

2016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。2016年度のアンケートを2017年2月13日から17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、430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3.14点、歯科外来3.24点でした。
(2015年2月内科外来3.12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：3.14点

🌸：3.34点以上

👹：2.94点以下

● 2014年度

▲ 2015年度

■ 2016年度

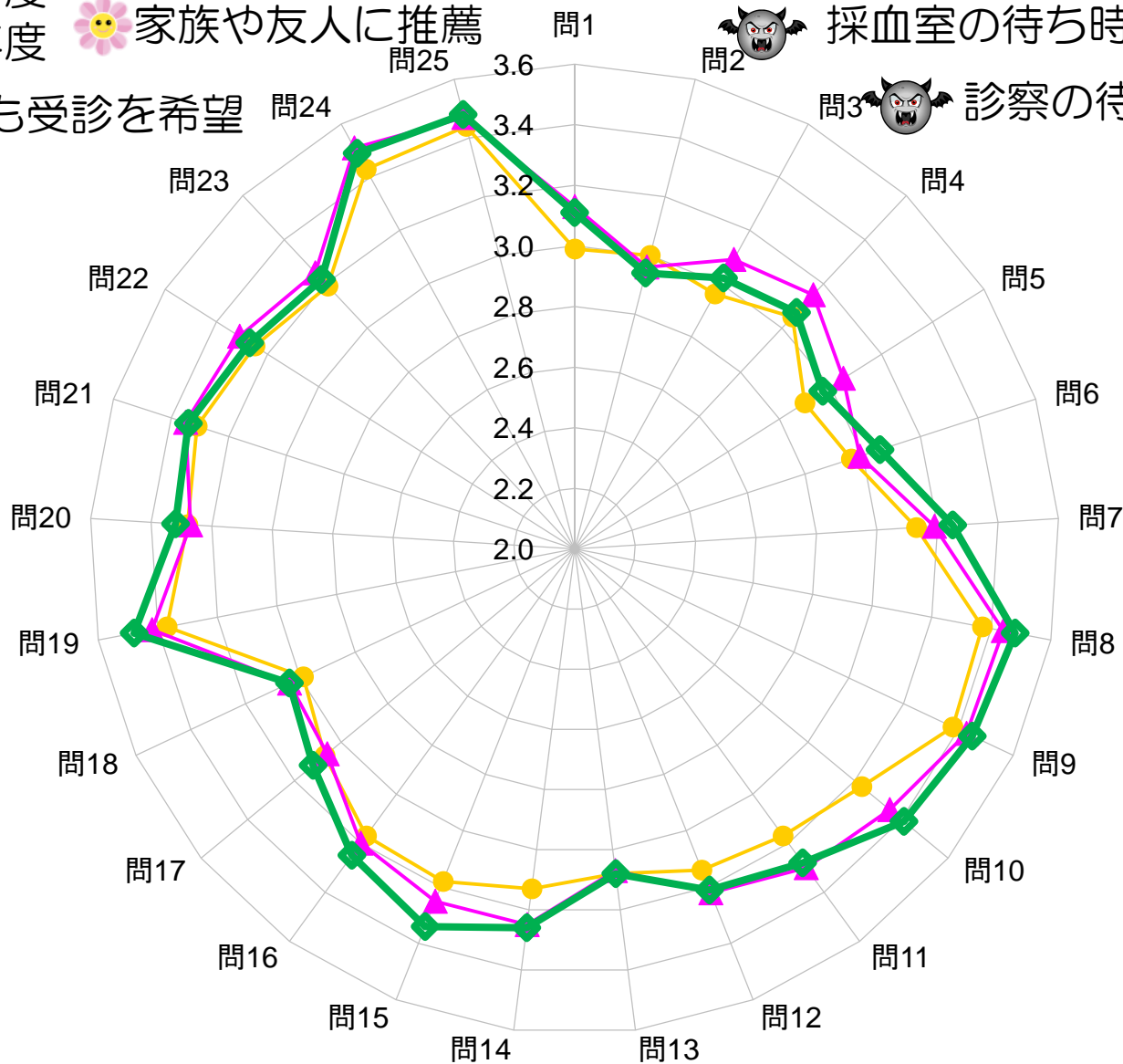
🌸 家族や友人に推薦

🌸 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

🌸 名前の確認



歯科外来

平均点：3.24点

🌸：3.44点以上

👹：3.04点以下

- 2014年度
- ▲ 2015年度
- 2016年度

🌸 家族や友人に推薦

🌸 今後も受診を希望

👹 採血の待ち時間

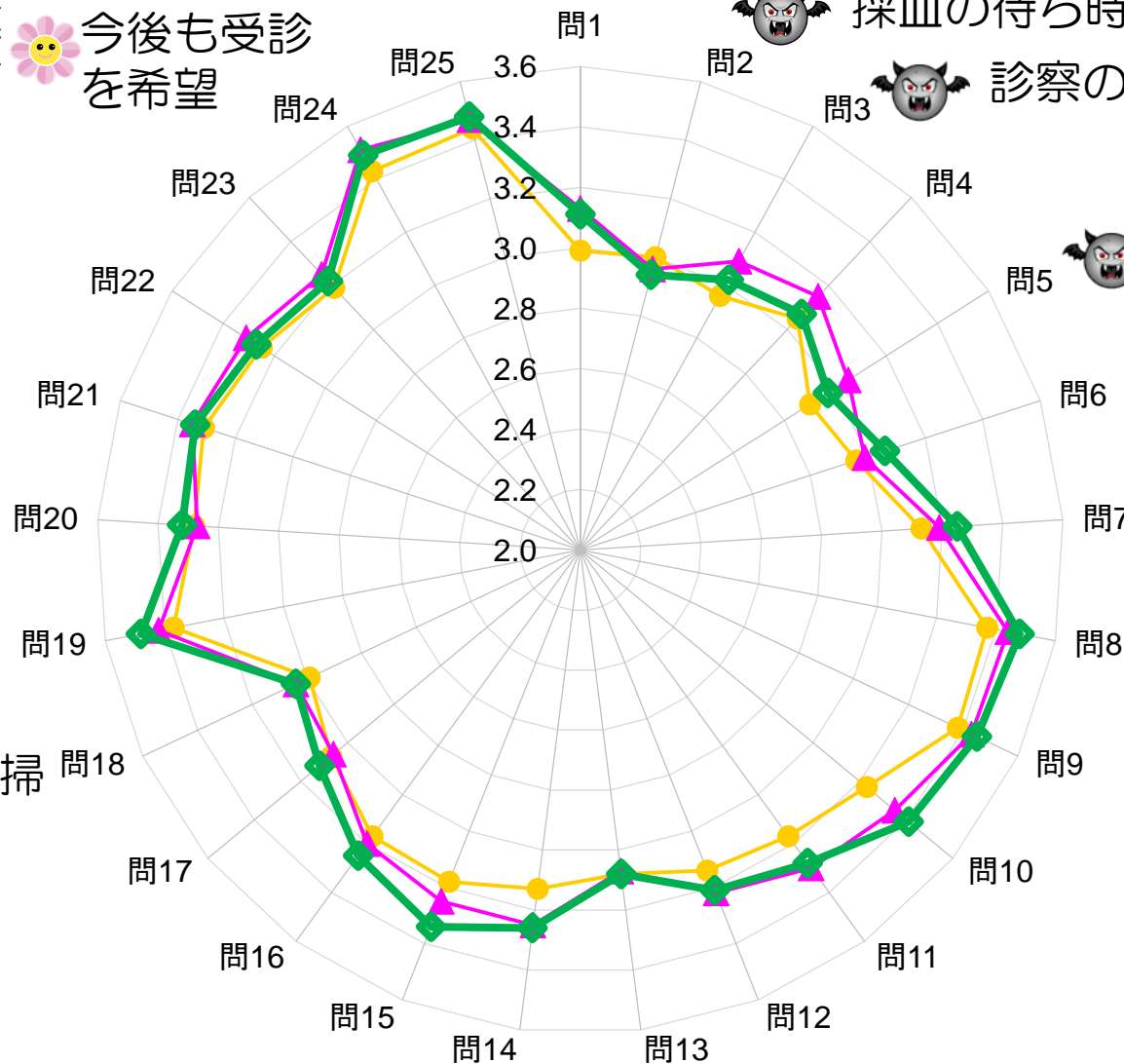
👹 診察の待ち時間

👹 パンフレットの整備

🌸 名前の確認

👹 トイレの清掃

🌸 医師の説明



ご意見の紹介

■感謝・お褒めの言葉

