

令和5年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和5年8月31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5年7月10日(月)～7月14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 :1,020枚 (医科790枚／歯科230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 :933枚(医科742枚 ／ 歯科191枚)

※令和4年度第1回:医科810枚/歯科190枚
第2回:医科724枚/歯科190枚

回 収 率 :91.5% (医科93.9% ／ 歯科83.0%)

※令和4年度第1回:医科89.4%/歯科86.4%
第2回:医科90.7%/歯科69.5%

【本院の状況】

令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症が「5類感染症」へと移行された事を踏まえ、令和元年から正面玄関で実施してきた検温、問診票項目等のチェックを行う外来トリアージを令和5年7月に終了し、入院患者への面会も条件付きで承認することとなった。院内でのマスク着用、手指消毒については継続している。

【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・代謝内科 (6) 血液内科 (7) 脳神経内科 (8) 心臓血管外科 (9) 食道・乳癌甲狀腺外科 (10) 呼吸器外科 (11) 泌尿器科 (12) 小児外科 (13) 眼科 (14) 耳鼻咽喉科 (15) 整形外科 (16) 皮膚科 (17) 形成外科 (18) 脳神経外科 (19) 麻酔科 (20) 精神科 (21) 小児科 (22) 産科 (23) 放射線診断科 (24) 放射線治療科 (25) 総合診療部 (26) 総合診療部
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
	㉙ 掲示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
外来・サービス	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、ご意見を願います。

●本院は臨床研修病院として、研修医が診療に参加することがありますが、研修医の診療についてどう思われますか。

4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

臨床研修について、ご意見やご要望がございましたら、ご記入ください。

※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) むし歯科 (第一保存科)	(2) 歯周病科 (第二保存科)	(3) そしゃく科 (第一補綴科)	(4) かみあわせ補綴科	(5) 歯科総合臨床センター (第二補綴科)	(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	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
	28 接遇面全般について	4	3	2	1	0
環境・設備	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
	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
外来・サービス	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。

●本院は臨床研修病院として、歯科研修医が診療に参加することがありますが、歯科研修医の診療についてどう思われますか。

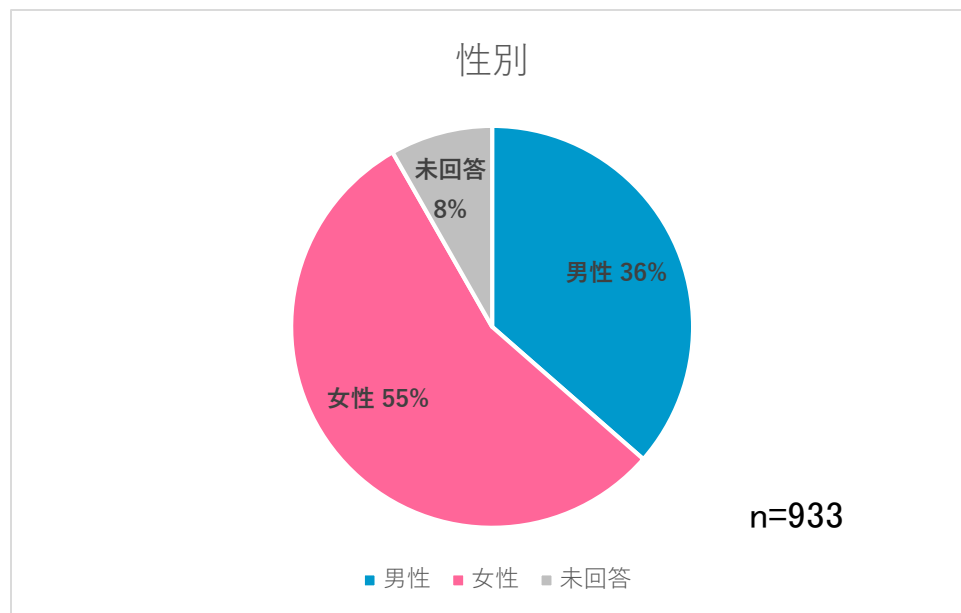
4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

臨床研修について、ご意見やご要望がございましたら、ご記入ください。

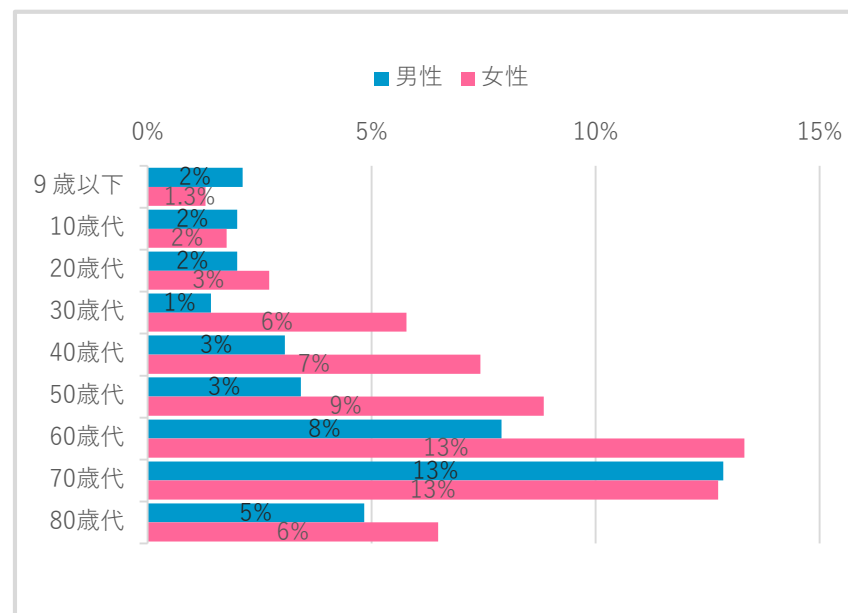
※ご協力ありがとうございました。

【性別・患者年齢】

男女比

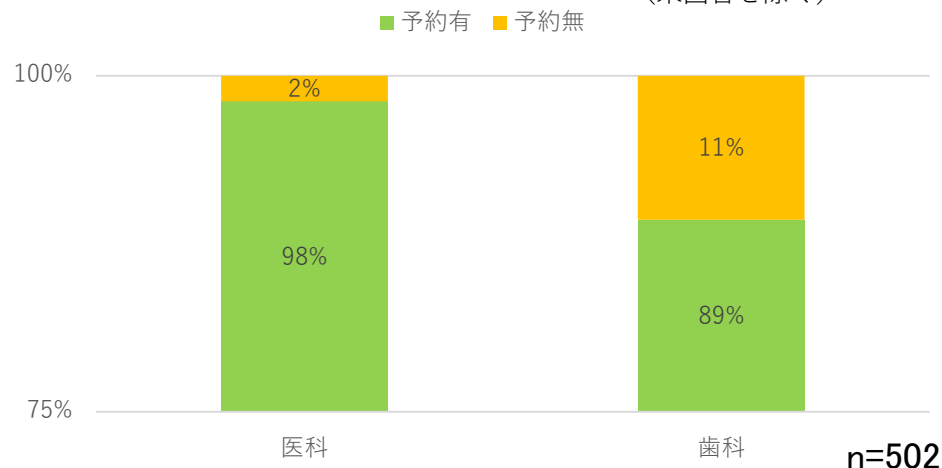


性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



予約の有無

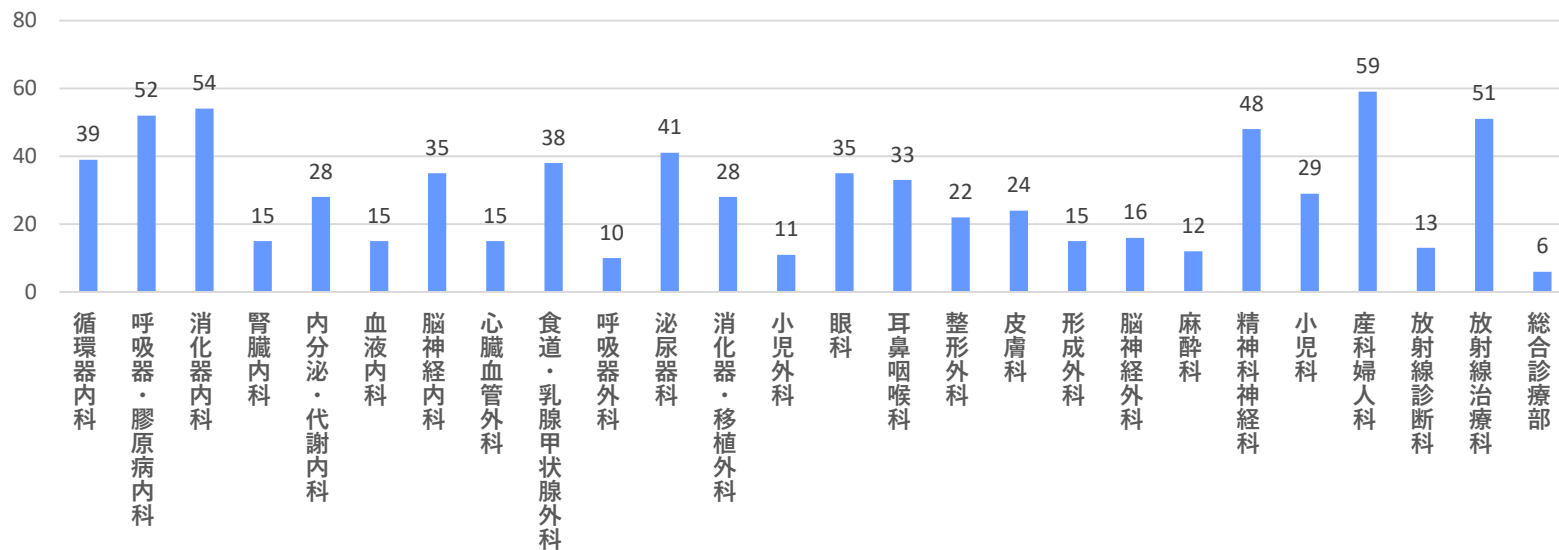
(未回答を除く)



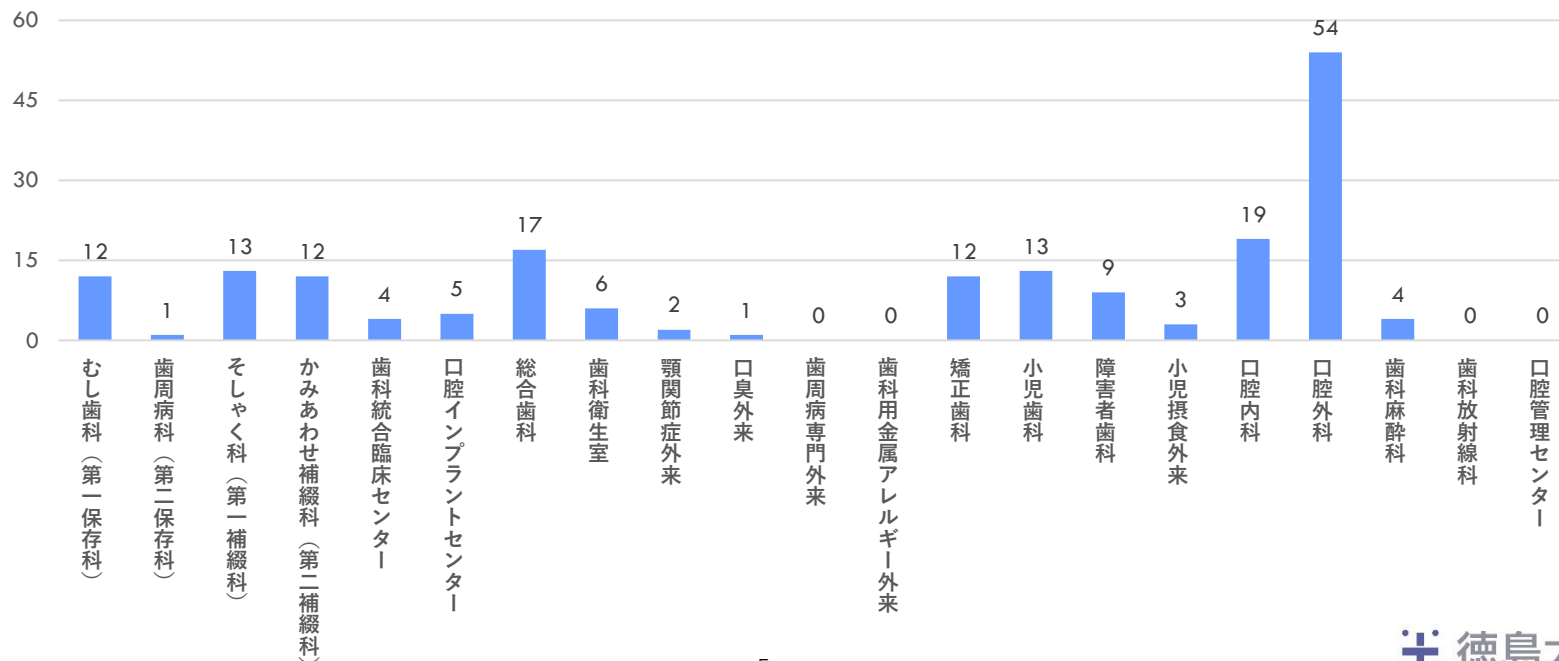
【診療科別患者回答数】

(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

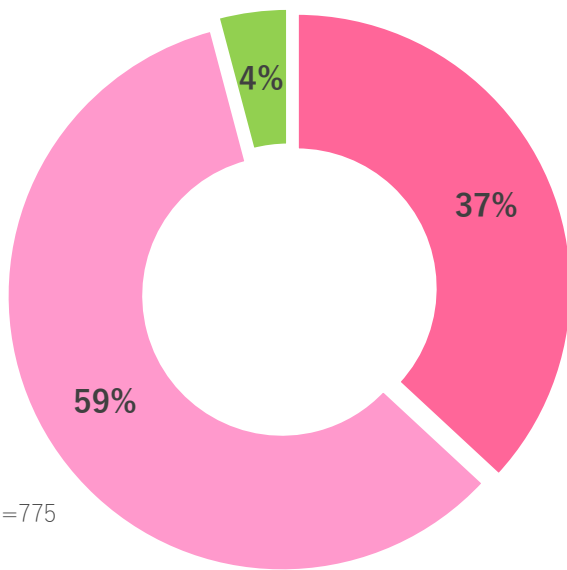


本院について総合的にどう思われますか。

※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)

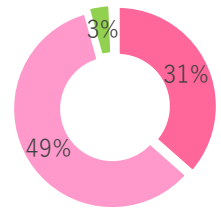
外来全体

満足度:82.2点



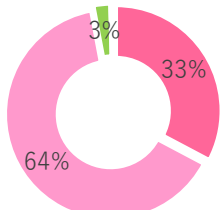
- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満

令和4年度
第1回
満足度:81.8点



n=764

令和4年度
第2回
満足度:81.6点

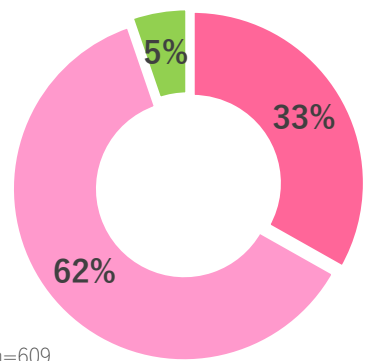


n=742

n=775

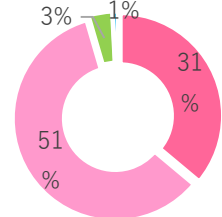
医科

満足度:80.7点



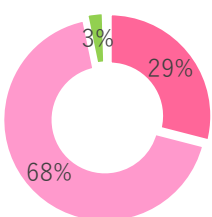
n=609

令和4年度
第1回
満足度:81.6点



n=618

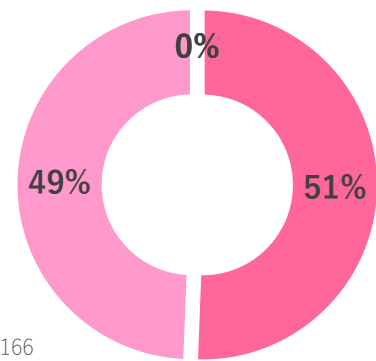
令和4年度
第2回
満足度:80.5点



n=617

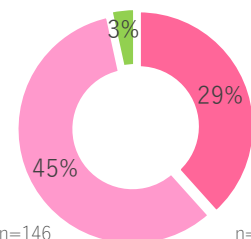
歯科

満足度:87.7点



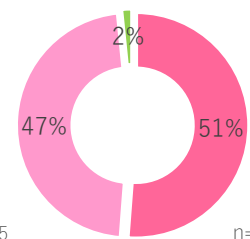
n=166

令和4年度
第1回
満足度:82.9点



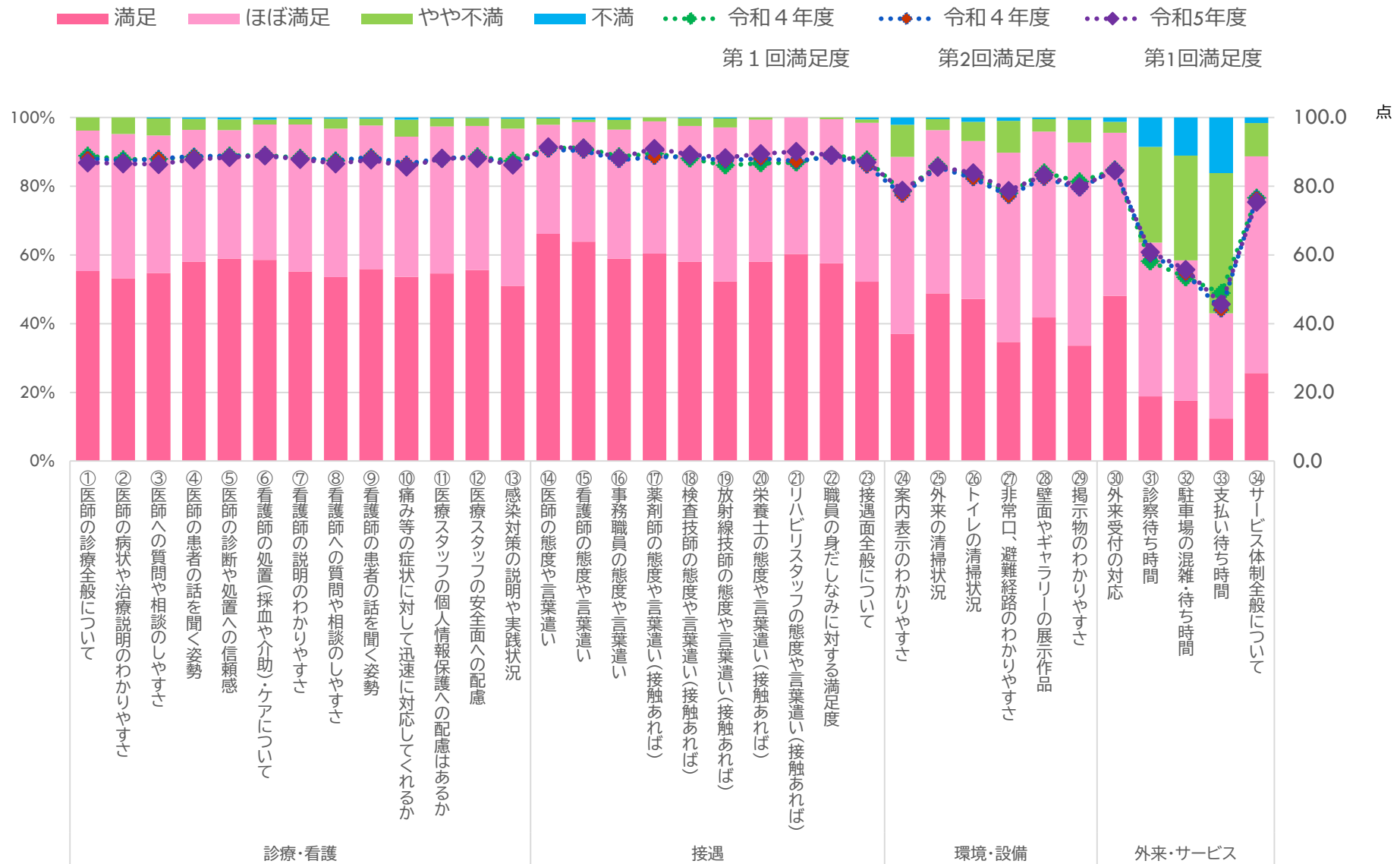
n=146

令和4年度
第2回
満足度:87.0点

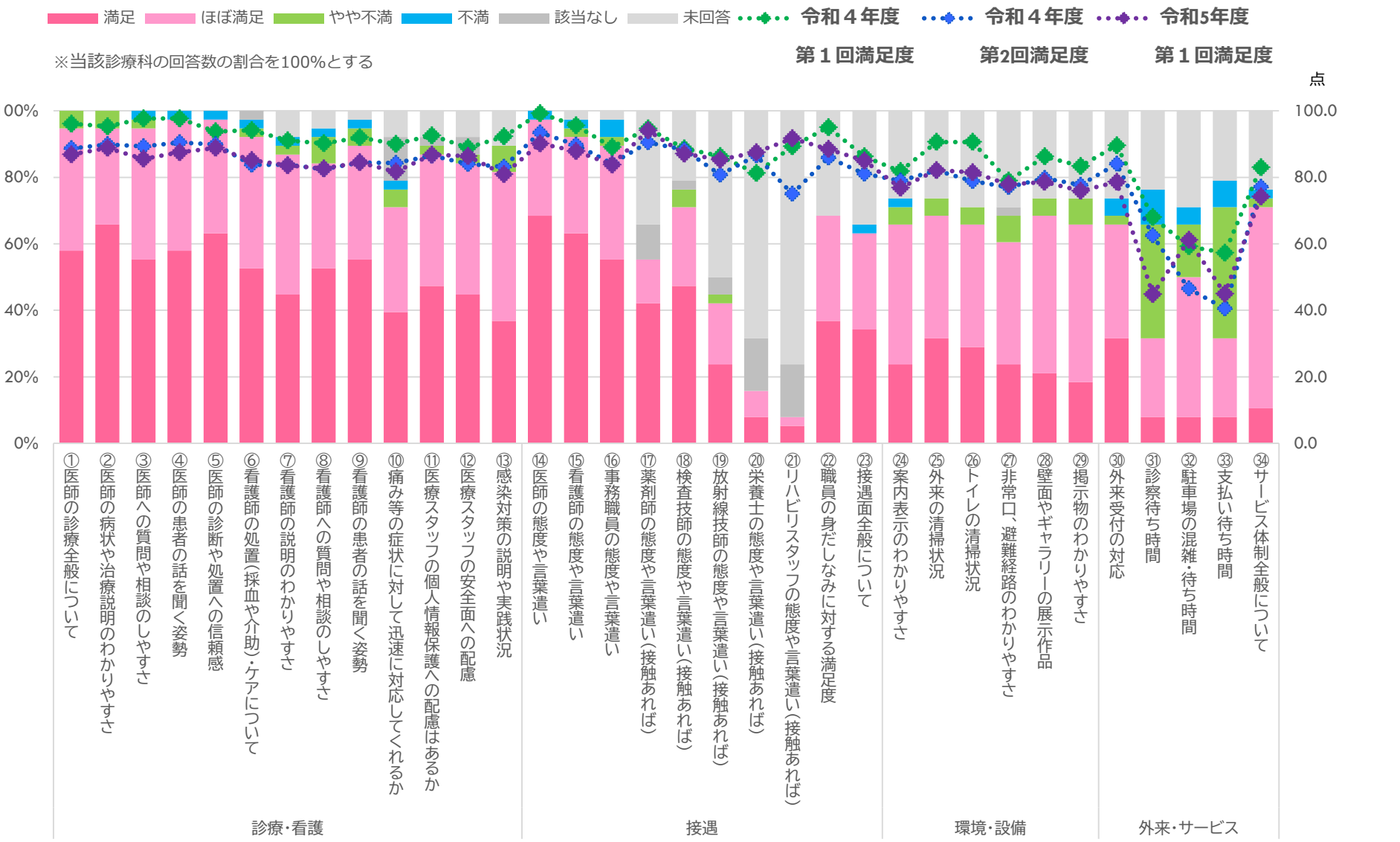


n=125

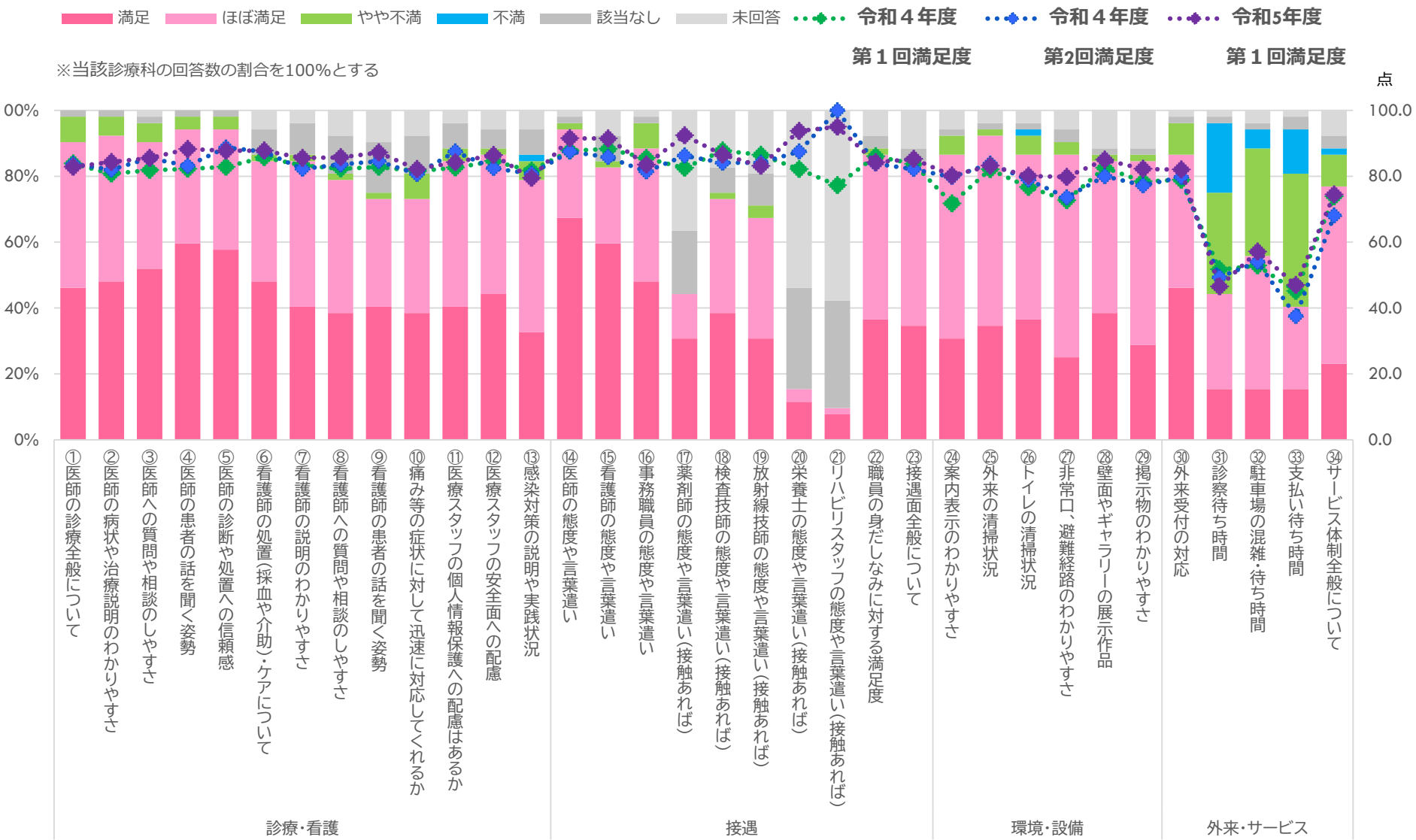
医科全体(有効回答数609)



