

令和7年度第1回 患者満足度アンケート結果【入院】

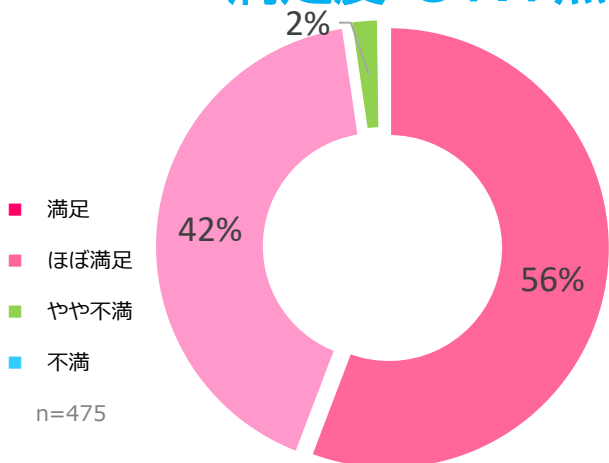
【本院の状況】

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7年7月7日（月）～8月3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：575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：489枚（うちスマートフォンによる回答64件） ●回収率：85.0%
- 集計方法：回収数489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:87.7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 87.7点 と高い評価をいただきました。

項目別では、特に「接遇」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。

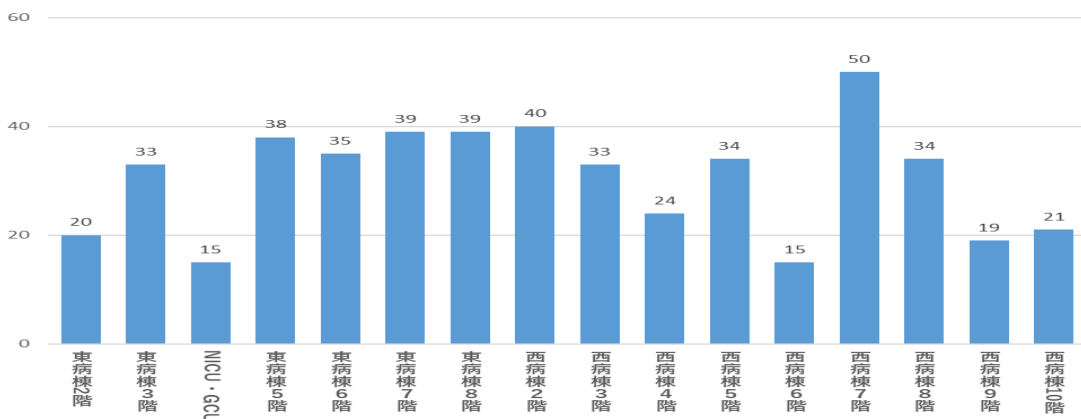
「環境・設備」の面に関しましては、低い評価となりました。

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。

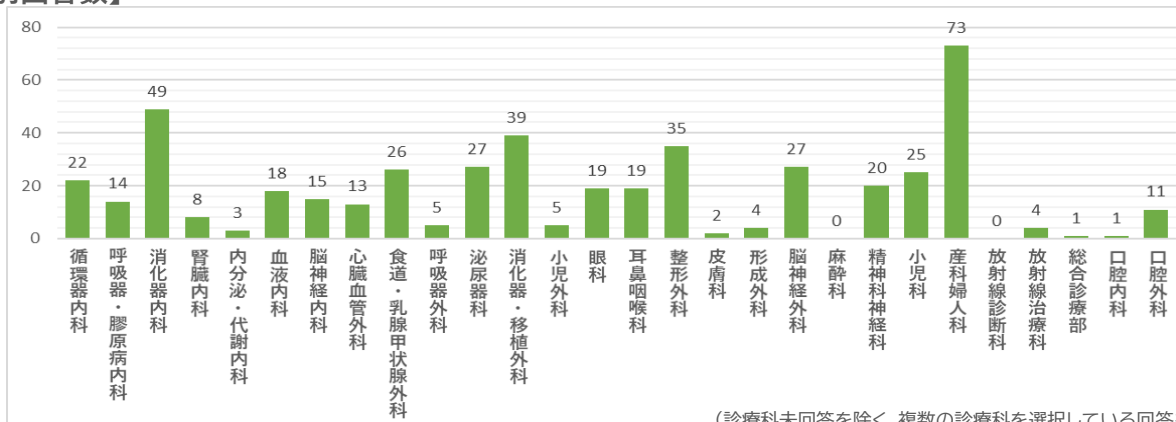
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出

