

2017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。2017年度のアンケートを2018年2月19日から23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、647名の方から回答をいただきました。回収率は86%でした。
- 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3.13点、歯科外来3.23点でした。
(2017年2月内科外来3.14点、歯科外来3.24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. 全体的に職員から、採血・検査や治療を行う際、名前を名乗るように依頼された。
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：3.13点

🌸：3.33点以上
 😈：2.93点以下

● 2015年度
 ▲ 2016年度
 ■ 2017年度

🌸 今後も
 受診を希望
 🌸 家族や
 友人に推薦

😈 採血室の待ち時間

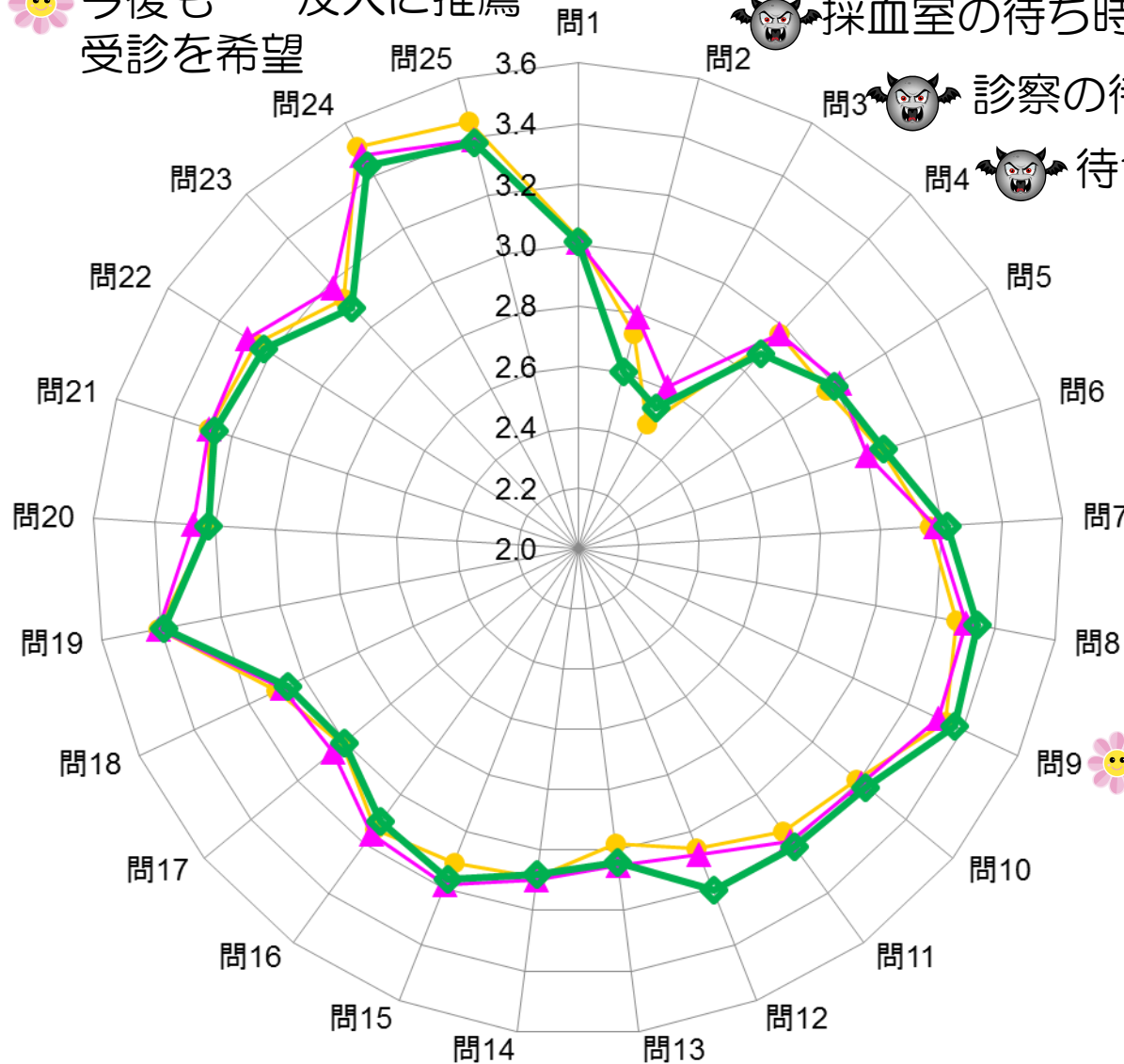
😈 診察の待ち時間

😈 待合環境

🌸 名前の確認

🌸 医師の説明

🌸 治療への信頼



歯科外来

平均点：3.23点

🌸：3.43点以上

👹：3.03点以下

👹 院内表示

👹 採血の待ち時間

🌸 今後も受診を希望

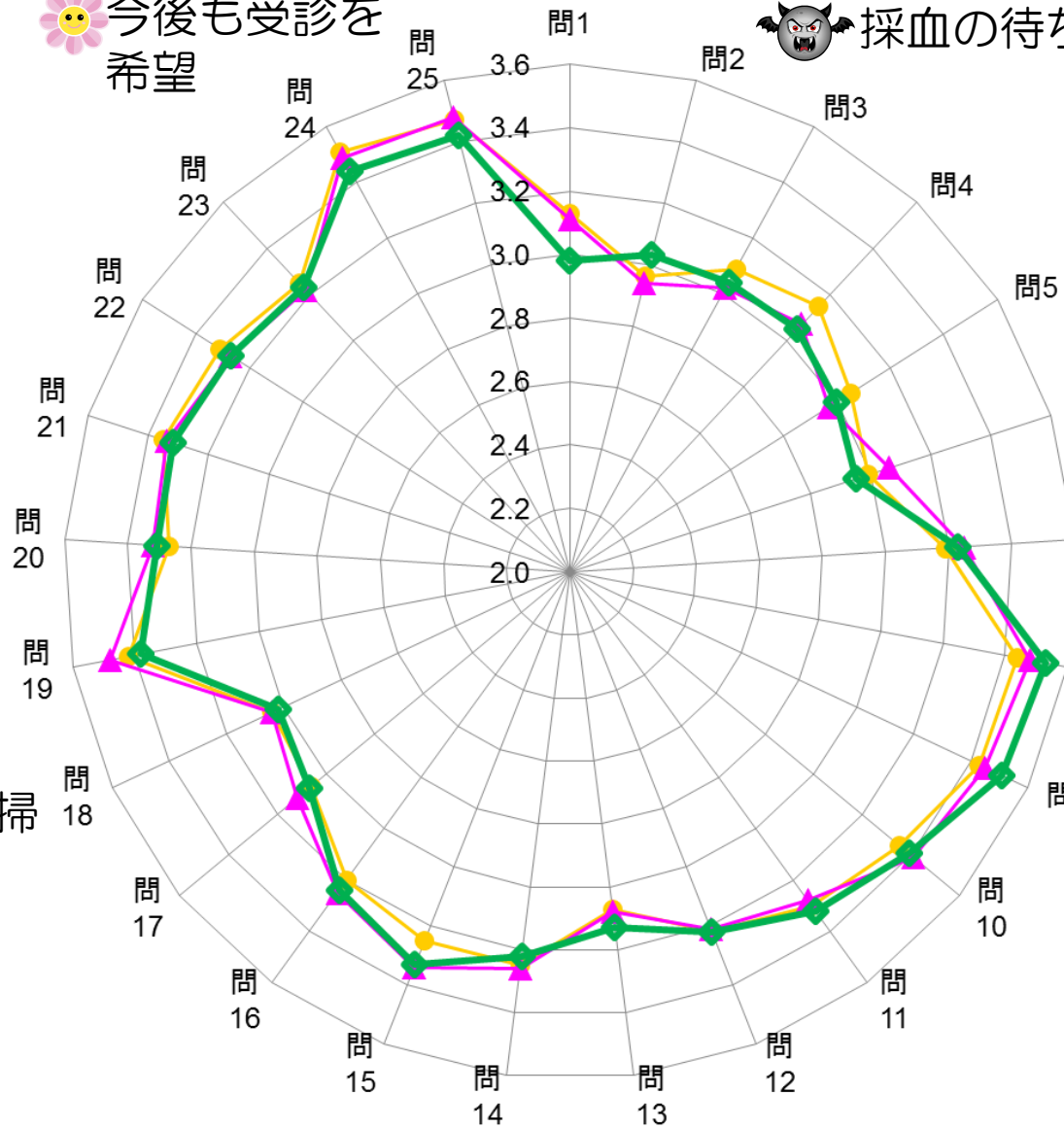
- 2015年度
- ▲ 2016年度
- 2017年度

👹 トイレの清掃

👹 バリアフリー

