

令和5年度 第2回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

令和6年1月5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11月27日(月)～12月24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: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:582枚

令和5年度第1回:573枚
令和4年度第2回:593枚

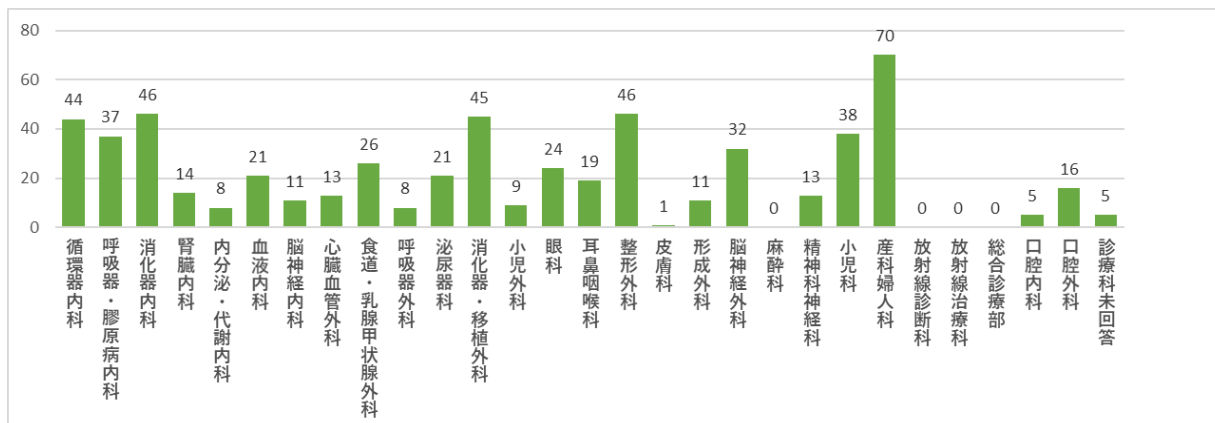
回収率:85.5%

令和5年度第1回:84.3%
令和4年度第2回:83.5%

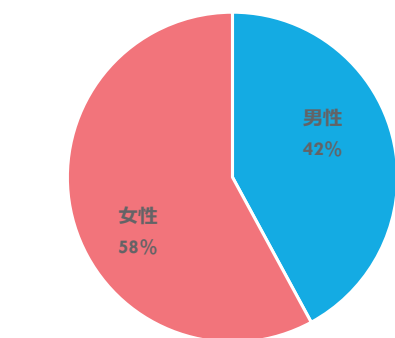
【本院の状況】

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。

【回収内訳】 診療科別

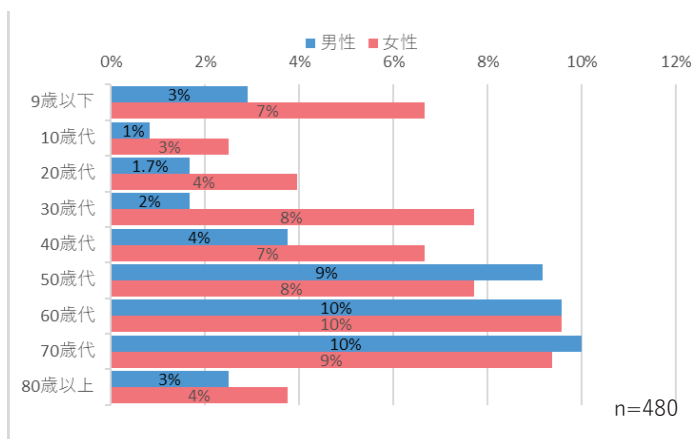


【性別・患者年齢】



n=480

性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)

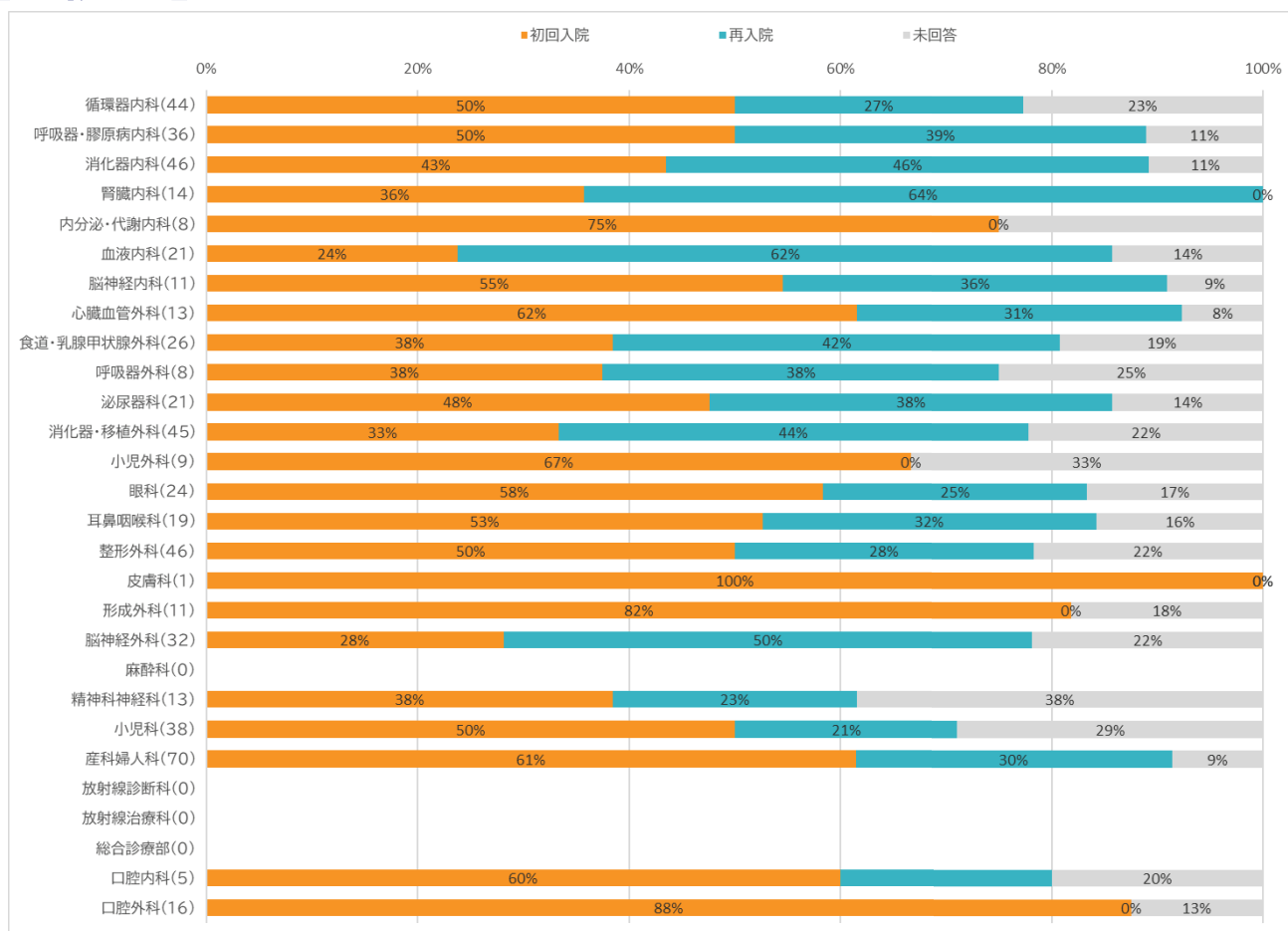


n=480

4

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【入院歴】



※(数字)は診療科毎の回答数

5

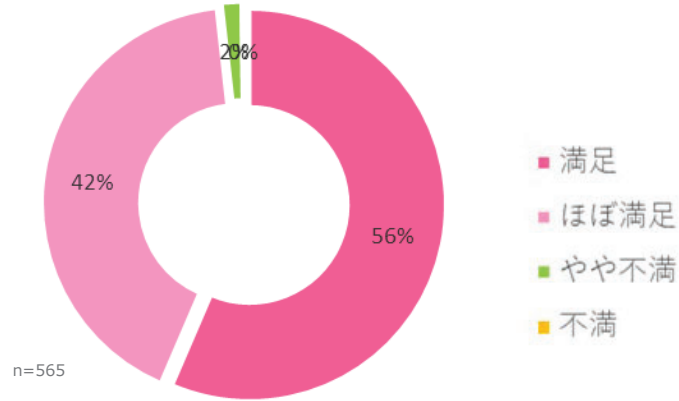
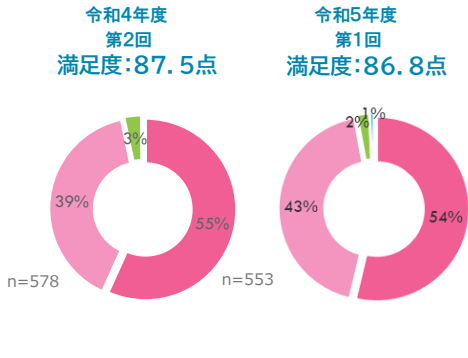
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

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:88.2点

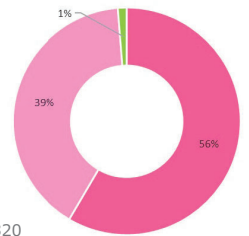
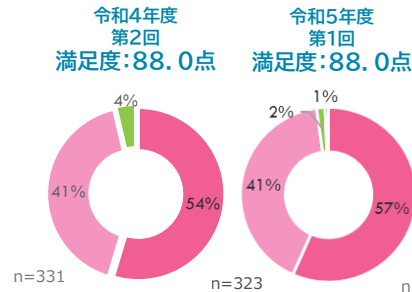
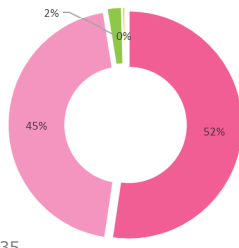
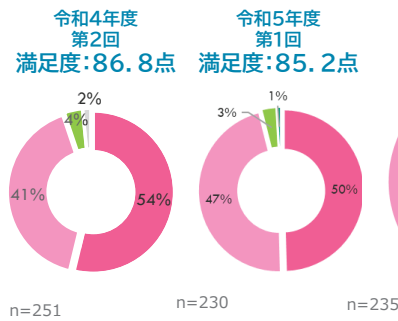


東病棟

満足度:86.7点

西病棟

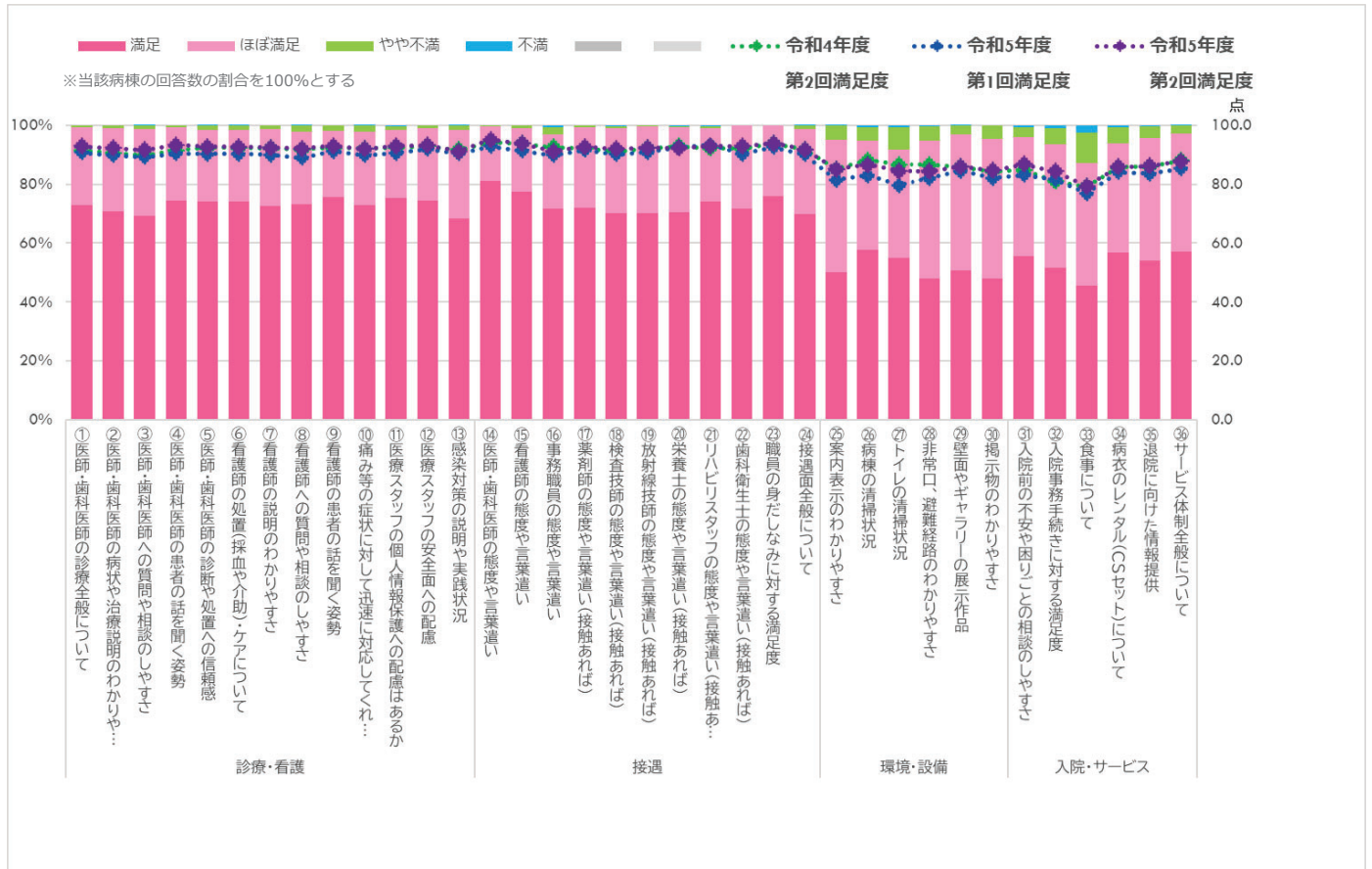
満足度:89.0点



6

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

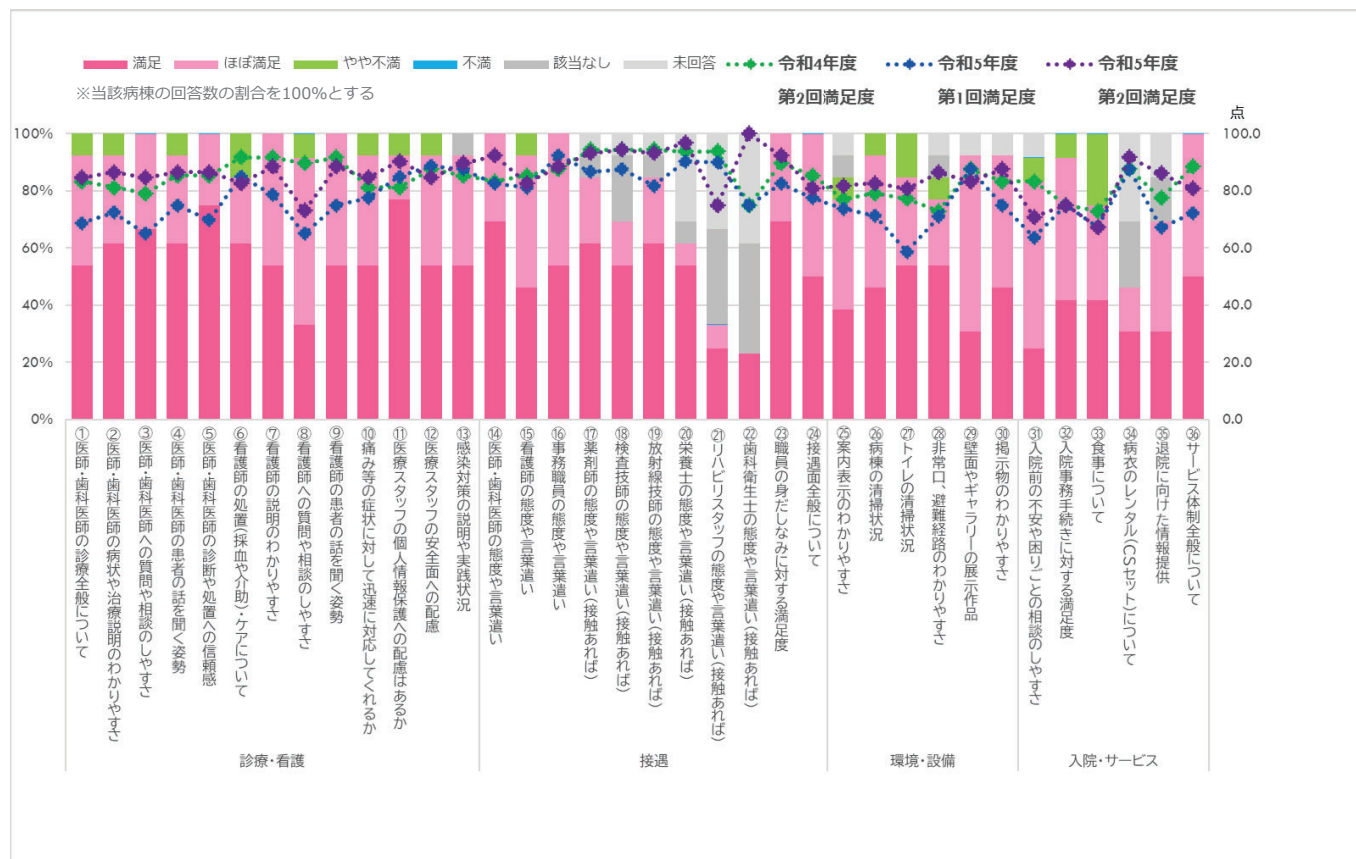
入院全体(有効回答数565)



7

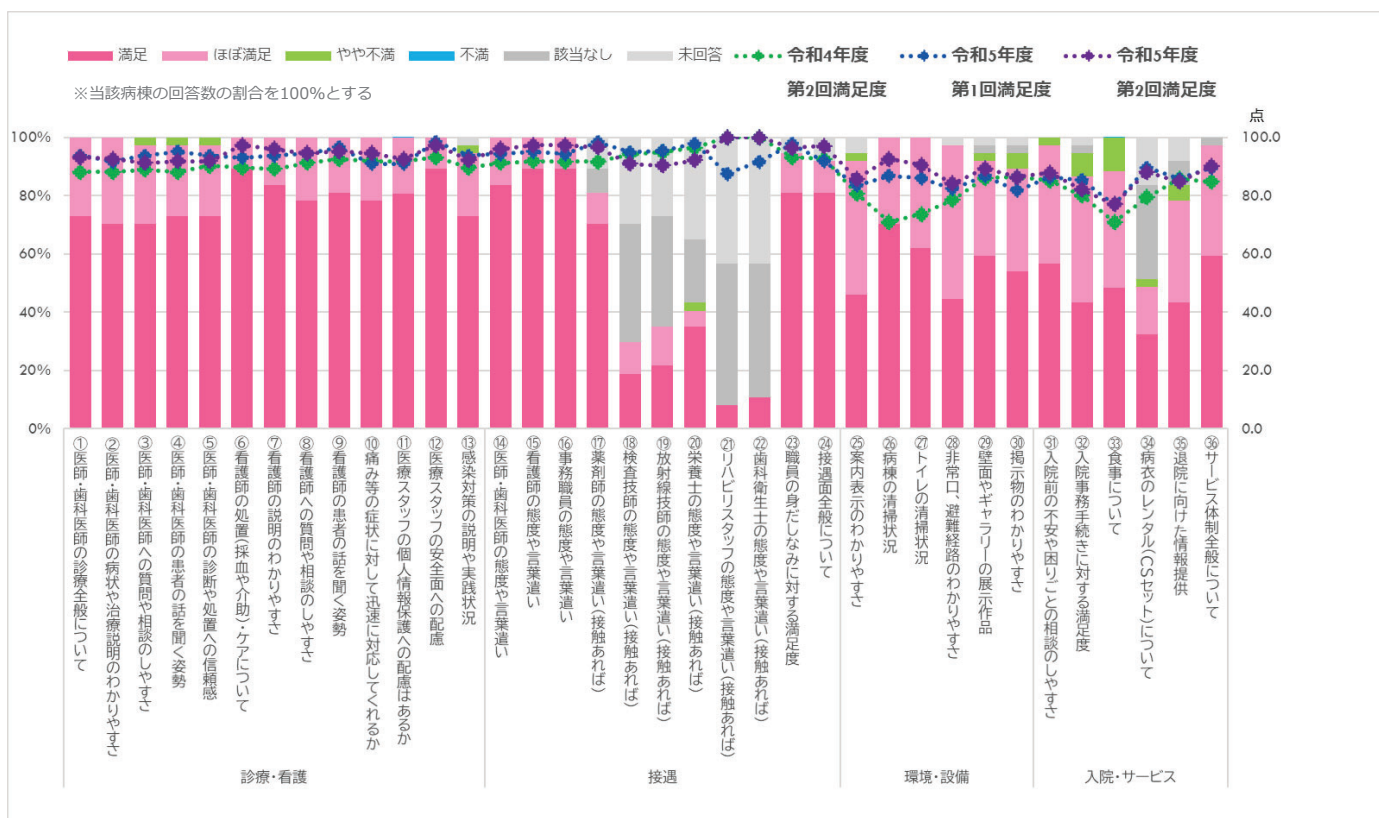
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

病棟別 東病棟2階(有効回答数13)



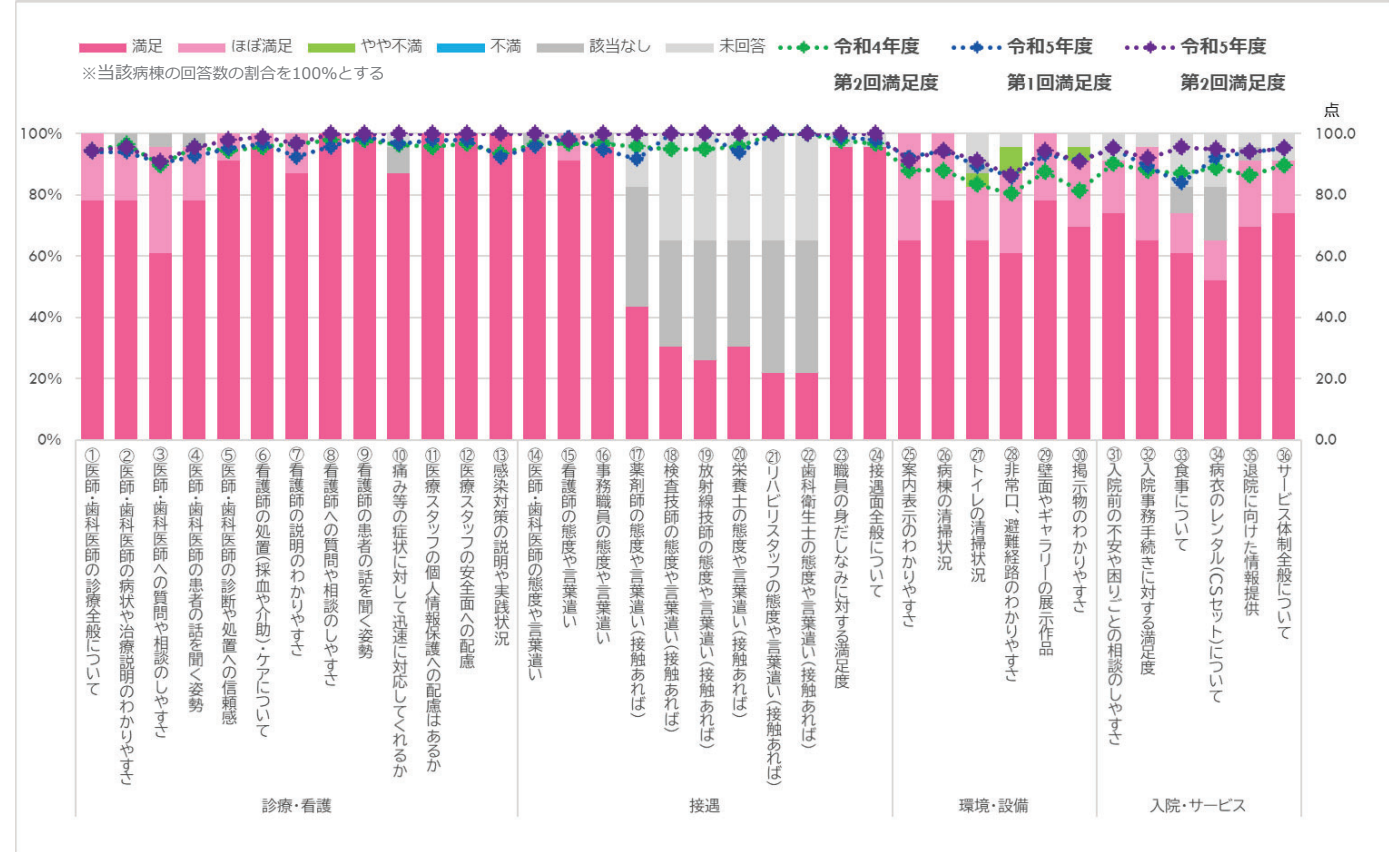
8

病棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数37)



