

令和6年度 第2回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和6年12月23日
患者支援センター作成

 徳島大学病院
Takushima University Hospital

【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6年11月11日(月)～11月15日(金)

実施方法:外来受付ブロックにて二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。スマートフォンと紙、両方の回答を合算して集計する。

配付数:855枚(医科665枚／歯科190枚)

※令和6年度第2回:医科790枚/歯科220枚
令和6年度第1回:医科755枚/歯科210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:718枚(医科570枚うちスマートフォン回答25件／ 歯科148枚うちスマートフォン回答2件)

回収率:83.9% (医科85.7% / 歯科77.8%)

【本院の状況】

新型コロナウイルス感染症対策として、引き続き院内でのマスク着用、手指消毒を行い、感染予防の徹底を呼び掛けている。また、令和6年8月に出された「南海トラフ地震臨時情報【巨大地震注意】」に対し、直ちに院内に「災害対策本部」を設置した。災害時の速やかな対応について準備を行い、命を守る体制を整えている。

【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 スマホでご回答いただけます。右の二次元バーコードを読み込んでください。
※スマホでご回答いただいた場合は紙への記入は不要です。ご返却ください。
3 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 (3) 回答しない

(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

※該当する診療科1つだけを選び、○で囲んでください。

診療科 (11) 消化器科 (12) 呼吸器科 (13) 循環器科 (14) 泌尿器科 (15) 皮膚科 (16) 小児科 (17) 産婦人科 (18) 整形外科 (19) 眼科 (20) 耳鼻咽喉科 (21) 口腔顎顔面外科 (22) 放射線科 (23) 総合診療科 (24) 救急科 (25) 緩和ケア科 (26) 精神科 (27) 神経科 (28) 泌尿器科 (29) 皮膚科 (30) 小児科 (31) 産婦人科 (32) 整形外科 (33) 眼科 (34) 耳鼻咽喉科 (35) 口腔顎顔面外科 (36) 放射線科 (37) 総合診療科 (38) 救急科 (39) 緩和ケア科 (40) 精神科 (41) 神経科 (42) 泌尿器科 (43) 皮膚科 (44) 小児科 (45) 産婦人科 (46) 整形外科 (47) 眼科 (48) 耳鼻咽喉科 (49) 口腔顎顔面外科 (50) 放射線科 (51) 総合診療科 (52) 救急科 (53) 緩和ケア科 (54) 精神科 (55) 神経科 (56) 泌尿器科 (57) 皮膚科 (58) 小児科 (59) 産婦人科 (60) 整形外科 (61) 眼科 (62) 耳鼻咽喉科 (63) 口腔顎顔面外科 (64) 放射線科 (65) 総合診療科 (66) 救急科 (67) 緩和ケア科 (68) 精神科 (69) 神経科 (70) 泌尿器科 (71) 皮膚科 (72) 小児科 (73) 産婦人科 (74) 整形外科 (75) 眼科 (76) 耳鼻咽喉科 (77) 口腔顎顔面外科 (78) 放射線科 (79) 総合診療科 (80) 救急科 (81) 緩和ケア科 (82) 精神科 (83) 神経科 (84) 泌尿器科 (85) 皮膚科 (86) 小児科 (87) 産婦人科 (88) 整形外科 (89) 眼科 (90) 耳鼻咽喉科 (91) 口腔顎顔面外科 (92) 放射線科 (93) 総合診療科 (94) 救急科 (95) 緩和ケア科 (96) 精神科 (97) 神経科 (98) 泌尿器科 (99) 皮膚科 (100) 小児科 (101) 産婦人科 (102) 整形外科 (103) 眼科 (104) 耳鼻咽喉科 (105) 口腔顎顔面外科 (106) 放射線科 (107) 総合診療科 (108) 救急科 (109) 緩和ケア科 (110) 精神科 (111) 神経科 (112) 泌尿器科 (113) 皮膚科 (114) 小児科 (115) 産婦人科 (116) 整形外科 (117) 眼科 (118) 耳鼻咽喉科 (119) 口腔顎顔面外科 (120) 放射線科 (121) 総合診療科 (122) 救急科 (123) 緩和ケア科 (124) 精神科 (125) 神経科 (126) 泌尿器科 (127) 皮膚科 (128) 小児科 (129) 産婦人科 (130) 整形外科 (131) 眼科 (132) 耳鼻咽喉科 (133) 口腔顎顔面外科 (134) 放射線科 (135) 総合診療科 (136) 救急科 (137) 緩和ケア科 (138) 精神科 (139) 神経科 (140) 泌尿器科 (141) 皮膚科 (142) 小児科 (143) 産婦人科 (144) 整形外科 (145) 眼科 (146) 耳鼻咽喉科 (147) 口腔顎顔面外科 (148) 放射線科 (149) 総合診療科 (150) 救急科 (151) 緩和ケア科 (152) 精神科 (153) 神経科 (154) 泌尿器科 (155) 皮膚科 (156) 小児科 (157) 産婦人科 (158) 整形外科 (159) 眼科 (160) 耳鼻咽喉科 (161) 口腔顎顔面外科 (162) 放射線科 (163) 総合診療科 (164) 救急科 (165) 緩和ケア科 (166) 精神科 (167) 神経科 (168) 泌尿器科 (169) 皮膚科 (170) 小児科 (171) 産婦人科 (172) 整形外科 (173) 眼科 (174) 耳鼻咽喉科 (175) 口腔顎顔面外科 (176) 放射線科 (177) 総合診療科 (178) 救急科 (179) 緩和ケア科 (180) 精神科 (181) 神経科 (182) 泌尿器科 (183) 皮膚科 (184) 小児科 (185) 産婦人科 (186) 整形外科 (187) 眼科 (188) 耳鼻咽喉科 (189) 口腔顎顔面外科 (190) 放射線科 (191) 総合診療科 (192) 救急科 (193) 緩和ケア科 (194) 精神科 (195) 神経科 (196) 泌尿器科 (197) 皮膚科 (198) 小児科 (199) 産婦人科 (200) 整形外科 (201) 眼科 (202) 耳鼻咽喉科 (203) 口腔顎顔面外科 (204) 放射線科 (205) 総合診療科 (206) 救急科 (207) 緩和ケア科 (208) 精神科 (209) 神経科 (210) 泌尿器科 (211) 皮膚科 (212) 小児科 (213) 産婦人科 (214) 整形外科 (215) 眼科 (216) 耳鼻咽喉科 (217) 口腔顎顔面外科 (218) 放射線科 (219) 総合診療科 (220) 救急科 (221) 緩和ケア科 (222) 精神科 (223) 神経科 (224) 泌尿器科 (225) 皮膚科 (226) 小児科 (227) 産婦人科 (228) 整形外科 (229) 眼科 (230) 耳鼻咽喉科 (231) 口腔顎顔面外科 (232) 放射線科 (233) 総合診療科 (234) 救急科 (235) 緩和ケア科 (236) 精神科 (237) 神経科 (238) 泌尿器科 (239) 皮膚科 (240) 小児科 (241) 産婦人科 (242) 整形外科 (243) 眼科 (244) 耳鼻咽喉科 (245) 口腔顎顔面外科 (246) 放射線科 (247) 総合診療科 (248) 救急科 (249) 緩和ケア科 (250) 精神科 (251) 神経科 (252) 泌尿器科 (253) 皮膚科 (254) 小児科 (255) 産婦人科 (256) 整形外科 (257) 眼科 (258) 耳鼻咽喉科 (259) 口腔顎顔面外科 (260) 放射線科 (261) 総合診療科 (262) 救急科 (263) 緩和ケア科 (264) 精神科 (265) 神経科 (266) 泌尿器科 (267) 皮膚科 (268) 小児科 (269) 産婦人科 (270) 整形外科 (271) 眼科 (272) 耳鼻咽喉科 (273) 口腔顎顔面外科 (274) 放射線科 (275) 総合診療科 (276) 救急科 (277) 緩和ケア科 (278) 精神科 (279) 神経科 (280) 泌尿器科 (281) 皮膚科 (282) 小児科 (283) 産婦人科 (284) 整形外科 (285) 眼科 (286) 耳鼻咽喉科 (287) 口腔顎顔面外科 (288) 放射線科 (289) 総合診療科 (290) 救急科 (291) 緩和ケア科 (292) 精神科 (293) 神経科 (294) 泌尿器科 (295) 皮膚科 (296) 小児科 (297) 産婦人科 (298) 整形外科 (299) 眼科 (300) 耳鼻咽喉科 (301) 口腔顎顔面外科 (302) 放射線科 (303) 総合診療科 (304) 救急科 (305) 緩和ケア科 (306) 精神科 (307) 神経科 (308) 泌尿器科 (309) 皮膚科 (310) 小児科 (311) 産婦人科 (312) 整形外科 (313) 眼科 (314) 耳鼻咽喉科 (315) 口腔顎顔面外科 (316) 放射線科 (317) 総合診療科 (318) 救急科 (319) 緩和ケア科 (320) 精神科 (321) 神経科 (322) 泌尿器科 (323) 皮膚科 (324) 小児科 (325) 産婦人科 (326) 整形外科 (327) 眼科 (328) 耳鼻咽喉科 (329) 口腔顎顔面外科 (330) 放射線科 (331) 総合診療科 (332) 救急科 (333) 緩和ケア科 (334) 精神科 (335) 神経科 (336) 泌尿器科 (337) 皮膚科 (338) 小児科 (339) 産婦人科 (340) 整形外科 (341) 眼科 (342) 耳鼻咽喉科 (343) 口腔顎顔面外科 (344) 放射線科 (345) 総合診療科 (346) 救急科 (347) 緩和ケア科 (348) 精神科 (349) 神経科 (350) 泌尿器科 (351) 皮膚科 (352) 小児科 (353) 産婦人科 (354) 整形外科 (355) 眼科 (356) 耳鼻咽喉科 (357) 口腔顎顔面外科 (358) 放射線科 (359) 総合診療科 (360) 救急科 (361) 緩和ケア科 (362) 精神科 (363) 神経科 (364) 泌尿器科 (365) 皮膚科 (366) 小児科 (367) 産婦人科 (368) 整形外科 (369) 眼科 (370) 耳鼻咽喉科 (371) 口腔顎顔面外科 (372) 放射線科 (373) 総合診療科 (374) 救急科 (375) 緩和ケア科 (376) 精神科 (377) 神経科 (378) 泌尿器科 (379) 皮膚科 (380) 小児科 (381) 産婦人科 (382) 整形外科 (383) 眼科 (384) 耳鼻咽喉科 (385) 口腔顎顔面外科 (386) 放射線科 (387) 総合診療科 (388) 救急科 (389) 緩和ケア科 (390) 精神科 (391) 神経科 (392) 泌尿器科 (393) 皮膚科 (394) 小児科 (395) 産婦人科 (396) 整形外科 (397) 眼科 (398) 耳鼻咽喉科 (399) 口腔顎顔面外科 (400) 放射線科 (401) 総合診療科 (402) 救急科 (403) 緩和ケア科 (404) 精神科 (405) 神経科 (406) 泌尿器科 (407) 皮膚科 (408) 小児科 (409) 産婦人科 (410) 整形外科 (411) 眼科 (412) 耳鼻咽喉科 (413) 口腔顎顔面外科 (414) 放射線科 (415) 総合診療科 (416) 救急科 (417) 緩和ケア科 (418) 精神科 (419) 神経科 (420) 泌尿器科 (421) 皮膚科 (422) 小児科 (423) 産婦人科 (424) 整形外科 (425) 眼科 (426) 耳鼻咽喉科 (427) 口腔顎顔面外科 (428) 放射線科 (429) 総合診療科 (430) 救急科 (431) 緩和ケア科 (432) 精神科 (433) 神経科 (434) 泌尿器科 (435) 皮膚科 (436) 小児科 (437) 産婦人科 (438) 整形外科 (439) 眼科 (440) 耳鼻咽喉科 (441) 口腔顎顔面外科 (442) 放射線科 (443) 総合診療科 (444) 救急科 (445) 緩和ケア科 (446) 精神科 (447) 神経科 (448) 泌尿器科 (449) 皮膚科 (450) 小児科 (451) 産婦人科 (452) 整形外科 (453) 眼科 (454) 耳鼻咽喉科 (455) 口腔顎顔面外科 (456) 放射線科 (457) 総合診療科 (458) 救急科 (459) 緩和ケア科 (460) 精神科 (461) 神経科 (462) 泌尿器科 (463) 皮膚科 (464) 小児科 (465) 産婦人科 (466) 整形外科 (467) 眼科 (468) 耳鼻咽喉科 (469) 口腔顎顔面外科 (470) 放射線科 (471) 総合診療科 (472) 救急科 (473) 緩和ケア科 (474) 精神科 (475) 神経科 (476) 泌尿器科 (477) 皮膚科 (478) 小児科 (479) 産婦人科 (480) 整形外科 (481) 眼科 (482) 耳鼻咽喉科 (483) 口腔顎顔面外科 (484) 放射線科 (485) 総合診療科 (486) 救急科 (487) 緩和ケア科 (488) 精神科 (489) 神経科 (490) 泌尿器科 (491) 皮膚科 (492) 小児科 (493) 産婦人科 (494) 整形外科 (495) 眼科 (496) 耳鼻咽喉科 (497) 口腔顎顔面外科 (498) 放射線科 (499) 総合診療科 (500) 救急科 (501) 緩和ケア科 (502) 精神科 (503) 神経科 (504) 泌尿器科 (505) 皮膚科 (506) 小児科 (507) 産婦人科 (508) 整形外科 (509) 眼科 (510) 耳鼻咽喉科 (511) 口腔顎顔面外科 (512) 放射線科 (513) 総合診療科 (514) 救急科 (515) 緩和ケア科 (516) 精神科 (517) 神経科 (518) 泌尿器科 (519) 皮膚科 (520) 小児科 (521) 産婦人科 (522) 整形外科 (523) 眼科 (524) 耳鼻咽喉科 (525) 口腔顎顔面外科 (526) 放射線科 (527) 総合診療科 (528) 救急科 (529) 緩和ケア科 (530) 精神科 (531) 神経科 (532) 泌尿器科 (533) 皮膚科 (534) 小児科 (535) 産婦人科 (536) 整形外科 (537) 眼科 (538) 耳鼻咽喉科 (539) 口腔顎顔面外科 (540) 放射線科 (541) 総合診療科 (542) 救急科 (543) 緩和ケア科 (544) 精神科 (545) 神経科 (546) 泌尿器科 (547) 皮膚科 (548) 小児科 (549) 産婦人科 (550) 整形外科 (551) 眼科 (552) 耳鼻咽喉科 (553) 口腔顎顔面外科 (554) 放射線科 (555) 総合診療科 (556) 救急科 (557) 緩和ケア科 (558) 精神科 (559) 神経科 (560) 泌尿器科 (561) 皮膚科 (562) 小児科 (563) 産婦人科 (564) 整形外科 (565) 眼科 (566) 耳鼻咽喉科 (567) 口腔顎顔面外科 (568) 放射線科 (569) 総合診療科 (570) 救急科 (571) 緩和ケア科 (572) 精神科 (573) 神経科 (574) 泌尿器科 (575) 皮膚科 (576) 小児科 (577) 産婦人科 (578) 整形外科 (579) 眼科 (580) 耳鼻咽喉科 (581) 口腔顎顔面外科 (582) 放射線科 (583) 総合診療科 (584) 救急科 (585) 緩和ケア科 (586) 精神科 (587) 神経科 (588) 泌尿器科 (589) 皮膚科 (590) 小児科 (591) 産婦人科 (592) 整形外科 (593) 眼科 (594) 耳鼻咽喉科 (595) 口腔顎顔面外科 (596) 放射線科 (597) 総合診療科 (598) 救急科 (599) 緩和ケア科 (600) 精神科 (601) 神経科 (602) 泌尿器科 (603) 皮膚科 (604) 小児科 (605) 産婦人科 (606) 整形外科 (607) 眼科 (608) 耳鼻咽喉科 (609) 口腔顎顔面外科 (610) 放射線科 (611) 総合診療科 (612) 救急科 (613) 緩和ケア科 (614) 精神科 (615) 神経科 (616) 泌尿器科 (617) 皮膚科 (618) 小児科 (619) 産婦人科 (620) 整形外科 (621) 眼科 (622) 耳鼻咽喉科 (623) 口腔顎顔面外科 (624) 放射線科 (625) 総合診療科 (626) 救急科 (627) 緩和ケア科 (628) 精神科 (629) 神経科 (630) 泌尿器科 (631) 皮膚科 (632) 小児科 (633) 産婦人科 (634) 整形外科 (635) 眼科 (636) 耳鼻咽喉科 (637) 口腔顎顔面外科 (638) 放射線科 (639) 総合診療科 (640) 救急科 (641) 緩和ケア科 (642) 精神科 (643) 神経科 (644) 泌尿器科 (645) 皮膚科 (646) 小児科 (647) 産婦人科 (648) 整形外科 (649) 眼科 (650) 耳鼻咽喉科 (651) 口腔顎顔面外科 (652) 放射線科 (653) 総合診療科 (654) 救急科 (655) 緩和ケア科 (656) 精神科 (657) 神経科 (658) 泌尿器科 (659) 皮膚科 (660) 小児科 (661) 産婦人科 (662) 整形外科 (663) 眼科 (664) 耳鼻咽喉科 (665) 口腔顎顔面外科 (666) 放射線科 (667) 総合診療科 (668) 救急科 (669) 緩和ケア科 (670) 精神科 (671) 神経科 (672) 泌尿器科 (673) 皮膚科 (674) 小児科 (675) 産婦人科 (676) 整形外科 (677) 眼科 (678) 耳鼻咽喉科 (679) 口腔顎顔面外科 (680) 放射線科 (681) 総合診療科 (682) 救急科 (683) 緩和ケア科 (684) 精神科 (685) 神経科 (686) 泌尿器科 (687) 皮膚科 (688) 小児科 (689) 産婦人科 (690) 整形外科 (691) 眼科 (692) 耳鼻咽喉科 (693) 口腔顎顔面外科 (694) 放射線科 (695) 総合診療科 (696) 救急科 (697) 緩和ケア科 (698) 精神科 (699) 神経科 (700) 泌尿器科 (701) 皮膚科 (702) 小児科 (703) 産婦人科 (704) 整形外科 (705) 眼科 (706) 耳鼻咽喉科 (707) 口腔顎顔面外科 (708) 放射線科 (709) 総合診療科 (710) 救急科 (711) 緩和ケア科 (712) 精神科 (713) 神経科 (714) 泌尿器科 (715) 皮膚科 (716) 小児科 (717) 産婦人科 (718) 整形外科 (719) 眼科 (720) 耳鼻咽喉科 (721) 口腔顎顔面外科 (722) 放射線科 (723) 総合診療科 (724) 救急科 (725) 緩和ケア科 (726) 精神科 (727) 神経科 (728) 泌尿器科 (729) 皮膚科 (730) 小児科 (731) 産婦人科 (732) 整形外科 (733) 眼科 (734) 耳鼻咽喉科 (735) 口腔顎顔面外科 (736) 放射線科 (737) 総合診療科 (738) 救急科 (739) 緩和ケア科 (740) 精神科 (741) 神経科 (742) 泌尿器科 (743) 皮膚科 (744) 小児科 (745) 産婦人科 (746) 整形外科 (747) 眼科 (748) 耳鼻咽喉科 (749) 口腔顎顔面外科 (750) 放射線科 (751) 総合診療科 (752) 救急科 (753) 緩和ケア科 (754) 精神科 (755) 神経科 (756) 泌尿器科 (757) 皮膚科 (758) 小児科 (759) 産婦人科 (760) 整形外科 (761) 眼科 (762) 耳鼻咽喉科 (763) 口腔顎顔面外科 (764) 放射線科 (765) 総合診療科 (766) 救急科 (767) 緩和ケア科 (768) 精神科 (769) 神経科 (770) 泌尿器科 (771) 皮膚科 (772) 小児科 (773) 産婦人科 (774) 整形外科 (775) 眼科 (776) 耳鼻咽喉科 (777) 口腔顎顔面外科 (778) 放射線科 (779) 総合診療科 (780) 救急科 (781) 緩和ケア科 (782) 精神科 (783) 神経科 (784) 泌尿器科 (785) 皮膚科 (786) 小児科 (787) 産婦人科 (788) 整形外科 (789) 眼科 (790) 耳鼻咽喉科 (791) 口腔顎顔面外科 (792) 放射線科 (793) 総合診療科 (794) 救急科 (795) 緩和ケア科 (796) 精神科 (797) 神経科 (798) 泌尿器科 (799) 皮膚科 (800) 小児科 (801) 産婦人科 (802) 整形外科 (803) 眼科 (804) 耳鼻咽喉科 (805) 口腔顎顔面外科 (806) 放射線科 (807) 総合診療科 (808) 救急科 (809) 緩和ケア科 (810) 精神科 (811) 神経科 (812) 泌尿器科 (813) 皮膚科 (814) 小児科 (815) 産婦人科 (816) 整形外科 (817) 眼科 (818) 耳鼻咽喉科 (819) 口腔顎顔面外科 (820) 放射線科 (821) 総合診療科 (822) 救急科 (823) 緩和ケア科 (824) 精神科 (825) 神経科 (826) 泌尿器科 (827) 皮膚科 (828) 小児科 (829) 産婦人科 (830) 整形外科 (831) 眼科 (832) 耳鼻咽喉科 (833) 口腔顎顔面外科 (834) 放射線科 (835) 総合診療科 (836) 救急科 (837) 緩和ケア科 (838) 精神科 (839) 神経科 (840) 泌尿器科 (841) 皮膚科 (842) 小児科 (843) 産婦人科 (844) 整形外科 (845) 眼科 (846) 耳鼻咽喉科 (847) 口腔顎顔面外科 (848) 放射線科 (849) 総合診療科 (850) 救急科 (851) 緩和ケア科 (852) 精神科 (853) 神経科 (854) 泌尿器科 (855) 皮膚科 (856) 小児科 (857) 産婦人科 (858) 整形外科 (859) 眼科 (860) 耳鼻咽喉科 (861) 口腔顎顔面外科 (862) 放射線科 (863) 総合診療科 (864) 救急科 (865) 緩和ケア科 (866) 精神科 (867) 神経科 (868) 泌尿器科 (869) 皮膚科 (870) 小児科 (871) 産婦人科 (872) 整形外科 (873) 眼科 (874) 耳鼻咽喉科 (875) 口腔顎顔面外科 (876) 放射線科 (877) 総合診療科 (878) 救急科 (879) 緩和ケア科 (880) 精神科 (881) 神経科 (882) 泌尿器科 (883) 皮膚科 (884) 小児科 (885) 産婦人科 (886) 整形外科 (887) 眼科 (888) 耳鼻咽喉科 (889) 口腔顎顔面外科 (890) 放射線科 (891) 総合診療科 (892) 救急科 (893) 緩和ケア科 (894) 精神科 (895) 神経科 (896) 泌尿器科 (897) 皮膚科 (898) 小児科 (899) 産婦人科 (900) 整形外科 (901) 眼科 (902) 耳鼻咽喉科 (903) 口腔顎顔面外科 (904) 放射線科 (905) 総合診療科 (906) 救急科 (907) 緩和ケア科 (908) 精神科 (909) 神経科 (910) 泌尿器科 (911) 皮膚科 (912) 小児科 (913) 産婦人科 (914) 整形外科 (915) 眼科 (916) 耳鼻咽喉科 (917) 口腔顎顔面外科 (918) 放射線科 (919) 総合診療科 (920) 救急科 (921) 緩和ケア科 (922) 精神科 (923) 神経科 (924) 泌尿器科 (925) 皮膚科 (926) 小児科 (927) 産婦人科 (928) 整形外科 (929) 眼科 (930) 耳鼻咽喉科 (931) 口腔顎顔面外科 (932) 放射線科 (933) 総合診療科 (934) 救急科 (935) 緩和ケア科 (936) 精神科 (937) 神経科 (938) 泌尿器科 (939) 皮膚科 (940) 小児科 (941) 産婦人科 (942) 整形外科 (943) 眼科 (944) 耳鼻咽喉科 (945) 口腔顎顔面外科 (946) 放射線科 (947) 総合診療科 (948) 救急科 (949) 緩和ケア科 (950) 精神科 (951) 神経科 (952) 泌尿器科 (953) 皮膚科 (954) 小児科 (955) 産婦人科 (956) 整形外科 (957) 眼科 (958) 耳鼻咽喉科 (959) 口腔顎顔面外科 (960) 放射線科 (961) 総合診療科 (962) 救急科 (963) 緩和ケア科 (964) 精神科 (965) 神経科 (966) 泌尿器科 (967) 皮膚科 (968) 小児科 (969) 産婦人科 (970) 整形外科 (971) 眼科 (972) 耳鼻咽喉科 (973) 口腔顎顔面外科 (974) 放射線科 (975) 総合診療科 (976) 救急科 (977) 緩和ケア科 (978) 精神科 (979) 神経科 (980) 泌尿器科 (981) 皮膚科 (982) 小児科 (983) 産婦人科 (984) 整形外科 (985) 眼科 (986) 耳鼻咽喉科 (987) 口腔顎顔面外科 (988) 放射線科 (989) 総合診療科 (990) 救急科 (991) 緩和ケア科 (992) 精神科 (993) 神経科 (994) 泌尿器科 (995) 皮膚科 (996) 小児科 (997) 産婦人科 (998) 整形外科 (999) 眼科 (1000) 耳鼻咽喉科 (1001) 口腔顎顔面外科 (1002) 放射線科 (1003) 総合診療科 (1004) 救急科 (1005) 緩和ケア科 (1006) 精神科 (1007) 神経科 (1008) 泌尿器科 (1009) 皮膚科 (1010) 小児科 (1011) 産婦人科 (1012) 整形外科 (1013) 眼科 (1014) 耳鼻咽喉科 (1015) 口腔顎顔面外科 (1016) 放射線科 (1017) 総合診療科 (1018) 救急科 (1019) 緩和ケア科 (1020) 精神科 (1021) 神経科 (1022) 泌尿器科 (1023) 皮膚科 (1024) 小児科 (1025) 産婦人科 (1026) 整形外科 (1027) 眼科 (1028) 耳鼻咽喉科 (1029) 口腔顎顔面外科 (1030) 放射線科 (1031) 総合診療科 (1032) 救急科 (1033) 緩和ケア科 (1034) 精神科 (1035) 神経科 (1036) 泌尿器科 (1037) 皮膚科 (1038) 小児科 (1039) 産婦人科 (1040) 整形外科 (1041) 眼科 (1042) 耳鼻咽喉科 (1043) 口腔顎顔面外科 (1044) 放射線科 (1045) 総合診療科 (1046) 救急科 (1047) 緩和ケア科 (1048) 精神科 (1049) 神経科 (1050) 泌尿器科 (1051) 皮膚科 (1052) 小児科 (1053) 産婦人科 (1054) 整形外科 (1055) 眼科 (1056) 耳鼻咽喉科 (1057) 口腔顎顔面外科 (1058) 放射線科 (1059) 総合診療科 (1060) 救急科 (1061) 緩和ケア科 (1062) 精神科 (1063) 神経科 (1064) 泌尿器科 (1065) 皮膚科 (1066) 小児科 (1067) 産婦人科 (1068) 整形外科 (1069) 眼科 (1070) 耳鼻咽喉科 (1071) 口腔顎顔面外科 (1072) 放射線科 (1073) 総合診療科 (1074) 救急科 (1075) 緩和ケア科 (1076) 精神科 (1077) 神経科 (1078) 泌尿器科 (1079) 皮膚科 (1080) 小児科 (1081) 産婦人科 (1082) 整形外科 (1083) 眼科 (1084) 耳鼻咽喉科 (1085) 口腔顎顔面外科 (1086) 放射線科 (1087) 総合診療科 (1088) 救急科 (1089) 緩和ケア科 (1090) 精神科 (1091) 神経科 (1092) 泌尿器科 (1093) 皮膚科 (1094) 小児科 (1095) 産婦人科 (1096) 整形外科 (1097) 眼科 (1098) 耳鼻咽喉科 (1099) 口腔顎顔面外科 (1100) 放射線科 (1101) 総合診療科 (1102) 救急科 (1103) 緩和ケア科 (1104) 精神科 (1105) 神経科 (1106) 泌尿器科 (1107) 皮膚科 (1108) 小児科 (1109) 産婦人科 (1110) 整形外科 (1111) 眼科 (1112) 耳鼻咽喉科 (1113) 口腔顎顔面外科 (1114) 放射線科 (1115) 総合診療科 (1116) 救急科 (1117) 緩和ケア科 (1118) 精神科 (1119) 神経科 (1120) 泌尿器科 (1121) 皮膚科 (1122) 小児科 (1123) 産婦人科 (1124) 整形外科 (1125) 眼科 (1126) 耳鼻咽喉科 (1127) 口腔顎顔面外科 (1128) 放射線科 (1129) 総合診療科 (1130) 救急科 (1131) 緩和ケア科 (1132) 精神科 (1133) 神経科 (1134) 泌尿器科 (1135) 皮膚科 (1136) 小児科 (1137) 産婦人科 (1138) 整形外科 (1139) 眼科 (1140) 耳鼻咽喉科 (1141) 口腔顎顔面外科 (1142) 放射線科 (1143) 総合診療科 (1144) 救急科 (1145) 緩和ケア科 (1146) 精神科 (1147) 神経科 (1148) 泌尿器科 (1149) 皮膚科 (1150) 小児科 (1151) 産婦人科 (1152) 整形外科 (1153) 眼科 (1154) 耳鼻咽喉科 (1155) 口腔顎顔面外科 (1156) 放射線科 (1157) 総合診療科 (1158) 救急科 (1159) 緩和ケア科 (1160) 精神科 (1161) 神経科 (1162) 泌尿器科 (1163) 皮膚科 (1164) 小児科 (1165) 産婦人科 (1166) 整形外科 (1167) 眼科 (1168) 耳鼻咽喉科 (1169) 口腔顎顔面外科 (1170) 放射線科 (1171) 総合診療科 (1172) 救急科 (1173) 緩和ケア科 (1174) 精神科 (1175) 神経科 (1176) 泌尿器科 (1177) 皮膚科 (1178) 小児科 (1179) 産婦人科 (1180) 整形外科 (1181) 眼科 (1182) 耳鼻咽喉科 (1183) 口腔顎顔面外科 (1184) 放射線科 (1185) 総合診療科 (1186) 救急科 (1187) 緩和ケア科 (1188) 精神科 (1189) 神経科 (1190) 泌尿器科 (1191) 皮膚科 (1192) 小児科 (1193) 産婦人科 (1194) 整形外科 (1195) 眼科 (1196) 耳鼻咽喉科 (1197) 口腔顎顔面外科 (1198) 放射線科 (1199) 総合診療科 (1200) 救急科 (1201) 緩和ケア科 (1202) 精神科 (1203) 神経科 (1204) 泌尿器科 (1205) 皮膚科 (1206) 小児科 (1207) 産婦人科 (1208) 整形外科 (1209) 眼科 (1210) 耳鼻咽喉科 (1211) 口腔顎顔面外科 (1212) 放射線科 (1213) 総合診療科 (1214) 救急科 (1215) 緩和ケア科 (1216) 精神科 (1217) 神経科 (1218) 泌尿器科 (1219) 皮膚科 (1220) 小児科 (1221) 産婦人科 (1222) 整形外科 (1223) 眼科 (1224) 耳鼻咽喉科 (1225) 口腔顎顔面外科 (1226) 放射線科 (1227) 総合診療科 (1228) 救急科 (1229) 緩和ケア科 (1230) 精神科 (1231) 神経科 (1232) 泌尿器科 (1233) 皮膚科 (1234) 小児科 (1235) 産婦人科 (1236) 整形外科 (1237) 眼科 (1238) 耳鼻咽喉科 (1239) 口腔顎顔面外科 (1240) 放射線科 (1241) 総合診療科 (1242) 救急科 (1243) 緩和ケア科 (1244) 精神科 (1245) 神経科 (1246) 泌尿器科 (1247) 皮膚科 (1248) 小児科 (1249) 産婦人科 (1250) 整形外科 (1251) 眼科 (1252) 耳鼻咽喉科 (1253) 口腔顎顔面外科 (1254) 放射線科 (1255) 総合診療科 (1256) 救急科 (1257) 緩和ケア科 (1258) 精神科 (1259) 神経科 (1260) 泌尿器科 (1261) 皮膚科 (1262) 小児科 (1263) 産婦人科 (1264) 整形外科 (1265) 眼科 (1266) 耳鼻咽喉科 (1267) 口腔顎顔面外科 (1268) 放射線科 (1269) 総合診療科 (1270) 救

