

【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

なっている。日本でも経営改善や患者中心の医療への関心の高まりを背景に、医療の質評価手法の一つとして患者満足度調査が多数報告されるようになってきた。患者満足度調査は量的な質問紙調査と面接や投書内容の分析などを行う質的調査に大別され、質問紙調査では、全体的な患者満足度や病院再選択意思などの行動意志尺度を従属変数とした重回帰分析やロジスティック回帰分析などが多く行われている。メタ解析²⁾では医療への期待、医療満足経験、医師との人間関係、受け取る情報、健康状態、調査のタイミングなどが影響要因として報告されている。しかし外来待ち時間別や入院期間別、年代別における満足度項目の構造の定量的分析による比較を検討した研究はほとんど見られなかったため今回明らかにしたいと考えた。

2. 目 的

- 1) 外来待ち時間別および入院期間別の満足度の変化を明らかにする。
- 2) 外来待ち時間別および入院期間別の満足度項目の類似構造の変化を明らかにする。
- 3) 年代別での外来待ち時間別および入院期間別の満足度の変化を明らかにする。
- 4) 年代別での外来と入院での満足度の変化における項目間の類似構造を明らかにする。
- 5) 外来と入院別に「全体的な満足評価」への影響要因を明らかにする。

3. 方 法

1) 調査方法・調査期間

平成15年度より松江赤十字病院で行われている外来患者および入院患者を対象に実施された無記名自記式患者満足度調査のうち、平成23年3月に

実施された患者満足度調査のデータを使用した。外来では受付で配布および通路等に質問紙と回収箱が設置され、新入院患者には入院受付で、入院中患者には病室で質問紙が配布されナースステーションに回収箱が設置回収された。入院患者の選択は病棟師長が行なった。

2) 調査内容

- (1) 属性として性別、年代、外来患者では予約時間から診療等までの待ち時間を30分未満、30分～60分、60分～90分、90分以上、入院患者は入院期間を7日未満、7日～13日、14日～1ヵ月、1ヵ月以上としたデータを使用した。
- (2) 満足度は、外来患者では「挨拶」「対応丁寧」などの接遇項目に加え「プライバシー配慮」「診療治療」「職員説明」「案内表示」「全体として満足（以下全体満足）」の13項目、入院患者では「食事」「病院環境」の2項目を追加した15項目を分析に使用した。満足度評価は「非常に満足」「満足」「普通」「やや不満」「非常に不満」の5件法であった。

3) 分析方法

- (1) 記述統計後に「非常に満足」「満足」の選択患者を満足者とし、待ち時間別と入院期間別の満足者比率の推移を検討した。外来と入院の比較は、共通項目の満足者比率を比率の差の検定により $p < 0.05$ で有意とした。
- (2) 「非常に不満」「不満」は数が少なかったため統合したうえで、「全体満足」評価と待ち時間、「全体満足」評価と入院期間との関連を対応分析で検討し待ち時間と入院期間を再区分した。この再区分で「非常に満足」は「満足度高」、「満足」は「満足度中」、「普通」「やや不満」「非常に不満」は統合し「満足度低」とする3段階評価で質問項目と評価の集計表を対応分析

し、さらに質問項目の類似構造を把握するためにウォード法によるクラスタ分析を行った。

- (3) 年代別に解析した³⁾。待ち時間90分以上と入院期間1か月以上は対象者数が少なかったため待ち時間は30分未満、30分～60分、60分以上に再区分し、入院期間区分は7日未満、7日～13日、14日以上に再区分し年代別満足者比率の推移を検討した。
 - (4) 待ち時間30分未満と入院期間7日未満を基準にした満足者比率の推移から作成した類似度行列を Kruskal の方法による多次元尺度構成法 (以後 MDS) で解析した。
 - (5) 5件法評価の「全体満足」への影響要因は分類決定木で解析した。説明変数は性別、年代、満足度項目、外来では待ち時間、入院では入院期間を追加した。
- 統計ソフトは(1)(2)は SPSS Version 19.0, (3)(4)は R Version 2.15.3 を使用した。

4. 結 果

外来では配布650枚、回収301枚、有効回答229枚 (有効回答率35.2%)、入院では配布995枚、回収284枚、有効回答198枚 (有効回答率19.9%) だった。質問紙記入者は付添者の可能性もあったことから性別と年代の未回答者も分析に使用した。

外来患者では男性59名、女性84名、性別不明86名、年代は40歳未満および不明51名、40歳代28名、50歳代35名、60歳代54名、70歳以上61名、待ち時間別では、30分未満92名、30分～60分82名、60分～90分37名、90分以上18名だった (表1)。入院患者では男性100名、女性82名、不明16名、年代は40歳未満および不明36名、40歳代11名、50歳代23名、60歳代43名、70歳以上85名、入院期間別では7日未満43名、7日～13日50名、14日～1か月46名、1か月以上59名だった (表2)。

1) 外来待ち時間別および入院期間別 満足者比率の推移

30分未満、30分～60分、60分～90分、90分以上の待ち時間順で「全体満足」は66%、67%、51%、50%、「診療治療」は79%、73%、65%、61%で推移し、「診療治療」の評価は他項目に比較して高く推移した。「困っていると声がけ」「案内表示」を除く11項目で満足者比率は30分以内79%～57%、30分～60分73%～62%、60分～90分65%～51%、90分以上61%～50%だった。待ち時間が長くなるにつれ全体として低下傾向を示した。「困っていると声がけ」「案内表示」は満足者比率が常に低く「困っていると声がけ」は58%、50%、46%、22%、「案内表示」は46%、38%、24%、39%で推移した (表3, 図1)。