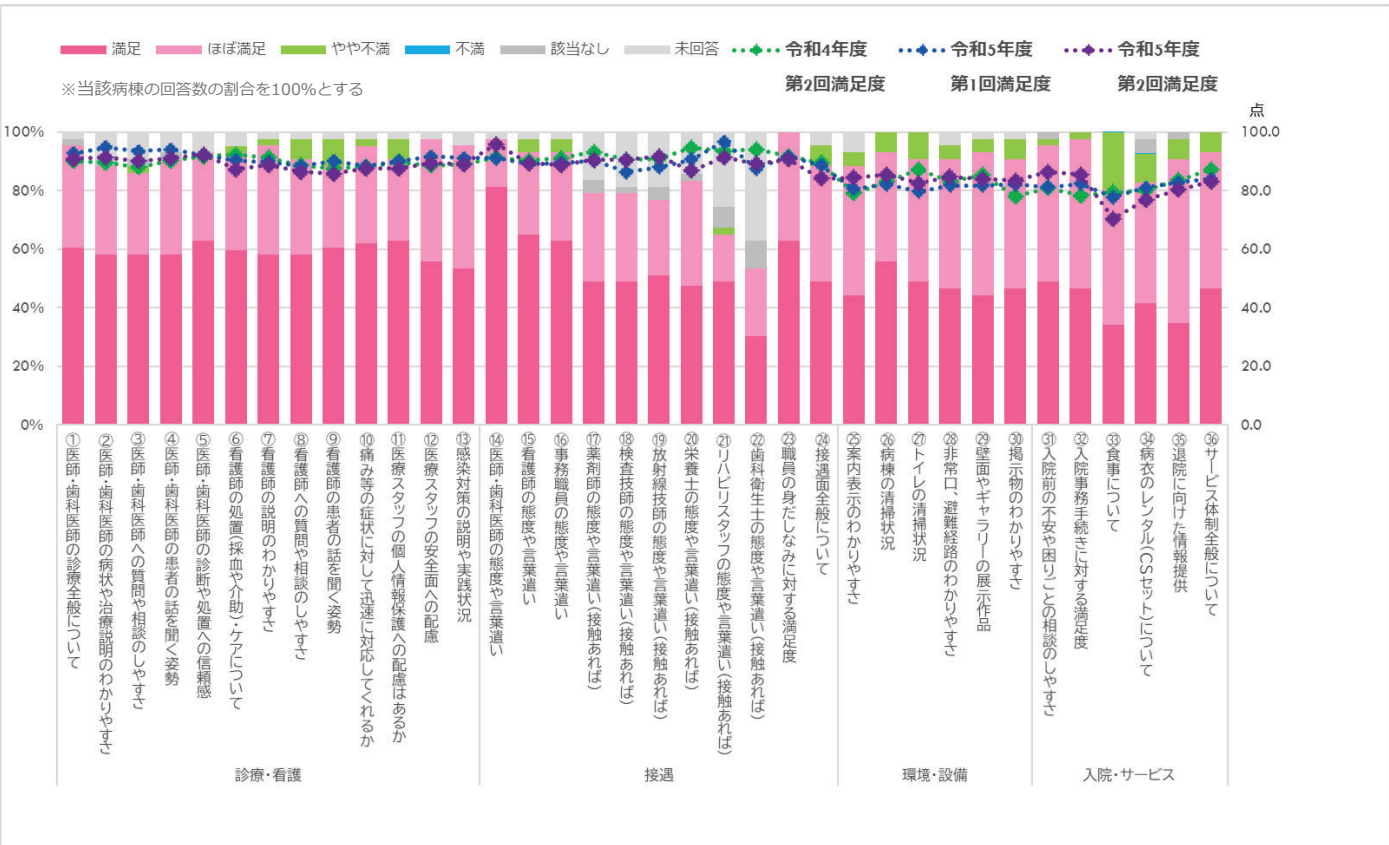
9

病棟別
NICU・GCU(有効回答数23)



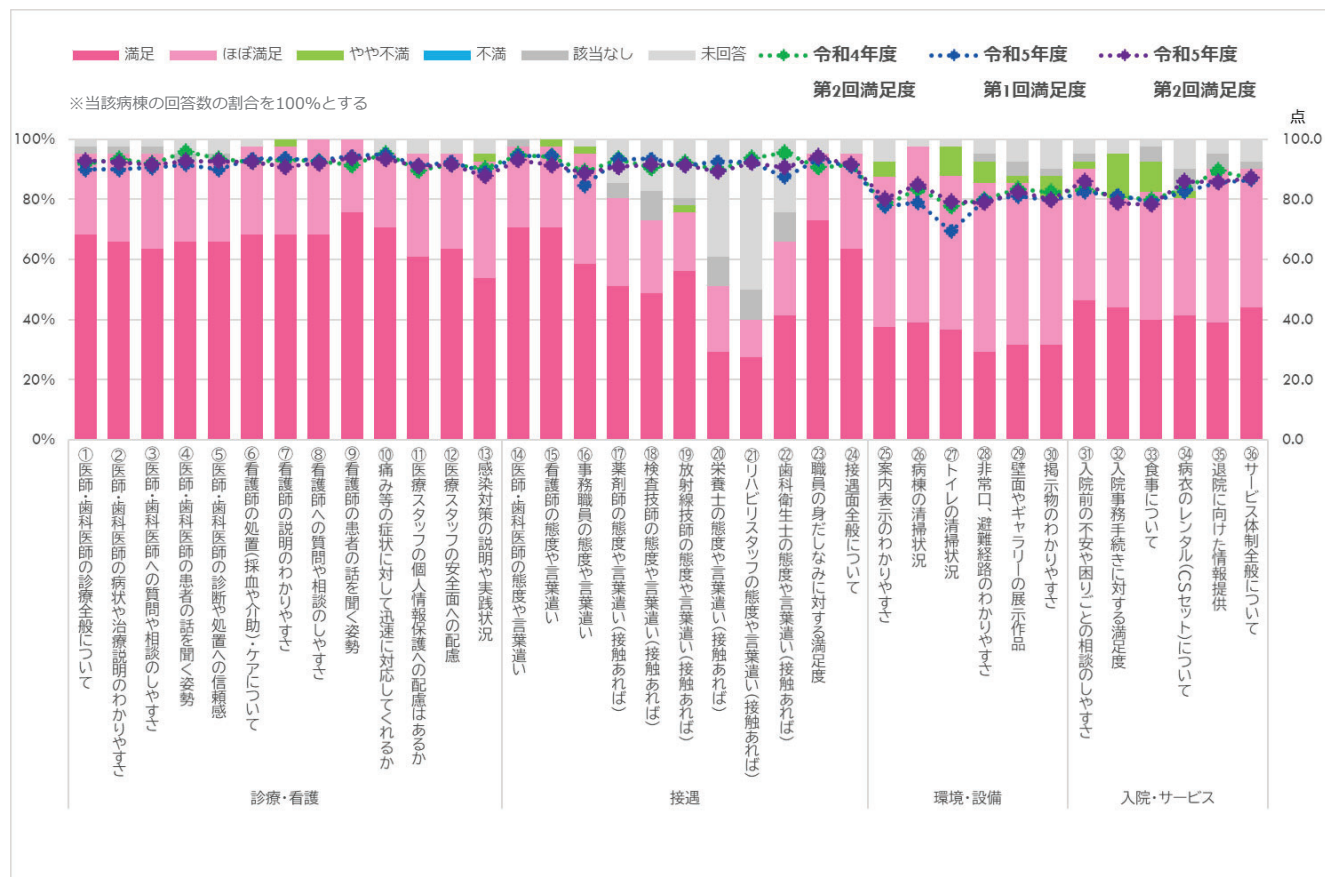
10

病棟別
東病棟5階(有効回答数43)



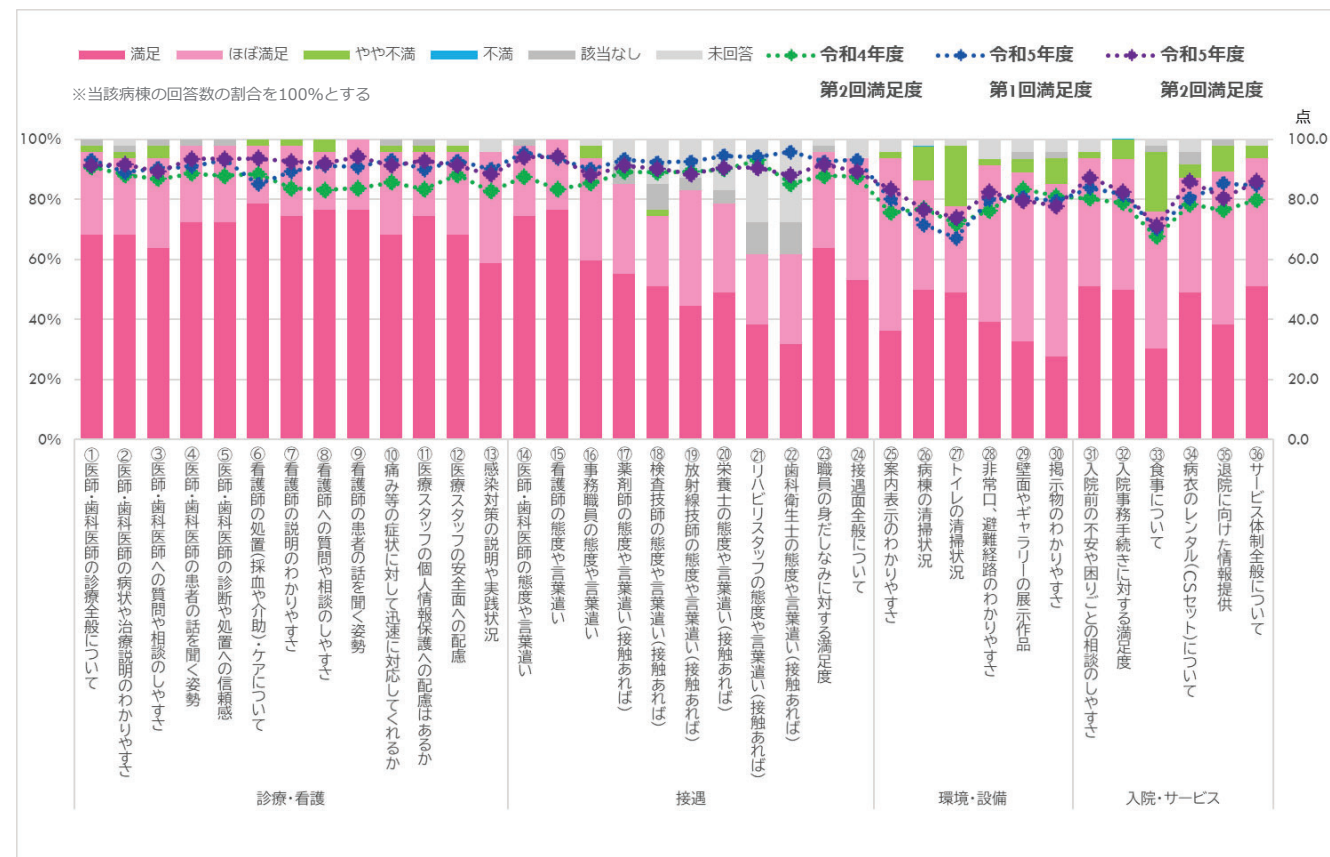
11

病棟別 東病棟6階(有効回答数41)



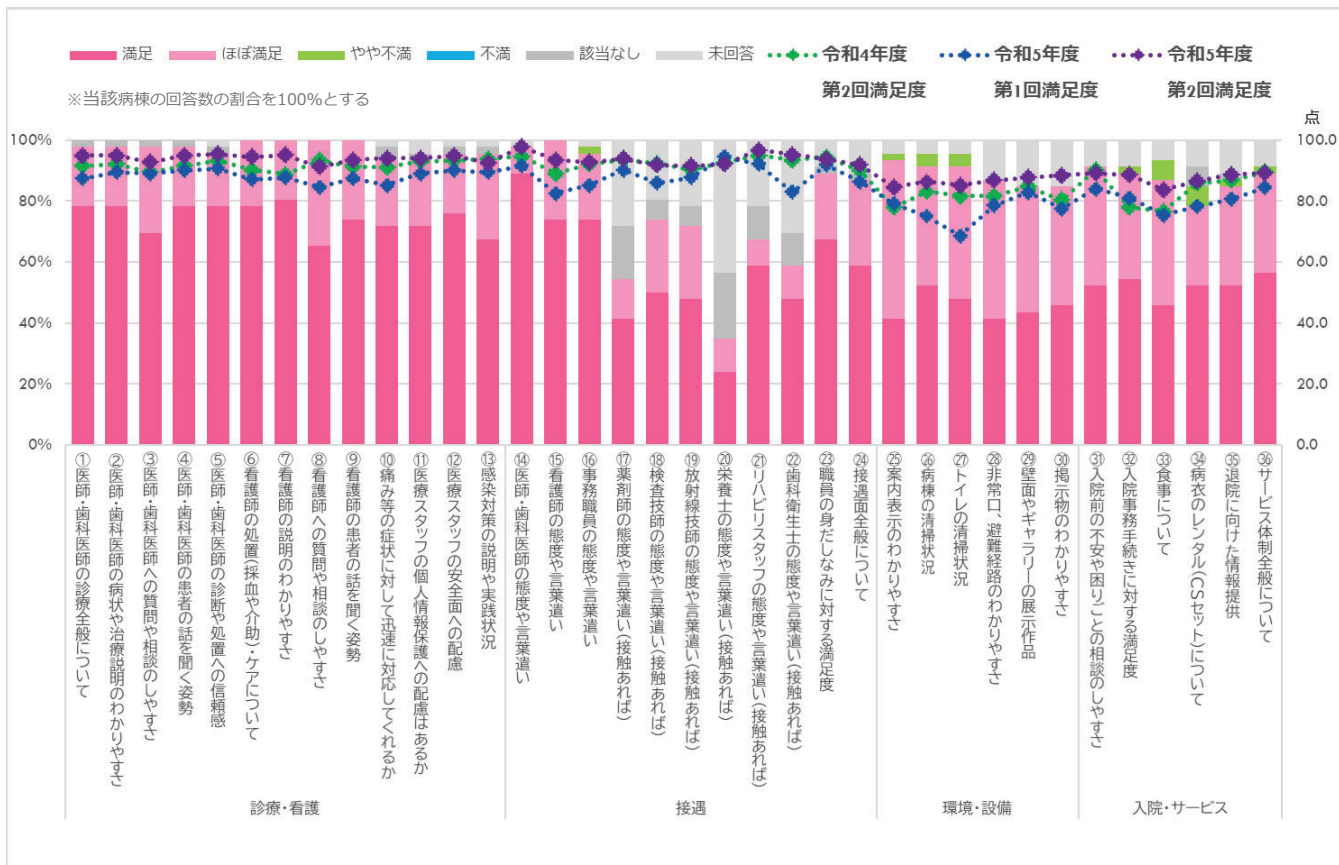
12

病棟別 東病棟7階(有効回答数47)

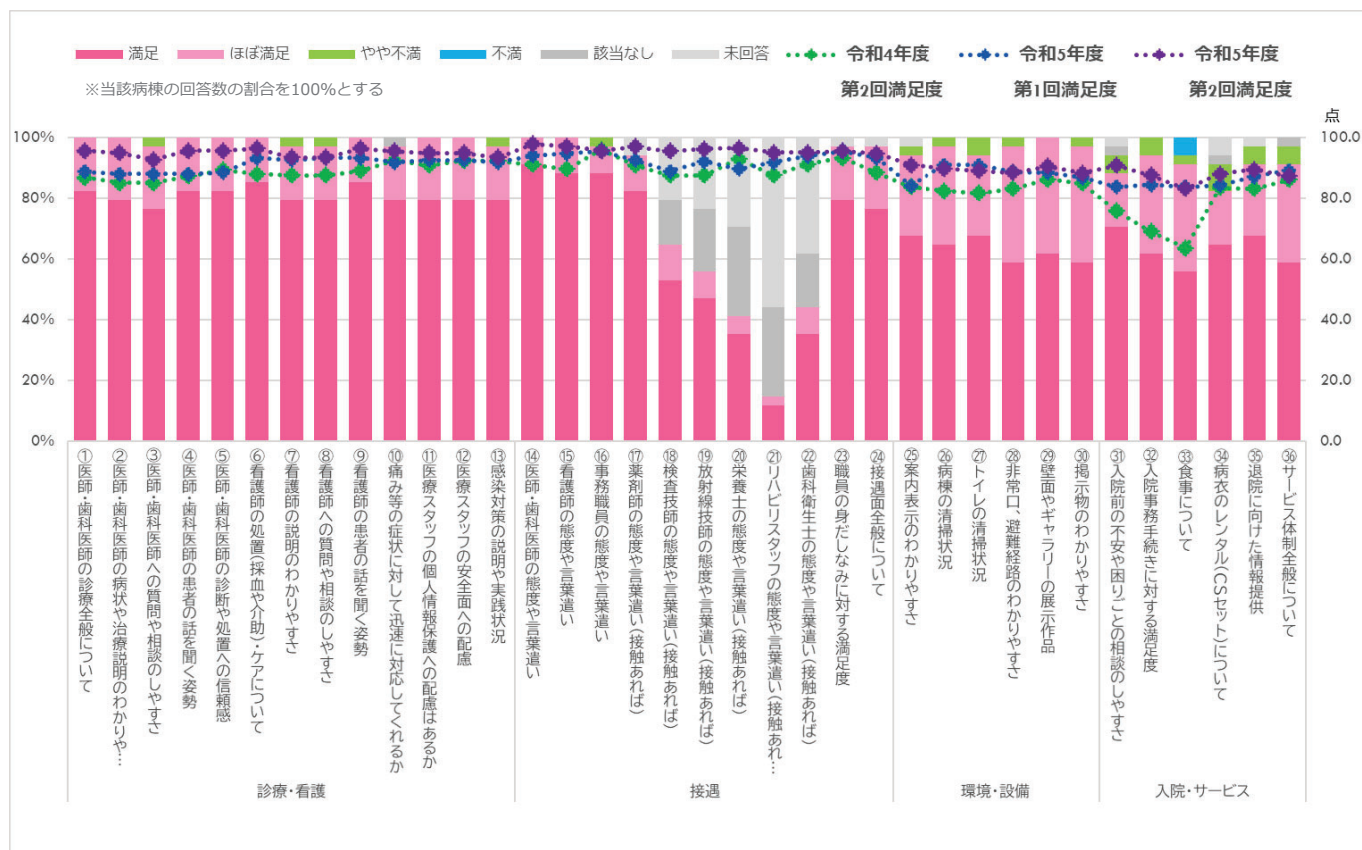


13

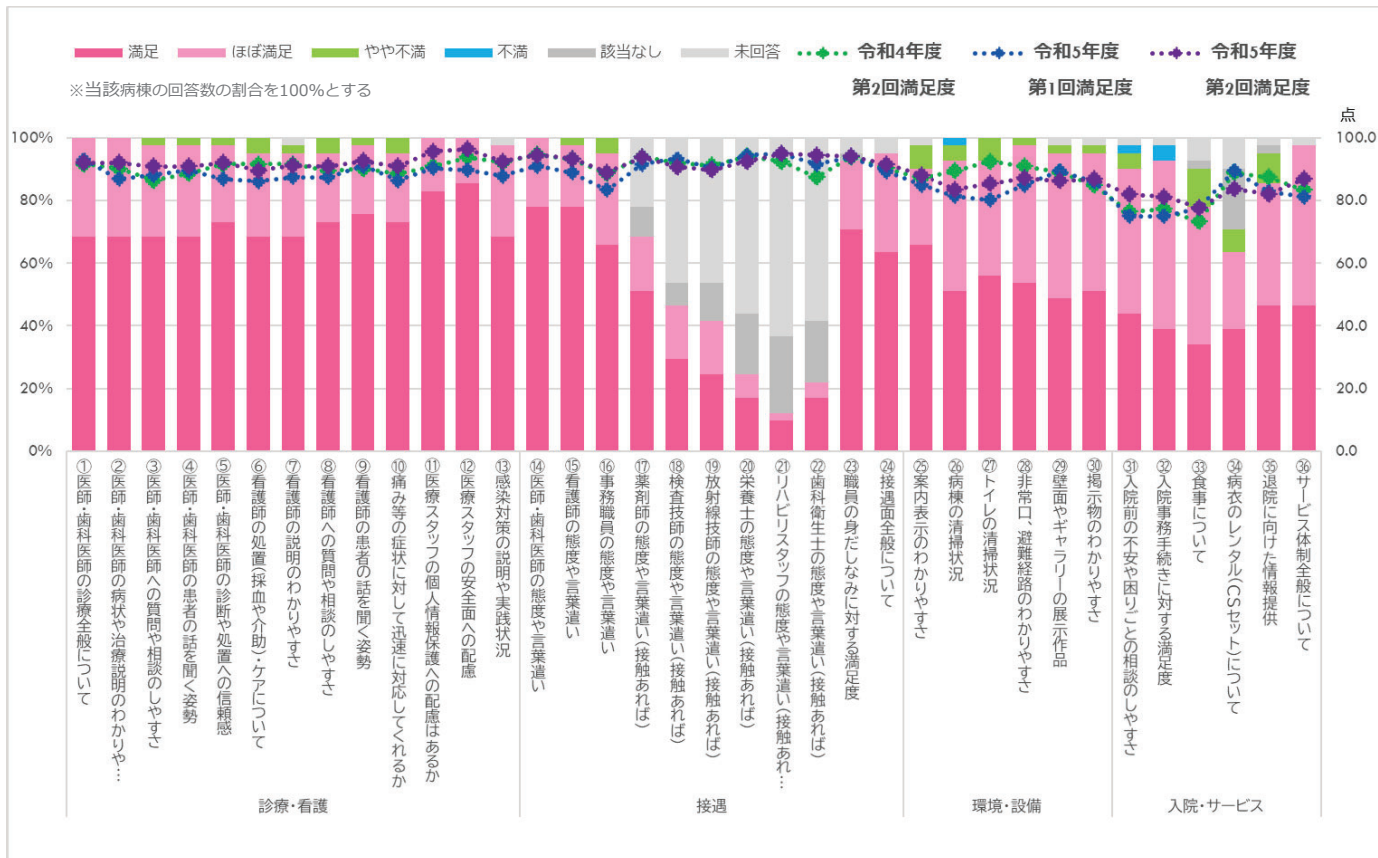
病棟別 東病棟8階(有効回答数46)



病棟別 西病棟2階(有効回答数34)

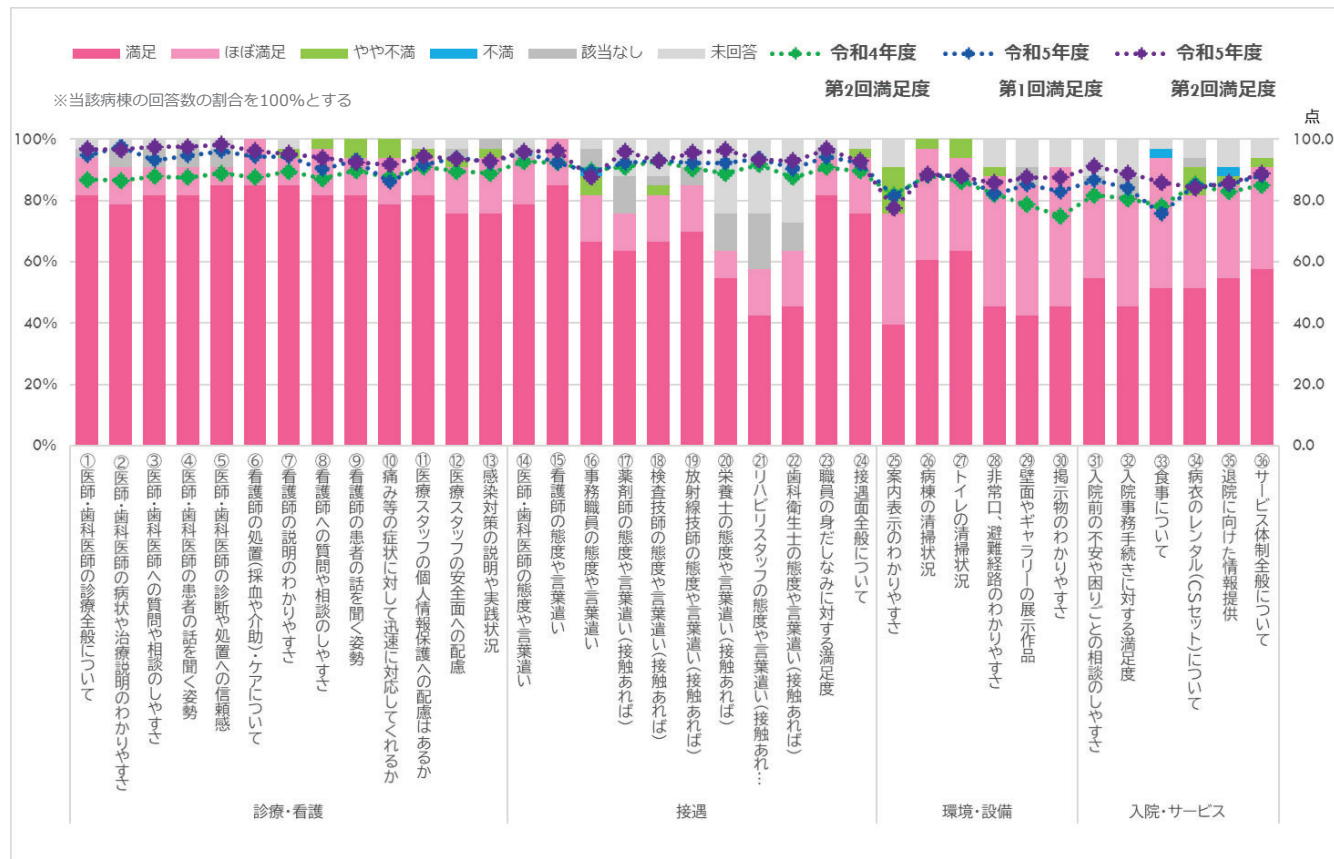


病棟別 西病棟3階(有効回答数41)



