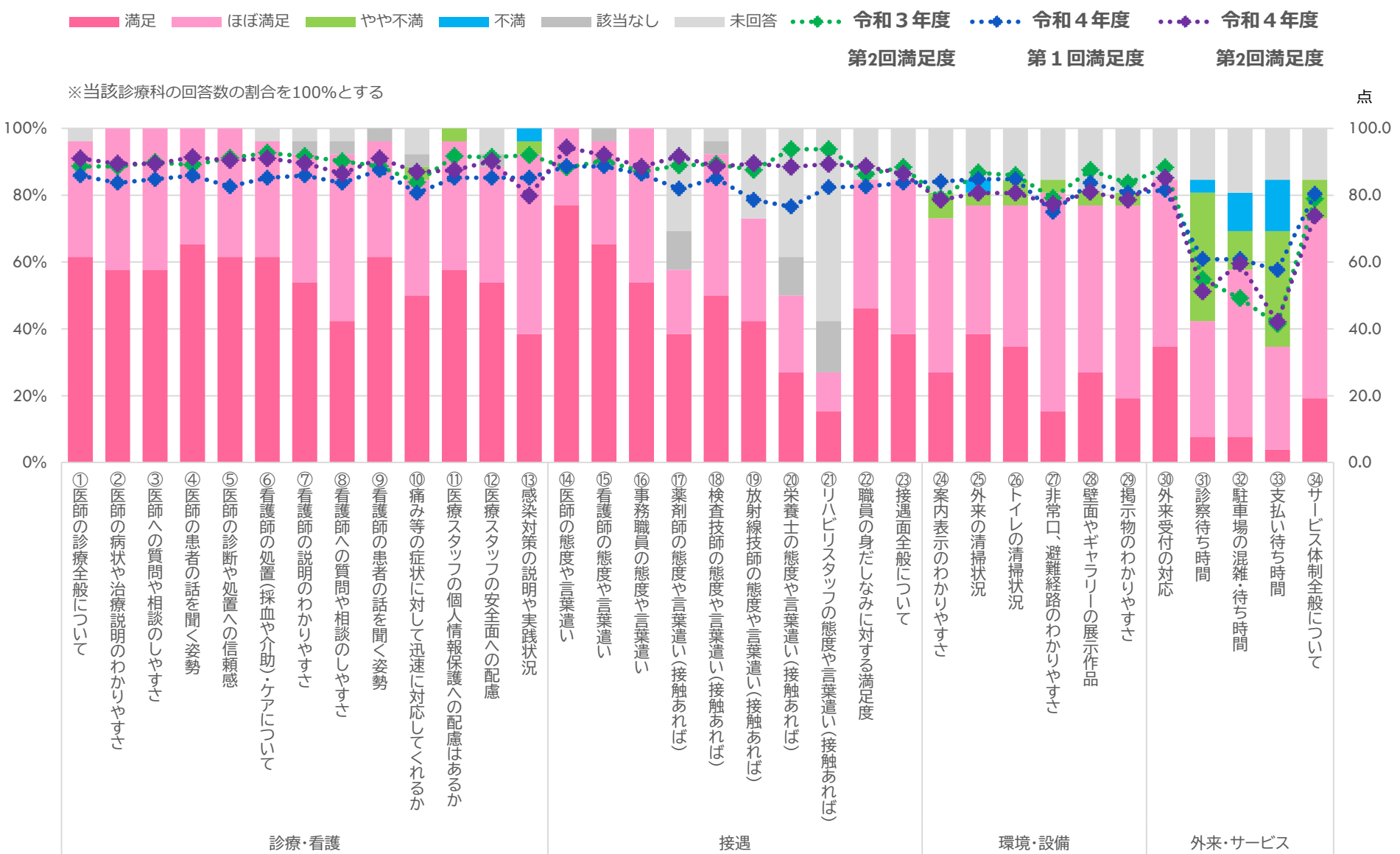
# 診療科別 呼吸器外科(有効回答数10)



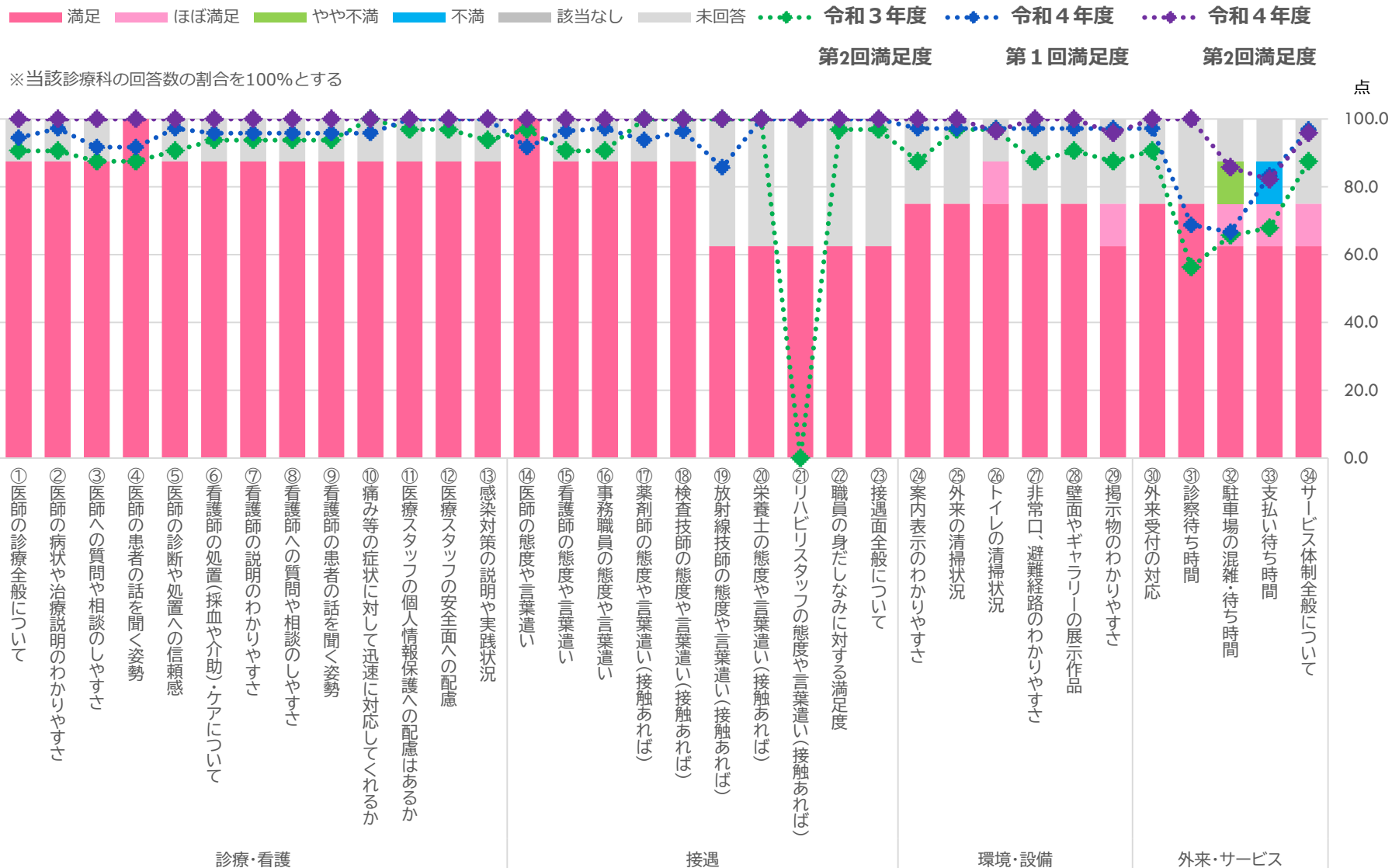
# 診療科別 泌尿器科(有効回答数44)



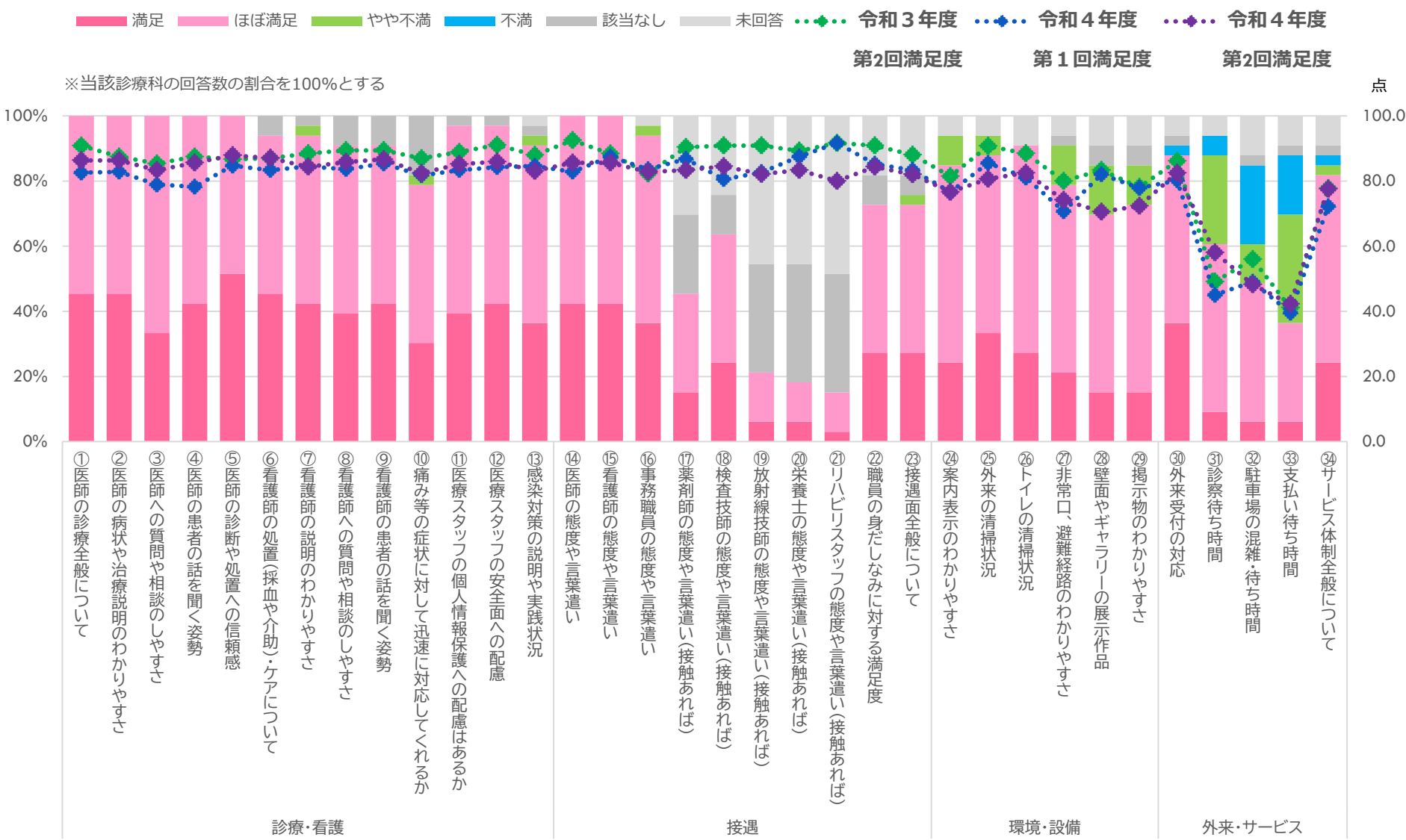
# 診療科別 消化器・移植外科(有効回答数26)



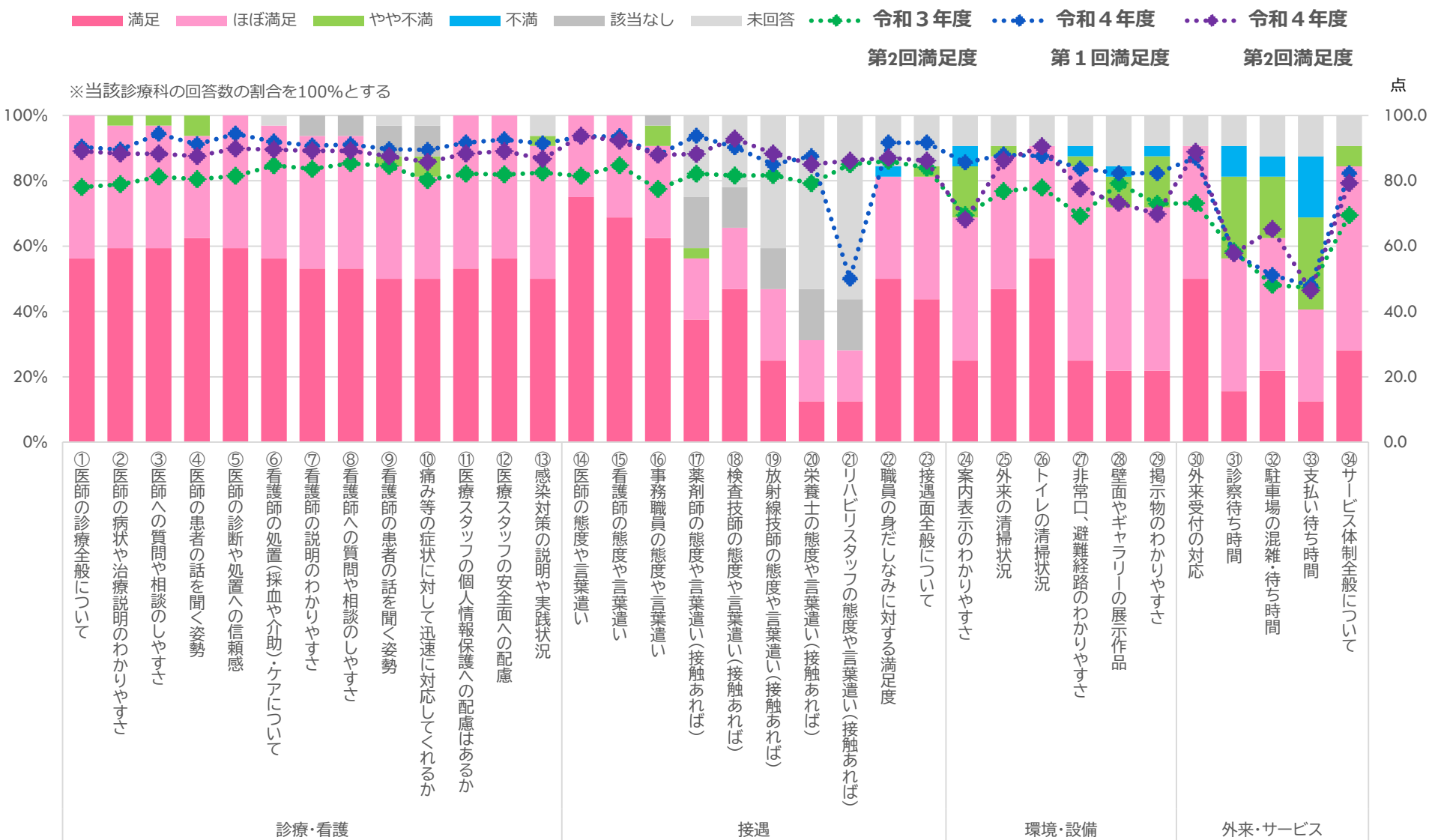
# 診療科別 小児外科(有効回答数8)



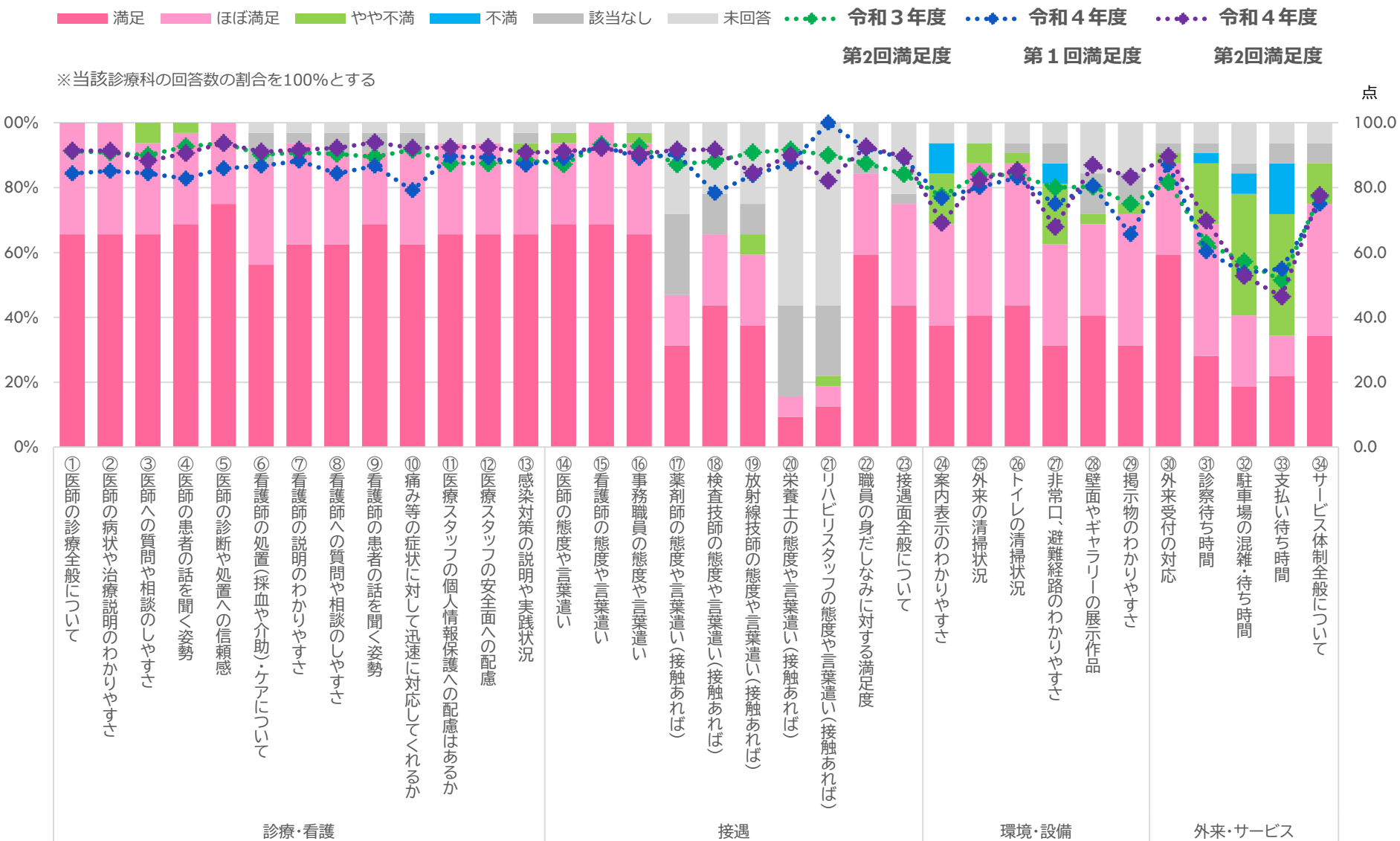
診療科別  
眼科(有効回答数33)



