

令和6年度第1回 患者満足度アンケート結果【入院】

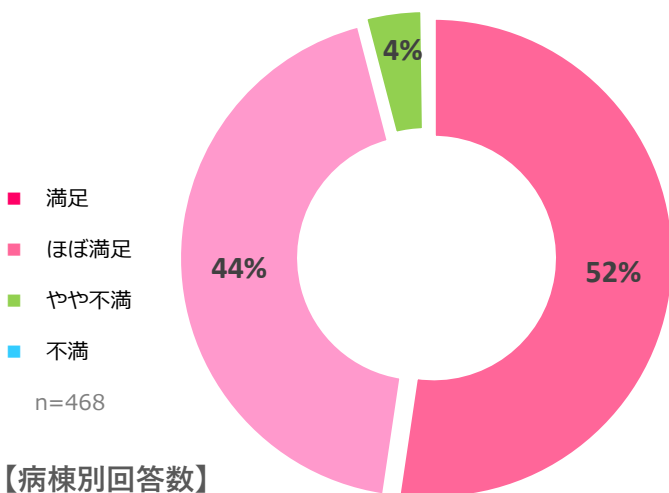
【本院の状況】

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）～8月4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：623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：575枚（うちスマートフォンによる回答67件） ●回収率：83.1%
- 集計方法：回収数575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】

満足度：86.0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、入院全体で満足度 86.0点と高い評価をいただきました。

項目別では、特に「診療・看護」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。

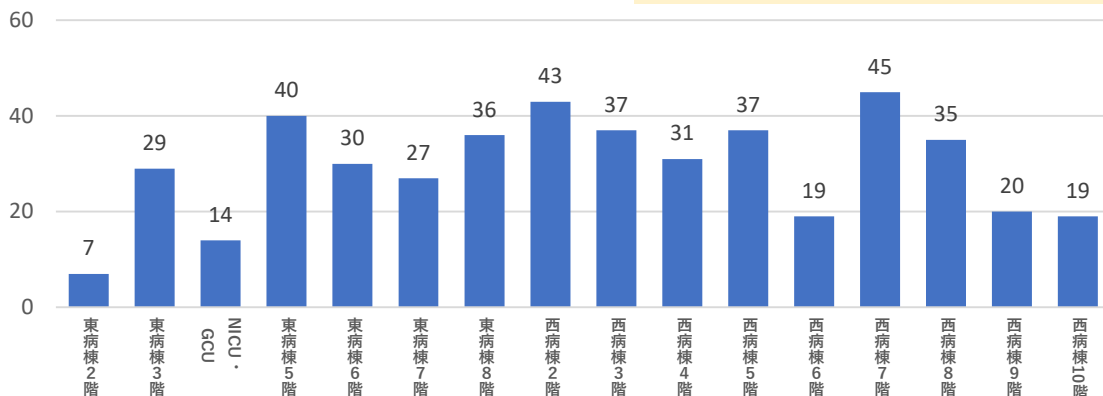
「清掃状況」の項目に関しましては、低い評価となりました。特にご意見の多かった水廻り清掃の改善に努めさせていただきます。

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。

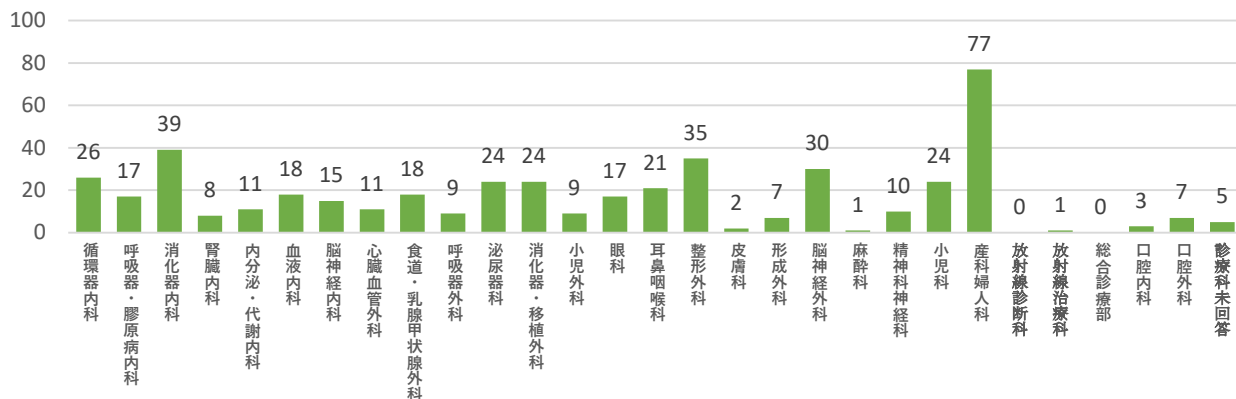
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出

