

令和8年度 第1回 患者満足度アンケート調査結果

【入 院】

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

【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8年7月6日(月)～8月2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：580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：500枚(うちスマートフォンによる回答63件) 令和7年度第1回：489枚
令和7年度第2回：451枚

回収率 : 86.2% 令和7年度第1回 : 85.0%
令和7年度第2回 : 87.5%

令和7年度第1回：85.0%
令和7年度第2回：87.5%

【本院の状況】

感染症対策として、入院患者や面会の方にはこれまで通りのマスクの着用を、外来では発熱、せき、鼻水、のどの痛みなどの症状がある方にマスクの着用を呼びかけている。

【アンケート様式】

患者満足度アンケート調査【入院】												
1 次の各項目について、当てはまる番号を○で選んでください。 2 スケールで選んでいるだけです。6の二次ケアパークを満ち満ちてほしい。 ※マークでこのように記入してください。記入は必ずです。ご協力ください。 このアンケートで得られるデータは、諸君の御覧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歳代							
病 種	(1) 西-2病		(2) 西-3病		(3) 西-4病		(4) 西-5病		(5) 西-6病		(6) 西-7病	
	(7) 西-8病		(8) 西-9病		(9) 西-10病							
	(10) 東-2病		(11) 東-3病		(12) NICU・GCU		(13) 東-5病		(14) 東-6病			
	(15) 東-7病		(16) 東-8病									
入院科	希望する診療科 1つだけを選び、○で選んでください。 (1) 小児科 (2) 小児科 (3) 小児科 (4) 小児科 (5) 小児科 (6) 小児科 (7) 小児科 (8) 小児科 (9) 小児科 (10) 小児科 (11) 小児科 (12) 小児科 (13) 小児科 (14) 小児科 (15) 小児科 (16) 小児科 (17) 小児科 (18) 小児科 (19) 小児科 (20) 小児科 (21) 小児科 (22) 小児科 (23) 小児科 (24) 小児科 (25) 小児科 (26) 小児科 (27) 小児科 (28) 小児科 (29) 小児科 (30) 小児科 (31) 小児科 (32) 小児科 (33) 小児科 (34) 小児科 (35) 小児科 (36) 小児科 (37) 小児科 (38) 小児科 (39) 小児科 (40) 小児科 (41) 小児科 (42) 小児科 (43) 小児科 (44) 小児科 (45) 小児科 (46) 小児科 (47) 小児科 (48) 小児科 (49) 小児科 (50) 小児科 (51) 小児科 (52) 小児科 (53) 小児科 (54) 小児科 (55) 小児科 (56) 小児科 (57) 小児科 (58) 小児科 (59) 小児科 (60) 小児科 (61) 小児科 (62) 小児科 (63) 小児科 (64) 小児科 (65) 小児科 (66) 小児科 (67) 小児科 (68) 小児科 (69) 小児科 (70) 小児科 (71) 小児科 (72) 小児科 (73) 小児科 (74) 小児科 (75) 小児科 (76) 小児科 (77) 小児科 (78) 小児科 (79) 小児科 (80) 小児科 (81) 小児科 (82) 小児科 (83) 小児科 (84) 小児科 (85) 小児科 (86) 小児科 (87) 小児科 (88) 小児科 (89) 小児科 (90) 小児科 (91) 小児科 (92) 小児科 (93) 小児科 (94) 小児科 (95) 小児科 (96) 小児科 (97) 小児科 (98) 小児科 (99) 小児科 (100) 小児科 (101) 小児科 (102) 小児科 (103) 小児科 (104) 小児科 (105) 小児科 (106) 小児科 (107) 小児科 (108) 小児科 (109) 小児科 (110) 小児科 (111) 小児科 (112) 小児科 (113) 小児科 (114) 小児科 (115) 小児科 (116) 小児科 (117) 小児科 (118) 小児科 (119) 小児科 (120) 小児科 (121) 小児科 (122) 小児科 (123) 小児科 (124) 小児科 (125) 小児科 (126) 小児科 (127) 小児科 (128) 小児科 (129) 小児科 (130) 小児科 (131) 小児科 (132) 小児科 (133) 小児科 (134) 小児科 (135) 小児科 (136) 小児科 (137) 小児科 (138) 小児科 (139) 小児科 (140) 小児科 (141) 小児科 (142) 小児科 (143) 小児科 (144) 小児科 (145) 小児科 (146) 小児科 (147) 小児科 (148) 小児科 (149) 小児科 (150) 小児科 (151) 小児科 (152) 小児科 (153) 小児科 (154) 小児科 (155) 小児科 (156) 小児科 (157) 小児科 (158) 小児科 (159) 小児科 (160) 小児科 (161) 小児科 (162) 小児科 (163) 小児科 (164) 小児科 (165) 小児科 (166) 小児科 (167) 小児科 (168) 小児科 (169) 小児科 (170) 小児科 (171) 小児科 (172) 小児科 (173) 小児科 (174) 小児科 (175) 小児科 (176) 小児科 (177) 小児科 (178) 小児科 (179) 小児科 (180) 小児科 (181) 小児科 (182) 小児科 (183) 小児科 (184) 小児科 (185) 小児科 (186) 小児科 (187) 小児科 (188) 小児科 (189) 小児科 (190) 小児科 (191) 小児科 (192) 小児科 (193) 小児科 (194) 小児科 (195) 小児科 (196) 小児科 (197) 小児科 (198) 小児科 (199) 小児科 (200) 小児科 (201) 小児科 (202) 小児科 (203) 小児科 (204) 小児科 (205) 小児科 (206) 小児科 (207) 小児科 (208) 小児科 (209) 小児科 (210) 小児科 (211) 小児科 (212) 小児科 (213) 小児科 (214) 小児科 (215) 小児科 (216) 小児科 (217) 小児科 (218) 小児科 (219) 小児科 (220) 小児科 (221) 小児科 (222) 小児科 (223) 小児科 (224) 小児科 (225) 小児科 (226) 小児科 (227) 小児科 (228) 小児科 (229) 小児科 (230) 小児科 (231) 小児科 (232) 小児科 (233) 小児科 (234) 小児科 (235) 小児科 (236) 小児科 (237) 小児科 (238) 小児科 (239) 小児科 (240) 小児科 (241) 小児科 (242) 小児科 (243) 小児科 (244) 小児科 (245) 小児科 (246) 小児科 (247) 小児科 (248) 小児科 (249) 小児科 (250) 小児科 (251) 小児科 (252) 小児科 (253) 小児科 (254) 小児科 (255) 小児科 (256) 小児科 (257) 小児科 (258) 小児科 (259) 小児科 (260) 小児科 (261) 小児科 (262) 小児科 (263) 小児科 (264) 小児科 (265) 小児科 (266) 小児科 (267) 小児科 (268) 小児科 (269) 小児科 (270) 小児科 (271) 小児科 (272) 小児科 (273) 小児科 (274) 小児科 (275) 小児科 (276) 小児科 (277) 小児科 (278) 小児科 (279) 小児科 (280) 小児科 (281) 小児科 (282) 小児科 (283) 小児科 (284) 小児科 (285) 小児科 (286) 小児科 (287) 小児科 (288) 小児科 (289) 小児科 (290) 小児科 (291) 小児科 (292) 小児科 (293) 小児科 (294) 小児科 (295) 小児科 (296) 小児科 (297) 小児科 (298) 小児科 (299) 小児科 (300) 小児科 (301) 小児科 (302) 小児科 (303) 小児科 (304) 小児科 (305) 小児科 (306) 小児科 (307) 小児科 (308) 小児科 (309) 小児科 (310) 小児科 (311) 小児科 (312) 小児科 (313) 小児科 (314) 小児科 (315) 小児科 (316) 小児科 (317) 小児科 (318) 小児科 (319) 小児科 (320) 小児科 (321) 小児科 (322) 小児科 (323) 小児科 (324) 小児科 (325) 小児科 (326) 小児科 (327) 小児科 (328) 小児科 (329) 小児科 (330) 小児科 (331) 小児科 (332) 小児科 (333) 小児科 (334) 小児科 (335) 小児科 (336) 小児科 (337) 小児科 (338) 小児科 (339) 小児科 (340) 小児科 (341) 小児科 (342) 小児科 (343) 小児科 (344) 小児科 (345) 小児科 (346) 小児科 (347) 小児科 (348) 小児科 (349) 小児科 (350) 小児科 (351) 小児科 (352) 小児科 (353) 小児科 (354) 小児科 (355) 小児科 (356) 小児科 (357) 小児科 (358) 小児科 (359) 小児科 (360) 小児科 (361) 小児科 (362) 小児科 (363) 小児科 (364) 小児科 (365) 小児科 (366) 小児科 (367) 小児科 (368) 小児科 (369) 小児科 (370) 小児科 (371) 小児科 (372) 小児科 (373) 小児科 (374) 小児科 (375) 小児科 (376) 小児科 (377) 小児科 (378) 小児科 (379) 小児科 (380)											

●本調について様式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。

●本調は令和元年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。

[診察待ちと診療の機能について]

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

[待ちいし点検機能について]

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

◆患者支援アプリを使われている方は、診察室に呼び込まれるまでどこで過ごされていますか。

1 診察室の前や診療科受付付近	2 外来待合/Aメニティテラス	3 病内の教員店や売店
4 廊下(柱手前等)	5 その他	

◆患者支援アプリを使っていない方は、その理由を教えてください。

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

(記入欄)

※アプリを使われている方も、ご不満やご不便を感じるので、ご意見がありましたらご記入ください

●本調は臨床研修病院として、研修生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、「診療に専らしうとする医師は、臨床研修病院と指定を受けた病院において、
2. 又は、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。
3. 臨床研修医とは、医師法で、「診療に専らしうとする医師候補は、臨床研修病院と指定を受けた病院に
おいて、1年以上、臨床研修を受ける必要があると定められた医師のことです。
4. 臨床研修生とは、医師として人格をはぐくみ、将来専門とする分野に関わらず医師・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。

●本調は令和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、予約確認を受付けます。

◆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」と言えた方は、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 (記入欄へご自由に記入ください)		

◆「不満」「やや不満」と言えた方は、その理由を教えてください。

1 AIの発音が聞きにくい	2 AIと話す時の接続がある	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と話す時の接続がある	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ので、ご意見がありましたらご記入ください

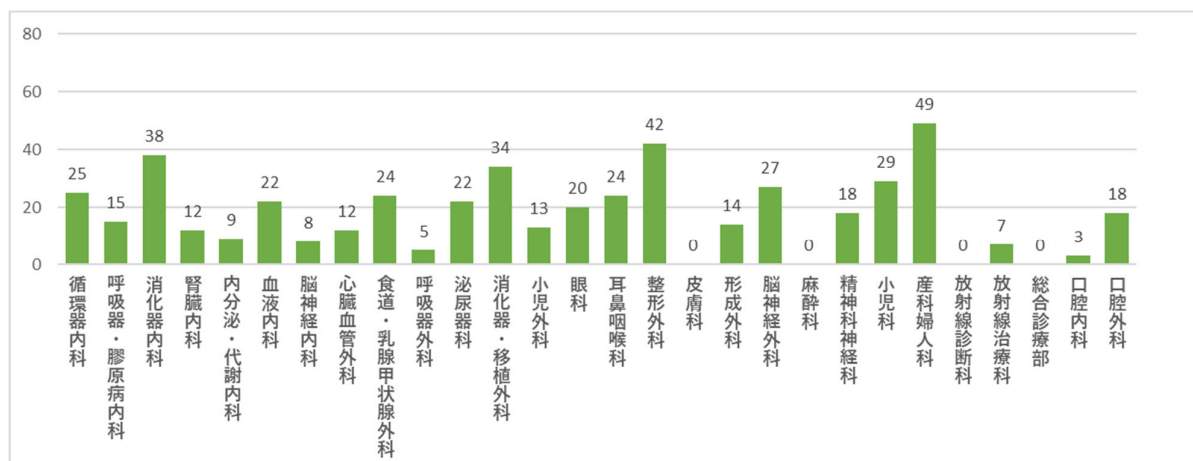
※ご協力ありがとうございます。

【回収内訳】 病棟別

東病棟2階	精神科神経科	診療科未回答											
	18	1											
東病棟3階	産科婦人科												
NICU・GCU	24												
	小児科	小児外科	産科婦人科	診療科未回答									
	13	3	1	1									
東病棟5階	脳神経外科	腎臓内科	脳神経内科	循環器内科									
	24	7	3	1									
東病棟6階	食道・乳腺甲状腺外科	呼吸器・膠原病内科	呼吸器外科	放射線治療科	消化器・移植外科	診療科未回答							
	24	4	4	1	1	2							
東病棟7階	消化器・移植外科	消化器内科	診療科未回答										
	32	7	1										
東病棟8階	整形外科	泌尿器科	形成外科	放射線治療科									
	37	8	2	1									
西病棟2階	産科婦人科	放射線治療科	泌尿器科	消化器内科	循環器内科	診療科未回答							
	24	5	4	1	1	1							
西病棟3階	小児科	小児外科	形成外科	耳鼻咽喉科	脳神経外科	口腔外科	眼科						
	14	9	3	3	2	1	1						
西病棟4階	循環器内科	心臓血管外科	腎臓内科										
	13	9	4										
西病棟5階	眼科	循環器内科	脳神経内科	心臓血管外科	腎臓内科	脳神経外科							
	19	10	5	2	1	1							
西病棟6階	呼吸器・膠原病内科	消化器内科	呼吸器外科										
	11	1	1										
西病棟7階	消化器内科	内分泌・代謝内科	消化器・移植外科										
	29	9	1										
西病棟8階	耳鼻咽喉科	泌尿器科	整形外科	診療科未回答									
	21	10	2	2									
西病棟9階	口腔外科	形成外科	血液内科	整形外科	口腔内科	心臓血管外科	診療科未回答						
	17	9	4	3	3	1	1						
西病棟10階	血液内科	小児科	小児外科										
	18	2	1										

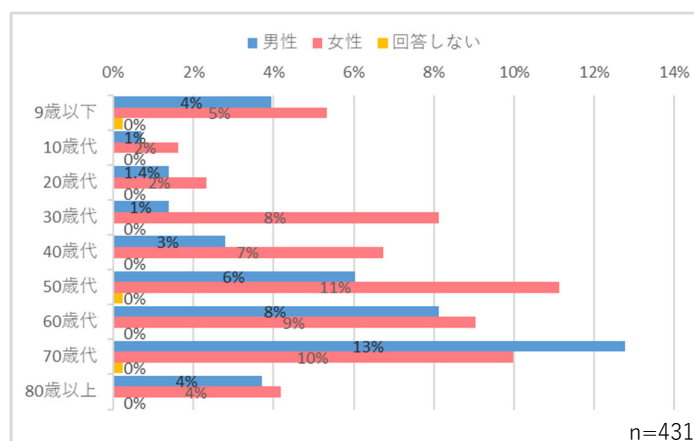
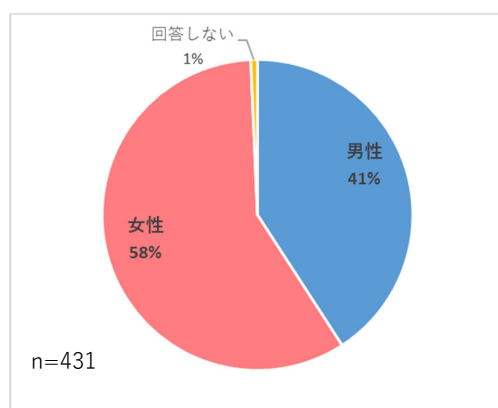
3

【回収内訳】 診療科別



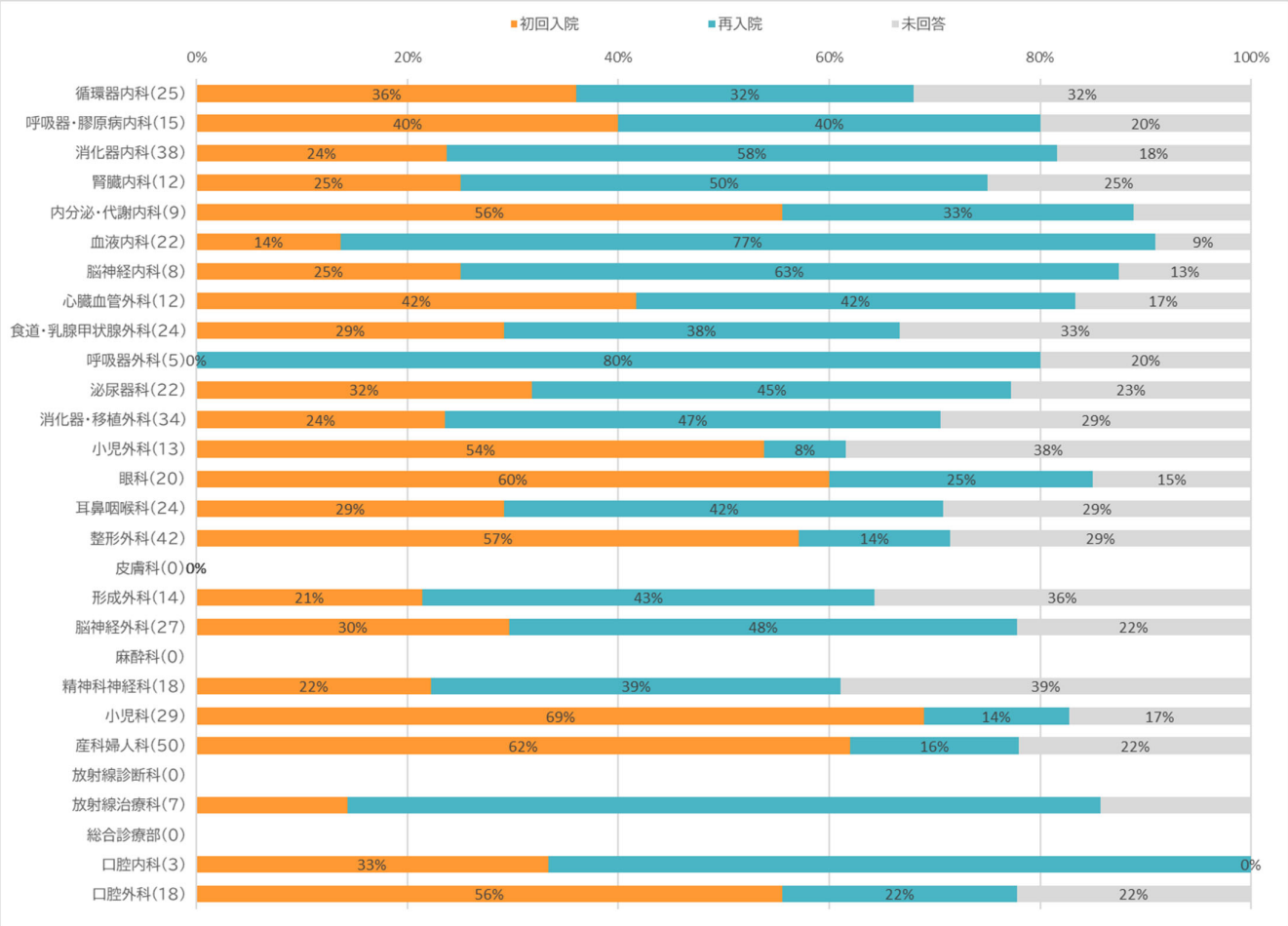
性別・年代 (性別未回答、年齢未回答を除く)

【性別・患者年齢】



4

【入院歴】



※(数字)は診療科毎の回答数

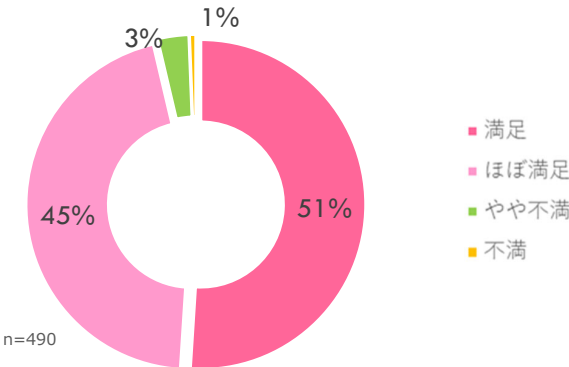
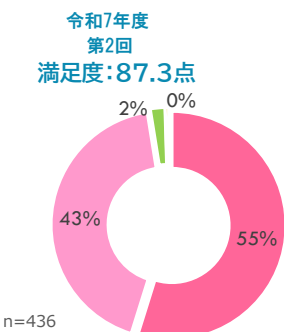
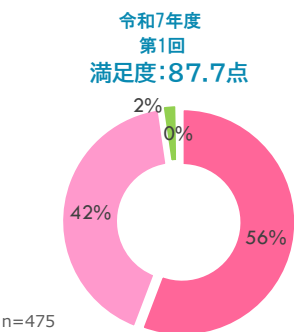
5

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:85.8点

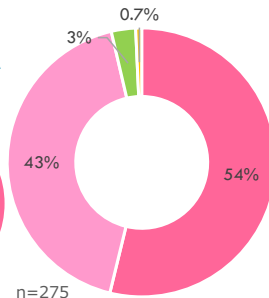
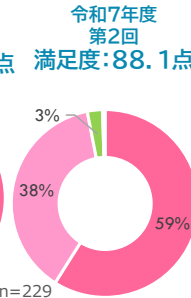
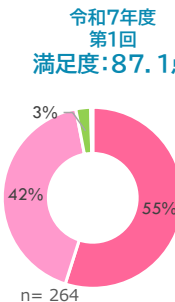
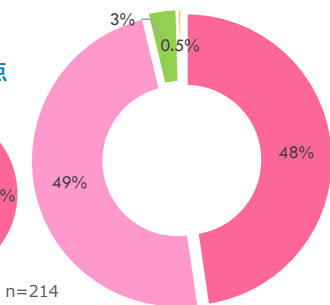
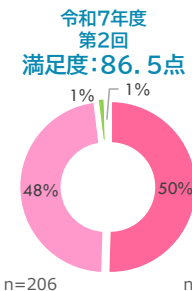
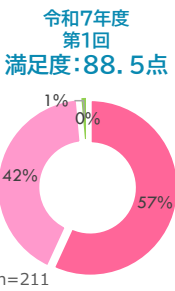


東病棟

満足度:84.9点

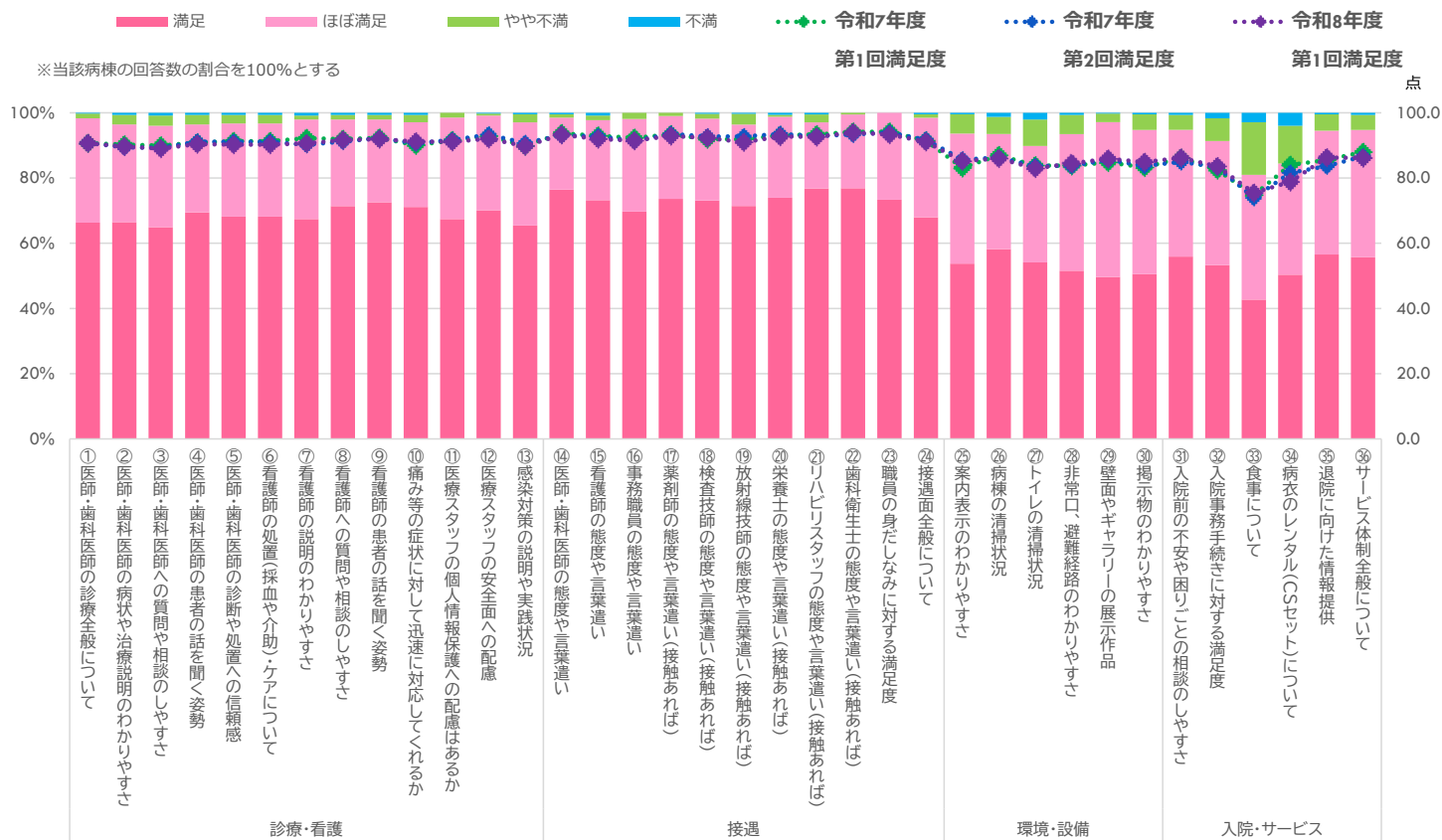
西病棟

満足度:86.5点



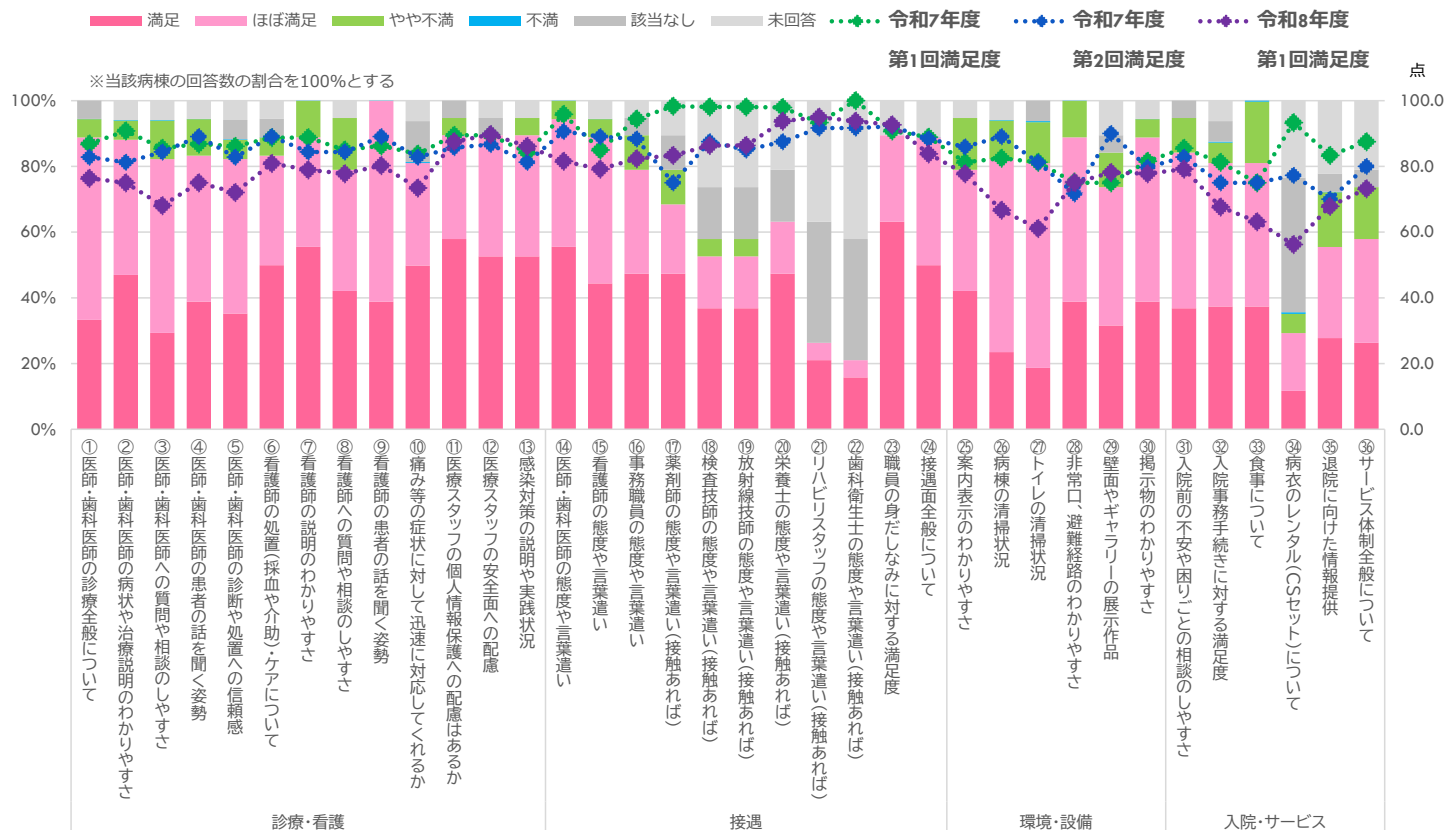
6

入院全体(有効回答数500)