【アンケート様式】

患者満足度アンケート調査【外来（歯科）】

- 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。
- スマホでご回答いただけます。右の二次元バーコードを読み込んでください。
※スマホでご回答いただいた場合は紙への記入は不要です。ご返却ください。
- このアンケートで得られたデータは、調査目的以外には使用いたしません。



性別	(1) 男性	(2) 女性	(3) 回答しない
(患者)年齢	(1) 9歳以下 (7) 60歳代	(2) 10歳代 (8) 70歳代	(3) 20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) 小児科 (2) 小児科 (3) 小児科 (4) かみあわせ科 (5) 矯正科 (6) 矯正科 (7) 矯正科 (8) 矯正科 (9) 矯正科 (10) 矯正科 (11) 矯正科 (12) 矯正科 (13) 矯正科 (14) 矯正科 (15) 矯正科 (16) 矯正科 (17) 矯正科 (18) 矯正科 (19) 矯正科 (20) 矯正科 (21) 矯正科		
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	回答しない
診療・看護	① 歯科医師の診療全般について	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 看護士の処置（採血や介助）・ケアについて	4	3	2	1	0
	⑪ 看護士の説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑫ 看護士への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	⑬ 看護士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
	⑳ 看護士の態度や言葉遣い	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

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	回答しない
接遇	⑱ 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
	㉖ 職員の身だしなみに対する満足度	4	3	2	1	0
環境・設備	㉗ 接遇面全般について	4	3	2	1	0
	㉘ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉙ 外来の清掃状況	4	3	2	1	0
	㉚ トイレの清掃状況	4	3	2	1	0
	㉛ 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	㉜ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
	㉝ 掲示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	㉞ 外来受付の対応	4	3	2	1	0
	㉟ 診察待ち時間	4	3	2	1	0
	㊱ 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1	0
	㊲ 支払い待ち時間	4	3	2	1	0
	㊳ 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。

●本院は令和6年2月13日に待ち時間改善対策として患者支援アプリを導入しました。

◆患者支援アプリについてご存じでしょうか。

4 使っている	3 登録したが使っていない	2 知っているが使っていない	1 知らない
---------	---------------	----------------	--------

◆患者支援アプリを使われている方は、アプリの機能についてご感想をお聞かせください。

【後払い会計機能について】

4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
------	--------	--------	------

◆患者支援アプリを使われていない方は、その理由を教えてください。

1 スマートフォンを持っていない	2 登録が面倒	3 使い方が難しい	4 利用の対象外と言われた
5 アプリのセキュリティが不安	6 その他（記入欄へご自由にご記入ください）		

（記入欄）

※アプリを使われている方も、ご不満やご不便を感じた点など、ご意見がありましたらご記入ください

●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、どう思われますか。

※研修歯科医師とは、歯科医師法で「診療に従事しようとする歯科医師は1年以上、臨床研修病院と指定を受けた病院において臨床研修を受ける必要がある」と定められた歯科医師のことです。

※臨床研修とは、医師として人格をばぐみ、将来専門とする分野に関わらず医学・医療の社会的役割を認識し、基本的診療能力を身につけるための研修です。

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。

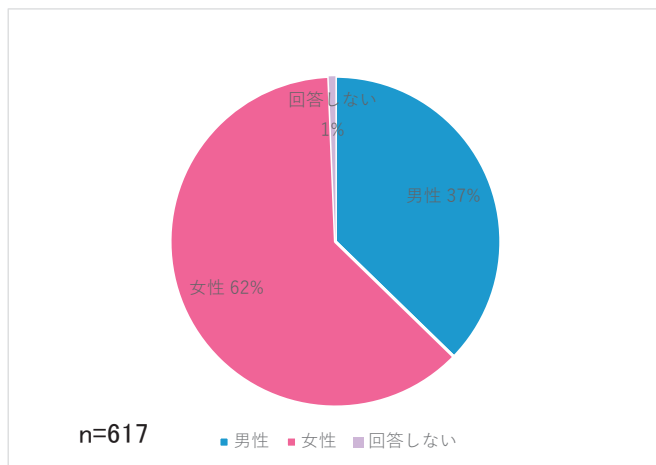
※ご協力ありがとうございました。

徳島大学病院

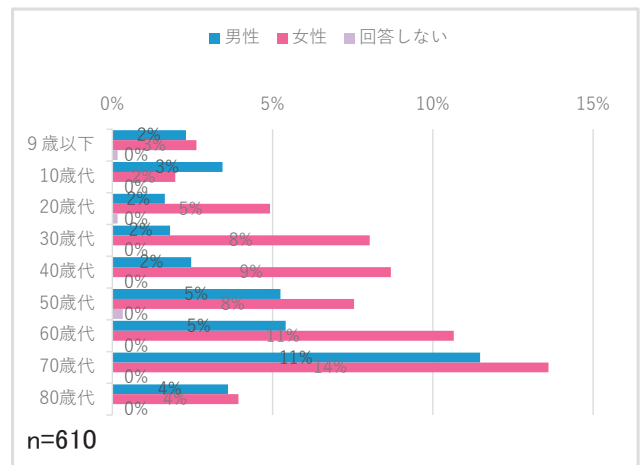
3

【性別・患者年齢】

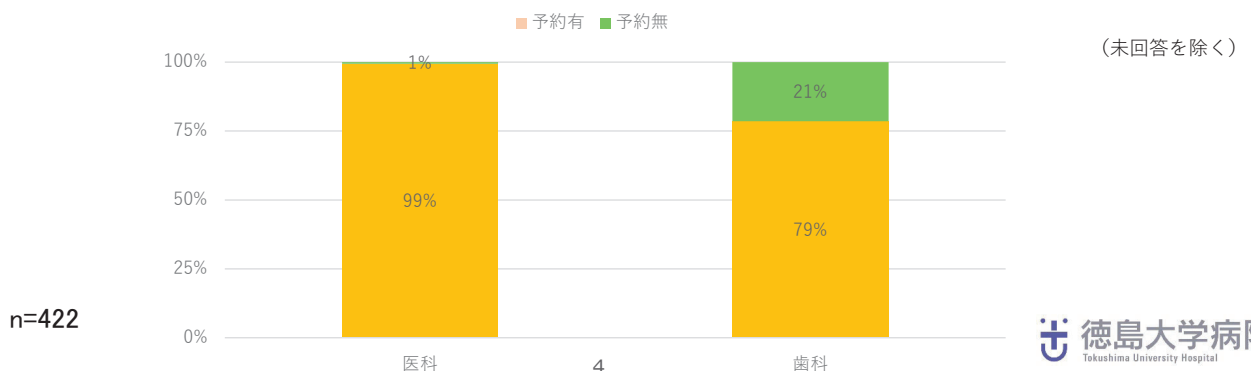
性別男女比



性別・年代（年齢未回答を除く）



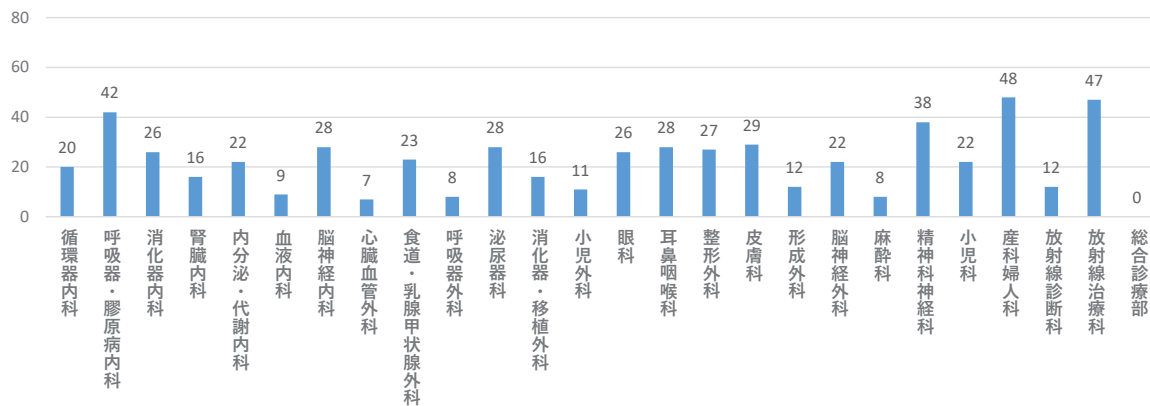
予約の有無



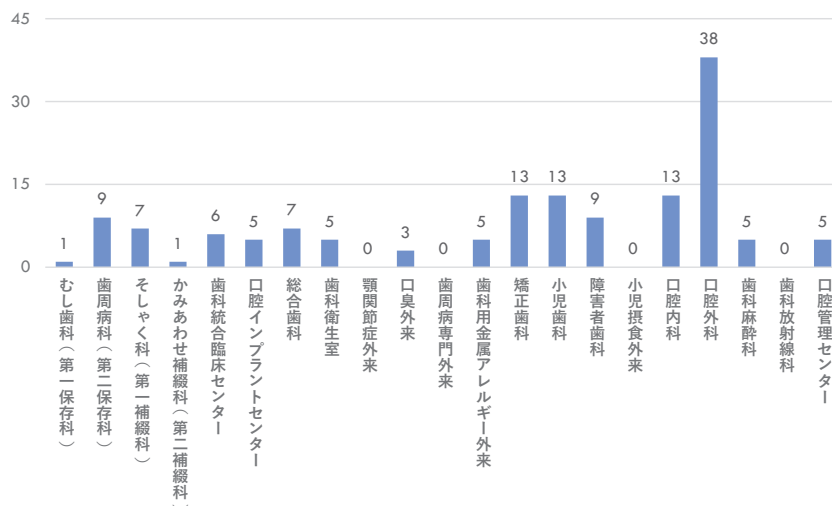
【診療科別患者回答数】

(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



5

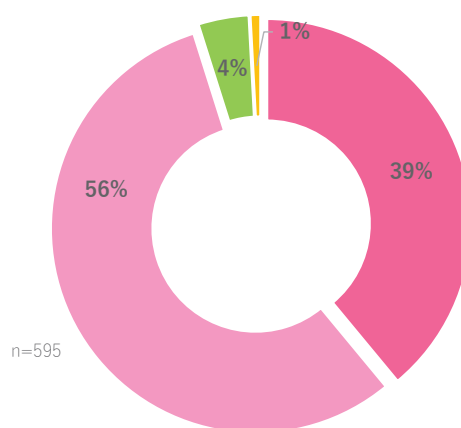
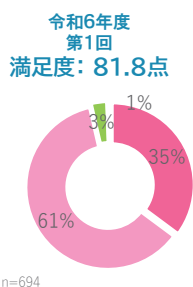
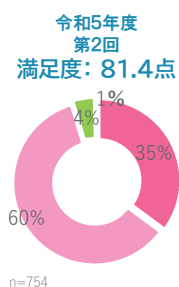
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

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)

外来全体

満足度:82.1点



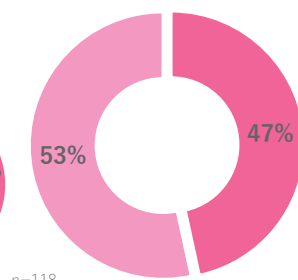
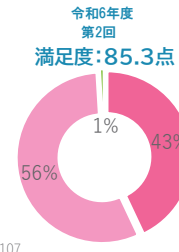
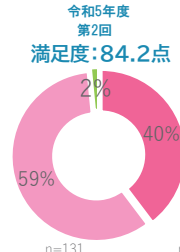
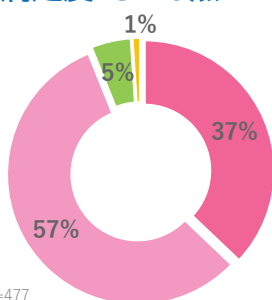
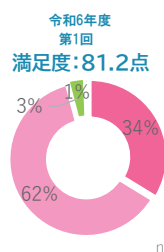
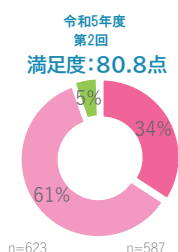
満足
ほぼ満足
やや不満
不満

医科

満足度:81.0点

歯科

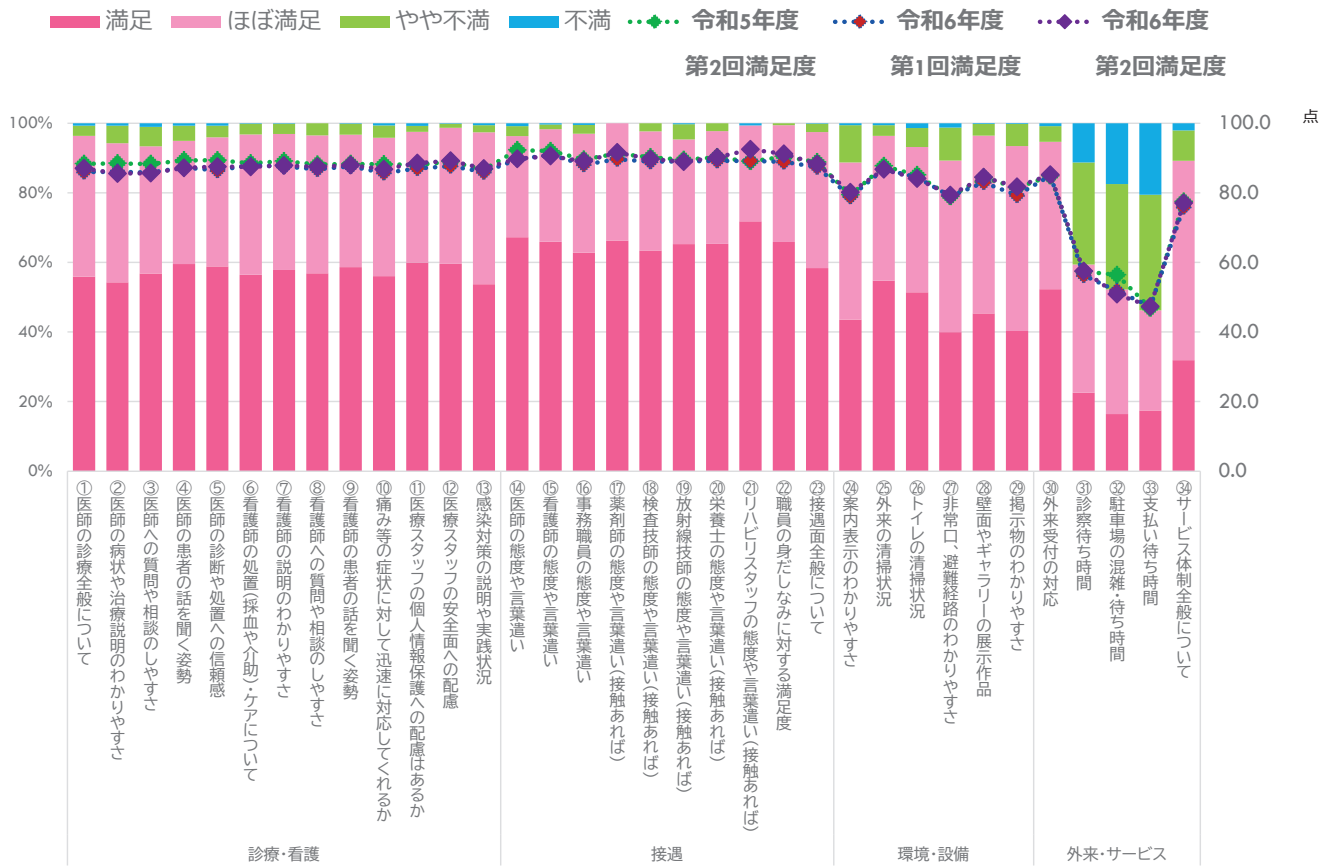
満足度:82.1点



6

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

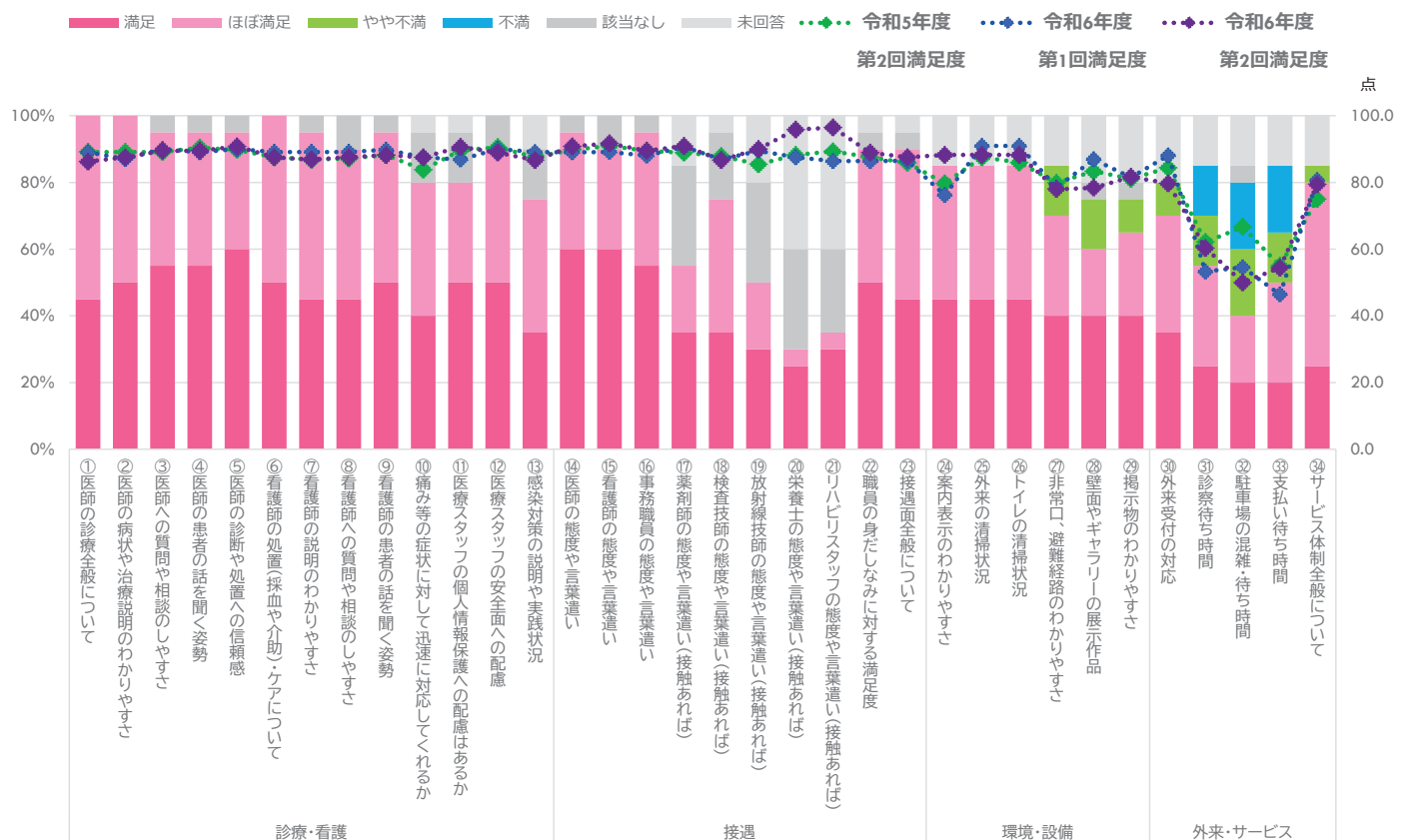
医科全体(有効回答数585)



7

診療科別 循環器内科(有効回答数20)

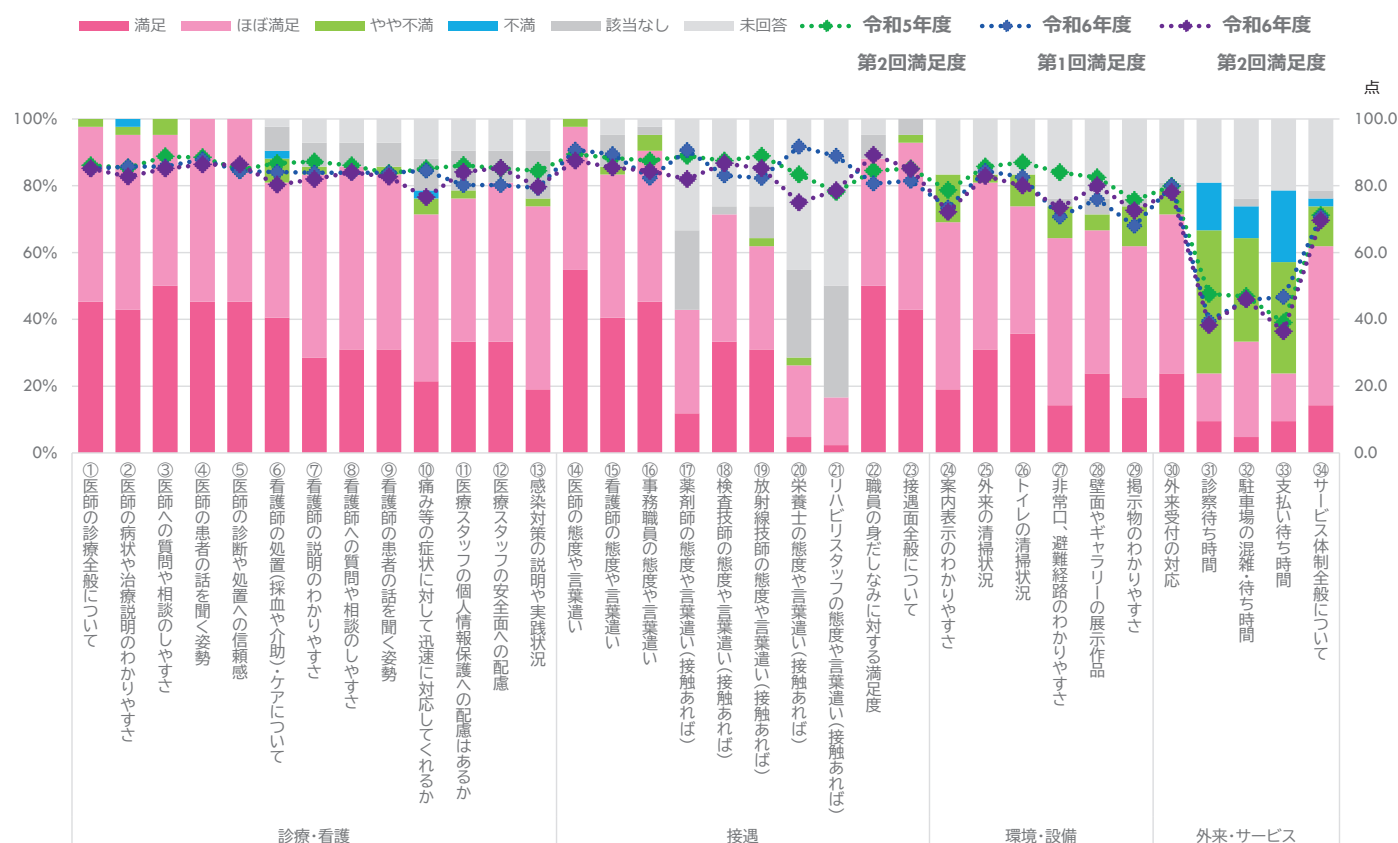
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



8

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数42)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

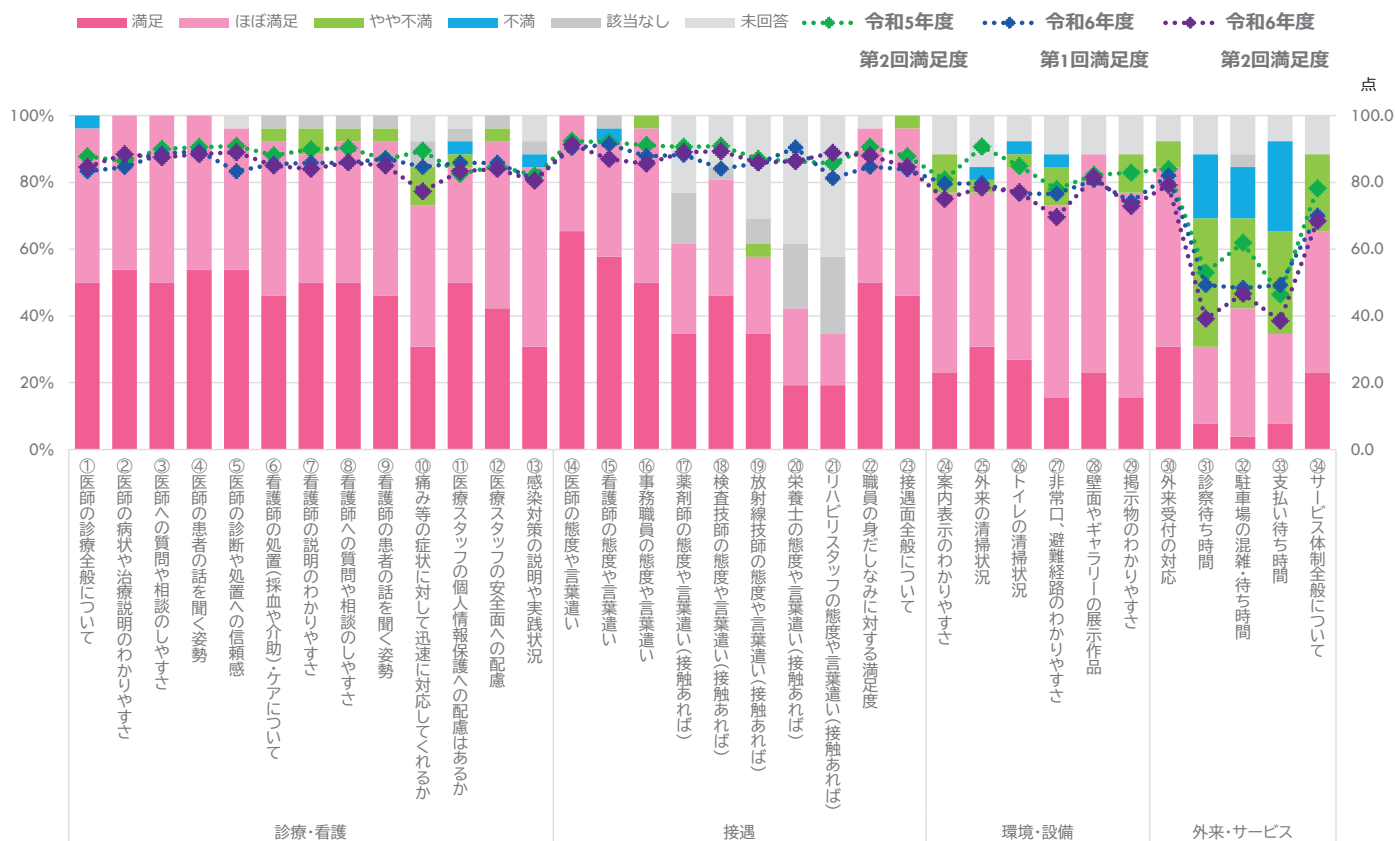


9

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

診療科別 消化器内科(有効回答数26)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

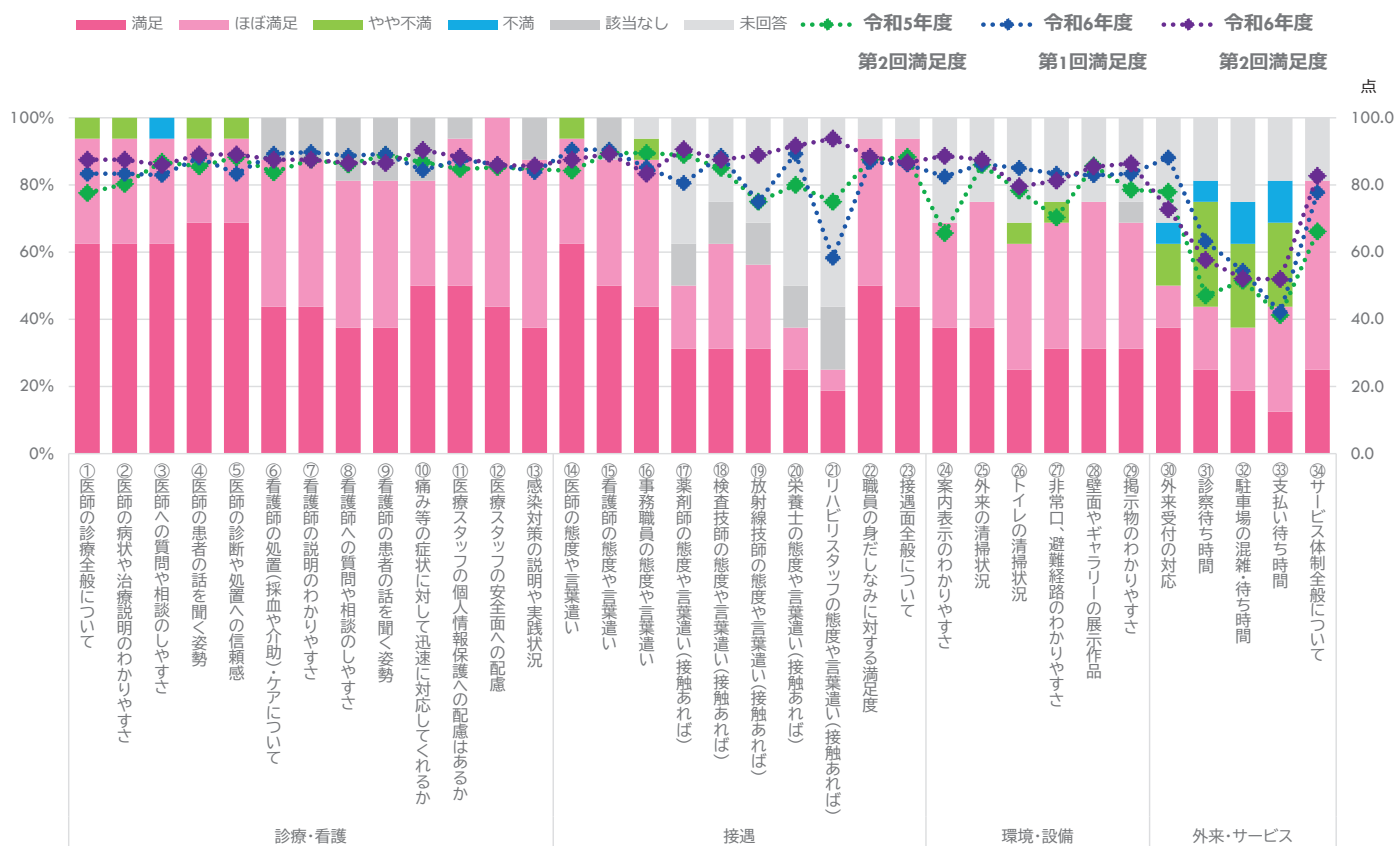


10

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

診療科別 腎臓内科(有効回答数16)