「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

【病棟別回答数】

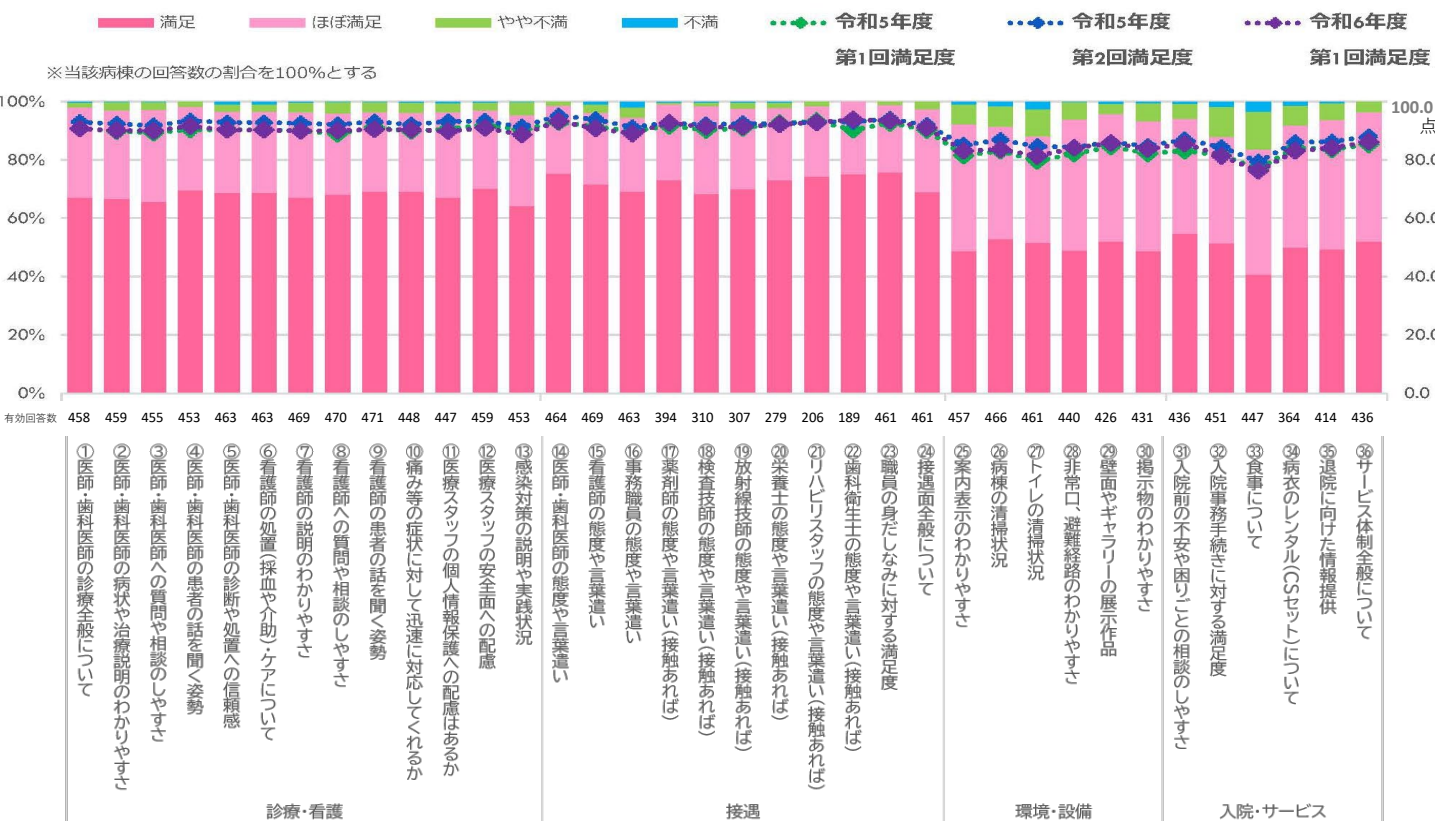


【診療科別回答数】



(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。

令和6年度第1回 患者満足度アンケート結果【入院】

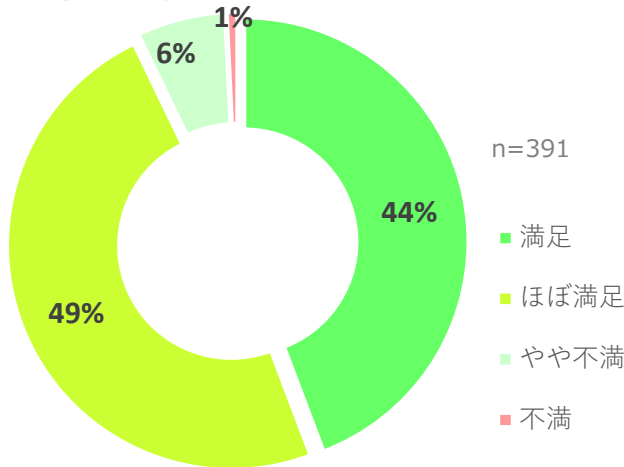
【本院の状況】

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）～8月4日（日）
- 調査対象：実施期間中に入院する患者
- 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：623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：575枚（うちスマートフォンによる回答67件） ●回収率：83.1%
- 集計方法：回収数575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：82.3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82.3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

さすが徳島大学だと思いました。きちんとした教育制度が出来ていることでしょう。これからの若い学生さんをしっかりサポートして下さい。すばらしい制度だと思います。

診療に従事されようという方が、先輩の方々の指導を受け将来の為勉強することはとても良い事だと思います。

研修医が診療に参加するのは、私は問題ないです。いろんな経験を積んでもらいたいので積極的に参加してほしいです。

研修医の人は、多くの治療に関わった方が良いと思うのでお願いされたら私は快く受けています。

良い医者になってくれる事を願います。

将来の医療の未来に対応できるようがんばって下さい。

実際に患者さんを目の前にして研修することはとても大切だと思う。見てみないとわからないことも多いので、よいお医者さんになってもらいたいので参加はよいと思う。

研修医の方、肩の力抜いて笑顔でね。ありがとうございます。

実務経験を積んで下さい。

