

特別アンケート

「外来待合所にテレビは必要か？」

1. 本調査の目的

これまでの当院の外来待ち時間・待ち意識に関する調査(平成20年5月29、30、6月2日実施)で、待ち時間(来院から診察開始まで)はおよそ52分(平均)と長く、患者(家族)様の12%が待ち時間が非常に長いと感じており、23%が少し長いと感じていることが分かった。この対策として、実際の待ち時間を短縮することが必須であり、予約制の拡大など、積極的な対応が重要である。一方、待ち時間をどのように待っていただくか、すなわち待たせ方の工夫も重要である。

そこで、待たせ方の工夫による待ち意識の改善を目標に、患者(家族)様が外来待合所(各診療科の近辺)にテレビを設置することにどのような考えを持っているか調査し、この結果を基に今後の対応を決めたいと考えた。なお、今回の調査に先行して、当院整形外科、産婦人科、小児科外来待合所にすでにテレビを設置した(平成20年10月)。

2. 調査の方法と結果の解析

平成21年2月26日、27日、3月2日の3日間に当院外来を受診した患者(家族)様全員に待ち時間・待ち意識に関する冠するアンケート用紙を配布し、この質問項目の一つ(特別アンケート)として外来待合所のテレビの設置について意見を聞いた。テレビの設置についての賛否を、待ち時間、待ち意識、診療型(予約等)、診療科、との関係で解析した。テレビ設置の賛否とそれぞれの項目と相関は分割表分析係数(0から1までの数値、大きいほど相関が強い)で求めた。

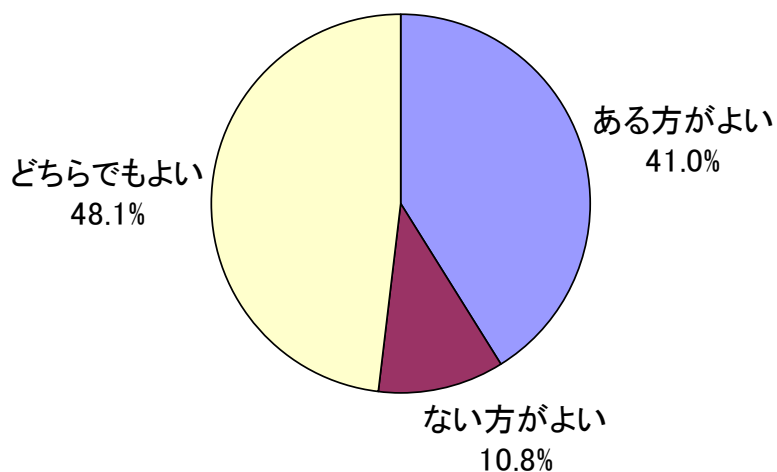
3. 今回の結果から考えられること

患者(家族)様全体では41%がテレビの設置を希望し、11%がテレビの設置に反対、48%がどちらでもよいと回答した。テレビ設置の希望の有無と待ち時間、待ち意識、診療型(予約等)、診療科、との関連性をみると診療科が最も高く、次いで待ち意識であった。整形外科、産婦人科、小児科でのテレビ設置は好感を持って迎えられていた。テレビはない方がよいとの回答が比較的多かった診療科(外科、眼科、耳鼻咽喉科、皮膚科、消化器・血液内科)は消化器・血液内科を除いて待ち時間は短く、待ち意識も良好であった。今後は疾患の内容に配慮しつつテレビの設置を拡大していくことが望まれる。

待合所にテレビは必要ですか？

(人数)

	ある方がよい	ない方がよい	どちらでもよい	無回答
全体	121	32	142	42



待ち時間(来院から診察開始まで)とテレビ

		ある方がよい	ない方がよい	どちらでもよい
15分未満	人数	7	2	11
	%	35.0	10.0	55.0
15～30分未満	人数	14	6	22
	%	33.3	14.3	52.4
30～45分未満	人数	19	6	20
	%	42.2	13.3	44.4
45～60分未満	人数	9	3	22
	%	26.5	8.8	64.7
60～90分未満	人数	28	7	30
	%	43.1	10.8	46.2
90分以上	人数	29	4	23
	%	51.8	7.1	41.1

