

令和7年度第2回 患者満足度アンケート結果【入院】

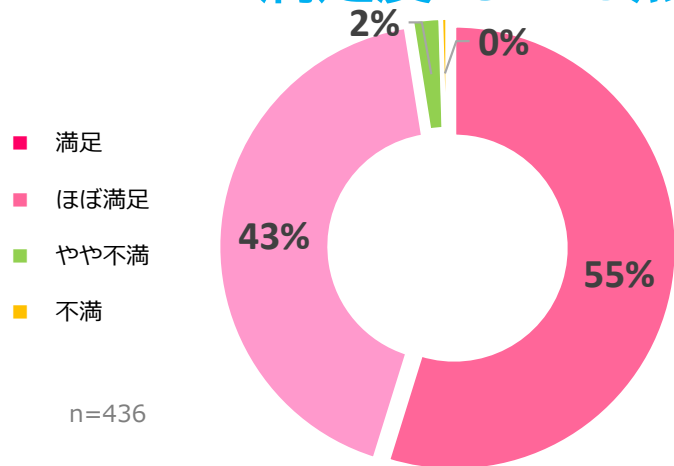
【本院の状況】

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11月10日（月）～12月7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：515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：451枚（うちスマートフォンによる回答59件） ●回収率：87.5%
- 集計方法：回収数451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:87.3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 87.3点と高い評価をいただきました。

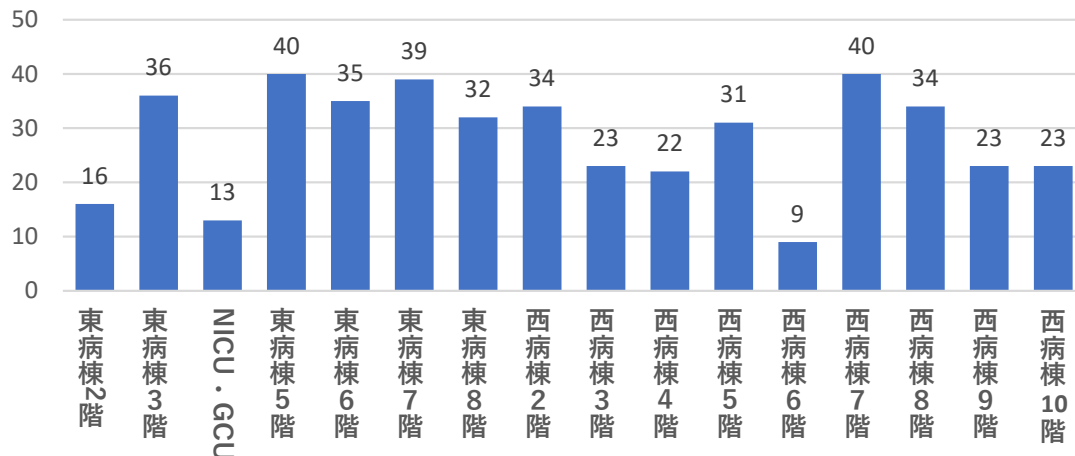
項目別では、特に「診療・看護」「接遇」の面で高い評価となりました。スタッフを激励くださるご意見も多くいただき、大変励みになります。

