

筑波技術短期大学附属診療所における医療サービスの患者による評価 —アンケート調査—

筑波技術短期大学附属診療所¹⁾ 筑波技術短期大学鍼灸学科²⁾ 現職：東西クリニック仙台³⁾
津嘉山洋¹⁾ 山下 仁¹⁾ 形井秀一²⁾ 丹野恭夫³⁾

要旨：目的：医療の品質を改善するために筑波技術短期大学附属診療所（附属診療所）における医療サービスの質を評価する。方法：平成4年4月から平成12年3月までに本学附属診療所を受診した患者の10%を無作為に抽出し郵送にてアンケート調査を行った。附属診療所における医療サービスに対する受療者の印象を評価するための質問表を用いた。評価は“かなり満足”，“やや満足”，“普通”，“やや不満”，“かなり不満”の5段階とした。結果：1,149名が抽出され，除外基準に合致する19名を除き，1,130名に調査票が郵送された。このうち174通が転居先不明で返送され，418件の回答が寄せられた（回答率43.7%）。相対的に否定的な傾向を認めたのは，“待合室の雑誌・テレビ・展示は適切か”，“通院の交通の便はどうか”，“支払った金額は妥当か”，“治療効果はあったか”，受付・会計事務以外の待ち時間についての項目，学生・研修生の教育についての全項目であった。

キーワード：医療の質 患者による評価 外来 統合医療 アンケート調査

1. 背景

英米における医療の品質管理に学んで，日本でも医療の品質に関心が持たれるようになって来ている。品質管理の手法としては①医療評価基準による病院の第三者評価，②患者側からの医療の評価，③臨床指標による客観的評価などの手法が検討されている[1]。筑波技術短期大学附属診療所（以下“附属診療所”とする）は平成4年に開所して以来10年目を迎えようとしており，これまで以上に医療サービスを充実するためにサービスの質を評価する時期を迎えている。過去には平成5年度に来診中の患者を対象にアンケート調査を行い，患者の評価はおおむね良好という結果が得られた。しかし，品質改善を目的とした調査としては，何らかの理由で既に来診しなくなった利用者も含めた検討を行う必要があると考えられた。そこで，これまで附属診療所に来診した患者を対象にサービスの質に関するアンケート調査を行うことを立案した。

2. 目的

附属診療所における診療の質を評価し，診療の品質改善の一助とし，将来の再評価の基準を設定するために，過去に来診した患者を対象として質問紙法によるデータ収集を行う。

3. 対象および方法

平成4年4月に開所して以来，平成12年3月までに附

属診療所に来診した11,538名を来診年度ごとに層別化し，コンピューターによって発生した乱数を用い，それぞれの年度からその10%を抽出した。精神科から要請のあった患者や本学教職員，物故者は除外した。

表1の質問表を郵送により送付し回答を依頼した。評価は“かなり満足”，“やや満足”，“普通”，“やや不満”，“かなり不満”の5段階とした。回答は無記名とし，郵送で回収した。調査期間は2001年2月15日から1ヶ月間とした。

質問表の作成にあたっては，「医療の質に関する研究会」が作成した「病院機能評価スタンダード Ver.5.5」[2]を参照したが，外来で東洋医学に重点をおく附属診療所には該当しない事項が多いため，最終的にはほとんどがオリジナルの質問項目となった。実際の項目設定において最も反映させたのは，我々が開所以来9年間に患者から受けた評価の言葉や，苦情に関する記録である。まず尋ねたい事項として「施設環境と立地条件」「診療システム」「診療所の全般的な印象について」「医師について」「鍼灸師について」「その他の医療スタッフについて」「受付事務について」「待ち時間について」「学生・研修生の教育について」「その他」という10のカテゴリーを設け，それぞれのカテゴリーの中に具体的な質問を当てはめて全部で50項目とした。

返送された質問紙から各項目の回答の度数を集計した。回答者が全ての部門のサービスを経験していない可能性が高いため，未記入を除いた比率を算出した。自由記

述文は内容別に不満や要望を含む記載と、満足や謝意を含む記載に分け集計した。また、回答全体の傾向に対して比率の偏りのある項目を抽出するために Rdit 分析^[1]を行った。有意水準は5%とした。

