

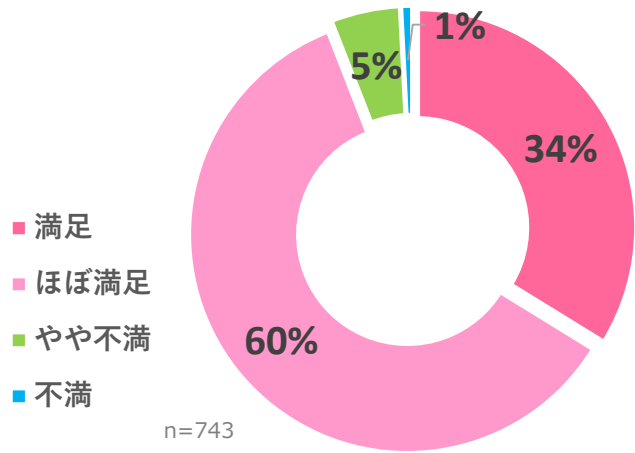
令和7年度第1回 患者満足度アンケート結果【外来】

【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。

- 実施期間：令和7年7月7日（月）～7月15日（火）
- 調査対象：本院の外来患者さん
- 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：1000枚（医科 760枚／歯科 240枚）
- 回収数：924枚（医科 712枚／歯科 212枚）
- うちスマートフォン回答：医科19件 歯科5件）
- 回収率：92.4%（医科 93.7%／歯科88.3%）
- 集計方法：回収数924枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

【外来全体】

満足度:80.3点



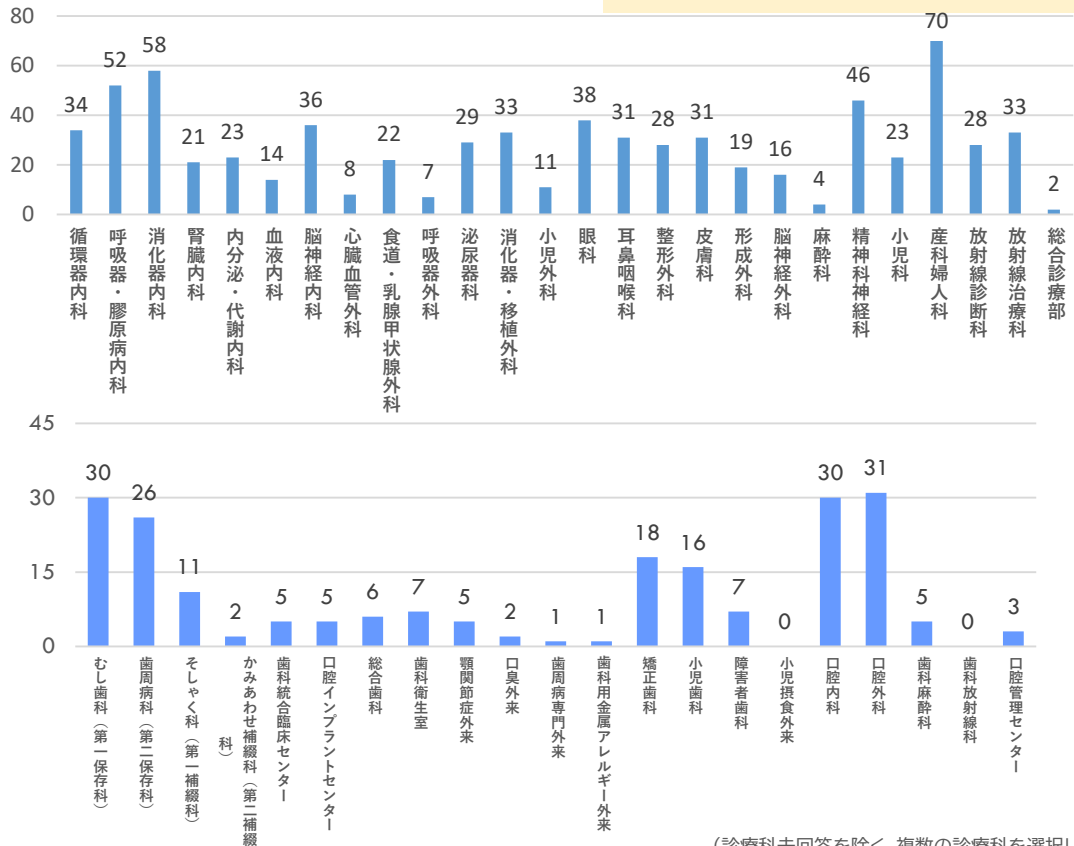
「本院について総合的にどう思われますか」という質問に対して、外来全体で満足度 80.3点 と高い評価をいただきました。

