

接遇の患者満足度に及ぼす影響

亀田すみ子, 小熊佐智子, 中野渡千早, 宝達 都,
三橋 公美, 秦 温信

札幌社会保険総合病院 西外来

接遇についての研修や接遇に対する注意喚起を行い、その前後で患者へのアンケート調査を行った。その結果、待ち時間に対する不満感は医療従事者の接遇によって軽減することが明らかになった。

キーワード：満足度調査、外来待ち時間、接遇

はじめに

近年医療もサービス業という概念が定着し、顧客満足度を更に高めるために、今や満足度調査は定期的なすべきとまで言われる時代となった。当院も、H11年より満足度調査を定期的に行っているが、待ち時間への、満足度は60%から改善されることはなかった。その後、全科予約制を導入し、待ち時間軽減を図ったが依然として満足度は60%台であった。当院の外来患者数は1日平均800人前後でその内、予約外患者（新患者を含む）が約30%を占める。救急患者の搬送等もあり、一人の患者に携わる診療時間も一定に出来ない事から、予約時間を守れないのが現状である。この事より努力や業務改善のみでは今後も待ち時間を無くす事は困難である。また、診療報酬の改正で在院日数の短縮に伴い外来での看護が重要な役割を占めているにも関わらず、看護師は充分な関わりを持たず、患者のニーズを満たせない現実がある。

日本医科大学の岩崎 榮は「平成6年度の健保連でのアンケート調査によると、診療に対する不満の原因の第1位として、症状や治療について十分説明してもらえなかった、次いで長い時間待たされた、医師や看護師の態度が不親切だったなどの順となっている。これらはすべてソフト面からのアメニティサービスの不足に原因するものである。」と述べている¹⁾。そこで待ち時間が長くても接遇が良ければ患者の満足度は高まるのではないかと考え、接遇研修と接遇啓発活動を行いその前後のアンケート調査

を行った結果、若干の知見を得たので報告する。

対象および方法

- 1) 西外来（外科・耳鼻科・眼科・泌尿器科・皮膚科）予約診察を受ける、20歳から79歳までの各科患者各々30名（計150名）を無作為に抽出し、H13年12月・14年5月にアンケート調査（対象者重複有り）を行った。
- 2) アンケート調査（独自作成、資料1・前後共に回収率100%・）は以下の2回である。
接遇研修・接遇啓発活動前：第1回H13年12月
接遇研修・接遇啓発活動後：第2回H14年5月
- 3) 接遇研修および接遇啓発活動（H13年12月第1回アンケート調査後）の内容は以下の通りである。
接遇研修：講義およびグループワークを担当者全員を対象に1回行った。
接遇啓発活動：週間目標を毎週掲げ、その評価を毎月1回行った。
- 4) 統計処理はカイ2乗検定で行い、 $P < 0.5$ を有意差ありとした。

結 果

- (1) 予約時間から診察室に呼ばれるまでの待ち時間と満足度の関係は、接遇研修および啓蒙活動（研修と略）に有意な差は得られなかった。しかし待ち時間が15分～30分以内なら患者の満足度は高かった。（図1）