表1-a. 質問表

答として最も当てはまる5~1の数字に丸をつけて下さい。	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満
施設環境と立地条件について					
1. 施設全体の衛生環境は医療機関としてふさわしかったですか？	5	4	3	2	1
2. 待合室の室温設定や環境は適切でしたか？	5	4	3	2	1
3. 待合室に置いてある雑誌・テレビ・展示品等は適切でしたか？	5	4	3	2	1
4. トイレは衛生的でしたか？	5	4	3	2	1
5. トイレの温度設定は適切でしたか？	5	4	3	2	1
6. 診療所内の案内表示はわかりやすかったですか？	5	4	3	2	1
7. 通院するための交通の便はどうですか？	5	4	3	2	1
診療システムについて					
8. 診療の時間帯は適切でしたか？	5	4	3	2	1
9. 当診療所で支払った金額は妥当でしたか？	5	4	3	2	1
10. 医師診察室と鍼灸治療室との連携は適切だと思いましたか？	5	4	3	2	1
11. 東洋医学の特質が診療に活かされていると思いましたか？	5	4	3	2	1
12. 予約の時間は守られましたか？	5	4	3	2	1
診療所の全般的な印象について					
13. 施設全体の雰囲気は落ち着きましたか？	5	4	3	2	1
14. 気分よく受診することができましたか？	5	4	3	2	1
15. 今後も医療機関を受診するときは当診療所を選びますか？	5	4	3	2	1
16. プライバシーに対して配慮がなされていましたか？	5	4	3	2	1
17. 職員は患者さんに差別なく接していると思いましたか？	5	4	3	2	1
医師について					
18. 自分の病気をまかせられる雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1
19. 質問や要望がしやすい雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1
20. 自分が受ける治療や検査の内容について説明がありましたか？	5	4	3	2	1
21. 説明の内容は理解できましたか？	5	4	3	2	1
22. 自分が受ける治療や検査の内容について納得できましたか？	5	4	3	2	1
23. 知識や技術を充分もっていると思いましたか？	5	4	3	2	1
24. あなたの病状を良くしようと努力していると思いましたか？	5	4	3	2	1
25. 治療効果があったと思いますか？	5	4	3	2	1
鍼灸師について(鍼灸治療を受けた方のみご記入ください)					
26. 自分の病気をまかせられる雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1
27. 質問や要望がしやすい雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1
28. 自分が受ける治療の内容について説明がありましたか？	5	4	3	2	1
29. 説明の内容は理解できましたか？	5	4	3	2	1
30. 自分が受ける治療について納得できましたか？	5	4	3	2	1
31. 知識や技術を充分もっていると思いましたか？	5	4	3	2	1
32. あなたの病状を良くしようと努力していると思いましたか？	5	4	3	2	1
33. 治療効果があったと思いますか？	5	4	3	2	1

表1-b. 質問表

その他の医療スタッフについて	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満
34. 質問や要望がしやすい雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1
35. 検査や処置の説明の内容は理解できましたか？	5	4	3	2	1
36. 知識や技術を充分もっていると思いましたか？	5	4	3	2	1
37. 薬局での薬の説明はわかりやすかったですか？	5	4	3	2	1
受付事務について					
38. 質問や要望がしやすい雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1
39. 受診案内や請求金額の説明は理解できましたか？	5	4	3	2	1
40. 受付および電話の対応は良かったですか？	5	4	3	2	1
待ち時間について					
41. 医師診察室の待ち時間の長さはどうでしたか？	5	4	3	2	1
42. 鍼灸施術室の待ち時間の長さはどうでしたか？	5	4	3	2	1
43. 検査の待ち時間の長さはどうでしたか？	5	4	3	2	1
44. 薬局の待ち時間の長さはどうでしたか？	5	4	3	2	1
45. 受付・会計事務の待ち時間の長さはどうでしたか？	5	4	3	2	1
学生・研修生の教育について					
46. 学生や研修生の見学・施術補助の態度はどうでしたか？	5	4	3	2	1
47. 学生や研修生が行っている問診の印象はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
48. 学生や研修生が行っている施術補助をどう思われましたか？	5	4	3	2	1
49. 当診療所が学生の教育施設であることを御存知でしたか？	知っていた			知らなかった	
その他					
50. 当診療所に対して要望や改善すべき点があれば、具体的に書いてください。					

