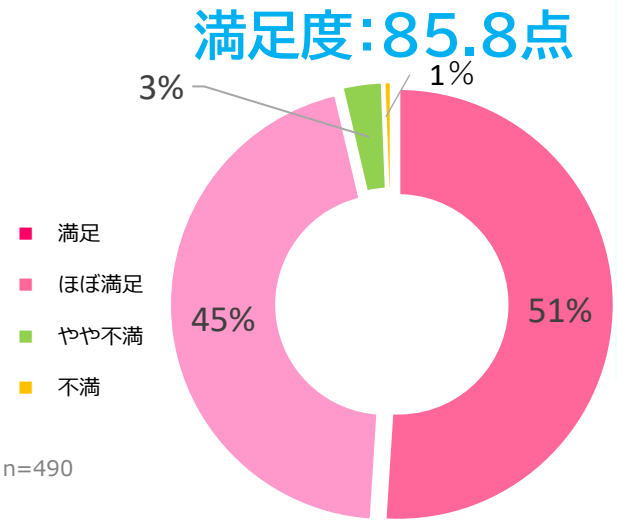
令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【入院】

【本院の状況】
感染症対策として、入院患者や面会の方にはこれまで通りのマスクの着用を、外来では発熱、せき、鼻水、のどの痛みなどの症状がある方にマスクの着用を呼びかけている。

●実施期間：令和８年７月６日（月）～８月２日（日）
●調査対象：実施期間中に入院している患者さん
●実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。紙とスマートフォン、両方の回答数を合算して集計する。
●配付数：580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：500枚　（うちスマートフォンによる回答63件）　●回収率：86.2%
●集計方法：回収数500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

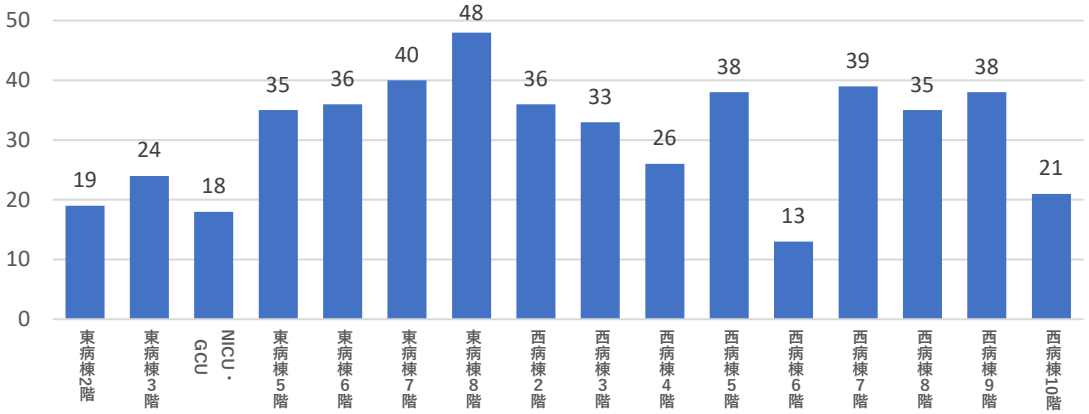
【入院全体】



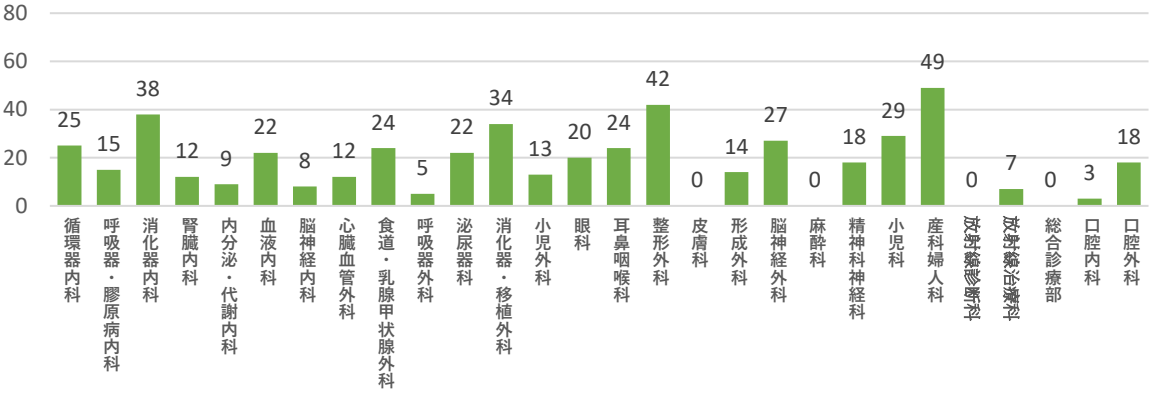
「本院について総合的にどう思われますか」という質問に対して、入院全体で満足度 85.8点 と高い評価をいただきました。
　項目別では、特に「接遇」の面で高い評価となりました。スタッフを激励くださるご意見も多くいただき、大変励みになります。
　「環境・設備」「入院・サービス」の面に関しましては、低い評価となりました。
皆様からの厳しいご意見、温かい励ましの言葉を胸に、今後も、よりご満足いただける医療機関を目指し、院内一丸となって邁進してまいります。