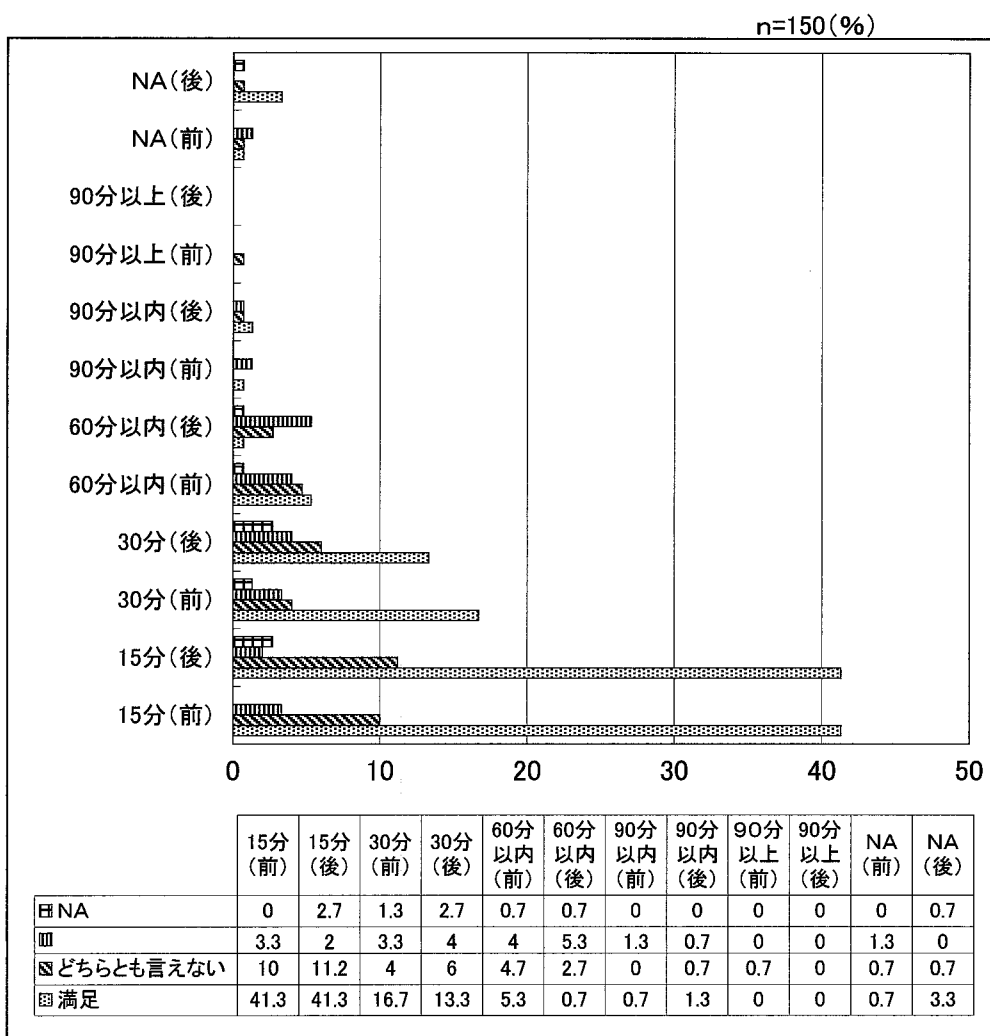


図1 待ち時間と満足度の関係(研修前後比較)

- (2) 医療従事者の接遇に関しては、研修前後共に80%~90%の人が良いと回答している。待ち時間の満足度との関係性を見ると、接遇に対しては態度以外の項目で、接遇が良いと回答した人は待ち時間に対しても満足度が高かった。カテゴリー別に見た結果、研修に有意な差はなかった。しかし、どの項目でも接遇が良いと思っている人は、待ち時間に対する満足度は高く、接遇が悪いと思っている人は待ち時間に対しても不満と回答していた(図2-1~5)。
- (3) 待ち時間に関する要因と満足度の関係(図3)では、研修前後共に「混んでいるので仕方が無い」が最も多く、次いで「担当の先生に診てもらっているので仕方ない」「何時まで待つのか説明が無い」の順に多かった。研修前後の有意な差は無かった。しかし、研修後のアンケー

ト自由記載欄(36件)に「待ち時間の多い時は、何番目に呼ばれると知らせがあり良いと思う」が7件「途中、急患が入ったなどの説明があり良かった」が5件、の意見が寄せられた。

- (4) 待ち時間の許容時間に関しては、どの年齢層においても待ち時間の許容時間は30分以内と回答していた(図4)。

考 察

待ち時間が30分を越えると性別・年齢・診察後の予定を問わず患者の満足度は低下する。しかし、二回目のアンケート調査で寄せられた意見の中には、「医療従事者が待ち時間延長の説明や、自分があと何番目に呼ばれるなどの説明があり良かった。」との記載があり、順番の表示があれば、満足度はより高まると思われた。

