

隔  
週  
刊

# 医業経営 WEBマガジン

## 1 歯科経営情報レポート

要約版: アンケート調査にみる 患者満足度向上対策

## 2 医業経営 TOPICS

統計調査資料

最近の医療費の動向(平成 20 年3月号)

## 3 医業経営ネットセミナー

ジャンル: 経営戦略

失敗しない! 診療所の開業計画と増患対策

## 4 医業経営 Q & A

ジャンル: 医業経営 サブジャンル: 個人情報保護法

「個人情報の保護に関する法律」の対象

「個人情報保護方針」の作成と公表の留意点

# アンケート調査にみる 患者満足度向上対策

要約版

## ポイント

患者アンケート調査

アンケート結果の特性

患者満足とコミュニケーションサービスの充実

(注意書き)

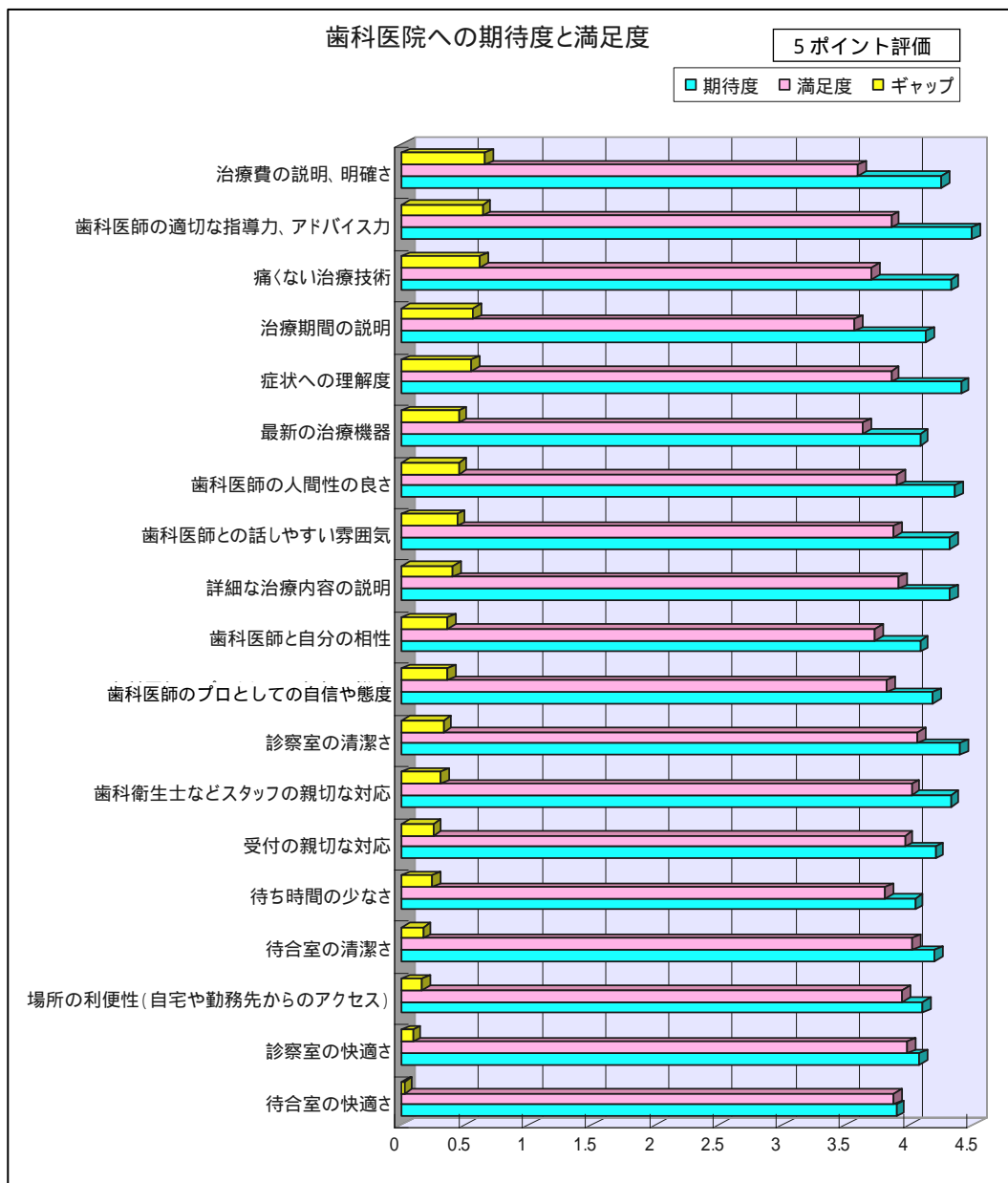
本稿は、アポロニア21 5月号「ネットアンケートに見る患者需要」(メディカル・コミュニケーションズ 原島功氏)、調査分析資料、「歯科医院の目の付けどころ」(鈴木竹人著)より編集・作成しております。

