

# 長崎大学医学部・歯学部附属病院の外来における 受診行動に関する研究

大濱 優子<sup>1</sup>・下田 澄江<sup>2</sup>・中村 春江<sup>2</sup>・濱野 香苗<sup>1</sup>

**要 旨** 長崎大学医学部・歯学部附属病院は、高度専門医療を必要とする患者が県内外から多く受診している地域の中核病院である。しかし、長崎県の地理的特性として、半島や離島が多く、本院が位置する長崎市市内への交通事情は様々である。

そこで、長崎大学医学部・歯学部附属病院の外来患者を対象に、受診行動の違いにより患者満足度に違いがあるかを明らかにすることを目的に、2004年7月に質問紙調査を行った。

今回の調査から、「医師の対応」「看護師の対応」「診察内容」の項目で満足度が高かった。一方、「待ち時間」「駐車場」「交通の便」の項目で満足度が低かった。また、病院がある長崎市近郊から受診している患者の割合が多いにもかかわらず、通院に時間を要する患者の割合が全国平均より多いことが明らかとなった。長期受診者が多い現状を考えると、待ち時間、駐車場、交通の便の負担感を軽減する改善を行うことにより、継続受診に関する満足度がさらに改善されることが期待できる。

長崎大学医学部保健学科紀要 18(1): 23-31, 2005

**Key Words** : 外来患者, 受診行動, 患者満足度

## はじめに

長崎大学医学部・歯学部附属病院は、日々、長崎県内外より高度専門医療を必要とする患者が多く受診している病院である。長崎県の地形的特性として半島や離島が多く、長崎市市内への交通事情もさまざまである。また、県内の人口が集中している長崎市や佐世保市は斜面都市で、住宅の多くは坂道や階段を上り下りする環境に建てられている。このような長崎県に特徴的な地理的環境を考えると、地域の高度専門医療の中核を担う病院を受診する患者には、一般的な患者のニーズと共に地形的特性によるニーズもあるのではないかと推察する。そのようなニーズにあわせた外来診療・看護が必要ではないかと考え、長崎大学医学部・歯学部附属病院を受診する外来患者の受診継続を考える基礎資料として寄与したいと考え、受診行動の特性と満足度の視点から分析を試みた。

## 研究目的

1. 長崎大学医学部・歯学部附属病院を継続受診している患者の受診行動を把握する。
2. 長崎大学医学部・歯学部附属病院に継続受診する患者の受診行動の違いによって、患者満足度に違いがあるか明らかにする。

## 用語の定義

本調査における受診行動とは「病気への対処行動として、人々が医師などの専門家による診察や治療および相

談・指導を受ける行動」とする。

## 研究方法

### 1. 調査対象

長崎大学医学部・歯学部附属病院の医学部附属病院で、一般・専門外来に通院中の再診患者を対象とした。外来診察時間内に救急部以外の外来を受診した患者のうち、初診患者を除いた外来受診患者とした。

### 2. 調査方法および倫理的配慮

調査期間は、各外来診療が行われる月曜日から金曜日までの5日間とし、2003年7月26日(月)～30日(金)に質問紙調査を行った。

配布は各階外来受付ロビーで行った。研究趣旨と調査内容を口頭で説明の上、同意の得られた方のみ自記式構成的質問紙および封筒、筆記道具を渡した。質問紙への回答をもって、同意の確認とした。対象者への倫理的配慮として、研究への協力は自由意志によるものであり、協力の有無に関わらず診療に支障をきたさないこと、途中で協力を中止しても一切不利益を被らないことを、文書と口頭で説明した。また、調査内容は全て統計学的に処理し、個人が特定できないようにした。

記入は無記名とし、回答後に質問紙を各自封筒に入れ、各外来ロビーと病院玄関横に5日間設置した回収箱に投函してもらった。字が読めない小児や自力で記入できない場合には、本人の意向を保護者や付添い人に代筆して

