

令和7年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和7年8月29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:本院の外来患者

実施日:令和7年7月7日(月)～7月15日(火)

※計画では7月11日(金)までだったが、アンケート用紙を配り切れなかったブロックがあったため、7月15日(火)まで延長した

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:1000枚(医科760枚/歯科240枚)

※令和6年度第1回:医科755枚/歯科210枚
令和6年度第2回:医科665枚/歯科190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:924枚(医科712枚うちスマートフォン回答19件/ 歯科212枚うちスマートフォン回答5件)

回収率:92.4%(医科93.7%/ 歯科88.3%)

※令和6年度第1回:医科93.6%/歯科63.8%
令和6年度第2回:医科85.7%/歯科77.8%

【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。



1

【アンケート様式】

患者満足度アンケート調査【外来（医科）】

1 次の各項目について、当てはまる番号を○で囲んでください。
2 スマホでご覧いただけます。右の二次元バーコードを読み込んでください。
3 スマホでご覧いただいた場合は紙への記入は不要です。ご遠慮ください。
このアンケートで得られたデータは、調査目的以外には使用いたしません。

性別 (1) 男性 (2) 女性 (3) 回答しない

年齢 (1) 9歳以下 (2) 10歳代 (3) 20歳代 (4) 30歳代 (5) 40歳代 (6) 50歳代

半該当する診療科1つだけを選び、○で囲んでください。

診療科

内科 呼吸器科 消化器科 泌尿器科 循環器科 神経科 皮膚科 小児科 産科 放射線科 眼科 耳鼻科 歯科 整形外科 泌尿器科 皮膚科 小児科 産科 放射線科 眼科 耳鼻科 歯科 整形外科

予約の有無 (1) 有 (2) 無

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	回答しない
診療・看護	① 医師の診療全般について	4	3	2	1	0
	② 医師の病状や治療説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	③ 医師への質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	④ 医師の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑤ 医師の診療や処置への信頼感	4	3	2	1	0
	⑥ 看護士の処置（検査や介助）・ケアについて	4	3	2	1	0
	⑦ 看護士の説明のわかりやすさ	4	3	2	1	0
	⑧ 看護士の質問や相談のしやすさ	4	3	2	1	0
	⑨ 看護士の患者の話を聞く姿勢	4	3	2	1	0
	⑩ 痛み等の症状に対して迅速に対応してくれるか	4	3	2	1	0
検査	⑪ 医療スタッフの個人情報保護への配慮はあるか	4	3	2	1	0
	⑫ 医療スタッフの安全面への配慮	4	3	2	1	0
	⑬ 感染対策の説明や実践状況	4	3	2	1	0
	⑭ 医師の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	⑮ 看護士の態度や言葉遣い	4	3	2	1	0
	⑯ 薬剤師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	⑰ 検査技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	⑱ 放射線技師の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	⑲ 栄養士の態度や言葉遣い（接触あれば）	4	3	2	1	0
	⑳ 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
環境・設備	① 院内の清潔状況	4	3	2	1	0
	② トイレの清潔状況	4	3	2	1	0
	③ 待合室、通廊の明るさ	4	3	2	1	0
	④ 待合室やギャラリーの展示作品	4	3	2	1	0
	⑤ 掲示物のわかりやすさ	4	3	2	1	0

裏面に続きます。

区分	評価項目	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	回答しない
外来・サービス	① 外来受付の対応	4	3	2	1	0
	② 診察待ち時間	4	3	2	1	0
	③ 駐車場の混雑・待ち時間	4	3	2	1	0
	④ 支払い待ち時間	4	3	2	1	0
	⑤ 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。

[診察待ち時間短縮機能について] 4 満足 3 ほぼ満足 2 やや不満 1 不満

[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 登録が面倒 3 使い方が難しい 4 利用の対象外とされた

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）

(記入欄)

※アプリを使われている方も、ご不満やご不便を感じる点など、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、医師として人格をはぐくみ、将来専門とする分野に関与する医師・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。

●本院は外来診療棟玄関や会計等にデジタルサイネージを設置しています。

※デジタルサイネージとは、電子看板ともよばれ、本院では外来診療棟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、院内施設の案内や広報誌の情報を配信しています。

◆本院のデジタルサイネージについてご存じでしょうか。

4 よく見ている 3 ときどき見ている 2 ほとんど見ない 1 知らない

◆本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。

4 とても興味がある 3 興味がある 2 あまり興味がない 1 興味がない

デジタルサイネージで、配信してほしい情報がございましたら、ご記入ください。

※ご協力ありがとうございました。

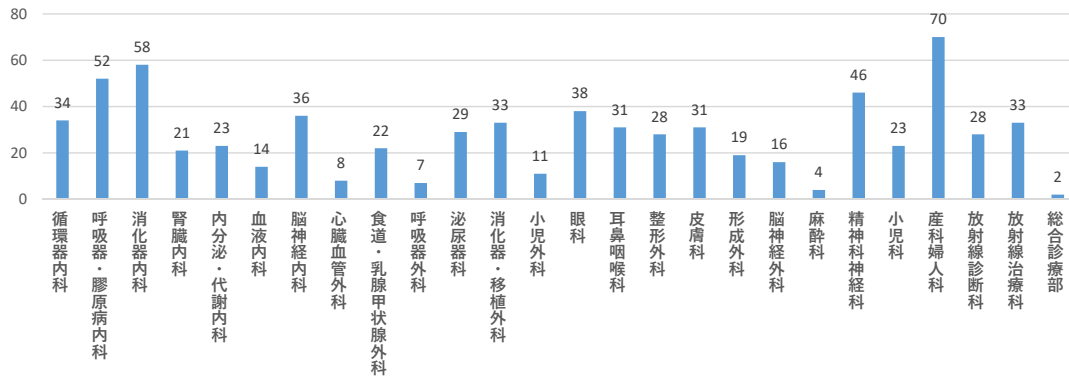


2

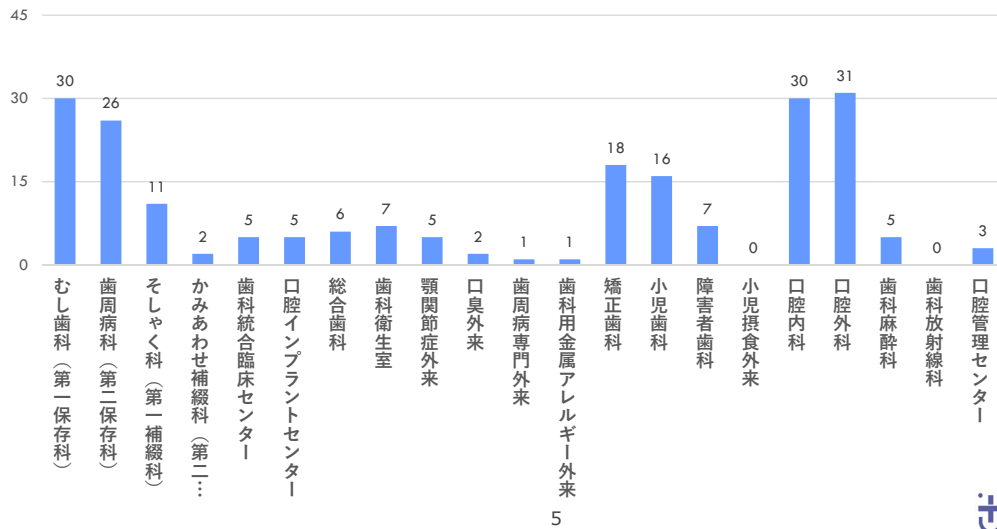
【診療科別患者回答数】

（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



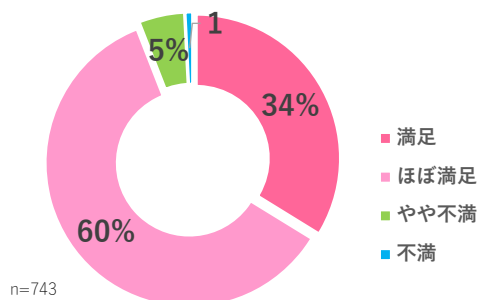
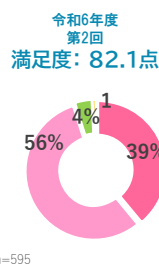
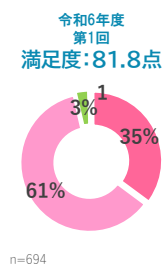
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

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）

外来全体

満足度:80.3点

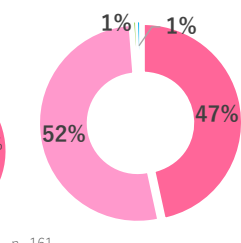
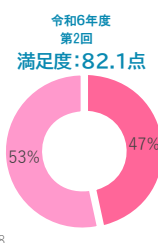
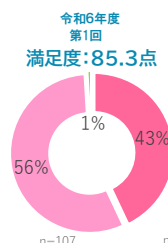
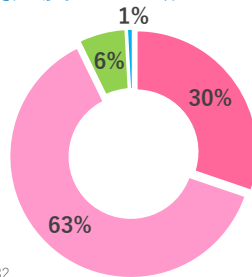
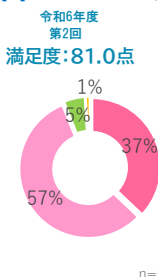
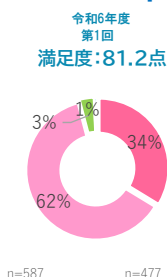


医科

満足度:78.7点

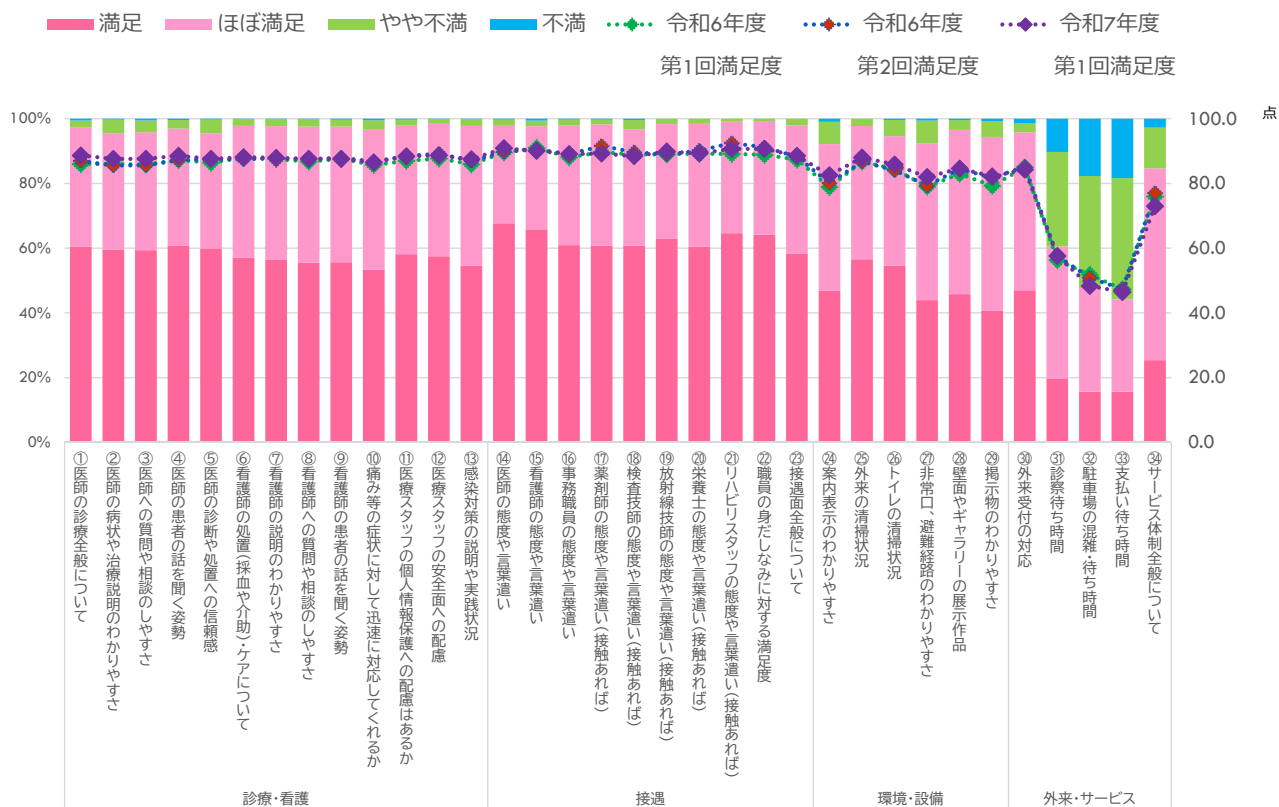
歯科

満足度:85.9点



徳島大学病院
Tokushima University Hospital

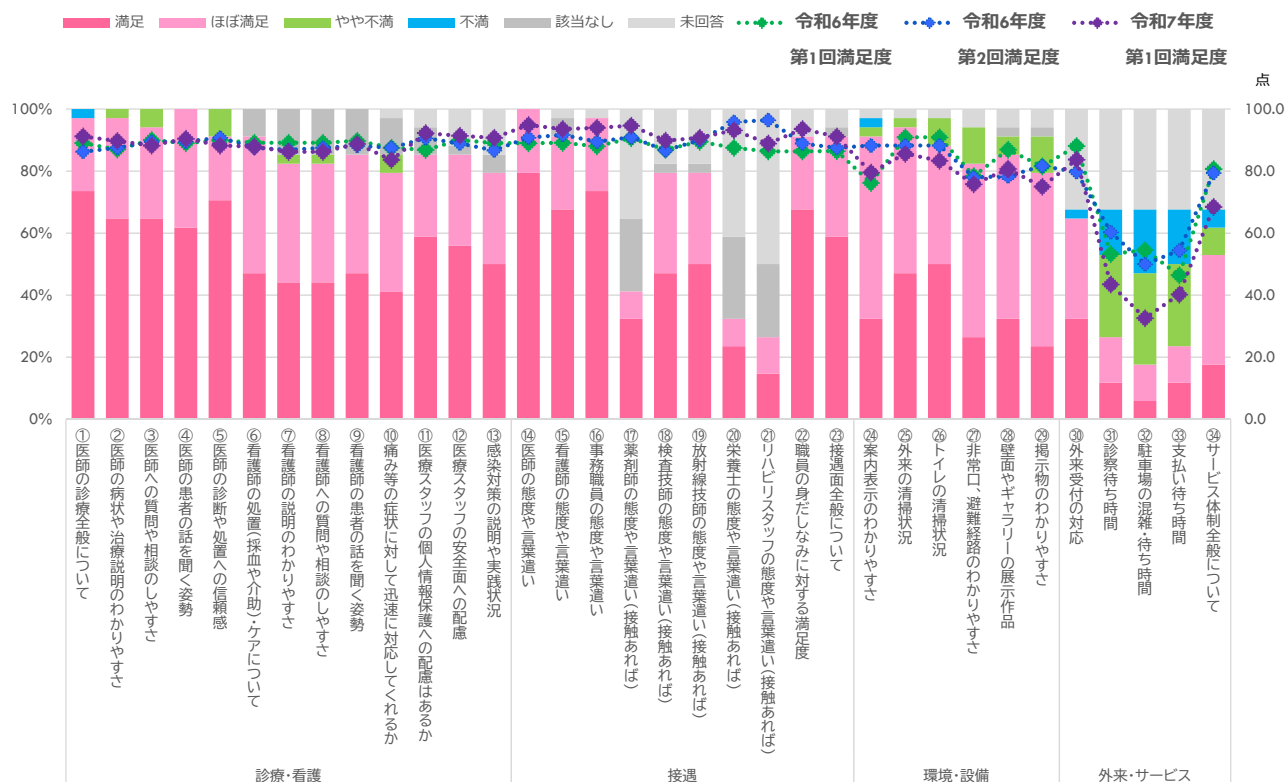
医科全体(有効回答数727)



7

診療科別 循環器内科(有効回答数34)

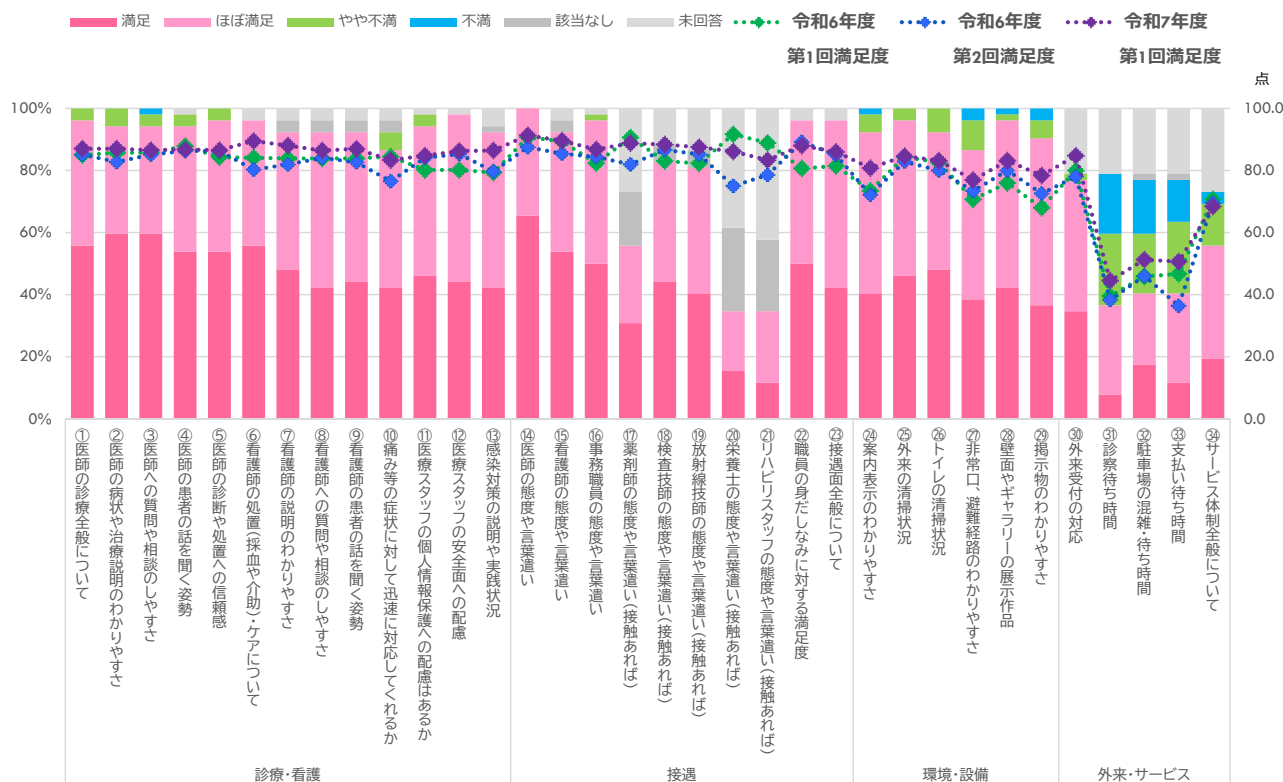
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



8

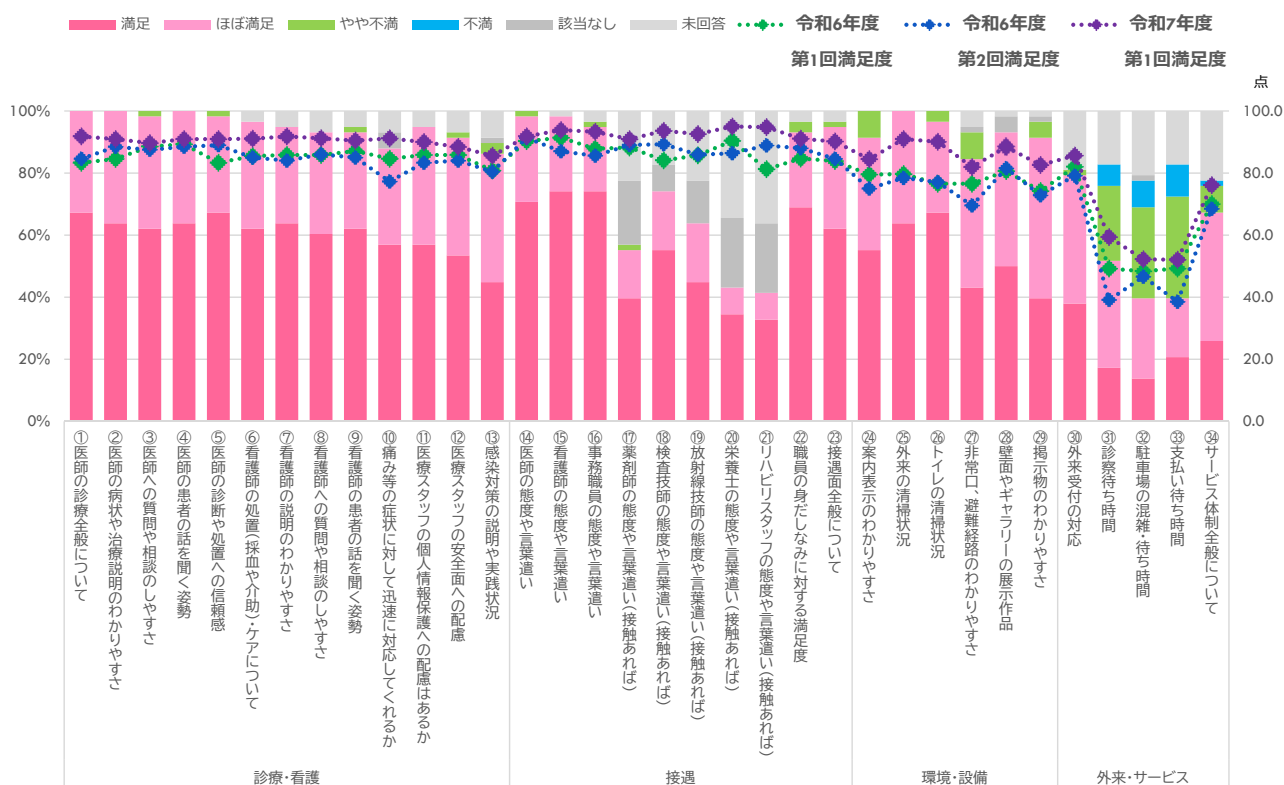
診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数52)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