●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

【病棟別回答数】

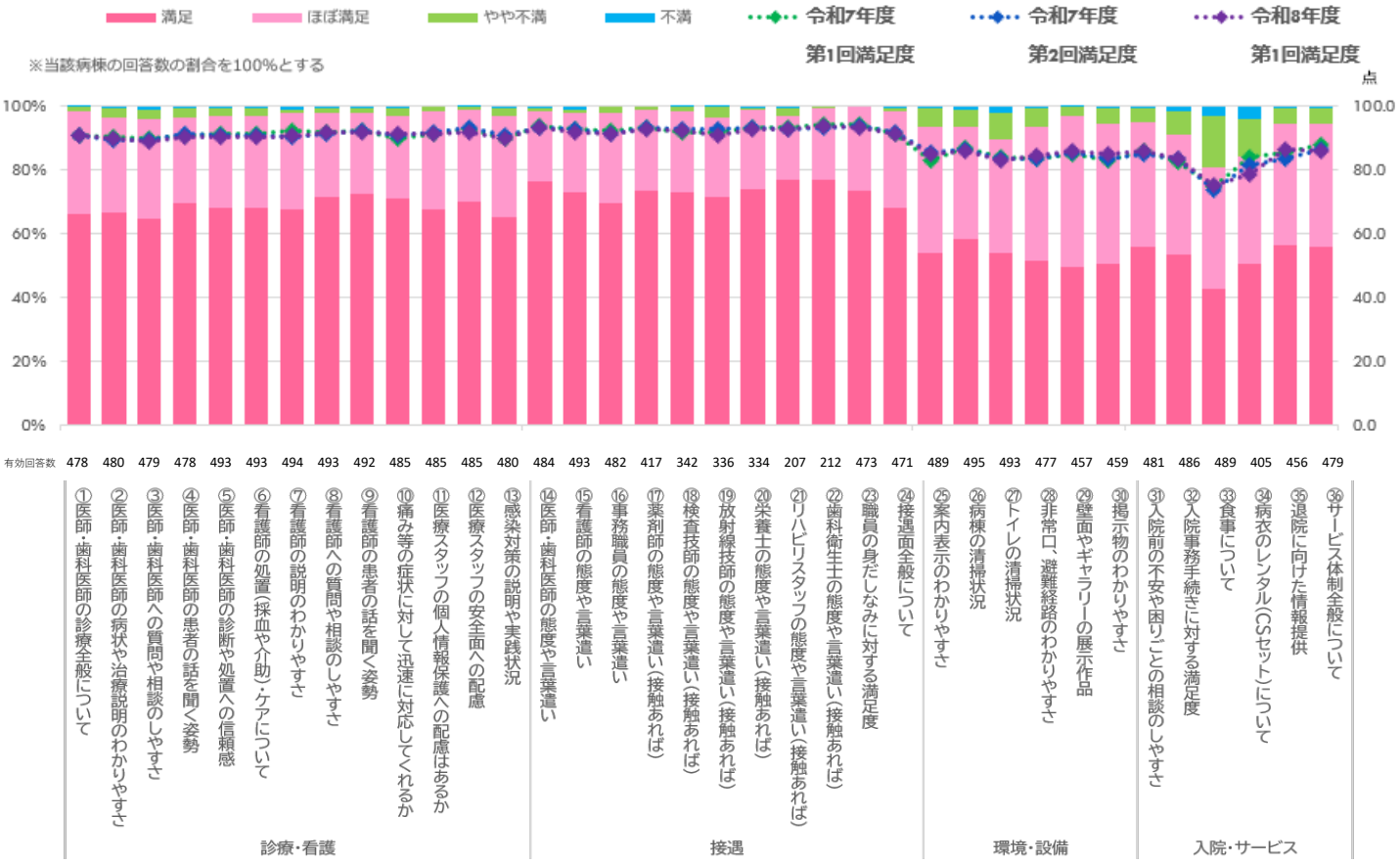


【診療科別回答数】



（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。）

【入院全体】



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、評価の高かった項目に関しては、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。

