

令和8年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【外 来】

令和8年8月27日
患者支援センター作成

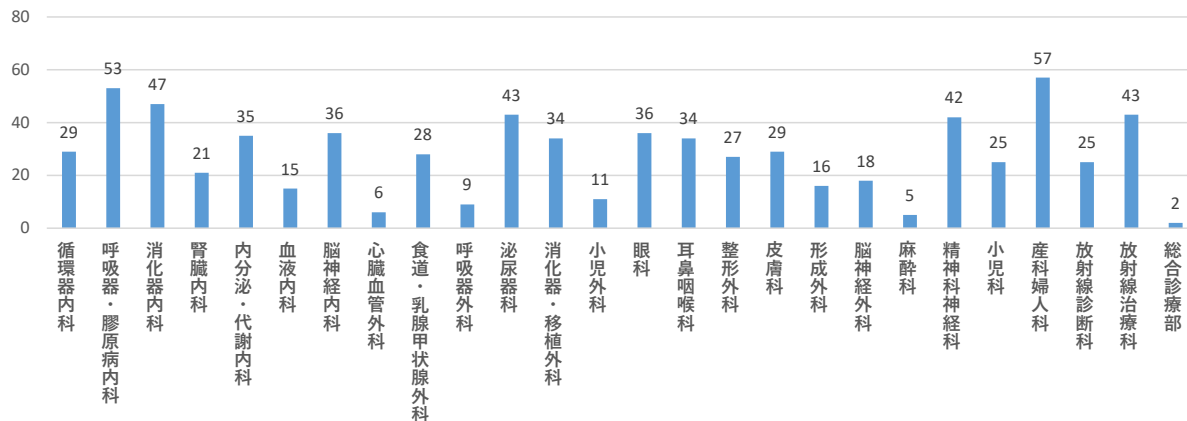
 徳島大学病院
Tokushima University Hospital

患者満足度アンケート調査【外来（歯科）】												
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 スマホでご回答いただけます。右の2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組入の記入は不要です。ご回答ください。 3 このアンケートで得られたデータは、諸君の以外には使用いたしません。												
姓	名	(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								
常時担当する診療科 <u>1) 小児科</u> 、 <u>2) 歯周科</u> 、 <u>3) 歯内科</u> 、 <u>4) 歯肉科</u> 、 <u>5) 歯槽外科</u> 、 <u>6) 歯槽外科</u> 、 <u>7) 歯槽外科</u> 、 <u>8) 歯槽外科</u> 、 <u>9) 歯槽外科</u> 、 <u>10) 歯槽外科</u> 、 <u>11) 歯槽外科</u> 、 <u>12) 歯槽外科</u> 、 <u>13) 歯槽外科</u> 、 <u>14) 歯槽外科</u> 、 <u>15) 歯槽外科</u> 、 <u>16) 歯槽外科</u> 、 <u>17) 歯槽外科</u> 、 <u>18) 歯槽外科</u> 、 <u>19) 歯槽外科</u> 、 <u>20) 歯槽外科</u> 、 <u>21) 歯槽外科</u> 、 <u>22) 歯槽外科</u> 、 <u>23) 歯槽外科</u> 、 <u>24) 歯槽外科</u> 、 <u>25) 歯槽外科</u> 、 <u>26) 歯槽外科</u> 、 <u>27) 歯槽外科</u> 、 <u>28) 歯槽外科</u> 、 <u>29) 歯槽外科</u> 、 <u>30) 歯槽外科</u> 、 <u>31) 歯槽外科</u> 、 <u>32) 歯槽外科</u> 、 <u>33) 歯槽外科</u> 、 <u>34) 歯槽外科</u> 、 <u>35) 歯槽外科</u> 、 <u>36) 歯槽外科</u> 、 <u>37) 歯槽外科</u> 、 <u>38) 歯槽外科</u> 、 <u>39) 歯槽外科</u> 、 <u>40) 歯槽外科</u> 、 <u>41) 歯槽外科</u> 、 <u>42) 歯槽外科</u> 、 <u>43) 歯槽外科</u> 、 <u>44) 歯槽外科</u> 、 <u>45) 歯槽外科</u> 、 <u>46) 歯槽外科</u> 、 <u>47) 歯槽外科</u> 、 <u>48) 歯槽外科</u> 、 <u>49) 歯槽外科</u> 、 <u>50) 歯槽外科</u> 、 <u>51) 歯槽外科</u> 、 <u>52) 歯槽外科</u> 、 <u>53) 歯槽外科</u> 、 <u>54) 歯槽外科</u> 、 <u>55) 歯槽外科</u> 、 <u>56) 歯槽外科</u> 、 <u>57) 歯槽外科</u> 、 <u>58) 歯槽外科</u> 、 <u>59) 歯槽外科</u> 、 <u>60) 歯槽外科</u> 、 <u>61) 歯槽外科</u> 、 <u>62) 歯槽外科</u> 、 <u>63) 歯槽外科</u> 、 <u>64) 歯槽外科</u> 、 <u>65) 歯槽外科</u> 、 <u>66) 歯槽外科</u> 、 <u>67) 歯槽外科</u> 、 <u>68) 歯槽外科</u> 、 <u>69) 歯槽外科</u> 、 <u>70) 歯槽外科</u> 、 <u>71) 歯槽外科</u> 、 <u>72) 歯槽外科</u> 、 <u>73) 歯槽外科</u> 、 <u>74) 歯槽外科</u> 、 <u>75) 歯槽外科</u> 、 <u>76) 歯槽外科</u> 、 <u>77) 歯槽外科</u> 、 <u>78) 歯槽外科</u> 、 <u>79) 歯槽外科</u> 、 <u>80) 歯槽外科</u> 、 <u>81) 歯槽外科</u> 、 <u>82) 歯槽外科</u> 、 <u>83) 歯槽外科</u> 、 <u>84) 歯槽外科</u> 、 <u>85) 歯槽外科</u> 、 <u>86) 歯槽外科</u> 、 <u>87) 歯槽外科</u> 、 <u>88) 歯槽外科</u> 、 <u>89) 歯槽外科</u> 、 <u>90) 歯槽外科</u> 、 <u>91) 歯槽外科</u> 、 <u>92) 歯槽外科</u> 、 <u>93) 歯槽外科</u> 、 <u>94) 歯槽外科</u> 、 <u>95) 歯槽外科</u> 、 <u>96) 歯槽外科</u> 、 <u>97) 歯槽外科</u> 、 <u>98) 歯槽外科</u> 、 <u>99) 歯槽外科</u> 、 <u>100) 歯槽外科</u> 、 <u>101) 歯槽外科</u> 、 <u>102) 歯槽外科</u> 、 <u>103) 歯槽外科</u> 、 <u>104) 歯槽外科</u> 、 <u>105) 歯槽外科</u> 、 <u>106) 歯槽外科</u> 、 <u>107) 歯槽外科</u> 、 <u>108) 歯槽外科</u> 、 <u>109) 歯槽外科</u> 、 <u>110) 歯槽外科</u> 、 <u>111) 歯槽外科</u> 、 <u>112) 歯槽外科</u> 、 <u>113) 歯槽外科</u> 、 <u>114) 歯槽外科</u> 、 <u>115) 歯槽外科</u> 、 <u>116) 歯槽外科</u> 、 <u>117) 歯槽外科</u> 、 <u>118) 歯槽外科</u> 、 <u>119) 歯槽外科</u> 、 <u>120) 歯槽外科</u> 、 <u>121) 歯槽外科</u> 、 <u>122) 歯槽外科</u> 、 <u>123) 歯槽外科</u> 、 <u>124) 歯槽外科</u> 、 <u>125) 歯槽外科</u> 、 <u>126) 歯槽外科</u> 、 <u>127) 歯槽外科</u> 、 <u>128) 歯槽外科</u> 、 <u>129) 歯槽外科</u> 、 <u>130) 歯槽外科</u> 、 <u>131) 歯槽外科</u> 、 <u>132) 歯槽外科</u> 、 <u>133) 歯槽外科</u> 、 <u>134) 歯槽外科</u> 、 <u>135) 歯槽外科</u> 、 <u>136) 歯槽外科</u> 、 <u>137) 歯槽外科</u> 、 <u>138) 歯槽外科</u> 、 <u>139) 歯槽外科</u> 、 <u>140) 歯槽外科</u> 、 <u>141) 歯槽外科</u> 、 <u>142) 歯槽外科</u> 、 <u>143) 歯槽外科</u> 、 <u>144) 歯槽外科</u> 、 <u>145) 歯槽外科</u> 、 <u>146) 歯槽外科</u> 、 <u>147) 歯槽外科</u> 、 <u>148) 歯槽外科</u> 、 <u>149) 歯槽外科</u> 、 <u>150) 歯槽外科</u> 、 <u>151) 歯槽外科</u> 、 <u>152) 歯槽外科</u> 、 <u>153) 歯槽外科</u> 、 <u>154) 歯槽外科</u> 、 <u>155) 歯槽外科</u> 、 <u>156) 歯槽外科</u> 、 <u>157) 歯槽外科</u> 、 <u>158) 歯槽外科</u> 、 <u>159) 歯槽外科</u> 、 <u>160) 歯槽外科</u> 、 <u>161) 歯槽外科</u> 、 <u>162) 歯槽外科</u> 、 <u>163) 歯槽外科</u> 、 <u>164) 歯槽外科</u> 、 <u>165) 歯槽外科</u> 、 <u>166) 歯槽外科</u> 、 <u>167) 歯槽外科</u> 、 <u>168) 歯槽外科</u> 、 <u>169) 歯槽外科</u> 、 <u>170) 歯槽外科</u> 、 <u>171) 歯槽外科</u> 、 <u>172) 歯槽外科</u> 、 <u>173) 歯槽外科</u> 、 <u>174) 歯槽外科</u> 、 <u>175) 歯槽外科</u> 、 <u>176) 歯槽外科</u> 、 <u>177) 歯槽外科</u> 、 <u>178) 歯槽外科</u> 、 <u>179) 歯槽外科</u> 、 <u>180) 歯槽外科</u> 、 <u>181) 歯槽外科</u> 、 <u>182) 歯槽外科</u> 、 <u>183) 歯槽外科</u> 、 <u>184) 歯槽外科</u> 、 <u>185) 歯槽外科</u> 、 <u>186) 歯槽外科</u> 、 <u>187) 歯槽外科</u> 、 <u>188) 歯槽外科</u> 、 <u>189) 歯槽外科</u> 、 <u>190) 歯槽外科</u> 、 <u>191) 歯槽外科</u> 、 <u>192) 歯槽外科</u> 、 <u>193) 歯槽外科</u> 、 <u>194) 歯槽外科</u> 、 <u>195) 歯槽外科</u> 、 <u>196) 歯槽外科</u> 、 <u>197) 歯槽外科</u> 、 <u>198) 歯槽外科</u> 、 <u>199) 歯槽外科</u> 、 <u>200) 歯槽外科</u> 、 <u>201) 歯槽外科</u> 、 <u>202) 歯槽外科</u> 、 <u>203) 歯槽外科</u> 、 <u>204) 歯槽外科</u> 、 <u>205) 歯槽外科</u> 、 <u>206) 歯槽外科</u> 、 <u>207) 歯槽外科</u> 、 <u>208) 歯槽外科</u> 、 <u>209) 歯槽外科</u> 、 <u>210) 歯槽外科</u> 、 <u>211) 歯槽外科</u> 、 <u>212) 歯槽外科</u> 、 <u>213) 歯槽外科</u> 、 <u>214) 歯槽外科</u> 、 <u>215) 歯槽外科</u> 、 <u>216) 歯槽外科</u> 、 <u>217) 歯槽外科</u> 、 <u>218) 歯槽外科</u> 、 <u>219) 歯槽外科</u> 、 <u>220) 歯槽外科</u> 、 <u>221) 歯槽外科</u> 、 <u>222) 歯槽外科</u> 、 <u>223) 歯槽外科</u> 、 <u>224) 歯槽外科</u> 、 <u>225) 歯槽外科</u> 、 <u>226) 歯槽外科</u> 、 <u>227) 歯槽外科</u> 、 <u>228) 歯槽外科</u> 、 <u>229) 歯槽外科</u> 、 <u>230) 歯槽外科</u> 、 <u>231) 歯槽外科</u> 、 <u>232) 歯槽外科</u> 、 <u>233) 歯槽外科</u> 、 <u>234) 歯槽外科</u> 、 <u>235) 歯槽外科</u> 、 <u>236) 歯槽外科</u> 、 <u>237) 歯槽外科</u> 、 <u>238) 歯槽外科</u> 、 <u>239) 歯槽外科</u> 、 <u>240) 歯槽外科</u> 、 <u>241) 歯槽外科</u> 、 <u>242) 歯槽外科</u> 、 <u>243) 歯槽外科</u> 、 <u>244) 歯槽外科</u> 、 <u>245) 歯槽外科</u> 、 <u>246) 歯槽外科</u> 、 <u>247) 歯槽外科</u> 、 <u>248) 歯槽外科</u> 、 <u>249) 歯槽外科</u> 、 <u>250) 歯槽外科</u> 、 <u>251) 歯槽外科</u> 、 <u>252) 歯槽外科</u> 、<												

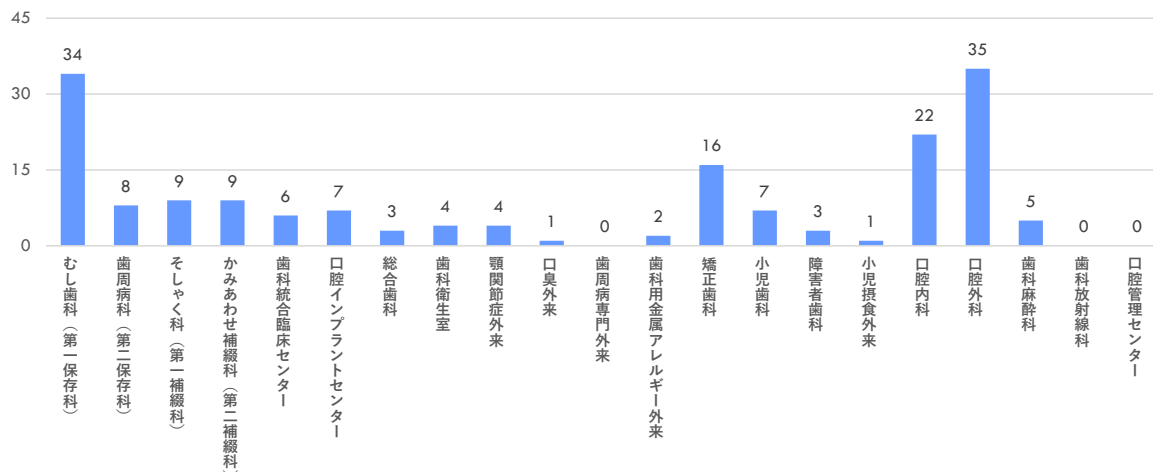
【診療科別患者回答数】

(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



5

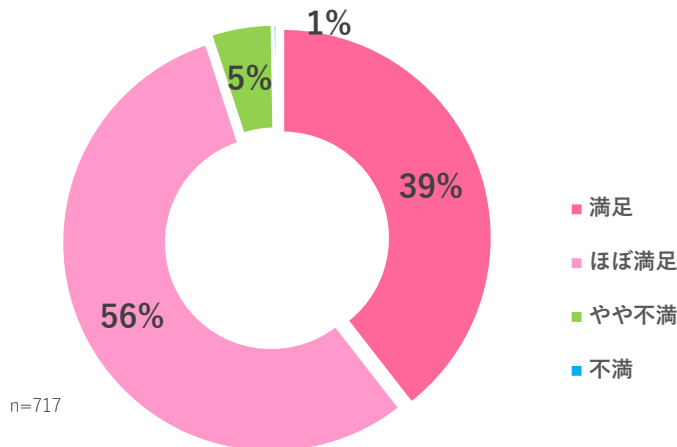
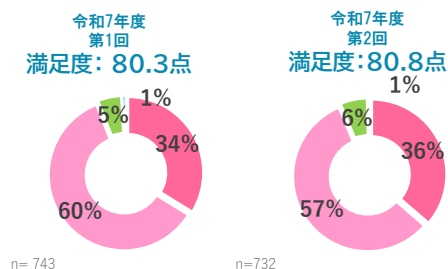
徳島大学病院
Tokushima University Hospital

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)

外来全体

満足度:82.3点

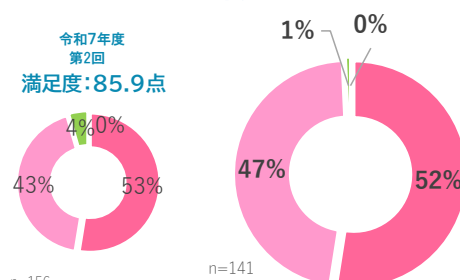
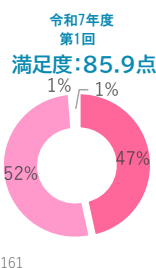
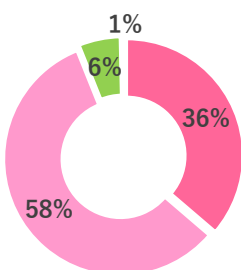
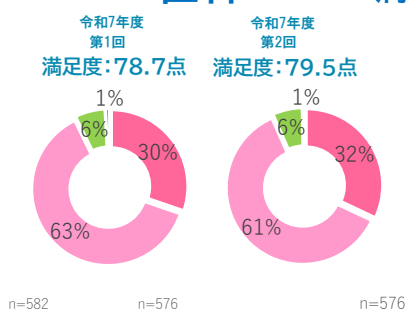


医科

満足度:80.9点

歯科

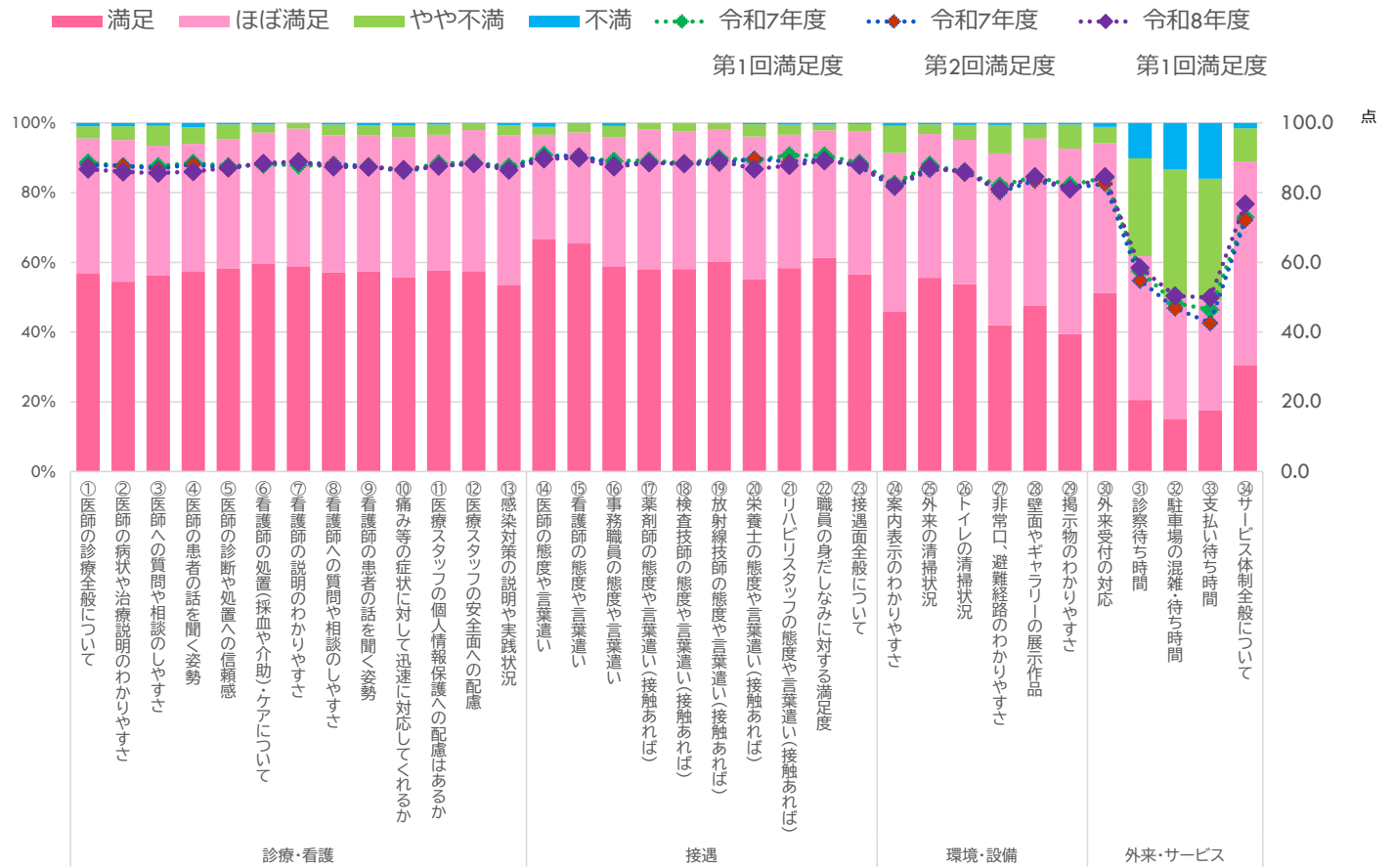
満足度:87.8点



6

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

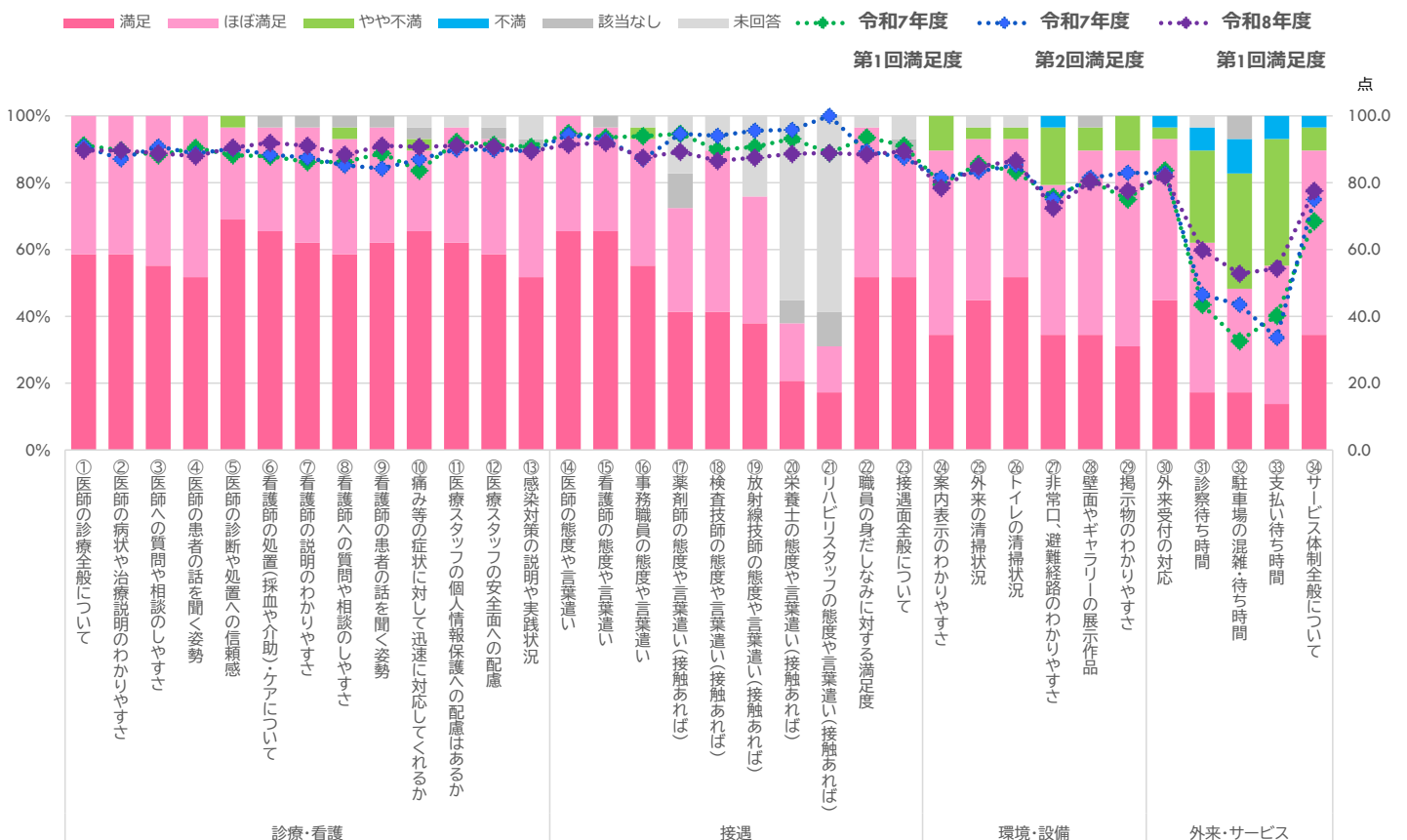
医科全体(有効回答数750)



7

診療科別
循環器内科(有効回答数29)

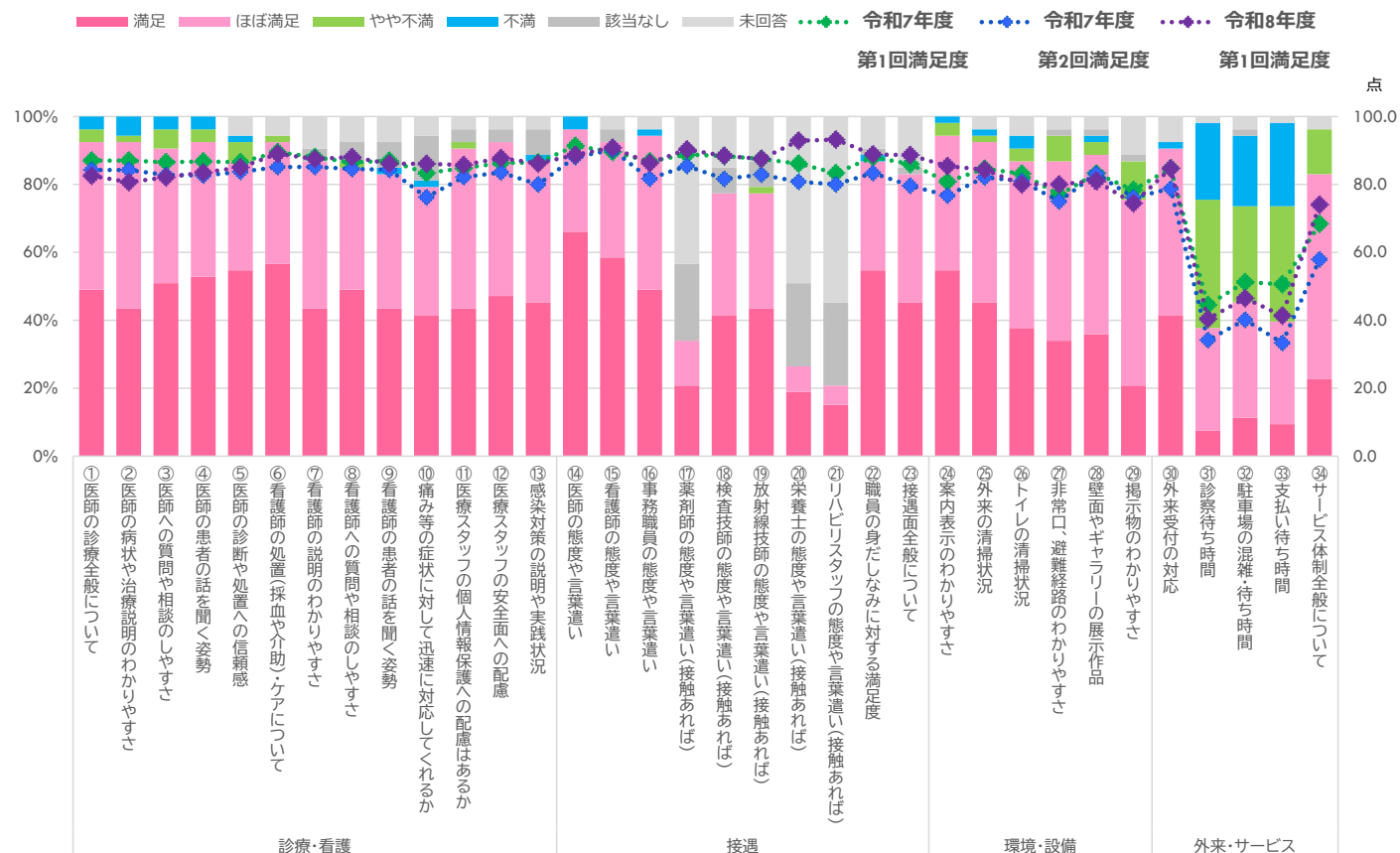
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



8

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数53)

