

Vol. 161

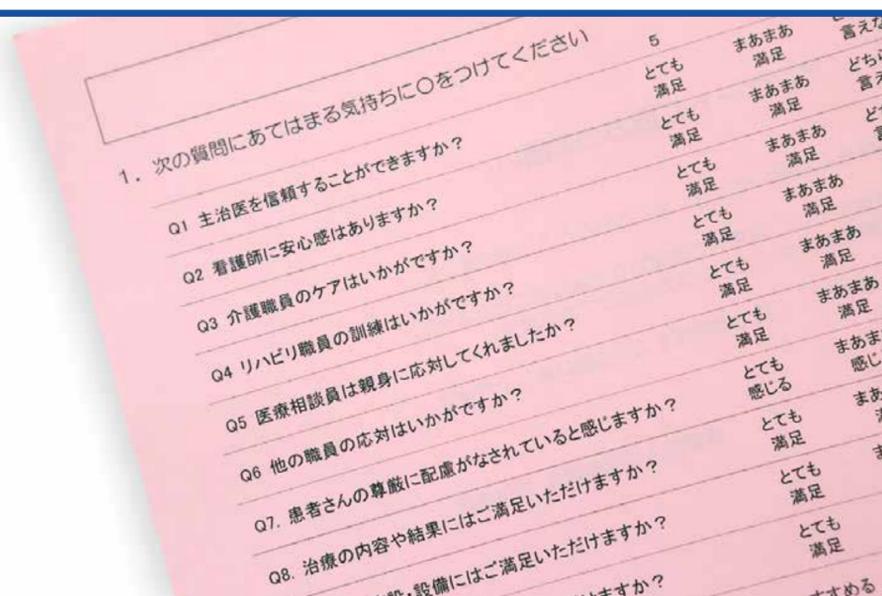
2017.8.22

理事長トーク Top Interview

患者満足度調査

2017年第一四半期速報を受けて

医療法人社団 健育会 理事長 竹川節男



健育会グループでは「医療をサービス業」として捉えています。このように云うといわゆる「お客様は神様」というようなことを想像してしまうのかもしれませんが、全く違います。健育会グループでは「医師をはじめとした医療従事者と患者さんが、真に対等な立場で信頼に基づいた医療サービスを提供すること」を目指しています。

医療サービスは大きく「本質サービス」と「表層サービス」の二つに分けることができます。

「本質サービス」とは「診療・介護」といった医療の根幹にあたるものですが、かならずしも患者さん・ご利用者をご自分で受けられたサービスの質を判断できるものとは限りません。

「表層サービス」とは、患者さん・ご利用者をご自身で受けた印象で、例えば「明るい笑顔、元気な言葉かけ、思いやり、気配り、おいしい食事」などにあたります。



医療・介護においては、「本質サービス」と「表層サービス」は両輪であり、確かな本質サービスの上に、表層サービスが徹底されていることが大切であると私は考えています。健育会グループでは、「本質サービス」はその質を管理するために「医療の質マネジメント計画」を各病院において策定し、メディカルディレクターミーティングでその結果を共有することにより、各々の病院の経営に反映しています。また「表層サービス」については、その結果を測定する手段の一つとして、患者さん・ご家族にご協力いただき「患者満足度調査」を行っています。

