

平成30年8月29日（水）大宮開催

【事例発表1】

ミドルスプレッド型マネジメント 医療サービス対応事務局 —患者満足度調査結果の活用について—

医療法人財団献心会

K 川越胃腸病院

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

総務部長・医療サービス対応事務局長

小川 卓

本日の内容

- 1) 病院紹介
- 2) 医療サービス対応事務局について
- 3) 患者満足度調査について
- 4) 患者満足度調査結果の活用について
- 5) 「関係性」向上への取り組みについて
- 6) これからの取り組み課題について

- ◇創立 : 1969年
- ◇所在地 : 埼玉県川越市
- ◇病床数 : 40床
- ◇標榜科目 : 消化器科(外科・内科)
- ◇附属施設 : 消化器内視鏡センター
- ◇代表者 : 理事長・院長 望月智行
- ◇職員数 : 117名(委託・派遣を含む)
- ◇経営理念 :
 - 患者様の満足と幸せの追求
 - 集う人(スタッフ)の幸せの追求
 - 病院の発展性と安定性の追求
- ◇施設認定 :
 - ・日本外科学会外科専門医制度修練施設
 - ・日本消化器外科学会専門医修練施設
 - ・日本消化器病学会認定施設
 - ・日本消化器内視鏡学会認定指導施設
 - ・日本大腸肛門病学会修練施設
 - ・日本医療機能評価機構認定病院
 - ・順天堂大学(外科)臨床関連病院



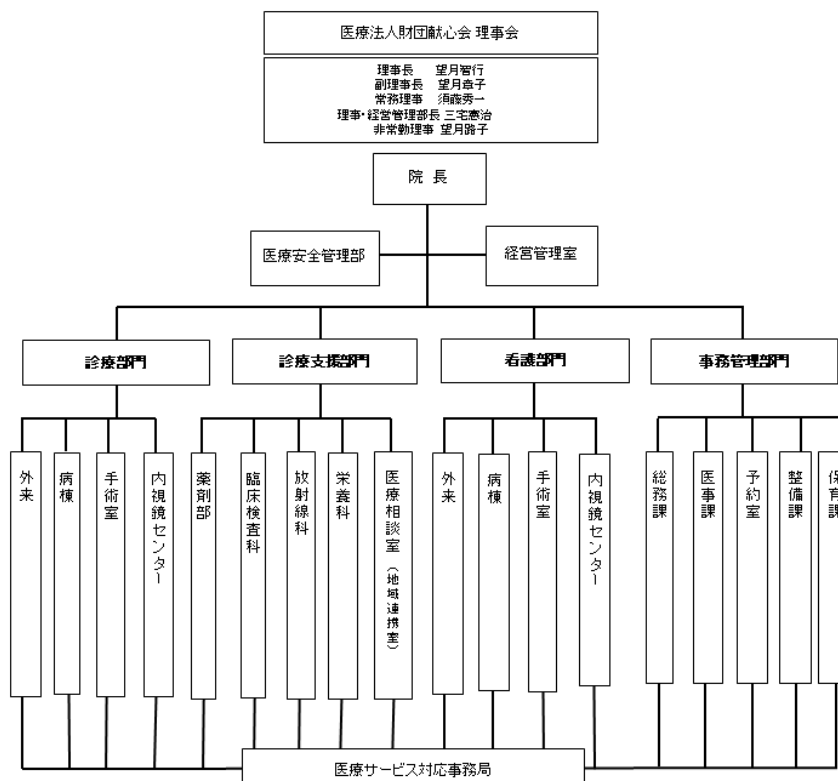
KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL ²

1969	埼玉県で唯一の消化器科単科専門病院として開設(1969) 東京女子医大消化器病早期癌センター臨床関連病院(1983)
1983	新職能給制度導入(1983) 患者満足度調査開始(1987)
1987	院内保育所開設(1987) 新築移転(1989)
1992	医療サービス対応事務局設置(1992) 順天堂大学外科臨床関連病院(1992)
1996	医療法人財団献心会設立(1996) 日本医療機能評価機構認定(日本初)(1997)
1998	「消費者志向優良企業」通商産業大臣賞受賞(1998) 「優秀先端事業所賞」(日経新聞社)受賞(2001)
2001	「埼玉県男女共同参画推進事業所」県知事賞受賞(2001) 新外来診療棟・附属消化器内視鏡センター開設(2004)
2004	「消費者志向優良グループ」経済産業大臣賞受賞(2004) ハイ・サービス日本300選(2008)
	埼玉県経営品質県知事賞受賞(2009)
2011	日本版医療MB賞(Sクラス)受賞(2011) 日本経営品質賞(中小規模部門)受賞(2011)
2016	日本サービス大賞 優秀賞受賞(2016)

