

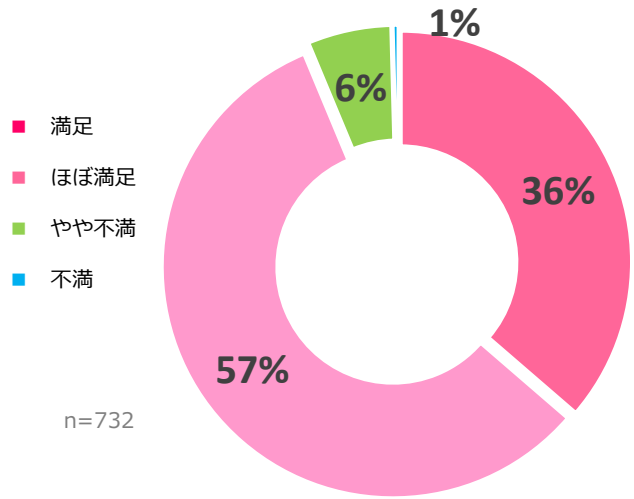
# 令和7年度第2回 患者満足度アンケート結果【外来】

【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7年11月10日（月）～11月14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：900枚（医科 675枚／歯科 225枚）
- 回収数：802枚（医科 622枚／歯科 180枚）
- うちスマートフォン回答：医科25件 歯科5件）
- 回収率：89.1%（医科 92.1%／歯科80.0%）
- 集計方法：回収数802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:80.8点



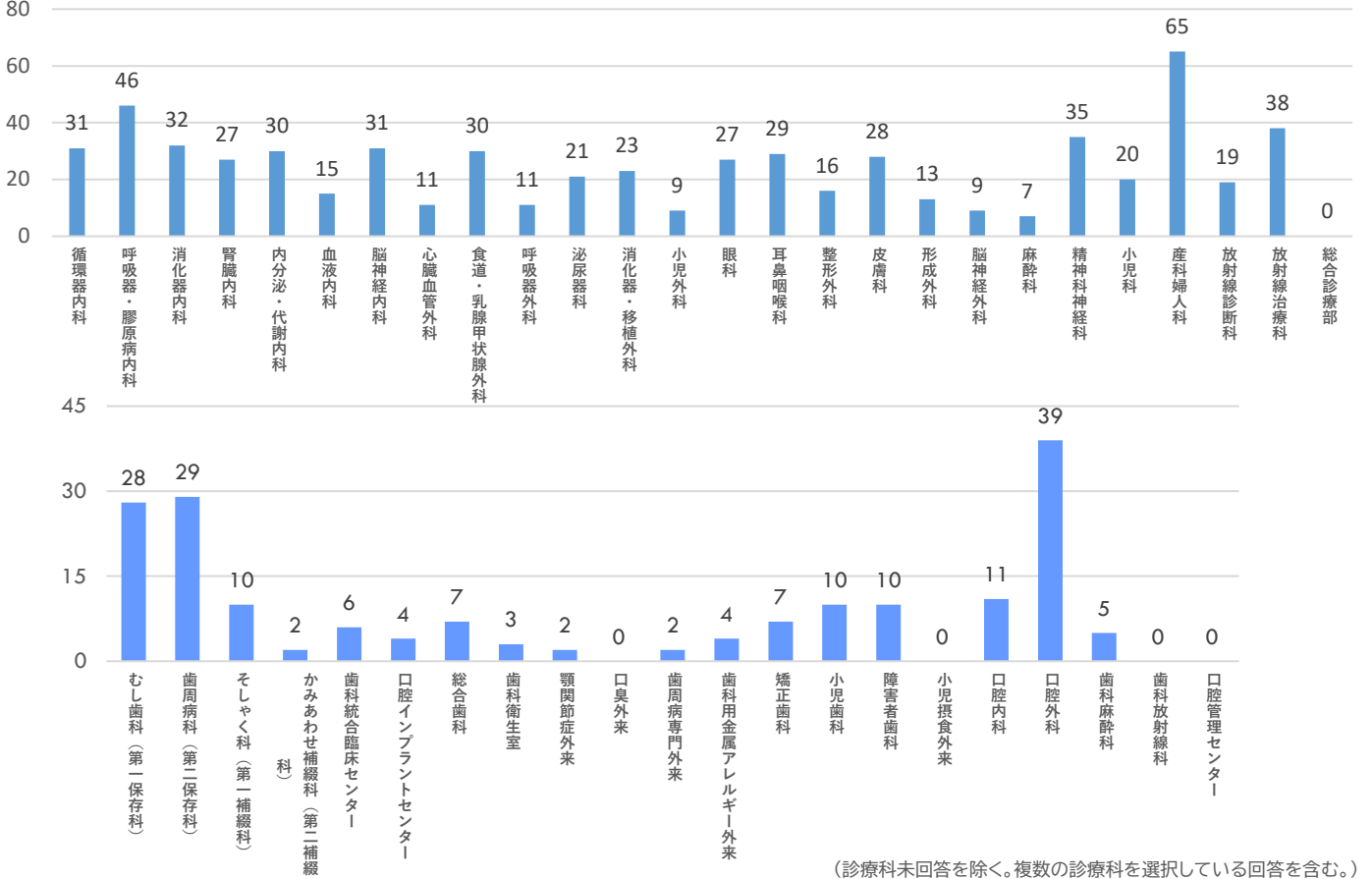
「本院について総合的にどう思われますか」という質問に対して、外来全体で満足度 80.8点と、高い評価をいただきました。

