

## 〔資料〕

## 外来利用者の満足度調査からみた外来診療の課題

松山 洋子<sup>1)</sup> 古川 直美<sup>2)</sup> 小田 和美<sup>2)</sup> 出井 美智子<sup>3)</sup>  
 小野 幸子<sup>2)</sup> グレグ 美鈴<sup>4)</sup> 会田 敬志<sup>5)</sup> 森 仁実<sup>1)</sup>  
 林 幸子<sup>2)</sup> 平山 朝子<sup>6)</sup>

## Issues on Quality Improvement of Outpatient Care Based on a Patient Satisfaction Survey

Yoko Matsuyama<sup>1)</sup>, Naomi Furukawa<sup>2)</sup>, Kazumi Oda<sup>2)</sup>, Michiko Idei<sup>3)</sup>, Sachiko Ono<sup>2)</sup>,  
 Misuzu F. Gregg<sup>4)</sup>, Takashi Aida<sup>5)</sup>, Hitomi Mori<sup>1)</sup>, Sachiko Hayashi<sup>2)</sup>, and Asako Hirayama<sup>6)</sup>

## I. はじめに

近年、わが国の保健医療領域においてヒューマンサービス評価がしきりに行われるようになった。その先駆的取り組みはアメリカにおいて1960年代後半にA. ドナベディアンが提案したモデル「構造 Structure」「過程 (Process)」「結果 (Outcome)」という概念枠組みにしたがった流れを汲んでいるものである<sup>1)</sup>。その後、その概念がわが国に輸入され、保健・医療・福祉施設などが質評価を行うようになった。評価の主体をまとめみると、①サービス提供の主体である施設・事業者あるいは自分自身が行う「自己評価」、②同業者や事業者との間で相互に行う「相互評価」、③利用者や家族などのサービス満足度を通じて行う「利用者評価」、④サービス提供者でもなく利用者でもない第三者が行う「第三者評価」がある。わが国の保健・医療領域における具体的取り組みは、1987年の「病院機能評価マニュアル」の発表から始まったといわれている<sup>2)</sup>。第三者評価については、サービスの質評価にとどまらず、質向上・改善に係わる取り組みとして1999年ころから基準が作られ、方々で行われるようになった。その一環として、今回、本学の実習施設であるA病院から病院機能評価に関連して利

用者満足度調査の依頼を受けた。

本学は、県内の看護の質の向上を追究している。その基本理念は、看護サービスの利用者である県民の受けるサービスの質を保証していくことであり、利用者のニーズを充足する看護職のあり方を追究するものである。そこで、今回のA病院からの依頼を契機に、外来診療利用者および入院治療を受けた患者とその家族を対象として、医療サービスの現状と課題を明確化する利用者満足度調査を実施した<sup>3)</sup>。入院治療を受けた患者本人を対象とした調査結果については本学紀要に報告した<sup>4)</sup>。本稿では、外来診療利用者の満足度調査からA病院の外来診療の現状と課題を明確にしたい。

## II. 方法

## 1. 調査方法

利用者満足度に関する質問紙調査。調査用紙は各科の受付担当職員（事務職）が、質問紙と返信用封筒を受診した全利用者に手渡した。回収は、院内6箇所に回収箱を設置し、当日回収を原則とした。ただし、当日記載できない場合は、1週間以内に大学宛の郵送を依頼した。なお、本人が回答できない場合は付き添い者が回答、ま

1) 岐阜県立看護大学 地域基礎看護学講座 Community-based Fundamental Nursing, Gifu College of Nursing

2) 岐阜県立看護大学 成熟看護学講座 Nursing of Adults, Gifu College of Nursing

3) 岐阜県立看護大学 前育成期看護学講座 Former Nursing in Children and Child Rearing Families, Gifu College of Nursing

4) 岐阜県立看護大学 看護研究センター Nursing Collaboration Center, Gifu College of Nursing

5) 岐阜県立看護大学 機能看護学講座 Management in Nursing, Gifu College of Nursing

6) 岐阜県立看護大学 学長 President, Gifu College of Nursing

たは代筆した。

## 2. 調査対象

調査日に外来診療を受診したすべての利用者。

## 3. 調査日

平成15年9月12日(金)