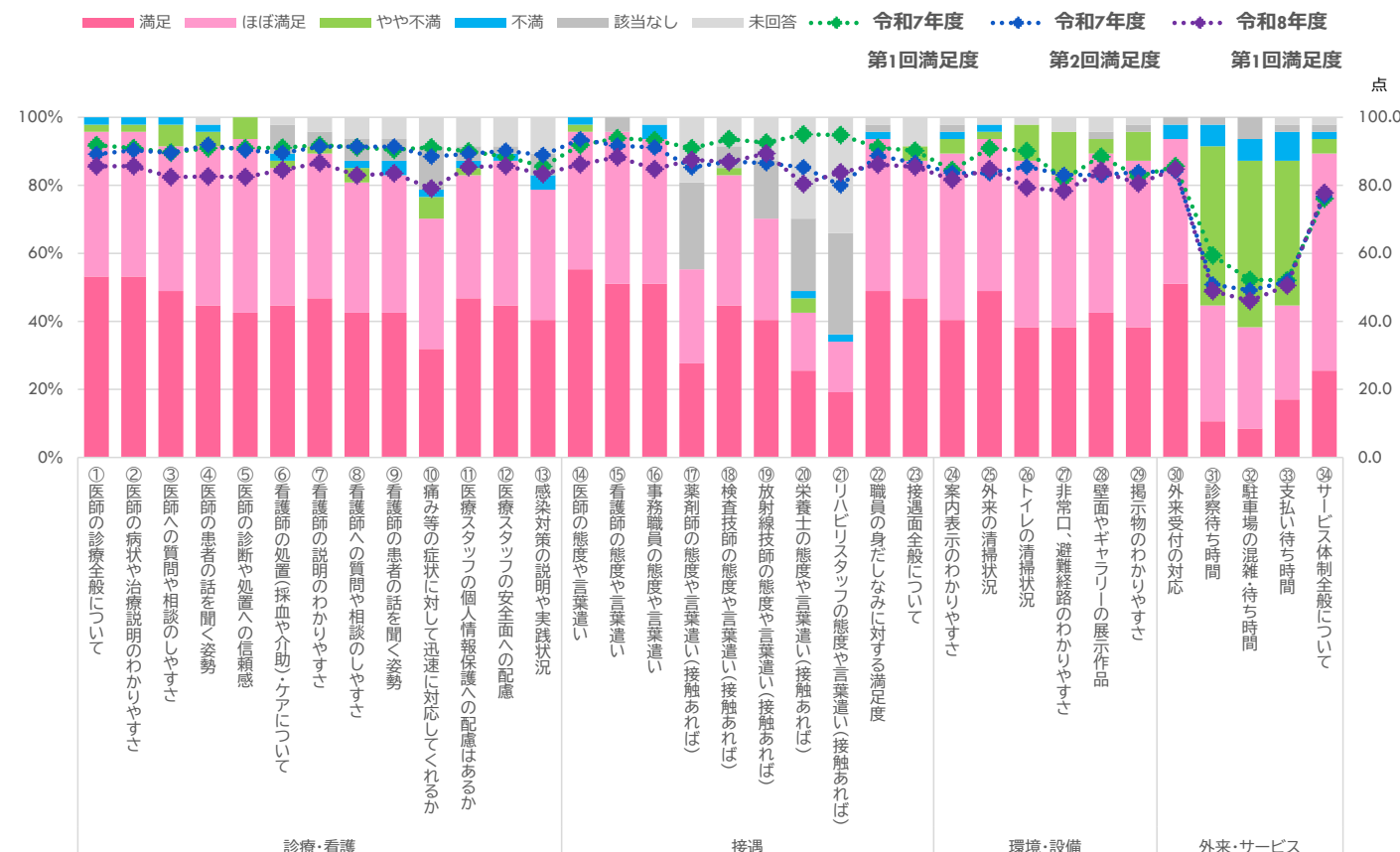
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



9

診療科別 消化器内科(有効回答数47)

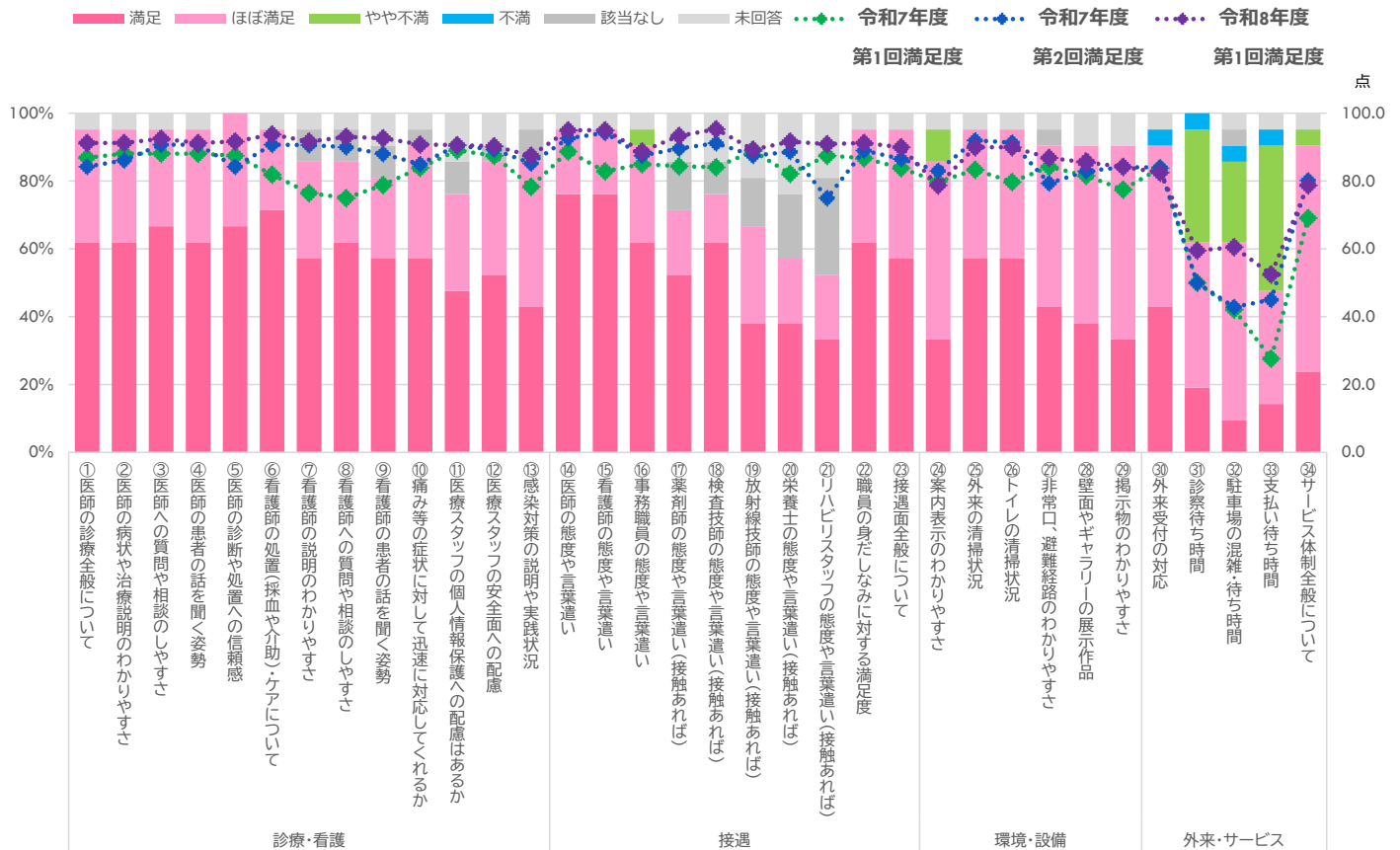
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



10

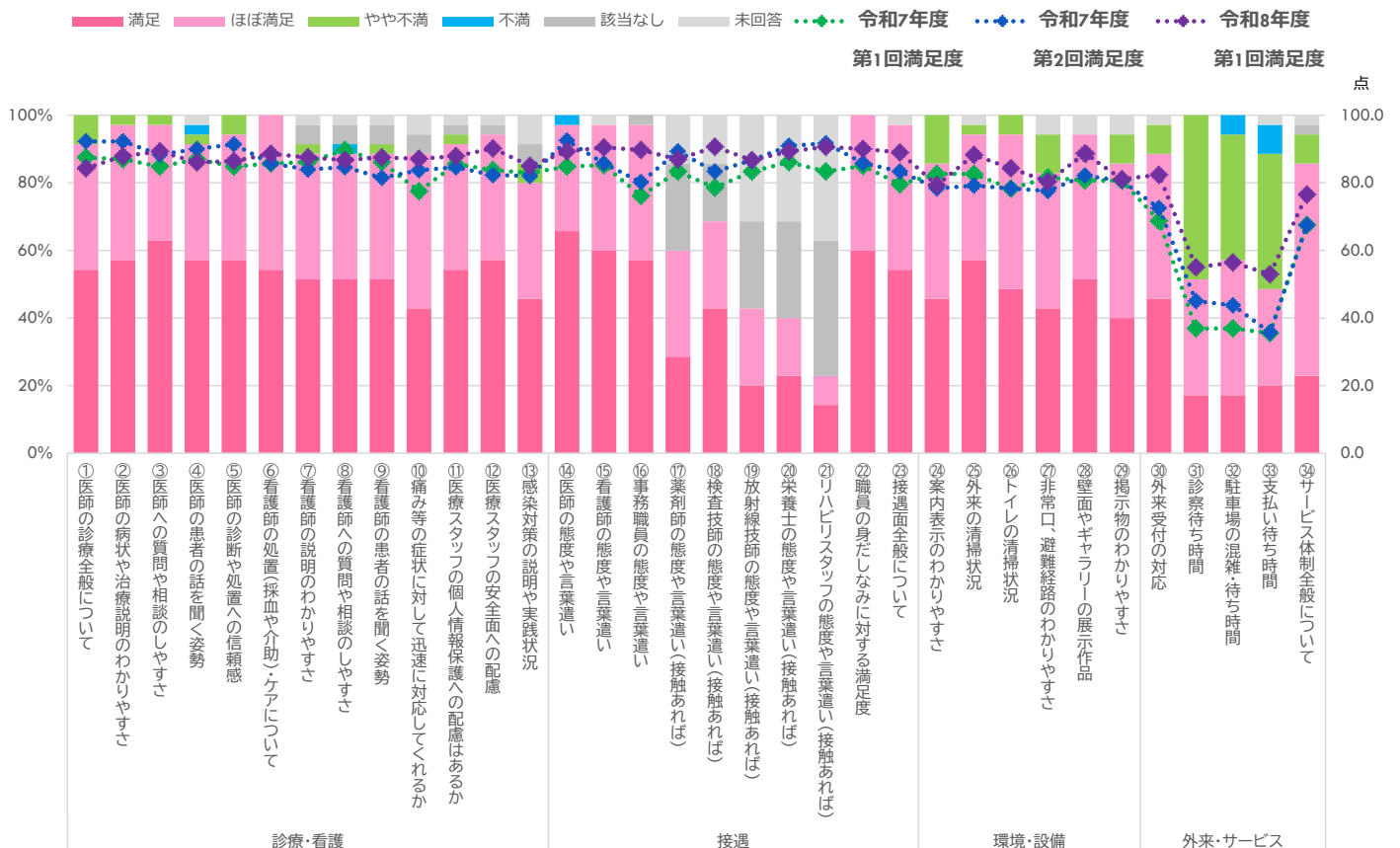
診療科別 腎臓内科(有効回答数21)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



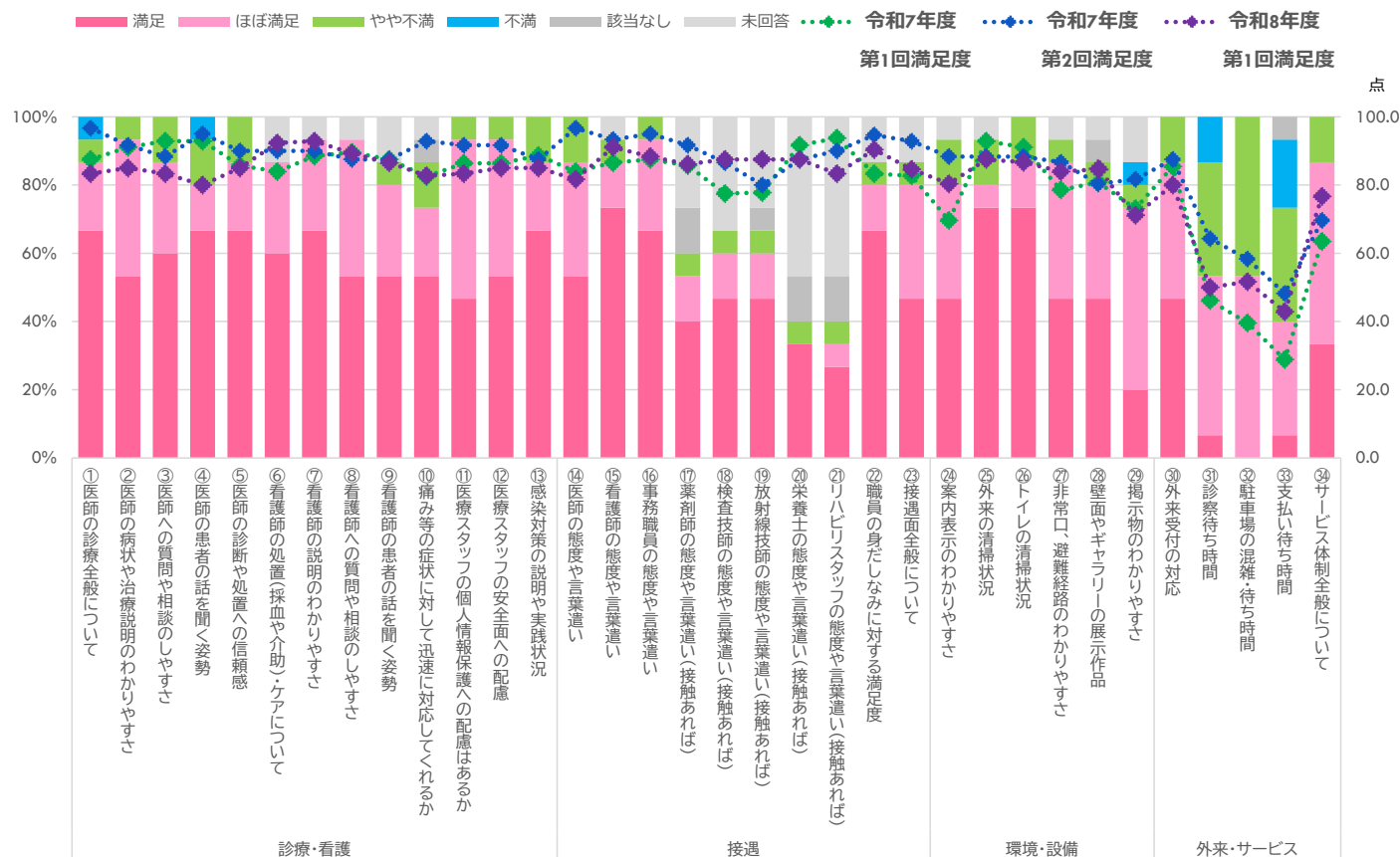
診療科別 内分泌・代謝内科(有効回答数35)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



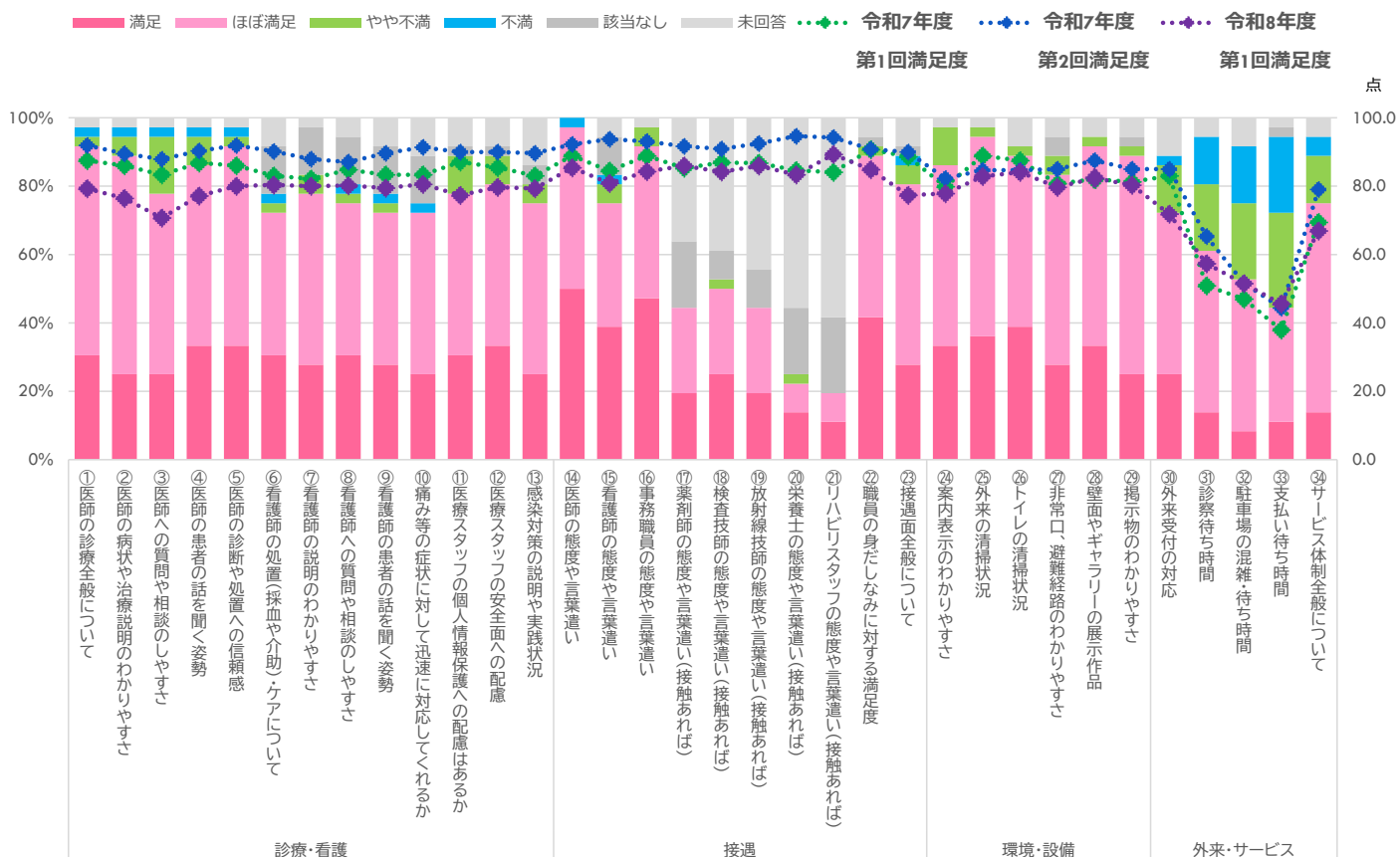
診療科別 血液内科(有効回答数15)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



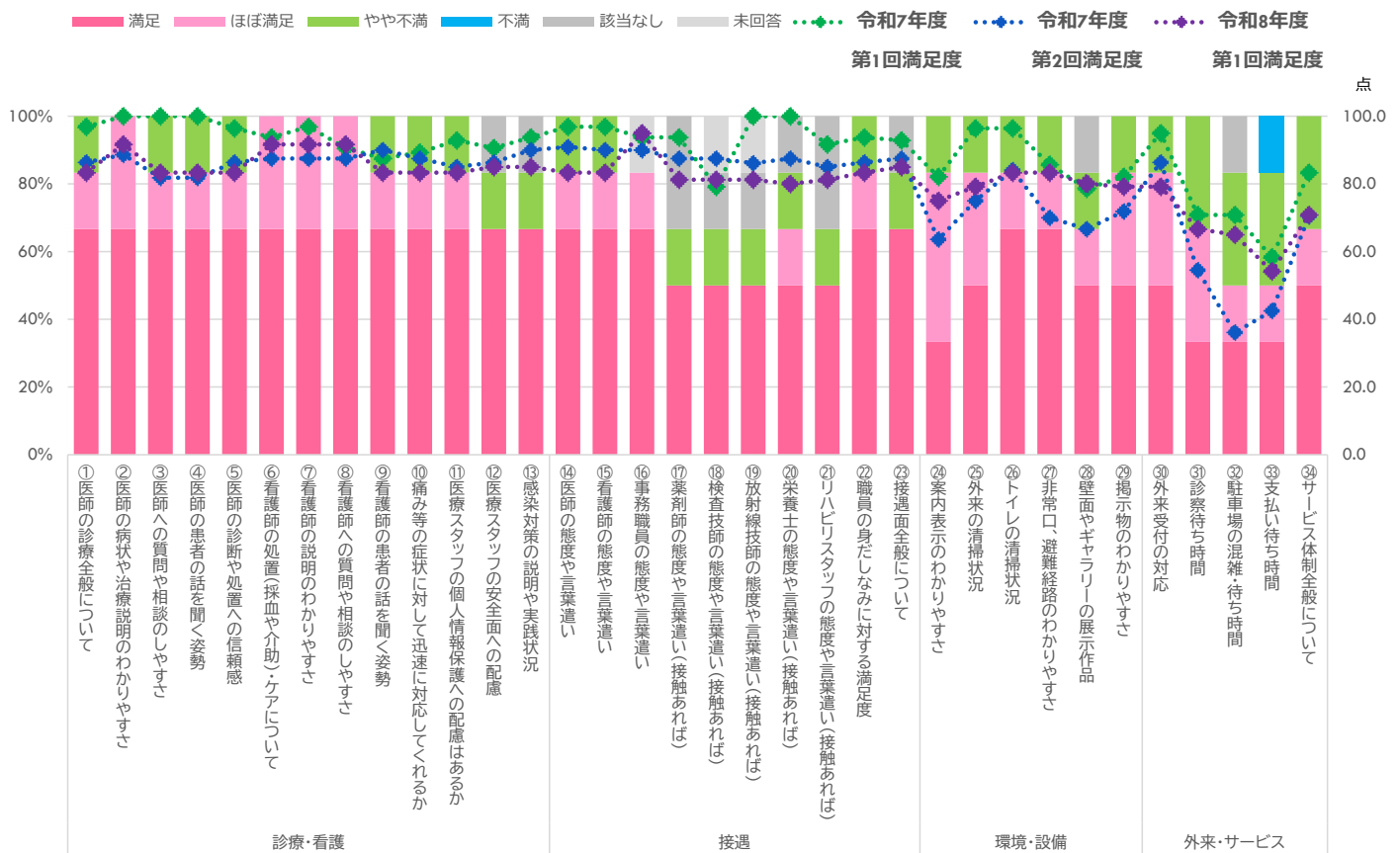
診療科別 脳神経内科(有効回答数36)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 心臓血管外科(有効回答数6)

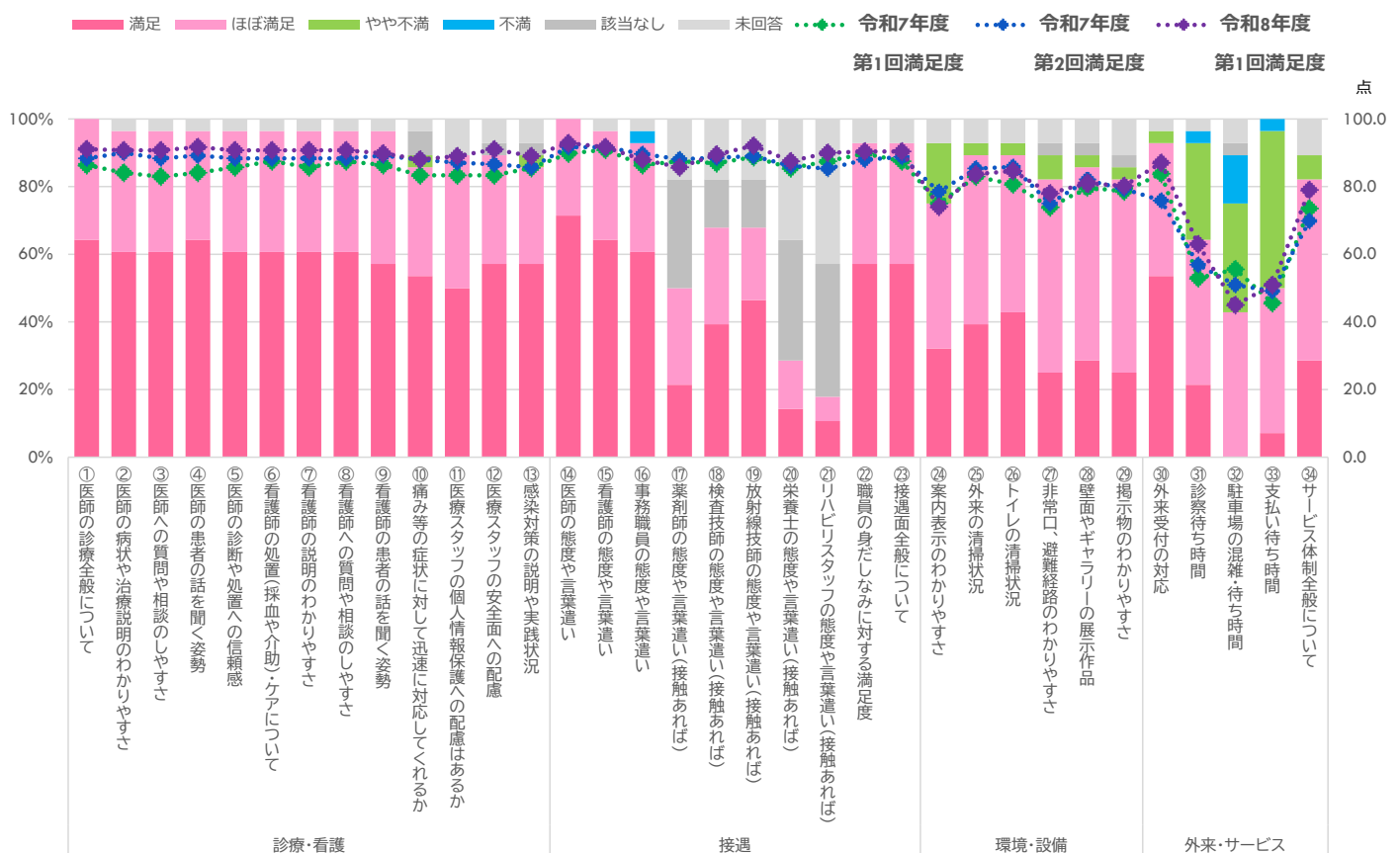
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



15

診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数28)

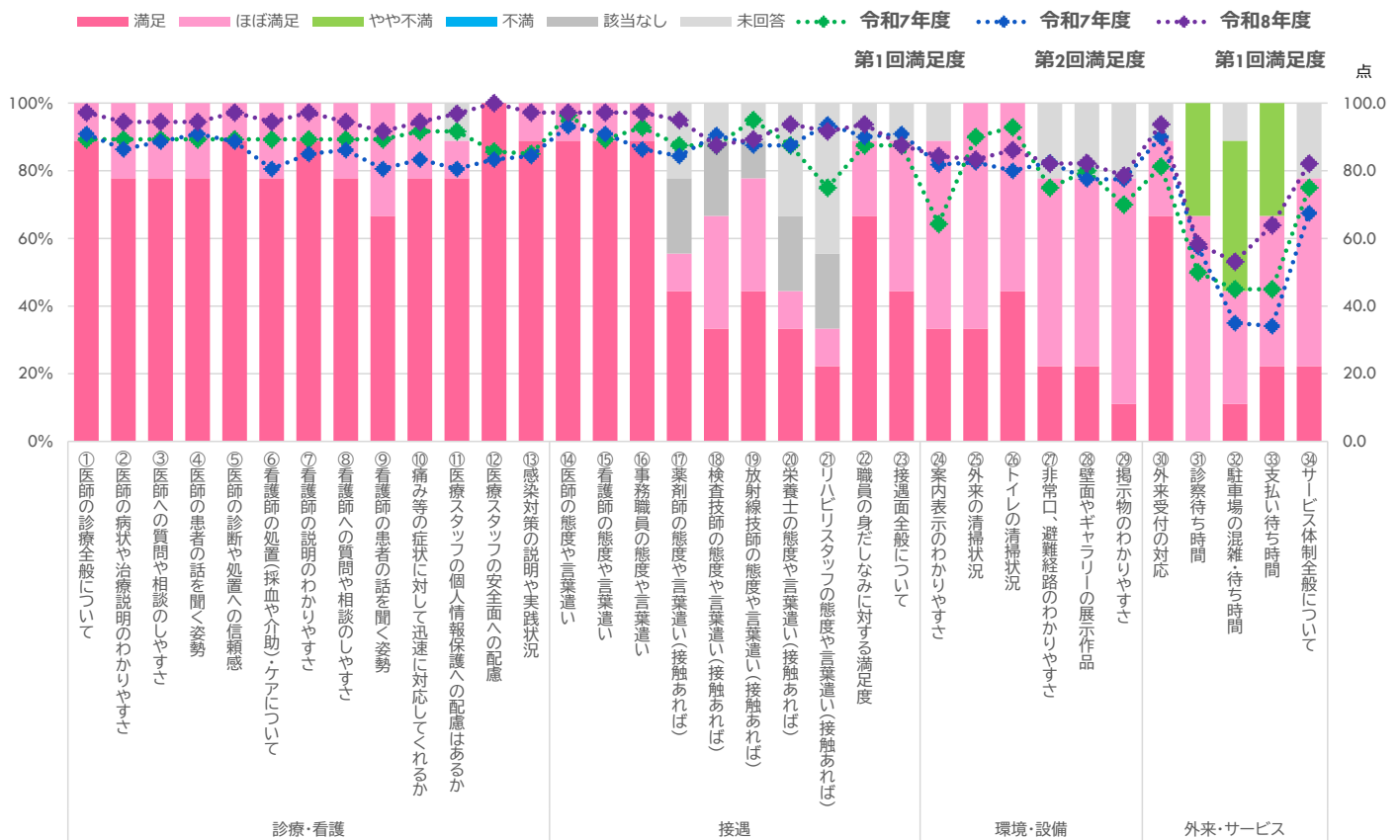
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



