

## ■基本問題検討委員会

### 患者満足度調査（2008年）

調査期間：平成19年10月1日（月）～15日（月）の14日間

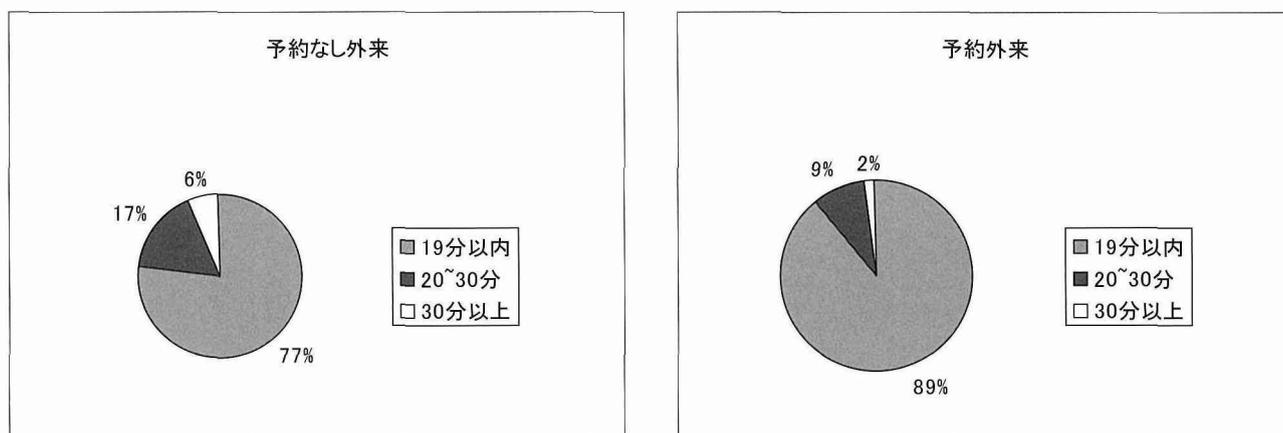
対象患者：受診患者863名

内 容：今回の調査の特徴は、待ち時間内容を詳細に区分したことと、患者の満足度を同時に調査したことである。これにより問題点がはっきり浮かび上がった。

#### 1. 待ち時間調査

##### ① 受付から外来でカルテをさばくまでの時間（平均9分）

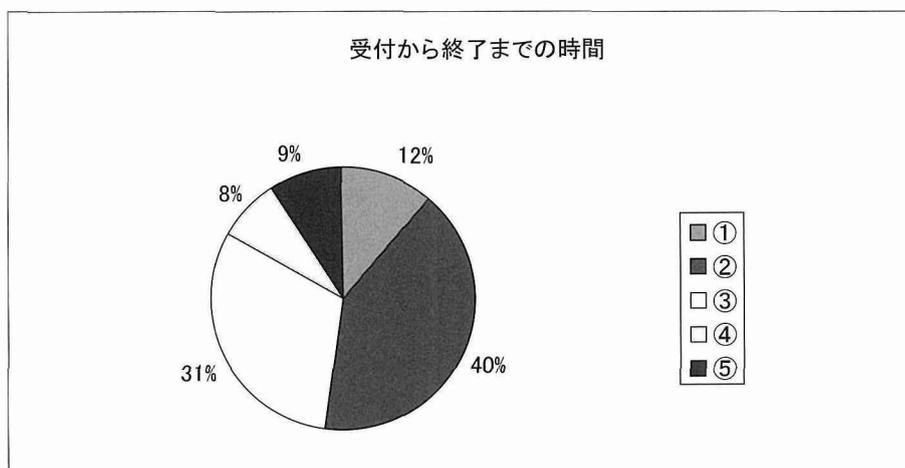
詳細を分析するとそのうち20分以上かかっている患者さんが136名（15%）おり、その中には30分以上のものが44例（5%）含まれている。しかも、1人長くなると続いて長くなる傾向がある。



一方、上図に示すように、予約なし外来では20分以上かかる患者の比率は、23%であるのに、予約外来では11%と半分になっている。今後、完全予約制にすることにより、受付から外来でカルテをさばく時間を短縮できる可能性がある。また、医事科でカルテを出し忘れている場合は、まったくチェックが働かないので、出し忘れのないシステムの構築が求められる。

