

## 調査の概要

## 《本調査の概要》

---

**調査目的** 提供されている院内サービスを、受け手である患者さんがどのように感じているかを客観的に把握し、貴院のサービスの向上を図るための参考資料としていただく目的で行いました。

**調査対象** 調査期間中に「特定医療法人つくばセントラル病院」を利用した全ての外来患者さん

**調査期間** 平成21年2月16日(月)～19日(木)

**調査方法** 院内で患者さんに質問票を配布し、自宅で記入していただき、第三者の調査機関宛に直接郵送していただきました。

**調査項目** 今回は、病院内で患者さんが受けるサービスとして、下記の項目について調査を行いました。

- 1) 施設や設備について(待合室の備品含む)
- 2) 受付・会計について
- 3) 診察について
- 4) 検査について
- 5) 薬の受取りについて
- 6) 医療相談室について
- 7) 予約診療について
- 8) 貴院への要望
- 9) 総合的な評価について
- 10) 患者属性について(利用しはじめた時期、選択理由含む)

**配布・  
回収数** 調査票配布数：1000票  
有効回収票数：533票  
回収率：53.3%

## まとめ

受付・会計関連全般、診察や検査の待ち時間、看護師の対応など、前回('08)より評価を高めた項目が多岐にわたります。

これらを含め、今回の調査によって分かったことは以下の通りです。

**患者さんの属性について — 大きな変化はないが、前回に引続き高齢化がやや進展**  
性別の構成比は、過去の調査と同様、女性が多い構成比率に変化はありません。今回は“男性”が36.0%、“女性”が60.4%となっています。

〈P 7 グラフ参照〉

年齢別に見ると、今回も幅広い年代の方が来院していますが、前回に引き続き高齢者(60歳以上)がやや増えており、高齢化の進展がうかがえます。

〈P 8〉

「居住地」「通院時間」「交通手段」のいずれも過去の調査とあまり変わっておらず、今回も貴院の地理的な診療圏に大きな変化は見られません。

〈P 9～11〉

利用しはじめた時期を見ると、過去の調査と同様に各利用年数に比較的均等に分散しており、依然としてバランスの取れた患者構成であるといえます。

〈P 12〉

貴院の選択理由を見ると、“自宅や職場・学校などに近い”(53.8%)が過去の調査同様トップに挙げられ、利便性の良さから貴院を利用している方が多いほか、“医師の態度がていねいで親切”(32.1%)、“看護師や職員がていねいで親切”(25.0%)、“医師が病気や治療についてよく説明してくれる”(22.9%)などが今回も次いで挙げられており、患者さん本位の人的な対応やサービスが引き続き行われていることが見てとれます。

〈P 13〉

**施設や設備について — 全項目前回同様の評価。待合室には今回も本・雑誌等を要望**  
施設や設備については、いずれの項目も統計的な有意差は見られず(\*)、前回同様の評価となっています。引き続き患者さんの視点に立った運用により、出来る限りアメニティーの向上に努めることや、障害者・高齢者などのケアが必要な方に配慮した環境作りを心がけてください。患者さんからのコメントでは、待合室、トイレ、駐車場に関する改善を求める意見が比較的多く寄せられています。また、“待合室にあると良いもの”については、今回も本・雑誌・新聞などやテレビ、子供の遊べるスペースといった待ち時間を飽きさせないアイテムが多く挙げられるほか、手の消毒液や加湿器、空気清浄機など衛生面に関するアイテムも比較的多く挙げられました。

〈P 14～21〉

統計学では2つの平均値に差がある場合、各々のサンプル数や標準偏差(各データの平均からのちらばり具合)の違いを加味した数学的操作により、2つの平均値に違いがあるかないかの判別をします。従って、小さな差であってもサンプル数や標準偏差が異なれば、違う評価と判断される場合がありますし(「統計的に有意差がある」等と表現)、大きな差であっても同じ評価と判断される場合もあります(「統計的に有意差はない」等と表現)。