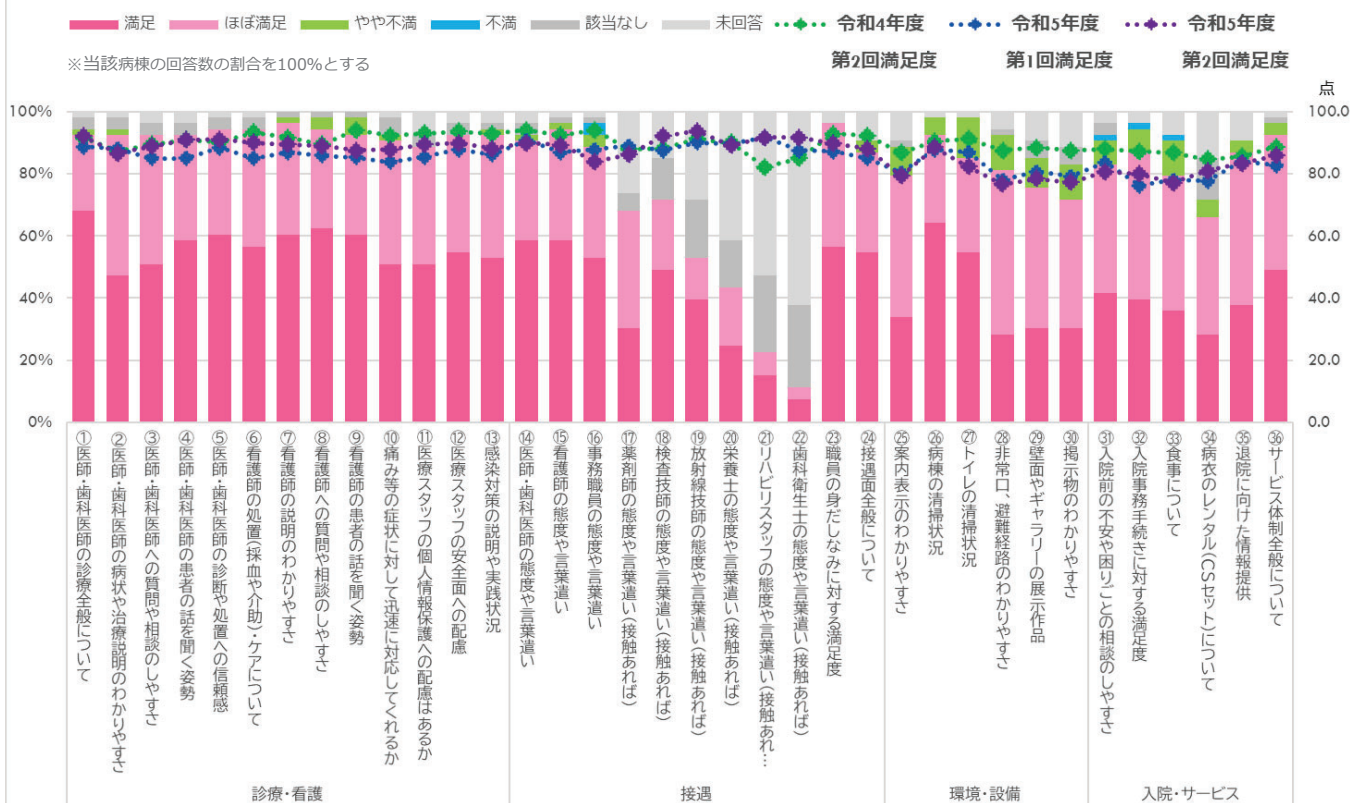
16

病棟別 西病棟4階(有効回答数33)



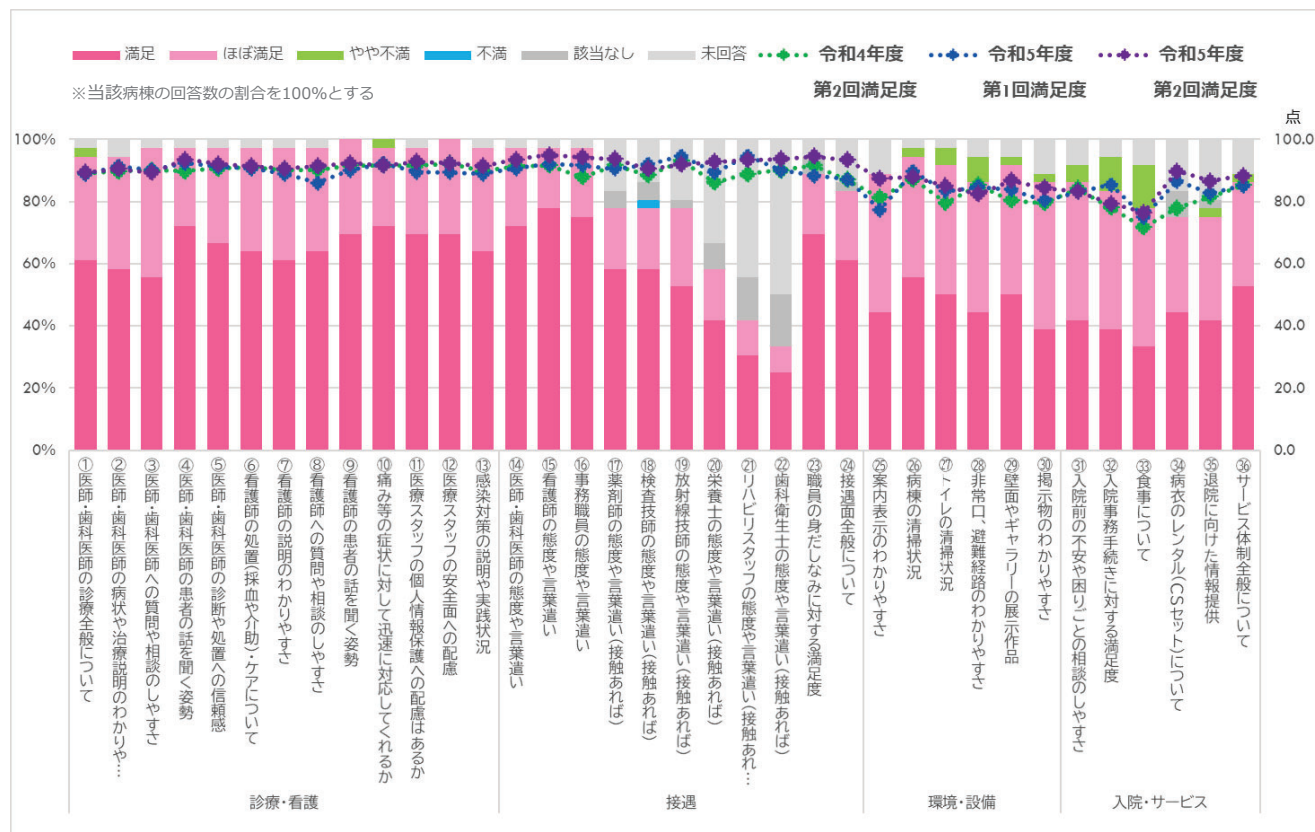
17

病棟別 西病棟5階(有効回答数53)



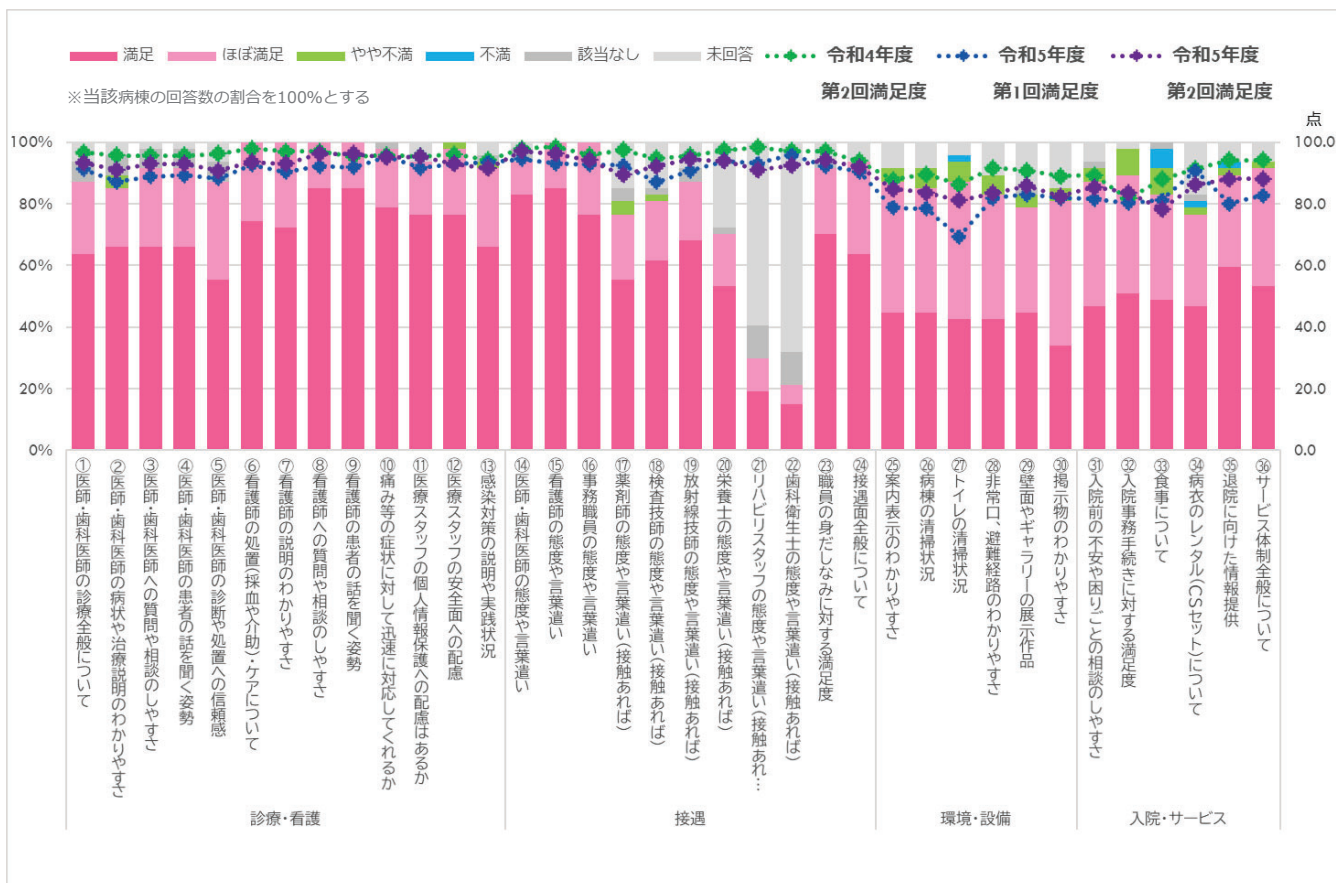
18

病棟別 西病棟6階(有効回答数36)



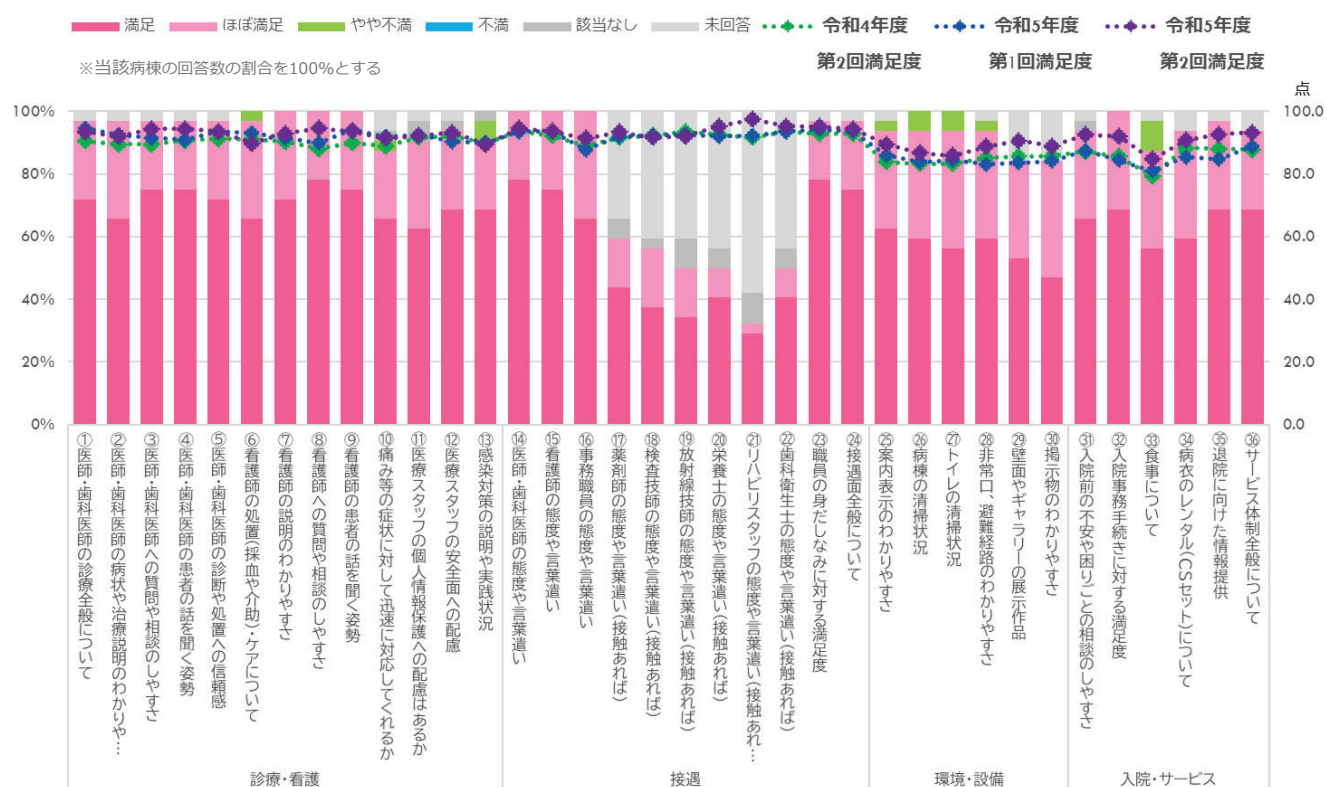
19

病棟別 西病棟7階(有効回答数47)



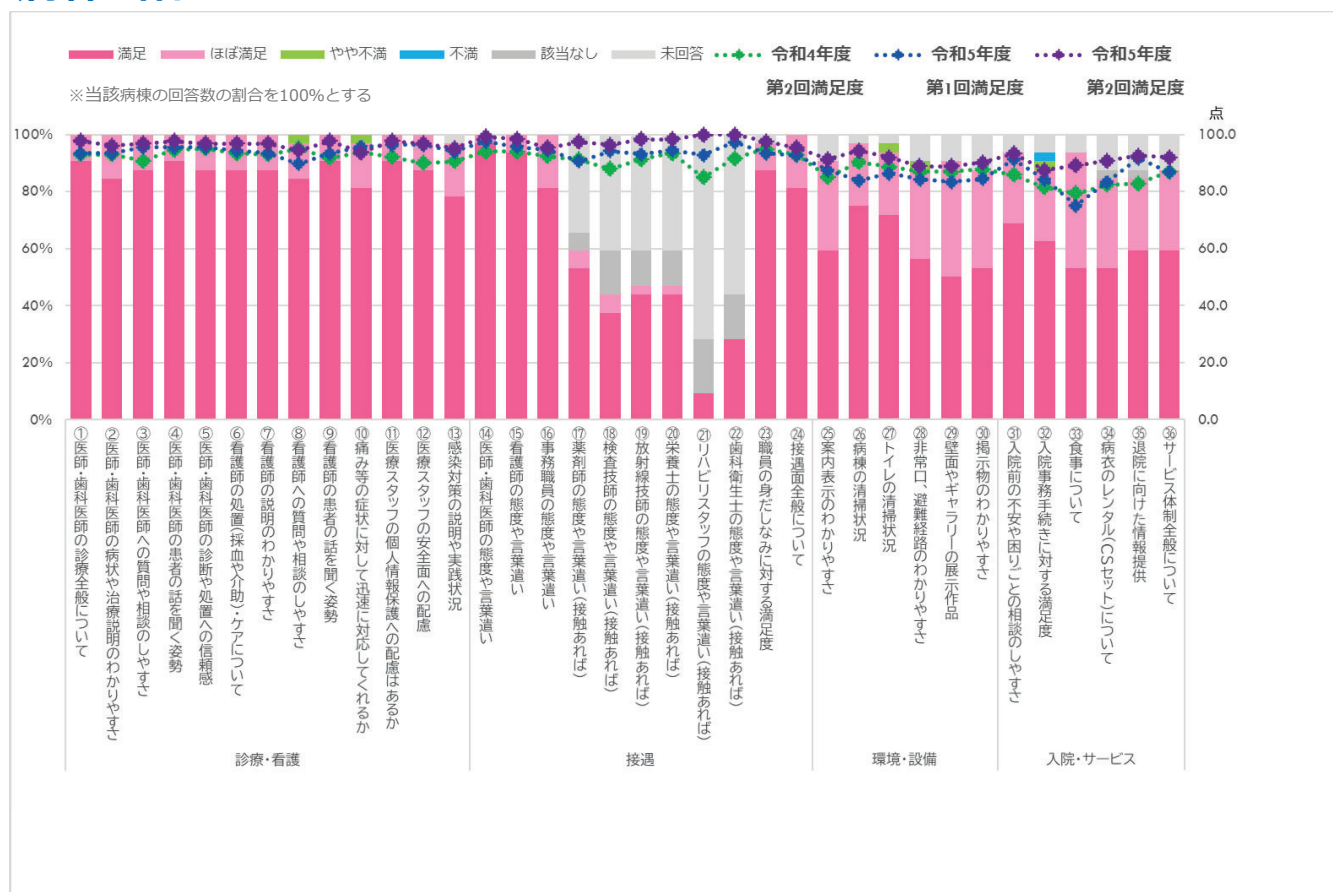
20

病棟別 西病棟8階(有効回答数32)



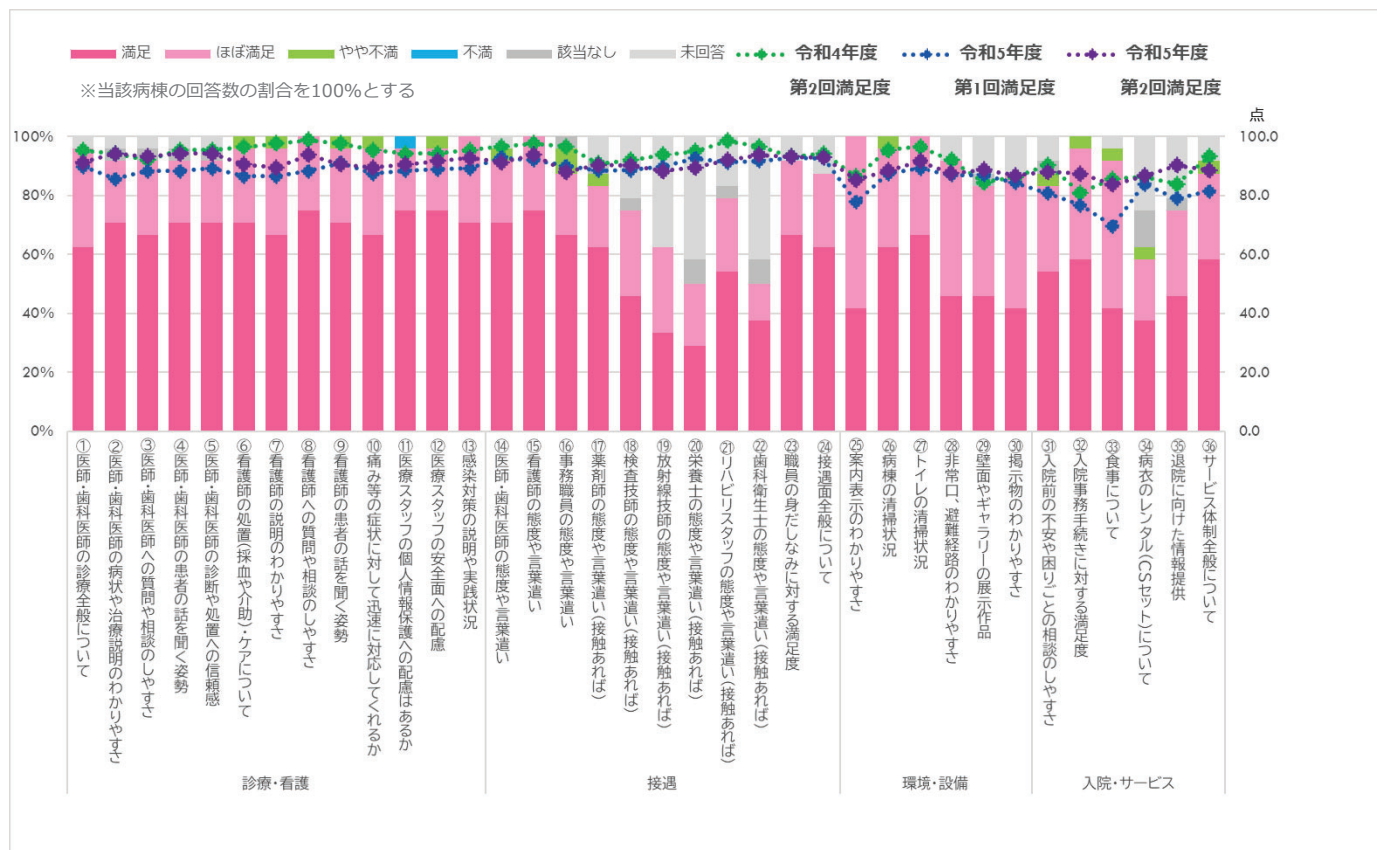
21

病棟別 西病棟9階(有効回答32)



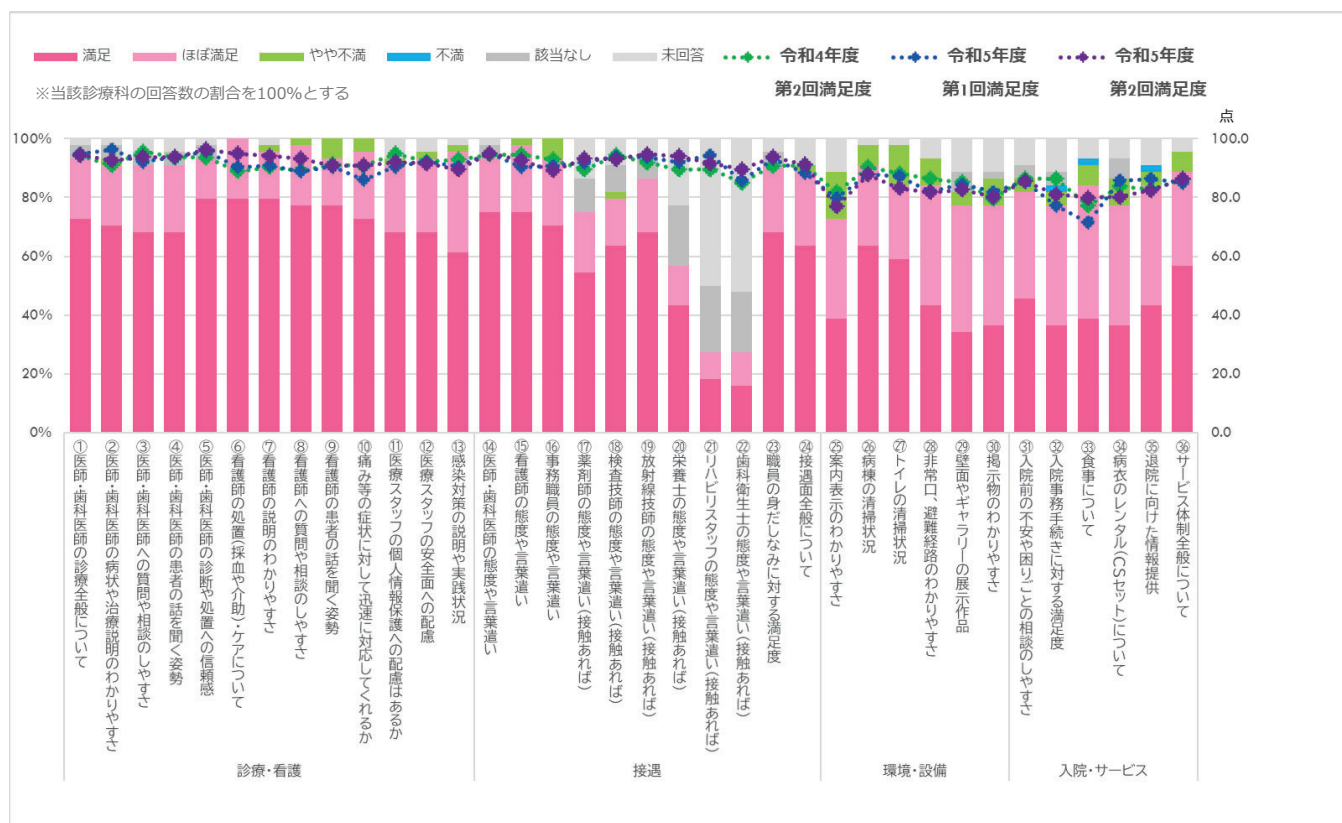
22

病棟別 西病棟10階(有効回答数24)



