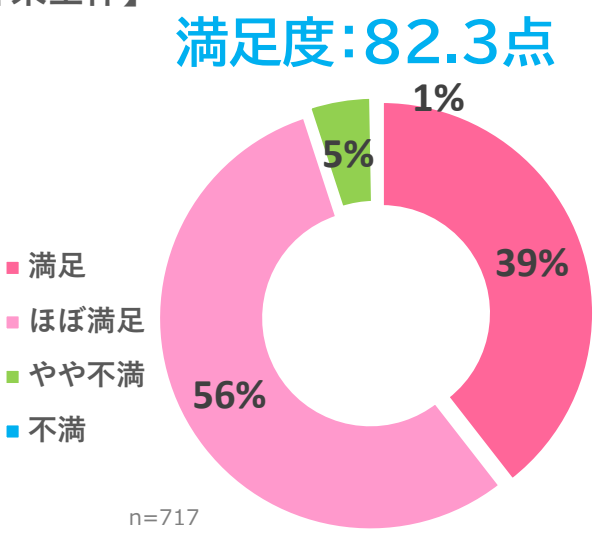
令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【外来】

【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）～7月10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：990枚（医科 760枚／歯科 230枚）●回収数：898枚　（医科 725枚／歯科 173枚
うちスマートフォン回答：医科39件　歯科5件）●回収率：90.7%（医科 95.4%／歯科75.2%）
●集計方法：回収数898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