表1 外来患者 待ち時間別回答者属性 n=229

	待ち時間別				合計
	30分以内 n=92	30-60分 n=82	60-90分 n=37	90分以上 n=18	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
性別	男性 24 (26)	17 (21)	11 (30)	7 (39)	59 (25.8)
	女性 31 (34)	35 (43)	13 (35)	5 (28)	84 (36.7)
	不明 37 (40)	30 (37)	13 (35)	6 (33)	86 (37.6)
年代別	10歳未満 および不明 8 (9)	7 (9)	3 (8)	0 (0)	18 (7.9)
	10歳代 2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0.9)
	20歳代 7 (8)	3 (4)	2 (5)	0 (0)	12 (5.2)
	30歳代 8 (9)	8 (10)	2 (5)	1 (6)	19 (8.3)
	40歳代 9 (10)	12 (15)	5 (14)	2 (11)	28 (12.2)
	50歳代 17 (18)	11 (13)	6 (16)	1 (6)	35 (15.3)
	60歳代 20 (22)	16 (20)	12 (32)	6 (33)	54 (23.6)
	70歳以上 21 (23)	25 (30)	7 (19)	8 (44)	61 (26.6)

表2 入院患者 入院期間別回答者属性 n=198

	入院期間別				合計
	7日未満 n=43	7-13日 n=50	14日-1ヶ月 n=46	1ヶ月以上 n=59	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
性別	男性 19 (44)	33 (66)	23 (50)	25 (42)	100 (50.5)
	女性 22 (51)	15 (30)	20 (43)	25 (42)	82 (41.4)
	不明 2 (5)	2 (4)	3 (7)	9 (15)	16 (8.1)
年代別	10歳未満 および不明 2 (5)	1 (2)	4 (9)	2 (3)	9 (4.5)
	10歳代 1 (2)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	2 (1.0)
	20歳代 6 (14)	4 (8)	2 (4)	1 (2)	13 (6.6)
	30歳代 5 (12)	2 (4)	4 (9)	1 (2)	12 (6.1)
	40歳代 2 (5)	1 (2)	3 (7)	5 (8)	11 (5.6)
	50歳代 7 (16)	5 (10)	6 (13)	5 (8)	23 (11.6)
	60歳代 6 (14)	11 (22)	15 (33)	11 (19)	43 (21.7)
	70歳以上 14 (33)	25 (50)	12 (26)	34 (58)	85 (42.9)

表3 外来患者 待ち時間別満足者数

質問項目	30分未満 n=92		30分~60分 n=82		60分~90分 n=37		90分以上 n=18	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
挨拶	61	(66)	54	(66)	23	(62)	9	(50)
笑顔対応	56	(61)	51	(62)	23	(62)	11	(61)
対応丁寧	66	(72)	61	(74)	23	(62)	10	(56)
傾聴	68	(74)	59	(72)	25	(68)	11	(61)
依頼実行	67	(73)	57	(70)	24	(65)	11	(61)
困っていると声がけ	53	(58)	41	(50)	17	(46)	4	(22)
職員説明	62	(67)	60	(73)	24	(65)	10	(56)
職員答え	63	(68)	56	(68)	22	(59)	9	(50)
身だしなみ	66	(72)	53	(65)	24	(65)	9	(50)
診療治療	73	(79)	60	(73)	24	(65)	11	(61)
プライバシー配慮	68	(74)	57	(70)	20	(54)	11	(61)
案内表示	42	(46)	31	(38)	9	(24)	7	(39)
全体満足	61	(66)	55	(67)	19	(51)	9	(50)

待ち時間と「全体満足」の対応分析では30分未満「満足度高」、30分~60分「満足度中」、60分以上は「満足度低」の近傍に布置されたことから以降は待ち時間60分未満と60分以上の2群で解析した(図2)。

入院では、7日未満、7日~13日、14日~1ヶ月、1か月以上の入院期間順で「全体満足」は81%、90%、87%、86%、「診療治療」は77%、88%、87%、81%、「案内表示」は63%、64%、74%、75%で推移し入院7日未満が最も低かった。「食事」は63%、70%、54%、39%と低下した。

表4 入院患者 入院期間別満足者数

質問項目	7日未満 n=43		8日~13日 n=50		14日~1ヶ月 n=46		1ヶ月以上 n=59	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
挨拶	40	(93)	49	(98)	39	(85)	47	(80)
笑顔対応	37	(86)	46	(92)	40	(87)	48	(81)
対応丁寧	39	(91)	47	(94)	39	(85)	46	(78)
傾聴	37	(86)	47	(94)	40	(87)	50	(85)
依頼実行	37	(86)	46	(92)	40	(87)	49	(83)
困っていると声がけ	35	(81)	42	(84)	35	(76)	46	(78)
職員説明	37	(86)	45	(90)	40	(87)	53	(90)
職員答え	35	(81)	45	(90)	37	(80)	51	(86)
身だしなみ	36	(84)	47	(94)	40	(87)	53	(90)
診療治療	33	(77)	44	(88)	40	(87)	48	(81)
プライバシー配慮	37	(86)	42	(84)	36	(78)	48	(81)
案内表示	27	(63)	32	(64)	34	(74)	44	(75)
全体満足	35	(81)	45	(90)	40	(87)	51	(86)
食事	27	(63)	35	(70)	25	(54)	23	(39)
病院環境	35	(81)	40	(80)	35	(76)	46	(78)