1 長崎大学医学部保健学科看護学専攻

2 長崎大学医学部・歯学部附属病院看護部

もらった。

なお、本調査は長崎大学医学部倫理委員会の審査を受けて行った。

### 3. 調査内容

質問紙作成については、先行研究<sup>1)~3)</sup>を参考に属性および受診行動の項目と選択肢を独自に作成した。調査項目は次のとおりである。

- 1) 属性 (性別, 年齢, 居住地, 保険の種類, 就業の有無)
- 2) 受診行動 (診療科, 受診歴, 受診間隔, 受診目的, 受診手段)
- 3) 満足度尺度は厚生労働省の受療行動調査の満足度尺度 (12項目) を基に 3 項目を追加し, 15 項目について 5 段階リッカートスケールで作成した。  
満足度 (診察・治療内容, 診察時間, 待ち時間, 外来診療日, 診療時間帯, 質問や相談に対する医師の対応, 質問や相談に対する看護師の対応, 検査技師や放射線技師の対応, 薬剤師による薬剤の説明や対応, 受付や会計での対応, プライバシーの保護, 診察室等の環境, 診察・治療の費用, 交通の便, 駐車場)
- 4) 受診で困っていること  
受診で困っていることは自由記述とした。

### 4. 分析方法

- 1) 属性, 受診行動の各項目について基本統計量を求めた。
- 2) 満足度の割合を求め, 全国調査と比較した。
- 3) 満足度得点の高い群と低い群の 2 群に分け,  $\chi^2$  検定を行った。
- 4) 受診で困っていることは, KJ法で内容を分類した。

## 結 果

### 1. 属性

#### 1) 対象者数

調査期間 5 日間の全外来総受診者数は 4,683 名で, 女性 2,561 名 (54.7%), 男性 2,122 名 (45.3%) で, そのうち再診患者は 4,455 名, 女性 2,430 名 (54.5%), 男性 2,025 名 (45.5%) であった。再診患者のうち調査に同意が得られた 500 名に対し調査用紙を配布し, 回収数は 465 名 (93.0%) であった。満足度の全項目に無回答であった 40 名を除き, 425 名 (85.0%) を分析対象とした。

#### 2) 性別

女性 256 名 (60.2%), 男性 169 名 (38.6%), 無回答 5 名 (1.2%) であった。

#### 3) 年齢

19 歳以下 64 名 (15.1%), 20 歳代 40 名 (9.4%), 30 歳代 53 名 (12.5%), 40 歳代 64 名 (15.1%), 50 歳代 59

名 (13.9%), 60 歳代 68 名 (16.0%), 70 歳代 67 名 (15.8%), 80 歳代 9 名 (2.1%), 無回答 1 名 (0.2%) であった。20 歳代~50 歳代の人々は 216 名 (50.9%) であった。

#### 4) 居住地

長崎市内 279 名 (65.6%), 次いで隣接する西彼杵郡 81 名 (19.1%), 諫早市・北高来郡 (現諫早市) 16 名 (3.8%), 島原市・南高来郡 (現雲仙市) 16 名 (3.8%), 五島や対馬など離島からは 6 名 (1.4%), 県外からは 10 名 (2.4%) であった。

#### 5) 保険の種類

社会保険 194 名 (39.8%), 国民健康保険 161 名 (33.1%), 原爆手帳の医療給付 51 名 (10.5%), 老人保健の医療給付 41 名 (8.4%), 共済組合保険 12 名 (2.5%), 特定疾患など公費負担 7 名 (1.4%) であった。

#### 6) 就業

現在収入を得ている人は 148 名 (34.8%), 休職中の人は 18 名 (2.8%), 未就業の人は 247 名 (58.1%) であった。

## 2. 受診行動

### 1) 診療科

全外来 32 診療科のうち, 28 診療科に受診した人から回答を得た。回答者の中で一つの診療科のみを受診中の人は 368 名 (74.7%), 複数科受診している人は 55 名 (11.2%) で, 平均 1.2 診療科, 最多は 5 診療科を受診中であった。内科系 179 名 (36.3%), 外科系 115 名 (23.3%), 産科・婦人科 45 名 (9.2%), 小児科 37 名 (7.5%), 精神科 14 名 (2.8%), その他 (感覚器系など) 101 名 (20.5%) であった。