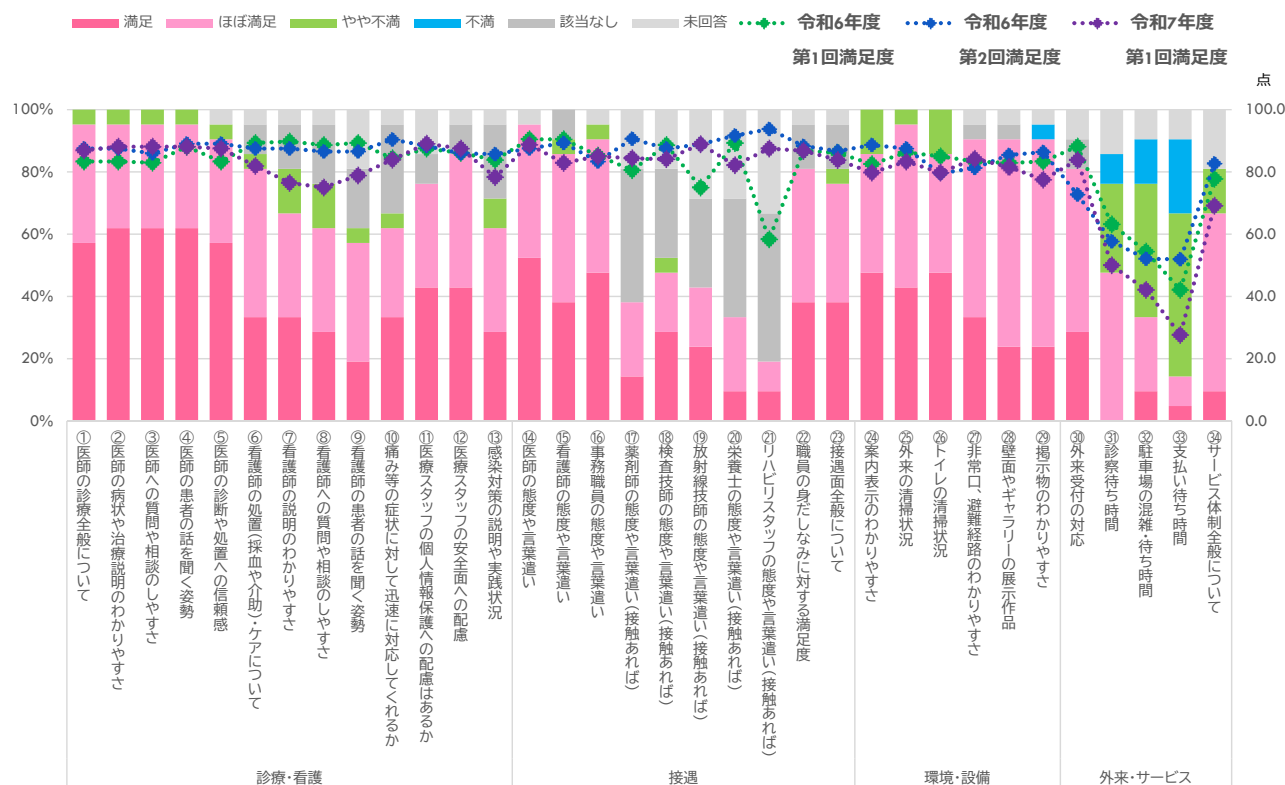
診療科別 消化器内科(有効回答数58)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



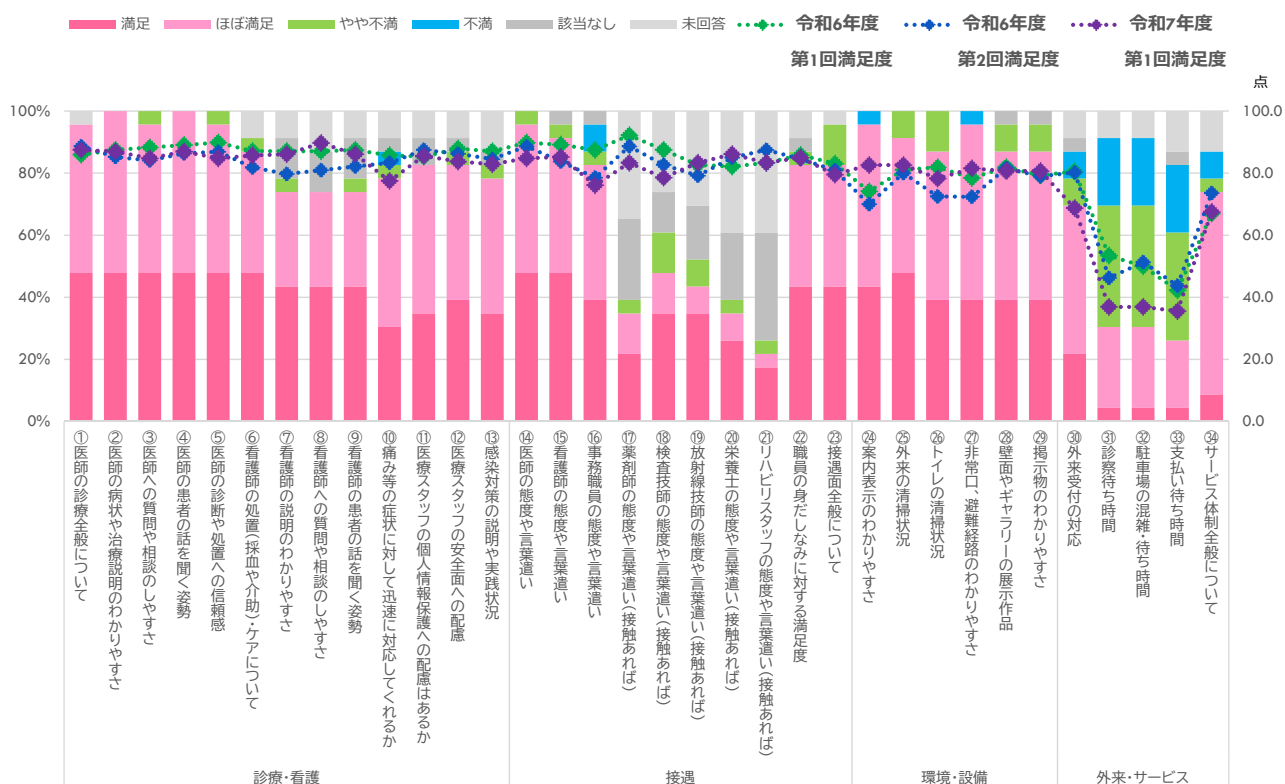
診療科別 腎臓内科(有効回答数21)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



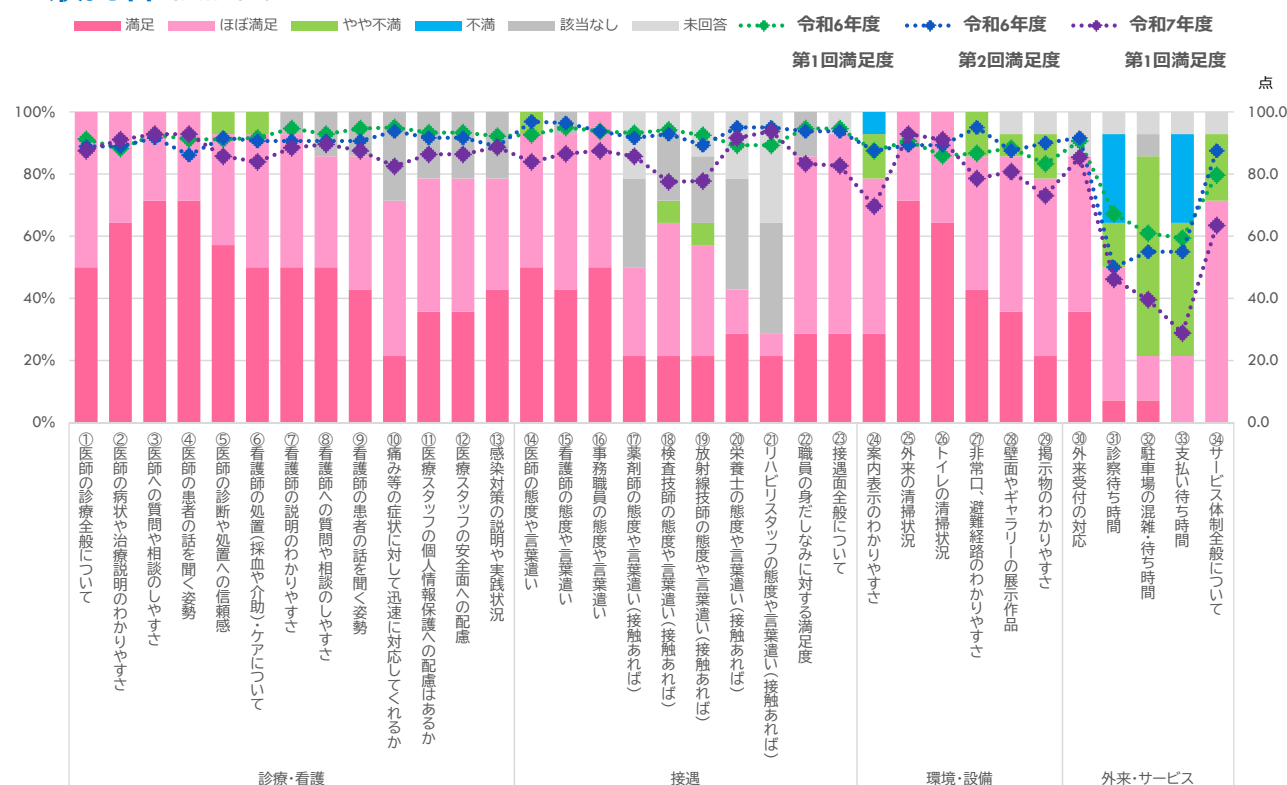
診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数23)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 血液内科(有効回答数14)

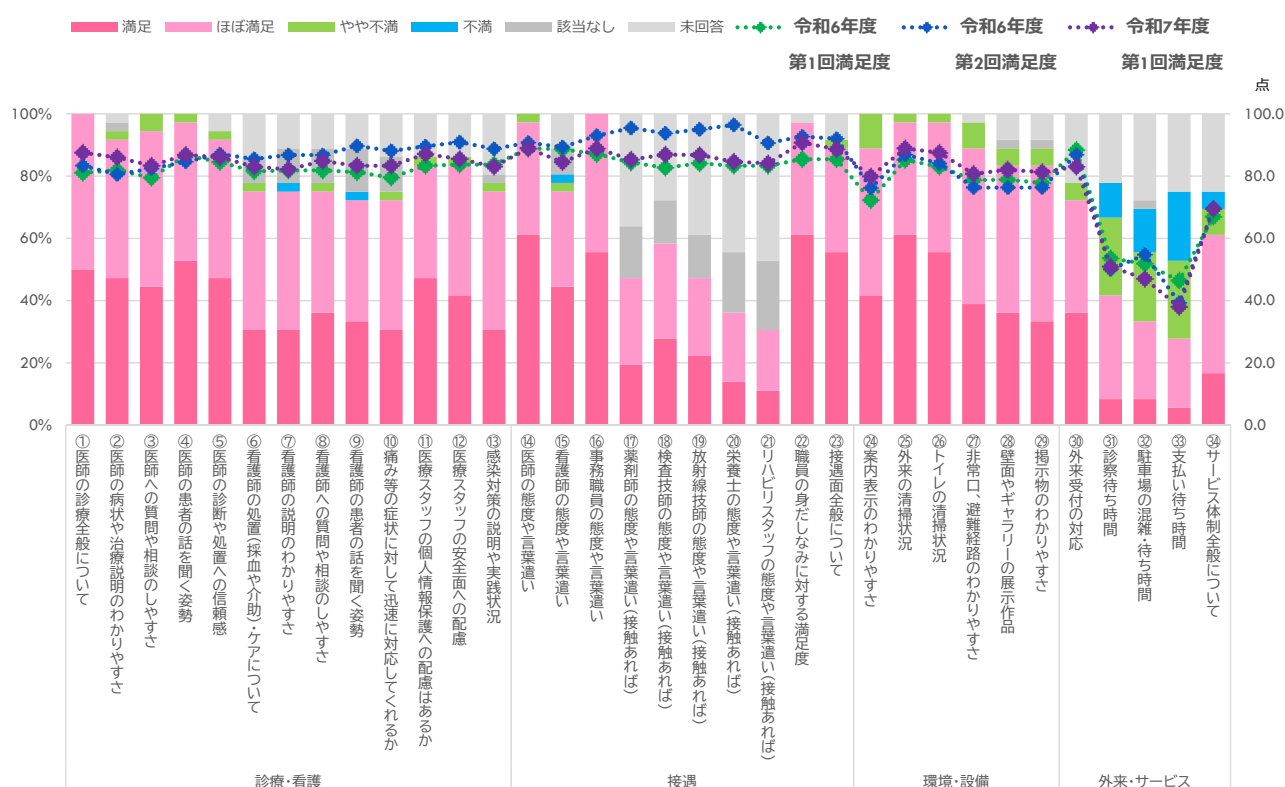
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



13

診療科別 脳神経内科(有効回答数36)

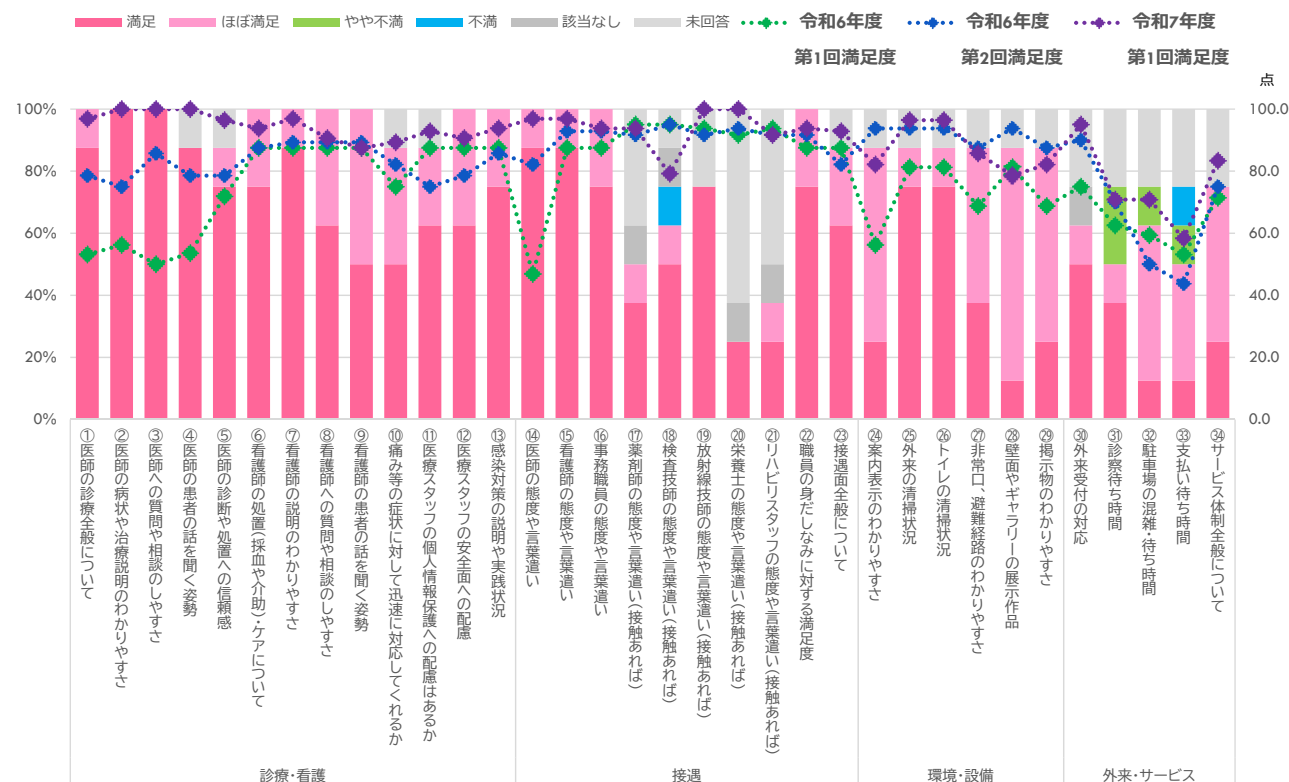
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



14

診療科別 心臓血管外科(有効回答数8)

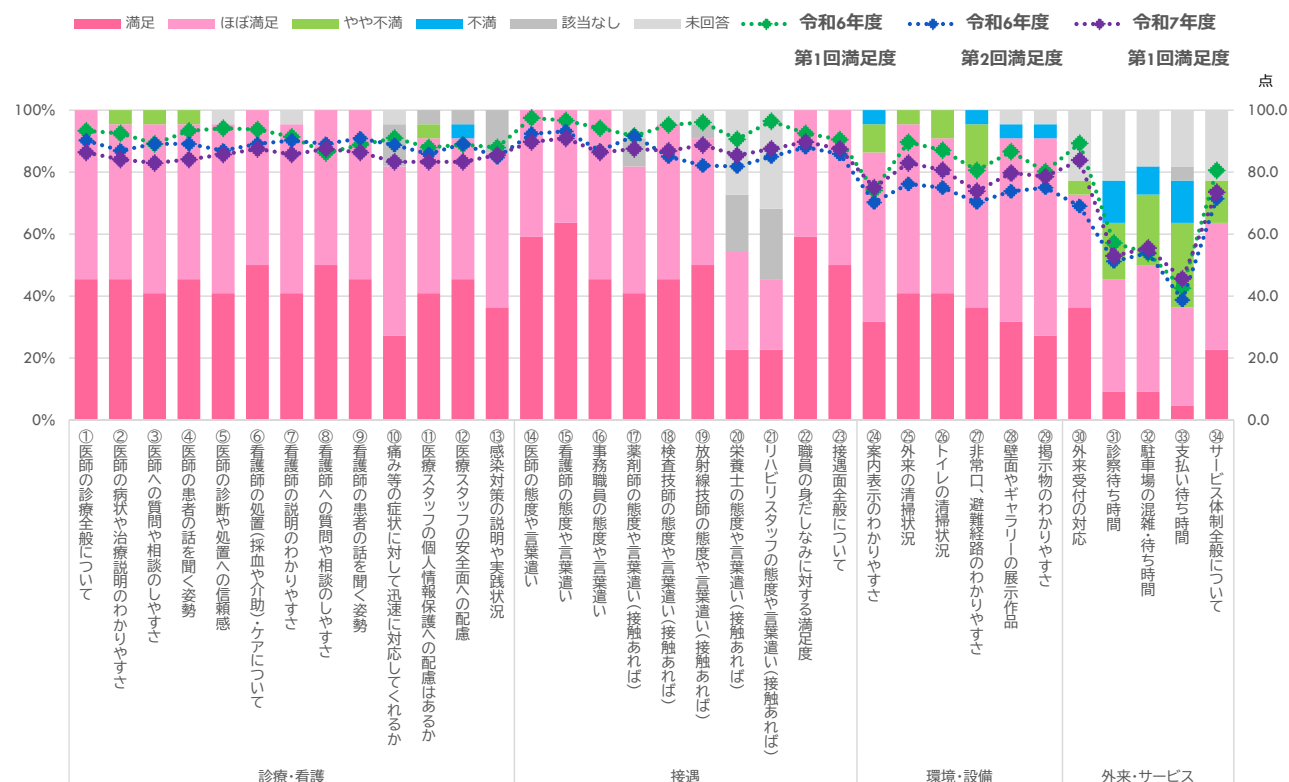
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



15

診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数22)

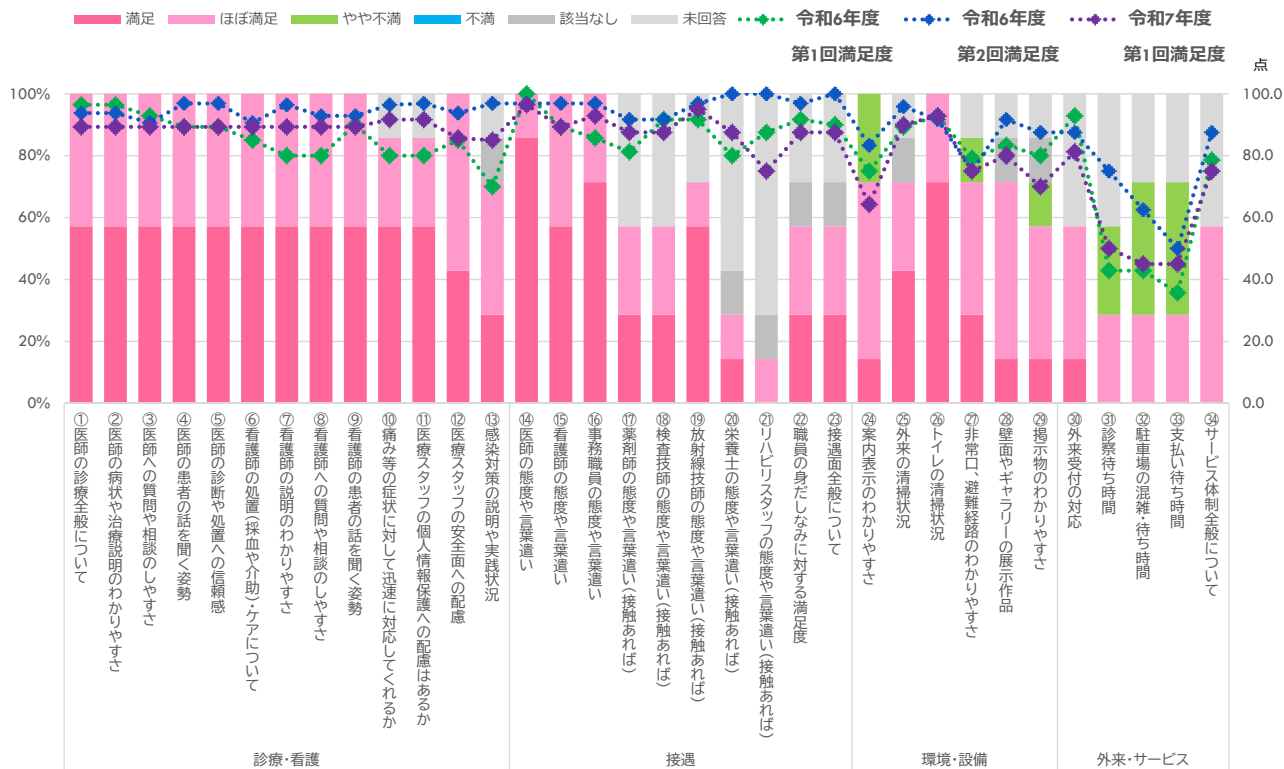
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



16

診療科別 呼吸器外科(有効回答数7)

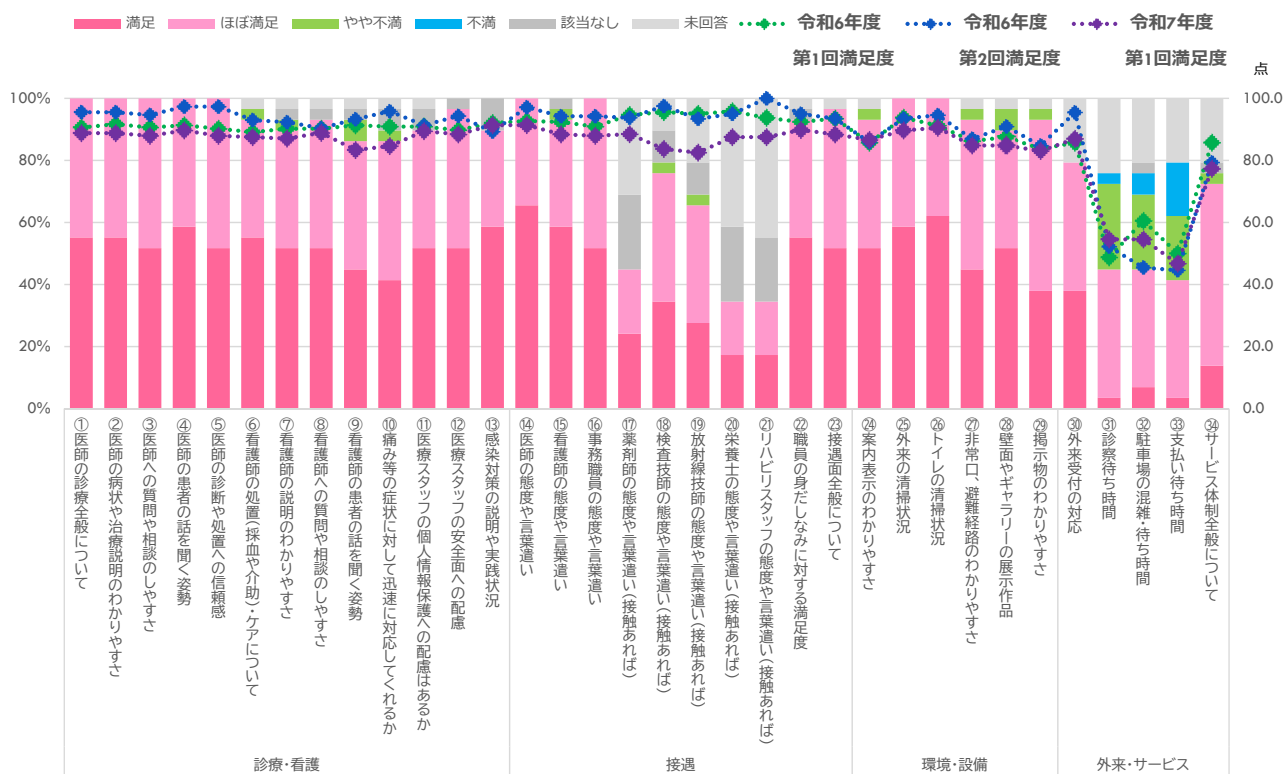
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



