

徳島県立三好病院 様



令和5年度 患者満足度調査報告書 ～外来～

【令和5年12月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 徳島支店

はじめに

時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。
この度は、弊社『メディボイス』をご利用頂き誠にありがとうございます。

本調査は患者様のアンケート調査を実施、患者様目線での「気づき」を集約し、フィードバックさせていただくサービスです。

さて、この度承りました調査が、貴院協力のもと無事完了いたしましたので、ここにご報告申し上げます。

高度化・複雑化が進む医療を側面からサポートするため、長年培ってまいりましたノウハウをもとに作成いたしました今回の報告が、貴院の患者サービス・満足度の向上、増患対策立案の一助となれば幸いと存じます。

今後とも貴院のお役に立てるよう業務に邁進していく所存でございます。

末永くご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ニチイ学館

目次

I. 調査概要	P	4
II. 調査結果	P	10
III. 調査結果（詳細）	P	14
IV. 待ち時間	P	21
V. その他記載欄、ご意見・ご要望	P	28
VI. クロス集計	P	33
VII. アンケート用紙	P	40

I. 調査概要

1.実施目的

徳島県立三好病院 様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

R5.10.2 ~ R5.10.27

(R4年度)
R4.10.7 ~ R4.11.4

3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者様

4.回収数

回収数： 221 枚

(R4年度)
回収数： 289 枚

5.言葉の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・回答数のうち「満足」「やや満足」と答えた人の割合。

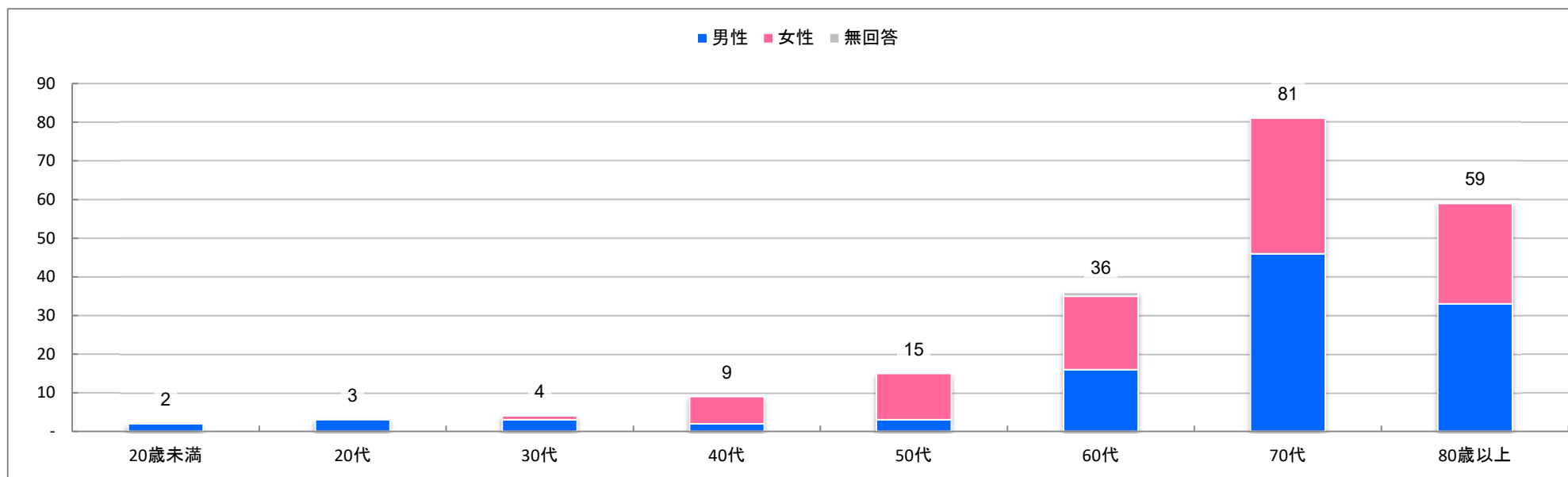
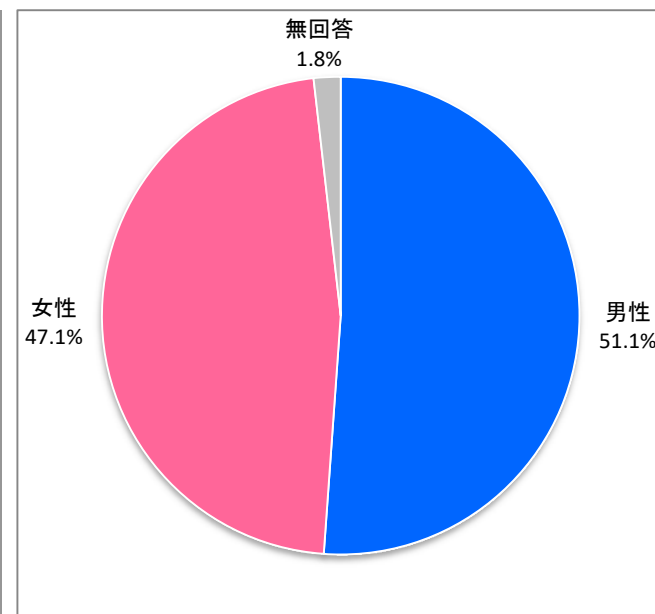
満足度・・・・回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均。

D I 値・・・・D I 値とはディフュージョン・インデックス (Diffusion Index) の略です。

ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

6.回答者構成-①患者さまの「年齢」×「性別」

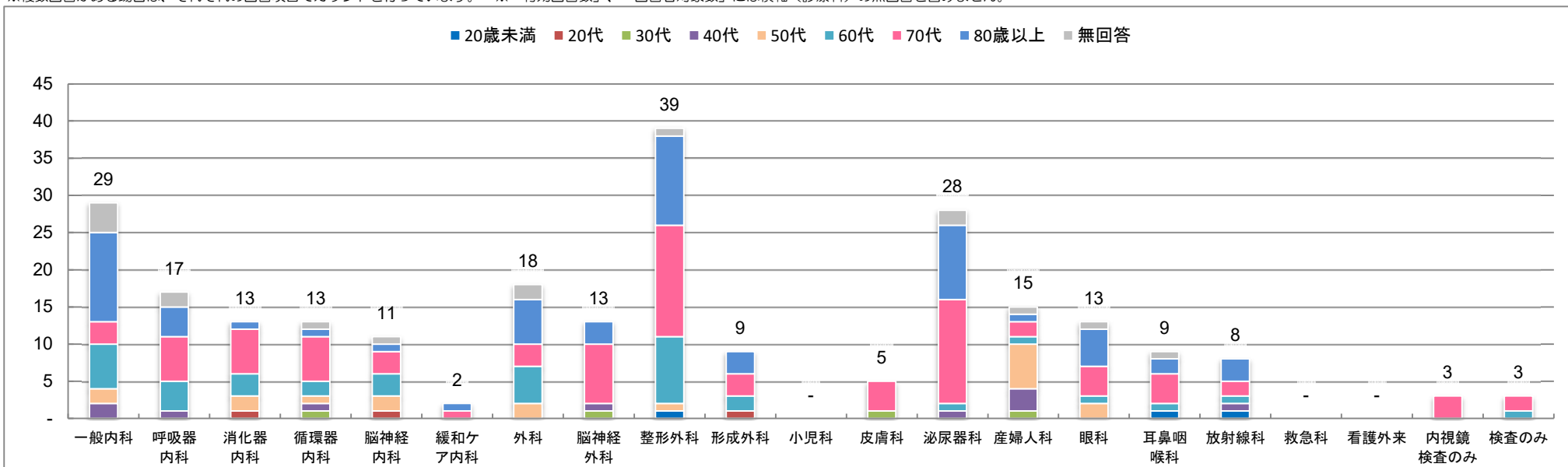
		性別			合計	比率(%)	【R4年度】 合計	【R4年度】 比率(%)
		男性	女性	無回答				
年齢	20歳未満	2	-	-	2	0.9%	3	1.0%
	20代	3	-	-	3	1.4%	1	0.3%
	30代	3	1	-	4	1.8%	4	1.4%
	40代	2	7	-	9	4.1%	13	4.5%
	50代	3	12	-	15	6.8%	19	6.6%
	60代	16	19	1	36	16.3%	56	19.4%
	70代	46	35	-	81	36.7%	114	39.4%
	80歳以上	33	26	-	59	26.7%	61	21.1%
	無回答	5	4	3	12	5.4%	18	6.2%
	合計	113	104	4	221	100.0%	289	100.0%
比率(%)	51.1%	47.1%	1.8%	100.0%				
【R4年度】合計	131	151	7	289				
【R4年度】比率(%)	45.3%	52.2%	2.4%	100.0%				



6.回答者構成-②「年齢」×「診療科（複数回答可）」

		診療科（複数回答可）																				有効回答数	回答対象者数			
		一般内科	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	脳神経内科	緩和ケア内科	外科	脳神経外科	整形外科	形成外科	小児科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	放射線科	救急科	看護外来	内視鏡検査のみ			検査のみ	無回答	
年齢	20歳未満	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	3	2
	20代	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
	30代	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
	40代	2	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	10	9
	50代	2	-	2	1	2	-	2	-	1	-	-	-	-	6	2	-	-	-	-	-	-	-	-	18	15
	60代	6	4	3	2	3	-	5	-	9	2	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1	-	40	36
	70代	3	6	6	6	3	1	3	8	15	3	-	4	14	2	4	4	2	-	-	-	3	2	1	89	80
	80歳以上	12	4	1	1	1	1	6	3	12	3	-	-	10	1	5	2	3	-	-	-	-	-	-	65	59
	無回答	4	2	-	1	1	-	2	-	1	-	-	-	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	3	16	9
	合計	29	17	13	13	11	2	18	13	39	9	-	5	28	15	13	9	8	-	-	-	3	3	4	248	217
比率(%)	13.4%	7.8%	6.0%	6.0%	5.1%	0.9%	8.3%	6.0%	18.0%	4.1%	0.0%	2.3%	12.9%	6.9%	6.0%	4.1%	3.7%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%					
【R4年度】合計	37	19	16	15	12	3	16	16	55	5	1	10	40	20	15	24	8	-	-	-	-	2	8	314	281	
【R4年度】比率(%)	13.2%	6.8%	5.7%	5.3%	4.3%	1.1%	5.7%	5.7%	19.6%	1.8%	0.4%	3.6%	14.2%	7.1%	5.3%	8.5%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%					

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。 ※「有効回答数」、「回答者対象数」には横軸（診療科）の無回答を含みません。

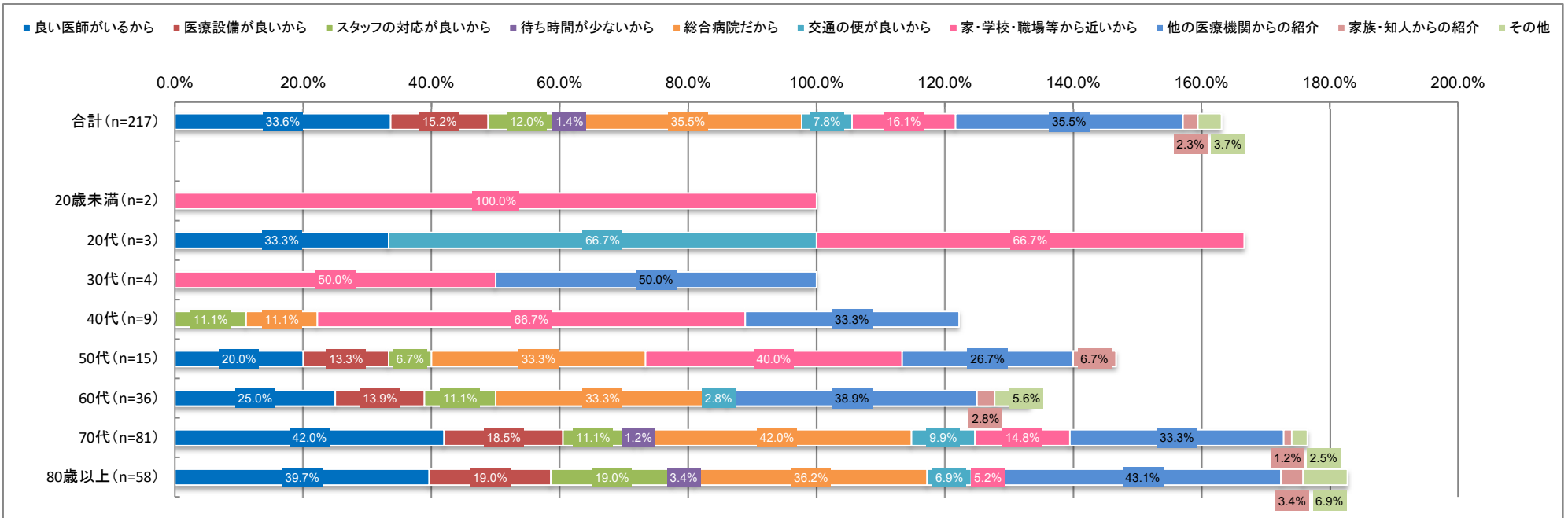


7.アンケート-①「年齢」×「当院を選ばれた理由（複数回答可）」

当院を選ばれた理由（複数回答可）

年齢	当院を選ばれた理由（複数回答可）											有効回答数	回答対象者数
	良い医師がいるから	医療設備が良いから	スタッフの対応が良いから	待ち時間が少ないから	総合病院だから	交通の便が良いから	家・学校・職場等から近いから	他の医療機関からの紹介	家族・知人からの紹介	その他	無回答		
20歳未満	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	2
20代	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	5	3
30代	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	4	4
40代	-	-	1	-	1	-	6	3	-	-	-	11	9
50代	3	2	1	-	5	-	6	4	1	-	-	22	15
60代	9	5	4	-	12	1	-	14	1	2	-	48	36
70代	34	15	9	1	34	8	12	27	1	2	-	143	81
80歳以上	23	11	11	2	21	4	3	25	2	4	1	106	58
無回答	3	-	-	-	4	2	2	2	-	-	3	13	9
合計	73	33	26	3	77	17	35	77	5	8	4	354	217
比率(%)	33.6%	15.2%	12.0%	1.4%	35.5%	7.8%	16.1%	35.5%	2.3%	3.7%			
【R4年度】合計	101	77	43	9	100	34	25	77	3	14	10	483	279
【R4年度】比率(%)	36.2%	27.6%	15.4%	3.2%	35.8%	12.2%	9.0%	27.6%	1.1%	5.0%			