### 2) 受診歴

1 年~5 年未満の人が最も多く 144 名 (33.3%) であった。次いで 5 年~10 年未満 63 名 (14.6%), 6 ヶ月~1 年未満 52 名 (12.0%) であった。受診歴が 1 年以上の人は 279 名 (64.6%) であった。

### 3) 受診間隔

受診の間隔別で一番多かったのは, 月 1 回受診 179 名 (41.5%) であった。次いで 2~3 ヶ月に 1 回受診 102 名 (23.7%), 年に 1 回受診 44 名 (10.2%), 週に 1 回受診 43 名 (10.0%) であった。

### 4) 受診目的

最も多かったのは経過観察 277 名 (48.1%), 次いで検査 154 名 (16.7%), 治療 92 名 (16.0%) であった。

### 5) 通院時間

30 分~1 時間未満が最も多く 182 名 (42.6%), 次いで 15~30 分未満 97 名 (22.7%) で, 通院時間が 1 時間未満の人は 279 名 (65.3%) であった。最も時間を要したのは 3 時間以上 5 名 (1.2%), 宿泊が必要 4 名 (0.9%) であった。

### 6) 受診手段

最も多かったのは自家用車 240 名 (38.2%), 次いで

バス129名 (20.5%), 徒歩84名 (13.4%), タクシー77名 (12.2%), 路面電車54名 (8.6%) であった。

### 3. 満足度

#### 1) 全国との比較

満足度の5段階評価のうち、満足及びやや満足と答えた人を合わせた割合が高かった項目は、「医師の対応」57.4% (249名), 「看護師の対応」51.9% (225名), 「診察・治療内容」47.4% (206名), 「技師の対応」38.7% (171名), 「診察時間」38.2% (150名) であった。不満及びやや不満と答えた人を合わせた割合が高かった項目は、「待ち時間」43.2% (189名), 「駐車場」38.9% (167名), 「交通の便」28.6% (125名), 「診察・治療の費用」18.6% (77名), 「診察室等の環境」15.1% (66名) であった (図1)。

厚生労働省が行っている受療行動調査 (平成11年) の概要<sup>1)</sup> (以下、全国とする) と比較すると、満足度が高かった項目は、「医師の対応」が全国結果57.3% とほぼ同じであったが、他の項目では全国の割合よりやや少なかった。また、全国では「診察室等の環境」, 「プライバシーの保護」の満足度が高かったが、本調査では低かった (図2)。一方、全国より満足度が低かった項目は、「外来診療日」「診察時間帯」「医師の

対応」「看護師の対応」「診察・治療の費用」の5項目であり、他の項目は全国より高かった (図3)。

#### 2) 高群と低群の比較

満足度15項目の平均点を個人総合評価とみなし、全体平均点3.42点より高い群 (以下、高群とする) と低い群 (以下、低群とする) の2群に分けた。高群は181名 (42.6%), 平均4.16±0.50点, 低群は244名 (57.4%), 平均2.89±0.31点であった。

$\chi^2$ 検定で2群間の有意差を調べたところ、15項目のうち有意差が見られた項目は、年代 ( $p<0.001$ ), 保険の種類 ( $p<0.001$ ), 診療科 ( $p<0.001$ ), 受診の間隔 ( $p<0.001$ ) の4項目であった。

年代別では、60歳未満の人は低群に多く、60歳以上の人は高群に多かった (図4)。保険の種類別で高群に多かったのは、原爆手帳の医療給付, 老人保健の医療給付, 共済組合保険であった (図5)。同様に診療科別では、内科系, 精神科に高群の人が多く、小児科, 産科婦人科, その他 (感覚器系など), 外科系は低群の人が多かった (図6)。受診の間隔別では週2~3回以上受診している人が高群に多く、週に1回および2~3ヶ月に1回, 年に1~2回の人は低群に多かった (図7)。

