

病院におけるホスピタリティ 調査報告書(2010年) 2014.07.25

JFMA ヘルスケアFM研究部会
ホスピタリティFMワーキングG

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

- 2.1.1目的
- 病院において、「ホスピタリティ」は普通の外来者対応姿勢で、施設上・運営上の必須項目となっている。「ホスピタリティ」が問題解決力を内包し、様々な効能を産み出していることを確認するために、「ホスピタリティ」の導入・実施の状況、その効果等に関する事例・情報を収集し、それらを分析した。
- 2.1.2調査方法
- ①先行準備調査(2009年12月)
- 本調査に先立ち、調査票作成と具体的実施状況の情報収集のため、ホスピタリティに熱心な5病院を関係者インタビュー中心に先行調査。
- ②アンケート調査(2010年9月 ~2010年10月)
- アンケート調査は、病院機能評価受審病院を中心に全国1102病院のホスピタリティ担当部門担当者へWEB調査票を送信。 51病院回答。(回収率4.6%)
- ③インタビュー調査(2010年11月 ~2010年12月)
- アンケート回答51病院から、東日本を中心にアンケート回答内容から12病院を選定した。共通質問事項と当該病院のホスピタリティ実施状況他、現地で各種情報についてヒアリング。(インタビュー相手先はホスピタリティ担当部門責任者)

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

- 2.1.3まとめ
 - ホスピタリティの改善 / 解決策のまとめ
 - 調査やインタビューから、病院において患者満足度を向上させるホスピタリティの必要性和実施状況は確認できた。
 - 病院は、様々な病院運営に絡む「悩み」や「課題」を、独自の工夫で解決していた。
 - 特にホスピタリティにおける「課題/解決」には、一定の方向性が感じられた。
 - インタビュー調査から「課題/解決」を整理し、「ホスピタリティの改善/解決策の事例」を病院ホスピタリティに不可欠と考える5つのキーワードに大分類した。
 - これにより、問題を抱えた病院が「改善/解決策」として、それらの「事例・実例」にたどり着き、参考とすることができるのではないだろうか。
-
- ① ホスピタリティへの病院姿勢
 - ② 来院していただく方策
 - ③ 来院者へのサービスの内容
 - ④ サービス提供者のモチベーション
 - ⑤ 優れたホスピタリティを持続するしくみ

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

2.1.3まとめ

病院ホスピタリティに不可欠と考える5のキーワード

①ホスピタリティへの病院姿勢	②来院していただく方策	③来院者へのサービスの内容	④サービス提供者のモチベーション	⑤優れたホスピタリティを持続するしくみ
院長の信念	ホテルのような感覚	待合へのスタッフの配置	来院者の喜びは職員の喜び	ご意見対応委員会
看護部の患者サービス向上の試み	口コミへの評価	分かりやすい説明	スタッフへのマニュアル（マナーブック）	患者と職員の満足度調査
経営改革の延長上	ホームページの充実	院内サインの改善	委託職員／外注職員への教育	地域からの評価
経営意識からホスピタリティへ	多様な会計方法	人と施設の関係性	表彰制度	地域住民からの支援
ホスピタリティも「ただ」ではない	イベント	医療による根源的 患者満足度の向上	連帯感と達成感	病院機能評価受審
本質的な患者満足度向上策	サイレントクレマー	ホスピタリティにより、クレームは減らない	対話型リハビリ	院長が自ら回答する「ご意見箱」

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

- 2.1.3まとめ
- 病院ホスピタリティに不可欠と考える5のキーワード

①ホスピタリティへの病院姿勢

院長の信念

看護部の患者サービス向上の試み

経営改革の延長上

経営意識からホスピタリティへ

ホスピタリティも「ただ」ではない

本質的な患者満足度向上策

1. ホスピタリティへの病院姿勢

◆ホスピタリティへの考え方

- ・サービスは人なり
- ・人とのコミュニケーションが基本
- ・来院者の安心感と満足感を産み出す
- ・一人一人の患者を中心としたサポートを行う
- ・ユニバーサルデザインによる設え

◆必要性への院内のコンセンサス

- ・患者中心の医療という意識改革
- ・経営改革推進室が主導する「待遇改善」
- ・ブランドを維持拡大していくためのホスピタリティ

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

- 2.1.3まとめ
- 病院ホスピタリティに不可欠と考える5のキーワード

②来院していただく方策

ホテルのような感覚

口コミへの評価

ホームページの充実

多様な会計方法

イベント

サイレント・クレーマー

2. 来院していただく方策

◆サービス提供の方針・体制

- ・もてなしの心と品性の高さ
- ・患者の声を聴く
- ・ときにはホテル的サービスも
- ・民間経営のノウハウ導入
- ・インターネットの活用

◆心温まる環境

- ・病院らしくない雰囲気
- ・考え抜かれたアメニティやイベント

◆来院者の増減

- ・好感を持たれる看護
- ・サイレントクレーマーを分析

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

- 2.1.3まとめ
- 病院ホスピタリティに不可欠と考える5のキーワード

③来院者へのサービスの内容

待合へのスタッフの配置

分かりやすい説明

院内サインの改善

人と施設の関係性

医療による根源的
患者満足度の向上

ホスピタリティにより、
クレームは減らない

3. 来院者へのサービスの内容

◆患者ニーズに対する満足度向上

- ・来院から帰宅までの途切れない利便・快適
- ・ナースからの声掛けや説明(言葉が薬になる)
- ・聞かれる前に聞く(何か困っていないか)
- ・総合受付での相談・案内・誘導
- ・わかりやすい案内サイン

◆クレームへの対応

- ・回答のしかた
- ・不満から意見への変化

◆過剰なサービスは行わない

- ・不快感を与えない言動と適切な説明
- ・医療施設としての限度
- ・大げさにならない配慮

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

- 2.1.3まとめ
- 病院ホスピタリティに不可欠と考える5のキーワード

④サービス提供者のモチベーション

来院者の喜びは
職員の喜び

スタッフへのマニュアル(マナーブック)

委託職員／外注職員への教育

表彰制度

連帯感と達成感

対話型リハビリ

4. サービス提供者のモチベーション

◆主客同一

- ・常に患者に寄り添うこと、言葉と身体のコントクト
- ・患者満足度と職員満足度の連動
- ・職員が共通目標を持つことによるコミュニケーション向上
- ・職員同士の感謝の気持ち
- ・職場環境への配慮

◆ホスピタリティの教育

- ・マナーブックを作成配布
- ・全職種を対象とした「接遇教育」
- ・各セクションごとに目標を設定する
- ・他のセクションの業務にも関心を持たせる
- ・来院者が何のために病院に来たかを推測できる能力

病院におけるホスピタリティ調査報告書

2010年調査の概要

- 2.1.3まとめ
- 病院ホスピタリティに不可欠と考える5のキーワード

⑤優れたホスピタリティを持続するしくみ

ご意見対応委員会

患者と職員の満足度調査

地域からの評価

地域住民からの支援

病院機能評価受審

院長が自ら回答する「ご意見箱」

5. 優れたホスピタリティを持続するしくみ

◆他者との連帯・協働

- ・ボランティアとの協調
- ・サポーター(地域の応援団)の育成
- ・近隣病院との情報交換

◆サービス効果の測定・評価

- ・ご意見箱への真摯な対応と結果の公表
- ・患者満足度は信頼の証
- ・病院機能評価との連動

◆臨機応変な対応だけでなく、再現性が必須

- ・患者クレームは宝の山
- ・サービスリーダー制
- ・電子カルテを活用した患者対応