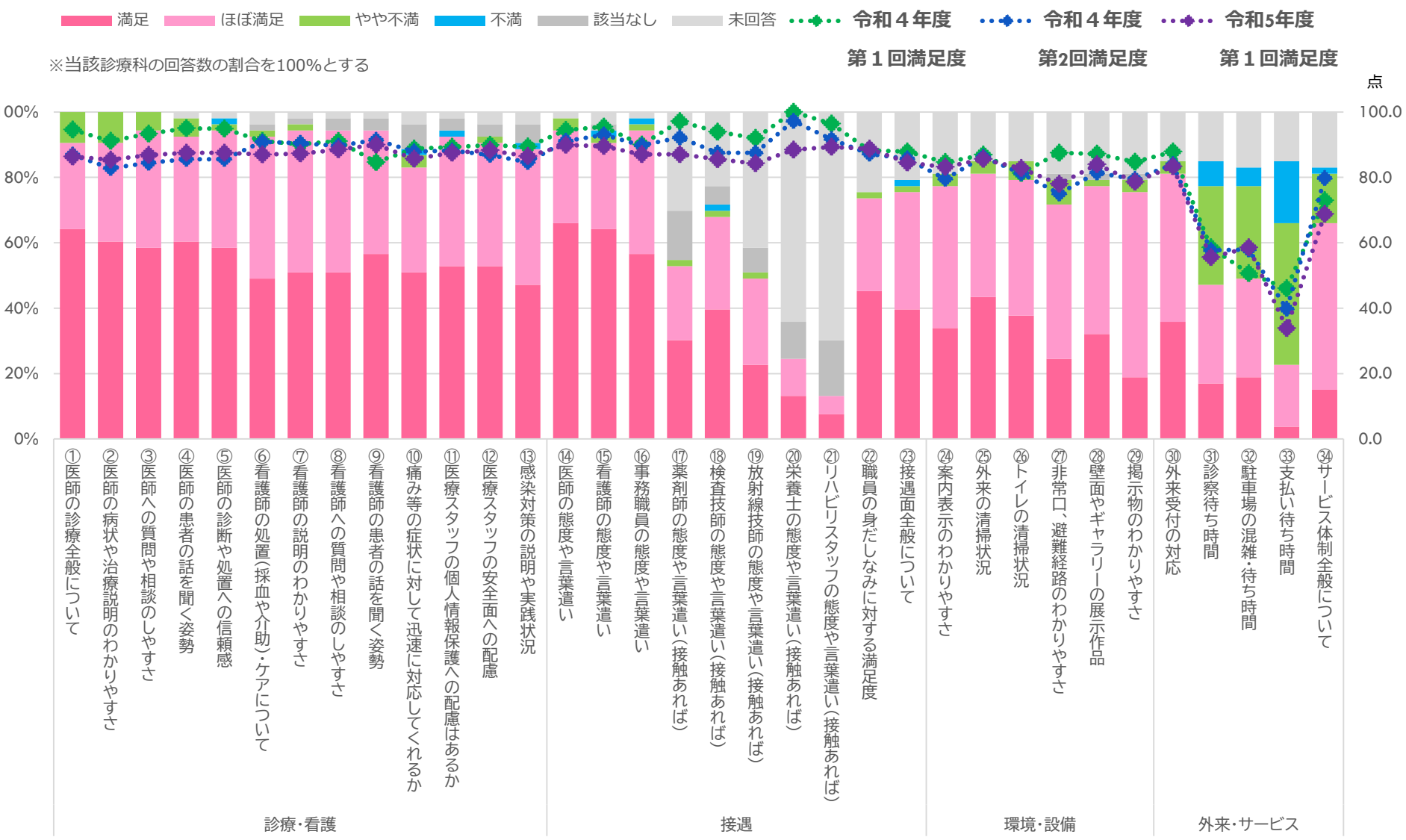
診療科別
循環器内科(有効回答数38)



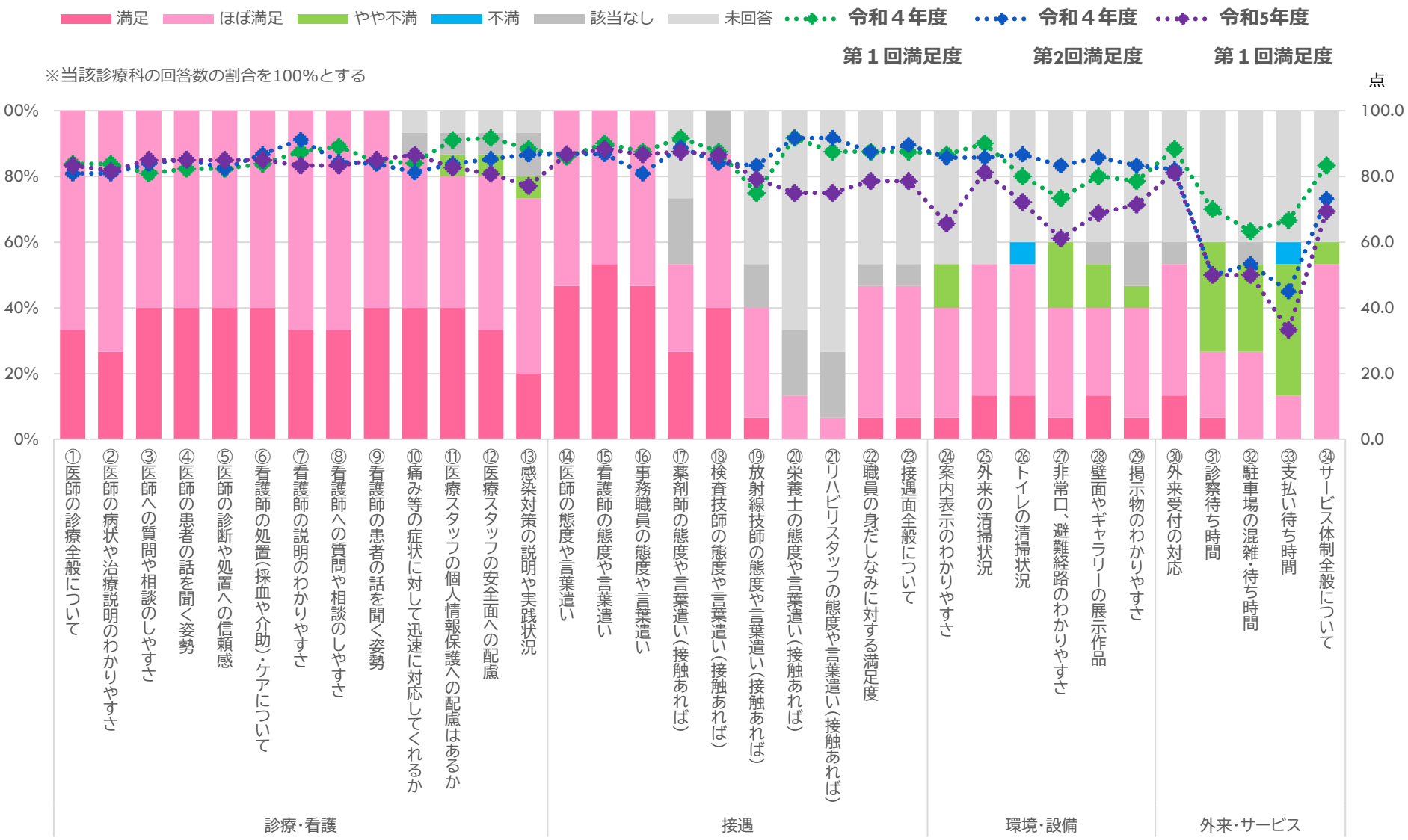
診療科別
呼吸器・膠原病内科(有効回答数52)



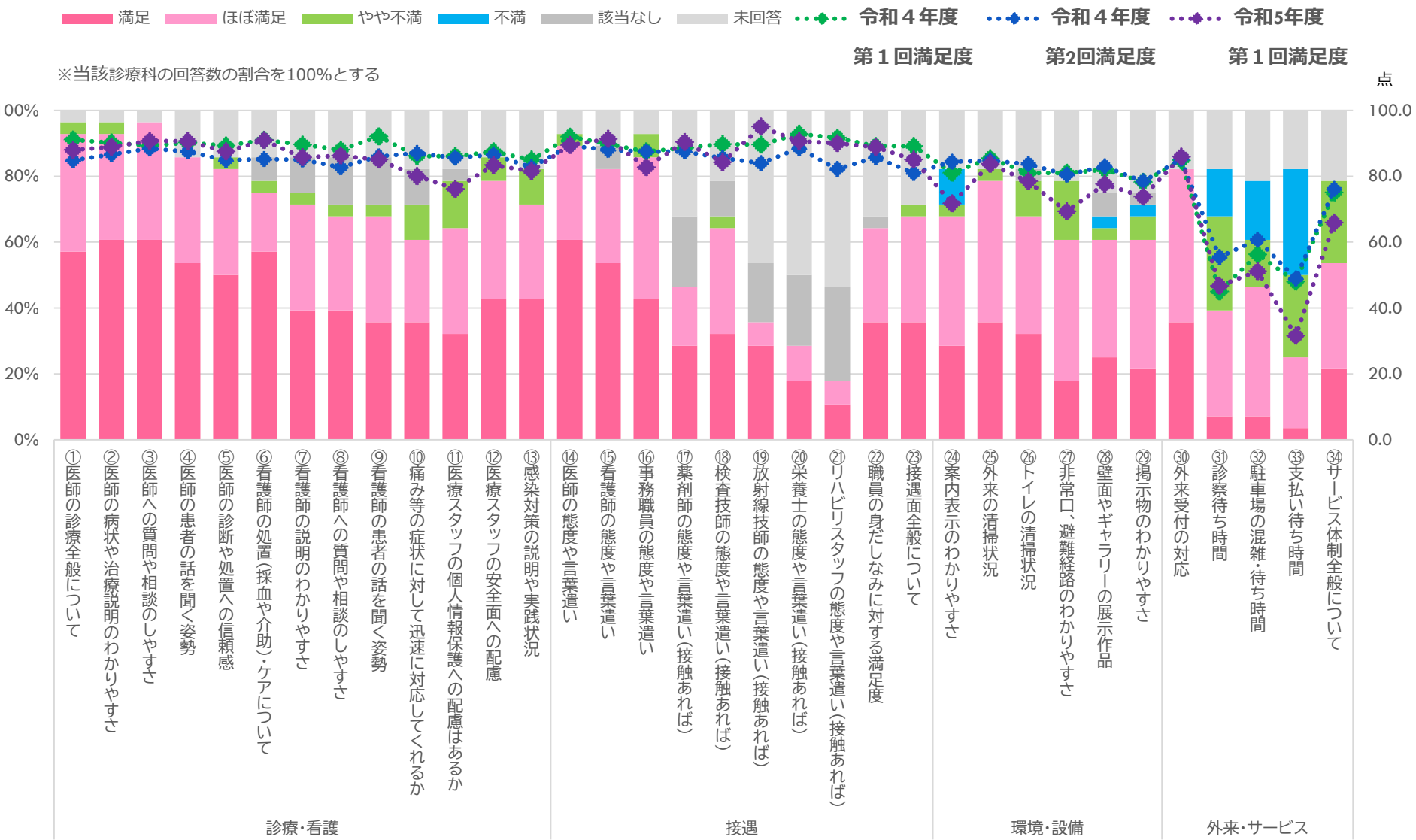
診療科別
消化器内科(有効回答数53)



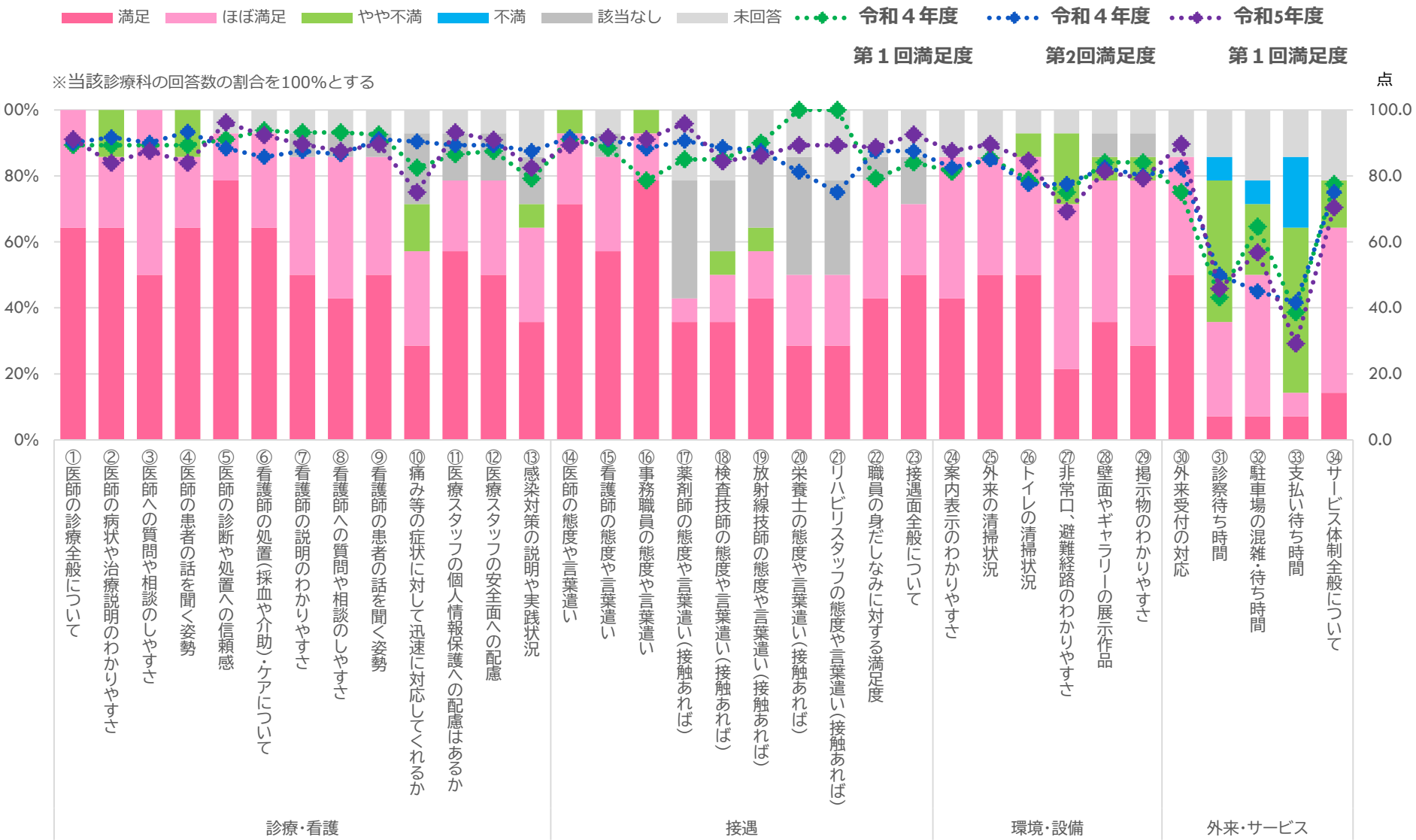
診療科別
腎臓内科(有効回答数15)



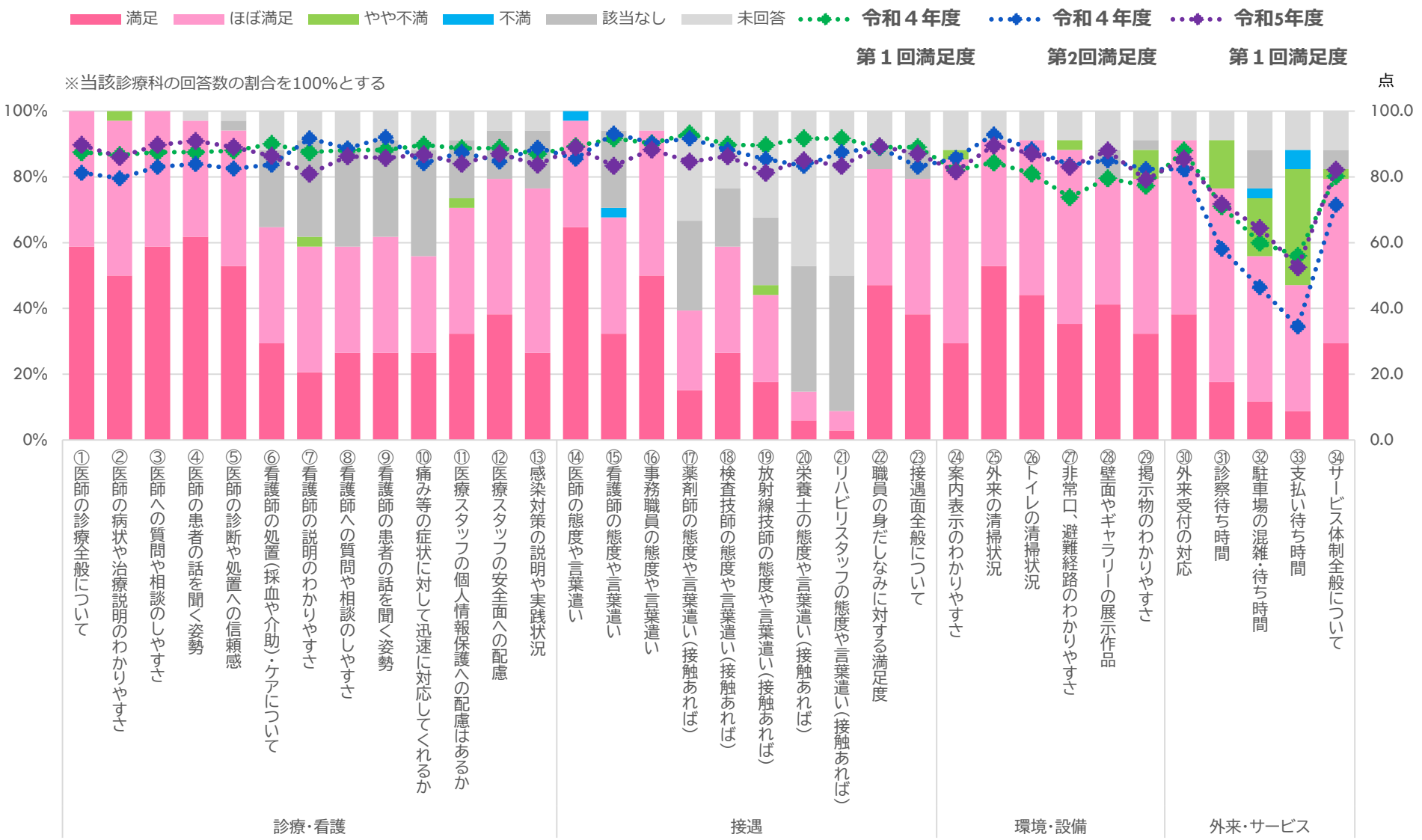
診療科別
内分泌・代謝内科(有効回答数28)



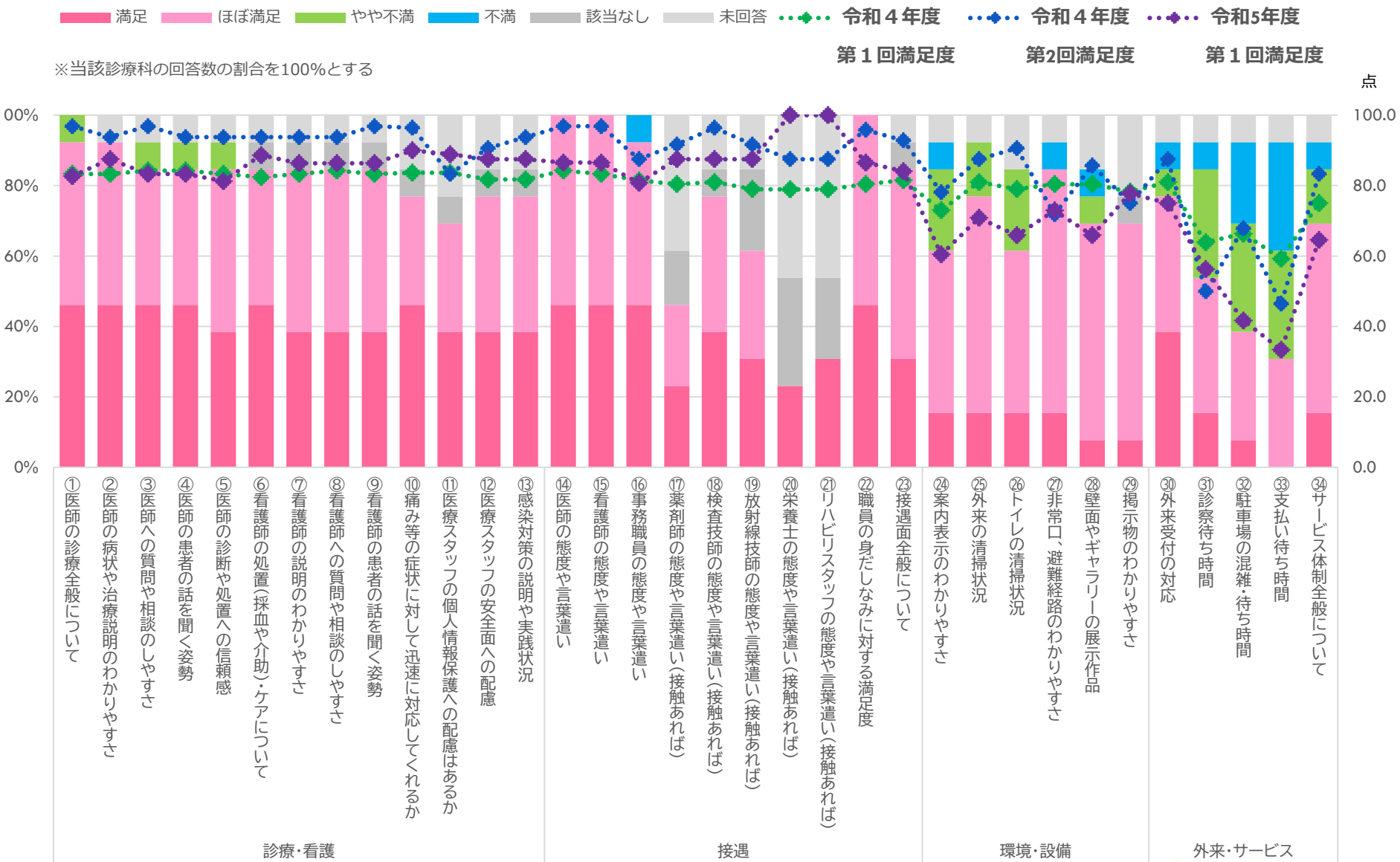
診療科別
血液内科(有効回答数14)



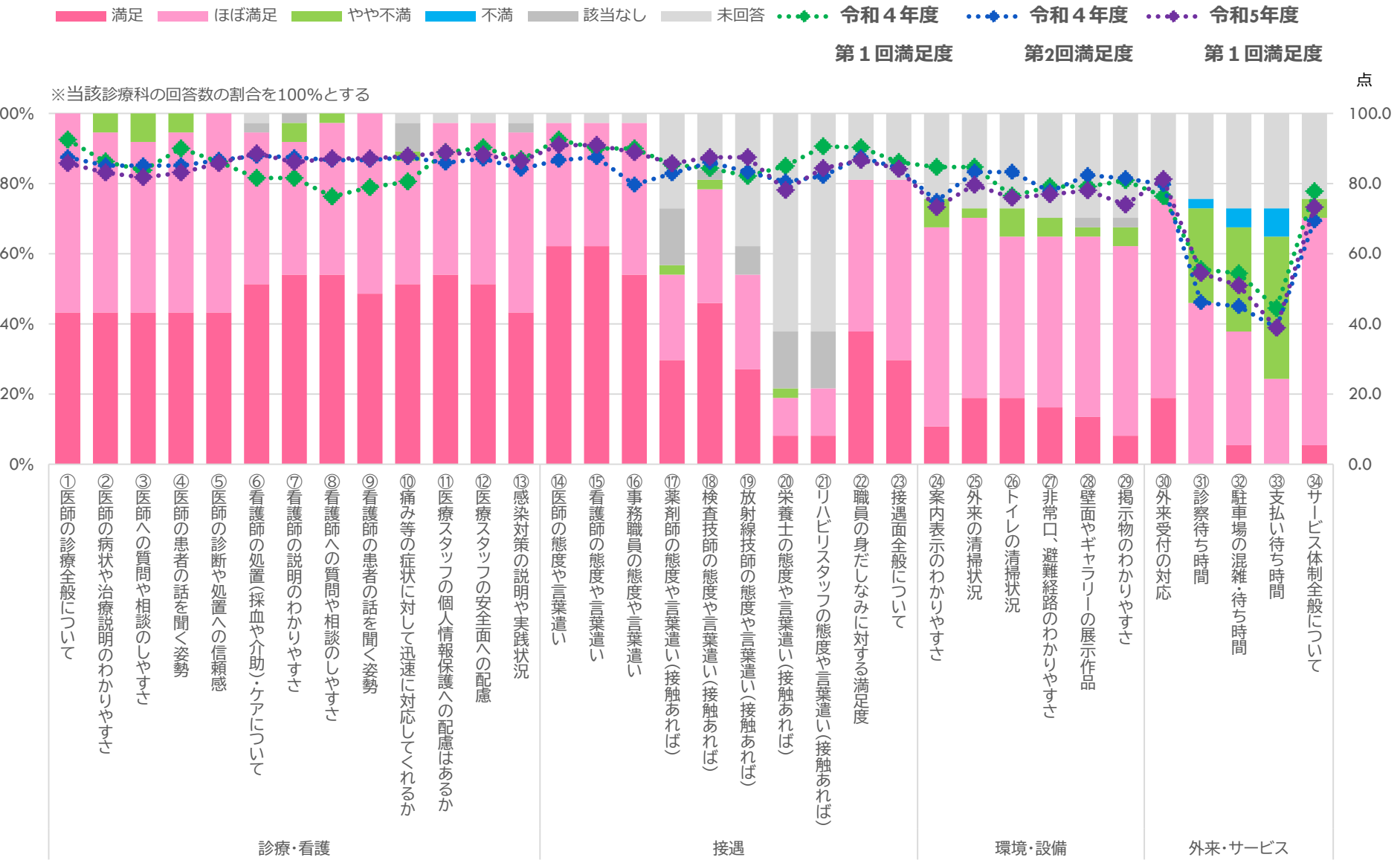
診療科別
脳神経内科(有効回答数34)



