

# 平成22年度 患者満足度 アンケートの 結果が 出ました!

外来患者満足度  
アンケート結果

## 外来患者対象

平成22年  
11月15日～11月19日

- 配布数／医科500人・歯科200人
- 回収数／医科271人・歯科118人
- 回収率／医科54.2%・歯科59.0%

徳島大学病院では医療サービスに対する患者さんの評価を調査し、改善するために年1回「患者満足度アンケート」を実施していますが、毎年高い評価をいただいているです。

ご協力いただいた皆さん、ありがとうございました。

アンケート結果の  
色分けの見方

01 案内表示を改善しておりますが、分かりやすいですか?

医科 満足31% ほぼ満足56% 未回答3% やや不満10%

歯科 満足37% ほぼ満足57% 未回答3% やや不満3%

02 清掃など衛生面について、配慮されていると感じましたか?

医科 満足39% ほぼ満足50% 未回答2% やや不満9%

歯科 満足41% ほぼ満足47% 未回答4% 不満2% やや不満6%

03 駐車場を整備しましたが、案内・整理はスムーズでしたか?

医科 満足39% ほぼ満足38% 未回答8% やや不満13% 不満2%

歯科 満足39% ほぼ満足48% 未回答6% やや不満7%

04 待合室の椅子を更新しましたが、いかがでしたか?

医科 満足45% ほぼ満足46% 未回答5% やや不満4%

歯科 満足48% ほぼ満足42% 未回答8% やや不満2%

05 診察室の構造は、プライバシーに配慮されていましたか?

医科 満足35% ほぼ満足48% 未回答5% やや不満9% 不満3%

歯科 満足33% ほぼ満足48% 未回答8% やや不満8%

## 接遇について

01 病院スタッフの説明や案内は、分かりやすく丁寧でしたか?

医科 満足48% ほぼ満足44% 未回答2% やや不満5% 不満1%

歯科 満足55% ほぼ満足40% 未回答3% やや不満2%

02 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感が持てましたか?

医科 満足48% ほぼ満足48% 未回答3% やや不満1%

歯科 満足52% ほぼ満足44% 未回答3% やや不満1%

03 医師・看護師への質問や相談は、しやすい雰囲気でしたか?

医科 満足46% ほぼ満足41% 未回答4% やや不満8% 不満1%

歯科 満足47% ほぼ満足47% 未回答3.5% やや不満2.5%

04 職員の対応で、プライバシー保護の配慮はされていましたか?

医科 満足41% ほぼ満足48% 未回答6% やや不満5%

歯科 満足42% ほぼ満足50% 未回答5% やや不満3%

## 医療について

01 病状、治療計画、治療期間など分かりやすく説明されましたか?

医科 満足46% ほぼ満足39% 未回答5% やや不満9% 不満1%

歯科 満足43% ほぼ満足46% 未回答3% やや不満8%

02 診療の待ち時間は改善を行っていますが、適切でしたか?

医科 満足25% ほぼ満足41% 未回答5% やや不満23% 不満6%

歯科 満足41% ほぼ満足50% 未回答3% やや不満5% 不満1%

## 総合評価

01 病院の印象はいかがでしたか?

医科 不満1% やや不満4% 未回答2% 満足33%

歯科 ほぼ満足60% やや不満2% 未回答3% 満足36%

02 この病院に来て良かったと感じましたか?

医科 やや不満6.5% 未回答3.5% 満足42%

歯科 ほぼ満足48% やや不満6% 未回答6% 満足46%

03 他の人にこの病院を紹介したいと思いましたか?

医科 紹介したくない1% 未回答25% 紹介したい17%

歯科 どちらともいえない18% 紹介したい39%

歯科 未回答35% 紹介したい41% 紹介したい14%

# 平成22年度 患者満足度 アンケートの 結果が 出ました!

入院患者満足度  
アンケート結果

## 退院患者対象

平成22年  
**11月1日～11月30日**

●配布数／  
東病棟357人・西病棟520人

●回収数／  
東病棟168人・西病棟290人

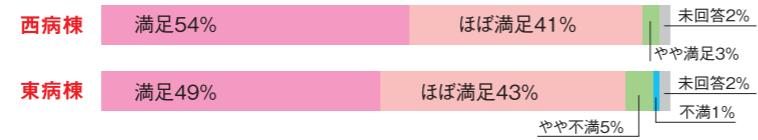
●回収率／  
東病棟47.1%・西病棟55.8%

アンケート結果の  
色分けの見方



### 環境について

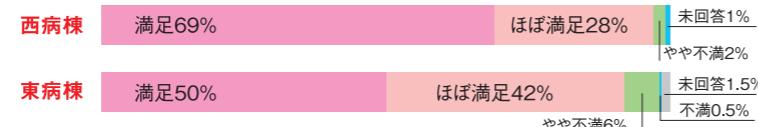
01 案内表示を改善してありますか、分かりやすいですか?



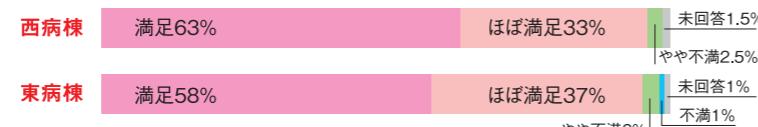
02 清掃など衛生面について、配慮していると感じましたか?



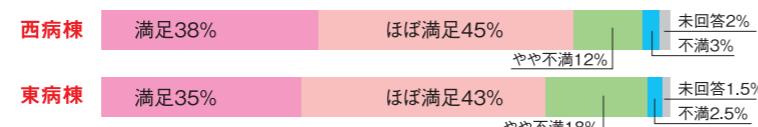
03 病棟・病室の設備調度品等はいかがでしたか?



04 病棟でのプライバシー保護の配慮はされていましたか?



05 食事の内容はいかがでしたか?



### 接遇について

01 病棟スタッフの説明や案内は、分かりやすく丁寧でしたか?



02 病棟スタッフの身だしなみは、清潔で好感が持てましたか?



03 医師・看護師への質問や相談はしやすい雰囲気でしたか?



04 職員の対応で、プライバシー保護の配慮はされていましたか?



### 医療について

01 病状・治療計画・治療期間など分かりやすく説明されましたか?

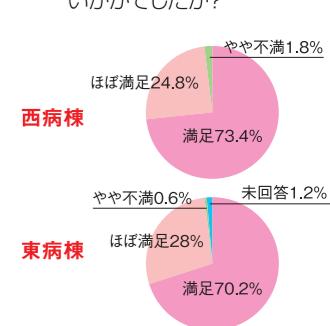


02 チーム医療を実施しておりますが、  
病院スタッフの意識統一が図れていると感じましたか?

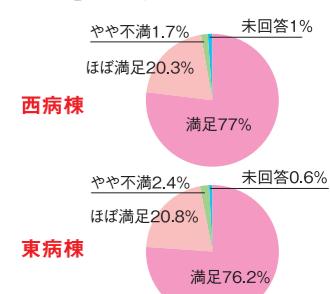


### 総合評価

01 病院の印象はいかがでしたか?



02 この病院に来て良かったと感じましたか?



03 他の人に、この病院を紹介したいと思いましたか?