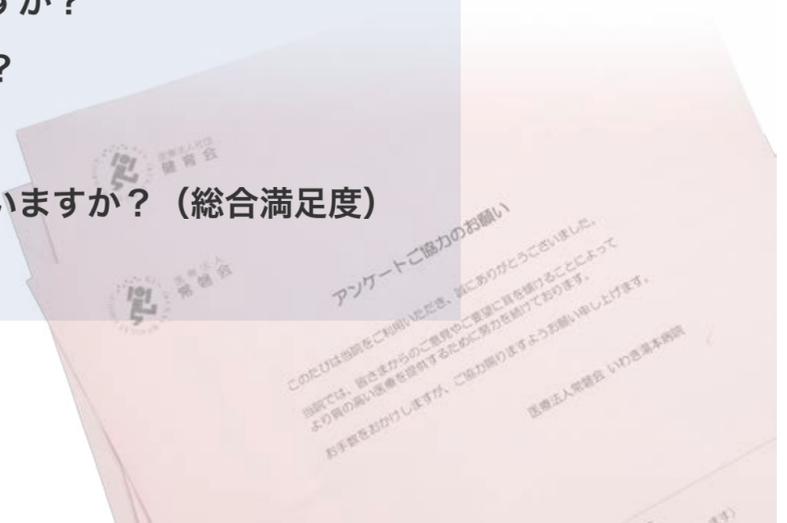


この患者満足度調査は、20年以上前から行っていますが、2004年より株式会社ケアレビューに委託し、継続的に行なっています。調査は、通年行われている「退院する患者さん・ご家族にお配りするアンケート」と年2回の「入院患者さん・ご家族に向けての一斉アンケート」の2つの方法で実施されており、投函されたご意見は随時現場にフィードバックされ、いただいた具体的なご要望に対して迅速な対策を行うとともに、経営目標としてBSC（バランススコアカード）の指標の一つとして業績評価に組み込んでいます。

当初は医療従事者の態度や身だしなみをはじめとした非常に細かい項目を設定して調査を行なっていましたが、2009年にアンケート項目を見直し、非常にシンプルな質問項目に変更しました。

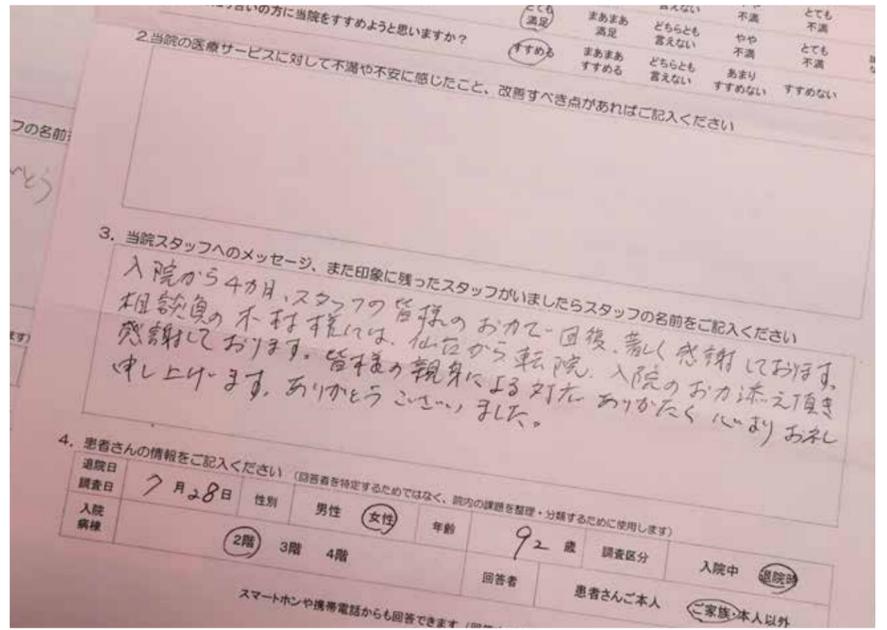
調査項目については、以下に関する11の項目と2つのフリーコメント欄となっています。

1. 主治医を信頼することができますか？
2. 看護師に安心感がありますか？
3. 介護職員のケアはいかがですか？
4. リハビリ職員の訓練はいかがですか？
5. 医療相談員は親身に対応してくれましたか？
6. その他の職員の対応はいかがですか？
7. 患者さんの尊厳に配慮がなされていると感じますか？
8. 治療の内容や結果にご満足いただけますか？
9. 施設・設備にはご満足いただけますか？
10. 食事に満足いただけますか？
11. お知り合いの方に当院を進めようと思えますか？（総合満足度）



調査項目を変えたきっかけは私自身の入院体験です。私は、2008年に2週間ほど都内の病院に入院したのですが、その際に患者として病院の医師や看護師と接して色々気づいたことがありました。例えば、「医師は身だしなみが整っていることや言葉使いなどは、さほど重要ではなく、何より信頼できるかどうかが大切である」「ナースは、ナースコールをした時にすぐに部屋に来てくれるという、“繋がっている”そしていつも“観察してくれている”といった安心感が大切である」などを身を以て感じることができました。その貴重な体験を生かして、退院してすぐに調査項目の見直しを行なったのです。

