

令和6年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

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:本院の外来患者

実施日:令和6年7月8日(月)～7月12日(金)

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:965枚(医科755枚／歯科210枚)

※令和5年度第1回:医科742枚／歯科191枚
令和5年度第2回:医科790枚／歯科220枚

診療科別患者数割合に応じた枚数を各ブロックにて配付

回収数:841枚(医科707枚うちスマートフォン回答38件／歯科134枚うちスマートフォン回答4件)

回収率:87.1%(医科93.6%／歯科63.8%)

※令和5年度第1回:医科93.9%／歯科83.0%
令和5年度第2回:医科93.4%／歯科70.0%

【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。



【アンケート様式】

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	該当しない
環境・設備	⑥ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑥ 外来の清掃状況	4	3	2	1	0
	⑥ トイレの清掃状況	4	3	2	1	0
	⑦ 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑥ 壁面やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
	⑥ 展示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
外来・サービス	⑥ 外来受付の対応	4	3	2	1	0
	⑦ 診察待ち時間	4	3	2	1	0
	⑥ 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1	0
	⑥ 支払い待ち時間	4	3	2	1	0
	⑥ サービス体制全般について	4	3	2	1	0

●本院について総合的にどう思われますか。

4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
------	--------	--------	------

その他、ご意見をお願いします。

●本院は令和6年2月13日に待ち時間改善対策として患者支援アプリを導入しました。

●患者支援アプリについてご存じでしょうか。

4 使っている	3 登録したが使っていない	2 知っているが使っていない	1 知らない
---------	---------------	----------------	--------

●患者支援アプリを使われている方は、アプリの機能についてご感想をお聞かせください。

①診察待ち案内機能について	4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
②後払い会計機能について	4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満

●患者支援アプリを使われていない方は、その理由を教えてください。

1 スマートフォンを持っていない	2 登録が手間	3 使い方が難しい	4 利用の対象外と言われた
5 アプリのセキュリティが不安	6 その他	①記入欄へご自由に記入ください	

〈記入欄〉

※アプリを使われている方も、ご変更やご変更を望む点など、ご意見がありましたらご記入ください

●本院は臨床研修病院として、研修医が診療に参加することがありますが、どう思われますか。

※研修医とは、医師法で「診療に従事しようとする医師は、臨床研修病院と指定を受けた病院において、2年以上臨床研修を受ける必要がある」と定められた医師のことです。

※臨床研修とは、医師として人を見るだけでなく、将来専門とする分野に関わらず医学・医療の社会的役割を認識し、基本的診療能力を身につけるための研修です。

4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
------	--------	--------	------

臨床研修について、ご意見やご要望がございましたら、ご記入ください。

※ご協力ありがとうございました。


埼玉大学病院
Seiyu University Hospital

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	該当しない
接遇	① リハビリスタッフの態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	② 職員自身のしなみに対する満足度	4	3	2	1	0
	③ 接遇面全般について	4	3	2	1	0
	④ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑤ 外来の清掃状況	4	3	2	1	0
環境・設備	⑥ トイレの清掃状況	4	3	2	1	0
	⑦ 非禁煙、経路経路のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑧ 壁画やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
	⑨ 展示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑩ 外来受付の対応	4	3	2	1	0
・外 ・サ ー ビ ス	⑪ 診察待ち時間	4	3	2	1	0
	⑫ 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1	0
	⑬ 支払待ち時間	4	3	2	1	0
	⑭ サービス体制全般について	4	3	2	1	0

●本院について総合的にどう思われますか。

4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
------	--------	--------	------

その他、ご意見をお願いします。

●本院は令和6年2月13日に待ち時間短縮対策として患者支援アプリを導入しました。

●患者支援アプリについてご存じでしょうか。

4 使っている	3 登録したが使っていない	2 知っているが使っていない	1 知らない
---------	---------------	----------------	--------

●患者支援アプリを使われている方は、アプリの機能についてご感想をお聞かせください。

【後払い会計機能について】 4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

●患者支援アプリを使われていない方は、その理由を教えてください。

1 スマートフォンを持っていない 2 登録が手間 3 使い方が難しい 4 利用の対象外と言われた

5 アプリのセキュリティが不安 6 その他（記入欄へご自由に記入ください）

（記入用）

※アプリが使われている方も、ご不満やご不便を感じing点など、ご意見がありましたらご記入ください

●本院は臨床研修病院として、研修医が診療に参加することがありますが、どう思われますか。

※研修病院では、歯科医師法で「診療に専事」とする歯科医師は1年以上、臨床研修病院と指定を受けた病院に在いて臨床研修を受ける必要がある」と定められた歯科医師のことです。

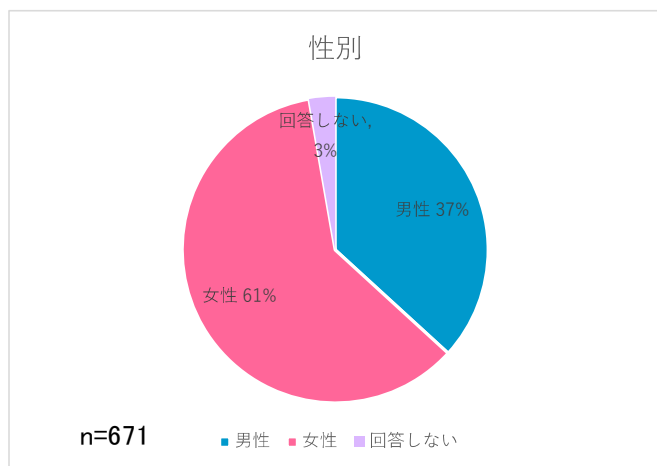
※臨床研修とは、医師として人格をばぐくみ、将来専門とする分野に關りあう医学・医療の社会的役割を認識し、基本的診療能力を磨くための研修です。

4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
------	--------	--------	------

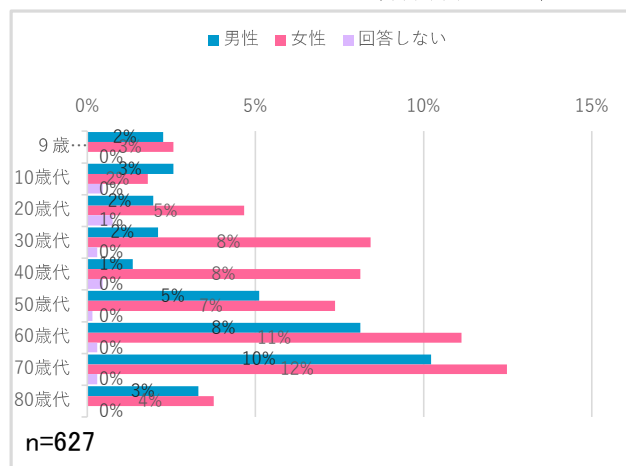
臨床研修について、ご意見やご要望がございましたら、ご記入ください。

【性別・患者年齢】

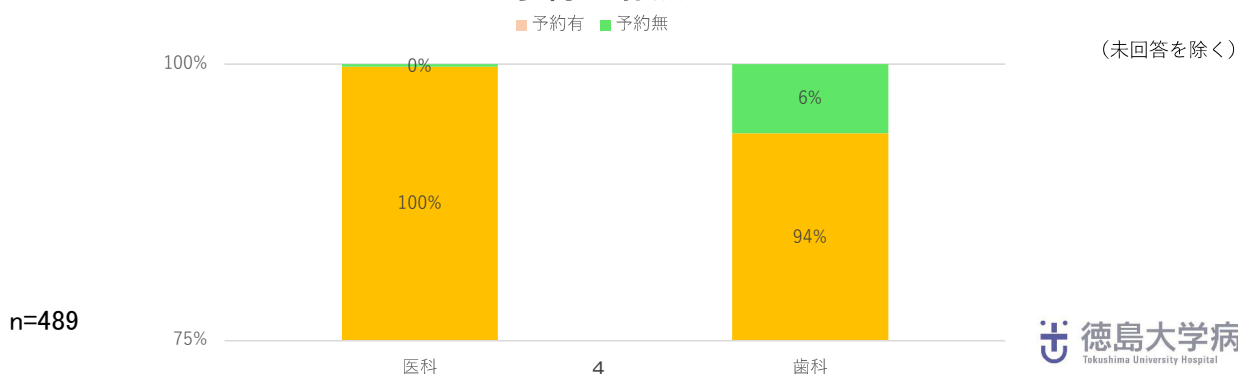
男女比



性別・年代 (年齢未回答を除く)



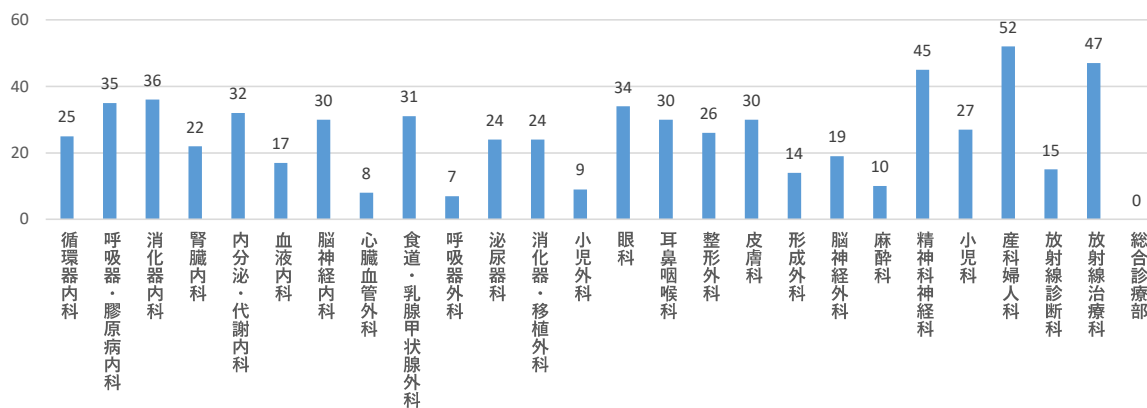
予約の有無



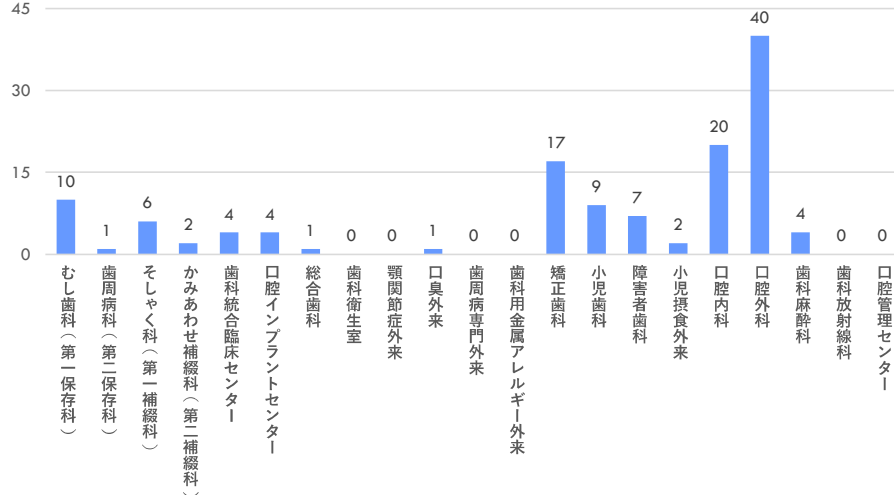
【診療科別患者回答数】

(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

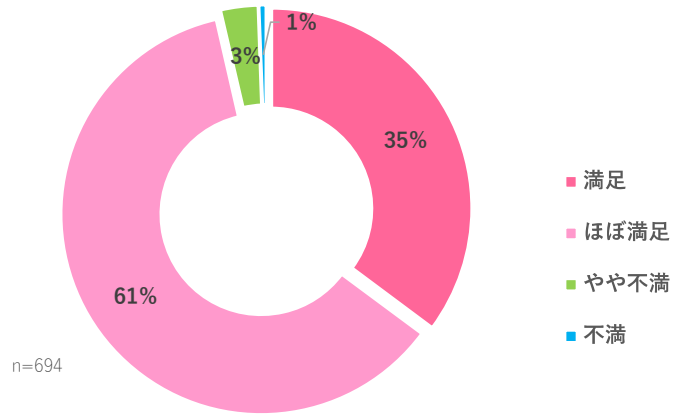
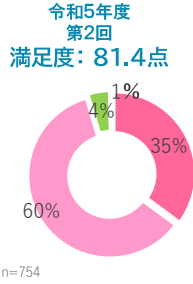
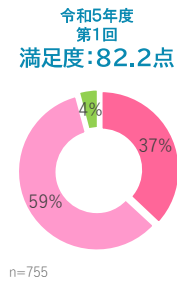


本院について総合的にどう思われますか。

※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)

外来全体

満足度:81.8点

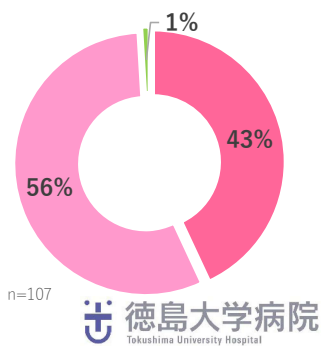
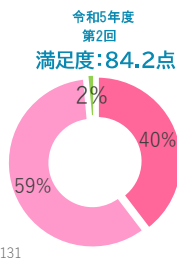
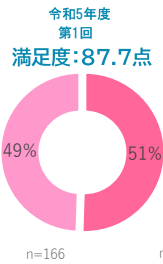
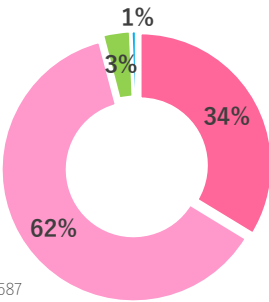
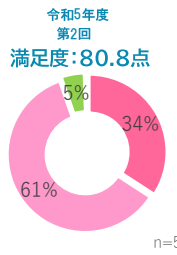
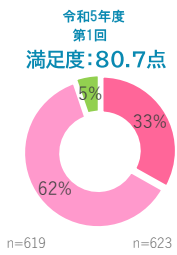


内科

満足度:81.2点

歯科

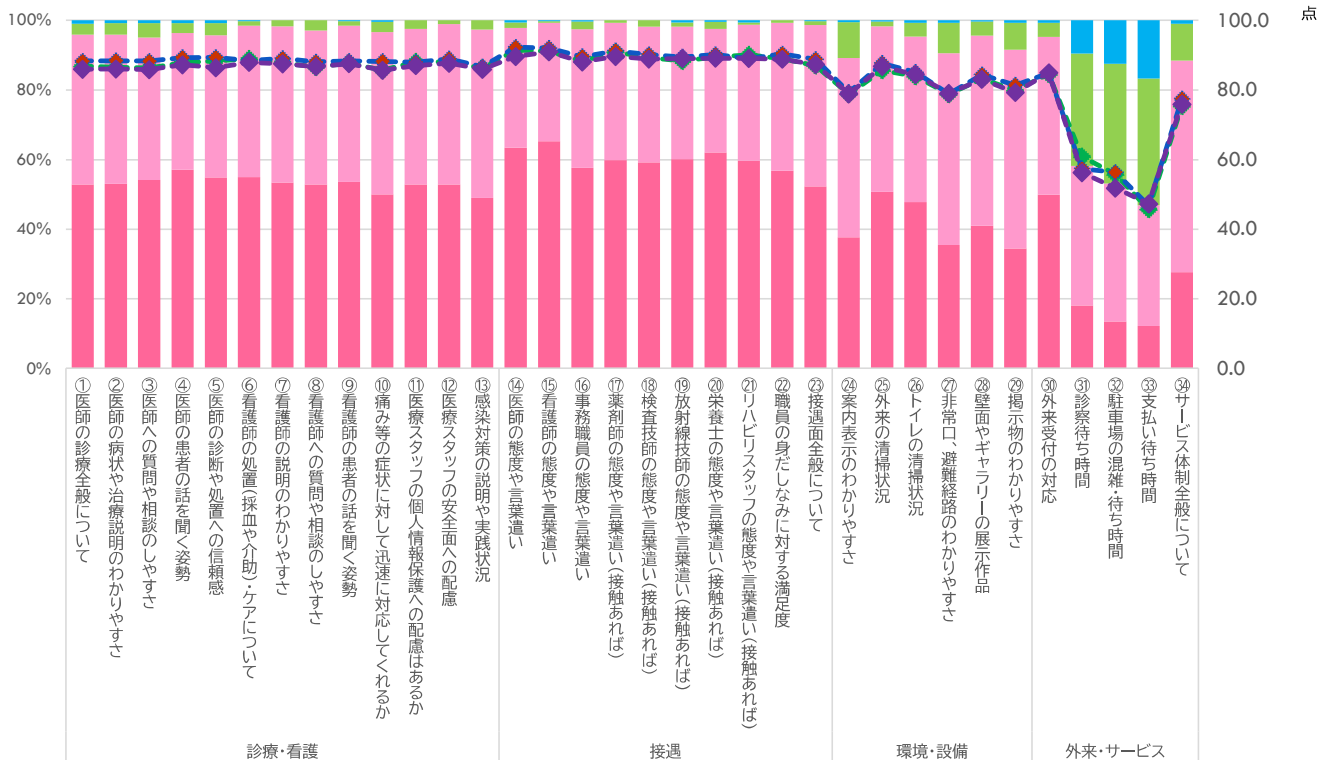
満足度:85.3点



徳島大学病院
Tokushima University Hospital

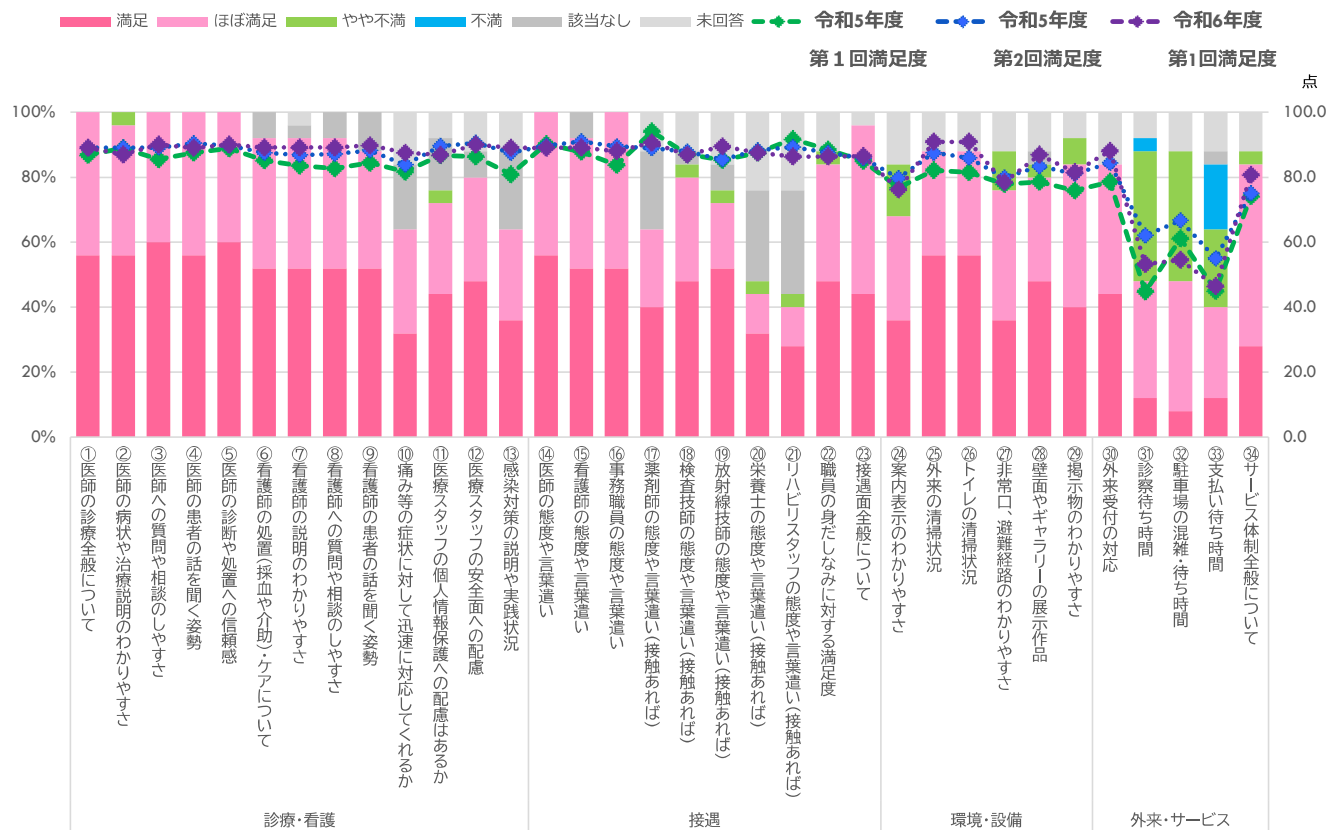
内科全体(有効回答数649)

満足 ほぼ満足 やや不満 不満 令和5年度 令和5年度 令和6年度
第1回満足度 第2回満足度 第1回満足度



診療科別 循環器内科(有効回答数25)

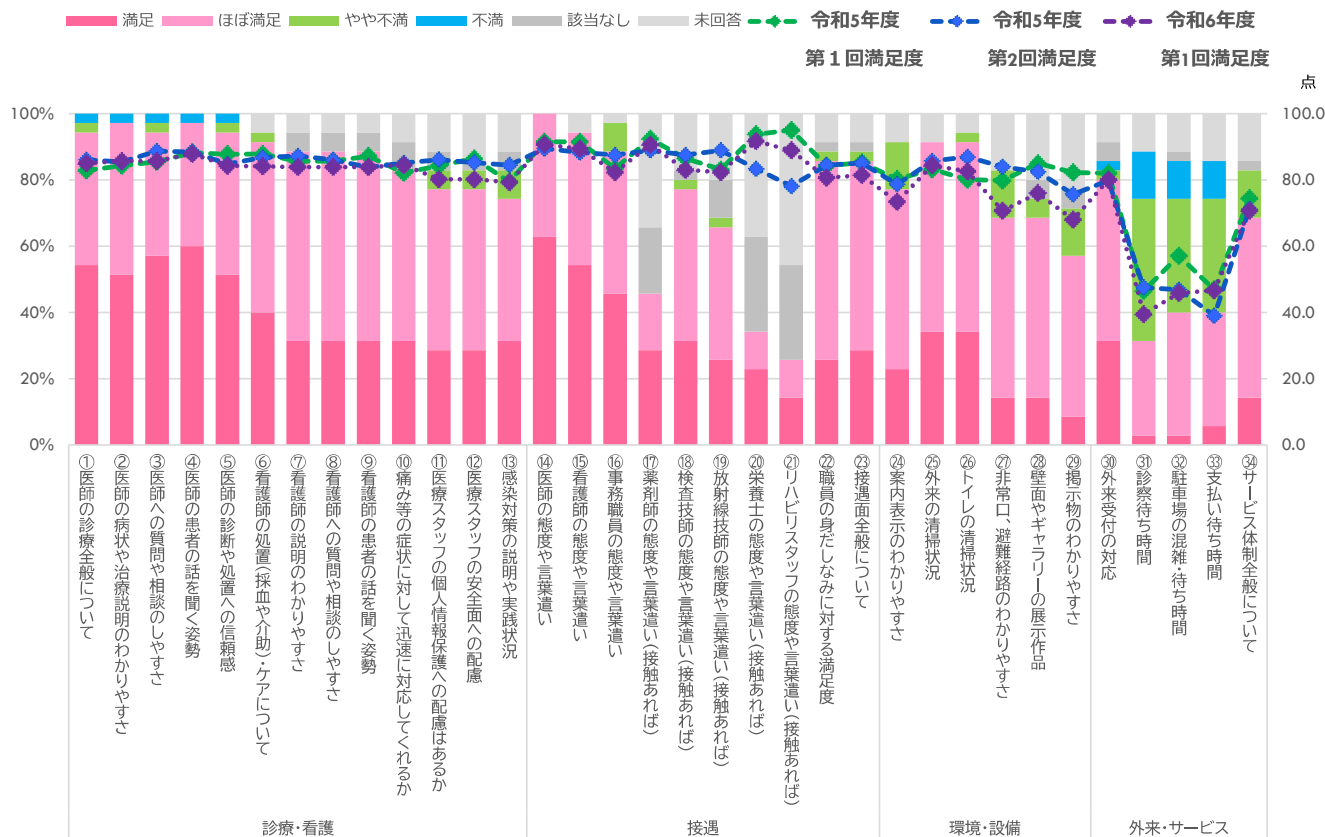
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



8

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数35)

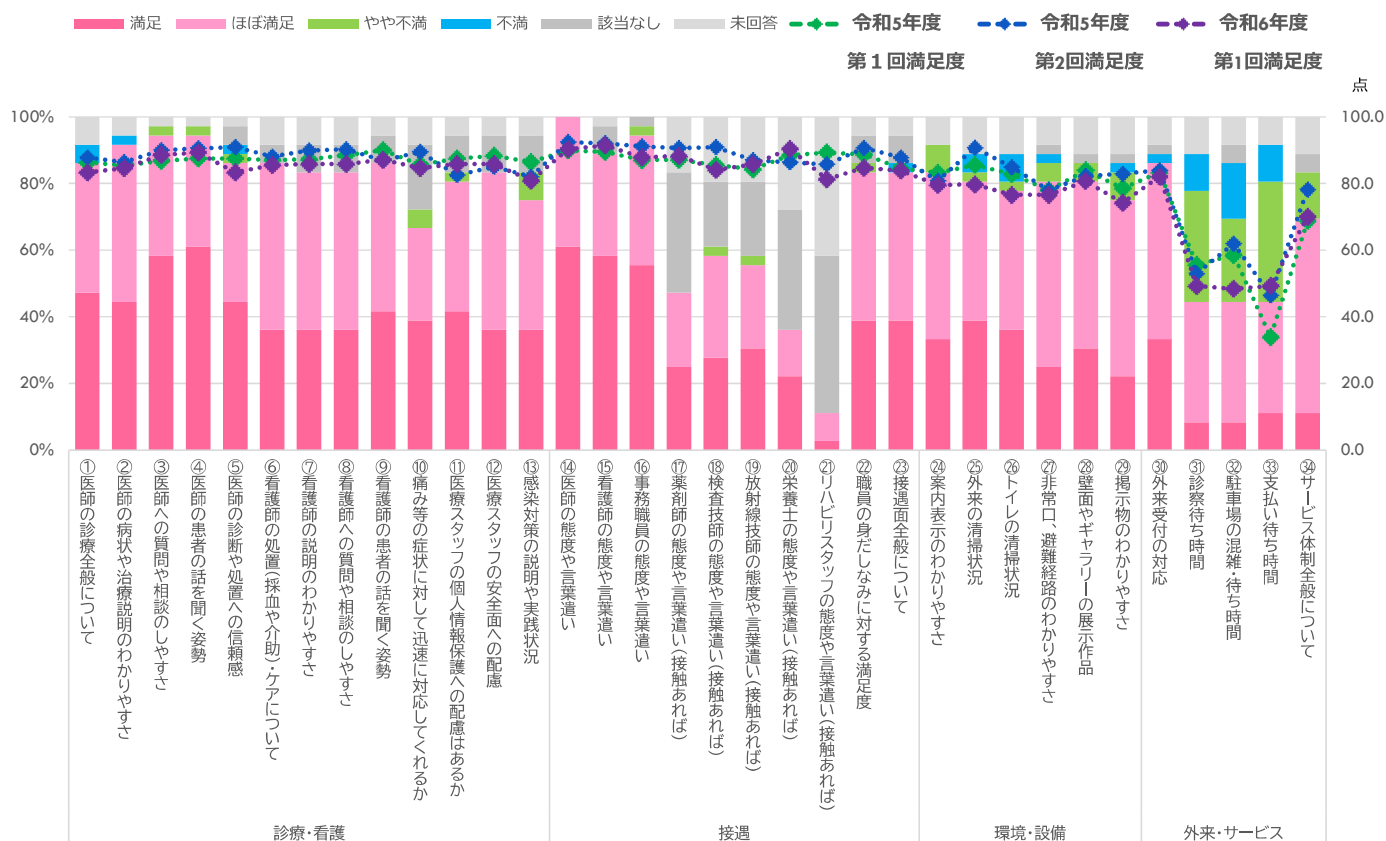
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