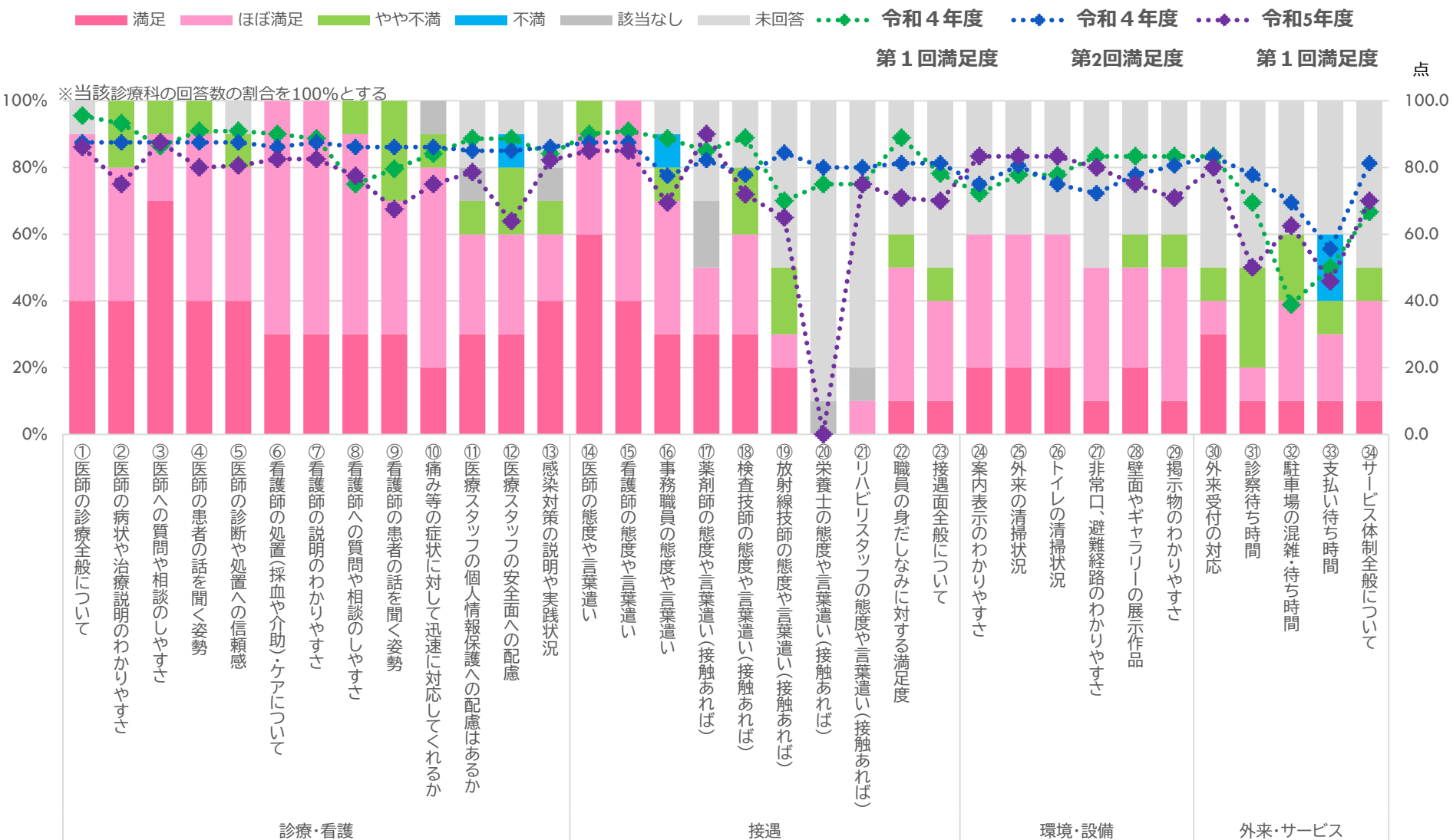
診療科別
心臓血管外科(有効回答数13)



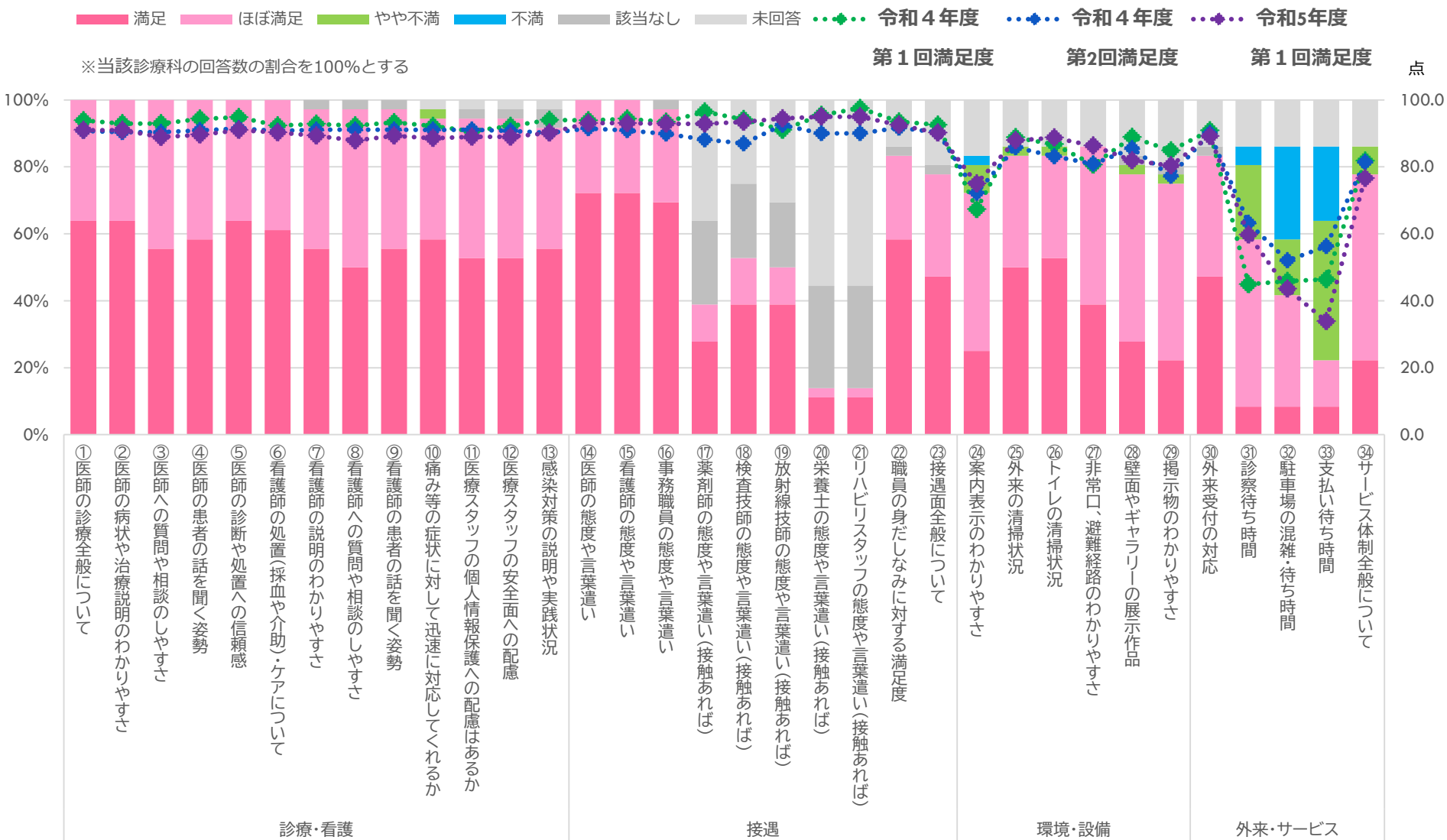
診療科別
食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数37)



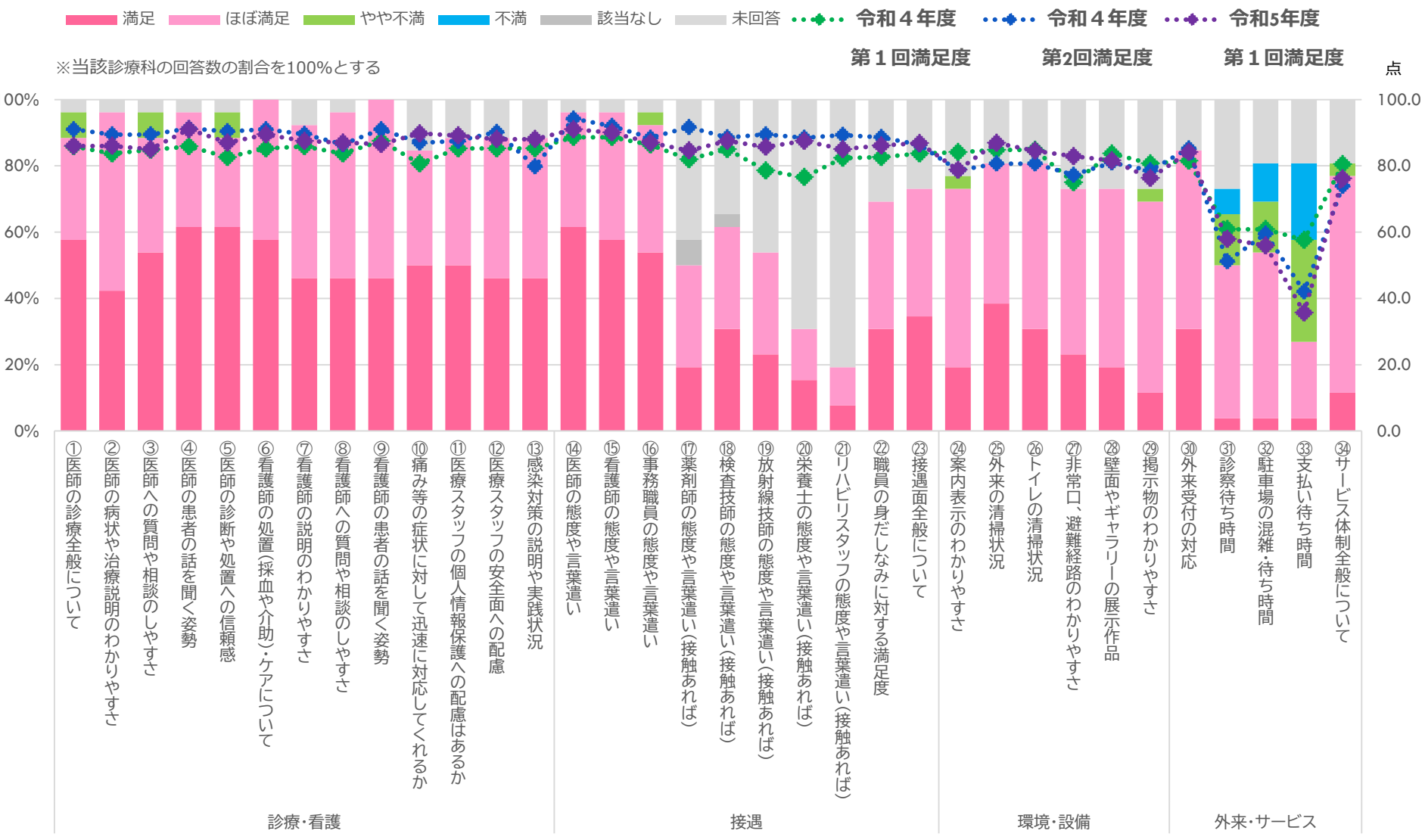
診療科別 呼吸器外科(有効回答数10)



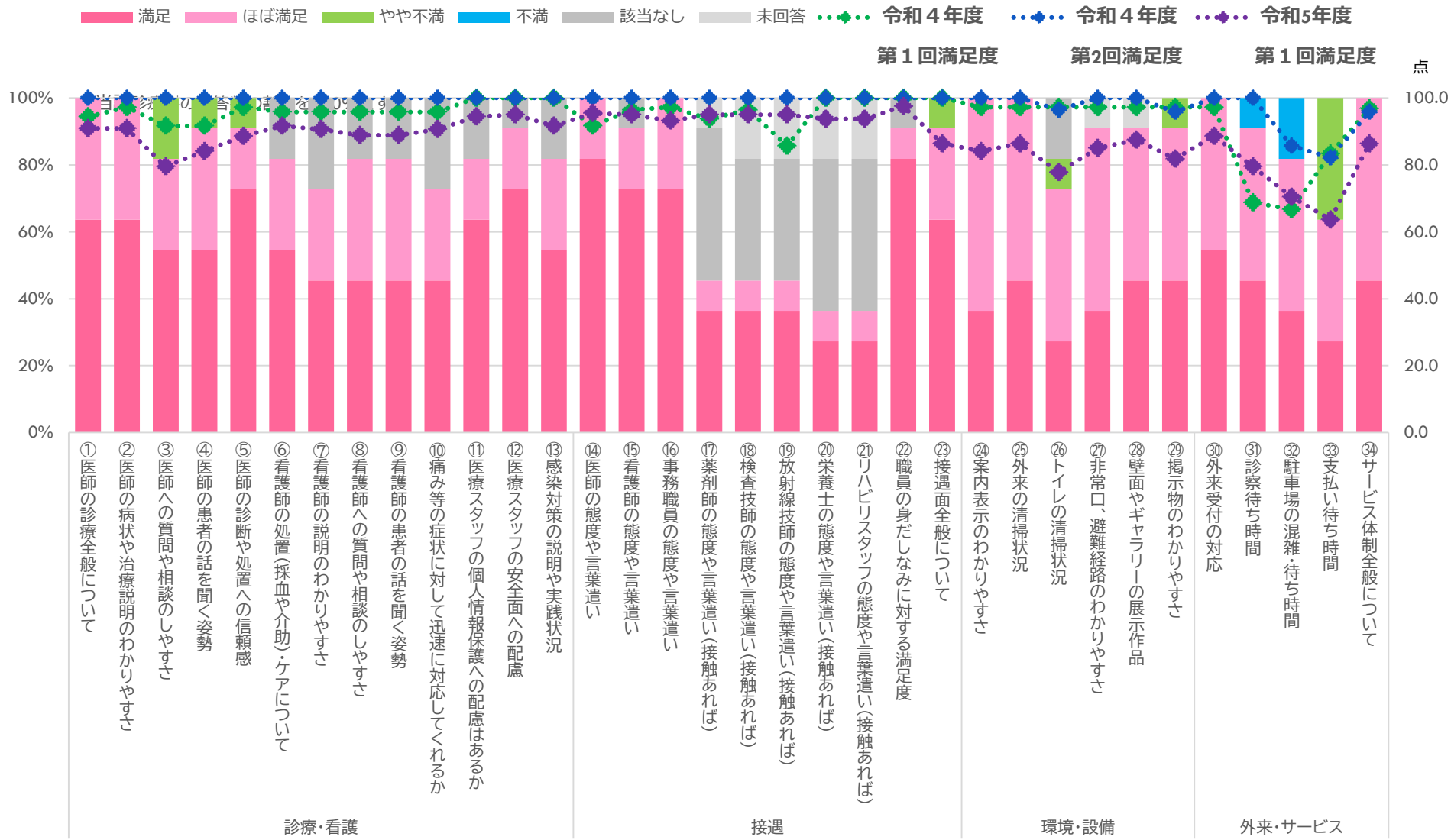
診療科別 泌尿器科(有効回答数36)



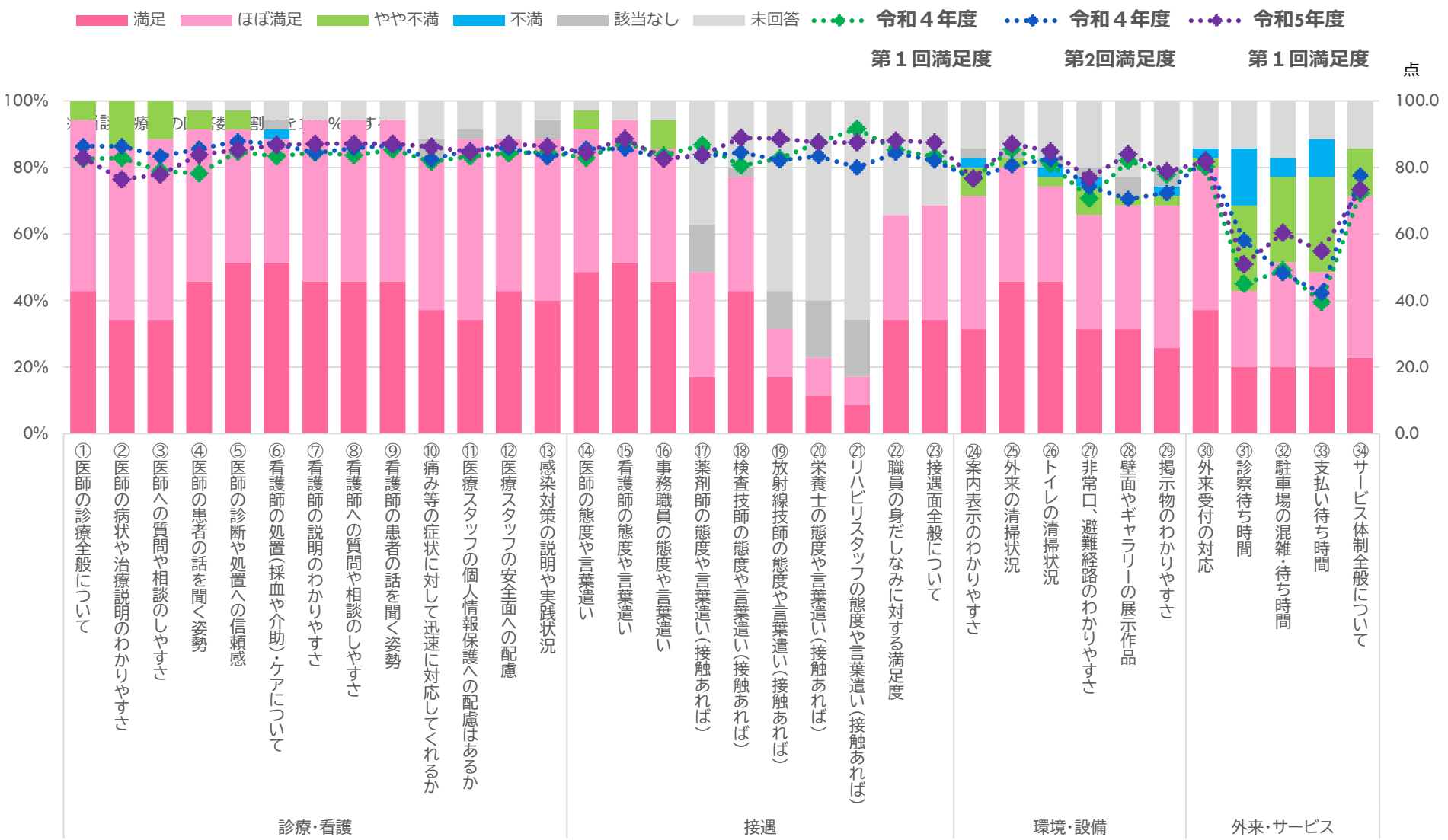
診療科別 消化器・移植外科(有効回答数26)



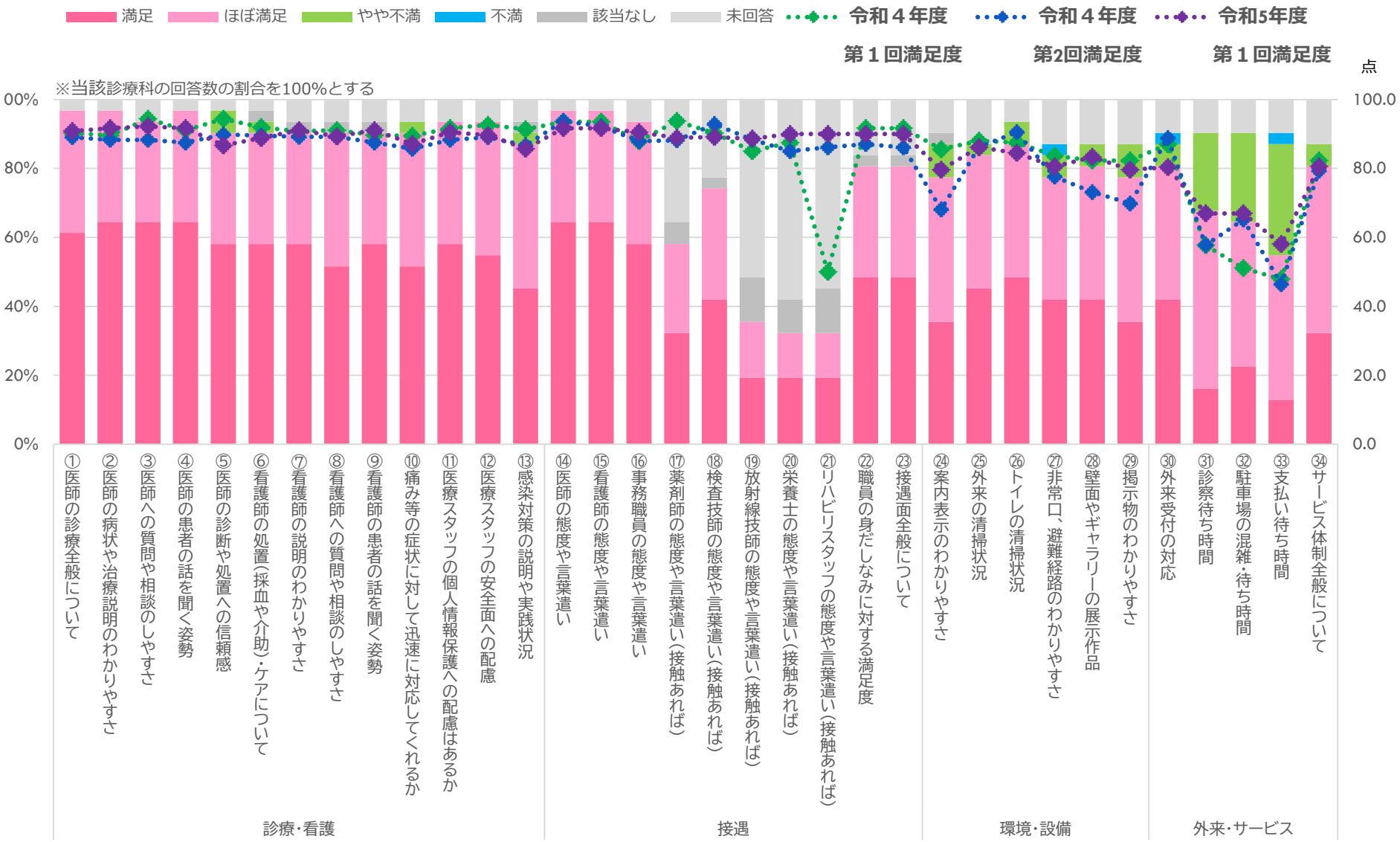
診療科別 小児外科(有効回答数11)



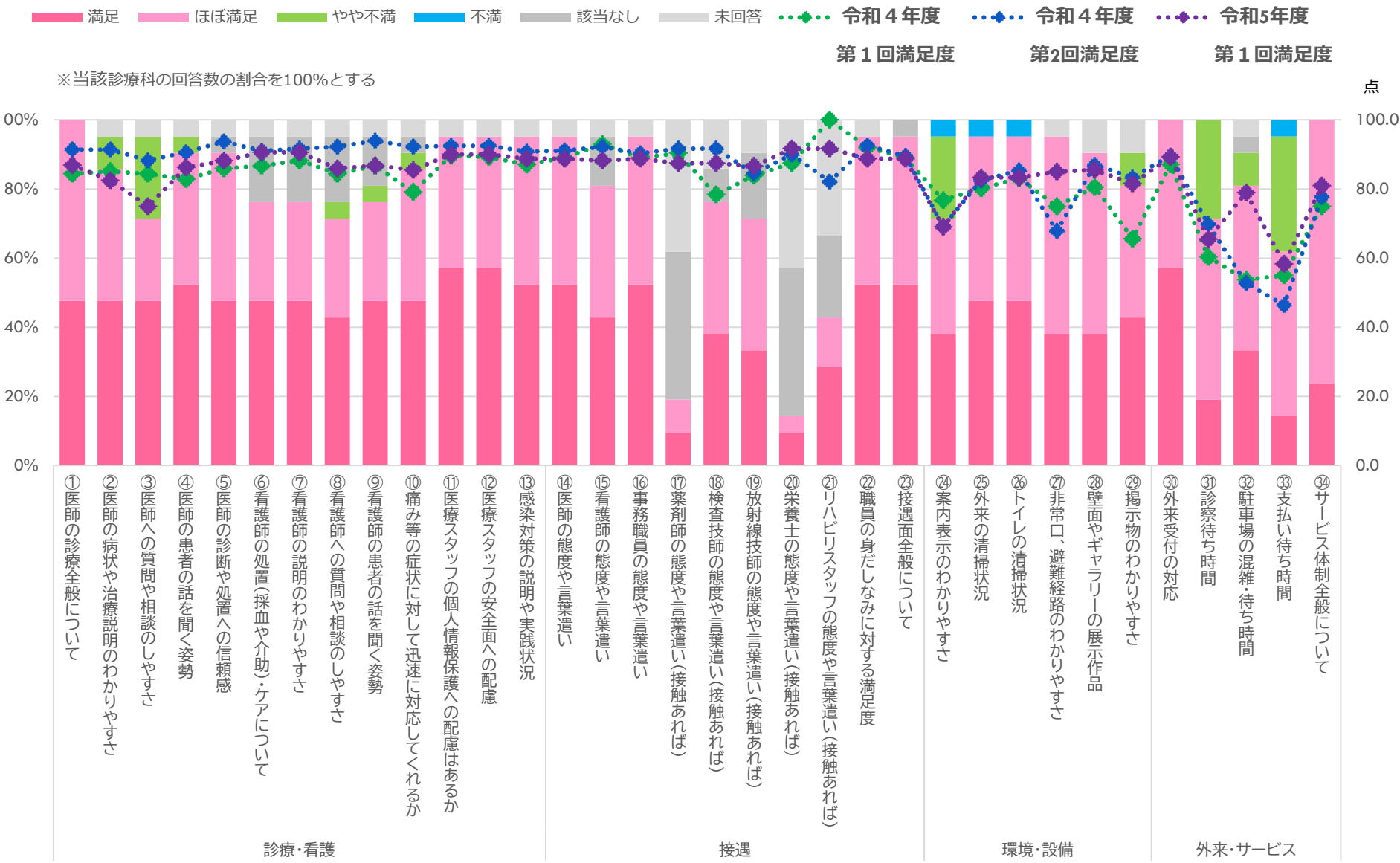
診療科別
眼科(有効回答数35)