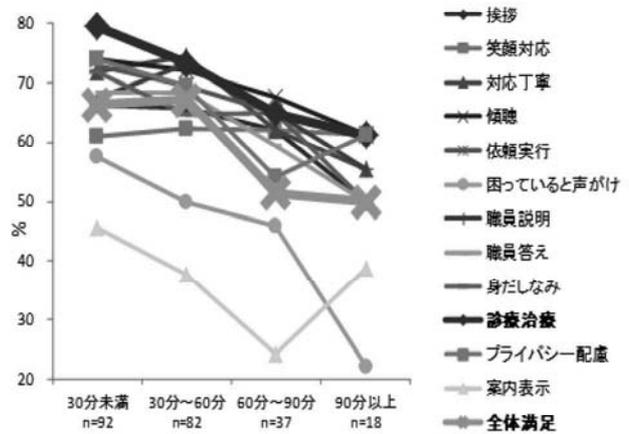


図1 外来患者 待ち時間別満足者比率推移 n=229

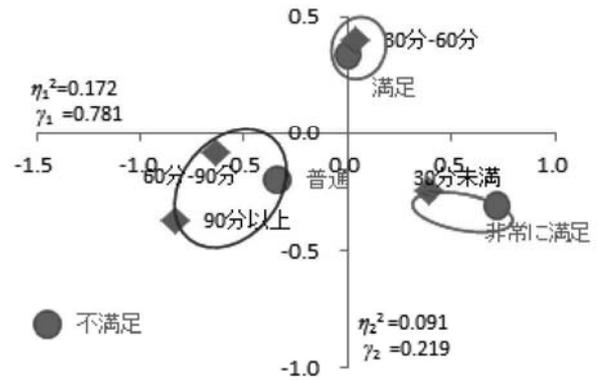


図2 対応分析
外来待ち時間と「全体満足」評価 n=229

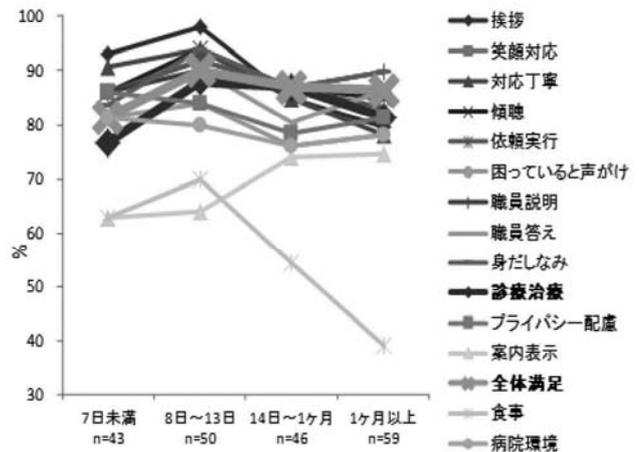


図3 入院患者 入院期間別満足者比率推移 n=198

入院では「食事」と「案内表示」を除く13項目で7日未満では91%~77%，7日~13日では98%~80%，14日~1ヶ月では87%~76%，1ヶ月以上では90%~78%だった。「職員説明」「対応丁寧」「依頼実行」など多くの項目は7日~13日であったん上昇後は横ばいか漸減傾向を示した(表4, 図3)。

入院期間と「全体満足」の対応分析では7日未満「満足度低」, 7日~13日と14日~1ヵ月「満足度高」, 1ヵ月以上は「満足度中」の近傍に布

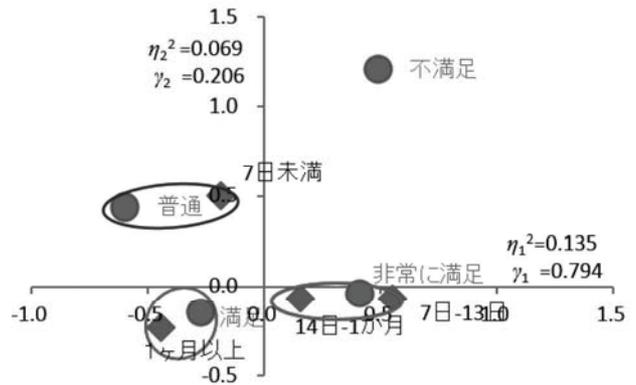


図4 Ward法によるクラスタ分析 入院期間と「全体満足」評価 n=43

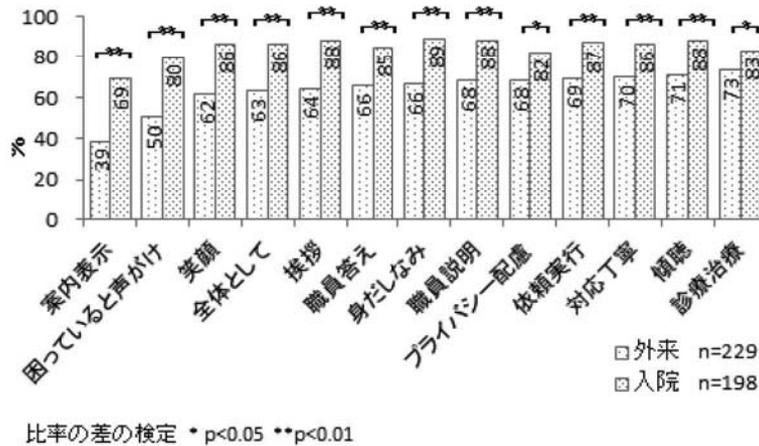


図5 外来患者と入院患者の満足者比率の比較

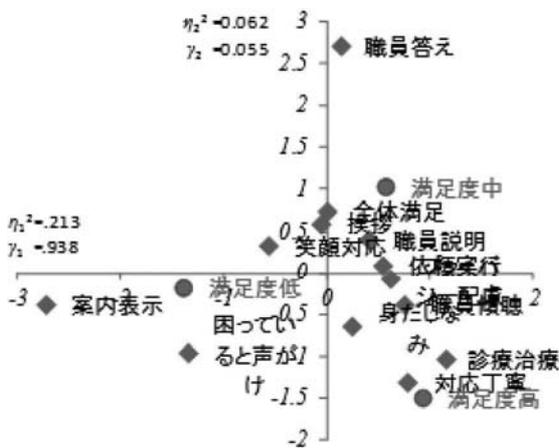


図6 対応分析 質問項目と満足度 外来待ち時間60分未満 n=174

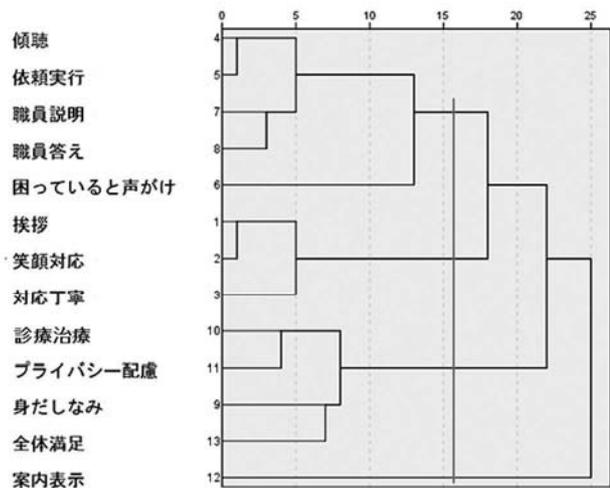


図7 Ward法によるクラスタ分析 質問項目と満足度 外来待ち時間60分未満 n=174

置されたことから以降は7日未満, 7日~1ヵ月, 1ヵ月以上の3群で解析した(図4)。

外来, 入院の共通全13項目で外来は入院より有意に満足者比率が低かった ($p < 0.01$) (図5)。

2) 外来待ち時間別および入院期間別満足度項目の類似構造の変化

外来では待ち時間60分未満は「案内表示」1項目, 「全体満足」「診療治療」「プライバシー配慮」など4項目, 「傾聴」「職員説明」「困っていると

声がけ」など5項目, 「挨拶」「笑顔対応」「対応丁寧」3項目の3群に分類された(図6, 図7)。

待ち時間60分以上は「診療治療」「全体満足」「案内表示」「プライバシー配慮」など5項目, 接遇関連4項目および「依頼実行」「職員説明」「困っていると声がけ」など8横目の2群に分類された(図8, 図9)。