9

診療科別 消化器内科(有効回答数36)

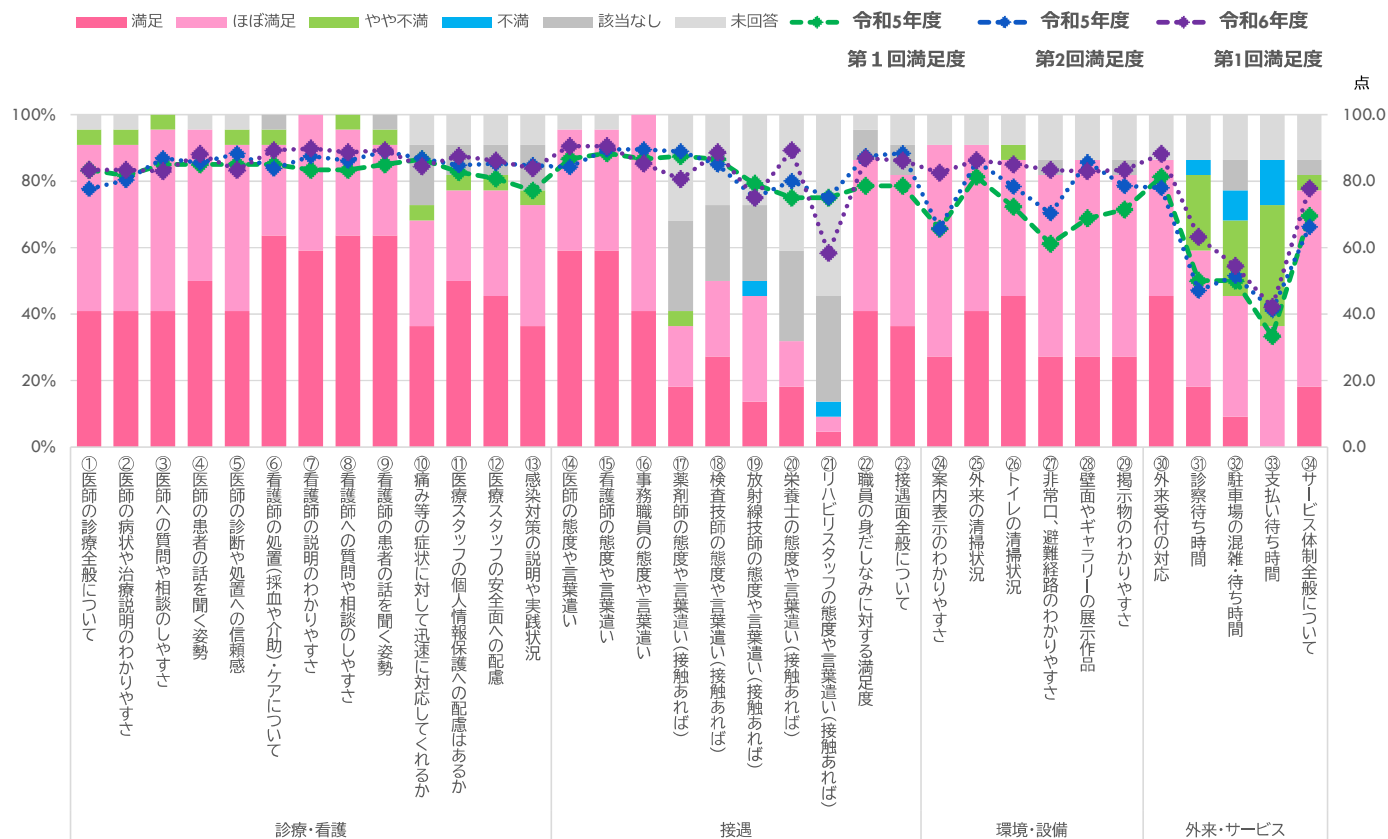
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



10

診療科別 腎臓内科(有効回答数22)

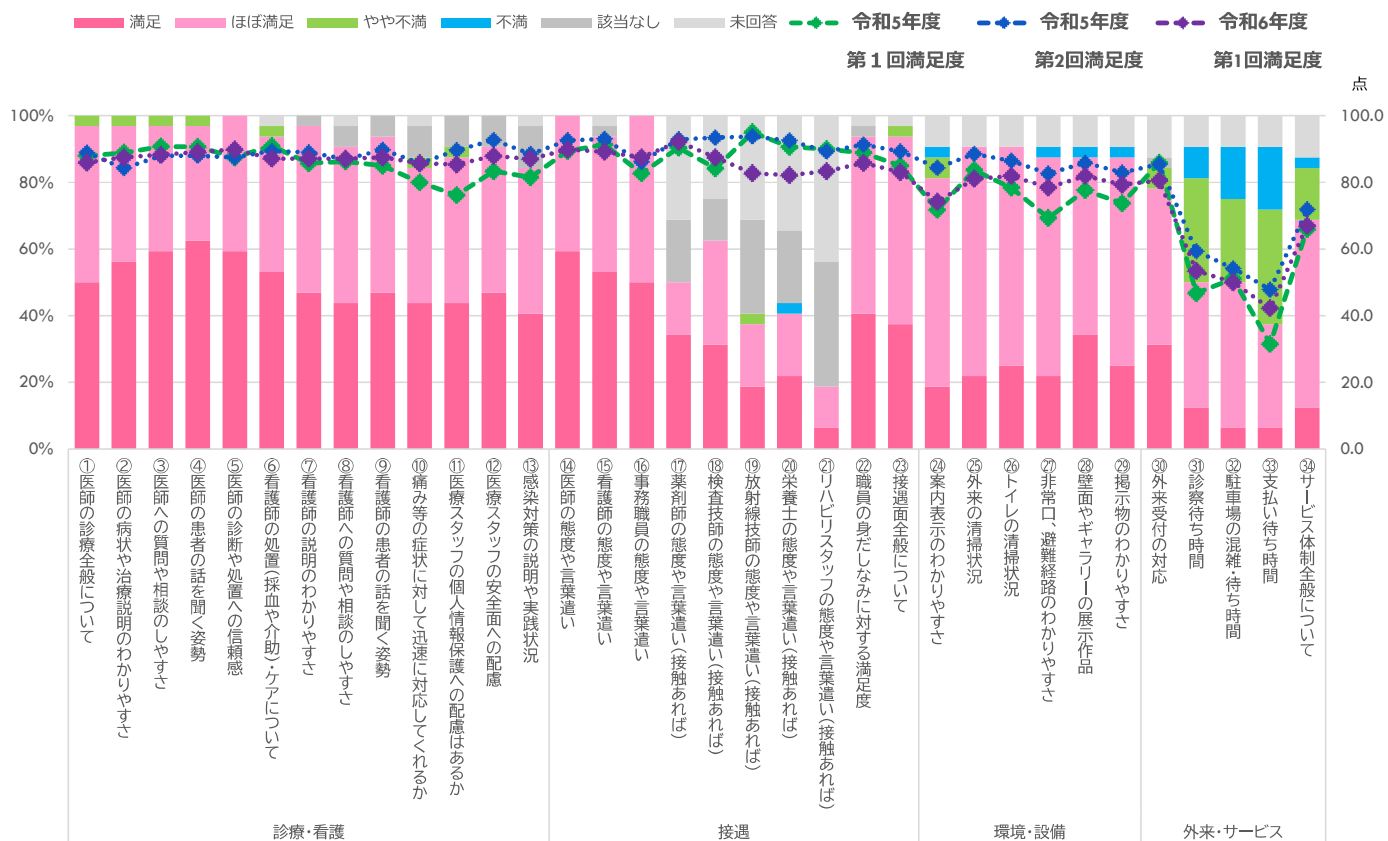
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



11

診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数32)

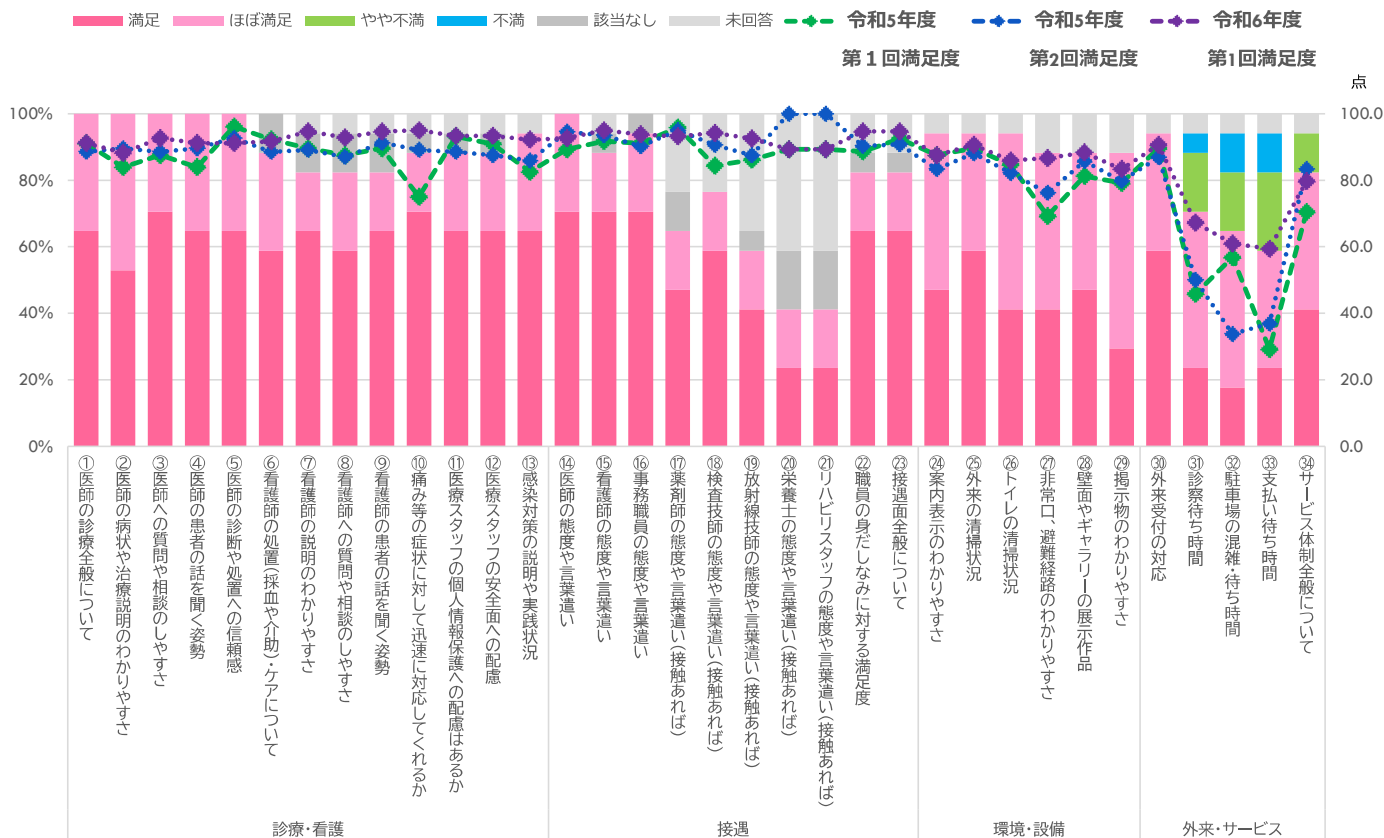
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



12

診療科別 血液内科(有効回答数17)

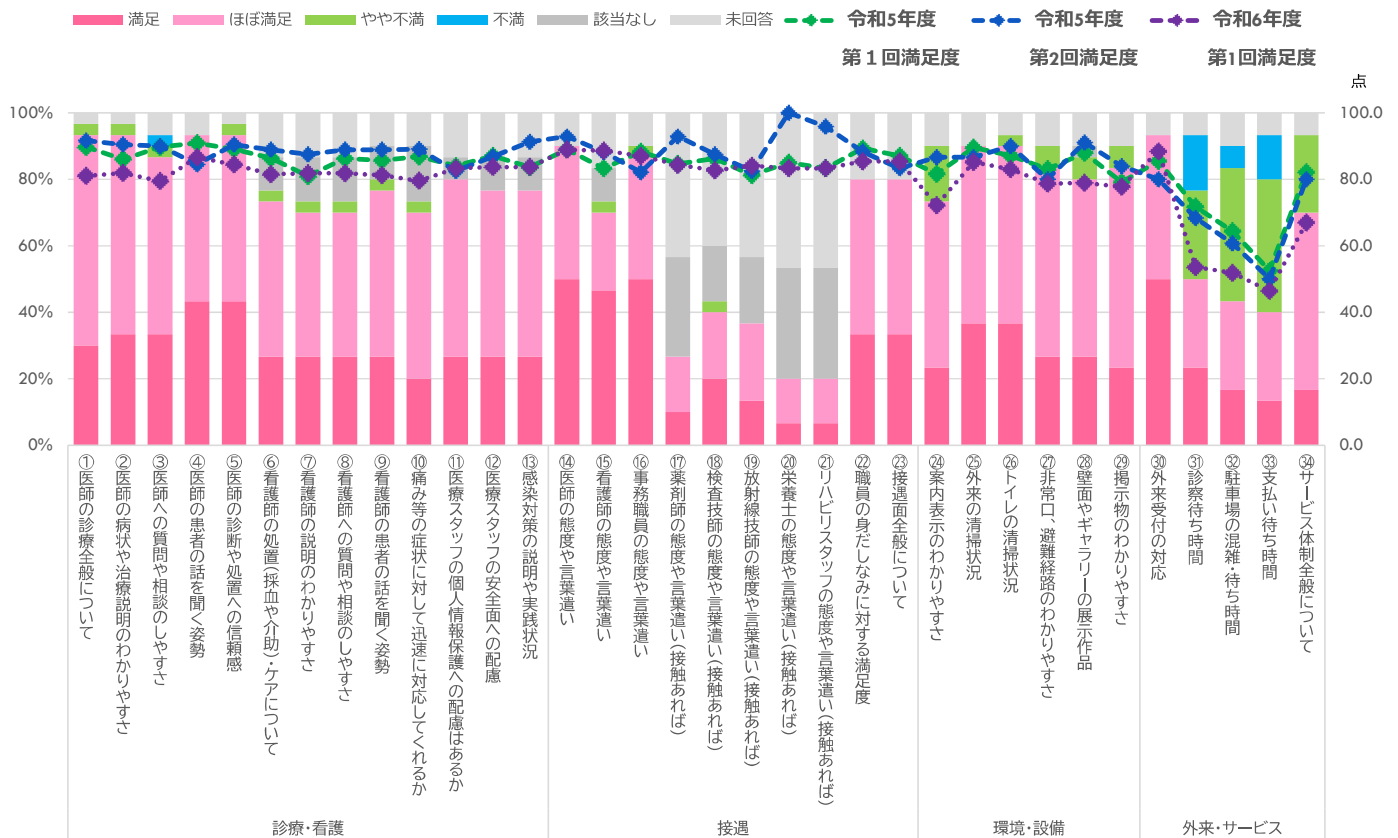
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



13

診療科別 脳神経内科(有効回答数30)

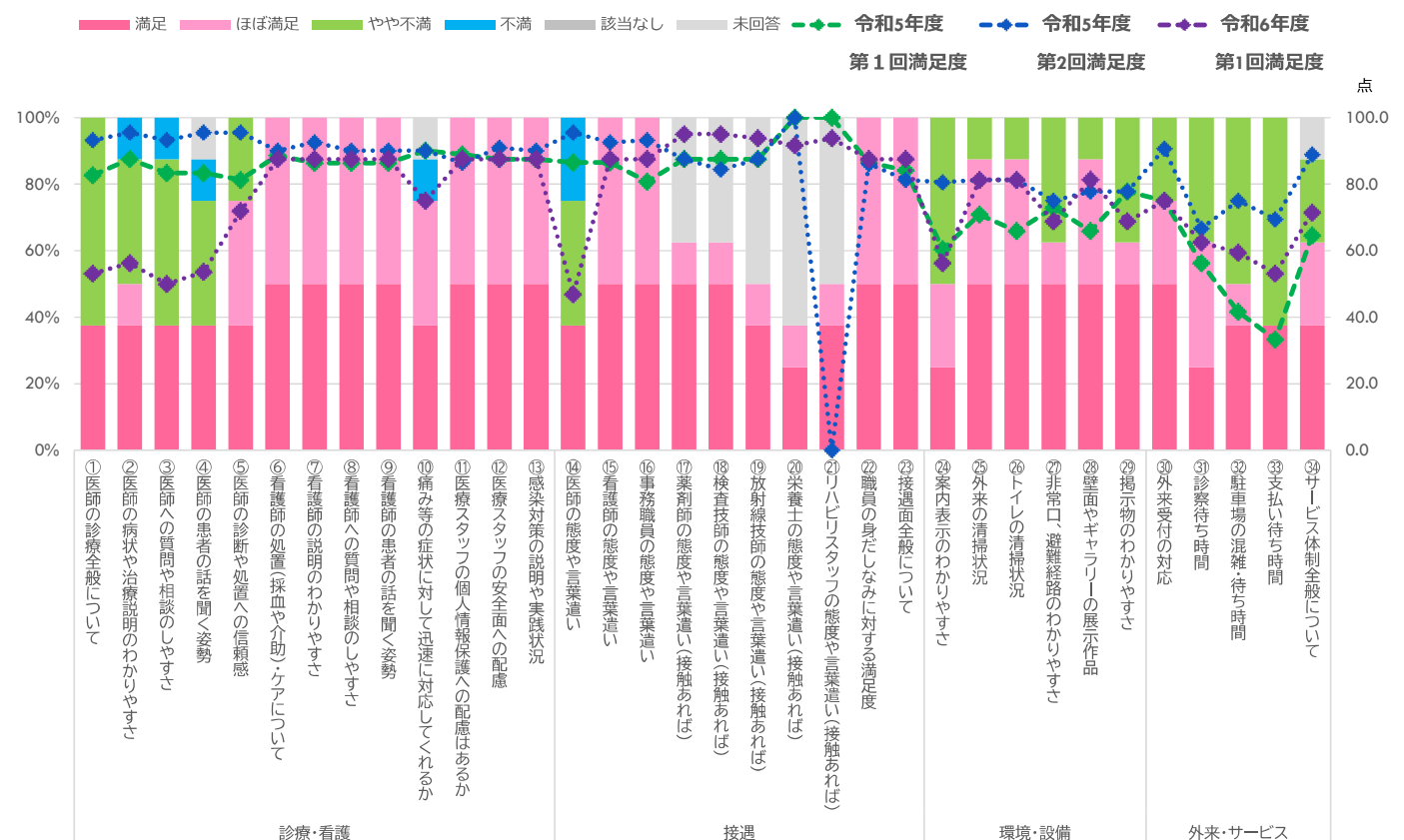
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



14

診療科別 心臓血管外科(有効回答数8)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

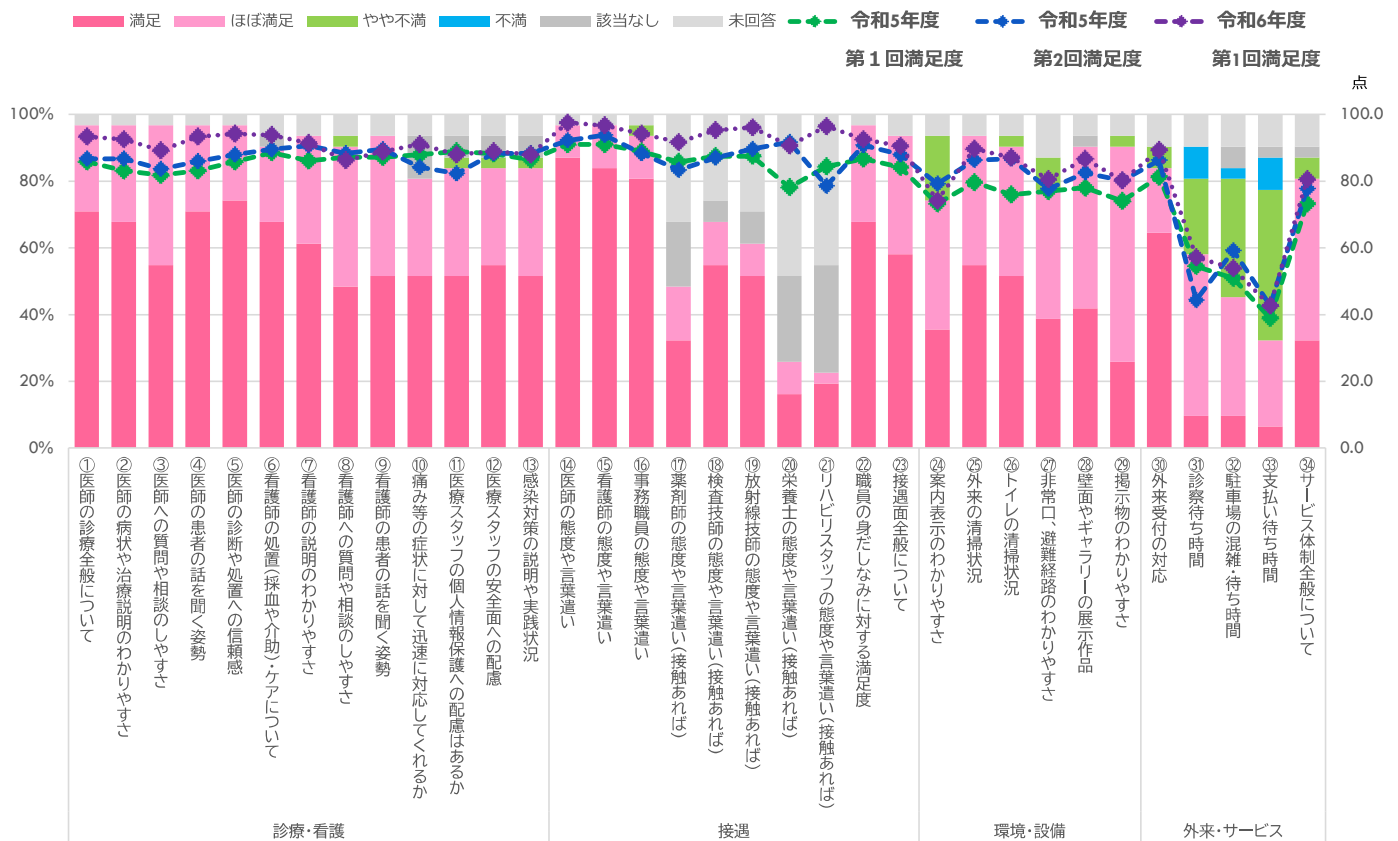


15

診療科別

食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数31)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

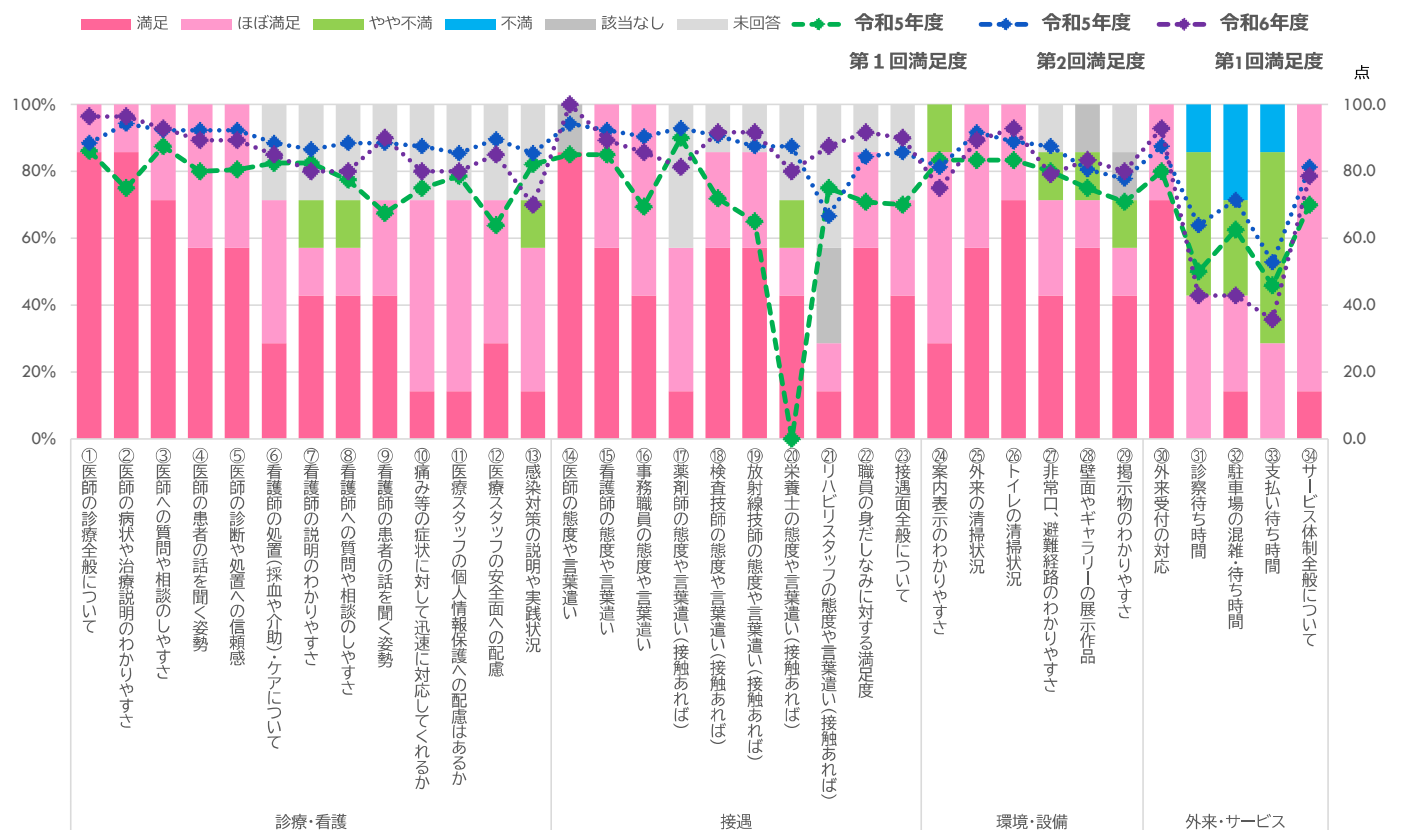


16

診療科別

呼吸器外科(有効回答数7)