「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

【病棟別回答数】

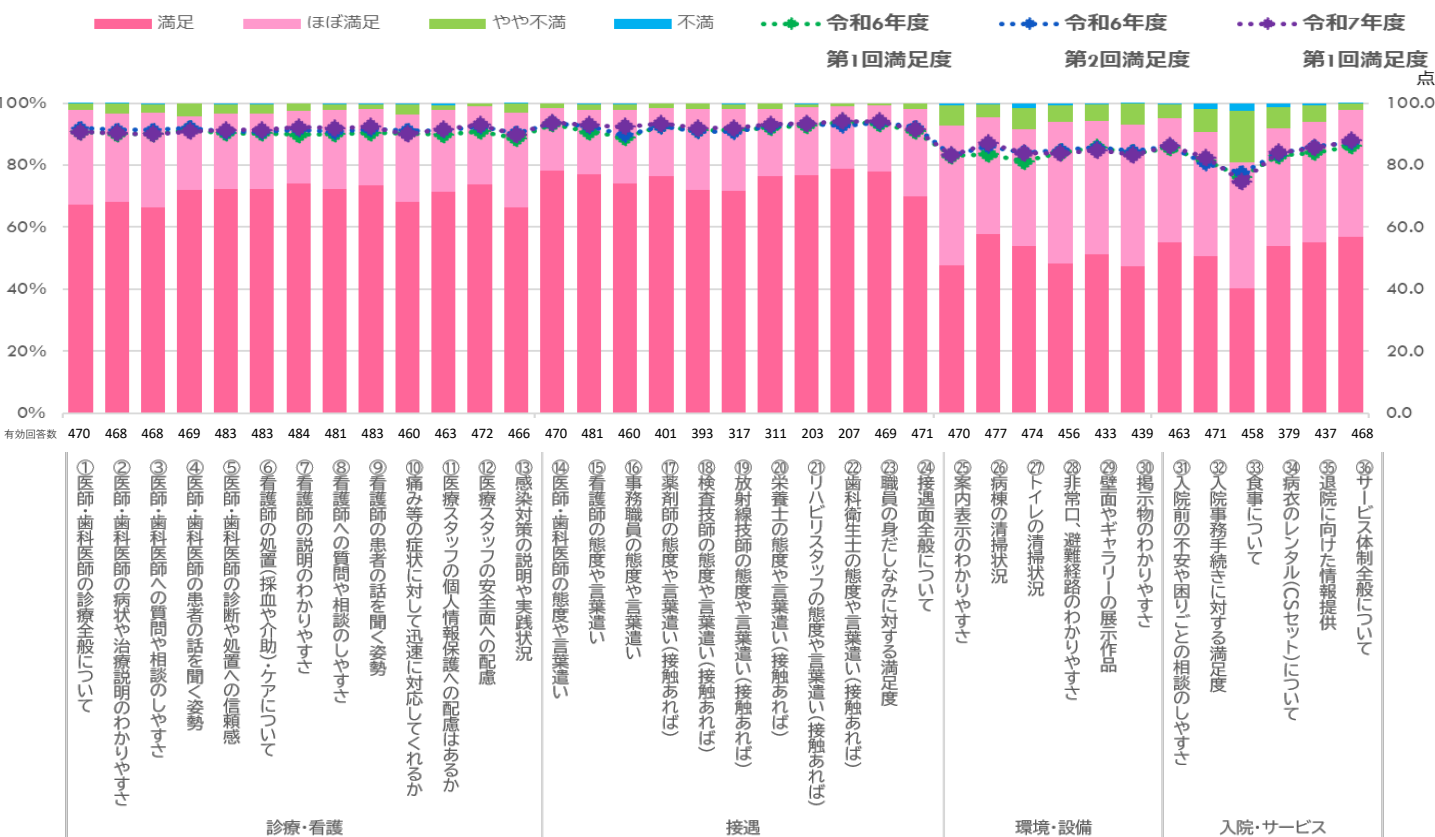


【診療科別回答数】



(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。

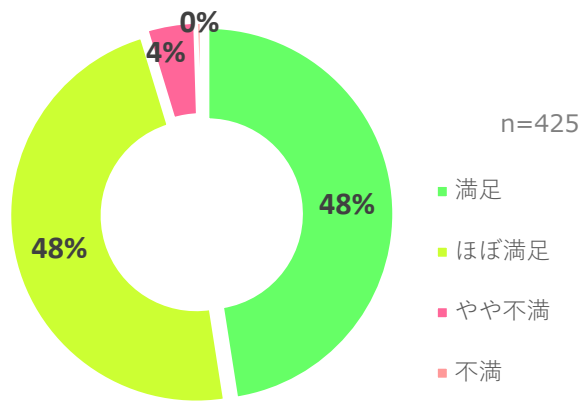
令和7年度第1回 患者満足度アンケート結果【入院】

【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7年7月7日（月）～8月3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：575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：489枚（うちスマートフォンによる回答64件） ●回収率：85.0%
- 集計方法：回収数489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：84.4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、入院全体で、**満足度84.4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
どんどん診療に参加すべきだと思います。
診療参加はして下さっていいですが、先輩に聞きながらやってもらえたらと思います。
わからない
ない
大学病院なので当然のことと患者も知るべき
これから医者になっていく中で必要な研修ではないのかと思います
大学病院だから仕方ないと思い受け入れている
今回は研修医との接触がなかった 次回あったら担当医師と一っしょだったら参加してもよい
良い先生になってほしい
優秀な医師養成のために、大いに結構ですし、しっかり教育していただければと思います。
不安な部分がないといったらうそになるが将来活躍してくれる人材を育てるには必要だと思っている。
必要な事だと思います
必要性があることなので良いと思います