## 患者アンケート調査

歯科医院検索サイト「歯科へ行こう！」において、会員サンプル 800 名のアンケート調査を実施、「歯科医院への期待と満足度」について来院者の立場から意思表示をしていただきました。

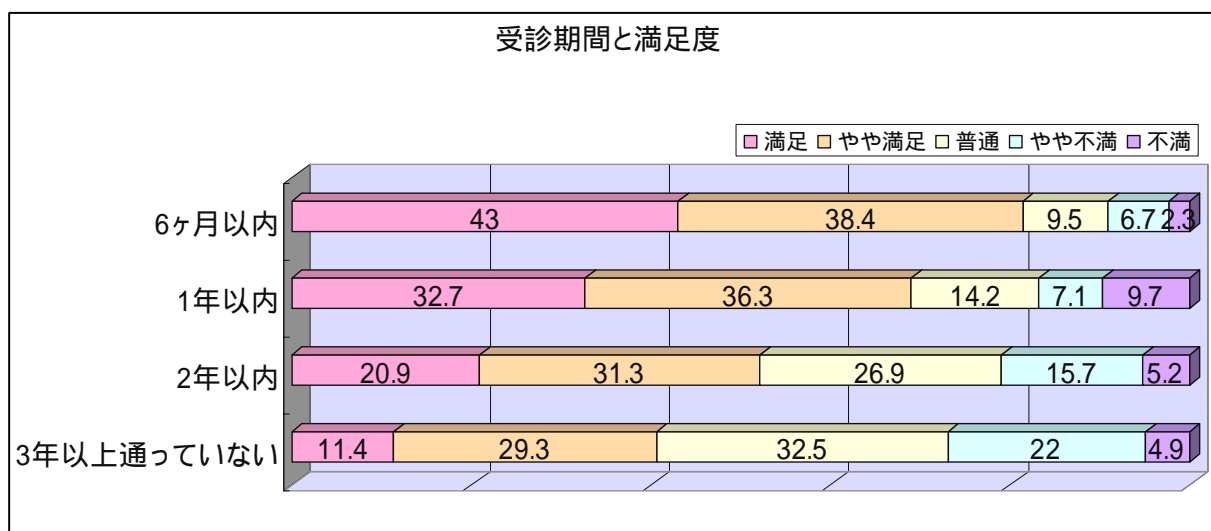
主な項目の結果は下記のグラフ等で示している通りです。

### 歯科医院への期待度と満足度



[出典]アポロニア 21 5月号「ネットアンケートに見る患者需要」

## 受診期間と満足度



[ 出所 ] アポロニア 21 5月号「ネットアンケートに見る患者需要」

## 診療内容別「期待度」と「満足度」のギャップ

No	項目	う 蝕	審美・ホワイティング	矯 正	インプラント
1	詳細な治療内容の説明	- 0.460	- 0.053	- 0.714	- 0.471
2	治療費の説明、明確さ	- 0.788	- 0.105	- 0.714	- 0.706
3	治療期間の説明	- 0.714	<b>0.158</b>	- 0.786	- 1.059
4	待ち時間の少なさ	- 0.226	- 0.263	- 0.571	- 0.353
5	受付の親切な対応	- 0.286	- 0.421	- 0.429	- 0.294
6	歯科衛生士などのスタッフの親切な対応	- 0.367	- 0.263	- 0.429	- 0.353
7	待合室の快適さ	- 0.014	<b>0.053</b>	- 0.143	- 0.118
8	診療室の快適さ	- 0.081	- 0.105	- 0.571	- 0.059
9	待合室の清潔さ	- 0.176	<b>0.053</b>	- 0.643	<b>0.059</b>
10	診療室の清潔さ	- 0.343	- 0.158	- 1.071	- 0.235
11	痛くない治療技術	- 0.712	- 0.421	- 0.929	- 0.765
12	歯科医師との話しやすい雰囲気	- 0.536	- 0.211	- 0.929	- 0.588
13	歯科医師の人間性の良さ	- 0.540	- 0.105	- 0.786	- 0.471
14	症状に対する理解度	- 0.583	- 0.211	- 0.429	- 0.824
15	歯科医師の適切な指導力、アドバイス力	- 0.690	- 0.632	- 0.929	- 1.000
16	最新の治療機器	- 0.524	- 0.368	- 0.429	- 0.647
17	歯科医師と自分の相性	- 0.440	- 0.263	- 0.571	- 0.412
18	歯科医師のプロとして自信や態度	- 0.429	- 0.316	- 0.714	- 0.588
19	場所の利便性（自宅や勤務先からのアクセス）	- 0.221	- 0.316	- 1.000	- 0.059

[ 出典 ] アポロニア 21 5月号「ネットアンケートに見る患者需要」