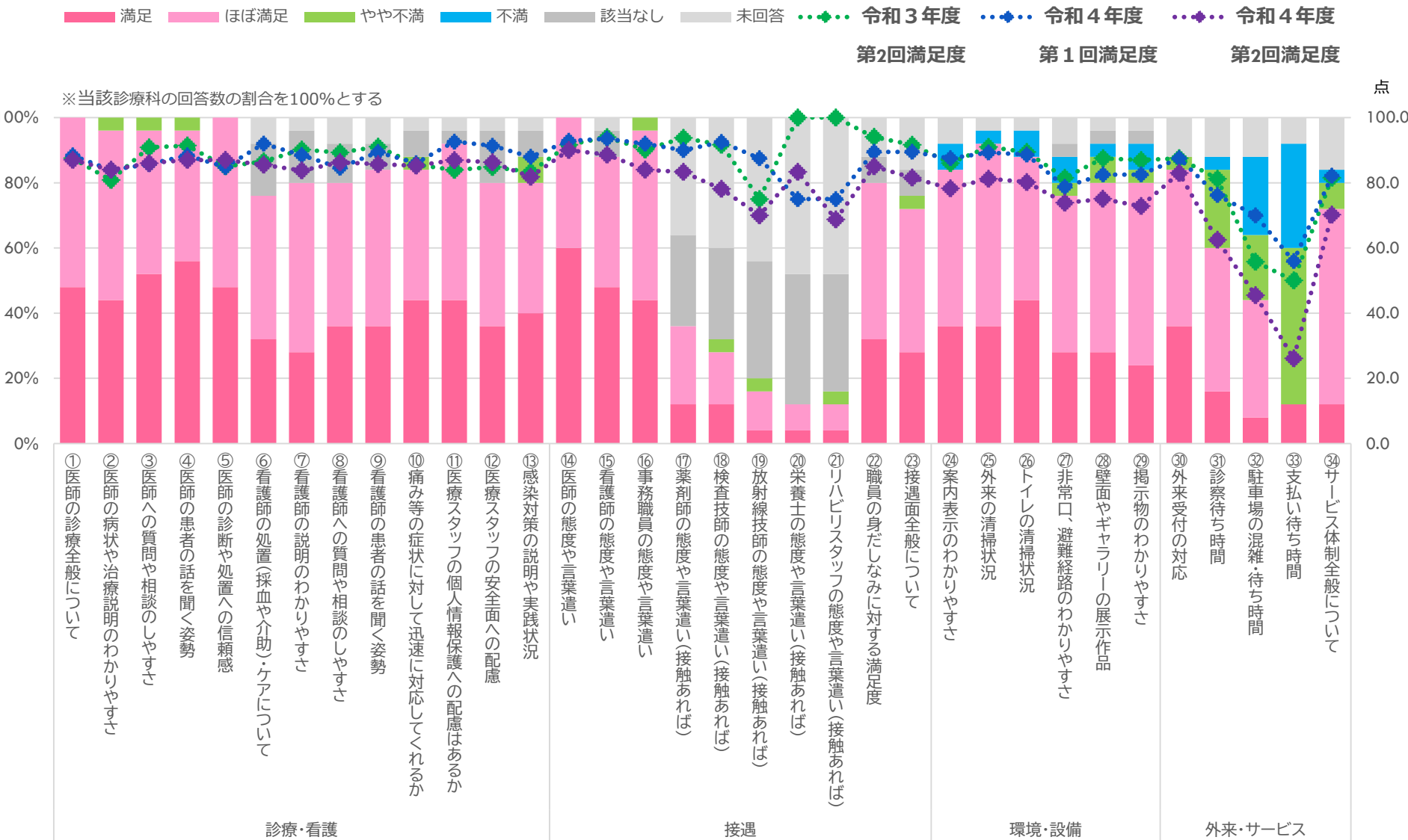
診療科別  
耳鼻咽喉科(有効回答数32)



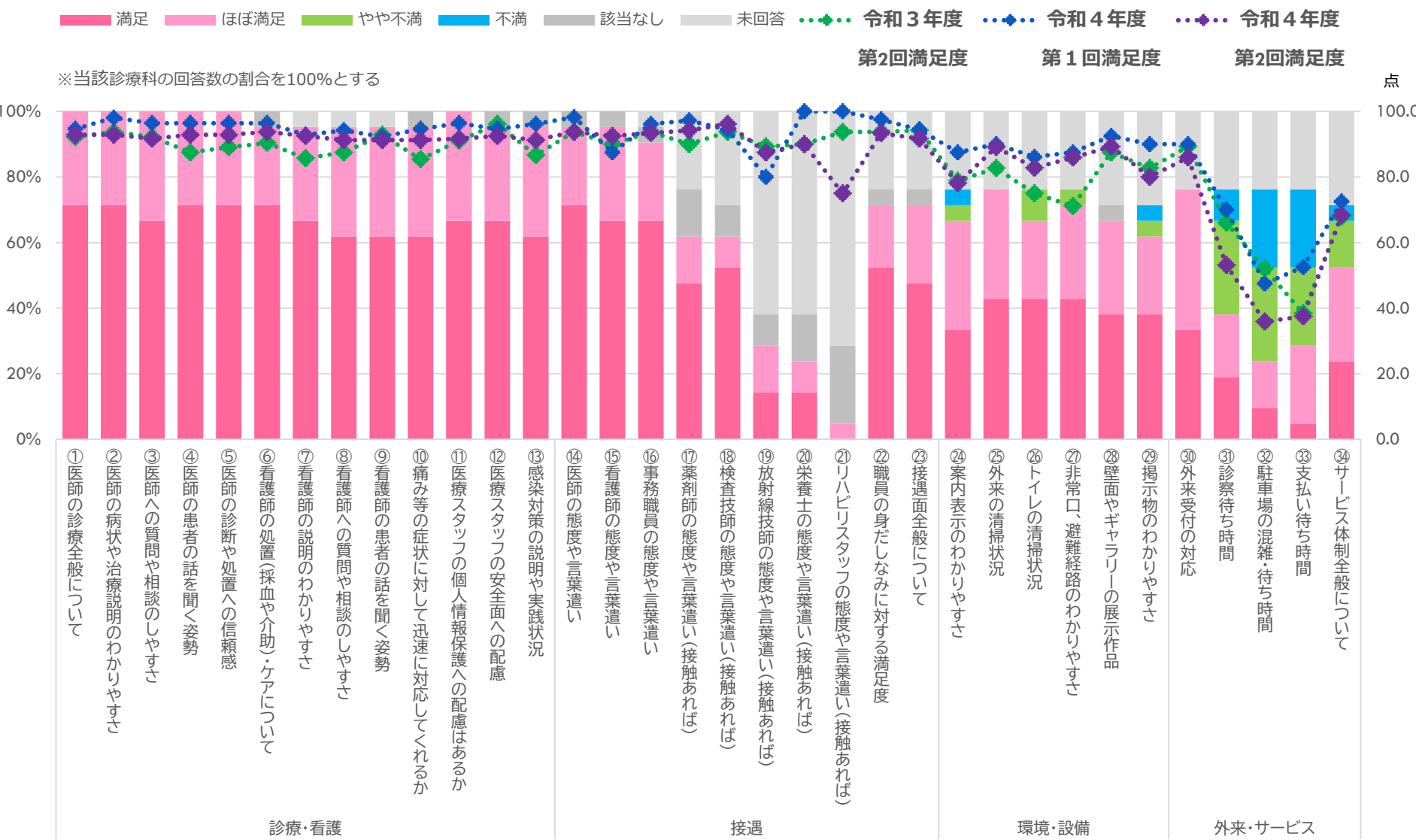
診療科別  
整形外科(有効回答数32)



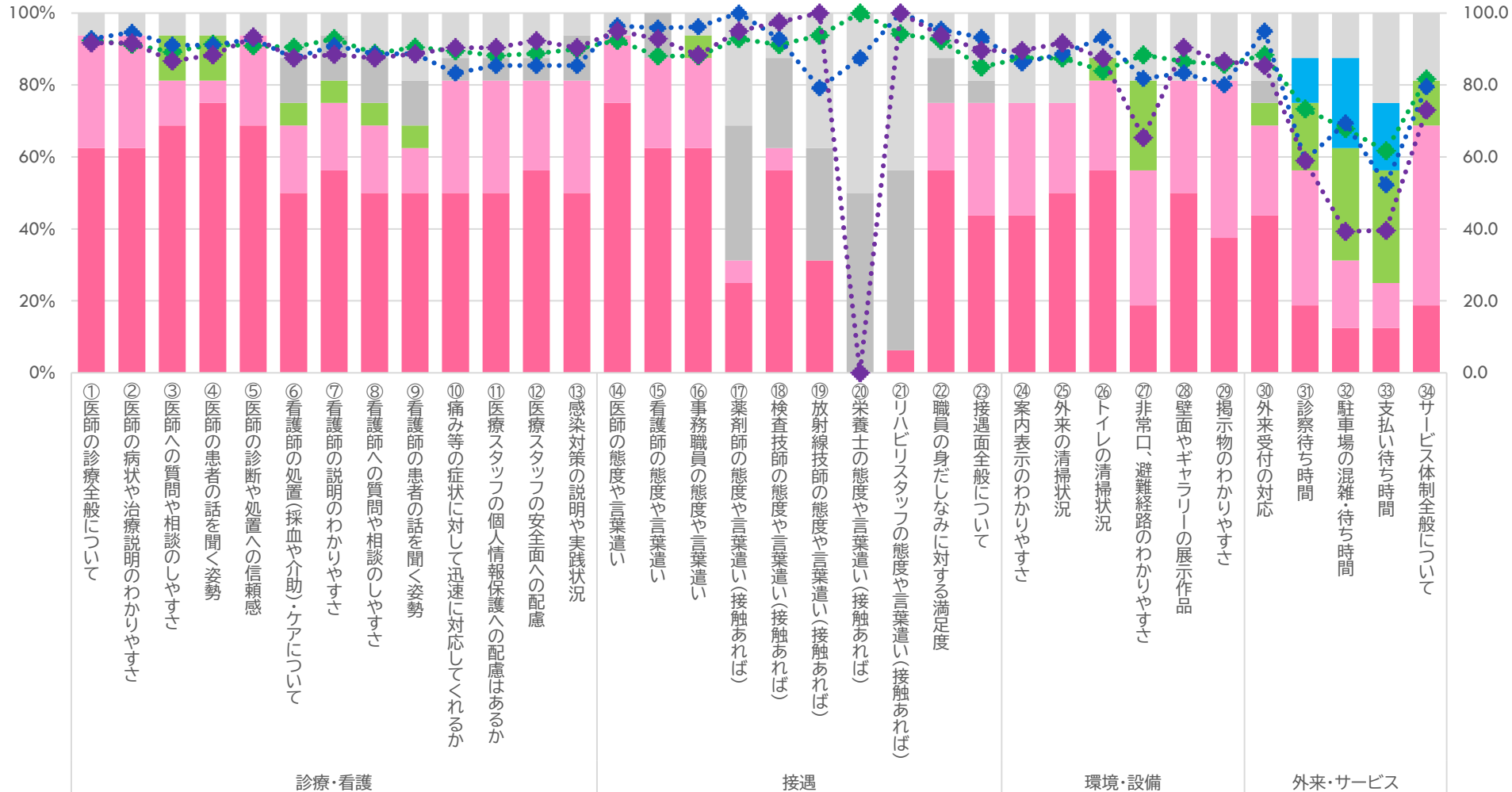
診療科別  
皮膚科(有効回答数25)



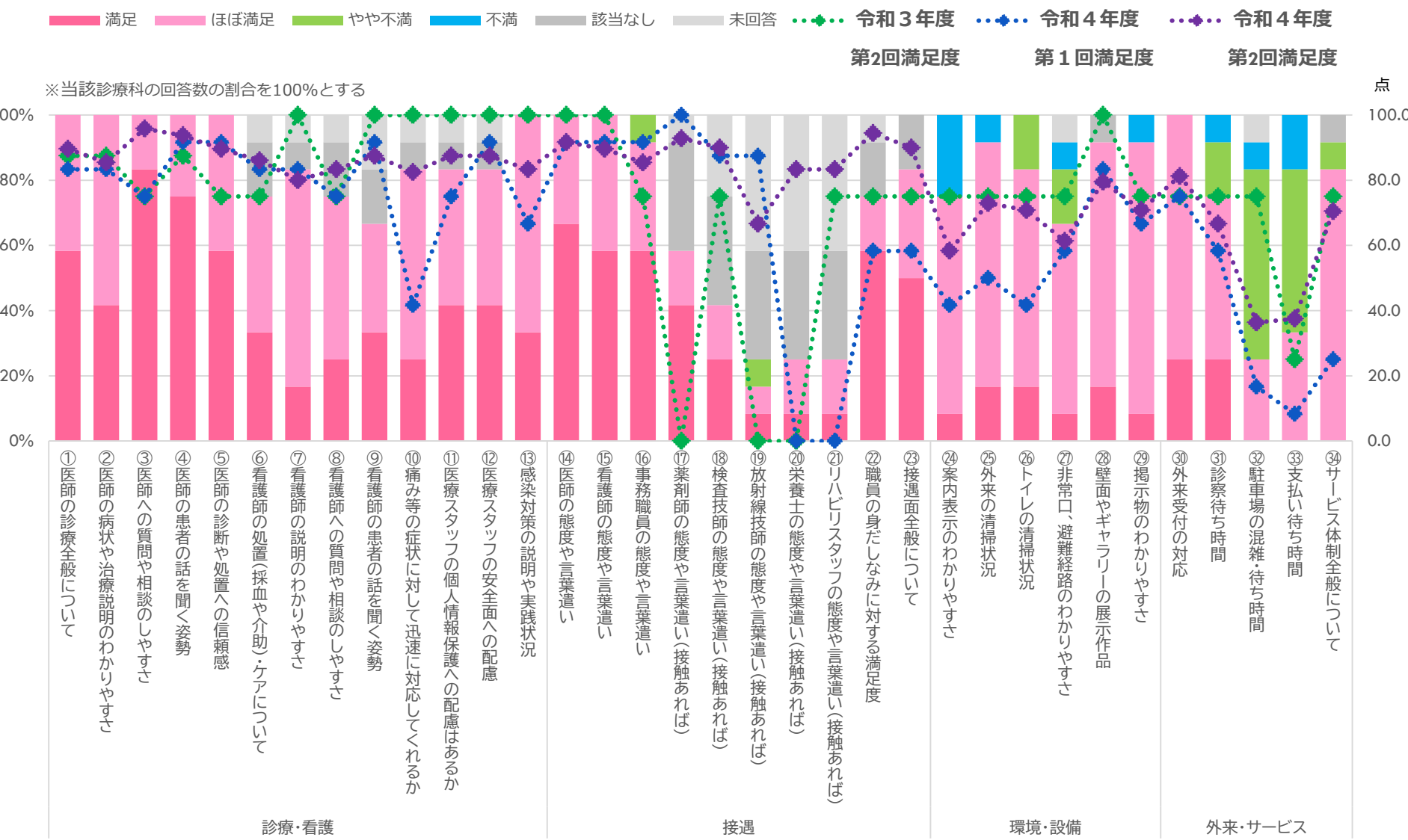
診療科別  
形成外科(有効回答数21)



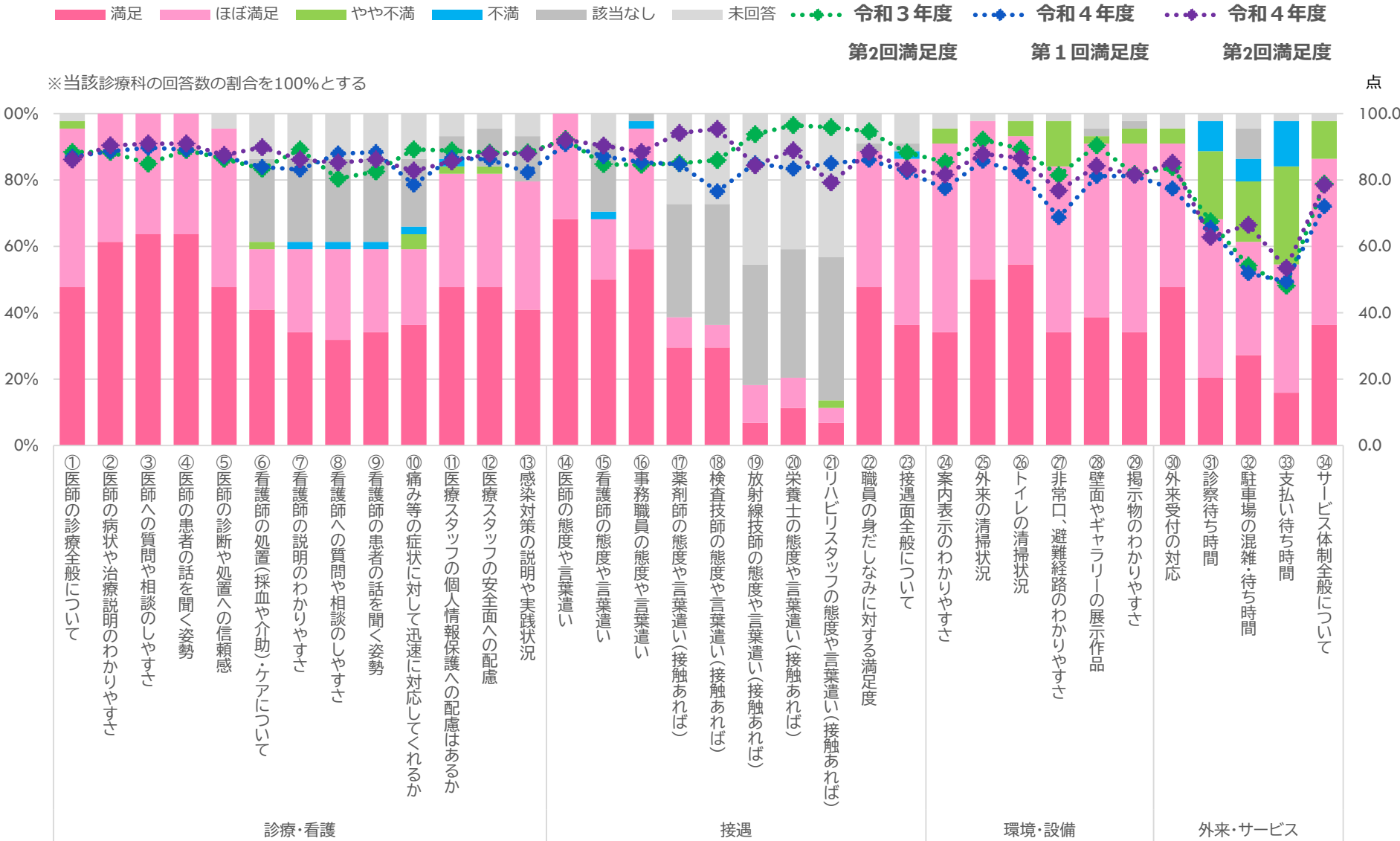
## 脳神経外科(有効回答数16)



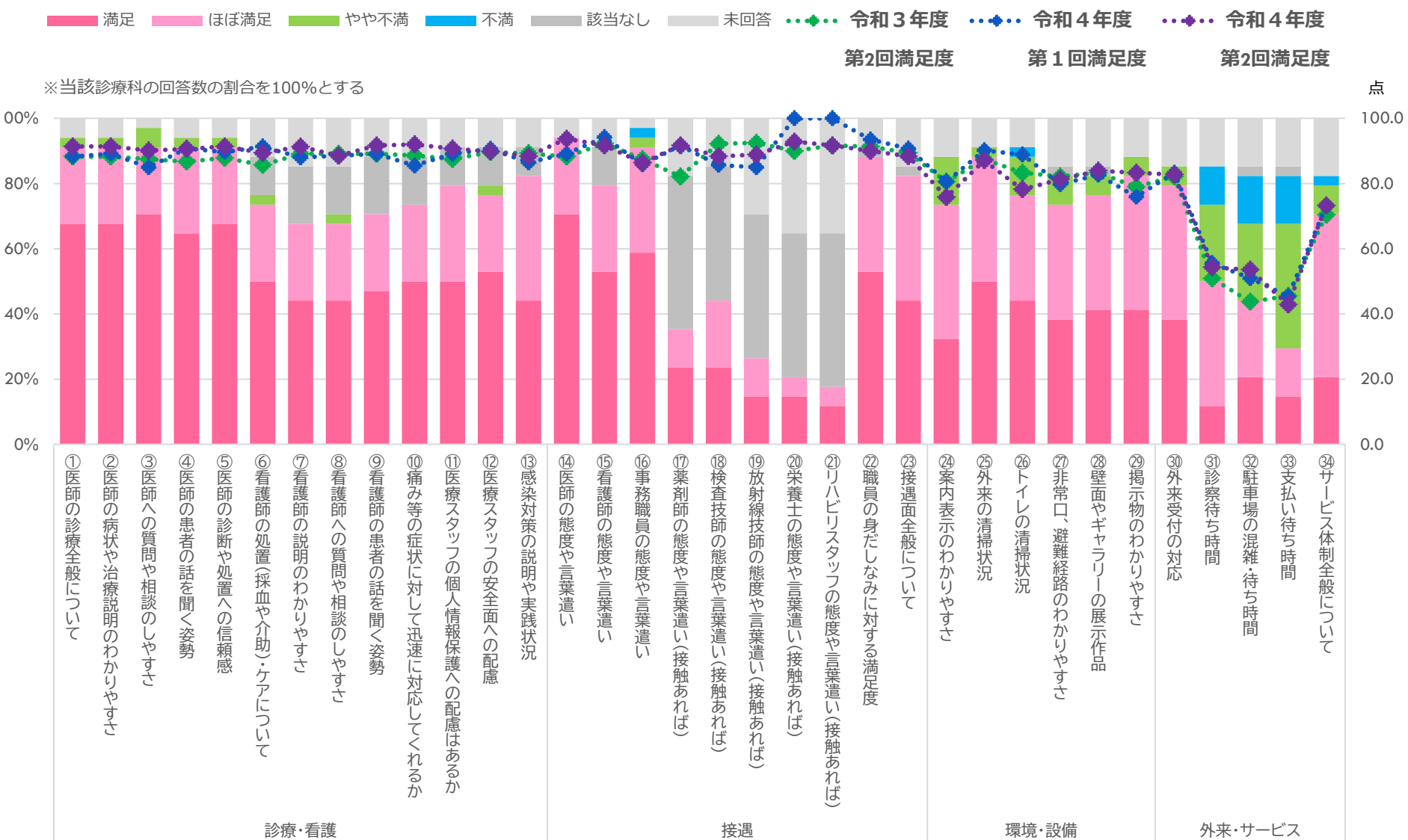
診療科別  
麻酔科(有効回答数12)



