

第5分野	顧客満足(佐々木、江刺家)
解説	昨今の患者様の医療に対する意識は変化しつつあります。それは患者様たちが自分たちがもつ「治療を受ける(説明を受ける)権利」が拡大してきているからです。医療サービスとサービスをうける側の立場が大きく転換したといえます。一般に顧客満足という言葉を経済現場に置き換えれば「患者満足度」という言い方になります。医療機関にとってこの患者満足度(顧客満足)を味方につけることが重要となってきています。それには医療現場における経済問題にも大きく関わってくるからです。それでは患者満足度を向上させるにはどうすればいいのでしょうか？それは患者様へ対するサービスの検討、改善を進めていくうえで評価活動と現場の向上活動との連携・統合されるひつようがあります。そのためにはやはりスタッフ一人一人の意識改革、「医療は医療のためでなく患者様のため」という意識を忘れてはなりません。
	顧客満足とは、製品(財やサービス)の使用(消費)の経験を通じて、顧客が得る満足のことを言い、CS(Customer Satisfaction)と省略される。顧客満足は今、企業経営の概念とされている。病院経営にCSが導入されたのは1980年代初めのアメリカ医療界である。この頃、アメリカ医療界には医療保険制度の支払方法の改正に伴い、消費者中心主義、消費者主導型という考え方が盛んになった。この改正は入院患者数の減少および保険収入の減少を生んだ。これに対し病院側は患者の希望に耳を傾け、患者の声を反映させようという方針を病院経営に取り入れ、消費者主導型経営することによって多くの患者をひきつける戦略を考案した。日本では1990年代中頃から病院経営にCSが導入されるようになった。その背景としては、病床数の増加による経営困難、高度医療技術の標準化による病院格差の解消、保険制度の改正、患者の医療に対する意識の変化などがあげられる。
	それまで、サービス産業は企業のもと考えられていたが、大きく医療環境が変化したことで、ようやく医療界の人々のサービスに対する考え方に変化が起こった。つまり、医療においてもCSが中心概念で、患者を満足させ、同時に病院も満足するという発想である。この場合の顧客は2つあり、外部顧客として患者、内部顧客として職員すべてである。CSの取り組みには、患者へのアンケート調査、意見箱の設置などの方法をもって情報収集し、医療の質改善や第三者評価による病院機能の改善が行われている。看護においても、患者の入院生活や権利を重視した開かれた医療、快適環境、適切なケアなどについて様々な方法で患者満足への取り組みが行われている。現在CSは患者満足が中心となっているが、職員の満足を高める戦略が必要と言える。それは、患者・職員・病院の三者の満足が得られてこそ、真のCSといえるからである。
	患者満足とは、患者が受けた医療サービスについてよいと肯定的に評価する気持ちを言う。看護界においてもQOLに基づく「患者の満足」が看護の質の評価の総合的な判定指標として不可欠であると指摘されているが、その一方で以下の根拠からそれに否定的な意見もある。患者は医療の質を適切に評価するために必要な科学的・専門的知識に乏しい。患者は客観的な評価を下しがたい身体的・精神的状態にあるかも知れない。看護・検査・治療などといった出来事が速い速度で起こるために、起こっていることを客観的かつ包括的に見ることが患者にとって難しい。医療提供者と患者では治療の目標が異なる。これらの問題を解決するために、については、アート(技術)の側面を主観的に評価することが可能ではないか、については、患者の属性と一緒に調査したり面接などを加えること、については、間隔をおいて再調査すること、については、インフォームドコンセントを適切に行うこと、で解決できるのではないかと考えられている。