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。

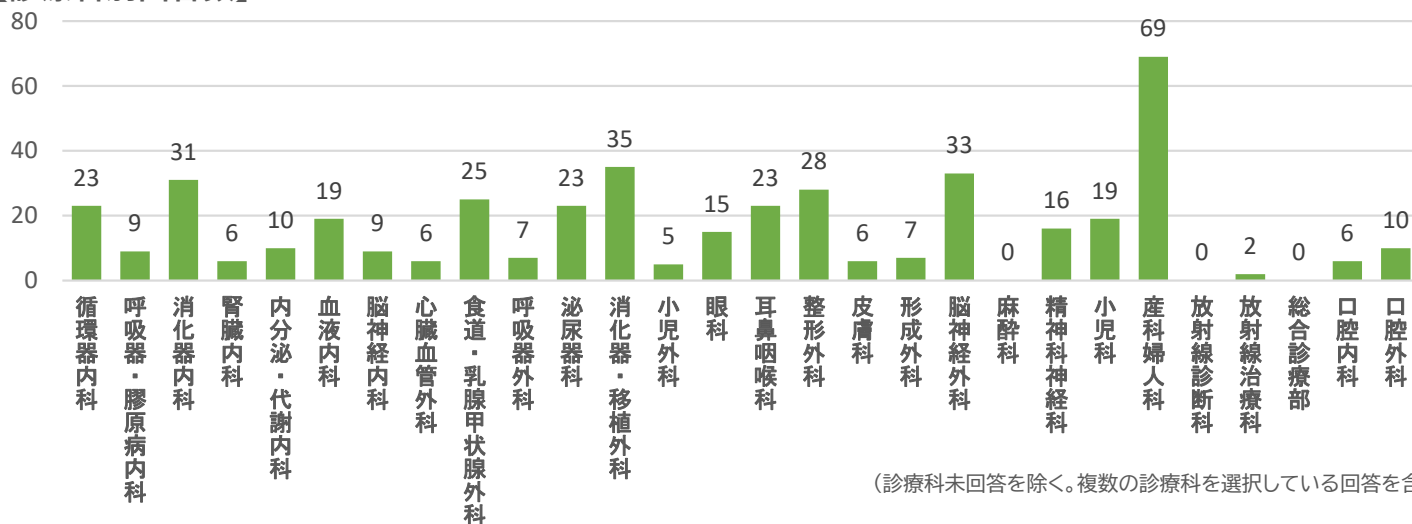
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出

