

患者アンケートに基づいた生理検査室の取り組み

宮本亜矢子¹⁾，小林みち子¹⁾，松崎 純子¹⁾，渡辺 稔¹⁾，伴 由佳¹⁾
佐々木智子¹⁾，高橋 秀史¹⁾，関谷 千尋²⁾，秦 温信

札幌社会保険総合病院 1) 検査部
2) 内科

患者満足度と問題点把握のためアンケートを3年連続実施した。待ち時間は改善傾向にあったが、接遇やプライバシーの保護の問題点が明らかとなった。医療をサービスと考え、患者様の視点が厳しくなっていることの反映と思われた。不満に思う患者をより減らすことが今後の課題であることが確認された。

キーワード：患者満足度、サービス、接遇、プライバシーの保護

はじめに

私たちは患者により高いレベルの検査を提供するとともにサービス向上にも努めているが、その評価の確認と問題点把握を目的とし、アンケートを実施し、検討した。

16%から、2回目6%、3回目7%と毎回改善した。

3) 技師の説明 (図3)

「大変良い」「良い」は1回目65%、2回目75%と改善し、3回目は76%で前回とほぼ同じだった。

方法と対象

生理検査を受けた後にアンケートに答えてくれた2002年8月7日～9月6日までの185名(以下1回目)、2003年6月27日～7月22日までの225名(以下2回目)、2004年5月12日～6月4日までの208名(以下3回目)で、待ち時間、接遇、プライバシーの保護に関する患者満足度を中心とした質問内容とした。アンケート用紙は表1のとおりである。

結果

1) 待合室の広さ (図1)

「やや狭い」「狭い」は1回目の43%から、2回目14%、3回目13%へ減少した。1回目調査時に「待合室にあればよいもの」の項目を設け、その直後から希望の多かったマガジンラックを設置した。待合室の広さは変わっていない。

2) 待ち時間 (図2)

「大変短い」「短い」は1回目の34%から、2回目53%、3回目58%、「長い」「大変長い」は1回目の

表1 アンケート用紙

検査部のアンケートのお願い						
◆以下の項目のあてはまるものに○をつけてください。						
1) 今日は何の検査を受けましたか(複数可)	心電図	エコー	肺活量	出血時間	神経の検査	動脈硬化の検査
	その他()					
2) 検査室での待ち時間について	大変短い	短い	適当	長い	大変長い	
3) 検査室の待合室の広さについて	十分広い	まあまあ広い	普通の広さ	やや狭い	狭い	
4) 検査室の待合室にあればよいと思うもの(複数可)	テレビ	有線放送	軽音楽	読み物	絵画	その他()
5) 検査する場所の広さについて	十分広い	まあまあ広い	普通の広さ	やや狭い	狭い	
6) 検査室の技師の説明	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	
7) 検査室の技師の対応	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	
8) 検査室の技師の身だしなみ	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	
9) 検査室の技師の言葉使い	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	
10) 検査中のまわりの声が気になりますか	大変気になる	気になる	あまり気にならない			
11) 検査室のプライバシーの保護は	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	
◆その他検査室へのご意見をお聞かせ願います						
ご協力ありがとうございました。						