入院では7日未満は「案内表示」「食事」2項目とその他項目(図10, 図11), 7日~1ヶ月と

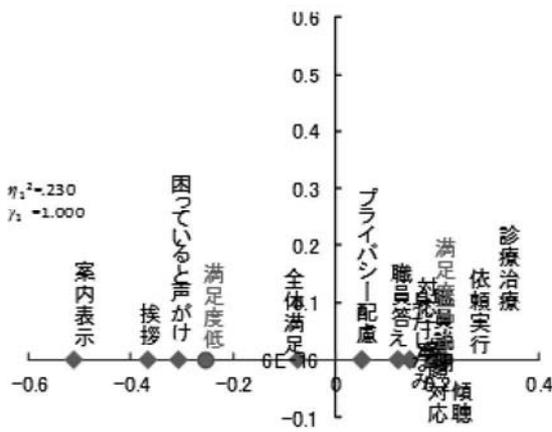


図8 対応分析 質問項目と満足度
外来待ち時間60分以上 $n=55$

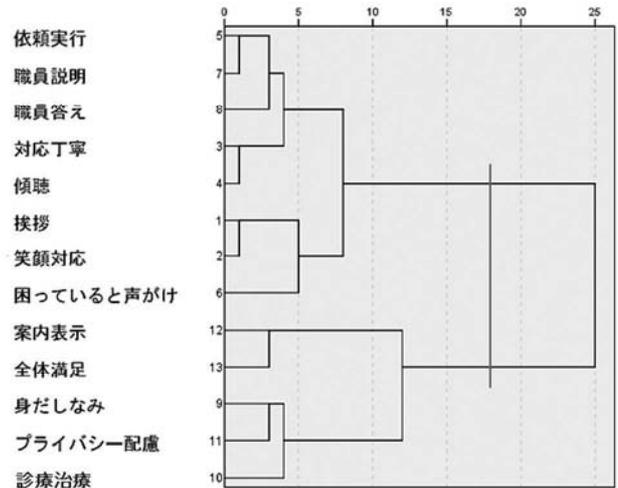


図9 Ward法によるクラスタ分析 質問項目と満足度
外来待ち時間60分以上 $n=55$

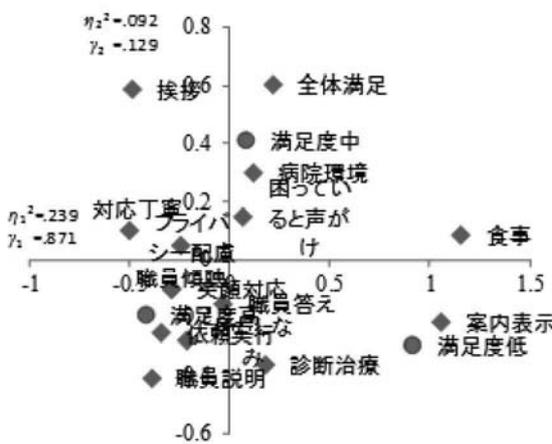


図10 対応分析 質問項目と満足度
入院7日未満 $n=43$

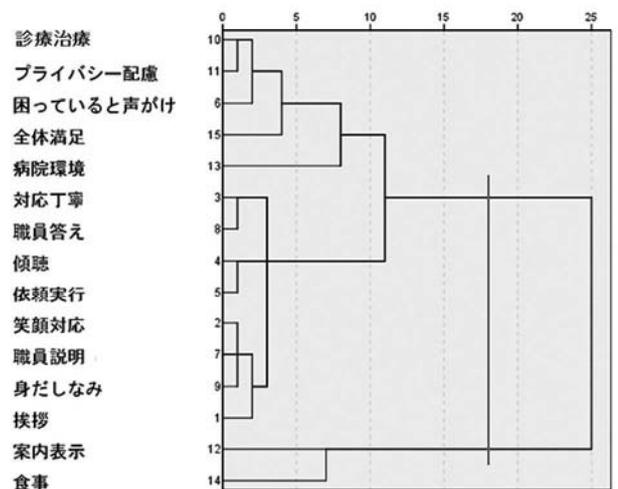


図11 Ward法によるクラスタ分析 質問項目と満足度
入院7日未満 $n=43$

1か月以上ともに「案内表示」「食事」「病院環境」3項目とその他項目の2群を形成した(図12, 図13, 図14, 図15)。

3) 年代別での外来待ち時間別および入院期間別満足度の変化

性別と年代未回答者を除外した外来有効回答は141枚(21.7%), 入院有効回答は175枚(17.6%)だった。外来患者は男性58名, 女性83名, 10歳代2名, 20歳代10名, 30歳代16名, 40歳代22名, 50

歳代21名, 60歳代33名, 70歳以上37名だった。待ち時間別では30分未満53名, 30分~60分52名, 60分~90分24名, 90分以上12名だった。入院患者は男性97名, 女性78名, 10歳代2名, 20歳代13名, 30歳代11名, 40歳代11名, 50歳代22名, 60歳代41名, 70歳以上75名だった。入院期間別では7日未満39名, 7日~13日47名, 14日~1ヵ月40名, 1ヵ月以上49名だった。外来, 入院とも, 50歳未満は数が少なかったことから統合した。