項目別では、前回に引き続き、特に「診療・看護」「接遇」などの面で高い評価となりました。このような結果を継続していただけていることは大変励みになります。

一方で、厳しいご意見をいただきましたのは、前回に引き続き駐車場の混雑と、診療待ち時間となりました。皆様のご意見を真摯に受け止め、すべての方にご満足いただける医療機関を目指し、職員一丸となり精進してまいります。

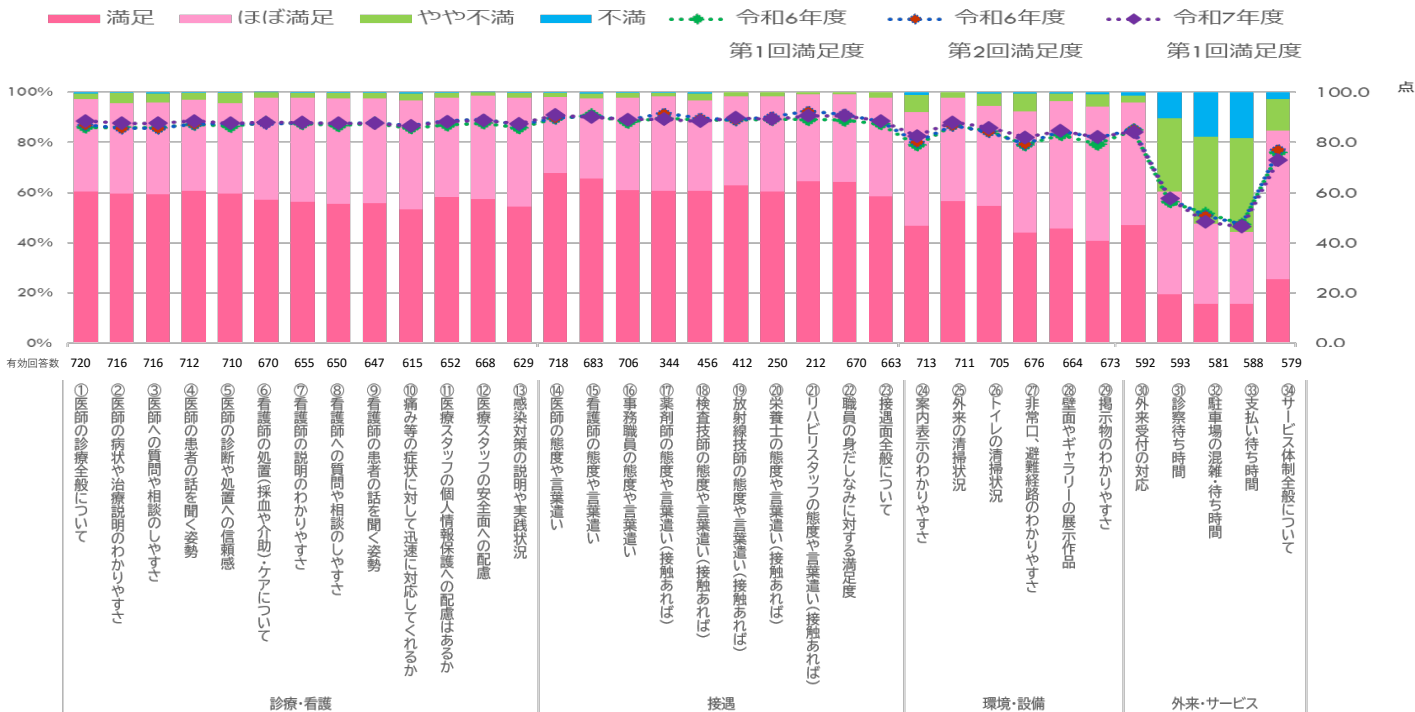
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出
「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

