

患者満足度向上の実践と 病院経営人材の育成

聖路加国際大学
渡辺明良

はじめに 聖路加国際病院の概要



場所：東京都中央区明石町



はじめに 聖路加国際病院の概要

沿革

- 1902年 聖路加病院創立 初代院長：Rudolf B. Teusler（米国宣教医師）
- 1992年 新病院完成
- 2003年 電子カルテ導入
- 2012年 Joint Commission International (JCI) の認証取得
- 2014年 学校法人聖路加国際大学 聖路加国際病院となる。



はじめに 聖路加国際病院の概要

- ・病床数 : 520床 (ICU、小児病棟を除き全室個室)
- ・延床面積 : 約85,000m²
- ・手術室 : 13室
- ・従業員数 : 約2,000名 医師400・看護師900・薬剤師40・
コメディカル290・事務その他370
- ・診療科 : 41科
- ・1日平均入院患者数 : 490名
- ・1日平均外来患者数 : 2,564名
- ・平均在院日数 : 8.3日
- ・手術件数 : 9,153件
- ・分娩件数 : 1,386件
- ・救急車受入れ台数 : 10,148台
- ・附属施設 : 予防医療センター・産科クリニック・
訪問看護ステーション・聖路加メディロカス



病院の理念と運営の基本方針

【病院設立の理念】

This hospital is a living organism
designed to demonstrate
in convincing terms
the transmuting power of Christian love
when applied
in relief of human suffering.

キリスト教の愛の心が人の悩みを救うために働けば
苦しみは消えて
その人は生まれ変わったようになる
この偉大な愛の力を
だれもがすぐわかるように
計画されてできた生きた有機体がこの病院である

【運営の基本方針】

1. 「患者との協働医療」を実現するため、患者の価値観に配慮した医療を行う。
2. 医療の質を高めるため、「根拠に基づいた医療」を実践する。
3. 全人的医療を行うため、全職員の専門性を結集する。
4. 地域住民の医療・介護・保健・福祉に貢献するため、地域の医療者・施設と連携する。
5. 国内外の医療の発展に資するため、優れた医療人を育成する。
6. 医療の発展に寄与するため、現場に根差した研究を行う。
7. 国際病院としての役割を果たすため、海外からの患者の受け入れ態勢を整える。
8. 上記7項目を実現し継続するため、健全な病院経営を行う。

1. 患者満足度向上の実践に必要な3つのポイント

①よくある経営目標：「患者満足度の向上」
⇒患者ニーズを把握する。

②患者サービスの構成要素を意識する
⇒優先度の高い課題を認識する。

③サービス・プロダクトの2つの側面
⇒プロセスと結果の両方を重視する。

①よくある経営目標：「患者満足度の向上」

⇒患者のどのような満足を向上させるのか、が重要

- ・ 質の高い、高度な医療技術・看護技術の提供、最新の医療機器の活用などにより、患者満足を高まる。
- ・ 患者との優れたコミュニケーション、インフォームドコンセント、雰囲気作り、患者の個別ニーズに対応したケアの提供などにより、患者満足を高める。
- ・ てきぱきと、短時間で、スムーズにケアを提供することなどで患者満足を高める。



患者が最も強く望んでいるのは、どのようなサービス提供か？
を知ることにより、とるべき戦略が変わる。

②サービスの構成要素を意識する

1. コアサービス（本質サービス）：

- ・顧客が利用するために料金を支払っている、主たるサービス
- ・その属性のうちの一つでも不十分な場合、顧客は全体的な不満を感じる。
⇒安全・安心・良質・医療技術・セキュリティ・プライバシー