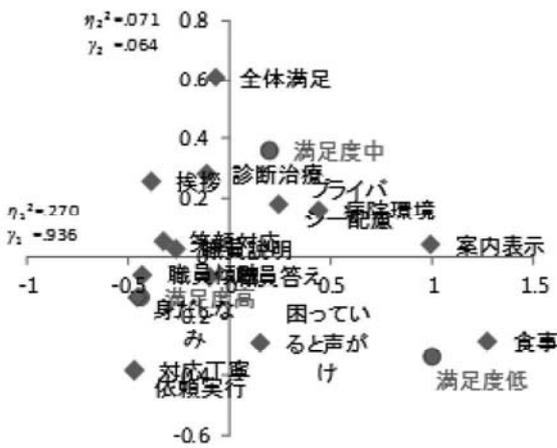


図12 対応分析 質問項目と満足度 入院7日~13日 n=96

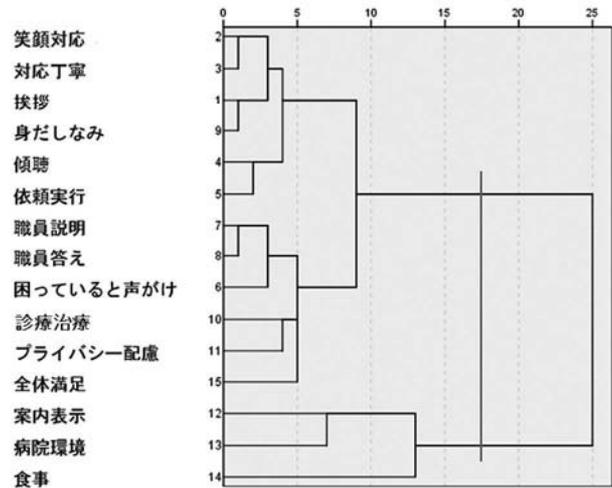


図13 Ward法によるクラスタ分析 質問項目と満足度 入院7日~13日 n=96

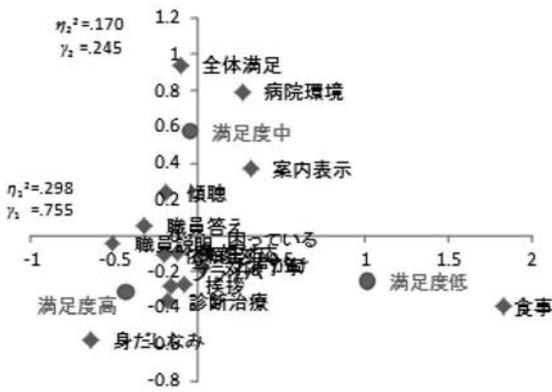


図14 対応分析 質問項目と満足度 入院1か月以上 n=59

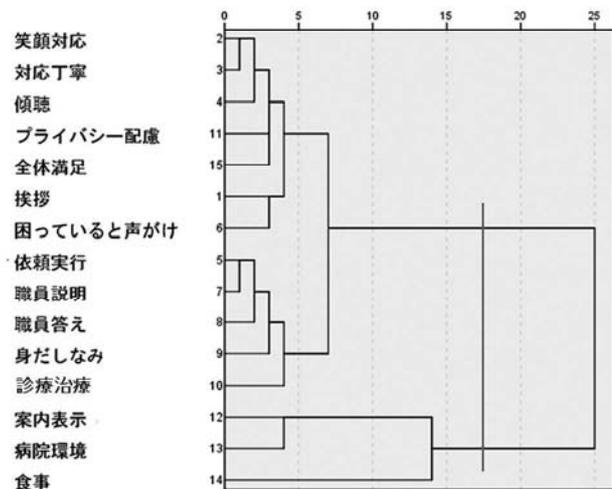


図15 Ward法によるクラスタ分析 質問項目と満足度 入院1か月以上 n=59

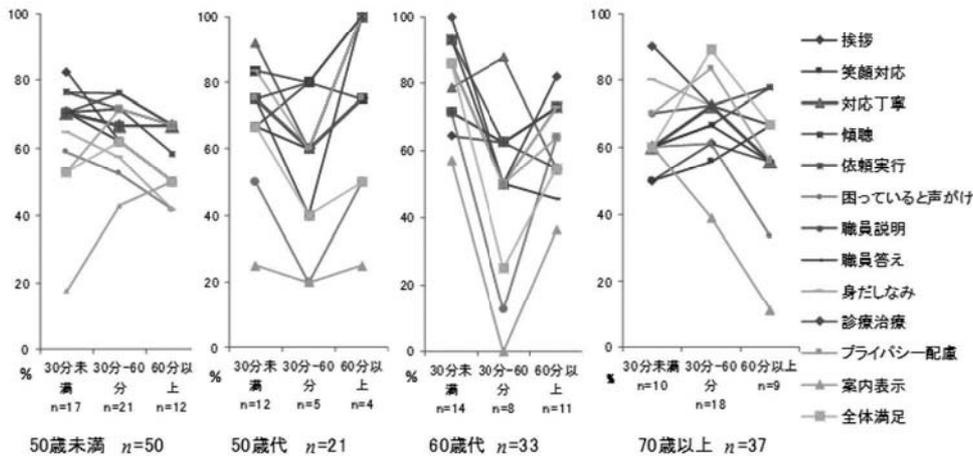


図16 外来患者 年代別満足者比率推移

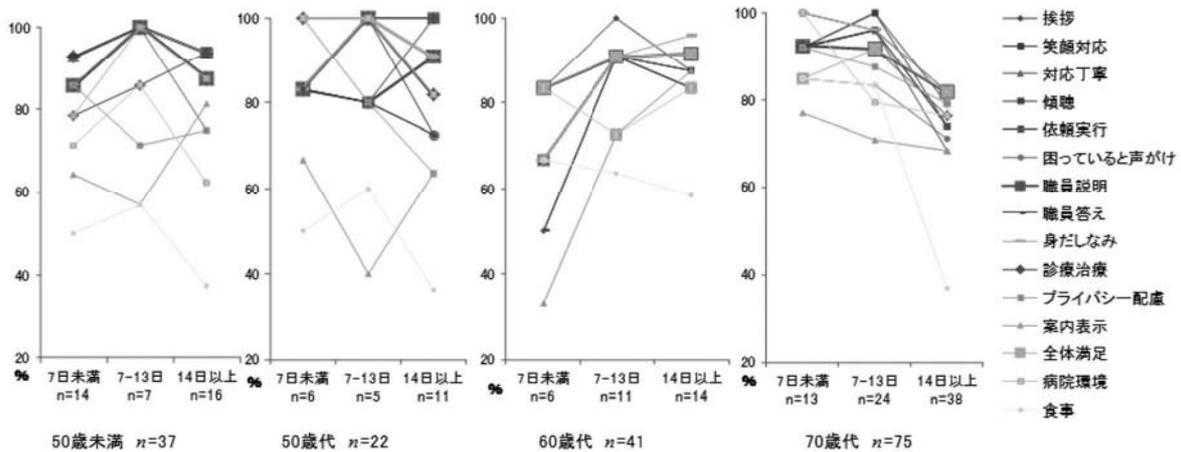


図17 年代別 入院患者満足者比率推移

外来は待ち時間順に「全体満足」は50歳未満53%、62%、50%、70歳以上60%、89%、67%で30分～60分の評価が高く、50歳代67%、40%、50%、60歳代86%、25%、55%で30分～60分の評価が低かった。他項目もほぼ同様の傾向を示したが「診療治療」は50歳未満71%、76%、67%と変化が少なかったのに対し、50歳代75%、80%、100%、60歳代100%、50%、82%、70歳以上90%、72%、67%とばらついていたが、「全体満足」に比較し待ち時間が長くても評価が高かった。「困っていると声がけ」「案内表示」は全年代で評価が低かったが、待ち時間が長くなる50歳未満は「案内表

示」が上昇し「困っていると声がけ」が低下したのに対し、70歳以上は「案内表示」「困っていると声がけ」とも低下した（図16）。

入院は入院期間順に「全体満足」は50歳未満79%、86%、94%、50歳代83%、100%、73%、60歳代50%、91%、92%、70歳以上90%、72%、67%とばらついていたが「全体満足」よりもやや低かった。「案内表示」は全年代で評価が低かった

表5 外来と入院 MDS の結果 (影付きは類似項目)

Dim1		Dim2		Dim1		Dim2		Dim1		Dim2		Dim1		Dim2	
外来50歳未満 n=37				外来50歳代 n=22				外来60歳代 n=41				外来70歳代以上 n=75			
プライバシー配慮	-1.06	0	全体満足	-1.65	-0.01	身だしなみ	-1.54	-0.16	診療治療	-2.67	0				
案内表示	-1.06	0	対応丁寧	-1.41	0.82	案内表示	-1.33	0.67	身だしなみ	-1.71	2.15				
全体満足	-1.04	-0.04	職員答え	-1.39	-0.82	職員答え	-1.19	-1	案内表示	-1.71	-2.15				
診療治療	-1.03	0.02	傾聴	-0.82	-1.49	対応丁寧	-0.83	1.32	対応丁寧	0.5	0.05				
職員答え	-1.02	-0.01	案内表示	-0.82	1.48	困っている声がけ	-0.44	-1.44	困っている声がけ	0.5	-0.05				
笑顔対応	-0.47	1.66	困っている声がけ	0.15	1.82	全体満足	-0.4	-0.16	職員説明	0.55	0.12				