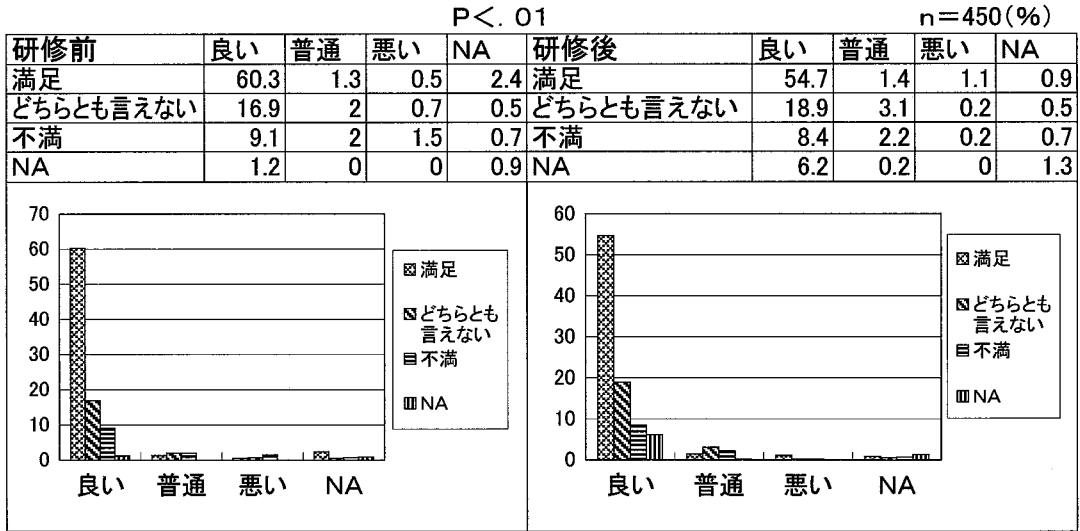


図 2-1 挨拶 (接遇の 카테고리 別に見た満足度との関係)

