

11 患者サービス向上委員会活動報告

患者サービス向上委員会：菅原美杉 白坂康俊 角田尚幸 山本直哉 白石いつ子
木内玲子 井上美紀 三輪まり枝 白津隆一 堀房子 江藤文夫

1. はじめに

「患者及び職員からのサービス改善のための意見、苦情を収集し、また職員に対する接遇に関する教育・研修を実施することにより、サービスの向上を推進すること。」を目的として、平成 15 年 7 月、当センター病院に「患者サービス向上委員会」が設置された。今回、病院の患者サービスをより一層向上させることを目的に、本委員会が取り組んできた活動の概要と今後の課題について報告する。

2. 活動の経過及び概要

平成 15 年 4 月「接遇に関する委員会（仮称）」の準備会会議が開催され、委員会の任務、構成、規定等が検討された。平成 15 年 7 月、第 1 回患者サービス向上委員会開催、同委員会に 3 つの小委員会（苦情の収集委員会、教育研修委員会、マニュアル作成委員会）設置が承認された。従前より病院玄関ホールに設置されていたご意見箱を「皆様の声」として更新し、医事課事務室内には職員代筆による意見の投書箱「患者様の声」をそれぞれ設置した。平成 16 年 10～12 月には「医療現場における新しいコミュニケーション技術・コーチングサポートの実際」というテーマで職員向け教育研修会を実施、全 3 回で延べ 240 名の職員の参加があった。研修後の参加者のアンケート（配布数 286 回収数 175、回収率 61.2%）による評価では、「非常に有益」「有益」を合わせて約 90%であった。平成 17 年 2 月職員教育を目的に、社会人として身につけておかなければならない基礎的な内容をまとめた「接遇マニュアル」を作成し、病院職員を中心に配布した。同年 11 月からは、寄せられた「声」及び「回答」の掲示を本格的に開始した。

3. 寄せられた「声」の分析とその対応

「皆様／患者様の声」の集計結果は次のとおりである（資料参照：図 1～3）。平成 15 年（15.7.22～15.12.31）35 件、16 年（16.1.1～12.31）104 件、17 年（17.1.1～10.31）63 件、総件数 202 件。お褒めの言葉 27 件を除く 175 件の内、病院のサービス内容への不満が背景にあるものと解釈されるものは「抗議・苦情・不満」が 89 件（50.8%）、「要望・希望」が 60 件（34.3%）、「意見・提言」21 件（12%）、計 170 件（97.1%）であった。内容分類別にみると「施設・設備」57 件（32.6%）、「態度・接遇」が 33 件（18.9%）、「運営上のこと」26 件（14.9%）であった。

このようなご意見等に対しては、①設備面の改修・新設、②「声」の内容の、病院連絡会を通じての職員全体へ周知、③上記の活動ですでに述べたような研修会開催やマニュアル作成・配布による職員意識の向上、④個人が特定できる形での指摘には、該当部署責任者を通じての本人へのフィードバックによる注意喚起、あるいはスーパーバイズによる行動改善といった対策を実施した。

4. まとめ及び今後の課題

今後は、①苦情内容の分析方法（複数要因分析など）の検討、②委員会活動の効果測定 ③研修、教育の継続実施、④接遇マニュアル応用編作成、⑤より広範なご意見の取り込み（患者様の満足度調査等）の検討等を行う予定である。なお、業務の重要性と業務量の多さに鑑み、病院職員が本来業務の傍らに行えるものではなく、サービス向上のための専従職員の配置の必要性も提言したい。

