

令和6年度 第2回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

令和6年12月23日
患者支援センター作成

 徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【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11月11日(月)~12月8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：500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：434枚(うちスマートフォンによる回答54件) 令和6年度第1回：575枚
令和5年度第2回：478枚

回収率:86.8% 令和6年度第1回:83.1%
令和5年度第2回:85.5%

【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】

[illegible]

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	該当なし
施設	① 研修の機会しなみに対する満足度	4	3	2	1	0
	② 接遇全般について	4	3	2	1	0
環境・設備	③ 案内表示のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	④ 病棟の清潔状況	4	3	2	1	0
	⑤ トイレの清潔状況	4	3	2	1	0
	⑥ 非常口、避難経路のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑦ 壁面やガラスの展示作品	4	3	2	1	0
	⑧ 展示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0
入院・サービス	⑨ 入院前の不安や疑問についての相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	⑩ 入院事務手続きに対する満足度	4	3	2	1	0
	⑪ 食事について	4	3	2	1	0
	⑫ 病室のレンタル（CSセット）について	4	3	2	1	0
	⑬ 退院に向けた情報提供	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12月13日に午前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。

1 知っている 2 知っているが使っていない 3 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 臨床研修医への案内機能について 4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

② 後援会計費機能について 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る方は、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 登録が面倒 3 使い方が難しい 4 利用の対象外と思われる

5 アプリのセキュリティが不安 6 その他（記入欄へ自由に記入ください）

(3) 記載

※ アプリを知られている方も、ご不満やご不便を感じます点と、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。

※ 研修医とは、医師で、「診療に従事しようとする臨床医は、臨床研修病院と指定を受けた病院において1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。

※ 臨床医とは、医師として研修を修め、将来専門とする分野に関わらず「医・薬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。

※ ご意見ありがとうございます。

徳島大学病院

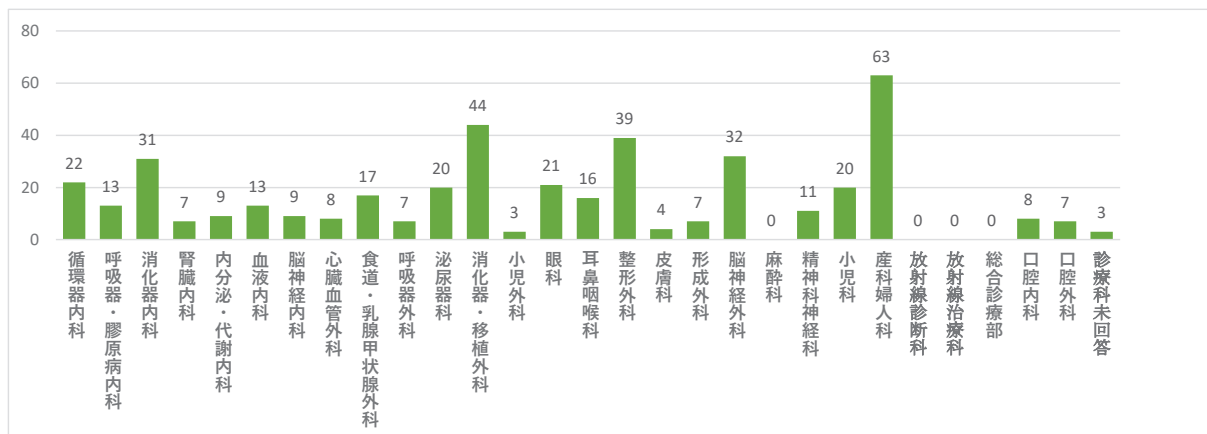
【回収内訳】 病棟別

東病棟2階	精神科神経科						
	11						
東病棟3階 /MFICU	産科婦人科						
	28						
NICU・ GCU	産科婦人科	小児科	小児外科				
	5	3	1				
東病棟5階	脳神経外科	脳神経内科	腎臓内科	皮膚科	耳鼻咽喉科		
	30	4	1	1	1		
東病棟6階	食道・乳腺甲状腺外科	消化器・移植外科	呼吸器外科	循環器内科	呼吸器・膠原病内科	診療科未回答	
	16	7	5	1	1	1	
東病棟7階	消化器・移植外科	消化器内科					
	30	2					
東病棟8階	整形外科	泌尿器科	呼吸器・膠原病内科	脳神経内科	形成外科		
	32	6	1	1	1		

西病棟2階	産科婦人科	消化器・移植外科	整形外科	皮膚科	消化器内科	形成外科	脳神経外科
	30	2	1	1	1	1	1
西病棟3階	小児科	耳鼻咽喉科	小児外科	口腔外科	心臓血管外科	整形外科	形成外科
	17	3	1	1	1	1	1
西病棟4階	循環器内科	心臓血管外科	腎臓内科	消化器内科	泌尿器科	脳神経外科	
	17	7	4	1	1	1	
西病棟5階	眼科	循環器内科	脳神経内科	皮膚科	腎臓内科	診療科未回答	
	21	4	4	2	1	1	
西病棟6階	呼吸器・膠原病内科	食道・乳腺甲状腺外科	呼吸器外科	消化器・移植外科			
	11	1	1	1			
西病棟7階	消化器内科	内分泌・代謝内科	消化器・移植外科	腎臓内科			
	27	9	4	1			
西病棟8階	泌尿器科	耳鼻咽喉科	呼吸器外科	整形外科	診療科未回答		
	13	12	1	1	1		
西病棟9階	口腔内科	口腔外科	整形外科	形成外科	血液内科		
	8	6	4	4	1		
西病棟10階	血液内科	小児外科					
	12	1					

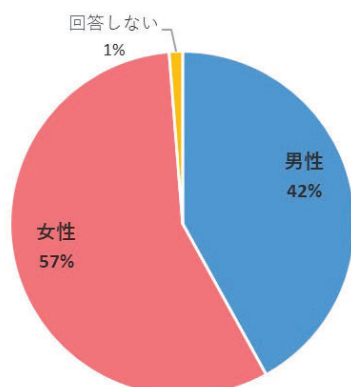
3

【回収内訳】 診療科別

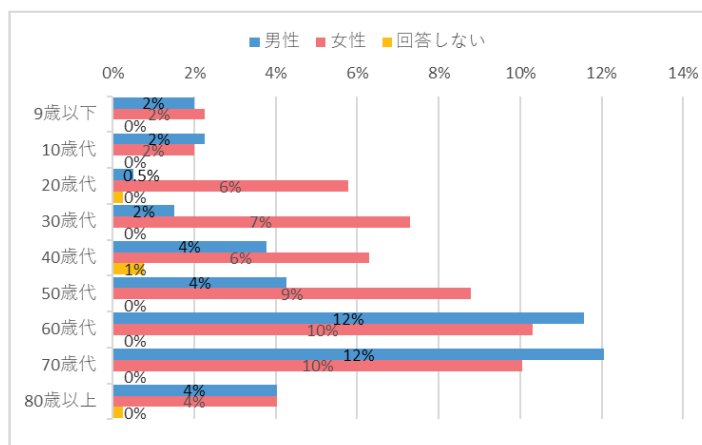


【性別・患者年齢】

性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)

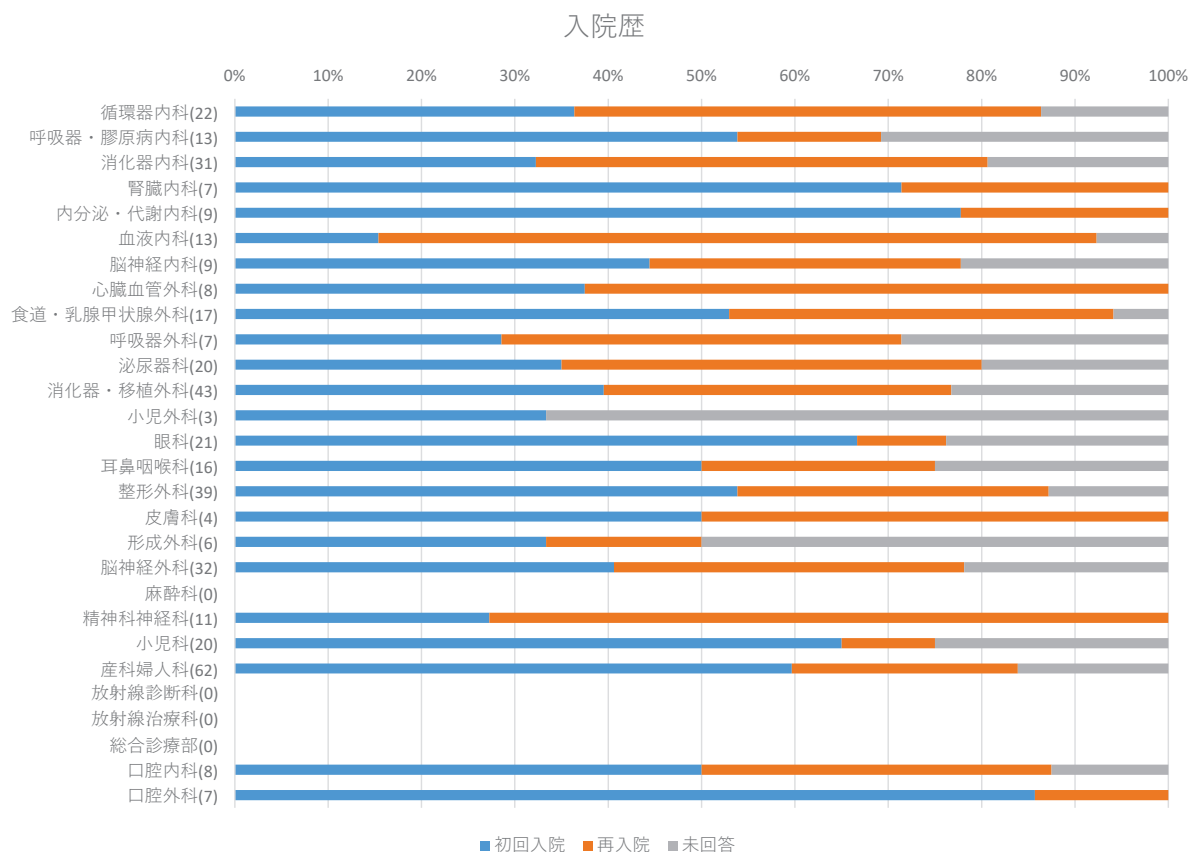


n=432



n=432

【入院歴】



※(数字)は診療科毎の回答数

5

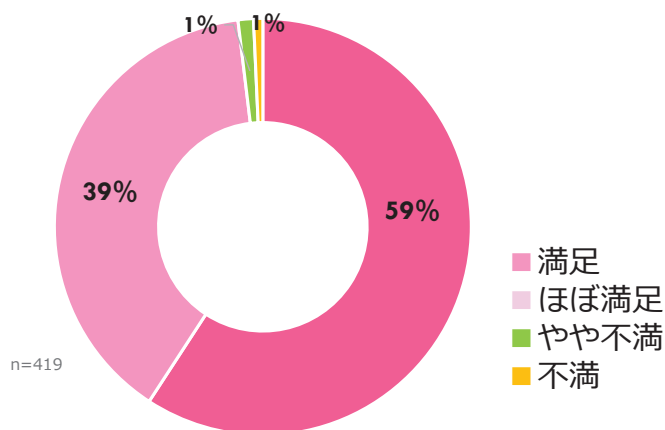
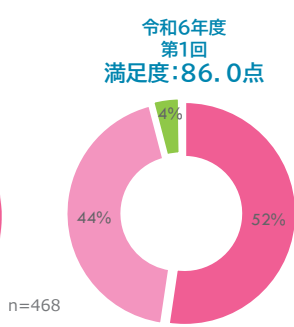
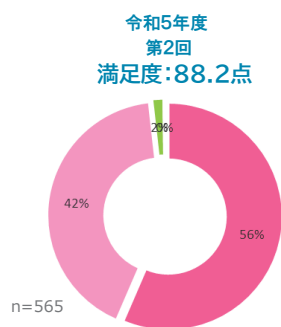
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

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:88.7点

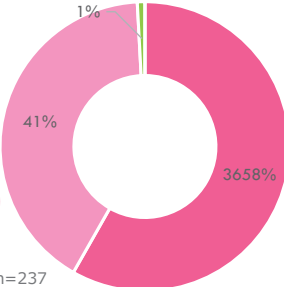
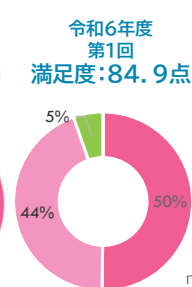
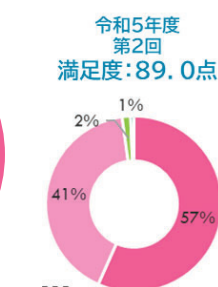
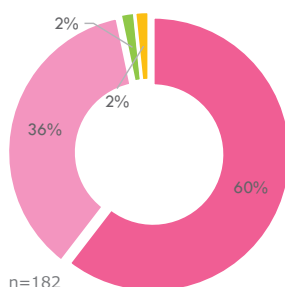
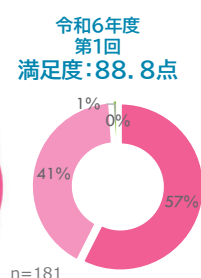
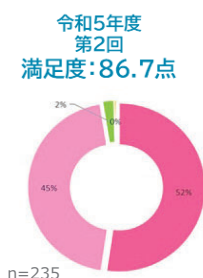


東病棟

満足度:88.0点

西病棟

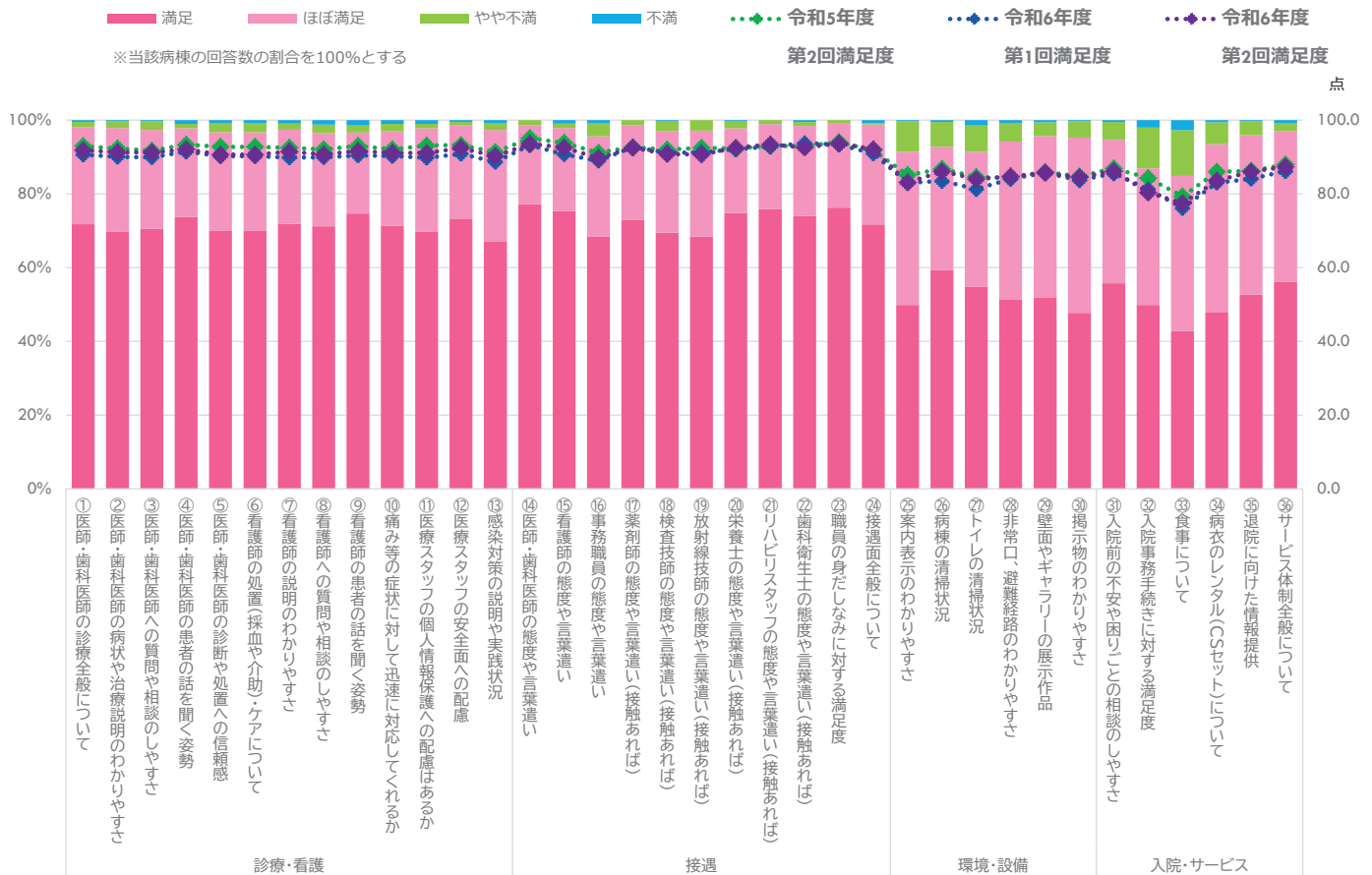
満足度:89.1点



6

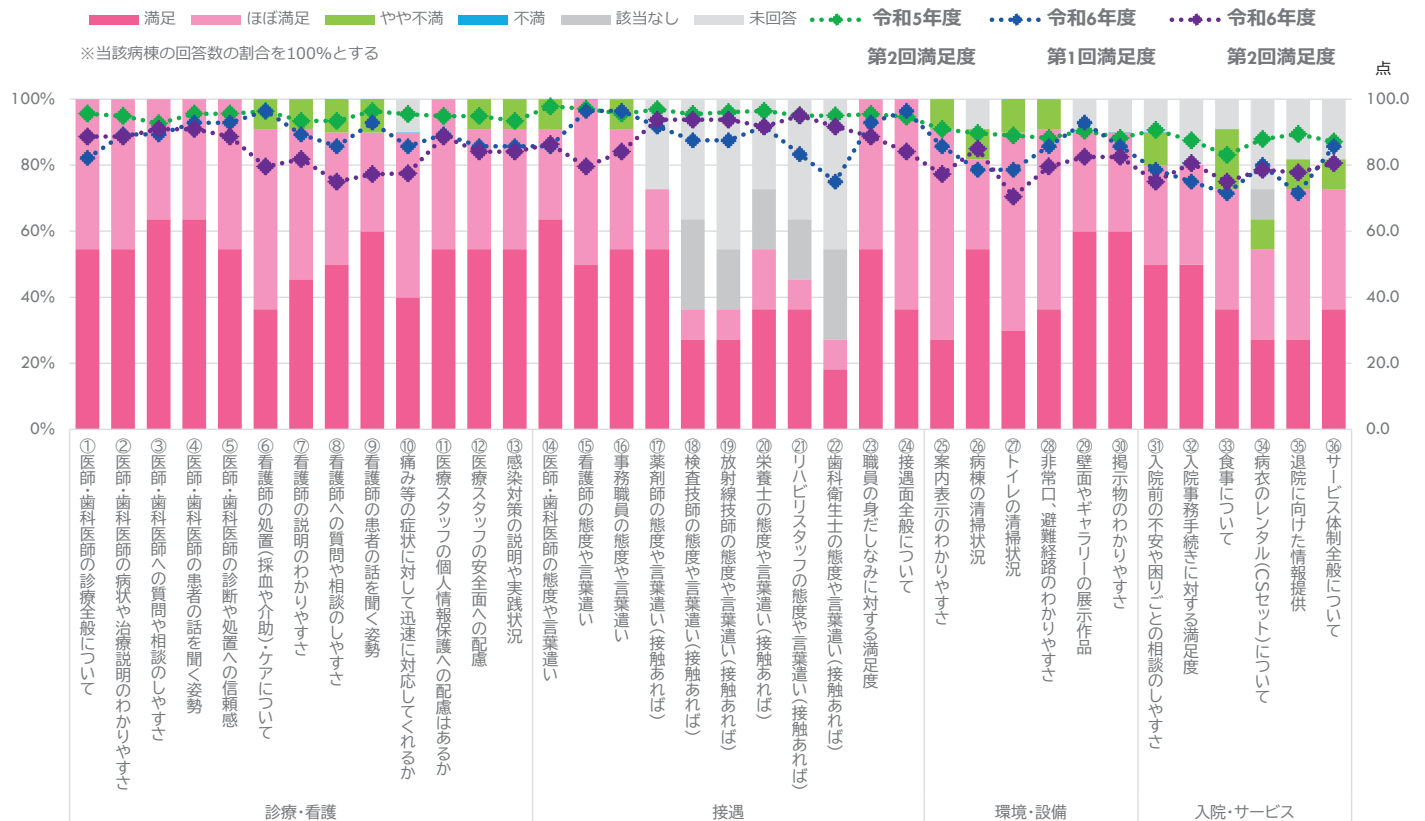
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

入院全体(有効回答数419)



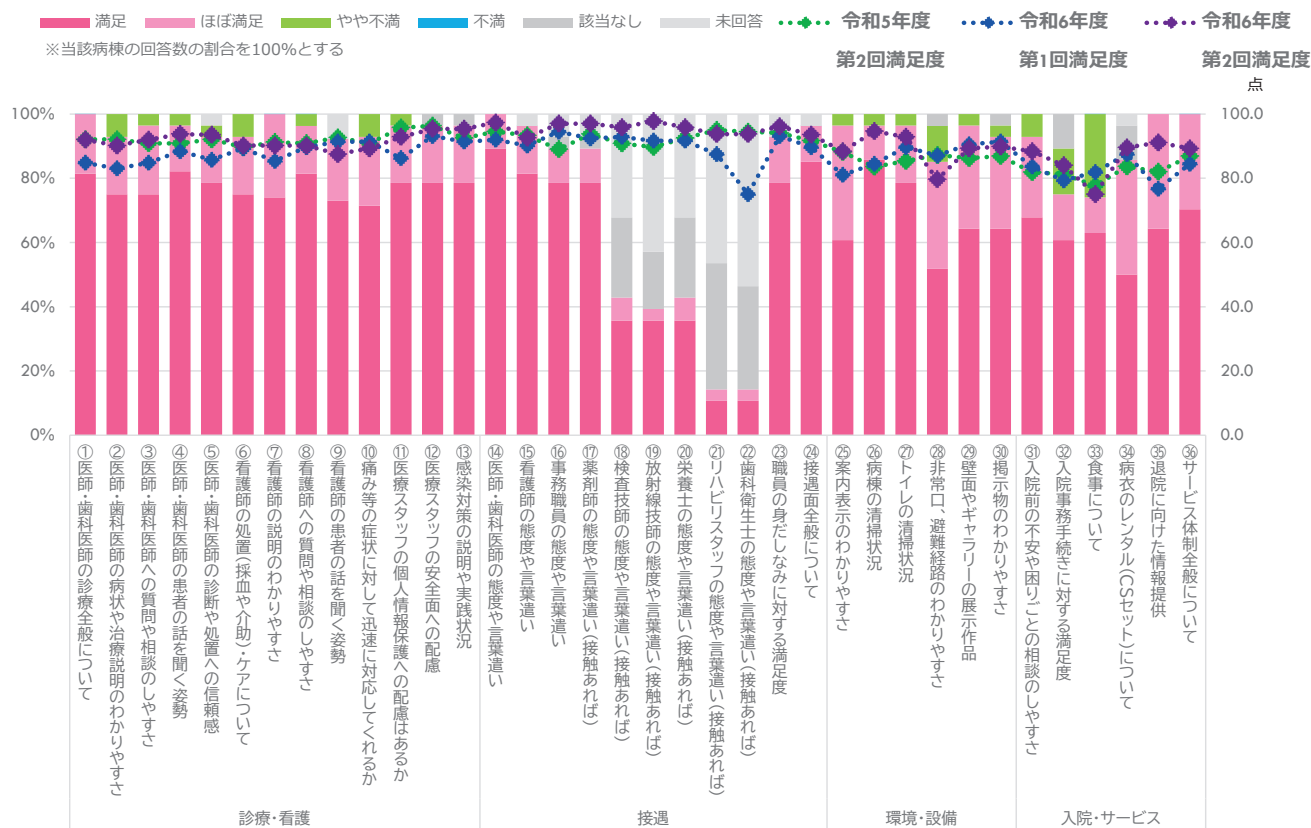
7

病棟別 東病棟2階(有効回答数11)



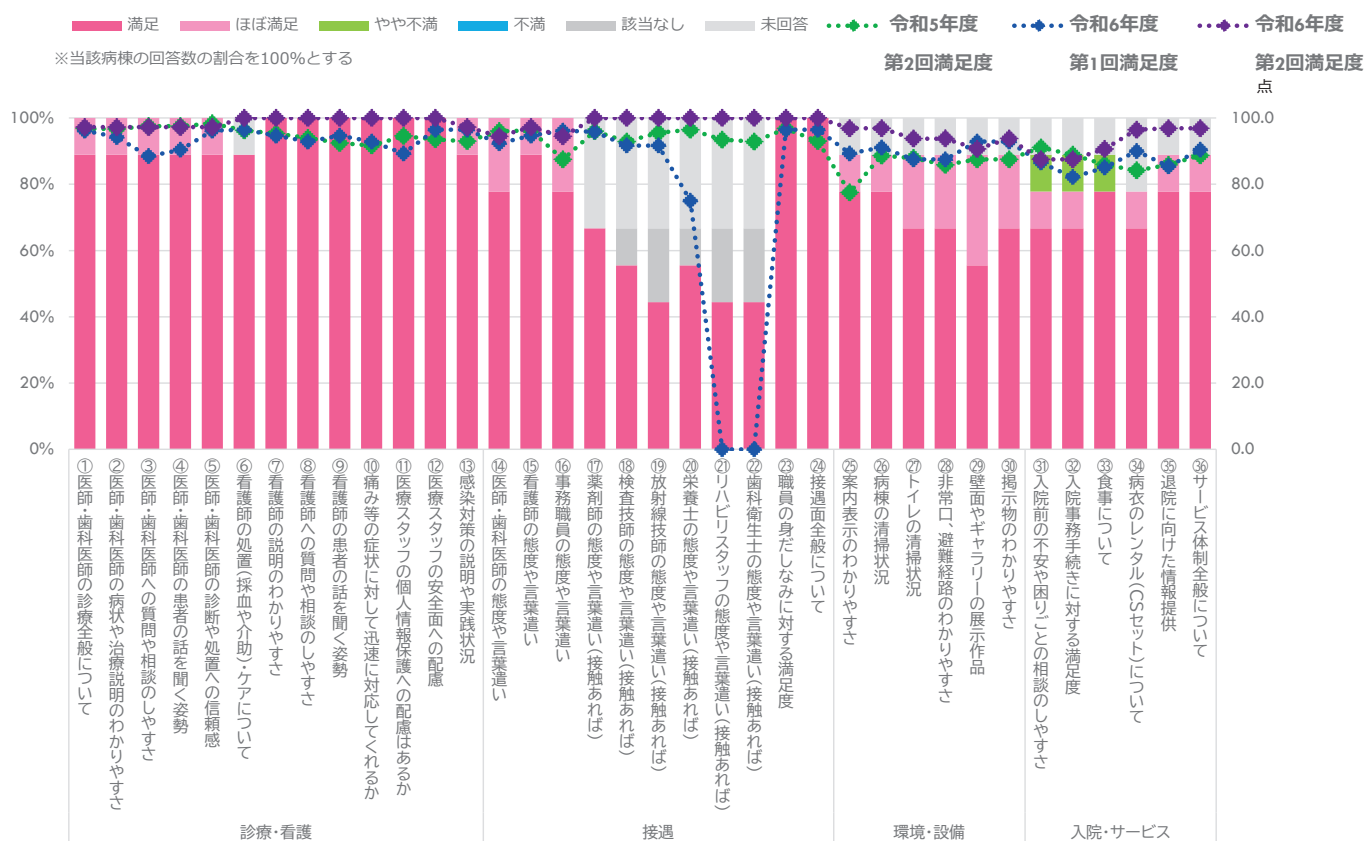
8

病棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数28)