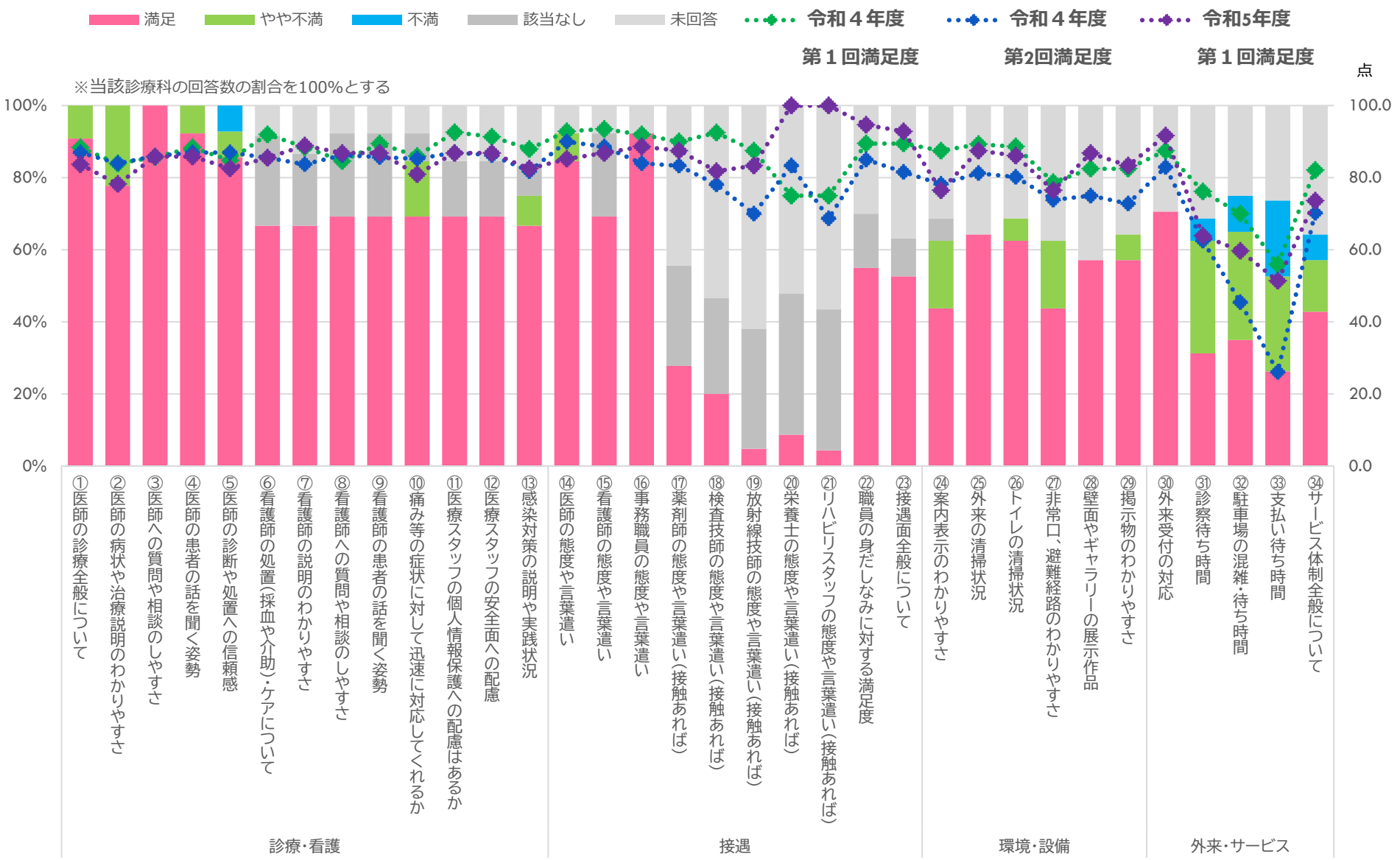
診療科別
耳鼻咽喉科(有効回答数31)



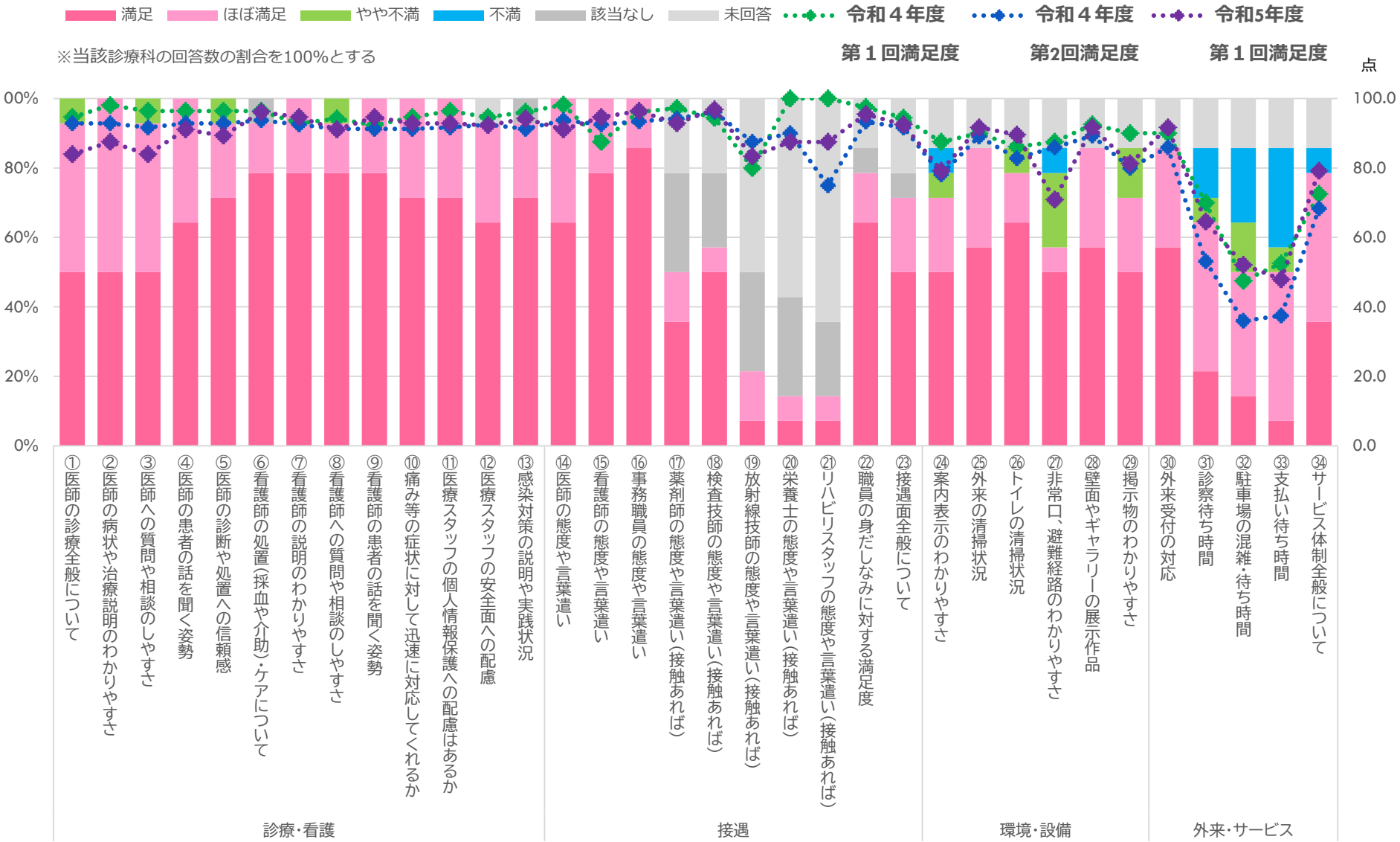
診療科別
整形外科(有効回答数21)



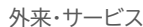
診療科別
皮膚科(有効回答数23)



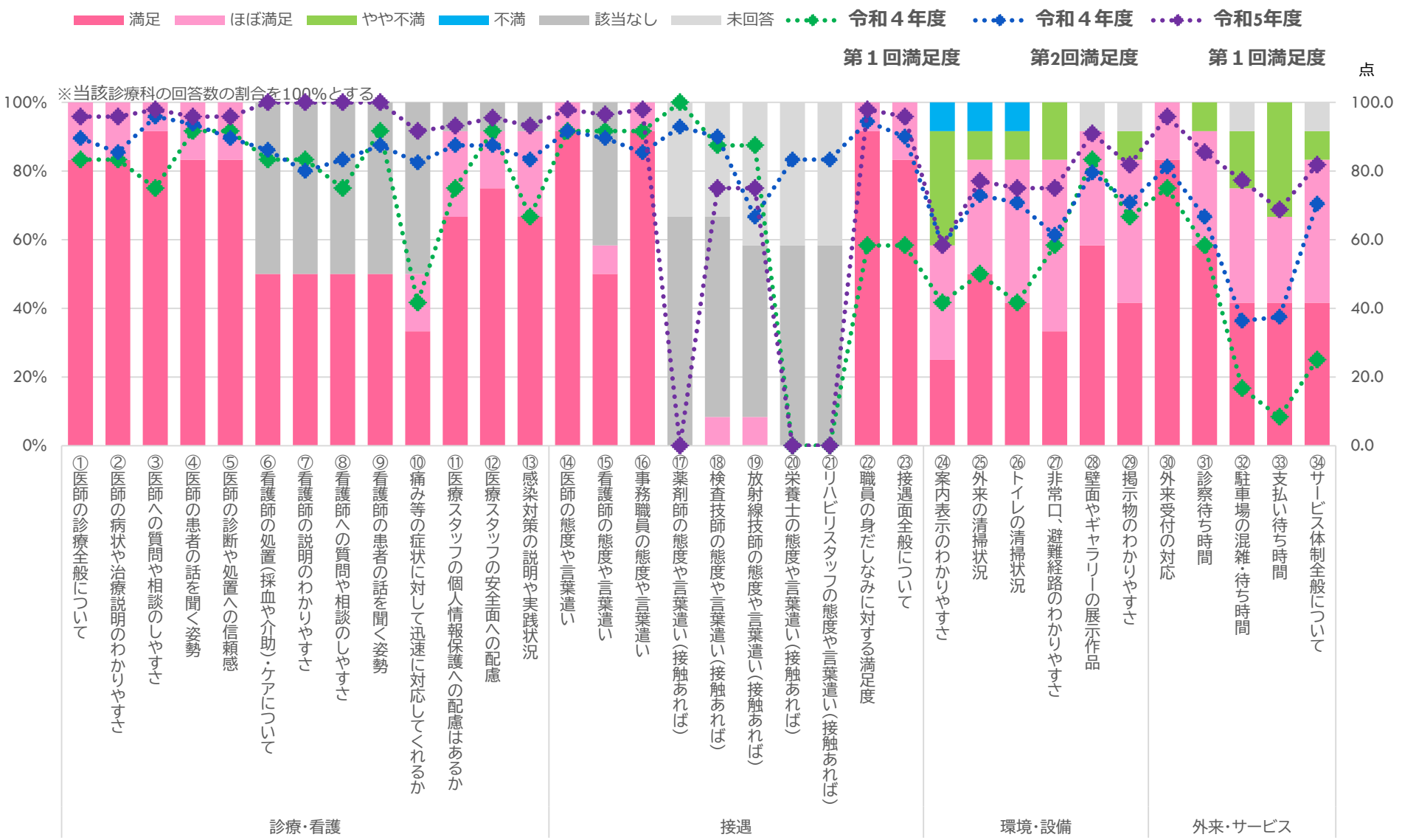
診療科別
形成外科(有効回答数14)



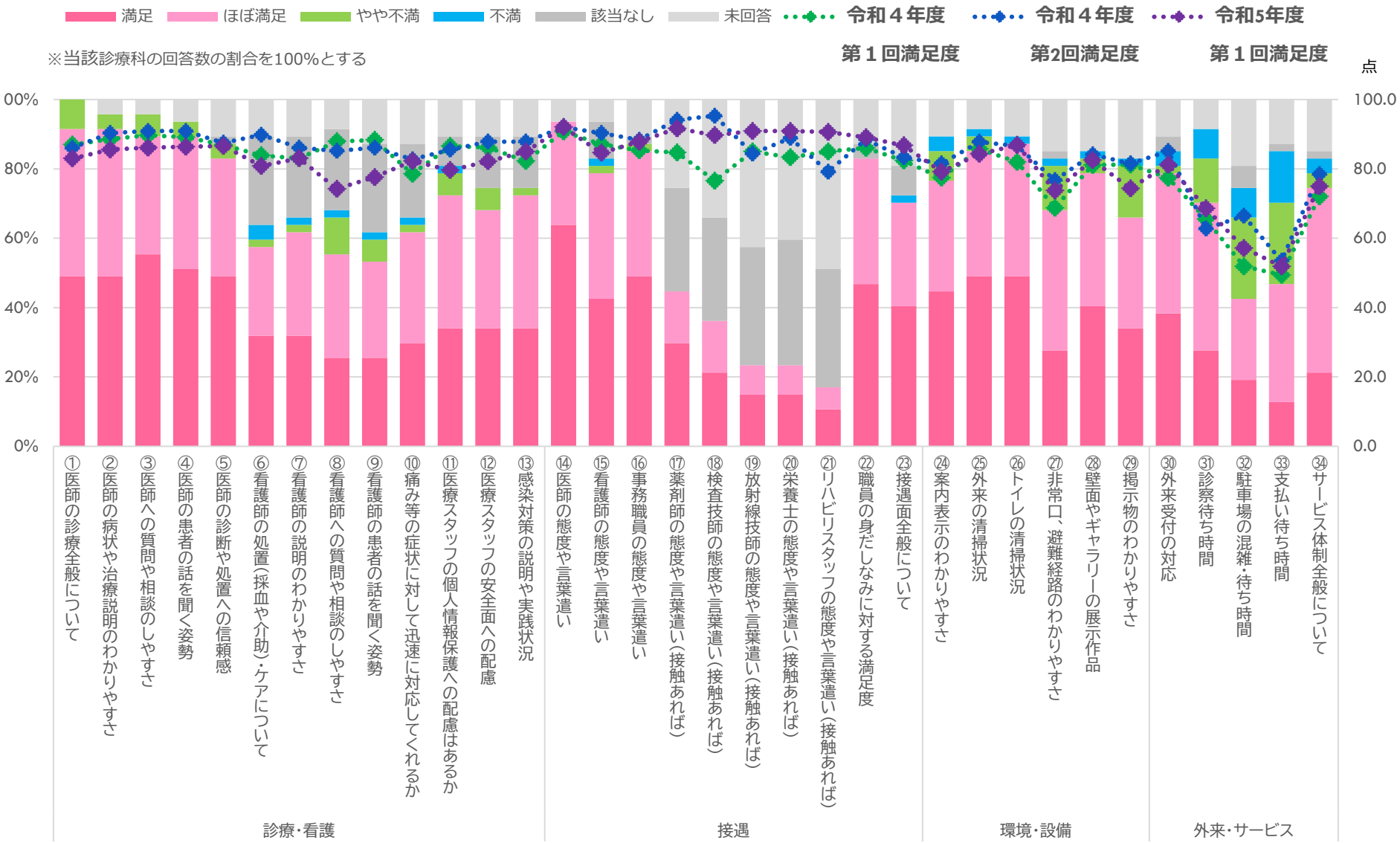
脳神経外科(有効回答数16)



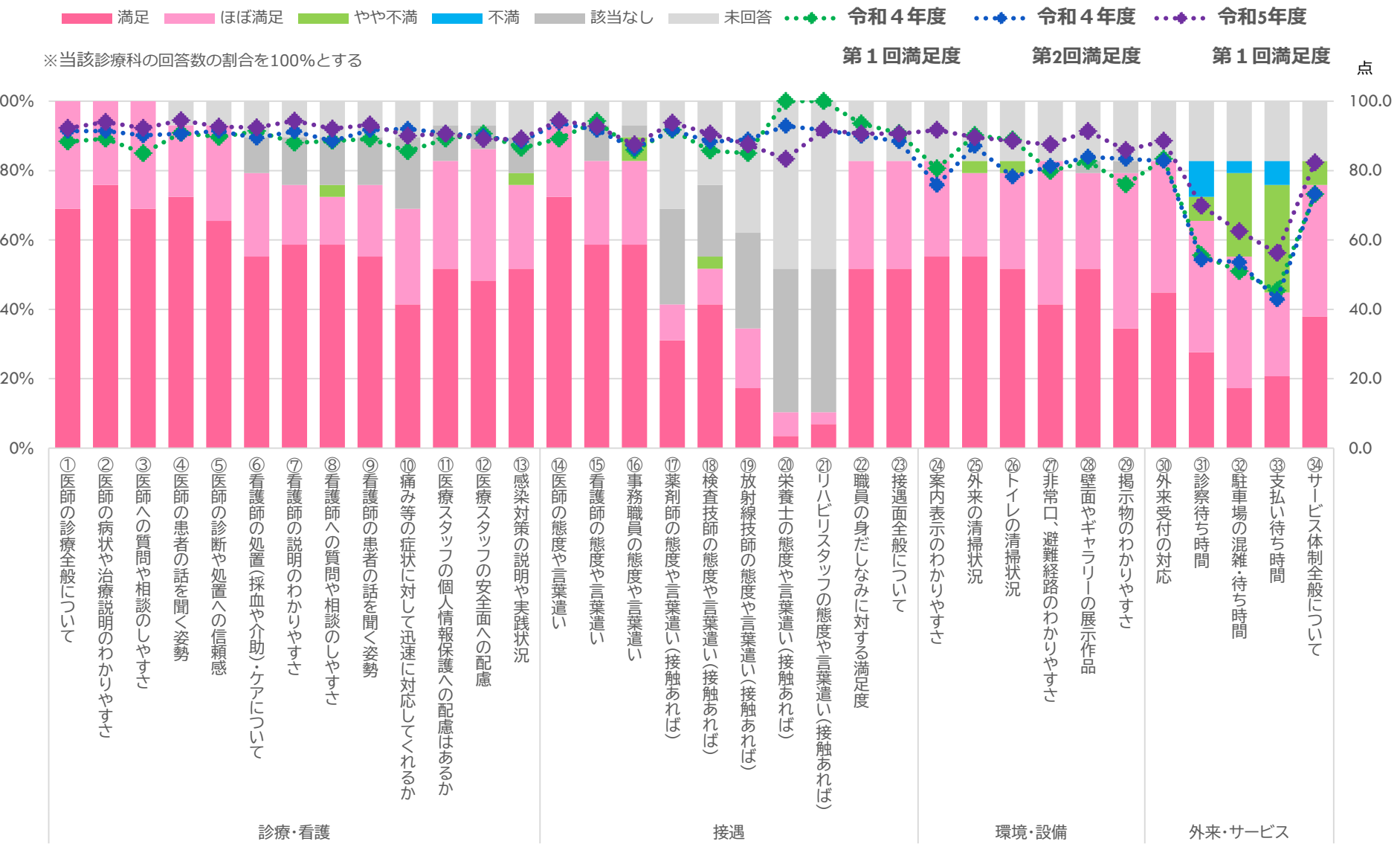
診療科別
麻酔科(有効回答数12)



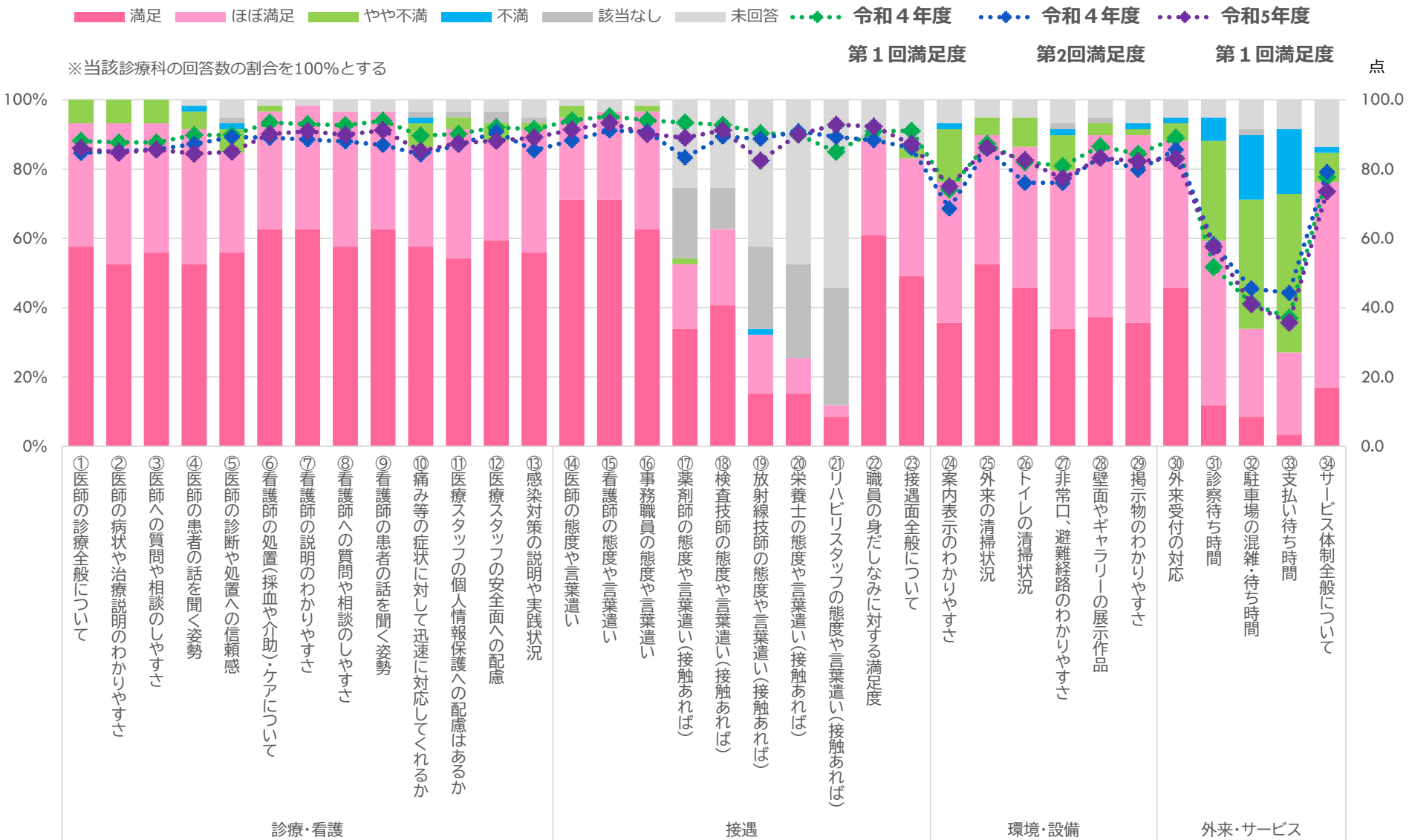
診療科別
精神科神経科(有効回答数47)



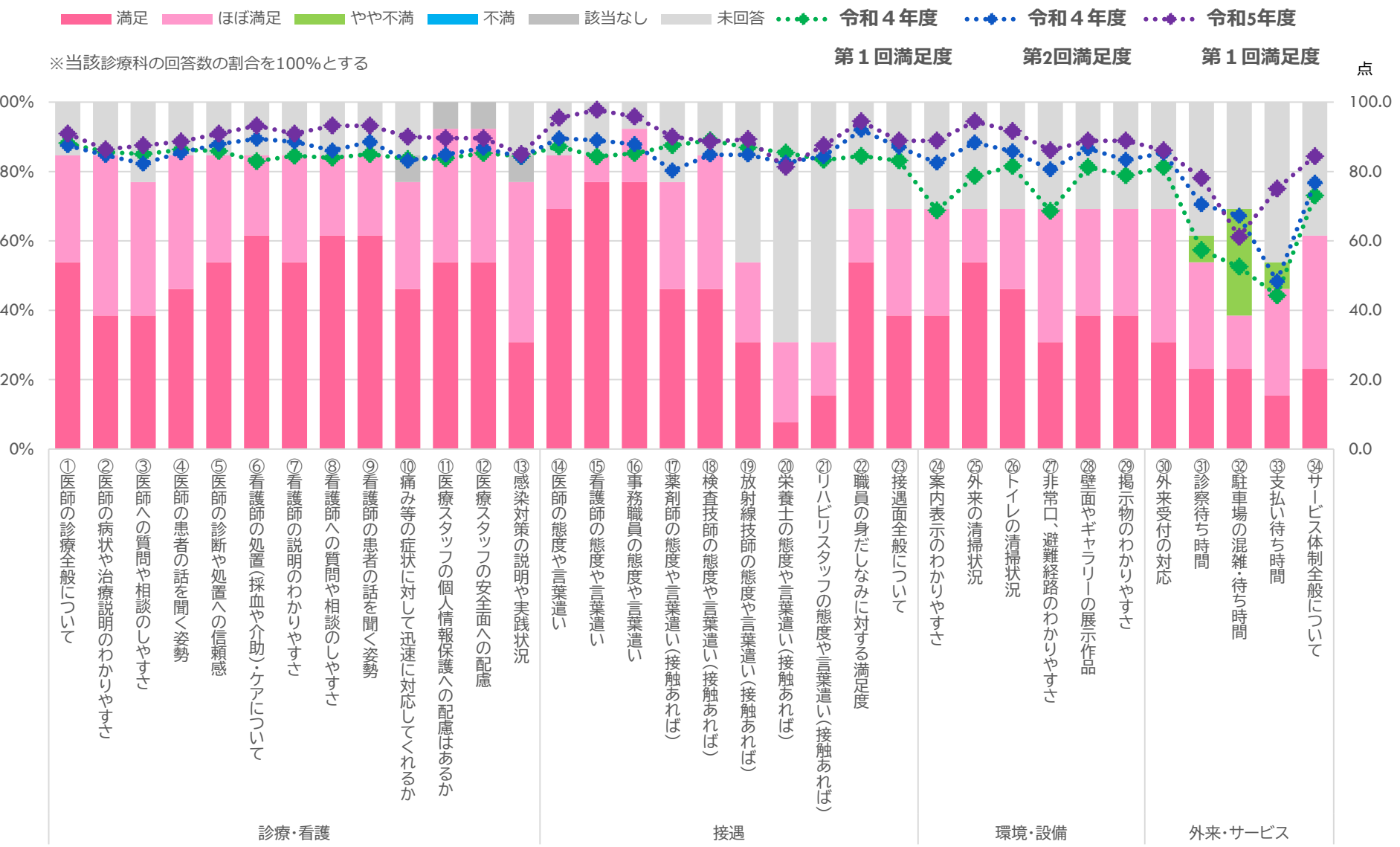
診療科別
小児科(有効回答数29)