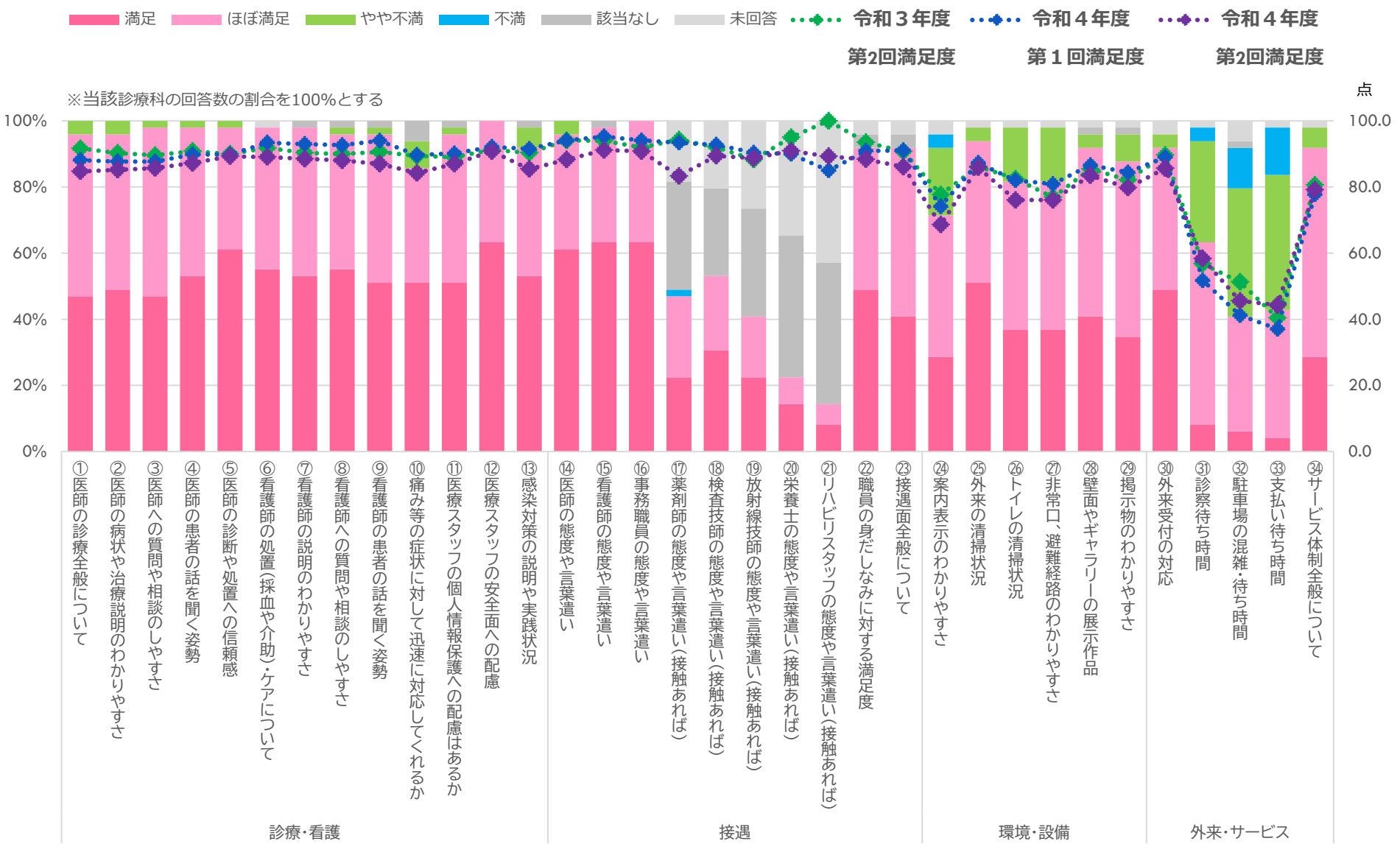
診療科別  
精神科神経科(有効回答数44)



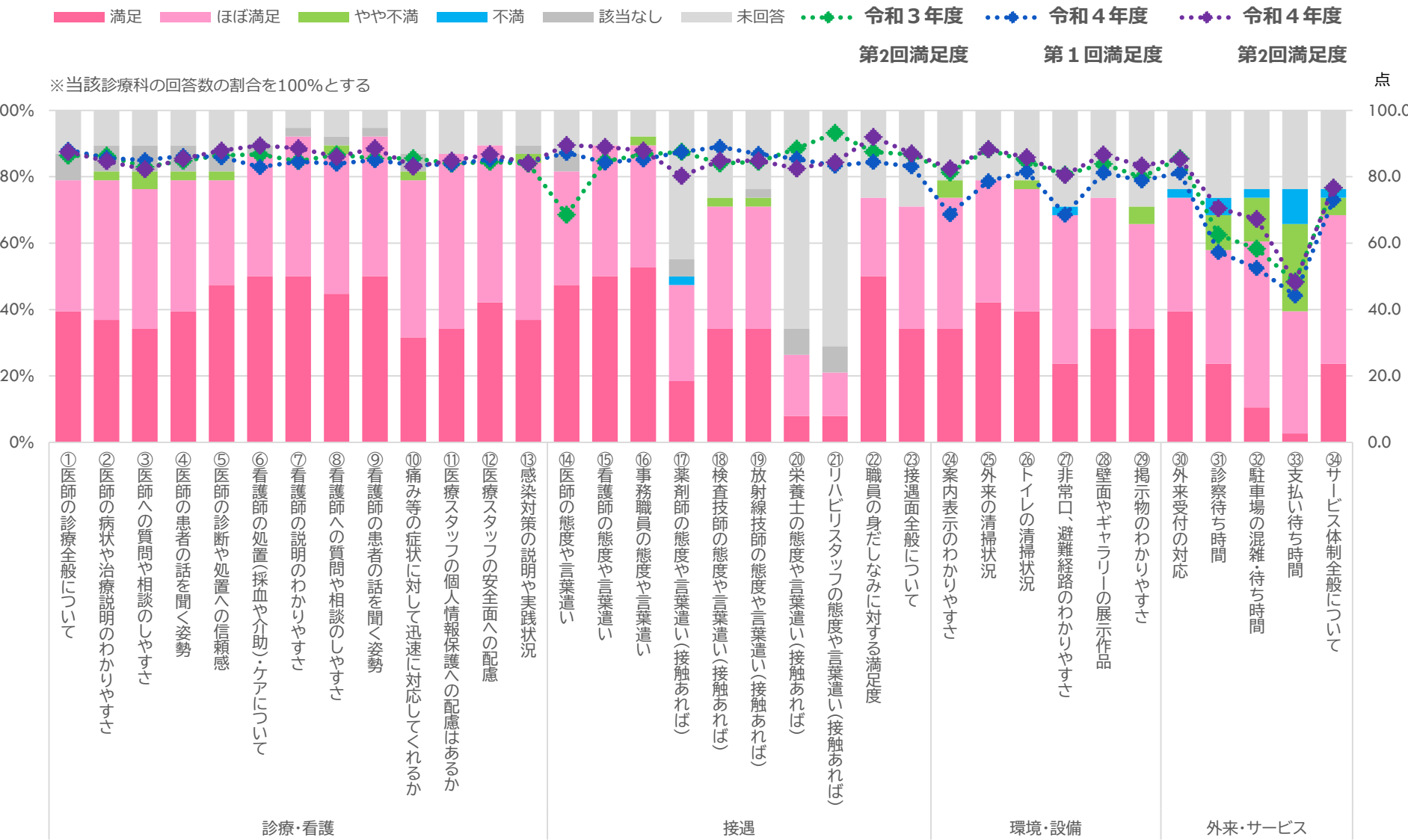
診療科別  
小児科(有効回答数34)



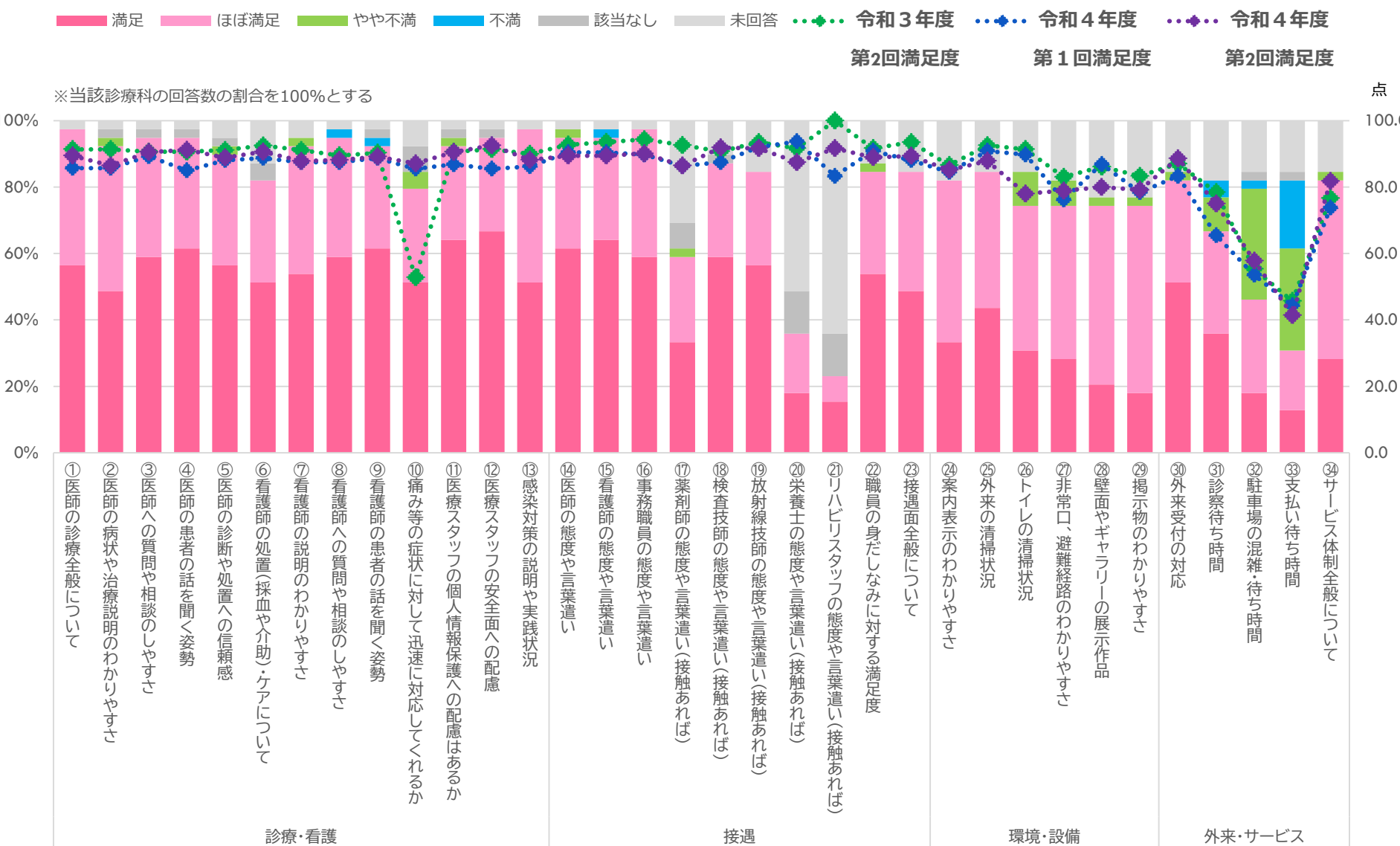
診療科別  
産科婦人科(有効回答数49)



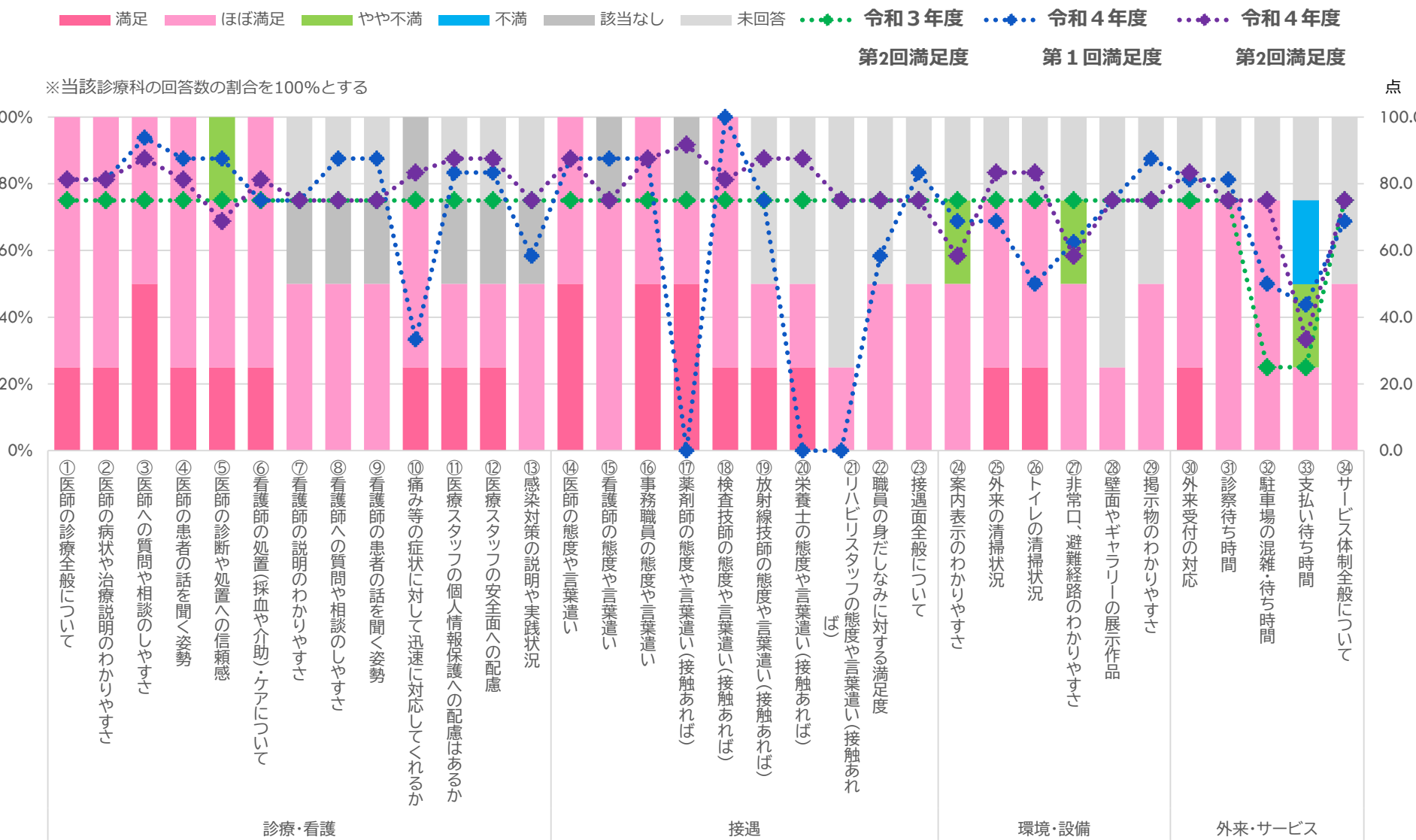
診療科別  
放射線診断科(有効回答数38)



診療科別  
放射線治療科(有効回答数39)

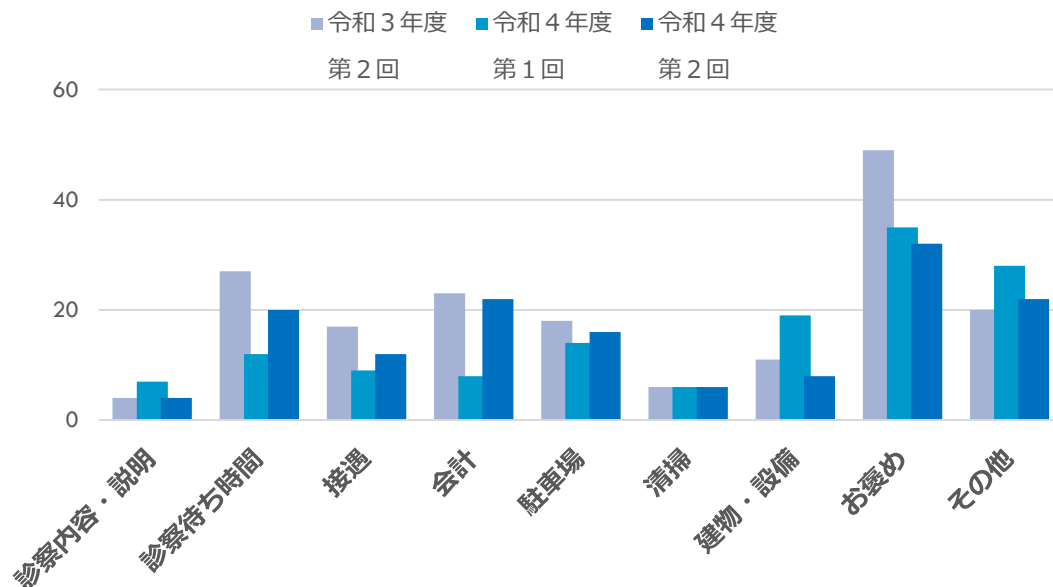


診療科別  
総合診療部(有効回答数4)



# 【自由記載・ご意見等】 医科

|         | 令和3年度<br>第2回 | 令和4年度<br>第1回 | 令和4年度<br>第2回 |
|---------|--------------|--------------|--------------|
| 診察内容・説明 | 4            | 7            | 4            |
| 診察待ち時間  | 27           | 12           | 20           |
| 接遇      | 17           | 9            | 12           |
| 会計      | 23           | 8            | 22           |
| 駐車場     | 18           | 14           | 16           |
| 清掃      | 6            | 6            | 6            |
| 建物・設備   | 11           | 19           | 8            |
| お褒め     | 49           | 35           | 32           |
| その他     | 20           | 28           | 22           |
| 計       | 175          | 138          | 137          |



## 〔診察内容・説明〕

- 専門用語で話されると、素人には分からない。「質問ありますか？」と言われても、聞くこと自体が分からない。別の診療科の医師は、分かりやすくかみ砕いて説明してくれるので、どうしても比べてしまう。
- 大学病院に期待するものは、病状の説明と対応（患者としての）を今一度説明が欲しい。
- CT検査がわかっていればリブレをつけてこなかったので予定を前もって聞きたかった。
- 尿検査、紙に書いてくれてよかった。

## 〔診察待ち時間〕

- 朝血液検査待ち時間が異常に長い。
- 診察の待ち時間が長かったのが大変でした。
- 診察の待ち時間がとにかく長い！！予約時間から1～2時間ずれることなんてざらで何のための予約かわからない。

## 〔診察待ち時間〕

- 診察の予約を取る時（駐車場）と（待ち時間）の早い時間帯に予約を取るようになっています。受付して、チェックインしているのに、自分の番号が表示されないのはとても不安になります。以前にも書いたことがあります。
- 診察室表示板の案内が不十分。順番待ちの時間等がわかりにくい。
- 予約してても、1時間以上待たされる時がある。（他の診療科）
- 〇〇科のみではなく平均していえることは（他の科）も予約時間通り無理だろうけど患者の立場も考慮して待ち時間を少なくしてほしい。診察中の番号のみでなく、次の番号も表示していただけるとありがたいと思います。
- 外来、採血、会計の待ち時間が長い。
- 待ち時間はなるべくスムーズをお願いします。

# 【自由記載・ご意見等】 医科

## 〔診察待ち時間〕

- ○○科の診察室の前の待合椅子が常に満席になっていて、遠くで待たなければいけない時があり、そこがちょっとだけ不満です。それ以外は色々お世話になりありがとうございます。
- 予約時間の意味がない。10時予約で診察の終わりが14時はおかしすぎる。
- 診察の受付ができていなかった。約2時間も待った。
- 診察室の少し離れた所でも、順番がきたらわかるようにしてほしい。
- 病院全体としては「満足」でも良いが、採血、レントゲンなどの検査がスムーズであるのに対し、「診察」毎月通っていて、一番短くて30分、平均1時間半～2時間、悪い時だと3時間待った事もある。→病人を待たすのは良くない。
- 診察の待ち時間をもう少し改善してほしい。予約時間より30分以上（日によっては1時間近く）待つのはきつい。
- 診察時間が長い事、30分以上の人がいます。
- 診察まで待ち時間が長かったけれど、丁寧に診察していただいたので対応などほぼ満足です。
- 予約しても時間通りにならない。
- 予約をしても外来の人を先に診察するので待ち時間がとても長いです。9:30の予約なのに11時の診察です。ちょっとひどすぎると思いませんか？予約の意味がないです。
- 検査へ行行く案内など、わからないことは丁寧に教えてもらえました。待ち時間は長かったです。