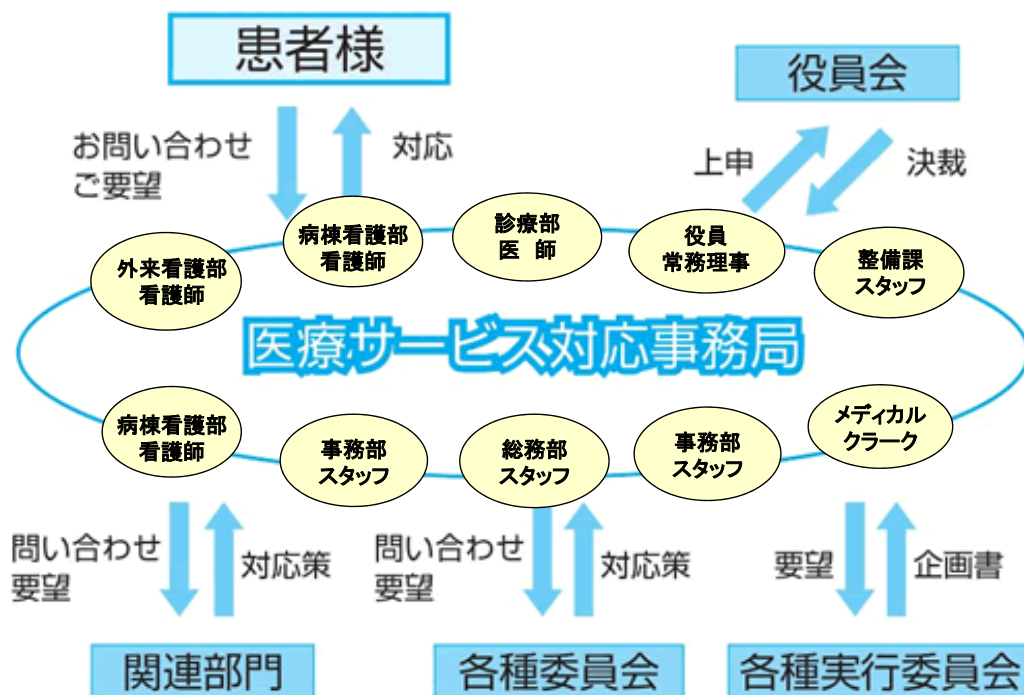
取り組みのきっかけ

- 患者情報（カルテ内容以外）
 - ・担当者ごとに把握 ⇒ 一元管理
 - ・投書箱が空箱のまま ⇒ スタッフ代筆
- 各種企画・行事・改善活動
 - ・固定メンバー：マンネリ化
 - ・メンバー入替：ノウハウ蓄積不可
 ⇒ 継続してバックアップする体制
- 「関係性向上」への取り組み
 - ・トップダウン：押しつけ＋やらされ感
 - ・ボトムアップ：影響力弱い＋無計画
 ⇒ ミドルスプレッド型の取り組み

医療サービス対応事務局の位置づけ



K 医療サービス対応事務局の働き



6

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

K 患者情報の収集方法

- ①患者様満足度アンケート調査
毎年1回・1987年からデータ累積
- ②患者様からの声
ご意見箱に寄せられる「患者様の声」
- ③スタッフからの声
職員が医療現場で書き留める「患者様の声」
書き留めることができない場合、口頭で報告
- ④その他アンケート調査
健康教室・院内行事・病院給食などへの感想