17

診療科別 泌尿器科(有効回答数29)

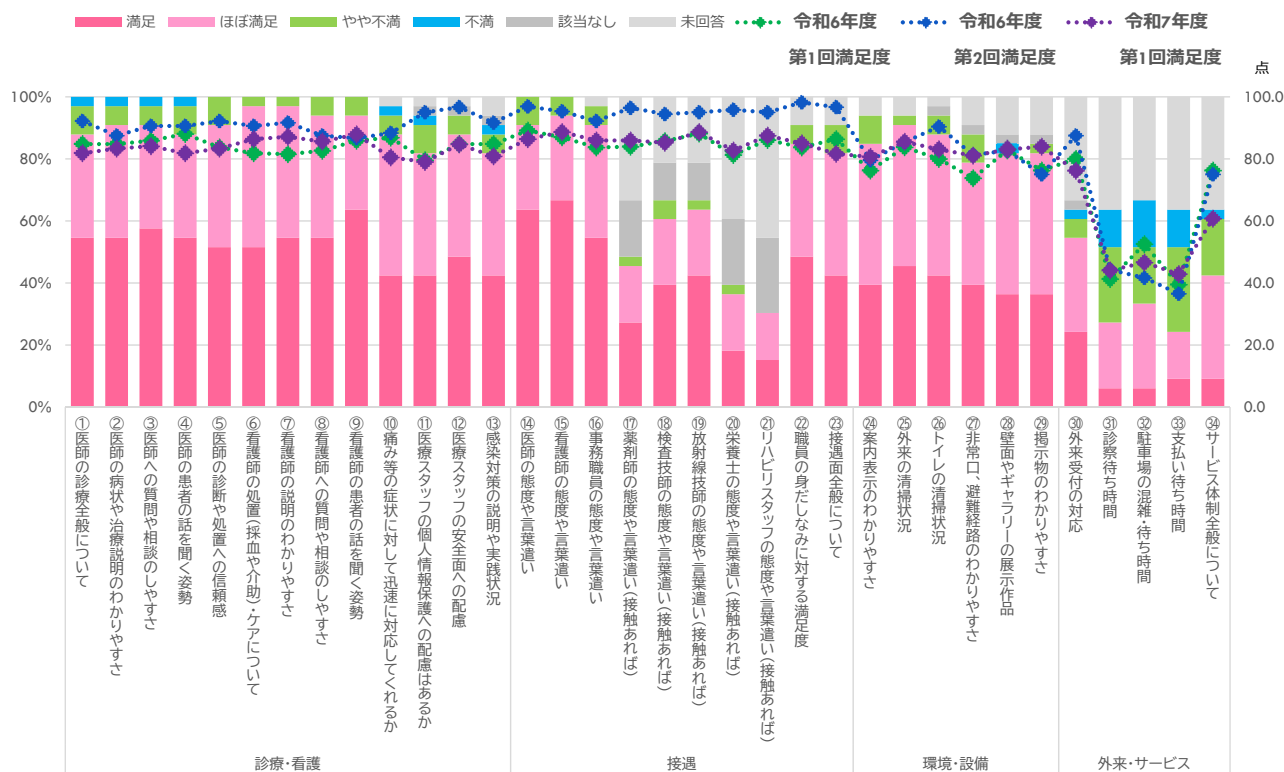
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



18

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数33)

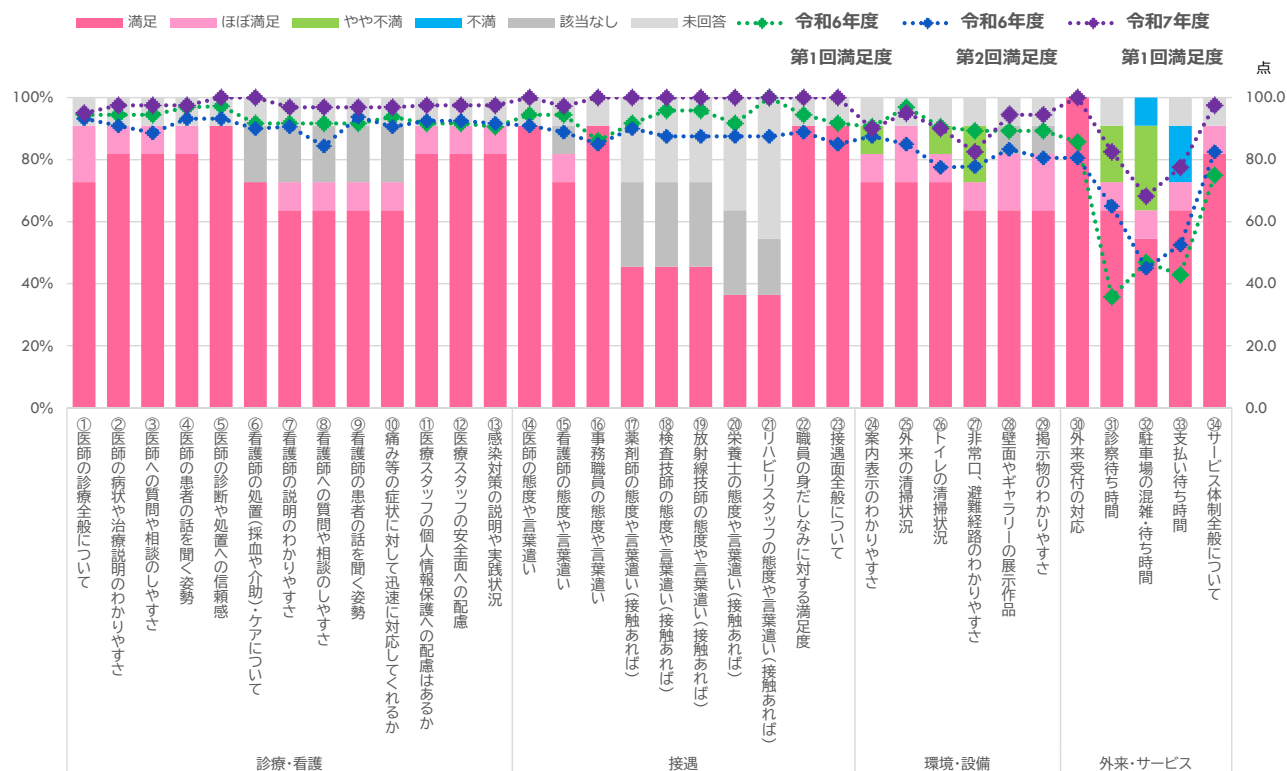
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



19

診療科別 小児外科(有効回答数11)

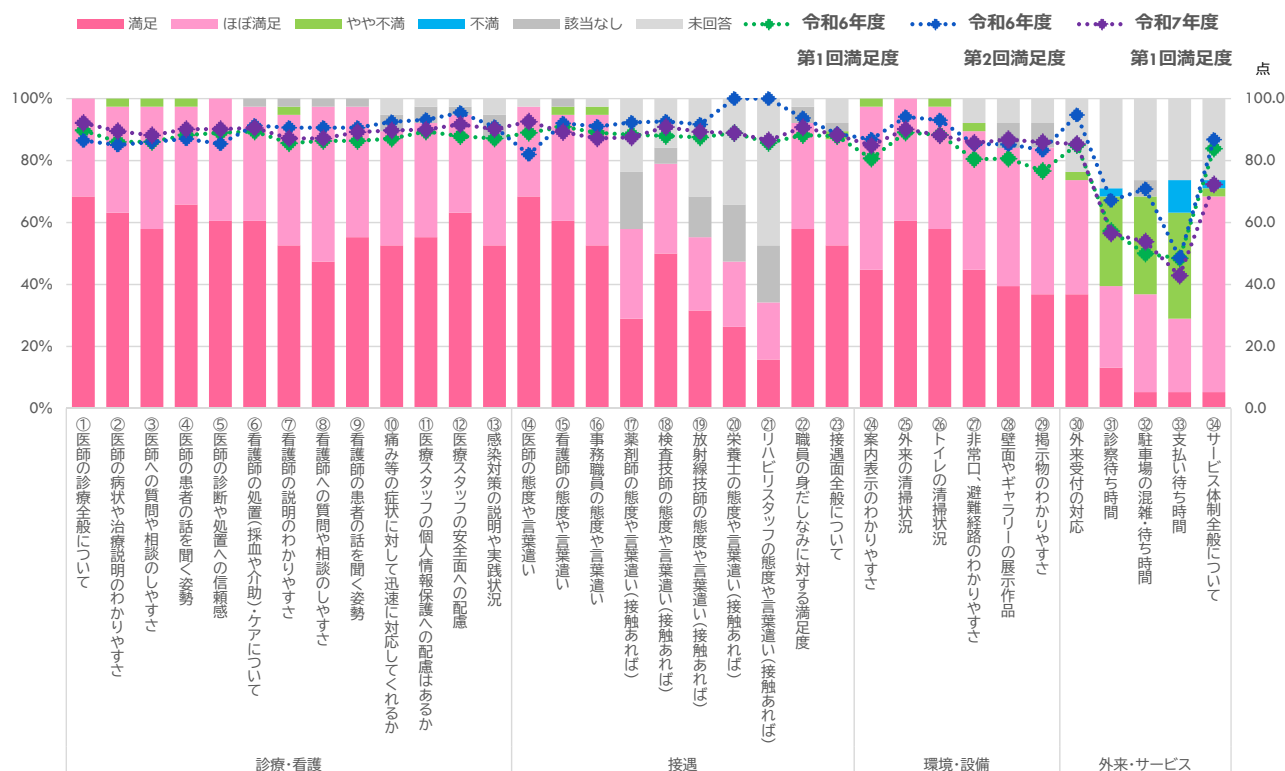
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



20

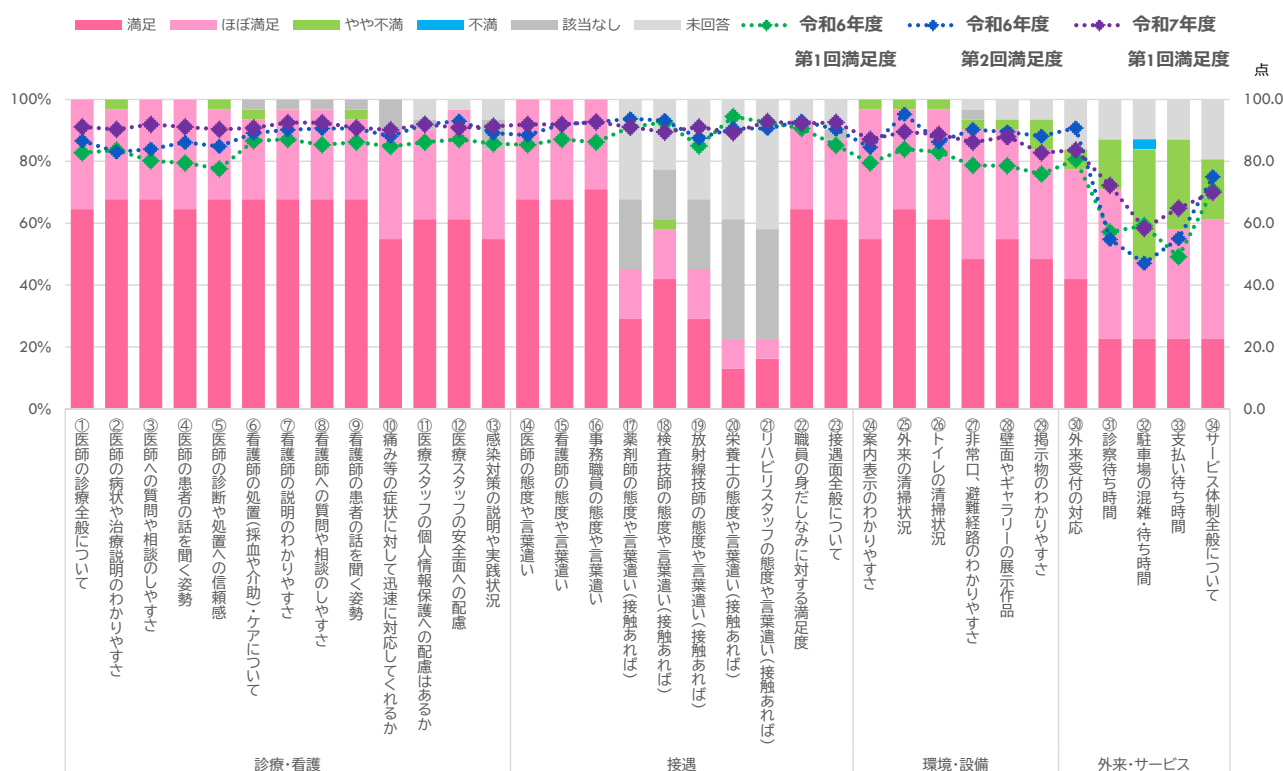
診療科別 眼科(有効回答数38)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



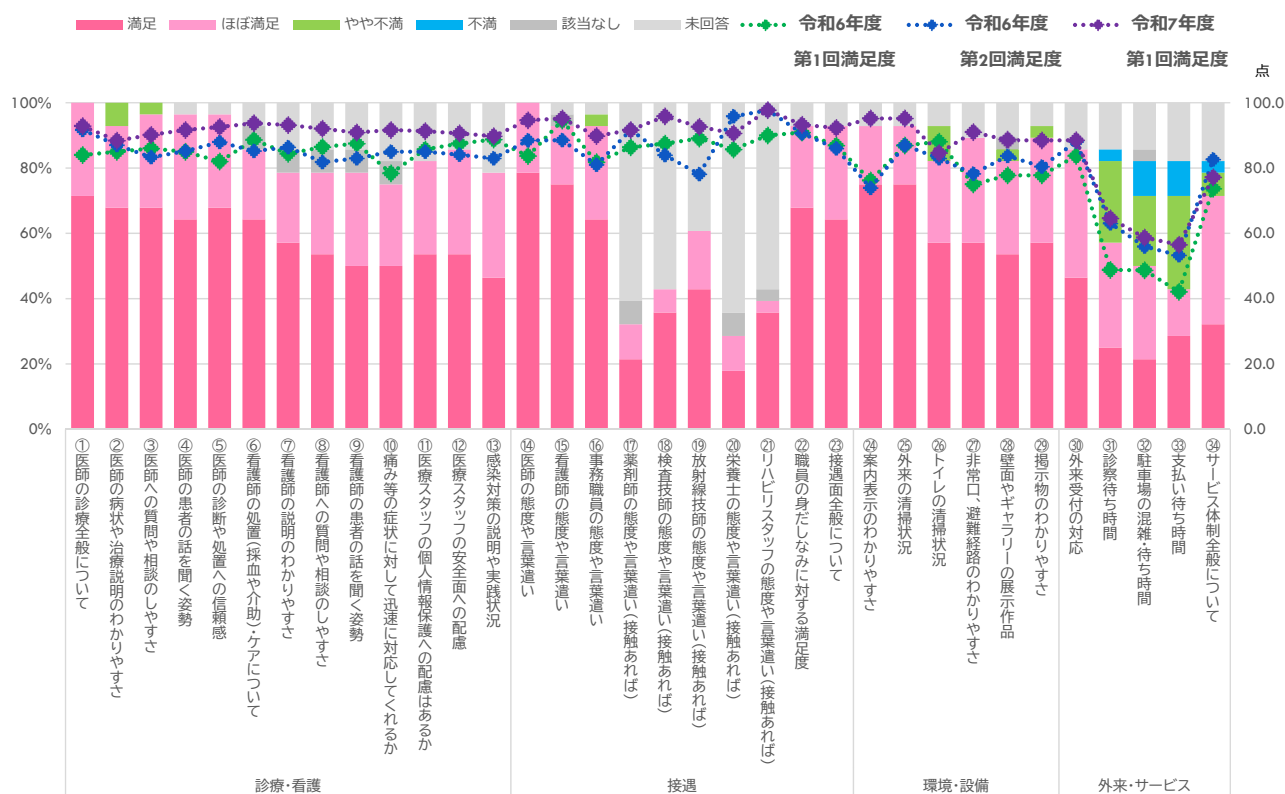
診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数31)

※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28)

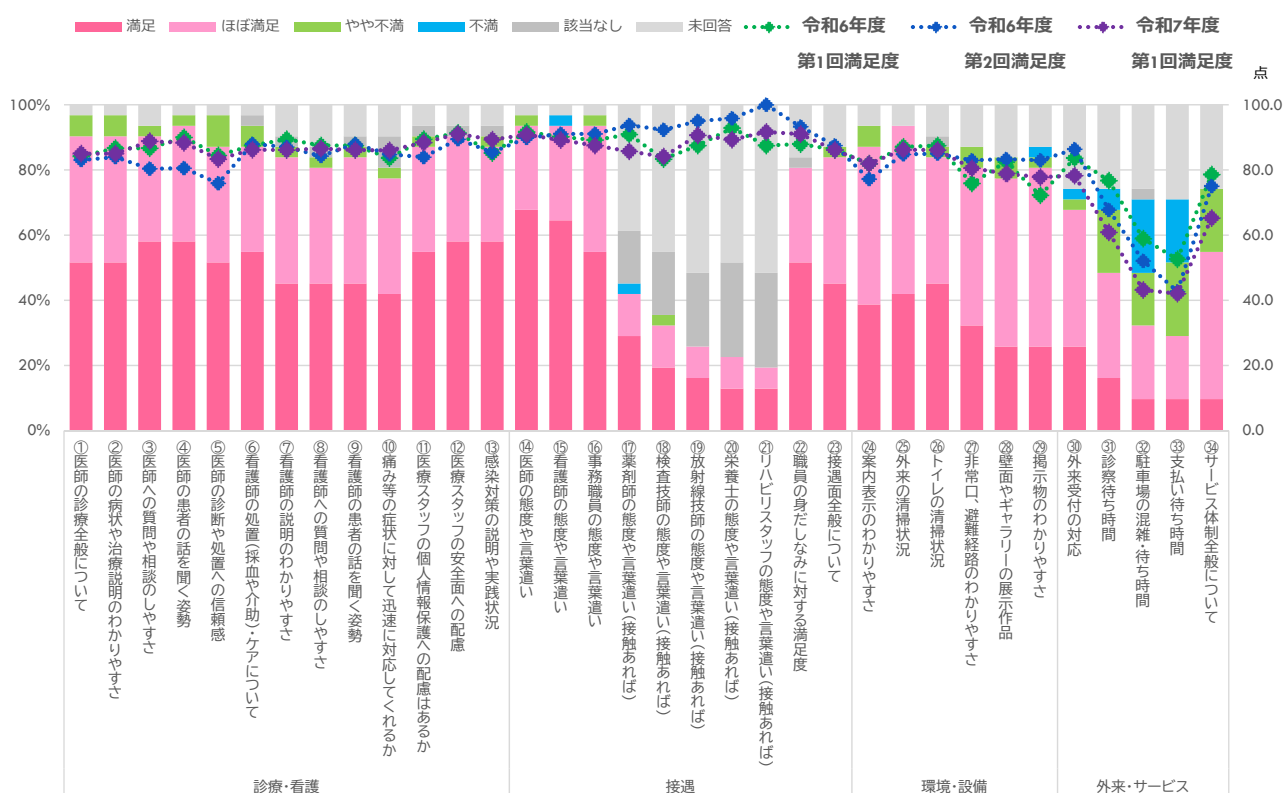
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



23

診療科別 皮膚科(有効回答数31)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



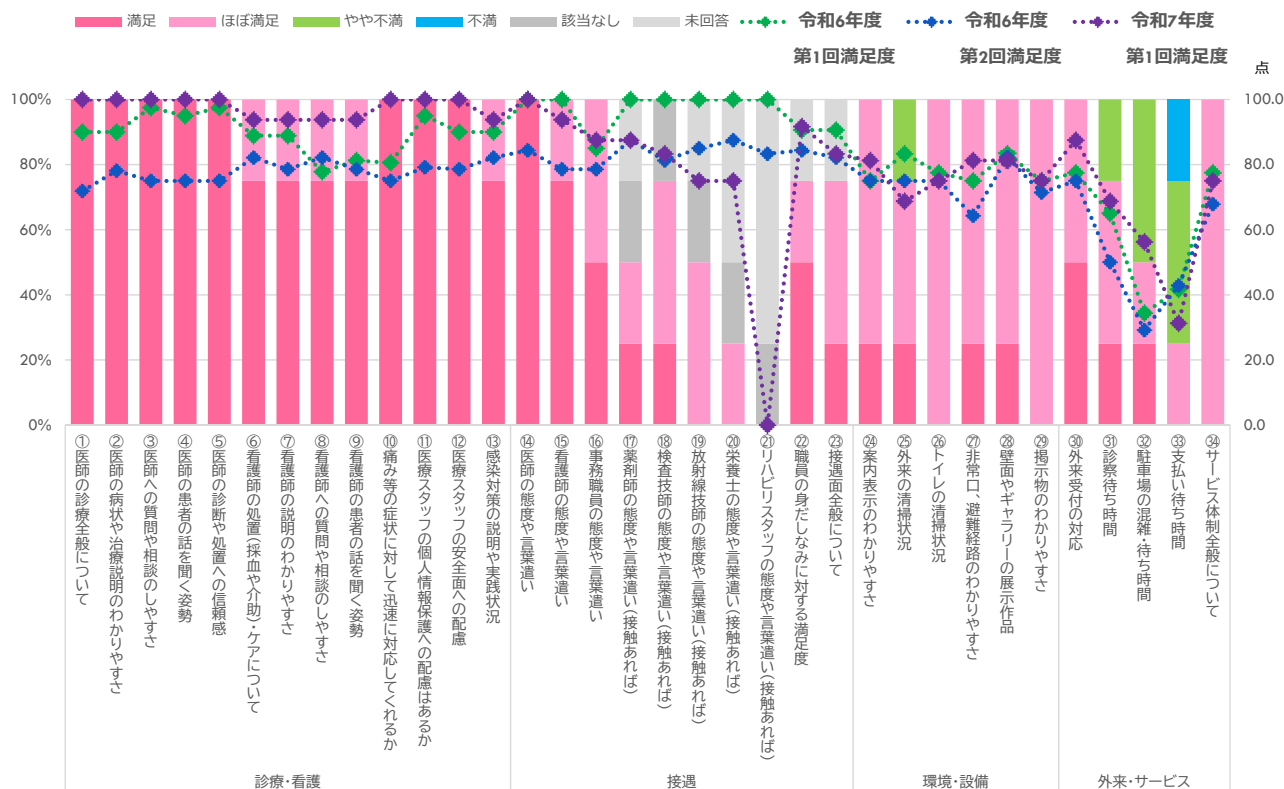
24

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 麻酔科(有効回答数4)