## 〔接遇〕

- 駐車券を貰うのに、カルテがないので押せませんみたいに言われて、わざわざ取りに行った。いやらしく言われた。
- 朝総合受付での女性事務員さんの声が小さすぎて聞き取りにくかった。
- 入院時不親切だと感じる対応が多々ありました。
- 声が小さい、聞こえない。
- 受付の人、態度良い人は、いつも笑顔で優しく接してくれますが、態度の悪い人は、怒っているかの様な口調で言われます。両極端！！そんなに限って声が小さくて聞こえない。マスクやビニールカーテンのせいもあるかと思いますが、もう少し大きな声で話して欲しい。（特に○○科！！態度悪い人が多い。△△科は笑顔の人が多い）
- 受付や事務の方の態度があまりよくない。
- ○○科の先生の診察の呼出が聞こえにくい。ソーシャルディスタンスで部屋の前にいられない事もあるので…△△科にも行っていますがそれらは聞こえます。
- 受診科によります。外来は良いですが、昔（8年前）入院時は、書けない程酷いものでした。看護師は医師前では、よい顔をし、入院患者に対し、とても残酷でした。こうして外来にうかがい、ずいぶん違うなと実感しています。
- ○○科の○○先生は話を聞いてくれない。対応はつめたい、まったくこちらを向かず対応、変更できるなら変更したい。先生にしたら軽症の患者で診察しがいがいいのかもしいが患者は、少しでもこのツライのをどうにかしてほしいのに。
- 先生のアナウンス声小さくてよく聞きとれない時がある。（呼び出し時）

# 【自由記載・ご意見等】 医科

## 〔待遇〕

- 待遇は医師・スタッフによってばらつきがある。
- 診察室での医師とスタッフ（おそらく看護師）の雑談が待合室につつ抜け。しかも、診察開始（予約）時間を過ぎても続いていたので、雑談（映画の話）待ちかと思いました。

## 〔会計〕

- 支払い時の待ち時間が長すぎる。
- 会計の待ち時間が長い。
- 会計の支払い早くなりますよう。
- 待ち時間がわかるアプリ等の導入(受付番号、会計共に)
- 支払い待ち時間がもう少し早くなれば良い。
- 支払い待ち時間、20分位でお願いしたい。（月曜日は特に長い）
- 会計が3カ月に1回は間違えて会計時間が長くなる。寒い時外で長時間待つのはつらい。
- 会計の間違いが多すぎる。何度も同じ間違いがあり、そのたびに30分間～1時間程度待たされた。後になって会計のミスが分かり追加請求をされたことも何度かあった。
- 会計、初診受付待ち時間が長い時は大変だと感じます。初めて受診票提出窓口で行列に会いましたが、コロナで密になるし立ちっぱなしで辛く思いました。
- 受付と会計ともに1時間待ち、ちょっとかかりすぎです。
- 支払いの待ち時間以外は良いと思います。
- 支払いの待ち時間、人が多いから仕方ないのかな？
- 「支払い・精算」早くて15分、平均30分、時間によっては45分待ちで座る席どころか車イスの居場所がない。「不満」です。

## 〔会計〕

- 会計支払いまでの時間がかかるのが毎回しんどいです。これがなければあと40分は早く帰れるのに…といつも思います。〇〇病院にはアプリをダウンロードしたら、後から登録済のクレジットカードで支払えて待ち時間がいらぬシステムがありました。ぜひ早急にこういうシステムを導入してほしいです。そのほうが早く帰れる人が増えて待合ベンチの混雑解消にもつながると思います。というかコロナ禍になって導入されるかと思っていましたが、期待しつつもう数年…という感じです…期待しています。
- 曜日により、又時間にもよりますが。駐車場がかなりいっぱいの際にお支払いで、何時間も待つことがありますので、スムーズにしていだけれたらと思います。でも、多くの患者さんなので仕方ないと思っています。お世話になりありがとうございます。
- 会計のキャバを増やしたほうが良いと思う。体調の良くない人にとっては、会計処理の待ち時間が苦痛だと思う。混雑のない日もあるが、大体いつも混んでいる。
- 会計の事務の対応が感じ悪い。自分の言いたいこと（伝えたいこと）を早口で一方向的に話して、こちらが聞き返そうとすると嫌な顔をする。
- 会計支払いシステムの能率が悪いと思われる。長い列ができていますのでもう少し機器の導入が急がれる。
- 外来会計のモニター掲示板支払い順番が前後したりして分かりにくい。（例：支払いOKが100表示で90はまだ）
- 人数を増やすか機械を置いて効率よくしてほしい。
- 個別の受付で、待っているのに2人で話している時あり。引継ぎで話しているのであれば、待っている人に気がつかないはずはないと思うので、一言「お待ち下さい」とか声かけをするべきだと思います。

# 【自由記載・ご意見等】 医科

## 〔駐車場〕

- 駐車場が限られていて、大変な時間帯がある。
- 駐車場が少ない。
- 駐車場がせまい（ベビーカーの出し入れや乗り降りがしにくい。立駐のスロープが車と同じ所しか出るところがない。）
- 駐車場の混雑は本当に困ります。
- 時間によっては駐車場に車を停めれない時があります。
- 駐車場、よく逆走して体当たりしそうになる。毎回2～3台見かける。なんとかならない物でしょうか。バックで入れていたら、急に前から来るはずのない車が突っ込んできて当たりそうになって怖い思いを毎回来る度にしている。防犯カメラ、(偽物でもいいので)大きくつけるとか、カーブミラーでっかいのをつけて欲しい。以前、駐車券を取る所を逆走しているのを見た。
- 障害者用駐車場に通常の人が勝手に停めている人を多々あり。本来の役割を果たしていない。
- 駐車場が遠いので足が悪いととても大変。駐車場にエレベーターがないから足が悪いと屋上に止めた時ものすごく大変。
- 駐車場混雑がある。どこか一カ所でも係の人が対応してくれる駐車場所がほしい。車（高い物）が乗っているので、機械で精算が難しい、たいへん苦勞している。
- 駐車場で逆走する車がたまにあり、怖いです。
- ご年配の方の駐車場の利用がすごく悪い。足が痛いだけで障害者スペース利用して必要な人が使えない。立駐をもっと増やして欲しい。子供連れだと利用しづらい。
- 駐車場の出入口がわかりづらい。

## 〔駐車場〕

- 駐車場の案内板や道路表示がわかりにくい、駐車場への入口誘導がわかりにくい。192国道からの入口辺りを地下歩道にしてはどうか？（地下鉄の乗り場のようにエレベーターをつけて）右左折の車両による交通渋滞の緩和につながる、歩道や自転車の安全確保にもなる。国・県・市の協力が必要だが、やる価値はあるのでは？
- 体調が悪くて病院に来ているのに、一人しかいない人にとって駐車場が遠い。足腰が悪いのに3階まで階段を上がって端まで歩く、ほんまにしんどい。誰か車に乗せてくれる人がいる人はいいけど、そこは不親切ほんまに何とかしてほしい。
- 患者を玄関に降ろしたいけど誘導されると駐車場の方へ行ってしまう。一言目印がほしい。又、帰りの際も玄関まで行く方向が不明であり、初めて来て迷ってしまった。
- 障害者駐車場に朝早く身体障害者でない人が車を停めて居座るのを止めてあげてほしい。

# 【自由記載・ご意見等】 医科

## 〔清掃〕

- お手洗いのゴミ箱がいっぱいであるのでもう少し清掃をして欲しいです。
- 病院の掃除であまりにも清掃状況が悪かったのは残念でした。特にトイレがひどく驚きました。入院生活で、それだけが残念でした。
- トイレが汚い時がよくあります。清掃が悪いのではなく利用者のモラルの問題ですが。清掃員が大声で雑談していることがよくあり不快です。
- 総合受付の前の椅子に血が流れた跡が付いていました。定期的に見回りや消毒・清掃などしていただきたいです。患者が多く座れる椅子も限られていますので。（足の悪い方などもいらっしゃる。）
- 入院でも思ってたのですが、清掃の方が、夏暑いのに衿つき（綿繊維でもない）の制服・半袖シャツで、汗だくになってきれいにしてくれていて。声をかけると汗だくで大変とのことでした。よくして下さるだけに、見ていて苦しかったです。夏は衿なし丸首シャツで、肩ぐりがゆったりしているものではどうなのでしょう。私でも、丸首で、ゆったりしたものを着ています。（患者も普通の人も）
- 清掃員、男性、大声で無駄話が貴になりました。1～2年前の事。

## 〔建物・設備〕

- 杖を持ち歩いています。血液検査の所のように杖をかける所をもう少し増やしてほしい。玄関の診察カード受信機、受付カウンターなど。
- 中央診療棟どこに何があるか分かりにくかった。
- 院内の案内通りに行ったら目的の場所に行けなかった。矢印が反対だった。もっとわかりやすく表示をしてほしい。
- 植物を置いて欲しいです。
- 尿検査時のトイレが少しせまい。
- 検査に行くのが、診察室から離れているので、時間がかかりました。

## 〔建物・設備〕

- 検査・支払いまでの待ち時間が長い。特に血液検査は1時間半～2時間待ったことがある。座る場所もなく困ったことがある。椅子が増やせるなら、パイプ椅子でもいいので多い時は増やしてもらいたい。（壁際に、パイプ椅子を畳んで並べたり、丸椅子を重ねて置いて混雑時にご自由にお使いくださいと置いてあるといいと思う）退屈なので、特に待っている間TVが見れるようにTVを増やして欲しい。TVでなくても、短編のアニメ・ドラマ・病気について豆知識などのDVDを流すとかして欲しい。徳大病院内の図書室を利用できるようにするものいいかもしれない。手術前検査は半日かかるから。
- 診療のベッドはパラマウンドがよい。

## 〔お褒め〕

- 主治医の先生を尊敬しております。
- 特に不満はないです。〇〇先生話しやすく素敵です。
- いつも親切に接して下さいありがとうございます。
- 2年間お世話になっています。とても助かっています。これからもよろしくお願いします。ありがとうございます。
- 先生方はよく相談にのって下さり感謝しています。
- 〇〇科、△△科とお世話になっています。ありがとうございます！！
- 〇〇科、〇〇Drはじめ親切で信頼している。
- 院内が清潔で気分良く、待っていられます。照射に毎日通っていますが、職員の方も親切にして下さり安心しております。ありがとうございます。
- 満足しています。
- コロナ禍での医療業務はとても大変だと思いますが、これからも徳島の医療を支える大学病院であり続けて下さい。

# 【自由記載・ご意見等】 医科

## 〔お褒め〕

- 設備が整い、最新の医療を受けることができます。高齢者にとっては、一人では行けない病院です。60代の私でさえ、予約日には不安です。広すぎて迷う事があるからです。先生は、親切で、説明もわかりやすく、安心しています。
- 術後に足が腫れてみていただいた時も、丁寧に診察してくれて、他院を紹介してくれたその時も外来の師長が地図など準備してくれて対応も早かった。
- 以前に比べれば待ち時間も少なくなり、受診しやすくなった。建物も綺麗になったので、窮屈な感じもなくなった。
- もう20年来お世話になっておりますが、大変満足しております。ありがとうございます。レストラン、タリーズさんもとても気持ちよく対応して下さいます。3回入院をさせて頂き、大変お世話になりました。外来での診察も丁寧にさせて頂いております。お薬も私の体に合っていると思います。事務当直に電話させて頂いた時も、丁寧に対応して頂きました。主治医の先生に、外来の日や、その日以外の日にも、電話で話を聴いて下さるので、大変嬉しく思います。看護師さんや薬剤師さんや作業療法士さんも優しいです。
- 病院のベッドのようなものでこちらに来て、移動が大変だったのですが。看護師さんに声をかけて頂き、一緒に手伝って頂きました。検査をする事になったのですが、検査の部屋まで付き添って下さいました。大変感謝しております。ありがとうございました。
- 子供が受診しています。導尿をはじめることになり、とても不安がありましたが、先生の説明も分かりやすく、看護師さんに優しく教えて頂いていつも声をかけて頂いてとても安心して導尿を進めることができます。また、これからもよろしくお願いします。

## 〔お褒め〕

- ○○先生に診てもらおうと治る気がします。ありがとうございます。
- 主治医の先生がわかり易い説明と的確な処置、優しく信頼しています。
- 入院中の医師、看護師の気配りの良さに救われました。
- いつもよく診ていただき感謝しています。ありがとうございます。
- 感謝の気持ちで診ていただいております。
- 担当の先生には大変よくしてもらっています。
- 徳大好き好き大好き
- 全般的にとっても満足しています。
- いつもやさしい笑顔で接して下さる職員さん達に感謝しています。
- いつ来院しても気持ちよく対応下さいまして、良いです。
- 病院全体はいつも綺麗で衛生面ではとても安心している。
- いつも大変お世話になりありがとうございます。
- いつも丁寧な対応をして頂いて満足しています。
- いつもありがとうございます。
- 皆優しかったです。

# 【自由記載・ご意見等】 医科

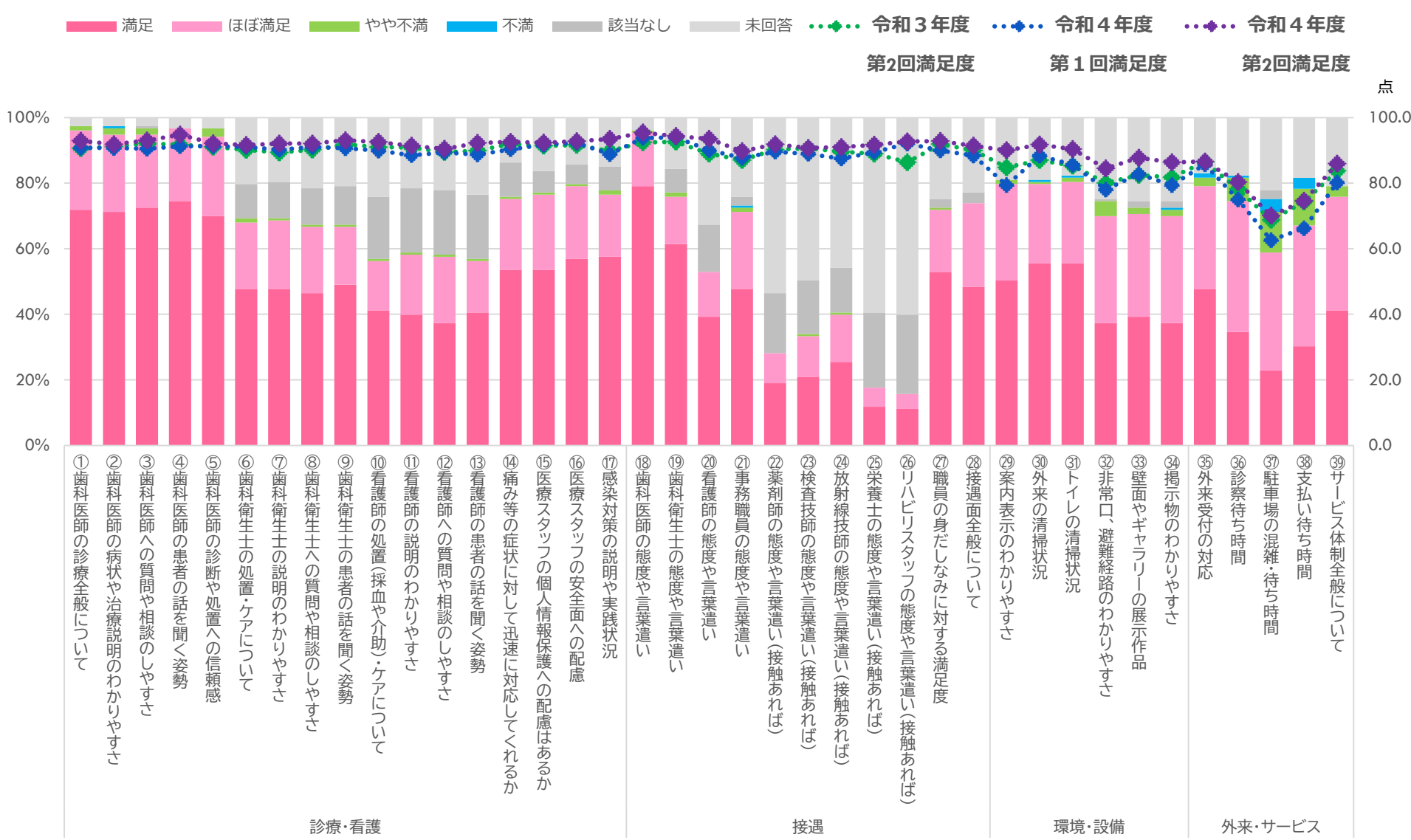
## 〔その他〕

- 朝8時前に玄関前に多くの人が並んでいる。受付2時間前以前に並んでいる人(つまり10時以前受付予約)の人には並ばないように指導してほしい。また、自家用車で来ている人にはあらかじめ整理番号を渡して、車内にて待ってもらうようにして、できるだけ密にならないように指導してほしい。
- 8時の開錠前の混雑に対して、なんらかの対処をご検討ください。暑さ、寒さの厳しい時期に体調が明らかに悪そうな方が列の後方に並ばれている様子は、見ている方も心苦しい気持ちになります。よろしくお願い致します。
- 朝入口が開く時間、これから寒くなるのに長い行列ができています。どうにかならんかな？(駐車場に停めるのに困るから早く行ってます。)
- 今から寒くなるので、朝の待ち時間が少し改善してくれたらありがたいです。
- 40年以上通院しているので年々進歩していることがよくわかります。あえてお願いするならば早朝から8:00の並びの時の防寒、暑さ対策等少しずつ改善いただければありがたい。基本的に満足です。採血のレベルアップ(痛み軽減)AIの導入などを検討していただければと思います。
- 早く採血をしてもらおうと、朝7:30頃から野外のベンチに座ったり、ベンチがないときは30分くらい立って建物に入っていける、8:00まで待ちます。私はそんなに悪くないので待てますが、体調の悪い方は大変だと思います。何か良い方法はないのでしょうか。診察時間によっては再来受付機が使用できない様に現在なっていますが…
- コロナ感染予防のためもあると思いますが、早朝玄関があいてなく8:00まで寒空の中、外で待たされるのは厳しいです。(特にお年寄りの人には)

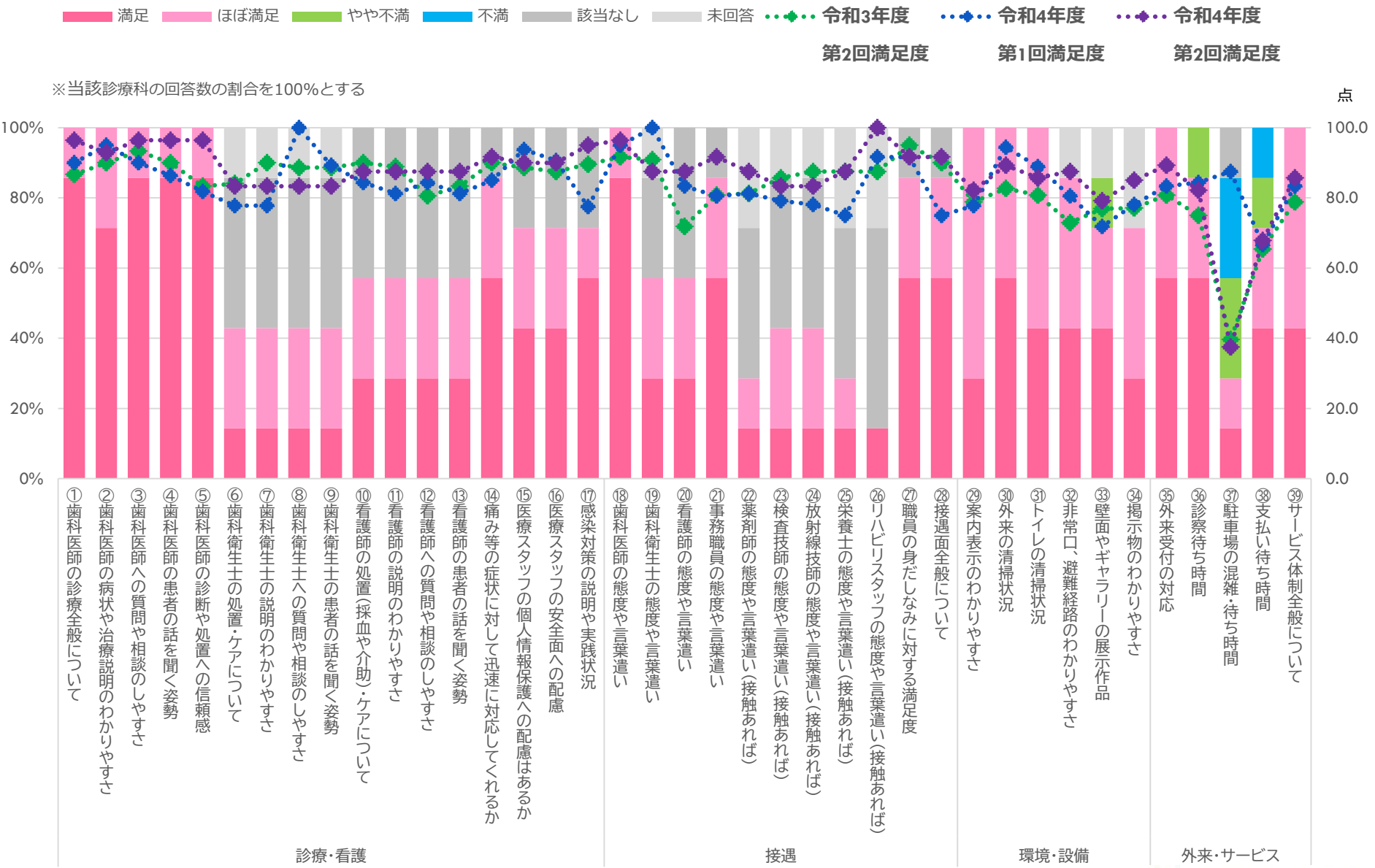
## 〔その他〕

- 冬場の朝8時開場は、寒くてつらいです。
- 診察と検査の間が中2週間もあるので、もう少し短かったら良いと思います。
- 駐車場、血液検査、混雑しており待ち時間が長く疲れてしまいます。支払い(午前が特に)。
- 待ち時間が長い。
- 待ち時間が長い時がある。
- 待ち時間が長くて、他のことはできなくなってしまいました。
- 合計の待ち時間長すぎ。もう少し短めにしてほしい。
- とにかく待つ、それだけで疲れる。
- 別の大学病院(県外)と比べてみました。
- ラーメン店を入れてほしい。ギャラリーの鳴門の写真がよかった。
- 階段のところに以前、ちぎり絵のような物があったが再来時になくなっていたのが少し淋しいと思いました。
- 高齢者に対する配慮。
- 案内やサービス員、人数は多いが役に立っていない人が多々見かける。
- 誘導がほぼないのと同じ立っているだけ。
- 患者支援センターのお薬窓口の薬剤師、勉強不足。看護師から院内処方に切り替える手続きを確認するように言われたが、知りませんとのことでした。