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。 ※「有効回答数」、「回答者対象数」には横軸（当院を選ばれた理由）の無回答を含みません。



問04 当院を選ばれた理由をお聞かせください。(その他記載欄)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	救急でかかった。	整形外科	80歳以上	女性
2	救急で助けてもらってからかかっている。	消化器内科	80歳以上	女性
3	救急で来てから。	消化器内科	60代	女性
4	救急で来ました。	一般内科	60代	男性
5	継続。	泌尿器科	70代	男性
6	県立中央病院受診する様に。	皮膚科、放射線科	70代	男性
7	手術の時から。	泌尿器科	80歳以上	男性

Ⅱ. 調査結果

調査結果① カテゴリ別の満足率

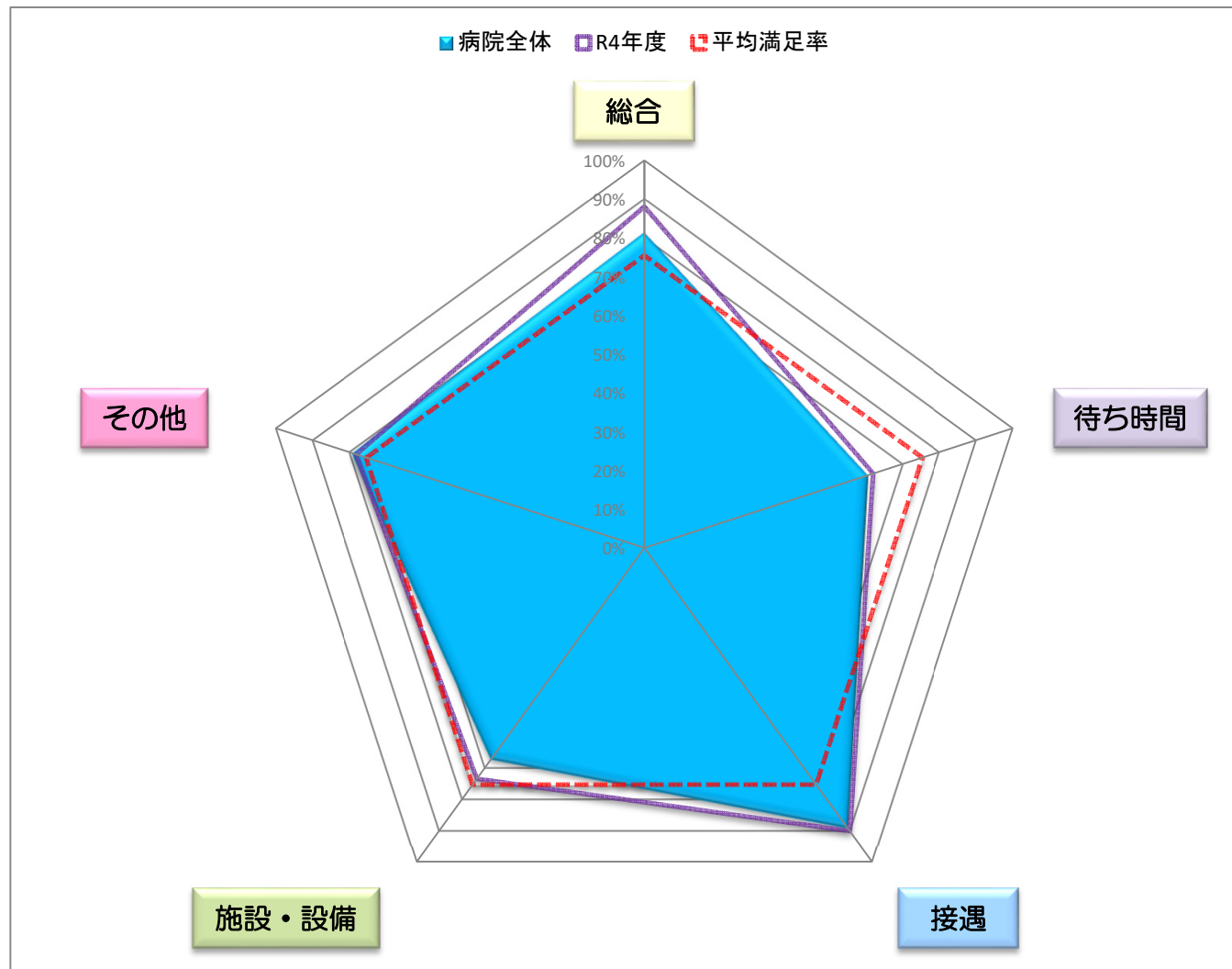
病院全体

●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の平均満足率
75.5%

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R4年度)	81.3% (88.1%)
待ち時間 前回 (R4年度)	60.6% (62.1%)
接遇 前回 (R4年度)	89.3% (90.3%)
施設・設備 前回 (R4年度)	67.2% (73.5%)
その他 前回 (R4年度)	79.2% (78.2%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(75.5%)

調査結果② 満足度

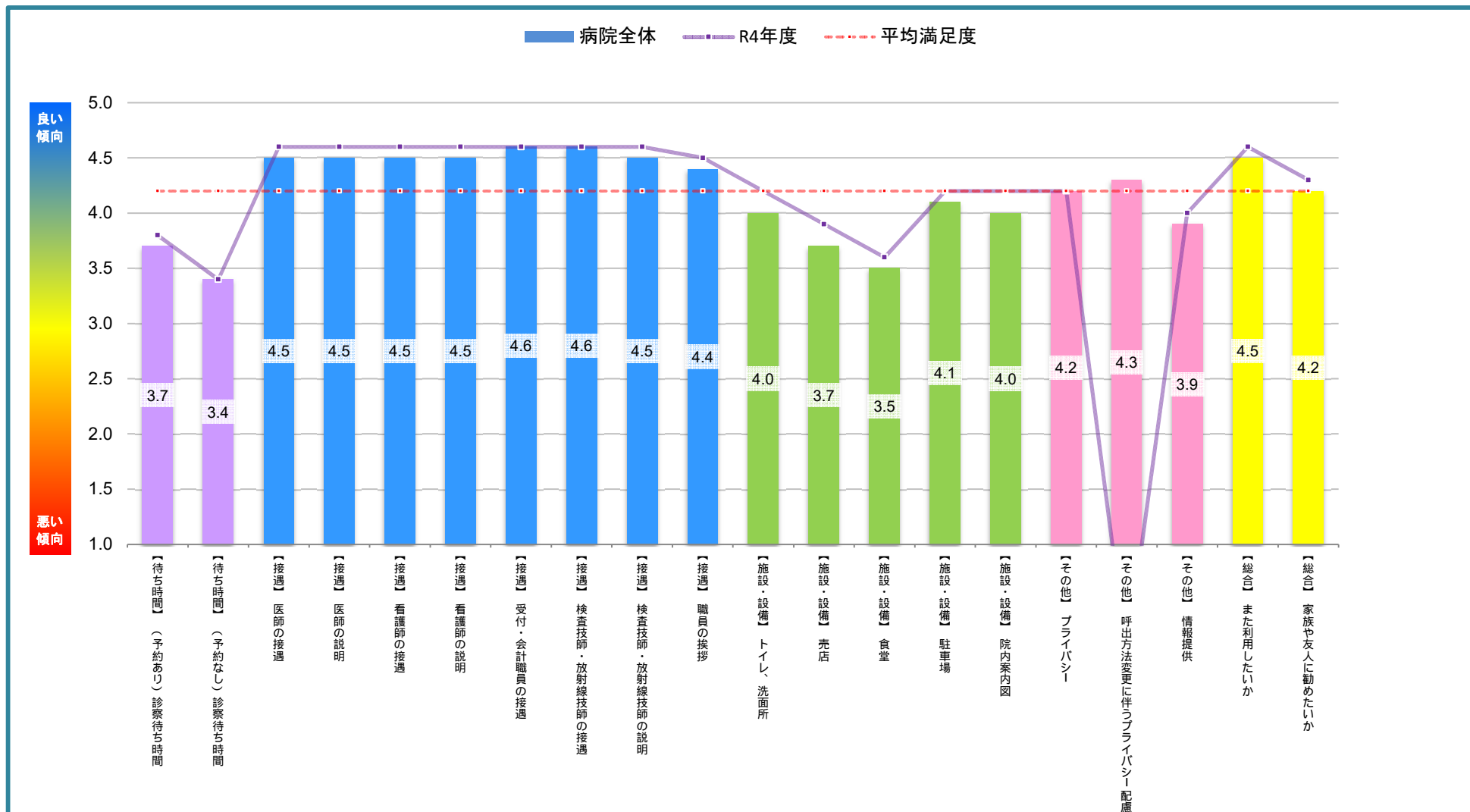
病院全体

●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。

各設問の平均満足度

4.2



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.2)

調査結果③ 結果一覧

病院全体

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		R4年度		前回差異	
	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	5点	4点	3点	2点	1点								
問07 (予約あり)予約時刻から診察までの待ち時間(満足度)	54	61	39	31	3	33	188	61.2%	3.7	64.5%	3.8	👇▲3.3%	👇▲0.1
問09 (予約なし)受付時刻から診察までの待ち時間(満足度)	4	4	3	2	2	206	15	53.3%	3.4	46.2%	3.4	👆▲7.1%	➡-
待ち時間 合計	58	65	42	33	5	239	203	60.6%	3.7	62.1%	3.8	👇▲1.5%	👇▲0.1
問10 医師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	131	48	17	2	2	21	200	89.5%	4.5	92.3%	4.6	👇▲2.8%	👇▲0.1
問11 医師からの説明は、わかりやすかったですか。	128	49	14	3	2	25	196	90.3%	4.5	90.7%	4.6	👇▲0.4%	👇▲0.1
問12 看護師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	130	48	16	2	1	24	197	90.4%	4.5	91.2%	4.6	👇▲0.8%	👇▲0.1
問13 看護師からの説明は、わかりやすかったですか。	128	49	16	1	1	26	195	90.8%	4.5	91.7%	4.6	👇▲0.9%	👇▲0.1
問14 受付、会計職員の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	134	41	18	3	-	25	196	89.3%	4.6	90.5%	4.6	👇▲1.2%	➡-
問15 検査技師、放射線技師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	120	31	14	3	-	53	168	89.9%	4.6	90.1%	4.6	👇▲0.2%	➡-
問16 検査技師、放射線技師からの説明は、わかりやすかったですか。	107	39	16	2	-	57	164	89.0%	4.5	87.2%	4.6	👇▲1.8%	👇▲0.1
問17 職員の挨拶は、いかがでしたか。	108	48	21	7	-	37	184	84.8%	4.4	87.8%	4.5	👇▲3.0%	👇▲0.1
接遇 合計	986	353	132	23	6	268	1,500	89.3%	4.5	90.3%	4.6	👇▲1.0%	👇▲0.1
問18 トイレや洗面所の設備、利用のしやすさはいかがですか。	76	63	30	14	3	35	186	74.7%	4.0	80.3%	4.2	👇▲5.6%	👇▲0.2
問19 売店の品揃え、利用のしやすさはいかがですか。	40	39	41	12	6	83	138	57.2%	3.7	66.3%	3.9	👇▲9.1%	👇▲0.2
問20 食堂のメニュー、利用のしやすさはいかがですか。	28	30	53	7	6	97	124	46.8%	3.5	52.5%	3.6	👇▲5.7%	👇▲0.1
問21 駐車場の利用しやすさはいかがですか。	80	53	36	6	3	43	178	74.7%	4.1	79.8%	4.2	👇▲5.1%	👇▲0.1
問24 院内の案内図はわかりやすいと思いますか。	64	71	42	4	2	38	183	73.8%	4.0	80.7%	4.2	👇▲6.9%	👇▲0.2
施設・設備 合計	288	256	202	43	20	296	809	67.2%	3.9	73.5%	4.1	👇▲6.3%	👇▲0.2
問22 院内でのプライバシーは、守られていると思いますか。	92	62	24	6	4	33	188	81.9%	4.2	84.0%	4.2	👇▲2.1%	➡-
問23 令和5年5月より、呼出方法を氏名から番号に変更しましたが、プライバシーに配慮されるようになったと思いますか。	99	61	18	8	-	35	186	86.0%	4.3	-	-	-	-
問25 病院の広報誌やホームページの内容はわかりやすいと思いますか。	43	55	42	3	3	75	146	67.1%	3.9	71.2%	4.0	👇▲4.1%	👇▲0.1
その他 合計	234	178	84	17	7	143	520	79.2%	4.2	78.2%	4.1	👇▲1.0%	👇▲0.1
問26 当院をまた利用したいですか。	114	50	19	1	1	36	185	88.6%	4.5	91.6%	4.6	👇▲3.0%	👇▲0.1
問27 ご家族やご友人に当院をすすめたいですか。	90	45	38	7	3	38	183	73.8%	4.2	84.7%	4.3	👇▲10.9%	👇▲0.1
総合 合計	204	95	57	8	4	74	368	81.3%	4.3	88.1%	4.4	👇▲6.8%	👇▲0.1