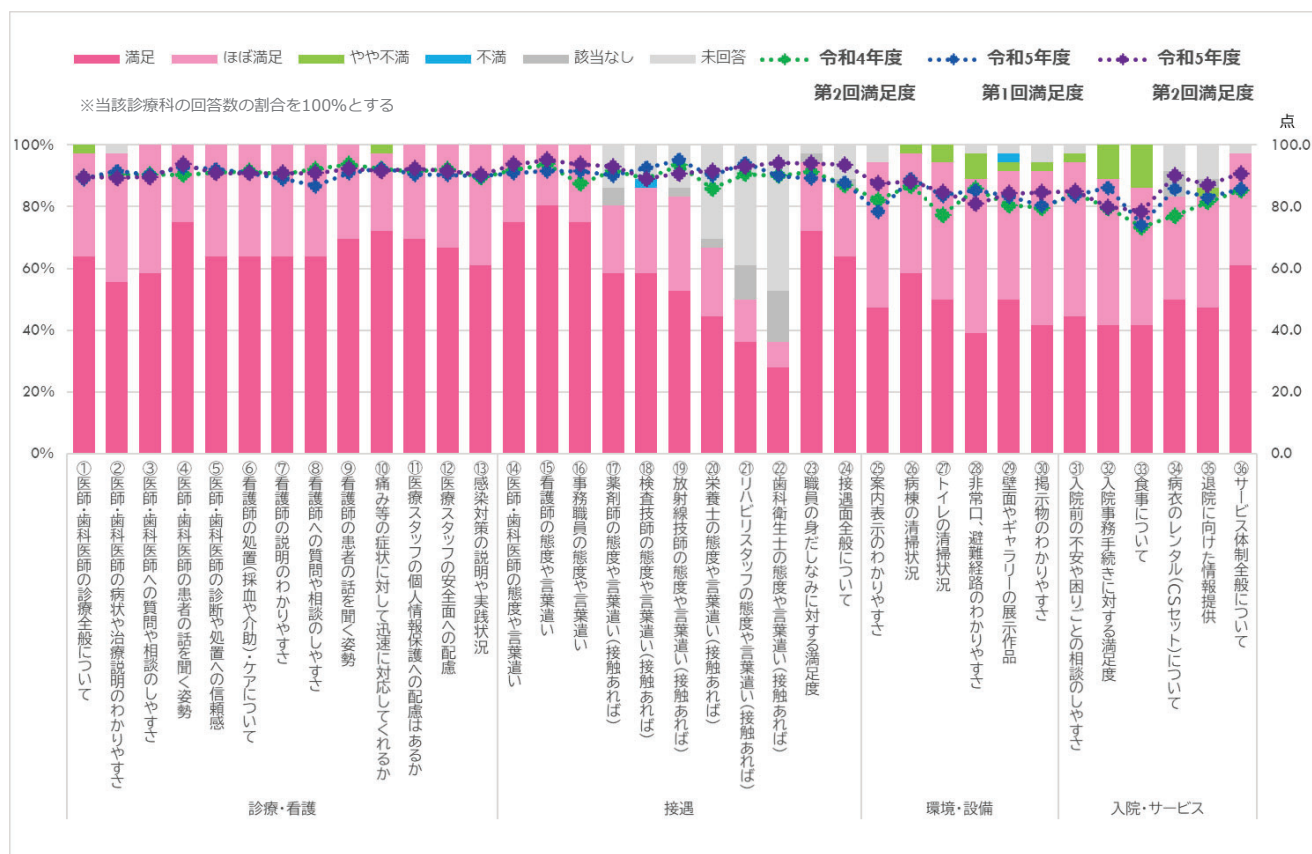
23

診療科別 循環器内科(有効回答数44)



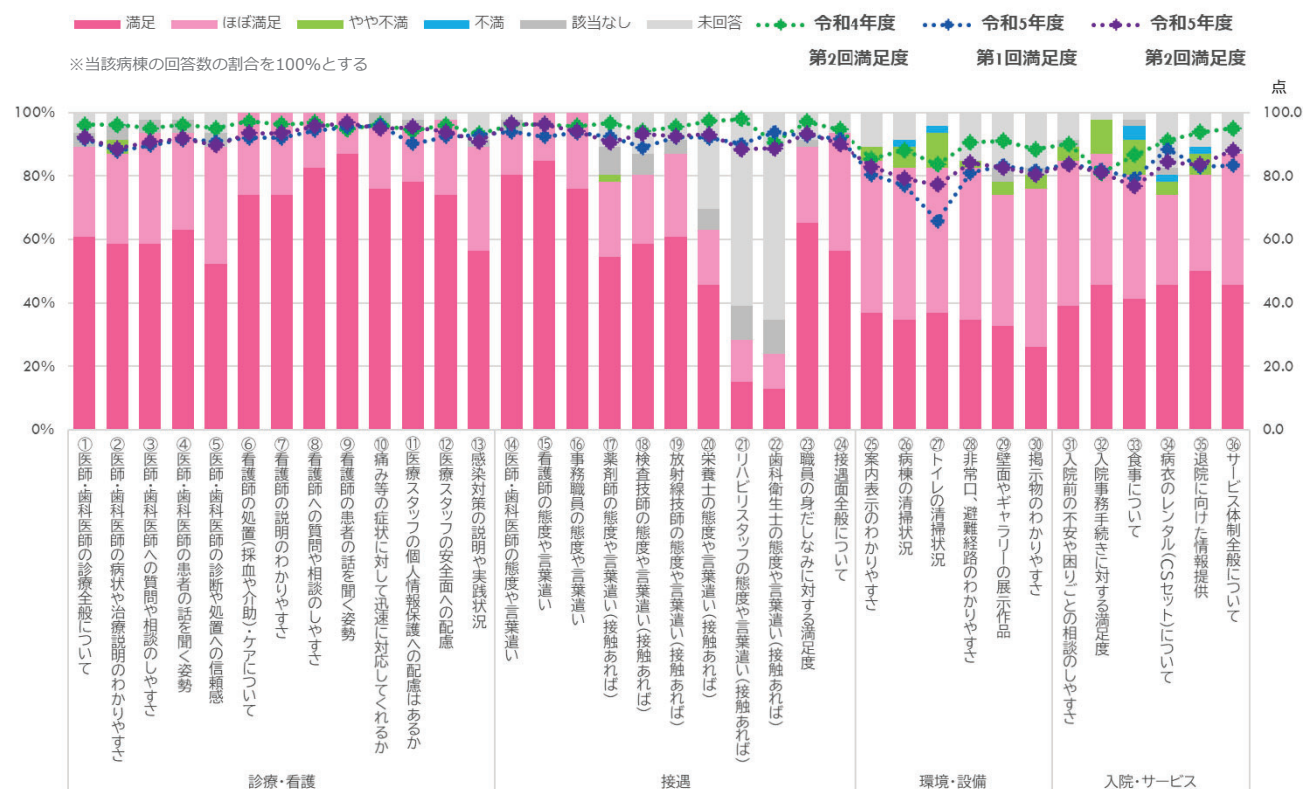
24

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数36)



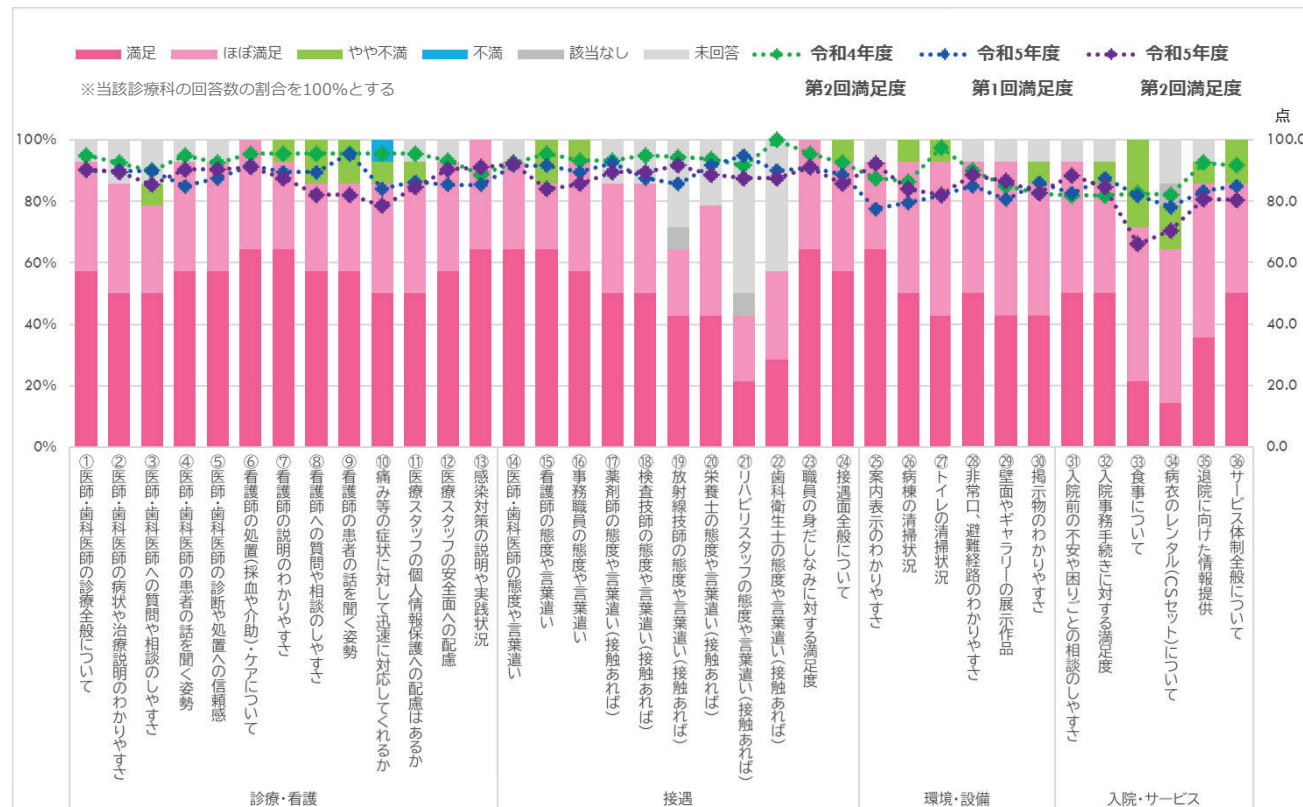
25

診療科別 消化器内科(有効回答数46)



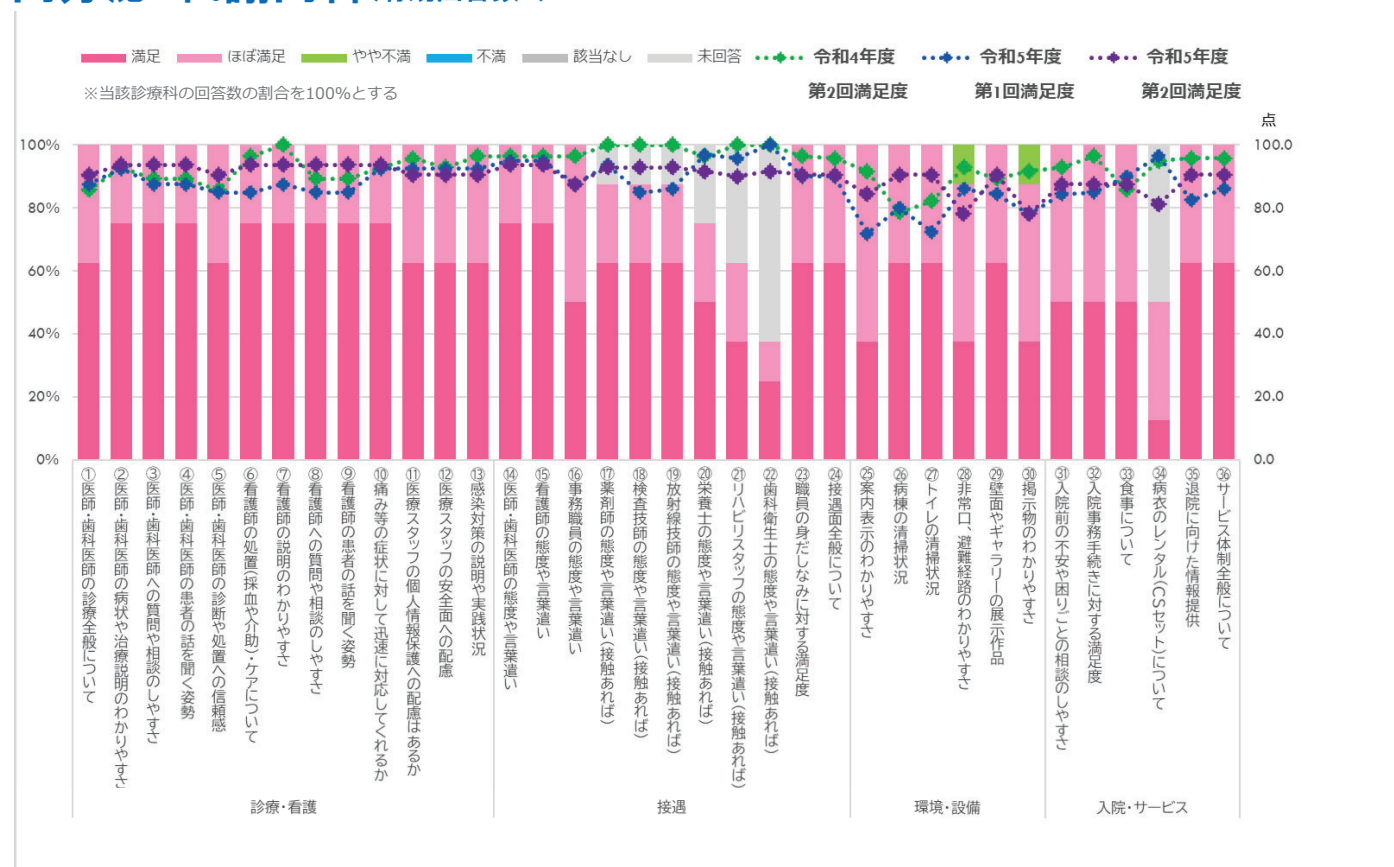
26

診療科別 腎臓内科(有効回答数14)



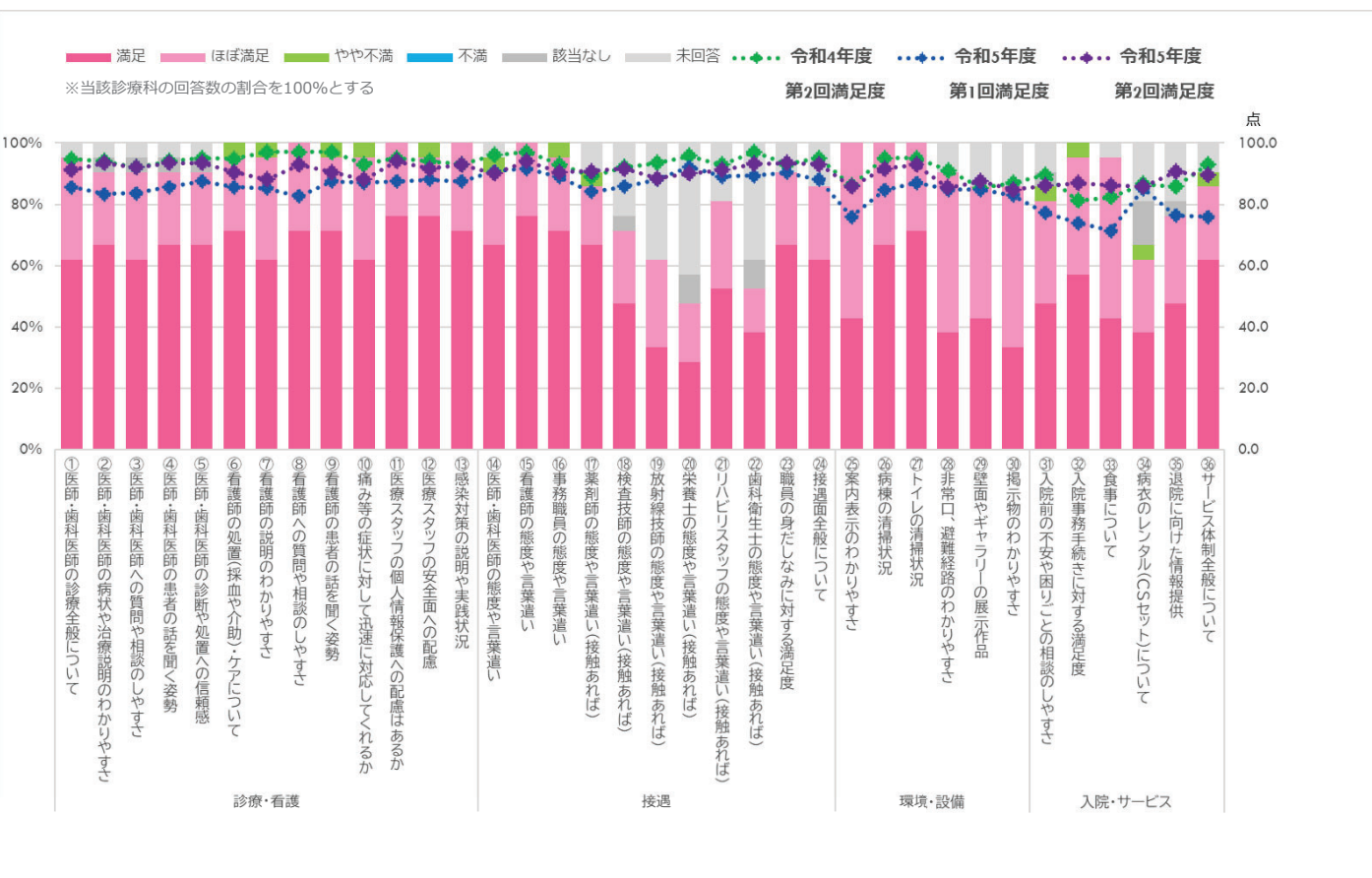
27

診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数8)



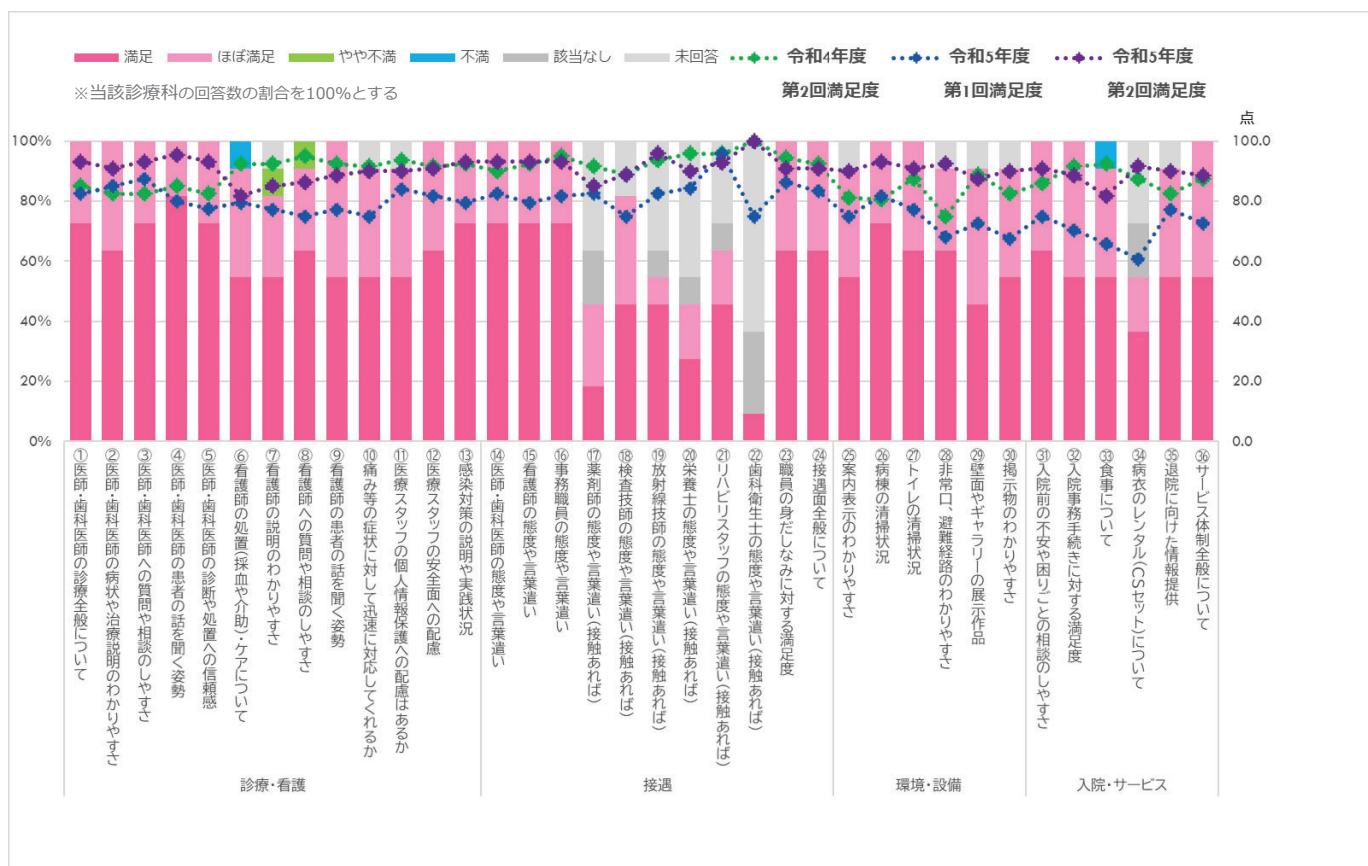
28

診療科別 血液内科(有効回答数21)



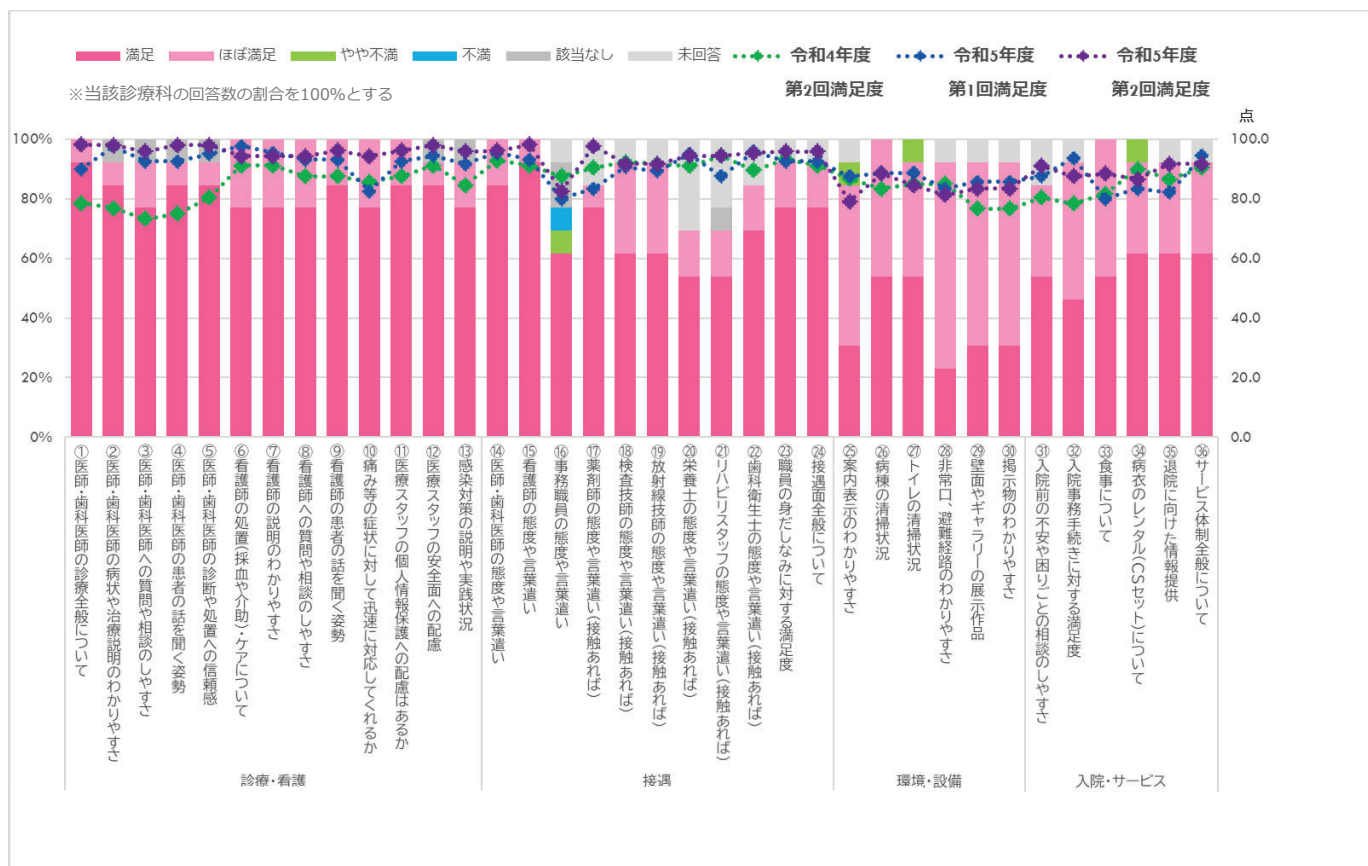
29

診療科別 脳神経内科(有効回答数11)



