

経営情報レポート

アンケート調査にみる

# 患者満足度向上対策



- ① 患者アンケート調査
- ② アンケート結果の特性
- ③ 患者満足とコミュニケーションサービスの充実

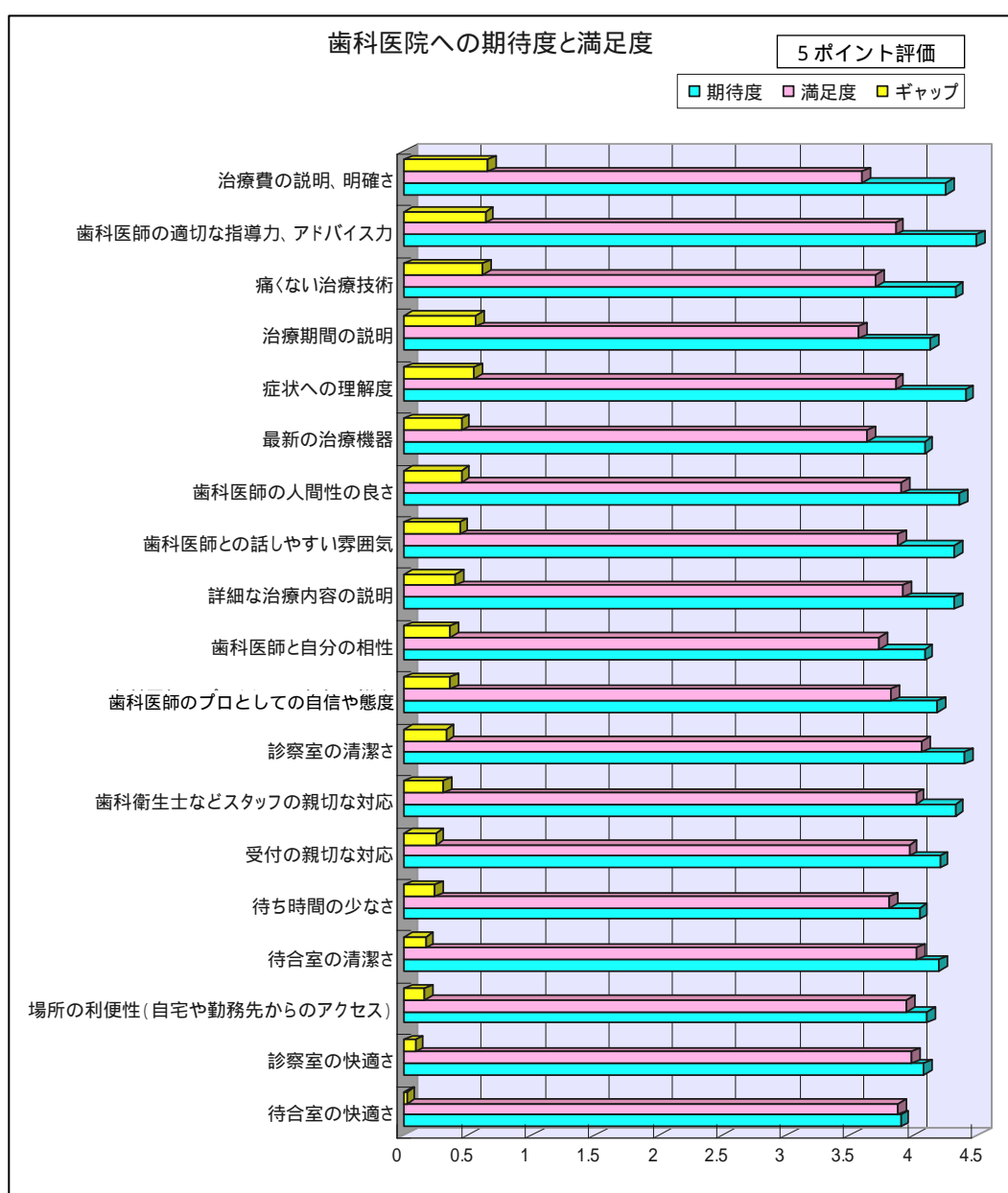


# 1 | 患者アンケート調査

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。

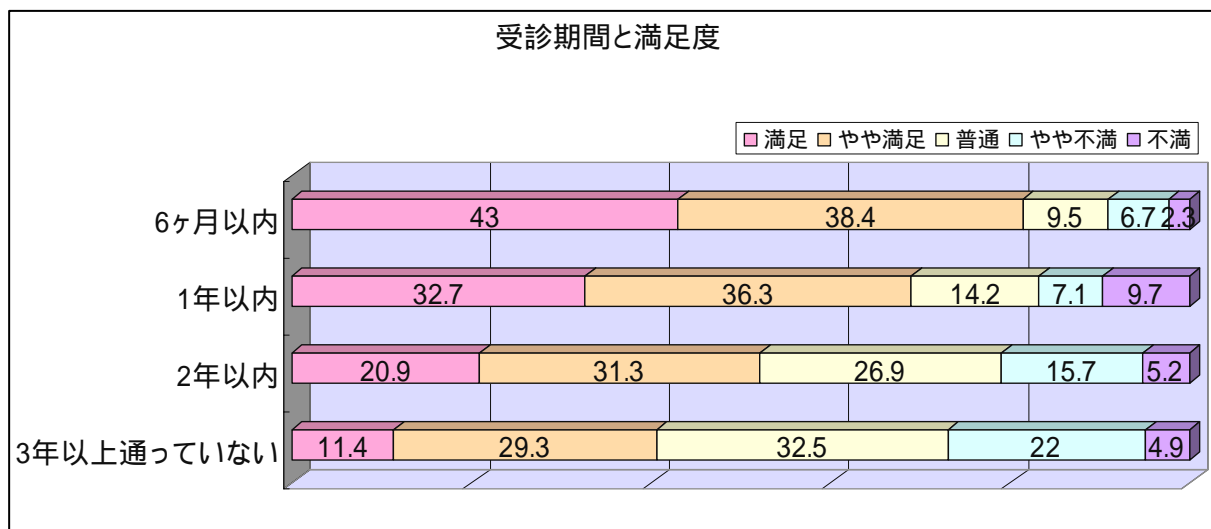
主な項目の結果は下記のグラフ等で示している通りです。

## 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、アドバイスカ	- 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」

## 2 | アンケート結果の特性

### 歯科医院に対する期待度

	期待度の高い項目	期待度の低い項目
1	歯科医師の適切な指導力・アドバイスカ	待ち合室の快適さ
2	症状への理解度向上	待ち時間の少なさ
3	診察室の清潔さ	診察室の快適さ
4	歯科医師の人間性の良さ	医師と自分の相性
5	痛くない治療技術	最新の治療機器
6	歯科スタッフの親切な対応	場所の利便性
7	歯科医師との話しやすい雰囲気	治療期間の説明
8	詳細な治療内容の説明	待ち合室の清潔さ

### 実際に来院患者が感じた満足度

	満足度の高い項目	満足度の低い項目
1	診察室の清潔さ	治療期間の説明
2	待合室の清潔さ	最新の治療機器
3	スタッフの親切な対応	痛くない治療
4	診察室の快適さ	医師と自分の相性
5	受付の親切な対応	待ち時間の少なさ
6	場所の利便性	歯科医師のプロとしての自信・態度
7	詳細な治療内容の説明	治療への理解度
8	歯科医師の人間性の良さ	歯科医師との話しやすい雰囲気