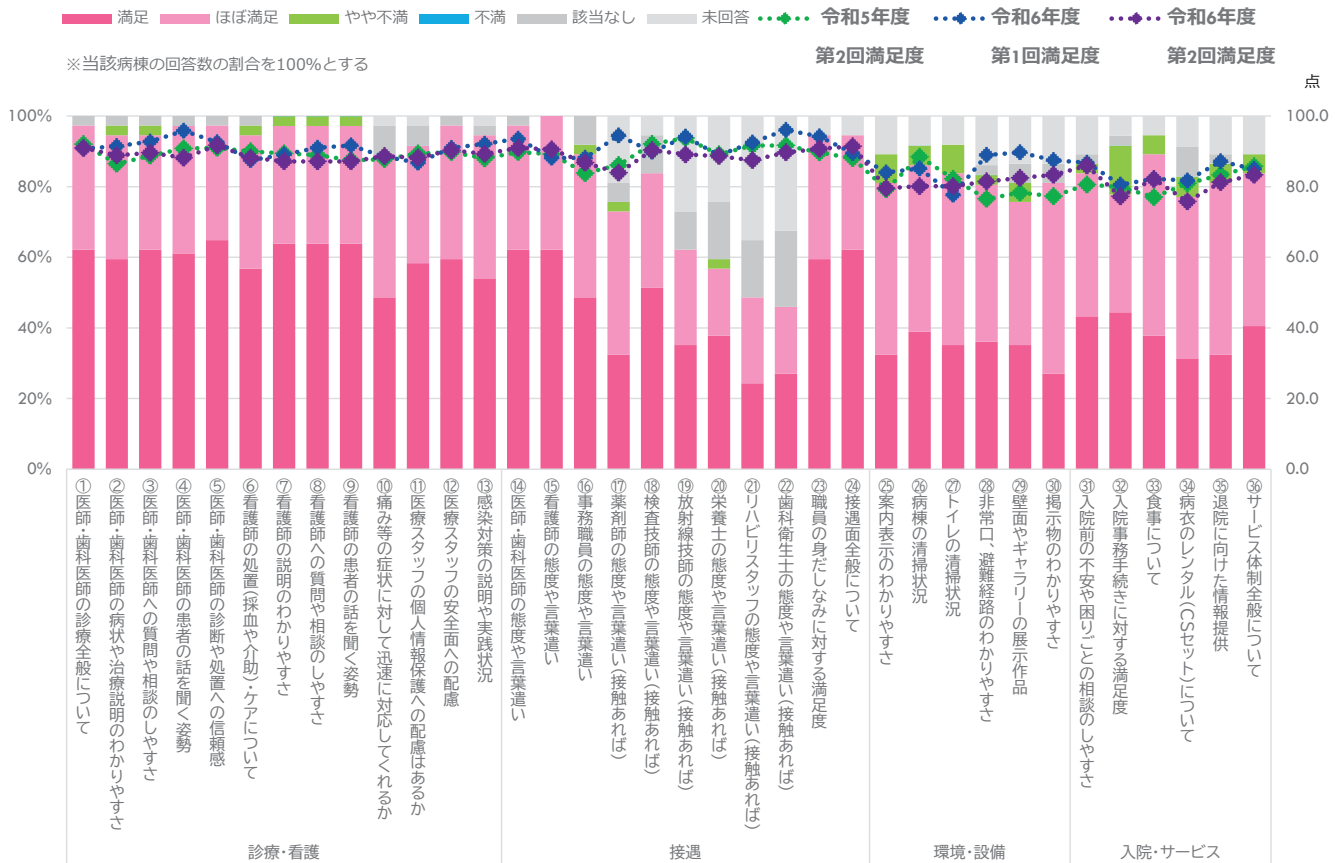


9

病棟別 NICU・GCU(有効回答数9)

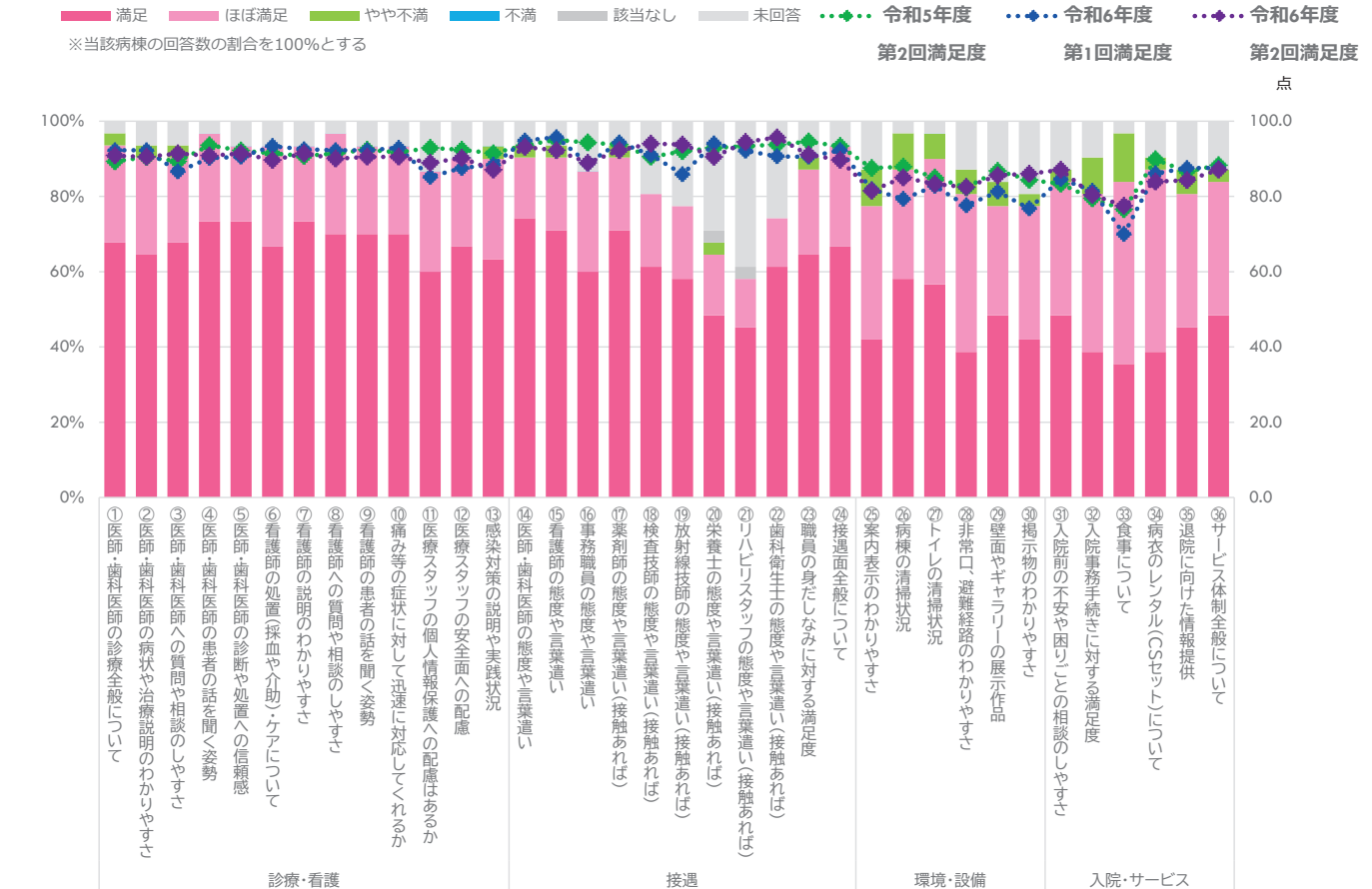


棟別 東病棟5階(有効回答数37)



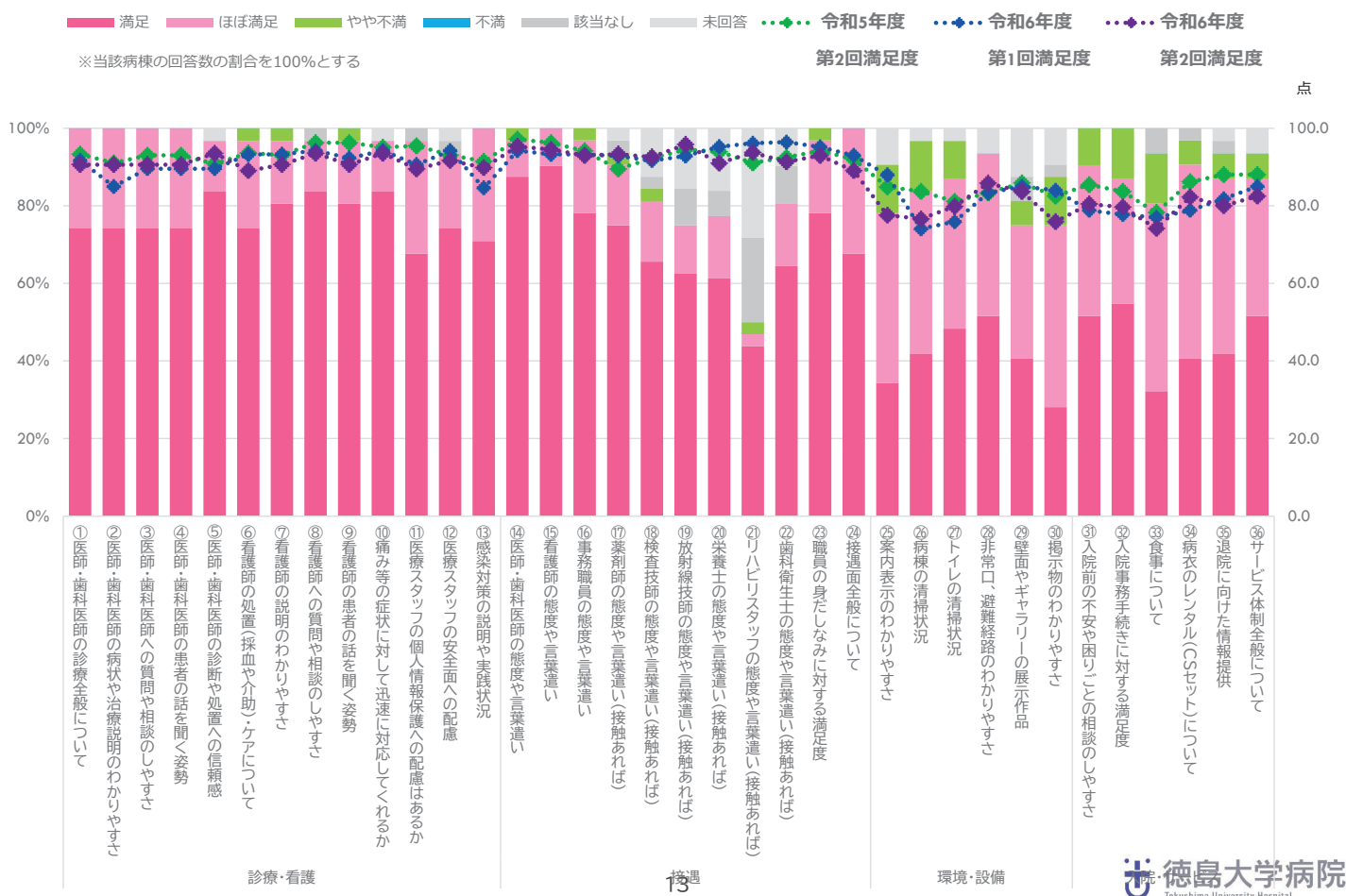
11

棟別 東病棟6階(有効回答数31)

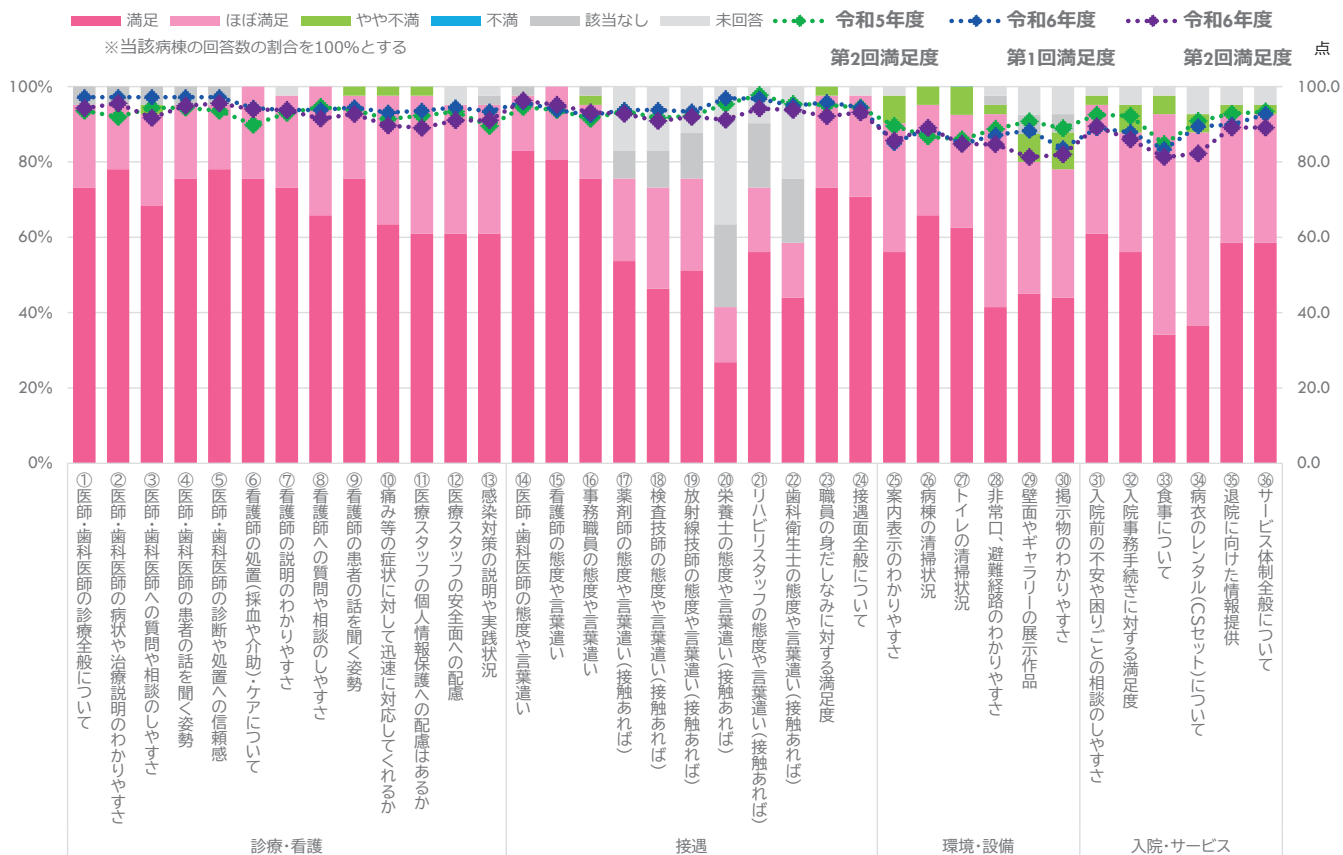


12

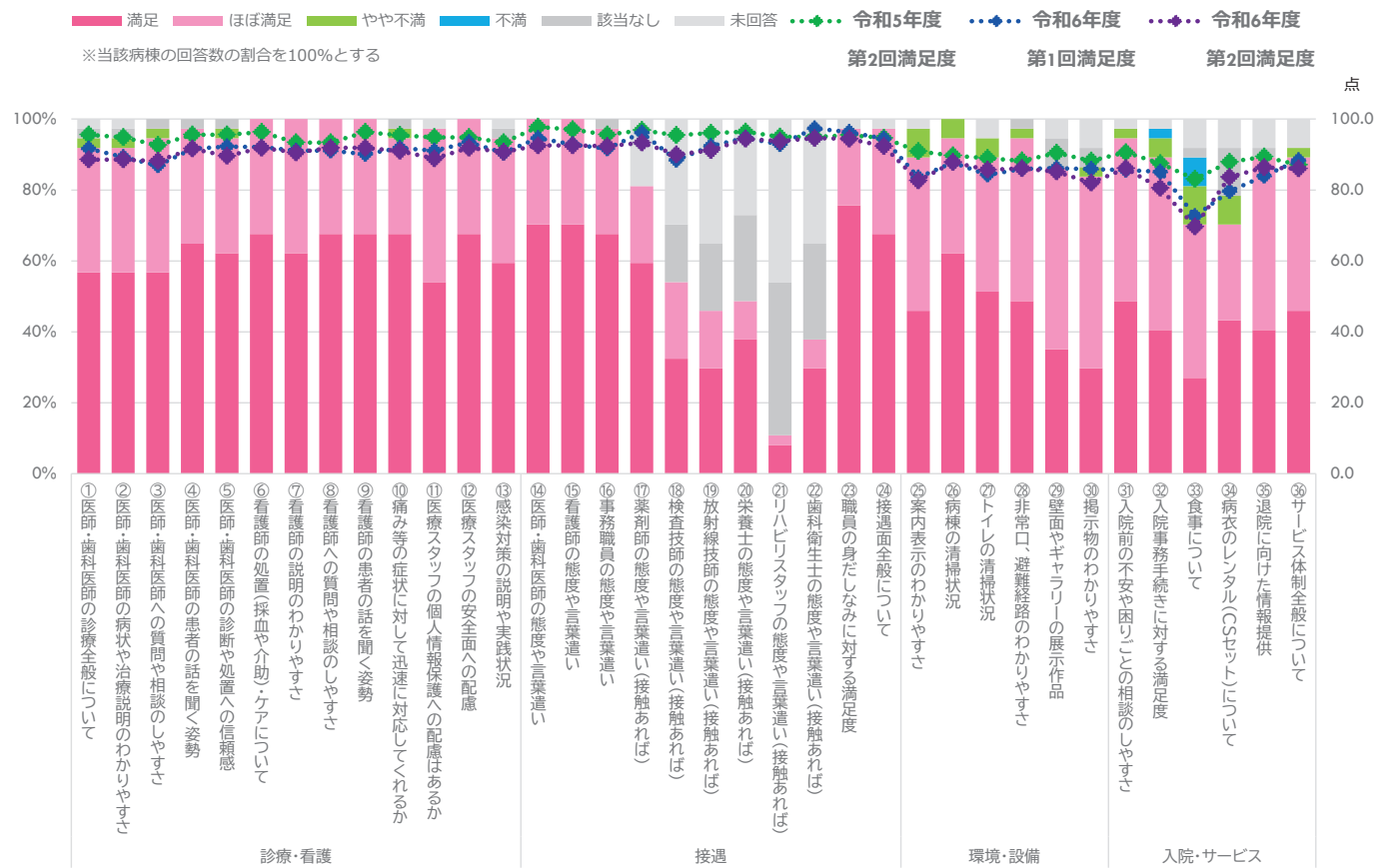
病棟別 東病棟7階(有効回答数32)



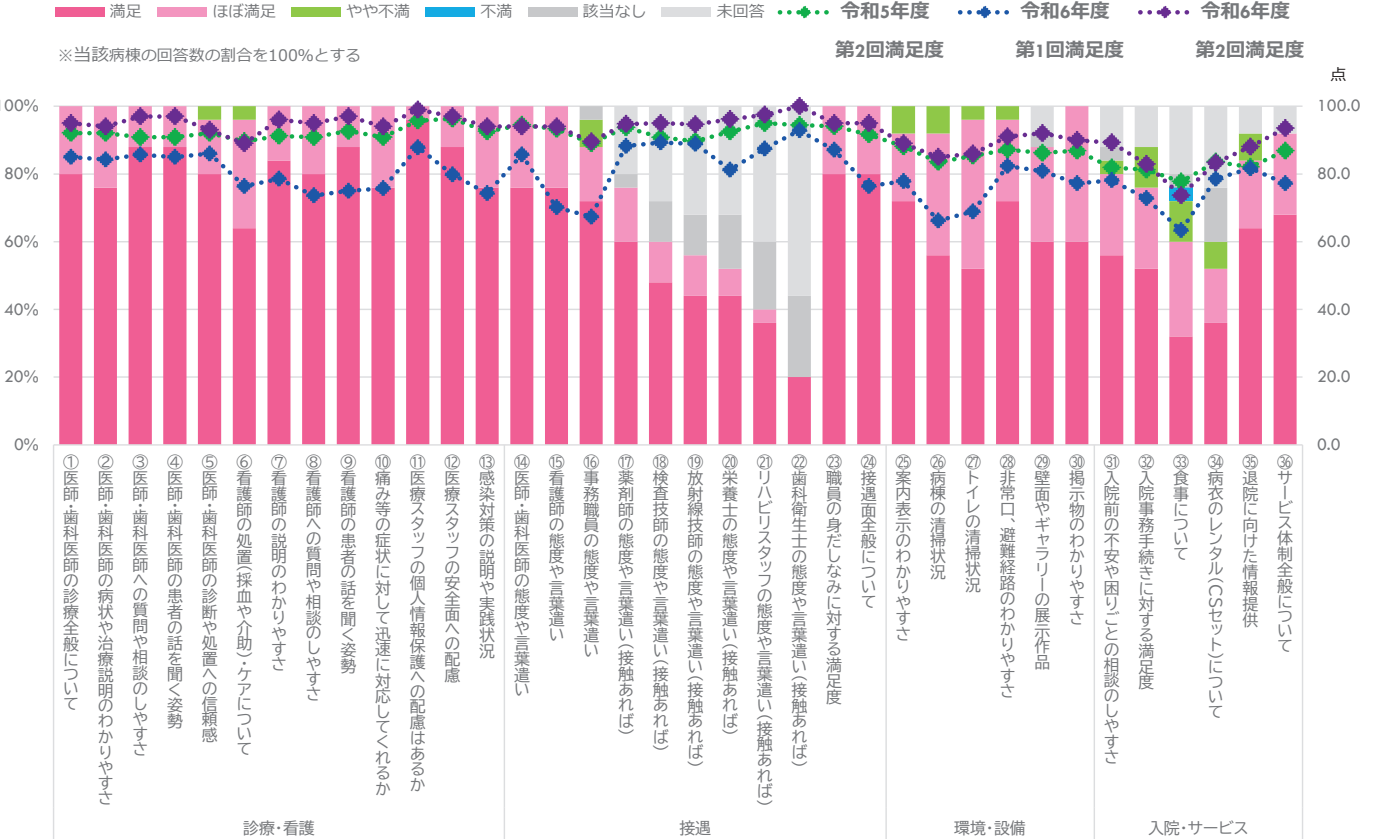
病棟別 東病棟8階(有効回答数41)



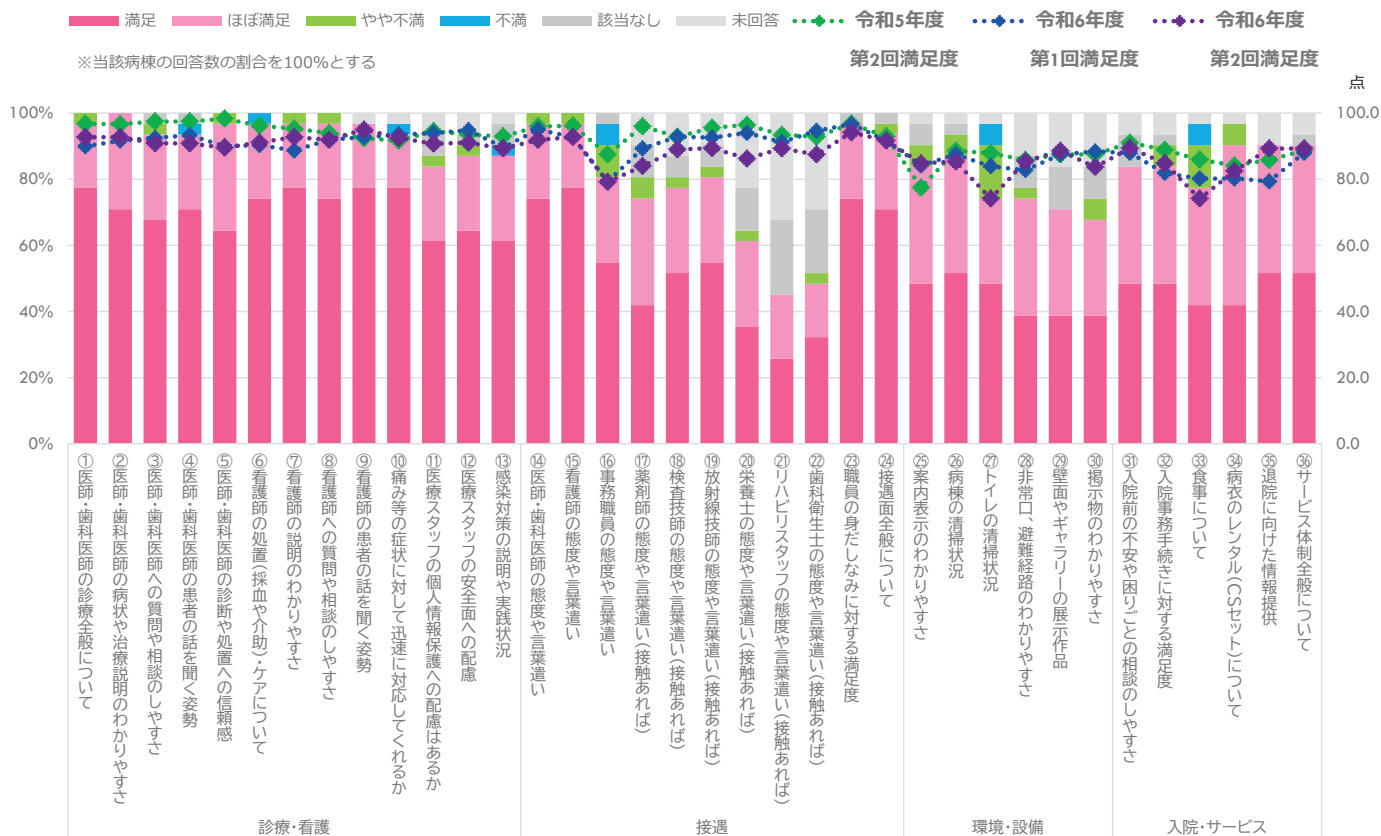
病棟別
西病棟2階(有効回答数37)



