

令和7年度 第2回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

令和7年12月25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7年11月10日(月)~12月7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:515枚

※各病棟の病床数に合わせて配付(東病棟4階、西病棟1階及び西病棟11階を除く)

回収数:451枚(うちスマートフォンによる回答59件) 令和7年度第1回:489枚

回収率:87.5% 令和7年度第1回:85.0%
令和6年度第2回:86.8%

【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【入院】

- 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。
- スマホでご回答いただけます。右の二次元バーコードを読み込んでください。
※スマホでご回答いただいた場合は紙への記入は不要です。ご注意ください。
- 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
患者年齢	(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 (7) 60歳代 (8) 70歳代 (9) 80歳以上
病棟	(1) 西-2階 (2) 西-3階 (3) 西-4階 (4) 西-5階 (5) 西-6階 (6) 西-7階 (7) 西-8階 (8) 西-9階 (9) 西-10階 (10) 東-2階 (11) 東-3階 (12) NICU・GCU (13) 東-5階 (14) 東-6階 (15) 東-7階 (16) 東-8階
入院科	※該当する診療科1つだけを選び、○で囲んでください。 (1) 内 科 (2) 小 児 科 (3) 産 科 (4) 皮膚科 (5) 泌尿科 (6) 消化器科 (7) 呼吸器科 (8) 循環器科 (9) 神経科 (10) 精神科 (11) 放射線科 (12) 眼科 (13) 耳鼻咽喉科 (14) 口腔外科 (15) 整形外科 (16) 泌尿器科 (17) 皮膚科 (18) 小児科 (19) 産科 (20) 眼科 (21) 耳鼻咽喉科 (22) 口腔外科 (23) 整形外科 (24) 泌尿器科 (25) 皮膚科 (26) 小児科 (27) 産科 (28) 眼科 (29) 耳鼻咽喉科 (30) 口腔外科 (31) 整形外科 (32) 泌尿器科 (33) 皮膚科 (34) 小児科 (35) 産科 (36) 眼科 (37) 耳鼻咽喉科 (38) 口腔外科 (39) 整形外科 (40) 泌尿器科 (41) 皮膚科 (42) 小児科 (43) 産科 (44) 眼科 (45) 耳鼻咽喉科 (46) 口腔外科 (47) 整形外科 (48) 泌尿器科 (49) 皮膚科 (50) 小児科 (51) 産科 (52) 眼科 (53) 耳鼻咽喉科 (54) 口腔外科 (55) 整形外科 (56) 泌尿器科 (57) 皮膚科 (58) 小児科 (59) 産科 (60) 眼科 (61) 耳鼻咽喉科 (62) 口腔外科 (63) 整形外科 (64) 泌尿器科 (65) 皮膚科 (66) 小児科 (67) 産科 (68) 眼科 (69) 耳鼻咽喉科 (70) 口腔外科 (71) 整形外科 (72) 泌尿器科 (73) 皮膚科 (74) 小児科 (75) 産科 (76) 眼科 (77) 耳鼻咽喉科 (78) 口腔外科 (79) 整形外科 (80) 泌尿器科 (81) 皮膚科 (82) 小児科 (83) 産科 (84) 眼科 (85) 耳鼻咽喉科 (86) 口腔外科 (87) 整形外科 (88) 泌尿器科 (89) 皮膚科 (90) 小児科 (91) 産科 (92) 眼科 (93) 耳鼻咽喉科 (94) 口腔外科 (95) 整形外科 (96) 泌尿器科 (97) 皮膚科 (98) 小児科 (99) 産科 (100) 眼科 (101) 耳鼻咽喉科 (102) 口腔外科 (103) 整形外科 (104) 泌尿器科 (105) 皮膚科 (106) 小児科 (107) 産科 (108) 眼科 (109) 耳鼻咽喉科 (110) 口腔外科 (111) 整形外科 (112) 泌尿器科 (113) 皮膚科 (114) 小児科 (115) 産科 (116) 眼科 (117) 耳鼻咽喉科 (118) 口腔外科 (119) 整形外科 (120) 泌尿器科 (121) 皮膚科 (122) 小児科 (123) 産科 (124) 眼科 (125) 耳鼻咽喉科 (126) 口腔外科 (127) 整形外科 (128) 泌尿器科 (129) 皮膚科 (130) 小児科 (131) 産科 (132) 眼科 (133) 耳鼻咽喉科 (134) 口腔外科 (135) 整形外科 (136) 泌尿器科 (137) 皮膚科 (138) 小児科 (139) 産科 (140) 眼科 (141) 耳鼻咽喉科 (142) 口腔外科 (143) 整形外科 (144) 泌尿器科 (145) 皮膚科 (146) 小児科 (147) 産科 (148) 眼科 (149) 耳鼻咽喉科 (150) 口腔外科 (151) 整形外科 (152) 泌尿器科 (153) 皮膚科 (154) 小児科 (155) 産科 (156) 眼科 (157) 耳鼻咽喉科 (158) 口腔外科 (159) 整形外科 (160) 泌尿器科 (161) 皮膚科 (162) 小児科 (163) 産科 (164) 眼科 (165) 耳鼻咽喉科 (166) 口腔外科 (167) 整形外科 (168) 泌尿器科 (169) 皮膚科 (170) 小児科 (171) 産科 (172) 眼科 (173) 耳鼻咽喉科 (174) 口腔外科 (175) 整形外科 (176) 泌尿器科 (177) 皮膚科 (178) 小児科 (179) 産科 (180) 眼科 (181) 耳鼻咽喉科 (182) 口腔外科 (183) 整形外科 (184) 泌尿器科 (185) 皮膚科 (186) 小児科 (187) 産科 (188) 眼科 (189) 耳鼻咽喉科 (190) 口腔外科 (191) 整形外科 (192) 泌尿器科 (193) 皮膚科 (194) 小児科 (195) 産科 (196) 眼科 (197) 耳鼻咽喉科 (198) 口腔外科 (199) 整形外科 (200) 泌尿器科 (201) 皮膚科 (202) 小児科 (203) 産科 (204) 眼科 (205) 耳鼻咽喉科 (206) 口腔外科 (207) 整形外科 (208) 泌尿器科 (209) 皮膚科 (210) 小児科 (211) 産科 (212) 眼科 (213) 耳鼻咽喉科 (214) 口腔外科 (215) 整形外科 (216) 泌尿器科 (217) 皮膚科 (218) 小児科 (219) 産科 (220) 眼科 (221) 耳鼻咽喉科 (222) 口腔外科 (223) 整形外科 (224) 泌尿器科 (225) 皮膚科 (226) 小児科 (227) 産科 (228) 眼科 (229) 耳鼻咽喉科 (230) 口腔外科 (231) 整形外科 (232) 泌尿器科 (233) 皮膚科 (234) 小児科 (235) 産科 (236) 眼科 (237) 耳鼻咽喉科 (238) 口腔外科 (239) 整形外科 (240) 泌尿器科 (241) 皮膚科 (242) 小児科 (243) 産科 (244) 眼科 (245) 耳鼻咽喉科 (246) 口腔外科 (247) 整形外科 (248) 泌尿器科 (249) 皮膚科 (250) 小児科 (251) 産科 (252) 眼科 (253) 耳鼻咽喉科 (254) 口腔外科 (255) 整形外科 (256) 泌尿器科 (257) 皮膚科 (258) 小児科 (259) 産科 (260) 眼科 (261) 耳鼻咽喉科 (262) 口腔外科 (263) 整形外科 (264) 泌尿器科 (265) 皮膚科 (266) 小児科 (267) 産科 (268) 眼科 (269) 耳鼻咽喉科 (270) 口腔外科 (271) 整形外科 (272) 泌尿器科 (273) 皮膚科 (274) 小児科 (275) 産科 (276) 眼科 (277) 耳鼻咽喉科 (278) 口腔外科 (279) 整形外科 (280) 泌尿器科 (281) 皮膚科 (282) 小児科 (283) 産科 (284) 眼科 (285) 耳鼻咽喉科 (286) 口腔外科 (287) 整形外科 (288) 泌尿器科 (289) 皮膚科 (290) 小児科 (291) 産科 (292) 眼科 (293) 耳鼻咽喉科 (294) 口腔外科 (295) 整形外科 (296) 泌尿器科 (297) 皮膚科 (298) 小児科 (299) 産科 (300) 眼科 (301) 耳鼻咽喉科 (302) 口腔外科 (303) 整形外科 (304) 泌尿器科 (305) 皮膚科 (306) 小児科 (307) 産科 (308) 眼科 (309) 耳鼻咽喉科 (310) 口腔外科 (311) 整形外科 (312) 泌尿器科 (313) 皮膚科 (314) 小児科 (315) 産科 (316) 眼科 (317) 耳鼻咽喉科 (318) 口腔外科 (319) 整形外科 (320) 泌尿器科 (321) 皮膚科 (322) 小児科 (323) 産科 (324) 眼科 (325) 耳鼻咽喉科 (326) 口腔外科 (327) 整形外科 (328) 泌尿器科 (329) 皮膚科 (330) 小児科 (331) 産科 (332) 眼科 (333) 耳鼻咽喉科 (334) 口腔外科 (335) 整形外科 (336) 泌尿器科 (337) 皮膚科 (338) 小児科 (339) 産科 (340) 眼科 (341) 耳鼻咽喉科 (342) 口腔外科 (343) 整形外科 (344) 泌尿器科 (345) 皮膚科 (346) 小児科 (347) 産科 (348) 眼科 (349) 耳鼻咽喉科 (350) 口腔外科 (351) 整形外科 (352) 泌尿器科 (353) 皮膚科 (354) 小児科 (355) 産科 (356) 眼科 (357) 耳鼻咽喉科 (358) 口腔外科 (359) 整形外科 (360) 泌尿器科 (361) 皮膚科 (362) 小児科 (363) 産科 (364) 眼科 (365) 耳鼻咽喉科 (366) 口腔外科 (367) 整形外科 (368) 泌尿器科 (369) 皮膚科 (370) 小児科 (371) 産科 (372) 眼科 (373) 耳鼻咽喉科 (374) 口腔外科 (375) 整形外科 (376) 泌尿器科 (377) 皮膚科 (378) 小児科 (379) 産科 (380) 眼科 (381) 耳鼻咽喉科 (382) 口腔外科 (383) 整形外科 (384) 泌尿器科 (385) 皮膚科 (386) 小児科 (387) 産科 (388) 眼科 (389) 耳鼻咽喉科 (390) 口腔外科 (391) 整形外科 (392) 泌尿器科 (393) 皮膚科 (394) 小児科 (395) 産科 (396) 眼科 (397) 耳鼻咽喉科 (398) 口腔外科 (399) 整形外科 (400) 泌尿器科 (401) 皮膚科 (402) 小児科 (403) 産科 (404) 眼科 (405) 耳鼻咽喉科 (406) 口腔外科 (407) 整形外科 (408) 泌尿器科 (409) 皮膚科 (410) 小児科 (411) 産科 (412) 眼科 (413) 耳鼻咽喉科 (414) 口腔外科 (415) 整形外科 (416) 泌尿器科 (417) 皮膚科 (418) 小児科 (419) 産科 (420) 眼科 (421) 耳鼻咽喉科 (422) 口腔外科 (423) 整形外科 (424) 泌尿器科 (425) 皮膚科 (426) 小児科 (427) 産科 (428) 眼科 (429) 耳鼻咽喉科 (430) 口腔外科 (431) 整形外科 (432) 泌尿器科 (433) 皮膚科 (434) 小児科 (435) 産科 (436) 眼科 (437) 耳鼻咽喉科 (438) 口腔外科 (439) 整形外科 (440) 泌尿器科 (441) 皮膚科 (442) 小児科 (443) 産科 (444) 眼科 (445) 耳鼻咽喉科 (446) 口腔外科 (447) 整形外科 (448) 泌尿器科 (449) 皮膚科 (450) 小児科 (451) 産科 (452) 眼科 (453) 耳鼻咽喉科 (454) 口腔外科 (455) 整形外科 (456) 泌尿器科 (457) 皮膚科 (458) 小児科 (459) 産科 (460) 眼科 (461) 耳鼻咽喉科 (462) 口腔外科 (463) 整形外科 (464) 泌尿器科 (465) 皮膚科 (466) 小児科 (467) 産科 (468) 眼科 (469) 耳鼻咽喉科 (470) 口腔外科 (471) 整形外科 (472) 泌尿器科 (473) 皮膚科 (474) 小児科 (475) 産科 (476) 眼科 (477) 耳鼻咽喉科 (478) 口腔外科 (479) 整形外科 (480) 泌尿器科 (481) 皮膚科 (482) 小児科 (483) 産科 (484) 眼科 (485) 耳鼻咽喉科 (486) 口腔外科 (487) 整形外科 (488) 泌尿器科 (489) 皮膚科 (490) 小児科 (491) 産科 (492) 眼科 (493) 耳鼻咽喉科 (494) 口腔外科 (495) 整形外科 (496) 泌尿器科 (497) 皮膚科 (498) 小児科 (499) 産科 (500) 眼科 (501) 耳鼻咽喉科 (502) 口腔外科 (503) 整形外科 (504) 泌尿器科 (505) 皮膚科 (506) 小児科 (507) 産科 (508) 眼科 (509) 耳鼻咽喉科 (510) 口腔外科 (511) 整形外科 (512) 泌尿器科 (513) 皮膚科 (514) 小児科 (515) 産科 (516) 眼科 (517) 耳鼻咽喉科 (518) 口腔外科 (519) 整形外科 (520) 泌尿器科 (521) 皮膚科 (522) 小児科 (523) 産科 (524) 眼科 (525) 耳鼻咽喉科 (526) 口腔外科 (527) 整形外科 (528) 泌尿器科 (529) 皮膚科 (530) 小児科 (531) 産科 (532) 眼科 (533) 耳鼻咽喉科 (534) 口腔外科 (535) 整形外科 (536) 泌尿器科 (537) 皮膚科 (538) 小児科 (539) 産科 (540) 眼科 (541) 耳鼻咽喉科 (542) 口腔外科 (543) 整形外科 (544) 泌尿器科 (545) 皮膚科 (546) 小児科 (547) 産科 (548) 眼科 (549) 耳鼻咽喉科 (550) 口腔外科 (551) 整形外科 (552) 泌尿器科 (553) 皮膚科 (554) 小児科 (555) 産科 (556) 眼科 (557) 耳鼻咽喉科 (558) 口腔外科 (559) 整形外科 (560) 泌尿器科 (561) 皮膚科 (562) 小児科 (563) 産科 (564) 眼科 (565) 耳鼻咽喉科 (566) 口腔外科 (567) 整形外科 (568) 泌尿器科 (569) 皮膚科 (570) 小児科 (571) 産科 (572) 眼科 (573) 耳鼻咽喉科 (574) 口腔外科 (575) 整形外科 (576) 泌尿器科 (577) 皮膚科 (578) 小児科 (579) 産科 (580) 眼科 (581) 耳鼻咽喉科 (582) 口腔外科 (583) 整形外科 (584) 泌尿器科 (585) 皮膚科 (586) 小児科 (587) 産科 (588) 眼科 (589) 耳鼻咽喉科 (590) 口腔外科 (591) 整形外科 (592) 泌尿器科 (593) 皮膚科 (594) 小児科 (595) 産科 (596) 眼科 (597) 耳鼻咽喉科 (598) 口腔外科 (599) 整形外科 (600) 泌尿器科 (601) 皮膚科 (602) 小児科 (603) 産科 (604) 眼科 (605) 耳鼻咽喉科 (606) 口腔外科 (607) 整形外科 (608) 泌尿器科 (609) 皮膚科 (610) 小児科 (611) 産科 (612) 眼科 (613) 耳鼻咽喉科 (614) 口腔外科 (615) 整形外科 (616) 泌尿器科 (617) 皮膚科 (618) 小児科 (619) 産科 (620) 眼科 (621) 耳鼻咽喉科 (622) 口腔外科 (623) 整形外科 (624) 泌尿器科 (625) 皮膚科 (626) 小児科 (627) 産科 (628) 眼科 (629) 耳鼻咽喉科 (630) 口腔外科 (631) 整形外科 (632) 泌尿器科 (633) 皮膚科 (634) 小児科 (635) 産科 (636) 眼科 (637) 耳鼻咽喉科 (638) 口腔外科 (639) 整形外科 (640) 泌尿器科 (641) 皮膚科 (642) 小児科 (643) 産科 (644) 眼科 (645) 耳鼻咽喉科 (646) 口腔外科 (647) 整形外科 (648) 泌尿器科 (649) 皮膚科 (650) 小児科 (651) 産科 (652) 眼科 (653) 耳鼻咽喉科 (654) 口腔外科 (655) 整形外科 (656) 泌尿器科 (657) 皮膚科 (658) 小児科 (659) 産科 (660) 眼科 (661) 耳鼻咽喉科 (662) 口腔外科 (663) 整形外科 (664) 泌尿器科 (665) 皮膚科 (666) 小児科 (667) 産科 (668) 眼科 (669) 耳鼻咽喉科 (670) 口腔外科 (671) 整形外科 (672) 泌尿器科 (673) 皮膚科 (674) 小児科 (675) 産科 (676) 眼科 (677) 耳鼻咽喉科 (678) 口腔外科 (679) 整形外科 (680) 泌尿器科 (681) 皮膚科 (682) 小児科 (683) 産科 (684) 眼科 (685) 耳鼻咽喉科 (686) 口腔外科 (687) 整形外科 (688) 泌尿器科 (689) 皮膚科 (690) 小児科 (691) 産科 (692) 眼科 (693) 耳鼻咽喉科 (694) 口腔外科 (695) 整形外科 (696) 泌尿器科 (697) 皮膚科 (698) 小児科 (699) 産科 (700) 眼科 (701) 耳鼻咽喉科 (702) 口腔外科 (703) 整形外科 (704) 泌尿器科 (705) 皮膚科 (706) 小児科 (707) 産科 (708) 眼科 (709) 耳鼻咽喉科 (710) 口腔外科 (711) 整形外科 (712) 泌尿器科 (713) 皮膚科 (714) 小児科 (715) 産科 (716) 眼科 (717) 耳鼻咽喉科 (718) 口腔外科 (719) 整形外科 (720) 泌尿器科 (721) 皮膚科 (722) 小児科 (723) 産科 (724) 眼科 (725) 耳鼻咽喉科 (726) 口腔外科 (727) 整形外科 (728) 泌尿器科 (729) 皮膚科 (730) 小児科 (731) 産科 (732) 眼科 (733) 耳鼻咽喉科 (734) 口腔外科 (735) 整形外科 (736) 泌尿器科 (737) 皮膚科 (738) 小児科 (739) 産科 (740) 眼科 (741) 耳鼻咽喉科 (742) 口腔外科 (743) 整形外科 (744) 泌尿器科 (745) 皮膚科 (746) 小児科 (747) 産科 (748) 眼科 (749) 耳鼻咽喉科 (750) 口腔外科 (751) 整形外科 (752) 泌尿器科 (753) 皮膚科 (754) 小児科 (755) 産科 (756) 眼科 (757) 耳鼻咽喉科 (758) 口腔外科 (759) 整形外科 (760) 泌尿器科 (761) 皮膚科 (762) 小児科 (763) 産科 (764) 眼科 (765) 耳鼻咽喉科 (766) 口腔外科 (767) 整形外科 (768) 泌尿器科 (769) 皮膚科 (770) 小児科 (771) 産科 (772) 眼科 (773) 耳鼻咽喉科 (774) 口腔外科 (775) 整形外科 (776) 泌尿器科 (777) 皮膚科 (778) 小児科 (779) 産科 (780) 眼科 (781) 耳鼻咽喉科 (782) 口腔外科 (783) 整形外科 (784) 泌尿器科 (785) 皮膚科 (786) 小児科 (787) 産科 (788) 眼科 (789) 耳鼻咽喉科 (790) 口腔外科 (791) 整形外科 (792) 泌尿器科 (793) 皮膚科 (794) 小児科 (795) 産科 (796) 眼科 (797) 耳鼻咽喉科 (798) 口腔外科 (799) 整形外科 (800) 泌尿器科 (801) 皮膚科 (802) 小児科 (803) 産科 (804) 眼科 (805) 耳鼻咽喉科 (806) 口腔外科 (807) 整形外科 (808) 泌尿器科 (809) 皮膚科 (810) 小児科 (811) 産科 (812) 眼科 (813) 耳鼻咽喉科 (814) 口腔外科 (815) 整形外科 (816) 泌尿器科 (817) 皮膚科 (818) 小児科 (819) 産科 (820) 眼科 (821) 耳鼻咽喉科 (822) 口腔外科 (823) 整形外科 (824) 泌尿器科 (825) 皮膚科 (826) 小児科 (827) 産科 (828) 眼科 (829) 耳鼻咽喉科 (830) 口腔外科 (831) 整形外科 (832) 泌尿器科 (833) 皮膚科 (834) 小児科 (835) 産科 (836) 眼科 (837) 耳鼻咽喉科 (838) 口腔外科 (839) 整形外科 (840) 泌尿器科 (841) 皮膚科 (842) 小児科 (843) 産科 (844) 眼科 (845) 耳鼻咽喉科 (846) 口腔外科 (847) 整形外科 (848) 泌尿器科 (849) 皮膚科 (850) 小児科 (851) 産科 (852) 眼科 (853) 耳鼻咽喉科 (854) 口腔外科 (855) 整形外科 (856) 泌尿器科 (857) 皮膚科 (858) 小児科 (859) 産科 (860) 眼科 (861) 耳鼻咽喉科 (862) 口腔外科 (863) 整形外科 (864) 泌尿器科 (865) 皮膚科 (866) 小児科 (867) 産科 (868) 眼科 (869) 耳鼻咽喉科 (870) 口腔外科 (871) 整形外科 (872) 泌尿器科 (873) 皮膚科 (874) 小児科 (875) 産科 (876) 眼科 (877) 耳鼻咽喉科 (878) 口腔外科 (879) 整形外科 (880) 泌尿器科 (881) 皮膚科 (882) 小児科 (883) 産科 (884) 眼科 (885) 耳鼻咽喉科 (886) 口腔外科 (887) 整形外科 (888) 泌尿器科 (889) 皮膚科 (890) 小児科 (891) 産科 (892) 眼科 (893) 耳鼻咽喉科 (894) 口腔外科 (895) 整形外科 (896) 泌尿器科 (897) 皮膚科 (898) 小児科 (899) 産科 (900) 眼科 (901) 耳鼻咽喉科 (902) 口腔外科 (903) 整形外科 (904) 泌尿器科 (905) 皮膚科 (906) 小児科 (907) 産科 (908) 眼科 (909) 耳鼻咽喉科 (910) 口腔外科 (911) 整形外科 (912) 泌尿器科 (913) 皮膚科 (914) 小児科 (915) 産科 (916) 眼科 (917) 耳鼻咽喉科 (918) 口腔外科 (919) 整形外科 (920) 泌尿器科 (921) 皮膚科 (922) 小児科 (923) 産科 (924) 眼科 (925) 耳鼻咽喉科 (926) 口腔外科 (927) 整形外科 (928) 泌尿器科 (929) 皮膚科 (930) 小児科 (931) 産科 (932) 眼科 (933) 耳鼻咽喉科 (934) 口腔外科 (935) 整形外科 (936) 泌尿器科 (937) 皮膚科 (938) 小児科 (939) 産科 (940) 眼科 (941) 耳鼻咽喉科 (942) 口腔外科 (943) 整形外科 (944) 泌尿器科 (945) 皮膚科 (946) 小児科 (947) 産科 (948) 眼科 (949) 耳鼻咽喉科 (950) 口腔外科 (951) 整形外科 (952) 泌尿器科 (953) 皮膚科 (954) 小児科 (955) 産科 (956) 眼科 (957) 耳鼻咽喉科 (958) 口腔外科 (959) 整形外科 (960) 泌尿器科 (961) 皮膚科 (962) 小児科 (963) 産科 (964) 眼科 (965) 耳鼻咽喉科 (966) 口腔外科 (967) 整形外科 (968) 泌尿器科 (969) 皮膚科 (970) 小児科 (971) 産科 (972) 眼科 (973) 耳鼻咽喉科 (974) 口腔外科 (975) 整形外科 (976) 泌尿器科 (977) 皮膚科 (978) 小児科 (979) 産科 (980) 眼科 (981) 耳鼻咽喉科 (982) 口腔外科 (983) 整形外科 (984) 泌尿器科 (985) 皮膚科 (986) 小児科 (987) 産科 (988) 眼科 (989) 耳鼻咽喉科 (990) 口腔外科 (991) 整形外科 (992) 泌尿器科 (993) 皮膚科 (994) 小児科 (995) 産科 (996) 眼科 (997) 耳鼻咽喉科 (998) 口腔外科 (999) 整形外科 (1000) 泌尿器科 (1001) 皮膚科 (1002) 小児科 (1003) 産科 (1004) 眼科 (1005) 耳鼻咽喉科 (1006) 口腔外科 (1007) 整形外科 (1008) 泌尿器科 (1009) 皮膚科 (1010) 小児科 (1011) 産科 (1012) 眼科 (1013) 耳鼻咽喉科 (1014) 口腔外科 (1015) 整形外科 (1016) 泌尿器科 (1017) 皮膚科 (1018) 小児科 (1019) 産科 (1020) 眼科 (1021) 耳鼻咽喉科 (1022) 口腔外科 (1023) 整形外科 (1024) 泌尿器科 (1025) 皮膚科 (1026) 小児科 (1027) 産科 (1028) 眼科 (1029) 耳鼻咽喉科 (1030) 口腔外科 (1031) 整形外科 (1032) 泌尿器科 (1033) 皮膚科 (1034) 小児科 (1035) 産科 (1036) 眼科 (1037) 耳鼻咽喉科 (1038) 口腔外科 (1039) 整形外科 (1040) 泌尿器科 (1041) 皮膚科 (1042) 小児科 (1043) 産科 (1044) 眼科 (1045) 耳鼻咽喉科 (1046) 口腔外科 (1047) 整形外科 (1048) 泌尿器科 (1049) 皮膚科 (1050) 小児科 (1051) 産科 (1052) 眼科 (1053) 耳鼻咽喉科 (1054) 口腔外科 (1055) 整形外科 (1056) 泌尿器科 (1057) 皮膚科 (1058) 小児科 (1059) 産科 (1060) 眼科 (1061) 耳鼻咽喉科 (1062) 口腔外科 (1063) 整形外科 (1064) 泌尿器科 (1065) 皮膚科 (1066) 小児科 (1067) 産科 (1068) 眼科 (1069) 耳鼻咽喉科 (1070) 口腔外科 (1071) 整形外科 (1072) 泌尿器科 (1073) 皮膚科 (1074) 小児科 (1075) 産科 (1076) 眼科 (1077) 耳鼻咽喉科 (1078) 口腔外科 (1079) 整形外科 (1080) 泌尿器科 (1081) 皮膚科 (1082) 小児科 (1083) 産科 (1084) 眼科 (1085) 耳鼻咽喉科 (1086) 口腔外科 (1087) 整形外科 (1088) 泌尿器科 (1089) 皮膚科 (1090) 小児科 (1091) 産科 (1092) 眼科 (1093) 耳鼻咽喉科 (1094) 口腔外科 (1095) 整形外科 (1096) 泌尿器科 (1097) 皮膚科 (1098) 小児科 (1099) 産科 (1100) 眼科 (1101) 耳鼻咽喉科 (1102) 口腔外科 (1103) 整形外科 (1104) 泌尿器科 (1105) 皮膚科 (1106) 小児科 (1107) 産科 (1108) 眼科 (1109) 耳鼻咽喉科 (1110) 口腔外科 (1111) 整形外科 (1112) 泌尿器科 (1113) 皮膚科 (1114) 小児科 (1115) 産科 (1116) 眼科 (1117) 耳鼻咽喉科 (1118) 口腔外科 (1119) 整形外科 (1120) 泌尿器科 (1121) 皮膚科 (1122) 小児科 (1123) 産科 (1124) 眼科 (1125) 耳鼻咽喉科 (1126) 口腔外科 (1127) 整形外科 (1128) 泌尿器科 (1129) 皮膚科 (1130) 小児科 (1131) 産科 (1132) 眼科 (1133) 耳鼻咽喉科 (1134) 口腔外科 (1135) 整形外科 (1136) 泌尿器科 (1137) 皮膚科 (1138) 小児科 (1139) 産科 (1140) 眼科 (1141) 耳鼻咽喉科 (1142) 口腔外科 (1143) 整形外科 (1144) 泌尿器科 (1145) 皮膚科 (1146) 小児科 (1147) 産科 (1148) 眼科 (1149) 耳鼻咽喉科 (1150) 口腔外科 (1151) 整形外科 (1152) 泌尿器科 (1153) 皮膚科 (1154) 小児科 (1155) 産科 (1156) 眼科 (1157) 耳鼻咽喉科 (1158) 口腔外科 (1159) 整形外科 (1160) 泌尿器科 (1161) 皮膚科 (1162) 小児科 (1163) 産科 (1164) 眼科 (1165) 耳鼻咽喉科 (1166) 口腔外科 (1167) 整形外科 (1168) 泌尿器科 (1169) 皮膚科 (1170) 小児科 (1171) 産科 (1172) 眼科 (1173) 耳鼻咽喉科 (1174) 口腔外科 (1175) 整形外科 (1176) 泌尿器科 (1177) 皮膚科 (1178) 小児科 (1179) 産科 (1180) 眼科 (1181) 耳鼻咽喉科 (1182) 口腔外科 (1183) 整形外科 (1184) 泌尿器科 (1185) 皮膚科 (1186) 小児科 (1187) 産科 (1188) 眼科 (1189) 耳鼻咽喉科 (1190) 口腔外科 (1191) 整形外科 (1192) 泌尿器科 (1193) 皮膚科 (1194) 小児科 (1195) 産科 (1196) 眼科 (1197) 耳鼻咽喉科 (1198) 口腔外科 (1199) 整形外科 (1200) 泌尿器科 (1201) 皮膚科 (1202) 小児科 (1203) 産科 (1204) 眼科 (1205) 耳鼻咽喉科 (1206) 口腔外科 (1207) 整形外科 (1208) 泌尿器科 (1209) 皮膚科 (1210) 小児科 (1211) 産科 (1212) 眼科 (1213) 耳鼻咽喉科 (1214) 口腔外科 (1215) 整形外科 (1216) 泌尿器科 (1217) 皮膚科 (1218) 小児科 (1219) 産科 (1220) 眼科 (1221) 耳鼻咽喉科 (1222) 口腔外科 (1223) 整形外科 (1224) 泌尿器科 (1225) 皮膚科 (1226) 小児科 (1227) 産科 (1228) 眼科 (1229) 耳鼻咽喉科 (1230) 口腔外科 (1231) 整形外科 (1232) 泌尿器科 (1233) 皮膚科 (1234) 小児科 (1235) 産科 (1236) 眼科 (1237) 耳鼻咽喉科 (1238) 口腔外科 (1239) 整形外科 (1240) 泌尿器科 (1241) 皮膚科 (1242) 小児科 (1243) 産科 (1244) 眼科 (1245) 耳鼻咽喉科 (1246) 口腔外科 (1247) 整形外科 (1248) 泌尿器科 (1249) 皮膚科 (1250) 小児科 (1251) 産科 (1252) 眼科 (1253) 耳鼻咽喉科 (1254) 口腔外科 (1255) 整形外科 (1256) 泌尿器科 (1257) 皮膚科 (1258) 小児科 (1259) 産科 (1260) 眼科 (1261) 耳鼻咽喉科 (1262) 口腔外科 (1263) 整形外科 (1264) 泌尿器科 (1265) 皮膚科 (1266) 小児科 (1267) 産科 (1268) 眼科 (1269) 耳鼻咽喉科 (1270) 口腔外科 (1271) 整形外科 (1272) 泌尿器科 (1273) 皮膚科 (1274) 小児科 (1275) 産科 (1276) 眼科 (1277) 耳鼻咽喉科 (1278) 口腔外科 (1279) 整形外科 (1280) 泌尿器科 (1281) 皮膚科 (1282) 小児科 (1283) 産科 (1284) 眼科 (1285) 耳鼻咽喉科 (1286) 口腔外科 (1287) 整形外科 (1288) 泌尿器科 (1289) 皮膚科 (1290) 小児科 (1291) 産科 (1292) 眼科 (1293) 耳鼻咽喉科 (1294) 口腔外科 (1295) 整形外科 (1296) 泌尿器科 (1297) 皮膚科 (1298) 小児科 (1299) 産科 (1300) 眼科 (1301) 耳鼻咽喉科 (1302) 口腔外科 (1303) 整形外科 (1304) 泌尿器科 (1305) 皮膚科 (1306) 小児科 (1307) 産科 (1308) 眼科 (1309) 耳鼻咽喉科 (1310) 口腔外科 (1311) 整形外科 (1312) 泌尿器科 (1313) 皮膚科 (1314) 小児科 (1315) 産科 (1316) 眼科 (1317) 耳鼻咽喉科 (1318) 口腔外科 (1319) 整形外科 (1320) 泌尿器科 (1321) 皮膚科 (1322) 小児科 (1323) 産科 (1324) 眼科 (1325) 耳鼻咽喉科 (1326) 口腔外科 (1327) 整形外科 (1328) 泌尿器科 (1329)