【診療科別回答数】

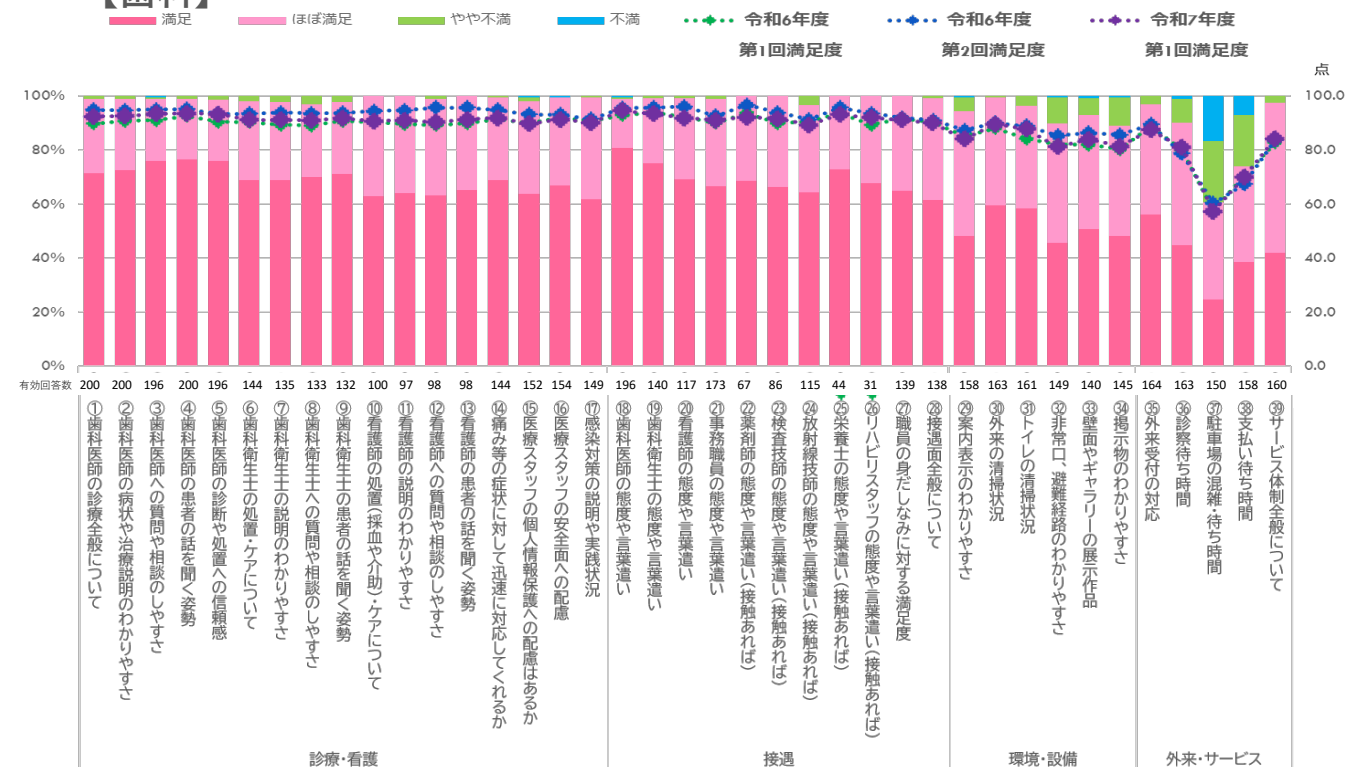


（診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。）

【医科】



【歯科】



この度は、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

評価の低かった項目に関しては、結果を真摯に受け止め、改善につながるよう継続して取り組みます。

また、高い評価をいただいた項目に関しては、これに満足することなく、さらに安全で良質な医療を提供できますよう、職員一同一丸となり、日々努めてまいります。

令和7年度第1回 患者満足度アンケート結果【外来】

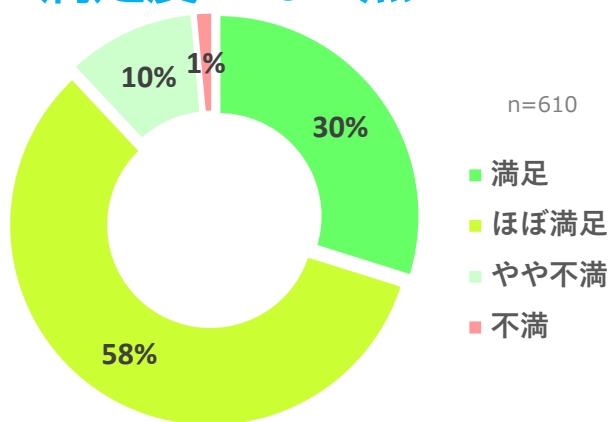
【本院の状況】

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。

- 実施期間：令和7年7月7日（月）～7月15日（火）
- 調査対象：本院の外来患者さん
- 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：1000枚（医科 760枚／歯科 240枚）
- 回収数：924枚（医科 712枚／歯科 212枚）
- うちスマートフォン回答：医科19件 歯科5件
- 回収率：92.4%（医科 93.7%／歯科88.3%）
- 集計方法：回収数924枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

