

令和6年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

令和6年8月30日
患者支援センター作成



【アンケート実施内容】

実施目的:ISOにおける顧客満足度調査

患者の実態や本院に対する満足度を調査し、その問題点の把握や満足度の向上に役立てる。また、調査結果を各部署にフィードバックすることにより、各部署の自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てるために実施。

調査対象:下記実施期間に入院中の患者

実施期間:令和6年7月8日(月)～8月4日(日)

実施方法:各病棟にて入院中の患者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による回答67件)

回 収 率 :83.1%

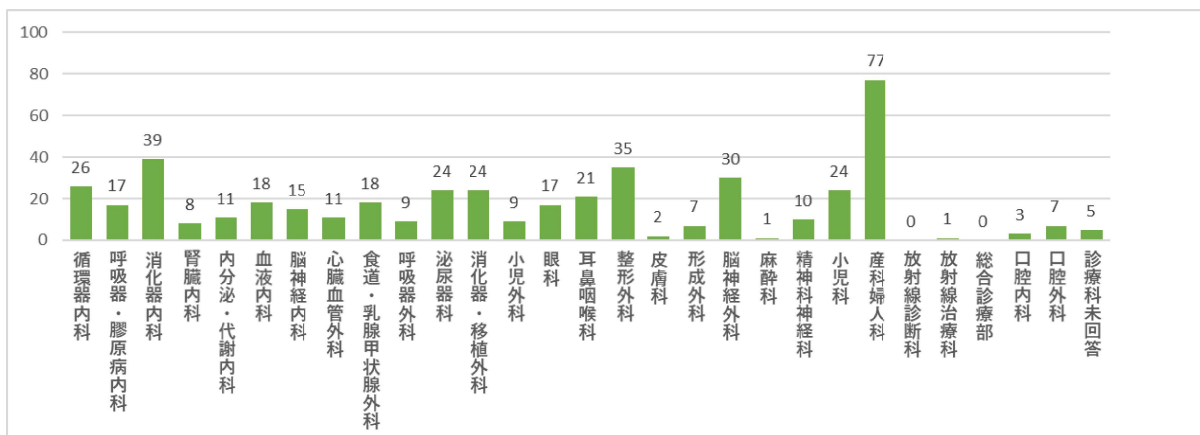
令和6年度第2回:85.5%
令和5年度第1回:84.3%

令和5年度第2回:478枚
令和5年度第1回:573枚

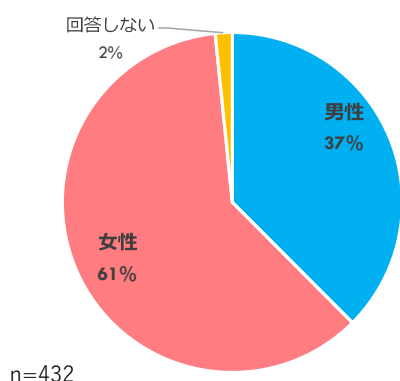
【本院の状況】

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。

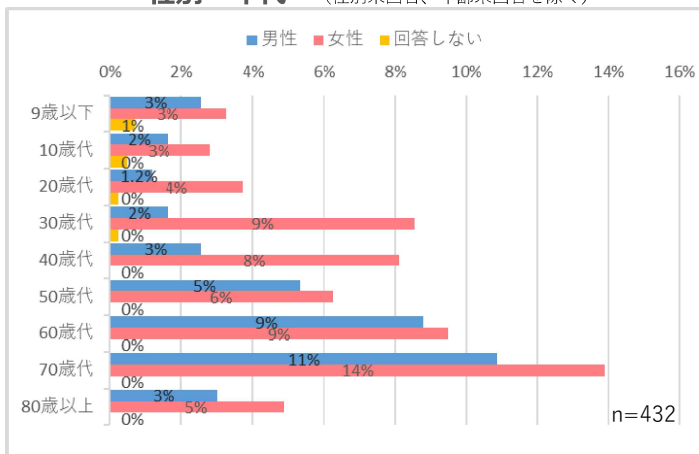
【回収内訳】 診療科別



【性別・患者年齢】



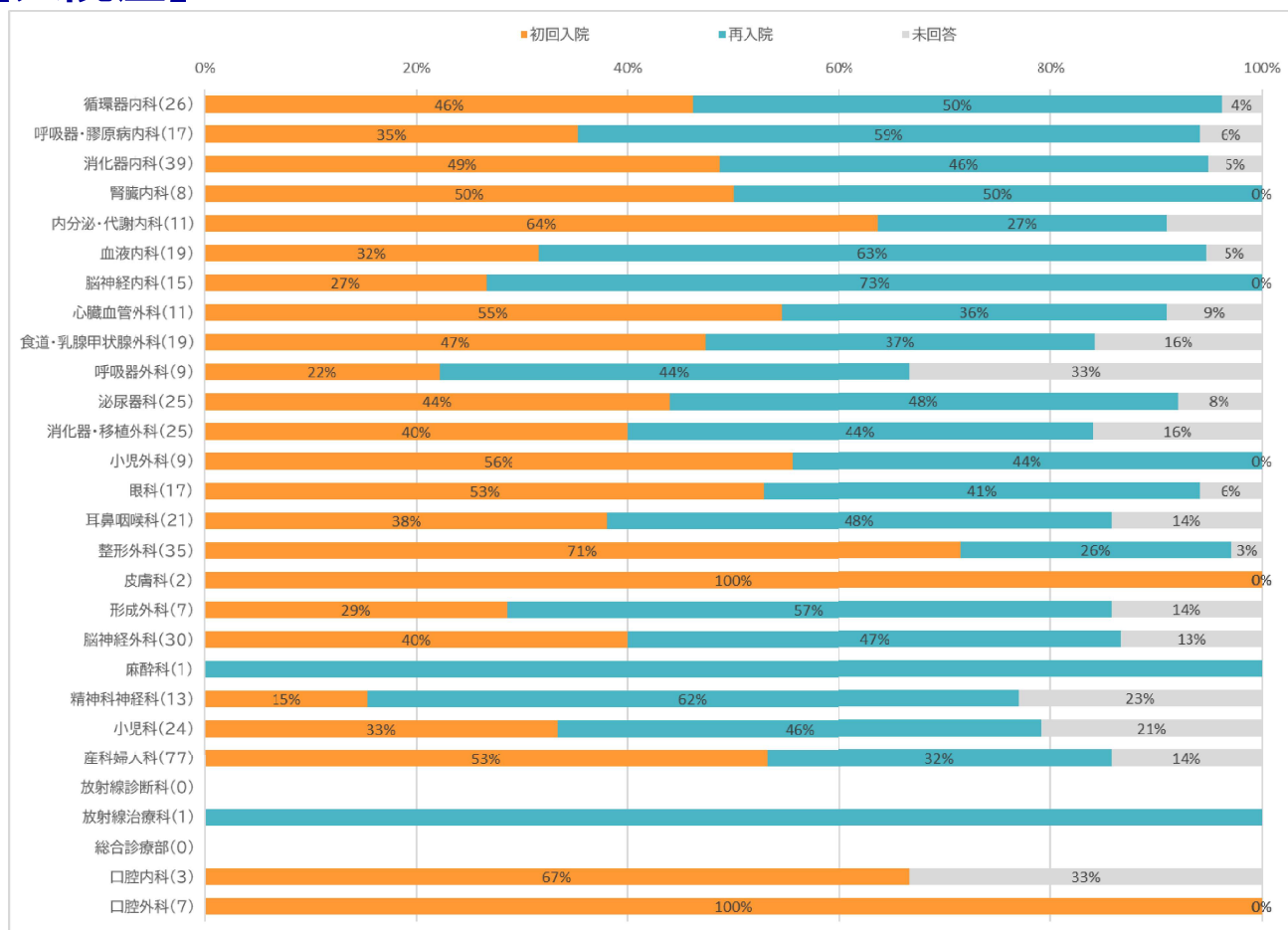
性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



4

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【入院歴】



※(数字)は診療科毎の回答数

5

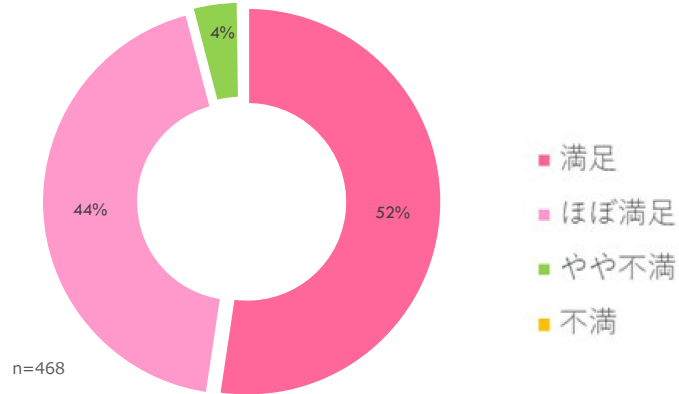
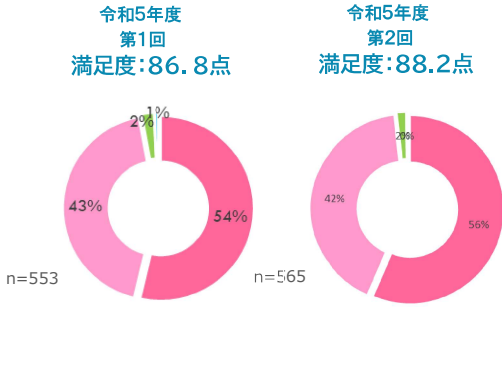
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

本院について総合的にどう思われますか。

※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
 (「該当しない」「未回答」は算出対象から除外)

入院全体

満足度:86.0点

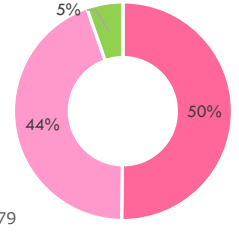
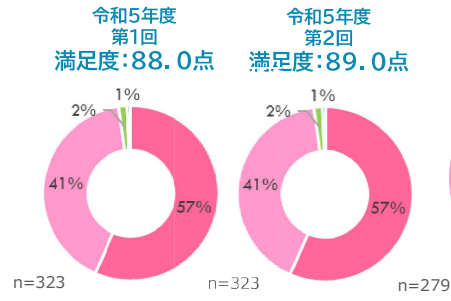
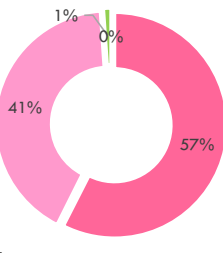
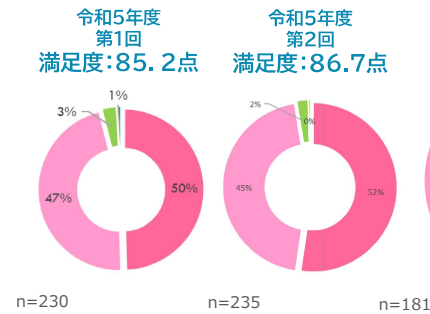


東病棟

満足度:88.8点

西病棟

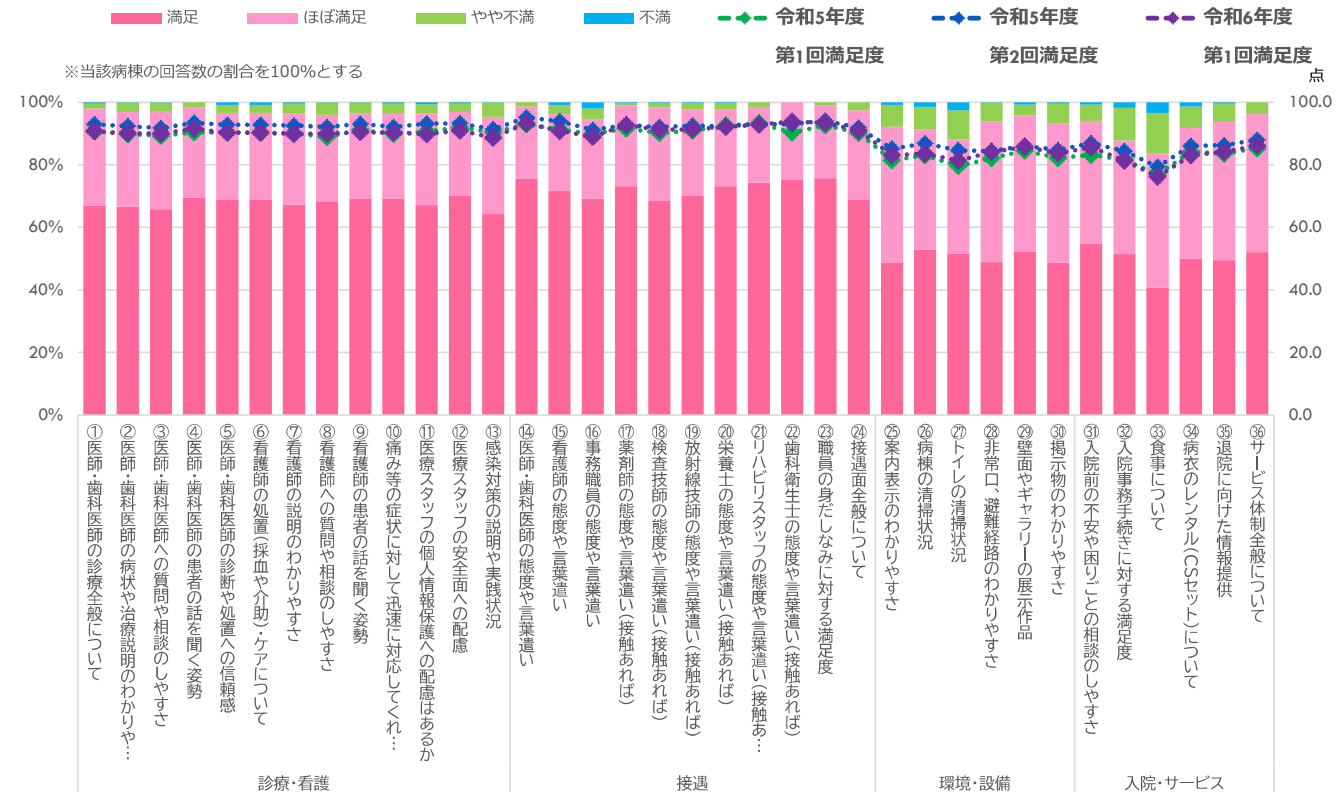
満足度:84.9点



6

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

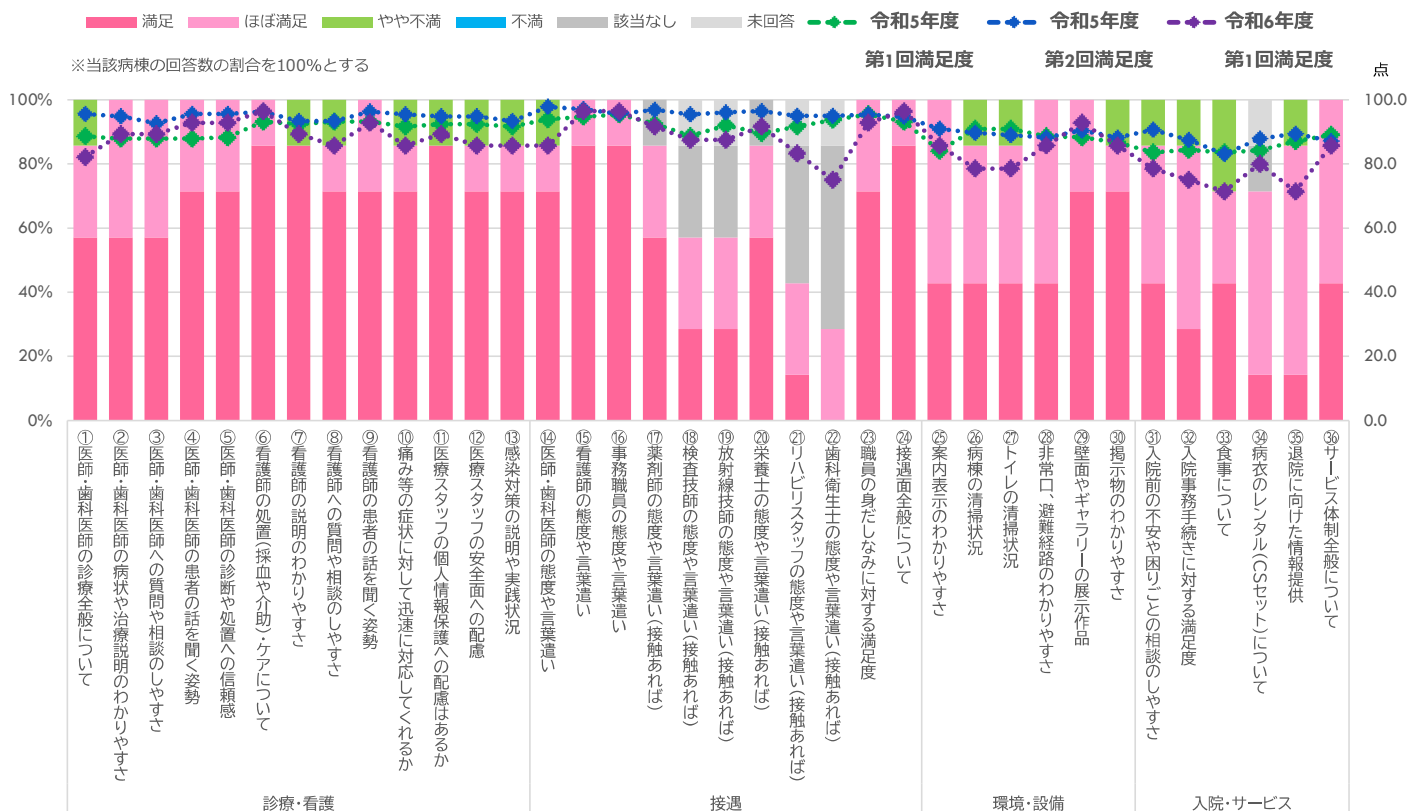
入院全体(有効回答数468)



7

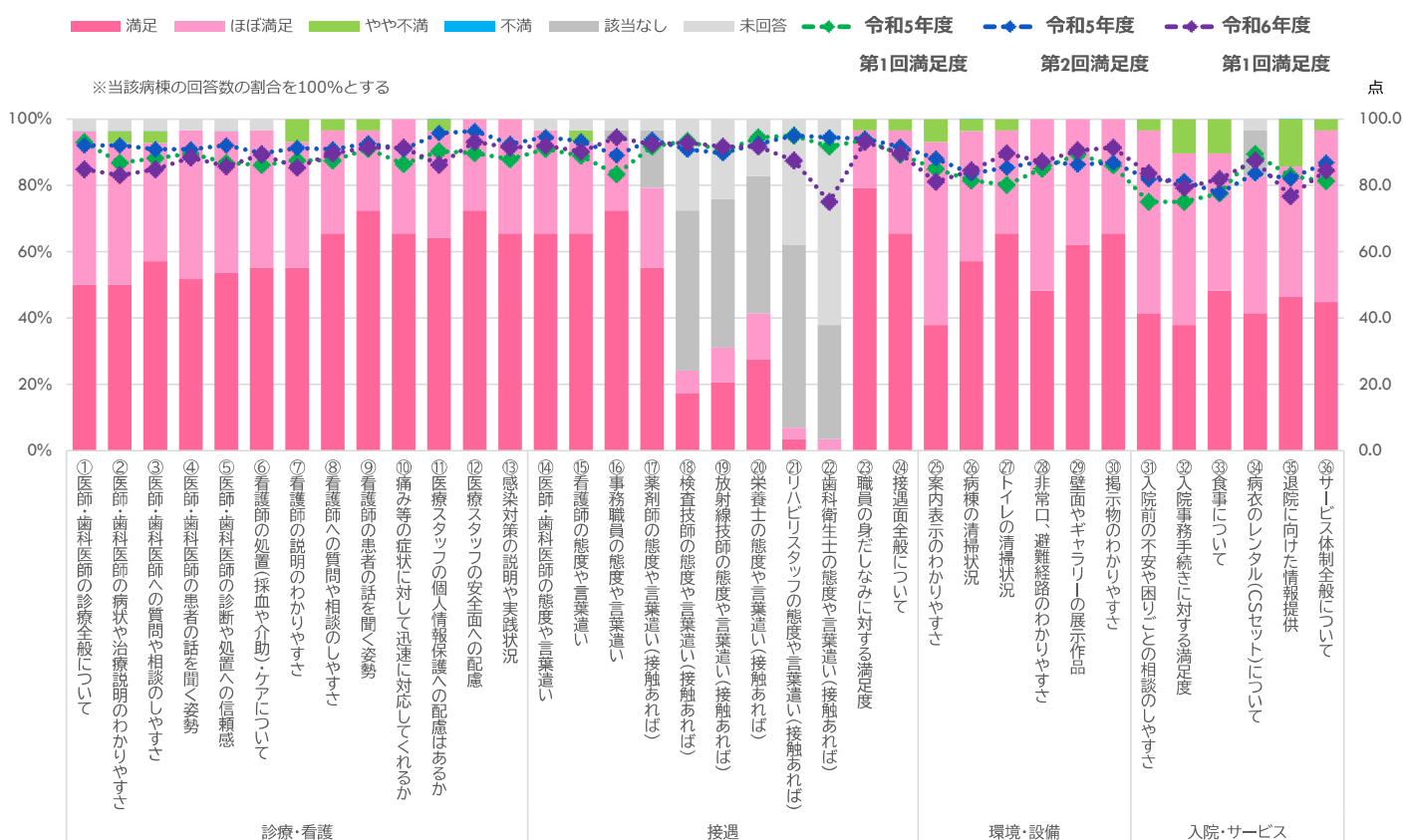
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

病棟別 東病棟2階(有効回答数7)



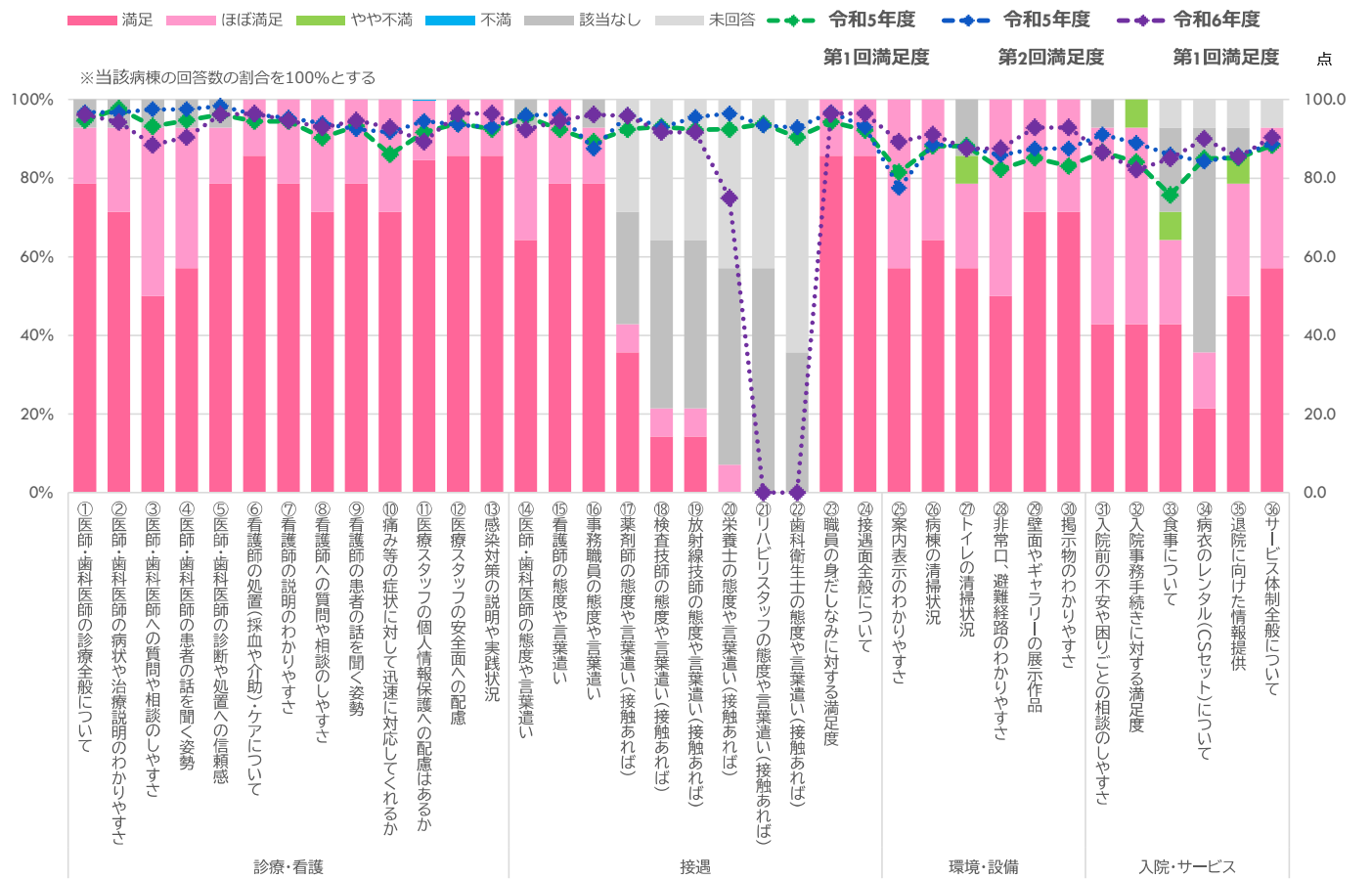
8

病棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数29)