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、診療待ち時間、支払い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。

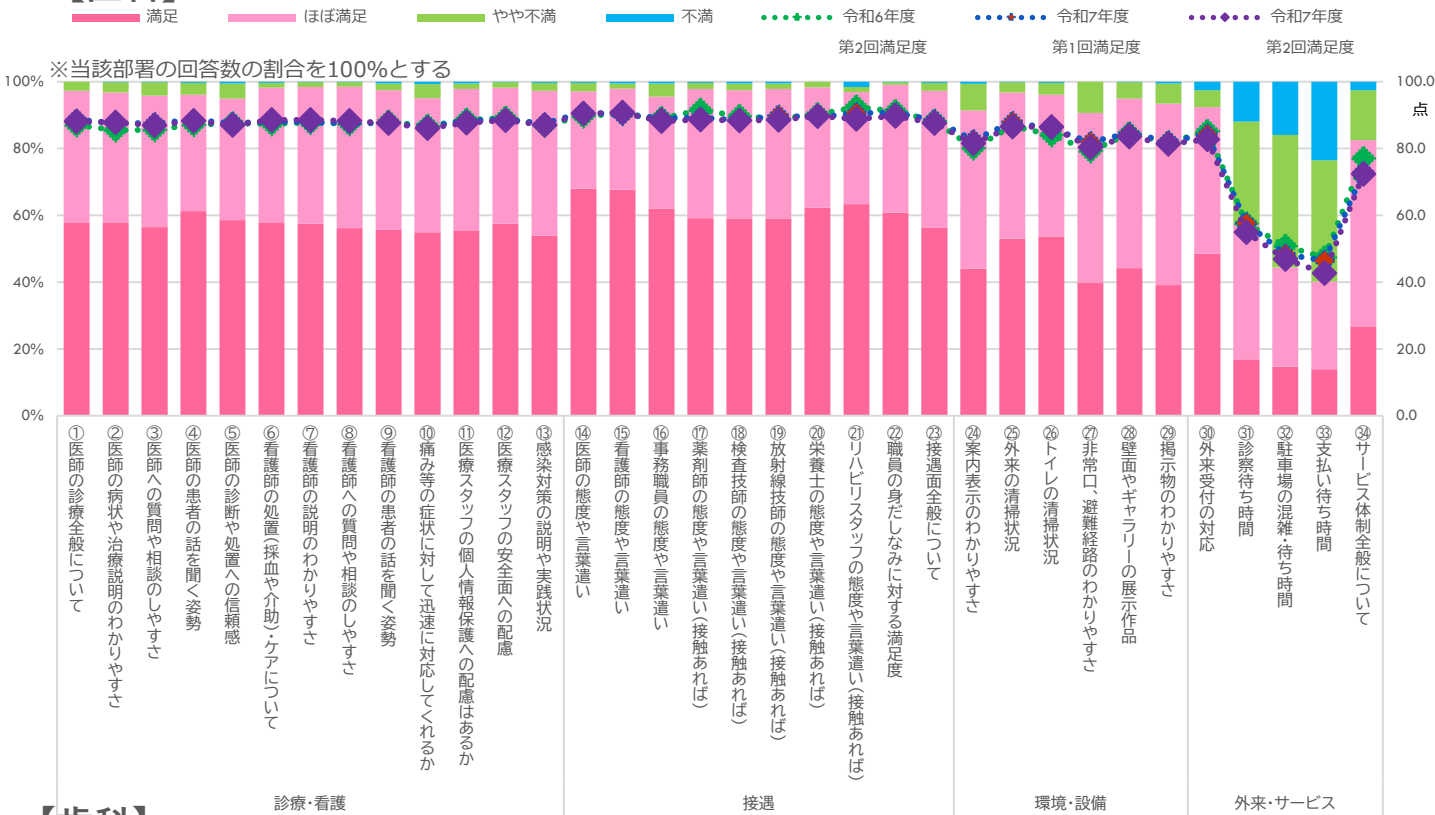
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出  
「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

