

外来患者の満足度の実態調査

丸橋美友紀¹, 横田 恵子², 高間 静子²

¹ 富山医科薬科大学大学院医学系研究科修士課程

² 富山医科薬科大学医学部看護学科

要 旨

本研究では、外来サービスに対する患者の満足度の実態調査を行った。富山医科薬科大学附属病院に通院している患者204名を母集団とし、本研究に先立って開発した外来患者満足度測定尺度の質問紙を用いて調査した。その結果、各因子についての満足度には、男女間で有意差はなかった。年齢別では、66歳以上群の診療、受付、看護婦の態度、処置等についての満足度が41～60歳群よりも高かった。また、66歳以上群の検査に関する満足度、全因子に対する満足度は、40歳以下、41～60歳、61～65歳群等のそれらよりも有意に高かった。次に、男子群では、診療に対する満足度が最も高く、逆に、病院環境に対する満足度が最も低かった。女性群では、診療に対する満足度が最も高く、検査、受付の対応等に対する満足度が最も低かった。年齢別には、40歳以下、41～60歳、61～65歳群等が診療に対する満足度が高く、逆に検査、受付の対応等に対する満足度が低かった。66歳以上群では、看護婦の態度に対する満足度が最も高く、診療に対する満足度が最も低かった。以上のことから、性別、年齢により、満足度を感じる領域が異なっているということが示唆された。

キーワード

満足度、外来患者

序

近年、病院医療の高度化・複雑化、国民医療への期待の高まりの中で、医療サービスのプロセスや結果の評価が求められるようになってきた¹⁾。特に、最近、病院サービスの評価として患者満足度調査が注目を集め、評価項目の中には患者のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）評価項目も取り入れられている¹⁾。病院サービスについて評価することは、病院の環境や設備を改善することだけでなく、患者のQOLを常に高めていくような医療を提供していくためにも重要なことである。

QOLの概念について、N.C.Dalkeyらは、「個人の安寧感、生活上の満足・不満足感、あるいは

幸福感・不幸福感がクオリティ・オブ・ライフである²⁾と定義している。つまり、患者が満足する医療の提供は、患者自身のQOLを高めるものと考えられる。

特に、近年、糖尿病や動脈硬化など完治させることができない慢性疾患患者が増加し、身体的な治療結果のみでなく、患者の主体性やQOLを考慮しながら受療満足度を高めることも医療の大きな役割の1つである³⁾。そして、外来医療では、受療継続や疾患管理などが患者自身にゆだねられているため、良好な状態を維持していくためにも、患者自身が納得し、満足するような医療サービスを提供することが重要である。また、このような外来サービスを提供するためには、外来患者の満

満足度調査を行い、サービスの評価を行う必要がある。

外来患者の満足度に関する先行研究では、満足度への影響要因として、「診療後に症状が改善することだけでなく、疾病に関連して起こる心配や不安といった精神的苦痛を軽減させることができたかどうかも重要である」⁹⁾と述べている。その患者が持つ精神的苦痛やニーズは、個人によりさまざまである。しかし、全ての患者に共通する苦痛やニーズというものも存在するため、まずその苦痛やニーズについて調査し、対処していくことも患者の満足度を高める手段の1つである。

以上のことから、本研究では、外来サービスに対する患者の満足度の実態調査を行った。

用語の定義

QOL: Quality of Lifeの略。“生活の質”と訳されることが多いが“生命の質”“人生の質”とも訳される⁹⁾。一般的にQOLはその人の人生経験から得られた個人的な幸福感、満足感と考えられているが、その概念はきわめて個人的な色彩の強い包括的なものである¹⁾。

満足度: 受けた病院サービスに対し、患者が感じる満足の程度。受けた医療に対する患者の主観的な評価⁴⁾。

研究方法

I. 調査対象

富山医科薬科大学附属病院外来に通院している患者229名のうち、有効回答の得られた204名(89.1%)を対象にした。対象者の属性は、表1のとおりである。また、対象者の年齢区分は、40歳以下(青年)、41~60歳(壮年)、61~65歳(実