挨拶	-0.45	-1.66	プライバシー配慮	0.15	-1.82	挨拶	0.29	1.34	職員答え	0.56	-0.14				
困っている声がけ	0.46	1.55	依頼実行	0.95	-0.01	笑顔対応	0.29	1.34	プライバシー配慮	0.64	0.14				
身だしなみ	0.48	-1.54	職員説明	0.95	0.01	プライバシー配慮	0.4	-1.48	傾聴	0.66	-0.03				
傾聴	1.1	1.06	笑顔対応	0.96	-0.02	職員説明	0.66	-0.18	挨拶	0.67	-0.02				
職員説明	1.12	-1.05	身だしなみ	0.97	0.03	診療治療	1.19	-1.04	笑顔対応	0.67	-0.02				
対応丁寧	1.49	0.4	挨拶	0.98	0	傾聴	1.32	0.85	依頼実行	0.67	-0.02				
依頼実行	1.49	-0.37	診療治療	0.98	0	依頼実行	1.59	-0.07	全体満足	0.67	-0.02				

Dim1		Dim2		Dim1		Dim2		Dim1		Dim2		Dim1		Dim2	
入院50歳未満 n=37				入院50歳代 n=22				入院60歳代 n=41				入院70歳代以上 n=75			
プライバシー配慮	-3.41	0.95	挨拶	-1.63	-0.05	案内表示	-0.82	0	食事	-1.68	-0.04				
案内表示	-0.78	-2.12	困っている声がけ	-1.49	0.68	病院環境	-0.82	0	案内表示	-1.33	-0.69				
食事	-0.45	1.39	プライバシー配慮	-1.45	-0.77	食事	-0.81	-0.02	診療治療	-1.21	0.51				
笑顔対応	0.17	-0.4	職員答え	-1.05	1.3	全体満足	-0.81	0.02	職員説明	-1.17	1.22				
対応丁寧	0.17	-0.4	病院環境	-0.97	-1.38	依頼実行	-0.8	-0.01	身だしなみ	-0.96	-1.27				
傾聴	0.17	-0.4	案内表示	-0.32	1.79	診療治療	-0.8	-0.01	依頼実行	-0.44	1.55				
依頼実行	0.17	-0.4	全体満足	-0.19	-1.82	プライバシー配慮	-0.8	0.01	プライバシー配慮	-0.3	-1.61				
職員説明	0.17	-0.4	職員説明	0.68	-0.68	職員説明	-0.79	0	困っている声がけ	0.39	1.72				
職員答え	0.17	-0.4	食事	0.69	0.95	身だしなみ	-0.79	0.01	病院環境	0.55	-1.67				
身だしなみ	0.17	-0.4	傾聴	0.9	0.1	困っている声がけ	0.37	2.07	挨拶	1.03	0.05				
診療治療	0.17	-0.4	依頼実行	0.9	0.1	職員答え	0.37	-2.07	笑顔対応	1.03	0.05				
全体満足	0.17	-0.4	身だしなみ	0.9	0.1	対応丁寧	1.39	1.42	対応丁寧	1.03	0.05				
困っている声がけ	0.32	1.56	対応丁寧	0.92	-0.68	傾聴	1.39	-1.42	傾聴	1.03	0.05				
挨拶	1.08	1.29	診療治療	0.97	0.97	挨拶	1.86	0.5	職員答え	1.03	0.04				
病院環境	1.68	0.57	笑顔対応	1.15	-0.61	笑顔対応	1.86	-0.5	全体満足	1.03	0.05				