●本院は令和7年5月20日からAI電話を導入しました。
 ※AI電話とは、人工知能(AI)が電話対応を行う電話サービスです。
 本院のAI電話では予約変更、予約キャンセル、予約確認を受付しています。

◆AI電話についてご存じでしょうか。		
3 利用している	2 知っているが利用していない	1 知らない
◆AI電話を利用している方は、ご感想をお聞かせください。		
4 満足	3 ほぼ満足	2 やや不満
1 不満		
◆「満足」「ほぼ満足」と答えた方は、その理由を教えてください。		
1 すぐに電話がつながる	2 スムーズに会話が進む	3 あとで電話の内容を確認・修正できる
4 その他（記入欄へご自由にご記入ください）		
◆「不満」「やや不満」と答えた方は、その理由を教えてください。		
1 AIの聞き取りが悪い	2 AIと話すのに抵抗がある	3 すぐに変更内容が分からない
4 その他（記入欄へご自由にご記入ください）		
◆AI電話を利用していない方は、その理由を教えてください。		
1 AIと話すのに抵抗がある	2 使い方が難しい	3 人と話す方が安心できる
4 その他（記入欄へご自由にご記入ください）		
(記入欄)		

※AI電話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

※ご協力ありがとうございました。

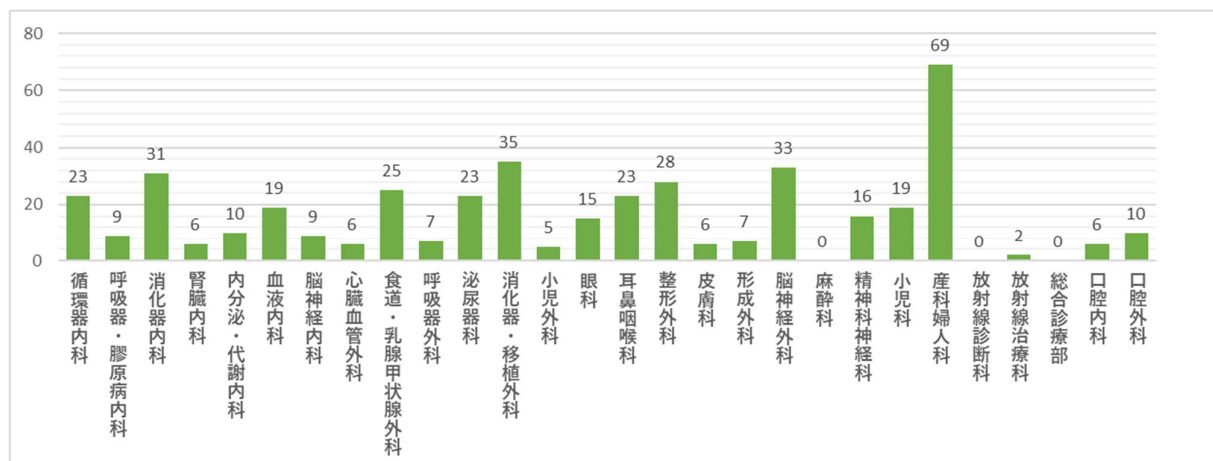


【回収内訳】 病棟別

東病棟2階	精神科神経科 15	診療科未回答 1									
東病棟3階 /MFICU	産科婦人科 36										
NICU・ GCU	産科婦人科 6	小児科 4	診療科未回答 3								
東病棟5階	脳神経外科 30	腎臓内科 4	脳神経内科 3	循環器内科 1	内分泌・代謝内科 1	眼科 1					
東病棟6階	食道・乳腺甲状腺外科 23	呼吸器外科 7	消化器・移植外科 2	呼吸器・膠原病内科 1	消化器内科 1	皮膚科 1					
東病棟7階	消化器・移植外科 32	消化器内科 4	消化器・移植外科 1	診療科未回答 2							
東病棟8階	整形外科 22	泌尿器科 7	呼吸器・膠原病内科 1	循環器内科 1	形成外科 1						

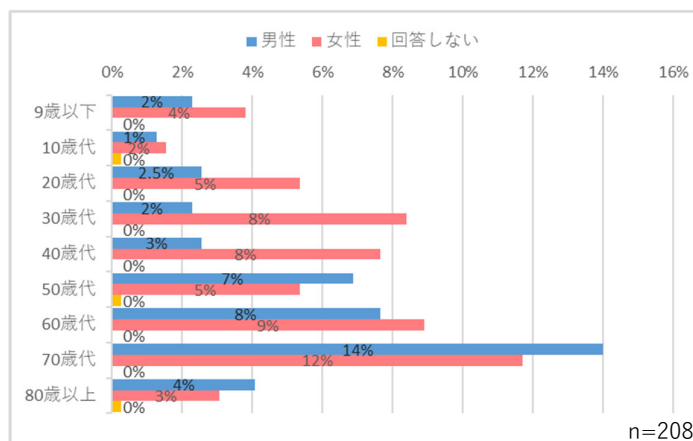
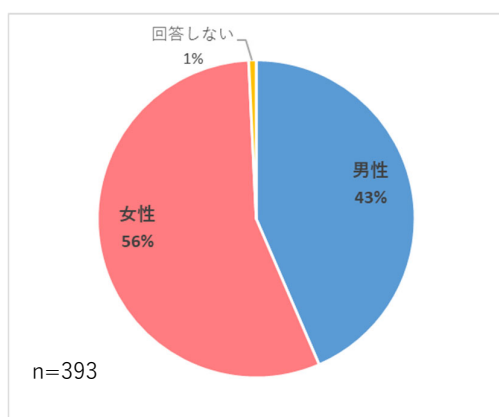
西病棟2階	産科婦人科 27	泌尿器科 3	放射線治療科 2	循環器内科 1	消化器・移植外科 1						
西病棟3階	小児科 11	小児外科 4	整形外科 3	脳神経外科 3	耳鼻咽喉科 1	診療科未回答 1					
西病棟4階	循環器内科 16	心臓血管外科 4	腎臓内科 2								
西病棟5階	眼科 14	脳神経内科 6	皮膚科 5	循環器内科 4	心臓血管外科 1	精神科神経科 1					
西病棟6階	呼吸器・膠原病内科 7	消化器・移植外科 1	診療科未回答 1								
西病棟7階	消化器内科 26	内分泌・代謝内科 9	口腔内科 2	心臓血管外科 1	小児外科 1	耳鼻咽喉科 1					
西病棟8階	耳鼻咽喉科 21	泌尿器科 13									
西病棟9階	口腔外科 10	形成外科 6	口腔内科 4	整形外科 3							
西病棟10階	血液内科 19	小児科 4									

【回収内訳】 診療科別



【性別・患者年齢】

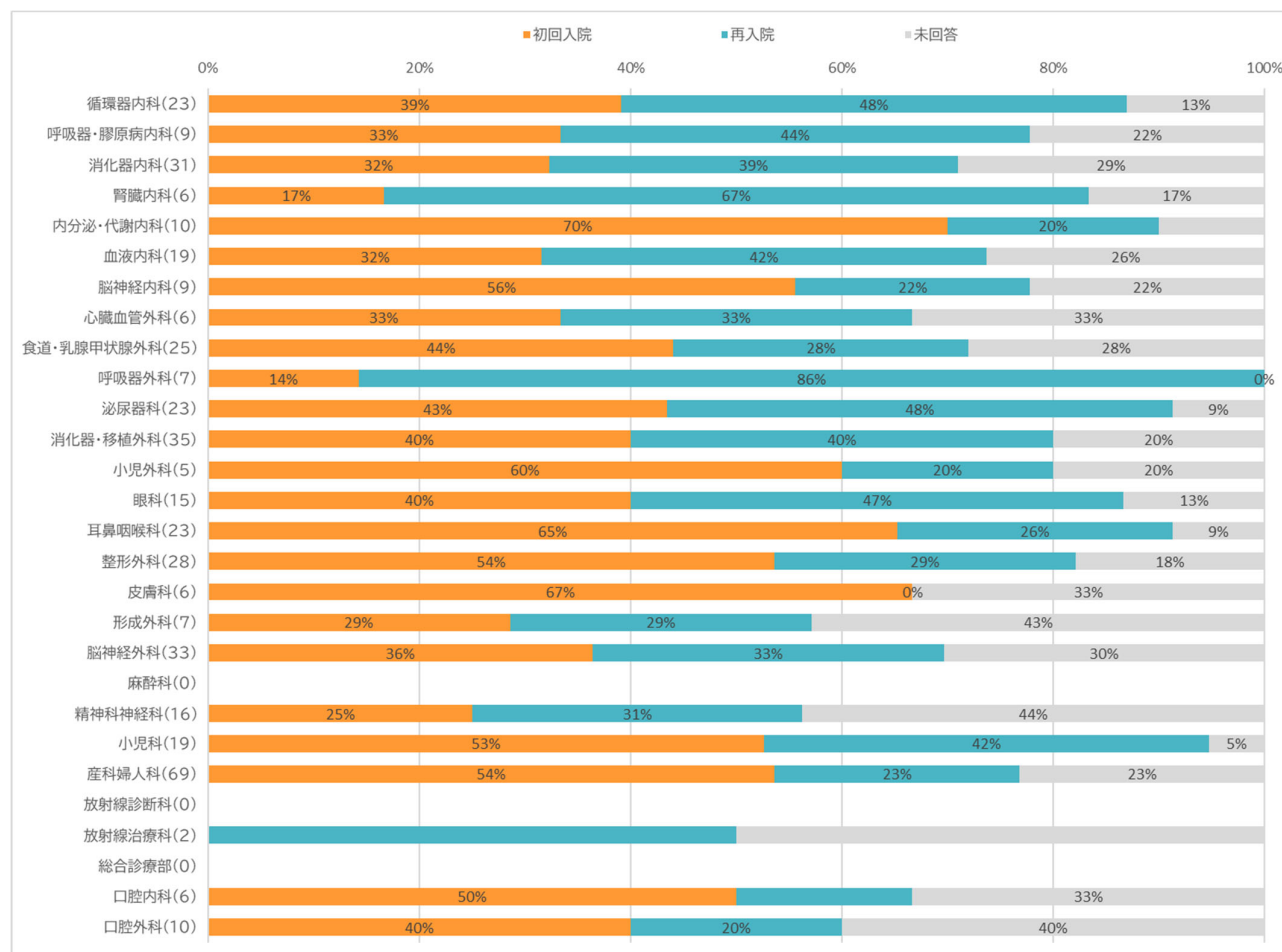
性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)



5

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【入院歴】



※(数字)は診療科毎の回答数

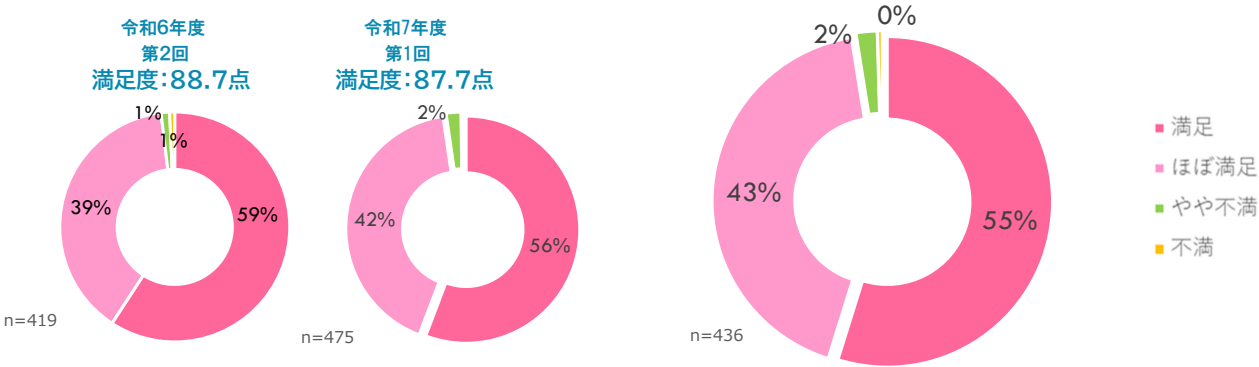
6

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

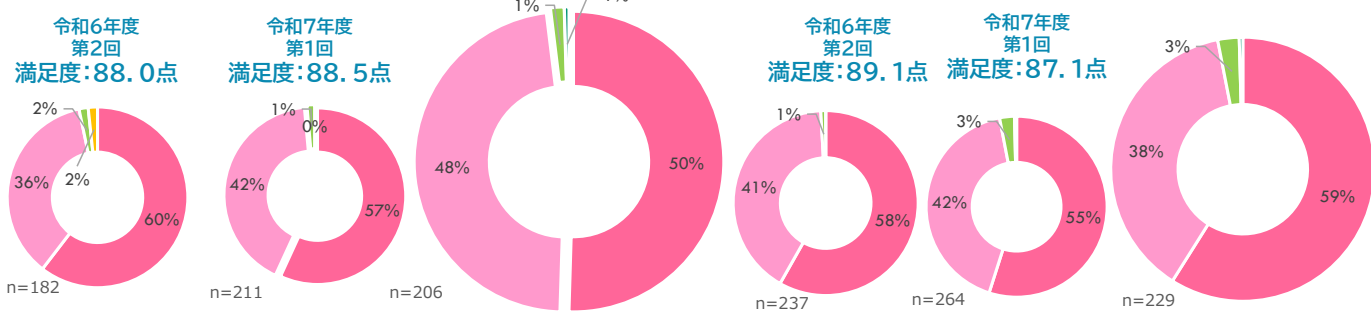
本院について総合的にどう思われますか。

※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:87.3点

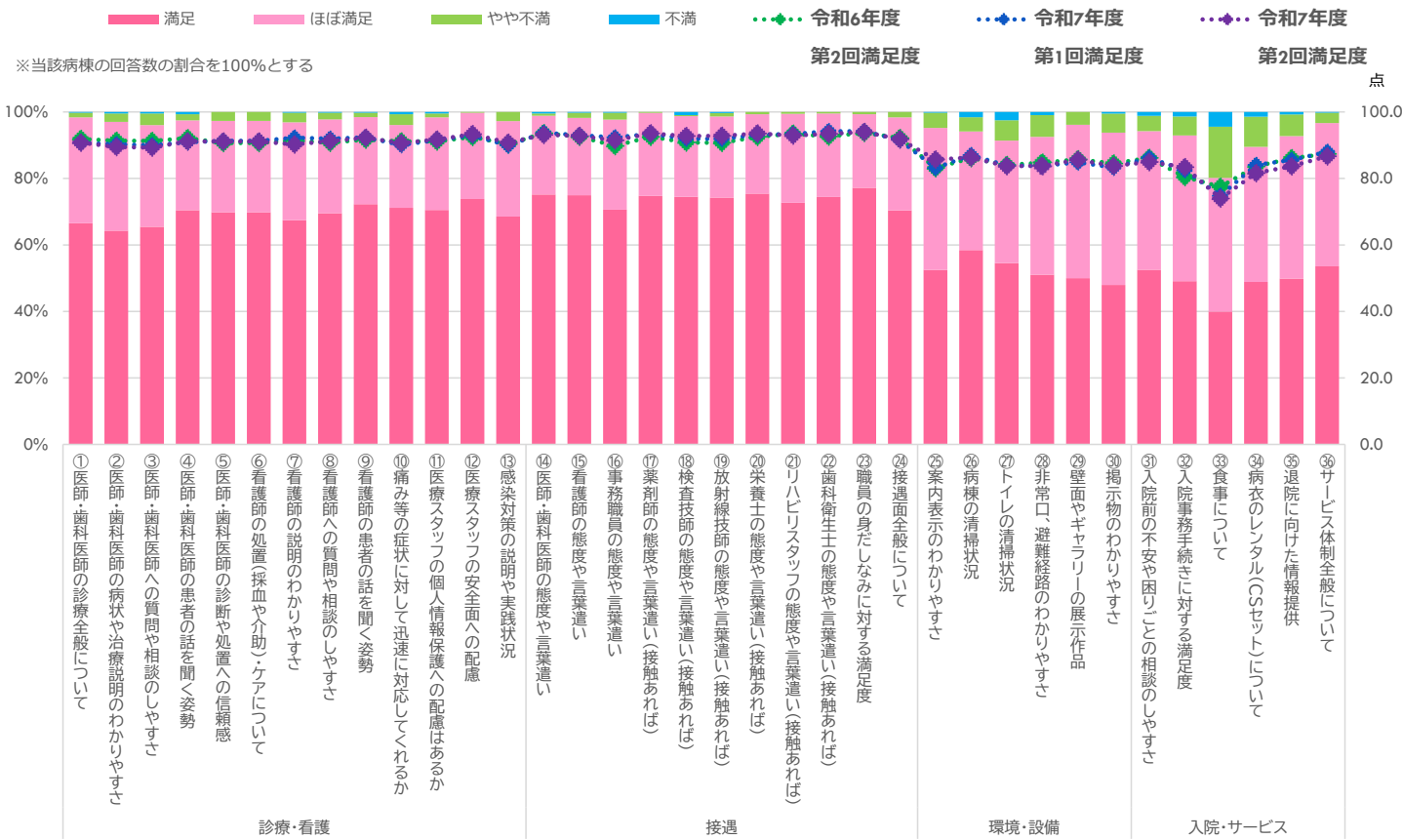


東病棟 満足度:86.5点 西病棟 満足度:88.1点

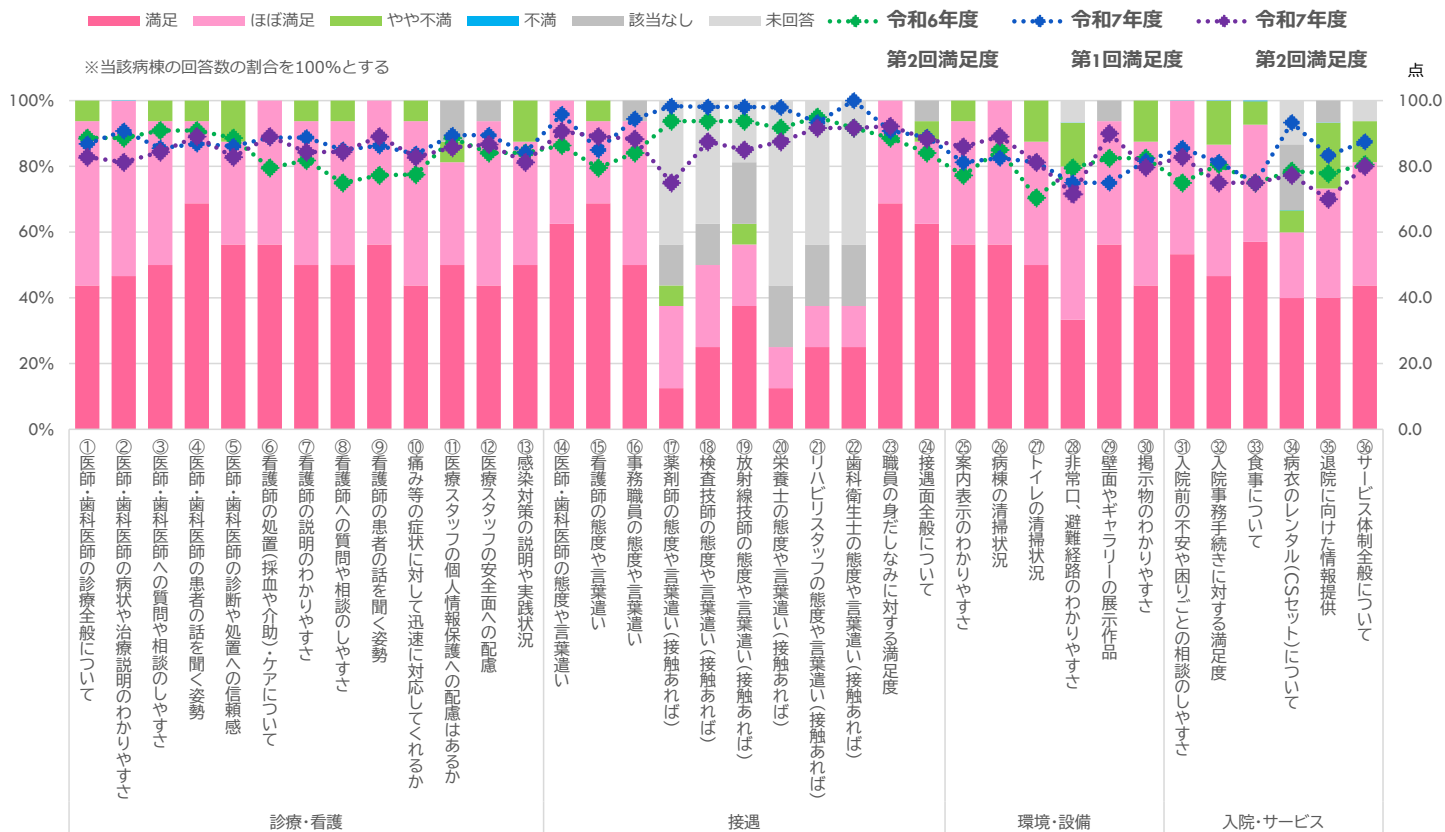


7

入院全体(有効回答数451)

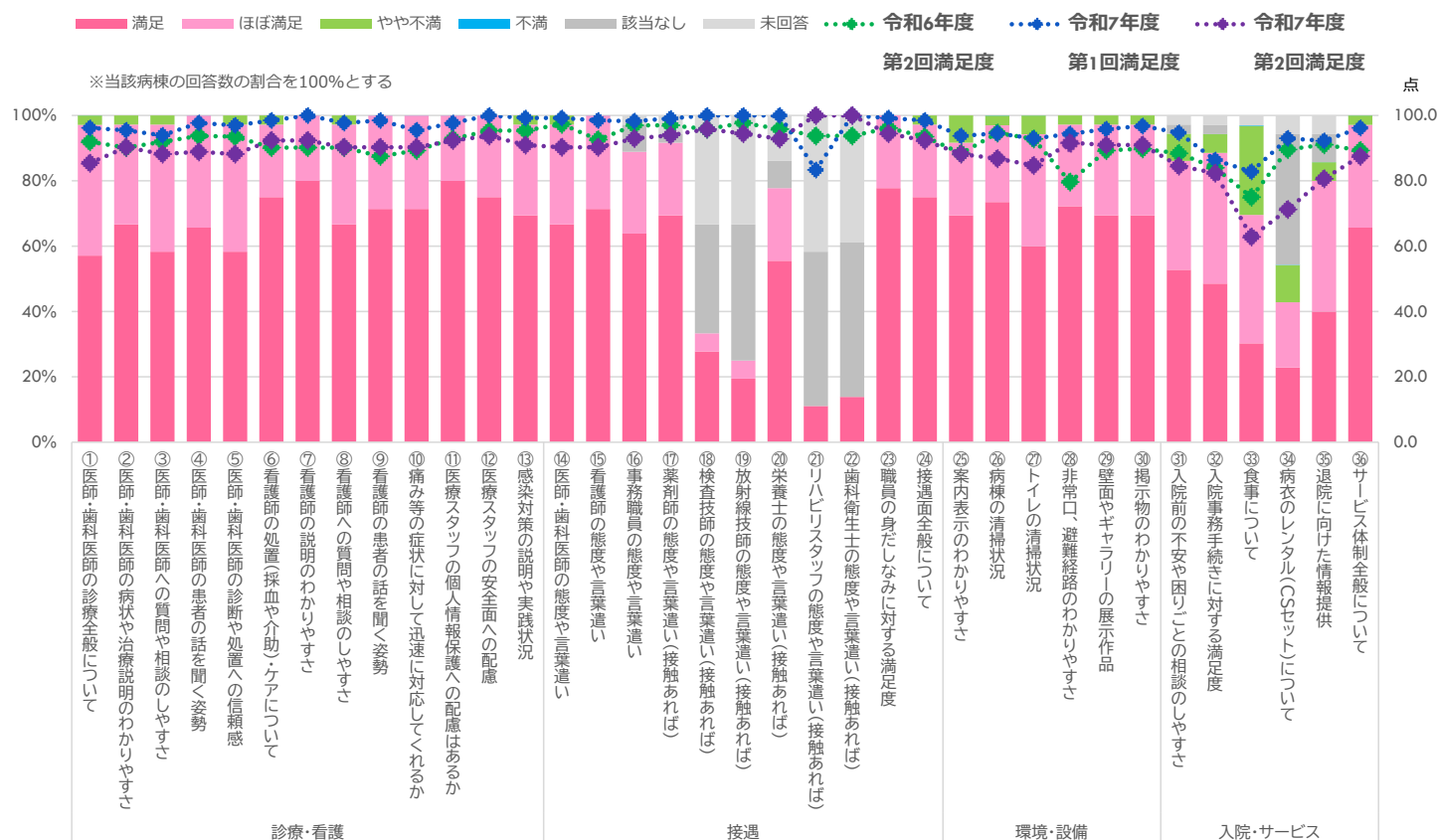


病棟別 東病棟2階(有効回答数16)



9

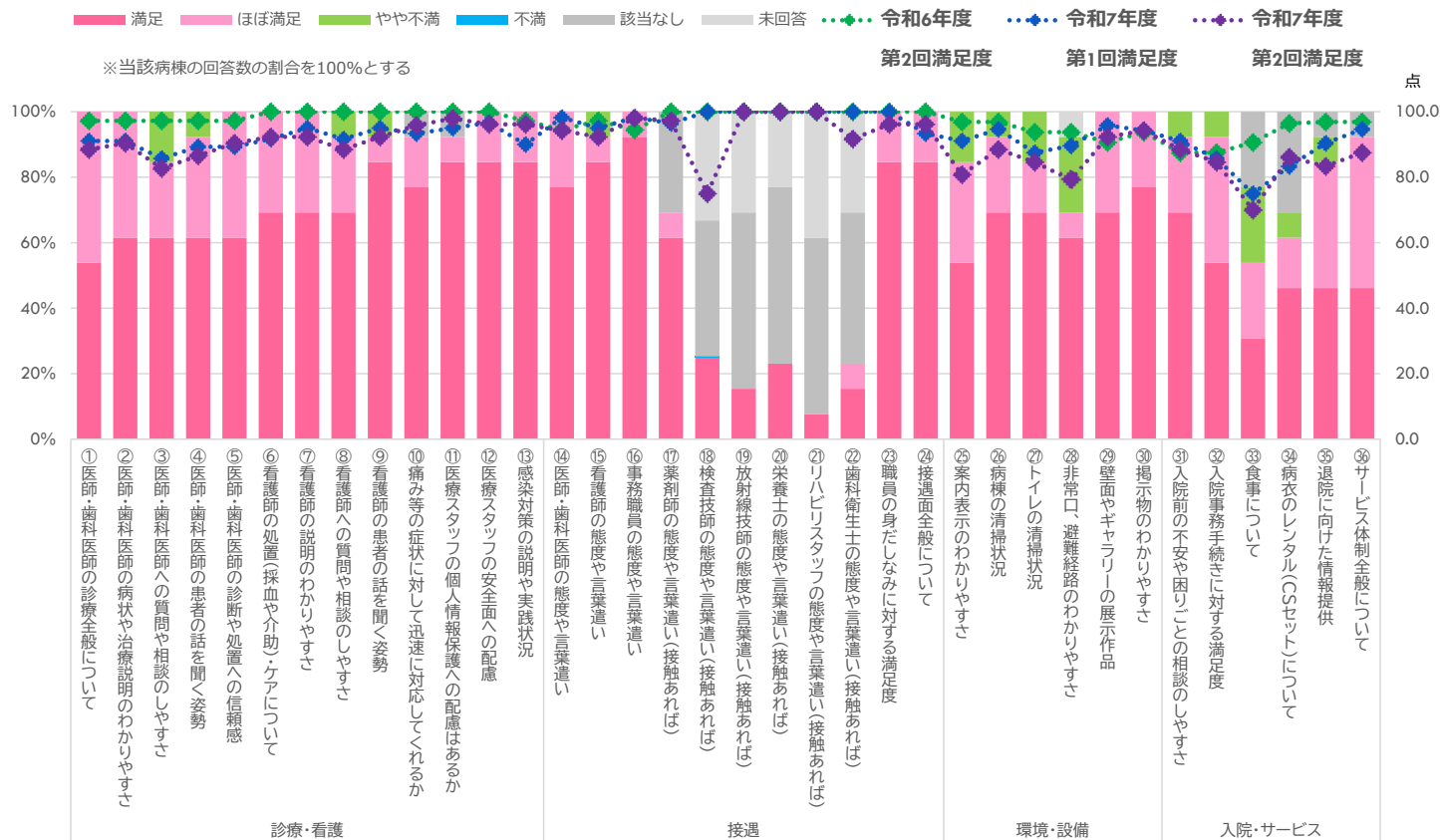
病棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数36)



