

「女性のための泌尿器科外来」における患者満足度調査

西病棟 3 階 ○舟木理恵 林容子 辻かおり 木船宏子
 水野一美 竹内弘美 富田静江
 泌尿器科外来 茶谷妙子

keywords : 女性、泌尿器科外来、満足度

はじめに

現在、全国で 350 ヶ所を超える女性外来が開設され¹⁾、その形態や診療科はニードや環境に応じて多種多様である。全国に先駆け 2001 年に開設された鹿児島大学の女性専用外来では、女性であれば年齢、症状を問わないとし、女性の医師が診察にあっている。また岡山大学では、女性医師のみで診察にあたる泌尿器科女性専門外来を 2003 年に開設し、高い患者満足度を得ている²⁾。

泌尿器科は生殖機能異常など男性科のイメージが強く羞恥心を伴う検査も多い為、女性が受診を躊躇しやすい。また女性に多い尿失禁など、疾患によっては治療に対する知識不足も受診の有無に影響を与えている。このような現状から当院泌尿器科でも女性が受診しやすいように、2004 年 6 月より火曜日午後、「女性のための泌尿器科外来」を予約制で設けており、受診者の多くは尿失禁などの排尿障害である。男性医師が診療にあたり、看護師は診療介助、骨盤底筋体操の指導やパット測定検査を行う等、女性が診療を受けやすいよう配慮してきた。そこで開設より 2 年経過し、現状の外来診療への患者満足度を明らかにしたいと考えた。

I. 研究目的

当院における「女性のための泌尿器科外来」に対する患者満足度を明らかにし、今後の課題を検討する。

II. 研究方法

1. 対象：2006 年 7 月～8 月に、「女性のための泌尿器科外来」を受診した患者 25 名。
2. 方法：患者背景、診療に対する満足度など 15 項目からなる質問紙（一部自由記載含む）を独自に作

成。主観的満足度についての質問は 4 項目とし、選択肢は「満足」「まあまあ満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」の 5 段階とした。質問紙は診察の待ち時間に配布し、回収箱を設置した。回収後は単純統計処理を行った。

3. 倫理的配慮：研究の主旨や、個人情報の厳守に努め、得られた情報は他の目的以外に使用しないこと、一度同意されてもいつでも回答は撤回可能なこと、同意されない場合でも治療に何ら不利益が生じないことを書面を用いて説明し、同意を得た。

III. 結果

対象者は 70 歳以上 14 名 (56%)、50～60 歳代 9 名 (36%)、30 歳～40 歳代 2 名 (8%) であった。

受診したきっかけは、「新聞・テレビ・インターネット」12 名、「他病院・他科からの紹介」9 名、「設備が整っている」6 名、「医師の腕がいい」3 名、「家が近い」「評判がいい」各 2 名であった（重複回答）。

1. 主観的満足度とその理由 (図 1、表 1)

待ち時間については「満足」「まあまあ満足」20 名 (80%)、開設時間については「満足」「まあまあ

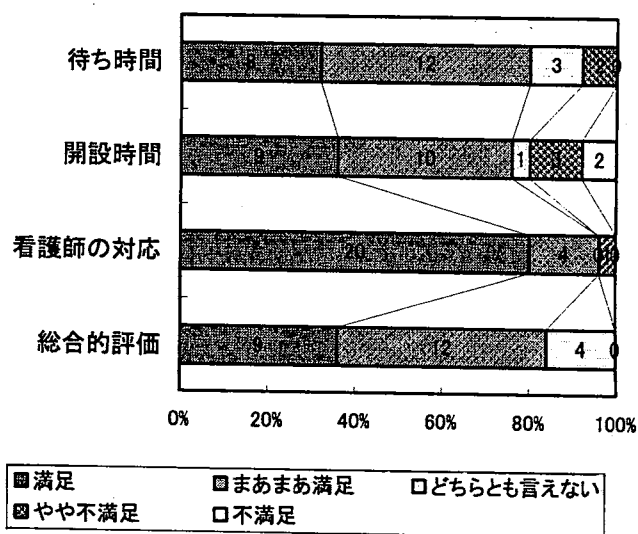


図 1 主観的満足度 (n=25)

表1 満足度のついで意見

<p>満足した理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・患者の話に耳を傾けてもらえ何でも相談できる。 ・何でも気楽に話せる。 ・相談に乗ってもらえる。 ・皆が親切で本当に助かった、迷いが消えた。 ・だいふ長い時間悩んだので女性外来があってよかった。来やすかった。 ・手術の説明がはっきりしていた。治療がうまく行って嬉しい。
<p>満足しなかった理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診察を受けやすい時間ではあるが、「女性のため」と強調しすぎて嫌だった。 ・恥ずかしい思いをした。 ・たくさん待たされたことがある。予約してきているのだから、遅れるなら一言声をかけて欲しい。 ・トイレは男女別がいい、ウォシュレットが欲しい。

満足」19名(76%)であり、『診察曜日を増やして欲しい』との意見があった。看護師の対応については「満足」「まあまあ満足」24名(96%)であった。

「女性のための泌尿器科外来」に対する総合的評価としては「満足」「まあまあ満足」21名(84%)であった。『症状の改善』『親切で気楽に話ができる』『長い間迷ったが女性外来で来やすかった』の他に、『恥ずかしい思いをした』との意見があった。

