



## ○患者に寄り添い、選ばれる病院を目指して ～過去2年間の患者サービス向上委員会活動を振り返って～

看護部長（患者サービス向上委員会 顧問） 池庄司 和子

病院経営においては、①患者に選ばれる病院、②職員に選ばれる病院、③安心、安全な療養環境の3本柱が大切と言われております。

当院の患者サービス向上委員会の主な活動として、①外来患者満足度調査、②入院患者満足度調査、(①と②は年2回実施) ③退院患者満足度調査(毎月実施)、④外来患者待ち時間調査(年4～5回実施) ⑤接遇パトロール、⑥環境ラウンド、等があり、これまで5年間継続して取り組んでおります。車の両輪と言われている「職員満足度調査」結果と併せて、病院機能評価受審を控える中、過去2年間の活動を振り返ってみました。  
※(表1、表2、表3、表4参照)

外来患者満足度調査における不満要因の多くは「待ち時間」に対するものでした。入院患者満足度調査についても、一部の患者さんより「看護師の接遇面」について苦情がありました。このような不快な思いをさせたことに対しては、情報を共有し謙虚に振り返ることを大切にしております。また、職員に対しても温かみのある声掛け、働きやすい環境づくりに心がけております。

今後も患者さんや職員に寄り添い、たくさんの笑顔と人としての温かい職場環境を目指し、患者サービス向上委員会活動に励んでいきたいと思っております。

<表1> 外来患者満足度調査結果  
(全体としての満足度割合)

平成29年度	平成30年度	比較
92%	94%	2% ↑

<表2> 外来患者待ち時間に関して  
(不満と感じている割合)

平成29年度	平成30年度	比較
33%	26%	7% ↓

<表3> 入院患者満足度調査結果  
(全体としての満足度割合)

平成29年度	平成30年度	比較
87%	92%	5% ↑

<表4> 職員満足度調査結果  
(「やりがいを感じている」割合)

平成29年度	平成30年度	比較
85%	78%	7% ↓

## 5S活動の取り組み

### 5Sの推進ポイント

5Sの狙いは職場の改善力を強化することです。当委員会は、各部門から委員を選出しており、委員会後、それぞれの部門へフィードバックを行っています。毎月の委員会において、部門の5S活動の取り組みを報告・発表しています。

- 5Sを行う目的を理解し、指導する
- 安全に対するリスクの低減に役立つ
- 患者に感動を与える
- 気持ちよく仕事を行う
- 仕事を効率的に行う

### ● 5Sの一例

5S	現在の状態	リスクの例
整理	使用されない器具書類が現場におかれている	・間違った機器を使用する ・作業場所が狭くなり、作業性が悪い ・ほこりがたまる
整頓	カルテが作業机に山積みになっている	・カルテが落下して混在し、患者を間違える ・カルテを片付けるといふムダな作業が増える
清掃	投薬を準備する机が汚れている	・薬や注射器に菌が付着する
清潔	薬剤置き場が片付いていない	・間違った薬剤を準備する
しつけ	作業手順どおり実施していない	・医療事故が発生する ・インシデントが発生する

### ● 5Sの自己チェック

- 1. 職場は書類が整理されているか
- 2. 必要な書類がすぐ取り出されるか
- 3. 院内の廊下には不要なものが置かれていないか
- 4. 使用していない医療機器が置かれていないか
- 5. ナースステーションの掲示は整頓されているか
- 6. 掲示するものの掲示場所は決められているか
- 7. 不要な掲示物が壁に貼られていないか
- 8. 受付は患者さんが混乱しないようになっているか
- 9. 汚れた制服を着ていないか
- 10. 仕事の手順は標準化されているか
- 11. ゴミ箱のごみがはみ出していないか

○：よくできている △：一部問題あり ×：根本的に問題

## ボランティア活動の紹介

当院では平成25年11月より「絵本の読み語り」「患者図書活動」のボランティア活動を開始しております。

「絵本の読み語り」では第4火曜日、3階談話室にてボランティアさん2名で開催しております。その月のテーマに沿った内容で季節を感じるこの出来る物語の絵本や紙芝居の読み語りが行われ、さらに歌の時間もあり、懐かしい曲に患者様も思わず口ずさまれております。普段、口数が少ない方も歌になると大きな声が出たりと驚かされることもしばしばあります。和やかで楽しいひとときを過ごしております。

「患者図書」では外来患者さん、入院患者さんの待ち時間や入院期間を有意義に且つ気持ち良く過ごすことが出来るように図書コーナーの整理を月2回ボランティアさん2名で行っております。年々、図書数も増えておりますが、ラベルを貼る等、管理をして頂いているおかげで、利用される患者さんからも本を大事に取り扱って頂いております。

今後も引き続き、患者さんの笑顔がみられるような活動をしていきたいと思っております。

