

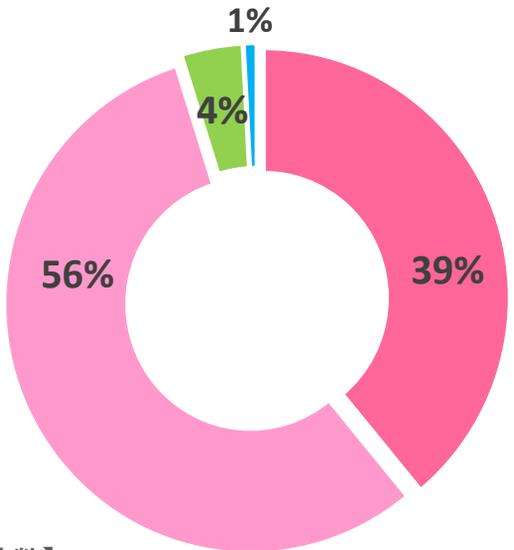
令和6年度第2回 患者満足度アンケート結果【外来】

【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6年11月11日（月）～11月15日（金）
- 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：855枚（医科 665枚／歯科 190枚）
- 回収数：718枚（医科 570枚／歯科 148枚）
- うちスマートフォン回答：医科25件 歯科2件
- 回収率：83.9%（医科 85.7%／歯科77.8%）
- 集計方法：回収数718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:82.1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 **82.1点**と、高い評価をいただきました。

