

令和5年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

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: 上記期間中に入院する患者さん

実施期間: 令和5年7月1日(土)～7月31日(月)

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: 680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: 573枚

※令和4年度第2回: 593枚
令和4年度第1回: 568枚

回収率: 84.3%

※令和4年度第2回: 83.5%
令和4年度第1回: 80.0%

【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【入院】

- 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
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。 1 呼吸器内科 2 消化器内科 3 泌尿器内科 4 腎臓内科 5 内分泌科 6 血液内科 7 循環器内科 8 神経内科 9 皮膚科 10 泌尿器科 11 呼吸器科 12 消化器科 13 泌尿器科 14 腎臓科 15 内分泌科 16 血液科 17 循環器科 18 神経科 19 皮膚科 20 泌尿器科 21 呼吸器科 22 消化器科 23 泌尿器科 24 腎臓科 25 内分泌科 26 血液科 27 循環器科 28 神経科 29 皮膚科 30 泌尿器科 31 呼吸器科 32 消化器科 33 泌尿器科 34 腎臓科 35 内分泌科 36 血液科 37 循環器科 38 神経科 39 皮膚科 40 泌尿器科 41 呼吸器科 42 消化器科 43 泌尿器科 44 腎臓科 45 内分泌科 46 血液科 47 循環器科 48 神経科 49 皮膚科 50 泌尿器科 51 呼吸器科 52 消化器科 53 泌尿器科 54 腎臓科 55 内分泌科 56 血液科 57 循環器科 58 神経科 59 皮膚科 60 泌尿器科 61 呼吸器科 62 消化器科 63 泌尿器科 64 腎臓科 65 内分泌科 66 血液科 67 循環器科 68 神経科 69 皮膚科 70 泌尿器科 71 呼吸器科 72 消化器科 73 泌尿器科 74 腎臓科 75 内分泌科 76 血液科 77 循環器科 78 神経科 79 皮膚科 80 泌尿器科 81 呼吸器科 82 消化器科 83 泌尿器科 84 腎臓科 85 内分泌科 86 血液科 87 循環器科 88 神経科 89 皮膚科 90 泌尿器科 91 呼吸器科 92 消化器科 93 泌尿器科 94 腎臓科 95 内分泌科 96 血液科 97 循環器科 98 神経科 99 皮膚科 100 泌尿器科
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 入院前の不安や困りごとの相談のしやすさ	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。

●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。

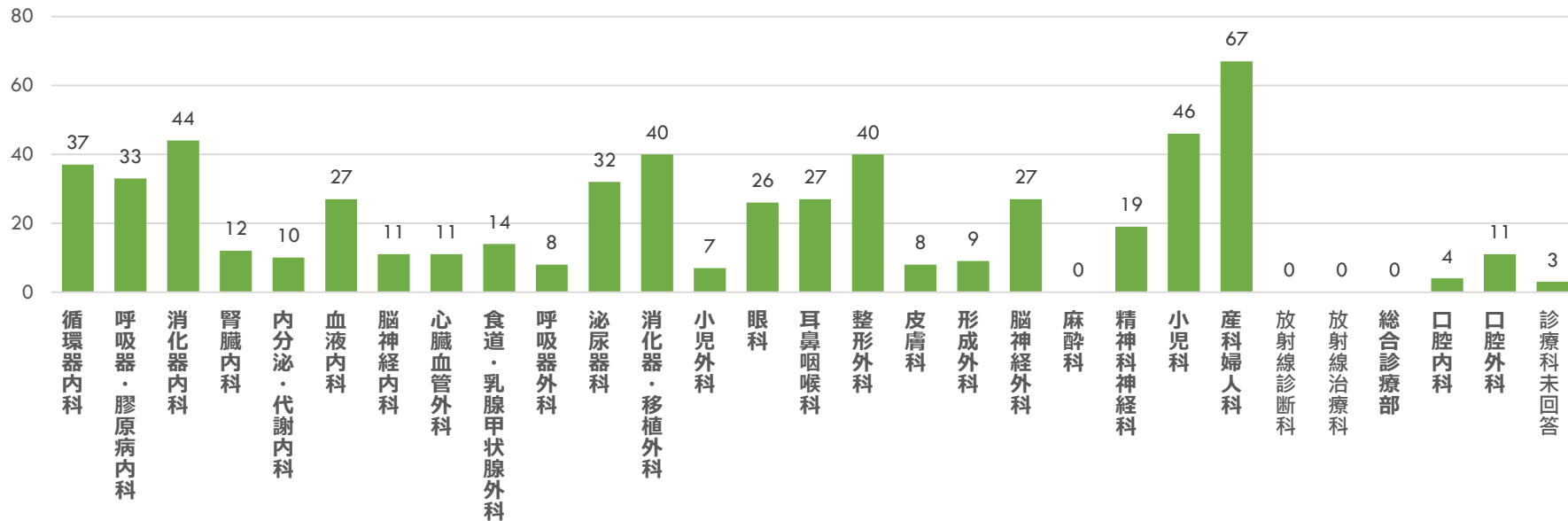
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【回収内訳】 病棟別

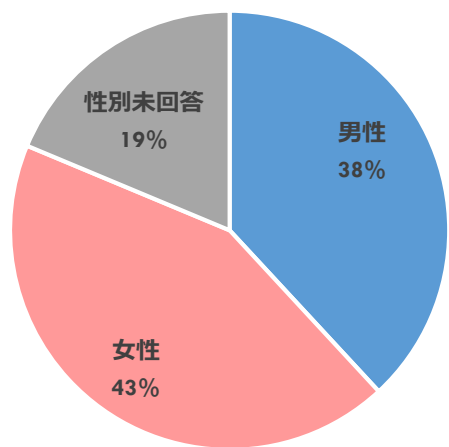
東病棟2階	血液内科	精神科神経科						
	1	19						
東病棟3階 /MFICU	消化器・移植外科	産科婦人科	口腔外科					
	1	34	1					
NICU・ GCU	小児科	診療科未回答						
	22	1						
東病棟5階	腎臓内科	脳神経内科	小児外科	耳鼻咽喉科	脳神経外科			
	7	4	1	1	26			
東病棟6階	呼吸器・膠原病内科	消化器内科	腎臓内科	食道・乳腺甲状腺外科	呼吸器外科	消化器・移植外科	皮膚科	診療科未回答
	1	0	1	14	7	3	5	1
東病棟7階	消化器内科	消化器・移植外科	診療科未回答					
	7	34	0					
東病棟8階	泌尿器科	整形外科	形成外科	診療科未回答				
	11	37	1	0				

西病棟2階	泌尿器科	産科婦人科						
	1	32						
西病棟3階	小児外科	眼科	耳鼻咽喉科	整形外科	形成外科	小児科	産科婦人科	
	6	5	1	1	2	20	1	
西病棟4階	循環器内科	腎臓内科	心臓血管外科	脳神経外科				
	22	3	11	1				
西病棟5階	循環器内科	脳神経内科	眼科	皮膚科				
	13	7	21	3				
西病棟6階	呼吸器・膠原病内科	内分泌・代謝内科	呼吸器外科	診療科未回答				
	32	1	1	1				
西病棟7階	循環器内科	消化器内科	内分泌・代謝内科	消化器・移植外科				
	1	37	9	2				
西病棟8階	腎臓内科	泌尿器科	耳鼻咽喉科	整形外科				
	1	20	25	1				
西病棟9階	循環器内科	血液内科	整形外科	形成外科	口腔内科	口腔外科		
	1	2	1	6	4	10		
西病棟10階	血液内科	小児科						
	24	4						

【回収内訳】 診療科別

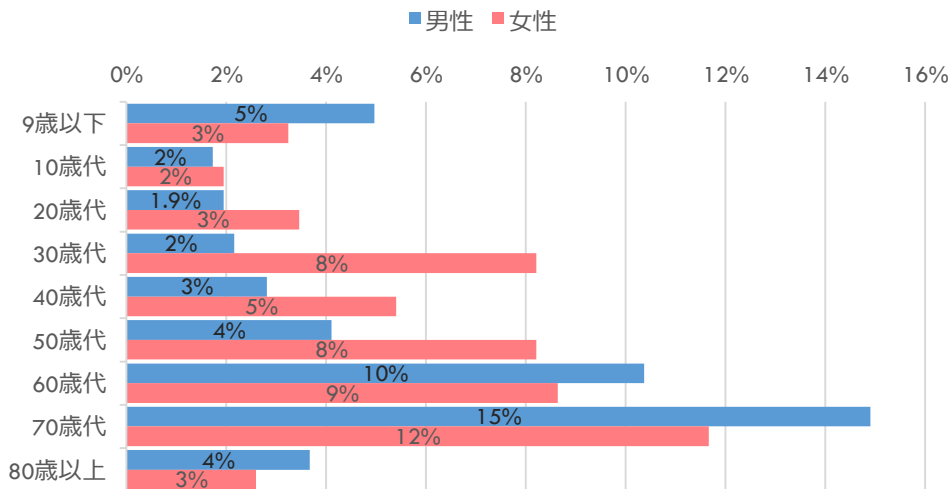


【性別・患者年齢】



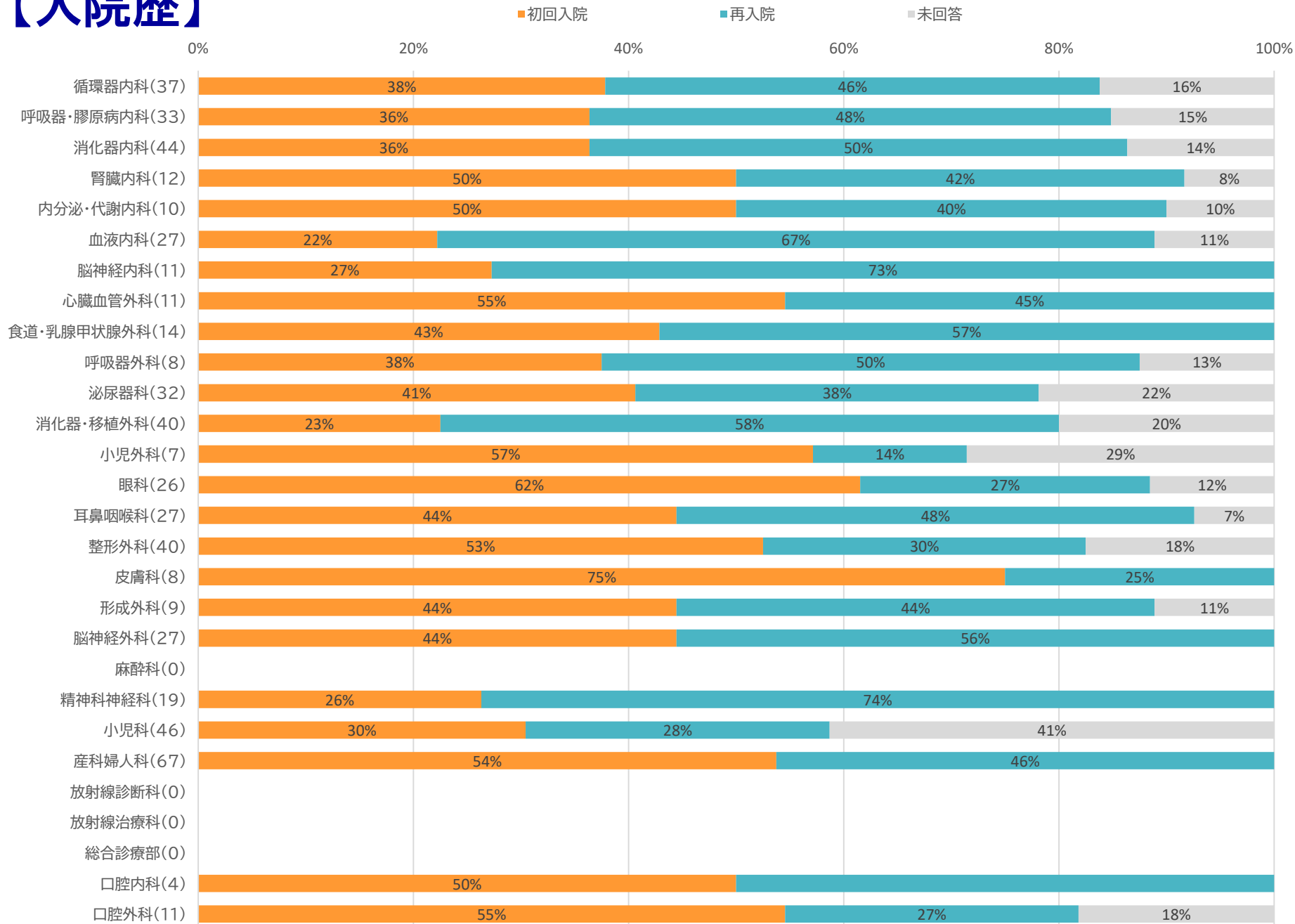
n=573

性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



n=463

【入院歴】



※(数字)は診療科毎の回答数

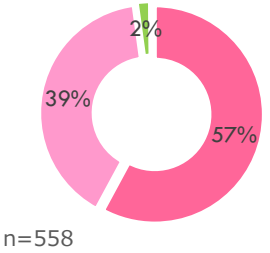
本院について総合的にどう思われますか。

※満足度として、各質問項目の4段階選択枝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)

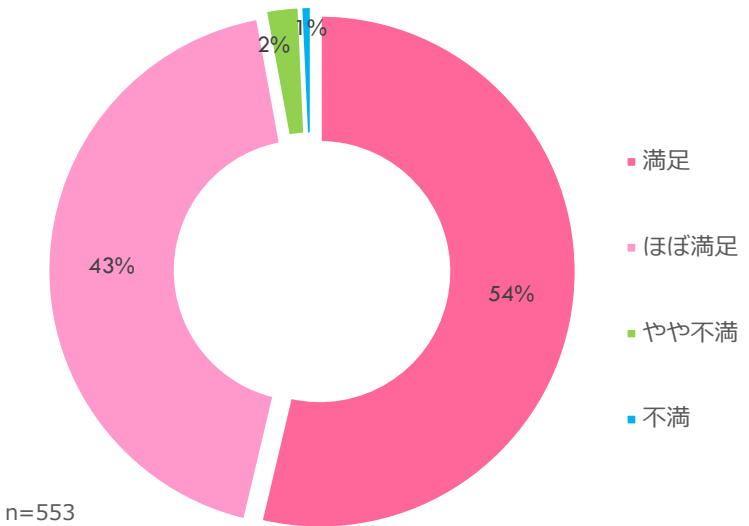
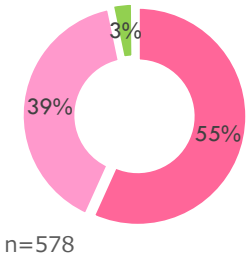
入院全体

満足度:86.8点

令和4年度
第1回
満足度:88.4点



令和4年度
第2回
満足度:87.5点



- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満

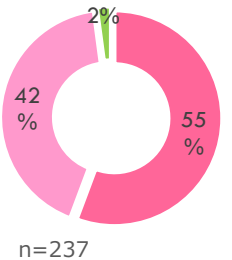
東病棟

満足度:85.2点

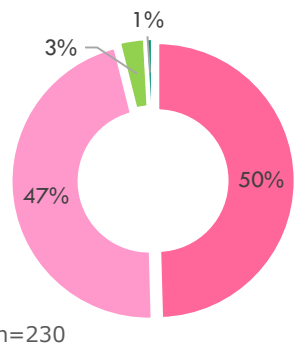
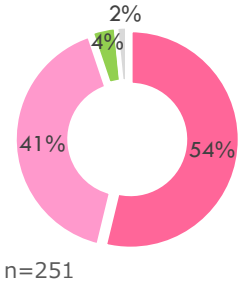
西病棟

満足度:88.0点

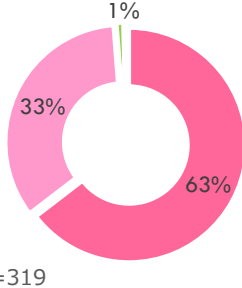
令和4年度
第1回
満足度:87.9点



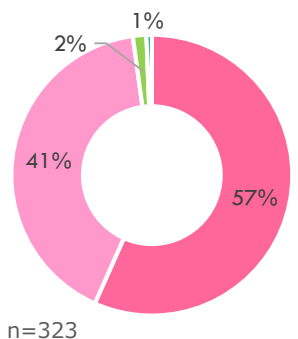
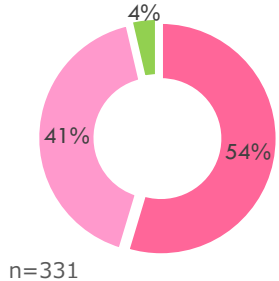
令和4年度
第2回
満足度:86.8点



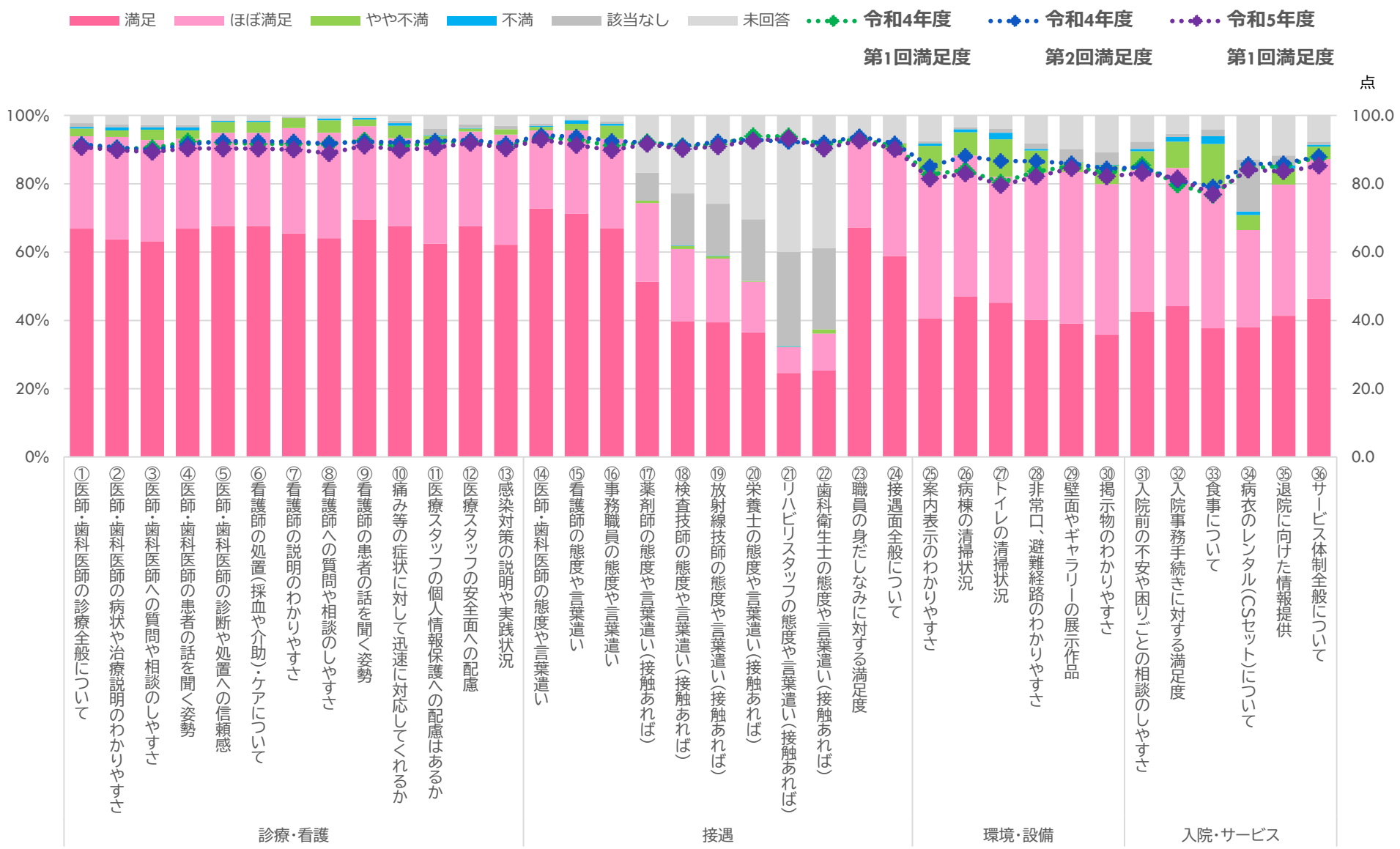
令和4年度
第1回
満足度:90.4点



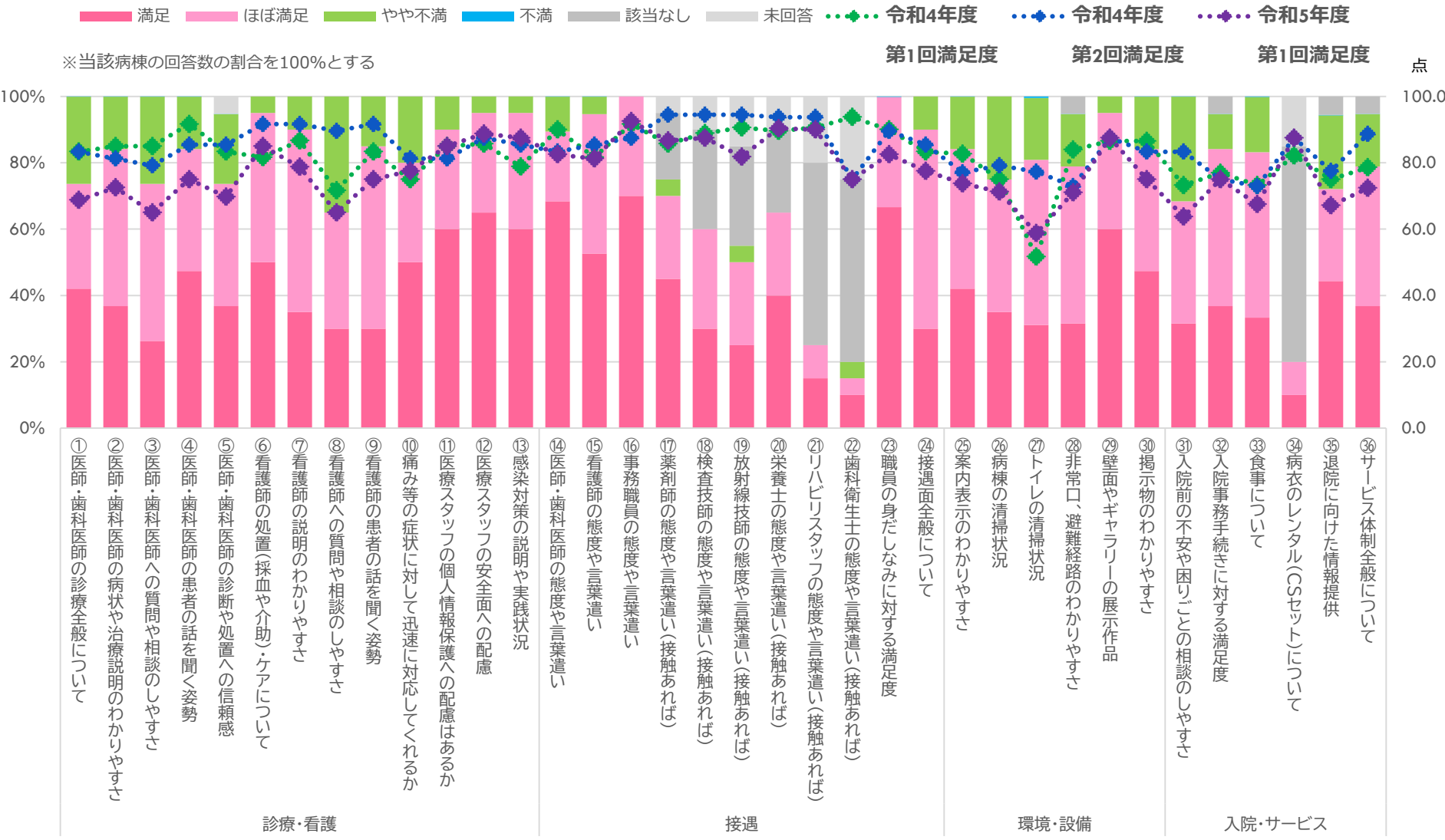
令和4年度
第2回
満足度:88.0点



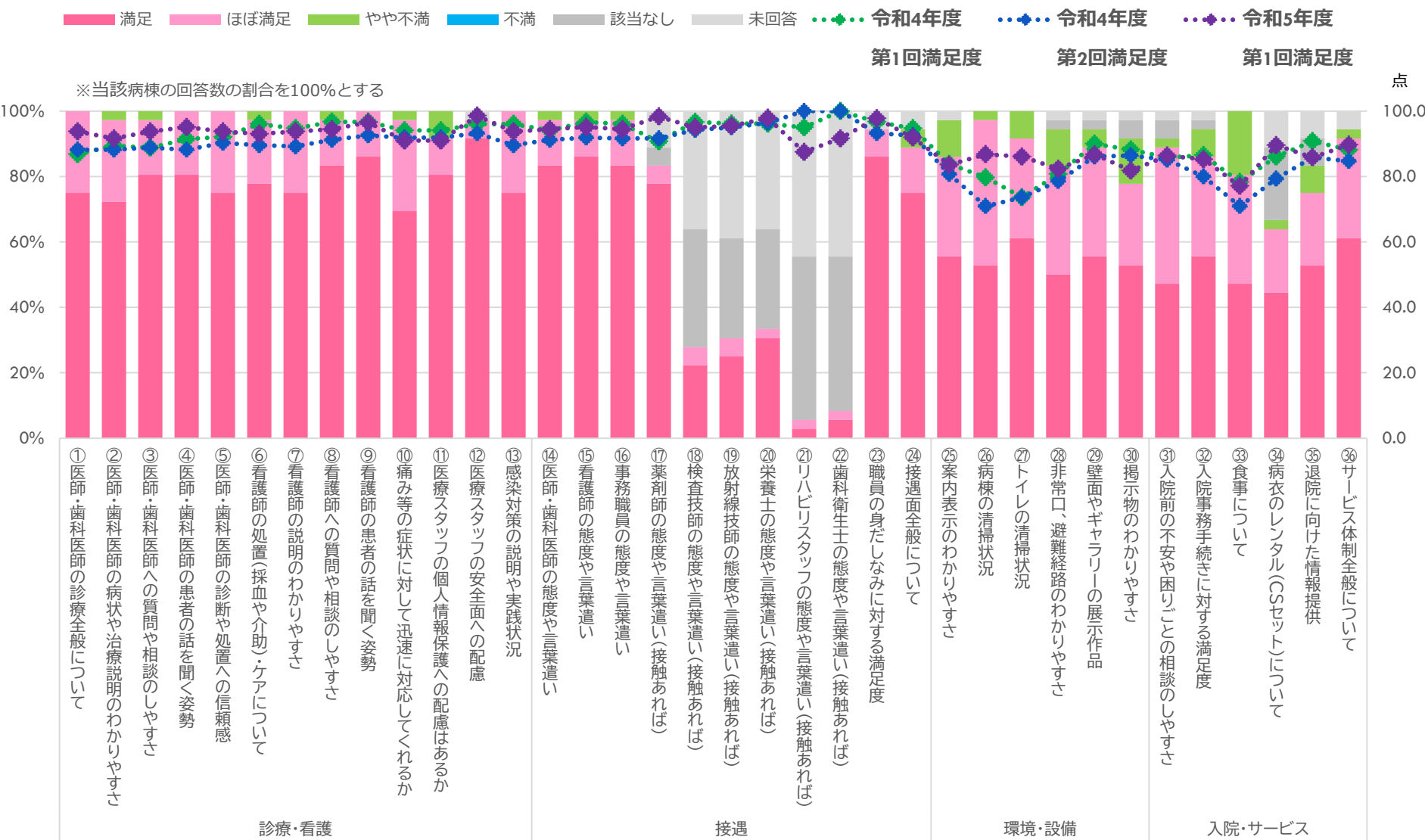
入院全体(有効回答数573)