2. サブサービス（表層サービス）：

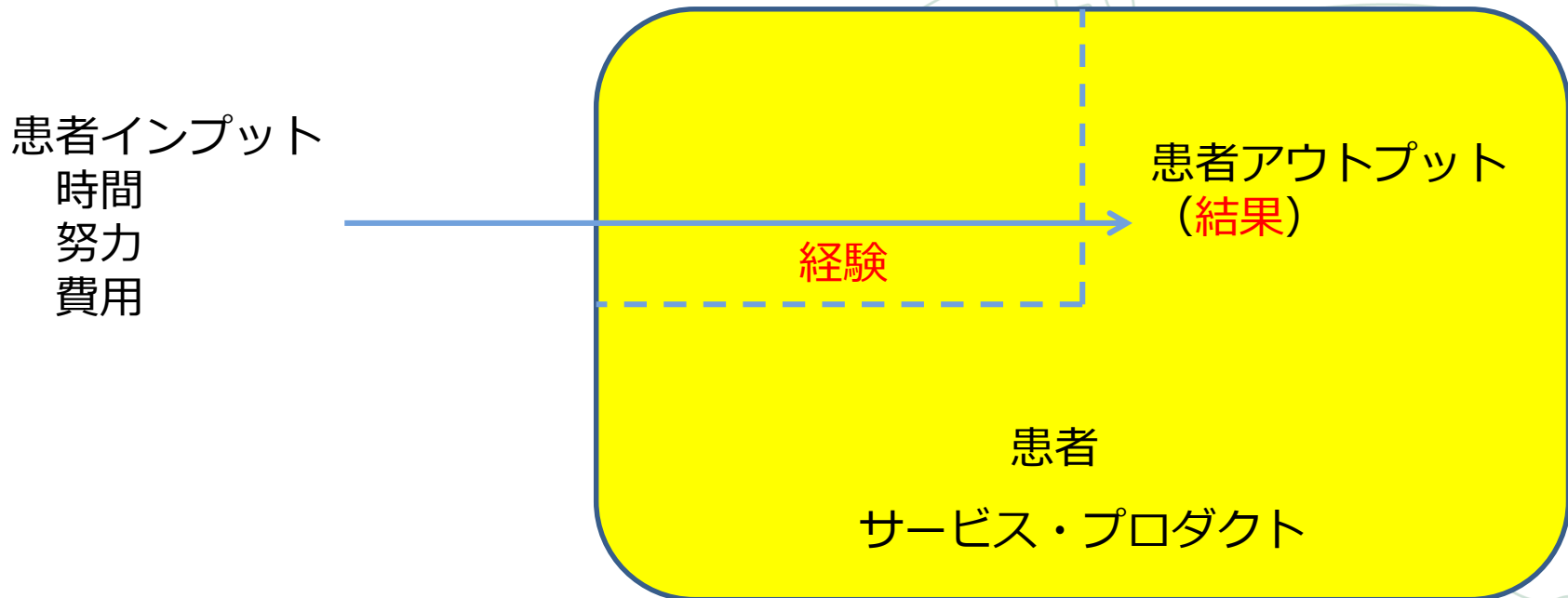
- ・コアサービスに付随する副次的なサービス
- ・サブサービスの質が悪くても、大きな不満の原因にはならないが、その属性の一つでも優れていると、他の悪さを代償して満足度が高まる。
- ・この充実が顧客満足に大きな影響を与える。
⇒相談窓口・個室・アメニティ・患者図書館・セカンドオピニオン
⇒ウォシュレット・加湿器・特別食・宅配便・スターバックス？

3. コンティンジェントサービス：

- ・状況適応的、非定常的サービス（緊急対応などの特別業務サービス）
- ・顧客の個人的事情にどこまで対応できるか。（印象に残るサービス）
- ・効率性と効果性のトレード・オフ。現場の裁量権が必要。
⇒患者の個別性に対応したケア、食事、接遇