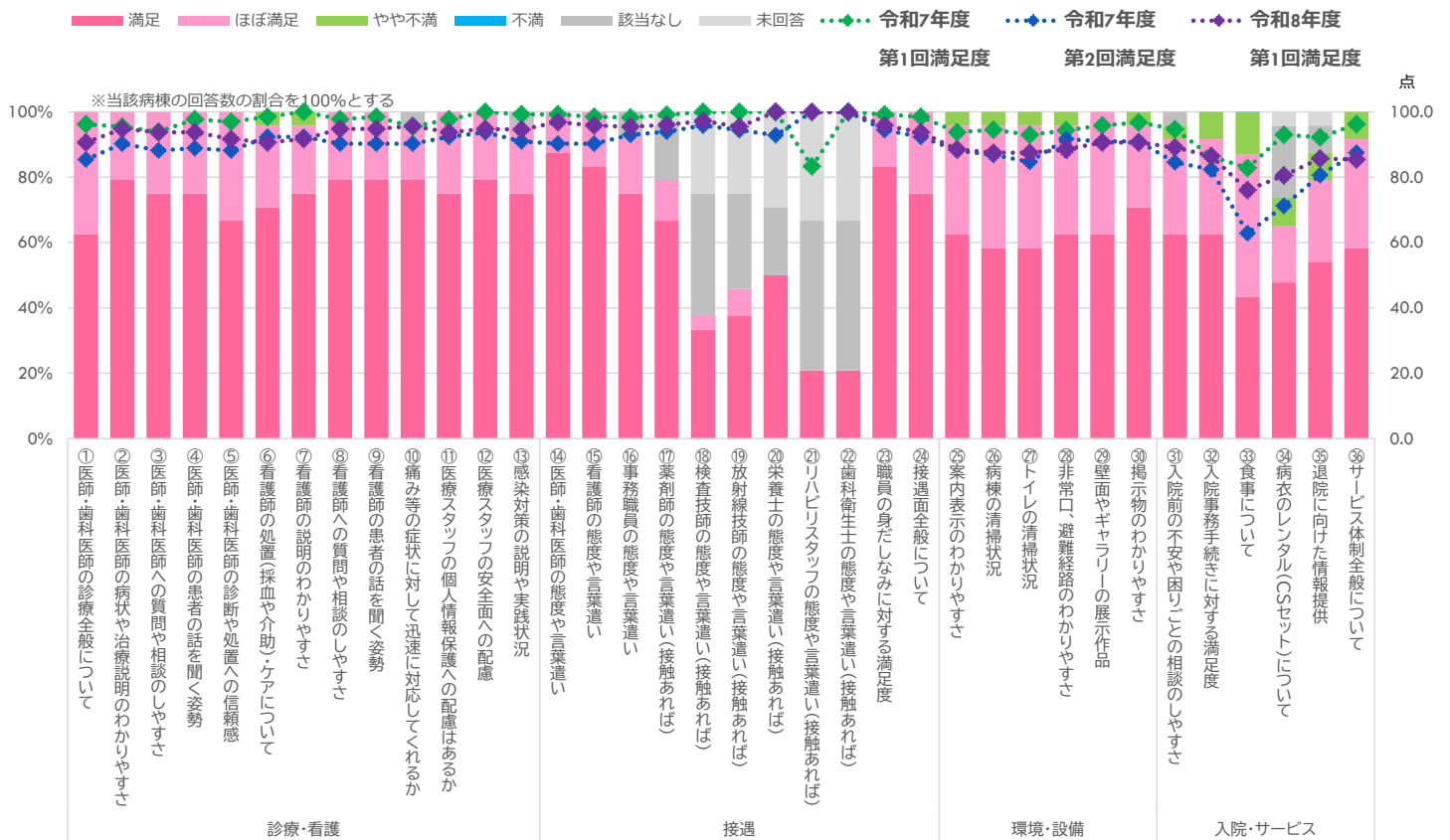
7

病棟別 東病棟2階(有効回答数19)



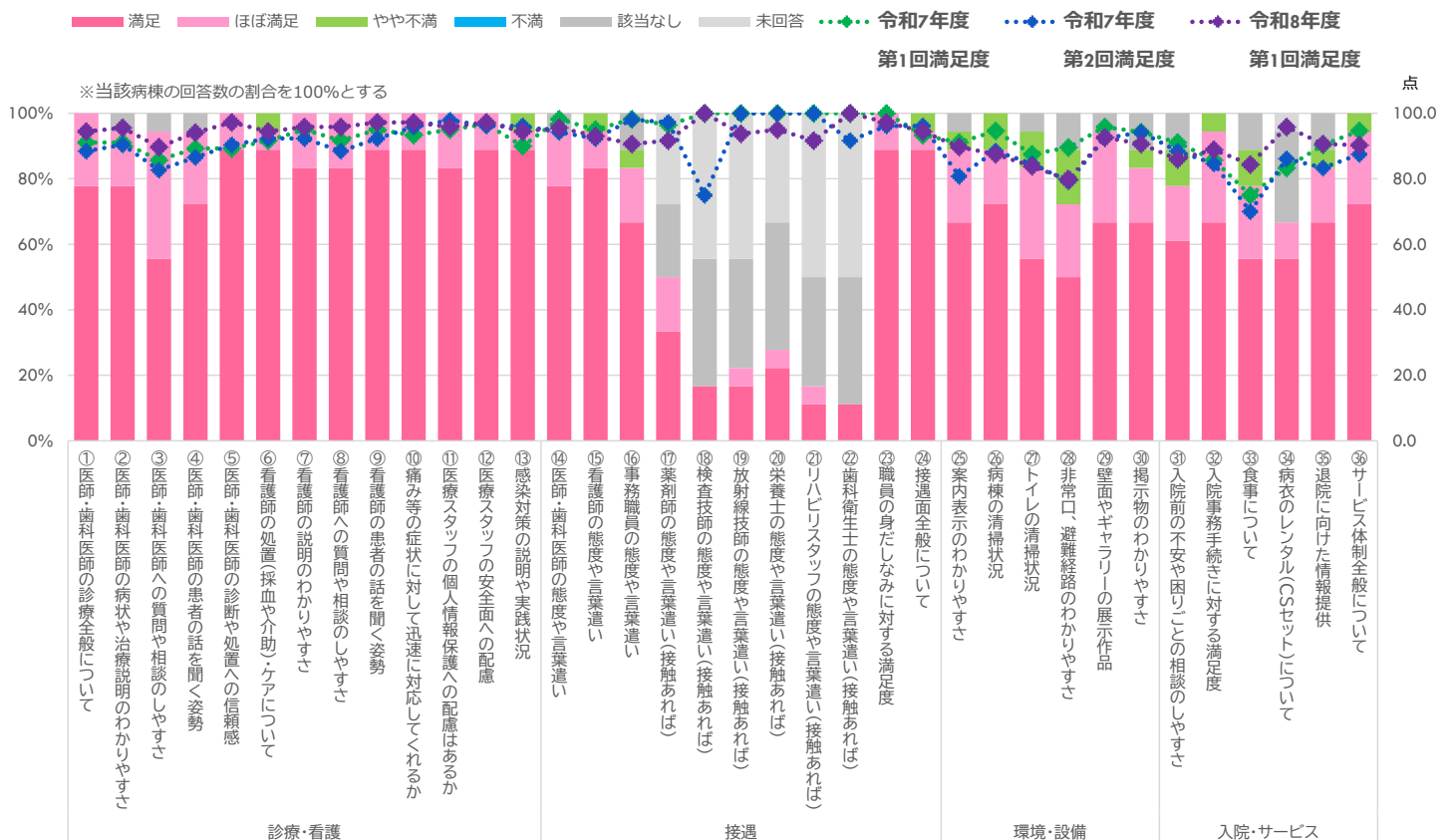
8

病棟別 東病棟3階・MFICU(有効回答数24)



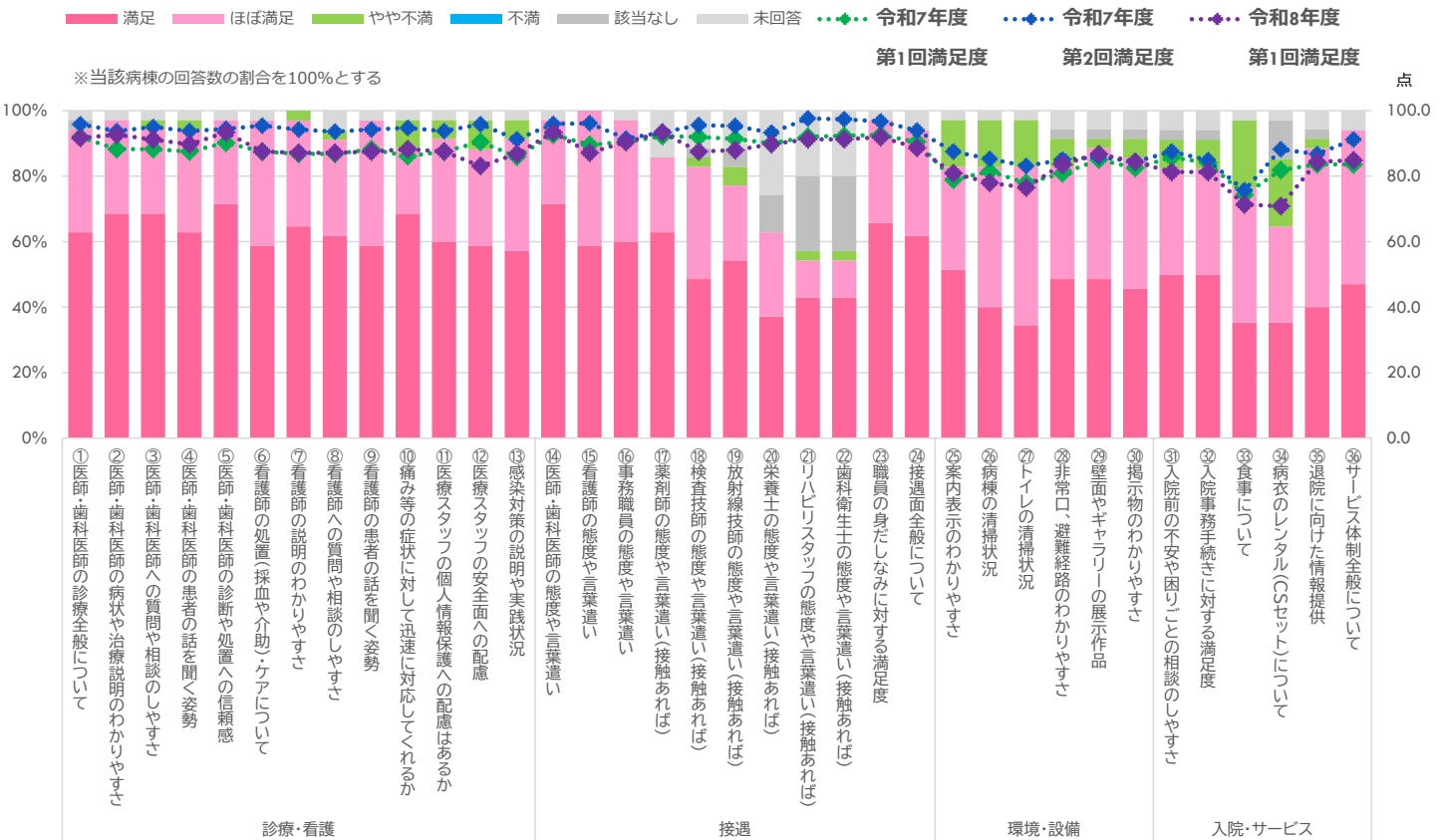
9

病棟別 NICU・GCU(有効回答数18)

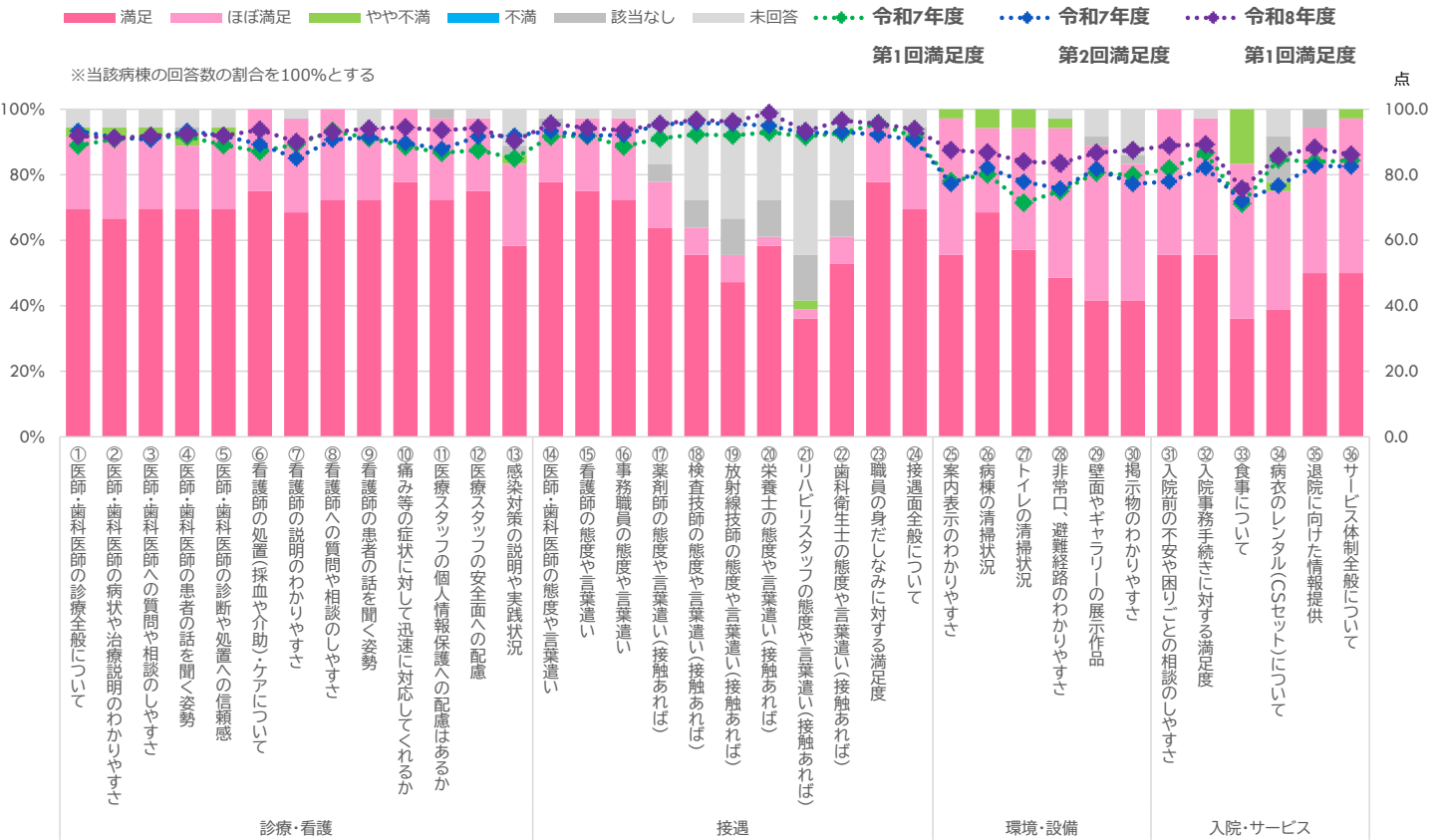


10

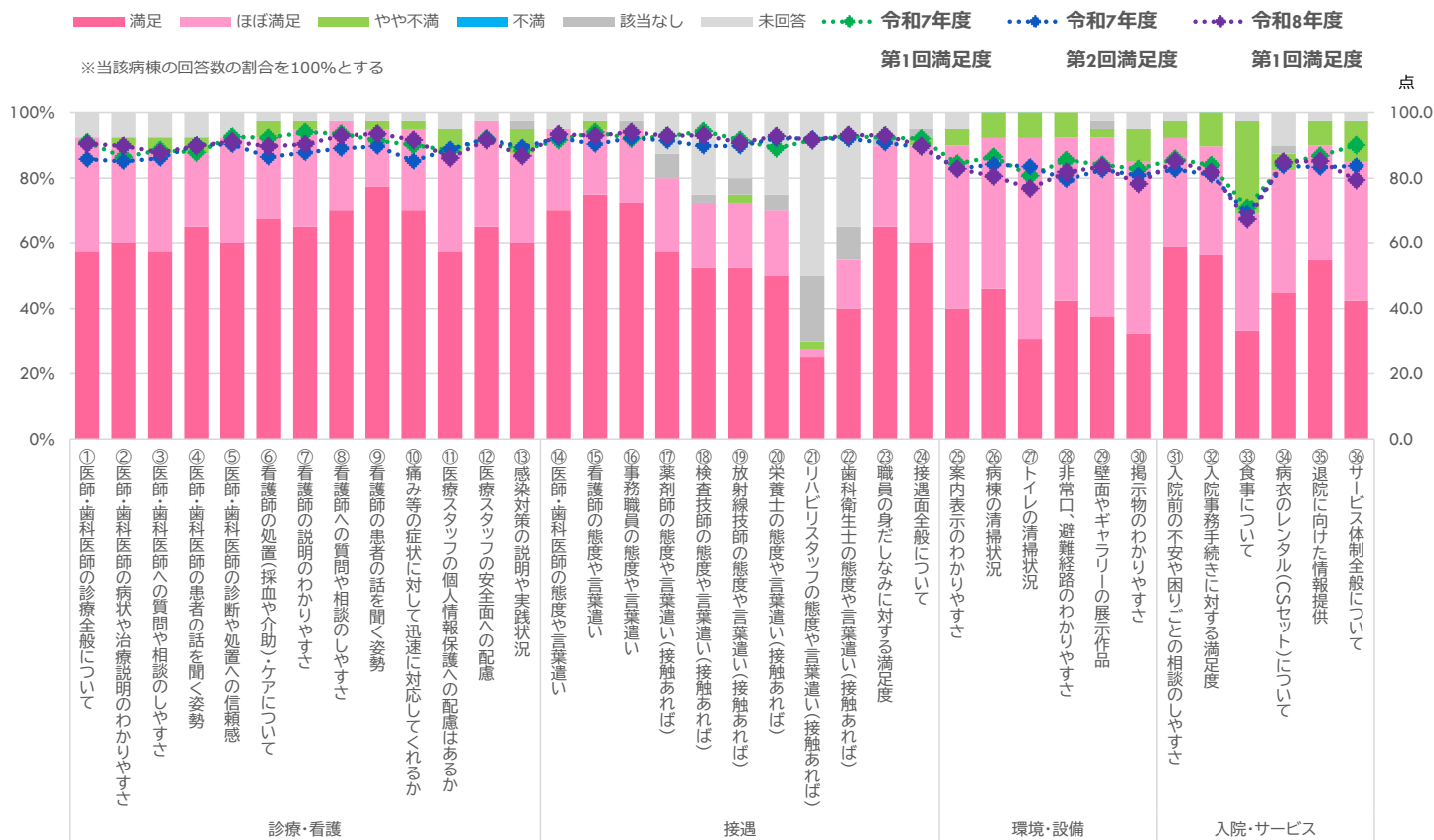
病棟別
東病棟5階(有効回答数35)



病棟別
東病棟6階(有効回答数36)

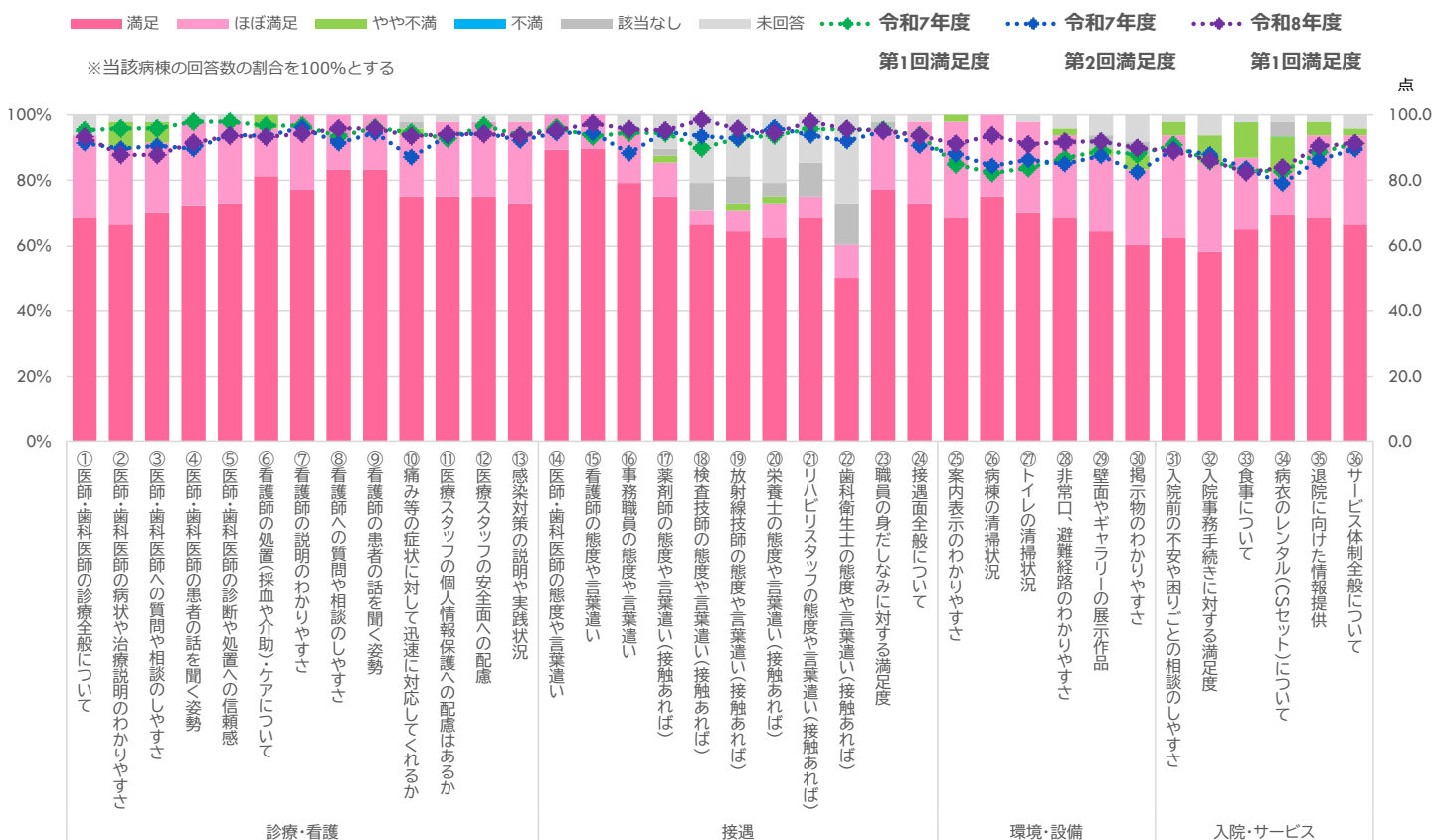


病棟別 東病棟7階(有効回答数40)



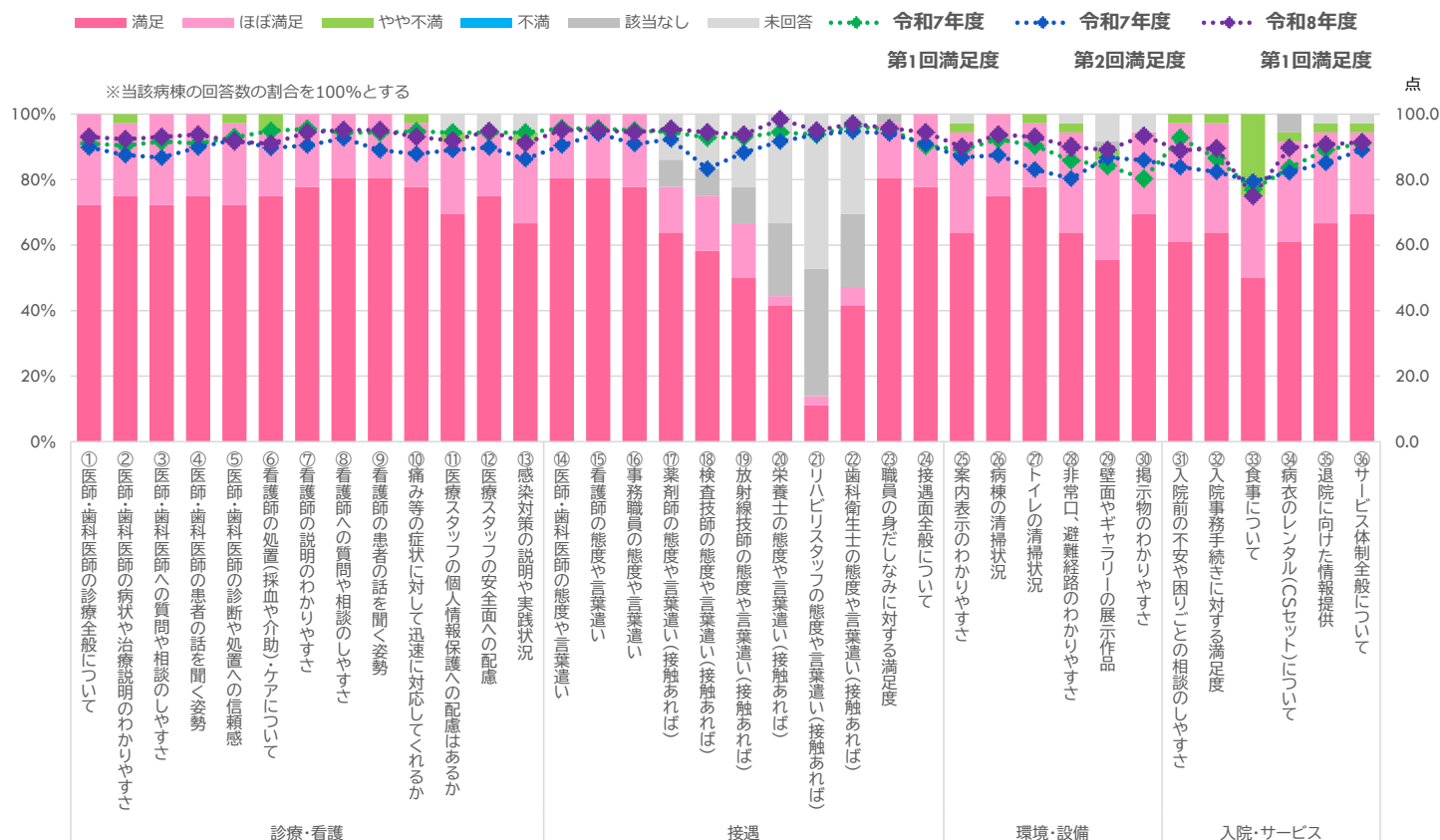
13

病棟別 東病棟8階(有効回答数48)