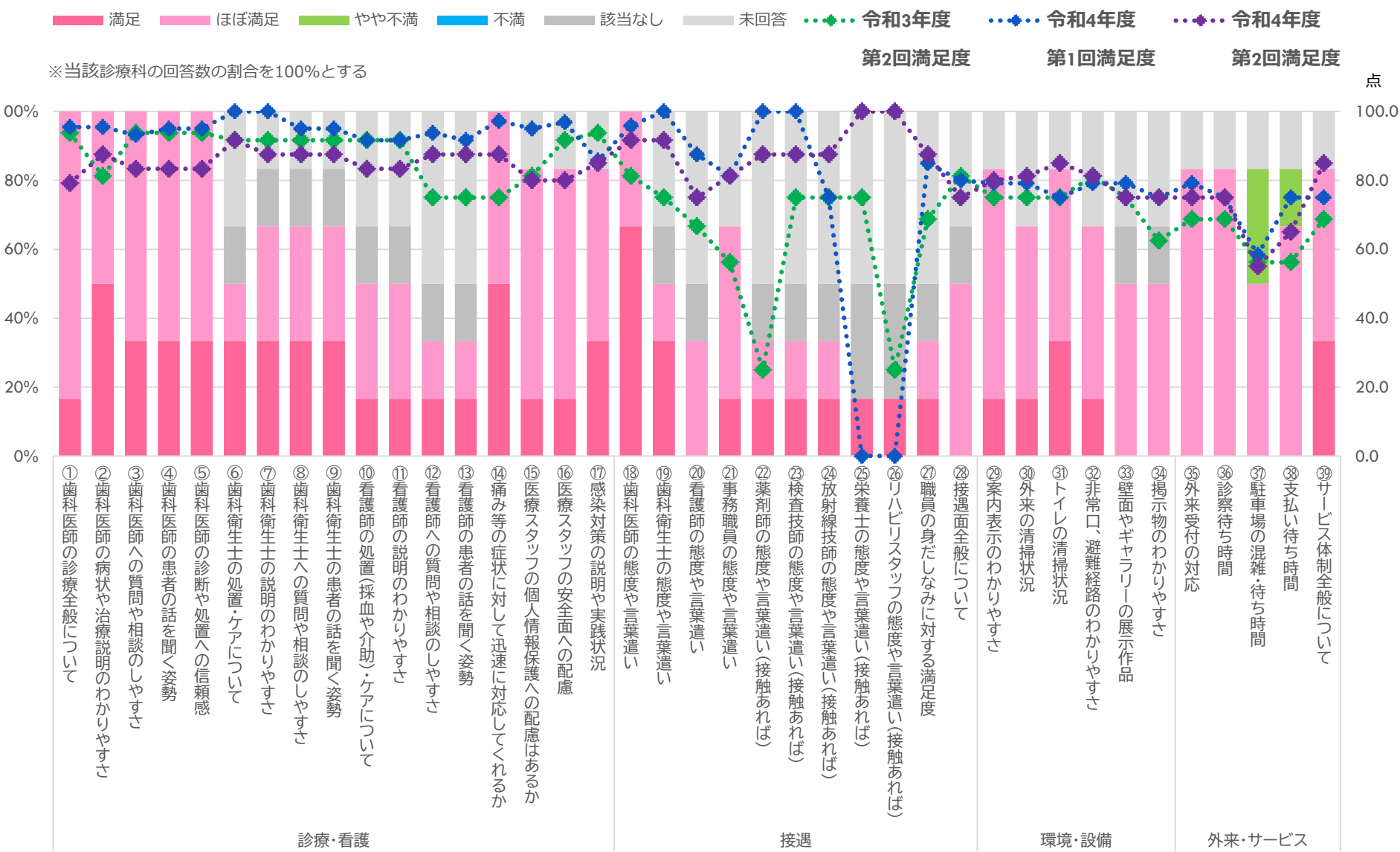
歯科全体(有効回答数153)



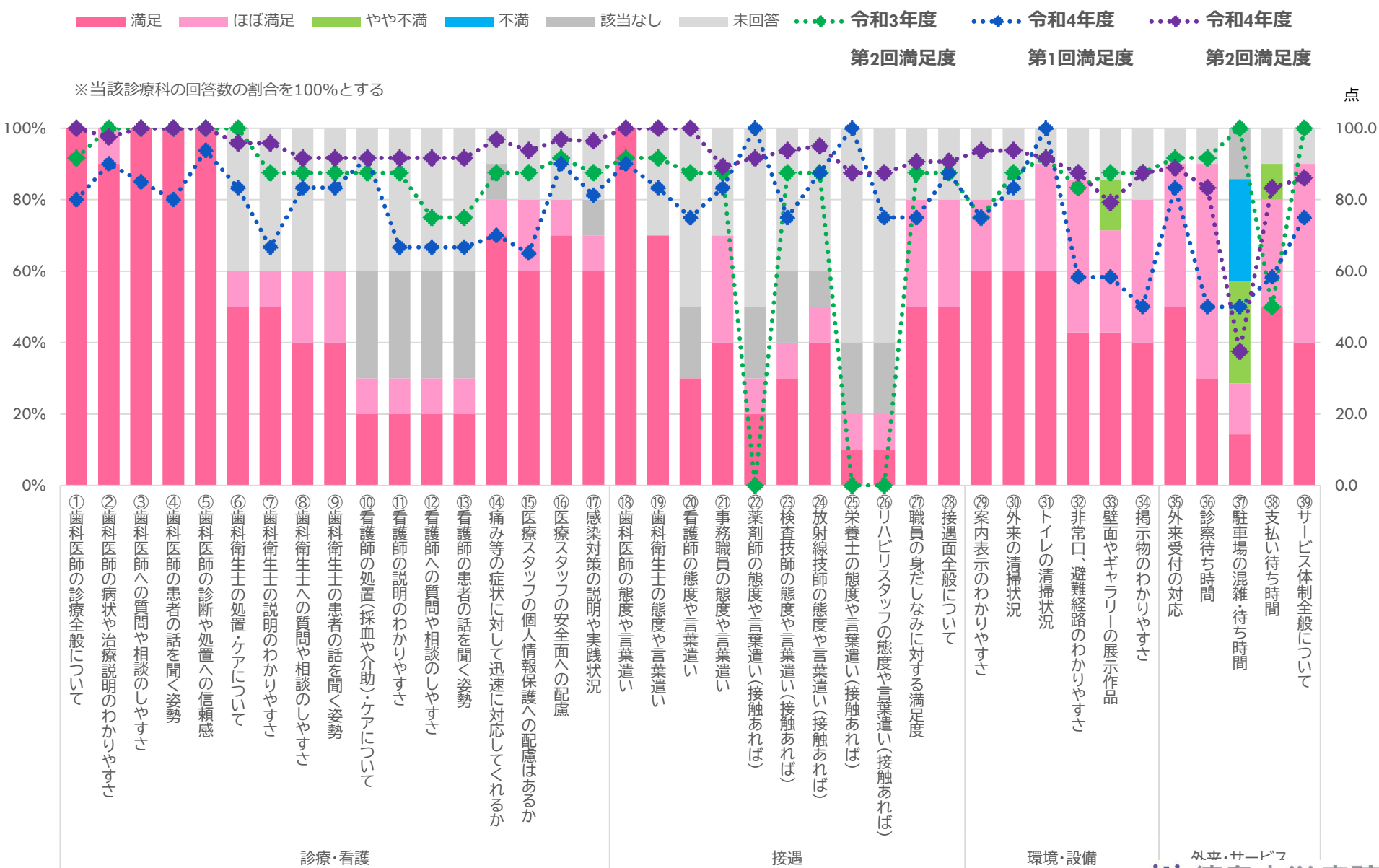
# 診療科別 むし歯科(第一保存科)(有効回答数7)



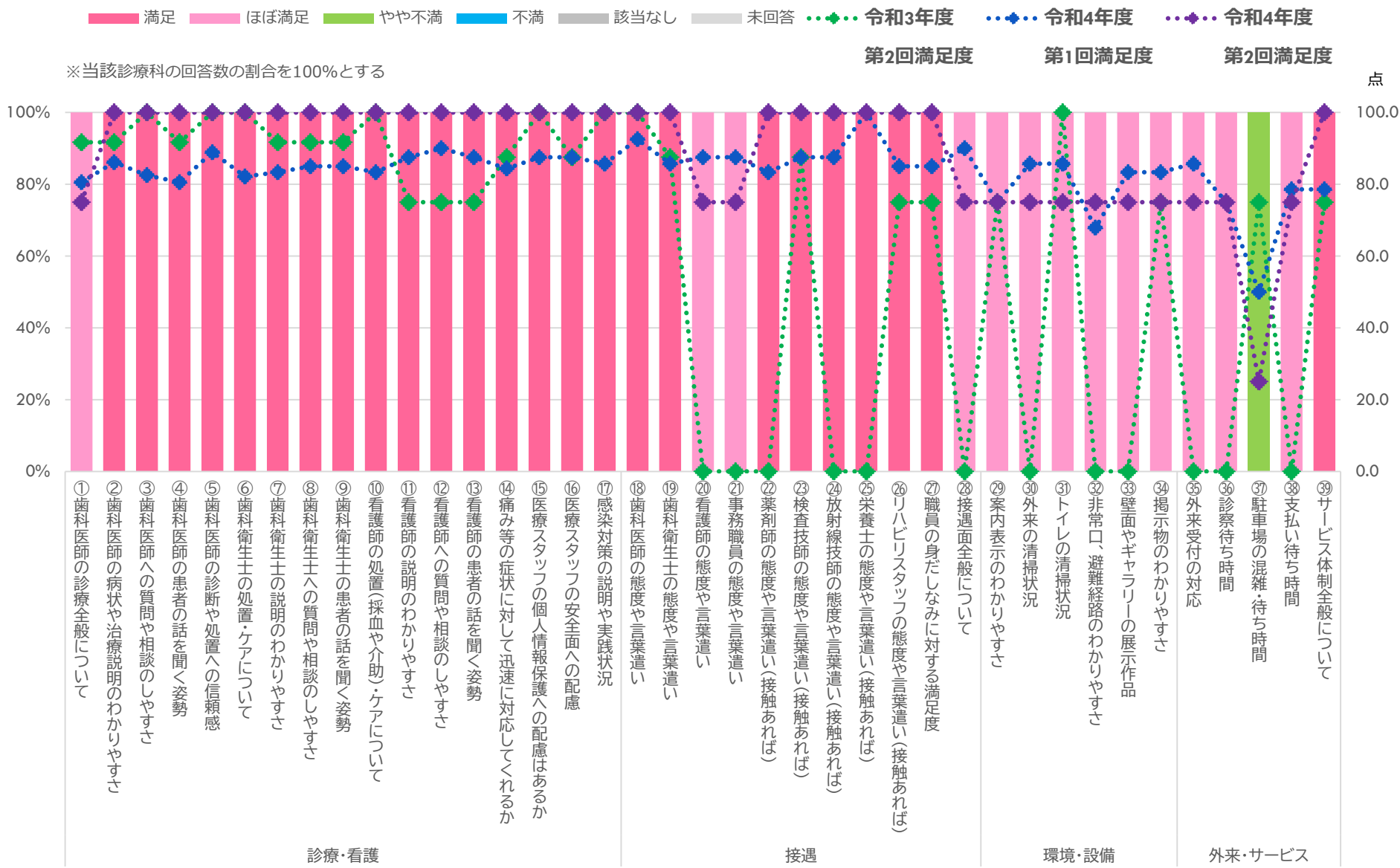
# 診療科別 歯周病科(第二保存科)(有効回答数6)



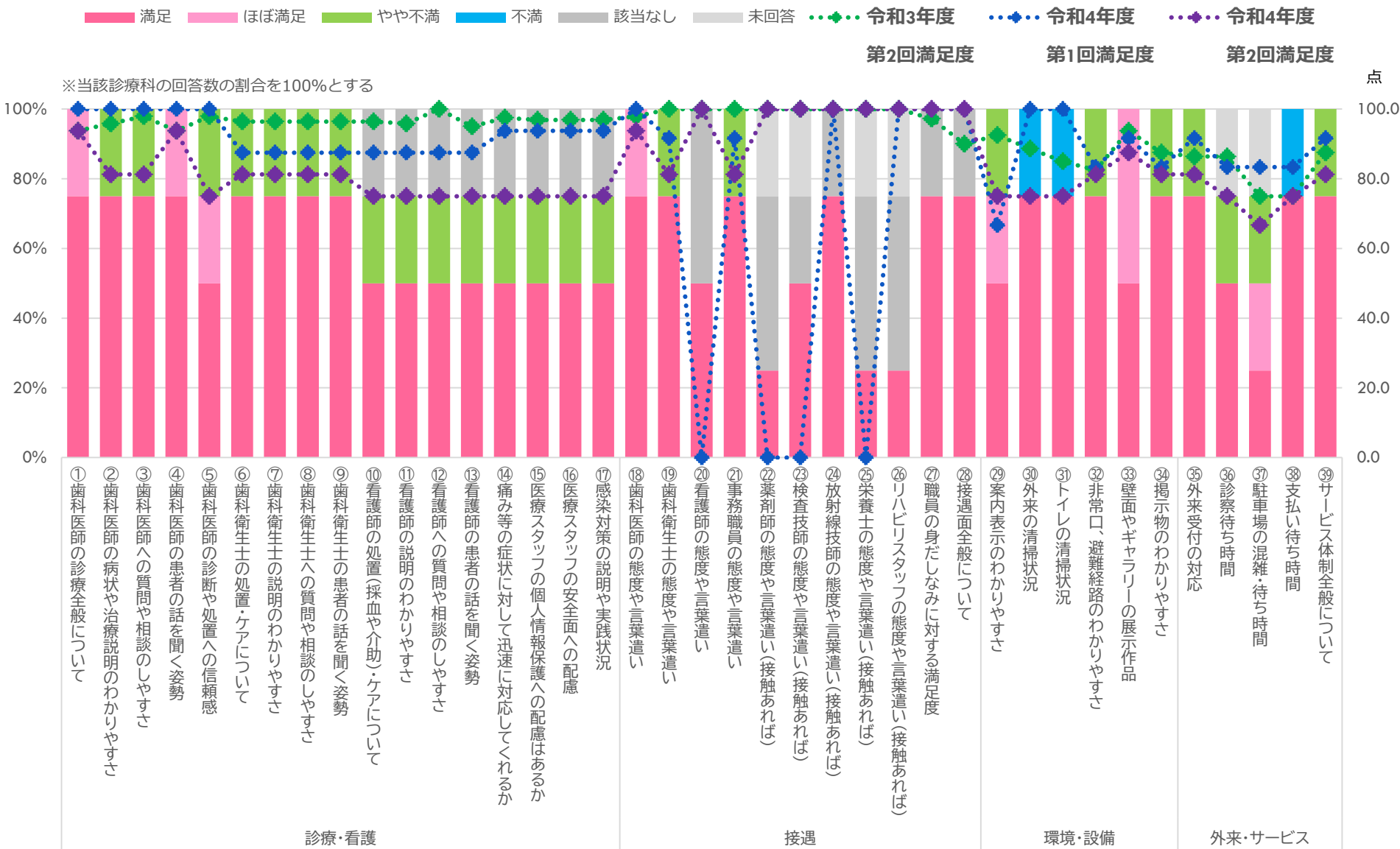
# 診療科別 そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数10)



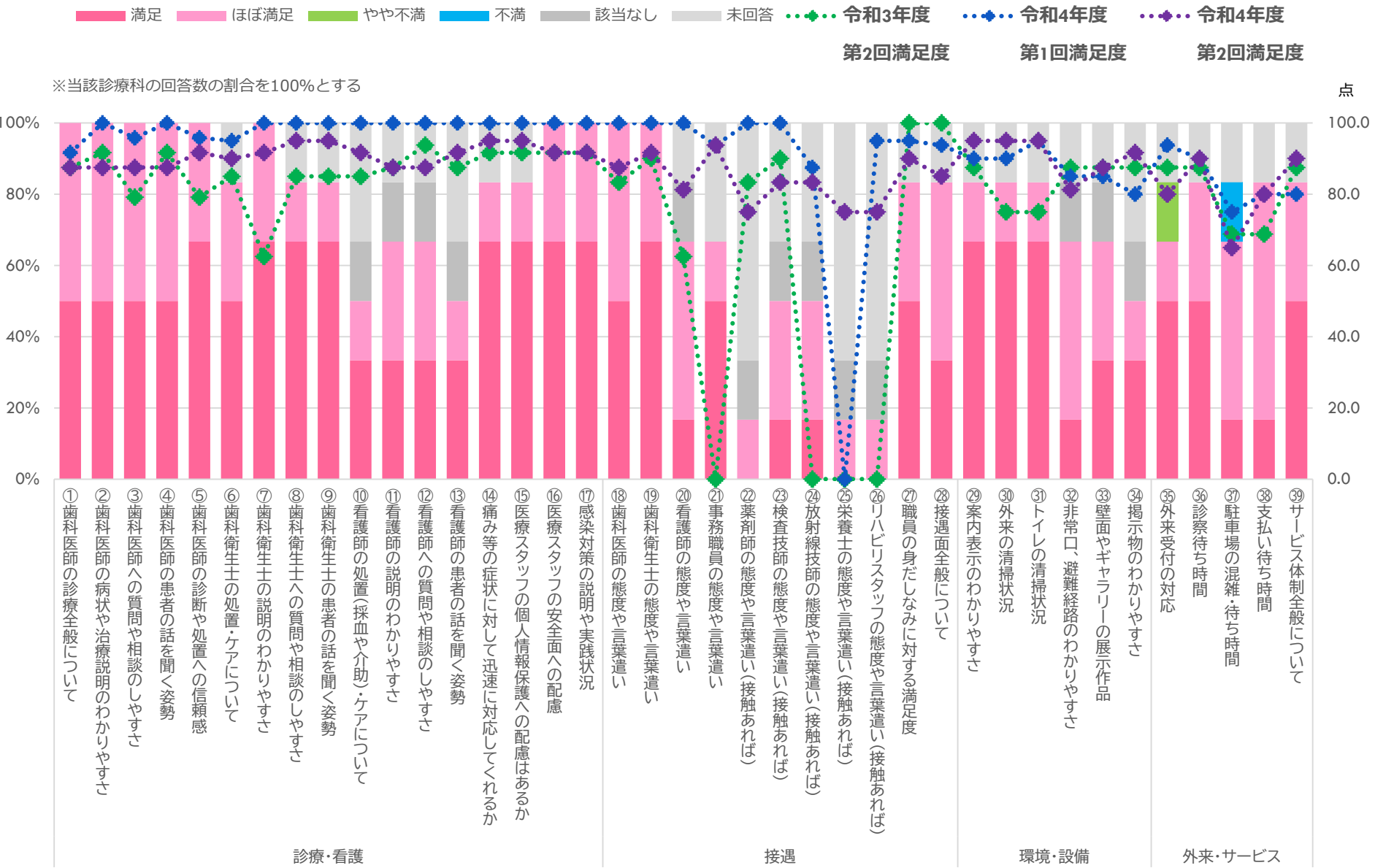
# 診療科別 かみあわせ補綴科(第二補綴科) (有効回答数1)