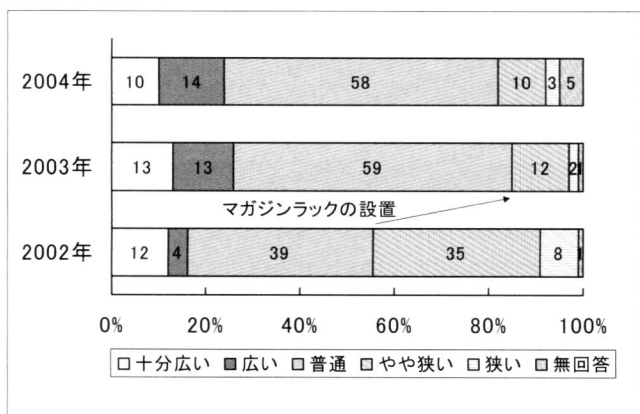


図1 待合室の広さ

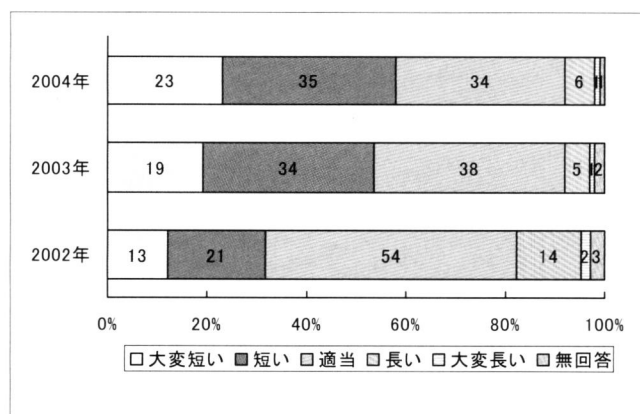


図2 待ち時間

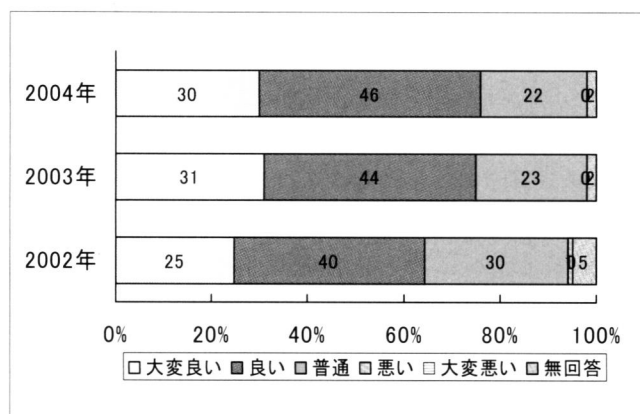


図3 技師の説明

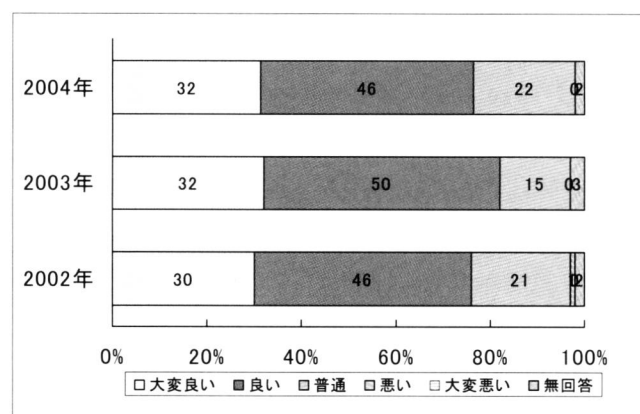


図4 技師の対応

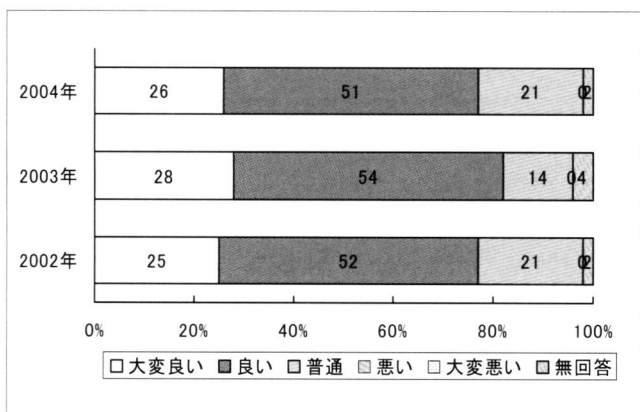


図5 技師の身だしなみ

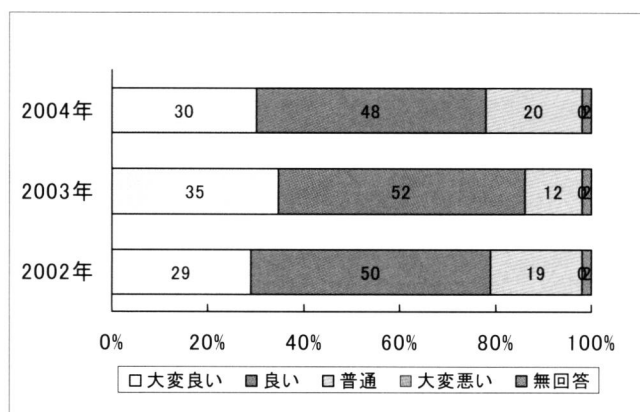


図6 技師の言葉使い

4) 技師の対応 (図4)

「大変良い」「良い」は1回目76%、2回目82%と改善したが、3回目78%と低下した。

5) 技師の身だしなみ (図5)

「大変良い」「良い」は1回目77%、2回目82%と改善したが、3回目77%と低下した。

6) 技師の言葉使い (図6)

「大変良い」「良い」は1回目79%、2回目87%と改善したが、3回目78%と低下した。

7) プライバシーの保護 (図7)