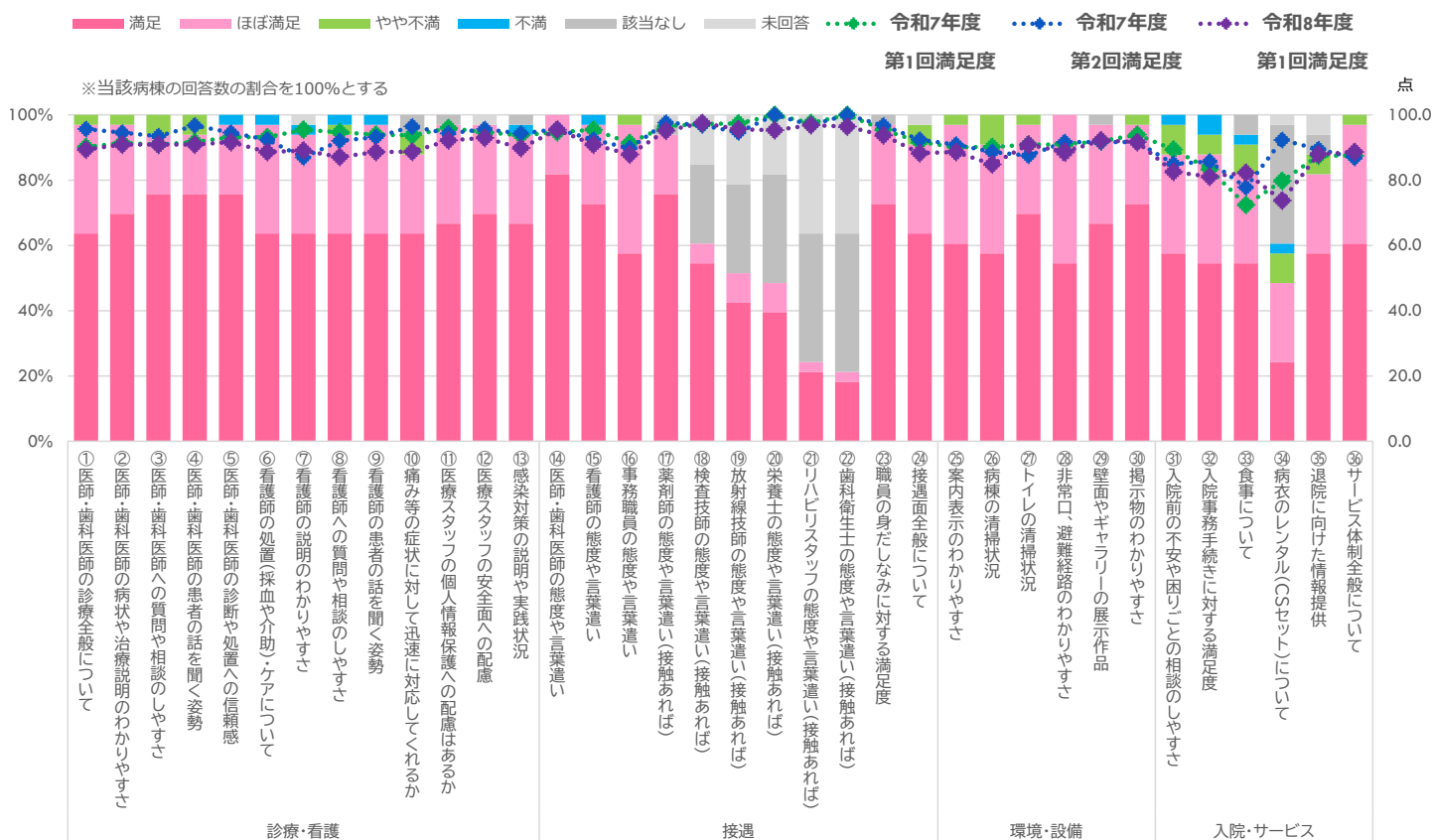
14

病棟別 西病棟2階(有効回答数36)



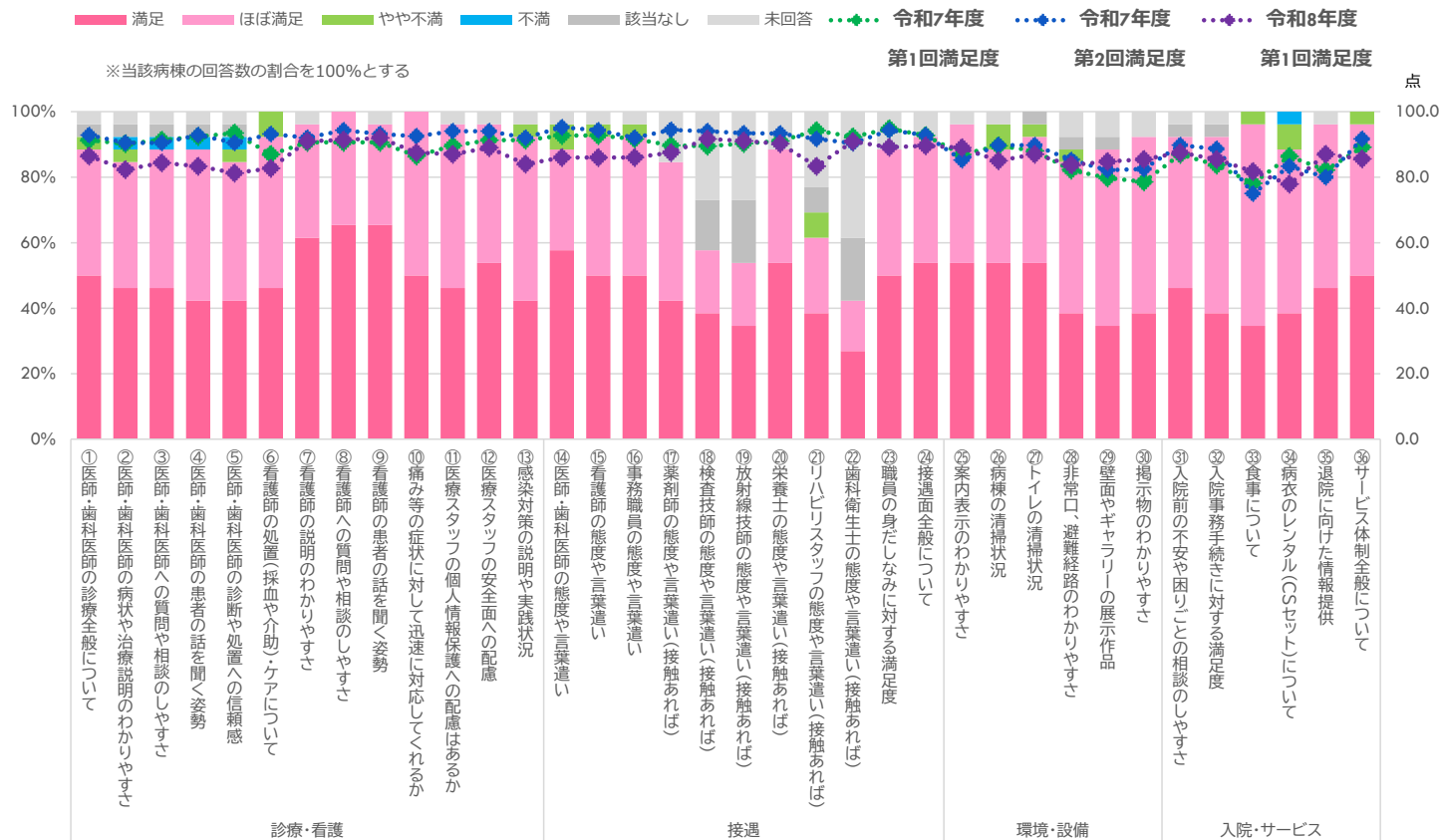
15

病棟別 西病棟3階(有効回答数33)



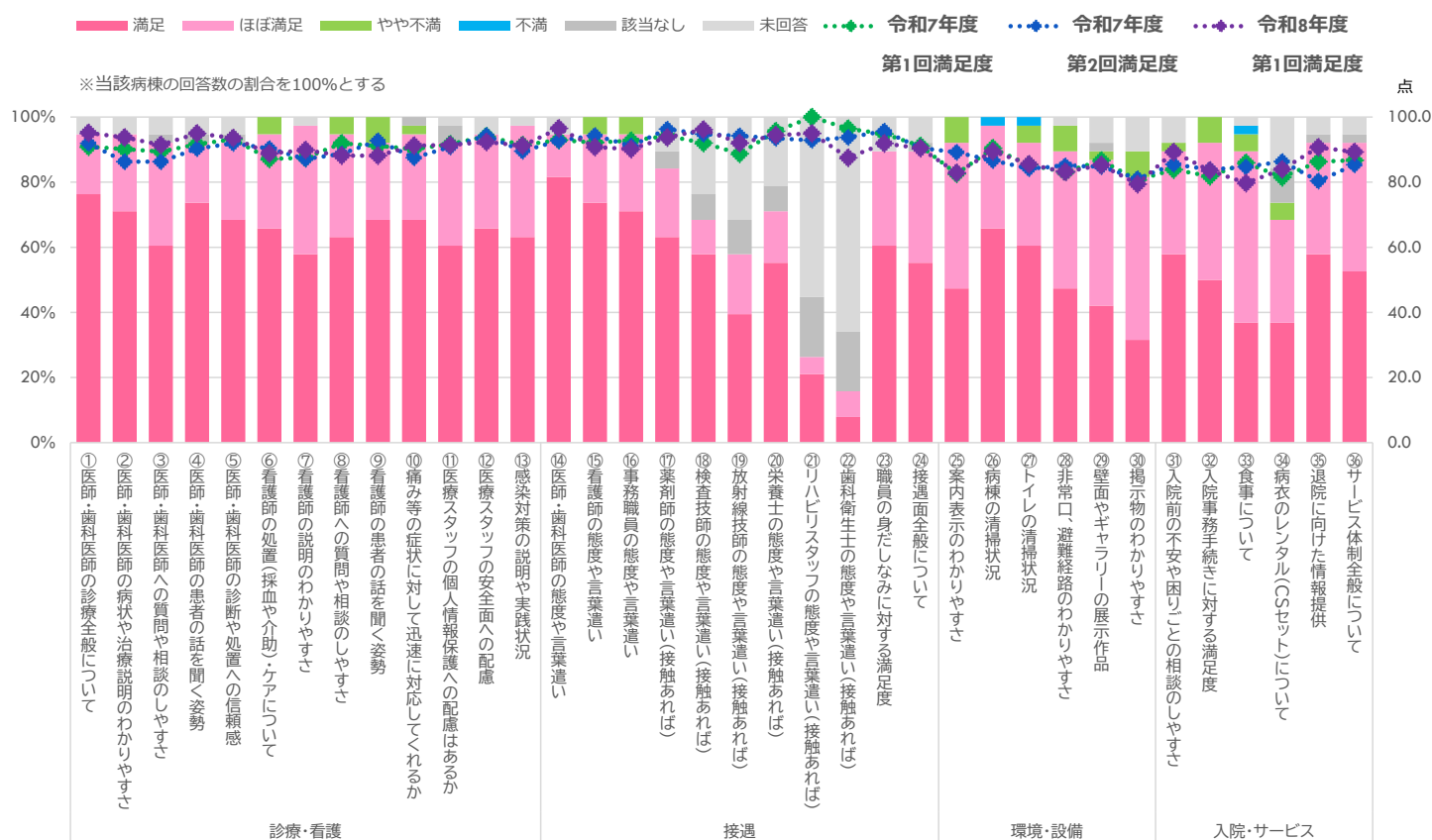
16

病棟別 西病棟4階(有効回答数26)



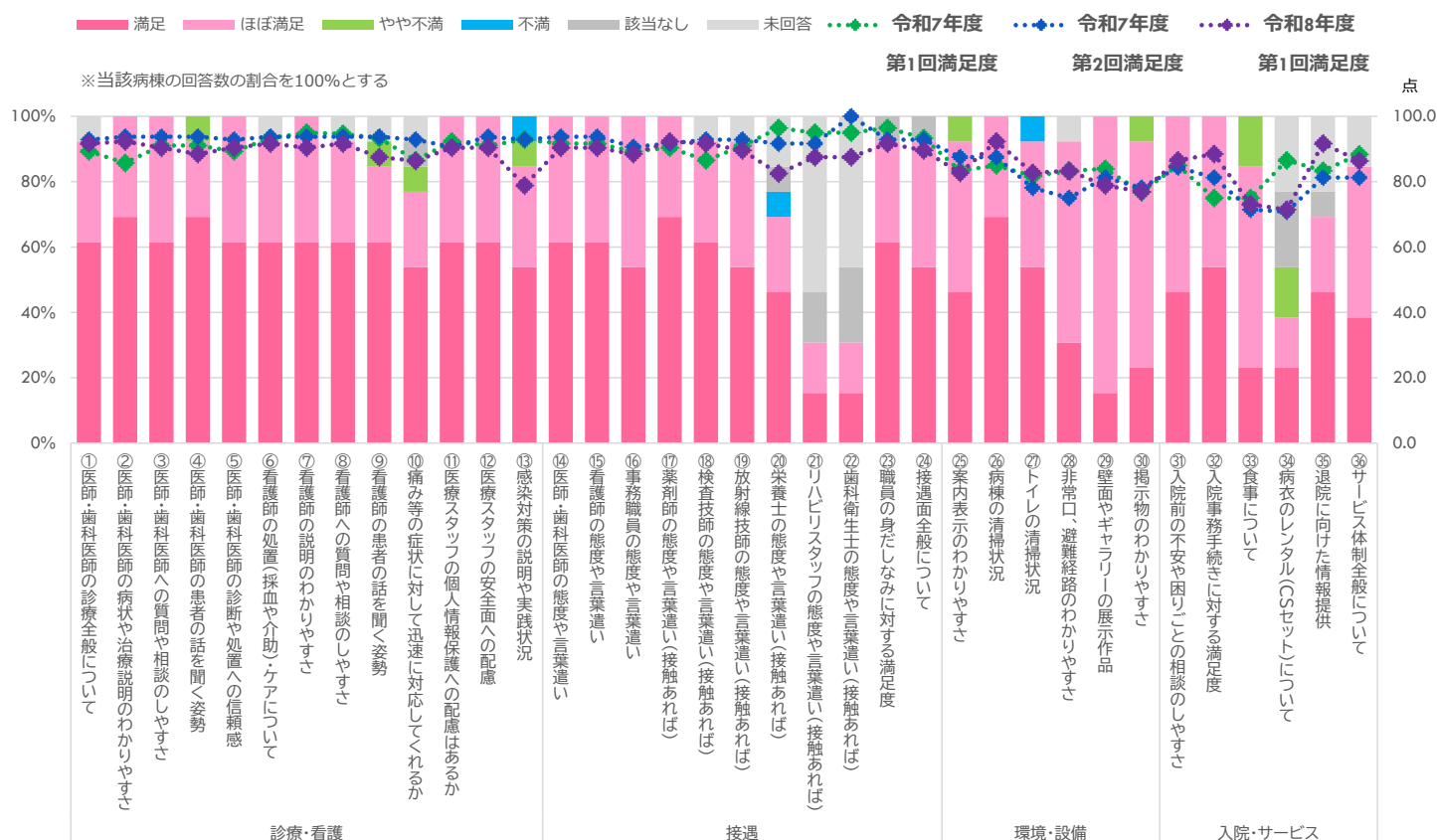
17

病棟別 西病棟5階(有効回答数38)



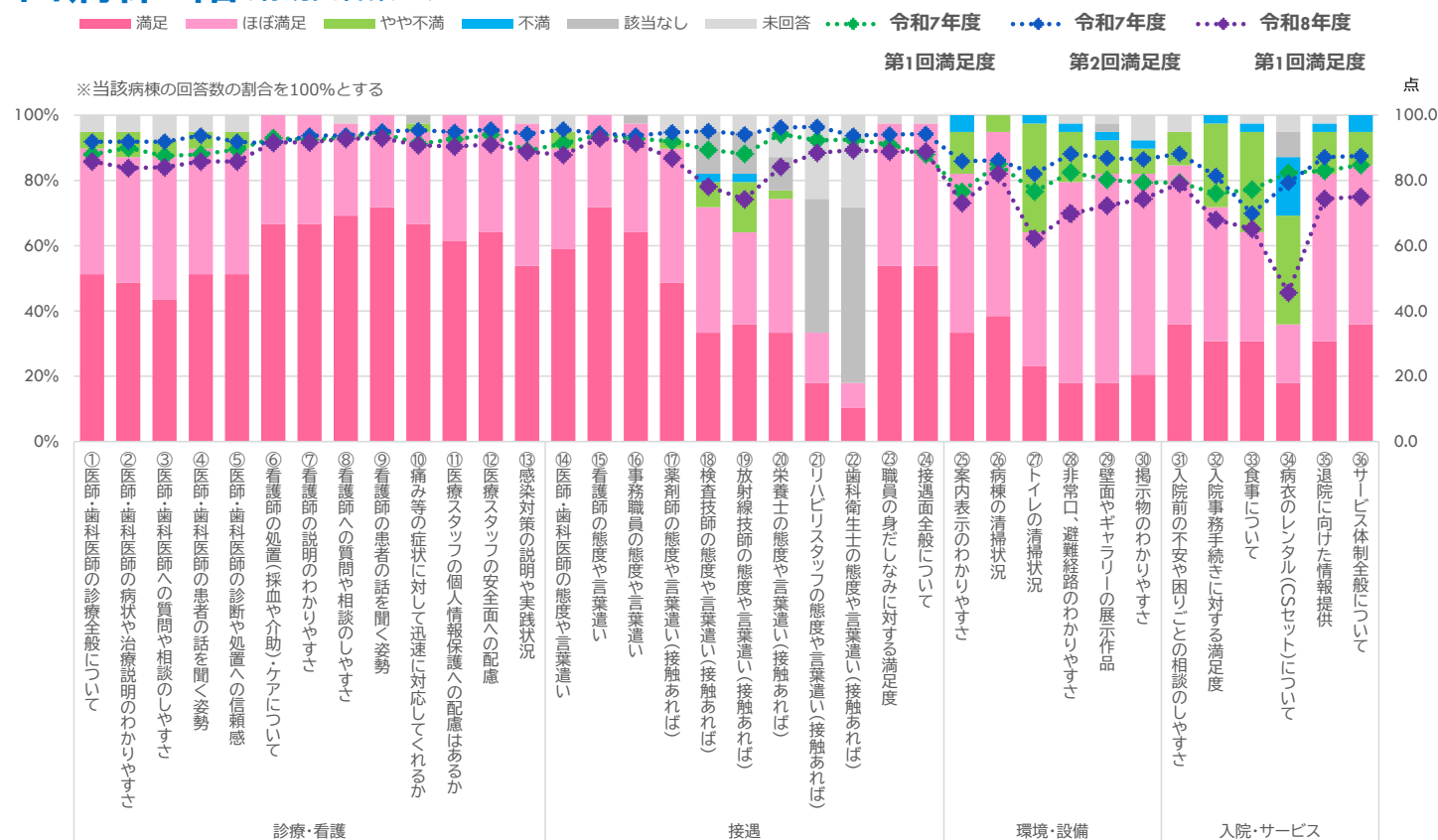
18

病棟別 西病棟6階(有効回答数13)



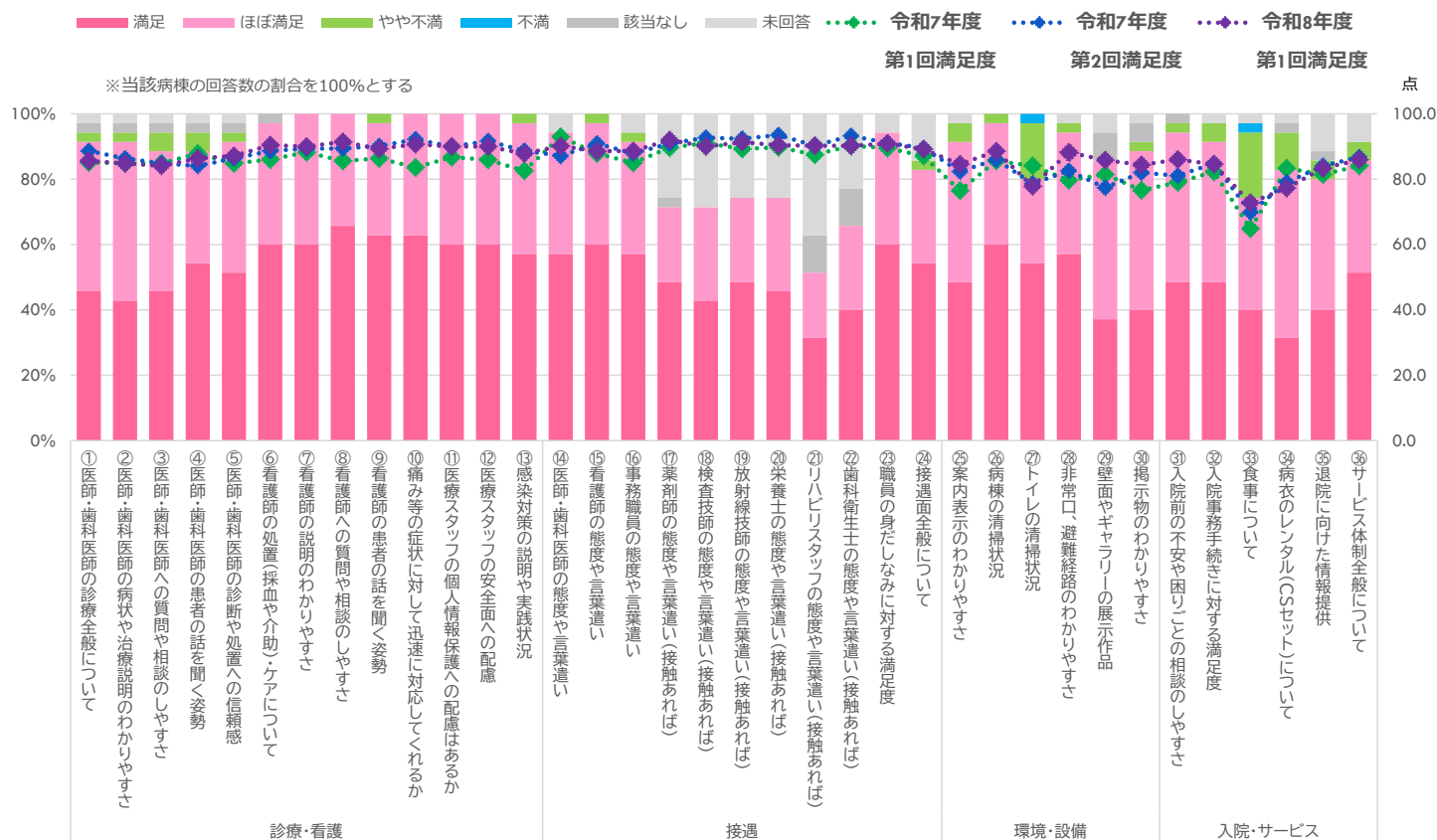
19

病棟別 西病棟7階(有効回答数39)



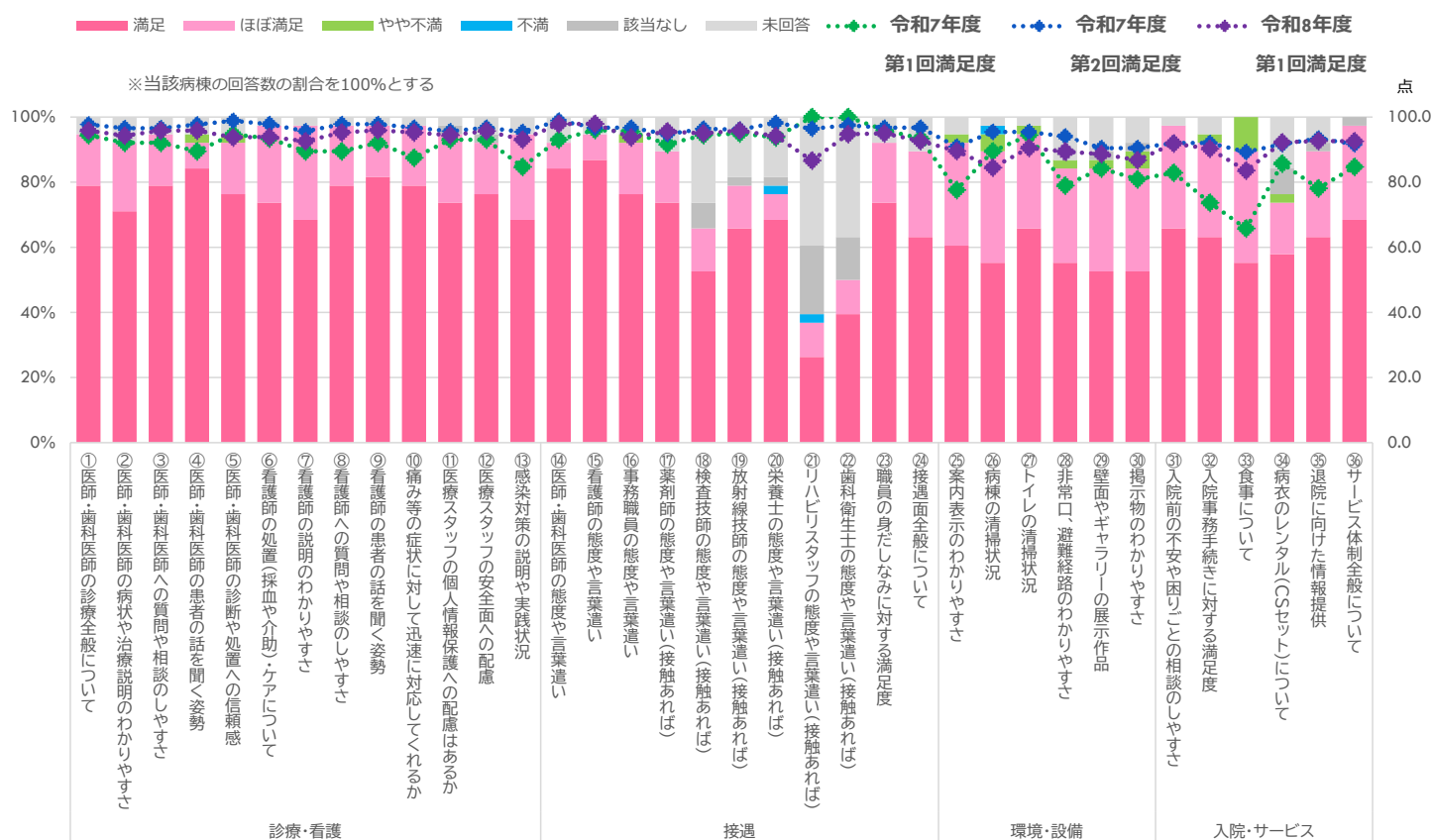
20

病棟別 西病棟8階(有効回答数35)



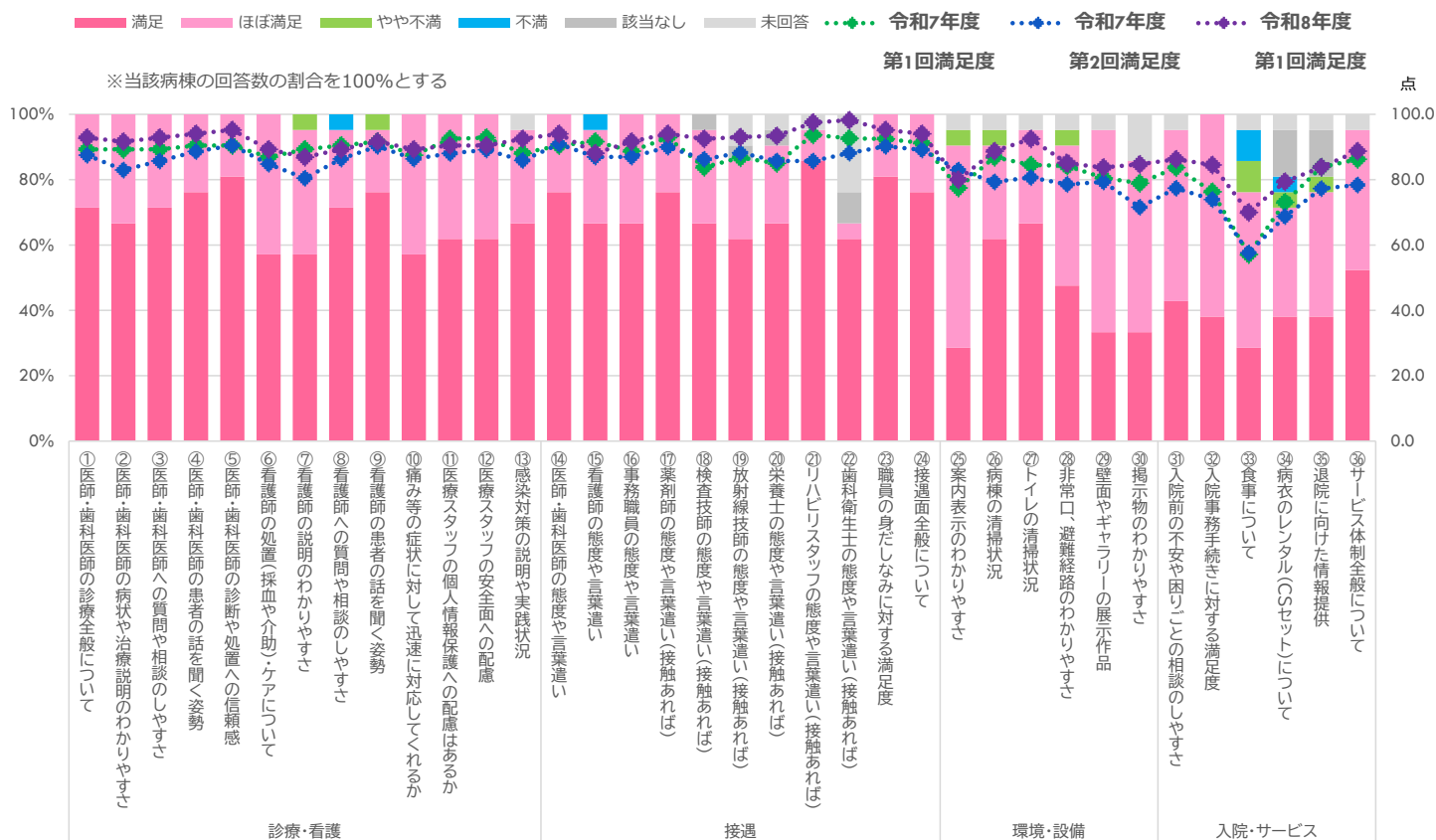
21

病棟別 西病棟9階(有効回答数38)