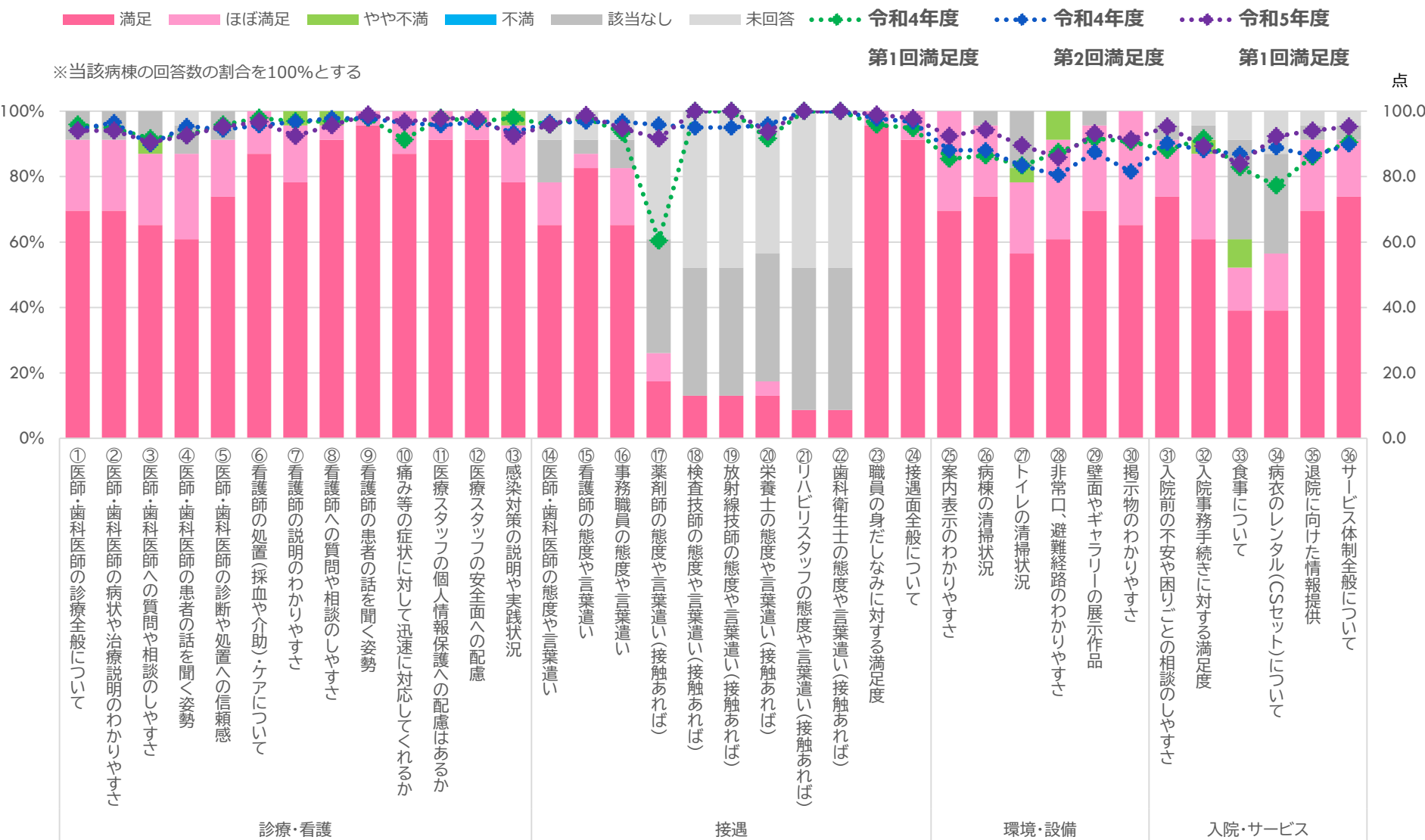
病棟別 東病棟2階(有効回答数20)



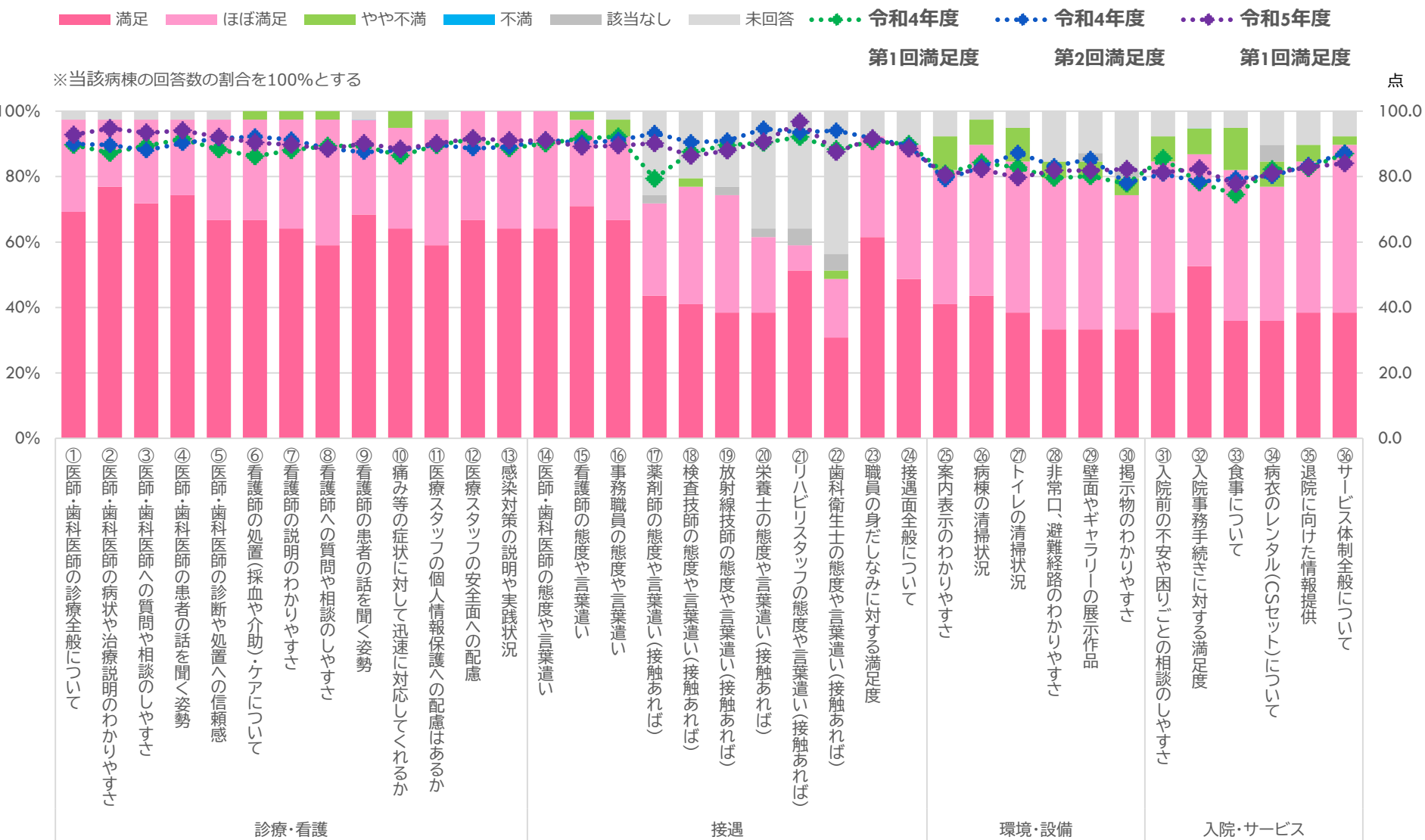
病棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数36)



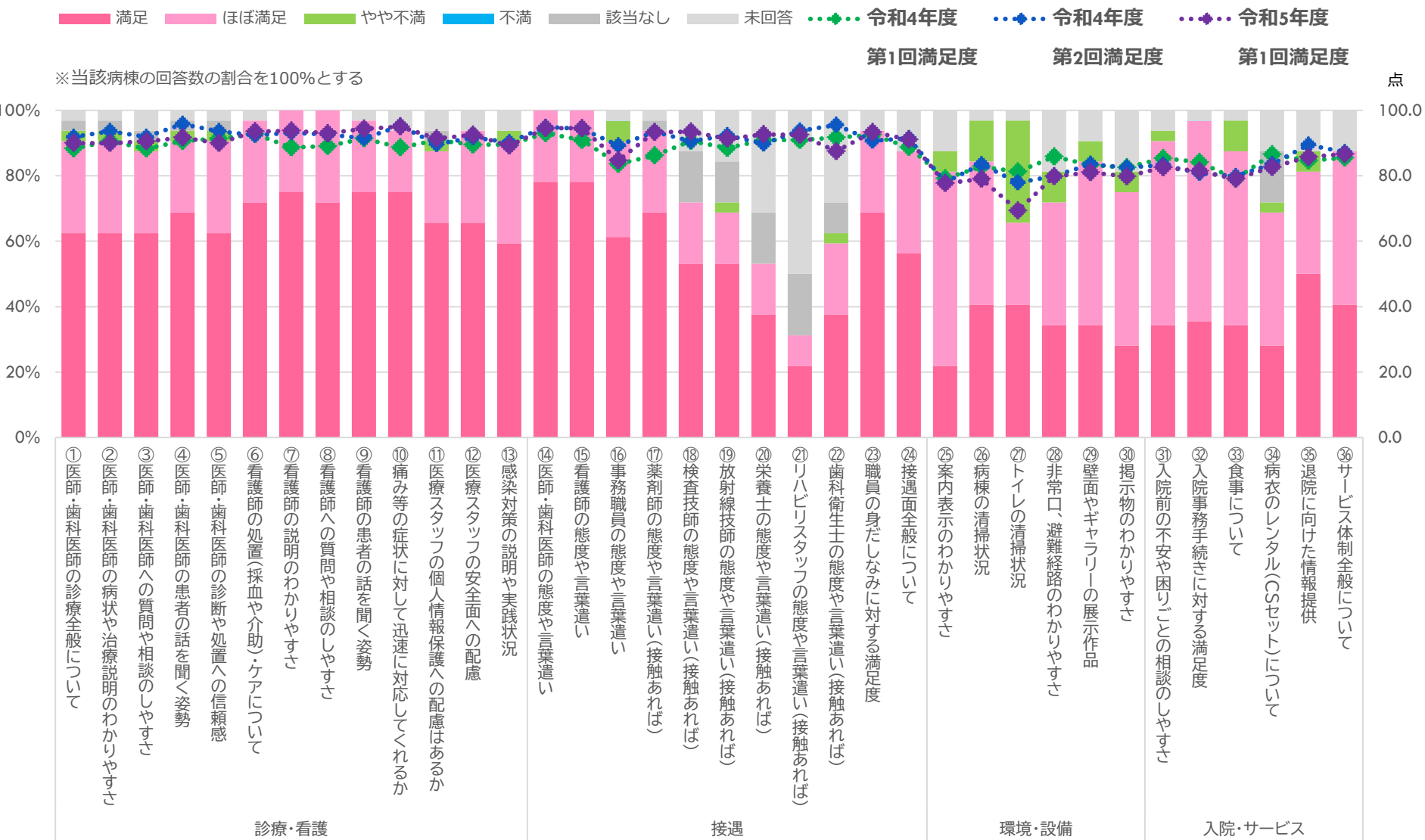
病棟別 NICU・GCU(有効回答数23)



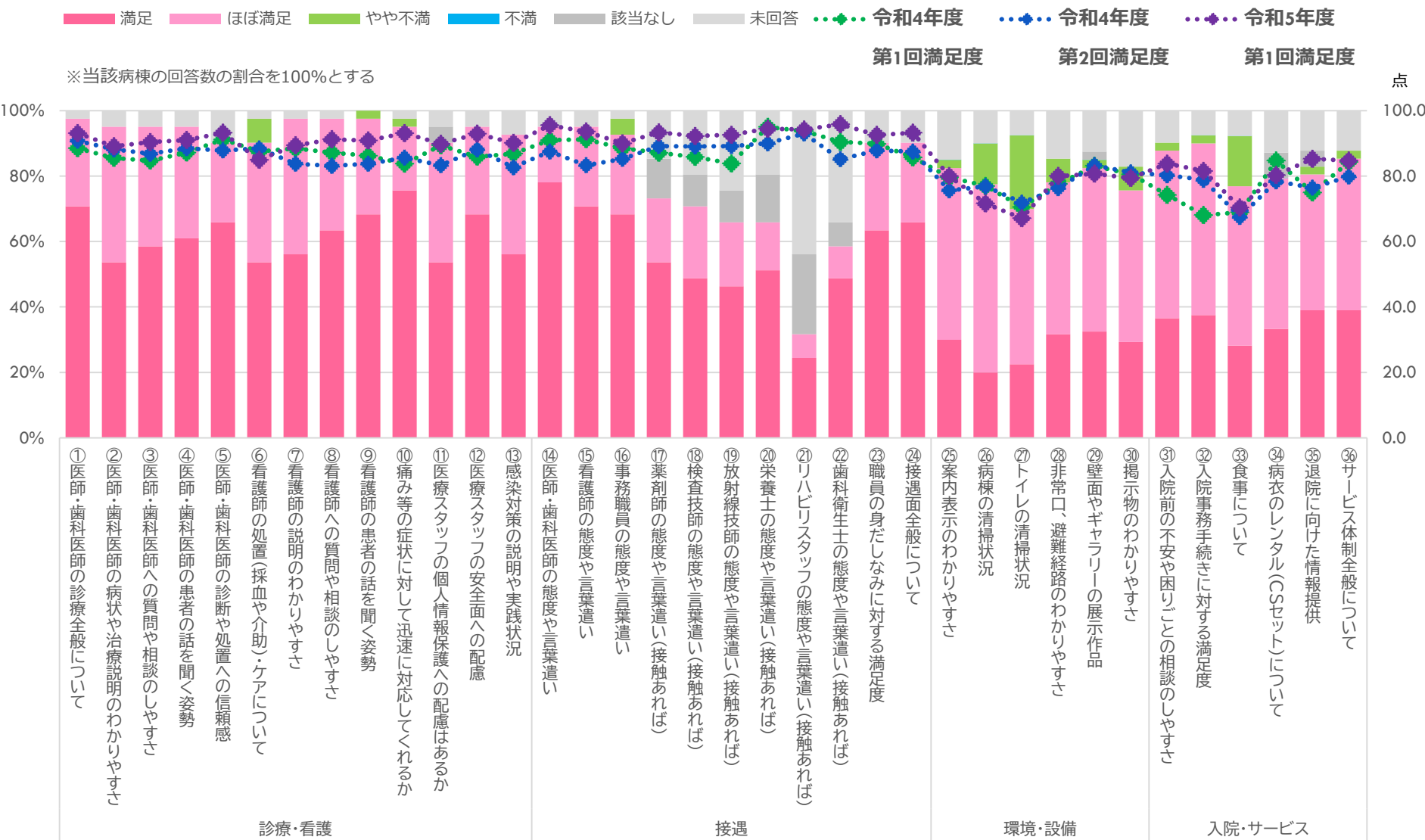
棟別 東病棟5階(有効回答数39)



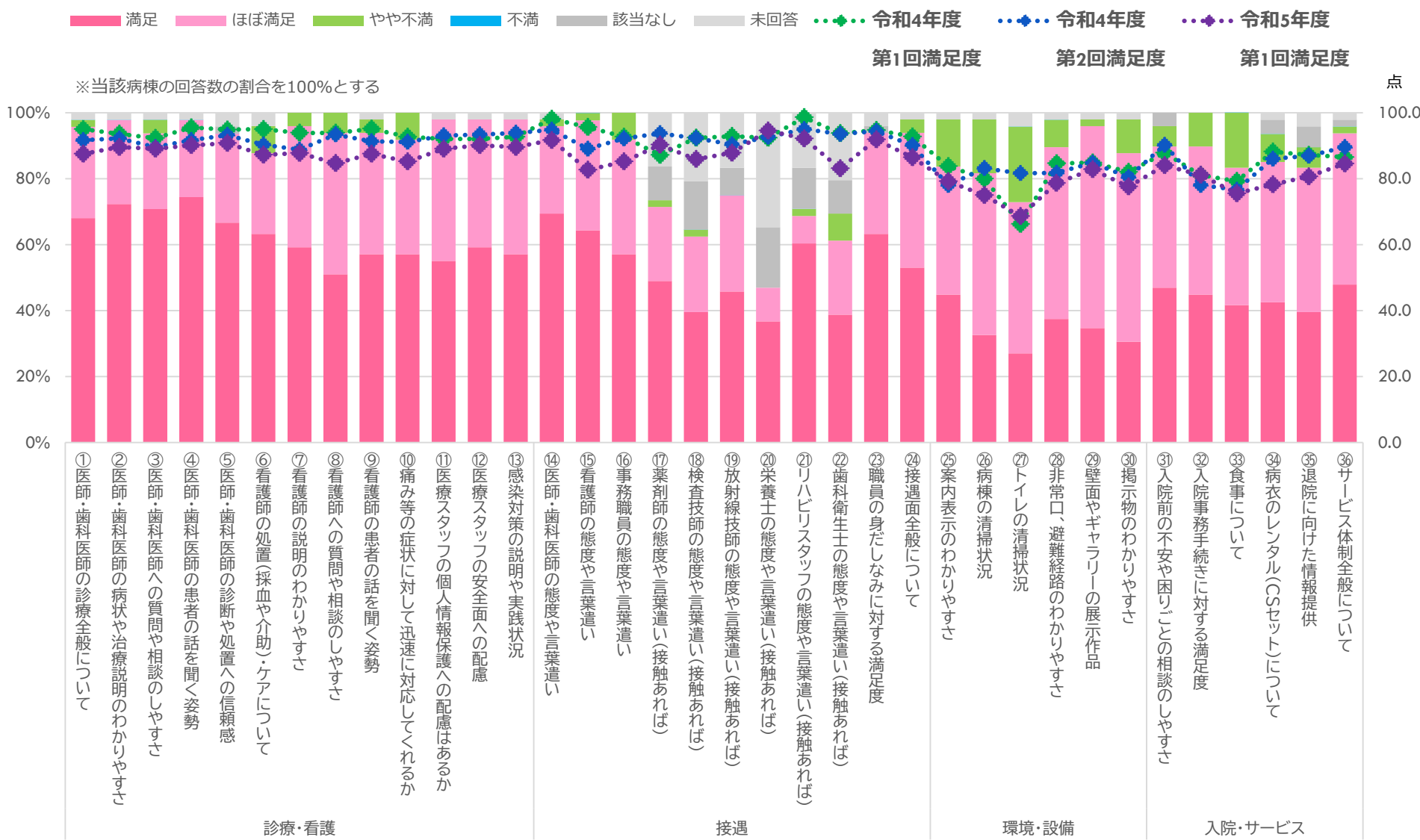
病棟別
東病棟6階(有効回答数32)



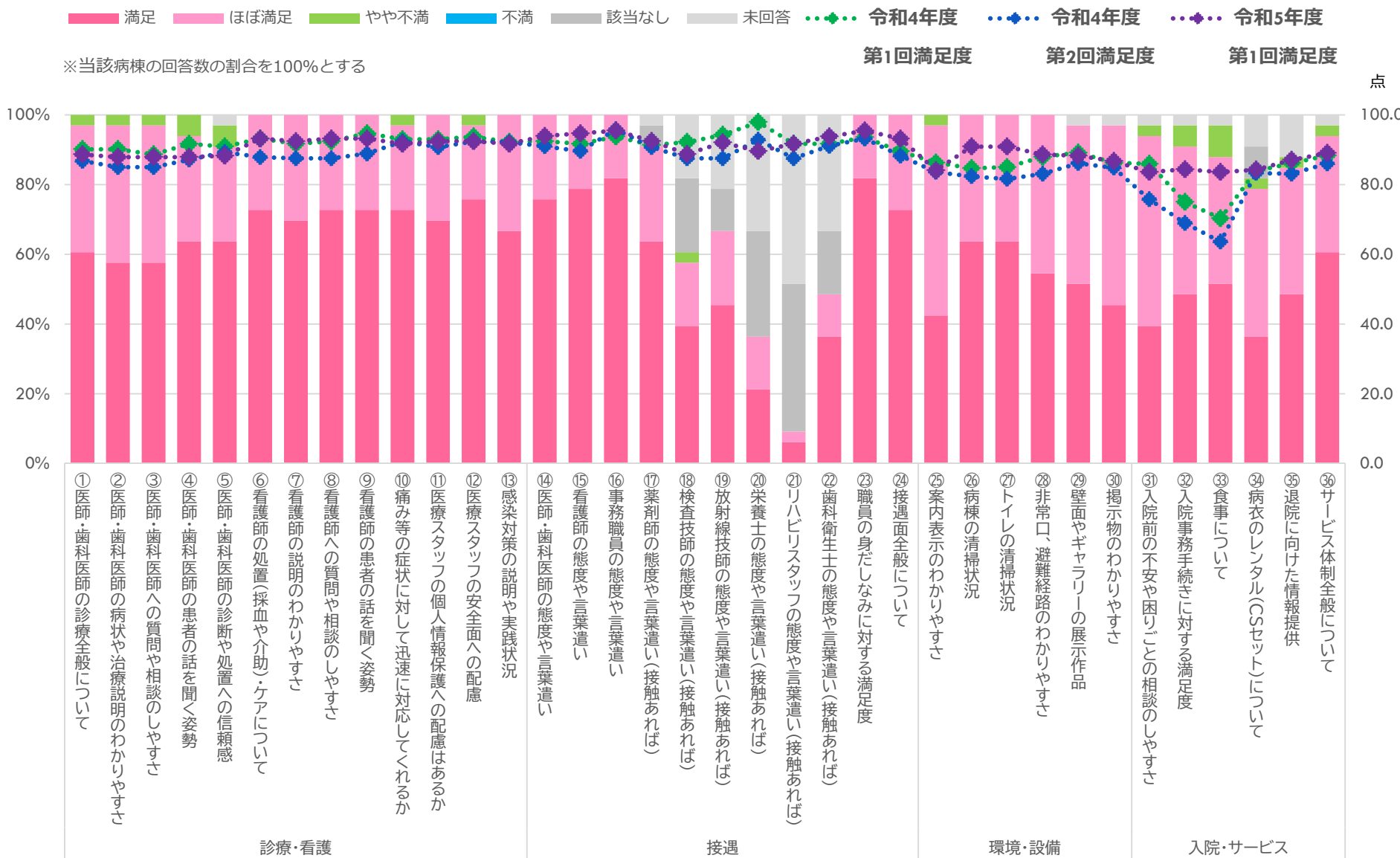
棟別
東病棟7階(有効回答数41)