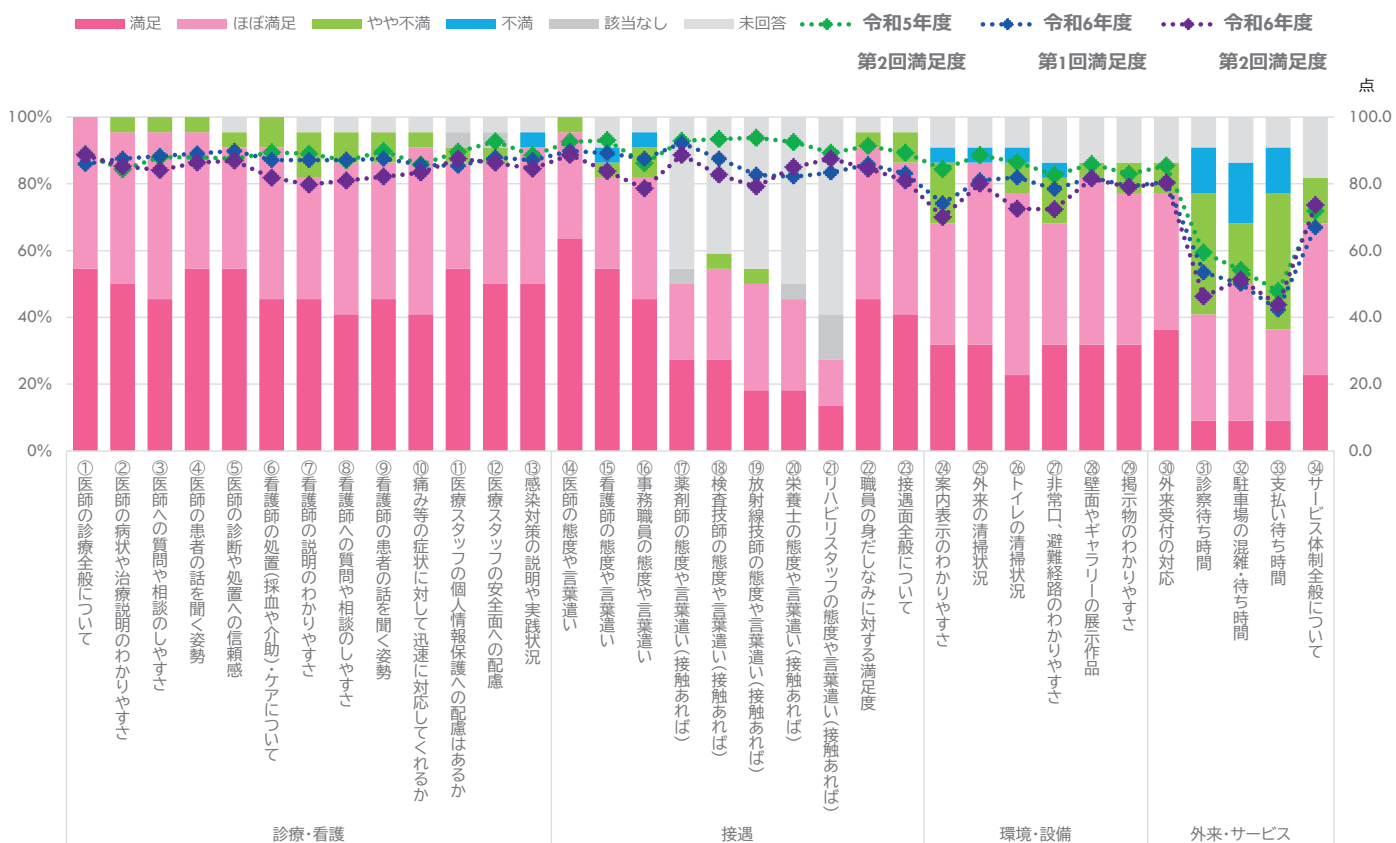
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



11

診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数22)

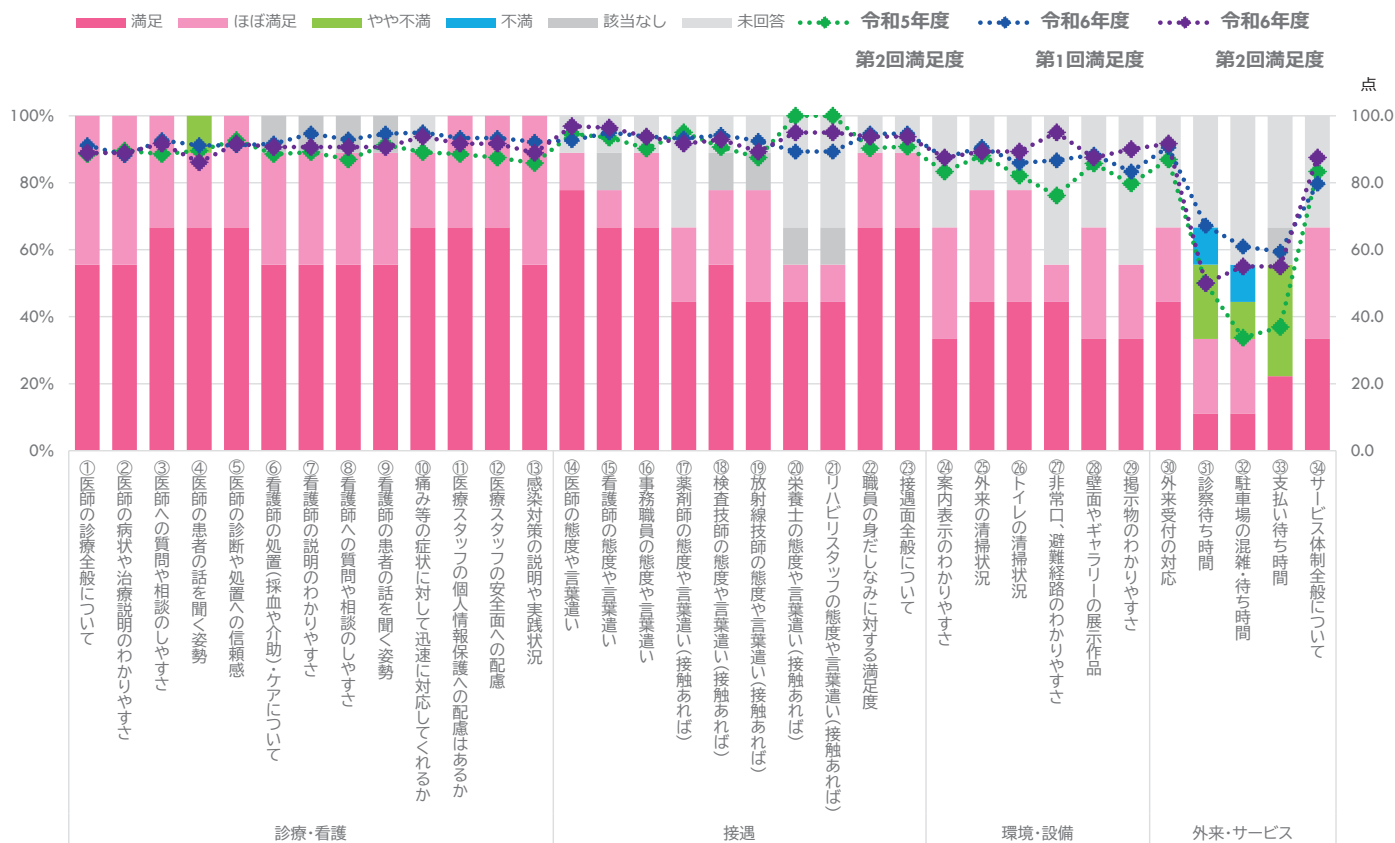
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



12

診療科別 血液内科(有効回答数9)

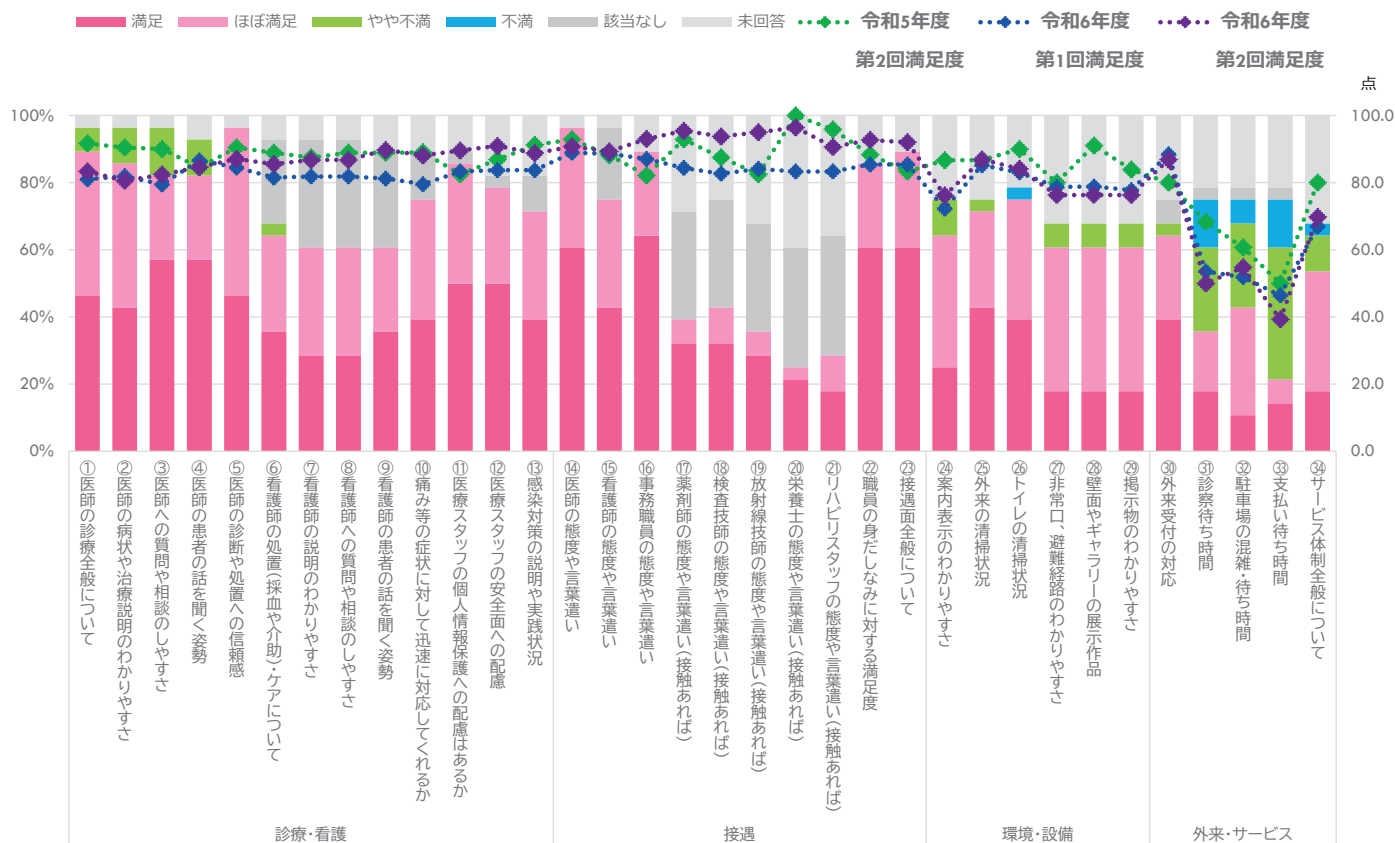
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



13

診療科別 脳神経内科(有効回答数28)

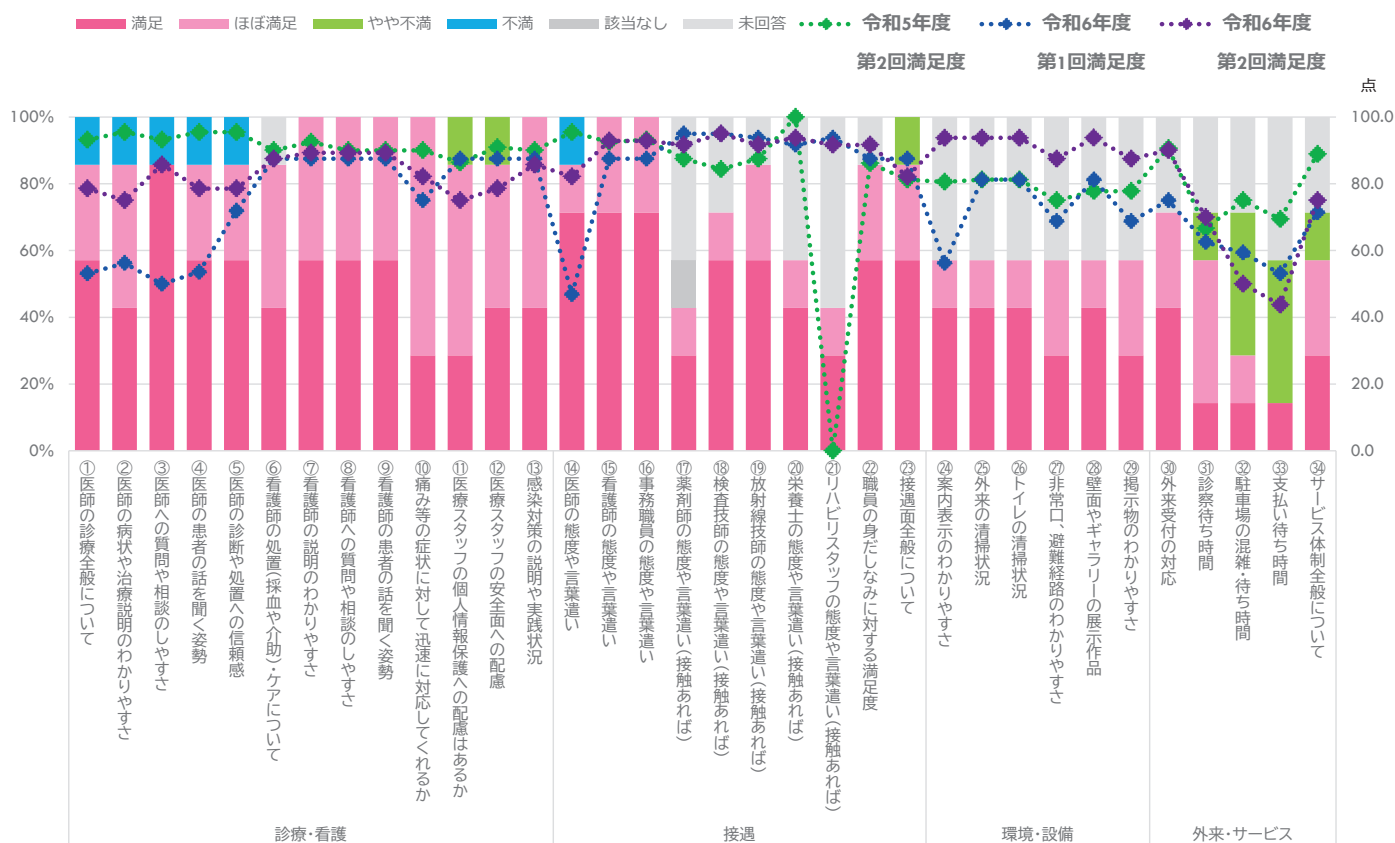
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



14

診療科別 心臓血管外科(有効回答数7)

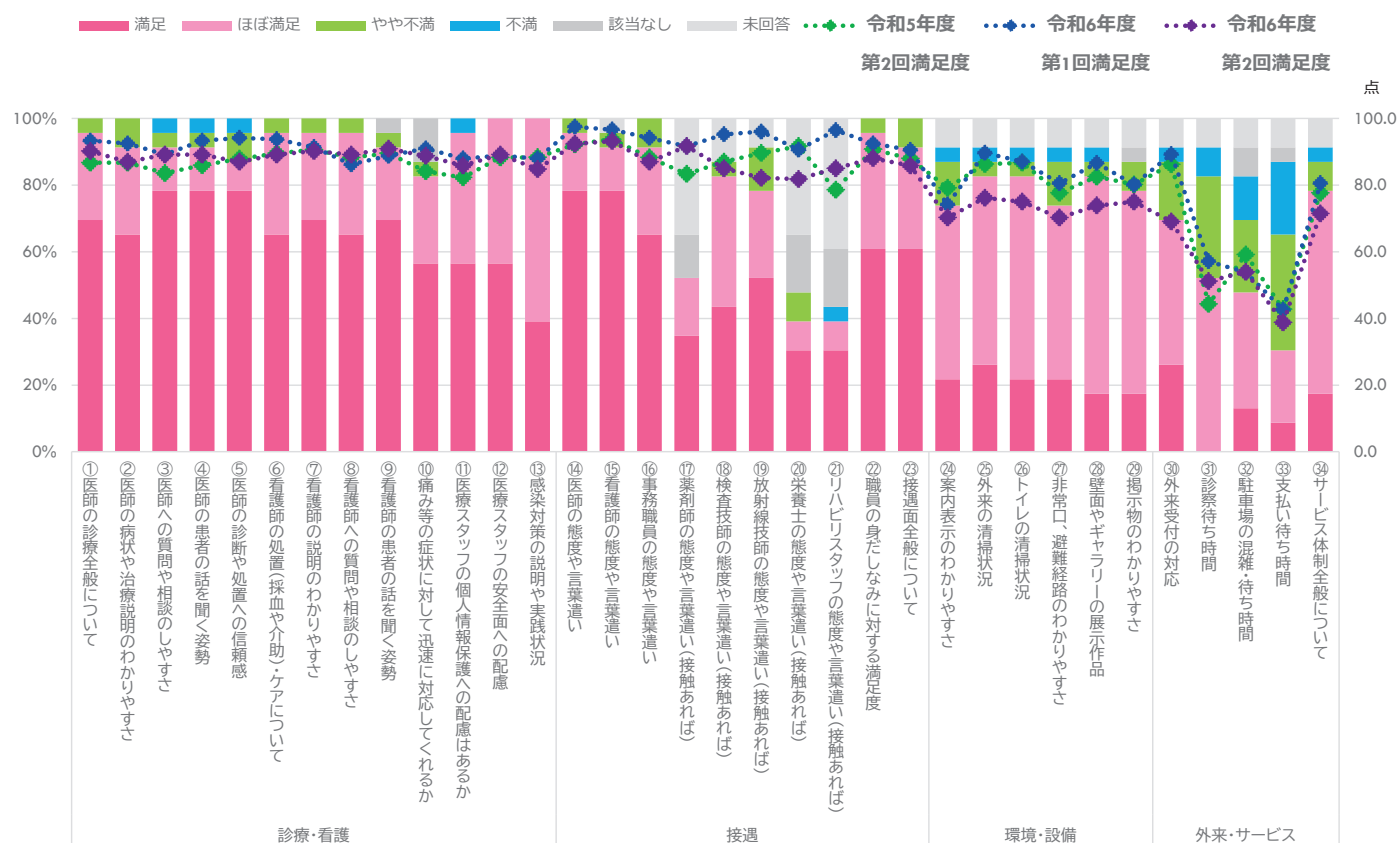
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



15

診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数23)

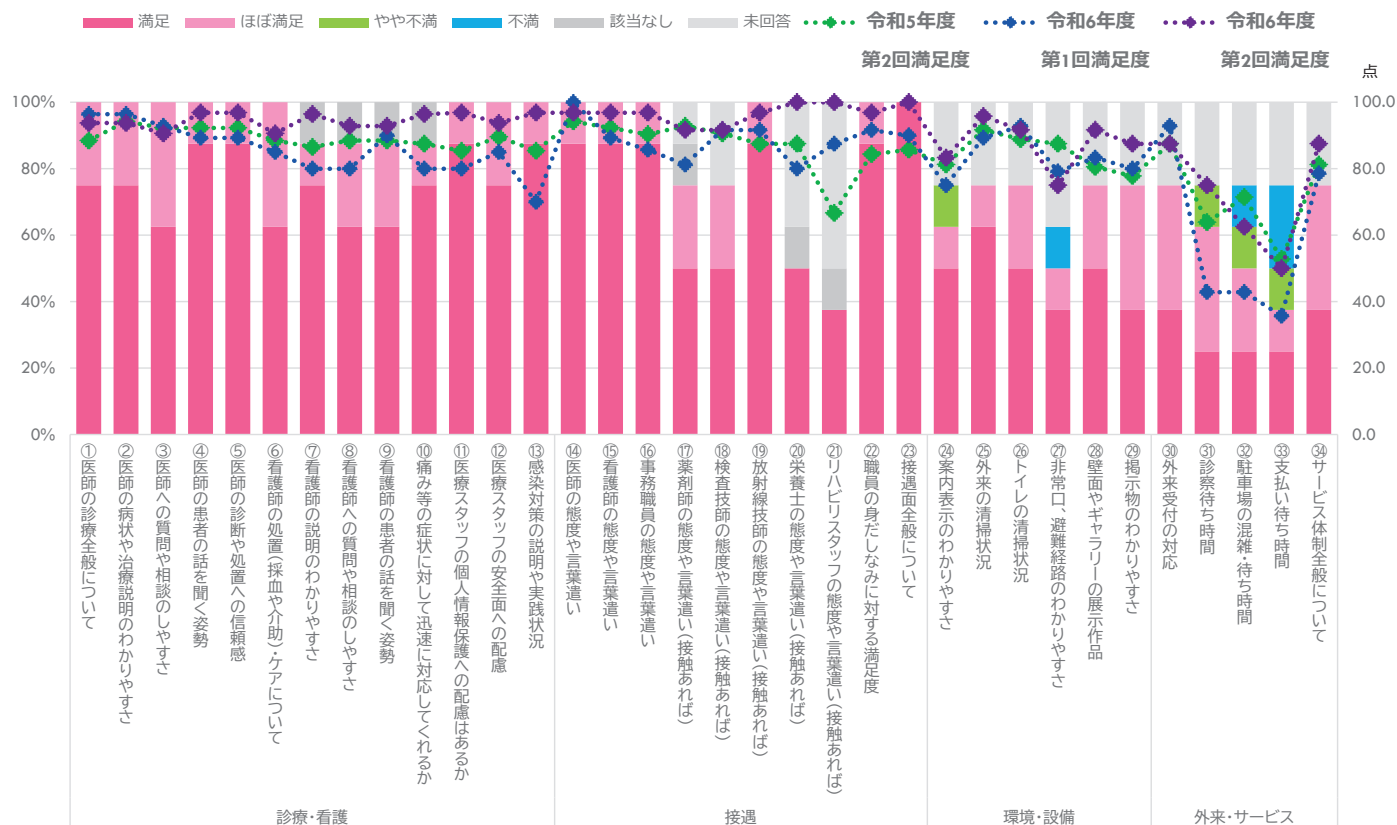
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



16

診療科別 呼吸器外科(有効回答数8)

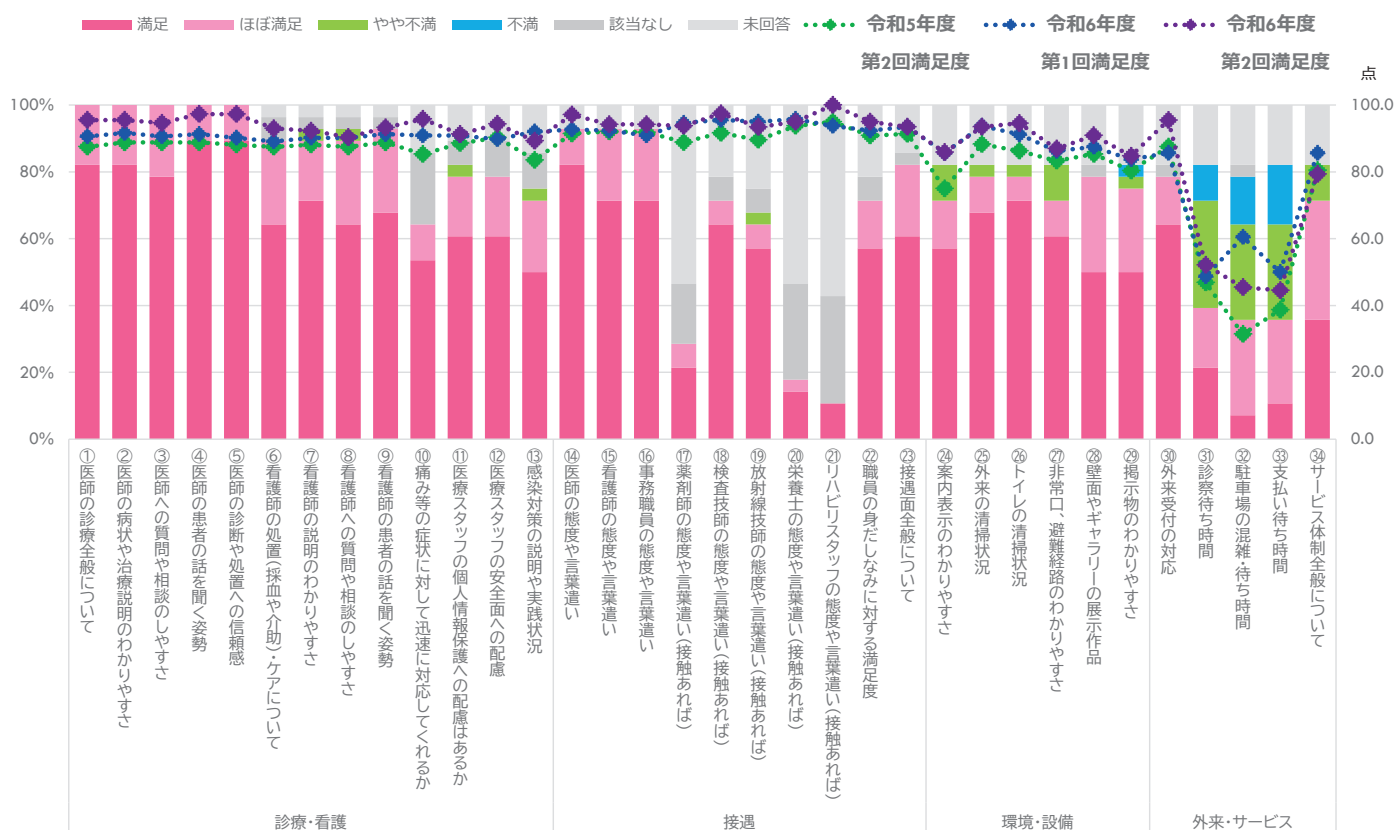
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



17

診療科別 泌尿器科(有効回答数28)

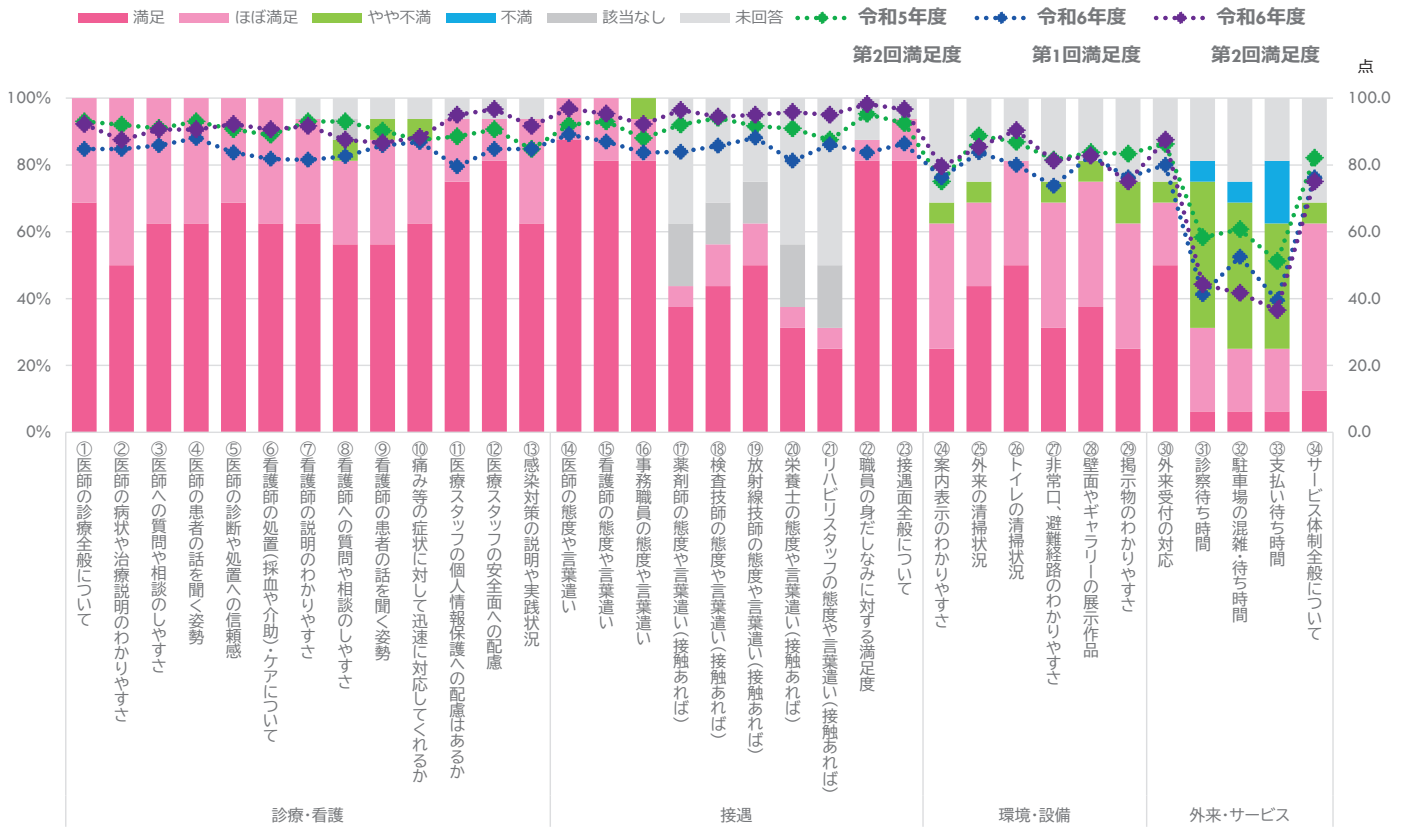
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



18

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数16)

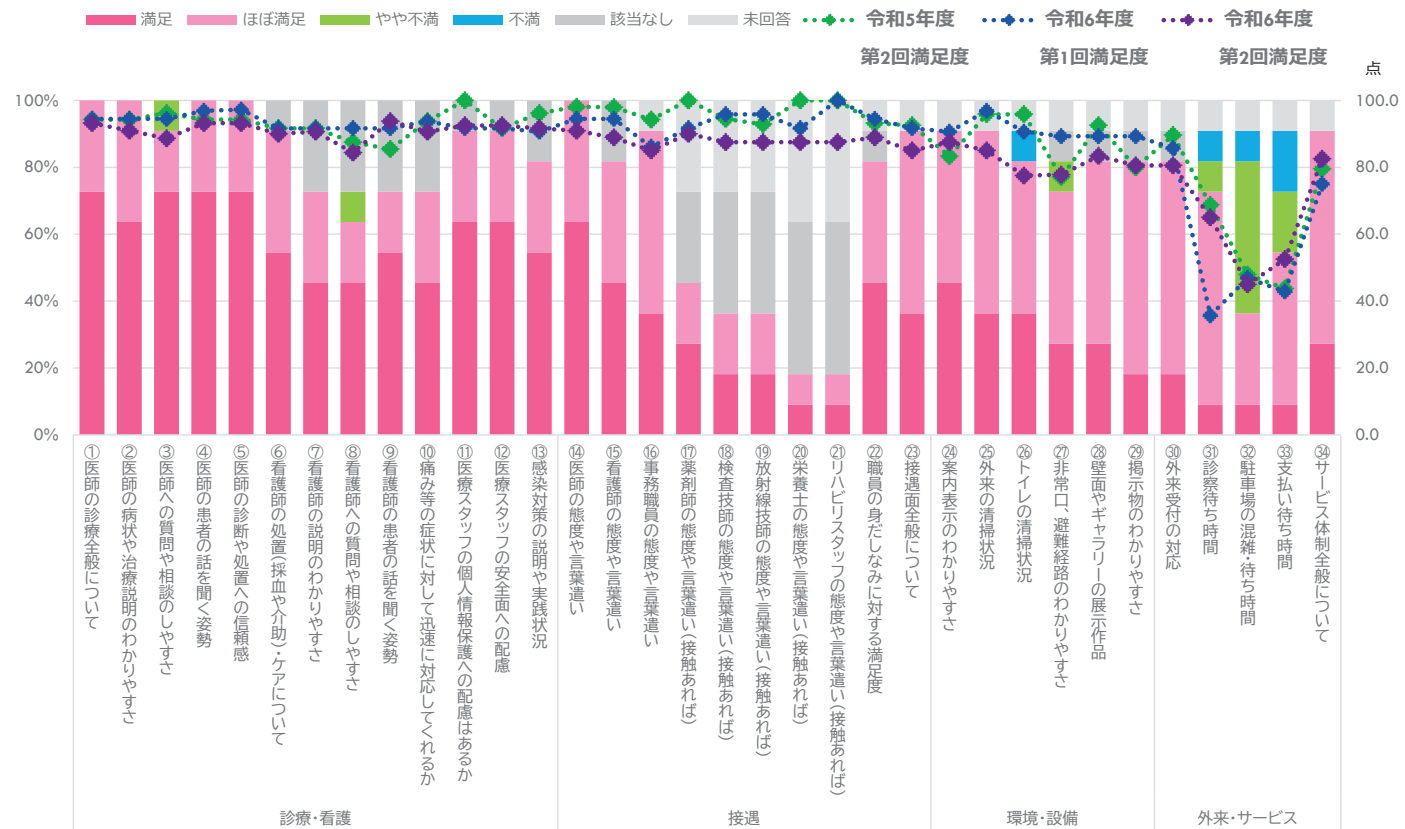
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