表1 調査対象の属性 n=204

属性	群	人数	%
性別	男性	78	38.3
	女性	128	62.7
年齢	40歳以下	37	18.1
	41~60歳	66	32.4
	61~65歳	29	14.2
	66歳以上	72	35.3

年)、66歳以上(老年)とした。

II. 調査内容

外来患者満足度調査を行い、性別、年齢の違いによりどの程度異なるかを比較した。

III. 測定用具

外来患者の満足度の測定には、この研究に先立って作成した「外来患者満足度測定尺度」を使用した。この尺度は、7因子51項目で構成されており、第1因子は医師の診療についての満足度を評価する(診療因子)14項目よりなり、第2因子は検査についての満足度を評価する(検査配慮因子)11項目よりなり、第3因子は受付についての満足度を評価する(受付配慮因子)5項目で構成されている。また、第4因子は看護婦の看護態度についての満足度を評価する(看護婦態度因子)6項目よりなり、第5因子は処置についての満足度を評価する(処置時配慮因子)5項目よりなり、第6因子は病院の環境や設備についての満足度を評価する(病院環境利便性因子)5項目よりなり、第7因子は患者の人権尊重についての満足度を評価する(患者尊重因子)5項目で成り立っている。これらの下位尺度のそれぞれの信頼性係数クロンバックの α 係数は、表2に示したように高い信頼性を示した。

調査に対する回答の選択肢は5段階のリッカート法を用い、非常に満足を1点、やや満足を2点、満足でも不満でもないを3点、やや不満を4点、非常に不満を5点とした。

表2 因子別信頼係数

因子	信頼性係数
第1因子	0.8143
第2因子	0.8872
第3因子	0.7508
第4因子	0.7589
第5因子	0.8169
第6因子	0.7685
第7因子	0.8681
全体	0.7884

IV. 調査方法

外来診療の待ち時間に、調査者が対象者に直接質問紙を配布し、記入後、アンケート回収箱に投

函してもらい回収を行った。

V. 分析方法

外来患者の属性の違いによる満足度の比較には、統計ソフト SPSS を用いて、T 検定、一元配置分散分析等を行った。

VI. 調査期間

平成12年10月23日～11月上旬の間で、外来診療のある平日の午前中に調査を行った。

VII. 調査における倫理的配慮

質問用紙配布時に、この調査の目的などを患者に説明し、患者の許可を得てから調査を行った。また、調査は無記名とし、アンケートにより得られた情報は、調査目的以外には使用しないことを説明した。

結 果

I. 診療・看護に対する外来患者の満足度の比較

表3には、外来診療や外来看護に対する患者の満足度得点を示した。表中の得点は、低いほど患者の満足度が高いことを示している。

まず、性別で比較すると、いずれの満足度因子においても得点間に有意差は見られなかった。

次に、医師の診療についての満足度を評価する第1因子を見ると、41～60歳群に比べ66歳以上群は、1%有意水準で、診療に対する満足度が高かった。

検査についての満足度を評価する第2因子では、66歳以上群の得点がいずれの年齢群と比較しても有意に低い値を示し、高い満足が示された ($p < 0.05$)。特に、41～60歳群と比較すると、有意水準0.1%の差が見られた。

受付の対応についての満足度を評価する第3因子について見ると、41～60歳群に比べ66歳以上の群は、有意水準0.1%で検査に対する満足度が高かった。

看護婦の看護態度についての満足度を評価する第4因子を見ると、41～60歳群に比べ66歳以上の群は、0.1%有意水準で、高い満足度を示した。

処置についての満足度を評価する第5因子を見ると、41～60歳群に比べ66歳以上の群は、1%有意水準で高い満足度を示した。

患者の人権尊重についての満足度を評価する第7因子を見ると、41～60歳群に比べ66歳以上の群は、1%有意水準で満足度が高かった。

外来サービス全体についての満足度では、66歳以上群の得点がいずれの年齢群と比較しても有意に低い値を示し、外来サービスに対し高い満足を示した ($p < 0.05$)。特に、41～60歳群と比較すると、有意水準0.1%で高い満足度を示した。