またフリーコメント欄の一つには、経営理念の一つとして掲げている「医療介護に携わる者の使命感」を高めるために、「当院スタッフへのメッセージ、また印象に残ったスタッフがいましたらスタッフの名前をご記入ください」という項目を作っています。「使命感」と言うのは、教育と評価によって育まれるものであり、グループでも様々な制度を設けていますが、職員にとって患者さん・ご家族から頂くメッセージは何よりも素晴らしい評価になると考えているからです。この項目についても、各病院で名前が挙がった職員に随時そのメッセージを伝えるとともに、職員間で共有するようにしています。



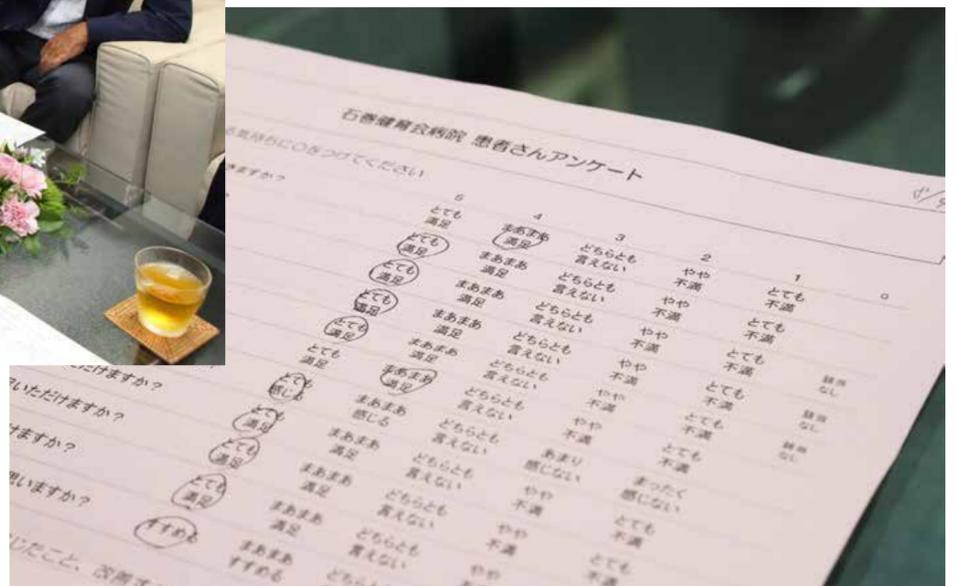
2. 当院の医療サービスに対して不満や不安を感じたこと、改善すべき点があればご記入ください

3. 当院スタッフへのメッセージ、また印象に残ったスタッフがいましたらスタッフの名前をご記入ください
 入院から4か月、スタッフの皆様の皆様のおかげで回復、着く感謝しております。相談室の不便様には、仙石から転院、入院のおかげ添え頂き感謝しております。皆様の親身による対応、ありがとうございました。心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。

4. 患者さんの情報をご記入ください (回答者を特定するためではなく、院内の課題を整理・分類するために使用します)

退院日	調査日	7月28日	性別	男性	女性	年齢	92歳	調査区分	入院中	退院時		
入院病棟				2階	3階	4階			回答者	患者さんご本人	ご家族	本人以外

健育会グループで行なっているこのような患者満足度調査を継続的に行っている病院は、まだまだ日本には少ないようです。このことについて、株式会社ケアレビュー 代表取締役 加藤良平さんからお話をいただきました。

石巻健育会病院 患者さんアンケート

6	5	4	3	2	1	0
とても満足	まあまあ満足	どちらかとも言えない	やや不満	とても不満	とても不満	とても不満

加藤氏談

「弊社はアメリカの病院で行われていた顧客満足度調査をベースに、日本の病院で患者満足度調査を展開すべく、2004年に創業しました。竹川理事長には、弊社の創業以前にお会いしてその手法をお話する機会があり、内容にご賛同いただき、2005年より弊社において健育会グループの患者満足度調査を担当させて頂くことになりました。思い返すと2005年当時、日本の病院では患者さんに向けた満足度調査はまだ一般的でなく、先駆的な取り組みであったと感じています。また現在においても、実は弊社で調査を担当させていただいている他の病院においても、健育会グループほど患者満足度調査を継続的に行い、経営マネジメントに組み込んでいる病院はかなり少ない状況です。