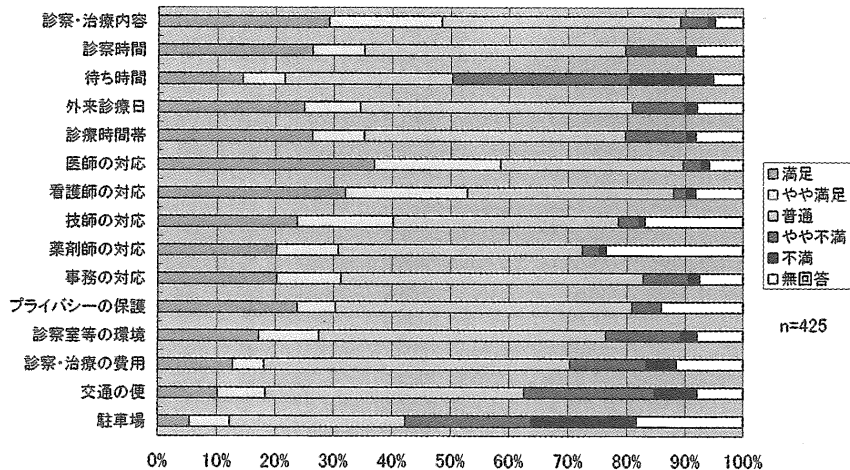


図1. 項目別患者満足度割合

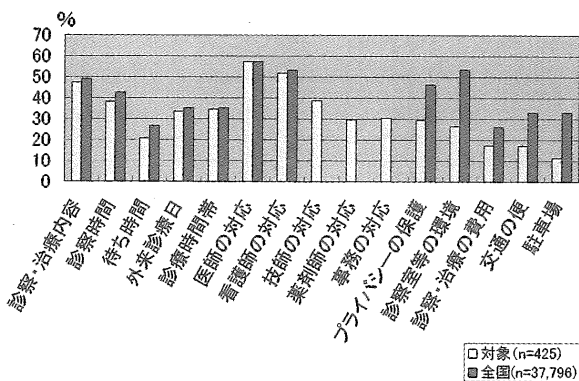


図2. 受診に対する満足及びやや満足の割合

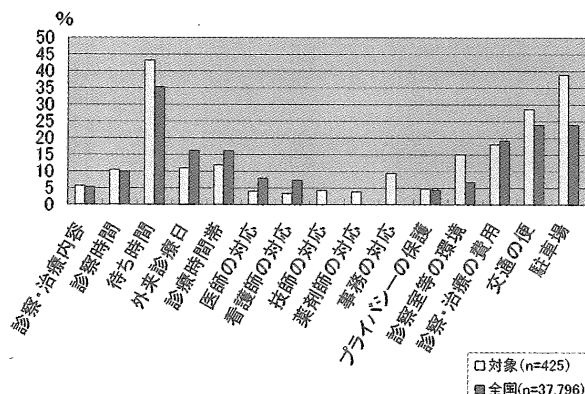


図3. 受診に対する不満及びやや不満の割合

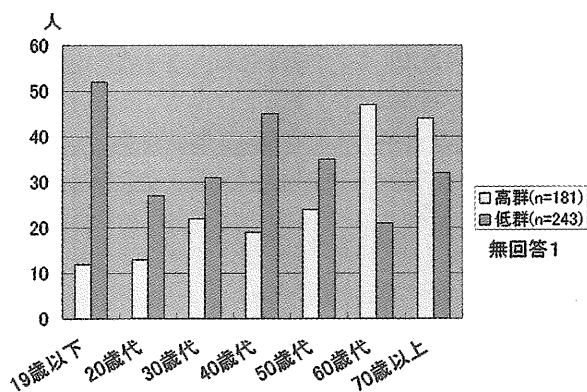


図4. 年代別患者満足度

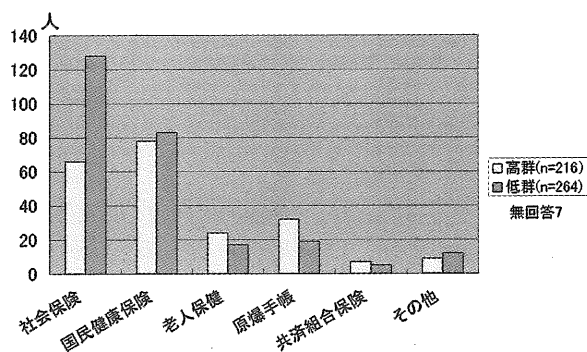


図5. 保険の種類別患者満足度 (複数回答)