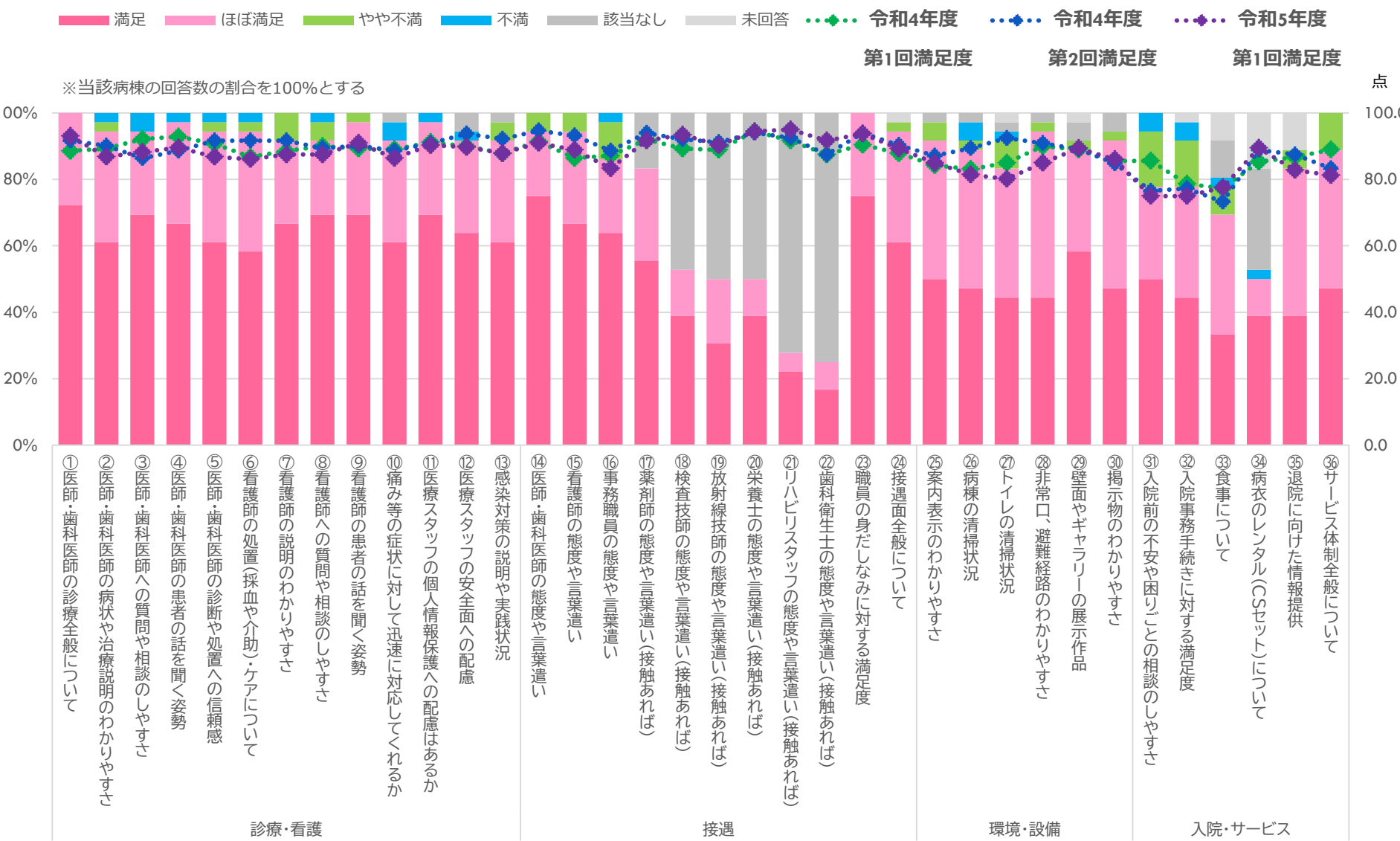
病棟別 東病棟8階(有効回答数49)



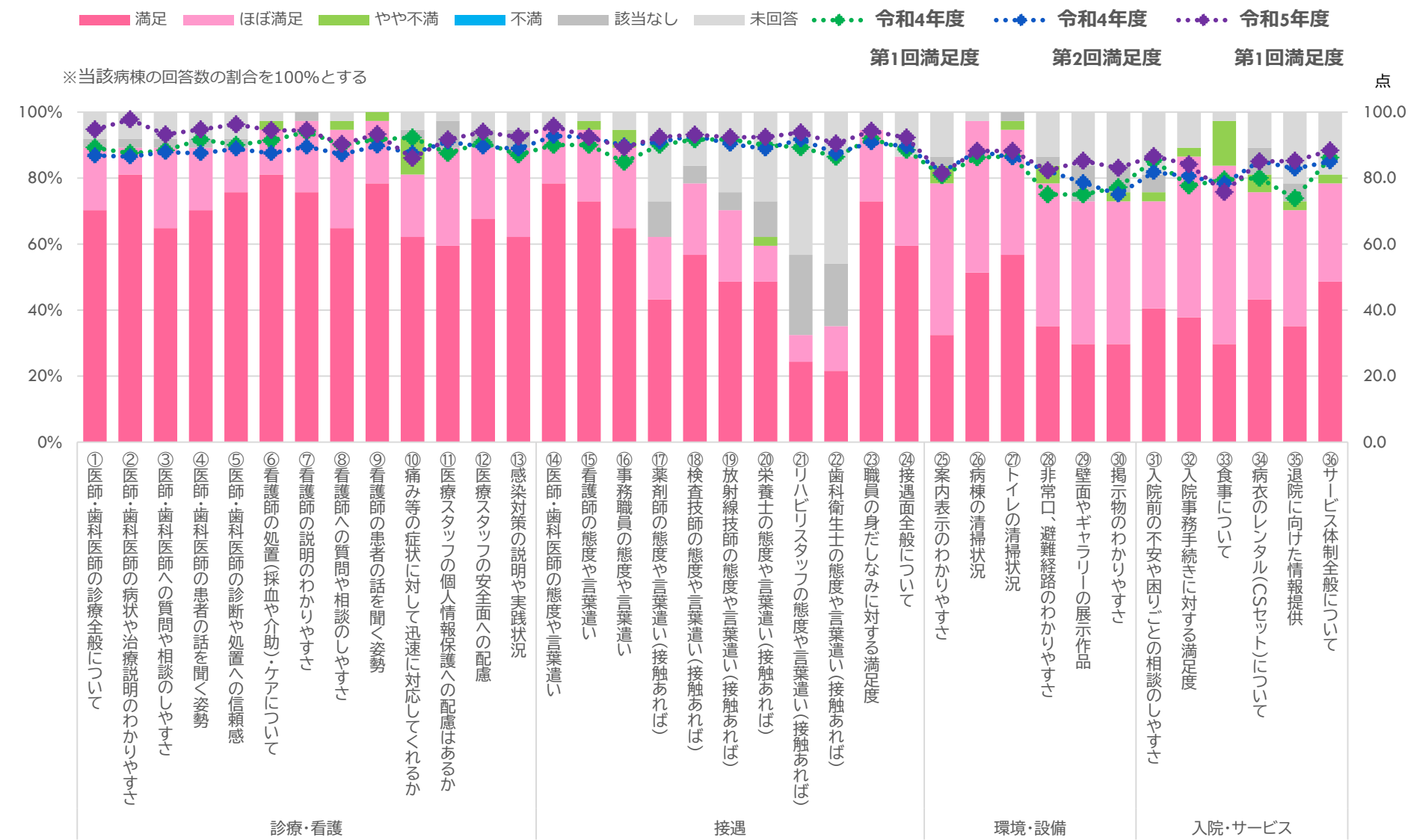
棟別 西病棟2階(有効回答数33)



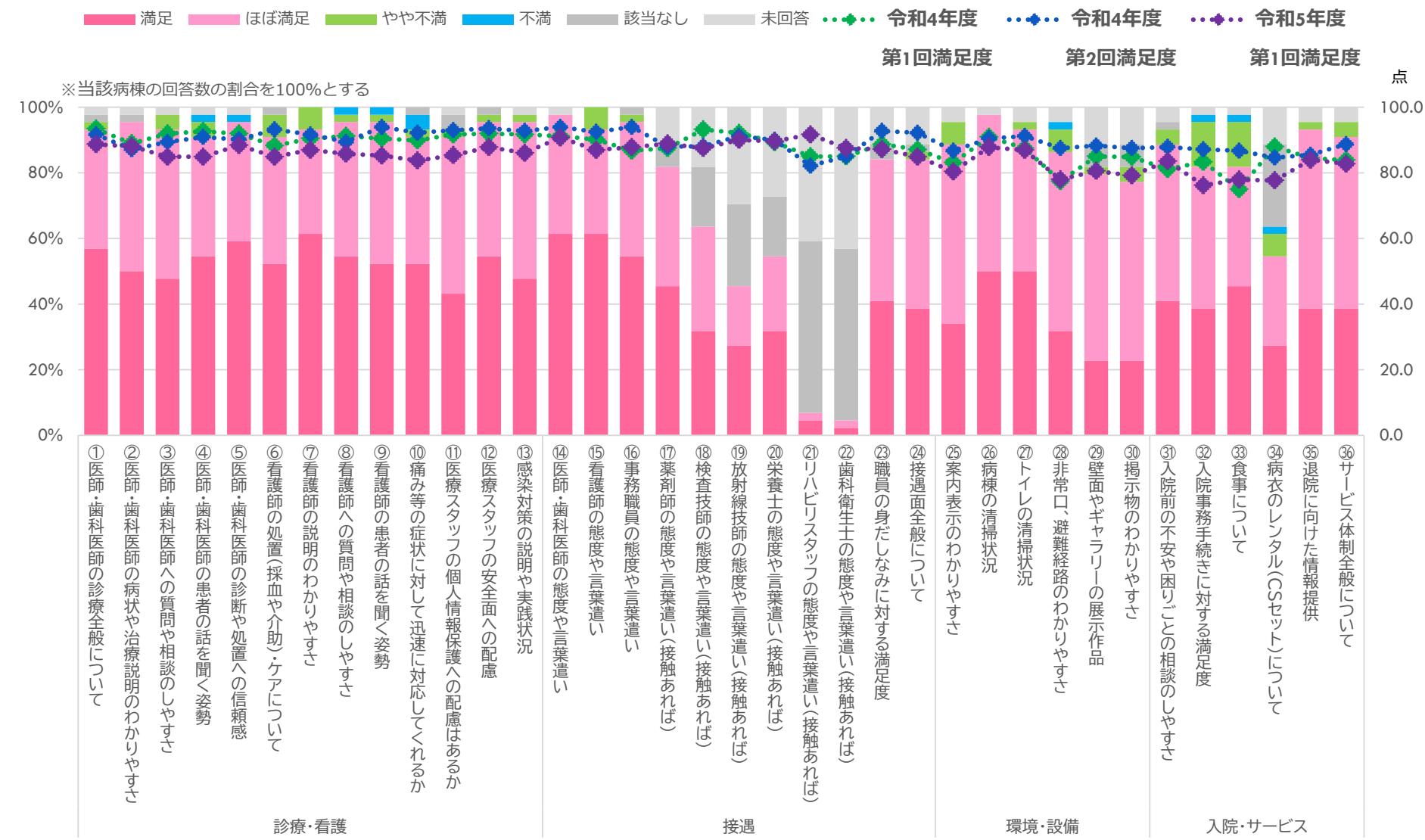
病棟別
西病棟3階(有効回答数33)



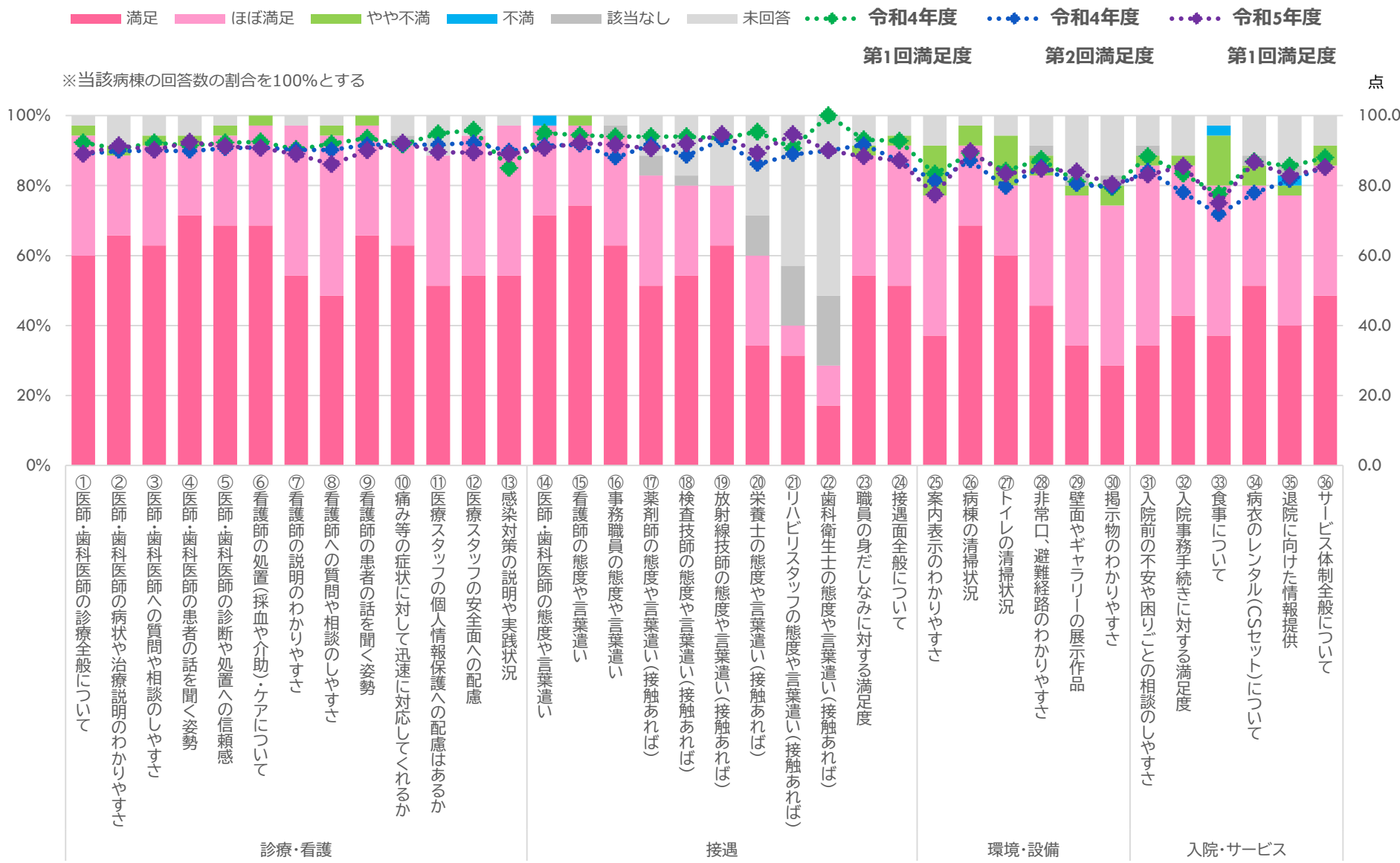
病棟別 西病棟4階(有効回答数37)



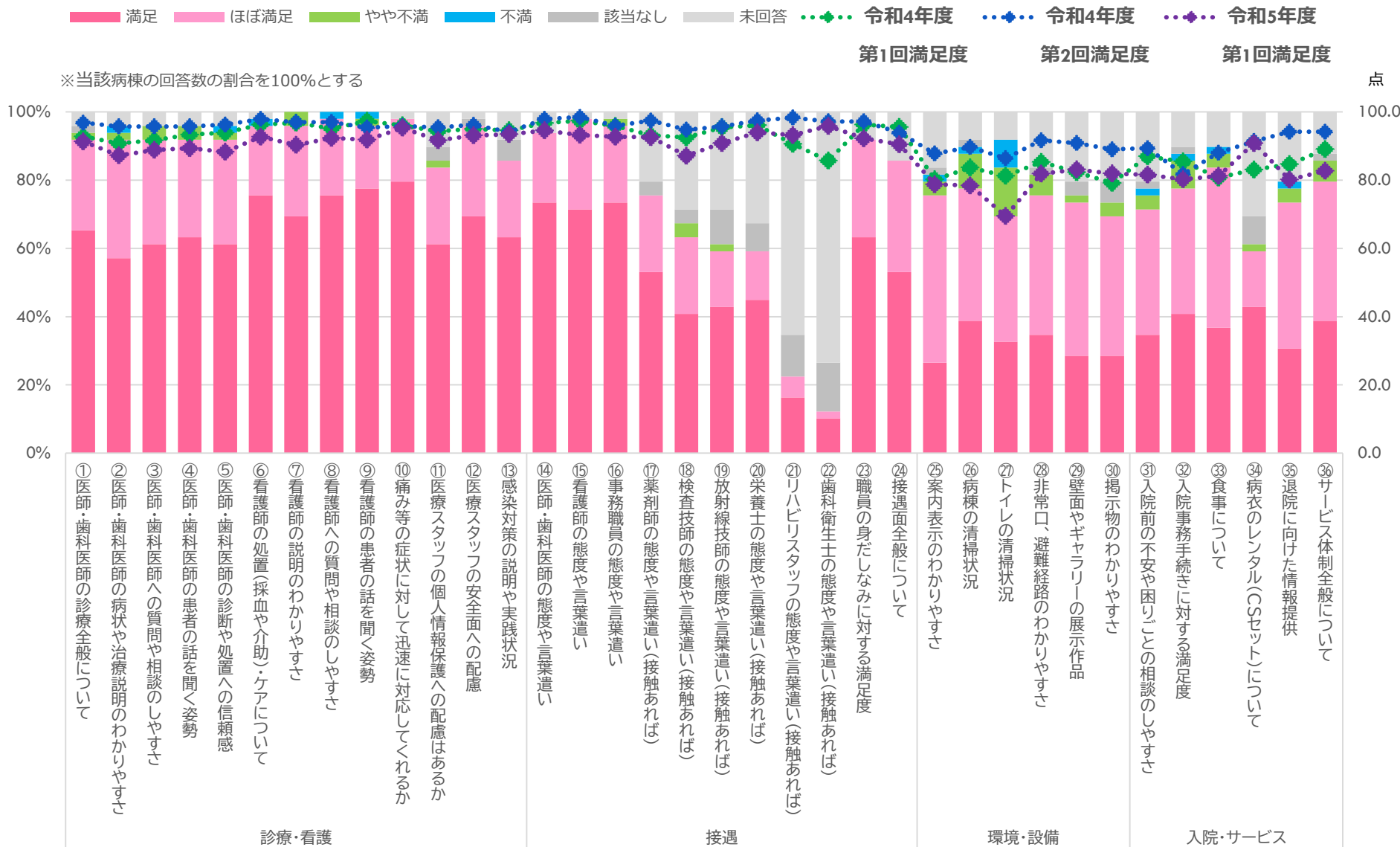
病棟別 西病棟5階(有効回答数44)



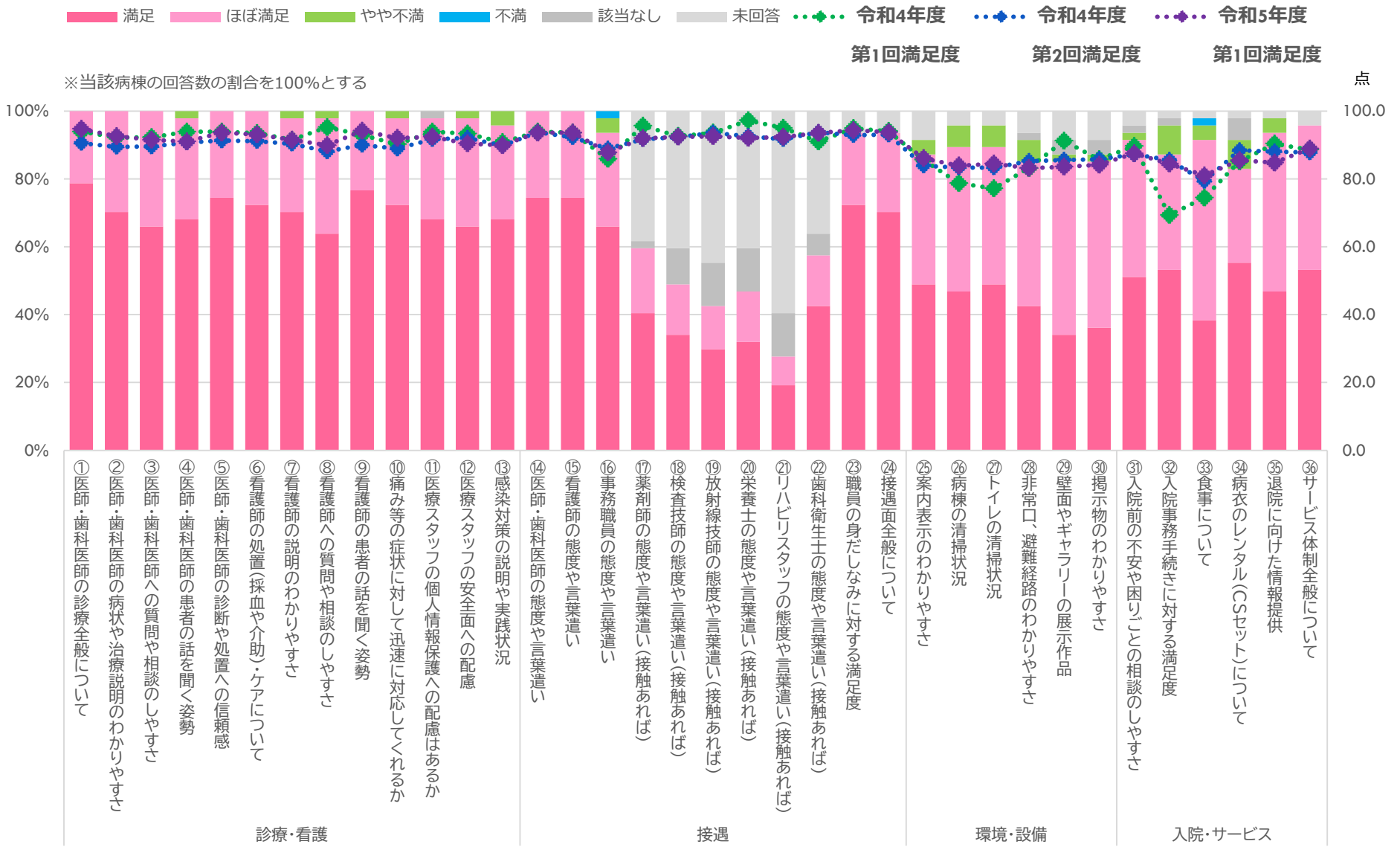
病棟別 西病棟6階(有効回答数35)



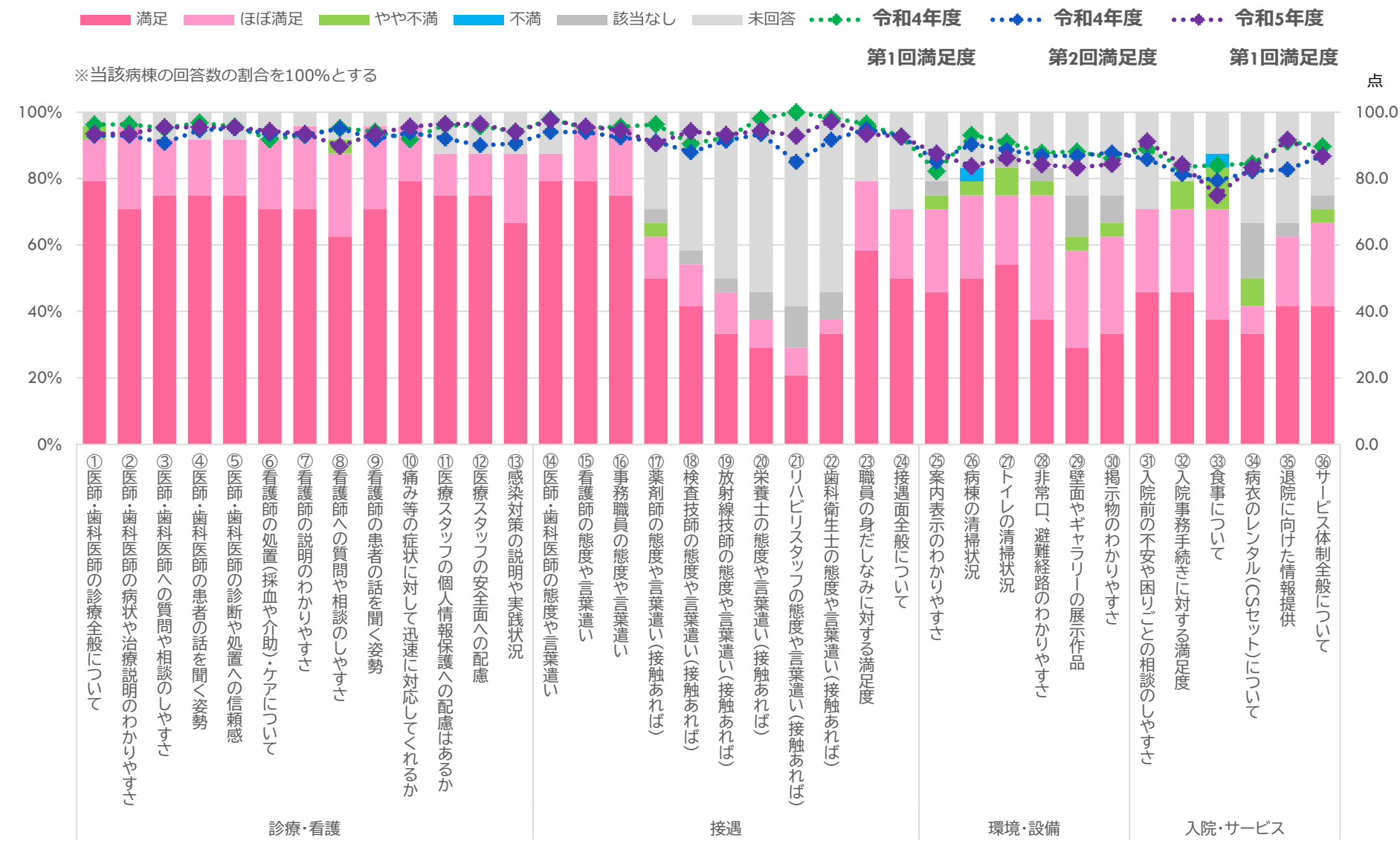
病棟別 西病棟7階(有効回答数49)