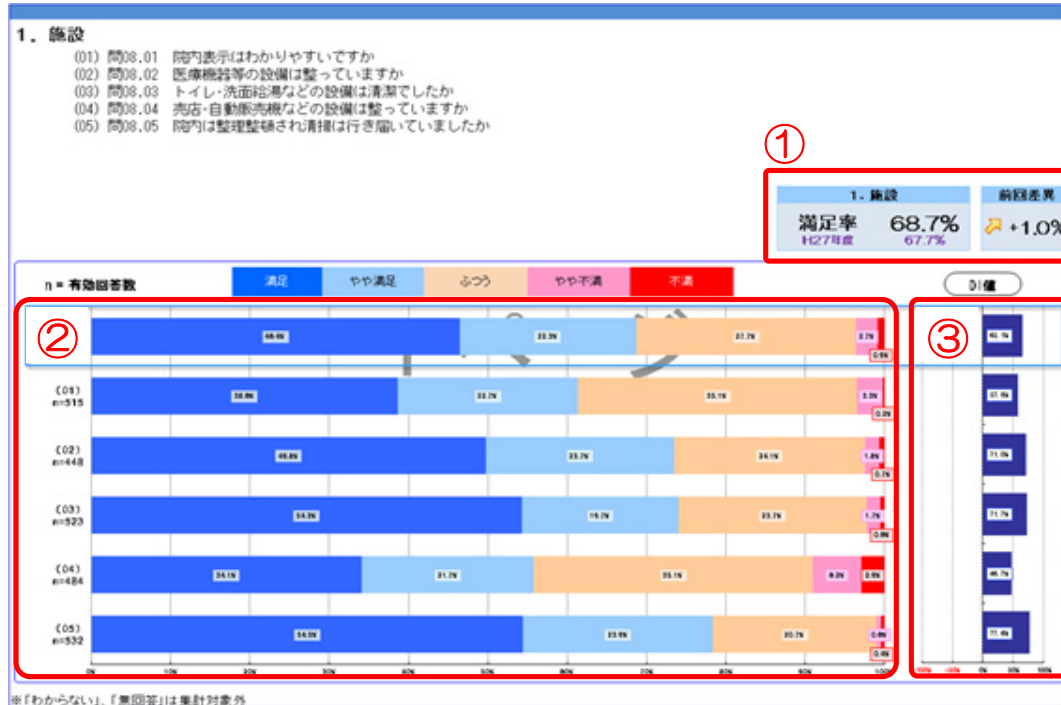
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。

満足度・・・各設問の回答項目を数値化(満足:5点、やや満足:4点、どちらでもない:3点、やや不満:2点、不満:1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)

Ⅲ. 調査結果（詳細）

<調査結果（詳細）の見方>



①満足率

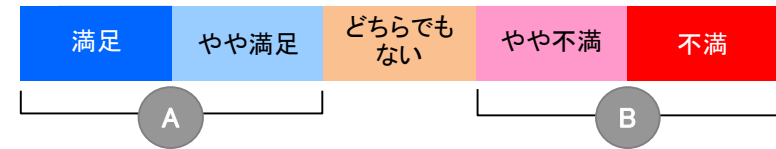
カテゴリ合計の「満足」、「やや満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

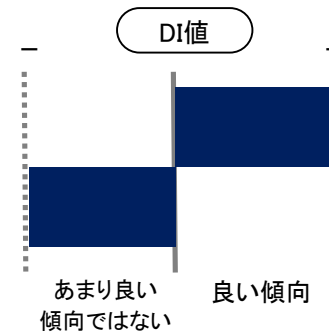
各設問の回答者数の割合を表示させています。

③DI値

DI値とはディフュージョン・インデックス(Diffusion Index)の略です。ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。



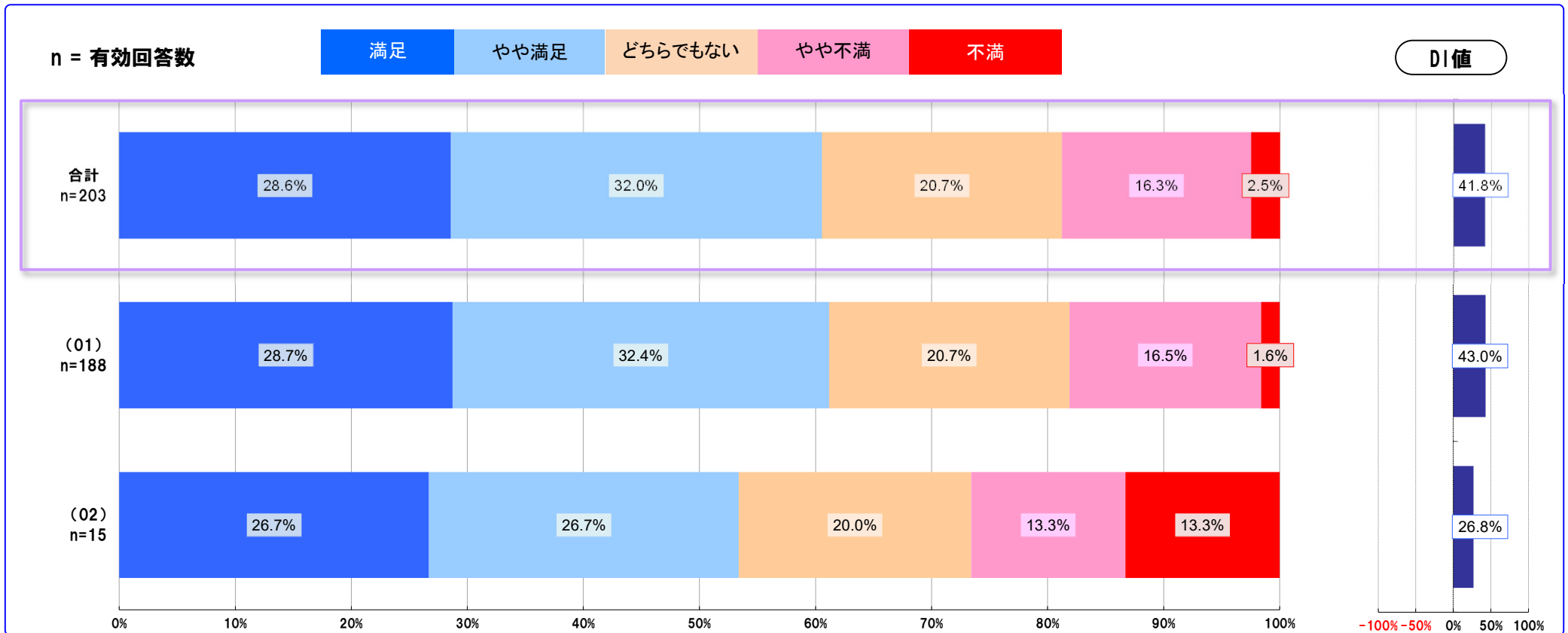
DI値はA-Bで求められます。



1. 待ち時間

- (01) 問07 (予約あり) 予約時刻から診察までの待ち時間 (満足度)
- (02) 問09 (予約なし) 受付時刻から診察までの待ち時間 (満足度)

1. 待ち時間		前回差異
満足率	60.6%	↓ -1.5%
R4年度	62.1%	

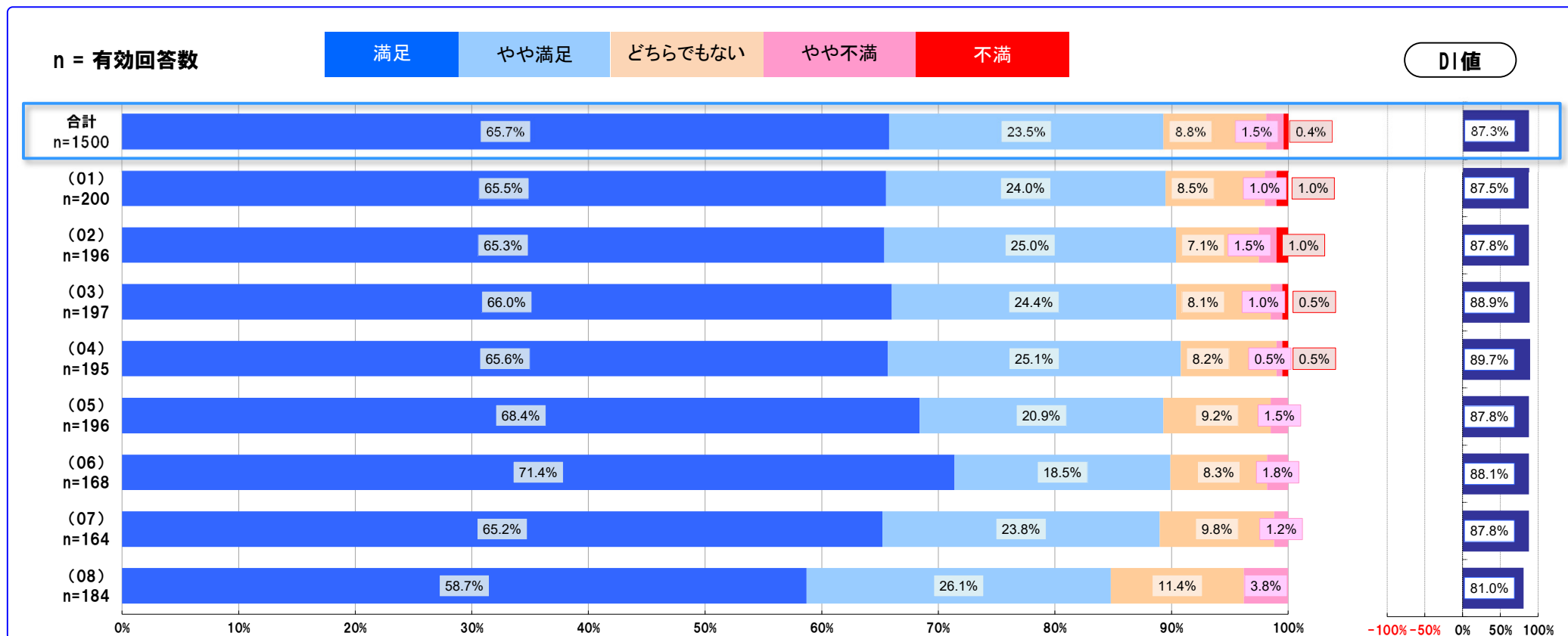


※「無回答」は集計対象外

2. 接遇

- (01) 問10 医師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。
- (02) 問11 医師からの説明は、わかりやすかったですか。
- (03) 問12 看護師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。
- (04) 問13 看護師からの説明は、わかりやすかったですか。
- (05) 問14 受付、会計職員の言葉遣い、態度はいかがでしたか。
- (06) 問15 検査技師、放射線技師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。
- (07) 問16 検査技師、放射線技師からの説明は、わかりやすかったですか。
- (08) 問17 職員の挨拶は、いかがでしたか。

2. 接遇		前回差異
満足率	89.3%	👇 -1.0%
R4年度	90.3%	

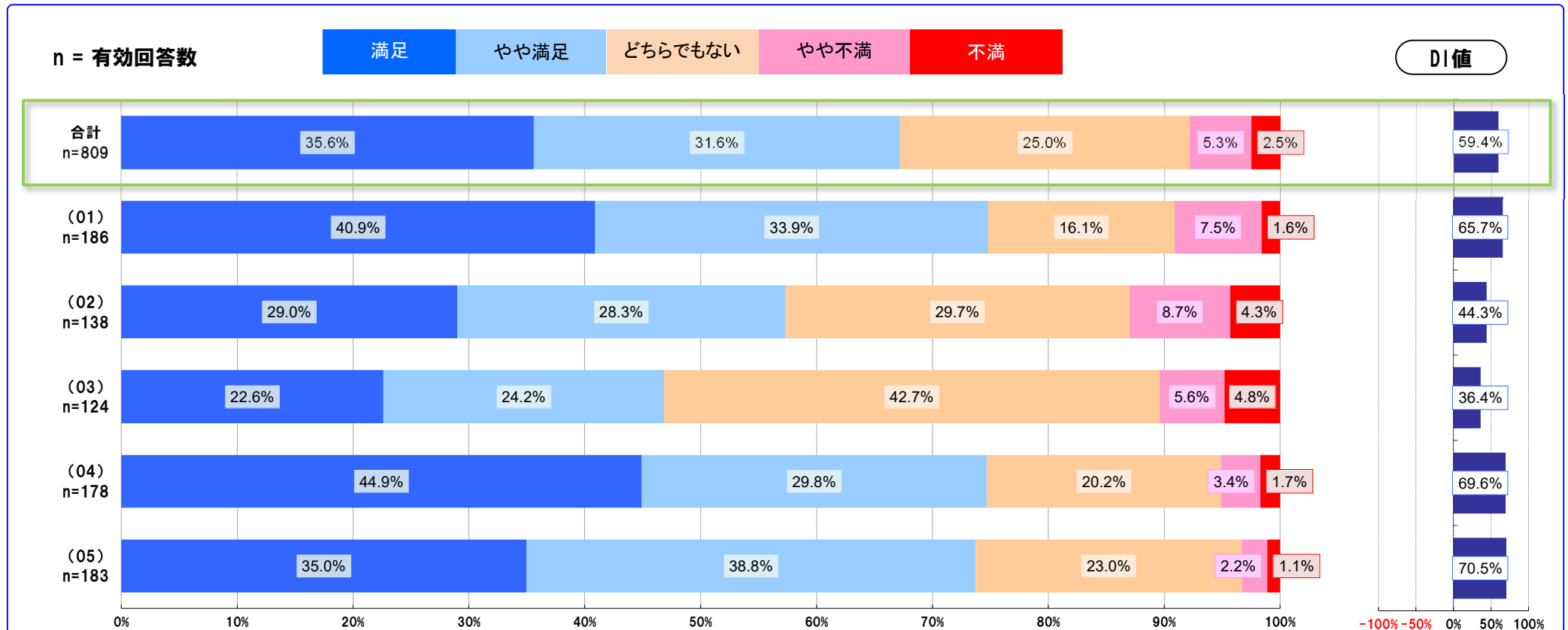


※「無回答」は集計対象外

3. 施設・設備

- (01) 問18 トイレや洗面所の設備、利用のしやすさはいかがですか。
- (02) 問19 売店の品揃え、利用のしやすさはいかがですか。
- (03) 問20 食堂のメニュー、利用のしやすさはいかがですか。
- (04) 問21 駐車場の利用しやすさはいかがですか。
- (05) 問24 院内の案内図はわかりやすいと思いますか。