しかし、それ以外の満足度因子においては年齢群間では有意差は見られなかった。

II. 性別にみた外来患者の満足度の傾向

表4には、性別における診療・看護に対する外来患者の満足度の傾向を示した。

男性群の満足度得点についてみると、第1因子の医師の診療に対する満足度が、その他の5つの事柄に対する満足度(第2因子、第3因子、第5因子、第6因子、第7因子)よりも、有意水準5～0.1%の範囲で低い値を示した。つまり、男性群では、第1因子に対する満足度が最も高いことを表している。逆に、満足度の得点が最も高かったのは、第6因子の病院の設備や待ち時間に対する満足度であり、その他の全ての満足度因子得点

表3 外来診療・看護に対する患者満足度の群別比較

n=204

属性	群	n	満足度因子							全体
			1	2	3	4	5	6	7	
性別	男性	76	1.91	2.20	2.13	1.91	2.13	2.36	2.06	2.05
	女性	128	2.08	2.44	2.32	2.17	2.41	2.34	2.25	2.26
年齢	40歳以下	37	2.15	2.42	2.26	2.14	2.35	2.32	2.21	2.24
	41～60歳	66	2.18	2.61	2.53	2.30	2.63	2.50	2.39	2.41
	61～65歳	29	2.05	2.49	2.23	2.16	2.37	2.42	2.34	2.27
	66歳以上	72	1.76	2.02	1.95	1.78	2.07	2.19	1.91	1.82

分散分析 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

第1因子: 診療因子, 第2因子: 検査配慮因子, 第3因子: 受付配慮因子, 第4因子: 看護婦態度因子, 第5因子: 処置時配慮因子, 第6因子: 病院環境利便性因子, 第7因子: 患者尊重因子

よりも、有意水準 1～0.1%の範囲で高い値を示した。つまり、男性群では、第 6 因子に対する満足度が最も低いということを表している。

次に、女性群についてみると、男性群と同様に、第 1 因子の医師の診療に対する満足度得点が、その他の全ての満足度因子得点よりも、有意水準 5～0.1%の範囲で低い値を示した。つまり、女性群でも、男性群と同様に、第 1 因子に対する満足度が高いということを表している。逆に、満足度の得点が最も高かったのは、第 2 因子の検査時の配慮や第 3 因子の受付の対応に対する満足度であり、その他の 4 つの事柄に対する満足度（第 1 因子、第 4 因子、第 6 因子、第 7 因子）得点よりも有意水準 5～0.1%の範囲で高い値を示した。つまり、女性群では、第 2 因子と第 3 因子に対する満足度が最も低いということを表している。

表 4 性別にみた満足度の傾向
n=204

群	男性	女性
因子 / n	76	128
第 1 因子	1.91 *	2.08 *
第 2 因子	2.18	2.46 ##
第 3 因子	2.18	2.46 ##
第 4 因子	1.98	2.21
第 5 因子	2.13	2.41
第 6 因子	2.35 #	2.34
第 7 因子	2.08	2.23

one way ANOVA

*p<0.001~0.05

#<0.001~0.01

##p<0.001~0.05

*は有意に満足度が高いことを表す

#は有意に満足度が低いことを表す

Ⅲ. 年齢別にみた外来患者の満足度の傾向

表 5 には、外来診療・看護に対する患者の満足度を年齢別に比較した。

40歳以下の群では、第 1 因子の医師の診療に対する満足度得点が、その他の因子（第 2 因子、第 3 因子）の満足度得点よりも、有意水準 5%で低い値を示した。つまり、40歳以下の群では第 1 因子に対する満足度が最も高いということを表している。逆に、最も高い満足度得点を示したものは、第 2 因子（検査配慮因子）と第 3 因子（受付配慮因子）に対する満足度であり、その他の 3 つの因