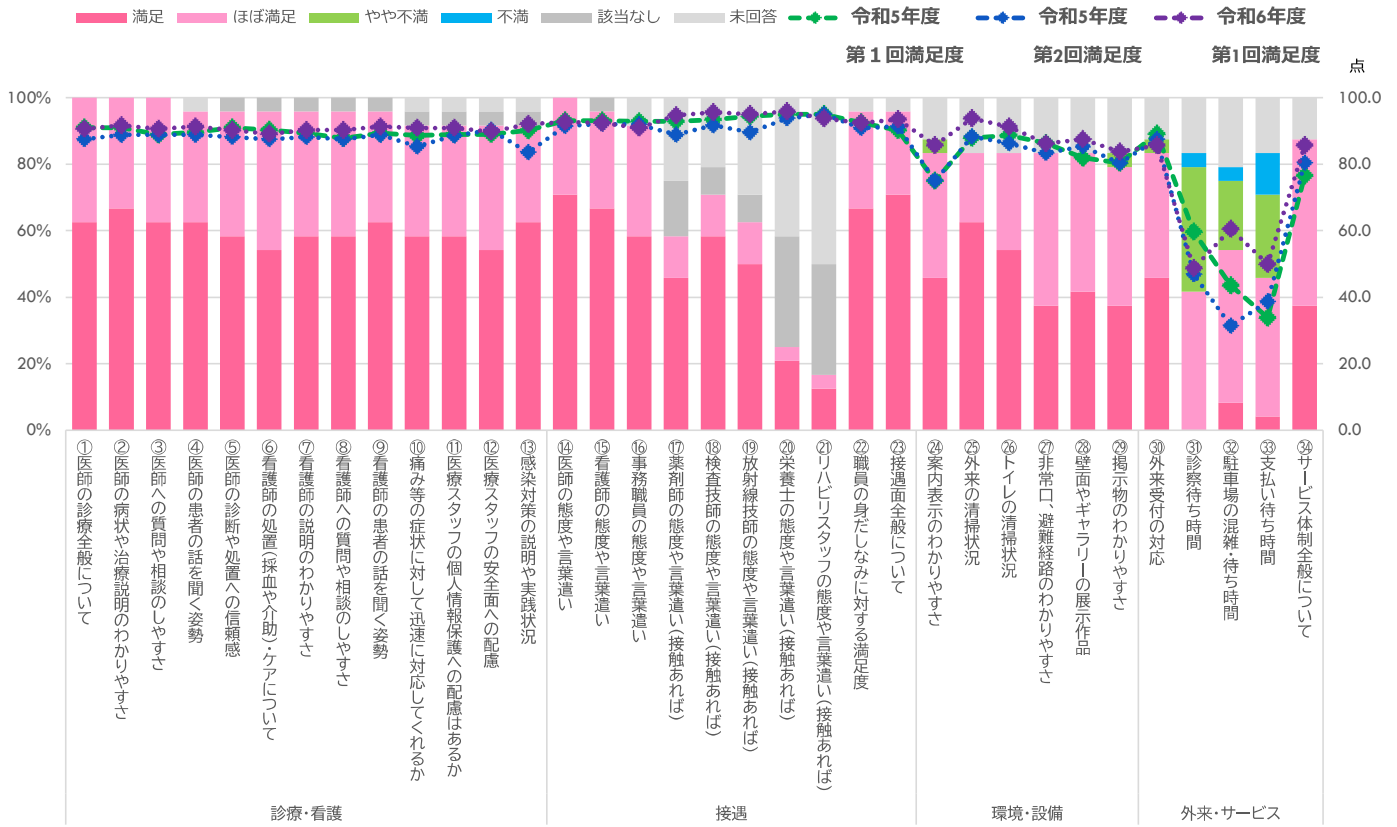
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



17

診療科別 泌尿器科(有効回答数24)

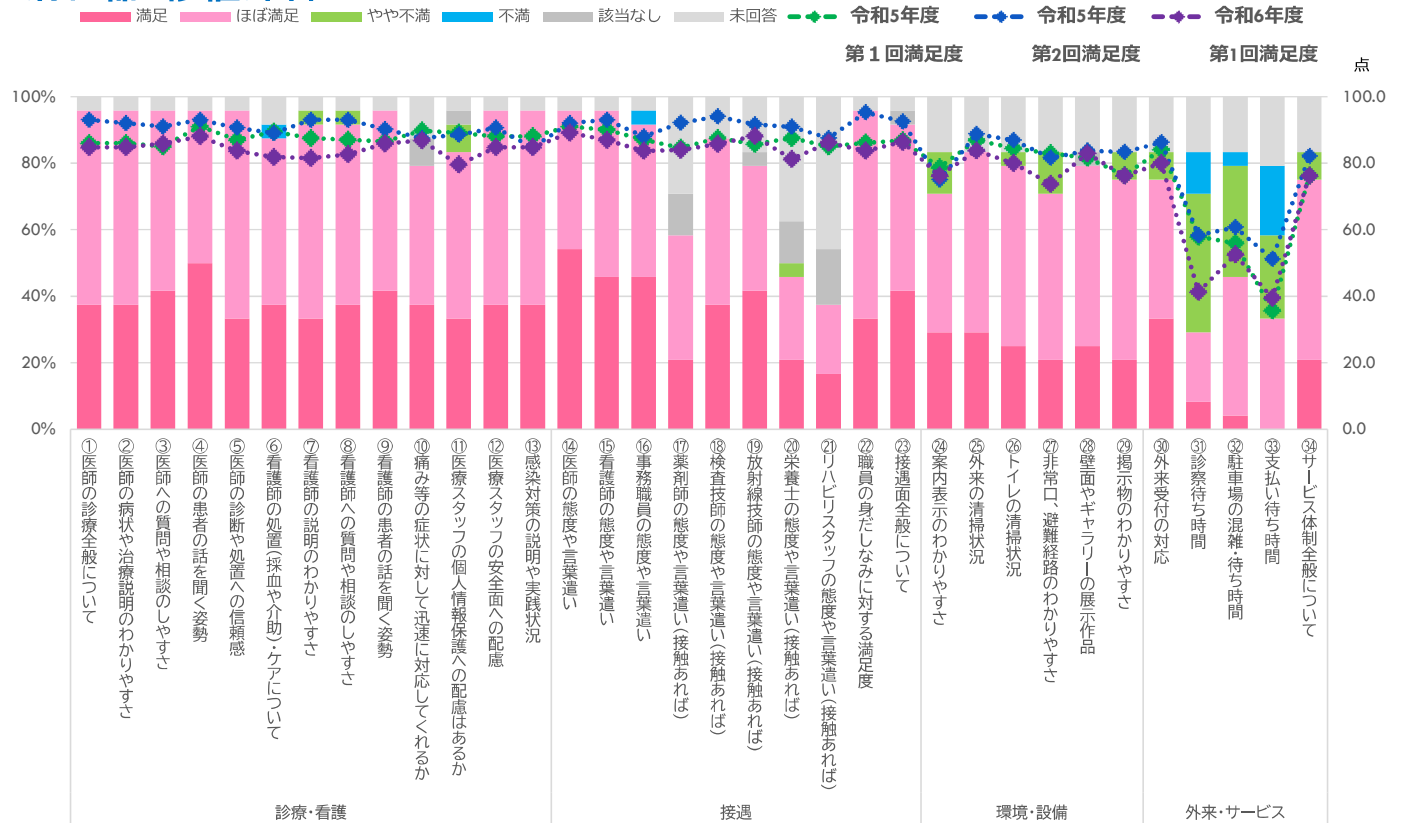
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



18

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数24)

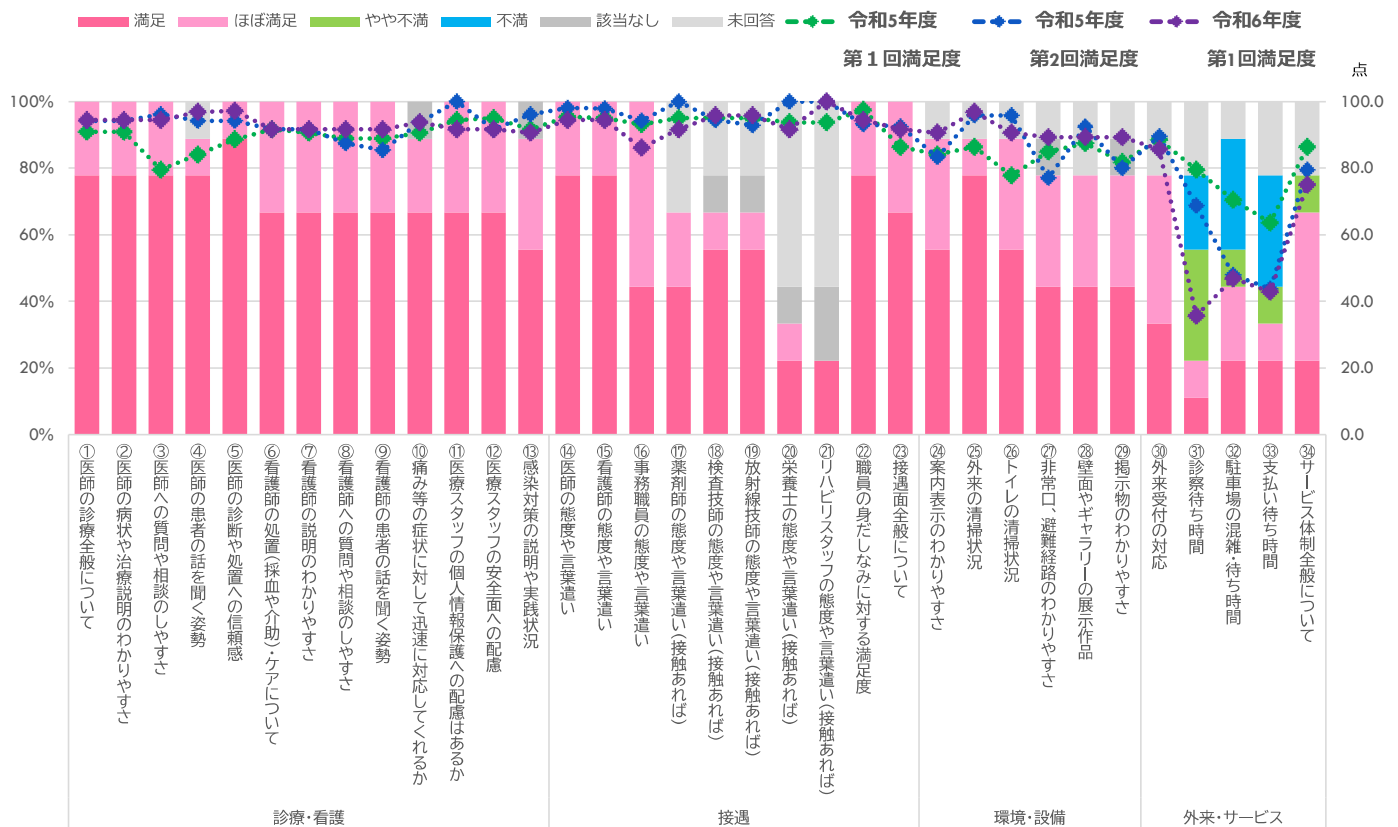
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



19

診療科別 小児外科(有効回答数9)

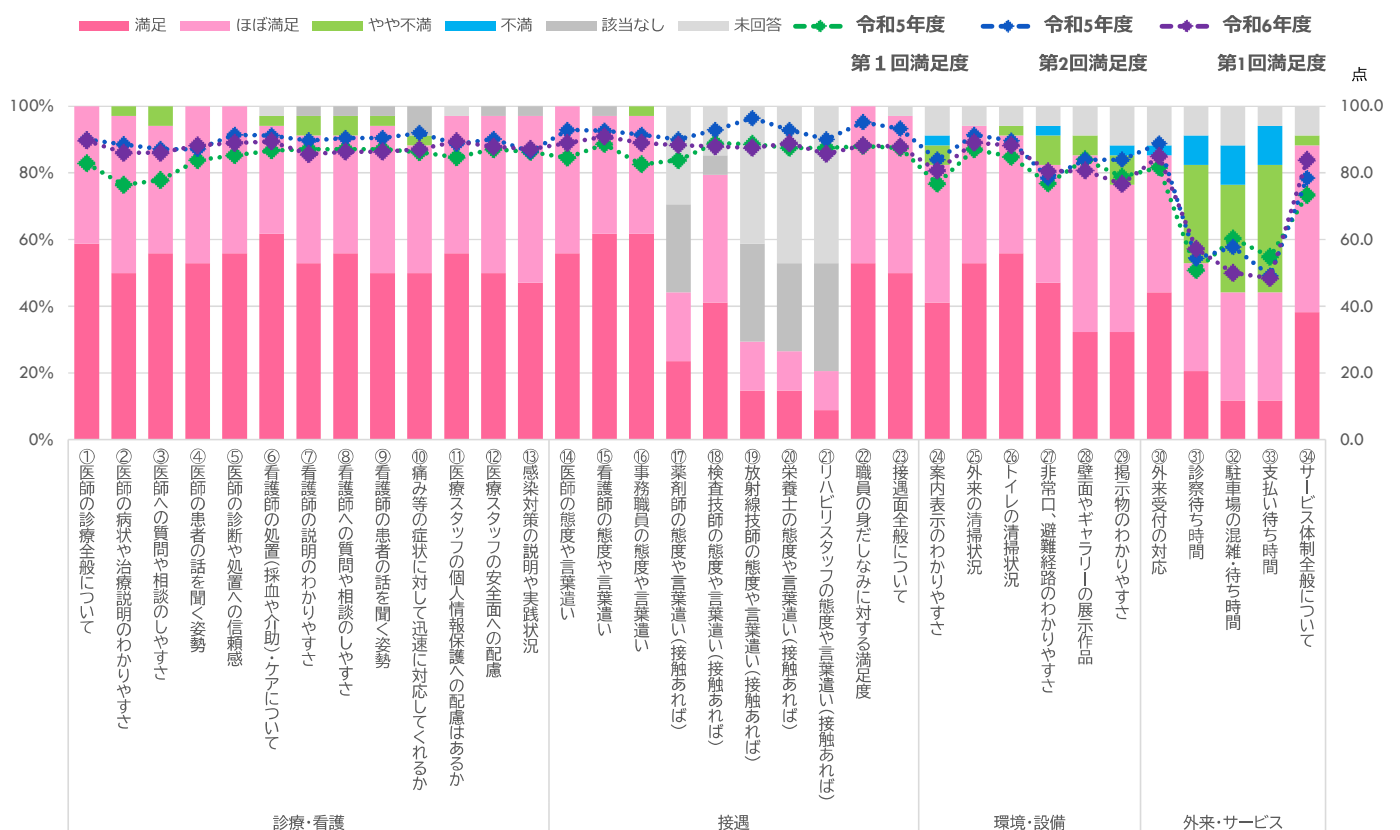
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



20

診療科別 眼科(有効回答数34)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

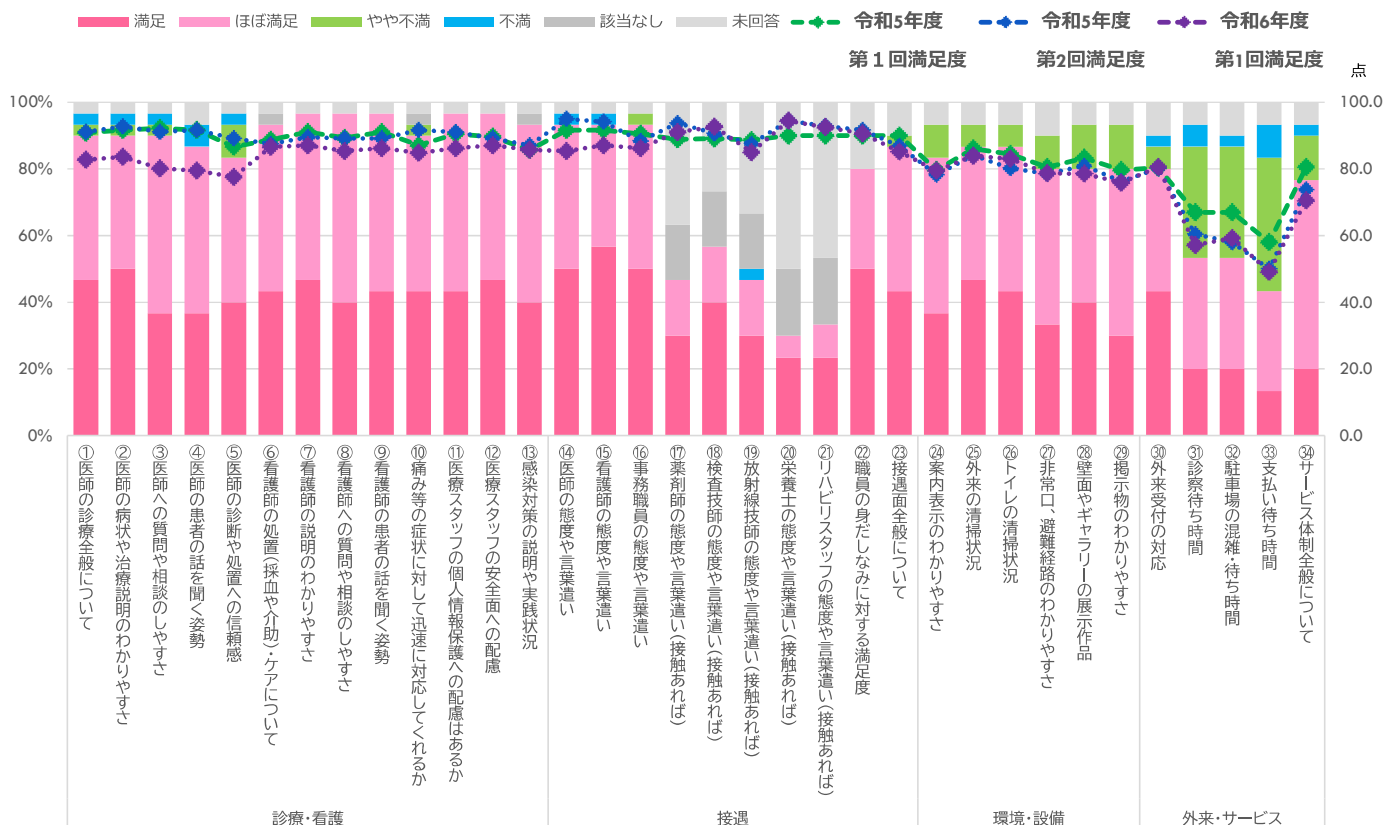


21

診療科別

耳鼻咽喉科(有効回答数30)

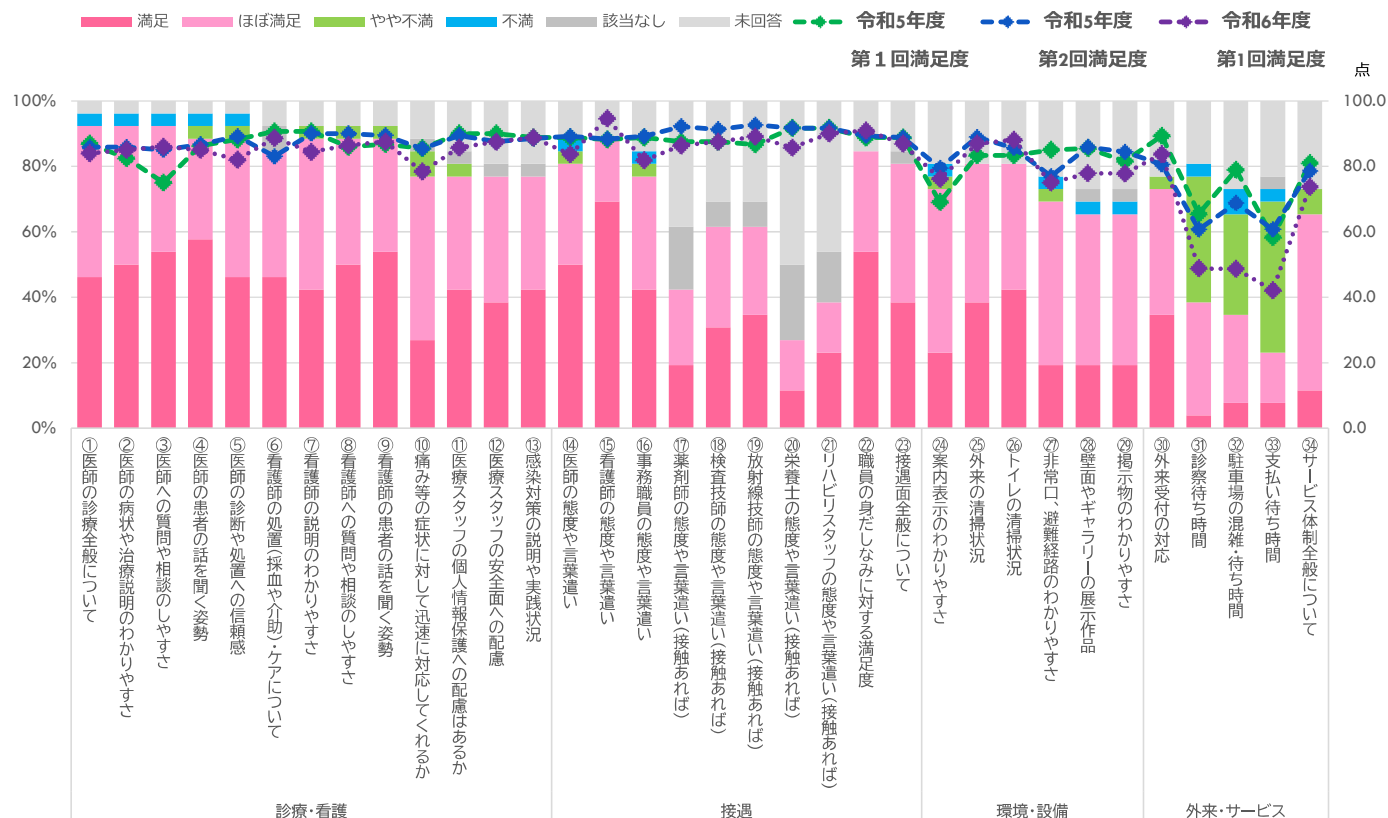
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

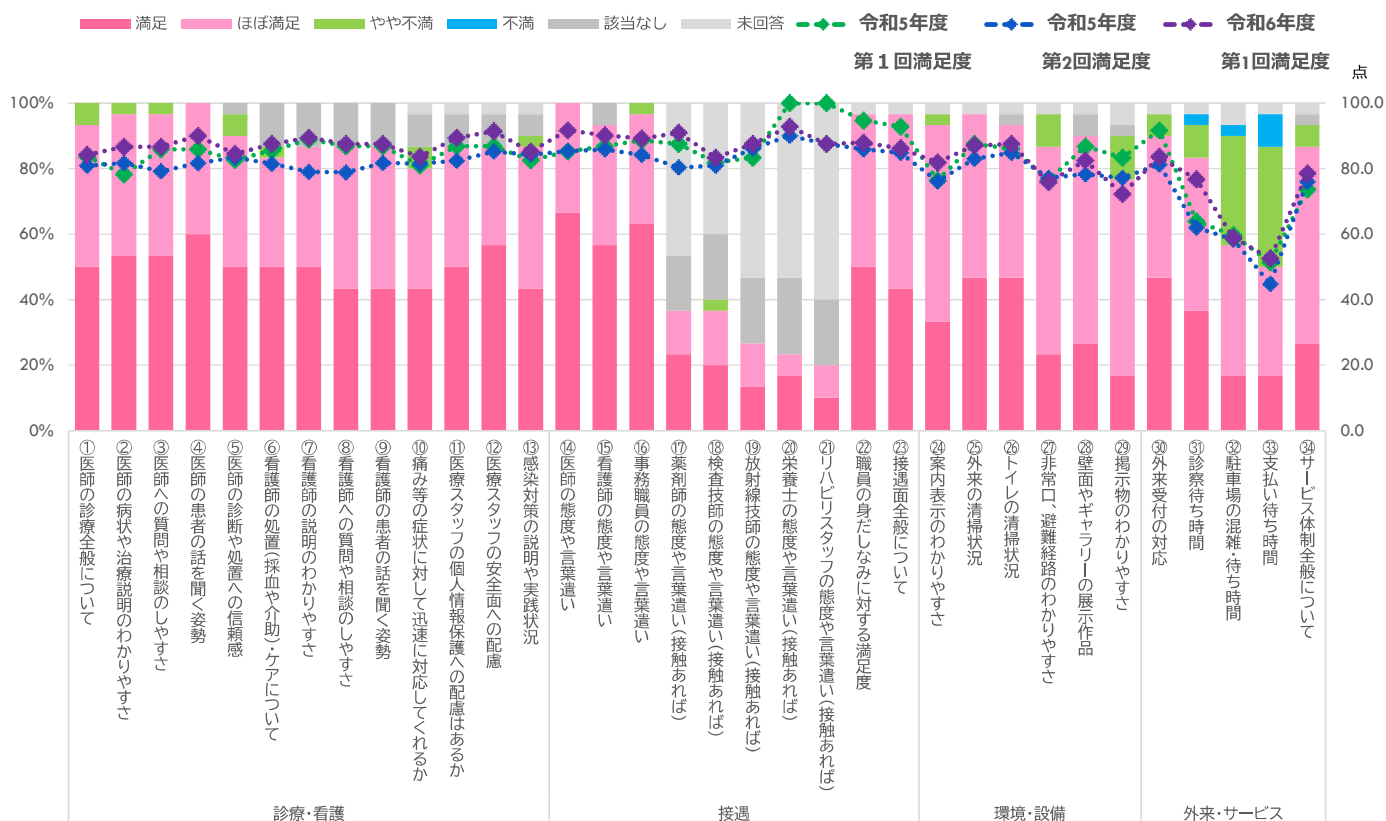
整形外科(有効回答数26)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 皮膚科(有効回答数30)