## 4. 調査内容

利用者の概要として、受診した患者の属性(年齢・性別)、回答者、A病院を選んだ理由、初診・再診の別、予約の有無、受診した診療科、待ち時間(受付から診療に呼ばれるまで、薬の待ち時間、退出までの総時間)を項目としてあげた。

職種別では、各職種(看護師・医師・薬剤師・検査技師・事務職員)に共通した質問項目として、各職種の関わりについての満足度を<大変満足><少し満足><どちらともいえない><あまり満足していない><全く満足していない>の5段階で回答を求めた。薬剤師・検査技師に対しては「説明が理解できたか」と「質問や相談はしやすいか」の2点について<そうである><ややそうである><やや違う><違う>の4段階で聞いた。医師の対応については、「説明は納得できたか」「質問や相談はしやすいか」「自分は大切にされていると感じられる対応がなされたか」の3点について、<そうである>から<違う>の4段階で聞き、「他の病院を受診して意見を聞くことを、担当医は了解したか」には<はい><いいえ>の2段階で聞いた。看護師の対応については、「質問や相談はしやすいか」「今日の受診で看護師は質問や相談に答えてくれたか」「看護師間の連携は取れていると思うか」「自分は大切にされていると感じられる対応がなされたか」「看護師の技術は上手でしたか」の5項目について<そうである>から<違う>の4段階で回答を求めた。また、「受診時に看護師とどのような関わりがあったか」については10項目中該当する項目に丸をつけてもらった。前述の質問項目に対して該当しないことやわからないことが想定できる場合(説明がなかった、必要がなかった、連携の状況がわからない等)は、<該当しない><わからない>という選択肢も設けた。

全体を通しては、「プライバシーが守られていると感じたか」について<そうである>から<違う>の4段階で聞き、「不快や危険を感じたか」については<はい><いいえ>で聞いた。総合評価として「今日の受診

全体を通して、満足したか」を<大変満足>から<全く満足していない>の5段階で聞いた。職員の対応、通院手段や設備への気付き、感想・要望については自由記載とした。

## 5. 倫理的配慮

調査用紙には、調査は病院の依頼を受けて大学が行うこと、無記名調査であり、統計的に処理するため個人が特定されないこと、研究目的以外に使用しないこと、記入は自由意思であることを明記した。A病院職員に対しては、A病院の院長が、調査の趣旨を説明し、協力を依頼した。

## 6. 分析方法

統計ソフトはSPSSを使用し、質問項目別に単純集計した。看護師の対応の各項目及び受診時の看護師との関わり各項目については看護師の関わりについての満足度とクロス集計した。自由記載の内容は、意味内容の類似性に従って分類した。

## Ⅲ. 結果

### 1. 回収率

配布した調査用紙は1,980部、回収は1,268部(回収率64.0%)であった。回答は、全項目に回答していない場合も回答項目毎に有効回答とした。また、回答者が本人でない場合の代筆も有効回答として分析した。

### 2. 回答者の属性

年齢は0歳から95歳までで、平均年齢は57.3±20.4歳であった。10歳未満は61名(4.8%)、20歳以上が92.4%をしめた。年齢階層別では60歳代が最も多く320名(25.2%)、70歳代が312名(24.6%)であった。性別は、男性614名(48.4%)、女性632名(49.8%)であった。患者本人が回答したのは1,031名(81.2%)で、付き添い者が回答したのは198名(15.6%)であった。年齢別では、10歳未満の全受診者は付き添い者が記入し、10歳代では18名(51.4%)が付き添い者の記入であった。100%本人の記入であったのは30歳代のみで、70歳代は13.5%、80歳代は31.0%、90歳代では83.3%と、患者本人の年齢が高くなるに従って付き添い者が記入する割合が増加していた。