子の満足度得点（第 1 因子、第 4 因子、第 7 因子）よりも、有意水準 5～1%の範囲で高い値を示した。つまり、40歳以下の群では、第 2 因子と第 3 因子に対する満足度が最も低いということを表している。

次に 41～60歳の群についてみると、40歳以下の群と同様に、第 1 因子（診療因子）に対する満足度得点が、その他の全ての因子よりも、有意水準 5～0.1%の範囲で低い値を示した。つまり、41～60歳の群でも第 1 因子に対する満足度が最も高いということを表している。逆に、最も高い満足度得点を示したものは、40歳以下の群と同様に、第 2 因子（検査配慮因子）と第 3 因子（受付配慮因子）に対する満足度得点であり、その他の 3 つの因子（第 1 因子、第 4 因子、第 7 因子）に対する満足度得点よりも、有意水準 1～0.1%の範囲で高い値を示した。つまり、41～60歳の群でも、第 2 因子と第 3 因子に対する満足度が最も低いということを表している。

61～65歳の群では、40歳以下の群と 41～60歳の群と同様に、第 1 因子（診療因子）に対する満足度得点が、その他の 5 つの因子（第 2 因子、第 3 因子、第 5 因子、第 6 因子、第 7 因子）の満足度得点よりも、有意水準 5～1%の範囲で低い値を示した。つまり、61～65歳の群でも、第 1 因子に対する満足度が高いということを表している。逆に、最も高い満足度得点を示したものは、40歳以下の群と 41～65歳の群と同様に、第 2 因子（検査配慮因子）と第 3 因子（受付配慮因子）に対する満足度であり、その他の 2 つの因子（第 1 因子、第 4 因子）に対する満足度得点よりも、有意水準 1%で高い値を示した。つまり、61～65歳の群でも、第 2 因子と第 3 因子に対する満足度が低いということを表している。

66歳以上の群では、第 4 因子の看護婦の対応に対する満足度得点が、その他の 4 つの因子（第 2 因子、第 3 因子、第 5 因子、第 6 因子）に対する満足度得点よりも、有意水準 5～1%の範囲で低い値を示した。つまり、66歳以上の群では、第 4 因子に対する満足度が最も高いということを表している。逆に、最も高い満足度得点を示したものは、第 1 因子（診療因子）に対する満足度であり、

その他の4つの因子(第2因子, 第3因子, 第5因子, 第6因子)に対する満足度得点よりも, 有意水準1~0.1%の範囲で高い値を示した。つまり, 66歳以上の群では, 第1因子に対する満足度が最も低いということを表している。

表5 年齢別にみた満足度の傾向 n=204

群	40歳以下	41~60歳	61~65歳	66歳以上
因子/n	37	66	29	72
第1因子	2.16 *	2.17 **	2.06 ***	2.78 ##
第2因子	2.46 #	2.60 ##	2.51 ###	2.01
第3因子	2.46 #	2.60 ##	2.51 ###	2.01
第4因子	2.19	2.34	2.17	1.86 **
第5因子	2.35	2.50	2.37	2.08
第6因子	2.32	2.50	2.37	2.21
第7因子	2.21	2.40	2.28	1.91

one way ANOVA

*p<0.05, **p<0.001~0.05,

***p<0.01~0.05, #p<0.01~0.05,

##p<0.001~0.01, ###p<0.01

*は有意に満足度が高いことを表す

#は有意に満足度が低いことを表す

考 察

I. 診療・看護に対する外来患者の満足度の比較

表3では, 性別と各因子との間に有意差は見られなかった。つまり, 性別により外来サービスへの満足度には差はないということである。これは, 小島らが, 「満足度に性差は否定的である」⁹⁾と述べていることと一致する。辰沼は, 「人間が病気をどのように体験するかということは, 性別によって違ってくるといふより, その人の性格特性によって違うだけだ」⁶⁾と述べている。また, 西川は, 「満足が, ある知覚された対象あるいは成果と, 彼の価値判断との関係から生起するものであり, 知覚や価値, 価値判断が原因となり, その結果, 満足等々の情緒が生じる」⁷⁾と述べている。つまり, 病気の体験や外来サービスに対する満足度などには, 男女の区別がなく, 個人の性格や価値観などに影響されるということが考えられる。

