

# 内科外来における患者の不满に関する一考察

— 通院患者への質問紙による調査を通して —

内外来 ○笠原真里子 谷口 吉野山 古水 竹内 宗仲  
大川 清川 富口 関戸 渡辺 太田

## I はじめに

今日、慢性疾患の増加、高齢化社会の到来、在宅医療の普及、医療依存度の患者の外来へのニーズの高まり、入院患者の在院日数の短縮化など、医療をとりまく現状は、大きく変化してきている。それに伴ない、外来受診患者も重症度が高まり、患者数も、増加の一端をたどっている。現在、内科外来全体の受診患者数は、多い日で、1000人を越すこともあり、診察までの待ち時間が非常に長くなっている。毎日、診察介助についている時に、患者から不满の声がきかれたり、看護婦の接遇についての苦情の電話が直接かかってきたこともあった。これまで、患者の不满について、発表された看護研究は極めてすくない。そこで、今回、患者が、内科外来に対しどのような不满を抱いているのか、不满を抱きながら、何故、本院に通院しているのか、何を期待しているのかを、データを収集調査し、患者とどのような関わりをもつべきか検討したので、その結果を報告する。

## II 研究方法

1. 調査方法：無記名質問紙法（表I）
2. 調査期間：H10.8.31～H10.9.5
3. 調査対象：内科外来通院中の初診を除いた患者330名（各診察室1時間間隔で1名ずつ渡した。）（表II）
4. データの収集方法：診察時に調査用紙を配布し、1週間以内に郵送にて収集した。
5. 質問紙回収率：75.5%

## III 結果

内科外来に対して、不满があると答えた患者は、72.8%、不满がないと答えた患者は22.4%、未回答者4.8%であった。図1から不满があると答えた人のうち最も多かったのは、1.「待ち時間が長い（66.5%）」であった。ついで、2.「呼び出しの声が他科と重なり聞きづらい（40.0%）」、3.「予約時間の意味がない（28.0%）」、4.「中待合室のイスが足りなくて立っていなくてはならない時がある（28.0%）」、5.「待ち合室が狭い（25.3%）」、6.「予約検査の待ち日数が

表I 〈内科外来アンケート〉

- |   |                                  |  |                     |
|---|----------------------------------|--|---------------------|
| (1) 年齢 歳代   | (2) 性別 男・女                       | (3) 通院歴 年                                      |                     |
| (4) 内科外来を受診していて、不满に思っていることがありますか。                   |                                  |  |                     |
| 1 不满がある   |                                  | 2 不满がない  |                     |
| (5) 不满があると答えた人はどんな不满がありますか。該当する番号に○をおつけください。（重複回答可） |                                  |  |                     |
| 1 待ち時間が長い   | 16 呼び出しの声が他科と重なり聞きづらい            | 10 病院がきれい                                      |                     |
| 2 診察時間が短い   | 17 中待合室のイスが足りなくて立っていなくてはならない時がある | 11 駐車場が広い                                      |                     |
| 3 予約時間制の意味がない                                       | 18 内科外来の構造がわかりづらい                | 12 最初にかかった病院だから                                |                     |
| 4 診察の順番が分らない  | 19 看護婦の応対が悪い                     | 13 主治医を変更したら悪いと思う                              |                     |
| 5 予約検査の待ち日数が長い                                      | 20 医師の応対が悪い                      | 14 本院を紹介されたから                                  |                     |
| 6 会計票をもらうまで時間がかかる                                   | 21 事務員の応対が悪い                     | 15 大学病院だから安心                                   |                     |
| 7 検査予約変更が電話でできない                                    | 22 看護婦の説明が一人一人ちがう                | 16 職員に知り合いがいるから                                |                     |
| 8 診察予約が電話でできない                                      | 23 看護婦の言葉がけが少ない                  | 17 テレビ、雑誌で見たから                                 |                     |
| 9 主治医と連絡が取りづらい                                      | 24 看護婦の呼び出し方が聞き取りづらい             | 18 病院を変更する事が面倒である                              |                     |
| 10 診察時のプライバシーが守れない                                  | 25 掲示物が多い                        | 19 同じ病院で励まし合える友達がいる                            |                     |
| 11 待ち合いイスの座りごちが悪い                                   | 26 検査の数が多すぎて全部を把握しきれない           |  |                     |
| 12 車イスが入りにくい  | 27 余分な検査があると思う                   |  |                     |
| 13 中待合室が狭い  |                                  |  |                     |
| 14 カーテン内の待合室が暗くて危険                                  |                                  |  |                     |
| 15 温度調節が不適当   |                                  |  |                     |
|   |                                  | (6) 本院を選んでいる、理由はなんですか。該当する番号に○をおつけください。（重複回答可） |                     |
|   |                                  | 1 各科があえ、総合管理治療がしてもらえる                          | 10 病院がきれい           |
|   |                                  | 2 救急外来があり、24時間安心して受診できる                        | 11 駐車場が広い           |
|   |                                  | 3 検査設備が十分整っている                                 | 12 最初にかかった病院だから     |
|   |                                  | 4 入院設備が整っている                                   | 13 主治医を変更したら悪いと思う   |
|   |                                  | 5 医師を信頼している                                    | 14 本院を紹介されたから       |
|   |                                  | 6 看護婦が親切                                       | 15 大学病院だから安心        |
|   |                                  | 7 事務員が親切                                       | 16 職員に知り合いがいるから     |
|   |                                  | 8 立地条件が良い（職場、デパート、ホテル等が近い）                     | 17 テレビ、雑誌で見たから      |
|   |                                  | 9 家から近い  | 18 病院を変更する事が面倒である   |
|   |                                  |  | 19 同じ病院で励まし合える友達がいる |
|   |                                  | ※その他の意見を御記入ください                                |                     |
|   |                                  | (7) 内科外来看護婦に、何か希望（期待）する事がありますか。                |                     |
|   |                                  | 御協力ありがとうございました。                                |                     |