3. 施設・設備		前回差異
満足率	67.2%	↓ -6.3%
R4年度	73.5%	

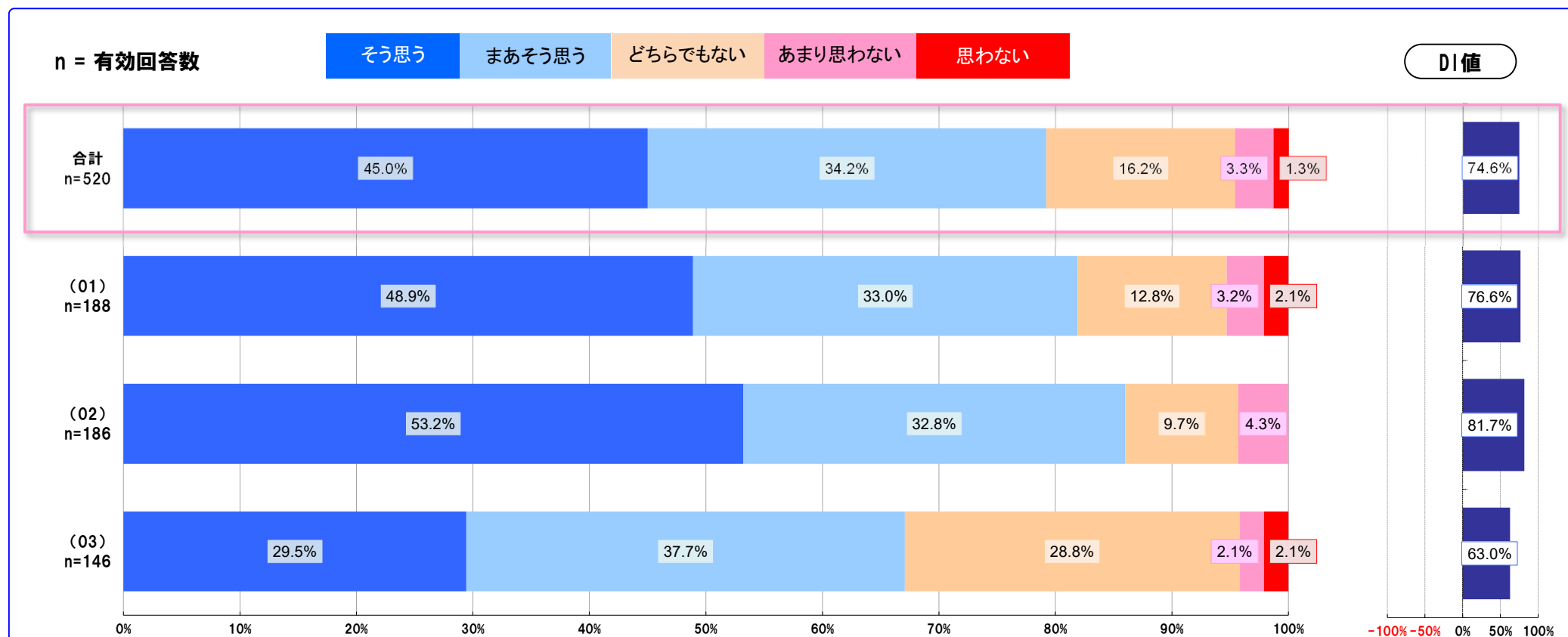


※「無回答」は集計対象外

4. その他

- (01) 問22 院内でのプライバシーは、守られていると思いますか。
- (02) 問23 令和5年5月より、呼出方法を氏名から番号に変更しましたが、プライバシーに配慮されるようになったと思いますか。
- (03) 問25 病院の広報誌やホームページの内容はわかりやすいと思いますか。

4. その他		前回差異
満足率	79.2%	👉 +1.0%
R4年度	78.2%	

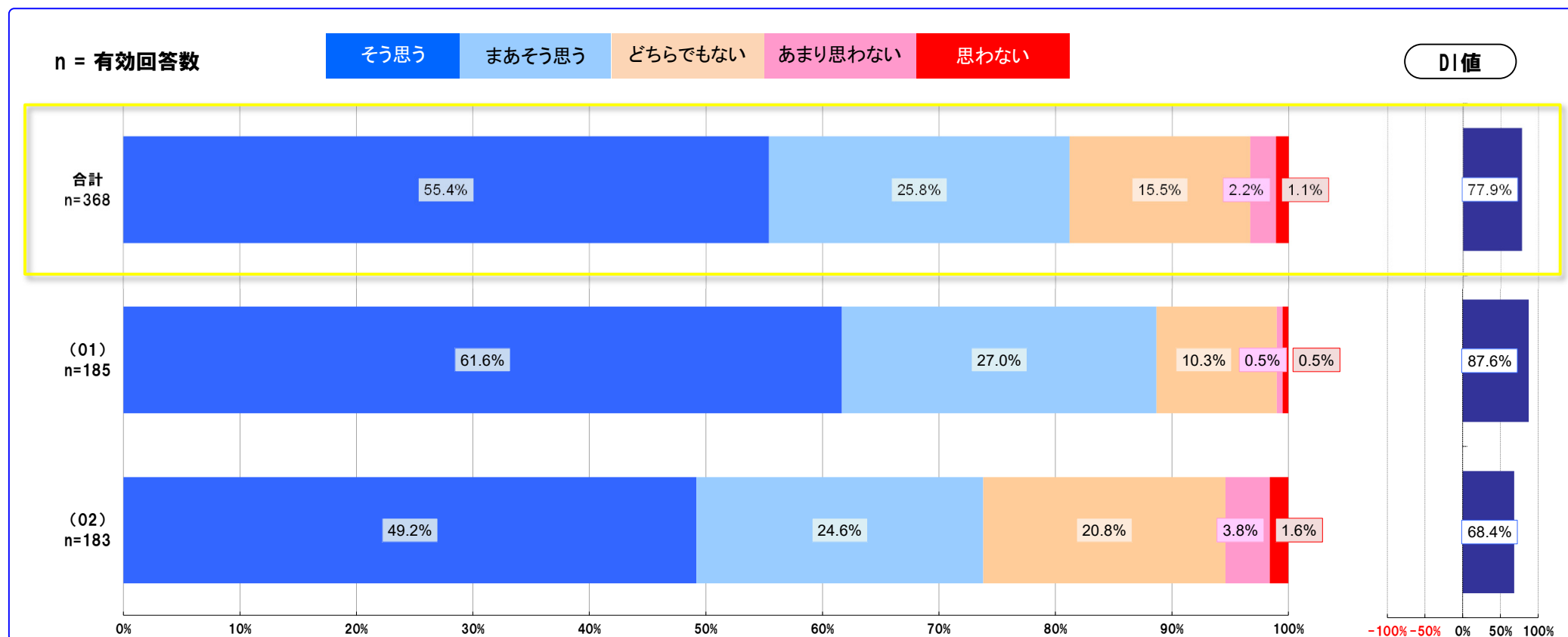


※「無回答」は集計対象外

5. 総合

- (01) 問26 当院をまた利用したいですか。
- (02) 問27 ご家族やご友人に当院をすすめたいですか。

5. 総合		前回差異
満足率	81.3%	↓ -6.8%
R4年度	88.1%	



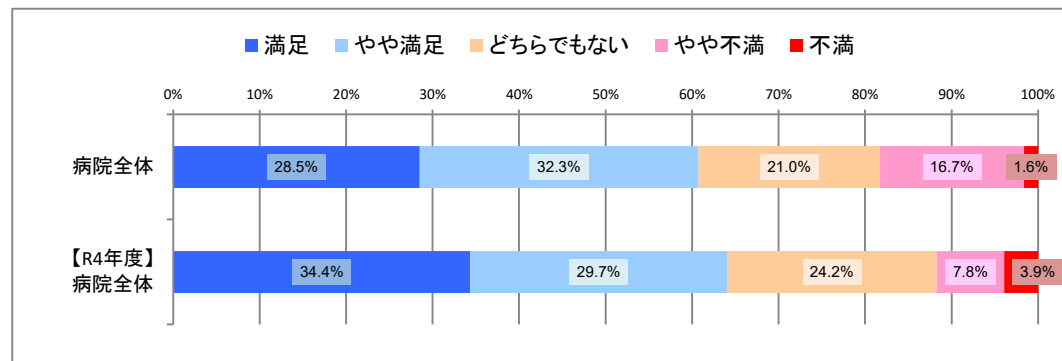
※「無回答」は集計対象外

IV. 待ち時間

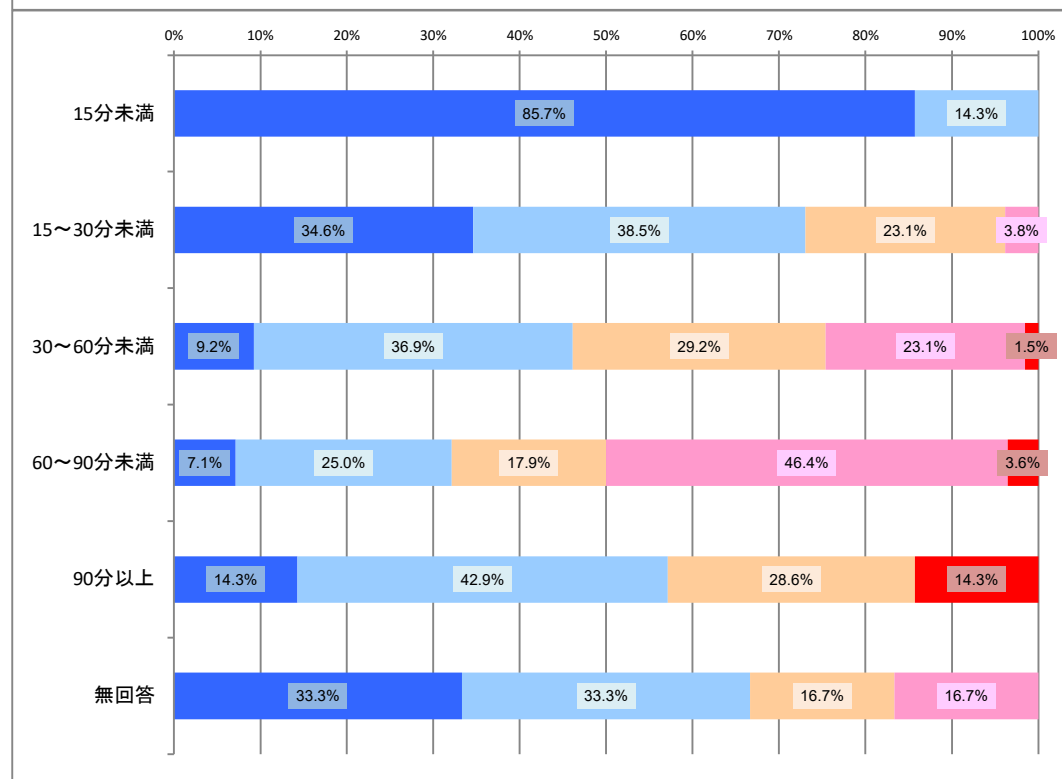
1. ①（予約あり）「予約時刻から診察までの待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

診察待ち時間の満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	53	60	39	31	3	15	186
【R4年度】病院全体	88	76	62	20	10	13	256



受付から診察までの待ち時間	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
15分未満	24	4	-	-	-	2	28
15～30分未満	18	20	12	2	-	2	52
30～60分未満	6	24	19	15	1	2	65
60～90分未満	2	7	5	13	1	1	28
90分以上	1	3	2	-	1	-	7
無回答	2	2	1	1	-	8	6