若さに対してうらやましさを感じます。期待しています。

私と同じ病気の人が早く治るように、研修医の先生方もがんばって下さい。

いろんな知識を身につけてがんばって欲しい！！

【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

私たちが踏み台にして良いからたくさん経験を積んで下さい。

次世代の方ががんばっていただきたいので、どんどん経験を積んでほしいです。

徳島大学病院でないと診察できない患者さんもいるので、今のままでいいと思います。

指導医のチェックは必要です。大変ですが、しっかり研修できるようにしてあげてください。

現場で学ぶことも多いので、頑張ってください。

たくさんの研修医の先生が育ち、りっぱな先生になるように頑張ってください。

大学病院では当然の事と理解しています。

研修にて個々の技能、知識を1つでも多く身に付けられるのであれば良いと思います。患者に対して親身に接することのできる専門医になって下さい。

非常に良い事だとも思います。しっかり実践で学んで下さい

協力するのは当たりまえの事。しっかりやってください

いろんな経験を積んでほしいです。

ベテラン医師の指導のもと、積極的に行なうべきだと思います。

機会を有効に活用し、積極的に研修していただきたい。

大切なことだと思っているため、協力できることは協力したいし、すべきだと思っている。

今後の医療従事者にたずさわる方々のお役に立てたなら幸いです。頑張ってください。

これから医療に携わっていく方達です。勉強に励んで、病気を治して下さい。

大変いい事だと思います。

これから先の医学の為に大変必要な事案だと思います。がんばってください。

臨床研修は後進を育てるためにも必要と思います

これからの医療の為に必須なことと思います。

研修医の方も優しく感謝しています。必要な制度と思います。

大満足です。

必要で良いことだと思います。

突然来るのはかんべんしてほしい。

手技にすごく時間がかかった。何度も痛い思いをした。

医学の向上の為なら仕方ないと思うが複雑な気持ち。

Dr.のそばにただ黙って立っているのはちょっと…その時の状況にあわせて、「笑顔」を見せたり、「おつかれさまでした」「お大事に…」など、何か声かけて欲しいですね。

普通。あまり関わる機会がなかったが、長期入院で人と話すことが減るため、やはり話し相手になっていただける面はありがたいが、信頼してどこまで伝えていいか自分は少し不安になる。