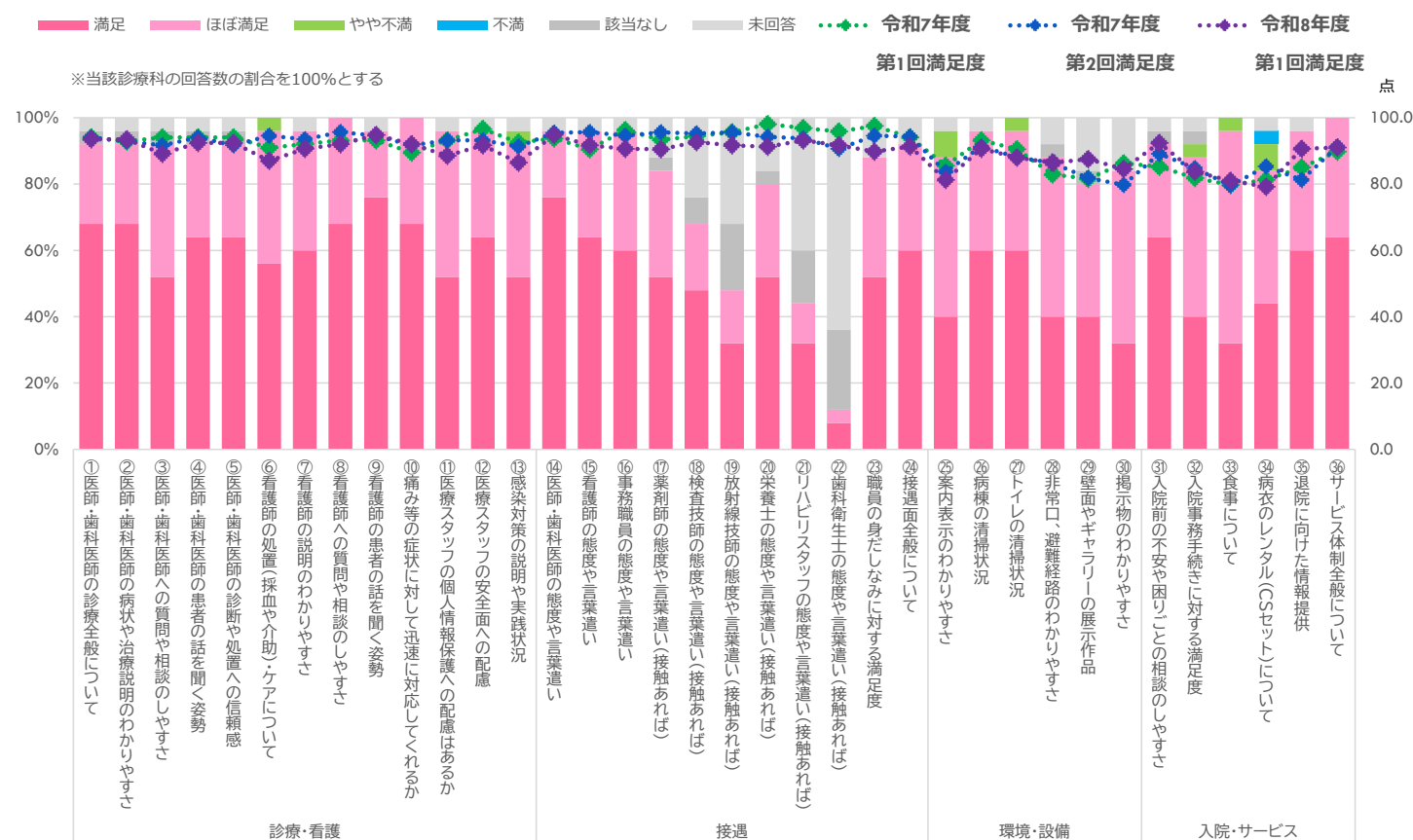
22

病棟別 西病棟10階(有効回答数21)



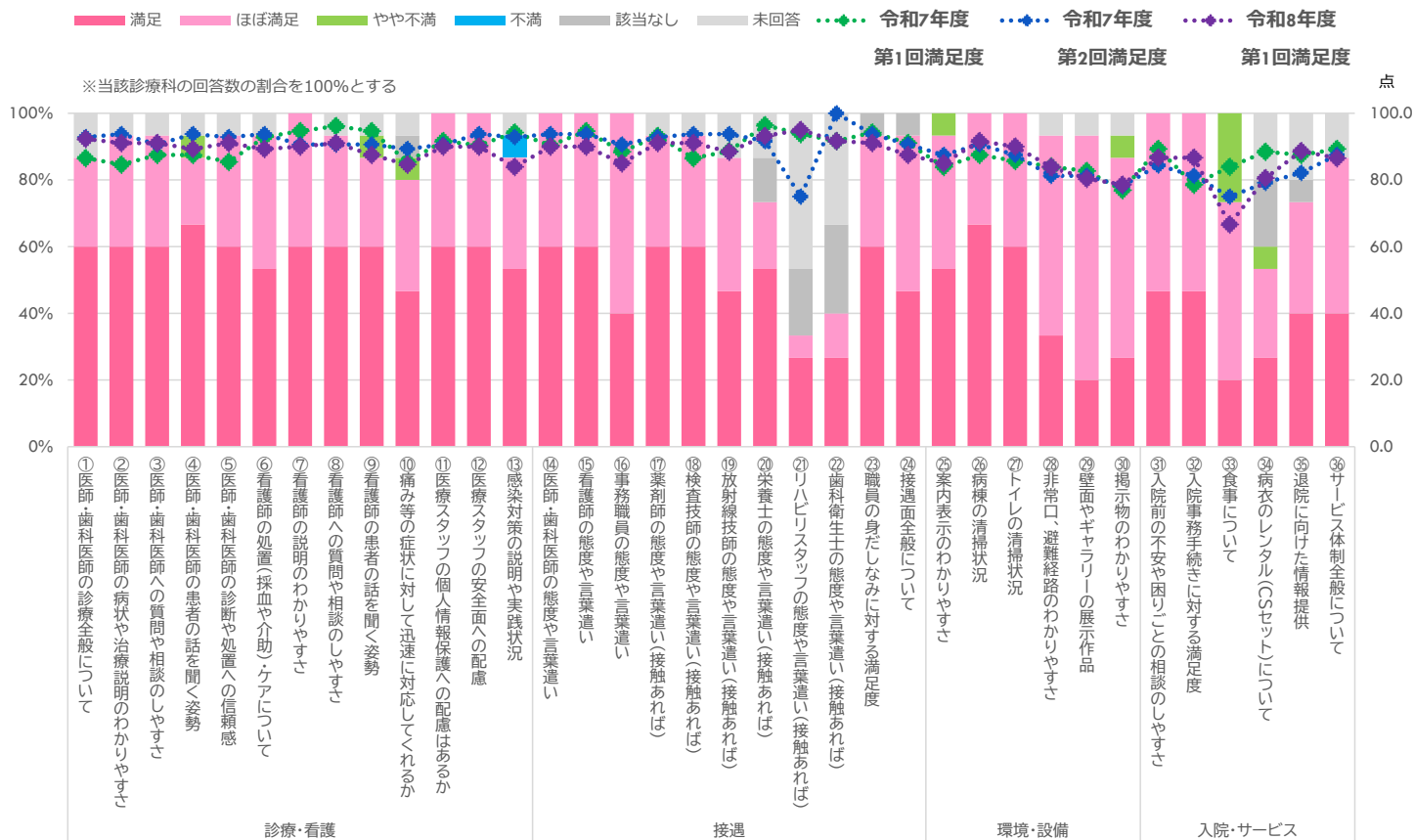
23

診療科別 循環器内科(有効回答数25)



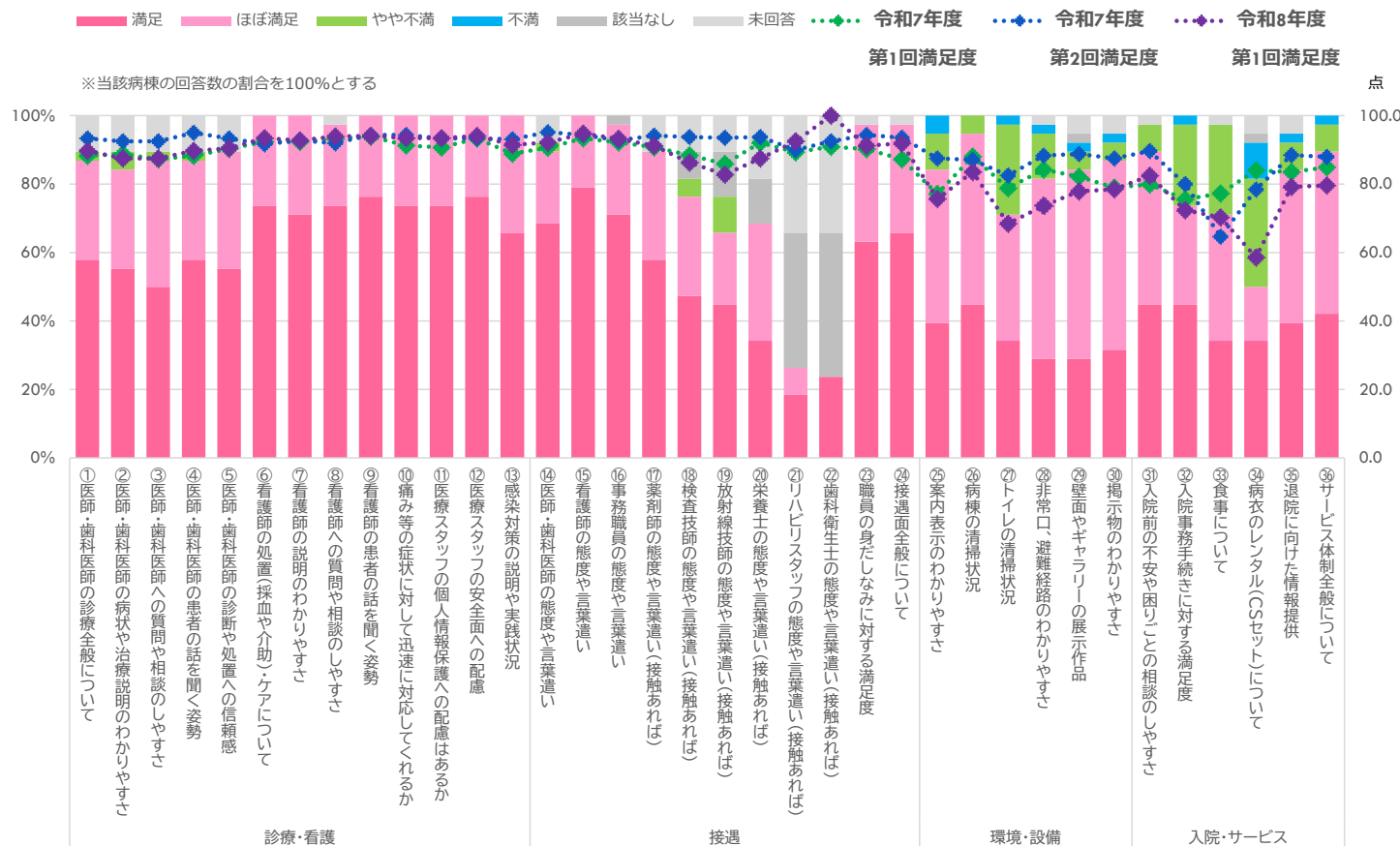
24

診療科別 呼吸器・膠原病内科(有効回答数15)



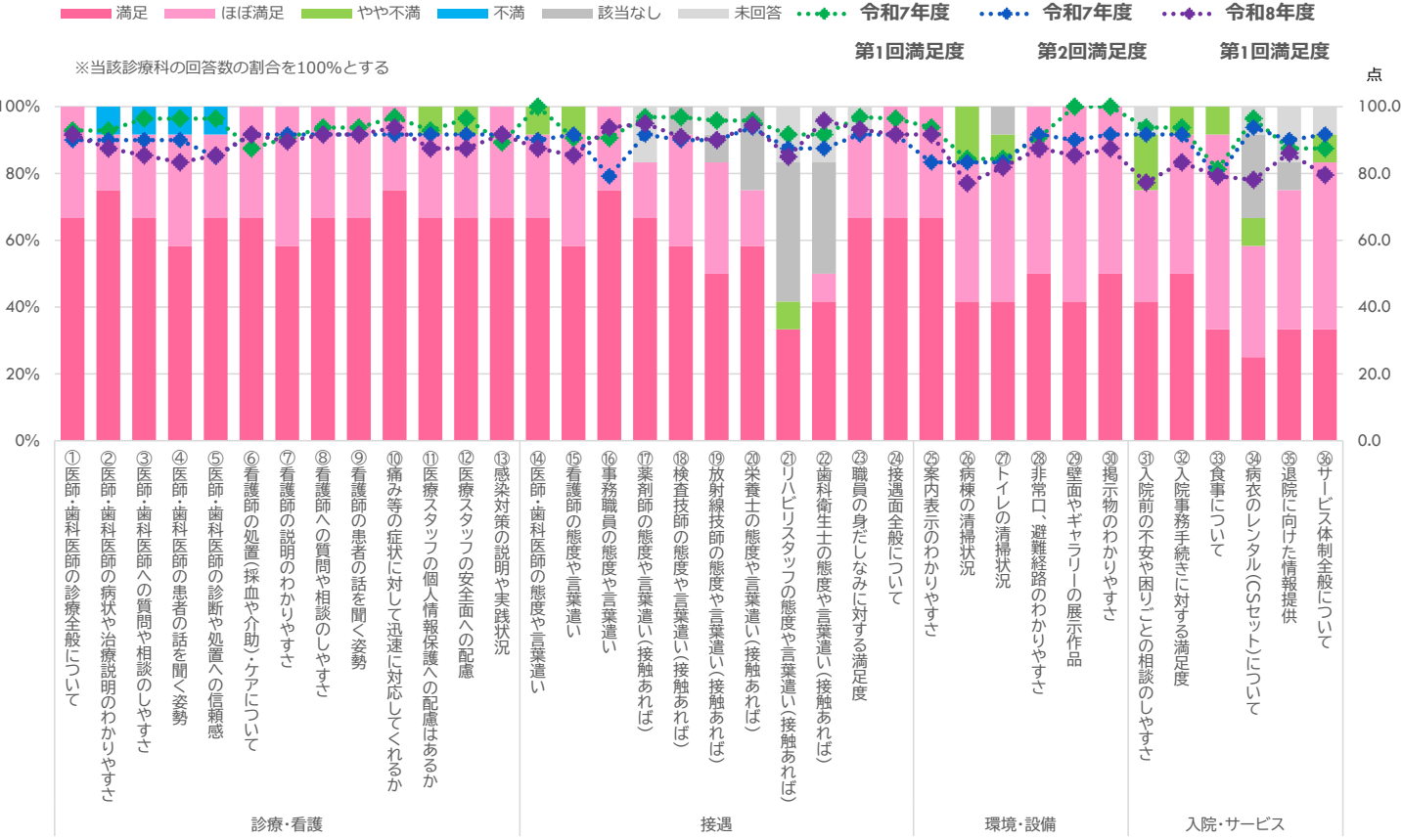
25

診療科別 消化器内科(有効回答数38)

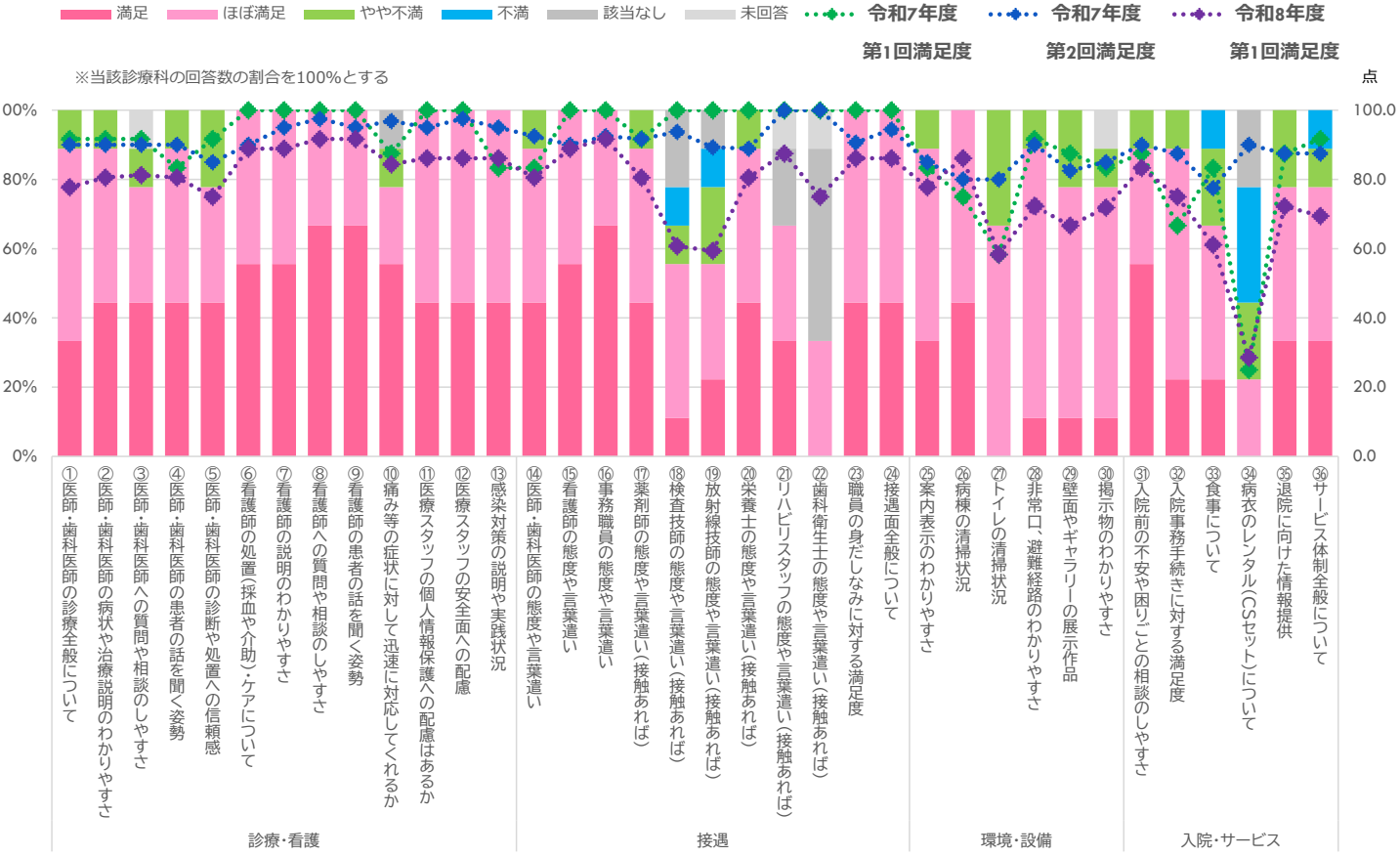


26

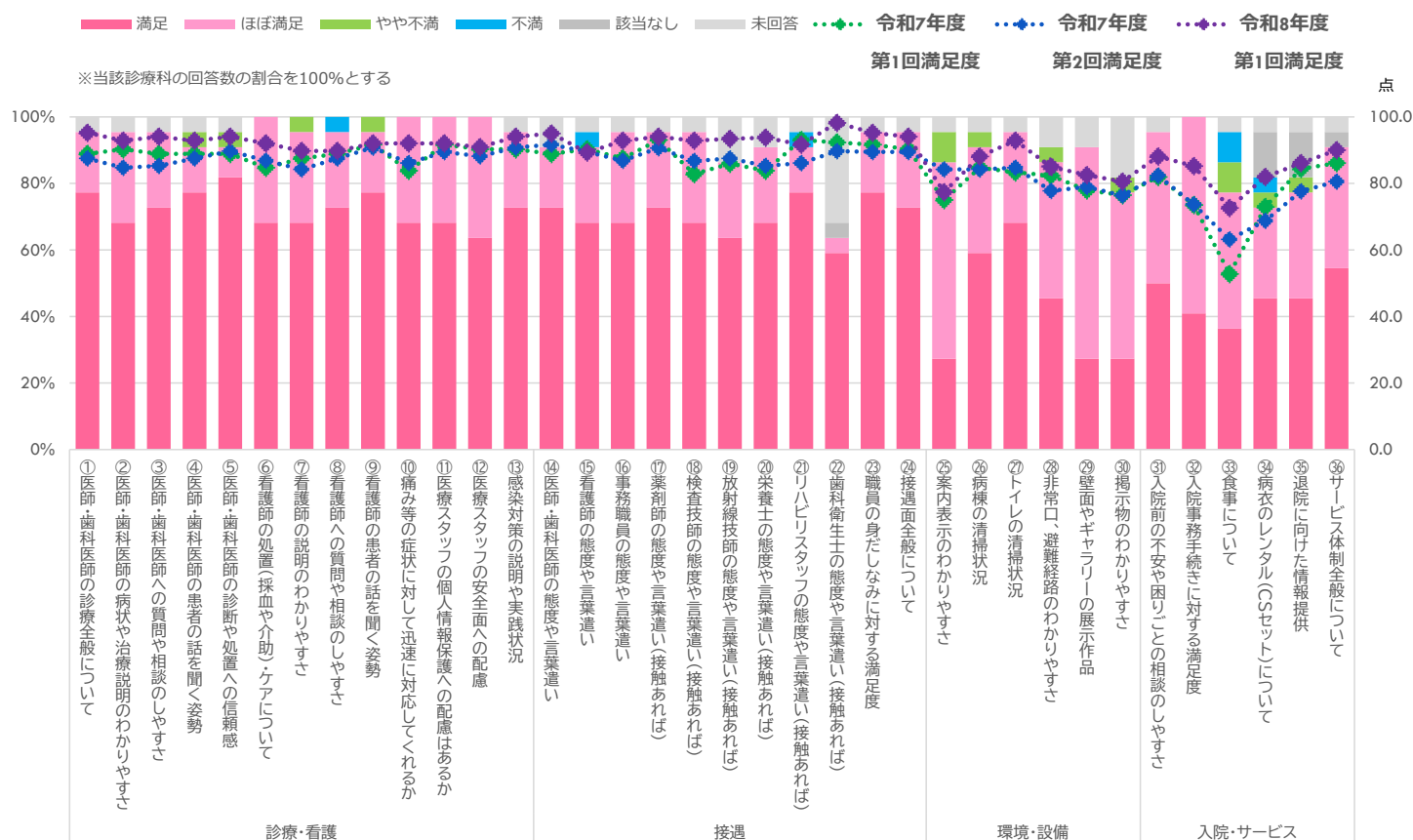
診療科別
腎臓内科(有効回答数12)



診療科別
内分泌・代謝内科(有効回答数9)

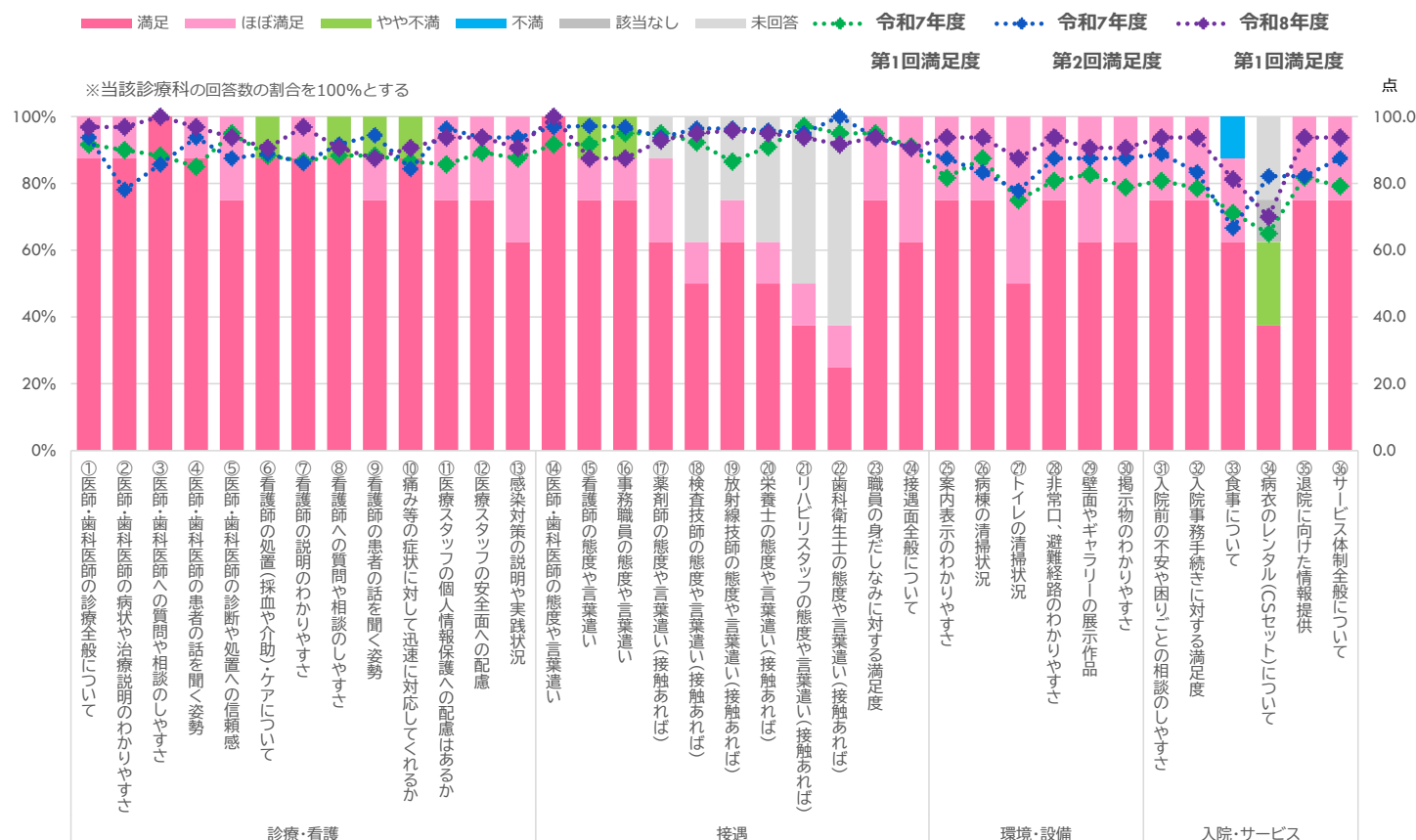


診療科別 血液内科(有効回答数22)



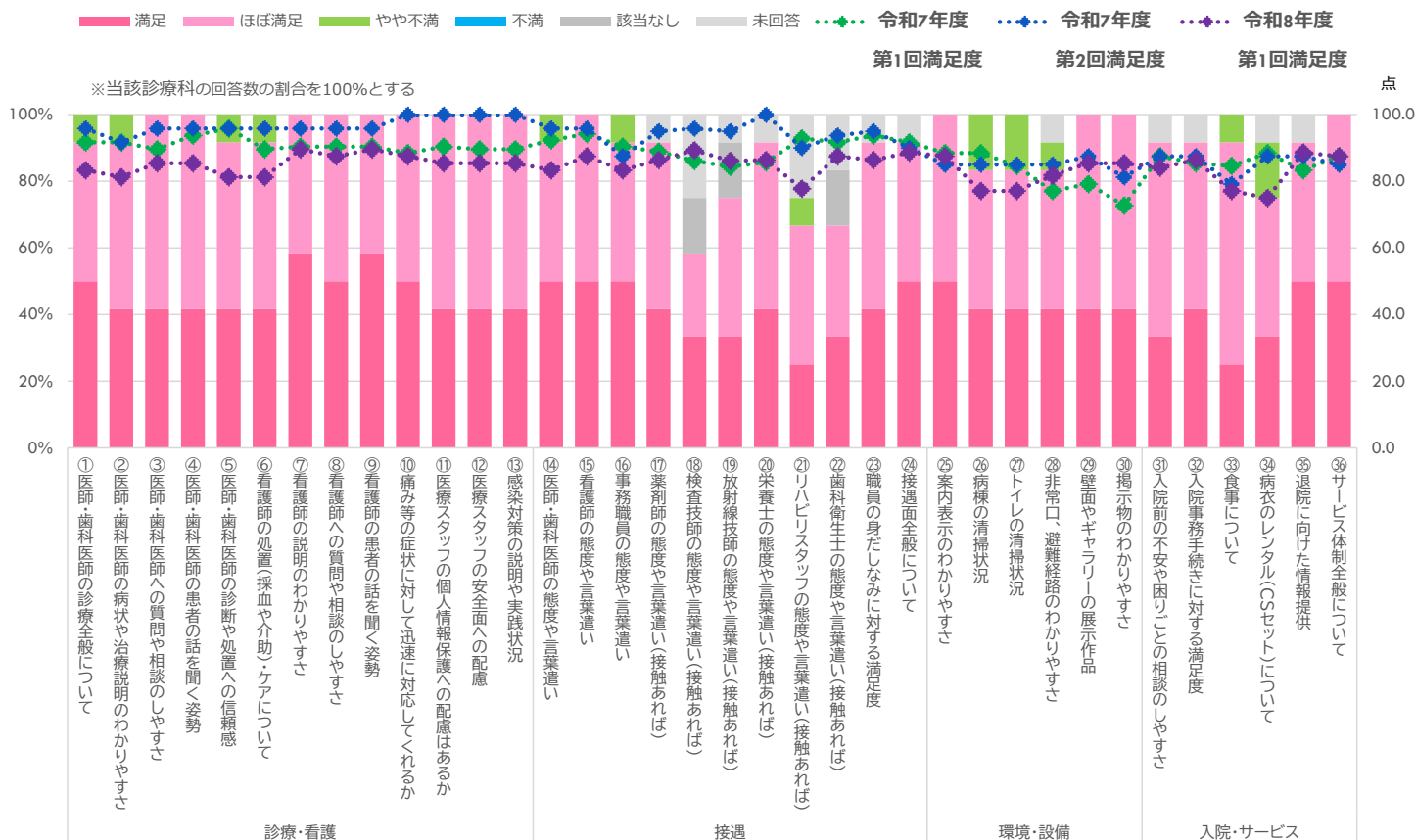
29

診療科別 脳神経内科(有効回答数8)