「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

【病棟別回答数】

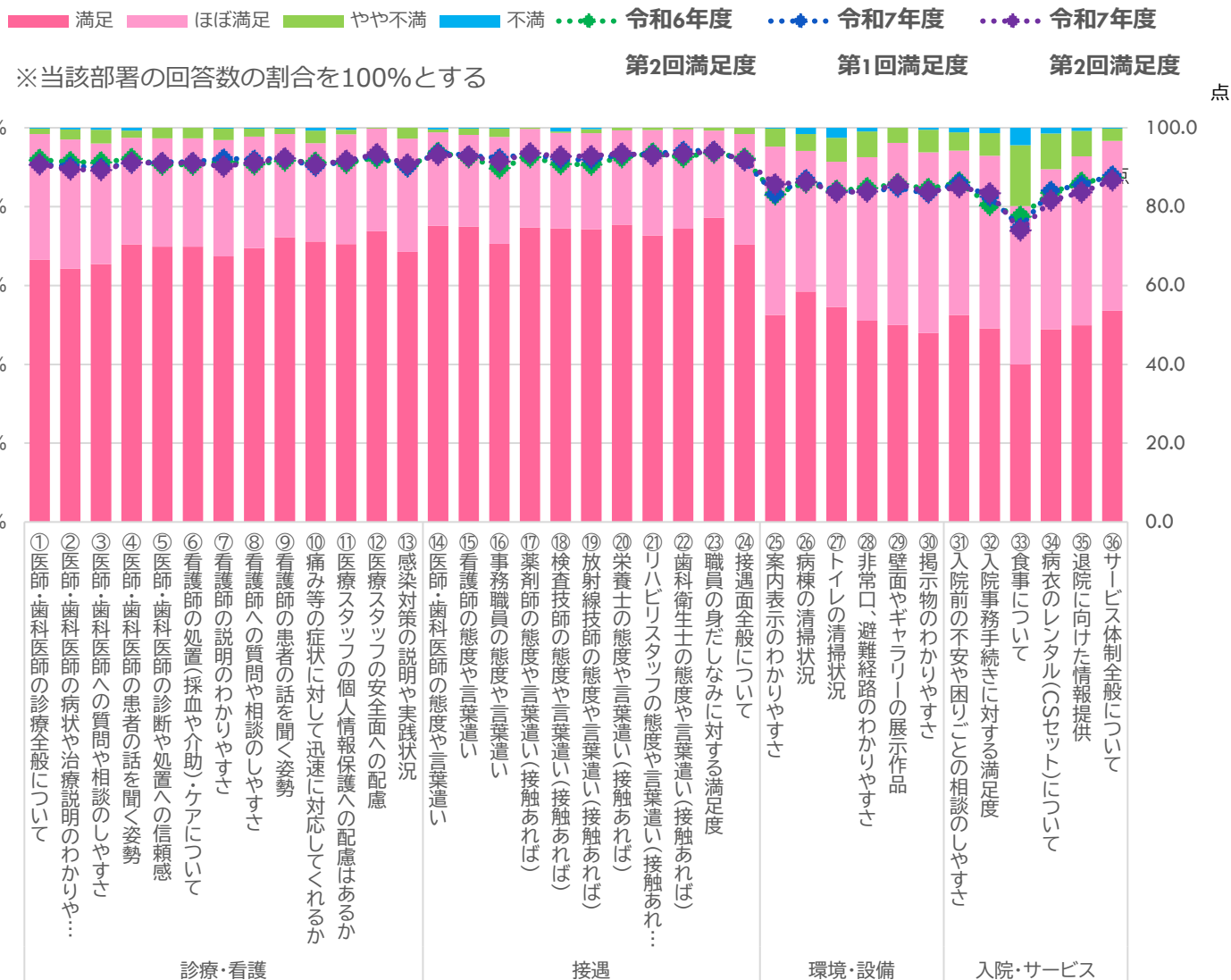


【診療科別回答数】



(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2回 患者満足度アンケート結果【入院】

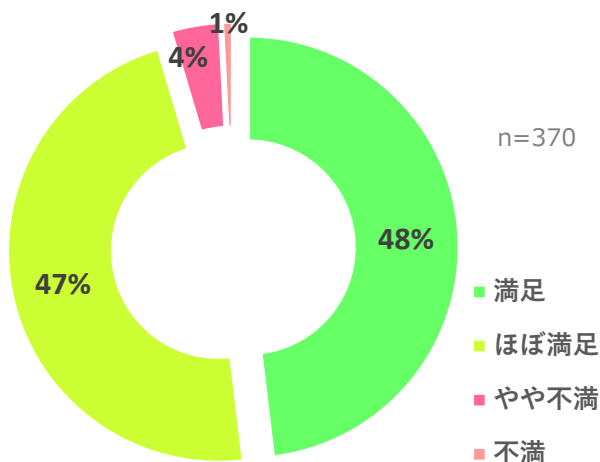
【本院の状況】

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11月10日（月）～12月7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：515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：451枚（うちスマートフォンによる回答59件） ●回収率：87.5%
- 集計方法：回収数451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：84.5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、入院全体で、**満足度84.5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

将来の医学の進展のために協力したいと思う。

対応するのめやわらかさがあって良かったと思います。

しっかり研修して、またよい先生として会いたいですね。

研修医の将来医学の進展の為に協力したい。

良いと思います。必要だと思います。

大事な事だと思うので続けていただきたい。

日本の医療のために頑張ってください。

現場研修が一番理解しやすいと思います。

皆さん真面目で熱心です。

様々な患者さんを診て、良きお医者さんになられて下さい。ありがとうございました。

必要な制度だと思います。これからの続いて欲しいです。

できることは協力して人材の確保、貢献したいと思います。

きちんと研修をして良い医師を将来に向けて育ててほしい。日本医療の発展には必要です。

将来のために役立てていただけたらと思います。

【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
臨床研修をしないとしないでは、今後の医療の進歩がないと思う。病気により、できるだけ協力したいです。
必要だと思います！
頑張ってほしい
医師養成のため大事な制度です。さらに充実されることを望みます。
現場での研修には不安や緊張あると思います。メンタル的なフォローもしてあげて下さい！
積極的にに関わり、向上されること祈ります
研修を積まないと力のある医師になれないと思うので大切なことだと思います。
将来・未来の医師の為には必要な事と思います。
やさしかったです
優秀な医師をどんどん育ててもらいたい 賛同します
どんどん臨床研修をおこなって今後の医療発展へ繋がればと願っています。
自分だけでなく、これから治療を受ける人々に必要なことだと思う
いつも優しく接してくれて、とても有り難く感じていました。
教育施設だから仕方がない。
経験がないのでわからない。
もっと積極的に診療に参加してもよいのでは？
患者にしてみれば医師も研修医も同じ医師として見られている、と思って欲しい。
医師ご本人の為にもなるのではないか。
時間がかかりそう。
研修医の方とは関わりなかった
今回は接触がなかった
離れて見てるだけという感じ。患者が許せば触診してみたり参加しても良いのではと。
後世について、必要不可欠積極的に。
いいと思います？
将来の為に…とは思うがやはり不安です
担当医師が眼科の器械の操作に手こずっていたので診察のとき少し不安だった。
病棟内ではないのですが、ポケットに手を入れて歩く姿が見られるのが気になってしまいました。診察室だけでなく、廊下を歩くときなどにも意識高くいただければと思います。
施術などは患者の立場からすると不安なのでやめて欲しい。