受診状況では、初診が99名(7.8%)、再診が1,114名(87.9%)であった。予約の有無では、「予約あり」

が985名(77.7%)、「予約無し」が209名(16.5%)であった。受診した診療科は20科すべてに渡っていたが、最も受診者の多かった科は「消化器科」で277名(21.8%)、ついで「内科」の220名(17.4%)、「整形外科」187名(14.7%)「循環器科」183名(14.4%)、「眼科」136名(10.7%)であった。

### 3. 受診の理由

A病院を選んだ理由で最も多かったのが「設備が整っている」で630名(49.7%)、ついで「総合病院である」が591名(46.6%)、「専門医がいる」510名(40.2%)と続き、最も少なかったのは「評判がよい」で154名(12.1%)であった。その他の自由記載欄には50名からの回答があり、「救急で受診したから」16名、「いつも通っている」10名、「時間的・距離的な利便性」7名、「安心感・信頼感」8名、「入院・治療の継続」7名、「(地域で)唯一の施設」2名などがあった。

### 4. 待ち時間

受付から診療に呼ばれるまでの待ち時間は、74.9%が1時間以内であった。薬の待ち時間は1時間以内が74.4%で、2時間～3時間以上は3.2%であった。退出までの総時間は、1時間半～2時間が最も多く、22.3%であった。

### 5. 看護師の対応について

#### 1) 看護師の対応の各項目について

看護師の対応について、肯定的な回答の割合が最も多かったのは「看護師は質問や相談に答えてくれたか」で、肯定的回答の割合が最も少なかったのは、「自分は大切にされていると感じられる対応がされたか」であった(表1)。

#### 2) 受診時の看護師との関わりについて

「当日の受診時に看護師とどのような関わりがあったか」については、1,242名から回答があった(表2)。関わりで最も多かったのは「病気や治療・検査等の説明を受けた」であった。「その他」では10名が内容を記載しており、「待ち時間の理由を聞く」が4名と最も多かった。

#### 3) 看護師の関わりについての満足度と各項目との関連

看護師の関わりについての満足度には1,011名が回答した(表3)。看護師の対応の各項目と看護師の関わりについての満足度との関連については、「看護師への質問や相談はしやすいか」を表4に、「看護師は質問や相談に答えたか」を表5に示した。また、受診時の看護師との関わり10項目中では、「利用できるサービスや制度の説明を受けた」と回答した者9名中8名(88.9%)が看護師の関わりについての満足度で<大変満足>と回答した。他9項目の関わりの内容と満足度との間には一定の傾向は見られなかった。

#### 4) 看護師に対する意見

自由記載を求めた中から、看護師に対する記述を抽出した結果、61件が検出された。「親切・丁寧で優しい」「明るく和やかな雰囲気」などの肯定的意見が12件、「忙しいと思うが患者さんの身になってもらえれば幸い」「窓口の看護師さんは早口なのでゆっくりしゃべってほしい」など要望が9件記載された。否定的な記述は40件あった(表6)。

### 6. 医師の対応について

#### 1) 医師の対応について

「説明は納得できたか」に<そうである>と回答したのは634名(63.7%)、<違う>は10名(1.0%)、「質

表1 看護師の対応

項目	そうである	ややそうである	やや違う	違う	わからない	合計
看護師への質問や相談はしやすいですか	646 (55.5)	419 (36.0)	77 (6.6)	22 (1.9)		1164 (100)
今日の受診で、看護師は質問や相談に答えてくれましたか(該当しないを除く)	607 (72.4)	198 (23.6)	23 (2.7)	11 (1.3)		839 (100)
看護師間の連携はとれていると思われますか	424 (42.5)	308 (30.9)	49 (4.9)	12 (1.2)	204 (20.5)	997 (100)
看護師から、「自分は大切にされている」と感じられる対応がされましたか	404 (42.1)	410 (42.8)	104 (10.8)	41 (4.3)		959 (100)
看護師の技術は上手でしたか(該当しないを除く)	417 (52.9)	323 (41.0)	35 (4.4)	13 (1.7)		788 (100)

