

2015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。2015年度のアンケートを2016年2月15日から19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、549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3.12点、歯科外来3.23点でした。
(2014年2月内科外来3.15点、歯科外来3.17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：3.12点

🌸：3.32点以上
 😈：2.92点以下

- 2013年度
- ▲ 2014年度
- 2015年度

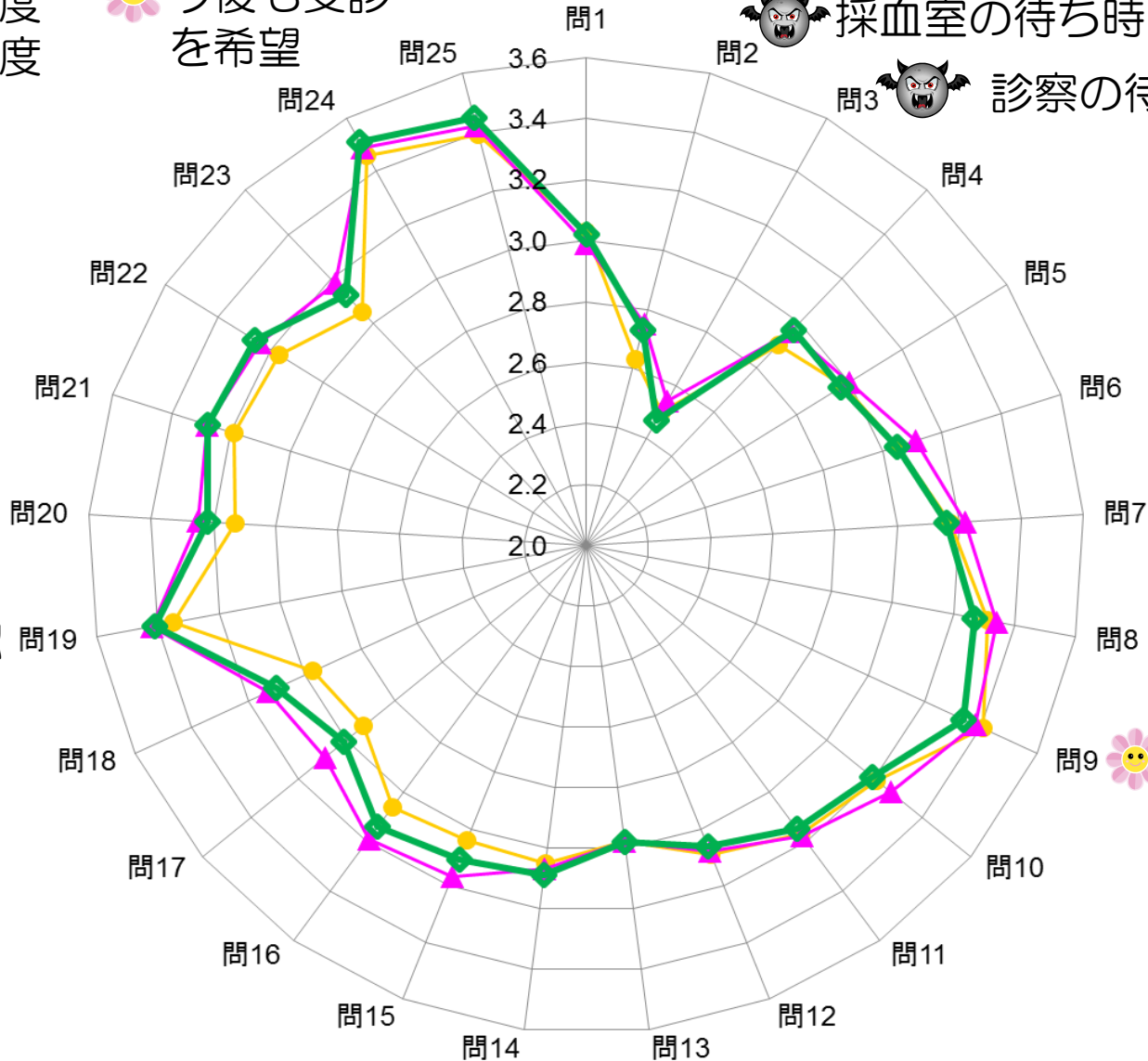
🌸 今後も受診を希望
 🌸 家族や友人に推薦

😈 問2 採血室の待ち時間

😈 問3 診察の待ち時間

🌸 名前確認

🌸 問9 医師への信頼



歯科外来

平均点：3.23点

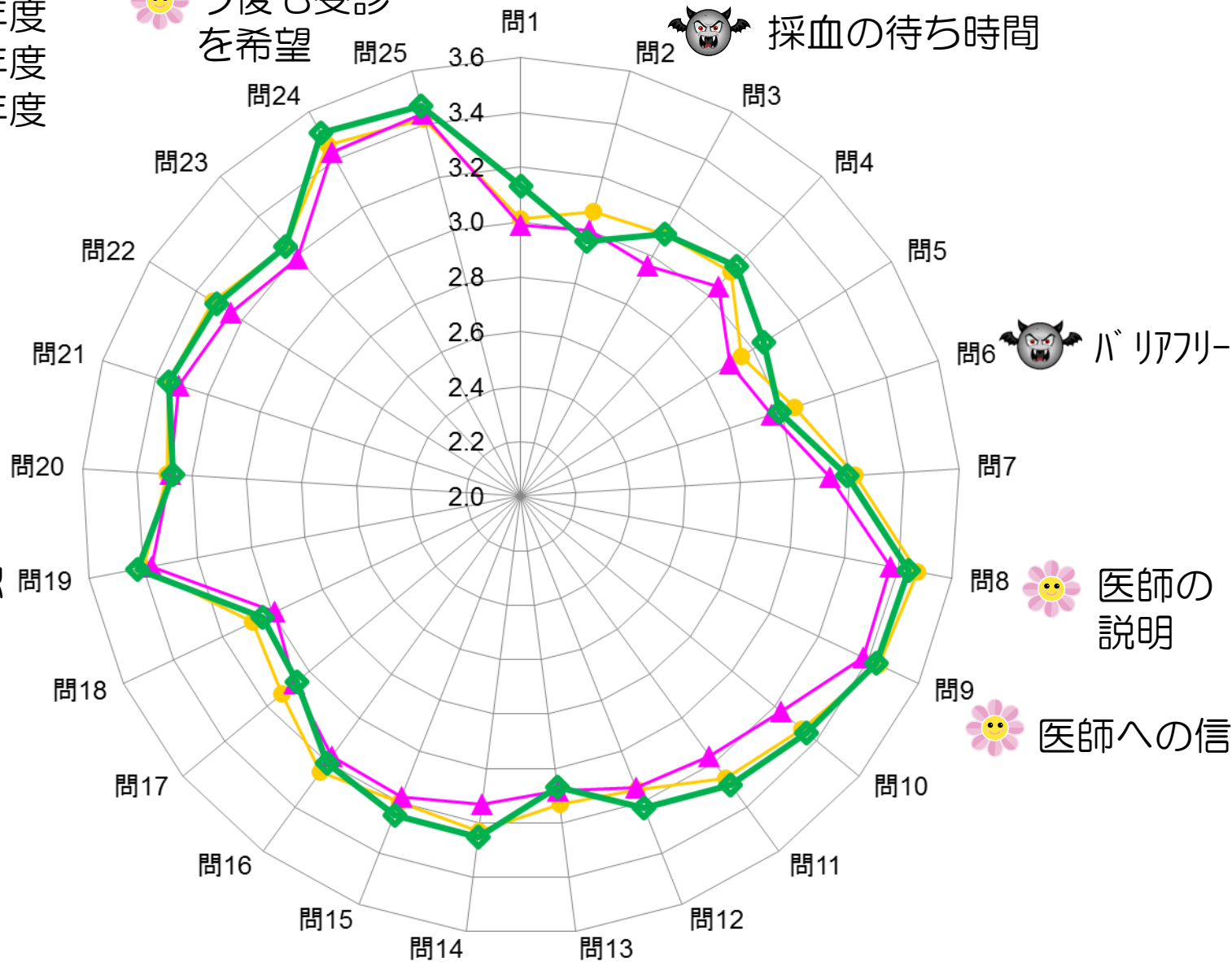
🌸：3.43点以上
 🦇：3.03点以下

🌸 家族や友人に推薦

- 2013年度
- ▲ 2014年度
- 2015年度

🌸 今後も受診を希望

🦇 採血の待ち時間



🌸 名前の確認

🌸 医師の説明

🌸 医師への信頼