分割表分析係数:0.1803

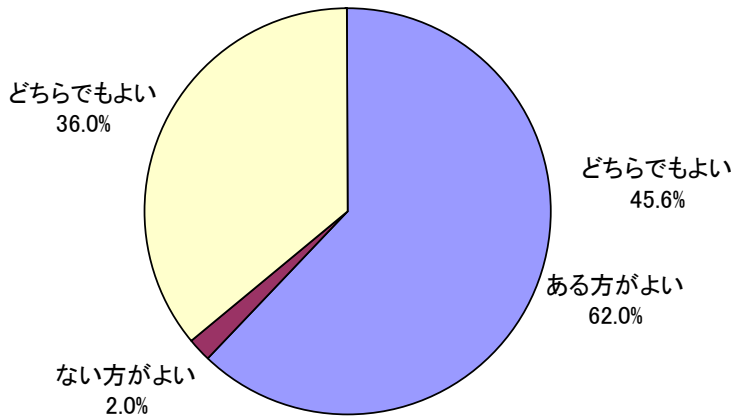
待ち意識とテレビ

(人数)

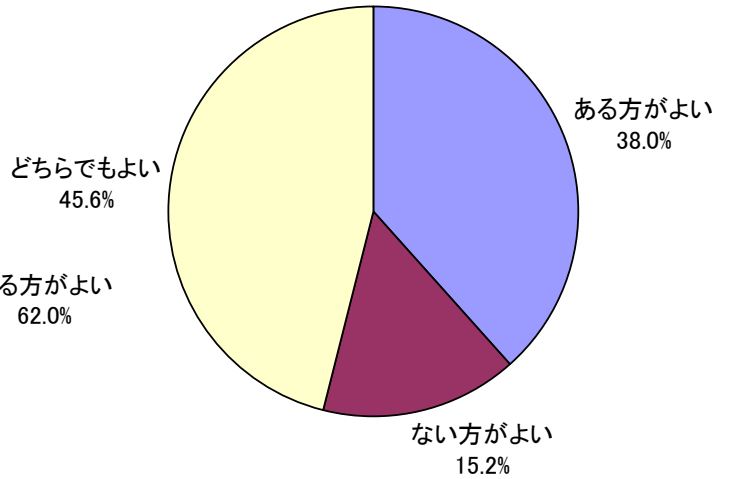
	ある方がよい	ない方がよい	どちらでもよい
長い	31	1	18
少し長い	30	12	36
普通	41	12	64
短い	11	5	15

