

患者が医療従事者に求めていること

——患者不満足度調査を実施して——

診療情報管理士学科

【背景】

医療の現場は、少子高齢社会や医療費抑制策、医療制度の変化等、変革の局面を迎えている。

近年、医療サービスの質評価を「患者満足」という視点において評価することは必須である。厚生労働省の「病院における患者満足度向上への取り組み」によると、回答者の9割が「問題を感じていない」と回答する傾向がみられ、患者サービスの改善のヒントが導き出せない。そこで「問題がある」という少数の声から「改善してほしいこと」を導き出せるよう不満足度調査を行おうと考えた。これらのことを踏まえて、患者が不満に思う声に焦点をあて、今後の患者サービス向上の一資料とすることを目的とした。

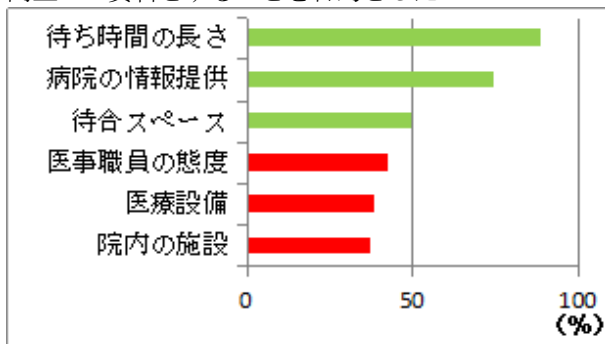


図1 病院の不満点

【対象および方法】

某専門学校診療情報管理士学科1年生～3年生と協力して頂けるその保護者併せて、男性36名、女性57名、計93名に行った。

病院の設備関係、接遇マナー、病院の改善点、病院の選択理由の категорияに分け、患者が病院設備、医療従事者に求めることについて質問紙を作成し、アンケートを実施した。無記名にて、個人が特定されないよう、又、本研究のみで使用することを明記し回収した。

【結果・考察】

1.設備関係についての意見としてはやや不満、不満を合わせると「待合室のスペースが少ない」5.6%、「FreeWi-Fiがない」4.4%、「アメニティが少ない」1.1%などであった。

2.接遇マナーでは受付事務職員の対応に関する不満は、「声が小さい」3.4%、「笑顔がない」3.4%、「質問の回答がわかりづらい」3.4%、「目線が合っていない」2.2%などが続いた。

会計時の職員の対応について、「お釣りの受け渡しに雑」4.6%、「笑顔がない」3.5%、「会計機の使い方が分かりづらい」2.1%など意見が分かれた。

3.病院についての改善点については、様々な意見があり、「通路が暗い」、「待合室スペースが狭い」、「待合室のイスが少ない」、「駐車場が狭い」、「患者の名前を呼ぶ時の声を大きくしてほしい」などと続いた。

4.病院の選択理由では、「自宅から近い」が最も多く、次いで「幼少期から通っている」、「インターネットでの評判」、「友人の紹介」と続いた。

今回のアンケート調査では先行研究で行われていた調査と同じく約9割が満足という結果になった。したがって、大多数の病院を受診する人が今の病院在り方を受け入れているということになる。そうすると、病院の改善を行なうには少数の不満意見を抽出し、一つひとつ改善検討をすることで病院が良くなるのではないだろうか。

【まとめ】

最近では、フリーアクセスによる患者の病院選択の範囲が狭まっている。設備の充実や施設の清潔感で他院との差別化を図ることは難しくなっている。どこで差別化を図るか考えた時に患者への対応力を上げることが必要である。すなわち、接客レベルを向上させることが必要ではないだろうか。そのためには、病院全体が接客を意識した対応を求められ、新人職員には教育制度を設けることが必要である。また、病院に設置されている目安箱などの患者の意見や改善点を見直すことが接客レベルを向上させることに繋がると考える。

【文献】

- 1) 杉浦良啓, 村上都紀子・他: 医事課窓口派遣職員の医療安全参加への試み. 2009, 562-565.
- 2) 読売新聞社: 読売ウィークリー. 10/8号, 2006, 18.
- 3) 平原憲道: 患者不満足度調査. 外来看護新時代. 7(4), 2001, 67-75