## 【診療科別回答数】

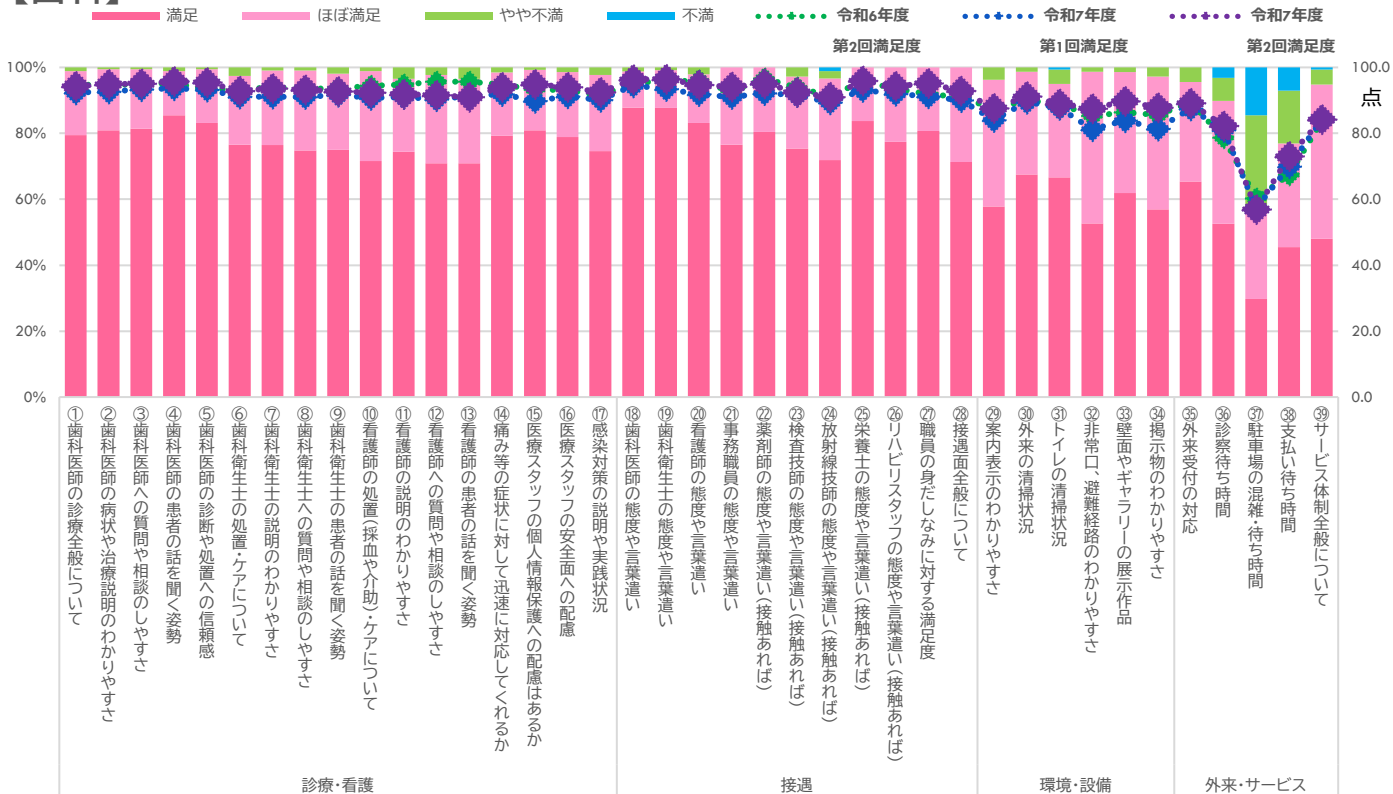


（診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。）

## 【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】

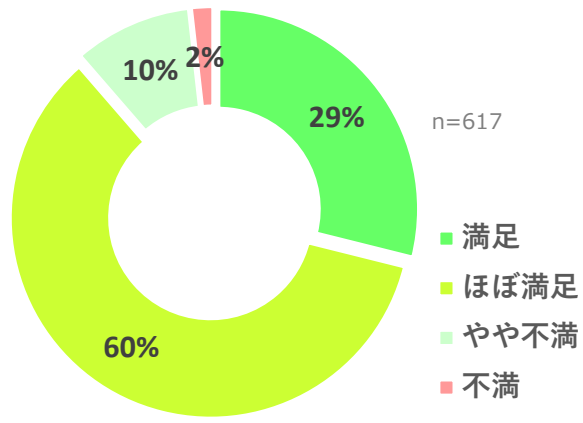
## 【本院の状況】

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7年11月10日（月）～11月14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：900枚（医科 675枚／歯科 225枚）
- 回収数：802枚（医科 622枚／歯科 180枚）
- 回収率：89.1%（医科 92.1%／歯科80.0%）
- 集計方法：回収数802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:76.0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76.0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
研修医がいる時は、どの先生も診療がとても丁寧で説明もよくして下さるので、毎回研修医が参加してほしいと思ってしまう。研修でしっかりと診察能力を身に付けて欲しいです。
より良い医師が育つために大切な制度だと思う。
若い人の勉強になれば良いと思う。
今後の診療科を決めたり、勉強のためには必要と思います。
研修が有効で身についていくなら良い。
これからの方の力になればと考えます。
良い研修医に当たっているので良いと思います。
どんどん若手が育ってほしいので、ぜひやって下さい。
臨床研修については、私は大丈夫です。研修医の先生の役に立ちたいです。
積極的に臨床研修を進めてよいと思う。
将来医療に携わるようになるために、診療能力を身につけるためには必要だと思います。
将来のことを考えると、臨床研修が必要と考えます。

## 【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
法令に定められている点、医師を志す方々の勉強・成長になって良いと思います。
頑張ってもらいたいです。
特になし、頑張ってくださいたいです。
35年前から来て知っているので役立つのであればと思っています。
現状で満足しています。
協力できることは後継者育成の為、協力したいと思います。
頑張ってもらいたいです。
頑張ってもらいたい。
頑張ってください。
別に気にならない。
事前に知らせて欲しい(研修医が参加すること)。
問診の時などに参加するのは良いが、触診(?)のところまで参加するのかが気になった。
研修医の方が診療に参加されるのは良い事と思いますが、最近は再診のみで、主治医の先生だけの診察なのでよくわかりません。
近年はお断りしたからか教授に当たりまして満足しています。
研修は大学病院なら当たり前だと思う。
見られている感じがして話をしづらい。