【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

大学病院ですので、良質の医者の育成は大きな責務。これは看護師も同じ。入院前に患者が良いと言えば、遠くから眺めるでなく、よく見えるところ迄近寄ってください。例として言えば、私のような喉摘者を見たことがない医者に看護師に実習の看護学生に、一目気管孔を見ておいて貰えば、忘れることなく喉摘者への対応をして貰えると思っています。声が出ない、鼻口で息していない、痰の吸引は気管孔からする、気管孔に水かけない、上にタオルなんか置かない。私達には命に関わるこのような事が、病院の中で起こらないように周知する策を考えてください。私のカルテの最初には、喉摘者である旨が今回麻酔科で書き込んでくれました。同患者に展開できるような仕組みを作って貰えるとありがたいことです。昨年7月31日付け、徳島新聞の記事「たん吸引不十分で重度障害男性死亡」は、同病患者の会「阿波喉友会」でも、他人事ではないと話題になりました。

特にございません。

特になし

令和7年度第2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11月10日(月)～12月7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：515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：451枚（うちスマートフォン回答：59件） ●回収率：87.5%
- 集計方法：回収数451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

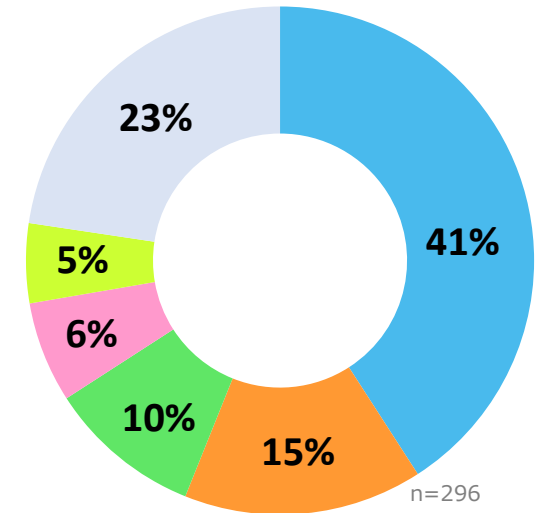
【患者支援アプリについて知っていますか】

有効回答数429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	4%
	知っているが 使っていない	43%
	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16%、「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、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】



- 登録が手間
- 使用が難しい
- セキュリティが不安
- 利用対象外と言われた
- スマホ不所持
- その他

【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

- 妊婦健診で長時間待たさせるのはしんどい。他病院では後払い機能が使えた。
- 妊婦健診の補助券もアプリ決済していただけると大変助かります。妊娠している体で長時間の診察待ちな上に長時間の会計待ち、本当に辛いです。
- 入院代もアプリで決済できると、なお良い
- 入院前のコロナの検査結果など、待合室で1時間ほど待ったのでアプリの通知で結果が分かる仕様にして欲しい。
- 後払い会計が出来ず(使えず)に会計を待たなくてはいけなかった事が多かった。
- 産科だったので両親学級以外で機能の便利さを使用できない。
- 難病指定されたので使えなくなった。

【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

自立支援医療受給中のため対象外と考えられるため

今の時代、もっと払い方(d払い、楽天等)をふやしてほしい

今後登録するようにします。

特定疾患でも使えるようにしてほしい

アップルストア2.3だから(評価)