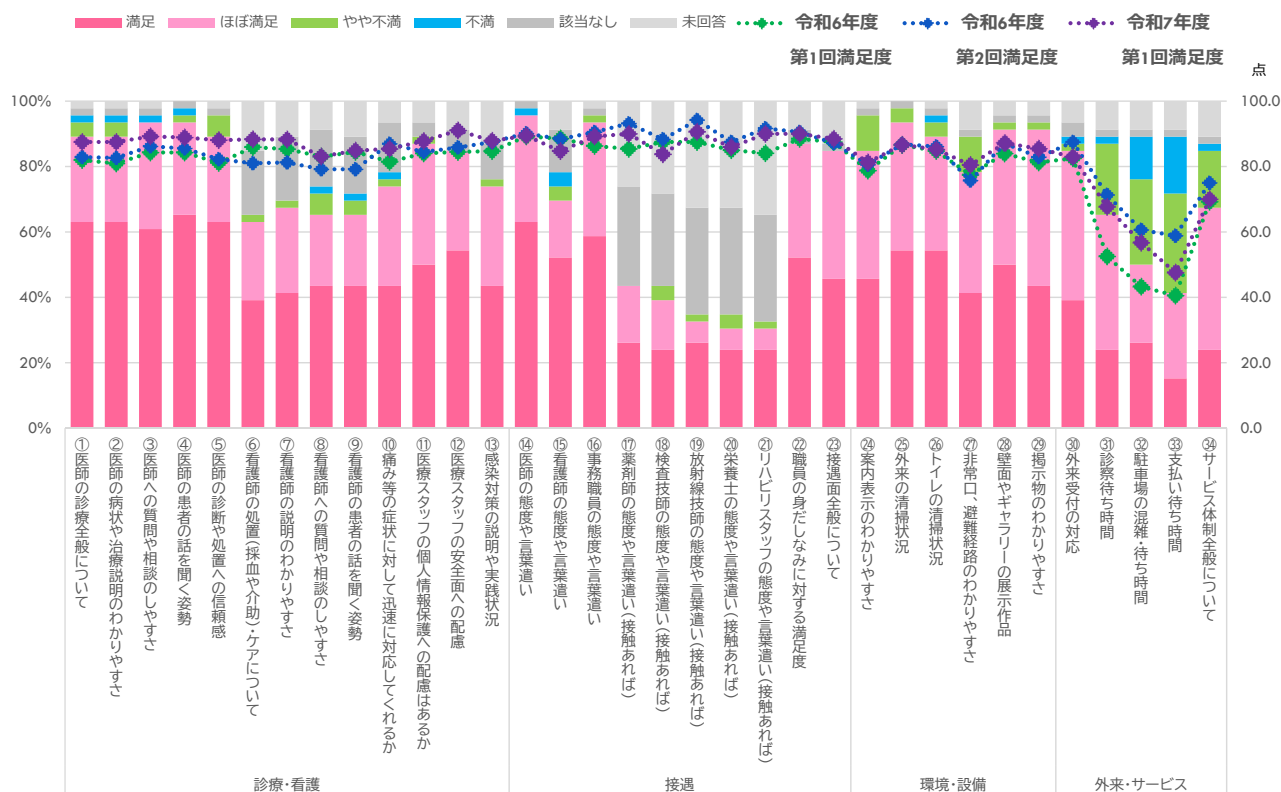
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



27

診療科別 精神科神経科(有効回答数46)

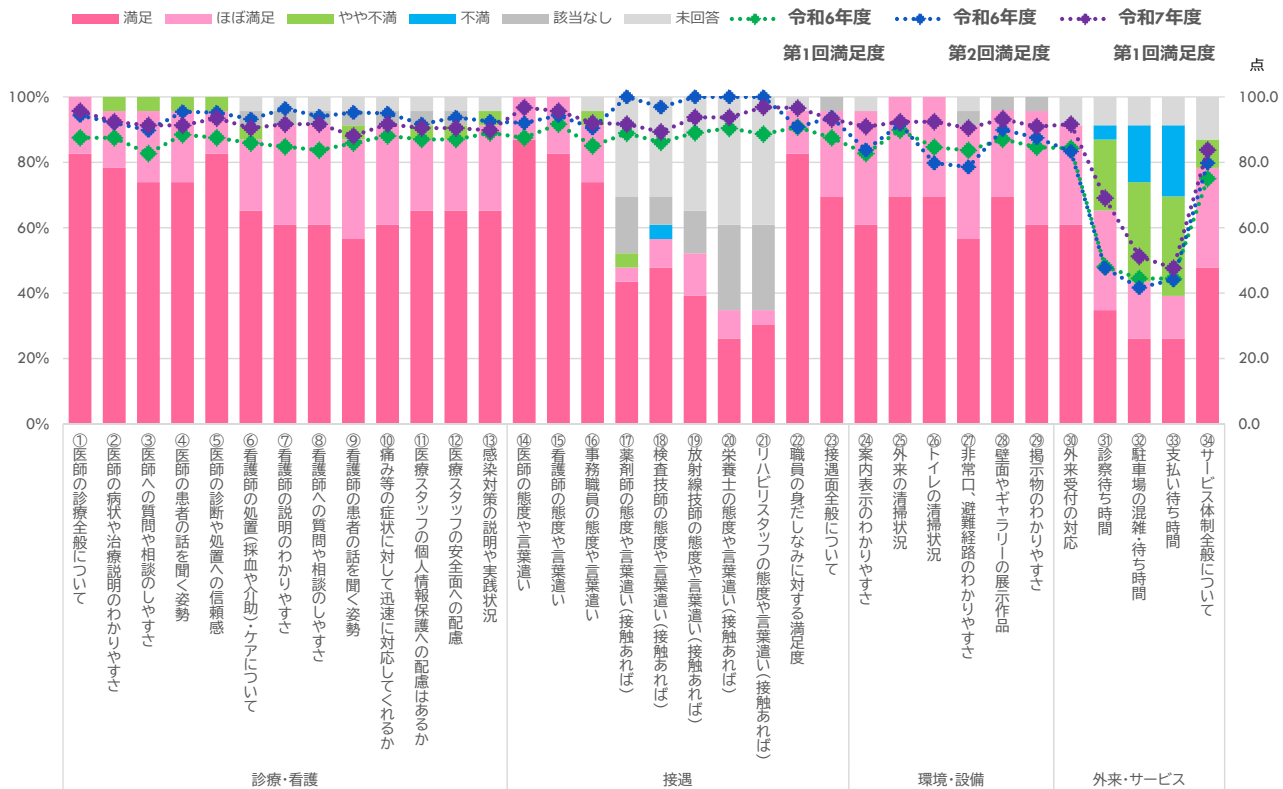
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



28

診療科別 小児科(有効回答数23)

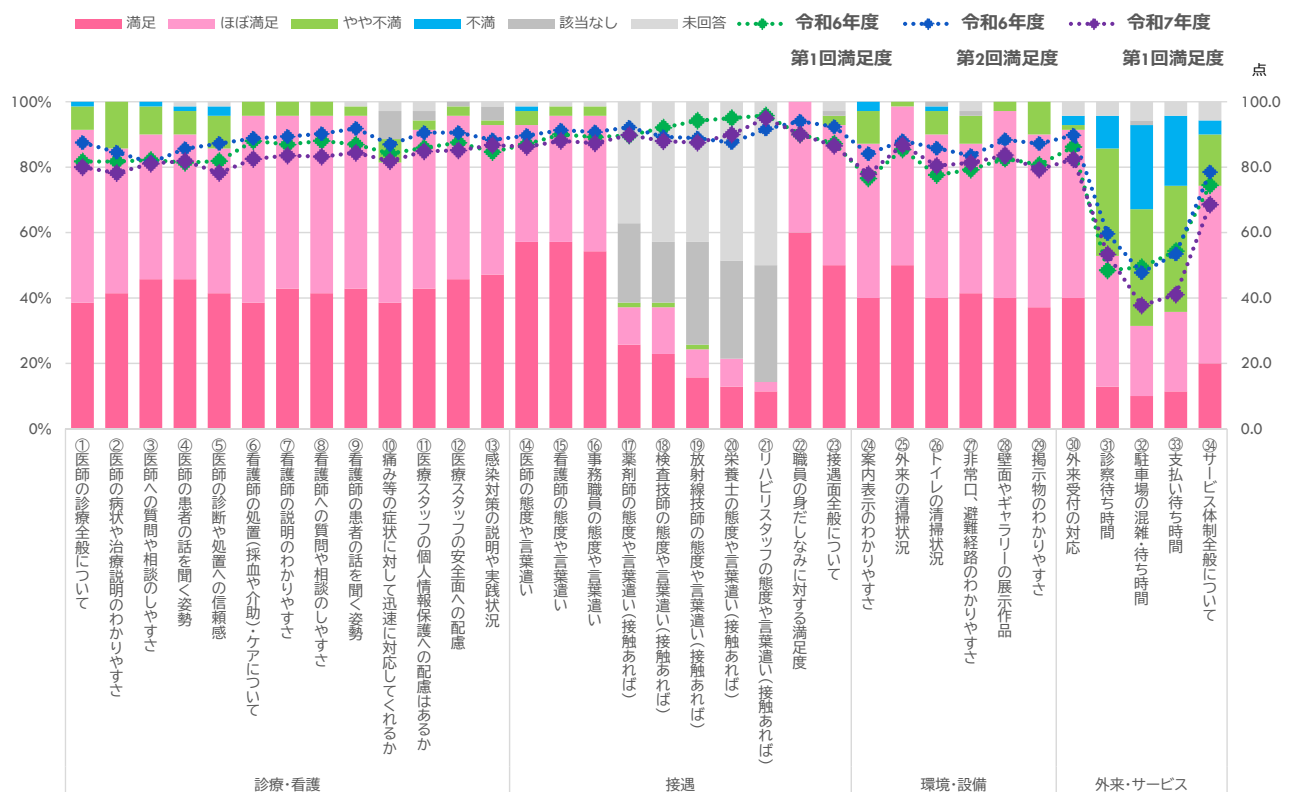
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



29

診療科別 産科婦人科(有効回答数70)

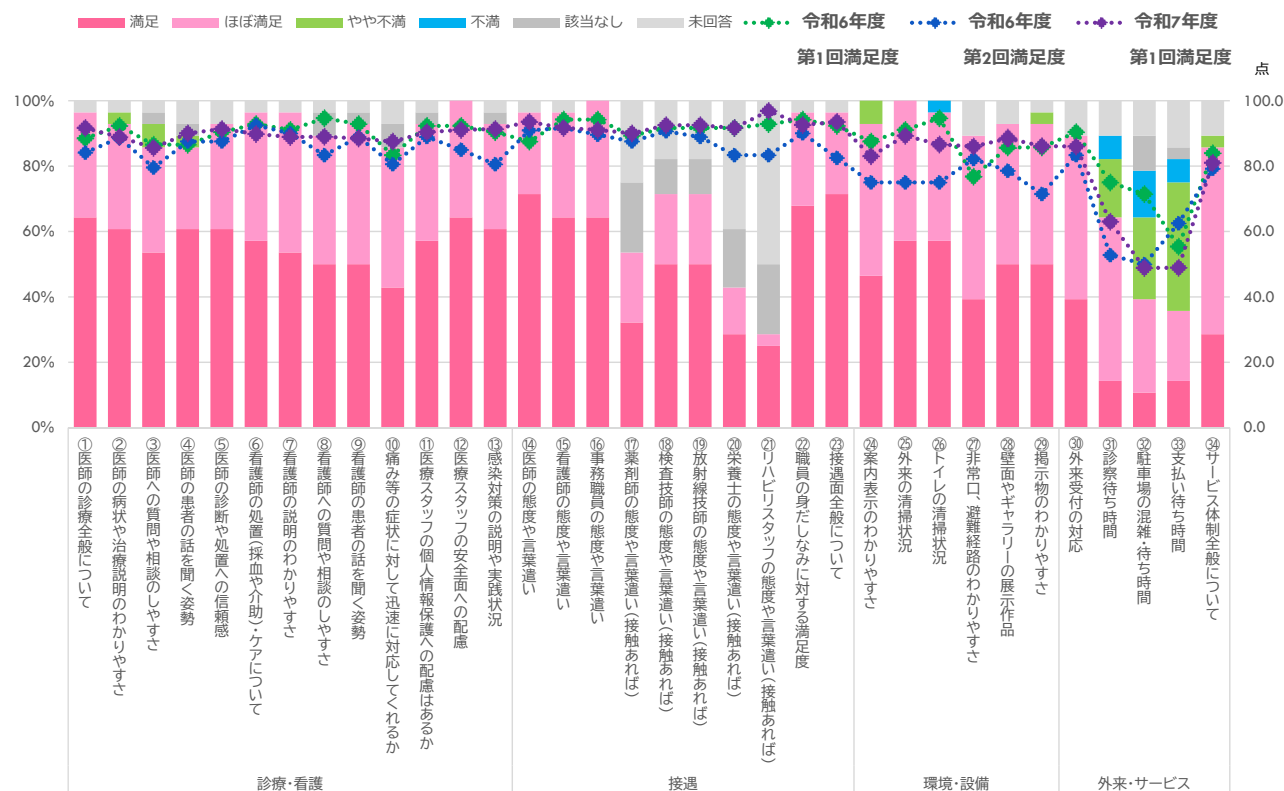
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



30

診療科別 放射線診断科(有効回答数28)

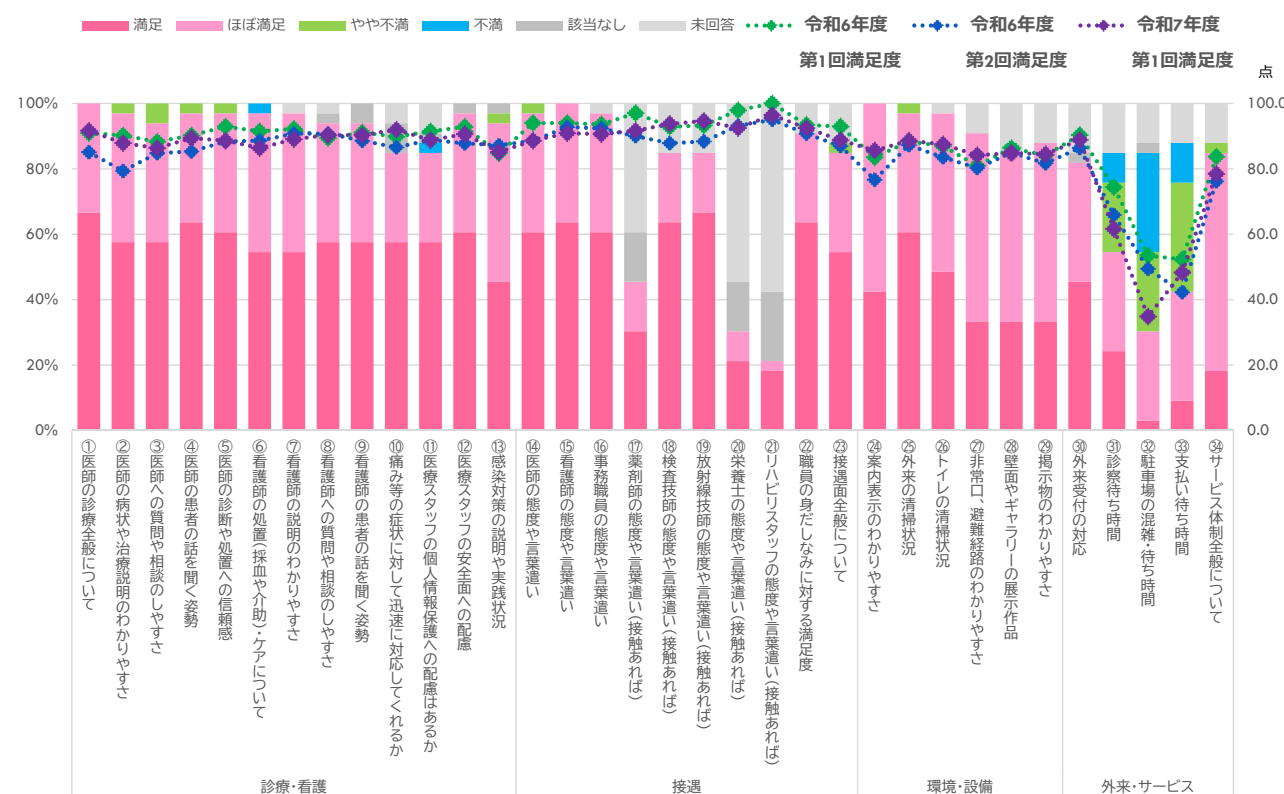
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



31

診療科別 放射線治療科(有効回答数33)

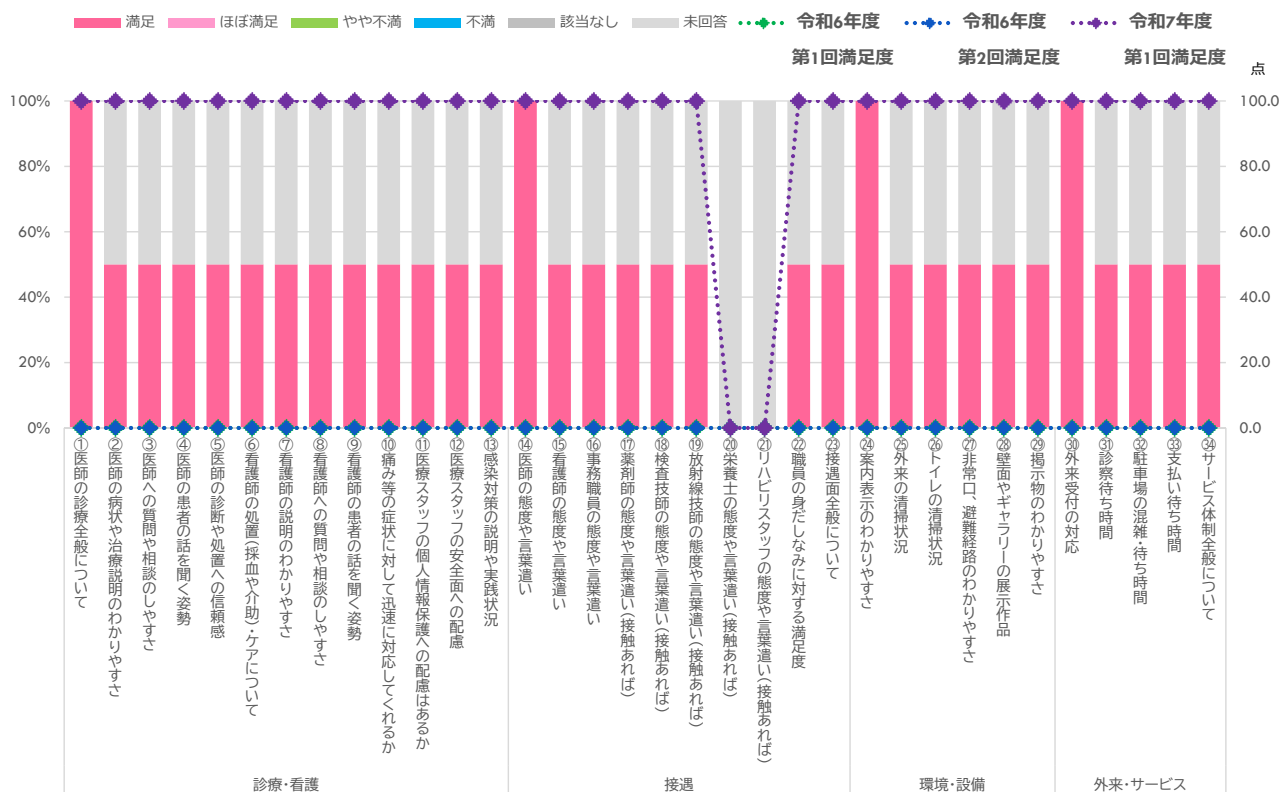
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



32

診療科別 総合診療部(有効回答数2)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

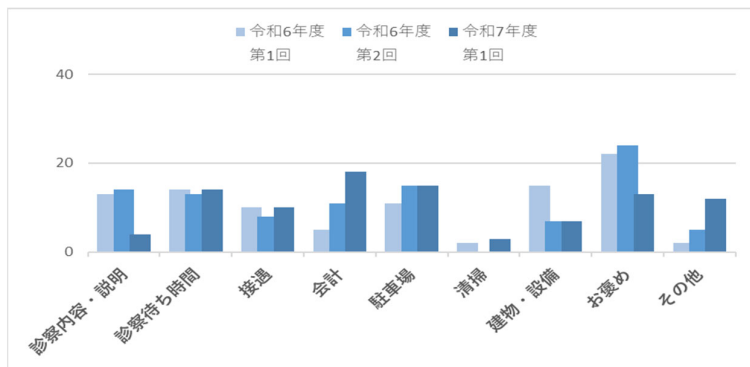


33

【自由記載・ご意見等】

医科

	令和6年度 第1回	令和6年度 第2回	令和7年度 第1回
診察内容・説明	13	14	4
診察待ち時間	14	13	14
接遇	10	8	10
会計	5	11	18
駐車場	11	15	15
清掃	2	0	3
建物・設備	15	7	7
お褒め	22	24	13
その他	2	5	12
計	94	97	96



【診察内容・説明】

- 朝の採血時、神経さわって親指がしびれた。こんな事人生で初めてだ。国立の徳大なのに。りんしょう検査技師と名札があった。朝の採血、こんでいるので、流れ作業になってませんか？人間ですよ。人の身体です。コワイです。
- 血液検査の結果用紙、日本語記載を強く望む。何が何だか何度もネットで調べる。民間の病院みたいに日本語。
- 最初に来た時に意味が分からない事の説明が少ないと感じる。慣れればとても便利だと理解できるのだが。
- 乳頭からの出血症状があり、乳房の超音波検査をしてもらったとき、最初に検査の対応をした女性検査技師が検査結果を見てもらおうと上司と思いき男性検査技師に代わったところ、その男性検査技師が超音波の機械を使うとき、仰向けに寝る私の胸に肘～腕をグーグーっと押し付けるように置いて機材を扱っており、違和感を覚えました。胸の検査をするのに何故胸に腕を置く必要があるのでしょうか？女性の技師の時はそんなことがなかったのが驚きました。勘違いだといひのですが、ご報告させていただきます。

【診察待ち時間】

- 待ち時間が長い！
- 今回の産婦人科は待ち時間はそんなに長くなったのですが6月に受診した呼吸器内科はとても長かったです。しかたのない事とは思いますが只今何時の予約の方を診察しています、との表示がほしい。
- 待ち時間が全体的に長い
- 診察の待ち時間が長い。(主治医の先生もいそがしいので仕方ないとは思っているが)
- 8時に来ても、8時30分スタートになるため、必然的に30分待たされる。そんな病院はここしかない
- 診察待ちが長い
- 予約時間に合わせて来たのに、2時間(ほぼ3時間)待った。予約の意味なし！！
- 予約なのに予約でない！！
- 診察待ち時間が長すぎる。