そのような中、弊社では現在、医療機関の第三者評価を行い医療機関が質の高い医療を提供していくための支援を行う公益財団法人日本医療機能評価機構にご協力いただき、弊社で持っている調査のメソッドを使った患者満足度調査支援システムの試行調査を2016年より行なっています。これはまさに健育会グループで行われている患者満足度調査のような形を全国の病院に広めていこうとする取り組みであり、このことから健育会グループの取り組みが先進的で画期的な取り組みであるということがわかっていただけたのではないかと思います。

アンケート項目は、健育会グループでは独自の項目で行なっていますが、11項目の「総合満足度」については、実は弊社で患者満足度調査を担当している他の医療グループの病院でも同じ質問をしています。健育会グループの病院は、他の病院と比較して平均よりも高い結果となっている病院がほとんどです。弊社で調査を行おうとする病院は元々意識の高い病院ですので、その中で平均以上ですから全国的にみても高いレベルと判断できると思います。患者満足度調査をマネジメントに活かす仕組みについては、2009年より導入したインターネットを通じた結果をリアルタイムに共有できるシステムなど、現在健育会グループで取り入れられている仕組みは、アメリカの病院と比較しても遜色ないレベルになっています。」

2017年7月には、直近の第一四半期（4月～6月）の速報をメディカルディレクターミーティングにて共有しましたが、その結果について、少し気になる点がありました。それは、「主治医は信頼されているか」の項目について、2病院を除く5病院で昨年実績よりも評価が下がっていることです。一般的に医師の人員配置が少なくなればサービスの質が下がるのは理解できますが、第一四半期においては人員が減った病院はなく、逆に手厚くなっている病院もある中でのこの結果に、非常に危機感を抱いています。それぞれの病院の医師たちは、この結果を真摯に受け止め、自らの行動を振り返るべきです。

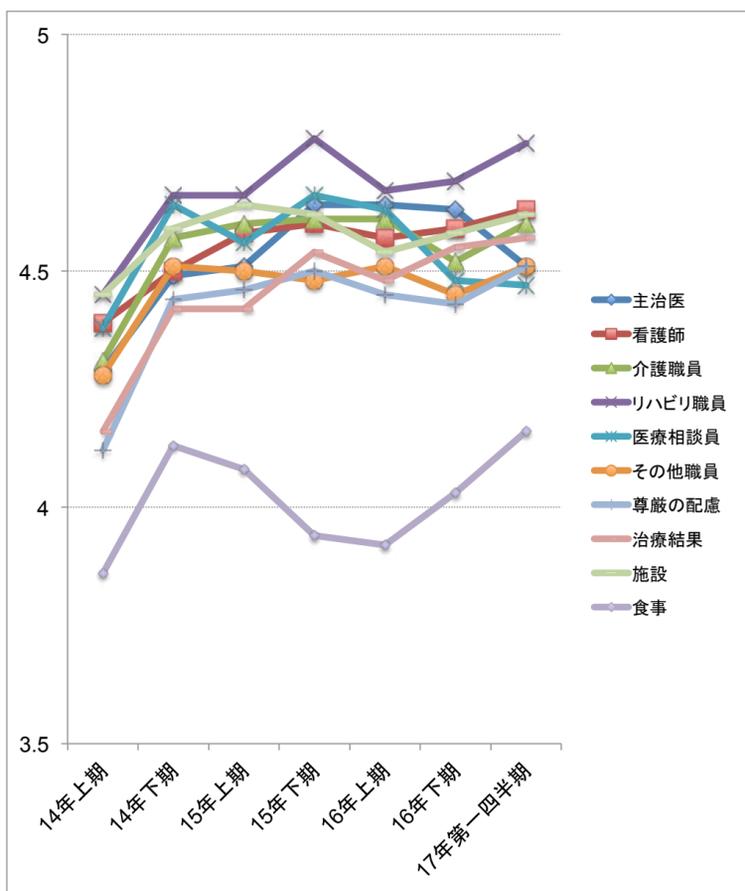
	主治医の信頼度	
	昨年実績	4-6月(速報値)
竹川病院	4.64	4.51
熱川温泉病院	4.29	4.20
西伊豆健育会病院	4.82	4.79
石巻健育会病院	4.70	4.69
いわき湯本病院	4.76	4.62
花川病院	4.73	4.77
石川島記念病院	4.80	4.80