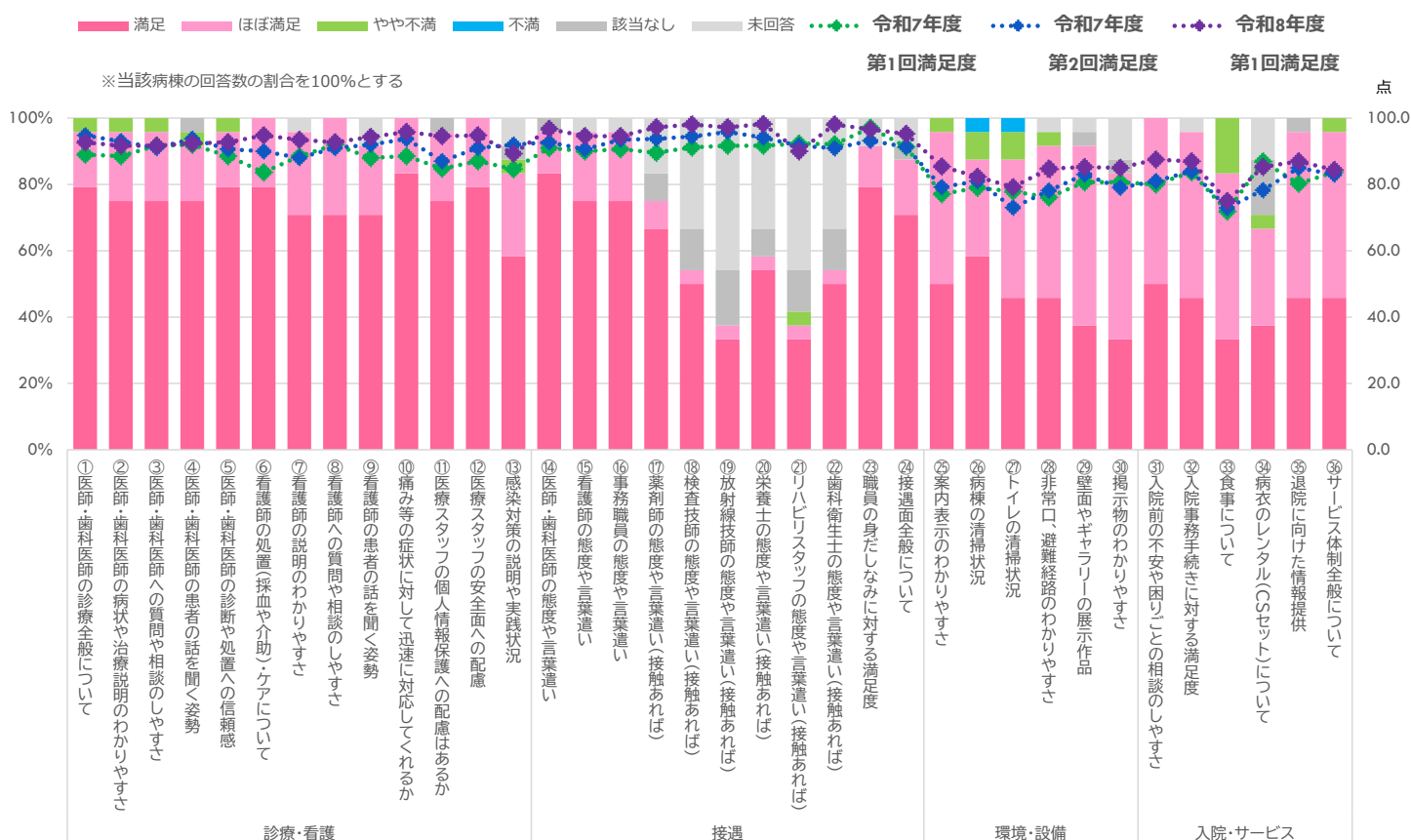
30

診療科別 心臓血管外科(有効回答数12)



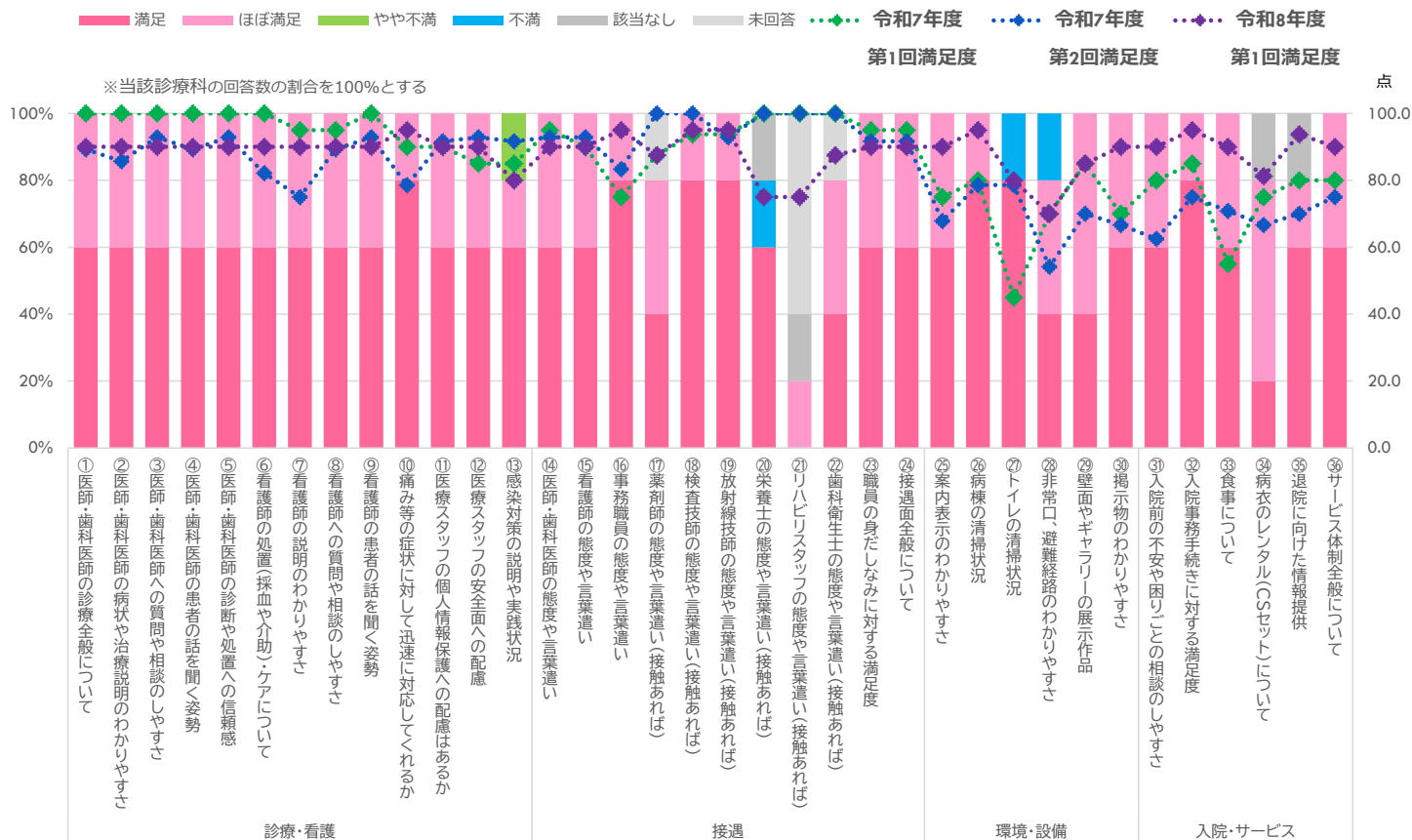
31

診療科別 食道・乳腺甲状腺外科(有効回答数24)



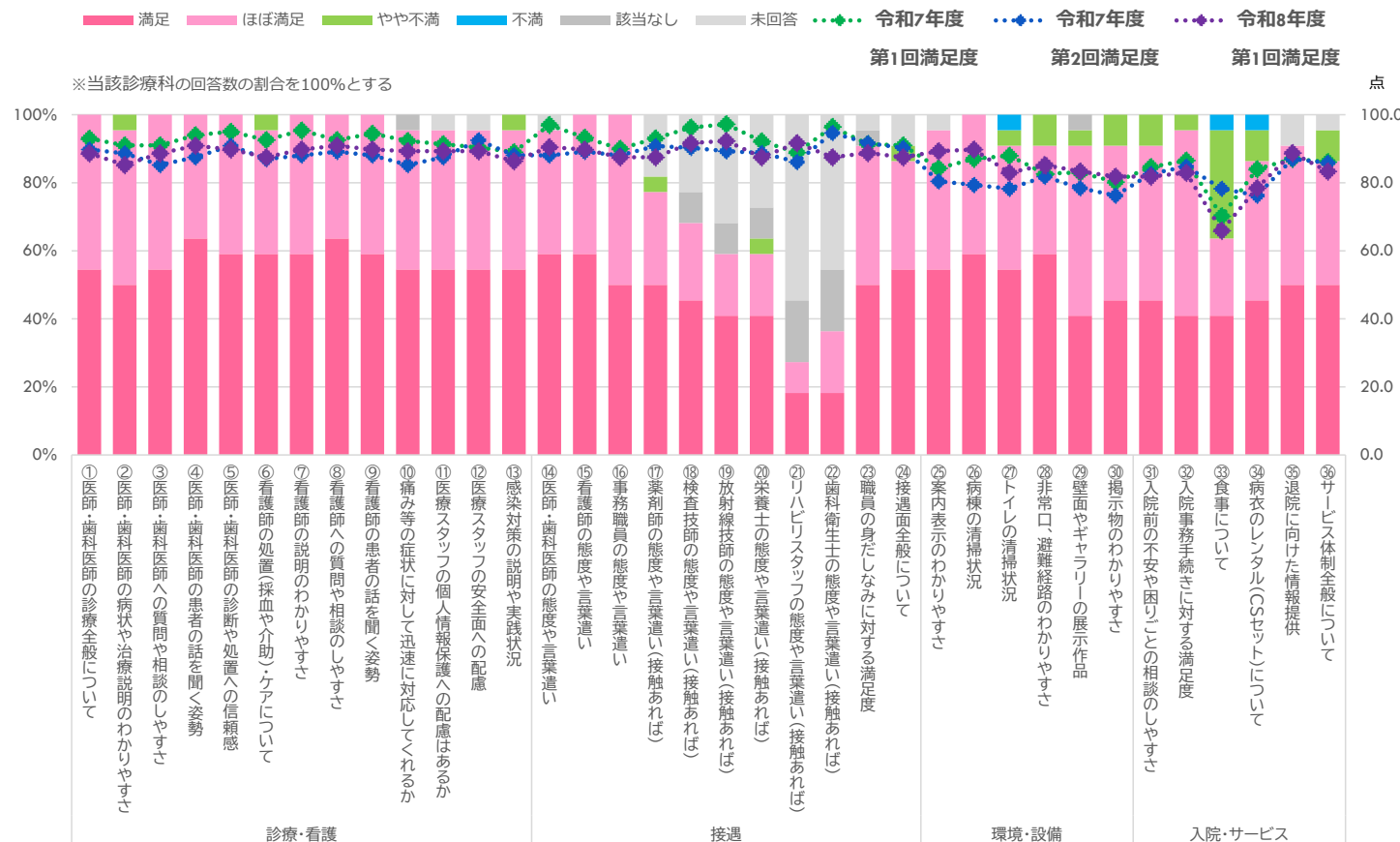
32

診療科別 呼吸器外科(有効回答数5)



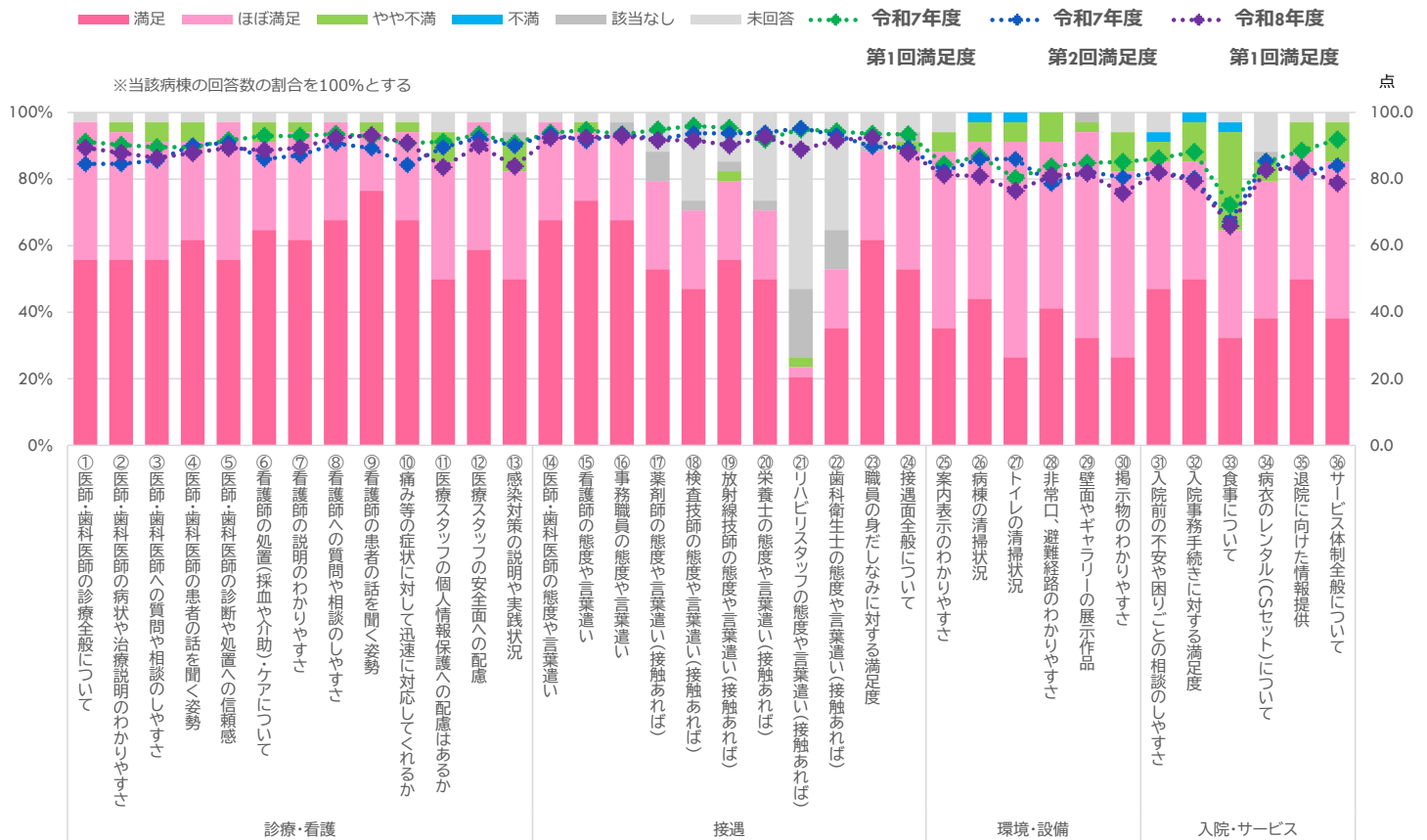
33

診療科別 泌尿器科(有効回答数22)



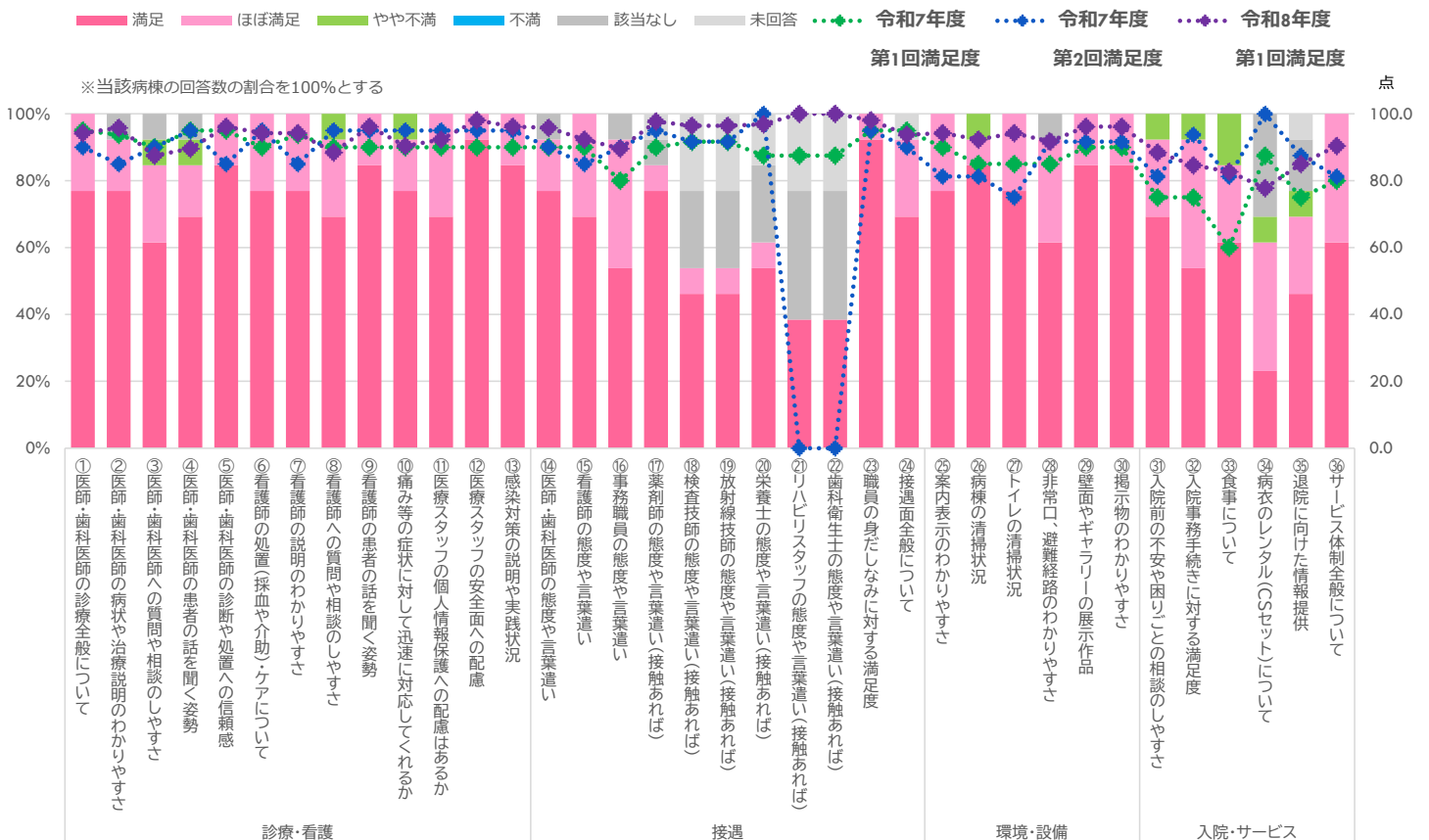
34

診療科別 消化器・移植外科(有効回答数34)



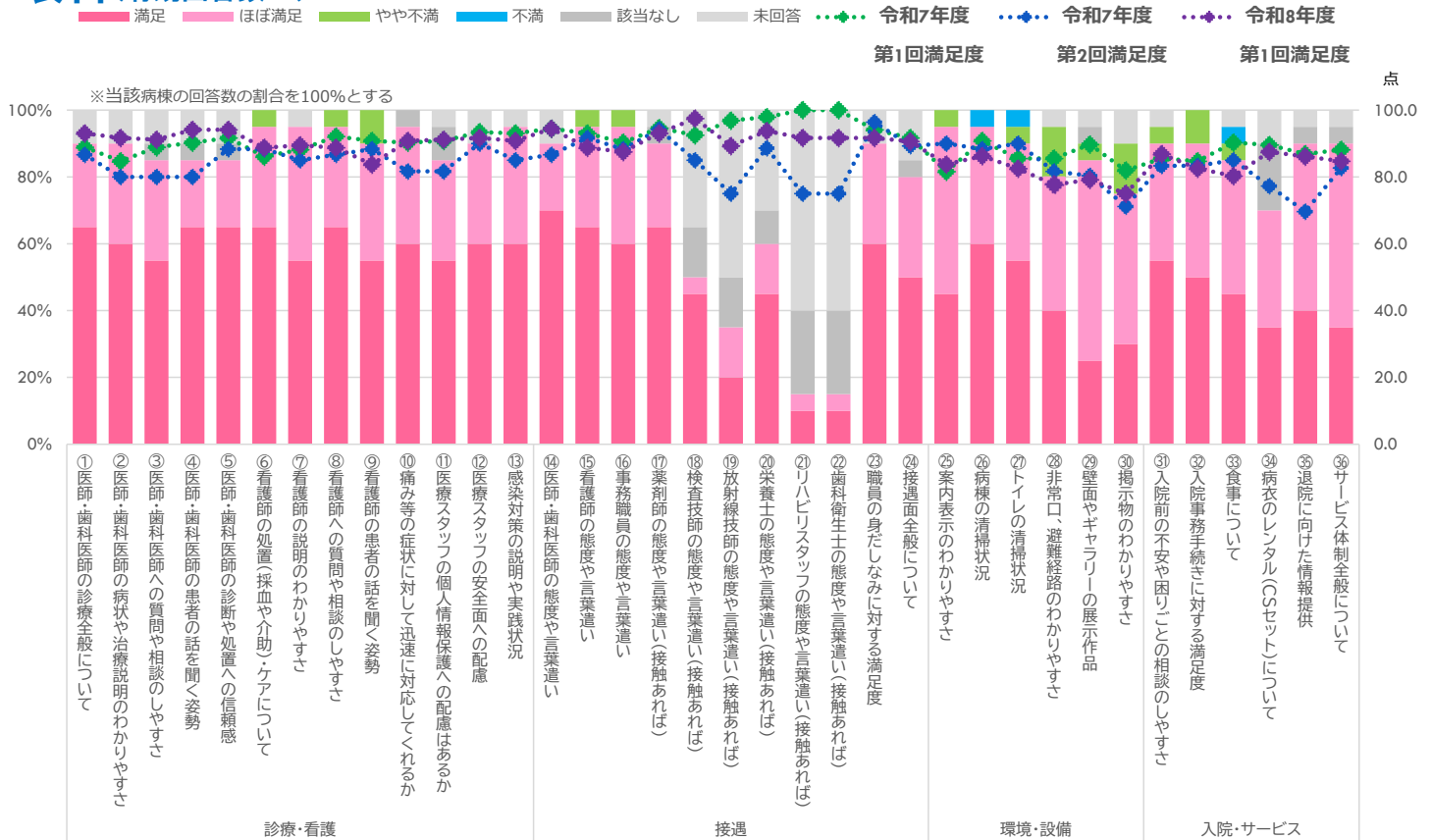
35

診療科別 小児外科(有効回答数13)



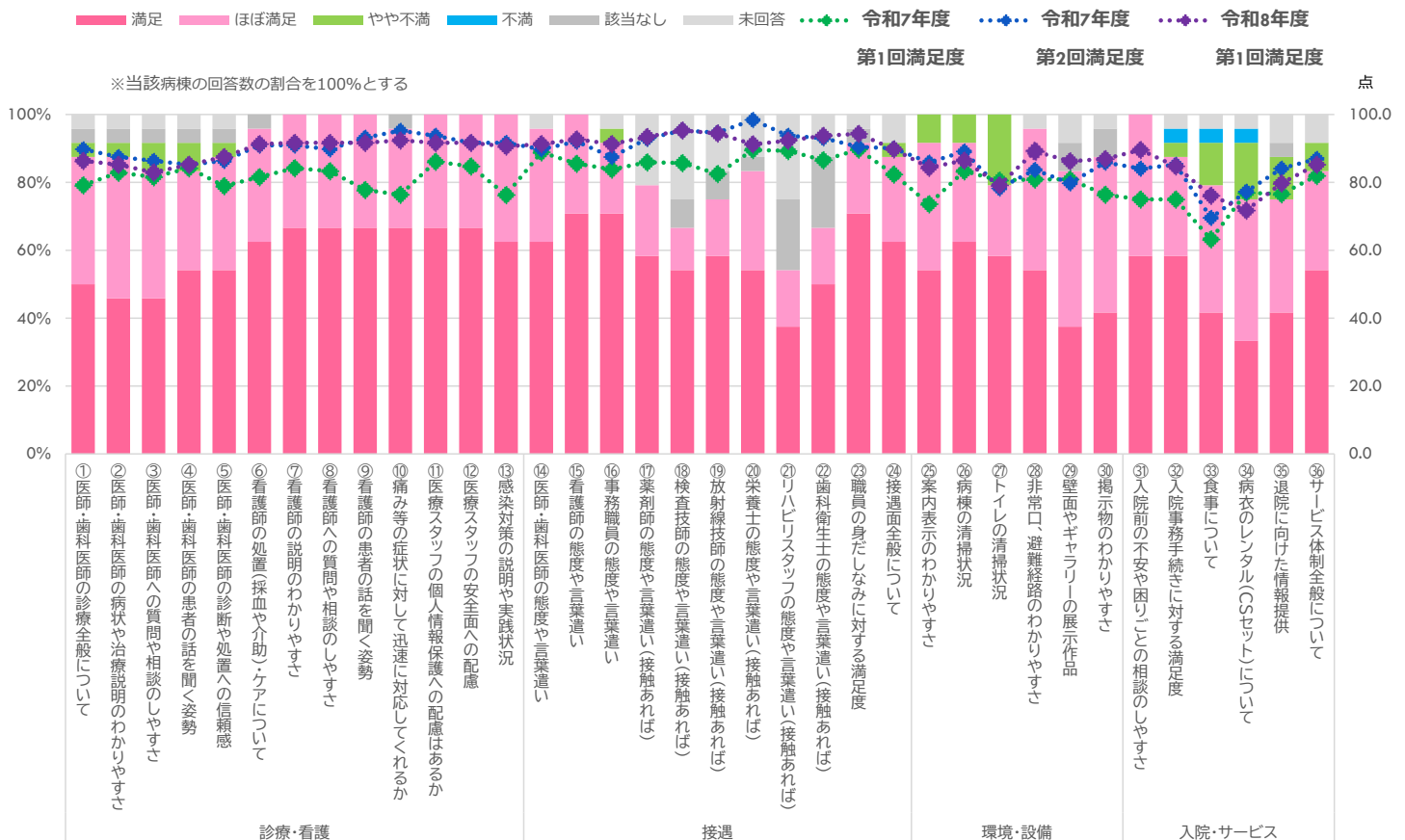
36

診療科別 眼科(有効回答数20)



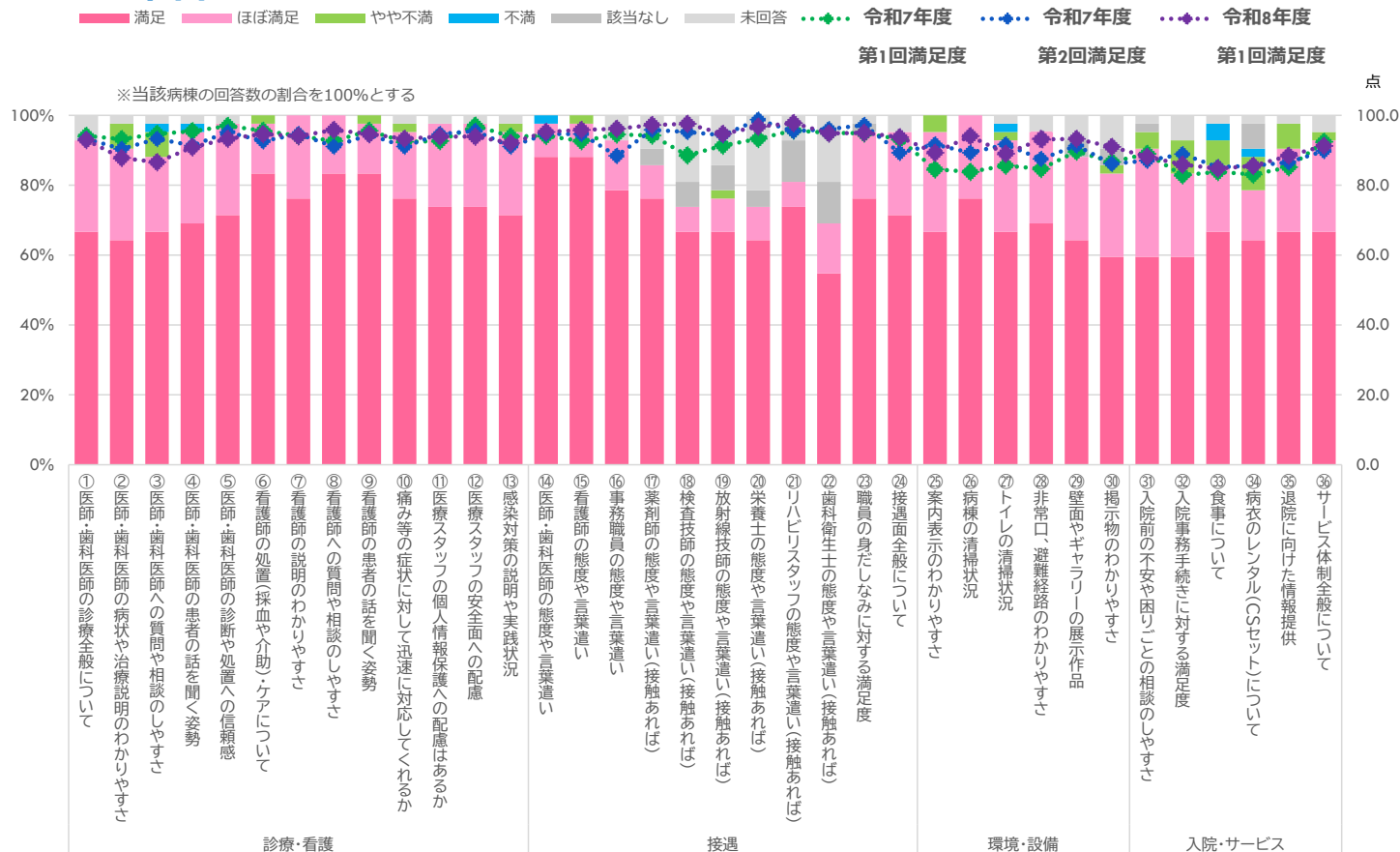
37

診療科別 耳鼻咽喉科(有効回答数24)