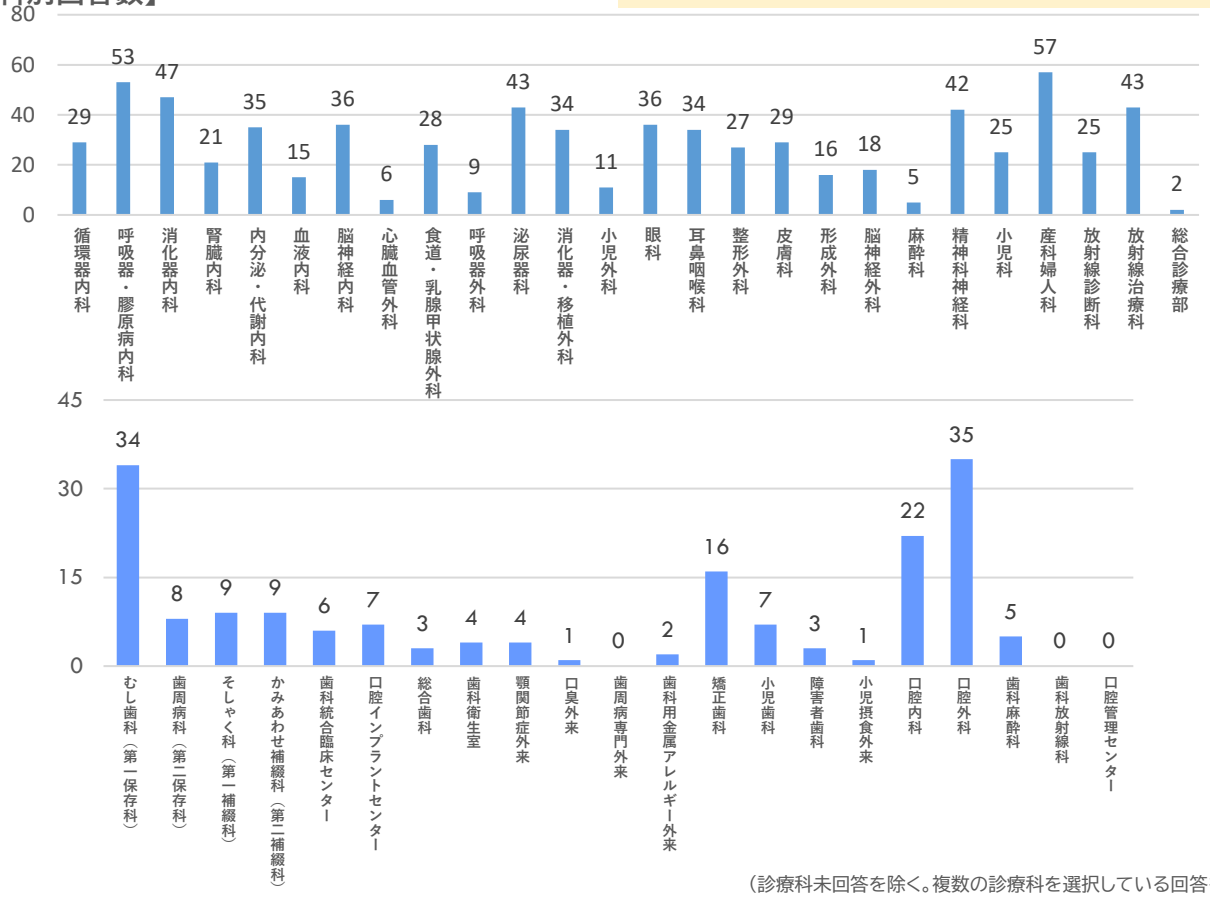
【外来全体】



「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 82.3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、診療や会計の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。

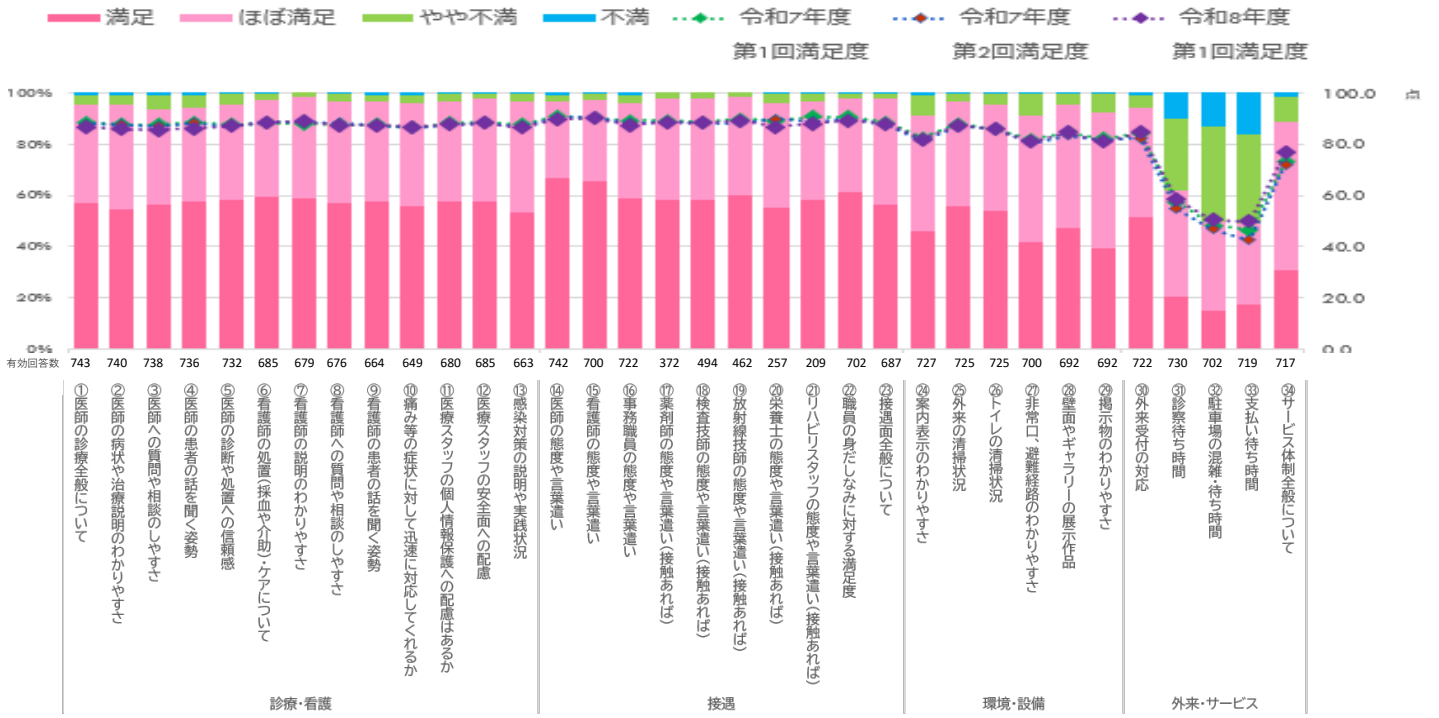
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度（評価点）を算出
「満足」:100　「やや満足」:75「やや不満」:25「不満」:0