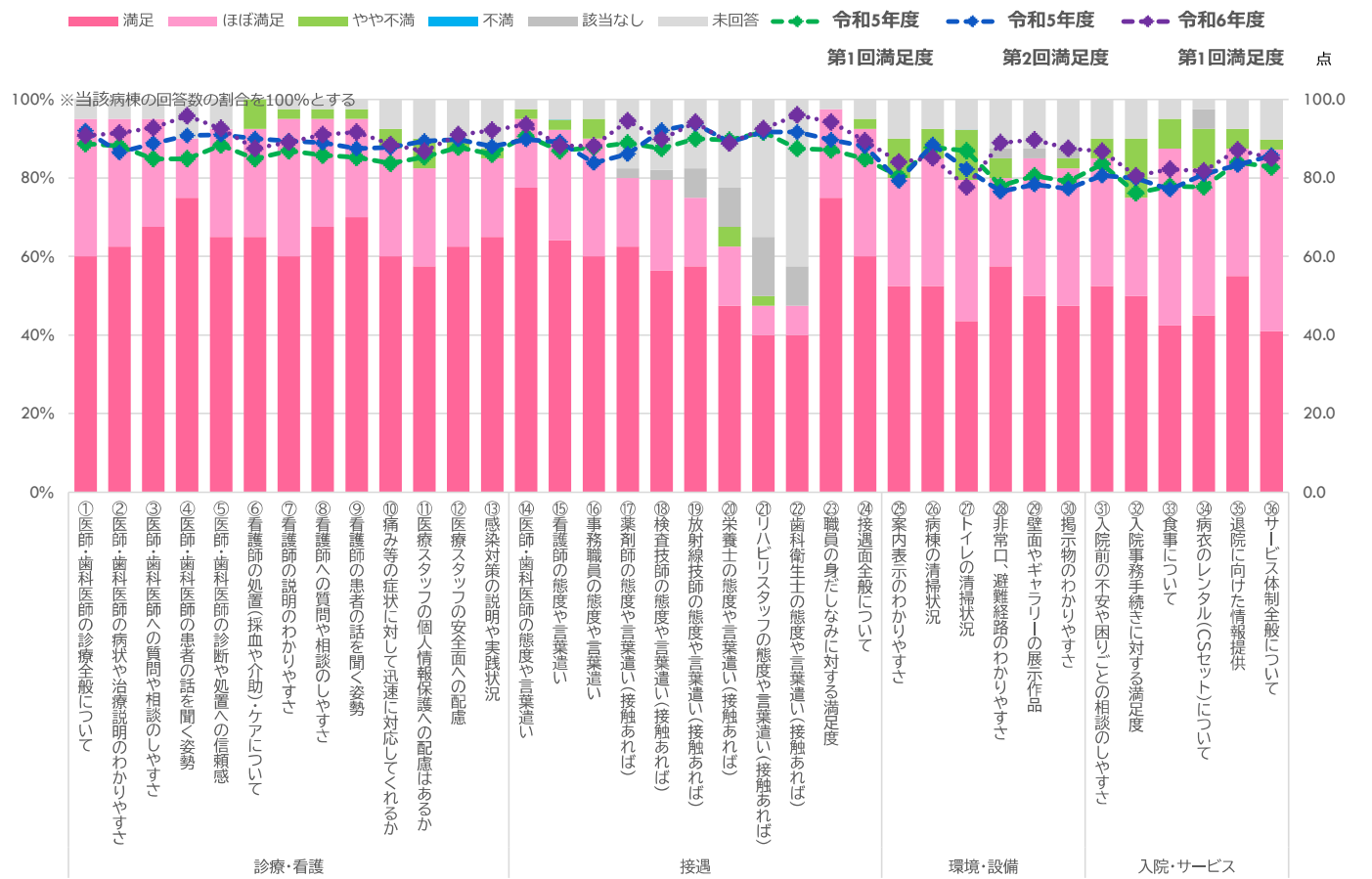
9

病棟別
NICU・GCU(有効回答数14)



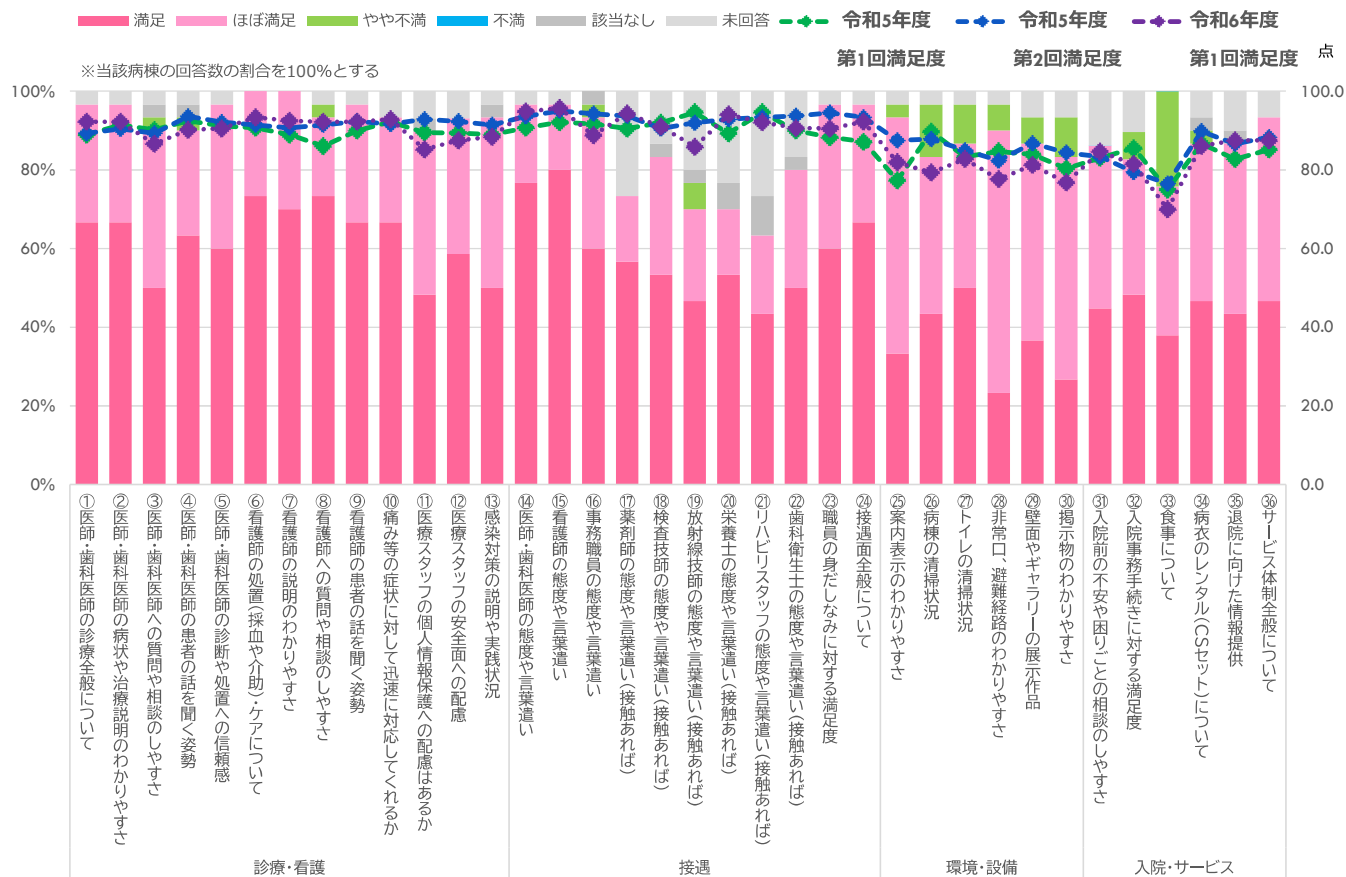
10

病棟別
東病棟5階(有効回答数40)



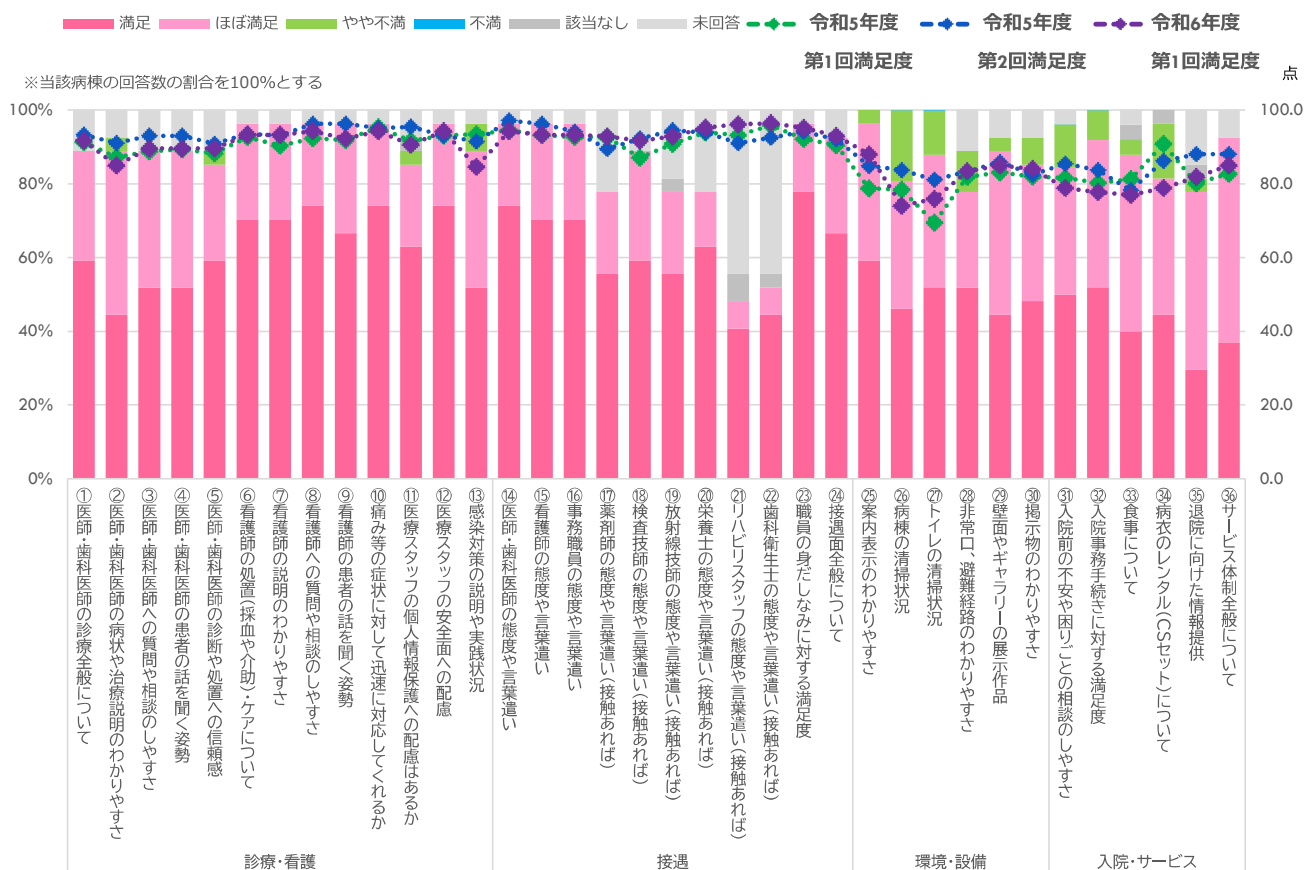
11

病棟別 東病棟6階(有効回答数30)



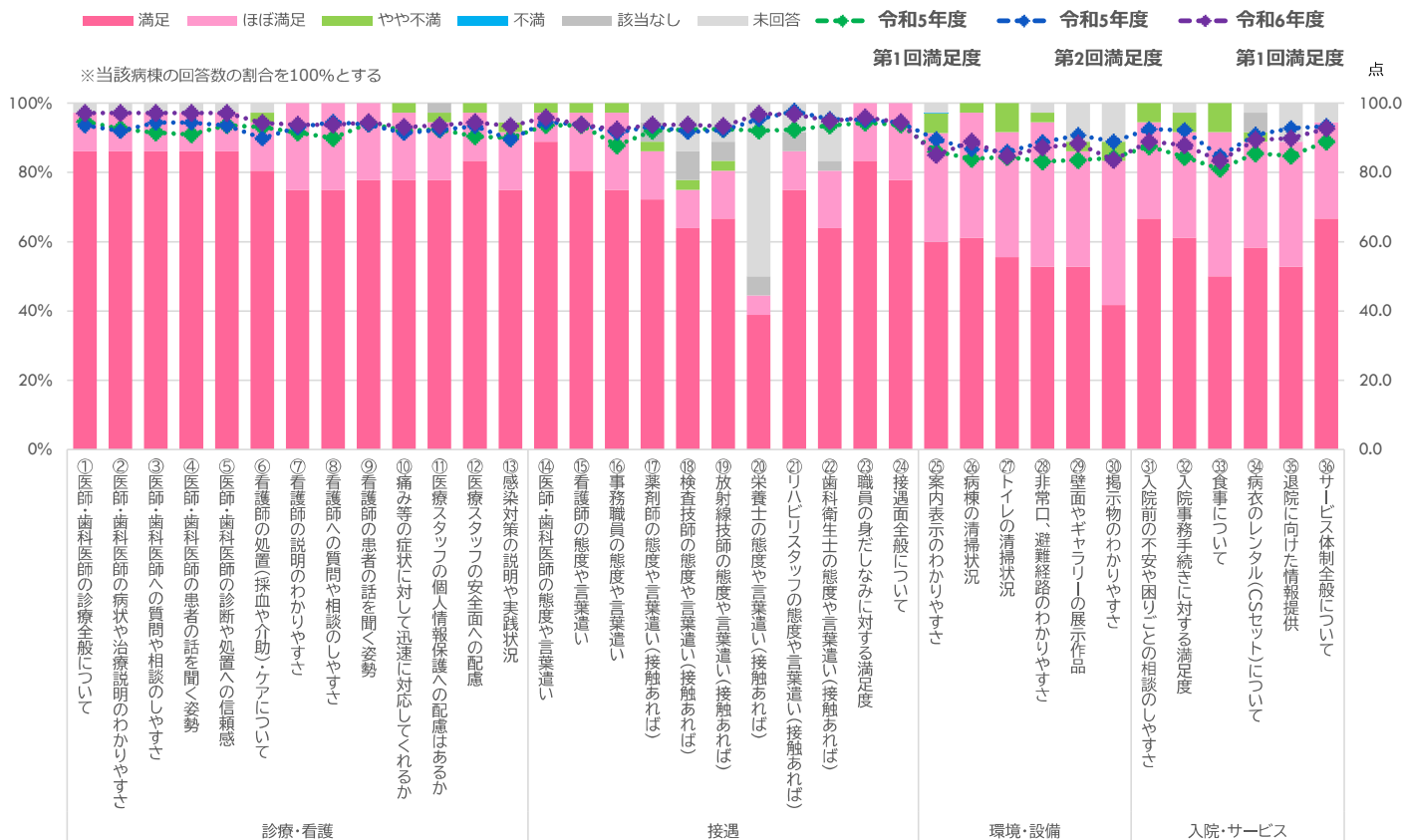
12

病棟別 東病棟7階(有効回答数27)

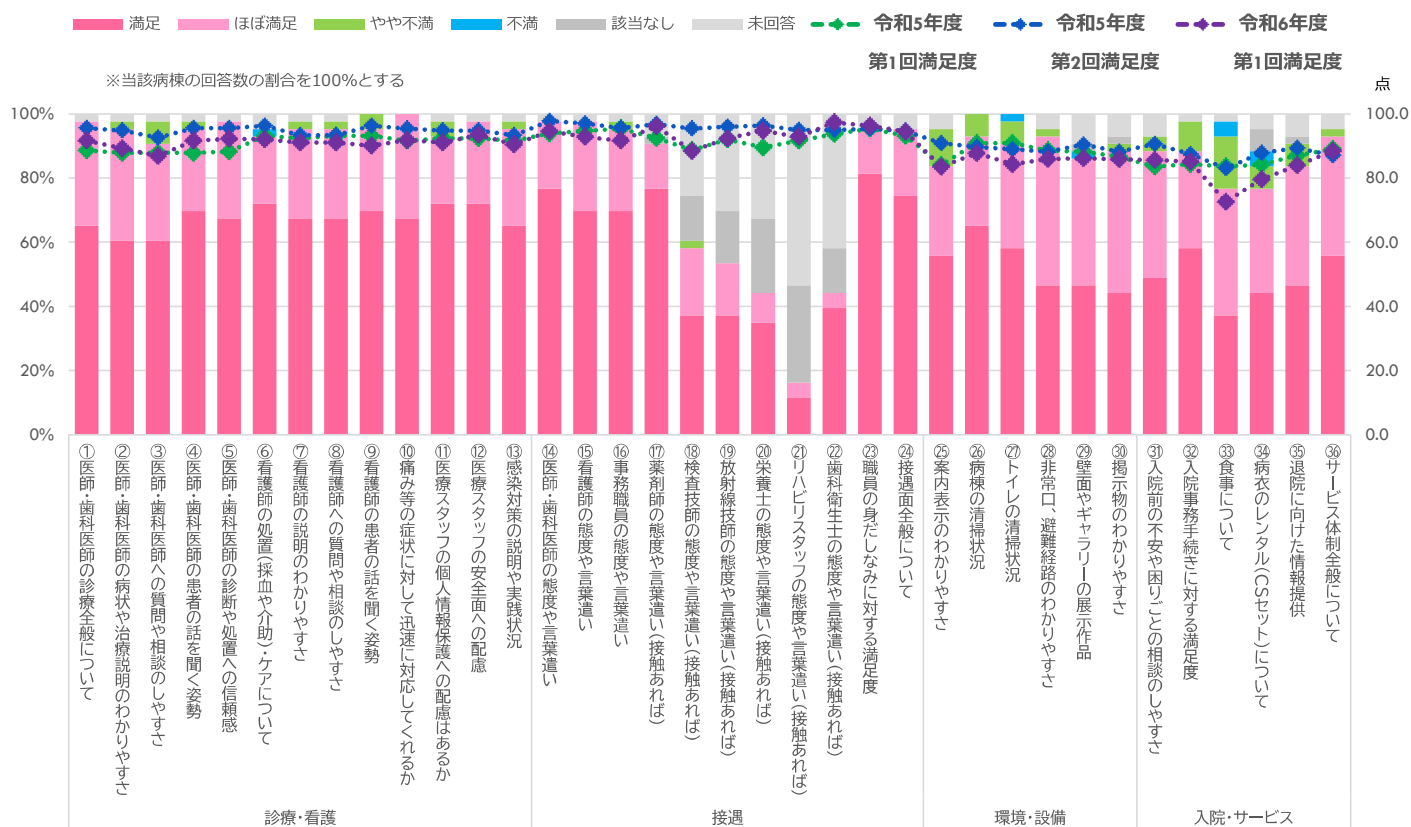


13

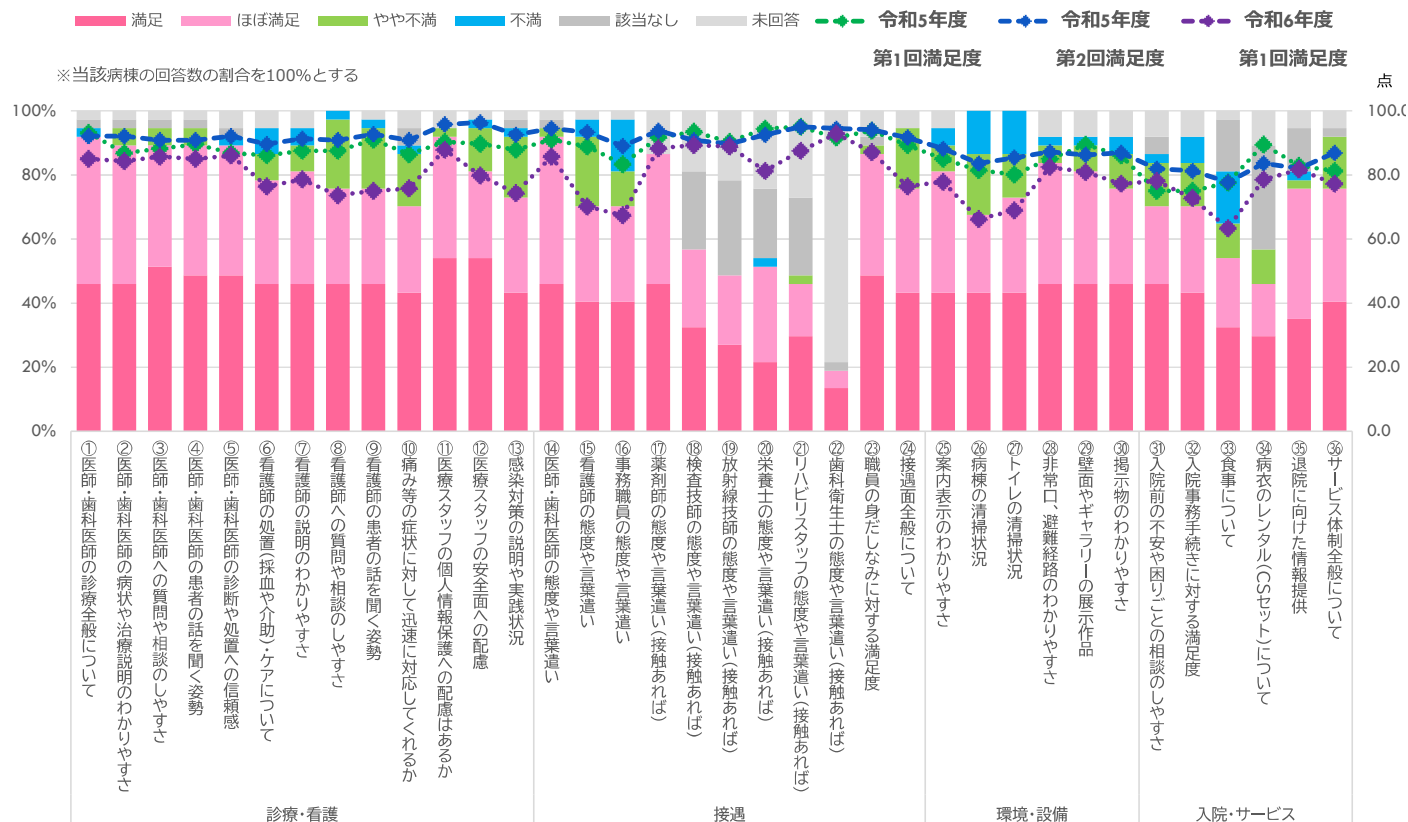
病棟別 東病棟8階(有効回答数36)



病棟別 西病棟2階(有効回答数43)

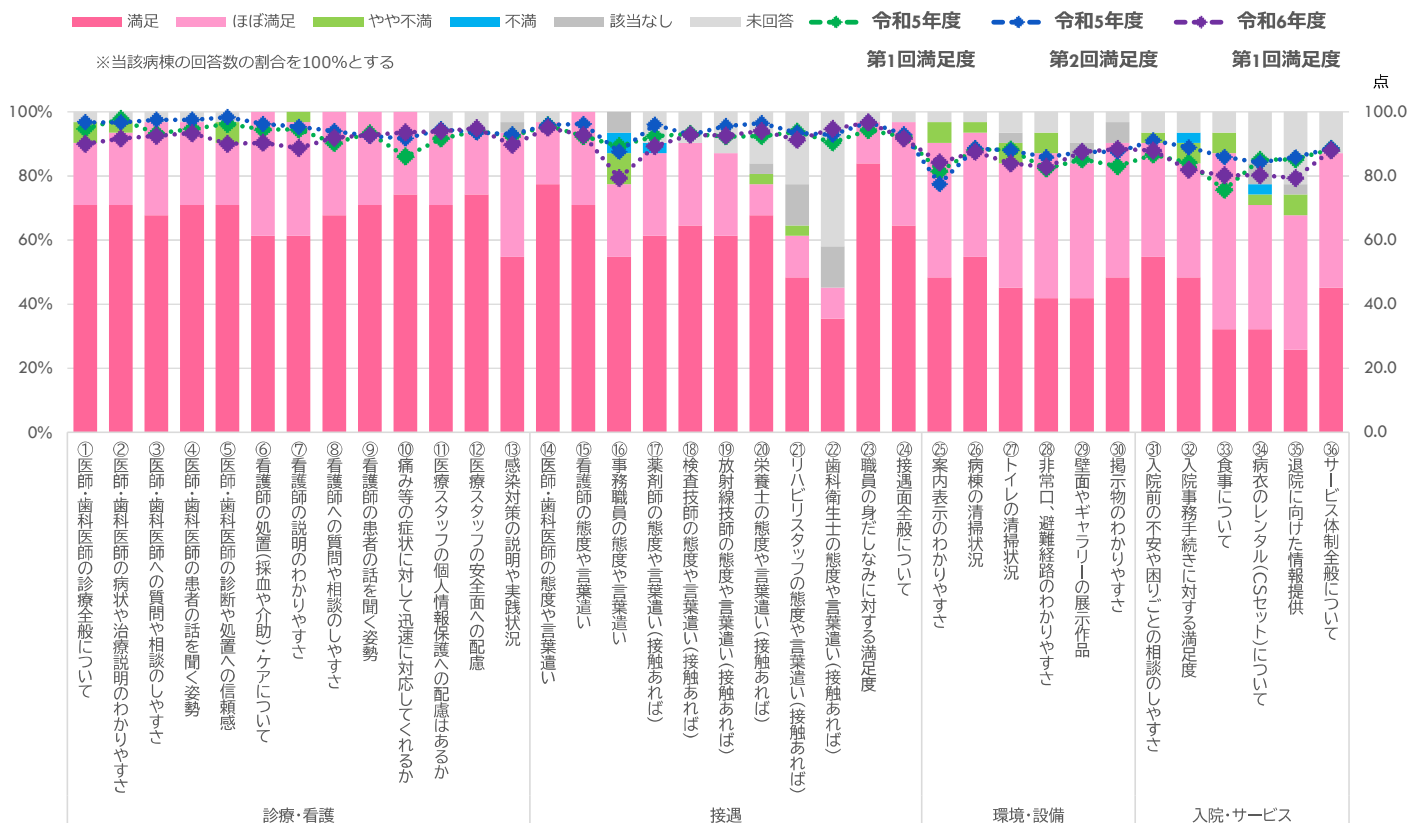


病棟別 西病棟3階(有効回答数37)



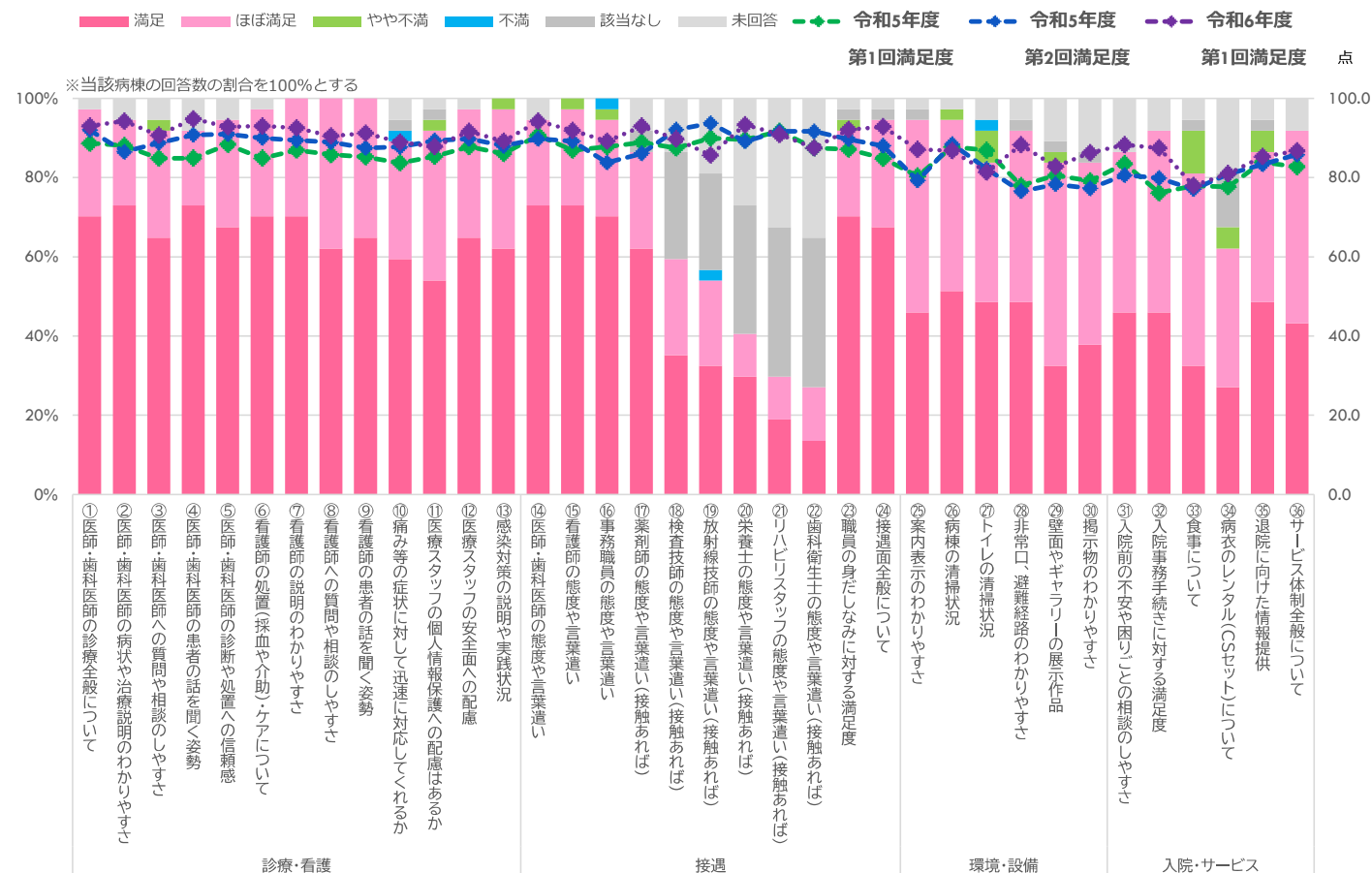
16

病棟別 西病棟4階(有効回答数31)