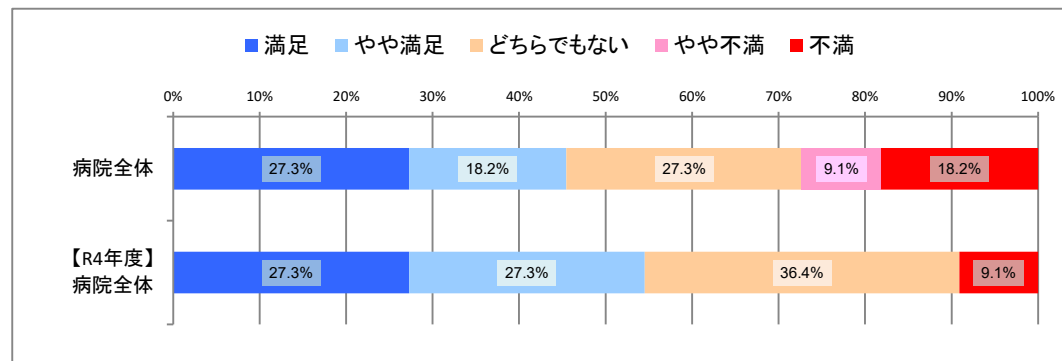


※有効回答数・・・「無回答」を除く

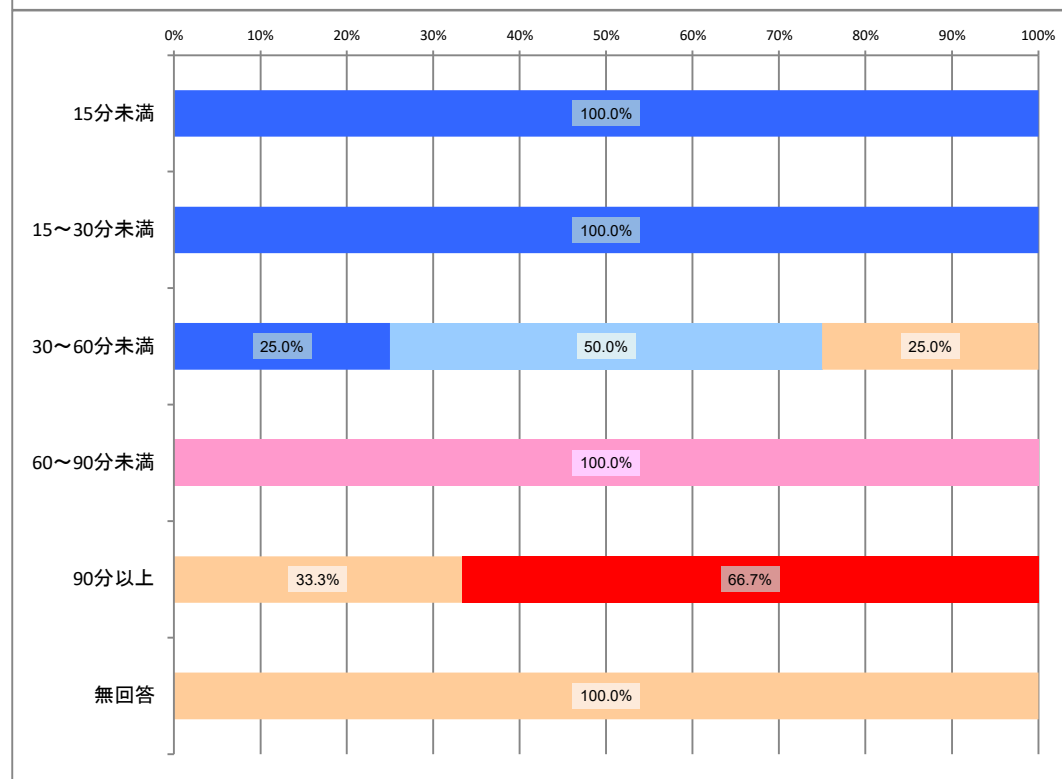
1. ②（予約なし）「受付時刻から診察までの待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

診察待ち時間の満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	3	2	3	1	2	3	11
【R4年度】病院全体	3	3	4	-	1	1	11



受付から診察までの待ち時間	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
15分未満	1	-	-	-	-	-	1
15～30分未満	1	-	-	-	-	-	1
30～60分未満	1	2	1	-	-	1	4
60～90分未満	-	-	-	1	-	-	1
90分以上	-	-	1	-	2	1	3
無回答	-	-	1	-	-	1	1



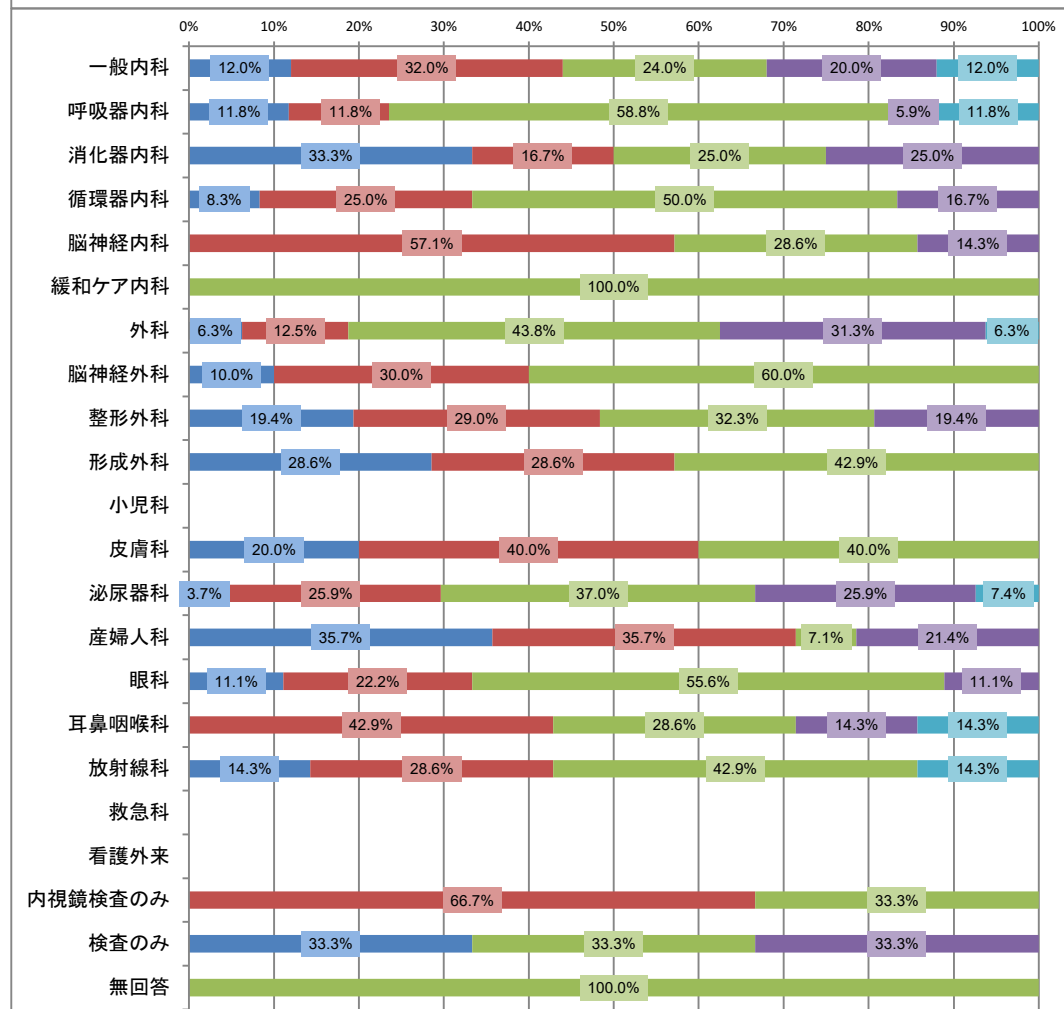
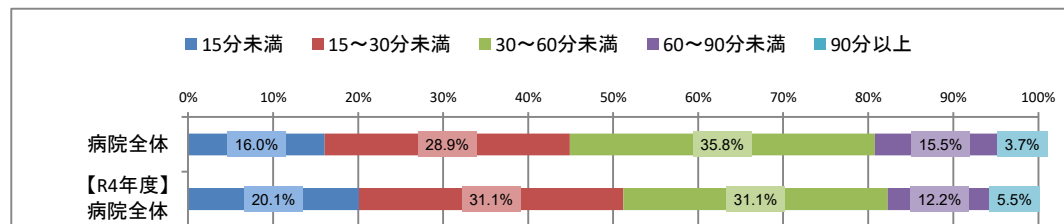
※有効回答数・・・「無回答」を除く

2. ①（予約あり）「診療科（複数回答可）」×「受付から診察までの待ち時間」

受付から診察までの待ち時間

	15分未満	15～30分未満	30～60分未満	60～90分未満	90分以上	無回答	有効回答数
病院全体	30	54	67	29	7	14	187
【R4年度】病院全体	51	79	79	31	14	15	254

診療科 (複数回答可)	15分未満	15～30分未満	30～60分未満	60～90分未満	90分以上	無回答	有効回答数
一般内科	3	8	6	5	3	2	25
呼吸器内科	2	2	10	1	2	-	17
消化器内科	4	2	3	3	-	-	12
循環器内科	1	3	6	2	-	1	12
脳神経内科	-	4	2	1	-	3	7
緩和ケア内科	-	-	1	-	-	1	1
外科	1	2	7	5	1	1	16
脳神経外科	1	3	6	-	-	2	10
整形外科	6	9	10	6	-	2	31
形成外科	2	2	3	-	-	1	7
小児科	-	-	-	-	-	-	-
皮膚科	1	2	2	-	-	-	5
泌尿器科	1	7	10	7	2	-	27
産婦人科	5	5	1	3	-	-	14
眼科	1	2	5	1	-	3	9
耳鼻咽喉科	-	3	2	1	1	-	7
放射線科	1	2	3	-	1	-	7
救急科	-	-	-	-	-	-	-
看護外来	-	-	-	-	-	-	-
内視鏡検査のみ	-	2	1	-	-	-	3
検査のみ	1	-	1	1	-	-	3
無回答	-	-	1	-	-	-	1



※有効回答数・・・「無回答」を除く

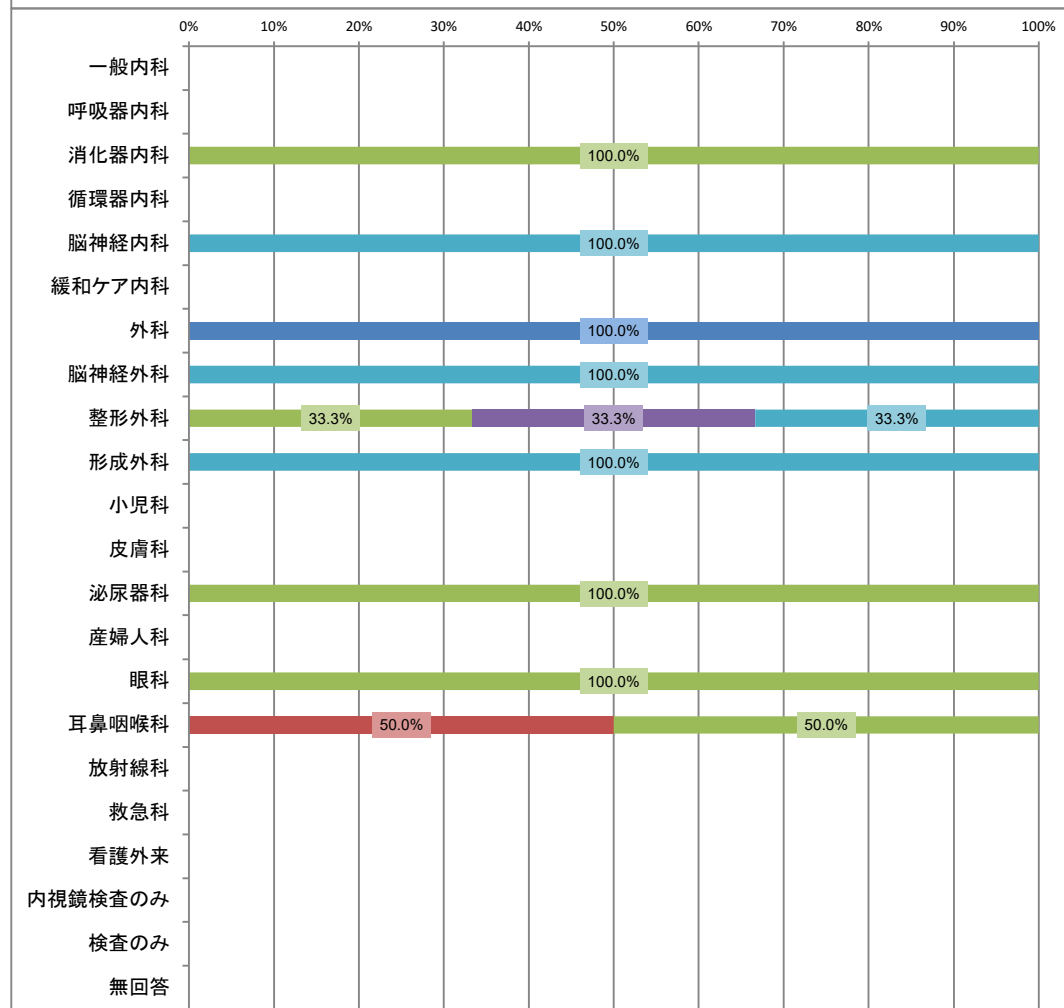
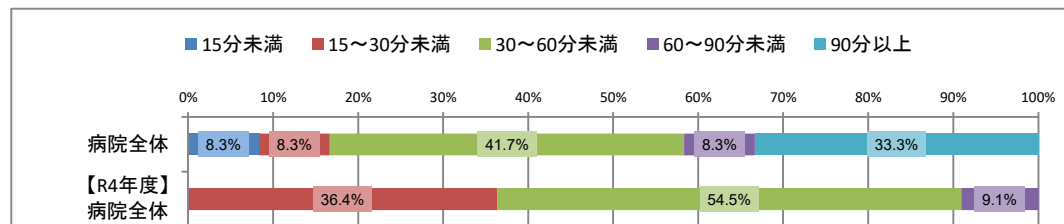
※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。（病院全体件数とは異なります。）