現在のあなた(封筒の宛名の方)について当てはまるものに丸をつけてください。

(性別) 男性 ・ 女性
 (年齢) 0代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代
 (職種) 会社等勤務 自営業 公務員 研究・教育職 農林水産業 アルバイト 専業主婦 学生
 小中高校生 乳幼児 無職 その他
 (当診療所で受けた医療) 西洋医学 漢方 鍼灸 検査 処置 投薬 その他
 (最後に来院した年) 西暦()年頃 今も通院継続中
 (このアンケートを記入した方) 本人 保護者 家族

ご協力ありがとうございました。

4. 結果

1,149名を抽出し、除外基準に合致する19名を除いた1,130名に調査票を郵送した。このうち174通が転居などにより宛先不明で返送され、期間内に418件の回答が寄せられた(回答率43.7%)。

回答者の年代と性別について表2に示す。性別では女性の、年代別では40歳から70歳の回答が多かった。

受けた医療の内容は、西洋医学98名、漢方117名、鍼灸242名、検査143名、処置31名、投薬97名、その他9名、未記入28名であった。

回答結果を表3に示す。回答全体における評価の割合は、“かなり満足”26%、“やや満足”29%、“普通”36%、“やや不満”7%、“かなり不満”2%であった。

Ridit分析により回答全体の傾向と各設問の傾向を比較した結果、相対的に肯定的な傾向を認めたのは、“予約表

2. 回答者の年齢および性別

年齢	女性	男性	未記入	総計
0代	3	1	1	5
10代	8	15		23
20代	13	5		18
30代	21	6	2	29
40代	45	23	3	71
50代	68	26	9	103
60代	40	32	8	80
70代	32	26	9	67
80代	10	3	1	14
未記入	3		5	8
総計	243	137	38	418