34

【自由記載・ご意見等】

〔診察待ち時間〕

- ・ 診察待ち時間が長い。
- ・ 時間かかりすぎ、予約の意味がない。
- ・ 診察待ち3〜4時間はあまりにもひどい。
- ・ 待ちが長い
- ・ 待ち時間が長すぎる。

〔接遇〕

- ・ 受付の方がにこりとせず質問への丁寧な説明なく冷たく感じる
- ・ 外来詰所内での私語が良く聞こえる。
- ・ 受付の方は笑顔で対応がないようにも思います。
- ・ 遅い。おっちゃん・おばちゃん医者者の態度冷たい。
- ・ 入院時の看護師の対応説明雑。
- ・ 例外として、麻酔科受付（ニチイ）はカウンターで待っていても、同僚とおしゃべりし（談笑）、おしゃべりがひと段落してから、患者に対応していて、不快でした。
- ・ 通路を歩いていても、スタッフよりも、こちらが避けないといけない。
- ・ 他科で偉そうな医師がいる。
- ・ 検査スタッフも名乗ってはどうか。自分の検査をしている人は誰なのか不安。（名前を知りたいという意図よりも礼儀として）
- ・ 入院中、廊下に漏れ出る大きな声で看護師さんが喋っていました。鍵のかかる（パスワードのいる）部屋での休憩中？のような時間だとは思いますが、プライバシーな話などが笑い声とともに全て漏れていました。

〔会計〕

- ・ 会計は待ち番号からとび番号で出来上っていくがなかなか順番がこないまま先の番号がよばれていく
- ・ 支払い待ち時間をもっと短縮して欲しい。長い！
- ・ 会計待ち時間長い
- ・ 計算が遅い
- ・ 医師、看護師の方の不満はほぼないのですが、システムが少し悪いような気がします。例　１７時すぎて会計ができないとか、こちらが悪いわけでないのに会計できず後日来院って遠い方はどうするの？
- ・ 会計が短時間でお願いします。
- ・ 支払い時間だけ、もう少し早くして頂きたいです。
- ・ 支払い待ちが特に気になった。
- ・ 支払い時間長い。
- ・ 会計の受付のみ多くの方が並んでおられました。→診察していない診療科の料金の請求が含まれていました。
- ・ 支払い待ち時間が長すぎる。
- ・ 会計もとにかく待ち時間が長い。
- ・ 会計の支払いの待ち時間が長い。
- ・ 支払いの待ち時間が案内版に出ているより長すぎる。
- ・ アプリを使用していますが、難病のため支払いが長時間かかる。
- ・ 支払い時間がかりすぎ
- ・ 会計時間の待ち時間が長い
- ・ 待ちが長い

35

【自由記載・ご意見等】

〔駐車場〕

- ・ 立体駐車場にエレベータ希望
 - ・ 駐車場が遠い
 - ・ 駐車するまでに時間がかかりすぎる
 - ・ 駐車場に車を停めるまでの時間ロスが多い
 - ・ 駐車場をふやしてもらったら予約ももっと早目にできる
 - ・ 駐車場台数をふやしてほしい。待ち時間が長すぎる（特に朝）
 - ・ 駐車場が、とにかくまっ！
 - ・ 車椅子用駐車場に身障者カードを掲げていない人が停めているのを見かける。百均で買えるようなステッカーを貼っているだけの人は除外してほしい。
 - ・ 駐車場待ち時間が長すぎる。
 - ・ もう少し、身障者の駐車場を増やしてほしい。
 - ・ 駐車場の混雑も赤ちゃんを連れて不安。
 - ・ 駐車場の中へ係の方が入って空いている所を確認した方がいいと思います。外だけにいるので、中が数台空いていても気づいていないので。
 - ・ 駐車場の対応をどうにかして欲しい（待ち時間が長い）
 - ・ 駐車場増やして欲しい
 - ・ 駐車場がいつも混んでいるので予約時間に遅れることがあるため、改善に努めて頂きたいです。
- ### 〔清掃〕
- ・ 入院時、お風呂に清潔感がなかった
 - ・ お手洗いの美化、整とんに関しては、長い間（20年以上）不満がありました。ここだけはぜひとももう少し、きれいになるようにお願いしたいです。（利用者が多いのでむずかしいこともわかりますが）「手ふきペーパーを小さくしてすててください」の注意書きをつけるのもありだと思います。
 - ・ トイレ、エレベーター内の清掃が気になります。

〔建物・設備〕

- ・ 外来診察順の表示について自分の順番が何番目になっているのかが分からない
- ・ テレビBSがほしい
- ・ トイレについては、利用者が多いので、仕方がない。
- ・ 外科前の呼び出しのディスプレイを増やしてほしいです。（待っている患者が多く速くに座っている時に見えなくて困っています）
- ・ 外来棟3階とかにも、自販機（のみのもの）があるとうれしい。
- ・ Wi-Fiが重い！
- ・ 診察室案内表示板があるが、診察待ち番号表示がほとんどない。表示があればトイレなど安心して行ける。

〔その他〕

- ・ 入院病棟の看護師と手術棟の看護師の連携がうまくできてないと思う　入院病棟看護師の教育をしっかりしてほしい
- ・ 担当の先生がかかったのでまだこれからだと思えます
- ・ 個室が取れない
- ・ 発熱などで内科受付へ連絡した際に、なかなか出してもらえないことが多い。人を増やすのは難しいかもしれないが、何か対策をしていただけたら…と思う。
- ・ 受付時間の対応　外で待つ　冬はさむい　入場を少し早く。
- ・ 精神科女医を増やしてほしい。心理士も増やしてほしい。（カウンセリングを受けたいため。）
- ・ 診察番号診察中と下記3名分出して欲しい。前に何度も意見箱に入れたが返事なし。
- ・ 院内の薬の待ち時間が長すぎる。次仕事に行かなければならない！
- ・ 身長や体重がセルフで測れるようにと思う。
- ・ 他診療科への紹介依頼を相談しにくい。

36

【自由記載・ご意見等】

〔その他〕

- ・ 診察室前の順番が前まで行かないと見えない。
- ・ 曜日や時間帯によって、検査室が混むことがあります。もう少し均等にならないでしょうか？

〔お褒め〕

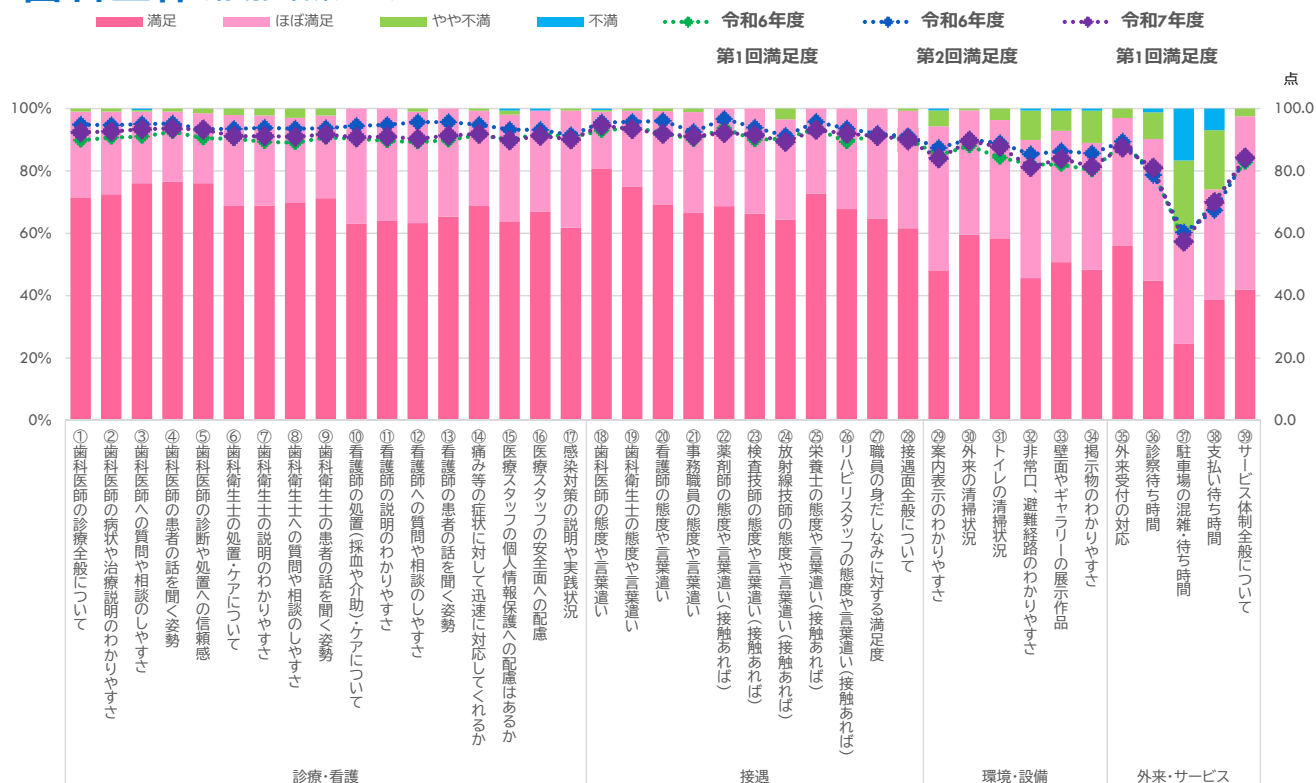
- ・ 患者が質問した事に対してわかりやすくていねいに説明してくれます
- ・ 大きな病院への初診でややとまどうところもあったが、皆さんていねい、親切な対応で良いと思います。
- ・ 来るのが楽しくなるくらい親切で丁寧で満足しています
- ・ 言葉使いが丁寧で患者（不安を抱えている）にとって安心感があります
- ・ 入院もしましたが、とても親切でした。お世話になりました。
- ・ 付添で早く帰らなければならず、相談したら早く診てくれて大変助かりました。
- ・ ○○先生1年後だけ満足です。
- ・ 診察待ち時間がほとんど無く、大変スムーズに全ての検査と診療を終えることができました。
- ・ 薬の処方量が丁度いい。医師の対応等全般を信頼している。
- ・ 満足しています。
- ・ 先生がとても親身に考えて下さるので、混雑等は辛抱できます。いつもありがたく思っています。受付や1Fのカウンターの方も、混んでいても親切です。
- ・ ゲノム、スパコン、AI等高度高速の時節。役目を担う医師の姿。貴病院は、そのCenter。Base for life. Be happy!

〔お褒め〕

- ・ 医師はしっかり話を聞いてくれて信頼しています。

37

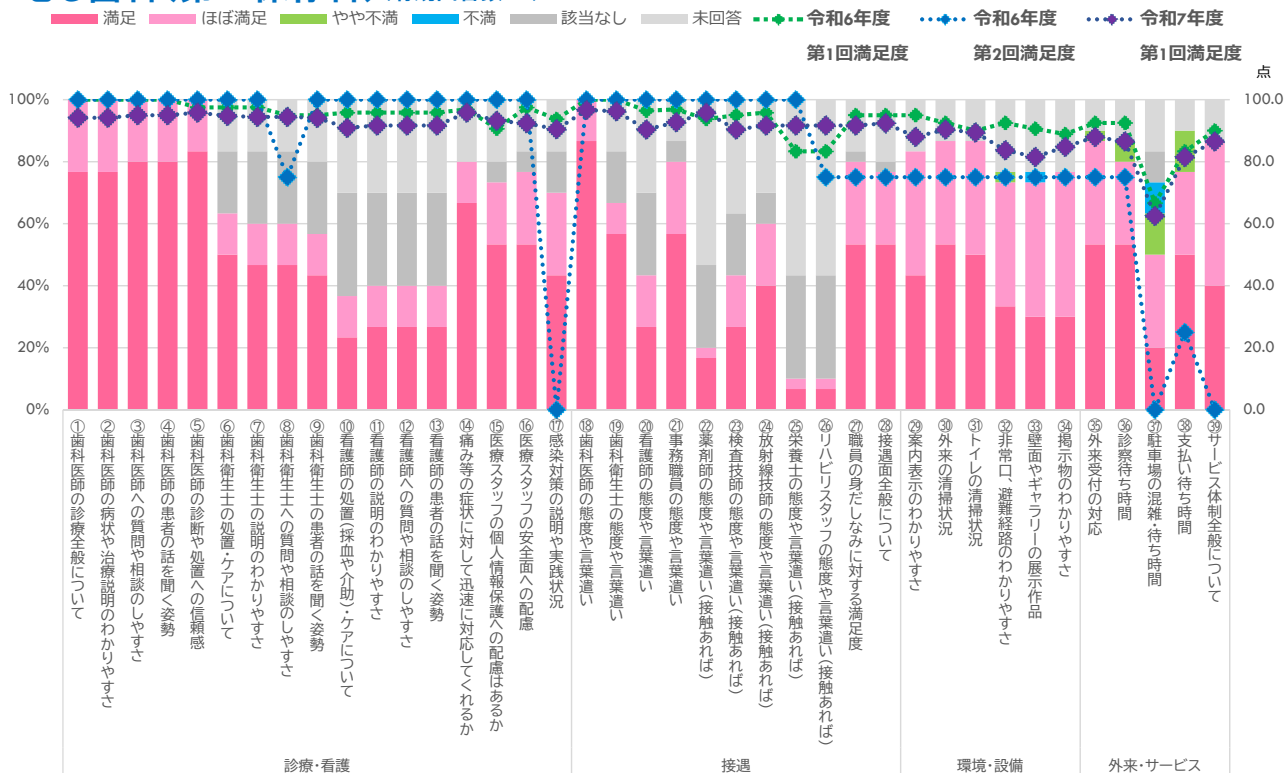
歯科全体(有効回答数216)



診療科別

むし歯科(第一保存科)(有効回答数30)

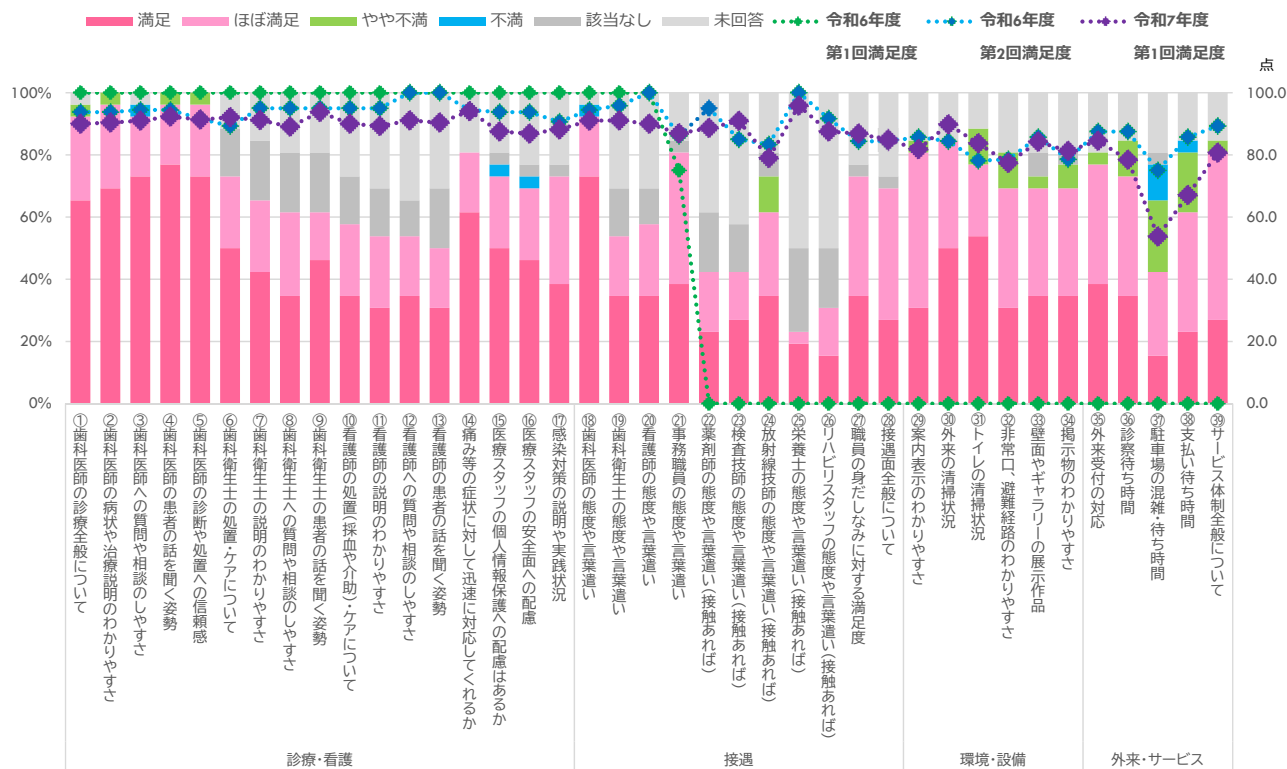
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

歯周病科(第二保存科)(有効回答数26)

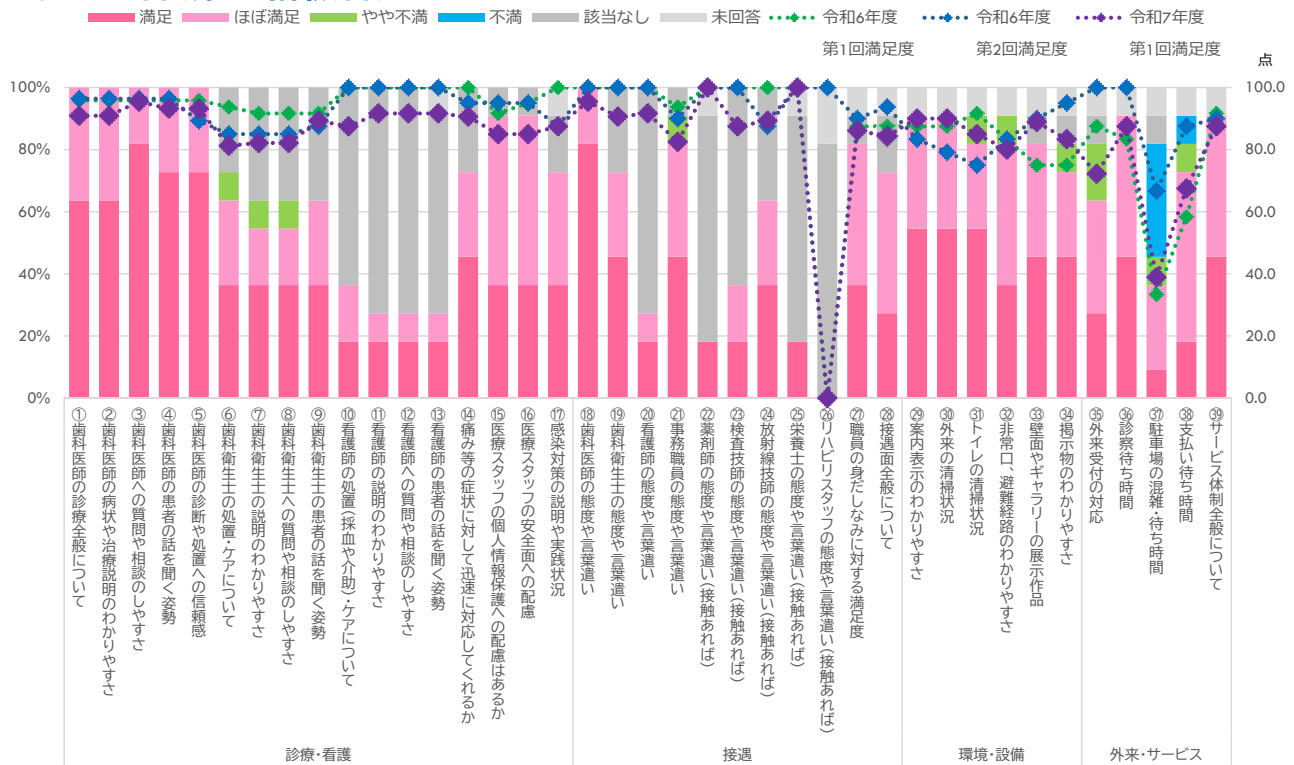
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

そしやく科(第一補綴科) (有効回答数11)

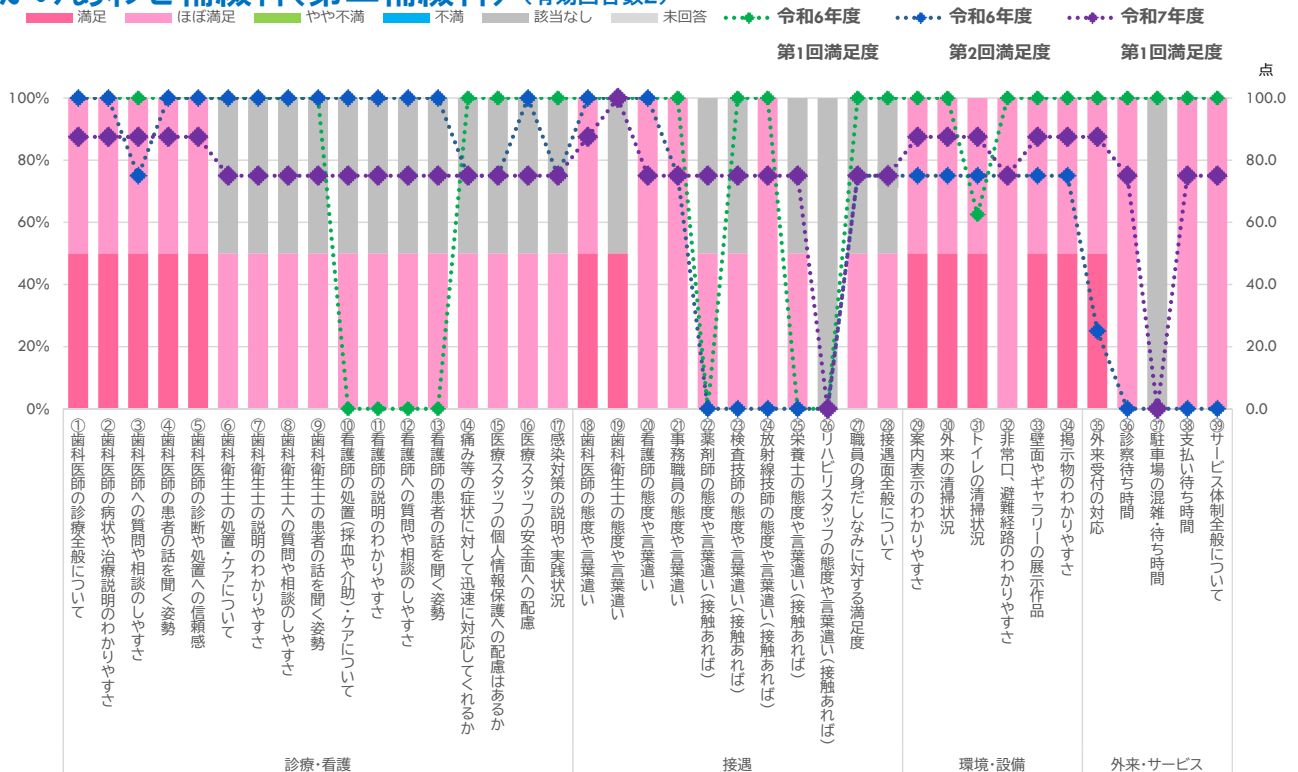
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