## アンケート結果の特性

### 期待度と満足度からの傾向

#### 患者が期待している項目

歯科医師やスタッフに対する治療上の技術や、説明、対応に対する期待が強いことが示されている。

反面、アメニティ関連（清潔感・快適性等）については、優先順位が低い。

#### 実際に満足している項目

アメニティ（清潔感・快適性等）スタッフの対応については満足度が高い。

反面、「治療期間の説明」、「治療費の説明、明確さ」、「最新の治療機器」、「痛くない治療技術」など、歯科医師にかかわる項目などは、満足度が低い。

#### 期待度と満足度のギャップ

ギャップの差が著しかったのは、「治療費の説明、明確さ」、2番目に「歯科医師の適切な指導力、アドバイス力」、3番目は「痛くない治療技術」。

#### アンケートからの課題

患者が歯科医院へ期待する項目を集約すると以下の通りです。

##### 患者が歯科医院へ期待する項目

- ・ 歯科疾患に対して、専門家としての適切な処置・アドバイスをしてほしい
  - ・ 自分の症状をよく理解できるよう説明をしっかりとしてほしい
  - ・ 診察は清潔な場所で受けたい
- 他

このような期待に対して、患者が実際の診療において感じる満足度は、治療関係ではなく、アメニティの項目（診察室、待合室の清潔感・快適性）や、スタッフの対応項目（受付での対応・院内全体での対応）などで高いという結果になりました。

歯科医院に来院する患者としては、「自分の思いを聞いて理解し、その上で適切な治療の説明及びアドバイスを受けたい。最新の医療機器による痛くない治療を受け、スタッフにも親切に接して欲しい。」と期待していることが読み取れます。しかし、実際には、歯科医師との関係においてコミュニケーションをうまく図ることができず、満足度が低いという結果になっています。

## 患者満足とコミュニケーションサービスの充実

前述のアンケート調査結果から、院内での患者とのコミュニケーションをいかに図るかが「患者の満足」を引き出す第一歩であり、医院体制の重要な基本であることを検証しました。

以下、このコミュニケーションをさらに充実させる方法を検証します。

### 患者の不満

#### 【例】

「待ち時間」、「窓口負担金」に対する不満が上位に並んでいる  
満足の上位は「患者さんとのコミュニケーション取れていること」

【出所：日経ヘルスケア調査】

#### 【分析】

患者は、長く待たされることや窓口負担金が高いことに不満を持っているのではありません。

- ・「長く待たされたうえに、説明がない」
- ・「説明がないうえに、窓口負担金が高い」

ということに不満を感じているのです。

患者が多い診療所は、当然、待ち時間も長くなりますが、患者が他の医院へ替わってしまうことはありません。これは先生やスタッフと患者とのコミュニケーションが充実しているからだと考えられます。