2. ② (予約なし) 「診療科 (複数回答可)」 × 「受付から診察までの待ち時間」

受付から診察までの待ち時間

	15分未満	15～30分未満	30～60分未満	60～90分未満	90分以上	無回答	有効回答数
病院全体	1	1	5	1	4	2	12
【R4年度】病院全体	-	4	6	1	-	1	11

診療科 (複数回答可)	15分未満	15～30分未満	30～60分未満	60～90分未満	90分以上	無回答	有効回答数
一般内科	-	-	-	-	-	-	-
呼吸器内科	-	-	-	-	-	-	-
消化器内科	-	-	1	-	-	-	1
循環器内科	-	-	-	-	-	-	-
脳神経内科	-	-	-	-	1	-	1
緩和ケア内科	-	-	-	-	-	-	-
外科	1	-	-	-	-	-	1
脳神経外科	-	-	-	-	1	-	1
整形外科	-	-	1	1	1	1	3
形成外科	-	-	-	-	1	-	1
小児科	-	-	-	-	-	-	-
皮膚科	-	-	-	-	-	-	-
泌尿器科	-	-	1	-	-	-	1
産婦人科	-	-	-	-	-	1	-
眼科	-	-	1	-	-	-	1
耳鼻咽喉科	-	1	1	-	-	-	2
放射線科	-	-	-	-	-	-	-
救急科	-	-	-	-	-	-	-
看護外来	-	-	-	-	-	-	-
内視鏡検査のみ	-	-	-	-	-	-	-
検査のみ	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-



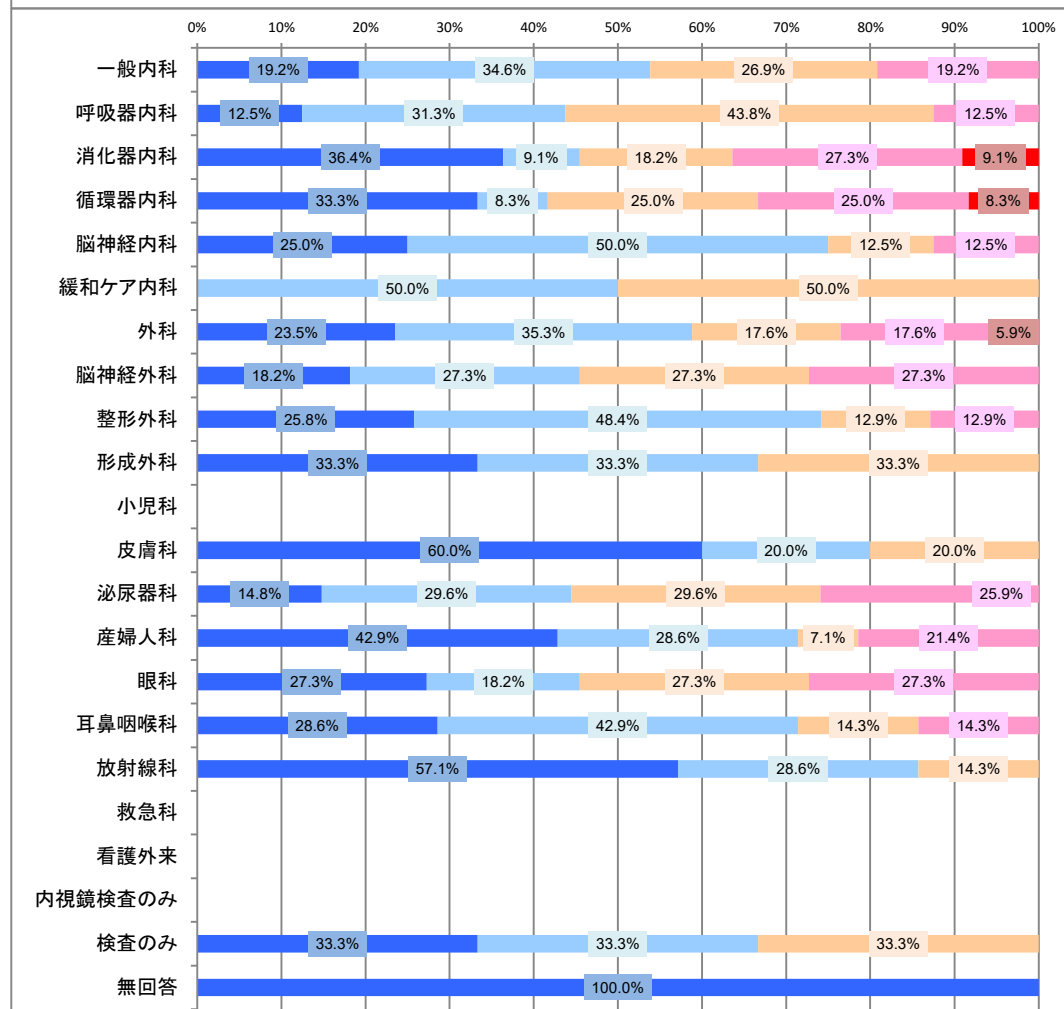
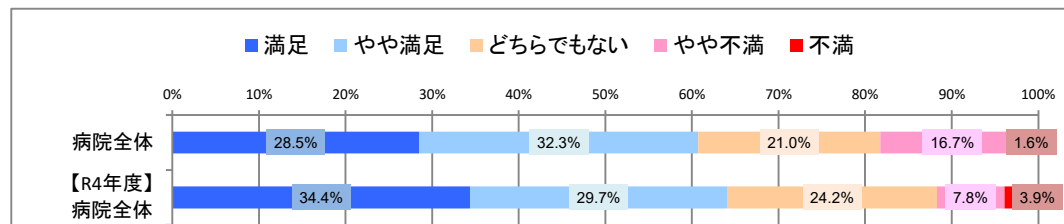
※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。(病院全体件数とは異なります。)

3. ① (予約あり) 「診療科 (複数回答可)」 × 「診察待ち時間の満足度」

診察待ち時間の満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	53	60	39	31	3	15	186
【R4年度】病院全体	88	76	62	20	10	13	256

診療科 (複数回答可)	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
一般内科	5	9	7	5	-	1	26
呼吸器内科	2	5	7	2	-	1	16
消化器内科	4	1	2	3	1	1	11
循環器内科	4	1	3	3	1	1	12
脳神経内科	2	4	1	1	-	2	8
緩和ケア内科	-	1	1	-	-	-	2
外科	4	6	3	3	1	-	17
脳神経外科	2	3	3	3	-	1	11
整形外科	8	15	4	4	-	2	31
形成外科	2	2	2	-	-	2	6
小児科	-	-	-	-	-	-	-
皮膚科	3	1	1	-	-	-	5
泌尿器科	4	8	8	7	-	-	27
産婦人科	6	4	1	3	-	-	14
眼科	3	2	3	3	-	1	11
耳鼻咽喉科	2	3	1	1	-	-	7
放射線科	4	2	1	-	-	-	7
救急科	-	-	-	-	-	-	-
看護外来	-	-	-	-	-	-	-
内視鏡検査のみ	-	-	-	-	-	3	-
検査のみ	1	1	1	-	-	-	3
無回答	1	-	-	-	-	-	1



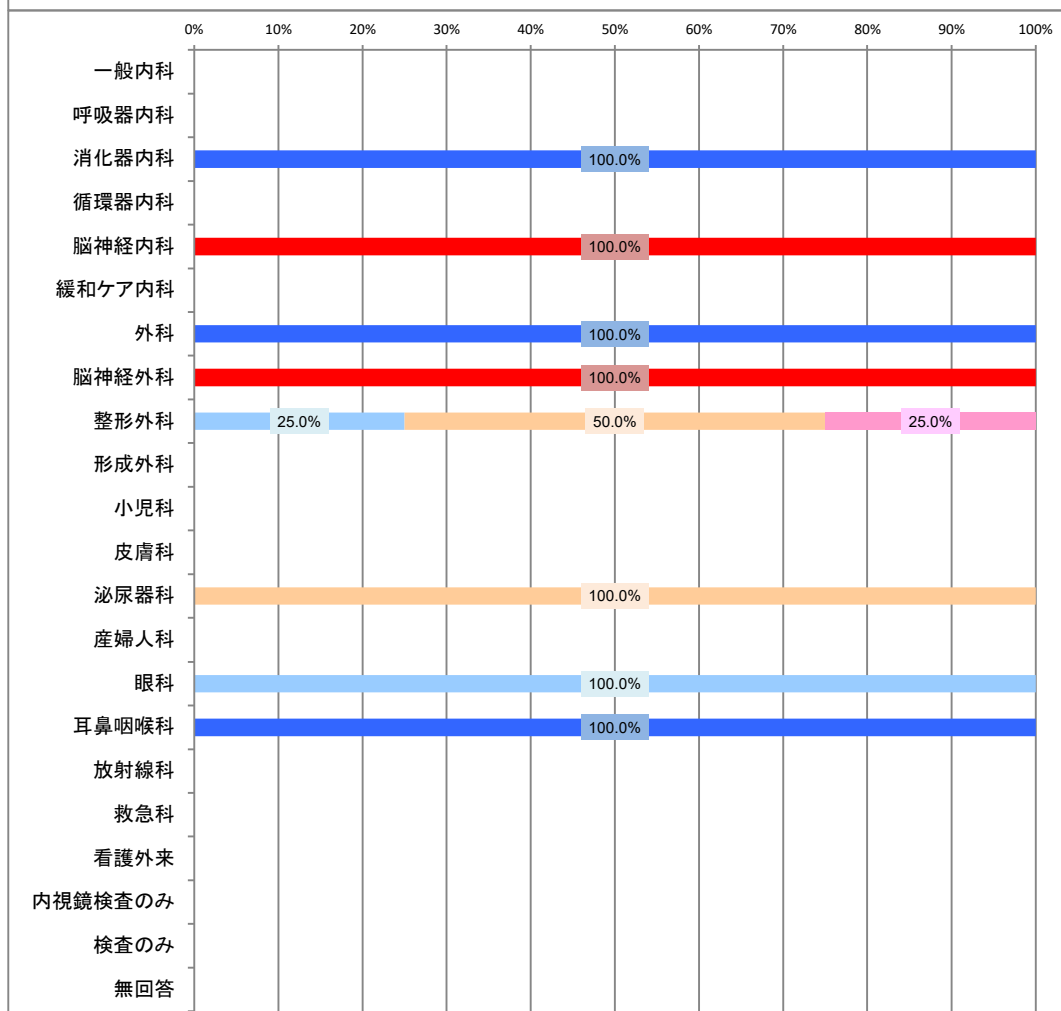
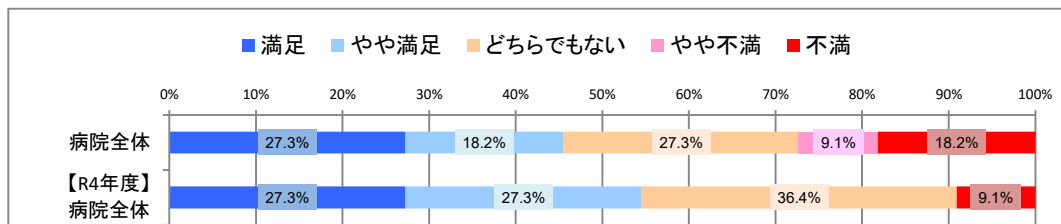
※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。(病院全体件数とは異なります。)

3. ② (予約なし) 「診療科 (複数回答可)」 × 「診察待ち時間の満足度」

診察待ち時間の満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	3	2	3	1	2	3	11
【R4年度】病院全体	3	3	4	-	1	1	11

診療科 (複数回答可)	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	有効回答数
一般内科	-	-	-	-	-	-	-
呼吸器内科	-	-	-	-	-	-	-
消化器内科	1	-	-	-	-	-	1
循環器内科	-	-	-	-	-	-	-
脳神経内科	-	-	-	-	1	-	1
緩和ケア内科	-	-	-	-	-	-	-
外科	1	-	-	-	-	-	1
脳神経外科	-	-	-	-	1	-	1
整形外科	-	1	2	1	-	-	4
形成外科	-	-	-	-	-	1	-
小児科	-	-	-	-	-	-	-
皮膚科	-	-	-	-	-	-	-
泌尿器科	-	-	1	-	-	-	1
産婦人科	-	-	-	-	-	1	-
眼科	-	1	-	-	-	-	1
耳鼻咽喉科	1	-	-	-	-	1	1
放射線科	-	-	-	-	-	-	-
救急科	-	-	-	-	-	-	-
看護外来	-	-	-	-	-	-	-
内視鏡検査のみ	-	-	-	-	-	-	-
検査のみ	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-



※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。(病院全体件数とは異なります。)