### 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
- ・ 親しみを持って、尊敬できる裏表のない人柄の医師であってほしい
- ・ 出来れば痛くない治療を希望。治療技術の向上に努力している医師であってほしい
- ・ スタッフも心のこもった丁寧な対応をしてほしい

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。

このため、歯科医院側としては、患者が話しやすい雰囲気を作るために、積極的にコミュニケーションを図る体制を構築することが課題となっていることが示唆されました。

## 来院間隔と満足度の関係

歯科医院への受診時期と満足度の関係は、来院間隔が近いほど満足度が高く、来院の間隔が空くほど低くなっています。歯科医院に対する満足度は、時間の経過とともに低下していることが分かります。

満足度を低下させないためには、来院間隔を空けないように、定期健診や口腔内の相談会等、予防への呼びかけなどを患者側の自発的な動きを待つのではなく、医院側からのリコール活動などで促進する必要があります。目安の期間は3～6か月サイクルで行うことです。

【定期健診案内・口腔内治療相談会の実施案内・予防歯科等の研修会の企画案内・中断患者への受診誘導・歯科健康講演会の案内】

## 診療内容別の期待度と満足度

### 審美・ホワイトニング歯科

「治療期間の説明」や「待合室の快適さ」、「待合室の清潔さ」の評価によって、患者が満足を得ていることが読み取れる。

「治療期間の説明」項目で満足度が高い。

審美やホワイトニングという自費診療内でも特殊な治療を主に行う医院の特性として、待合室や診察室の雰囲気大切にしていることがあげられます。内装工事やアメニティ等への気配りもなされており、調度品や装飾品の配置、BGMの内容にも配慮されています。患者の立場から癒しの空間を造作することを必須としている医院が多いため、アメニティ系に関しては良い評価を得られる傾向にあります。