7

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

患者満足度アンケート調査

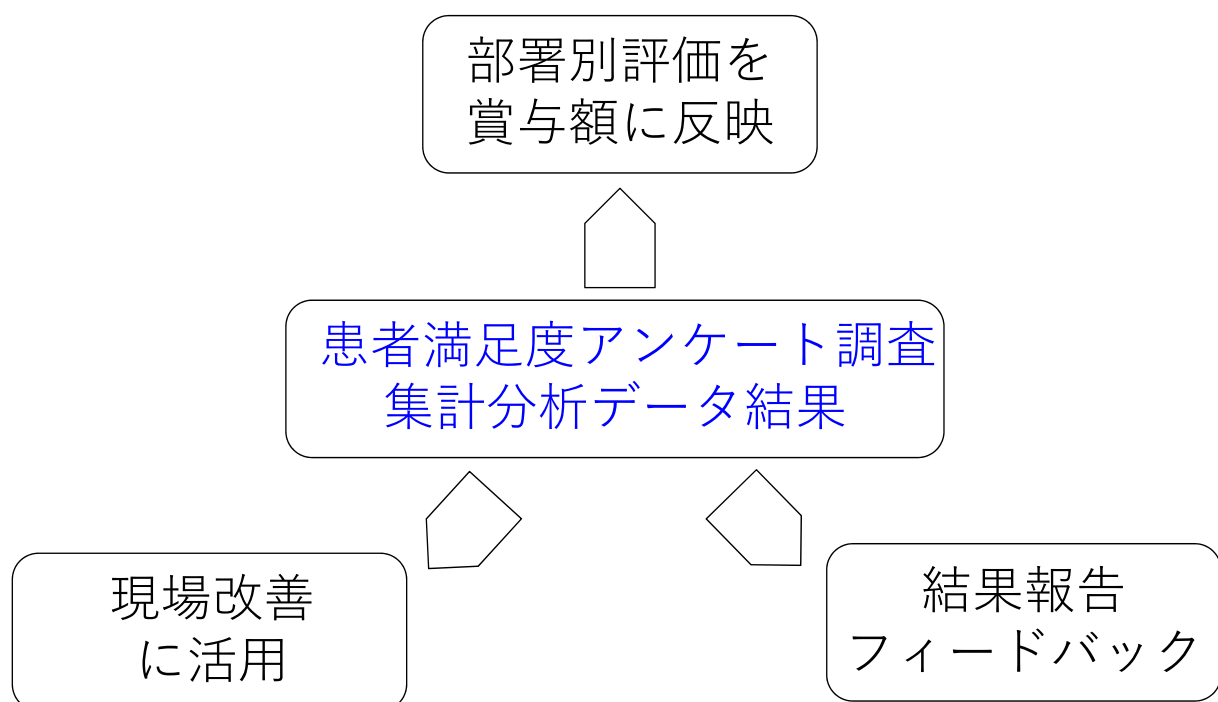
分類	項目数	内容
基本属性	11	・年齢・性別・氏名(任意)・職業・住居・通院時間・通院手段 ・通院頻度・入院時期・手術時期・来院動機
満足度評価	総合	・全体評価(総合・継続意向・紹介意向)
	①診療システム関連	・休診日(診療日)・診療時間・診療待ち時間・投薬処方 ・検査日予約・検査待ち時間・予約診療
	②人的サービス関連	・医師(病状説明、コミュニケーション、診療姿勢) ・看護師(看護サービス、対応姿勢) ・薬剤師(服薬指導、対応姿勢) ・診療放射線技師、臨床検査技師(対応姿勢) ・栄養科職員(食事献立、味と量、配膳時間、対応姿勢、栄養指導) ・事務職員(窓口サービス、対応姿勢) ・整備課職員(清掃管理、対応姿勢)
	③設備関連	・医療設備・待合ロビー・照明設備・冷暖房設備・自動販売機 ・音響設備・全面禁煙・トイレ・売店・掲示板・駐車場 ・個室(新館、本館)・プライベート・中庭・面会サロン ・患者食堂 等

満足度評価：計60項目 (満足・やや満足・普通・やや不満・不満)

8

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

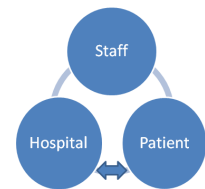
満足度アンケート調査結果の活用



9

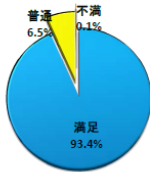
KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

外部への結果報告

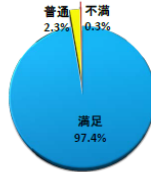


2-1 患者様全体満足度

■ 総合満足度 ■



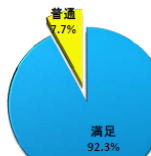
■ 継続意向 ■



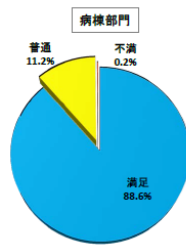
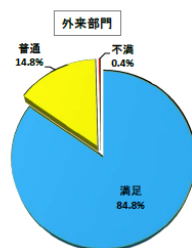
■ 総合満足度における男女別満足度 ■