30

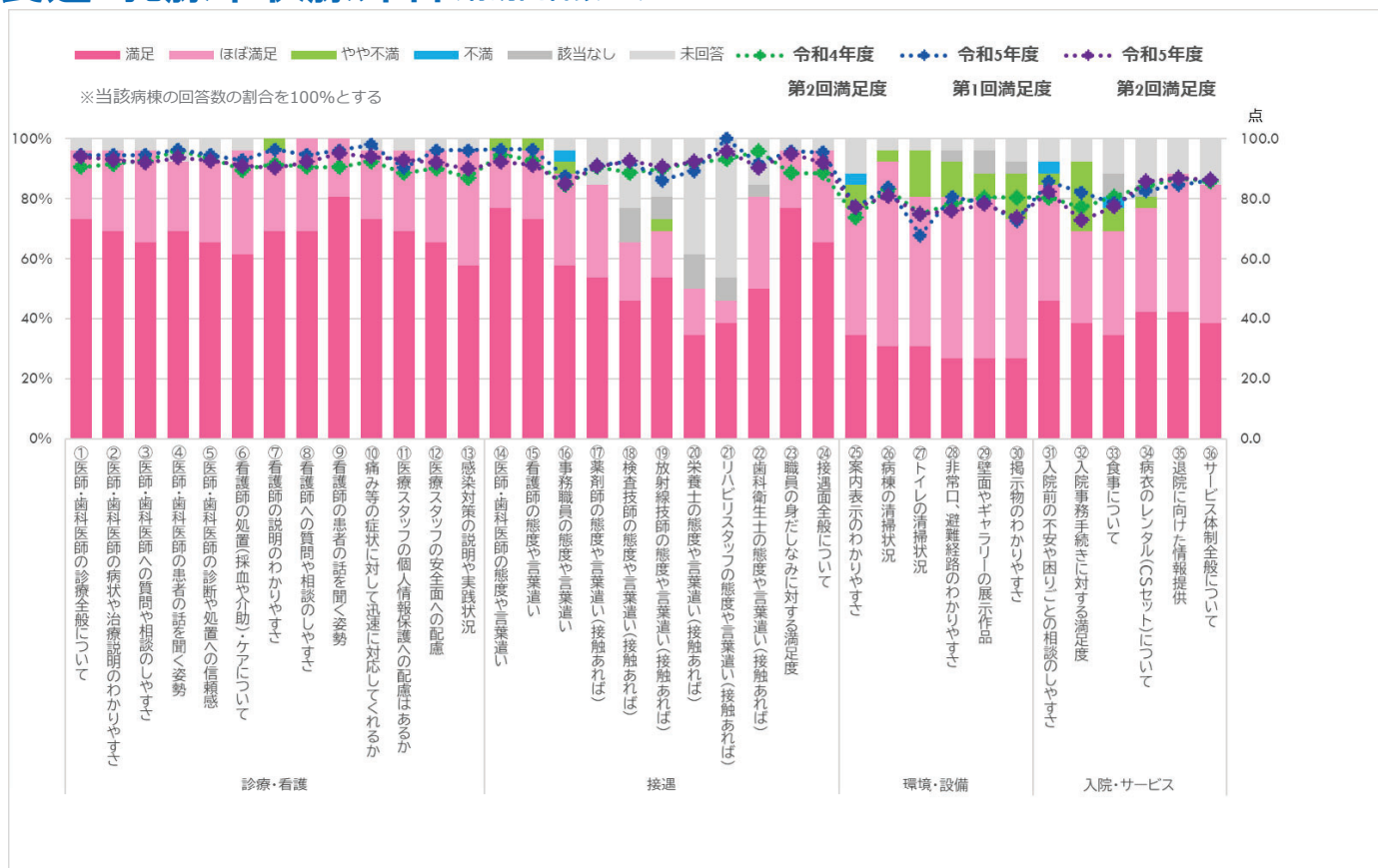
診療科別 心臓血管外科(有効回答数13)



31

診療科別

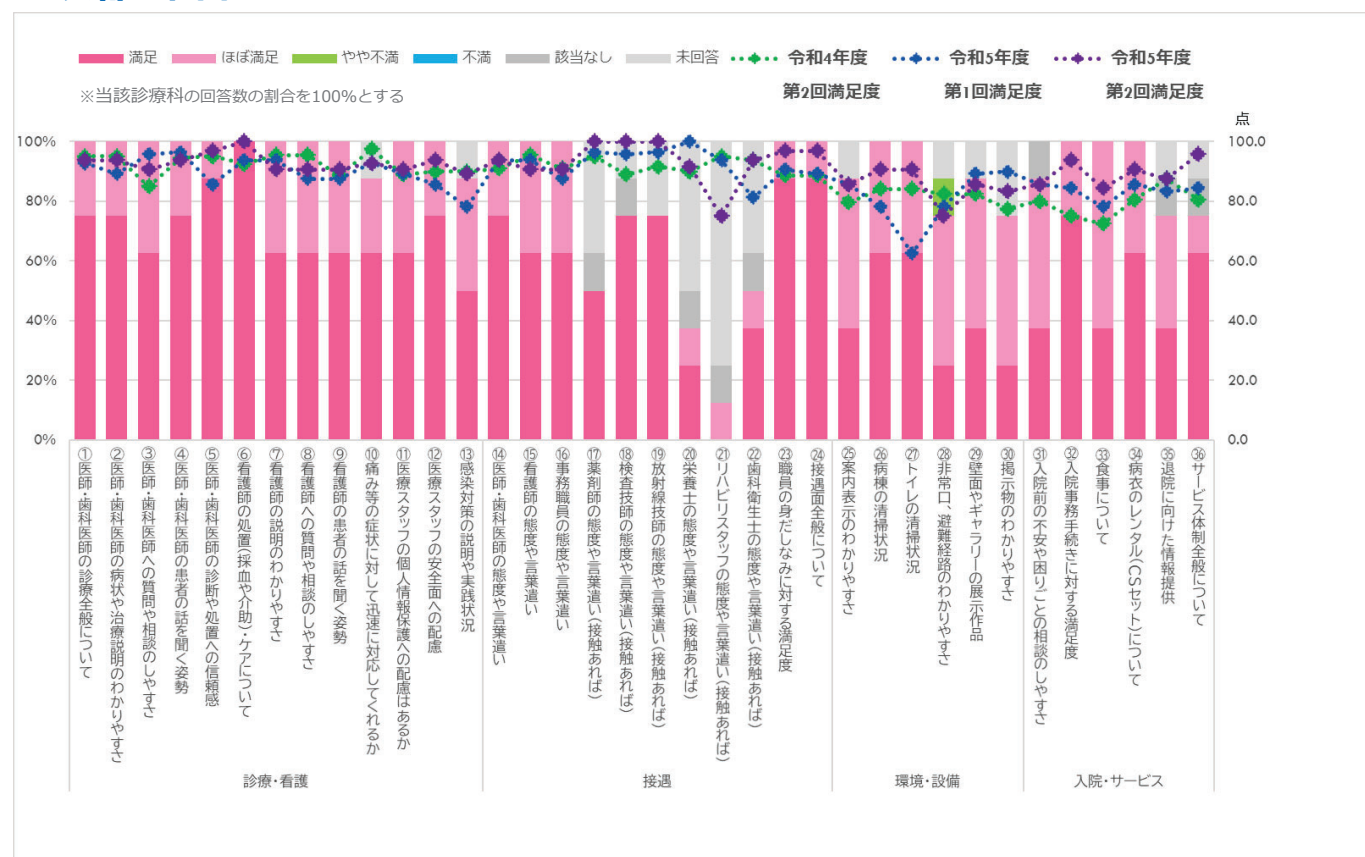
食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数26)



32

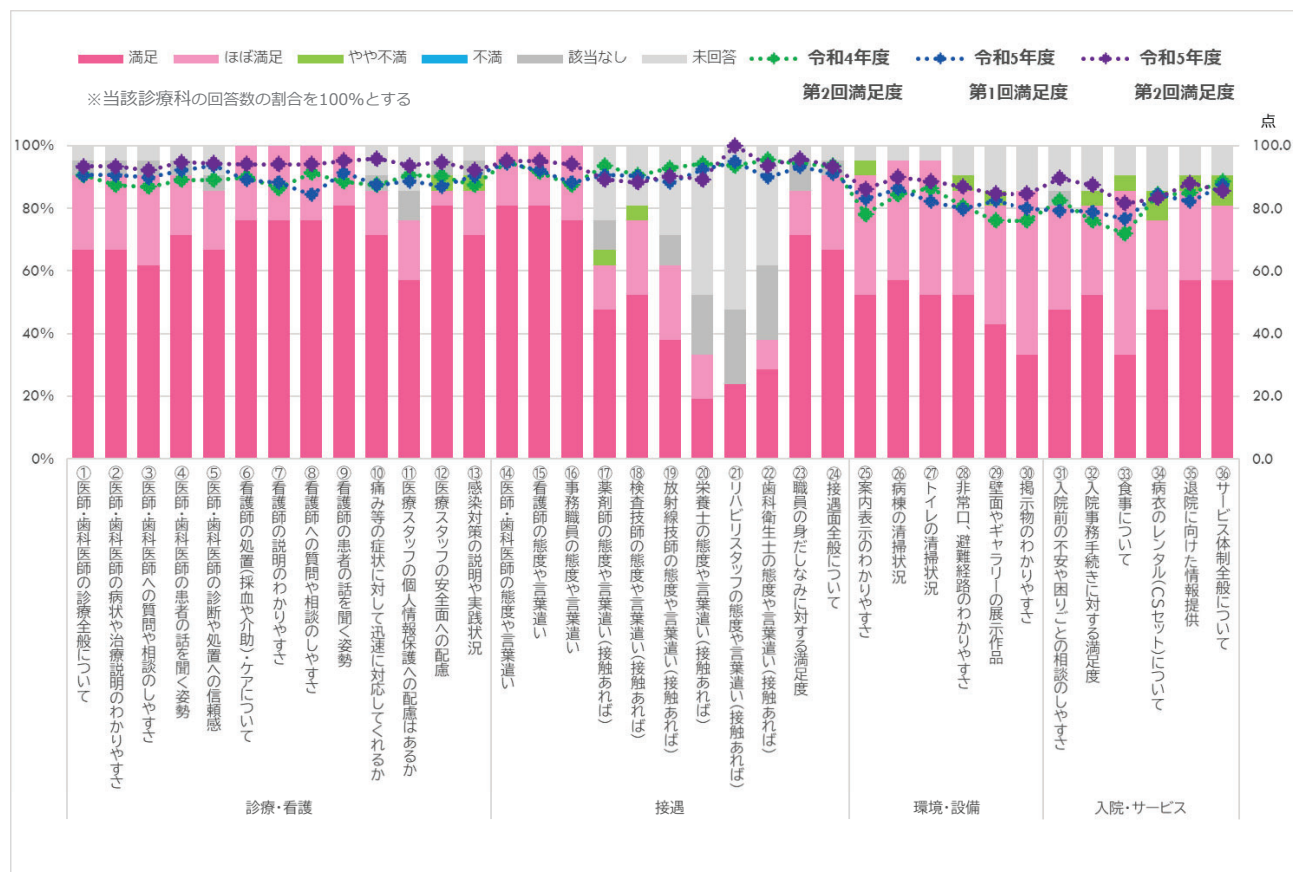
診療科別

呼吸器外科(有効回答数8)



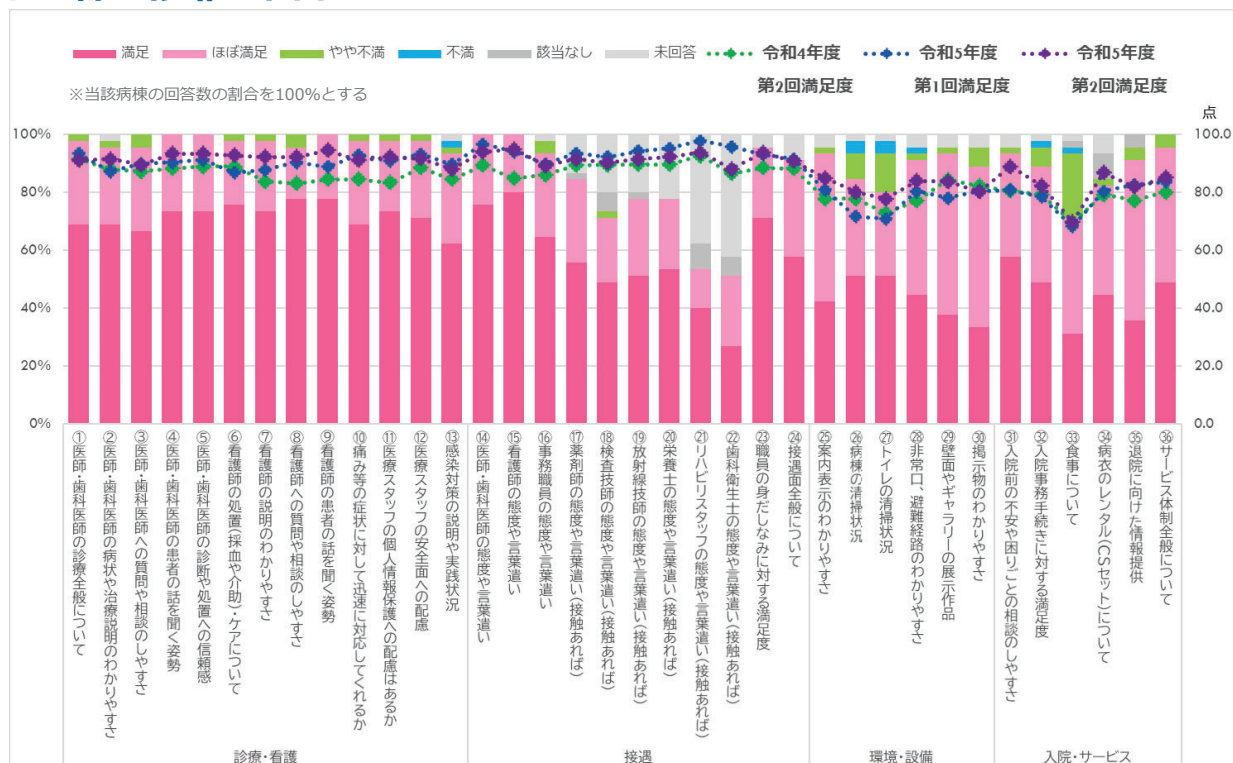
33

診療科別 泌尿器科(有効回答数21)



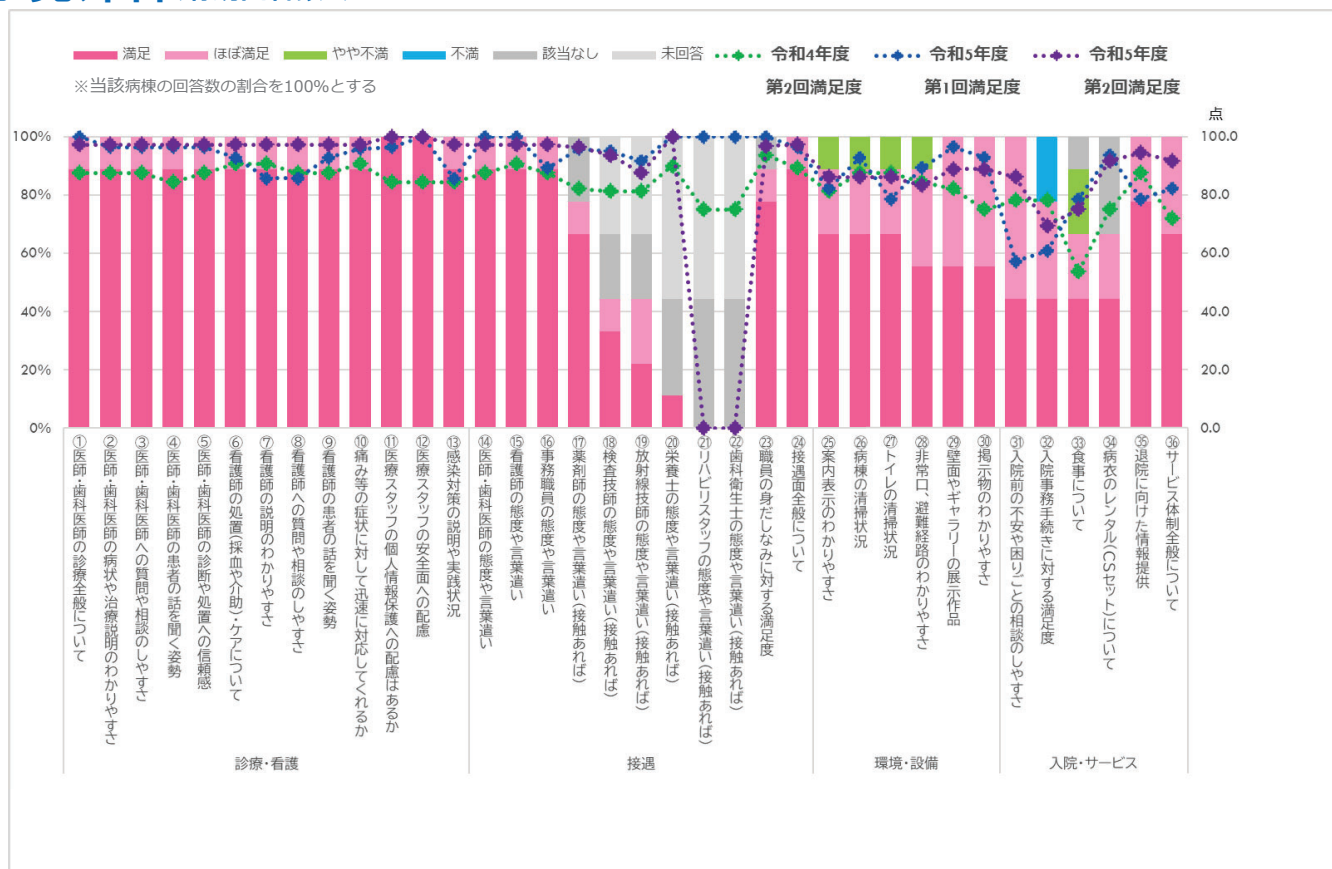
34

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数45)



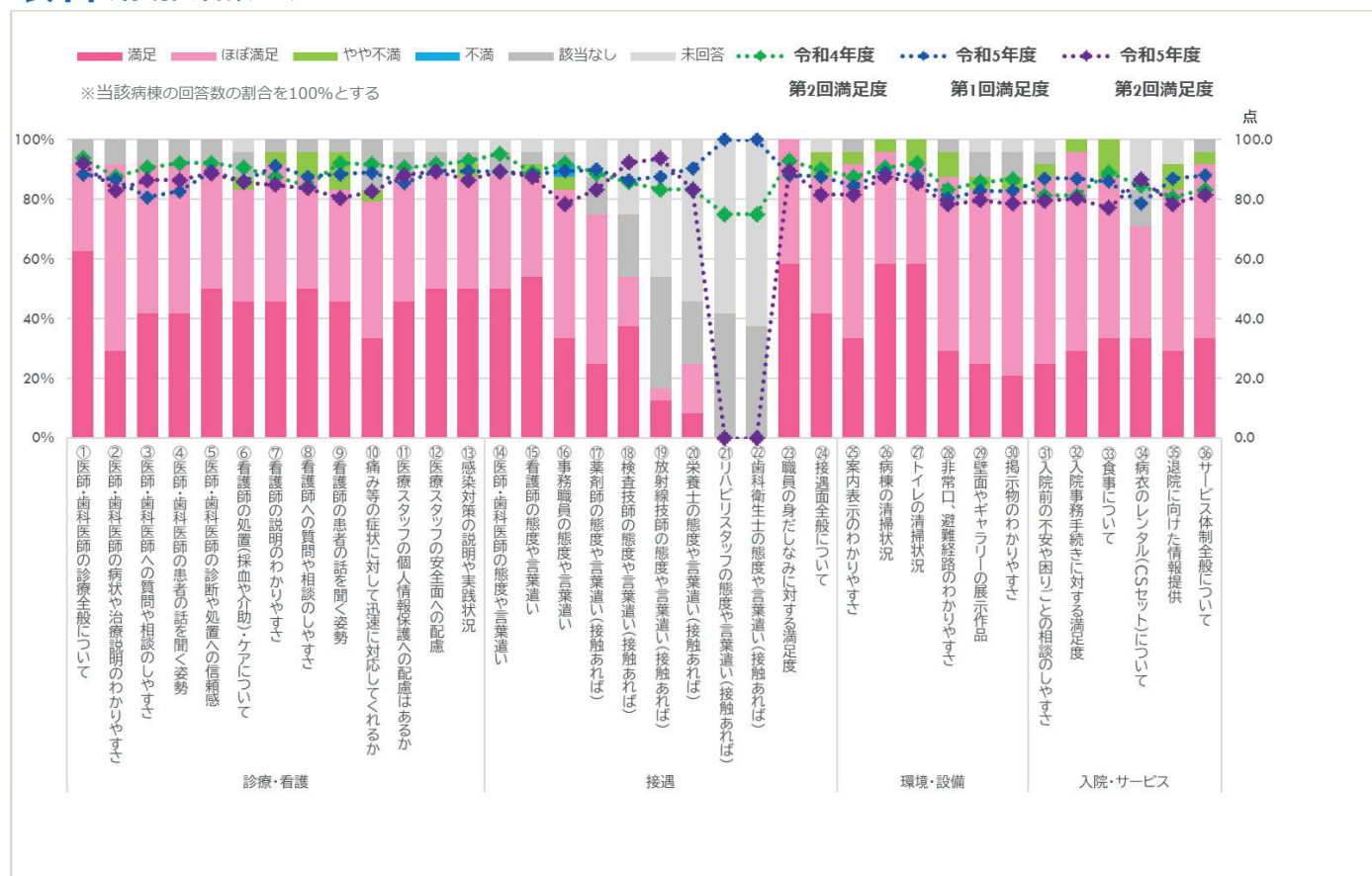
35

診療科別 小児外科(有効回答数9)



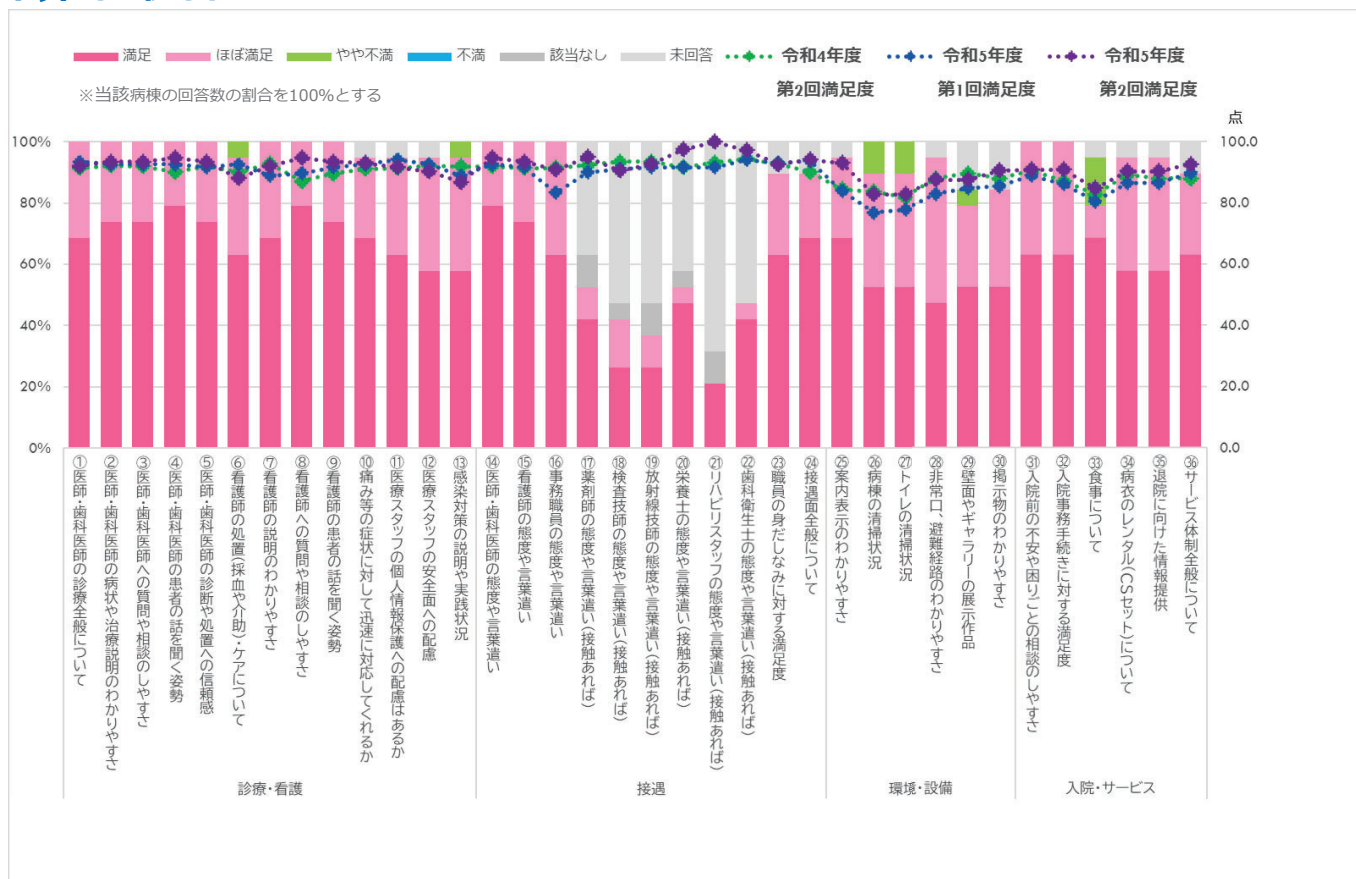
36

診療科別 眼科(有効回答数24)