表2 受診時の看護師との関わり（複数回答）

項目	人 (%)		
	該当する	該当しない	合計
病状や治療, 検査等の説明を受けた	359 (28.9)	883 (71.1)	1242 (100)
病院内の案内を受けた	110 (8.9)	1132 (91.1)	1242 (100)
日常生活の送り方に関する説明を受けた	54 (4.3)	1188 (95.7)	1242 (100)
不安や悩みを聞いてもらった	47 (3.8)	1195 (96.2)	1242 (100)
病状や生活状況等について聞いてくれた	89 (7.2)	1153 (92.8)	1242 (100)
処置（注射や点滴, 吸入等）を受けた	186 (15.0)	1056 (85.0)	1242 (100)
体調や体の状態に応じた対応・配慮を受けた	60 (4.8)	1182 (95.2)	1242 (100)
身体上の援助を受けた	12 (1.0)	1230 (99.0)	1242 (100)
受診や検査の予約の相談をした	192 (15.5)	1050 (84.5)	1242 (100)
利用できるサービスや制度等について説明を受けた	10 (0.8)	1232 (99.2)	1242 (100)
関わりはなかった	210 (16.9)	1032 (83.1)	1242 (100)
その他	35 (2.8)	1207 (97.2)	1242 (100)

表3 看護師の関わりについての満足度

項目	人 (%)					合計
	大変満足	少し満足	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない	
看護師との関わりに満足されましたか	374 (37.0)	338 (33.4)	245 (24.2)	35 (3.5)	19 (1.9)	1011 (100)

表4 看護師への質問・相談のしやすさと看護師の関わりについての満足度との関連

		看護師との関わりについての満足度					合計
		大変満足	少し満足	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない	
看護師への質問や相談はしやすいか	そうである	314 (87.0)	156 (47.7)	55 (23.5)	4 (11.4)	1 (5.6)	530 (54.4)
	ややそうである	46 (12.7)	158 (48.3)	140 (59.8)	15 (42.9)	3 (16.7)	362 (37.1)
	やや違う	1 (0.3)	13 (4.0)	31 (13.2)	14 (40.0)	5 (27.8)	64 (6.6)
	違う	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.4)	2 (5.7)	9 (50.0)	19 (1.9)
合計		361 (100)	327 (100)	234 (100)	35 (100)	18 (100)	975 (100)

問や相談はしやすいか」に＜そうである＞と回答したのは654名(62.8%)、＜違う＞は18名(1.7%)、「医師から大切にされていると感じられる対応がされたか」に＜そうである＞と回答したのは502名(50.3%)、＜違う＞は26名(2.6%)であった。「他の病院を受診して意見を聞くことを了解したか」に＜はい＞と回答したのは239名(26.8%)、＜いいえ＞と回答した者は39名(4.4%)

であった。他の68.9%の人は＜該当しない＞であった。医師の関わりについての満足度では、474名(44.9%)が＜大変満足＞と回答したが、＜全く満足していない＞と回答した者は14名(1.3%)であった。

## 2) 医師に対する意見

自由記載において医師に関する記載は84件あり、「とても感謝している」「親切で丁寧・やさしい」「信頼・安



表5 看護師は質問・相談に応じてくれたかと看護師の関わりについての満足度との関連

人(%)

		看護師との関わりについての満足度					合計
		大変満足	少し満足	どちらともいえない	あまり満足していない	全く満足していない	
今日の受診で、看護師は質問や相談に応じてくれたか	そうである	285 (79.2)	173 (53.2)	44 (19.1)	4 (11.1)	1 (6.3)	507 (52.4)
	ややそうである	14 (3.9)	81 (24.9)	60 (26.1)	13 (36.1)	1 (6.3)	169 (17.5)
	やや違う	0 (0.0)	3 (0.9)	9 (3.9)	5 (13.9)	1 (6.3)	18 (1.9)
	違う	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	8 (50.0)	9 (0.9)
	該当しない	61 (16.9)	68 (20.9)	116 (50.4)	14 (38.9)	5 (31.3)	264 (27.3)
合計		360 (100)	325 (100)	230 (100)	36 (100)	16 (100)	967 (100)

