

# 患者満足度・職員満足度活用支援セミナー（大阪会場） 開催

評価機構では、次世代医療機能評価のビジョン達成に向けた施策「組織への支援」の具体化に向けた取り組みとして、医療の質を測る指標の一つである患者満足度、職員満足度の調査、データ集計、分析、調査結果を活用した質改善活動を支援する枠組み（システム）を企画しております。この度、認定病院を対象として、患者満足度・職員満足度調査活用支援セミナーを大阪・科学技術センターにて開催し、114病院、195名にご参加いただきました。

プログラムは以下の通りです。（敬称略）

## 1. 患者満足度・職員満足度調査活用支援事業（試行）について 橋本 廸生（日本医療機能評価機構 執行理事）

評価機構が満足度試行調査を行う意義や、2016年度に実際行った試行調査の概要報告、今後の事業化に向けた流れについてご講演いただきました。



## 2. 患者満足度・職員満足度測定とその活用 長谷川 友紀

（東邦大学医学部社会医学講座 教授/日本医療機能評価機構 執行理事）

満足度調査を行う上で満足度とは何かという点や満足度の測定方法、米国と日本での制度や改善につなげるためのヒントなどについて、昨年度等の満足度調査の活用事例をいくつか交えながらご講演いただきました。



### 3. 2016年度 活用支援事業（試行）の活用事例

野村 真美

（社会医療法人 生長会 府中病院 クオリティ管理センター 部長）

満足度試行調査に参加しようと思いついた動機や試行調査を行った結果とその後の改善活動についてご発表いただきました。

また、実際のベンチマークデータを今後の事業計画に盛り込むためのプロセスについてもご紹介いただき、会場からは多くの質問が出ることで、活気のある内容となりました。



### 4. 患者満足度・職員満足度調査支援システムについて

加藤 良平（株式会社ケアレビュー 代表取締役）

満足度調査で用いる「患者満足度・職員満足度調査支援システム」の内容や調査を行う上での方法、分析・活用方法についてご講演いただきました。



最後は、事務局より今後の試行の申し込み・流れの説明を行い終了いたしました。

全体を通して、「満足度の向上に取り組むことの重要性を知りました。」「満足度の活用事例は是非参考にしたいと思いました。」など、貴重なご意見、ご感想を数多くいただきました。

7月27日（木）には東京にて、また、その模様を8月2日（水）よりWeb配信を行う予定でございます。

詳細は[こちらのページ](#)をご覧ください。