病棟別
西病棟3階(有効回答数25)

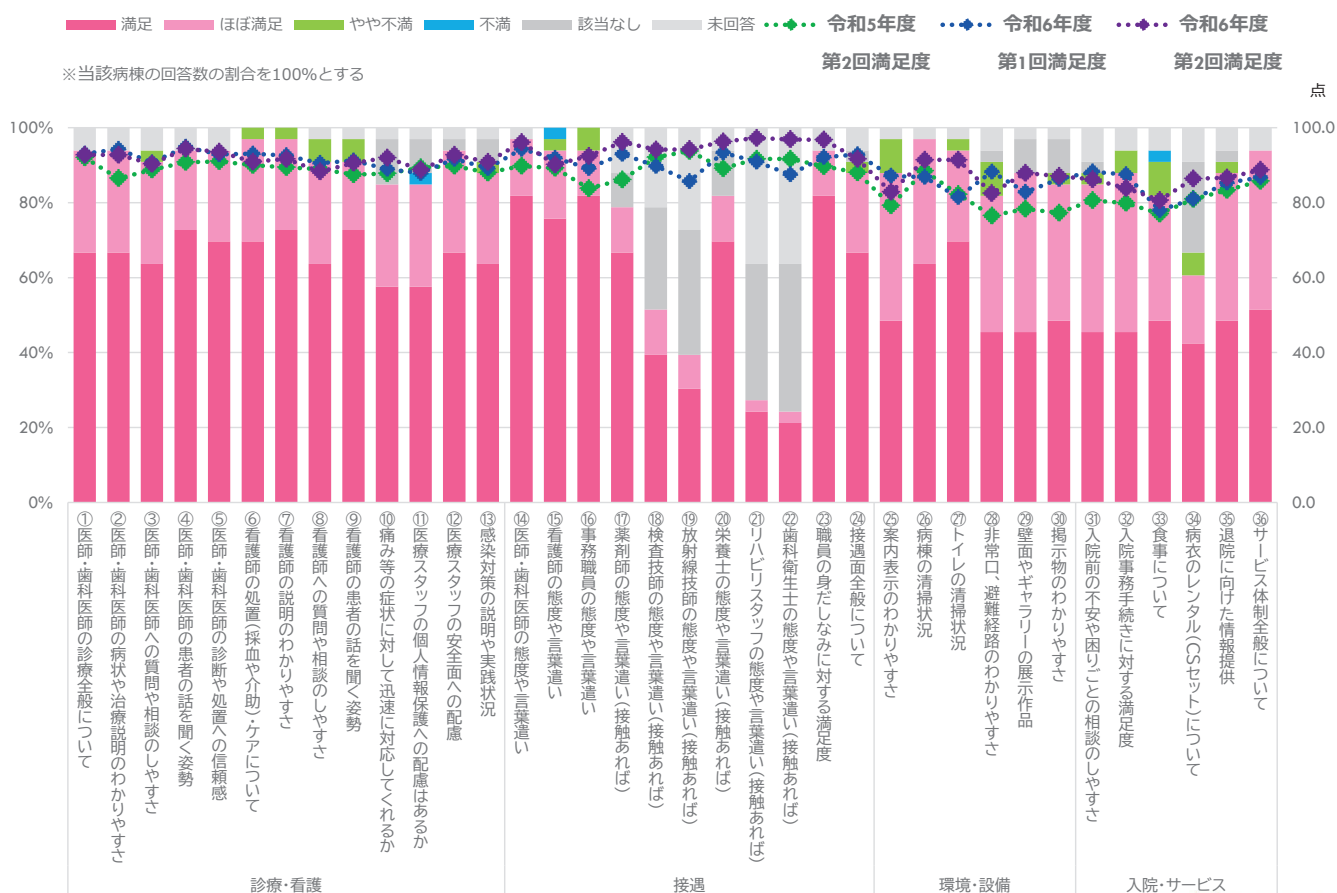


病棟別 西病棟4階(有効回答数31)



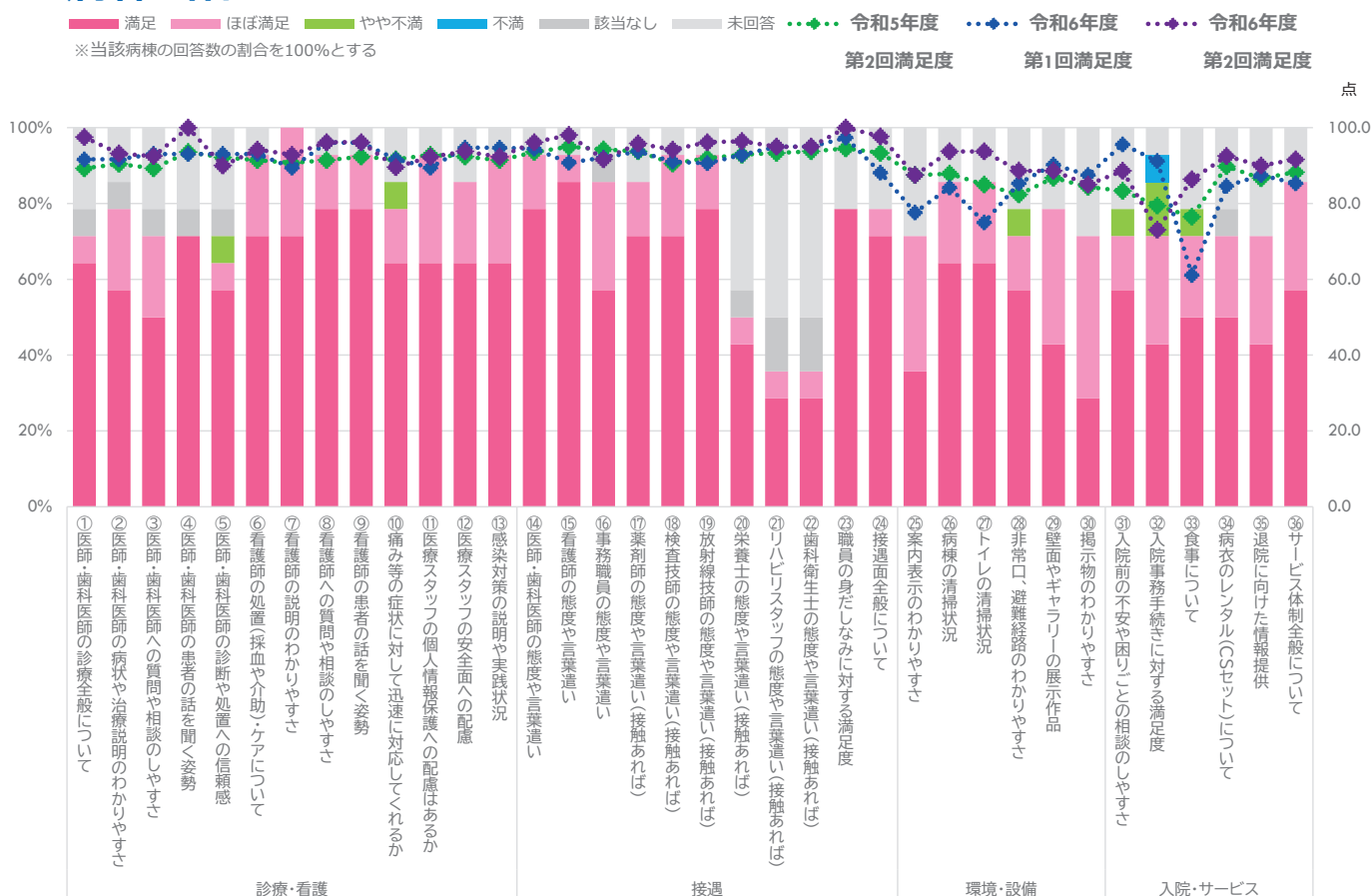
17

病棟別 西病棟5階(有効回答数33)



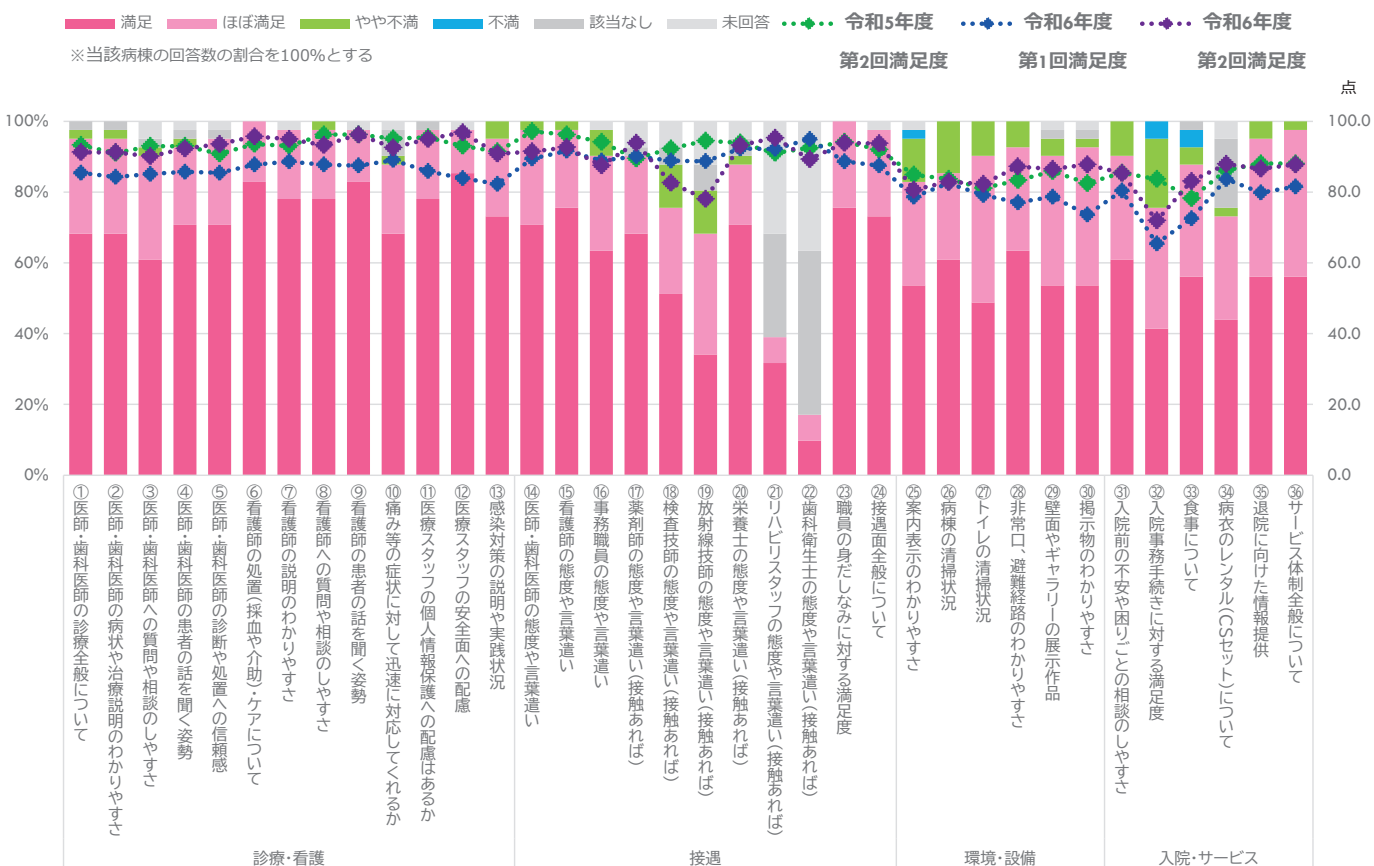
18

病棟別 西病棟6階(有効回答数14)



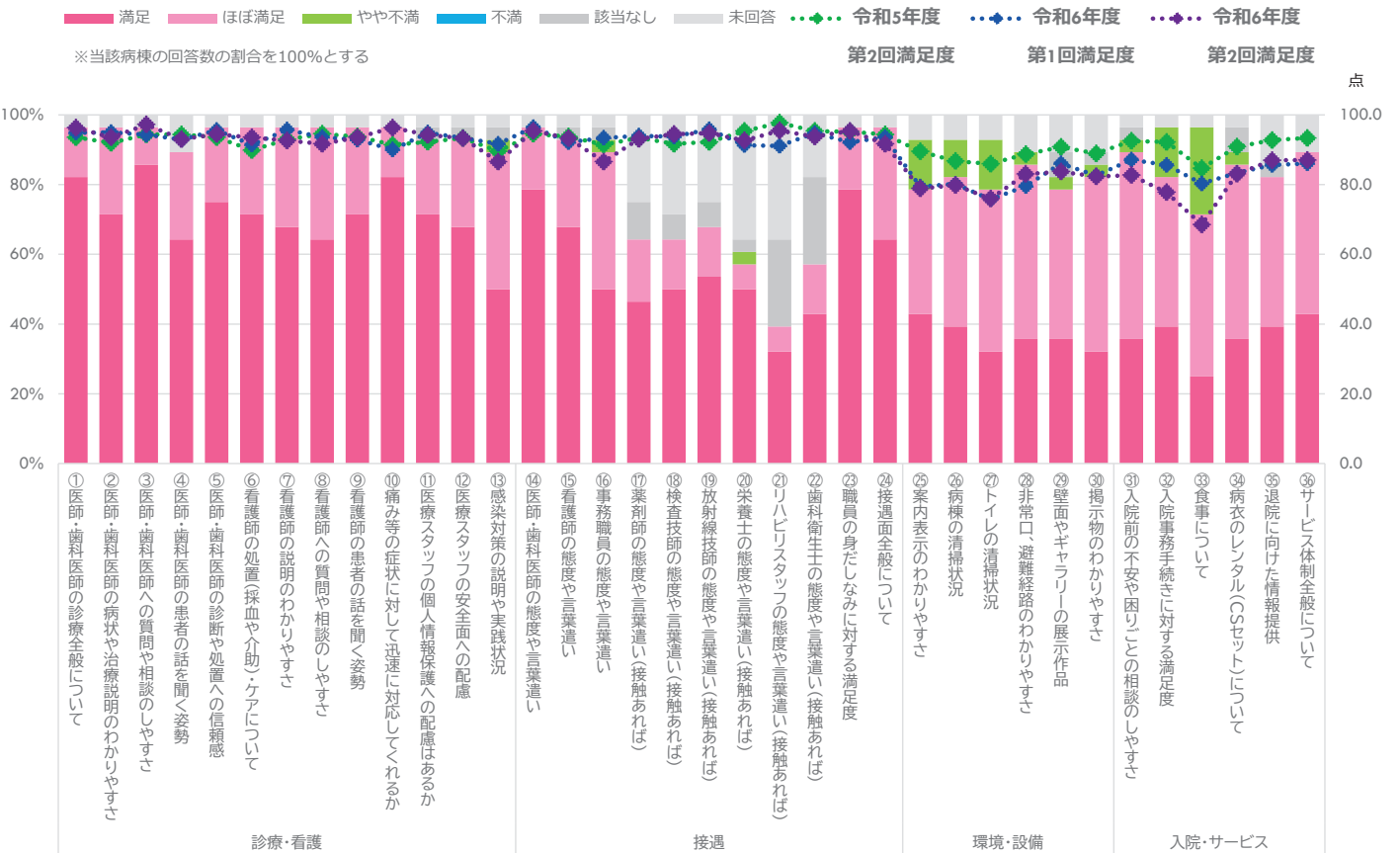
19

病棟別 西病棟7階(有効回答数41)



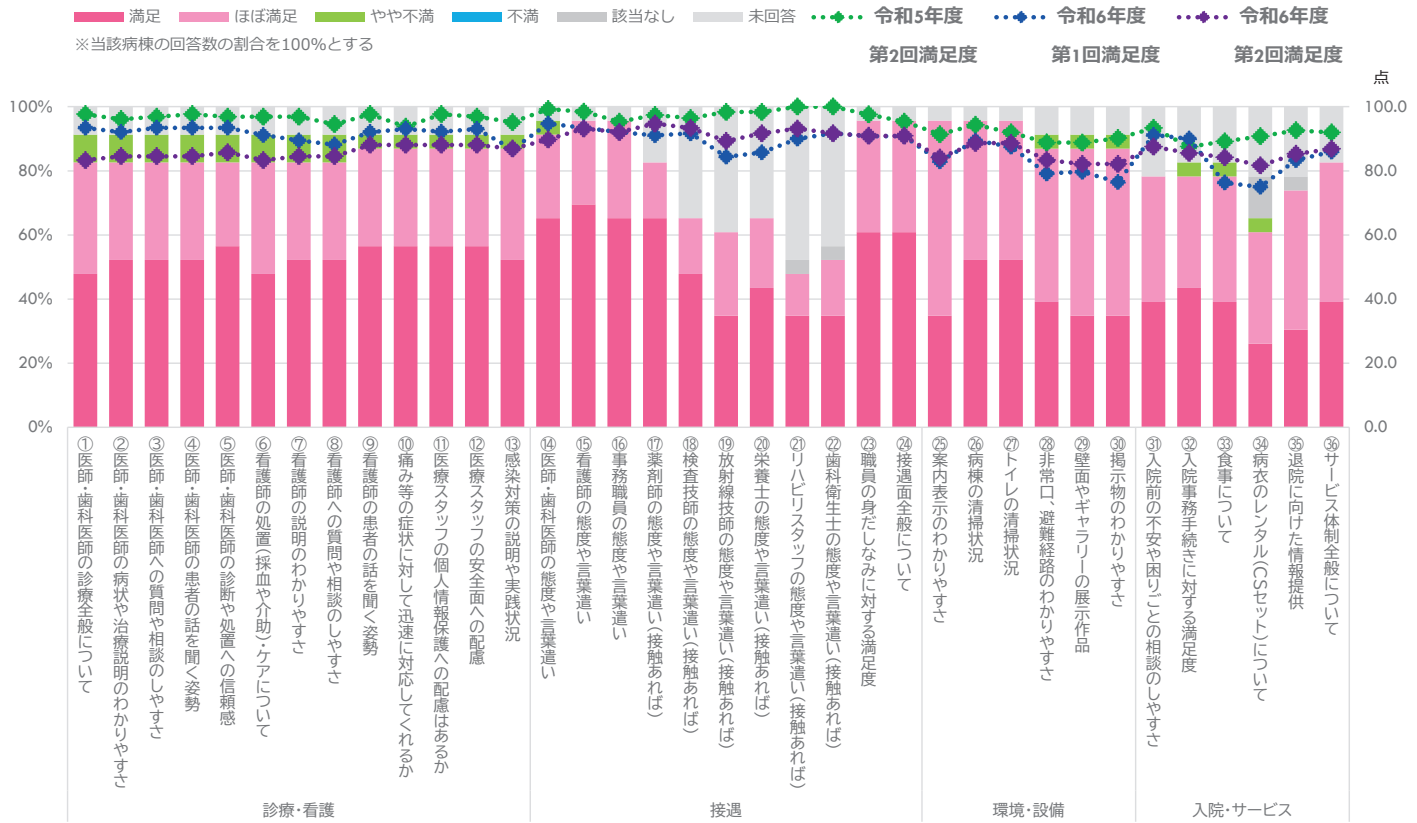
20

病棟別
西病棟8階(有効回答数28)



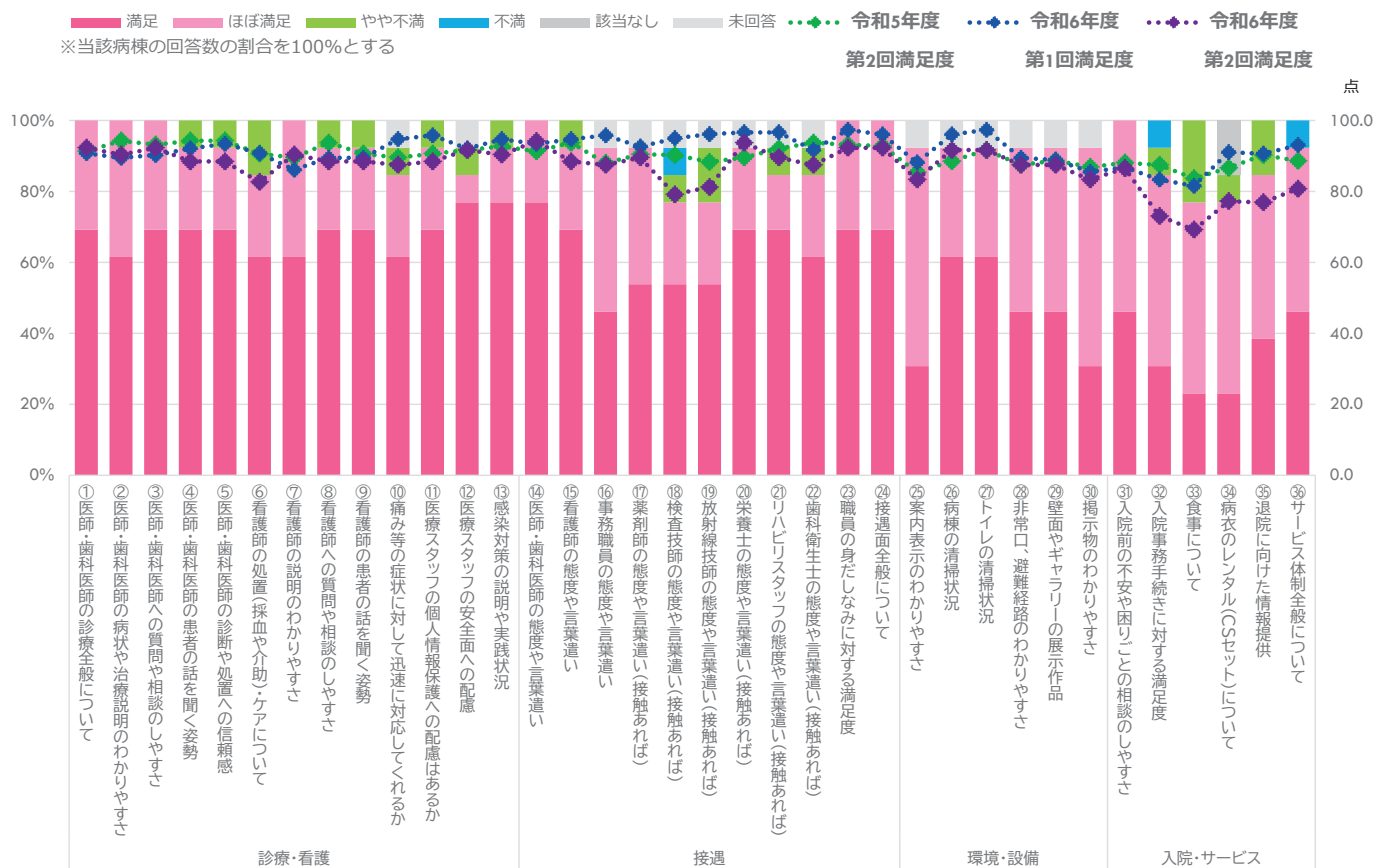
21

病棟別
西病棟9階(有効回答23)