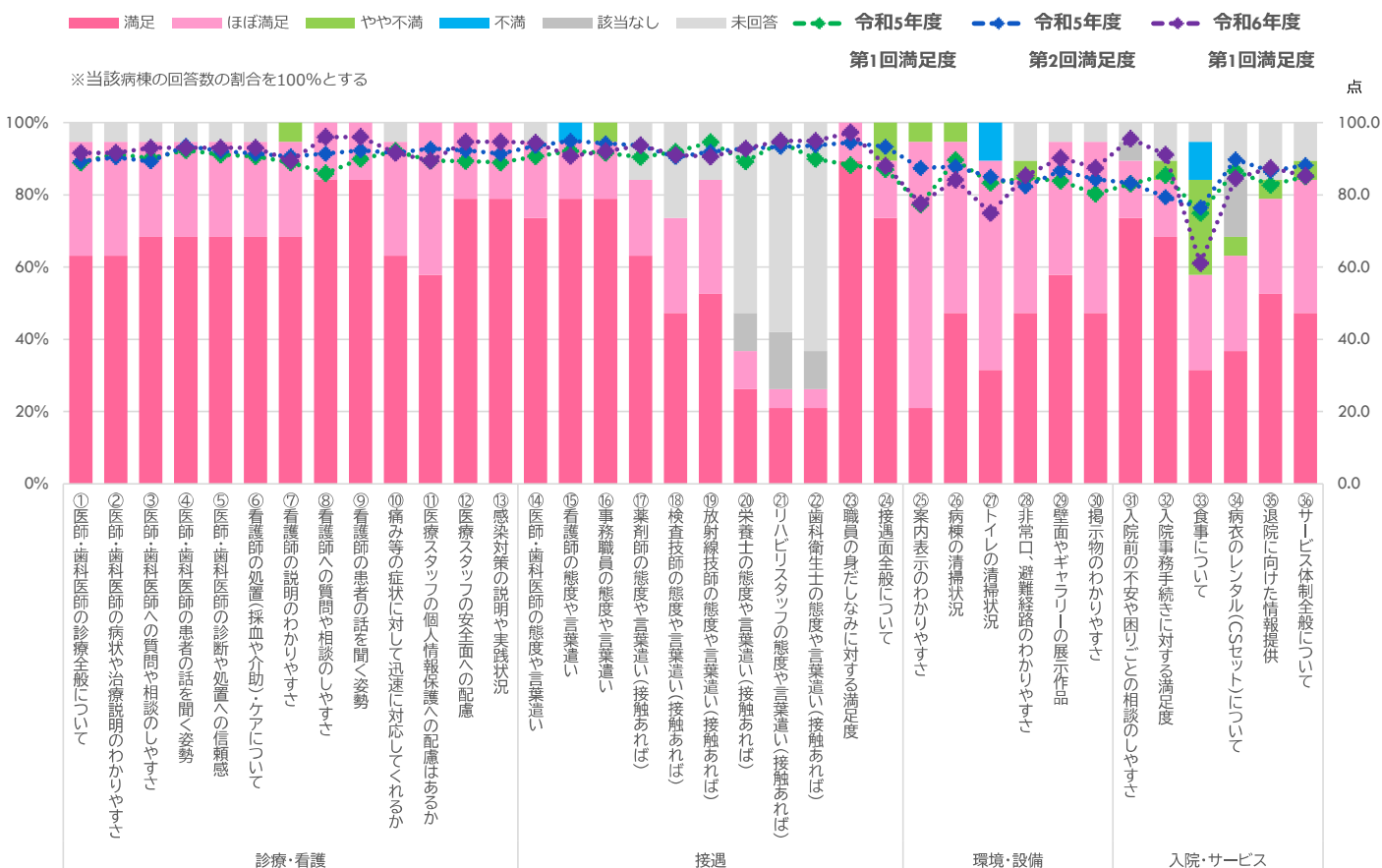
17

病棟別 西病棟5階(有効回答数37)



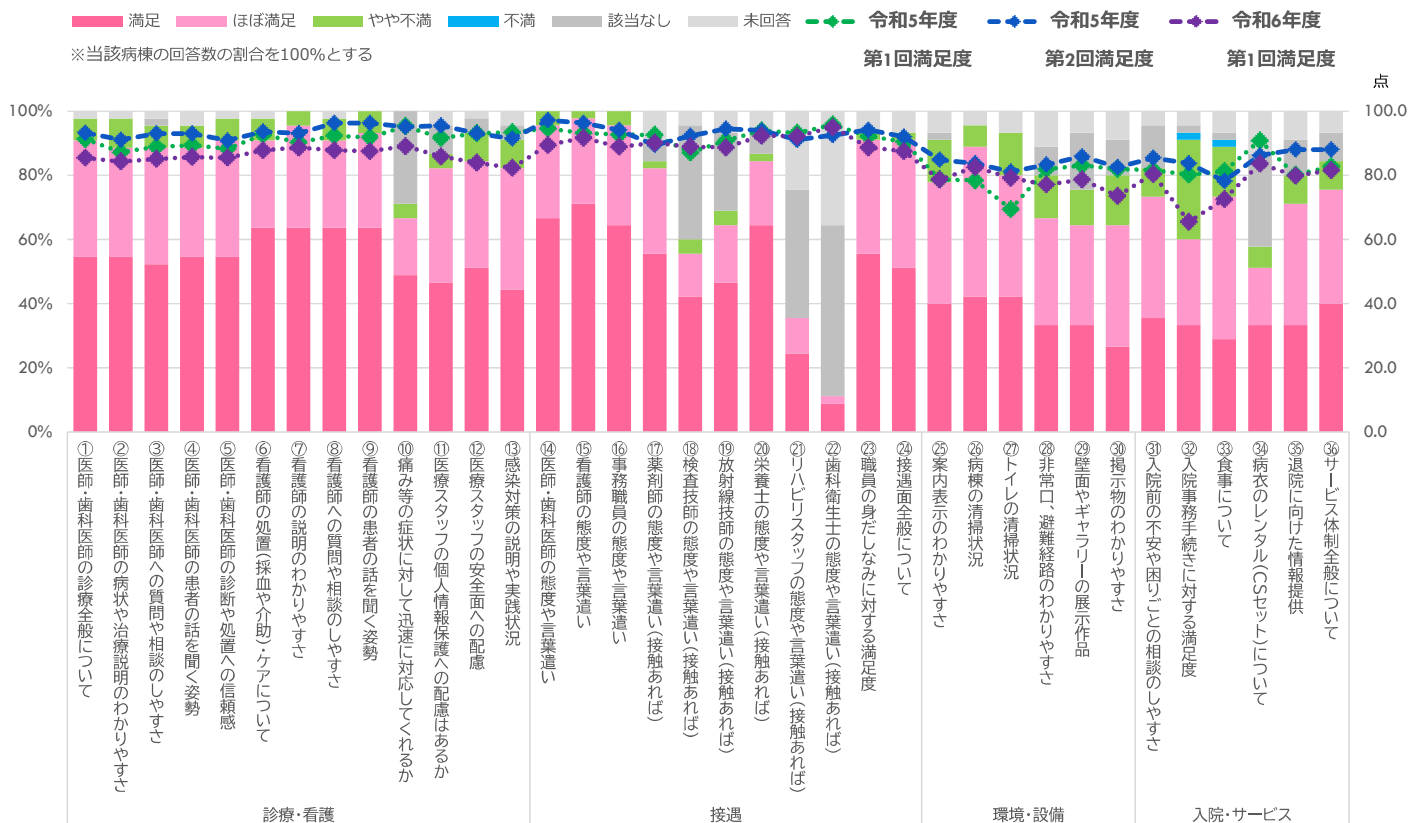
18

病棟別 西病棟6階(有効回答数19)



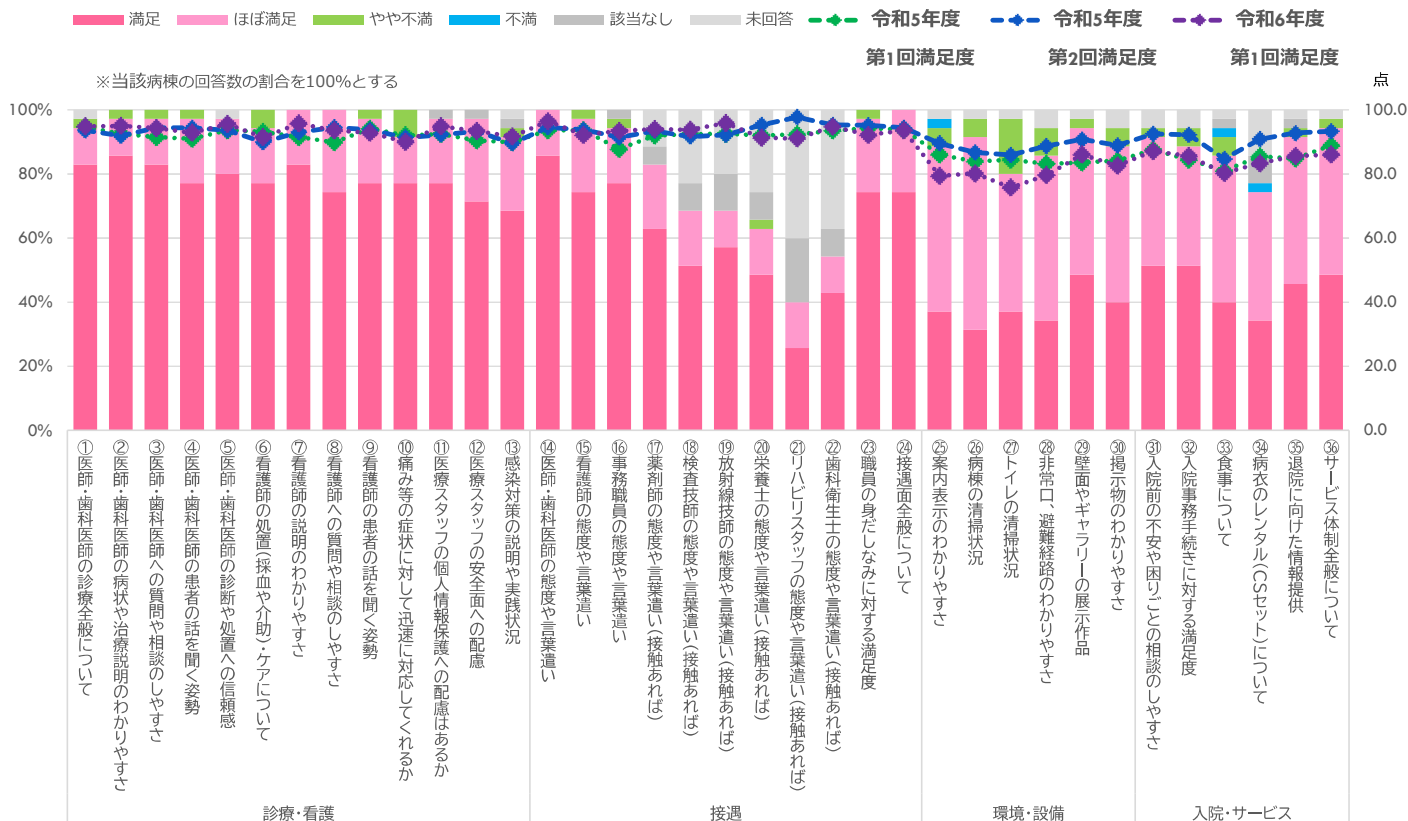
19

病棟別 西病棟7階(有効回答数45)



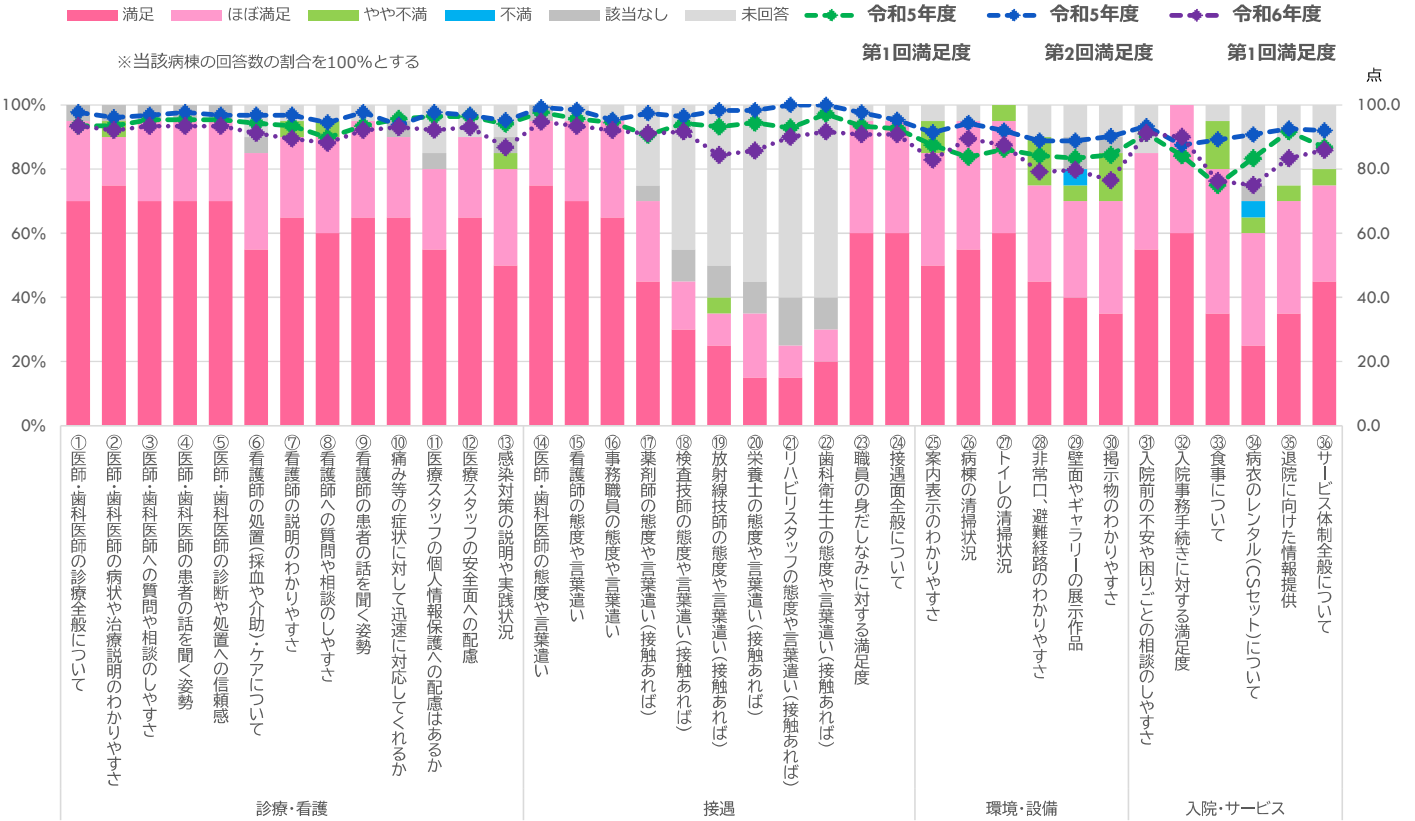
20

病棟別 西病棟8階(有効回答数35)

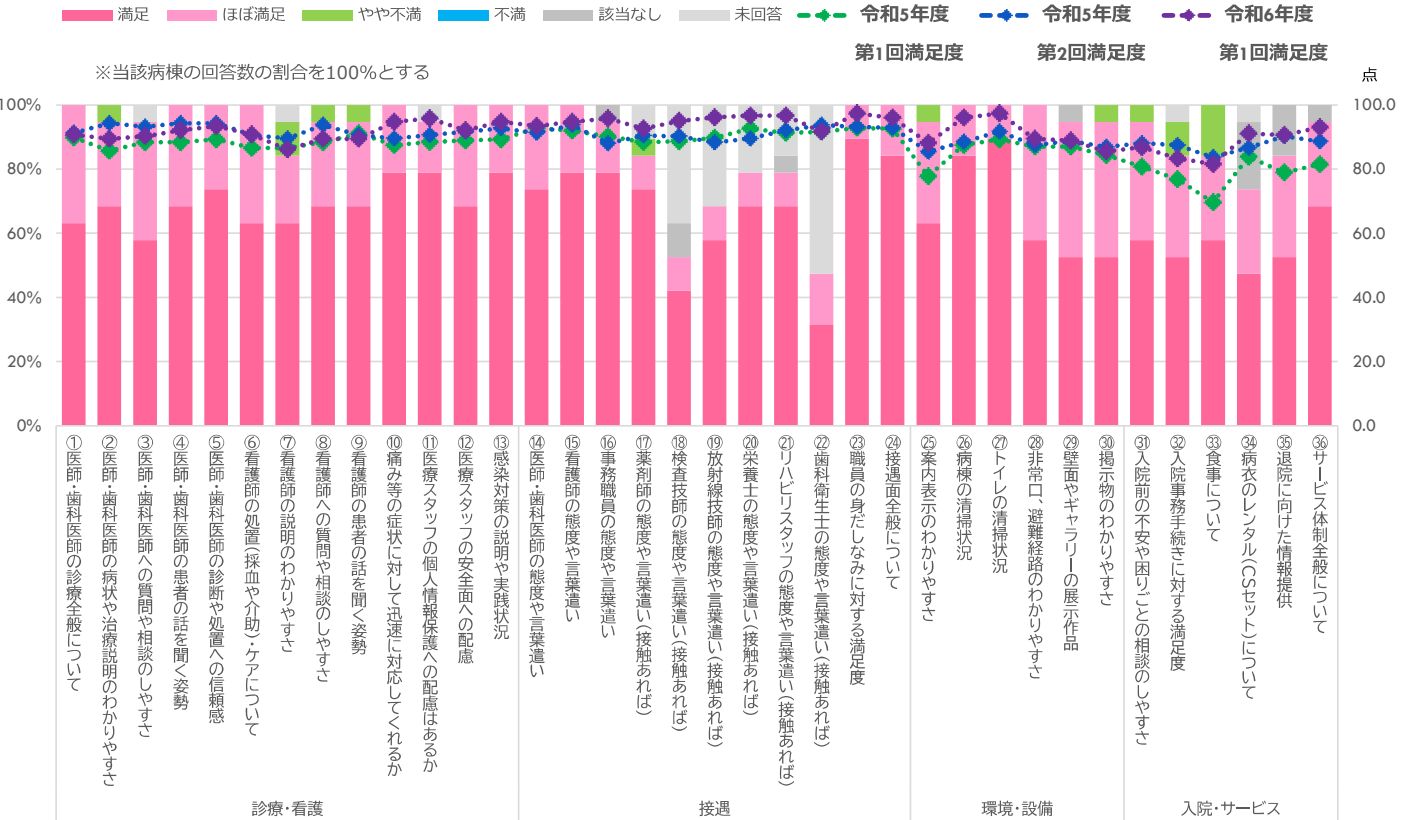


21

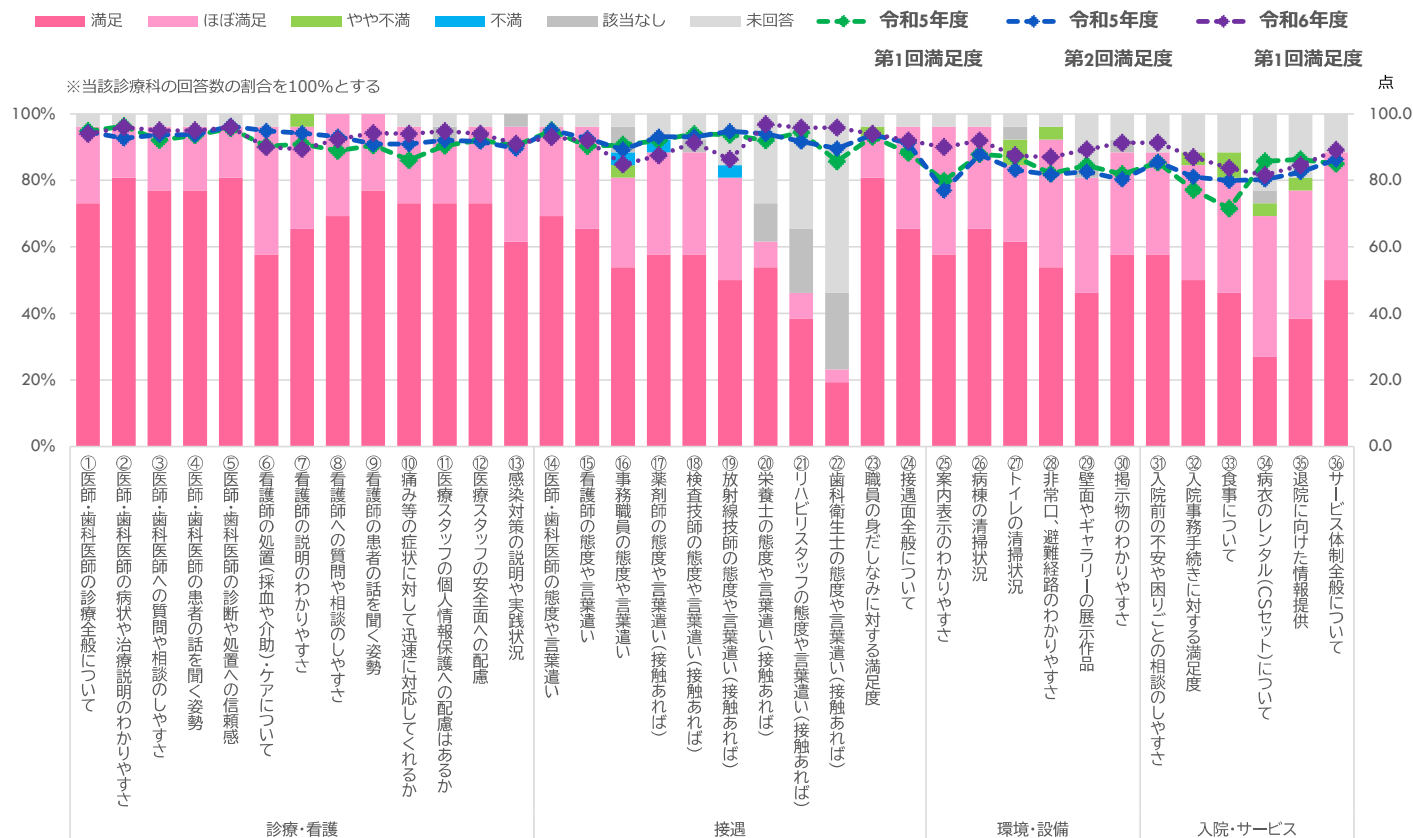
病棟別
西病棟9階(有効回答20)



病棟別
西病棟10階(有効回答数19)

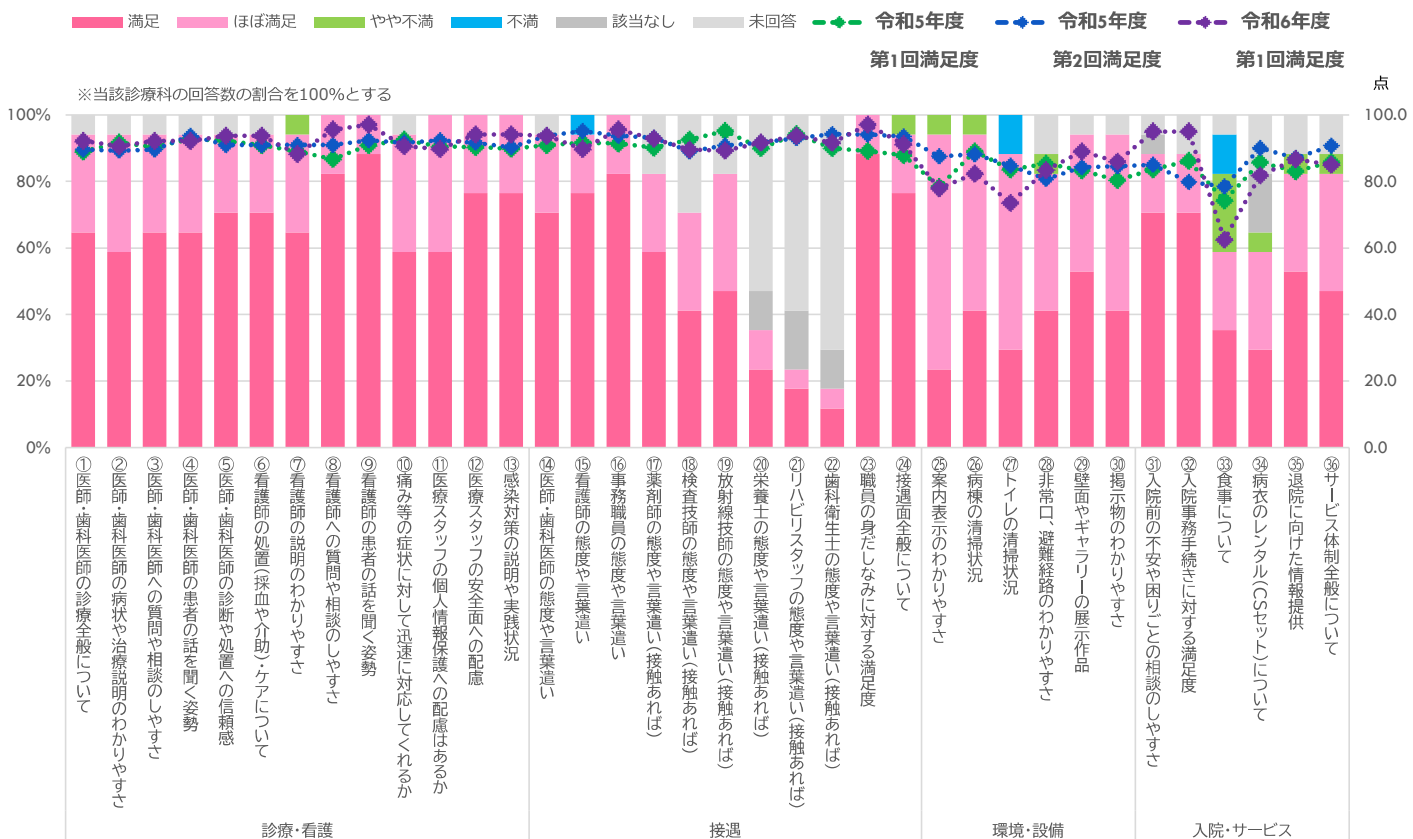


診療科別 循環器内科(有効回答数26)