時間は守られたか”、“全体の雰囲気は落ち着いたか”、“気分よく受診できたか”、“職員は患者に差別なく接していたか”、“質問や要望はしやすい雰囲気か(医師)”、

表3-a. 質問表に対する回答

施設環境と立地条件について	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
1 施設全体の衛生環境は	160 39%	136 33%	108 26%	5 1%	0 0%	9	n.s.
2 待合室の室温や環境は適切か	122 30%	131 32%	128 31%	21 5%	5 1%	11	n.s.
3 待合室の雑誌・テレビ・展示は適切か	61 16%	92 24%	203 52%	28 7%	4 1%	29	negative
4 トイレは衛生的か	127 33%	127 33%	122 31%	10 3%	2 1%	30	n.s.
5 トイレの温度設定は適切か	99 26%	115 30%	148 39%	16 4%	1 0%	39	n.s.
6 診療所内の案内表示はわかり易いか	86 22%	106 27%	172 43%	30 8%	6 2%	18	n.s.
7 通院の交通の便はどうか	35 9%	36 9%	152 38%	116 29%	57 14%	20	negative
診療システムについて	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
8 診療の時間帯は適切か	88 22%	122 31%	148 37%	35 9%	5 1%	20	n.s.
9 診療所で支払った金額は妥当か	77 19%	85 21%	192 48%	42 10%	6 1%	16	negative
10 診察室と施術所の連携は適切か	73 21%	101 30%	121 35%	33 10%	13 4%	77	n.s.
11 東洋医学の特質が生かされているか	87 24%	127 35%	106 30%	29 8%	9 3%	60	n.s.
12 予約時間は守られたか	116 31%	114 30%	120 32%	22 6%	2 1%	44	positive
診療所の全般的な印象について	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
13 施設全体の雰囲気は落ち着いたか	141 35%	159 39%	101 25%	3 1%	2 0%	12	positive
14 気分よく受診できたか	144 35%	167 41%	78 19%	15 4%	6 1%	8	positive
15 今後も選択するか	104 28%	108 29%	121 32%	24 6%	17 5%	43	n.s.
16 プライバシーへの配慮はされているか	109 28%	104 27%	144 37%	22 6%	7 2%	32	n.s.
17 職員は患者に差別なく接していたか	154 38%	129 32%	119 29%	4 1%	0 0%	12	positive
医師について	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
18 病気をまかせられる雰囲気か	105 27%	129 33%	117 30%	33 8%	8 2%	25	n.s.
19 質問や要望はし易い雰囲気か	125 31%	126 32%	108 27%	34 9%	5 1%	20	positive
20 治療や検査内容について説明したか	114 29%	127 32%	112 29%	35 9%	4 1%	26	n.s.
21 説明は理解できたか	106 27%	128 33%	123 31%	28 7%	6 2%	27	n.s.
22 治療や検査内容は納得できたか	106 27%	115 29%	131 34%	30 8%	8 2%	25	n.s.
23 知識や技術を充分もっているか	107 28%	131 34%	116 30%	24 6%	9 2%	30	n.s.
24 病状を良くしようと努力していたか	116 30%	122 31%	120 31%	24 6%	8 2%	28	n.s.
25 治療効果はあったか	84 22%	107 28%	114 30%	54 14%	26 7%	33	negative
鍼灸師について	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
26 病気をまかせられる雰囲気か	97 36%	80 30%	72 27%	18 7%	4 1%	147	n.s.
27 質問や要望はし易い雰囲気か	92 34%	96 35%	70 26%	13 5%	2 1%	145	n.s.
28 治療内容について説明したか	91 34%	82 31%	72 27%	19 7%	4 1%	150	n.s.
29 説明は理解できたか	89 33%	80 30%	76 28%	18 7%	5 2%	150	n.s.
30 治療内容は納得できたか	84 31%	86 32%	66 24%	28 10%	6 2%	148	n.s.
31 知識や技術を充分もっているか	94 34%	91 33%	67 24%	18 7%	4 1%	144	n.s.
32 病状を良くしようと努力していたか	112 40%	93 33%	58 21%	12 4%	4 1%	139	n.s.
33 治療効果はあったか	77 28%	70 26%	66 24%	38 14%	21 8%	144	n.s.
その他の医療スタッフについて	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
34 質問や要望はし易い雰囲気か	84 25%	105 31%	129 38%	19 6%	3 1%	78	n.s.
35 説明は理解できたか	72 21%	112 33%	135 40%	17 5%	4 1%	78	n.s.
36 知識や技術を充分もっているか	77 24%	94 29%	137 42%	11 3%	5 2%	94	n.s.
37 薬の説明はわかりやすかったか	64 22%	78 27%	128 44%	17 6%	6 2%	125	n.s.

n.s.: not significant

診療所におけるサービスの患者による評価

表3-b. 質問表に対する回答

受付事務について	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
38 質問や要望はし易い雰囲気か	86 22%	95 24%	179 46%	27 7%	4 1%	27	n.s.
39 案内や金額額の説明は理解できたか	82 21%	96 25%	193 50%	12 3%	2 1%	33	n.s.
40 受付や電話の対応は良かったか	97 25%	105 27%	171 44%	10 3%	6 2%	29	n.s.
待ち時間について	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
41 医師診察室の待ち時間	50 13%	77 20%	198 52%	53 14%	6 2%	34	negative
42 鍼灸施術室の待ち時間	37 14%	76 28%	131 48%	23 8%	7 3%	144	negative
43 検査の待ち時間	48 15%	76 23%	181 55%	21 6%	2 1%	90	negative
44 薬局の待ち時間	62 19%	84 26%	165 50%	17 5%	0 0%	90	negative
45 受付・会計事務の待ち時間	83 21%	95 24%	187 48%	25 6%	0 0%	28	n.s.
学生・研修生の教育について	かなり満足	やや満足	普通	やや不満	かなり不満	未記入	傾向
46 学生や研修生の態度はどうか	45 18%	66 26%	130 51%	13 5%	2 1%	162	negative
47 学生や研修生の問診はどうか	32 13%	64 26%	123 51%	21 9%	2 1%	176	negative
48 学生や研修生の施術補助はどうか	30 13%	56 23%	124 52%	25 10%	4 2%	179	negative
49 教育施設と知っていたか	知っていた 298 81%		知らなかった 70 19%			未記入 50	

