

利用者さまが望む病院とは ーご意見箱の声からー

患者サービス向上委員会 渋屋康則、横田美恵子、三輪まり枝、堤美穂
井上美紀、西川民子、鈴木正宏

1. はじめに

患者サービス向上委員会は平成15年に設置されて以来、「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、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向上を推進すること」を目的として委員会活動を継続している。平成17年度には当初の活動を業績発表会において報告した。委員会の活動は、①ご意見箱の意見(皆様の声)を収集し、とられた対応策を文書で掲示する、②職員に対する教育・研修の実施に大別されるが、今回ご意見箱の声について検討し、今後の当院の望まれる姿について考察した内容を報告する。

2. これまでの「皆様の声」の推移

平成17年度から平成20年度までの投書総数と「抗議・苦情・要望」の占める割合は17年度投書総数63件「73%」、以下18年度91件「90.1%」、19年度142件「82.4%」、20年度84件「76.2%」であった。各年度によって総数の多少はあるものの抗議・苦情・要望の占める割合は常に70%を超えるものであった。利用者さまの意見を収集するという投書箱の性質を考慮すれば抗議・苦情・要望といった、現状に対する批判、要求といった内容が多くなることは当然といえるが、その比率がほとんど変化しないということは、現在までの対応方法では利用者さまの意見に対しての対応等が不十分であり、かつ利用者さまの望んでいる病院の姿からは遠いのではないかと考えられた。

3. 20年度 ご意見箱の声の検討

当委員会ではご意見を各月毎に収集し、内容を検討し、実際にとられた対応を外来カウンター横に貼り出す形で回答をしてきた。平成20年度の皆様の声総数84件あり、その内お褒めの言葉は14件、意見・提言4件、その他の内容2件であり、残りの64件が抗議・苦情・要望であった。お褒めの言葉として分類される内容の多くは個人に対するもので個人的資質に依存すると考えられた。一方苦情等の内容としては診療そのものに対するものが9件、職員の態度・接遇に対するものが15件(うち医師・看護に対するもので13件)、計24件がいわゆる人的要素に関わる問題で、ほとんどは職員の態度・ことばづかいに関するものであった。一方ハード面での設備・整備面での問題としては16件で駐車スペース・トイレの衛生面・尿器の不備不足・部屋の温度管理などであった。また入院生活では入浴回数の少なさ・面会時間の延長に関するものなどであった。他に待ち時間の長さや書類関係の手続き上のこと、土日祝日などのリハビリ訓練に関することなど病院としてのシステムの問題と考えられる事案もあった。これらの意見に対してはこれまで個々の事案に対して対応してきている。しかし、このような対処法では病院全体の運営や人的育成にまで反映されることは少なく当面の対処に終始する傾向となる。その結果数年経過しているにも関わらず、「皆様の声の推移」で述べたように、投書総数に占める苦情等の比率に変化がみられないという実情である。

4. まとめ及び今後の課題

皆様の声は主に利用者さまの「抗議・苦情・要望」といった内容が多く、ともすれば苦情処理といった視点でとらえられがちである。しかし視点を変えると利用者さまが「こんな病院であってほしい」という、より理想的姿への提案ともいえる。今後は、①個々の声への対応は継続するとともに、同時に全職員へのフィードバックの徹底、②今後病院の建て替えという好機に病院の運営システム、人的育成のシステムなど組織として望まれる姿への実現化に役立てていく必要があると考えられる。