19

診療科別 小児外科(有効回答数11)

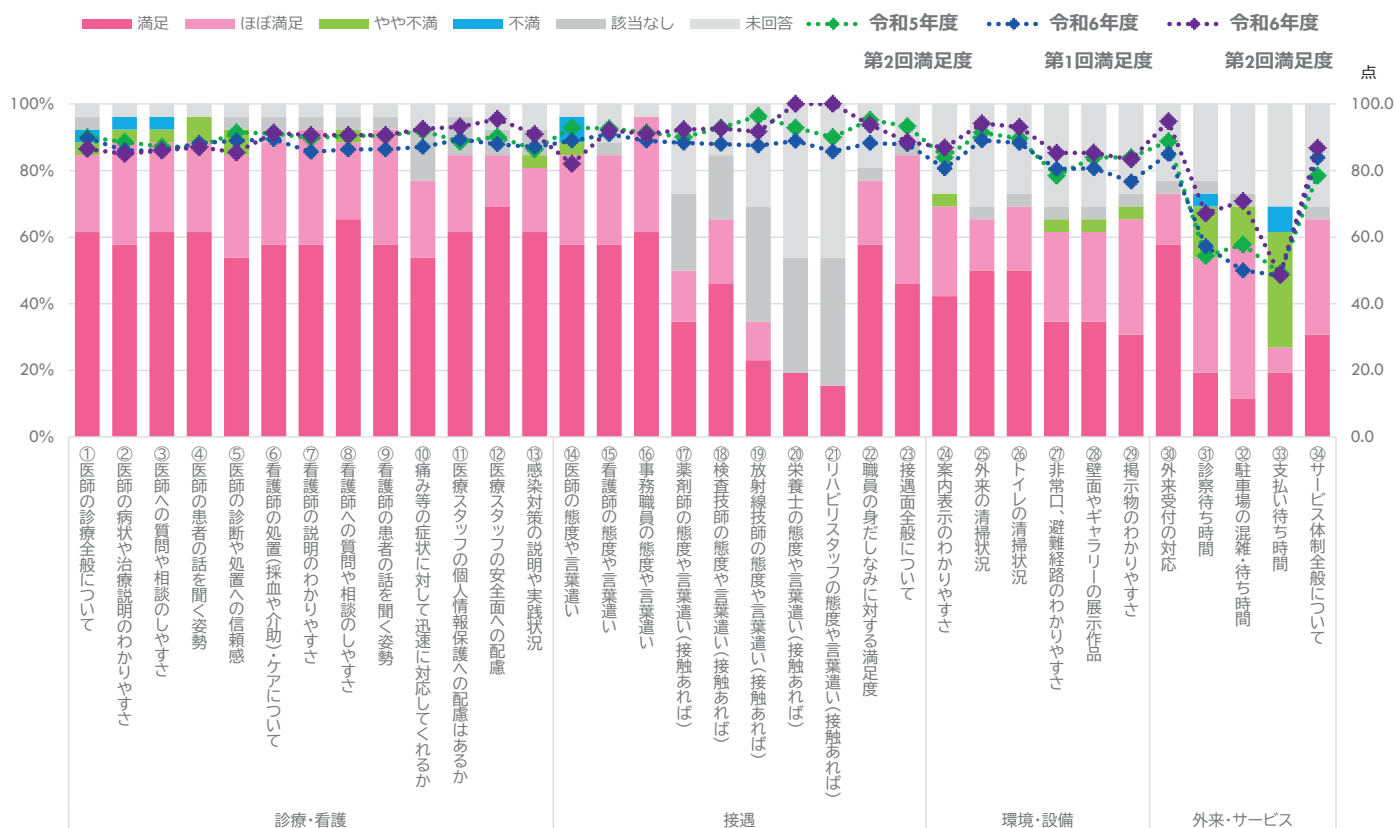
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



20

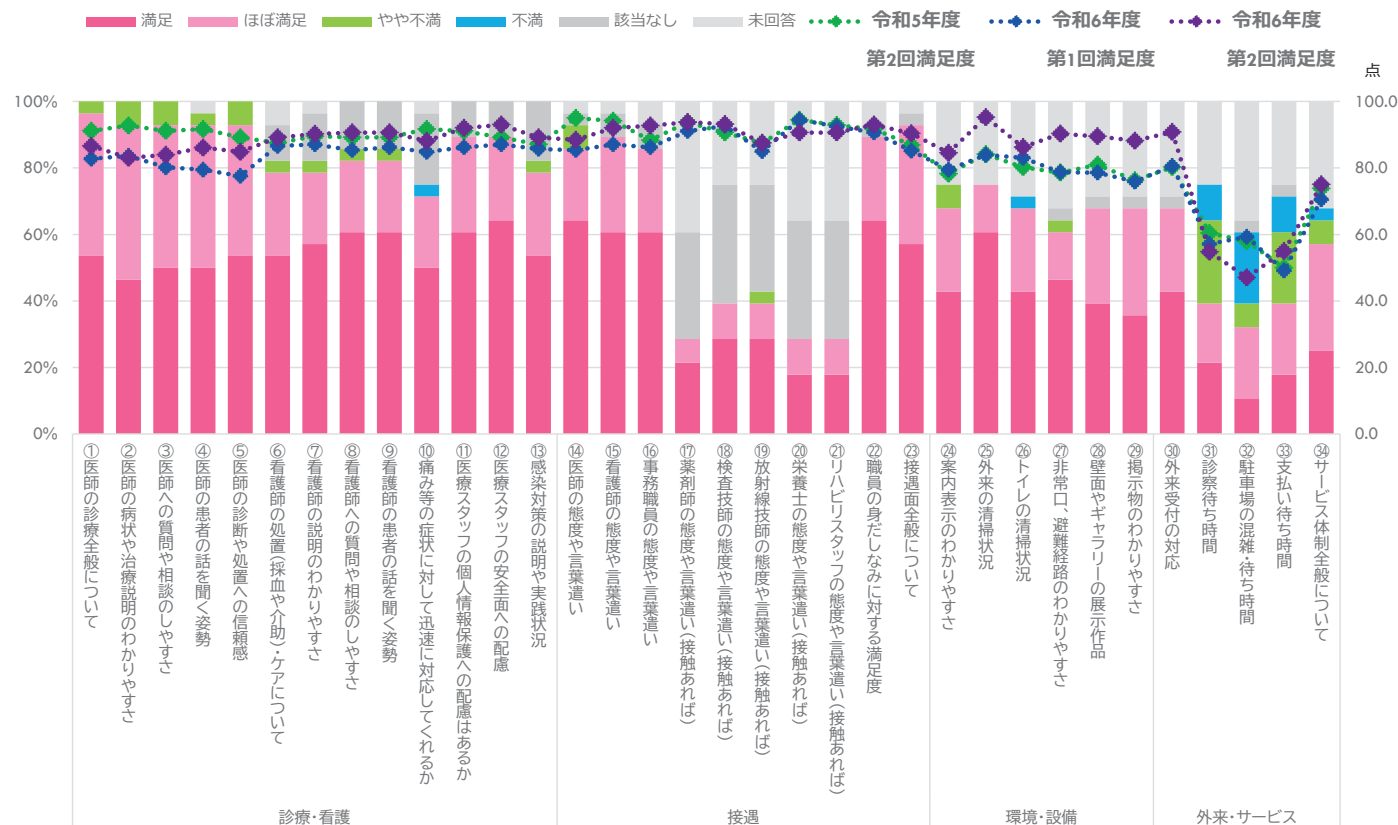
診療科別 眼科(有効回答数26)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



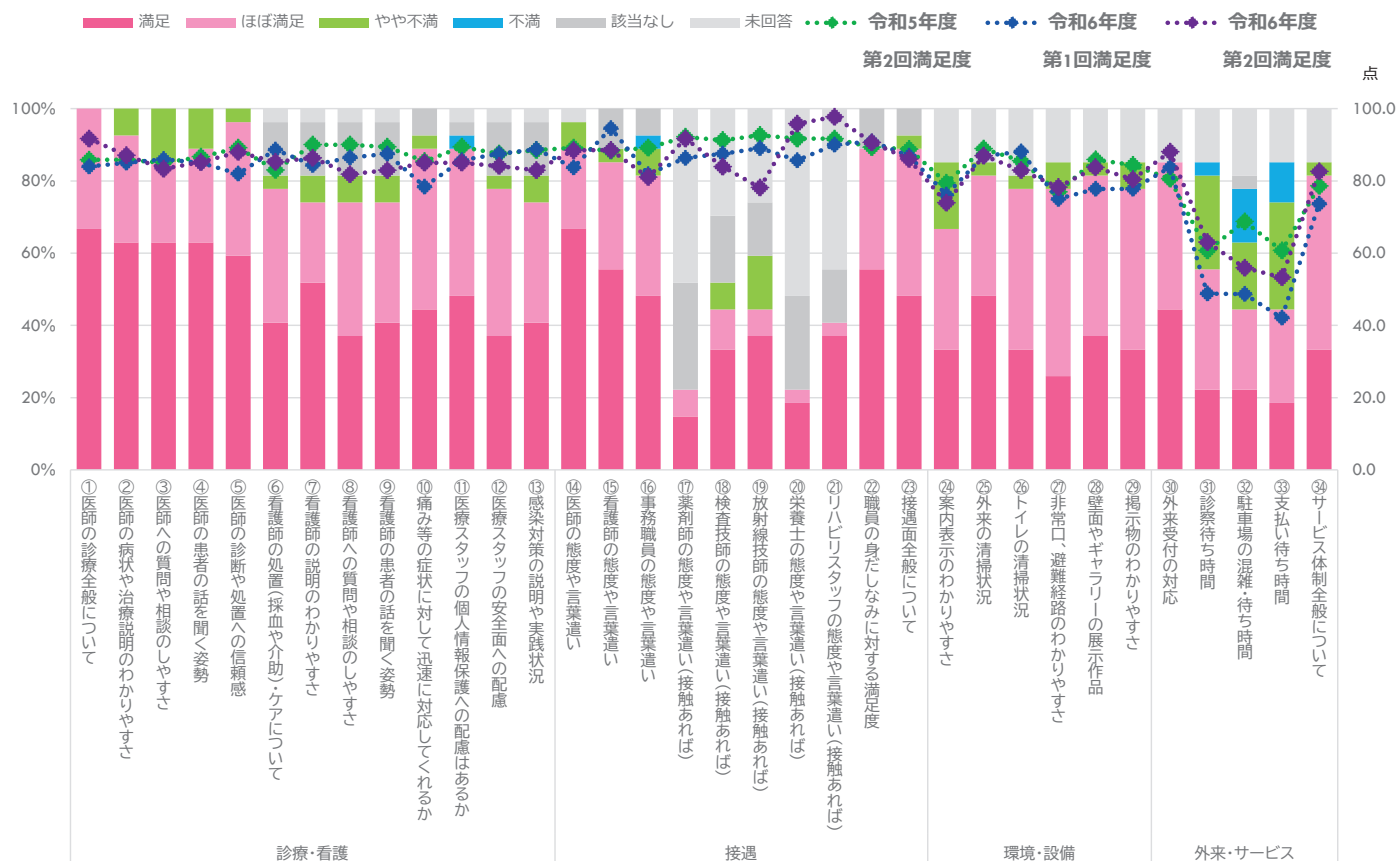
診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数28)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 整形外科(有効回答数27)

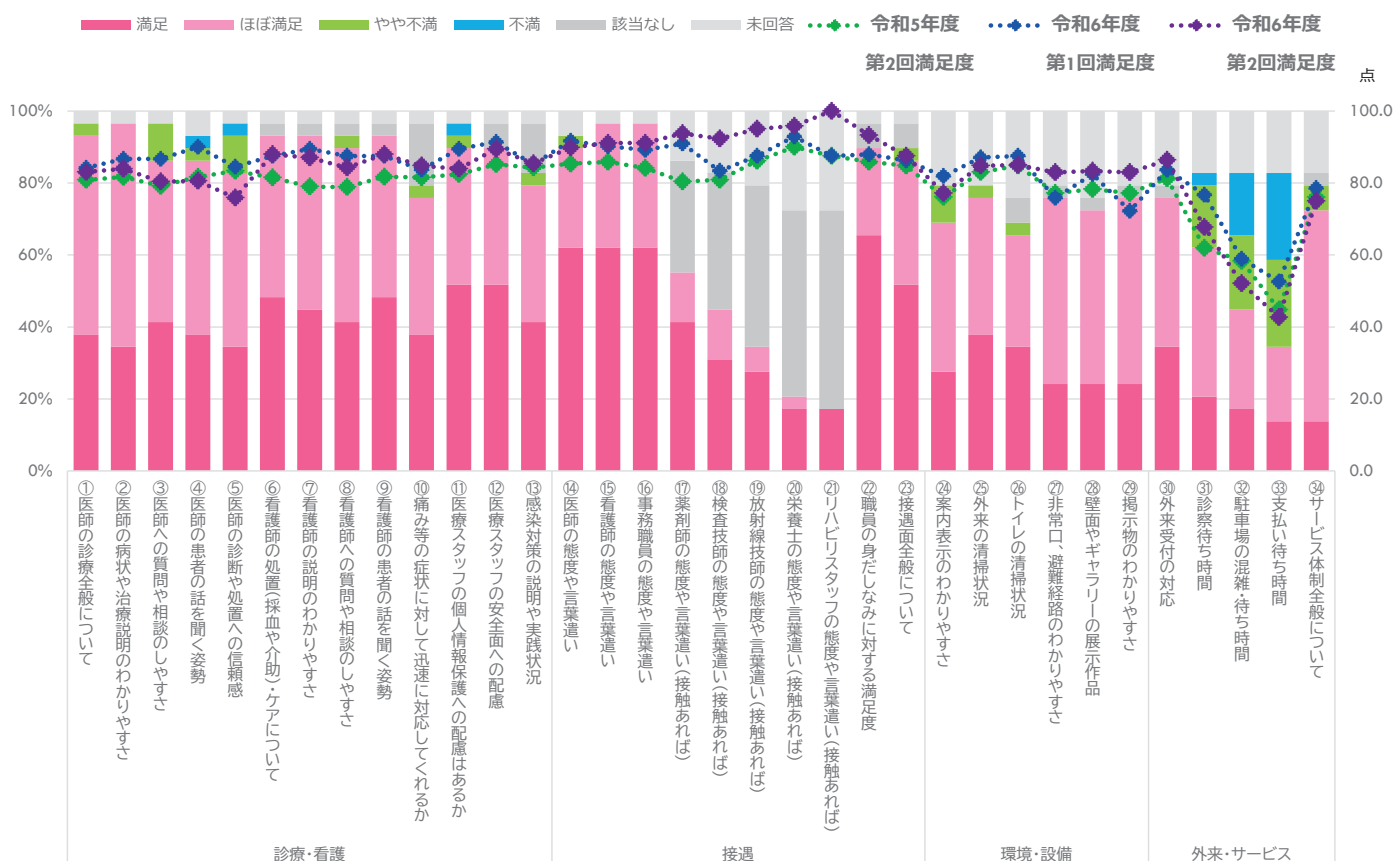
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



23

診療科別 皮膚科(有効回答数29)

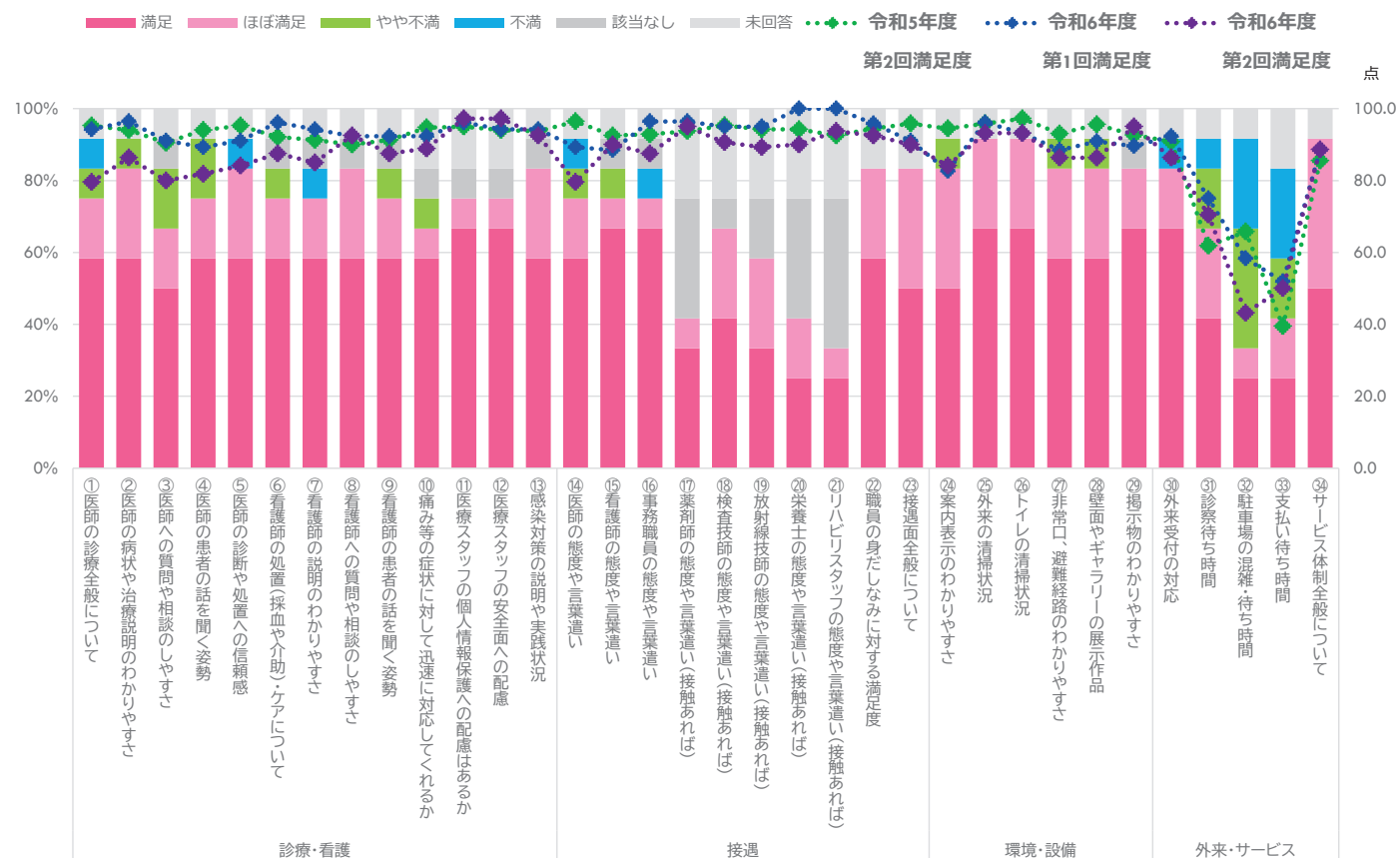
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



24

診療科別 形成外科(有効回答数12)

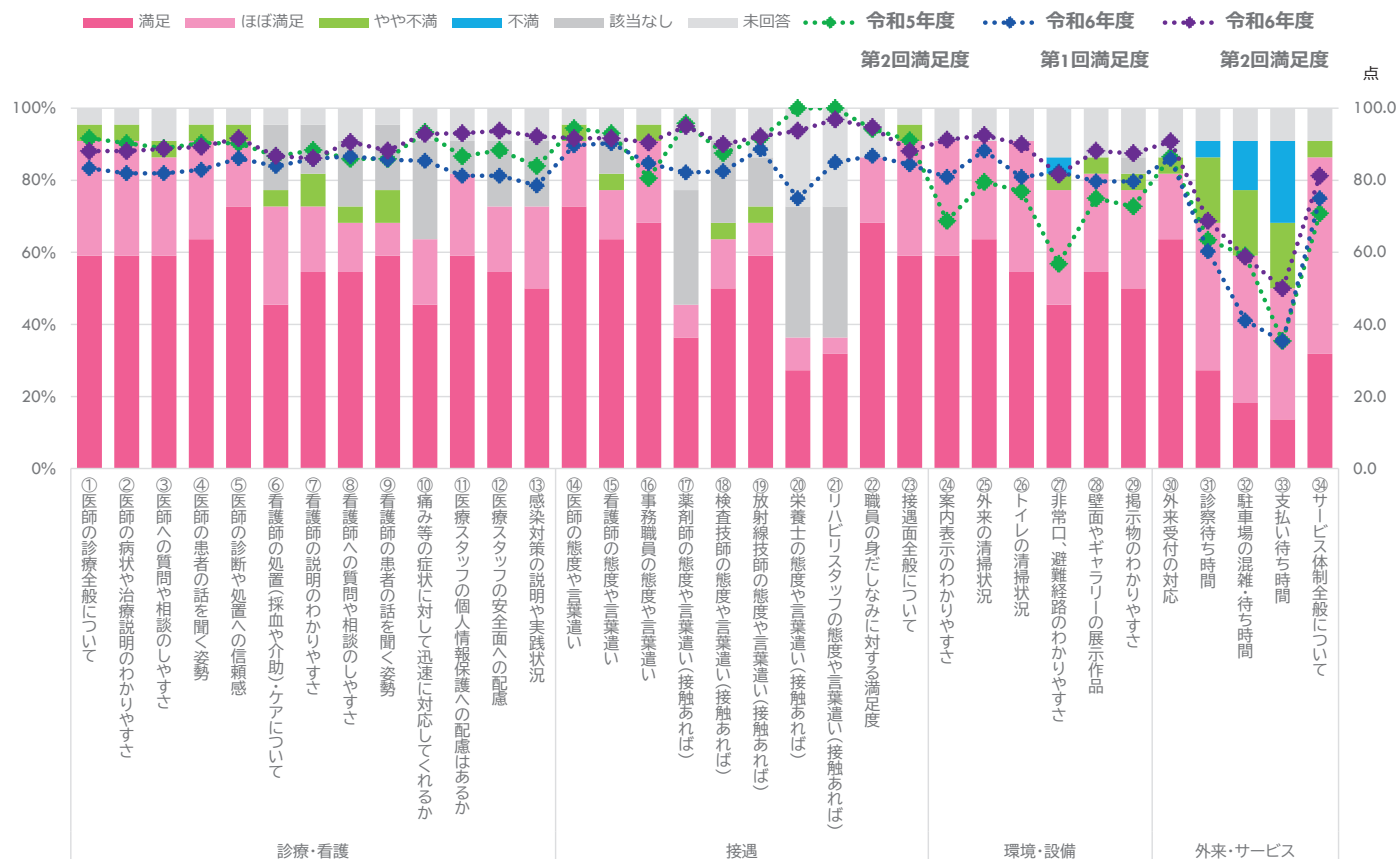
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



25

診療科別 脳神経外科(有効回答数22)

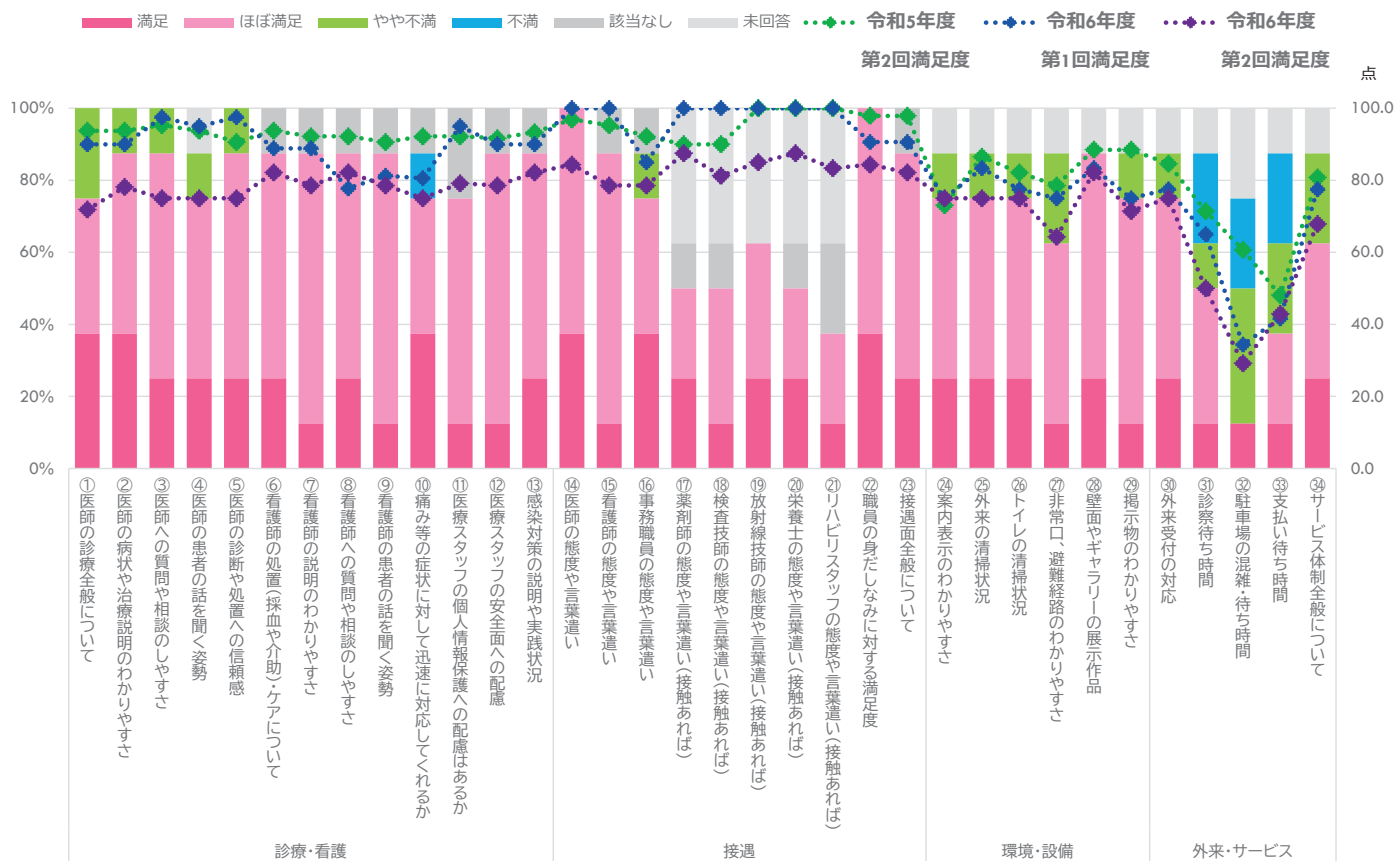
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



26

診療科別 麻酔科(有効回答数8)

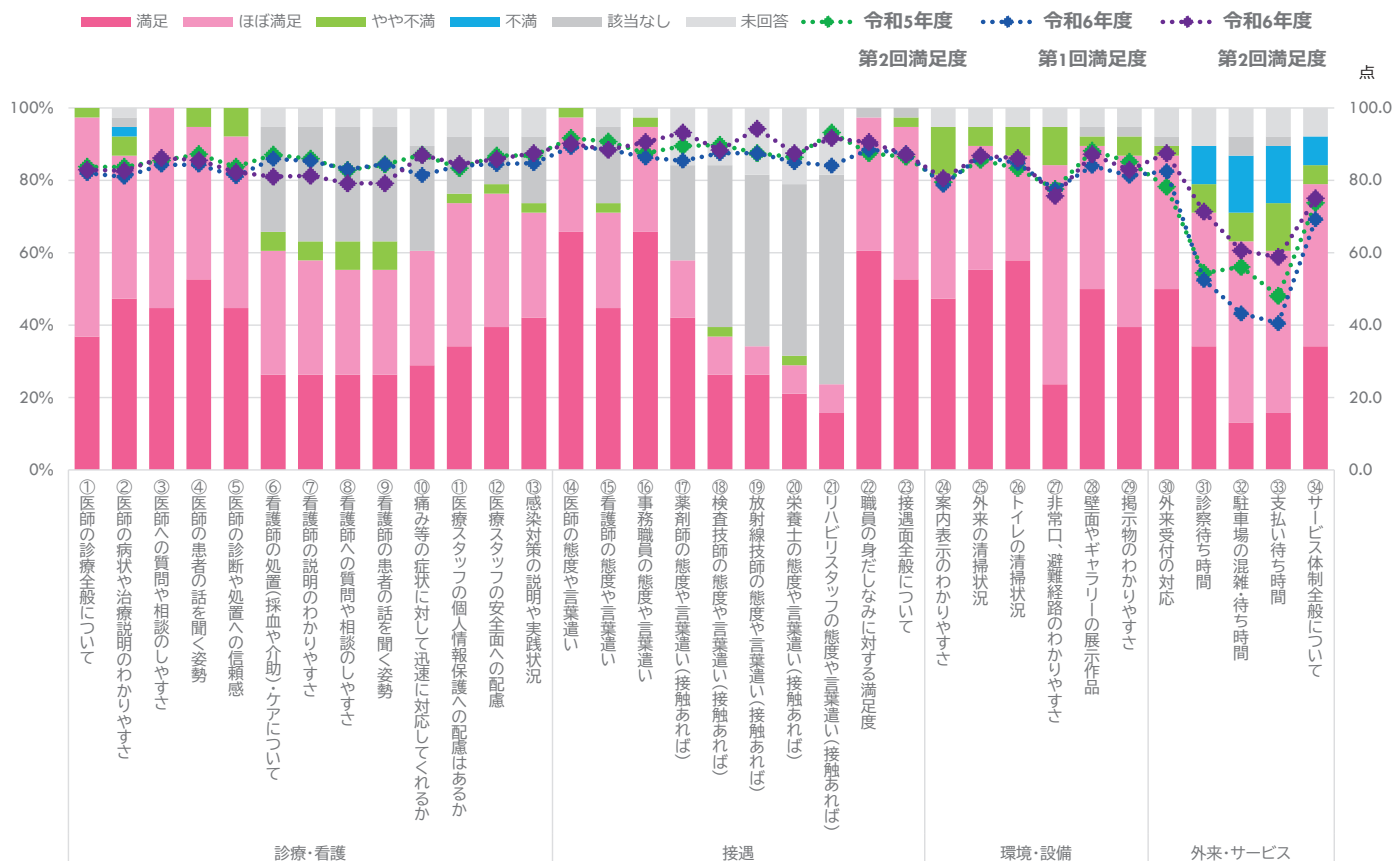
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



