

2014年度外来アンケート結果の ご報告

- 岡山大学病院では、「外来医療サービス」を患者の皆様の視点で評価していただくため、毎年アンケートを行っています。2014年度のアンケートを2015年2月16日から20日の5日間行いましたので、その結果をご報告致します。
- 実施期間中、内科外来、歯科外来を受診した750名の方に質問紙を配布し、602名の方から回答をいただきました。
- 25個の質問に対して、「大いにそう思う(4点)」、「そう思う(3点)」、「そう思わない(2点)」、「全くそう思わない(1点)」を選んでいただき、その平均点を出しました。
- 質問全体の平均点は、内科外来3.15点、歯科外来3.17点でした。
(2013年2月内科外来3.09点、歯科外来3.23点)

質問の内容

1. 院内の表示はわかりやすい。
2. 採血室の待ち時間は適切である。
3. 診察の待ち時間は適切である。
4. 院内の待合い環境は適切である。
5. 治療や療養生活のためのパンフレット類は整備されている。
6. 玄関・検査室・診療室・トイレなどバリアフリーが充実している。
7. 診療科とその診療内容、担当医師がわかりやすく掲示されていた。
8. 医師/歯科医師は、検査や治療についてわかりやすく説明してくれた。
9. 医師/歯科医師の行う治療は信頼できた。
10. 医師/歯科医師は、私の身体の状態や気持ちをよく知っていた。
11. 看護師/歯科衛生士は検査やケアについてわかりやすく説明してくれた。
12. 看護師/歯科衛生士は私の身体の状態や気持ちをよく知っていた。
13. 何人もの職員に同じ事をいわなくても情報が伝わっていた。
14. 職員は、治療の継続や療養生活について相談に応じてくれた。
15. 患者や家族の意見が尊重された。
16. 職員には心やすく声をかけることができた。
17. 椅子やテレビ等のインテリアは適切に配置されている。
18. トイレは、清掃が行き届いている。
19. 全体的に職員は、治療や検査などを行う際、適切に名前の確認をしてくれた。
20. 全体的に職員は迅速に対応してくれた。
21. 全体的に職員の言葉づかいや身だしなみは適切であった。
22. 全体的に個人情報保護されていた。
23. 全体的に職員間の連絡がよくとれていた。
24. 今後も当院の受診を希望したい。
25. 当病院をあなたの家族や友人に勧めたい。

