

2014年度 第1回 退院時アンケート結果のご報告

- ★ 岡山大学病院では、「入院医療サービス」を患者の皆様
の視点で評価していただくため、退院時アンケートを
夏期・冬期の年2回行っています。
- ★ 2014年度1回目のアンケートを2014年8月～9月にか
けて1ヶ月間実施し、**669名**の方から回答をいただきま
した。
- ★ 24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、
その平均点を出示しました。
- ★ 質問全体の平均点は**3.57点**でした。
(2013年8月3.54点、2014年2月3.59点)

質問の内容

1. 医師は、検査や治療について分かりやすく説明してくれた。
2. 医師の行う治療は信頼できた。
3. 医師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
4. 安心して看護師の世話を受けることができた。
5. 何か苦痛があった時には、気兼ねなく看護師に言うことができた。
6. 看護師は、ナースコールを押したらすぐ対応してくれた。
7. 看護師の対応によって苦痛は軽減した。
8. 看護師は、検査や看護ケアについて分かりやすく説明してくれた。
9. 看護師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
10. 家族への看護師の対応に満足できた。
11. 何人もの看護師に同じ事を言わなくても情報が伝わっていた。
12. 医師と看護師のそれぞれに同じ事を言わなくても情報が伝わっていた。
13. 医師や看護師は、治療の継続や退院後の生活について相談に応じてくれた。
14. 薬剤師はわかりやすく薬の説明をしてくれた。
(薬剤師の指導を受けた人のみ回答)
15. 患者や家族の意見が尊重された。
16. 全体的に職員は、注射や検査等を行う際、適切に名前の確認をしてくれた。
 - ①採血時
 - ②注射・点滴時
 - ③内服薬受け取り時
 - ④検査時
17. 医学／看護学生の対応に満足できた。
18. 入院生活の規則は適切であった。
19. 病室内は清掃が行き届き、清潔だった。
20. シーツや布団は、清潔だった。
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. 全体的にプライバシーが守られていた。
23. 全体的に職員間の連絡がよくとれていた。
24. 当病院をあなたの家族や友人に勧めたい。