精神的面での相談がやりづらい。
急に説明なしに居たので驚いた。話を場に同席しているだけだとしても、事前に許可を得ることは必要だと思います。
冷たい言い方をしてくる人がいる。
多人数で、研修医に見られるのは精神的につらい。
愛想がない人が多いのでちょっと怖いです。
医師免許を持っているというだけで偉くなった気である人もいるのではないかと。挨拶しない、廊下を歩く姿が偉そう。

【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
大切なこととわかっているが、大勢に囲まれるのは…
参加確認を本人達が居る前でされると断りづらい。
何も思わない。
紙エプロンの着脱や口腔内のだ液を吸引する装置を粘膜に押しつけすぎで痛いことがある
この大学病院は医師を育成する役目の病院だから臨床研修は必要
大学病院の為研修医の診療従事は好まないがしかたのないことだと思っています
人材を育てていくのにいい制度だと思う
医師免許取得のために研修が必要なのは仕方ないことだと思う。でもミスのないよう注意をはらってしてもらいたい
私には誰が「何」なのかわからないので本当は何とも言えない
事前に一言いっていただけるので安心してます。特に不快なこともありません。
継続すべきであると思います。
特になし
医師不足が訪われる昨今、研修を通して医師として病院を存続出来るようにお願いしたいと思います。

# 令和7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。

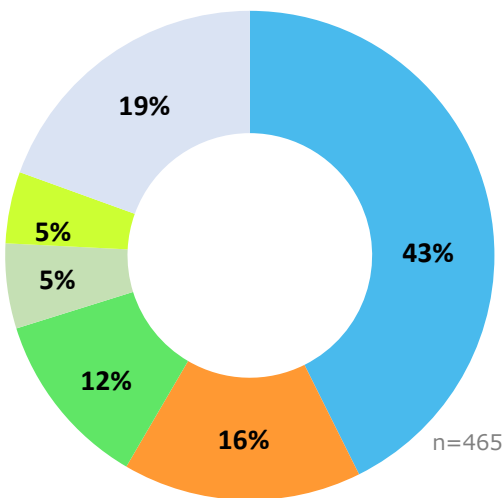
- 実施期間：令和7年11月10日（月）～11月14日（金）
- 実施方法：外来受付ブロックにて二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。スマートフォンと紙、両方の回答を合算して集計する。
- 配付数：900枚（医科 675枚／歯科 225枚）
- 回収数：802枚（医科 622枚／歯科 180枚）
- うちスマートフォン回答：医科25件 歯科5件）
- 回収率：89.1%（医科 92.1%／歯科80.0%）
- 集計方法：回収数802枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計
- 調査対象：本院の外来患者さん

## 【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727件中

患者支援アプリを	知っている（使っている）	13%
	登録したが使っていない	3%
	知っているが使っていない	43%
	知らない	41%



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13%、「知らない」と回答した方は41%という結果となりました。アプリの利便性について、引き続き情報発信に努めます。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と思いますが、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