10

病棟別

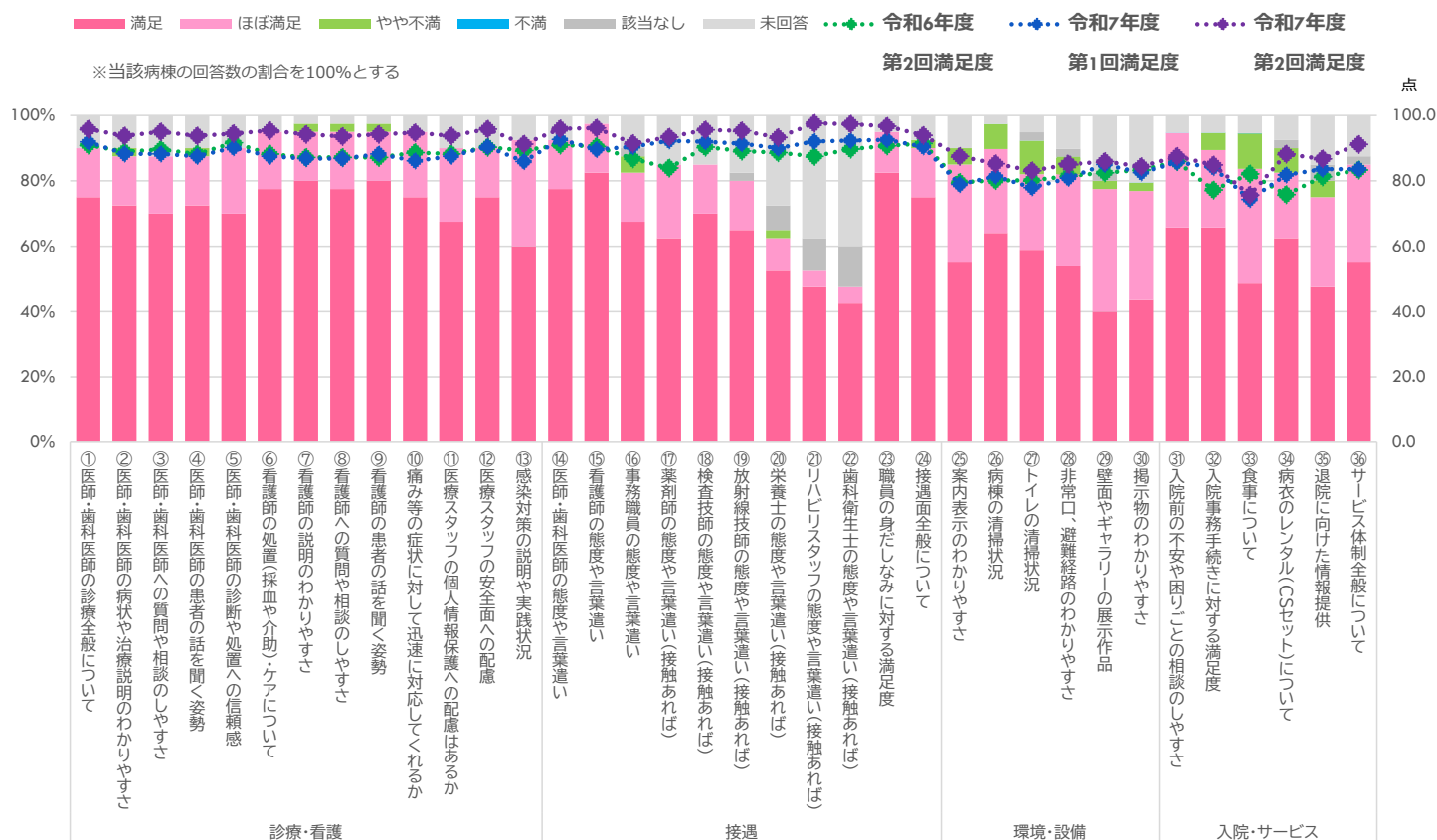
NICU・GCU(有効回答数13)



11

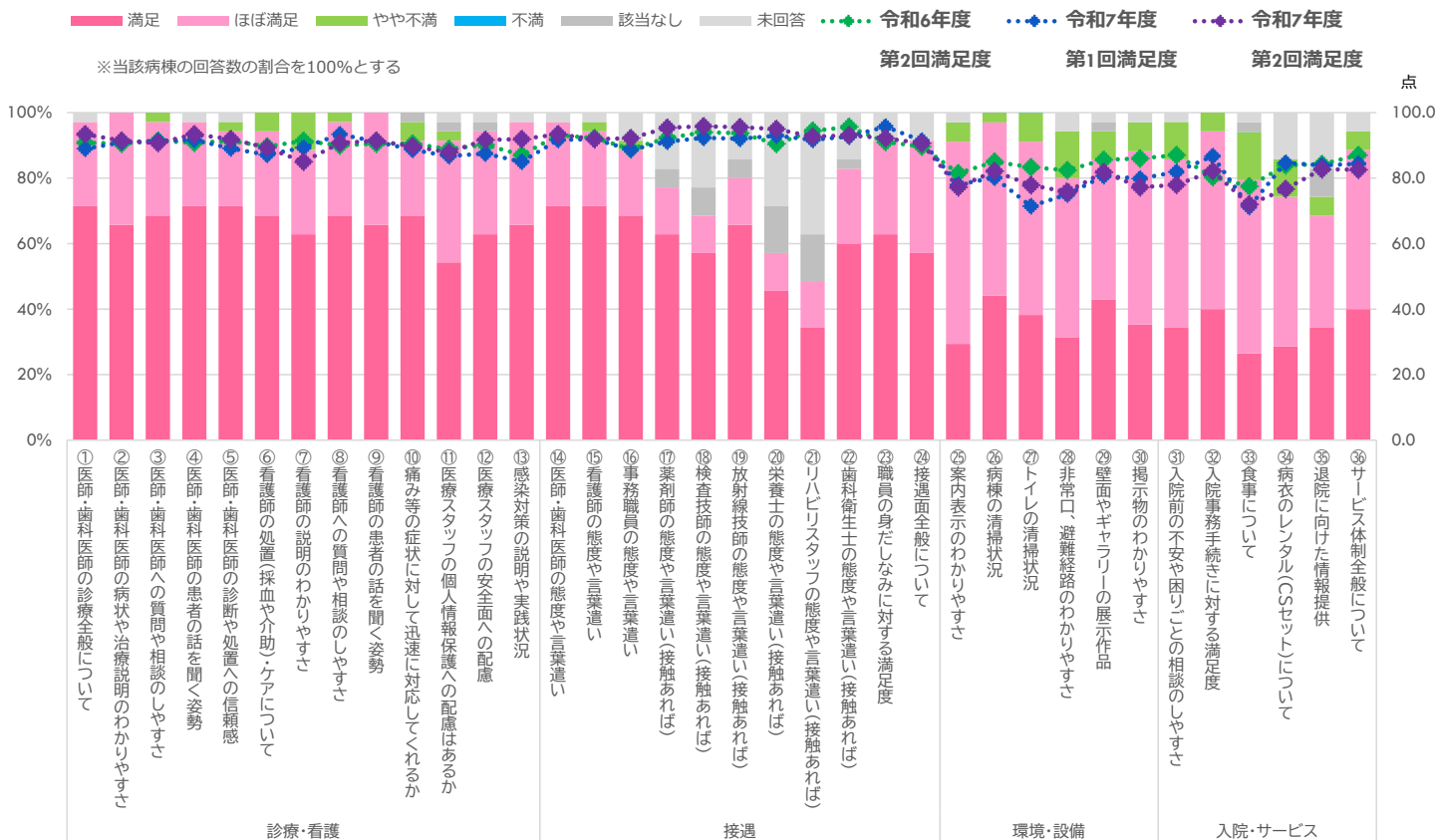
病棟別

東病棟5階(有効回答数40)



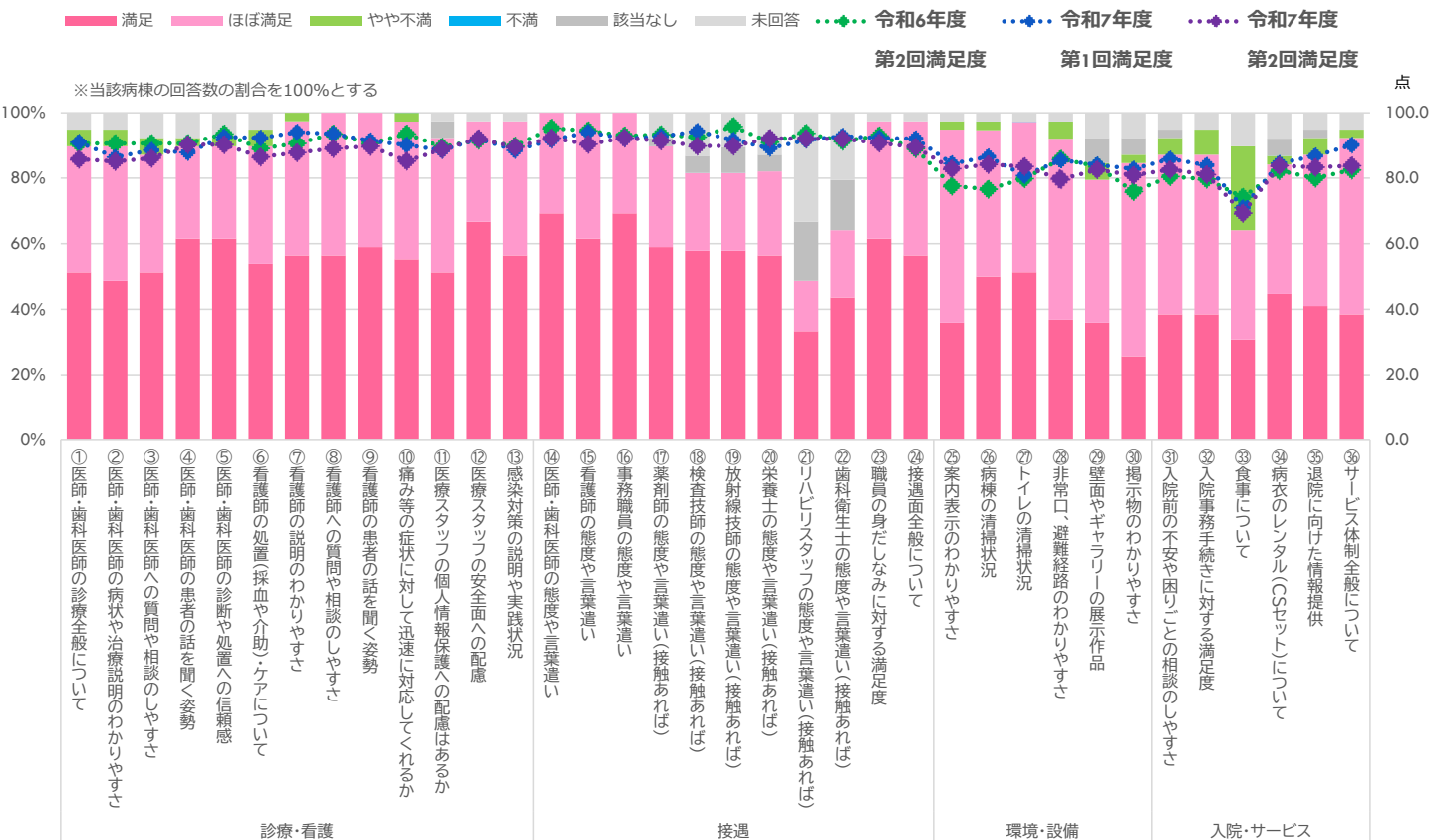
12

病棟別 東病棟6階(有効回答数35)



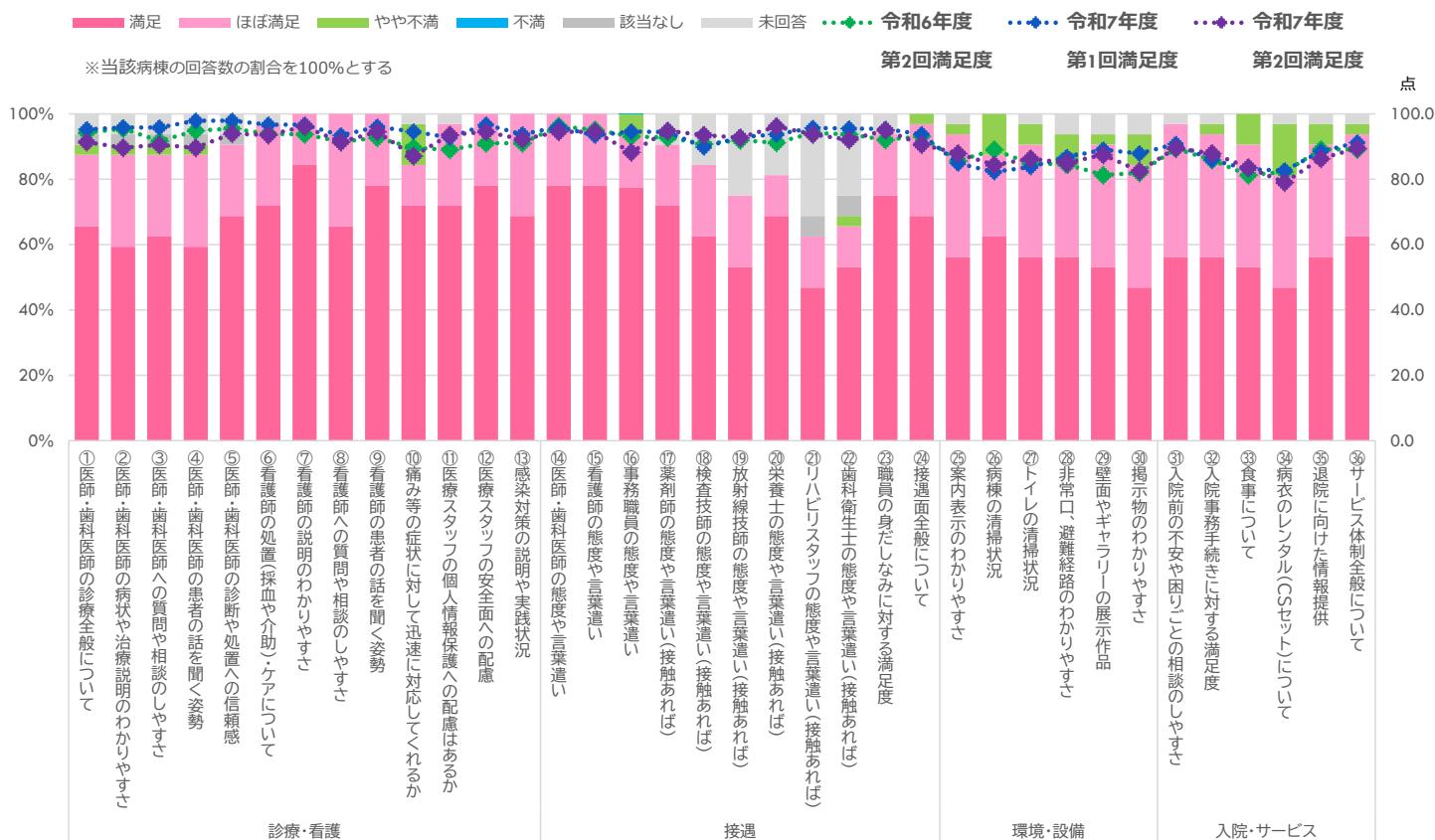
13

病棟別 東病棟7階(有効回答数39)



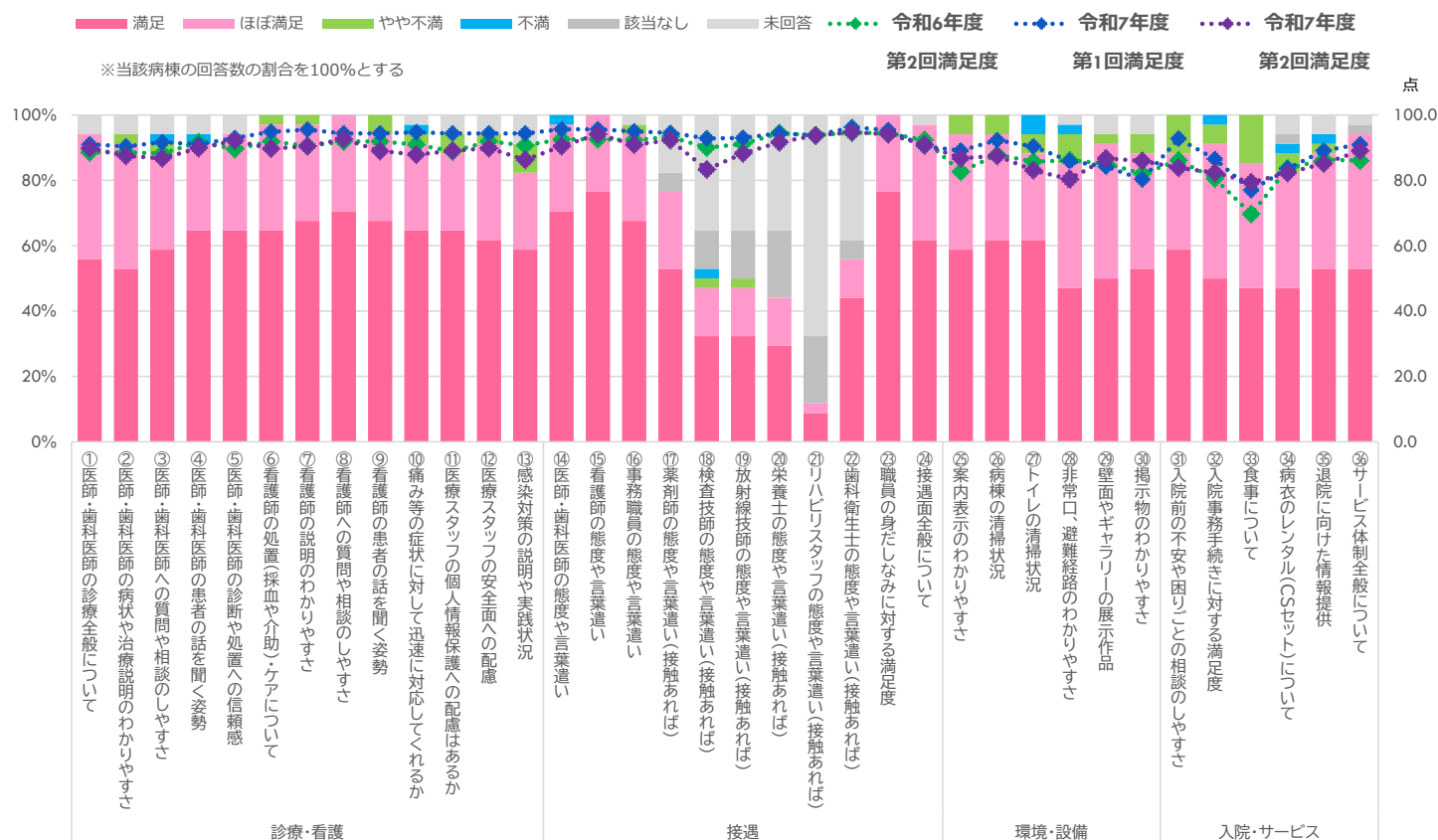
14

病棟別 東病棟8階(有効回答数32)



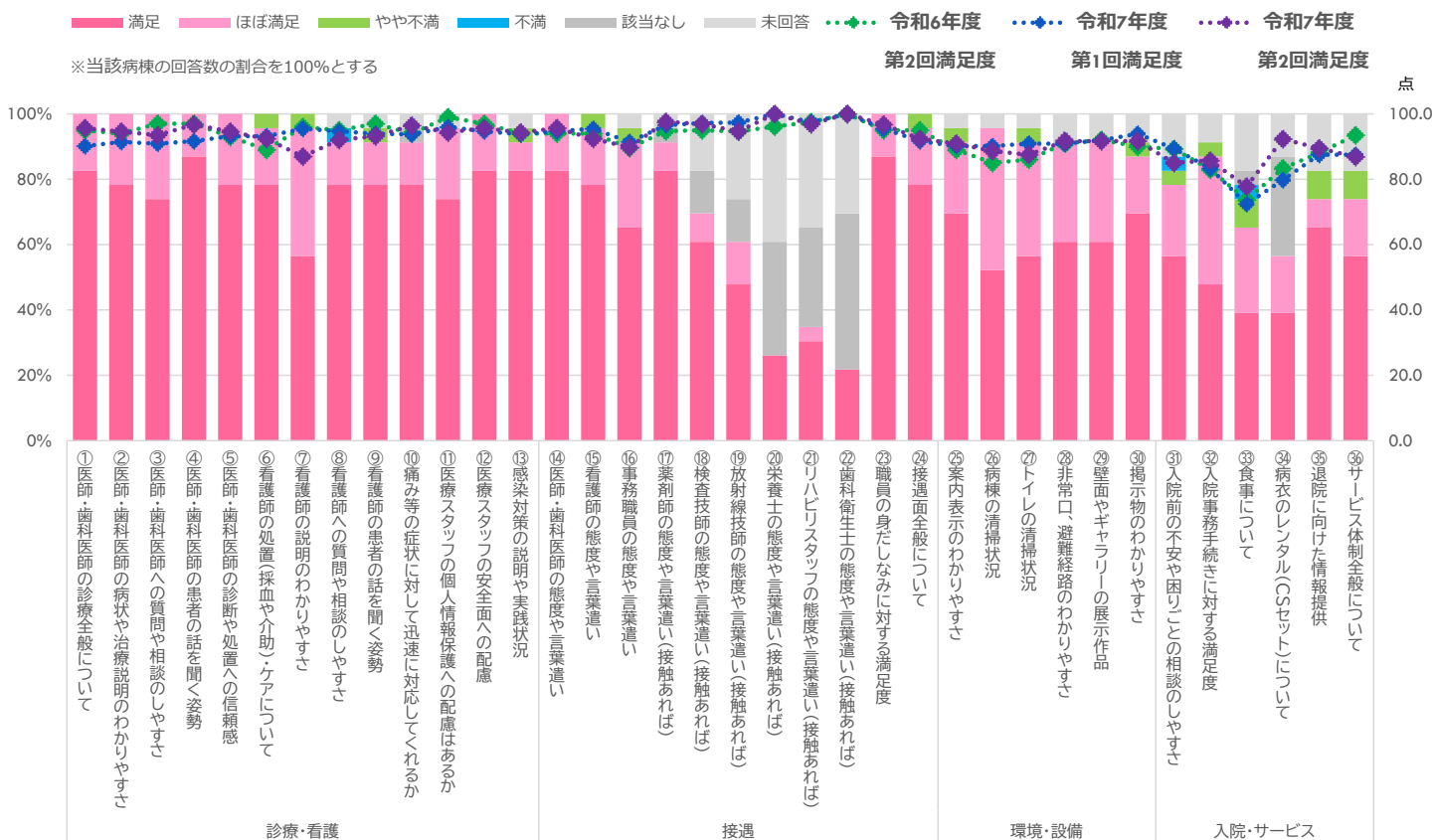
15

病棟別 西病棟2階(有効回答数34)



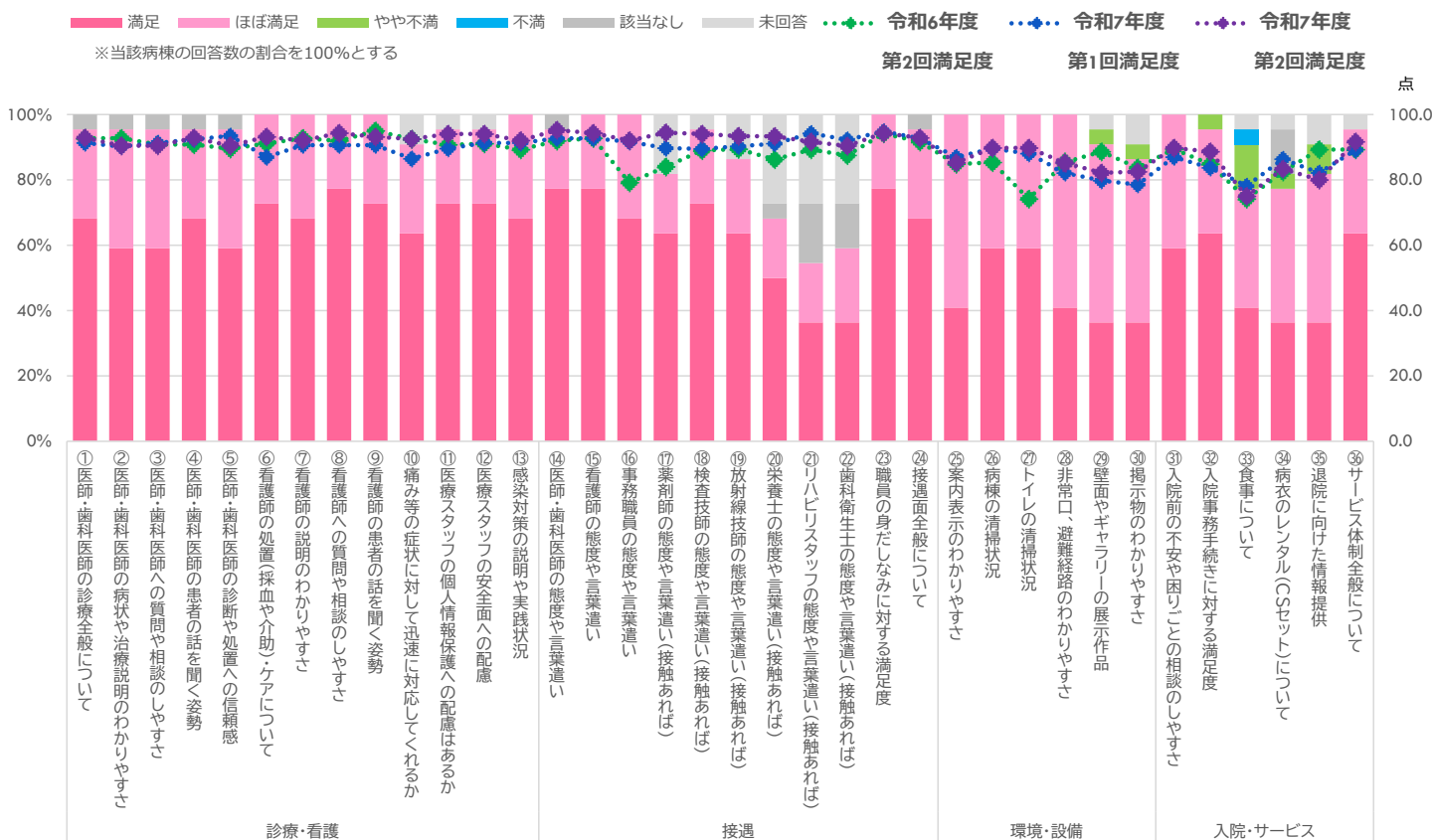
16

病棟別 西病棟3階(有効回答数23)



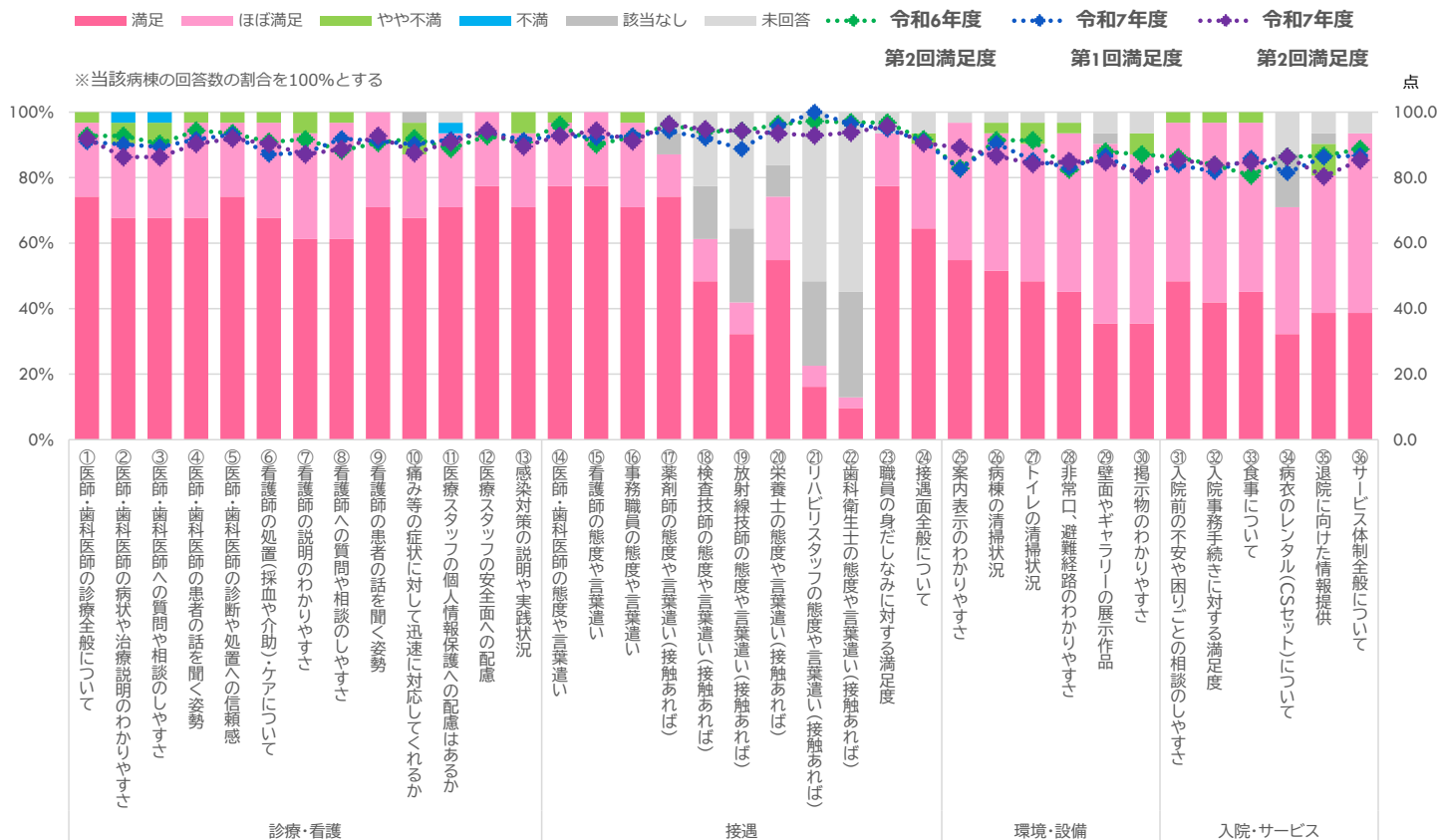
17

病棟別 西病棟4階(有効回答数22)



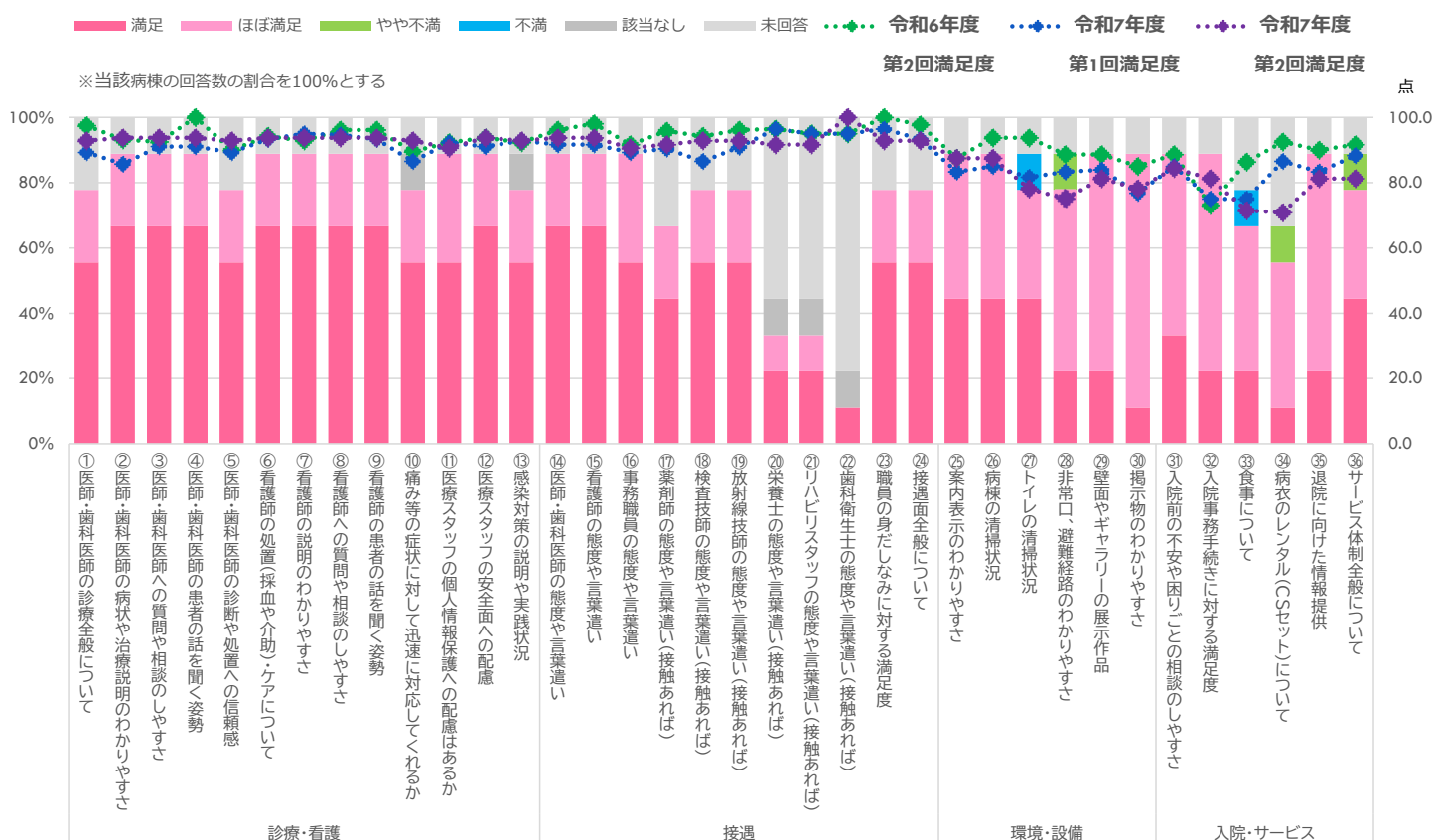
18

棟別 西棟5階(有効回答数31)