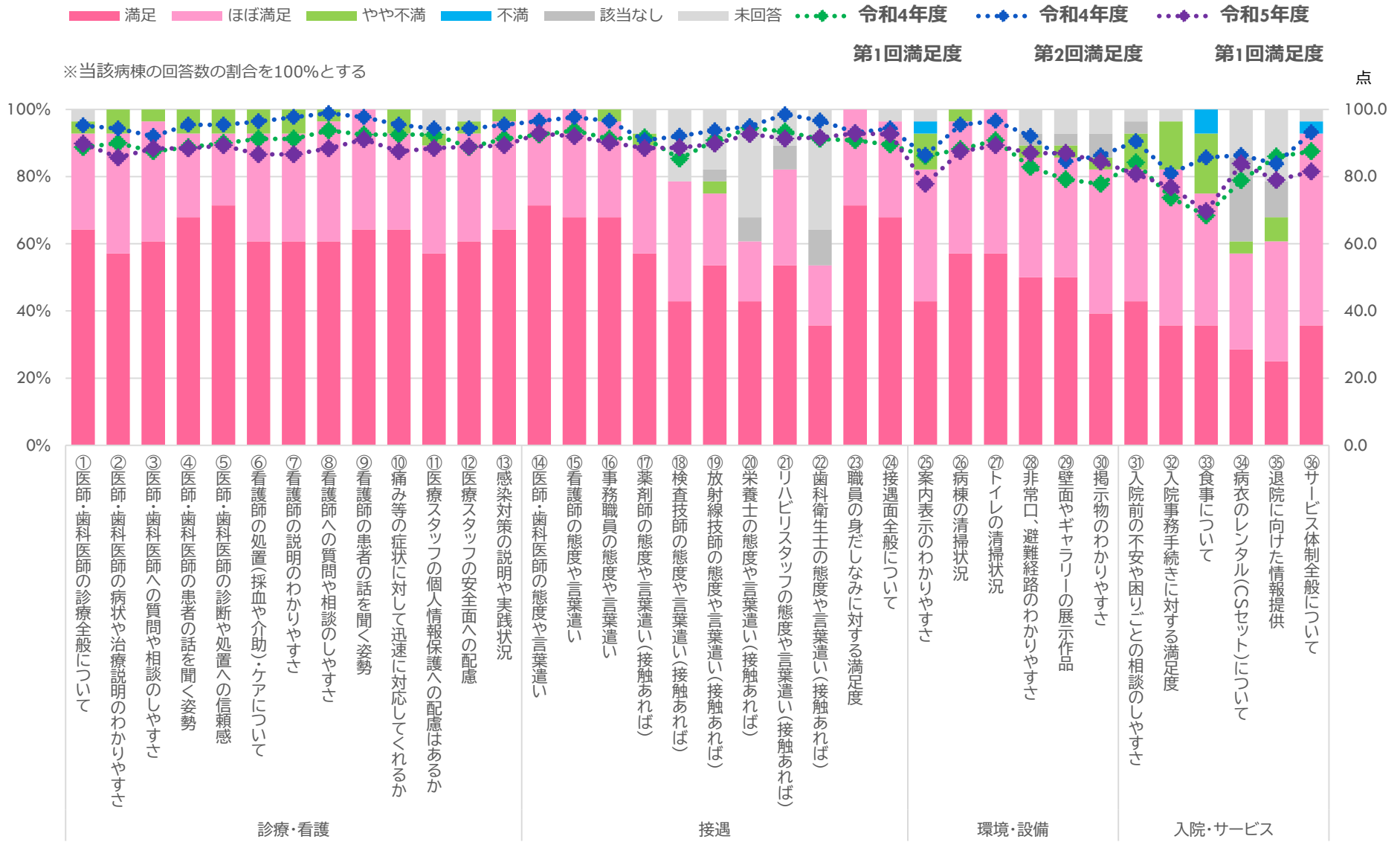
棟別 西病棟8階(有効回答数47)



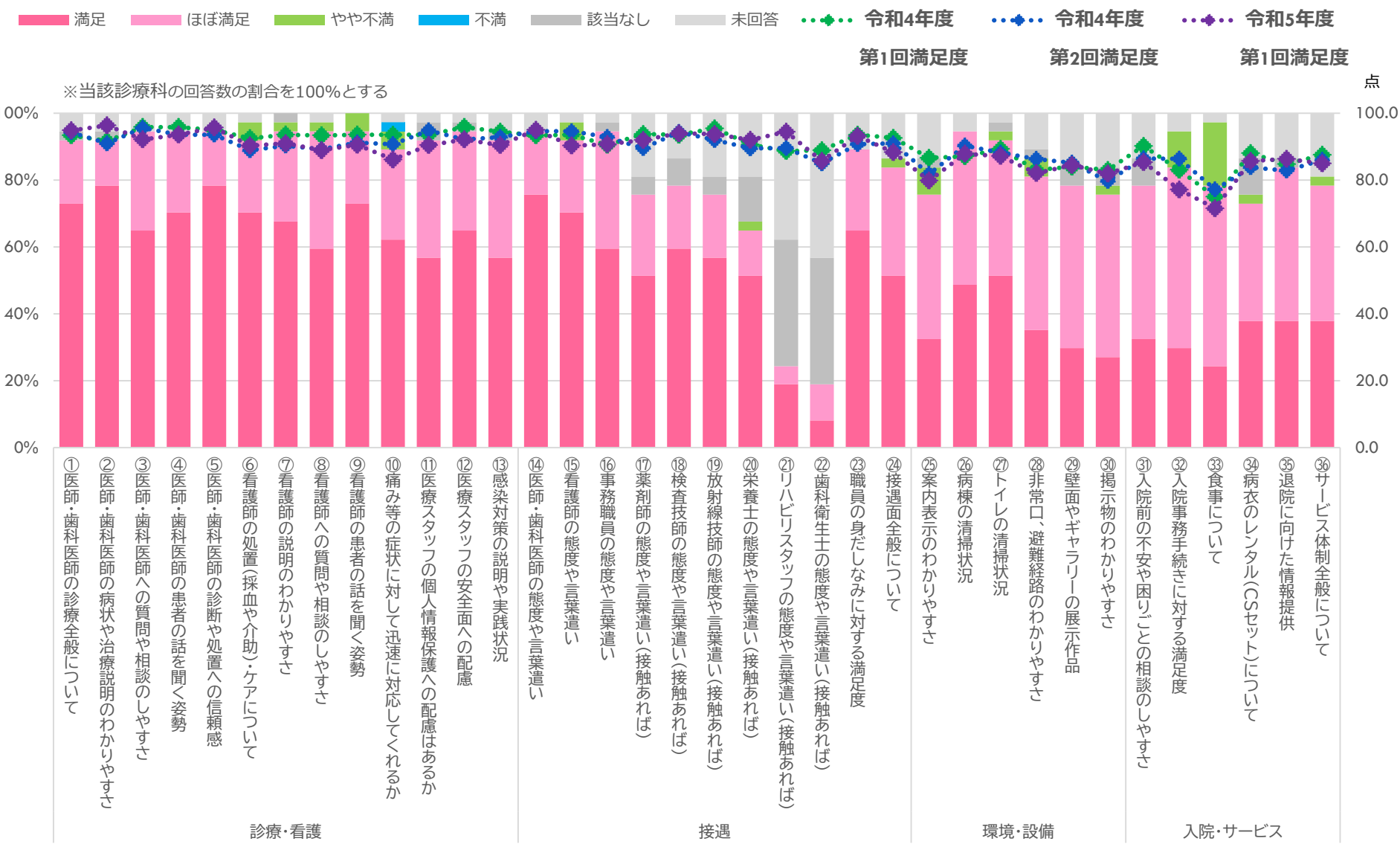
病棟別 西病棟9階(有効回答数24)



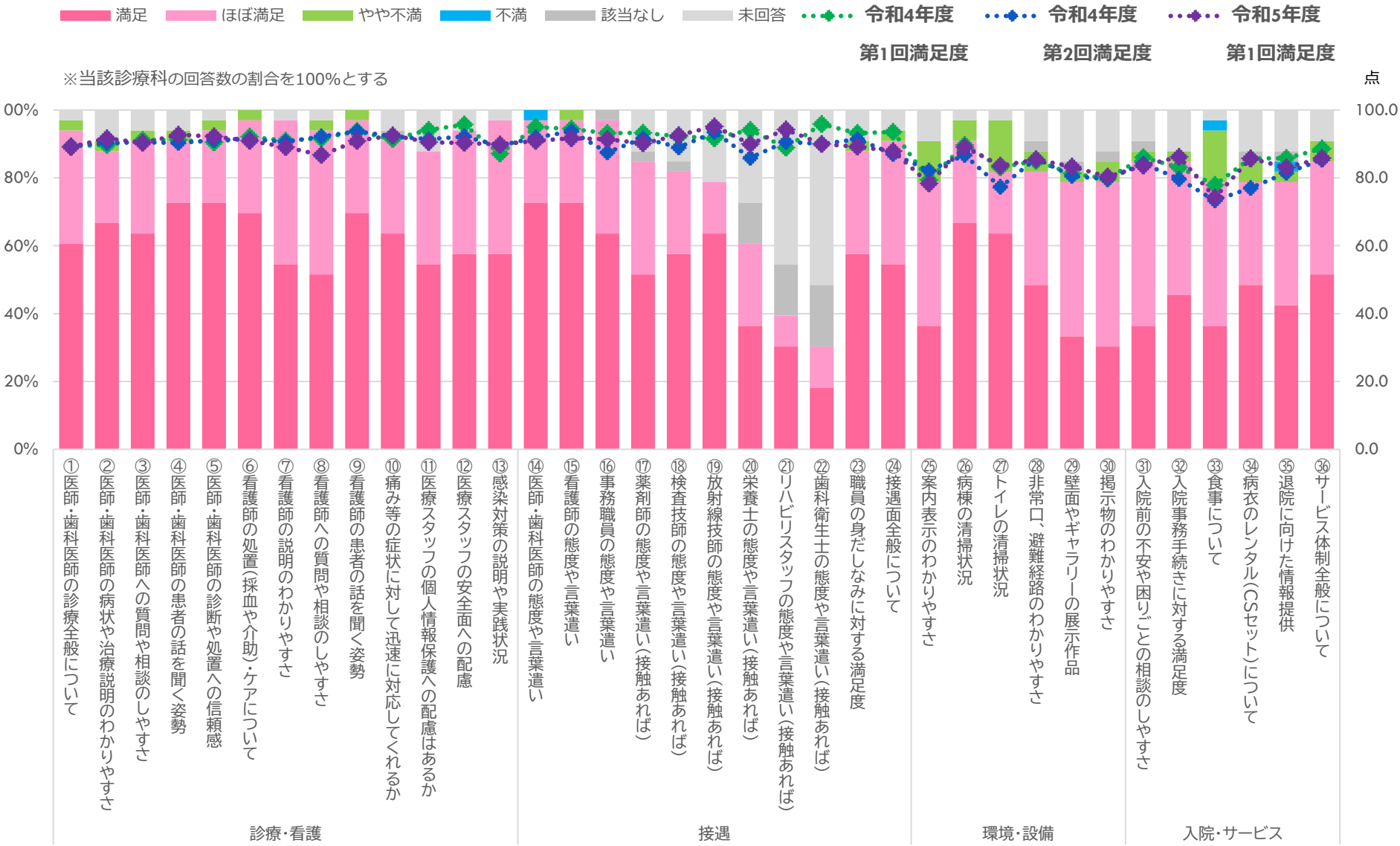
病棟別
西病棟10階(有効回答数28)



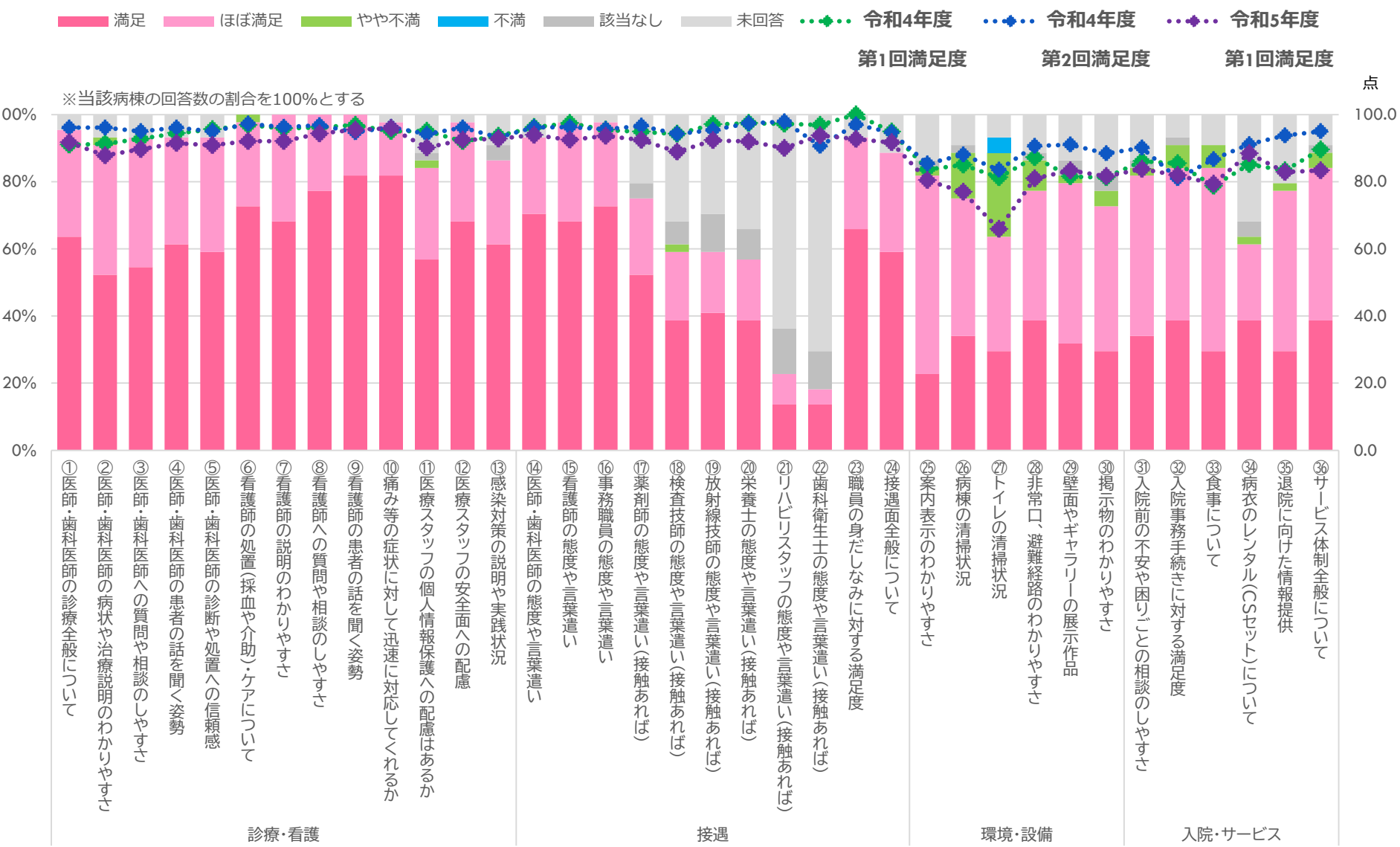
診療科別 循環器内科(有効回答数37)



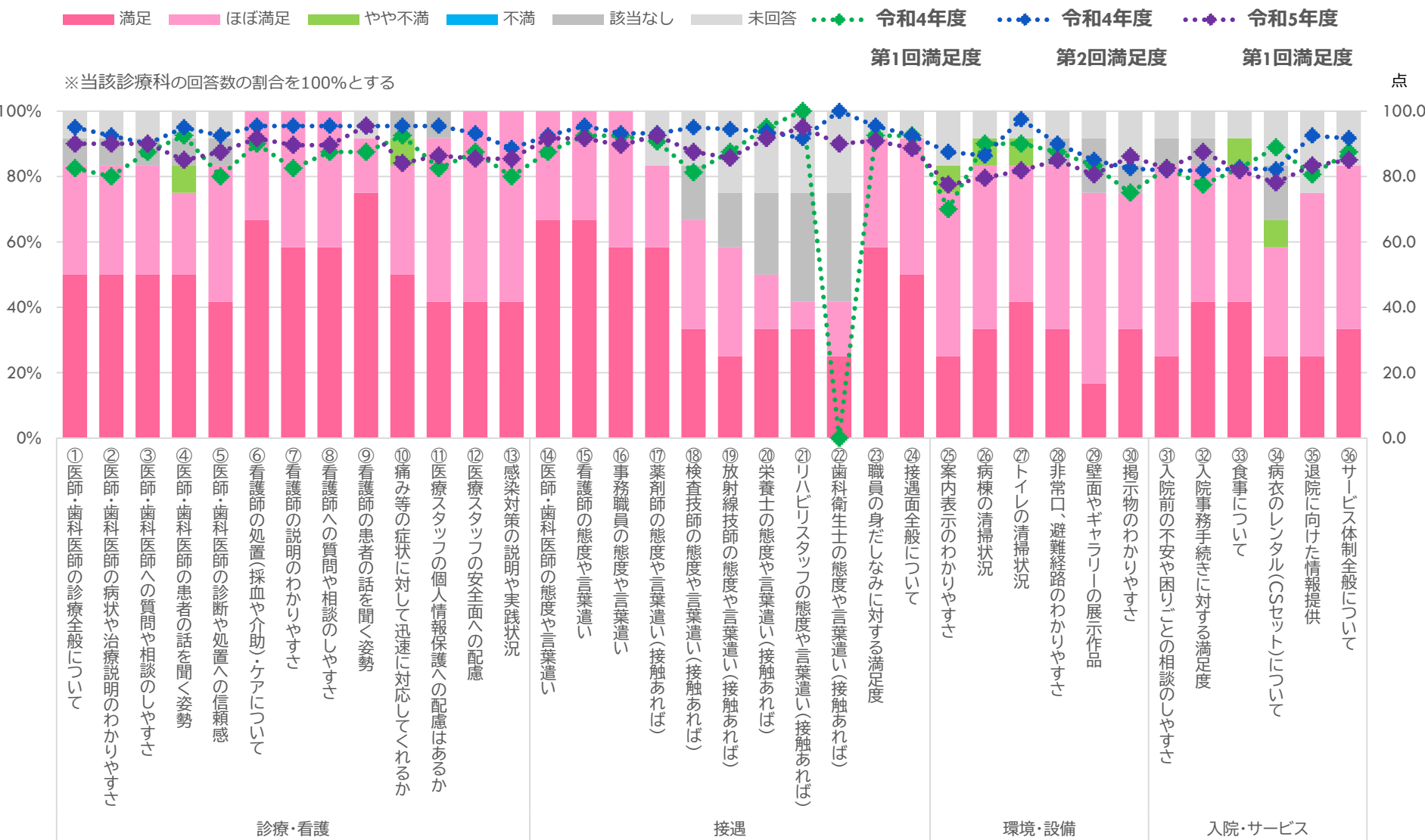
診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数33)



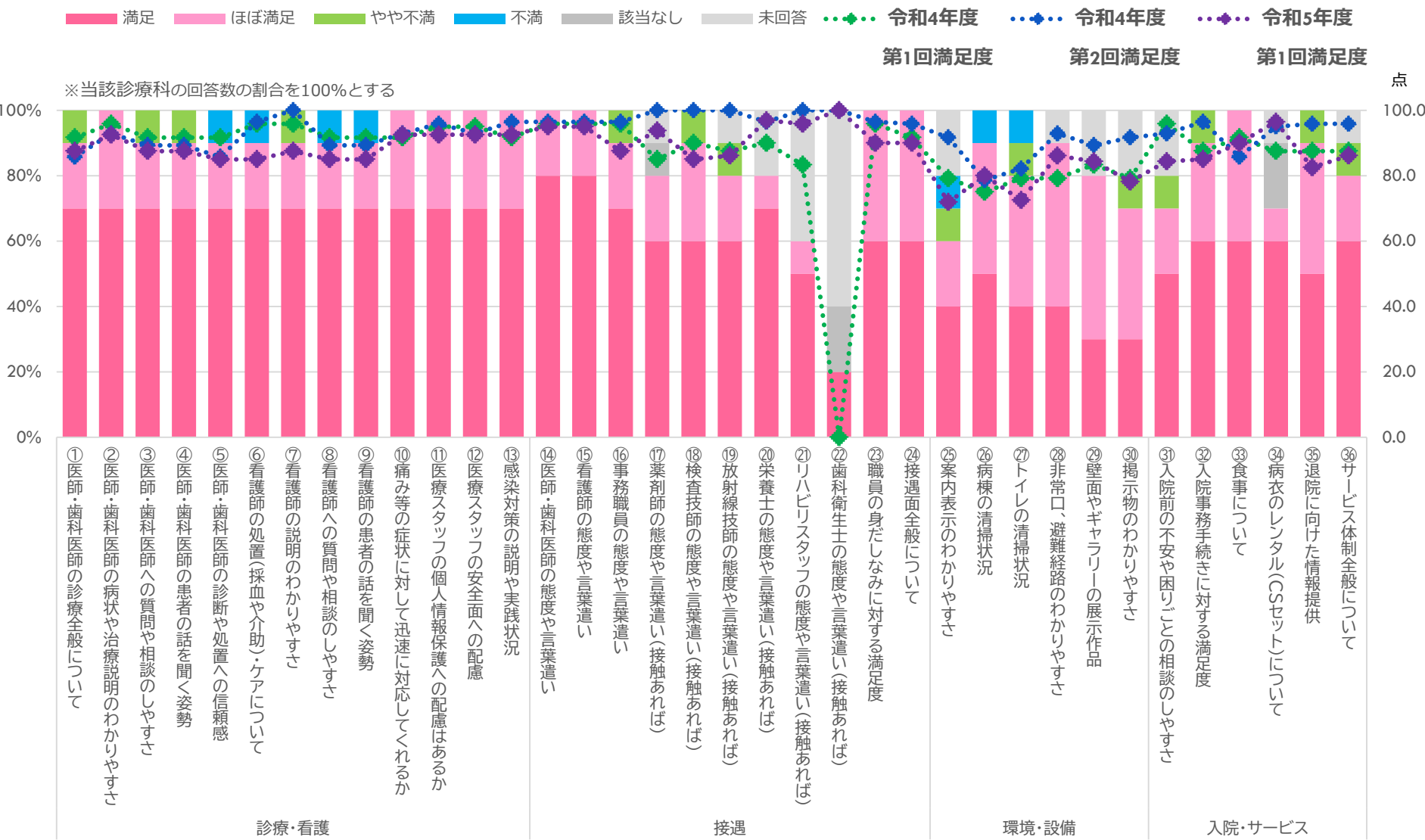
診療科別 消化器内科(有効回答数44)