##### ② カルテをさばいてから診察までの時間（平均55分）

検査のある患者では、カルテをさばいてから検査結果が出るまでの時間は平均31分。検査結果が出てから診察までの時間は24分であった。つまり、検査がある場合、受付から診察までの時間は、平均64分である。これは、下図に示すように、受付から終了までの時間のうちの83%を占めており、患者満足度に直結していた部分なので、詳細は後述する。

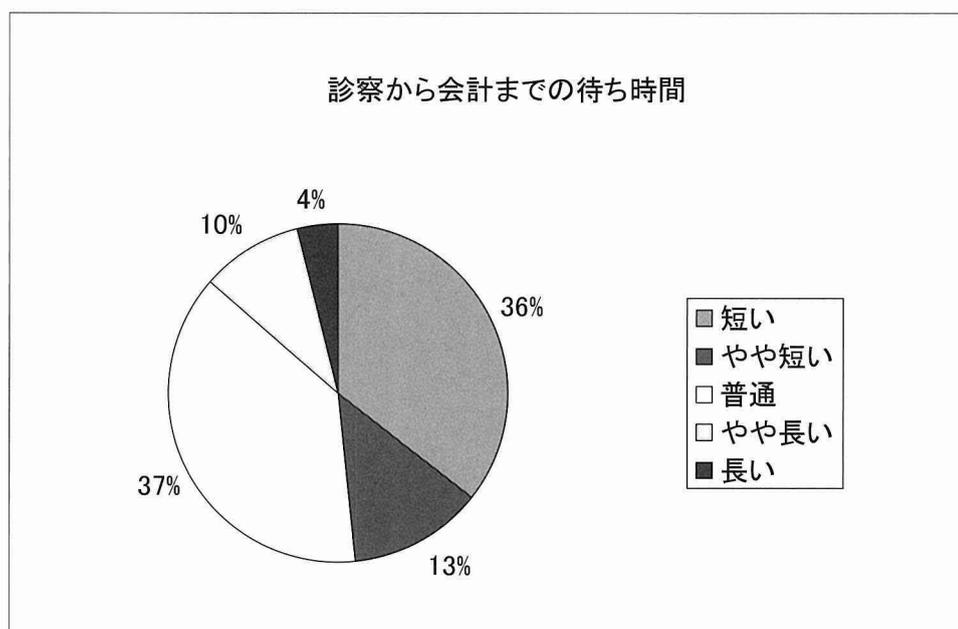


Dr	対象日数	患者数	①	②	③	④	⑤	⑥
工藤	8	122	8	31	32	5	7	62
野澤	8	87	8	26	23	5	8	69
後藤	9	121	11	36	34	7	8	84
青山	6	61	10	37	32	5	7	71
春原	4	35	13	44	18	13	6	81
田垣	10	193	9	32	26	7	7	79
大久保	11	141	7	27	25	7	6	64
原田	7	92	8	38	30	7	8	79
渡邊	8	11	8	9	2	2	8	70
平均			9	31	24	6	7	73

- ① 受付から外来でカルテをさばくまでの時間
- ② カルテをさばいてから検査が出るまでの時間
- ③ 検査が出てから診察までの時間
- ④ 診察終了から会計にカルテが降りるまでの時間
- ⑤ 会計にカルテが降りてから会計が終了するまでの時間
- ⑥ 受付から会計終了までの時間