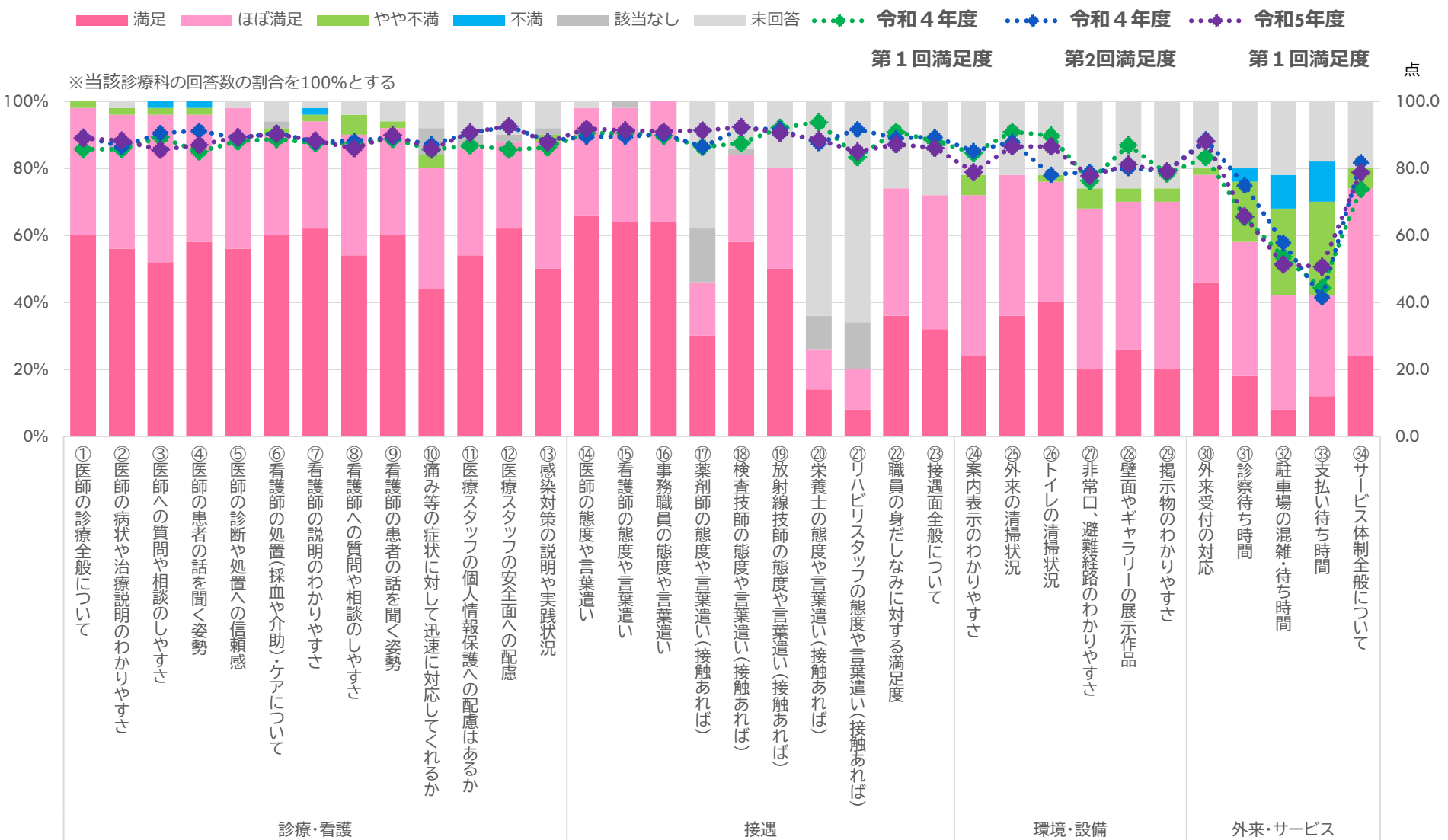
診療科別 産科婦人科(有効回答数59)



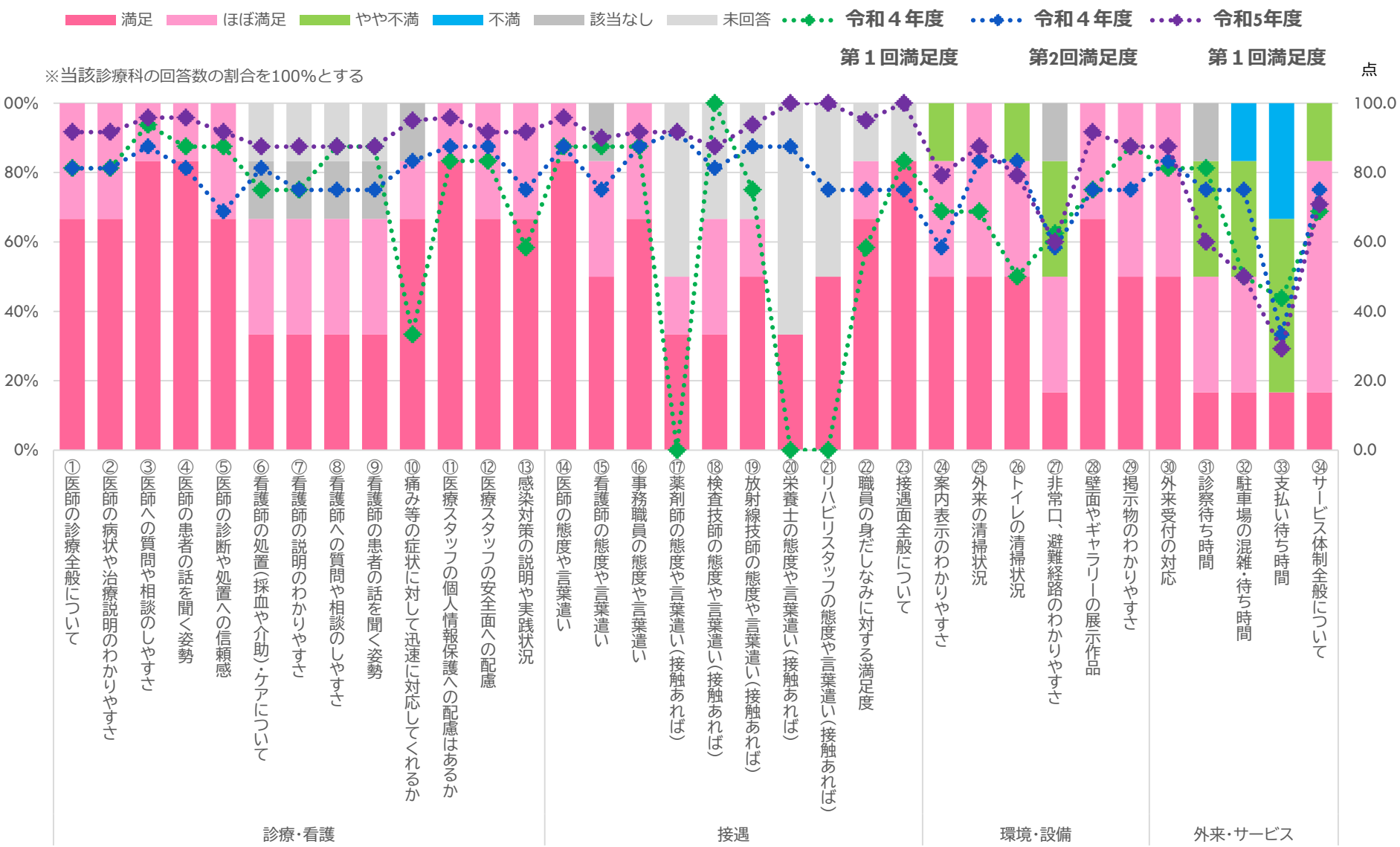
診療科別
放射線診断科(有効回答数13)



診療科別
放射線治療科(有効回答数50)

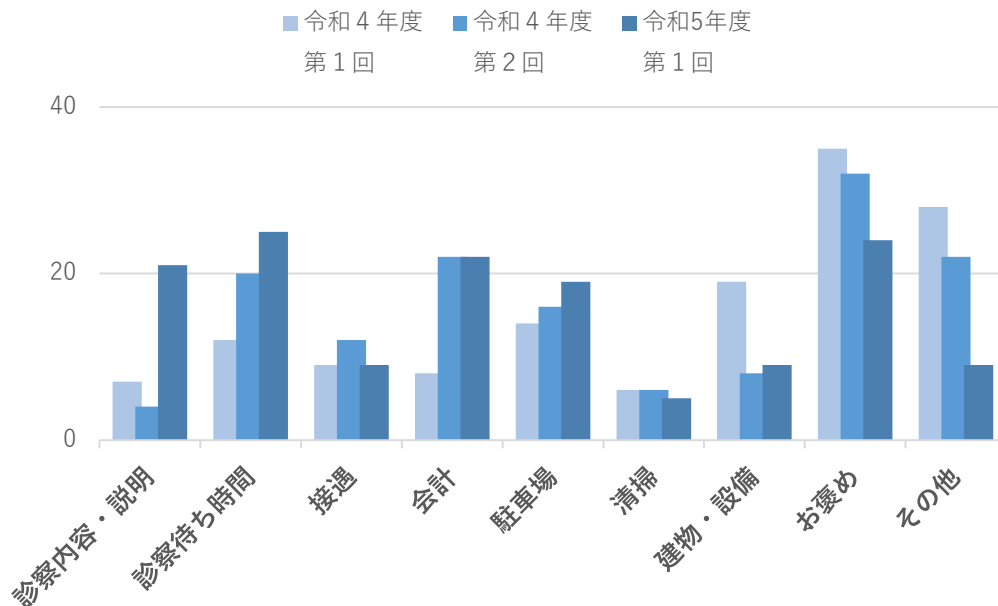


診療科別
総合診療部(有効回答数6)



【自由記載・ご意見等】 医科

	令和4年度 第1回	令和4年度 第2回	令和5年度 第1回
診察内容・説明	7	4	21
診察待ち時間	12	20	25
接遇	9	12	9
会計	8	22	22
駐車場	14	16	19
清掃	6	6	5
建物・設備	19	8	9
お褒め	35	32	24
その他	28	22	9
計	138	137	143



〔診察内容・説明〕

- 大人である自分の事ならまだそんなに心配事としてとらえないのですが、自分の子供が生後2日で手術するとなると、すごく心配ごとが絶えない。質問もたくさんあるが、こんな事聞くのか？と思われそうであり思っていることを聞けない。対応はものすごくやさしく接してくれていますが、少し質問がしにくい。
- 先生の説明が早口でわかりにくい。質問しづらい。
- 診察で自分の思いが伝えられない。
- 診察後、廊下で病状を説明することは個人情報保護の観点から検討された方が良いでしょう。
- 〇科の〇〇先生は患者に対して、あまり親切心や敬う心を感じられません。よって、安心感や信頼感を持てませんでした。面倒くさそうな診察の態度を改めていただきたいです。どうかよろしくお願い致します。
- 主治医が変わってから、説明が不十分になった。また、次の日程調整も、こちらの予定を聞かずに決められるようになった。
- いろいろな患者さんがおられると思いますが、わからないこと（知識のないこと）から来る質問への対応を、もう少しやわらかい空気感でしていただけたらいいと思います。患者側も返答を急かしたり、不満があったりするわけではありません。
- 待ち時間の長い医師がいる。待っている人がたくさんいるにもかかわらず、ゆっくり診察している。しかも考える時間が長い。自分のキャパシティ以上の診察を入れない、テキパキと診察するなど工夫をして下さい。
- 「放射線科の読影にかなり時間を必要とする」という事だけが不満です。大きな異常があっても、伝えてもらえるのが約1か月後だったというのが心に残っています。医師も治療に取り組んでくれているのに、その治療まで時間が経つというのは命にかかわることもあると思います。
- 科によっては上から言う先生もいる。
- 診療科同士の連携を取ってほしい。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔診察待ち時間〕

- ・ 紹介状を持ってきているのに診察するまで、2時間以上待った。病院なので健康な人は初診に来ないと思う。もう少しどうにかできないか。
- ・ ○○科、初めての時間に6時間かかった。これをなんとかしてほしい。
- ・ 診療待ち時間が長い。予約時間を過ぎても呼ばれず、長すぎる。
- ・ 診察待ち時間が長く、予約の時間を1時間近くオーバーして呼ばれたが医師からは何の説明も謝罪もなく、その後の別の診療科の診察や予約に間に合わず、検査が1つ別の日になった。診察が遅れている際は一言言ってくれば、同日予約の他の診療科を先に受診したり、キャンセルの電話などできるので、そうしてほしい。
- ・ 毎回、予約時間に来院しても4～5時間待たされる。体調が悪く来院しているのになぜこんなに待たされるのだろう。患者さんが多く先生も大変だろうが、病院として何か対策はできないのですか？診察日を増やす、担当医を増やすなど、これ以上患者に負担をかけないでください。

〔接遇〕

- ・ 接遇は医師・スタッフによってばらつきがある。事務のミスが多い。
- ・ 外来受付での事務員同士の私語が多い。
- ・ 以前（かなり昔ですが）診察に来た時にカーテンの向こうでの話がよく聞こえ、少し不快な思いをしました。（大きな声でした）
- ・ 病棟の看護師、受付の一部の人の対応が良くなかった。
- ・ 外来は特に不満はないが、病棟の看護師にひどい人が何人か居る。評判を落とす事につながると思う。

〔接遇〕

- ・ 予約していた日に行けなくなった時の電話が何日もつながりにくく、次回予約が取りにくいのが不安です。
- ・ 診断書受付の初回対応時の言葉遣いが少し気になった時があります。
- ・ 診断書の請求受付の呼び出しマイクが聞こえない。モニターに番号を表示してほしい。
- ・ 入院前の尿検査時、検体の量が少ないときは声を掛けるように、との表示に気づかず少ないまま提出した。その後呼び出され、きつい口調で注意を受けた。入院前で不安なこともあり、色々考えていて見落としたのに、顔も見えない相手からきつく注意され、驚き、悲しかった。
- ・ 朝一番にシステム障害が起きて、受診票が出なかった日があり、職員の方から説明があったが聞こえにくく、大きな声でアナウンスを行うなどの配慮をしてほしかった。機械が動き出してからも、「何番の方からこちらに並んで下さい」などの、はっきりとした説明が無く、判りにくかった。
- ・ 手術前の説明窓口の説明は丁寧だが、時間がかかり、受付が少なすぎる。受付をした後、窓口を閉められることが2回あった。時間を見て受付すればいい。凄く困る。
- ・ 男性医師がエスカレーターに乗っている時に白色の白衣のポケットに手を入れていた。

〔会計〕

- ・ 支払い会計の時間待ちが長い。
- ・ 会計の待ち時間が長すぎる。
- ・ 支払い待ち時間が特に長い。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔会計〕

- ・ 支払い待ち時間が本当に長いです！！子連れだと中々大変です。
- ・ 会計の待ち時間が長い。事務職員さんが忙しそうで声をかけづらい。
- ・ 診察時間が5分でも支払い待ち時間が30分もかかる事がある。
- ・ 会計の待ち時間を少なくしてほしい。
- ・ 会計の受付を増やしてほしいです。
- ・ 1Fの受付のサービスを良くしてほしい。会計が遅すぎ。
- ・ 支払い待ち時間が長く、受付番号があとの人の方が早くて、自分は一番最後まで表示板に番号が出ない時がよくあるので不満です。
- ・ クレジットカード登録などで後払いができるようなシステムを希望です。そうすれば支払いの待ち時間なく帰ることが出来るので、助かります。
- ・ 電子マネー決済希望。アプリにてチェックイン、精算できるようにしてほしい。

〔駐車場〕

- ・ 駐車場が狭い。車と車の間が狭すぎる。
- ・ 駐車場にエレベーターが欲しい。
- ・ 駐車場の利用には体調が悪いときは配慮が必要。3階しか空いていなかった時などは、かなりしんどい思いをする。
- ・ 駐車場へアクセスするための道路標示がわかりにくい。
- ・ 駐車場の出入り口が分かりにくかったです。初診日、道も狭く迷いました。
- ・ いつも西側（薬学部側）の入口から来ていますが、たまに正面から入ると、アスファルトに書かれた駐車場への案内ラインがわかりにくいです。導線ごとに色など分けていただけるとありがたいです。

〔駐車場〕

- ・ 薬学部側から入り、正面の立体が混雑しているとき、すぐ裏に回ることが出来るようになればありがたいです。（学生や先生方の駐車場が途中にあり、ショートカットできないのは理解していますが）
- ・ 西側入口から立駐までの導線がせまく、学生とも共有するため接触する危険があるように思います。
- ・ 駐車場が混雑している日は、余裕をもって来ても、駐車場の待ち時間に時間をとられて、受付が予約時間を過ぎてしまうことがあります。
- ・ 駐車場の混雑の為、予約よりかなり早く行かなければならない。
- ・ 駐車場の待ち時間が長い。早く来た場合は、すぐ駐車できるが。
- ・ 駐車場は9時前だとスムーズ、10時半だと混み合い、全体的にスペースの確保ができていないと思う。
- ・ 駐車場が少なく感じられるので増えると嬉しいです。
- ・ 駐車場が少ない。
- ・ 駐車代金が100円の時と200円の時がある。ちゃんとしてほしいです。
- ・ 駐車場から玄関が遠く、駐車してくる間、患者本人を1人にできない。そのため仕方なく母を連れてきているが、最近2人いても危ない。
- ・ 駐車場までの適切な場所に表示がない。もっとわかりやすくしてほしい。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔清掃〕

- トイレの清掃で、ごみがあふれていることがあるので、気を付けていただきたいと思います。
- 検尿のゴミ箱を大きくしてくださったけれども、すぐに満杯になっています。「小さくまとめて捨ててください」とか、書くのは難しいことでしょうか？掃除の方も再々廻れないと思うので。
- 16時ごろになると、トイレの汚れが目立っているので、夕方に、もう1度清掃を入れてほしい。
- 正面玄関の長椅子の下に埃がたまっている。
- 清掃が雑。

〔建物・設備〕

- 待合室のイスが少ないので増やしてほしいです。
- 外回りにトイレ設置希望。
- 何回か来ているが案内表示が分かりづらく、たどり着けない。
- エレベーターが狭い！車椅子が1台乗ると、もう他に乗れない！1人～2人しか乗れないのでは？

〔お褒め〕

- Dr.の説明が分かりやすいです。
- 先生を信頼しています。
- 主治医の先生に感謝しています。
- 自分よりもすごく若い先生ですが親切に話してくれて、助かっています。徳大という大きな病院で緊急時（自分にとっての）に対応してくれるのか不安ですが、担当医師の「いつでも症状が強くなれば連絡して来て下さい」と言っておさった事に気が楽になっております。
- ドクター・看護師さん方には感謝しかありません。
- 薬の量など、的確に出してくれるので満足している。
- 産まれた時から診てもらっている先生に診てもらえる安心感。
- 長年お世話になっています。感謝してます。
- 対応が大変良い！患者としては安心して任せられる。
- いつもありがとうございます。感謝しております。放射線科に限らず、癌にかかわる先生やスタッフさんは大変なことと思います。先生方、スタッフの皆さんのご心労が軽減しますようにと思います。
- 看護師さんの対応に満足しています。どの方もやさしく、わかりやすい説明で入院時、やさしく接していただき、治療の苦痛がやわらぎました。
- 大変良くしてくださっています。

【自由記載・ご意見等】 医科

〔お褒め〕

- 安心しています。ありがとうございます。
- すごくよくしてくれているので感謝している。
- 皆さん親切で、有難かった。
- 親切。ありがたい。
- とても安心感のある病院です。家族が大きな病気をしてお世話になりました。
- やさしいな。
- 感謝しかありません。いつもありがとうございます。
- 清掃が隅々まで行き渡っていて清潔さを感じてよかった。
- そうじ、美しいね。
- スタッフも多く、てきぱきしている。
- 職員の皆さんの身だしなみもきちんとしていて態度も良く、見ていて気持ちが良かったです。
- 全体的に心おだやかに過ごすことができる。
- 各窓口にチェックイン機器がありスムーズな受付ができるのは良い。
- 全体的に満足しております。とにかく医療の充実これから力を入れて頂きたいです。
- 全体で言うことはありません。（満足）

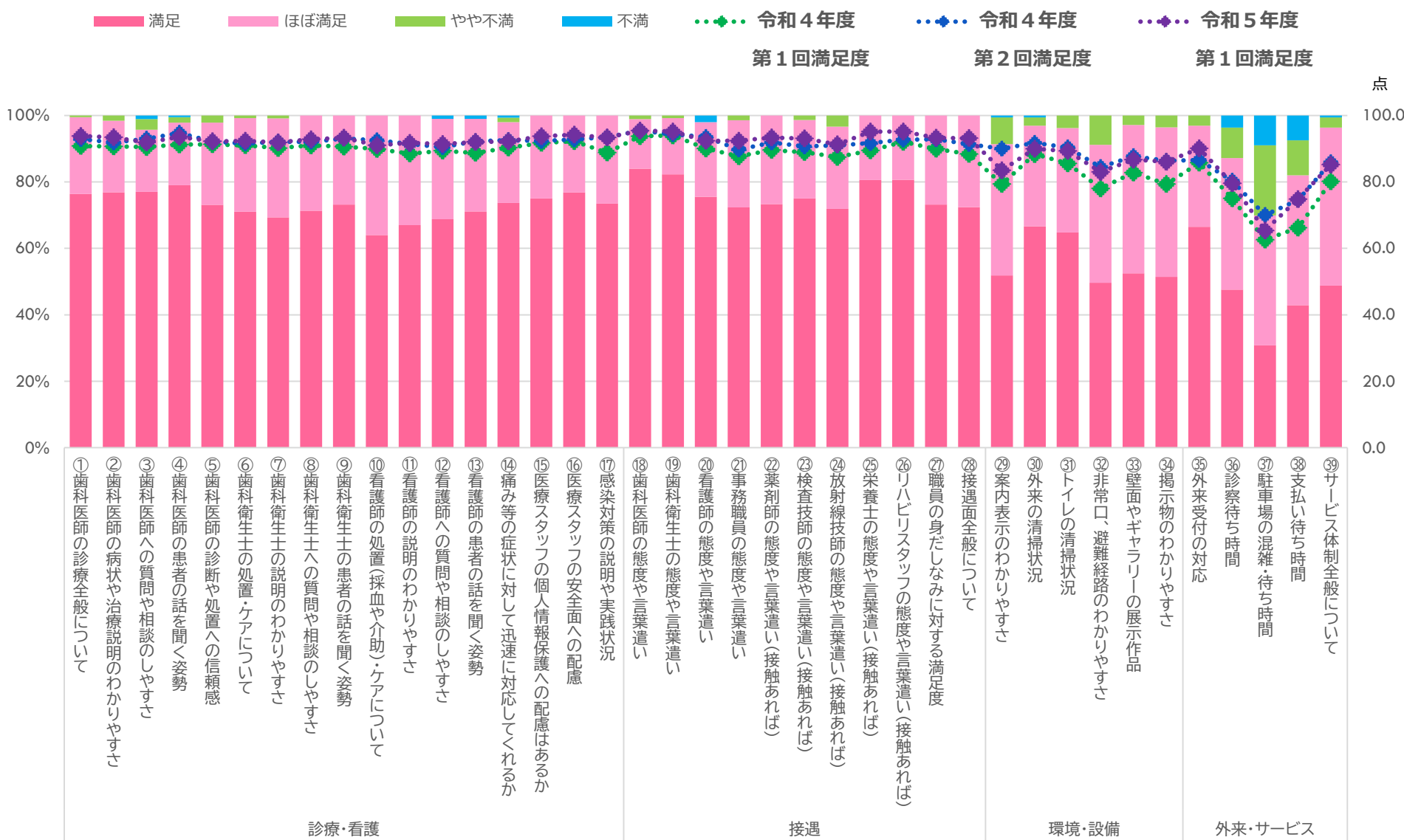
〔その他〕

- 玄関が8時でないと開かないのは不便です。
- 私は60歳です。一生薬を飲み続けるのですが北島町からバス（自家用車を持っていない）で通っています。あと10年くらいは通えると思うのですが、それ以降は近くの病院で薬をもらえるようにしてほしい。

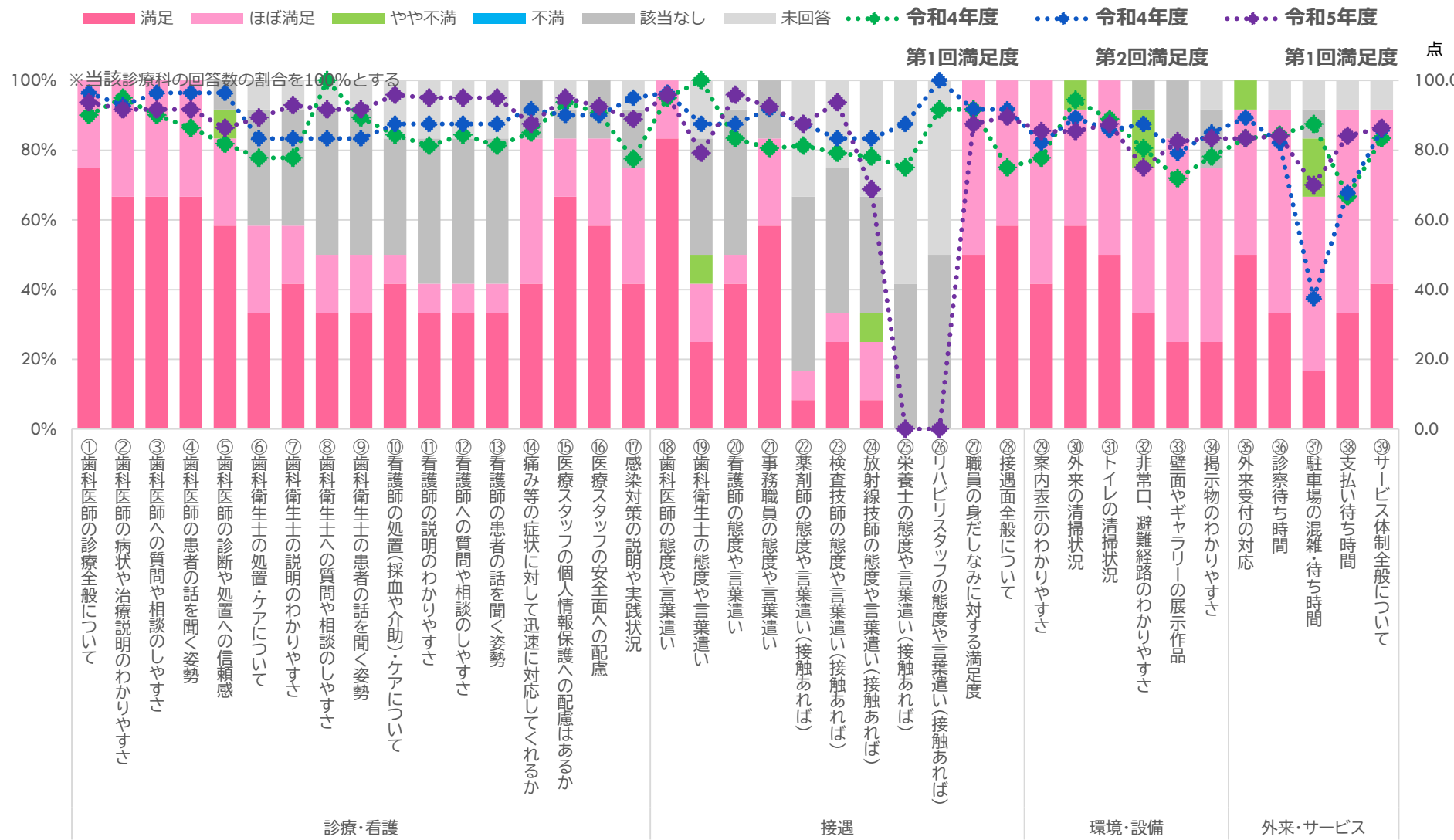
〔その他〕

- 機械の予約票に検査の時間が記載されているが、ほかの書類には時間に関係なく受けられるとあり、情報に一貫性がなく混乱する。
- 親切は万事に通じます。宜しく願います。
- 薬局に時間がかかりすぎです。小さい子供がいるので大変です。もっとスムーズな対応をお願いします。
- 受付の機械の音がお寺の音みたい。
- ほかの診療科も利用しているが、このアンケートは2回目。前回も思ったが「今日」のみの評価なのか「今まで全体」の評価なのかわからない。
- 特定医療の定期更新の為に、診断書を忘れたところに申し込むのですが、高いなと思いました。