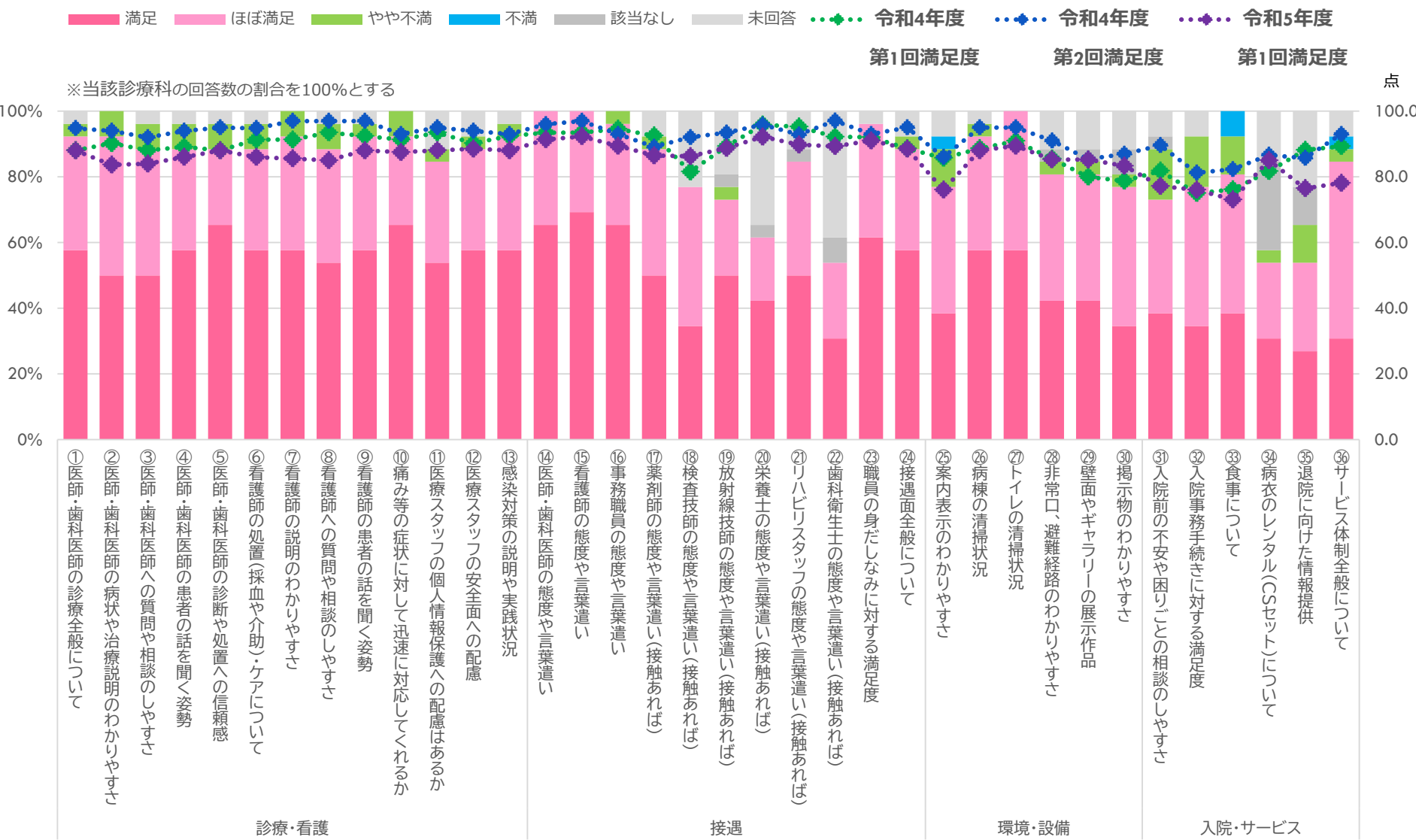
診療科別
腎臓内科(有効回答数12)



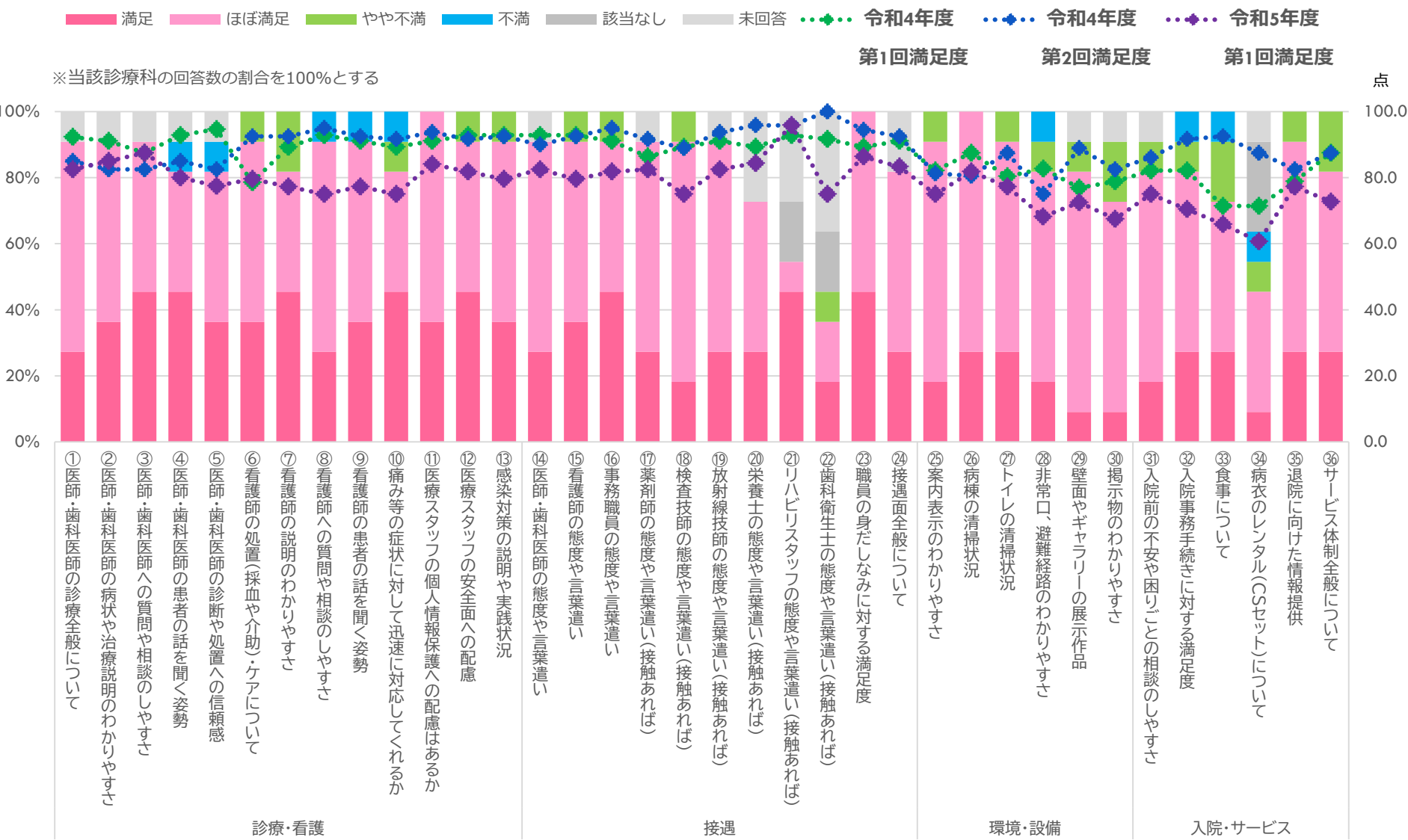
診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数10)



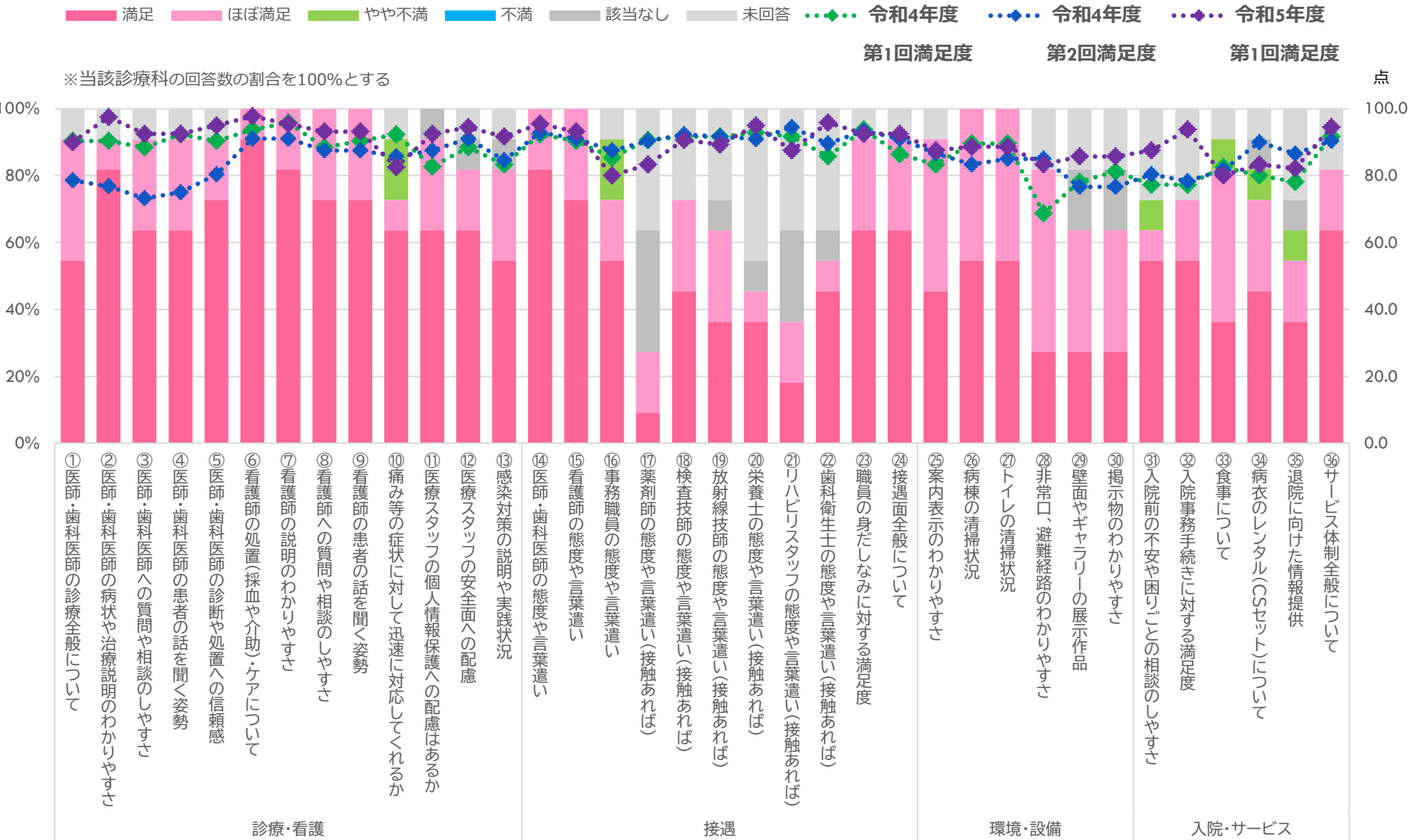
診療科別
血液内科(有効回答数27)



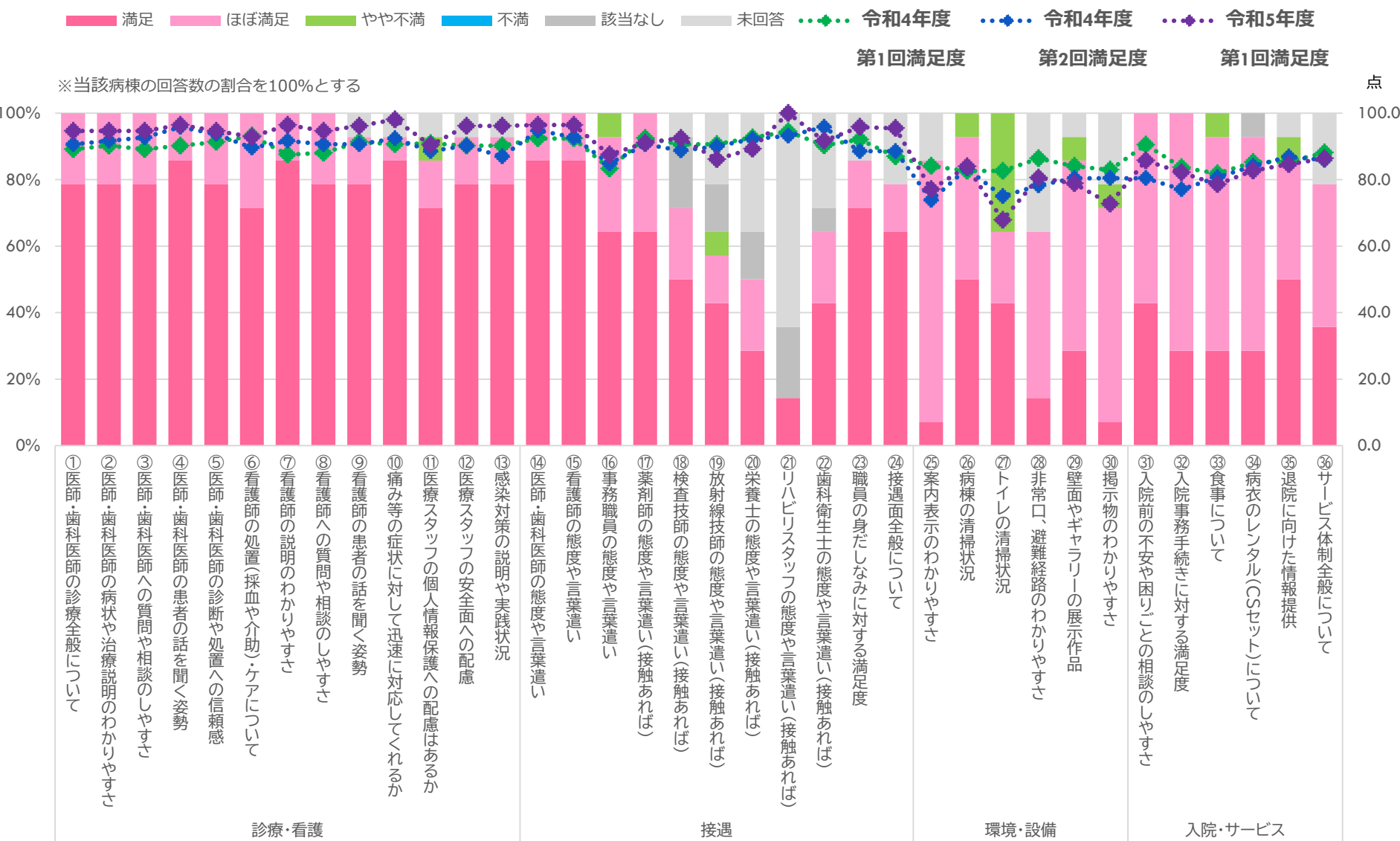
診療科別
脳神経内科(有効回答数11)



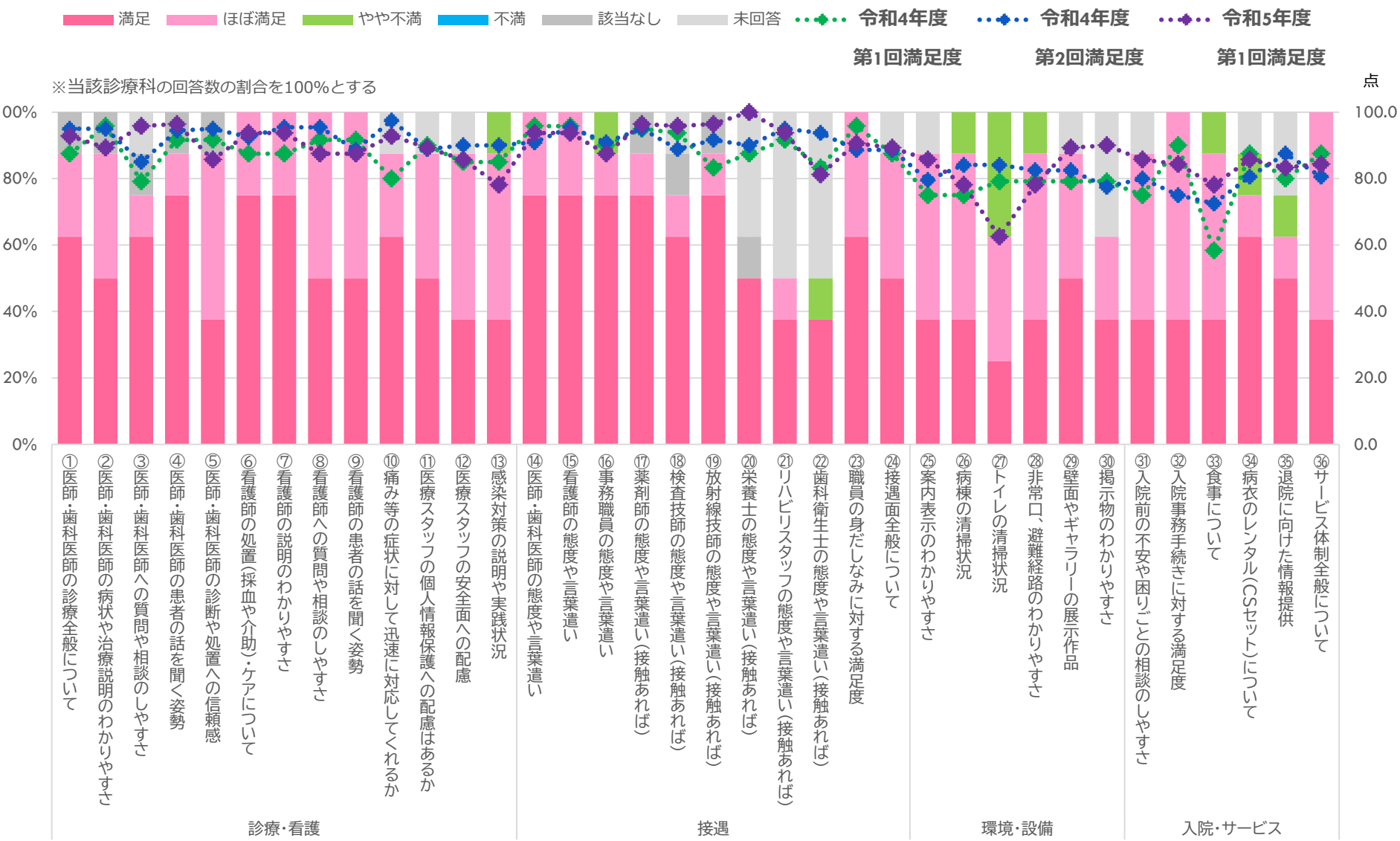
診療科別
心臓血管外科(有効回答数11)



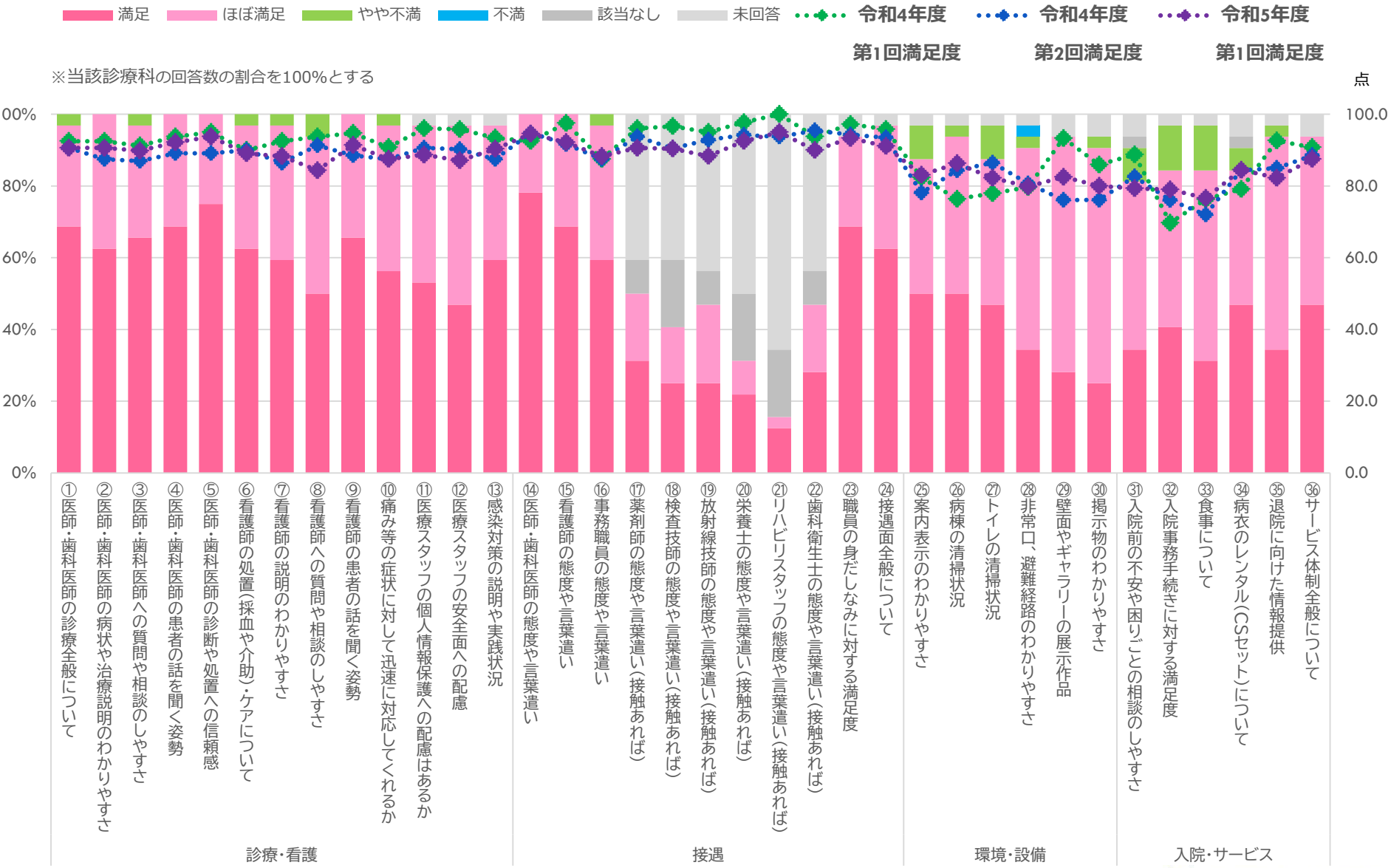
診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数14)



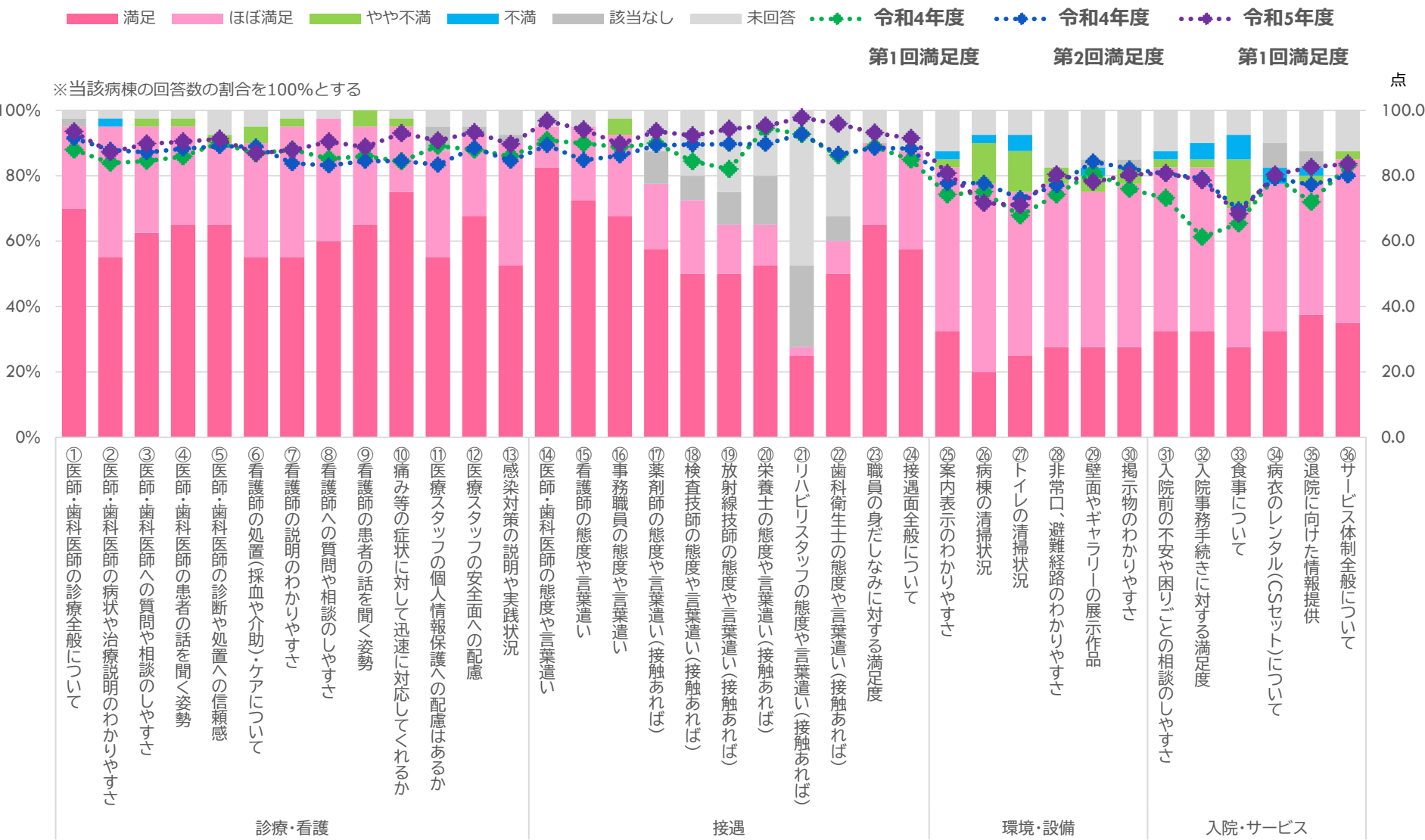
診療科別
呼吸器外科(有効回答数8)