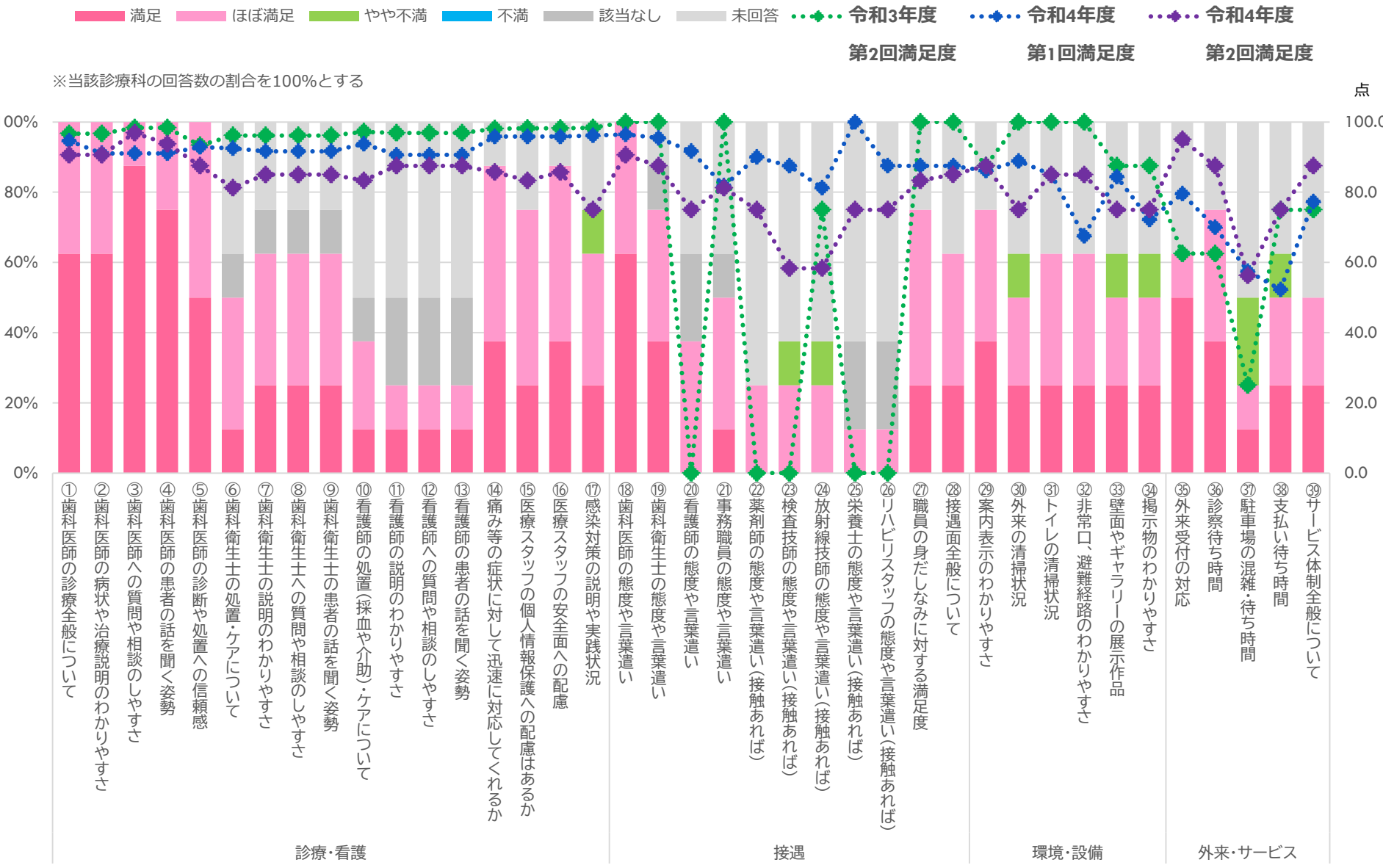
# 診療科別 歯科統合臨床センター(有効回答数4)



# 診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数6)



# 診療科別 総合歯科(有効回答数8)

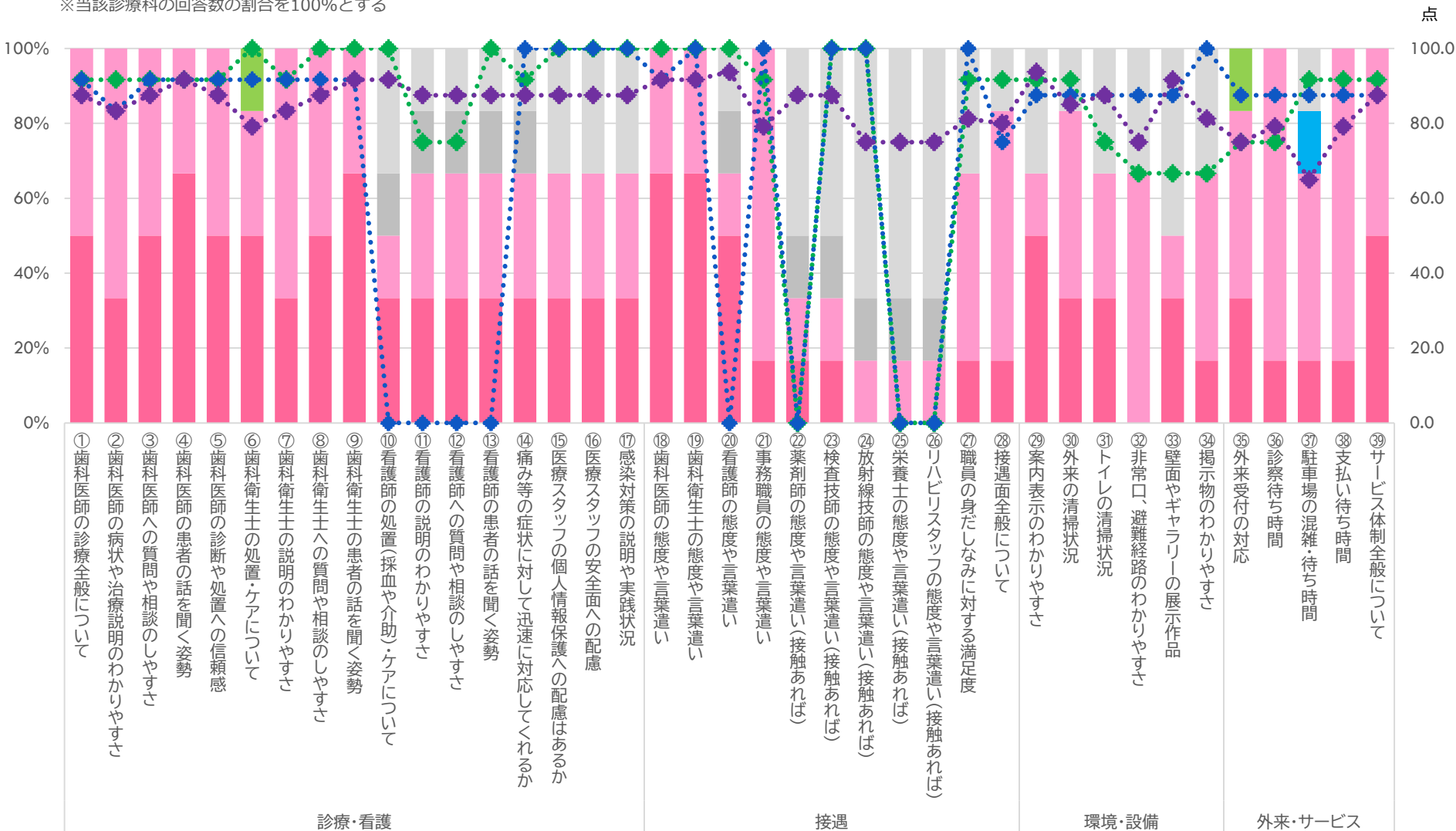


# 診療科別 歯科衛生室(有効回答数6)

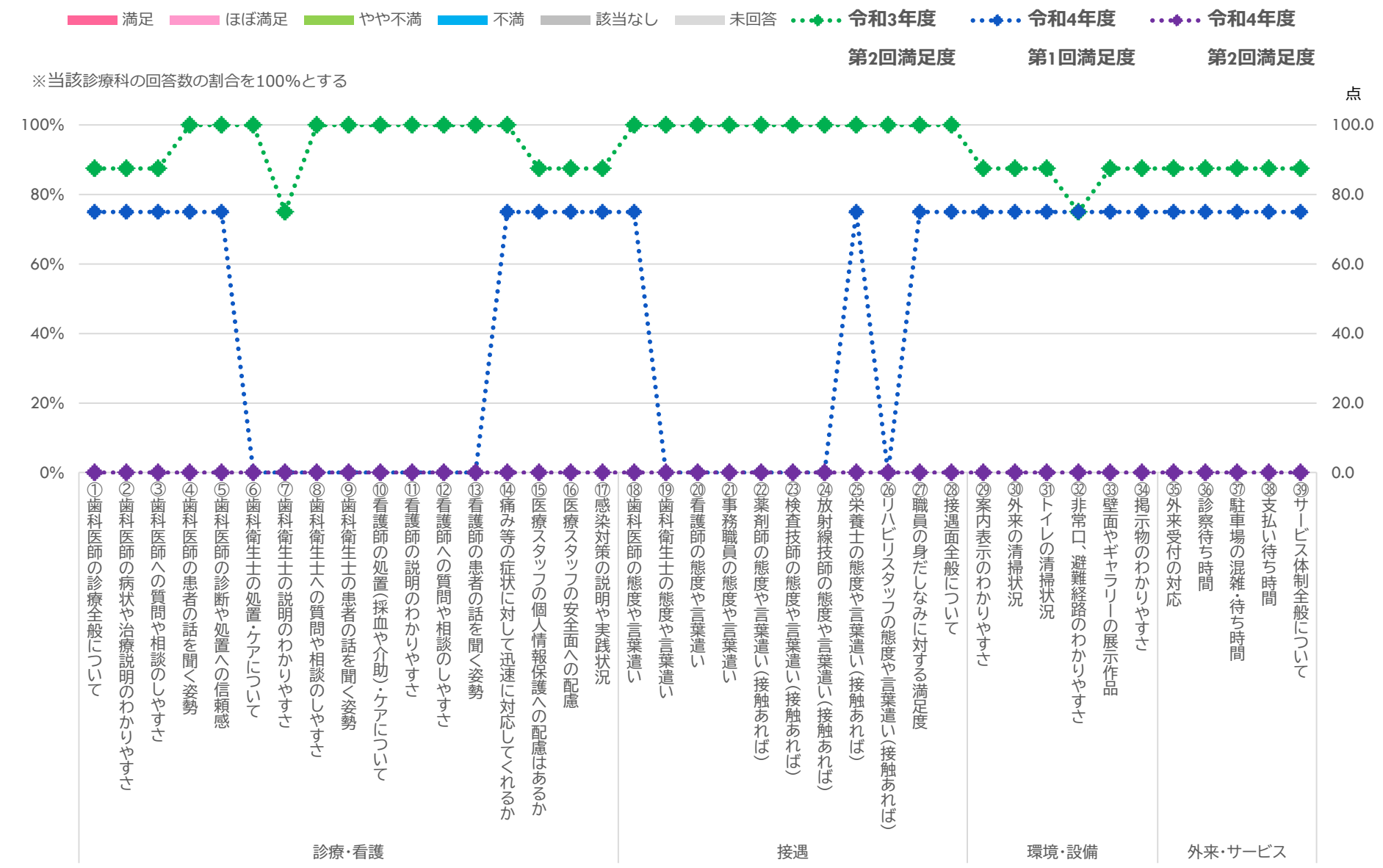
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答
 ● 令和3年度 ● 令和4年度 ● 令和4年度

● 第2回満足度 ● 第1回満足度 ● 第2回満足度

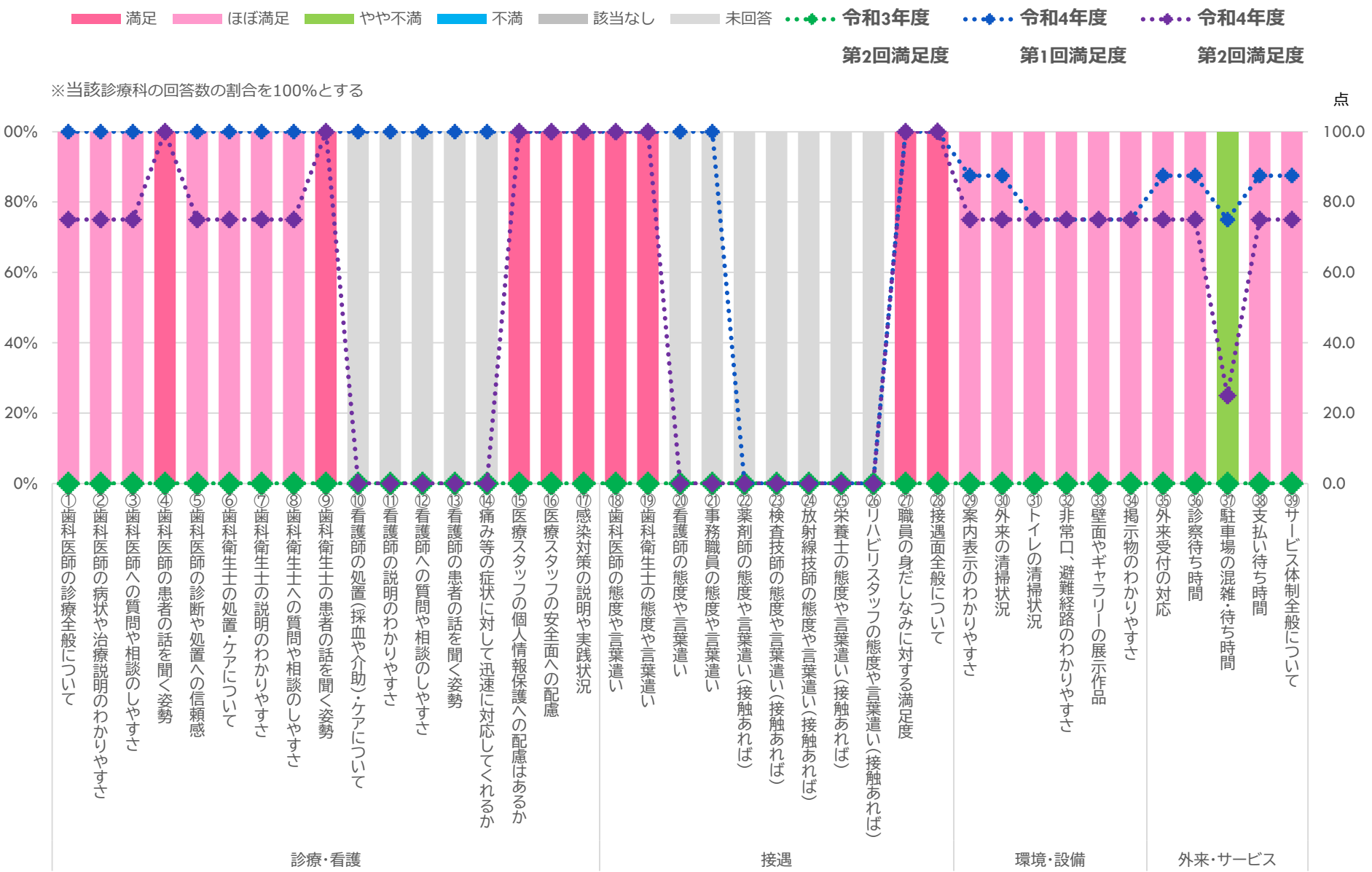
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



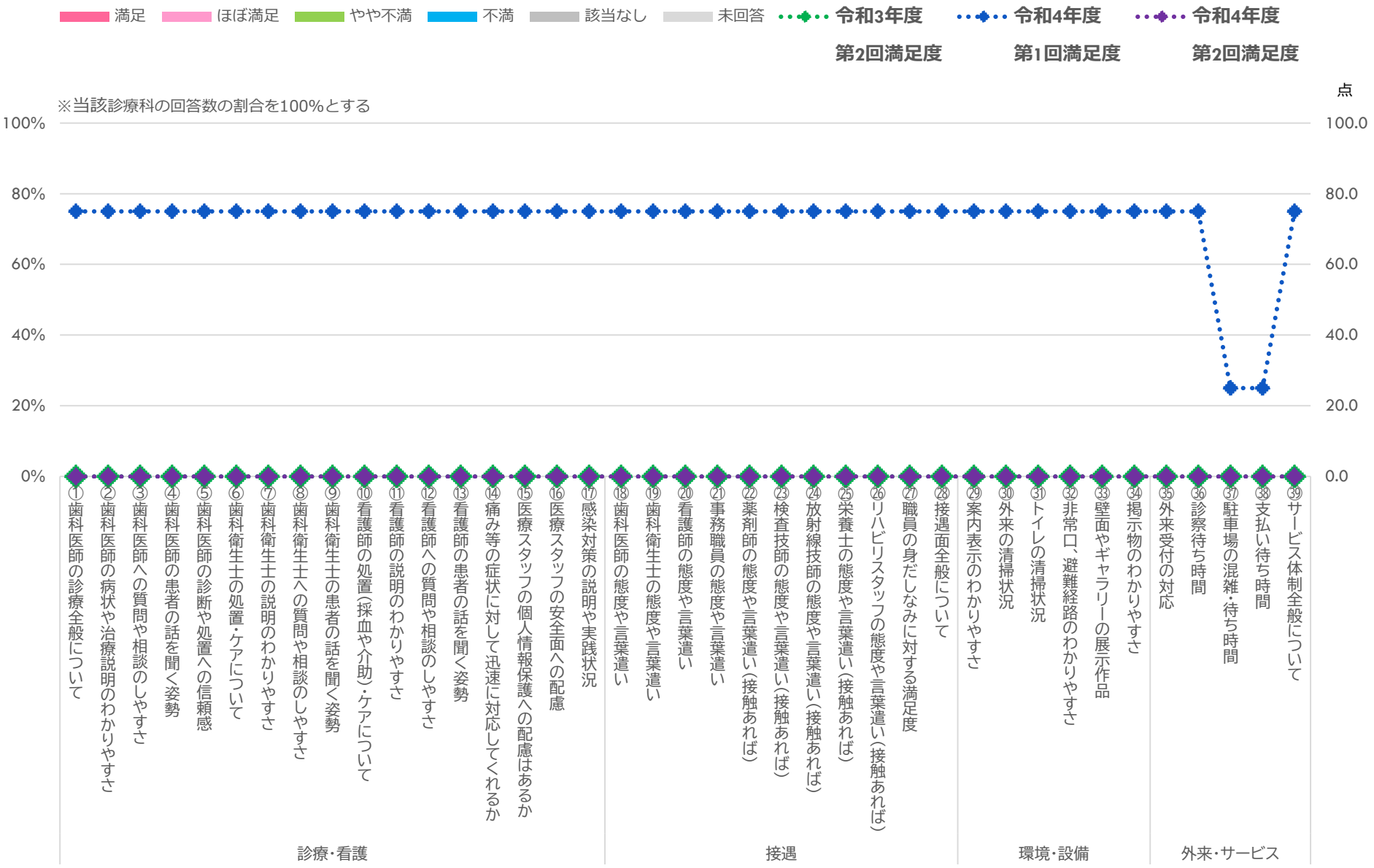
# 診療科別 顎関節症外来(有効回答数0)



