



クリニックや透析施設で実施した通院患者向け患者満足度(CS)調査に関する取り組み例や効果を通じて、CS向上のためのノウハウをご紹介します。

患者満足度調査の進め方・改善の取り組みの仕方

2016.08

「ひとつひとつのご意見をできることから継続的に改善

ご施設紹介

元町内科医院(富山県富山市) **クリニック**

診療科目: 内科/腎臓内科(腎臓外来)/人工透析

スタッフ数: 17名(医師2名、看護師7名、臨床工学技士:3名、他5名)

1日あたりの外来患者数: 約50名



目次

1. はじめに
2. 患者満足度調査実施の背景・目的
3. 患者満足度調査の流れ
4. 調査結果の分析と改善策の検討
5. 改善の効果(コンシェルジュの設置に関する効果)
6. まとめ

1. はじめに

元町内科医院は、近隣住民の健康保持を目的として1973年に透析施設を併設した内科診療所を開設し、開業36年を迎え、現院長が継承した2009年に院内を改装しました。地域の頼れる「ホームドクター」として信頼できる医療を提供するため、2013年から継続的に患者満足度(不満足度調査)を実施し、ひとつひとつのご意見をできることから丁寧に改善することで、患者満足度の向上につなげています。



2. 患者満足度調査実施の背景・目的

2009年～2011年の3年間当院独自で満足度調査を行ったことがあります。医療者側では気が付かなかった点、新しく思いついたような点がいくつかありました。しかし、選択肢方式が中心で率直な患者さんの意見を十分に拾い上げることができなかったため、他に良い方法がないか探していました。自由記入方式を中心とする不満足度調査というのがあることを知り、2013年～2015年まで3年連続で調査を続けています。

設備に関しては、2009年にリニューアルしていたため意見は少ないと予想していましたが、自分自身(院長)に対する意見、接遇などスタッフに関する意見、待ち時間に関する意見について患者さんがどのように感じているか関心がありました。中でも、問題率が高い待ち時間については関心が高く、お待ちいただくことができる目安の時間も質問項目に含めました。

<患者さんの満足度向上のためのアンケート調査ご協力をお願い>
当アンケートは無償であり、すべて無償に提供いたします。
ご回答いただきました方には、お礼の品を差し上げさせていただきます。
(医師・看護師の院内研修等に活用させていただきます。)

診療所のスタッフや設備についてお伺いします。あてはまる番号1つに○をお付けください。特に感じたことがあれば具体的な内容を() 内にご記入ください。

①医師があなたの話を聞くときに
問題を感ずましたか？
(特に感じたこと：)

②医師が治療方針(薬の種類など)を
決めるときに問題を感ずましたか？
(特に感じたこと：)

③医師の対応に問題を感ずましたか？
(特に感じたこと：)

④看護師の印象
(態度・言葉使い・身だしなみ等)
に問題を感ずましたか？
(特に感じたこと：)

⑤受付の印象
(態度・言葉使い・身だしなみ等)
に問題を感ずましたか？
(特に感じたこと：)

⑥待ち時間は長いと感じましたか？
(特に感じたこと：)

満足につづく

⑦診療所の設備
(待合室・診察室・トイレ等)
に問題を感ずましたか？
(特に感じたこと：)

⑧当診療所の設備や設備を改良した
全体的印象についてお答えください。
(特に感じたこと：)

●あなたについてお伺いいたします。あてはまるもの1つに○をお付けください。
「その他」に○を付けた方は具体的な内容を() 内にご記入ください。
「受診理由」には() 内に直訳または診療科目をご記入ください。

性別	1. 男性	2. 女性
年齢	1. 20歳未満 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳～79歳 8. 80歳以上	
来院目的の 受診時期	1. 初診 2. 再診 3. 緊急受診 4. その他	
来院の回数 に決める	1. 1回 2. 2回 3. 3回 4. 4回 5. 5回以上	
来院の理由	1. 医師の診療科目から受診したから 2. 家族や友人がすすめられたから 3. 家からの距離が近かったから 4. 通院やインターネットで予約がよかったから 5. その他	