医科外来

平均点：3.15点

🌸：3.35点以上
 😈：2.95点以下

🌸 家族や友人
 に推薦

🌸 今後も受診
 を希望

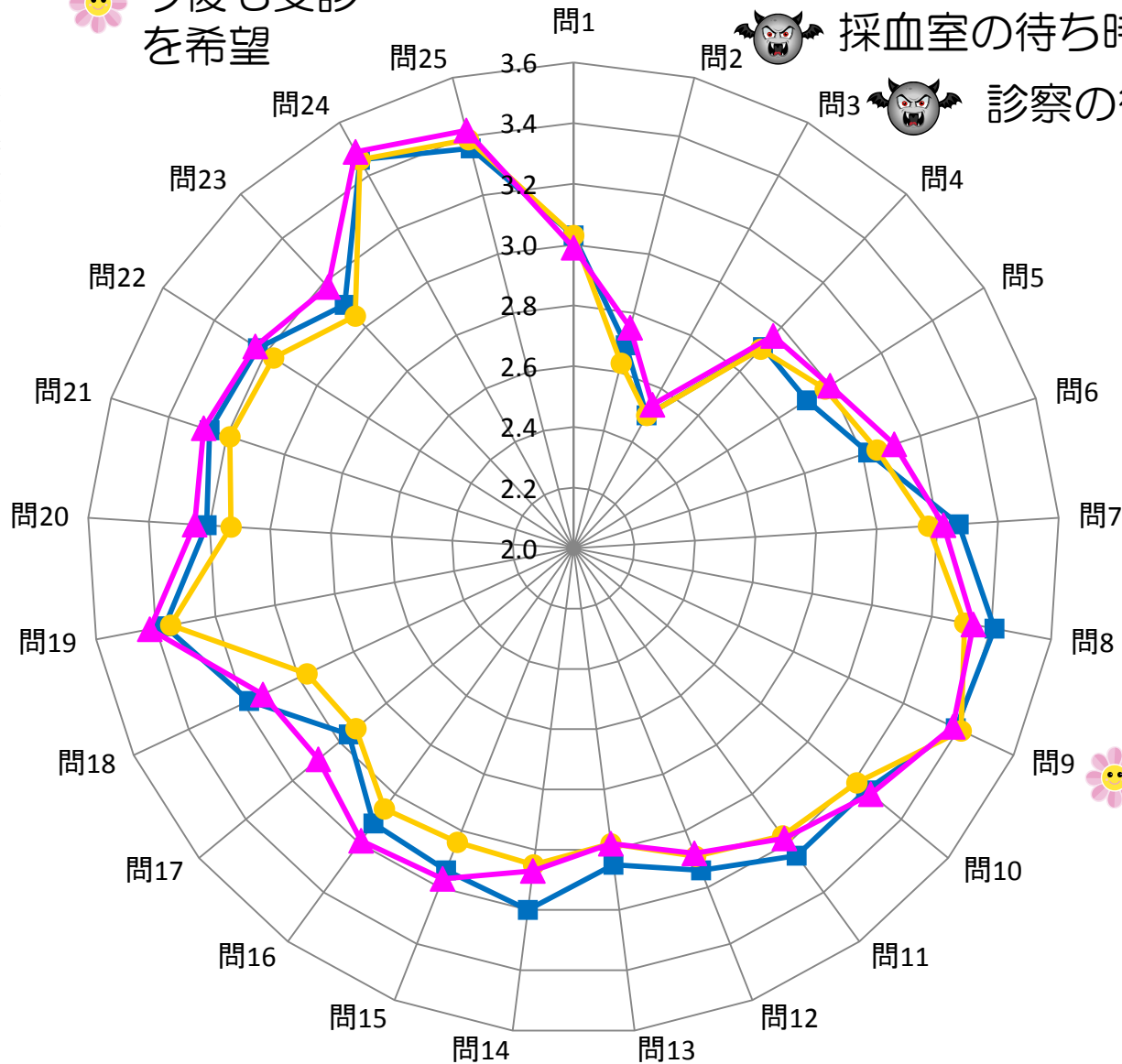
😈 問2 採血室の待ち時間

😈 問3 診察の待ち時間

○ 2012年度
 □ 2013年度
 △ 2014年度

🌸 名前の確認

🌸 問9 医師への
 信頼



歯科外来

平均点：3.17点

🌸：3.37点以上

👹：2.97点以下

🌸 家族や友人
に推薦

🌸 今後も受診
を希望

- 2012年度
- 2013年度
- △ 2014年度

👹 診察の待ち時間

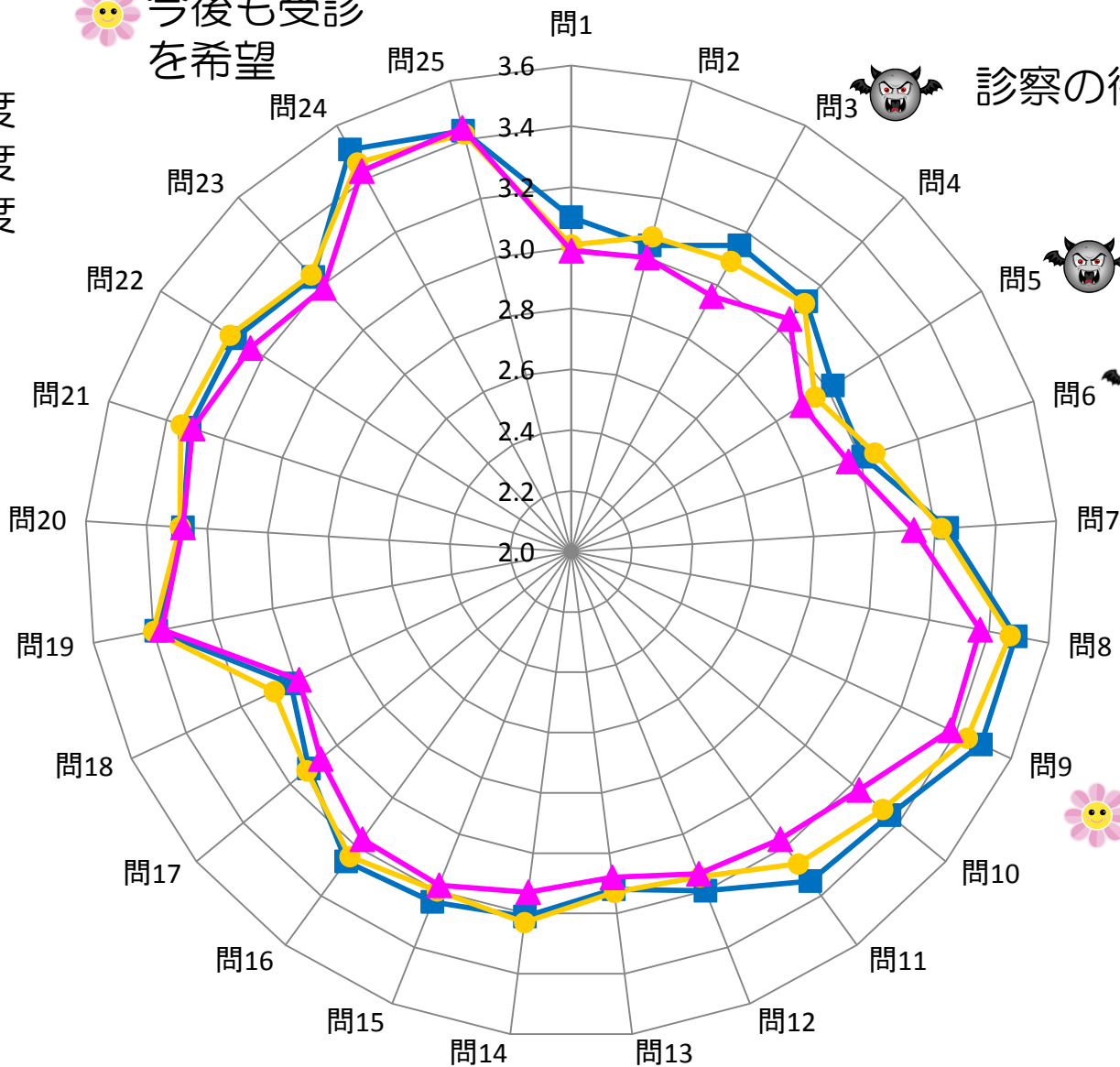
👹 パンフレットの
整備

👹 バリアフリー

🌸 医師の
説明

🌸 医師への信頼

🌸 名前の確認



ご意見の紹介

■感謝・お褒めの言葉

- 頼りにして喜んで通院しています
- 信頼できる病院です
- 納得できる診察で安心しました
- 先生の態度は大変丁寧で好感が持てました
- 看護師から一番に今日の検査予定（流れ）の説明があった。初めてだったがとてもわかりやすく、これからもして欲しいと思った

ご意見の紹介

■ ご意見・ご要望

- 駐車場の待ち時間が長い
- 駐車場をもう少し増やしてほしい
- 受付担当の方の仕事の仕方が不親切であると感じる
- 受付の方はもう少し優しく話をしてほしい
- システムがどんどん変わりわかりづらい
- 採血の検査の待ち時間が長すぎる
- 採血室の待合の椅子が少なすぎる

ご意見の紹介

■ ご意見・ご要望

- 診察の待ち時間が長い
- 診察の待ち時間がわかるようにしてほしい
- お金の支払いの待ち時間が長すぎる
- 支払いまでの順番がどれくらいなのか表示して欲しい
- 和式トイレを洋式に変更してほしい
- 洗口室をリノベーションしてほしい
- 時計の数が少ない

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
ございました。

たくさんのお褒めの言葉を頂いた反面、「駐車場の不足」、採血・診察・会計の「待ち時間・待合い環境」、「トイレ等のアメニティの整備」、「職員の接遇・対応」に関するご意見・ご要望も大変多くありました。

いただいた数々のご意見に真摯に耳を傾けながら、これらに対する改善策をひとつひとつ講じていきたいと考えております。患者の皆さまには、今後とも率直なご意見をお寄せいただきますようお願い申し上げます。

岡山大学病院