次に, 第1因子の診療に関する満足度において, 41~60歳群と66歳以上の群との間で有意差が見られた。これは, 66歳以上の群に比べ41~60歳群では, 医師の診療に対し満足度が低いということを表している。「壮年期に達すると, 心理・社会的に成熟度を増すとともに, 一方では, 身体機能の衰えを意識し始める時期である」⁸⁾とされている。

そのため, 壮年期というのは, 老年期に比べ, 精神活動が活発であり, また, 家庭や社会でも重要な役割を担っていることから, 自分の病気や受ける診療に対し関心が高い。それに加えて, 患者は, マスコミなどから医療や疾病に関する多くの知識を得て認識が高くなっているために, 医師に対しても, 病気や治療などについて納得のいく説明を求めるものと考えられる。これらのことから, 66歳以上群に比べ41~60歳群の医師の診療に対する満足度が低かったのは, 医師の病状や治療に関する説明などに満足できないことからきているものと考えられる。

また, 第2因子の検査についての満足度では, 66歳以上群とその他の年齢群との間で有意差が見られた。これは, その他の年齢群に比べ66歳以上の群では, 検査時の説明や配慮に対し満足していることを表している。このような結果になった要因として, 第1因子の考察でも述べたように, 青年, 壮年, 実年というのは, 老年期の人々に比べ精神活動が活発であることから, より自分のことや周囲のことに興味を持って生活していると考えられる。そのため, 検査時の配慮や説明などに対し, 評価が厳しく出たのではないかと考える。

第3因子の受付についての満足度では, 41~60歳群と66歳以上の群との間で有意差が見られた。これは, 41~60歳群に比べ66歳以上の群では, 受付の対応などに対し満足度が高いことを表している。高齢者の満足の特徴について田久は, 「老年者は, 各問題をあまり重視せず, 受診に満足している傾向がある」⁹⁾と述べている。つまり, 高齢者では, 外来医療に対する事前期待が低いということである。逆に, 41~60歳群では, 受付に対する事前期待が大きいため, 結果として, 66歳以上の群よりも満足度が低く出たものと考えられる。

第4因子の看護婦の対応に対する満足度を見ると, 41~60歳群と66歳以上の群との間で有意差が見られた。これは, 66歳以上の群に比べ41~60歳群では, 看護婦の対応に対し満足度が低いことを示している。このような結果になった要因として, 長谷川らは, 「高齢者は, 医療従事者に対し『おまかせする』という姿勢を取りやすく, 若年者は, 『自分で決める』『選ぶ』という姿勢を取る傾向に

あり、そのため、若年者の方が看護婦に対する要求は高く、評価が厳しくなるため¹⁰⁾と述べている。また、桂川らは、「看護婦は高齢者に対しては、『理解されにくい』『聞き取りにくい』など無意識のうちに色々な点を配慮し対応していると述べ、それに比べ、若い年代に対しては若いという理由から、『容易に理解できるだろう』という前提で必要最小限の説明や対応になっている可能性がある¹¹⁾と述べている。これらのことから41～60歳群では、治療や療養などについて自分で判断し決定するため、より詳しい説明や質の高い看護を求めているということが考えられる。

第5因子の処置時の対応についての満足度を見ると、41～60歳群と66歳以上の群との間で有意差が見られた。これは、41～60歳群に比べ66歳以上の群では、処置時の配慮や説明などに対し満足度が高いことを表している。このような結果になった要因として、第4因子の理由と同様なことが考えられる。