27

診療科別 精神科神経科(有効回答数38)

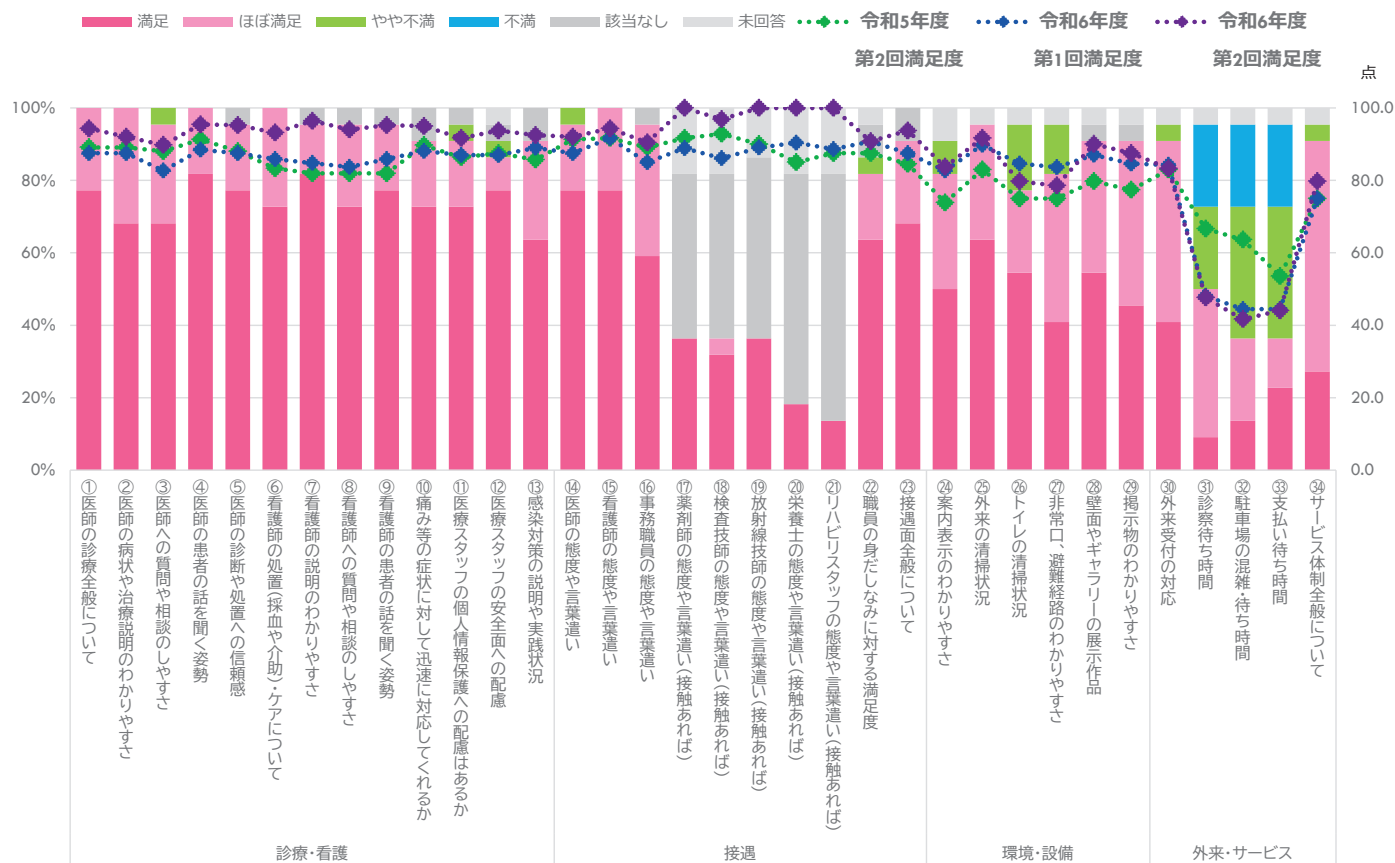
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



28

診療科別 小児科(有効回答数22)

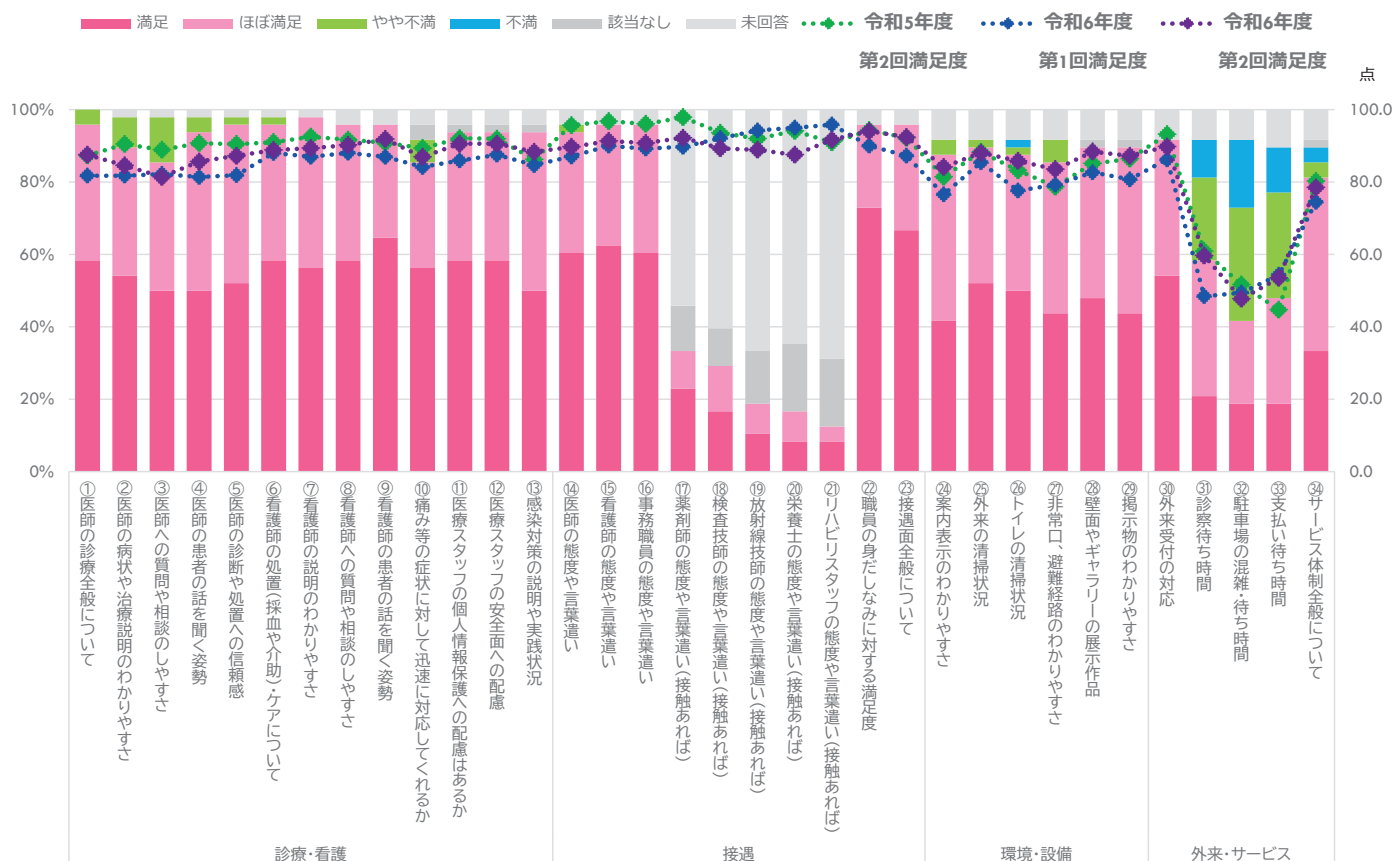
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



29

診療科別 産科婦人科(有効回答数48)

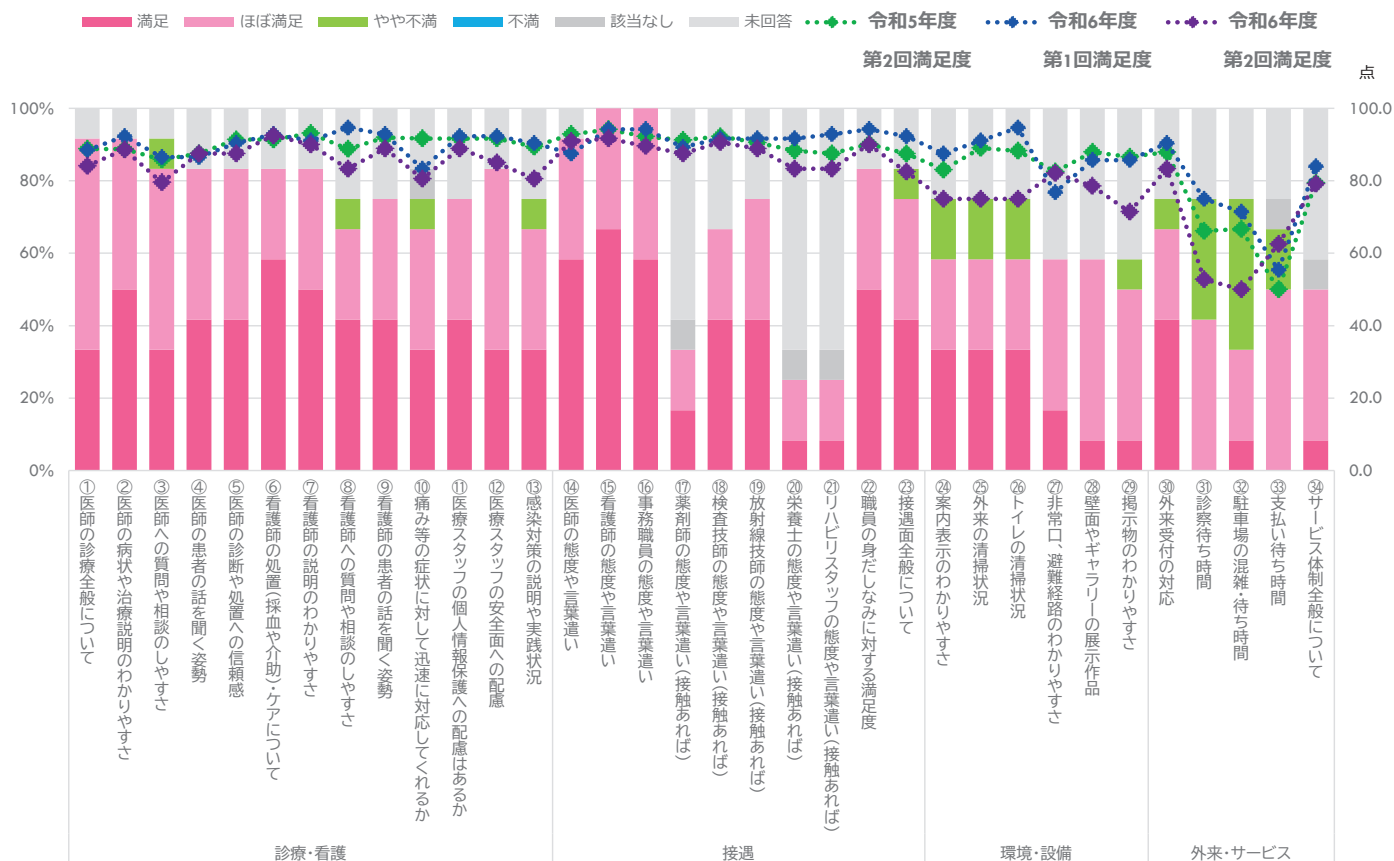
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



30

診療科別 放射線診断科(有効回答数12)

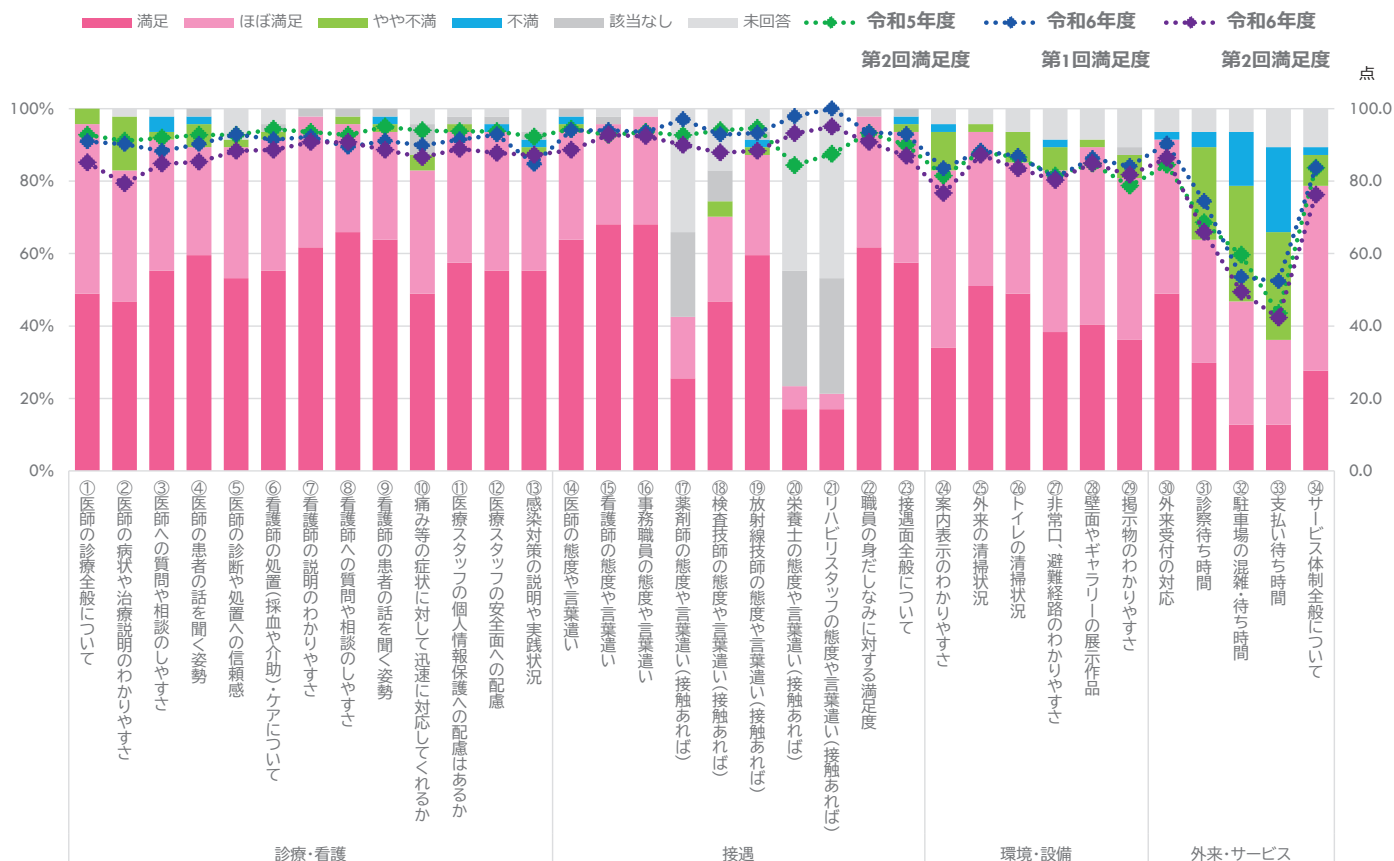
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



31

診療科別 放射線治療科(有効回答数47)

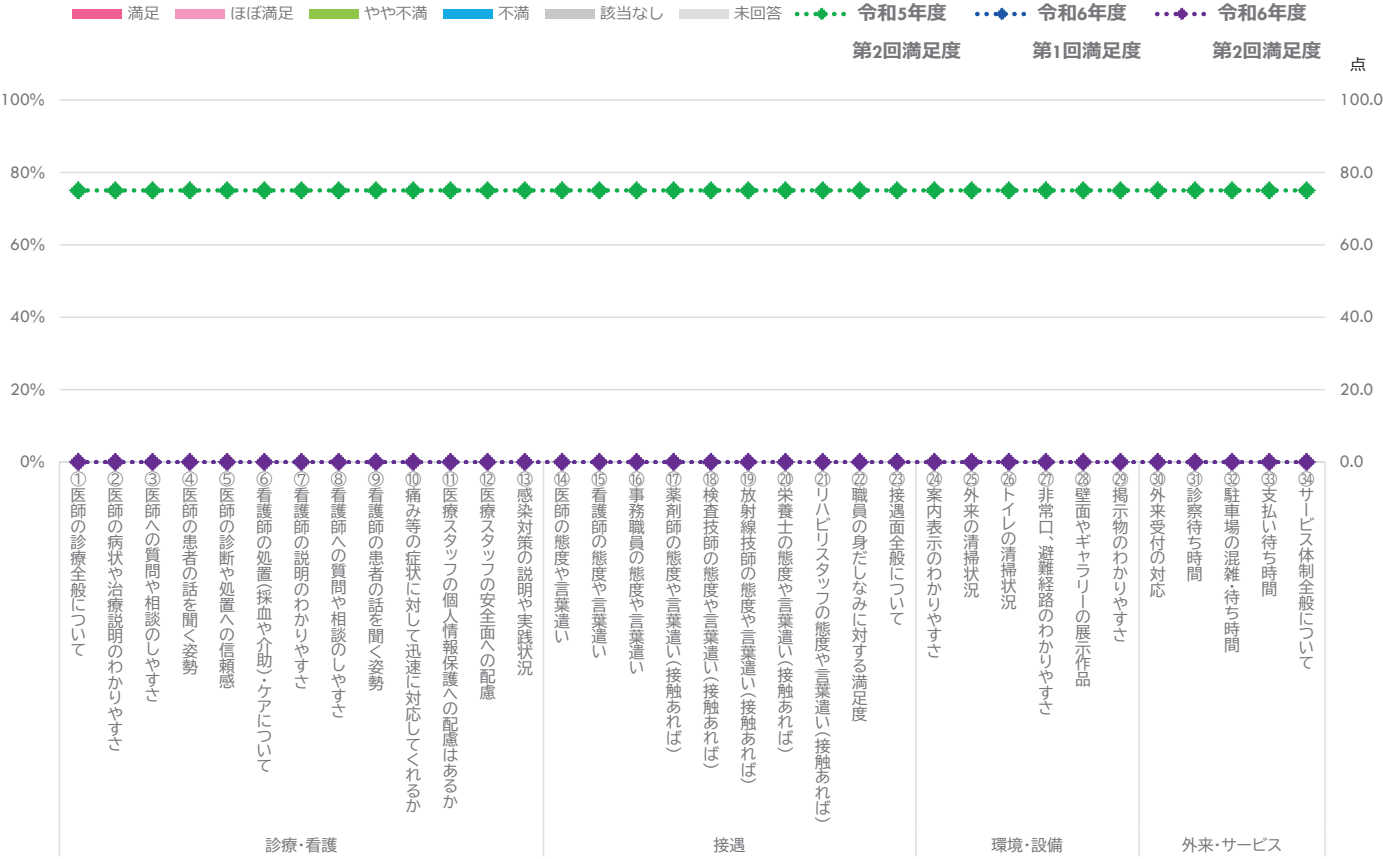
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



32

診療科別
総合診療部(有効回答数0)

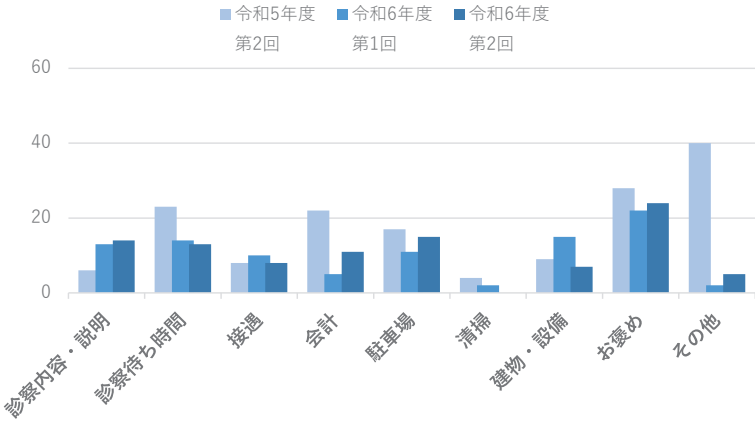
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



【自由記載・ご意見等】

医科

	令和5年度 第2回	令和6年度 第1回	令和6年度 第2回
診察内容・説明	6	13	14
診察待ち時間	23	14	13
接遇	8	10	8
会計	22	5	11
駐車場	17	11	15
清掃	4	2	0
建物・設備	9	15	7
お褒め	28	22	24
その他	40	2	5
計	157	94	97



〔診察内容・説明〕

- 診察のたび先生が代わるので少し落ち着かない感じはします。効率化のために仕方がないのだと思いますが、担当の先生が2人程度だとありがたいです。
- できれば土・日も診察があれば良いのと思います。
- 体調が悪化した時にすぐ診てもらえず2週間程待たされ、より悪化してしまったことが2度あります。（膠原病、消化器内科それぞれ）体調が安定している時は良いのですが、悪化した際のご対応をもう少し改善していただきたいです。
- 医師の方が抱える患者数が多すぎて大変そうだと思います。
- 医師本人のキャリアアップ等必要なところもあると思いますが、手術を執刀をしてくださった医師の方が人事異動等で長くはいらっしゃらず、その後も担当医師が次々と変わるの、患者から見れば心細く思うところもあります。自分の病気がどのような病気か、いまひとつ理解できていなかった。
- 予約時間等、内容の医師からの説明が不足している。
- 時間外での診察も充実してほしい。

〔診察内容・説明〕

- 患者は病気を治すため、人生をかけて来院している。先生がわからない時は上の人とか、関係者とともに相談してほしい、それでもわからない場合は他の県の名医に聞いて紹介してくれたり、とにかく治してほしいと思っている。手術の時の説明とか、色々な説明をもっとわかりやすくしてほしい。
- 医師については何人かいるので人によって対応の差を感じる。質問に対しては的確な答えでなかったり、答えなかったり、処置についても疑問に思うことが度々ある。内診もババッと済ませる先生がいて忙しいから早くしたいのか？適当にされている感じが感じられてしまう。先生によるので処置手術など先生が指名できたらいい。
- 治療の為や病気内容によっての関係の為、診療科を複数またぐ際の治療内容や日時、患者の状態などをもっとカルテ上などで共有してほしい。状態などがうまく伝わっていないので、医師の方で先に予定をたててくれたりする際に、聞いた内容が他の先生に聞いていたのと違ったりして、「え！」てなったりする。

【自由記載・ご意見等】

〔診察内容・説明〕

- ・ドクターによる対応の差が大きいと感じる。ほとんどのドクターは対応が丁寧だが、若めの女医で診察を早く処理したいのか説明がやや高圧的で不十分な人もいる。（妊婦間でも「質問できる空気じゃないよね。」など話がでていた。）
- ・他科にかかっているけど連携が図れていないことが多い。
- ・各科連携が機能していない。他科受付は県中からDr.がやってくれたのに本院では患者がやる。しかも、予約ができたのは3ヶ月前。これでは患者の症状が悪化してしまう。

〔診察待ち時間〕

- ・待ち時間が長いので1日疲れる。
- ・体調不良で来ている、診察待ち時間が長いので体がとてもしんどい。
- ・診察の待ち時間の改善を希望します。検査等がある場合の待ち時間が長く、高齢者などで疲れやすい。
- ・診察待ち時間を少なくしてほしい。
- ・診察待ち時間がやはり長い。
- ・診察や支払い待ち時間は長く感じられますが、沢山方を診ておられるので、仕方のない事だと理解します。
- ・予約時間から診療が2時間近く遅れる。診察室前等の表示が一部出ておらず、活用する配慮に欠ける。
- ・診察待ちの時間は半分諦めてます。
- ・診察受付時、何番目が教えてほしい。
- ・待ち時間が長いので、改善してほしいです。
- ・診察待ち時間が長いです。
- ・診察の待ち時間が長いので改善していただきたいです。
- ・待ち時間が長いのがやや不満である。

〔接遇〕

- ・もう少し笑顔で丁寧をお願いします。
- ・1階の受診票を提出するところの1人の女性スタッフがとても感じが悪かった。目も合せずとても冷たい方でした。クレームしたい程でした。
- ・整形外科受付の若い方の事務員さんの態度が良くありませんでした。おばあさんが、「どこへ行けばいいですか」「どうしたらいいですか」など色々尋ねているのに、座ったまま十分な説明もせず話を早々に切り上げてしまい、おばあさんは困惑した様子でした。高齢者にはもう少し丁寧に優しい話し方で接してあげてほしいと思いました。
- ・先生の服装や看護助手さんの対応（言葉使いがちょっと品がない！！）髪の毛の色も、下品な方が真面目にしている人の中にいると目立つ。
- ・事務の方等、親切な方もいらっしゃいますが、個人差があると思います。放射線治療科は、雰囲気も良く、親切に接してくださいます。
- ・カード受付し、各科に行った時に、受付事務が不愛想で不機嫌。但し、放射線科はとても親切。
- ・診察室から出て、患者に説明する時に分かりやすく声を大きくするのは良いが、個人情報であるし、知られたくない人もいるので少し配慮してみてもいい。
- ・点滴をしている時、いつも、ギャーギャー看護師うるさい。聞こえてますよ！！雑談ばかり、暇なんですか。

〔会計〕

- ・体調不良で来ている、会計待ち時間が長いので体がとてもしんどい。
- ・支払いの待ち時間が長い。
- ・支払いの待ち時間が長すぎる。

35

【自由記載・ご意見等】

〔会計〕

- ・どこの病院でもですが、精算の時間が長いのが、年々しんどくなっています。
- ・支払いの待ち時間が長すぎるのももう少し早くしてほしい。
- ・支払い待ち時間が不満。
- ・会計の待ち時間が無ければ言うことなし！
- ・たくさんの患者さんがいるのである程度は仕方がないが、会計待ちがもっと短くなれば良いと思う。
- ・支払い待ちの時間は半分諦めてます。
- ・会計の待ち時間が長いので改善していただきたいです。
- ・会計待ち時間が長いです。

〔駐車場〕

- ・駐車場の待ち時間。
- ・混んでいて駐車場がなかなか空かない時もあるけど、いい病院だと思います。
- ・駐車場の利用マナーが気になる時はある。立体駐車場では逆走車と接触しそうなこともある。
- ・駐車場のおじさん、1人ものすごく嫌らしい言い方をする人がいる！！
- ・駐車場が上の方の会しかあいておらず、ベビーカーや子供を連れて階段で降りるのがきついなと思いました。
- ・車を停めるのに2時間かかる時もある。
- ・駐車場の混雑が不満。
- ・駐車場が少ない。
- ・敷地など難しい面が大きいですが、本県のように自家用車の利用が多いところでは、駐車場の大幅な拡大をしていただけるとありがたいです。マナーの悪い方もいる中で交通整理の方々には本当にご苦労さまだと思います。

〔駐車場〕

- ・通路（駐車場）事情が悪く、通院するのに2時間も前から家を出る必要がありなんとか解消できませんか？
- ・駐車場から玄関までが長い。立体駐車場の階段が危ない。
- ・朝の混雑した時に駐車場の案内が初見だと案内が分からなかった。2回目からは問題ないです。
- ・駐車場待ちの時間は半分諦めてます。
- ・障害者の駐車場から入口が遠い、しんどい時は出口から入れてほしい。
- ・駐車場の待ち時間が長いので改善していただきたいです。

〔建物・設備〕

- ・眼科耳鼻咽喉科周辺の椅子を増やしてほしいです。
- ・出産後から通院していますが、子連れでの通院は大変だと感じています。子供用トイレがあると助かります。一日に色々な科をまわることもあるので子供が病院を嫌がらない配慮があるといいです。
- ・院内Wi-Fiの使用をもっともっと簡単にできれば有難い。
- ・建物が広くて清潔ですが歩く距離が長い所に休憩の椅子が欲しいです。
- ・障害者用（車椅子）トイレにベッドが少ない。ベビーベッドはあるが、体重を超えているので使えないが、ベッドもないのでどこでオムツを替えたらいいのか？遠回りして交換することになっている。
- ・待つ時間が長い時どうしてもスマホで時間待ってしまうのでWi-Fiが使えるようにできたら。
- ・採血の結果を待つ診察のため、朝7時頃から玄関外に並んでいる。特に冬季は厳しく、病気でない人も風邪をひきそうである。待機場所を変更、又は設置、防風対策など検討していただきたい。

36

【自由記載・ご意見等】

〔その他〕

- 時々、西外来棟の2Fや3Fでトイレを利用するが、電子タバコの臭いがする。同じ人が出たあとに、いつも臭う。臭いです。
- 処置室で血糖測定用品を受け取るのに時間がかかりすぎる。改善してください。
- 検査器具の臭い等が気になる。
- お年寄り1人では来れない。大きな病院なので仕方ないとは思いますが、必ず誰かが付き添わなければならないので、何回も検査で来ないといけなくなると困ることはあります。
- 総合診療内科を受診したことがありますが、なくなったことに対して、残念に思っています。ぜひ、また、設けていただきたいと思います。

〔お褒め〕

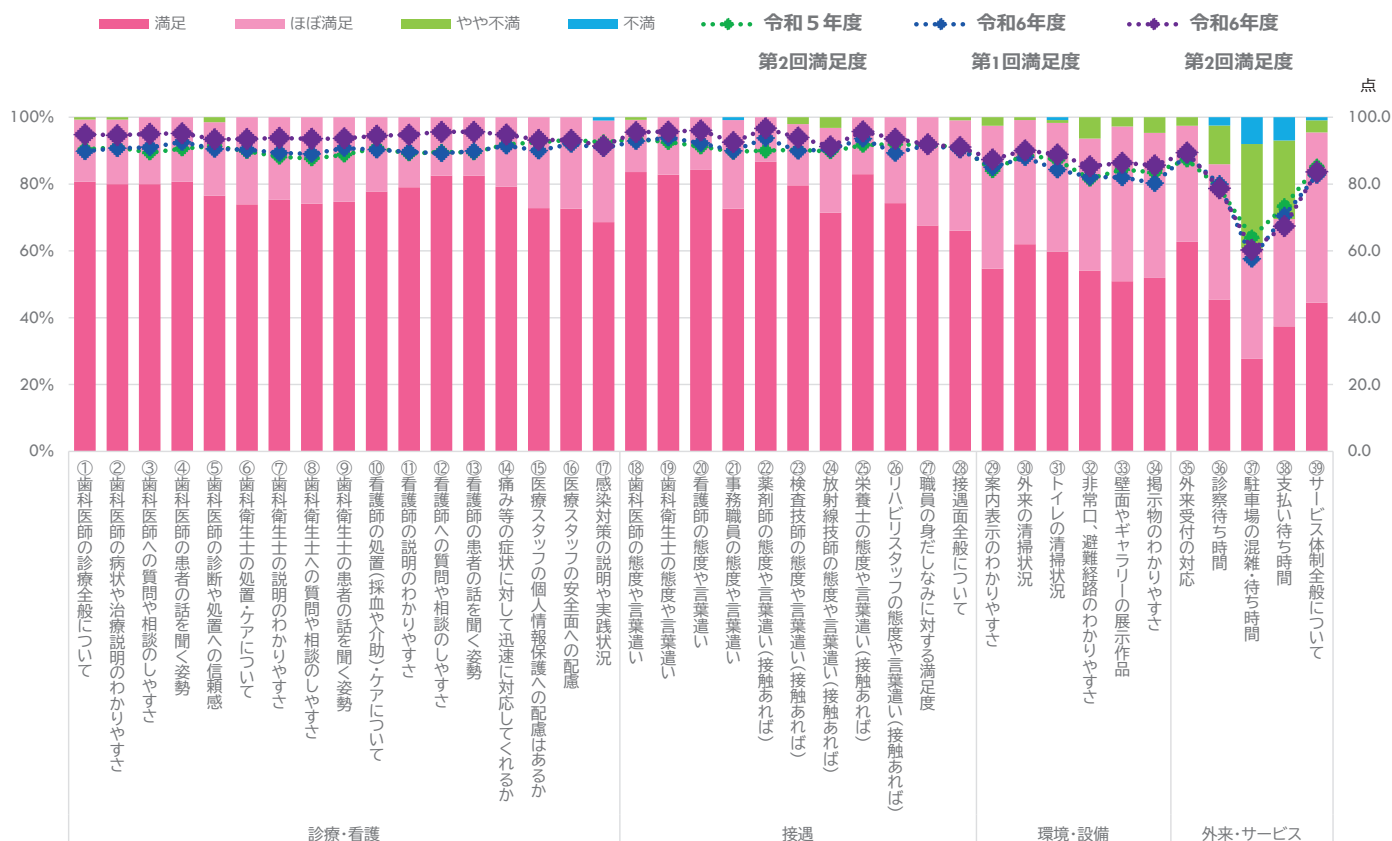
- 約1年お世話になっていますが、診察等で忘れられた事はありません。
- 午前中の混雑回避のため午後診察があるのがとてもありがたいです。
- 私自身は体調もよく長時間待つことも身体的に問題がないので構いません。アプリの導入など、病院として改善に向けての対応や努力が見られ感謝致します。個人的には自分の待ち時間より診療担当の医師の厳しい労働環境を憂います。お体を案じます。
- 徳島県内において、最高の医療機関と思っています。医師への信頼を持って診察していただいています。
- 何度もお世話になっていますが、特段不満に感じる点はありません。
- 病院として技術レベルが高く安心感があり、全体としてドクターも助産師の方も技術・対応共に素晴らしく、信頼感がある。
- 淡路島から自分は3ヶ月おき、妻は毎月来院しているが安心して診療を任せる。
- 昔に比べてサービスが良くなった。ありがとうございます。
- 通わせていただいて30年以上になりました。内科でも病気が発見されましたが、これも通わせていただいていたのだと思います。今後