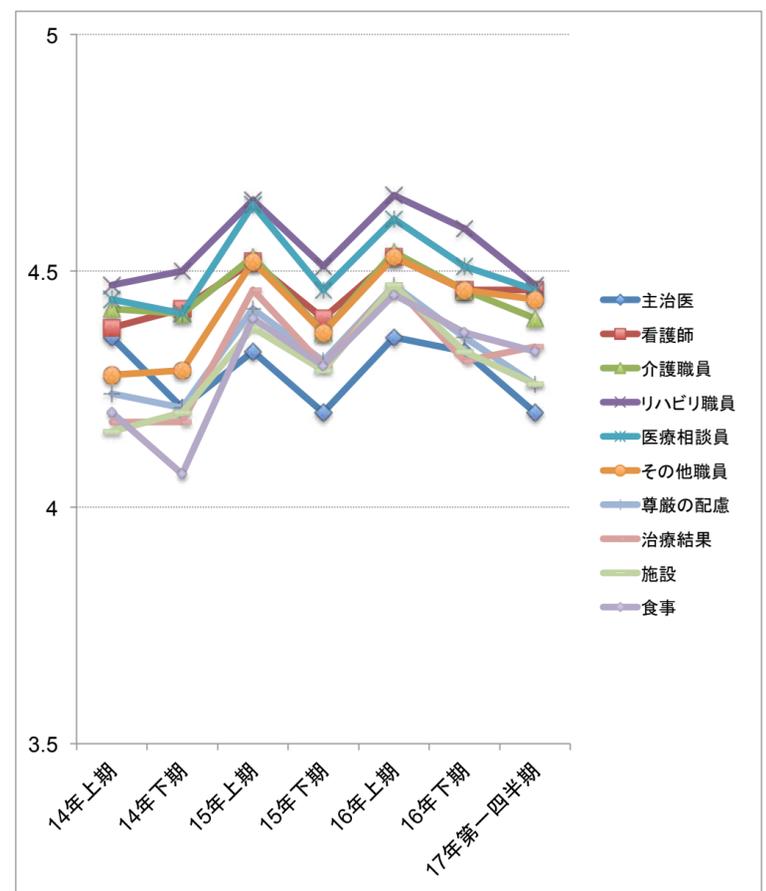
また、食事についてはそれぞれの病院において改善の取り組みが行われていますが、まだまだ結果としては低い状況であり、より一層の改善を図るよう努力すべきです。一方、看護師や介護職員、リハビリ等は目標を達成している病院が多くなっています。最近、私の知り合いが、グループの病院に入院していたのですが、「看護師やケアワーカー、リハビリの対応が素晴らしい」という感想を伝えてくれました。この生の声は、アンケート結果とも一致しており、皆さんの頑張りが結果に反映されているものと感じています。

ここに、7病院の過去4期の結果を示します。それぞれの結果のトレンドを確認し、現場のこれからのマネジメントに生かしてください。そして今年（17年）の目標を確実に達成するよう努力して下さい。