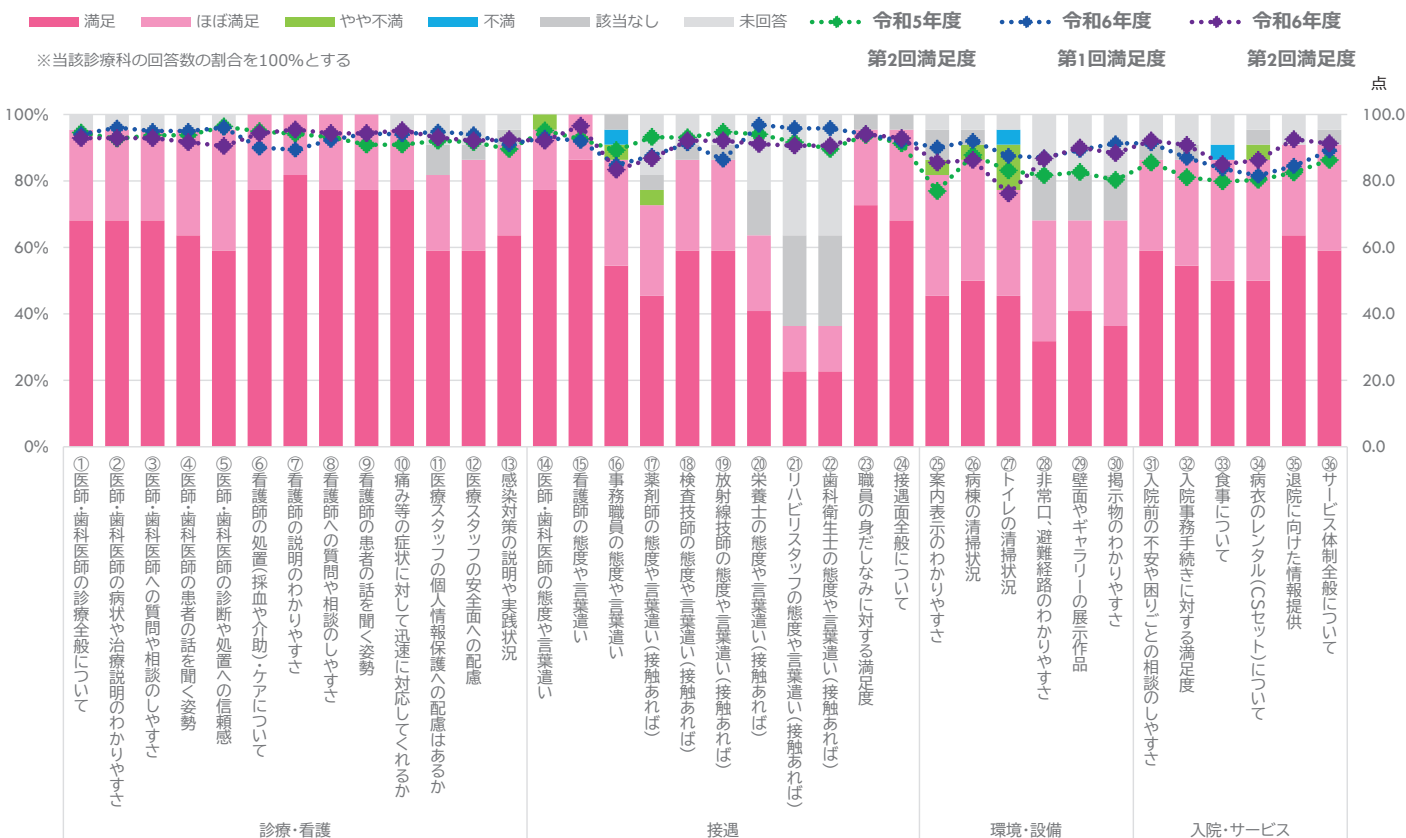
22

病棟別 西病棟10階(有効回答数13)



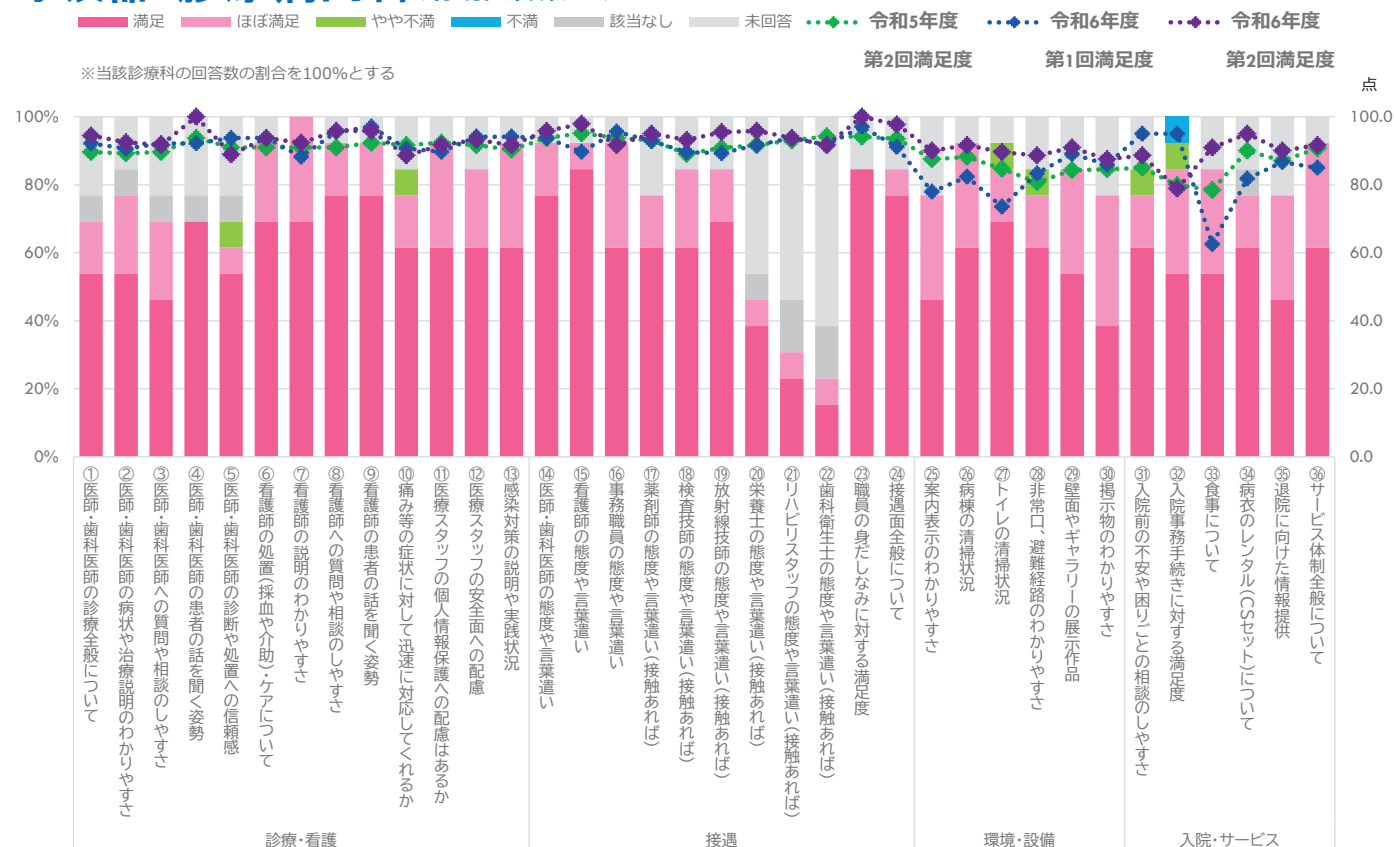
23

診療科別 循環器内科(有効回答数22)



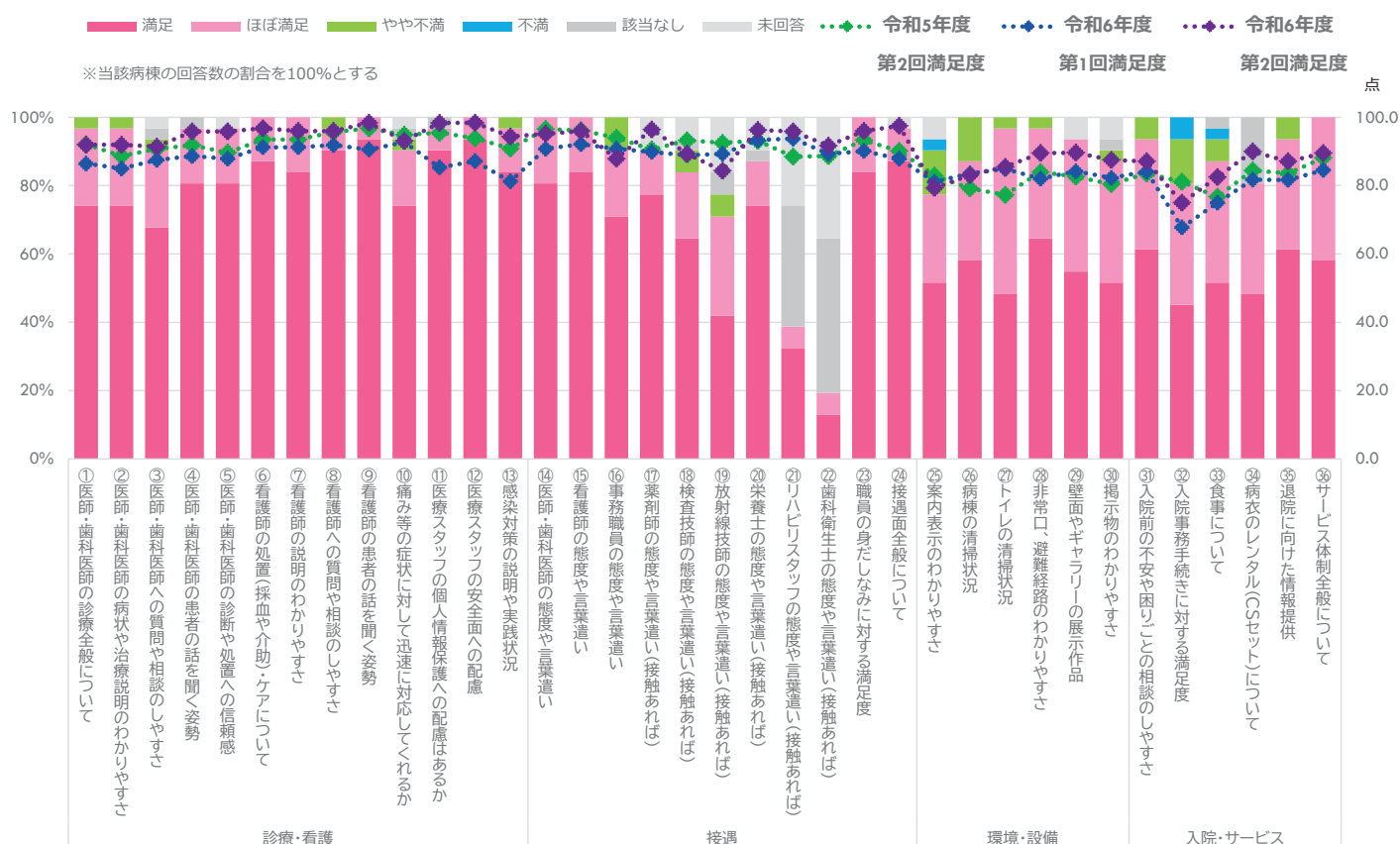
24

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数13)



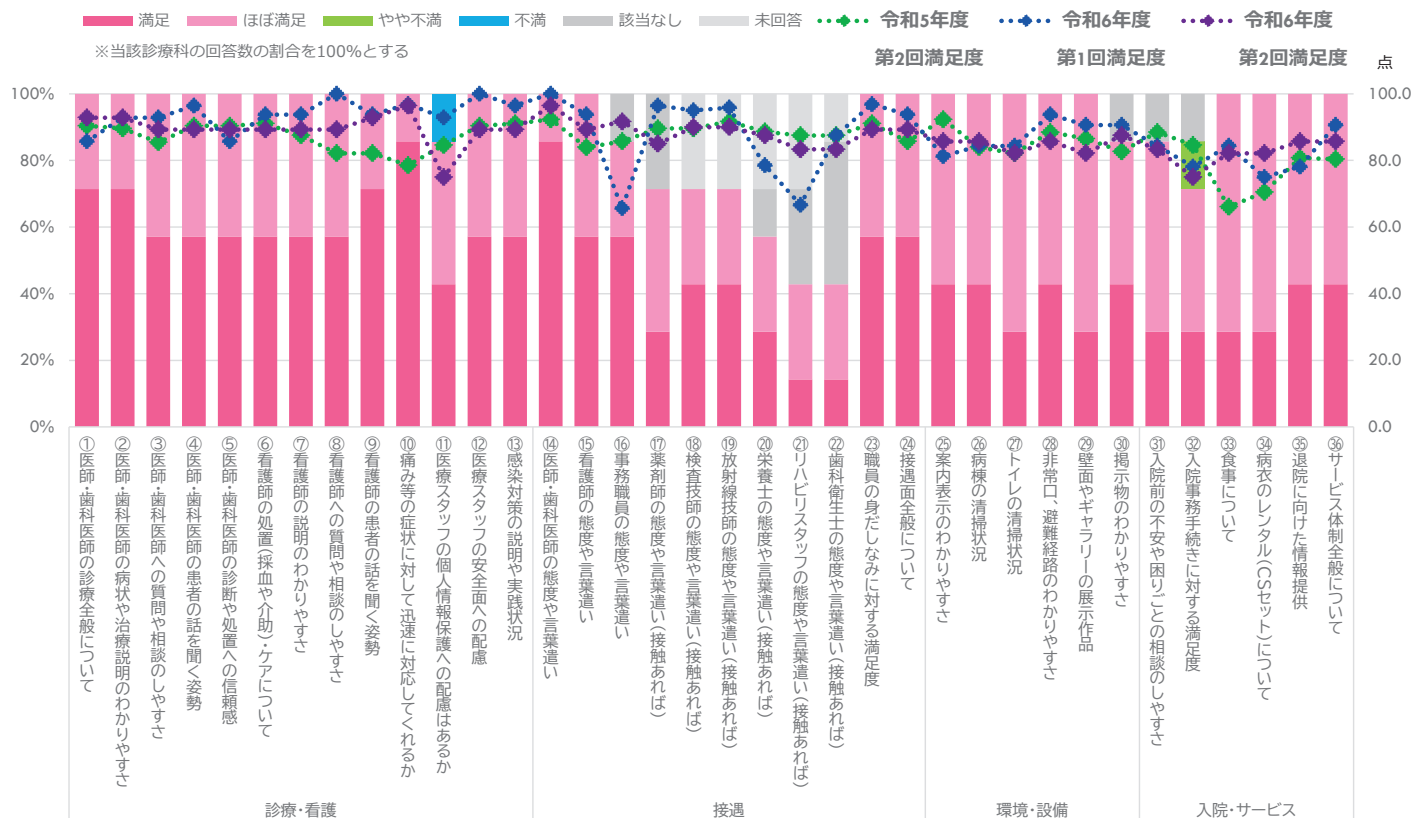
25

診療科別 消化器内科(有効回答数31)



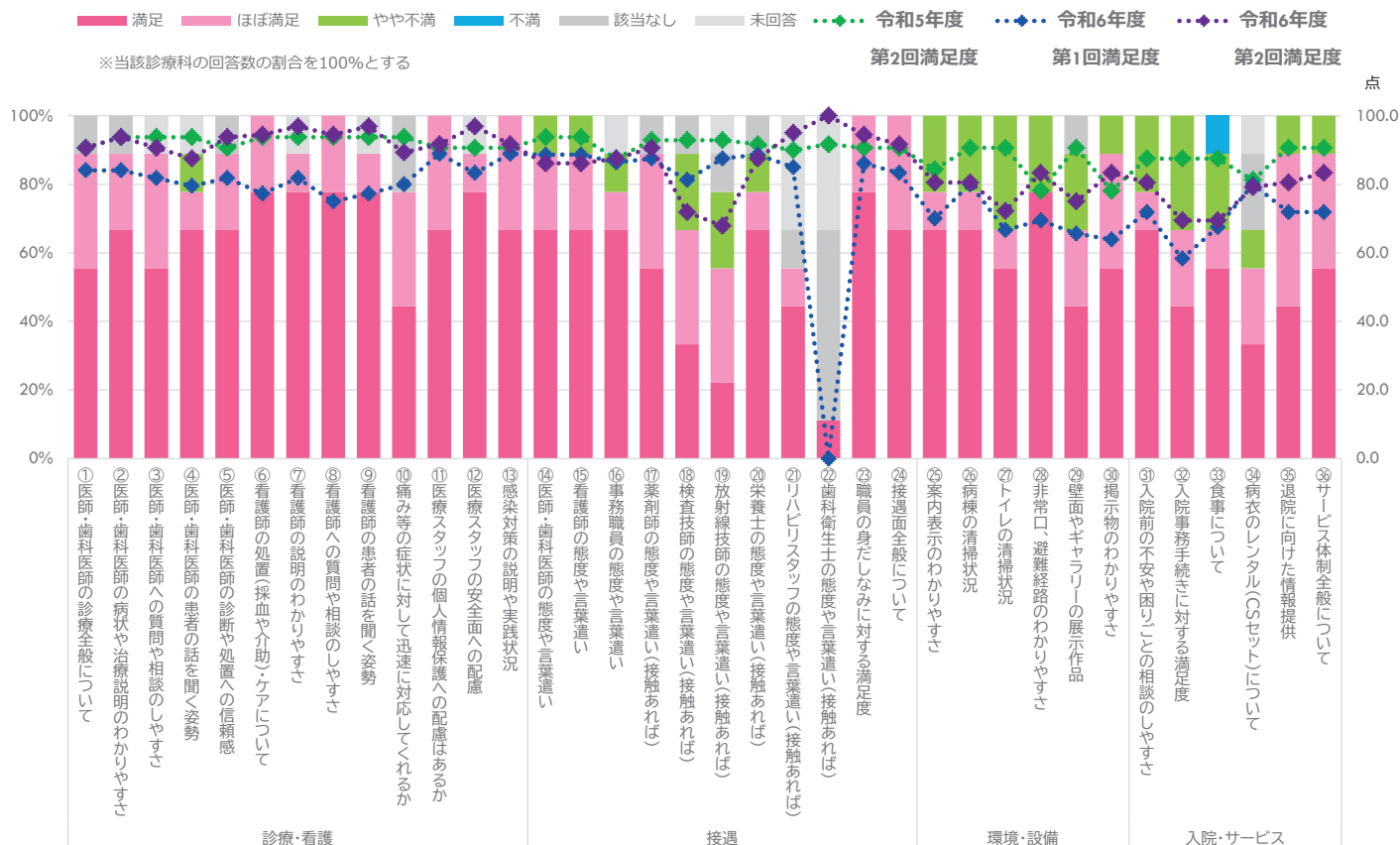
26

診療科別 腎臓内科(有効回答数7)



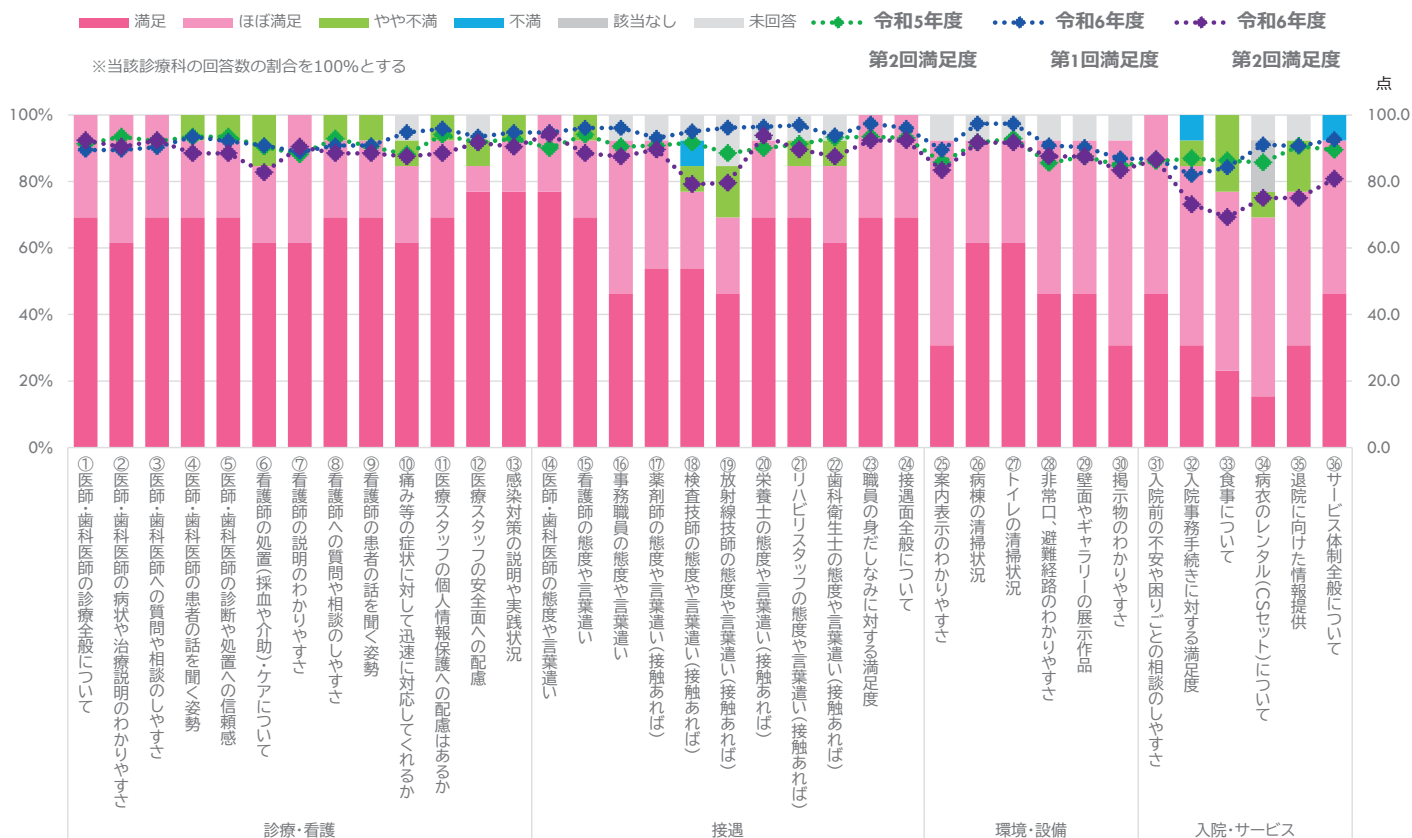
27

診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数9)



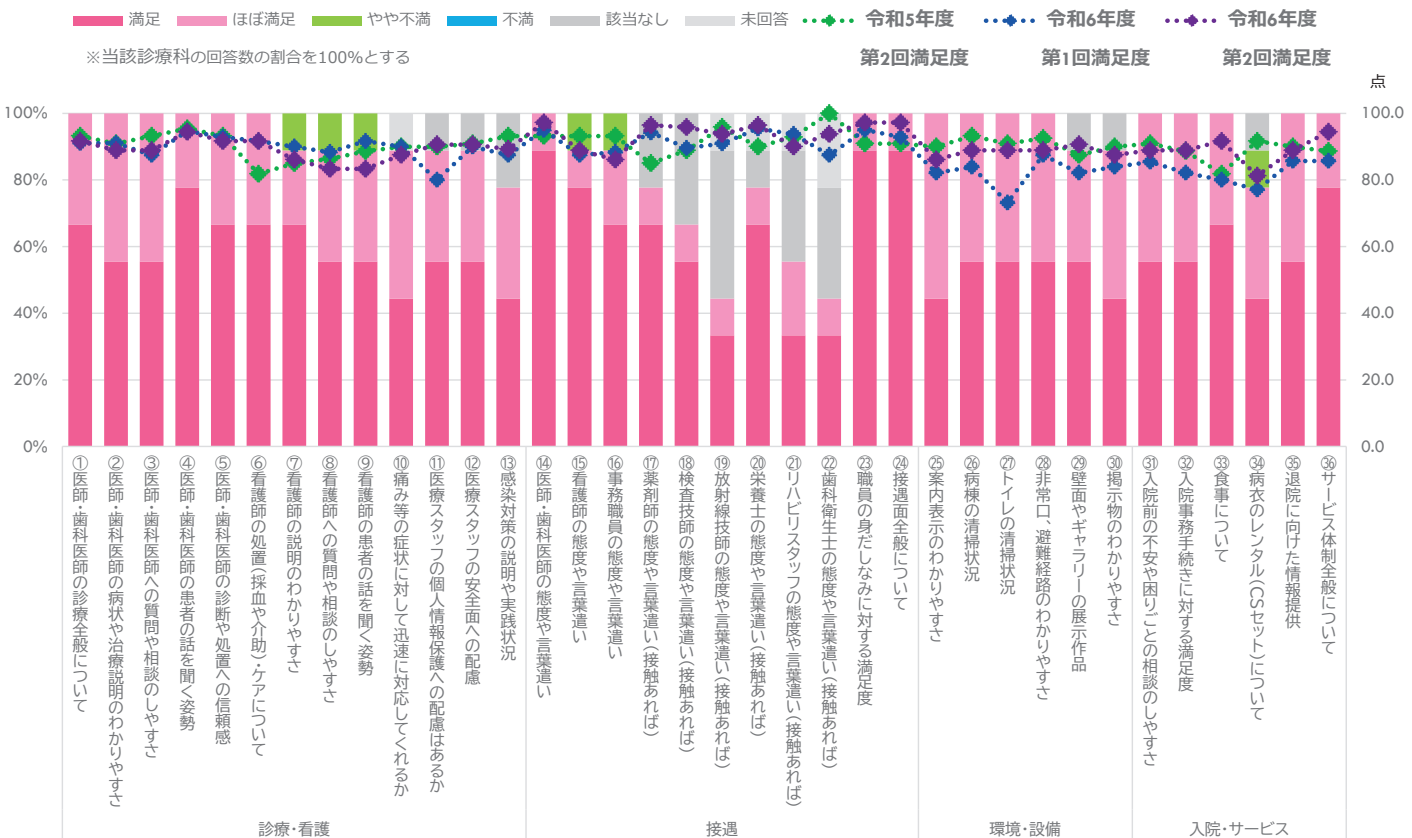
28

診療科別 血液内科(有効回答数13)