【診療科別回答数】

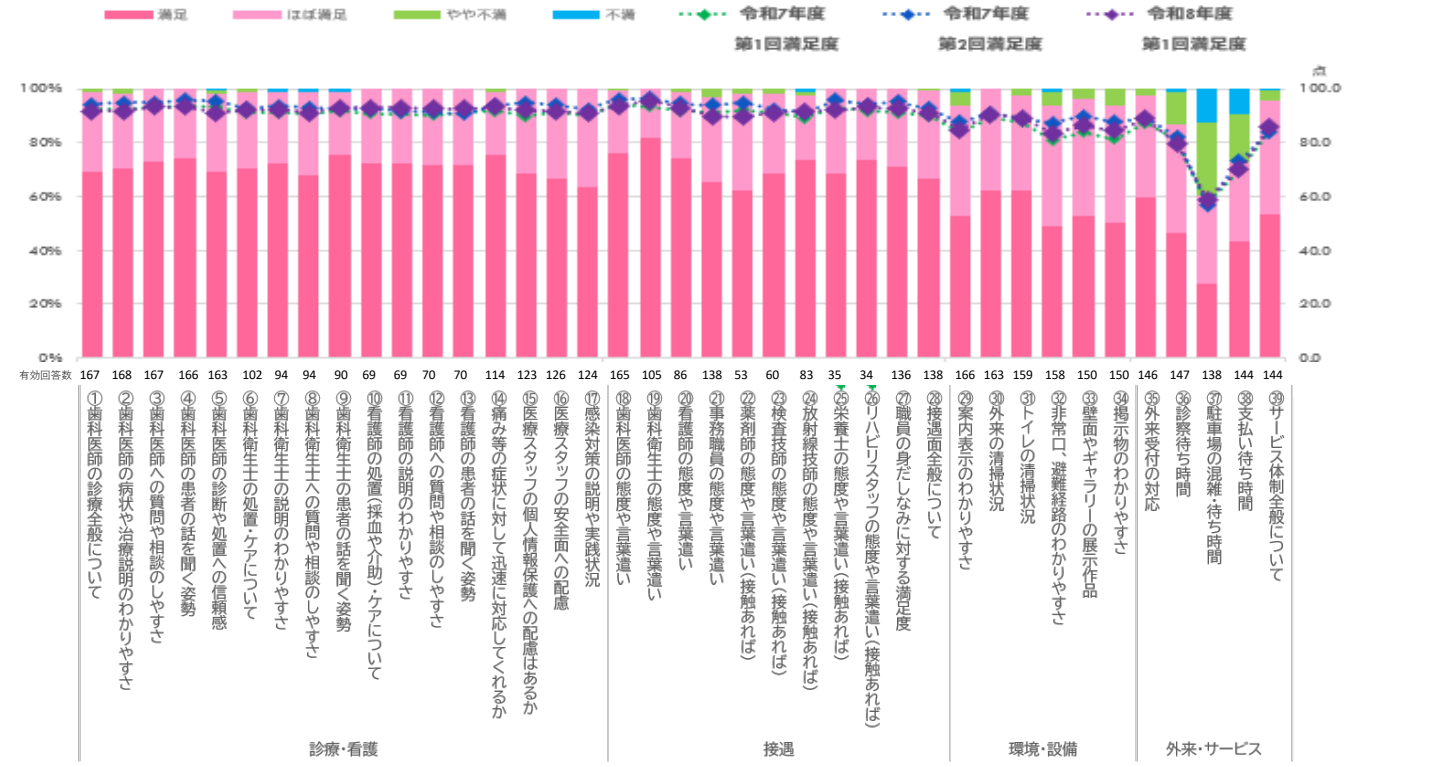


（診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。）

【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。

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

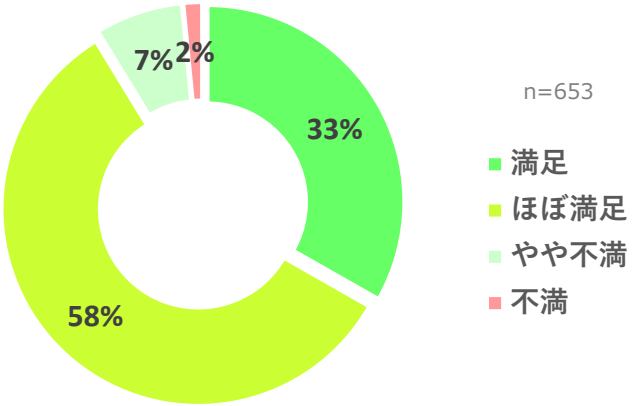
令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【外来】