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

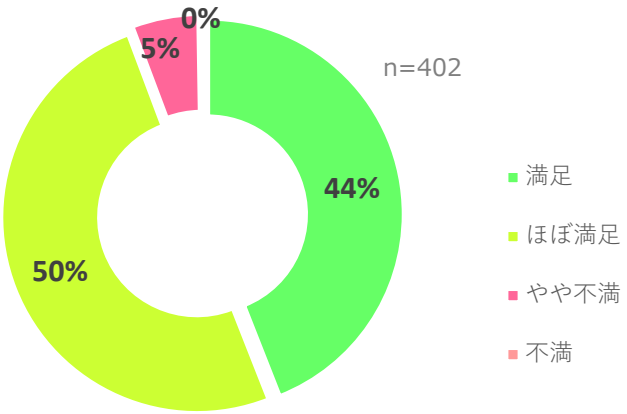
令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【入院】

【本院の状況】
感染症対策として、入院患者や面会の方にはこれまで通りのマスクの着用を、外来では発熱、せき、鼻水、のどの痛みなどの症状がある方にマスクの着用を呼びかけている。

●実施期間：令和８年７月6日（月）～８月2日（日）
●調査対象：実施期間中に入院している患者さん
●実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。紙とスマートフォン、両方の回答数を合算して集計する。
●配付数：580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：500枚　（うちスマートフォンによる回答63件）　●回収率：86.2 %
●集計方法：回収数500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　入院全体】

満足度：83.1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、入院全体で、
満足度83.1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
良いと思う。
治療が素晴らしい、やっぱり天下の徳大です。
日々、勉強だと思っています。一人前の医師になる為の研修なので良い事と思います。
学生でなく医師であるなら良い。
大学病院とはそういうところだと認知しておりますし、医療発展の為に貢献できるなら協力は惜しみません。
若い方が研修受ける姿は新鮮です。
なんか新鮮で楽しいです。
沢山研修して、力をつけて沢山の人を救うお医者さんになって欲しいです。
必要があるなら、診療に参加するのには抵抗は感じないです。
医学の進歩の為に頑張って下さい。
大学病院に入院した限り協力したい。
将来、医師として活躍する為に必要な教育だから、協力したい。
次世代の医師、薬剤師に未来があるはず！
医療医学の向上に役立てて下さい

【研修医の診療への参加について　入院全体】

自由記載・ご意見
接した研修医は人柄も良くよい内科医になるでしょう
これからも診療に従事し頑張って下さい。
大学病院なので、今後の医療の発展のために、来た学生の知識や技術を習得するためには必要なことだと思っています
続けて下さい。人材育成は大事です。
大切な治療（患者としても初めての）に研修医は大いに不安でした
良いシステムだと思います。積極的に協力したいと思います。知識をもったいい医師になって下さい
大変でしょうけど病人を助ける為頑張って下さい。
必ず必要なのは現場での実践教育であり賛同します。
どんどん参加して能力向上に役立てるように。
患者として協力してあげたいと思っている。
頑張って欲しい。
研鑽を積んで立派なリーダーになって欲しいです。
どちらでもないですが・・・大切なことだと思ってます！
毎日様子を見に来て下さり、安心出来ました。
がんばってください
これからの医療を背負って行ってもらう貴重な人材だと認識し、患者側の協立をもっと仰ぐべきだと思う。
未来の医療発展のために、大切なことだと思います。
次世代の医師の研修のため専門知識・技術等の向上育成により良いと考えられる。（的はずれの意見であればすみません。）
協力するし、特に問題等があるとは考えない
頑張って下さい
医学発展の為、頑張って欲しい。
魅力ある臨床研修を行い。他県よりの参加が増えて欲しい。
六年生の方と少しお話ししました。とてもやさしく接してくれて、先生や看護師の方と変わらない態度にとても嬉しく思いました。
臨床研修の良さに気がつくまで時間がかかりました。積極的に行うべきだと思います。何事も現場での経験値が必要だからです。
研修は大切だから、良い制度と思います
とても優しく丁寧に接して頂いています。 積極的に臨床研修に協力したいと思います。
説明さえされば良いのでは？
研修医と思われる先生は来られなかったと思うので評価はありません。