**受付・会計について — 全般的に評価上がる**

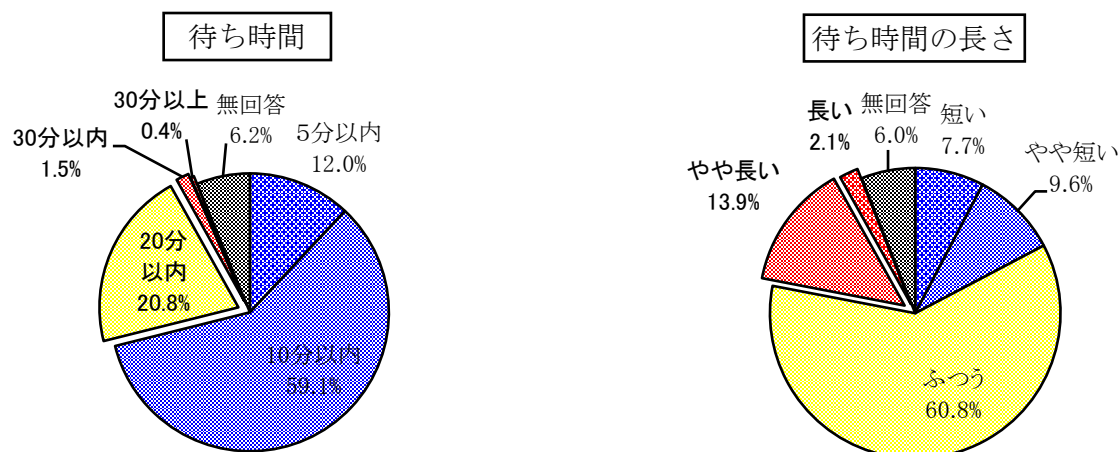
「受付時の手続き」「会計の領収書や明細の分かりやすさ」「職員の対応」については、いずれも統計的に見て前回より高い評価となりました。ただし、患者さんからのコメントでは、受付の仕方や対応に関する不満の意見が比較的多く寄せられています。分かりやす

い案内表示や人的案内、また、患者さんに接する際には笑顔での対応を徹底するなど、安心して頼れる窓口を目指した対応を今以上に心がけてください。

〈P22～24〉

会計の待ち時間については、10分超が大幅に減り、“短い” “やや短い” “ふつう” など現状を容認される方が8割近くを占めるなど、評価は統計的に見て前回よりも高くなりました。現状の維持及び10分超の待ち時間を今以上に少なくするよう引き続き努めてください。

〈P25、26〉



上述のように全般的に評価向上が見られ、受付・会計の総合評価も統計的に見て前回よりも高い評価となりました。今後は更に上の評価(“ふつう” → “やや満足” “満足”)を目指してください。

〈P27〉

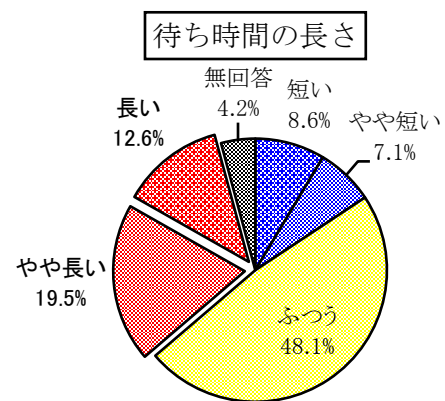
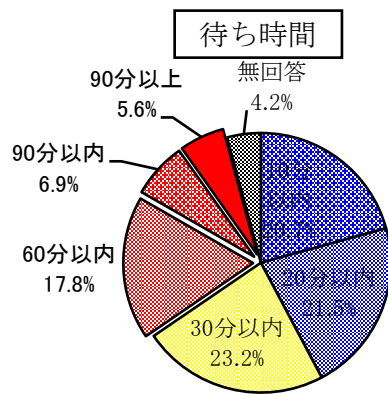
### 診察について — 待ち時間、看護師の対応の評価上がる

受診科目については“内科”が33.7%を占め最も多く、以下、“整形外科”(15.7%)、“眼科”(13.4%)、“産婦人科”(13.2%)、“歯科・口腔外科”(10.0%)、“泌尿器科”(7.3%)、“外科”(6.1%)、“リハビリテーション科”(5.9%)、“皮膚科”(5.4%)、“脳外科”(4.8%)、“乳腺科”(3.1%)、“小児科” “心療内科”(各2.1%)、“消化器科”(1.0%)の順となっています。なお、今回の複数科目の受診率は18.8%(前回21.7%)でした。

〈P28〉

診察を受けるまでの待ち時間については、“長い” “やや長い”が前回の5割超から今回は3割強に減り、改善が認められました(統計的有意差あり)。引き続き感じ方の緩和対策と併せ、30分超の待ち時間を減らせるよう取り組んでください。

〈次頁円グラフ、P29、30〉



診察室の環境や雰囲気については、“あまりよくなかった”が2.9%と少なく(“よくなかった”はない)、4ポイントをやや下回る平均点と、前回同様概ね良好です(統計的有意差なし)。ハード環境面でのアメニティーの改善・向上はもちろんのこと、人的対応面でも患者さんを迎えるための積極的な気配りをより一層推進し、患者さんが安心して受診できる雰囲気作りを常に心がけてください。