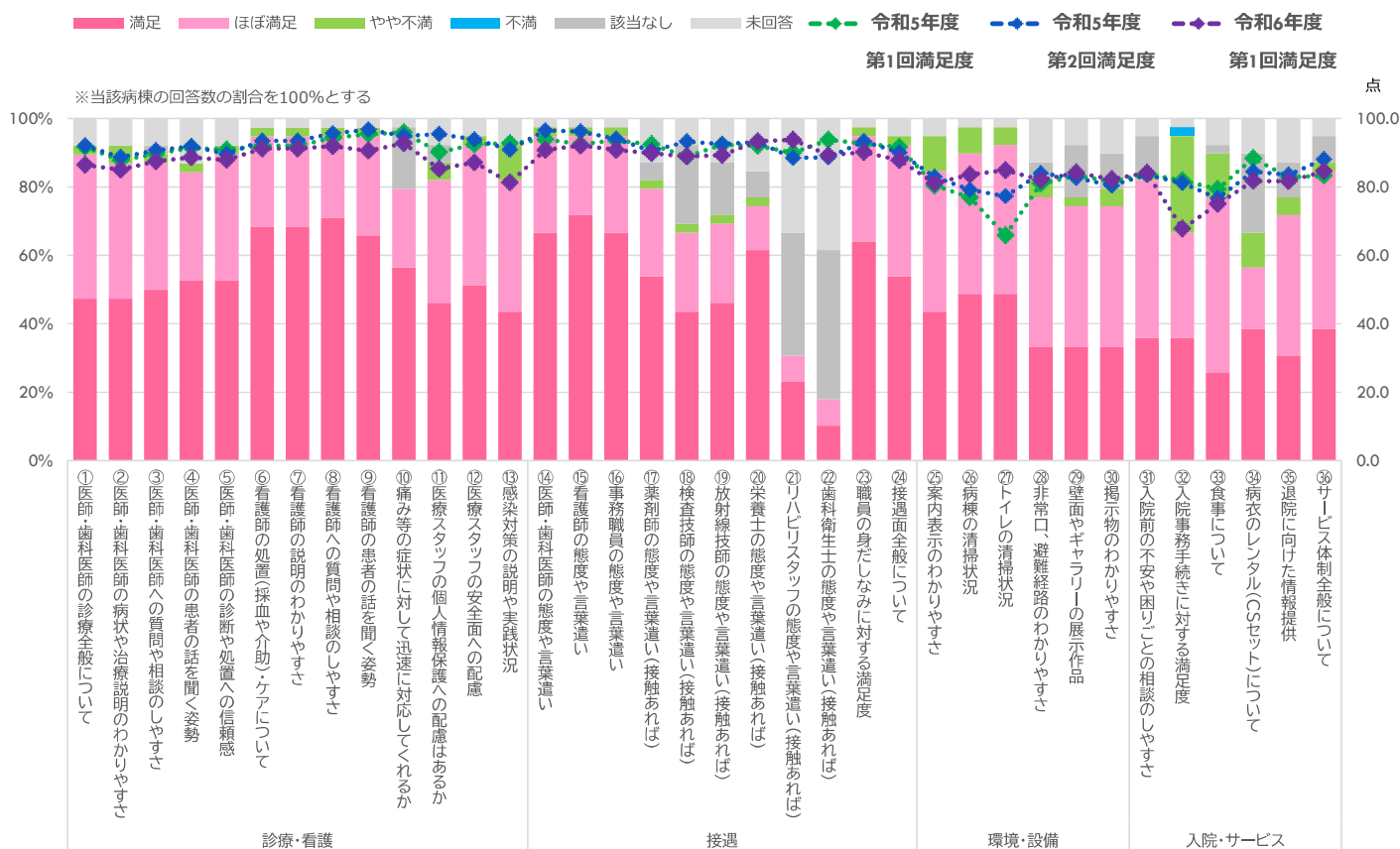
24

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数17)



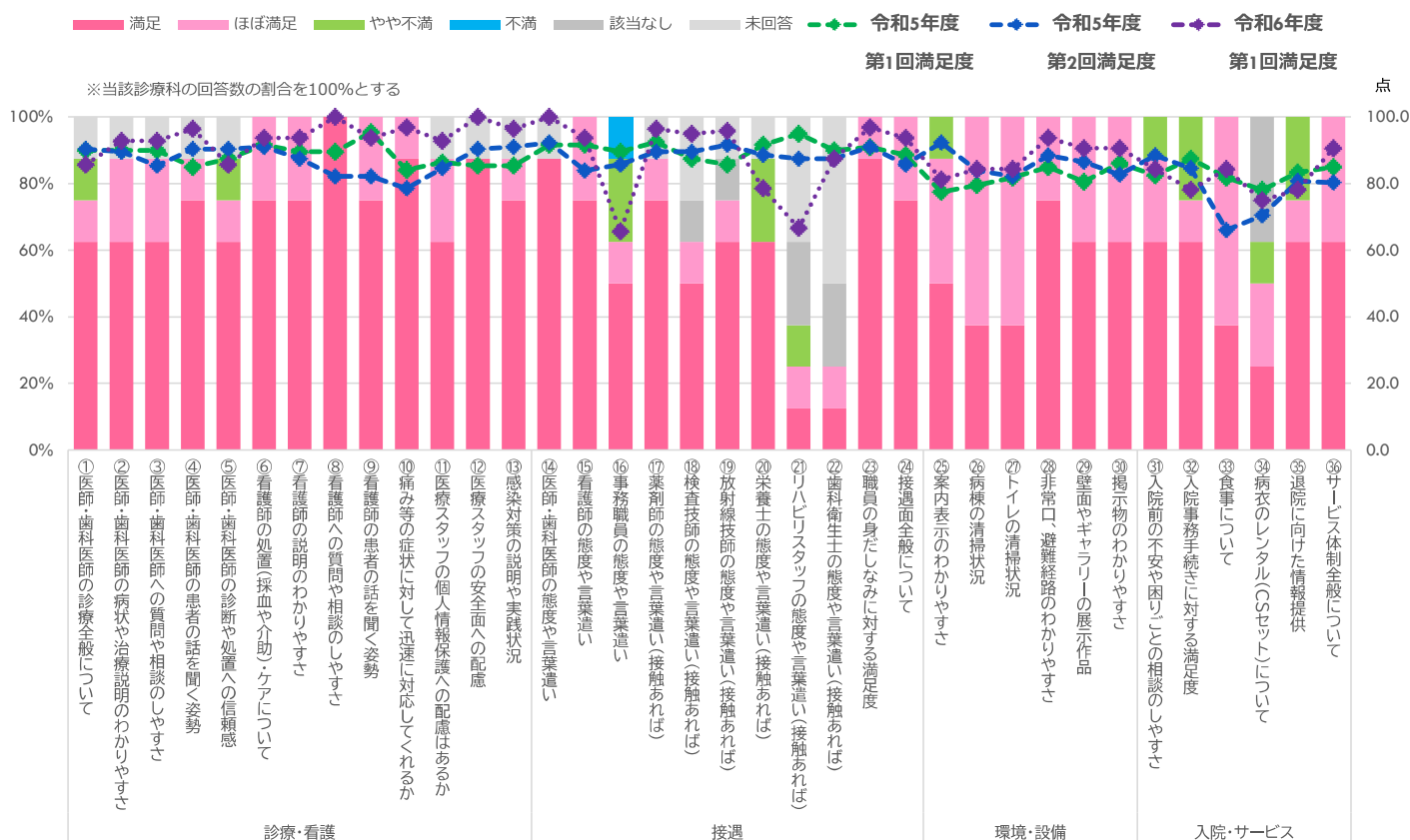
25

診療科別 消化器内科(有効回答数39)



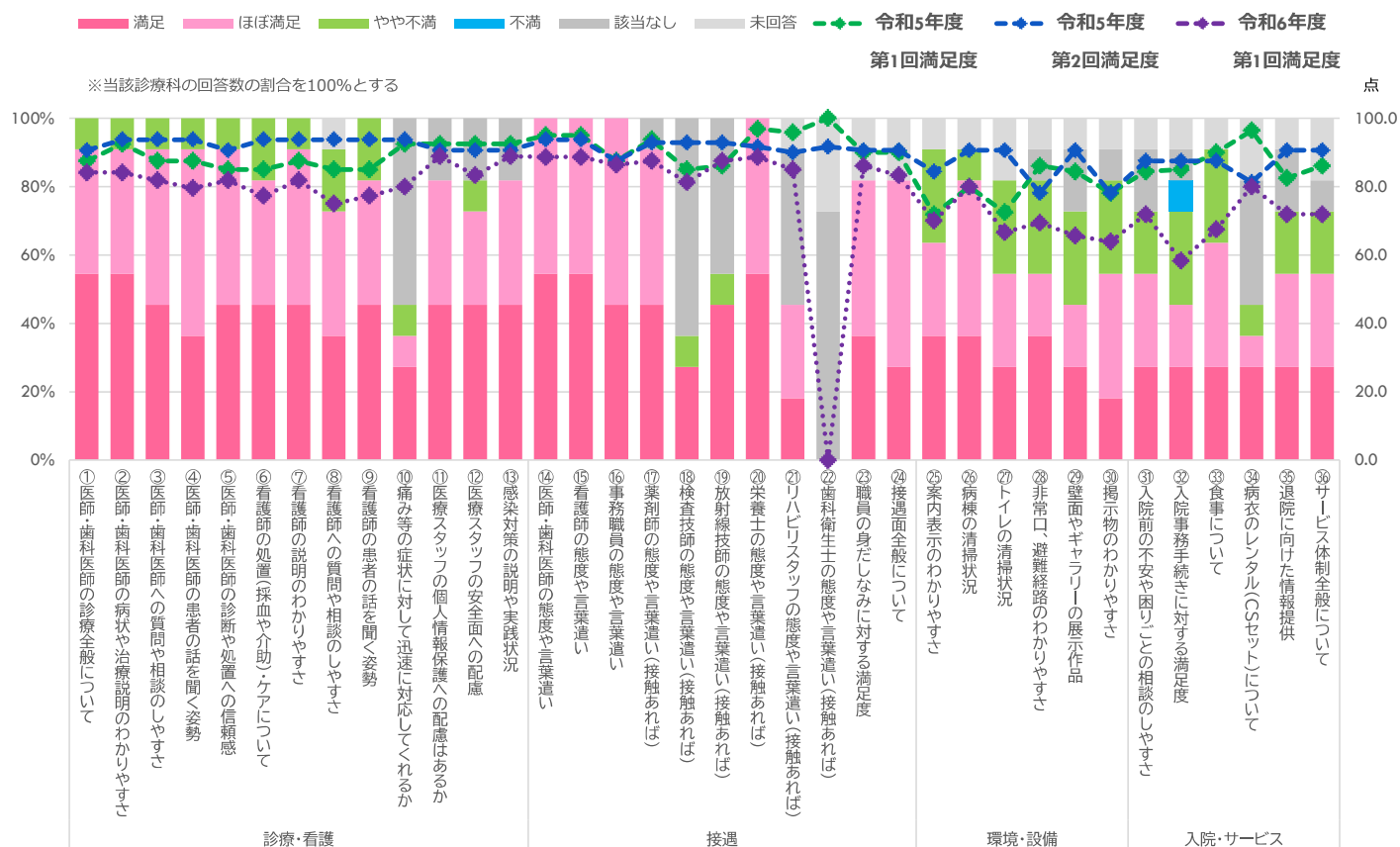
26

診療科別 腎臓内科(有効回答数8)



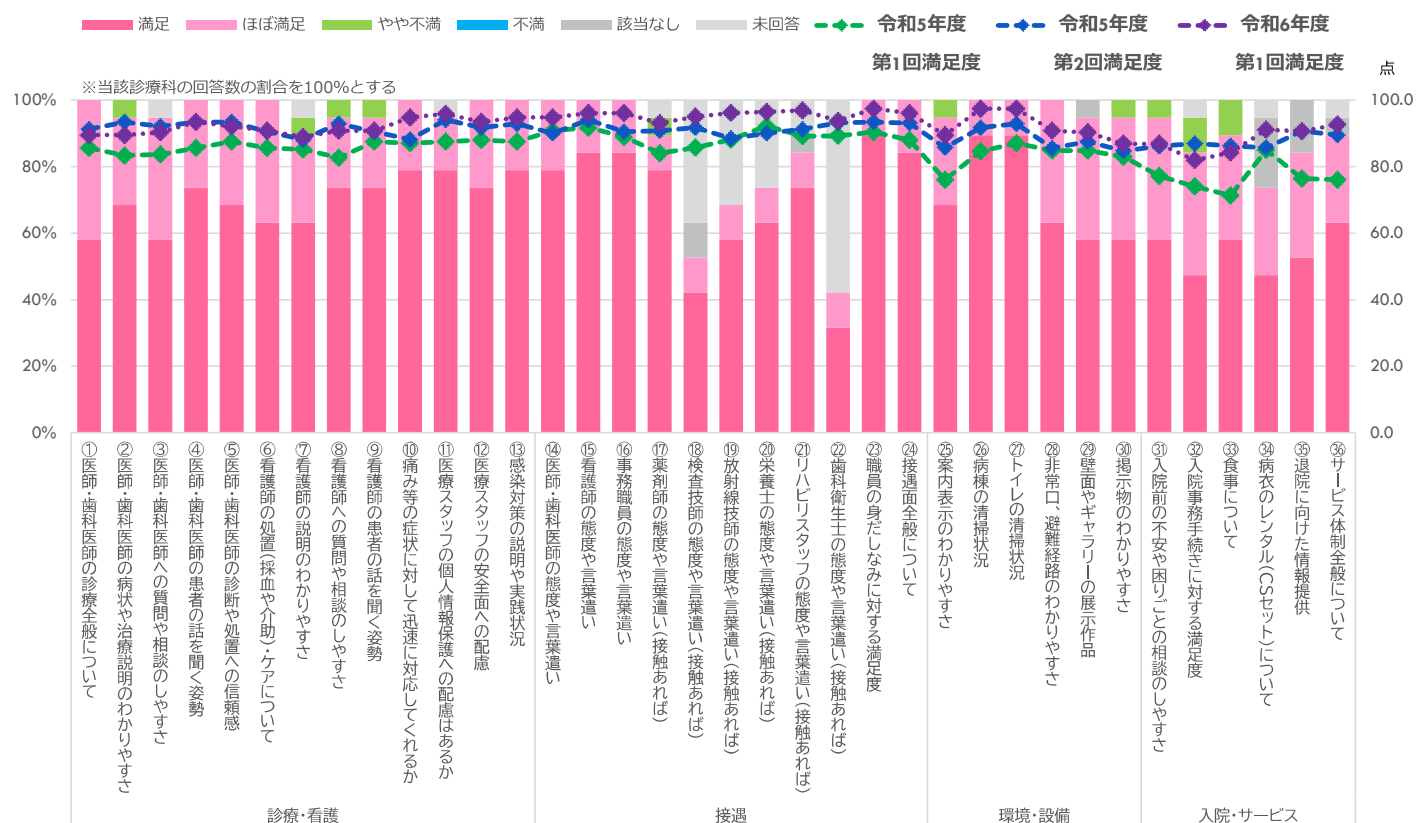
27

診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数11)



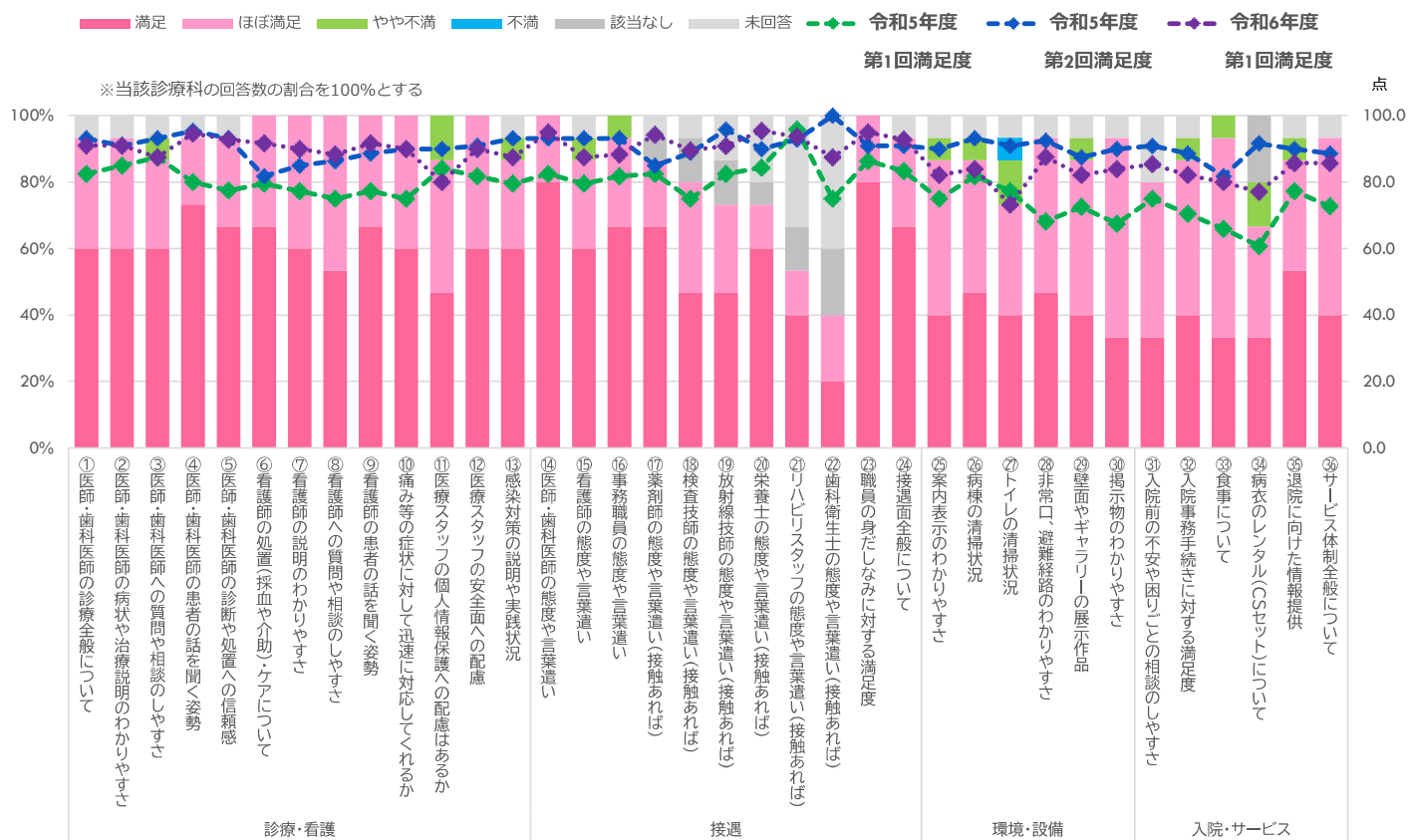
28

診療科別 血液内科(有効回答数19)



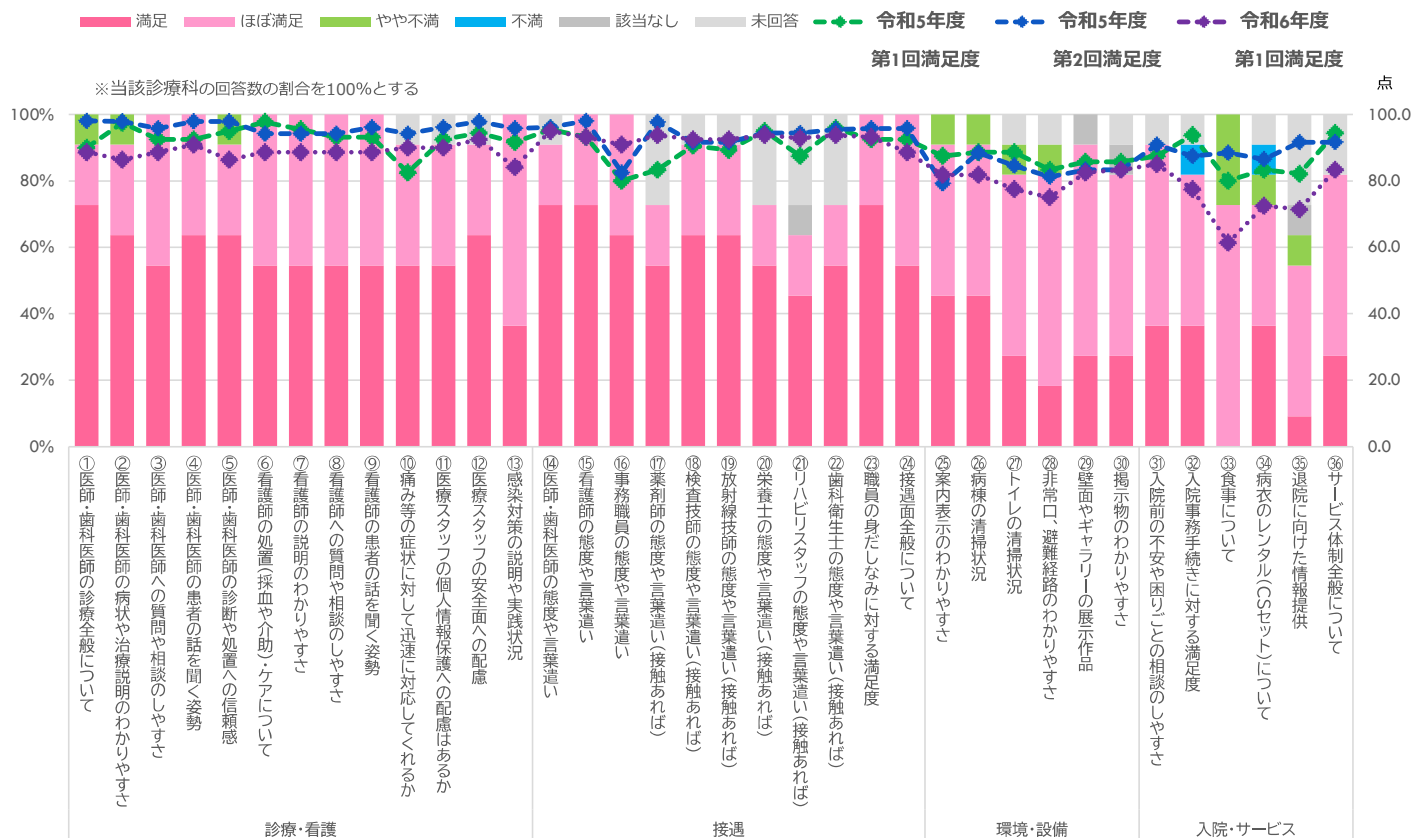
29

診療科別 脳神経内科(有効回答数15)



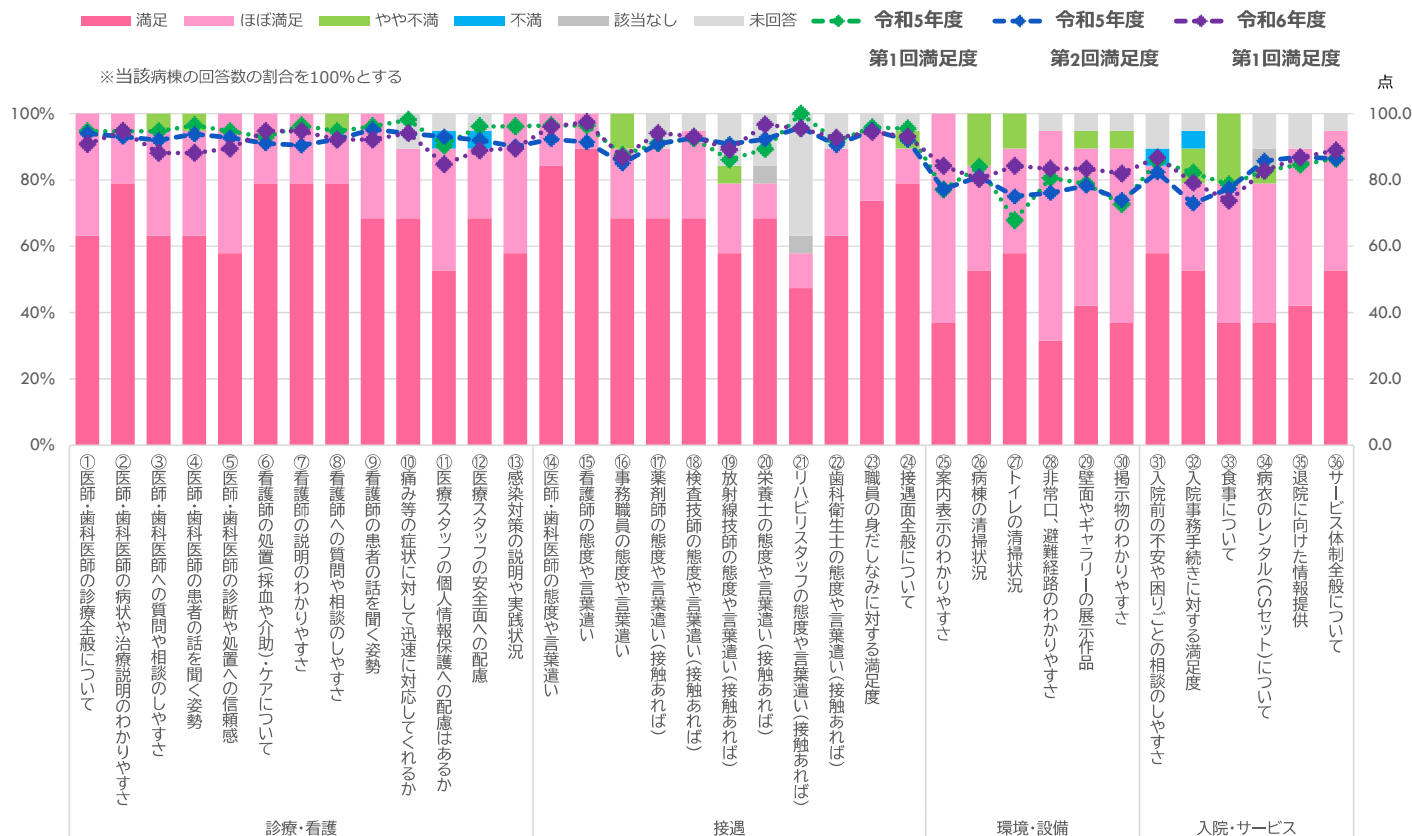
30

診療科別 心臓血管外科(有効回答数11)