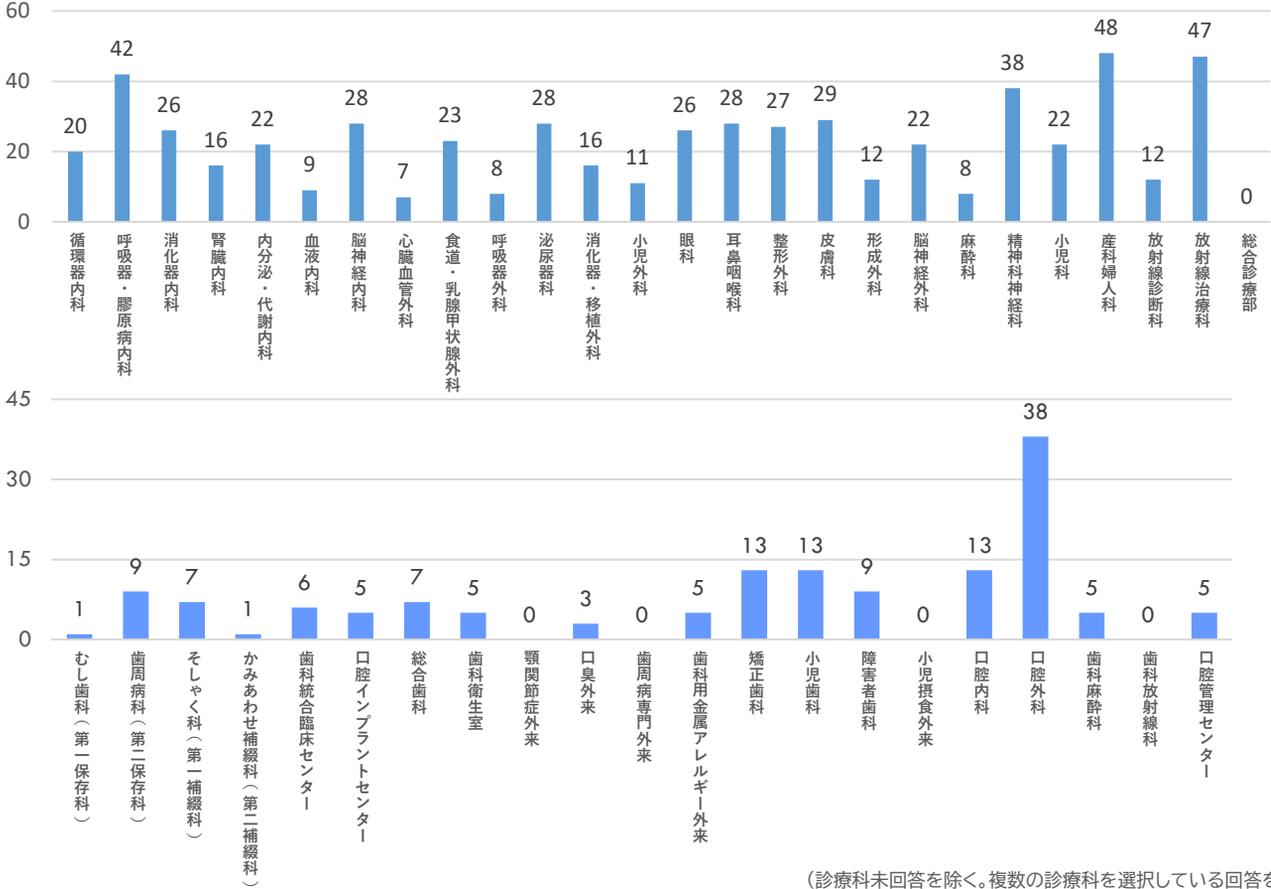


項目別では、接遇面で高い評価を頂きました。皆様から激励のお言葉をいただき、大変励みになります。また、診療面に対しましても、高い信頼度をいただきました。より一層気を引き締めて、皆様のお声に答えられますよう邁進してまいります。

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。

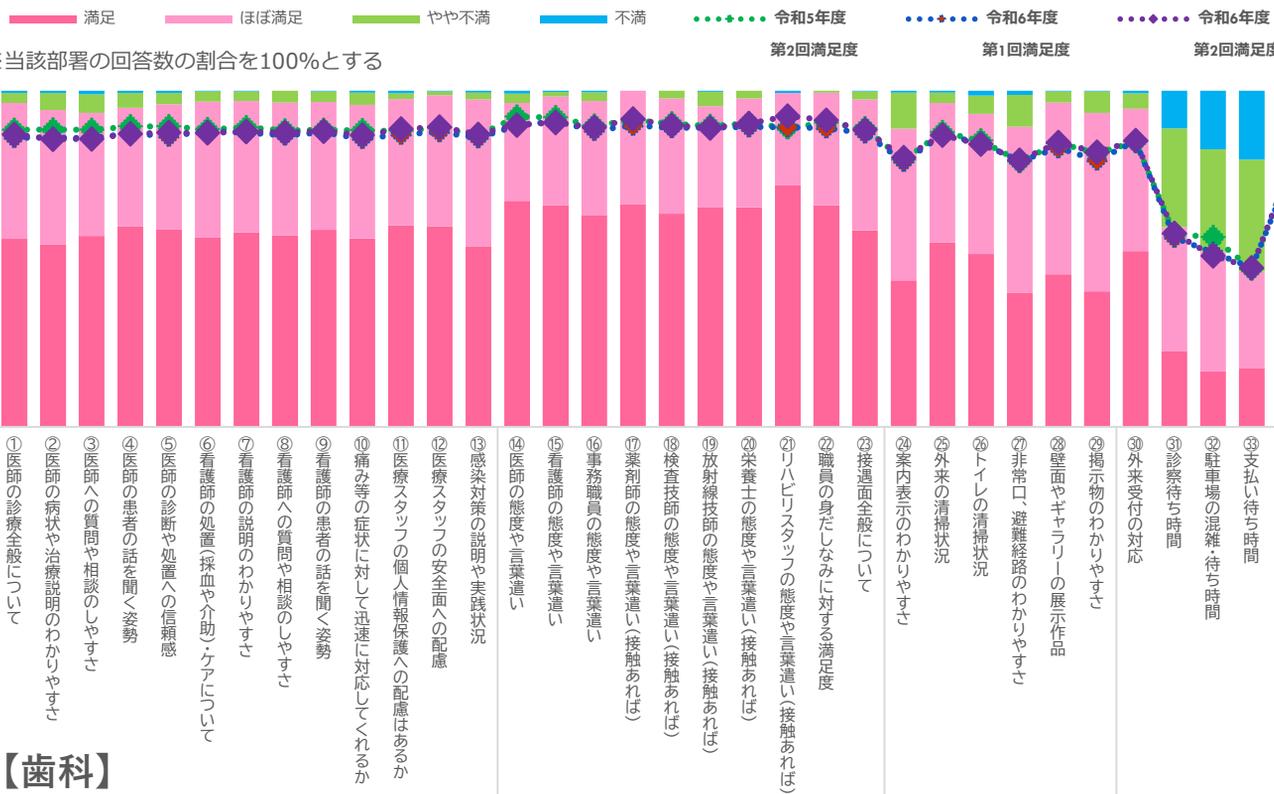
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出
「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