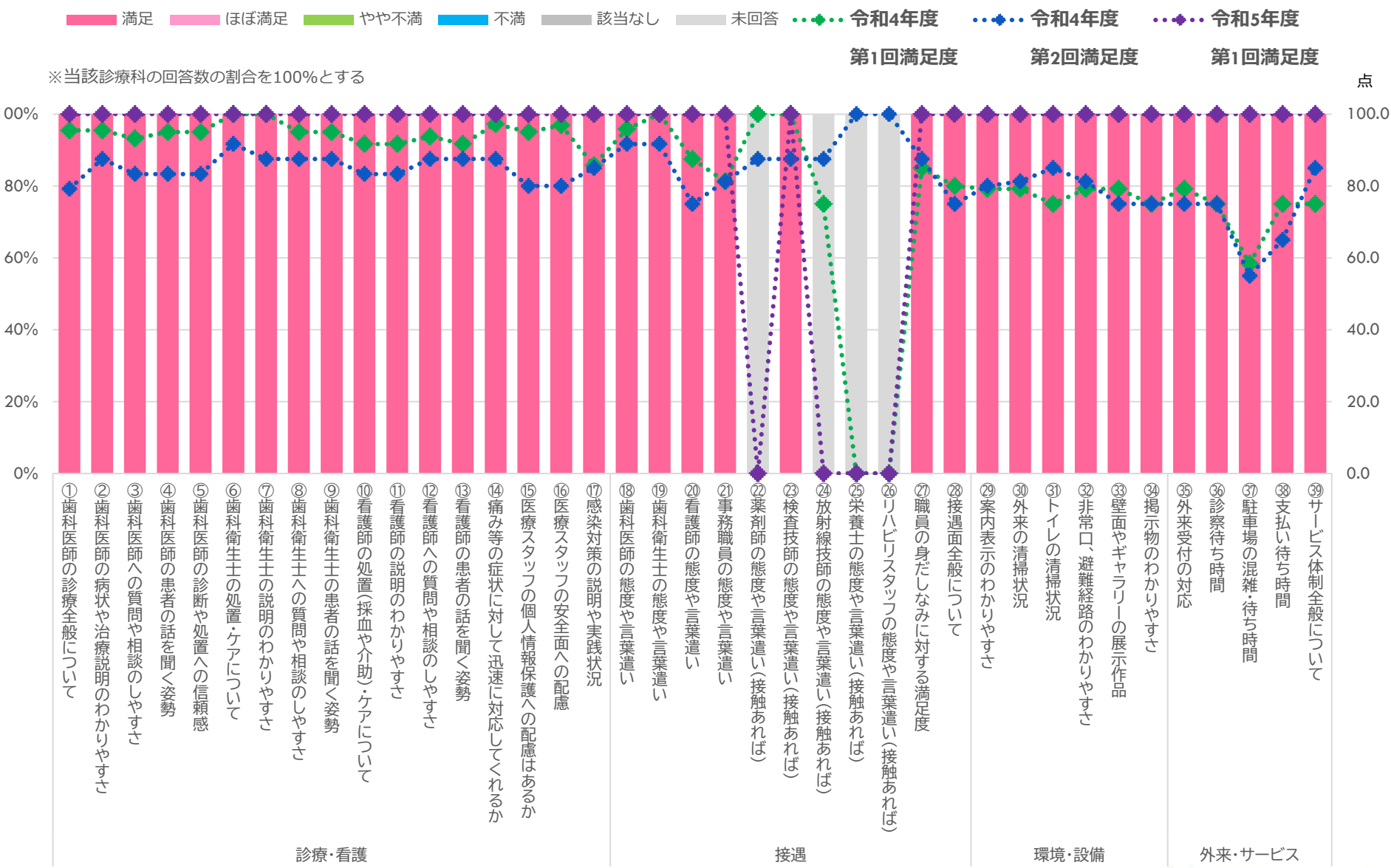
歯科全体(有効回答数191)



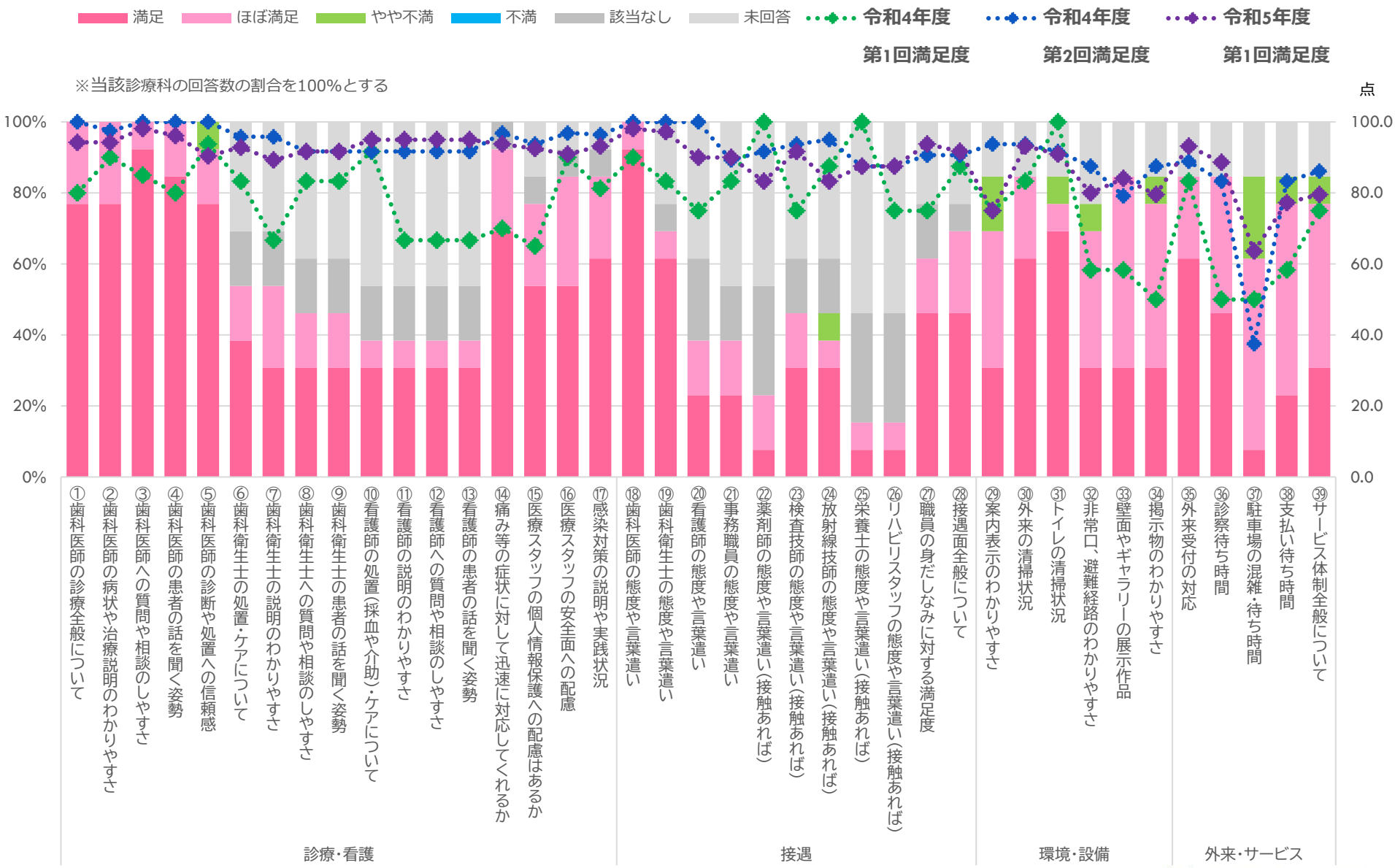
診療科別 むし歯科(第一保存科)(有効回答数12)



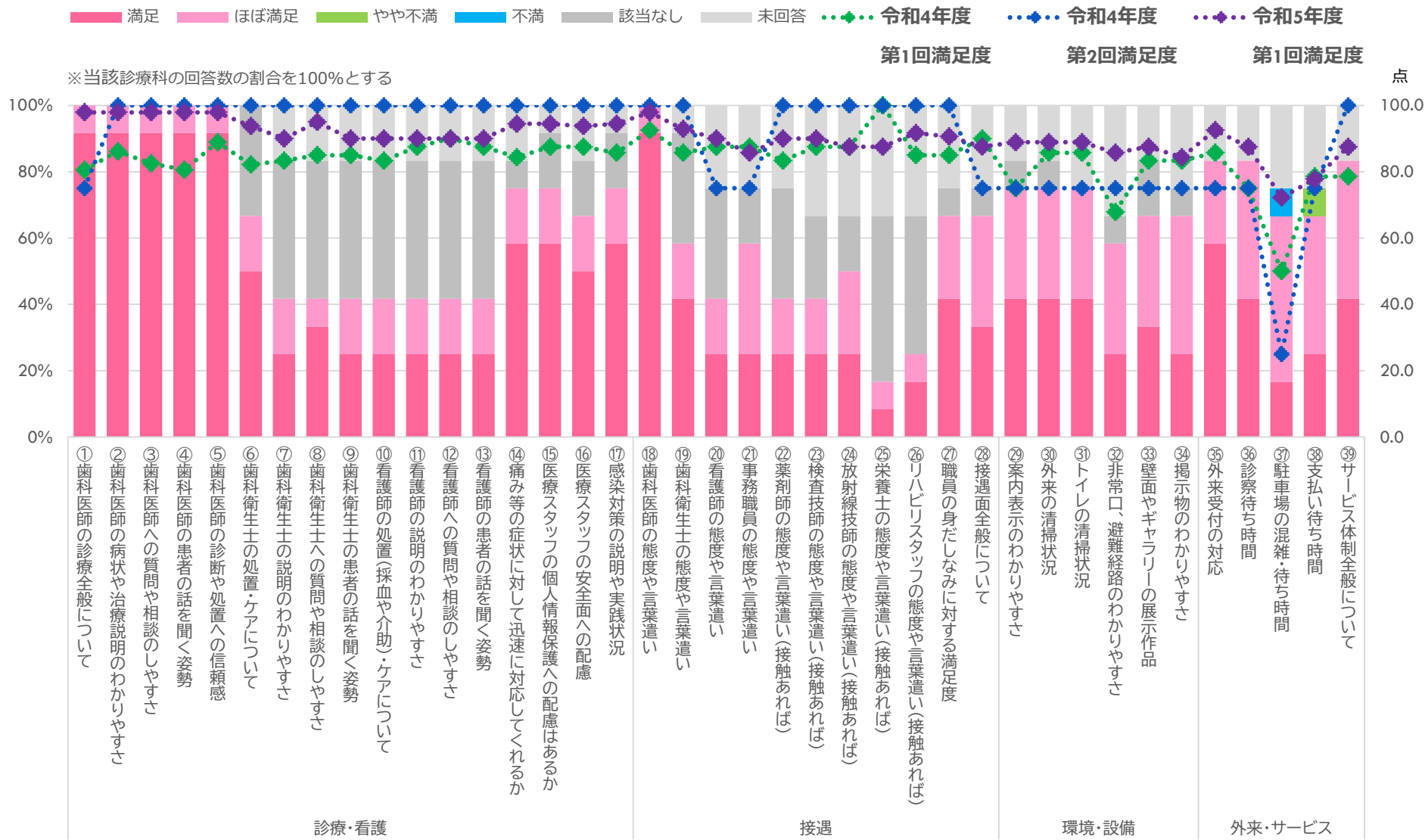
診療科別 歯周病科(第二保存科)(有効回答数1)



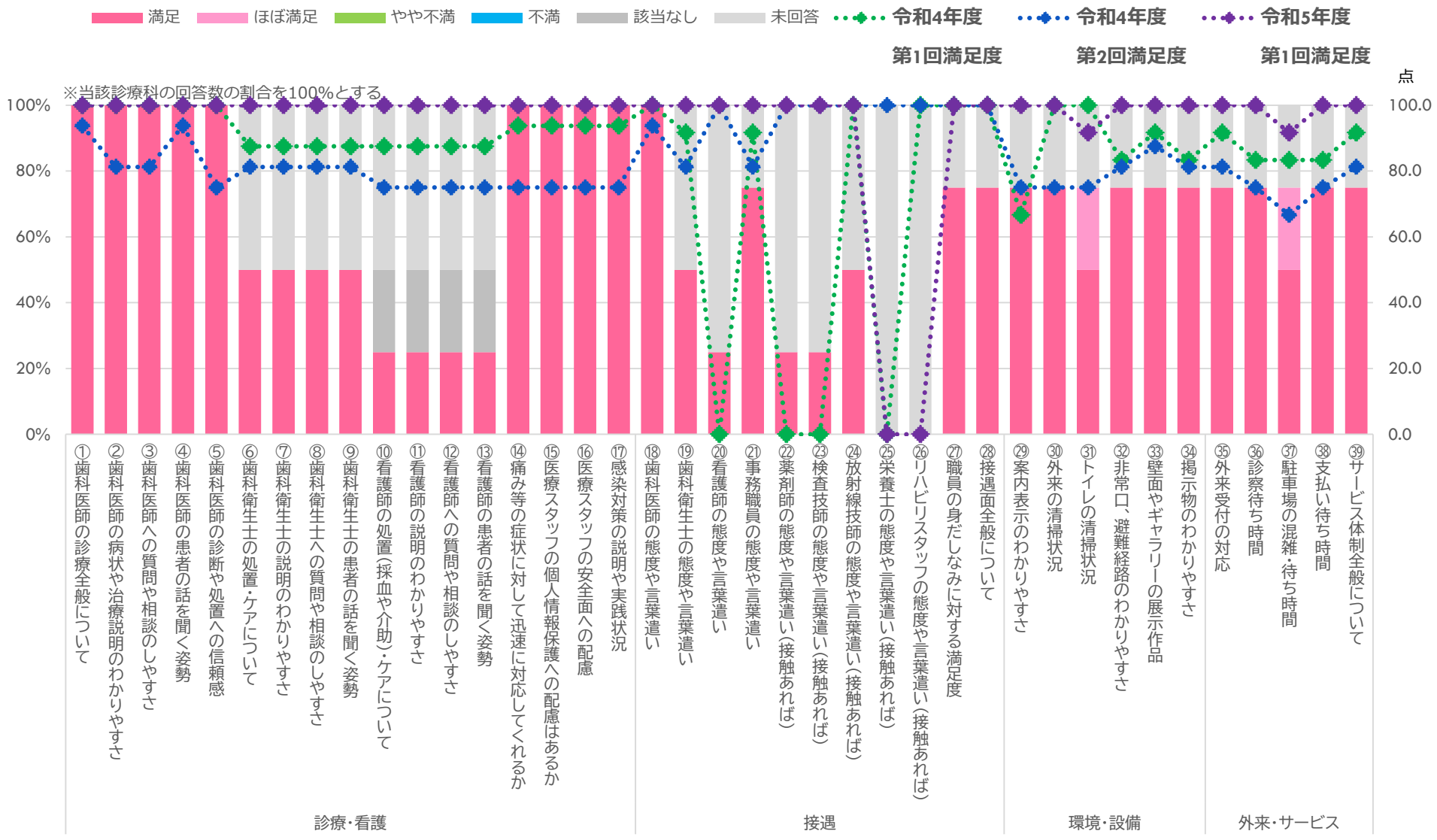
診療科別 そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数13)



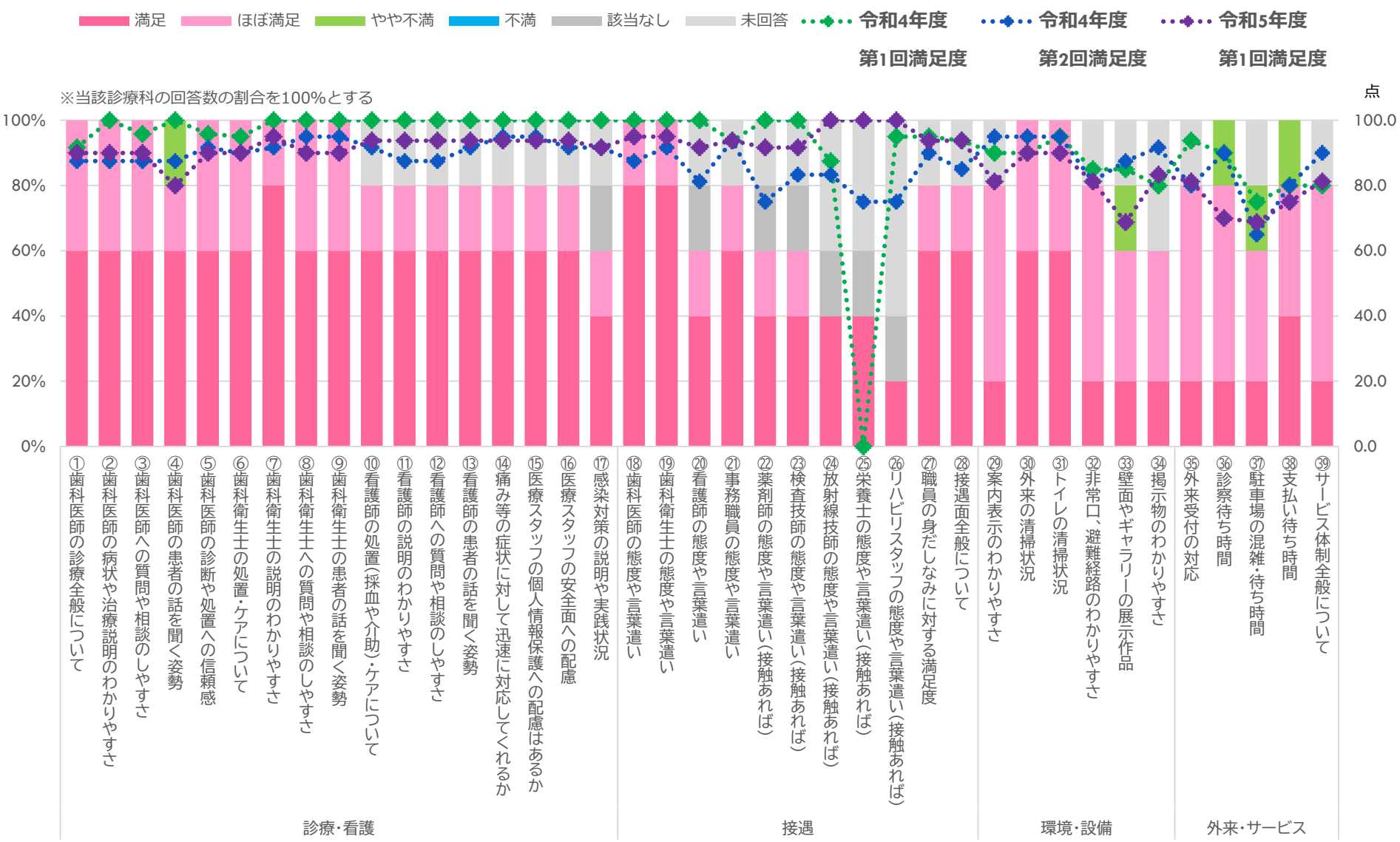
診療科別 かみあわせ補綴科(第二補綴科) (有効回答数12)



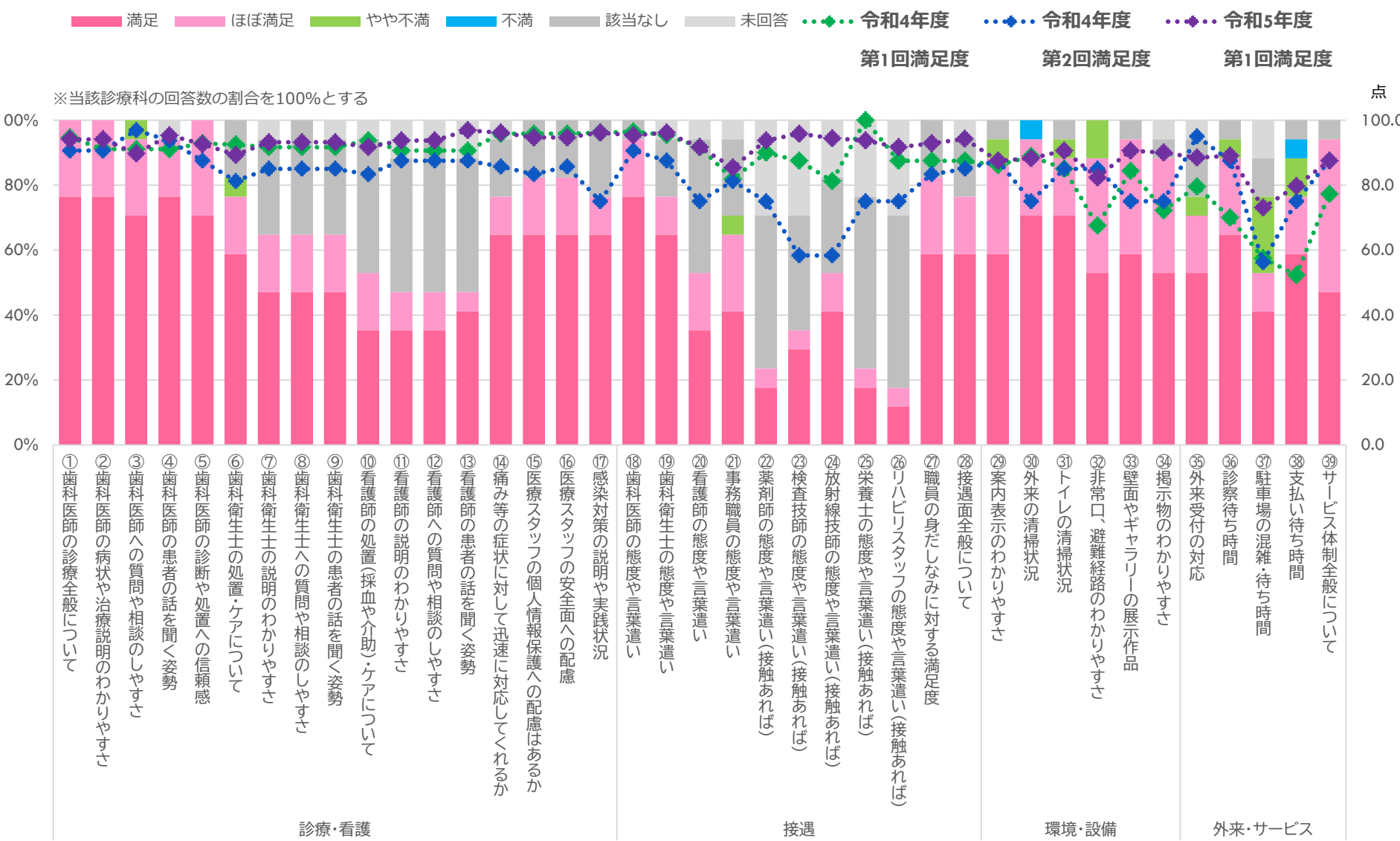
診療科別 歯科統合臨床センター(有効回答数4)



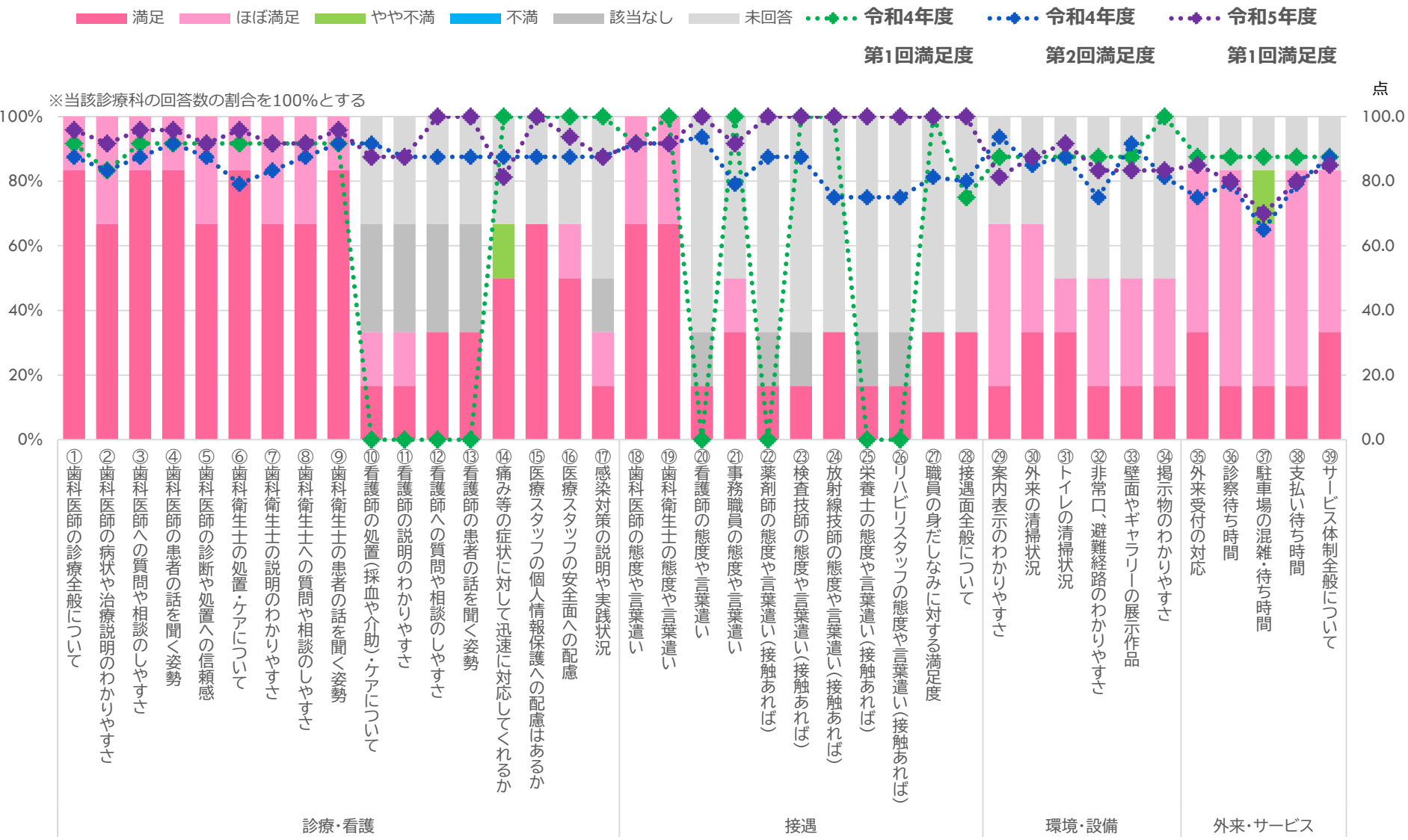
診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数5)