【研修医の診療への参加について　入院全体】

自由記載・ご意見
参加するのに問題はない。
研修医師の名記がないのでわからない
人を信じ人を愛する事が基本。
今回はデリケートな場所なので、全身ますいということもありできれば少人数、できれば女性の方が安心する
学生の方かもしれませんが、「そんな遠くにいて処置は見えないだろうに・・・」と思いました
若い研修生にはこちら側から課題を持って行くのに少し疲れます。
実験台になるという噂を聞いた事があり、不安ではあったが、育てるという意味で大切な事だと思う。
研修医の育成については賛成ですが、患者への心理的な不安は大きい時もあります
患者側も病気をさらけているので、ぼーっと見てるのではなく、しっかり勉強してほしいと思う。
初診時に可としたが、診察を多くの人に見られるのがやはり嫌悪した。
事前に許可があれば全然OK!痛い手術の後に、先生と研修医の談笑で笑い声が聞こえた時は辛かった…。
あいさつをしてほしい
必要な事とはわかるが、必要以上の人数に見られらくない為。
制度に同意して署名したが、今回は該当しなかった様だ。その点について、説明が無かった。
未来のことに役立つので臨床研修に入るのは良いことだと思うが、聞く前に部屋に入れるのではなく、聞いてから部屋に入れて欲しい。友人が出産中に「見学いいですか？」と聞かれたそうでそれどころではなかった友人は「えー、もういい全員入ってこい！」と言うたらしい。でも、先に言うてって言ってました。
できるだけ地元でいてほしい
少し怖い。良いとは思う。
検査中に二、三人で入られた時、声が聞こえるのは不安になったり、気になるのでやめて欲しい。
研修医がつくかどうかは選択制なのでいいと思う
よくわかりません。
特になし。
特になし。
特になし
特にありません
特になし

令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【入院】

【本院の状況】
感染症対策として、入院患者や面会の方にはこれまで通りのマスクの着用を、外来では発熱、せき、鼻水、のどの痛みなどの症状がある方にマスクの着用を呼びかけている。

●実施期間：令和８年７月６日（月）～８月２日（日）
●調査対象：実施期間中に入院している患者さん
●実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。紙とスマートフォン、両方の回答数を合算して集計する。
●配付数：580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：500枚　（うちスマートフォンによる回答63件）　●回収率：86.2%
●集計方法：回収数500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

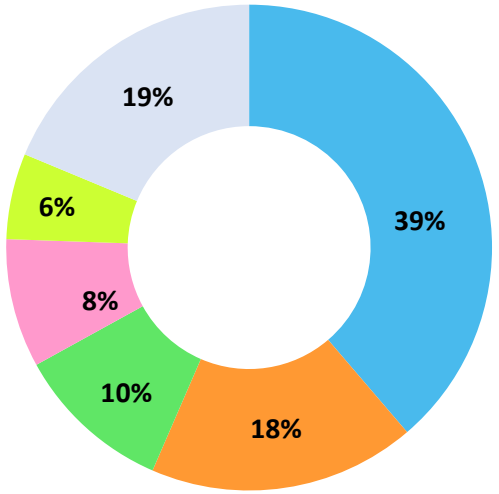
【患者支援アプリについて知っていますか】

有効回答数478件中

患者支援アプリを	知っている（使っている）	17%
	登録したが使っていない	5%
	知っているが使っていない	41%
	知らない	37%

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１７%、「知らない」と回答した方は３７%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】



n=315

登録が手間　使用が難しい
セキュリティが不安
スマホ不所持　利用対象外と言われた
その他

【患者支援アプリを利用しない理由　入院全体】

アプリを利用しない理由･ご意見
入院費が払えるようにしてほしい
カードのセキュリティの問題で上手い事出来ない。
アプリ登録後外来診療の機会が無い為使用していない。今後外来診療有れば是非使用したい。
入院していたので未使用
申請に少し時間がかかるとのことで、出来ているのかまだ分かっていない。
アプリで呼び出されてから診察室に向かって間に合うのか不安でずっと診察室前で待ってしまいます。
詳しく説明して頂けたら利用したいと思います。

