

令和6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6年7月8日（月）～7月12日（金）

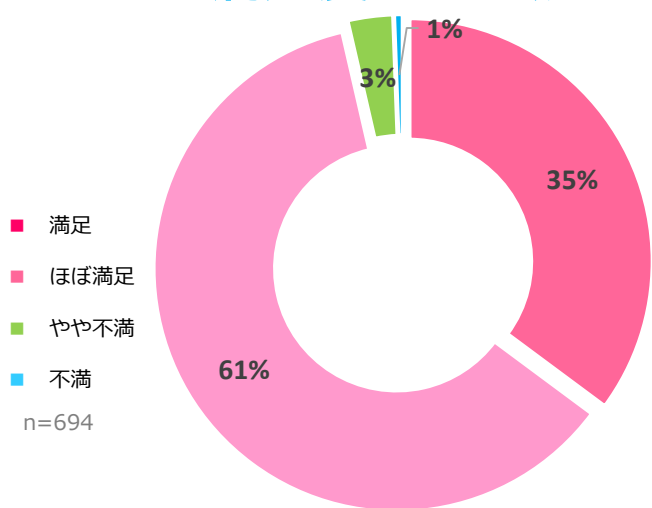
●調査対象：本院の外来患者さん

●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：965枚（医科 755枚／歯科 210枚） ●回収数：841枚（医科 707枚／歯科 134枚）
うちスマートフォン回答：医科38件 歯科4件 ●回収率：87.1%（医科 93.6%／歯科63.8%）

●集計方法：回収数841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:81.8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 **81.8点** と高い評価をいただきました。

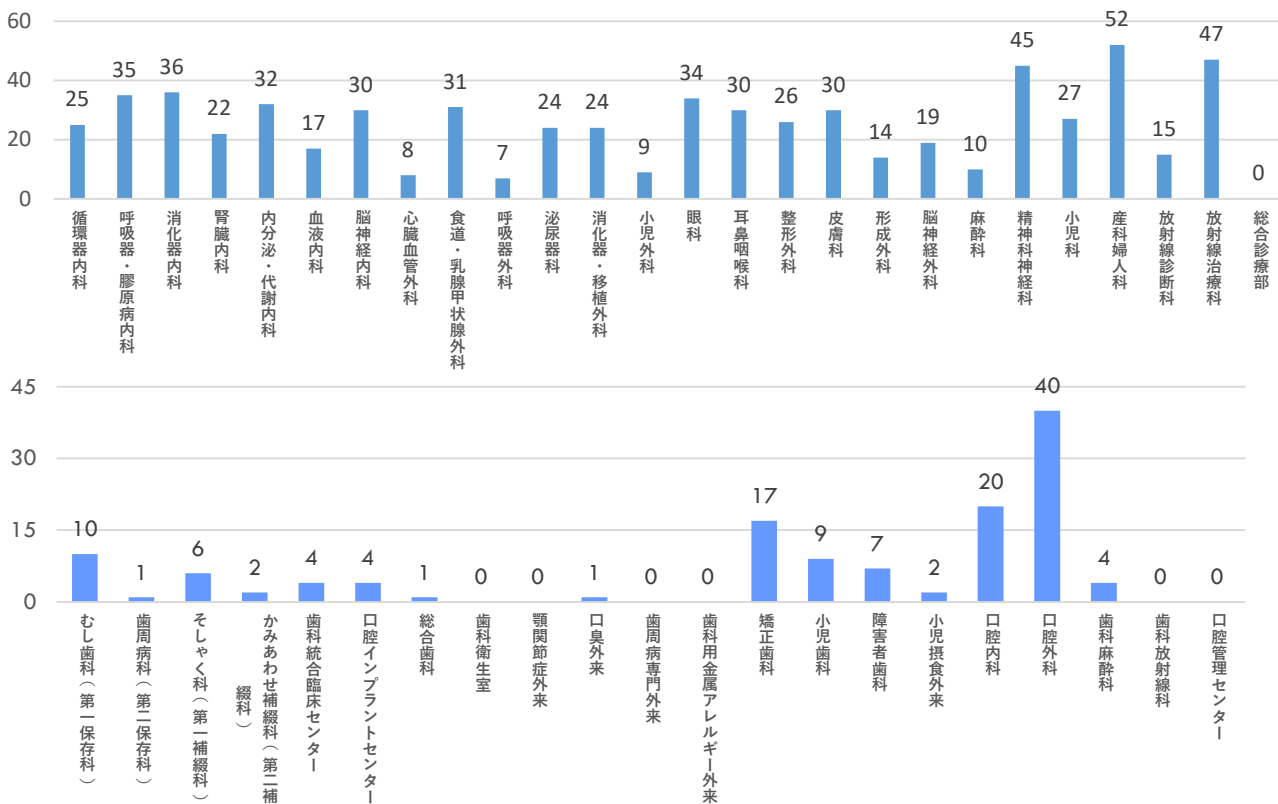
項目別では、前回に引き続き、特に「診療・看護」「接遇」などの面で高い評価となりました。このような結果を継続していただけていることは大変励みになります。