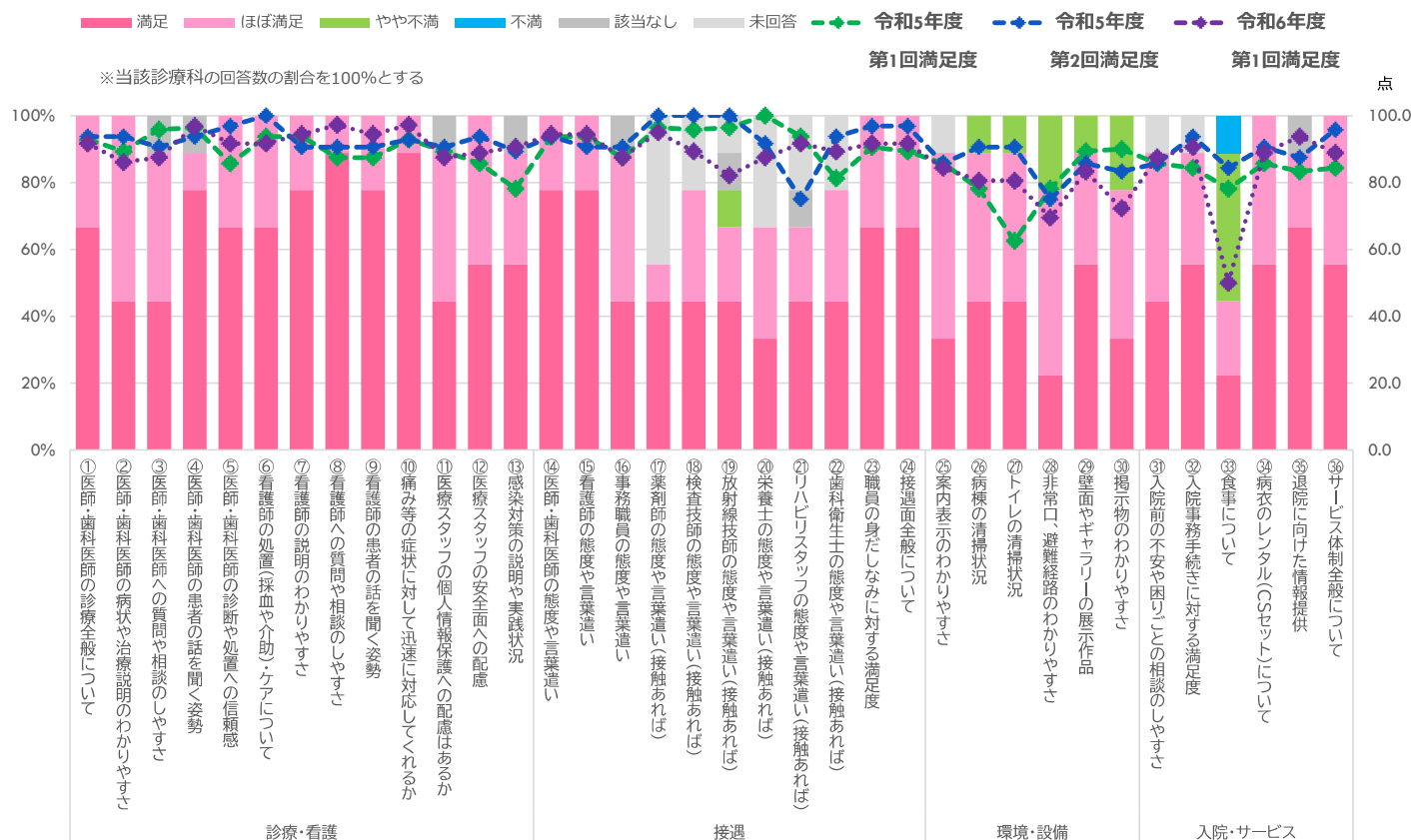
31

診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数19)



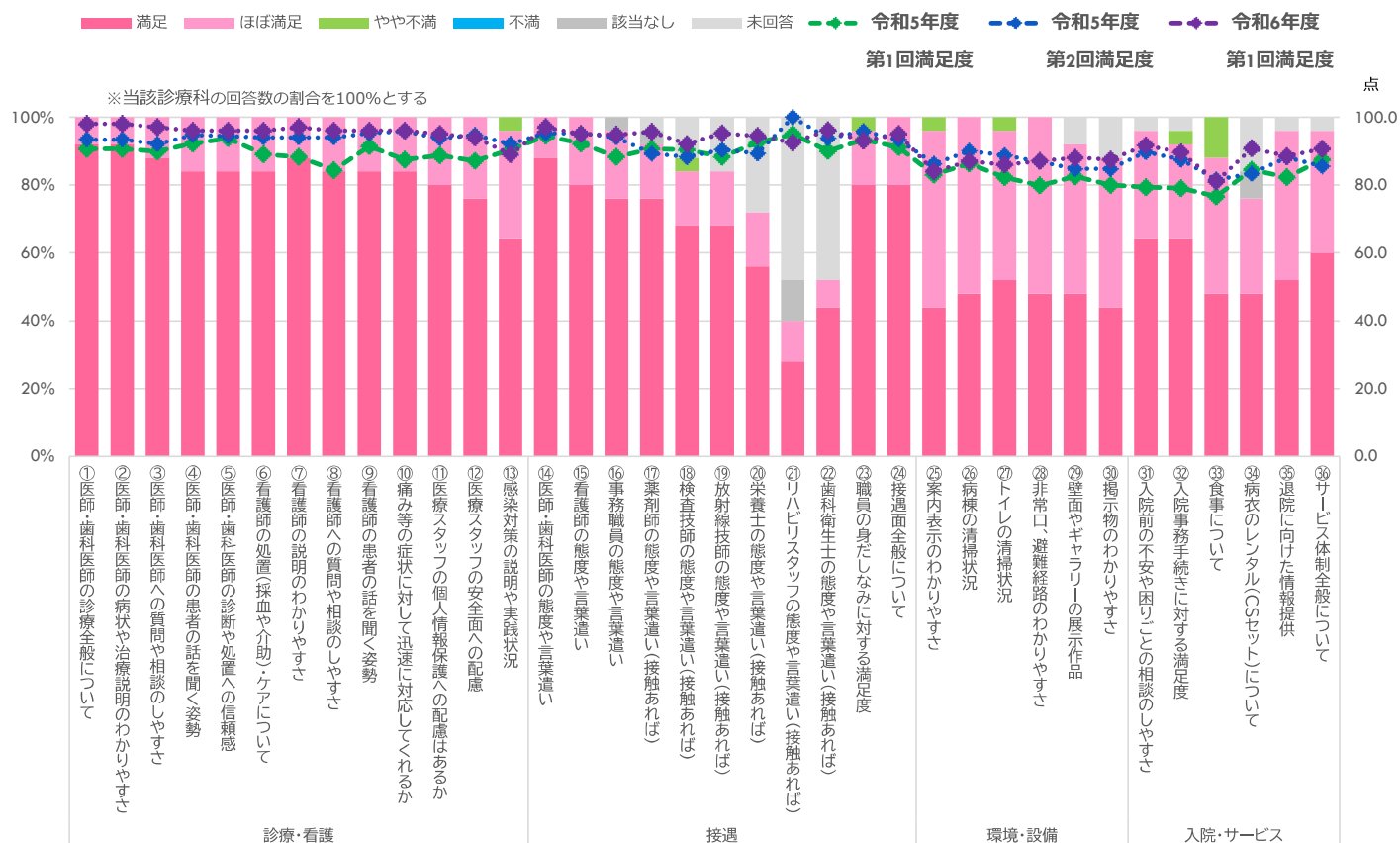
32

診療科別 呼吸器外科(有効回答数9)



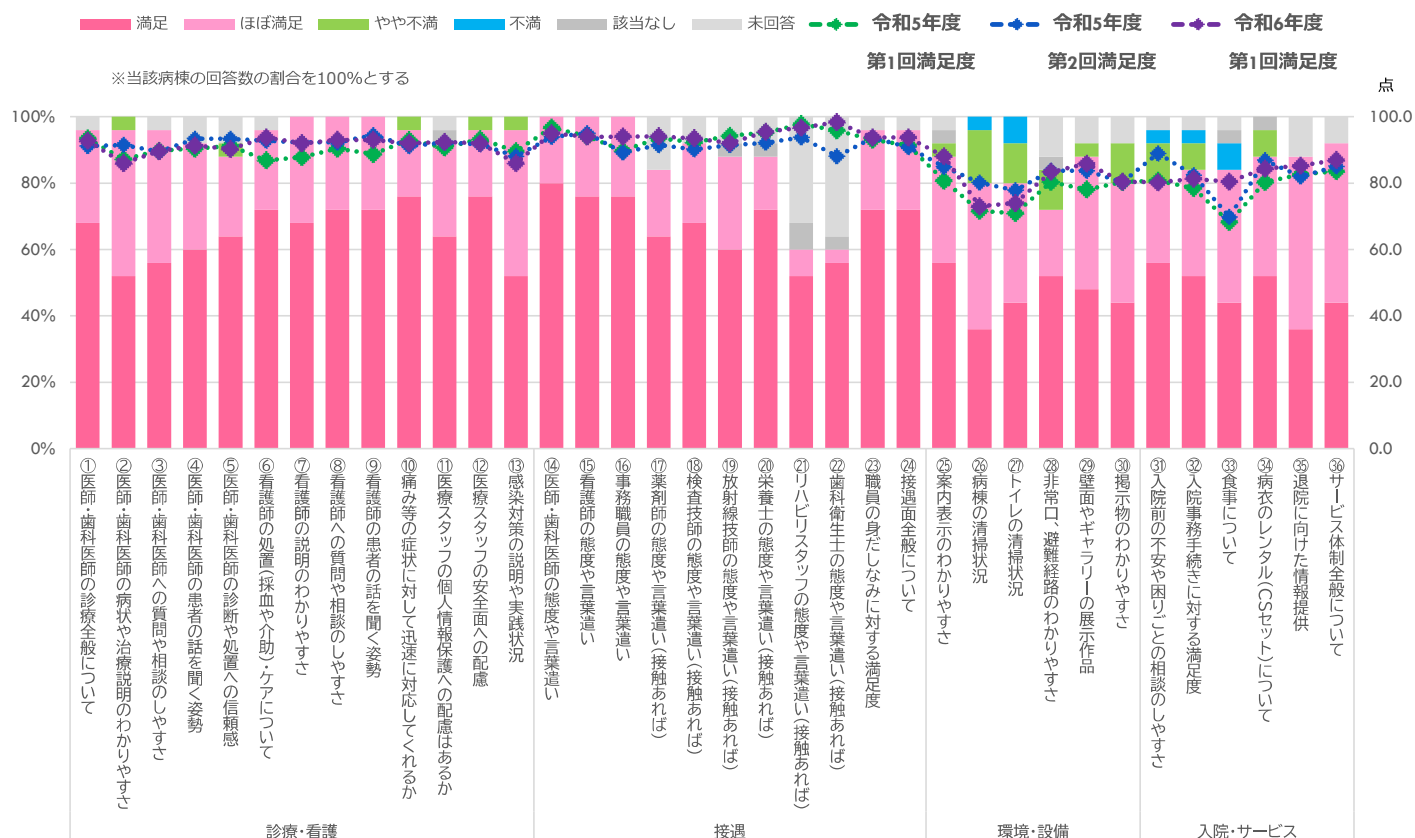
33

診療科別 泌尿器科(有効回答数25)



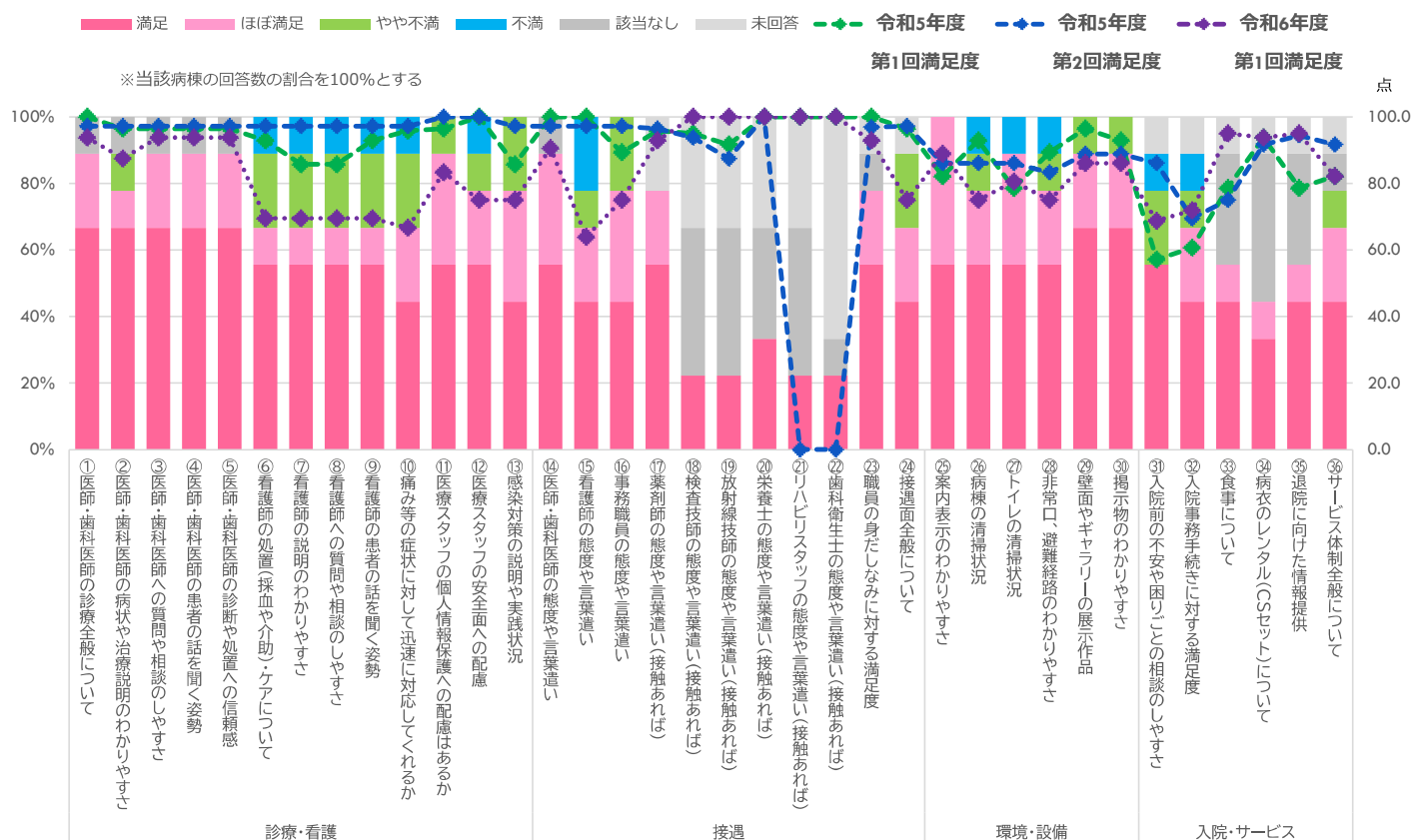
34

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数25)



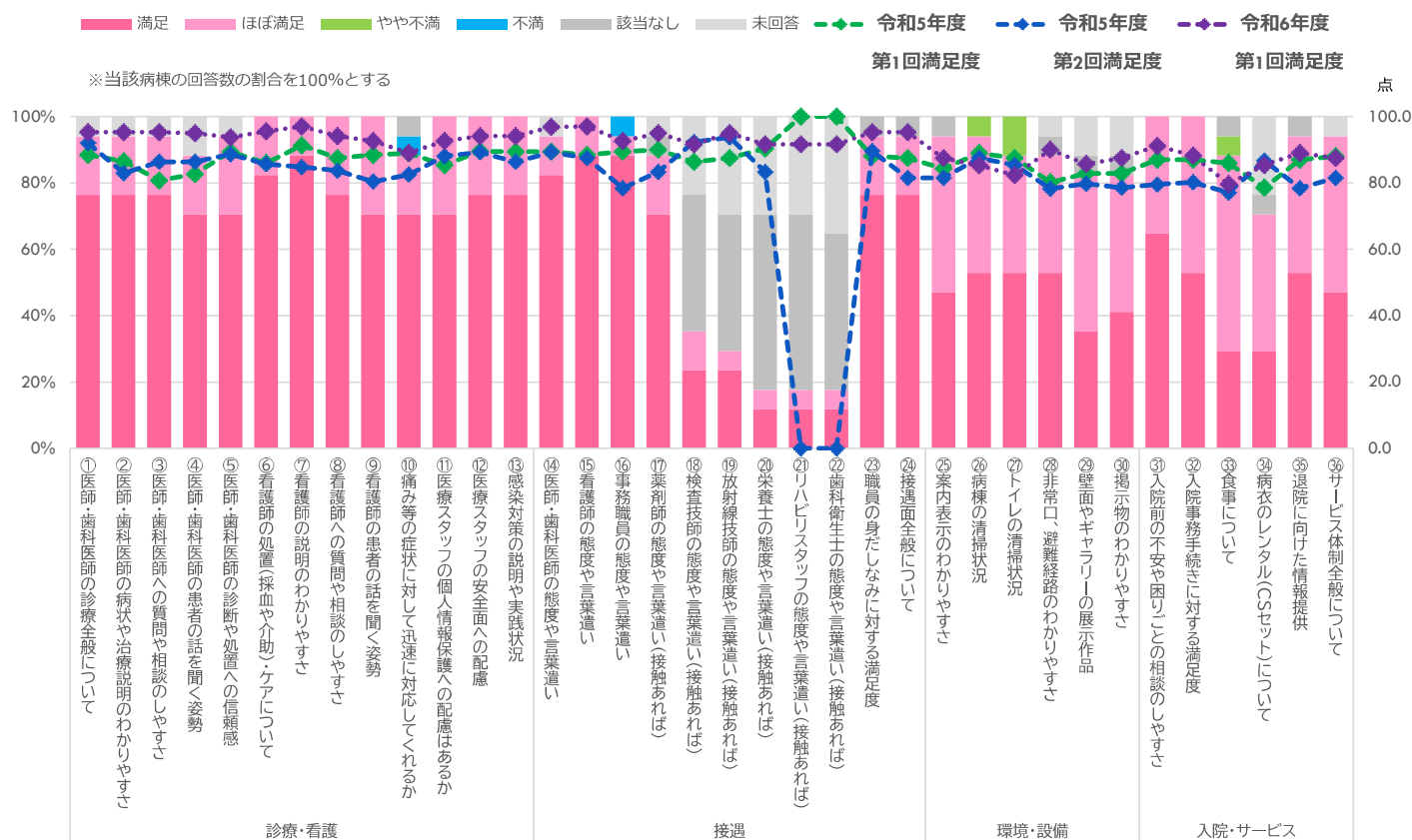
35

診療科別 小児外科(有効回答数9)



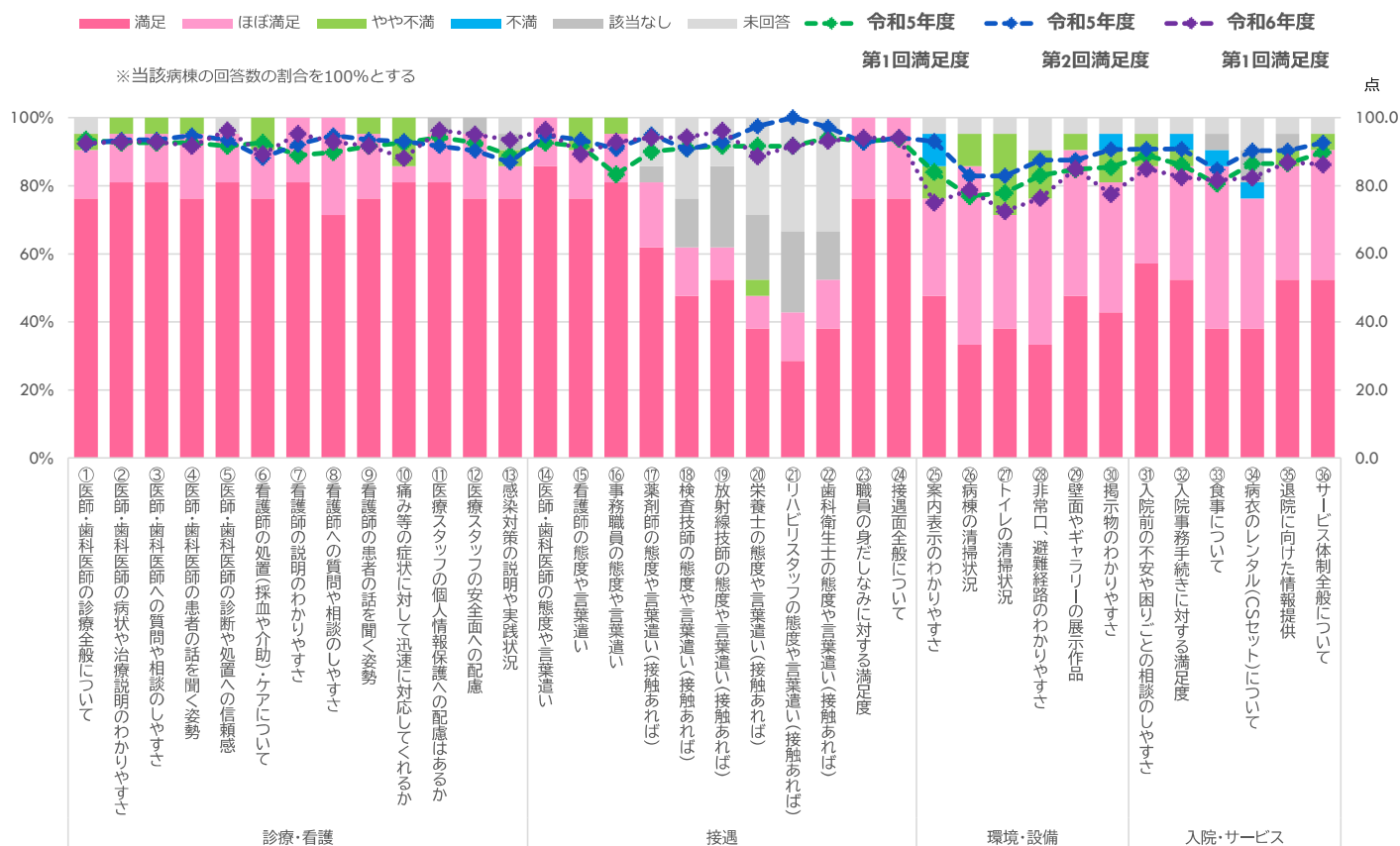
36

診療科別 眼科(有効回答数17)



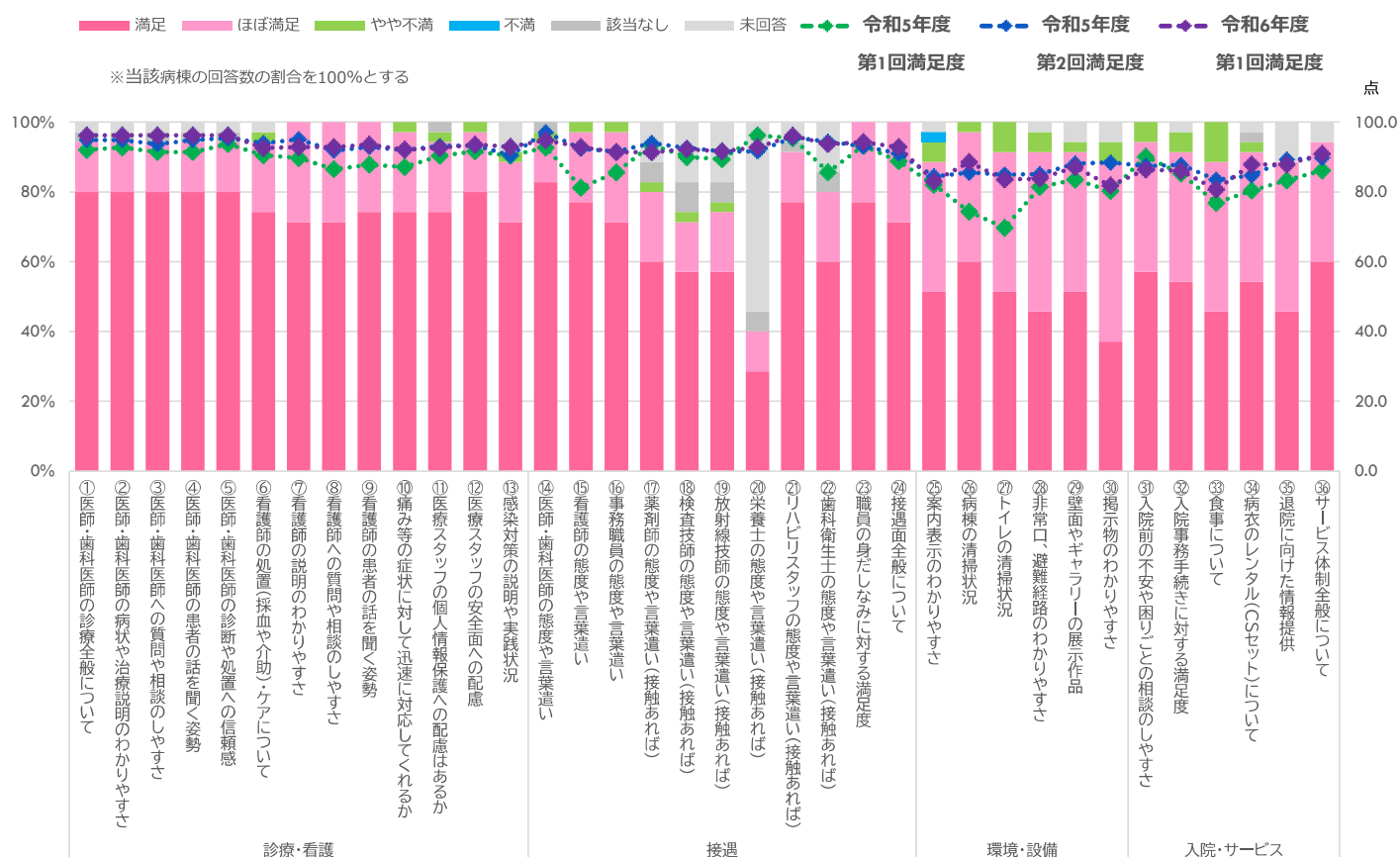
37

診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数21)