会計のためにクレジットカードを登録するのがセキュリティ的に不安。

支払金額が不明なのに安心して使えない。

診察内容が見れたら便利だと思います。

診察待ちアプリに対応していない科がある。

診察待ち順案内は医師が利用してくれないと意味がないので、医師に利用を促して欲しい。

妊婦健康診断時にも使えると嬉しい。0円会計に待ち時間が長いので。

補助券等を使用する際、アプリで支払えない。

後払い会計を利用したいが公費受給者に対応していないので利用ができない。

# 【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
後払いがカードしかないので、カードを持っておらず使用できない。
アプリ使わなくても一括払いで満足しています。
変わらない感じがする、登録や使い方がなかなかできない時がある。
県外からの里帰り出産のため、返還文書をもらう必要があるから。
支払カード持っていない。指定難病。
診療が多数あった場合、1つは対象、1つは対象外だから。
先日登録したのでこれから使います。
第三者のベンダーなどに医療機関での支払いデータが吸い上げられるのが嫌
手帳の人は使えない。
ネット支払いできない妊婦検診の待ち時間について改善してほしい。1時間待って支払い0とか。
アプリが増えすぎるのが嫌だから。
アプリを登録されている人のおかげで、会計の待ち時間も以前より短くなったように思います。
あまり必要性を(自分にとって)感じない。
あまり他のもアプリを入れないので、入れてないです。
あまり良くないと口コミで聞いた。
案内がなかった。
今で不便ないから。
今は必要なし。
現状で満足しています。
今回患者支援アプリを知ったので、今後アプリを入れて使ってみたい。
今回は一般的な受診だった為必要がなかった。
初診でよく分からなかったため。
スマホが苦手だから。

## 【患者支援アプリを利用しない理由 外来全体】

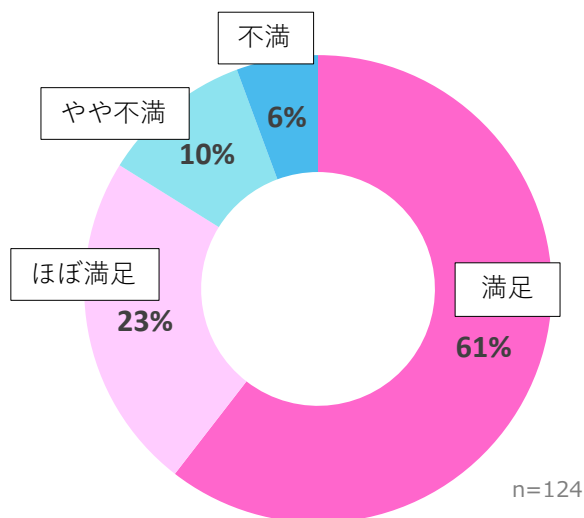
アプリを利用しない理由・ご意見
スマホ自体使いこなせてないので面倒な感じがする。
只使っていないだけ。
短期間だったから。
使い方がわからないし、使う気がない。
使う必要がないから。
登録ができなかった。難病の記載が必要な為登録せず。
登録するつもりでいるが忘れる。
登録するほど通院していない。
年齢的に80歳近くになりますので、使わない方が良いと思っています。
また使ってみます。
まだよく読んでいません。
目が見えないため。
面倒くさい。
登録できなかった。
利用の仕方を知らない。
アプリの存在を知らなかった
アプリの存在を知りませんでした。
アプリを知らなかった。
聞いてない！
知らない。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかったため
存在を知らなかった。
元々知らなかった。
よく分からない。
アプリを使わなくても歯科なので支払いのまち時間は少ないため

## 【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。
知らなかったため
存在を知らなかった。
元々知らなかった。
よく分からない。
アプリを使わなくても歯科なので支払いのまち時間は少ないため
知らなかった
これから使う予定
知らなかった
知らなかったので
必要を感じたら使わせてもらいたい
その存在を知らない
知らなかった
度々受診しない予定なので登録していない
知らなかった
使う予定です
初診の為、次から使いたい
知らないから
知らなかったので不便感じてません
きかない
知らない
久々に来院したので知らなかった。

# 【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

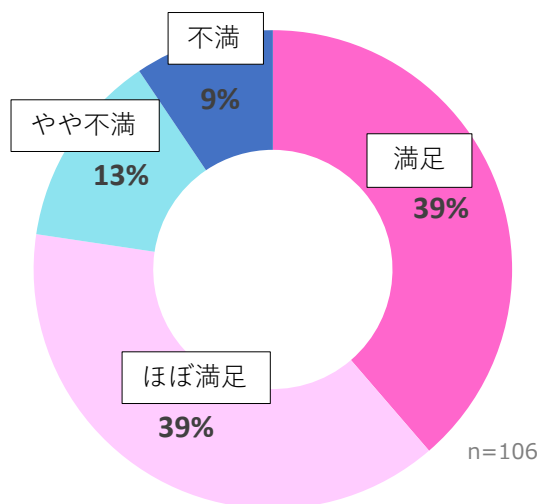


患者支援アプリをご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。

会計待ち時間の短縮については、84%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



診察待ち順案内機能については「満足・ほぼ満足」と回答された方は78%、「不満・やや不満」と回答された方が22%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。