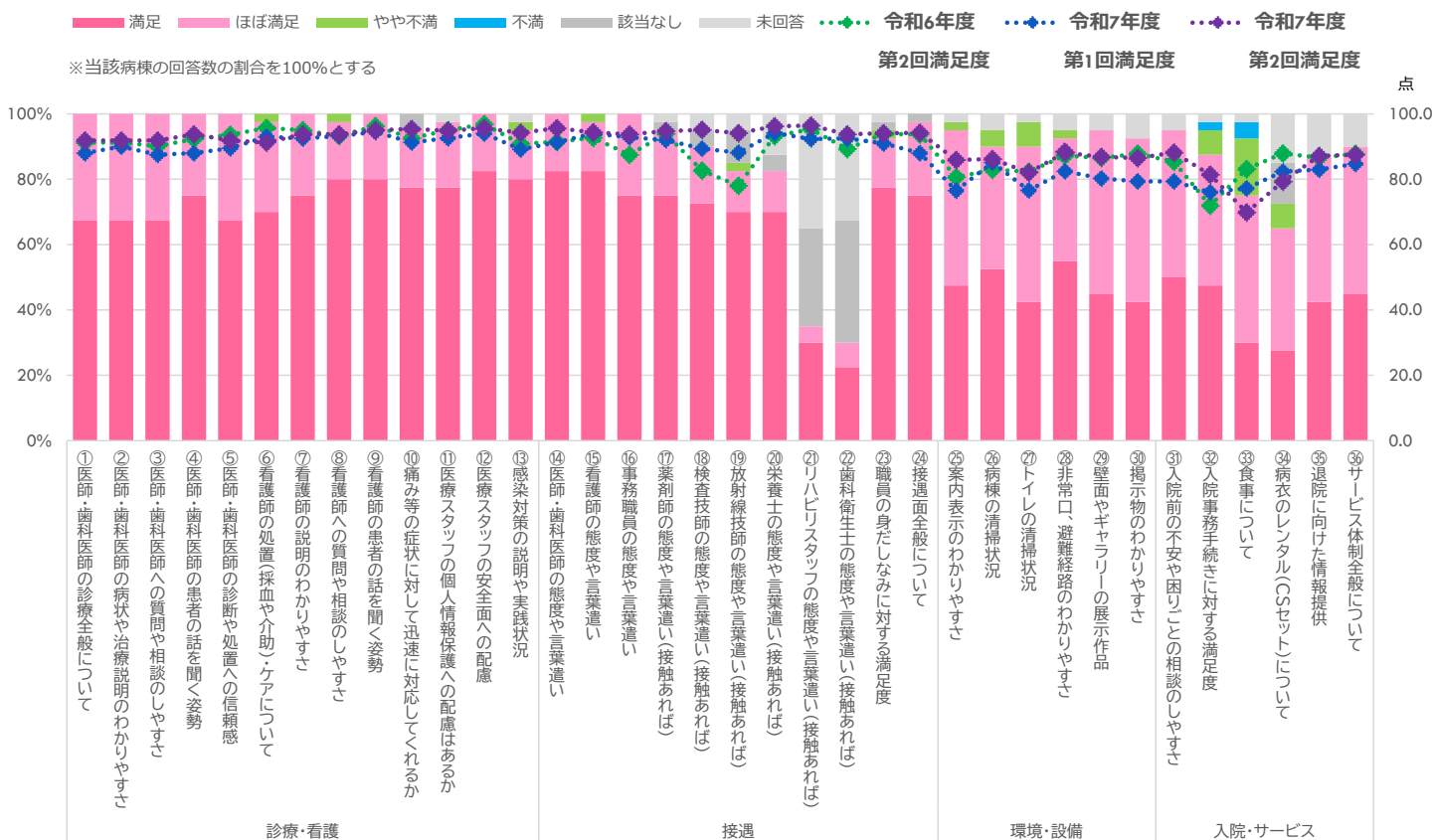
19

棟別 西棟6階(有効回答数9)



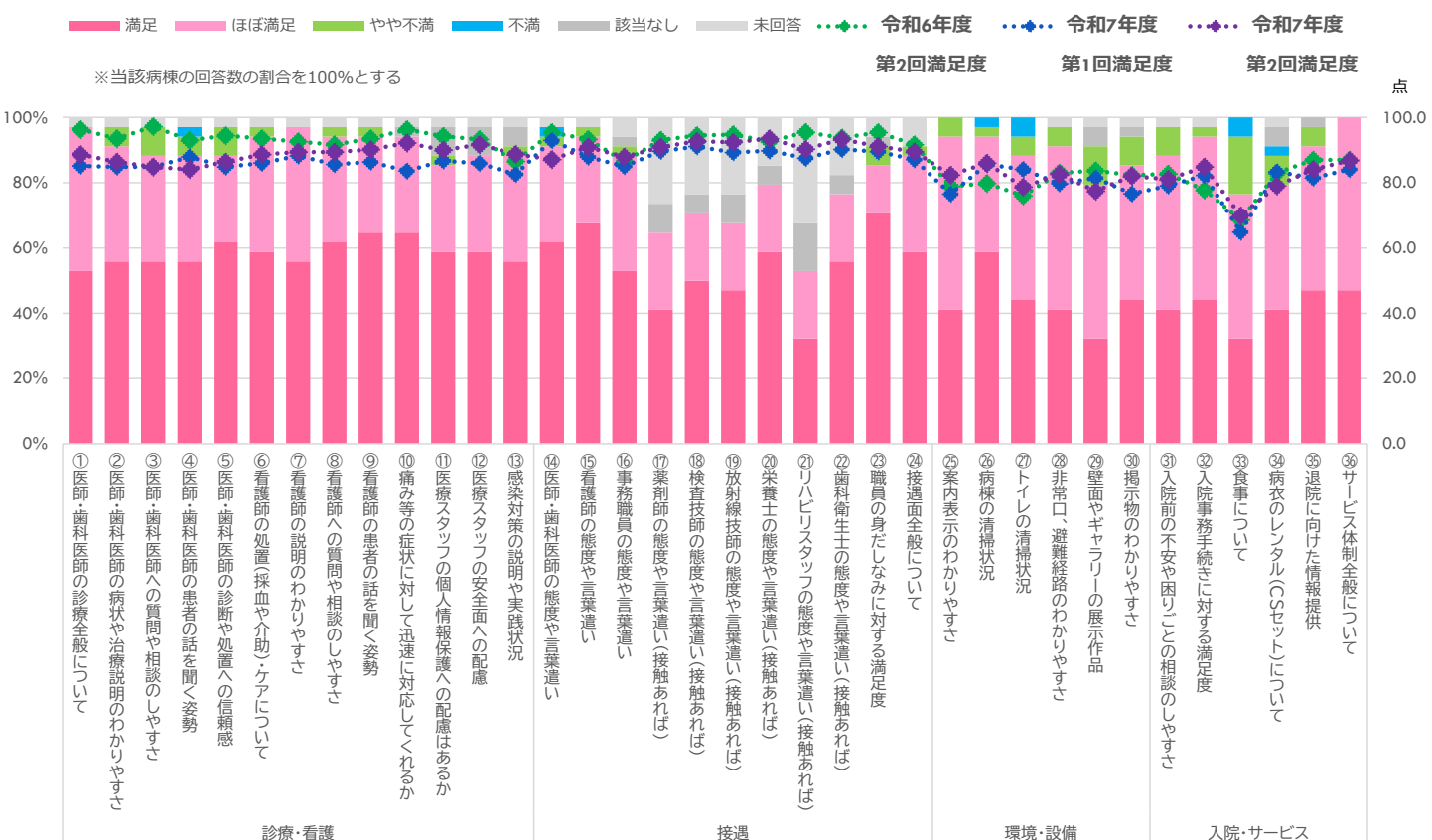
20

病棟別 西病棟7階(有効回答数40)



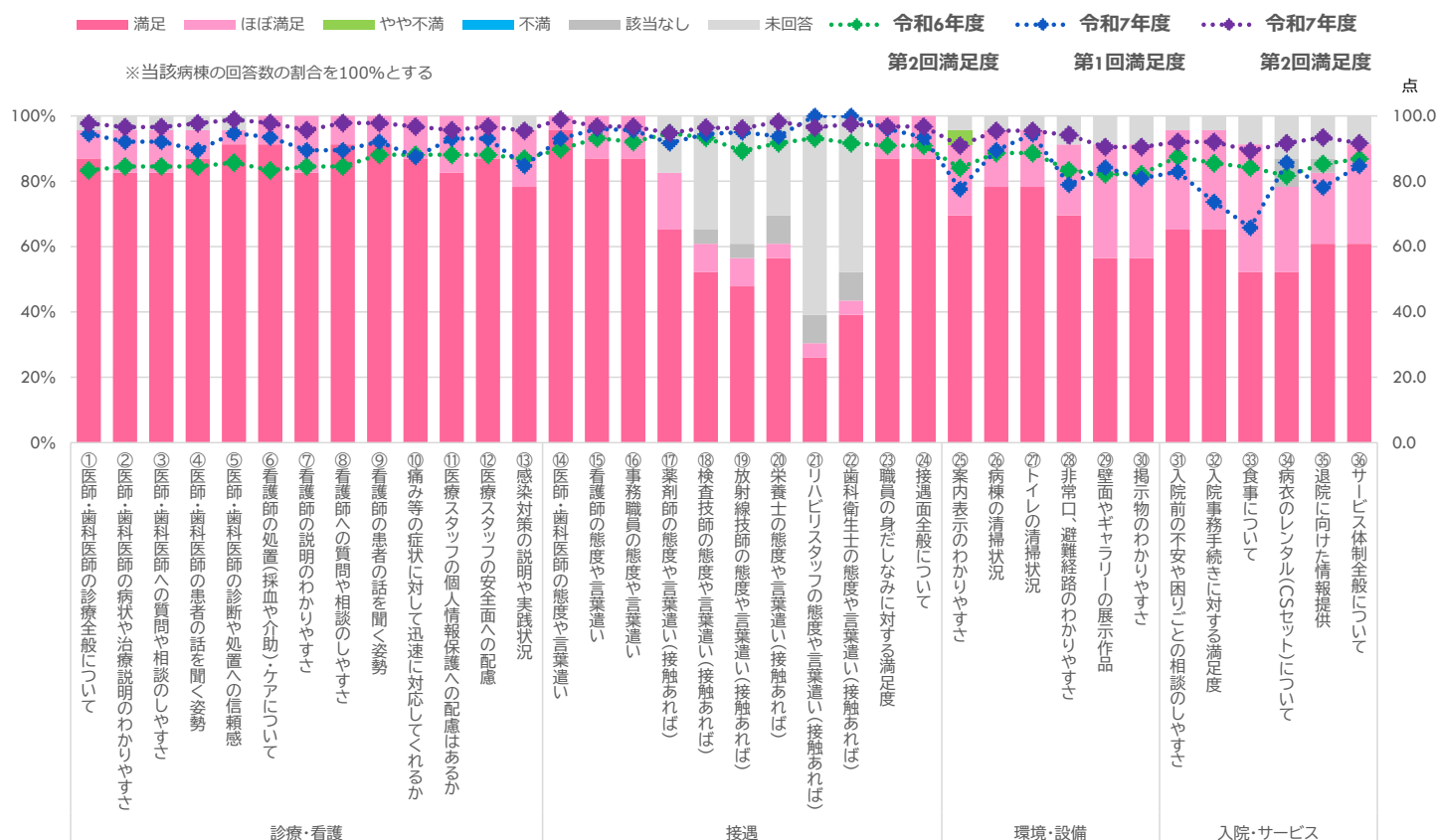
21

病棟別 西病棟8階(有効回答数34)



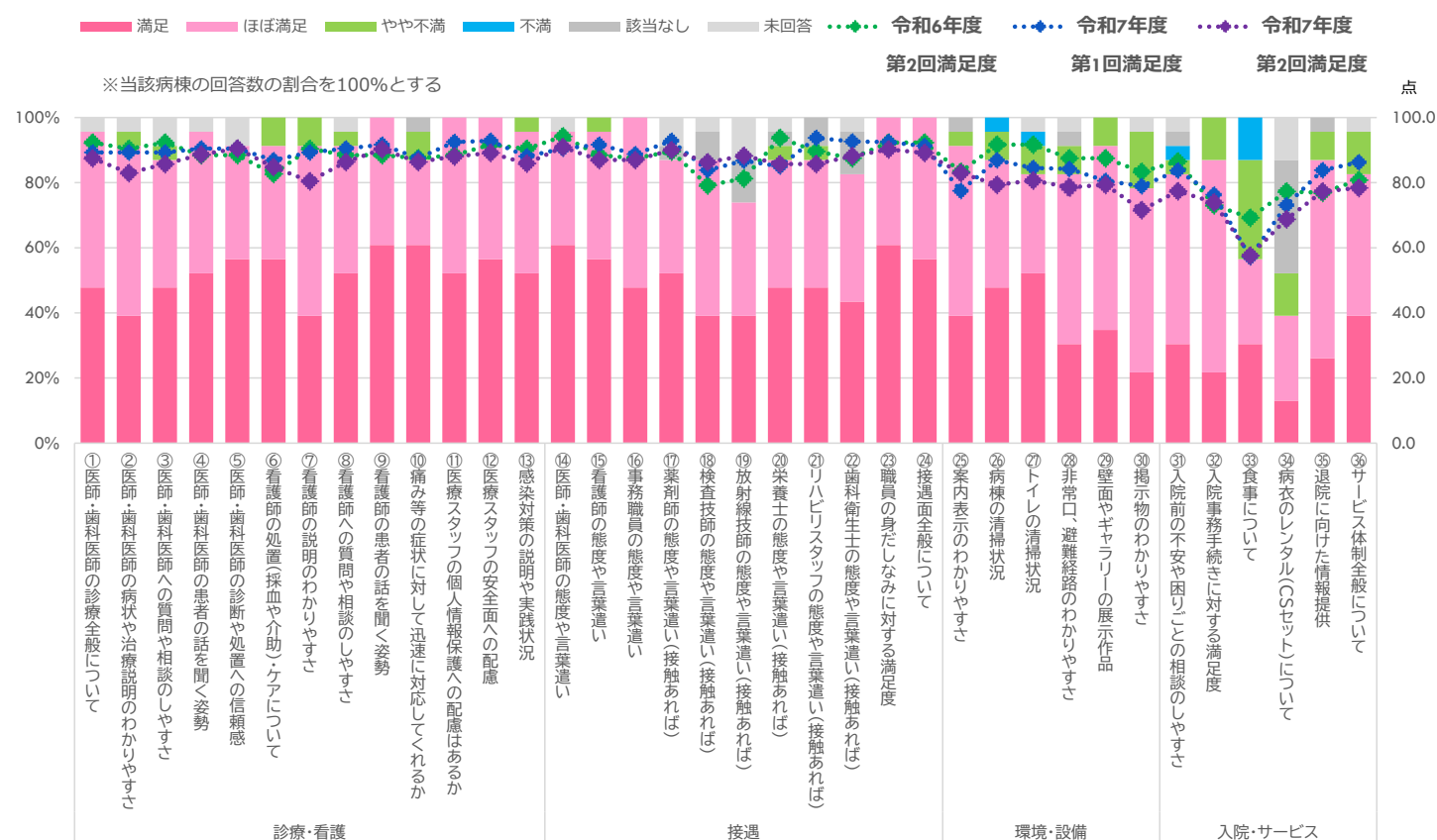
22

病棟別 西病棟9階(有効回答23)



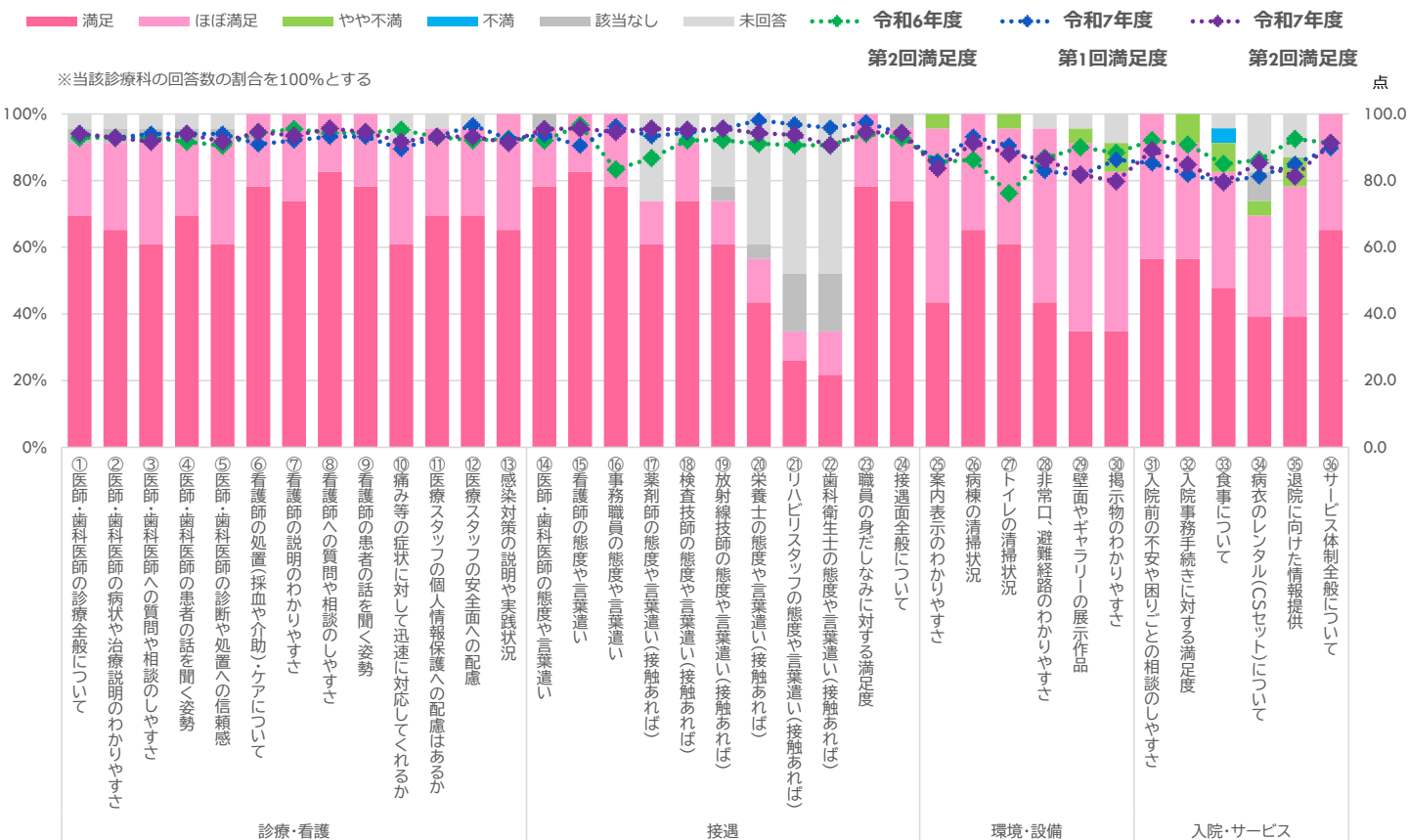
23

病棟別 西病棟10階(有効回答数23)



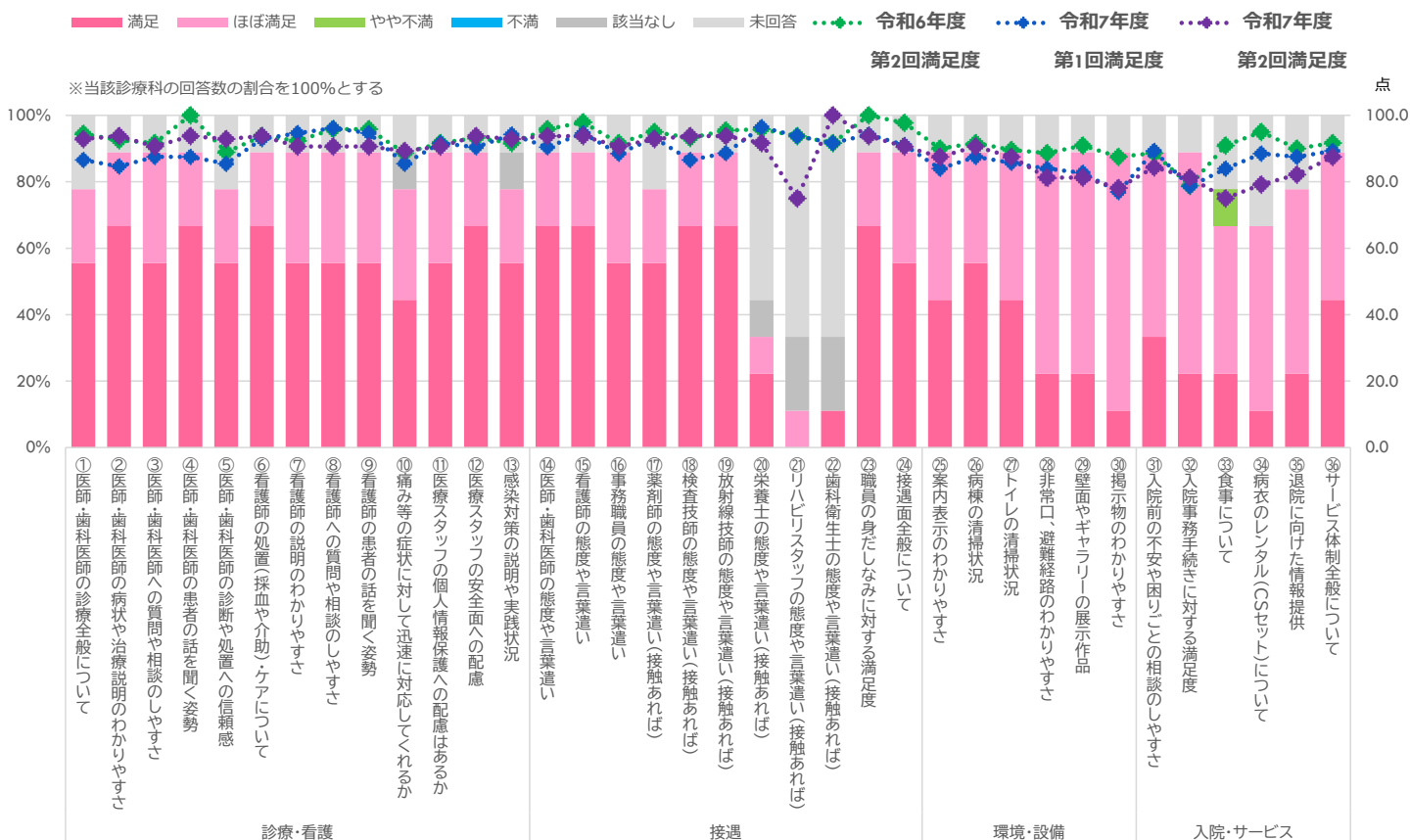
24

診療科別 循環器内科(有効回答数23)



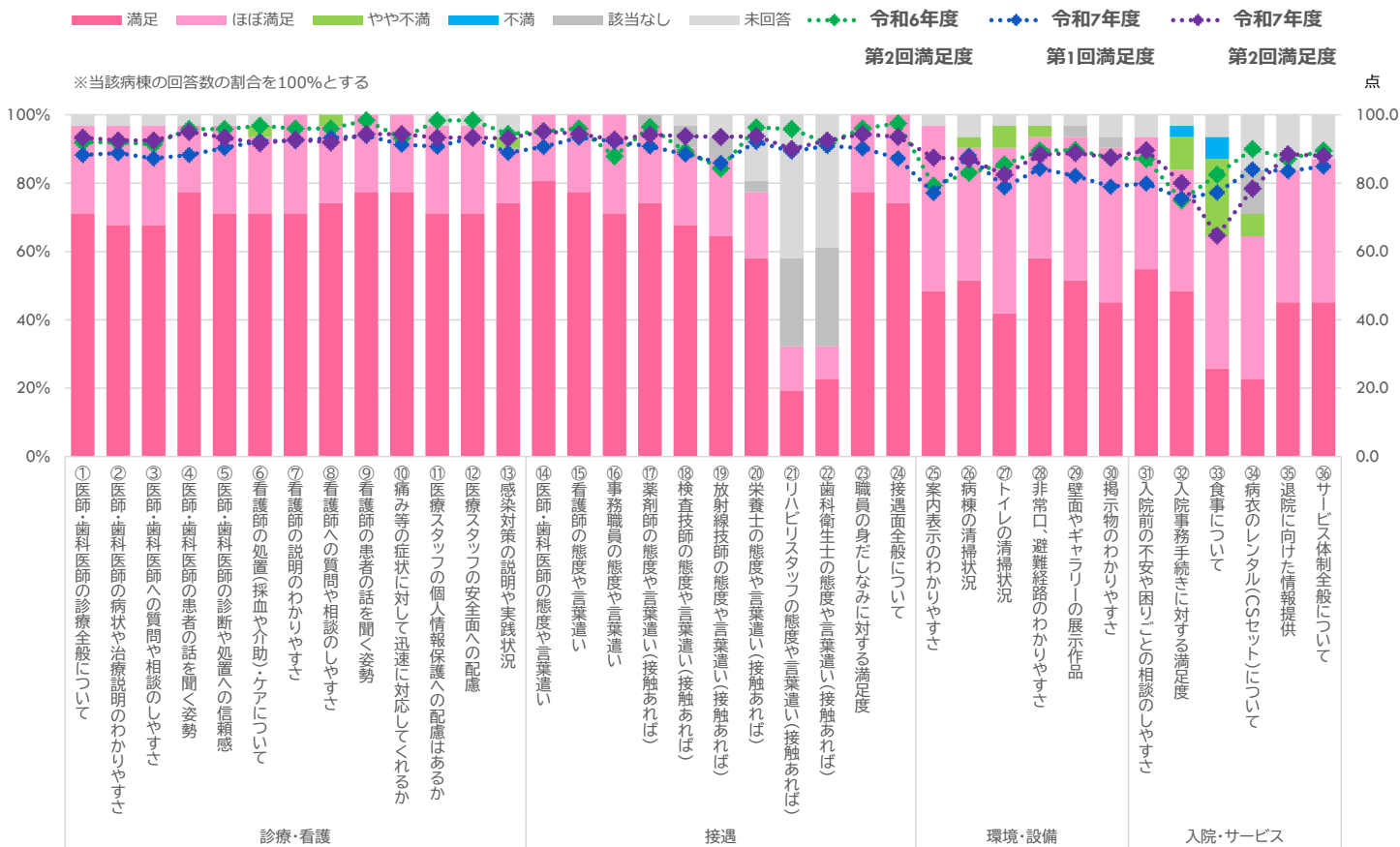
25

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数9)



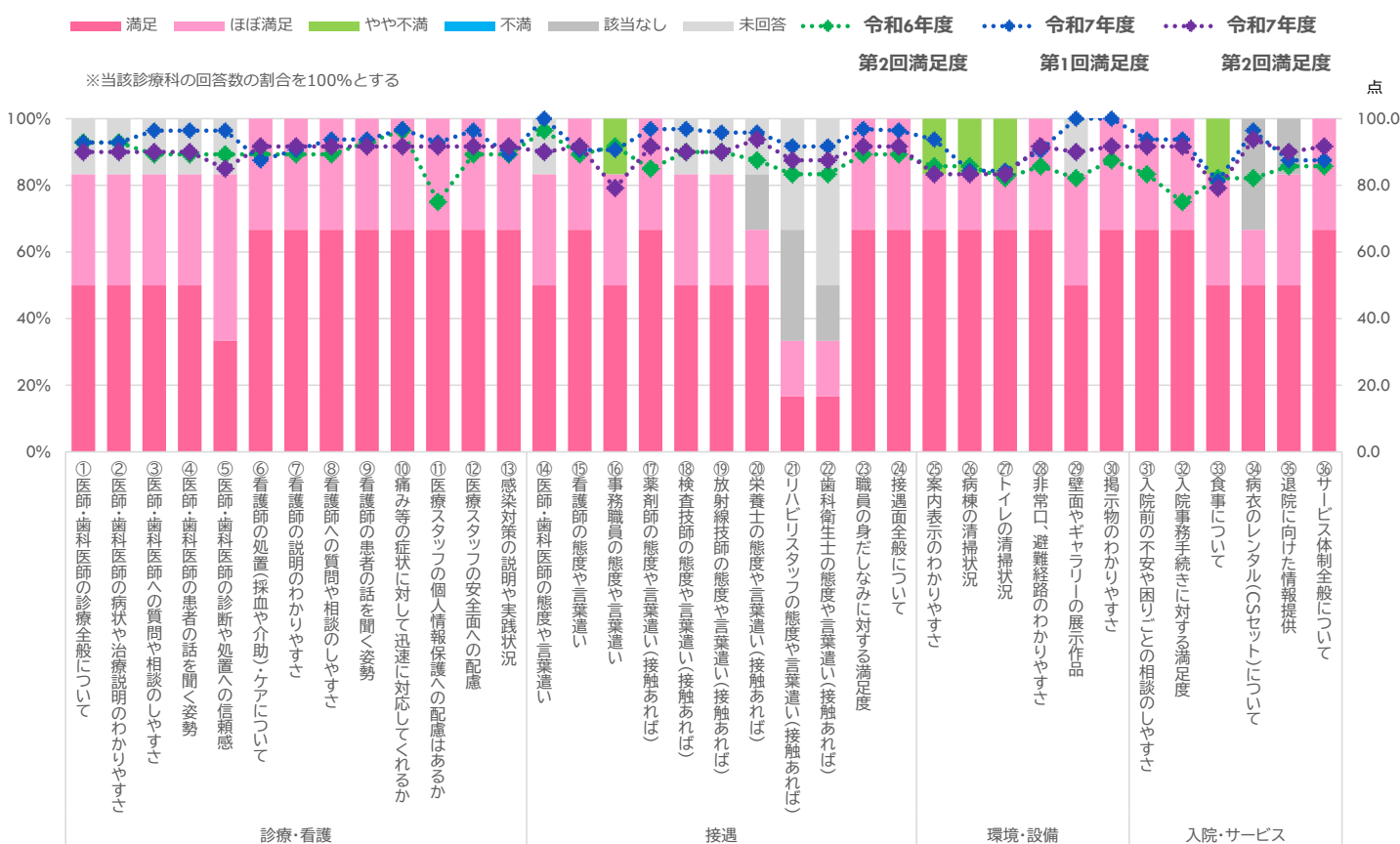
26

診療科別 消化器内科(有効回答数31)