【患者支援アプリを利用しない理由　入院全体】

アプリを利用しない理由・ご意見
近々登録しようと思っている
知っていればアプリ登録し、使用していると思う。
しようと思っても忘れてる
入院中に知ったので、もう少し早く知っていれば利用したと思う。アプリから領収書や診療明細をダウンロード・印刷できるのなら良い。
記入時に知ったので検討したい
入院してからだったのでまだ登録していない。今後通院するので検討する。
今後使ってみたいと思っています。
会計の待ち時間を短縮したいとは思うが、当日に領収書と診療明細書の原本が受け取れないから使うのを躊躇っている。
数回だから、未使用。毎月なら、アプリを使います。
今後登録したい。
古いスマートフォンを使っているからバッテリーがもたない。
スマートフォンの使い方が詳しくないのでどうするか分からない。
身内が管理
スマホの操作が未熟な為。
使えれば便利だと思うのですが、何となくできません。
苦手だから
なんとなく・・・詳しくわからないです
支払いの時(診察日)だけ夫のクレジットカードを借りているので、登録しづらい。診察日は1日病院と思い、会計が長くても覚悟している。
内容、メリットがわからなかった為。
いらなかった。
頻繁に病院を利用することがない為。
必要ないかと思ったから。
継続的に利用する機会が無いと思った為。
必要が無い
使う予定がなかった

【患者支援アプリを利用しない理由　入院全体】

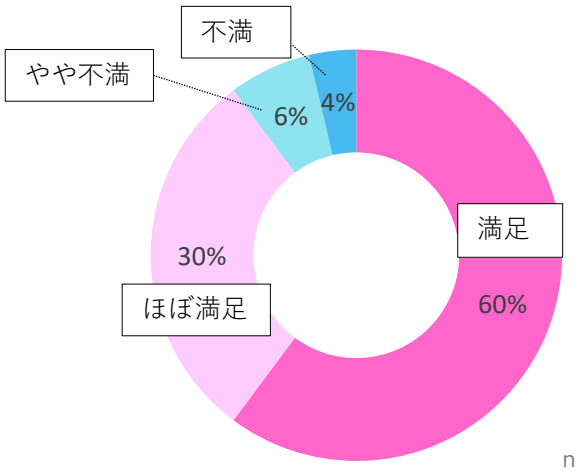
アプリを利用しない理由・ご意見
スタッフの皆さんが教えてくれるので必要なかった。
手続きに時間がかかりそう
使うきかいがなかった
初めの入院だから必要がないと思うから
使っても待つのに変わらない。
特に困っていない為。
退院したら必要なくなると思っているから。
今の所は必要性がない
必要と思わない為。
今回初めての利用で今のところ必要ない？
特定の先生に対して、時刻指定で予約の上で受診しているので、アプリの必要性を感じない
入院治療の為、必要ないと思った。
自立支援の時意味が無い。
全ての患者に使えるようにして欲しい。
退院等便利性？にマーク。
難病指定なので支払いとかアプリでできないので
外来しか対応していない
公費負担（助成チケットなどがある場合（妊婦健診など））もアプリ決済にしてほしい。
待ち対応は、使えていないです。 診察に遅れないように診察室前で待機しておきたいです。
知らなかった。
それ自体知らないから。
知らない。
アプリを知らなかった。
ウェルコネのこと？後払い以外知らない。
使っていないのでわからない

【患者支援アプリを利用しない理由　入院全体】

アプリを利用しない理由・ご意見
初めての入院なのでまったく知りません。
初めて、徳島大学病院に来た為。
アプリの存在を知らないから
知らなかったので
知りませんでした
知らなかった
知らなかった
知らなかった
必要としていないから。
遠いから

【患者支援アプリについて感想をおねがいします　入院全体】

会計待ち時間の短縮について

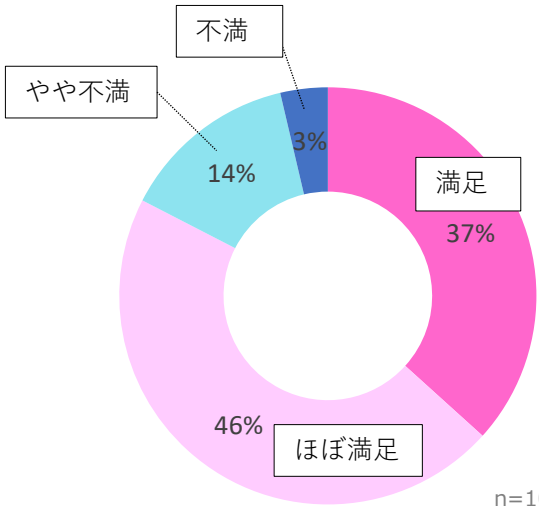


n=108

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、９０%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。