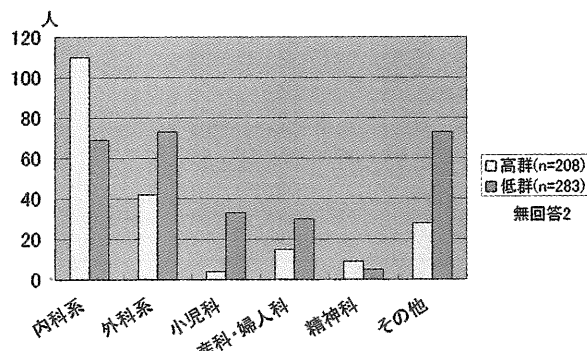


図6. 診療科別患者満足度 (複数回答)

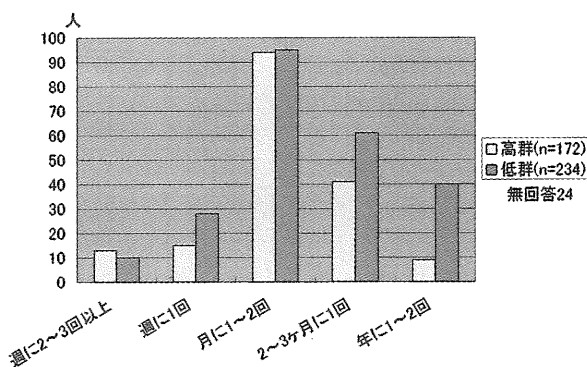


図7. 受診の間隔別患者満足度 (複数回答)

#### 4. 受診で困っていること

自由記述で回答を得たところ、無記入は291名 (68.5%) で、134名 (31.5%) の記入があった。記入内容の内訳は、要望96名 (71.6%)、謝辞13名 (9.7%)、特になし25名 (18.7%) であった。要望について回答のあった96名から、のべ109件の内容が得られた。その内訳は、時間37.6% (41件)、診察室等の環境18.4% (20件)、治療13.8% (15件)、態度10.1% (11件)、交通7.3% (8件)、その他12.8% (14件) であった (図8)。

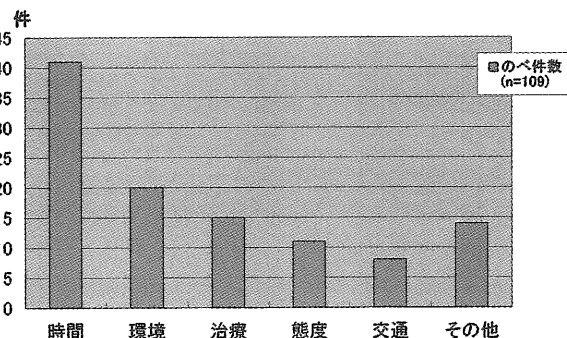


図8. 受診で困っていること

#### 考 察

##### 1) 受診行動の実態について

対象の75%は市内と隣接する周辺地域から受診しており、市内近郊からの受診者が多いことが明らかとなった。しかし、通院時間としては34.7%の人が1時間以上かかっており、全国 (特定機能病院) の通院時間23.3%より多いことが明らかになった。交通手段は自家用車およびバス利用の合計が58.7%であった。市内および近郊の平地では交通網が充実しているが、斜面地等では地形的な影響で、公共交通機関を利用するまでの移動に時間を要していることが一因ではないかと考える。交通の便や駐車場に対する不満が全国より多かった一因として、居住地と病院が比較的近いにもかかわらず、通院に時間を要していることが影響しているのではないかと推察する。

柴田ら<sup>2)</sup>は、岩手県における調査で、地域的特性が受療行動へそれほど影響しておらず、困難を感じても回数や方法を変更せず外来受診を続けている人が半数以上であったと報告している。今回の対象者も1年以上の通院者が半数以上であり、通院困難なことがあっても、何らかの対処をして受診を続けていることが考えられる。