## アプリを利用した感想・ご意見

後払い会計がクレジットカードのみとなっているので、デビットカードとVISAデビット等も対象にしてほしい。

アプリから予約変更したい。

案内通知が届く日と届かない日がある。  
順番が一番になってからの通知は困る(3人手前くらいが良い)

処方箋の写真を撮らないと薬局に送れないのは不便

治験の入っている時は、後払い会計ができないので、待ち時間が長くてイライラすることが多い。

待合順番が表示されない。

ロックがかかるのが面倒くさい。

診察待ち順案内機能をもう少し改善してほしい。長い待ち時間の時に表示されるまで不安になる。

登録をしたが、難病になった為、対象外になってしまい、会計の時間がかかるようになってしまった。

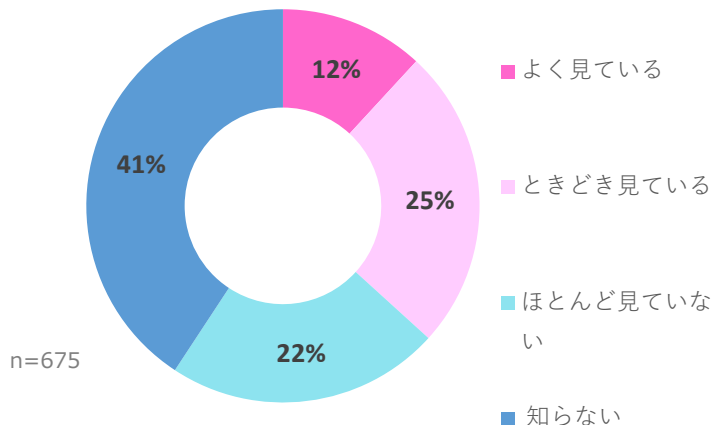
# 令和7年度第2回 患者満足度アンケート結果【外来】

## 【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7年11月10日（月）～11月14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：900枚（医科 675枚／歯科 225枚）
- 回収数：802枚（医科 622枚／歯科 180枚）
- うちスマートフォン回答：医科25件 歯科5件）
- 回収率：89.1%（医科 92.1%／歯科80.0%）
- 集計方法：回収数802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

## 【当院のデジタルサイネージをご存じですか 外来全体】

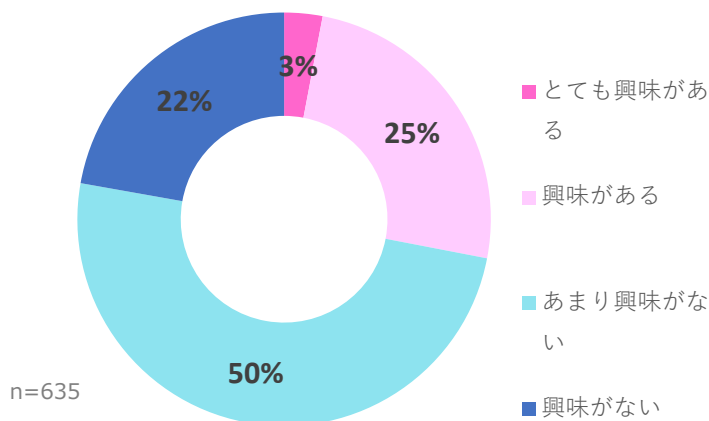


デジタルサイネージとは、電子看板ともよばれ、当院では外来診療棟1F会計前、玄関、中央診療棟2F放射線部受付前等のディスプレイに、院内施設の案内や広報誌の情報を配信しています。

「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37%、「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

家族が突然病気になった時にしなければいけないことを配信お願いしたい。

最新情報がほしい。

広い院内の地理情報をお願いしたい。

帰りのバスの表示をわかりやすくできたらと思います。

## 【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
症状のわかりやすい案内とかがあるともっと良い。
会計支払い待ち時間表示はありがたい。
地域別の連携病院情報。
医療の知識が無いので、どんな些細な事でも教えていただければ有難く思います。
繰り返したら飽きる。
参考にして見っていますが…
よく分からない。
流行している感染症の動向