次世代への医療継承には必要と思う

【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

なし

がんばれ

経験を積んでこそ名医になれるので私でもお役に立てれば嬉しい。

初は少し抵抗はあったが、いろんな症例を学び立派な医師になってほしい

将来役に立つのであれば、参加するのは診療の為なので良いことだと思う

当然の事で協力したい。

なし

毎日でなくて良いと思う

将来の医学、医療の為患者に寄り添った医師となる様頑張ってください。

素晴らしいことだと思います。私のような患者さんを一人でも多くサポートしていただきたいです。

必要な事です。

たくさん学んでこれからの診療に生かしてもらいたいと思います。

積極的に取り組んで下さい。

研修でお勉強になれば嬉しいです。

将来医師として活躍してほしい。

学生さんや研修医さんには現場にどんどん参加して頂き、向上して頂きたいです。

必要なことだと思うので、協力できる範囲でしたい。

将来のためにしっかり勉強していただきたく、協力体制で応援しています。

研修医が診療に参加することに賛成です。知識を持っているだけでは不十分だと考えます。診療や治療、そして、患者とのコミュニケーションの方法を体感できる、「現場の力」が養われる臨床研修の最大の意義があると思っています。これからも多くの学びと経験を通じて、立派な医師(患者へ寄り添える)へと成長されることを心より願っております。

最初は皆緊張しますよね、研修医も患者も同じです。私達の身体を使って、次の患者さんの為に頑張ってください。

医師として大切な研修、頑張ってください。

頑張ってください！！

勉強のためOK

当然、必要なことであり、経験を積んでもらいたい。

経験を積んで成長していただくために協力できるところは協力したいと思います。

医師のレベルアップに必要と思う。

立派なお医者さんになってもらう為賛成です。

最近よく産業医とか言われていますが、徳大のようにきちんとした病院で研修医がトレーニングすることはとてもいいことだと思います。

人の為。

研修の方の人数が多いと、はずかしいし、見せ物になった感じがするので少し配慮が欲しい。

やむえないのでは(医師育成のため)