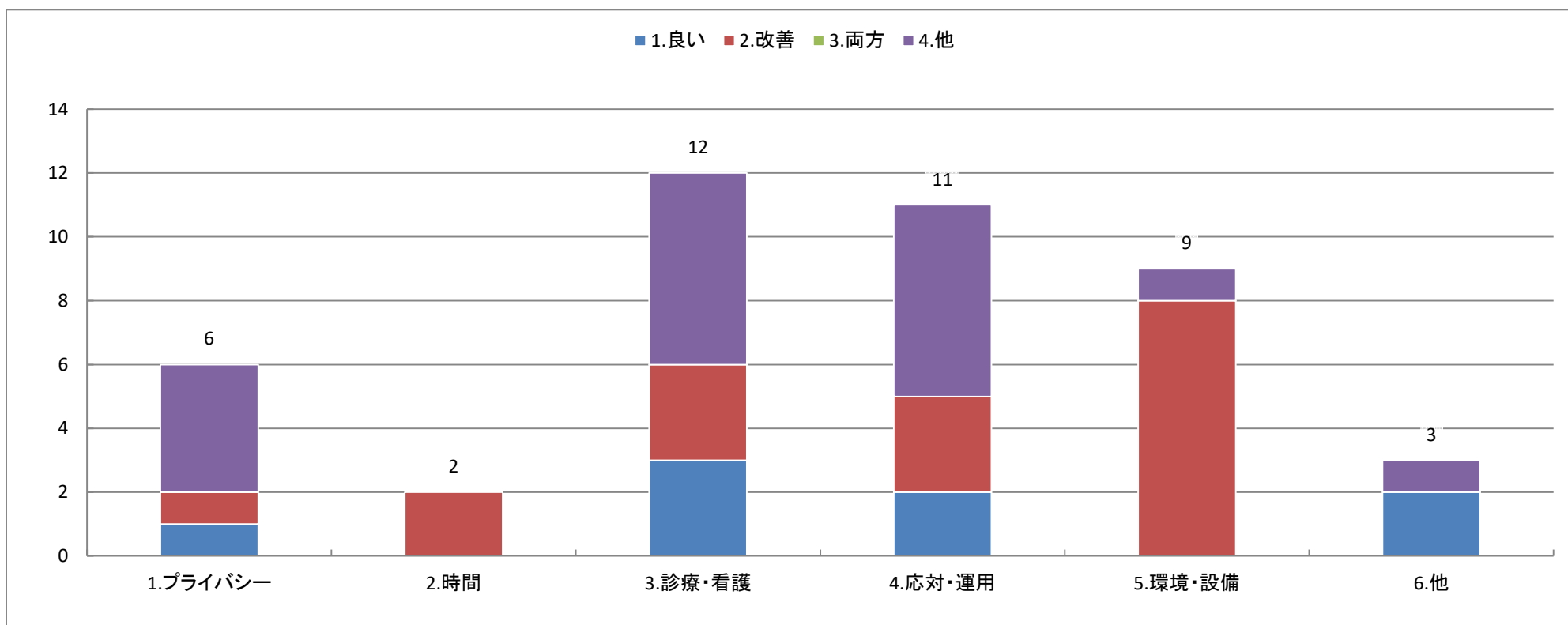
V. その他記載欄、ご意見・ご要望

問28 その他当院に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

「問28 その他当院に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.時間	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	1	0	3	2	0	2	8	18.6%
2.改善	1	2	3	3	8	0	17	39.5%
3.両方	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
4.他	4	0	6	6	1	1	18	41.9%
回答数	6	2	12	11	9	3	43	100.0%
構成比率	14.0%	4.7%	27.9%	25.6%	20.9%	7.0%	100.0%	

※ 回答内容を独自の判断基準で区分毎に仕分けしております。(回答内容を区分毎に分割する場合がありますため、回答数と回答者数は同じではありません。)



問28 その他当院に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
1	1.プライバシー	1.良い	呼び出しが名前から番号に変わったことは、たいへん良いことです。できれば予約票の説明の時など、個人の処方薬の名前を口外してほしくありません(付き添いの夫より)。	一般内科、外科、産婦人科	50代	女性
2	1.プライバシー	2.改善	番号を呼ばれた時、聞こえにくいことがあった。	一般内科	80歳以上	女性
3	1.プライバシー	4.他	プライバシー保護。	一般内科、脳神経内科、産婦人科、眼科	無回答	女性
4	1.プライバシー	4.他	化学療法室や緩和ケア内科が人の多い待合場にあるが、自分が病気で治療中であると、あまり人目に触れたくない。	脳神経外科	70代	男性
5	1.プライバシー	4.他	年寄り番号を覚えておくことが苦手になっているので、希望者のみ番号にするなどの改善が必要だと思う。	脳神経外科、形成外科	80歳以上	男性
6	1.プライバシー	4.他	番号札になりましたが、高齢の方などはよけいに迷いやすいと思います。普通に耳の聞こえる方や若い方だけでもよいように思います。91歳の母は、付き添いがいるので行けませんが……。名前を呼ばれたくないかは、初診の時に聞いてカルテに書いておけばわかるのでは？ この田舎で、徳大病院とかと同じにしないでも、プライバシーの侵害にならないと思うのですが。	消化器内科	80歳以上	女性
7	2.時間	2.改善	なかなか難しいと思いますが、待ち時間が長いのは何とかならないものではないでしょうか？。	循環器内科	80歳以上	男性
8	2.時間	2.改善	診察の科によって、予約していても待ち時間が長い所があった。	検査のみ	60代	女性
9	3.診療・看護	1.良い	胃カメラをしました。声かけが優しくて、落ち着けました。ありがとう。	消化器内科	50代	女性
10	3.診療・看護	1.良い	診察時の不安もありましたが、丁寧な説明で、不安なく手術に臨むこともできました。その後、入院中もホスピタリティあふれる入院生活、ありがとうございました。	整形外科	50代	男性
11	3.診療・看護	1.良い	婦人科が女医さんなので、対応が良かったです。	一般内科、外科、産婦人科	50代	女性
12	3.診療・看護	2.改善	この予約日まで不安を抱えたまま生活してきて、神社等に祈り、先生の発する言葉にどきどきして診察室に入ります。持病を抱えたストレスの心の脆さをわかってほしいです。	一般内科、外科、産婦人科	50代	女性
13	3.診療・看護	2.改善	患者を支える家族の気持ちを先生がわかってなく、いつも、どこに相談したらいいのかわからなくなる。もうあきらめることにしました……。	脳神経内科	50代	男性
14	3.診療・看護	2.改善	脳外受診で、脳内科をと言うと、近くで診療してもらえと言う。まったく不満。	脳神経内科、脳神経外科	70代	男性
15	3.診療・看護	4.他	どうしても大きな検査になると県中になることが多いが、こちらでできると患者の負担も少ないと思う。	呼吸器内科	70代	男性

問28 その他当院に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
16	3.診療・看護	4.他	血圧計の高さが、身長によって調節できるようになればよいと思う(どこの病院も高さ調節はできませんが)。	脳神経内科	70代	男性
17	3.診療・看護	4.他	三好病院は救急病院でしょうか？ 電話をしても、担当の医師がいないと断られました。救急病院なら意味がないのでは？！テレビで見えるような病院があればと思います。	整形外科	80歳以上	女性
18	3.診療・看護	4.他	産科をしてほしい。	一般内科、脳神経内科、産婦人科、眼科	無回答	女性
19	3.診療・看護	4.他	紹介状やレントゲンなどで診療した場合でも検査する時があります。少しでも経費のかからないように工夫してほしいです。徳島大学系の医師との交流、勉強不足を補いたいところです。	循環器内科	40代	男性
20	3.診療・看護	4.他	先進医療に対応する機器の充実と医師の充実をお願いします。	緩和ケア内科、泌尿器科	70代	男性
21	4.応対・運用	1.良い	ご配慮ありがとうございます。	一般内科	80歳以上	男性
22	4.応対・運用	1.良い	総体的に、非常に親切だと思います。	循環器内科	80歳以上	男性
23	4.応対・運用	2.改善	以前入院した時、病棟から家族への時間の情報が違っていた。それに対し不満を言ったが、「怒っとるなあ」だった。待合で早朝待っていたが、出勤する職員さんが多くいたが、「おはようございます」と言っても返事がなかった人の多さに、不快な思いをした。	脳神経外科	70代	男性
24	4.応対・運用	2.改善	患者が耳が遠いかどうか最初に確認して、聞き取りやすいように説明が必要。	循環器内科、検査のみ	70代	女性
25	4.応対・運用	2.改善	駐車場職員は不必要です。逆に迷惑する。	脳神経内科、脳神経外科	70代	男性
26	4.応対・運用	4.他	診察室入口にせっかく、次の診察番号を書くホワイトボードがつつてあるのに、利用していない。	消化器内科	60代	男性
27	4.応対・運用	4.他	総合病院なので、急な受診をしなくてはいけない時の別料金¥7,700もどうかと思うし、支払っても、後日別の病院で骨が折れていたなどがあり、料金を払っているのにきちんと診断もされず、すごく不満で嫌な気持ちになった。	産婦人科	40代	女性
28	4.応対・運用	4.他	担当医の変更はできないのか？。	整形外科	70代	女性
29	4.応対・運用	4.他	入院室の部屋の間仕切りのカーテンがみんな閉まっているのは、明るい病院がもったいない。いくらプライバシーでも、カーテンはせめて昼間くらいは開けるべきだと思います。	整形外科	70代	女性
30	4.応対・運用	4.他	放射線など撮る場合は、少し受付で案内してほしい。	放射線科	80歳以上	男性

問28 その他当院に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
31	4.応対・運用	4.他	予約なしで誰でも来院できること(同じ検査をするようになるため)。	一般内科	70代	女性
32	5.環境・設備	2.改善	・中央病院にあるような診察順番の表示があれば、待ち時間のイライラは少ないと思う。特に、トイレに行きたい、飲み物を買いたい等、表示があれば安心して行けるので。・女性トイレの個室が狭い。・玄関近くの多目的トイレ。自動感知照明や、入っているかどうかの表示がわかるようにしてほしい。	一般内科	80歳以上	女性
33	5.環境・設備	2.改善	トイレを早く直してほしい。	放射線科	80歳以上	男性
34	5.環境・設備	2.改善	以前の食堂は、いつもお客でいっぱいだった。今は、一度入ったら二度と利用したくない。以前のような、アットホームで安価で、先生方や患者も混雑と並んで食べた、そんな食堂にしてください。	泌尿器科	70代	女性
35	5.環境・設備	2.改善	院内全体が冷えて寒かった(エアコンの下にしていると冷たい風が出てた)。内科受付側にあるスピーカーの雑音が気になる、耳障り。	一般内科、脳神経外科	40代	女性
36	5.環境・設備	2.改善	県中病院のような受診の順番がわかるモニターを設置するように希望します。	皮膚科、放射線科	70代	男性
37	5.環境・設備	2.改善	初めて来た時、駐車に戸惑った。	一般内科	80歳以上	女性
38	5.環境・設備	2.改善	大腸内視鏡検査等、患者のための部屋とトイレを確保してほしい。一般トイレでたいへん困った家族がいます。トイレはその部屋に設置すべき。	消化器内科	70代	男性
39	5.環境・設備	2.改善	売店の商品の充実。	一般内科、脳神経内科、産婦人科、眼科	無回答	女性
40	5.環境・設備	4.他	早く、受付・会計・待合室が新しくできるといいと思う。	呼吸器内科	70代	男性
41	6.他	1.良い	いつもありがとうございます。	泌尿器科	80歳以上	男性
42	6.他	1.良い	いつもありがとうございます。付き添いで来院してます。今後ともよろしくお願いします。	一般内科、産婦人科	80歳以上	女性
43	6.他	4.他	かかりつけの病院がなく、何かあったら対応してくれますか？ 救急車で来た場合など。	整形外科	60代	女性

VI. クロス集計

回答者属性
問01
年齢

問02
性別

問03
本日の診療科をお聞かせください。(複数回答可)

		年齢									性別			本日の診療科をお聞かせください。(複数回答可)																												
		全体	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	男性	女性	無回答	一般内科	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	脳神経内科	緩和ケア内科	外科	脳神経外科	整形外科	形成外科	小児科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	放射線科	救急科	看護外来	内視鏡検査のみ	検査のみ	無回答						
上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示																																										
全体		221	2	3	4	9	15	36	81	59	12	113	104	4	29	17	13	13	11	2	18	13	39	9	-	5	28	15	13	9	8	-	-	3	3	4						
			1.0	1.4	1.9	4.3	7.2	17.2	38.8	28.2	52.1	47.9	11.7	6.9	5.2	5.2	4.4	0.8	7.3	5.2	15.7	3.6	-	2.0	11.3	6.0	5.2	3.6	3.2	-	-	1.2	1.2	-	-	-	-					
性別	男性	113	2	3	3	2	3	16	46	33	5	113	-	-	14	9	9	8	7	2	7	9	13	4	-	3	25	-	4	7	6	-	-	2	-	-	-	1				
	女性	104	-	-	1	7	12	19	35	26	4	-	104	-	15	8	4	5	3	-	11	4	26	5	-	2	3	15	9	2	2	-	-	1	3	-	-	-	-			
	無回答	4	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-	4	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3			
年齢	20歳未満	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-			
	20代	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	30代	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	40代	9	-	-	-	9	-	-	-	-	-	2	7	-	2	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	50代	15	-	-	-	-	15	-	-	-	-	3	12	-	2	-	2	1	2	-	2	-	1	-	-	-	-	6	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	60代	36	-	-	-	-	-	36	-	-	-	16	19	1	6	4	3	2	3	-	5	-	9	2	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
	70代	81	-	-	-	-	-	-	81	-	-	46	35	-	3	6	6	6	3	1	3	8	15	3	-	4	14	2	4	4	2	-	-	3	2	1	-	-	-	-	-	-
	80歳以上	59	-	-	-	-	-	-	-	59	-	33	26	-	12	4	1	1	1	1	6	3	12	3	-	10	1	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	無回答	12	-	-	-	-	-	-	-	-	12	5	4	3	4	2	-	1	1	-	2	-	1	-	-	-	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
予約	予約した	201	-	3	3	9	15	31	74	58	8	103	97	1	27	17	12	13	10	2	17	12	33	8	-	5	27	14	12	7	7	-	-	3	3	1	-	-	-			
	予約していない	14	1	-	1	-	-	4	7	1	-	9	5	-	-	-	1	-	1	-	1	1	4	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	無回答	6	1	-	-	-	-	1	-	-	4	1	2	3	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
			50.0	-	-	-	-	50.0	-	-	-	33.3	66.7	40.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40.0	-	-	-	-	-	-	-	-	20.0	-	-	-	-	-	-	-	-	