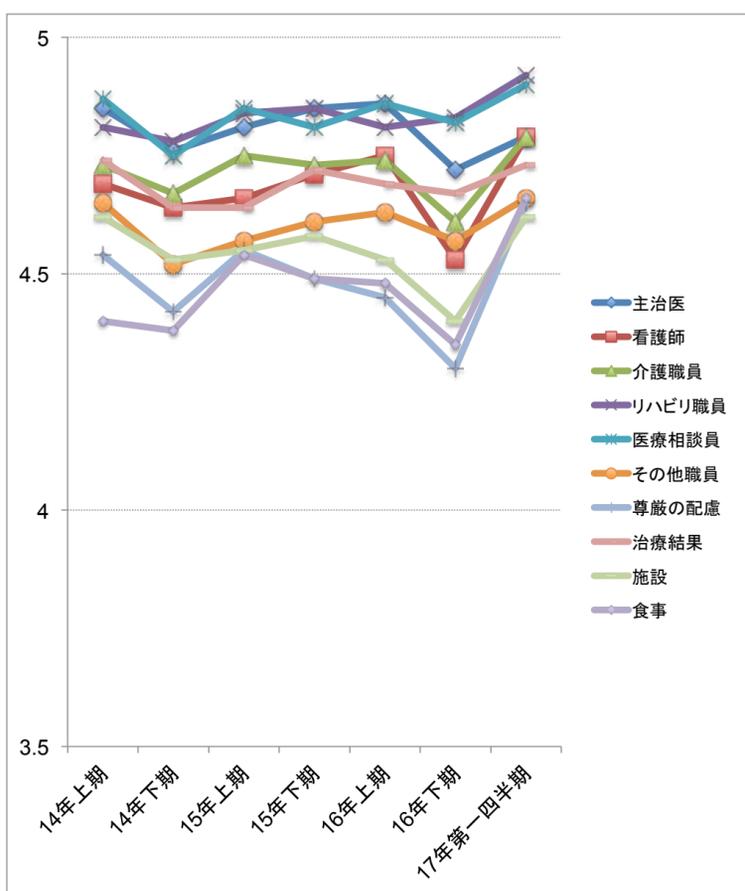
竹川病院



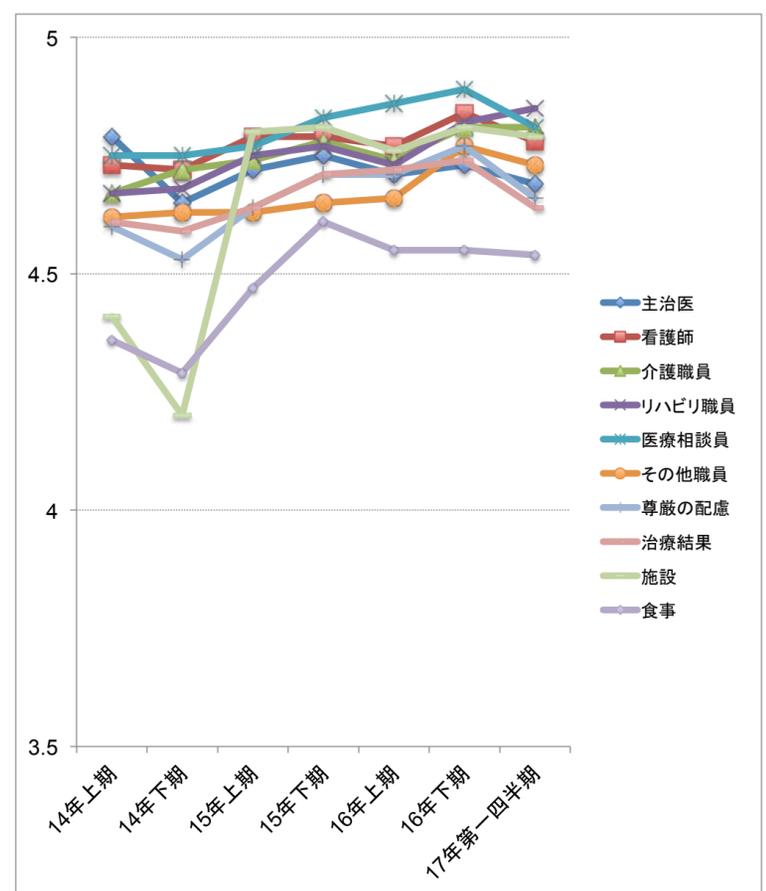
熱川温泉病院