2. その他質問と回答(表2)

プライバシーについては「守られていた」20名(80%)、「十分でなかった」4名(16%)であった。

医師の性別については「どちらでもよい」18名(72%)、「男性がよい」5名(20%)、「女性がよい」2名(8%)であった。『専門の知識があり腕がよければ、また話を聞いてもらえれば性別にこだわらない』『女性の方が羞恥心が少なく安心感が持てる』との意見があった。

診察時、不安や疑問について正直に伝えることが出来るかについては「出来る」21名(84%)、「どちらともいえない」3名(12%)だった。『自分の症状を理解しているのか不安』との意見があった。

診察時の看護師については「傍にいたほうがよい」9名(36%)、「どちらでもよい」12名(48%)、「医師と2人だけがよい」4名(16%)であった。『看護師が傍で診療介助を行うものだ』『なるべく人に知られたくないので、先生だけがよい』という意見があった。

診察外で看護師と話す機会があれば利用したいかについては「利用したい」6名(24%)、「どちらでもよい」18名(72%)であった。

表2 その他質問項目と回答(n=25)

質問項目	人数(%)
プライバシーが守られていたか	
守られていた	20名(80%)
十分守られていなかった	4名(16%)
無回答	1名(4%)
診察時、不安や疑問を正直に伝えることが出来るか	
出来る	21名(84%)
出来ない	1名(4%)
どちらともいえない	3名(12%)
医師の性別にこだわるか	
男性がよい	5名(20%)
女性がよい	2名(8%)
どちらでもよい	18名(72%)
診察時に看護師が傍にいたほうがよいか	
いたほうがよい	9名(36%)
医師と二人だけがよい	4名(16%)
どちらでもよい	12名(48%)
診察外で看護師と話す機会があれば利用したいか	
利用したい	6名(24%)
利用したくない	1名(4%)
どちらでもよい	18名(72%)
再診が必要な時に受診したいと思うか	
思う	24名(96%)
どちらともいえない	1名(4%)
思わない	0名(0%)
知人に勧めようと思うか	
思う	22名(88%)
どちらともいえない	3名(12%)
思わない	0名(0%)

再びこの外来を受診したいかについては「受診したい」24名(96%)、知人に勧めたいかについては「勧めたい」22名(88%)であった。

IV. 考察

対象者の半数以上は高齢者であった。今回疾患について問う項目は設けなかったが、女性に多い排尿障害は加齢と関係している部分も多く、対象者の年齢にも反映されたと考えられた。

主観的満足度は、4項目全てで80%近くの「満足」「まあまあ満足」という結果であった。再び女性外来を利用したい、他者に勧めたいとの意見も多く、「女性のための泌尿器科外来」への満足度は高いと言える。

『長い間迷ったが女性外来で来やすかった』と、女性に限られた診療場所であることが評価された一方、やはり女性の泌尿器科受診は容易でないという心理状況も伺えた。

医師の性別については、「どちらでもよい」が最も多く『専門の知識があり腕がよければこだわらない』という意見から、医師の性別以前に身体的、精神的苦痛を与える疾患や症状の治癒、又は緩和を可能とする確かな医療が満足度に影響を与えていたと考える。横山らは泌尿器科的症状や女性に特有な症状を話しやすく、よく理解してもらえらるゝとして、女性医師による診察の満足度を述べている。『医師が自分の症状を理解しているのか不安』という意見は、医師の性別の違いからも生じている可能性がある。初診時は用紙を用いて受診理由を聞き、医師が問診を行っているが、症状を記入しやすいような用紙を作成するなどの対応が必要だと考えられる。

外来に対する総合的評価として『親切で気楽に話ができる』『皆が親切で相談に乗ってもらえる』との意見が多かった。つまり女性外来が治療目的だけでなく、悩みを話し気軽に相談できる場所として求められ、満足度を高くしていると考えられた。

一方、不満足な理由として、プライバシーへの配慮や、トイレなど環境、医療者の対応に関する意見があった。待ち時間については予約制であっても、処置や検査内容によって診察が前後することもあり、今後、対応は注意すべきである。また、『羞恥心から不快な思いを感じた』詳細は不明だが、泌尿器科が他科に比べ必然的に会話にも羞恥心を伴う事を再認識した。環境面では物理的に困難な部分もあるが、可能な限り改善する策を考慮したい。

看護師と話をする機会、開設時間については、どれだけのニーズがあるのか、内容を把握し検討する必要がある。

V. 結論

1. 「女性のための泌尿器科外来」に対する満足度は高かった。治療目的だけでなく、相談できる場所であることが満足度を高くしている要因の一つである。
2. プライバシー及び羞恥心についての配慮は十分ではなく、不満足と感じており、対応や環境など改善する必要がある。

引用文献

- 1) 巴ひかる：性差に基づく女性医療の現状と課題，看護技術，51(4)，p46-47，2005.
- 2) 横山千恵他：女性専用外来利用者の傾向と満足度，看護総合，35，p172-174，2004.

参考文献

- 1) 青木昭子他：総合病院における女性外来の実態とアンケート調査の結果からみた患者の希望，性差と医療，1(1)，p125-130，2004.