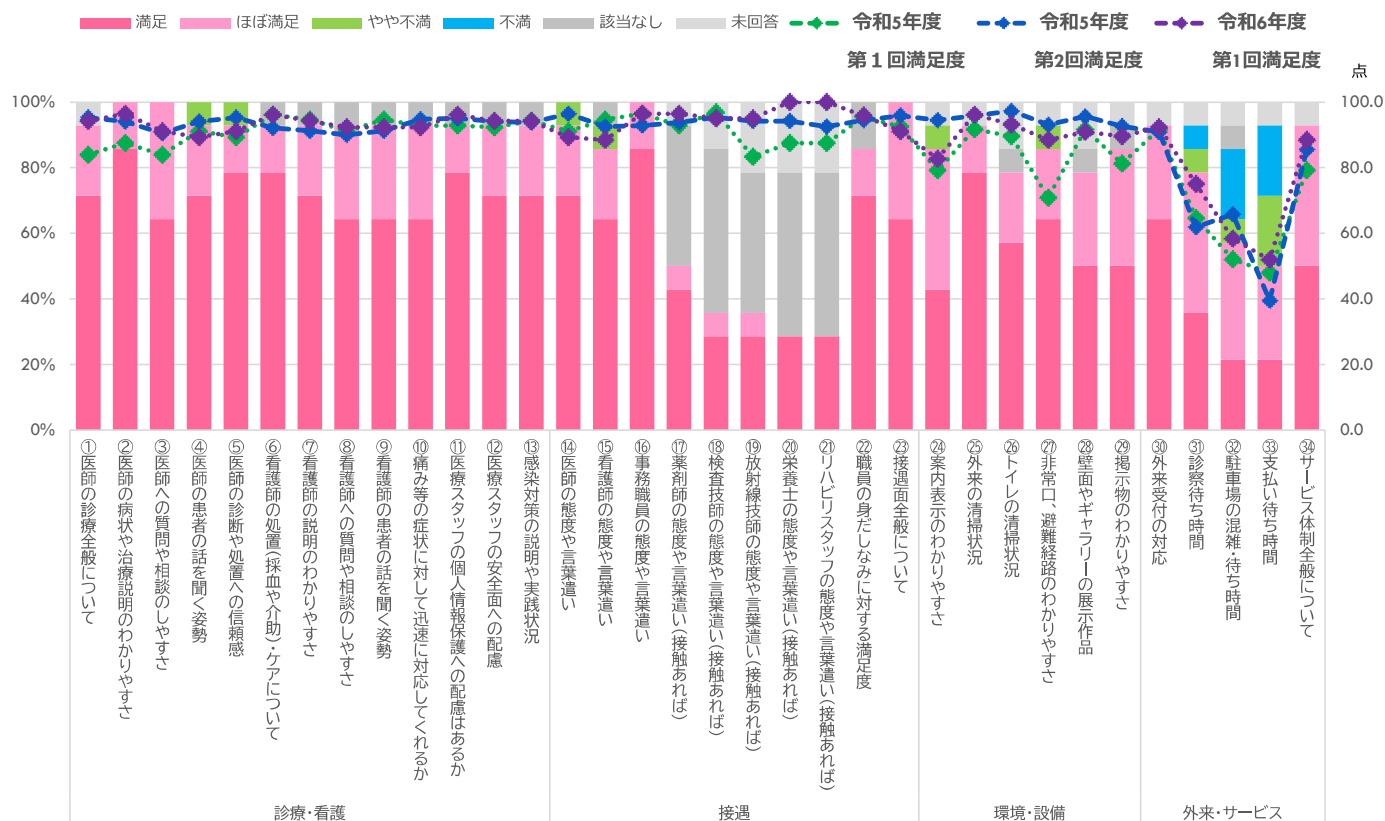
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



24

診療科別 形成外科(有効回答数14)

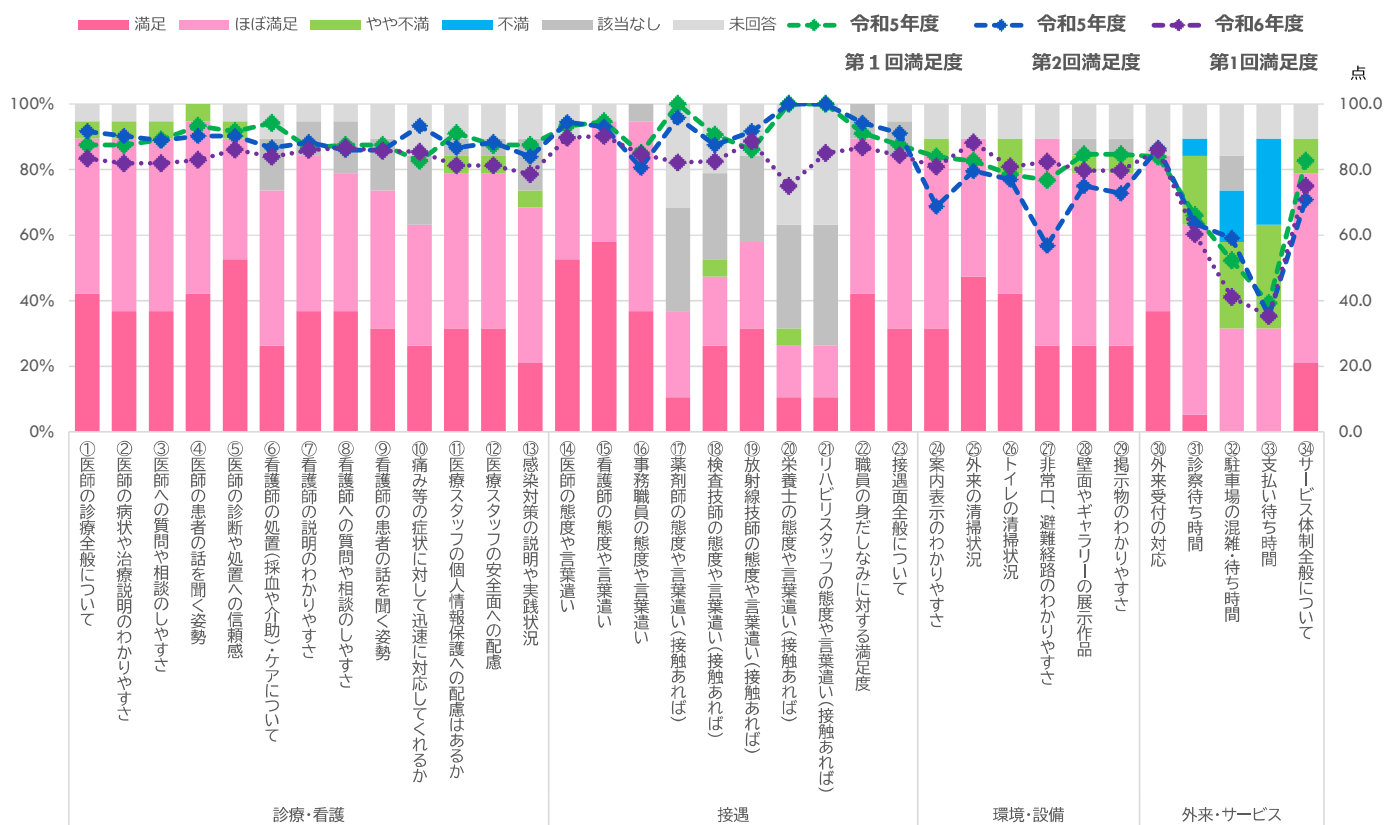
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



25

診療科別 脳神経外科(有効回答数19)

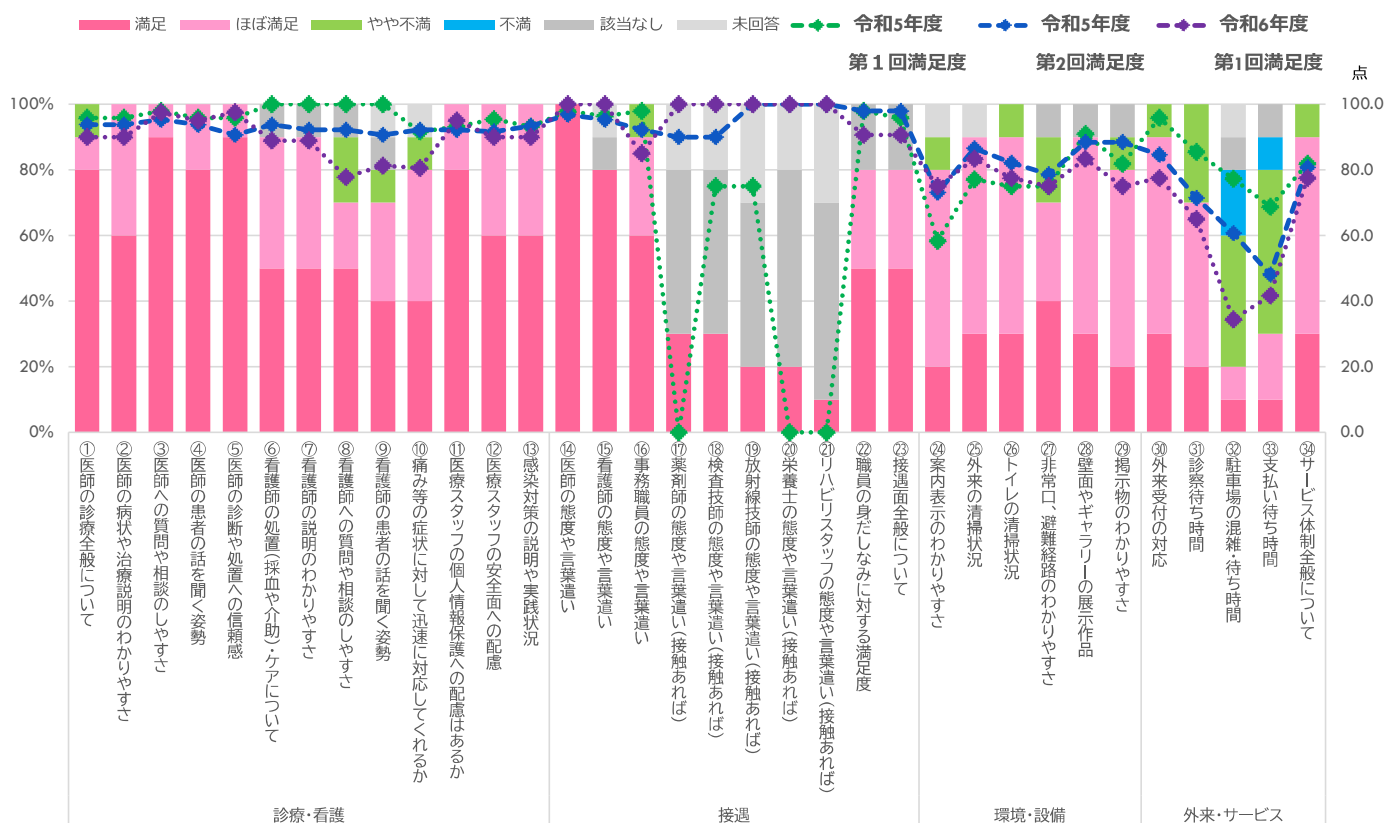
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



26

診療科別 麻酔科(有効回答数10)

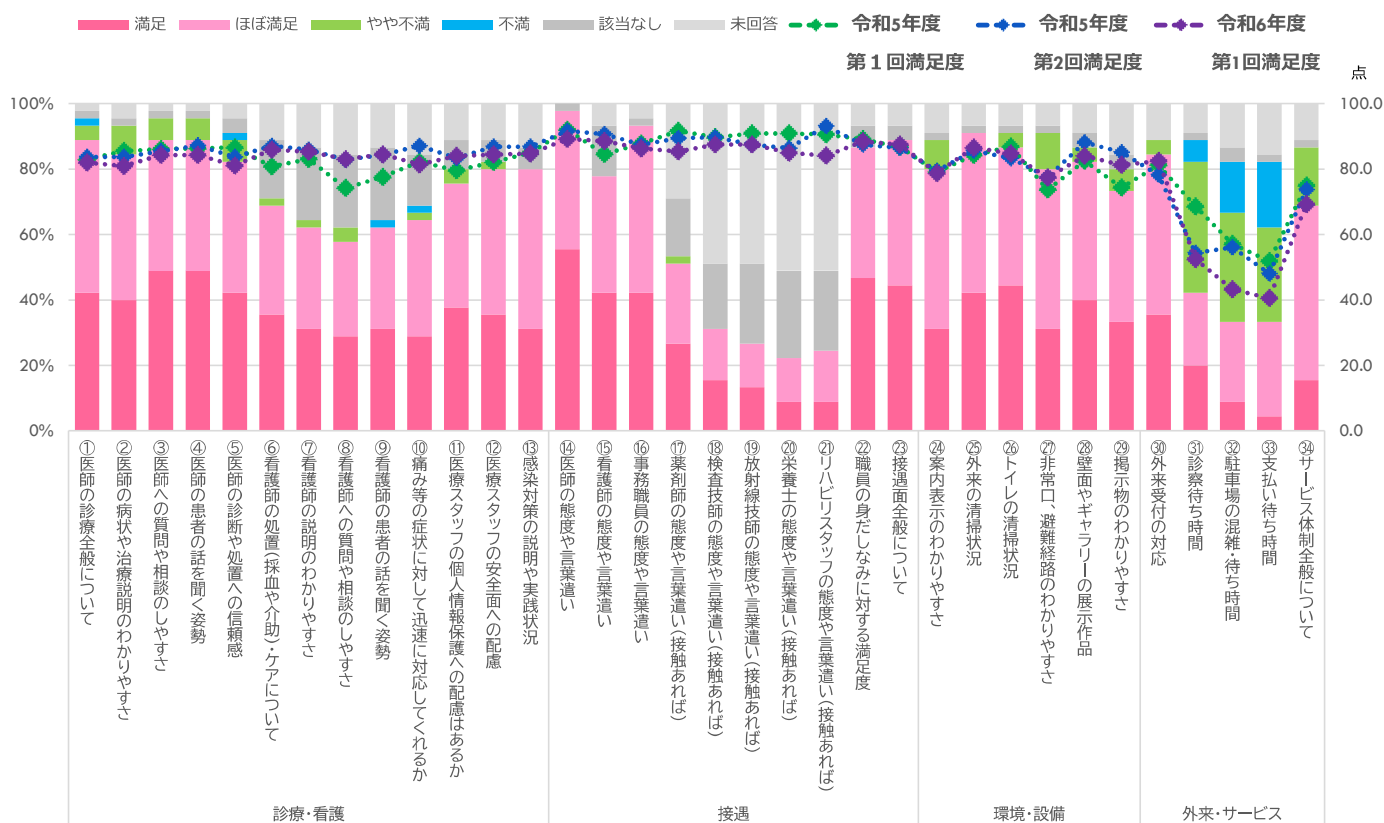
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



27

診療科別 精神科神経科(有効回答数45)

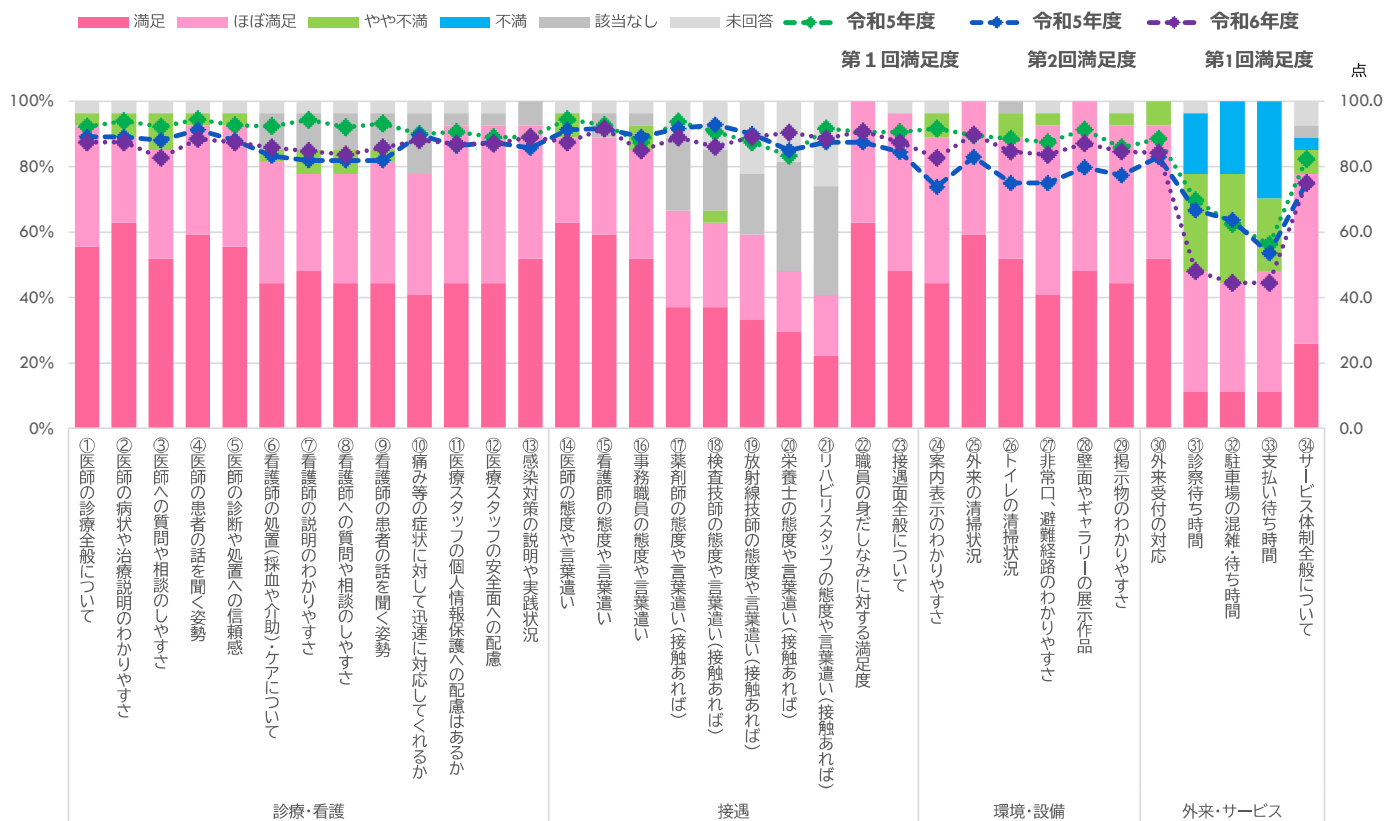
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



28

診療科別 小児科(有効回答数27)

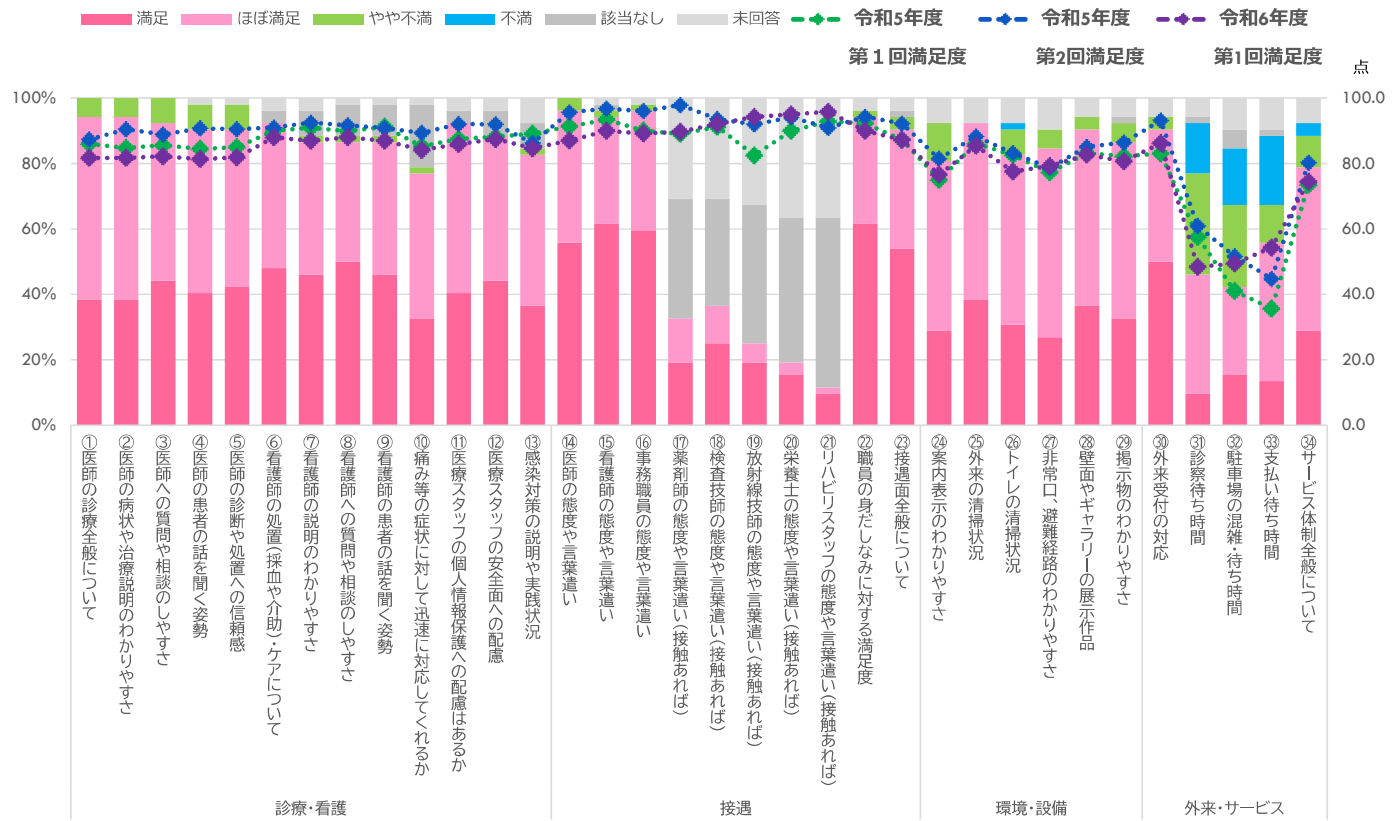
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



29

診療科別 産科婦人科(有効回答数52)

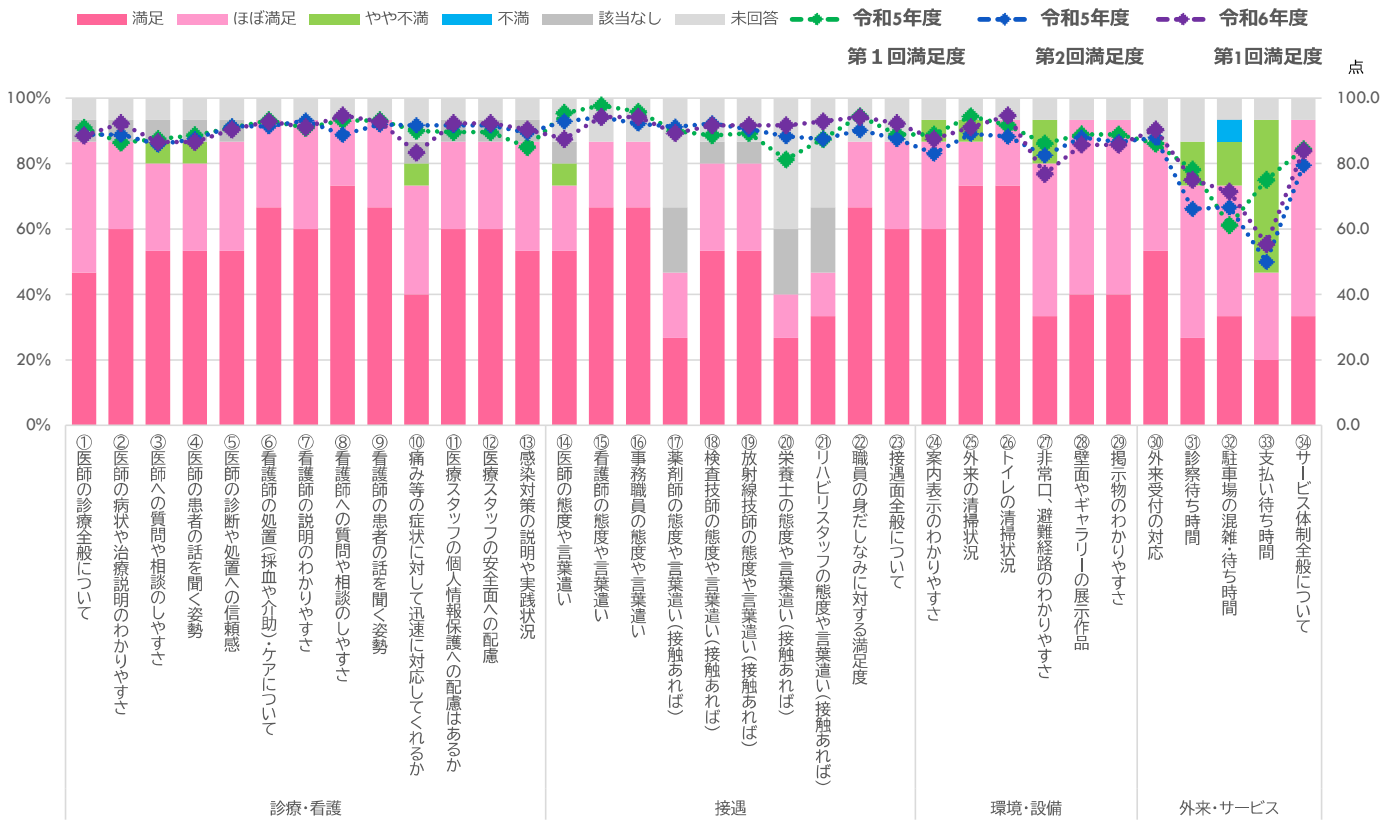
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