n.s.: not significant

表4. 自由記述文のまとめ

部門	内容	不満要望	満足感謝	不満に関する記述の例
全体	システム	8	1	「鍼希望の場合は直接受けられる様にしてほしい」
	交通	8	0	「交通が不便」「遠さを感じ時間がかかる」
	宣伝	5	0	「筑大病院よりも知名度がかなり低い」「PR 不足」
	診療 日・時間	6	0	「土曜の診療を願ひ」「遅くまで診療してほしい」
	態度・対応	3	4	「国立という意識が強い」「サービス精神が不足」
	待ち時間	3	0	「待っている方が少ないのに待ち時間が長い」
	環境	0	3	(満足:「静かで落ち着いた雰囲気」)
鍼灸	その他	1	2	「表示・案内の充実を」
	研修・実習	7	0	「もう少しベテランを」
	料金	6	1	「医療保険が適用されず消費税まで課されている」
	環境	3	0	「着替えの時に席を外して」「隣の話が筒抜け」
	待ち時間	3	0	「待ち時間が長い」「約束の時間を守ってほしい」
	治療内容	2	0	「痛いところに鍼を打ってくれなかった」
	態度・対応	1	4	「問診は仰臥でなく起きているときにやって頂きたい」
漢方	その他	2	0	「医師診察に左右されず治療できたら」「指圧も」
	システム	2	0	「土浦に行かないと(煎薬が)買えないと言われた」
	副作用	1	0	「ないと思ったのに副作用を感じた」
医師	その他	3	0	「表を見てツムラの薬をあっという間に決めた」
	態度・対応	7	3	「鍼を希望したのに帰された」「親身になってほしい」
	診療・判断	3	1	「前の先生が処方した薬をもらえなくなった」
診察室	構造	5	0	「声の中待合に筒抜けでプライバシーが守られない」
	その他	3	1	「学生が後ろに並んでいて」
受付事務	態度・対応	5	0	「無愛想」「きつい」
	環境	0	1	(満足:「いつもかわいらしい花が生けてある」)
検査	システム	1	0	「技師が休みで検査できなかった、複数スタッフが必要」
	その他	2	1	「入ったばかりの機械で使い方がわからない、と」
薬局	調剤	1	0	「薬まちがいがあった」
待合室	環境	4	0	「椅子・雑誌が少ない」「喫茶室がほしい」
トイレ	環境	2	0	「便座が冷たい」(※現在は暖房便座を設置)
駐車場	環境	2	0	「スペースが少ない」「スペースが狭い」
部署不明	研修・実習	2	0	「学生数名で恥かしい」「学生に生甲斐もてる指導を」
	態度・対応	1	0	「心のケア不足」「じっくり話を聞いてほしい」
その他 (要望)	環境	1	0	「喫煙室が汚い」
				「講座・勉強会の開催」「心療内科・婦人科の設置」「筑波大病院との連携と直通的道」

の設問であった。相対的に否定的な傾向を認めたのは、“待合室の雑誌・テレビ・展示は適切か”、“通院の交通の便はどうか”、“診療所で支払った金額は妥当か”、“治療効果はあったか(医師)”，受付・会計事務以外の待ち時間についての項目、学生・研修生の教育についての全項目であった。

自由記述文のまとめを表4に示す。125件の自由記述があり、不満や要望が98件、満足や謝意が27件あった。附属診療所全体に対する記述は44件あり、これらは診療システム、交通の便、診療日・時間、PRに関する内容が多かった。鍼灸に関しては29件あり、研修・教育、料金に関する内容が多かった。医師に対する10件は態度・対応に関する内容が多かった。