表Ⅱ 〈調査対象〉

年 齢	未回答	4%
	20才代	2.8%
	30	4.8%
	40	15.6%
	50	19.2%
	60	31.2%
	70	18.8%
	80	3.6%
性 別	未回答	6%
	男性	48.4%
	女性	47.6%
通 院 歴	未回答	6%
	6ヶ月未満	1.6%
	6ヶ月以上1年未満	4.8%
	1年以上 5年未満	37.2%
	5年以上 10年未満	20.4%
	10年以上	30%
不 満 有 無	未回答	4.8%
	不満有	72.8%
	不満無	22.4%

表Ⅲ 〈内科外来の看護婦に希望する事〉

- ①病院関係者には常識的な事でも、意外と患者はわからないもの。
- ②看護婦に聞くにも、余り忙しそうで話ができない。
- ③2人の医師に、1人の看護婦は、重労働です。
- ④多忙の中、笑顔で接してもらえると気が休まる。
- ⑤毎日、忙しいと思いますが、頑張ってください。
- ⑥親切で感謝しています。(16名)
- ⑦最近、特に機敏に感じて良いと思います。
- ⑧ともかく、かけ持ちのことが多く、診察終了後に待たされる。要するに、人がたりないんだと思う。
- ⑨スマイル、キビキビした対応が良い。
- ⑩熱心で、一生懸命で、好感がもてる。
- ⑪待ち時間が長引いている時は、急患の為、遅れているなど何かのコメントがあれば良い。
- ⑫患者の気持ちがわかっていない様な時があるので注意してほしい。
- ⑬精神的支えになって欲しい。
- ⑭呼び出しの仕方を各診察室で統一して欲しい。
- ⑮具合悪くて受診するのだからやさしくして欲しい。
- ⑯説明も分かりやすく、質問にもやさしく応答してくれたり、希望も医師に伝えて下さる事が、患者として暖かみを感じます。
- ⑰具合悪い時に、良く声をかけて頂き、とても心強く思います。
- ⑱診察室の入口に患者名を書いて欲しい。
- ⑲中待ち合いで、待っている時は不安なので、声をかけて欲しい。
- ⑳同じ看護婦に担当してもらい、半年毎の交替にして欲しい。

長い(23.1%)」、7.「事務員の対応が悪い(23.1%)」、が上位を占めている。

調査で得られた不満の声を、それぞれの内容別に(5)の1~9をシステム、10~18を設備、19~24を接遇、25~27をその他と項目分けした。その結果、システムに関する不満48.6%、設備に関する不満35.5%、接遇に関する不満11.4%、その他に関する不満4.5%であった。