今まで通院したことがなかったなので、利用することがないと思っている。

今まで必要性が無かった。

県外。3年ぶりに来院。

県外のため。

これから使ってみようかと考えている。

今回退院時に登録予定。

最近のデジタルは、老人には扱いが困難です。

使用せず、ひたすら待っております。

スマホは嫌い。

導入した意味が分からない。どこで説明されたのかな？

登録はしたが、その機会がまだ無い。

入院中で手元に診察券がなかった為に登録が出来ませんでした。利用する予定です。

待てると思い、使っていない。

入院中なので

何となく使っていない。

もう退院ですから、もっと早く知るべきだったかなと。

現状ではあまり必要性を感じない

アプリがあることを知らない

クレジットカードをもっていない

自分に必要なのがよく分からなかったので

度々来るわけではないので、あまり必要に思わない。

登録に身分証明書など必要なのが手間でセキュリティも不要

余り必要とは思わない

必要がないから

まだ登録ができていないだけ

ケイタイの使い方がわからない。

手続きがわからない

メリットを感じられない

必要ない

必要がなかった為

クレジット決済 あまりアプリ入れたくない

定期的な入院治療のみのため

難病のため

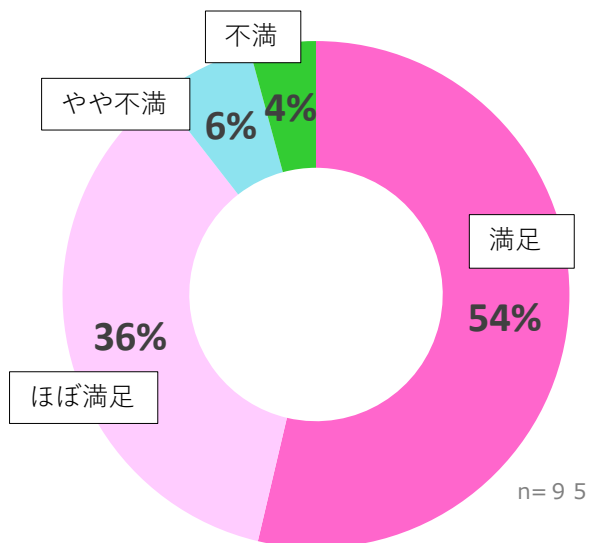
あまり利用しないと思った為

【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
今回の入院でのアナウンスを聞き、手続きする予定です 外来診療に来た時、一度尋ねたが、納得いく説明じゃなかったが今回の入院の合間に下の窓口で詳しく知り入ろうと思った。約1時間支払いにかかっていた(毎月支払いに時間がかかりすぎてた)
特段気にしたことがない
何回も使う事がないと思い登録していない
キャッシュレスをあまり使わない
まだ必要な場面になったことがない
通院せずに、即入院となったため
緊急外来で診て貰って即入院で使うタイミングが無かった
アプリが何かわからない。
今名前を聞いても、何のことやら難しくてわかりません。
知らないから。
知らないので分かりません。
知らなかった、聞いていたかもしれませんが気にしていなかった。
知らなかった。
知らなかった。
そもそも知らない、あるなら教えてほしい。
存在を知らないから
存在自体、知らなかった
知らない！
知らなかった
家族が聞いているかも？私は知らない アプリがあることを知らない
知らなかった
初めて知った。
今回初めて聞いた。
知らなかった
今、知りました
知らなかった

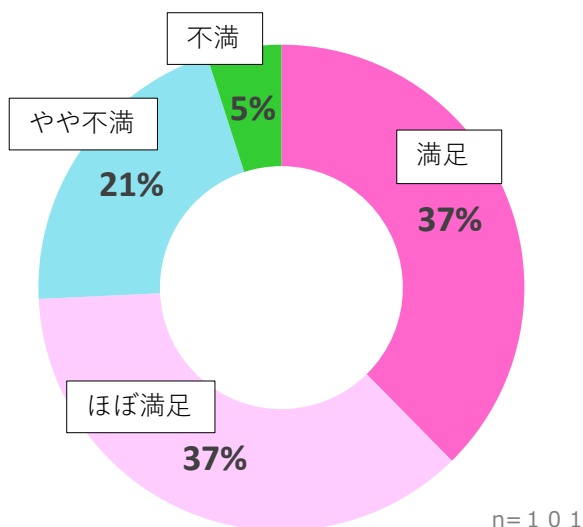
【患者支援アプリについて感想をおねがいします 入院全体】

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、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。

※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は「満足・ほぼ満足」と回答された方は74%、「不満・やや不満」と回答された方が26%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。

患者支援アプリを利用した感想・ご意見

受診予約詳細で予約日時はわかるが、診療科が出ないのが困る。出してほしい。

待ち順番は本人が診察室に入る時に通知されるので何人か前に通知してほしい。受診予約は採血などの検査も表示してほしい。

(後払い会計について)現金で支払いたいので使っていないが便利だと思う。待ち順について 順番が近づかないと表示されないのあとどのくらいかが分かりにくいから自分の順番がどのあたりか(何番目なのか)が分かるような表記だといと思います。