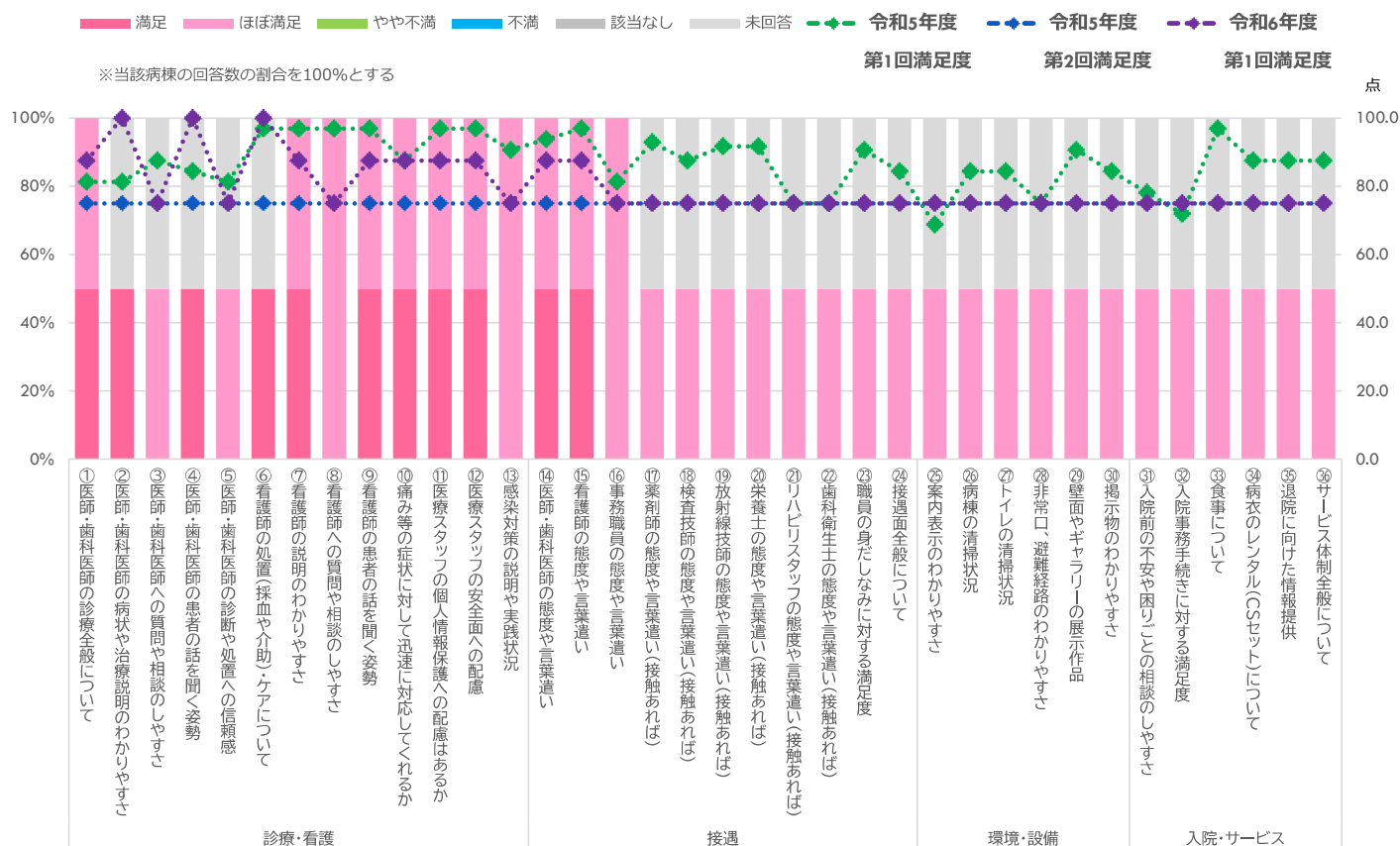
38

診療科別 整形外科(有効回答数35)



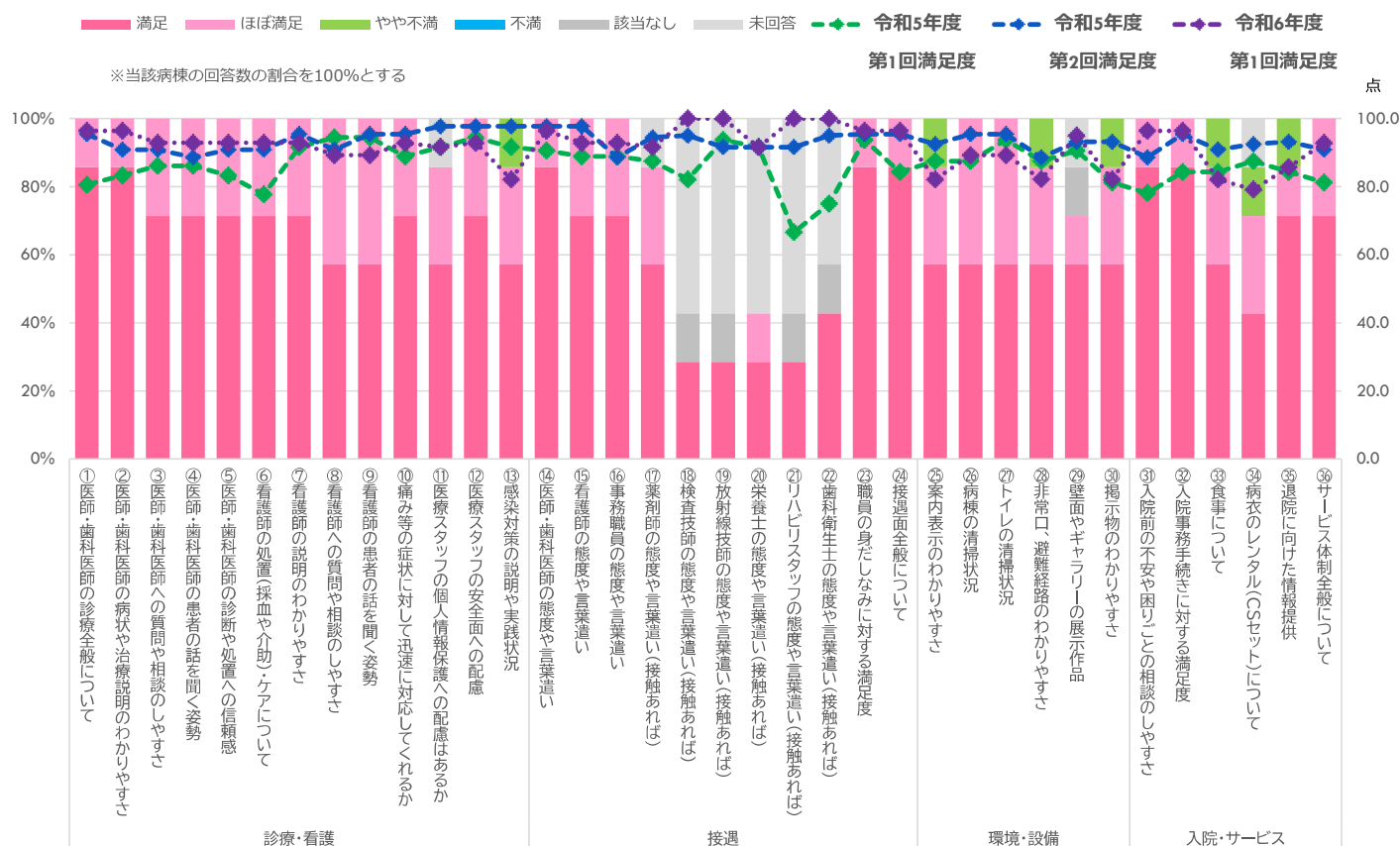
39

診療科別 皮膚科(有効回答数2)



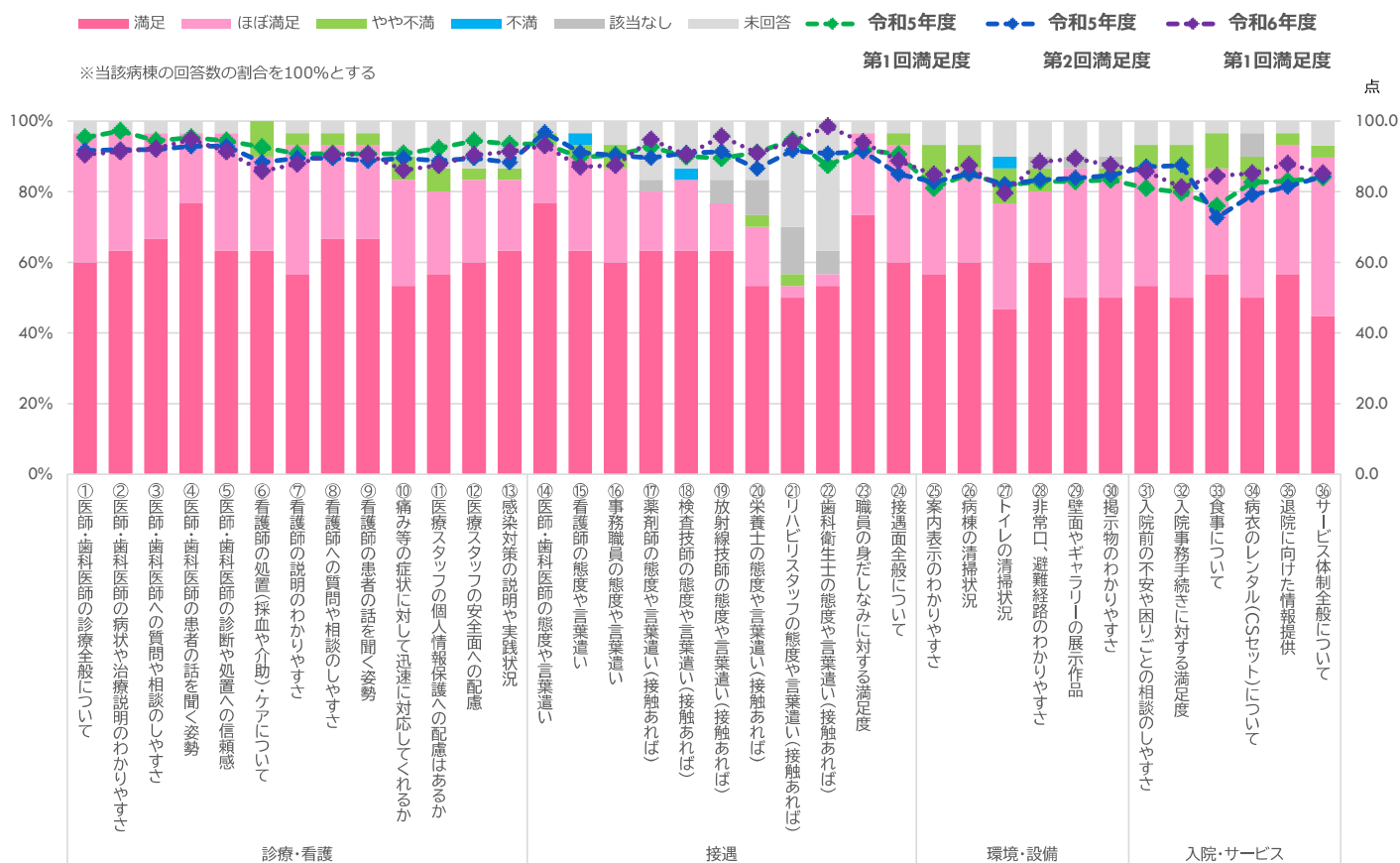
40

診療科別 形成外科(有効回答数7)



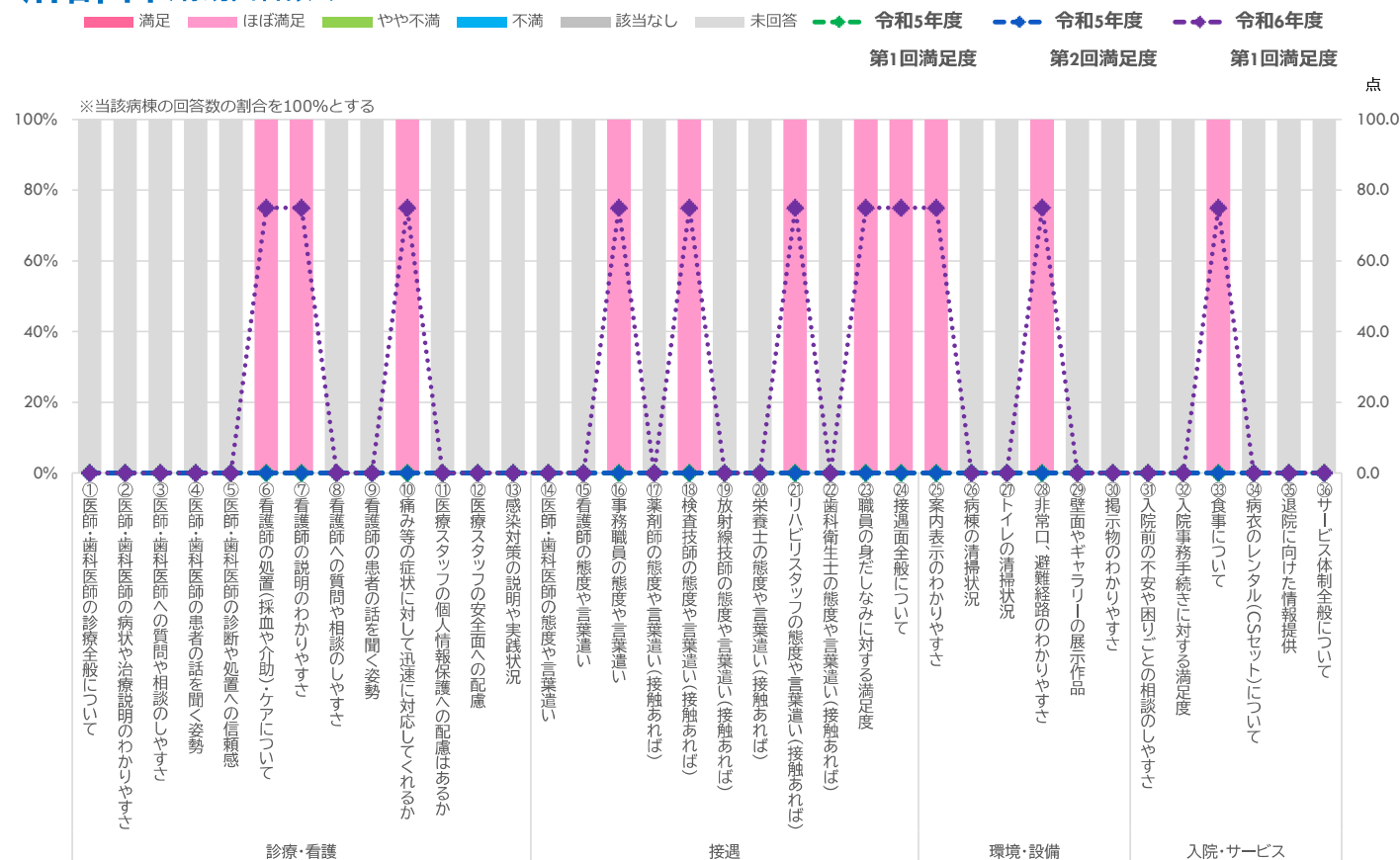
41

診療科別 脳神経外科(有効回答数30)



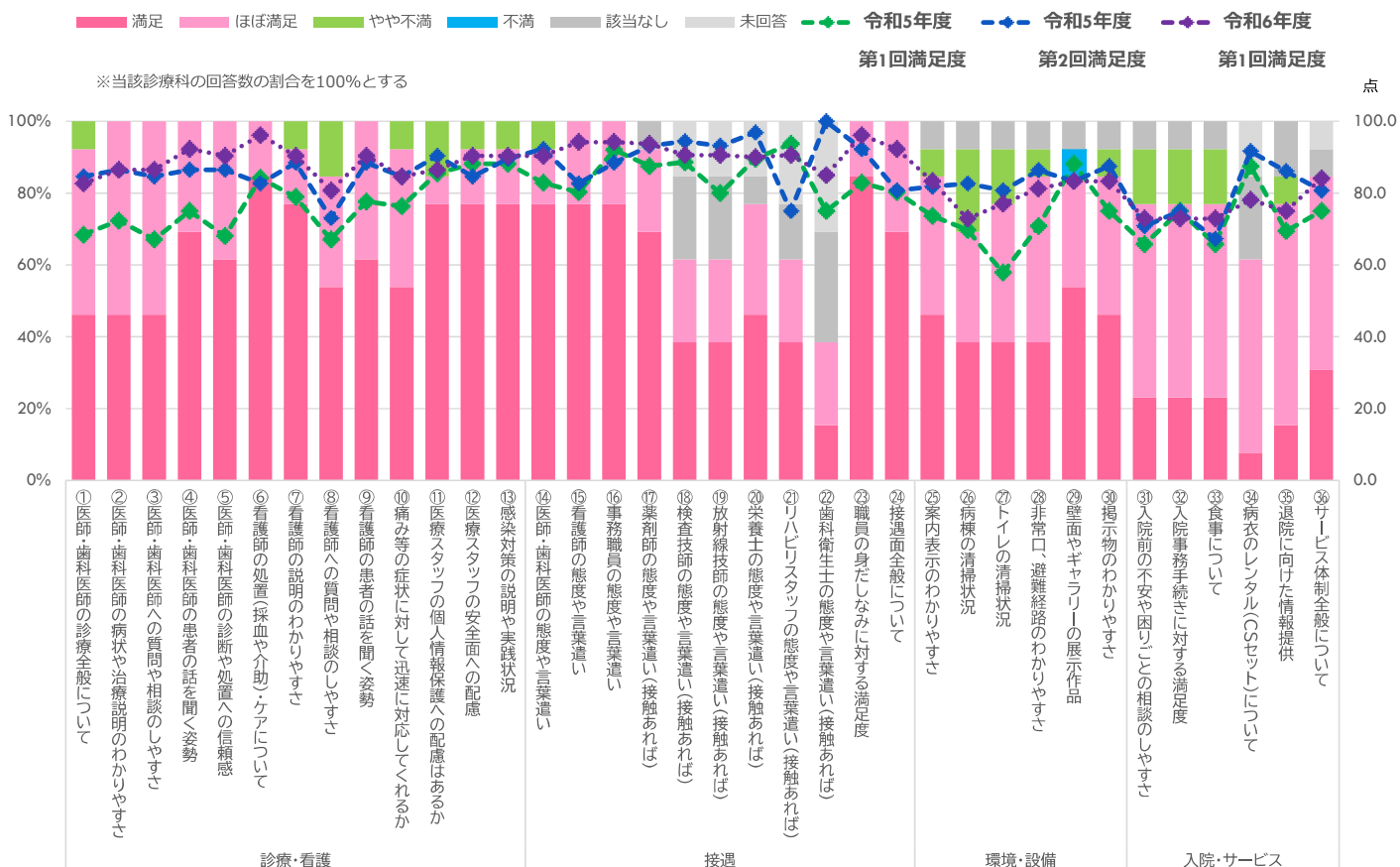
42

診療科別 麻酔科(有効回答数1)



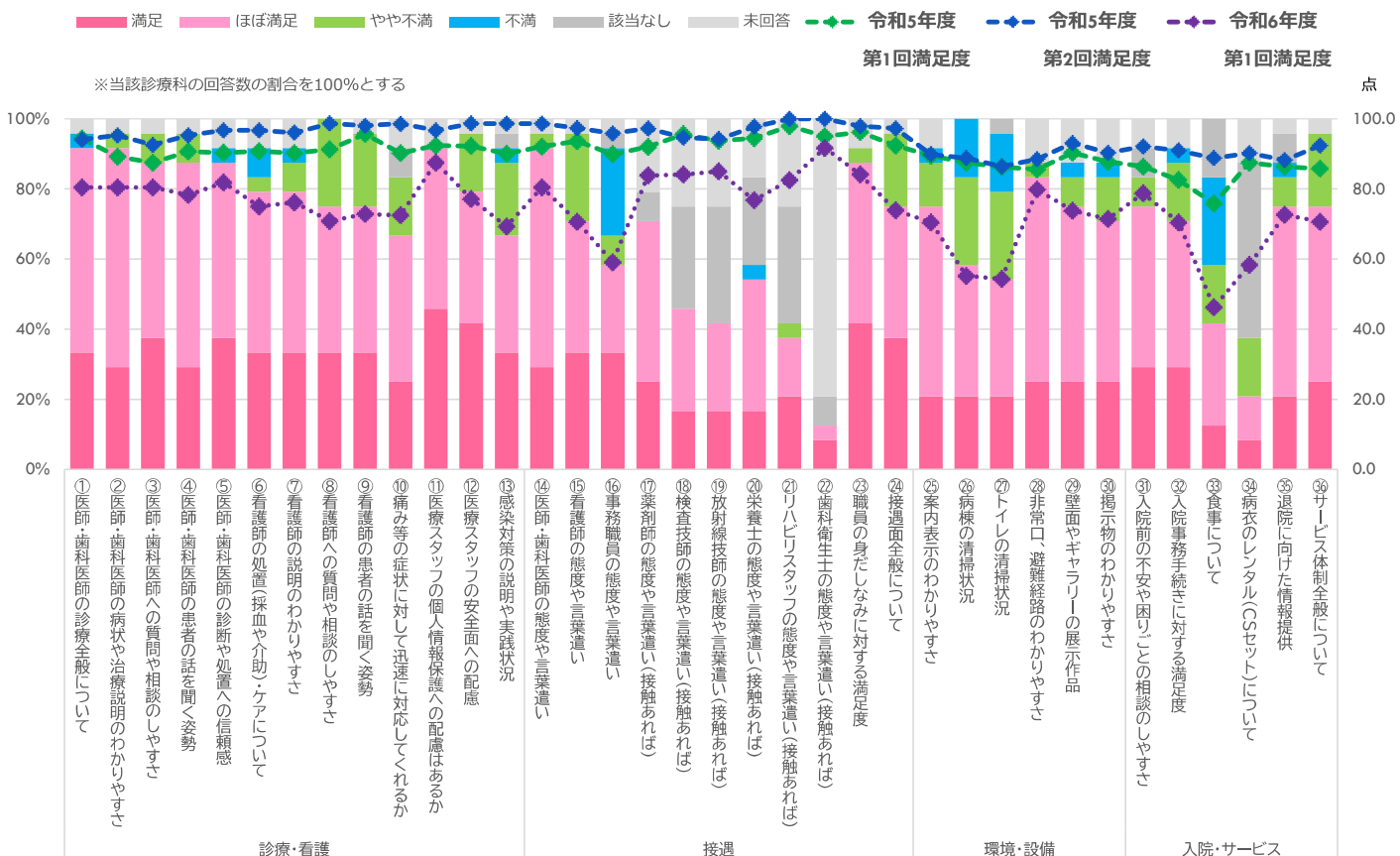
43

診療科別 精神科神経科(有効回答数13)



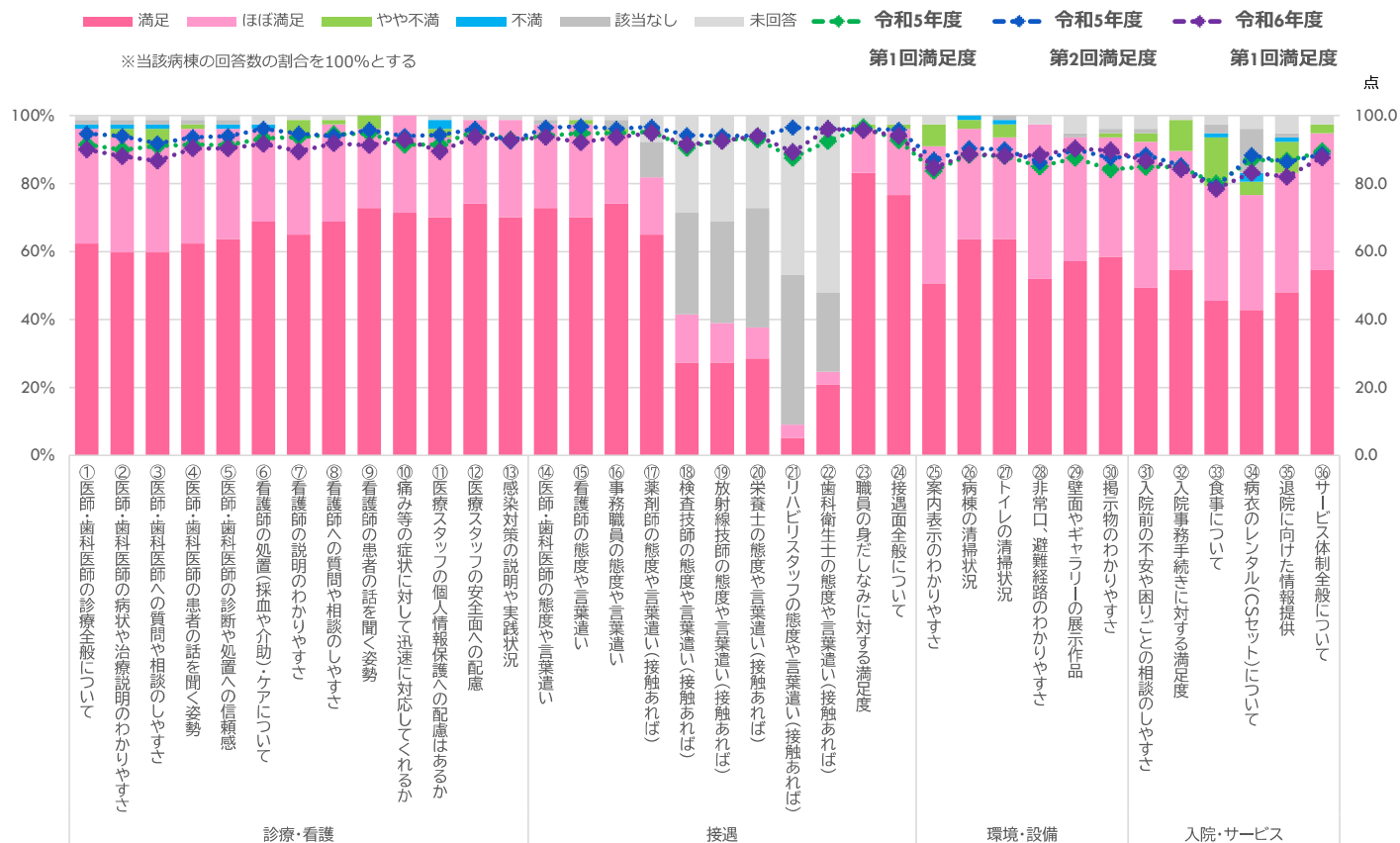
44

診療科別 小児科(有効回答数24)