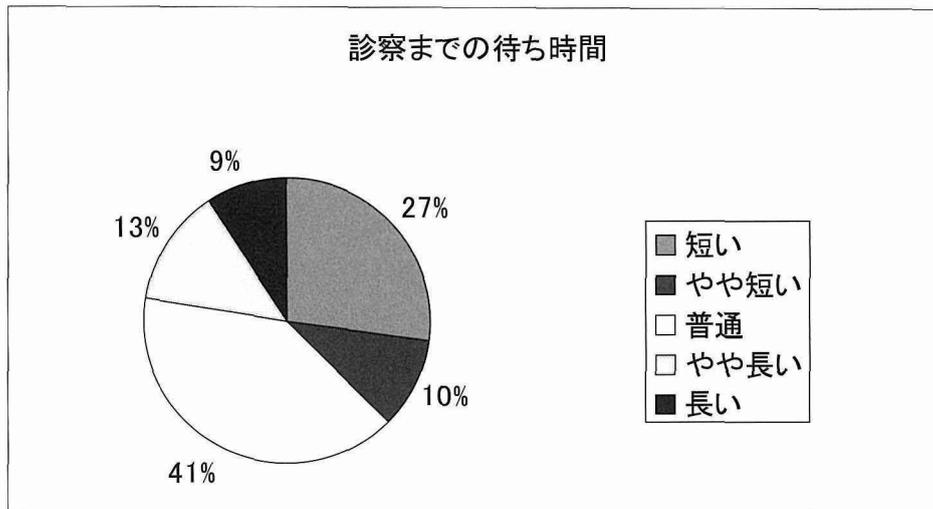
③ 診察が終了してから会計まで（平均13分）

この部分は、各医師や科によって違いはなく、また予約制の影響もなかった。患者満足度でも下図に示すように、86%が長いとは感じていないようで、比較的満足度は高いと思われた。



## 2. 患者満足度調査

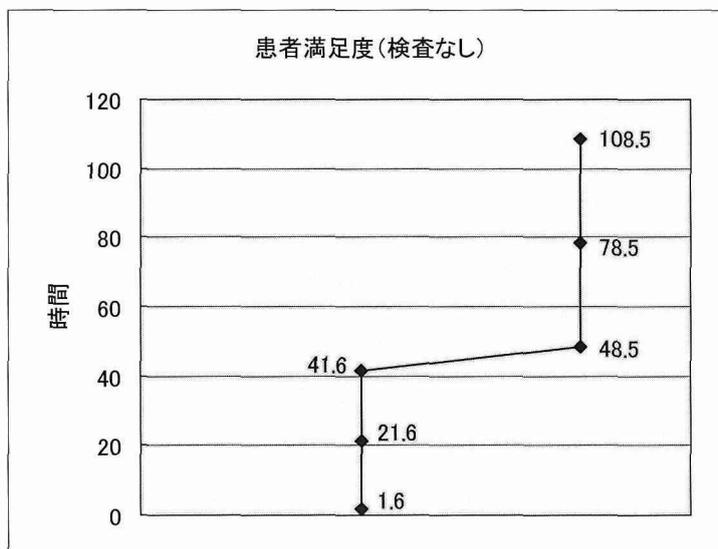
受付から診察までの時間に対する患者の満足度はどうであろうか？



上図に示すように患者満足度は78%で、22%の人が待ち時間が長いと感じている。

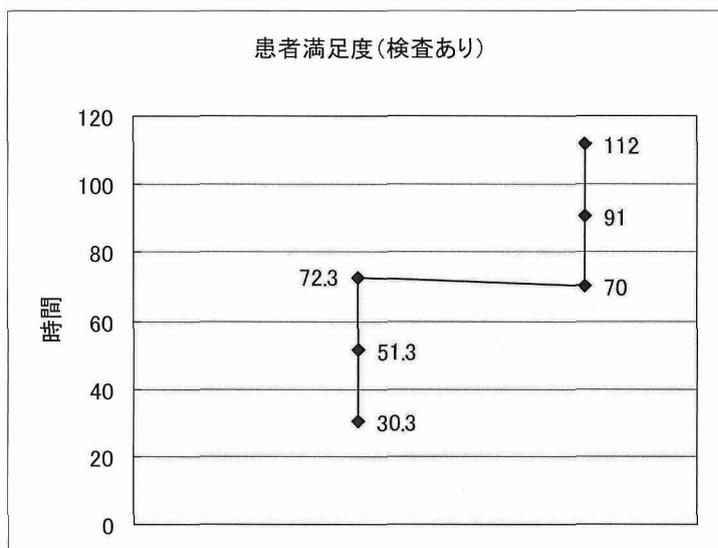
改善すべき点が多くありそうなので、この点をもう少し詳細に分析してみた。おそらく検査のある患者とな  
い患者とでは、待ち時間に対する感じ方も違う可能性があるので、検査の有無で患者満足度を再分析した。

### ① 検査のない患者の許容待ち時間



上図左が“待ち時間が短い”と答えた群の待ち時間の分布である。平均21.6分で上下の値は標準偏差である。  
一方、右は“待ち時間が長い”と答えた群で、平均78.5±30分であった。驚くことに平均で50分の違いが見ら  
れている。この両群の境界点は明らかに45分前後である。つまり、検査のない患者さんでは、診察までの待ち  
時間を45分以内にするだけで全患者の満足度が達成される。一方、検査もないのに、1時間以上も待たされ  
ると、満足度は極端に低下するのである。