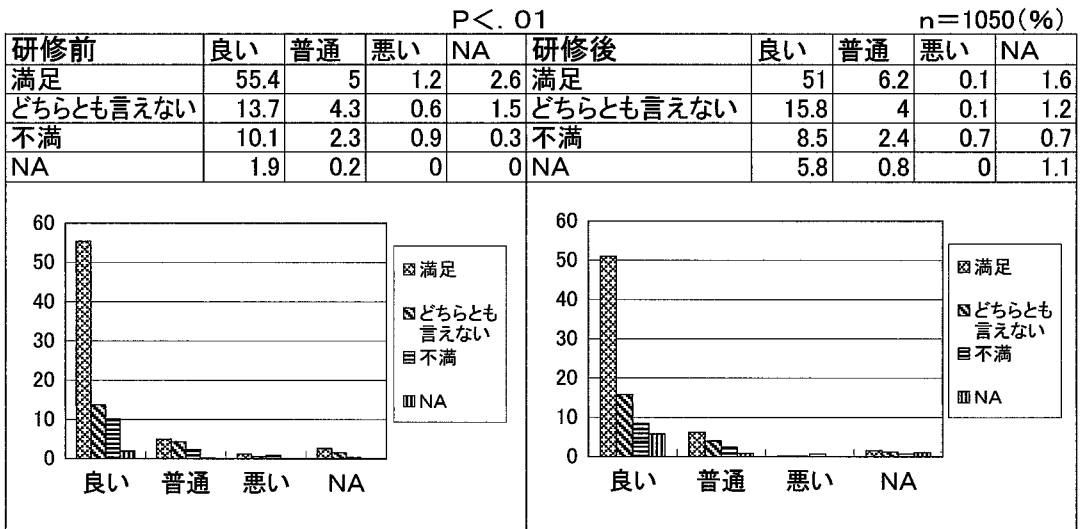


図 2-2 接遇の 카테고리 別に見た満足度との関係

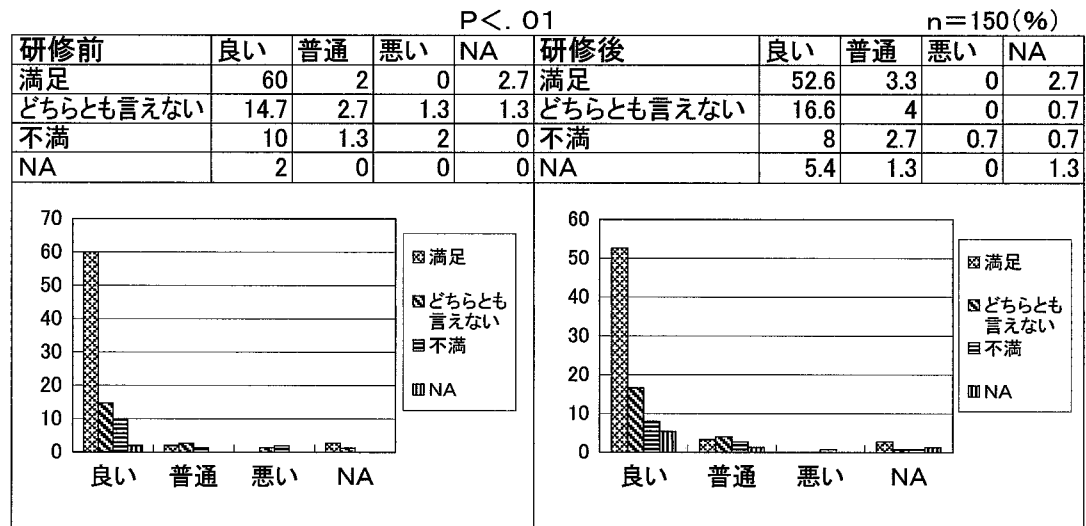


図 2-3 表情 (接遇の 카테고리 別に見た満足度との関係)