レポート全編は、当事務所のホームページの  
「医業経営情報レポート」よりご覧ください。

# 最近の医療費の動向

(平成20年3月号)

要約

(厚生労働省)【20/07/16公表】

## 1. 制度別概算医療費

医療費総額の伸び率(対前年同期比)

(単位:%)

	総計	医療保険適用							公費	
		70歳未満	被用者保険				国民健康保険	高齢者		老人保健
			本人	家族	本人	家族				
平成15年度	2.1	▲0.1	▲2.6	▲5.2	0.4	3.0	4.7	0.2	7.6	
平成16年度	2.0	0.6	0.6	0.9	0.2	0.5	3.8	▲1.1	3.8	
4~9月	1.3	▲0.6	▲1.2	▲1.1	▲1.4	0.1	3.6	▲1.3	4.3	
10~3月	2.7	1.7	2.3	2.8	1.8	0.9	4.1	▲0.9	3.3	
平成17年度	3.1	1.1	1.2	2.1	0.4	0.9	5.7	0.4	4.1	
4~9月	3.9	2.1	2.5	3.2	1.7	1.8	6.1	0.9	4.6	
10~3月	2.3	0.1	0.1	1.0	▲0.9	0.1	5.3	▲0.1	3.6	
平成18年度	0.1	▲1.4	▲0.2	▲0.2	▲0.3	▲2.7	2.0	▲3.3	0.9	
4~9月	0.0	▲1.6	▲0.6	▲0.5	▲0.7	▲2.8	2.1	▲3.3	0.9	
10~3月	0.2	▲1.1	0.1	0.2	0.1	▲2.5	1.9	▲3.3	0.8	
平成19年度	3.1	1.2	2.1	3.5	0.6	0.1	5.4	0.5	3.3	
4~9月	2.4	0.5	1.3	2.8	▲0.5	▲0.4	4.7	▲0.7	2.6	
10~3月	3.8	1.9	3.0	4.2	1.6	0.5	6.1	1.6	3.9	
2月	5.9	3.4	4.0	5.7	2.1	2.7	8.9	5.1	6.5	
3月	0.8	▲1.6	▲1.0	1.1	▲3.2	▲2.5	3.7	0.7	3.2	

注1. 社会保険診療報酬支払基金及び国民健康保険団体連合会における審査分の医療費(算定ベース)である。

注2. 高齢者とは、70歳以上の医療保険適用者である。但し、老人医療受給対象となる65歳以上の障害認定を受けた者を含む。70歳未満とは、医療保険適用の高齢者以外の者である。

注3. 「公費」欄には、老人保健を含んだ医療保険との併用分を除く、公費負担のみの医療費を計上している。

## 2. 種類別概算医療費

医療費総額の伸び率（対前年同期比）

(単位:%)

	総計	診療費			調剤	入院時 食事療養等	訪問看護 療養	
		診療費	医療入院					
			医療入院	医療入院外				歯科
平成15年度	21	1.1	22	0.7	▲20	9.9	▲0.6	31
平成16年度	20	1.2	1.3	1.3	0.3	7.8	0.1	13.4
4～9月	1.3	0.5	0.7	0.3	0.5	6.7	0.0	12.4
10～3月	2.7	1.8	1.8	2.2	0.0	8.8	0.2	14.3
平成17年度	3.1	2.3	2.4	2.5	1.1	8.7	0.2	10.4
4～9月	3.9	2.9	2.7	3.6	0.5	10.9	0.2	11.1
10～3月	2.3	1.7	2.0	1.4	1.7	6.7	0.2	9.8
平成18年度	0.1	0.2	1.3	▲0.3	▲2.8	3.4	▲15.8	12.5
4～9月	0.0	0.1	1.4	▲0.5	▲2.5	2.8	▲15.6	11.7
10～3月	0.2	0.2	1.2	▲0.2	▲3.0	3.9	▲16.1	13.2
平成19年度	3.1	2.1	3.0	1.8	▲0.2	8.9	▲0.4	8.4
4～9月	2.4	1.5	2.5	1.1	▲1.1	7.8	▲0.8	9.1
10～3月	3.8	2.8	3.5	2.5	0.7	9.8	▲0.1	7.7
2月	5.9	5.0	6.5	3.7	4.1	11.1	3.1	11.2
3月	0.8	▲0.1	1.7	▲1.9	▲0.3	6.0	▲0.6	4.5