16

診療科別 呼吸器外科(有効回答数9)

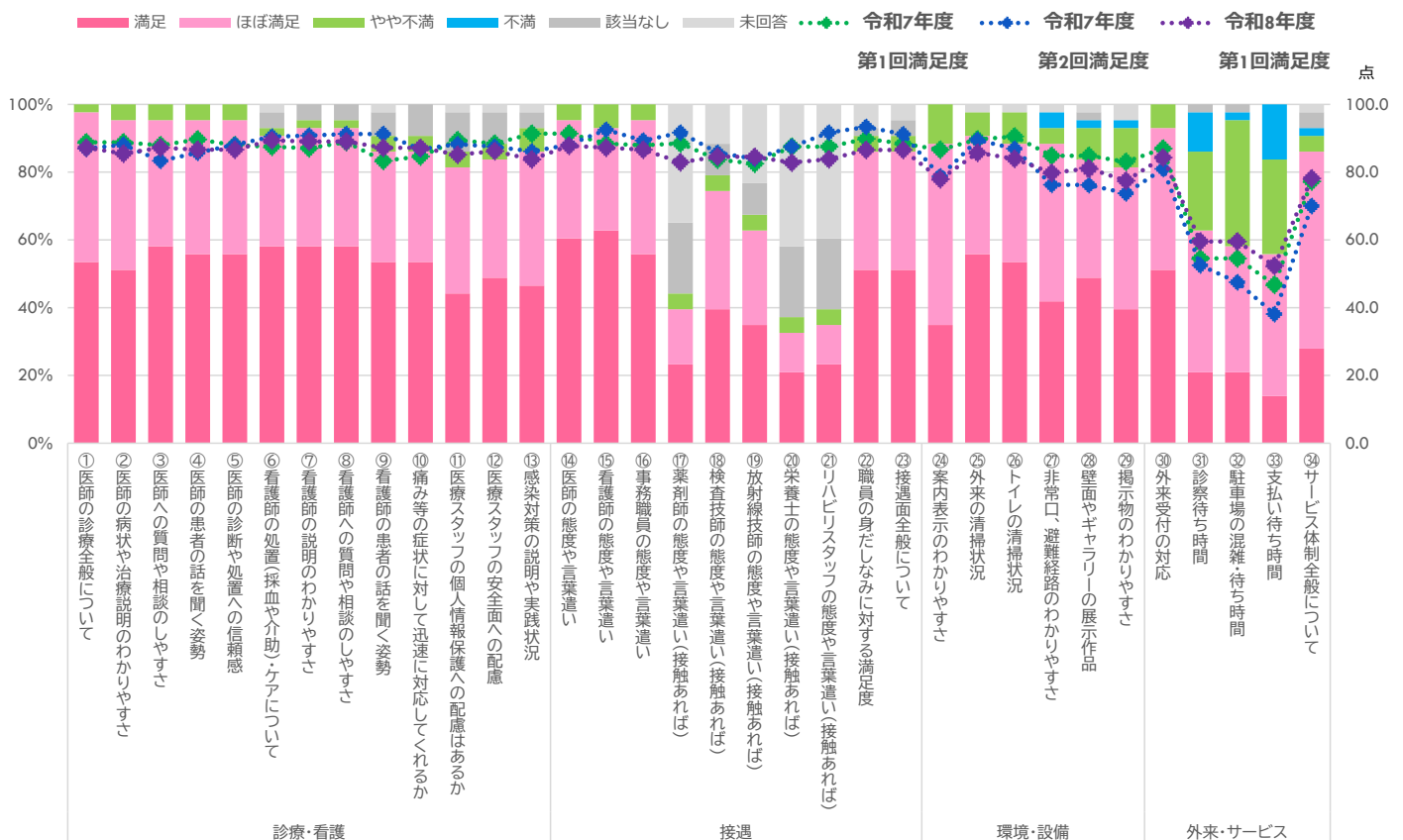
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



17

診療科別 泌尿器科(有効回答数43)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

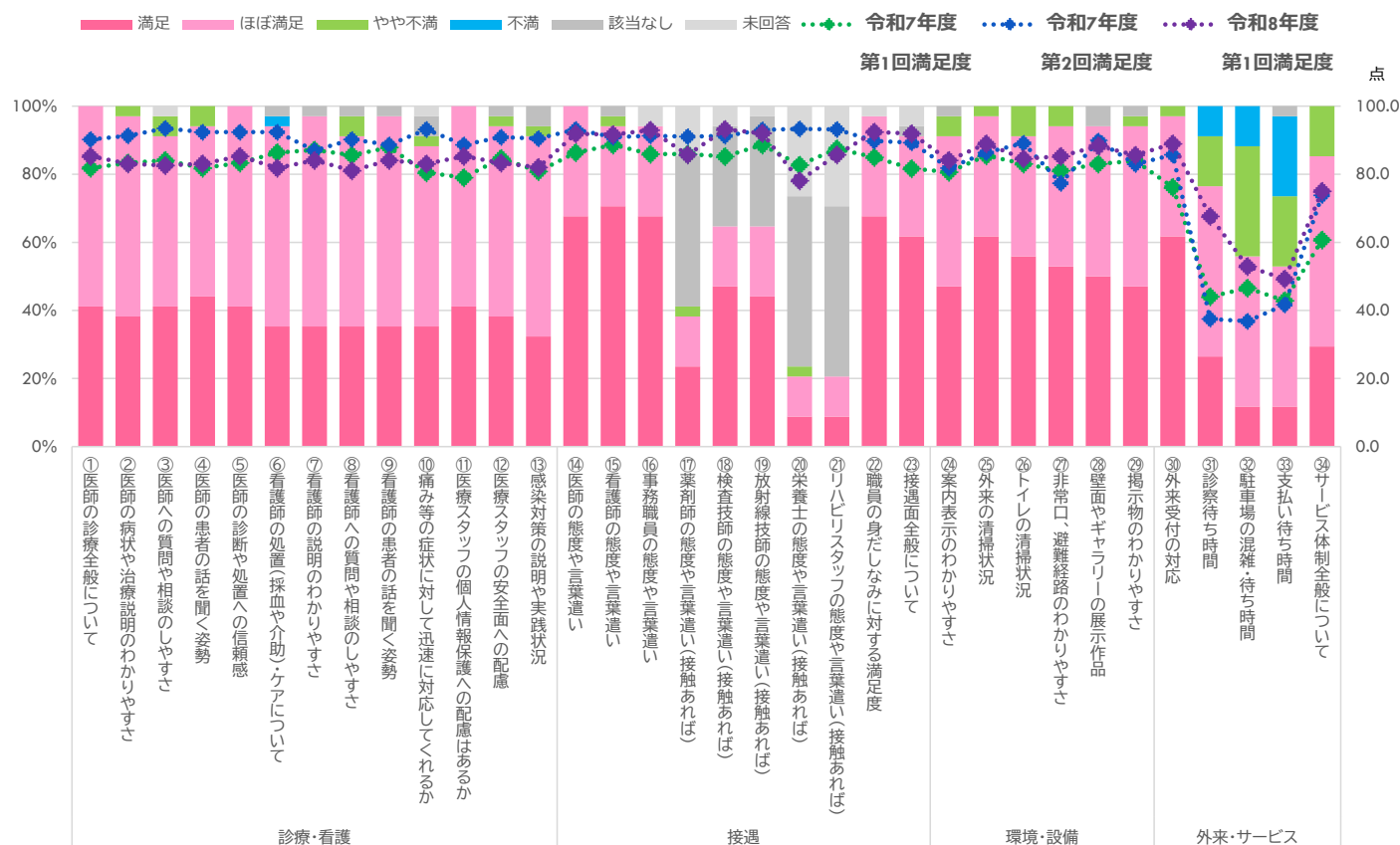


18

診療科別

消化器・移植外科(有効回答数34)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

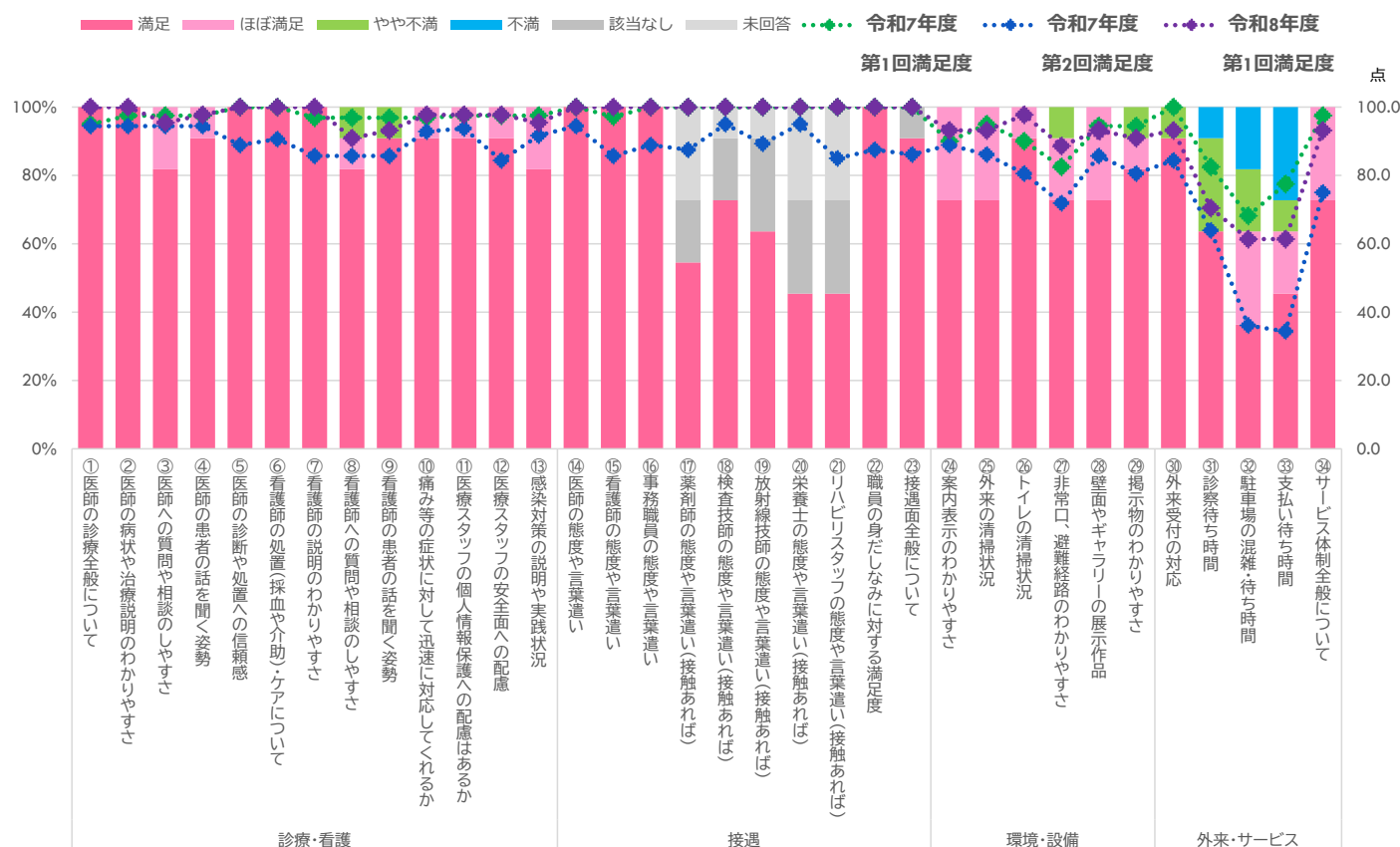


19

診療科別

小児外科(有効回答数11)

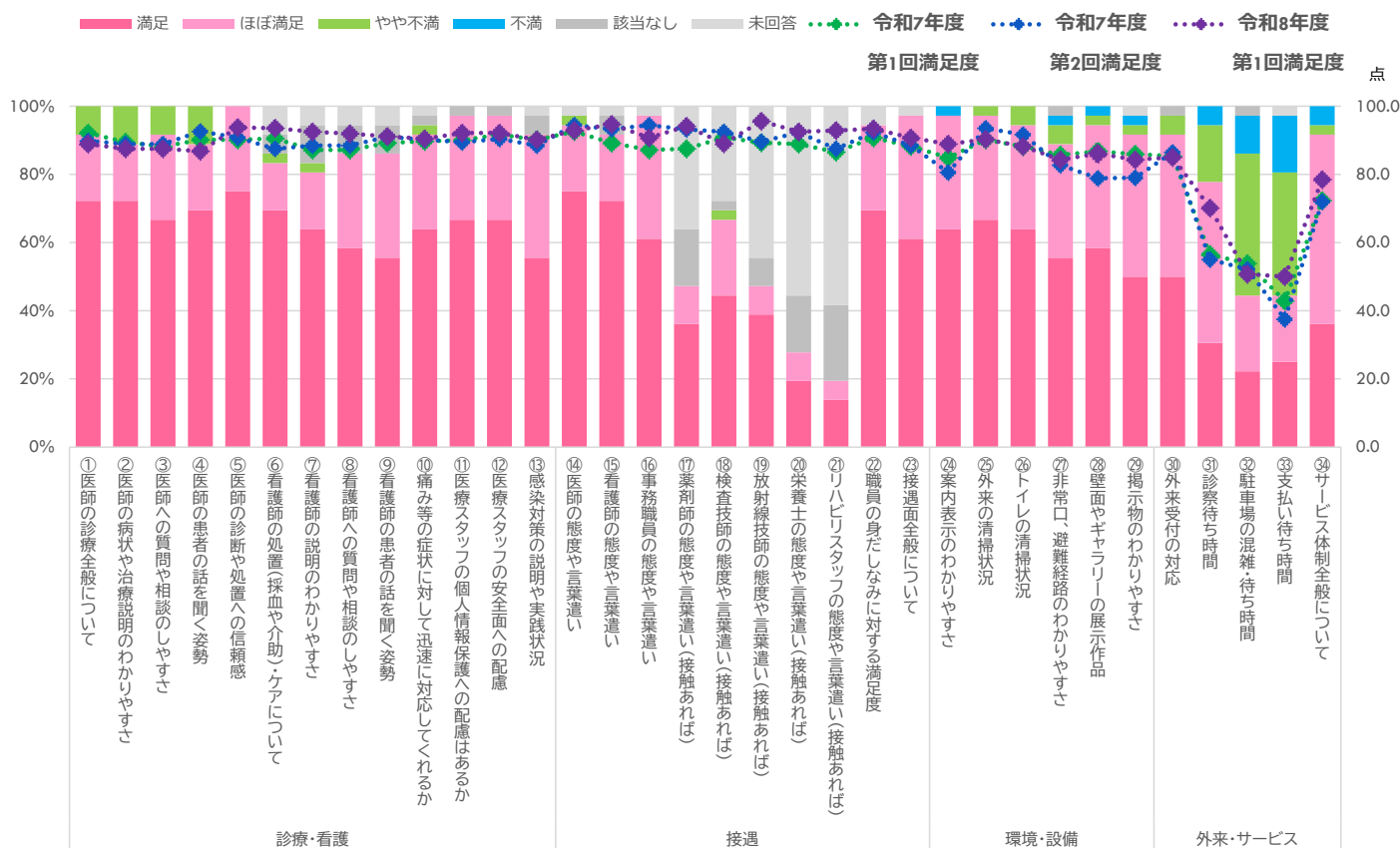
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



20

診療科別 眼科(有効回答数36)

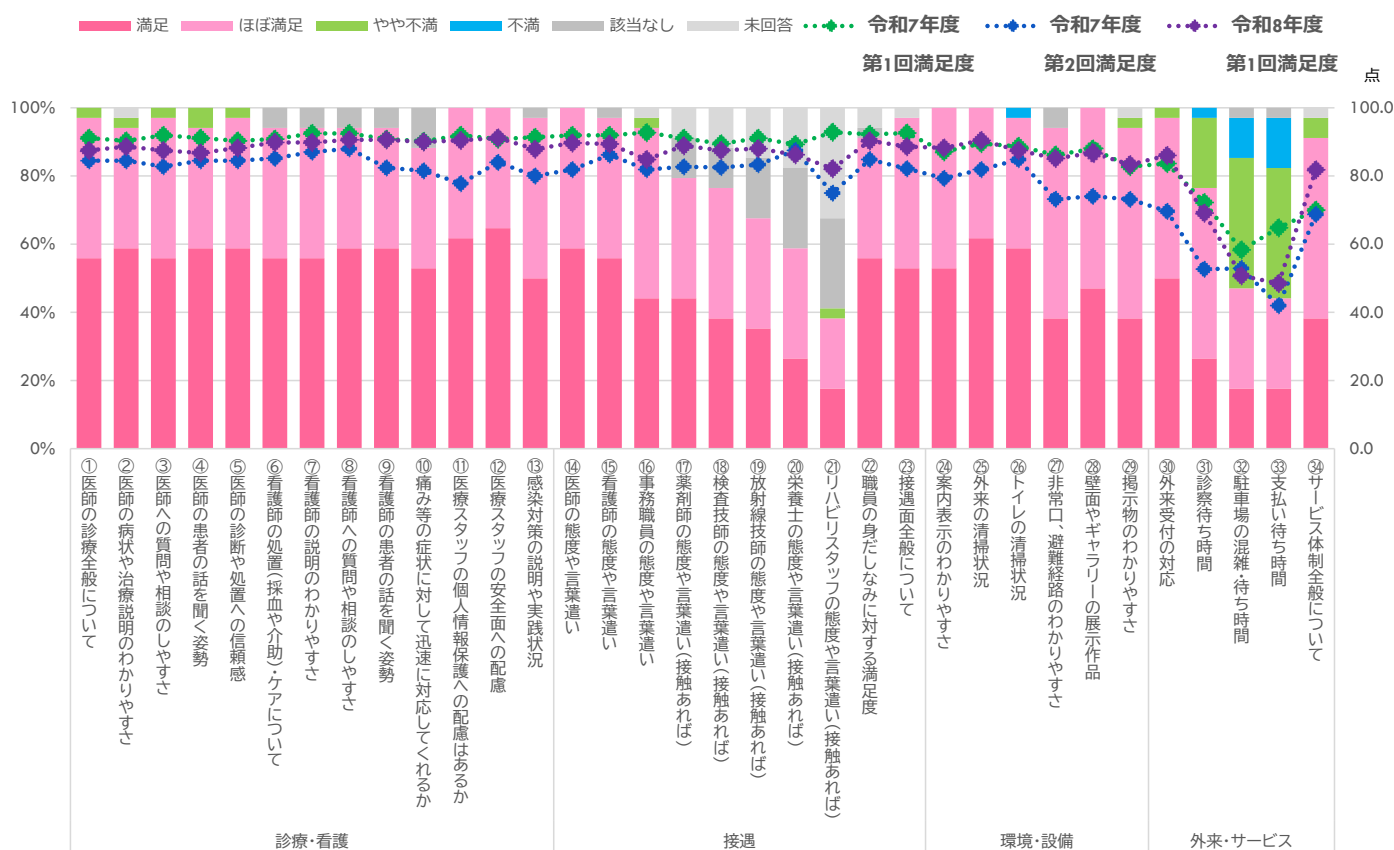
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



21

診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数34)

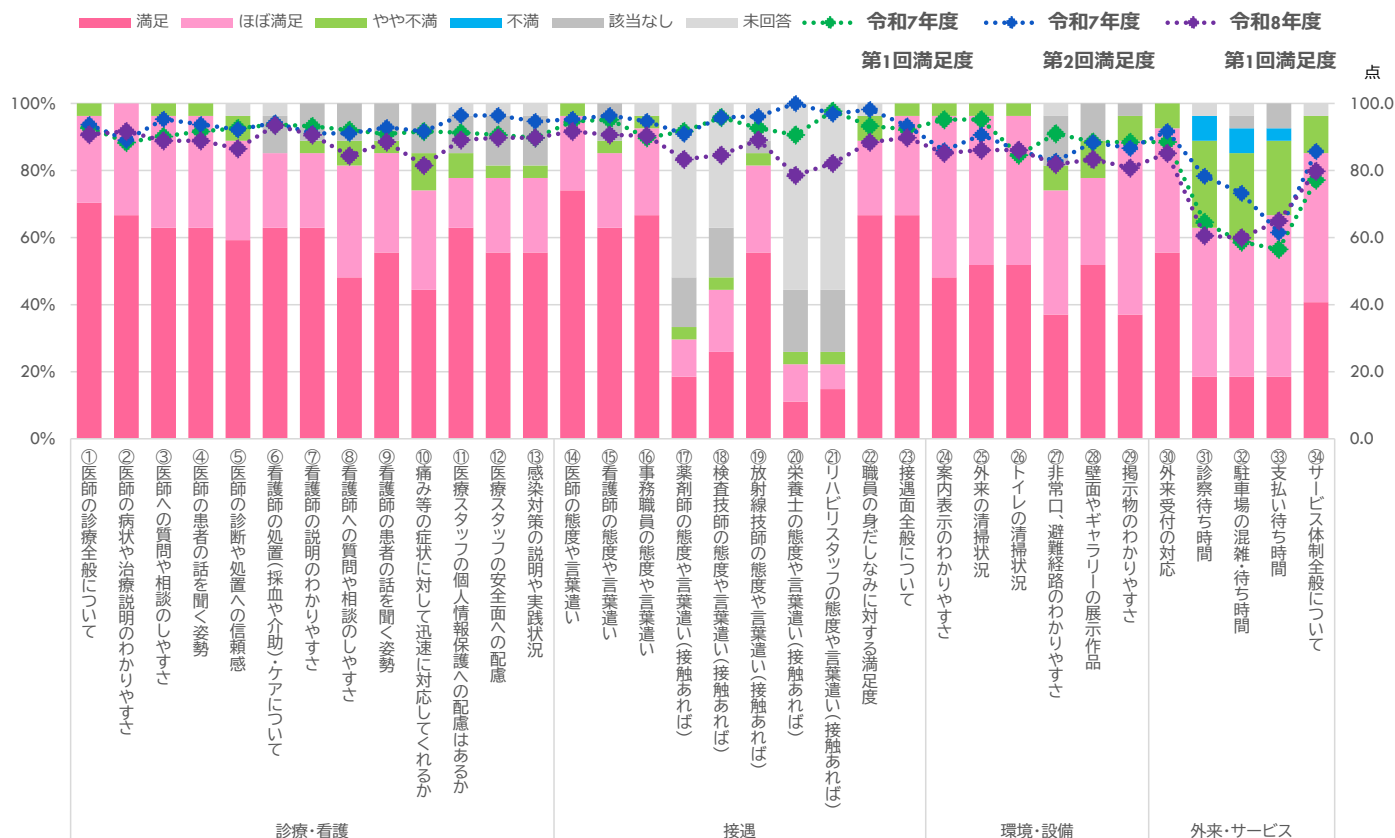
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



22

診療科別 整形外科(有効回答数27)

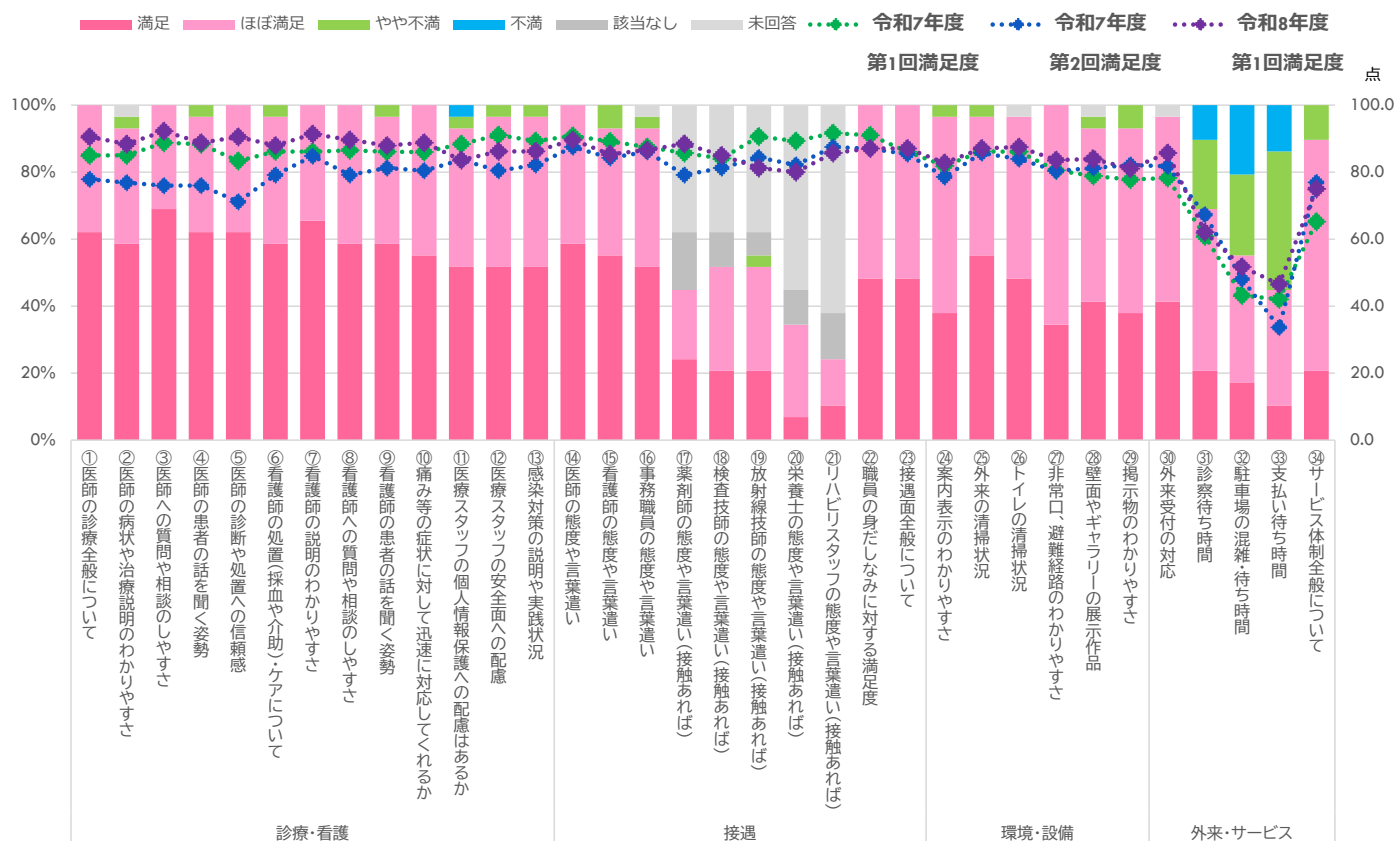
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



23

診療科別 皮膚科(有効回答数29)

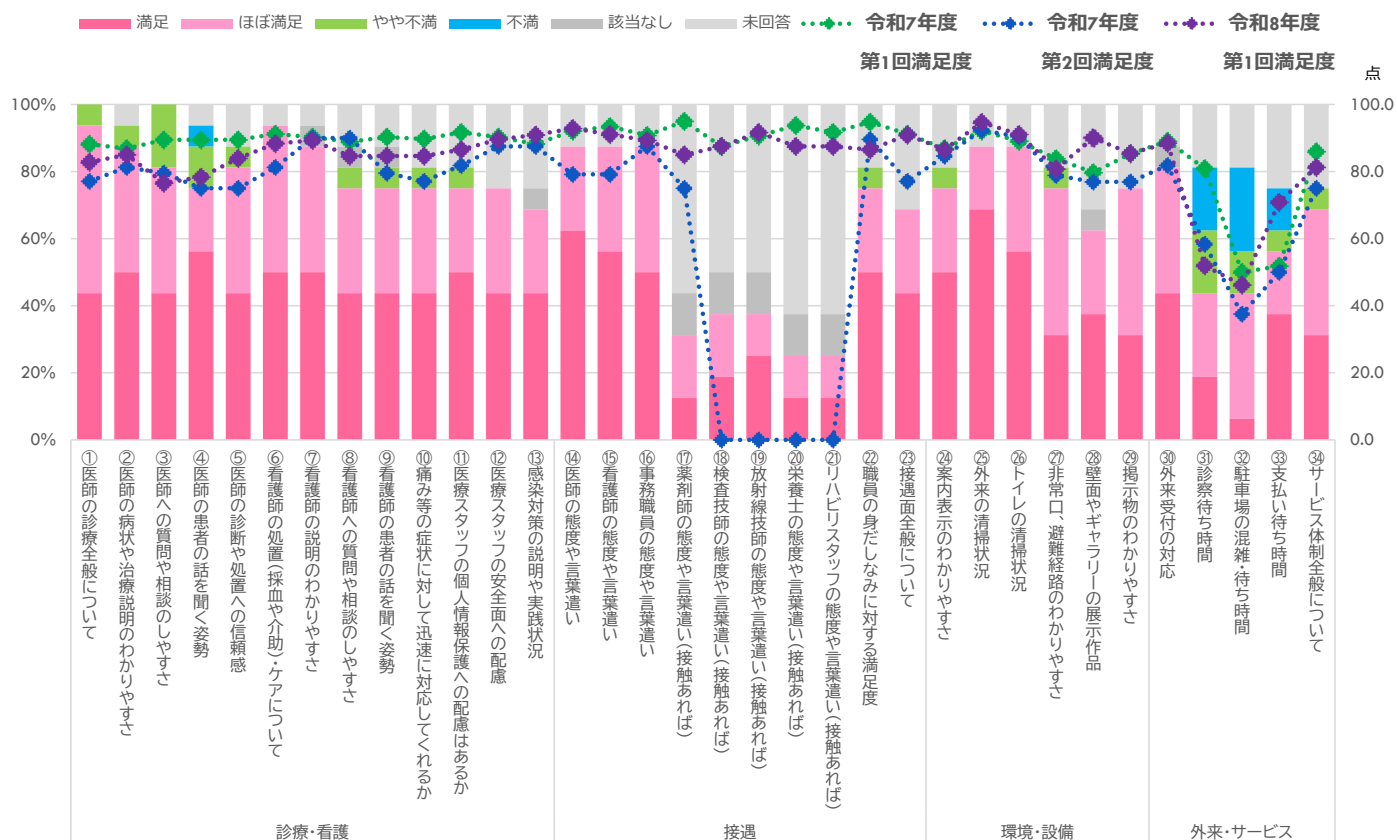
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