待ち時間についてですが、患者などでお待ちいただくこともありますが、
お待ちいただくのはなるべく短くしたいと思います。

その他に診療所のスタッフ・設備・サービスに対する感想や、お気づきの点が
あればご記入ください。

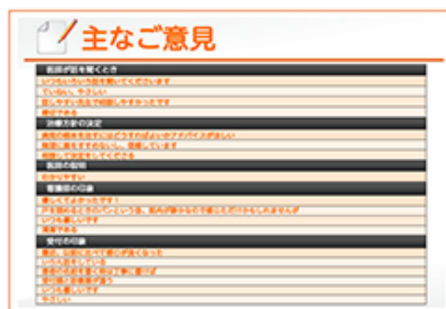
アンケートは以上です。調査にご協力ありがとうございました。

3. 患者満足度調査の流れ

調査開始の1か月ほど前から院内にポスターを掲示するなど調査実施の告知を行い、調査期間は2週間としました。アンケートをお願いした約200名のほぼすべての方にご協力を頂くことができました。

調査の仕方については、当初は受付で調査用紙を渡そうと考えていましたが、受付業務が煩雑になり混乱を招く恐れを考慮して、診察後に医師から協力をお願いするようにしました。会計を待つ間に待合室で記入してもらい、記入済の調査用紙は、受付前に設置した回収箱に入れてもらう流れとしました。中には、毎年ご協力を頂く患者さんもいらっしゃいますが、快く応じて頂くことができ、患者さんが混乱するようなことはありませんでした。

総合病院においては満足度調査を一般的に行っていると思いますが、当院のような診療所で患者満足度調査を行っているのは少ないようで、患者さんから「そんなことやってるんですね」や「珍しいことをやっていますね」という(好意的な)反応もありました。



調査結果 (2015年)

[調査結果\(PDF\) >>](#)

4. 調査結果の分析と改善策の検討

当院では月に一回、第三木曜日の午後にカンファレンスを開催していますが、そこで全スタッフが調査結果を報告・共有し、改善策を検討しています。

取り組む課題の選定には、特に決まったルールはありませんが、設備に関するご意見は対処しやすいため、早期に取り掛かるようにしています。例えば、「女性トイレに物をおくようなバスケットがほしい」という意見があったので、早速バスケットを購入して設置しました。その他にも、駐車場への出入り口の段差をなくすため段差解消スロープを設置したり、雑誌の品ぞろえを増やしたりするなどの改善なども迅速に実施しました。

患者さんからのご意見で最も多いのは待ち時間に関するものですが、待ち時間は簡単に短くなるものではないので、どうやったら短くなるかをみんなで考えて、それでできたアイディアのひとつがコンシェルジュの導入です。

[改善事例集を見る](#)

5. 改善の効果(コンシェルジュの設置に関する効果)



コンシェルジュ 渋井さん

当院の所在地は富山市内でも高齢化の進んでいる地域で、来院時、どこに行ったらよいかわからない、どうしたら良いかわからないというご高齢の患者さんが多く来院され、また、足の不自由な患者さんも来院されるため、コンシェルジュがいることでスムーズな誘導につながっていると手ごたえを感じています。カウンターの外にいるため、例えば足の悪い患者さんがお見えになった場合には、速やかに車いすを準備するなど、患者さんの近くにいることで、素早い対応ができるようになりました。患者さんにとっても、すぐに声をかけてもらいやすい環境ができたのではと感じています。

コンシェルジュ 大上さん

患者さんの目線に立って見渡して、何をどうすればよいか、以前は十分に気が付かなかったと思います。コンシェルジュとして受付カウンターの外にでて初めて気が付くようになったこともあります。例えば、話声。調査で問題を指摘されたことがありますが、患者さんと同じエリアにいるため、スタッフ間の話声が聞こえる範囲がわかるようになり、特に注意を払うようになりました。患者さんの目線で、自分たちの業務を考えるように視点が変わりました。



大坪看護師

特に多忙な時は、患者さんを目的の所まで誘導してあげられないことがとても残念に感じていました。コンシェルジュを導入してからは、コンシェルジュの方が気にかけてくれるので(看護師も)安心できます。看護師の負担が軽減され、新たに導入した一つ一つのお薬について患者さんに説明する業務の導入にもつながりました。また、以前に「扉を閉める音がうるさい」という意見を頂いたことがあります。言われないと気が付かなかった点ですが、静かに閉めるように心がけるようにもなりました。



林院長

コンシェルジュを導入する事で対応が丁寧になってわかりやすくなったという意見は多く頂いています。受付から診察・会計まで流れはスムーズになったと感じていますが、今後は、会計と薬の準備の工程も改善をしてゆきたいと思っています。