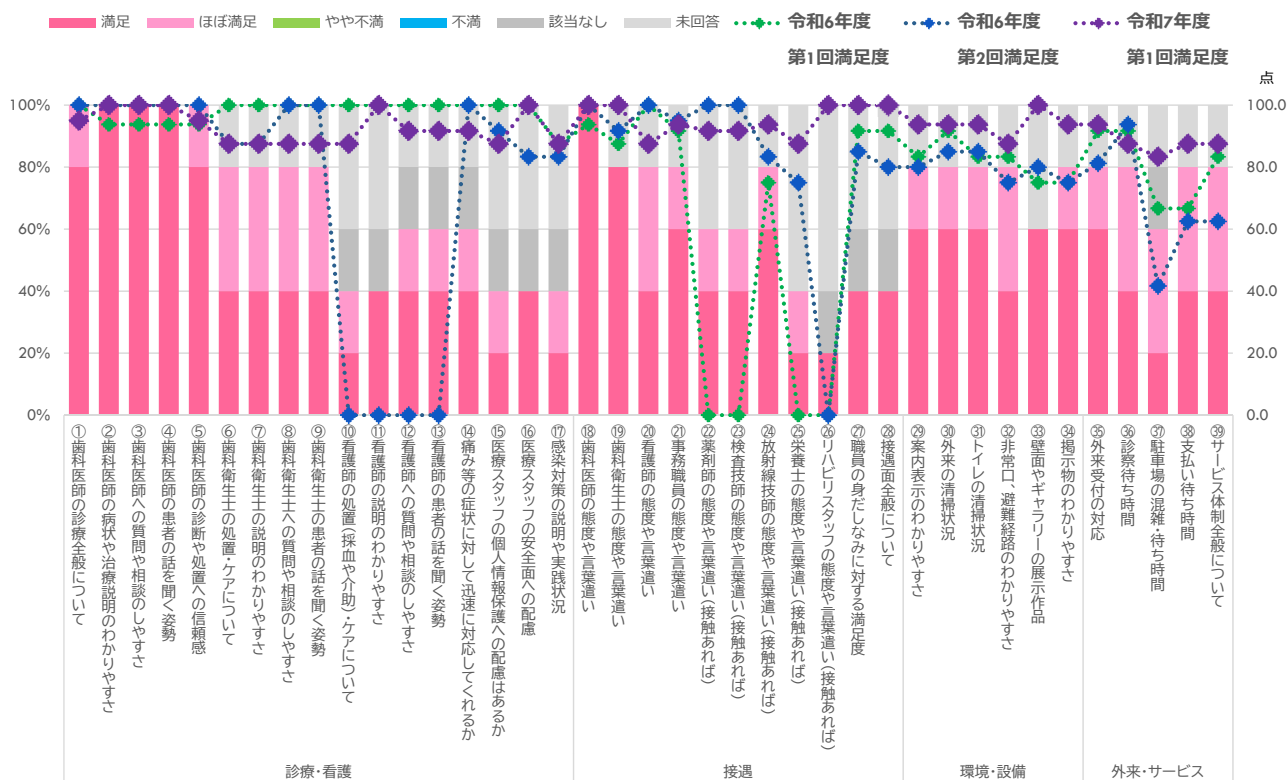
かみあわせ補綴科(第二補綴科) (有効回答数2)

※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5)

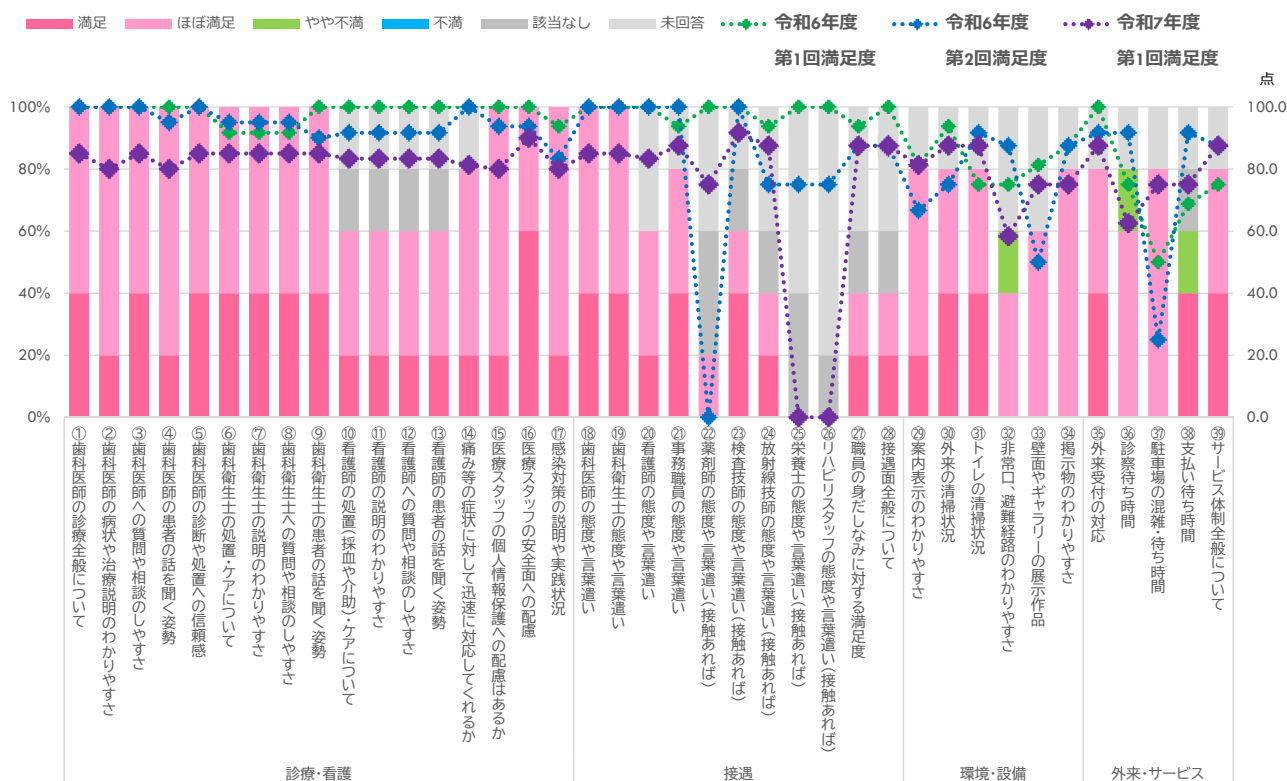
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



43

診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数5)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

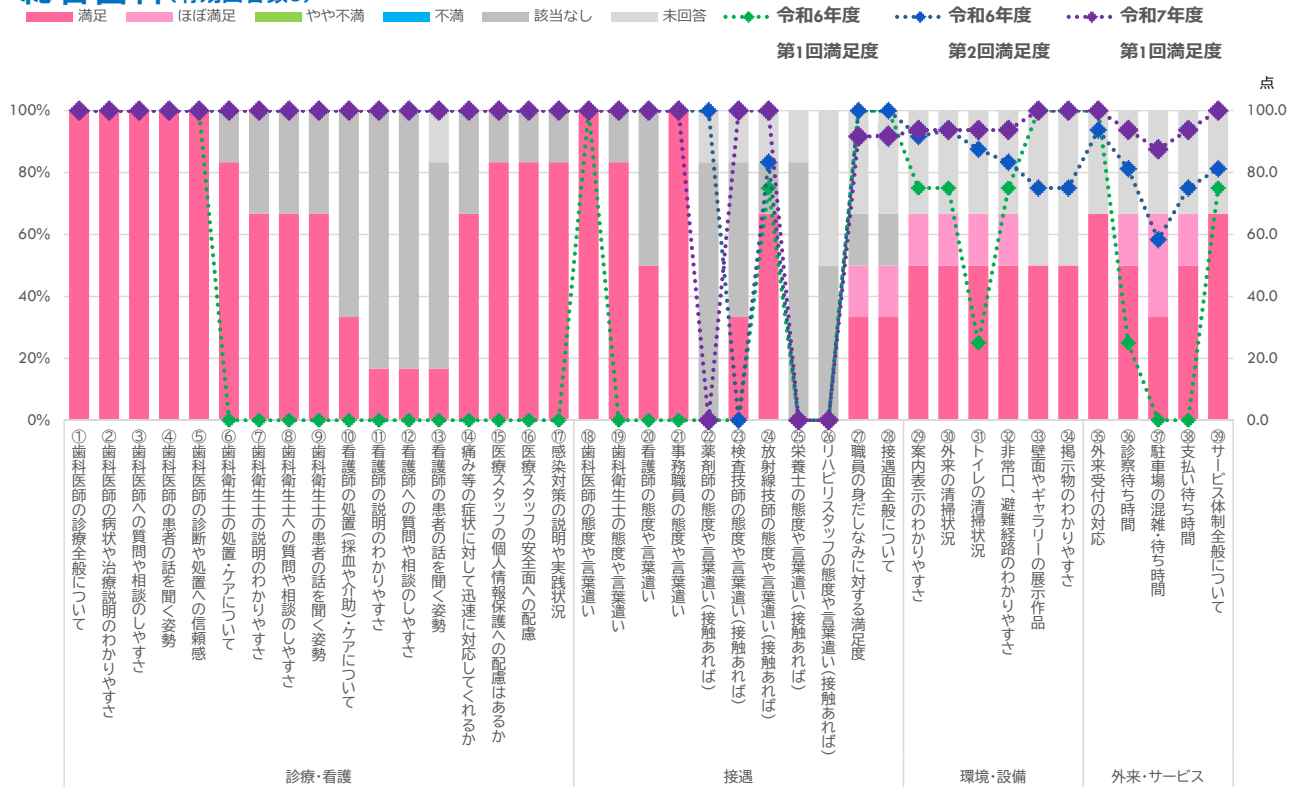


44

診療科別

総合歯科(有効回答数6)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

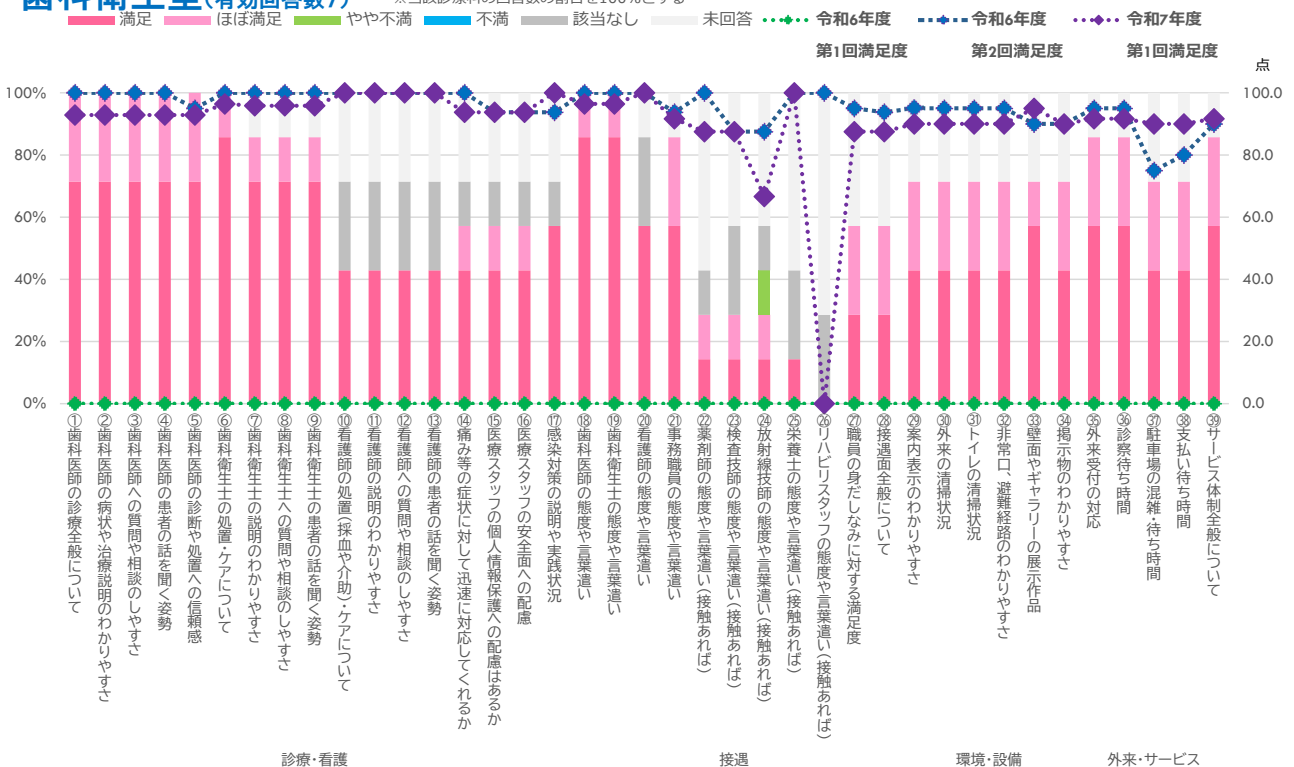


45

診療科別

歯科衛生室(有効回答数7)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

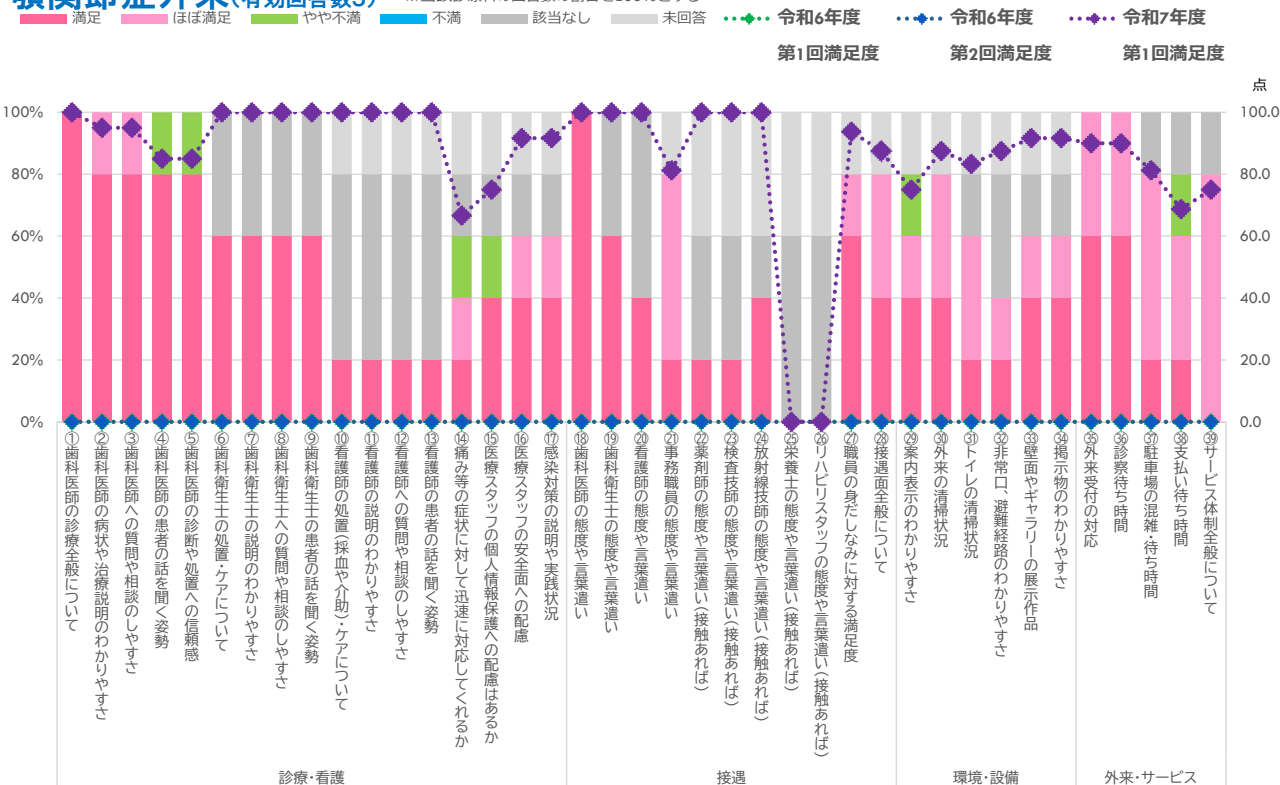


46

診療科別

顎関節症外来(有効回答数5)

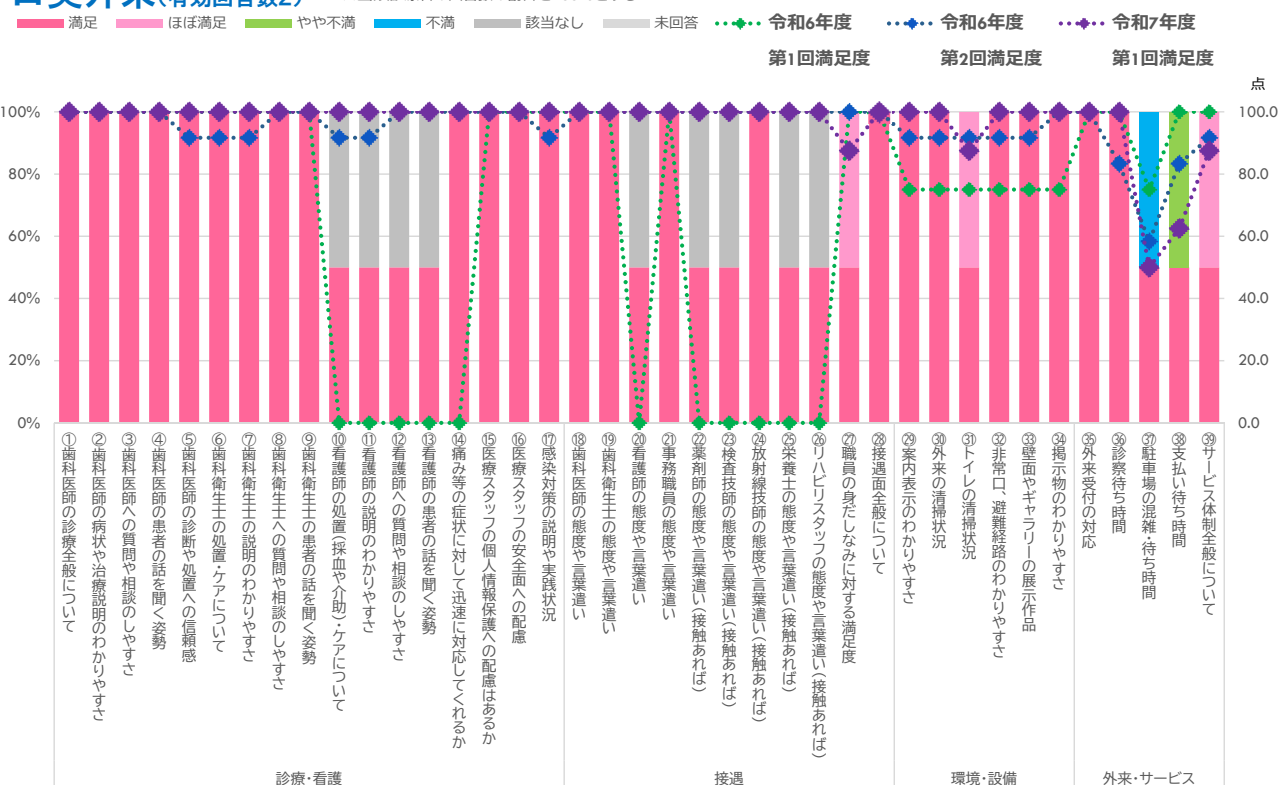
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

口臭外来(有効回答数2)

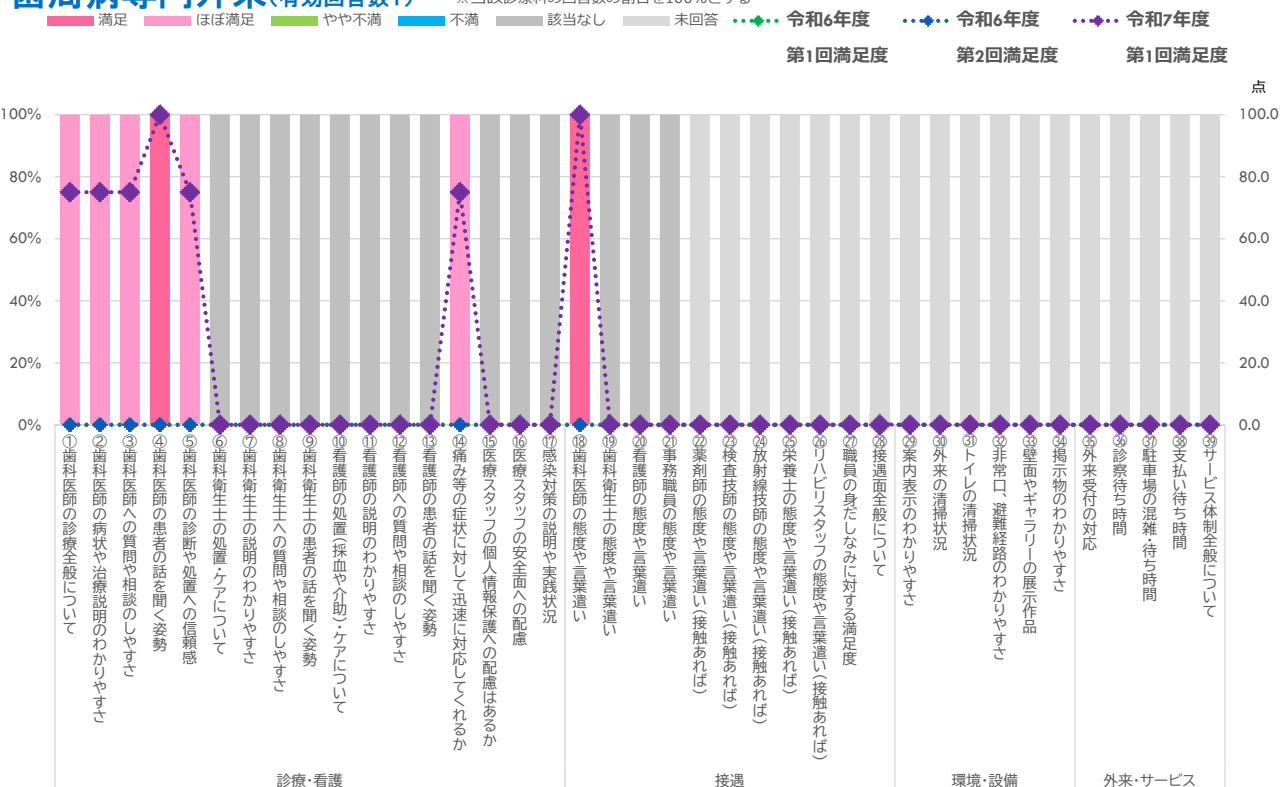
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

歯周病専門外来(有効回答数1)