30

診療科別 放射線診断科(有効回答数15)

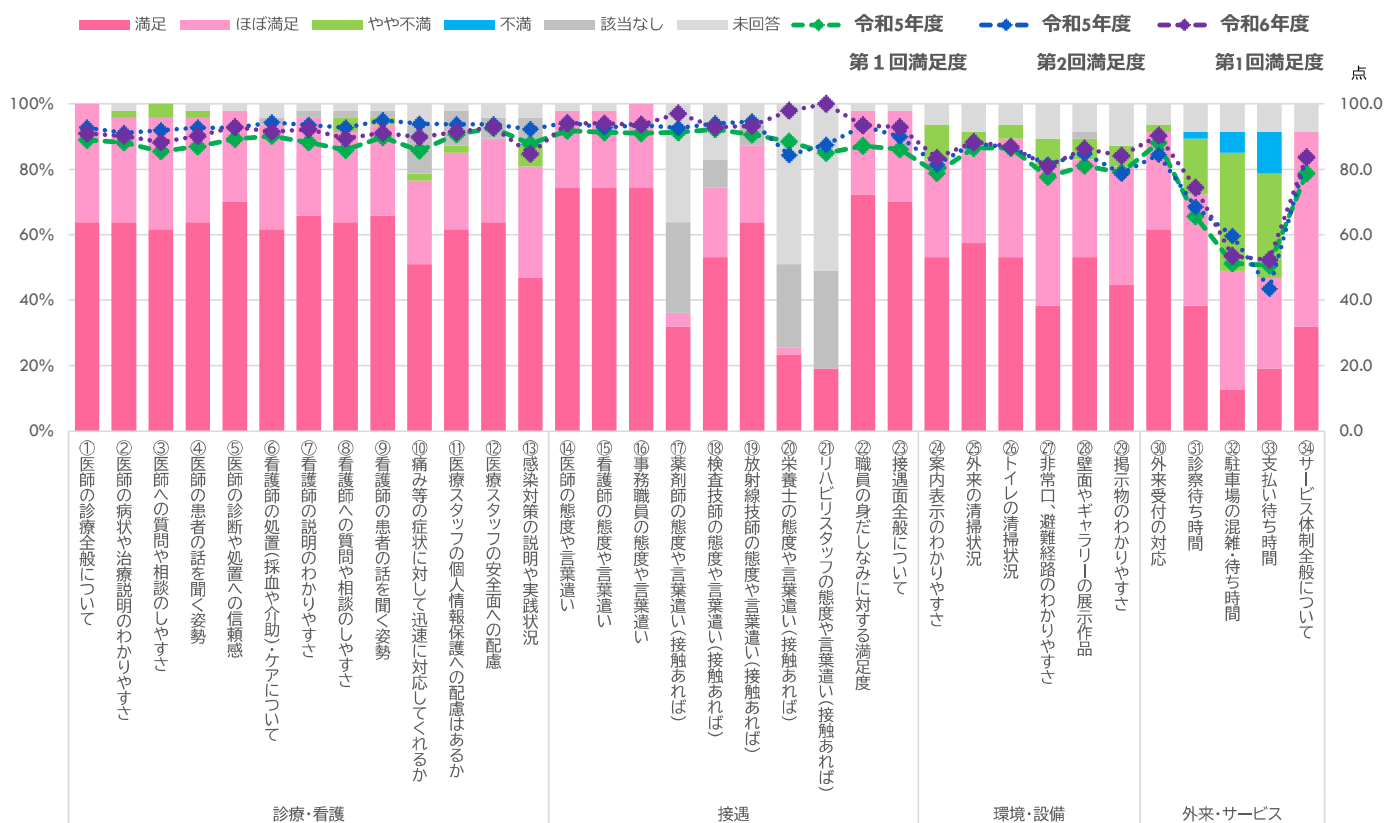
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



31

診療科別 放射線治療科(有効回答数47)

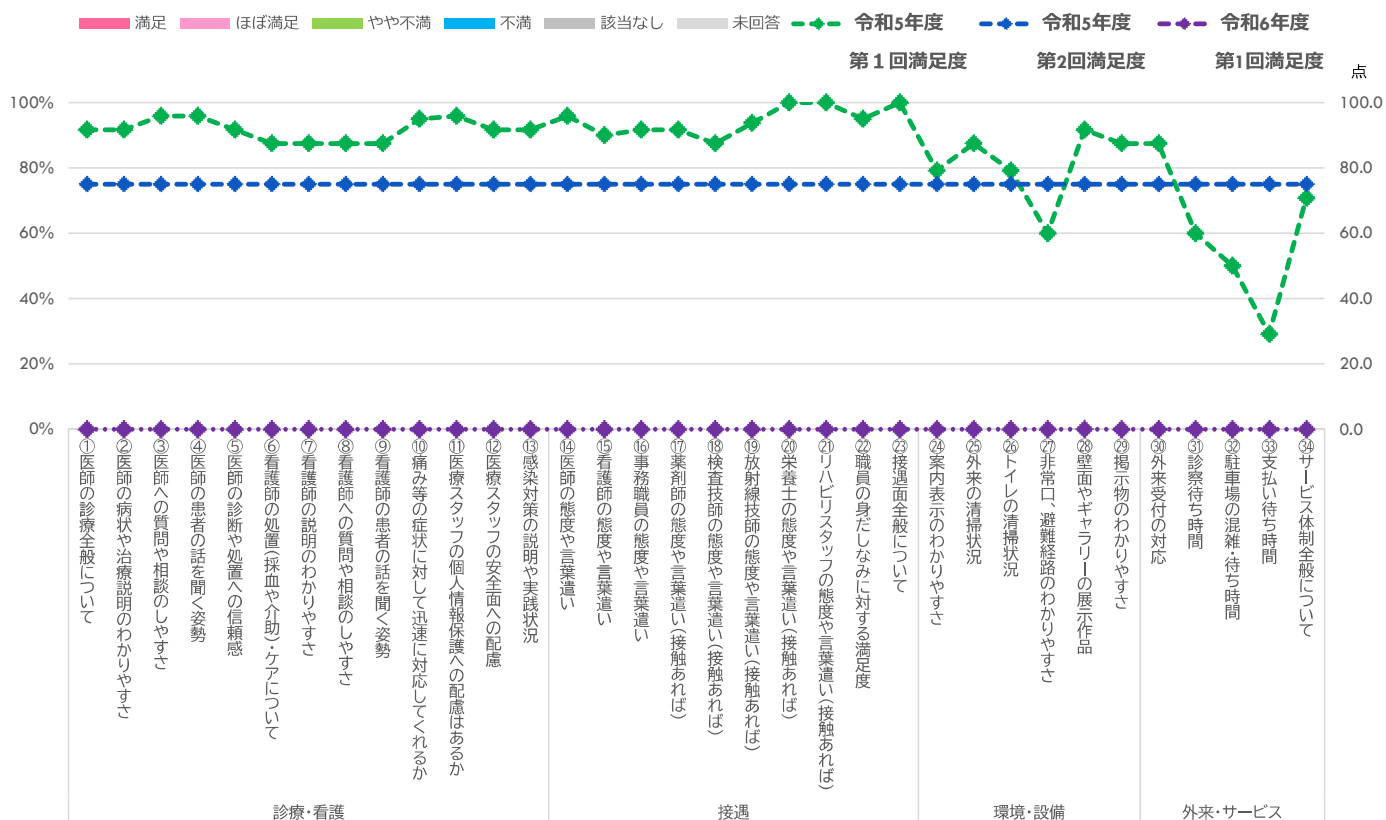
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



32

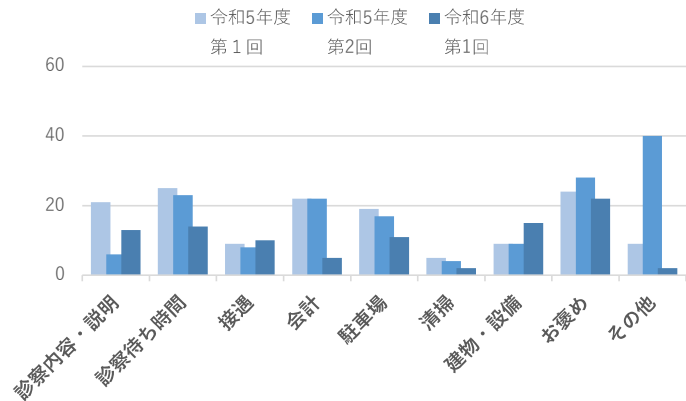
診療科別 総合診療部(有効回答数0)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



33

	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	21	6	13
診察待ち時間	25	23	14
接遇	9	8	10
会計	22	22	5
駐車場	19	17	11
清掃	5	4	2
建物・設備	9	9	15
お褒め	24	28	22
その他	9	40	2
計	143	157	94



〔診察内容・説明〕

- 以前、自分の診療データを研究用に提出することを打診され、了承したが、その研究発表を見せてもらえないのは、どういう事でしょうか？
- 先生の説明を聞くことがやっとです。詳細はメモにして渡してくれるなど、患者が理解し易くしてほしい。
- 医師からの説明や対応については満足しています。こちらの質問に対してわかりやすく説明してくれていますが、現在今後の治療方針決定までに時間がかかっており、どうしていいかわかりません。
- 医師が患者に意見や考えを言わせないのはいかがかと思う。素人考えであっても怒らず聞いて、ちゃんと説明してほしい。納得するから。
- 循環器内科で、他者がいる所で説明があった。ゴミの横で受けた時もあった。
- 廊下で身長などを測る時、脱毛しているのに、「帽子を脱げませんか」と言われた。正確な数値がいるのなら、廊下で測らないでほしい。
- 主治医がコロコロ変わるので、その都度、引継ぎが万全なのかを不安に感じる。
- 麻酔科に不満はない。その他の科はまれに連携が取れていなくて、対応してもらうのに時間がかかる時がある

- カルテを共有できていないのかと思うことがある
- 精神科神経科の担当医がよく変わるので不安になる。
- 学生が先生のうしろで、何かのんでたり、スマホをみていたりしている。そんなことは、わざわざ診察中にしないでほしい。遊んでいるのか？
- 退院時から薬が同じだが病の改善が全く見られずむしろ悪くなっている。セカンドオピニオン希望したら主治医の先生は心よく思わないですか？
- 内科外来への電話がつかない。特に午前中は全くつかない。体調について相談できず不安。
- 内科の診察室前の椅子がいっぱい、入口の番号表示が確認できない。受付の方の椅子は遠く、行くのが遅くなると名前が呼ばれてしまう。
- 以前体調が悪く、予約外で外来にTELをしたがなかなか通じず時間を要したので改善策をお願いします。
- 病理検査のため組織を採取した際、傷が浅かったので縫合せず終了したが、別の日に主治医以外の医師が抜糸をしようとした。縫合していないことが伝わっていなかった。

34

【自由記載・ご意見等】

〔診察内容・説明〕

- 診療科の治療説明や検査結果の返事が曖昧で、指定日時に検査結果を聞きに診察室へ行ったが主治医からまだ検査結果が出ていないと言われた。

〔診察待ち時間〕

- 待ち時間が全体的に長い。その他はほぼ満足です。
- 待ち時間が長い
- 待ち時間が長くてしんどい
- 予約した時間にはなかなか診察してくれない為待ち時間が長くて大変疲れる
- 診察の待ち時間がもう少し短くなればいかなと思います。
- 診察室前の掲示板に番号が出たのでトイレも行かずに待っていたが1時間以上待たされた。また、主治医が出張で不在だった時、引継ぎができていないのか、対応が遅い。
- 予約時間に関係なく、待たされる事が多いこと以外は特に不満はない。
- 診察、会計、駐車場、すべての待ち時間は日によってまちまちで、それはしかたがないと思っています。改善されればありがたいかな…くらいに思っています。
- 待ち時間が長いですが、仕方ないと思います。
- 待ち時間が全部長い。
- 診察の待ち時間がもう少し短くなればいかなと思います。
- もう少し、待ち時間なども明確にしてほしいと思います。宜しくお願いします。
- とにかく待ち時間が長い。
- 脳神経内科の待ち時間が長い。

〔接遇〕

- 制服のまま通勤している技師を見る。不衛生ではないのか
- 決まった事柄に対する対応は問題ないと思います。どなたも同じように臨機応変に対応できるようにしていただきたいのと、引継ぎをしていないようなので今後のことを考えているのか？と思う時があります。
- 職員の方で、書類の対応方法を知らない方がいると、無駄にあちこち行くことになります。患者にとって体調不良の時に色々な窓口を行ったり戻ったりするのは大変です。
- 採血室で、「(針を)刺します。」とも言わずにいきなり採血された。同様のやり方をする方が何人かいるが、それが普通なら統一してほしい。
- 放射線技師の方、患者への態度が冷たい。言葉が少ない。
- 放射線科の看護師さん、おさえつけて無理やり点滴しないで下さい。点滴するときは顔を見せてください。
- 孫が眼科にかかっているけれど、受付の人の言葉遣い、態度が悪い！
- 職員のレベルに差がある。
- 看護師の笑い声がうるさい。どの科でも、患者が受診中なのに別の部屋で、甲高い声で笑っている人がいる。診察を担当している人は、真剣に取り組んでくれているのに、裏にいる看護師がギャーギャーうるさい。

〔会計〕

- アプリ決済のおかげで待ち時間が解消された。
- 会計での保険証提示に、小さな子供と行列に並ぶのが大変。小児科窓口などで保険証確認できませんか？
- 会計が計算に要する時間が長すぎる。
- 毎回の会計が遅い。間違いが多々ある。
- 会計の待ち時間がもう少し短くなったら嬉しいと思います。

【自由記載・ご意見等】

〔駐車場〕

- ・ 駐車場を増設して欲しい
- ・ 駐車場が少ないので増やしてほしい
- ・ 駐車場を多く造ってほしい
- ・ 朝混み合う時間帯（9:00すぎ頃）特に水曜日は駐車場が混雑してかなり待つ状況になる。
- ・ 診察については満足しています。駐車場が10時ごろがピークでいっぱいで大変困ったので、改善されるとたすかります。
- ・ 駐車場の待ち時間が長く11時の予約でも結局は早く来て駐車場を待たないといけないのが不便
- ・ 立体駐車場の警備員は、空いてる場所があるなら教えて欲しい。入口にいる人以外は、何の為に居るのか分からない
- ・ 身体障がい者証があるのに、車椅子か、杖を使用してなかったら、身障者用の駐車場を利用してはダメだと言われた。患者が申請しているのに、入口の駐車場の係の人が判断するのはおかしいと思う。

〔清掃〕

- ・ トイレが臭い。
- ・ トイレのゴミ箱がペーパーであふれて捨てられなかった。

〔建物・設備〕

- ・ コロナが第五類に移行してだいぶ経つのに、いつまでも入り口を閉鎖しているのはおかしい。身体障がい者の駐車場は正面玄関の右にあるのに、いまだに入り口を左側しか開放していないのはどういうわけか。車いすの人をいつまで大回りさせているのか。徳大の品位を疑う。
- ・ 廊下に案内表示が無く、複数の検査場所への行き方に迷ったのと、戻り方が分からなかった。
- ・ 全体として表示が分かりづらい。
- ・ 動線見直しを。人とぶつかりやすい。

〔建物・設備〕

- ・ 院内全体として案内表示が少ない。分かりづらい。
- ・ 動線見直しを。人とぶつかりやすい。
- ・ 外来棟が8:00より開くが気温などによって外で待つのが大変なのと、並んで待つのかベンチに座っていても良いのか、初めて来院する者には分からないので表示した方が良いのではないかと。
- ・ 看護師さんがていねいに説明してくださったり、地図をくれたりするが診察、検査を受ける場所がわかりにくい。
- ・ 年をとってきたら、院内の移動面は難しくなるかと思います。
- ・ そろそろ玄関はどちらでも出入り可能にしてもよいのではないのでしょうか。
- ・ 病院内の案内表示がわかりづらい。
- ・ 中央診療棟の検尿用のトイレがせまい。
- ・ 自動精算機を、フォーク並び（1列並び）に変えて欲しい
- ・ 全体的に患者の年齢層が高いのに、広い院内の表示が分かりづらく、1人では移動できない状態である。
- ・ 病院の全体図がつかめない。
- ・ 外ローソン横のお手洗いにもアルコール消毒設置した方がよいのではないかと。
- ・ 尿検査用のトイレで女性トイレから男性患者さんが出てきて少し、いや かなり怖かった。表示が分かりにくいのか？
- ・ 玄関の出入口、身障者は駐車場に近い方から入ってもいいようにしてほしい。
- ・ 玄関が開くのが8時からとなっているが、夏や冬は暑さ、寒さのため外で待つのは結構きつい。またコロナやインフルエンザ洗復時期のクラスター発生への懸念がある。そこで朝は、整理券を配布して（100番くらいまで）その順に受付機を利用できるようにしてはどうか（採血受付と同じ方式）玄関は7時半に開くのが望ましい。
- ・ 身障者トイレが玄関から遠い。場所がわかりにくい。

36

【自由記載・ご意見等】

〔その他〕

- ・ 診断書をとるのに時間がかかりすぎる

〔お褒め〕

- ・ 私が関わっているすべての診療科のみなさん、いつも親身になってサポートしていただき大変嬉しく思っています。医療に関わるスタッフのみなさん、大変な事のほうが多いと思いますが、頑張ってください。いつもありがとう。
- ・ 先生や看護婦さん、すべての方々が親切にやさしくしてくださって、本当にありがとうございます。
- ・ 他県から転院しましたが、治療が早い。院内が綺麗に清掃されている。PET-CTの結果が出るのも早くて、次の治療までがスムーズ。
- ・ 受診するのは今回初めてでしたが、質問できる方々が近くにいて大変親切で、とても安心感がありました。よかったです。
- ・ 皆さん感じよく、誠実に接してくれています。支払い待ち時間は以前よりだいぶ早くなったと思う。
- ・ 20年近くお世話になっております。徳島県人であるけれど、徳大は素晴らしいと思う。安心して参っております。
- ・ 各診療科の受付担当看護師が特に親切であると感じた。
- ・ 医師に対して信頼しており、安心感があります。忙しいとは思いますが、頑張ってください。
- ・ 形成外科で子供のアザを診てもらっています。お医者様も看護師の皆さんも、事務の方も皆さん対応が良く、説明も分かりやすく、丁寧だけでなく親しみやすさ、安心感もあり信頼して子供の処置をお願いし、相談できます。

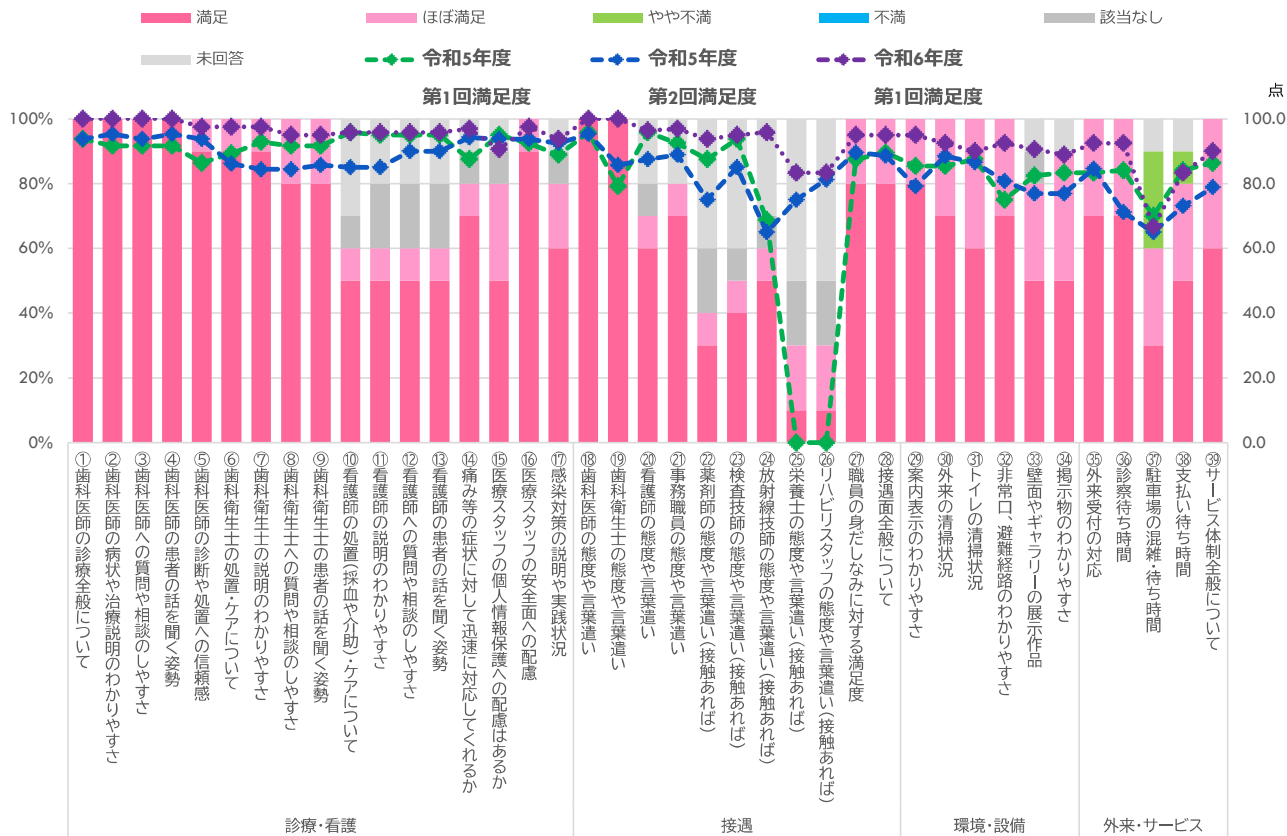
〔お褒め〕

- ・ 倉敷より徳島大学病院整形外科を頼って受診、手術をしていただきました。本当に感謝しております。
- ・ 医師の説明もわかりやすく、院内も清潔感があり満足。
- ・ 麻酔科〇〇先生、神経内科〇〇先生はとても良い先生だと思います。2人の先生のような患者思いの先生が増えてほしいです。
- ・ 皆さん親切です。案内表示などよくできています。
- ・ 外来受付の方はいつも笑顔で対応してくれて、非常に好感がもてます。
- ・ 先生、スタッフのみなさん優しいです。
- ・ 徳島県では1番の病院だと思うので、これからも高い目標を持って頑張ってください。
- ・ 大学病院の先生は怖いイメージがあったけれど、優しく話しかけてとても安心出来ました。徳大で診てもらって、良かったです。
- ・ 良く診ていただいており、感謝しております。
- ・ 院内も清潔で落ち着き、安心しています。
- ・ 先生にはお世話になっております。

37

診療科別
むし歯科(第一保存科)(有効回答数10)

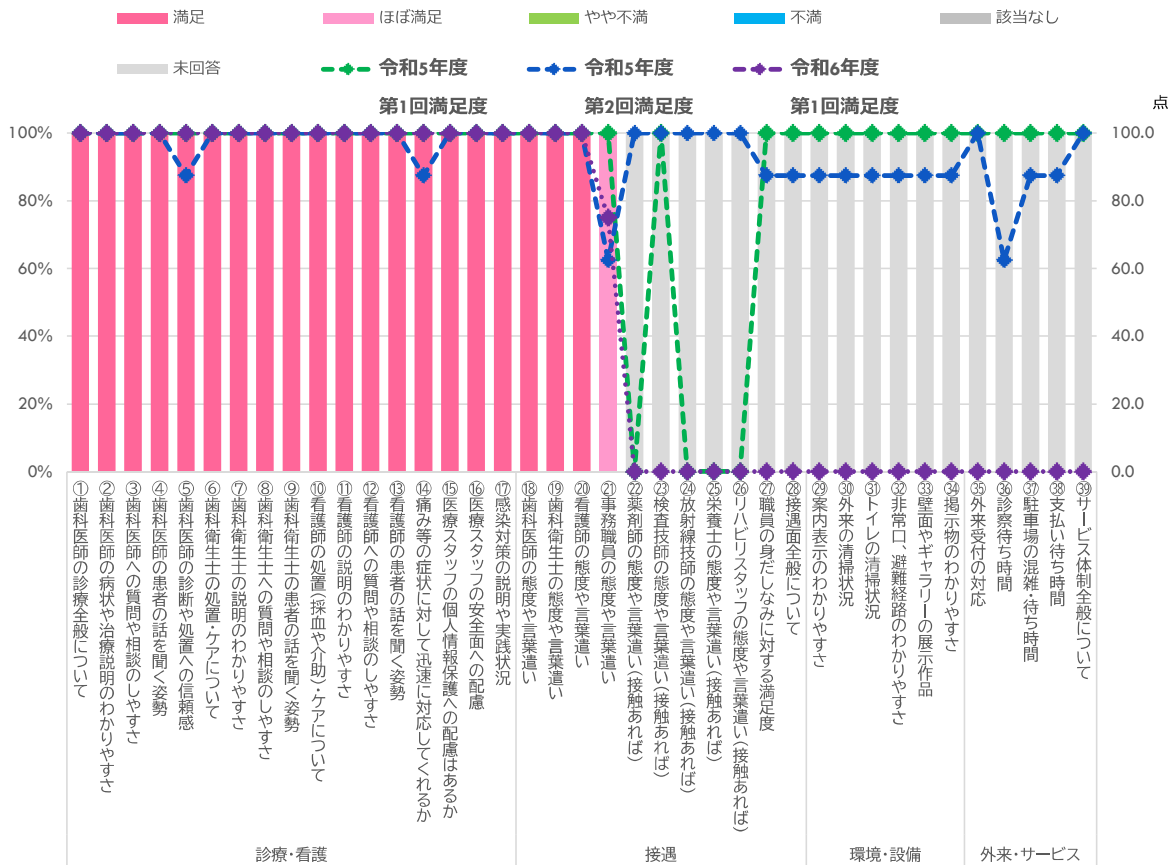
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



40

診療科別
歯周病科(第二保存科)(有効回答数1)