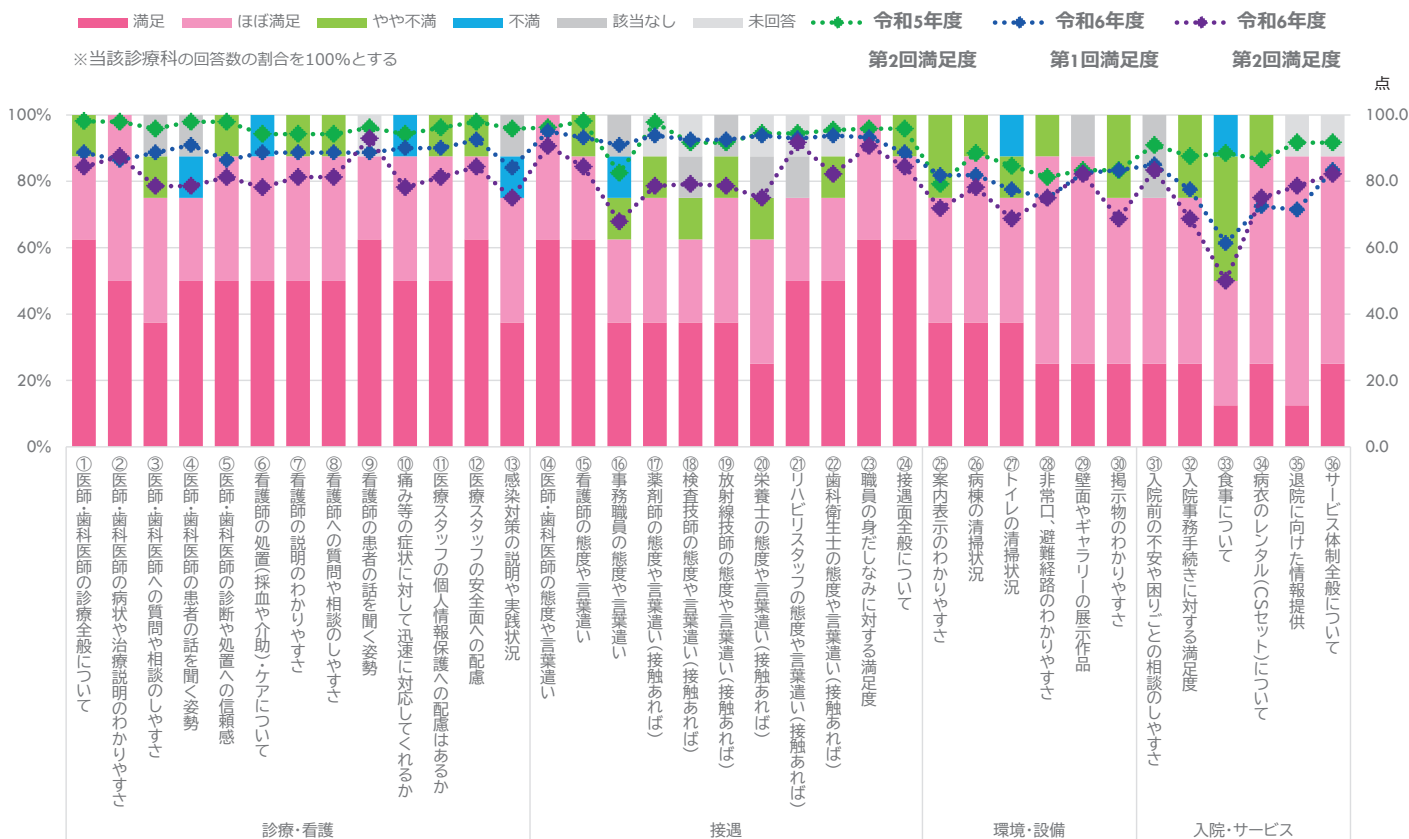
29

診療科別 脳神経内科(有効回答数9)



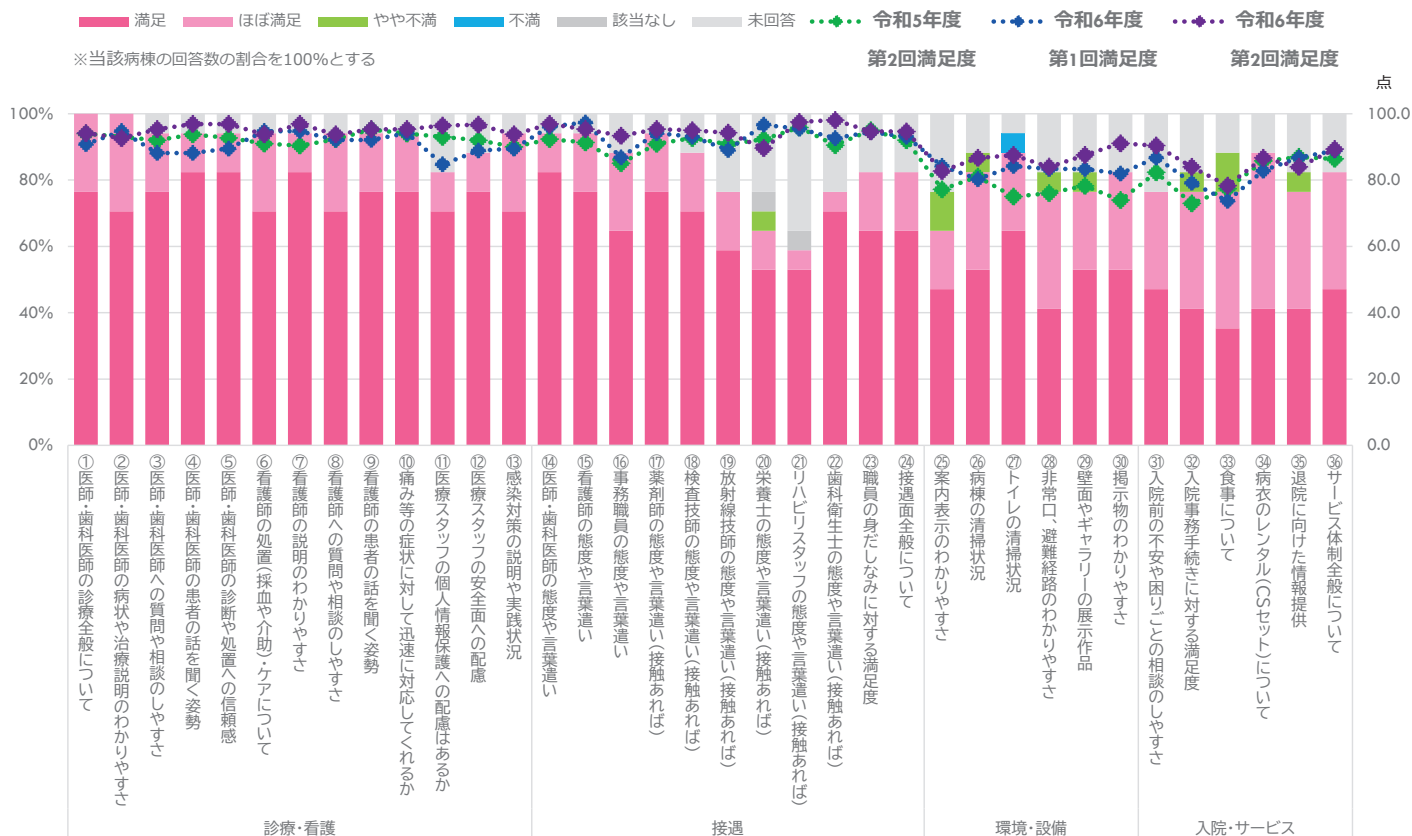
30

診療科別 心臓血管外科(有効回答数8)



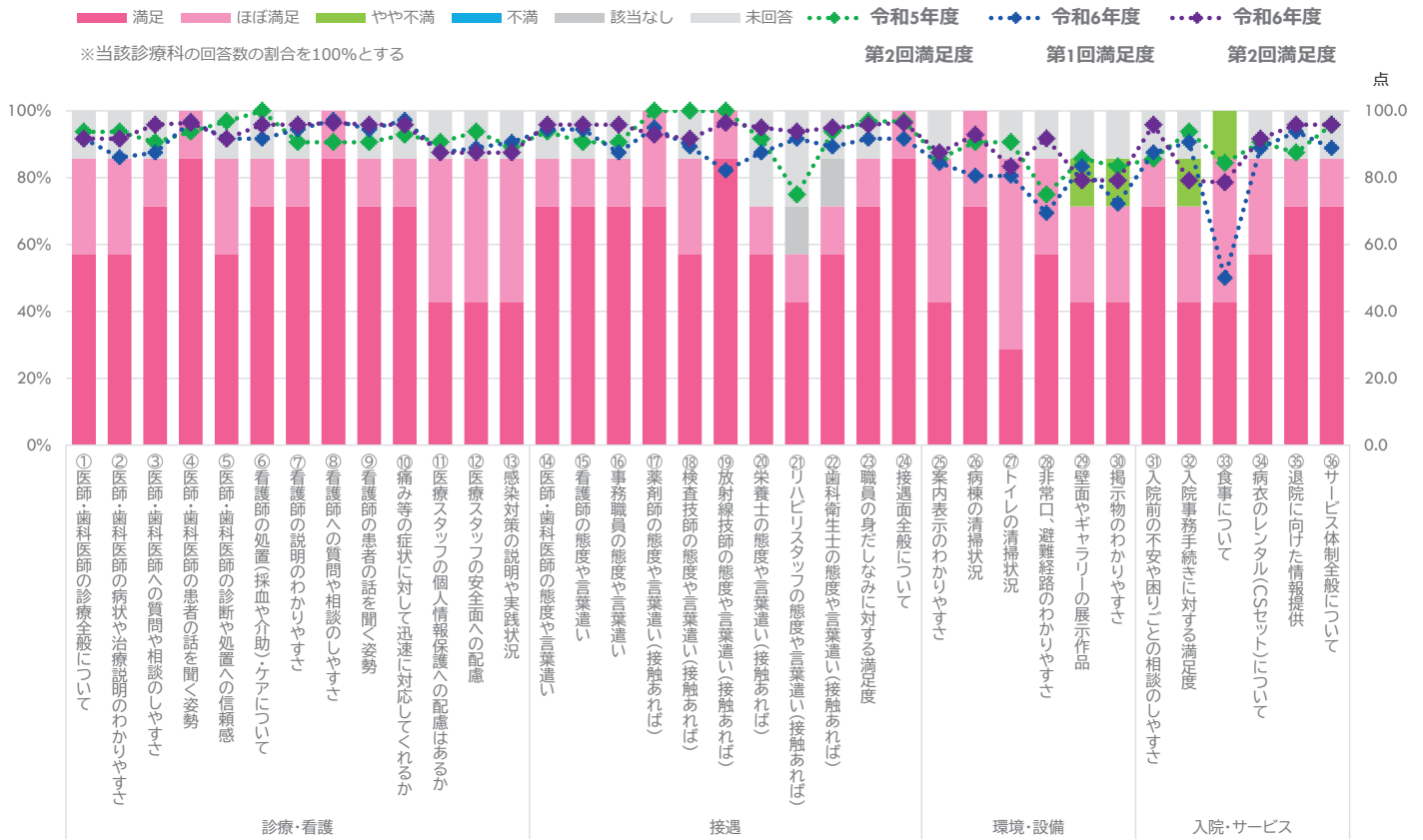
31

診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数17)



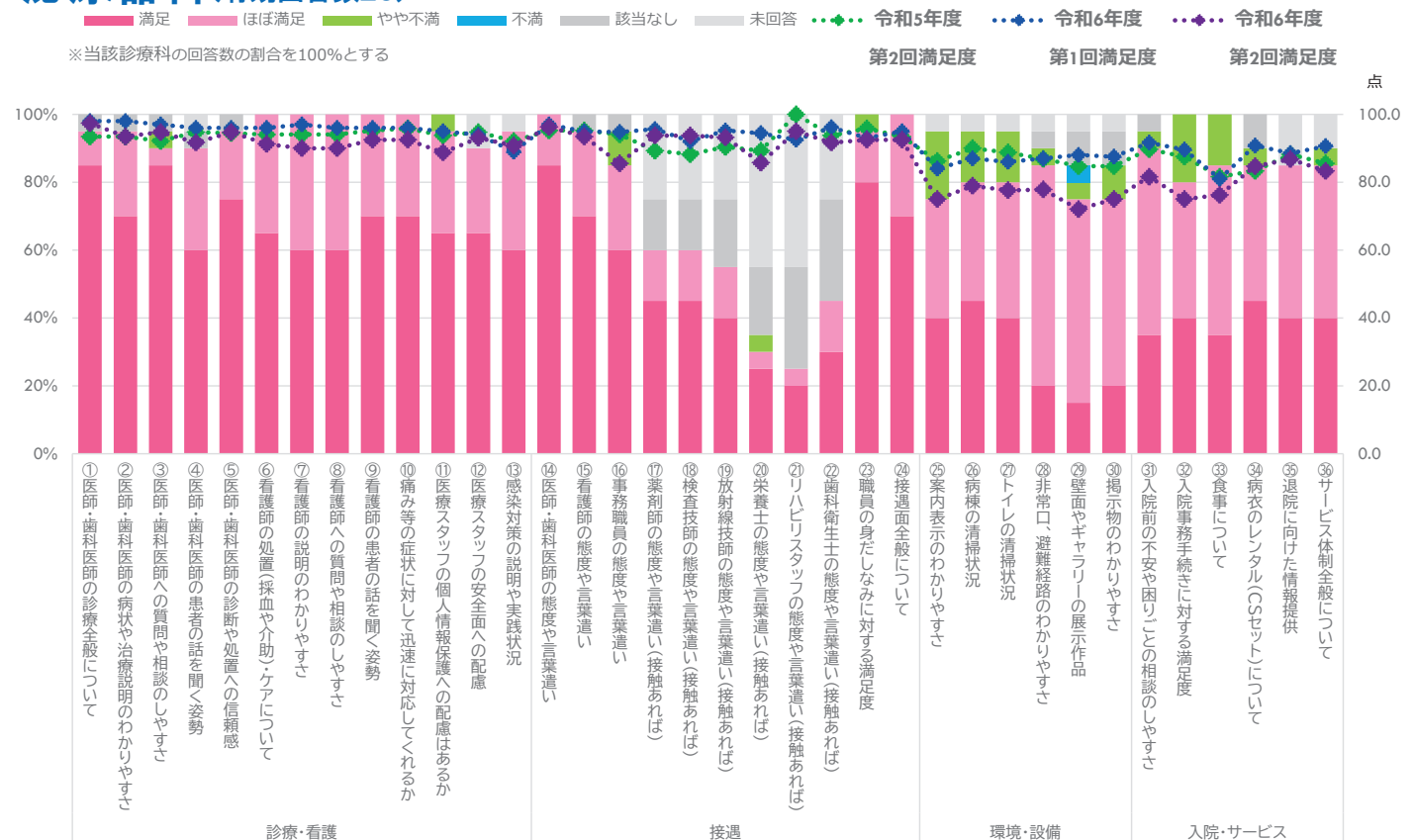
32

診療科別 呼吸器外科(有効回答数7)



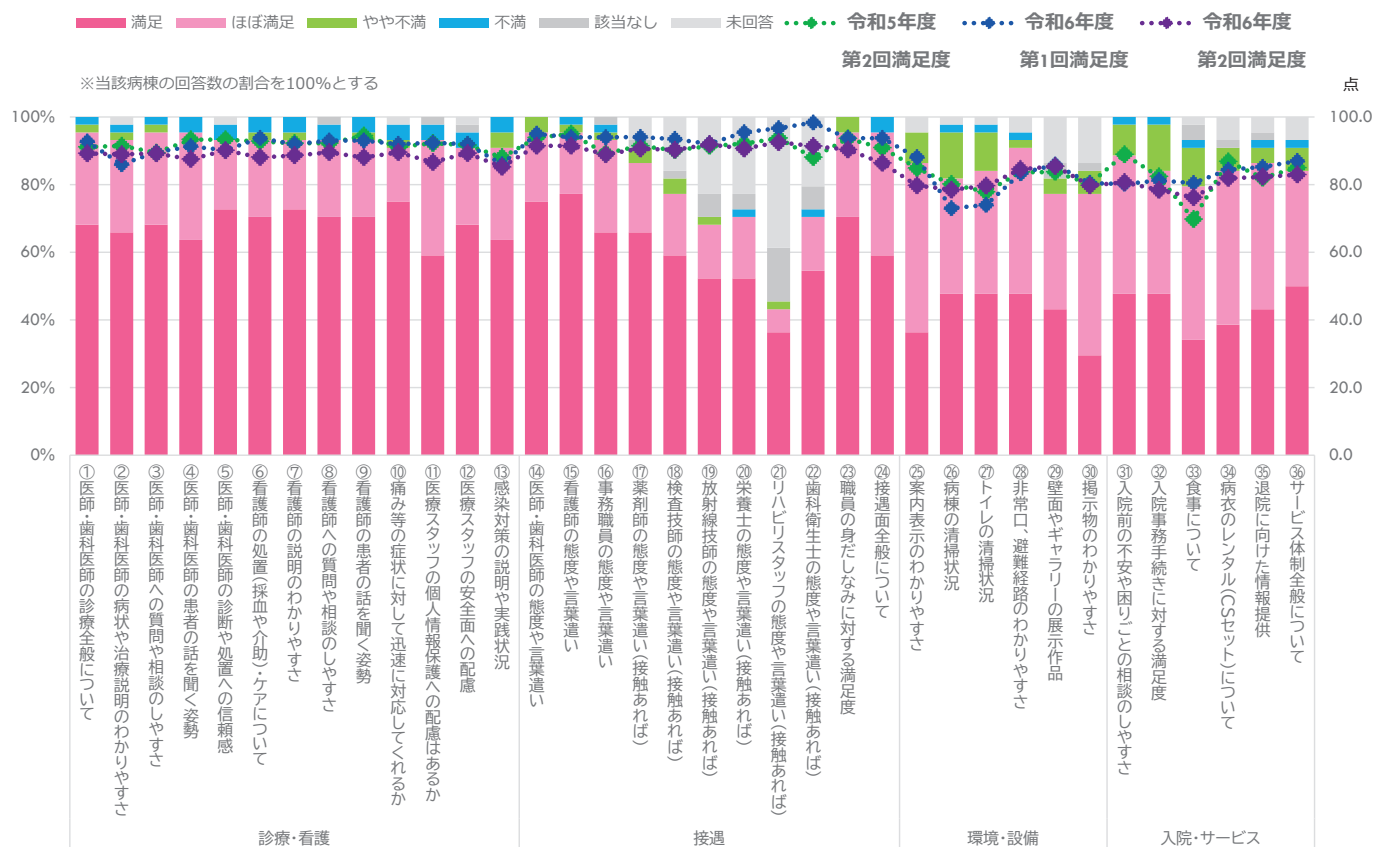
33

診療科別 泌尿器科(有効回答数20)



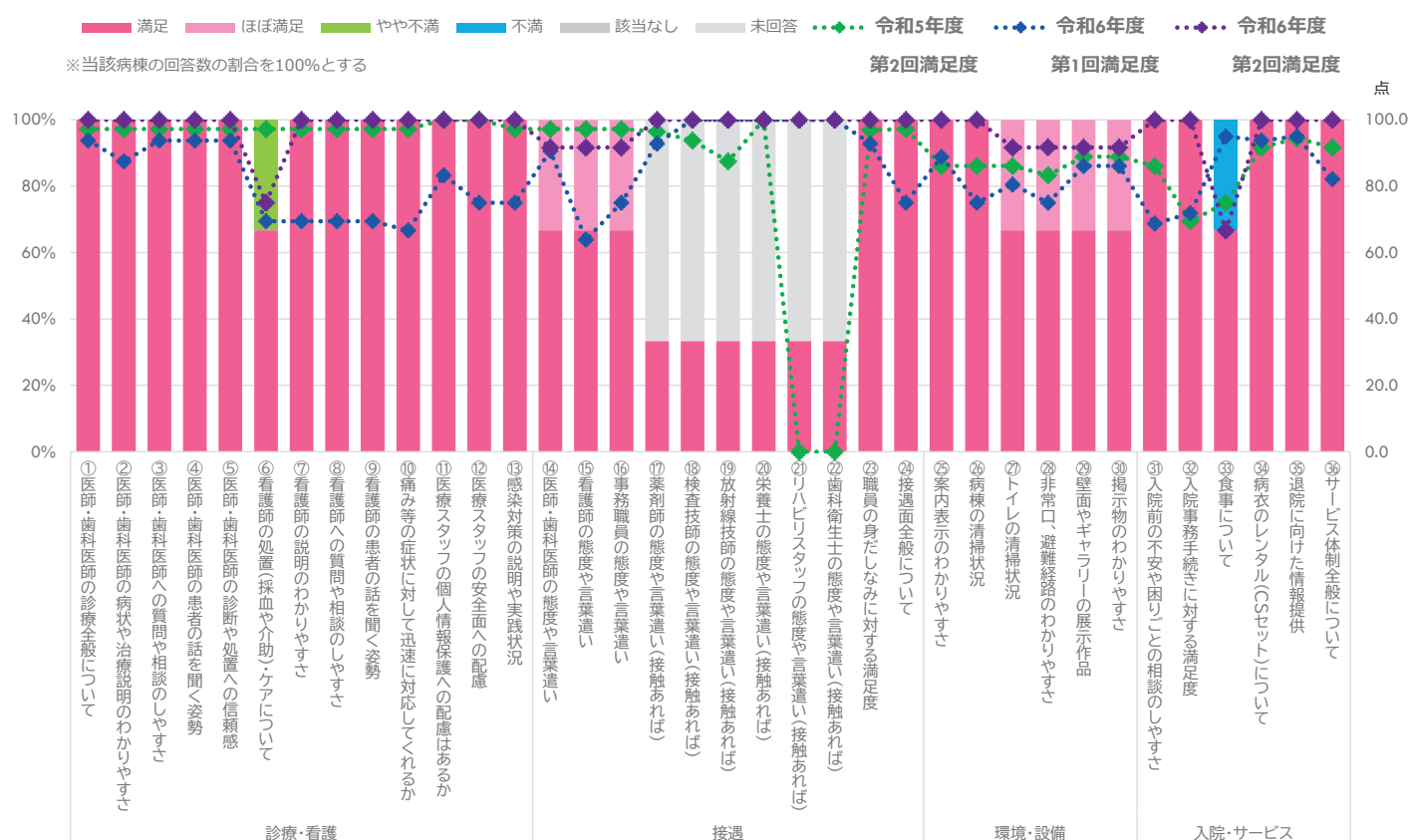
34

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数44)



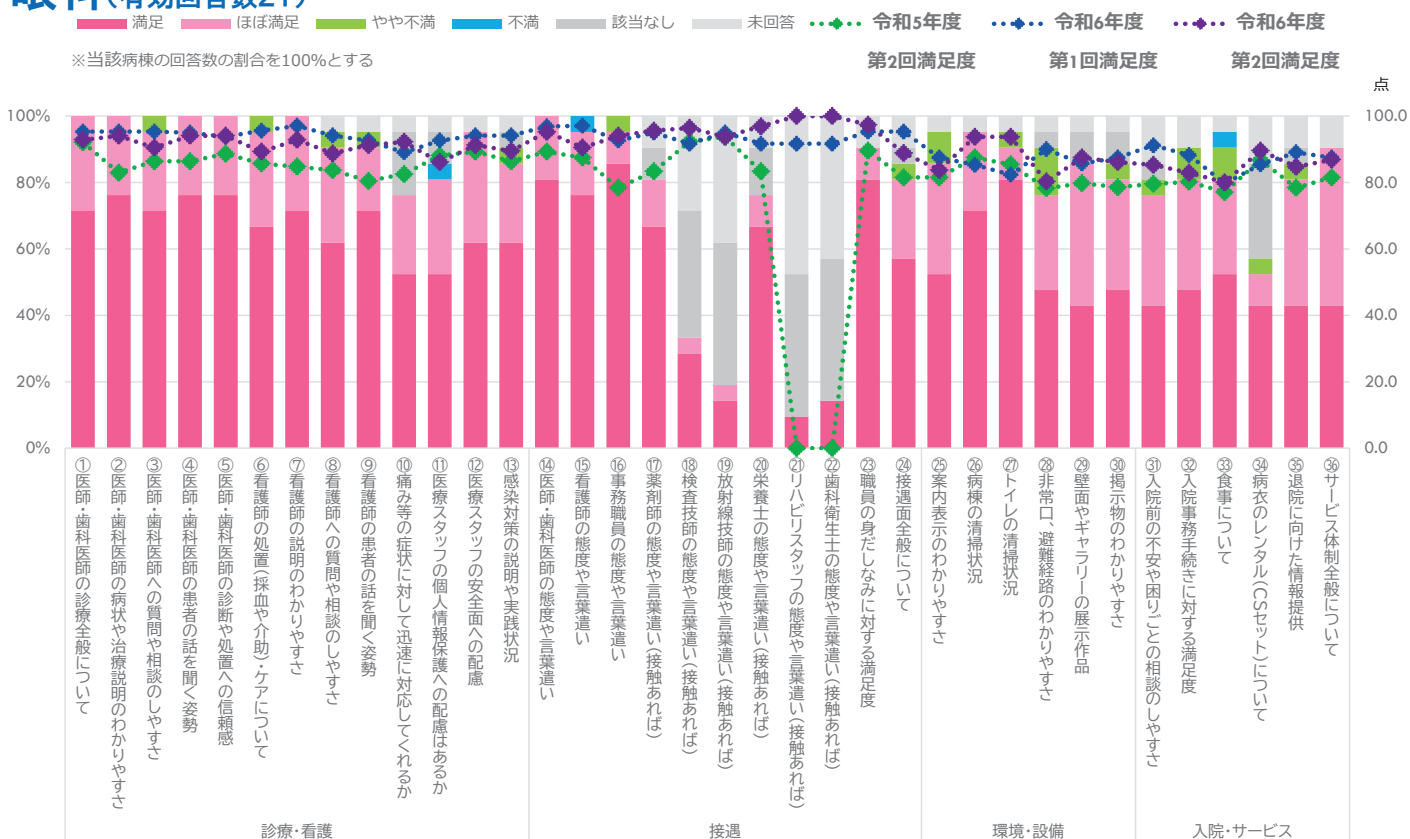
35

診療科別 小児外科(有効回答数3)