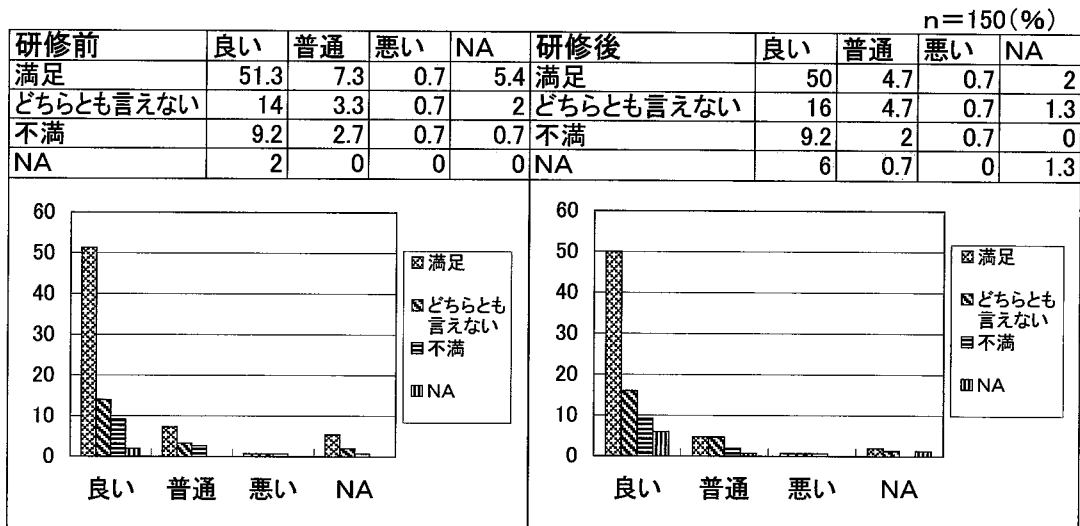


図2-4 態度（接遇のカテゴリー別に見た満足度との関係）

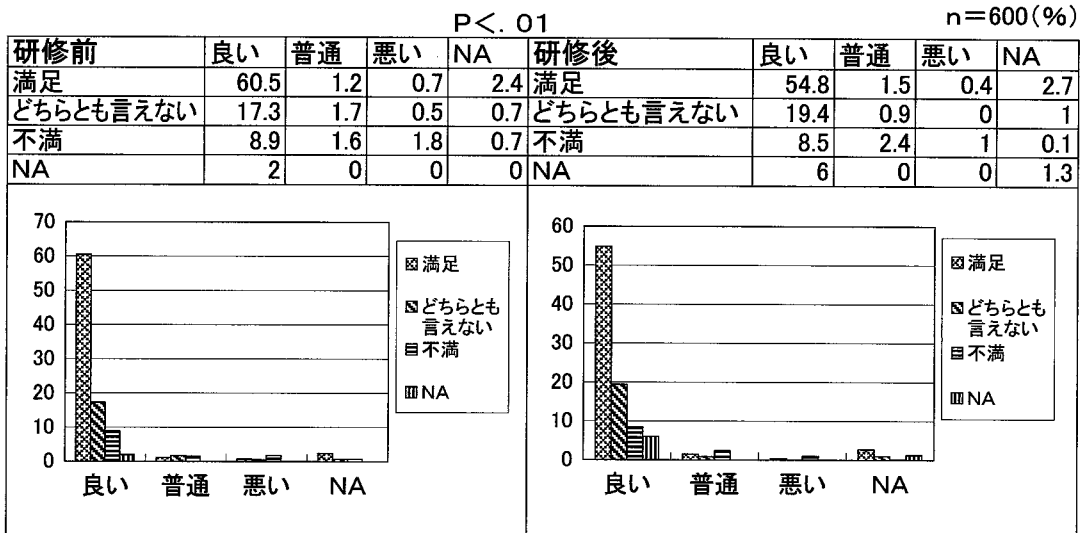


図2-5 言葉使い（接遇のカテゴリー別に見た満足度との関係）

医療従事者の接遇が良ければ、待ち時間に対する満足度も高まり、接遇が悪ければ待ち時間に対して不満に思う人が増加する傾向にある。

岩崎 榮は、「ハード面やシステム面の改善は予算や時間を要するが、ソフト面（医療従事者）の接遇は、すぐにも改善が出来るようなものである。」と述べている¹⁾。この事から今後も継続的に接遇研修や接遇に関する啓発活動が必要である。

待ち時間に対して満足と回答した人も、「担当の先生に診てもらうためには仕方ない」「混んでいるので仕方ない」などと思っている。待ち時間短縮に向け、予約枠の見なおしやその他の改善が必要と思われる。

患者の許容待ち時間は30分が最も多い事から、医療従事者は、常に待ち時間を意識する必要がある、

待ち時間に対する患者の思いを理解し、時間延長の対応は速やかに行うことが必要である。

身だしなみのアクセサリ（ピアス）に関しては、当院規定に定められた範囲内だが、受診者の年齢層が高いためか、満足度は低かった。外来看護師は、病棟と違い時間をかけ人間関係を築く事が困難なため、第1印象が非常に好感度を左右する。華美にならないピアスが許可されてはいるが、今後検討する必要があると考える。

医療従事者の接遇研修前後で、患者の待ち時間に対する満足度は有意差はなかった。しかし、アンケートの患者意見の中に、「前回のアンケート調査後より格段の改善が見られる」との記載が9件あった。1回の研修では効果は出ず何度も行なう事により患者の満足度は高まると思われる。