	男性 件数	女性 件数	合計 件数	構成 比率
満足	280	244	524	70.4%
やや満足	91	80	171	23.0%
ふつう	23	25	48	6.5%
やや不満	0	1	1	0.1%
不満	0	0	0	0.0%
合計	394	350	744	100.0%

■ 紹介意向 ■



■ スタッフによるサービス(人的)満足度 ■



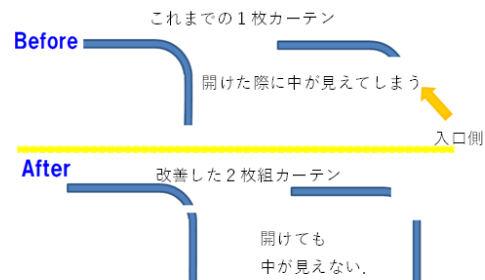
患者様の声 & 改善への取り組み

Before
After

～いただいたお声～
化学療法室の入口から
「カーテンの中が見えないようにしてもらいたい。」
とのお声をいただきました。



～取り組みご報告～
2枚組カーテンへ変更しました。



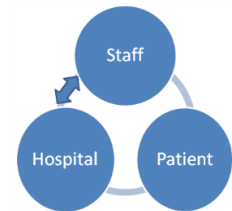
これからもご利用いただく皆さまのお声を参考に、
さらなる改善に取り組んでまいります。

医療サービス対応事務局

10

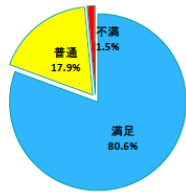
KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

スタッフへの結果報告



3-2 部門別評価 [外来医師病状説明]

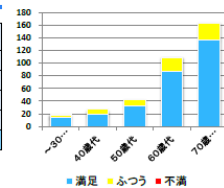
■ 満足度 ■



■ 男女年代別満足度 ■

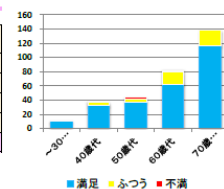
男性

	～30 歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳 以上	構成 比率
満足	15	19	33	87	137	80.4%
ふつう	3	8	9	21	26	18.5%
不満	2	0	1	1	0	1.1%
構成比率	5.5%	7.5%	11.9%	30.1%	45.0%	
合計件数	20	27	43	109	163	



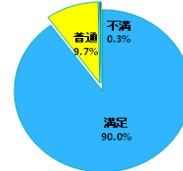
女性

	～30 歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳 以上	構成 比率
満足	10	32	37	62	116	81.8%
ふつう	2	5	5	18	22	16.6%
不満	0	1	2	2	0	1.6%
構成比率	3.8%	12.1%	14.0%	26.1%	43.9%	
合計件数	12	38	44	82	138	



3-2 部門別評価 [事務受付サービス]

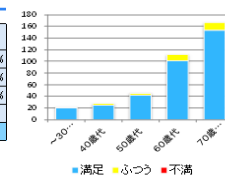
■ 満足度 ■



■ 男女年代別満足度 ■

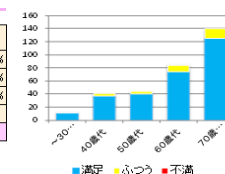
男性

	～30 歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳 以上	構成 比率
満足	20	25	42	101	154	91.2%
ふつう	2	3	3	11	13	8.5%
不満	0	0	1	0	0	0.3%
構成比率	5.9%	7.5%	12.5%	29.9%	44.5%	
合計件数	22	28	46	112	167	