感染症に気をつけてくださっていただければ問題ないかなと思います

必要性は理解し、協力したいと思うが、患者は常に不安があり負担も感じております。

婦人科の健診に同席されるのは嫌。はずかしい。

乳児でワクチンを接種していない為感染のリスクを考慮して、できる限り接触は避けたい

臨床研修医だけでなく、手術前日に救命救急医の研修に私の麻酔時への対応をさせて欲しいと言われ、驚きましたが了承せざるを得ませんでした。しかし当日、研修されるご本人からの声掛けをいただけなかったため、少し不満が残りました。

何もせずついて回っているだけに見える

〇〇科の研修態度と主治医は良くない。事前説明や患者の了承なく、診察のため肌着をめぐり全員(10人前後)が症状を見に来る。

令和6年度第1回 患者満足度アンケート結果【入院】

【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。

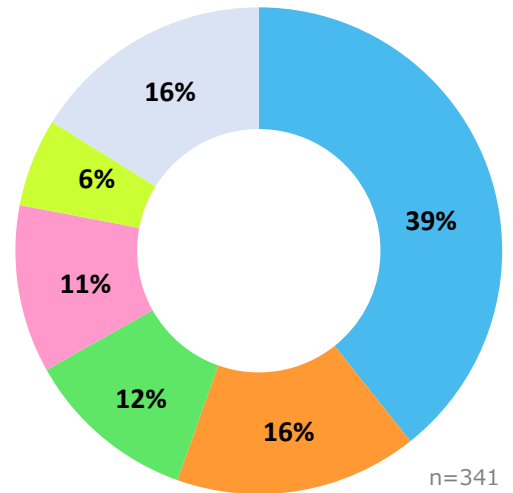
- 実施期間：令和6年7月8日(月)～8月4日(日)
- 調査対象：実施期間中に入院されている患者さん
- 実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。スマートフォンと紙、両方の回答を合算して集計する。 ●配付数：623枚 ※各病棟の病床数に合わせて配付（東病棟4階、西病棟1階及び西病棟11階を除く） ●回収数：575枚（うちスマートフォン回答：67件） ●回収率：83.1%
- 集計方法：回収数575枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

【患者支援アプリについて知っていますか】

有効回答数452件中

患者支援アプリを	知っている (使っている)	7%
	登録したが 使っていない	4%
	知っているが 使っていない	56%
	知らない	33%

【患者支援アプリを利用しない理由】



- 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」と回答した方はわずか7%、「知らない」と回答した方は33%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下さい。