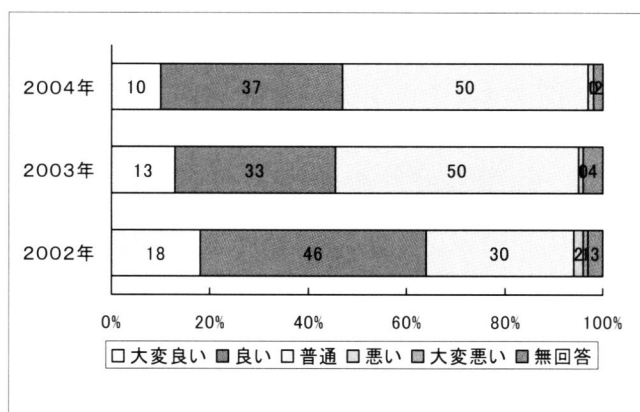


図7 プライバシーの保護

「大変良い」「良い」は1回目64%、2回目46%と低下し、3回目47%で前回とほぼ同じだった。

考 案

待ち時間は、受付時におおよその待ち時間、混雑時には待っている患者に進行状況を伝えるなどの声かけを徹底した結果¹⁾と、1回目調査後に希望の多かったマガジンラックを設置し、読み物で気が紛れたことの効果があったため、毎回改善したと思われた。マガジンラックの設置は待合室の広さを「やや狭い」「狭い」が低下した効果もあったと思われた。検査に要する時間を短縮することや、広さといった空間的な問題を解決することは容易ではなく、気を紛らすことの効果を確認された。

技師の対応など接遇に関する項目では、1回目調査後、検査開始前に内容や所要時間など十分な説明を心掛け、患者の年齢や病状を考えての対応に注意を払った結果、2回目では評価されたものの3回目は低下した。スタッフのローテーションにより、検査の説明や手順のマニュアルが徹底されなかったこと、受付から検査終了まで1人の患者に関わる技師の人数の多いこと、技師間の業務連絡のための会話が長く、検査室全体の環境が雑然としていることなど、患者により良い環境でのサービスを提供できなかったことが原因と思われた²⁾。待ち時間や検査の所要時間の短縮を図るあまり、検査場所の案内、検査前の準備、検査の施行、検査後の片付けといった業務に全て違う技師が関わっていることもあるのが現況で、患者から困惑の声も聞こえたことも考慮して、案内から終了までできるだけ1人の技師が携わるような体制に変更したい。

プライバシーの保護という項目でも、満足されている患者が少ないことが明らかとなった。カーテンのみの仕切りでの検査は、着替えや肌の露出が見られるのではないかという不安、会話が周囲に聞こえるなどの不満の現れと思われた。待合室の整備、プ

ライバシーの保護を重視した検査室の整備が現在進行中で、同時に作業導線の見直しを行い、患者に安心して検査をうけていただけるような環境作りにも取り組んでいる³⁾。

接遇やプライバシーの保護の評価の低下は、医療をサービスと考え、患者の視点が厳しくなっていることの反映と思われた。アンケートの結果からは、良い評価をいただいていることが明らかとなったが、未だ不満に思う患者をより減らすことを目標にして⁴⁾、この評価に満足することなく親切な対応を心掛けたい。

ま と め

1. 待ち時間、接遇、プライバシーの保護に関するアンケートを3年連続実施した。
2. 待ち時間は改善傾向にあったが、接遇、プライバシーの保護の問題点が明らかとなった。
3. 不満に思う患者をより減らすことが今後の課題である。

文 献

- 1) 患者の満足度調査—入院外来、性年代の影響について 日本SASユーザー会研究発表論文 Vol.19
- 2) 厚生労働省ホームページ 経営改善例調査研究報告書 第二章 病院における患者満足度向上の取り組み
<http://www.mhlw.go.jp/topics/2002/10/dl/tp1009-1p2c1.pdf>
- 3) 山本武志、木村智香子、佐伯美佳：病院サービスに対する患者評価の方法に関する検討（第二報）—患者の不満と対処行動について、病院管理 38(5)：135-139, 2001
- 4) 高橋秀史、佐々木智子ほか：生理検査部門における「患者アンケート」が教えてくれるもの、札幌社会保険総合病院医誌 12：1-7, 2003

Patient satisfaction questionnaire with the services in physical examination division in the Department of Clinical Laboratory

Ayako MIYAMOTO¹⁾, Michiko KOBAYASHI¹⁾, Junko MATSUZAKI¹⁾
Minoru WATANABE¹⁾, Yuka BAN¹⁾, Tomoko SASAKI¹⁾
Syuji TAKAHASHI¹⁾, Chihiro SEKIYA²⁾, Yoshinobu HATA

1)Department of Clinical Laboratory, Sapporo Social Insurance General Hospital

2)Department of Internal Medicine, Sapporo Social Insurance General Hospital

We performed consecutive patient satisfaction questionnaire with the services in physical examination division in the Department of Clinical Laboratory from 2002 to 2004. It demonstrated that the waiting time seemed improved but there were a few problems in the communication with patients and in the protection of privacy of patients. We need to improve our medical services in view of the patient satisfaction. It seemed especially important to listen to the complaints of the patients and to minimize the number of the unsatisfactory patients.

Key word: patient satisfaction, service, patient communication, protection of privacy