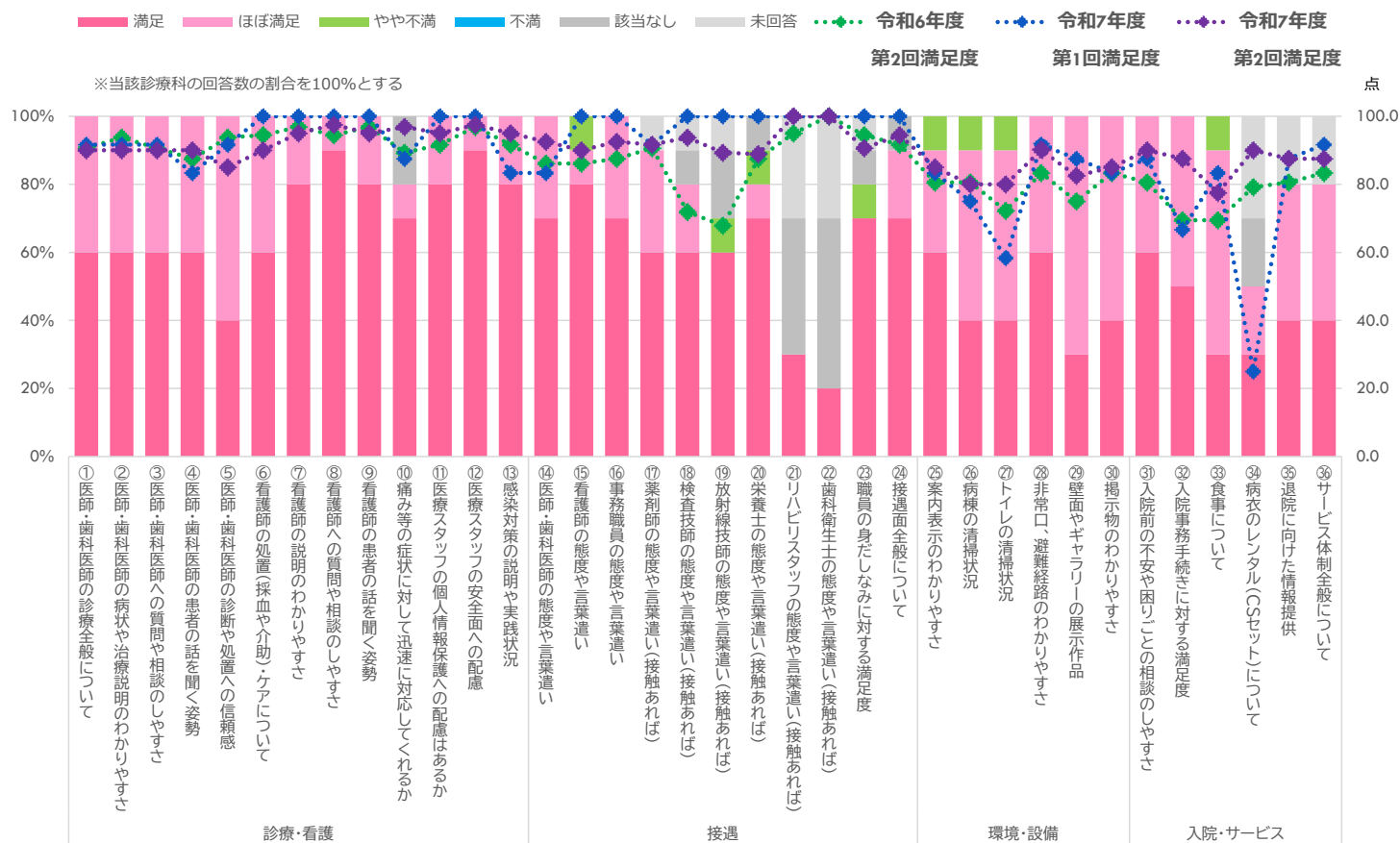
27

診療科別 腎臓内科(有効回答数6)



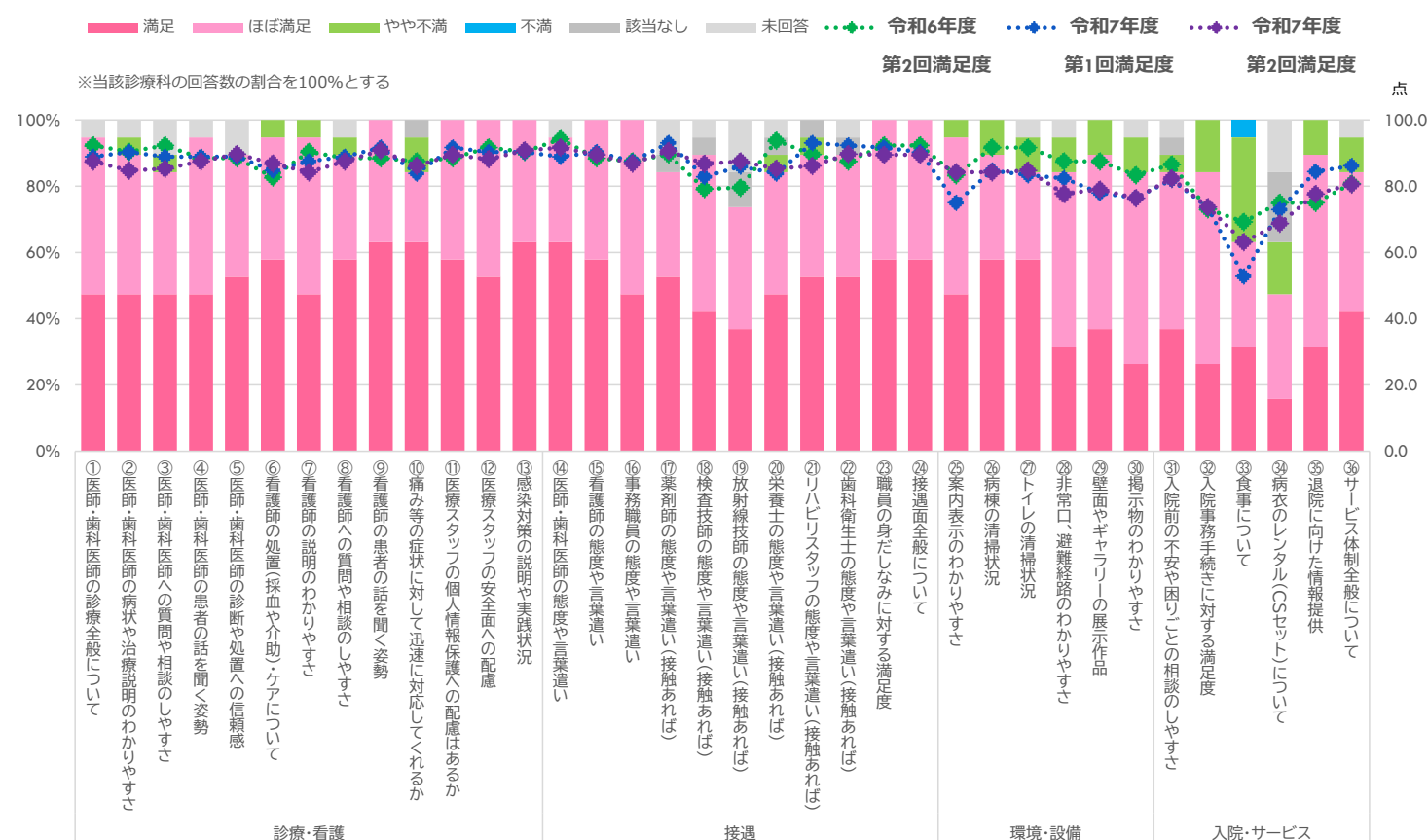
28

診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数10)



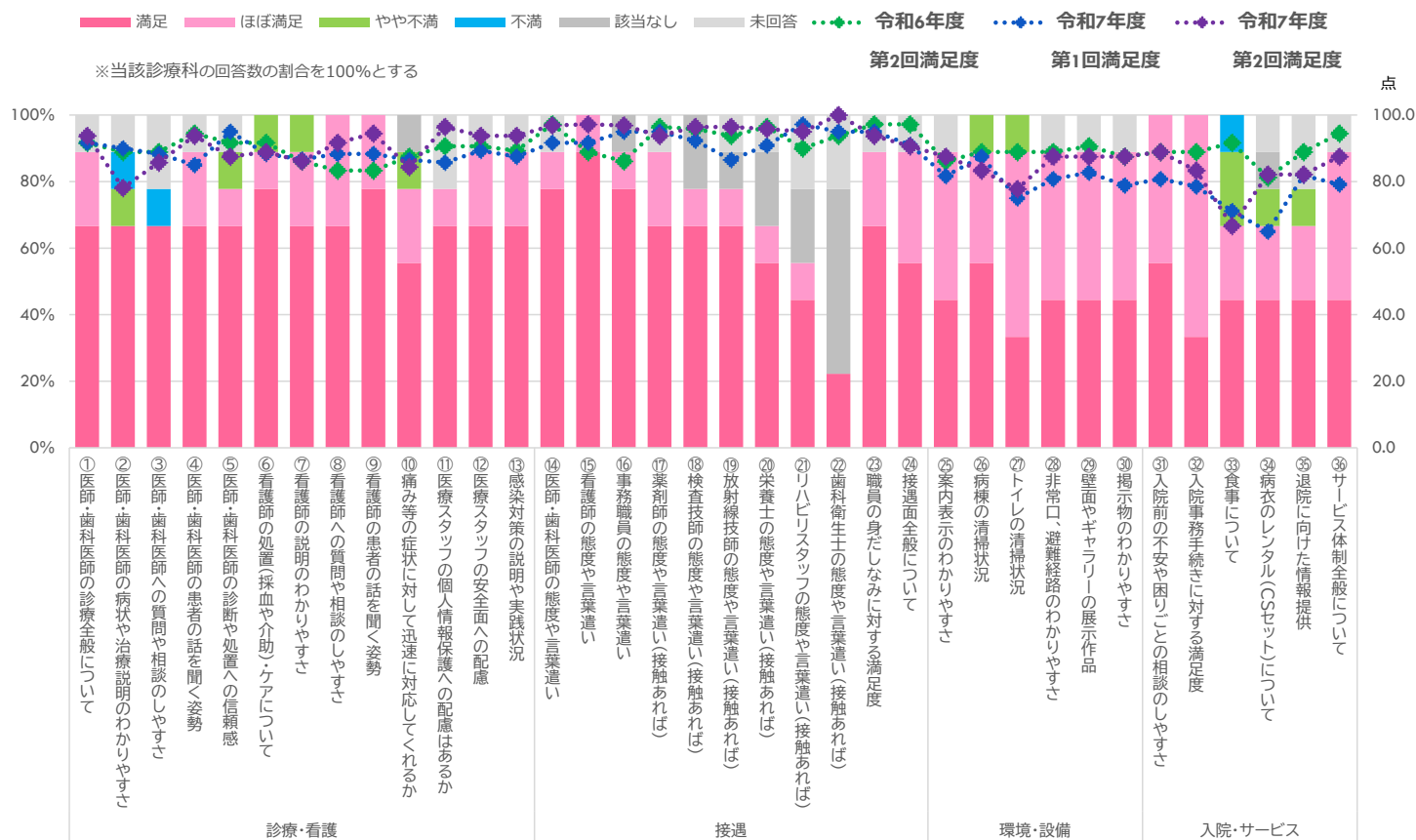
29

診療科別 血液内科(有効回答数19)



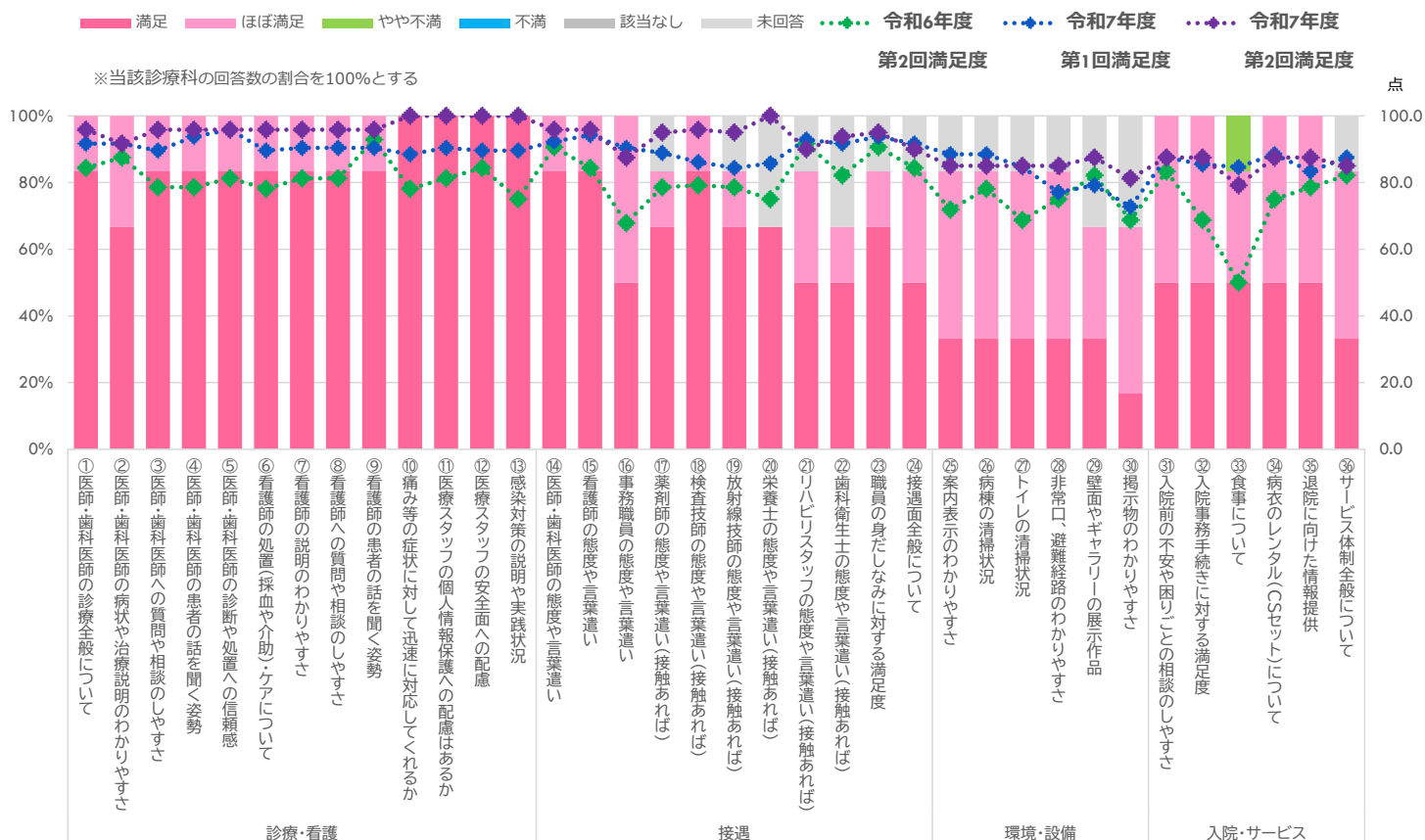
30

診療科別 脳神経内科(有効回答数9)



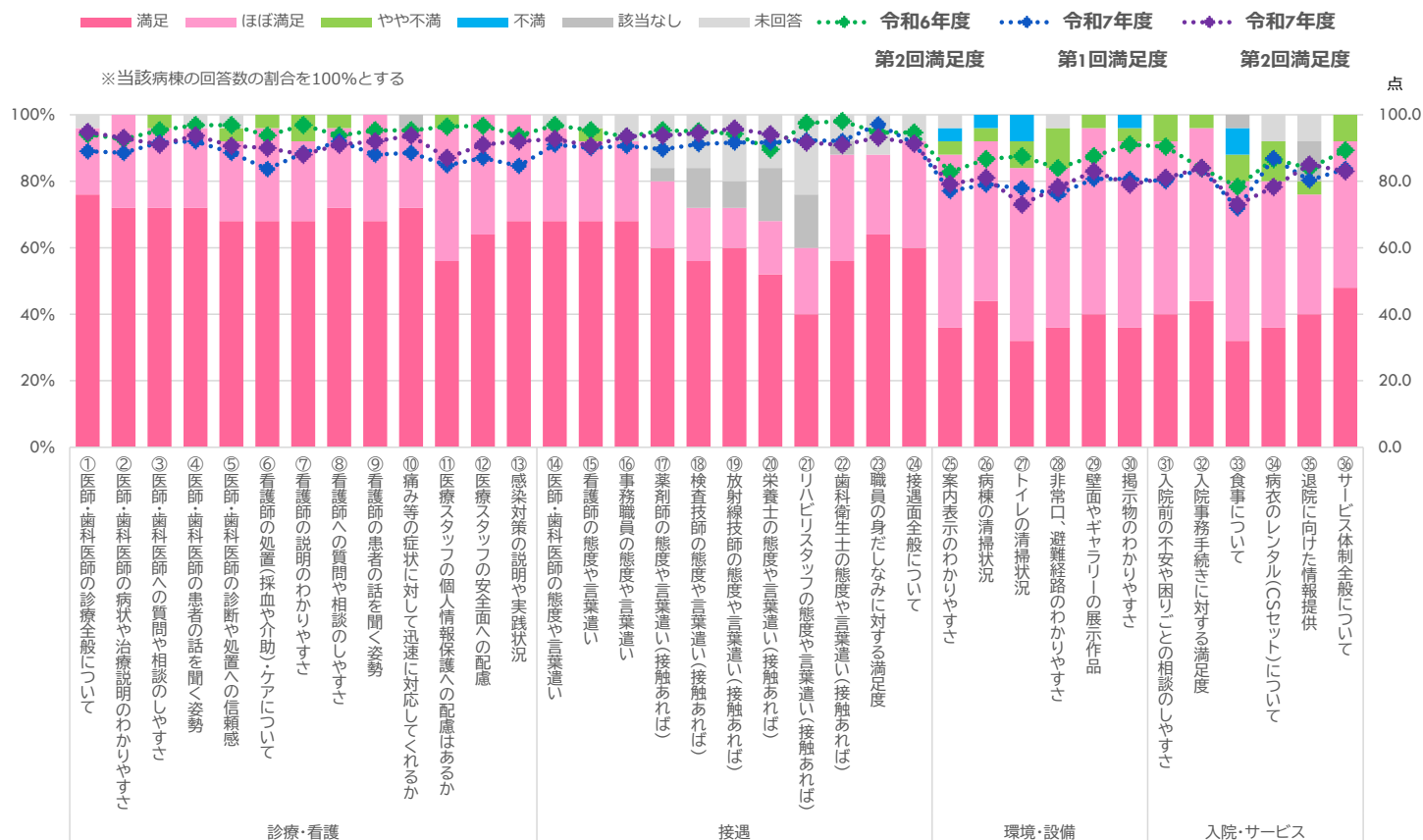
31

診療科別 心臓血管外科(有効回答数6)



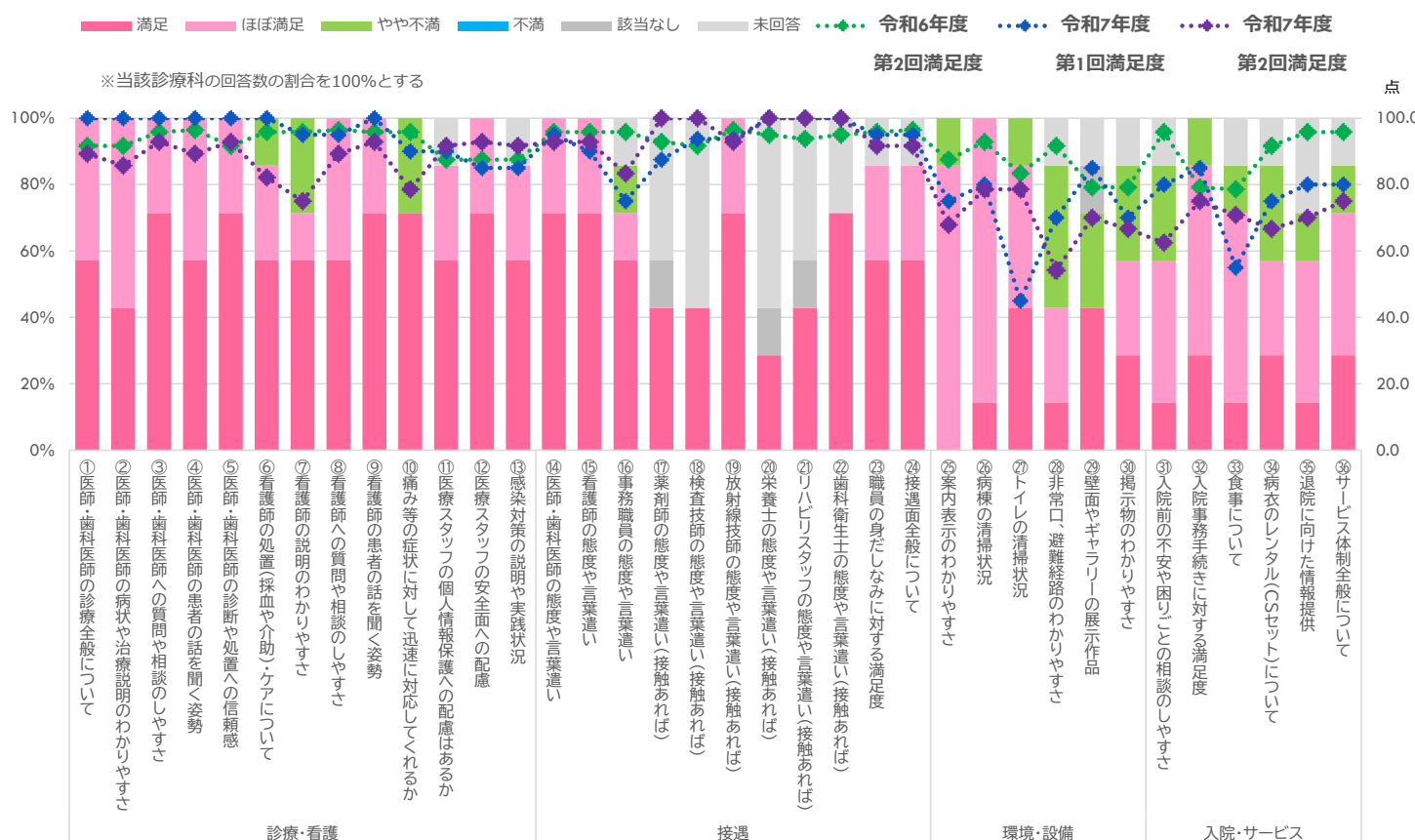
32

診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数25)



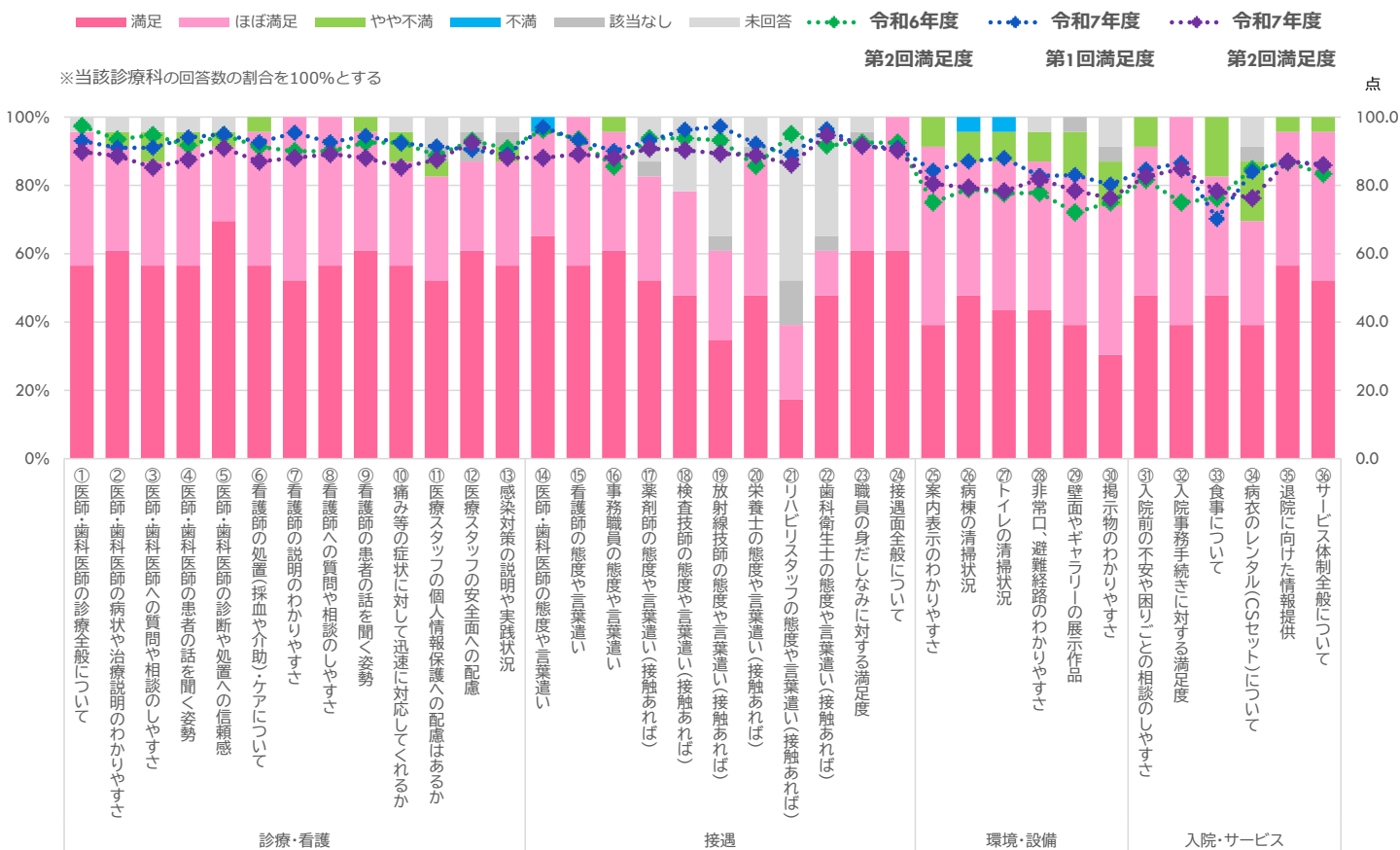
33

診療科別 呼吸器外科(有効回答数7)



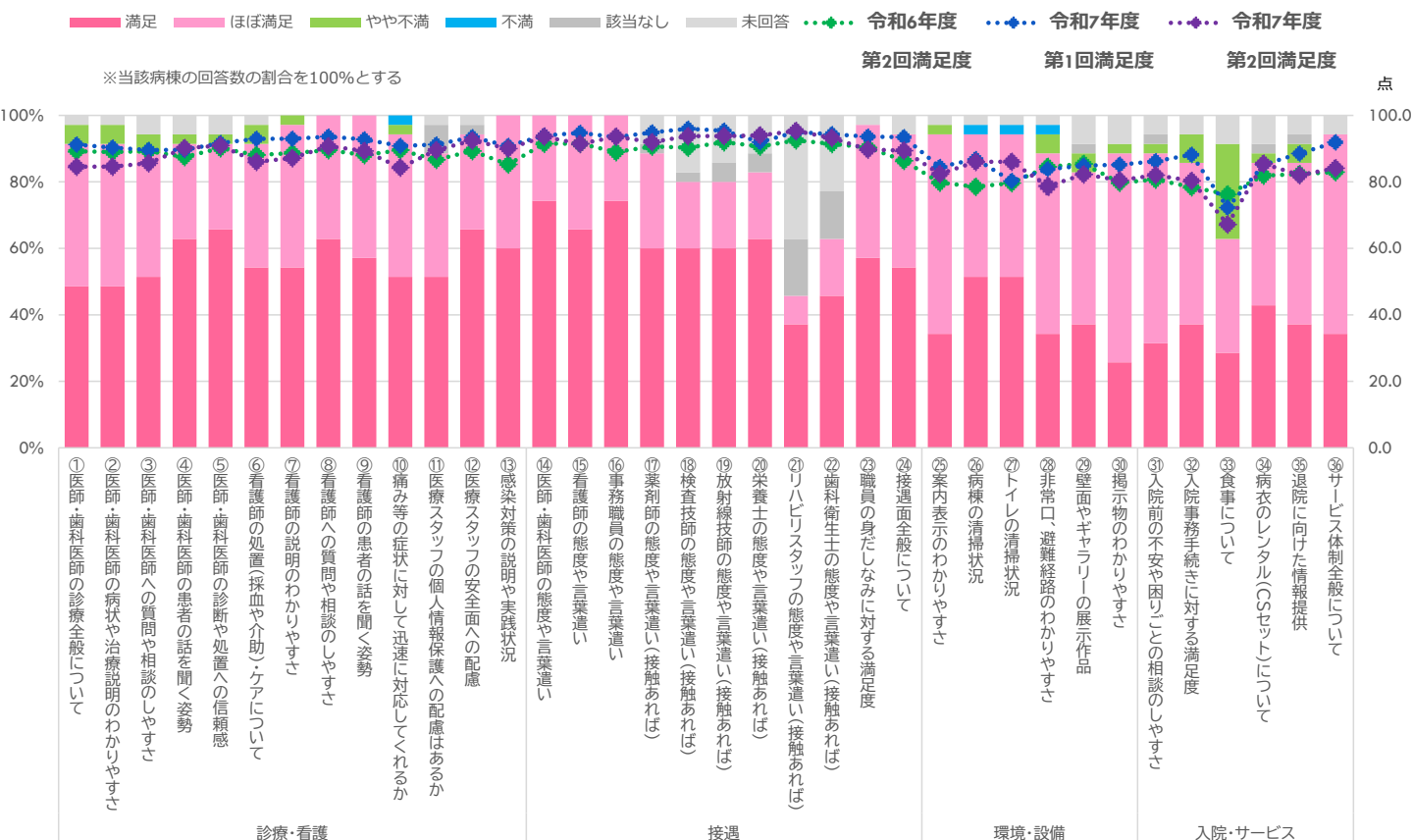
34

診療科別 泌尿器科(有効回答数23)