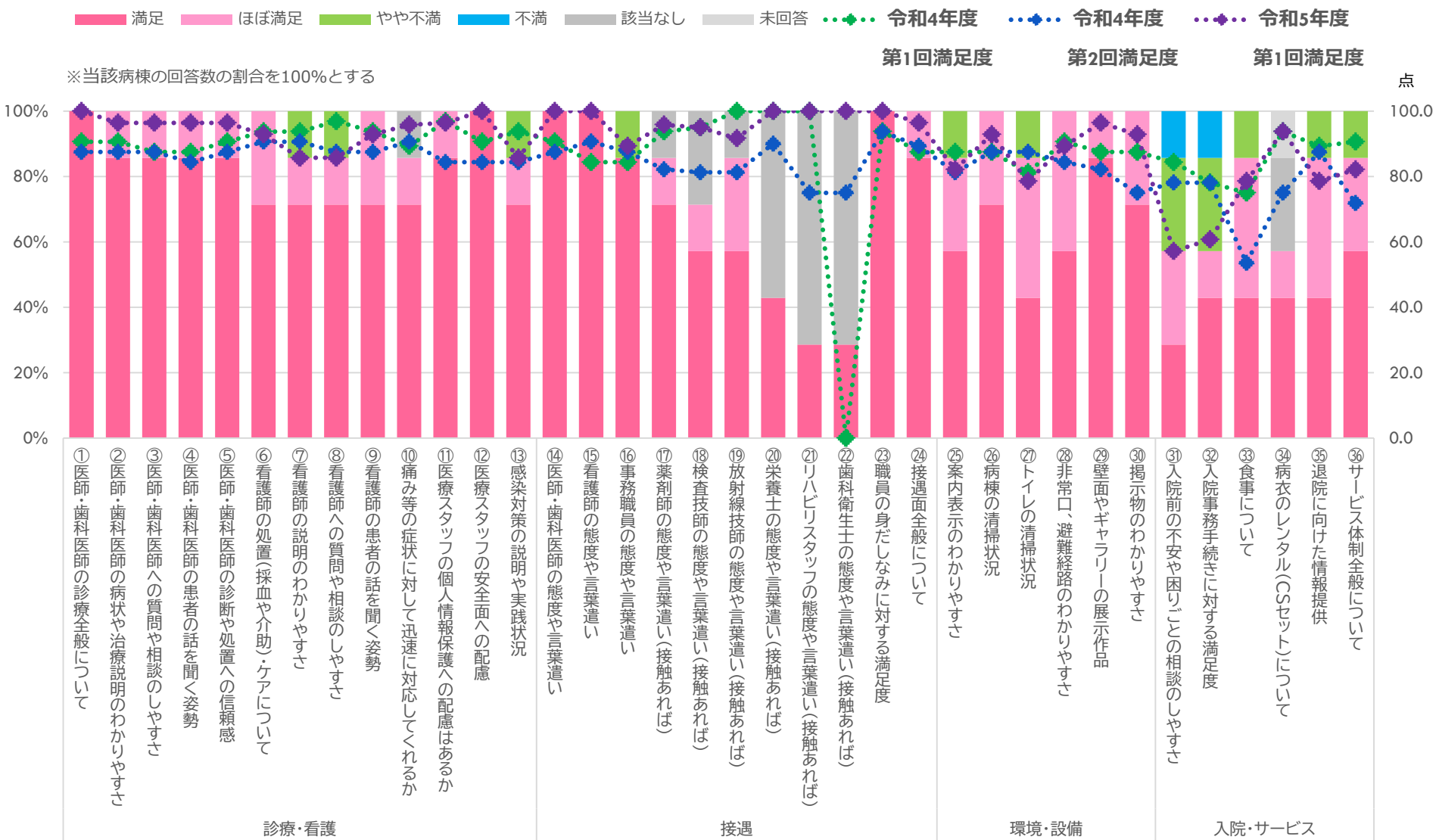
診療科別
泌尿器科(有効回答数32)



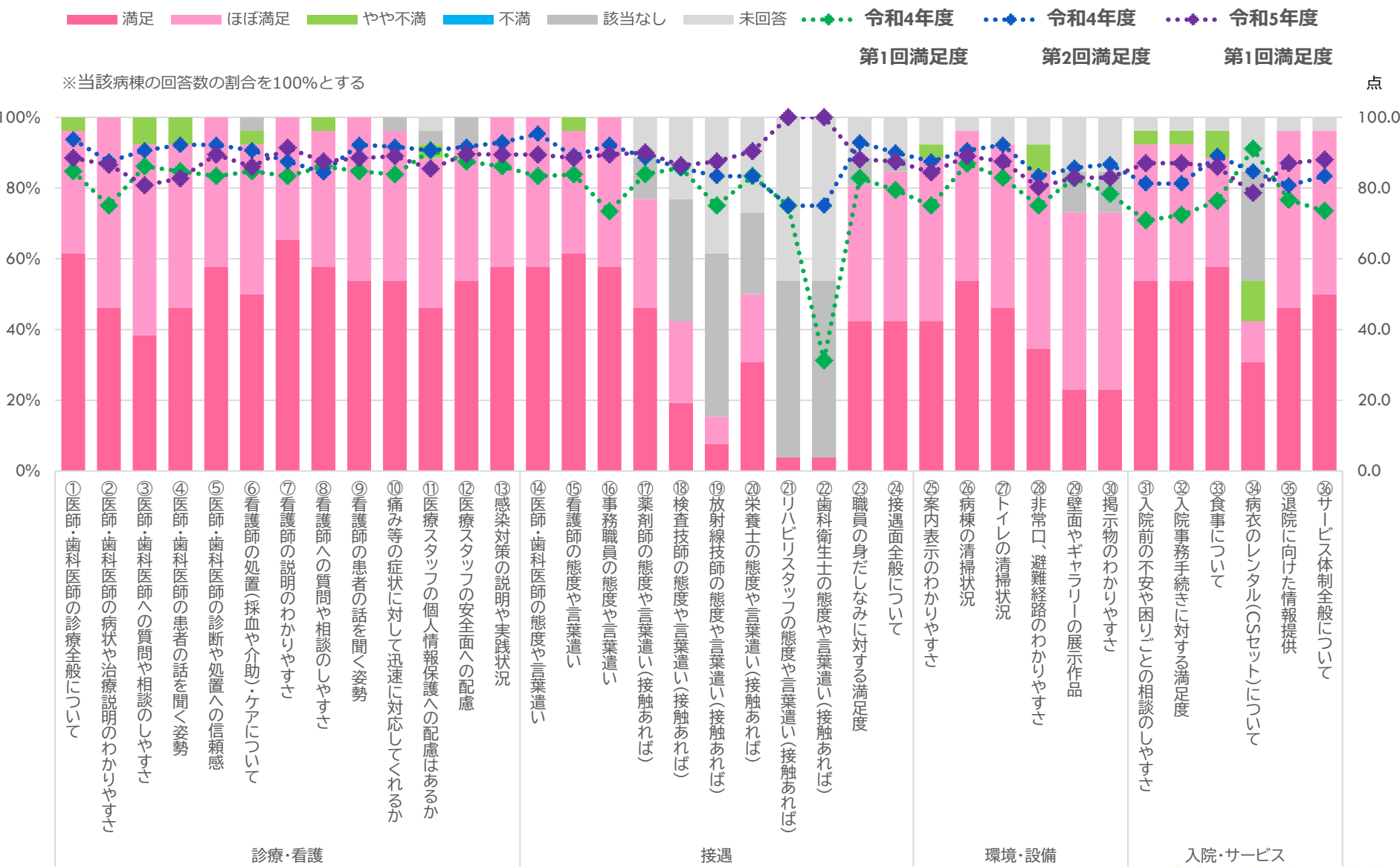
診療科別
 消化器・移植外科(有効回答数40)



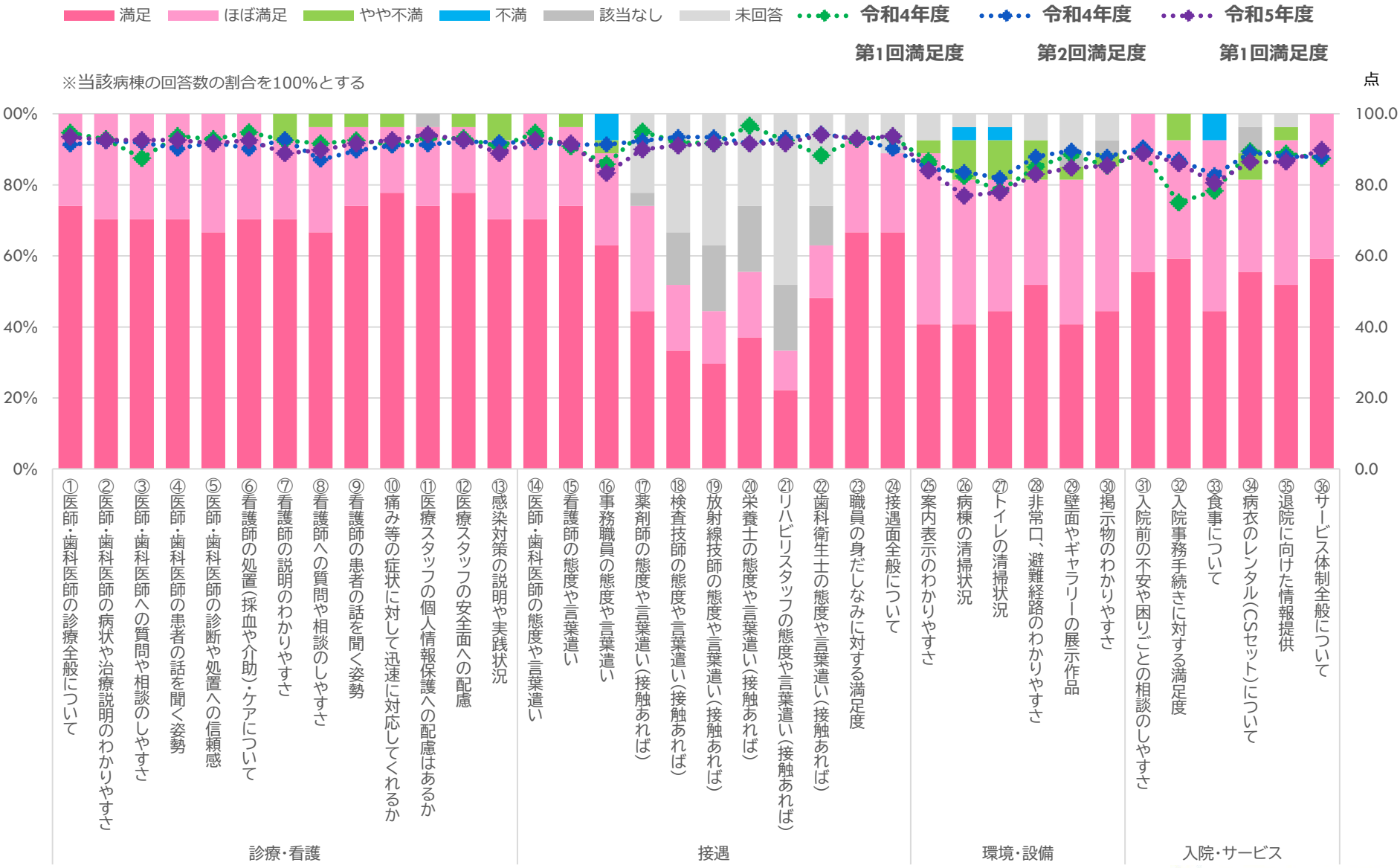
診療科別
小児外科(有効回答数7)



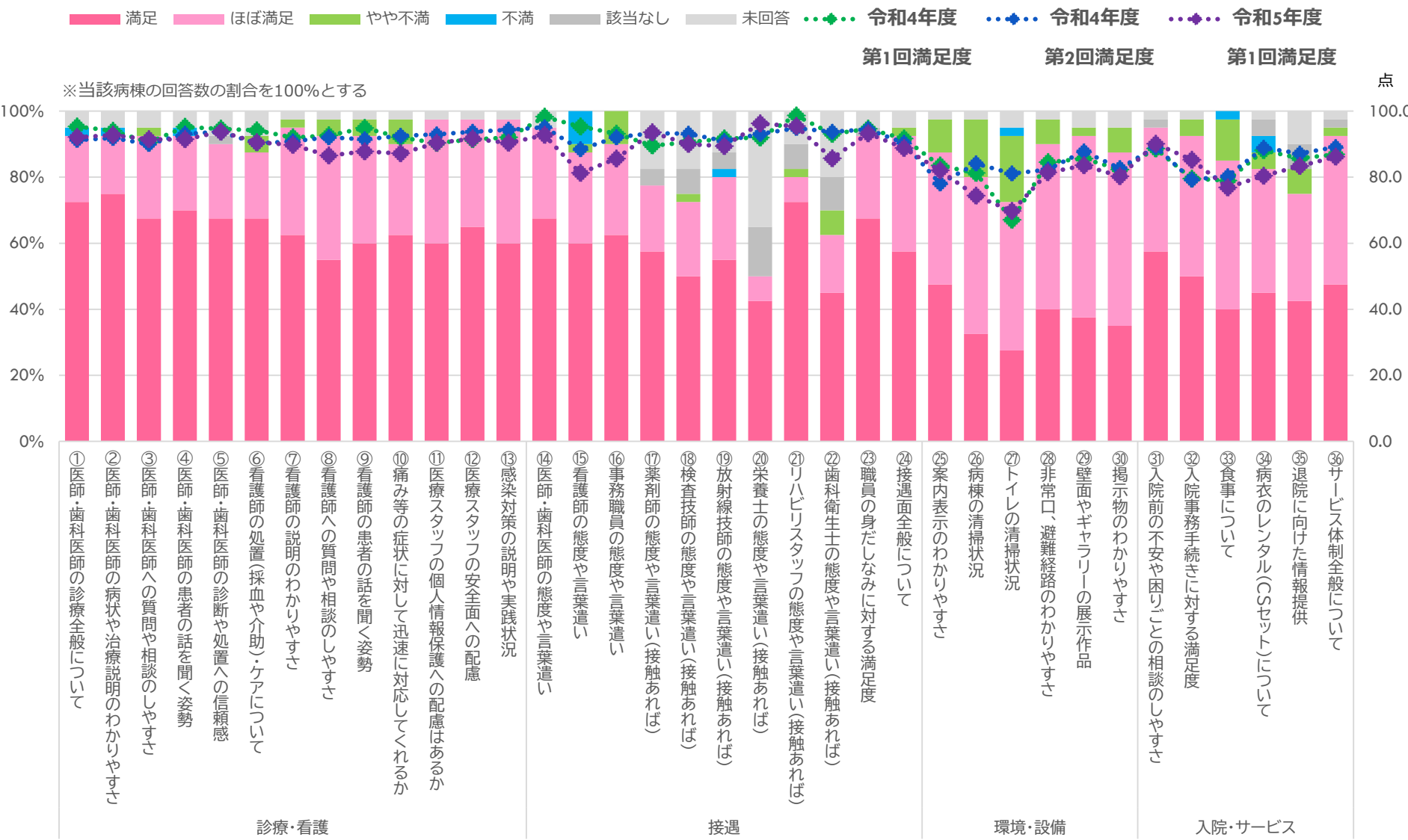
診療科別
眼科(有効回答数26)



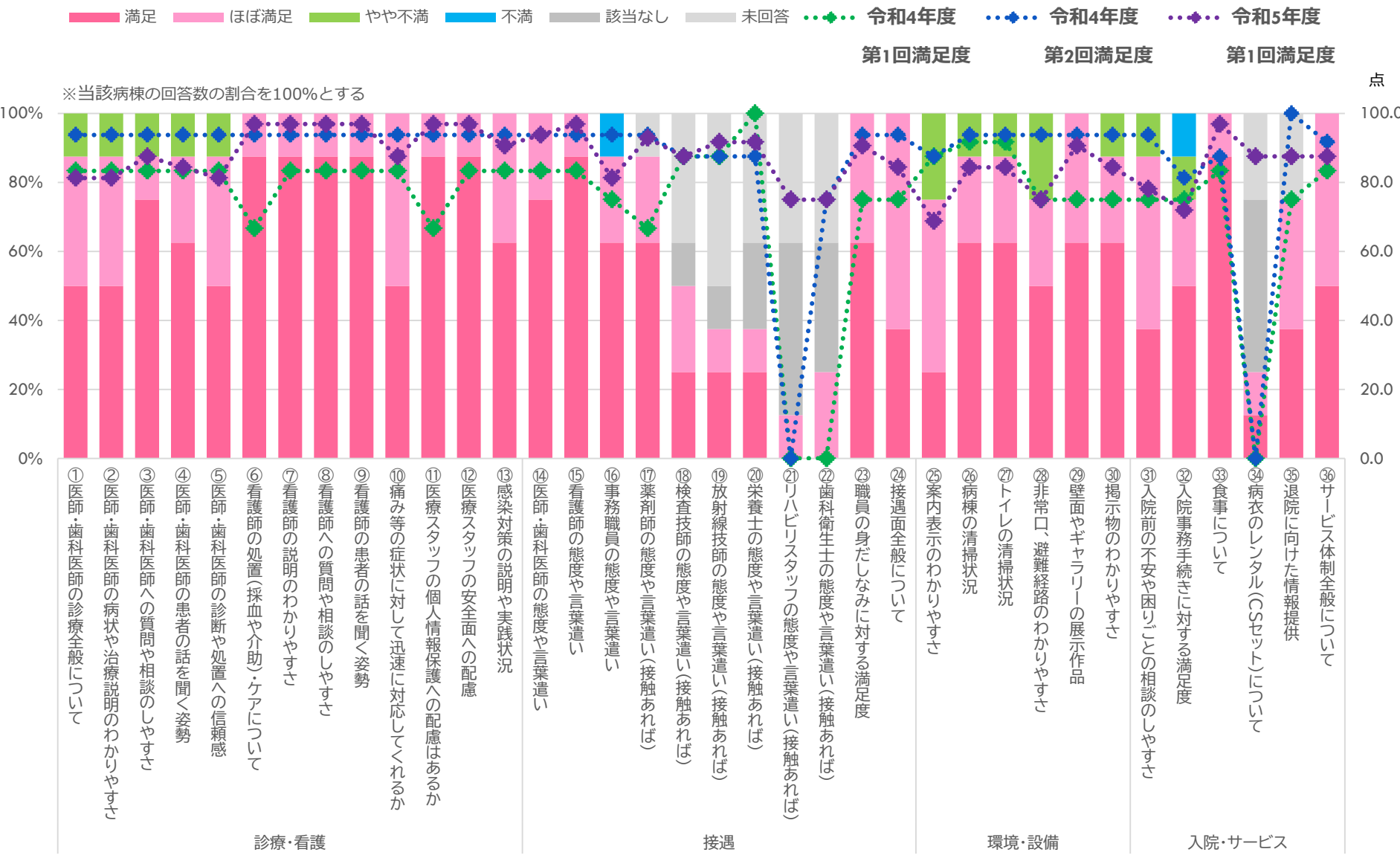
診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数27)



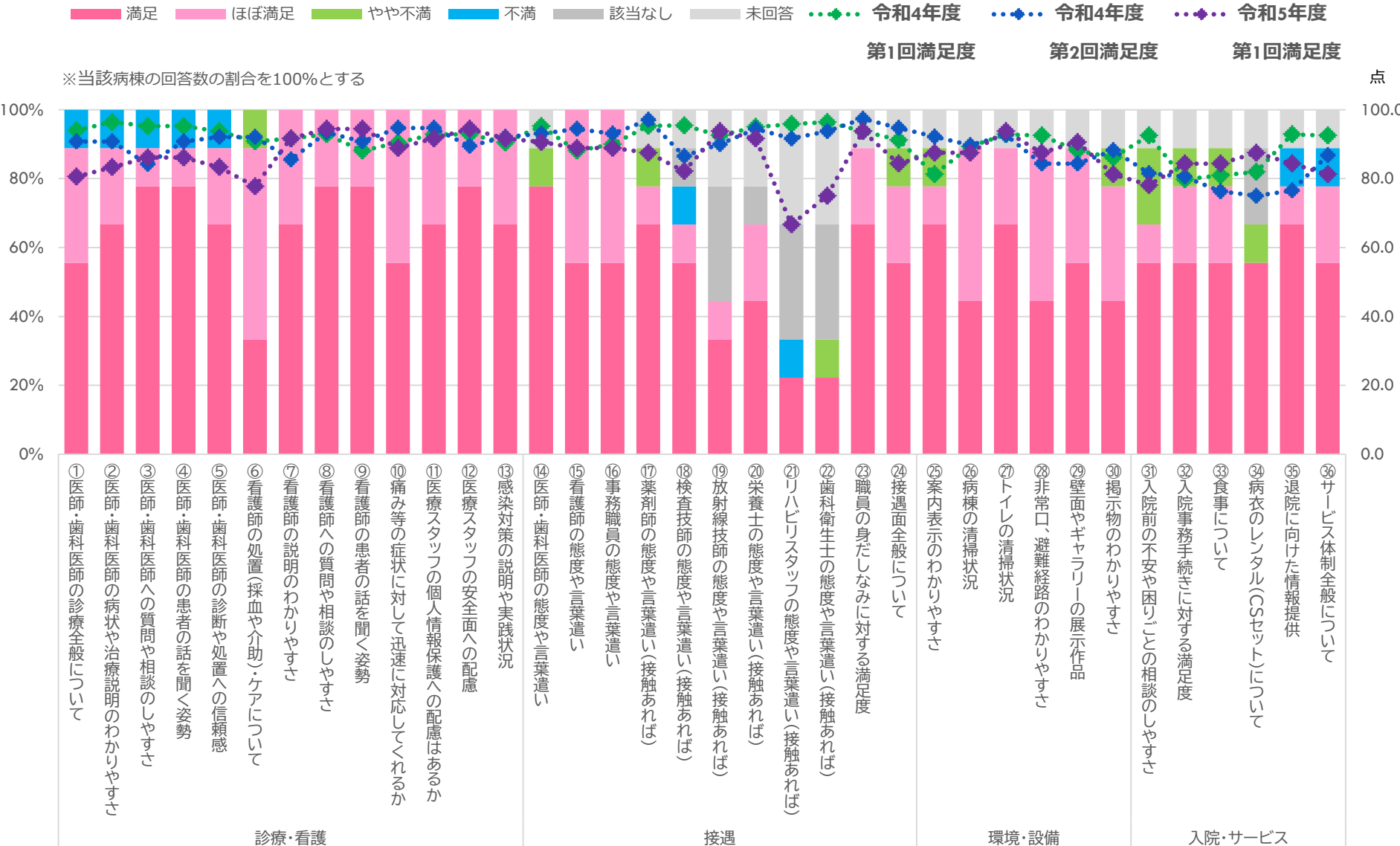
診療科別
整形外科(有効回答数40)



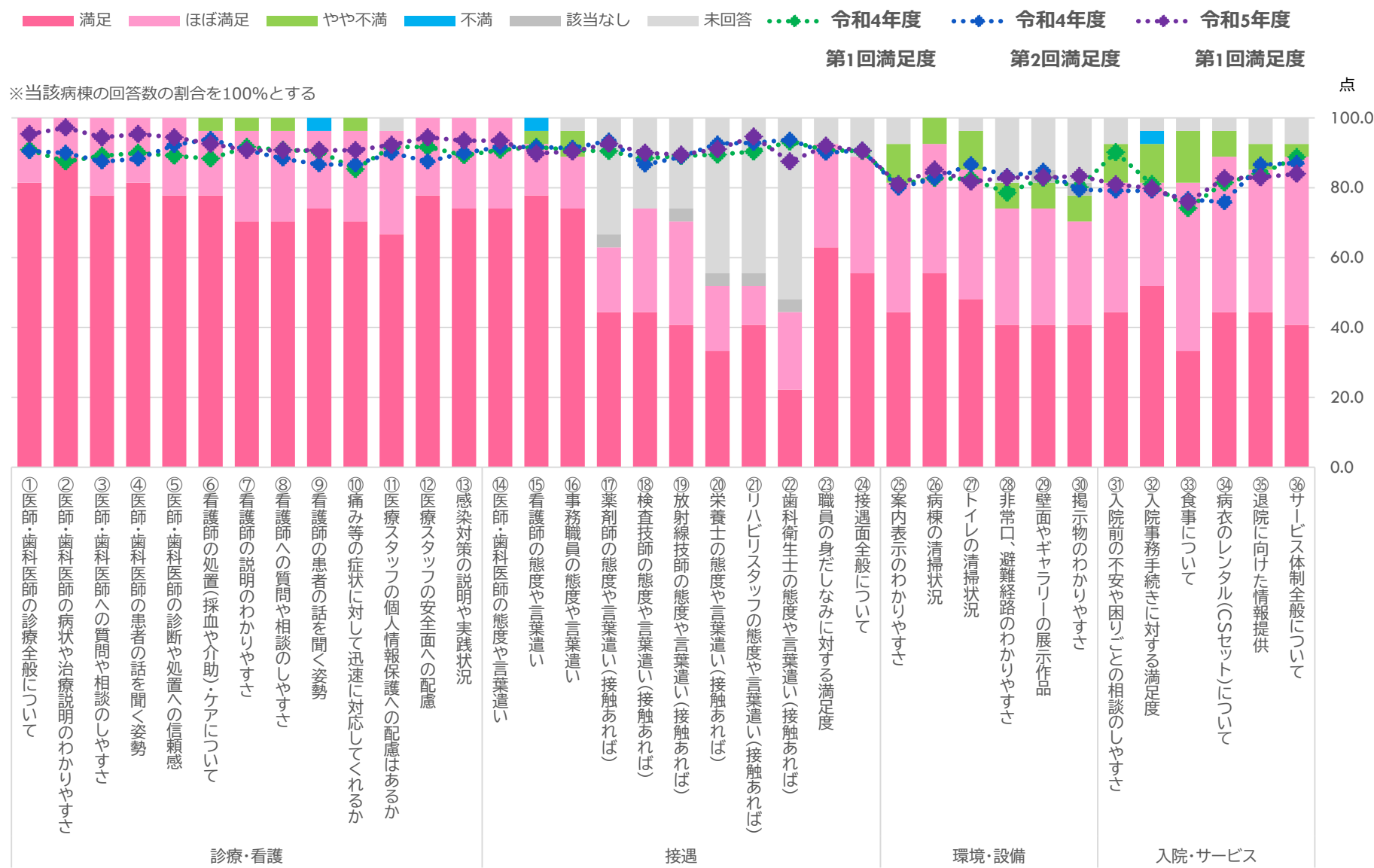
診療科別
皮膚科(有効回答数8)