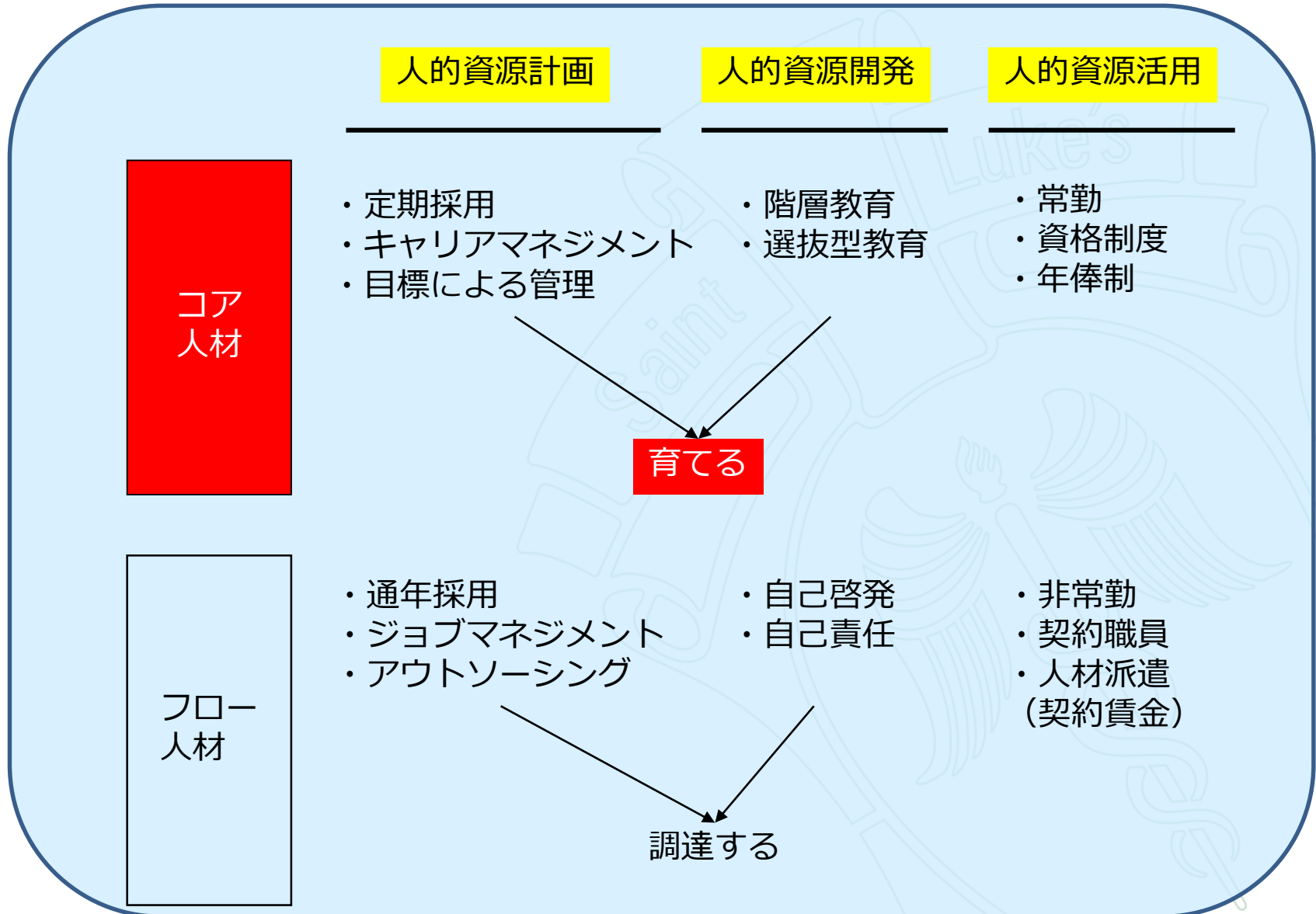
この識別により、優先度が変わる。

③ サービス・プロダクトの2つの側面