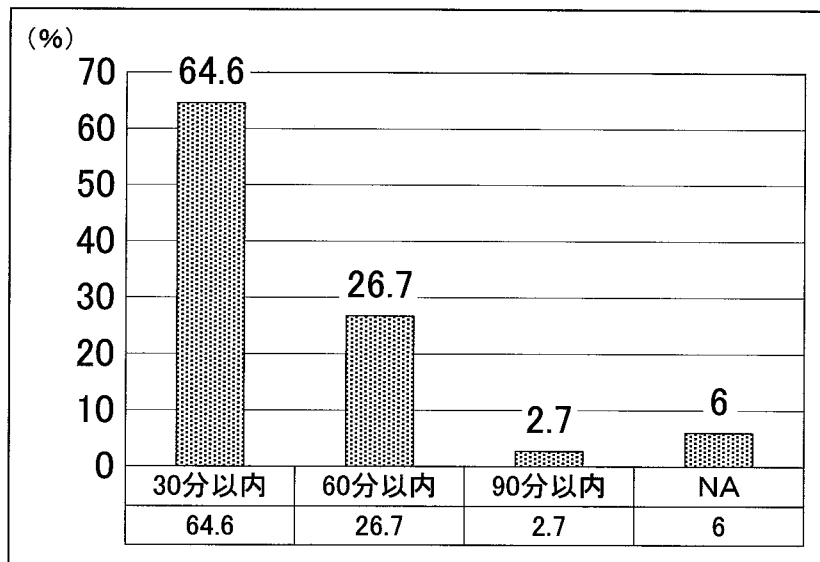


図4-1 許容待ち時間（研修前）

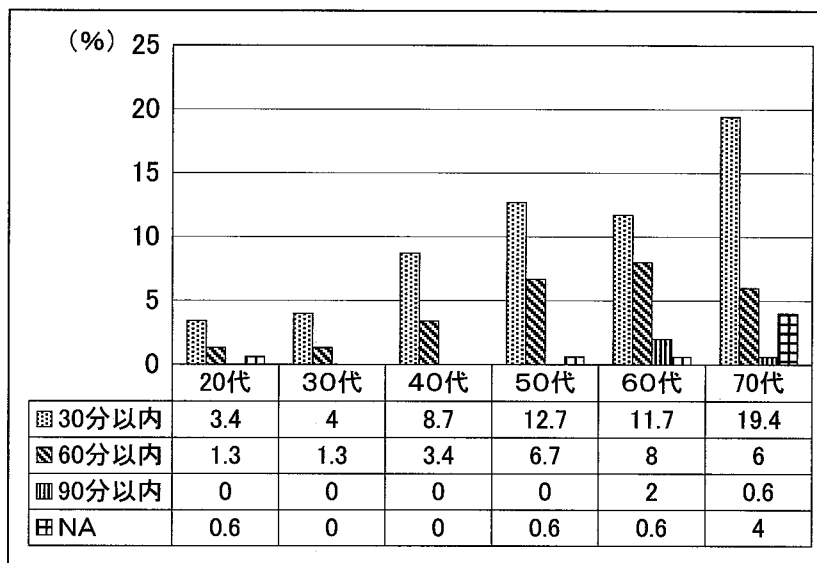


図4-2 許容待ち時間と年齢との関係（研修前）

今回のアンケート調査では、接遇研修前後の成果を明らかに出来なかった。要因の一つとして、①アンケート対象者が前と後で違う②H14年1月コンピューターシステム変更に伴い医事課業務に時間を要した。③H14年4月外来スタッフが5割退職し（パート職員）研修を受けたスタッフが減少した事が考えられる。

今回は、予約患者の待ち時間だけの調査だったが、予約外患者を含め病院業務においてはあらゆる場所で待ち時間は発生する。今回の調査結果や寄せられた多くの御意見を参考に、医療従事者として接遇のあり方を今後も追及していきたい。

おわりに

今回の調査により次の事が明らかになった。

- 1) 外来での待ち時間は患者満足度を測定する重要な要因である。
- 2) 性別や年齢層に関係無く待ち時間の許容範囲は30分である。
- 3) 接遇が良ければ待ち時間に対する満足度は高く、接遇が悪ければ待ち時間に対する不満も高まる。
- 4) 接遇研修や接遇の啓発活動は、必要不可欠であり継続的に行うべきである。