## ② 検査のある患者の許容待ち時間



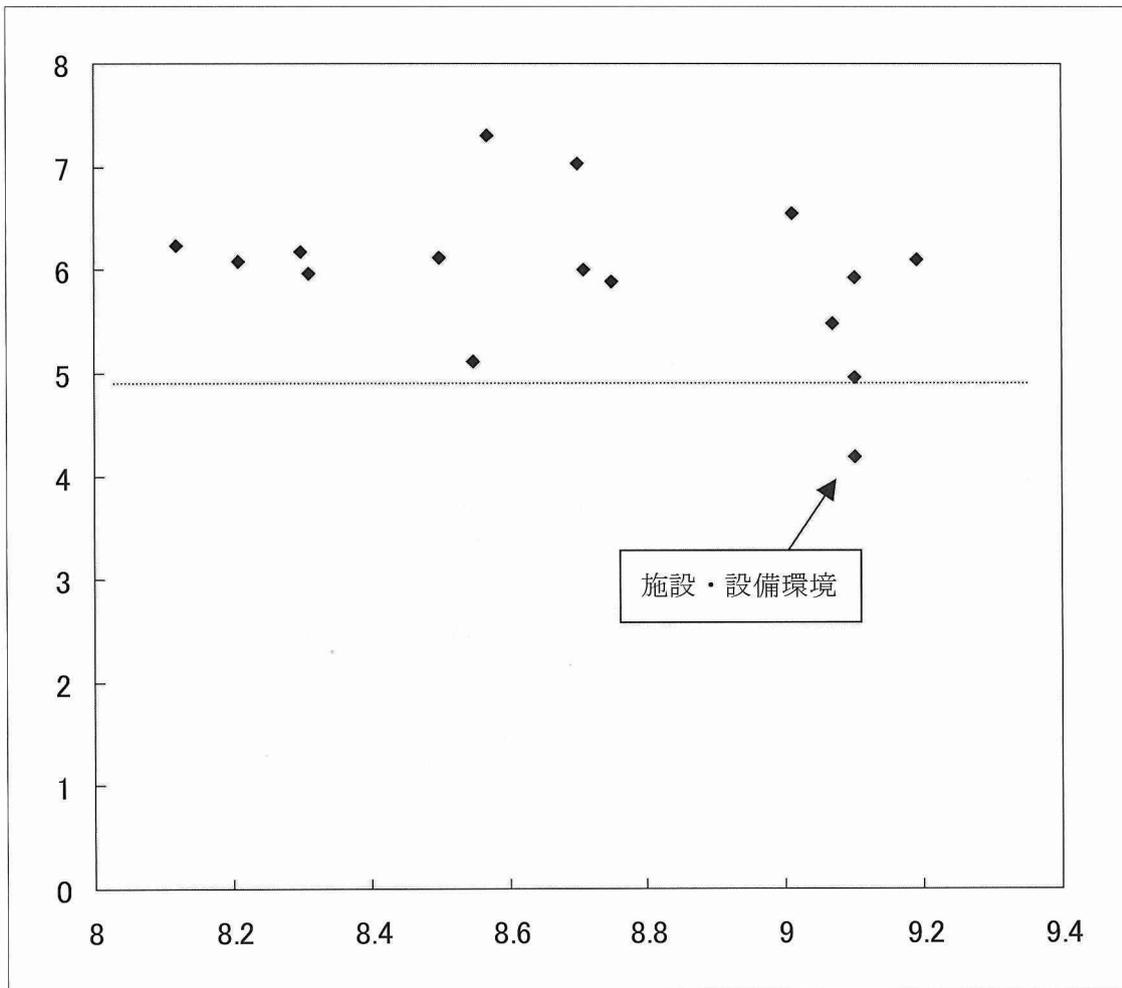
同様に、左が“待ち時間が短い”と答えた群で、 $51.3 \pm 21$ 分の待ち時間であった。一方、右が“待ち時間が長い”と答えた群で、 $91 \pm 21$ 分の待ち時間であった。ここでも平均で40分の違いが見られている。明らかに、待ち時間の許容時間は70分前後である。つまり、検査がある患者の待ち時間は、70分以内とすることで患者満足度は確保されるのである。逆に、90分以上待たされると、いくら検査があるからといって、患者は不満を感じるのである。