注1. 診療費には、入院時食事療養の費用額及び入院時生活療養の費用額は含まれていない。

注2. 入院時食事療養等には、入院時食事療養の費用額に入院時生活療養の費用額を合算している。

## 3. 医療機関種類別概算医療費

### (1) 医療機関種類別 医療費の動向

医療費総額の伸び率（対前年同期比）

(単位:%)

	総計	医療計						調剤	保険 薬局	訪問 看護 ステーション	
		医療 病院	大学病院				医療 診療所				
			大学病院	公的病院	法人病院	個人病院					
平成15年度	21	1.4	1.5	3.5	1.0	2.4	▲10.2	1.1	▲2.0	9.9	3.1
平成16年度	2.0	1.2	0.7	1.2	▲0.6	2.1	▲6.6	2.5	0.3	7.8	13.4
4～9月	1.3	0.5	0.1	1.0	▲1.2	1.7	▲8.3	1.3	0.5	6.7	12.4
10～3月	2.7	1.9	1.2	1.4	▲0.1	2.6	▲4.9	3.6	0.0	8.8	14.3
平成17年度	3.1	2.3	2.2	2.9	1.1	3.4	▲4.6	2.5	1.1	8.7	10.4
4～9月	3.9	3.0	2.5	2.6	1.4	3.9	▲3.6	4.2	0.5	10.9	11.1
10～3月	2.3	1.6	1.9	3.2	0.8	3.0	▲5.5	1.0	1.7	6.7	9.8
平成18年度	0.1	▲0.2	▲0.4	3.0	▲2.0	0.9	▲12.6	0.3	▲2.8	3.4	12.5
4～9月	0.0	▲0.2	▲0.3	2.7	▲2.0	0.9	▲9.9	0.1	▲2.6	2.8	11.7
10～3月	0.2	▲0.1	▲0.4	3.4	▲2.0	0.9	▲15.4	0.5	▲3.0	3.9	13.2
平成19年度	3.1	2.3	2.4	4.2	1.4	3.5	▲12.3	2.0	▲0.2	8.9	8.4
4～9月	2.4	1.7	1.9	4.2	1.1	2.9	▲14.0	1.2	▲1.1	7.8	9.1
10～3月	3.8	2.9	2.9	4.2	1.7	4.2	▲10.5	2.9	0.7	9.8	7.7
2月	5.9	5.0	5.6	6.9	4.3	7.0	▲8.6	3.7	4.1	11.1	11.2
3月	0.8	▲0.1	0.4	2.1	▲1.4	2.0	▲12.4	▲1.3	▲0.3	6.0	4.5

注1. 病院は経営主体別に分類している。

注2. 「大学病院」には、病院のうち、医育機関である医療機関を分類している。

注3. 「公的病院」には、病院のうち、国（独立行政法人を含む）の開設する医療機関、公的医療機関（都道府県、市町村等）及び社会保険関係団体（全国社会保険協会連合会等）の開設する医療機関を分類している。但し、医育機関を除く。