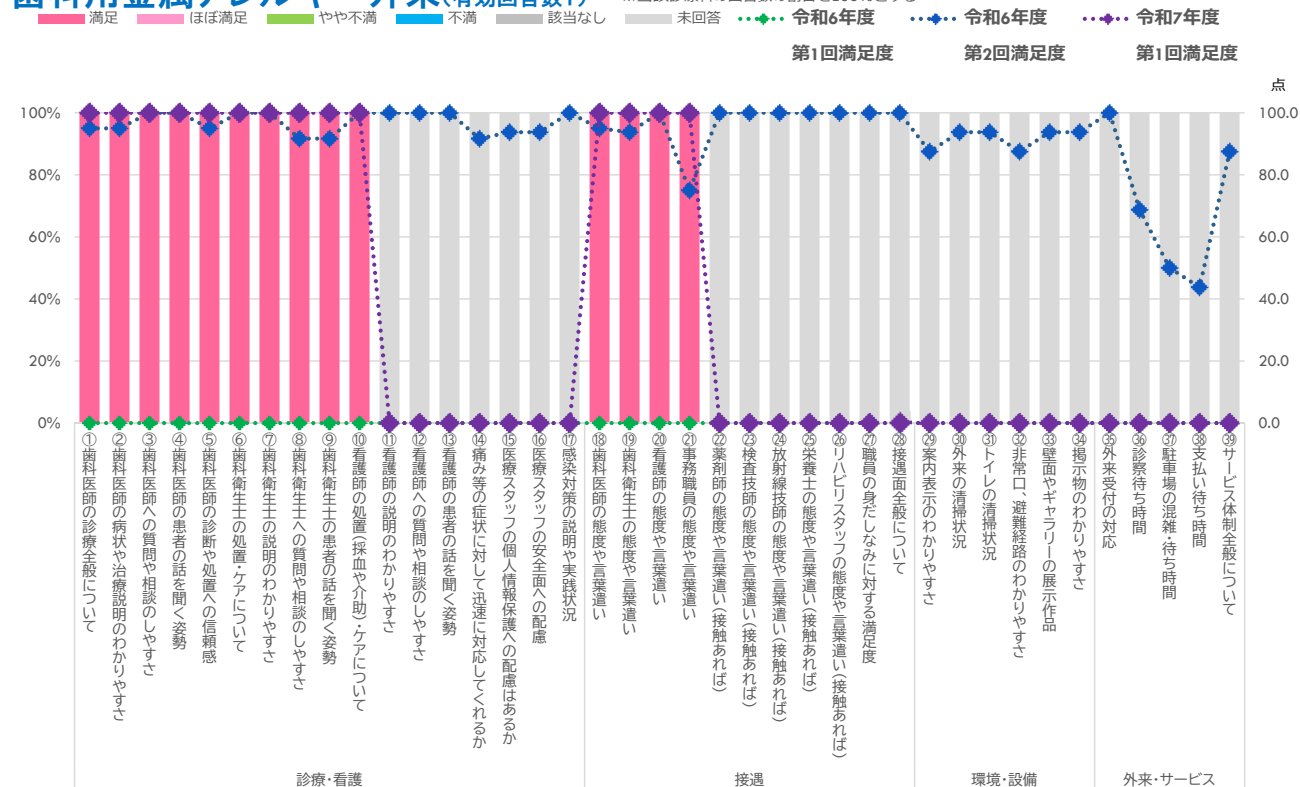
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

歯科用金属アレルギー外来(有効回答数1)

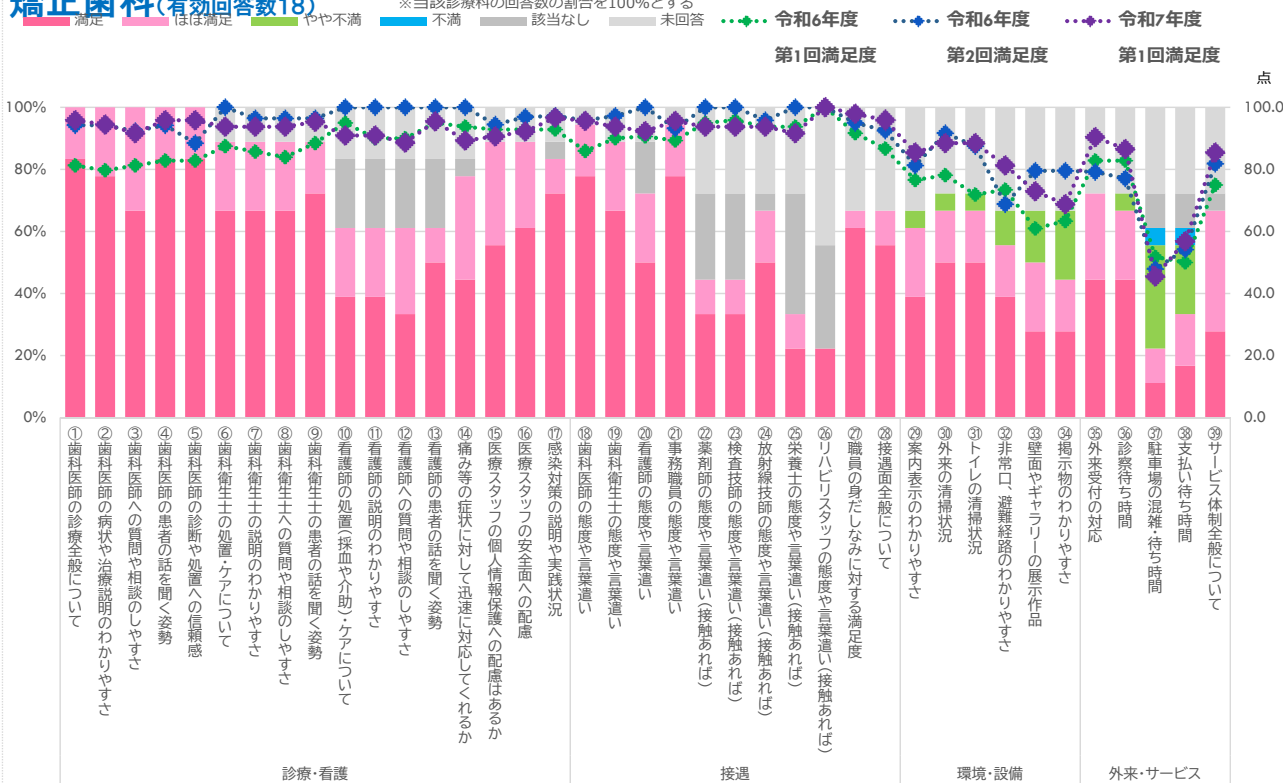
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

矯正歯科(有効回答数18)

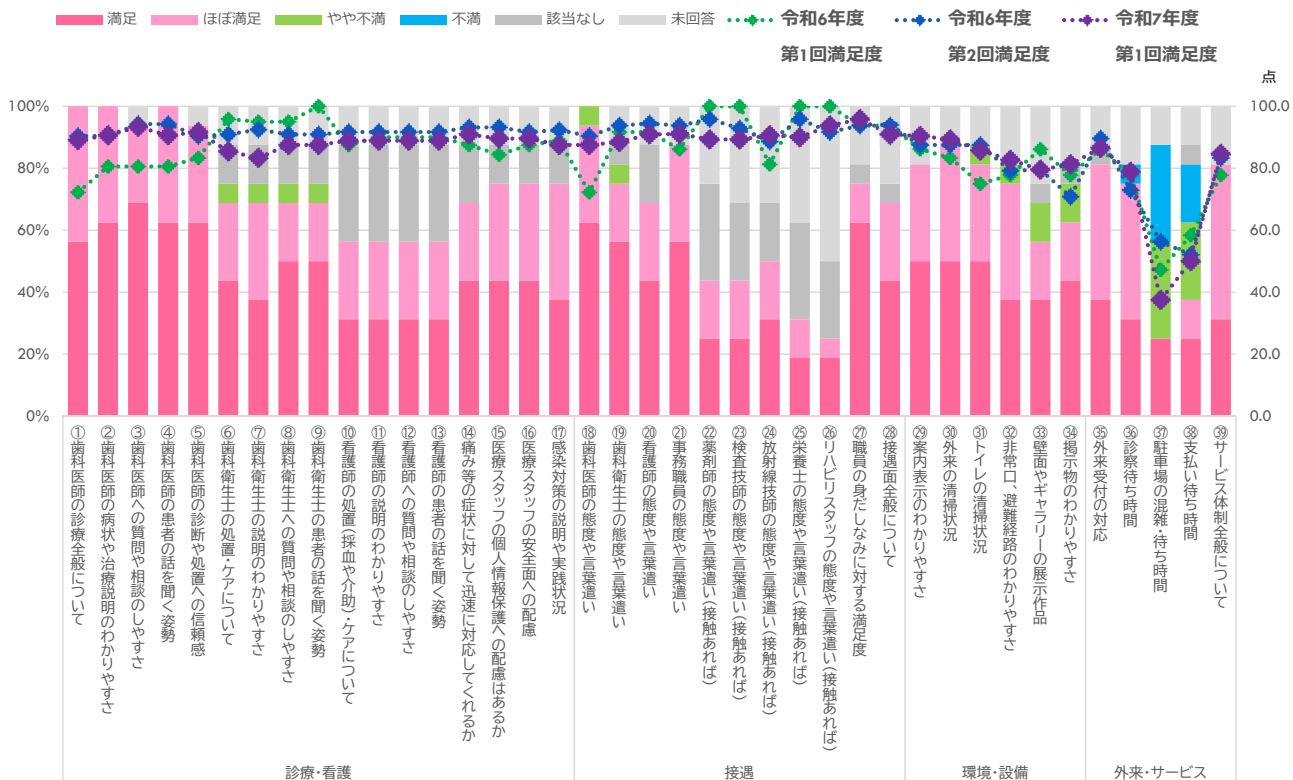
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

小児歯科(有効回答数16)

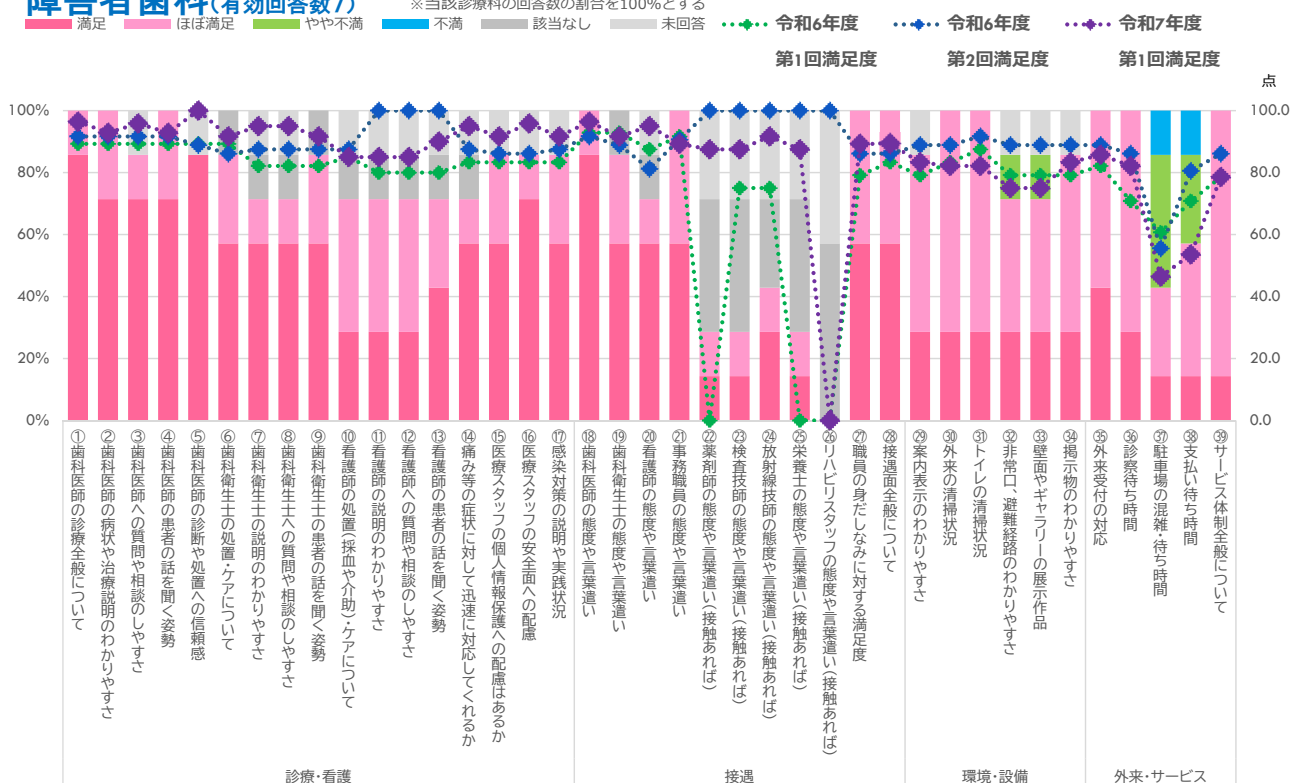
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



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

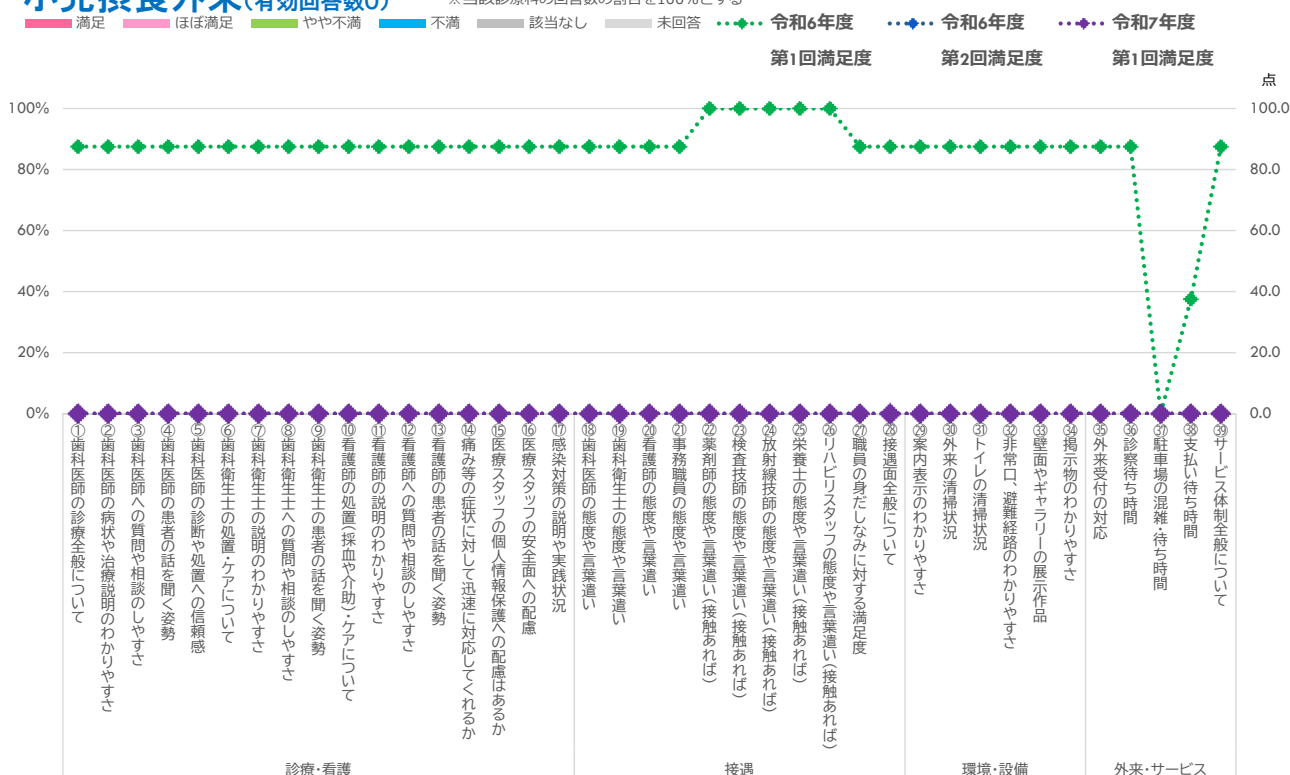


53

診療科別

小児摂食外来(有効回答数0)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

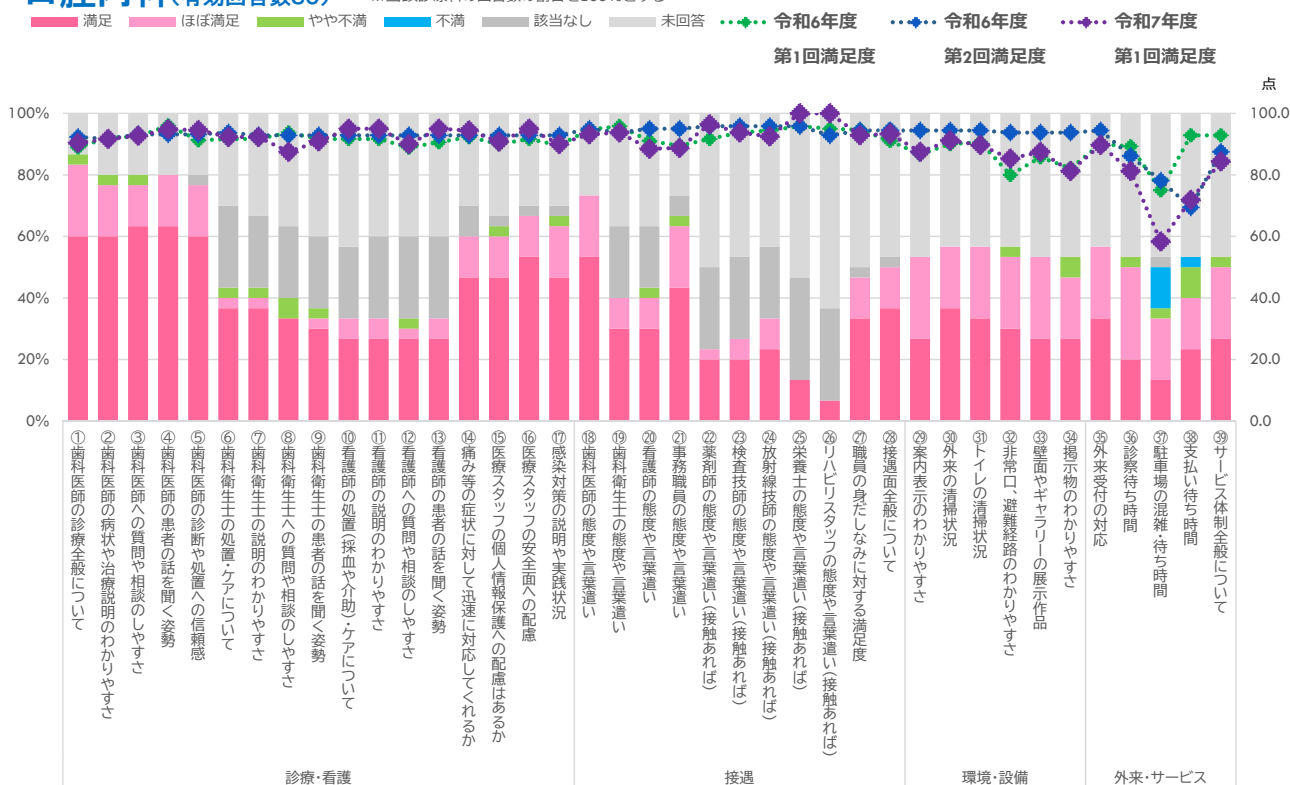


54

診療科別

口腔内科(有効回答数30)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

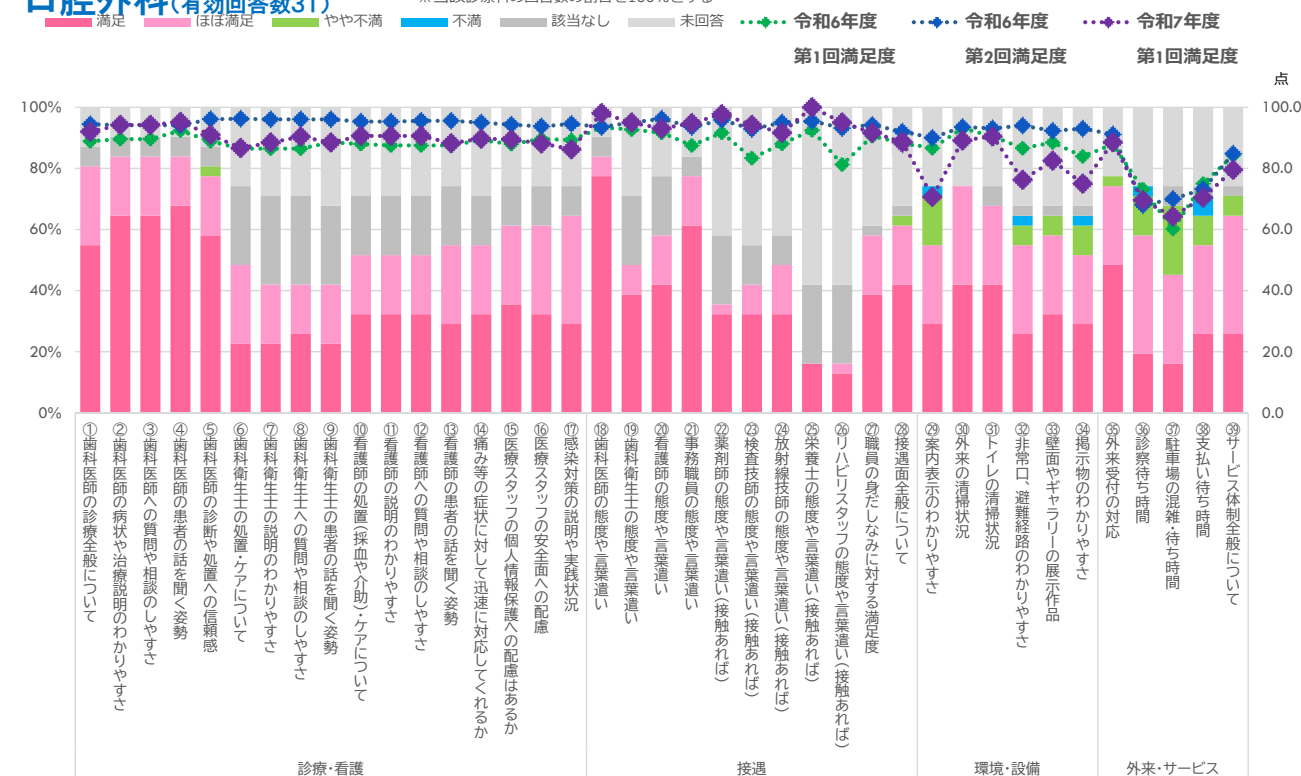


55

診療科別

口腔外科(有効回答数31)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

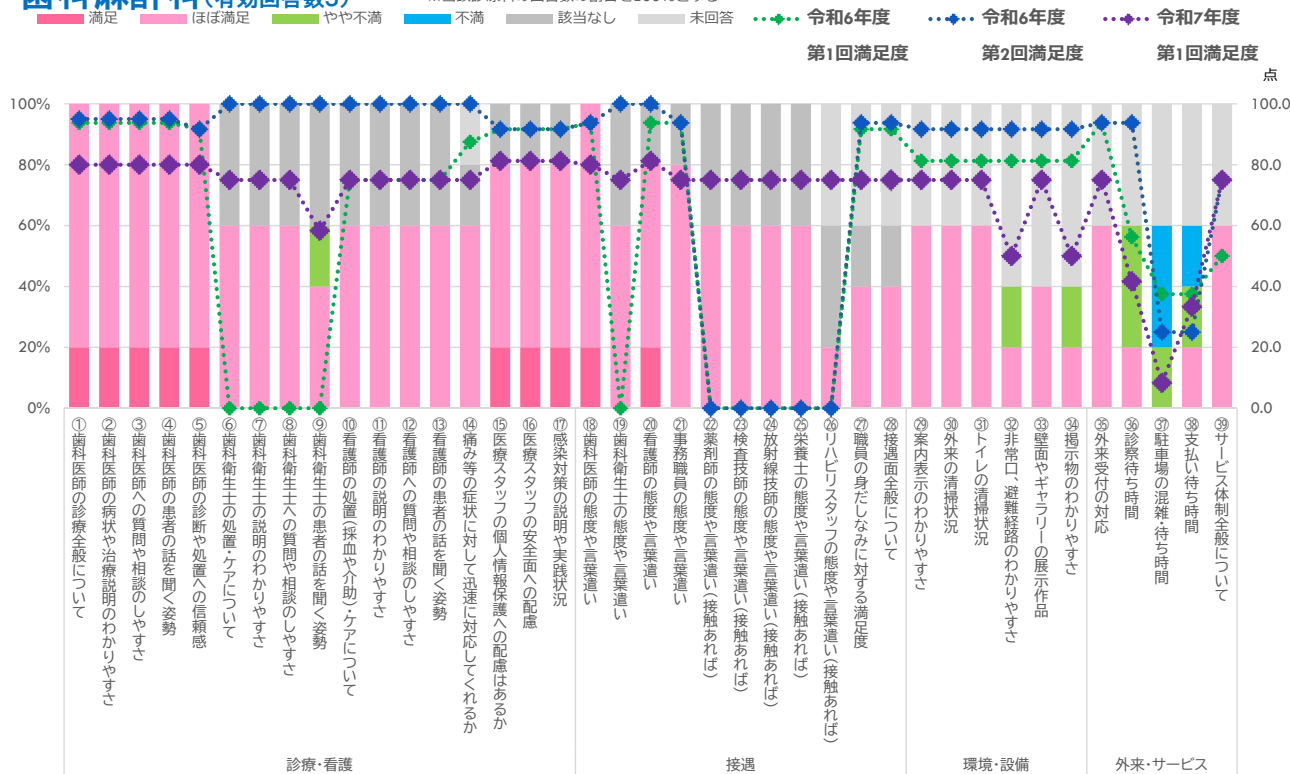


56

診療科別

歯科麻酔科(有効回答数5)