【研修医の診療への参加について 外来全体】

満足度:76.1点



「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」

という質問に対して、外来全体で、
満足度76.1点 という評価をいただきました。
患者様から寄せられたご意見は、以下の通りです。

- 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

自由記載・ご意見
研修医が同席する場合、事前に一言いただけると幸いです。さんちょうするので
説明もなく後ろで立ちっ見てるのがやや不満に思った。
造影カテーテルの後の止血がぐりぐり押された痛かった
まじめにされていて、かんどうしました
良い事です
参加する事については問題ないが、同じ事をされて時間がかかっている気がする。
特にありませんが経験を多くして早く技術を向上させて下さい。
少数値に感染のうたがいがあったため、かん機能を調べてみたが¥70000くらいかかった
医師を育成するために必要である
会うことがなくてわかりません
良い医者になって地元(徳島)に貢献して欲しい。
研修医の参加について、患者にまず受け入れるかを聞いた上でOKの時のみ参加する形にしてほしい。患者側の意志の確認も必要だと思う。いろんな事情がある人もいますので。又、何度も意志表示する必要がないようにお願いしたい。
協力したい
必要以上に時間がかかるため
担当医以外に見られたくない場合には配慮が必要か。
あまり接することがないのでわからない
質問に対しての回答が得られず、不安が残る
不安になる
重要と考えている。

【研修医の診療への参加について 外来全体】

自由記載・ご意見
とても必要なことと思います。
研修医がどなたか解らない
何度が協力しました。その後の結果が知りたいですね。
どちらとも(何とも)言えない
まだ研修医が自分の診療に参加したことがない 言ってきたら協力はしたい
診察の所、研修医が多すぎて先生に質問しにくい！
必要な事と思っています。
残り少ない時間を研修医に委ねるとは。
仕方ない。
脱毛外来で多くの人に見られるのは苦痛。
相談しづらい。事前に案内していて欲しいです。いつも突然なので…
色んな経験をして、徳島大学を名医病院として、たくさんの患者を救ってください。
不満です。
しょうがないと思っている。
対応いただいてないのでわからないが。
必要だと思います。
よく勉強をして、経験を積んでほしい。
興味をもって学ばれている方とそうでない方との差があると思います。あくびをしている方をお見かけすると、退室してほしいと思ったことがあります。
関わってないので分からない。
産科婦人科を受診しているので、プライバシーの配慮をお願いします。
必要性は理解するが、事前案内表示等が不足。入室してはじめて存在を想像するだけ。
ただ椅子に座って先輩医師の診察を見学するだけではなく、患者とコミュニケーション取ったりすることも大事なことでないかと思う
特になし
いつ参加してるか分かってない
特にありません
研修は大事
自分が教材というか、学びの場になれるならどんどん参加してほしい。
大学病院は研修医を育てる目的の病院だから当然だと思う。
一生懸命頑張ってください。
研修協力は十分理解している
入院手術の際、よろしくお願いします。
当たったことが分からない。事前に声掛けしてくれたら大丈夫です。
私の場合ですが、側で見学するばかりでなく、もっと関わってもらいたい。
挨拶がない。

