

# マルホ皮膚科セミナー

2012年2月9日放送

「第27回日本臨床皮膚科医会② シンポジウム3-2

なぜ、新患が私の外来に来たのか？アンケート調査の結果と考察」

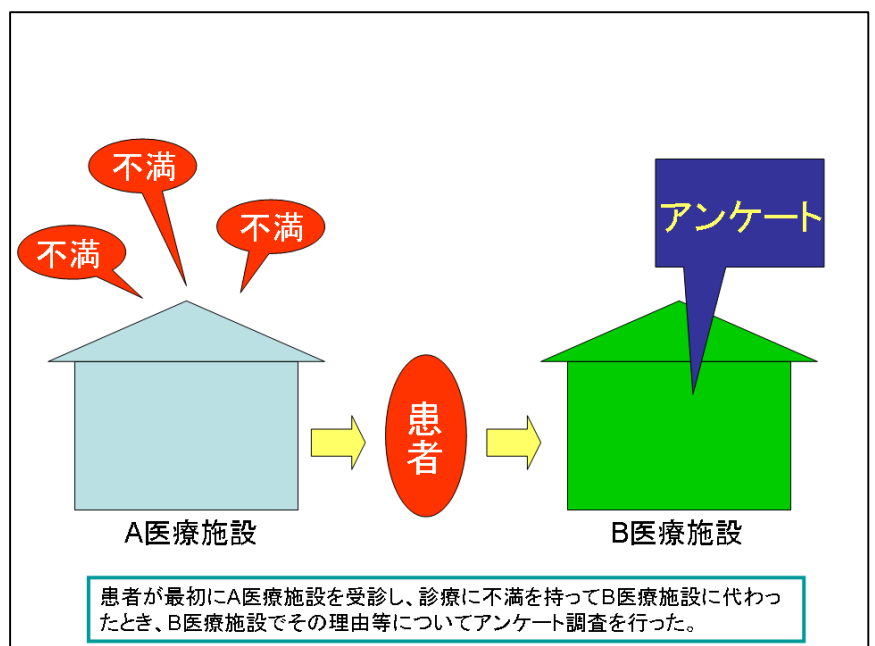
済生会富田林病院 皮膚科

部長 中川 浩一

## はじめに

昨年の6月に大阪で、日本臨床皮膚科医会総会が開催されました。会頭の笹川征雄先生の発案で、『新患はなぜ来たのか』というシンポジウムが企画されました。この発表に先立って、全国のご開業の先生方ならびに一般病院、大学病院の先生方に、各施設を受診した新患、すなわち初診の患者さんですが、患者さんの意識調査と担当医師のコメントを記載してもらうというアンケート調査を行いました。私はシンポジストの一人として、これらを集計して、その結果と考察を発表したわけです。実際には、すべてのアンケート結果を開業医の先生方分、病院分にかけて分析しました。私は一般病院の医師ですので、これらのうちの病院分の結果について発表しました。今回はこの内容の一部を報告させていただきます。

さて、新患がなぜ来たのかという命題は、裏を返せば、どうしてその患者さんが定着しないで他の医療施設に移ったのかということになります。それは、もちろん、最初の診療機関になんらかの不満があったからであり、この不満の原因をフィードバックすることで、よりよい皮膚科診療、患者満足度の診療を広めたいと考えています。



## アンケートについて

まず、アンケートの概要ですが、今回の調査では、患者さんが A 医療施設を受診し、その診療内容に不満を持って B 医療施設を受診した場合、B-(医療) 施設でアンケート調査を行うことにしました。

まず、患者さんに質問した内容ですが

- ① 患者さんの年齢・性別
  - ② 医療機関を変えた受診理由  
これが最も大きな問題です
  - ③ 前に受診した医療機関の専門科目・形態
  - ④ 前医での受診回数・頻度
  - ⑤ 前医での診断・治療について  
そして
  - ⑥ 現在の医学レベルについて
- の 6 項目についてお尋ねしました。

次に医師が患者さんから問診したのちに記入してもらった内容として、

- ① 患者さんの主訴
- ② 前医で治らなかった理由
- ③ 患者さんの希望する治療方針
- ④ 前医での説明
- ⑤ 前医での接遇

以上 5 項目について記入してもらいました。

最後に、この患者さんが B 診療機関で診療を受けた後、どうだったかということも書いていただきました。

今回は時間の都合上、以上のアンケート調査のうち、患者さんが記入した A (医療) 施設に不満を持ち (医療) 施設を受診した理由についてのみ、その結果と考察を述べさせていただきます。なお、その他の結果と考察については、日本臨床皮膚科医会雑誌に掲載していますので、興味あるかたはご覧ください。

この受診理由の設問には 1 3 の選択肢があって、複数回答可で選んでもらうことになっていました。

その選択肢ですが、

- (1) 診断名をはっきりしてほしい

どうですか?皆様方ははっきり言ってますか?