24

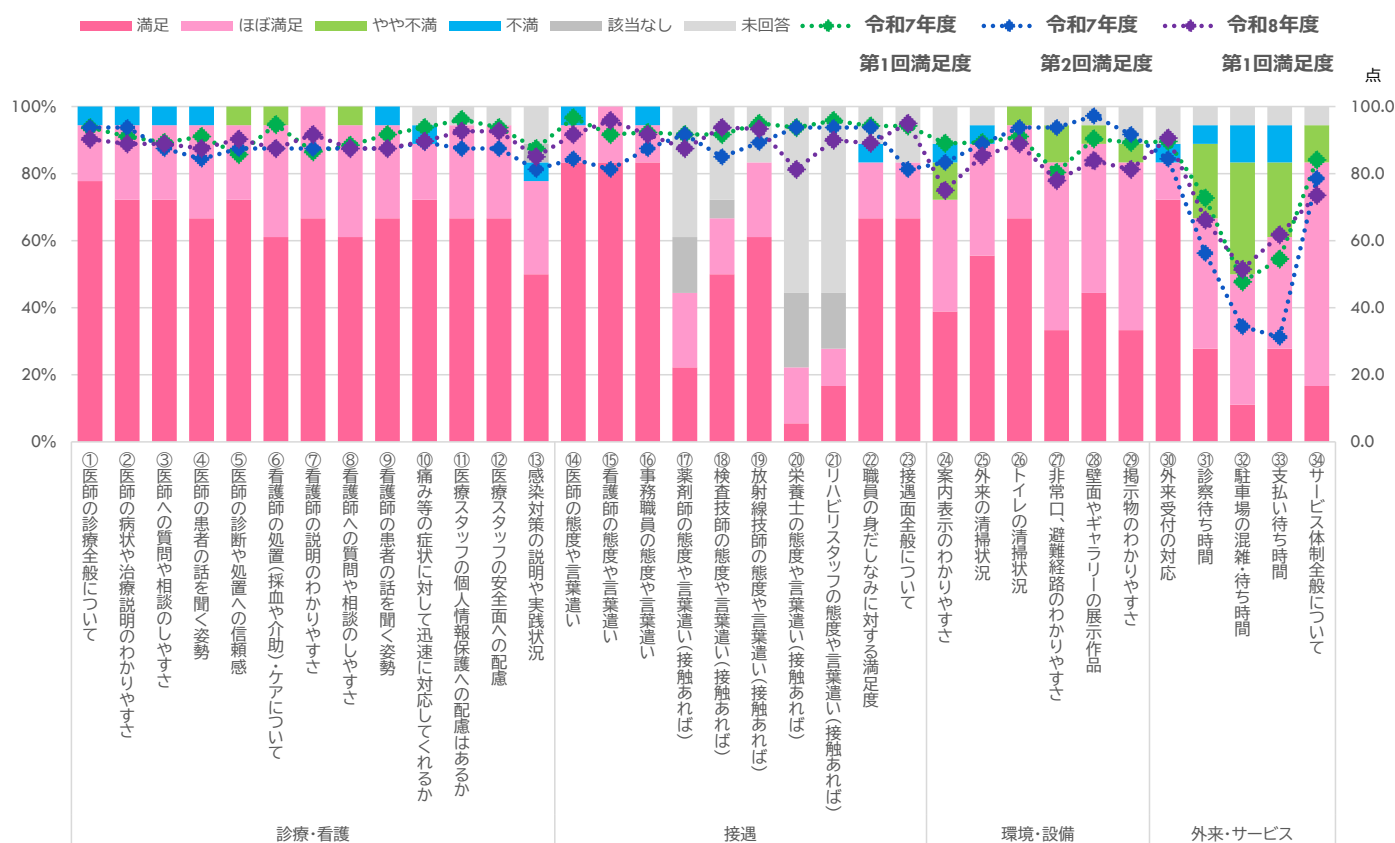
診療科別 形成外科(有効回答数16)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



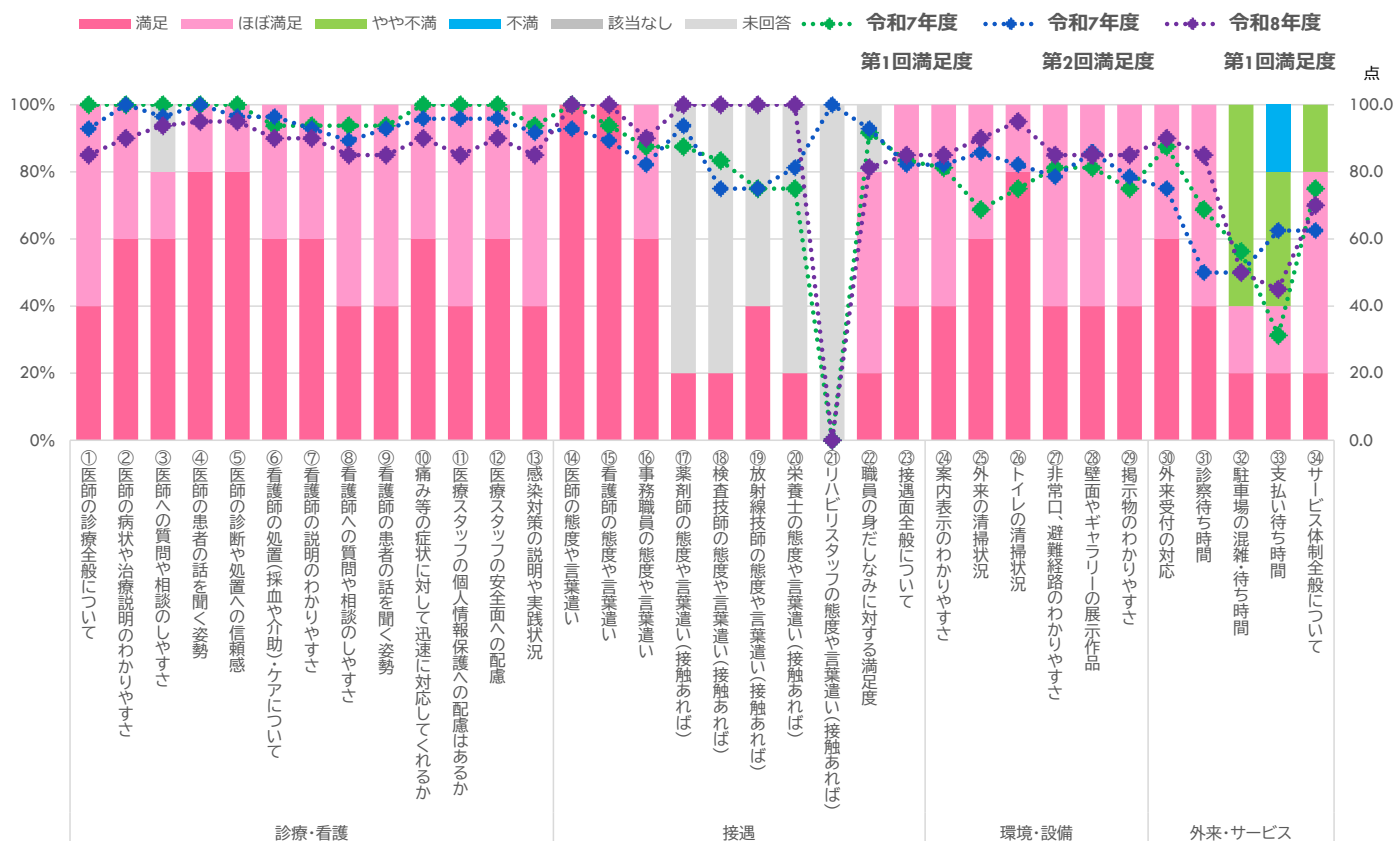
診療科別 脳神経外科(有効回答数18)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別

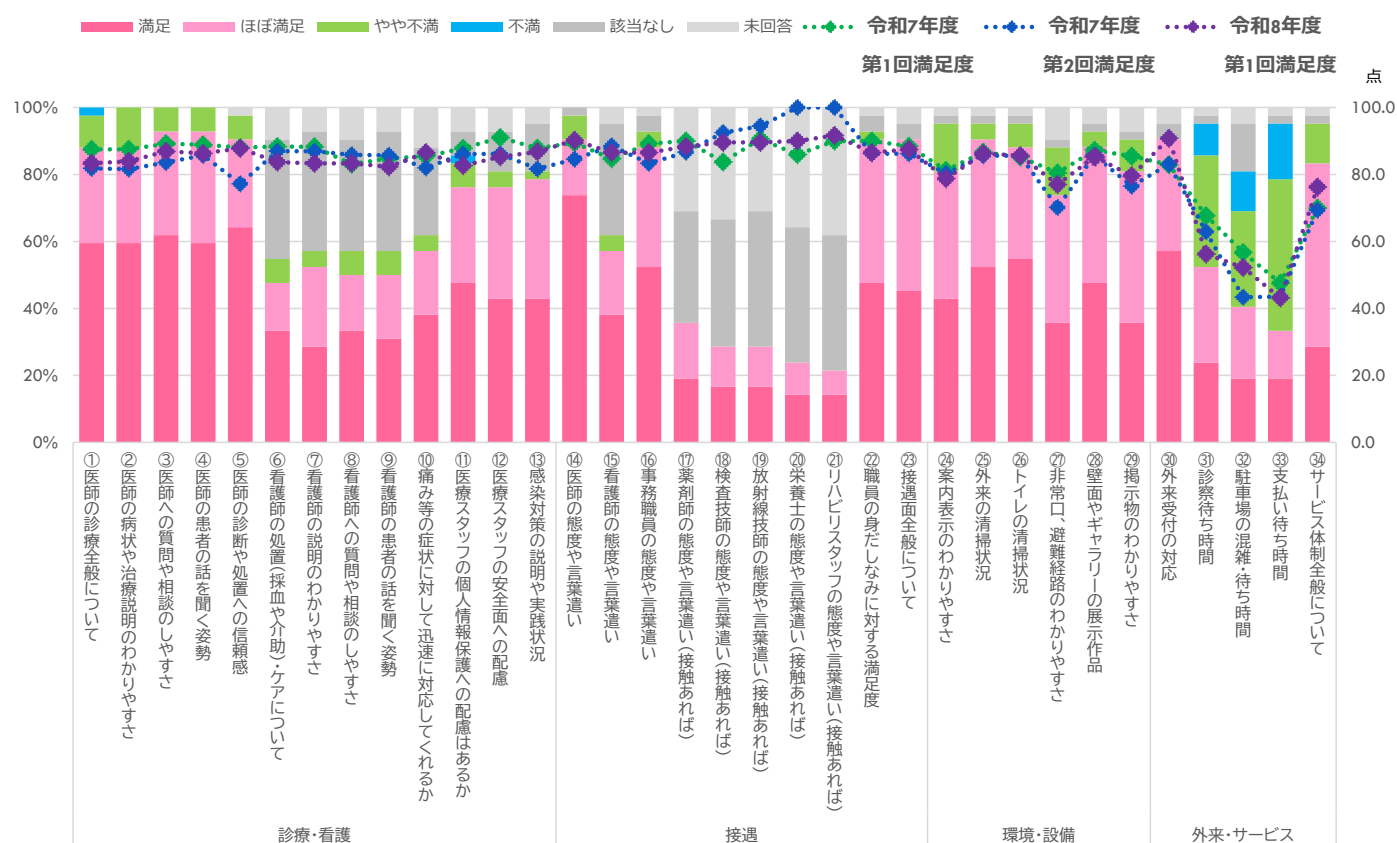
麻酔科(有効回答数5) ※当該診療科の回答数の割合を100%とする



27

診療科別

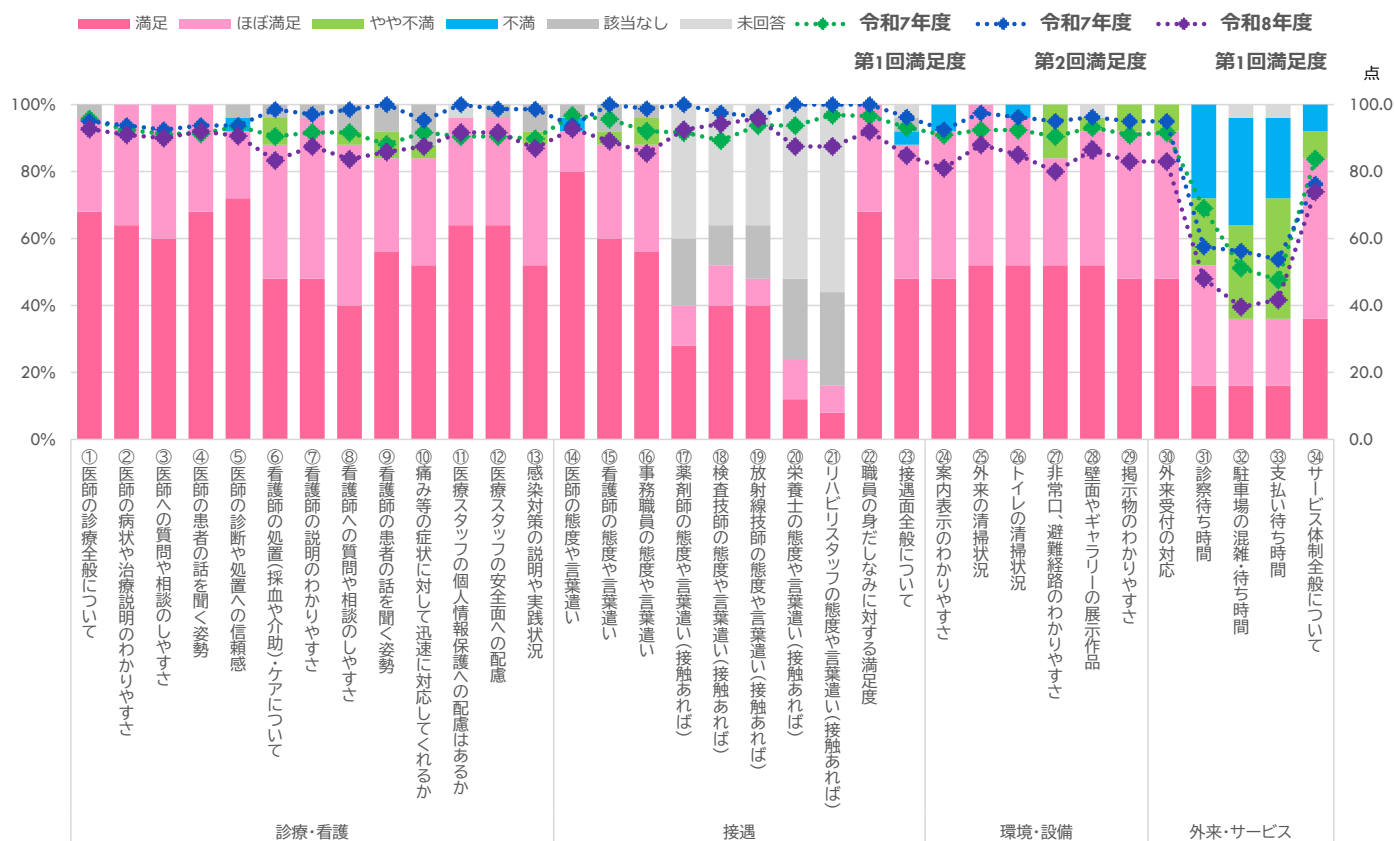
精神科神経科(有効回答数42) ※当該診療科の回答数の割合を100%とする



28

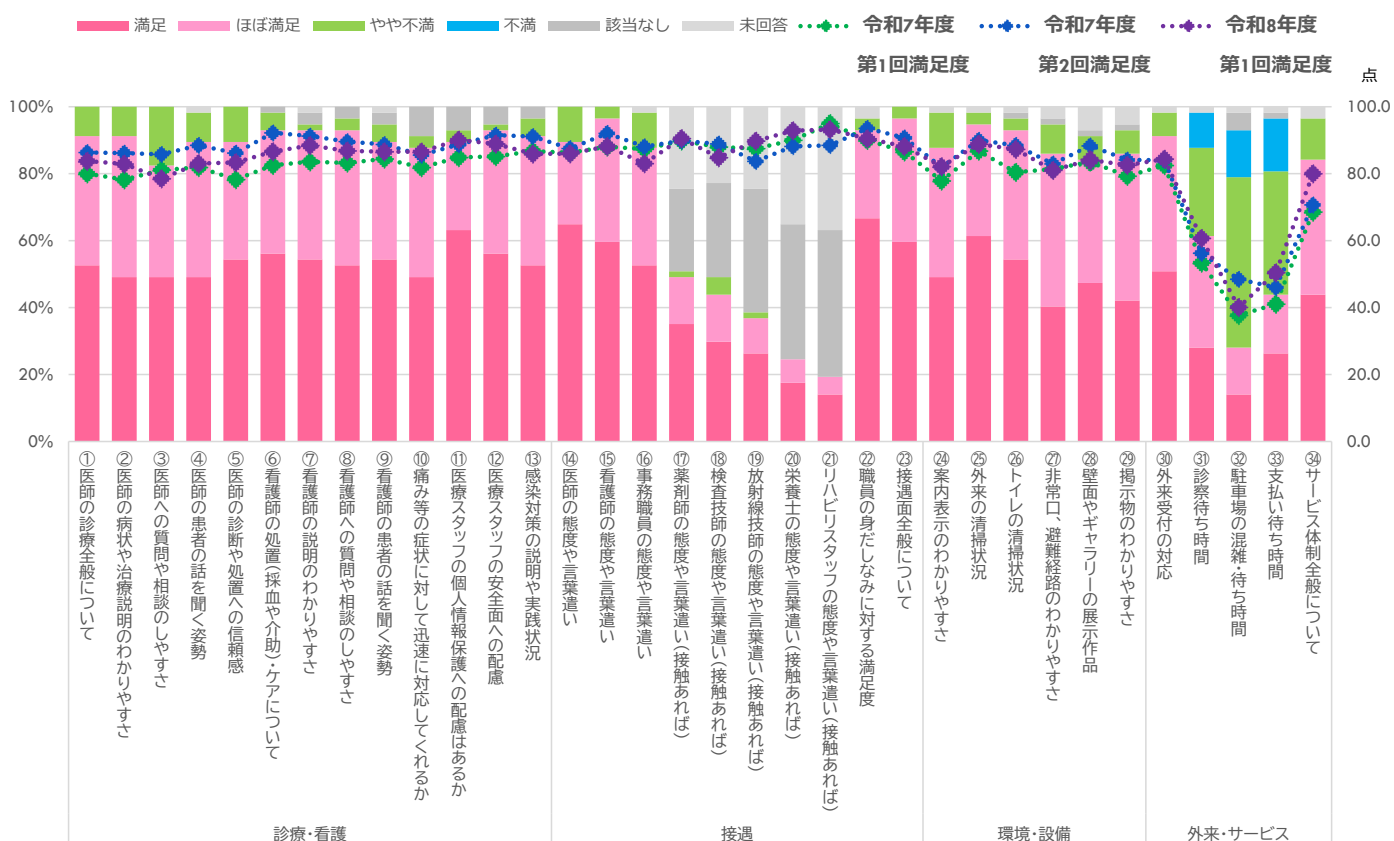
診療科別 小児科(有効回答数25)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



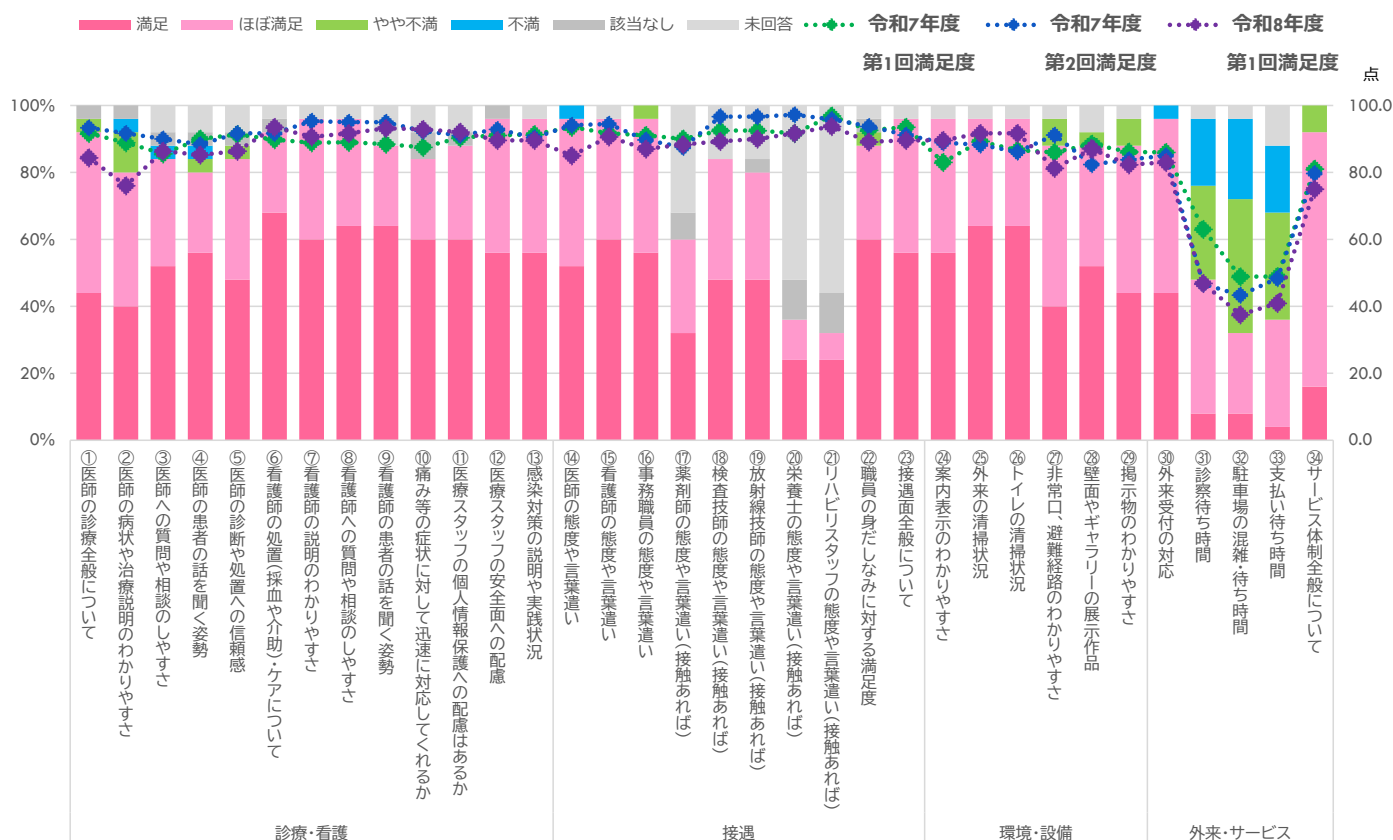
診療科別 産科婦人科(有効回答数57)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



診療科別 放射線診断科(有効回答数25)

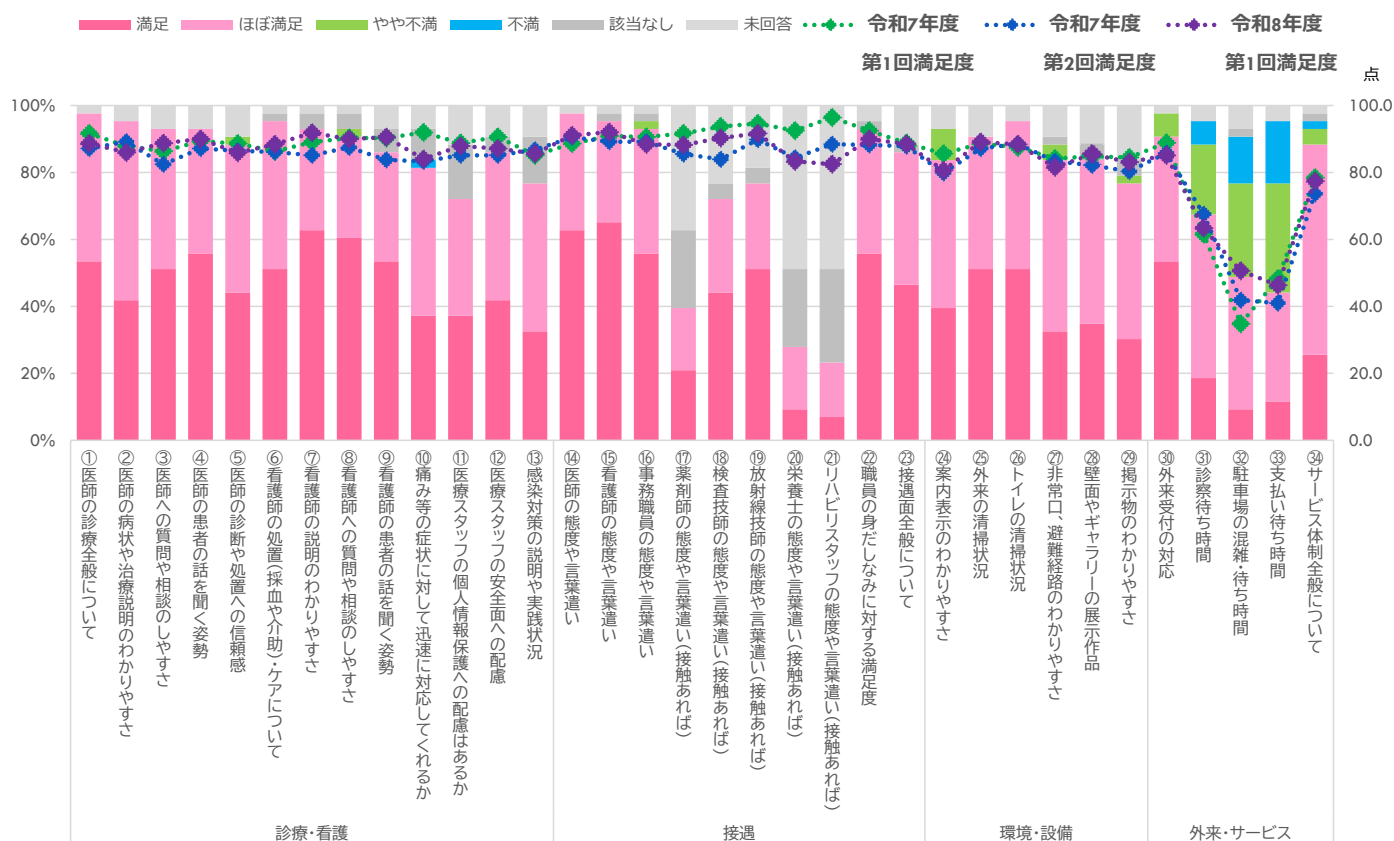
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