【診療科別回答数】

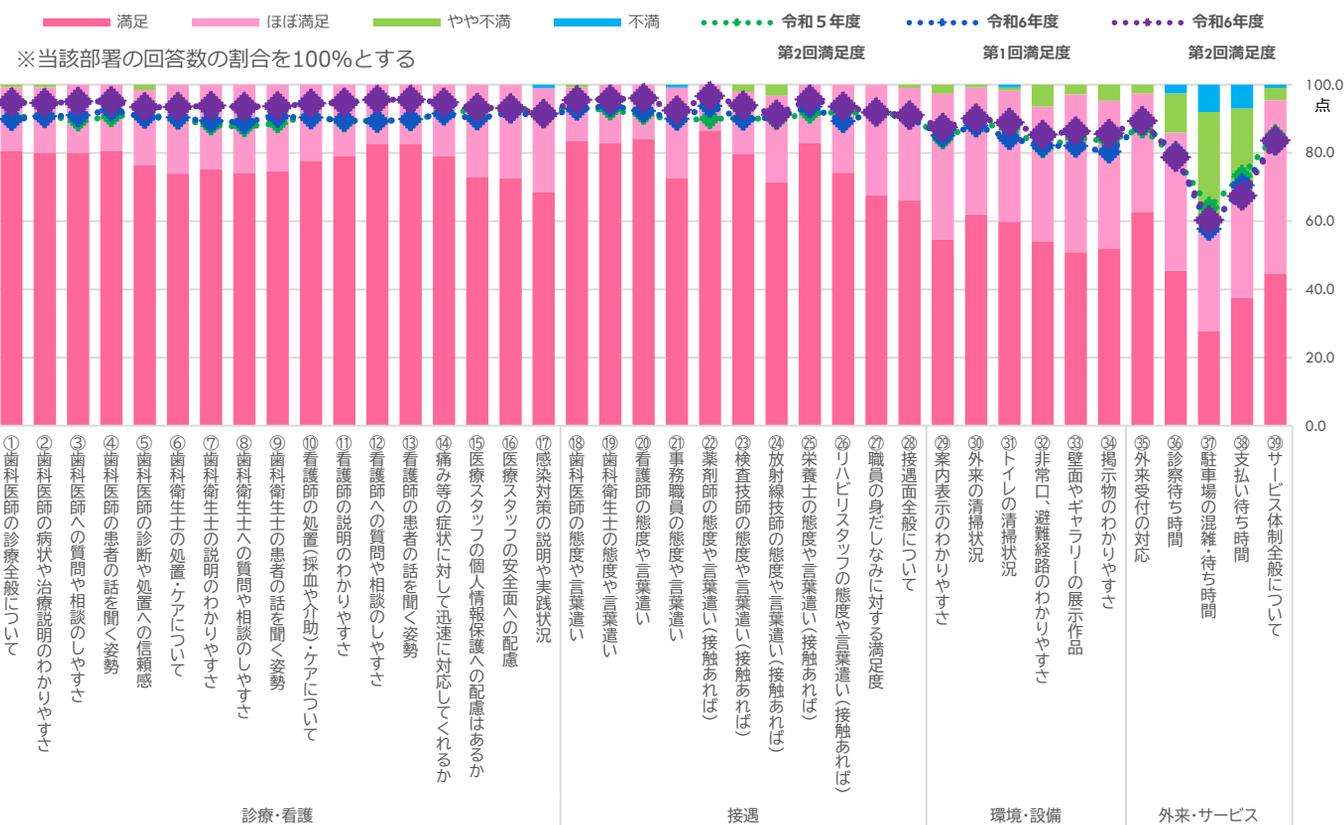


(診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。)

