

## 患者さんご家族の満足度を高める取り組み

～健育会の事例～

### 医療法人健育会 理事長室 室長 渡部 泰寿

大学卒業後、日本航空株式会社に入社。2003年医療法人健育会グループの株式会社ヘルスケアシステムズに入社し、健育会本部に配属。グループ病院と介護施設運営全般に関わり、BSC導入や海外医療人材の受け入れ、新規病院の開設に携わる。



#### 【法人基本情報】

住所：〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 3-18

病院数：9 病院

職員総数：3,000 人

## 1. 法人概要

医療法人健育会グループは、東京板橋の竹川病院を発祥とし、今年で66周年を迎えました。東京・神奈川・静岡・福島・宮城・北海道に100床～200床の回復期リハビリテーション病棟や療養病棟を有する病院と老健・特養・有料老人ホーム等の介護施設を展開しています。病院数は9病院、病床数は合計で1,385床です。職員数は、訪問看護等の在宅事業もあわせると合計で約3,000名となっています。東京に法人本部をおき、グループ病院と介護施設の運営をサポートしています。患者満足度調査と職員満足度調査（現在は職員やりがい度）は2004年より全病院で実施しており、法人全体で改善活動に取り組んでいます。

## 2. 改善活動の体制

グループ病院では、患者満足度はCS委員会、職員やりがい度はES委員会を中心に改善活動を行っています。委員会のメンバーは多職種で構成され、毎月1回会議を開催しています。会議では直近の調査結果を共有し、その結果から満足度を上げるための具体的な改善策を検討し、実行しています。

法人本部では、1年に2回実施する患者満足度調査と職場やりがい度の結果を集計分析し、メディカルディレクター（院長）会議とマネージングディレクター（事務責任者）会議で共有し、各病院の取り組み状況や今後の活動についてディスカッションを行います。グループ全体で患者満足度と職員のやりがい度が向上するた

めの統一した取り組みや仕組みの導入も  
行っています。

また、患者満足度と職員やりがい度の  
結果は、BSC（バランススコアカード  
以下BSC）の指標となっています。

### 3. 取り組み事例

○食事満足度向上のため、グループ病  
院の栄養部門が参加して情報共有会議を  
実施

#### (1) テーマの選定理由

食事満足度については、以前より満足  
度が高い病院群と低い病院群に大きく分  
かれていました。満足度の高い病院がど  
のような取り組みをしているのかを他の  
病院と共有することで、全体の満足度を  
上げることができるのではないかという  
観点から情報共有の会議を行うことにし  
ました。

#### (2) 取り組みの具体的な内容

2016年10月より全ての病院の栄養部  
門の責任者が参加し、テレビ会議システ  
ムを使い、3か月に一度、情報共有の会議  
を実施しています。



会議で共有したい内容を参加者にヒア  
リングしたところ、①栄養士と調理師の  
人員の体制 ②食事献立の内容 ③病院  
独自の取り組み 等について共有したい

とのことであったため、このヒアリング  
をもとに、法人本部にて会議で共有する  
内容を取りまとめ、会議資料のフォーマ  
ットを統一しました。

共有する指標は、食数、献立数、食形態、  
1食あたりの食材費（一般食・流動食別）、  
人員体制（栄養士・調理師の常勤と非常勤  
別）となりました。

また、3か月の期間中に取り組んだこと  
のなかから、良かった点、うまくいかなか  
った点についても共有することにしまし  
た。

提供費率について		体制について		PRPスコア
食数	150	管理栄養士(常勤)	3人	ブログ更新頻度
献立数	300~	調理師(非常勤)		医師発行頻度
サイト(ある場合)	1年	調理師(常勤)	6名	単価 6:00~14:00
食形態種類	常食・献立キザミ 献立キザミ・橋下食	調理員(常勤)	7名	中夜 10:30~18:30
		調理員(非常勤)	1名	週末 11:30~19:30
平均20年度 食費費率				
一般食	流動食			
175.7	137.6			
平均20年度 食材費				
一般食	流動食	一般食	流動食	一般食
174.6	132.9	173.1	128.9	177.8
140.1	103.6	136.7	103.3	137.5
平均20年度 献立数				
一般食	流動食	一般食	流動食	一般食
182.2	136.2	181.9	130.4	200.4
155.1	194.2	158.7		
平均20年度 人員体制				
4.50pt	4.46pt	4.49pt	4.45pt	4.45pt

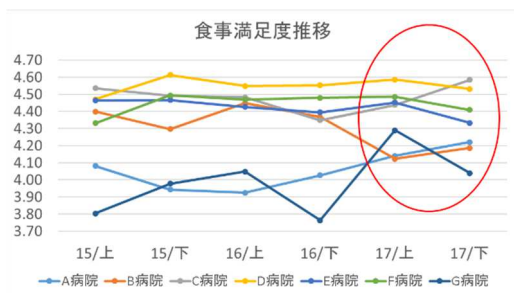
#### (3) 職員の反応

会議の中では、食材費をどうやって低く  
抑えているのか、どのような食材をどこ  
から仕入れているのか、人員の体制やシ  
フトをどう工夫しているのかなど、様々  
な質問が飛び交いました。また、ご飯や汁  
物の盛り付けを病棟でおこなっている事  
例やご家族に病院食の試食会をおこなっ  
ている取り組み、退院時に退院祝い膳  
を提供している等、他の病院の様々な取  
組みを試してみたいといった声が多く  
聞かれました。