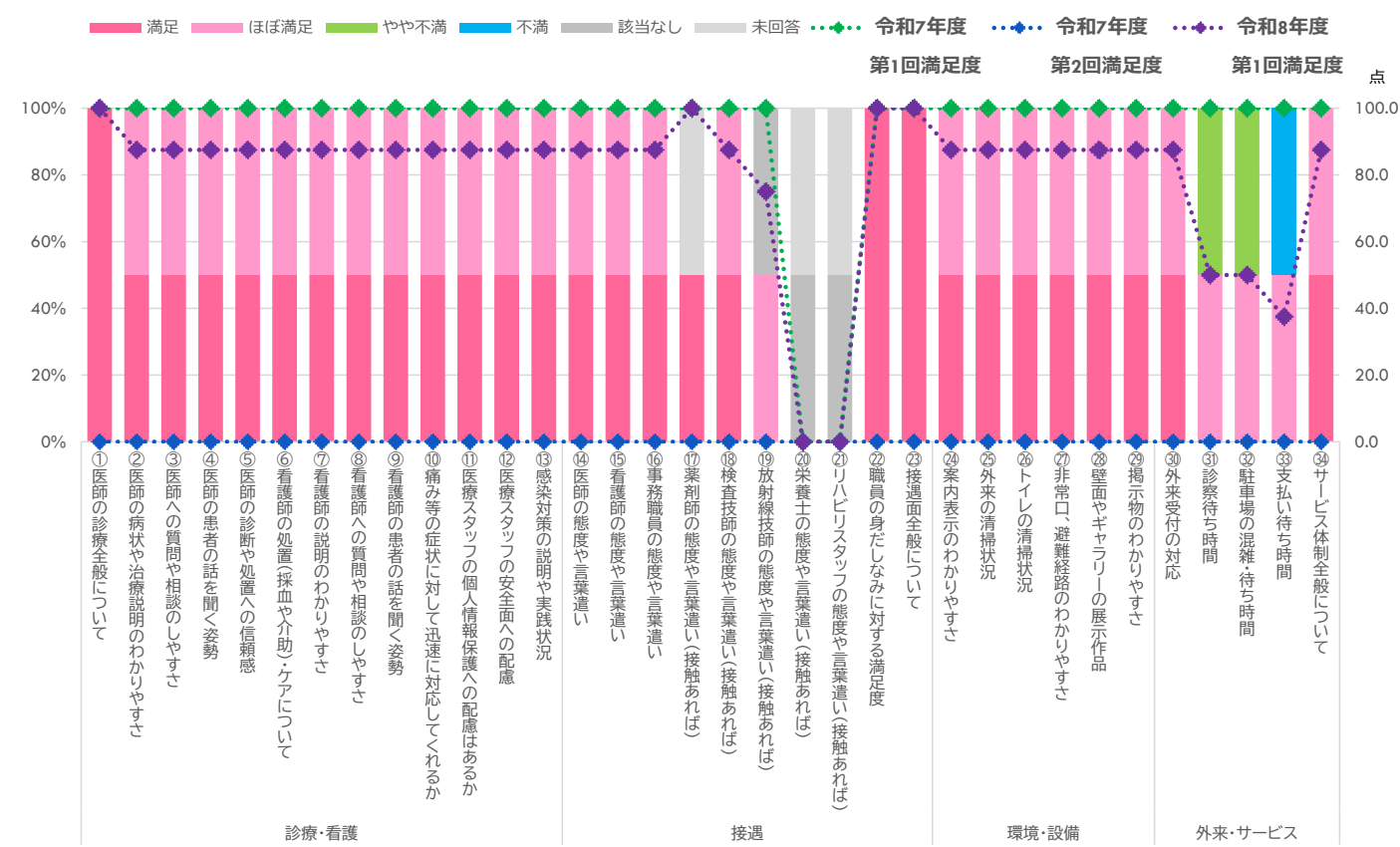
31

診療科別 放射線治療科(有効回答数43)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする



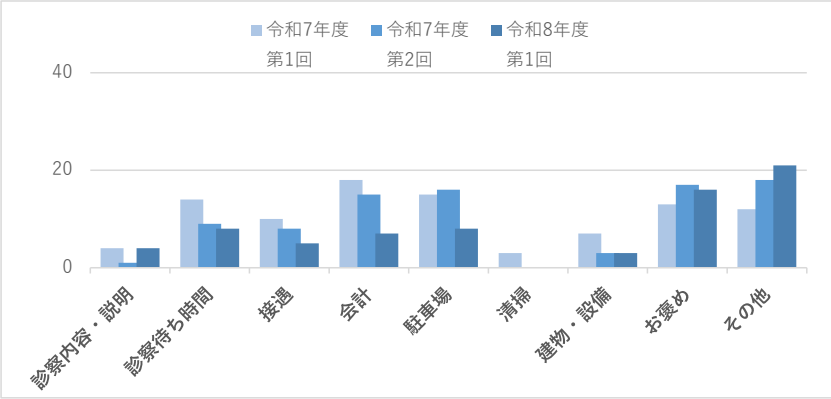
32



【自由記載・ご意見等】

医科

	令和7年度 第1回	令和7年度 第2回	令和8年度 第1回
診察内容・説明	4	1	4
診察待ち時間	14	9	8
接遇	10	8	5
会計	18	15	7
駐車場	15	16	8
清掃	3	0	0
建物・設備	7	3	3
お褒め	13	17	16
その他	12	18	21
計	96	87	72



〔診察内容・説明〕

- ・ かかりつけ医にしたいです。(私の場合、救急で運ばれ、救急先で対応してくれた先生も徳大の先生だったので、そういう場合、かかりつけ医にしたいです。)
- ・ 血液検査のみで触診がないことで少し不安がある。
- ・ 耳鼻咽喉科10年以上通院させていただきありがとうございます。今回転院の為、耳鼻咽喉科が最後となります。不満というか残念です。
- ・ 複数の診療科を受けている場合、診療の内容が連携されていない様な気がする。

〔診察待ち時間〕

- ・ 診察の時間がわからないので、モニターを使って待ち時間が分かるようにしてほしい。
- ・ 泌尿器科と小児科は、予約していても1時間ほど待つことが多い。
- ・ 小児科、とにかく待ち時間が長い。
- ・ 予約しているなら予約時間守って欲しい。
- ・ 採血が終わって診察まで1時間かかるのは分かるのですが、それ以上(約2時間)待っている。
- ・ 予約制が機能していない。

〔診療待ち時間〕

- ・ 診察待ち時間が、自分がどれ位待つか、何番目か早めにわかると良いです。
- ・ 予約していても、〇〇先生の待ち時間多し。

〔接遇〕

- ・ 以前、不誠実な対応の先生がおられて、その先生にあたるのがストレスでした(その先生は異動された?のかおいでなくなりましたが)。患者自身で学ぶことも必要だと思いますが、丁寧にわかりやすく教えていただけたり、寄り添っていただける医療であってほしいと思います。色々迷うし、知りたいです。
- ・ 妊婦検診で診てもらっていますが、1名の男の先生が話を聞いてもらえず、不安があっても相談も聞くこともできなく残念。女性の先生は親切で安心できる。
- ・ 担当医をかえてもらいたい、直接頼まないといけないとのこと。おかしいと思います。精神的負担が大きい。
- ・ 番号ではなく名前で呼ばれることがある。大勢の前でびっくりする。徹底して番号で呼んでほしい。CT・レントゲンではいつもある。
- ・ 病気に対して医師の関心が薄い。

【自由記載・ご意見等】

〔会計〕

- ・ 会計が本当に長すぎる。
- ・ 会計の待ち時間が長すぎる。
- ・ 会計も1時間は必ず待っている。時短はできないかなと、患者はせこい中待っていることを考えてほしい。
- ・ とにかく支払い待ち時間が長い。東京の病院では診察が終わるとすぐ支払い。
- ・ 会計間違いが多いのが、残念。
- ・ 会計の待ち時間をどうにかしていただけると本当に助かります。
- ・ スマホでの後払いアプリの登録がわかりにくい。

〔駐車場〕

- ・ 駐車場の混雑が困っています。
- ・ 駐車場がどうしても混む、今日も30分程かかった。
- ・ 駐車場の為に診察時間関係なく、来院しないといけない。
- ・ 駐車場の待ち時間がもっと短いと良いな…。
- ・ 駐車場の混み具合がひどい、そのせいで診察がずれていく。また、蔵本駅が車椅子、ベビーカーなどバリアフリー対応でないので車で来るしかなく、それも駐車場がなかなか停められない要因だと思う。
- ・ 駐車スペース以外はほぼ満足。
- ・ 駐車場が混む時が本当にひどいので診察人数の管理をした方が良いと思う。
- ・ エレベーターの無い駐車場は珍しい。患者の体を心配しないのか？

〔建物・設備〕

- ・ D3.D4.D5近くに子供のくつろぐ場所やトイレも少し遠い。他県病院外来小児に比べると、親子に親切ではない。
- ・ 尿検査用のトイレがもう少し欲しいです。
- ・ 中央病院の様な広いトイレが良い。

〔お褒め〕

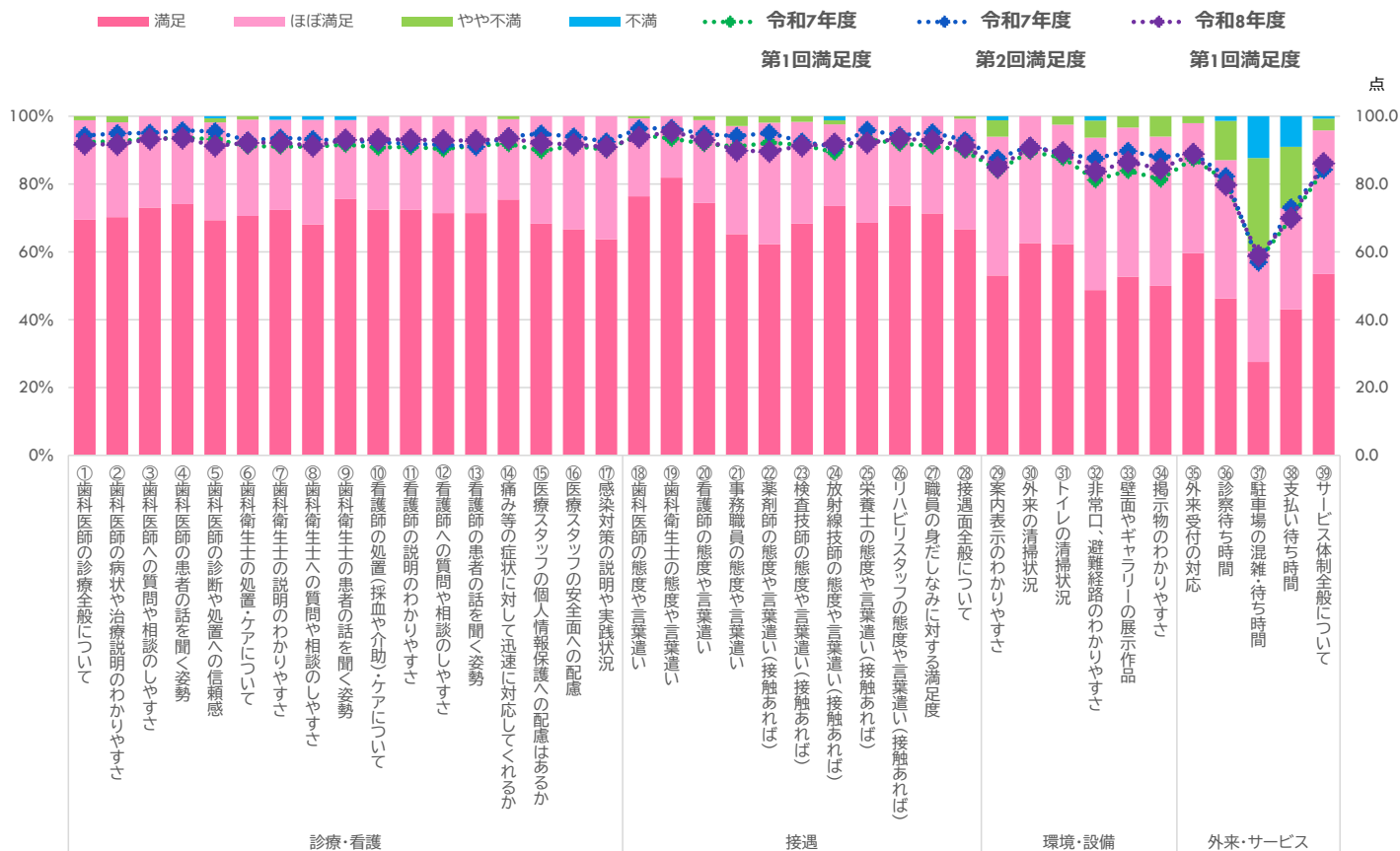
- ・ 久しぶりにお世話になっています。施設が衛生的で気持ちよく利用できます。アプリの導入があり、支払いがスムーズで満足しています。また、タリーズなどのお店もあり、早く着きすぎても待ち時間に退屈せず快適です。医師の淡々とした説明が心に刺さるときがありますが、期待を持たせないようにあえてなのかもしれないと思いつつ、もう少し寄り添ってくれるような接し方だと気持ちが楽になるのかなあとと思います。が！十分言葉を選んで説明等をしてきているお気持ちも分かります。総合的に徳大にお世話になって、満足しています。
- ・ 私は、嗅神経芽細胞腫になりましたが、耳鼻咽喉科の〇〇先生、脳神経外科の□□先生、携わってくれた先生方や看護師、スタッフの皆様のお陰で今を生きています。感謝以外ありません。これからも命を繋げてください。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。沢山の患者さんを診ていらっしゃるの、ドクターが休憩をとれているのか心配になることがあります。
- ・ 県内で最高の治療が受けられる機関として、更なる最新の技術・機器の充実をお願いしたい。
- ・ Drをはじめ、医療従事者の方々には、大変お世話になり、感謝しかありません。ありがとうございます。
- ・ とても親身になって話を聞いてくれており、満足している。
- ・ 待ち時間は何においても長い、医師への信頼は他に替え難いものがある。
- ・ 清潔感があり、スタッフ、先生の態度も良いです。
- ・ こちらですとお世話になりたいと思っています。
- ・ いつも綺麗で待ち時間も気持ち良く過ごしています。皆さんとても親切です。
- ・ アプリ決済になり、支払いが改善された。
- ・ 初めて入院しましたが、安心して過ごせました。
- ・ ありがたいと思っています。
- ・ 先生や看護師さん皆さん優しく親切です。
- ・ 皆様親切です。
- ・ 院内が綺麗。

【自由記載・ご意見等】

〔その他〕

- ・ 待ち時間が長い。
- ・ 待ち時間が長い。
- ・ 待ち時間が長く、どのくらい待つのかの見通しも分からないので大変不便。
- ・ 待ち時間対応何とか改善して欲しい。
- ・ 血液検査で特に朝は待ち時間が長いので改善を検討してほしい。
- ・ 診断書の受付に時間がかかるので改善して欲しいです。
- ・ 扇風機のコンセントなんで刺さってないの？
- ・ 一言でいいので良い方向に行けると…
- ・ 各受付によって違うのか分からないのですが、自分でチェックインする所と、受付でしてもらえる所とあるのか迷うので、わかりやすく案内してほしいです。
- ・ (複数の診療科でお世話になっています。)できれば診察の日を一緒にしてもらえれば嬉しいです。
- ・ 県内で一番「ここに来れば大丈夫」と安心できる病院だと信じたい。
- ・ 月1回の通院ですが、患者数が多いので待つのは仕方ないかなと思います。
- ・ 予約日以外で困った時に、電話での相談が気軽に出来るようになれば、嬉しいです。
- ・ 栄養面（分子栄養学）での指導もしていただけるとありがたいです。
- ・ 呼び出しの声が聞き取りにくい。
- ・ 消化器内科に入院中、担当医（女性医師）についてです。体調が悪いのにも関わらず、患者の話も聞かず、高圧的な態度で無理やり退院させられました入院患者の対応についてやや不満。主に一部の看護師発言。
- ・ 入院している時にティーバックなどでお茶が飲める様にお湯が出ると嬉しいです。
- ・ 病棟のトイレ設備が良くない。1.狭い。2.便器洗浄剤が無い。
- ・ 厚仁会薬局の受付女性で自分達の都合のよいように解釈を押し付ける人がいる。具体的には待ち番号70番とすれば80.81.82〜呼ばれても順番は多少前後することがあります、と言う。まずはすみません急いでしますからでしょ。
- ・ ローソンの店員の接客が最悪です。

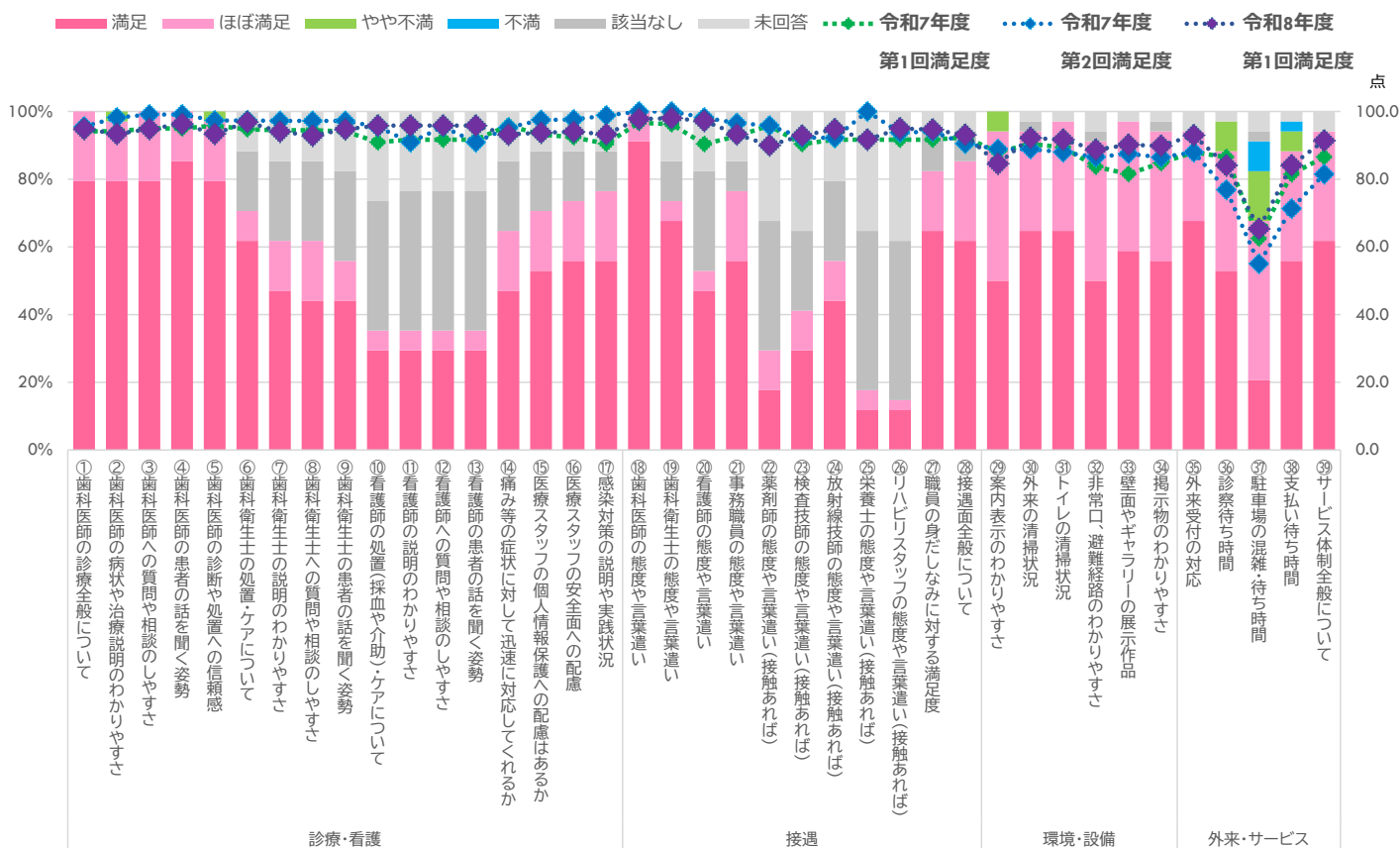
歯科全体(有効回答数173)



37

診療科別 むし歯科(第一保存科)(有効回答数34)

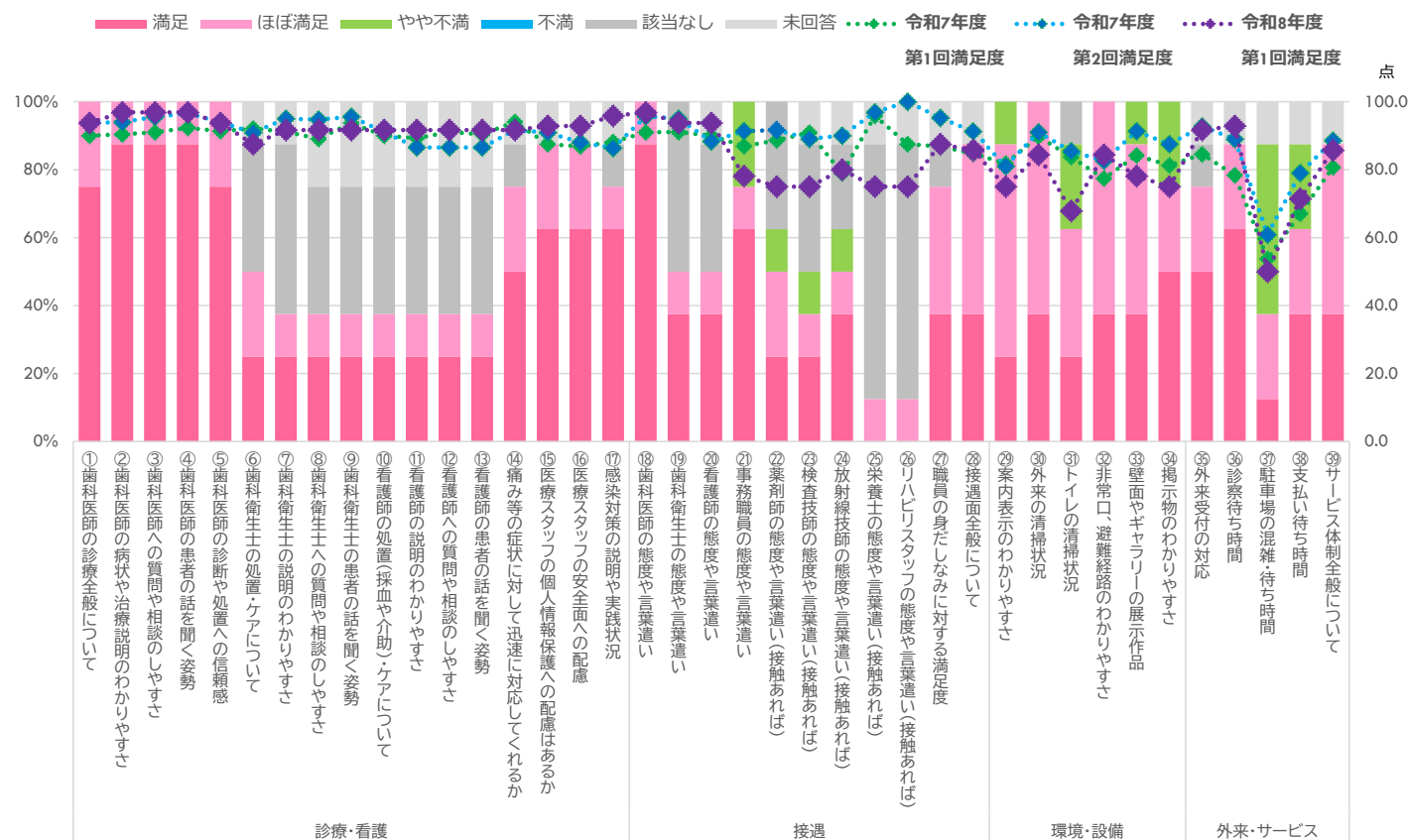
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



38

診療科別 歯周病科(第二保存科)(有効回答数8)

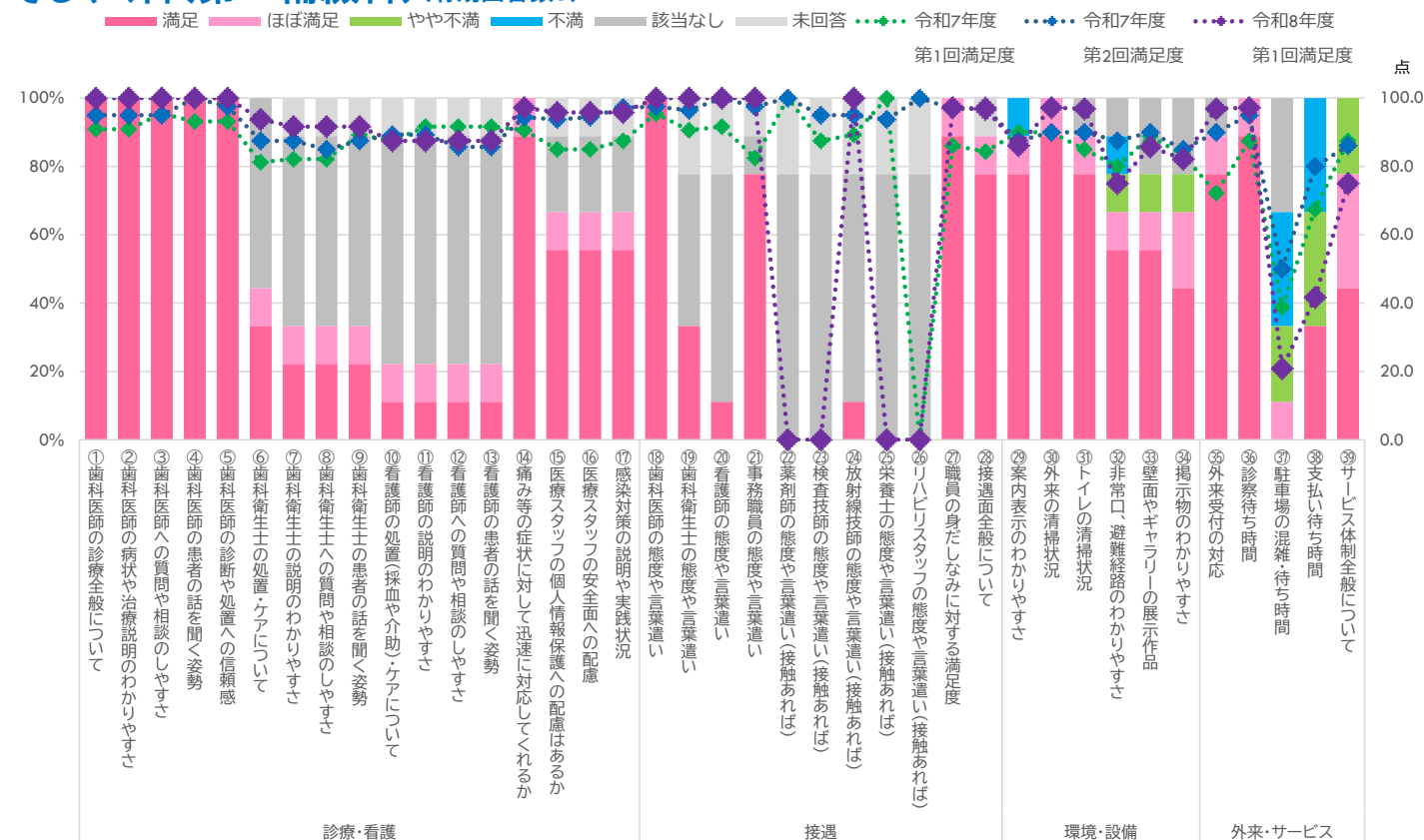
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