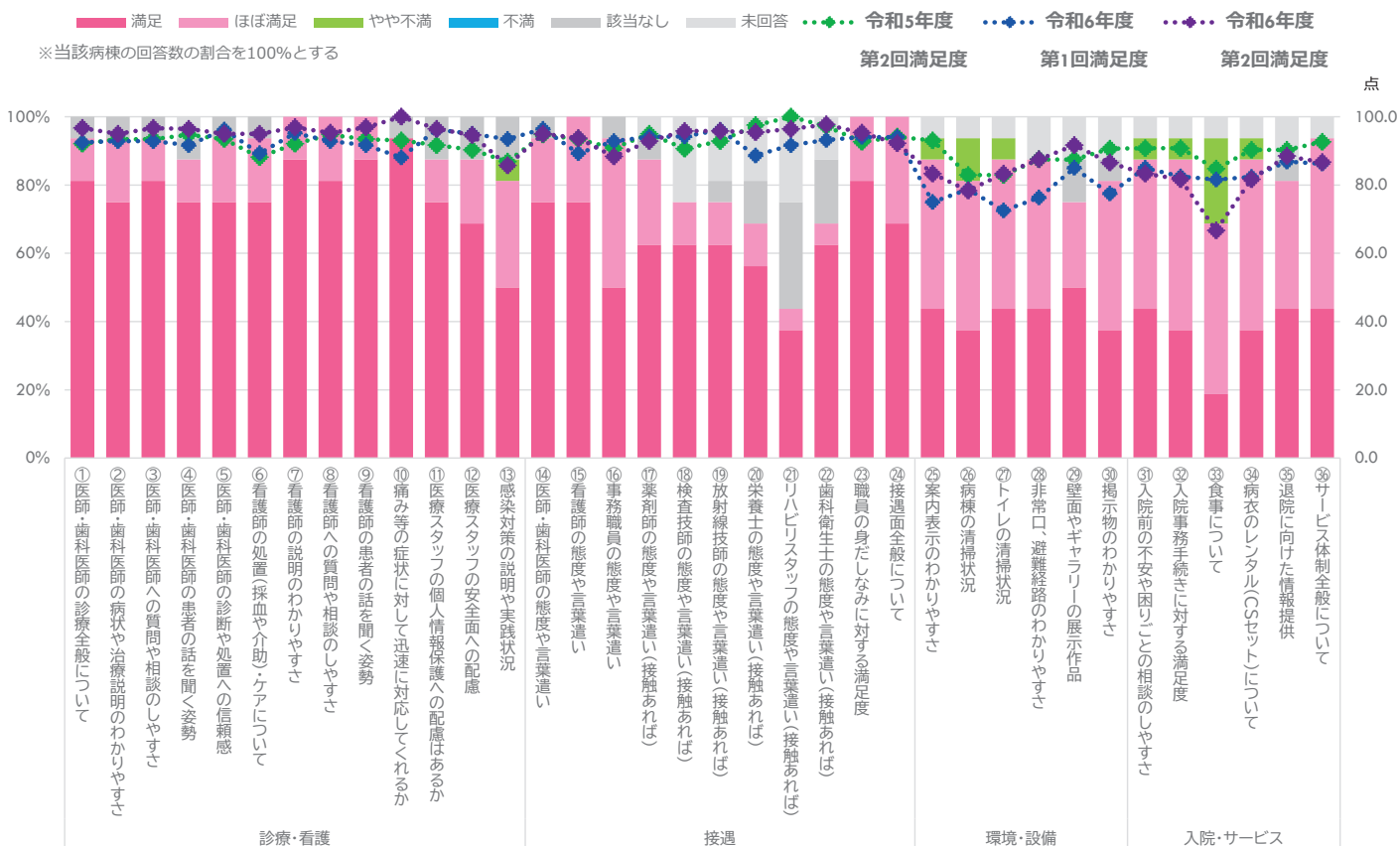
36

診療科別 眼科(有効回答数21)



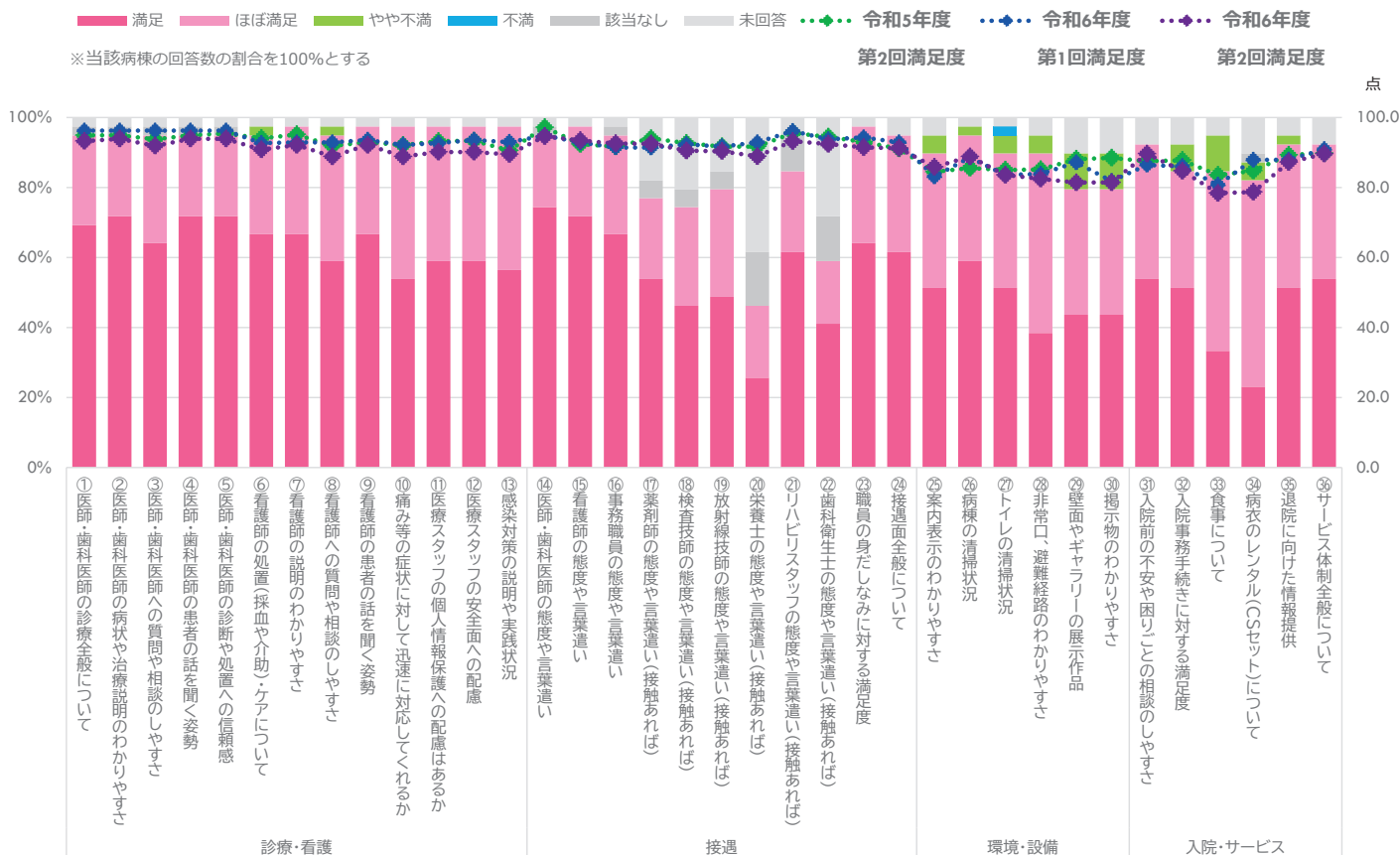
37

診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数16)



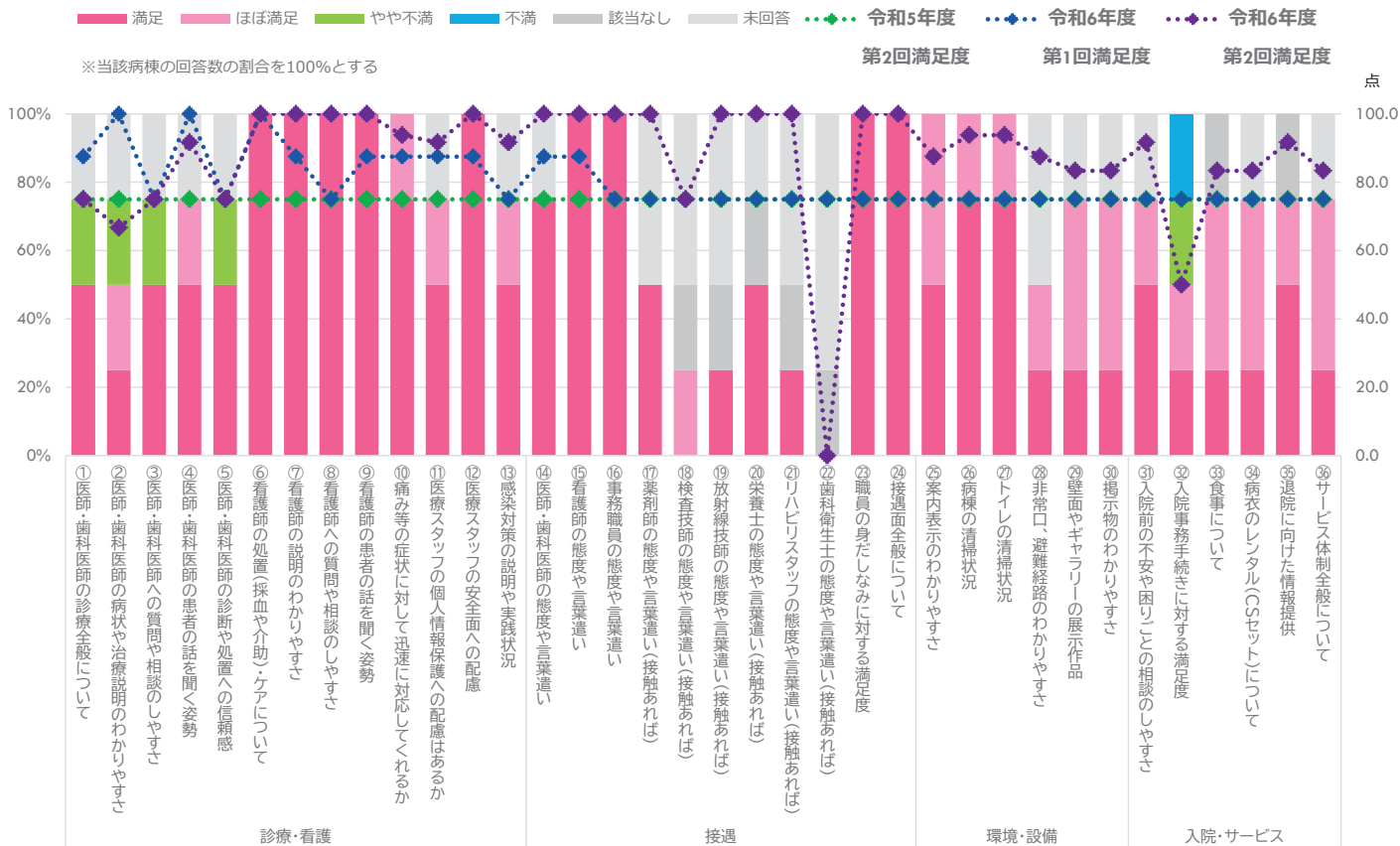
38

診療科別 整形外科(有効回答数39)



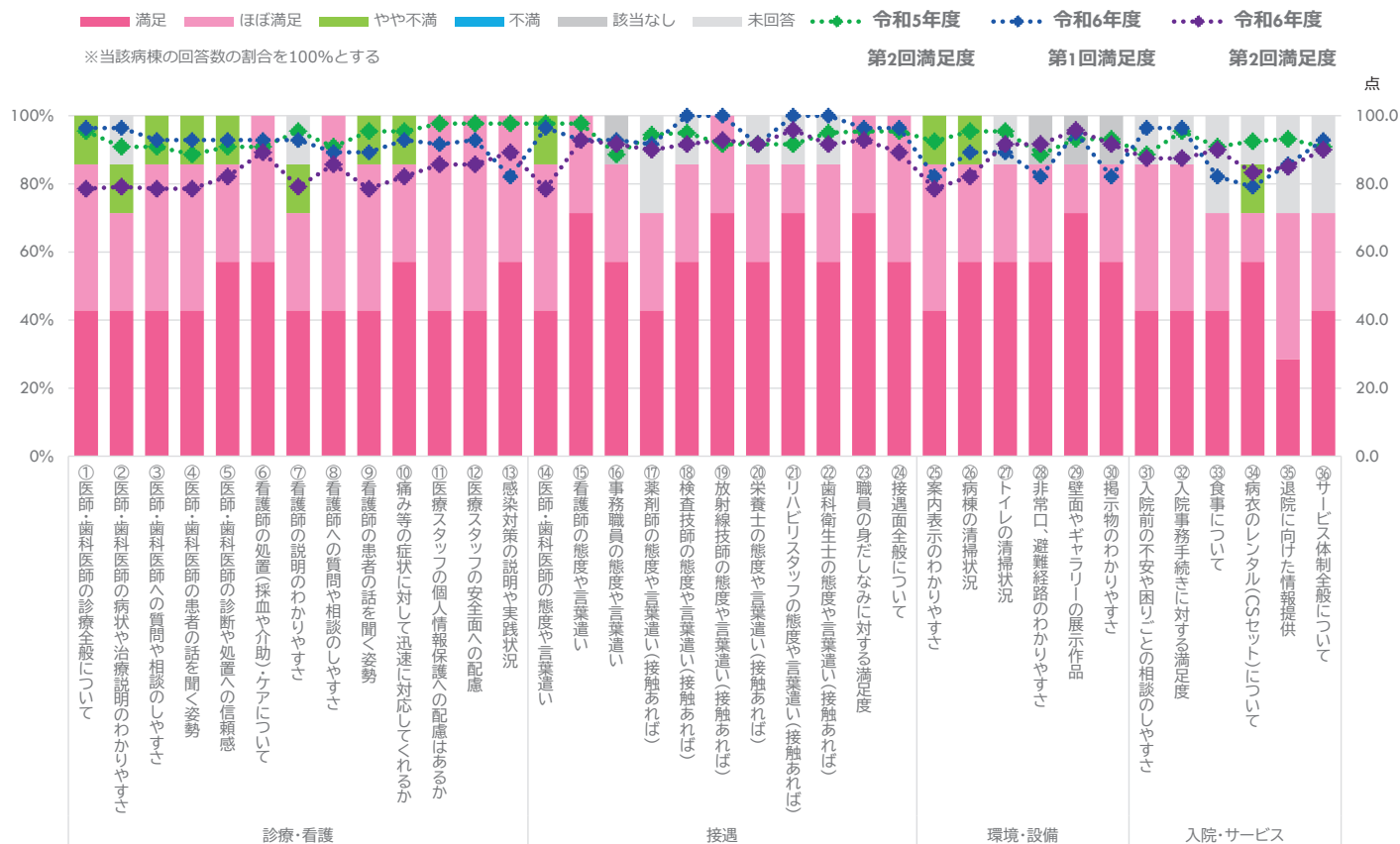
39

診療科別 皮膚科(有効回答数4)



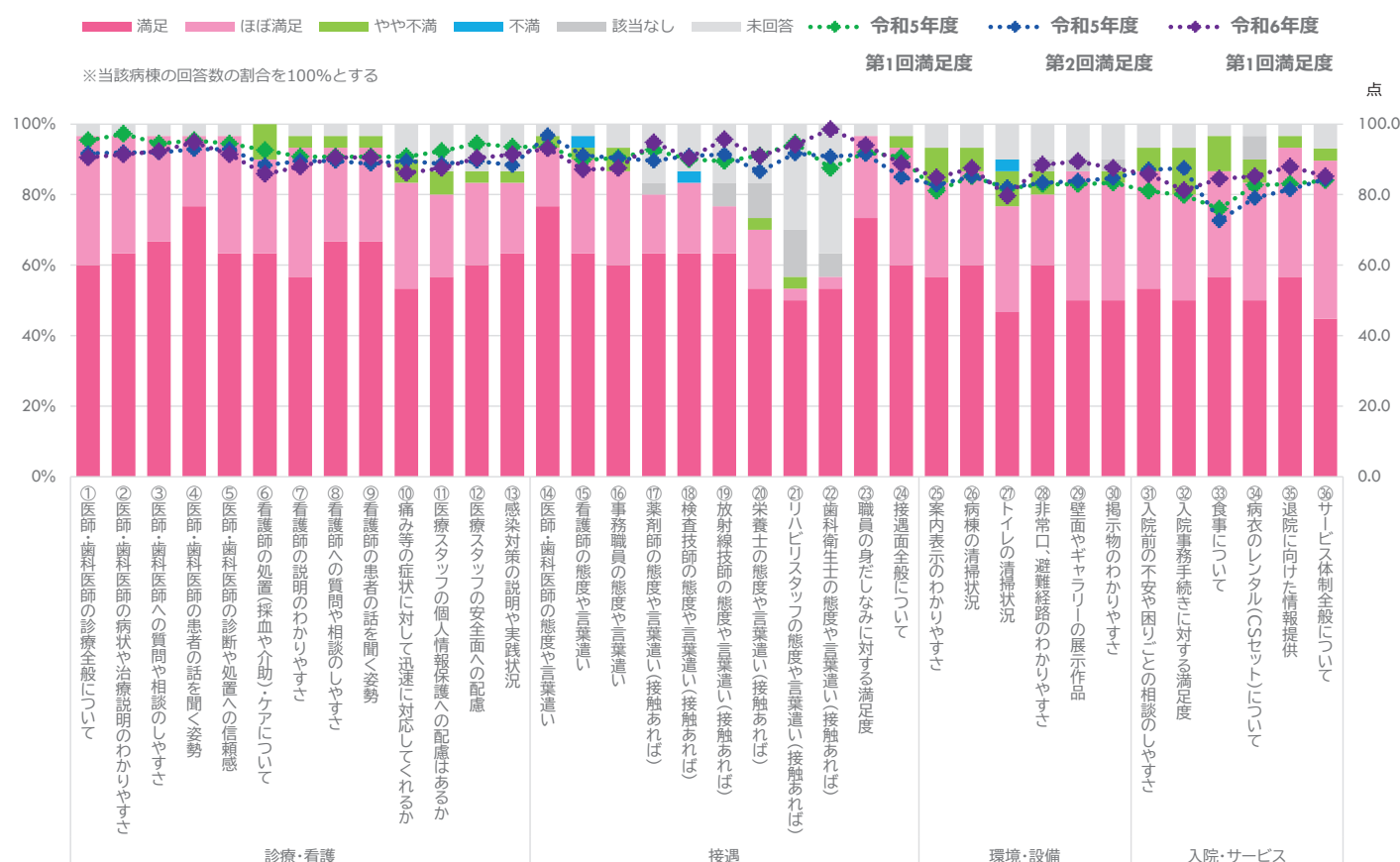
40

診療科別 形成外科(有効回答数7)



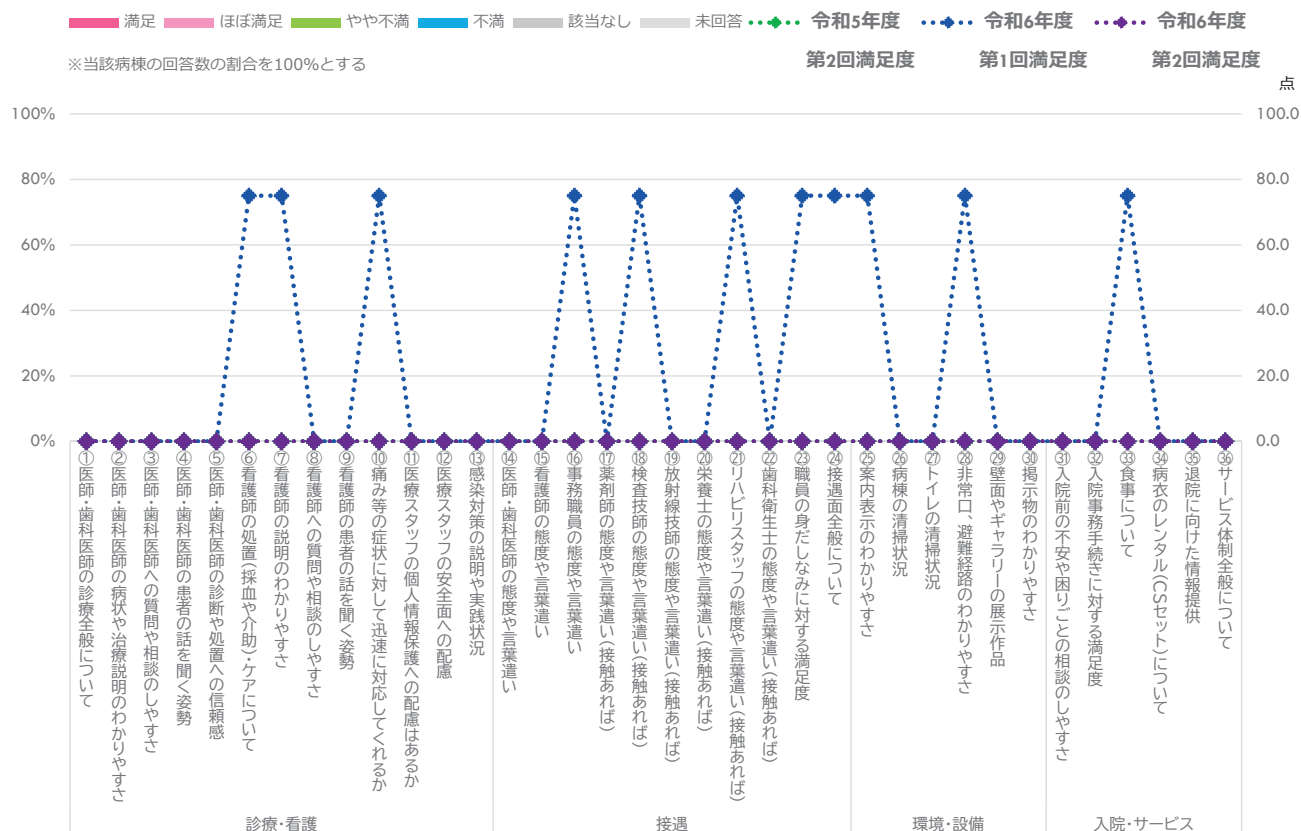
41

診療科別 脳神経外科(有効回答数32)



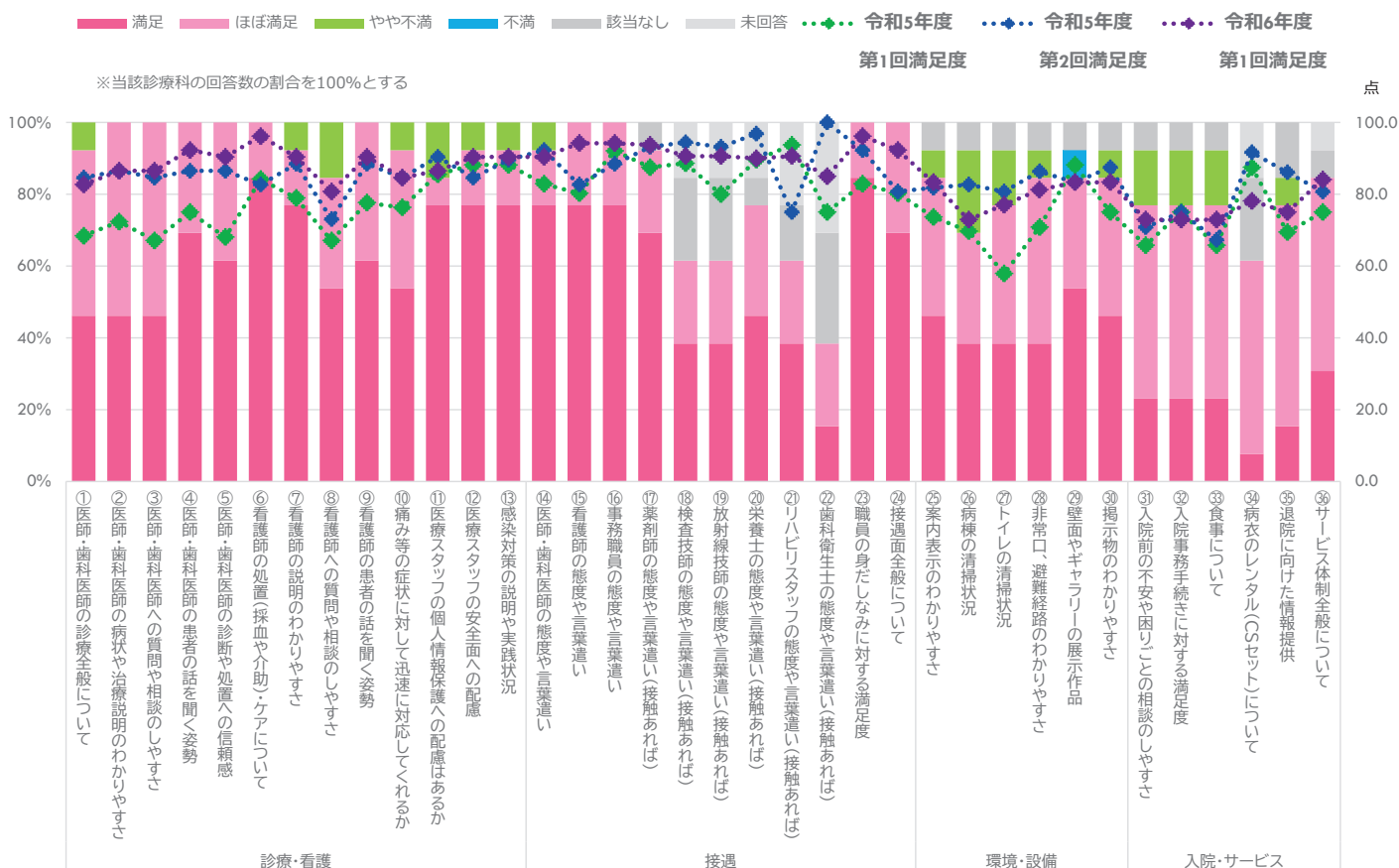
42

診療科別 麻酔科(有効回答数0)