患者さんに優しく話しかける態度を保ってほしい。

ちゃんとした医師を育ててください。

【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

挨拶が出来ない。

ゆっくりしたい。

誰が研修医かわからない。

医療発展のために尽力してほしい。

必要な研修なので、患者としてできる限りの協力をしたい。頑張ってください。

個人的にはどんどん数をこなしてもらい自分の知識、技術の発展になれば良いと思う。

頑張ってください。

これから頑張っていたきたいです。

必要な事だと思います

必要なことだと思うので、積極的に参加されてよいと思います。

不安が強いので研修医の施術(麻酔)だけでも嫌です。

恐れず失敗してください

理由もわかるため了承はしたものの不安があるのが事実です

知識は必要、指先の器用さも、人の接し方お話し声のトーン、その方の人柄を受け取ることは多く、とりあえず信頼させて欲しい、安心がたよりです。

研修医の方によって、かなり違いがあると思います。態度が1人1人違うので。

令和7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。

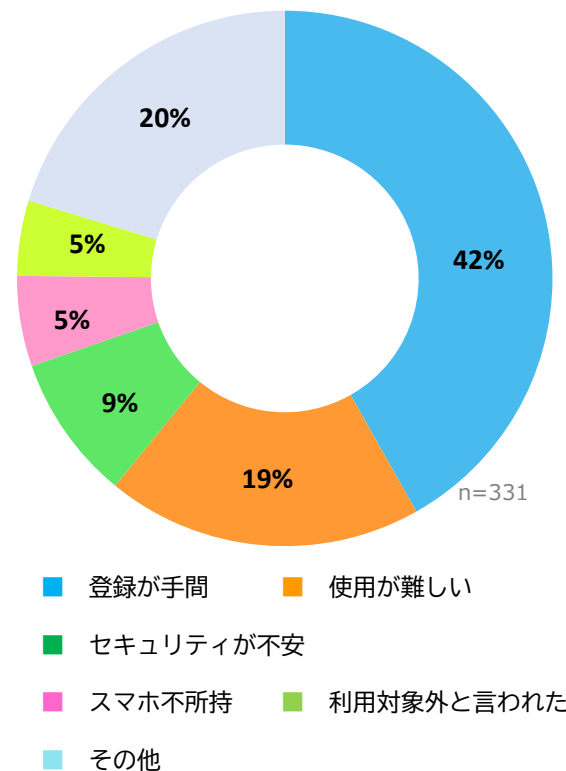
- 実施期間：令和7年7月7日（月）～8月3日（日）
- 調査対象：実施期間中に入院している患者さん
- 実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。紙とスマートフォン、両方の回答数を合算して集計する。
- 配付数：575枚 各病棟の病床数に合わせて配付（東病棟4階、西病棟1階及び西病棟11階を除く）
- 回収数：489枚（うちスマートフォンによる回答64件） ●回収率：85.0%
- 集計方法：回収数489枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

【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472件中

患者支援アプリを	知っている (使っている)	12%
	登録したが 使っていない	2%
	知っているが 使っていない	49%
	知らない	37%



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12%、「知らない」と回答した方は37%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 入院全体】

アプリを利用しない理由・ご意見

後払い会計の手数料を0円にしてほしい。

産科クーポンがある時はアプリ支払いが使えない

使おうとは思っているが、タイミングを見失っている

登録する予定 入院費の支払いもアプリでできるようにしてほしい

妊婦検診受診票を使う時は対象外なので対象にしてほしい

自立支援を持っていると後払いの対応になっていないこと

スマホは苦手なので

【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

むずかしいらしい

メリットが少なすぎる(支払いができないパターンが多すぎ)