【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。

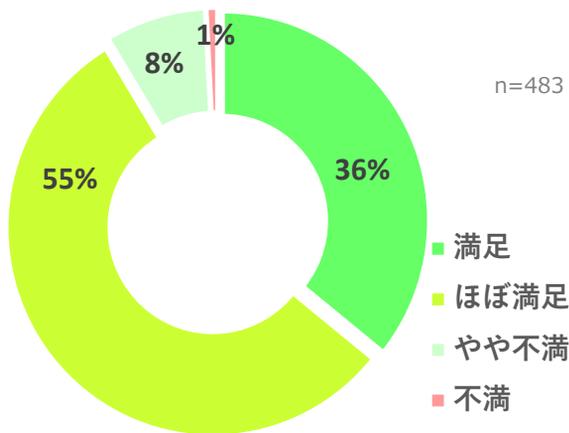
【本院の状況】

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）
- 回収数：718枚（医科 570枚／歯科 148枚）
- うちスマートフォン回答：医科25件 歯科2件
- 回収率：83.9%（医科 85.7%／歯科77.8%）
- 調査対象：本院の外来患者さん
- 集計方法：回収数718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：79.4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79.4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

頑張ってください。

どんどん研修して頂いたらいいと思います。

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。

良いお医者さんを目指してのことだと思われます。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を構築し、取り組んでほしい。

【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

未来の優秀な医師の育成の為には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。

研修していい先生になってほしいです。

はずかしい思いもしますが、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。

親切で思いやりがある人がいらっしゃい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、将来の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。

色々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。大変だと思うけど頑張ってもらいたい。

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。

将来のことも考えて良いものと考えている。

様々な年齢の方がこられるので、勉強の視野を広げて行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。

診療に同席される事に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必要なことだと理解できます。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。いつも無言でボウツとしていたのでかわいそう…。

【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

診療に同席する場合であっても一言断りがあると嬉しい。「エコーまで見るの！！」と不安になるので。

同席される際は診察前に患者の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くださっているので、「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。

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、一度に患者を見る(観察する?)研修医の人数制限をしてほしいです。患者は生後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。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、内勤時と外勤時で全く態度が違う医師がいる。

いつも大人数なので、少し嫌。

何の臨床研修か、臨床研修の意味も不明。わかりません。

急にいる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。

検査など失敗しないか不安。誰が研修医かわからない。

人数がい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。

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、参加人数が多すぎると緊張するので少人数でお願いしたい。

別に特に思わない

令和6年度第2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。

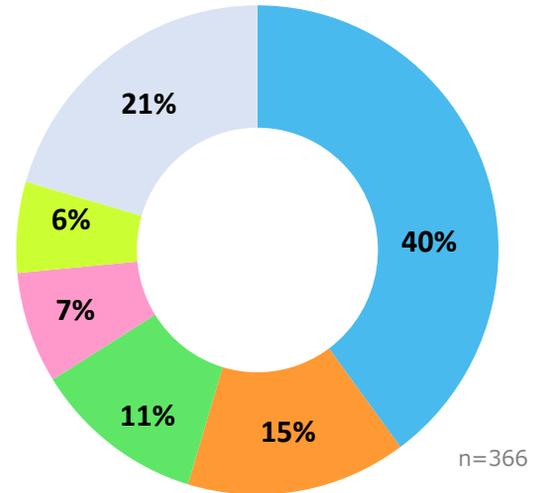
- 実施期間：令和6年11月11日（月）～11月15日（金）
- 実施方法：外来受付ブロックにて二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。スマートフォンと紙、両方の回答を合算して集計する。
- 配付数：855枚（医科 665枚／歯科 190枚）
- 回収数：718枚（医科 570枚／歯科 148枚のうちスマートフォン回答：医科25件 歯科2件）
- 回収率：83.9%（医科 85.7%／歯科77.8%）
- 調査対象：本院の外来患者さん
- 集計方法：回収数718枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