ご意見の紹介

■感謝・お褒めの言葉

- 大学病院にきてよかった
- 信頼・感謝している
- よく診てもらっているので安心してている
- 先生は信頼できやさしく良く話を聞いてくれる
- いつも親切丁寧にさせていただき感謝している
- 治療方法や医療費の説明を丁寧に教えてくれた
- 採血の待ち番号がわかりやすい

ご意見の紹介

■ ご意見・ご要望

- 受付の方の声が小さい。説明がわかりにくい
- 診療科の受付の対応が雑に感じる
- 診察の待ち時間が長い
- 診療科のデジタル掲示板の表示がわかりにくい
- 採血の検査の待ち時間が長い
- 会計がもっと早くできればよい
- 待ち時間が長すぎる

ご意見の紹介

■ ご意見・ご要望

- 待合室の椅子が不足していた
- 洋式トイレを増やしてほしい
- 広すぎて迷うことが多い
- 駐車場が少ない
- 自転車置き場が少ない
- レントゲンの室内が少し寒かった
- 内視鏡室などは暖かくしてほしい

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。「駐車場の不足」に関しましては、4月より歯学部棟南に患者用駐車場74台を増設しております。少しでも改善に結びつけば幸いです。

いただいた数々のご意見に真摯に耳を傾けながら、今後も様々な改善策を考えていきたいと思っております。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