令和7年度第1回 患者満足度アンケート結果【外来】

【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。

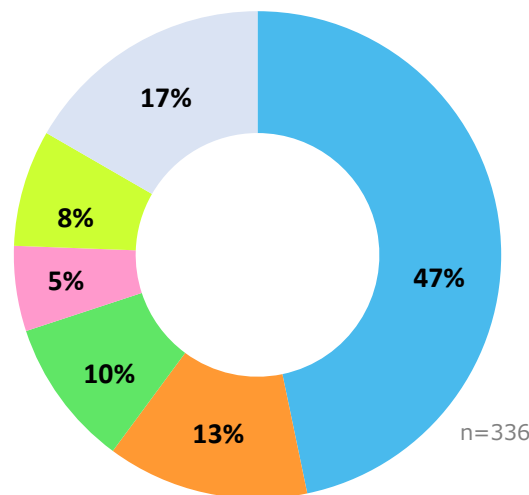
- 実施期間：令和7年7月7日（月）～7月15日（火）
- 実施方法：外来受付ブロックにて二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。スマートフォンと紙、両方の回答を合算して集計する。 ●配付数：1000枚（医科 760枚／歯科 240枚） ●回収数：924枚 （医科 712枚／歯科 212枚）
うちスマートフォン回答：医科19件 歯科5件 ●回収率：92.4%（医科 93.7%／歯科88.3%）
- 集計方法：回収数924枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計
- 調査対象：本院の外来患者さん

【患者支援アプリについて知っていますか】

【患者支援アプリを利用しない理由】

有効回答数568件中

患者支援アプリを	知っている (使っている)	10%
	登録したが 使っていない	3%
	知っているが 使っていない	42%
	知らない	45%



令和6年2月より当院が導入した患者支援アプリについて、「患者支援アプリについて知っていますか。」との問いに対し、「知っている」と回答した方は9%、「知らない」と回答した方は45%という結果となりました。アプリの利便性について、患者さんへの周知活動が不足していたことを反省し、さらなる情報発信の強化に努めます。

なお、アプリを利用していない理由として寄せられた回答は、以下の様な結果となりました。一部対象とならない方もいらっしゃいますが、アプリにご登録いただき、後払い決済をご利用いただく事で、会計待ち時間が大幅に短縮されます。

【患者支援アプリを利用しない理由 外来全体】

アプリを利用しない理由・ご意見

わかりにくいです。アプリを取り込んでくれるサービスや使い方について個別に教えていただけると嬉しいです。

また登録方法を聞こうと思う

クレジットカードを持っていない。

よくわからん

入院するために利用したので

知らなかった

予約しているので不便を感じていない

知らなかった

【患者支援アプリを利用しない理由 外来全体】

アプリを利用しない理由・ご意見
知らない
クレジットの登録や後払いの申請などめんどくさい
存在を知らない
パンフレットをもらったが、よくわからない。
知らなかった
たまにの診察なのでアプリじゃなくても良いかな？…と。
現金で支払いたいので
まったく情報が入っていない
アプリを使わなくても事足りているから。
アプリの操作がわからない
現在の所、必要性を感じていないから。
大きな病院なので、ひんぱんに使用しないと思い登録していない
アプリキノウがあるのを知らなかったが、知っていても高齢のため使えないと思う
知りませんでした。どう使うのかわかりません
診察待ち順案内機能について 消化器内科は対応していない
使い方がわからない。
個人情報の漏洩の心配
ご案内情報がわからない
知らなかった
診療科が待ちNoを入れてくれないので、結局直前までわからない。受給者証を使っている者は、すべての科で後払いが使えない。
知らない
月末にギガがなくなってしまう事があるため
医師の診療を受けていない日に料金がかかっていたように思い不安だった。
何のことが解らない
教えてくれないとわからない
患者が子どもなのでよくわからない
使い方が分からない
指定難病の受診があるので。

