

【第102回生涯教育講座】

外来待ち時間と患者満足度, および 入院期間と患者満足度との関連

おく だ ます み やす だ あきら
 奥 田 益 美^{1,2)} 安 田 晃³⁾
 つ もと しゅう さく
 津 本 周 作³⁾

キーワード：患者満足度, 外来待ち時間, 入院期間, 対応分析, クラスタ分析

要 旨

平成23年3月に松江赤十字病院で実施された自記式質問紙調査法による患者満足度調査の外来患者229名, 入院患者198名のデータを待ち時間別, 入院期間別, 年代別に定量的に分析した。外来待ち時間では60分を境に患者満足度項目の構造に変化が見られ, 待ち時間が長いと接遇項目を中心に満足度が低下した。入院患者では入院期間が長くても環境とそれ以外の項目という構造には大きな変化はなかった。外来では診療治療とその過程が重要視され, 説明や病院内移動の必要性から人との対応がサービスと認識されやすく接遇や待ち時間が重要となるのに対し, 入院は生活環境が重視されるという外来と入院の特徴が結果に現れたと考えられた。特に高齢者では外来, 入院を問わず基本的な人としての関わりが全体的な評価に関連すると思われた。医療サービスは医療側に力が偏在し「他者指向性」が不足しているため, この視点でのサービス改善が満足度を高めると思われた。

1. はじめに

松江赤十字病院は診療科26科, 病床数645床, 1日平均外来患者数760名, 1日平均入院患者数580名, 平均在院日数14.9日, 病床利用率90.5%, 職員数1,100名の地方の大規模総合病院である。同病院では患者サービスの向上を目的として平成

15年度より患者満足度調査を実施しているが, 今回平成22年度の調査結果を定量的に解析したので報告する。

Donabedian¹⁾は医療の質を「技術的要素」「人的要素」「アメニティ」に分類し, 評価枠組みを「構造」「過程」「成果」の3つで構成したが, 「成果」には5年生存率などの有効性および合併症や転落転倒などの安全性に代表される「健康の質」と患者の視点での「患者満足」が含まれる。この「患者満足」は消費者である患者の満足に注目した概念として欧米では1980年代から研究が盛んに

Masumi OKUDA et al.

1) 松江赤十字病院 2) 島根大学医学系研究科

3) 島根大学医学部医学科医療情報学講座

連絡先：〒690-8506 松江市母衣町200