【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）～7月10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：990枚（医科 760枚／歯科 230枚）●回収数：898枚　（医科 725枚／歯科 173枚 うちスマートフォン回答：医科39件　歯科5件）●回収率：90.7%（医科 95.4%／歯科75.2%）
●集計方法：回収数898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：78.6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78.6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
頑張っていただきたいと思っています。
ガンバッテ下さい。
研修医が学べる環境を提供している事はとても重要であると思う。
新しい先生を育てるためには必要ですね！
信頼できる医師になって下さい。
研修の為には、必要であると思う。
必要なことだと思うので、良いDrになっていただきたいです。
今後の良し育成のために必要な事だと思う。
研修医の方もどうぞ参加して勉強して下さい。
自分も医療従事者で、過去に病院での実習でお世話になった経験があります。研修医の方々にはたくさん研修をして沢山色んな経験を積んでいただき、信頼できるレベルの高い医師になって頂きたいです。医者は大切な人材です。応援しています。
必要な事だと思うので、十分な監督の上でお願いします。
次の世代の為に、研修を沢山してほしいと思います。 私は協力します。
見学程度に留めておいてください。
臨床研修病院として指定されている立場上当然なのでより異論はありません。
研修が必要なのはわかっていますが、見られても良い時と見られたくない時があります。
研修医に直接あたっていませんが、上記内容を重視し医学の更なる発展に活かしてほしい。
先達のDrが優しく後輩のDrに指導してあげてください。

【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
同意をとってくれるなら良いと思う。
参加されるのはOKだが、大人数は気になるので少人数で希望します。
研修後の当院の定着はどうなのでしょうか。折角研修を受けても県外に行ってしまっては…。
あきらかに眠たそうな顔をしている方がいます。あれはやめてほしいです。
もっと自信を持って参加をして欲しい。不安な気持ちが患者に分かります。
人数が多く、一室に並ばれると圧迫感がある。
デリケートな手術の時に、大勢に見られて不快な気持ちになった。事前に説明があればまだ理解はできますが…。
研修中（診察時）研修医同士でコソコソ笑い合うのを見た。患者からするとそれは不満。
これがあるために「段階をふんだ診察」で手術までの様子見が長すぎるように思う。そのうちに「手術はやめましょう」となる。
もっと柔らかい表情でいていただきたいです。
産科婦人科で、嫌な思いをしたことが今だにトラウマ、40年前。
歯科での親知らず抜きの時、先生が他の患者（抜く直前）に行き、研修医が麻酔を間違えていて気絶しかけた。（25年前）
関りが無い。
研修医と接していない気がする。
わからない。
わからない。
特に不満はない。
臨床研修は、大事な事だと思います。賛成です。
大学病院として育成の為には必要なこと。ただ治療によっては不安な時もあるが、それは事前のアンケートっで選択できたと思うのでそれでいいのではないか。
必要だと思う
がんばって下さい
よく頑張っていられると思います。
頑張ってください
大学病院ですので学生や研修医が研修するのは理解しています

令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【外来】

【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掛けている。

●実施期間：令和8年7月6日（月）～7月10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：990枚（医科 760枚／歯科 230枚）●回収数：898枚　（医科 725枚／歯科 173枚
うちスマートフォン回答：医科39件　歯科5件）●回収率：90.7%（医科 95.4%／歯科75.2%）
●集計方法：回収数898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