#### (4) 成果

情報共有会議の取り組みをはじめの前  
後の調査結果の推移をみると、取り組み  
前の満足度が低かった2病院の満足度が  
上昇した一方、満足度が高かった5病院

のうち 1 病院の満足度が下がる結果となりました。



今回の情報共有会議の取り組みを行ったことが結果につながったかどうか厳密には分かりませんが、満足度が向上した要因のひとつではないかと考えています。

また、今まで自分たちで悩んでいたなかなか解決できなかったことが解決できた、他の病院の事例を参考にして新しい取り組みができる等の声もあがっており、このような情報共有の場ができたことは、満足度を向上させる改善活動の仕組みの一つになったのではないかと考えられます。

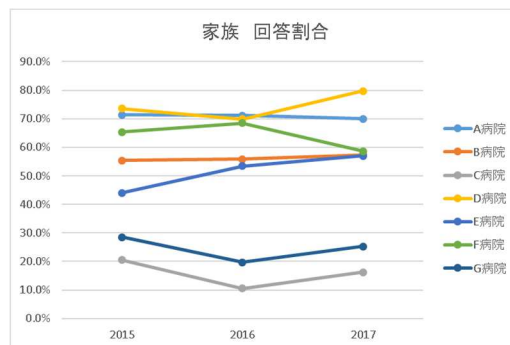
## ○ご家族の満足度を高めるため、ファミリーファーストサービスの導入

### (1) テーマ選定の理由

当グループの病院では、回復期リハビリテーション病棟や療養病棟を有する病院が多く、そのような病院では急性期病院と比較すると患者満足度調査アンケートをご家族が回答される場合が半数以上となっています。最も多い病院では、ご家族が回答するケースが約 8 割に達する状況でした。

このことから、ご家族の満足度を向上させることも患者サービスの一部であり、大変重要であると考え、2017 年 10 月よりご家族に患者さんの日々の様子をご連絡するサービス(名称:ファミリーファースト)を始めることとしました。

スト) を始めることとしました。



### (2) 取り組みの具体的な内容

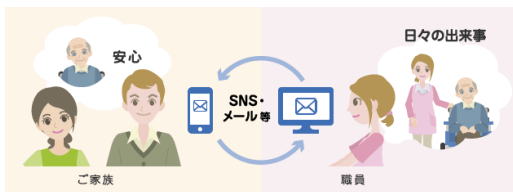
入院患者さんが病院で過ごされている日々の様子を SNS やメールを使ってご家族にお伝えします。ご家族が気にされていることや日々の生活の小さな変化について、短い文章で 1 週間に 1 回程度の頻度で連絡します。ただし、病状の変化等については、従来通り医師から直接連絡することとし、このサービスでの連絡はしないこととしました。

入院手続き時にご家族に希望をおうかがいし、希望される方には配信するメールアドレスをお聞きして、ファミリーファースト希望者として登録します。

患者さんの日常の様子を看護師や介護士、リハビリテーションスタッフから情報を受けて病棟クランクが下書きし、病棟師長等の責任者が確認したうえでメール、SNS で配信します。文章例としては、

「入院初日はなかなか眠れない様子でしたが、ここ数日はよく眠れている様子です」「自宅退院にむけて、歩行訓練、床からの立ち上がり、階段昇降訓練をおこなっています」「誕生日を他の患者さんとご一緒にお祝いすることができました。笑顔満面でよい写真を撮ることができました」といったものです。患者さんの個人情報に関わる情報となるため、セキュリテ

イーには十分留意し対応しています。



### (3) 職員の反応

サービス開始当初は、職員の間でもどのような文章を書いて良いか分からない、文章を書く時間がなかなか取れない等の声もありました。またどこまでの情報を連絡すればよいか難しいといった声も聞かれました。そこで、開始当初は、簡単な文章例を複数用意し、そこから選んで送信することから始めました。徐々に慣れてくると、患者さん個別の様子を連絡できるようになり、今では、個別のリハビリテーションの様子等も送信するようになってきました。

### (4) 成果

ご家族からは入院中の様子が分かってとてもありがたい、遠くてなかなかお見舞いに来られないので助かる等のご意見をいただいています。職員の間でも今までより患者さんひとり一人の様子をしっかりと観察するようになった、お見舞いに来たご家族とファミリーファーストで連絡した内容を基にコミュニケーションをとれるようになった等の声もきかれています。

この取り組みを通してご家族とのコミュニケーションを頻繁にとることにより、病院に対しての安心や信頼が満足度向上につながるのではないかと考えています。連絡する文章の内容が画一的にならないように、患者さんひとり一人の個別のトピックスを連絡することに留意しています。

## 4. まとめ・今後の課題

医療はサービス業であり、患者さんの要望はひとり一人異なります。我々には限られた人員体制の中で、患者さんの要望にお応えし、満足度を高めていくことが求められます。定期的な調査の結果をもとに、情報を共有し改善策を考え、実行する、このサイクルを継続する仕組みが重要です。当グループでは、患者満足度調査結果と職員やりがい度調査結果を BSC の指標に取り入れ、病院の業績評価とも連動させています。これにより職員が調査結果を意識し、取り組みを行うことにつながっています。また、この度、日本医療機能評価機構のベンチマーク事業に参加することになり、今までグループ内だけの結果共有であったものが、他の多くの病院の中で結果の比較をしたり、その中で位置づけを把握できるようになります。満足度とやりがい度のさらなる向上にむけて、今までよりもさらに幅が広がる活動ができることを期待しています。

2019年2月発行

「満足度・やりがい度活用支援」活用事例集 vol.2

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)