分割表分析係数:0.2292

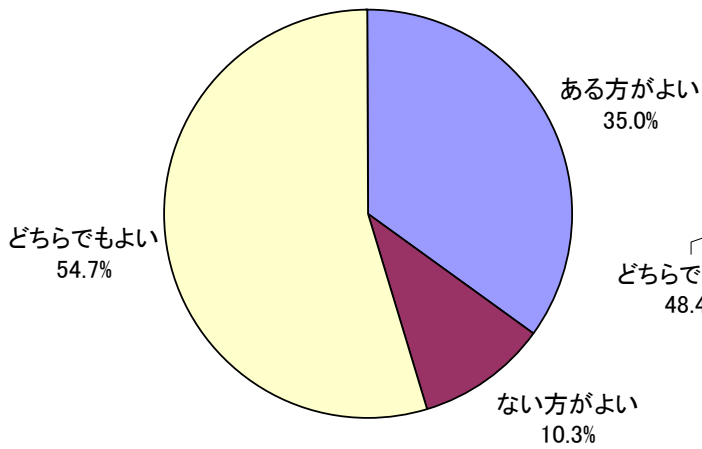
長い



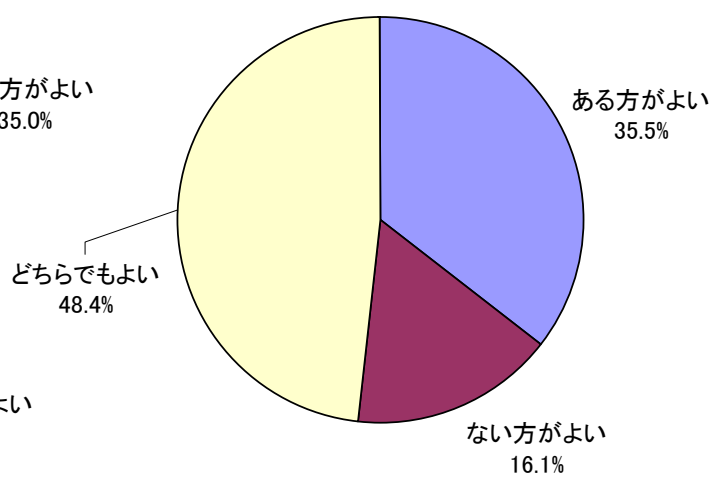
少し長い



普通



短い



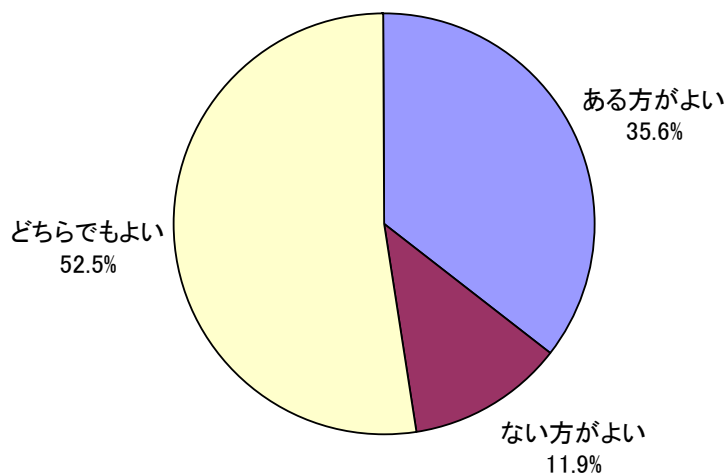
診療型とテレビ

(人数)

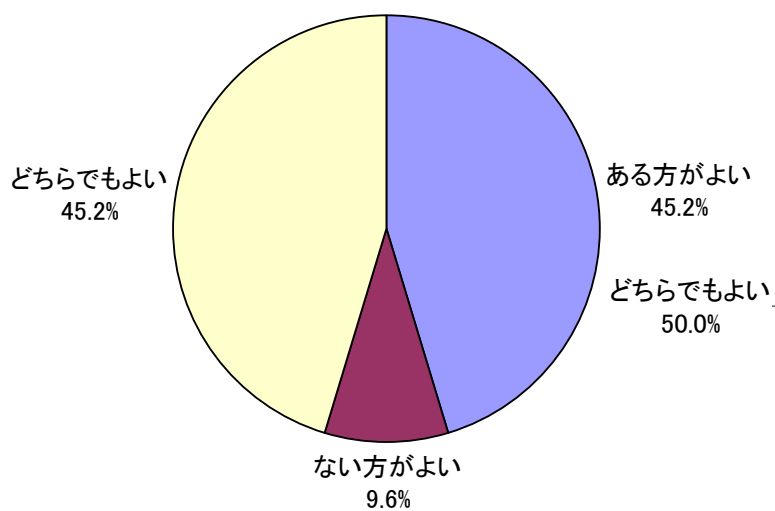
	ある方がよい	ない方がよい	どちらでもよい
予約	36	12	53
非予約(再来)	66	14	66
非予約(新患)	10	5	15

分割表分析係数:0.1136

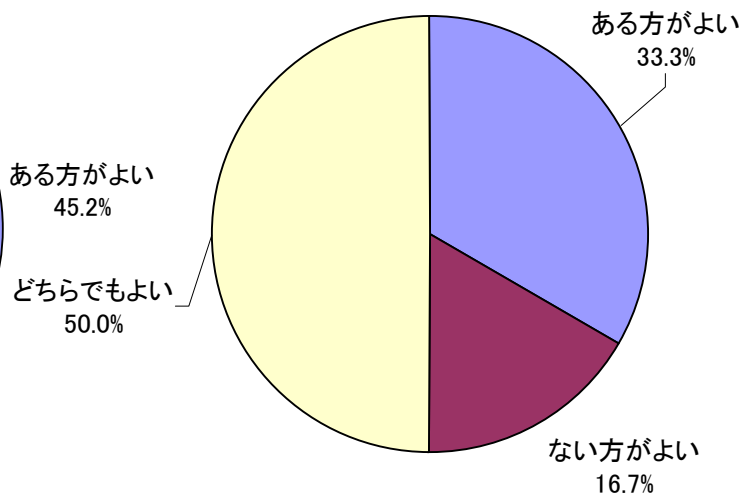
予約



非予約(再来)



非予約(新患)

