医療の質改善活動における 患者満足度・職員やりがい度調査の活用

~一宮市立市民病院の事例~

一宮市立市民病院 外科部長 阪井 満 平成5年 名古屋大学医学部卒 肝胆膵外科専攻 現在、医療の質向上委員長、クリニカルパス推進委員長、外科専門 研修プログラム管理委員長、SSI サーベイランス委員長など担当。

ン科、病理診断科、救急科、歯科口腔外科



【病院基本情報】

住所: 〒491-8558 愛知県一宮市文京 2-2-22

病床数:594床

診療科:内科、糖尿病・内分泌内科、血液内科、腎臓内科、神経内科、呼吸器内科、消化器 内科、循環器内科、小児科、外科、乳腺・内分泌外科、整形外科、リウマチ科、脳 神経外科、呼吸器外科、心臓血管外科、血管外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、 眼科、耳鼻いんこう科、放射線診断科、放射線治療科、麻酔科、リハビリテーショ

外来患者数:1326 人/日

職員数:1339名

1. 病院概要

一宮市は、愛知県北西部に位置する人口 38万、尾張地区では名古屋市に次ぐ第2の都市です。

一宮市立市民病院は、その一宮市の急性期医療を担う594床の地域中核病院であり、三次救命救急センターを持ち、がん診療拠点病院、臨床研修指定病院などの機能を有しています。2018年10月には新棟が完成し、緩和ケア病棟やハイブリッド手術室が新設され、ロボット支援システム「ダヴィンチ」も稼働しています。

病院の基本理念は、「地域の皆さんに 愛され、信頼され、期待に応えられる病院 を目指します。」

病院機能評価は過去3度の認定をいただいており、2019年には4度目の更新を目指しています。



医療の質向上委員会と継続 的な質改善活動

(1) 病院機能評価受審から始まった継続的な質改善活動

当院では、2014年11月の病院機能評価の審査をきっかけに、質改善活動に継続的に取り組んでいます。

病院機能評価受審の際に指摘を受けた問題点や自分たちが感じた思いを風化させないために、病院機能評価に関わったコアメンバーが中心となって、2015年4月「病院機能評価委員会」が創設されたのです。

病院機能評価委員会は組織横断的に 多職種で構成され、さらに院長がメンバーに加わることでトップダウンが可能な 組織として、病院機能評価の指摘事項へ の対応や機能評価のサーベイヤーさなが らに環境ラウンドを行い、質改善活動の 継続という意味で大きな成果を挙げまし た。特に、「期中の確認」においては委員 会メンバーを中心に数多くの質改善活動 を報告することができました。

ただし、その一方で委員会メンバー以外の職員との間に評価する側とされる側の溝を感じることが多くなり、質改善活動の進め方、とりわけ一般職員との温度差に苦慮する時期を経験しました。

そんな折、私たちを苦しめる「機能評価」(失礼!)の正体を知るため受講した日本医療機能評価機構の医療クオリティマネジャー養成セミナーを通じて、私たちは2つの重要なことに気づかされたのです。

(2) 質改善活動における「評価」

質改善活動進めていく中で私たちが 気づいたこと、一つ目は、質改善活動に必 要な姿勢が「監査」よりも「評価」である ことです。

「監査」と「評価」は一見似ていますが、辞書によると、「監査」は監督し検査することであり、「評価」は事物や人物の善悪・美醜などの価値を判断して決めること、あるいはその意義・価値を認めること、とあります。「監査」はする側とされる側に壁を作りがちですが、「評価」ならお互いのリスペクトにつながる可能性があります。病院機能評価は、その名の通り医療の質を「評価」するためにあります。医療の質改善活動に必要な姿勢は「監査」ではなく「評価」なのです。

そして、もう一つは、病院の「顧客」という概念です。医療の質をはかるうえで「顧客」である患者さんの満足度が重要であることは異論のないところですが、病院の「顧客」が患者さんだけでないことに私たち医療者は目を向ける必要があります。近隣の医療機関や保険者も病院にとって大切な「顧客」です。そして、忘れてはならないことは病院で働く職員もまた大切なかけがえのない「顧客」だということです。職員のやりがいにつなげる努力なくして、医療の質は改善しないです。

「病院の顧客」



「情けは人の為ならず」は有名なことわざですが、「質改善は病院の為ならず」であり、主体的に質改善に取り組むのも、最も恩恵を受けるのも、実は職員なのです。

この2つの「気づき」を踏まえて、私 たちはある決断をしました。それは、病院 機能評価委員会から、あえて「病院機能評価」の看板を下ろすことでした。

医療の質の向上にとって病院機能評価はそのツールに過ぎないという考えから、病院機能評価委員会は2年間でその役割を終え、「医療の質向上委員会」と改称し、新たなステージに入ったのです。