〔お褒め〕

- 徳島大学病院で働いている全てのスタッフさん、対応がとても良く、レベルの高い接遇だと感じています。嫌な思いをしたことがなく、長年通院できています。
- 予約センターの方が親切で安心しました。
- いつでも丁寧にに対応して下さいます。事前の予約受付から会計まで、スムーズにできるので、今の体制は良いと思います。
- 腎臓内科の先生（〇〇Dr、△△Dr）はいつも優しく親身になってくれとても信頼できます。内科の受付の皆様も、どの方とても感じが良く接して下さいます。
- 院内は明るく綺麗で、表示も分かりやすいです。
- 安心感があります。
- とても頼りにしています。
- 先生をはじめ職員の方が患者に寄り添って接してくれているのが嬉しいです。とても良くしていただいている。
- 徳島No1の病院です。全て満足でした。徳大医学部を県民として誇りに思います。
- 良いと思います。
- とても良い病院だと感じました。これからもよろしく願います。
- 脳外科の〇〇先生が、素晴らしいです。入院中、毎日来て話をしてくれました。
- いつも丁寧に診察をしてくれますのでありがたいと思っています。本当にありがとうございます。
- 長年通院していて、皆さんの大変さもわかっています。出来る限り患者も努力できることは、していこうと思っています。医師の方々もどうぞお身体大切になさってください。

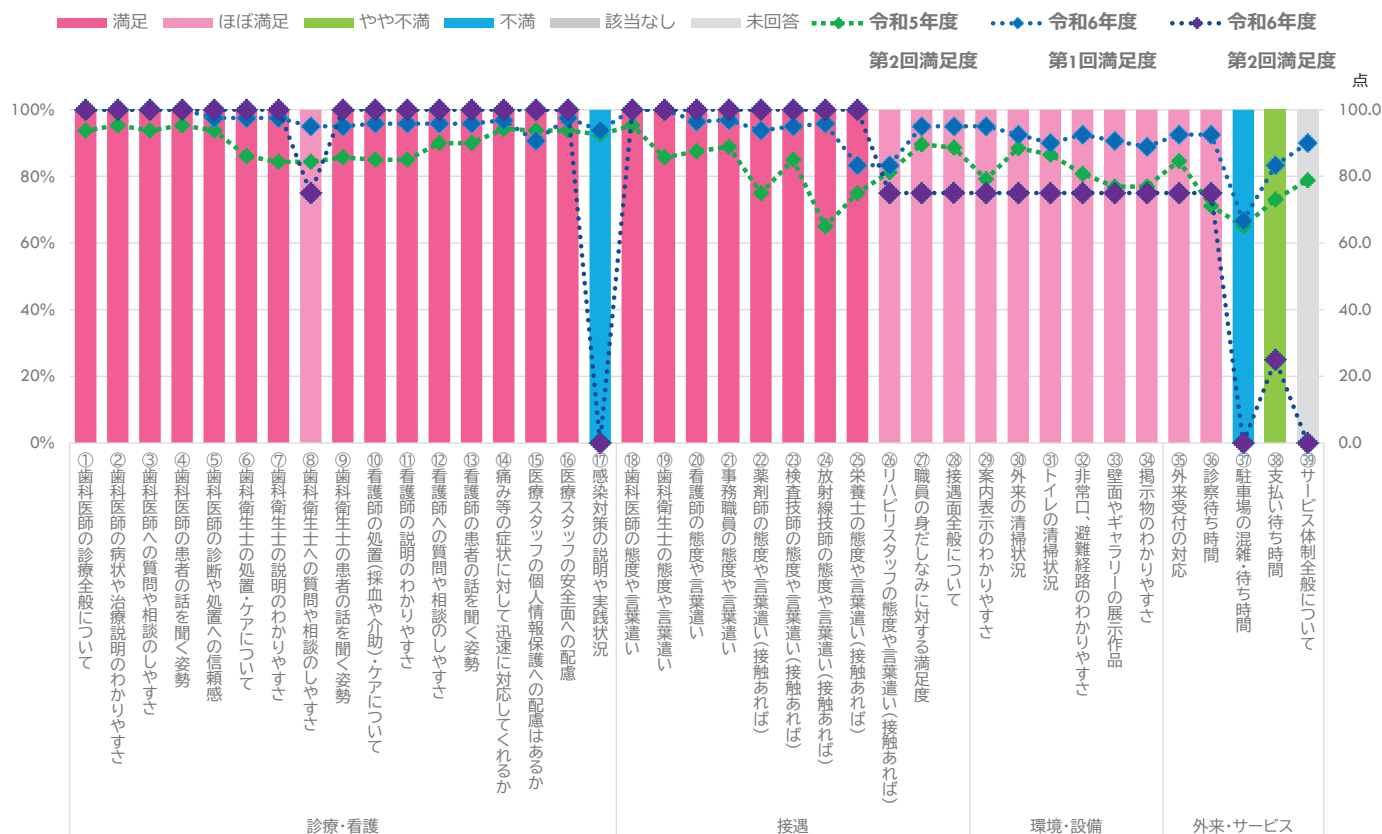
37

歯科全体(有効回答数148)



診療科別 むし歯科(第一保存科)(有効回答数1)

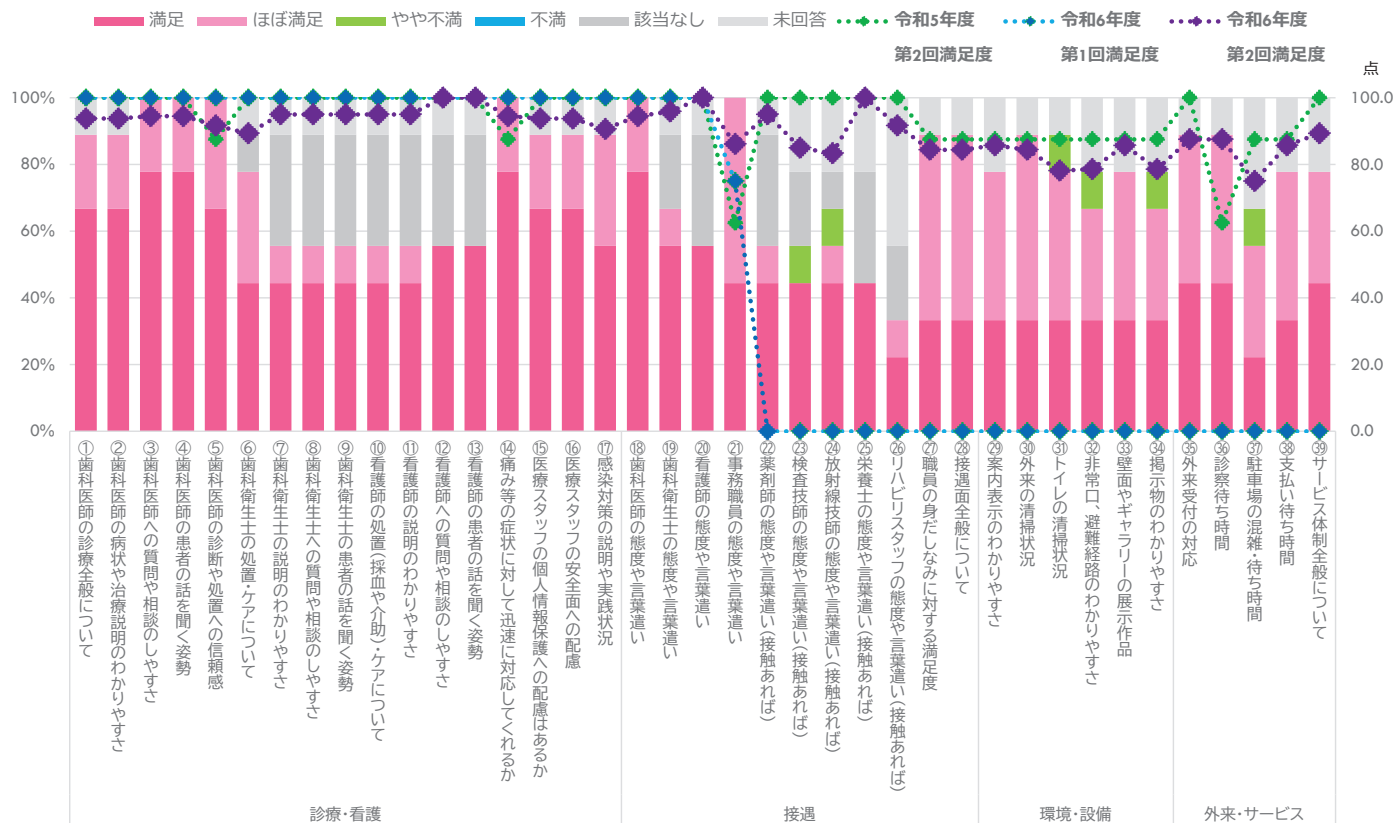
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



39

診療科別 歯周病科(第二保存科)(有効回答数9)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

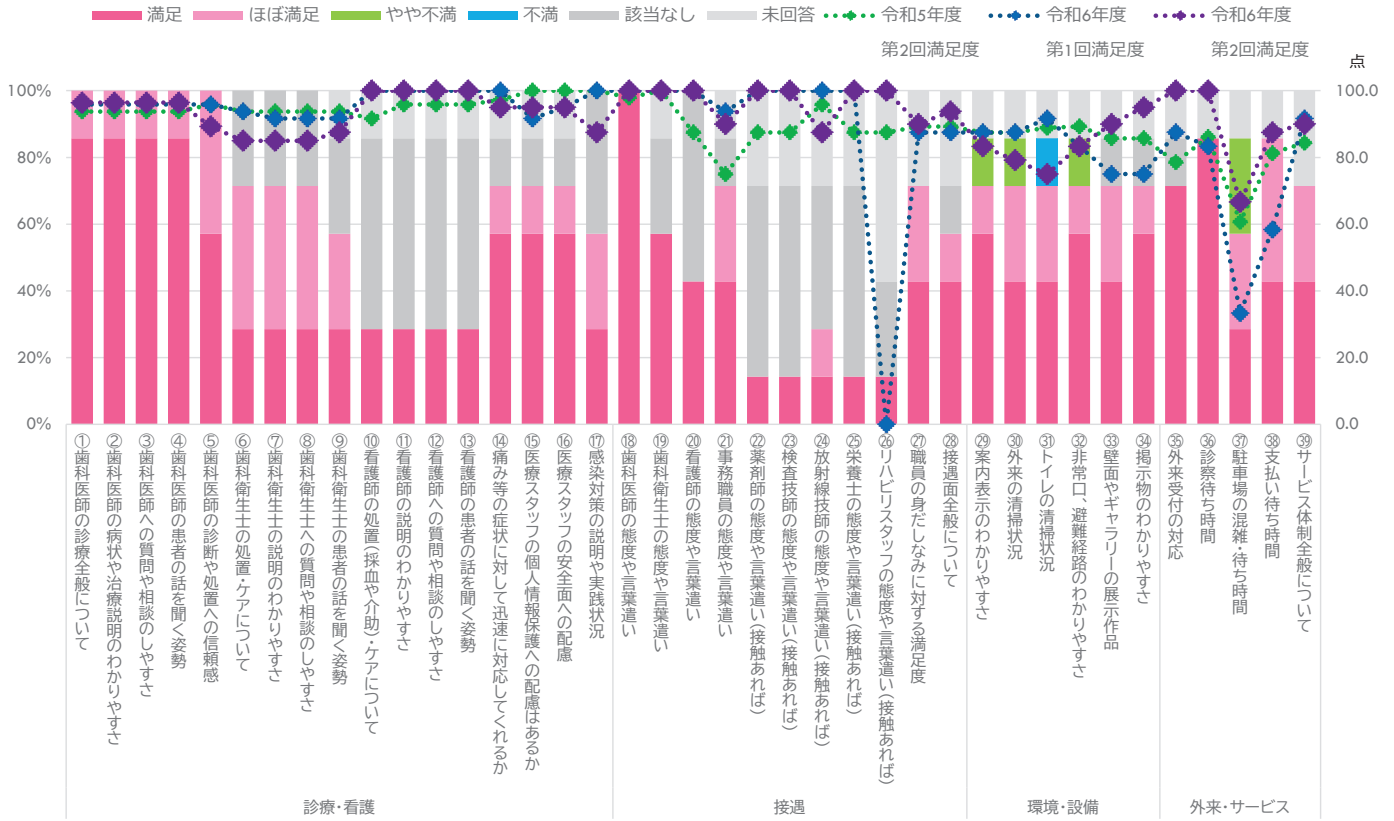


40

診療科別

そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数7)

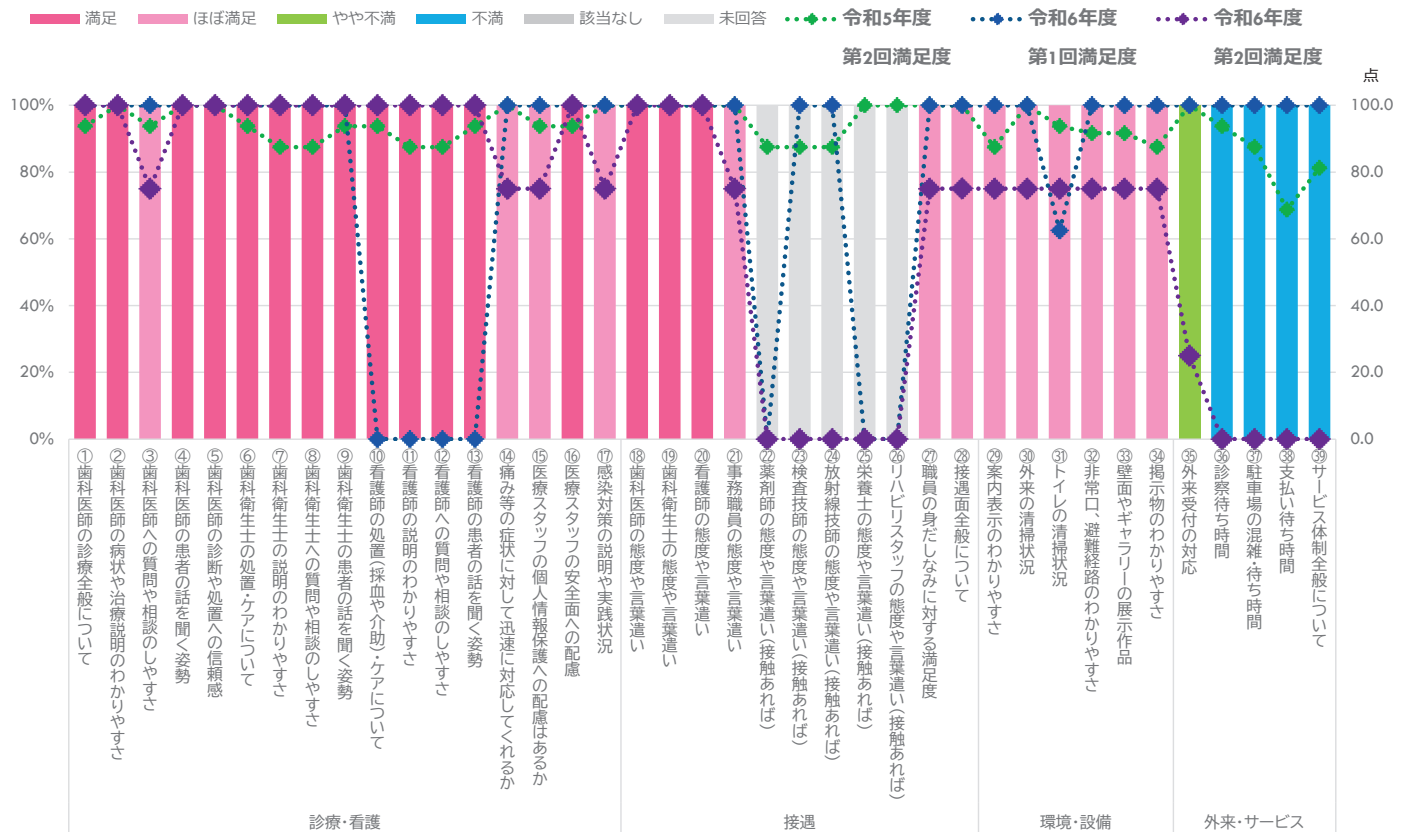
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

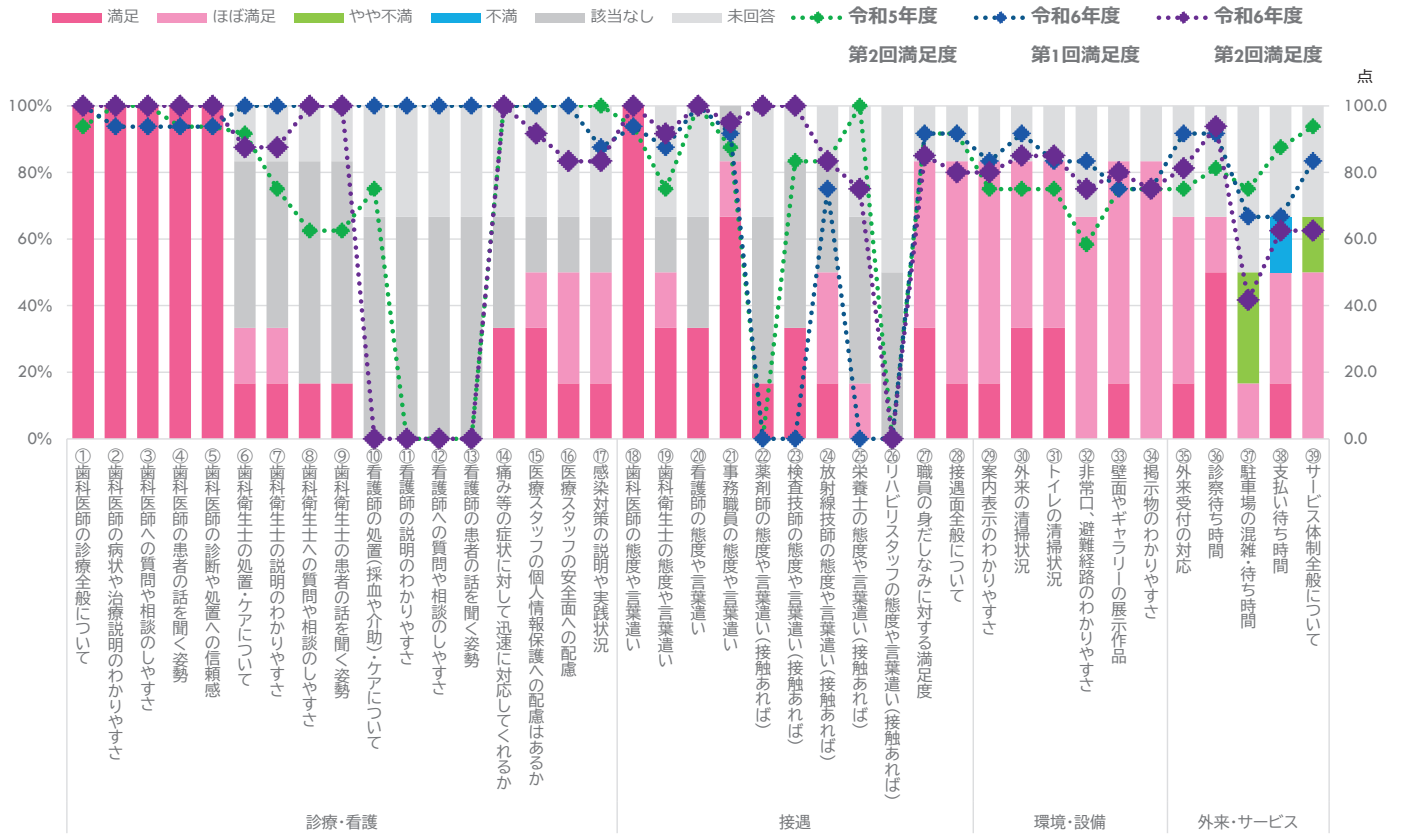
かみあわせ補綴科(第二補綴科)(有効回答数1)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 歯科統合臨床センター(有効回答数6)

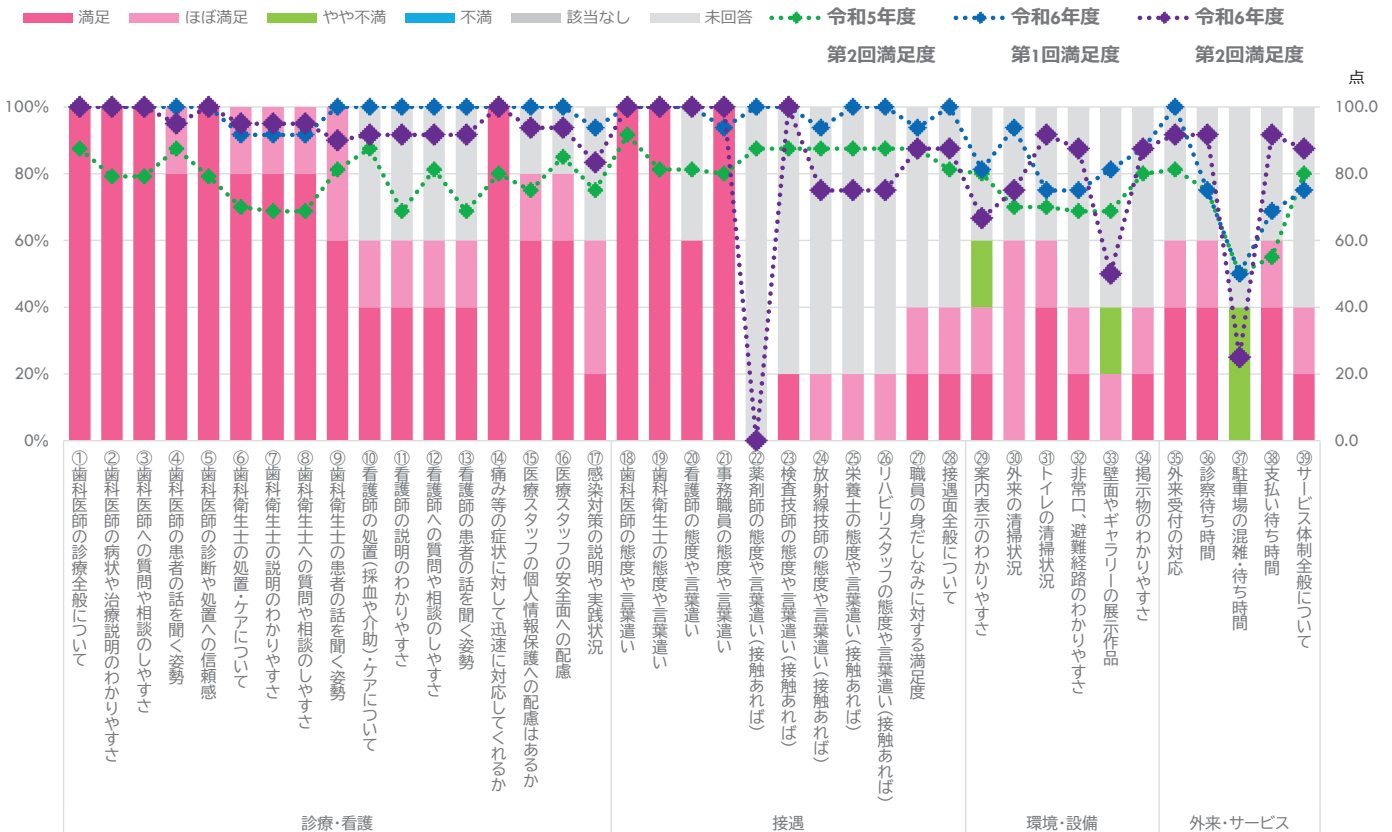
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



43

診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数5)

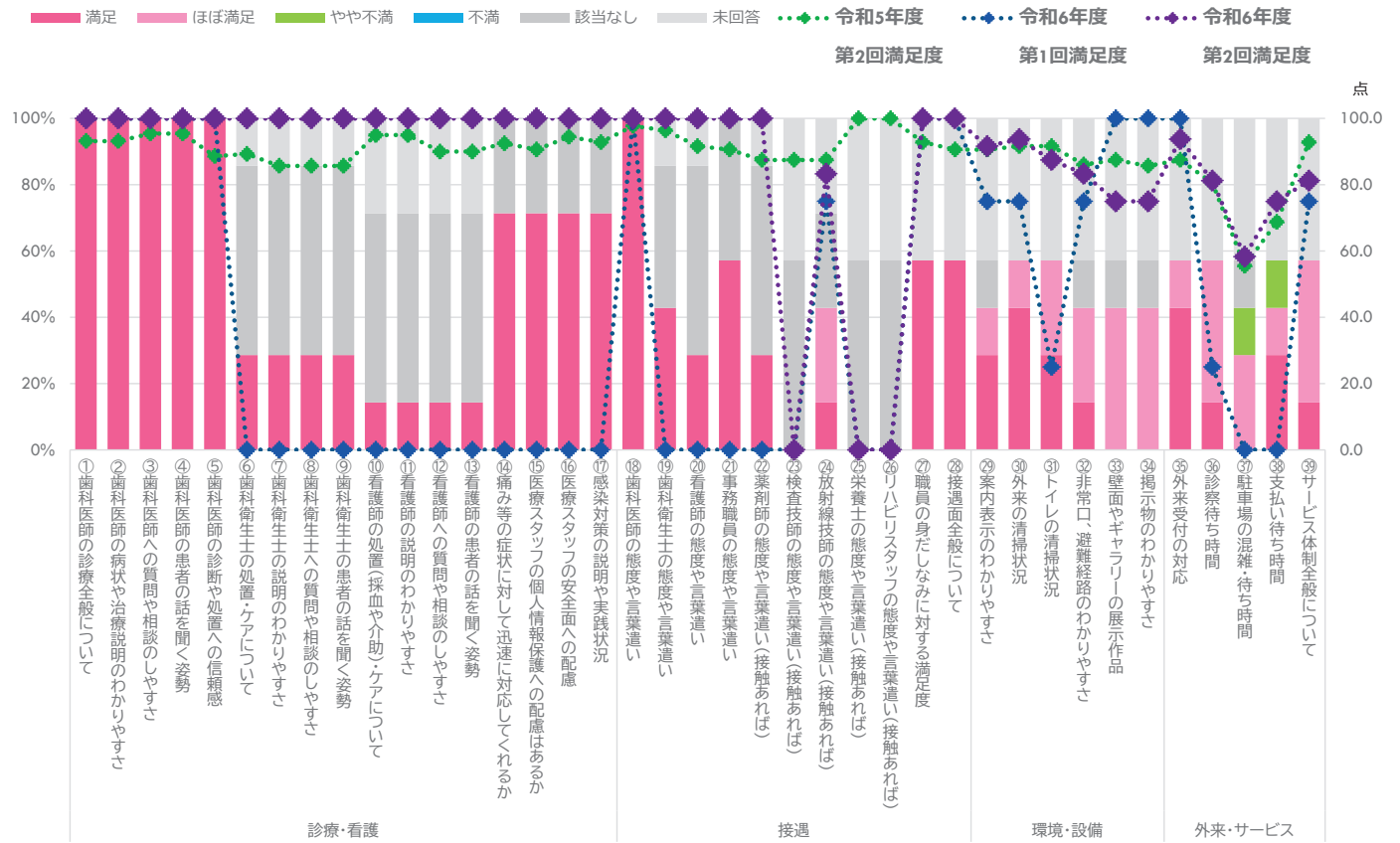
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



44

診療科別
総合歯科(有効回答数7)

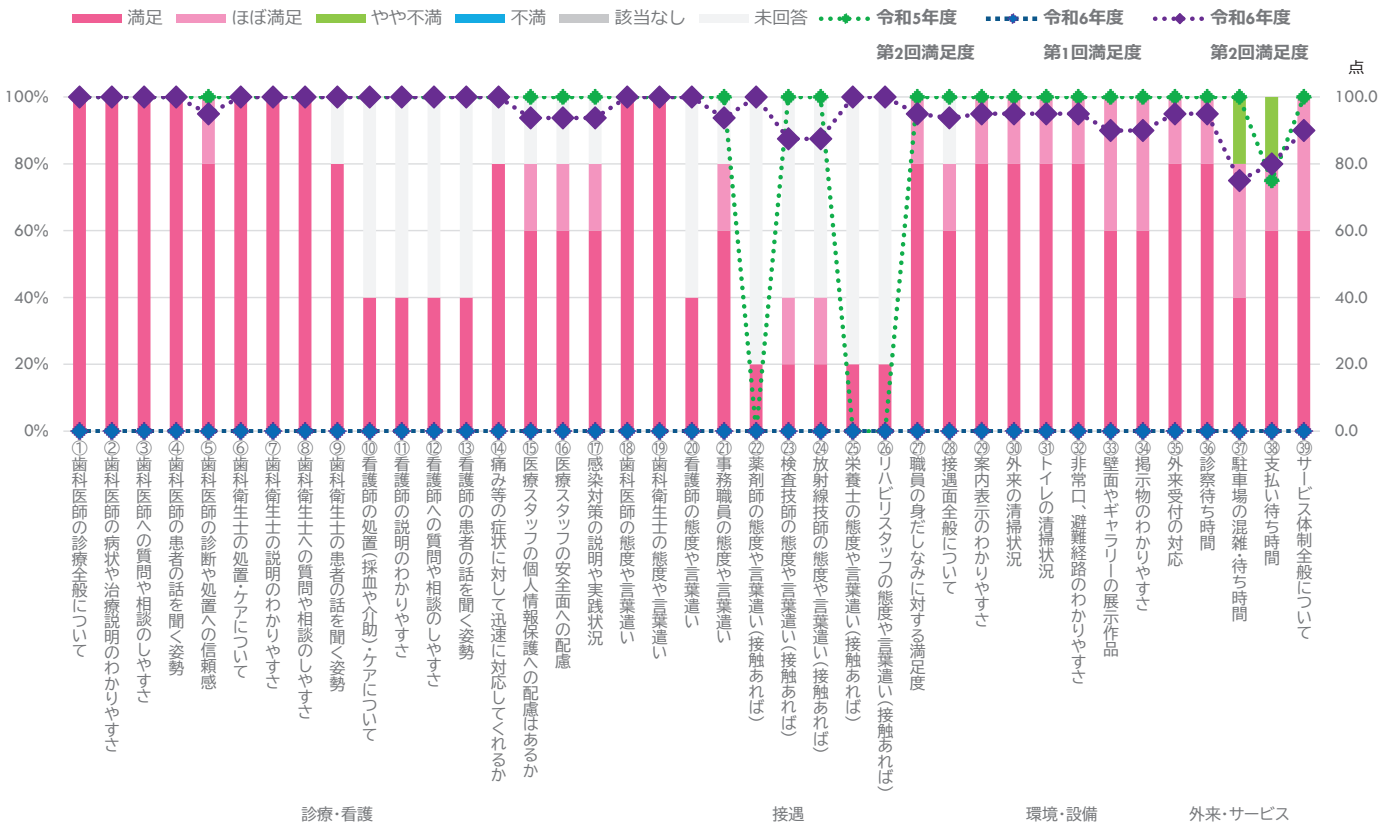
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