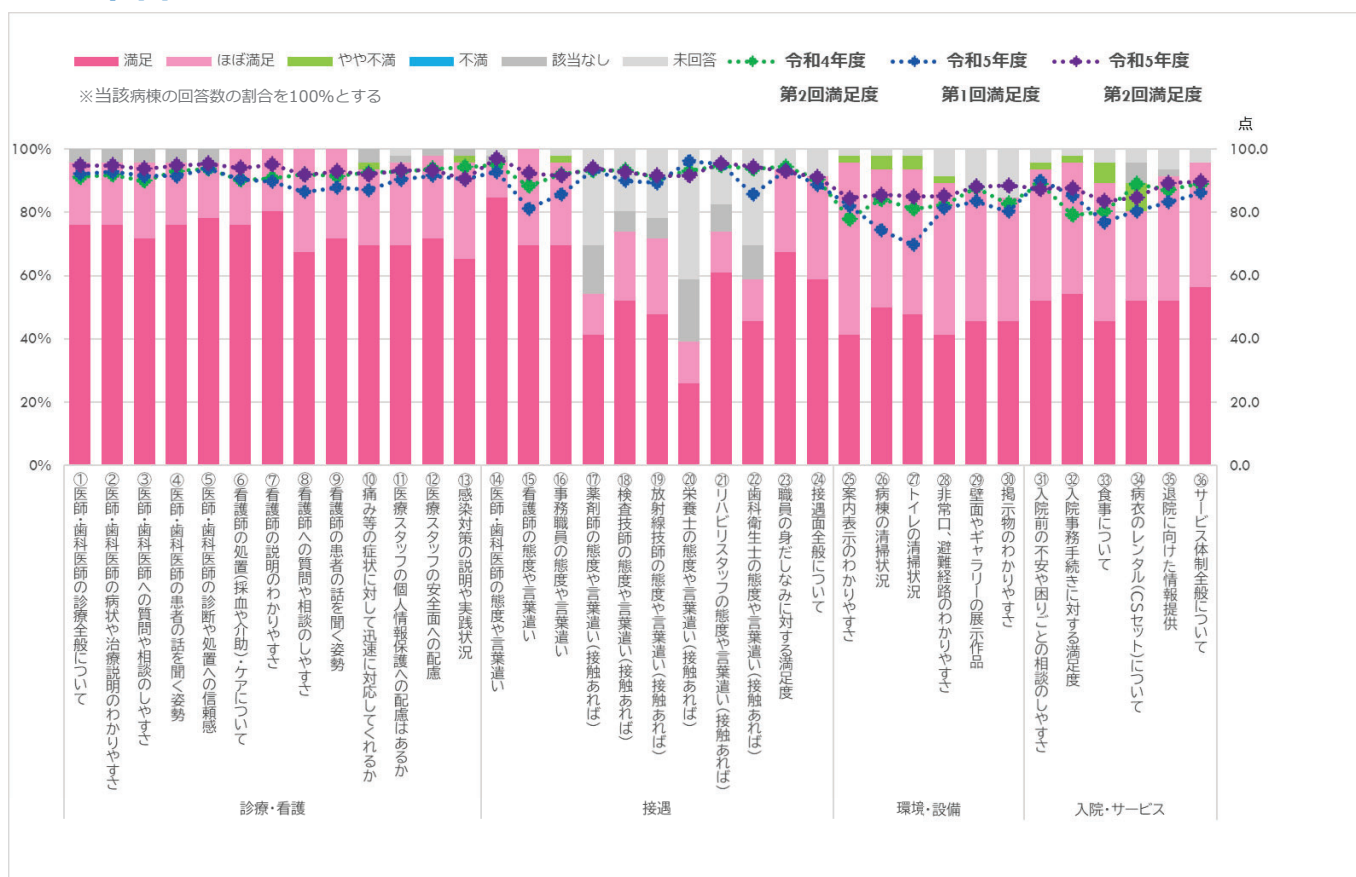
37

診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数19)



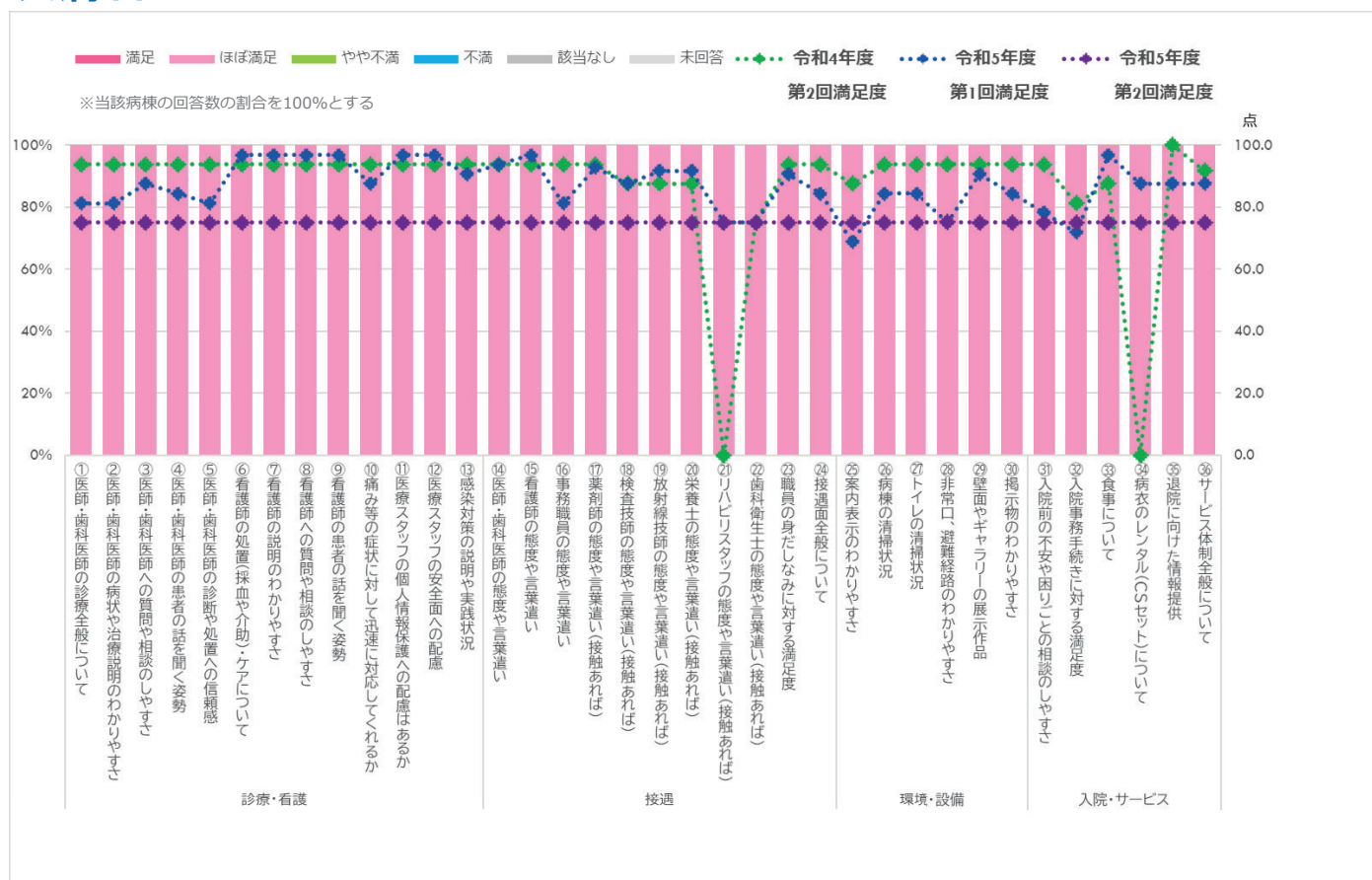
38

診療科別 整形外科(有効回答数46)



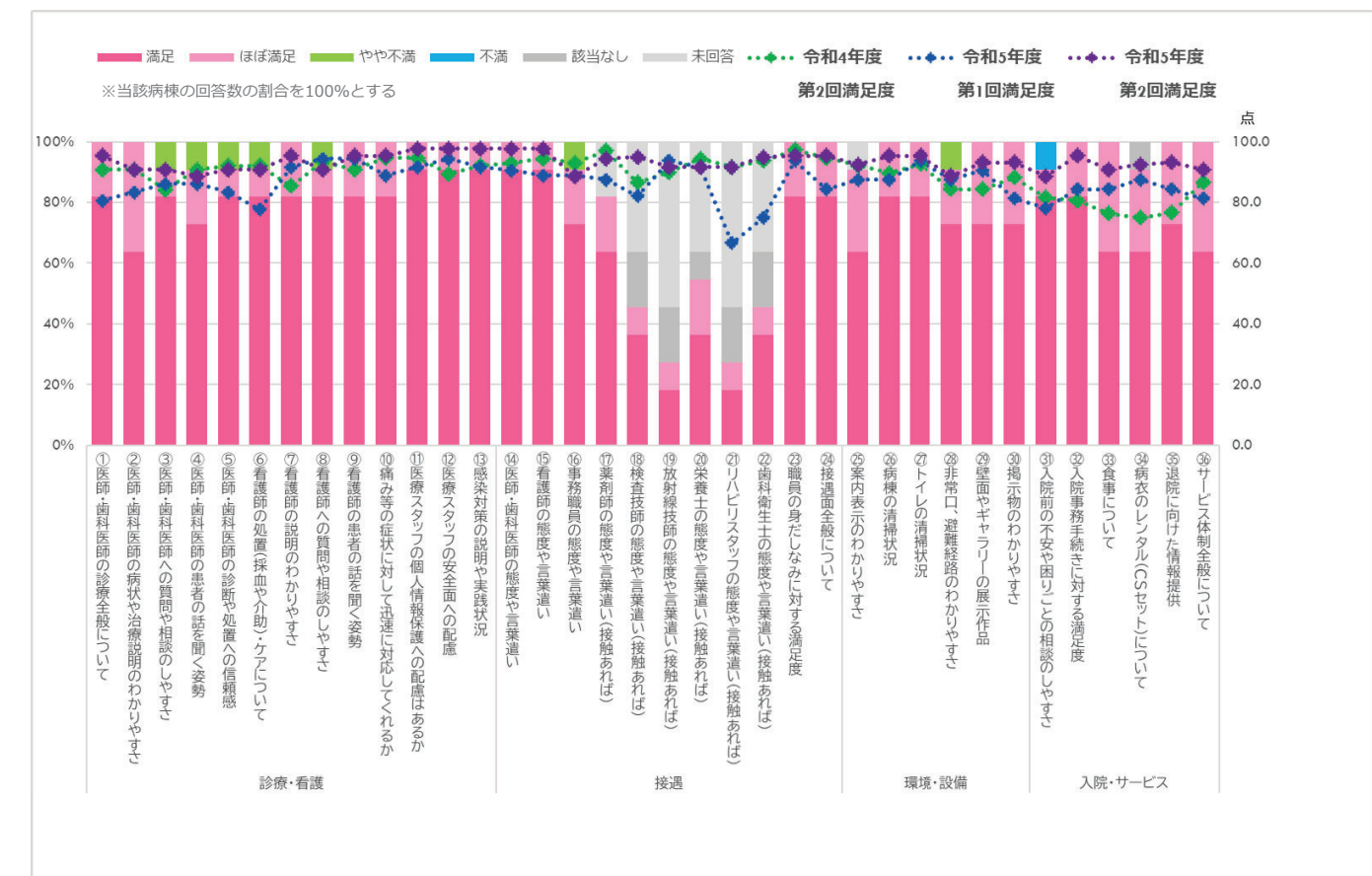
39

診療科別 皮膚科(有効回答数1)



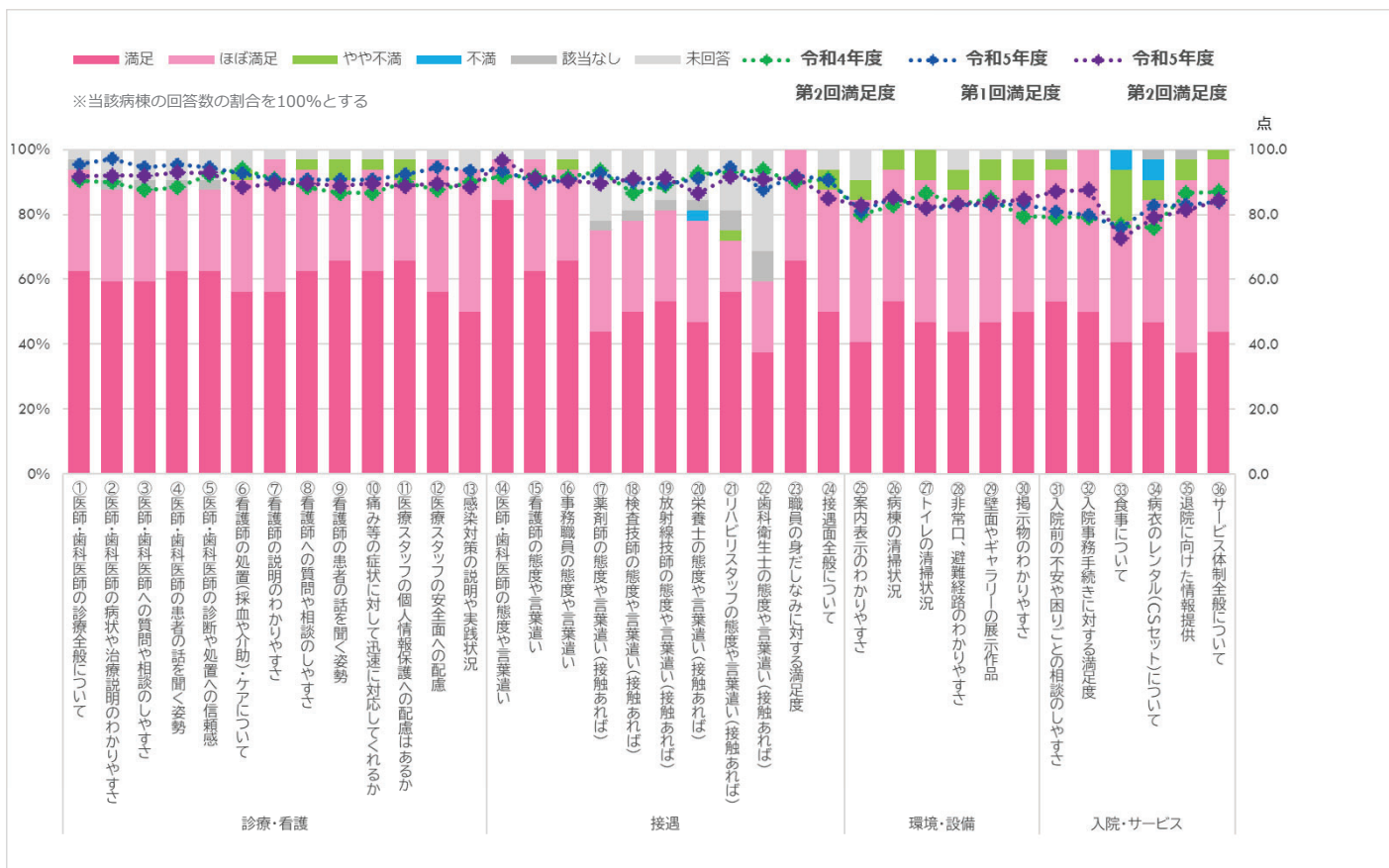
40

診療科別 形成外科(有効回答数11)



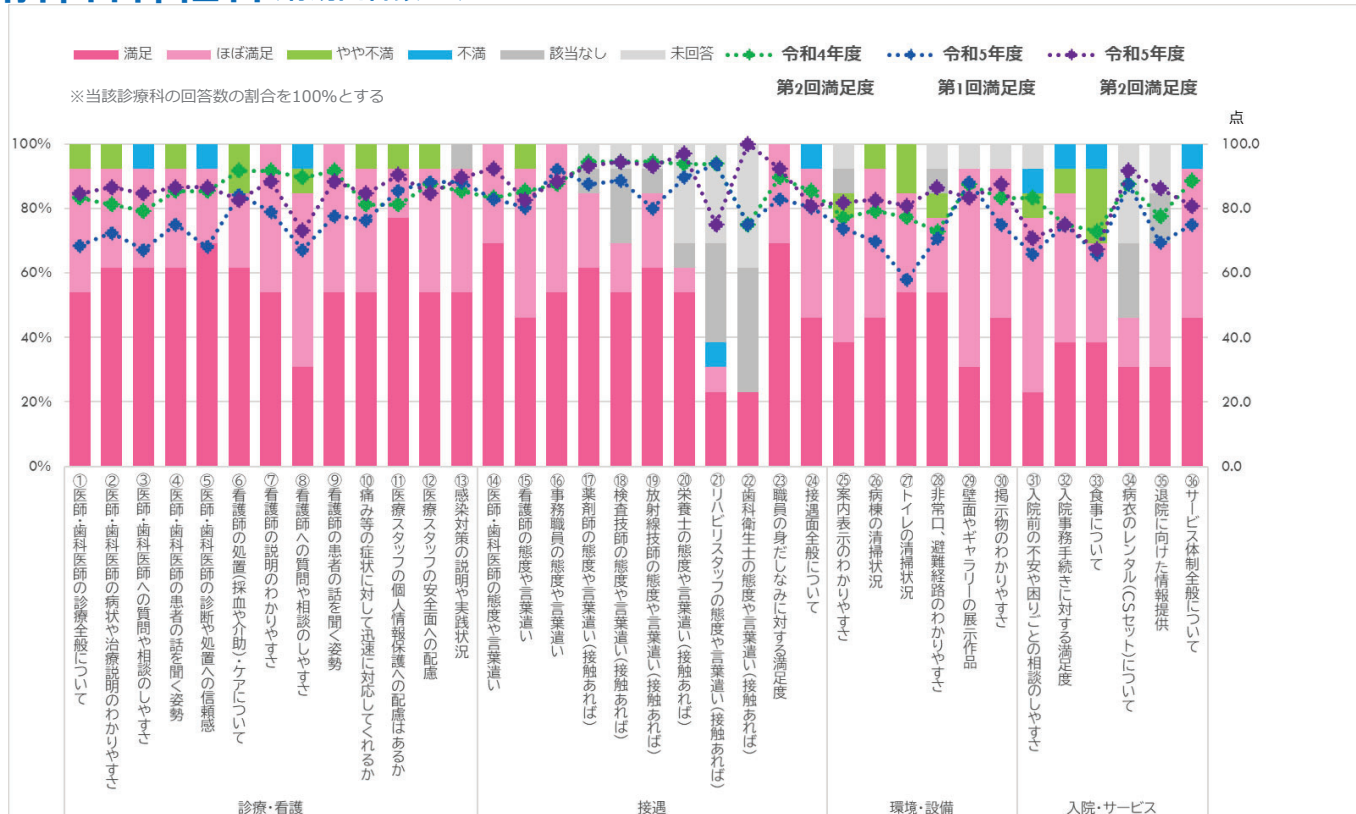
41

診療科別 脳神経外科(有効回答数32)



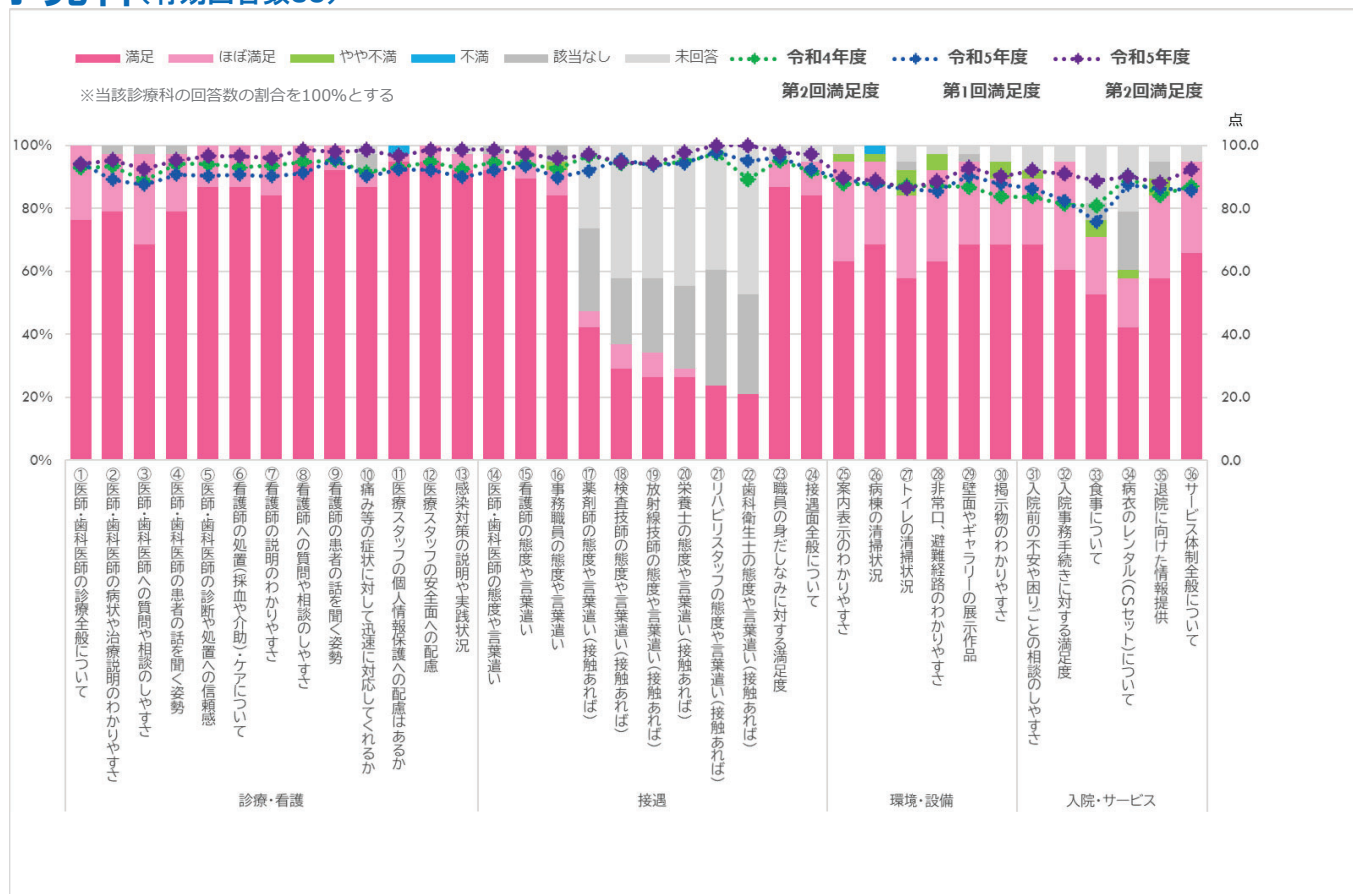
42

診療科別 精神科神経科(有効回答数13)



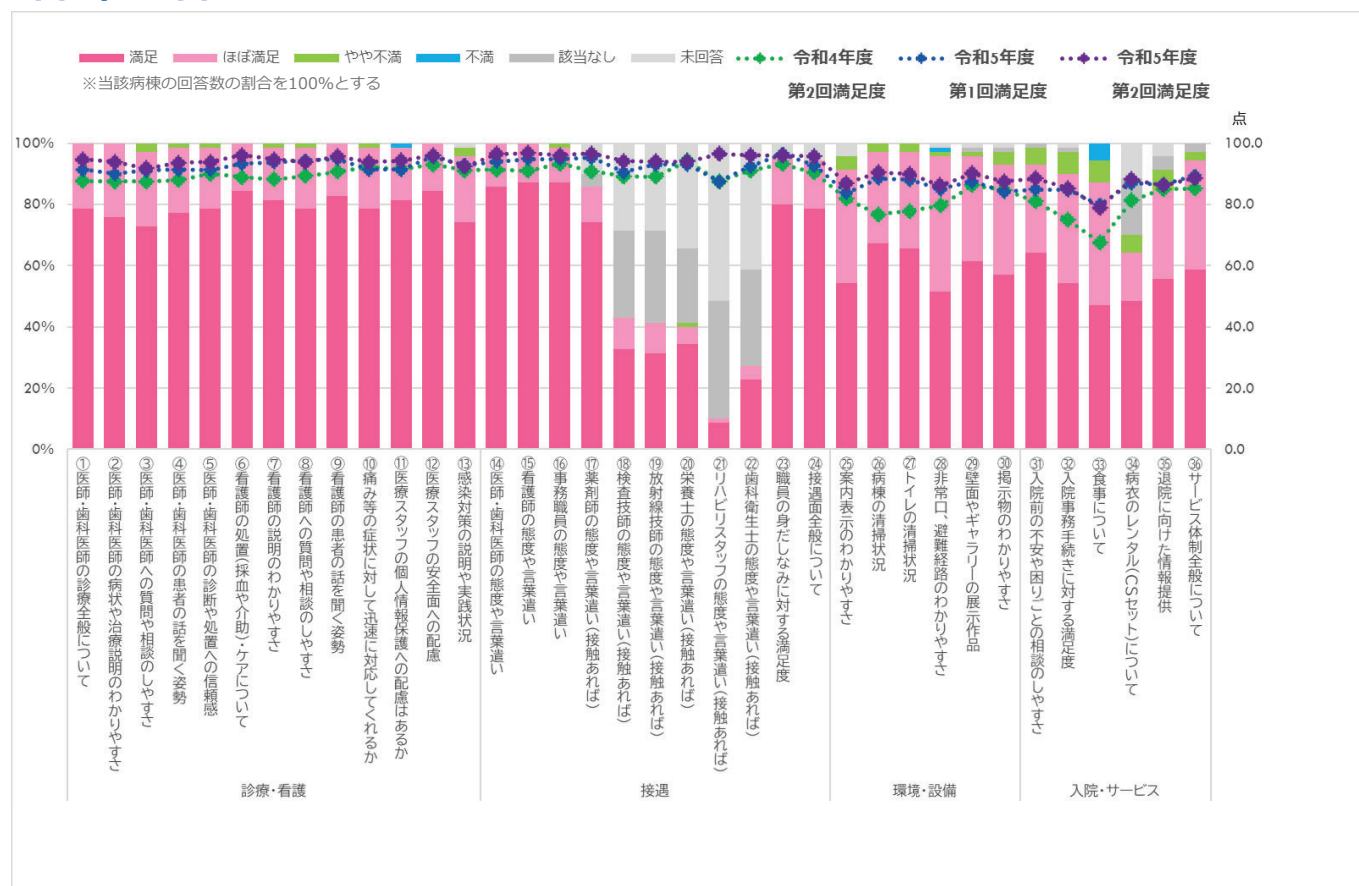
43

診療科別 小児科(有効回答数38)