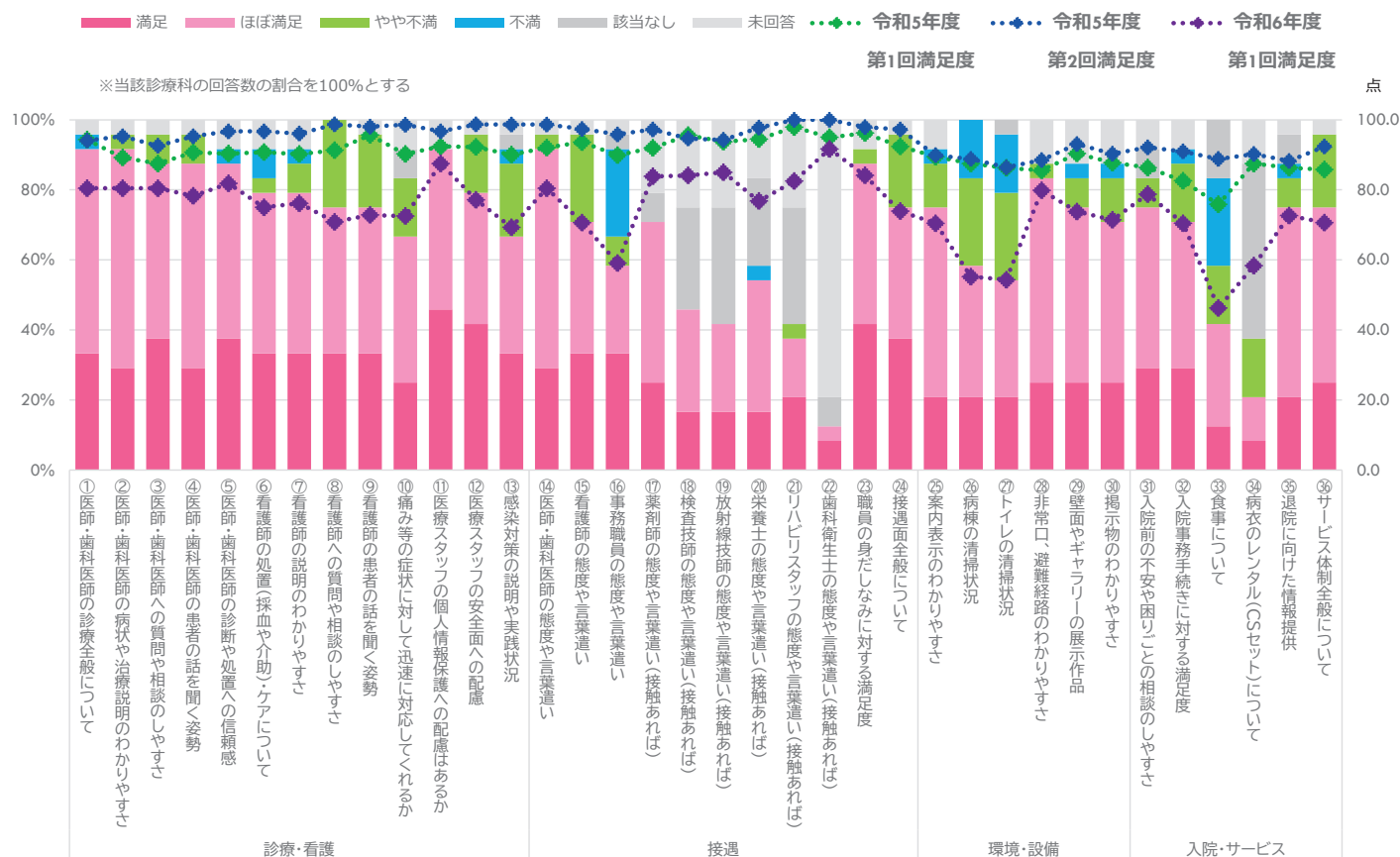
43

診療科別 精神科神経科(有効回答数11)



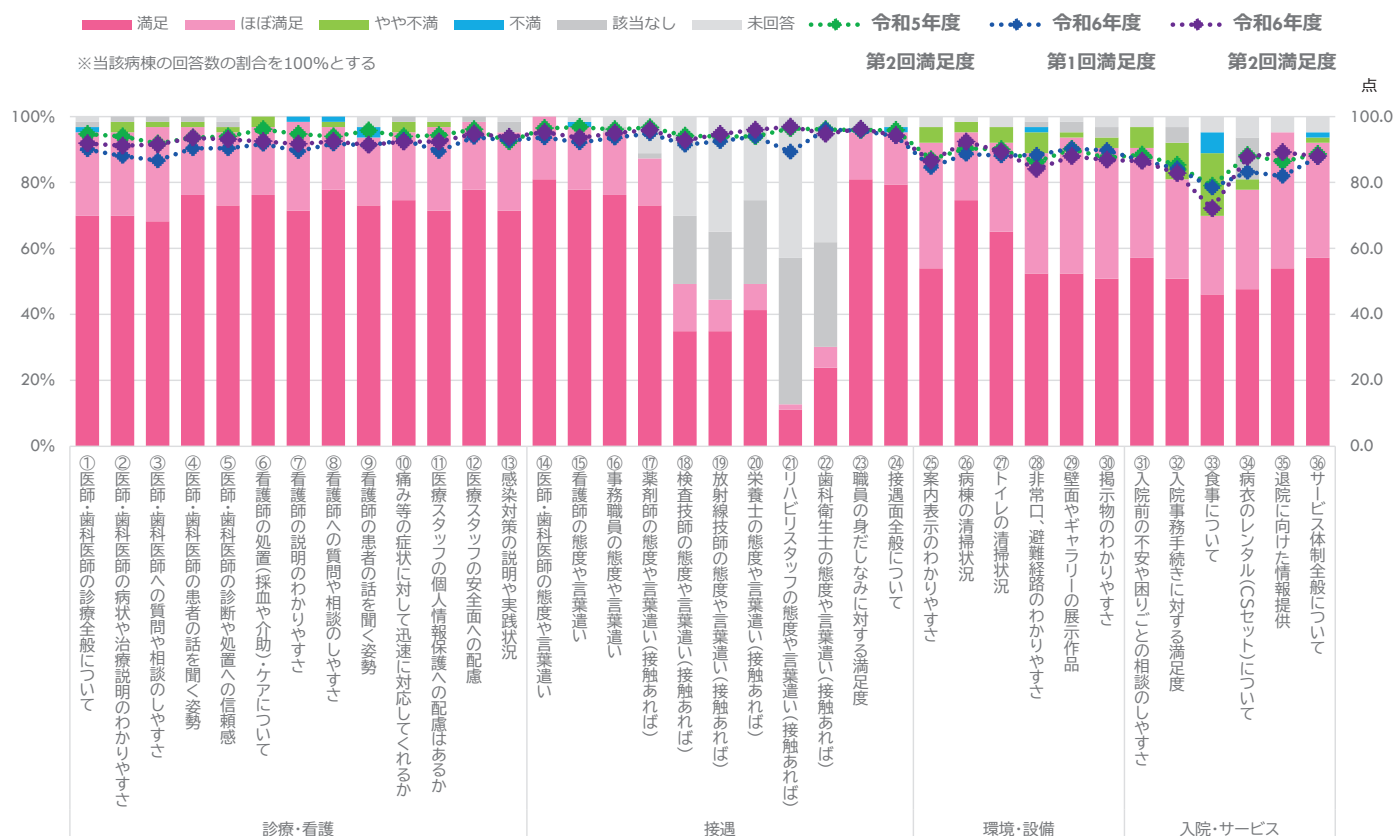
44

診療科別 小児科(有効回答数20)



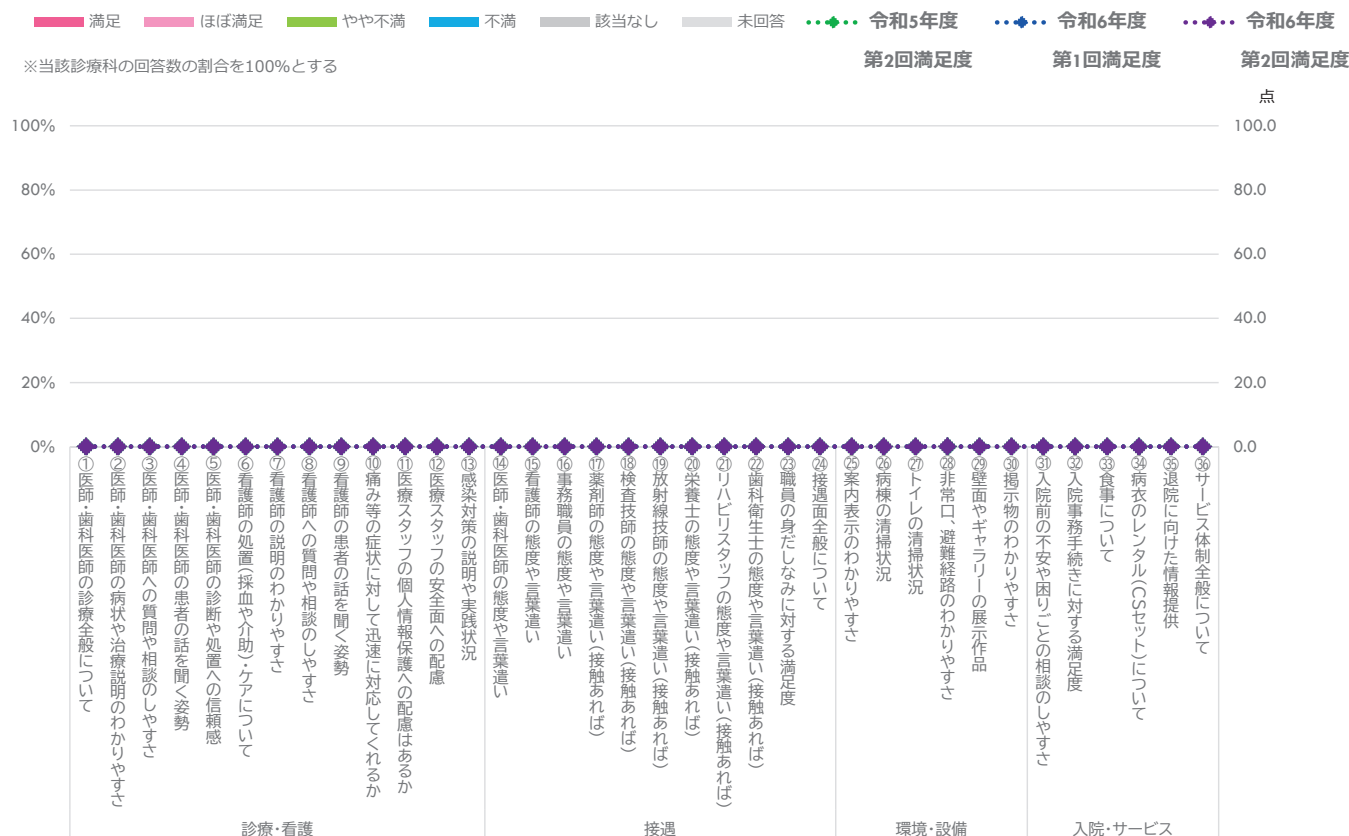
45

診療科別 産科婦人科(有効回答数63)



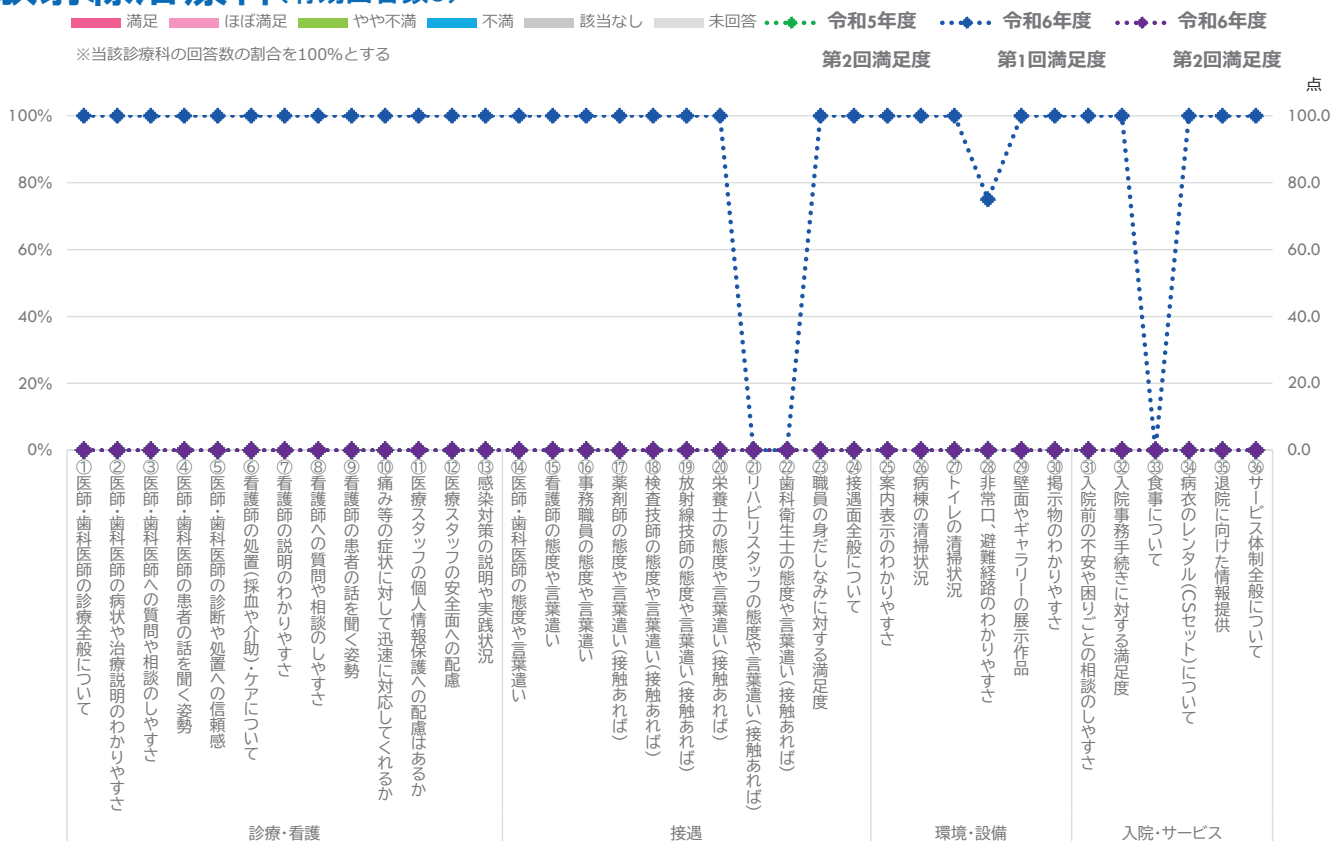
46

診療科別 放射線診断科(有効回答数0)



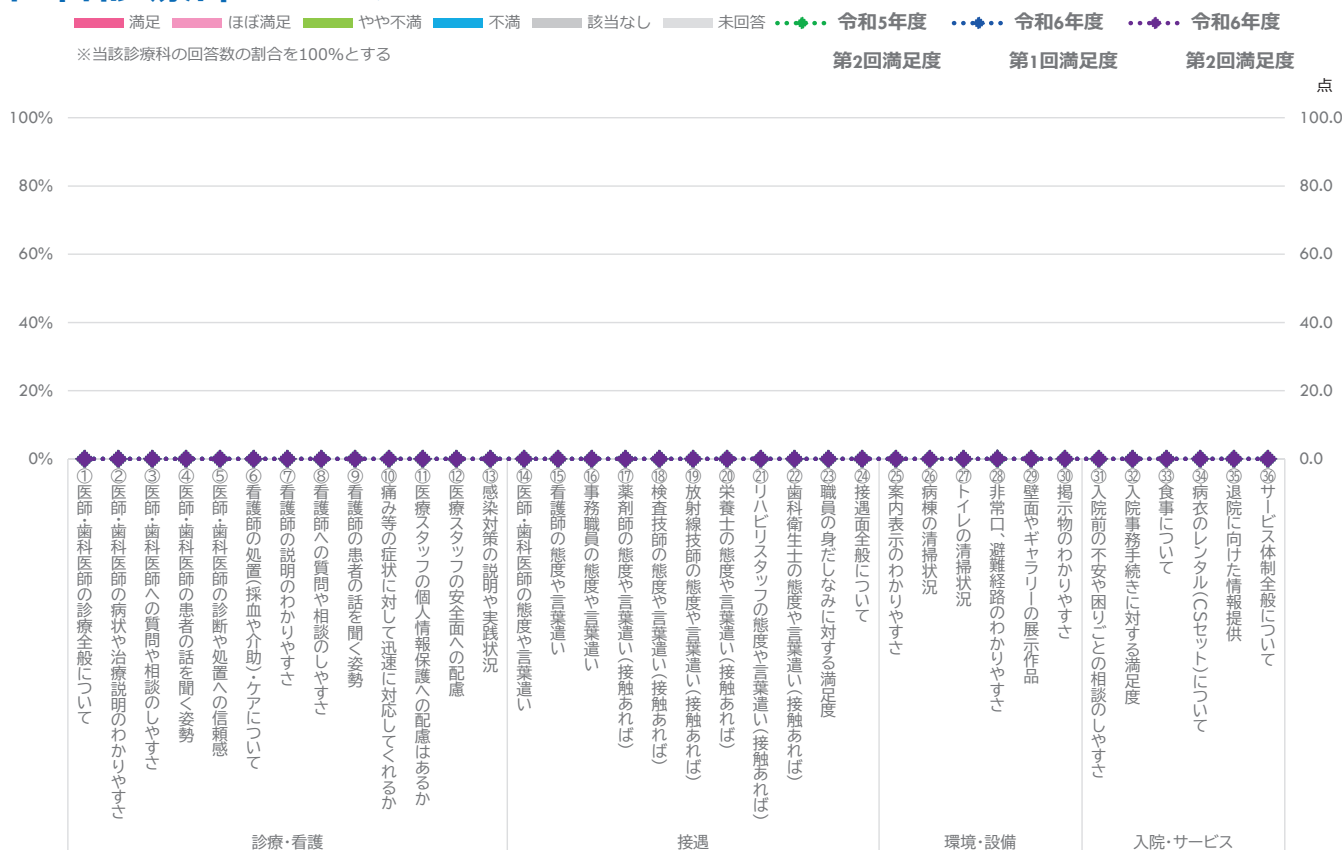
47

診療科別 放射線治療科(有効回答数0)



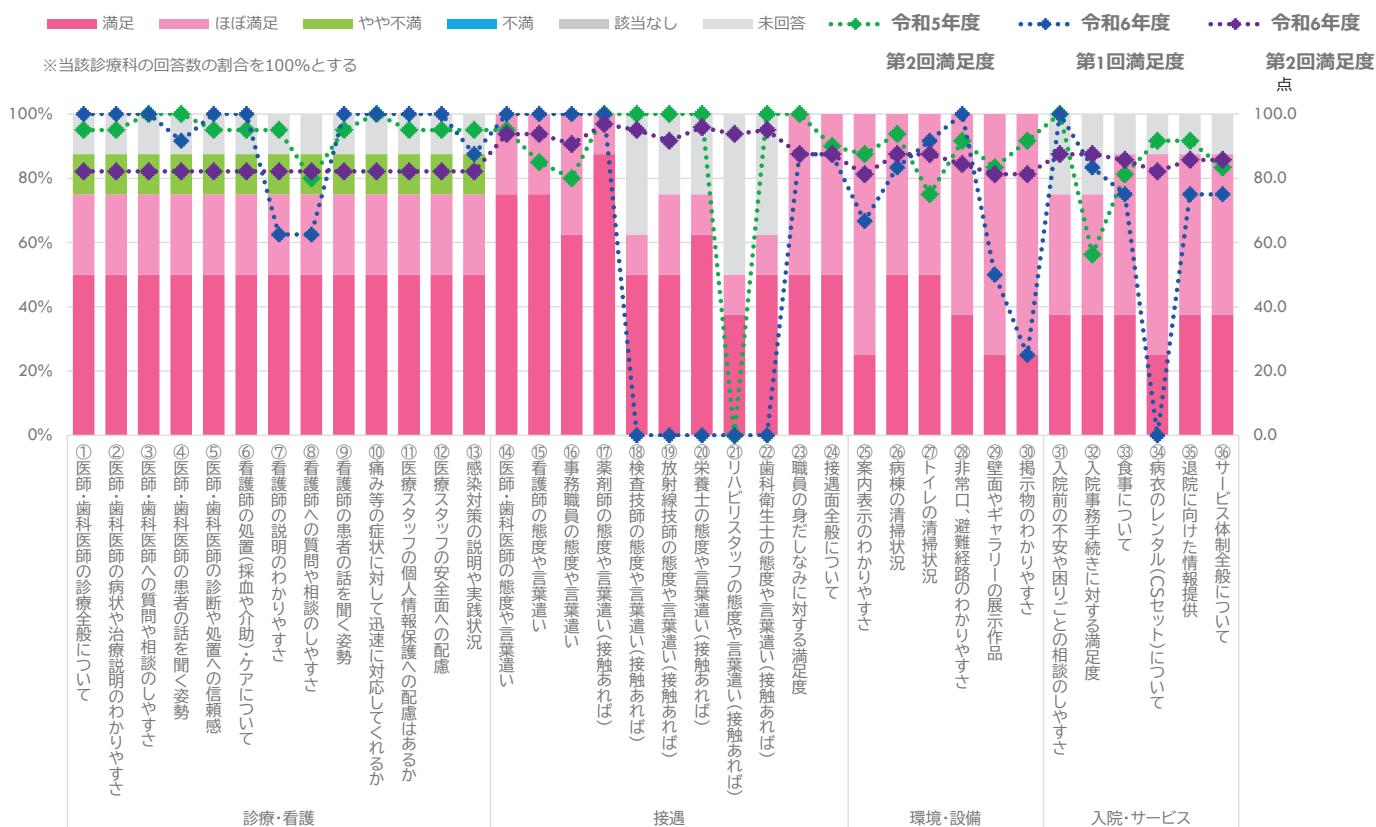
48

診療科別 総合診療部(有効回答数0)



49

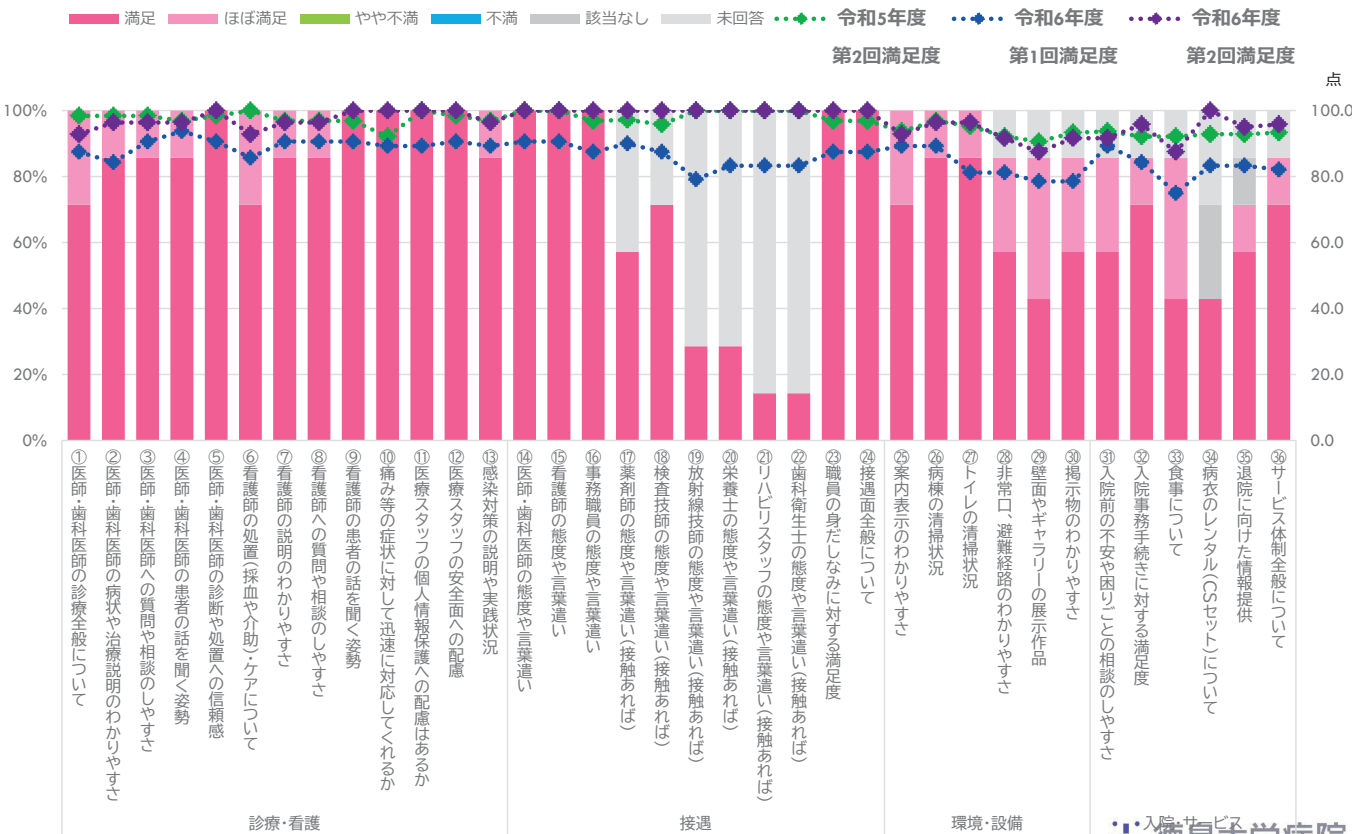
診療科別 口腔内科(有効回答数8)



50

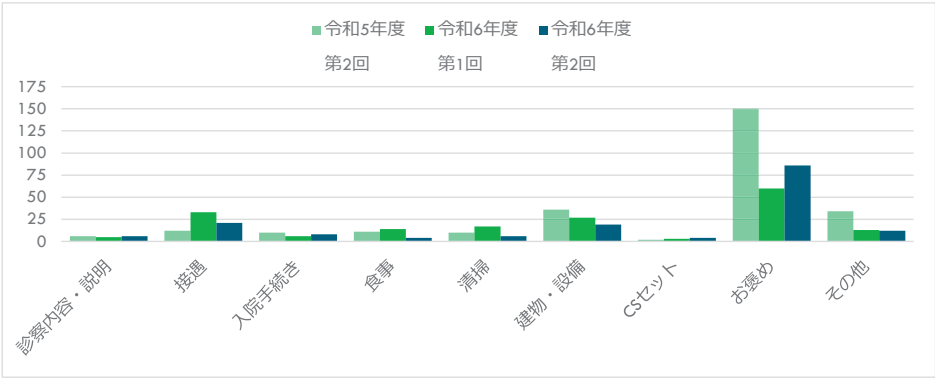
診療科別
口腔外科(有効回答数7)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



【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2回	令和6年度 第1回	令和6年度 第2回
診察内容・説明	6	5	6
接遇	12	33	21
入院手続き	10	6	8
食事	11	14	4
清掃	10	17	6
建物・設備	36	27	19
CSセット	2	3	4
お褒め	150	60	86
その他	34	13	12
計	271	178	166