女性

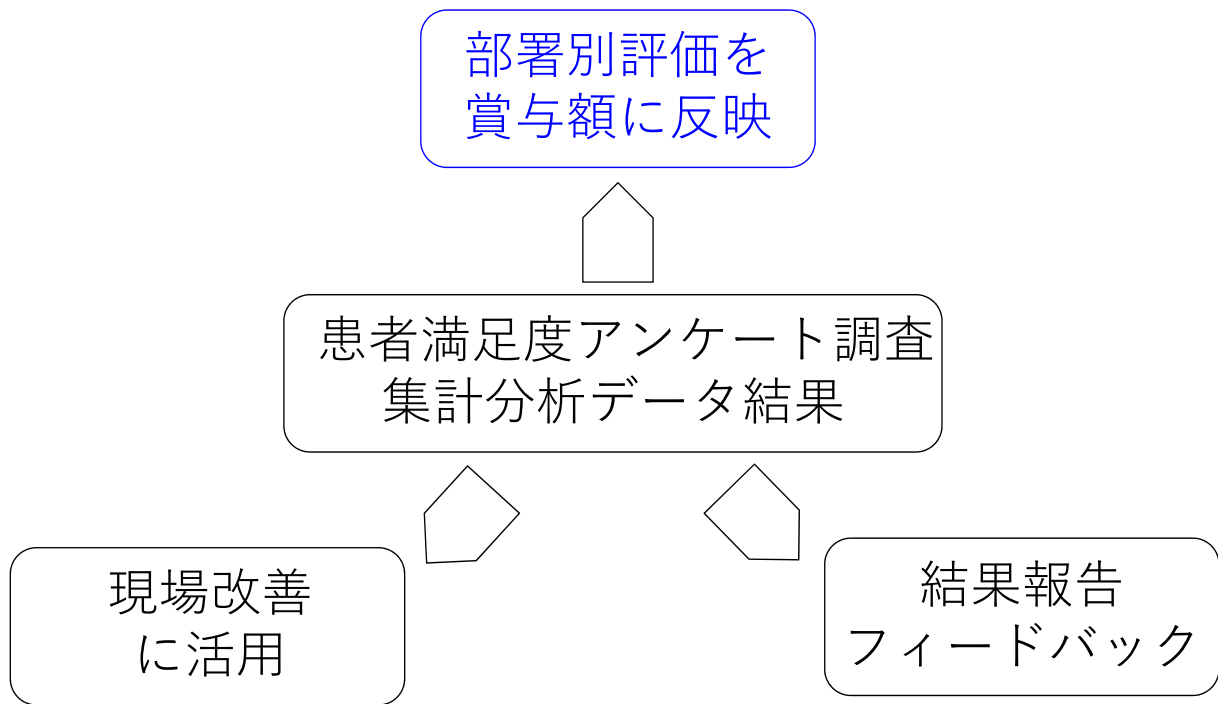
	～30 歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳 以上	構成 比率
満足	11	37	40	74	125	89.1%
ふつう	1	4	4	10	15	10.6%
不満	0	0	0	1	0	0.3%
構成比率	3.7%	12.7%	13.7%	26.4%	43.5%	
合計件数	12	41	44	85	140	