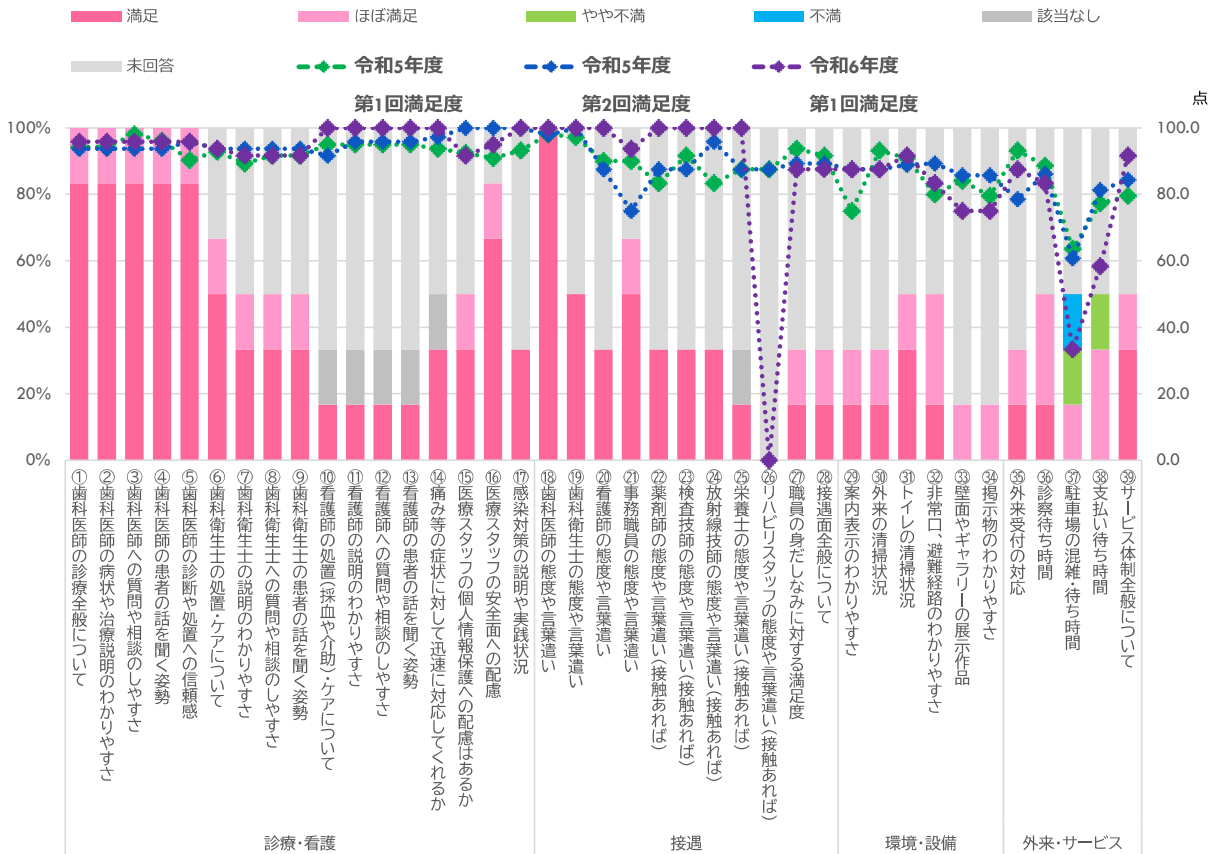
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



41

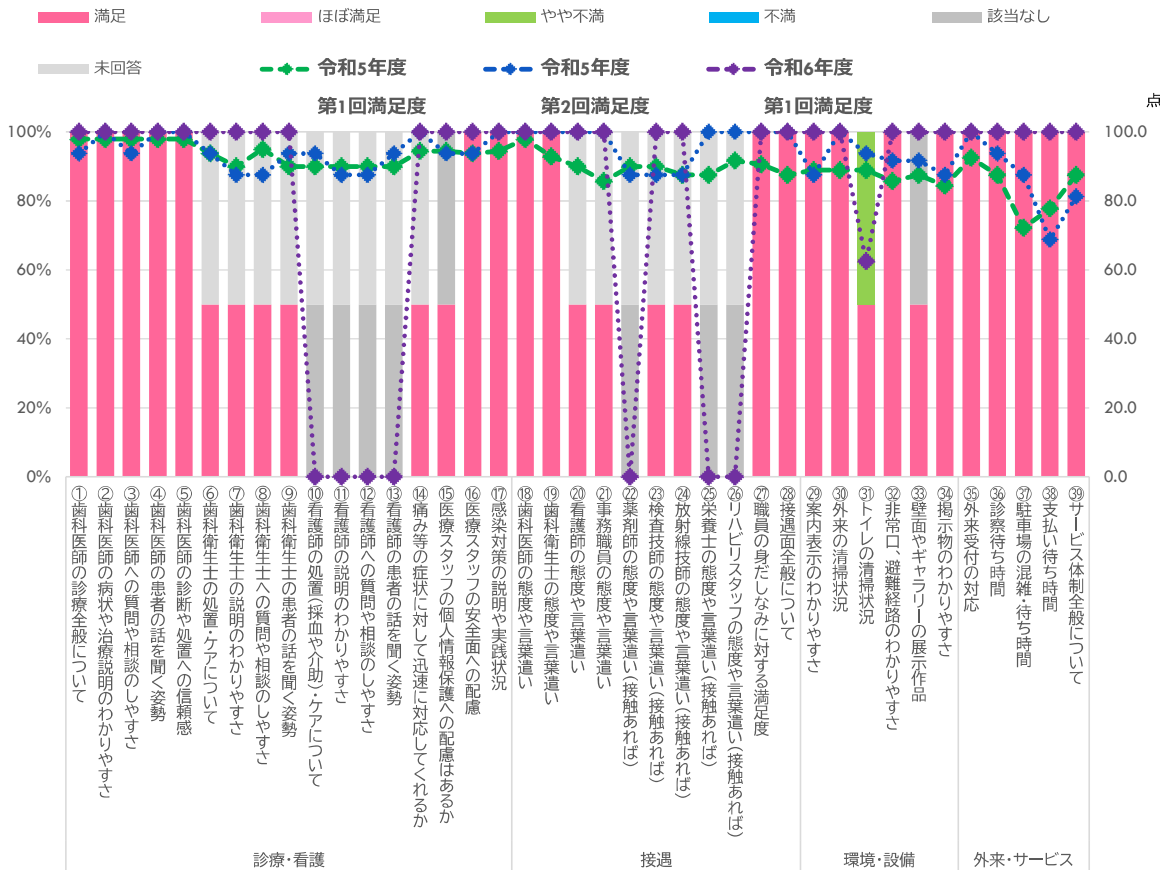
診療科別
そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数6)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



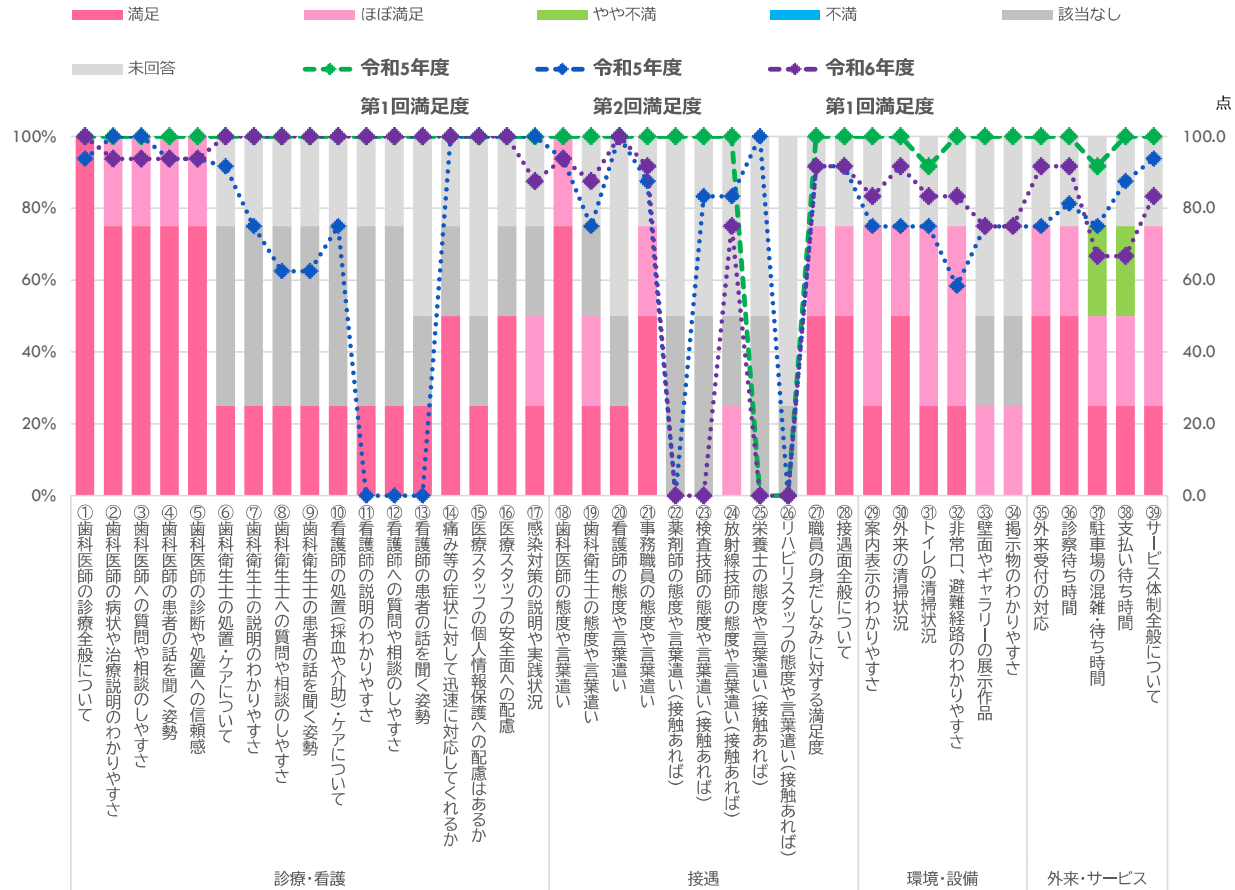
診療科別
かみあわせ補綴科(第二補綴科)(有効回答数2)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 歯科統合臨床センター(有効回答数4)

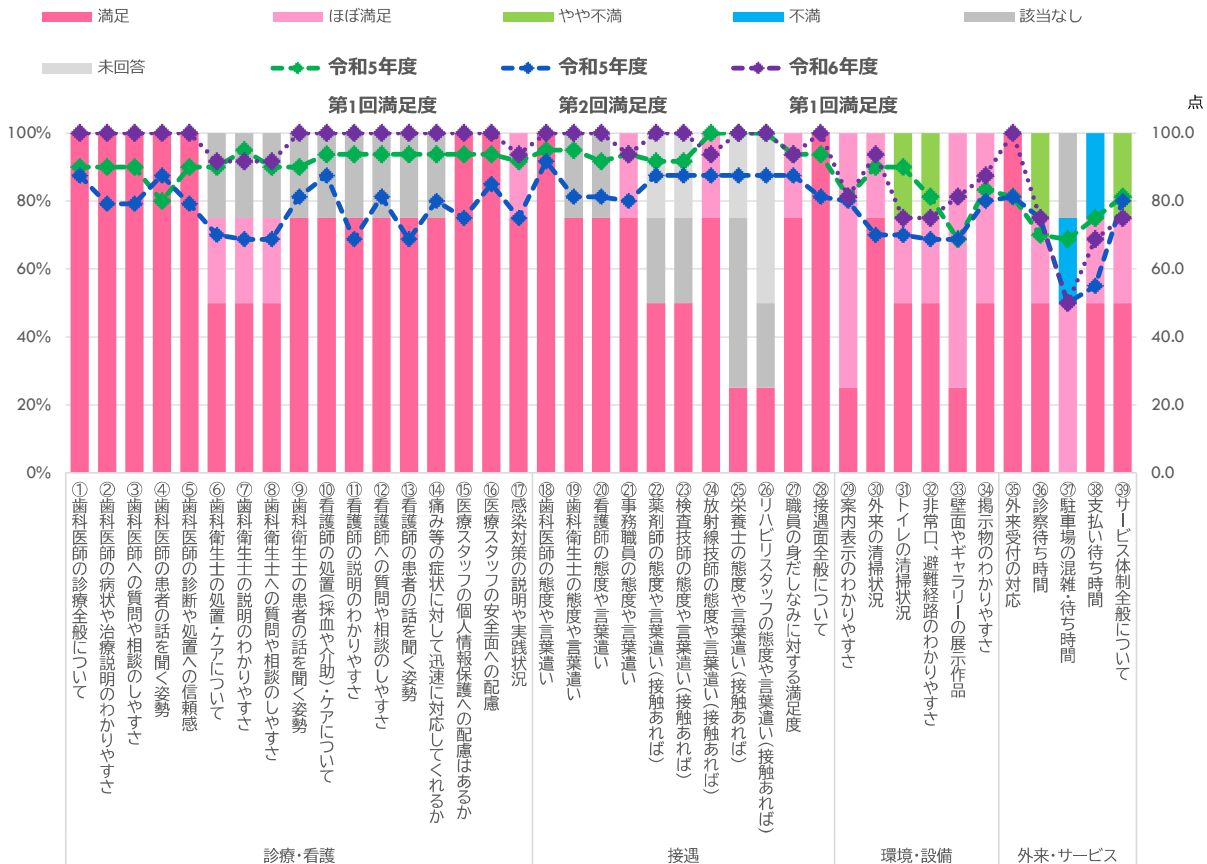
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



44

診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数4)

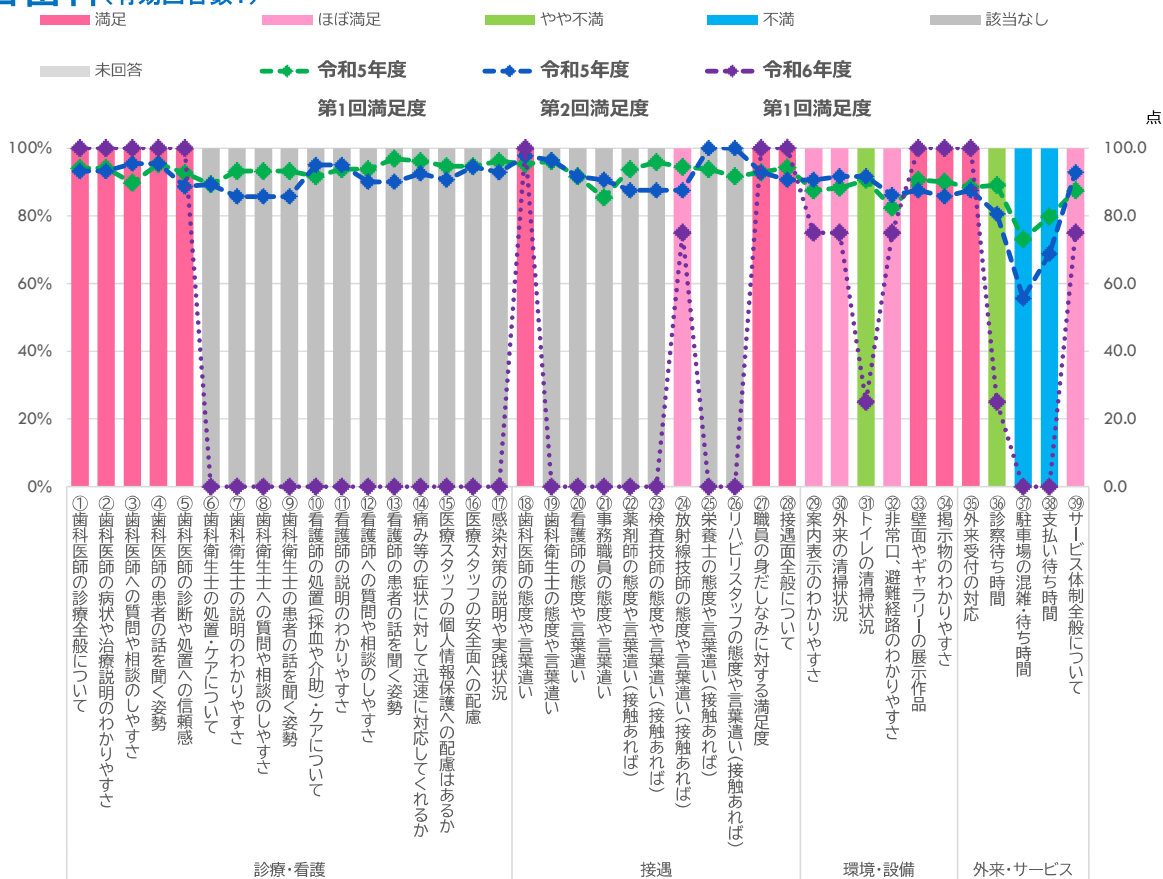
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



45

診療科別 総合歯科(有効回答数1)

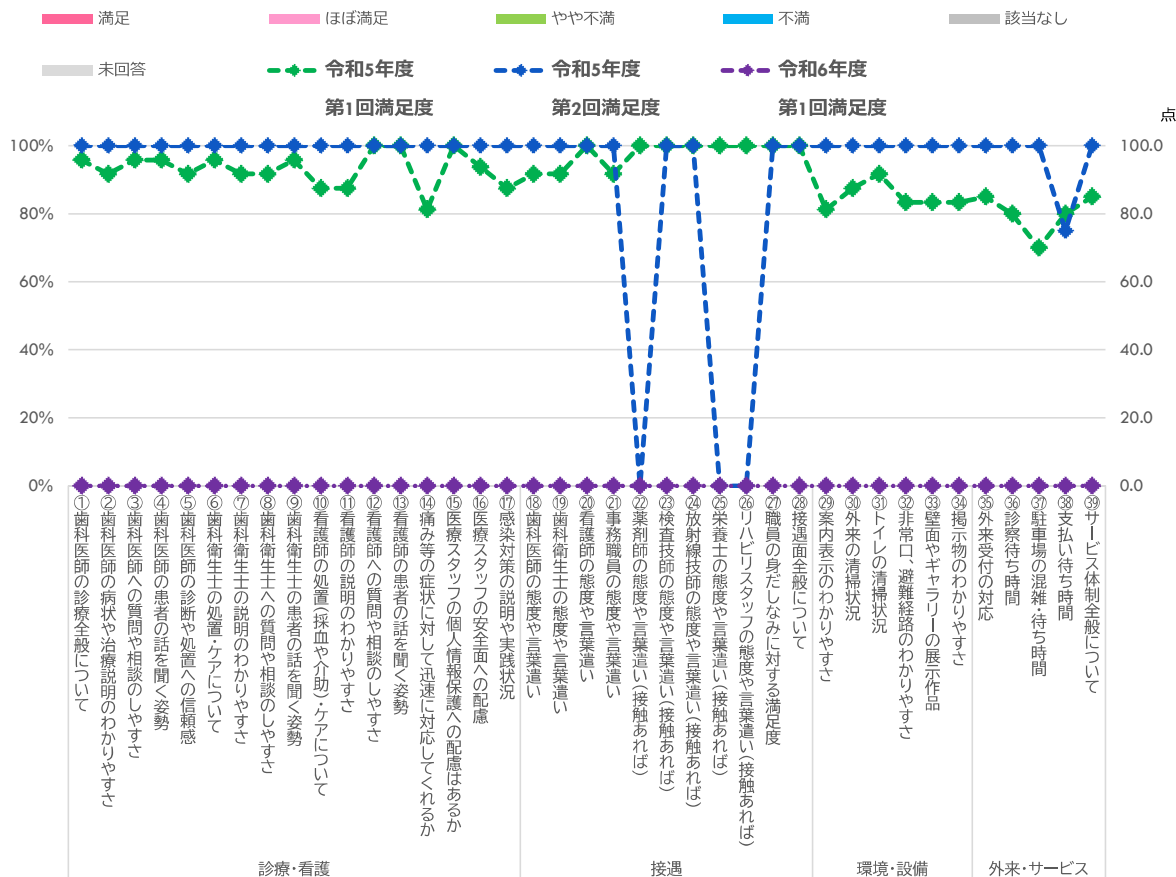
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



46

診療科別 歯科衛生室(有効回答数0)

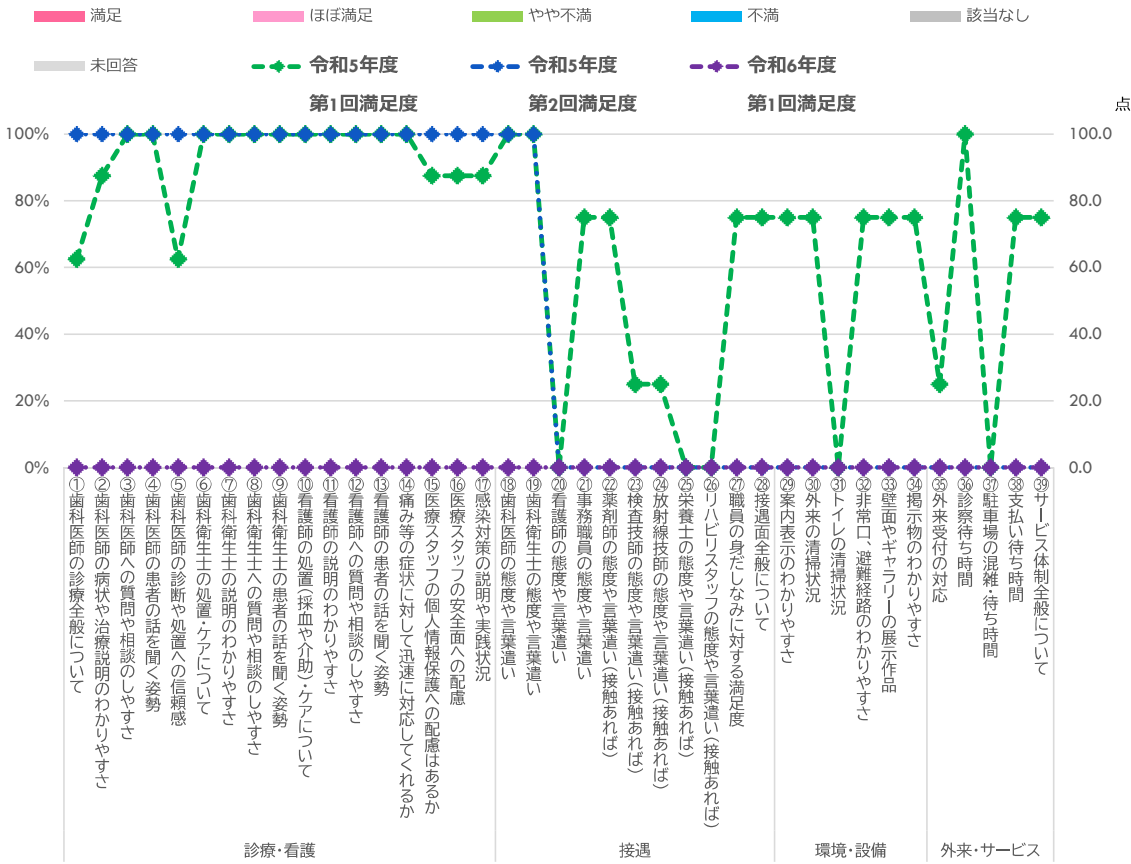
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



47

診療科別 顎関節症外来(有効回答数0)

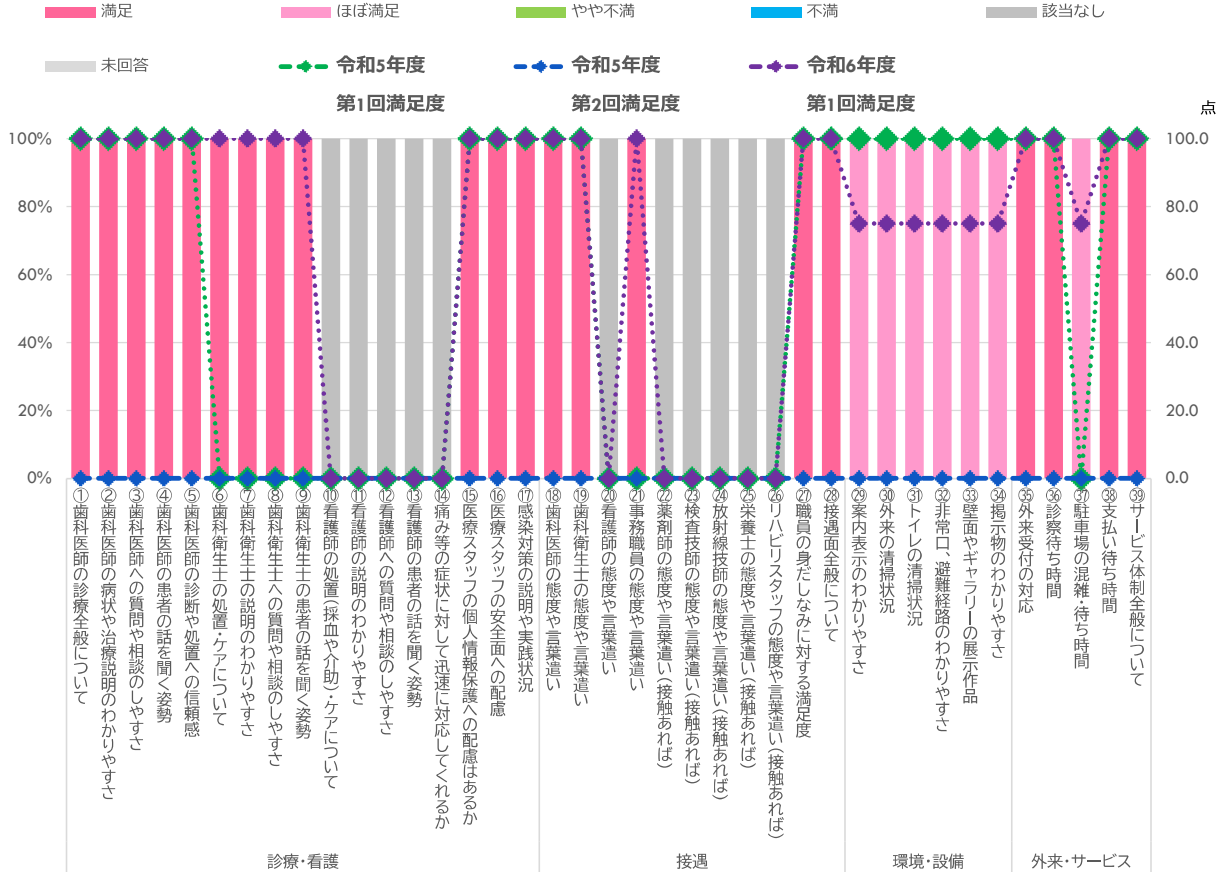
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



4 8

診療科別 口臭外来(有効回答数1)