39

診療科別 そしゃく科(第一補綴科)(有効回答数9)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

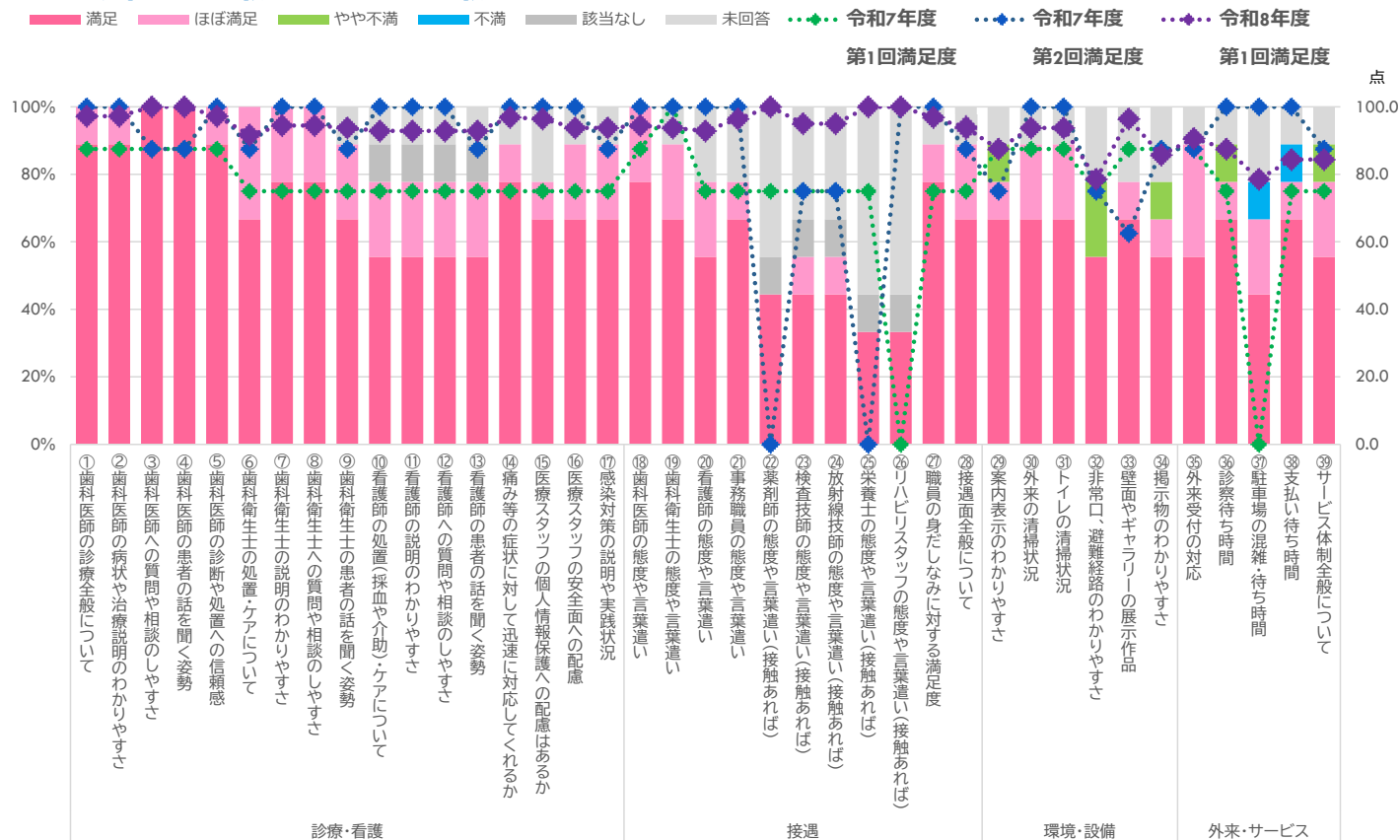


40

診療科別

かみあわせ補綴科(第二補綴科) (有効回答数9)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

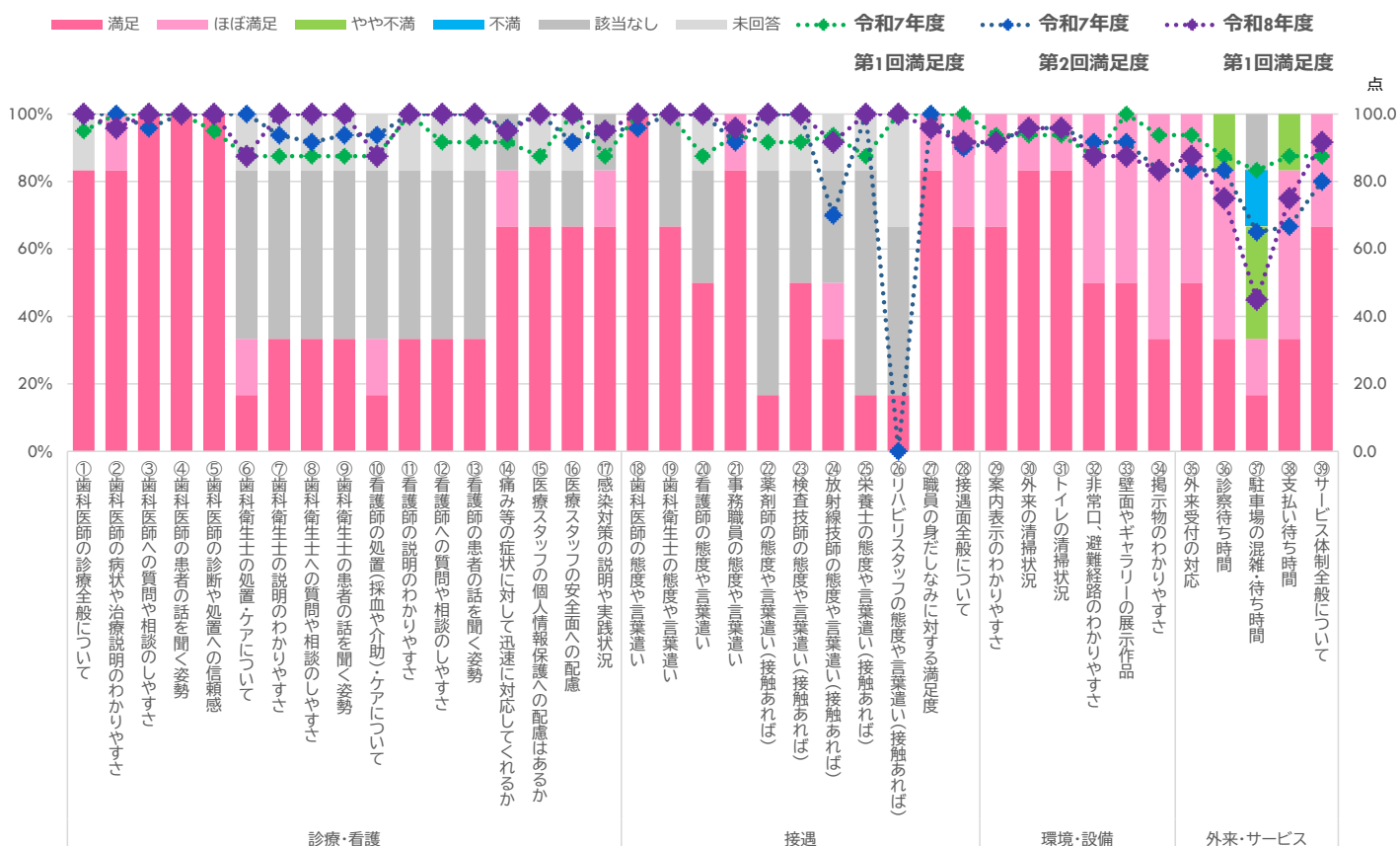


41

診療科別

歯科統合臨床センター(有効回答数6)

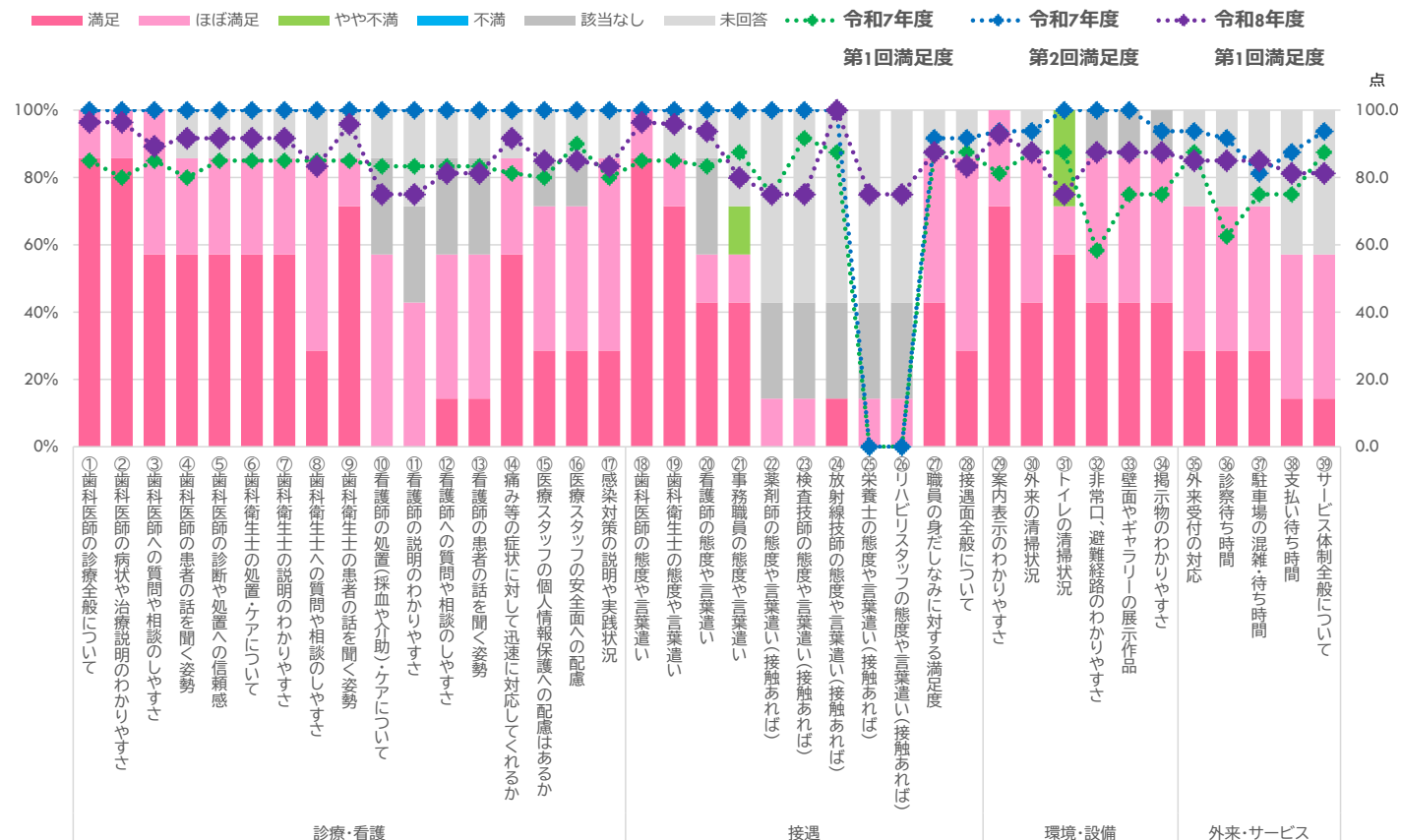
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



42

診療科別 口腔インプラントセンター(有効回答数7)

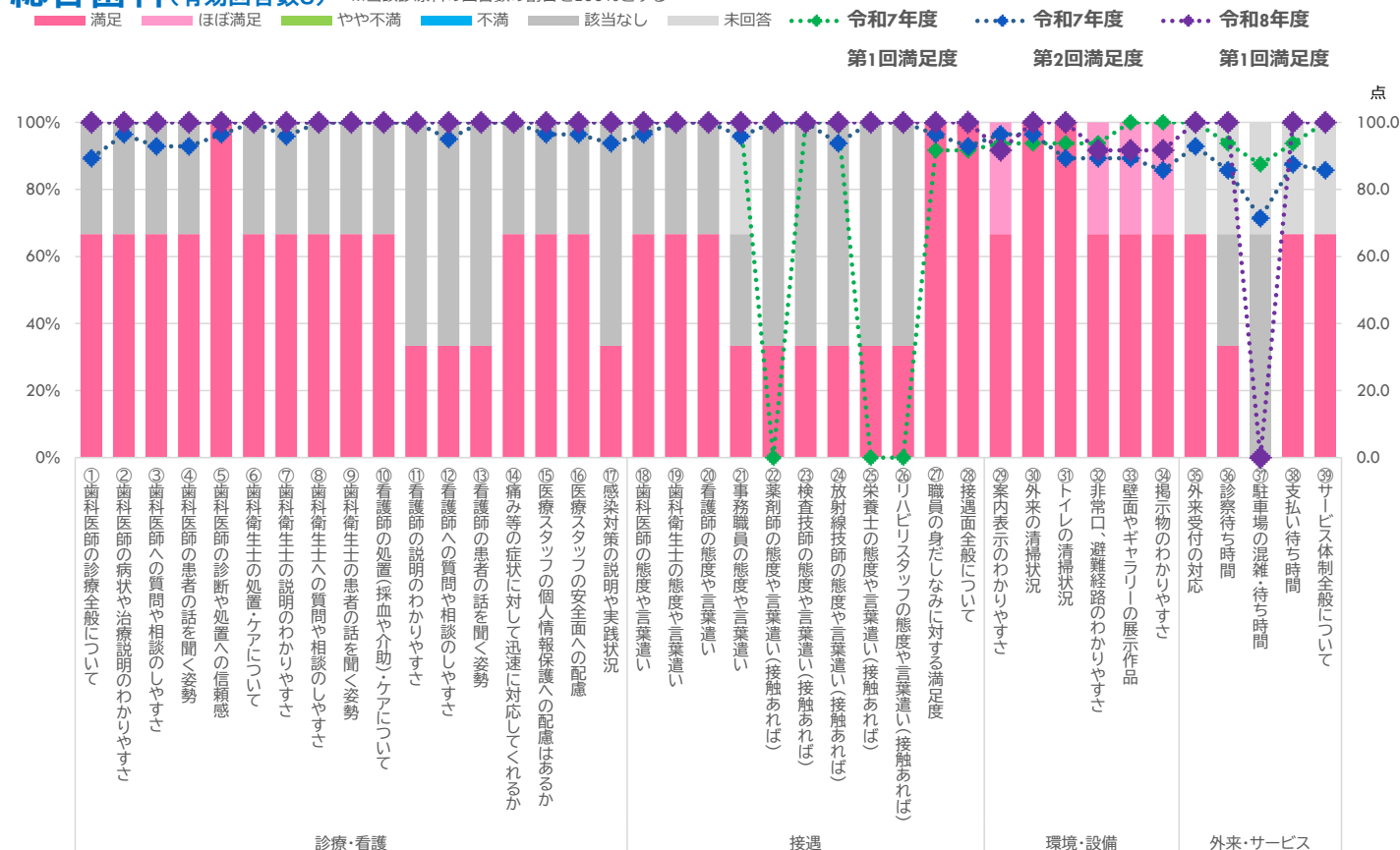
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



43

診療科別 総合歯科(有効回答数3)

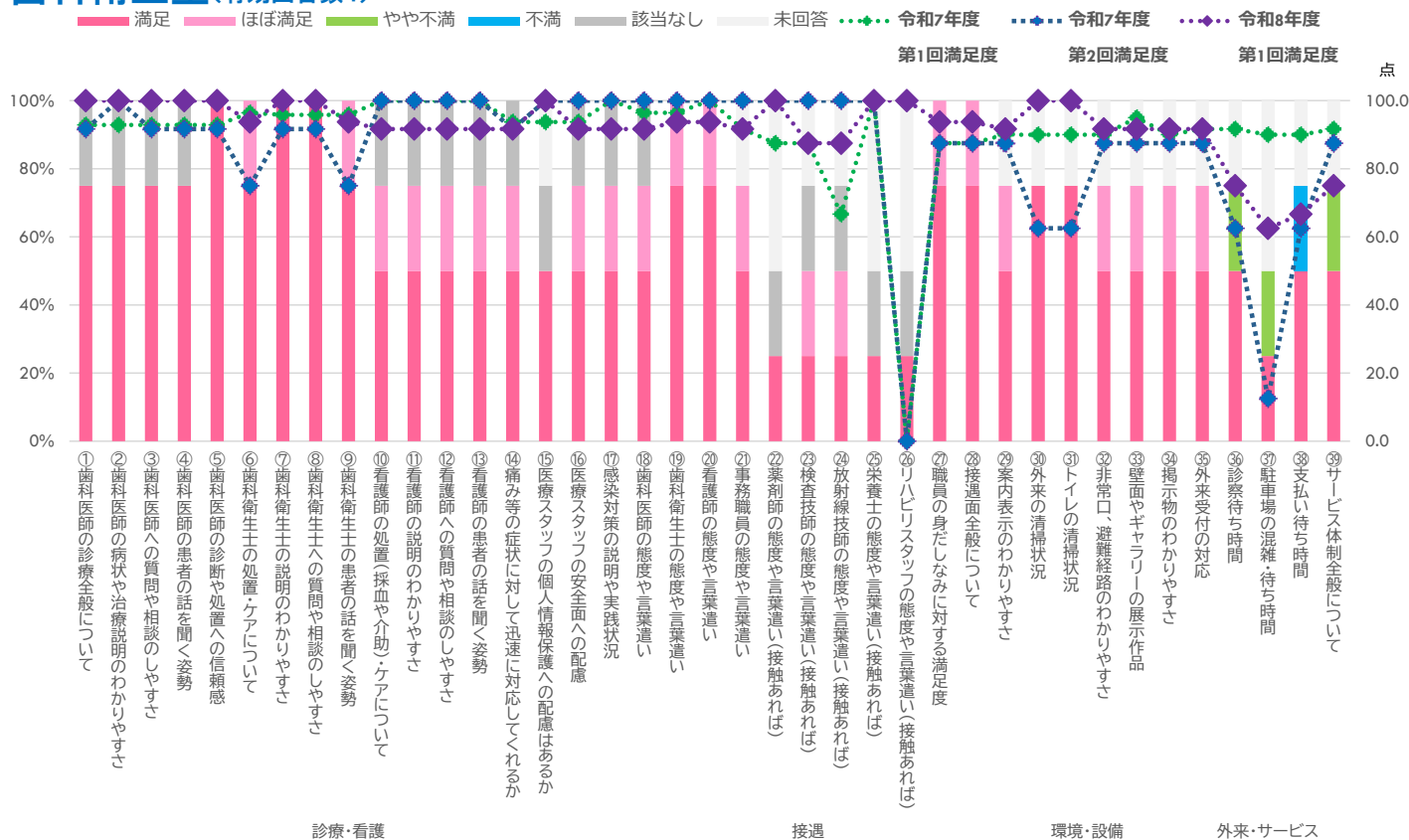
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



44

診療科別 歯科衛生室(有効回答数4)

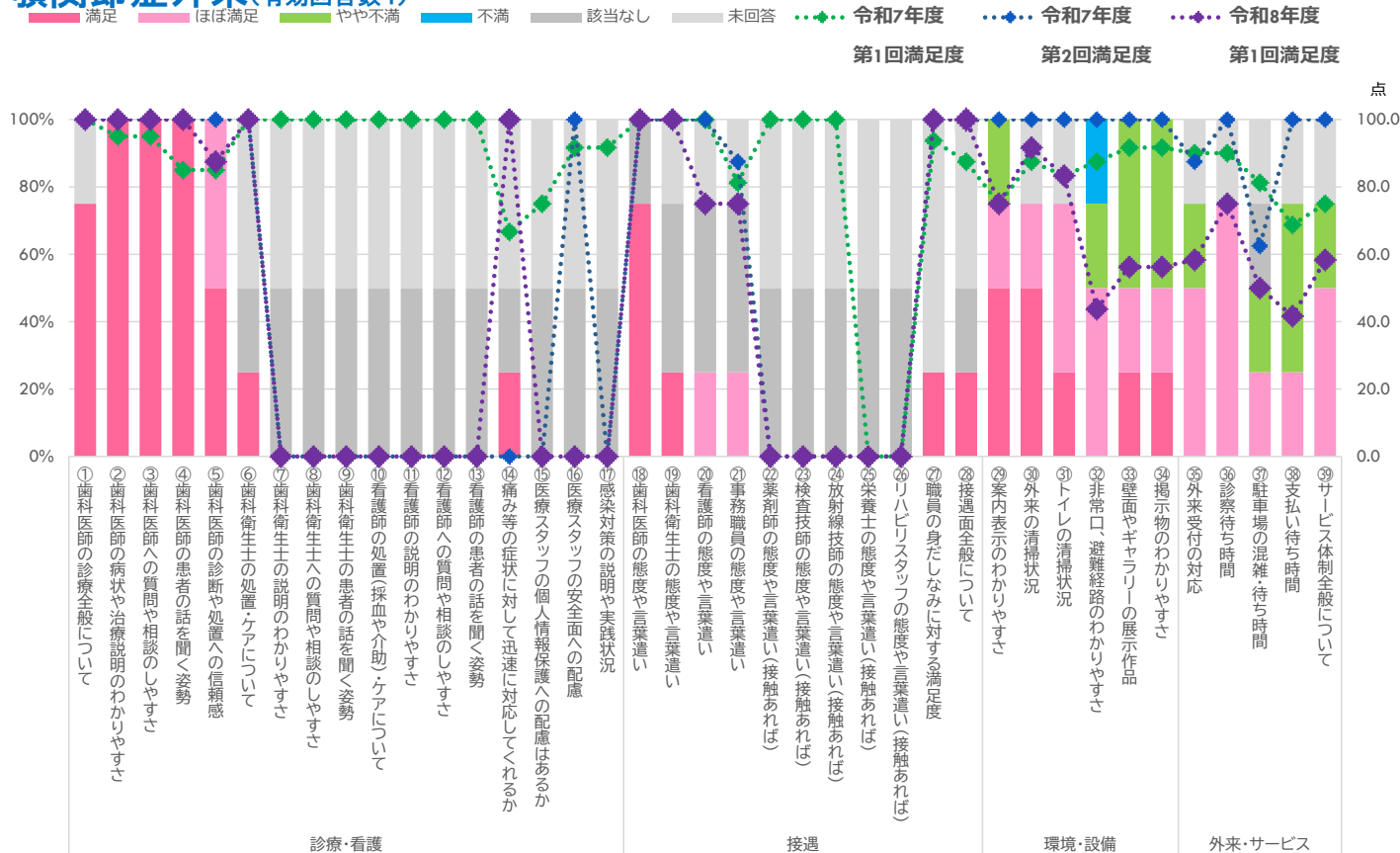
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