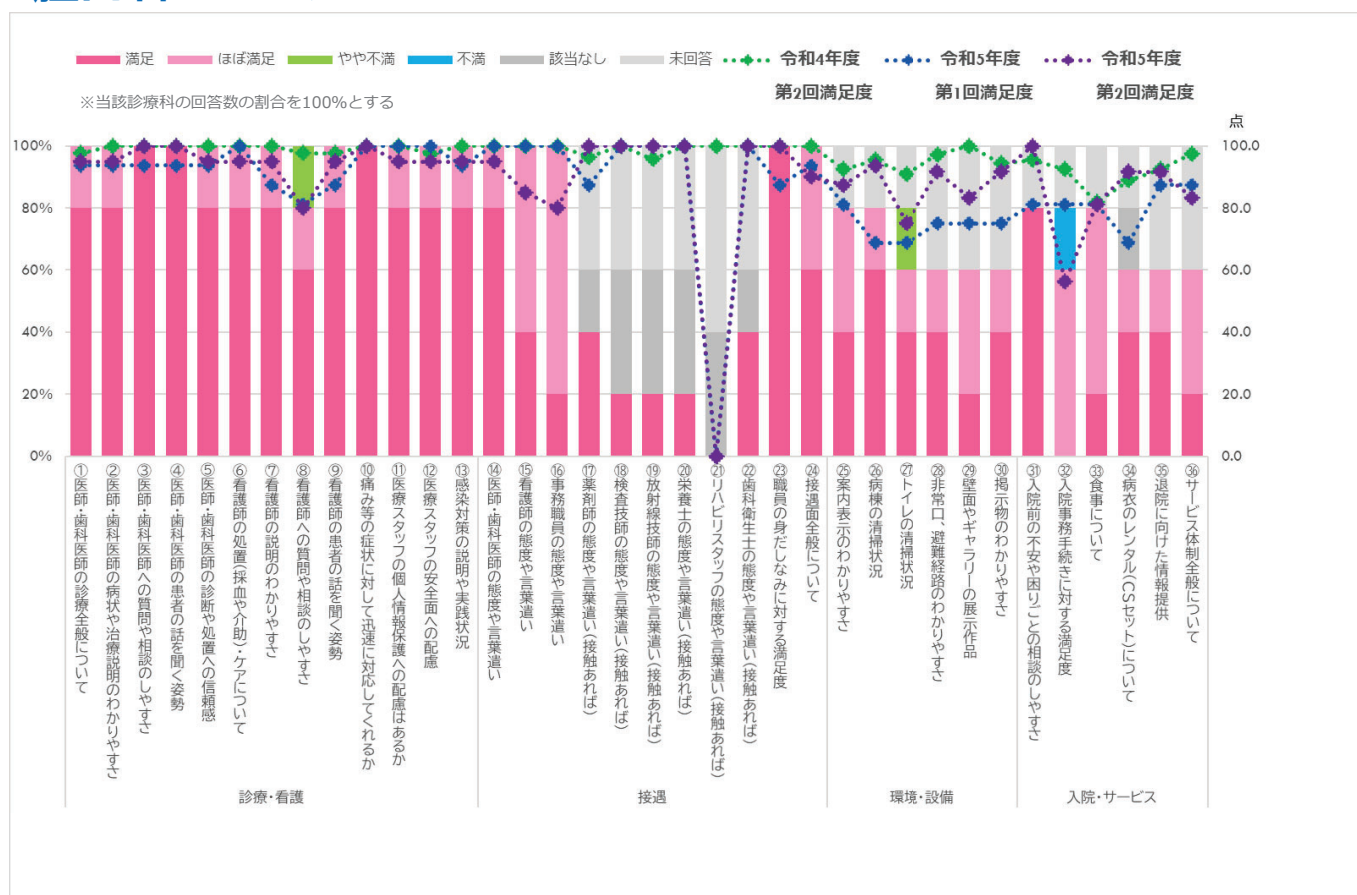
44

診療科別 産科婦人科(有効回答数70)



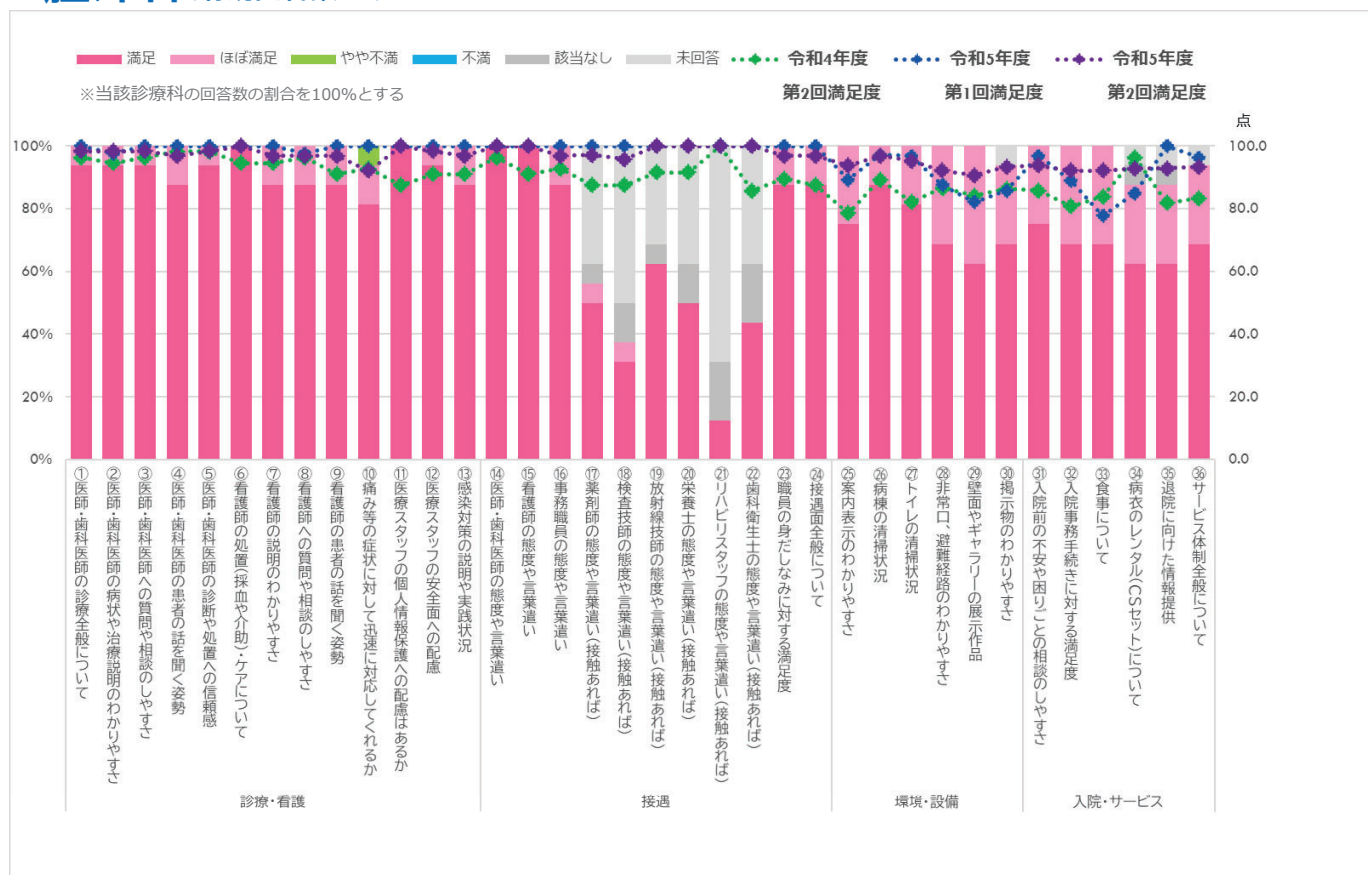
45

診療科別 口腔内科(有効回答数5)



46

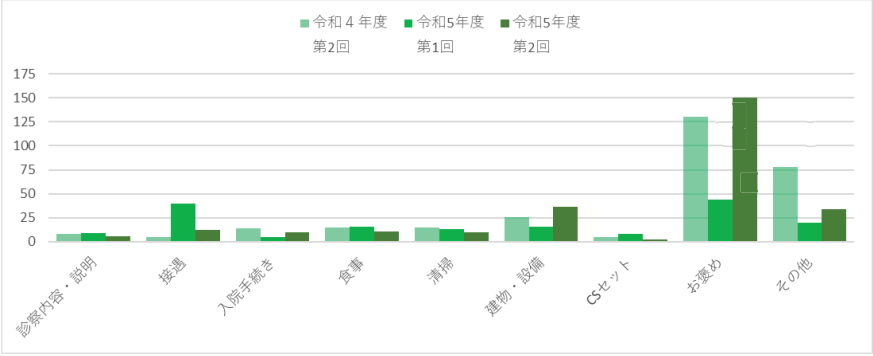
診療科別 口腔外科(有効回答数16)



47

【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2回	令和5年度 第1回	令和5年度 第2回
診察内容・説明	8	9	6
接遇	5	40	12
入院手続き	14	5	10
食事	15	16	11
清掃	15	13	10
建物・設備	26	16	36
CSセット	5	8	2
お褒め	130	44	150
その他	78	20	34
計	296	171	271



【診察内容・説明】

- 検査中の技師は5～6人で私語ばかりしていて、患者の私は何をされているのか分からず、とても不安と怖さを感じました。検査後も廊下でむかえを待っている間、部屋で私語が聞こえ、声かけなどなかった。ほったらかしです。
- 一日の予定の説明がない。（一日の行程内容を言ってくれない）
- 手術、検査説明について同意書で方法・リスク・手術の目的は分かりますが、検査や手術当日の具体的な流れが知りたいです。給食などの説明はありましたが、手術着を着る、バルーンを入れるなど先に知っておきたかったです。
- 尿道カテーテルが痛かった。違う病院で入院した時は何ともなかった。※抜いた後ではなく入れている最中です。
- 全身麻酔明けの時、周囲の医師が私語をしていて伝えたいことが言えなかった。
- 手術においてはリスクがあることは承知していますし、同意書も提出しましたが、やはり不安でした。術前説明の際、もっとポジティブな事も多く聞きたかった。

【接遇】

- 何気ない一言が産後不安定な心で傷つくことがあり、そういう意味で言ったわけではないのにという返答が返ってくる時が一度あり少しショックでした。
- 当たり前だと思うが手術後は手厚く看護を受けていたが、日がたつにつれ1人の時間が増え、ナースコールも、迷惑をかけると思って、よほどでない限り我慢したりした。患者はとにかく不安なので忙しくても顔を見に来てくれると安心します。
- 病棟の事務職員の態度や言葉遣いが悪すぎる。上から目線で話す。
- 病室に入る時に、声かけをする前にカーテンをあける職員さんがいた。「〇〇さんよろしいですか」と声掛けをしてもらって、こちらが返事してからカーテンを開けてほしい。それ以外は特に不満はありません。
- 看護師のケアに個人差を感じた。
- 病棟の看護師さんの中に言葉遣いの悪い人がいました。
- 事務職員の態度や言葉遣いについて、手術前検査時、お昼をとるために〇〇科の受付の方に西病棟への行き方を伺うと「え～と…」と。受付なのに場所も知らないなんて…残念でした。
- 看護婦さん同士のルールを統一したらいいいと思います。皆さん言う事が違うので、どうしたらいいいのかわかりません。

48

【自由記載・ご意見等】

【接遇】

- 「入院のことで困ったりわからないことがあればいつでも電話下さい」と言いながら不明点を聞くのに小児科に電話をすると、すごくいやそうに対応され、しかも回答してもらったのと入院してからでは違った。入院のしおりの見直しをするか、きちんと対応してもらいたい。入院する側の立場になってほしい。不安でいっぱいです。
例)職員:「全身麻酔で麻酔で手術予定の方。パンフレットにのっていますのでご確認ください。」→どこにものっていません。
パンフレットにバスタオル3～5枚と書いてあり、「1歳児ですがこれだけ必要ですか?」と尋ねたところ職員の方が「紙には何枚と書いていますか?」私「3～5枚です。」職員:「ではそれだけ持って来て下さい。」実際には1枚しか必要ありませんでした。タオルだけで大荷物でした。たくさん書いてすみません。他は大変優しく対応してくれました。有難かったです。
- 一般病棟よりSCUの看護師さんの対応があきらかに良く、説明もわかりやすかった。
- 入院する病棟によって、看護師さんの質が違いすぎる。柔軟剤の匂いがきつすぎる人がいたり、看護師が薬を落として拾い、それを飲まされることもあった。申し送りが出ていなくて何度も同じことを聞かれたり、同じく申し送りが出来ておらず何度もインスリンを投与しようとしたこともあった。
- 短期間の入院だったので、担当の看護師さんが良くわからなかった。名前は言ってくれるのだがすぐに覚えられず、名前がわかっていれば入院中の安心度が増すのではと勝手に思っています。
- ご高齢の方に対して、医師や看護師、スタッフの方の口調が少し強く感じることもありました。大部屋だと先に名前を呼んでいただけた方が有難いです。誰に向かって言ってくれているのかわからないので。
- 若い看護師さんは優しくてハキハキしててとてもよかった。年がいった人は物の言い方がきつuitと感じた。
- 一部の方で冷たい対応をする方がいて少し不安を感じました。

【入院手続き】

- 事務の方が毎度の入院で慣れ過ぎて、早口で質問する間もなく終わった。1人1人相手に合った話し方をして欲しいと感じました。
- 体調が悪いから入院するのに事務手続きに3時間待たされるってどうなんですか。
- 入院手続きの待ち時間をもう少し短くしてほしい。(体調悪いと疲れ果てました)

【入院手続き】

- 入院手続きの待ち時間が長いのが苦痛でした。
- 入院手続きをもう少し簡素化(マイナンバーカードの活用化とか)してほしい。
- 入院する時自動診察カードを通さなくてよいという連絡が必要だと思います。勘違いする。
- 入院手続き時の簡素化を希望します。今回の入院時には1.5時間要した。
- 待ち時間が長く子供がぐずる。
- 入院手続きの待ち時間が長すぎる。会計のように掲示板で案内して1Fフロアは自由に動けるようにしてほしい。
- 入院手続きに時間がかかった。
- 事前に入院の説明を聞いていたのに当日の手続きがとても長くて、入院前から疲れました。

【食事】

- 年齢に対して食事が多すぎる。毎日食事について尋ねられるが無理にでも完食するのが良いのか迷っている。
- 子供の付添入院で、付添の母親の食事が、希望する人だけでも出ると本当に助かるし、ありがたいのにな…と思いました。理由は、ご飯を食いに、下のコンビニに買いに行くとき、子供が病棟に残されて、一緒に行く!と泣いて泣いてなかなか行けなかったりするからです。以前は11階のレストランからお弁当が500円で出ていて助かったため、お昼だけでもあるとすごく助かるなと思いました。
- 食事に対して術前の説明では栄養士の方が状況に応じて細かく対応してくださると聞いていたのに入院中一度のヒアリングもなく、吐き気をもよおすような食事が多く出て、とても不誠実な対応をされたと感じています。
- 食事の配膳の時、青色の服を着用されている方の一部の方の態度が悪い。選択食の希望を出していたのに、配膳されなかった。
- 朝食を30分早めてほしい。
- 薬のせいなのか食事が進まず、毎回食事には悩んでおります。

【自由記載・ご意見等】

【食事】

- ・ 食事が同じような食材で飽きてしまいます。魚料理が多すぎだと思います。選択食でなくても洋食のメニューやパンなども出して欲しいです。
- ・ ごはん、おかずがもっとあたたかいと嬉しいです。
- ・ 落ち着いて食事ができないので、食事の下膳時間を30分延ばして、1時間にしてほしい。
- ・ 食事の際、ご飯が固かった。
- ・ 食事の味が薄い様に感じた。
- ・ 食事時に箸を出して欲しい。

【清掃】

- ・ 朝、部屋の掃除に来られた方が男性で驚きました。女性患者がほとんどを占める階なので、担当は女性でお願いしたいです。その後シャワーを浴びたのですが多分、男性スタッフが清掃のため部屋に入ってこられていました。
- ・ もっと掃除をきれいにしてほしい。
- ・ 病室のクーラーにカビやホコリがたまって不潔。
- ・ もう少しお風呂やトイレが綺麗だいいなと思いました。
- ・ トイレが常に汚れている。最近掃除してくれても、便器内の汚れが落ちていない。部屋の清掃担当の方が男性から女性に変わられたが、床の掃除も、真ん中を2、3回拭いただけで置いてある物をよけることもせず、隅やベッドの下も拭けていない。監督の方が部屋の入り口で立ってくださっているが、見ていないので何のためにいるのか分からない。
- ・ 病室やトイレの壁紙の剥がれや、洗面シンクの排水部分の汚れ、トイレの床面の汚れが気になりました。
- ・ トイレが汚れているのでブラシを置いて欲しい、あれば洗うことができる。自分が汚した時にブラシでこすりたい。
- ・ シャワー室の清掃が不十分。
- ・ シャワー室の床が汚い
- ・ トイレの床が汚れていて、自分でペーパーで掃除しなければならない時が何度あった。床の拭き掃除だけでも回数を増やしてほしいと思います。

【清掃】

- ・ トイレの洗面台にペーパータオルが置かれていない時があります。トイレットペーパーは常時予備を設置してくださっているので、ペーパータオルも予備があると良いかと思います。
- ・ トイレによってペーパータオルを置いていない為不便に感じる。
- ・ 部屋のお風呂や換気扇にたまったほこりが気になります。

【建物・施設】

- ・ 電気のスイッチが手元にあると嬉しい。起き上がらないとスイッチに手が届かないので。
- ・ 病室のテレビが正面から見づらいので改善してほしい。
- ・ 子供が寝ている時に、外来患者の呼び出しのアナウンスで起きてしまう。病室にも放送する必要がありますか。
- ・ 赤ちゃん用ベッドを用意してほしい（大人と一緒にだと狭すぎて寝られない。）
- ・ 自動販売機が欲しいです。体がしんどいときに下まで行かなくても買えるので。
- ・ 自動販売機（水など必要な物）あれば助かります。
- ・ 洗濯機などの横にでも両替機を置いて欲しいです。テレビカードの横でも。
- ・ 入院に必要な物品が院内のどこで購入できるか書かれた一覧表のようなものがあれば助かります。
- ・ 今回入院した病棟については満足。ただ、今回個室だったので問題なかったが、昨年入院した際は共同シャワー室を使ったがそちらは狭いし黒カビ、老朽化が気になった。リフォーム等できないか。
- ・ 全てのシャワー室に使い捨ての足ふきマットを置いてほしい。置いてある病棟と置いていない病棟があるので。
- ・ シャワー室の脱衣所の設備を充実してほしい。素足で上げられるような脱衣所にしてください。
- ・ 病棟の駐車場になかなか停められない。もう少し広くしてほしい。

50

【自由記載・ご意見等】

【建物・施設】

- ・ シャワー室をもう少し広くしてほしいです。
- ・ シャワー室をもう少し明るく綺麗にしてほしいです。
- ・ できればシャンプーやボディソープも置いて欲しい。
- ・ この2か月で3つの科に入院しました。入院病棟によって、物品の置き場など、又掲示、説明もそれぞれ違いを感じました。シャワー室にドライヤーが置いてあり、使い捨ての足マットがある病棟はとても快適で、ありがたかったです。
- ・ 3階の個室のエアコンや天井、シャワー室（みんなが使えるシャワー室）のカビが多くて不潔でした。長期の入院なのでこくカビのことが気になって嫌でした。もう少し清潔さについて配慮してほしいです。
- ・ 病棟内のトイレが狭い。
- ・ トイレ・水道の整備不良が多い。
- ・ バス、トイレ内（個室）の換気扇はあるのでしょうか。トイレに蓋があればもっと衛生的かと思います。窓を開けて換気していると婦長さんが開けないで下さいと言っていたのですが、網戸で換気するのに何が問題あるのでしょうか。
- ・ 男子トイレの小便器が見えなのが少し気になりました。自動尿測定装置の場所が狭く点滴スタンド（イルリガードル台）を付けたままだとかなりわかりにくかったです。
- ・ 病棟によってはトイレの数が少なく、女性の多い病棟だと全て埋まっていることがあり改善を望みたい。（病棟以外のトイレの使用を認めてほしい）
- ・ 洗濯機がカビだらけでした。CSセットのショートセットだけ借りて洗濯するつもりだったので、カビだらけの洗濯機で洗わないといけなのがとても嫌だった。
- ・ 個室の洗面所の水道の件ですがお湯が出なく、水だけなのは、滅菌水だったからなのですね。洗顔時、別に温水があればもっと良かったと思いました。
- ・ エレベーターを降りたあたりにフロアの案内表示があれば良いと思いました。病棟への防犯のためかもしれませんが、人気のない廊下を、どの方向に何があるか考えながらの移動は、目的の所へ出るまで迷路のようで不安でした。

【建物・施設】

- ・ 院内が迷路のようで年のいった者は相当疲れます。
- ・ 西棟と東棟の違いが判りにくく迷った。色分けでもしてくれると良いと思います。病室から歯医者やレントゲン室に行くのに大変だった。
- ・ 東病棟と西病棟の違いが分かりにくいです。
- ・ 布団の質が良くない（重かったり、綿がかたよっていたりなど）もう少し軽い布団だといい。
- ・ 清潔な病院で毎日すごせてうれしいですが、部屋のガラス窓をくもりガラスから普通のガラス窓にしてほしい
- ・ リハビリの時間が他の人と重なると、ステップ台が使用中だったりするのでもう一台置いて欲しい。
- ・ 駐車場の階段がベビーカーや荷物を持ちつつ、こどもを抱っこしてなので危険すぎる。
- ・ 12月に病棟南入口の展示品を見ましたが、説明の字が小さすぎて読めませんでした。

【CSセット】

- ・ CSセットの返却箱を作っていただし、わずらわさをなくしてほしい。
- ・ CSセットの2日目の着替えを前日の夜に渡してもらいたいです。

【お褒め】

- ・ 入院の時から少しでも楽になる様にといろいろ考えてもらって嬉しかったです。
- ・ 大変お世話になり、感謝しています。有難うございます。
- ・ 全ての人がそれぞれ親切でやさしくて安心して快適に過ごすことが出来ました。ありがとうございました。

51

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- 感謝とお礼の気持ちを書かせて頂きます。医師の先生も看護師さんもとても技術的に優秀で安心して治療に専念する事が出来ました。その上私のくだらない問いに真摯に向き合っていたいただき不安が少し和らぎました。まだ治療中ではありますが今は只々感謝の気持ちでいっぱいです。
- 入院初日から看護師の方々の手厚いケアと明るい心配りのおかげで、安心して手術に臨むことが出来ました。術後の生活も何の心配もなく、ゆっくり回復に努めることができました。担当医の先生も、毎日様子を見に来てくれて有難かったです。本当にお世話になりました。有難うございました。
- 〇〇さんに骨盤体操を丁寧に教えていただき嬉しかったです。
- 産科はとても満足です。床もきれいにしてくれてとても気持ち良いです。
- みなさん優しく話しやすかったです。お水やお茶、電子レンジなどのサービスも助かりました。
- 大変満足しています
- 親切で良かったです。
- 問題なく過ごすことが出来ました。有難うございました。
- 全般に親切で対応が良かったと思います
- 助産師さん、先生、皆優しいです。
- 〇〇先生には本当にありがとうございました。安心して過ごせました。今後もよろしくお願い致します。
- パーフェクトです。
- 皆様、ご親切にありがとうございました。
- 主治医の先生、スタッフの皆様ありがとうございました。大変お世話になりました。

【お褒め】

- 医師・看護師さん・リハビリの先生、皆さん素晴らしい方たちばかりで親切にしてください感謝しました。不安でいっぱいでしたが、どの方もよく話を聞いてくださり笑顔でこたえてくださいました。不安な気持ちや、さみしい気持ちが減りました。主治医の先生が土日祝日も休みなく、毎日、朝早くから見に来てくださり、声をかけてくださいました。不安な気持ちが減りました。元気が出ました。食事をとることや、リハビリなど、がんばろうという気持ちが湧いてきました。本当にありがとうございました。
- 医師、看護師の方皆様とても親切で優しく、手術前の説明も理解しやすく、あまり不安なく手術にのぞめました。術後も看護師のテキパキした行動、温かい声掛けに感謝しました。さすが大学病院だなと思いました。お世話になった先生、看護師の皆様ありがとうございました。
- 徳島大学病院の先生方は、みんな冷静で判断できる熱い思いを秘めた、先生方であると理解できました。ナースステーションはやさしく、わからない事も対応してくれました。迷惑をかけてすみません。
- 医師、看護師さん、他皆さんとても親切で優しく接して下さい、本当にありがとうございました。おかげ様で、元気になりました。大変お世話になりました。心より感謝致します
- 施術、その他全てにおいて親切、丁寧で快適でした。次回もし何か不調なことが発生したら是非ともお世話になりたいと存じます。心より感謝御礼申し上げます。
- 病院食はマズイものだと思っていましたが、栄養バランスも良く、味つけも美味しかったです。
- お世話になります。職員の皆様が優しく接してくれ安心しておまかせができます。食事ものいろいろ考えて下さっていることが良く分かります。
- 短い入院にもかかわらず、食事がとれない時に栄養士さんが、聞き取りをしている工夫して下さい有難かったです。
- 食事メニュー豊かで良かったです。
- 食事、おいしかったです。
- ご飯がおいしかったです。
- ご飯がおいしいので毎日楽しみです。
- 毎日心のこもったお食事に心がなごみます。