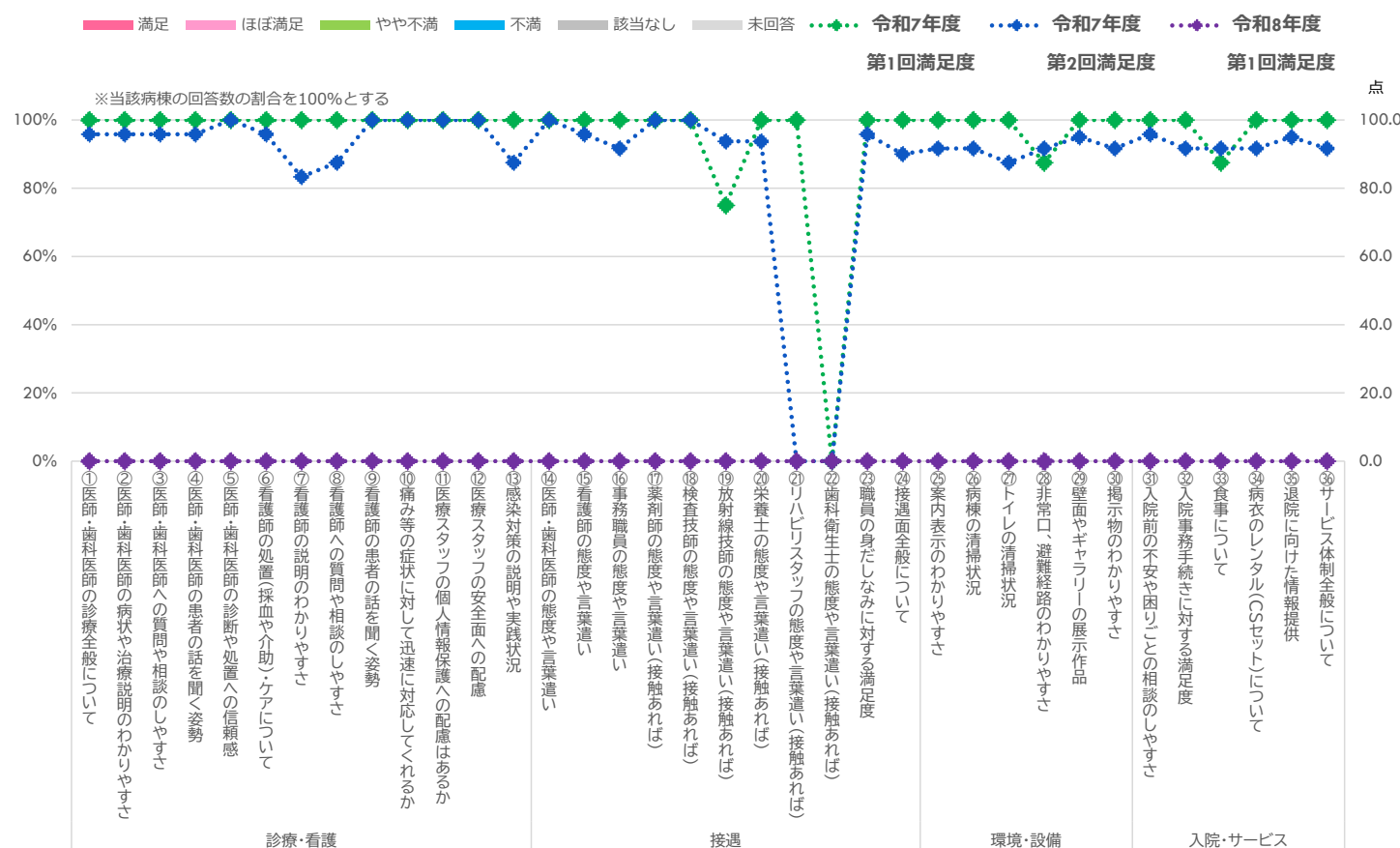
38

診療科別 整形外科(有効回答数42)



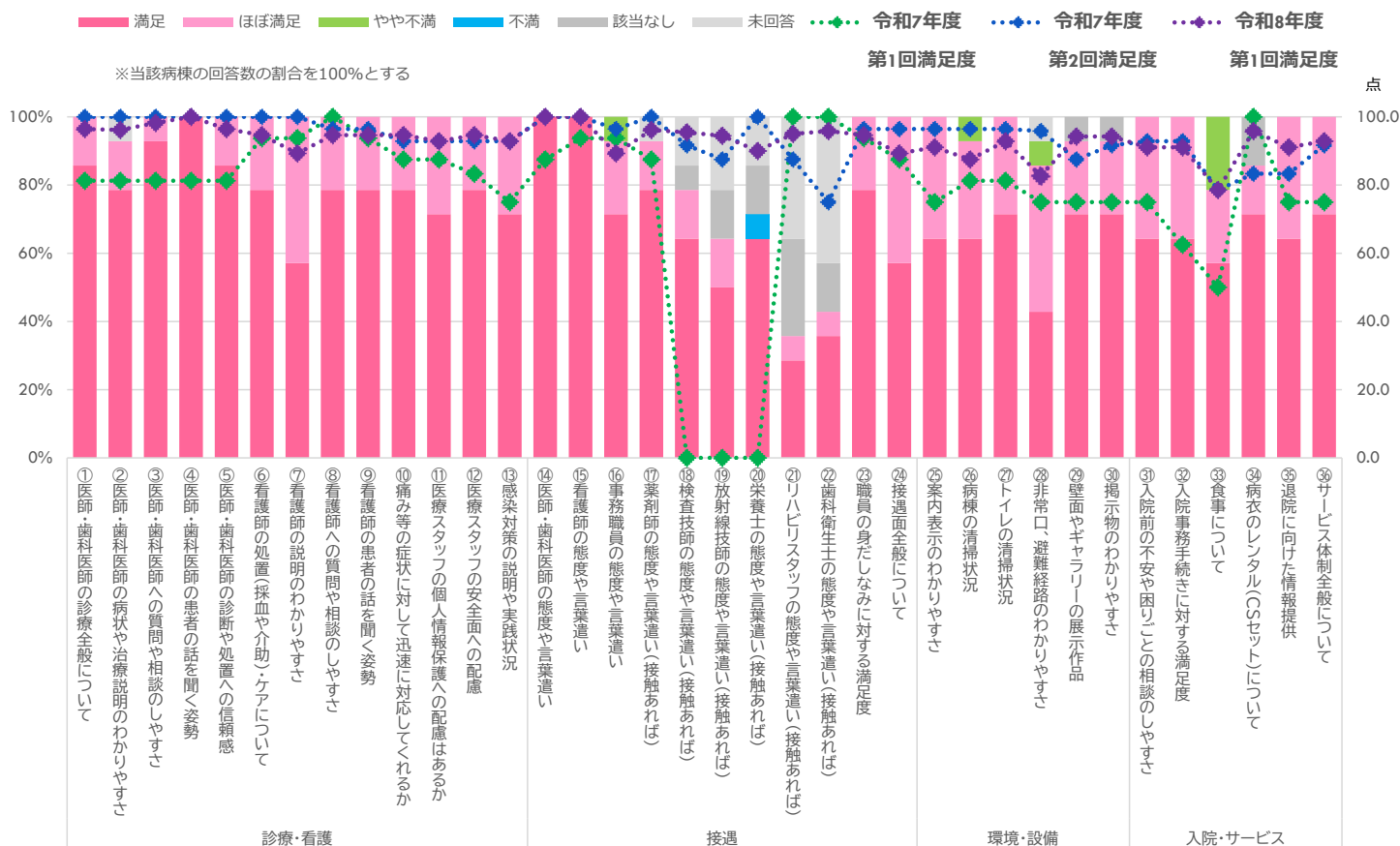
39

診療科別 皮膚科(有効回答数0)



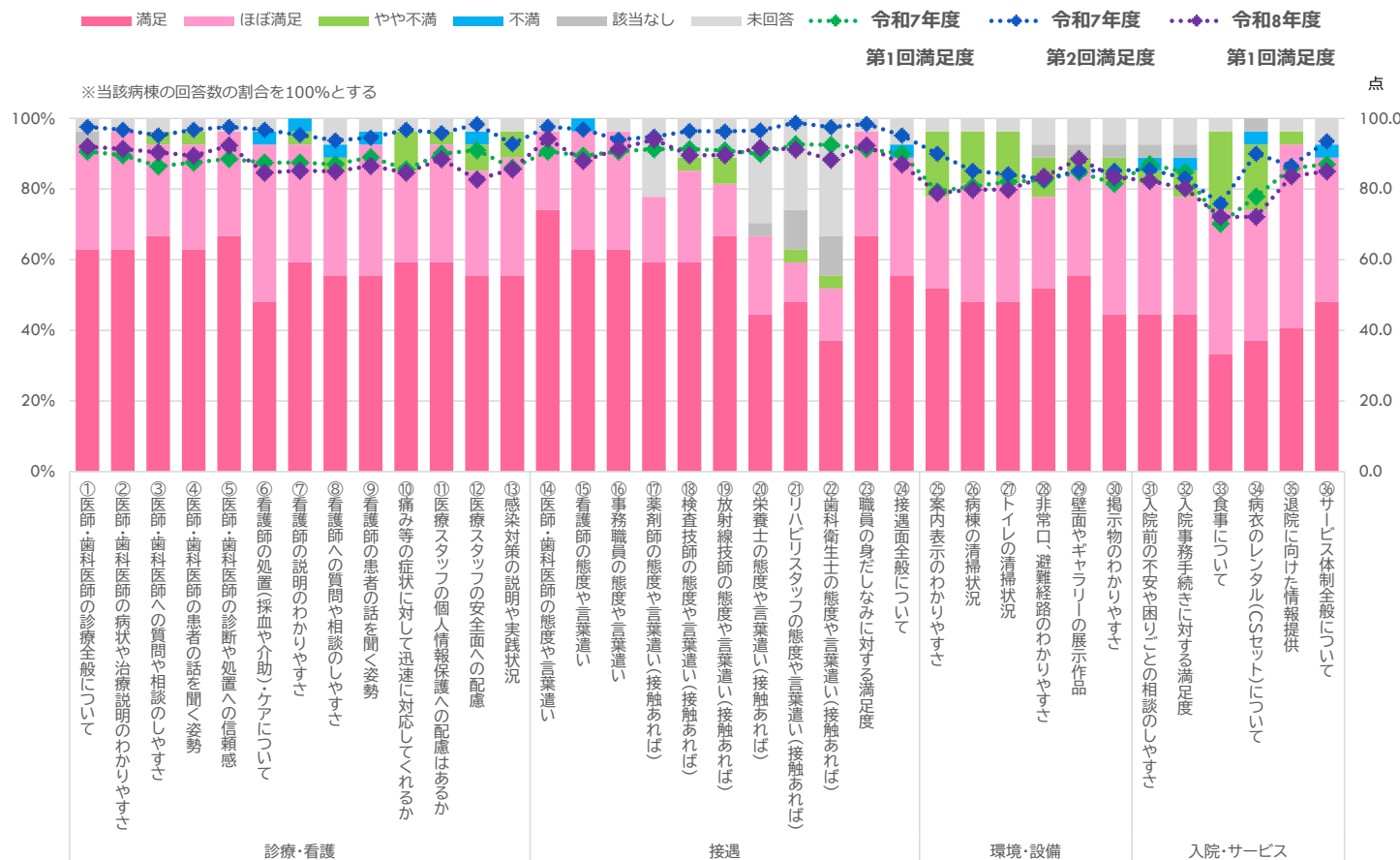
40

診療科別 形成外科(有効回答数14)



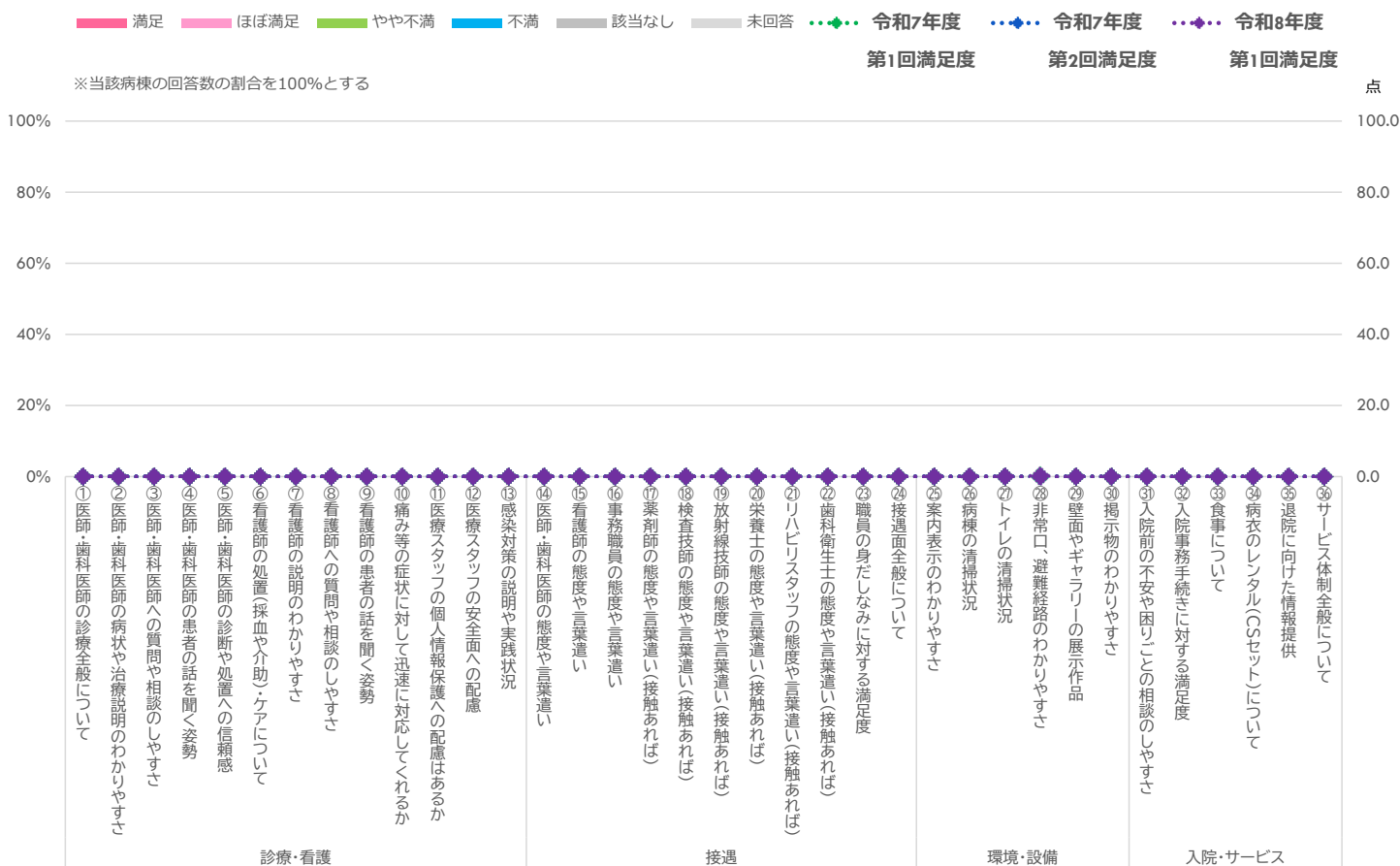
41

診療科別 脳神経外科(有効回答数27)



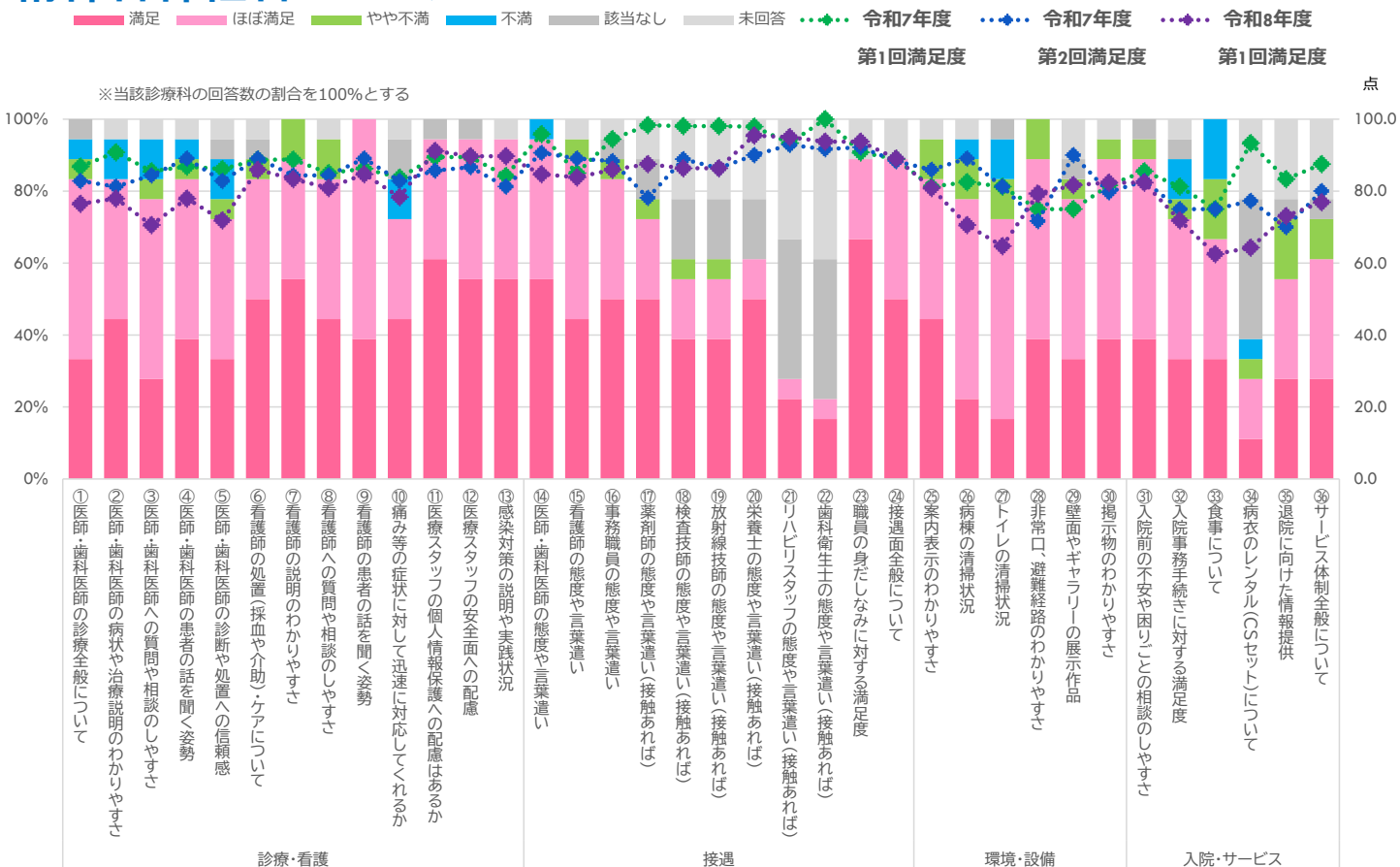
42

診療科別 麻酔科(有効回答数0)



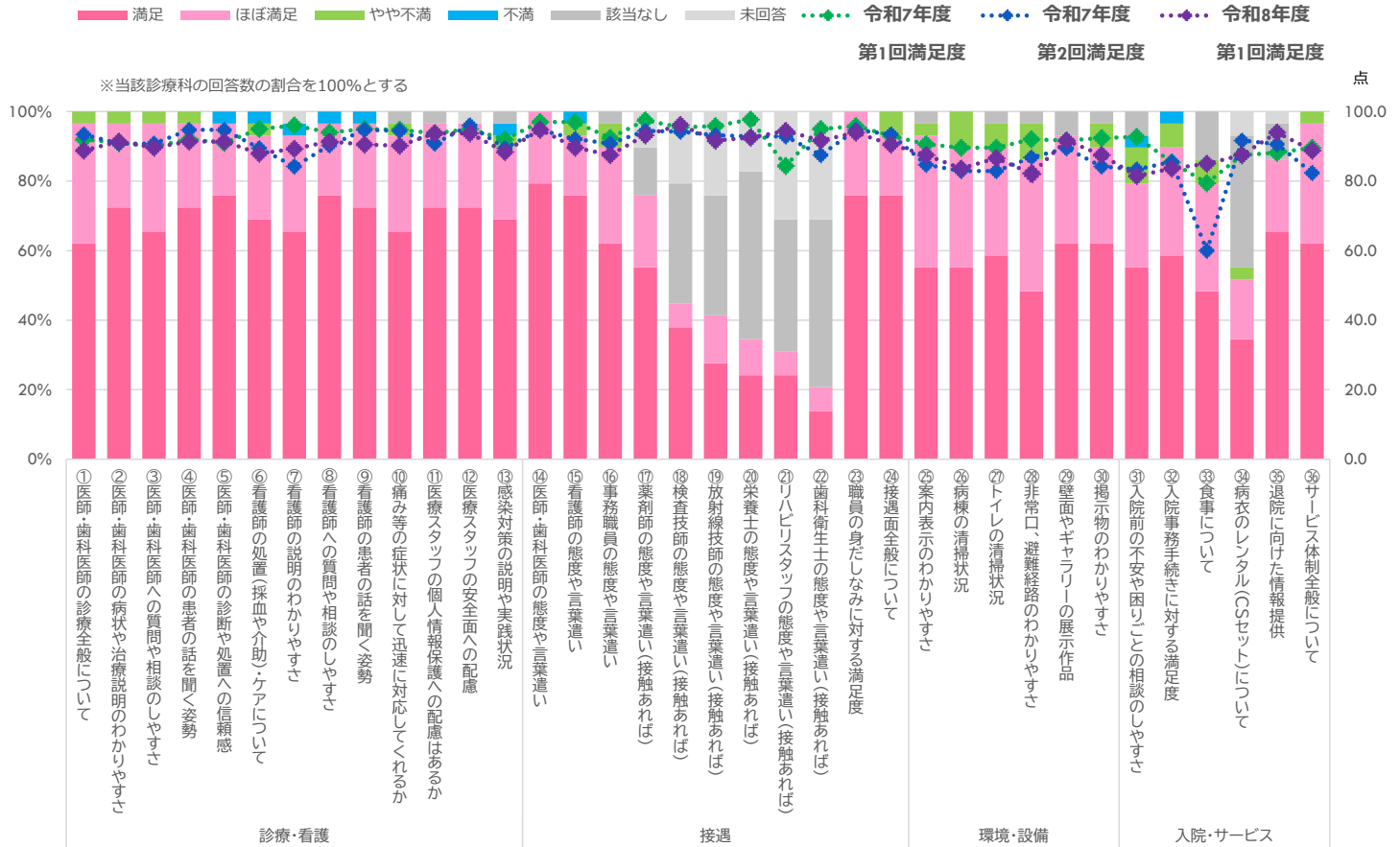
43

診療科別 精神科神経科(有効回答数18)



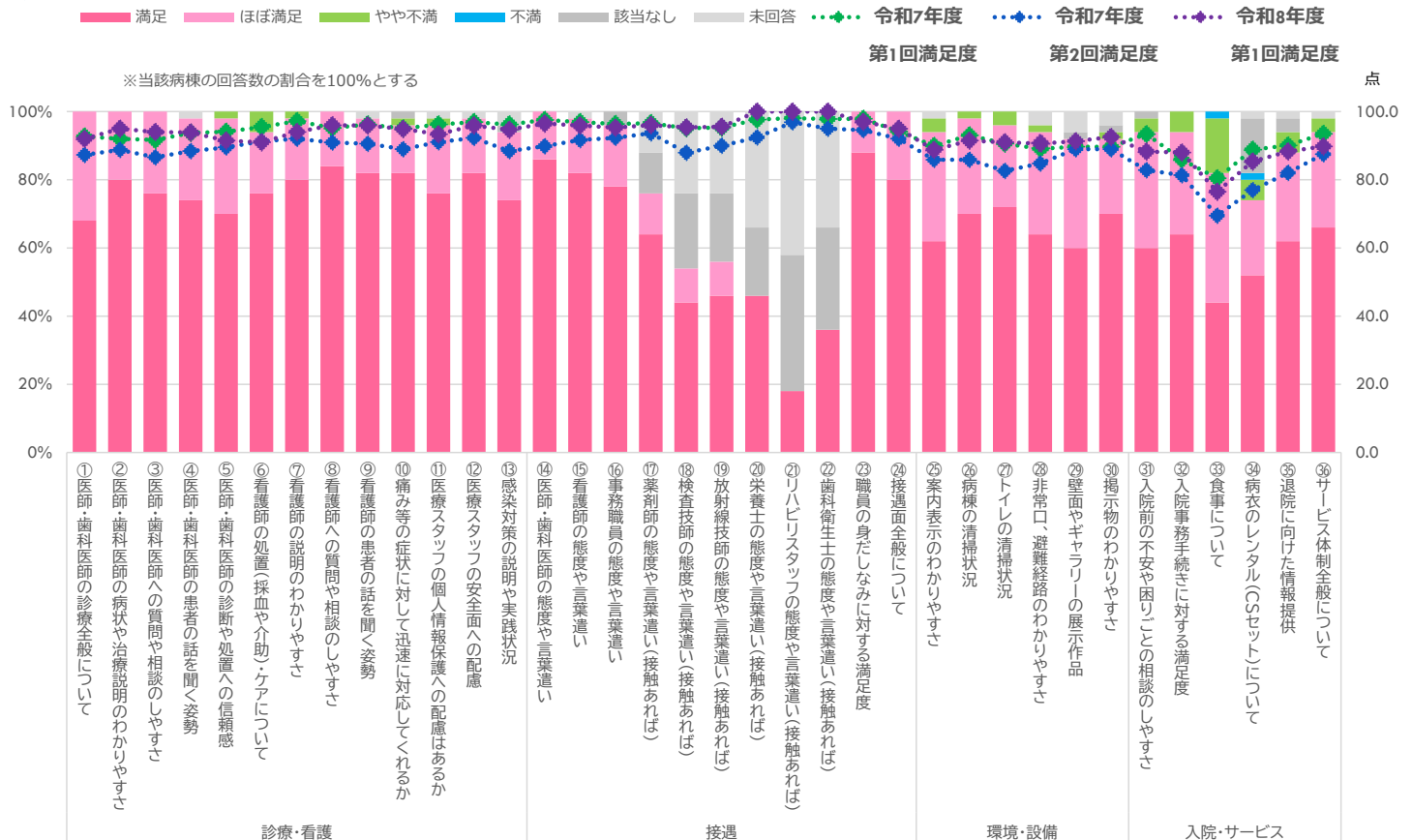
44

診療科別 小児科(有効回答数29)