「駐車場の混雑・待ち時間」に関しては、前回と同様、他の項目に比べ満足度が低い結果となりました。「支払い待ち時間」に対する評価は、令和6年2月より患者支援アプリが導入され、後払い決済が可能になったことにより、わずかですが改善しております。今後も、皆様にご満足いただける医療機関を目指し、院内一丸となって真摯に取り組んでまいります。

●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

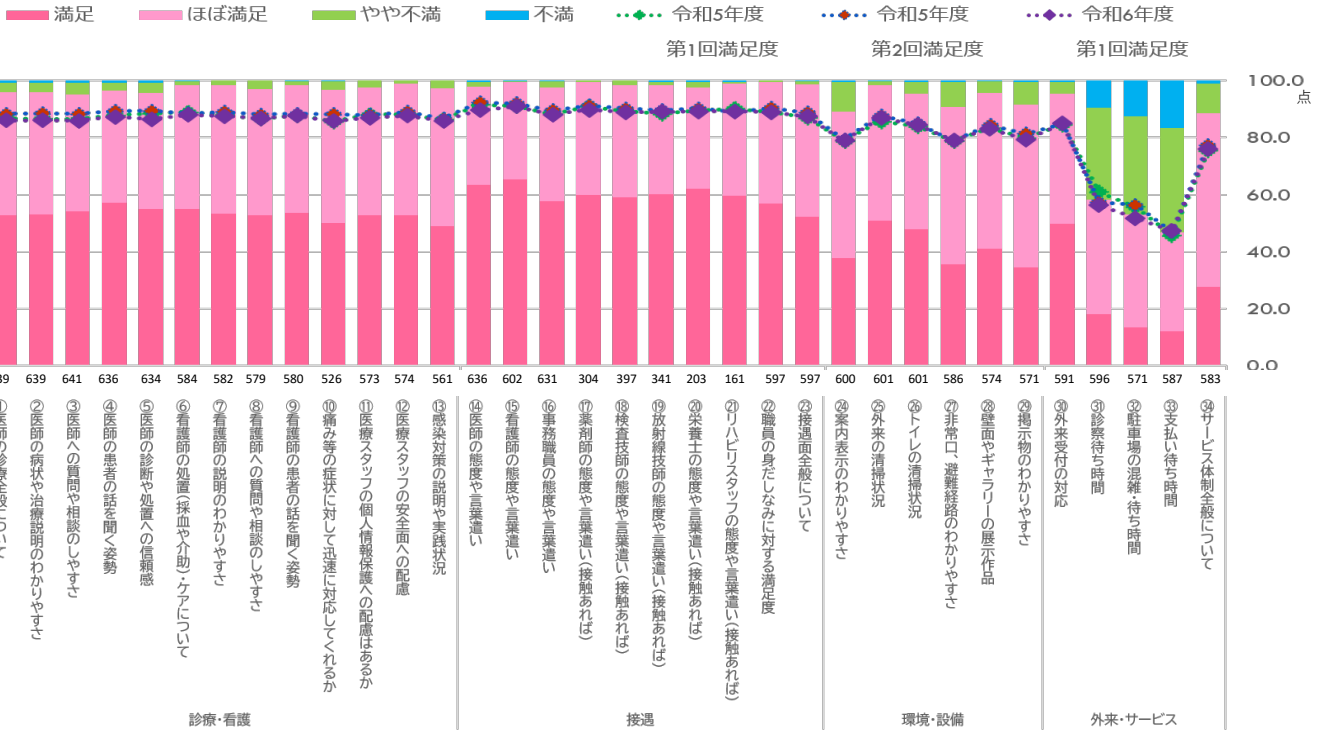
「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