順番の案内が受診後に届く。

待ち順案内が上手く機能していないように感じます。

順番が診療終わってから知らされることも有る

結婚して姓が変わり本人確認ができず登録できなかった。

非常に便利です！

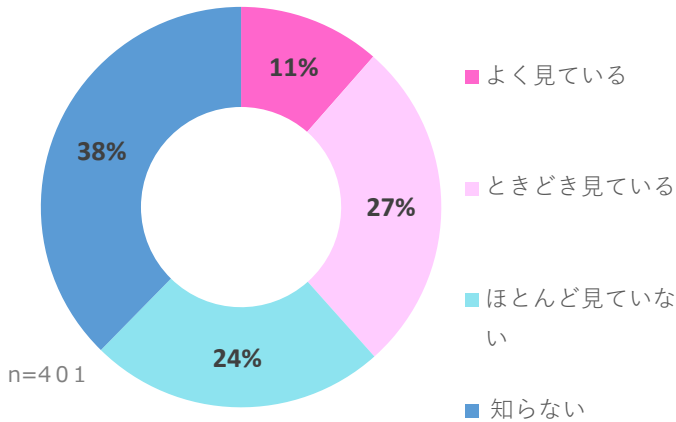
令和7年度第2回 患者満足度アンケート結果【入院】

【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11月10日（月）～12月7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：515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：451枚（うちスマートフォンによる回答59件） ●回収率：87.5%
- 集計方法：回収数451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】

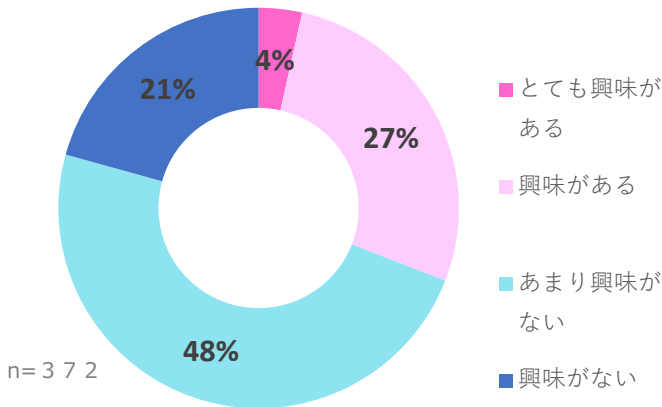


デジタルサイネージとは、電子看板ともよばれ、当院では外来診療棟1F会計前、玄関、中央診療棟2F放射線部受付前等のディスプレイに、院内施設の案内や広報誌の情報を配信しています。

「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、「よく知っている」「ときどき知っている」と回答した方は38%、「知らない」と回答した方は38%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31%、「興味がない」「あまり興味がない」と回答した方は69%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
術後、退院後のケアのこととか
様々な病気に関する講座の案内を掲示板だけでなく配信してほしい。
最新医療について
十分みたことが無いので回答出来ない