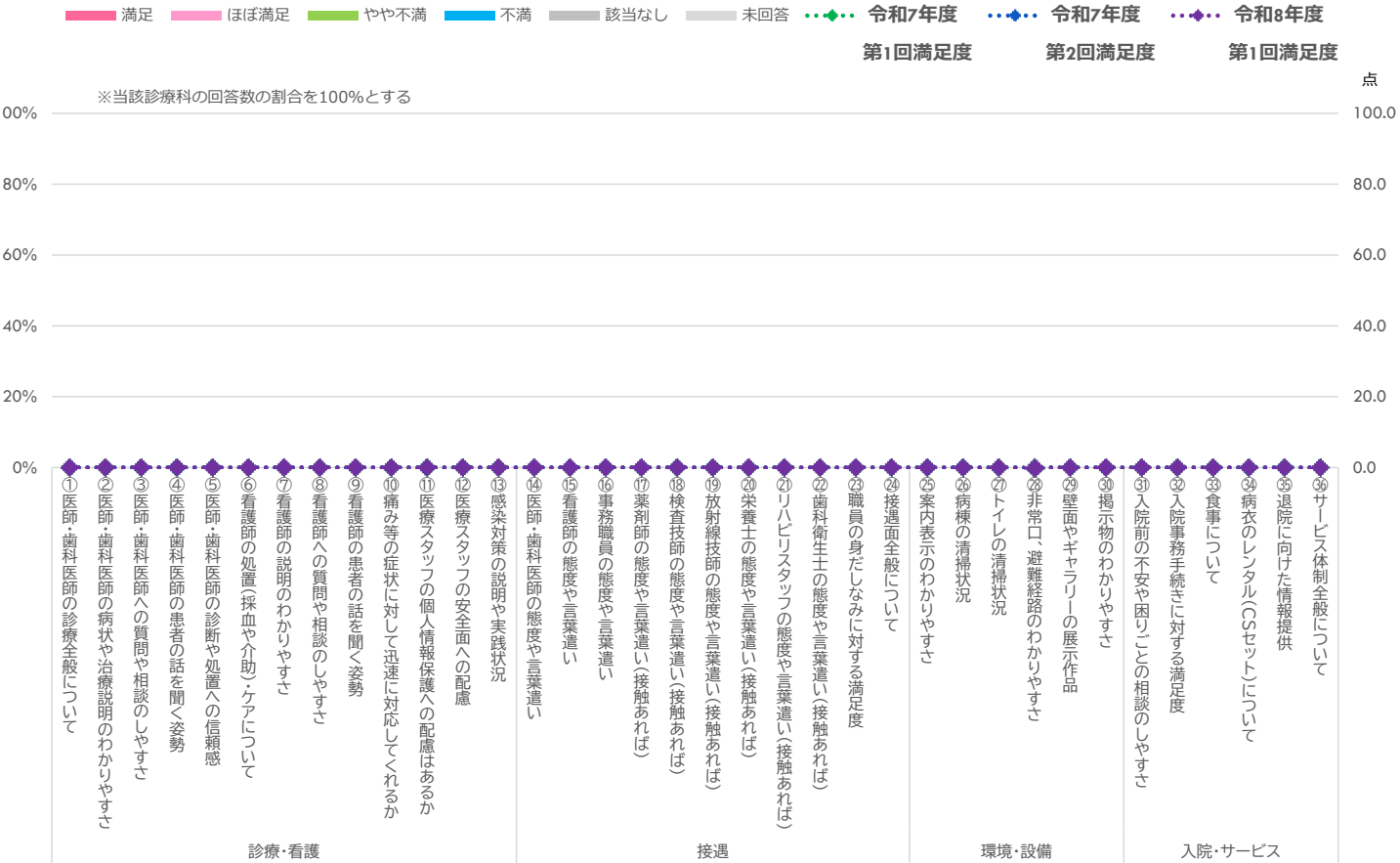
45

診療科別 産科婦人科(有効回答数50)

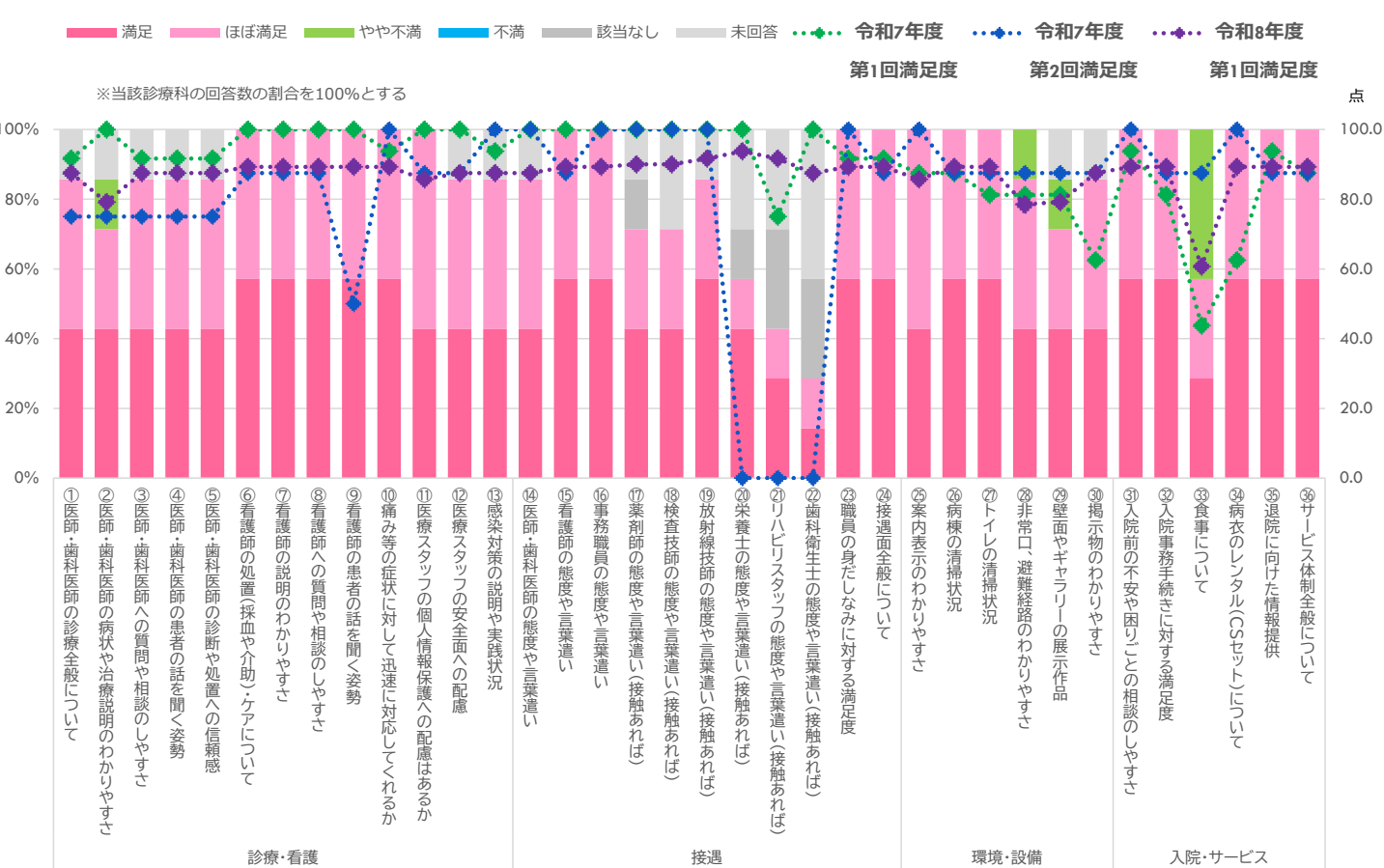


46

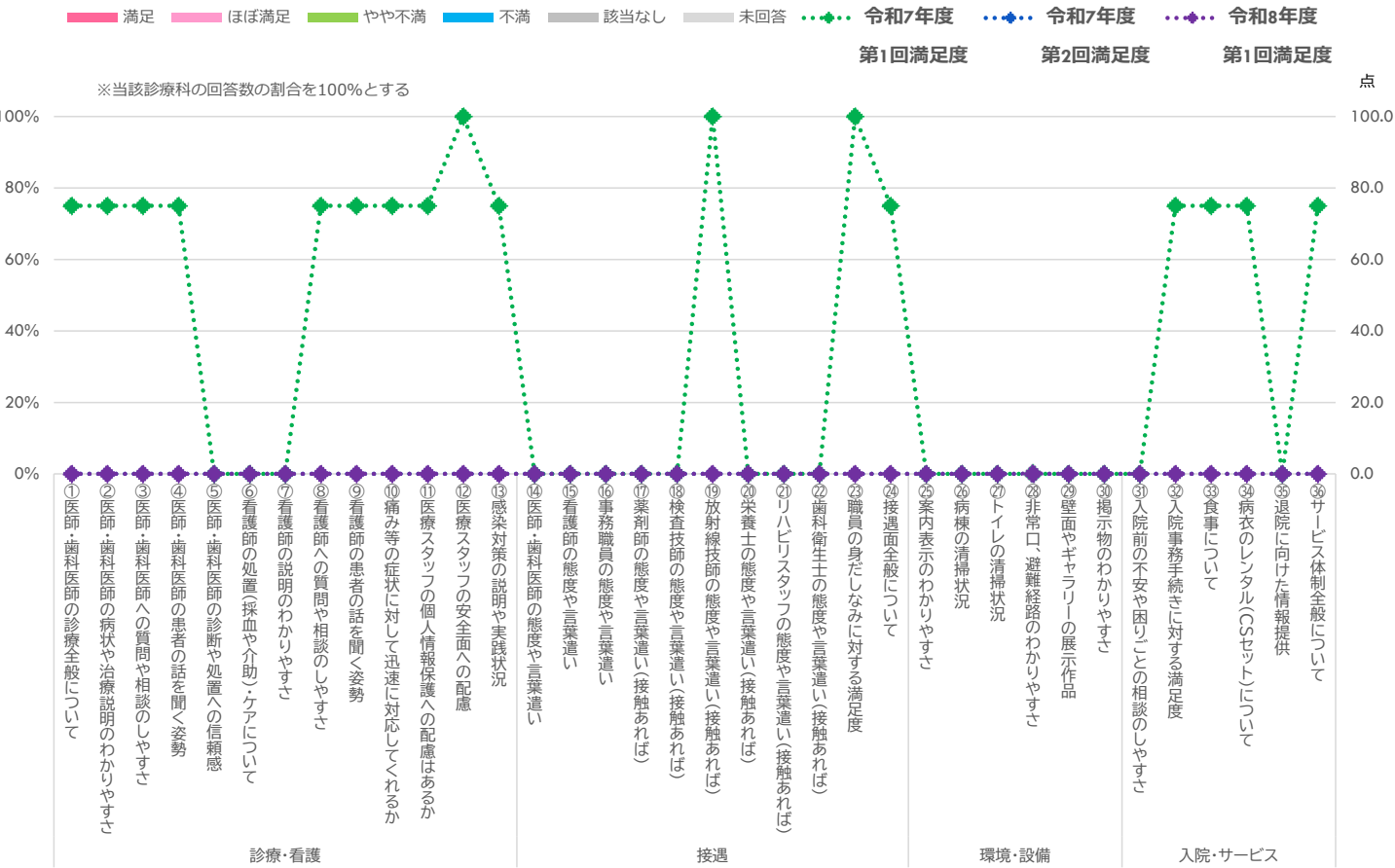
診療科別
放射線診断科(有効回答数0)



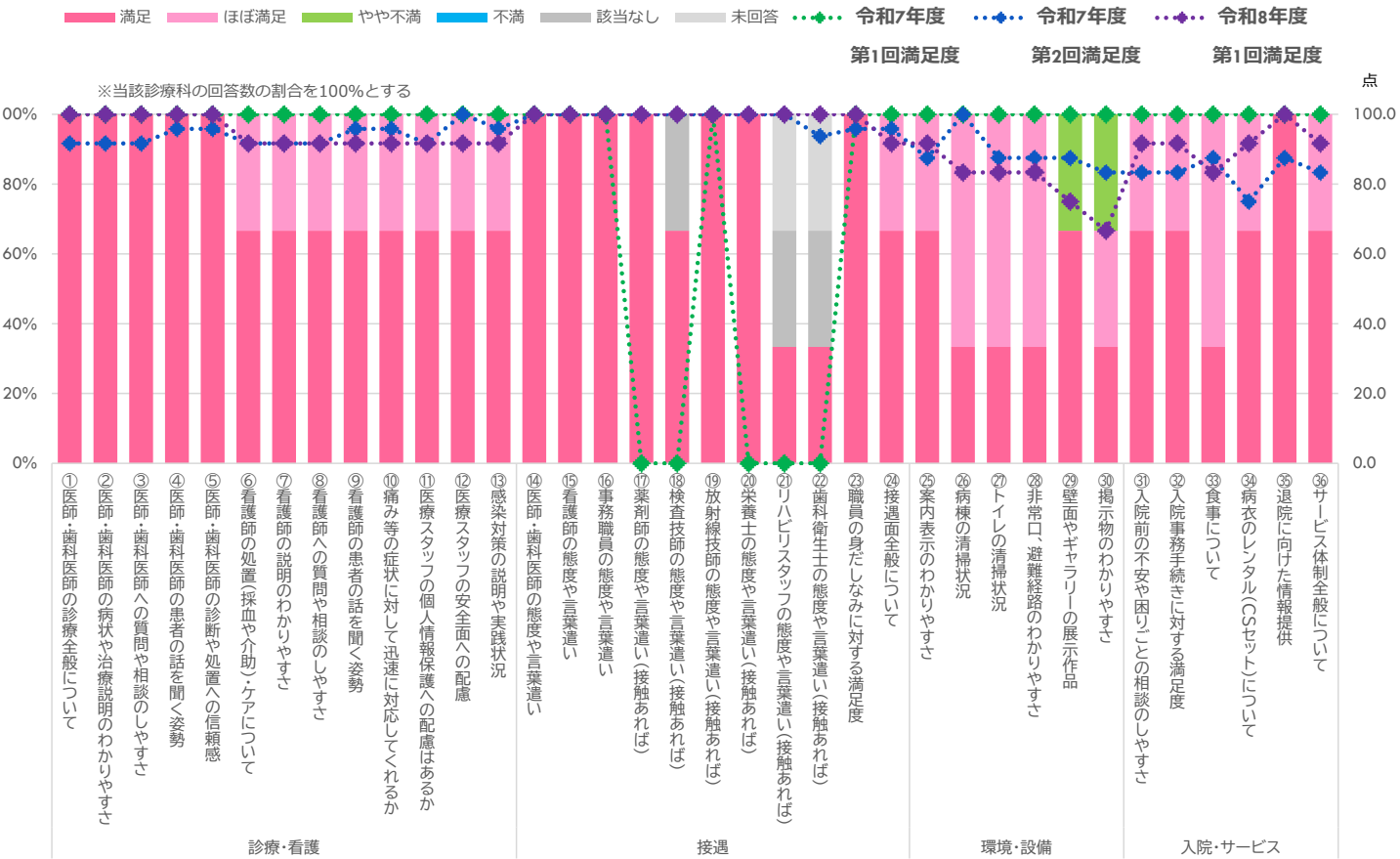
診療科別
放射線治療科(有効回答数7)



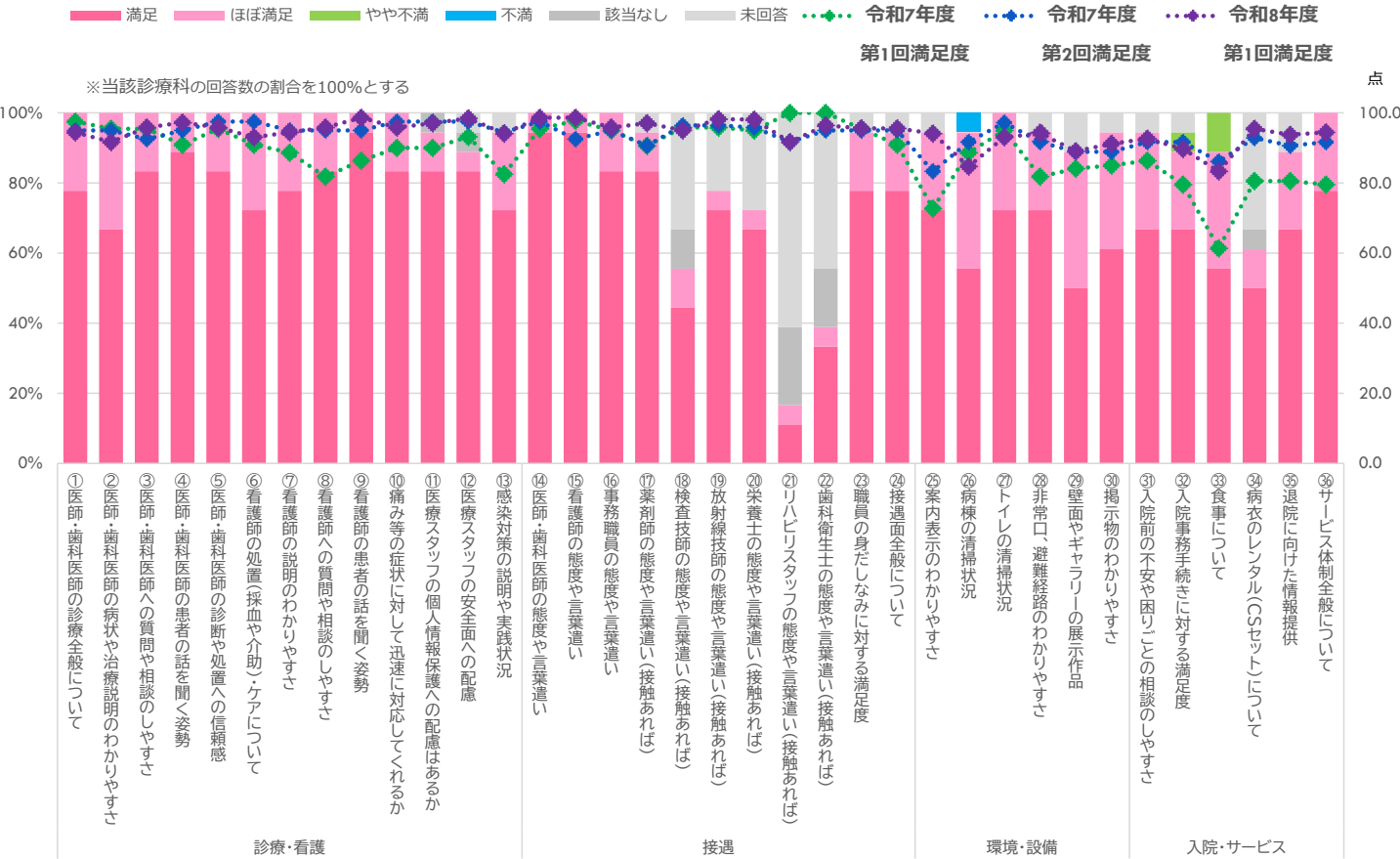
診療科別
総合診療部(有効回答数0)



診療科別
口腔内科(有効回答数3)

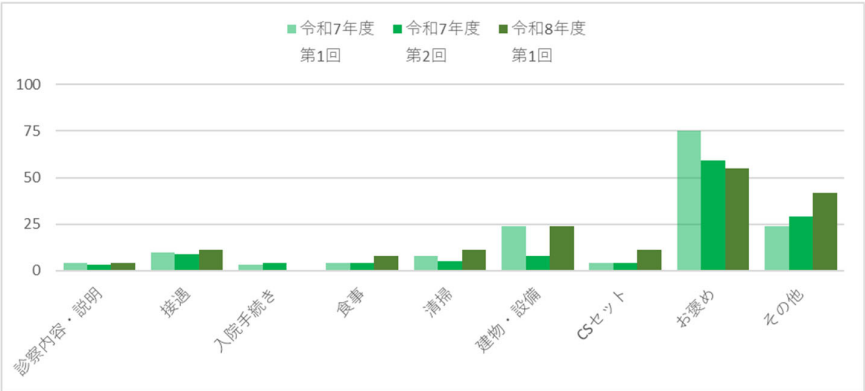


診療科別
口腔外科(有効回答数18)



【自由記載・ご意見等】
その他、ご意見をお願いします。

	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	3	4
接遇	10	9	11
入院手続き	3	4	0
食事	4	4	8
清掃	8	5	11
建物・設備	24	8	24
CSセット	4	4	11
お褒め	75	59	55
その他	24	29	42
計	156	125	166



【診察内容・説明】

- ・ 病気に対して、処置した事を再説明して安心したいと思う。
- ・ Drは専門では完璧ですが、患部だけみるのではなく1人の人間の全体、患部以外の症状も診療ケアしていただきたい。
- ・ 外来検査時に何度も身長体重血圧測定あるのでまとめてデーターを共有してほしいです。
- ・ 先生が2人話す内容に違いがあった。後ほど解決。良かったです。

【接遇】

- ・ 主治医の人が話づらいです。
- ・ どの病院もそうでしょうが、医師によると思います。信頼できる先生もいればできない先生もいます。看護師さんは概ね満足していますが、それも人による。
- ・ 腎臓内科医師に関しては満足しています。歯科医師については不満。
- ・ ほとんど満足しています。ただし1部の看護士の中に冷たい態度の人が見られました。
- ・ ICUでの私語が気になった。(スタッフの悪口…)

【接遇】

- ・ 看護士の方の接し方や態度が、とても接しやすい方もいれば、イライラしているのか冷たく感じる方もいます。忙しい・人員不足なのかもしれませんが、もう少し患者の気持ちに寄り添っていただけたらと思いました。
- ・ 集中治療室で担当された若い看護士へ、誰か教えてあげてください。全身麻酔後の患者は、目は開いていなくても既に耳が聞こえていることを。病棟スタッフの満足対応を吹き飛ばすほど、集中治療室担当の看護士対応が酷すぎて、徳島大学病院には、もう2度と関わらないようにしようと思っています。
- ・ 個人差があり、充分満足な人があり、不満な人がいて、総合的な評価としてこうなる。
- ・ 入口ドアを開けてもらう時、真顔、無言の方がいらっしや「なんか・・・すいません」感が心苦しかったです。
- ・ 質問、相談、話を聞く姿勢など個人差がある。ずっとなやべっている人がいたので話をしたり、聞いたり、別に対応してくれる人がいたら良いと思った。
- ・ 愛想のない方もたまにいらして、冷たい印象で質問しづらい時がありました。手術や入院で不安な気持ちがあったので優しい笑顔で接していただきたかったです。

【自由記載・ご意見等】

【食事】

- ・ 食事の献立のレパートリーを増やして欲しい。再検討希望。
- ・ 食事の料金が安い割に美味しくない。
- ・ 徳島赤十字病院の方が食事は美味しく、温かい状態で食べられた。
- ・ 食事の改善を望みます。（選択制にして欲しい）選択食があることを分かりやすくして欲しい。
- ・ 魚がまずい。
- ・ 白米の臭いが良くない。
- ・ 食事について米飯の量が多いため、副食を増やしてほしい。
- ・ 特に、食事の改善をお願いする。

【清掃】

- ・ お風呂が汚い。
- ・ 風呂にゴキブリ！！
- ・ 風呂場が汚れているから、もう少し綺麗にしてほしかった。
- ・ シャワー室のカビが生えて汚くて辛かったです。さっぱりしません。
- ・ タイミング等もあったとは思いますが、シャワー室が少し髪の毛とか残っていて気になった。
- ・ トイレの臭いがすごいです。
- ・ トイレの板がいつもわからないけど汚れていた。
- ・ トイレの清掃状況について、床が汚い。シャワー室が狭い。
- ・ 個室の洗面場、カビキラーを"噴霧"して清掃しているが、臭気がキツク、かつ危険。（歯ブラシ・コップなどを置いてある）
- ・ デイルームの手洗いシンク排水口のヌメリが気になる。
- ・ 色んな所にカビがあった。

【建物・設備】

- ・ うつ伏せの手術台、顔を置く所、全体のベッドの様な中割にしてほしい。
- ・ 食事の時、湯茶がなくなっているのが残念、CSセットの箸を使用するため食後の清浄に不安がある。
- ・ 食事のお茶は出して欲しい。
- ・ お茶・飲料のサービスが無くなり不便。
- ・ 広いですね。迷わないようにするのが大変です。
- ・ 給水が無くなった。ウォーターサーバーぐらいは欲しいです。
- ・ 病棟の無料のお茶が無くなったのが良くない。値段的安い紙パック式など無くすなら自動販売機を置いてほしい。
- ・ 水・お茶が無いことはびっくりした。せめて水は必要と思う。
- ・ 寝てテレビ見にくい。ツールの説明して欲しかった。
- ・ テレビになぜ字幕がないのか、聴障害者の入院は今までになかったのか？必要ないのか。
- ・ BSが見えない。
- ・ BSが見たい。
- ・ トイレの便座の温度が冬は良いが、夏は熱くて座ってゆっくり排泄できない。夏なのに便座の保温が入っている。
- ・ 車椅子では部屋のトイレの入り口が狭い。
- ・ トイレ使用後（大）に使用する消臭剤があれば嬉しい。
- ・ 病棟のトイレを男女別にして欲しい。男の人が使った後が汚い。
- ・ 病室近くのトイレにペーパータオルを置いて欲しい。
- ・ 改善のご検討をしてほしい①シャワー室ペーパーを病室洗面所のように容器にいれて欲しい、底まで紙が濡れている、シャワー室の清掃、シャワー室の椅子が大きいため狭い。
- ・ クーラーが効きすぎていて寒い。聞く方によって答えが変わったりするので統一して頂けると有難い。朝昼晩の食事の間隔を大体同じにして頂きたい。カロリーや品数、食べた時の重たさも大体同じぐらいだと有難い。

53

【自由記載・ご意見等】

【建物・設備】

- ・ 個室の1万の部屋と2万の部屋の差がわからない。
- ・ 病棟が古かった。
- ・ 洗濯機のところに両替機か、自動販売機が近くにあれば助かります。（体調が悪い時は、下まで移動できないため）
- ・ 緑が欲しい。（外に出るのは無理と思うのでどこか解放感があれば）
- ・ あの冷凍庫の狭さで何家族分もは無理があると思います。パンパンなのでみんな取り出しにくいだろうし少ししか入らないし。1番の不満。どうかして欲しい。

【CSセット】

- ・ レンタル病衣にポケットが欲しい。
- ・ パジャマにポケット欲しい。高くなった。
- ・ CSセットのパジャマにポケットがない。
- ・ レンタル衣料の少し配慮が欲しい（ポケット）
- ・ パジャマの袋につまづきそうになる、邪魔。
- ・ パジャマの袋がトイレに行く時足に当たってこけそうになった。危ない。
- ・ CSセットが高い。
- ・ CSセット高くなった。種類増えたけど前より着替えが少なく不便です。
- ・ CSセットが高いわりにサービスが悪い、回収が遅く汚れたものが、いつまでもある。
- ・ CSセットの回収が遅い。
- ・ 病衣のひもがほどけやすい素材なので綿100%が良いと思いました。

【お褒め】

- ・ 関わってくださった皆様丁寧で親切で好印象でした。
- ・ 治療的確で、ナースもほば良い。
- ・ 安心して入院できました。
- ・ 医療レベルについては、高度で安心して、お願いできる。
- ・ 皆さん親切です。
- ・ 前回の出産の時は産後の母子同室が厳しくしんどかったのですが、今日はたくさん休ませてくれて助かりました。
- ・ 毎日笑顔で対応して頂き、看護師さん達のプロの仕事ぶりに感謝しています！担当の先生も毎日来てくださってありがとうございます！！
- ・ 病棟スタッフの皆さん、そして先生の診察説明とても丁寧で安心して入院生活が送れました。ありがとうございます。
- ・ 先生をはじめ看護師の方々、リハビリスタッフの方、他色々な方にお世話になりました。ありがとうございました。
- ・ お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ 県立なのに素晴らしいですね。病院全般について最高でした。病院全般について最高に良かったです。
- ・ 治療、看護を丁寧に行って頂き感謝いたします。
- ・ お世話になりありがとうございます。皆様親切で嬉しかったです。
- ・ 食事について、美味しかったです。
- ・ やさしくて、わかりやすい。
- ・ 不安いっぱい入院でしたが、安心して入院生活を送ることが出来ました。ありがとうございました。
- ・ 私は、7月6日に〇〇先生にすすめられてカテーテル検査をして頂きました。良かったです。
- ・ ほとんどのナースさんが親切で良かったです。
- ・ 安心、安全で過ごす事が出来ました。有難うございました。

54

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・ 感謝しかありません。
- ・ 看護師さんとても優しく接してくれる。
- ・ 安心して入院できた。
- ・ 看護師さんの対応が良かったです。
- ・ いつ入院しても皆様本当に小さい事まで優しく接して頂いて感謝しています。
- ・ 説明を分かりやすくして下さい、看護師の対応が良い。
- ・ いつもよくしてもらって感謝しています。
- ・ 看護師さんによくしてもらいました。ありがとうございました。
- ・ 担当の先生が検査前日のお休みに二人の先生が熱心に説明をしてくださいました。〇〇先生と□□先生でした。安心して説明を聞けました。ありがとうございました。
- ・ ほぼ満足でした。
- ・ 看護師さんが明るい。気分が良い。
- ・ 先生はじめみなさんテキパキと親切に対応していただきました。とても感謝しております。ありがとうございました。
- ・ 安心して過ごせました。ありがとうございました。
- ・ 清掃スタッフの方（〇〇さん、□□さんとても親切でした）素敵。よく話してくれて、気も遣ってくれました。私も周りの患者さんも元気もらいました。〇〇さんがいてくれて毎日楽しかったです！（□□さんも！）
- ・ 皆さん親切でお世話になりました。好きな看護師さん（何となく安心する方）が何人か出来ました。婦長さん：気さくな方で頼れました。ありがとうございました。〇〇さん：◇◇さんみたいで個人的に好きでした。ありがとうございました。□□さん：優しくて親切。同室の皆も話していました。安心する方です。ありがとうございました。△△さん：しっかりしているし、丁寧な方。よくお世話になりました。ありがとうございました！●●さん：安心するオーラの方で、いつも説明やホッとさせてくれました。お世話になりました。