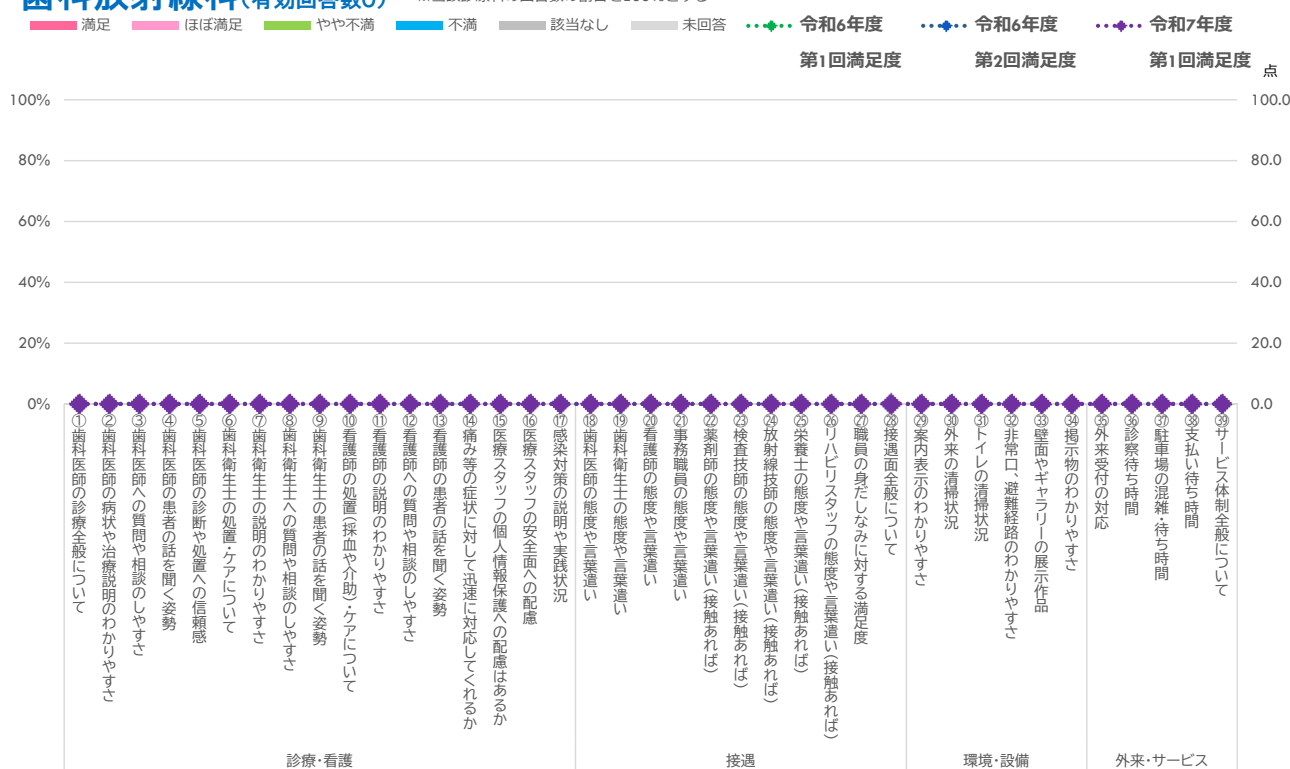
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

歯科放射線科(有効回答数0)

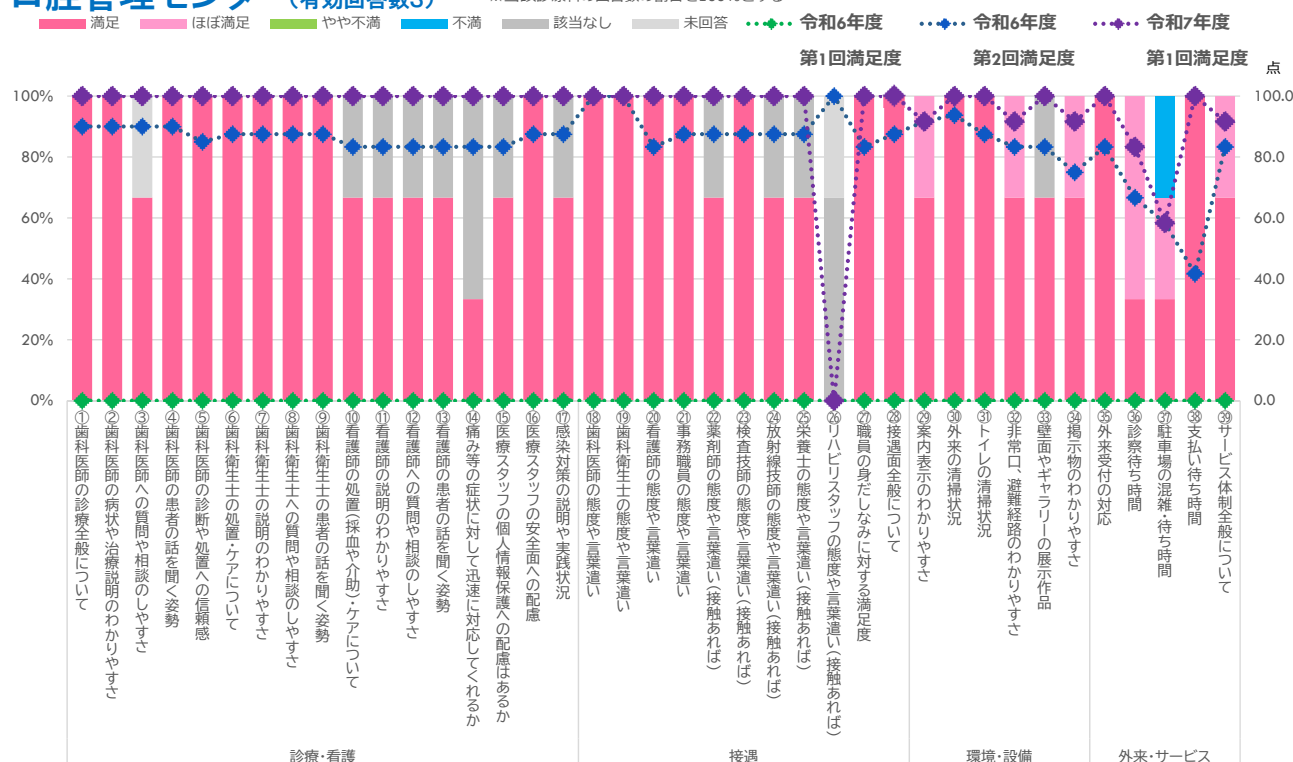
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

口腔管理センター(有効回答数3)

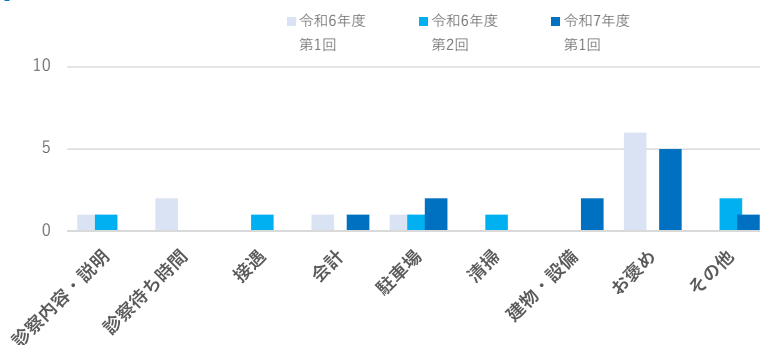
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



59

【自由記載・ご意見等】 歯科

	令和6年度 第1回	令和6年度 第2回	令和7年度 第1回
診察内容・説明	1	1	0
診察待ち時間	2	0	0
接遇	0	1	0
会計	1	0	1
駐車場	1	1	2
清掃	0	1	0
建物・設備	0	0	2
お褒め	6	0	5
その他	0	2	1
計	12	11	11



【会計】

- 支払い待ち時間が長い。

【建物・設備】

- 立体駐車場にエレベーターがほしい。足が悪いので。
- 各階に自販機設置を設置してほしい。1階しかないのは不便である。

【駐車場】

- 駐車場がもう少し増えれば良いのと思う、朝はすごく並んでいるので歩いてくることもあります。
- 歯科の担当医の先生医は信頼できます。いつも感謝しています。

【その他】

- 歯科以外の他科で研究とかデータ集めに集中せず、もっと治療や、患者に寄り添って頂きたい。

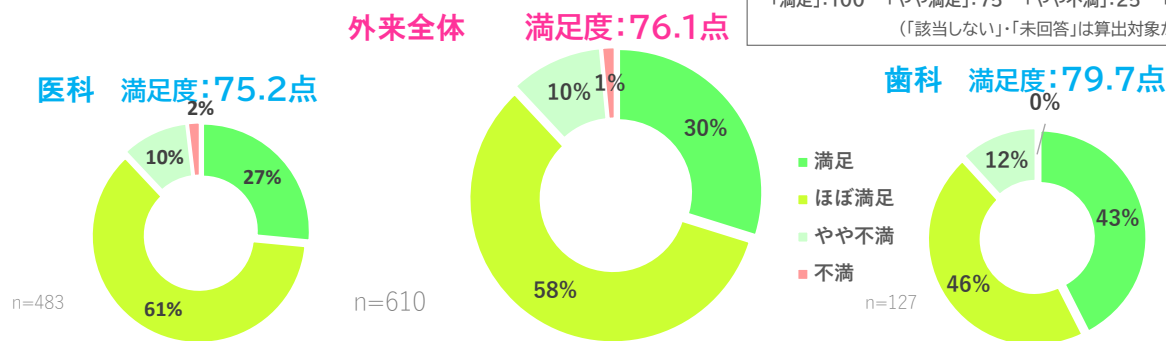
【お褒め】

- 歯科の担当医の先生医は信頼できます。いつも感謝しています。
- 主治医の先生には、とても信頼して診療をお任せできております。身体面だけでなく心のケアもしていただいているように思います。
- ギャラリーいいですね。
- とても親切、丁寧に教えて下さいました。
- 安心して診察してくれますので満足しています。

60

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（医科）】

- ・ 研修医が同席する場合、事前に一言いただけると幸いです。きんちょうするので
- ・ 説明もなく後ろで立ち見ていてのがやや不満に思った。
- ・ 造影カテーテルの後の止血がぐりぐり押された痛かった
- ・ まじめにされていて、かんどしました
- ・ 良い事です
- ・ 参加する事については問題ないが、同じ事をされて時間がかかっている気がする。
- ・ 特にありませんが経験を多くして早く技術を向上させて下さい。
- ・ 少し数値に感染のうたがいがあったため、かん機能を調べてみたが¥70000くらいかかった
- ・ 医師を育成するために必要である
- ・ 会うことがなくてわかりません
- ・ 良い医者になって地元（徳島）に貢献して欲しい。
- ・ 研修医の参加について、患者にまず受け入れるかを聞いた上でOKの時のみ参加する形にしてほしい。患者側の意志の確認も必要だと思う。いろんな事情がある人もいるので。又、何度も意志表示する必要がないようにお願いしたい。

- ・ 必要以上に時間がかかるため
- ・ 担当医以外に見られたい場合には配慮が必要か。
- ・ あまり接することがないのでわからない
- ・ 質問に対しての回答が得られず、不安が残る
- ・ 不安になる
- ・ 重要と考えている。
- ・ とても必要なことと思います。
- ・ 研修医がどなたか解らない
- ・ 何度か協力しました。その後の結果が知りたいですね。
- ・ どちらとも（何とも）言えない
- ・ まだ研修医が自分の診療に参加したことがない 言ってきたら協力はしたい
- ・ 診察の所、研修医が多すぎて先生に質問しにくい！

6 1

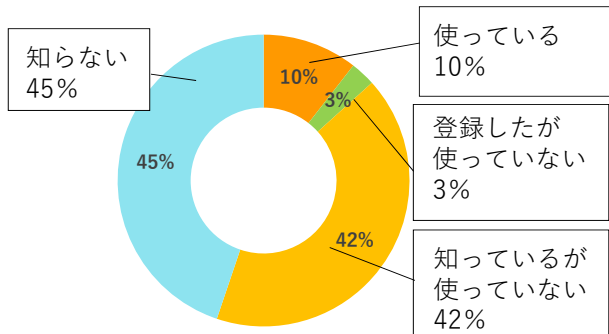
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【自由記載・ご意見（医科）】

- ・ 必要な事と思っています。
- ・ 残り少ない時間を研修医に委ねるとは。
- ・ 仕方ない。
- ・ 脱毛外来で多くの人に見られるのは苦痛。
- ・ 相談しづらい。事前に案内して欲しいです。いつも突然なので…
- ・ 色んな経験をして、徳島大学を名医病院として、たくさんの患者を救ってください。
- ・ 不満です。
- ・ しょうがないと思っている。
- ・ 対応いただいてないのでわからないが。
- ・ 必要だと思います。
- ・ よく勉強をして、経験を積んでほしい。
- ・ 興味をもって学ばれている方とそうでない方の差があると思います。あくびをしている方をお見かけすると、退室してほしいと思ったことがあります。
- ・ 関わってないので分からない。
- ・ 産科婦人科を受診しているので、プライバシーの配慮をお願いします。
- ・ 必要性は理解するが、事前案内表示等が不足。入室してはじめて存在を想像するだけ。
- ・ ただ椅子に座って先輩医師の診察を見学するだけではなく、患者とコミュニケーション取ったりすることも大事なことはないかと思う
- ・ 特になし
- ・ いつ参加してるか分かってない
- ・ 特にありません

6 2

【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】

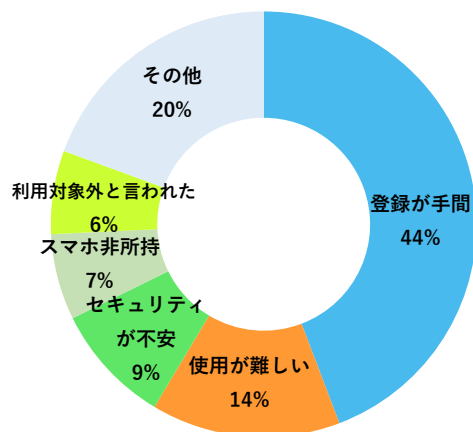


R7年度 各月末時点のアプリ登録者数（人）

4月	5月	6月	7月	8月
4,633	4,883	5,140	5,438	
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
267	250	257	324	

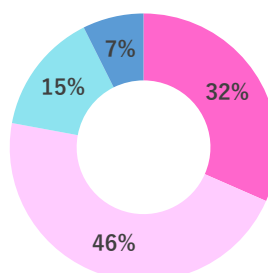
※前年度より繰り越し・・・4366人

【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】

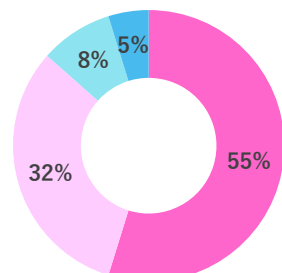


満足 やや不満
ほぼ満足 不満

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



63

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【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>

- ・ わかりにくいです。アプリを取り込んでくれるサービスや使い方について個別に教えていただけたらうれしいです。
- ・ また登録方法を聞こうと思う
- ・ クレジットカードを持っていない。
- ・ 前日に登録した。入院時
- ・ よくわからん
- ・ 入院するために利用したので
- ・ 知らなかった
- ・ 会計のスムーズさは大満足。案内は、ほとんど役に立たない（表示が遅い（ない））
- ・ 予約しているのに不便を感じていない
- ・ 知らなかった
- ・ 知らない
- ・ クレジットの登録や後払いの申請などめんどくさい
- ・ 存在を知らない
- ・ パンフレットをもらったが、よくわからない。
- ・ 知らなかった
- ・ たまにの診察なのでアプリじゃなくても良いかな？…と。
- ・ 現金で支払いたいの
- ・ まったく情報が入っていない
- ・ アプリを使わなくても事足りているから。
- ・ アプリの操作がわからない
- ・ 現在の所、必要性を感じていないから。
- ・ 大きな病院なので、ひんばんに使用しないと思い登録していない
- ・ アプリキノウがあるのを知らなかったが、知っていても高齢のため使えないと思う
- ・ 知りませんでした。どう使うのかわかりません
- ・ 診察待ち順案内機能について 消化器内科は対応していない
- ・ 使い方がわからない。
- ・ 個人情報の漏洩の心配
- ・ ご案内情報がわからない
- ・ 知らなかった
- ・ 診療科が待ちNoを入れてくれないので、結局直前までわからない。受給者証を使っている者は、すべての科で後払いが使えない。
- ・ 知らない
- ・ 月末にギガがなくなってしまう事があるため
- ・ 医師の診療を受けていない日に料金がかかっていたように思い不安だった。
- ・ 何のことが解らない
- ・ アプリを入れる時に手伝ってくれたエスカレーター下のスタッフさんがものすごく親切だった。感謝！！
- ・ 会計の待ち時間が無くなり、とってもありがたいと思います
- ・ 教えてくれないとわからない
- ・ 患者が子どもなのでよくわからない
- ・ 使い方が分からない
- ・ 指定難病の受診があるので。

64

【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>

- ・ スピードが遅い、案内が遅い
- ・ 聞いてない！
- ・ 使った事ないので、使い方が不安。
- ・ マイナンバーカードを持っていなくてもアプリのダウンロードのみで使えるようにしてほしい。
- ・ アプリを知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 健診では使用できないため不便。
- ・ 知らない
- ・ 自立支援医療の対応がないため。
- ・ 夜通知が来るのはどうかと思うが、個人的には気にしていない。
- ・ アプリは難しいのですみません。
- ・ 指定難病だと、後払いアプリが使えない。使えるようにしてほしい。
- ・ 手帳（自立支援）があったら使えないので、使えたら便利と思う。
- ・ 使い方？受付でスマートフォンしてもらっても出来ないと言われた。
- ・ 年に1回しか受診がないから。
- ・ スマホのアプリを増やしたくない。
- ・ 待ちの呼び込みシステムが機能していない。
- ・ 何となく使っていない。
- ・ 今日初めて知ったから。
- ・ 対象かどちらかが不明。
- ・ 存在を知らない。
- ・ 直前にならないと順番が表示されない。
- ・ 特定疾患のため、会計に助成を受けているので、その辺が適用されて会計計算されるか。
- ・ 必要と感じていないため。
- ・ 支払いが長時間かかる。カード使えない。（難病）
- ・ 知らない
- ・ 領収書が必要なら後日取りに来ようになると聞いて不便だと思いました。
- ・ 知らなかった。
- ・ 苦手よくわからない。
- ・ また利用しようと思ってる。
- ・ 領収書を翌日以降にしか貰えないので、保険に使いにくい。

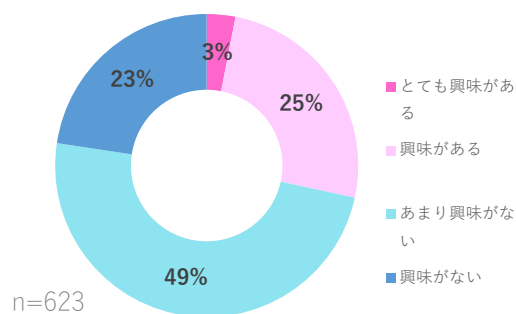
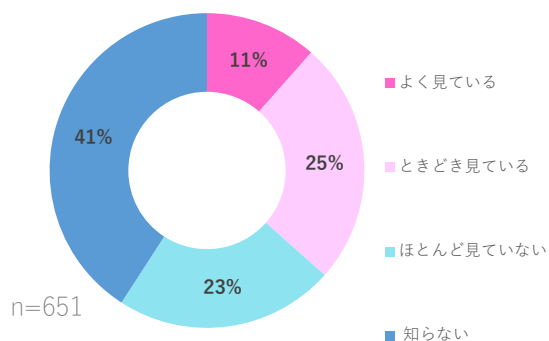
6 5

【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>

- ・ 限度額対象者にもアプリが使えるようにしてほしい
- ・ 今のところ使用していない。
- ・ スマホを持っていないので。4Gの二つ折りケータイです。
- ・ 使い方がよくわからない。
- ・ 使いたくない。
- ・ デジタル化についていくつもりがない。
- ・ 日本にいないため。
- ・ アプリのあるのは知っているが内容を知らない。
- ・ アプリのことを知らない。
- ・ 知らない。
- ・ 知らない。
- ・ 知らない。
- ・ 知らない。
- ・ 知らないから。
- ・ 知らないのではありません。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかったの。
- ・ 初めて知った

6 6

【デジタルサイネージをご存知ですか。 医科・歯科合計】 【デジタルサイネージに興味はありますか 医科・歯科合計】



【配信してほしい情報・自由記載】

- 例えば今の時期でしたら熱中症の対策とか教えていただければと思います
- 特にありません
- 血液検査（3F）の番号表示器が音声がかわれています いつまでも放置しないで下さい
- 待機時間を短くして頂きたい！
- ぬり薬をぬるコツ（ひふのめのとおりとか）とか、食後とかねる前とかの服用タイミングとかを分かりやすくしょうかいしてね
- 最新情報
- ケイタイ電話で大きな声で話している患者に腹立つ。迷惑だがどうにもならないかな
- 付き添いの人向けの情報が何かほしい

- 目につかないので不要かと
- わからない
- 患者支援アプリについて
- 特になし
- 天気予報（とくに雨）当たるやつ。降水確率、今後のうごき等。
- あまり興味ないです。
- 当院以外のニュース等。
- 新サービスについて
- 支払い方法の説明、よくわかりました。