〈P31〉

診察室で気になった点では、過去の調査と同様に半数以上の方が“特にない”(58.4%)と回答されました。ただし、気になった点として“清潔さ”(13.6%)と“部屋の明るさ”(10.9%)は比率は低いものの1割を超えています。細かな点で改善の余地がないか定期的な見直しを引き続き行ってください。

〈P32〉

看護師の対応については、満足評価が6割を超え、平均点は4ポイントを上回るなど、統計的に見て前回より高い評価を得ています。患者さんに安心感を与える笑顔や声かけなど、患者さんの視点に立った温かで質の高い看護を引き続き心がけてください。

〈P33〉

医師については、「技術」「対応」「説明」のいずれも平均点で4ポイントを上回り、前回と同様に概ね良い評価を得ています(統計的有意差なし)。引き続き納得した診療を受けていただけるよう、また、患者さんのセルフメディケーションに対する意識の高まりに対応していく上でも、病気や怪我を治すだけではなく、“日常生活上の注意”(18.0%)や“治療方法”(13.0%)など、診察時に詳しく説明してほしい点として上位に挙げられた事柄を中心に、簡潔で分かりやすい説明を心がけ、インフォームドコンセントなどへの取り組みを更に充実させてください。

〈P34~37〉

診察の総合評価は満足評価が7割近くを占め、4ポイントを若干下回る平均点と今回も概ね良好です(統計的有意差なし)。今後も上述した細かい点における見直しを行い、更なる高い評価を目指して改善・向上に努めてください。

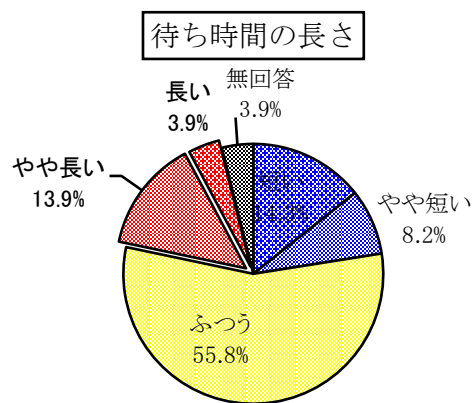
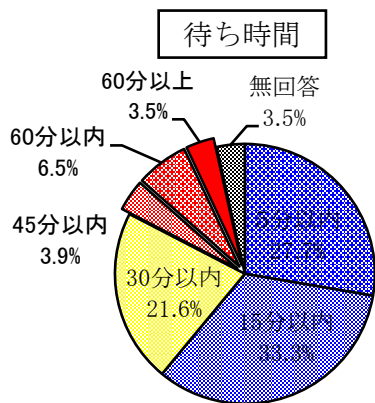
〈P38〉

## 検査について — 待ち時間の評価上がる

検査を受けた方は231名で全体の43.3%(前回40.7%)を占めています。

検査の待ち時間については、“長い”“やや長い”が減り、統計的に見て前回より高い評価となっています。引き続きトータルな院内滞留時間短縮の一環として、30分超の待ち時間を少なくしていくように努めてください。

〈次頁円グラフ、P39、40〉



長いまたはやや長いと感じた検査項目(41名回答)については、“採血”が今回も最も多く9名(22.0%)で、以下、“CT・MRI撮影”が6名(14.6%)、“視野”が3名(7.3%)、“超音波検査”が2名(4.9%)、“内視鏡検査”“がん検査”“眼圧・視力”“眼底”“レントゲン”が各1名(各2.4%)となっています。

〈P40〉

超音波検査、内視鏡検査、CT・MRI撮影の予約の有無(9名回答)については、“予約あり”が6名で“予約なし”(3名)を上回りました。

〈P41〉

検査の職員の説明や態度については、“やや不満”が1.3%と少なく(“不満”はない)、4ポイントを若干下回る平均点と、前回同様概ね良好です(統計的有意差なし)。医師の説明を補完し安心して検査が受けられるよう、患者さんの立場に立った分かりやすい説明や医療安全に配慮した丁寧な対応を引き続き心がけてください。