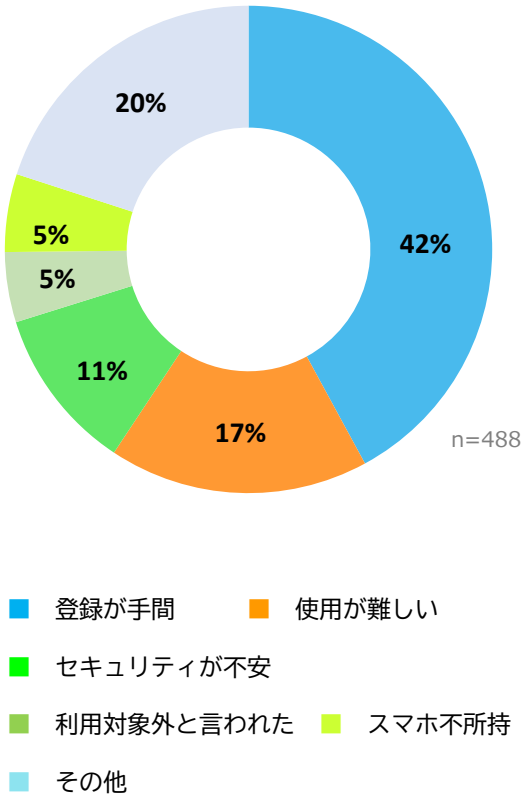
【患者支援アプリについて知っていますか】

有効回答数724件中

患者支援アプリを	知っている（使っている）	16%
	登録したが使っていない	3%
	知っているが使っていない	41%
	知らない	40%

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１６%、「知らない」と回答した方は４０%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】



【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
難病の金額管理が出来るのか。
特定疾患のため、アプリが使用できない。
特定疾患受給者なので使えないと思う。
自立支援の手帳があるため。
健診クーポンを使う人は対象外と、アプリを登録してから言われた。
息子（0歳児）の受診で県外在在住のため、乳児医療の償還の際、紙の明細が欲しいから。
領収書が紙でもらえるのかわからず、不安なので使っていない。
前に受診した時は支払い方法がクレジットカードだったので対象ではなかった。今は支払い方法が対象になったので検討してみたいと思っています。

【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
年齢的にカードを使用せず、カードも全て解約しようと思っているのにカードと連携は面倒くさい。
患者本人がクレジットカードを持っておらず、家族で登録しようとした際出来なかった。
親の診察券がない場合、子の診察券をどこから登録するのかわからずそのままになった。
その時によって支払い方法を変えたい。たまにクレジットカードが忘れて使えないことがあるため。
医療側の手順もあるので待つのは当然。
アプリ窓口が閉鎖中なので再登録が出来ない。診察券写真撮影で既に登録済と表示。
生まれたての娘しか診察券を持っておらず、私も妻も診察券がないので登録ができません。
会計が無い為。
支払以外にも機能があると知らなかった。
登録の仕方を聞けない。
高齢者なので新しい事が難しいので。
苦手。
時々しか来院しないので必要ないかなと思い見ていない。
必要ないと感じている。
必要性を感じていない。
分からない。アプリが不要か必要かもわからない。
必要が無いから。
しなくても良いかと思う。
使う機会が今の所無い。
あまり受診をすることが無い為。
何となく。
スマホを見ていない。
スマホを持っていない。
内容がよくわからない。詳しく見ていない。
初めて知ったのでメリットがどうなのか分からない。
かかりつけ医の紹介で久しぶりに来たため知らなかった。
存在を知らなかった。
通院がなかったので知らなかった。

【患者支援アプリを利用しない理由　外来全体】

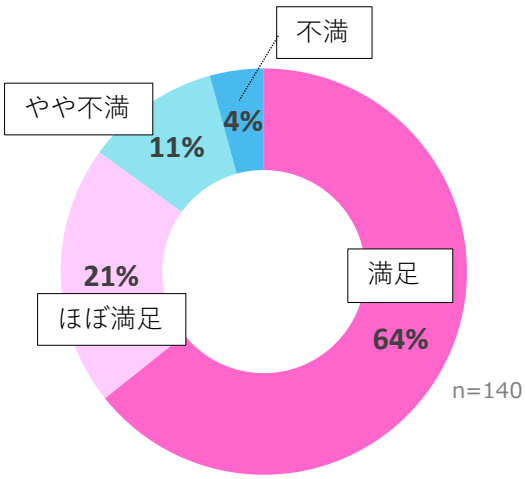
アプリを利用しない理由・ご意見
アプリがあることを知らなかった。
聞いたことがない。
アプリの存在を知らなかった。
知らない、面倒くさい。
アプリの存在を知らなかった
アプリを知らなかった
知らなかったから。
知らなかったので。
知らない。
知らない。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
知らなかった。
なん病でも使えるようにしてほしい
paypay支払いできるようにして欲しい
今回の利用で初めて知ったため説明がないから不安
特に必要性を感じていなかったので。
便利かどうかよくわからなかったので
スマートフォンの容量不足
内容不明
必要診療科がない
知らなかった
知らなかったし、今まで必要無かった。
知らなかった
知らなかった
知らない

