

患者**1000**人アンケート分析

**Q1.** あなたはこれまでに  
医療機関に対して苦情(要望)を  
申し入れたことはありますか？



① 診察・治療内容

71人

② 担当医師の態度

48人

③ 看護師や職員の態度

33人

④ 待ち時間の長さ

26人

⑤ 受付や電話の対応

20人

⑥ 料金の詳細

18人

⑦ 不衛生、騒がしいなど

18人

⑧ その他

18人

**Q2.**

Q1で「ある」と答えた方にお聞きします。  
その内容はどのようなこと  
に対してでしたか？

(複数回答あり)

協力=病院の通信簿

調査期間 2010年9月24日～10月8日

調査方法 病院の通信簿の会員を対象にインターネット上で実施(匿名)  
回答者数 1,218人(男535人、女683人)

苦情を伝えた患者は1割弱にとどまるも  
よりいっそう納得を得る診療に努めるべき

近年、「モンスターペイシェン  
ト」と呼ばれるクレームの存在  
が取り沙汰されている。医療機関  
は患者にフェイストウフェイス  
で対応し、その身体に直接触れて  
治療する。もともとナーバスな問  
題が生じやすい環境にあるうえ、  
最近では日本人の権利意識が向上し  
てきたこともあり、クレームが入  
る頻度は高くなりつつある。

今回のアンケート調査では、  
1000人超の患者に、これまで  
に医療機関に対して苦情を申し入  
れた経験があるかと、その内容に  
ついて聞いてみた。

その結果、1割未満の人が苦情  
を伝えたことがあると答えた。こ  
の数字をどう捉えるかは人それぞ  
れだが、決して少ない人数とは言  
い切れないだろう。

苦情の内容では、「診察・治療内  
容で疑問や納得のいかなかった部  
分について」が最も多かった。イン  
フォームド・コンセントの徹底が  
重要であると指摘されて久しいが、

まだまだ患者側が納得していない  
ケースもあるようだ。

2〜3位には、医師や職員の患  
者に対する態度の悪さがランクイ  
ンした。地域密着型の診療所であ  
れば、過度な接遇は必要ないかも  
しれないが、気遣いのない些細な  
一言や、ちよつとした行き違いで  
患者は不満を抱くものだ。

患者数が伸びているのならいい  
が、もし減少しているのなら、「ク  
レームがまったくない」という状  
況も問題である。患者が診療所に  
失望して、何も言わずに離反して  
いる可能性があるからだ。院内に  
ご意見ボックスを用意する、ホー  
ムページからメールで意見が言え  
る環境を整えるなど、「患者の声」  
に耳を傾ける必要があるだろう。

## ◆病院の通信簿とは

会員数30万人、1日平均アクセス数2万件を誇る  
マンモスサイト。匿名の患者アンケートから待ち時  
間、医師の印象、看護師の態度、待合室の快適度  
など、医療機関を15項目ごとに5段階評価し、「  
レターチャート」にまとめてネット上に掲載。  
日本人になじみの深い通信簿形式で注目を集め  
る。http://www.tushinbo.com/