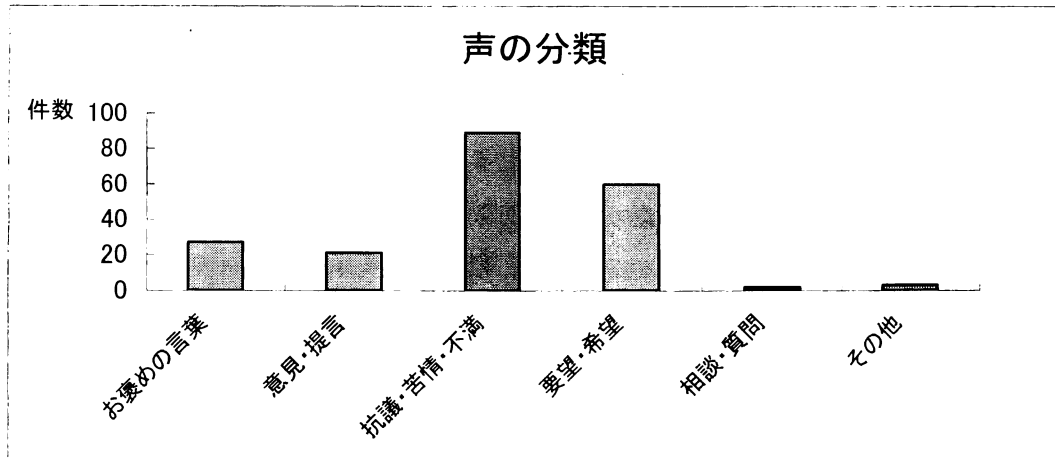


図 1

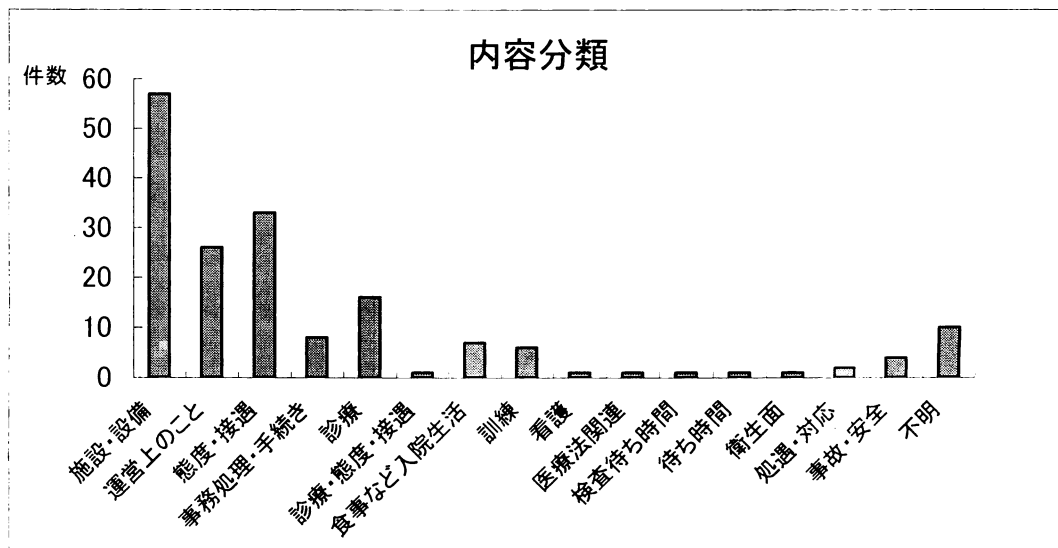


図 2

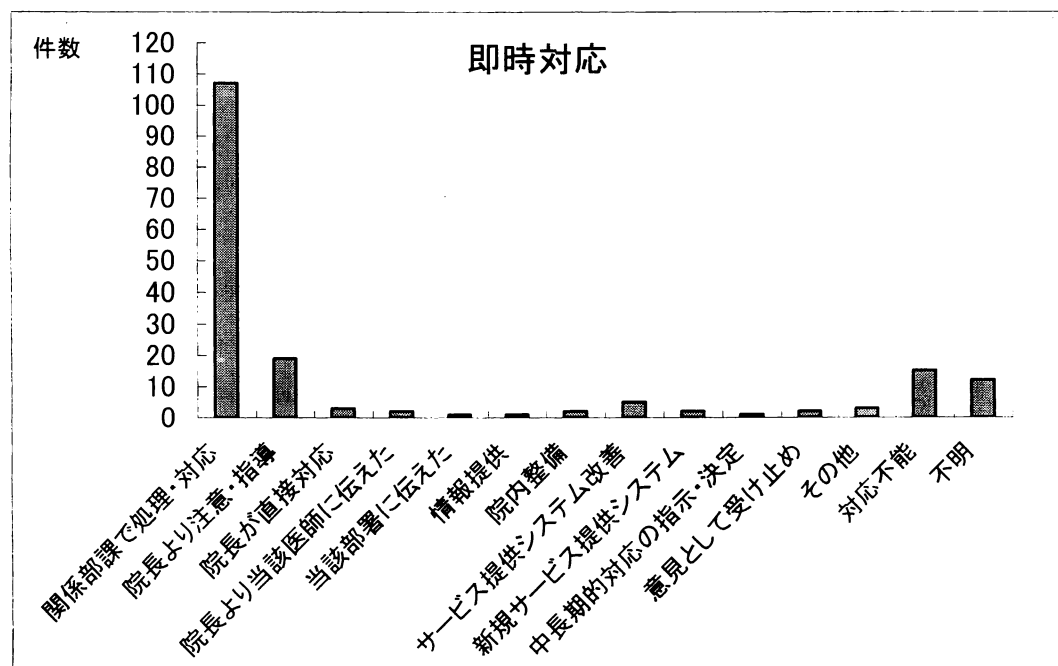


図 3