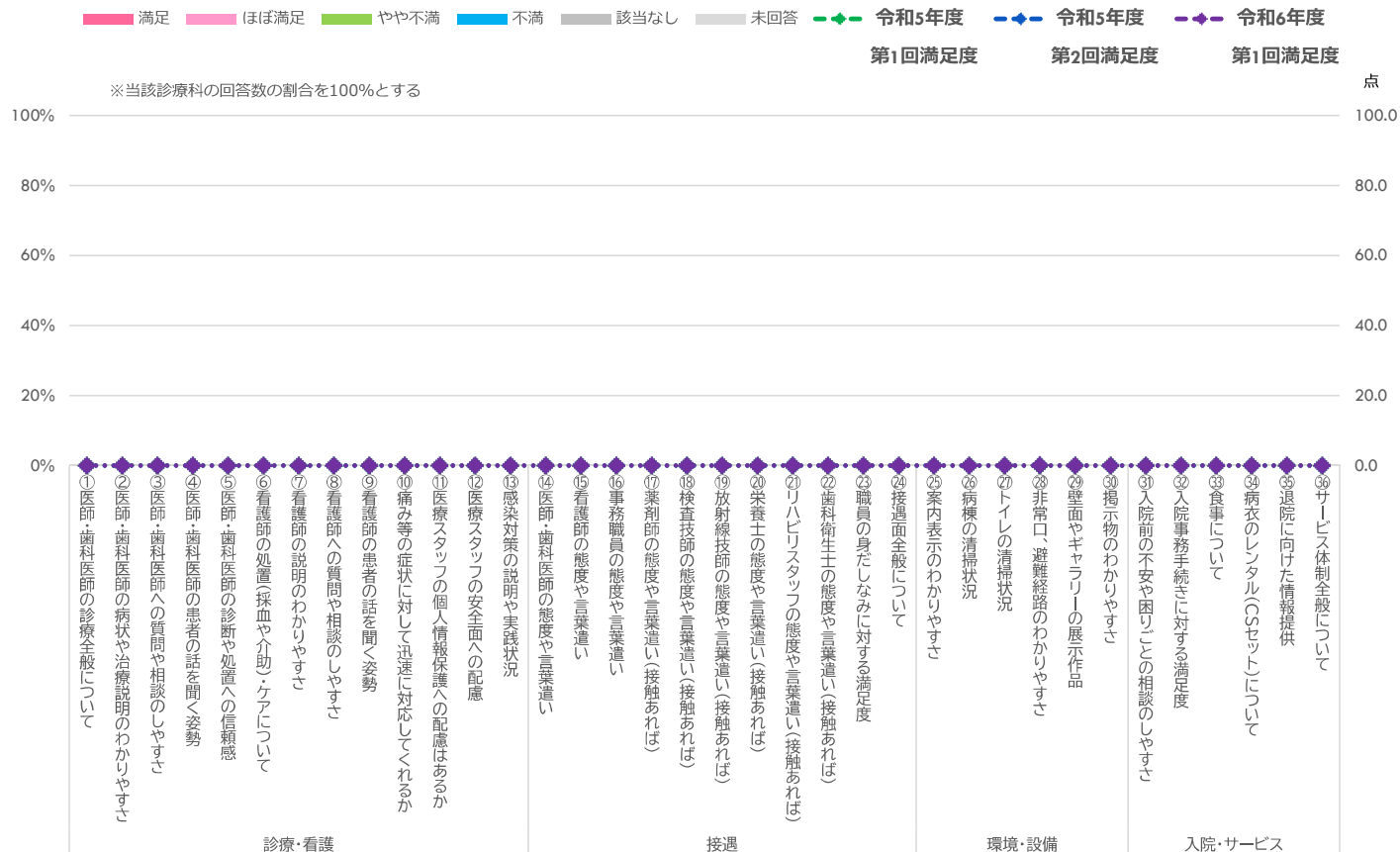
45

診療科別 産科婦人科(有効回答数77)



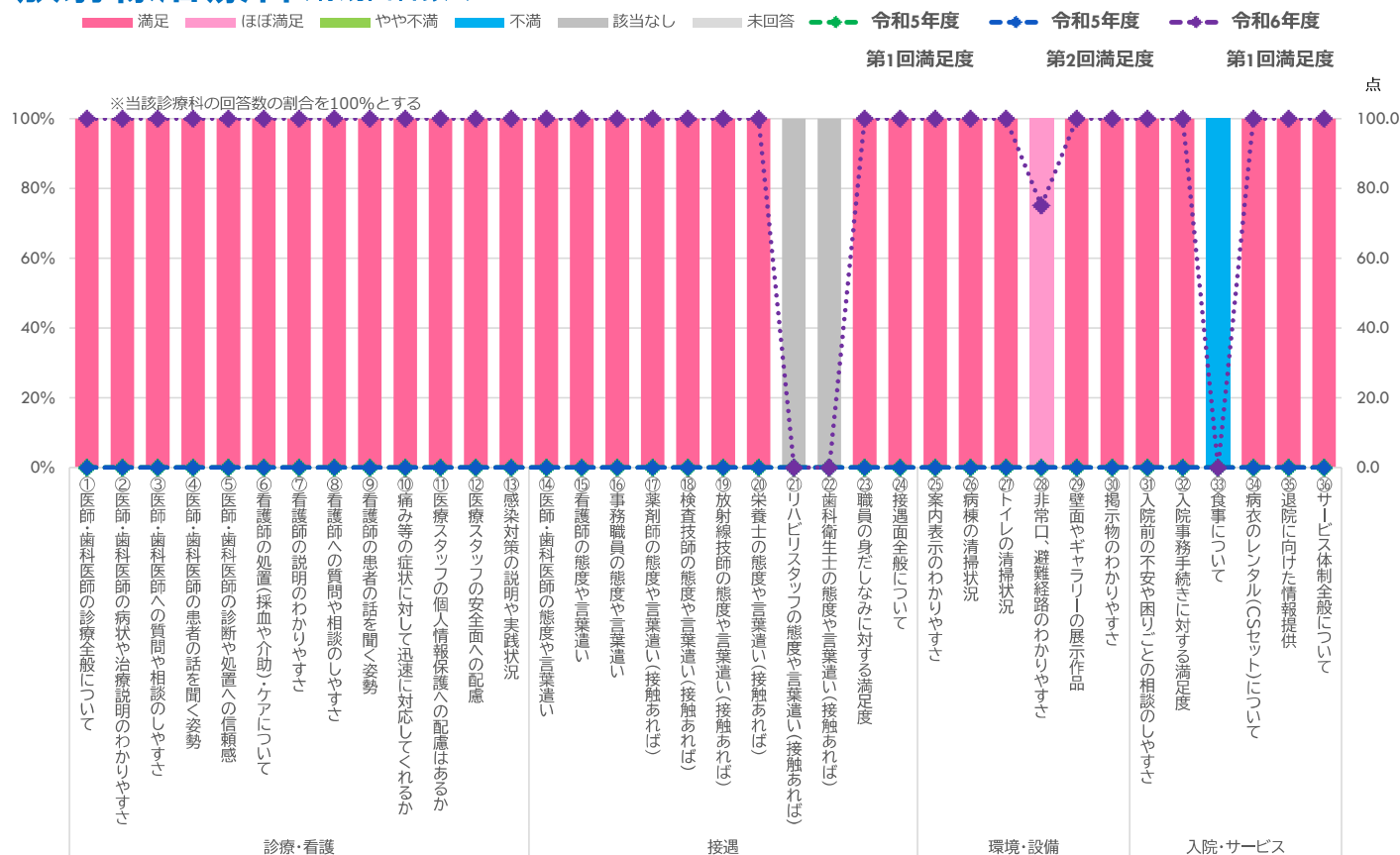
46

診療科別 放射線診断科(有効回答数0)



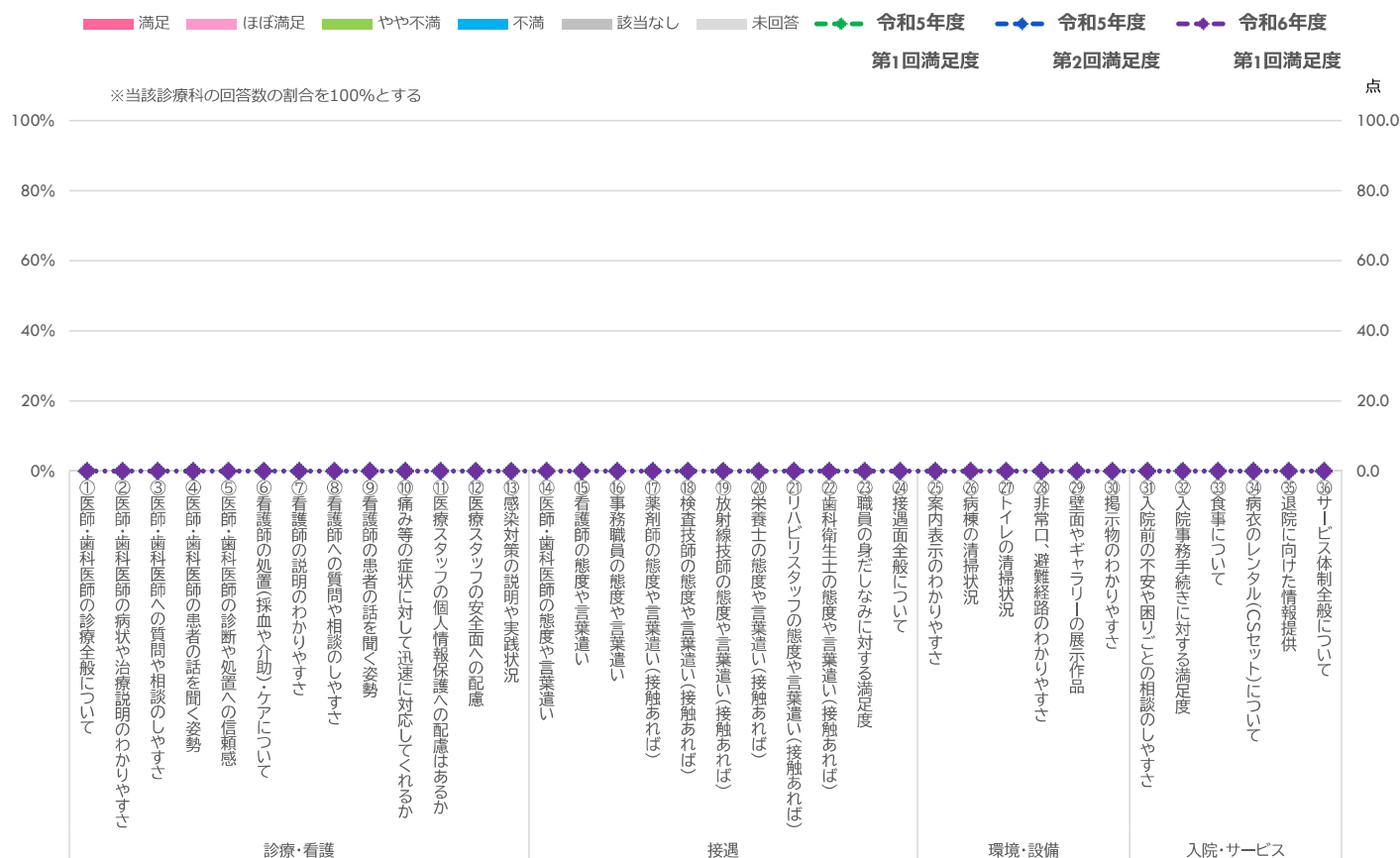
47

診療科別 放射線治療科(有効回答数1)



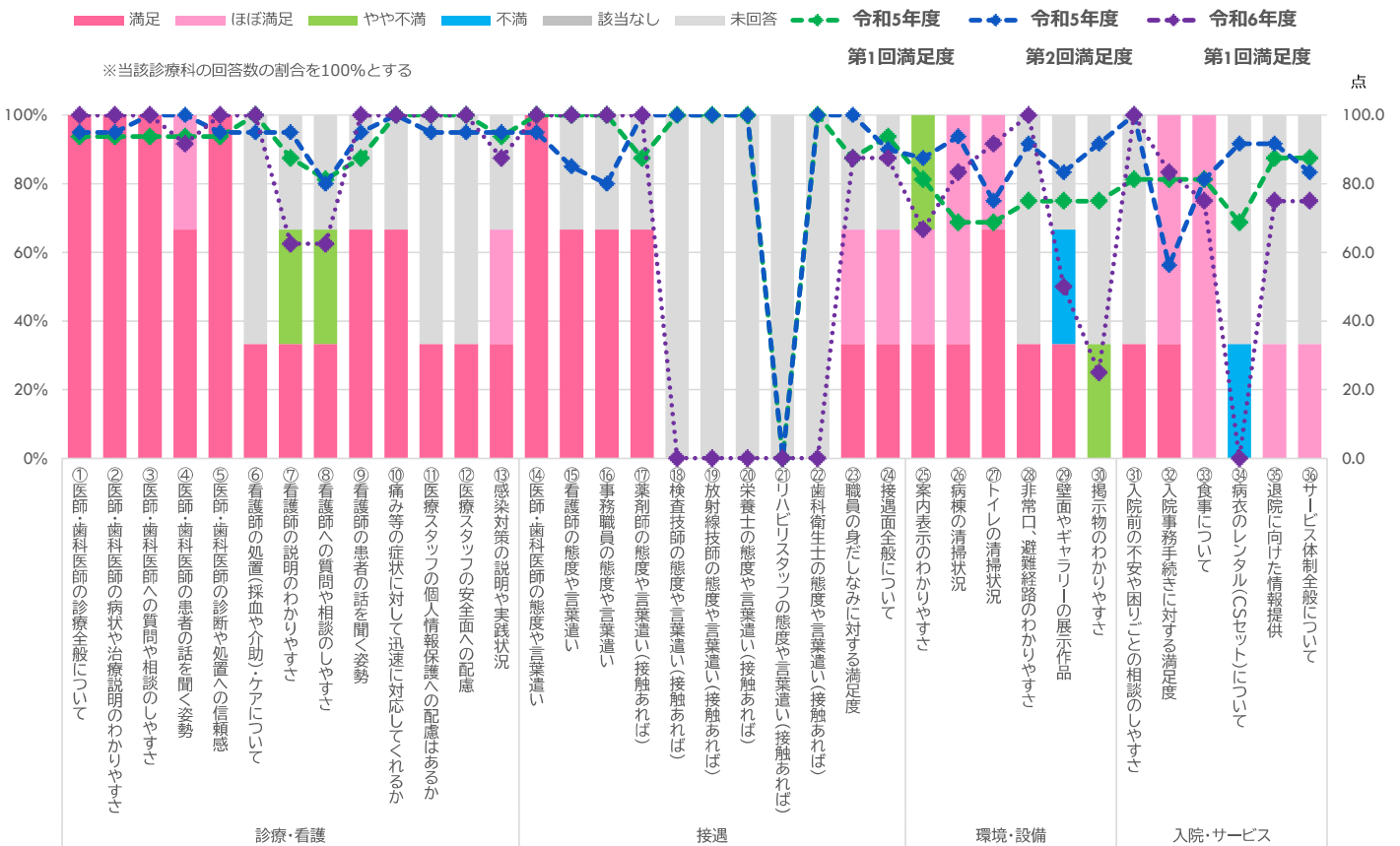
48

診療科別 総合診療部(有効回答数0)



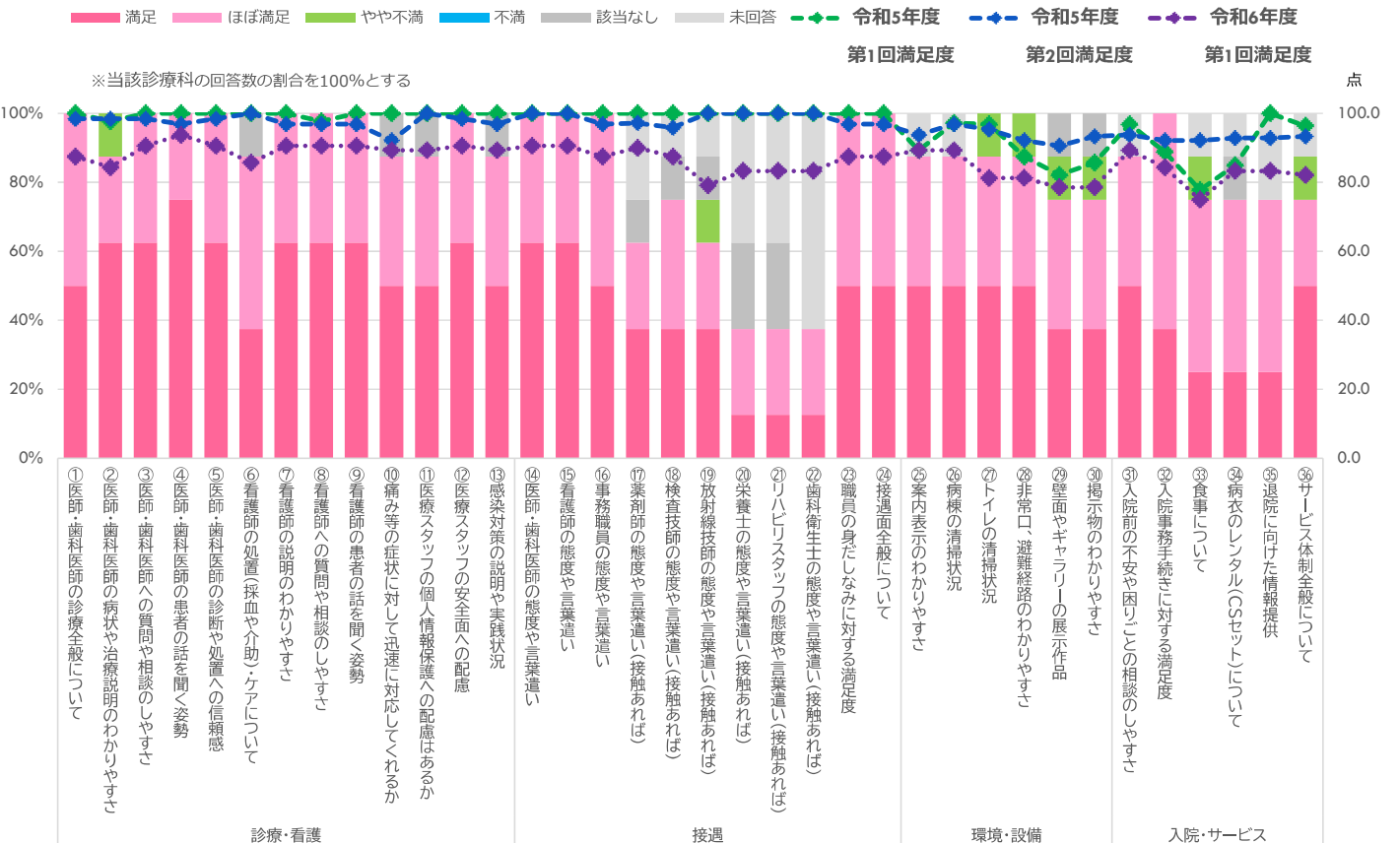
49

診療科別 口腔内科(有効回答数3)



50

診療科別 口腔外科(有効回答数8)

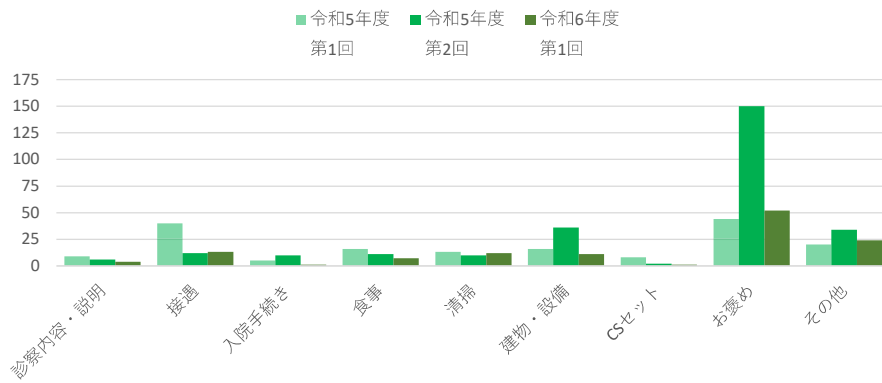


51

【自由記載・ご意見等】

その他、ご意見をお願いします。

	令和5年度 第1回	令和5年度 第2回	令和6年度 第1回
診察内容・説明	9	6	4
接遇	40	12	13
入院手続き	5	10	1
食事	16	11	7
清掃	13	10	12
建物・設備	16	36	11
CSセット	8	2	1
お褒め	44	150	52
その他	20	34	24
計	171	271	125



【診察内容・説明】

- 患者の状態に合わせてリハビリ等実施してほしい。
- 血液検査等は患者が知りうる事のできる範囲での、データがほしい
- 手術の時間の手違いがあり、手術室前まで行くも引き返すことがあり、不安になった。
- 患者さんがたくさんいると思いますが、病気の発覚から治療、薬にかかるまでの時間が2ヶ月もあった。みなさんそうなのでしょうか。もっともっと早く治療してもらいたいと思う。お願いします。
- 入院前に外来の看護師に7月の第1週～2週ぐらいが手術になると言われますと言われたが、予定がズレたのでテキトウな事を言われたと思いました。

【接遇】

- 患者がいるのに大きな声で「無理」と言うのはどうかなと思います。
- 一部ですが、事務的な態度で、患者に寄りそったやさしい対応ができていない方がいるので残念です。皆さん一生懸命なんだろうが「笑顔」を忘れずに！笑顔にいやされた患者より。
- 手術した際、日曜のPM7:00にENTとNsから聞いていましたが、当日にTelがありNsより「16時と言いました！」と言われ、Telを切られました！！最初に聞いた時にメモしてあります。謝りもしないんですが。
- 医師の往診の時、一同大勢で来ているのに誰にも声をかけてもらえなかった。

【接遇】

- 担当の業務以外はしない。見て見ぬふりをして、ちょっとしたことを依頼しても「(担当に) 言っておきます。」と言って自分でやろうとしない。
- 一部の看護師の対応が悪い。
- GCUのうち、1人の方にだけ不満がある。
- 昨日説明された事と、今日は違っているという場合があって、日々状況が変わるのは分かるが、こちらも病院を頼るしかないのだからきちんとして頂かないと困ってしまう。
- 大部屋で他の患者さんとナースさんの会話を聞いていると、一部すごいやらしい人がいる。患者さんが痛くて困っているのに、「私にはこれ以上分かりません」と言い、話を聞こうともしない。「何も話しかけてこんどいて！！」みたいな本音が表情にも出ている人もおり、対応もすごく冷たい。
- 対応が冷たく感じる方が若干名いるのが残念です。
- 平日の受付の対応はいいですが、土日の対応は悪いです。
- 出来の悪い患者に対し、笑うなどは気をつけてほしい。
- 部屋の移動をした時はオーバーテーブルの高さも調整してほしい。

52



【自由記載・ご意見等】

【接遇】

- スタッフさんがいつも忙しそう。授乳を毎回みてるわけではないので、親に全て任されている感があって、これで良いのかな？と思う所がいくつかあった。子を預けてもミルクを足されておらず泣きっぱなしにされていて、そういう時はすぐにひと言、言ってきてほしかったです。
- 看護師さんの数を増やして下さい。
- 一部の条件、状況において不満強いがそれ以外は概ね満足
- カーテン開けたらちゃんと閉めてほしい。
- 看護師の名札、名前の部分を大きくしてもらいたい（小さくて見にくい）。
- たまに、他の患者が食堂で騒いでいるなど、病棟の状態にスタッフの皆さんが全く気づけていないこともあるので、その時は少し困る。
- 畜尿の時、自分の名前がフルネームで大きく書かれていたのが少し恥ずかしかったです。
- 数年前、病棟の看護師の中に（今はいないようだが）夜中にナースコールを押すなど言ったり、やっと動ける状態の患者の足を持ち上げて上から落としたりする人がいた。
- 小児病棟の受付の方の態度がとても気になります。人によって態度を変えています。正直いって、変えて欲しいです。小児科です。親も不安を持ちながら付き添ってます。笑顔で親に寄り添って欲しいです。
- 付き添い入院をしているが、モニターが外れていても看護師が来ない。酸素が下がっても看護師が来ない。夜中にモニターの電池が切れていて、測れていなくても、朝まで電池を替えてこない。母親が病室にいて思っているのかもしれないが、もしかしたらお手洗いにいって行くかもしれないし、ご飯を温めに行っているかもしれないのに、何かあったらどうするのでしょうか。更にナースコールも出てくれないので、体調が悪くて呼んでる時に出てくれないと焦ります。基本母親任せなので、これなら入院しなくても通院で十分です。
- 看護師の〇〇さんの対応があまり良くなかった。相談しづらい話し方がきつく感じた。
- ナースコールになかなか出ない。出ても無言で切られることが何回もあった。急用ならどうするのか！忙しいのはわかるがまずナースコールに出たように聞かなくてはいけません！不安になる。

【接遇】

- 小児科に入院していました。医学生や看護学生がついてくれましたが、自分の子どもとは話や遊んでくれることが少なく、他の子どもと仲良くなりその子と遊ぶことが増えていました。医学生や看護学生のかたには、しっかりと担当した子どもを見る、担当以外の子どもがきたら担当した子どもを交えて上手に遊ぶまたはきっぱりと断ることをして欲しいです。なんのための担当なのか、分かりません。
- 感じのいい人が多いので悪い人が凄く目立つ!!お見舞いに来た人が、土日の受付の対応が悪く苛立つと言った
- 小児病棟の看護師の〇〇さんは、子が寝ているときにわざわざケアをして泣かせることが多く、ナースコールも無反応のときがよくあります。こちらとしてはお世話になるのだから気を使っていますが、自分本位の仕事をしていた、病気の子をかかえている立場としては悲しい気持ちになります。他の看護師は、子が寝ているときは時間を改めてくれたり優しいです。
- 総合病院で急患が多く、こちらの希望が通りにくいことが多いのは承知しているが、体調がよくない状態で部屋の移動、急患による治療計画の急遽の変更等が結構ストレスになりました。
- 看護師の〇〇さんの言動が無神経で涙が止まりません。
- 問題ある看護師は名札をしていないか、見えないようにしている。名札はきちんとしてほしい。
- 小児科の病棟受付の事務の人、小児科向きではない。優しい穏やかな人に変えてほしい。
- 徳大には初めての入院でシャワー室、洗濯場の場所など分からず、その都度聞いてと言われたが、どこでどう聞けば良いか分からず、困った。
- 先生や医学生や看護学生が日頃から後ろで腕組みをして歩いている姿が気になります。偉そうに感じます。それは小児科に限らず他の科でも同様。特に子どもが威圧感を感じてしまうと、スムーズに治療もできません。あの集団でくる回診も威圧的です。大半の先生が腕を組めます。仕事をする人の態度ではありません。基本的なことだと思います。看護学生もすることないから、立ってるだけだと思いますが、後ろ手や、腕を組む指導してるんでしょうか？医師、看護師の立ち居振る舞いを考えてください。