45

診療科別
歯科衛生室(有効回答数5)

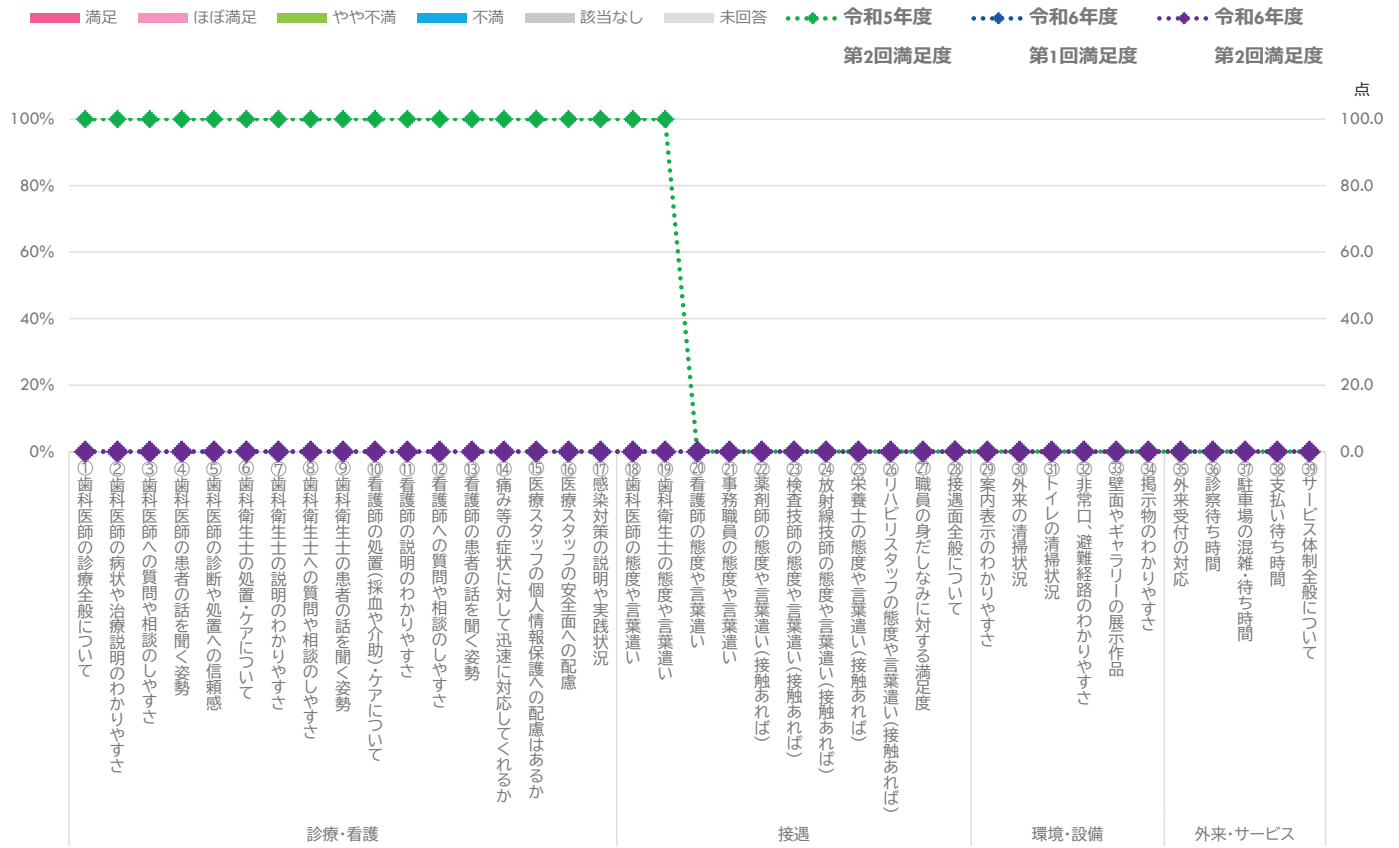
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



46

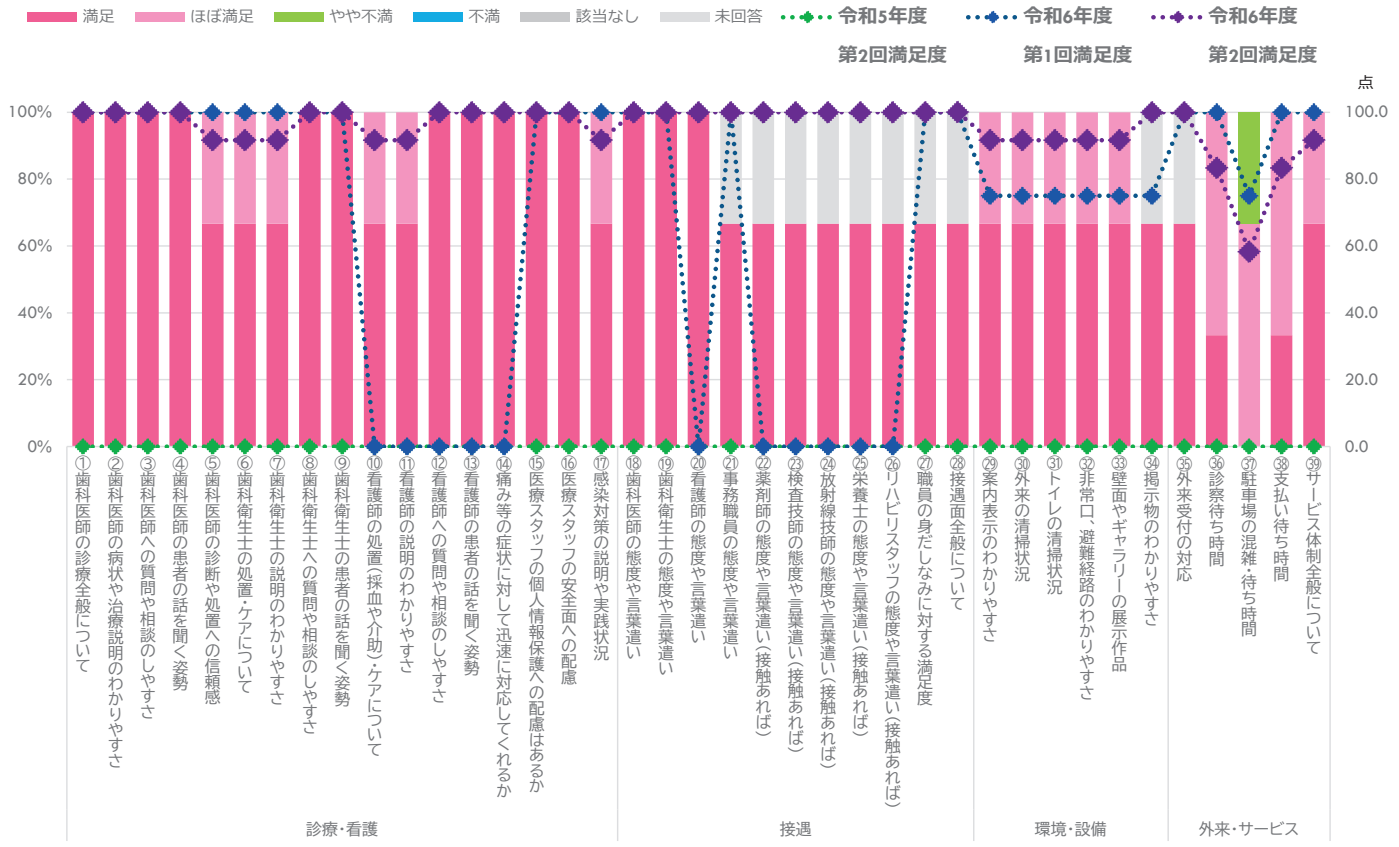
診療科別 顎関節症外来(有効回答数0)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



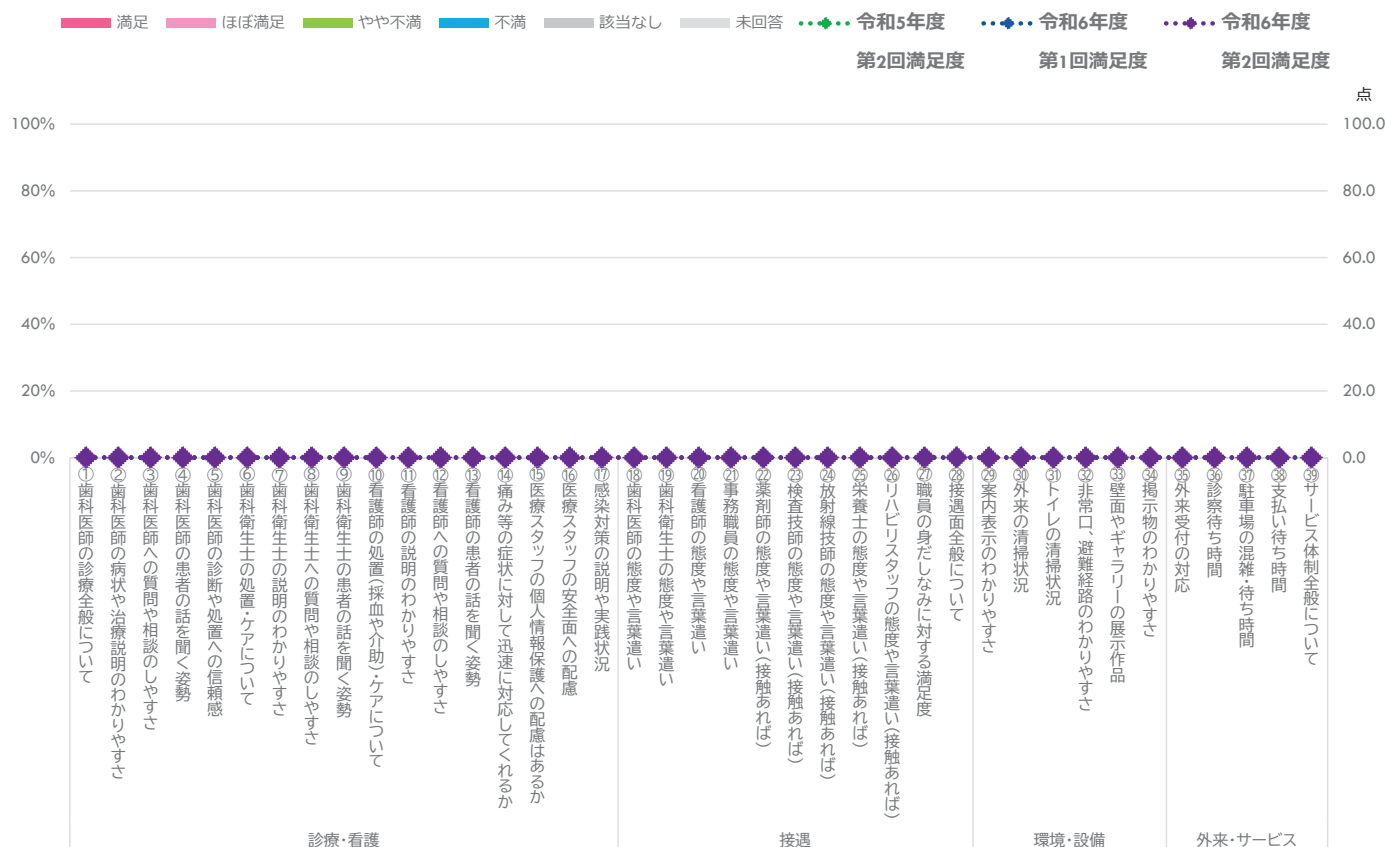
診療科別 口臭外来(有効回答数3)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 歯周病専門外来(有効回答数0)

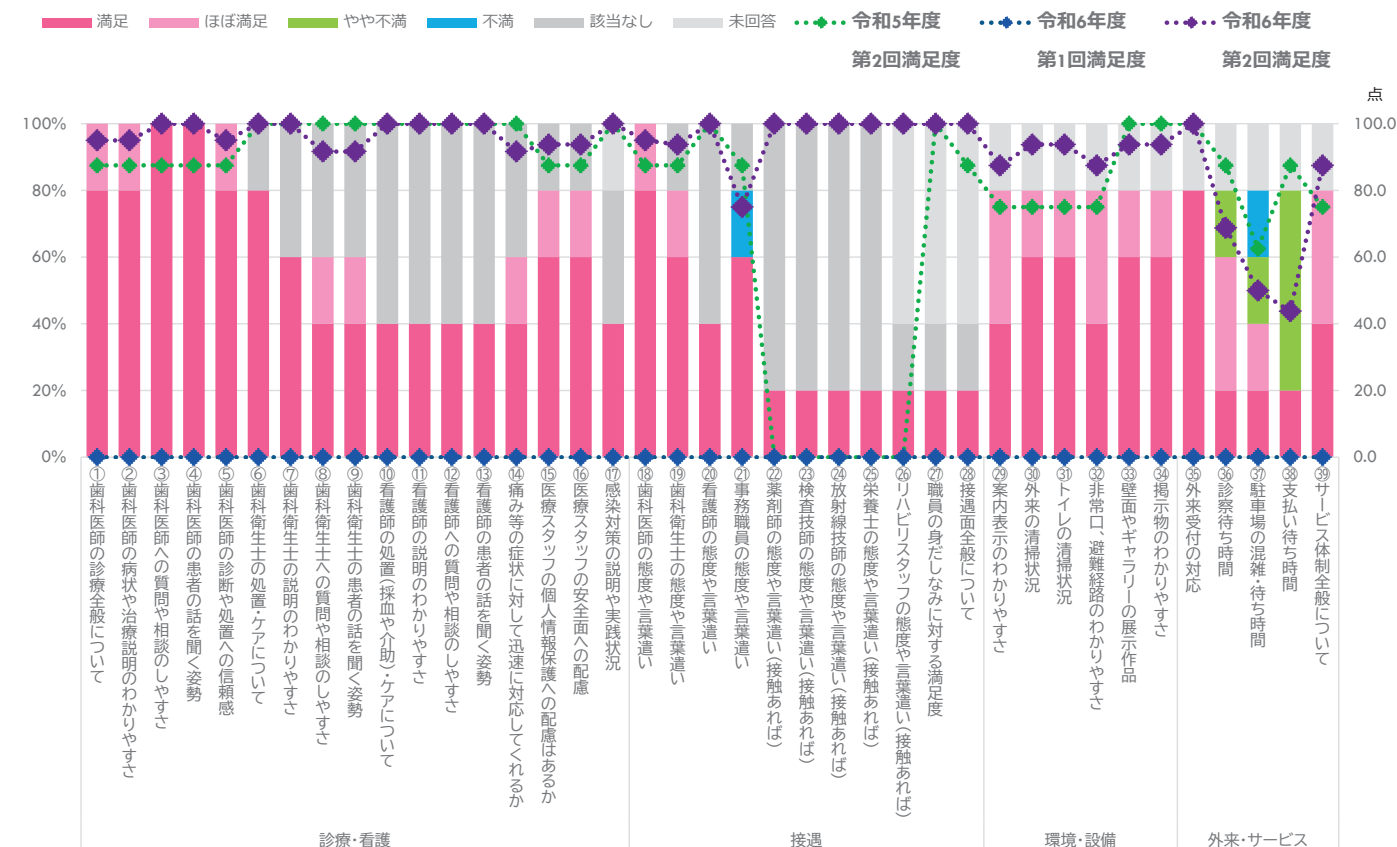
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



49

診療科別 歯科用金属アレルギー外来(有効回答数5)

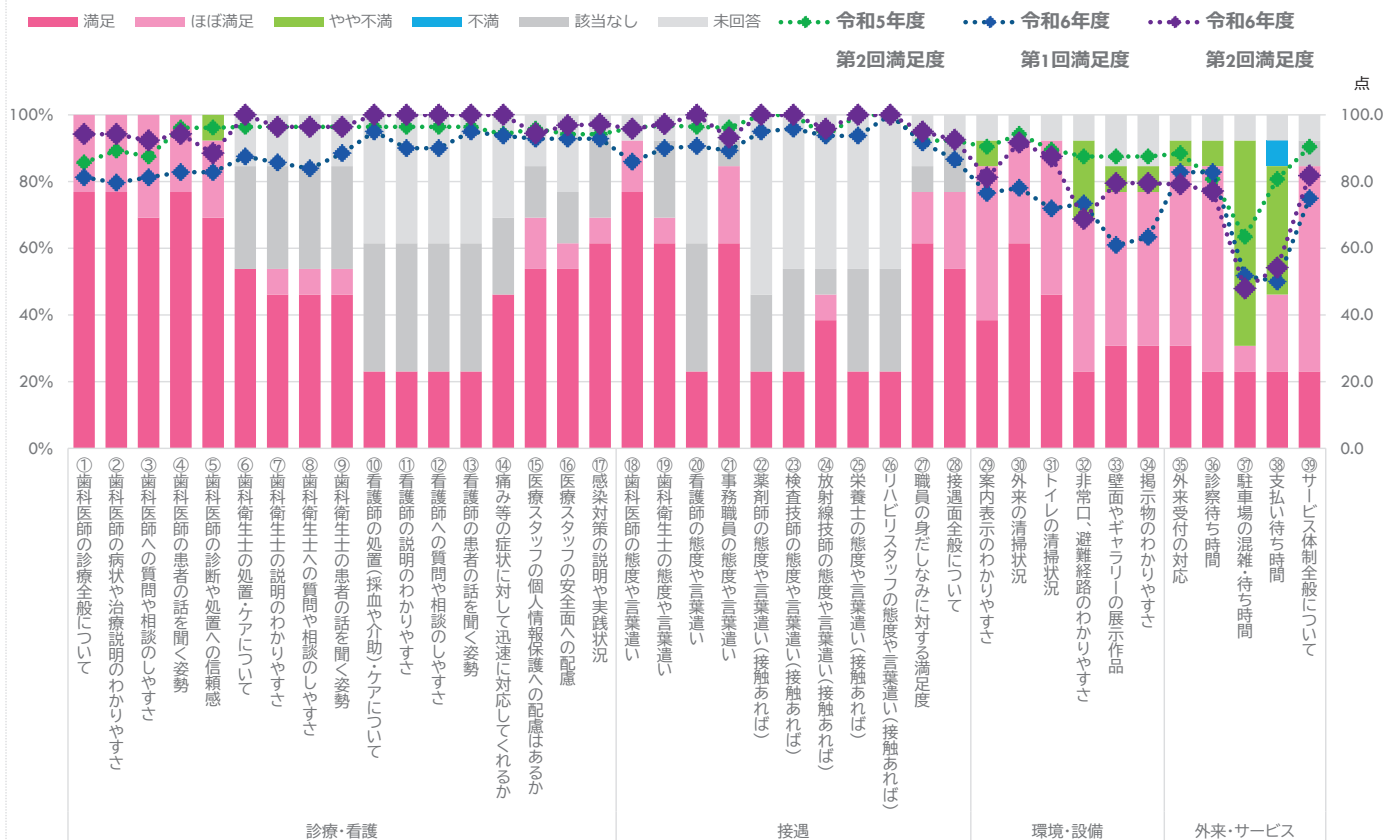
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



50

診療科別 矯正歯科(有効回答数13)

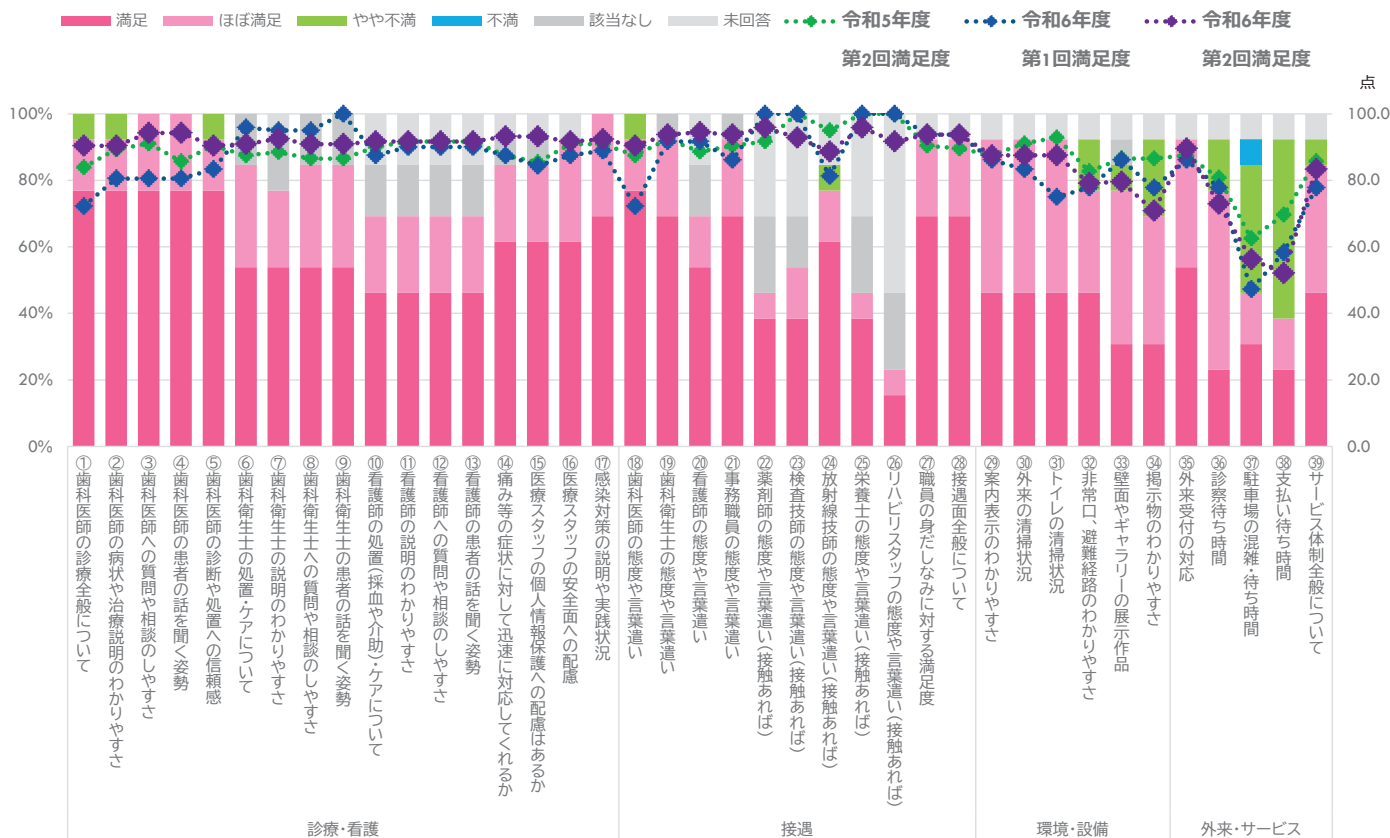
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



51

診療科別 小児歯科(有効回答数13)

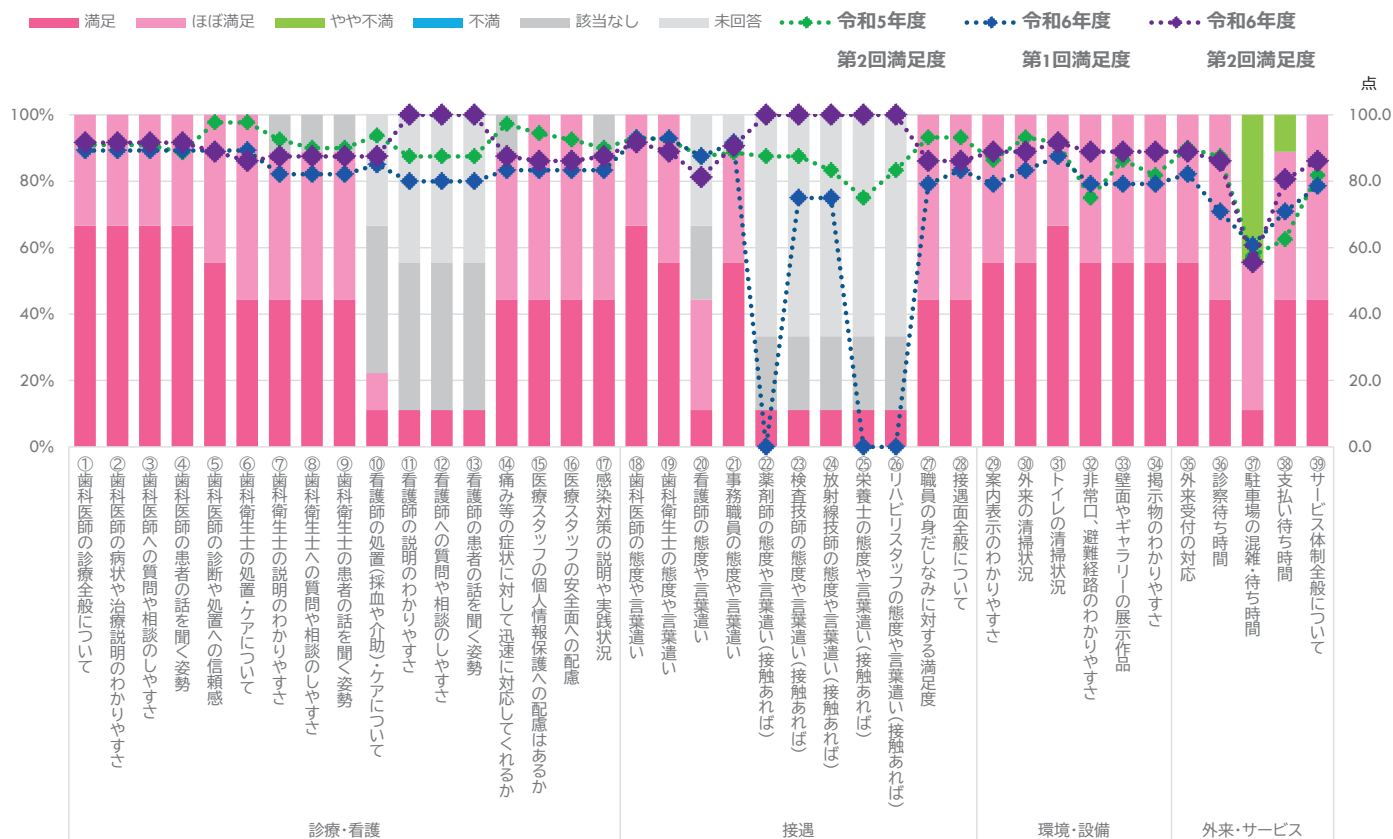
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



52

診療科別 障害者歯科(有効回答数9)

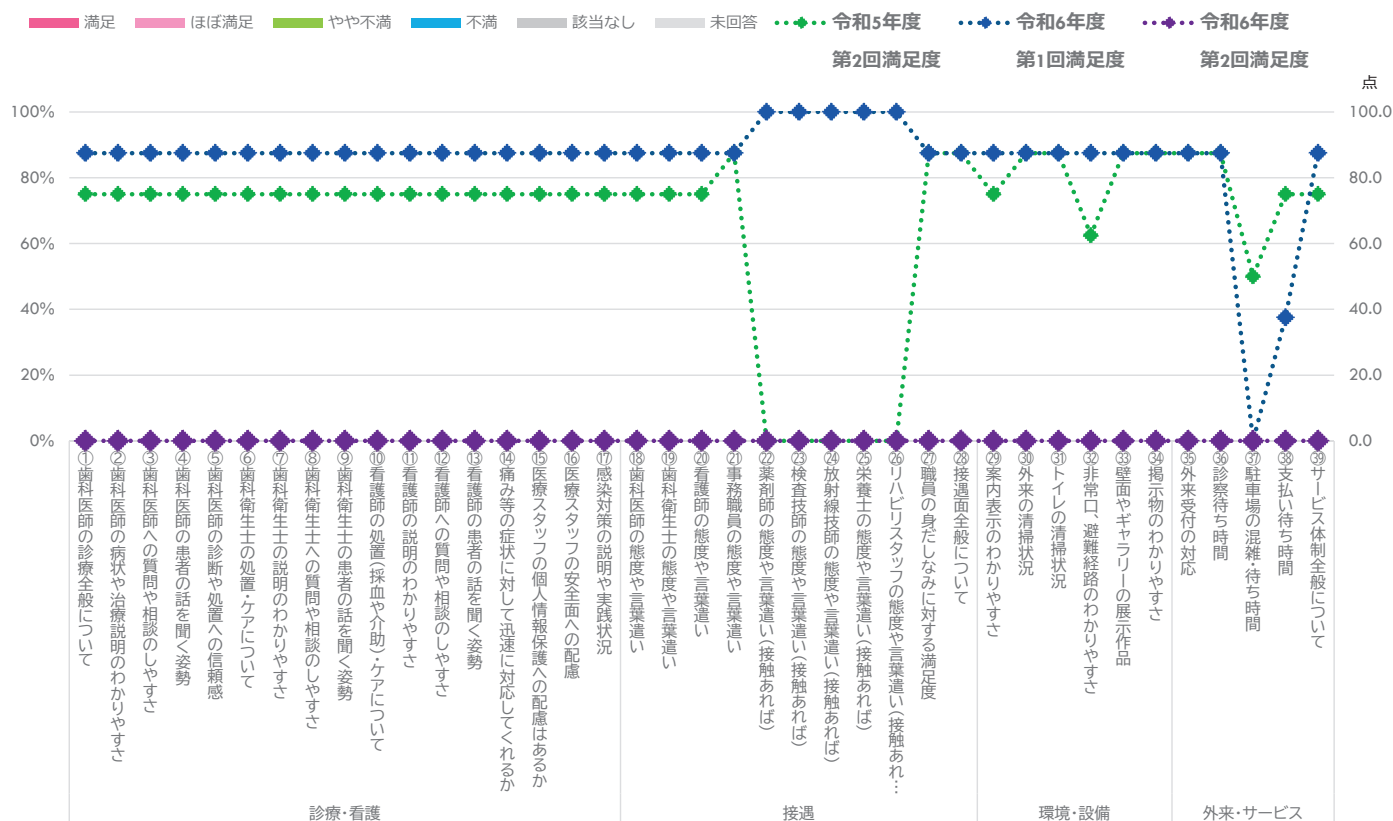
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



53

診療科別 小児摂食外来(有効回答数0)