- (2) 病気の原因を教えてください

原因といってもはっきりしない病気も多いですね。

- (3) 検査をしてほしい
- (4) 前の医療施設では治らない

それは困りますね。

- (5) 前の医療施設では不満
- (6) インターネットを見た
- (7) 近くで便利だから
- (8) 知人・家族の紹介
- (9) 医療施設からの紹介
- (10) 診療費が安い

ここからは B 医療施設のよいところを挙げています。

- (11) 待ち時間が短い
- (12) 医療のレベルが高い
- (13) 医師の評判がよい

以上の13の項目からなっています。

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| (1) 診断名をはっきりしてほしい | (8) 知人・家族の紹介   |
| (2) 病気の原因を教えてください | (9) 医療機関からの紹介  |
| (3) 検査をしてほしい      | (10) 診療費が安い    |
| (4) 前の医療機関では治らない  | (11) 待ち時間が短い   |
| (5) 前の医療機関では不満    | (12) 医療のレベルが高い |
| (6) インターネットを見た    | (13) 医師の評判がよい  |
| (7) 近くで便利だから      |                |

B 医療施設で、なぜ、この診療所・病院を受診されましたか？  
という設問に対する選択肢

## アンケートの結果

この結果は、後で受診した医療施設が診療所か病院かの二つに分けて集計してみました。そうするとその傾向に大きな違いがありました。受診理由のベスト3は、まず、第2の医療施設が診療所の場合

第1位 は前の医療施設では治らないが 26%、  
そうですね、直らなければ診療所を変えるのは当然でしょう。

第2位は知人・家族の紹介が 16%

第3位はインターネットで見たが 10%でした。

一方、第2の医療施設が病院つまり一般病院+大学病院の場合ですが、

第1位 は病気の原因を知りたいが 21%

第2位は診断名をはっきりしてほしいが 20%

第3位は検査をして欲しいが 17%ありました。

上記の結果をまとめてシミュレーションしてみましよう。ある患者さんが皮膚疾患にかかったとします。まず、近くの皮膚科医療施設を受診し、そこでの診療に不満をもったとします。つまり、ここでは治らないと考えた時には、友人や家族に相談をしたり、インターネットで調べて別の診療所を探して受診するというパターンがひとつあります。一方、治療経過そのものよりも、原因・診断名、あるいはそのための検査など高次の診療を希望するときは大学病院や一般病院に代わるといった二つのケースが考えられるわけです。確かに患者さんのこれらの欲求、すなわち、病気の治癒、原因、診断名、

検査のすべてをこなせることは、とってもしんどいことです。では、これらの不満を解消して診療を継続させるためにはどうしたら良いのか、個々の問題点についてその解決方法を考えてみましょう。

### アンケート結果を受けての解決方法

#### ① 治らないという不満

皮膚疾患の中には、アトピー性皮膚炎や乾癬のように慢性に経過して、治癒が難しい疾患も多く

あります。内科疾患でも高血圧や糖尿病のように慢性に経過する疾患もありますが、こと皮膚病なんかはすぐに治るものだと考える患者さんが多いように思います。こういった場合、単に“治りません”と言うのではなく、疾患の予後などについて丁寧に説明する必要があります。確かに多くの患者さんを短時間で診なくてはならない現状では、そのような時間の余裕はないかもしれませんが、短時間でも工夫してうまく説明すべきではないでしょうか。