45

診療科別 顎関節症外来(有効回答数4)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

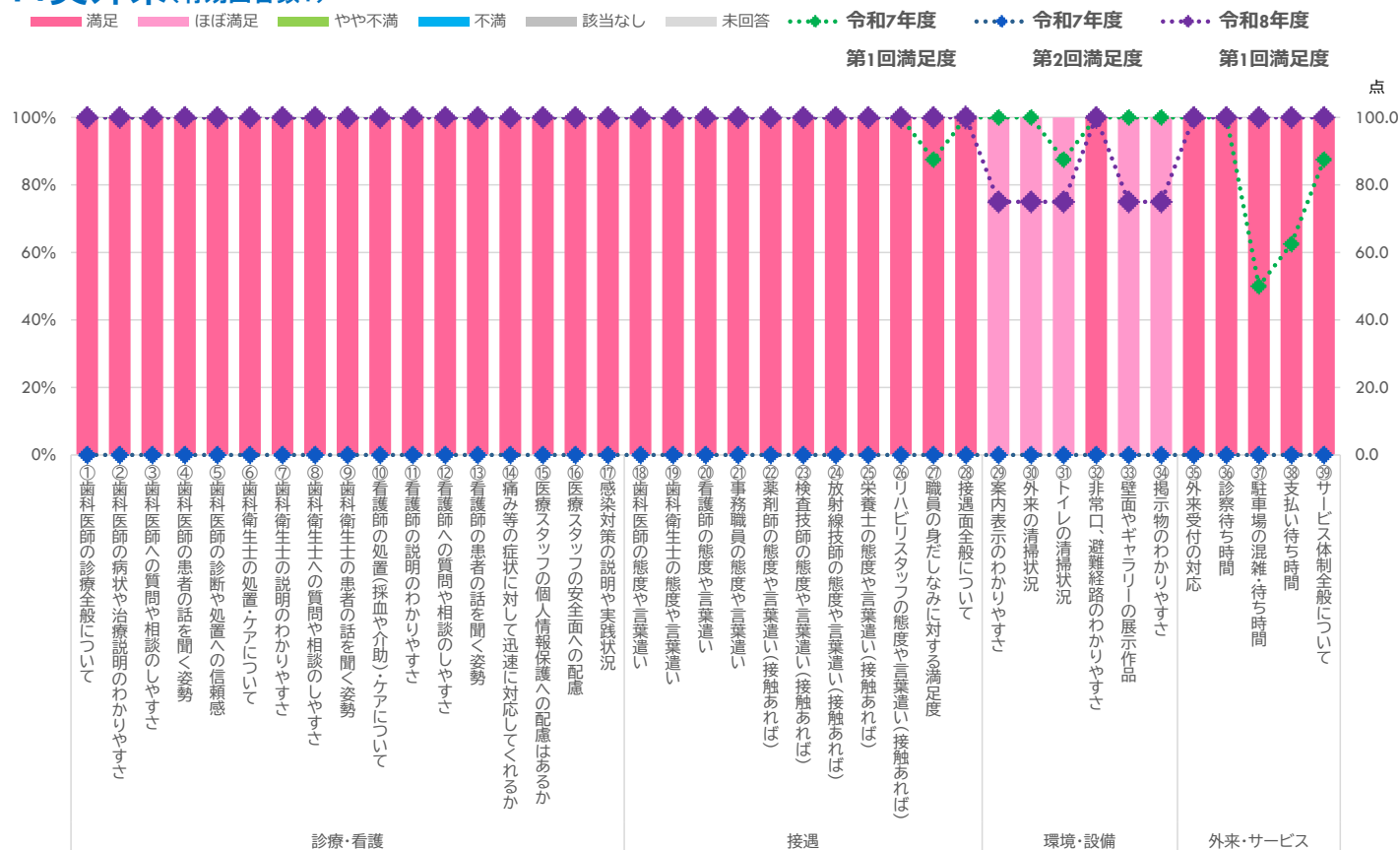


46

診療科別

口臭外来(有効回答数1)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

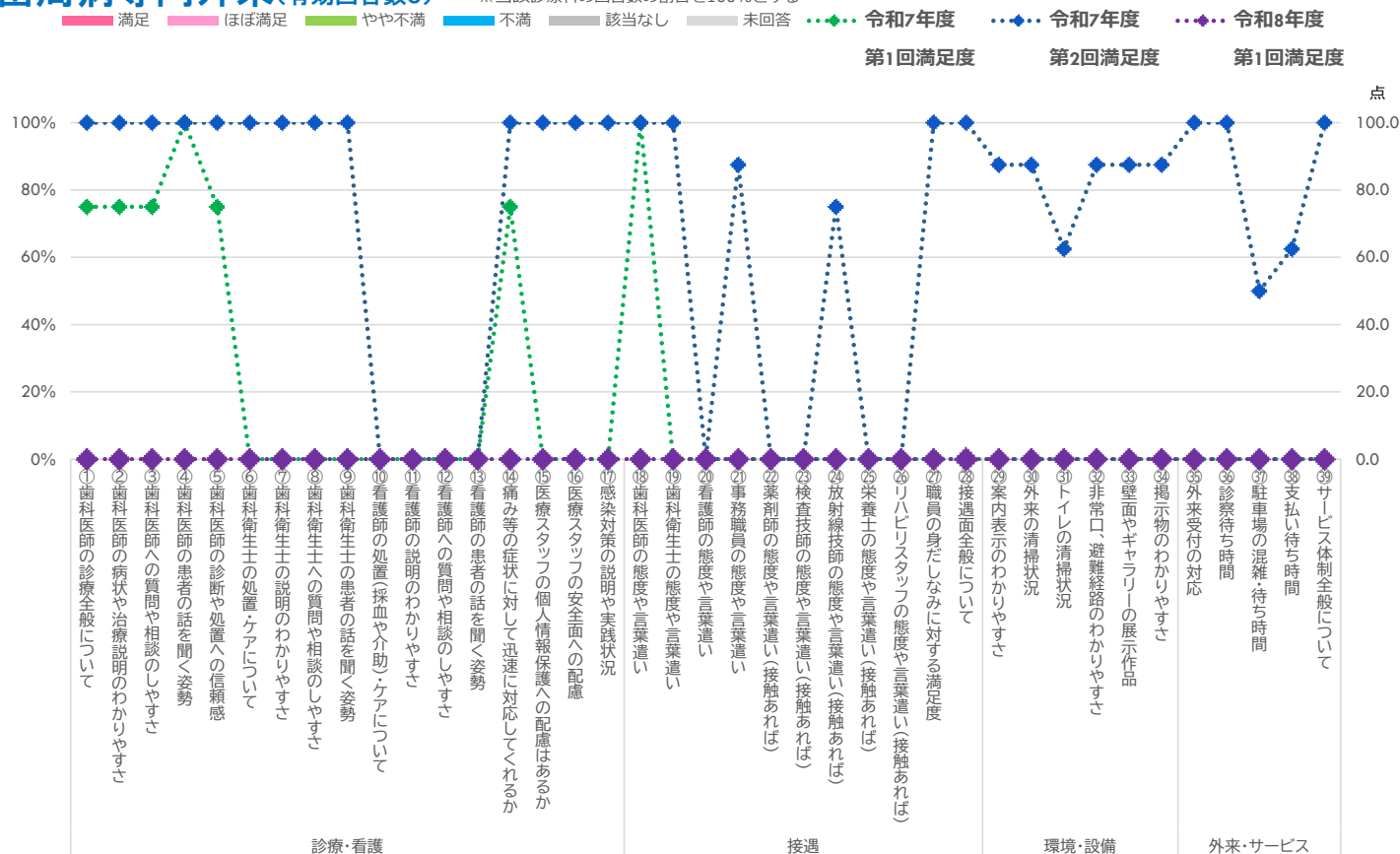


47

診療科別

歯周病専門外来(有効回答数0)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

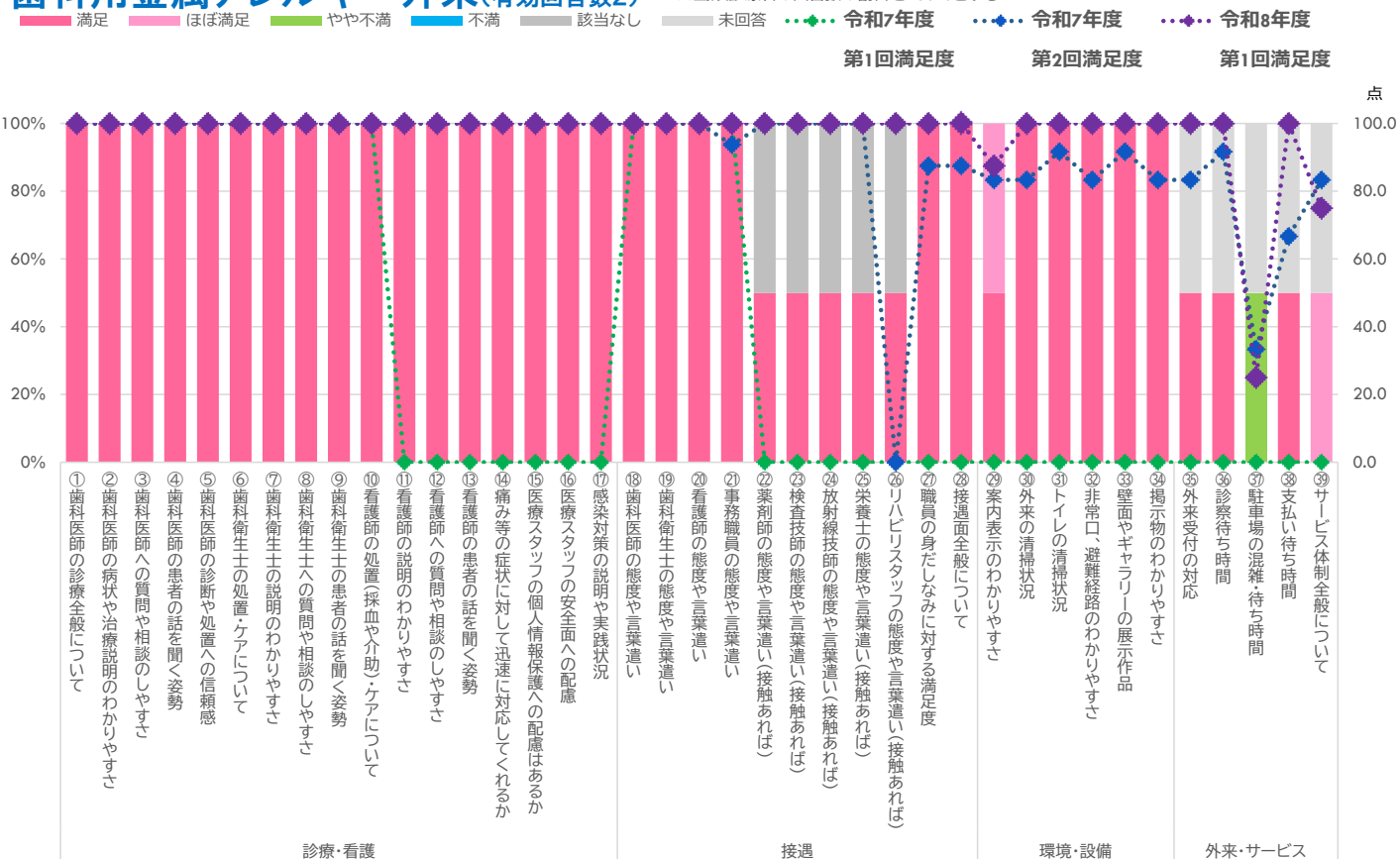


48

診療科別

歯科用金属アレルギー外来(有効回答数2)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

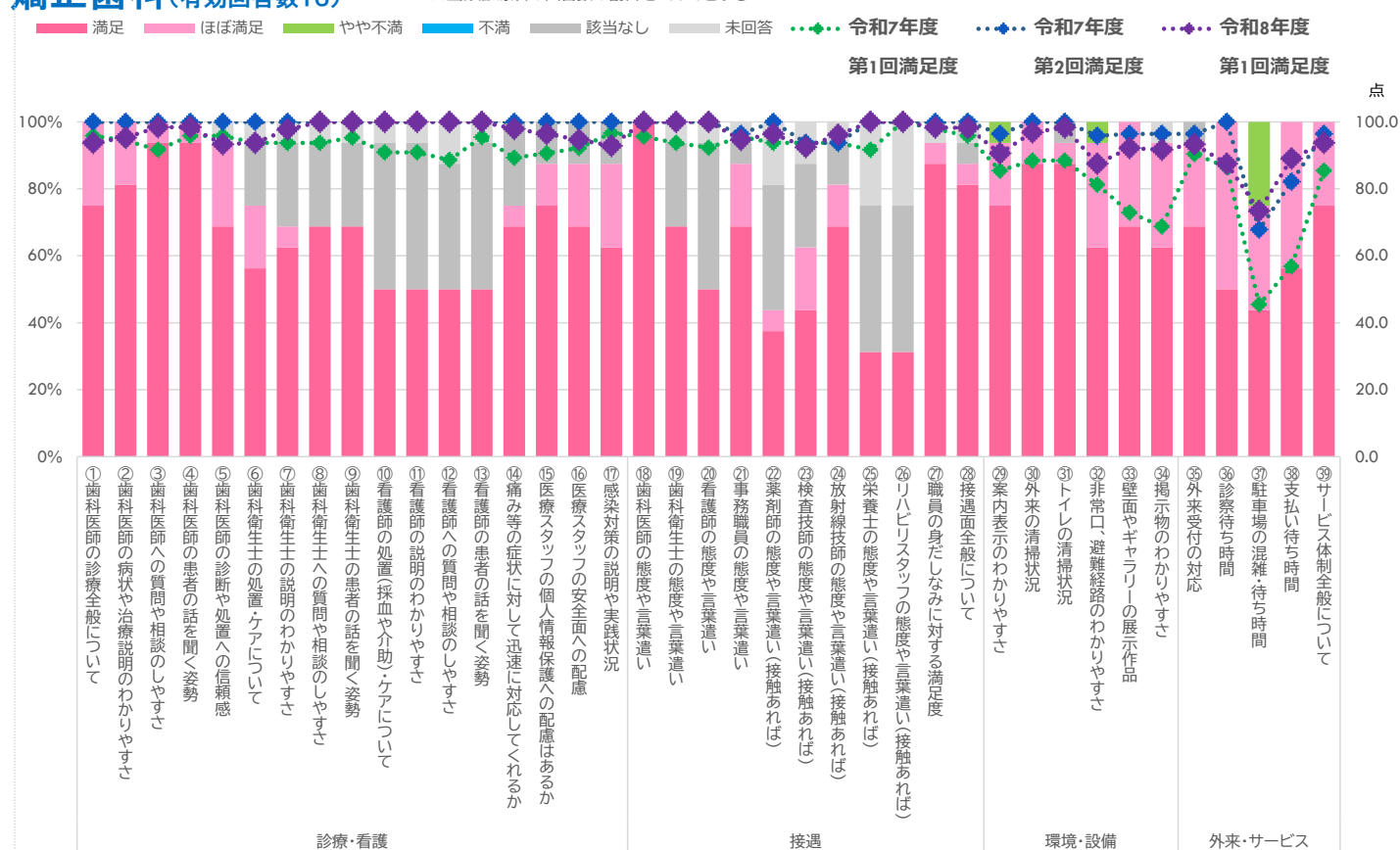


49

診療科別

矯正歯科(有効回答数16)

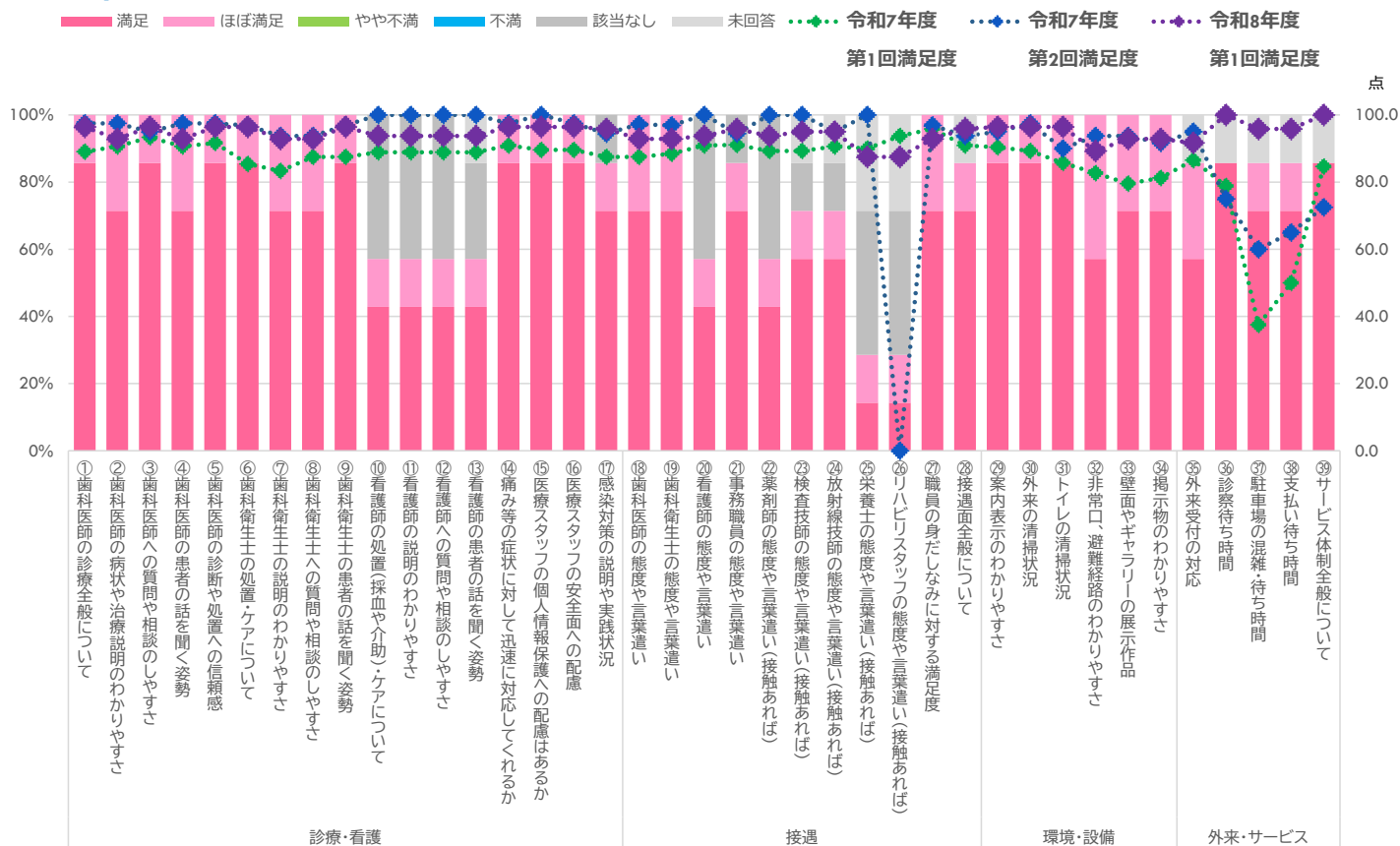
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



50

診療科別 小児歯科(有効回答数7)

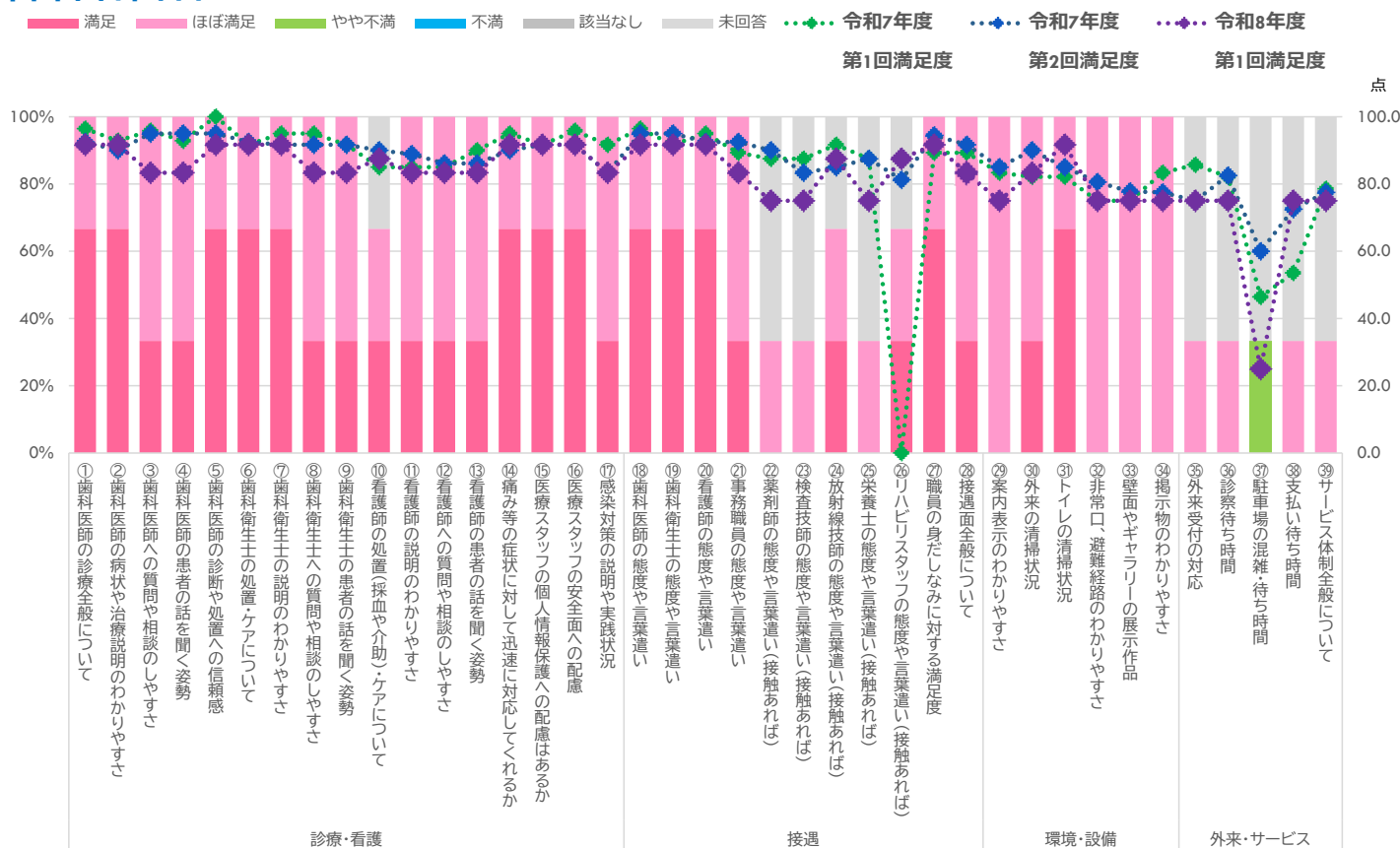
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



51

診療科別 障害者歯科(有効回答数3)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

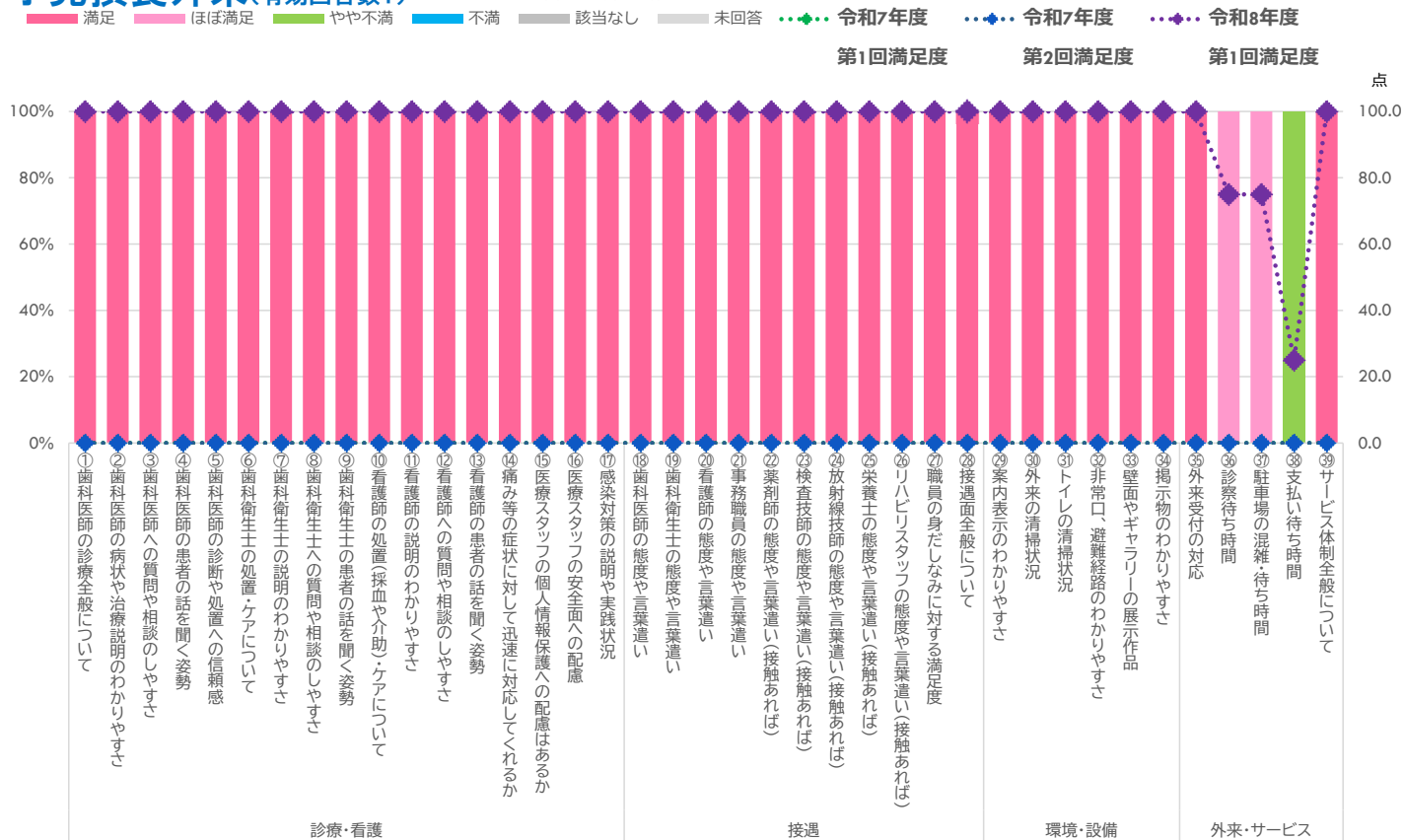


52

診療科別

小児摂食外来(有効回答数1)

※当該診療科の回答数の割合を100%とする

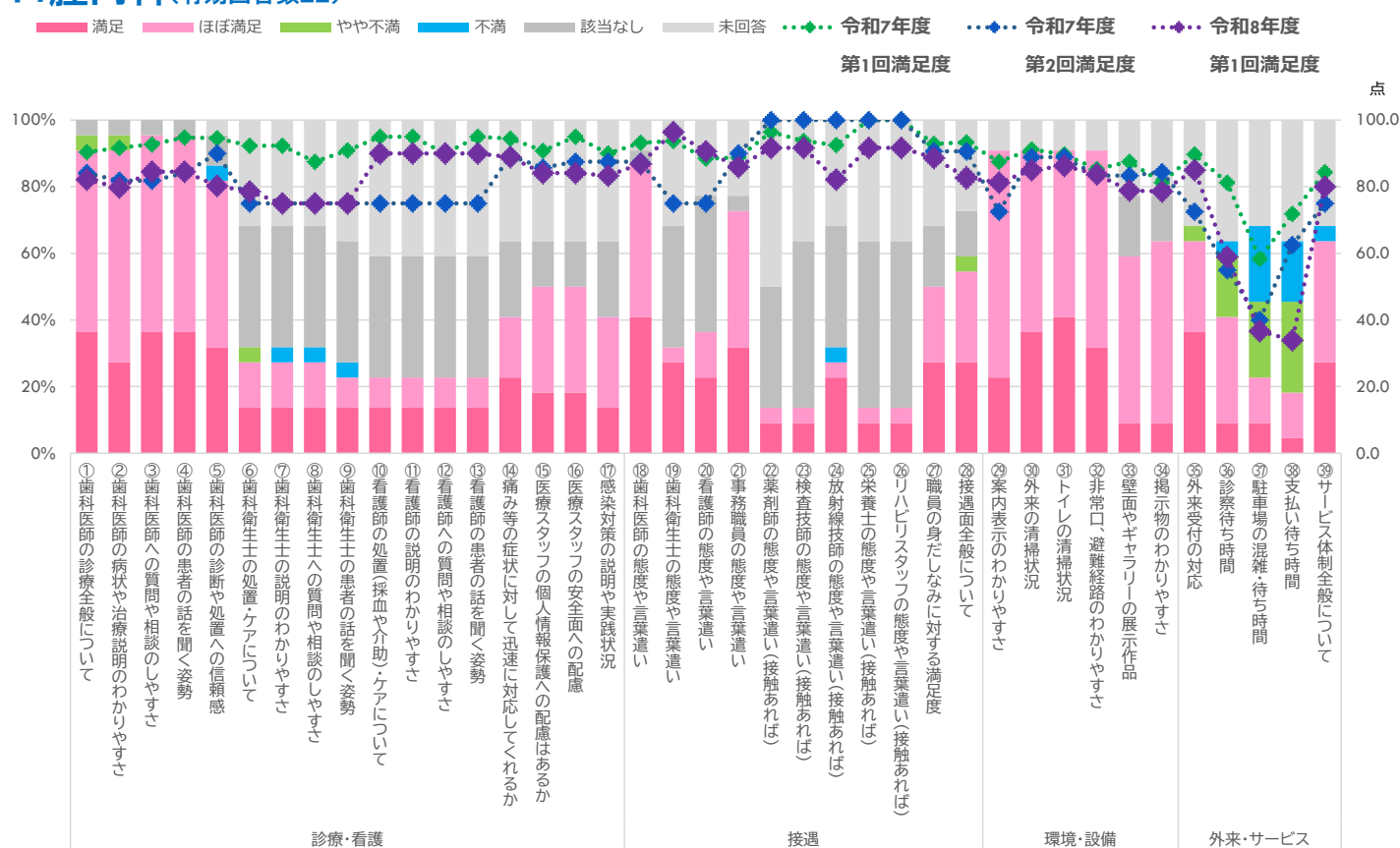


53

診療科別

口腔内科(有効回答数22)

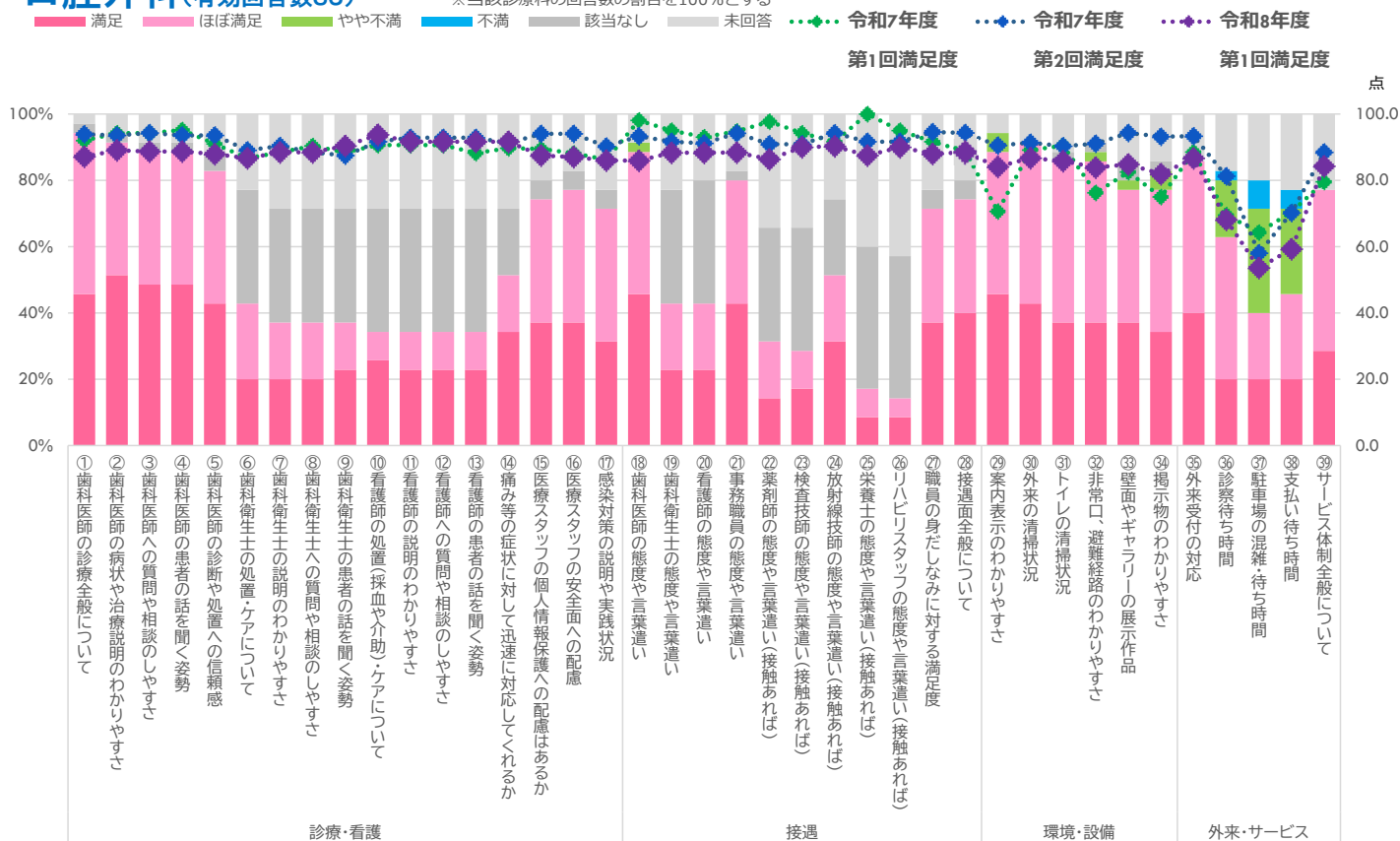
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



54

診療科別 口腔外科(有効回答数35)

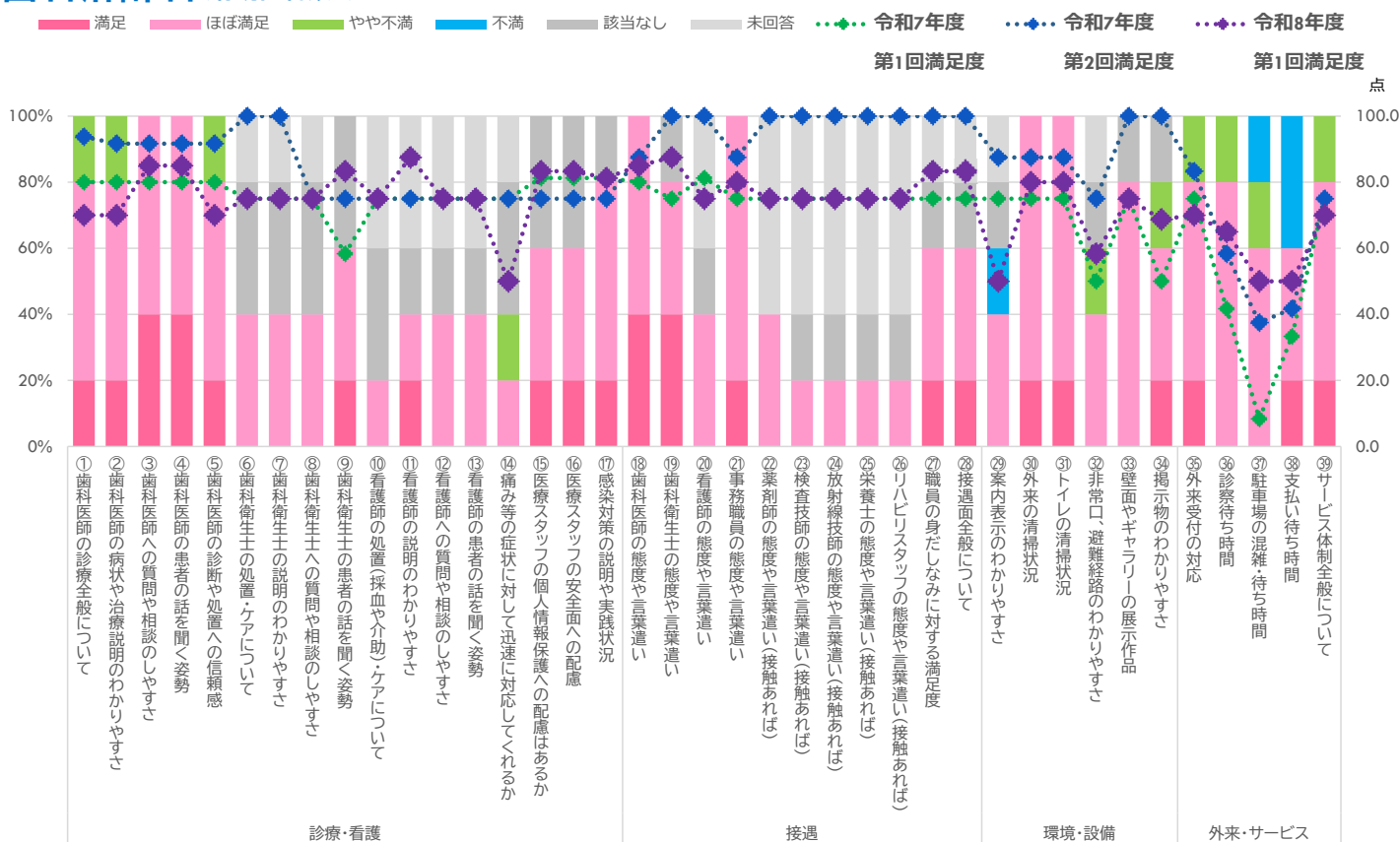
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