が50歳未満と50歳代で7日~14日で一度低下したのに対し、60歳代では上昇し、70歳以上では変化が少なかった。「食事」も評価が低く全年代で特に14日以上で低下したが、70歳以上では7日未満85%、7日~14日83%、14日以上38%と14日までは高かった。また70歳以上では項目の分散が少なかった(図17)。

4) 年代別での外来と入院での満足度の変化における項目間の類似性

外来は50歳未満で「診療治療」「全体満足」「プライバシー配慮」「案内表示」「職員答え」が類似し、50歳代は「診療治療」「職員説明」「依頼実行」「笑顔対応」などが類似した。60歳代は類似構造が見られず70歳以上は「全体満足」「依頼実行」「傾聴」「プライバシー配慮」「笑顔対応」などが類似した(表5)。

入院は50歳未満で「診療治療」「全体満足」「職員説明」「対応丁寧」「傾聴」などが類似し、50歳代は「診療治療」「依頼実行」「笑顔対応」「傾聴」が類似した。60歳代は「全体満足」「診療治療」

「病院環境」「食事」「案内表示」「職員説明」「プライバシー配慮」などが類似し、70歳以上は「全体満足」「職員答え」「傾聴」「笑顔対応」などが類似した。

年代により満足者比率の推移傾向が異なり50歳未満は外来で「診療治療」は「全体満足」と類似し入院はさらに「対応丁寧」などの人としての関わりが類似した。50歳代は外来と入院は項目が類似し「診療治療」「対応丁寧」等が含まれ、60歳代は外来では類似構造がなく入院で「診療治療」過程と環境項目、「全体満足」が類似した。70歳以上は外来、入院とも「診療治療」は他項目とは類似せず「挨拶」「笑顔対応」などと「全体満足」が類似した。

5) 「全体満足」への影響要因

外来は「プライバシー配慮」が「非常に満足」だと「全体満足」も「非常に満足」に分類され(35名中24名69%)、「プライバシー配慮」は「満足」以下でかつ「傾聴」が「満足」以上だと「全体満足」が「非常に満足」(72名中46名64%)、



図18 外来患者「全体満足」を目的変数とした分類決定木 n=141

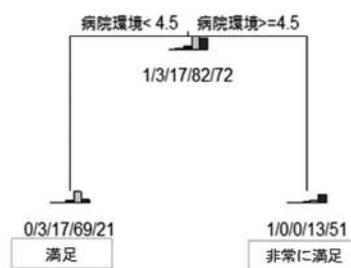


図19 入院患者「全体満足」を目的変数とした分類決定木 n=175

「傾聴」が「普通」以下で「全体満足」も「普通」以下に分類された（34名中27名79%）（図18）。交差検証法によるエラー率は39%だった。

入院では「病院環境」が「非常に満足」だと「全体満足」も「非常に満足」に分類され（65名中51名78%）、「病院環境」が「満足」以下でだと「全体満足」が「満足」以下に分類された（110名中69名63%）（図19）。交差検証法によるエラー率は35%だった。

5. 考 察

1) 外来待ち時間と満足度との関連

待ち時間が長くなると全体的に満足度が低下し60分以上でさらに低下したが、「全体満足」の影響要因としては本調査では「プライバシー配慮」「傾聴」、別の解析⁴⁾では「プライバシー配慮」「案内表示」「診療治療」「困っていると声がけ」、平成23年度調査⁵⁾でも「職員説明」「案内表示」が残り、待ち時間は影響要因として残らなかった。日本では待ち時間が満足度に影響を及ぼす報告⁶⁾とそうでない報告⁷⁾があるが、病院規模や立地条件、配布方法、年齢層に違いが認められた。手渡し配布や高齢者では評価が高くなる報告があり条件を

整え検討する必要がある。

待ち時間別分析では待ち時間60分未満では評価傾向が「案内表示」、診療過程、不特定多数への接遇、特定個人への接遇の4群に分かれ、患者はこれらを区別して評価していると思われた。待ち時間60分以上では診療過程と接遇項目の2群に分類されたことや待ち時間とは直接関連がない項目も低下したことから、待ち時間が長くても診療過程への評価は比較的安定しているが患者への対応の評価が低下すると思われた。70歳以上は30分～60分で評価が上昇する項目が多く評価の分散も少なかったこと、接遇評価は厳しいが「診療治療」は他の年代とそう変わりなく「全体満足」の評価は高かったことから、個々の項目評価は他の年代と変わらないが全体としては待ち時間に対する許容度が高く病院受診の状況を受け入れていると思われた。50歳代と60歳代では30分～60分で低下する項目が多く評価の変化および分散も大きく個人差が大きいと思われた。年代が高いと満足度が高いのは先行研究⁸⁾と一致していた。また待ち時間が長くても患者側が評価しにくい「技術的要素」に関する評価は下がりにくい、個人の基準で評価できる「人的要素」は評価が下がりやすいと考え

られ、待ち時間により満足構造に変化が認められた。

全体的な評価では、日本での先行研究⁹⁾では健康状態の主観的改善、医師の技能や応対などが影響要因として報告されている。当院における調査では回復の程度や医師の応対を問う項目はないが、診療治療は技術評価であり先行研究と一致するものの結果は安定していない。影響要因として安定していたのは個人を大切にす医療者の対応と思われ、医療者は患者に伝えるだけでなく患者の話聞き患者が参加する医療を広げていくことで満足度が改善する可能性があると考えられた。