53

【自由記載・ご意見等】

【接遇】

- 看護師さんが大変そうで、あきらかに人数が足りてないという日があり、不安になる時がある。
- 看護師さんの人数が足りていなく、忙しくて業務が大変になってくると、イライラしてくる方が出てくるので（ほとんどの看護師さんは優しいですが）ナースコールも押しにくくなり気を使って頼れなくなる。看護師さんは多ければ多いほど安心できて良いと思う。ゆとりを持って働ける環境を作ってあげてください。
- 小児科に入院しています。学生さんによく面倒を見ていただき、子どもはとても喜んでます。

【入院手続き】

- 手続きに時間がかかりすぎる。
- 入院の手続きに時間がかかりすぎ。
- 入院手続きに非常に時間がかかる。せめて1時間以内にしてほしい。皆さんがそれに慣れて、何とも感じていないことが恐いです。
- 患者は入院時にたくさんの情報をあらゆるスタッフから詰め込まれるので、「はい」と答えるのが精いっぱいです。でも全部理解するのは難しいです。一度説明を承けたら何もかも理解出来ていると思われた上で対応されるのが少し不満に感じました。スタッフの方々は当たり前でも、患者は病気への不安と入院生活の不安の両方を抱えていますので、忙しいのは理解出来ませんが、あと少しの配慮をお願いいたします。
- 入院事前説明の担当の方は慣れている感があり一方的に話を進めて終わる感じでした。毎日同じ説明をするので業務的になるのですが、相手ありきのお仕事として接してもらえたらと感じました。
- 患者支援センターの方、忙しすぎるのですが、老人には、もっとゆっくり話して下さい。
- 休日に入退院することになり、手続きに不安があったのでセンターにどうしたらいいか聞きに行った。入院費の支払い方法など、色々お世話になりました。

54

【自由記載・ご意見等】

【食事】

- 食事の用意が出来たとのアナウンスがありデイルームに行っても、食事カードがなかったり、スタッフさんがいない時が何度かあり、困惑しました。
- 子どもの食事ですが、A食に温泉卵があります。3歳未満の子どもは温泉卵が食べれないので必然的にB食になります。子どもが好きなメニューやジュースをつけてくれると、入院してる子どもも喜ぶかと思います。酢の物も酸っぱくて食べれないので、子どもにあった味付けやメニューの改善をお願いしたいです。お値段も結構するので、長期入院となる親としても辛いです。

【清掃】

- シャワー室の汚れが気になった。カビ取り剤で掃除して欲しいと思いました。
- 廊下の消毒が設置してある場所あたりの床が滑りやすく、歩いていて急にズルッとなりそうなきががあったので、歩行が不安定な人は転倒しそうな気がします。もし何か改善できるのであればしてもらえたらと思います。
- 病棟の壁の汚れがすごく気になる。そのつど清掃してほしい。
- エアコンの掃除をしてほしい。
- 病室のエアコンの廻りの壁が黒カビで変色しています。エアコンからカビが出ないか不安でした。
- 以前よりトイレ、お風呂の掃除が良くなり、いつもキレイではある。
- 清掃を男性がしていますが、やめてほしい。
- シャワー室がもっと清掃されているとより良かったです。
- 天井の黒カビがとても気になった。残念な気持ち。
- 病棟の通常の清掃はすばらしいのですが、部屋の天井などにカビがすごくついているのが気になりました。病院の全体的な体制のせいか？と思います。
- 日曜日の清掃が悪い。

【食事】

- 食事について「満足」とするぐらい美味しかったと思います。患者の為に日々努力されてる姿が見えます。
- 食事の塩分が多くないでしょうか？計算表を見ると。（最近よくTVとかで言われているが…）
- 食事のグレードをもっと上げてほしい
- 家庭で食べる食事と比較して塩分控えめの為、おかずが甘くてご飯が残る。
- 患者情報が古い。糖尿病は完治しているのに糖尿病食を出される。
- 食事を30分～40分かけて一人で食べるのがとても大変でした。
- 小児科の食事が子どもメニューでないのが残念です。カボチャのレモン煮や若鶏のハーブ焼きでなく、カボチャの煮物や若鶏の塩焼きとかでいいです。量の割に食費が高いです。三食同額でなく、もう少し金額を下げて欲しいです。私の施設では、補助もおりてますので、朝食250、昼食400、夕食350円で食べることができます。しかも、ボリューム満点！です。
- 病院食が美味しくない
- 食事は毎日の楽しみでした。大学病院の選択メニューは本当にたのしみで、感謝しますサービスに直結していると再度実感しました。患者負担額は増える一方で食事の質の低下は避けて欲しいです。
- 入院時の食事の供用場所での配布について、1人1人の配布に時間かかっていて、長く待たされる。名前も書いてあるので、各人が自分の分を自分で取るようにすれば、スムーズに行けて、ストレスを感じないと思う。
- 入院中、付き添い食をだしてほしい
- 難しいかもしれませんが、食事の選択時に、おかずが少量のメニューを選択できれば食品ロスを減らせると思いました。

【清掃】

- カーテンに何ヶ月も血がついているのに、お願いしても交換も何もしてくれません。衛生的にどうかと思いますので、定期的に交換、洗濯をお願いします。
- 清掃が十分でないことは少し気になったが、それ以外は満足です。
- 掃除をしたというわりに前日のゴミもそのまま残っており、便器もずっと磨かれてなく、汚いまま。掃除出来ていない。汚れてるから掃除してという逆ギレされた。手前しかしていないし、全然汚いまま。掃除の担当変えてほしい。切実に！！毎日汚すぎてイライラする。個室のシャワー室のカーテンがカビている。
- シャワー室が汚い。換気扇はないのか？共用のシャワー室も掃除されてなくて不衛生。髪の毛もたくさん落ちたまま。エアコンか扇風機は必要。
- お掃除の方が手前だけをモップで拭くだけで、便器も毎日洗ってくれない。きちんと掃除をしてほしい。
- トイレやお風呂が汚い。トイレも3日くらい血がついたあとがありました。部屋も掃除したと言っていますが、全くできてません。オパチャンも高齢なので見えてません。プレイルームも掃除機をかけてくれますが、髪の毛がたくさん落ちてます。この前は赤ちゃんが口にしようとしてました。オパチャンは子どもが好きでよく話しかけてくれるのですが、なかなか掃除がすすまないの、定期的に異動して欲しいです。
- 共用トイレを男性が使うと、後がとても汚くて気持ちわるい。不衛生だし共用でなければいけないのですか。

【建物・設備】

- 個室代金が他の病院よりかなり高額だと感じます。ワクチンも接種できていない乳児の長期入院で個室を選択できないことが非常に辛いところです。大部屋だと乳児が泣いて周りに気を遣うのにも入院生活で精神的に参ります。
- お風呂やトイレが共同でも構わないので5000円程度の個室を準備していただきたいです

【自由記載・ご意見等】

【建物・設備】

- 小児科でお世話になってます。小さい子ども連れでトイレにいくと、子どもが個室の中から鍵を開け、逃げていくことがあるので、小児科に1か所でもいいので、子どもが届かない上の方に鍵を設置して欲しいです。保育士さんがいない時や他の方の対応をしているときに、トイレに思うようにいけません。外来のトイレにも一部でもあると、退院後の通院にも助かります。
- 個室だったのですが、天井のシミにはびっくりです。高い料金取るのであれば補修したらいいがですか。
- トイレの流し忘れがありました。体の不自由な方、年配の方が多い病棟は、自動洗浄できるものが良い、もしくは貼り紙をわかりやすくする。
- Wi-Fiが弱かった。
- 病棟のトイレの流すボタンが目が悪い人には見えにくい。スタッフボタンとまちがえている人がいる
- 自販機を1台置いてほしい
- 個室を増やしてほしい。4人部屋で夜中に搾乳するのは気を遣う。東病棟から西病棟に急に移動になって助産師さんに相談しづらくなった。GCUまでの距離も遠い。
- 土日祝のプレイルームの解放をしてくださるととても助かります。
- お部屋の洗面台に踏み台があれば助かります。毎回だっこをして子供に手を洗わせるのは、一苦勞です。全部屋とは言いません。小さい子の部屋だけでいいので、置いてくれると助かります。

【建物・設備】

- 案内表示が分かりにくく、道に迷ってしまったため、案内表示は分かりやすくして欲しい。
- あまりに広すぎて、検査場所など迷うことが多く、老人の足では移動するだけでとてもくたびれました。
- 病棟にもコンビニを設置してほしい
- できれば風呂場があったらよい
- 個室ももっと安い部屋を用意して下さいね。とてもいやな思いをした入院生活でした。
- 部屋の壁紙を補修してください。
- ベッドのマットが柔らか過ぎて腰が痛くなりました。改善すればより良くなると思います。
- 狭くていいから個室を増やして欲しい
- テレビ台の設置場所が不便
- コインランドリーの所に両替機がほしいと思いました。
- コンビニが遠い。外来とは別に病棟にも設置して欲しい。
- 個室料金高すぎる。
- 面会の際に、面会用紙を書いてますが、そこに消毒をおいて欲しいです。他の科はわかりませんが、全然違うところにあり、探しています。コロナも今流行ってますので、面会されるかたは消毒をして入ってきて欲しいです。
- 個室代金が高すぎて、とても払えない。何の特典も無くて良いからもっと安価な個室を用意してほしい。

56



【自由記載・ご意見等】

【CSセット】

- 病衣のレンタルですが別に借りなくてもいいのですか？
- 2泊3日の検査入院で1泊目にはCSセットの新しい交換用を何も言わなくても持ってきてくれたが、2泊目には持ってきてくれなかったので着替えもできず、1泊目の入院服で過ごした。
- CSセットは、日数分お支払していますので、もっと患者が気兼ねなく使えるように工夫していただきたいと思いました。

【お褒め】

- すべて良いと思います
- 西7階がよかった
- ストレスなく過ごさせていただきました。感謝！！
- すごく丁寧に対応くださり、明るく笑顔で話してくれるので入院中も元気にすごせました。
- 大変お世話になりました。ありがとうございました。
- 気持ちよく過ごさせていただき、ありがとうございました。
- 体重が重くて申し訳なかったです。大変ご迷惑をおかけしました。すいませんでした。手術していただきありがとうございました。看護していただいたみなさまにも大変感謝しております。ご飯もおいしかったです。ほんとうにありがとうございました。
- 安心して入院出来ました。
- ありがとうございました。
- 看護師さんの対応が良い。

【お褒め】

- 初めての入院で不安だらけでしたが、医師の先生や看護師の方々、スタッフの方々の心ももった対応で不安なく過ごせました。今後共よろしく願います。
- 患者さんに寄りそってくれた対応や言葉づかいなど、入院中とても励みになりました。
- 安心感の中、入院生活を送ることができたので、感謝しています。本当にありがとうございました。
- 助産師さんの方でもやさしく、丁寧に安心して過ごすことができました。胎盤や産まれたての写真などもありありがとうございました！宝物になりました。ほんとにほんとにありがとうございました。
- ありがとうございました。
- 御世話になりました。
- 看護助手さんありがとうございました。
- 安心して入院出来ました。
- ありがとうございました。
- 安心、満足感が得られました。
- それぞれのスタッフの心づかいありがとうございました。医師の方々、スタッフの皆様には優しくていねいな対応をしていただき、心より感謝致しております。まだまだコロナも収束しておらず、医療現場、介護現場は大変な状況が続きますが、これからもずっと徳島の医療の先頭を続けて下さい。ありがとうございました。
- 医師、看護師がやさしい。
- 親切で大事にしてくれる。ありがたかった。退院して食事を1人で食べないといけないのが困る。
- 本当に頭が下がります。全て満足しています。ありがとうございました。

57

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- 主治医の方も外来診療や他の患者さんがいるにも関わらず、積極的に診に来てくれている印象。看護師さんもスタッフの方によって聞きやすさの違いはあるものの優しい。
- チーム医療でテキパキと仕事をこなしている皆さんの姿は圧巻でした。大変お世話になり感謝しております。ありがとうございました。
- お世話になりました。
- 大変お世話になりました。ありがとうございました。
- 長期入院に不安を感じていたが、みなさん親切でいねいで、こちらが発言したことが、すべて引き継ぎされていてありがたかったです。
- ナースの皆さん、その他医療に関わってる方達とても心強かったです。感謝です。
- 入院も手術も初めての事で不安でしたが、先生、看護師、スタッフの皆様、優しく明るくまた分かるように接していただき、不安なく入院生活が遅れました。ありがとうございました。
- 医師、看護師そしてリハビリの先生方の対応はとてもすばらしいと思います。安心して病院での生活を過ごすことができました。ありがとうございました。
- 先生も看護師さんもみんなやさしく術後順調に回復してると思います
- 皆さん、やさしくて良くして頂き、私は喜んでます。これからも宜しくお願い致します。
- 満足します
- 医師と看護師さんは本当に良くしてくれました。不安がある時助かりました。
- 大満足です
- 初めての抗ガン剤で少し不安もありましたが、先生や看護師さんが色々説明して下さり有りがたく思っています。
- 気持ちよくすごさせていただきました。ありがとうございました。

【お褒め】

- 看護師の皆様の接遇には、いやされました。お給料を上げてあげてください。
- いい所もあるし悪い所もあると思います。階によっては嫌な思いもした事がありますが、いい方の名前は覚えてます。そんな方がいる職場はすてきです。今回は気づかいが出来ていて本当にありがたかったです。
- いつも医師、看護師、その他スタッフの皆様には感謝しております。これほど一生懸命やって頂いているので、自分も頑張っって元気で行こうと思っています。
- いつも誠実な対応ありがとうございます。こちらの要望にも応じてくださり、かなり入院中のストレスは少なくなったと思います。
- 西病棟3階の受付の対応がいい。
- 看護師さんたちはみなさん親切で丁寧でとても助かりました。ありがとうございました。
- 質問したことに対し看護師、医師ともにわかりやすく説明してくれるので、安心して治療に取り組めてます。
- 治るかどうかわからない病気ですが診察して下さった先生には心から感謝しています。リハビリの先生には身体の状態をよくみていただき、看護師さんには毎日声をかけていただき、お心遣いをいただきました。感謝の気持ちを忘れずに前向きに頑張っていこうと思います。本当にありがとうございました。
- 先生にはしっかり診てもらったと思う。話もしやすい。
- 〇〇さん、△△さん（ナース）はとても親切でよく話も聞いてくれて、2人の姿を見るだけでも1日ほっと過ごすことができた。ありがとうございました。
- 看護師さんの的確な説明や、患者の要望を聞き入れてくれる細やかな心配りなど、非常に安心感を与えてくれます。

58

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- 病棟どちら様も見事なまでに皆様良い方ばかりで安心して入院生活を送る事が出来ました。感謝の気持ちでいっぱいです。退院しても体に聞きながらポチポチがんばりますね。皆様本当にありがとうございました。
- H2年5月に甲状腺の入院手術を受けましたが、その時と同様に安心して治療を受けられました。
- 関わってくださった先生・看護師さん、技師その他のスタッフの方々に恵まれ楽しく前向きに治療ができています「治ります」の最初の言葉を思い出しがんばれています
- 看護師さんは対応がいい。
- 医師看護師共に親身になって対応して下さい方、感謝しています。
- 主治医の先生には丁寧な説明をいただき、安心して治療を受けることができました。全ての看護師さんがお薬の確認をしっかりとされていました。フレッシュ看護師さんも丁寧な看護ができていました。
- みんなやさしいです。
- 病棟ナースの皆さん大変優しく、感謝しています。
- 先生も看護師さんも、本当にやさしく親切で、洗髪までもしていただき、感謝しかありません。
- 先生や看護師さんは良く話を聞いてくれて良かったです。
- 全般的に大変良くケア頂き、不安の少ない入院が出来ました。
- 過ごしやすい。お世話になりました。
- 子供が入院しています。深夜に痛みが出て大変でしたが看護師の方が素早く対応して下さり、処方が座薬だったため子供が嫌がり、使えなかったにもかかわらず、深夜の忙しい時間にも関わらず時間を掛けて、子どもの不安な気持ちを和らげるような丁寧な対応をしていただけました。本当に感謝しています。

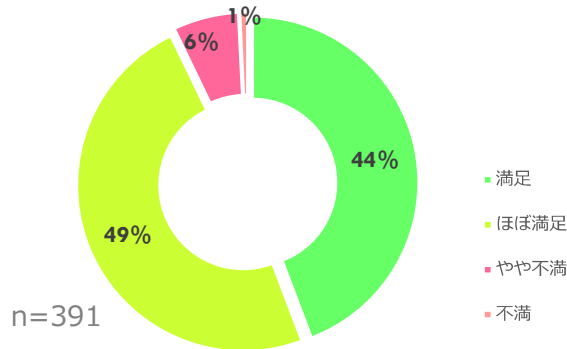
59

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。

入院全体

満足度：82.3点

※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
(「該当しない」「未回答」は算出対象から除外)



【自由記載・ご意見等】

- 突然来るのはかんべんしてほしい
- 指導医のチェックは必要だと思いますが、しっかり研修できるようにしてあげてください。大変でしょうが。
- 現場で学ぶことも多いので、頑張ってください。
- 医学の向上の為なら仕方ないと思うが複雑な気持。
- Dr.に研修医が付いてきますが、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」を見せるとか「おつかれさまでした」「お大事に…」など、何か声かけをして欲しいですね。
- お会いしていません。
- 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。患者は、治療しラクになりたいと思い治療するが、治療には苦痛も伴うので、病気とのつきあい方は難しい。
- 研修医の人は、多くの治療に関わった方が良くと思うので、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。
- いろんな知識を身につけてがんばって欲しい！！
- 私たちを踏み台にして良いからたくさん経験を積んで下さい。
- 次世代の方に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多いので、今のまま研修医が診療に参加していただいていた方がいいと思います。
- 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頂きたいと思います。
- 手技にすごく時間がかかった。何度も痛い思いをした。
- 将来の医療の未来に対応できるようがんばってください。
- 実際に患者さんを目の前にして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。研修をうけて、よい医者さんになってもらいたいので参加することは、よいと思う。

60

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

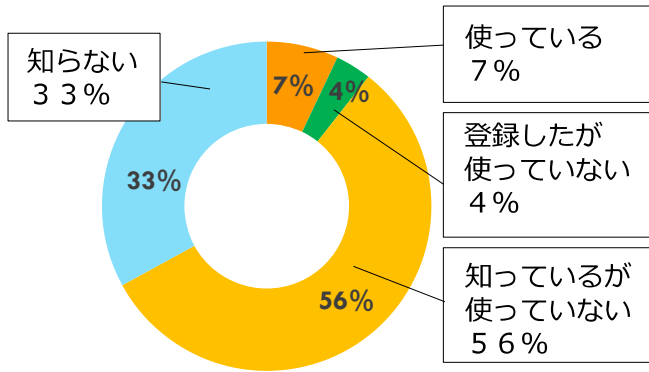
【自由記載・ご意見等】

- 実務経験を積んで下さい。
- 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。
- 今回は関わっていない
- 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ので積極的に参加したいです。
- 同じ病気の人が早く治るように先生もがんばってください。
- さすが徳島大学だと思います。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。これからするどい目をしたお医者さんになられるのですから、どんどん勉強して下さい。
- 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。
- 婦人科の健診に同席されるのは嫌。はずかしい。
- わからない
- 若さに対してうらやましさを感じます。期待しています。
- 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。
- 大学病院では当然の事と理解しています。
- 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。
- 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、する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ら幸いです。頑張ってください。
- みなさん、いつもありがとうございます！！
- 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。
- これからの医療の為には必須なことだと思います。
- 大満足です
- 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
- 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
- 何もせずついて回っているだけに見える
- 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
- 大変いい事だと思います
- 研修にて個々の技能、知識を1つでも多く身に付けれるのであれば良いと思います。患者に対して親身に接しられる専門医になって下さい。
- 非常に良い事だと思います。しっかり実践で学んで下さい
- 特になし
- 臨床研修医だけでなく、手術前日に救命救急隊員の研修に自信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。了承しましたが、当日ご本人からの声かけはいただけませんでしたので、少し不満が残りました。
- 皮膚科の主治医は事前説明や患者の了承なく、診察に研修医を同席させる。肌着を脱ぐなり10人前後で症状を見に来る。研修を受ける医師の態度も良くない。20年前に皮膚科を受診した時は事前に承諾を取ってくれていたのに、今回は無かった。
- 臨床研修医だけでなく、手術前日に救命救急医の研修のため、麻酔時の研修に協力して欲しいと言われ、驚きましたが了承せざるを得ませんでした。しかし当日、研修医本人からの声掛けは無く、不満が残りました。

61

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【患者支援アプリについて知っていますか 入院】

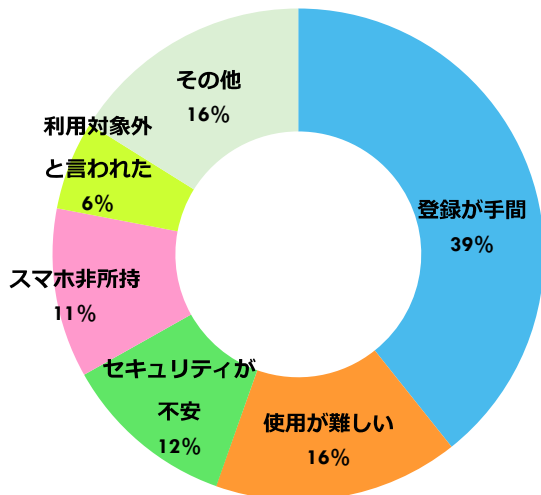


R6年度 各月末時点のアプリ登録者数（人）

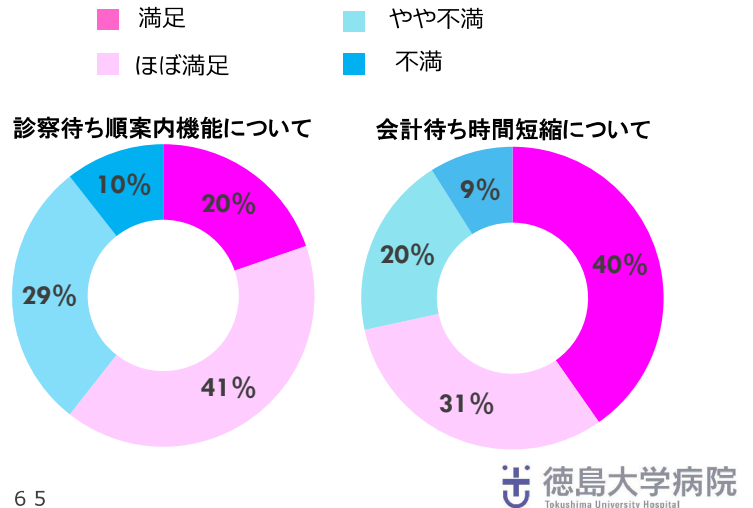
	4月	5月	6月	7月	8月
登録者数	1,043	1,422	1,748	2,047	2,319
月間登録数	412	379	326	299	272

※前年度より繰り越し・・・631人

【患者支援アプリを利用しない理由】



【患者支援アプリについて感想をおねがいします】



65

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【患者支援アプリを使われていない理由について ・ご意見等】 <入院>

- 69才の自分では、対面、紙、が安心でわかりやすい。
- 入院費もアプリ払いができたら良いと思います。
- 今後使う予定
- 使用説明を受けてないので使える対象かわからない
- 知らなかった
- 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。請求書が発行されたら電子マネーで支払えるといいですね。
- クレジットカードの登録をしたくない
- 使う機会がまだない
- 本日来院予定との案内通知が21時頃来る。診療予定の無い診療科から未来院通知が来る？難病指定の紙を書くから後払い使えない。
- 検討中です。
- このアプリがどの様なものかが良く分かっていないと思います。
- 初めて知った
- 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
- 使えどという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には見逃してしまうかもです。
- 知らなかった
- スマートフォンを持っても、難しい使い方は分からず、登録とか入力しなければならぬ時などは、家族(娘、息子)に依頼している。
- 支払時、難病の受給者証に記入いただかないといけなため
- 使用する機会がない為。
- 親が管理してくれているから
- 使用予定です
- カード払いだったので、考え直した。
- 今後登録したいと思っています
- 利用する患者目線のレイアウトではない。受診予約一覧は、次回以降の予約日の表示が近日順ではなく逆順で見にくい。サービスセンターに連絡したが係員はピンときてない様子だった。
- 予約日の空白にメモで入れたいができない。診療科が空白になっている。表示の遅延がある。後払いにすると請求書兼明細がもらえず、自分で印刷できなくて後日わざわざ受取りにこなければならならず、不便だから。
- 認証に時間が掛かる。もっと早くできればよいのに。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
- 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。
- クーポン利用時はアプリが使えないのが残念です。
- 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。
- スマホになれていない
- 消化器内科が対象ではないので
- 知らなかった。
- すみません知りませんでした。必ずやってみます。
- 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。後払い機能は、良かったと思いました。診察を終え再度来院していましたが、それもなくラッキーです。
- 明細をその日にもらえないのが嫌。
- 知らなかった。
- 結局は待ち時間がでるから。
- クレジットカードを持っていないので。

66

【患者支援アプリが使われていない理由について ・ご意見等】 <入院>

- ふつうに窓口で支払して帰りたいので
- よくわからない
- 入院中の院内放送で知ったから。
- 患者支援アプリが放送で何回も聞いた、外来の支払いアプリのことだとは知りませんでした。
- スマホを持ってないので！！
- 今回登録します。
- 後払い会計機能を使うと領収書関係がすぐ出ないため使わないときがある。
- 目が悪いので利用できません。
- あるのを知らなかった。
- 見方がわかりにくい。
- 親が支払いなどをしていて使う機会がないから。
- 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。今後検討お願いします。
- 今は必要性を感じないため。
- アプリがあることを知らなかったため
- 必要ないかと思いついていない
- アプリだとカード払いなので、現金で払いたい。
- カタログを見て自分は対象外と思った。
- 会計機能しか使っていない
- 全ての方がサービスを使えたらいいです
- 知らなかったため
- 徳島県外在住なので
- 知らなかったため
- スマホを電話としてのみ使用しているから。
- 小児慢性医療の用紙は手書きのため、会計で記入してもらうのに必ず待たないといけないため。
- 使い方がわからないから。
- 患者は子供なのに本人しか使えないのでは困る。子どもは待つのが大変で、食事の時間なども配慮しないといけないので、親も登録できるようにしてほしい。
- 会計のためにクレジットカードを登録したくない
- 小さい子どもをつれて、登録することが大変です。
- 存在を知らない為。
- 入院してから知ったため、今後使ってみたい
- 知らなかった
- よくわからない
- 指紋認証なかなか反応しない!!呼ばれる寸前に出る!!何度も登録出来ないって出る!!意味あるか？と疑問に思う!!
- そもそも存在を知らなかった
- アプリに表示される時間と、実際の時間が違いすぎる。手続きに時間がかかるせいだと思います。何とか改善をお願いします
- 知らなかった
- アプリの存在を知らなかった
- 会計が直ぐに分ければ良いのですが後払いにして、後で請求額が高額だったりした場合に不安なため