6. まとめ

当院のホームページやfacebookページには患者満足度の結果も公開しており、こちらをご覧になり来院する患者さんもいます。特に最近是新患の方で20代・30代の若い患者さんが増加してきました。これも患者満足度向上の成果ではないかと考えています。

また、例えばバスケットの改善事例では、翌年の調査時に「バスケットを置いて下さりありがとうございました」というご意見を頂き、繰り返し調査を実施することによって患者さんが取り組みを評価し、その改善の効果を実感することもできています。当院では、たとえ1件しかない意見であってもできる点から改善するようにしていますが、毎回毎回改善をしても、調査をするとまた新しい要望がでてきます。改善活動に終わりはありません。今後も継続的に患者満足

度調査を続け、患者さんからのご意見を真摯に受け止め、絶えず改善を続けてゆきたいと思います。

監修者より

今回は、継続的な改善活動の取り組みに関する内容です。

患者満足度向上をどのように進めたらよいかわからないという方もいらっしゃると思いますが、調査を通じて寄せられた患者さんの不満・意見に対して、できることからコツコツ実施してゆくことが重要です。「女性トイレに物をおくようなバスケットがほしい」という意見に対して、迅速にバスケットを設置したというのはまさに好例だと思います。

また、待ち時間という解決が困難な課題に対して、医師・看護師・事務など多職種が連携して取り組み、患者さんの目線に立って、少しでも気持ちよく受診していただけるよう工夫している点には頭が下がります。

今後も患者さんの意見に対して、真摯に耳を傾け、コツコツと継続的な改善を行うことで満足度の向上につながることを期待しています。

<監修>

慶應義塾大学 名誉教授
高木 安雄 先生

KK-16-08-15374



クリニックや透析施設で実施した通院患者向け患者満足度(CS)調査に関する取り組み例や効果を通じて、CS向上のためのノウハウをご紹介します。

改善事例集

ご施設紹介

元町内科医院(富山県富山市) クリニック

診療科目: 内科/腎臓内科(腎臓外来)/人工透析

スタッフ数: 17名(医師: 2名、看護師: 7名、臨床工学技士: 3名、他5名) 1日あたりの外来患者数: 約50名



評価 評価基準について



2016.08

問題点 待ち時間の長さの問題を感じたことがある。[3]

改善点 受付スタッフがコンシェルジュとして患者さんを誘導するようにした。

元町内科医院は、近隣住民の健康保持を目的として1973年に透析施設を併設した内科診療所を開業し、開業36年を迎え、現院長が継承した2009年に院内を改装しました。地域の頼れる「ホームドクター」として信頼できる医療を提供するため、定期的に患者満足度調査を実施しています。

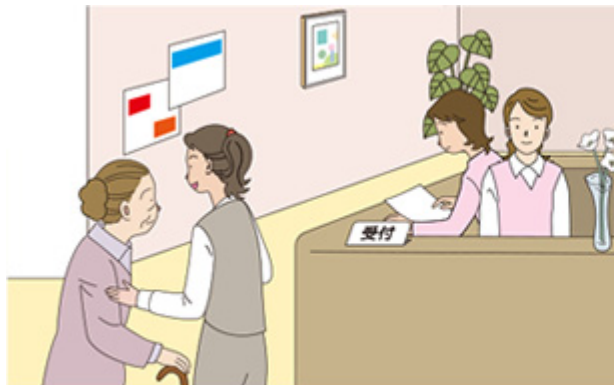
元町内科医院では、他の医院と同様に待ち時間が長いという問題を抱えていました。特に、待合室から診察室までの約30メートルの移動時間に時間がかかったり、また、ご自身の順番(院内アナウンスで名前を呼ばれたこと)に気が付かずなかなか診察室にいらっしゃらない患者さんが全体の待ち時間の長さにつながっていると分析しました。

そこで、2015年4月から受付スタッフの1名がコンシェルジュとして患者さんを誘導するように受付の業務を改善しました。コンシェルジュは、通常受付の傍で待機し、患者さんが来院されたらお声をおかけするとともに受付までご案内します。続いて、受付を済ませた患者さんを待合室まで案内します。その後、診察の順番が近くなった患者さんを診察室前の中待合まで誘導し、医師から名前を呼ばれた患者さんがすぐに診察室に入るような仕組みにしています。

コンシェルジュを導入したことで、個々の患者さんの待ち時間が短縮し、その結果、全体的な待ち時間の短縮につながっています。



院内のマップ



患者さんの目線でスムーズな
誘導を目指す



コンシェルジュのみなさん

KK-16-08-15374