55

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

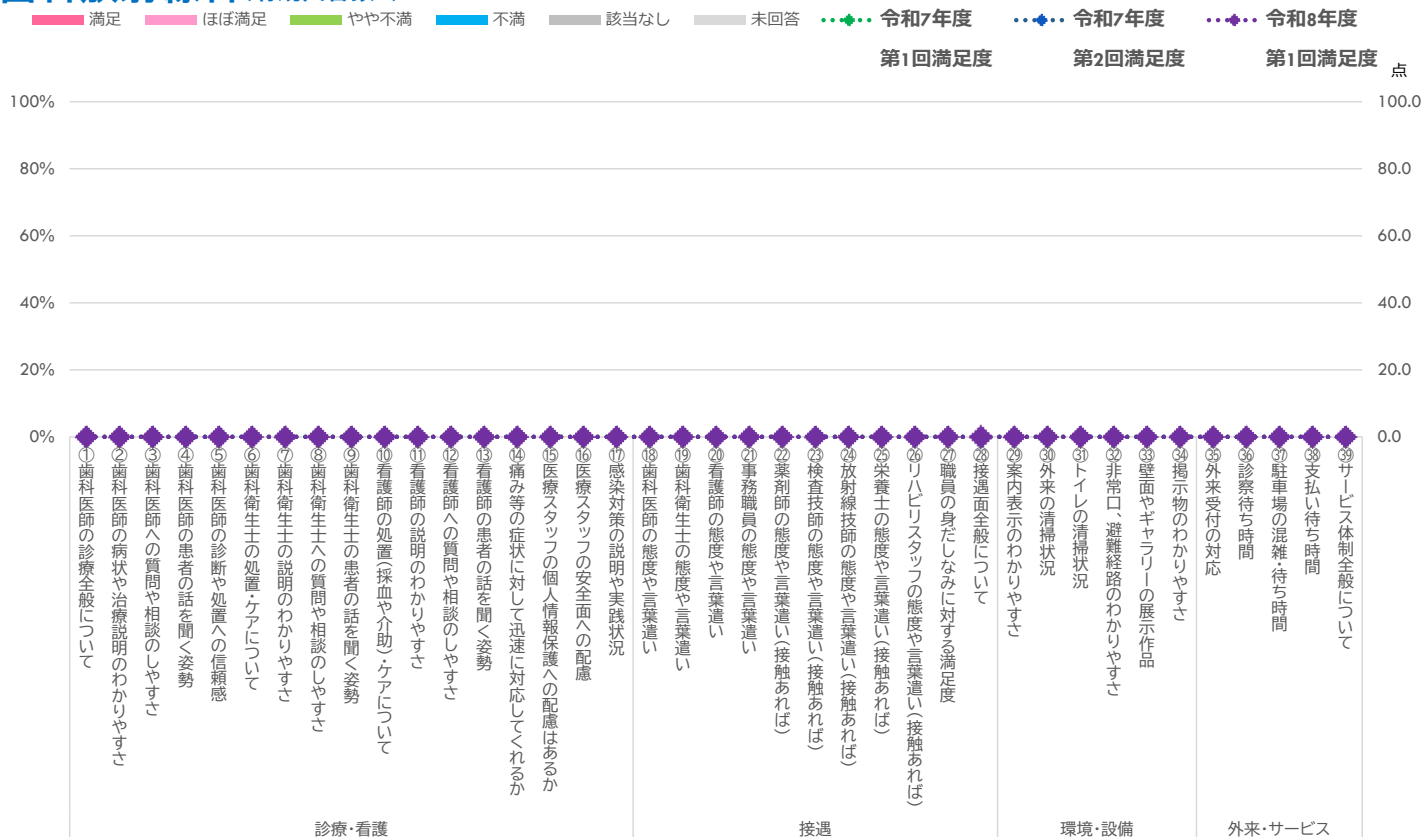


56

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

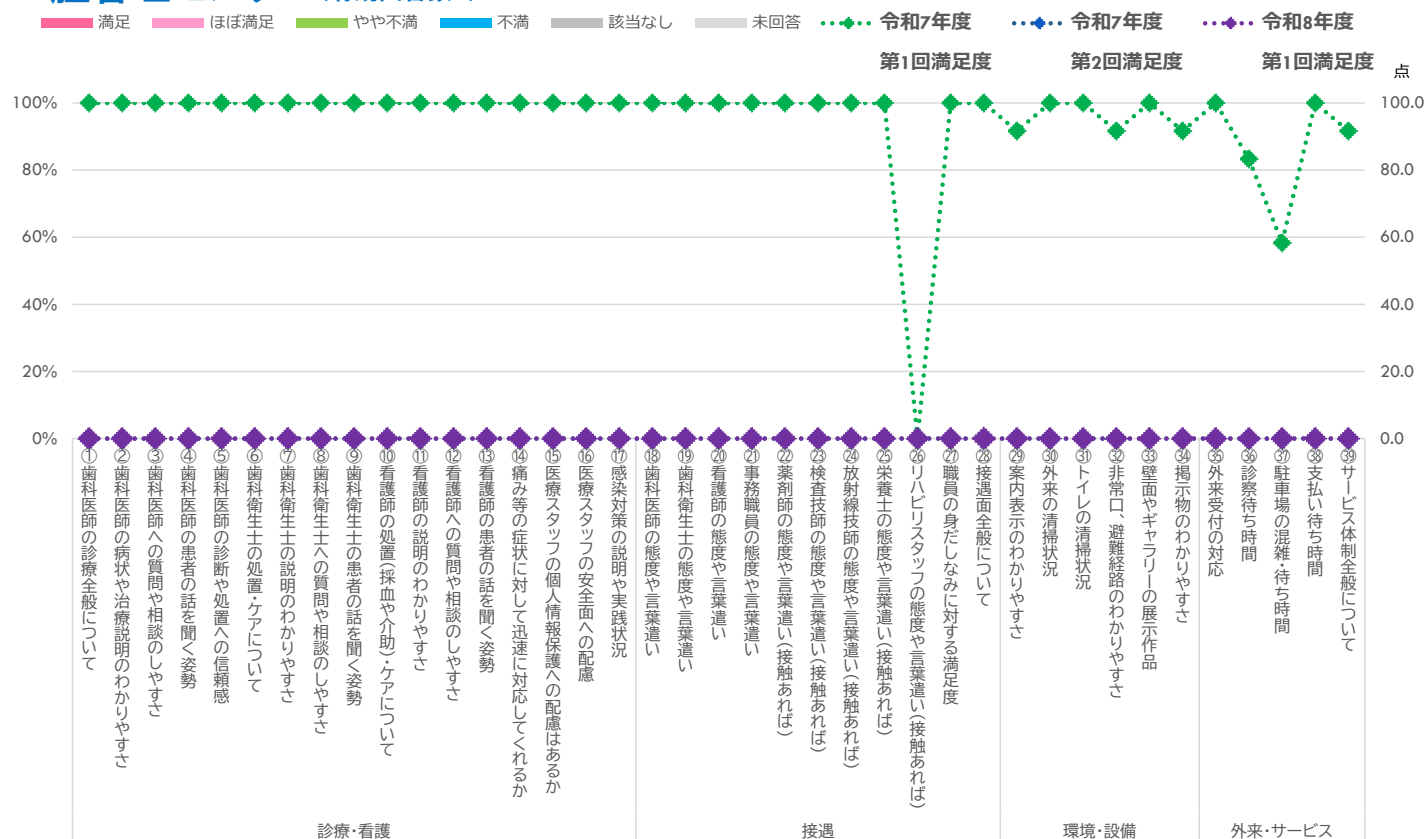


57

診療科別

口腔管理センター(有効回答数0)

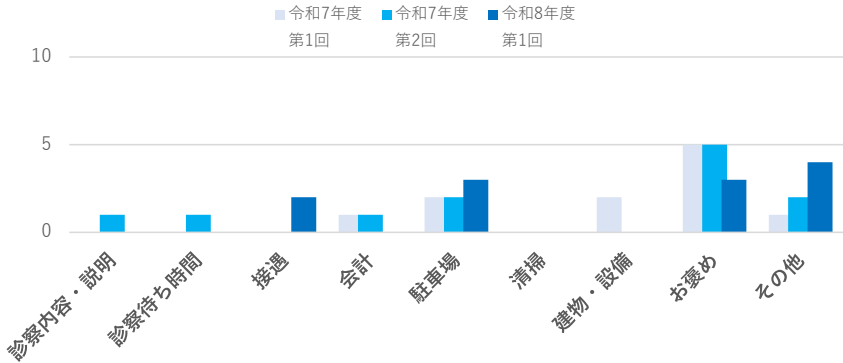
※当該診療科の回答数の割合を100%とする



58

【自由記載・ご意見等】 歯科

	令和7年度 第1回	令和7年度 第2回	令和8年度 第1回
診察内容・説明	0	1	0
診察待ち時間	0	1	0
接遇	0	0	2
会計	1	1	0
駐車場	2	2	3
清掃	0	0	0
建物・設備	2	0	0
お褒め	5	5	3
その他	1	2	4
計	11	12	12



〔接遇〕

- ・ 外来受付が人によって、言葉足らずで「？」を感じる人も居ます。
- ・ 外来受付一人だけぶあいそうな方がいる。

〔駐車場〕

- ・ 駐車場ですが、膝で受診に来てますが階段を上り下りができません
- ・ 駐車場時間帯によっては大変な混雑で不安になる時もあります（診察に間にあうか・・・）
- ・ 駐車場がもっと充実してたら良いと思う。

〔その他〕

- ・ 徳島大学では歯科衛生士をめざす学生がいるのに大学病院にはなぜ少ないのでしょうか。全て先生が対応している。先生大変そう
- ・ 歩道を走る自転車が危険です

〔その他〕

- ・ 科によっては紹介状などがいって受付てくれない時もある
- ・ 学生さんも熱心に勉強してるとは思いますが、人数が多くて緊張します

〔お褒め〕

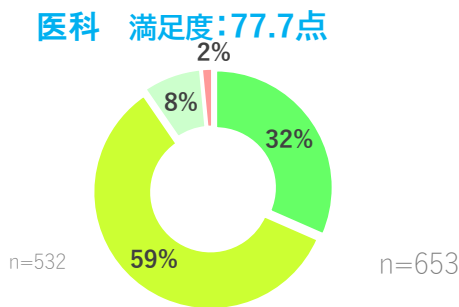
- ・ 先日、歯科診察室51～78の奥のトイレを使用した際、洗面台を使用した後、いつもの癖で周りを拭いた所、ちょうど、清掃スタッフの方が居て、気付いて下さった様。わざわざお礼を言って下さり、とても気持ちがよかった。（年輩の？女性のスタッフさん）
- ・ いつも優しく対応してくれます
- ・ ていねいによくしていただきました

59

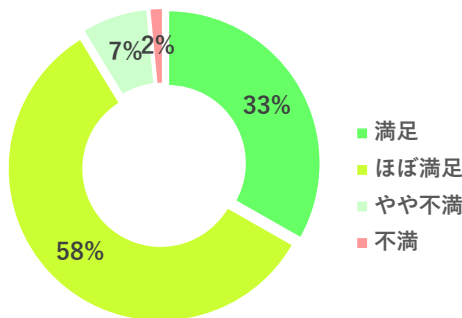
研修医が診療に参加することについてどう考えられますか。

外来全体 満足度:78.6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=653



歯科 満足度:82.2点

■ 満足
■ ほぼ満足
■ やや不満
■ 不満

【自由記載・ご意見（医科）】

- ・ 頑張ってくださいと思っています。
- ・ ガンバッテ下さい。
- ・ 研修医が学べる環境を提供している事はとても重要であると思う。
- ・ 新しい先生を育てるためには必要ですね！
- ・ 信頼できる医師になって下さい。
- ・ 研修の為には、必要であると思う。
- ・ 必要なことだと思うので、良いDrになっていただきたいです。
- ・ 今後の良し育成のために必要な事だと思う。
- ・ 研修医の方もどうぞ参加して勉強して下さい。
- ・ 自分も医療従事者で、過去に病院での実習でお世話になった経験があります。研修医の方々はたくさん研修をして沢山人的な経験を積んでいただき、信頼できるレベルの高い医師になって頂きたいです。医師は大切な人材です。応援しています。
- ・ 必要な事だと思うので、十分な監督の上でお願いします。
- ・ 次の世代の為に、研修を沢山してほしいと思います。私は協力します。
- ・ 見学程度に留めておいてください。
- ・ 臨床研修病院として指定されている立場上当然なのでより異論はありません。
- ・ 研修が必要なのはわかっていますが、見られても良い時と見られたくない時があります。
- ・ 研修医に直接あたっていませんが、上記内容を重視し医学の更なる発展に活かしてほしい。
- ・ 先達のDrが優しく後輩のDrに指導してあげてください。
- ・ 同意をとってくれるなら良いと思う。
- ・ 参加されるのはOKだが、大人数は気になるので少人数で希望します。
- ・ 研修後の当院の定着はどのようなのでしょうか。折角研修を受けても県外に行ってしまうは…。
- ・ あきらかに眠たそうな顔をしている方がいます。あれはやめてほしいです。
- ・ もっと自信を持って参加をして欲しい。不安な気持ちが患者に分かります。
- ・ 人数が多く、一室に並ばれると圧迫感がある。

【自由記載・ご意見（医科）】

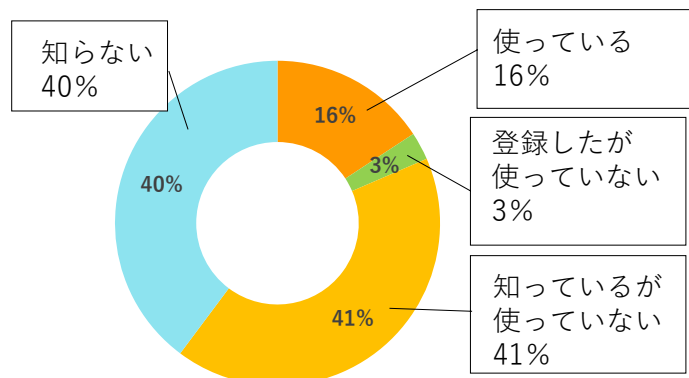
- デリケートな手術の時に、大勢に見られて不快な気持ちになった。事前に説明があればまだ理解はできますが…。
- 研修中（診察時）研修医同士でコンコン笑い合うのを見た。患者からするとそれは不満。
- これがあるために「段階をふんだ診察」で手術までの様子見が長すぎるように思う。そのうちに「手術はやめましょう」となる。
- もっと柔らかい表情でいていただきたいです。
- 産科婦人科で、嫌な思いをしたことが今だにトラウマ、40年前。
- 歯科での親知らず抜きの時、先生が他の患者（抜く直前）に行き、研修医が麻酔を間違えていて気絶しかけた。（25年前）
- 研修医と接していない気がする。
- 関りが無い。
- わからない。
- わからない。
- 特に不満はない。

【自由記載・ご意見（歯科）】

- 臨床研修は、大事な事だと思います。賛成です。
- 大学病院として育成の為に必要のこと。ただ治療によっては不安な時もあるが、それは事前のアンケートで選択できたと思うのでそれでいいのではないか。
- 必要だと思う
- がんばって下さい
- よく頑張っていると思います。
- 頑張ってください
- 大学病院ですので学生や研修医が研修するのは理解しています

61

【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】

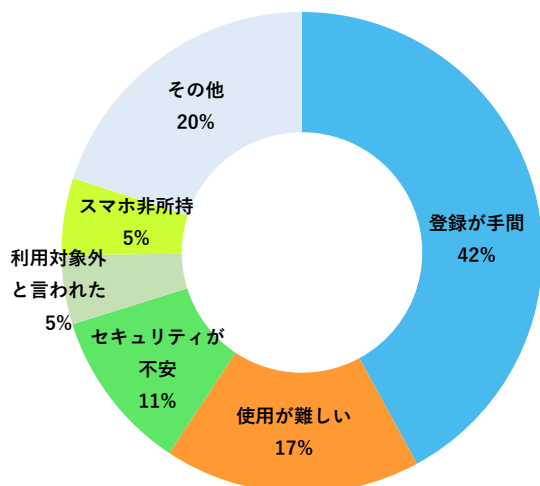


R 8 年度 各月末時点のアプリ登録者数（人）

4 月	5 月	6 月	7 月
8,098	8,453	8,852	9,167
月間登録数	月間登録数	月間登録数	月間登録数
467	373	416	347

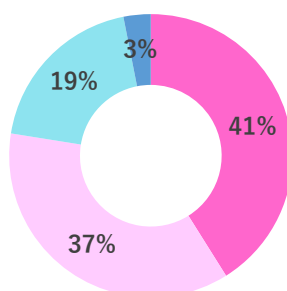
※前年度より繰り越し・・・7631人

【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】

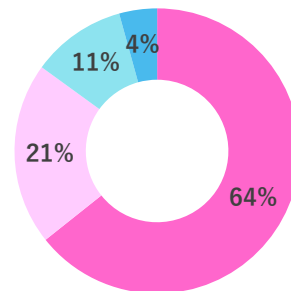


満足 (Satisfied) やや不満 (Somewhat dissatisfied)
 ほぼ満足 (Almost satisfied) 不満 (Dissatisfied)

診察待ち順案内機能について

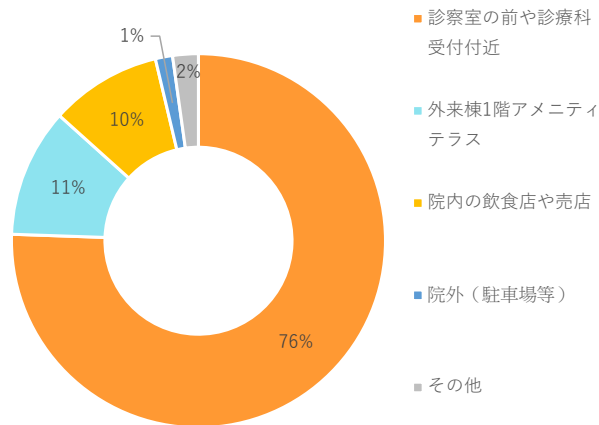


会計待ち時間短縮について



62

【診察室に呼び込まれるまでどこで過ごしているか】



【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>

- 一部会計できない項目もあり、その点の改善を望む。
- 診察待ち順の案内が5～10分くらい前だとよりありがたいです。
- 特定疾患も後払いが出来るようにしてほしい。そうしたら会計待ちをしなくて良くなる。
- 会計を後日お願いした場合、その未払いの金額がアプリ内で表示されないのは少し困ります。支払いに行く時、いくら位持って行けば良いか知りたいので。
- 待ち順案内の通知がギリギリで来る。2番手前くらいで来て欲しい。
- 良いアプリですけど、もう少し診察履歴やサービスが受付登録が、できたら良いと思います。仕事の都合で、時間帯を変更できたらすごく助かります。
- 科によって通知来ない？あるときとないときある。
- 確定申告時に領収書が枚数が多いので一括に貰えないのが不便。
- とても便利。
- 助成給付の為、後払いは使えない。
- 難病の金額管理が出来るのか。
- 特定疾患のため、アプリが使用できない。
- 特定疾患受給者なので使えないと思う。
- 自立支援の手帳があるため。
- 健診クーポンを使う人は対象外と、アプリを登録してから言われた。
- 息子（0歳児）の受診で県外在在住のため、乳児医療の償還の際、紙の明細が欲しいから。
- 領収書が紙でもらえるのかわからず、不安なので使っていない。
- 前に受診した時は支払い方法がクレジットカードだったので対象ではなかった。今は支払い方法が対象になったので検討してみたいと思っています。
- 年齢的にカードを使用せず、カードも全て解約しようと思っているのにカードと連携は面倒くさい。
- 患者本人がクレジットカードを持っておらず、家族で登録しようとした際出来なかった。
- 親の診察券がない場合、子の診察券をどこから登録するのかかわからずそのままになった。

63

【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>

- その時によって支払い方法を変えたい。たまにクレジットカードが忘れて使えないことがあるため。
- 医療側の手順もあるので待つのは当然。
- アプリ窓口が閉鎖中なので再登録が出来ない。診察券写真撮影で既に登録済と表示。
- 生まれたての娘しか診察券を持っておらず、私も妻も診察券がないので登録ができません。
- 会計が無い為。
- 支払以外にも機能があると知らなかった。
- 登録の仕方を聞けない。
- 高齢者なので新しい事が難しいので。
- 苦手。
- 時々しか来院しないので必要ないかなと思いついていない。
- 必要ないと感じている。
- 必要性を感じていない。
- 分からない。アプリが不要か必要かもわからない。
- 必要が無いから。
- しなくても良いかと思う。
- 使う機会が今の所無い。
- あまり受診をすることが無い為。
- 何となく。
- スマホを見ていない。
- スマホを持っていない。
- 内容がよくわからない。詳しく見ていない。
- 初めて知ったのでメリットがどうなのか分からない。
- かかりつけ医の紹介で久しぶりに来たため知らなかった。
- 存在を知らなかった。
- 通院がなかったので知らなかった。
- アプリがあることを知らなかった。
- 聞いたことがない。
- アプリの存在を知らなかった。
- 知らない、面倒くさい。
- アプリの存在を知らなかった
- アプリを知らなかった
- 知らなかったから。
- 知らなかったの。
- 知らない。
- 知らない。
- 知らなかった。
- 知らなかった。
- 知らなかった。
- 知らなかった。
- 知らなかった。
- 知らなかった。

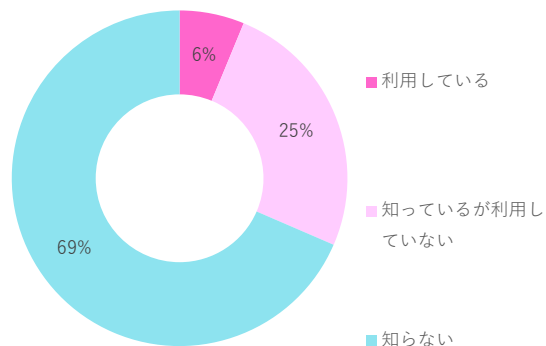
64

【患者支援アプリが使われていない理由について・ご意見など】 <歯科>

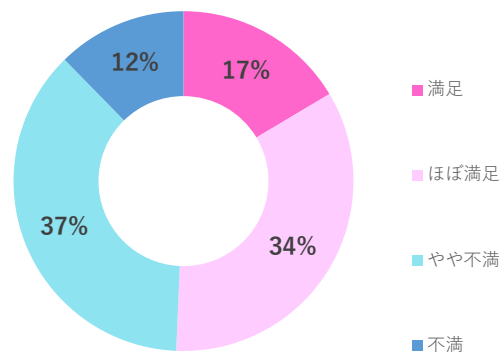
- なん病でも使えるようにしてほしい
- paypay支払いできるようにしてほしい
- 今回の利用で初めて知ったため説明がないから不安
- 特に必要性を感じていなかったの。
- 便利かどうかよくわからなかったの
- スマートフォンの容量不足
- 内容不明
- 必要診療科がない
- 必要をかんじない
- 知らなかった
- 知らなかったし、今まで必要無かった。
- 知らなかった
- 知らなかった
- 知らない
- 知らなかった
- 知らなかった
- 知りませんでした。
- 知らなかった
- 知らなかったから
- 知らなかった
- 知らなかった
- 知らない
- 知らなかった

65

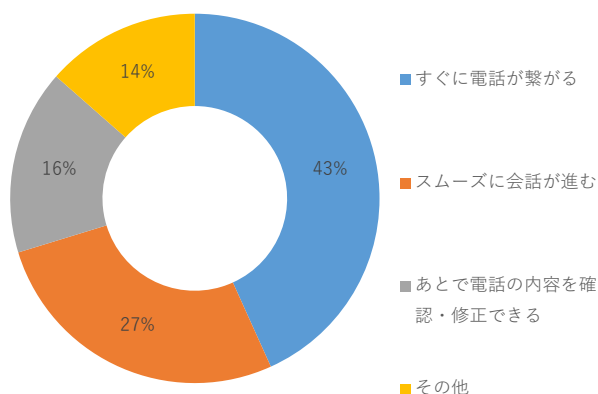
【AI電話について知っていますか 外来 医科・歯科合計】



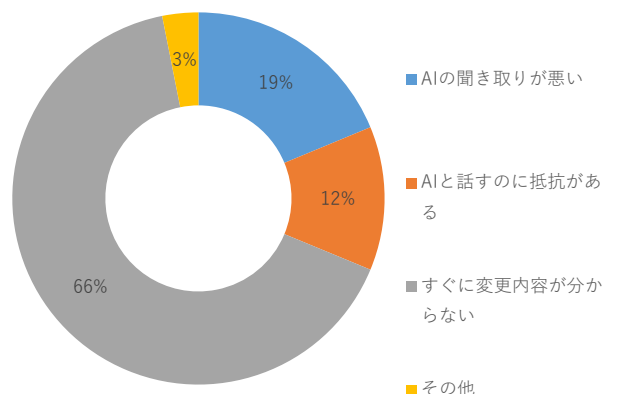
【AI電話について感想をおねがいします】



【満足・ほぼ満足と回答した理由】

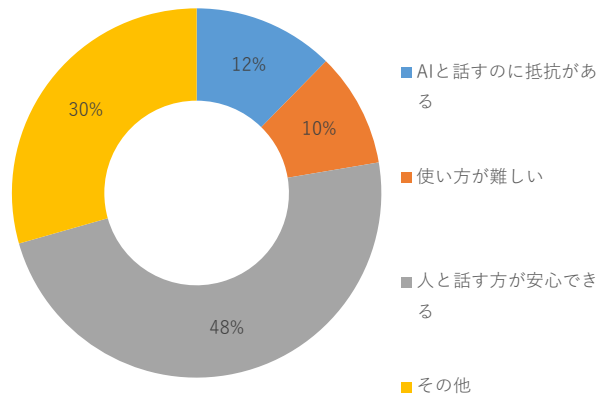


【不満・やや不満と回答した理由】



66

【AI電話を利用していない理由】



【その他・自由記載 医科】

- 会話をスキップできる機能が欲しいです。
- 予約変更がしやすかった！良かったです！対応も早くて助かりました。
- 人と話す方が話しやすい。
- 予約変更のため、電話するとAI電話でした。言葉が理解しにくいと言われたことがあった。人と話す方が安心できる。そのため予約変更するのをやめました。
- AI電話では解決せず、時間の無駄になることが多い。
- AIだと時間がかかるので不便。
- わりと二度手間などところがある。（メッセージ等で来たら、詐欺の類かと思い改めて貴院や職員に不安なのできくことがある。）
- AIは便利だけれどマニュアル通りにしか答えないですね。
- AI電話を使いこなせると病院の負担が減り良いと思うので使いたい。
- 次になかなか進まない。

- AI電話を使いこなせると病院の負担が減り良いと思うので使いたい。
- 使い方を知らない。予約変更の各科の電話はなかなか繋がらなかった。AIは早いなら、使い方を知りたい。
- 電話していない、AI電話は良いと思う。
- 今まで電話する機会・必要が無くかけたことが無かった。機会があれば利用してみたいです。
- どこかで使用法をわかりやすく説明！
- 利用したい時は時間外が多い。
- 予約電話であまり繋がったことがないです。
- 診察の時次回予約をしている。
- かかりつけ医に連絡してもらっているので本人が当院に連絡する機会がない。
- 他科受診した際、ついでに予約変更を直接依頼した。
- AI対応は高齢者には不便。

67

【その他・自由記載 医科】

- 変更キャンセル、確認したことがないから。
- 予約変更やキャンセルをしたことがない。
- 徳島大学病院に電話を掛けたことがない。
- 電話をかける用が無かった。
- 電話をすることが無いから。
- 電話したことがない。
- 電話をかけてないから。
- 電話を利用することが無い。
- 電話する用がない。
- 予約通りに診察を受けている為、電話をする機会がない。
- 予約の変更をすることがないため。
- 用が無い。
- 電話をすることがない。
- そもそも電話しないから。
- 電話することが無かった。
- 徳島大学病院へ電話することが無い為、まだ経験が無いが、人員不足の為であるなら良いと思う。
- 電話をかける用が無かった。
- まだTELする事無い。
- 使用する機会がない。
- まだその機会が無い。
- まだそのタイミングが無い為。
- 機械を持っていない。
- 知っているがまだ使ったことがないです。
- まだ未使用。

- 使ったことがなし。
- 利用したことがない。
- 機会がない。
- 上述通りまだ使う機会が無い。
- 利用する機会がまだ無いから。
- 利用の機会がまだないため。
- 使う必要がなかったから。
- 使う機会が無かった。
- 必要が無いから。
- 必要がない。
- 使い方がわからない。
- 使おうとしていないだけです。
- 只使っていない。
- 電話する用事がなかったので知らなかった。AIが良いと思う。
- 全く知らなかった。人手が足りない、カスハラなどがある中、適切と感じる。
- 知らなかったので次回利用します。
- 電話をすることが無かったので知らなかった。
- AI電話知らない。
- 存在を知らなかった。
- AI電話があることを知らなかった。
- そういうのがあることを知らない。
- 導入があるのを知らない。
- 知らなかったため。
- 知らなかったから。

68

【その他・自由記載 医科】

- ・ 知らなかったから。
- ・ 知らなかったので。
- ・ 知らない。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 知らなかった。
- ・ 良く分からない。
- ・ よく分からない。
- ・ わからない。
- ・ わからない。
- ・ なし。

【その他・自由記載 歯科】

- ・ 時間がかかる
- ・ 急ぎの時は使えないと見たから。
- ・ AIよりAI電話でない方が予約の都合がとりやすくなる
- ・ 予約変更をした事が無いので、電話をした事がない。
- ・ 知らなかった（・・・と思う）
- ・ 必要があれば利用してみます
- ・ 必要な際は利用しようと思う
- ・ 言ったことが伝わらないで終話となる
- ・ 知らない
- ・ 使用する機会がない
- ・ 知らなかった
- ・ いろいろわからないのにさわると娘にしかられる
- ・ 知りませんでした。
- ・ でんわしてない
- ・ 知らなかった
- ・ 知らないから
- ・ 知らなかった
- ・ 電話したことがない