

患者満足度・職員満足度活用支援セミナー（東京会場） 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日本医療機能評価機構 9階大ホールにて開催し、51病院、76名にご参加いただきました。

プログラムは以下の通り進行いたしました。（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、その成果について報告、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

上甲 祐一

（松山赤十字病院 経営企画管理課 企画係長）

これまで院内独自で行っていた満足度調査での課題と試行調査への参加動機、試行調査の実施方法やその結果について発表いただきました。特に参加動機に関しては、収集したデータを集計・活用する担当職員の目線でご紹介いただきました。また、試行調査を実施して良かった点や今後、試行調査の結果をどのように院内で活用していくか、その具体的な内容をご紹介いただきました。



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。

東京会場では、満足度調査支援システムや試行全体の内容について多くの質問をいただき、活気のあるセミナーとなりました。（よくいただくご質問は後日ホームページ上に掲載いたします。）

今回の東京会場での模様は8月2日（水）よりWeb配信にて配信（お申込者のみ）いたします。

詳細は[こちらの](#)ページをご覧ください。