##### 2) 満足度について

満足度が高かった項目は、「医師や看護師の対応」「診察・治療内容」「診察時間」などの項目であり、外来患者の医療に対する満足度は高いことがわかった。一方、「待ち時間」「駐車場」「交通の便」に不満を感じている人が多いことが明らかになった。

長谷川ら<sup>3)</sup>の都内大学病院外来での調査では、建物の快適性や待ち時間などの利便性の満足度が総合的満足度に与える影響は低く、むしろ医療提供者の技術・能力の満足度が影響すること、特に医師の技術・能力に対する満足度はきわめて強く影響することを報告している。今回の調査対象者も同様に、満足度の主要な要素である医療に対して高い満足感を得ているということが明らかとなった。

また、高群と低群の比較から、有意差が見られた4項目について、年代別に見ると、各年代層がほぼ同じ割合で受診しているにもかかわらず、60歳以上で満足度が高かった。この傾向は全国と同じ結果であった。保険の種類別で高群に多かったのは、原爆手帳の医療給付、老人保健の医療給付、共済組合保険の人であり、自己負担が少ないことが満足度に影響したのではないと思われる。診療科別については、多い方から小児科、産婦人科、その他（感覚器系など）、外科系の順に不満が多かった。これは、例えば小児科では、保護者が受診させる場合が多いこと、体調が変化しやすいこと、長く待てないこと、移動が大変なことなど、各診療科の特性が影響しているのではないかと推察する。受診の間隔については、病状により必要性やニーズが変化するため、一概に満足度から受診間隔を評価することは難しいと考える。

本調査より、診察・治療内容や医療者の対応など医療ニーズには高い満足度が得られている半面、待ち時間や駐車場、交通の便の満足度が低かったことは、病院へのアクセスが影響しているのではないかと推察する。長崎大学医学部・歯学部附属病院には、長期フォローが必要な患者が多く通院しており、今後も医療の質の充実を続けると共に、待ち時間、駐車場、交通の便などによる患者の負担感を減らすための方策について努力する必要があることが示唆された。

## 結 論

長崎大学医学部・歯学部附属病院に通院中の患者を対象に、受診行動の違いにより患者満足度に違いがあるかを明らかにすることを目的として調査を行い、以下のことが明らかとなった。

1. 対象者の75%が市内・近郊から受診していた。
2. 通院時間は全国に比し時間を要している人の割合が

高かった。

3. 対象者の半数以上が1年以上通院しており、長期フォローを受けている人が多かった。
4. 全国平均満足度を基準にした満足度高群と低群間で有意差が見られた項目は、年代、保険の種類、診療科、受診の間隔であった。
5. 「医師の対応」「看護師の対応」「診察・治療内容」の満足度が高く、「待ち時間」「駐車場」「交通の便」の満足度が低かった。

## おわりに

今回の調査で、「医師の対応」「看護師の対応」の満足度が高かったこと、「待ち時間」「駐車場」「交通の便」の満足度が低かったことが明らかになった。また、近くから受診している人が多いにもかかわらず、通院時間がかかる人の割合が多かった。長期受診者が多い現状を考えると、待ち時間や駐車場、交通の便の負担感を軽減する努力を行うことにより、継続受診に関する満足度がより改善されることが期待できる。

今後、医療の質の充実を続けると共に、待ち時間や駐車場、交通の便による受診行動の負担感を軽減する工夫を行い、どのような変化があるか更に調査を進める必要があることが示唆された。

## 謝 辞

本調査を行うにあたり、快くご協力いただきました多くの患者様と、多大なご協力を賜りました長崎大学医学部・歯学部附属病院の皆様へ心から御礼申し上げます。

なお、本調査は平成15年度長崎大学学長裁量経費の研究助成を得て行いました。

## 引用文献

- 1) 厚生労働省大臣官房統計情報部：平成11年 受療行動調査
- 2) 柴田千衣，平野昭彦，菊池和子，三浦まゆみ，高橋有里，伊藤道子，兼松百合子：岩手県の一地域における外来通院患者の受療行動・保健行動の傾向。第30回日本看護学会集録（地域看護）：95-97，1999。
- 3) 長谷川万希子，杉田 聡：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)：31-39，1993。