第6因子の病院の設備や待ち時間に対する満足度についてみると、年齢群で有意差は見られなかった。しかし、高齢者に比べ壮年者の方が、病院の設備や待ち時間に対する満足度が低い傾向が示された。一般的に「壮年者は、ライフサイクルの上で、最も充実した社会人、家庭人になる段階である¹²⁾とされている。つまり、壮年期は“働き盛り”と言われるように、家庭でも社会でも重要な役割を担っているため、時間に余裕がなく、待ち時間の長さなどに不満を感じやすいのだと考えられる。逆に、老年期は、退職し比較的時間に關する不満が少なく、壮年者と高齢者との間に満足度の差が出たものと考えられる。

第7因子の患者の人権尊重に対する満足度についてみると、41～60歳群と66歳以上群との間に有意差が見られた。これは、66歳以上の群に比べ41～60歳群では、患者の人格を尊重する医療従事者の態度などに対し、満足度が低いことを表している。これは、第4因子の考察でも述べたように、若年者は「自分で決める」「選ぶ」という姿勢を取る傾向にあるということから、医療従事者に対し、高齢者よりも自分の意志を尊重してくれる態度を求めているのではないかと考えられる。

満足度の総合得点からみると、66歳以上群とその他の年齢群との間で有意差が見られた。これは、その他の年齢群に比べ66歳以上の群では、外来サービス全般に対する満足度が高いことを表している。この結果は、国民衛生の動向に記載されており、「年齢別では、高年齢層において病院に対する全体的な満足度が高くなっている¹³⁾という報告と一致する。高齢者が、若壮年者と比較し外来サービス全般に対する満足度が高い要因として、田久は、「老年者は、各問題をあまり重視せず、受療に満足している傾向がある⁹⁾と述べている。つまり、高齢者は、外来医療や外来看護に対する事前期待が低いため、実際の評価が高くてたものと考えられる。また、荒記らは、「健康に対する満足度を年齢別に調査し、その中で、高齢者ほど健康の満足度の順位は下がり、60歳以上では低くなる¹⁴⁾と報告している。これは、高齢になれば身体機能が低下し、有病率や受療率も増加するためだと考えられる。しかし、高齢者は、有病率・受療率が高く、健康に対する満足度も低い。若壮年者に比べ求める健康レベルも低くなり、結果として、外来医療や外来看護に対する満足度も高くなるのではないかと考える。

II. 性別にみた外来患者の満足度の傾向

男女共に、診療に対する満足度が最も高かった。長谷川らは、「外来診療においては、医療提供者の中でもとりわけ医師に接する機会が多く、患者の受療満足度への医師の影響が相対的に大きくなる⁴⁾と述べている。また、「外来患者の受療満足度に対し、医師以外の要因に関連する満足度の影響は比較的弱いこと、医師の専門技術や能力のみでなく、患者の精神的苦痛（病気に關連する不安や悩み等）を軽減させることも合わせた診療の結果に關する満足度の影響が高いこと⁴⁾も明らかにしている。つまり、外来医療では、患者は医師に接する機会が多く、医師から病状や治療方針などの説明を受けたり、訴えを傾聴してもらい易い状況にあることから、結果として、男女共に医師の診療に対する満足度が高くなったものと考えられる。また、男性群で、病院環境に対する満足度が最も低かったのは、一般的に男性は、仕事をもっているために時間に余裕がなく、外来診療の待ち時間に

対して不満を抱き易いからではないかと考えられる。一方、女性群では、検査や受付に対する満足度が最も低かった要因として、無藤らは、「女性の一般的な性格上の特性として、細かいことによく気付く」ことから、検査時の配慮や受付の対応などに対しよりきめ細かい対応を求めるため、検査や受付についての満足度が、最も低くなったものとする。