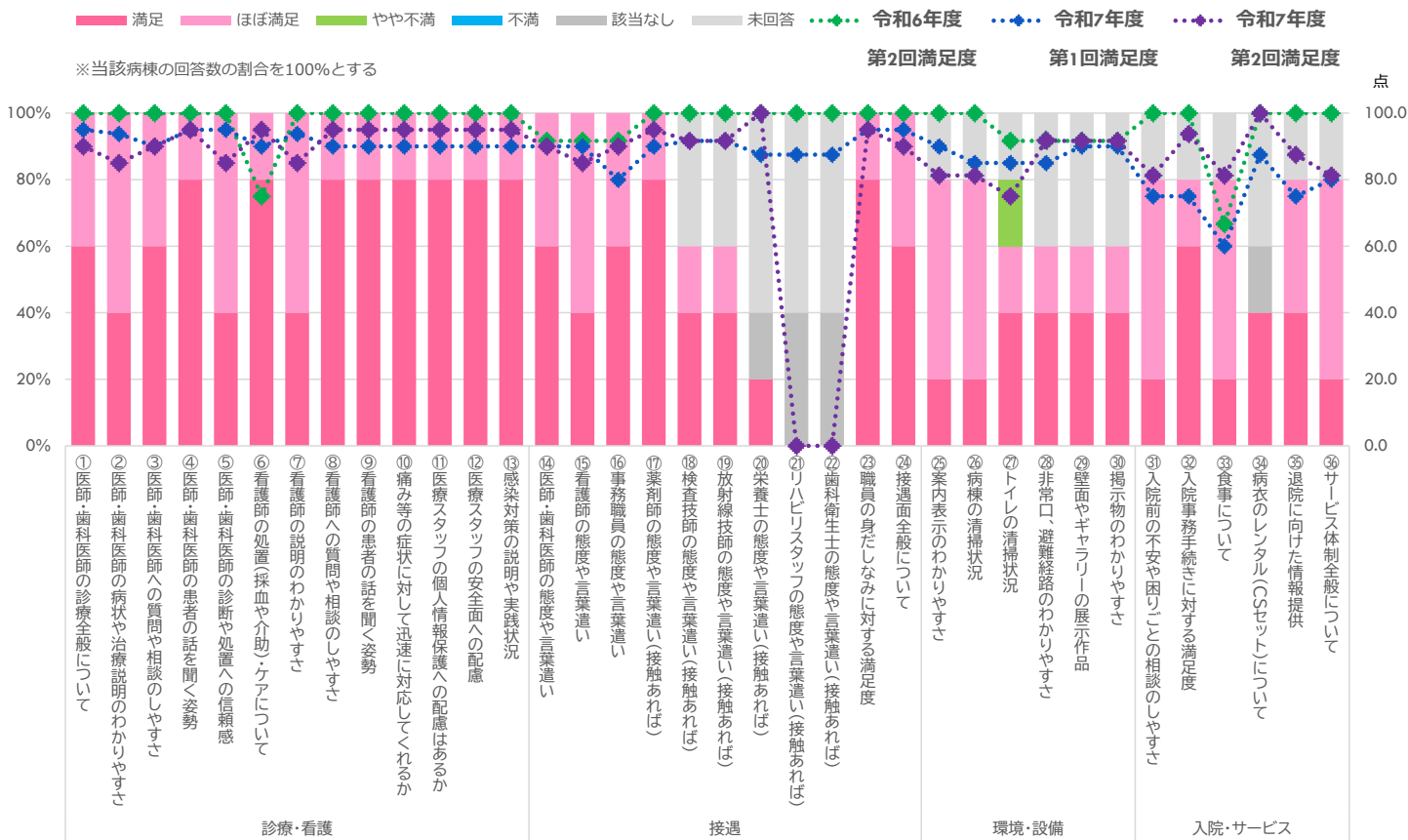
35

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数35)



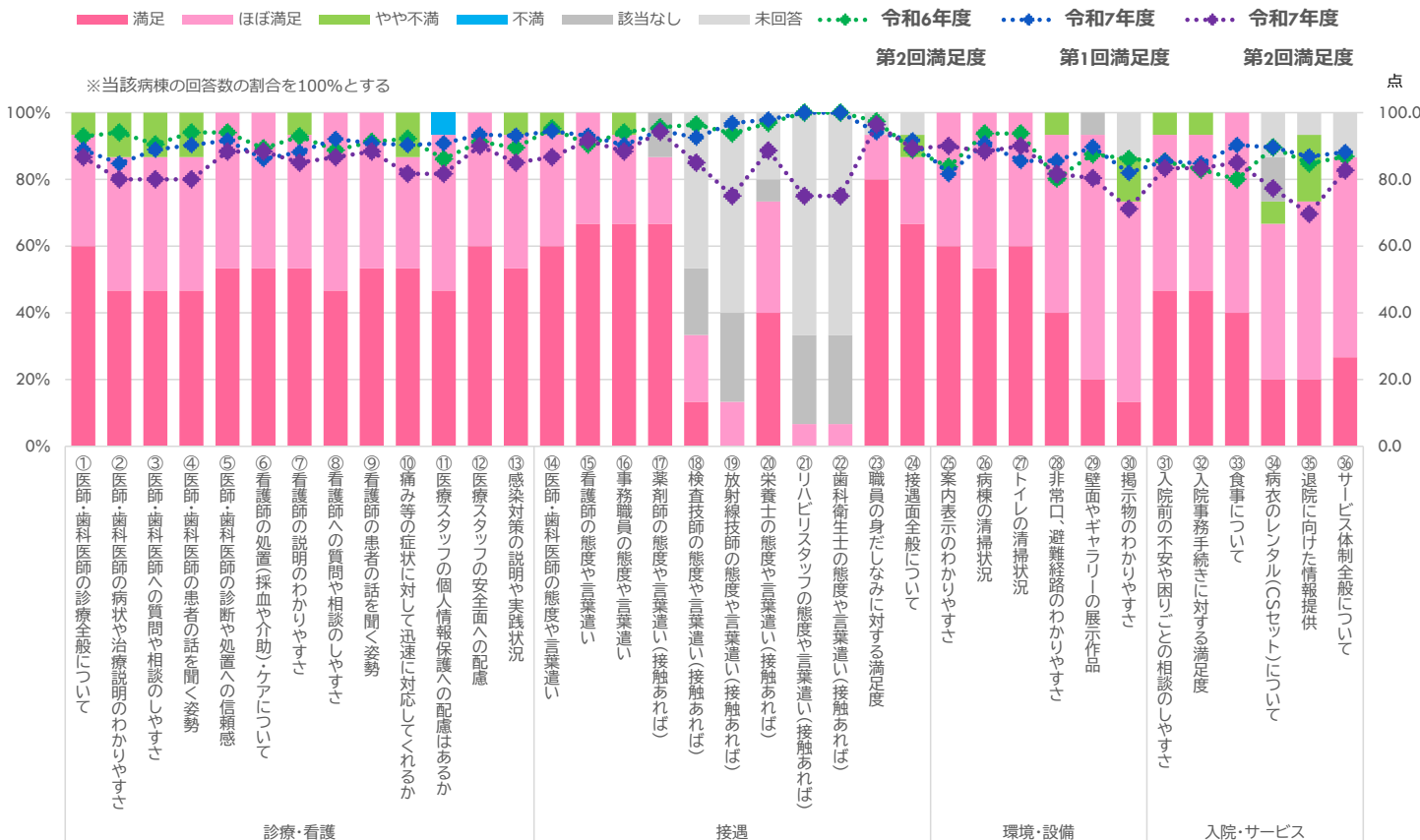
36

診療科別 小児外科(有効回答数5)



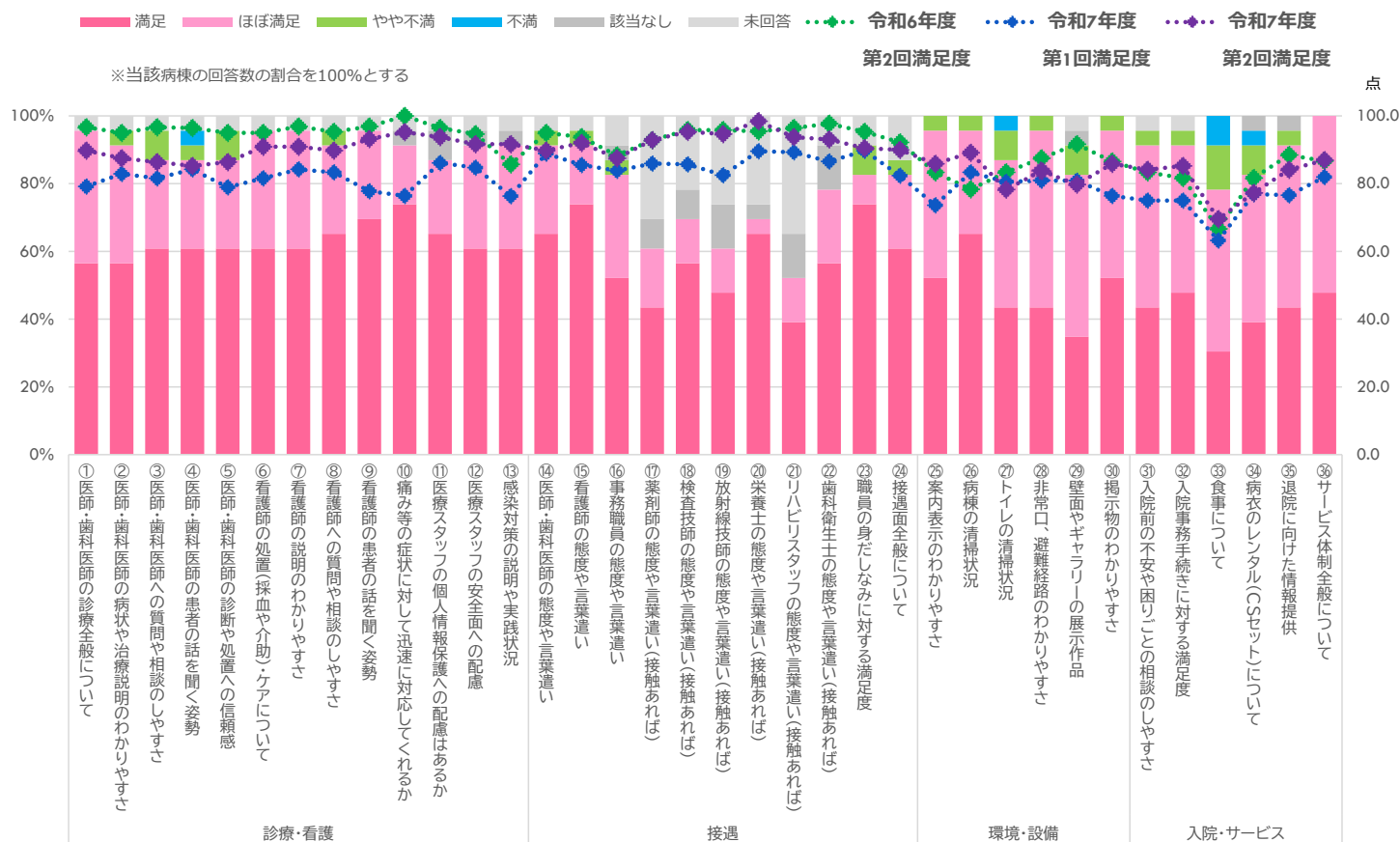
37

診療科別 眼科(有効回答数15)



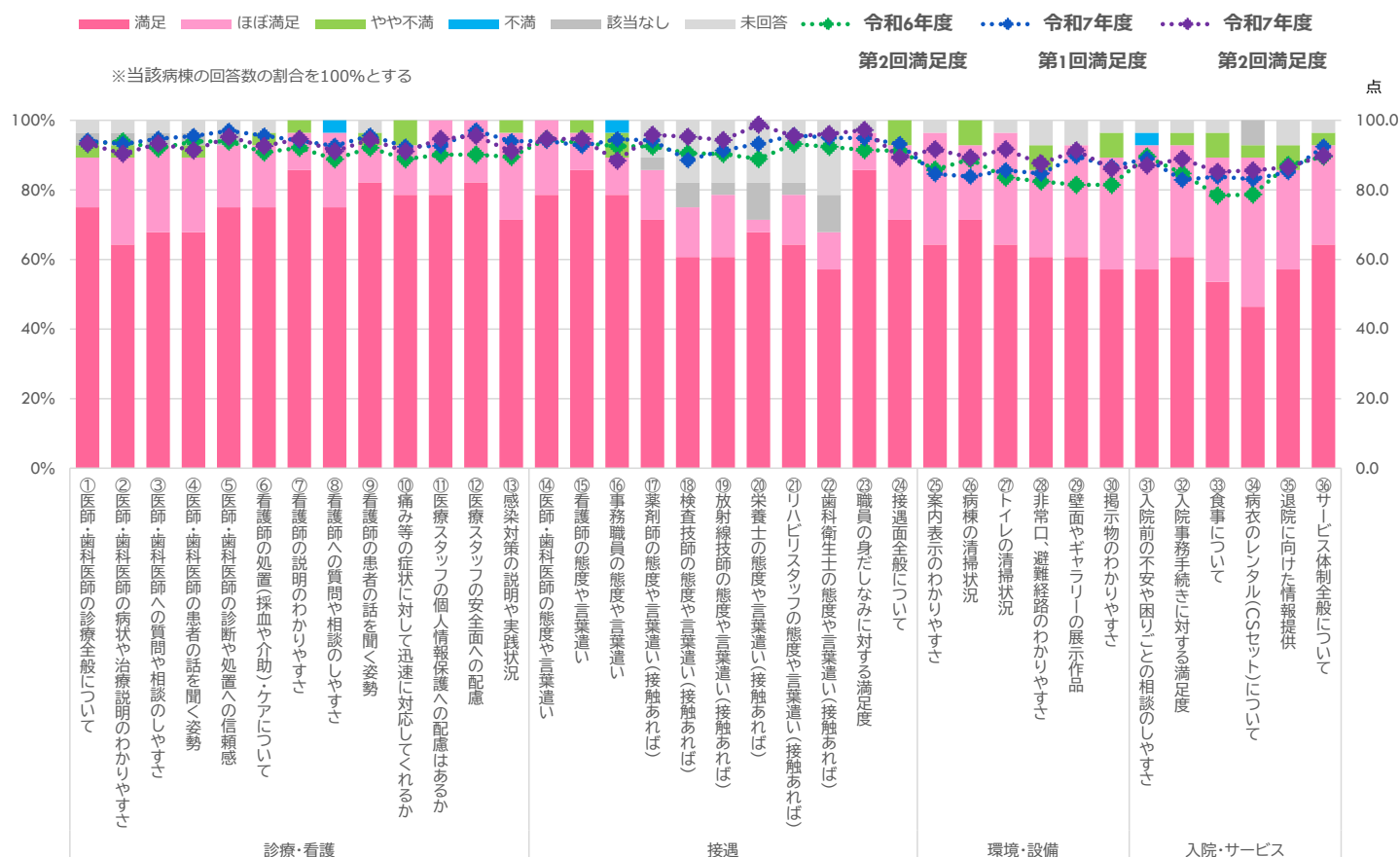
38

診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数23)



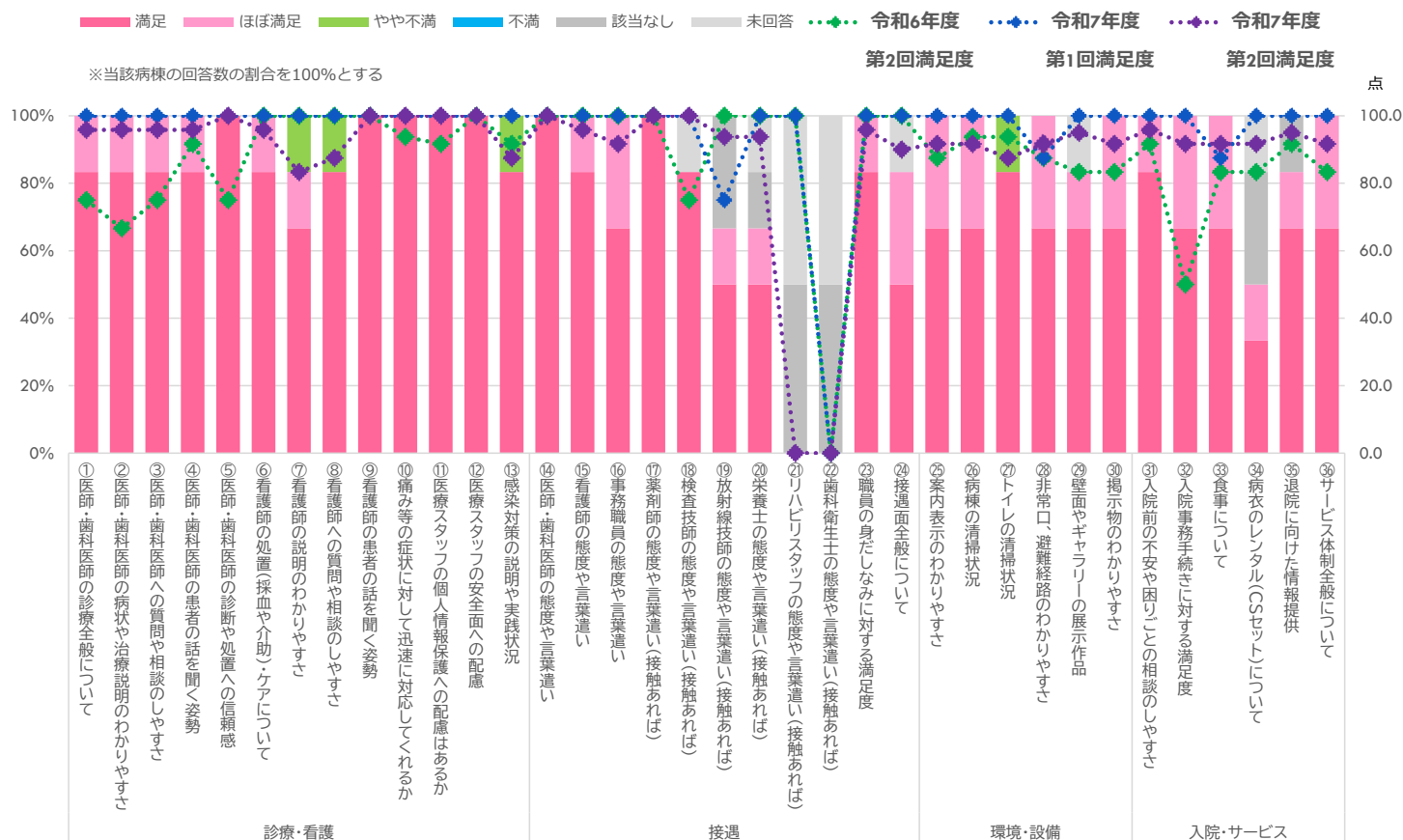
39

診療科別 整形外科(有効回答数28)



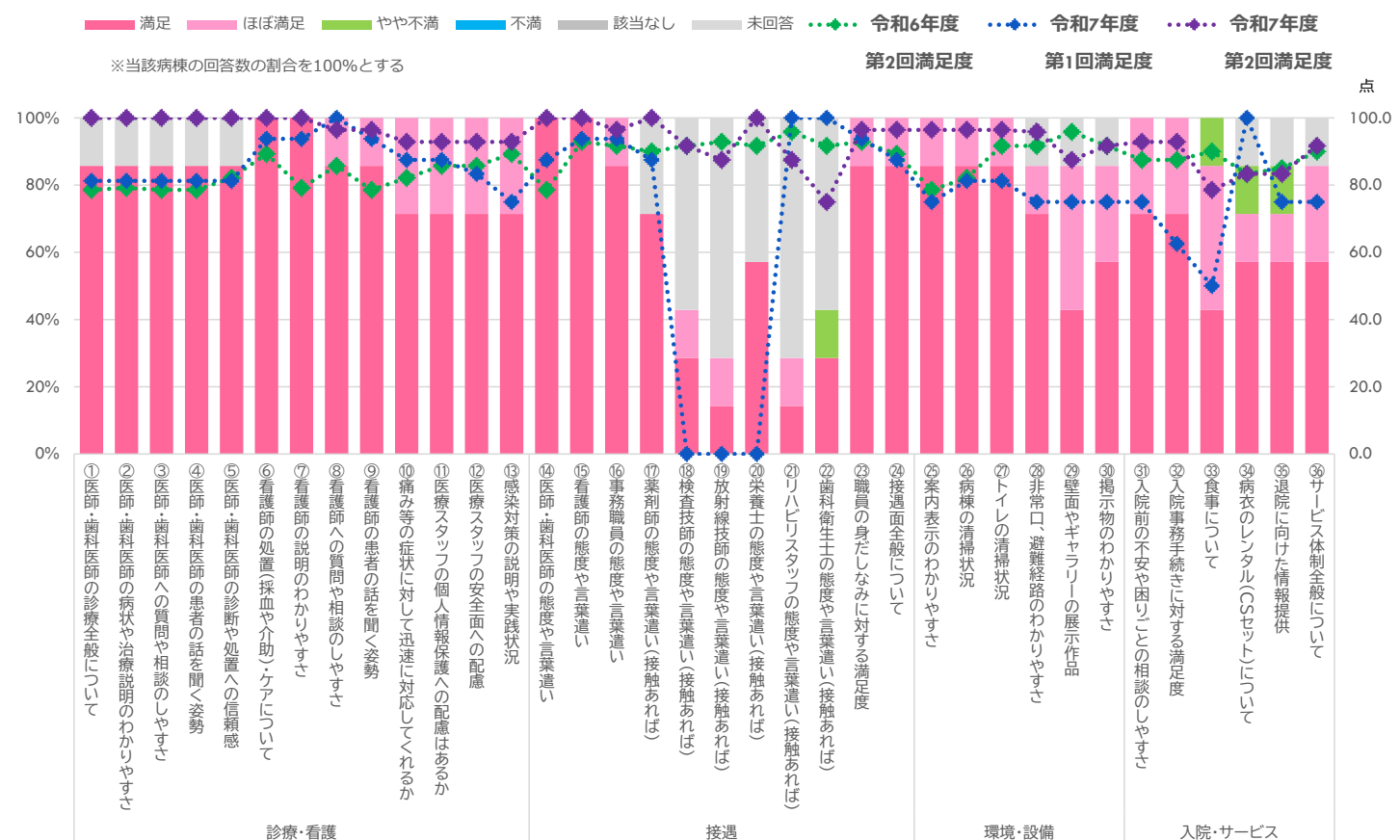
40

診療科別 皮膚科(有効回答数6)



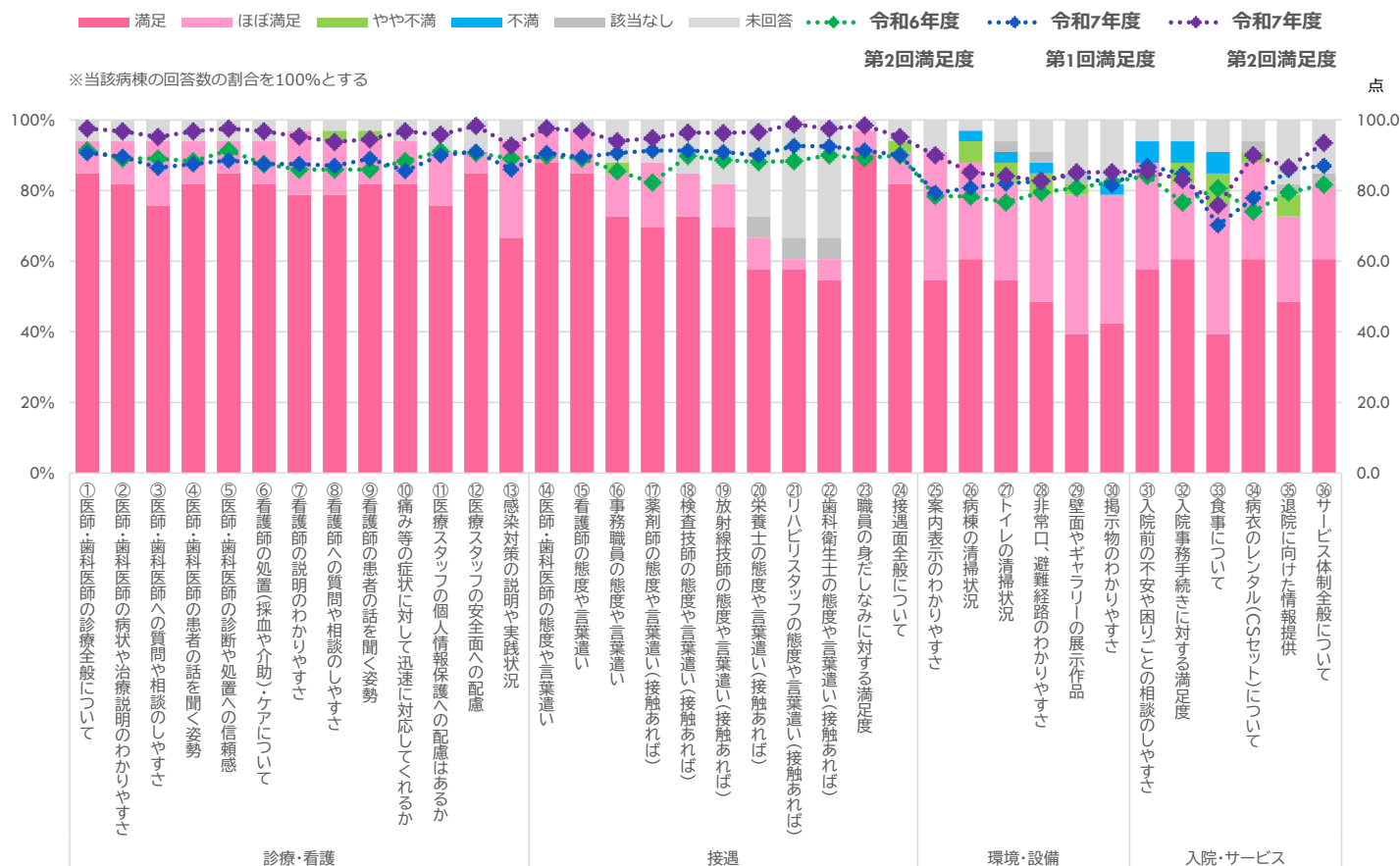
41

診療科別 形成外科(有効回答数7)



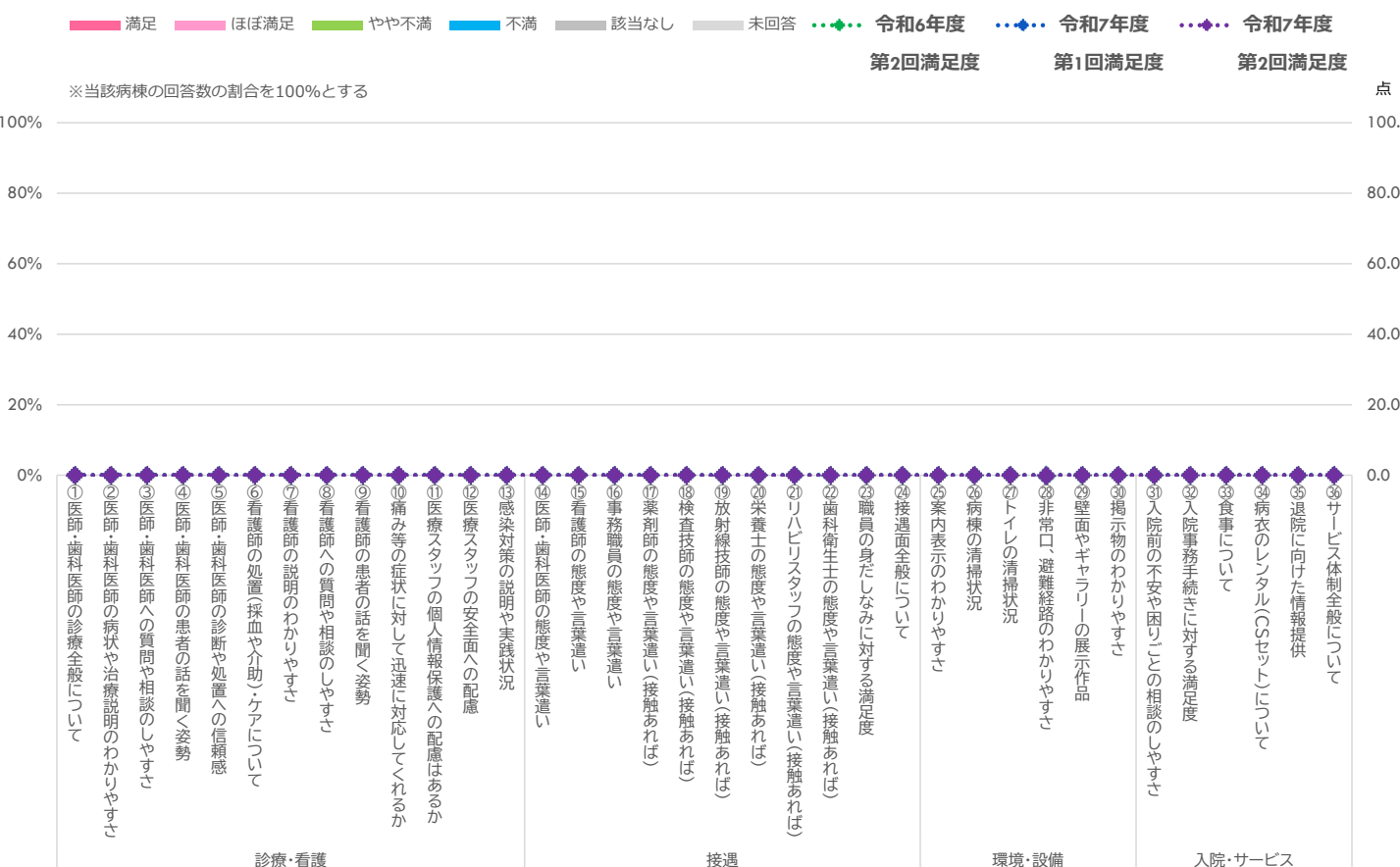
42

診療科別 脳神経外科(有効回答数33)



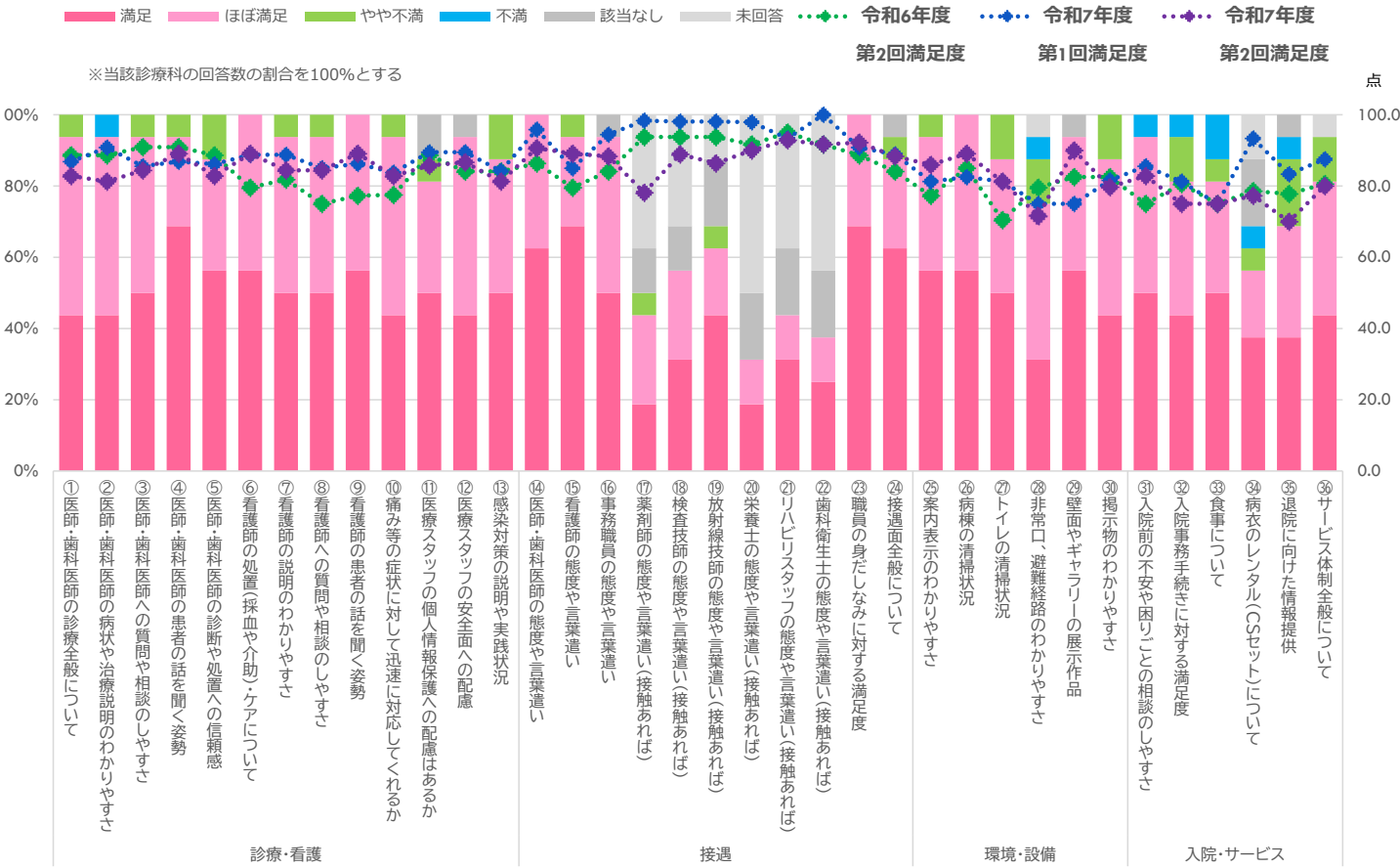
43

診療科別 麻酔科(有効回答数0)