※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。

診察待ち順案内機能について



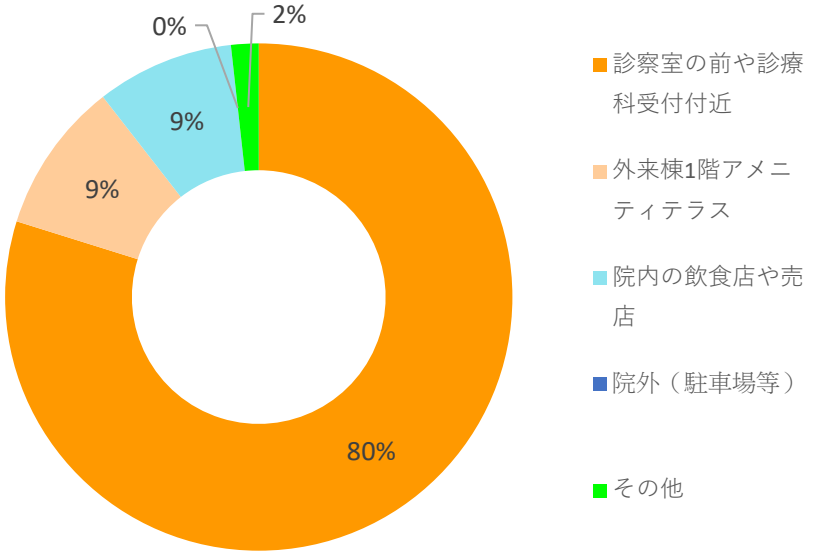
n=109

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８３%、「やや不満・不満」と回答された方が１７%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。

※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。

診察室に呼び込み前の待機場所について



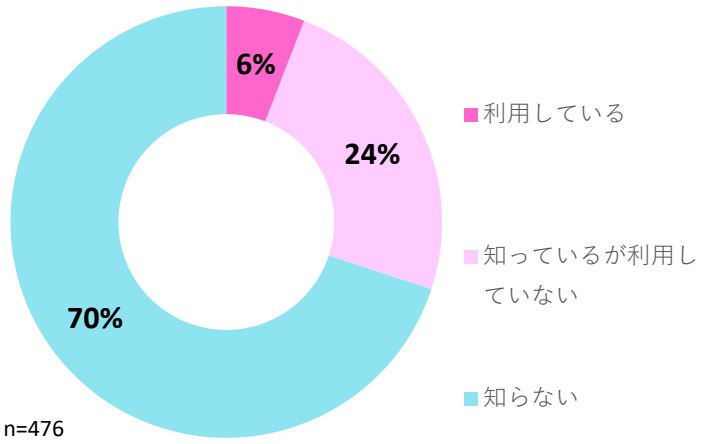
患者支援アプリを利用した感想・ご意見
妊婦検診時、補助券を使っても、後払いできるとより便利だと感じた。
後払い会計が便利なので、助成券を使った妊婦健診の時も後払い会計を使えると嬉しいです。
妊婦健診なのでチケットを使うと使用できないため、使っていたけど会計は待ちました。
難病指定になると、後払いができなくなると聞いた。不便だ。
入院費の支払いもアプリでお願いしたい
入院費もアプリで精算したい
遠方からの来院で帰宅時間を早めるために利用していますが、職場に出す診断書の依頼をした場合に窓口の人によって、カード払いだったり窓口払いで1時間近く待たされる場合とあり、改善して欲しい。また入院の場合も前日払いができないのであれば、せめてカード払いにしてくれないとアプリを使用している意味が無いと思います。改善をお願いいたします。
たまに診察の部屋が違ってダッシュすることがある。
便利です。皆使えば良いのにと思う。一つだけ言うなら入院時のカード記入もアプリ使っている人は必要ないと思う。
案内機能は使っていない。
後から表示された番号が先に呼ばれる（診察）ことが何回（数回）かあった。
待ち順案内についてされる日とされない日がある。
呼び出し通知が来るのと診察前の表示されるタイミングが同じなので、やはり診療室前で待つしか無いな・・・と思います。予約の前日通知は分かりやすく、良かったです。
前日にお知らせしてくれたり、後払いはすごく助かっています。