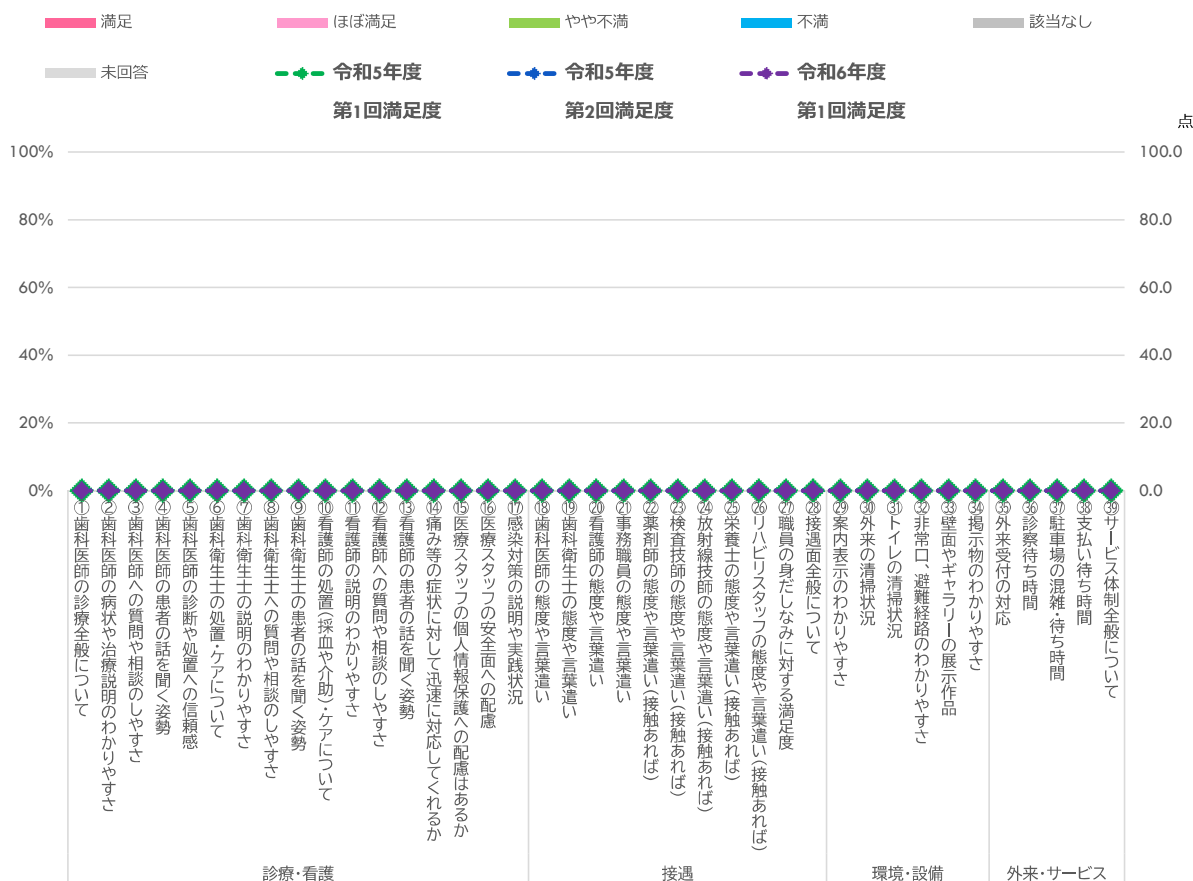
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



4 9

診療科別 歯周病専門外来(有効回答数0)

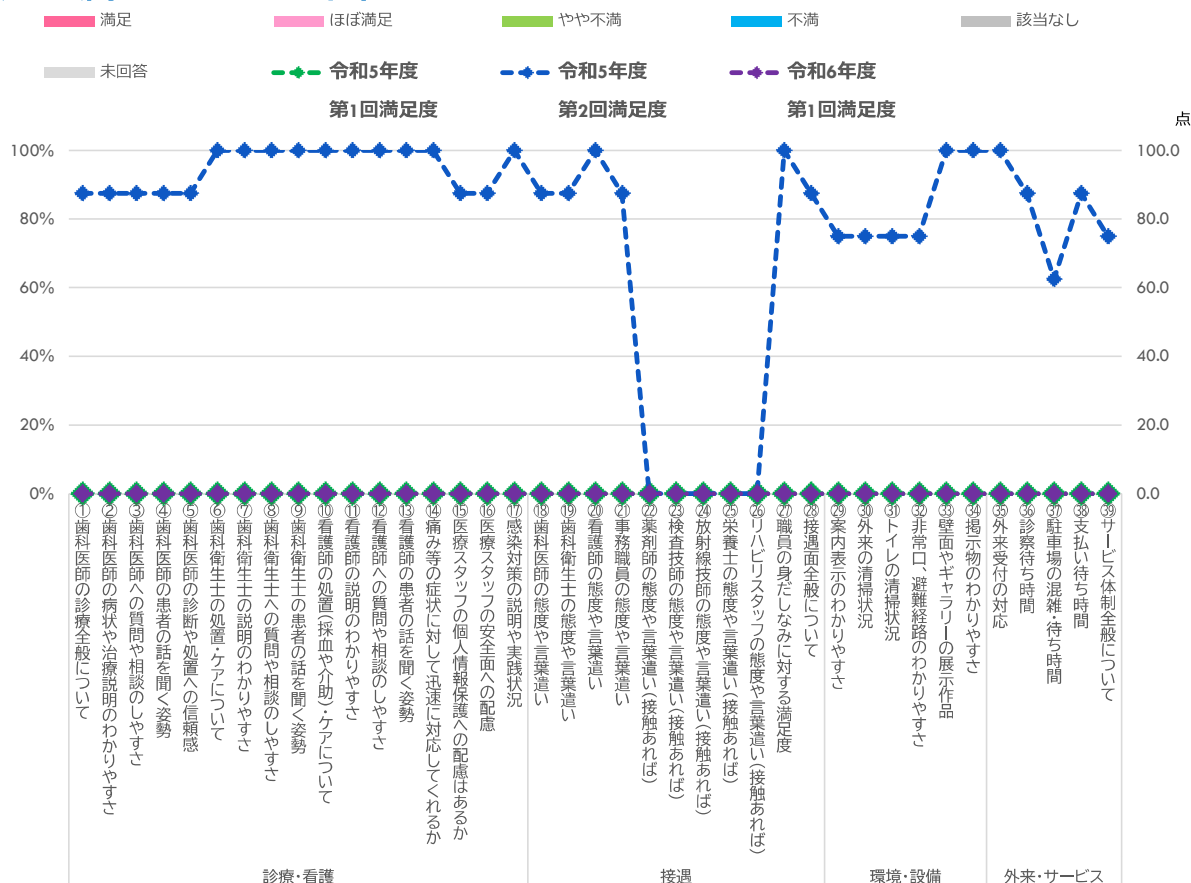
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



50

診療科別 歯科用金属アレルギー外来(有効回答数0)

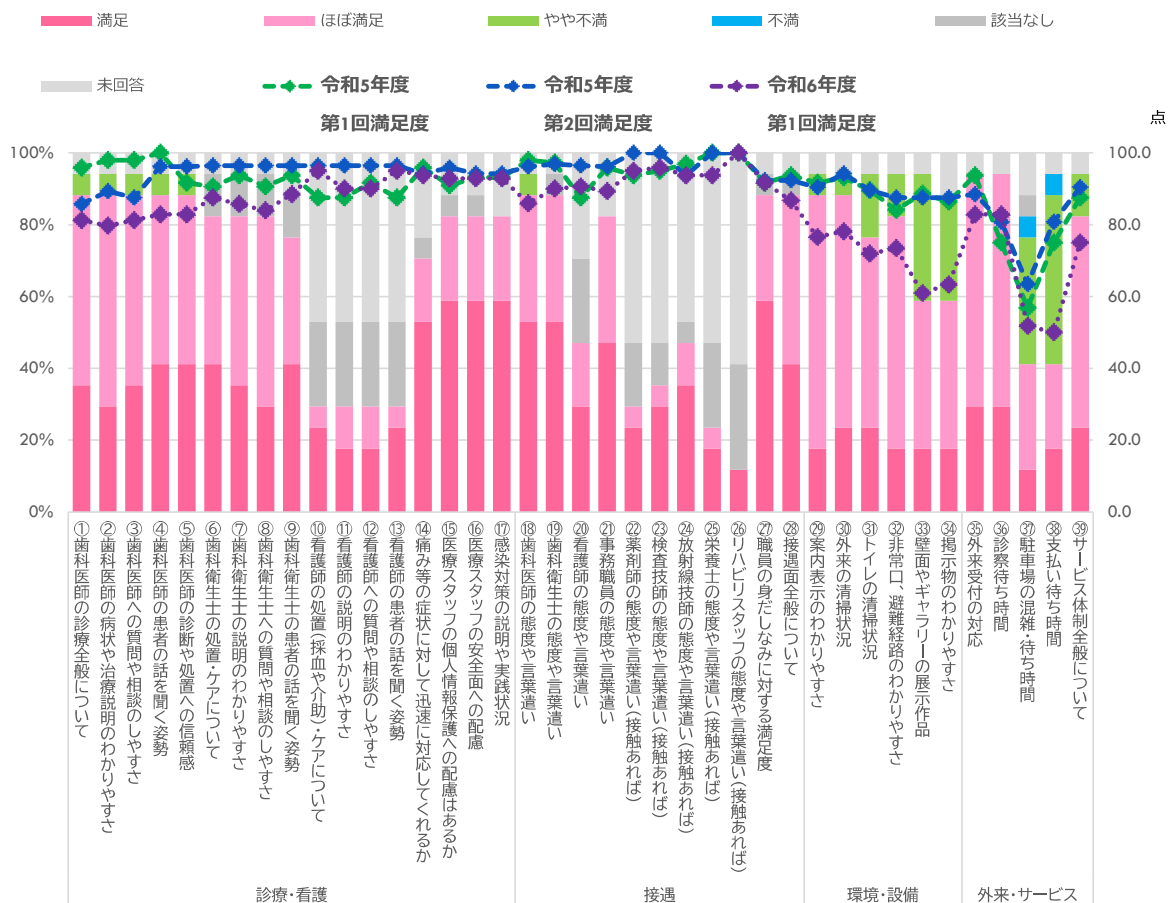
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



51

診療科別 矯正歯科(有効回答数17)

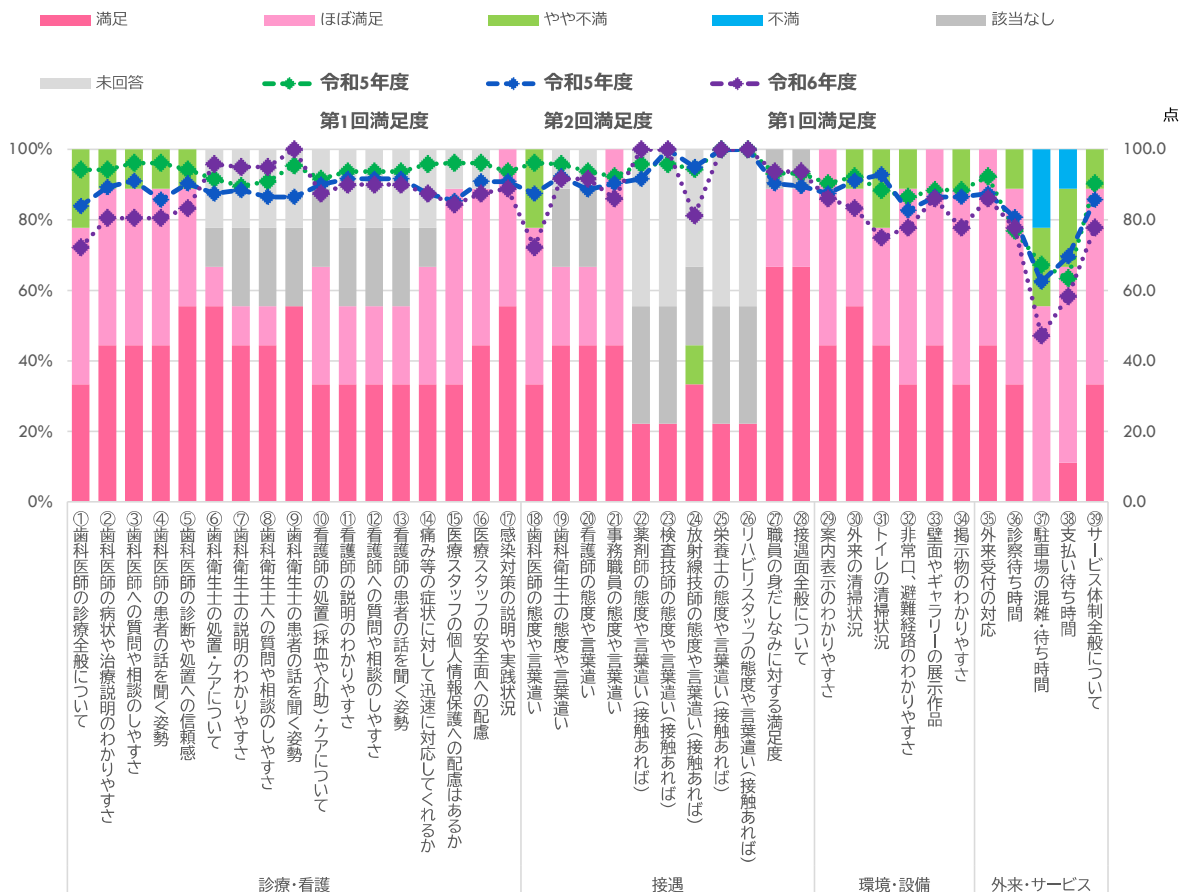
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



52

診療科別 小児歯科(有効回答数9)

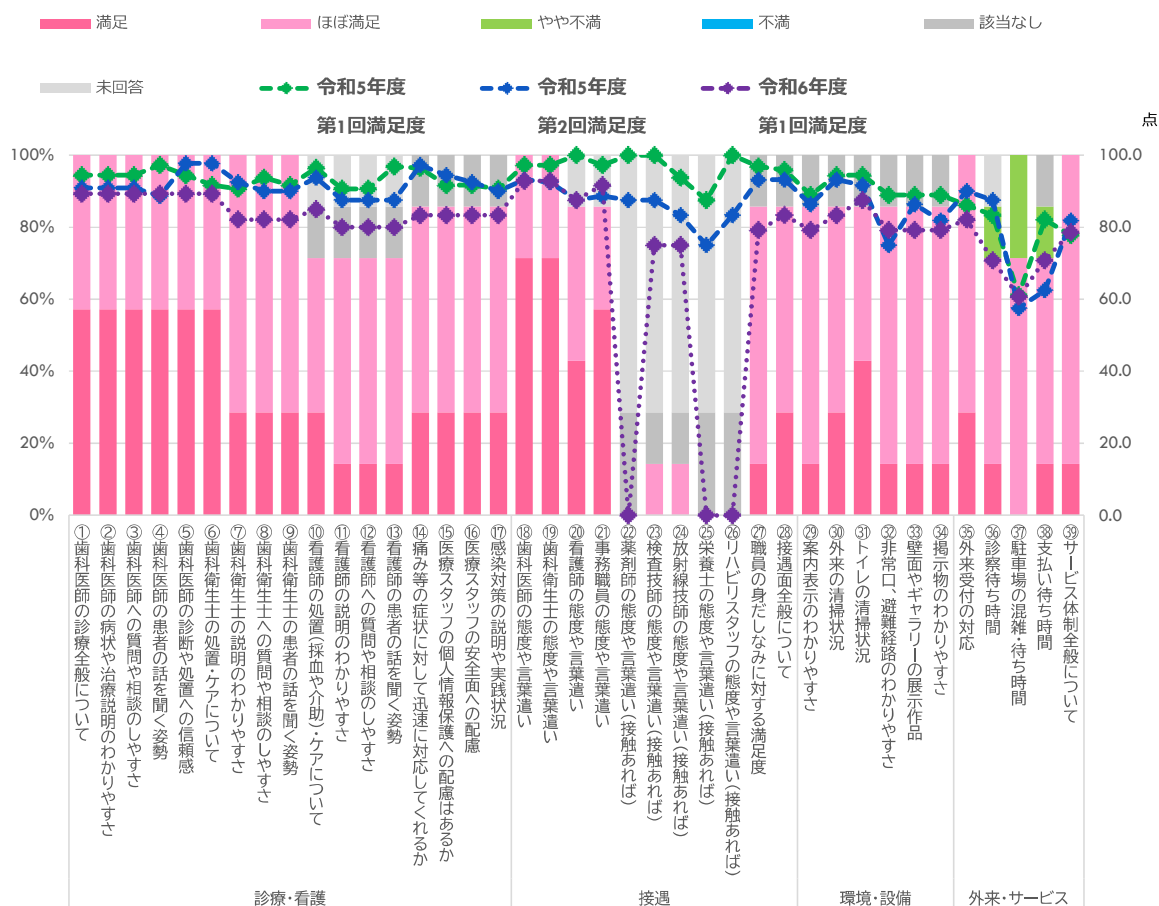
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



53

診療科別 障害者歯科(有効回答数7)

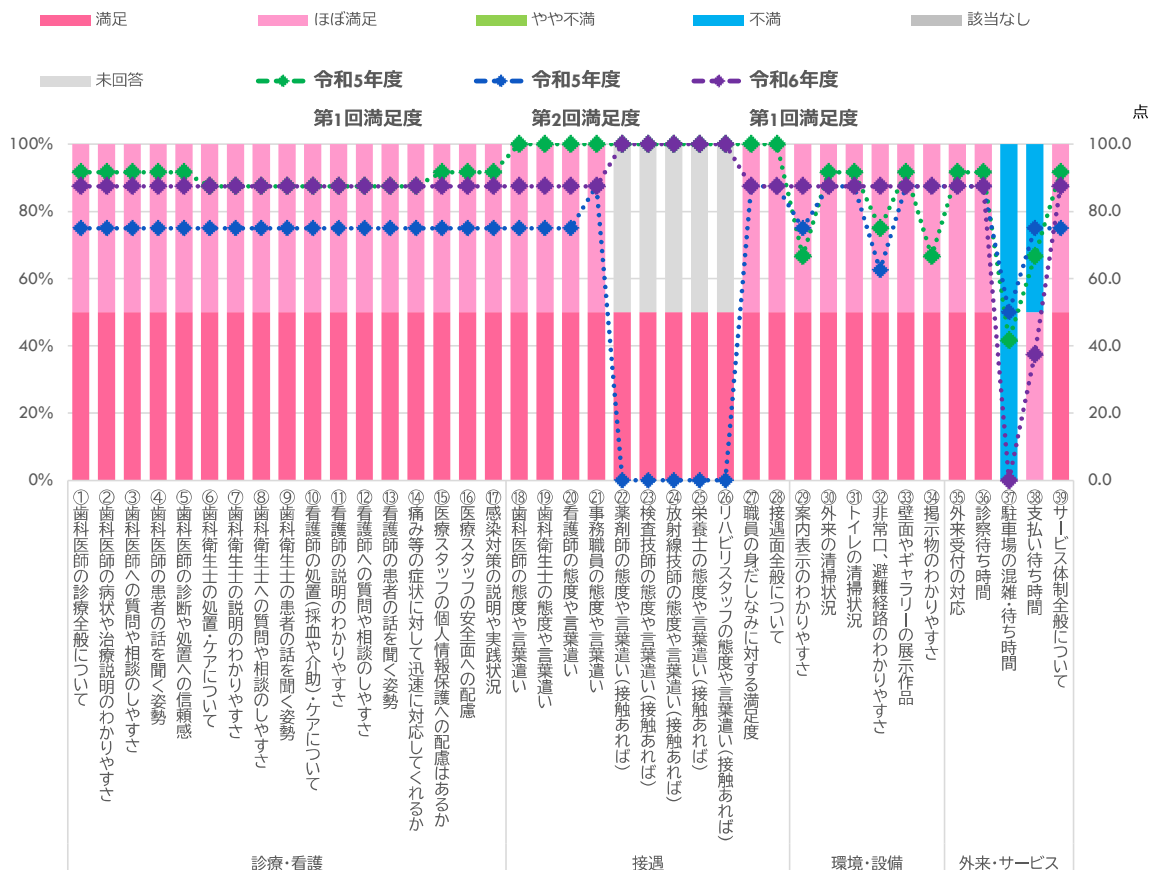
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



54

診療科別 小児摂食外来(有効回答数2)

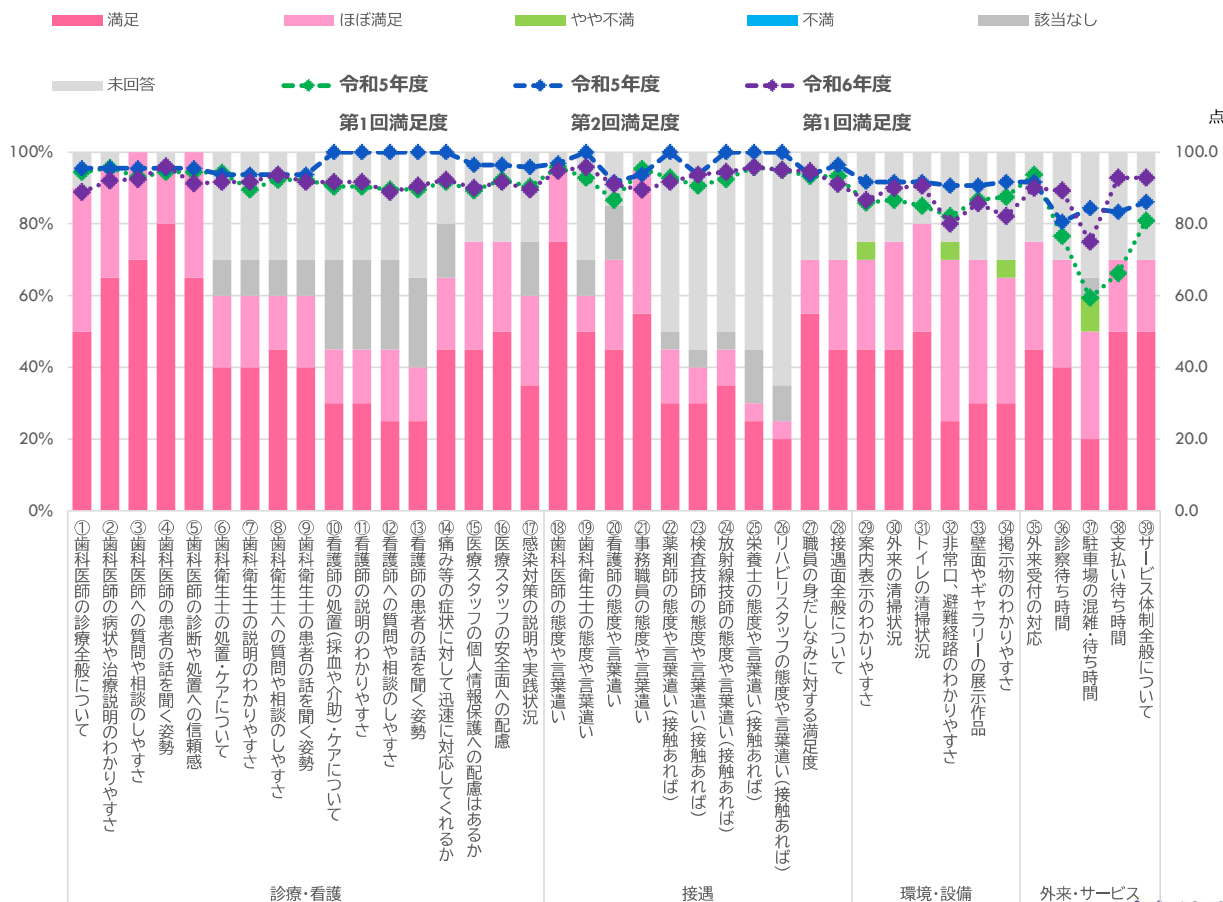
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



55

診療科別 口腔内科(有効回答数20)

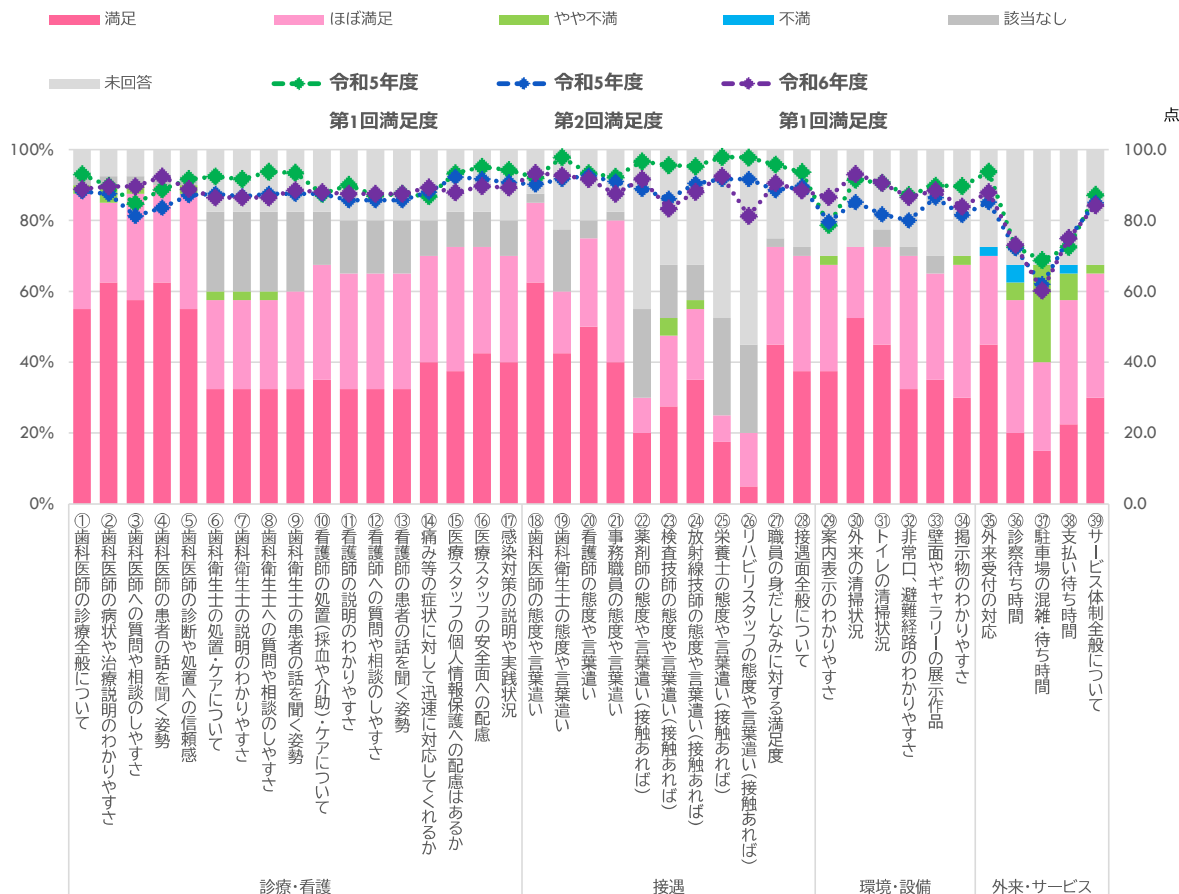
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