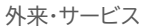
診療科別 総合歯科(有効回答数17)



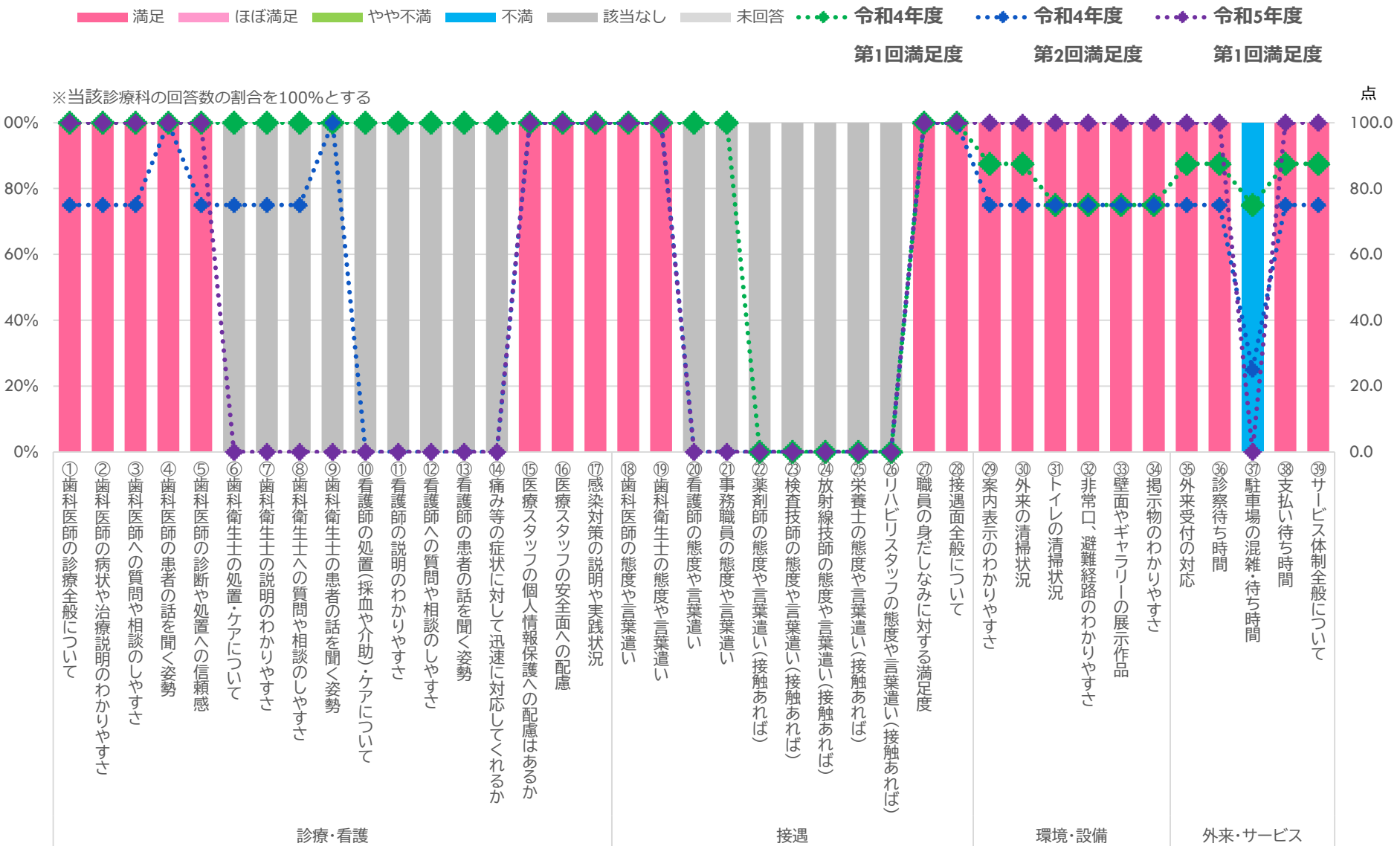
診療科別 歯科衛生室(有効回答数6)



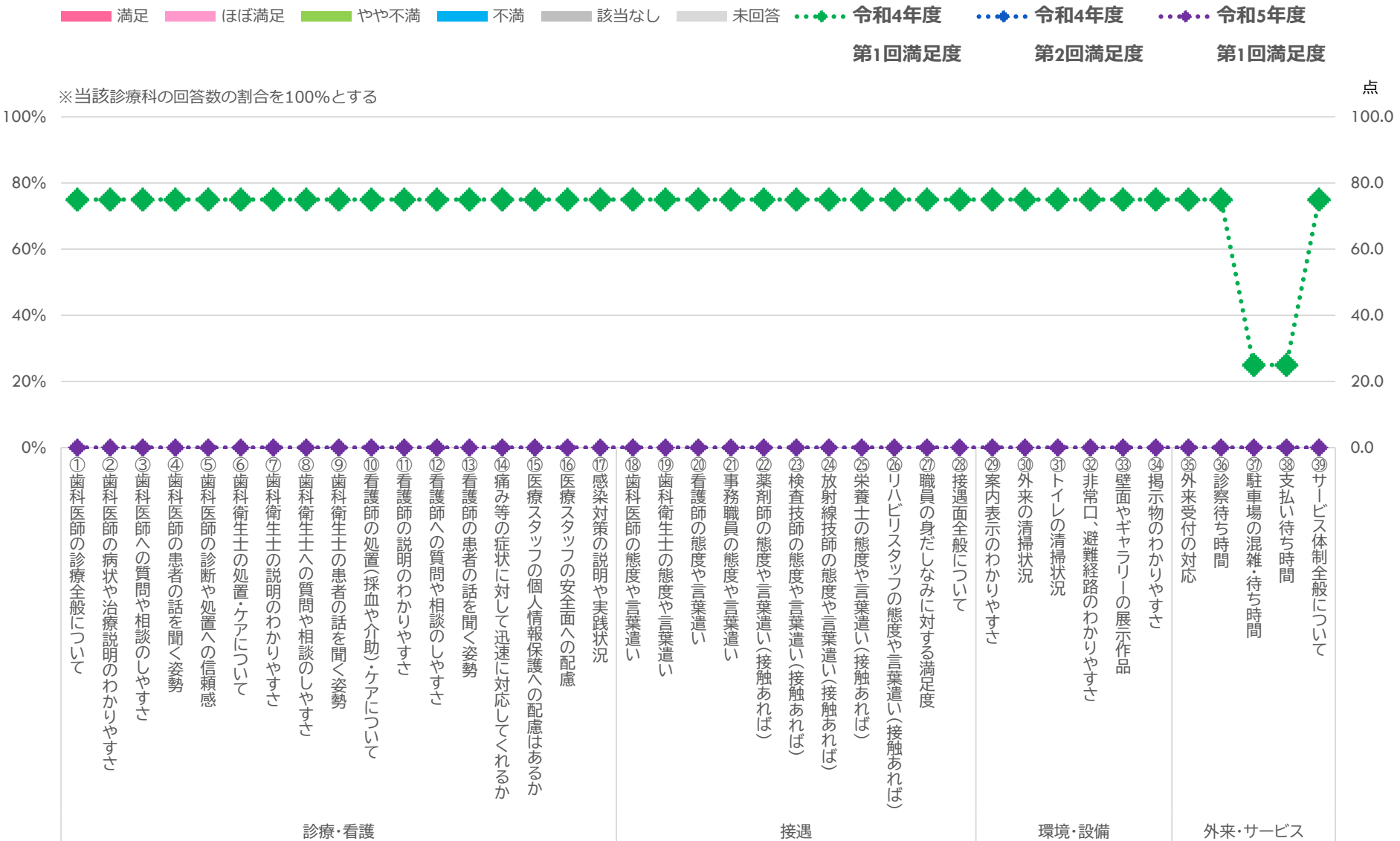
顎関節症外来(有効回答数2)



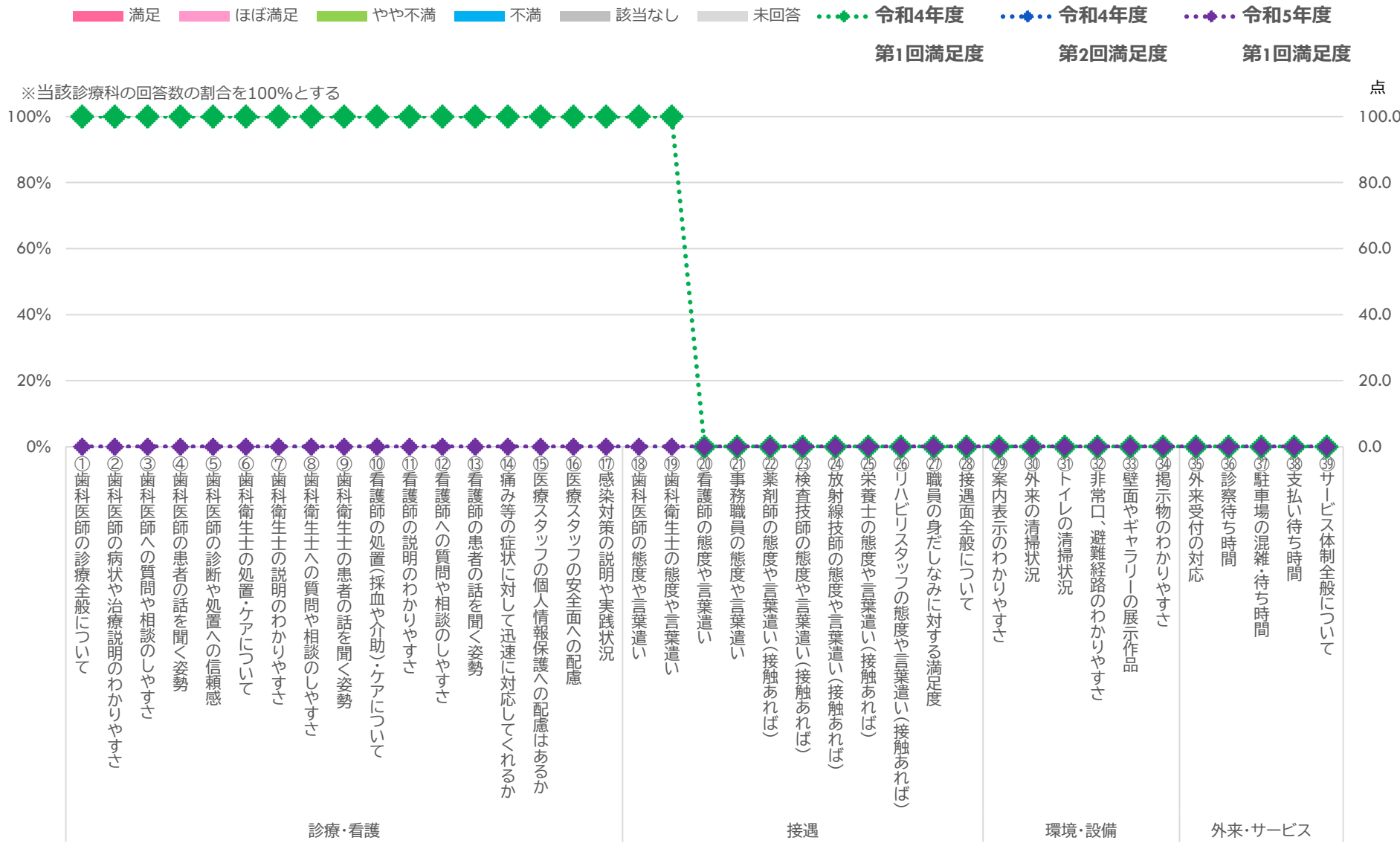
診療科別 口臭外来(有効回答数1)



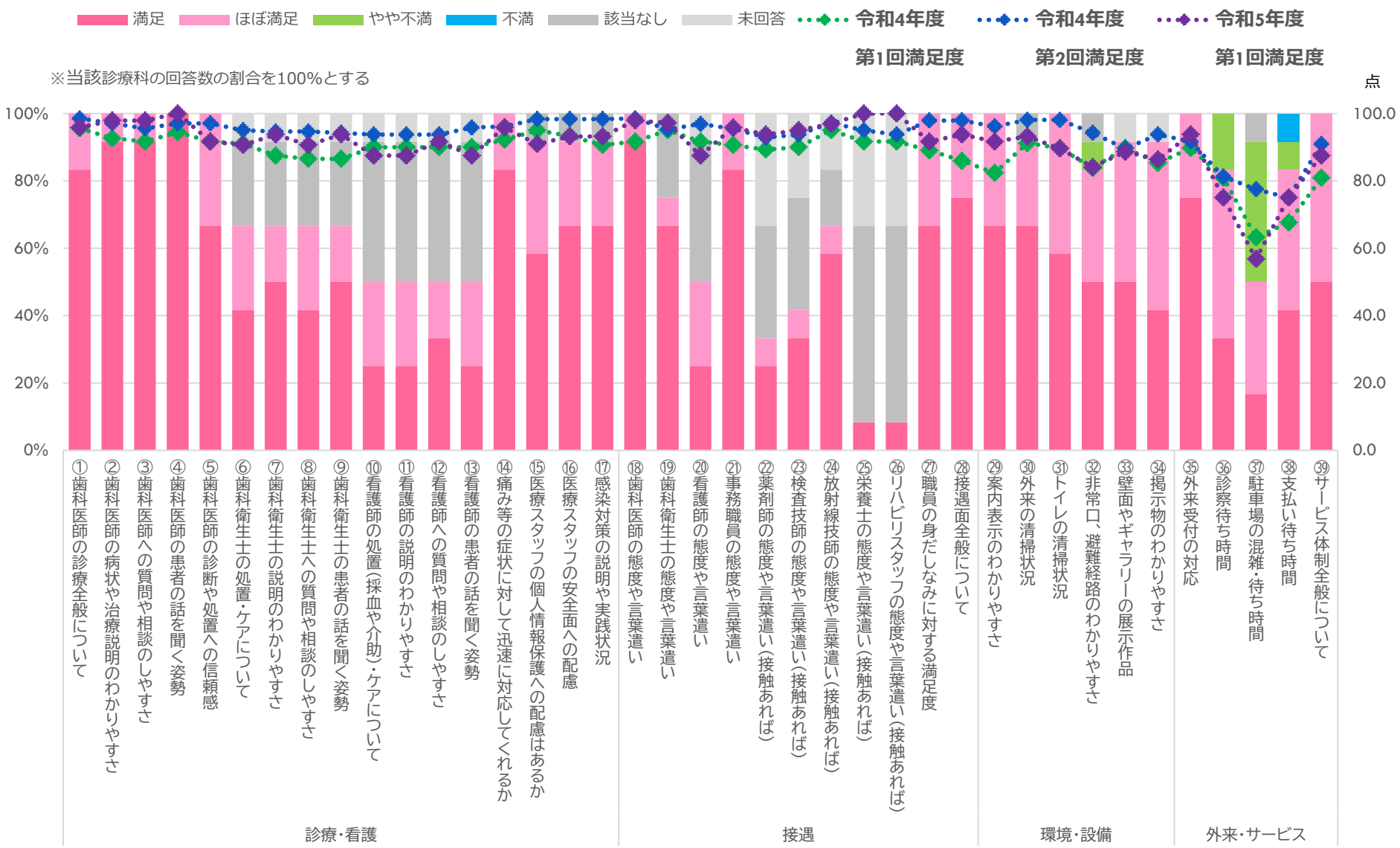
診療科別
歯周病専門外来(有効回答数0)



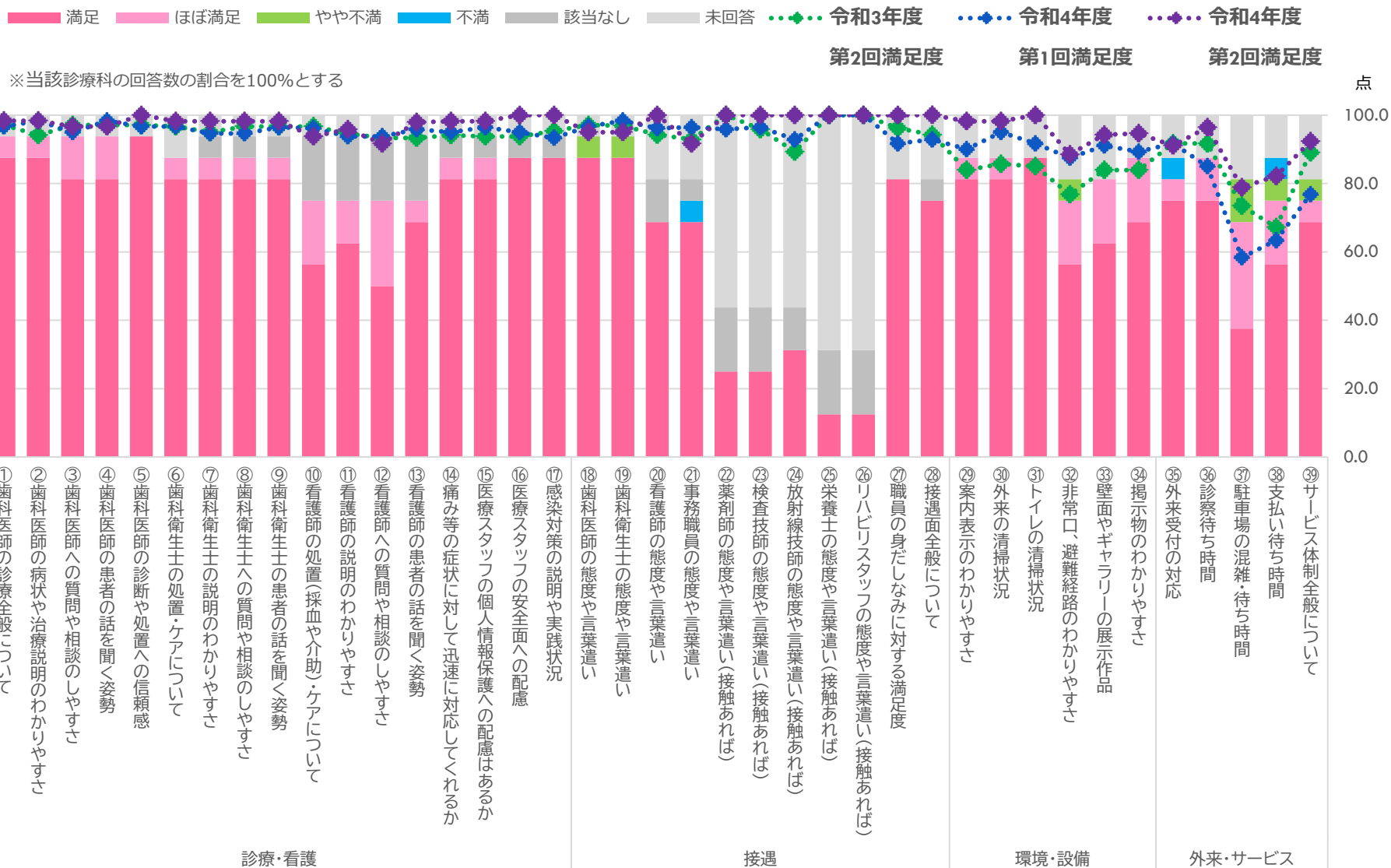
診療科別
歯科用金属アレルギー外来(有効回答数0)



診療科別
矯正歯科(有効回答数12)



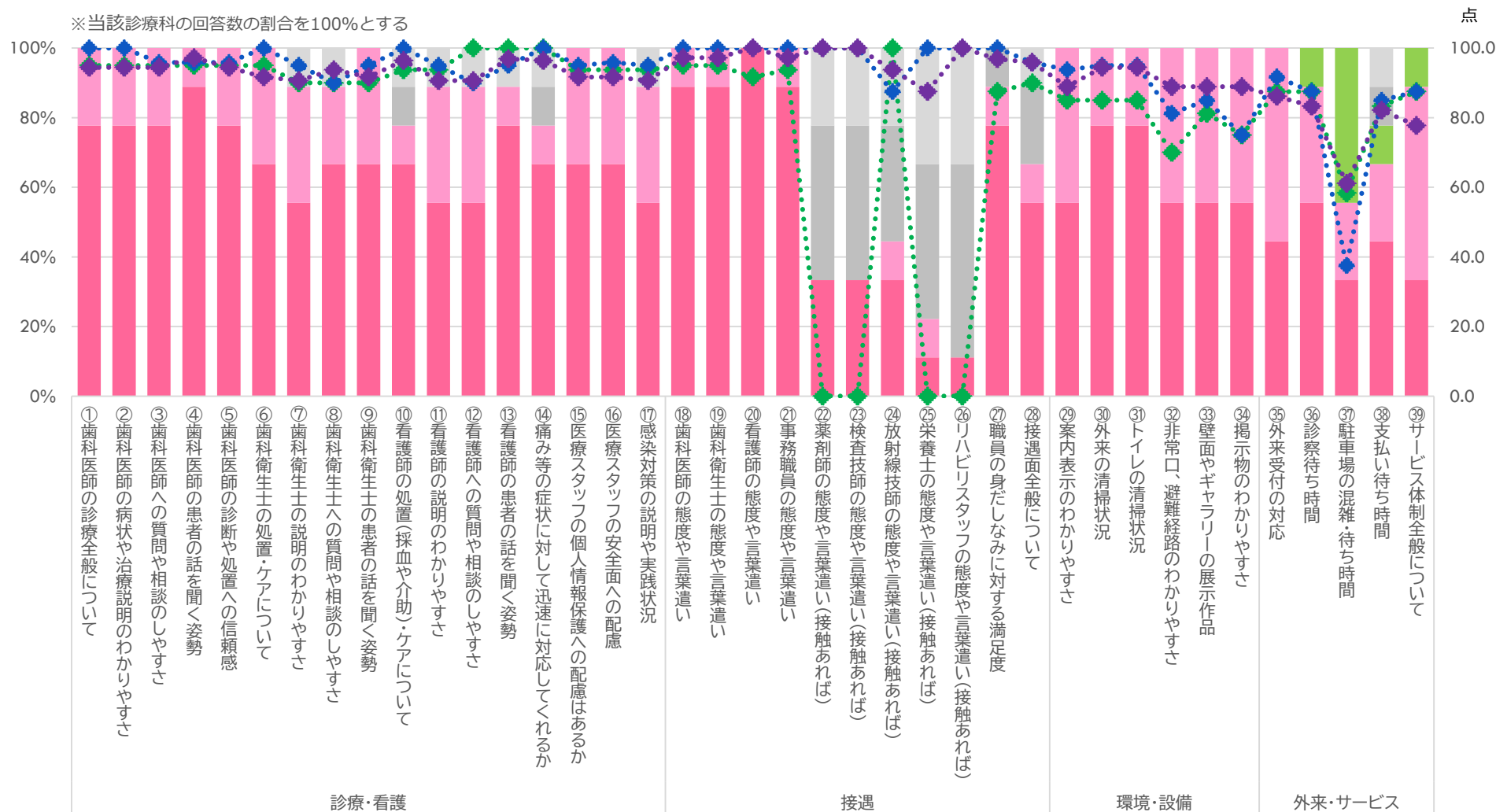
診療科別 小児歯科(有効回答数13)



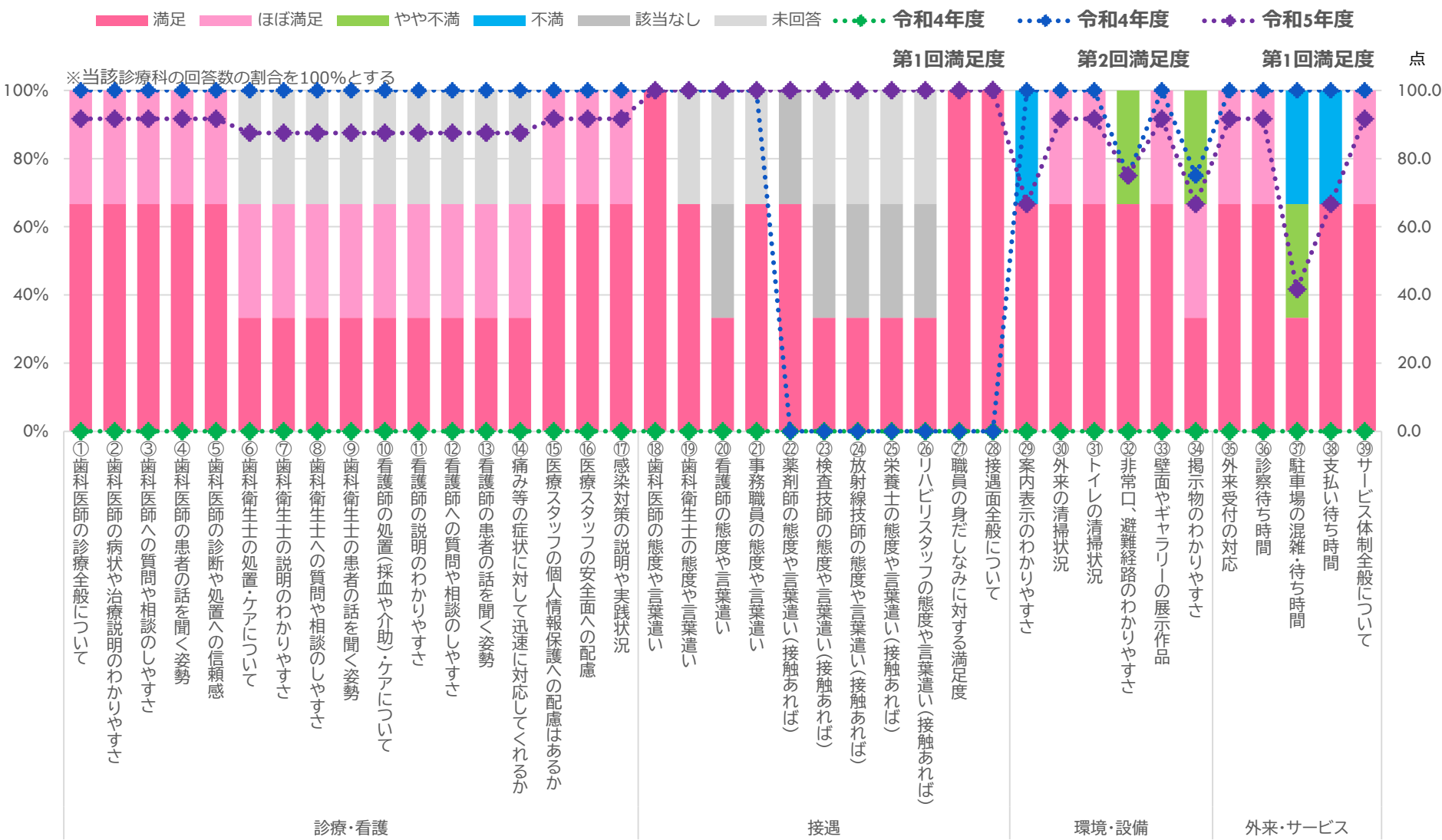
診療科別 障害者歯科(有効回答数9)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答 ●●● 令和4年度 ●●● 令和4年度 ●●● 令和5年度