質問項目別の平均点

平均点：3.57点

青字：3.67点以上

赤字：3.47点以下

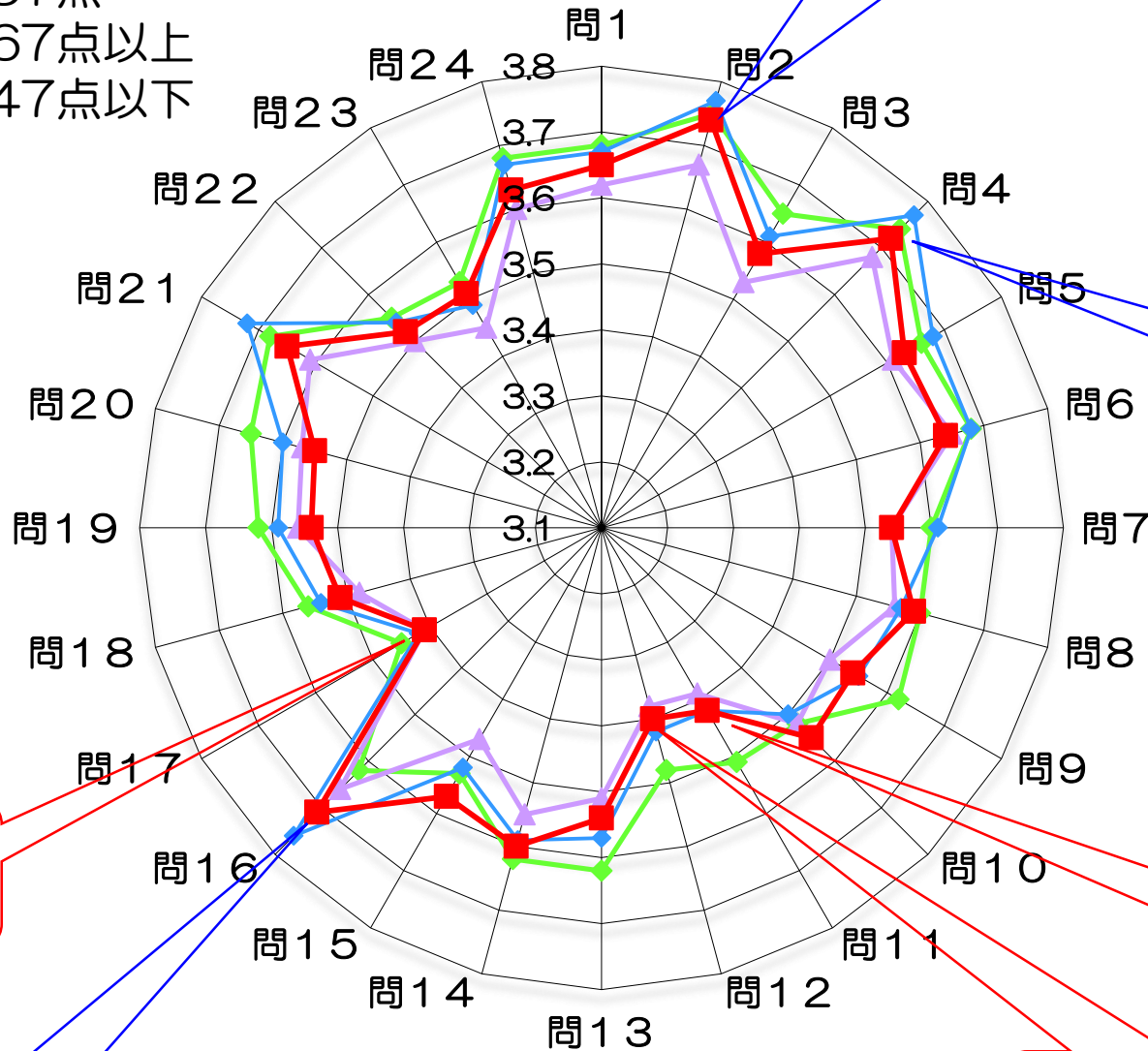
医師の治療への信頼

2013年2月

2013年8月

2014年2月

2014年8月



看護師の
世話への
安心

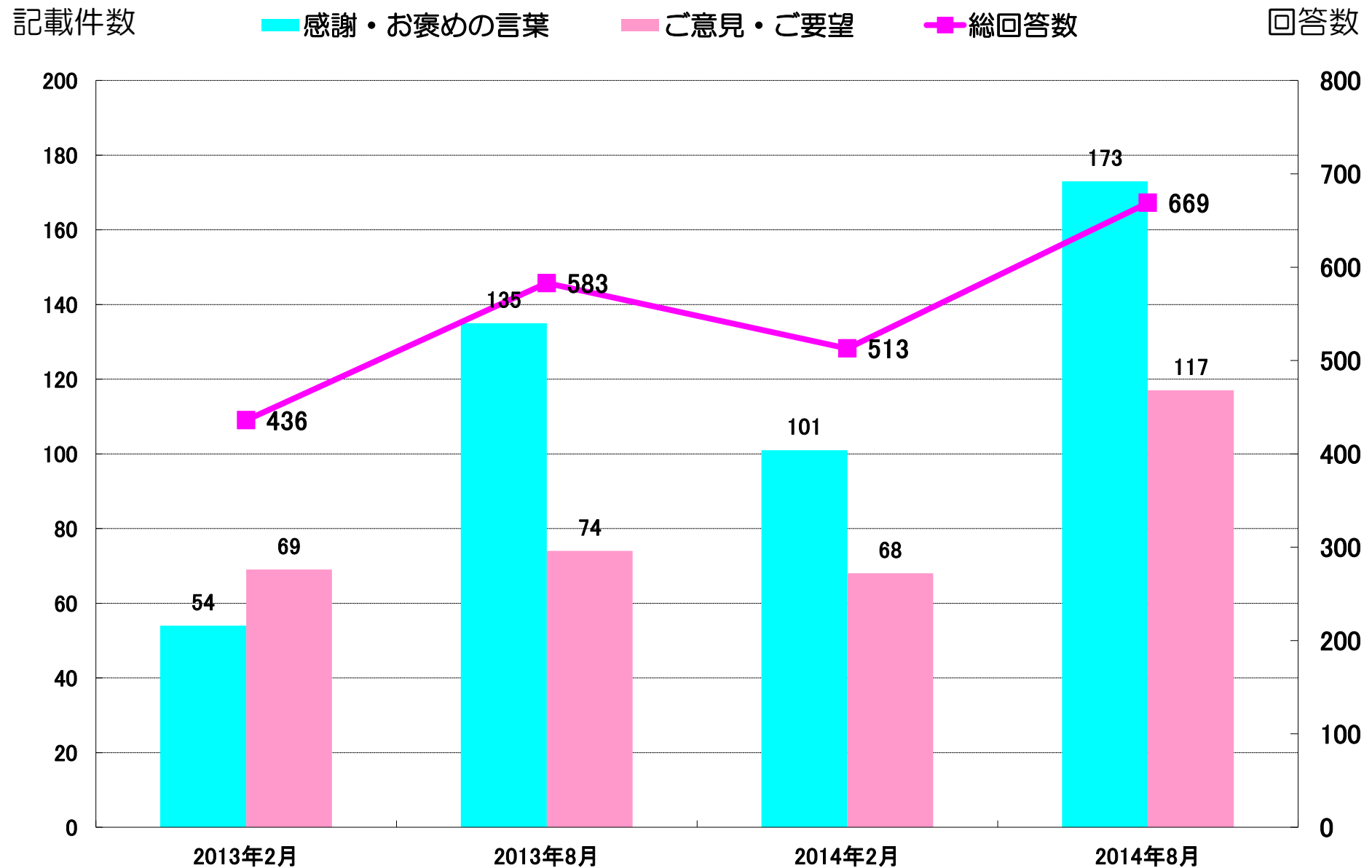
学生の
対応

名前の確認

看護師間の
情報共有

医師・看護師間
の情報共有

感謝・お褒めの言葉、ご意見・ご要望の記載件数と総回答数



いただいた「感謝・お褒めの言葉」や「ご意見・ご要望」から

- ★ 医師の病気についての説明がとても丁寧で、すごく安心できました。
- ★ 初めての手術そして入院生活でしたが、不安もなく安心して過ごすことが出来、感謝しております。
- ★ 痛み等で何度もナースコールをしたのに、いつも親切で親身になって対応していただきました。
- ★ 看護師さん、看護助手さんみなさんのやさしさと笑顔がとてもステキでした。「笑顔の持つ力」を改めて実感しました。
- ★ 食事が美味しく、毎食楽しみでした。
- ★ 図書館も大変充実していてよかった。
- ★ 検査時・手術時全てに名前を名乗る等により、チェック体制が万全で何事も信頼できた。
- ★ 岡山にこういう病院があることを誇りに思います。

★ 日勤スタッフに伝えた同じ内容を夜勤のスタッフから聞かれると、情報が共有されていないのかなと少し不安になりました。

➡ 不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。看護師間でさらに情報を共有し、患者さまが不安・不快な思いをされないように努めていきたいと思います。また、何か気になる点がありましたら遠慮なくお申し出下さい。