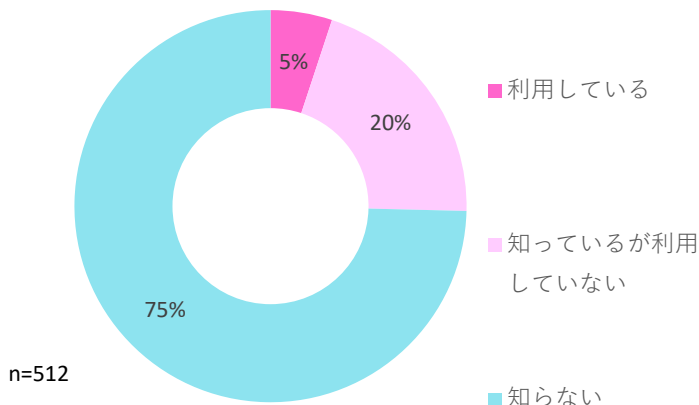
# 令和7年度第2回 患者満足度アンケート結果【外来】

## 【本院の状況】

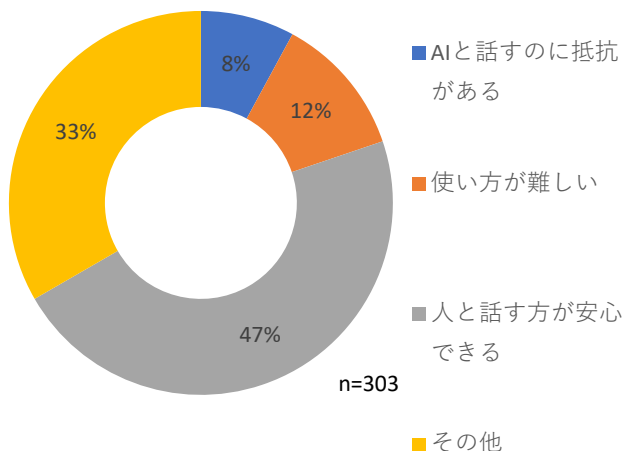
新型コロナウイルス感染症対策として、引き続き院内でのマスク着用、手指消毒を行い、感染予防の徹底を呼び掛けている。また、令和6年8月に出された「南海トラフ地震臨時情報【巨大地震注意】」に対し、直ちに院内に「災害対策本部」を設置した。災害時の速やかな対応について準備を行い、命を守る体制を整えている。

- 実施期間：令和7年11月10日（月）～11月14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：900枚（医科 675枚／歯科 225枚）
- 回収数：802枚（医科 622枚／歯科 180枚）
- うちスマートフォン回答：医科25件 歯科5件）
- 回収率：89.1%（医科 92.1%／歯科80.0%）
- 集計方法：回収数802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

## 【A I 電話について知っていますか】



## 【A I 電話を利用しない理由】



当院では令和7年5月20日よりA I 電話を導入しました。

A I 電話とは、人工知能（A I）が電話対応を行う電話サービスです。本院のA I 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。「A I 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75%という結果となりました。A I 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。

## 【A I 電話を利用しない理由 外来全体】

A I 電話を利用しない理由
産婦人科なので急な変更もあるので人が良いです。
まだ予約変更等の必要に迫られていないので、わかりません。以前は、電話しても話し中のことが多かったので、話し中になるよりは、AI電話の方が良いと思います。
一度使って今後検討します。
初めて知った。機会があれば使ってみたい。
次回から利用したい。
知りませんでした。AIでスムーズに対応して頂けるなら使用します。
電話が苦手。
電話していない。

## 【A I 電話を利用しない理由 外来全体】

A I 電話を利用しない理由
耳が聞こえづらいからできない。
電話することがない。
電話をかけたことがないので分からない。
使ったことがないので何とも言えない。
まだ使ったことがないので分からないが、人の方が早く、臨機応変に対応してくれそうな気がしてしまう。
使っていないので、どんな風に対応してくれるか分からないから。
する時間がなかった。
使ったことがない。
不使用です。
利用していないので感想は言えませんが、AIを進めないでほしい。
使ったことがない。
まだ変更等をしていないので、どのようになっているのか分からない。
あまり使い方が分からない。
電話をかけたことがない。
活用したことはありません。
電話をかけたことがない。
利用したことがないのでわからない。
電話をしないから。
使う機会がなかった。
利用する機会がなかった。
利用する機会が少ない。
機会がない。
使用する機会がない。
使う機会がない。
利用する機会がなかった。
まだ使う機会がないため。
利用する機会がない。
まだ予約変更することがない為。
予約変更などは必要なかったのだ。
今の所必要としていないので…
予約変更もキャンセルも未だにない為。
使う理由がない。