【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

もっとコンテンツをふやすべき

自分はどうしようもない時代遅れです

見る余裕がなかった

基本的な情報なので、参考にはするけど

セルフケア、メンタルヘルス。

何のことやら難しくてわかりません。

デジタルサイネージについて、私勉強したいと思います。

基本、興味がないものは見ない、難しいですね。

院内マップ。

今は思いつかない。

まだ来院数が少ない為にあまり印象に残っておりません。今度よくみてみます。

あまりわかりません。

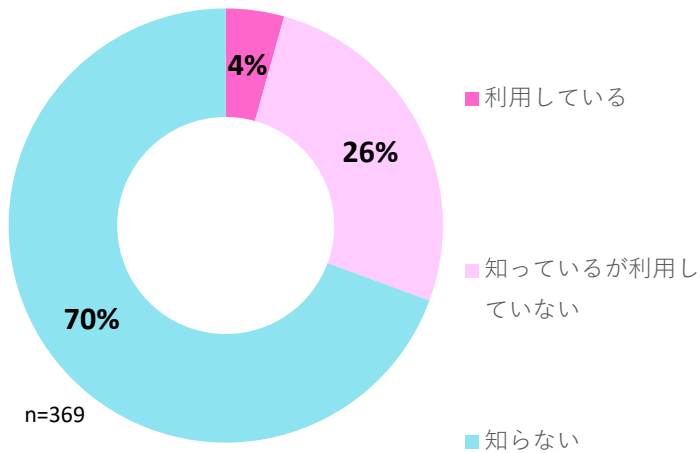
令和7年度第2回 患者満足度アンケート結果【入院】

【本院の状況】

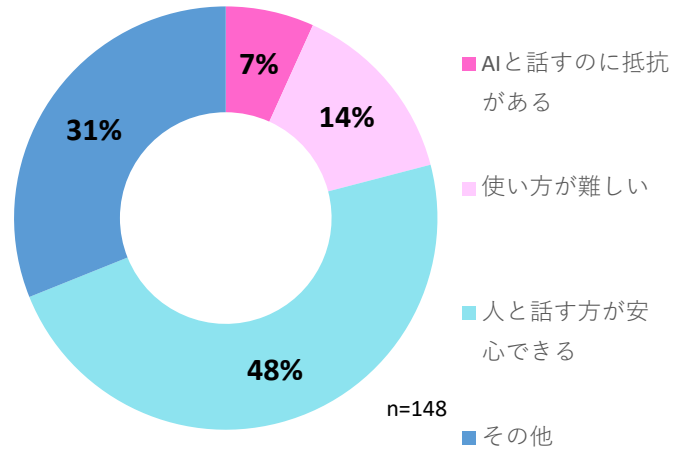
新型コロナウイルス感染症対策として、引き続き院内でのマスク着用、手指消毒を行い、感染予防の徹底を呼び掛けている。また、令和6年8月に出された「南海トラフ地震臨時情報【巨大地震注意】」に対し、直ちに院内に「災害対策本部」を設置した。災害時の速やかな対応について準備を行い、命を守る体制を整えている。

- 実施期間：令和7年11月10日(月)～12月7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：515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：451枚（うちスマートフォン回答：59件） ●回収率：87.5%
- 集計方法：回収数451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

【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。「[当院の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70%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 入院全体】

A I 電話を利用しない理由
必要なことだけにたどり着くのに時間がかかるので時間が勿体ないのと、質問ができない。仕方ないこととは思いますが、安全だとは思いますが…。
現在のところ次回の予約票どおりに来られているので利用していない。また変更したい時は利用する。AI電話がないと集中して電話がなかなか繋がらない時には困ると思う。連絡手段が1つしか無いより良いと思う。
尋ねたい事と相手側の質問が合わない時どうすればいいか悩む事があった（他の会社との通話で）
アプリで確認できるのと 予約変更の時は診察に行った時に直接受付で変更しています。
使ってみたい。
使う時間がなかったため、興味はあります。
次からは使おうと思っている。