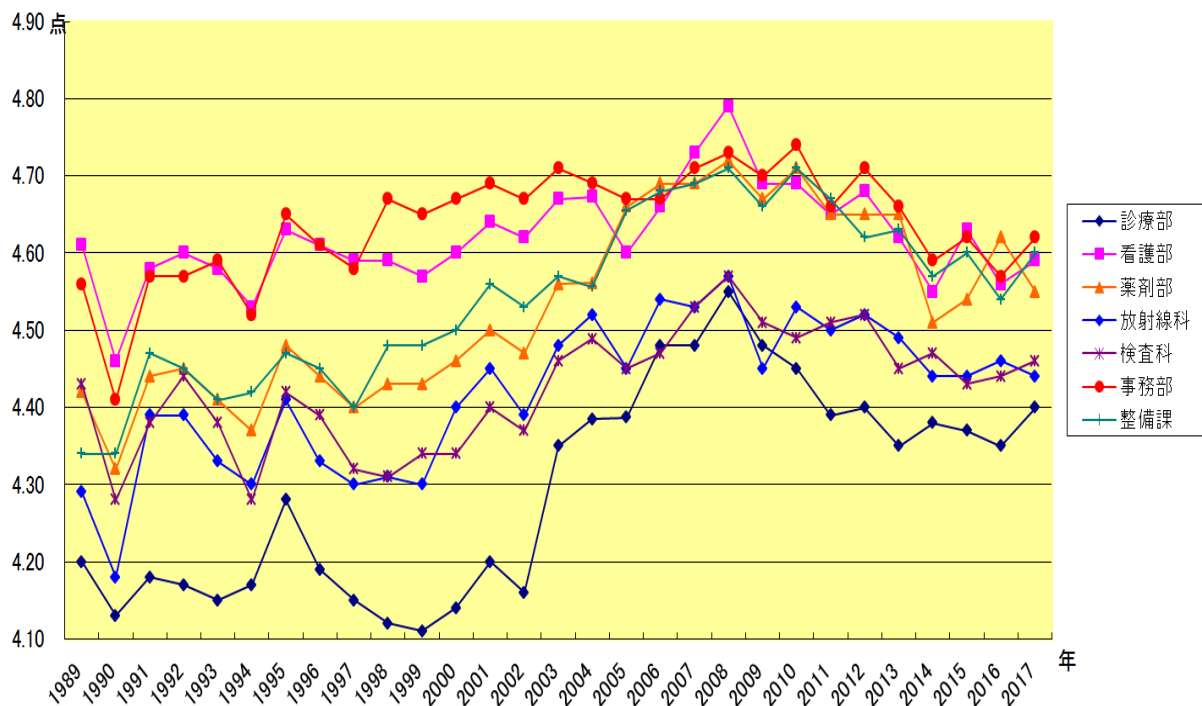
11

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

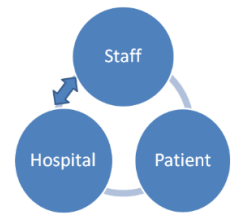
K 満足度アンケート調査結果の活用



K 患者満足度調査部門別点数



K 当院の賞与配分方式



- ・賞与：『当期利益の職員への分配』と明確に定義
 - ・利益の中から賞与総原資額を決め、
 - ・その中から基本給比例分を先に控除し、
 - ・その残りを成績比例分の総額とし、
 - ・その総額を個人の成績と部署の成績によって配分

個人別賞与配分額：

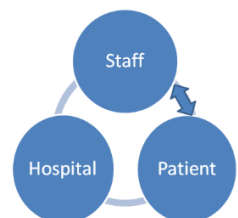
$$= \text{〔基本給比例分 + 成績比例分（個人 \& 部門）〕} \times \text{出勤係数}$$

- ・個人成績：成績評価順位別に配分点数
- ・部門成績：患者様満足度アンケート調査結果
 - * 診療部から整備課まで、各部門の提供するサービスへの満足度評価集計結果を当該期間の病院への部門別貢献度として点数化（0.8～1.2）
 - * チームプレイも個人の賞与額に反映
→切磋琢磨しながら、相互協力しあう組織風土の土壌づくり

14

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

K ポジティブ情報の共有



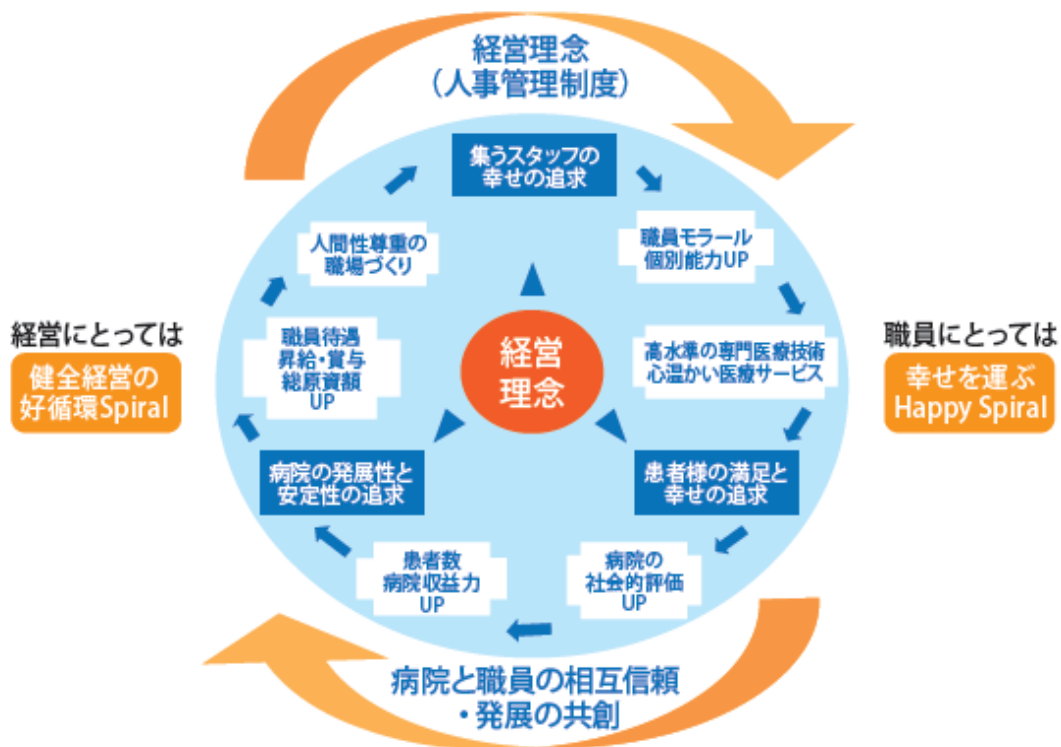
- ・どのスタッフも感じがいい、気持ちがいい。
- ・朝夕の丁寧な回診に感激しました。
- ・こんな親身な看護を受けたのは人生初めて。
- ・医師は皆、専門に詳しく、人間性も豊か。
- ・どんな質問にも分かりやすく答えてくれる。
- ・この病院の経営姿勢を信頼しています。
- ・貴院には志の高さを感じず。精進されたし。
- ・礼儀をわきまえた若者達に感心。
- ・知人から紹介されました。評判通りですね。
- ・笑顔に感激、温かさにほっとしました。
- ・この病院は川越市民の誇りです。
- ・優しい思いやりで涙が止まりませんでした。
- ・皆さんが私の病状を把握してくれている。
- ・家族友人みんなにここを勧めています。