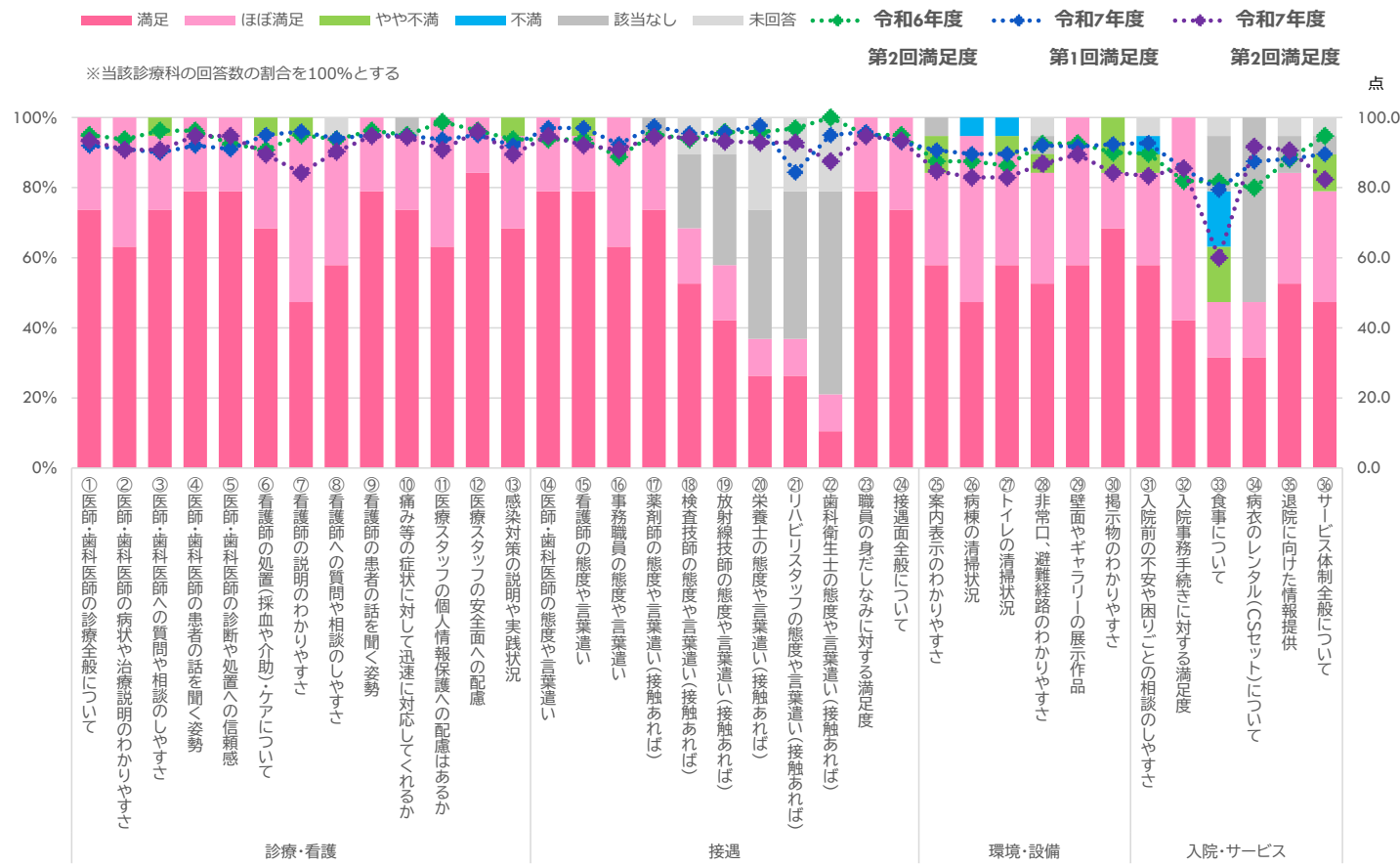


44

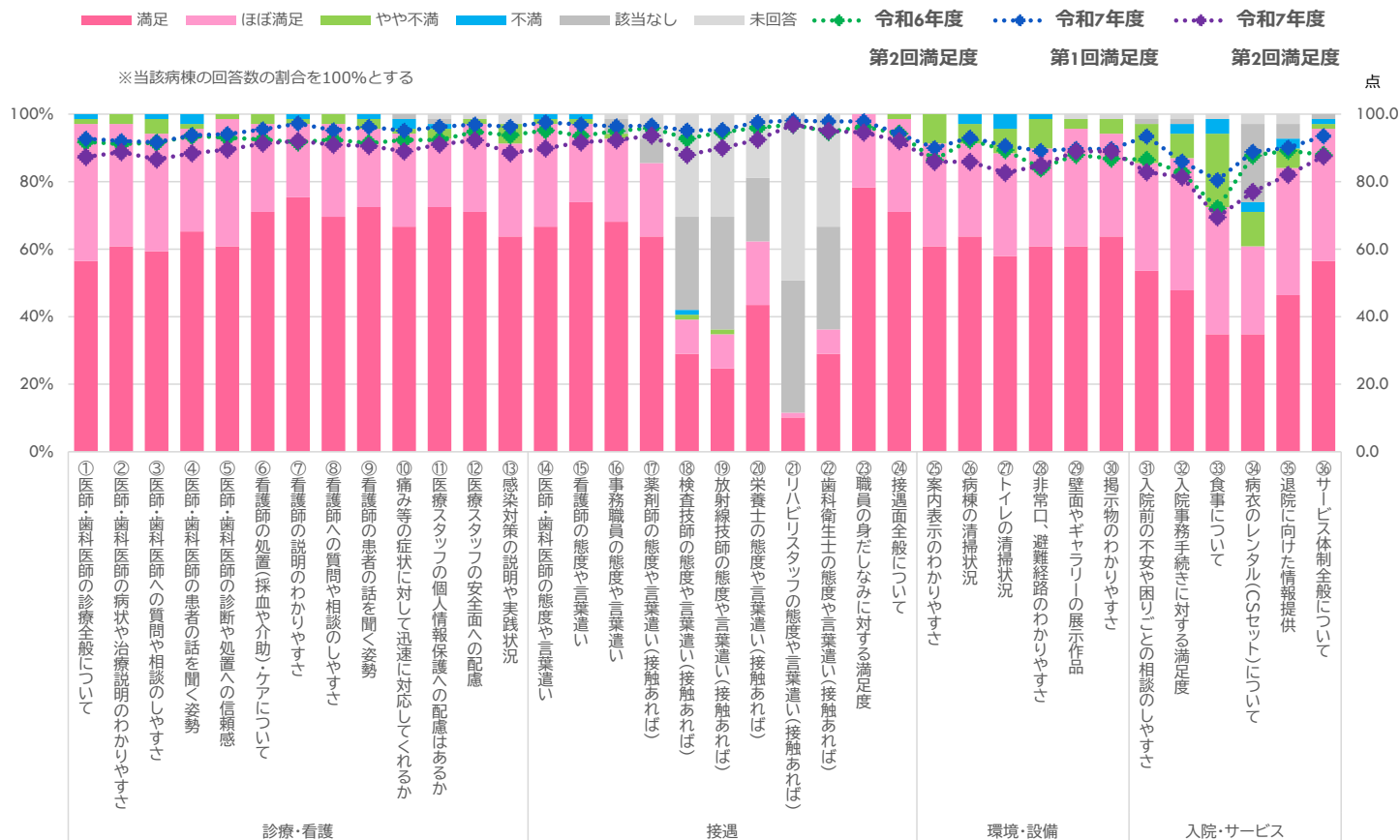
診療科別
精神科神経科(有効回答数16)



診療科別
小児科(有効回答数19)

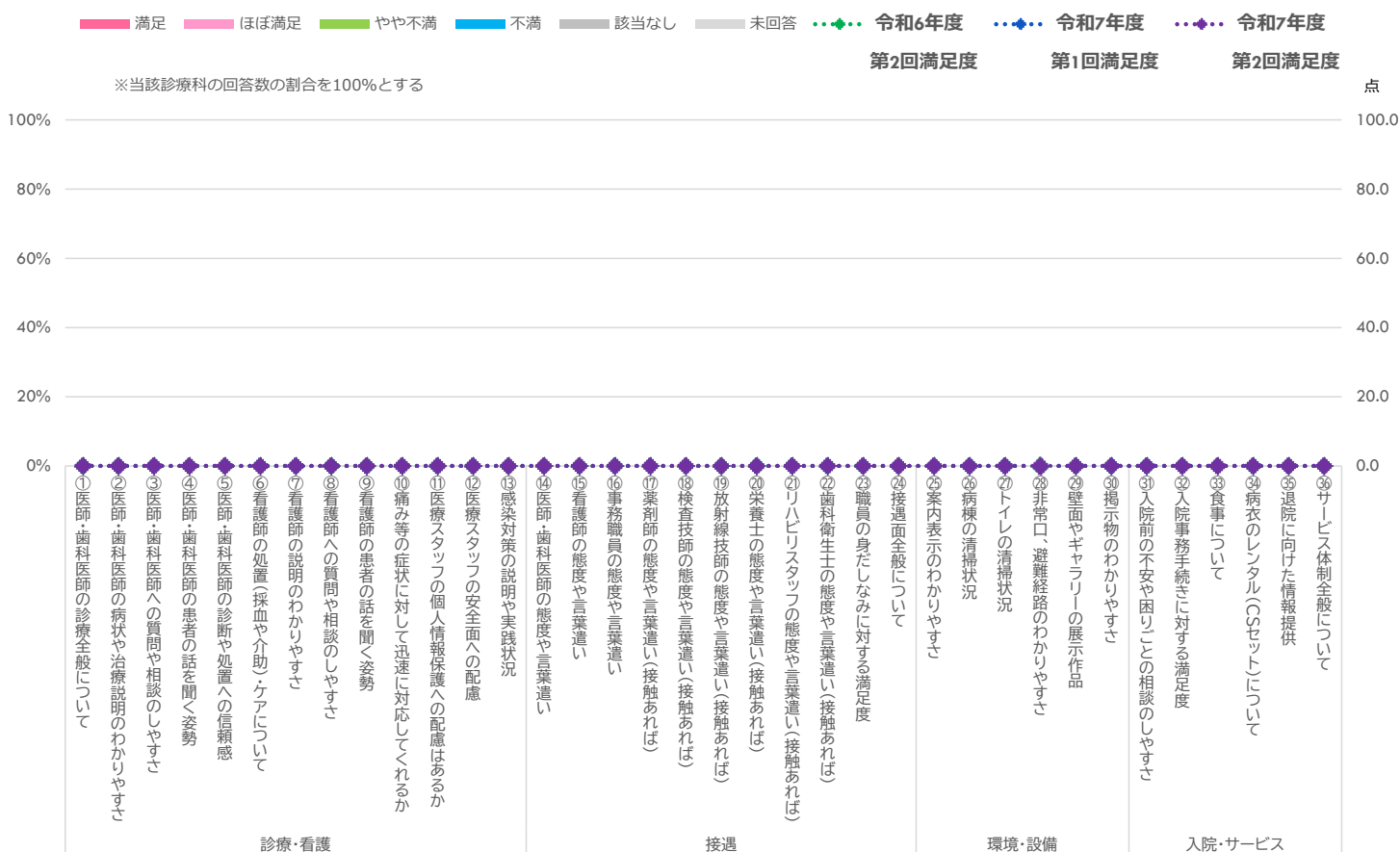


診療科別 産科婦人科(有効回答数69)



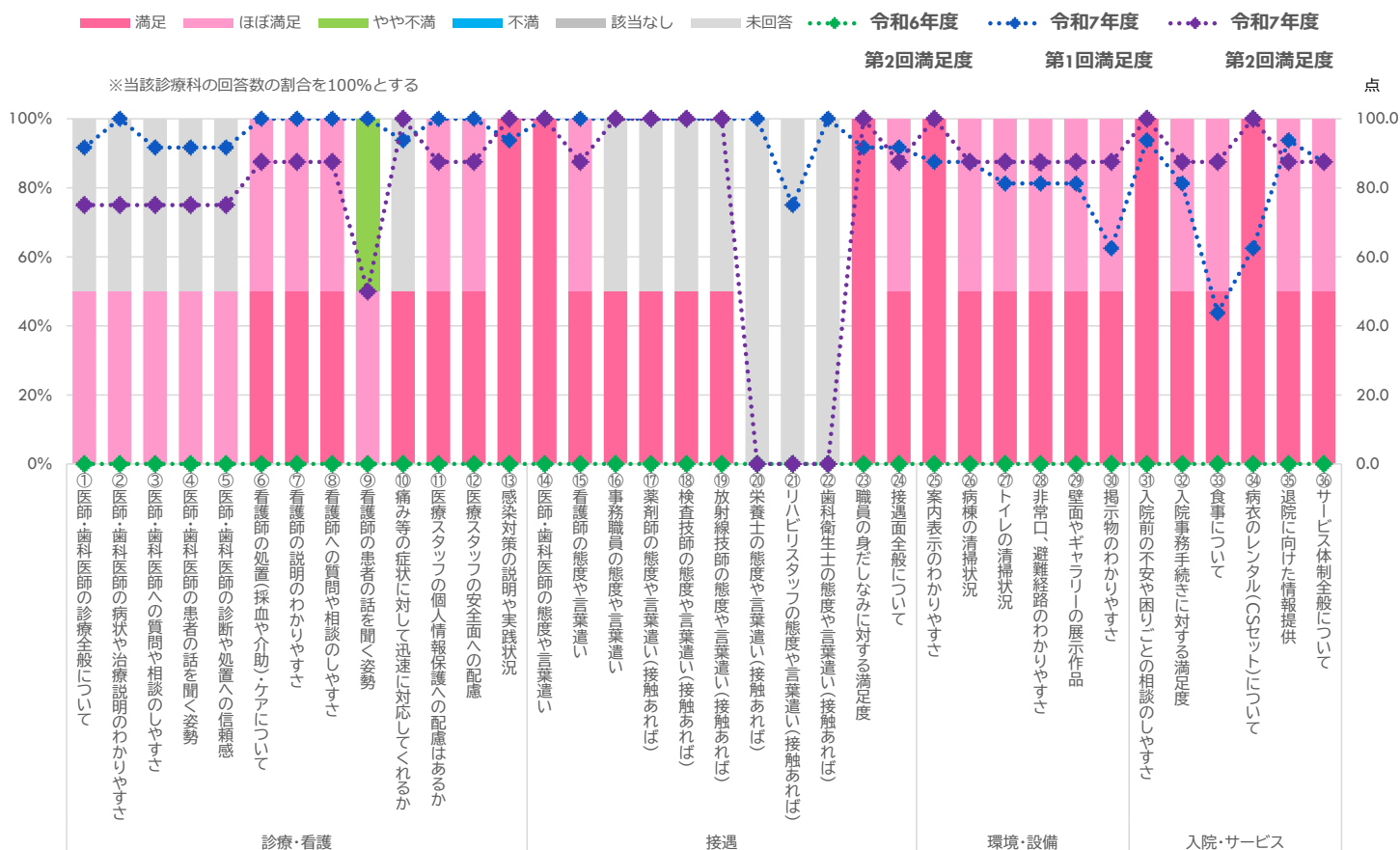
47

診療科別 放射線診断科(有効回答数0)



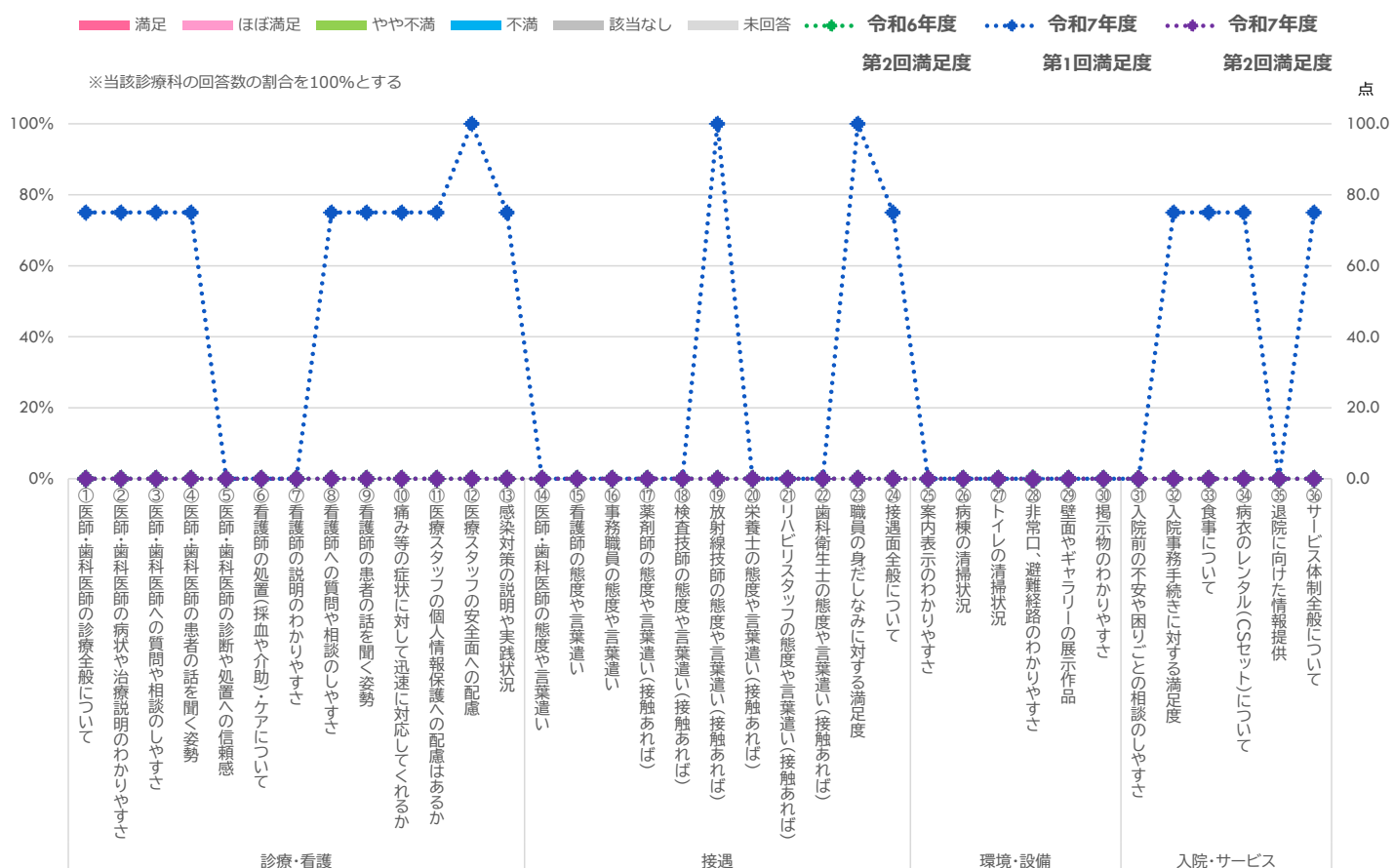
48

診療科別 放射線治療科(有効回答数2)



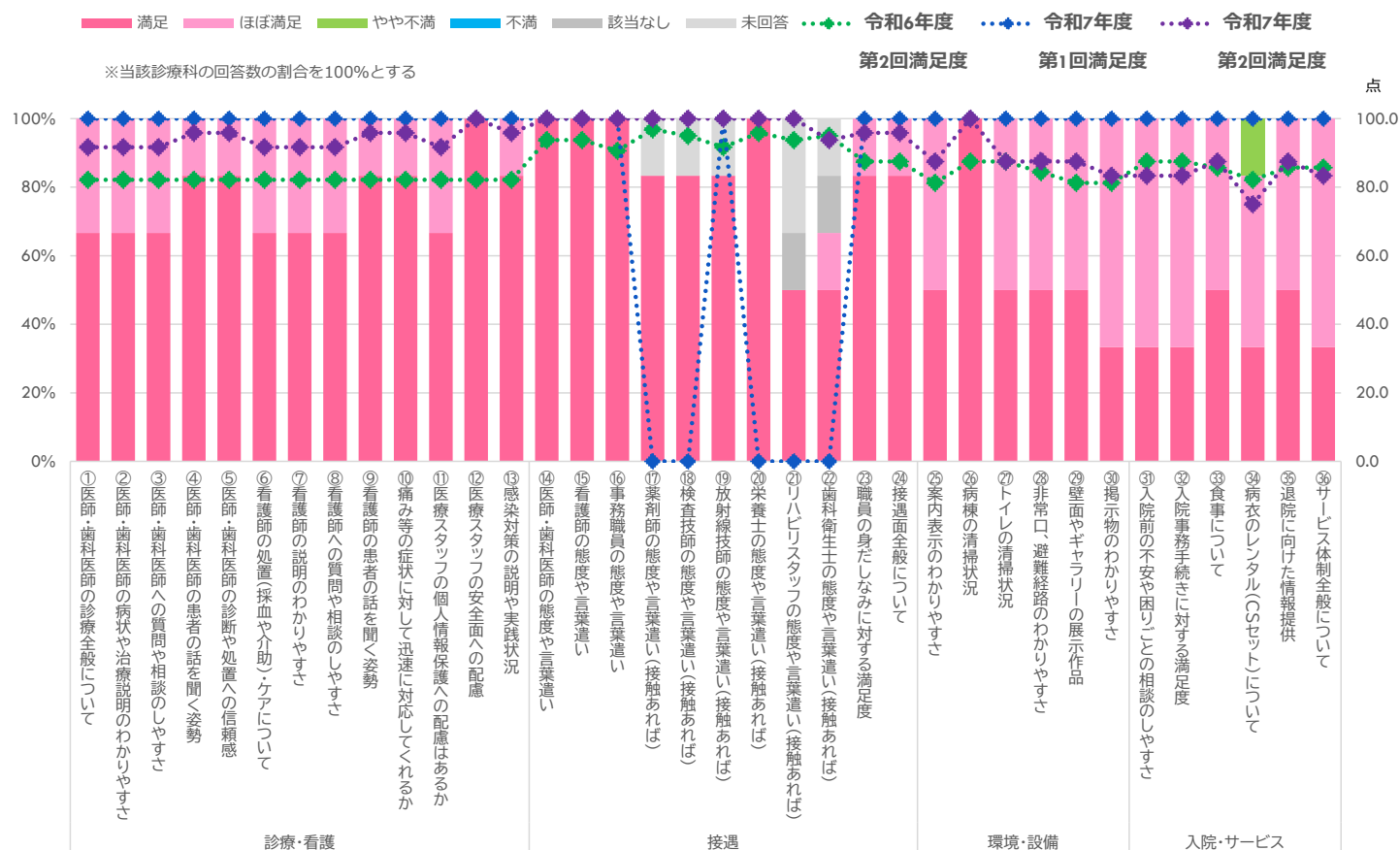
49

診療科別 総合診療部(有効回答数0)



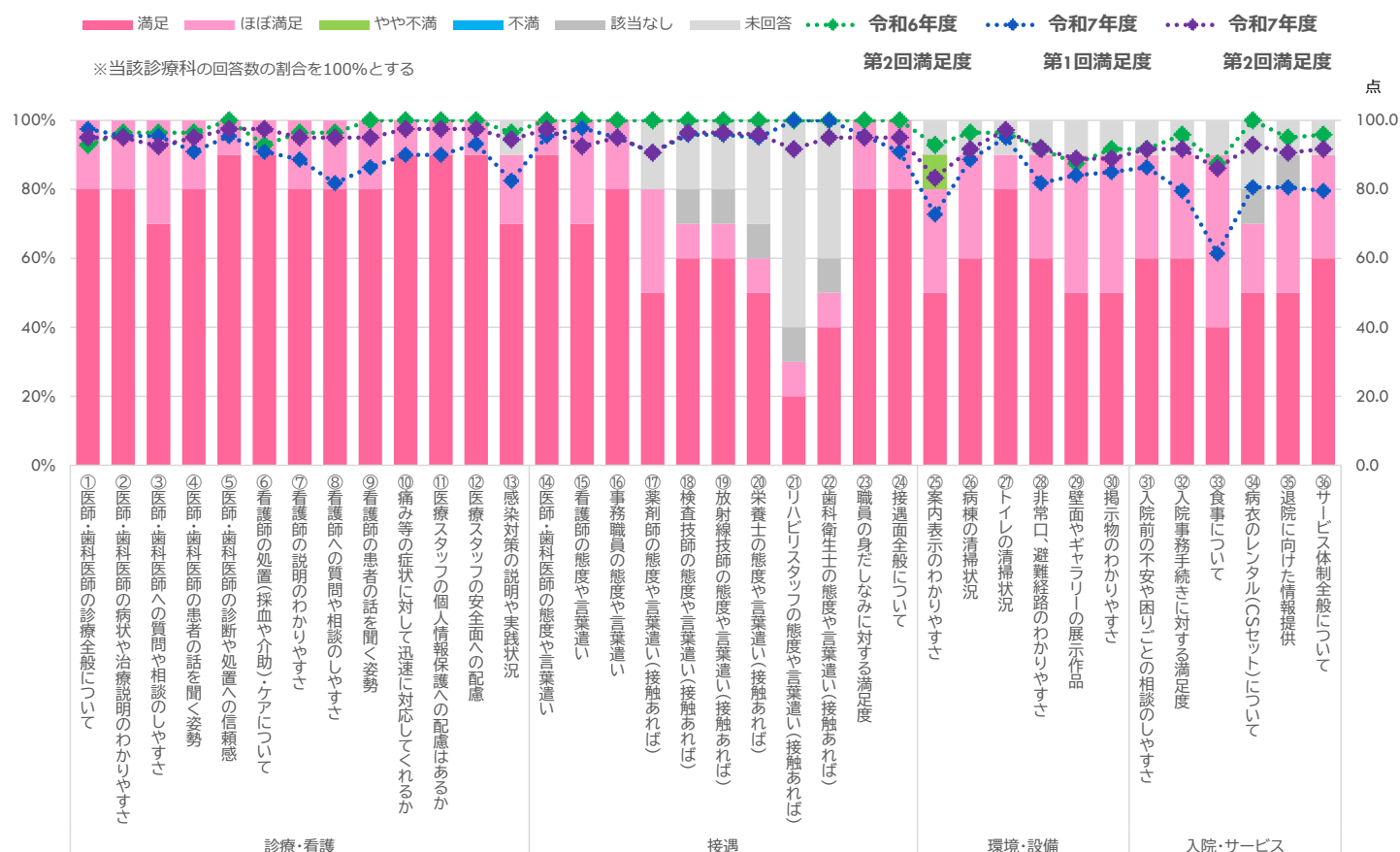
50

診療科別 口腔内科(有効回答数6)



51

診療科別 口腔外科(有効回答数10)

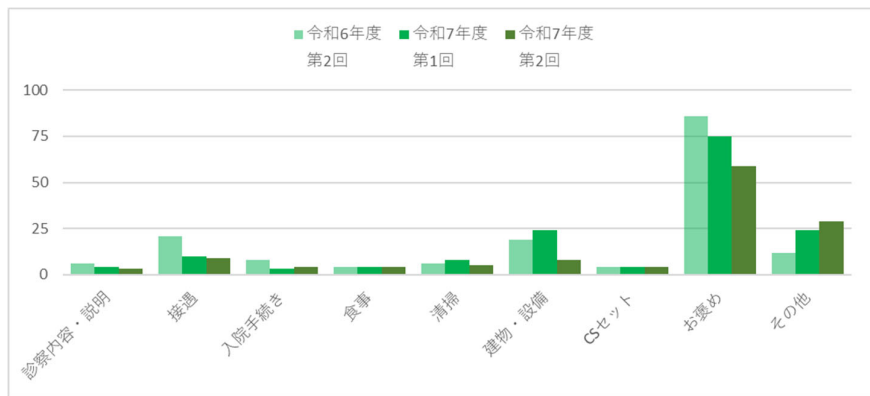


52

【自由記載・ご意見等】

その他、ご意見をお願いします。

	令和6年度 第2回	令和7年度 第1回	令和7年度 第2回
診察内容・説明	6	4	3
接遇	21	10	9
入院手続き	8	3	4
食事	4	4	4
清掃	6	8	5
建物・設備	19	24	8
CSセット	4	4	4
お褒め	86	75	59
その他	12	24	29
計	178	156	125



【診察内容・説明】

- 一部説明がされていなかったり、共有されている情報が違っていたりしたが私的には許容範囲内だったのでほぼ満足しています。（薬の管理が看護師さんがしてるのに私がしている事前提で話がすすんでいた）
- チーム対応である事で担当医が変わる事に不安感はある。
- 患者の質問に対して具体的にわかりやすく教えてほしい。たとえば再発のリスクとかは、具体的な数字が知りたい。

【接遇】

- 産科内の助産師さんで情報共有をしっかりとしてほしい。また、大部屋なので治療方針など、個人に関わることは小声で伝えてほしい。
- 一人看護師で対応が悪い方がいた。
- ICUの看護師さんに一人きついい人がいて怒られた。腹が立つ。
- 座薬痛いと言っているのに無理やり押し入れ出血した。座薬は入ってなかった。引継ぎの看護師に大変でしたね、と言われた。
- 状況もあると思いますが、病棟看護師さんがとても忙しそうで声をかけにくい時があります。余裕のある人員配置が必要だと思います。また、忙しそうなかでも、看護師さんみなさん丁寧に対応してくださっていて、とてもありがたいです。

【接遇】

- 8F耳鼻科の初日入院の説明のとき、2組まとめて話をされた。個別に話すべき。配慮が足りない。感じ悪い態度も不快。
- 病院スタッフの方はほとんどの方が親切だけど不安を話したのに冷たい態度の先生、技師方がいて悲しかった。
- ほぼ言う事はないと思います。あるとすれば、助手の方が患者への報告を怠るケースがあった。
- 会計の人が態度がものすごく悪い時がある。

【入院手続き】

- 入院手続きの際、1つ1つの確認が別になる。できれば一括対応の方が良い。
- 入院手続きの待ち時間が長すぎて疲れました。指定された時間なのに1時間くらい待ちました。待合に人があふれて嫌だった。
- 入院手続きは待ち時間が長い。
- 入院手続きの待ち時間に、1時間以上待った。

53

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【自由記載・ご意見等】

【食事】

- 術後最初の食事普通米はきつい。
- もう少し食事を良くしてほしい
- 入院食がどうしても口に合わない。食事の時間が憂鬱。魚の匂いが特にキツイ。
- 食事▶色々相談して対応してくれるのはありがたいがそもそのメニューが幼児食なのに年配向けに感じる。子どもは喜んで食べないので食べさせるのが難しい。特にサラダはお皿の底に水が溜まり少なめのドレッシングと混ざって味がほぼ感じられない。焼き魚にソースなのは何故か。醤油にしてほしい。