【患者支援アプリについて知っていますか】

【患者支援アプリを利用しない理由】

有効回答数563件中

患者支援アプリを	知っている（使っている）	9%
	登録したが使っていない	2%
	知っているが使っていない	41%
	知らない	48%



令和6年2月より本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」と回答した方はわずか9%、「知らない」と回答した方は半数以上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。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。一部対象とならない方もいらっしゃるかもしれませんが、ご利用いただいている方がたのご感想も掲載いたしましたので、ぜひご参考になさってください。

【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
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
予約で十分間に合っているので
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。
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。
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！
特定疾患の場合は、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。

【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

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

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歳のため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。

対象外なのかどうかも知らない(予約外で対応してもらっている)

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

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。

アプリがあることを知らなかった。

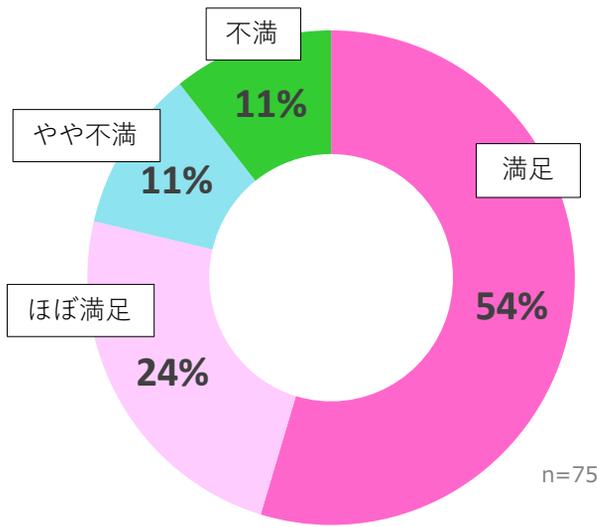
何ができるか知らない

今知ったから

知らなかったし、何も不便を感じることはない。

【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】

会計待ち時間の短縮について

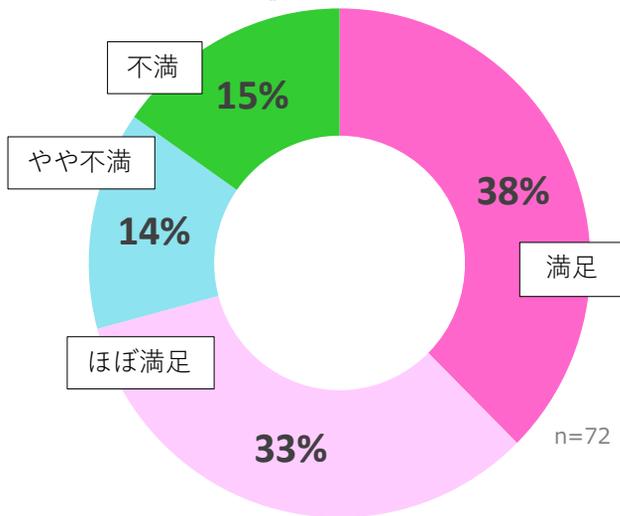


患者支援アプリをご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。会計待ち時間の短縮については、78%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。後払い機能をご利用いただくことで、会計待ち時間を大幅に短縮する事が可能となります。全ての診療科が診療費の後払いに対応しておりますので、ぜひご検討ください。

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71%、「やや不満」と回答された方が14%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。

患者支援アプリを利用した感想・ご意見

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。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。

後払いは便利だが受診票を渡す際の待ち時間がなくなるとありがたいです。

待ち順案内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。

自分の診療科は待ち順が表示されない。待ち順案内があるという呼ばれるかわかるので表示してもらいたいです。

アプリの待ち順案内機能の使い方がわからない。

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。

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やめました。

自分の診療実態に合致しておらず活用できない。

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。