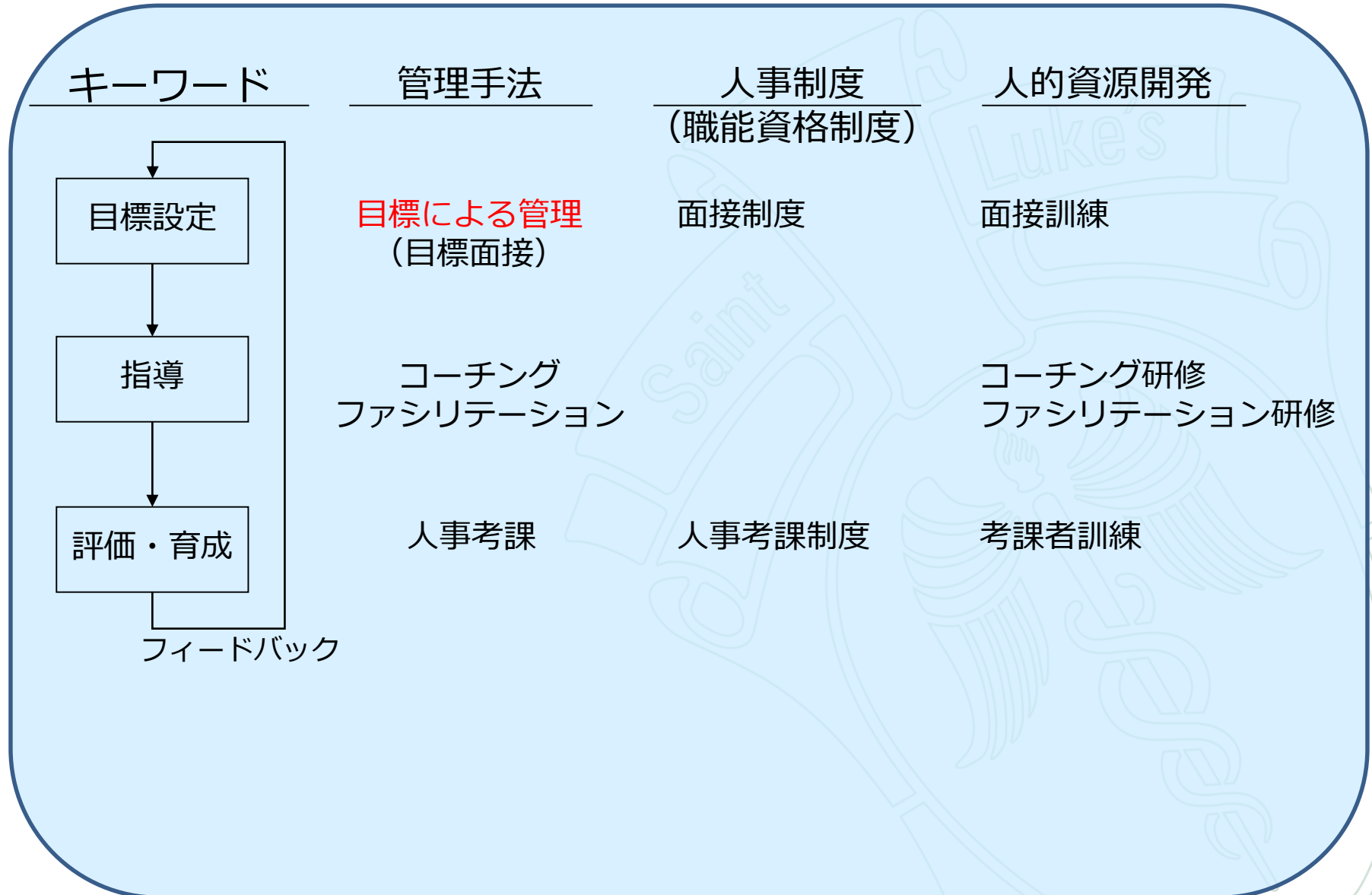


患者満足を高めるためには、
結果だけでなく、プロセスにおける経験が重要