【診察内容・説明】

- とても親切で信頼のできる先生がいっぱいなので遠くから通っています。
- 入院中の検査について、予定が決まっているのなら事前にある程度連絡をしてもらえると助かる。
- CTの安全性の説明をきちんとしてほしい。
- 1点残念だったのが歯科でのプロテクターの型取りです。口の中に投げつけるように型取りのペーストを入れられて、とても怖かったです。人の体に対する手つきではなかった。もう少し患者に寄り添った対応を求めます。
- 他職種との連携といった部分に不安を感じる事が何度かあった。
- 朝突然やってくる回診の目的や意義がわからない。カーテンをシャーと開けられて、見たこともない先生と顔を合わすだけならゆっくり過ごさせて欲しいと思ってしまいます。
- 大変お世話になりました。質問や対応は丁寧だとは思いますが、同じ質問をあちこちで5、6回されると、「申し送りできていないのかな?」と思ってしまいました。
- 看護師、医師が忙しいので相談がしづらい。
- 看護師さんの人数が多いので評価が難しい。いい人もいれば、もう少しの人もある。
- 個室を希望していたが叶わなかった。4人部屋で同室の家族その他の方がにぎやかで手術後の私は耐えられず看護師に訴えた。こういう時はスタッフの方が先に気づいてマナーを守るように注意してほしい。
- 点滴の時の着替えの際、2回ほど煩わしそうに対応をされて残念だった。

【接遇】

- マスクをしている為、声が聞き取りにくい時があるので、もう少しだけ、大きな声をお願いします。(ほとんどの方は聞き取りやすいです)
- 看護師さんのなかにも態度がきつい人がいた。
- 担当医師以外の先生は病棟と病室には多数来なくてよい
- 特にはありませんが、やっぱり言葉使い一つで患者さんのメンタルが壊れる可能性があると感じます。
- マニュアル通りのことしかできないロボットみたいなスタッフはいたらない。特に看護師。
- 助手アシスタントの仕事ができる人と出来ない人の差が大きいと感じる。ごく一部の看護師に「この人が医療関係の仕事をして大丈夫なんだろうか」と感じる。
- 書類を軽く投げるようにされたり(本人はそういう気はなかったと思いますが)、採血の針を左右にグリグリと何回もされて痛かったりと、1人の看護師さんには少し不安がありました。
- 複数人で対応しているためか、情報共有不足や、質問したときの回答として情報不足があります。
- 「大学病院の職員だ」という意識が強く、横柄な態度の方がいることが気になりました。
- 休日は、職員数が少なく対応の悪さにとても不快な思いをしました。
- 病室で声をかけてからカーテンをめくるまでの時間が早すぎる看護師さんがいる。

【自由記載・ご意見等】

【接遇】

- 深夜0時や2時頃看護師が入って来てバタバタと昼間のように音を立てて作業していた。2度ほどありました。とても看護師の所作と思えなかった。
- 態度に疑問を感じる看護師さんがいました。
- 看護師の方も全般的には親切でしたが中には他の患者さんに、聞いてもらえない様な言葉を使う方がいらっしゃる事をすごく残念に感じました。
- 看護学生さんが隣のベッドの人のところへ来ていたのですが、医療以外の雑談が多くて（少しは良いが）とても不快に思った。

【入院手続き】

- 入院手続きに時間が掛かった。もう少しスムーズになるよう改善してほしい
- 手術後に必要な使い捨てパンツやパッドの枚数など、もっと重要度を上げて説明してほしい。用意出来ていなくて術後に焦った。おしりふきも必要準備物になると思います。
- 入院前の説明に時間が掛かりすぎ
- 入院時の受付に1時間以上かかって疲れた。番号札、白、青と分かれていて職員が呼んでいるがもう少し機能的にできないのか。
- 入院手続き9：20に来て10：15まで待った。もう少しスピーディーに。
- 用意する持ち物を（オムツ等）全部伝えてもらえてなかった。"
- 一度退院して再入院の手続きをした際でも時間がかった。入院の方の人数が多くて事務が大変だとは思いますが、もう少し簡略化出来たら助かります。
- 予定入院なのに入院前に患者支援センターへ行く様、指示される時とされない時がある。

【CSセット】

- CSセットの上着の内側の紐がとれていることがある。前がはだけやすくて困る。
- CSセットパジャマに紐が付いていない事がありました。
- 病衣のレンタルをしていたのですが、こちらから言わないと忘れられていた日が何日かあったので、毎朝確実に届けてほしいと思った。
- CSセットについて、上着についている紐がなかった。

【食事】

- 幼児食のご飯が硬く、ほとんど食べなかったので、幼児が食べられる大きさ、硬さにしてほしい
- 野菜がゴリゴリだった。
- ご飯は多い方が良い
- 食事環境が変わったので排便に便秘と下腹痛があり、腸内に気配りする食物が欲しいと思った。

【清掃】

- 病室のロッカーの中が拭けていなくて、埃があったので拭きました。
- 照明器具にゴミが付いている。上を向いて寝るとよくわかる
- シャワー室のカビが少し気になった。
- トイレが汚れていて、自分で清掃してから利用することがあります。
- トイレ、病室等の床の汚れ、ホコリが多かった。便器の汚れも4～5日そのままだった。
- トイレの汚れなどとても不快な思いをしました。

【建物・設備】

- 駐車場がいつも混むので困る。そのほかは満足
- 休日の入り口などが分かりづらく感じた
- 外来から病棟までが遠い。
- お風呂の利用について扉に説明が書いてあると分かりやすい
- シャワー室が使いにくい。
- テレビの映りが悪い。調整しても直らない。
- 雨の日は室内の明かりが薄暗い。
- 浄水器（温）が使えなくて不自由でした。早く直してもらいたかったです。
- リハビリで廊下を歩く際、殺風景で淋しい。写真や励ましの言葉、文章etcが飾られていればリハビリにも力が入ります。
- トイレの数が少ない。

53

【自由記載・ご意見等】

【建物・設備】

- 西病棟と東病棟の違いが分からず、苦労した。ドアとか壁に大きく「西」とか「東」と表示してくれたらわかりやすい。
- 身長・体重を測る時、靴を脱ぐので靴ベラがあるといいなと思った。（足がむくんでいるので脱ぎ履きに時間が掛かる。）
- バリアフリーがすすめばもっと良いと思う。
- 入院のトイレを男性用と女性用に分けてほしい。男性が便座を上げたまま、使う度に触らなければいけないのが嫌。
- 入院時も自分の車で来れたら嬉しいです。駐車場の完備をお願いします。
- ところどころトイレ或いは病室で壁紙が剥がれていたりしているところがあり、ソフト面が良好なだけに、余計に残念に思います。
- 車椅子用のお風呂を増やして欲しい。
- 個室のトイレも車椅子で入れるように広げて欲しい。
- 個室のトイレに手摺を増やして欲しい。

【その他】

- アンケートの文字が小さすぎる。老眼の身には辛いです。
- 部屋で誰かが接着剤を使用して、匂いがこもって臭かった。
- 特にありません。
- いつもお世話になっています。病院の不祥事とかのニュースを見ると不安になるので、無い事を願います。
- 術後、腹位サポーターがほしい。
- 隣のベッドの方が昼黒カーテンをして眠り、夜起きてごそごそ、目が何度も覚めた。看護師さんが注意してくれてはいたが…。
- 他の患者さんの付添の人が規定より長くいるのが気になった。
- トイレで煙草を吸う人がいて嫌だった。
- 面会時間が短い。家族が仕事をしているので会えない。
- 小児病棟の保育士さんが2人体制だと頼みやすい。1人の時は、頼みたくても遠慮してしまう。
- 付添人の病棟の出入りは自由にできるようにカードを発行して欲しい。
- このアンケート、回答欄に「どちらともいえない」を増設してください。

- おみそ汁がおいしかった。
- 完璧です。皆さんの給与の向上をしてあげてください。

【お褒め】

- とてもいい病院です。
- 手術後に部屋の清掃に入ってくれた方が、「良くなりますよー。」と励まして下さったのが嬉しかったです。
- 初めての入院で不安なことも多かったけど、先生や看護師さん、みなさんがとても良くしてくれて安心して過ごして、入院前よりも元氣になりました。ありがとうございました。
- 医療スタッフさんが優しい。
- NFICUに入院し、安静に過ごす日々の中で、ベッドスペースに飾られていた風景画をよく見ていました。他の部屋ではそんな絵画を見ることは無かったのですが、どんな景色なのだろうと想像を膨らませて何度も見ていました。制限がある体でも心は自由に感じられるので、アート作品など他の部屋にもあると良いと思います。
- 選択食があるのが嬉しい。
- 初めての入院に戸惑ってばかりでしたが、みなさん親切で助かりました。
- たくさんスタッフの方に親切にいただいています。ありがとうございました。
- 看護師さんが優しく、皆さんがすごく丁寧に対応して下さり入院中不安に思う事はありませんでした。すごく過ごしやすかったです。
- スタッフの方が親切に接してくれました
- 看護師さんは夜遅くから朝まで、ボタン1つで対応したり、定期的な見回りなど、とても大変な職業だと思います。頑張ってください。
- 皆さまが一生懸命働いてくださっているおかげで安心して治療が受けられました。有難うございました。これから頑張ってください。
- 先生、看護師さん他皆さんに親切に対応していただき満足しています。
- 教授も医師も看護師もスタッ・フの皆様も素晴らしいです。助けられています。感謝しております
- 皆さん良くして下さいます。

- いつも親切にして頂き、有難うございます。外来、入院病棟ともに前向きに治療にも向き合えて良かったです。また今後も宜しくお願いします。
- 働いている方のレベルの高さに驚きと感謝です。細やかな気配りや、会話に安心して過ごせます。

54

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・大満足で過ごせました。
- ・先生方、看護師長さん、看護師さん、スタッフの皆さん本当に良くして下さい感謝しております。いつもありがとうございます。充分満足しております。皆様に感謝しております。
- ・何の心配もなく一日一日過ごすことができました。本当にありがとうございました。
- ・大変満足です。
- ・思っていた以上に皆さんが親切な態度で接して頂きました。特に看護師さんの嫌そうな顔は見たことがありません。
- ・先生、看護師さん、皆さん良くがんばっておられると思います。皆様が健康でありますように祈っています。
- ・長い入院生活になっていますが、徳大に来て、心から信頼できる素晴らしい先生方にお世話になっていられることに感謝しています。
- ・患者の意見が聞けていいアンケートだと思った。
- ・毎回大変お世話になり有難うございます。今後の益々の医療技術と皆様のご健康を祈念致します。
- ・病院の医師の皆様、看護師、医療スタッフ、及びすべてのスタッフの方々、とても親切、ていねいで説明も理解し易くて大変満足しております。
- ・担当看護師さんの●●さんには、本当にお世話になりました。お願い事をしても嫌な顔ひとつせずに対応してくださいました。担当が●●さんで良かったです。有難うございました。（家族より）
- ・入院はしんどいけど、楽しかったです。
- ・感謝しています。
- ・初めての入院でしたが徳大に入院して良かったと、色々な方に感謝しております。お世話になり有難うございました。
- ・とても丁寧な対応をしていただき、有意義な入院生活を送ることができました。有難うございました。
- ・お世話になりました。
- ・スタッフの皆様、丁寧にさせて頂いてありがとうございました。辛い時も寄り添って話を聞いてくれたことに感謝しています。
- ・入院期間通じて（すごく緊張しましたが）優しく接してくれて、本当に嬉しかったです。夜勤の看護師さんに元気を貰いました。深夜も早朝も明るく接して頂き感謝しています！！

【お褒め】

- ・大変お世話になりました。
- ・スタッフは素晴らしい人が多く、安心して過ごせた。
- ・長い待ち時間の間でも、職員さんの対応が良かった。
- ・お世話かけました。ありがとうございます。
- ・大変お世話になりました。
- ・医療スタッフさんの気配りやテキパキとした所作に感動しました。衛生的に病棟が管理されていて気持ちよく入院生活が送れました。お世話になりました。
- ・担当医、歯科の先生は親切で良かったです。看護師さんは面白い人が沢山いて楽しかった。
- ・看護師さんの優しさに感謝しています。点滴の時もすごく丁寧に感謝しています。ありがとうございます。
- ・先生も丁寧に説明してくれるし、質問もしやすく、安心して治療できています。
- ・入院中大変お世話になりました。病院は痛いと思って、病気になっても我慢していましたが、スタッフの皆さんが一生懸命に治療したり、ケアしてくれたおかげで元気になることができました。大変な仕事ですがこれからも頑張ってください。本当にありがとうございました。
- ・●●先生には大変お世話になりました。病棟スタッフの方々にもお世話になりました。
- ・食事が意外とおしかったです。満足です。
- ・私もここ5年間で入院4回しましたが、徳島大学病院のスタッフは対応が素晴らしい。
- ・専門性の高い治療を受けたかったので、相対的に見て満足しています。
- ・食事はおいしくて、とてもよかったです。
- ・とても丁寧にしていただきました。ありがとうございました。
- ・とても良くしていただいてありがとうございます。看護師さんが常に寄り添って下さり、感謝しております。
- ・食事は美味しかったです。ちょっと量が多いです。病院食にしては味が濃い気がしました。海鮮系は苦手なのでAかB選べてよかったです。
- ・夜間の対応が非常に良かったです。
- ・看護助手さんには大変お世話になりました。ありがとう。検査に連れて行ってもらいました。
- ・先生、看護師の方が大変優しくしてくださいました。ありがとうございました。
- ・いつもよくしてくれます。

55



【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・感謝しています。
- ・みなさんとても良くしてくださいました！
- ・皆様、親切に対応して下さいました。特に●●先生は丁寧な説明をして下さいだったので安心できました。診て頂いたのが●●先生で良かったです。ありがとうございます。
- ・初めての入院でしたが不安なく過ごせました。職員の皆さんには良くしていただきました。
- ・看護助手さん、買い物ありがとうございました。
- ・医師も看護師もよくしてくれました。
- ・勿論、病院の診療が本来の目的であるが、入院の楽しみは美味しい食事が一番で、選択食があるのも良く、大変美味しく頂いている。
- ・食事は選択制ですが、B食の料金73円は、あまり大差が無い様に思われます。入院中は特に普通食の場合、食事が楽しみの一つですので、150円～200円位と金額をアップしてでも美味しい食事を希望いたします。
- ・15日間でしたが皆さん優しく接していただき安心して過ごすことができました。感謝。
- ・数年前から入院しているが少しずつ改善されている。インフラ整備に応じて進化してってください。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・大満足。食事がとても良い。見栄え、味、量で大満足です。美味しい食事ありがとうございます。栄養士さんのおかげで入院している間、健康になり食事が来るのが楽しみにします。
- ・徳島大学病院でお世話になりまだ2ヵ月ですが、医師、看護師、職員がとてもいい。勉強されていて言葉遣いも丁寧。安心して何事もお願ひできます。心からありがとうございます。
- ・医療体制が整っていることで、安心して出産することができました。急ぎ帝王切開になった際にも医師、スタッフの皆様、「ここまですてくれるんだ」と思うほどの温かい声かけで乗り切ることが出来ました。ありがとうございました。
- ・お世話になります！
- ・看護師さん達や医師の方達、関わって下さったスタッフの方達、みんな温かく、安心して入院する事ができました。
- ・看護助手さんに検査や買い物に連れて行ってもらって、感謝しかない。

【お褒め】

- ・他院からの転院で入院しましたが、こちらの病院の質の高い医療体制と人的な質の高さ食事等全てに感謝しています。前回いた病院に比べて本当に快適に過ごせています。ありがとうございます。
- ・いつも優しく丁寧に接して下さいありがとうございます。安心して、検診、入院等させていただいてます。
- ・突然の病気で不安だらけでしたが、質問にもいつも丁寧に答えてくださる●●先生、〇〇先生、いつも明るく優しく接して下さる看護師さん助手さん。栄養士さんや薬剤師さんの対応は本当に素晴らしいと思います。皆さんの看護を本当に有り難く思います。
- ・医師も看護師もよく話を聞いてくれたり説明もわかりやすかった
- ・担当医の●●先生は熱心で患者に優しく丁寧に安心して手術が受けられ、術後の診療も丁寧に説明して頂き、素晴らしい先生と感じました。ありがとうございます。大変なお仕事と思いますがこれからも、お身体に気をつけて頑張ってください。
- ・鏡の様に明るく、親切で1人1人の患者さんに隔たり無く接して頂いた看護師の●●さんには人としてのお手本を見せられたように感じました。ありがとうございました。
- ・看護師さんは業務多忙な様子なので、病室に来られる前に知りたいことや頼みたいことのメモを取って話すようにしました。言葉遣いや態度、優秀な看護師さん達です。
- ・栄養士さんの配慮が食べられるきっかけになりました。食事は治療を支える大事なアイテムですし、気持ちがずいぶん和らぎました。
- ・看護学生さんと何度かお話しさせて頂きました。皆さんとても丁寧に明るく、入院中で話す相手が限られる中で楽しい会話ができたと思います。こちらこそありがとうございます。
- ・看護学生さんと3日間過ごして、一緒に遊んでもらったことが嬉しかったです。娘は入院期間が終わるのがすごく嫌だったようです。遊んでいただきありがとうございます。絵本も選んでもらって、ありがとうございました。

56



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。

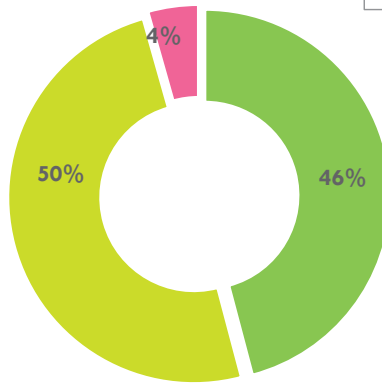
入院全体

満足度: 84.3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)

n=364



■ 満足
■ ほぼ満足
■ やや不満
■ 不満

【自由記載・ご意見等】 研修医

- 診療参加をOKしたのは自分だが、実際に研修医の方に参加されたときは少しとどまった。が、とても支えてもらってすごく助かった。参加してもらってとても良かった！！
- 陰ながら応援しています。
- 相談しやすく、良かったです。付き添いの祖母の事で気にかけて下さいました。次に入院する事があれば●●先生にお世話になりたいと思いました。有難うございました。
- 次世代の育成教育も大切なので全面的に協力します
- 色々な病気の患者さんがいるので、1つ1つの事例に向き合い、対応するのには経験が必要だと思いますが、皮膚科でずっと並ばれて見られた時はとても不安でした。前向きに取り組み、良い医者になってほしいです。
- 経験に勝るものは無いと思うので、沢山経験してください。
- 協力できることがあれば後継者の育成のために何でもいたします
- 少しでも役立てていただき、立派な医師になっていただければ嬉しく思います
- 研修医のうちに充分研鑽を積んで役立ってほしいです。
- 私はお会いすることはなかったですが、もし自分の診察の時に参加して頂いても良いです。自分がいつも不安そうにしているの、立ち会ってもらって勉強になるか分からないですが…。
- 何事も経験が大切だと思います。たくさんの人と出会い、経験を積んで人間力を高めてください。
- 今後の医療のために頑張ってください。
- 研修医だと、やや不安もありますが、ベテラン医師が指導し、立派な医師に成長することを期待しています。
- 色々な経験を重ね先輩の良い所をマネしたりしながら立派な医師として活躍してほしい。
- 入院中はお世話になりました。立派な医師を目指して頑張ってください。
- 抵抗はありません。

57

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

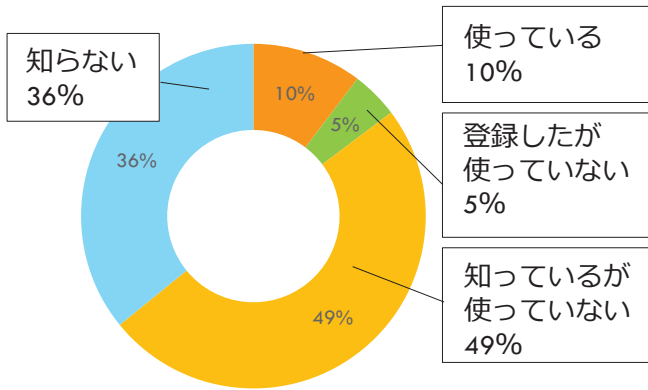
【自由記載・ご意見等】 研修医

- 大事なことと思います。続けて欲しいです。
- 何事も経験を積むことは、非常に大事なことで、研修医の皆さんが将来「名医」となれることに、大いに期待します。ガンバレ！
- 今度医療の為に必要だと思います
- 特に意見はないが、今後皆さんの知見習得の糧になればいいと思う。そういう意味で前の設問に「特になし」という選択肢があった方があつたのではないかなと思う。
- 現場で研修する経験はとても大事だと思います。色々な患者に接することで治療は「からだ」と「こころ」が一体であることを学んで欲しいと思います。ぜひこの経験を生かして、今後の日本の医療がより良くなりますように。

58

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

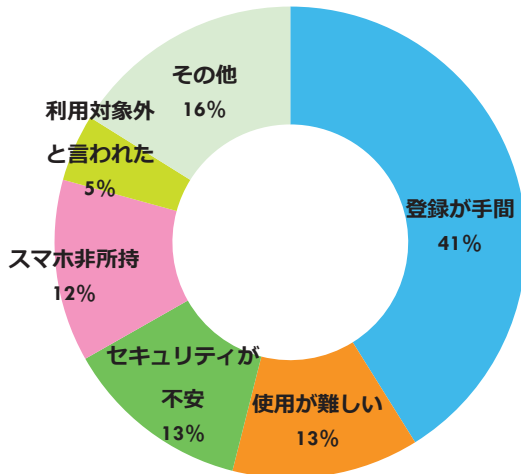
【患者支援アプリについて知っていますか 入院】



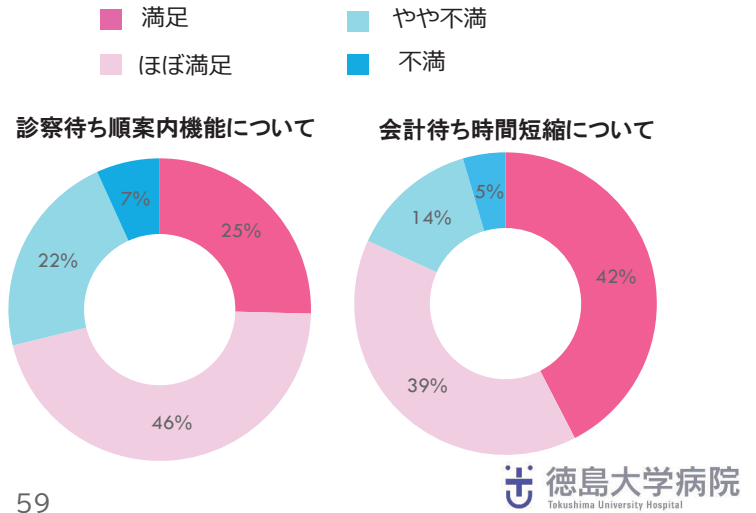
R6年度 各月末時点のアプリ登録者数(人)							
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
1,043	1,422	1,748	2,047	2,319	2,569	2,865	3,128
月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数
412	379	326	299	272	250	296	263

※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】



【患者支援アプリを使われていない理由・ご意見等】 <入院>

- 初めての受診で、そのまま入院となったので使用するタイミングがありませんでした。今後利用させてもらおうと思います。
- まだ外来を受診したことが無い
- 何となく登録していない
- 登録したが妊娠中は補助があるので一度も使わず。
- 登録手順が複雑。操作が多い。
- 今後利用するかはわからないから
- おそらく対象外なので
- アプリを使わなくても待つことが苦痛ではないから。
- クレジットカードを持っていない
- スマホの動作環境が低いため
- 私には不要です
- 何回も使用しないので
- 時々見掛けるが、特に必要性を感じていない。
- 待ち時間の改善は絶対必要だと思っています。体調の悪いときはどうすればいいか、いつも不安がっています。
- いちいちロック解除するのが面倒
- たまにバグがあるのが不安です。
- 後払いにペイペイを使えると有難い
- 使っていませんが機会があれば使っても良い
- アプリのインストール時、設定にかなり手間がかかるのが若干の難点だと思います
- 説明を受けに行こうと思うが、なかなか行けない
- 使い方が分かりません
- 患者支援アプリそのものの説明が無いので分からない
- 診療明細書は郵送してほしい
- アプリを使い始めてからスムーズな会計ができ、もっと早く登録したらよかったと思いました。
- 後払い会計機能優先の所で会計並んでいても、普通会計の人に順番取られる。
- 待ち時間もそれほど長くない、気にならないから。
- 登録して使おうとしたがアプリ側の設定がなかなか出来ずイライラして放置している
- 使っていないので不便も不満もないのですが、長期間通院するかどうか分からないので、登録をためらいます。
- クレジットを使わない。
- 今の所必要と思わない。
- 携帯番号入力後の確認コードが届かず、登録ができなかったため。
- 後払いにすると待ち時間がなくて楽だったが、後日入院しないと領収書がもらえないことを知らなかったので少し焦った。しばらく来院がなくてもアプリからダウンロードできたらもっと良いのに、と思う。
- 診察待ち機能が活用できない。
- スマホの容量がギリギリすぎて入れられない。
- アプリ登録がなかなかできない。
- アプリを使用しなくても困ることがない。
- そもそもアプリを知らなかった。
- アプリ決済をしていないため。
- まだ使用機会がないから。
- 入院中に登録途中でつまづいてます。
- 早期に登録したいと思います。
- 機会がなかった。
- そもそもクレジットカードを持っていないので登録できないと感じます。
- 今回の入院で初めて知った。
- 高齢のため、最近の新しい「メカ」に非常に弱いため。
- 一度使って、時間を短縮したい。
- 入院費の支払いに使えないので不便で使っていません。
- よくわからない
- おおよ満足です
- 入院患者に対して意味のないアプリだ。
- 外来での受診がまだない
- 次回でいいか、と先延ばしになってしまった。
- 今入院しているので退院したら登録しようと思います。
- 当分使用しないから

【患者支援アプリが使われていない理由・ご意見等】＜入院＞

- 今回、入院してから知ったので。
- 館内放送で耳にした程度なので積極的には使うに至って無い。
- 案内や説明があったのかもしれないが、記憶にない。
- 全診療科で導入してほしい。
- 消化器内科は、呼び出しのシステムが使えない。
- アプリの使い勝手が悪いです。「後払い」にすると、限度額適用制度が使えないのも不便です。
- Wi-Fiがないと使えないのにWi-Fiのパワーが弱いので、改善してください。ローソンまで行って、ローソンWi-Fiでつないだりしていました。