【診療科別回答数】

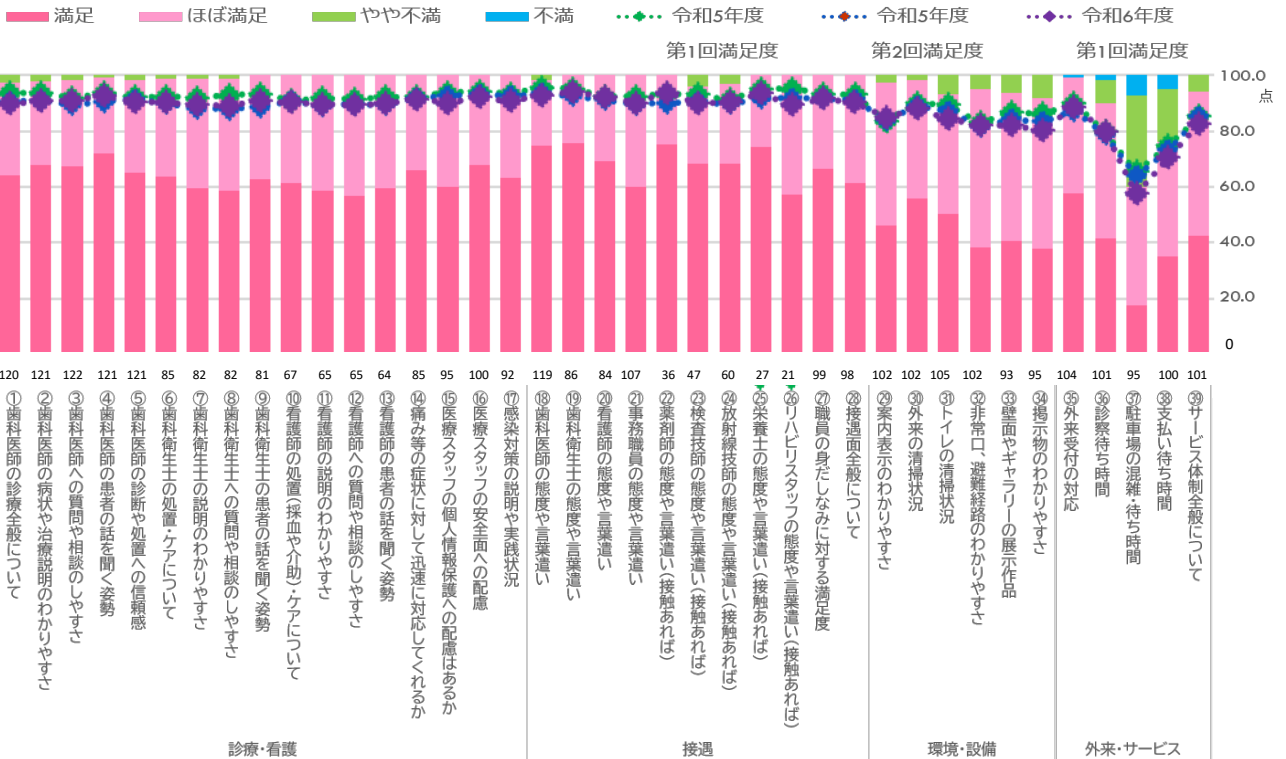


(診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。)