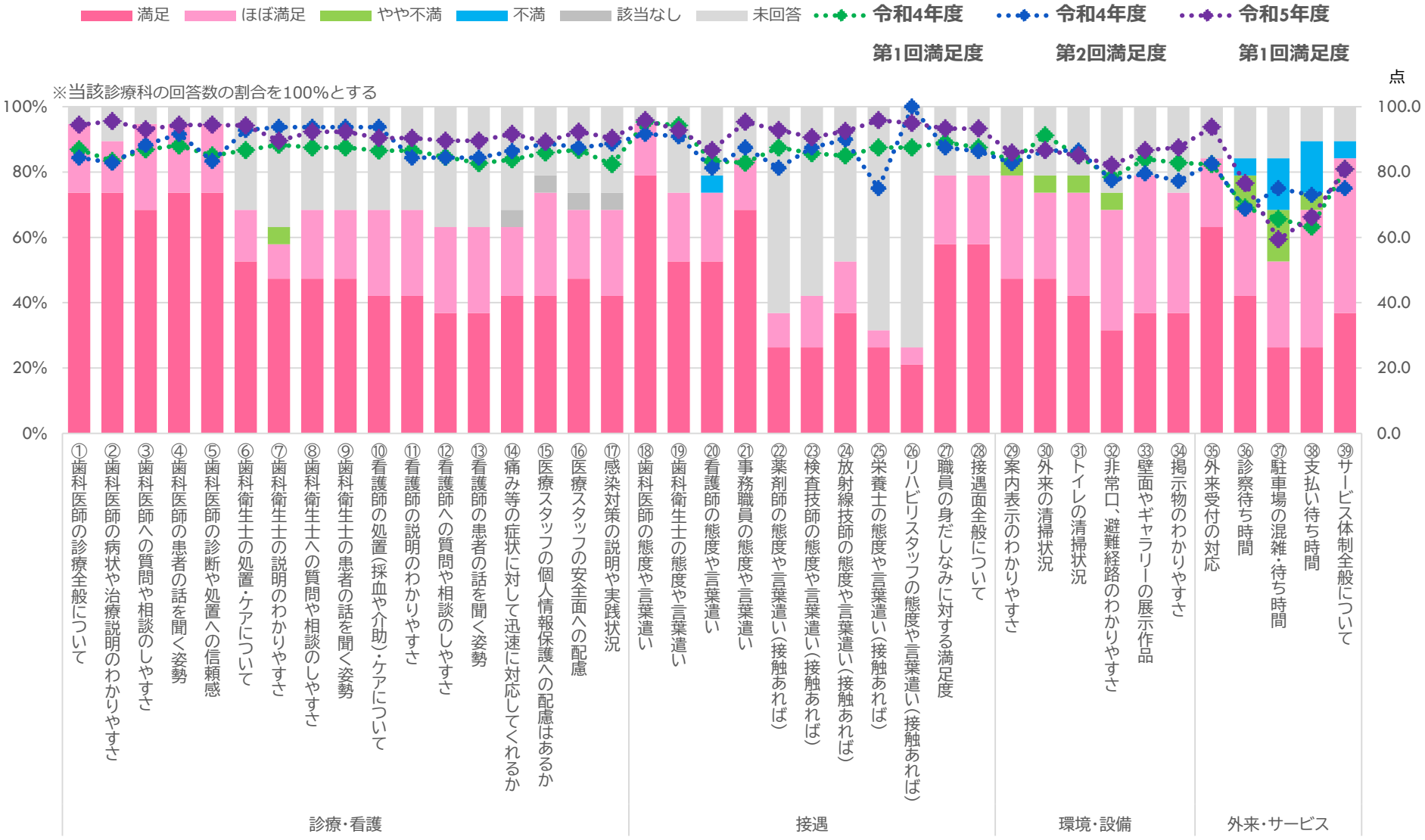
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 小児摂食外来(有効回答数3)



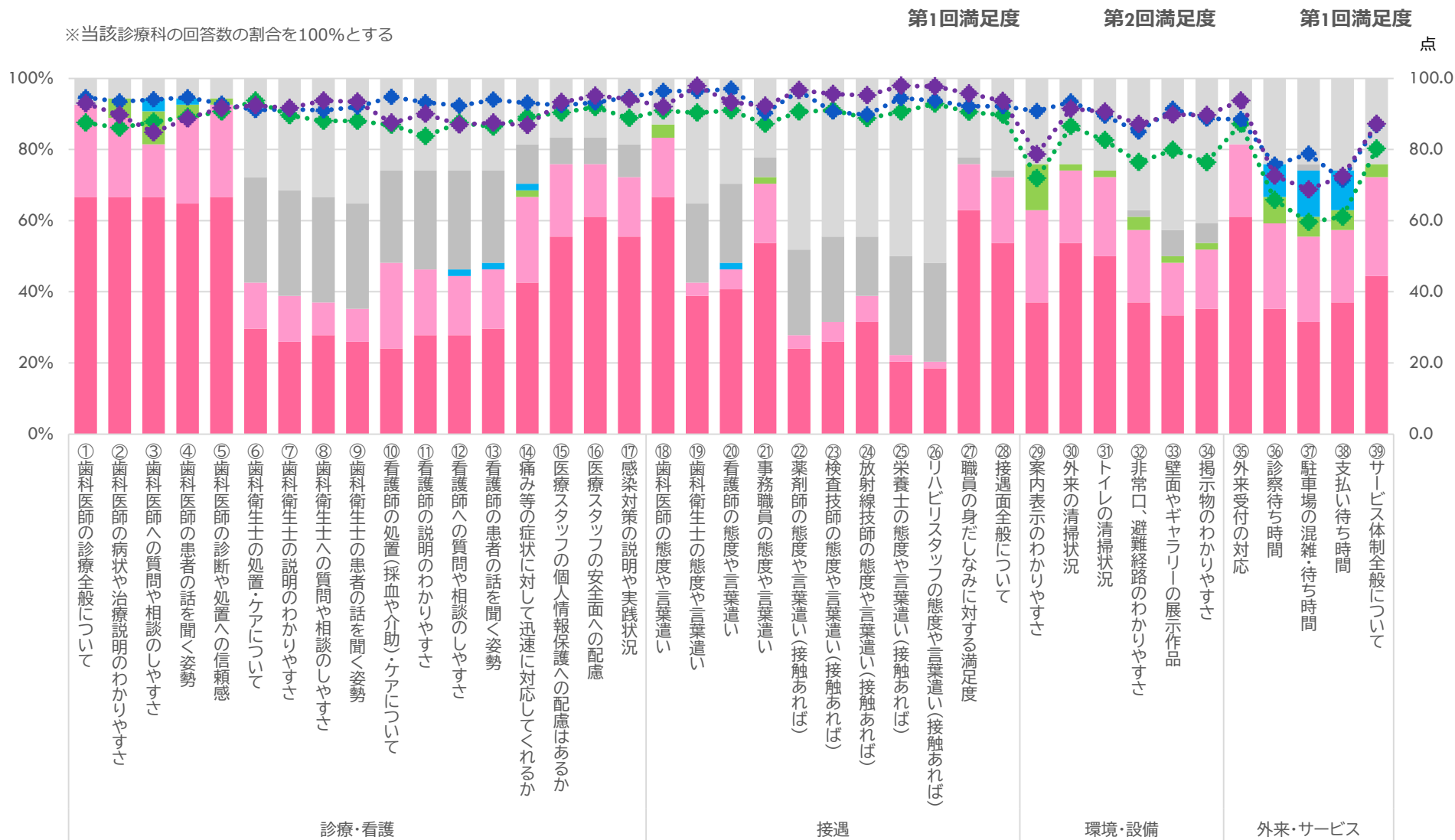
診療科別 口腔内科(有効回答数19)



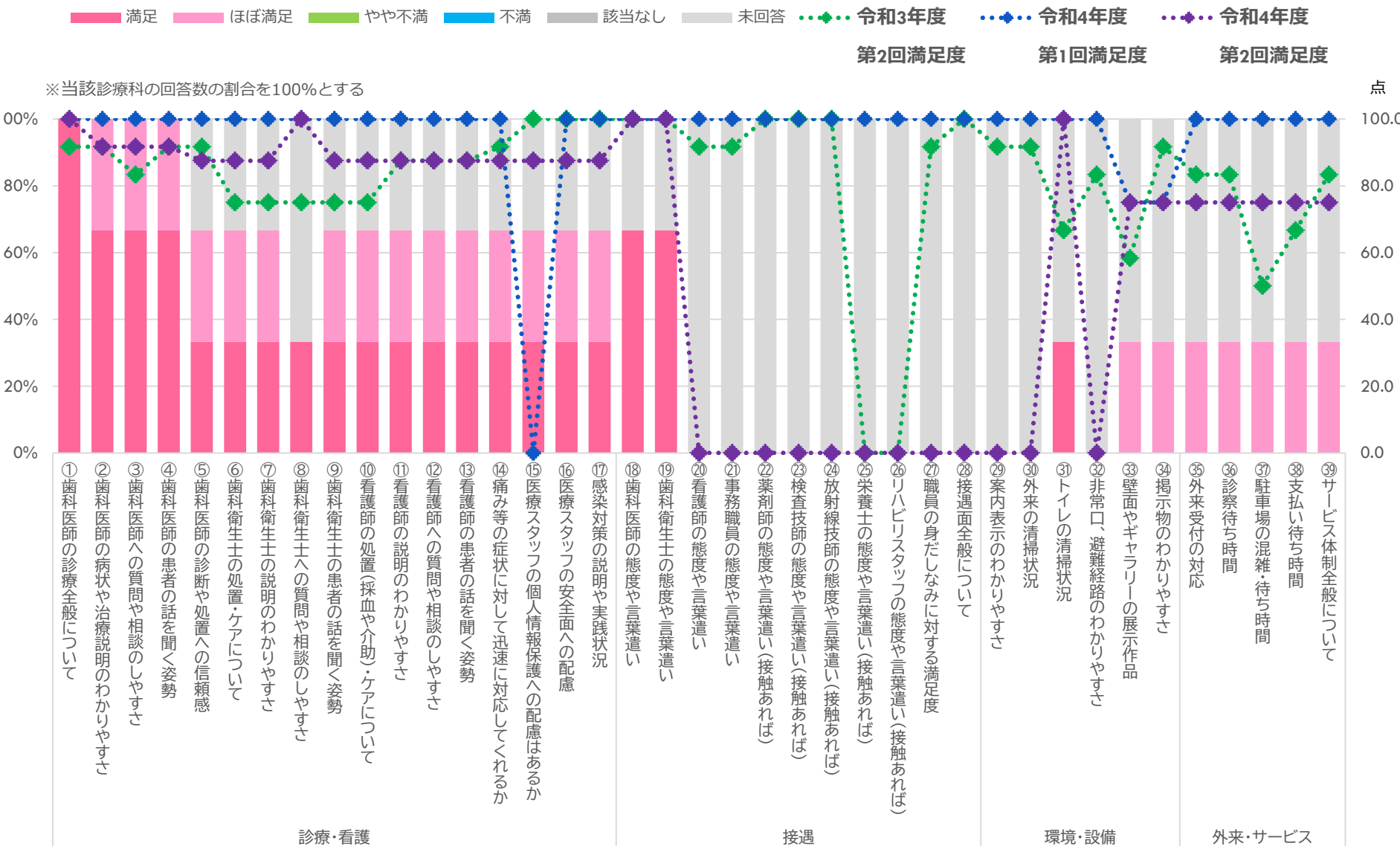
診療科別 口腔外科(有効回答数54)

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 未回答 ●●● 令和4年度 ●●● 令和4年度 ●●● 令和5年度

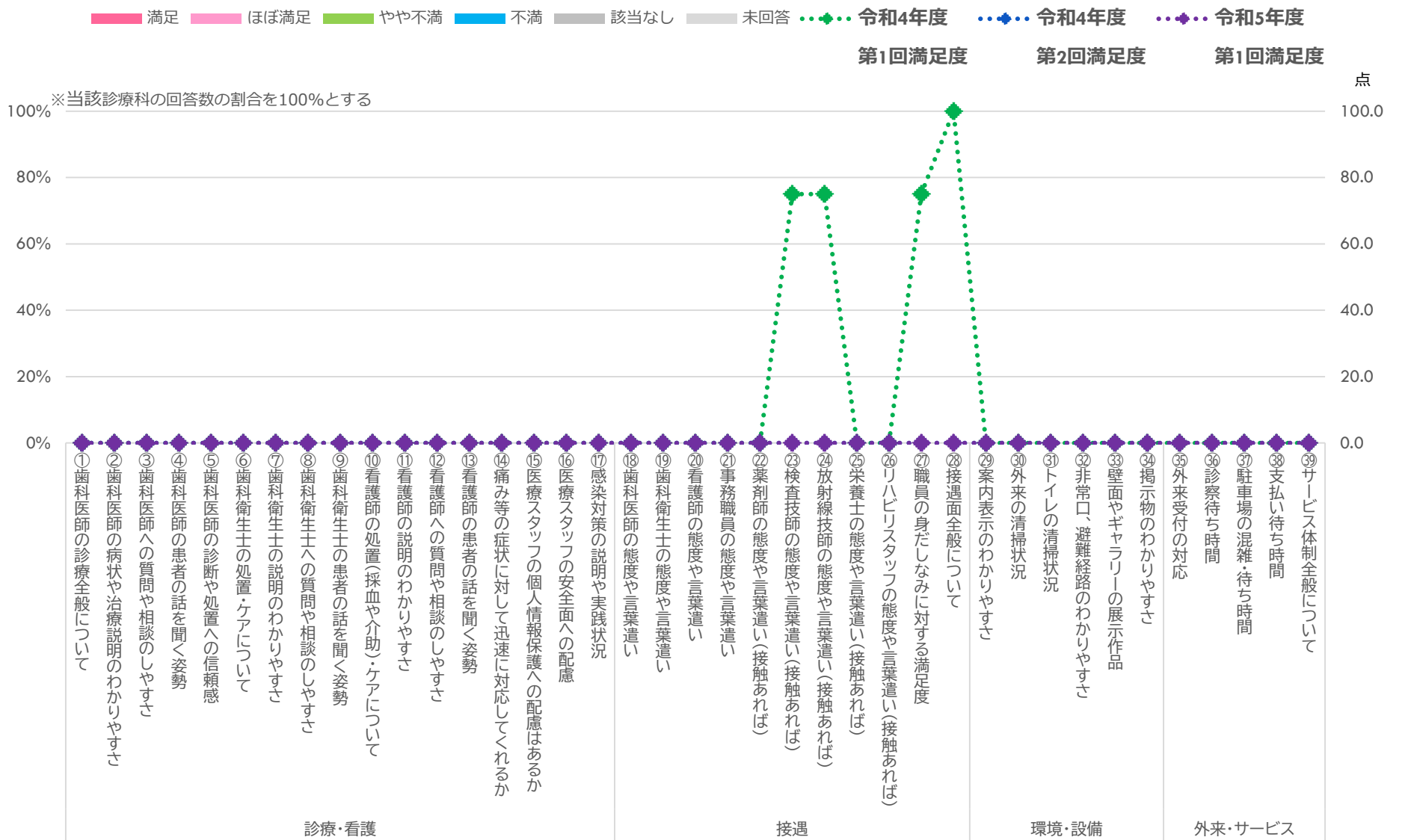
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



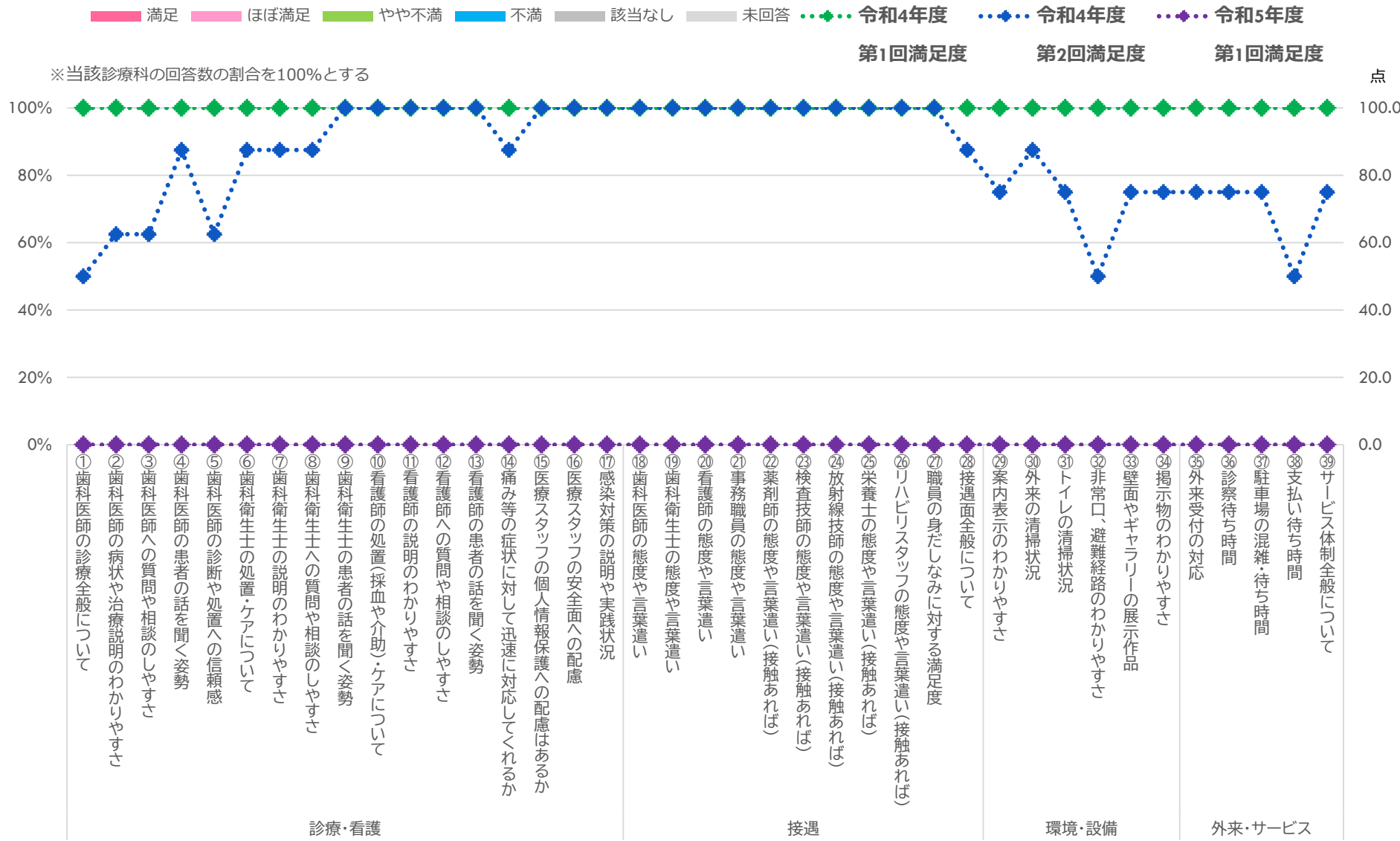
診療科別 歯科麻酔科(有効回答数4)



診療科別 歯科放射線科(有効回答数0)

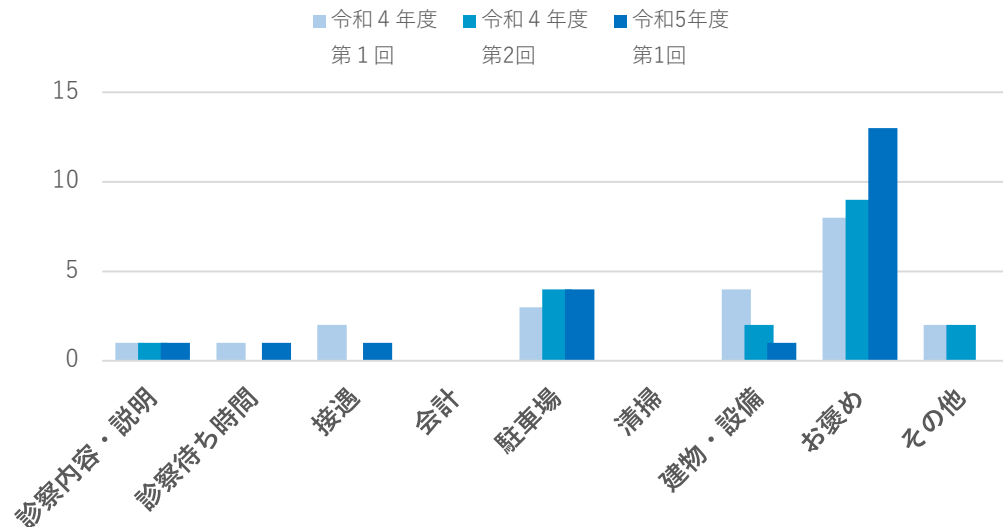


診療科別
口腔管理センター(有効回答数0)



【自由記載・ご意見等】 歯科

	令和4年度 第1回	令和4年度 第2回	令和5年度 第1回
診察内容・説明	1	1	1
診察待ち時間	1	0	1
接遇	2	0	2
会計	0	0	0
駐車場	3	4	4
清掃	0	0	0
建物・設備	4	2	1
お褒め	8	9	12
その他	2	2	0
計	21	18	21



〔診察内容・説明〕

- 以前、歯ブラシを持参したにもかかわらず全く使わず、雑な処置をされたことが1度あり、その方に当たらないか心配しながら来院しています。ここ数年は、とても親切な方に担当していただきほっとしています。

〔診察内容・説明〕

- 待ち時間が長い時がある。

〔接遇〕

- 看護師が少しキツくて怖い。

〔駐車場〕

- 駐車場の進入がわかりにくい。
- 駐車場が狭く、車がスムーズに駐車できない。
- 駐車場の混雑・待ち時間を改善して欲しい。
- 予約時間より早めに来ていても駐車場で待ってギリギリになることがある。

〔建物・設備〕

- 夏場はクーラーが効きすぎ（待合室）寒く感じる。診察室は大丈夫。

〔お褒め〕

- 丁寧に説明や対応をしてくれるので、とても満足しています。先生は、とても優しいです。
- 口腔（歯科）は、あまり来たくない科ですが、医師の穏やかな言葉（話し方など）安心できます。
- ほんの少し調整をしてくださっても、気分がずいぶん良くなることを実感しています。気づいていなかった部分の治療もしてくださるので感謝しています。
- 先生方は丁寧に接して下さり、全てにおいて満足しております。
- インプラントを入れて約20年、トラブルもなく過ごさせてもらってます。ありがとうございます！
- ○○先生やさしいです。よいです。

【自由記載・ご意見等】 歯科

〔お褒め〕

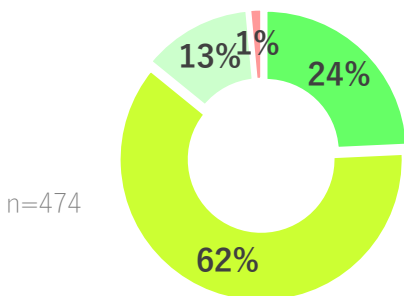
- 歯科衛生士さんが丁寧に歯のケアをしてくださって安心感がありました。
- 駐車券をくれる人が優しくて良かった。
- 満足しています。これからもよろしくお願いいたします。
- いつもとても満足しています。
- 病院がとてもきれいです。
- 信頼しています。

研修医が診療に参加することについてどう思われますか。

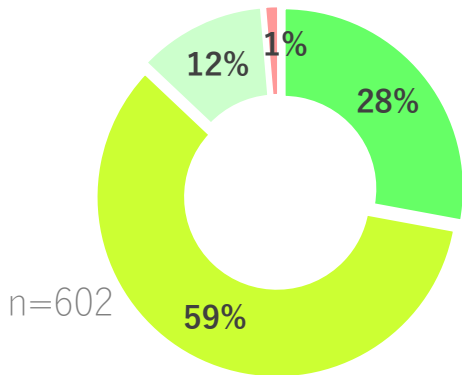
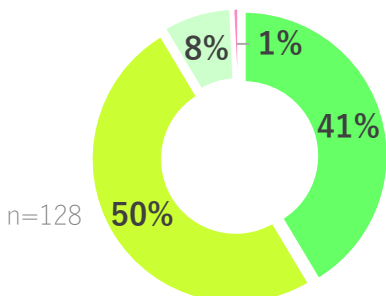
外来全体 満足度:75.2点

※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)

内科 満足度:73.6点



歯科 満足度:80.9点



■ 満足
■ ほぼ満足
■ やや不満
■ 不満

【自由記載・ご意見】

- 積極的に協力できたらと思います。
- 研修がんばってください。
- 大学病院なのだから当然だ。
- 未来のチカラになる方々ですので、実際の患者の様子など見て、頑張っていたきたいです。
- しっかり進めてください。
- あまり接することがなかったのでよくわからないけれど、必要なら協力したい。
- がんばっていただきたいと思っています
- 良い事だと思います。入院中に来てくれたりしますが、もっと積極的に患者と接するべき。
- 大切な機会なので研修に生かされますように。
- 医師か研修医か判断がつかないけど、経験して勉強、実地練習をするのはいい事だと思う。
- 皆さんの勉強に、自分の診察が役に立っているといいなと思います。体を大切に頑張ってください。
- これからの医療に絶対必要な件なので頑張ってもらいたいです。
- 見学しているのも良いですが、経験を積むためにもっと積極的な態度でのぞんでほしい。
- 仕方がないが出来るだけ協力したいと思っています。
- 充分予備研修を受けてほしい。
- いろんな事を勉強するには、研修医の方が参加する事は、今後の医療には勉強になり良いと思う。

- 研修は良いと思うが患者に対しての思いやりが足りないと感じる。患者にといいより、医師に対して配慮をしているのかなと思う。
- 経験を積むことは必要だと思うが、少し不安を感じる。指導医のしっかりしたケアが必要。
- 補助として、紹介の上でお願いしたい。だまって後ろに立っているだけでは・・・患者の立場になって考えてほしい。
- 症状や病状によっては、不安になる面があるのでは。
- 先生にお話をしている内容を聞かれたくないし、見られていると話しづらい。
- 将来一本立ちする若い医師を育てるため、臨床研修は必要だと思われるが患者としては？
- 研修医の方の注射は怖い。
- 見られると緊張する。
- 我慢します。
- 研修医の診療は最初に「研修医です」と名乗ってほしい。
- 見られるのがあまり好きではないのですが、将来の為にも参考にさせていただきたいです。
- 研修医、新人のDr.が診断は無理だと思うので、指導Dr.がきちんと診断、アドバイスしてほしい。病名を間違えたり見逃したりしたら大変です。研修医だけでは病気を見つけられないと思います。