なかなか登録ができなかったが、次回使用してみます

まだ使っていない

最近は初めてでよくわかりません

今のところ、あまり待ち時間は苦になっていないので。

診療予約の診療科名が出ていなくてわからない

知らなかった

生活保護に変更したため

現金支払の方が好きだから

領収書が必要な時、後日にもらいに来るのが手間かなと思いました

アプリ使えない

必要性を感じていない

かかりつけ医があるため、徳大病院でお世話になる回数が少ないとおもうため ◎今回の入院でクレジットカード登録予定

支払い方法少なすぎます

利用方法が分からない

質問しても決定権がないから2度でまになる

非常にいいシステムだと思う

興味がない分野ではないのがわかる

何となくだけど、まだいいかなと思っている。今回徳大は始めてだから

余り興味がない 高令なので分からない

現状で不自由を感じない

使いたいと思わなかった

知らなかった

家族がしてくれますのでわかりません。

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 入院全体】

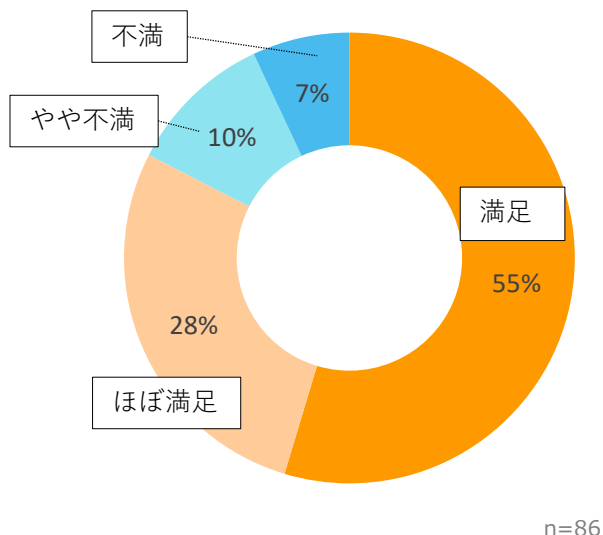
アプリを利用しない理由・ご意見
乳児医療証を使用しての後払い機能をお願いしたいです。
自立支援や難病の受給者証を持っている人も使えるようにしてほしい。
登録途中ですが、段階的に登録に時間を要します。(承認されないと次のステップに進めない。)
登録したが、難病指定を持っている人はアプリを使えないと言われいつも長く待っている。
入院費も対応してくれているとすぐに帰れるため便利、導入してほしい。
領収書が即時発行されないのが都合が悪い。
皆様によくしていただき、十分満足しております。
子供は会計なしのことが多く、待ち時間があまりなかったため。
入院利用のみのため。
小児慢性受給者証申請しているため。
あまり来る機会がない。
利用回数が少ない。
あまり利用しないから。
会計の待ち時間が今のところ気にならない。
スマホを使っていないから。
必要を感じない。
特に必要性を感じないため。
今のところ必要性を感じてないので登録していない。
使用に自信がない。
なかなかついていけない、歳のせいかな？
使う意識を持っていなかった。
存在を知らなかったし、特に説明もなかったので、使わなかった。
使い方がわからない。
使っていないので、よくわからない。
アプリを知らなかった。
そもそも知らなかった。
使い方がわからない。
知りませんでした。

【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
知らなかったから。
初めて知った。
知らなかった。
知らなかった。
知らない
情報漏洩を懸念はしています。
アプリの存在を知らなかったから
是非使いたいが、特定疾患で上限額がある人は使えないと書いていた。支払いがダメでも、順番や予約確認などに利用でき便利ならアプリを使いたい。
知らなかったたま
登録しようとしたが上手く登録できませんでした。
アプリで決済する場合、クレジットカードの情報は一つだけですか？追加はできますか？本人以外のカードも登録できますか？
登録する暇がなかったため
時間が無く登録していない
知らなかったから
入院だけなので使わない
どういうアプリか、よく知らないため
難病指定受給者証持ちのため
スマートフォンはよく見えなくて、通話しかできない。これから覚えます。

【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



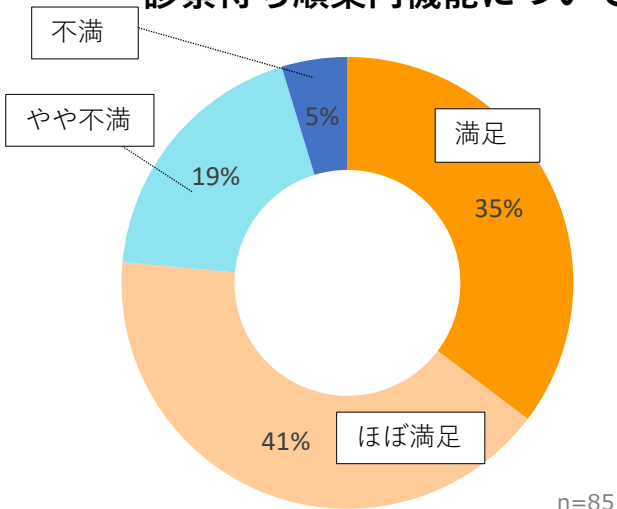
患者支援アプリをご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。