外来を受診される皆さまへ

## 外来受診に関する皆さまの声をお聞かせください。

長崎県は坂道や階段、半島や離島も多く、特徴的な地形のため交通事情も様々です。県内広くから治療や検査に受診されている皆様がどのように受診されているのか、お聞かせいただきたくアンケートを作成いたしました。このアンケート結果から、より良い外来診療の糸口を探りたいと思っています。

アンケートへのご協力は皆様の自由意志によります。途中で中止なされる場合や、ご協力いただけない場合でも、皆様の診療に不利益になることは一切ありません。

アンケートは無記名です。記入が終わりましたら封筒に入れて、外来受付横に回収箱を置いておりますので、投函してください。お答えいただいた内容は全てコンピューターで処理し、個人が特定されるようなことはございません。

お忙しい中、誠に恐縮でございますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成16年7月

長崎大学医学部・歯学部附属病院 看護部  
長崎大学医学部保健学科看護学専攻 大濱優子

以下の内容のうち、あてはまるものに○をつけて下さい。

性別

- |       |       |
|-------|-------|
| 1) 男性 | 2) 女性 |
|-------|-------|

年齢

- |          |        |          |
|----------|--------|----------|
| 1) 19歳以下 | 4) 40代 | 7) 70代   |
| 2) 20代   | 5) 50代 | 8) 80代   |
| 3) 30代   | 6) 60代 | 9) 90歳以上 |

居住地

- |             |                 |              |
|-------------|-----------------|--------------|
| 1) 長崎市      | 5) 島原市・南高来郡     | 9) 壱岐市       |
| 2) 佐世保市     | 6) 諫早市・北高来郡     | 10) 対馬市      |
| 3) 西彼杵郡     | 7) 平戸市・松浦市・北松浦郡 | 11) 長崎県外 [ ] |
| 4) 大村市・東彼杵郡 | 8) 南松浦郡         |              |

医療費負担

- |           |         |            |
|-----------|---------|------------|
| 1) 社会保険   | 3) 老人保険 | 5) その他 [ ] |
| 2) 国民健康保険 | 4) 原爆手帳 |            |

現在、収入に結びつくお仕事をされていますか

- |       |        |        |
|-------|--------|--------|
| 1) はい | 2) いいえ | 3) 休職中 |
|-------|--------|--------|

本日受診される診療科をすべてお答えください（複数回答可）

- |               |                   |                |
|---------------|-------------------|----------------|
| 1) 総合診療科      | 12) 形成外科          | 23) 生活習慣病予防診療部 |
| 2) 精神・神経科     | 13) 乳腺・内分泌外科      | 24) 呼吸器外科      |
| 3) 産科婦人科      | 14) 国際ヒバクシャ医療センター | 25) 消化器外科      |
| 4) 遺伝カウンセリング室 | 15) 循環器内科         | 26) 消化器内科      |
| 5) 小児科        | 16) 心臓血管外科        | 27) 麻酔科        |
| 6) 小児外科       | 17) 皮膚科           | 28) 呼吸器内科      |
| 7) 耳鼻咽喉科      | 18) 泌尿器科          | 29) 血液内科       |
| 8) 放射線科       | 19) 腎臓内科          | 30) 感染症内科      |
| 9) 眼科         | 20) 神経内科          | 31) 光学医療診療部    |
| 10) 脳神経外科     | 21) 膠原病・リウマチ科     | 32) リハビリテーション部 |
| 11) 整形外科      | 22) 内分泌・代謝内科      |                |

本日受診される病気でこの病院にかかりはじめてどれくらい経ちますか

- |              |             |              |
|--------------|-------------|--------------|
| 1) 1ヶ月未満     | 4) 6ヶ月～1年未満 | 7) 10年～15年未満 |
| 2) 1ヶ月～3ヶ月未満 | 5) 1年～5年未満  | 8) 15年～25年未満 |
| 3) 3ヶ月～6ヶ月未満 | 6) 5年～10年未満 | 9) 25年以上     |

どのくらいの間隔で受診されますか

- |           |         |             |
|-----------|---------|-------------|
| 1) 毎日     | 3) 週に1回 | 5) 2~3ヶ月に1回 |
| 2) 週に2-3回 | 4) 月に1回 | 6) 年に1回     |