注4. 医療費には、入院時食事療養の費用額及び入院時生活療養の費用額を含んでいる。

## (2) 主たる診療科別医科診療所 医療費の動向

医療費総額の伸び率（対前年同期比）

（単位：%）

	医科診療所									
		内科	小児科	外科	整形外科	皮膚科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	その他
平成15年度	1.1	0.1	0.9	▲1.6	4.8	2.6	▲1.4	1.8	0.3	5.6
平成16年度	2.5	2.3	4.0	▲0.8	2.1	3.0	▲1.3	3.4	5.1	5.0
4～9月	1.3	0.9	▲0.9	▲1.3	2.5	3.6	▲1.4	3.5	▲0.4	4.3
10～3月	3.6	3.6	8.0	▲0.4	1.7	2.3	▲1.1	3.3	10.0	5.7
平成17年度	2.5	2.0	▲0.3	▲1.0	5.0	1.1	0.3	4.0	1.3	7.2
4～9月	4.2	3.8	3.7	0.0	5.3	1.4	0.1	4.9	7.9	7.9
10～3月	1.0	0.3	▲3.5	▲2.1	4.7	0.8	0.6	3.1	▲4.0	6.6
平成18年度	0.3	0.4	2.3	▲3.1	1.2	▲1.1	▲0.9	▲3.7	1.5	3.7
4～9月	0.1	0.3	4.3	▲3.4	0.7	▲1.5	▲0.7	▲3.4	▲0.7	3.8
10～3月	0.5	0.5	0.7	▲2.8	1.7	▲0.6	▲1.1	▲4.0	3.4	3.6
平成19年度	2.0	2.2	▲2.4	▲0.3	4.1	0.1	0.5	1.0	0.9	5.2
4～9月	1.2	1.6	▲4.6	▲0.8	3.5	▲1.6	0.5	▲0.9	▲2.8	5.1
10～3月	2.9	2.6	▲0.5	0.3	4.7	2.1	0.6	3.1	4.2	5.3
2月	3.7	3.9	0.5	1.9	6.4	5.9	2.1	1.4	▲2.3	7.5
3月	▲1.3	▲3.0	▲16.3	▲3.6	2.3	0.2	▲1.8	5.2	9.2	1.7

注． 医科診療所ごとの主たる診療科別に医科診療所を分類して、医療費を集計している。

## (3) 入院 医科病院医療費の動向

1施設当たり医療費の伸び率（対前年同期比）

（単位：%）

	医科病院				
		大学病院	公的病院	法人病院	個人病院
平成15年度	2.5	2.1	1.9	1.7	2.4
平成16年度	2.0	0.9	0.7	2.2	4.9
4～9月	1.6	0.5	0.2	1.7	4.1
10～3月	2.4	1.2	1.2	2.7	5.8
平成17年度	2.7	1.6	1.8	3.2	4.3
4～9月	3.1	2.5	1.9	3.7	4.8
10～3月	2.4	0.8	1.6	2.8	3.7
平成18年度	0.5	2.2	▲0.6	0.7	▲2.3
4～9月	0.4	0.8	▲0.4	0.7	▲0.8
10～3月	0.6	3.6	▲0.7	0.7	▲4.0
平成19年度	4.2	3.9	3.9	3.9	1.7
4～9月	3.7	4.3	2.8	3.4	1.1
10～3月	4.6	3.5	5.1	4.4	2.5
2月	7.5	6.0	8.0	7.4	4.7
3月	2.9	2.4	2.8	3.0	1.6

注． 医療費には、入院時食事療養の費用額及び入院時生活療養の費用額を含んでいる。

「最近の医療費の動向（平成20年3月号）」の全文は、  
 当事務所のホームページの  
 「医業経営TOPICS」よりご確認ください。

# 失敗しない！診療所の開業計画と増患対策

ジャンル：経営戦略

講師：株式会社待山会計コンサルティング 根本 清規



## 講義内容

- 00:00:16 第5次改正医療法の概要
- 00:03:51 診療所開設支援の実務ポイント
- 00:08:55 開業の今と昔
- 00:09:46 診療科目(標榜科目)
- 00:10:43 診療科別の特性
- 00:14:12 診療科別の特性 内科
- 00:16:04 診療科別の特性 小児科
- 00:20:16 診療科別の特性 整形外科
- 00:24:23 診療科別の特性 眼科
- 00:28:36 具体的な開業支援
- 00:31:21 開業支援の実際
- 00:36:24 終わりに

## 講師プロフィール

株式会社待山会計コンサルティング 医療担当部長 根本 清規（ねもと・せいき）

### 経 歴

医業経営コンサルタント協会 千葉県支部長。

待山会計コンサルティング（年商 4 億、職員 30 名、医療関連顧客割合 70%（350 件））の医療担当部長として活躍。顧客拡大・支援のネットワークを確立し、多くの開業支援コンサルを実施。多大な成果を挙げている。