【お褒め】

- ・ 先生の説明も丁寧で、看護師さんも優しく安心感ありました。ありがとうございました。
- ・ 常に清潔にされてる、清潔にしてくださっていると数日いて、感じていました。お世話になりました！！
- ・ 入院前は不安しかなかったが、心身ともにケアされた。
- ・ 手術前後の不安な気持ちの中、医師や看護師の方が優しく接してくれる事によりすごく安心感が持てました。ありがとうございました。
- ・ 本人、家族ともに初めての手術、入院で不安も多かったがその都度不安に寄り添ってくださり、安心して向き合うことができました。ありがとうございました。
- ・ プロフェッショナルな真摯な姿勢と細やかなお気遣いに心から感謝いたしました。感謝です。本当にありがとうございます。私も今後の仕事の取り組み方の勉強となりました。入院して業務改善についてとても参考になりました。
- ・ 入院時に案内してくれる人の対応がいい。〇〇Drが子どもに優しいので安心しました。
- ・ 師長さんがNICUにいた私も家族のことを覚えていてくださり、お声かけ頂きました。子供の成長をみて頂けたこと、改めて感謝が言うことができて本当にうれしかったです。あの頃を振り返ることができ勇気を頂きました。ありがとうございました。どのスタッフの方も優しく丁寧でした。
- ・ 病棟のデイルームやブレイルームはとても綺麗に掃除されていて良かったです。配布された資料や掲示物とても分かりやすく快適に過ごせました。
- ・ 不安に思っていた事に対してお話をし頂き安心感がありました。
- ・ 先生、看護師さん、保育士さんその他スタッフの皆さんとても親切でストレス無く入院生活が送れています。ありがとうございました。
- ・ 特に問題なく、気持ちよく過ごしています。ありがとうございます。
- ・ 皆さん、には感謝しかありません。ありがとうございます。
- ・ 初めての入院なのでかなり不安でしたが先生も看護師さんも保育士さんもみんな優しく安心しました。

55

【自由記載・ご意見等】

【お褒め】

- ・ 先生、看護師さまはじめ、どのスタッフの方も、親切、丁寧に笑顔で接して頂きました。不安な気持ちがどれほど軽くなったことか。感謝の気持ちで一杯です。病院の方、ひとりひとりが誇りを持って従事されているからだと感じました。
- ・ 高度な医療体制と信頼のおける医療で何でも遠方から来院する価値がある病院であり、安心を与えていただいています。ありがとうございました。
- ・ 説明もわかりやすく丁寧なので、とても満足しています。
- ・ スタッフみなさんがコンプライアンスを怠らないよう気配りし、信頼されていることへの自負を持って安心、安全な医療活動を進めて頂きたいです。この歳になり、本院の素晴らしさに気づかせ頂きました。
- ・ 主治医と執刀医が病室へ様子見てくれ、経過や退院予定教えてくれ、安心しました、ありがとうございます。
- ・ 初めての手術、入院で不安でしたが、先生や看護師さんやりハビリ担当の方等がとても親身に対応してくださり安心して過ごすことが出来ました。また、清掃スタッフの方も毎回丁寧に挨拶してくださり、気持ち良かったです。ありがとうございました。
- ・ ケースによるとはと思いますが、ナースの方に点滴をしていただきました。とても丁寧に作業をされていてこちらも緊張していたのでありがたかった。

【その他】

- ・ 4人部屋で普通に電話している人がいる。ルールを守って下さい。
- ・ 大部屋での携帯のマナーモードを守っていない人がいて毎朝アラームが10分以上鳴り続けていてうるさかった。看護師さんも止めにきてくれた方もいたけど忙しくて気付いてなかったのかスルーしている方もいたのでそこは注意して欲しかったです。
- ・ 面会時間に家族が来れない、他の病院のように時間を長くしてほしい。
- ・ 面会時間が短い。いつまでコロナ対策をするのですか？
- ・ 入院、退院、手術などの日、特に手術の日は面会時間をフレキシブルに希望对して頂ければうれしかったです。
- ・ ナースコールで行きますと言って待っていたがなかなか来ず、たまたま別のナースが来たので事情を話したが連絡がいつまでたってもなかったみたいで、受けた人によるんだと知った。急ぐときには使えないと知った。
- ・ ②MRI看護師さん？点滴準備中にお腹の上になにかポンと置かれた。許可はしましたが、初めてで驚きました。点滴針を刺すとき、針が刺さったので手の力を抜いてパーにしたら、針が動くと、感情的な指摘をされました。検査が終わって、耳栓を看護師？が外してくれましたが、耳栓と一緒に耳の中をつねられた。故意でないと思いたい。耳栓をつけるときは、自分で付けさせてもらいました。終わったときも自分で外したらよかった。③抗がん剤点滴点滴交換のとき、抗がん剤がこぼれました。看護師、患者の安全対策をお願いできたら、と思います。
- ・ 看護婦さん技術差を感じました。何度か点滴の針を失敗される方がいて青アザになりました。
- ・ 術前検査で〇時に来て下さいと言われたが、実際にはその前に血液検査などに行かなければならない説明がなく予定が狂った。本当に困った。徳大で手術しているのに麻酔科で「どこで何の手術をしましたか？」と何のための総合病院か。病棟と外来の内容が違うときがある。病棟のことを把握していないことが多い。
- ・ 入院中、同じフロアでマスクをしていない入院患者の男性が2名いました。マスクをしたら悪化する病なのでしょうか？マスク必着を求めるのであれば徹底して欲しいです。

56

【自由記載・ご意見等】

【その他】

- 外出時間が15時～16時の1時間は息が詰まりそうです。せめて2時間外出時間が欲しい。
- 会計、駐車場の待ち時間、土日の出入口が分かりづらい。
- 全般的に良くしてくださって、さすが徳大病院！と思いました。ただ転院時の説明に、食事はいつまでか、とか、本院から転院先まで間に飲食店には寄らないようにとか常識と言われたらその通りなのですが、先にお話いただければ計画を変更しなくてよかったのと思うことがありました。
- リハビリパンツ・オムツ等の処理（トイレでそのままの時があった）
- 外出する時、行先などを書いたカードがあれば。風呂、コンビニ、洗たくなどのカード。
- 自身の体調により回答も変わるかも。
- 回診時の車の音が大いいものがあるので、車輪を取り換えたらどうか。
- リハビリ室を自由に使いたいです。
- 流石徳島一の病院です。目的地迄行くの苦勞します。
- 全体に忙しすぎるのでは？
- 部屋密閉換気悪い！
- いつの日にかAIが的確に採血、点滴のポイントを見つけてくれる日がきますように
- 掲示物、字はできるだけ大きい方がよい。
- 入院中病棟のトイレについて。抗がん剤治療をされている方と同じトイレを使用する事に少し不安があったので、その事についての説明があれば安心出来たなと思いました。看護師の方へも聞きづらかったので。
- 入院前の準備物などの説明が不十分と感じた。入院前にどのような

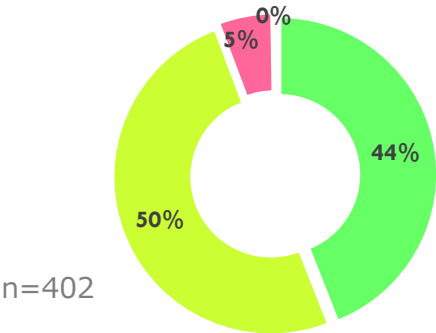
【その他】

- 手術をするのか説明がある方が安心できた。
- 入院当日に差額ベット変更希望の相談で少し丁寧さが不足しているかなと感じました。
- 傷病手当、難病の申請などの事務作業が遅い…傷病手当など生活に関わるものを1ヶ月、難病の申請後に入院請求が発生して、その後に後に傷病手当の請求書が発送されるのでは、人によって困窮になる人もいるのでは？労災や傷病手当のような生活に直結するようなものは、早めにして欲しい。傷病手当なんか先に領収して意見書を書いて貰えばよいのでは？
- スタッフの交代の時に引き継ぎができていないと感じることが何回もあった。
- 会計の時間が長い。
- 入院費の支払いをもう少し早く会計作って欲しい。
- 会計待ちが長いと思っています。
- 会計の待ち時間が長い。
- 駐車場をもっと増やして欲しい＆患者は無料に。
- 車が停めれない。
- 外来、駐車場での待ち時間の緩和をお願いします。
- 駐車場の待ち時間が長い。
- 特にありません。
- 特になし。
- 特になし。
- 特になし。
- なし。
- なし。

研修医が診療に参加することについてどう思われますか。

入院全体 満足度：83.1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)



【自由記載・ご意見等】

- 良いと思う。
- 治療が素晴らしい、やっぱり天下の徳大です。
- 日々、勉強だと思っています。一人前の医師になる為の研修なので良い事と思います。
- 学生でなく医師であるなら良い。
- 大学病院とはそういうところだと認知しておりますし、医療発展の為に貢献できるなら協力は惜しみません。
- 若い方が研修受ける姿は新鮮です。
- なんか新鮮で楽しいです。
- 沢山研修して、力をつけて沢山の人を救うお医者さんになって欲しいです。
- 必要があるなら、診療に参加するのは抵抗は感じないです。
- 医学の進歩の為に頑張って下さい。

- 大学病院に入院した限り協力したい。
- 将来、医師として活躍する為に必要な教育だから、協力したい。
- 次世代の医師、薬剤師に未来があるはず！
- 医療医学の向上に役立てて下さい
- 接した研修医は人柄も良くよい内科医になるでしょう
- これからも診療に従事し頑張って下さい。
- 大学病院なので、今後の医療の発展のために、来た学生の知識や技術を習得するためには必要なことだと思っています
- 大切な治療（患者としても初めての）に研修医は大いに不安でした。
- 良いシステムだと思います。積極的に協力したいと思います。知識をもったいい医師になって下さい
- 大変でしょうけど病人を助ける為頑張って下さい。
- 必ず必要なのは現場での実践教育であり賛同します。
- 続けて下さい。人材育成は大事です。

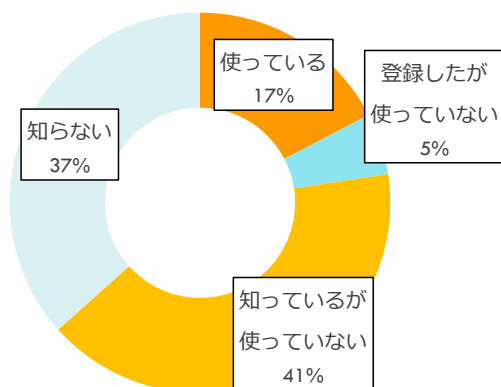
【自由記載・ご意見等】

- ・ どんどん参加して能力向上に役立てるように。
- ・ 患者として協力してあげたいと思っている。
- ・ 頑張ってる欲しい。
- ・ 研鑽を積んで立派なリーダーになって欲しいです。
- ・ どちらでもないですが・・・大切なことだと思ってます！
- ・ 毎日様子を見に来て下さり、安心出来ました。
- ・ がんばってください
- ・ これからの医療を背負って行ってもらう貴重な人材だと認識し、患者側の協立をもっと仰ぐべきだと思う。
- ・ 未来の医療発展のために、大切なことだと思います。
- ・ 次世代の医師の研修のため専門知識・技術等の向上育成により良いと考えられる。（的はずれの意見であればすみません。）
- ・ 協力するし、特に問題等があるとは思えない
- ・ 頑張ってください
- ・ 医学発展の為、頑張ってる欲しい。
- ・ 魅力ある臨床研修を行い。他県よりの参加が増えて欲しい。
- ・ 六年生の方と少しお話ししました。とてもやさしく接してくれて、先生や看護師の方と変わらない態度にとても嬉しく思いました。
- ・ 臨床研修の良さに気がつくまで時間がかかりました。積極的に行うべきだと思います。何事も現場での経験値が必要だからです。
- ・ 研修は大切だから、良い制度と思います
- ・ とても優しく丁寧に接して頂いています。積極的に臨床研修に協力したいと思います。
- ・ 説明さえすれば良いのでは？
- ・ 研修医と思われる先生は来られなかったと思うので評価はありません。
- ・ 参加するのに問題はない。
- ・ 研修医師の名記がないのでわからない
- ・ 人を信じ人を愛する事が基本。

- ・ 今回はデリケートな場所なので、全身ますいということもありできれば少人数、できれば女性の方が安心する
- ・ 学生の方かもしれませんが、「そんな遠くにいて処置は見えないだろうに・・・」と思いました
- ・ 若い研修生にはこちら側から課題を持って行くのに少し疲れます。
- ・ 実験台になるという噂を聞いた事があり、不安ではあったが、育てるという意味で大切な事だと思う。
- ・ 研修医の育成については賛成ですが、患者への心理的な不安は大きい時もあります
- ・ 患者側も病気をさらけているので、ぼーっと見てるのではなく、しっかり勉強してほしいと思う。
- ・ 初診時に可としたが、診察を多くの人に見られるのがやはり嫌悪した。
- ・ 事前に許可があれば全然OK!痛い手術の後に、先生と研修医の談笑で笑い声が聞こえた時は辛かった…。
- ・ あいさつしてほしい
- ・ 必要な事とはわかるが、必要以上の人数に見られにくい為。
- ・ 制度に同意して署名したが、今回は該当しなかった様だ。その点について、説明が無かった。
- ・ 未来のことに役立つので臨床研修に入るのは良いことだと思うが、聞く前に部屋に入れるのではなく、聞いてから部屋に入れて欲しい。友人が出産中に「見学いいですか？」と聞かれたそうでそれどころではなかった友人は「えー、もういい全員入ってこい！」と言うたらしい。でも、先に言うてって言ってました。
- ・ できるだけ地元でいてほしい
- ・ 少し怖い。良いとは思う。
- ・ 検査中に二、三人で入られた時、声が聞こえるのは不安になったり、気になるのでやめて欲しい。
- ・ 研修医がつくかどうかは選択制なのでいいと思う
- ・ よくわかりません。
- ・ 特になし。
- ・ 特になし。
- ・ 特になし
- ・ 特にありません
- ・ 特になし

59

【患者支援アプリについて知っていますか 入院】

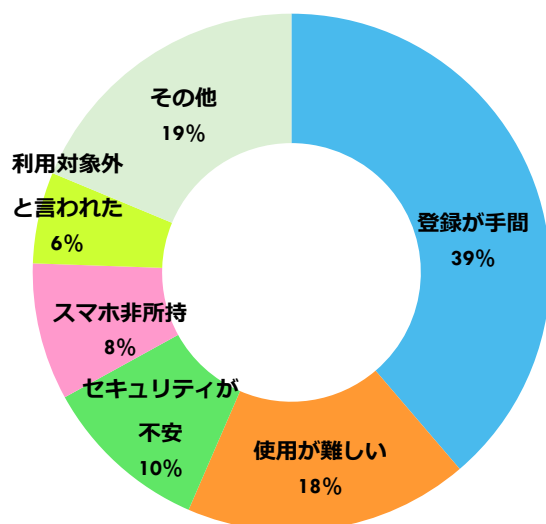


R 8 年度 各月末時点のアプリ登録者数（人）

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

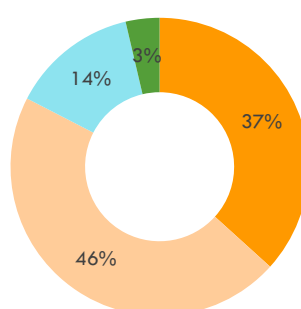
【患者支援アプリを利用しない理由】



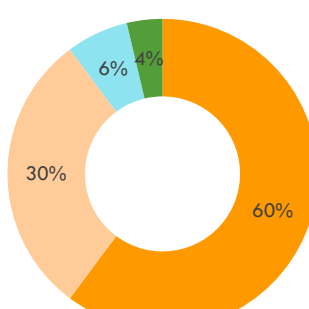
【患者支援アプリについて感想をおねがいします】

- 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

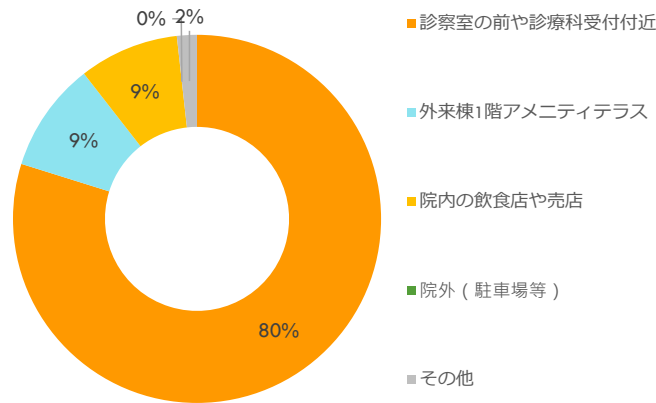


会計待ち時間短縮について



60

【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】 ＜入院＞

- ・ 妊婦検診時、補助券を使っても、後払いできるとより便利だと感じた。
- ・ 後払い会計が便利なので、助成券を使った妊婦健診の時も後払い会計を使えると嬉しいです。
- ・ 妊婦健診なのでチケットを使うと使用できないため、使っていたけど会計は待ちました。
- ・ 難病指定になると、後払いができなくなると聞いた。不便だ。
- ・ 入院費の支払いもアプリでお願いしたい
- ・ 入院費もアプリで精算したい
- ・ 入院費が払えるようにしてほしい
- ・ 遠方からの来院で帰宅時間を早めるために利用していますが、職場に出る診断書の依頼をした場合に窓口の人によって、カード払いだったり窓口払いで1時間近く待たされる場合とあり、改善して欲しい。また入院の場合も前日払いができないのであれば、せめてカード払いにしてくれないとアプリを使用している意味が無いと思います。改善をお願いいたします。
- ・ カードのセキュリティの問題で上手い事出来ない。
- ・ アプリ登録後外来診療の機会が無い為使用していない。今後外来診療有れば是非使用したい。
- ・ 入院していたので未使用
- ・ 申請に少し時間がかかるのとこで、出来ているのかまだ分かっていない。
- ・ たまに診察の部屋が違ってダッシュすることがある。
- ・ 便利です。皆使えば良いのと思う。一つだけ言うなら入院時のカード記入もアプリ使っている人は必要ないと思う。
- ・ 案内機能は使っていない。
- ・ 後から表示された番号が先に呼ばれる（診察）ことが何回（数回）あった。
- ・ 待ち順案内についてされる日とされない日がある。
- ・ アプリで呼び出されてから診察室に向かって間に合うのか不安でずっと診察室前で待ってしまいます。
- ・ 呼び出し通知が来るのと診察前の表示されるタイミングが同じなので、やはり診療室前で待つしか無いな・・・と思います。予約の前日通知は分かりやすく、良かったです。

61

【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】 ＜入院＞

- ・ 前日にお知らせしてくれたり、後払いはすごく助かっています。
- ・ 詳しく説明して頂けたら利用したいと思います。
- ・ 近々登録しようと思っている
- ・ 知っていればアプリ登録し、使用していると思う。
- ・ しようと思っても忘れてる
- ・ 入院中に知ったので、もう少し早く知っていれば利用したと思う。アプリから領収書や診療明細をダウンロード・印刷できるのなら良い。
- ・ 記入時に知ったので検討したい
- ・ 入院してからだったのでもまだ登録していない。今後通院するので検討する。
- ・ 今後使ってみたいと思っています。
- ・ 会計の待ち時間を短縮したいと思うが、当日に領収書と診療明細書の原本が受け取れないから使うのを躊躇っている。
- ・ 数回だから、未使用。毎月なら、アプリを使います。
- ・ 今後登録したい。
- ・ 古いスマートフォンを使っているからバッテリーがもたない。
- ・ スマートフォンの使い方が詳しくないのでどうするか分からない。
- ・ 身内が管理
- ・ スマホの操作が未熟な為。
- ・ 使えれば便利だと思うのですが、何となくできません。
- ・ 苦手だから
- ・ なんとなく・・・詳しくわからないです
- ・ 支払いの時(診察日)だけ夫のクレジットカードを借りているので、登録しづらい。診察日は1日病院と思い、会計が長くても覚悟している。
- ・ 内容、メリットがわからなかった為。
- ・ いらなかった。
- ・ 頻繁に病院を利用することがない為。
- ・ 必要ないかと思ったから。
- ・ 必要ないかと思ったから。
- ・ 継続的に利用する機会が無いと思った為。
- ・ 必要が無い
- ・ 使う予定がなかった
- ・ スタッフの皆さんが教えてくれるので必要なかった。
- ・ 手続きに時間がかかりそう
- ・ 使うき合いがなかった
- ・ 初めの入院だから必要がないと思うから
- ・ 使っても待つのに変わらない。
- ・ 特に困っていない為。
- ・ 退院したら必要なくなっているから。
- ・ 今の所は必要性がない
- ・ 必要と思わない為。
- ・ 必要としていないから。
- ・ 今回初めての利用で今のところ必要ない？
- ・ 特定の先生に対して、時刻指定で予約の上で受診しているので、アプリの必要性を感じない
- ・ 入院治療の為、必要ないと思った。
- ・ 遠いから
- ・ 自立支援の時意味が無い。
- ・ 全ての患者に使えるようにして欲しい。
- ・ 退院等便利性？にマーク。
- ・ 難病指定なので支払いとかアプリでできないので
- ・ 外来しか対応していない
- ・ 公費負担(助成チケットなどがある場合(妊婦健診など))もアプリ決済にしてほしい。

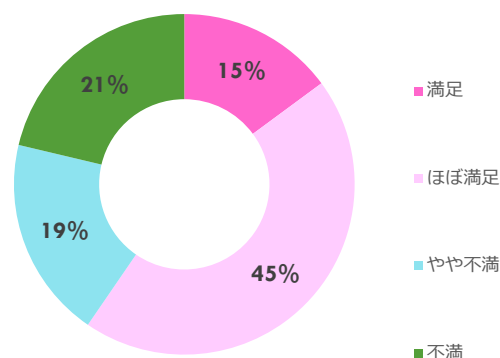
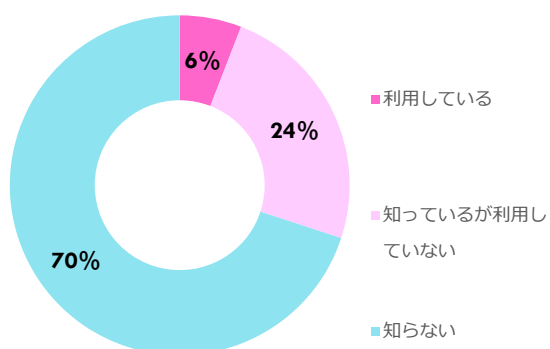
62

【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】 <入院>

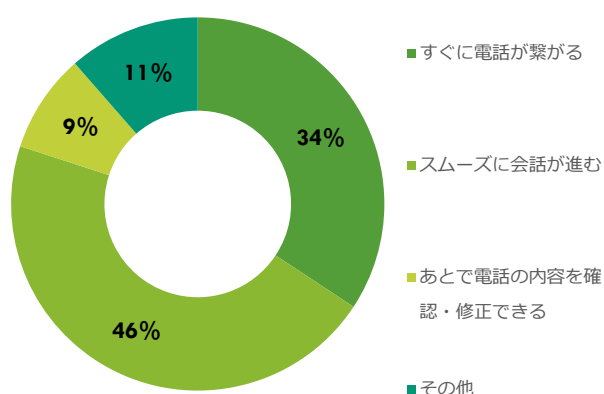
- ・ 待ち対応は、使えていないです。診察に遅れないように診察室前で待機しておきたいです。
- ・ 知らなかった。
- ・ それ自体知らないから。
- ・ 知らない。
- ・ アプリを知らなかった。
- ・ ウェルコネのこと？後払い以外知らない。
- ・ 使っていないのでわからない
- ・ 初めての入院なのでまったく知りません。
- ・ 初めて、徳島大学病院に来た為。
- ・ アプリの存在を知らないから
- ・ 知らなかったの
- ・ 知りませんでした
- ・ 知らなかった
- ・ 知らなかった
- ・ 知らなかった

63

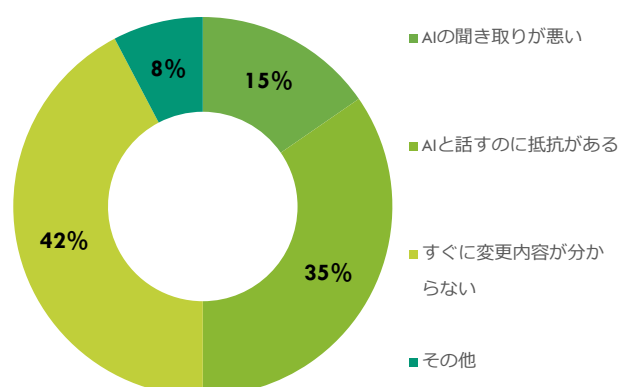
【AI電話について知っていますか 入院】 【AI電話について感想をおねがいます】



【満足・ほぼ満足と回答した理由】

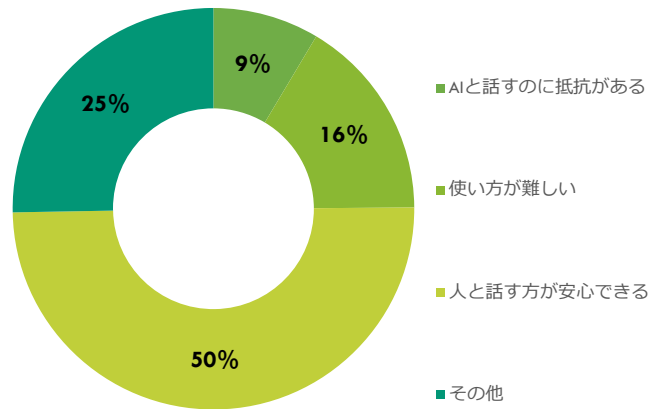


【不満・やや不満と回答した理由】



64

【AI電話を利用していない理由】



【その他・自由記載 入院】

- 人と話す方が安心できる。
- まだまだ対応が不十分。
- AI電話で受け答えをしてもらい連絡がつき良かったです。
- 待たされない。
- 人と喋った方が早い
- 使ってみた事ないので、利用する機会あれば使ってみます
- 知らないが便利なら利用したい
- 使ったことがないので使ってみる
- 自分の電話のAIに話する。
- AIは怖い。
- スマホを十分操作できないので。文明の利器を使いこなせていないので。
- AI電話未使用、時間の無駄。
- AI電話を初めてしました。一方的な説明と（何番を入力して下さい）とゆうのがAIですか？事業者が使用しているカスタマーセンターはAIではないようです。
- 知らない事が多かったです。
- むづかしそう
- インターネット予約変更も色々入力した最後に上手くいかなかったから複雑な願いも電話で（対人で）上手くいったから。
- まだそこまで利用したことが無いから。
- 特に困っていない為。
- 今の所話が出来ない。
- 年ですと時代について行けません。
- 2026.7/11日現在、使用する必要が無いので使っていない。
- 待ち時間と、予測返答の有無など。
- 時間外（土・日・祝など）も対応できるのは大変ありがたい。

6 5

【その他・自由記載 入院】

- AIとは関係が無いのかも知れないが、やたら待たされるのと、全般的に時間がかかり、顧客のメリットが無い様に思う。
- 電話したことがないので分からない
- 使おうと思うことがなかった
- 使った事がない
- 電話をした事が無い
- あまり電話することがない
- 紹介で受診したので、AI電話したこと無い
- よくわからないから
- 利用する機会が無かった。
- 使う機会が無かった為。
- まだ利用する機会が無い。
- 今の所使う機会が無かったので。
- まだ使用する機会がないため
- 電話することがなかった
- 使う機会がなかった
- 架電する機会が無い。
- 今のところ電話する機会がなかったため
- 利用する機会がなかった
- まだ使う機会がないだけ。
- 使う機会がない
- 使う機会がなかった
- 利用機会が無いので
- 電話をかける機会が無かった
- 使う機会がない
- AI電話を使う機会がなかった。
- 使う機会がなかった
- 使う機会がないです
- 使う必要がない
- 特に今は必要ないので。
- 今の所必要性がない
- 必要なかったから
- 使用？わからん
- AI電話を知らなかった。
- 知らないから使ってなかった。
- 知らなかったので何とも言えません。
- AI電話の導入を知らなかった。
- そのようなサービスがあることを存じ上げませんでした
- そもそも知らない
- 知らなかった。どのように周知されているのか
- 知らなかったから
- AI電話を使っている事を知らない。
- 知らなかったので内容が把握できていない
- 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。
- AI電話を知らない。
- 知らなかった。
- 知らないので使用できない。
- 初めて、徳島大学病院に来た為。
- 知らなかったので、又、必要があったら使ってみます
- 知らなかった

6 6

【その他・自由記載 入院】

- AI電話ができたのを知らなかったのでやり方もまだみれていない。
- 今初めて知ったのでコメントなし。
- AI電話を見聞きしたことがない。
- 初めて知った
- AI電話を知らなかった
- 知らなかった
- あることを知らなかった
- 単純に知らなかった
- AI電話を知りませんでした。AI電話知らなかったです。電話をかける必要性も今のところありませんでした。
- 利用していない
- 知らなかった