本日の受診の目的はどのようなものですか。(複数回答可)

- |         |          |                                 |
|---------|----------|---------------------------------|
| 1) 経過観察 | 3) 治療    | 5) 運動療法                         |
| 2) 検査   | 4) 相談・指導 | 6) その他 [                      ] |

家を出てから病院に着くまでにどれくらいの時間がかかりますか

- |              |                 |                 |
|--------------|-----------------|-----------------|
| 1) 15分未満     | 4) 1時間~1時間30分未満 | 7) 2時間30分~3時間未満 |
| 2) 15分~30分未満 | 5) 1時間30分~2時間未満 | 8) 3時間以上        |
| 3) 30分~1時間未満 | 6) 2時間~2時間30分未満 | 9) 宿泊が必要        |

受診のときに利用される交通手段をすべてお答えください(複数回答可)

- |         |         |                                  |
|---------|---------|----------------------------------|
| 1) 徒歩   | 5) 路面電車 | 9) 船                             |
| 2) 自転車  | 6) バス   | 10) 飛行機                          |
| 3) バイク  | 7) タクシー | 11) その他 [                      ] |
| 4) 自家用車 | 8) 鉄道   |                                  |

今の気持ちに最も近いものを( )の中から一つ選んで○で囲んでください

- |                    |                                |
|--------------------|--------------------------------|
| 1) 診察・治療内容         | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 2) 診察時間            | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 3) 待ち時間            | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 4) 外来診療日           | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 5) 診療時間帯           | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 6) 質問や相談に対する医師の対応  | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 7) 質問や相談に対する看護師の対応 | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 8) 検査技師や放射線技師の対応   | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 9) 薬剤師の薬の説明や対応     | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 10) 受付や会計での対応      | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 11) プライバシーの保護      | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 12) 診察室等の環境        | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 13) 診察・治療の費用       | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 14) 交通の便           | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |
| 15) 駐車場            | ( 満足 ・ やや満足 ・ 普通 ・ やや不満 ・ 不満 ) |

受診に関して困っていることについて、ご意見をお聞かせください

\*\* ご協力いただき、どうもありがとうございました。 \*\*



## Research on the Hospital Visit Behaviors of Outpatients Treated at Nagasaki University Hospital, Medicine and Dentistry

Yuko OOHAMA<sup>1</sup>, Sumie SHIMODA<sup>2</sup>, Harue NAKAMURA<sup>2</sup>, Kanae HAMANO<sup>1</sup>

1 Department of Nursing, Nagasaki University School of health sciences

2 Department of Nursing, Nagasaki University, Hospital Medicine and Dentistry

**Abstract** The hospitals attached to the Nagasaki University medical department and a department of dentistry are core hospitals of an area which many patients who need advanced special medical treatment are consulting from within the prefecture or the outside of the prefecture. Whereas, the mode of transportation to the hospital located in the city is quite diverse due to the geographical characteristics of Nagasaki Prefecture with its numerous peninsulas and islands.

In this context, for the purpose of clarifying possible differences in the degree of outpatient satisfaction depending on their commutes, a questionnaire was distributed in July of 2004, targeted at outpatients of Nagasaki Medical University, Medicine and Dentistry.

The results of the questionnaire showed higher satisfaction in the following areas; "doctor responses," "nurse responses" and "treatment contents," while the items; "waiting time," "car parking," and "transportation convenience" gained lower satisfaction. It was also noted that even though the ratio of outpatients residing within or in the vicinity of Nagasaki City accounted for a larger part, a greater ratio of those outpatients indicated a long commuting time to the hospital.

In consideration of the situation in which many outpatients consult the hospital for an extended period, the degree of outpatient satisfaction is expected to be enhanced when some improvement is made to alleviate the burden with respect to waiting time, parking, and transportation convenience of the outpatients.

Bull. Nagasaki Univ. Sch. Health Sci. 18(1): 23-31, 2005

**Key Words** : Outpatients, Hospital Visit Behaviors, Outpatients Satisfactions