- 岡山大学病院に出会えて、現在の命のあることに喜びと感謝の気持ちで一杯です。
- 先生が親切なのでストレスが少ない。
- 病院の環境が年々よくなっているのが嬉しい。
- いつ来ても大変親切で気持ちよく帰ることができる。
- 安心してお世話になっている。
- 駐車場の混雑が、今はだいぶ改善した。

ご意見の紹介

■ ご意見・ご要望

- 検査受付の人の対応が、早口で言い方がきつい。
- 職員の笑顔や患者の気持ちを受容する姿勢がたりない。
- 予約時間と診察時間の差がありすぎる。
- 同じことを何回も言うことが多い。
- 血液検査の待ち時間が長い。
- 会計がもっと早くできればよい。

ご意見の紹介

■ご意見・ご要望

- 院内が迷路のようになっており、わかりにくい。
- 全館トイレが新しくなるといい。
- 授乳室の整備ならびに配置を増やしてほしい。
- 待合場所で暖房があまり良くない所がある。
- 学生の院内実習についての同意書の内容が、大まかな内容でよくわからなかった。

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、「採血・診察・会計の待ち時間・待合い環境」「トイレ・授乳室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。

「広すぎて、わかりにくい」というご意見に関しましては、3月に病院案内図を新しく設置しましたのでご利用ください。

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