〈P41〉

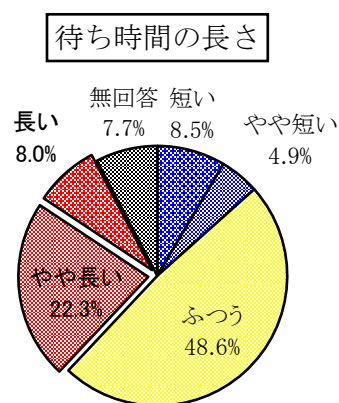
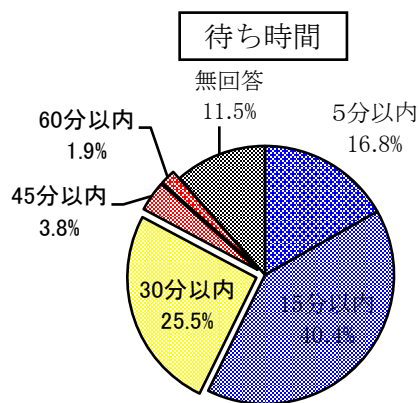
**薬の受取りについて — 利用薬局、待ち時間、薬剤師の説明・態度、いずれも前回同様**  
薬を受取った方は364名で全体の68.3%(前回68.7%)を占めています。

薬を受取った薬局は“今川薬局”(52.5%)と“スマイル薬局”(37.6%)が大半を占め、過去の調査と大きな変化は見られません。

〈P42〉

薬を受取るための待ち時間については、“短い”“やや短い”“ふつう”など現状を容認される方が6割以上を占めるものの、3割の方は“長い”“やや長い”と回答しています。なお、統計的に見た有意差はありません。

〈P43、44〉



薬剤師の説明や態度については、不満評価(“やや不満”含む)が2.4%と少なく、4ポイントを若干下回る平均点と概ね良好です(統計的有意差なし)。

〈P45〉

**医療相談室について — 利用者少ないが今回も概ね良好な評価。認知率はやや低下**  
医療相談室の利用者は22名で全体の4.1%と、依然としてあまり高い比率とはなっていません。しかし、利用した方の満足度は今回も概ね良好です(統計的有意差なし)。また、医療相談室の認知については、“知らなかった”と回答した方が前回の調査では2割台前半(23.1%)に減少しましたが、今回は28.5%と上昇に転じました。

〈P46、47〉

**予約診療について — 利用率更に増える。予約時間と実際の時間の差は好転**  
予約診療の利用状況については、回を重ねるごとに“利用している”が増え、今回は7割を超えました(前回61.3%)。

〈P48〉

利用科目については、“整形外科”が21.6%で今回も最も多く、以下、“内科”(18.8%)、“歯科・口腔外科”(15.6%)、“産婦人科”(14.1%)、“循環器内科”(11.7%)、“泌尿器科”(11.5%)の利用率が高くなっています。なお、“泌尿器科”は過去の調査では3%未満の利用率でしたが、今回大幅に増えました。

〈P49〉

診療予約時間と実際の時間の差については、20分超が減り、長時間化の様相を呈していた前回より好転しています。引き続き予約時間と実際の診察開始時間の整合性、納得性のある運用に努めてください。

〈P50〉

**貴院への要望について — 待ち時間短縮要望が大幅に比率下げる。ただし依然トップ**  
貴院への要望については、“待ち時間をもっと短くしてほしい”が大幅に比率を下げました(前回46.3%→今回34.9%)。ただし、依然としてトップに挙げられていますので、予約での時間厳守はもちろんのこと、予約外での診療、検査、会計を含めた待ち時間対策に引き続き取り組んでください。このほか“できるだけ費用を安くしてほしい”(20.6%)、“診療時間外でも救急の場合はみてほしい”(18.2%)、“医師は患者の不安や悩みをもっとわかってほしい”(15.4%)などが上位に挙げられました。他の項目や患者さんのコメントも含めて対応可能なものがあるか検討してみたいかがでしょうか。なお、既に対応しているものに関しては一層の向上を目指してください。

〈P51〉

**総合的な評価について — 総合満足度、再来意向とも評価、意向高める**  
「貴院を利用した際の満足度」「将来の再来意向」「知り合いへの紹介」については、いずれも平均点で4ポイントを上回っており、なおかつ「貴院を利用した際の満足度」と「将来の再来意向」は統計的に見て前回より高い評価、意向となっています。ただし、個別の項目を見ると上述しましたように、待ち時間やその他細かい点では改善の余地は依然残されています。医療をとりまく環境が大きく変化する中、医療経営の効率化を目指した取り組みは日々重要性を増してまいります。また近年、テレビ・新聞等において医療問題を取り上げる機会も増えており、患者さんの医療に対する意識も大きく変化してきています。患者満足度は患者さんが接するハード面・ソフト面全てにおいて満足と感じた時に初め

て満たされるものであり、それは病院全体で取り組んで初めて実現するものといわれています。今回の調査結果を職員全員で共有し、患者さんからのコメント等を参考に細かい点の見直し、改善を各人が心がけ、現状の維持・向上に取り組まれてはいかがでしょうか。職員の方のおもいやりの心を高めることにより、すべての患者さんにやさしさ、温かさが伝わる環境作りを目指してください。

〈P52～54〉