【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
必要をかんじない
知らなかった
知らなかった
知りませんでした。
知らなかった
知らなかったから
知らなかった
知らなかった
知らない
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】

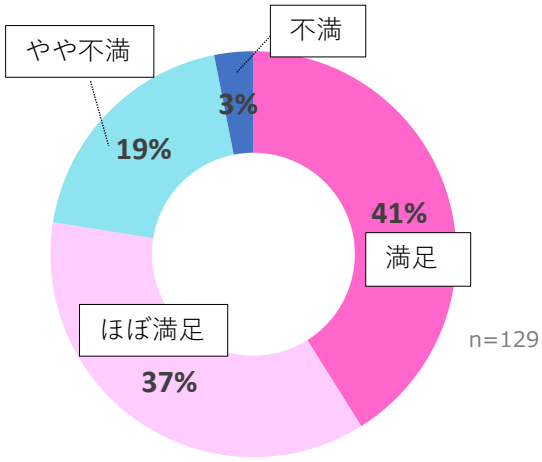
会計待ち時間短縮について



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、８５%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

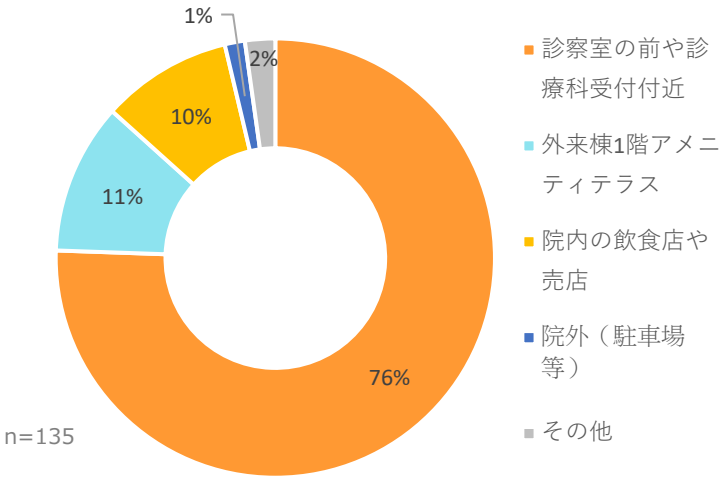


診察待ち順案内機能については
診療の特性上、導入できない診療科もあることから、「満足・ほぼ満足」と回答された方は７８%、「やや不満」と回答された方が１９%との結果となりました。

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。

診察室呼び込み前の待機場所について



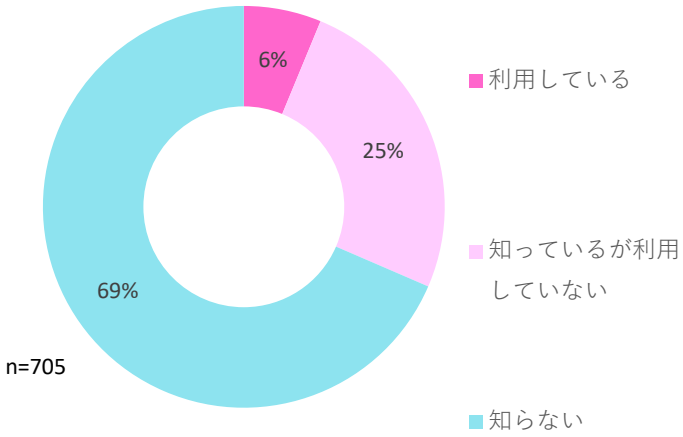
アプリを利用した感想・ご意見
一部会計できない項目もあり、その点の改善を望む。
診察待ち順の案内が5～10分くらい前だとよりありがたいです。
特定疾患も後払いが出来るようにしてほしい。そうしたら会計待ちをしなくて良くなる。
会計を後日お願いした場合、その未払いの金額がアプリ内で表示されないのは少し困ります。支払いに行く時、いくら位持って行けば良いか知りたいので。
待ち順案内の通知がギリギリで来る。2番手前くらいで来て欲しい。
良いアプリですけど、もう少し診察履歴やサービスが受付登録が、できたら良いと思います。仕事の都合で、時間帯を変更できたらすごく助かります。
科によって通知来ない？あるときとないときある。
確定申告時に領収書が枚数が多いので一括に貰えないのが不便。
とても便利。
助成給付の為、後払いは使えない。