【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6年度第1回 患者満足度アンケート結果【外来】

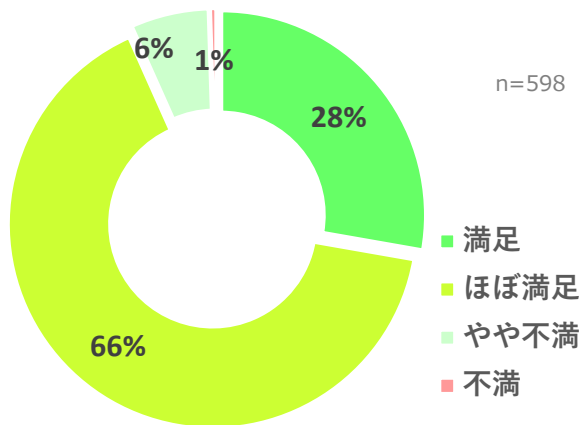
【本院の状況】

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6年7月8日（月）～7月12日（金）
- 調査対象：本院の外来患者
- 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：965枚（医科 755枚／歯科 210枚）
- 回収数：841枚（医科 707枚／歯科 134枚）
- 回収率：87.1%（医科 93.6%／歯科63.8%）
- 集計方法：回収数841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：78.5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78.5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

- 将来の医学医療の為に頑張って下さい。しっかりと基本診療能力を身につけて、立派な医師になってほしいです。
- 臨床研修は、大切だと思っています。どの分野においてもです。医師は人の命を預かっているのです、特にです。
- 医師を育てる上で当然の事だ。
- 私の場合は、研修Drに現場でたくさん経験を積んでほしいので、診療に立ちあって欲しいと思っています。大賛成です。
- 参加して病気で苦しんでいる人のために将来の医療に役立ててほしい。
- 真剣に取り組んでもらえたら嬉しい。
- 研修医のために協力していきたい。
- いつでも練習台になりますよ。信頼される医師になってください。
- 若い先生たちの自信や未来につながるなら、いくらでも協力します！頑張って徳島県を含め、日本の医療を支えて下さい。
- どんどん参加していいと思う。経験を積むためには絶対必要なこと。
- どんどん入ってレアケースを見てもらい、今後に生かしてほしい。
- がんばって頂きたいと思います。
- しっかり勉強してがんばって下さい
- 未来のわたしたちを救ってください。
- 参加して下さい。