令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【入院】

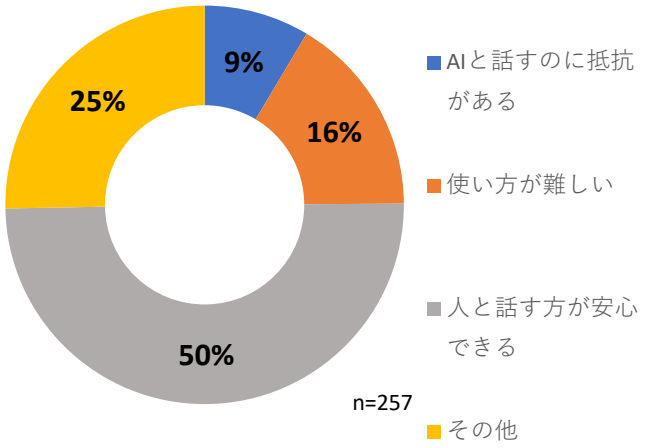
【本院の状況】
感染症対策として、入院患者や面会の方にはこれまで通りのマスクの着用を、外来では発熱、せき、鼻水、のどの痛みなどの症状がある方にマスクの着用を呼びかけている。

●実施期間：令和８年７月６日（月）～８月２日（日）
●調査対象：実施期間中に入院している患者さん
●実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。紙とスマートフォン、両方の回答数を合算して集計する。
●配付数：580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：500枚　（うちスマートフォンによる回答63件）　●回収率：86.2%
●集計方法：回収数500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

【ＡＩ電話について知っていますか】



【ＡＩ電話を利用しない理由】



当院では令和７年５月２０日よりＡＩ電話を導入しました。
ＡＩ電話とは、人工知能（ＡＩ）が電話対応を行う電話サービスです。本院のＡＩ電話では予約変更、予約キャンセル、予約確認を受付しています。「当院のＡＩ電話について知っていますか。」との問いに対し、「知らない」と回答した方は７０%という結果となりました。ＡＩ電話を知っていただくために積極的に広報していきたいと思います。

【ＡＩ電話を利用しない理由　入院全体】

ＡＩ電話を利用しない理由
使ってみた事ないので、利用する機会あれば使ってみます
知らないが便利なら利用したい
使ったことがないので使ってみる
自分の電話のAIに話する。
AIは怖い。
スマホを十分操作できないので。文明の利器を使いこなせていないので。
AI電話未使用、時間の無駄。

【ＡＩ電話を利用しない理由　入院全体】

ＡＩ電話を利用しない理由
AI電話を初めてしりました。一方的な説明と(何番を入力して下さい)とゆうのがAIですか？事業者が使用しているカスタマーセンターはAIではないようです。
知らない事が多かったです。
むつかしそう
インターネット予約変更も色々入力した最後に上手くいかなかったから複雑なお願いも電話で(対人で)上手くいったから。
まだそこまで利用したことが無いから。
特に困っていない為。
今の所話が出来ない。
年ですので時代について行けません。
2026.7/11日現在、使用する必要が無いので使っていない。
待ち時間と、予測返答の有無など。
時間外(土・日・祝など)も対応できるのは大変ありがたい。
AIとは関係が無いのかも知れないが、やたら待たされるのと、全般的に時間がかかり、顧客のメリットが無い様に思う。
電話したことがないので分からない
使おうと思うことがなかった
使った事がない
電話をした事が無い
あまり電話することがない
紹介で受診したので、AI電話したこと無い
よくわからないから
利用する機会が無かった。
使う機会が無かった為。
まだ利用する機会が無い。
今の所使う機会が無かったので。
まだ使用する機会がないため
電話することがなかった
使う機会がなかった
架電する機会が無い。
今のところ電話する機会がなかったため
利用する機会がなかった
まだ使う機会がないだけ。
使う機会がない
使う機会がなかった