これらの不満がありながら何故、当院を選んでいるのかでは、1.「各科があり、総合管理治療がしてもらえる(62.0%)」、2.「医師を信頼している(60.8%)」、3.「検査設備が整っている(57.2%)」、4.「看護婦が親切(47.2%)」、5.「本院を紹介されたから、(47.2%)」、6.「救急外来があり24時間、安心して受信できる(39.2%)」であった。

その他の意見欄に、内科外来看護婦に希望することが35件記入されていた。(表Ⅲ)

#### IV 考察

調査を行なったことにより、不満があると思っっている患者が70%以上を占めていることがわかった。その中で「待ち時間が長い」が最も多く、またこれに関連した「予約時間制の意味がない」が上位を占めている。結果からわかる様に、大きな項目別に分類すると、やはり、システムについての不満が大部分であった。しかし実際に、待ち時間を短くするには、看護婦だけではなく、医師、事務員の協力が必要となってくる。具体的な案として、予約人数の調整や、時間制予約の廃止、診察時間の配分などを話し合っていくことが重要であると考えられる。しかし、各科、医師の特殊性によって、患者の予約人数には差があり、また、時間制予約の廃止や、事務的な手続きについては、大がかりなシステムの変更を余儀なくするため、すぐにできる改善策ではない。

では、患者が看護婦に求めていることは何か。回答数は少なかったが、質問紙の意見欄に精神的な援助を

求める声がかかれている。雨宮氏は、「来院するたびに、職員から温かな声をかけられるなど、いつ来ても快適なサービスを受けていると心が明るく前向きになり、自然治癒力が、どんどん発揮されてくる。」<sup>1)</sup>と書いている。看護婦は、常に優しい笑顔、親切な態度で、ひとりでも多くの患者に声をかけたり、訴えに耳を傾けていくことが、患者に精神的な安堵感を与え、待ち時間を少しでも長く感じさせないようにできるのではないのでしょうか。また、診察順番が、現在、何番まできているかなどの表示をする事、外来全体の雰囲気を変え、目で見ると安心感を考えることが対策として考えられる。

次に不満を抱きながらも本院を選んでいる理由については、1位「各科があり総合管理治療がしてもらえらる。」3位「検査設備が整っている。」5位「入院設備が整っている。」が上位に挙っているが、これは、大学病院の特徴と関係していると考えられる。しかし、各科が、独立しているため、それぞれの待ち時間が長い、全身的ではなく疾患別に分けて診る傾向がある。検査入院の予約がすぐにとれない、等、現実的には、その特徴を生かすことができていない問題がある。

そのほか上位に挙がっている理由として、「医師を信頼している。」「看護婦が親切。」がある。岩堀氏は、「どの病院へ行っても同じレベルの医療機器がそろい、同じような検査データが得られるようになった今、患者の身になってみれば、いかに親身になって

大事に扱ってもらえるかが病院を選ぶ前提となるのは当然のことではないだろうか。患者は高度でバランスのとれた医療を望むと同時に、大事にもてなされるといふ真の意味でのホスピタリティーを求めているのである。」<sup>2)</sup>と書いている。

患者は医師の信頼関係とともに医療従事者との温かな人間味のある関わりを求めているのではないかと考える。体が病気の時は、自然と心もふさぎこみ、暗くなりがちである。そういう時に、看護婦の優しい笑顔や声かけが、患者の心に安らぎを与え、支えとなることもあるのではないだろうか。