56

診療科別 口腔外科(有効回答数40)

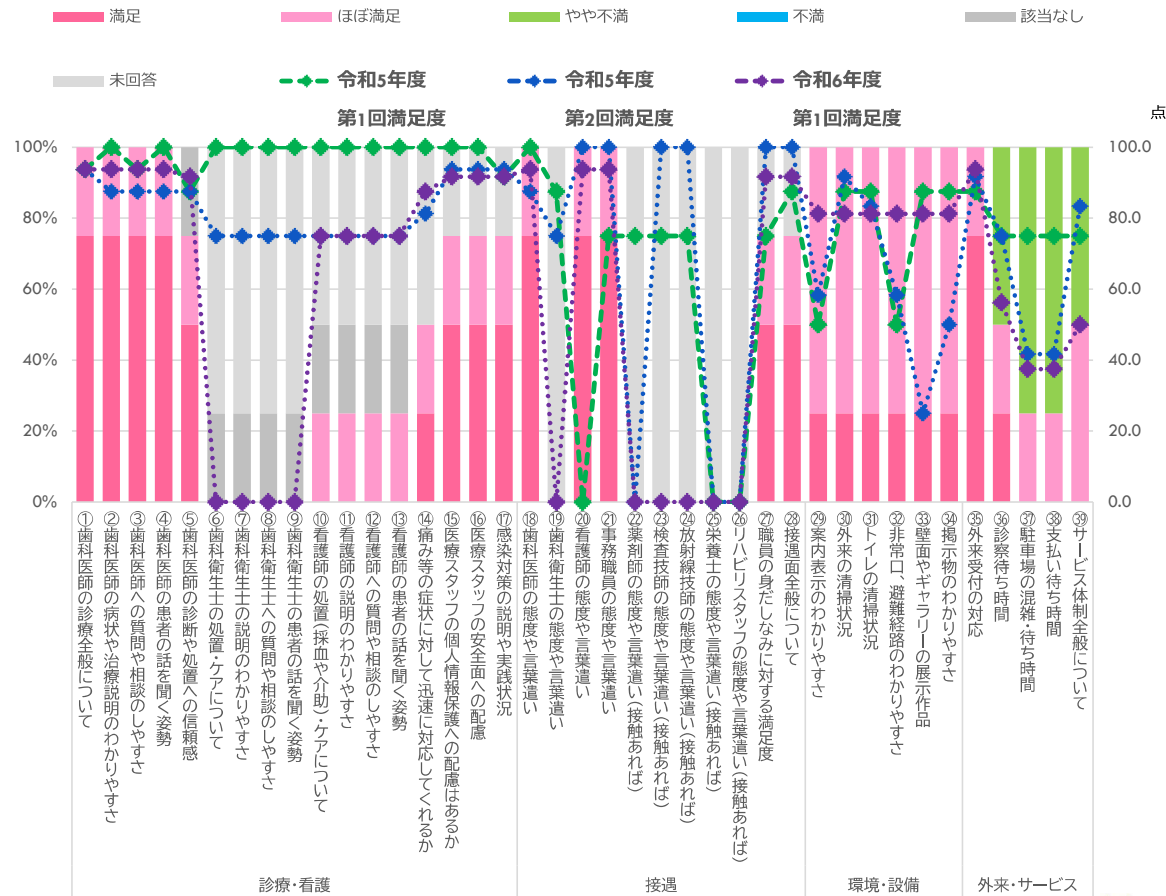
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



57

診療科別
歯科麻酔科(有効回答数4)

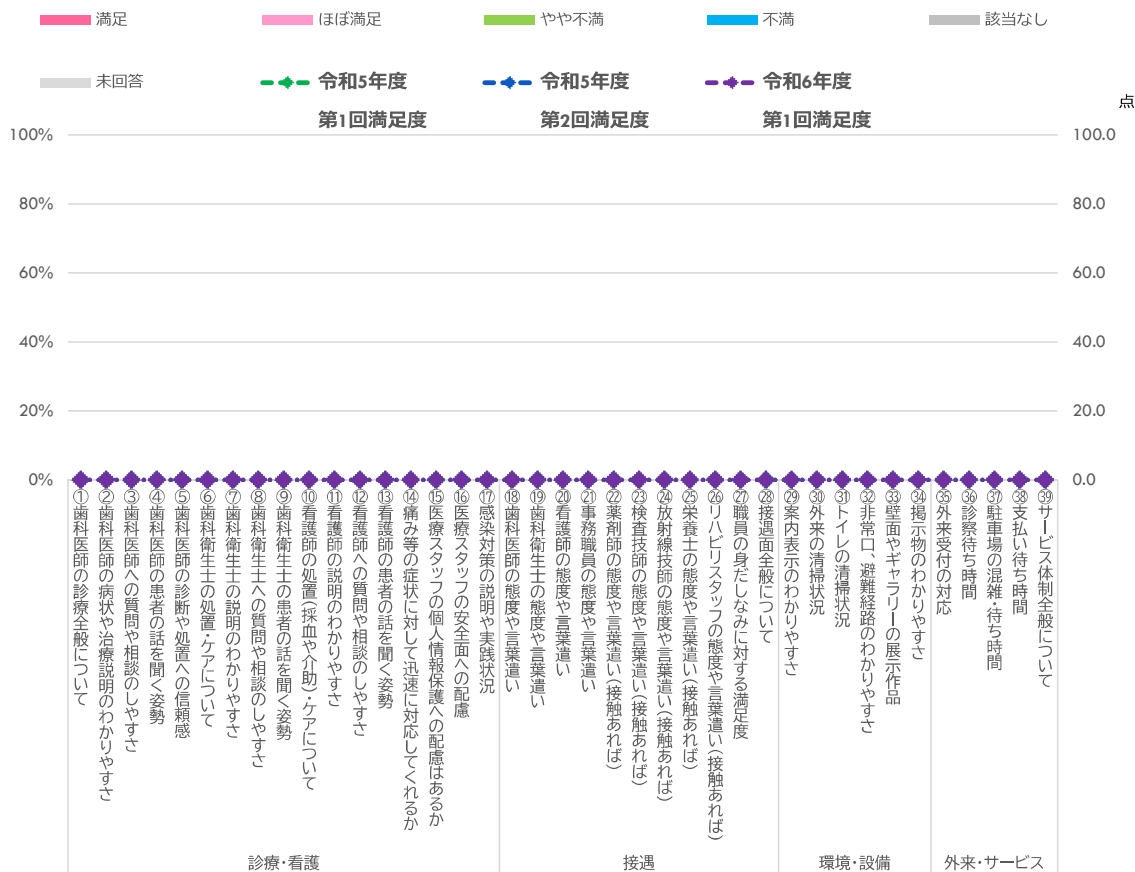
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



5 8

診療科別
歯科放射線科(有効回答数0)

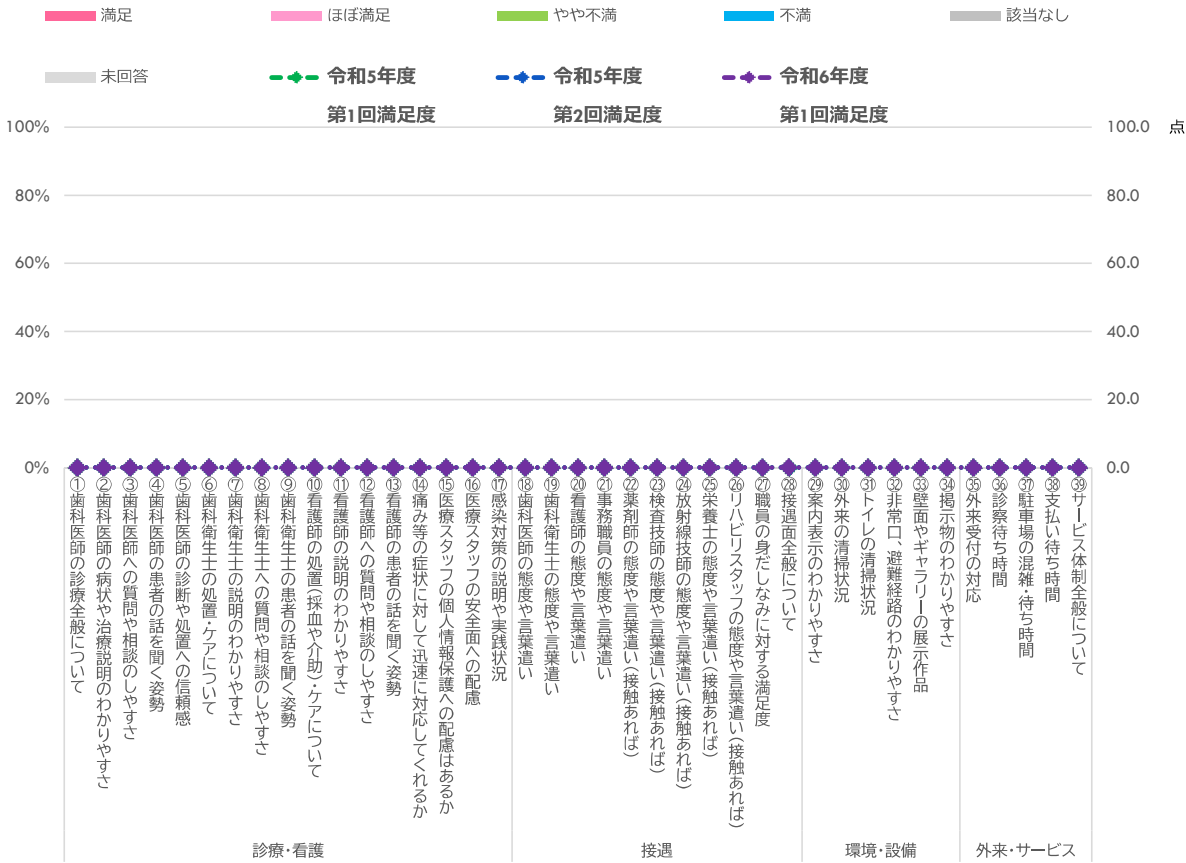
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



5 9

診療科別
口腔管理センター(有効回答数0)

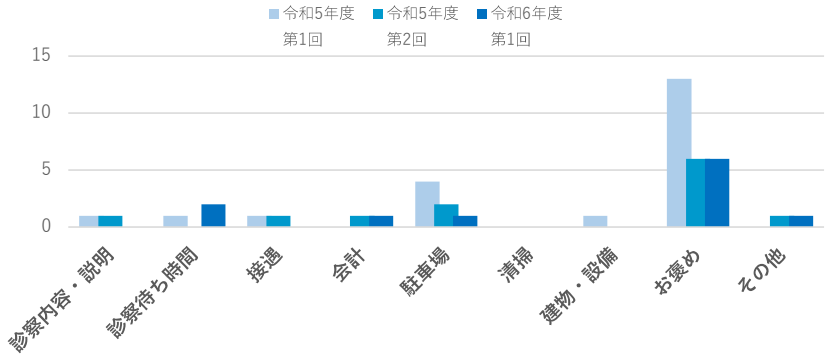
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



6 0

【自由記載・ご意見等】 歯科

	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	1	1	0
診察待ち時間	1	0	2
接遇	1	1	0
会計	0	1	1
駐車場	4	2	1
清掃	0	0	0
建物・設備	1	0	0
お褒め	13	6	6
その他	0	1	1
計	21	12	11



〔診察内容・説明〕

- 一般の歯科医より、とてもいい感じで診察が行き届いているといつも感じてい
ます。
- 治療中にスタッフ間での私語は控えた方がいいと思います。
- 他で歯科治療を受けていましたが専門的な治療は大学病院の歯科医師の方がレ
ベルが高いので安心して治療が受けられます。
- レントゲンを撮る際に撮ってくれる人、指導する人の他に2人ほど何もされてる
様子では無い方がいたので少し気になりました。(研修医の方でしたらすみませ
ん)
- 以前来院した際に矯正歯科で嫌な思いをしました、今回の先生は皆さん丁寧
にお話を聞いてくれてかなり改善されていると思いました。

〔診察待ち時間〕

- 診察や検査をもっと早くしてほしい。

〔接遇〕

- スタッフの皆さんが患者を馬鹿にするような話し方をすることが無く、良
かったです。
- 予約せずに来院しましたが、快く対応して頂きました。お忙しい中対応し
て頂き有難うございます。

〔会計〕

- 会計待ち時間が長い。

〔駐車場〕

- 時間によって駐車場が混みすぎ、割り込みもされる。

〔お褒め〕

- 先生に診ていただくようになって歯が元になりました。感謝しておりま
す。

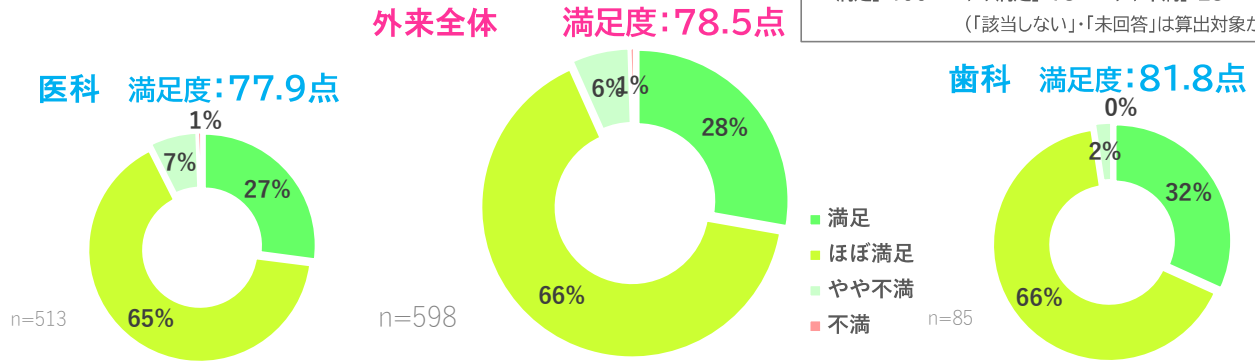
【自由記載・ご意見等】 歯科

〔お褒め〕

- ○○先生 対応が良かったです。
- 歯科の先生方はいつもていねいな治療をしてくれます。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。

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。

※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（内科）】

- ・ しっかり勉強してがんばって下さい
- ・ 婦人科にかかっているの、研修医がつくときは事前に伝えてほしい。
- ・ 臨床研修は、大切だと思っています。どの分野においてもです。医師は人の命を預かっているの、特にです。
- ・ 良い事だと思います。
- ・ 真剣に取り組んでもらえたら嬉しい。
- ・ 研修医のために協力していきたい。
- ・ 研修医が参加する事を事前に説明してほしい。
- ・ 診療に参加させる事に特に不満とかはない。逆に医師を育てる為には必要だと思うのでいいと思う。
- ・ 大病院のシステムとしてあたり前の事ではある、事前に知らせてほしい時もあります。
- ・ 参加して病気で苦しんでいる人のために将来の医療に役立ててほしい。
- ・ あまり見られると嫌なときもある
- ・ 協力したい
- ・ 医師の育成には必要なことなので大賛成ですが、必ず上級医のチェックがあってほしいです。

- ・ 将来の医学医療の為に頑張って下さい。しっかりと基本診療能力を身につけて、立派な医師になってほしいです。
- ・ 他院で嫌な事があったので私は嫌です。
- ・ がんばって下さい。
- ・ 人数が多いと個人的に圧迫感を感じますが、見学や経験は財産になるので、参加はされた方がよいと思います。医療の発達のお役に立てると言うところからも嬉しく思います。
- ・ ガンバってください。
- ・ 医師を育てる上で当然の事だ。
- ・ はずかしいけど、大事なことなので、協力したいです。
- ・ どんどん参加していいと思う、経験を積むためには絶対必要なこと。
- ・ 特になし
- ・ 入院中に初めていっぱい部屋にきた時は驚いたが、慣れればとくに驚かなくなったので問題は無い。
- ・ 参加して下さい。
- ・ いつでも練習台になりますよ。信頼される医師になってください。

63

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【自由記載・ご意見（内科）】

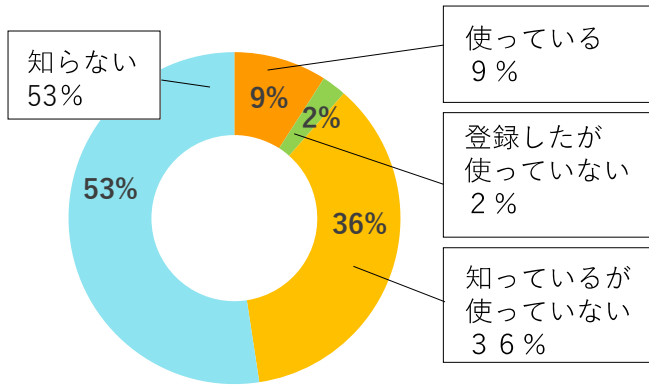
- ・ 若い先生たちの自信や未来につながるなら、いくらでも！頑張って徳島県を含め、日本の医療を支えて下さい。
- ・ がんばれ～
- ・ 今の科ではかまわないです。
- ・ どんどん入ってレアケースを見てもらい、今後に生かしてほしい
- ・ がんばって頂きたいと思います。
- ・ 未来のわたしたちを救ってください。
- ・ 良い結果につながるのか不安
- ・ 女性故、先生には信頼関係が有るので、相談しやすいが、やはり入れ替りの研修医が居ると恥ずかしい部分もある。
- ・ まじめに診療に参加しているという話を聞いたことがない
- ・ 経験豊富な医師に診てもらいたいし、誤診はしてほしくない。ゆえに臨床研修を重ね、経験豊かな医師となれるよう成長を見守りたい。
- ・ 私の場合は、研修Dr.に現場でたくさん経験を積んでほしいので、診療に立ちあって欲しいと思っています。大賛成です。
- ・ 良いことだと思います。（医者としての成長のため） 待遇を良くして欲しいです。
- ・ 時と場合により配慮してほしい
- ・ 診療に参加することで患者とかかわりを持つことができるのでいいと思います。
- ・ 少しでも、患者思いの先生になってほしい。
- ・ 優秀な医師が育ってくれることは喜ばしいこと
- ・ わからない

- ・ 後継者育成については、とても重要だと思います。バックアップ体制・連絡体制がより重要だと考えます。
- ・ 人が育たないと先でこまるのは、自分たちだと思っています。協力できる事はできる範囲ですが、したいと思っています。
- ・ 医術向上に必要と思う
- ・ 必要不可欠なことだと思うので、仕方ないことだと思います。
- ・ 大勢に見られている中では、先生に相談したくても話にくいことがあります。

【自由記載・ご意見（歯科）】

- ・ 研修医が診療に参加する都度、事前に説明してくれるならいいと思います。
- ・ 頑張ってほしいです。
- ・ 私も研修医の方を応援します。
- ・ どんどん積極的にすべきだと思います。私でよければできる限り協力させていただきます。

【患者支援アプリについて知っていますか 外来 医科・歯科合計】

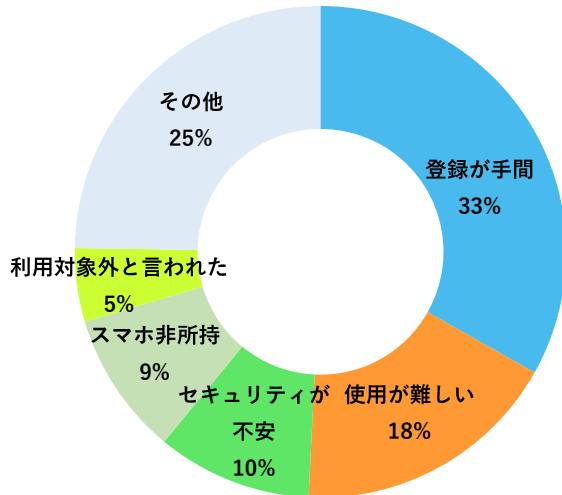


R6年度 各月末時点のアプリ登録者数（人）

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

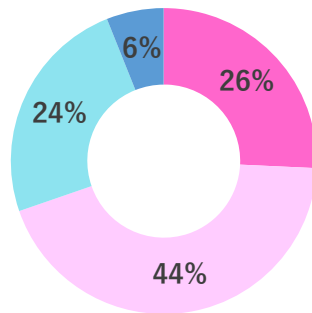
※前年度より繰り越し・・・631人

【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】

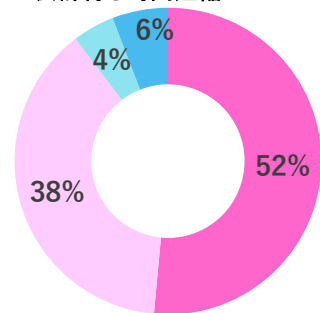


満足 ほぼ満足 やや不満 不満

診察待ち順案内機能について



会計待ち時間短縮について



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】 <医科>

- アプリがあることを知らなかった
- 知らなかった
- 次から登録しようと思っていた
- 自立支援受給者証を持っているためアプリでは会計できないと言われた。支払の待ち時間が長く大変。
- 初めて聞きました。
- アプリがあることを知らなかった。アプリを今まで使ったことが無く、高齢の為活用できない
- あまり興味がない
- 年金生活者ですのでスマートフォンからの引き落としは、一切やっておりません。支払い不能になれば、病院も利用できなくなりますので。
- 使っていない
- 10時に放送を聞きましたので、帰りに利用してみます。
- 知らなかった
- 登録中
- 大学病院は、時間がかかると思っているのしかたない。だから特にアプリは必要ない
- 知らなかったため、これからどんなものか知っていこうと思います。
- 今のままでよい
- 今日初めて使用予定です。毎回ロック解除（パスワード設定）を行わないといけないのが面倒。
- アプリを知らなかった。現時点では、不便を感じていなかったが、アプリ内容を確認して必要なら使用したいと思います。
- 知らなかったから使っていません。
- こちらの病院にしょっちゅう通院しないので必要ないと思われたから。
- 知らなかった
- 知らなかった
- 知らなかった
- 今後利用したい
- しらない
- アプリがある事を知らなかった。
- 年齢的にスマートフォンが使いこなせていません。
- 本日初めての支払いの為評価出来ない。診察待ち順案内機能が使用出来ない。
- 診療明細書を当日受け取れない事が不便。
- 知らなかった。3ヶ月に1回位しか来ないから。
- 知りませんでした。
- 知らなかった
- 携帯になれてないのでアプリとかは使わない。自分に必要な部分しか触らず、わからない。
- アプリの口コミが低評価です。改善されたら使いたいとは思っている。
- アプリが有ることを知らなかった。今後は、アプリを導入して活用したい。
- 知らない

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】 <医科>

- 患者支援アプリを知らなかった。
- 難病者でも使えるかまいわからない。
- 自分自身がアプリの確認が出来ていなかった為。
- 消化器内科を対象にしてほしいです。
- 登録手続き中のため。
- 知らなかった。
- スマホが古く、容量一杯で使えません。
- 知らなかったから。
- 知らなかった。
- 受給者証でも対応可？
- 確認してみます。
- 登録が途中からできない（進まない）
- 知らなかったのぜひ教えていただきたいと思います。
- もう診療がないので。
- 領収書の印刷が自宅でできれば良いが。
- スマホを使いこなせないから
- クレジット決済が苦手です。
- 領収書や診療明細書が必要な時は、後日再来院しなければいけないとの事なのでかえって不便かなと思いました。
- 口コミで、アプリがうまく動作しない等が書かれているので、動作が安定するコメントが増えてきたら使用しようかと考えている
- 特に必要性に駆られなかったから。
- 毎回アプリを開くとフリーズし、登録すらできない。非常に残念。
- 来院が月1回程度なので必要性を感じない。
- アプリを入れた為スマホにロックがかかりそれを解除するのが不便。
- 携帯に慣れていない。ライン、電話しかできない。その他のやり方がわからない。携帯を変えたばかりで・・・
- アプリがあるのを知らなかった
- 2回目の来院の為知らなかった。
- 知らなかった
- 診察待ち時間が表示されないので意味がない
- このアンケートではじめて知った
- 後払い会計は、本当に便利です。
- 知らなかった
- 登録が出来なかった
- 初めて聞きました。
- 知らなかった
- アプリの存在を知らなかった。支援アプリの対象者かどうかわからない。
- 来院が頻回じゃないので登録しなくてもいいかなと思ってしまう。急いでいない。
- 使い方は難しくないのかもしれませんが、不慣れでかえって不安になり、それなら普通に会計を待っていいと思っています。

6 7

【患者支援アプリが使われていない理由について・ご意見など】 <医科>

- 本人のスマホとカードでないとダメとの説明だが、患者本人が操作出来ない時があるので、使えない。
- クレジットカードを持っていないため、後払い決済ができない。年齢も70才代となり、今さらクレジットカードも作りたくない。
- たまにしか来院しないからよく分からない。
- 知らなかったため
- 知らなかったが、利用したい。
- アプリができて良い。
- 知らなかった。

【患者支援アプリが使われていない理由について・ご意見など】 <歯科>

- よくわからないのでサポートが必要
- 知らない
- 便利なのは分かっているのですが、何となく不安を感じます。
- 知らない
- 最近使いました。便利だと思う。情報のもれないようにお願いします。
- しらなかった
- 支払い登録出来るのがクレジットカードだけなのが不便だから。
- 県外から通院しているため、利用するほどではない。
- アプリがあることを知らなかったし、外来患者で利用回数が限られるため登録するほどではないと考えられるため
- 今後続けて受診する予定がありません。
- 初診のため
- 高齢なので使いこなす自信が無いから。
- よく分からない為
- あることを知らなかった。
- このアンケートから今初めて知った。
- 知らなかったの
- 知らないから
- 良く知らないの
- 知らなかった
- アプリのことは今知ったのでこれから検討します
- アプリの存在を知らなかったから
- 知らなかった
- 受診している診療科が対象外です。

6 8