5. 考察

今回の調査によって、附属診療所の利用者による医療サービス評価のデータを得ることが出来た。この結果は、医療サービスの改善のための基本データとなるだけでなく、将来の再評価の際の基準になるデータととして活用することが出来る。スタッフ自身による自己評価が行われるのは当然であるが、自己評価にはマンネリズムや自己正当化など評価に限界が存在し、システムティックな手段や外部の評価がそれを乗り越えるために必要になる。この意味で、今回得られたデータの利用価値は高い。

回答しやすさを考慮して5段階評価を用いたが、この場合中央の“普通”という選択が最も多くなる傾向があることが知られている。したがって、最も多かった“普通”という評価の中には不満足が多く含まれていると考えるべきであるし、また、“かなり満足”以外の回答には何らかの改善されうる内容が含まれていると受け止めるべきであろう。さらに、ランダムサンプリングによる調査の結果は、利用者全体の評価の傾向が反映されることになるが、回答いただけたのは4割強であることから肯定的な評価よりも、否定的な評価をこそ検討すべきであると考えられる。こうした観点からすると、“治療効果はあったか”（鍼灸師）の項目で“やや不満”と“かなり不満”の合計が20%を超えていたことは、肯定的な評価もあったために総体的には有意差はなかったが、否定的な評価の多さに注目すべきであると考えられる。

自由記述文の中に、研修・教育、料金など否定的な回答が多かった項目の具体例を見ることが出来た。その他、診察室の構造、広報活動や東西医学統合という附属診療所の特徴を今後どの様に生かしていくべきか等の課題も見いだすことが出来た。サービスの観点からは卒前・卒後の臨床教育全般の見直しが必要と考えられた。

今回の調査により、附属診療所全体としても、また各

部門においても、改善に結びつけ得る示唆に富んだ貴重な患者の声を知ることができた。

謝辞

貴重な時間を割いて回答いただき、調査にご協力下さった回答者の方々に感謝いたします。

この調査は筑波技術短期大学附属診療所運営委員会の承認の下で、平成12年度筑波技術短期大学教育改善推進経費によって行われた。

参考文献

- [1] 郡司篤晃:医療の質とは何か. In:岩崎榮編. 医を測る－医療サービスの品質管理とは何か, 厚生科学研究所, 東京:p 8-18, 1998.
- [2] 岩崎榮編:医を測る－医療サービスの品質管理とは何か-, 第1版, 厚生科学研究所, 東京:p204-249, 1998.
- [3] 杉田暉道:続統計学入門. 医学書院:p 90-100, 東京, 1984.

Quality Assessment of Medical Services by Patients a Tsukuba College of Technology Clinic — A Questionnaire Survey —

TSUKAYAMA Hiroshi¹⁾, YAMASHITA Hitoshi¹⁾, KATAI Shuich²⁾, TANNO Yasuo^{1, 3)}

¹⁾ Tsukuba College of Technology Clinic

²⁾ Department of Acupuncture, Tsukuba College of Technology

³⁾ Present: Tozai Clinic Sendai

Abstract : Objective: To assessing the quality of medical service at Tsukuba College of Technology Clinic (TCT Clinic) to improve medical service. Methods: Subjects were randomly sampled, 10% of patients who visited TCT Clinic from April 1992 to March 2000 participated. We employed a questionnaire on this survey to collect information about patients' perceptions of medical service at TCT Clinic. Answers were rated according to the following five categories: "completely satisfied", "satisfied", "usual", "not satisfied" or "very dissatisfied". Results: Nineteen of 1,149 patients selected were excluded by exclusion criterion, thus the questionnaire was mailed to 1,130 patients. A hundred and seventy-four copies could not be delivered because of change of address. Finally, 418 answers were returned (response rate: 43.7%). According to the results, areas of the clinic that need improvement included: "magazine, television or exhibits in the waiting room", "public transportation availability", "fee for the services" "effect of treatment", "waiting time" and "education and clinical training".

Key Words : Quality Assessment of Medical Service, Assessment by Patients, Outpatient, Integrative Medicine, Questionnaire Survey