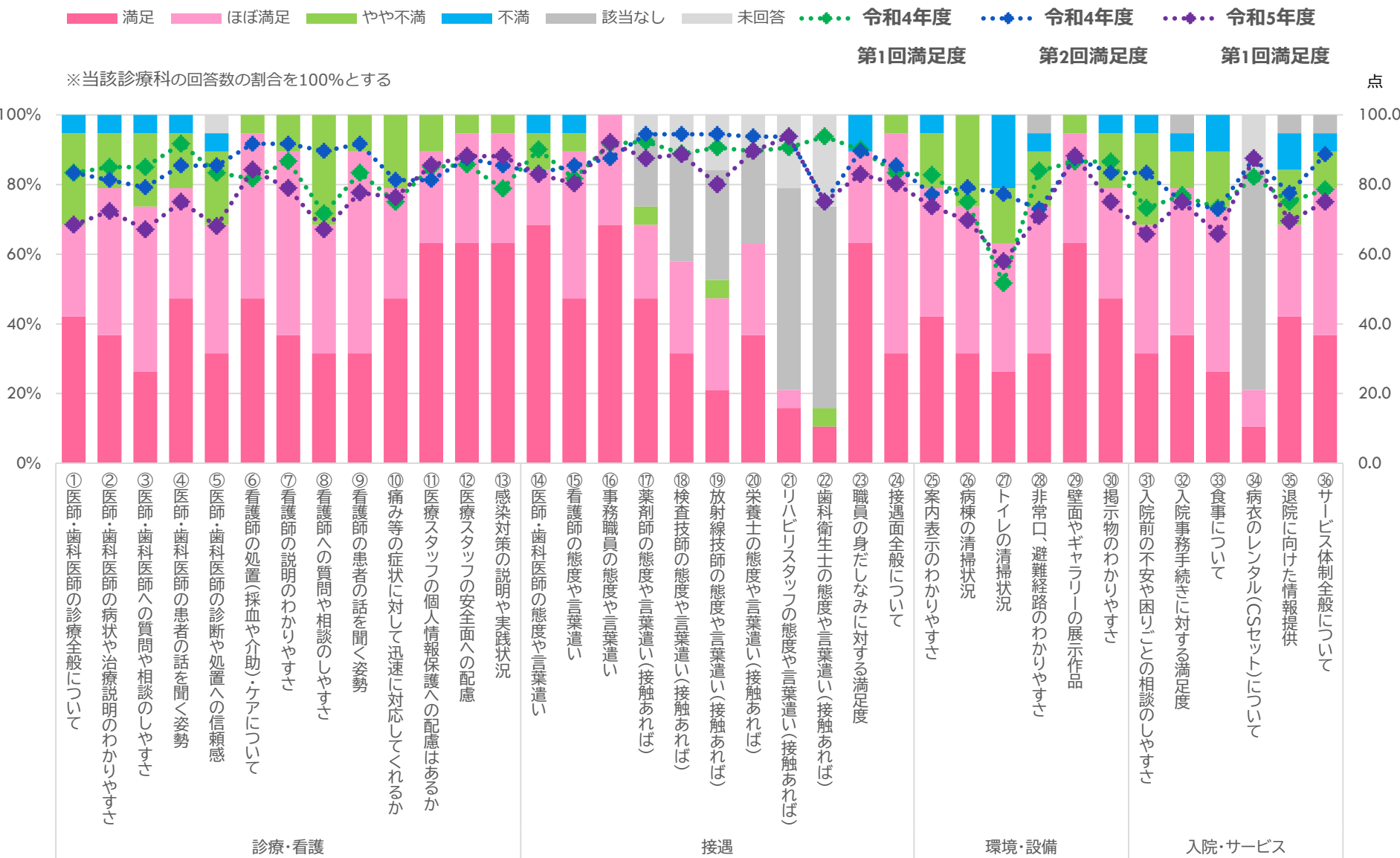
診療科別
形成外科(有効回答数9)



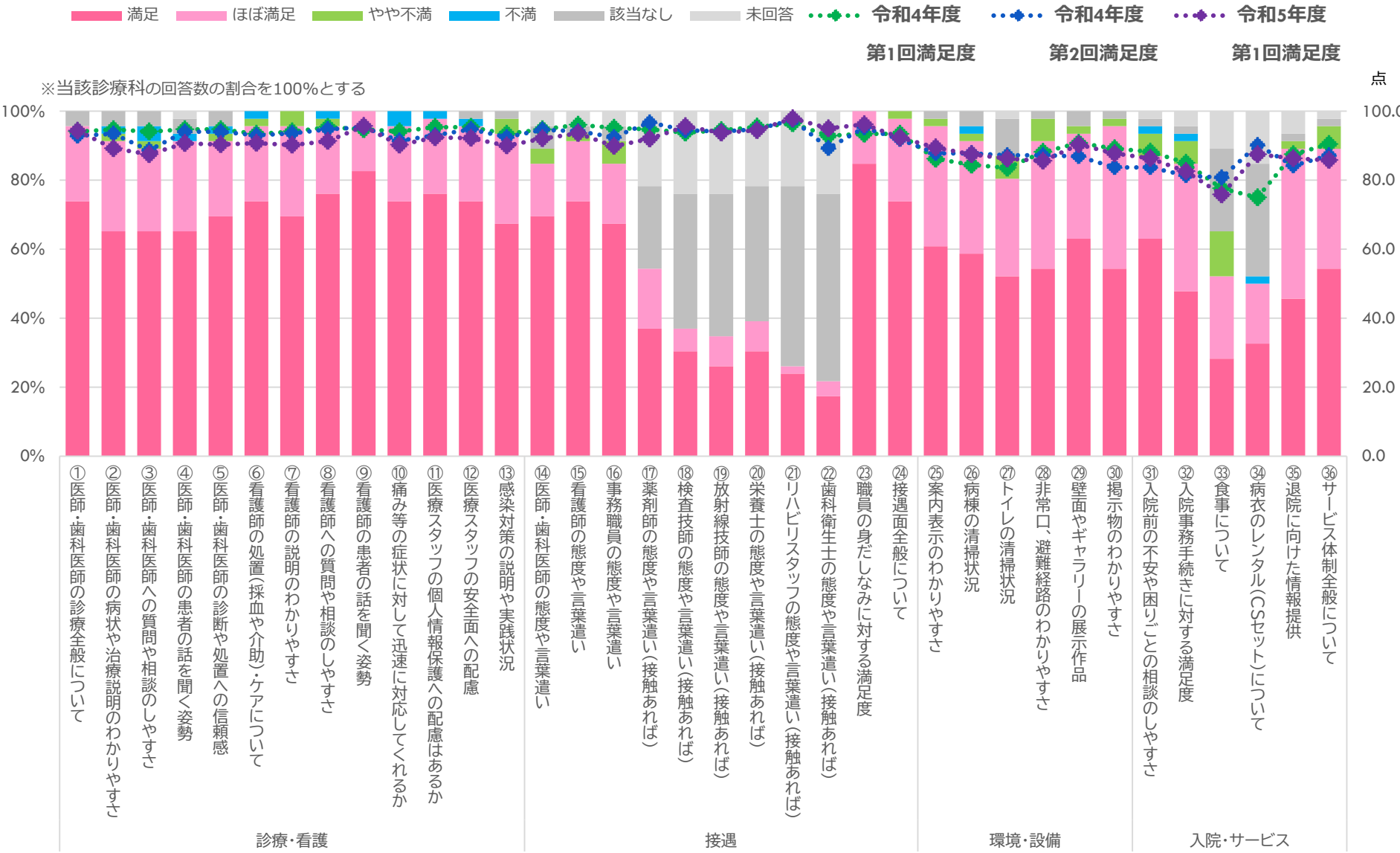
診療科別 脳神経外科(有効回答数27)



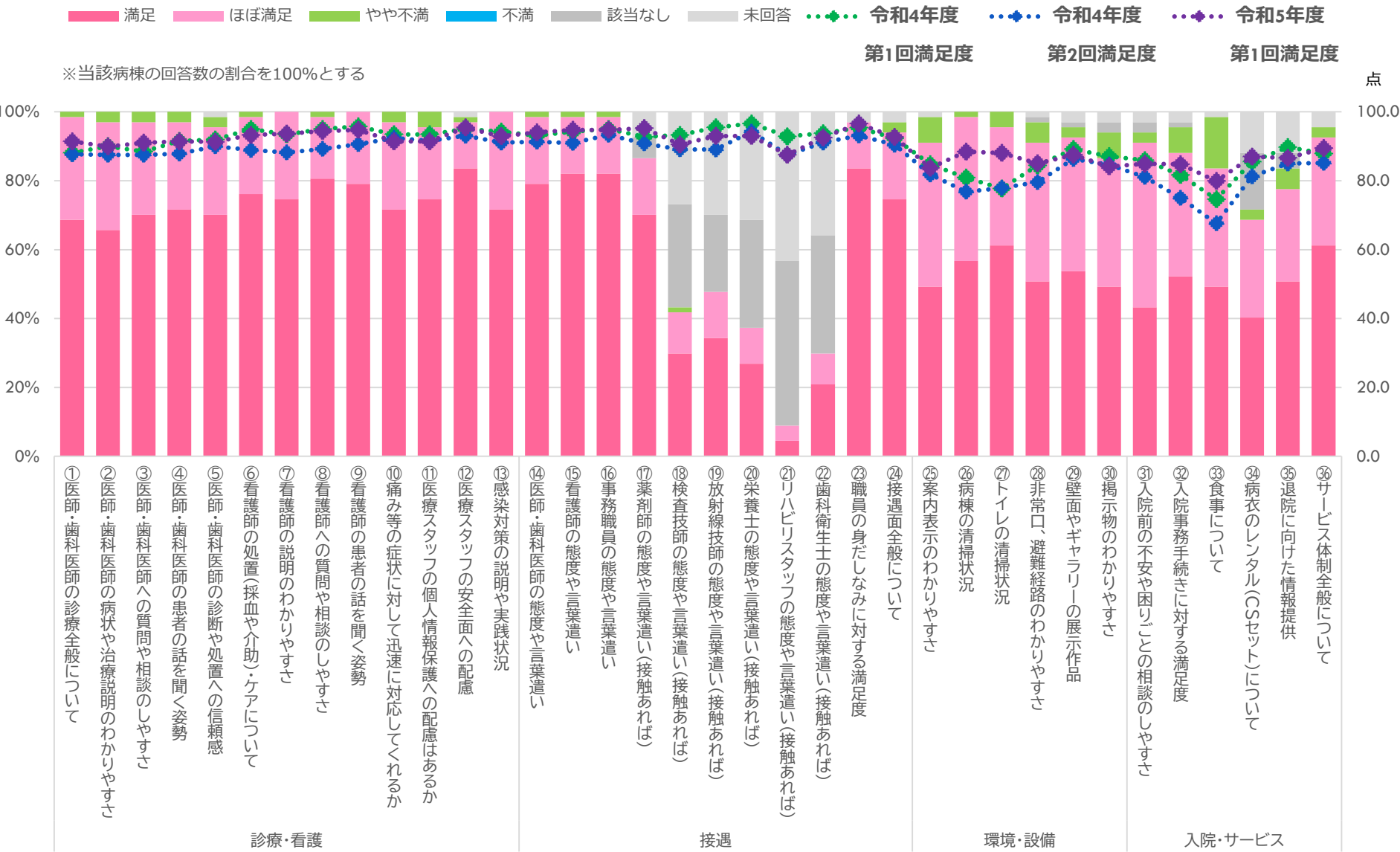
診療科別
精神科神経科(有効回答数19)



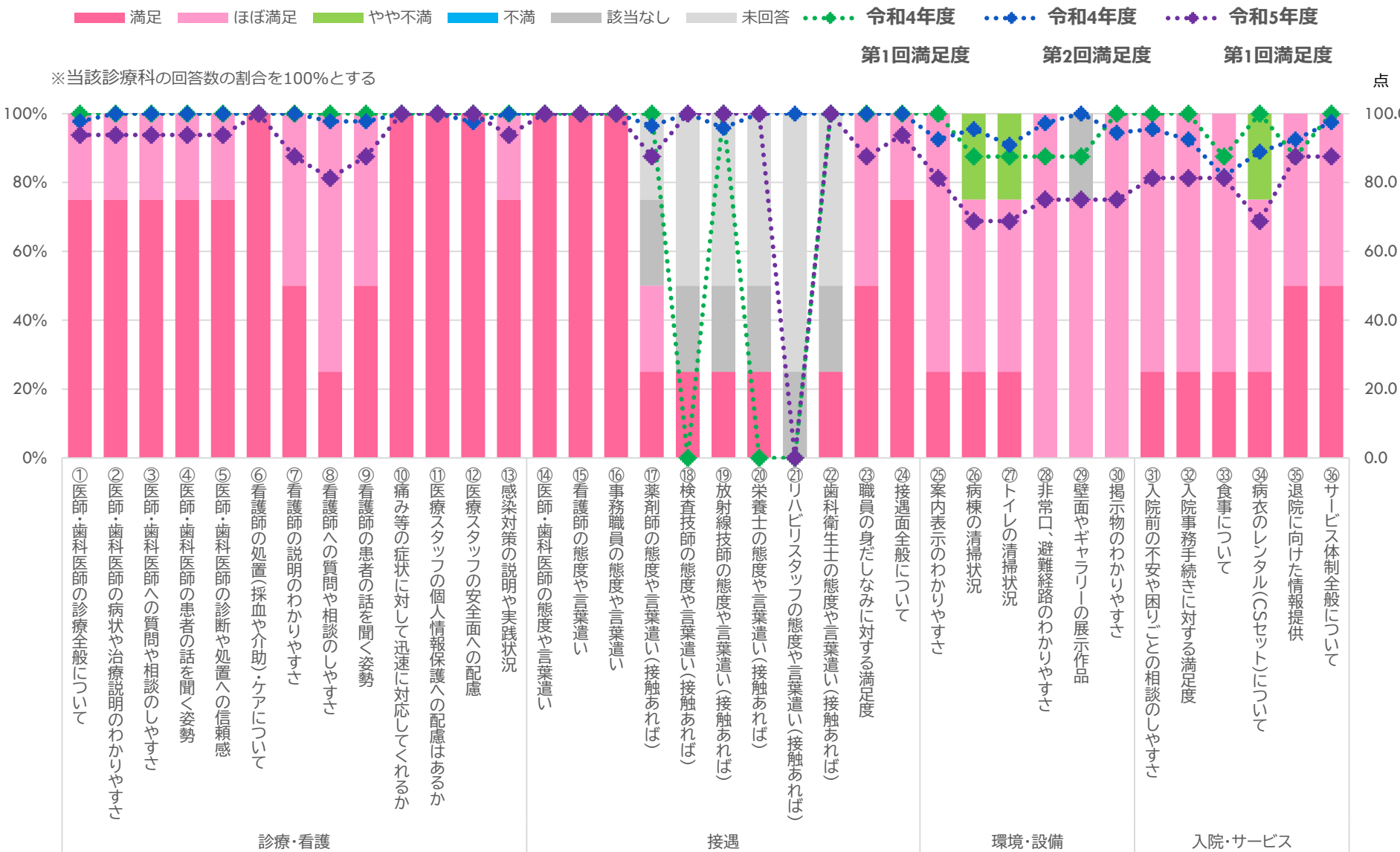
診療科別 小児科(有効回答数46)



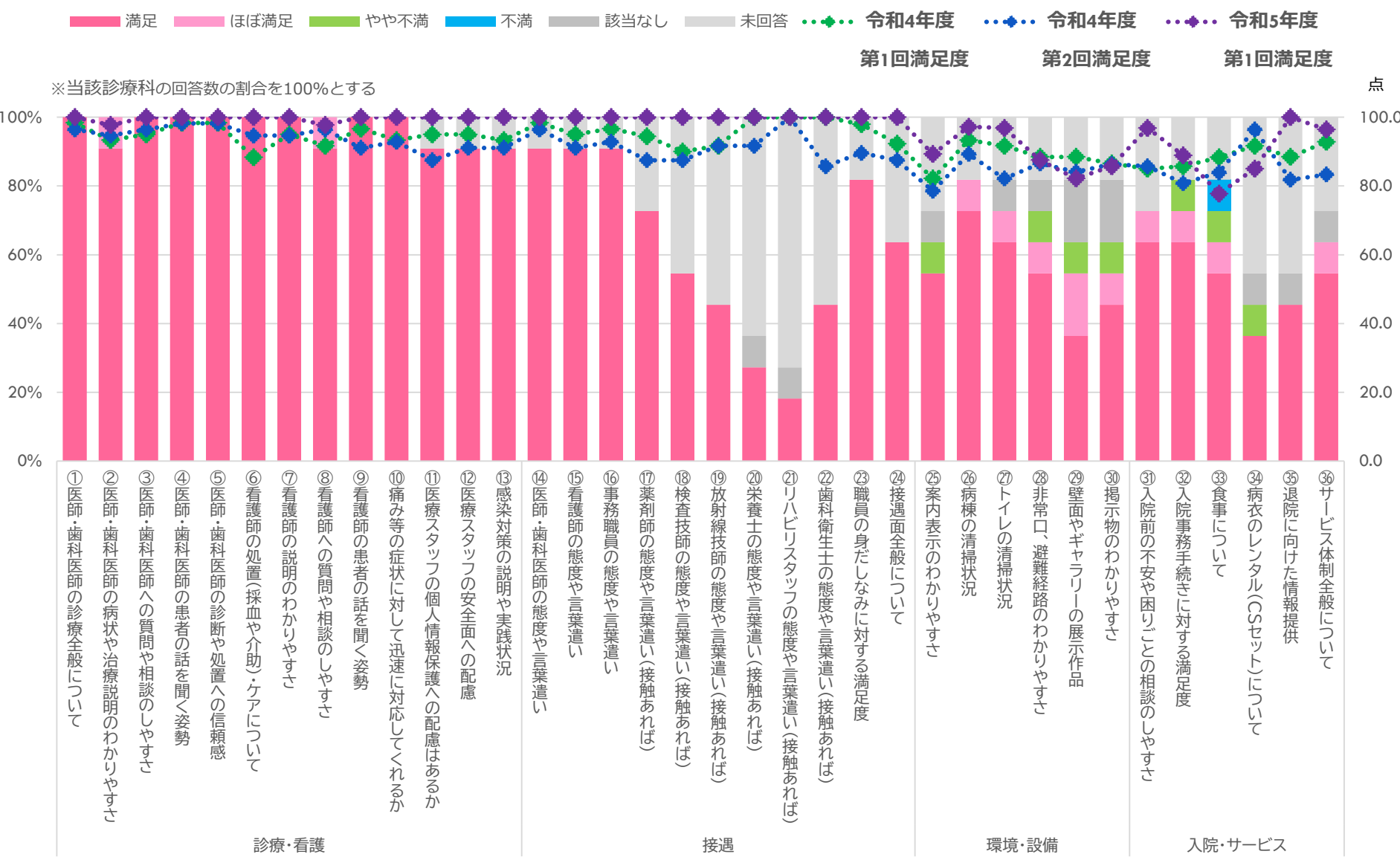
診療科別 産科婦人科(有効回答数67)



診療科別 口腔内科(有効回答数4)



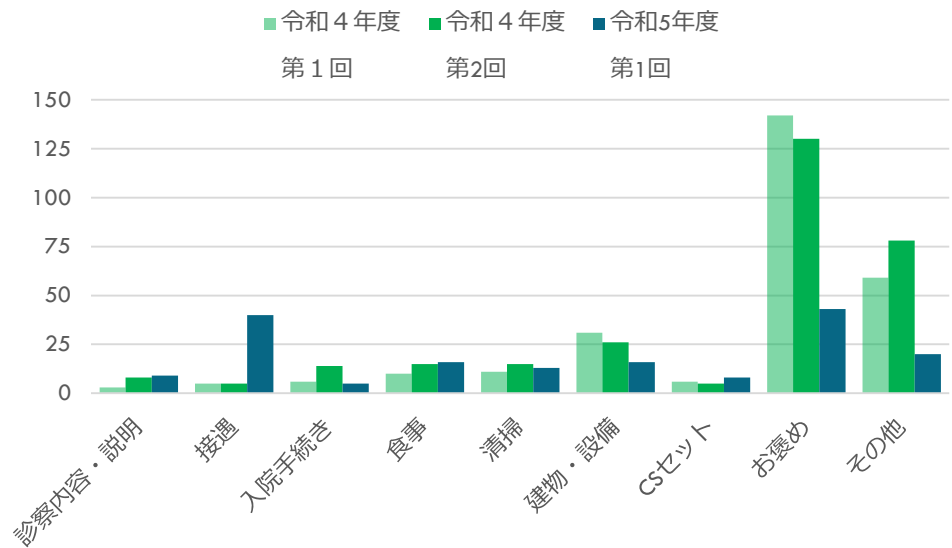
診療科別 口腔外科(有効回答数14)



【自由記載・ご意見等】

その他、ご意見をお願いします。

	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	3	8	9
接遇	5	5	40
入院手続き	6	14	5
食事	10	15	16
清掃	11	15	13
建物・設備	31	26	16
CSセット	6	5	8
お褒め	142	130	43
その他	59	78	20
計	273	296	170



〔診察内容・説明〕

- ・ 外来医師の治療・処置には素晴らしいものがありましたし、満足しました。
- ・ 1つの科だけでなく、3つの科で相談しながら診てくださったので、心強かったです。他の先生にも聞くことができて安心しました。
- ・ 子供が安心して手術を受けることが出来ました。
- ・ 急に心臓が痛くなり看護師さんが対応してくださり、先生方が夜中に手術してくださり担当の先生、全ての先生のおかげで命を助けていただきました。大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ ○○先生はとても丁寧で安心できました。
- ・ 治療を提案して下さるのは有難いがそれらの治療に対するリスク等をもう少し医者側から話してくれると大変嬉しい。気になることはその都度質問しているが、患者側の知識では中々浮かばない質問もある。治療の内容だけじゃなくて、もっと踏み込んで説明してほしいです。不安です。
- ・ 回診の必要性が全く分からない。（去る時にカーテンしめてくれなくて不快。先生の周りで無言で立っている人は何？）

〔診察内容・説明〕

- ・ 外来カーテン開ける前に開けていいか、一声かけて欲しい。
- ・ 看護師さんが患者に説明するとき、看護師さん本人は分かっているから省略して説明することがありますが、患者は全てが初めてなので、少しだけ前置きして説明してくれたら分かりやすいと思います。

〔接遇〕

- ・ Dr.やスタッフ全員、対応が素晴らしいと思います。楽しく入院生活が過ごせたのは皆さまのおかげです。次の入院時もよろしくお願いします。
- ・ 医師の先生方、看護師の方が頼もしくてそれでいて、細やかなことや、ささいなことも相談しやすい雰囲気でしたので安心しました。
- ・ ここに入院されている方たちはきっと、看護師さんの優しさや明るさに救われているんだろうなあとと思いました。
- ・ 看護師さんはじめ病棟のスタッフさんのお気遣いに感謝しています。
- ・ 医師・看護師さんもやさしくて笑顔で接してくれる。患者としてとてもなごやかな気持ちになれる。病人の不安が少しでも軽くなる気がします。