令和８年度第１回
患者満足度アンケート結果【外来】

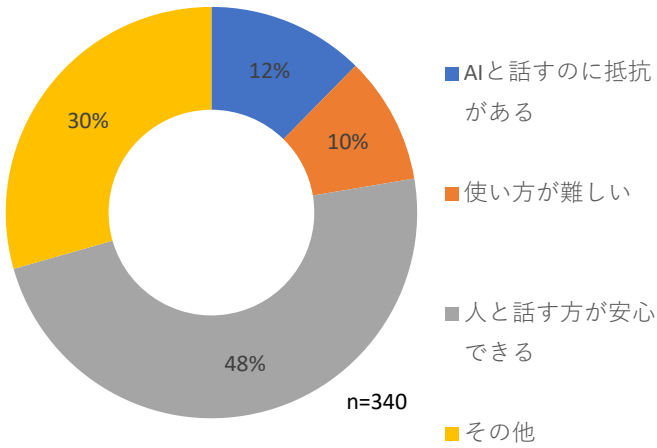
【本院の状況】
感染症対策として、入院患者や面会の方にはこれまで通りのマスクの着用を、外来では発熱、せき、鼻水、のどの痛みなどの症状がある方にマスクの着用を呼びかけている。

●実施期間：令和8年7月6日（月）～7月10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：990枚（医科 760枚／歯科 230枚）●回収数：898枚　（医科 725枚／歯科 173枚 うちスマートフォン回答：医科39件　歯科5件）●回収率：90.7%（医科 95.4%／歯科75.2%）
●集計方法：回収数898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。「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６９％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　外来全体】

ＡＩ電話を利用しない理由
AI電話を使いこなせると病院の負担が減り良いと思うので使いたい。
使い方を知らない。予約変更の各科の電話はなかなか繋がらなかった。AIは早いなら、使い方を知りたい。
電話していない、AI電話は良いと思う。
今まで電話する機会・必要が無くかけたことが無かった。機会があれば利用してみたいです。
どこかで使用法をわかりやすく説明！
利用したい時は時間外が多い。
予約電話であまり繋がったことがないです。
診察の時次回予約をしている。

【ＡＩ電話を利用しない理由　外来全体】

ＡＩ電話を利用しない理由
AI対応は高齢者には不便。
かかりつけ医に連絡してもらっているので本人が当院に連絡する機会がない。
他科受診した際、ついでに予約変更を直接依頼した。
変更キャンセル、確認したことがないから。
予約変更やキャンセルをしたことがない。
徳島大学病院に電話を掛けたことがない。
電話をかける用が無かった。
電話をすることが無いから。
電話したことがない。
電話をかけてないから。
電話を利用することが無い。
電話する用がない。
予約通りに診察を受けている為、電話をする機会がない。
予約の変更をすることがないため。
用が無い。
電話をすることがない。
そもそも電話しないから。
電話することが無かった。
徳島大学病院へ電話することが無い為、まだ経験が無いが、人員不足の為であるなら良いと思う。
電話をかける用がなかった。
まだTELする事無い。
使用する機会がない。
まだその機会が無い。
まだそのタイミングが無い為。
機械を持っていない。
知っているがまだ使ったことがないです。
まだ未使用。
使ったことがなし。
利用したことがない。
機会がない。
上述通りまだ使う機会が無い。
利用する機会がまだ無いから。