(3) 医療の質向上委員会の活動

医療の質向上委員会は、創設当初の 目標を「質改善活動の啓蒙と自己評価す る文化の定着」としました。

活動の基本姿勢として、

- ① 催促ではなく助け舟を出す (collaboration)
- ② 俯瞰する(bird's-eye view)
- ③ 自己評価させる(self assessment)を意識し、「機能評価のため」というフレーズを封印するよう心がけました。例えば、機能評価の指摘事項への対応を依頼する際や環境ラウンドを行う際には、過去の結果や回答との比較を可視化(visualization)するとともに必ず自己評価してもらうようにしました。

また、診療記録の質的監査に際しては、 既存の診療録管理委員会と collaborate して、診療記録自己チェック調査を行っ たり、私たちの機関紙である「病院機能評 価通信」を活用したりすることで監査の ポイントや調査結果を広く啓蒙しました。

「医療の質向上委員会」の活動

- 1. 機能評価指摘事項への対応
- 2. 環境ラウンド・環境自己チェック調査の実施
- 3. 診療記録自己チェック調査の実施
- 4. 患者満足度・職員やりがい度調査への参加
- 5. 日本医療機能評価機構の活動の把握
- 6. 医療クオリティマネジャー養成セミナーへの参加
- 7. 病院機能評価通信の定期配信

そして、そんなタイミングで始まった 日本医療機能評価機構の「患者満足度・ 職員満足度調査」に私たちが強い関心を 示したのは、もはや「必然」というべき でした。

3. 患者満足度・職員やりがい 度調査への取り組み

(1) 試行調査への参加

2017 年 7 月に大阪で行われた患者満足度・職員満足度調査活用支援セミナーに参加した後、私たちはその試行調査への参加を決意しました。

当院では、すでに患者サービス向上委員会が年1回、患者満足度・職員満足度調査を行なっていて、自前でアンケートを作成し集計していました。そのため、調査のコストがかからず、また、職員満足度調査では院内ウェブを活用していたので回答率が高いなどの長所がある一方で、比較対象が他部署に限られるといった院内調査の限界も感じていました。

医療の質向上委員会では、既存の満足 度調査の長所を最大限活用するため、患 者サービス向上委員会と collaborate し て、機能評価機構との橋渡し役となり、主 に調査の目的の周知や結果のフィードバ ックに関わることにしました。

(2) 満足度調査の目的の周知

職員満足度調査に先立って私たちはその目的や意義そして結果の活用・公表につき周知しました。

今回の調査が、「回答する人のために」 に行うものであり、評価の対象が病院全 体であること、ベンチマークが他施設で あり、その結果はいわば「病院の通知表」 であること、部署間の比較を目的にしな いため部署が特定されるセグメント分析 を行わないこと、さらに、調査の結果を医療者全体に公表することを周知しました。

(3) 調査結果と質改善活動へのフィード バック

職員満足度調査には、全職員の91.1% という高い回答率が得られました。

ベンチマーク比較の分析によると、当院 の職員満足度は多くの項目で良好であり、 職種、年代、性別間の差が小さく、「格差 の少ない職員に優しい病院」であること が分かりました。

患者満足度調査では、「食事の内容」や 「売店」などいくつかの課題を抽出する ことができました。

医療の質向上委員会ではこれらの結果 を分析し、ベンチマーク比較とともに病 院機能評価通信を通じて全職員に周知し ました。

入院患者満足度調査の結果 【ポートフォリオ】



また、特に課題とされた「食事の内容」については栄養管理室と検討を重ねました。病院食は食品業者から購入しているので、食事自体の改善は困難なのですが、当院の病院食が衛生的で安全なクックチル方式であり、治療食として優れていることに気づきました。

こうしたことは職員にも知られておらず、ただ「病院食は美味しくない」という情報が、患者さんだけでなく職員の中でも一人歩きしていた可能性があります。 そこで、私たちは、クックチル方式につ き、まずは全職員に周知をはかり、入院患者さんに正しい情報を伝える試みを始めました。

また、「売店」については各病棟のデイコーナーに自動販売機を設置することで、 入院患者さんやそのご家族の利便性を高め、売店の機能を補うよう改善を図りました。

今後はこれらの対策が実際の満足度調査結果にどのように反映されるのか、見守っていきたいと考えています。

4. まとめ・今後の課題

医療の質改善活動を継続的に行なって いくために、病院機能評価と患者満足度・ 職員やりがい度調査は極めて有効なツー ルと言えます。

定期的な「評価」を取り入れることで、PDCAサイクルを回し、改善する文化を定着させるよう、今後も活動を続けていきたいと考えています。



2019年2月発行

「満足度・やりがい度活用支援」活用事 例集 vol.1

発行:

(公財) 日本医療機能評価機構 〒101-0061

東京都千代田区神田三崎町 1-4-17 東洋ビル

TEL: 03-5217-2320(代)

/03-5217-2326(評価事業推進部)