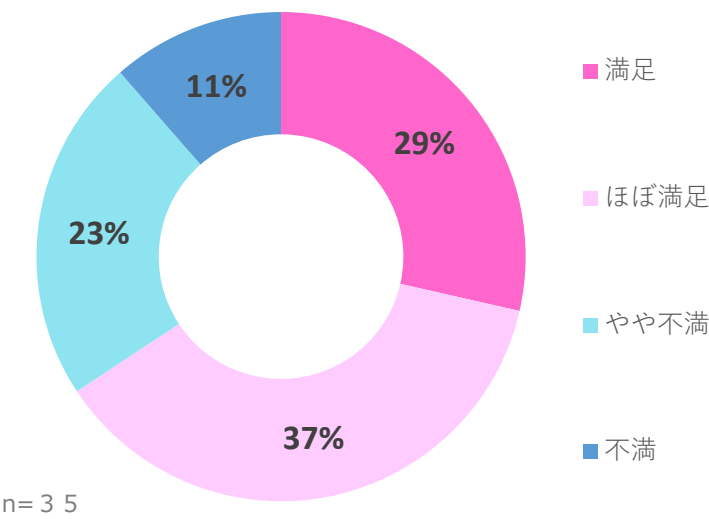
【A I 電話を利用しない理由 入院全体】

A I 電話を利用しない理由
まだ使う場面になっていないだけなので、今後必要時には使ってみたい
入口で案内看板を見たが使用方法については分からない
医療の専門用語等知らない、何を聞くのか解らない。
AI電話が悪いとは思わないが、こちらの要望が伝わるかどうか不安あり。
電話したことない
したことがない
まだまだAIに対する不安定な所が多い。簡単なY、Nぐらいの利用ならよいが、予約等についても、人間がするような臨機応変な、柔軟な対応はまだ無理である。なので、暫くは様子見かと。
使用した事がないため満足か不満かわからない。
携帯会社と契約している無料通話分で話せないのは困る。
使う機会がありませんでした。緊急時は人の方が早い気がします。
機具の使用を最低しかできない為11才の子供に教えてもらっている状態です
緊急の電話が多い為。
このご時世AIで騙されるかもしれんし、信用してない。やっぱり生身の肉声が一番である！
使った事が無いので回答のしようがない。
使う機会が無かっただけ。
この病院を利用することが、今までなかったのです。
機会が無かった。
機会が無かった。
機会を得ていない。
特にきっかけがない。
電話する機会がなかった
利用する機会がなかった
病院へ電話サービスすることがなかったため分かりません。
電話をかける機会がなかった
利用する機会が無かった
使ってみたいが、使う機会が今の所ない。 AI電話を設置しているのは、良いと思う。
使う機会が無い
使用する機会がなかったから
他人に任せているので。
使用する用事がない。
何のことやらわからないので必要性も感じない。
利用する場面がない

【A I 電話を利用しない理由 入院全体】

A I 電話を利用しない理由
必要としていない
何のことかわからない。
知らないので分かりません。
そのものを知らなかった
始めて知った。でも人と話す方が良いです
知らない
知らなかったから
知らなかった
アンケートで初めて知ったから
忘れていた。
知らなかった為

【A I 電話について感想をおねがいします 入院全体】

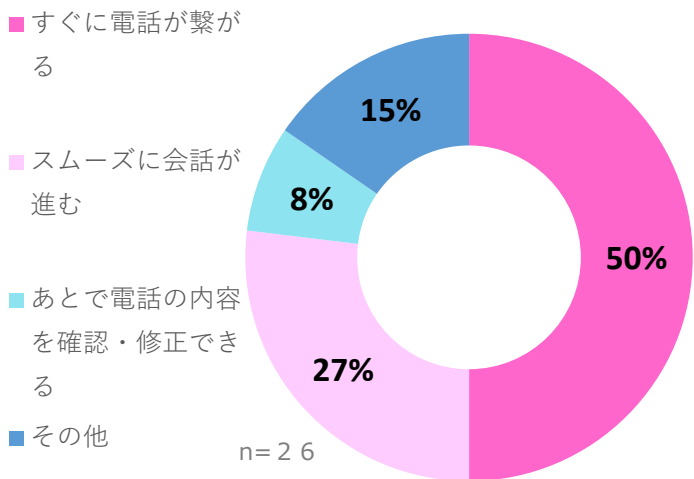


A I 電話をご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。

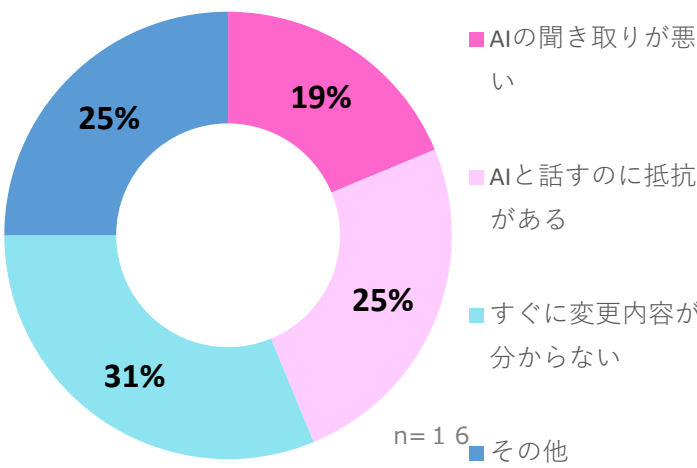
66%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。「満足・ほぼ満足」と回答した理由で、50%の方は「すぐに電話がつながる」と回答しています。A I 電話に電話していただくと、電話がつながりやすいので、電話がつながらず時間をおいて何度も電話をかける必要がなくなるのでぜひご利用してみてください。

一方、「不満・やや不満」と回答された方は34%であり、その理由として31%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

上手く繋がらない。

ボタンで選択でできるようにしてほしい。

判断が遅い

今から勉強です。

アナログ人間なので色々なボタンを押すのがわからない！

電話口でちゃんと反映されるのかわからない