表6 看護師に対する否定的記述

内 容	件数
不愉快な対応（いいかげん・こわい・態度が悪いなど）	20
追い立てるような対応	4
説明がわかりにくい	3
忙しそうで質問や話がし難い	3
科によって看護師の対応が悪い	3
連携が取れているか疑問	2
医師側に立った対応	1
（点滴の）開始時間が遅くいららする	1
その他	3

心できる」などの肯定的評価の記載が12件、不満・要望に関する記載が72件あった。不満・要望に関する記載を分類した結果、「納得できない診療」が28件、「不適切な対応」が21件、「説明不足」が15件、「診療間隔に不満」が3件、「忙しくて話が出来ない」が3件、「他の人と話している」が2件あった。

## 7. 薬剤師の対応について

「薬の種類や服用方法についての説明は理解できたか」に＜そうである＞と回答したのは250名（59.1%）で、＜違う＞と回答したのは3名（0.7%）、「質問や相談はしやすいか」については263名（42.4%）が＜そうである＞と回答した。薬剤師の関わりについての満足度では、691名から回答があり＜大変満足＞と回答した者が221名（32.0%）、＜全く満足していない＞と回答した者が13名（1.9%）であった。薬剤師の対応に対する記述は「薬局の方々は無表情すぎる」の1件であった。

## 8. 検査技師の対応について

「検査技師からの説明は理解できたか」に＜そうである＞と回答したのは、247名（48.4%）で、＜違う＞と回答したのは2名（0.4%）であった。「質問や相談はしやすいか」に＜そうである＞と回答したのは237名

（51.6%）で、＜違う＞と回答したのは13名（2.8%）であった。検査技師の関わりについての満足度では、484名から回答があり、223名（46.1%）は＜大変満足＞と回答し、＜全く満足していない＞と回答したのは6名（1.2%）であった。

## 9. 事務職員の対応について

事務職員の関わりについての満足度では、960名から回答があり、392名（40.8%）は＜大変満足＞、19名（2.0%）は＜全く満足していない＞と回答した。受け付け職員の対応で、＜あまり満足していない＞＜全く満足していない＞の理由を記載した人は18名であった。内容は「受付の対応が悪く、何を聞いてもはっきりせずもっとしっかりした人を置くべきだ」「医療界もこれからはサービス業だと思ったほうが良い。個人病院はそうなりつつある。TELの対応、受付の対応、自分のミスは素直に認め頭を下げること」などの不満や、「事務的で人間扱いをしているとは思えないときもある」など配慮に欠ける対応が記載された。

## 10. 診療全体を通じての意見

### 1) プライバシーの尊重

「プライバシーが守られたか」の問いに対して、＜そうである＞と回答したのは482名（52.8%）で、＜違う＞と回答したのは37名（4.1%）であった。プライバシーが守られていないと回答した者に自由記載でその具体的内容を記述してもらった結果、67件の記載があった。記載内容を分類した結果、「診察室と待合室が筒抜けで、視線を遮断できない構造」58件、「個人情報の流出・露出への無配慮」5件、「不必要な露出」2件、「個

人情報の流用の疑い」1件、「羞恥心への無配慮」1件の5つに分類された。また、67件中女性の記載が51件で、女性が76.1%を占めていた。

## 2) 不快・危険と感じたこと

「不快や危険を感じたか」の問いに対して、1,269名から回答があり、「はい」は58名(4.6%)、「いいえ」は859名(67.7%)であった。その内容を自由記載で求めたところ、49件の記載があり、大項目で7つ、小項目で12に分類された(表7)。また、記載者を性別で見ると、女性が31件で63.3%であった。

## 3) 受診全体を通しての満足度

受診全体を通して<大変満足>と回答したのは419名(36.6%)、<全く満足していない>と回答したのは24名(2.1%)であった。満足していない理由を自由記載で求めた結果、121件の記載があった。最も記載が多かったのが待ち時間が長いことであった。職員に対する不満では、ほとんどが「配慮に欠ける対応」に関する記載であった(表8)。記載者の性別では、女性が75名(62.5%)であった。