★ 特に女性の部屋に来られたときは、カーテンの外からひと声かけて、ひと呼吸おいて入室してほしい。

➡ 患者さまがカーテンの中で余裕を持って準備が出来るよう、声かけ・ひと呼吸を心がけていきたいと思います。

★ 入院棟に売店をおいて欲しい。

➡ 当院の売店が入院棟の隣の棟にあるため、患者さま・ご家族さまにはご不便をおかけしております。そのため、週に1回は移動売店が病棟を回っておりますので、その機会も是非ご利用下さいませ。

★ 今回のアンケートの平均点は3.57点で、2014年2月と比べると全体的にやや低下しているものの、2013年8月（同時期）と比べるとやや上昇していました。

★ 項目別では、医師・看護師間、看護師間での「情報共有」の平均点が低いままであり、引き続き改善に向けて取り組んでいきたいと思えます。

★ 「看護師の世話への安心」は、数年間の同時期に比べ、平均点が上昇していました。これは、看護職員を増員したり、ペアを組んで行動する等の看護体制を工夫している効果と考えています。
今後もさらに患者さまに安心していただける対応ができますよう、努力や工夫を重ねていきたいと思えます。

★ 今回のアンケートは、過去最高の回答数とご意見数という結果でもありました。患者さまから多くの「感謝・お褒めの言葉」と「ご意見・ご要望」をいただき、大変嬉しく思うと同時に、岡山大学病院への期待の大きさと責任の重さを痛感しております。私たち病院スタッフ一同、さらに質の高い医療・看護をお届けできるよう精進して参ります。

★ アンケートにご協力いただき、本当にありがとうございました。尚、次回のアンケートは2015年2月頃を予定しております。