【清掃】

- トイレが汚い。
- トイレは使用する側にも問題ありと思うので仕方ないのかもしれないです。
- シャワー室内黒カビ。
- シャワー室の換気扇を掃除してほしい。
- 清掃面▶トイレやお風呂場のドアの溝にカビがあり不潔。洗面台にもカビあり。。デイルームの床、机の下、埃が多い。掃除されているのだろうか。給湯器の方にも除菌シートを置いて欲しい。

【建物・設備】

- テレビのついていない部屋が少ない。今時スマホでティーバーを見るのでテレビを必要としない人も多いのでは。同室の方も「空いていないと言われてこの部屋になった」と言っていました。「テレビがいない」という人にはテレビカードを抜くという簡易的措置ではダメなのでしょうか。
- 部屋自体古すぎて物音が聞こえやすく、看護師に言っても信用しない。
- 設備が古く使いづらい。テレビBSが映らない等。
- 外来の各診療科にある構内図が現在地と地図の向きが合っていないのか、分かりにくくて迷子になります。（検査部←→外来の時特に）
- 館内放送が聞こえにくい。（個人の問題かも）
- シャワーが故障。
- ベッドに寝ていて、各電灯のスイッチがおせる位置（もう少し低いとありがたい）にあれば良いと思います。
- コンビニ、売店等が遠すぎる。

54

【自由記載・ご意見等】

【CSセット】

- CSセットで使っているオムツまでの請求に不満。
- ケアサポートセットのパジャマは、冬には長袖の暖かいパジャマを貸りれるようにして下さい
- 持続点滴中のパジャマの着替えができない（服をマジックテープ止め、ホック止めが可能でしょうか？
- CSセットのパジャマ2枚くらいボタンが1か所ない物があった。日曜夜間入院だったためか、タオルやパジャマのセットが確認するまで手元になかった。

【お褒め】

- 今回も多くの方に助けていただき感謝しております。一日一日を丁寧に生きたいと思っています。ありがとうございます。
- いつもすごくよくしてくれてありがとうございます。入院したおかげで安心してすごせてます。
- 皆さんどの方も、とても良い対応をして下さって居心地良い環境でした。
- 医師をはじめ、全てのスタッフに感謝です。
- 対応が丁寧で暖かい応答と感じました。
- 色々な希望を通していただき、充実した入院生活が過ごせました。
- 何度、命を助けられたか、本当にありがとうございます。
- スタッフの皆さんとても優しく対応して下さいとても良かったです。お世話になりました。
- お世話になりました。親切でした。
- 体調全般的に診ていただいて安心感があつた。色々とお世話になりました。
- いつも気にかけて下さり助かっています。
- 医師、看護師の皆さん、とても親切で心が落ち着きます。ありがとうございます。

【お褒め】

- 皆優しく安心して過ごせました。
- Dr、Ns共に親切であった。安心して治療を受けることが出来た。
- 手術の結果退院までの間、本当に順調に経過し、誠に満足し、皆様方にお礼申し上げます。
- （洗髪、足湯）入浴出来ない時有難かった。
- 入院中とても丁寧に親切でした。満足しています。
- 安心感がすごいです。子供だけでなく、母親の悩みや体調にもいつもすぐ気を配ってくれて本当にありがたいです。子供の様子もとても丁寧に教えてくれるので嬉しいです。いつも笑顔が素敵です。
- 大変お世話になりました。
- 親切に対応していただきました。
- イラストや文字で説明があり理解しやすい。分からないのはこちらの能力。
- 初めての入院・手術することができましたが、皆様の丁寧な説明・対応・ご配慮により安心してお任せすることができました。入院中も快適に過ごさせていただきました。本当にありがとうございました。
- 身体が不調の時、優しく接してくれて嬉しく思いました。
- 看護師の申し送りがよく出来ている。
- 大変満足しています！
- 皆さん丁寧に接して下さいだったので、不安だった入院生活が安心して過ごすことができました。元気に退院できました。
- 抗がん剤治療を行っているため、当院でも消化器内科、眼科、皮膚科、耳鼻科等、いくつかの科を渡ってお世話になっています。先生間の横の繋がりがどうなっているのか、とても不安がありました。癌治療の担当の先生が他課の診療内容をどの程度把握して下さいなのか等、看護師さんに相談したところ、とても親身になって目線を合わせて話を聞いて下さり、すぐに対応して下さいました。とても心が軽くなりました。お名前は確認できていませんが本当に感謝しています。ありがとうございます。もし人物を特定できるのならよくお伝えください。

55

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- 担当医の先生がしっかりと向き合ってくれて検査手術をしてくれて、心強かったです。ありがとうございます。
- ほんとに皆さん良くやっておられる。感謝してます。
- スタッフの皆さん、とても優しく良くしていただいています。
- 初めての入院で満足しています。
- 皆さんに良くして頂き本当に感謝しています。
- 保育士さんには手続きの間など子供を見て頂き本当に助かりました。
- 食事がとてもおいしいです。満足です。
- 一年ぶりの入院です。スタッフは新人さんに替わっていましたが看護師さん、お掃除さん変わらない丁寧に安心しました。
- 循環器の先生スタッフの皆様とても好感持ち信頼しています
- 快適な入院生活をありがとうございました。
- 全麻手術前の口腔ケア、すばらしい取り組みだと思いました。医療チームワークがとてもスムーズだと感心しました。（特に術後の疼痛ケアで麻酔科医の回診）食事はとてもおいしく、見た目も満足。
- 初めての手術、入院 徳大産婦人科を選んで本当に良かったです。感謝です。
- 徳大は最高の病院です。頑張って下さい。
- 本当にありがとうございました。感謝申し上げます。
- スタッフ皆様、本当にいつもありがとうございます。感謝しております。
- ありがとうございました。
- 温かいおしほりにびっくりしました。患者さんへの心づかい嬉しいです。
- みんな優しいです。
- ほぼ満点に○印を入れましたが満点に近い○印です。
- 医師看護師の皆さん、大変親切にいただき、感謝しております。お世話になりました。

【お褒め】

- 皆さん優しく、丁寧に対応頂きありがとうございました。
- スタッフの皆様の温かく心の通った対応に感謝しております。入院生活が想像しているよりもはるかに充実しています。
- まず病棟が明るく清潔で驚きました。スタッフの皆さんも気が利いて丁寧なお世話をしていただき助かりました。
- すぐ看護婦さん先生が親切で信頼が、出来る病院でした。また、何かありましたらよろしくお願いします。
- 手術に不安を抱え入院してきましたが先生をはじめ、職員の方々に心救われました。素晴らしい病院です。
- 看護師さんも先生もわかりやすく説明していただきました。部屋の配慮などありがとうございました。
- 初めて不安でしたが、分かりやすく説明していただきありがとうございます。
- 特にございません！スタッフの皆さまには大変お世話になり感謝しております。
- 皆さんよく話を聞いてくれたり、検査などの案内も的確でした。
- 心地よく入院期間を過ごせた。
- 全身麻酔に不安があったが、手術を担当する麻酔の先生が病室に説明に来てくれた時に話をするととても親切に答えてくれて随分不安が和らいだ。ありがとうございます。手術室の看護師さんが麻酔が効くまでずっと肩をトントンしてくれました。緊張していたのでとても心強かったです。直接お礼を言いたかったです。ありがとうございます。個室のトイレのウォシュレットが壊れてしまったおしり洗浄ができなくなってしまったけど、師長さんが手配してくれて設備の方が見えてくれて、すぐ交換してくれました。とても助かりました。ありがとうございます。
- 担当医師をはじめとした、医療チーム様の迅速で的確な検査と治療のおかげで私の今があると理解しております。また、看護師の皆様による献身的な看護と日々のあたたかい声掛けやお気遣いのおかげで明るい入院生活を送ることができ、大変感謝しております。

56

【自由記載・ご意見等】

【その他】

- 看護師さんのお仕事も大変と思いますが、もし、気分の悪い患者さんが居たら、数秒でもいいので背中などさすっていただければ患者としてどんなに嬉しいかわかりません。
- 看護師の処置▶カテーテルの固定などのテープの貼りかたは人それぞれ。注意点をしっかり共有してほしい。特に若い看護師さんには患者側が指摘する事が多い。
- 徳大病院ISOでGoogle検索すると、2002年に取得して、更新継続中と読めます。2017年喉摘で入院した時は、w 8 の掲示板にISOの掲示が有りましたが、今回5階には有りません。適用範囲はどこまでなのでしょう？医者も看護師も入っていますか？気になって、私の担当の看護師とお医者さんにISOを知ってるかと尋ねたら、ISOって何ですか？の返事。もしかして、この人達の業務も範囲内なら、要求事項の周知徹底がなされていないのでしょうか？
- ⑩昼頃にマグミット処方お願いしたが、手元にきたのは翌日の夜だった為。
- 面会時間もう少し長くしていただけるとありがたいです。
- 面会が30分は淋しいです。子供がベットから落ちるかもと思うため、保育士さんに毎回のものもダメと感るので、付き添っている親の立場からもう少し面会時間をのばしてくれると助かります。
- 他の病院に面会に行ったとき夜6:00とか7:00まで大丈夫でした。こちらは昼1:00～4:00なので荷物をもって来れません。面会時間を他の病院のように長くしてほしいです。
- 面会時間が短いので家族と会えない。仕事終わりの夫が立ち寄れる時間までのばして欲しい
- 付き添い入院の負担がもう少し軽くなるといいないつも思います！希望者には食事だせるとか、面会時間30分だと何もできないから、13時から16時まで自由であってほしい！シャワーをしたり、ちょっと気分転換に散歩いったりしたい。30分ではできることが少なすぎる。

【その他】

- 入院時に病棟について説明してほしい。何がどこにあるとか。食事は自分で取りに行つてなど。
- 手術後、療養のため個室を推奨するなら室料をとってはいけいはず。病棟によって（師長さんの決定）ではなく、点数の取り方を今一度見直すべき。満床時も同様。病院の都合で希望してない差額ベッド料はとってはいけい。全病棟で話してください。
- 付き添い寝具のベットは小さい子を連れていると自分で借りに行ったり返しに行ったり大変。病室まで運ぶサービスを考えてほしい。
- 布団が重すぎて身動きがとりにくいです。枕ももう少し低いものもほしいです。
- 老人にとって少し布団が重たい。
- 働いている方が苦しいのは医療予算をけずって軍事予算を膨大に増やそうとしている国の政策が悪いということに原因があり皆さん反対しなければなりません。検査室2階か3階の産婦人科で泌尿器科の生殖器検査を受けた際に「座イス」が無いのに驚いた。小さなベッド横になり自分で足を開いて手で持って20分、5分もしたら痺れんが始まった。誰も言っていないが「座イスをぜひ備えてほしい」座イスのない産婦人科をみたのは初めてです。改善されないなら新聞に投書するか考えます。
- できれば風呂にシャンプー、リンス、石鹸を置いて欲しい。
- 家族パスの説明が無かったように思う。退院時に知った。記憶がないだけなのかもしれないが、毎日付き添いで通う為、多分関心事ではあるので、聞いたら覚えているような気もするので、安くはない駐車代が全く安くならなかったのはかなり不満ではある。それ以外はとても過ごしやすかったです。
- レンタル病衣はずっと楽でありがたいが、綿ガーゼの自前で持参したら胸が開かない。

【自由記載・ご意見等】

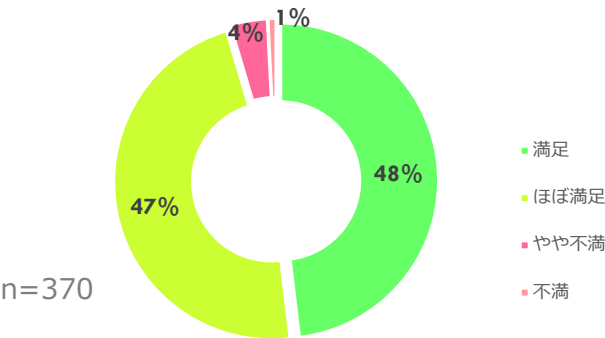
【その他】

- 駐車場代金を安く、駐車場を広くしてほしい。
- 駐車場の混み具合がすごいです。
- 立体駐車場が少し不便。ベビーカーだと2F3Fが利用しづらい
- 駐車スペースが少ないためか、駐車までの待ち時間が長かった
- 会計の待ち時間が以上に長すぎる。
- 待ち時間が長い
- 多人数の人がいる割にスムーズに事が運ばない。
- 消化器内科（外来）7118の電話は取ってくれないので継がらない。
- 内科の受付に電話が繋がらないのを改善して下さい。
- 病気は、医師、その他のスタッフが、その病人の顔色を見て診た方が人間の社会として必要です。誰でも、自分の子供が学校でイジメにあっていたら教師は、学校は、何の為に教師になったか、正直に詰め寄るはず。子供達の顔色をよく見て、何か元気がないと思わない教師はダメ教師と思うでしょう。反対に、教師が中学生の大人に近い体格の生徒に反対にイジメにあうこともあります。何事も、対面があつての判断が顔色を見せての診察は、なくならない事を祈っています。私は、話は方向違いかもしれませんが、キャッシュレスは反対です。なぜなら、20年後、35年後位までに、情けないことが起きそうだからです。
- AI電話と関係ないですが内科外来の電話が全くつながらず腹が立っています。いいかげんにして欲しいです。診察に行った時受付で電話が鳴っているのに全員電話はムシしていました。私がかけた時もそうされているのかとイライラしました。用事があってかけているのに何時間かけつづけてもつながりません。AI電話導入より電話に出てもらえるシステムにして下さい。本当に困っています。多分同じ気持ちの人は多いと思います。どうかして下さい。

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)

入院全体 満足度:84.5点



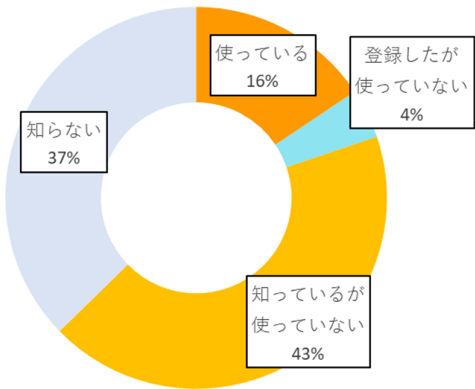
【自由記載・ご意見等】

- 将来の医学の進展のために協力したいと思う。
- 対応するのめやわらかさがあって良かったと思います。
- しっかり研修して、またよい先生として会いたいですね。
- 研修医の将来医学の進展の為に協力したい。
- 良いと思います。必要だと思います。
- 大事な事だと思うので続けていただきたい。
- 日本の医療のために頑張ってください。
- 現場研修が一番理解しやすいと思います。
- 皆さん真面目で熱心です。
- 様々な患者さんを診て、良きお医者さんになられて下さい。ありがとうございました。
- 必要な制度だと思います。これからの続いて欲しいです。
- できることは協力して人材の確保、貢献したいと思います。
- きちんと研修をして良い医師を将来に向けて育ててほしい。日本医療の発展には必要です。
- 将来のために役に立っていただけたらと思います。
- 臨床研修をしないとしないでは、今後の医療の進歩がないと思う。病気により、できるだけ協力したいです。
- 必要だと思います！
- 頑張ってください。
- 医師養成のため大事な制度です。さらに充実されることを望みます。
- 現場での研修には不安や緊張あると思います。メンタル的なフォローもしてあげて下さい！
- 積極的に関わり、向上されること祈ります

【自由記載・ご意見等】

- 研修を積まないと力のある医師になれないと思うので大切なことだと思います。
- 将来・未来の医師の為には必要な事だと思います。
- やさしかったです
- 優秀な医師をどんどん育ててもらいたい 賛同します
- どんどん臨床研修をおこなって今後の医療発展へ繋がればと願っています。
- 自分だけでなく、これから治療を受ける人々に必要なことだと思う
- いつも優しく接してくれて、とても有り難く感じていました。
- 教育施設だから仕方がない。
- 経験がないのでわからない。
- もっと積極的に診療に参加してもよいのでは？
- 患者にしてみれば医師も研修医も同じ医師として見られている、と思って欲しい。
- 医師ご本人の為にもなるのではないかな。
- 時間がかかりそう。
- 研修医の方とは関わりなかった
- 今回は接触がなかった
- 離れて見てるだけという感じ。患者が許せば触診してみたり参加しても良いのではと。
- 後世について、必要不可欠積極的に
- いいと思います？
- 将来の為に…とは思いますがやはり不安です
- 担当医師が眼科の器械の操作に手こずっていたので診察のとき少し不安だった。
- 大学病院ですので、良質の医者の育成は大きな責務。これは看護師も同じ。入院前に患者が良いと言えば、遠くから眺めるでなく、よく見えるところ迄近寄ってください。例として言えば、私のような喉摘者を見たことがない医者に看護師に実習の看護学生に、一目気管孔を見ておいて貰えば、忘れることなく喉摘者への対応をして貰えると思っています。声が出ない、鼻口で息していない、痰の吸引は気管孔からする、気管孔に水かけない、上にタオルなんか置かない。私達には命に関わるこのような事が、病院の中で起こらないように周知する策を考えてください。私のカルテの最初には、喉摘者である旨が今回麻酔科で書き込んでくれました。同患者に展開できるような仕組みを作って貰えるとありがたいことです。昨年7月31日付け、徳島新聞の記事「たん吸引不十分で重度障害男性死亡」は、同病患者の会「阿波喉友会」でも、他人事ではないと話題になりました。
- 病棟内ではないのですが、ポケットに手を入れて歩く姿が見られるのが気になってしまいました。診察室だけでなく、廊下を歩くときなどにも意識高くていただければと思います。
- 施術などは患者の立場からすると不安なのでやめて欲しい。
- 特にございません。
- 特になし

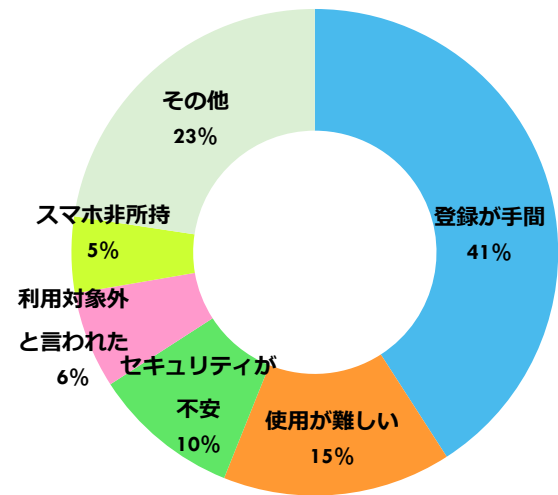
【患者支援アプリについて知っていますか 入院】



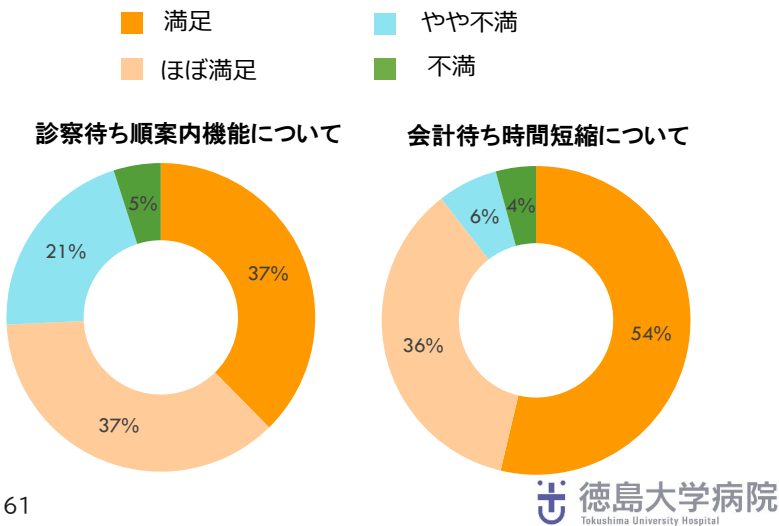
R7年度 各月末時点のアプリ登録者数(人)							
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
4,633	4,883	5,140	5,438	5,707	5,946	6,188	6,437
月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数
267	250	257	324	284	256	258	255

※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】



【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>

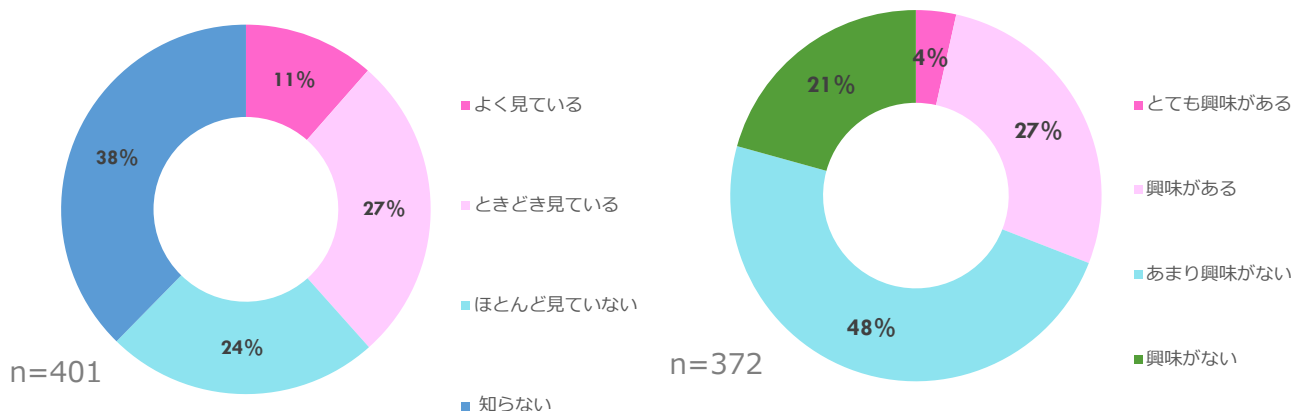
- ・ 受診予約詳細で予約日時はわかるが、診療科が出ないのが困る。出してほしい。
 - ・ 待ち順番は本人が診察室に入る時に通知されるので何人か前に通知してほしい。受診予約は採血などの検査も表示してほしい。
 - ・ 妊婦健診で長時間待たさせるのはしんどい。他病院では後払い機能が使えた。
 - ・ 妊婦健診の補助券もアプリ決済していただけると大変助かります。妊娠している体で長時間の診察待ちの上に長時間の会計待ち、本当に辛いです。
 - ・ 入院代もアプリで決済できると、なお良い
 - ・ (後払い会計について) 現金で支払いたいの使っていないが便利だと思う。待ち順について 順番が近づかないと表示されないのとどのくらいかが分かりにくいから自分の順番がどのあたりか(何番目なのか)が分かるような表記だしたいと思います。
 - ・ 入院前のコロナの検査結果など、待合室で1時間ほど待ったのでアプリの通知で結果が分かる仕様にして欲しい。
 - ・ 後払い会計が出来ず(使えず)に会計を待たなくてはいけない事が多かった。
 - ・ 産科だったので両親学級以外で機能の便利さを使用できない。
 - ・ 順番の案内が受診後に届く。
 - ・ 難病指定されたので使えなくなった。
 - ・ 待ち順番案内が上手く機能していないように感じます。
 - ・ 自立支援医療受給中のため対象外と考えられるため
 - ・ 今の時代、もっと払い方(d払い、楽天等)をふやしてほしい
 - ・ 今後登録するようにします。
 - ・ 順番が診療終わってから知られることも有る
 - ・ 結婚して姓が変わり本人確認ができず登録できなかった。
 - ・ 非常に便利です！
 - ・ 特定疾患でも使えるようにしてほしい
- ・ アップルストア2.3だから(評価)
 - ・ 今まで通院したことがなかったので、利用することがないと思っている。
 - ・ 今まで必要性が無かった。
 - ・ 県外。3年ぶりに来院。
 - ・ 県外のため。
 - ・ これから使ってみようかと考えている。
 - ・ 今回退院時に登録予定。
 - ・ 最近のデジタルは、老人には扱いが困難です。
 - ・ 使用せず、ひたすら待っております。
 - ・ スマホは嫌い。
 - ・ 導入した意味が分からない。どこで説明されたのかな？
 - ・ 登録はしたが、その機会がまだ無い。
 - ・ 入院中で手元に診察券がなかった為に登録が出来ませんでした。利用する予定です。
 - ・ 待てると思い、使っていない。
 - ・ 入院中なので
 - ・ 何となく使っていない。
 - ・ もう退院ですから、もっと早く知るべきだったかなと。
 - ・ 現状ではあまり必要性を感じない
 - ・ アプリがあることを知らない
 - ・ クレジットカードをもっていない
 - ・ 自分に必要なのがよく分からなかったの
 - ・ 度々来るわけではないので、あまり必要に思わない。
 - ・ 登録に身分証明書など必要なのが手間セキュリティも不要
 - ・ 余り必要とは思わない

【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>

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

63

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

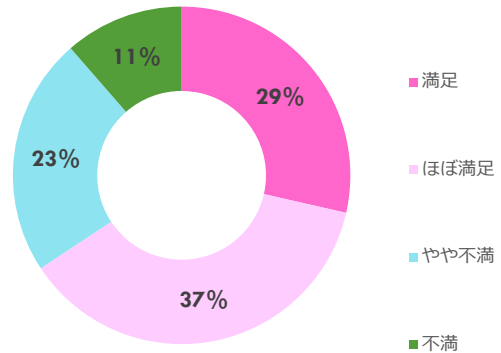
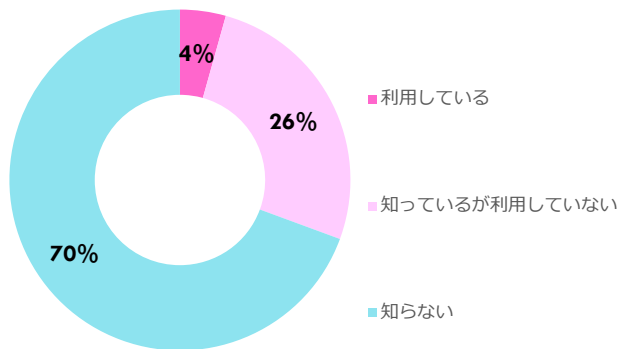


【配信してほしい情報・自由記載】

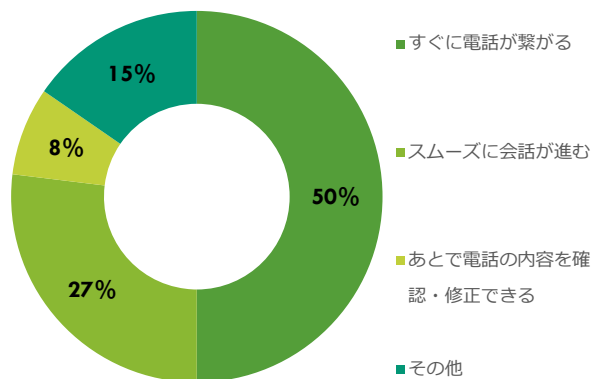
- セルフケア、メンタルヘルス。
- 院内マップ。
- 術後、退院後のケアのこととか
- 様々な病気に関する講座の案内を掲示板だけでなく配信してほしい。
- 最新医療について
- デジタルサイネージについて、私勉強したいと思います。
- もっとコンテンツをふやすべき
- 何のことやら難しくてわかりません。
- 基本、興味がないものは見ない、難しいですね。
- 今は思いつかない。
- まだ来院数が少ない為にあまり印象に残っておりません。今度よくみてみます。
- あまりわかりません。
- 自分はどうしようもない時代遅れです
- 見る余裕がなかった
- 基本的な情報なので、参考にはするけど
- 十分みたことが無いので回答出来ない

64

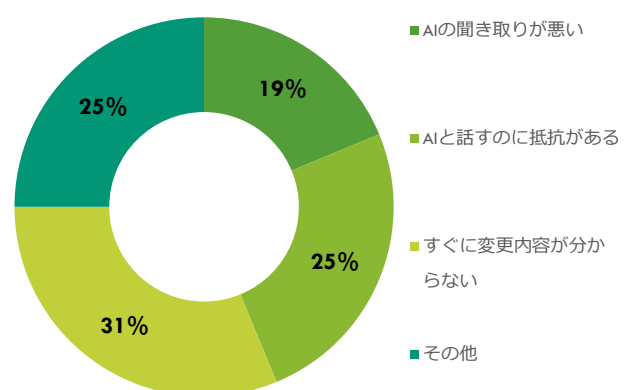
【AI電話について知っていますか 入院】 【AI電話について感想をおねがいします】



【満足・ほぼ満足と回答した理由】



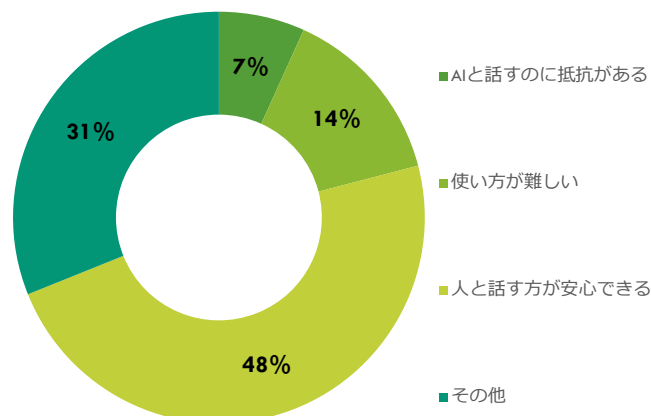
【不満・やや不満と回答した理由】



65

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

【AI電話を利用していない理由】



【その他・自由記載 入院】

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

- 今から勉強です。
- 次からは使おうと思っている。
- まだ使う場面になっていないだけなので、今後必要時には使ってみたい
- 入口で案内看板を見たが使用方法については分からない
- 医療の専門用語等知らない、何を聞くのか解らない。
- AI電話が悪いとは思わないが、こちらの要望が伝わるかどうか不安あり。
- アナログ人間なので色々なボタンを押すのがわからない！
- 電話したことない
- したことがない
- 電話口でちゃんと反映されるのかわからない
- まだまだAIに対する不安定な所が多い。簡単なY、Nぐらいの利用ならよいが、予約等についても、人間がするような臨機応変な、柔軟な対応はまだ無理である。なので、暫くは様子見かと。

66

【その他・自由記載 入院】

- ・ 使用した事がないため満足か不満かわからない。
- ・ 携帯会社と契約している無料通話分で話せないのは困る。
- ・ 使う機会がありませんでした。緊急時は人の方が早い気がします。
- ・ 機具の使用を最低しかできない為11才の子供に教えてもらっている状態です
- ・ 緊急の電話が多い為。
- ・ このご時世AIで騙されるかもしれんし、信用してない。やっぱり生身の肉声が一番である！
- ・ 使った事が無いので回答のしようがない。
- ・ 使う機会が無かっただけ。
- ・ この病院を利用することが、今までなかったのだ。
- ・ 機会が無かった。
- ・ 機会が無かった。
- ・ 機会を得ていない。
- ・ 特にきっかけがない。
- ・ 電話する機会がなかった
- ・ 利用する機会がなかった
- ・ 病院へ電話サービスすることがなかったため分かりません。
- ・ 電話をかける機会がなかった
- ・ 利用する機会が無かった
- ・ 使ってみたいが、使う機会が今の所ない。AI電話を設置しているのは、良いと思う。
- ・ 使う機会が無い
- ・ 使用する機会がなかったから
- ・ 他人に任せているので。
- ・ 使用する用事がない。
- ・ 何のことやらわからないので必要性も感じない。
- ・ 利用する場面がない
- ・ 必要としていない
- ・ 何のことかわからない。
- ・ 知らないで分かりません。
- ・ そのものを知らなかった
- ・ 始めて知った。でも人と話す方が良いです
- ・ 知らない
- ・ 知らなかったから
- ・ 知らなかった
- ・ アンケートで初めて知ったから
- ・ 忘れていた。
- ・ 知らなかった為