【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

はずかしいけど、大事なことなので、協力したいです。

今の科ではかまわないです。

良いことだと思います。医者としての成長のため、待遇を良くしてあげて欲しいです。

協力したい

良い事だと思います。

診療に参加することで患者とかかわりを持つことができるのでいいと思います。

診療に参加させる事に特に不満とかはない。逆に医師を育てる為には必要だと思うのでいいと思う。

少しでも、患者思いの先生になってほしい。

優秀な医師が育ってくれることは喜ばしいこと

後継者育成については、とても重要だと思います。バックアップ体制・連絡体制がより重要だと考えます。

人が育たないと先で困るのは、自分達だと思っています。協力できる事はできる範囲ですが、したいと思っています。

医術向上のために必要だと思う。

必要不可欠なことだと思うので、仕方ないことだと思います。

がんばれ～

がんばって下さい。

ガンバってください。

経験豊富な医師に診てもらいたいし、誤診はしてほしくない。ゆえに臨床研修を重ね、経験豊かな医師となれるよう成長を見守りたい。

人数が多いと個人的に圧迫感を感じますが、見学や経験は財産になるので、参加はされた方が良いと思います。医療の発達のお役に立てると思うと、こちら嬉しく思います。

入院中に初めていっぱい部屋に来た時は驚いたが、慣れればとくに驚かなくなったので問題は無い。

大学病院のシステムとしてあたり前の事ではある、事前に知らせてほしい時もあります。

医師の育成には必要なことなので大賛成ですが、必ず上級医のチェックがあってほしいです。

婦人科にかかっているので、できればひとこと研修医がつく事を伝えてほしい。

研修医が参加する事を事前に説明してほしい。

女性故、先生には信頼関係が有るので、相談しやすいが、やはり入れ替りの研修医が居ると恥ずかしい部分も有る。

大勢の中では話しにくいこともあります。

あまり見られると嫌なときもある

時と場合により配慮してほしい

他院で嫌な事があったので私は嫌です。

良い結果につながるのか不安

まじめに診療に参加しているという話を聞いたことがない。

わからない

令和6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。

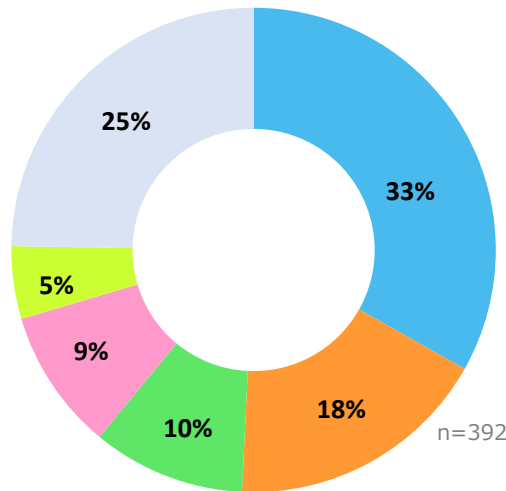
- 実施期間：令和6年7月8日（月）～7月12日（金）
- 調査対象：本院の外来患者さん
- 実施方法：外来受付ブロックにて二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。スマートフォンと紙、両方の回答を合算して集計する。
- 配付数：965枚（医科 755枚／歯科 210枚）
- 回収数：841枚（医科 707枚／歯科 134枚のうちスマートフォン回答：医科38件 歯科4件）
- 回収率：87.1%（医科 93.6%／歯科63.8%）
- 集計方法：回収数841枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

【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584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	36%
	知らない	53%



- 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

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、以下のよう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
大学病院は、時間がかかると思っているのでしかたない。だから特にアプリは必要ない。
難しくないのかもしれませんが、不慣れでかえって不安になり、それなら普通に待っていようと思っています。
来院が月1回程度なので必要性を感じない。
特に必要性に駆られなかったから。
たまにしか来院しないから(よく分からない。)
こちらの病院をしょっちゅう中絶院しないので必要ないと思われたから。
来院が頻回じゃないので登録しなくてもいいかなと思ってしまう。急いでいない。
今のままでいい
本人でないとダメとの説明だが、家族が登録できない為(本人が操作出来ない時がある時の為)使えない。
クレジット決済が苦手です。