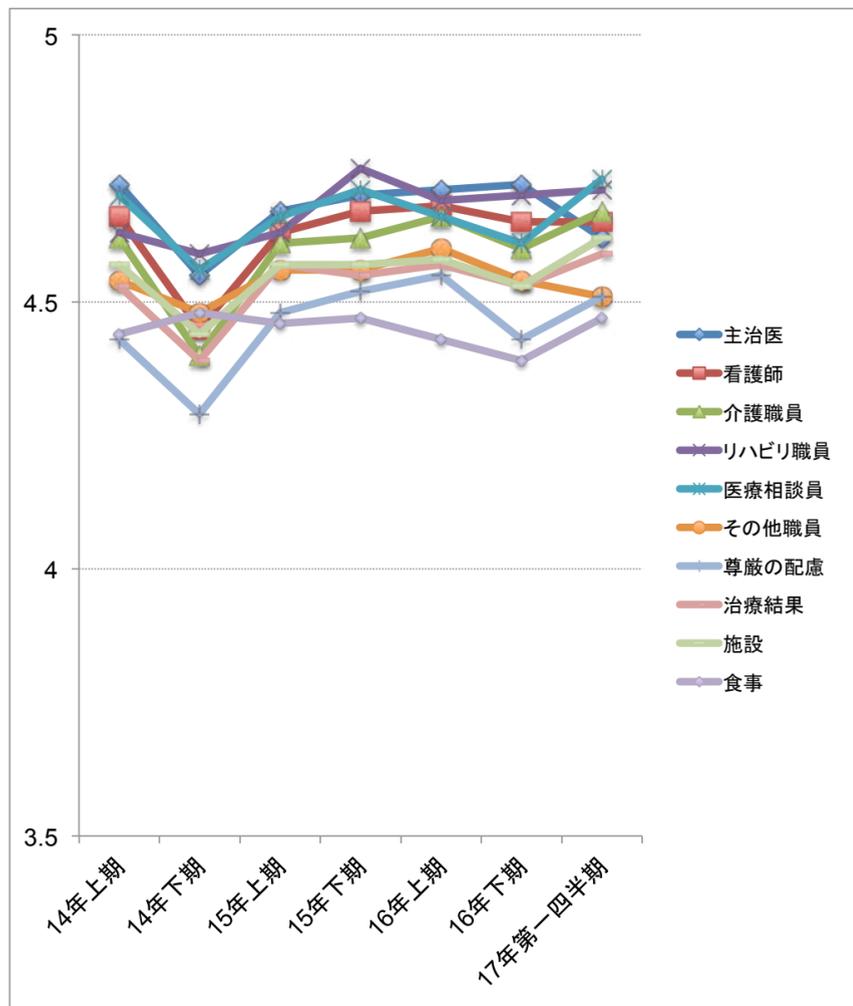
西伊豆健育会病院



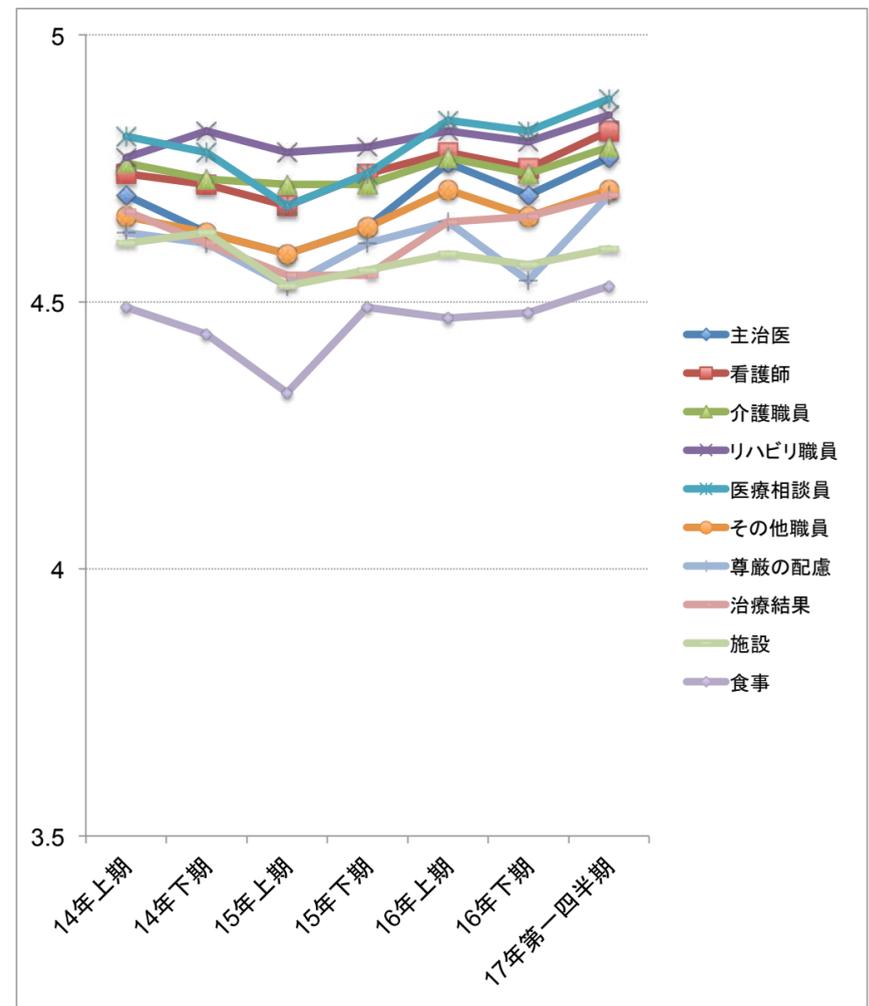
石巻健育会病院



いわき湯本病院



花川病院



石川島記念病院