本編は、当事務所のホームページの  
「医業経営ネットセミナー」よりご覧ください。

# Question

## 「個人情報の保護に関する法律」の対象

「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」は、すべての医療機関が対象となるのでしょうか。

# Answer

「個人情報保護法」の精神は、あくまでも個人情報の「有効利用」と「保護」にあります。有効に利用するためには、適切な個人情報の取り扱いが不可欠であるという考え方に基づいているのです。

昨今の個人情報の目的外利用や情報漏えいといった、情報セキュリティ面のリスクの増大に対して社会の関心が高まっています。この分野で一旦事故を起こせば直接的、間接的に、事業者は多大なダメージを受けることになります。

さらに、医療機関の場合は、基本的な個人情報に加えて、カルテなど機密性が高く極めてセンシティブな個人情報を扱っているため、万が一情報流出という事態が生じた場合、民間企業における漏えい事件とは比較にならないほど大きな社会問題に発展しかねません。

よって、厚生労働省が発表したガイドラインにおいては、個人情報保護法（以下「法」という。）に定める個人情報取扱事業者としての要件である取扱情報 5,000 件以下の医療機関に対しても、患者情報保護を求めています。

### 厚生労働省の要請事項

個人情報保護法では「個人情報取扱事業者」の対象外とされる小規模事業者たる診療所に対しても、医療情報が有する高い機密性を理由として、患者情報保護を要請している。また、死亡患者の個人情報も保護対象として明記されています。生存者の個人情報に限定する法の規定を加重し、死と向かい合う機会の多い医療現場では、死亡患者情報も保護対象とする方針を明確にしている。

さらに、ガイドラインでは、保護と利用のバランスを具体的に明示しました。具体的には、法第1条の規定する「個人情報の有用性に配慮」の趣旨の例外として、本人の同意にかかわらず高い公益性から医療の特殊性を考慮した「利用」の重視を明記したことなどが挙げられます。

### 個人情報取扱事業者に該当する事業者

医療・介護分野での個人情報取扱事業者に該当する事業者は、

医療機関                      介護関連施設                      薬局                      検査センター

などが対象となる。

個人として行う医療行為であっても、「事業のために患者等から収集した個人情報から個人情報データベース等を構築し、利用する行為を社会生活上の地位に基づいて反復継続している場合」には、個人情報保護法における事業者に該当する。

### Question

#### 「個人情報保護方針」の作成と公表の留意点

「個人情報保護方針」の作成と公表についての留意点を教えてください。

### Answer

厚生労働省ガイドラインが医療機関に対して求めている事項は、具体的には、次のような取り組みとして挙げられます。

#### ガイドラインが医療機関に求めている事項

個人情報保護方針の策定  
個人情報管理責任者の設置等の体制整備  
個人情報取扱規定、マニュアルの策定および周知  
職員に対する研修  
情報システムに関するセキュリティ評価の実施

すなわち、ガイドラインに定める「利用目的の公表」としての院内掲示の前提として、個人情報保護方針の策定と明確化も不可欠な取り組みになります。

これらの事項のうち、職員の監督義務に基づく研修等については、基本的な保護体制内容のレクチャーおよび意識向上を図る目的の研修の他、技術面としてのセキュリティ等の整備、医療機関内規定の整備、労働契約内容等の整備、内部監査、事故発生時における適正な懲戒処分等の検討などが、具体的な内容として挙げられます。

その他、対外的に求められる取り組みとしては、ガイドラインを遵守することにより、医療機関が入手した個人情報について適切な管理と運用がなされていることを、患者やその家族および潜在的患者を含む社会に対して明確にし、情報管理に関わる不安を取り除き、信頼を得るためには次のような取り組みが必要です。

この中には、従来行われてきた措置である委託先の監督をさらに強化することも含まれます。

#### 委託先の監督の強化

責任体制の明確化	患者等問い合わせ窓口機能の設置
利用目的等の公表（院内掲示・HP上掲載）	委託先の監督

個人情報保護方針は、医療機関が自院の考え方や姿勢を院外に示すコミットメントであると共に、院内における個人情報取扱ルールの基盤となるものですから、上記の各項目について統一した対応をとることができるよう、十分な検討のうえで策定することが必要です。