#### ② インターネットの普及

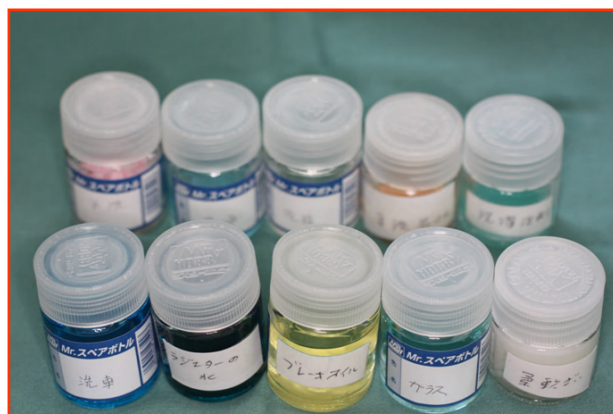
最近では多くの診療所がホームページ（HP）を立ち上げています。アンケート結果が示すように一部の患者さんはインターネットを通して医療施設を選択する時代です。やはり、見栄えのするHPを工夫する必要があります。もちろん、先生方が忙しい診療の合間にそういったことに時間を割く必要はなく、専門の業者に依頼するのが簡便です。また、定期的に更新することも忘れてはなりません。

#### ③ 病気の原因を知りたい

最近の外来診療ではこのような患者さんが非常に増加したように思います。特に、アトピー性皮膚炎、慢性蕁麻疹、乾癬などでは、皮膚科専門医でもその原因を



42歳 男性(自動車の整備士)。手の接触皮膚炎が治らないとして当科を受診した。前医では、**検査もしてくれず、ただ、薬を出すのみ**というのが、患者の不満だった



患者が持参した資料: プレーキオイル、ラジエーターの水、手洗い用の石鹸、柔軟剤、洗濯用洗剤、手洗い用洗剤、ガラス洗浄剤、洗浄剤、車用洗浄剤など。一つ一つ至適濃度を調べてパッチテストを行った。患者は多めに満足した。

すらすら説明するのは難しいと思います。しかし『原因不明です』の一言ですませるのではなく、現代の皮膚科学でわかっている範囲のことだけでも、あるいは類推される原因だけでも説明することで患者さんの納得が得られるかもしれません。清水 宏先生の“新しい皮膚科学”には各疾患の病因が少しずつでも記載されています。できたら、これらを参考にして、先生方の文言で説明するのが理想です。

#### ④ 診断名をはっきりしてほしい

日常診療をしていると、適当な病名をつけにくい皮膚の状態というのが必ずあります。こういった場合、単に湿疹ですとか皮膚炎ですと言われれば患者さんも不安になります。できたら、教科書に載っている病名をいくつか挙げ、さらには、教科書のページもあわせて見てもらおうと、患者さんは納得します。また、接触皮膚炎であるとか、皮脂欠乏性皮膚炎のような原因に結びつくような病名は患者には理解しやすいように思います。

#### ⑤ 検査をしてほしい

④の原因追求と関連して、検査を希望する患者さんも多く見受けられます。実地診療では、検査をしても治療に結びつかない検査や、手間の割には点数の低い検査も多く、先生がたが二の足を踏むこともあります。ただ、患者さんが希望しているのに“無駄です”とか“時間がかかりますよ”とかの一言ですますと医療不信に陥るのは当然です。もちろん、検査の方法や結果の可能性について、十分な説明が必要であるのは言うまでもないことですが、患者さんの希望にはできるだけ沿うようにしたいものです。

##### [前医の患者に対する態度]

患者をバカにしている。  
原因を聞くと怒る。  
痛みがあるのに雑に扱われた。  
患者の前で悩まないで欲しい。  
不親切である。  
治らないと簡単に言うのが許せない。  
皮膚炎としか言わない。  
悪化しても病名を教えてくれない。  
話をちゃんと聞いていない。  
症状を勘違いしている。  
患者の話を聞いて欲しい。

##### [薬について]

薬だけでは安心できない。  
薬だけで診察を受けていない。  
副作用の不安がある。  
薬の内容を教えて欲しい。  
安易に強い薬を出さないで欲しい。  
薬を出すだけ。  
検査しないまま薬を出さないで欲しい。  
話を聞かず薬だけ出す。  
治療方法や薬の説明をして欲しい。

自由記入欄に書かれた患者の生の声

以上、アンケート調査結果の一部と私の私見を述べさせていただきました。患者さんが納得・満足する皮膚科診療を行う上で、少しでもお役に立てればと存じます。