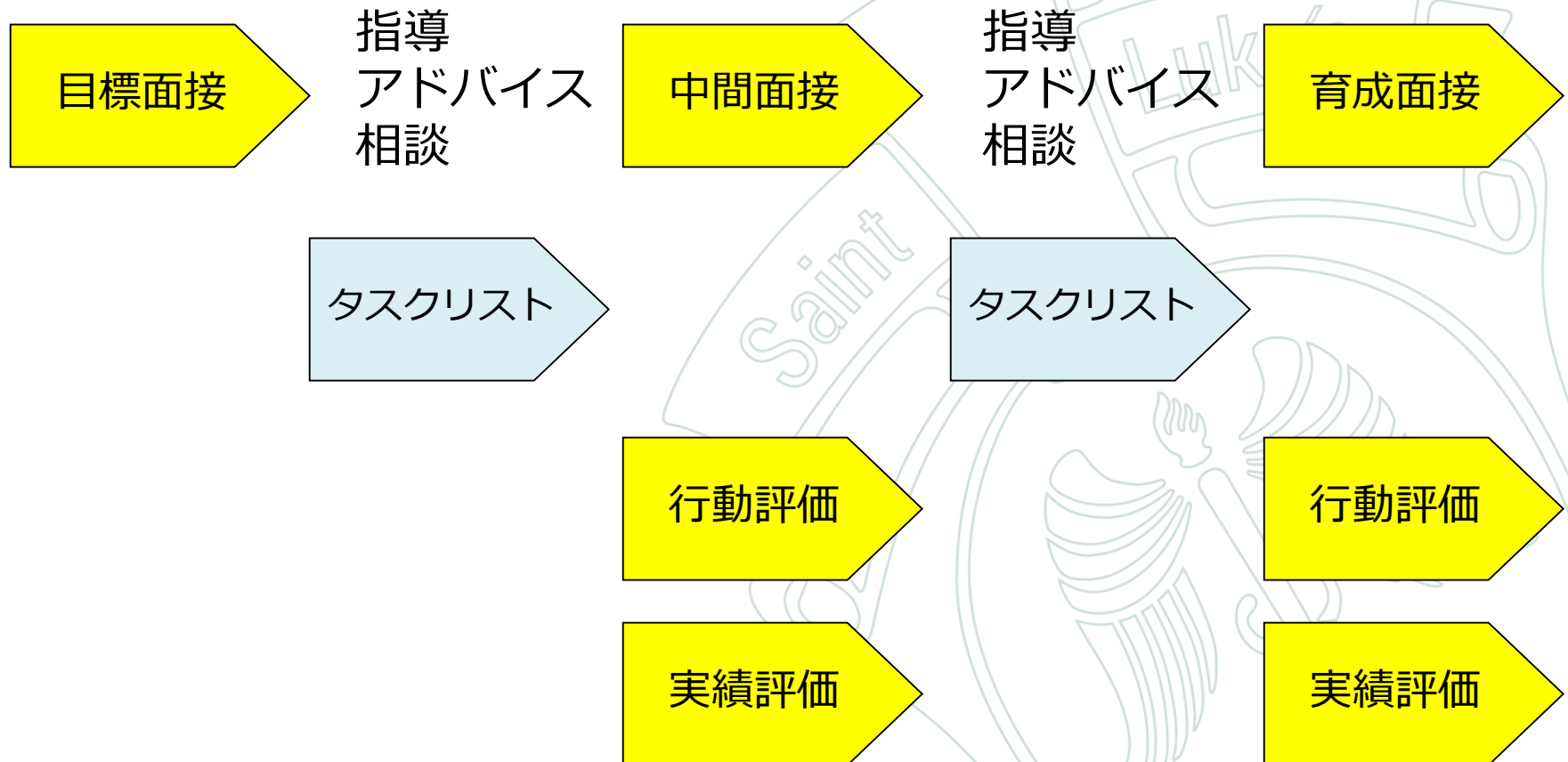
2. 病院経営人材の育成について



①人材育成の基本的な流れ

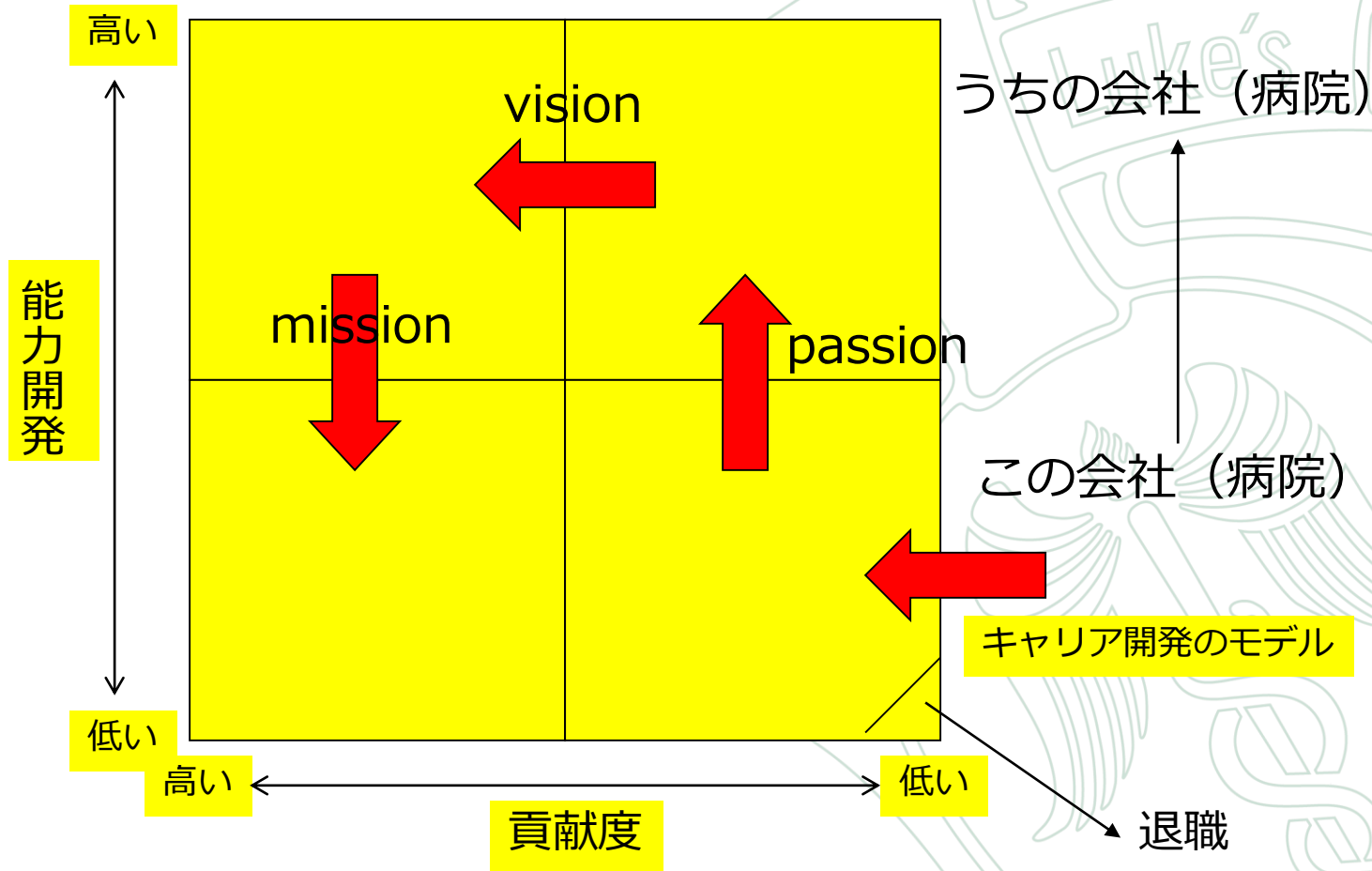