加えて、料金や治療内容の確認が診療前に行われるため、「治療期間の説明」項目で満足度が高くなるのも必然であるといえます。

一方で、「歯科医師の適切な指導力、アドバイス力」はギャップ差が大きくなっています。患者が期待して来院したにもかかわらず、治療に対しての説明の不足や人的対応サービスの不足、美に対する感性の相違などから、失望させていることが多いのではないかと推測することができます。

## 矯正歯科

「診療室の清潔さ」、「場所の利便性」についてギャップ差が大きい。

矯正を行う場合、子供の治療に親が同行します。患者の立場ではない親の目は非常に厳しく子供を通院させている患者側（親も含む）の要求として診療空間の清潔さは非常に重要であるといえます。アメニティ等にそれほど気を配っていない現状が指摘されています。

また、矯正歯科の特性として、定期的にかつ、長期にわたり通院することが必須であるということがあります。子供を通院させる際には、なおさら、公共交通機関等へのアクセスの利便性が医院選定の条件になると思われます。

## インプラント治療歯科

「治療期間の説明」や「歯科医師の適切な指導力、アドバイス力」、「症状への理解度」についてのギャップ差が激しく、「待合室の清潔さ」については期待以上であることが読み取れる。

審美・ホワイトニング以上にインプラント治療に対する患者の期待度は高いものです。インプラント治療は、難しい治療方法であり、患者側が歯科医師に高い治療技術を求めています。その対価として高額な治療費になることを理解しているため、その患者の期待の高さに見合った医院の姿勢、歯科医師の姿勢を求めていることが伺えます。

「治療の説明」や「アドバイス」、「期間の明示」、「料金の明示」など治療にかかわる項目について、もっと丁寧に対応してもらいたいという患者の気持ちが表れています。

自費診療を行う医院に対しては、「最新の治療技術」、「優秀なコミュニケーション能力」、「医院の内観の清潔感」、「最新の医療機器のハード面」、「優秀な接客等のソフト面」など、全てにおいて最高が望まれています。

## う蝕（保険診療）一般歯科

「治療の説明、明確さ」や「治療期間の説明」、「痛くない治療技術」、「歯科医師の適切な指導力、アドバイス力」についてギャップ差が激しい。

「待合室の快適さ」や「診療室の快適さ」などについてはギャップ差が少ない。

歯科医師等の人的要因については不満足が多く、設備や接客面では少ない。

自費診療と保険診療を差別することはありません。保険診療であっても、コミュニケーション能力や治療技術に対しても、患者側が求めているものは同じであるといえます。

ただし、自費診療専門の医院ほど、患者は設備や待合室、診療室のハード面に対しては、高い要求をしていないことが分かります。華美でなくても清潔でさえあれば良いと思われます。

## 現在の患者意識からの課題

2001年のアンケートでは、1位に「診療技術」、2位に「説明のわかりやすさ」、3位に「通院の利便性」、4位が「待ち時間の短さ」であった。

2008年のアンケートでは、「医院もしくは歯科医師との信頼関係」や「コミュニケーション能力」が上位となっている。「通院の利便性」や「待ち時間の短さ」は最下位に位置している。

ここ7年間で、医師の医療技術に対する期待度は変わってはいません。しかし、医療技術の進歩により患者側が期待するレベルも相対的に上がっています。

そのため、期待通りの治療をしてくれる医院、または、期待通りの対応をしてくれる信頼のおける医院であれば、「通院の利便性」や「待ち時間」などは、気にならないという状況に患者意識が変化しているといえます。

### 歯科医院に望む患者意識

- ・ 患者の話を良く聞いてくれる
- ・ 話しやすい環境を医院側が作ってくれる
- ・ どのように治療するのか、期間はいつまでかかるのかを説明してくれる
- ・ 痛くない治療をしてくれる
- ・ 歯科医師としてのプロ意識が高く、人間性にも優れた方に治療をして欲しい

このような期待に応えられるコミュニケーション能力を持った歯科医院が、患者に満足を与え、支持される歯科医院となっています。



### 3 | 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。

#### オープン質問でコミュニケーション充実

多くの歯科医院では、患者が「はい」、「いいえ」または、「手を挙げて」で返事をするクローズ質問が中心になっているのが現状です。

そこで、患者との会話にオープン質問を増やしてみたらいかがでしょうか。

## 患者とのオープン質問を増やす具体的推進方法

診療を終了後、ユニットを降りるときに、1つのオープン質問  
 患者が会計をするときに、1つのオープン質問  
 その質問の後にさらに続けて、「何かご質問はございませんか？」