【患者支援アプリを利用しない理由 外来全体】

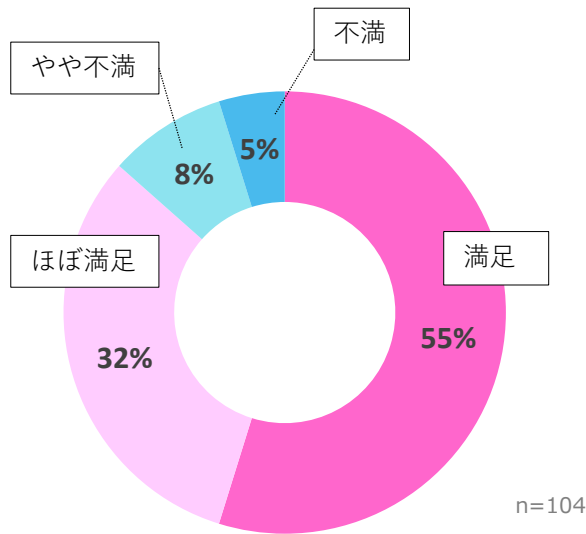
アプリを利用しない理由・ご意見
スピードが遅い、案内が遅い
聞いてない！
使った事ないので、使い方が不安。
マイナンバーカードを持っていなくてもアプリのダウンロードのみで使えるようにしてほしい。
アプリを知らなかった。
知らなかった。
健診では使用できないため不便。
知らない
自立支援医療の対応がないため。
夜通知が来るのとはどうかと思うが、個人的には気にしていない。
アプリは難しいのですみません。
指定難病だと、後払いアプリが使えない。使えるようにしてほしい。
手帳(自立支援)があったら使えないので、使えたら便利と思う。
使い方？受付でスマートフォンしてもらっても出来ないと言われた。
年に1回しか受診がないから。
スマホのアプリを増やしたくない。
待ちの呼び込みシステムが機能していない。
何となく使っていない。
今日初めて知ったから。
対象かどちらかが不明。
存在を知らない。
直前にならないと順番が表示されない。
特定疾患のため、会計に助成を受けているので、その辺が適用されて会計計算されるか。
必要と感じていないため。
支払いが長時間かかる。カード使えない。(難病)
知らない
領収書が必要なら後日取りに来るようになると聞いて不便だと思いました。
知らなかった。
苦手でよくわからない。
また利用しようと思ってる。

【患者支援アプリを利用しない理由 外来全体】

アプリを利用しない理由・ご意見
領収書を翌日以降にしか貰えないので、保険に使いにくい。
限度額対象者にもアプリが使えるようにしてほしい
今のところ使用していない。
スマホを持っていないので。4Gの二つ折りケータイです。
使い方がよくわからない。
使いたくない。
デジタル化についていくつもりがない。
日本にいないため。
アプリのあるのは知っているが内容を知らない。
アプリのことを知らない。
知らない。
知らない。
知らない。
知らない。
知らないから。
知らないのでわかりません。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかったので。
初めて知った

【患者支援アプリについて感想をおねがいします 外来全体】

会計待ち時間短縮について

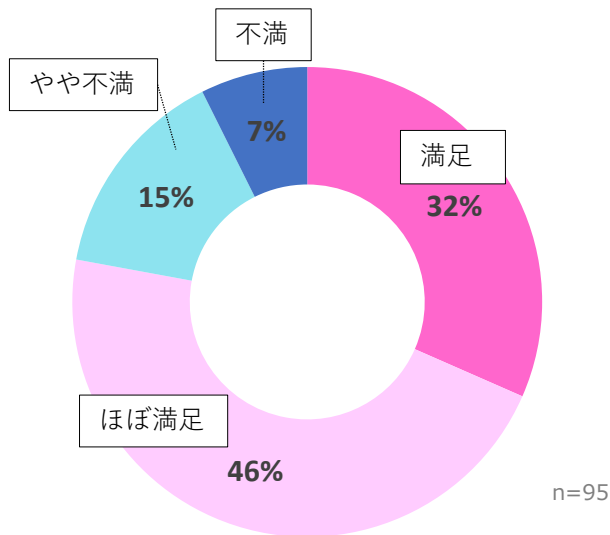


患者支援アプリをご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。会計待ち時間の短縮については、87%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。後払い機能をご利用いただくことで、会計待ち時間を大幅に短縮する事が可能となります。全ての診療科が診療費の後払いに対応しておりますので、ぜひご検討ください。

正面玄関を入って右手に、アプリ対応ブースを設置し、登録のお手伝いをいたしております。クレジットカードによるお支払いに不安のある方も、どうぞお立ち寄りいただき、ご相談ください。

※状況により一部、アプリをご利用できない場合がございます。アプリ対応ブースにて詳細をご確認ください。

診察待ち順案内機能について



診察待ち順案内機能については診療の特性上、導入できない診療科もあることから、「満足・ほぼ満足」と回答された方は78%、「やや不満」と回答された方が15%との結果となりました。

診察待ち順案内機能に対応していない診療科であっても、診療費の後払いが可能です。正面玄関を入って右手に、アプリ対応ブースを設置いたしておりますので、ぜひご相談ください。

※状況により一部、アプリをご利用できない場合がございます。アプリ対応ブースにて詳細をご確認ください。

アプリを利用した感想・ご意見

前日に登録した。入院時

会計のスムーズさは大満足。案内は、ほとんど役に立たない(表示が遅い(ない))