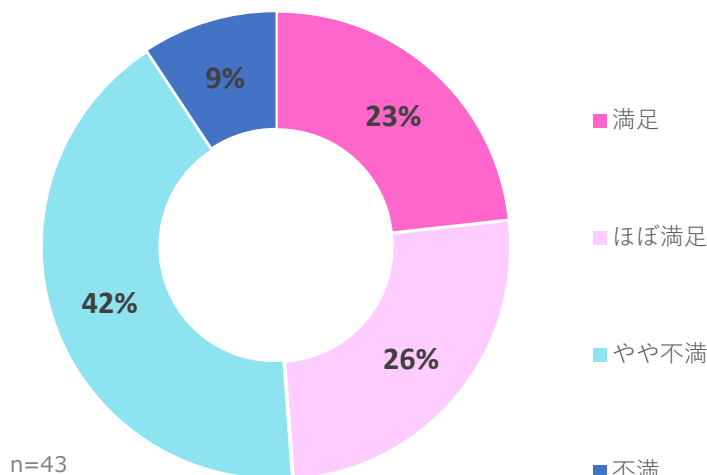
## 【A I 電話を利用しない理由 外来全体】

A I 電話を利用しない理由
予約変更等したことが無い為。
必要がなかった為。
必要性が今は無い。
使ったことがない。電話をかける必要がないから。
使い方の利用を知らない。最近予約などで電話を利用していない。
只々知らなかったです。
知らなかった。
AI電話があることを知らなかったから。
あまり興味がない。
初めて知りました。
必要がない。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らないから。
知るきっかけがなかった。
知りませんでした。色々試していて良いですね。
AI電話の存在自体を知らなかった。
そもそも知らなかった。
そもそも知らなかった。
知らない。
使い方を知らない。
知らなかった。
知らないから。
知らなかった。
AI電話を知らなかった。
知らない。
存在を知りませんでした。
新しいことへのちょうせんが今のところむずかしい
知らなかったので
知らないから
治療中なので先生が予約とってくれる

【A I 電話を利用しない理由 外来全体】

A I 電話を利用しない理由
必要が無い
予約の変更などしていないため
存在すらしなかった。今後、機会があれば利用したい
知らなかったのだ
AIデンワの存在を知らないが、私は、人の方が安心できる
導入を知らなかったから
存在を知らなかった。まだ変更、キャンセル等したことがない
AI電話を使う機会が今のところなかった。
特に必要としない
違和感を感じた事がない
知らない
今日来院したので知ったから 。

## 【A I 電話について感想をおねがいします 外来全体】

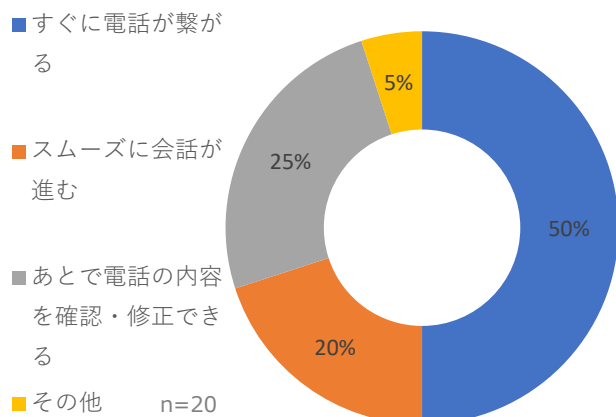


A I 電話をご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。

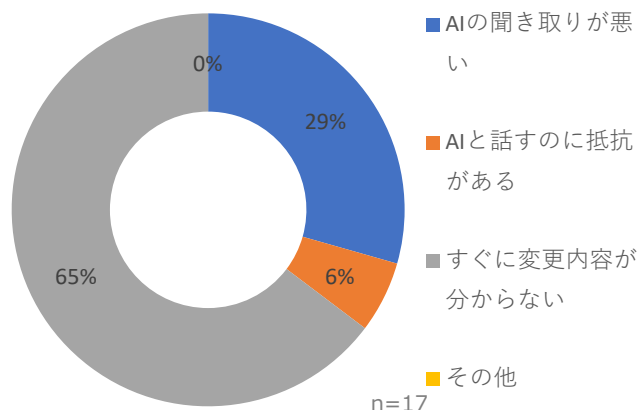
49%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。「満足・ほぼ満足」と回答した理由で、50%の方は「すぐに電話がつながる」と回答しています。A I 電話に電話していただくと、電話がつながりやすいので、電話がつかねらず時間をおいて何度も電話をかける必要がなくなるのでぜひご利用してみてください。

一方、「不満・やや不満」と回答された方は51%であり、その理由として65%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



### A I 電話を利用した感想・ご意見

後で電話がかかるので結局スムーズにやりとりできない。

予約キャンセル・変更スムーズでした。

AI電話にかかわらず、なかなか電話が繋がらないので、勤務中など困る事がありました。

少し前に先生に聞きたい事があり、電話したが、取り次いでもらえず最悪な気分になった。

その場で予約が取れず、あとからの折り返しとなり二度手間。

スムーズだが、結局個別のところに電話させられる。

AIが患者の求める回答をできるのか？できない場合どう対応するのか。