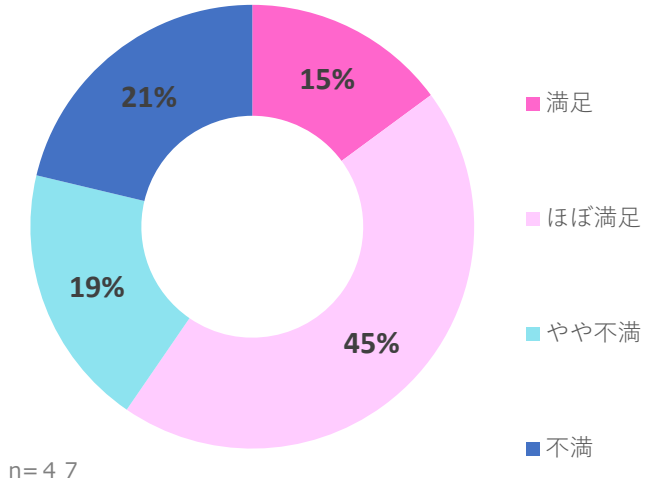
【ＡＩ電話を利用しない理由　入院全体】

ＡＩ電話を利用しない理由
利用機会が無いので
電話をかける機会が無かった
使う機会がない
AI電話を使う機会がなかった。
使う機会がなかった
使う機会がないです
使う必要がない
特に今は必要ないので。
今の所必要性がない
必要なかったから
使用？わからん
AI電話を知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らないから使ってなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかったので何とも言えません。
AI電話の導入を知らなかった。
そのようなサービスがあることを存じ上げませんでした
そもそも知らない
知らなかった。どのように周知されているのか
知らなかったから
AI電話を使っている事を知らない。
知らなかったので内容が把握できていない
知らなかった。
AI電話を知らない。
知らんかった。
知らないので使用できない。
初めて、徳島大学病院に来た為。
知らなかったので、又、必要があったら使ってみます

【ＡＩ電話を利用しない理由　入院全体】

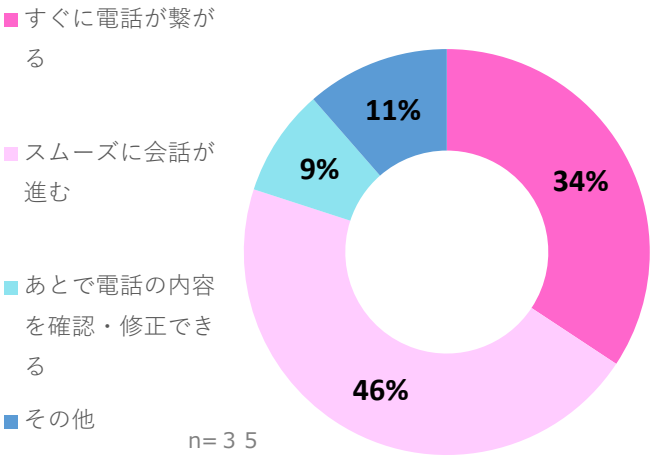
ＡＩ電話を利用しない理由
知らなかった
AI電話ができたのを知らなかったのでやり方もまだみれていない。
今初めて知ったのでコメントなし。
AI電話を見聞きしたことがない。
初めて知った
AI電話を知らなかった
知らなかった
あることを知らなかった
単純に知らなかった
AI電話を知りませんでした。 AI電話知らなかったです。電話をかける必要性も今のところありませんでした。
利用していない
知らなかった

【ＡＩ電話について感想をおねがいします　入院全体】

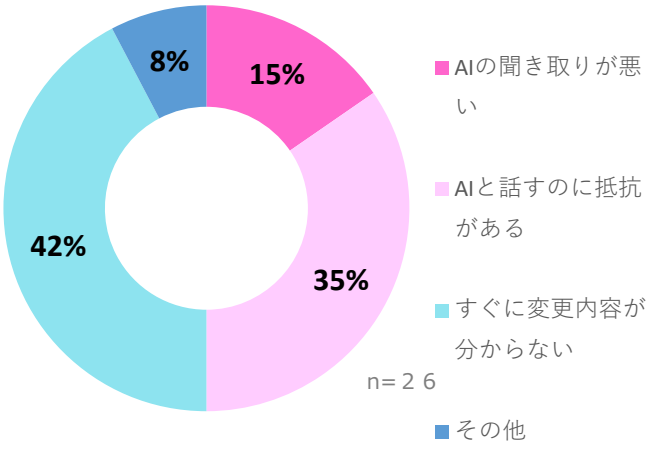


　ＡＩ電話をご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。
　６０%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。「満足・ほぼ満足」と回答した理由で、４６%の方は「スムーズに会話が進む」と回答しています。ＡＩ電話に電話していただくと、電話がつながりやすいので、電話がつながらず時間をおいて何度も電話をかける必要がなくなるのでぜひご利用してみてください。
　一方、「不満・やや不満」と回答された方は４０%であり、その理由として４２%の方が「すぐに変更内容が分からない」と回答しています。

満足･ほぼ満足と回答した理由



不満･やや不満と回答した理由



ＡＩ電話を利用した感想・ご意見
人と話す方が安心できる。
まだまだ対応が不十分。
AI電話で受け答えをしてもらい連絡がつき良かったです。
待たされない。
人と喋った方が早い