【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

69才の自分では、対面、紙、が安心でわかりやすい。

ふつうに窓口で支払って帰りたいので

今は必要性を感じないため。

入院費もアプリ払いができれば良いと思います。

会計のためにクレジットカードを登録したくない

クレジットカードの登録をしたくない

クレジットカードを持っていないので

【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

アプリのセキュリティが不安、クレジットカードの登録が必要なため。

アプリだとカード払いなので、現金で払いたい。

後払いをする際、会計金額が直ぐに分かれれば良いのですが、思っているより高額な請求を後からされないか不安なため。

スマホに慣れていない。

スマートフォンを持っていても、難しい使い方は分からず、登録や、入力をしなければならない時は、娘や息子に依頼しているから。

スマホを持ってないので！！

スマホの操作に不慣れなため。

スマホを電話としてのみ使用。

使用する機会がない為。

目が悪いので。

見方がわかりにくい。

使い方がわからないから。

自分には必要ないかと思い使っていない

親が管理してくれているから。

親が支払いなどをしていて使う機会がないから。

電子マネーで支払えるといい。

会計機能しか使っていない

消化器内科が対象ではないので

診察待ちアプリを使用しようと思いましたが、私が診察を受けている科は該当されていませんでした。残念です。今後検討をお願いします。

このアプリがどの様なものが良く分かっていないと思います。

使えばどういった支援があるのか口頭や紙媒体でもう少し詳しく教えて頂けるとありがたいです。急いでいる時や忙しい時は見逃してしまうかもです。

使用説明を受けてないので使える対象かわからない。

カタログを見て対象外と思った。

全ての方がサービスを使えたらいいです

放送で何回も聞いている外来の支払のアプリが患者支援アプリだとは思っていなかった。

セキュリティー認証を早くできたら良い。顔認証がわずらわしいときがある。

あまり病院を受診する機会がないため。

【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

他県からの里帰り出産のため。

まだ子どもが小さく、お金の支払いがなかったため。

小さい子どもをつれて、登録することが大変です。

使う機会がまだない。

難病指定の紙を書くから後払いが使えない。

支払時、難病の受給者証に記入いただかないといけないため

結局小児慢性の用紙を書いてもらうのに待たないといけないため

結局は待ち時間がでるから

前に同室だった人が登録にいったら、係の人がすごく感じが悪かったと言っていたのを聞いたことがあるから。

利用する患者目線のレイアウトではない。非常に見づらい。

領収書がその日にもらえず、自分で印刷する事も出来ないため。

明細をその日にもらえないのが嫌。

領収書をわざわざ別日に取りに来なければならないため。

後払い会計機能を使うと領収書関係が出ないため使わないときがある。

登録しようとダウンロードしたが、途中で進まなくなり登録までいっていない。

登録がうまくいかない。何度も登録できないと表示されます。使えなければ意味が無い。

入院中の院内放送で知ったから。

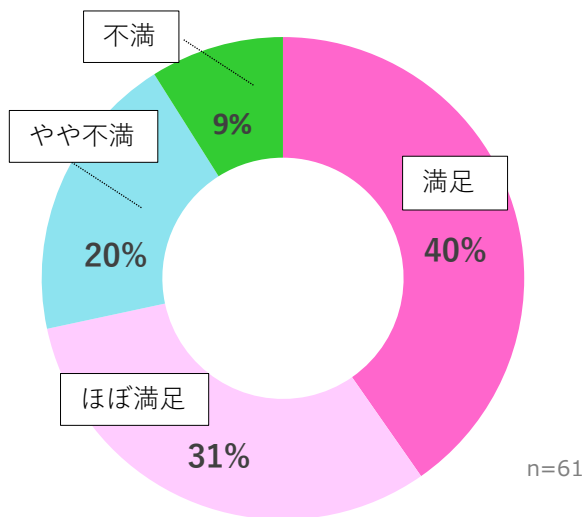
徳島県外在住なので。

入院してから知ったため、今後使ってみたい

今後使う予定。

【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

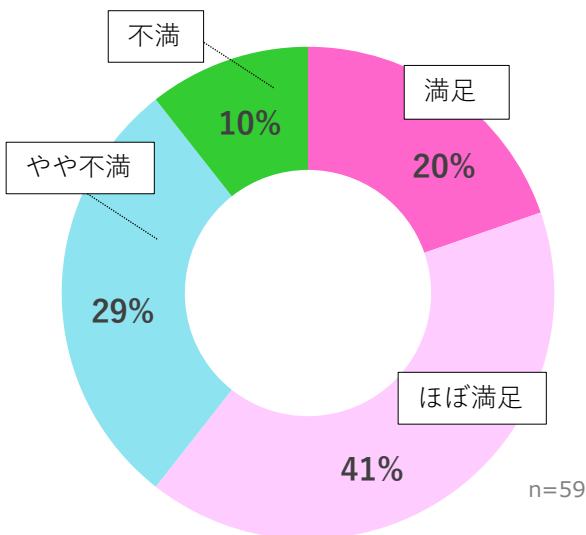


患者支援アプリをご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。会計待ち時間の短縮については、71%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。後払い機能をご利用いただくことで、会計待ち時間を大幅に短縮する事が可能となります。全ての診療科が診療費の後払いに対応しておりますので、ぜひご検討ください。

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61%、「やや不満」と回答された方が29%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。

アプリを利用した感想・ご意見

後払い機能は、良かったと思いました。診察を終えてから支払いの為に再度来院していましたが、それもなくなり、ラッキーです。

全ての人がアプリを使えたら良いと思いました。

先日は待ち順案内機能について、大丈夫かなと不安な時もありましたが、すぐに対応され、良かったです。

入院するまで知らなかったなので、ぜひ使いたいと思いました。