②目標による管理の運用のポイント

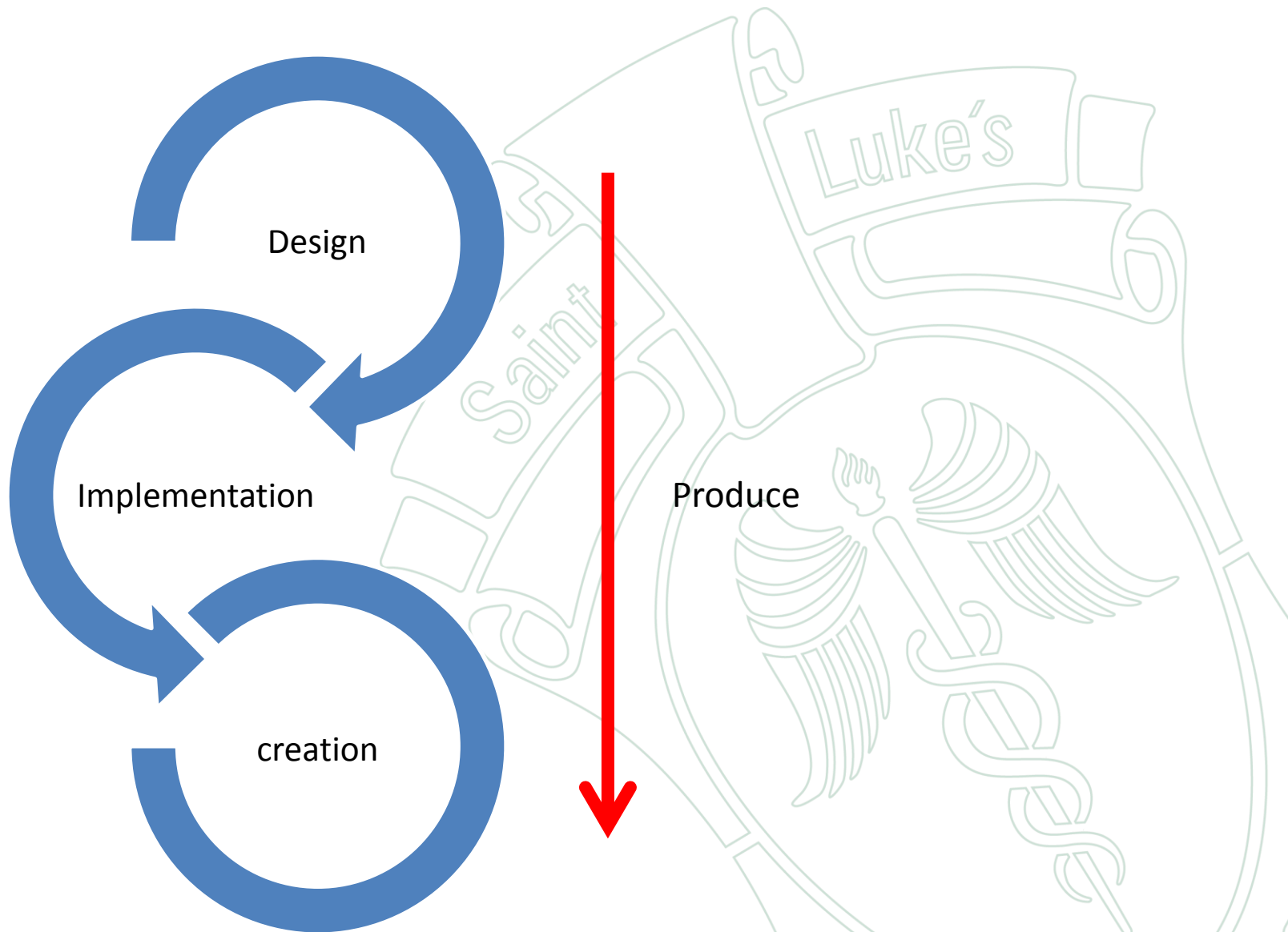


日常の指導とコミュニケーションが重要

③ キャリア開発と人材ポートフォリオ



まとめ：病院経営人材に求められる能力とその開発



ご清聴、
ありがとう
ございました。