### 3. 今後の方向性

外来の完全予約制は必要と思われる。また、診察までの待ち時間は、検査のない患者で45分、検査のある患者で70分以内を目標にシステム管理していかなければならない。一番の有効な手段は電子カルテの導入であるが、紙カルテがある以上はその運搬・取り扱いを効率化しなければならない。再診受付などのIT化や外来検査予約などの効率化が求められる。

## 職員満足度調査（2008年）

### 1. 職員満足度調査（縦軸：満足度、横軸：重要度）の結果



2008年1.11～1.21に職員満足度調査を行った。

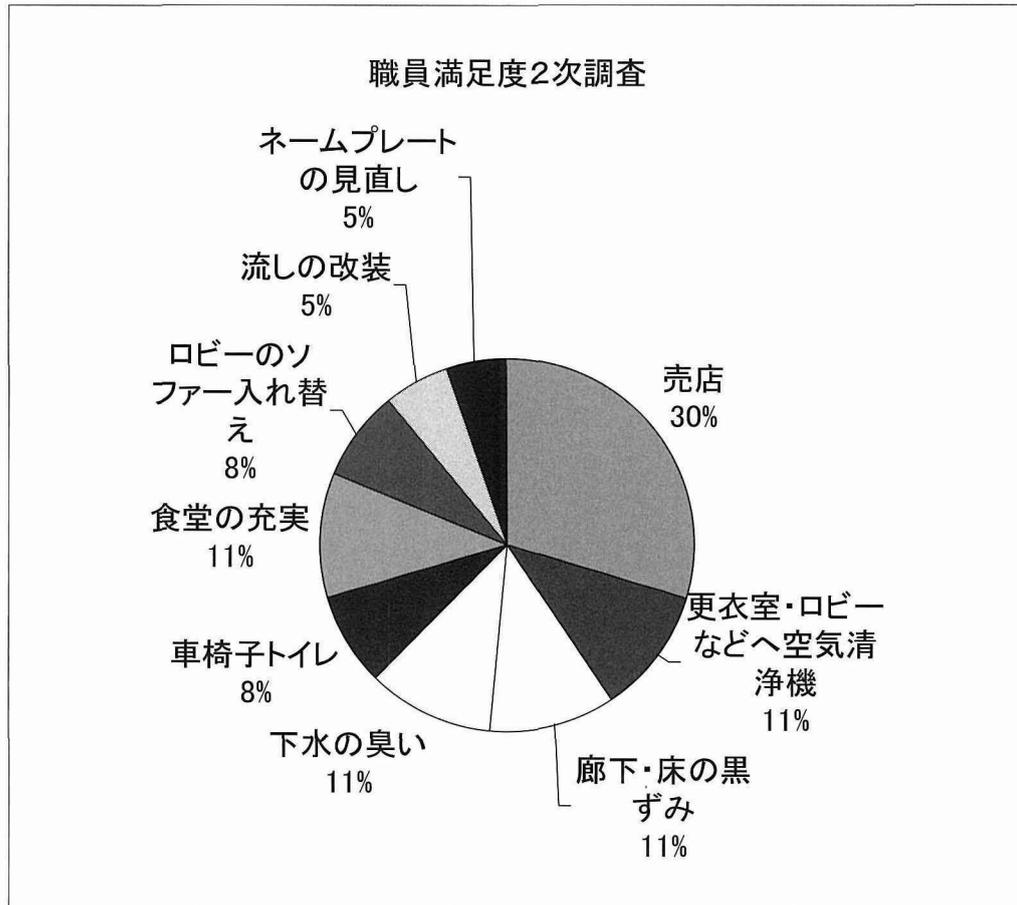
回収率は、87%（配布数171，回収149）であった。

上図より明らかなように、施設・設備環境について、満足度が極端に低いことが判明した。

この結果より、施設・設備環境についての2次調査を緊急で行った。

## 2. 職員満足度2次調査

2次調査に回答のあったのは、32件であった。



今回は、圧倒的に売店の整備が、多かった。

4年前の2次調査で多かったトイレ・風呂の整備や温度・湿度管理はかなり低下しており、それなりの対策が功を奏しているものと思われる。職員の欲求も、より高度になってきているのは好ましいものと考えられる。その他、エスカレーターのセンサー管理や適温配膳車の利用などは一考に価する。

文責 工藤 靖夫