患者側としても、このように聞かれれば、今までは聞きたくても聞けなかった治療に関する疑問点などが聞きやすくなります。

## 会話のネタに便利 「木戸に立てかけし衣食住」

何を話題にしたらよいか困ったときには、「木戸に立てかけし衣食住」を合言葉にして、患者にオープン質問する習慣を実践してください。

キ	季節	桜の花がきれいに咲きましたね、我が家も庭に花を育てていて・・・
ド	道楽	カメラのご趣味があると伺いましたが、最近はどのようなものを撮っているのですか？
ニ	ニュース	プロゴルファーの宮里藍ちゃんの活躍はすごいですね
タ	旅	最近、どこかお出かけになりましたか？
テ	天気	天気が下り坂だそうで、帰り道が心配ですね
カ	家庭・家族	先日、ご家族でいらっしゃいましたね。娘さん、お父様似でしょうか？
ケ	健康	お顔の色がいいですね！何かスポーツをされていらっしゃるのですか？
シ	仕事	営業のお仕事、ぴったりですね
衣	衣服	今日のコーディネート、素敵ですね
食	食べ物	会社の近くで美味しいお店を見つけました。今度一緒にいかがですか？
住	住居	にお住いなんですね。友人がいるので、何度か行った事がありますが・・・

[ 出所 ] 2006年3月18日付 日本経済新聞

スタッフミーティングの際に「患者さんのプライバシーに留意したオープン質問にはどのようなものがあるか皆さんで考えてみましょう」と話題にするだけでも、スタッフの心に「患者さんとのコミュニケーションは大切なんだ、でも患者さんのプライバシーに気をつけなくちゃいけないんだ」という意識

をつけることができます。

スタッフに対して、このような意識づけができると医院の雰囲気は自然と患者中心に変化していきます。

## 院内コミュニケーション向上策

### 話をしっかり聴くことができる環境を作る

診察室の個室化

カウンセリング室の設置

別室で時間を取ってコミュニケーション（症状や患者情報、思い）を取れるようにする医院が増加している。

患者のプライベート情報管理の徹底

### 当たり前のことを当たり前に行う

朝は時間を守る。遅刻をしない（院長もスタッフも）

診療開始時間には、必ず診療を開始している

きちんと患者に挨拶する（院内でも院外でも）

スタッフ同士でも仲良く挨拶する（スタッフも院長も）

患者の名前は間違えないよう、「フルネーム」ではっきり発音する

これから行うことを口に出して説明する

- ・「そちらの椅子におかけになってお待ちください。」
- ・「 分位でアシスタントがおよびします。」
- ・「おタバコは入口右手の喫煙コーナーでどうぞ。」
- ・「お手洗いは右手奥です。」

連絡事項はきちんと伝える（ハウ・レン・ソウは上司から）

きちんと掃除をする。一日に一度だけではなく汚れたら掃除する

切れかけている電球・蛍光灯はすぐに取り換える

相手によって態度を変えない

この他にも、コミュニケーションを取るうえで前提となる当たり前のことを当たり前にすることが重要です。この小さな積み重ねこそが、先生とスタッフとの一体感を生み、医院の風土として患者に伝わります。

それによって、患者とのコミュニケーションが図られる医院となるのです。

### 距離と視線のコミュニケーション

#### 距離

患者に対して、同じ内容の話であっても、医院のカウンター越しである場合と、近くに寄って話をする場合では、180度印象が異なります。

受付のカウンターは患者との間の障壁です。同じ「お大事に！」という声をかけて患者を見送る場合でも、カウンター越しで声をかける場合と、待合室に出てきて軽く手をそえながら声をかける場合では、雰囲気や患者の印象がまったく違ってしまいます。

例えば、学校の授業の時を想像してください。先生が教壇で一方的に話をしていると眠くなってしまいますが、生徒間を歩きながら話をされると眠ることができません。これは、先生との距離が緊張感を生んでいるのです。

このため、同じ内容のコミュニケーションであっても、その距離によって親密度が変化するという意識を持って対応をしていくことが重要です。

#### 視線

患者対応時の距離と同様に、視線の高さも大切です。

患者が座っているときに立ったまま話をする

逆に立っている患者に座ったまま対応する

どちらの場合でも、患者よりスタッフの方が上位になってしまいます。視線の高さも患者に合わせて対応をすることが必要です。

また、何かを聞いたそうにしている患者に対して、「会計中の患者の対応に追われている」、「処置をしている患者が何人もいて余裕が無い」、「目の前にいる患者で手一杯」といった状況のために声をかけることができなかったという経験はありませんか。

こんな場合には、その患者と視線を合わせて軽い会釈だけでもできると良いです。

「あなたがそこにいらっしゃることは承知しています。」

「次はあなたの番なので、もう少しお待ちください。」

「お待たせして申し訳ありません。」

などの気持ちを込めた視線と会釈をすることで、患者はずいぶん気分が楽になります。忙しい時こそ、目の前の仕事に集中しながらも、周辺視力を高める練習をすることが重要です。それによって、患者とのコミュニケーションを向上させることができるのです。

(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。