会計待ち時間の短縮については、83%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76%、「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。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。

アプリを利用しているかたの感想・ご意見

手続きは面倒でしたが、入って良かったと思いました。凄く楽になった。(時間)

予約とかがよくわかり良いです。

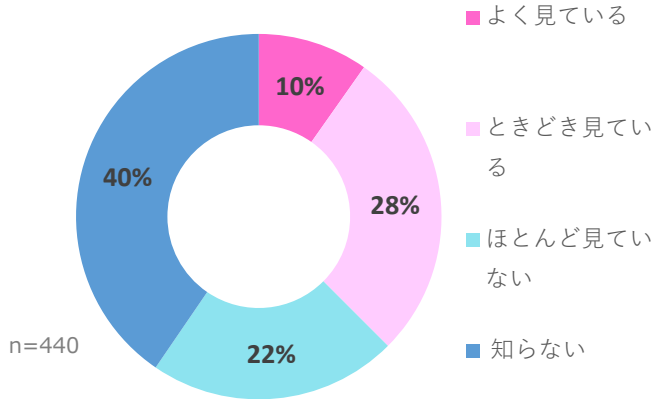
令和7年度第1回 患者満足度アンケート結果【入院】

【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7年7月7日（月）～8月3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：575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：489枚（うちスマートフォンによる回答64件） ●回収率：85.0%
- 集計方法：回収数489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 入院】

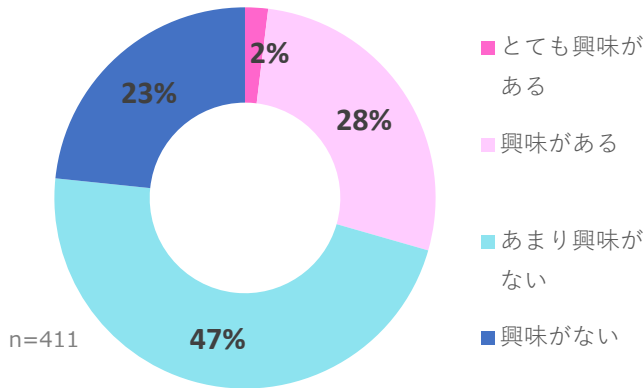


デジタルサイネージとは、電子看板ともよばれ、当院では外来診療棟1F会計前、玄関、中央診療棟2F放射線部受付前等のディスプレイに、院内施設の案内や広報誌の情報を配信しています。

「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38%、「知らない」と回答した方は40%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30%、「興味がない」「あまり興味がない」と回答した方は70%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 入院】



【デジタルサイネージで配信してほしい情報 入院全体】

配信してほしい情報・ご意見

- 院内は、レストランのランチの内容くらいしか興味がない
- 緊急やその月の夜間救急について、市や町毎に教えていただけたら有難い
- わかりません
- わからない

【デジタルサイネージで配信してほしい情報 入院全体】

配信してほしい情報・ご意見

会計待ちに見ることが多いので、椅子に座ってできる簡単な運動、視力検査、脳トレ等、手軽で楽しめる情報配信もあれば、会計待ちのイライラが軽減されそう。

付近の雑貨、食堂、飲食店の掲示が、会計等の待ち時間は良い。

先生情報。

ひとつひとつの配信時間をもう少し長くしてほしい。

思い浮かばない。

特にありません。

外来受診が一度しかなかったなので、ほとんど見てません。

新しい診療情報や検査方法など

病気と関係のない癒されるものも、少し織り交ぜていただけましたらと思います。

院内ではマスクをするので眼鏡をはずしている 耳がいたいので 目で見るのは大変です。