私達、病院で働くスタッフは、忙しい業務に流されるのではなく、患者を1人の人間として尊重し接することが最も大切なことなのである。

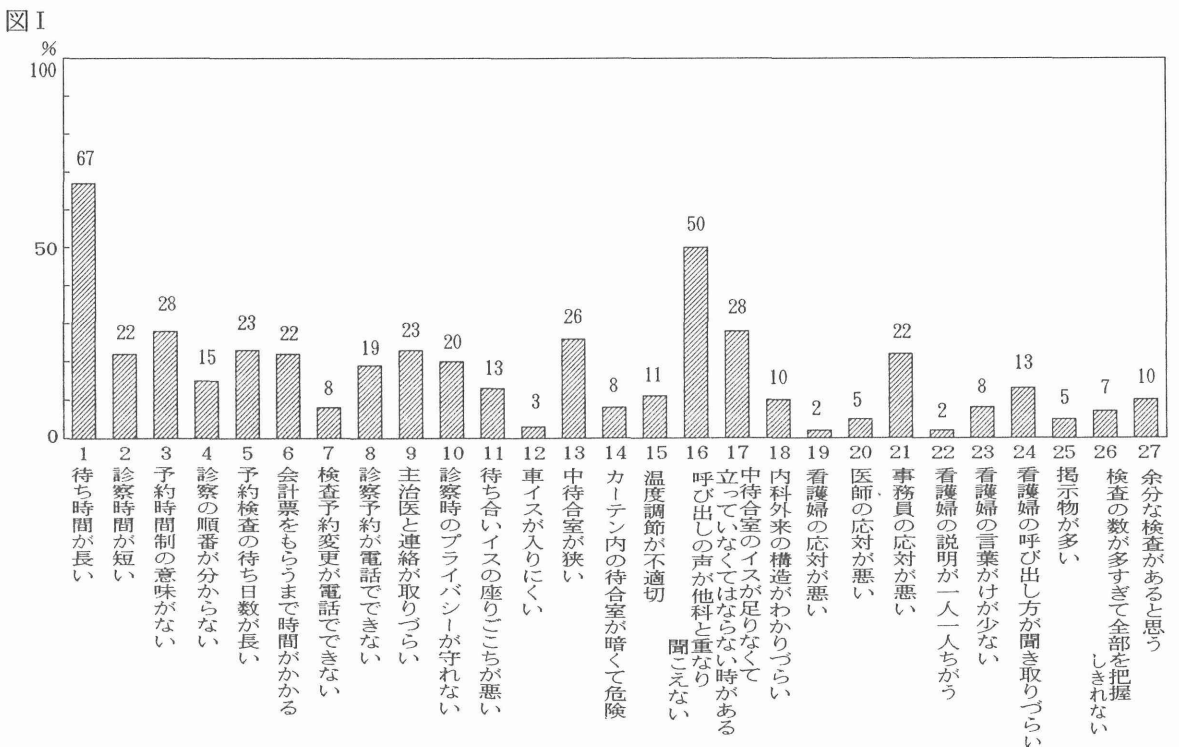
## V おわりに

不満の声に、システム、設備に関する事の内容が多く、看護婦の努力だけでは限界があり、病院全体として取り組む必要性を感じた。

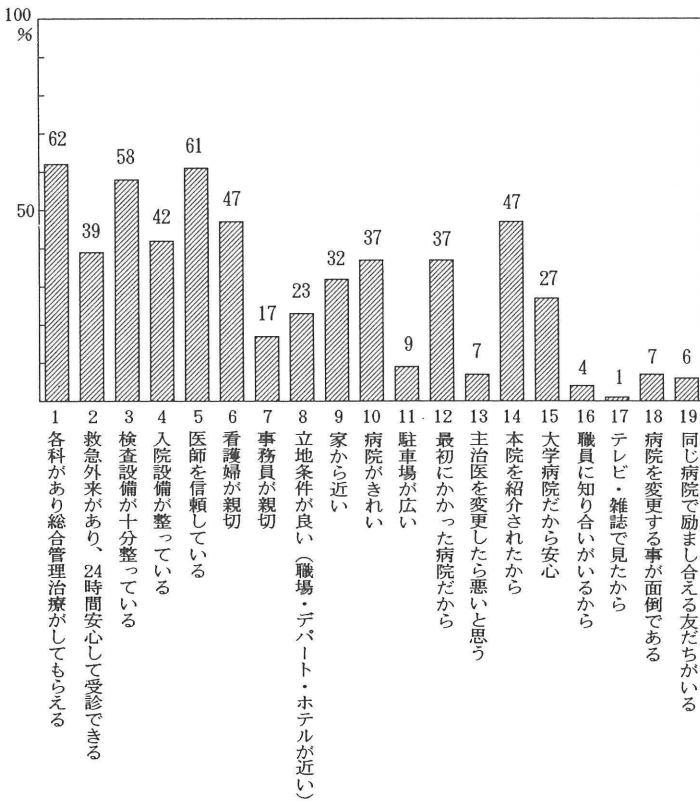
今回の研究結果をもとに、患者の意見を反映していきけるような内科外来の改善を図っていきたいと思う。

## 引用文献

- 1) 雨宮恵美：これからの病院、施設に求められる接遇、対応、保健・医療・福祉サービス研究会P1
- 2) 岩堀幸司：建築から見た患者にやさしい外来のアメニティー外来看護の新しい発想と取り組み  
日総研P. 173~180 1995, 5, 31発行



図Ⅱ



図Ⅲ