🌸 医師の説明

🌸 治療への信頼



ご意見の紹介

■感謝・お褒めの言葉

- 大学の教育機関としての意識が高く、患者に対して気持ちの良い対応がいつも感じられます。
- 担当の先生が変わりましたが、親切で丁寧に話しかけてくださり良かったです。
- 3年ぶりの受診でした。前回と比べ待合の工夫がされていて良かったです。
- 今回もしっかりサポートしてくださり、ありがとうございました。

ご意見の紹介

■ ご意見・ご要望

- 外来の対応が、きわめて作業的・事務的で淡々としている。
- 忙しいのはわかるが、病気で来院しているのでもう少し優しくしてほしい。
- 予約しているのに、待ち時間が長すぎる。
- 各科の横の連絡をお願いしたい。
- 一部の人の言葉使いが気になる。病院になれなれしさはいらない。

ご意見の紹介

■ご意見・ご要望

- 検査室が遠すぎる。わかりにくい。場所を聞いても、職員が知らなかった。
- 待合席の前後の間が少し狭い。
- 洋式トイレを増やして欲しい。
- 駐車場の案内図で持ち帰れるものがあればいい。どこから駐車場へ行っていくかわからない。

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、「職員の接
遇・対応」「採血・診察・待合い環境」「トイレの
使いにくさ」に関するご意見・ご要望も多くありま
した。

また、総合診療棟西に移転しました検査部門には、
「検査室までが遠い」「わかりにくい」というご意
見をいただいております。

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えます。
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