【自由記載・ご意見等】

〔接遇〕

- ひとつひとつの小さな心配に対し看護師さんが話し方で気持ちをパラダイスにしてくれる方がいる。とても嬉しかった。
- 新人看護師さんに体を拭いたり色々していただきましたが、何事も一生懸命ですごく好感が持てました。ありがとうございました。
- 小児科病棟のクラークさん、いつも丁寧に接してくれてありがとうございます。
- 徳島大学病院医療スタッフさんは皆親切です。他病院よりも安心感があり、通院入院も問題なく安心してストレスもなく過ごせます。
- 夜間の看護師さんが本当に良くしてくださいました。術後の私の為に、要望を言う前に全部してくれて感動しました。
- 看護師さんもどなたも、大変良くしてくださり、本当に感謝しています。
- 看護師さんの大変さがよく分かった。対応がとても良かった。
- 医師・看護師・スタッフの態度がとてもよかったです。
- 医師をはじめ看護師、助産師さん、皆様親切、丁寧に接してくださり、疑問や不明なことも1つ1つ対応していただき、不安も全くなかったです。本当にありがとうございました。
- いつもニコニコ看護師の患者に対する態度には頭が下がります。
- 入院中親切にしてくださる有難うございました
- 年配の患者さんへの声掛け等、優しい対応をされてるスタッフさんが何人もいて素敵です。
- 夜の配膳やゴミ集めをしてくださっている女性スタッフさん。いつも親切でやわらかい口調で話をしてくれ、何でも頼みやすかったです。
- 看護師さんが優しく話してくれて楽しく過ごせました。

〔接遇〕

- 看護師さんや助手さんなど丁寧に優しく対応してくださり、嬉しかったです。
- 担当して頂いた看護師さんに毎日優しく声を掛けて頂いて、安心して入院生活を送ることができました
- 体がだるいので頼みごとをした。「寝とったらよい」といつて聞いてもくれなかった。
- 手術して間もなく、体の自由が利かない時、お願いした事が聞き入れてもらえず、惨めな思いをしました。
- 看護師さんが忙しいことは患者は理解しているので、患者が何かを頼むときには、「忙しい中、申し訳ない」と思っていることを知ってもらいたいです。
- 入院してすぐに、ある年輩の看護師に、「何で入院したんな。痛くて動けん様になってから入院するもんじゃ。」と、担当するたび3度も言われて、心が傷つきました
- 手術予定時間が1時間以上遅れました。遅れることは当然あると思いますが、途中で声かけをしてくれると不安が減ります。
- 組織の中で、キカイ的な感じがする。
- 患者に寄り添った言葉や、説明etcが必要だと思います。
- きちんとしている方が1割・ざっくり8割・ひどい方が1割の印象（看護師）きちんとしている方のおかげで入院生活を乗り切ることが出来ました。
- 一部の看護師の態度があまり良くない。
- 一部の看護師ですが、倫理観がズレているし、師長の言うことも聞かず、理解できないようである

【自由記載・ご意見等】

〔待遇〕

- ・入院時、患者の安心度は看護師の待遇によって左右される。資質の個人差が大きく「これが大学病院の看護師？」と驚くほど資質の低い人もいる。師長の問題意識の持ち方・指導力に期待します。上から目線（差別意識）も気になった。
- ・歯科の対応が悪い。
- ・歯科医の先生の態度が悪かった。
- ・医師の質を上げた方が良くと思います。髪もパーマで長く、茶髪で不潔さを感じます。スリッパで病棟を歩く医師を見たことがありません。この意見が反映されなければ、このアンケートをお願いした意味が分からないので、不満がさらに増します。
- ・看護師さん1名だけを除いて皆さん笑顔で感じよかったです。
- ・看護師さんの中で1人だけ、ほかの患者さんに残念な態度をとっている方がいました
- ・看護学生さんのコミュニケーション力の低さが残念です。（挨拶は最低限、していただいたかったです。）
- ・言葉遣いが良くても表情が入ってなければ…

〔入院手続き〕

- ・全体的に説明不足で、慣れていれば問題はないが、はじめて入院する時はかなり戸惑った
- ・入院時、患者支援センターでの待ち時間がもう少し短縮されると良い。職員の方はとても優しく、安心できた。
- ・入院手続きの待ち時間が長すぎる。質問しても病棟で聞けと言うなら最初から病棟で手続きさせてほしい。
- ・入院手続きの待ち時間が非常に長い。
- ・駐車場が少なく混雑していて、来院してから入院受付が終わるまで時間が掛かりすぎる。

〔食事〕

- ・食事は高カロリーで消化の良い内容とのこと、私は和食が好きなのだと実感しましたが、勉強になりました。メニューの豊かさにも驚き、昔の病院食のイメージとは全く別の次元、入院してみてもはじめて味わうことができ、スタッフの皆様にも心から感謝。
- ・温かい食事ありがとうございます。
- ・子供が「ごはんおいしくてさいこー！！」と言っていました！お世話になりました。
- ・食事が非常に美味でした、毎日完食でした。
- ・食事は暖かく、おいしかった。炭水化物が多いなあとは思いました。
- ・食事においても色々ご配慮頂き、何を食べても、おいしく頂いております。
- ・ご飯のメニューの良さ、おいしさにも救われました。ありがとうございました。
- ・やさしい食事をありがとうございました。プラスチックのスプーンでつぶしながらいただきました。"ごちそうさま"でした。思い出しながら日々生活して行きます。
- ・食事（副食）の味の改善をした方が良いのではと思われます。酸味、塩味が薄いように思われます。
- ・食事は味付けが毎日バラバラです。特に高血圧食は味がバラバラ、食材が固い時も多い。
- ・食事については、カロリーもいいけど、体力のために多くてもいいのでは、ごはんばかり余っておかずが全く足りない、質より量の患者もいる。
- ・副食等あまり細かく刻んでいる様に思う、できればもっと食べ易く、見た目も食べたいと思えるものならな、と思います。（現在はサイコロのように切っている）

【自由記載・ご意見等】

〔食事〕

- 食材料にインゲンやアスパラガスが多すぎる。他の材料を増やして下さい。また、みじん切りのおかずが多いため、食べ応えのしない食事になっている。
- 食事の箸が丸いので転がってすぐに落ちるし、最初の頃リハビリか？と思うくらい使いづらかった。（自分のを持ってくれば良かったけど）
- 米が超・超・超まずい！！どんな米を炊いたら、あんなボリボリでお茶漬けにしなければ食えないような米になるのか！！
- 去年入院した人から食事が数年前に比べて全く違う印象で残念だったという話を聞きました。どこよりも良いと思い込んでいた私はショックを受けました。（自分で見たわけではありませんが）

〔清掃〕

- お風呂やトイレがもう少し清潔もしくは、新しいとうれしい。
- シャワールのノズル受けにカビ汚れがあり、清掃の方がカビキラーを吹きかけてくれましたが残存している。エアコン吹き出し口近くの天井のカビも気になりました。
- トイレシャワー室のスライドドア下側のレールが目につく程汚れている。便座に座ると目の高さ具合でよく判る。
- お部屋の掃除に来てくれるのはいいがまったく掃除できていない。
- ゴミの回収を毎日して欲しかった。たまっていなければそのままでもいいので、確認して欲しい。ゴミ箱がいっぱいになって困った。
- 清掃が雑。トイレの便器も洗わない。床にオシッコがあふれているのに、夜オモラシしているのに翌日の夜にまでそのまま放置。結局、2回も看護師さんに掃除を頼みました。洗面台も拭くのみ。床もベッド下まで拭かない。トイレ掃除をしていると思っても印をつけていただけの日もありました。便器も汚れが付着したままです。

〔清掃〕

- シャワー室もう少し清掃してください。
- 掃除関係は、全般的にピカピカにしてほしい
- 掃除、清掃に関しては、業者の入札で決めざるを得ないのですが、高齢者を雇用するにしても70歳以下か、せいぜい75歳以下未満の高齢者でないと、入院患者も不愉快な思いをするでしょう。トイレの清掃は夜間は看護師さんがしていますね。本当に御苦労様です。
- 清掃は男性スタッフの時だけキレイにしてくれてあとはざっくりです。排水溝が臭いです。
- 病室近くのトイレの臭いが気になりました。消臭剤を置いてほしかったけれど…部屋まで臭ってくるのはきつい。
- 特に土・日はそうじができてない！！ゴミの回収もできずゴミ箱パンパンで不衛生です。
- 外掃除のおじさんは箒を横に持って歩くだけ。前と何も変わっていない。網戸が汚い。トイレに関しては汚す患者も悪いが。

〔建物・設備〕

- 給湯機の交換時期が過ぎているのが気になる。
- 両替機の導入求む
- デイルームに自販機があれば良いと思います。1階まで行かなくて済む為。
- トイレの数がもう少しだけあったらな、と思います。
- 風呂場の着がえの椅子が丸くて安定が悪いので洗い場と同じ椅子にしてほしい。着がえ場の足元シートが1枚で、すべりそうです。
- 浴室のマットがあれば嬉しいです。お風呂からあがったら、シャワーの水が横の床に濡れますので再びトイレ行く時、足はまた濡れてしまいます。

【自由記載・ご意見等】

〔建物・設備〕

- 掛け布団がなまりのように重い、改善した方が良くと思う。
- 布団が重たく暑過ぎる時があります。タオルケットがあればありがたいなと思いました。遠方からの入院だと荷物と少しでも荷物を減らしたいので…
- 電子での受付等の機械がほしい。印鑑とかいらない。
- 冷房が寒かった。
- クーラーが結構冷えて寒かったです。
- 中央診療棟の長い廊下からCT、レントゲン、血液検査室の場所が見えない。
- 公衆電話がどこにあるか見えづらい。遠くからでも電話の一部が見えるように設置場所を変えてほしい。巷で撤去される公衆電話を院内で有効利用したらどうか。
- 特別個室の設備は、ビジネスホテルより悪いので改善が望まれる。(BSなど)
- 精神科は他と比べ少し汚れ、古い感じがする。
- 中庭が午前中開いていない。

〔CSセット〕

- CSセットで3日分のセットを用意してほしいのと、サービス品を自由に選べる用に。ティッシュペーパーだけでいいので少し値段を下げてほしいです。毎回サービス品はいらないので。
- CSセット夏用の少し薄めの物を用意して、選択制にしてほしい。
- CSセット使用後の引き取りがないため、病室で置き場所を取った。
- CSセット、週2回2セットずつの配布では足りません。1日利用料金となっているのではないですか。
- CSセットを必要な時のみ借りられると有難いと思いました。
- CSセットは毎日配ってほしい。

〔CSセット〕

- CSセットのレンタルの在庫が少なすぎて不足している。常にタオルとパジャマが足りない。
- CSセット (タオル・パジャマ) の回収用コンテナを廊下とお風呂場に設置してほしい。

〔お褒め〕

- 親身になって看護してくれました。ありがとうございます。
- 助産師さん、看護師さんスタッフのみなさんのお陰で、安心、快適に入院できました。本当に感謝です。お世話になりました！！
- 入院と決まった時にはわからないことだらけで不安でしたが、尋ねると丁寧に答えて教えて下さり、安心して入院することができました。先生方、看護師さん、スタッフの皆様が優しく声をかけて下さるのでありがたいです。お世話になりました。
- 入院中、イヤな思いをした事がなく、看護師のみなさんには、優しく接してもらっています。ありがとうございます。
- 入退院を繰り返していると顔見知りにもなり気さくに声をかけてくれ嬉しかったです。忙しい中相談にのってくれたり医師への取り次ぎもスムーズに行ってくれてよかったです。いつもありがとうございます。
- 大変お世話になりありがとうございました。私は20年前、10年前、今回と、3回手術でお世話になりましたが、医療の進歩はもちろんのことで、病棟や看護の対応も毎回進化していると感じます。「何かお手伝いできることはないですか」の声かけや、退室時に「ありがとうございました」と言って下さるのにはビックリで、こちらがお礼すべきところなのに、とても気持ち良く過ごさせていただきました。お掃除担当の方からも、お風呂上りでぐったりしていたら「お風呂は疲れるなー」声をかけていただき嬉しかったです。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- 皆さん、患者に寄り添って下さっておられ感謝しています。迅速な対応も本当にありがたい気持ちです。すべてにおいてさりげなく感じが良くて、気持ちがよかったです。さすが徳島大学病院だと感心いたしました。
- 看護師さんはじめ病棟のスタッフさんのお気遣いに感謝しています。コロナ感染予防などまだまだ気が抜けない事や酷暑の中の体力低下などありますが、お身体にご自愛下さい。お世話になりました。
- 初めての入院生活でいろいろ不安が沢山あったのですが、担当して頂いた看護師さんに毎日優しく声を掛けて頂いて、安心して入院生活を送ることができました。1人1人にお礼を伝えたいくらいです。沢山の人の看護のおかげでお名前は覚えることが出来なかったのですが、本当にありがとうございました。大変なお仕事だとは思いますが、みなさんお身体に気をつけてお仕事頑張ってください。
- みなさんとても優しく対応してくださったので安心して入院生活を送れました。ありがとうございました。
- 高度医療が近くの病院で受けられることが大変有難く感じております。
- 発熱と火傷の事で入院を希望したところ、すぐに対応して頂き、ありがとうございました。息子もだいぶ良くなり、安心しています。本当に感謝と共に、ありがとうございました。
- 看護師さんが処置の時間（目安）を前もって教えてくれたため、見通しをもって入院生活を送ることができました。
- 色々と困りごとに対応して下さい、助かりました。
- 職員同士の連携が取れていると思いました。手厚いサポートをありがとうございました。
- 看護師の処置・ケアについても、プロならではの自信が見え、対応でも素晴らしいです。安心できます。スタッフ・事務員さん…すべてチームワーク最高でした。ありがとう。

〔お褒め〕

- 大変お世話になりました。有難うございました。
- 徳大での入院は2回目ですが、その都度、担当医&看護師の皆様に変えていただきました。満足しています。
- 入院するまで、不安な事だらけでしたが、入院、手術と皆様のおかげで安心して過ごせました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- 不安な気持ちでの入院でしたが、細かい所まで気を配り、ケアしていただいたお陰で気持ちが楽になりました。忙しい時でも優しく対応してくださり感謝しております。
- とても満足です。わざわざ師長さんもみにきてくれました。
- 医療スタッフの優しさに感動しました。ありがとうございました。
- 全スタッフの皆様方に感謝以上の言葉はありません。ありがとうございます。親から授かった命を皆様の温かい御支援をいただき今後よりいっそう大切にします。
- 先生方、師長さん、看護師さん、PT、OT。アシスタント、MSWの皆さん、ありがとうございました。
- コロナのために少々不自由な面もありますが、大変よくしてくれていると感謝しております。
- 先生方、又看護師の皆様のお陰で元気に退院出来ました。本当にありがとうございました。
- 看護師さん、助手さんともに、頼み事に対して「出来ません」という返事がなく、精一杯努力してくださいました。ありがとうございました。
- 先生を初め、スタッフ一同の行動がテキパキとして気持ちよい。
- 高齢での入院手術でしたが、医師、看護師、薬剤師、師の全ての方から的確な説明があり、87歳が安心して退院できる事は素晴らしいと感動しました。ありがとうございました。

【自由記載・ご意見等】

〔お褒め〕

- 退院するにあたり、担当の先生方、看護師の方々、すべてのスタッフの皆様には心から感謝申し上げます。皆様には非常にお忙しい中にもかかわらず、いつも笑顔で穏やかに、どの患者に対しても公平に接して下さり、誠心誠意的確に判断し、対応して下さるその姿に心打たれました。これも全て大学病院の教育指導方針の賜物だと思われまます。徳島県の医療現場の中心としてご活躍下さいますよう、お願いいたします。
- こちらでお世話になって7年になるが常に満足している。コロナ以降仕方がないことではあるが、早く談話室で楽しく食事ができることを望みます。
- 毎日シャワーができて良かったです。看護師さん、おつかれさま、ガンバレ。
- 持病がありますが、他の科との連携をしてくれて安心できます。
- 環境もいいし、特に不満なし。
- 流石！徳大病院と感じました。病気の不安の中、入院いたしましたが、先生・看護師様はじめ、スタッフ皆様のお気づかいにて、安心して入院生活をすることができました。感謝！！
- 指定難病となって治療を続けてきたが、どの病棟でも満足に入院生活が送れた。1回急性肝炎で救急搬送され入院した時も、じっくり療養でき回復できたことに感謝しています。ありがとうございました。
- 入院中親切にいただき有難うございました。担当医や看護師さんの忙しさに驚きました。無理のない様に、予算があれば増員を。
- 看護師、医師の皆さんに感謝です。
- 長期入院をした後、再入院をしなければならなくなった時不安でしたが先生方初め、看護師、スタッフの方々によって前向きに頑張っていこうと思いました。前回の入院に際しても不安ばかりでしたがどの方々も温かく見守り支えて頂いたこと感謝しています。

〔お褒め〕

- ナースステーションの皆様は明るく、会話もしていただき入院中元気をいただき、頑張れました。皆様大変ありがとうございました
- デイルームの掲示物が可愛くて癒される。
- 通院入院も問題なく安心してストレスもなく過ごせます。ちょうどコロナ対策の緩和に伴い、プレイルーム、デイルーム（小児センター）が解放されて、子供は楽しい時、退屈せずに過ごせました。七夕祭もあり、とても良かったです。
- 無料Wi-Fiたすかりました。

〔その他〕

- 痛み止めの追加をお願いして、手元に届いたのが次の日だったので、もう少し早くいただけたらありがたい。
- 手術の時の着衣について。帽子が薄くすけていたので、抗がん剤などで脱毛している者にとっては抵抗がありました。もう少し厚いものか、色がついているものであればよいと思います。帰室時も配慮があればと思います。
- ザックリした入院スケジュールをもっと教えて欲しかった。
- 駆血帯を取り忘れられ、腕の色が変わり気づくことがあった。点滴をする時、クリップを解除するのを忘れられていた。
- 30分前後の血糖値測定はまだ理解できますが、1時間以上の遅れは不安でした。その際リストバンドNo.の読み込みも説明もありませんでした。
- 看護師さんの引継ぎができていないことが何回かあったので、改善が望まれる。

【自由記載・ご意見等】

〔その他〕

- 病院側が付き添いをしてほしい場合に、こちらに付き添い願いを書かせるのはおかしいと思います。病院側が、こちらに付き添い願い（お願い書）を提出するべきではないですか。
- 病室のWi-Fiが弱かった。仕方がないが、面会の規制がもっとゆるければと思った。
- 病室でじっとしているので、すこし体調が良くなったら軽くトレーニング（リハビリ室等で）できたらと思います。自転車20分ぐらい。ウォーキングマシン20分ぐらい。
- コロナ禍なので仕方はないと思いますが、付き添い者が、病院外に出れないのが少し不都合でした。父親の仕事で日中の面会時間だけでは面会に来ることができず差し入れ（着がえ等）も頼めない状況だったので少し苦労しました。もっと感染状況が落ち着けば、緩和してもらえると助かります。
- 大部屋だったので個人の病状が丸聞こえでした。顔を合わすことがなかったため誰かわからなかったんですが、聞く気はなくても耳に入ってきました。
- 本来は全病棟個室にすべきだと思います。大部屋で十分な医療は不可能だと思う。患者もストレスを感じながらの療養は苦痛だと思う。
- 科によっては助手さんが人手不足で、まわっていない気がします。人を増やさないと患者に迷惑です！！
- 色々な待ち時間が短ければ尚良い。
- 入退院を何年も繰り返していますが、荷物の積み下ろしや障害者用器具（車椅子）の積み下ろし等、かなり負担になっているので病院の玄関先でのサポート（東、西病棟）を早急に考えてほしい。
- ホームページの面会制限のお知らせについて、クリックしないと詳細が出ず、分かりにくいと家族から指摘がありました。

〔その他〕

- 30分等の時間制限付きでいいので、子供も面会に入れると、患者に兄弟がいる場合助かる。
- 家族の面会時間をもっと増やしてほしい！！
- 非常口の場所の説明は受けていません。入院時にPCR検査があるのかと思っていたが、ありませんでした。
- 入院時、事務員からは病棟や病室の設備、ルール、使い方等の説明が少なかったため、改善が望まれる。
- 休日、平日での対応の差。平日は見回りも多いが休日は少ない。

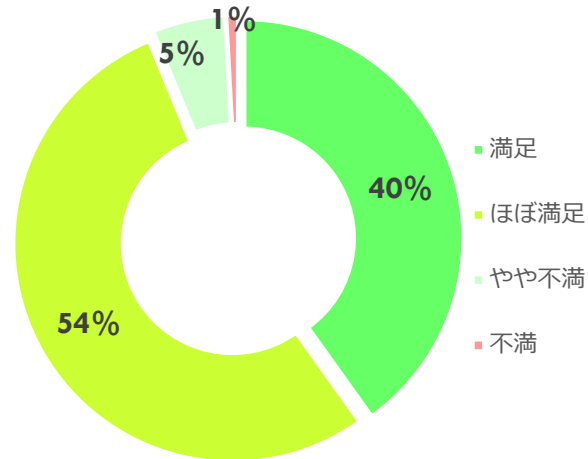
研修医が診療に参加することについてどう思われますか。

※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:81.7点

n=466



【自由記載・ご意見等】

- その先生が早く成長してくれたからこそ助かる人もいるはずなので、ネガティブな気持ちはありません。
- がんばって下さい。
- 6日間お世話になりました。皆さん丁寧に優しく対応していただいて居心地が良かったです。ありがとうございました。
- 研修医の方々には頑張ってしっかり学んで立派な医師になってほしいと思います。
- 期間中、1度だけ病室に入室されて、お腹の様子を診ていかれました。触診をされましたが、まだ慣れておられない様子だったので今から立派なお医者様に成られて下さい。
- 学ぶためには必要なことと理解しています。

- もちろん主治医ではないし勝手な事も言えなくて…難しいところだと思います。それ（診察）以外の部分である人の観察やコミュニケーションの訓練として考えてもらえると患者としても協力しやすいなと思いました。
- 親身になって接してくれるのでとても良いです。
- 必要なことだと思う。
- 研修医の皆様に何か役立てられたら良い事だと思っています。
- 研修医の存在を承知の上で、受診、入院している。本人の人間性、指導医の人間関係とカバー力で、患者の不安を左右すると思う。
- 次世代を担っていく方々なので、頑張っていたきたい。
- 治療でなければ良いと思います。

【自由記載・ご意見等】

- 臨床研修を今後も積極的に取り組んでほしい。
- 質問があれば何でも答える！未来の医療の為となるならできれば協力します。
- ○○先生には、大変お世話になりました。話を聞いて下さり、不安や悩みを解消できました。ありがとうございました。
- 役立つことがあればうれしいので、研修にどんどん来てくれたらと思います。
- よくしてくれる
- 少し遠慮されていた感じです。個人的には積極的であってくれる方がベターです。大変お世話になりました。
- 頑張って頂き医療を支えてほしい。
- 研修は十分実施してほしい。
- 患者との接触数を増やしていければいいのかなと感じました。
- 初めて手術して入院しましたが、安心して過ごすことが出来、感謝しております。最新設備の導入や職員の教育等の向上により、徳島で最も安心する病院になるよう期待しています。
- 色々、経験して、頑張ってください。
- 今よりもっと多く研修する方が良いと思う。
- 大切なことだと思います。
- 人に接することは良いことだ。
- 大学病院なので、仕方がない。
- これからの医師、看護師を育てるのには、とてもいい事と思います。
- いつもありがとうございます。
- キラキラした未来のナースさんがいるだけで心強い気持ちになりました。みんな可愛いし、癒されました…！！

- 研修に役立てていただければ幸いです。
- これから大変な事必ずいっぱいあると思いますが、諦めず、頑張ってください。レベルの高いお仕事なので、辛い事あると思いますが…。特に助産師さんの研修受けていた方。外来等で。真面目にメモ見たりしている光景もみえました。その初心を忘れず、立派な助産師さんになってほしいです。長々と書きました。素人のくせにすみません…。
- 丁寧にあいさつしていただきました応援したいと思えました。頑張ってください。
- もっと僕程度の軽度な患者には手を出してもらっても良いかと思えます。
- 今回の臨床研修では、看護科の大学生の方でした。血糖値測定では、上手にニードルを使えたこと、tipをつけるときの手順は少し馴れが必要でしょうが、問題なくできていました。6年後どんな看護師さんになっているやら？
- 良い事だと思います。
- 知識をしっかり吸収してほしい
- 色々とお話をして、気が軽くなったと思えました。
- 高度な医療技術を伝えるには必要なことである。それも理解した上で来させてもらっている。
- 見られるのは恥ずかしいですが、将来の為に役立ててください！
- これからの医療の向上に向けてご活躍を期待します
- どんどんやってほしい
- 早く勉強して成長してください。
- 将来のある若い研修医の方、学ぼうとする姿に感動しました。益々成長して下さるようにお祈りいたします。
- 研修は将来を考えれば必要なことと思います。

【自由記載・ご意見等】

- 大切なことだと思いますので、積極的な参加を希望します。頑張ってください。
- 色々な経験を積むことはいいことだと思うので、どんどん研修してほしいと思います。
- 特になし。研修生の皆さんには頑張ってもらいたい。
- 難しい病気も直せる医者になってほしい。
- 誰が研修医なのかかわかっていません。
- 患者としては、見世物的な扱いか気になる。
- 習うことに必死で患者を診ていない気がする。
- 子どもの体調不良の際は、少し控えて下さると助かります。
- もう少しやわらかく接してはどうか、かたすぎる。
- 検査中雑談が聞こえて不快だ。こちらは真剣に検査を受けているのに。
- 研修医の方がどの方なのかわからないので意見はありません。
- どの人が研修医か分からなかった。
- 歯科の研修医の人の対応がイマイチだった。ほかに不満は何もありません。
- 不満というより不安があります。（最高の技術を求めて来ているので）