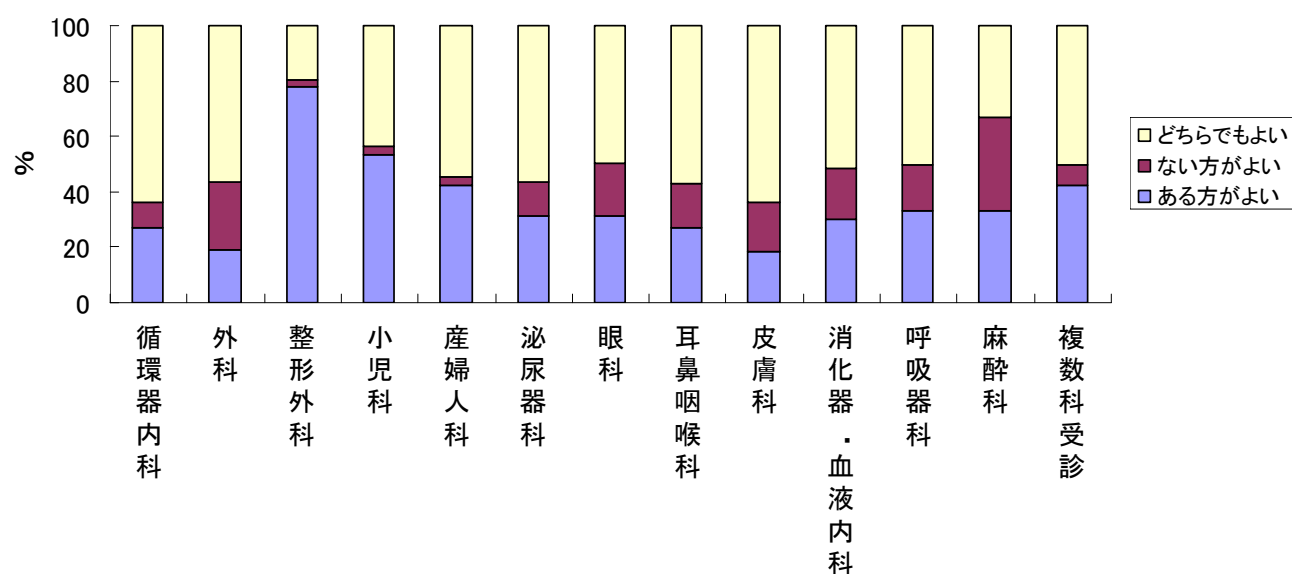


診療科とテレビ

(人数)

	ある方がよい	ない方がよい	どちらでもよい
循環器内科	3	1	7
外科	3	4	9
整形外科	32	1	8
小児科	17	1	14
産婦人科	14	1	18
泌尿器科	5	2	9
眼科	5	3	8
耳鼻咽喉科	10	6	21
皮膚科	2	2	7
消化器・血液内科	10	6	17
呼吸器科	2	1	3
麻酔科	1	1	1
複数科受診	17	3	20

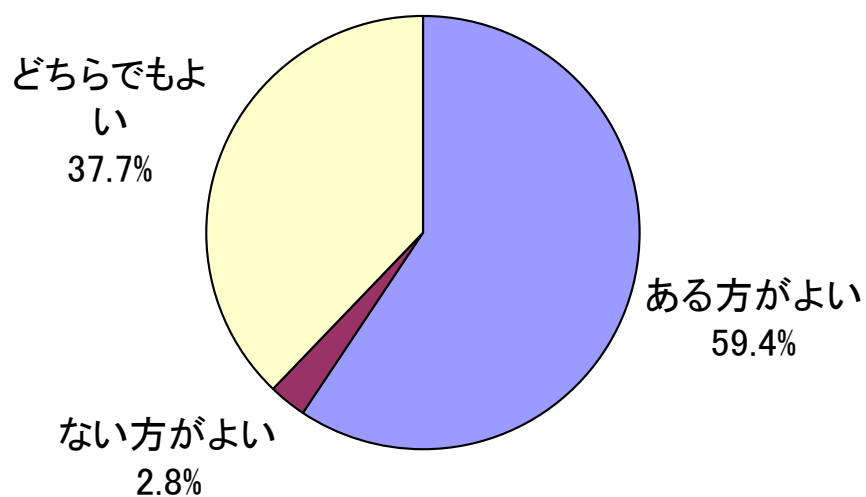
分割表分析係数:0.3722



整形外科・産婦人科・小児科

(人数)

ある方がよい	ない方がよい	どちらでもよい
63	3	40



整形外科・産婦人科・小児科以外の診療科

(人数)

ある方がよい	ない方がよい	どちらでもよい
58	29	102