【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

クレジットカードを持っていない為後払い会計ができないのでアプリは使えない。70才代なので今さらカードも作りたくない。

年金生活者ですのでスマートフォンよりの引き落としは、一切やっておりません。支払い不能になれば、病院も利用できなくなりますので。

アプリがあることを知らなかった。アプリを今まで使ったことが無く、高齢の為活用できない。

年齢的にスマートフォンが使いこなせていません。

自立支援受給者証を持っているが、アプリでは会計できないと言われた。支払の待ち時間が長く大変。

受給者証を持っている場合でも対応可能ですか？

難病者でも使えるかいまいわからない。

スマホを使いこなせないから。

携帯になれてないのでアプリとかは使わない。自分に必要な分しか触らず、わからない。

携帯に慣れていない。ライン、電話しかできない。その他のやり方がわからない。携帯を変えたばかりで・・・。

領収書や診療明細書が必要な時は、後日再来院しなければいけないとの事なのでかえって不便かなと思いました。

診療明細書を当日受け取れない事。

領収書の印刷が自宅でできれば。

今日初めて使用予定です。ロック解除(パスワード)を使わないといけないのが面倒。

アプリを知らなかった。現診察では、不便を感じていなかったが、アプリを確認して必要なら使用したいと思います。

自分自身がアプリの確認が出来ていなかった為。

アプリの存在を知らなかった。支援アプリの対象者かどうかわからない。

消化器内科を対象にしてほしいです。

本日初めての支払いの為評価出来ない。診察待ち順案内機能が使用出来ない。

診察待ち時間が表示されないので意味がない。

登録が途中からできない(進まない)。

登録が出来なかった。

毎回アプリを開くとフリーズし、登録すらできない。非常に残念。

口コミで、アプリがうまく動作しない等が書かれているので、動作が安定するコメントが増えてきたら使用しようかと考えている。

アプリの口コミが低評価で改善されたら使いたいとは思っている。

アプリが有ることを知らなかった。今後は、アプリを導入して活用したい。

知らなかったのでぜひ教えていただきたいと思います。

10時に放送を聞きましたので、帰りに利用してみます。

もう診療がないので。

2回目の来院の為知らなかった。

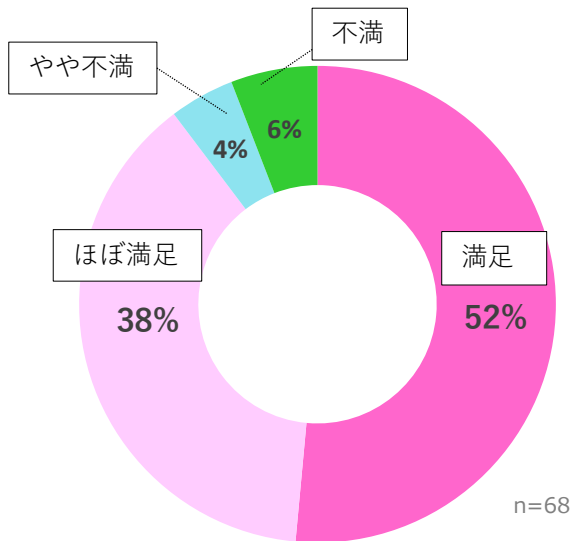
知らなかった。3ヶ月に1回位しか来ないから。

知らなかったため、これからどんなものか知っていこうと思います。

次から登録しようと思っていた。

【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

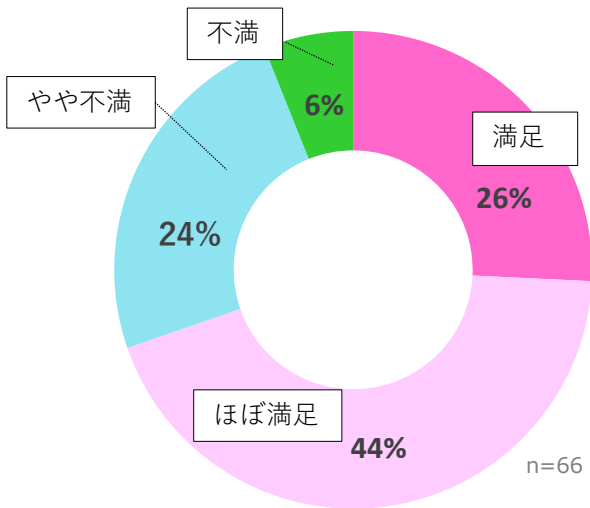


患者支援アプリをご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。会計待ち時間の短縮については、90%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。後払い機能をご利用いただくことで、会計待ち時間を大幅に短縮する事が可能となります。全ての診療科が診療費の後払いに対応しておりますので、ぜひご検討ください。

正面玄関に入って右手に、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70%、「やや不満」と回答された方が24%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。正面玄関に入って右手に、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

後払い会計は、本当に便利です。

アプリができて良かった。

アプリを入れたためスマホにロックがかかり、不便だ。

最近使い始めた。便利だと思う。

本日初めての後払いの為評価できない。

診察待ち時間案内機能が利用できない。