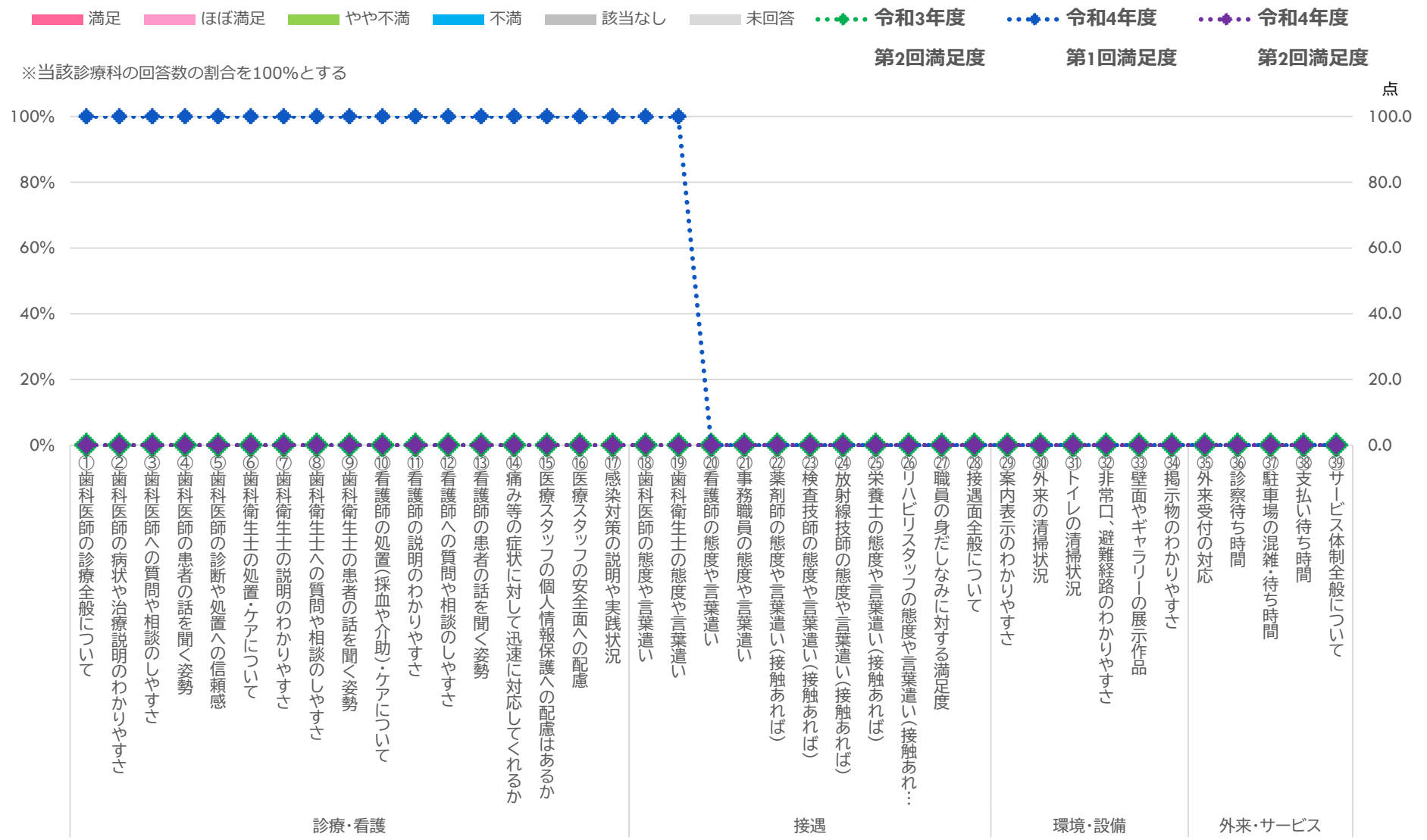
# 診療科別 口臭外来(有効回答数1)



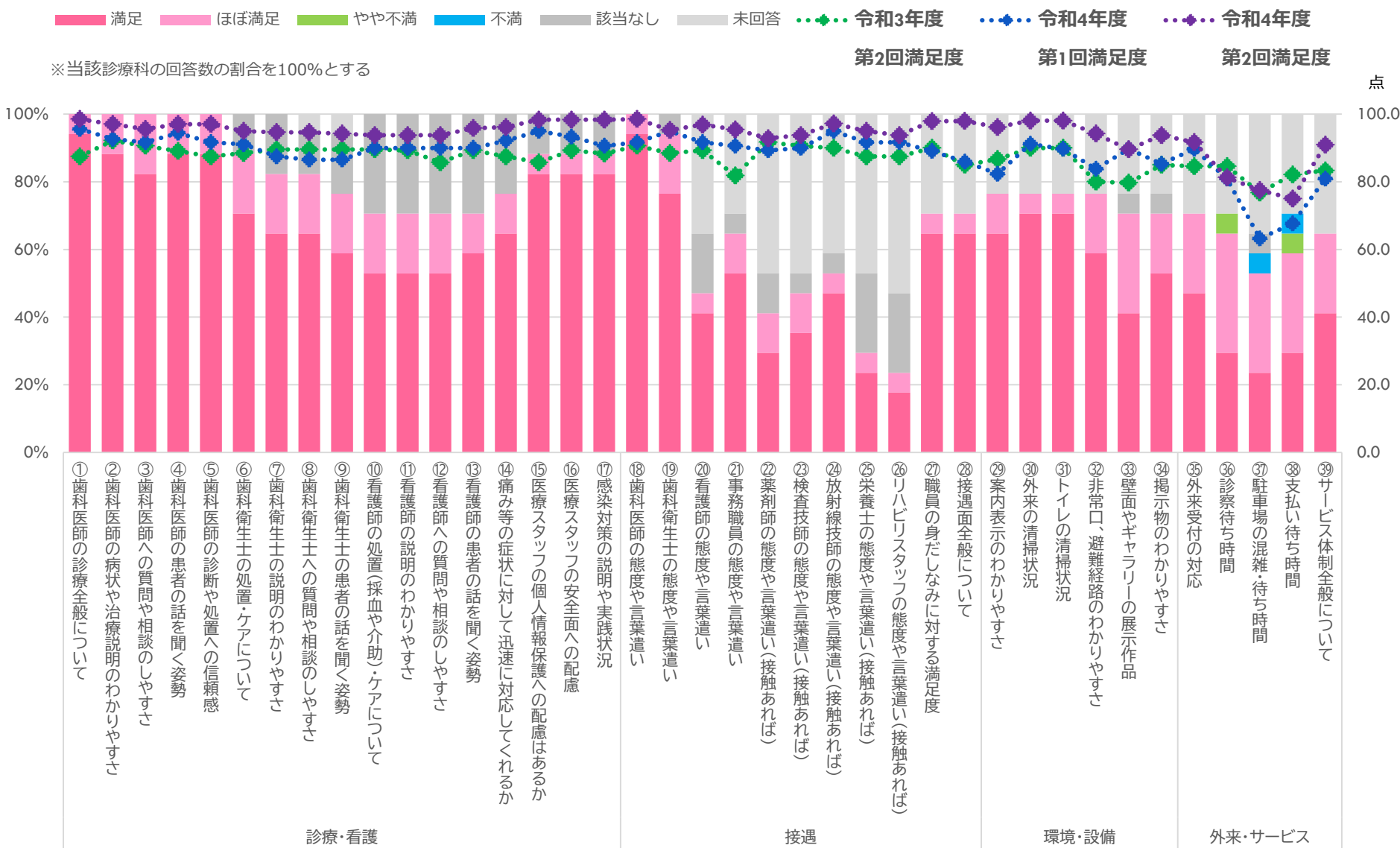
診療科別  
歯周病専門外来(有効回答数0)



診療科別  
歯科用金属アレルギー外来(有効回答数0)



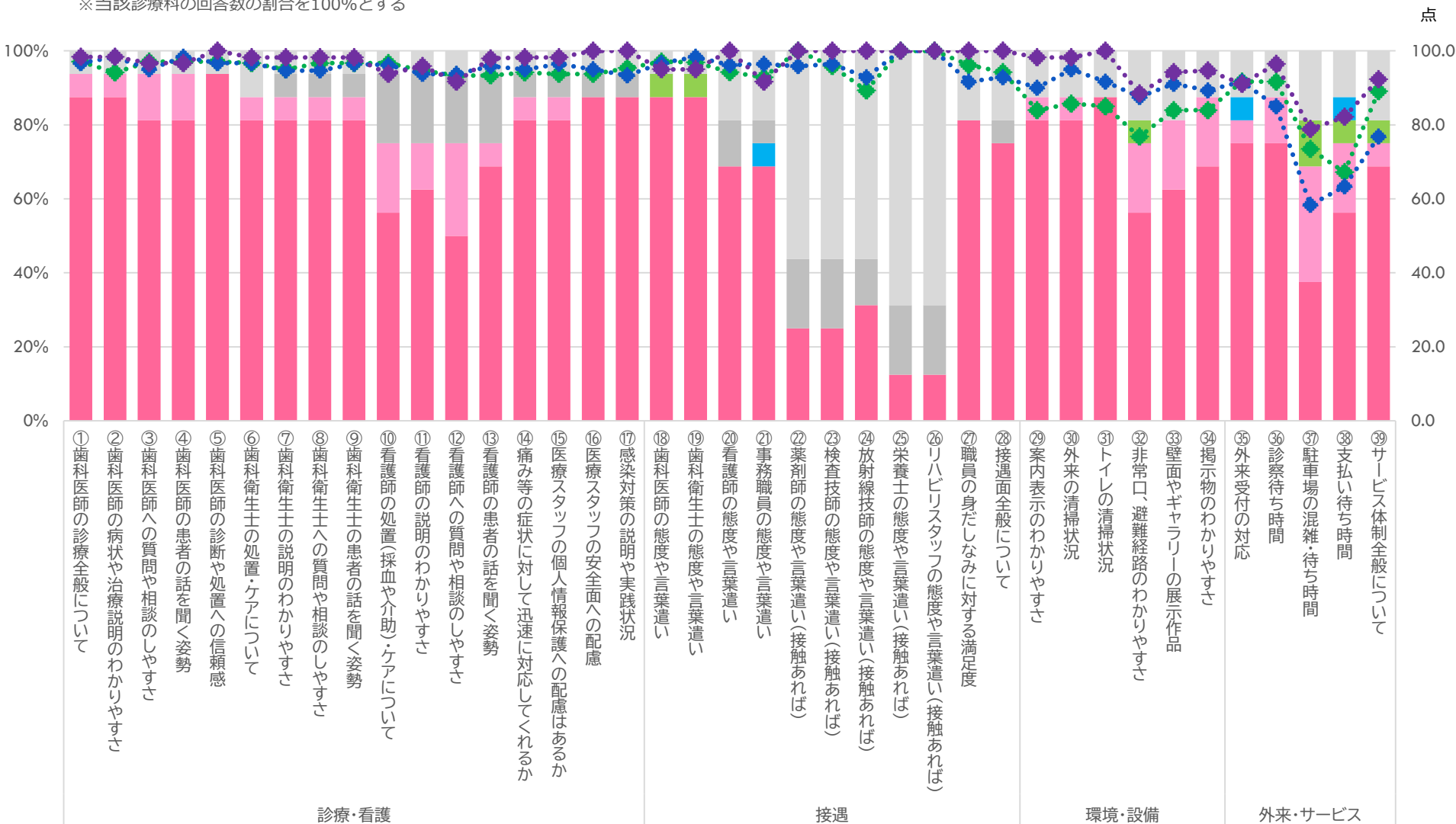
## 診療科別 矯正歯科(有効回答数17)



# 診療科別 小児歯科(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 令和3年度 令和4年度 令和4年度

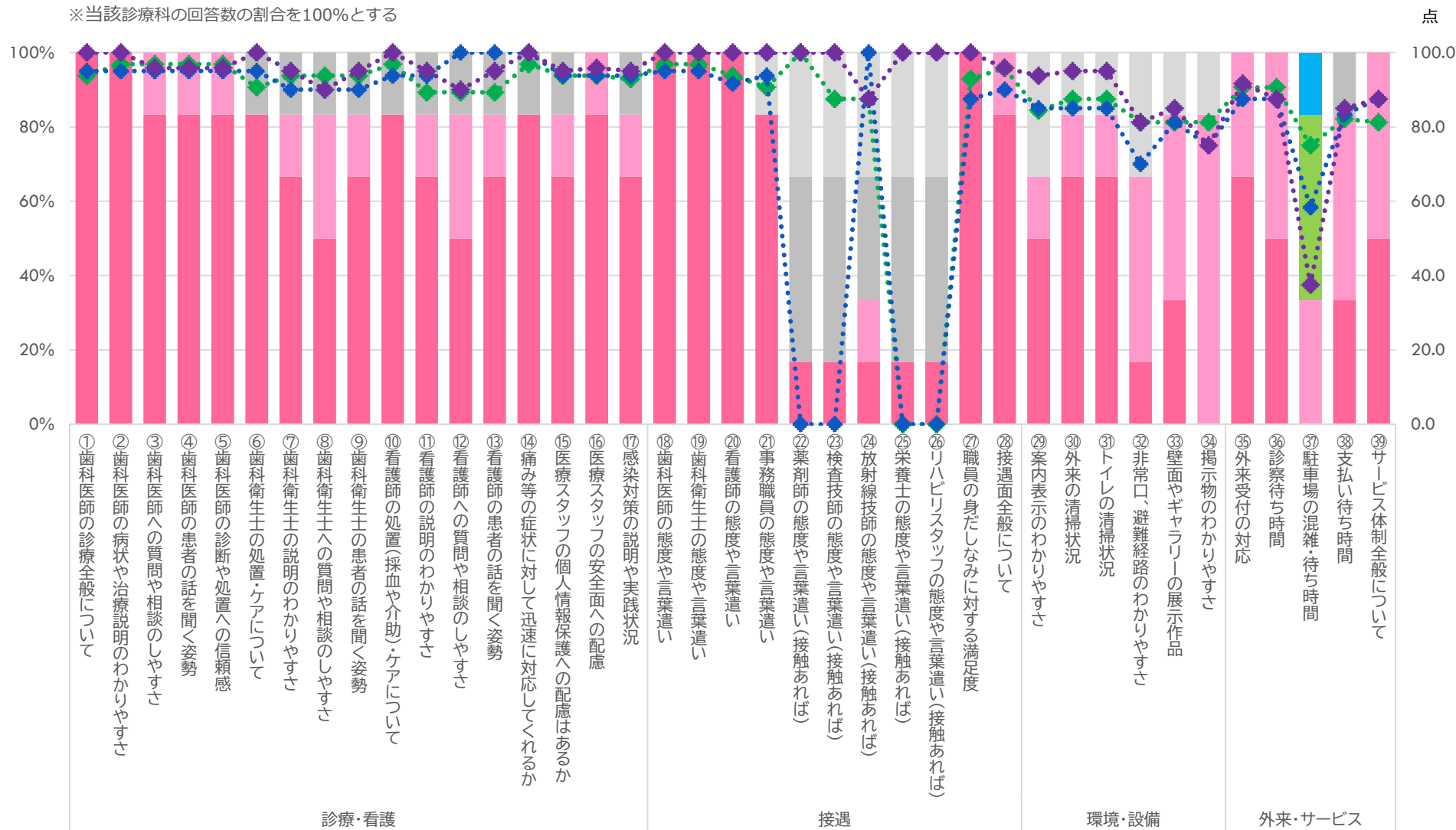
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



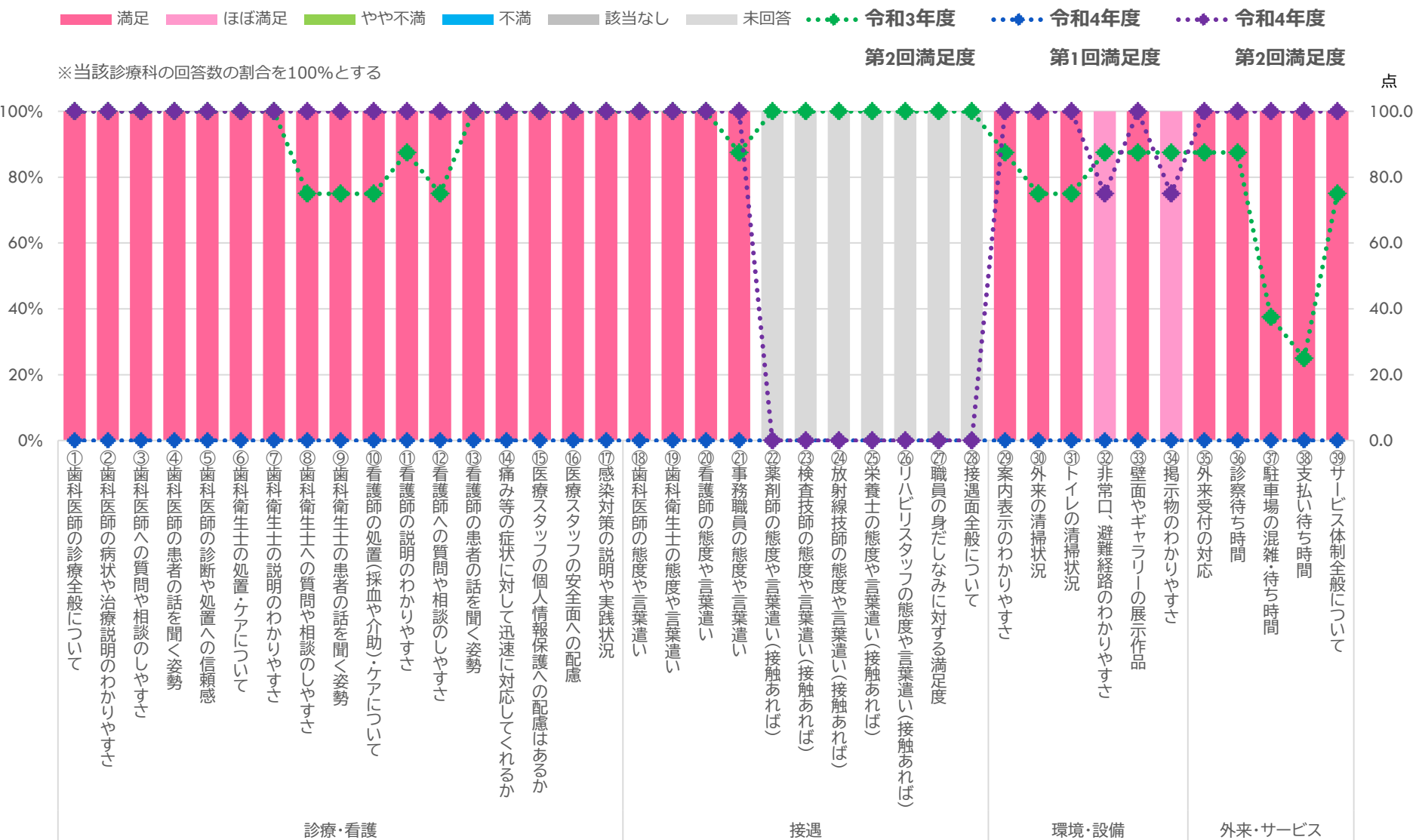
# 診療科別 障害者歯科(有効回答数6)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答 ●●● 令和3年度 ●●● 令和4年度 ●●● 令和4年度

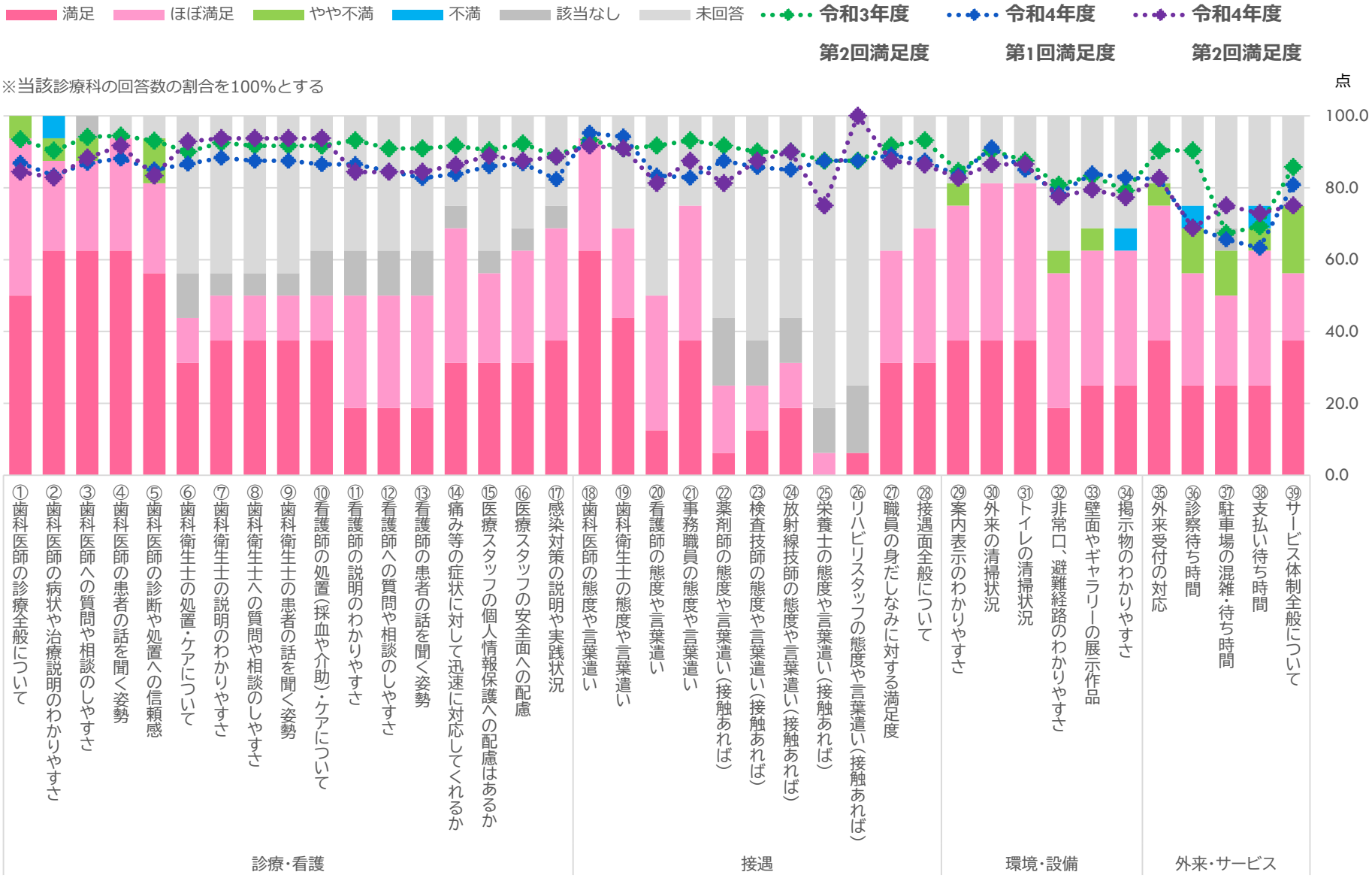
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