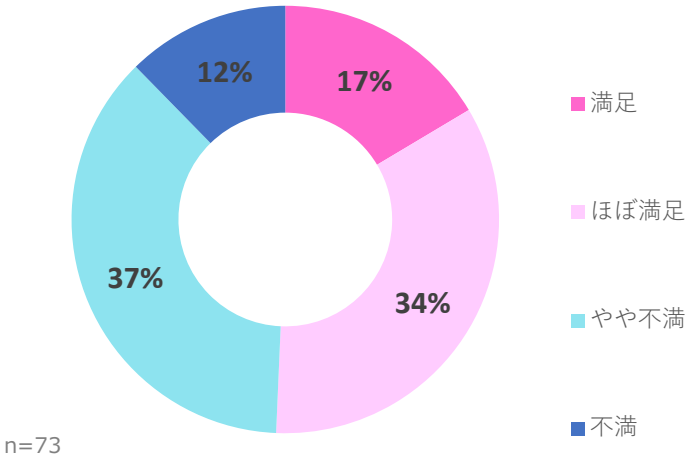
【ＡＩ電話を利用しない理由　外来全体】

ＡＩ電話を利用しない理由
利用の機会がまだないため。
使う必要がなかったから。
使う機会が無かった。
必要が無いから。
必要がない。
使い方がわからない。
使おうとしていないでけです。
只使っていない。
電話する用事がなかったので知らなかった。AIが良いと思う。
全く知らなかった。人手が足りない、カスハラなどがある中、適切と感じる。
知らなかったので次回利用します。
電話をすることが無かったので知らなかった。
AI電話知らない。
存在を知らなかった。
AI電話があることを知らなかった。
そういうのがあることを知らない。
導入があるのを知らない。
知らなかったため。
知らなかったから。
知らなかったから。
知らなかったので。
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。
良く分からない。
よく分からない。

【ＡＩ電話を利用しない理由　外来全体】

ＡＩ電話を利用しない理由
わからない。
わからない。
なし。
急ぎの時は使えないと見たから。
AIよりAI電話でない方が予約の都合がとりやすく思う
予約変更をした事が無いので、電話をした事がない。
知らなかった（・・・と思う）
必要があれば利用してみます
必要な際は利用しようと思う
言ったことが伝わらないで終話となる
知らない
使用する機会がない
知らなかった
いろいろわからないのにさわると娘にしかられる
知りませんでした。
でんわしてない
知らなかった
知らないから
知らなかった
電話したことがない

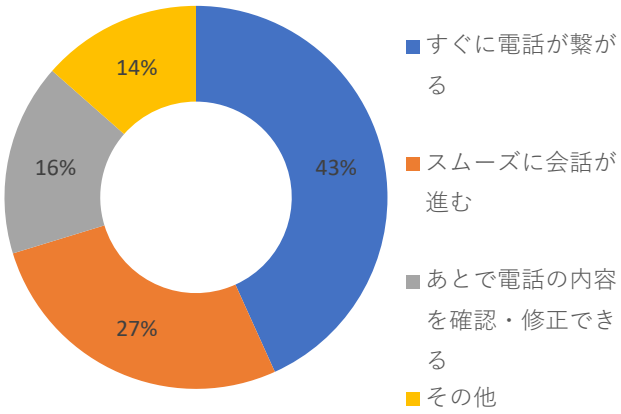
【ＡＩ電話について感想をおねがいします　外来全体】



n=73

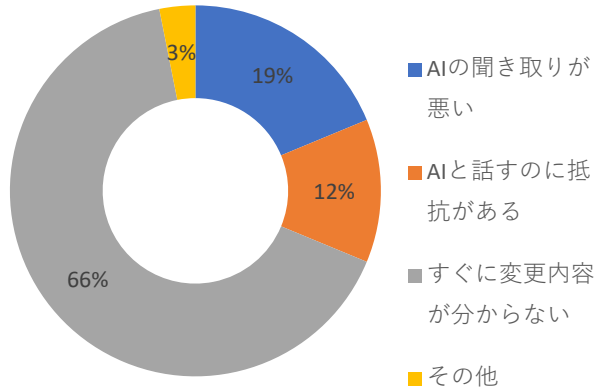
　ＡＩ電話をご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。
　５１％の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。「満足・ほぼ満足」と回答した理由で、４３％の方は「すぐに電話がつながる」と回答しています。ＡＩ電話に電話していただくと、電話がつながりやすいので、電話がつながらず時間をおいて何度も電話をかける必要がなくなるのでぜひご利用してみてください。
　一方、「不満・やや不満」と回答された方は４９％であり、その理由として６６％の方が「すぐに変更内容が分からない」と回答しています。

満足･ほぼ満足と回答した理由



n=37

不満･やや不満と回答した理由



n=32

ＡＩ電話を利用した感想・ご意見
会話をスキップできる機能が欲しいです。
予約変更がしやすかった！良かったです！対応も早くて助かりました。
人と話す方が話しやすい。
予約変更のため、電話するとAI電話でした。言葉が理解しにくいと言われることがあった。人と話す方が安心できる。そのため予約変更するのをやめました。
AI電話では解決せず、時間の無駄になることが多い。
AIだと時間がかかるので不便。
わりと二度手間なところがある。(メッセージ等で来たら、詐欺の類かと思い改めて貴院や職員に不安なのできくことがある。)
AIは便利だけれどマニュアル通りにしか答えないですよね。
次になかなか進まない。
時間がかかる