Ⅲ. 年齢別にみた外来患者の満足度の傾向

年齢別にみると、40歳以下、41～60歳、61～65歳群などで、診療に対する満足度が最も高かったのは、男女共に診療に対する満足度が高かった理由と同様なことが考えられる。逆に、これら3つの群の満足度で最も低かったのは、検査や受付の対応等に対するものであった。田久は、「老年者は各問題をあまり重視せず、受療に満足している傾向にある⁹⁾」と述べている。逆に若年者では、検査や受付の対応などに対する事前期待が大きいために満足度が最も低くなったと考える。

66歳以上の群で、看護婦の態度に対する満足度が最も高かった要因として、以下のことが考えられる。桂川らは、「看護婦は高齢者に対して『理解されにくい』『聞き取りにくい』など無意識のうちに色々な点を配慮して対応している¹⁰⁾」と述べている。このことが、66歳以上の群で、看護婦の対応についての満足度が最も高くなった要因の1つとして考えられる。一方、診療に対する満足度が最も低かったのは、老年期の疾患の特徴である、「複数の疾患を併せ持つ、合併症を併発しやすい、完治が難しい病気が多く慢性化しやすいなど⁶⁾」から考察できる。一般的に、高齢者は、治療を受けても病気がなかなか完治しない、療養期間が長くなる等の理由から、医師の診療に対して満足度が低くなるという可能性が考えられる。66歳以上の群で、医師の診療に対する満足度が最も低かったのは、このことからきているものと考えられることができる。

結 論

富山医科薬科大学附属病院に通院する患者204名に、外来サービスに対する満足度を調査し、性・

年齢別により満足度がどの程度異なるかを比較した結果、次のようなことが明らかになった。

1. 各因子についての満足度には、男女間で有意差はなかった。
2. 年齢別では、66歳以上群の診療因子、受付配慮因子、看護婦態度因子、処置時配慮因子等についての満足度は、41～60歳群よりも高い値を示した。66歳以上群の検査に対する満足度、全因子に対する満足度は、40歳以下、41～60歳、61～65歳群などのそれらよりも有意に高かった。
3. 男性群では、診療に対する満足度が最も高く、病院環境に対する満足度は最も低かった。女性群では、診療に対する満足度が最も高く、検査、受付の対応に対する満足度が最も低かった。
4. 年齢別では、40歳以下、41～60歳、61～65歳群等は、診療に対する満足度が高く、検査、受付の対応などに対する満足度が低かった。66歳以上群では、看護婦の態度に対する満足度が最も高く、逆に診療に対する満足度が最も低かった。

本研究における限界

本調査は、富山医科薬科大学附属病院の一施設のみに行ったものであり、今回得られた結果が、外来サービス、環境などの異なるさまざまな施設に通院する患者に一般的にあてはまらない可能性もある。

本研究成果の看護への活用

性別、年齢の違いによって満足度が異なることが本研究で明らかになった。患者に満足度のいくような外来診療・外来看護を提供していくためには、不満足な部分を明らかにして、改善していくための基礎的なデータとして活用できるものとする。

謝 辞

本研究を実施するにあたり、アンケートに御協力下さいました富山医科薬科大学附属病院に通院中の患者様、ならびに富山医科薬科大学附属病院の各診療科科長・医長の諸先生方、婦長の吉田百合子氏をはじめとした外来スタッフの皆様には厚くお礼申し上げます。また、ご教授・激励下さいました富山医科薬科大学の諸先生方に深謝いたします。