# 診療科別 小児摂食外来(有効回答数1)



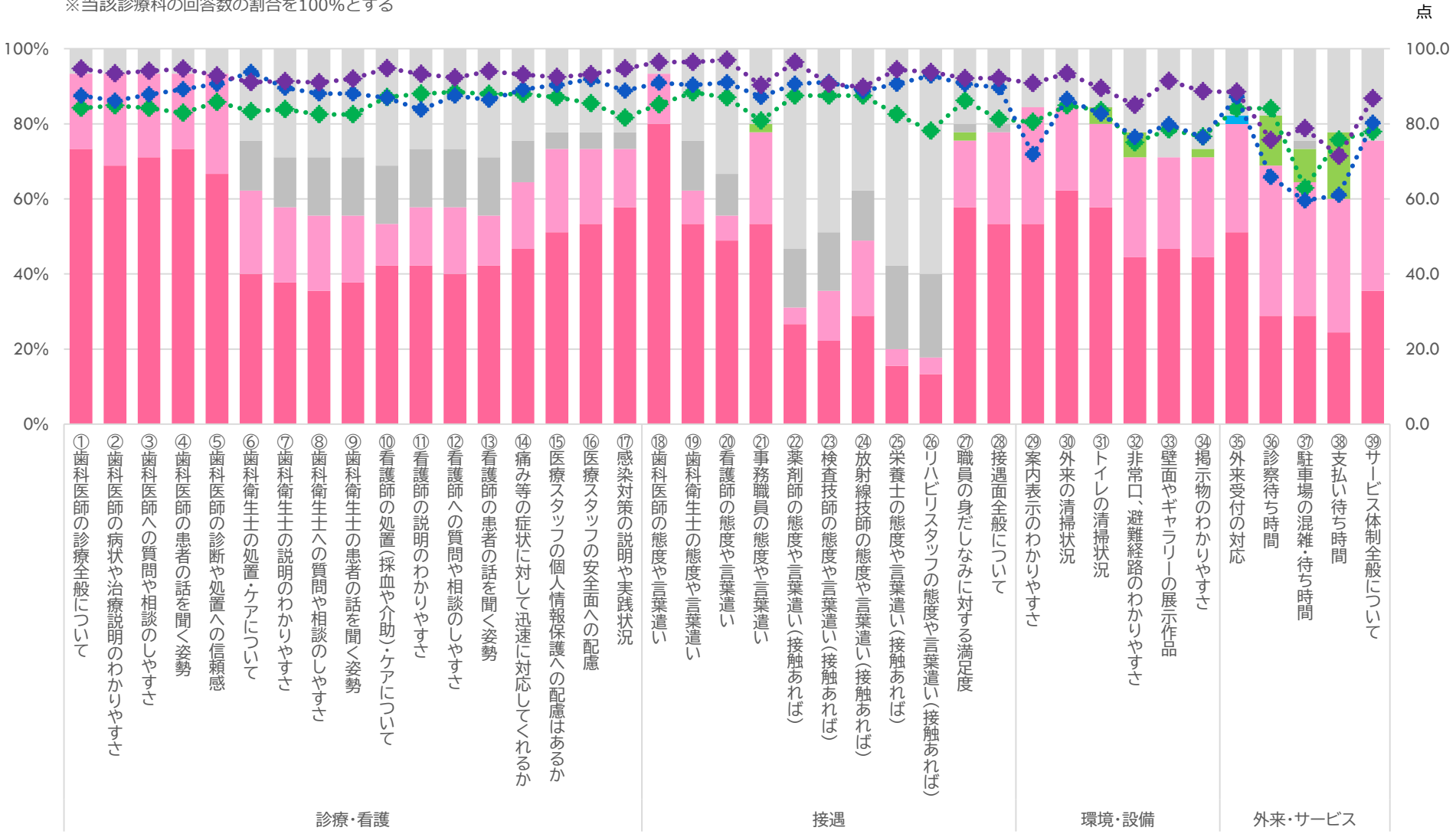
# 診療科別 口腔内科(有効回答数16)



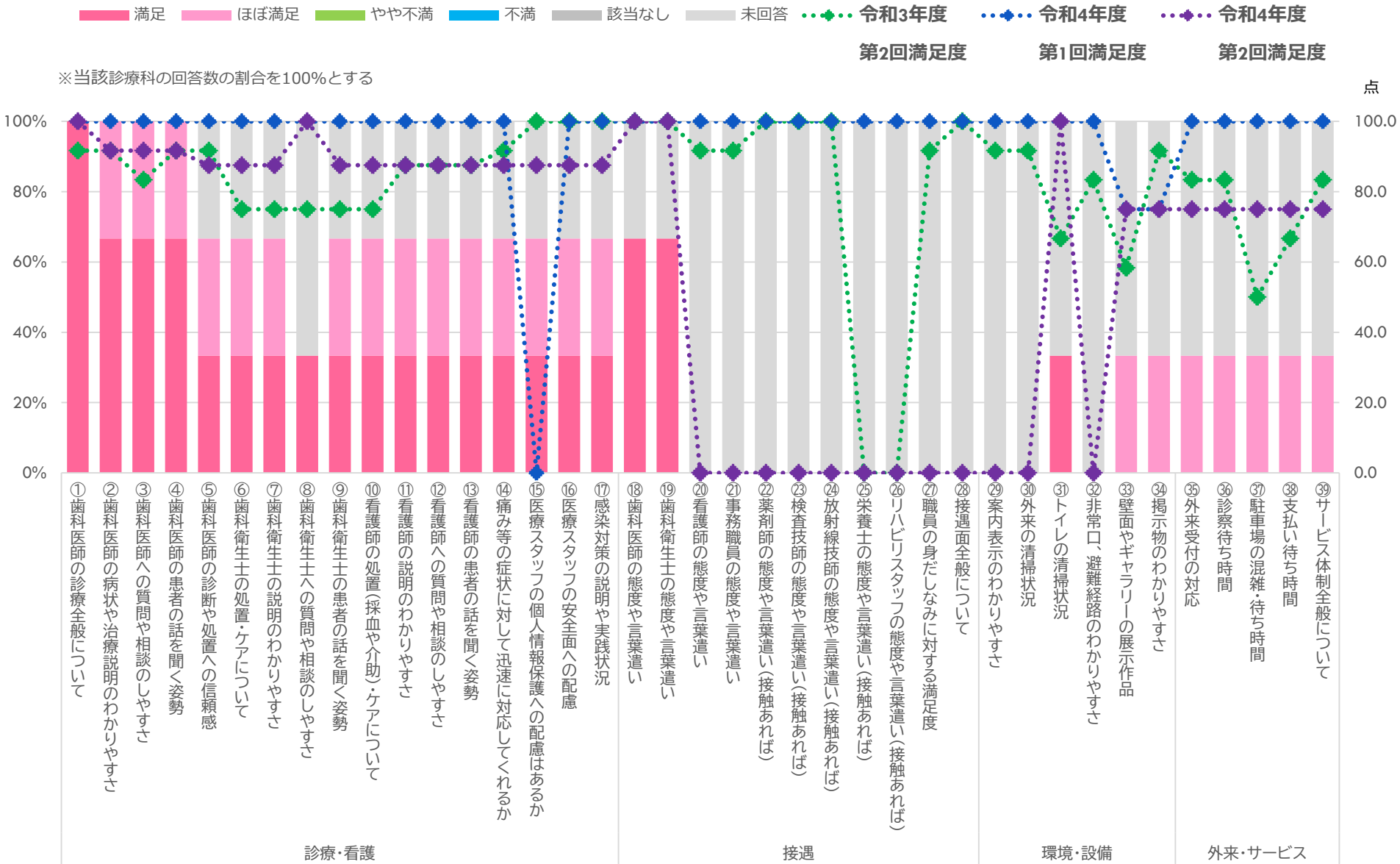
# 診療科別 口腔外科(有効回答数45)

■ 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4年度 ◆ 令和4年度

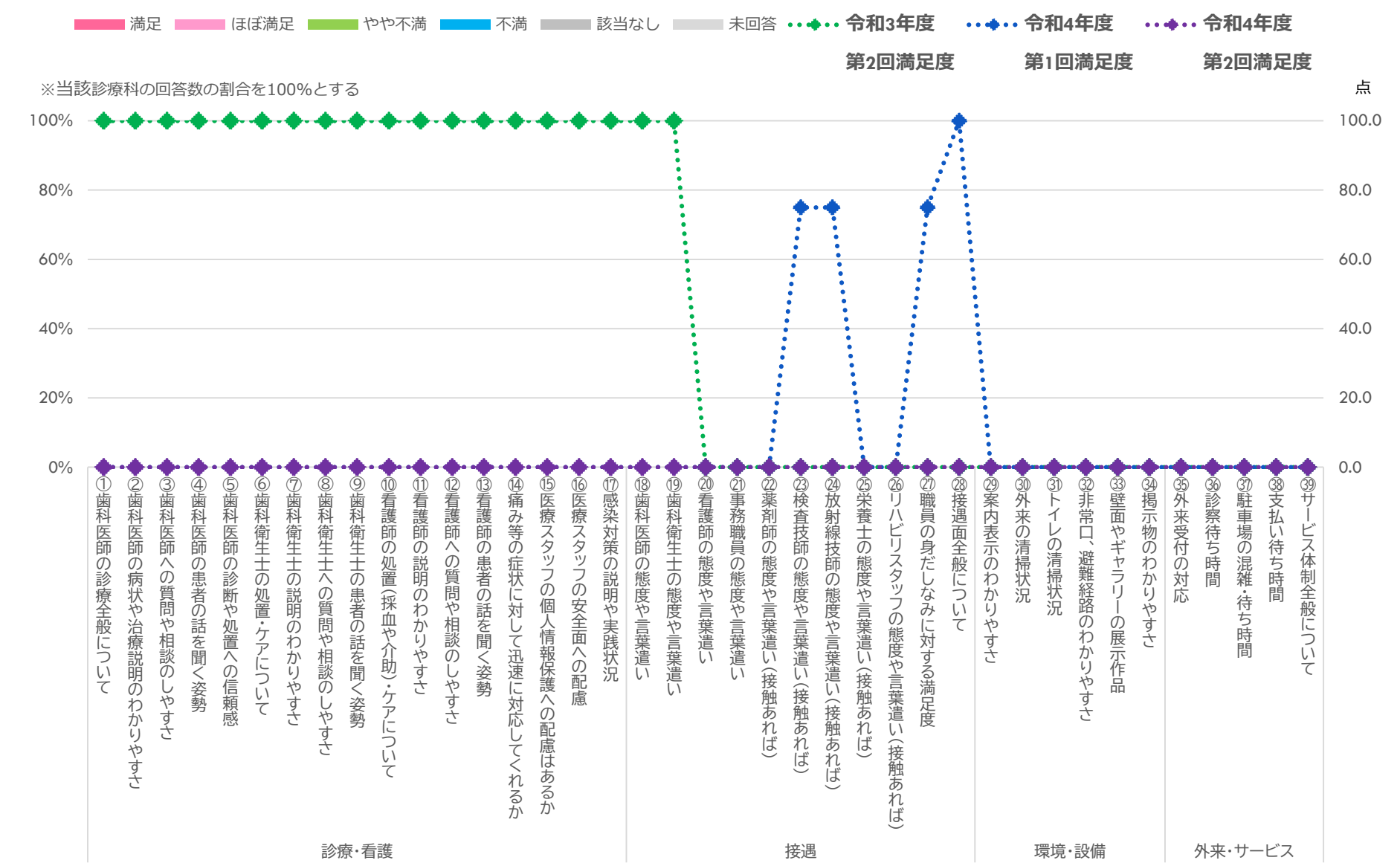
※当該診療科の回答数の割合を100%とする
 第2回満足度      第1回満足度      第2回満足度



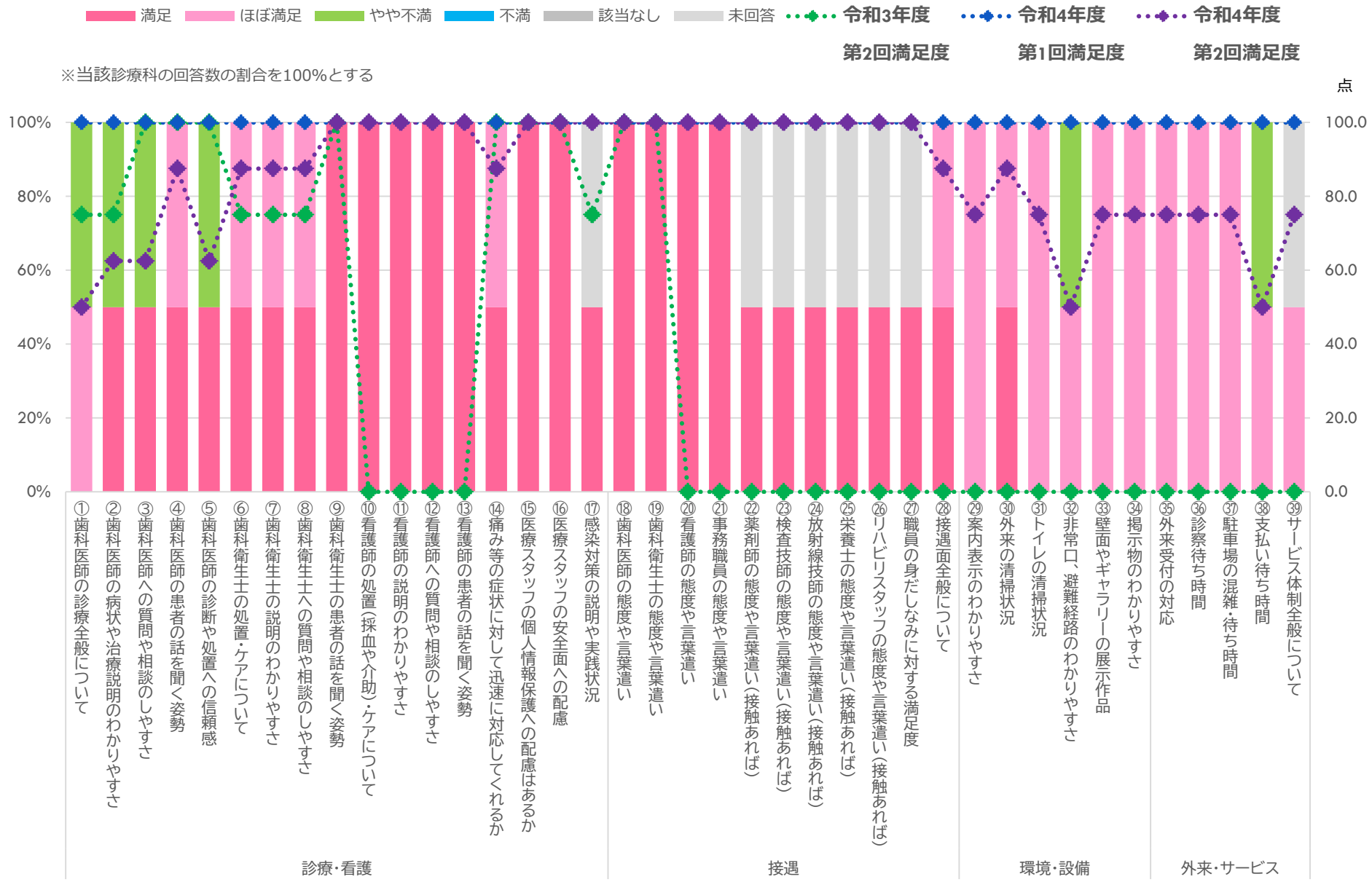
# 診療科別 歯科麻酔科(有効回答数3)



# 診療科別 歯科放射線科(有効回答数0)

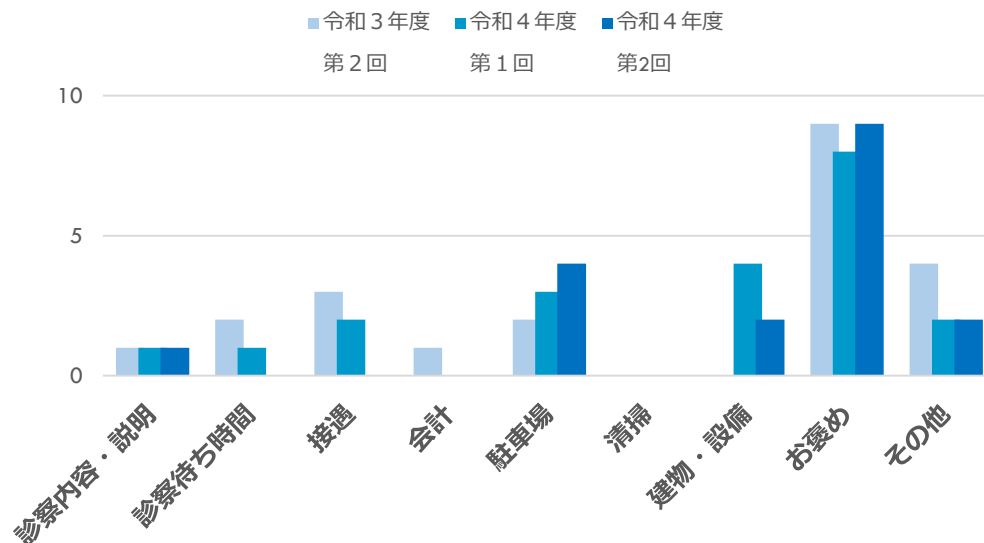


診療科別  
口腔管理センター(有効回答数2)



# 【自由記載・ご意見等】 歯科

|         | 令和3年度<br>第2回 | 令和4年度<br>第1回 | 令和4年度<br>第2回 |
|---------|--------------|--------------|--------------|
| 診察内容・説明 | 1            | 1            | 1            |
| 診察待ち時間  | 2            | 1            | 0            |
| 接遇      | 3            | 2            | 0            |
| 会計      | 1            | 0            | 0            |
| 駐車場     | 2            | 3            | 4            |
| 清掃      | 0            | 0            | 0            |
| 建物・設備   | 0            | 4            | 2            |
| お褒め     | 9            | 8            | 9            |
| その他     | 4            | 2            | 2            |
| 計       | 22           | 21           | 18           |



## 〔診察内容・説明〕

- 適切な処置で大変ありがたいです。歯のみがき方など患者の悪い所も指摘して下さいと思います。

## 〔駐車場〕

- 駐車場が減ったのに、増営しないの?? 郊外に公営大駐車場があって、シャトルバスとか出ると良いなあ..。予約時間に遅れそうなのに停められないのがツライ。
- 時間帯によっては順番待ちが長くなる(駐車場について)
- 駐車場の待ち時間。
- 駐車スペース：隣の車との間隔をもう少し広くしてほしい。

## 〔建物・設備〕

- 総合受付がこんでいるので、もう少し広くなったらいいなと思いました。
- 4F壁等へ絵画等その場がリラックス出来る環境があれば尚良い。今日はこのアンケート用紙を4Fから渡されたが、上記の希望は全館的に思い言える事です。

## 〔お褒め〕

- とてもスムーズに対応して下さい、いつも満足しています。昔の対応の悪さを知っているので。
- いつもスムーズに診察、支払いまで終了しています。どなたも親切で気持ち良く受診できています。有難うございます。
- はずかしいほど長期間お世話になりありがたく思ってます。若い方多いので、自分の子供もこうして働いているのだと、うれしくも思っておりますよ。
- いつもご親切に診察して下さい、ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- 病院臭がなく、明るい気持ちで出入、出来るので喜んで居ます！
- お世話になり有難うございます。
- コロナ禍の中での診察、ありがとうございます。
- 〇〇先生の対応、説明、質問のしやすさはすばらしいです。見習いたいぐらいです。

## 【自由記載・ご意見等】 歯科

### 〔お褒め〕

- 清潔、熱心、親切、信頼が大きい。安心してお願いできました。ありがとうございました。

### 〔その他〕

- Fax予約の受付についてもう少し大きく番号や名前をよんでほしいです。
- 暖房、暑すぎる！水道の水も熱すぎる！節電、どうぞして下さい。