15

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

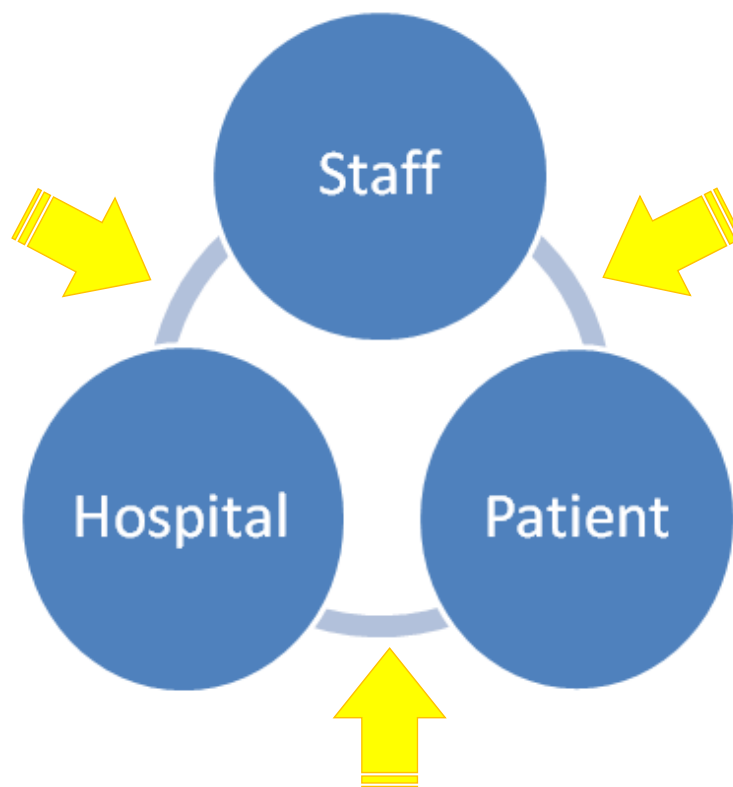
K ひと満足の好循環スパイラル



16

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

K 目的：「関係性」の質と量を高める



17

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

これからの取り組み課題

- ・やる気（モチベーション）
- ・満足度（サティスファクション）

CS・ES

- ・忠誠心（ロイヤリティ）

↓ ↓ ↓

- エンゲージメント
(Engagement)

自発的貢献意欲のある

つながり・絆・交流度・愛着

18

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL

ご清聴ありがとうございました。



経営理念

- 【1】 患者様の満足と幸せの追求
- 【2】 集う人（スタッフ）の幸せの追求
- 【3】 病院の発展性と安定性の追求

主として胃がん・大腸がんの診断からターミナルケアに至るまでの一貫した診療を行う単科病院を目指しています。

19

KAWAGOE GASTROENTERICAL HOSPITAL