## 11. 職員の対応などで気付いたことや感じたこと

職員の対応で気付いたことや感じたことについて自由記載を求めた。記載内容を職種別に否定的・肯定的・要望その他に分類した(表9)。

## 12. 通院手段・設備への気付き

通院手段や設備に関する意見も調査したが、本報告からは割愛する。

## IV. 考察

調査当日の利用者のうち約64%の意見が集約できた。回答者の90%は成人であることから、この結果は成人の意見とみてよいと考える。また、利用者の87.9%は再診者であり、回答者は単に当日のことだけを回答しているのではなく、日常の感想も述べていることから、本調査の回答は、日常性を反映しているものと考えられる。

### 1. 外来診療について

受診の理由は「設備は整っている」「総合病院である」「専門医がいる」などの回答率が高かったことより、地域の中核病院という性格から、より専門的な医療の提供を求められているといえる。満足していない理由でもっとも多く記載があったものは「待ち時間の長さ」であっ

たことから、外来診療で最も改善されなければならない点は「待ち時間」だといえる。

## 2. 職員の対応について

### 1) 看護師に対して

看護師との関わりについては、外来診療利用者の約8割は看護師との接点があるが、2割弱は看護師との接点が無いまま帰宅していることが分かる。また、「看護師が質問や相談に答えていない」と回答した者の9割が看護師の関わりに満足していないと回答したことから、看護師の関わりについての満足度には「質問や相談がしやすい」「質問や相談に応える」事が大事な要素といえる。受診時の外来看護師と利用者の関わりの中で最も多かったのが「病状や治療・検査等の説明を受けた」で28.9%、次いで「受診や検査の予約の相談をした」が15.5%であったが、本来の看護業務である日常生活の援

表7 今日の受診において不快・危険と感じたこと

項目		件数
看護師の対応への不満		8
待ち時間が長い	待ち時間が長い	6
	予約しても待つ	2
	システムが悪くて待つ	4
	待ち時間への対応が悪い	2
診療への不満	医師への不満	8
	診療手技への不満	4
	主治医に見てもらえない	3
職員の対応全般の不満		6
感染の危険		2
診察室の構造上プライバシーが守られない		1
その他		3

表8 今日の受診に満足していない理由

記載内容	件数
待ち時間に関する不満(待ち時間が長い・予約でも待つ)	66
受付等に対する不満(事務的対応・配慮に欠ける対応)	18
医師に対する不満(医師の態度に不満・説明不足)	17
診療に対する不満(痛みがあるのに様子を見ること)	8
受診システムへの不満(システムが分かり難いなど)	6
看護師に対する不満(いいかげん・態度が悪いなど)	5
その他	1

表9 職員の対応について気付いたこと・感じたこと

職 種	肯定的 意見	否定的 意見	要望・他	合計件数
看護師	8	22	9	39
医師・研修医	12	24	5	41
受け付け・事務		25	9	34
職員全般(不明)	68	44	16	128
PT・OT	3			3

助に関する「日常生活の送り方に関する説明を受けた」が4.3%であったこと、「不安や悩みを聞いてもらった」が3.8%と極めて回答者が少なかったこと、また、「関わりが無かった」が16.9%であったことから、外来看護のあり方を検討する必要性が示唆された。検査予約などを非専門職に委譲することが可能となれば、看護師が患者側に立って、日常生活についてアドバイスするなどの利用者の健康的な生活を保障するための看護業務が可能になるのではないかと考える。

看護師に対する否定的記述では、態度が悪い等不愉快な対応に関する記述が多くあった。外来では多くの患者に対応するため、一人の患者に丁寧に関わることが困難であるかもしれないが、体調が悪い中で長時間の待ち時間を強いられる患者もいることから、患者の立場にたった、やさしい接遇が求められよう。また、「看護師が忙しそうでなかなか聞けない」「看護師が早口なのでもう少しゆっくりしゃべってほしい」など、看護師の業務の多忙さを反映していると思われる記載があった。1日の平均利用者数約2,000名に対し、外来看護師91名であることから、十分に対応できない現実が推測できる。対応への不満が生じている原因として多忙であることが要因かもしれない。外来看護の適正人数配置および看護業務の再検討の必要性が示唆された。