文 献

- 1) 萬代隆他：Quality of Life－医療新次元の創造－, 54・109, メディカルレビュー社, 1996.
- 2) 木村哲彦他：生活環境論, 16-17, 医歯薬出版, 1998.
- 3) 長谷川万希子他：病院外来患者の受療満足度尺度の開発. 日本保健医療行動科学会年報, 7：150-165, 1992.
- 4) 長谷川万希子他：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 30 (3)：231-239, 1993.
- 5) 小島茂他：大学病院の患者満足度調査－外来・入院患者の満足度に及ぼす要因の解析－. 病院管理37 (3)：241-251, 2000.
- 6) 辰沼利彦：病院心理学－看護をめぐる対人関係－. pp53, 医学書院, 1982.
- 7) 西川一廉：職務満足の心理学的研究. 8頁, 勁草書房, 1984.
- 8) 小島操子：系統看護学講座 専門5 成人看護学1. 25頁, 医学書院, 1998.
- 9) 田久浩志：満足度と1重視度による外来患者サービスの評価. 病院管理 31 (3)：15-24, 1994.
- 10) 長谷川フサ他：入院患者の看護ケアに対する満足度に影響を及ぼす要因. 医療CS 1：141-147, 1997.
- 11) 桂川順子他：外来看護婦に対する患者の満足度. 岐阜県立下呂温泉医学研究所年報 (26)：109-112, 1999.
- 12) 岡堂哲雄他：入院患者の心理と看護. 51頁, 中央法規出版, 1997.
- 13) 吉崎正義他：国民衛生の動向・厚生指標臨時増刊号. 頁85, 厚生統計協会, 1999.
- 14) 荒記俊一他：健康を中心とした生活内容の満足度と重要視の構造解析－“健康づくり推進事業”地域の婦人を対象として－. 日本公衛誌 1：207-215, 1984.
- 15) 無藤隆他：発達心理学入門2－青年・成人・老人－51, 東京大学出版会, 1996.
- 16) 小島操子他：標準看護学講座28巻 老年看護学, 29-31, 金原出版, 1997.
- 17) 高橋美智他：「看護」を考える選集1 看護の「質評価」をめぐる基礎知識. 日本看護協会出版会, 1996.
- 18) 今中雄一他：医師および病院に対する外来患者の満足度と継続受診意思に及ぼす要因－総合病院における解析－. 日本公衛誌 40(8)：624-635, 1993.
- 19) 田久浩志：満足度と重視度による外来サービスの評価(第2報)－サービス評価指標の測定日間変動について－. 病院管理34 (1)：5-12, 1997.
- 20) 水野智他：患者満足度調査の効用と限界患者満足度調査を実施したいと考えているナースの皆さんへ. 外来看護新時代5 (3)：84-93, 2000.
- 21) 日本保健医療行動科学会：セルフヘルプの行動科学, 207-219, メジカルフレンド社, 東京, 1997.
- 22) 漆崎一朗：癌とQuality of life, ライフサイエンス, 1991.
- 23) 信友浩一：患者による外来医療の質評価と受領の満足度 継続意思との関係－二病院調査の解析－. 国立医療・病院管理研究所紀要20：79-90, 1992.

Actual Status of the Outpatients' Satisfaction

Miyuki MARUHASHI¹⁾, Keiko YOKODA²⁾, Shizuko TAKAMA²⁾

¹⁾ Master Course of Nursing, Toyama Medical and Pharmaceutical University

²⁾ Department of Human Science and Fundamental Nursing, School of Nursing,
Faculty of Medicine, Toyama Medical and Pharmaceutical University

Abstract

The purpose of this study was to investigate the actual status of outpatients' satisfactions fully. Subjects consisted of 204 outpatients in hospital of Toyama Medical and Pharmaceutical University. The scale used was Outpatients' Satisfaction Scale. Their scores of the all factor of satisfactions on the distinction of sex were no significant different. The advanced age group over 65 years old showed higher scores meaningfully of the medical examination and treatment, information service and nurses' attitude in comparison with these of other groups. On the other hand, the scores of medical examination and treatment of 65 years old or younger groups also was higher meaningfully than these of other satisfaction factors.

The score of medical examination and treatment in male group was most highest, and the satisfaction score of hospital environment was lower meaningfully in comparison with these of other satisfaction factors. On the female group, their score of medical examination and treatment was most highest meaningfully, and the satisfaction scores of examination and information service were lower meaningfully in comparison with these of other satisfaction factors. It was suggested that the level of satisfactions to each factors depends on the sex and age.

Key words

Outpatient, satisfaction