52

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- スタッフの方々の丁寧で、患者の想いに寄りそった温かな声かけ、サポートアドバイスにより、とても快適に心地よく過ごせることができました。感謝でいっぱいです。ありがとうございました！病院に対するイメージがよい意味で覆されました。食事、健康面に気をつけていて美味しかったです。無添加の食品だと、最高に嬉しいです…！！
- 不安なことや分からないことへいつも丁寧に対応していただきありがとうございます。私たち、赤ちゃんのことを大切にいただけて、感謝の気持ちでいっぱいです。
- 入院生活が初めてで、すごく不安だらけでしたが皆さんが優しく接してくださって、本当にストレスなく毎日過ごさせてくださいました。ありがとうございました。
- 先生も、助産師さんも皆さま本当にやさしくて終始安心してお産できました。徳大で出産できて良かったと、心から思っております。本当に、ありがとうございました。
- スタッフの気づかいや配慮はとても優しく寄り添ってくれたのでとてもうれしく入院期間中、安心してすごせました。ありがとうございました。
- 丁寧な対応ありがとうございました。お産は大変ですが、安心できました。一生の思い出となりました。
- 先生が低姿勢で本当に良くしてくれます。看護師さんも一生懸命患者の話を聞いてくれて、全般的に感謝しています。
- 初めての入院でした。スタッフの方全員優しく、こちらで入院して良かったと思いました。夜中でも嫌な顔せず対応してくれました。ありがとうございました。
- スタッフの皆さん親切に対応して下さいありがとうございます。初めての入院＆予想外の入院でしたが、安心快適に入院生活を送らせてもらっています。
- 皆さん熱心にお仕事されていて有難く思います。
- おもてなしが過ぎて、スタッフの皆さんを心配しています。
- 初めてのしかも見知らぬ土地での入院。とても不安でしたが皆様の素晴らしい対応に安心できています。

【お褒め】

- 先生方、看護師さん、その他スタッフの皆様に変な良くなりいただき感謝の気持ちでいっぱいです。有り難うございます。
- 担当の先生お2人には、とてもよくしていただき、看護師の方たちも優しく感謝しています。手術前は不安でいっぱいでしたが、無事に退院出来て歩けるようになり、良かったです。リハビリを頑張ります。お世話になりました。
- 産科はとても満足です。床もきれいにしてくれてとても気持ち良いです。
- みなさん優しく話しやすかったです。お水やお茶、電子レンジなどのサービスも助かりました。
- 大変満足しています
- 親切で良かったです。
- 問題なく過ごすことが出来ました。有難うございました。
- 全般に親切で対応が良かったと思います
- 助産師さん、先生、皆優しいです。
- 〇〇先生には本当にありがとうございました。安心して過ごせました。今後もよろしくお願い致します。
- 今回初めての入院でもとても不安でしたが、とても親切にしてください本当にありがとうございました。
- 掃除をして下さっている方も丁寧に、心配りのある対応をされていて、感謝しております。
- トイレの清掃がとてもよかったです。
- 大変お世話になりました。
- 掃除の方、毎日、きれいにしてくださいありがとうございました。
- ありがとうございました。

53

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・ 前回の入院から何年もたっているのに覚えてくれていて、話をきいてくれるのが嬉しかった。
- ・ 看護師さんは皆が優しいし、話やすいので良かった。親身になって話ができる。
- ・ 気管支鏡検査を受けたとき際、Ns、Drの丁寧な説明で安心していました。
- ・ ○○先生には信頼がおける治療を受けれてよかったです。○○先生は優しく明るく熱心に様子見に来てくださいました。
- ・ 全ておまかせ、よろしくお願いします。
- ・ 大変楽しい部屋でした。
- ・ 全ての人がそれぞれ親切でやさしくて20日あまり幸せな気分で過ごすことが出来ました。ありがとうございました！！（術後もそんなに痛くなかったのて）
- ・ 短期の入院でしたがDr.、スタッフの皆様大変良くして頂きました。病室でも快適に過ごさせて頂きました。
- ・ 先生方、看護師さん皆さんのプロ意識と困ったときの対応全てに感謝しております。大変お世話になりました。
- ・ アリガトいろいろお世話になりました感謝です。
- ・ 以前と比べるととても過ごしやすい入院生活を送れました。看護師さんとのやりとりもスムーズにでき、質問などもとてもしやすく改善され、他の人とのやりとりを聞いていても気持ちのよい会話でした。皆さんニコニコと笑顔をたやさず元気いっぱい働いている姿は患者の私に元氣と頑張る力をくれています。いつもでも素晴らしいチームであってほしいと思います。
- ・ 先生も看護師さんとても親切にしてくれ、患者さんにはもちろん付添の者にも気遣いをして下さって、体力的にも精神的にも疲れている時とてもありがたかったです。（特に、NICUでは、母がボロボロの時だったので、優しさに救われました）不安などないよう尋ねてくれるのも、ありがたかったです。
- ・ 給食を作ってくださった方、美味しかったです。ありがとうございました。

【お褒め】

- ・ 過ごしやすかったです。お世話になりました。
- ・ 色々有難うございました
- ・ 腎臓内科の先生、内分泌内科の先生、親身になっていただいて有難うございました。感謝しております。看護師の方、その他スタッフの皆様大変お世話になりました。有難うございます。
- ・ 主治医の先生ありがとうございました。スタッフの皆様、大変お世話になりました。
- ・ 最高のスタッフに支えられ、まだ文字を書くのが不安ですが、無事に退院の日を迎えました。本当にお世話になりました。
- ・ 医師や看護師の方やその他スタッフの方の心づかいはずごく嬉しかったです。ありがとうございました。
- ・ 看護師さんが明るくテキパキと処置してくれるので良かったです。
- ・ かかりつけからの紹介で初めて入院しましたが、治療看護等に感謝してます。ありがとうございました。
- ・ いい先生に出会うことができました。
- ・ とても親切にしてくださりありがとうございます。
- ・ 20年間通院しています。事務員さんから、Nsさん、皆様にいつも優しくしてもらっています。ありがとうございます。
- ・ 全てよかったです。大事にしてくださいありがとうございます。皆さん頑張ってください。
- ・ お世話になりました。
- ・ お世話になりました。
- ・ 問題なく快適に過ごせた。
- ・ この度は初回だったのですがとても良いと思います。
- ・ 病室内も清潔で快適な入院生活でした。

54

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・ ハード面、ソフト面全てにおいて、不満は全くありません。おかげで、ストレスなく快適に過ごす事が出来ました。
- ・ 自分が不安に思う事等、何をお聞きしても分かる説明をして下さり、本当に安心しました。本当に安心して入院生活を過ごすことが出来ました。ありがとうございました。
- ・ お世話になりました。
- ・ 無理なことをたくさん言いましたが、快く聞いて下さり、本当にありがとうございました。感謝しています。
- ・ 皆様大変お世話になり、ありがとうございました。
- ・ お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ 医師をはじめ看護師、その他の方々全員の優しさ、生かしていただき感謝しかありません。皆様にいただいた恩は忘れず、自分を大切に誰かにかえせたいと思います。本当にありがとうございました。
- ・ 長い間お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ 先生方本当にありがとうございました。もし又、入院することがあれば徳大がいいのでその時はお願いします。あと、看護実習の看護師さん、頑張ってください。
- ・ 主治医の先生に治療、手術内容についてわかりやすく説明して頂き、安心して手術をしていただきました。
- ・ 先生方、看護師の方とも話がしやすく、対応もすぐにしていただき満足です。1週間でしたがありがとうございました。
- ・ 感謝しております。
- ・ 良くして頂いています。
- ・ いつも優しい言葉がけに感謝しています。
- ・ 先生は平日だけでなく、祝日もひんぱんに体調確認に来てくれてとてもありがたいです。

【お褒め】

- ・ 診療について、○○先生にお世話になっていて、毎日熱心に診て頂いて治療して頂いてます。土・日も休まず必ず毎日患者さんの所へ来て様子を見に来てくれています。本当に感謝しています。お陰様で手術ができるようになって命を助けてもらいました。手術も○○先生に丁寧にわかりやすい説明を受けて長時間の手術でしたが、無事終わることができました。本当にありがとうございました。素晴らしい先生に出会えて良かったです。一生忘れません。特に○○先生は毎日休むことなく働いていますが、もう少し休める環境を作って欲しいと思いました。もう少し小児科医が増えたら先生の負担も減るのかなと思いました。先生に休みをゆっくり満喫してほしいと勝手に思っています。先生いつもありがとうございます。
- ・ スタッフの方の気さくな阿波弁に親近感が出ます。
- ・ 絵本やDVDの貸し出し、プレイルームのおもちゃなど、子どもができるだけ退屈しないように配慮されていてとてもありがたかったです。
- ・ お世話になりました。
- ・ 先生、看護師の皆様、病棟スタッフの方々も大変良くしていただきました。ありがとうございました。
- ・ 先生も、周りの人もとても親切でした。
- ・ 検査入院中、少しの体調不良があったのだが担当の看護師さんきちんと引継ぎされていて、朝夕のチェックの時に「大丈夫ですか。」と聞いてくれた。安心出来ました。
- ・ 皆様に感謝です。
- ・ お世話になりました。
- ・ 初めての入院で不安でしたが、先生方、看護師さんみんないい人ばかりで快適に入院生活を過ごせました。お世話になりました。
- ・ 事務の方も個室希望を伝えたらすぐに対応してくださって本当にありがたいです。皆様本当に有難うございます。

55

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・ いつも夜遅くまでお疲れ様です。有難うございます。
- ・ どなたにも親切にしていたでいて、有難かったです。
- ・ 大変良くお世話頂きました。この病院全体のレベルの高さを感じています。看護も介護も壁が無くなったのですね。医療職であっても福祉の心は充分です。満足しております。ありがとうございました。
- ・ 皆様に感謝いたします
- ・ 皆さんの医療に対する責任感を感じました。
- ・ ありがたいです。
- ・ 有難うございました。これからも頑張ってください。
- ・ 気持ちよく入院生活をおくることができました。ありがとうございました。
- ・ 医師、看護師の方々の手術前後の細やかな対応に感謝いたします。お陰様で、不安がある入院生活の中でとても前向きに治療に取り組むことができました。
- ・ お世話になり有難うございました。患者の病状や人数にもよるのかと思いましたが、看護師さんの人数が足りないようで、とても忙しくされていて、ケアを受けている最中でも電話が鳴り、他に看護師さんを必要としている患者さんがいるのだと思うと頼み事もできないことがありました。もう少し看護師さんの人数に余裕があれば看護師さんも患者も安心して過ごせるのにと思うことが多々ありました。
- ・ 先生、看護師さん、スタッフの皆様には大変お世話になり、感謝がありません。不満は一切なく、病気で入院しているのに、いつまでもここにいたいと思うくらいでした。
- ・ 皆さん良くしてくださいませ。頑張ってくださいね！
- ・ 皆さん親切で、優しく接して頂き安心してあります。若い方が多いのに感心させられています。ご苦労様です。
- ・ 先生、看護師さんとともにやさしく、メンタルが弱っている時も声をかけて下さり、頑張る病気で戦う気持ちにさせてくれました。心から感謝しています。
- ・ 10年前に他院に入院したのですが、その病院と比べてサービスが格段に良いので驚きました。手術中の先生の声掛けや気配りで、緊張していた気分がとても落ち着きました。有難うございました。

【お褒め】

- ・ 脳神経内科の先生方は皆さん患者に寄り添って、患者の声を聞いてくださる素晴らしい先生方です。病棟のナースの皆さんも明るく、真摯に対応してくださっていて、本当に感謝しております。ほかの大学病院にも見習って欲しいと思っています。
- ・ 入院は不安でしたが看護師さんが優しくかったので、とてもよかったです。お仕事頑張ってください。
- ・ ほぼ満足しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ どの職種においても接遇が満足でした。入院していても心地よかったです。
- ・ お世話になっています。初めての入院で不安だらけの中、良くしていただき感謝しています。病棟スタッフの皆さんの雰囲気もとても良く、安心して毎日を過ごしています。ありがとうございます。
- ・ お世話になりました
- ・ 先生や看護師さんが笑顔で接してくれたことがとても嬉しかったです。自分も看護師をしています。今回がん患者となり、患者サイドの気持ちがよく分かりました。寄り添ってくれているなあと、とても感じましたし、笑顔で接してくれることが患者さんにとって安心で、とても励みになると再度勉強させてもらいました。お世話になりました。
- ・ 体調が悪いときに大変優しくして頂いて、安心出来ました有難うございました。大変お世話になりました。
- ・ 他院で入院した家族の付き添いをしたことがあるが、断然徳大の方が職員、スタッフに対する教育が行き届いていると感じた。
- ・ 病気になってから不安で、どうなってしまうのかと思う日々でしたが、先生や看護師さんが優しく接してくれてすごく安心して治療も頑張れています。一日でも早く元気な姿に戻れるように頑張ります。いつも有難うの気持ちでいっぱいです。
- ・ とにかくどのスタッフさんも親切でやさしい言葉にいつもホッといやされていました。安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございます。出産のときは病棟が違うと聞き、ちよびつと淋しいです。元気な双子ちゃんを産みます！

56

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・ 皆様大変なお仕事だと思います。いつも優しく接して頂いて、感謝しかありません。今回は特に脱毛がひどく枕にタオルを掛けていたのですが、何も言わずにそっと取り外して交換して頂いた時は本当に嬉しく、涙が出そうになりました。
- ・ ○○先生はいつも穏やかで優しく、お顔を見ただけで安心します。○○先生はとっても明るく、元気がもらえます。放射線科の○○先生はお話をとてもよく聞いてくださって、本当にありがたい存在です。先生方、看護師さん、その他の方々に恵まれて、支えていただいて4回目の治療も無事終えることが出来ました。これからも私自身、できる限り頑張りますので宜しくお願いいたします。
- ・ 先生、看護師さん皆様にたくさん助けていただきました。
- ・ 今は無事退院を迎えられるので私の入院、手術等関わっていただいた全ての皆様に感謝します。
- ・ 主治医の先生にお世話になりました。こちらの質問にも穏やかな態度で接して頂き、不安を解消する事ができました。感謝しかありません。本当に有難うございました。看護師の皆様、食事の配膳をしてくださる方、事務の方、清掃してくださる方、皆様対応が素晴らしく、こちらに入院させていただいてよかったと思います。皆様本当に有難うございました。
- ・ すべてにおいて大満足の対応でした。今まで色々な病院に入院してきましたが、ダントツで良かったです。
- ・ 面会に来れない日も安心して子供を預けられます。
- ・ 安心して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。
- ・ 他院からの転院でとても不安な状態でしたが、NICUの面会も24時間できる点や、先生の明るさと看護師さんの声掛けのあたたかさのおかげで不安な点が減りとても助かりました。本当に感謝しています。
- ・ 腹腔鏡手術を受けたのですが、術後に目覚めてから退院するまで、ほぼ痛みなく過ごせました。皆様大変お世話になりました。
- ・ 先生方、看護師の皆さん有難うございました。皆さん本当に優しく、居心地の良い入院生活でした。痛みに対しての配慮や食事面でも、すごく助かりました。お世話になりました。
- ・ 先生、看護師さん、薬剤師の皆さん、とても分かりやすく、優しく対応してくださり安心して入院生活を送ることが出来ました。

【お褒め】

- ・ 一週間の入院でしたが看護師さん、先生方とても親切で診療の説明も理解出来ました。ありがとうございました。
- ・ 誠心誠意診てくださり深く感謝いたしております。これからも頑張ってください。
- ・ 以前なかったWi-Fiの環境も整っていますので特に苦情はありません。

【その他】

- ・ 高齢になると集中して聞いても「はい解りました」と言った瞬間に忘れてしまいます。腹が立っても、あきれても、くり返し声かけをしてほしいと思います。
- ・ 面会人数制限の緩和と、面会時間を19時頃まで延長して欲しい。新生児をガラス越しでもいいので、家族に見せてあげたい。
- ・ 土日、外泊させて欲しい。テレビBSが映って欲しい
- ・ 手術後等に寝られない時、薬は何時を過ぎたら出せないという情報を事前に知りたかったです。大部屋にいとせきやいびきとかでタイミングをはずすと寝られない時があるので。
- ・ 西病棟前の駐車場に止めれない日が多々あった。相乗りしている人や(2台で1台だけ止めてもう1台でどこかへ行っている。)、待機車両が目立ったので、警備員1人は付けるべきだと思う。
- ・ 入院中、患者本人は駐車しておけないことになっていますが、送迎してくれる家族がいない方もいるので、入院患者専用の駐車場を設けたいかがでしょうか。ご検討をお願いします。
- ・ 病棟の駐車場になかなか停められない。もう少し広くしてほしい。
- ・ 食事に対しての説明がなかったり、浴衣のレンタルで、毎日着替えが持ってきてもらえると思っていたのに、その説明もなかった。
- ・ 手術後数日たった時、個室から大部屋に移りたかったが空きがなくてとても残念でした。高い個室代を支払うことに疑問がありました。
- ・ 特に意見や不満はありません。何が足りなくて「ほぼ満足」を選んだのかと聞かれても回答できませんが、何かさらなる「カイゼン」を期待して、といったところです。

57

【自由記載・ご意見等】

【その他】

- 入院する前日に熱を出し行けなくなって翌日連絡したのですがあちこち回されて結局どこへも出来ませんでした。地元のいきつけの病院へ言って説明したところ、その病院からだとすぐ連絡できました。このような時どこに連絡すればいいですか？
- 他院へPET-CTを撮りに行く際、患者支援センターの方で予約をとってくれますが他患者が沢山いる所で病名がわかる様な質問とか個人のTEL番号の質問等は別室で対応して頂きたいです。
- 看護師さんの名前がわかるかと相談しやすいし、看護師さんも嬉しいのではないかと思います。とくに小児科は読み仮名があると嬉しいです。
- 付添の人の食事を用意してほしい(希望制で)
- 看護師の携帯端末が「ブーブー」と鳴っているのを聞くと急がないといけな様に焦ってしまうのでかわいらしい音とか無音とかになると良いなと思います。
- 土日もプレイルームを開放してほしい
- 付添の交代ができないのが大変。
- 抜歯の痛みに対する配慮をもう少し気を使ってもらえたらと思います
- 警備員の方が、エレベータに並んでいる人がいるのに割り込んで、先に待っている人を差し置いて乗り込んでいます。指導をお願いします。
- 看護師さん達が大変忙しそうですね。病院の黒字化も必要ですが、皆さんが疲れて退職されたりしたら大変です。本日ニュースで徳島の人口が2050年に、今より3割以上減ると言っていましたので。
- 手術の開始時間ですが、予定通りにいかないことは十分承知していますが、付き添っている者の立場になって、もう少し配慮して頂けませんか。長い時間待たされている者の身になって考えていただきたい。
- どこの病院もそうですが、もう少し医師とナースの連携が取れればと思います。
- 気になった事が一つ。主治医の説明(個人の結果)が、四人部屋の他の3人に聞こえてしまう事です。
- 入院病棟の特別室は、9350円払わないとトイレ付個室に入れません、特別室SC位の料金(6050円)でトイレ付きの個室があればいい事ないです。

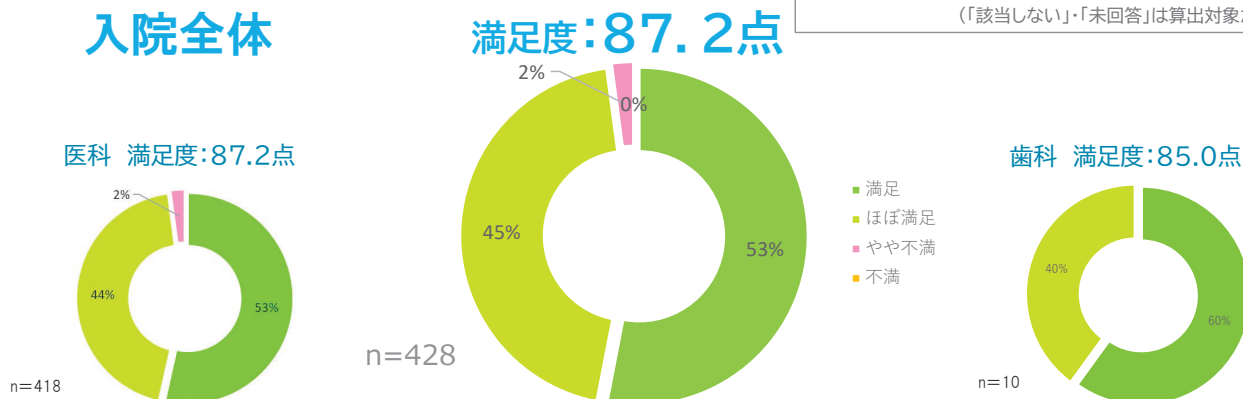
【その他】

- 手術中、家族が待てる部屋がない。
- 術前に色々な科に行き、少し怖く感じられる方もいらっしゃいました。絶対に大丈夫と言ってはいけないでしょうし、仕方ないと思いますが不安でした。
- 感染対策の為仕方ないのかもしれませんが、遠くから来る家族の面会時間が30分と言うのは少なすぎだと思います。
- 消灯後、通話する際はテレビのあるエリアに移動するように説明してほしい。通路で通話している人が複数人いて中途半端に話が響いてあまりいい気分ではなかった。(時間帯は23時すぎ)
- 大声で電話をしている人には注意してほしい。
- 患者同士のモラルがなっていない。談話禁止の張り紙がしてある廊下で大声で立ち話をしている、男子用立位トイレでこぼし尿が目立つ、など。入院患者にもう少し周知徹底してください。
- まあまあと思う。担当の看護師が変わりすぎる。
- せっかくトイレをきれいに掃除して下さっているのに、すぐに汚す患者さんがいていつも嫌な思いをしました。
- カーテンはしっかり閉めてほしい。
- 重複した検査等が多い気がします。
- 先生方は何年かごとに入れ替わりがあり、人により流れ作業だったり、くじ引きのように感じます。先生方にも統一した指導をしてほしいです。
- 先生が多忙過ぎて、ゆっくりと話をする時間がない。今問題になっている「医師の長時間労働」かと思います。良くしていただいているので、先生のお健康面やご家族への配慮を行ってほしいです。

58

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)



【自由記載・ご意見等】

- 未来ある若者を育てる姿をよく見させてもらいました。これからも続けてほしいです。
- 自分でよければしっかり見て役立ててほしいです。
- 応援します。協力します。
- 研修医が参加することはとても良い経験になる。いいと思います。
- 大いにお役に立ちたいと考えております。
- 大学においては必然だと思います。
- 研修は必要な事なので、先生のもとで頑張ってもらいたいと思う。
- 入院中、研修医の先生が付いてくれました。色々な話を聞いてくださり心強かったです。お世話になりました。
- 問題なく過ごすことが出来ました。有難うございました。
- 研修医の皆さんもとても熱心に向き合ってくれて、一生懸命勉強されているのか、私たちの質問にも的確に答えてくれます。いろいろと大変でしょうが無事に研修を終えられて患者さんに信頼されるお医者様になってください。
- 現場での経験を積める良い学びの機会だと思います。未来のお医者さん、頑張ってください。
- 研修医の参加は基本的にOKです。
- これからも臨床研修頑張ってください。
- 協力致します。
- 頑張ってください。先生方のサポートもされててすごいなあと思いました。
- 多くの方が立派な医師になれますように頑張ってください。

59

【自由記載・ご意見等】

- 必要な研修だと認識しております。研修医単体での診断になる訳では無いと思うのでOKだと思います。
- 皆さん真面目に研修されて気持ちがいいです。
- 臨床研修の場面に遭遇したことはありませんが協力できればなと思っています。
- 将来に向けて有望な医師の宝の卵さんたち、大いに羽ばたいて、大切な一つしかない命を守ってあげてください。大変でしょうが頑張ってくださいね。応援しております。
- 今後の医療に役立つのなら、患者の無理ない程度でこれからも協力させて頂きます。寝てい場合があるので、ノック音を少し小さめにさせて頂けると助かります。
- 大学病院なので必要と思うので診療するのはかまわない。
- きちんと指導してくれる医師がついているなら問題ないと思う。
- 臨床研修については、研修医の皆さんの今後に生かせると考えているので、賛成です。
- 研修医だけでなく先輩医も初めは一緒に処置に来てほしい。2度目の処置からは研修だけでもいい。難しいこと、自分だけでは無理と思うことは先輩医、上級医に相談してから処置をしてほしい。
- 自分の病状が研修医の方の勉強に役立つとしたら良いことだと思うので、ぜひ研修を続けてください。
- 医学界の将来に貢献してください
- 大切なことだと思います。研修医の皆さんが体を壊さないように、指導される先生方はよくみてあげてください。30年後の徳大の為に...
- 良い取り組みだと思います
- 将来に向け頑張っておられる研修医の皆さんのために、自分にできることは何でも協力したいと思います。
- きちんと臨床で研修を積んで、その後のスキルアップに役立てていただきたい。
- 皆さん幅広く勉強して頑張してほしいと応援しています。
- 大学病院であるため、今後の研究に役立てて頂くのは当然だと感じます。最先端の技術や治療が貴学から発信されることが徳島県民の誇りです。
- 臨床研修に少しでも役立てば幸いです。研修医の方は各分野で日本の医療のために頑張ってください。
- 医学の進歩の為にぜひ必要だと思います。案内する人、研修を受ける人、ともに真剣さに満ちていて良かったです。
- 必要な研修ですので思う事はありません。
- ベテランの先生が指導してくれるのであれば将来の人材育成のために積極的に実施すべきだと思います。患者として実際に研修の場面に立ち会うことがありましたが、特に不満は感じませんでした。
- 私は特に気になりません。
- 産科婦人科の内診をする時は了解を得て欲しい。
- 臨床研修はとても大切だと思うが研修医だけの診療は不安になる。
- 患者が研修生の相手をしている時間が長すぎる。
- 若い先生が研修しながら育っていることは十分理解できますが、自分の事で精一杯の患者さんもうらっしゃるので協力できるかどうかを患者さんに確認していただきたい。
- これからの医療現場で活躍してもらいたいし、お世話になるだろうし、立派な医師になっていただきたいです。ただ、本音としてはベテランの先生(看護師さん)に治療や注射等希望しています。やっぱり不安になります。