## 2) 医師に対して

利用者の満足度を職種で比較すると、「大変満足」と回答したものが最も多かったのは医師に対してであり、474名であった。また、「自分は大切にされていると感じられる対応があったか」という問いに対しても「そうである」という回答が50.3%と看護師と比べ多かった。これは医師との接点が他の職種に比べ多いことが影響していると考えられる。また、利用者にとっては医師の存在が大きいことも影響していると考えられる。しかし、自由記載における医師に対する不満・要望の記載は72件と多かった。医師との接点が多いことから当然意見も多くなると考えられるが、その内容は「納得できない医療」「説明不足」「不適切な対応」が多く、利用者は、明確な診療と十分な説明と共に、患者の身になって気持ちを聞いてほしいと医師に希望していることが分かる。社会の一般的傾向から、診療内容や説明を求める傾向は今後強くなると考えられるため、医師は常に患者の立場に

たって、患者の納得のできる医療を提供していく努力が求められているといえる。

## 3) 薬剤師・検査技師に対して

本調査では、薬剤師と検査技師の対応についてのみ聞いた。回答者は薬剤師に対して691名、検査技師に対しては484名と少なかった。また、対応については、約5～6割は「説明は理解できた」としており、自由記載でもあまり不満や要望の記載は見られなかった。これは両職種とは薬物や検査の説明等が中心で、関わりが限定されていることが反映していると考えられる。

## 4) 事務職員に対して

事務職員に対して、960名と多くの回答が得られたのは、接点の多さが影響していると思われる。関わりについての満足度では他の職種との大きな差はないが、自由記載内容からは、サービス業としてやさしく事務的にならない接遇態度を求めていることが分かる。

## 3. 全体を通して

特に改善が求められている点は、待ち時間の長さ、診察室と中待合室の構造上の問題から話が筒抜けで視線を遮断できないためにプライバシーが守られないこと、職員全般の接遇態度であるといえる。また、プライバシーや不安・危険に関しては、女性が男性より否定的意見を多く記載していることから、プライバシーや安全については誰に対しても同様に配慮すべきであるが、特に女性には、細かい配慮が必要と考える。時代とともに利用者のニーズが多様化していくため、今後さらに不満足の原因を分析し、利用者が満足できる外来診療のあり方を検討する必要があると考える。

## V. まとめ

地域の中核病院であるA病院の病院機能評価の一環として外来診療利用者の満足度調査を実施し、外来診療の課題を明らかにした。外来診療利用者1,980名に質問紙調査を実施し、1,268名から回答があった。

受診全体を通して大変満足しているものは36.6%であった。満足していない理由で最も多かったのが待ち時間の長さ、ついで事務的で配慮に欠ける対応であった。特に医師・事務職員・看護師に対して接遇態度の改善が

求められていた。また、プライバシーが守られない構造上の課題についても多くの指摘があった。外来利用者の満足度を高めるためには、待ち時間の改善・プライバシーが保てる構造、職員の接遇態度の改善が課題であることが明らかにされた。

## 文献

- 1) 島内節, 大友直子, 内田洋子: 在宅ケア, アウトカム評価と質改善の方法, 初版; 6, 医学書院, 2002.
- 2) 冷水豊: 高齢者保健福祉サービス評価研究の動向と課題, 老年社会科学, 27(1); 55-63, 2005.
- 3) 小野幸子, グレッグ美鈴, 会田敬志, 他: 病院利用者の満足度調査から導く看護実践の改善に向けて; 岐阜県立看護大学, 2004.
- 4) 森仁実, 小野幸子, グレッグ美鈴, 他: 患者満足度調査からみた A 病院における看護サービスのあり方, 岐阜県立看護大学紀要, 6(1); 51-56, 2005.

(受稿日 平成 18 年 1 月 11 日)

(採用日 平成 18 年 3 月 6 日)