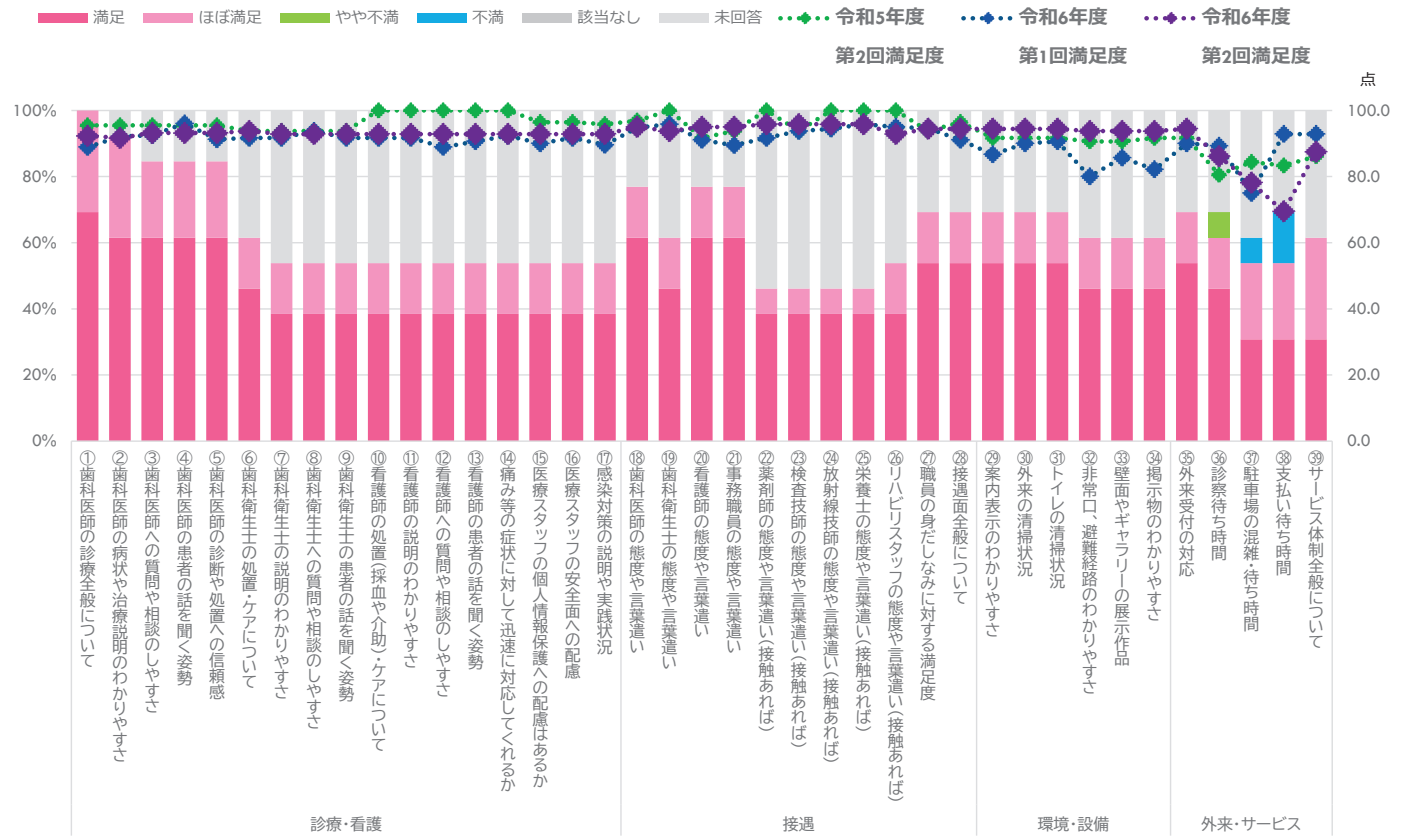
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



54

診療科別 口腔内科(有効回答数13)

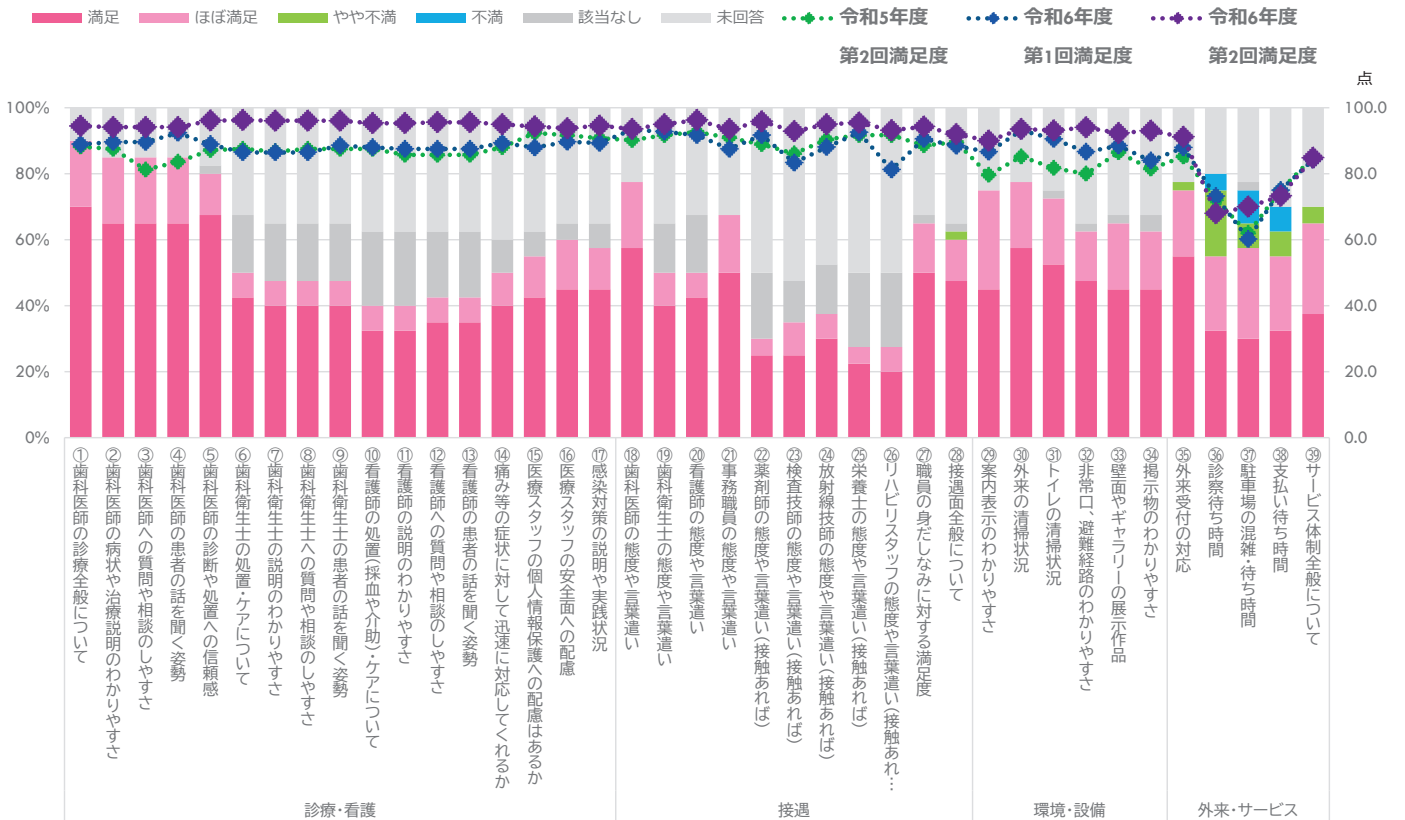
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



55

診療科別 口腔外科(有効回答数38)

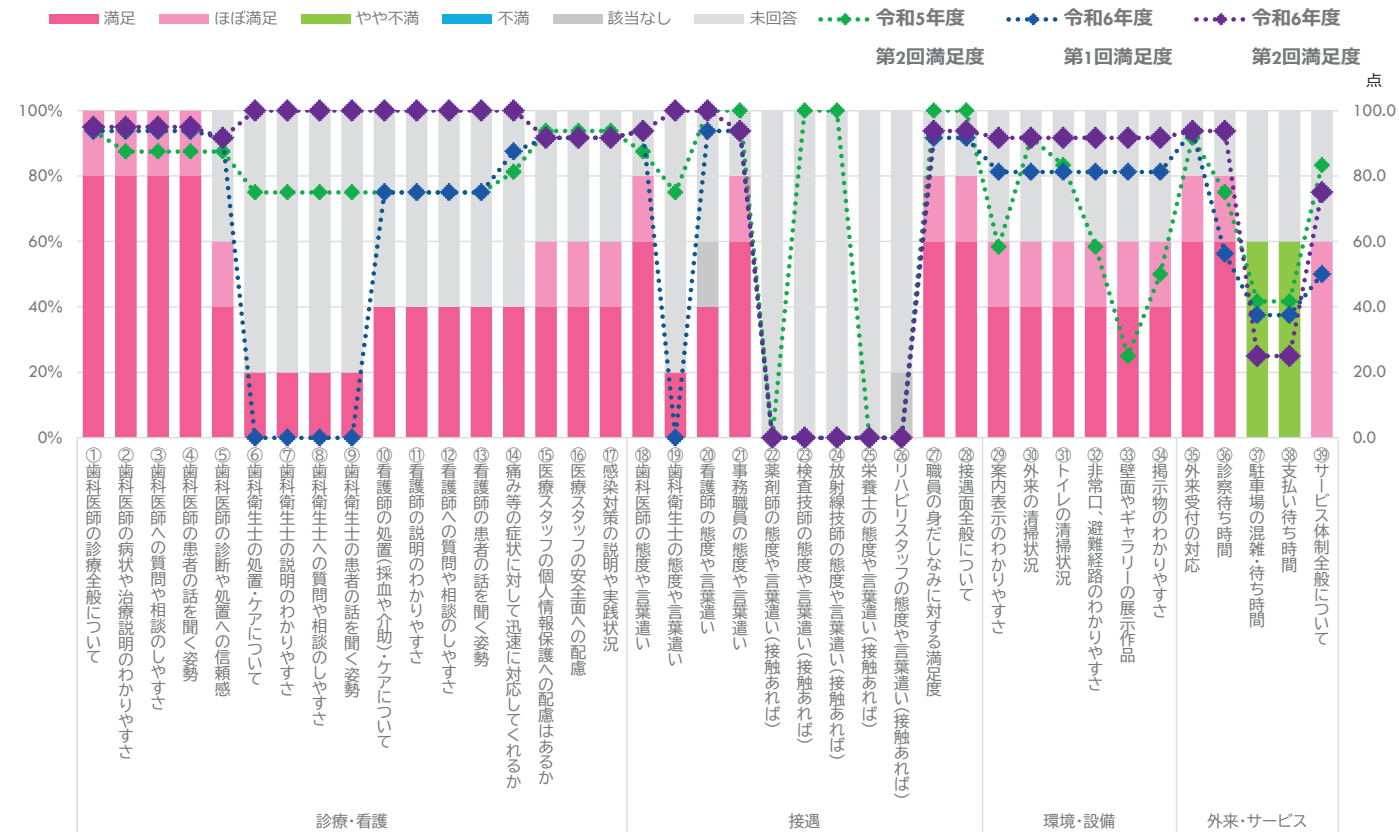
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



56

診療科別 歯科麻酔科(有効回答数5)

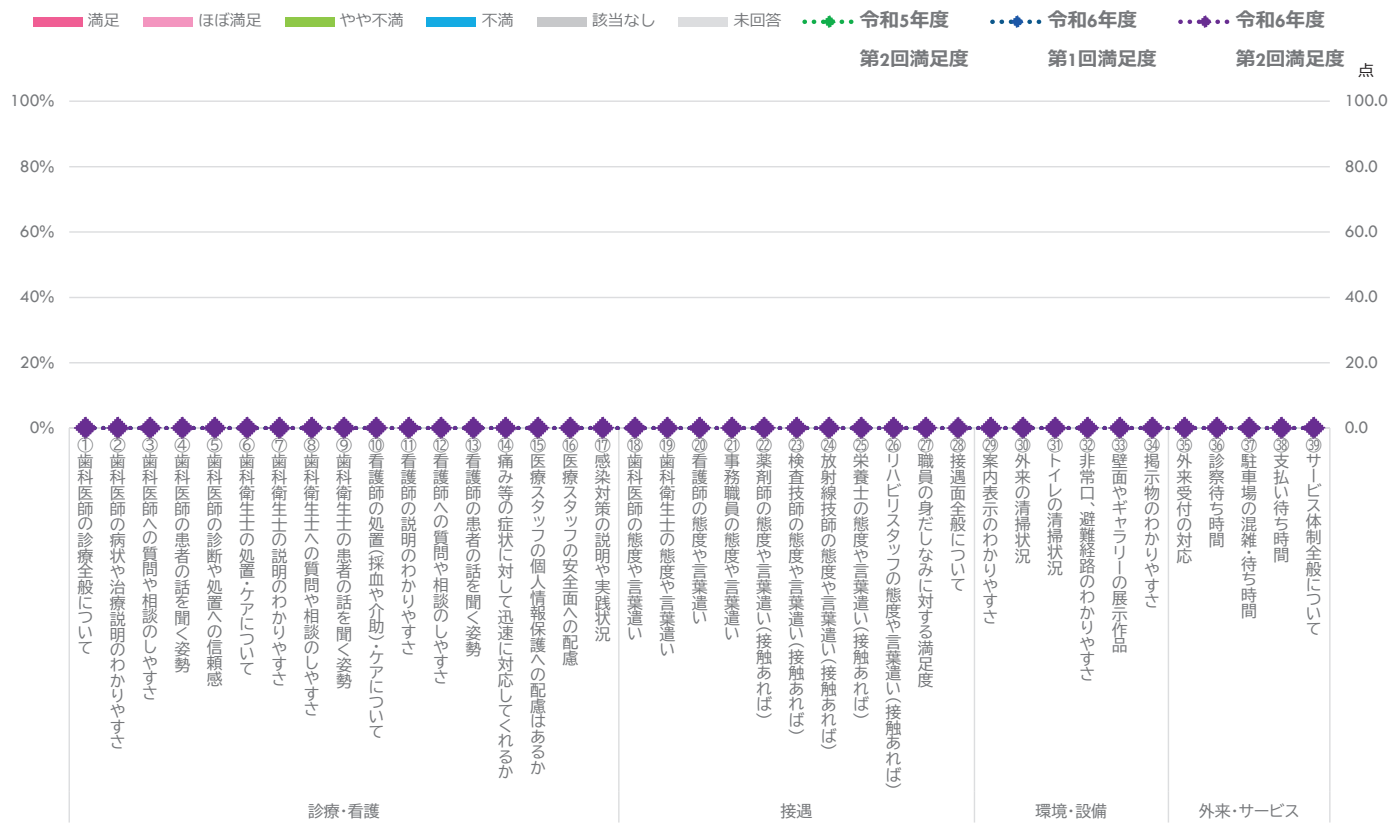
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



57

診療科別 歯科放射線科(有効回答数0)

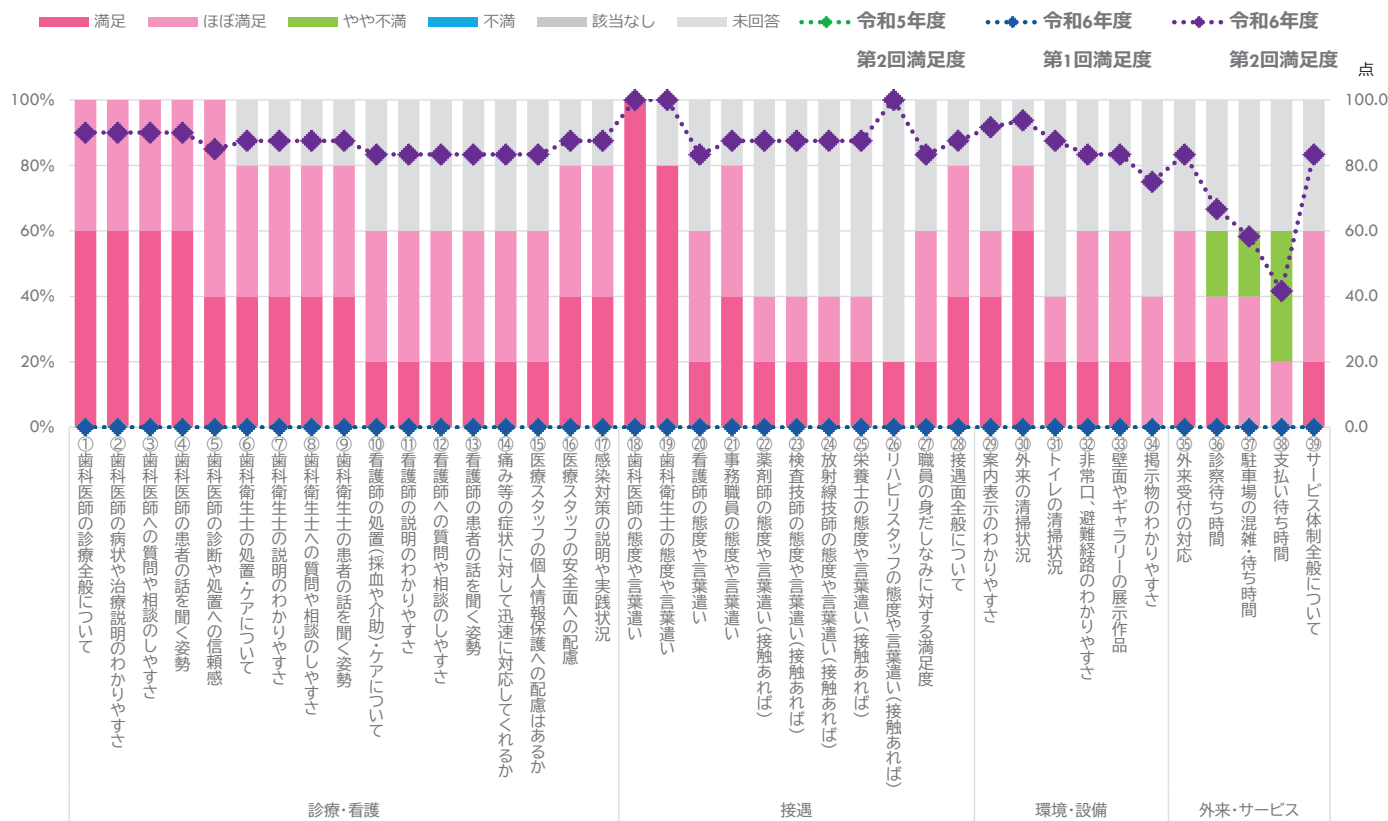
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



58

診療科別
口腔管理センター(有効回答数5)

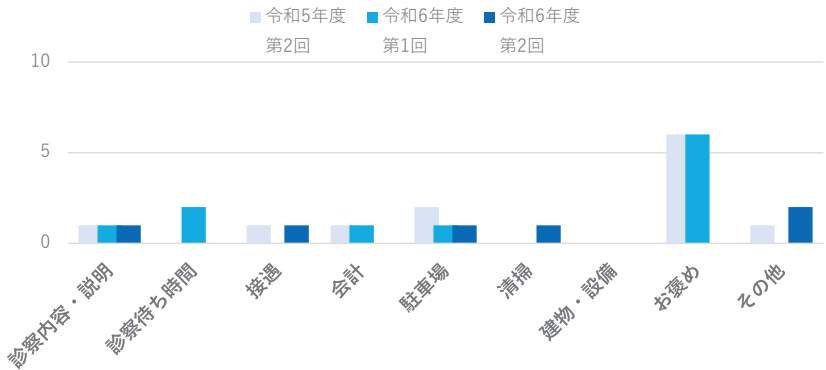
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



59

【自由記載・ご意見等】 歯科

	令和5年度 第2回	令和6年度 第1回	令和6年度 第2回
診察内容・説明	1	1	1
診察待ち時間	0	2	0
接遇	1	0	1
会計	1	1	0
駐車場	2	1	1
清掃	0	0	1
建物・設備	0	0	0
お褒め	6	6	1
その他	1	0	2
計	12	11	7



〔診察内容・説明〕

- 治療速度がもう少し早ければ良い。担当医が早く決まれば・・・

〔接遇〕

- 電話がなかなかつながらない点を改善してくれたらとても助かります。

〔駐車場〕

- 駐車場料金について、HPに外来の割引のことが明記されていなかったの
で、載せてほしい。割引があることを知らず、高くなると思い外の駐車
場に停めてきてしまった。

〔清掃〕

- クーラーの吹き出し口が診察台に向いていて、カビや汚れで真っ
黒なので菌が入るのでは・・・とヒヤヒヤした。清掃してほしい。

〔その他〕

- 玄関をもう少し早く開けてください
- 昔に比べ良くなって来ている

〔お褒め〕

- いつもお世話になりまして有難うございます

【自由記載・ご意見等】 歯科

〔お褒め〕

- ○○先生 対応が良かったです。
- 歯科の先生方はいつもていねいな治療をしてくれます。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。

61

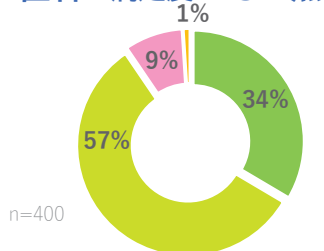
研修医が診療に参加することについてどう思われますか。

外来全体

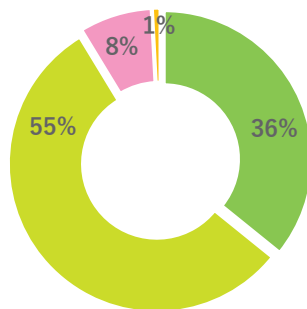
満足度:79.4点

※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)

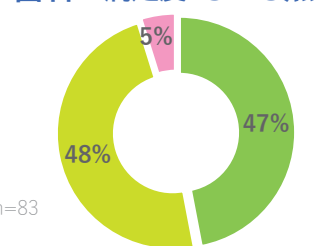
医科 満足度:78.4点



n=483



歯科 満足度:84.3点



【自由記載・ご意見（医科）】

- 頑張ってください。
- どんどんやってくれたらいいと思います。
- 良いお医者さんを目指してのことだと思っています。若い方大歓迎です。
- 人間性の高い、未来の医師の育成をよろしくお願いします。
- 精神科での入院時、対応もよく、話も傾聴していただきました。
- 大事な事なので、どんどん参加して良いと思う。
- 患者に寄り添った医師になってほしい。
- 現場を沢山経験して良いお医者さんになってください。
- 研修医制度はいいと思います。これからも継続して下さい。
- 医師や医療関係を志す人の人材の育成は必要不可欠だと思うので、診療に参加し、実績を積むことは良いと思う。しっかりサポート体制も構築し、取り組んでほしい。
- 未来の優秀な医師の育成の為に必要だと思うので賛成です。症例の少ない病気ほど、しっかり学んでいただきたいと思います。
- 立派な医師になってください。
- はずかしいと思いますが、これからの医療のため、現場、実践と研修は大賛成です。
- 立派なお医者さんになるために協力したいと思います。
- 学問を修めている人には思いもかけない親切で思いやりがある人がいらっしますのでいつも感謝しております。
- 身近な先生方のご苦勞や、医師としての喜びなど肌で感じ取ってもらい、将来徳島の医学発展のためにご尽力下さい。
- 協力できることは、どんどん言ってください。未来に向けて期待しています。
- 医師養成のため必要不可欠。応援したいです。
- 良いと思います。
- いろんな人がいるので勉強になると思う。病人に寄り添ってくれたら嬉しいです。大変だと思うけれど頑張してほしいです。
- 医療の充実のためにとっても大切だと思う。
- 未来の人材を育てることはとても良いことだと思います。

62

【自由記載・ご意見（医科）】

- ・ 将来のことも考えて、良いことだと考えている。
- ・ 研修医がいるのはあまりいい気はしないが、しっかり勉強していい医者になってもらうために理解できます。しかし、守秘義務は必ず守ってほしいです。それを知ったうえで研修に望んでもらいたい。これからも勉強頑張ってください。
- ・ 研修医にも発言の機会を与えたらどうですか。いつも無言でポウツとしているのでかわいそう…。
- ・ 問診に同席する場合であっても一言断りがあると嬉しい。「エコーまで見られるの！！」と不安になるので。
- ・ 診察前に同意を確認していただきたいです。
- ・ 未熟な面がある反面、患者に寄り添った対応が出来ると思います。私達の気持ちを読み取ってほしいです。
- ・ 自分が痛い時や体調が良くない時は、早くしてほしいなあと思ったことはありますが、基本的には、協力したいと思います。経験が必要だと思うので。
- ・ 必要な事と思いますが、少し不安はあります。
- ・ 次世代の名医を育てるため、必要なシステムです。場面によっての参加は、人材育成にも必要なことだと考えます。
- ・ 主治医がきちんとフォローしていれば問題はないと思います。
- ・ 何かあってもすぐカバーできれば問題なし。
- ・ やはり、不安はありますが、上級医が付き添っているの、「頑張って、良い医師になってね。」と、いう思いで、診療を受けています。
- ・ 立派な医師を育てるには良い制度だと思います 可能な限り協力したいと思います
- ・ なかなか見られない病気などがあると思いますが、一度に患者を診る（観察する？）研修医の人数制限をしてほしいです。生後0ヶ月なのに検査の時に研修医や看護師などが大勢いて不快でした。
- ・ 患者さんの気持ちに寄り添えるDr.になってほしい。また外勤もあると思うが、その時もいつもと同じ様な態度で接する様にしてほしい。時々、内勤時と外勤時で態度が全く違う医師がいる。

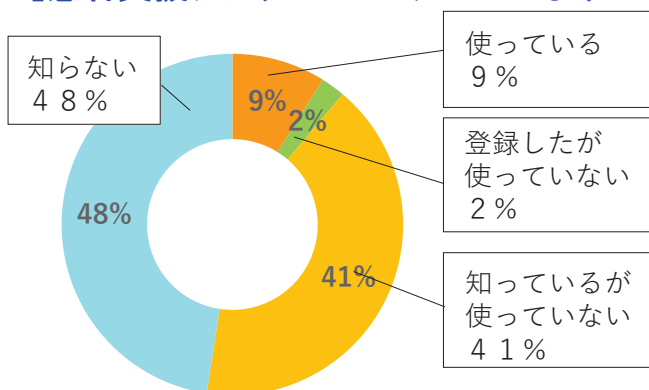
- ・ 何の臨床研修か、臨床研修の意味も不明、わかりません。
- ・ 急にいとビックリすると思うし、聞きたいことも聞けなくなることがあると思う。
- ・ 研修医が検査などで失敗しないか不安。誰が研修医かわからない。
- ・ 人数が居すぎて本人がビックリすることがあるので、個人的に少人数（1～2人）ならいいかと思います。
- ・ 別に特に思わない。
- ・ 大人数でいつもいるので、少し嫌。
- ・ 研修していい先生になってほしいです。

【自由記載・ご意見（歯科）】

- ・ 頑張っていると思うので、協力したい
- ・ 徳島の未来のためにガンバレ
- ・ いつも丁寧にお世話してくれるので、有難いことと思っています。
- ・ 頑張ってください応援してます
- ・ 様々な年齢の方がこられるので、勉強の視野を広げていってほしいと思いました。
- ・ 丁寧すぎて時間が掛かります・・・しかし、治れば大丈夫です
- ・ 必要であると分かっている
- ・ 見られている感が強すぎて怖いのと、歯磨きが痛かったことがある。
- ・ 必要なことだし、良いことだとは思いますが、人が多すぎると緊張するので少人数でお願いしたい。

63

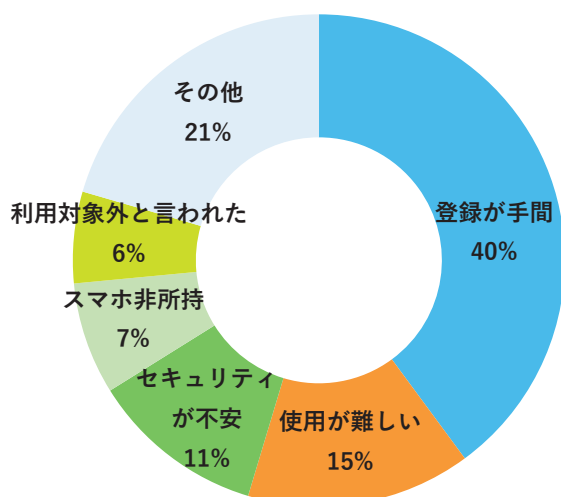
【患者支援アプリについて知っていますか 外来 医科・歯科合計】



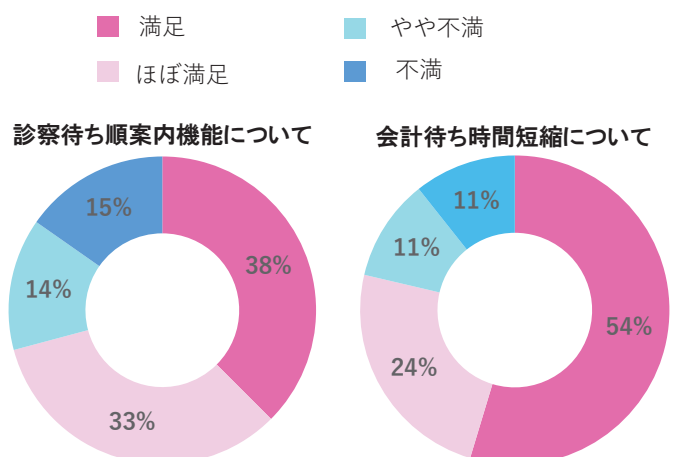
R6年度 各月末時点のアプリ登録者数(人)							
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
1,043	1,422	1,748	2,047	2,319	2,569	2,865	3,128
月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数
412	379	326	299	272	250	296	263

※前年度より繰り越し・・・631人

【患者支援アプリを利用しない理由】



【患者支援アプリについて感想をおねがいします】



64

【患者支援アプリが使われていない理由・ご意見等】

<医科>

- QRコードなどで、簡単に使えるように工夫してほしい。使用方法の説明も同様。
- 後払い後、確定申告で必要な領収書を取りに行くのが手間です。郵送や、電話での申請で後日待ち時間なく受け取れるようにしてもらえるといいです。後払いシステム自体は毎回の会計の待ち時間がなくなり非常に便利です。
- 受診票を渡す際、長く待つ時があるので、待ち時間がなくなるとありがたいです。
- 待ち順機能が実際の診察順と一致をしていない点をもう少し改善していただきたいと思います。
- 待ち順番が表示されない。待ち順番があるといつ呼ばれるかわかるので表示してもらいたいです。
- ログインする際、に必ず"接続できませんでした"と1回ハネられる。ブラウザバックができない。
- 時間かかるのは苦にならないからしなくても大丈夫です。クレーム言っている人いるけど対応している職員の人はよく対応していると思います、ありがとうございます。
- 会計を待たずに帰れるのが魅力で登録を検討したが、領収書を後日取りに来る手間が面倒で止めました。
- 実態に合致しておらず活用できない。
- 予約で十分間に合っている。
- 子供の診察なので支払いは不要。それ以外の機能はなくても大丈夫です、今のところ。
- アプリの順番の案内がわからない。
- クレカを持っていない。
- 処置もケアも全て満足しているため！
- 特定疾患などの場合は、受給者証の記入があるので時間はあまり変わらないのでは？と。
- 難病で受給者なので。
- これから利用したいと思います。
- 検討したいと思います。
- まだどう使うかあまりわからない
- アプリがあることを知らなかった。
- 何ができるかわからない
- 知らなかった。
- 患者支援アプリの存在を知らなかった！
- そのようなアプリがあることを知らなかった

65

【患者支援アプリが使われていない理由・ご意見など】

<歯科>

- 使っているけれどアプリのセキュリティに不安を感じる。
- 何度も使わないと思った。
- 初めての受診なので知らなかった。
- 必要性を感じない。
- 患者が10歳で、保護者のスマホで登録するのに時間がかかるため。
- 今から登録する。
- 必要と思わない。
- 知りませんでした。話を聞いてみますが、今は必要ないかも。
- 自分が対象外なのかどうか知らない（きちんと予約時間に対応してもらっている）。
- 知らなかったが機会があれば登録して、使用したいと思います。
- 今知ったから
- アプリの存在を知らなかった。
- 知らなかった。
- 知らなかったが、何も不便を感じることはない。
- そもそも知らなかった。

66