2) 入院期間と満足度との関連

入院では入院7日～13日で一度上昇後緩やかに満足度が低下または漸減する項目が多く、入院期間が長期化しても項目間の類似構造は入院環境とその他に分類されその構造に変化はなかった。「全体満足」の影響要因としては本調査では「病院環境」、別の解析¹⁰⁾では「プライバシー配慮」「傾聴」「診療治療」、平成23年度調査¹¹⁾では「身だしなみ」「案内表示」が残り入院期間は影響要因として残らなかった。入院患者への調査は健康状況が「成果」として期待できる退院患者への郵送法による調査が主流であるが、このような調査¹²⁾でも入院期間は影響要因として残っていない。本調査では入院中の患者への調査であり苦痛な状況にある患者も多いと思われ、アウトカムとしての回復状況は調査していないため今後の検討は必要であるが、入院7日未満では強い苦痛や環境への不慣れが予想されることから入院初期を過ぎると満足度が上昇し、その後入院長期化により環境への不満が増加すると思われた。このような変化は直線的ではないため影響要因として残りづらいつとも考えられた。

入院では70歳代以外は「診療治療」と説明や接遇など個別対応の項目が類似していたのに対し、70歳以上では「全体満足」と人としての関わりが類似していると思われた。

入院は生活であることから快適な環境が求められ入院期間は満足度項目の構造には影響しないと思われたが、年代による推移傾向には構造的変化が認められた。「全体満足」への影響要因は先行研究¹³⁾では医師の技術的側面、食事、病院環境との関連が報告されている。当院における調査では食事は影響要因にはならなかったが評価が低く、入院14日以上で著明に低下した。元々個人の嗜好性が大きい食事では一定周期で繰り返される食事献立にも課題があると思われ影響要因として関連はないが改善が望まれる。

3) 外来と入院の比較

外来よりも入院で満足度が高いのは厚生労働省による患者満足度調査¹⁴⁾と同様だった。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医療者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思われた。ま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。高齢者は医療者への依存傾向があり医療技術への評価がしづらい¹⁵⁾ことも要因と思われた。

4) 今後の課題

医療者と患者との情報の非対称性や診療そのものへの不満は表出しにくい医療サービスの特徴を考えると、5件法による患者満足度質問紙調査が患者の真意を表しているかは検討が必要である。本研究も含め多くの研究では「非常に満足」と「満足」を統合し「満足」として分析している報告が

多い。しかし「非常に満足」と「満足」の差に注目した質的研究¹⁶⁾では、患者は評価が平均的、あるいは何かが不足していても「満足」と評価し、問題の解決や自信の回復、治療における医療者のマナーなどの個人的な関わり、治療において全く何も不足していないと感じると「非常に満足」と評価すると報告されている。今回の「全体満足」への影響要因の決定木による解析でも「非常に満足」と「満足」で分類が分かれたことから、今後「非常に満足」と「満足」の違いを検討する必要があると考える。

なお今回の質問紙は接遇項目に偏り、「成果」としての健康状況や精神的な支援などの医療サービスの特徴を捉えていないため、質評価の枠組みに沿ってバランスのとれた項目を用意する必要がある。また医療者と患者との非対称性の概念をどう比較するか、また年代区分には課題が残ることや解析により選択された影響要因が異なったこと

から対象者数の確保や満足度への影響要因設定などにより、どこで区切って患者満足の構造を評価するかも今後の課題と必要と考える。

6. 結 論

地方の大規模総合病院の外来および入院患者を対象に実施された自記式質問紙調査法による患者満足度調査を解析し年代別、待ち時間別、入院期間別の質問項目の定量的な分析を行った。外来待ち時間や入院期間で患者満足度項目の構造には差がみられた。病院には「健康の質」を高めるために受診または入院するが、「患者満足」を高めるためには、外来では診療治療とその過程におけるサービス、入院では生活の快適性が重要と示唆された。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。

文 献

- 1) Donabedian, A.: The quality of care; How can it be assessed?, J. American Medical Association, 260, 1743-1748, 1988
- 2) Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, T., Thomas, H.: The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature., Health Technology Assessment, 6(32), 1-244, 2006
- 3) 奥田益美, 安田晃, 津本周作: 年代別での外来待ち時間と患者満足度との関連, 第32回日本医療情報学会連合大会, 1198-1201, 2012
- 4) 奥田益美, 安田晃, 津本周作: 外来待ち時間と患者満足度との関連, 第16回日本医療情報学会春季学術大会プログラム・抄録集, 144-145, 2012
- 5) 奥田益美, 安田晃, 津本周作: 外来患者と入院患者の患者満足度への影響要因, 第13回日本医療情報学会看護学術大会論文集, 144-147, 2012
- 6) 今中雄一, 荒記俊一, 村田勝敬, 信友浩一: 医師及び病院に対する外来患者の満足度と継続受診意志におよぼす要因——総合病院における解析, 日本公衛誌, 40(8), 624-635, 1993
- 7) 長谷川万紀子, 杉田聡: 患者満足度による医療の評価——大学病院外来における調査から——, 病院管理, 31, 231-240, 1993
- 8) Sitzia, J., Wood, N.: Patient satisfaction: a review of issues and concepts, Soc. Sci. & Med., 45, 1829-1843, 1981
- 9) 前掲書 6
- 10) 奥田益美, 安田晃, 津本周作: 入院期間と患者満足度との関連, 第16回日本医療情報学会春季学術大会プログラム・抄録集, 146-147, 2012
- 11) 前掲書 5
- 12) 大和田端乃, 郡司篤晃, 今中雄一: 患者による入院医療の質の評価, 病院管理, 32(4), 319-329, 1995

- 13) 前掲書12
- 14) 厚生労働省：平成23年受療行動調査（確定数）の概況,
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jyuryo/11/kakutei.html> アクセス2013年7月20日
- 15) Owens, D. J., Batchelor, C.: Patient Satisfaction and The Elderly, *Soc. Sci. Med*, 42(11), 1483-1491, 1996
- 16) Collins, K., O'Cathain, A.: The continuum of patient satisfaction from satisfied to very satisfied, *Social Science & Medicine*, 57, 2465-2470, 2003