回答者属性

問04

当院を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答可)

待ち時間

問05

予約の有無

問06

(予約あり)予約時刻から診察までの待ち時間(時間)

問07

(予約あり)予約時刻から診察までの待ち時間(満足度)

問08

(予約なし)受付時刻から診察までの待ち時間(時間)

		回答者属性											問05			問06						問07						問08						
		全体	良い医師がいるから	医療設備が良いから	スタッフの対応が良いから	待ち時間が少ないから	総合病院だから	交通の便が良いから	家・学校・職場等から近い	他の医療機関からの紹介	家族・知人からの紹介	その他	無回答	予約した	予約していない	無回答	15分未満	15〜30分未満	30〜60分未満	60〜90分未満	90分以上	無回答	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	15分未満	15〜30分未満	30〜60分未満	60〜90分未満	90分以上	無回答
上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示																																		
全体		221	73	33	26	3	77	17	35	77	5	8	4	201	14	6	30	54	67	29	7	34	54	61	39	31	3	33	1	1	6	2	4	207
			20.6	9.3	7.3	0.8	21.8	4.8	9.9	21.8	1.4	2.3			93.5	6.5		16.0	28.9	35.8	15.5	3.7		28.7	32.4	20.7	16.5	1.6		7.1	7.1	42.9	14.3	28.6
性別	男性	113	46	17	15	3	40	11	16	38	2	4	-	103	9	1	13	23	42	14	4	17	24	32	19	18	3	17	1	1	6	1	2	102
	女性	104	27	16	11	-	36	6	19	39	3	4	1	97	5	2	17	30	25	15	3	14	30	28	20	13	-	13	-	-	-	1	2	101
	無回答	4	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	1	-	3	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	4
年齢	20歳未満	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	1
	20代	3	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3
	30代	4	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	3	1	-	2	-	1	-	-	1	1	1	1	-	-	1	-	-	-	-	1	3
	40代	9	-	-	1	-	1	-	6	3	-	-	-	9	-	-	2	4	2	-	1	-	2	3	3	-	1	-	-	-	-	-	-	9
	50代	15	3	2	1	-	5	-	6	4	1	-	-	15	-	-	3	6	4	2	-	-	5	4	3	3	-	-	-	-	-	-	-	15
	60代	36	9	5	4	-	12	1	-	14	1	2	-	31	4	1	9	5	11	4	2	5	9	9	7	5	1	5	1	-	-	1	1	33
	70代	81	34	15	9	1	34	8	12	27	1	2	-	74	7	-	7	21	28	11	-	14	20	23	14	7	1	16	-	-	5	1	1	74
	80歳以上	59	23	11	11	2	21	4	3	25	2	4	1	58	1	-	7	14	17	10	3	8	16	18	8	11	-	6	-	-	1	-	1	57
	無回答	12	3	-	-	-	4	2	2	2	-	-	3	8	-	4	-	2	4	1	1	4	1	2	2	4	-	3	-	-	-	-	-	12
	予約	予約した	201	70	32	24	3	72	16	30	73	4	8	1	201	-	-	30	54	67	29	7	14	53	60	39	31	3	15	-	-	1	1	-
予約していない		14	2	1	2	-	5	1	4	4	-	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-	14	-	-	-	-	-	14	1	1	5	1	4	2
無回答		6	1	-	-	-	-	1	-	1	-	3	-	-	6	-	-	-	-	-	6	1	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	6	

待ち時間
問9
 (予約なし) 受付時刻から
 診察までの待ち時間 (満足
 度)

接遇
問10
 医師の言葉遣い、態度はい
 かがでしたか。

問11
 医師からの説明は、わかり
 やすかったですか。

問12
 看護師の言葉遣い、態度は
 いかがでしたか。

問13
 看護師からの説明は、わか
 りやすかったですか。

問14
 受付、会計職員の言葉遣
 い、態度はいかがでした
 か。

		全体	満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満	無回 答		満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満	無回 答		満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満	無回 答		満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満	無回 答												
上段: 回答数(件) 下段: 構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除い た有効回答の構成比率を表示		全体	221	4	4	3	2	2	206	131	48	17	2	2	2	21	128	49	14	3	2	2	25	130	48	16	2	1	24	128	49	16	1	1	26	134	41	18	3	-	25
			26.7	26.7	20.0	13.3	13.3		65.5	24.0	8.5	1.0	1.0		65.3	25.0	7.1	1.5	1.0		66.0	24.4	8.1	1.0	0.5		65.6	25.1	8.2	0.5	0.5		68.4	20.9	9.2	1.5	-				
性別	男性	113	3	3	1	1	2	103	76	22	9	-	2	4	73	28	3	2	2	5	75	24	7	1	1	5	74	26	6	-	1	6	78	18	9	2	-	6			
	女性	104	1	1	2	1	-	99	55	25	8	2	-	14	55	20	11	1	-	17	55	23	9	1	-	16	54	22	10	1	-	17	56	22	9	1	-	16			
	無回答	4	-	-	-	-	-	4	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	3				
年齢	20歳未満	2	1	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-			
	20代	3	-	-	-	-	-	3	2	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	1			
	30代	4	-	-	-	-	1	3	-	3	-	-	1	-	2	-	1	-	1	-	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-				
	40代	9	-	-	-	-	-	9	7	2	-	-	-	-	7	2	-	-	-	-	7	1	1	-	-	6	1	2	-	-	-	5	2	2	-	-	-				
	50代	15	-	-	-	-	-	15	7	7	-	-	1	-	7	6	1	-	1	-	10	3	2	-	-	8	5	2	-	-	-	10	3	2	-	-	-				
	60代	36	1	1	1	1	1	31	17	10	5	1	-	3	17	10	4	1	-	4	16	12	3	-	-	5	16	11	4	-	-	5	17	9	4	-	-	6			
	70代	81	1	2	1	1	-	76	54	11	7	-	-	9	52	13	3	1	-	12	51	16	3	-	1	10	52	15	2	-	1	11	54	14	5	-	-	8			
	80歳以上	59	-	1	1	-	-	57	37	12	4	-	-	6	34	14	5	-	-	6	34	13	5	1	-	6	35	14	3	-	-	7	38	9	4	1	-	7			
	無回答	12	1	-	-	-	-	11	6	2	-	1	-	3	4	4	-	-	-	3	6	1	1	1	-	3	5	1	2	1	-	3	4	3	1	1	-	3			
	無回答	12	100.0	-	-	-	-	-	66.7	22.2	-	11.1	-	-	44.4	44.4	-	11.1	-	-	66.7	11.1	11.1	11.1	-	-	55.6	11.1	22.2	11.1	-	-	44.4	33.3	11.1	11.1	-	-			
予約	予約した	201	-	1	-	1	-	199	121	45	15	2	1	17	118	46	13	3	1	20	119	45	15	2	1	19	117	46	15	1	1	21	122	40	17	2	-	20			
	予約していない	14	3	2	3	1	2	3	8	2	2	-	1	1	7	3	1	-	1	2	8	3	1	-	-	2	8	3	1	-	-	2	9	1	1	1	-	2			
	無回答	6	1	1	-	-	-	4	2	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3				
		50.0	50.0	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0			

総合
問27

ご家族やご友人に当院をすすめたいですか。

		全体	そう思う	まあそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	無回答
上段: 回答数(件) 下段: 構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示								
全体		221	90	45	38	7	3	38
			49.2	24.6	20.8	3.8	1.6	
性別	男性	113	52	28	16	4	2	11
			51.0	27.5	15.7	3.9	2.0	
	女性	104	38	17	22	3	1	23
			46.9	21.0	27.2	3.7	1.2	
	無回答	4	-	-	-	-	-	4
			-	-	-	-	-	
年齢	20歳未満	2	2	-	-	-	-	-
			100.0	-	-	-	-	
	20代	3	1	-	1	-	-	1
			50.0	-	50.0	-	-	
	30代	4	-	2	-	1	1	-
			-	50.0	-	25.0	25.0	
	40代	9	1	3	3	1	1	-
			11.1	33.3	33.3	11.1	11.1	
	50代	15	4	4	6	1	-	-
			26.7	26.7	40.0	6.7	-	
60代	36	15	5	7	1	1	7	
		51.7	17.2	24.1	3.4	3.4		
70代	81	37	20	10	1	-	13	
		54.4	29.4	14.7	1.5	-		
80歳以上	59	28	8	9	2	-	12	
		59.6	17.0	19.1	4.3	-		
	無回答	12	2	3	2	-	5	
			28.6	42.9	28.6	-	-	
予約	予約した	201	84	43	36	7	1	30
			49.1	25.1	21.1	4.1	0.6	
	予約していない	14	5	2	2	-	2	3
			45.5	18.2	18.2	-	18.2	
	無回答	6	1	-	-	-	-	5
			100.0	-	-	-	-	

VII. アンケート用紙

《表》

〒231110

アンケート調査へのご協力をお願い

この度、当院では、来院される方からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施することになりました。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、患者さまに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えています。

お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願い申し上げます。

徳島県立三好病院
病院長 藤永 裕之

該当する項目の□内に、チェックをお願いします。（記入例： ）

質問 1 患者さまご本人の年齢をお聞かせください。	□	□	□	□	歳
質問 2 性別をお聞かせください。	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性				
質問 3 本日の受診科をお聞かせください。（複数回答可） <input type="checkbox"/> 一般内科 <input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 消化器内科 <input type="checkbox"/> 循環器内科 <input type="checkbox"/> 脳神経内科 <input type="checkbox"/> 緩和ケア内科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> 形成外科 <input type="checkbox"/> 小児科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 泌尿器科 <input type="checkbox"/> 産婦人科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科 <input type="checkbox"/> 放射線科 <input type="checkbox"/> 救急科 <input type="checkbox"/> 看護外来 <input type="checkbox"/> 内視鏡検査のみ <input type="checkbox"/> 検査のみ					
質問 4 当院を選ばれた理由をお聞かせください。（複数回答可） <input type="checkbox"/> 良い医師がいるから <input type="checkbox"/> 医療設備が良いから <input type="checkbox"/> スタッフの対応が良いから <input type="checkbox"/> 待ち時間が少ないから <input type="checkbox"/> 総合病院だから <input type="checkbox"/> 交通の便が良いから <input type="checkbox"/> 家・学校・職場等から近いから <input type="checkbox"/> 他の医療機関からの紹介 <input type="checkbox"/> 家族・知人からの紹介 <input type="checkbox"/> その他（ ）					
質問 5 予約の有無。 <input type="checkbox"/> 予約した <input type="checkbox"/> 予約していない					
質問5で「予約した」と回答した方のみお答えください 質問 6 （予約された場合）予約時刻から診察までの待ち時間について。 <input type="checkbox"/> 15分未満 <input type="checkbox"/> 15～30分未満 <input type="checkbox"/> 30～60分未満 <input type="checkbox"/> 60～90分未満 <input type="checkbox"/> 90分以上					
質問 7 （予約された場合）予約時刻から診察までの待ち時間について。 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> どちらでもない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満					
質問5で「予約していない」と回答した方のみお答えください 質問 8 （予約されていない場合）受付から診察までの待ち時間について。 <input type="checkbox"/> 15分未満 <input type="checkbox"/> 15～30分未満 <input type="checkbox"/> 30～60分未満 <input type="checkbox"/> 60～90分未満 <input type="checkbox"/> 90分以上					
質問 9 （予約されていない場合）受付から診察までの待ち時間について。 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> どちらでもない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満					

裏面に続きます→

《裏》

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
質問 10 医師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 11 医師からの説明は、わかりやすかったですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 12 看護師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 13 看護師からの説明は、わかりやすかったですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 14 受付、会計職員の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 15 検査技師、放射線技師の言葉遣い、態度はいかがでしたか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 16 検査技師、放射線技師からの説明は、わかりやすかったですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 17 職員の挨拶は、いかがでしたか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 18 トイレや洗面所の設備、利用のしやすさはいかがですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 19 売店の品揃え、利用のしやすさはいかがですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 20 食堂のメニュー、利用のしやすさはいかがですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 21 駐車場の利用のしやすさはいかがですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	素晴らしいと思う	あり	どちらでもない	あまりない	思わない
質問 22 院内でのプライバシーは、守られていると思いますか。 (例：患者さまの情報が他の患者さまに聞こえない等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 23 令和5年5月より、呼出方法を氏名から番号に変更しましたが、プライバシーに配慮されるようになったと思いますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 24 院内の案内図はわかりやすいと思いますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 25 病院の広報誌やホームページの内容はわかりやすいと思いますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 26 当院をまた利用したいですか。(もし今後、病気等にかかってしまったとき)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 27 ご家族やご友人に当院をすすめたいですか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
質問 28 その他当院に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。(自由回答)					
----- -----					

アンケートへのご協力ありがとうございました

集計使用欄 >



ニチイ

患者満足度調査 報告書

株式会社ニチイ学館

〒 101-0062

東京都千代田区神田駿河台4-6

御茶ノ水ソラシティ

TEL : 03-5834-5100

<https://www.nichigakkan.co.jp>

徳島支店

〒 770-0841

徳島県徳島市八百屋町3-26

大同生命徳島ビル7F

TEL : 088-623-9070