文献

- 1) 岩崎 榮：序章、高柳和枝著「医療の質と患者満足度」日総研、東京、1999.5-7

資料1

アンケート調査ご協力をお願い

当院では待ち時間短縮を目的に、予約診療を導入し1年以上が経過致しました。この度、私達は予約制が待ち時間短縮につながり、患者様がどの程度満足されているかと、医療従事者（科別の受け付け係り・科別の会計係り・看護師）の接遇についてのアンケート調査を行いサービスの向上に努めたいと思いますので、ご迷惑をおかけしますがご協力お願い致します。尚、このアンケートに関するプライバシーは秘守致します。

札幌社会保険総合病院 西外来科長 亀田 すみ子

1. 下記の当てはまる番号に○を付けてください。
 性別 (1) 男性 (2) 女性
 年齢 (1) 10代 (2) 20代 (3) 30代 (4) 40代 (5) 50代 (6) 60代 (7) 70以上
2. 当院の全ての診療科を含めて、今までに何回くらい受診していますか。
 () 1~2回 () 3~5回 () 6~10回 () 10回以上
3. 今日の待ち時間についてお尋ねします。予約時間から、診察室に呼ばれるまでの時間に○を付けて下さい。
 () 15分以内 () 30分以内 () 1時間以内 () 1時間30分以内 () 1時間30分以上
4. 診察後の予定についてお尋ねします。下記の当てはまるものに○を付けて下さい。
 () 仕事に戻る () 予定あり () 予定なし
5. 待ち時間について当てはまる所に○を付けて下さい。(複数回答可)
 () 予約時間が守られていない () 待ち時間が長い () 順番がちがう () 混んでいるのでしかたない
 () いつまで待つか説明がない () 担当の先生に診てもらうためには仕方ない
6. 待ち時間について下記の5つの中から1つ選び○を付けて下さい。
 () 満足 () やや満足 () どちらとも言えない () やや不満 () 不満
7. 医療従事者の対応・接遇①~⑯の質問についてお答え下さい。
 ①挨拶は明るくきちんとしていますか (良い・普通・悪い)
 ②「お待たせ致しました」の声掛けに対してはいかがですか (良い・普通・悪い)
 ③「お大事に」の声掛けに対してはいかがですか (良い・普通・悪い)
 ④ユニホームは清潔でしたか (良い・普通・悪い)
 ⑤髪は清潔にまとめていましたか (良い・普通・悪い)
 ⑥髪の色に対しては好感が持てましたか (良い・普通・悪い)
 ⑦ネームは見えるところについていましたか (良い・普通・悪い)
 ⑧アクセサリー（ピアス等）には好感がもてましたか (良い・普通・悪い)
 ⑨化粧は派手すぎていませんか (良い・普通・悪い)
 ⑩化粧やオーデコロンの臭いに対してはいかがでしたか (良い・普通・悪い)
 ⑪好感のもてる表情をしていましたか (良い・普通・悪い)
 ⑫大きな声でおしゃべりをしていませんでしたか (良い・普通・悪い)
 ⑬質問に対して親切に答えてくれますか (良い・普通・悪い)
 ⑭話をよく聞いてくれますか (良い・普通・悪い)
 ⑮丁寧な言葉使いをしていますか (良い・普通・悪い)
 ⑯相手にわかりやすい言葉使いをしていますか (良い・普通・悪い)
10. 最後に西外来（外科・皮膚科・泌尿器科・耳鼻科・眼科）に対してご意見ご要望などございましたら、ご自由にお書き下さい。

Effect on patient satisfaction of being properly received

Sumiko KAMEDA, Sachiko OGUMA, Chihya NAKANOWATARI,
Kimi MITSUHASHI, Miyako HOUTATSU, Yoshinobu HATA
1)Department of Out-Patient Clinic (West)

We carried out staff training on the reception as well as understanding the importance of receiving patients properly and surveyed patients both before and after this. It was clear that any dissatisfaction caused by having to wait was reduced by the efforts of medical workers receiving patients properly.