会計の待ち時間が無くなり、とってもありがたく思います

アプリを入れる時に手伝ってくれたエスカレーター下のスタッフさんがものすごく親切だった。感謝！！

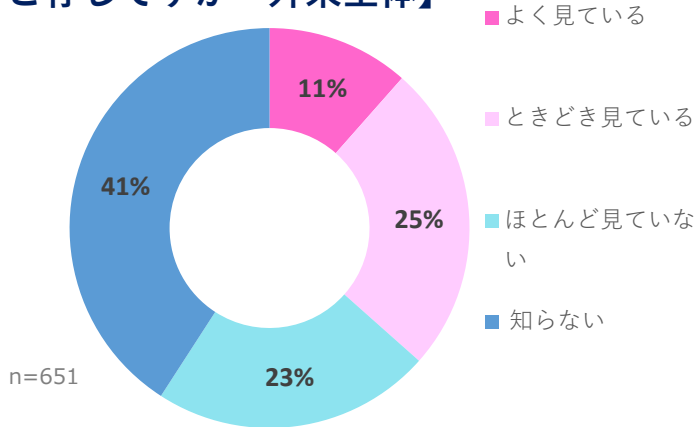
令和7年度第1回 患者満足度アンケート結果【外来】

【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。

- 実施期間：令和7年7月7日（月）～7月15日（火）
- 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：1000枚（医科 760枚／歯科 240枚）
- 回収数：924枚（医科 712枚／歯科 212枚）
- うちスマートフォン回答：医科19件 歯科5件
- 回収率：92.4%（医科 93.7%／歯科88.3%）
- 集計方法：回収数924枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計
- 調査対象：本院の外来患者さん

【当院のデジタルサイネージをご存じですか 外来全体】

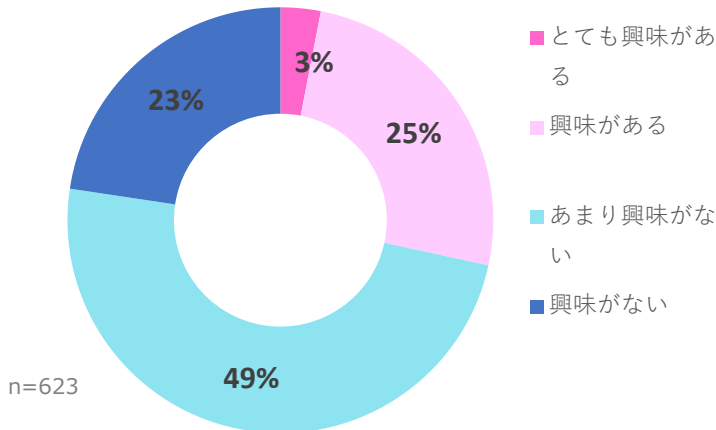


デジタルサイネージとは、電子看板ともよばれ、当院では外来診療棟1F会計前、玄関、中央診療棟2F放射線部受付前等のディスプレイに、院内施設の案内や広報誌の情報を配信しています。

「当院のデジタルサイネージをご存じですか」との問いに対し、「よく見ている」「ときどき見ている」と回答した方は36%、「知らない」と回答した方は41%という結果となりました。

「当院のデジタルサイネージで配信される情報について興味はありますか」との問いに対し、「とても興味がある」「興味がある」と回答した方は28%、「興味がない」「あまり興味がない」と回答した方は72%という結果となりました。

【当院のデジタルサイネージで配信される情報について興味はありますか 外来全体】



【デジタルサイネージで配信してほしい情報 外来全体】

配信してほしい情報・ご意見

例えば今の時期でしたら熱中症の対策とか教えていただければと思います

特にありません

待機時間を短くして頂きたい！

ぬり薬をぬるコツ（ひふのめのとおりとか）とか、食後とかねる前とかの服用タイミングとかを分かりやすくしょうかいしてね

【デジタルサイネージで配信してほしい情報 外来全体】

配信してほしい情報・ご意見
最新情報
付き添いの人向けの情報が何かほしい
目につかないので不要かと
わからない
患者支援アプリについて
特になし
天気予報(とくに雨)当たるやつ。降水確率、今後のうごき等。
あまり興味ないです。
当院以外のニュース等。
新サービスについて
支払い方法の説明、よくわかりました。