	消費者である患者の意識の改革と新しい価値の創造、より良い医療の実現のためにも相互容認、相互理解、相互信頼、相互扶助、相互依存、相互発展の6つの相互関係を基盤としたホスピタリティマーケティングが必要となる。 患者の意向にただ盲目的に従い、患者を満足させるのではなく、「協創」の発想のもとに患者自身が満足することを目指す医療を行うための重要な視点である。QOL (Quality of Life)とは、生命の質、人生の質、生活の質と、3つの側面を包含する概念または評価基準である。現代の医科学技術がますます複雑化、専門化する中で、医療側のみの価値判断などで治療処置が行われ、かえって「命の質」が失われることに対して、患者や家族の人生観や価値判断を優先させ、生命、生活、人生の質的内容を重く見ることを、医療や福祉の現場で主張するバイオエシックスの考え方である。
	QOLは1970年代後半から、寿命・生存率などの生存の量的評価に変わる概念として登場した。QOLは、用いる分野によって多種多様な解釈と方法がなされており、主観的評価(生きがい感、満足感など)を重視する立場と、客観的評価(日常生活能力:ADLなど)を加味した総合的評価基準を用いる立場がある。評点法にはindex法(総点法)とプロフィール法(profile法)がある。価値観に大きく左右される概念だけに、その信頼性・妥当性については、どういう価値基準に立脚しているかが重要な視点となる。 医学分野におけるQOL概念は、末期医療患者に用いられたのがはじめだが、最近では慢性疾患の管理にも用いられる。末期医療では生命の質、慢性疾患では生活の質としてもちいられることが多い。また、クオリティを質ではなく「意味」と考える立場もある。この立場からは、「死を迎えるものとしての生きることの意味」「障害や慢性疾患を抱えつつ生きていることの意味」「日常生活における生の意義」などと表現されるが、いずれもライフの向上を目指していることは同じである。 QOLの内容はきわめて個人的、主観的なものとなりやすい。従来の医療がもっぱら患者の病状のみに関心を寄せてきたことへの反省から、患者自身の全体的な健康回復を目指す全人医療という考え方も幅広く展開されつつある。
解説	○H17年4月から個人情報保護法が施行された。この法律は個人情報であらかじめ特定された目的のために有効に活用することを目的としている。目的外の使用や情報漏洩を防止するために、安全管理対策の徹底と従業員教育及び委託業者の監督が義務として課せられている。 ○この法律は、職員の退職後にも適用される。→入職時には個人情報保護の誓約書を提出することとしている。 ○また、これはアルバイト職員やパート職員にも適用される。 ○さらに職員の情報の保護も当然求められているため、履歴書などの管理を確実にすることが求められる。 ○個人情報の保護を確実にするためには、メモ用紙も含めて紙ベースの情報記録用紙の廃棄方法、及び電子媒体の記録情報の廃棄方法について、院内の取り扱い規定に基づいて復元不可能な形で廃棄することが必要である。 ○盗難による情報漏洩を防止するための対策としては、ネットワークセキュリティの確立、パスワードによるアクセス制限、アクセス情報の管理等が求められるが、これは個人が所有するパソコンにも適用すべきである。 ○個人情報を漏らした場合、刑事罰がすぐに適用されることは少ないが、民事で損害賠償請求されることは非常に多い。この場合、賠償を求められるのは企業ではなく情報漏洩した本人である。
例題1	患者様を満足させる過程としてどのようなことが重要となりますか？
回答	説明→(処置、検査等の)専門的なサービス→指導→結果→自己評価
例題2	医療スタッフの意識として患者満足に必要な事は何ですか？
回答	医療は医療のためでなく患者様のためのものである。
例題3	顧客満足を考える上で、従業員満足が問われる理由を書きなさい。
回答	従業員が満足していない環境というのは患者も満足していない環境とも言える。より質の高い看護を目指すうえで、その一つの指標として従業員満足を捉えるべきである。
例題4	コンシューマリズムという観点から8つの消費者の権利と5つの消費者の義務を書きなさい。(IOCU)

	消費者の8つの権利 生存保障のための基本的ニーズ:適切な食べ物、衣服、住居、医療、教育、衛生などの基本的な物資とサービスを受ける権利 安全の権利:健康と生命に害を与える物資の販売とサービスに反対して消費者の安全が守られる権利 正しい情報が知らされる権利: 正直でない広告宣伝、誤った認識を与えるような広告宣伝、表示があり、これに反対して正しい事実と表示が与えられる権利 選ぶ権利:小品、サービスの値段比較ができ、かつ質が保証されてそれがわかるような権利 意見が反映される権利:政府政策の決定・実行に消費者の意見が反映される権利 救済される権利:にせものやいかさまの商品、満足のいかないサービスに対して救済される権利 消費者教育:賢い消費者になるために必要な知識と技術をうけることができる権利 健康なる環境の中で生活し働くことのできる権利:人間的な尊厳が認められ、まともな生活ができるような環境作りの権利 消費者の5つの義務 批判的な自覚:我々が物資やサービスの価格、品質について油断せず、疑問を投げかける責任 行動:正しいと信じることを主張し、公正な取り扱いが得られるように行動する責任 社会的関心:自分たち消費者が他の市民、特に不利な立場、あるいは力のない人々に与える影響について自覚する責任 環境への自覚:自分たちの消費が環境に及ぼす結果を理解する責任 連帯:消費者として連帯して組織を作る責任																										
例題5 回答	製造業では整理整頓ただけで製品の品質が上がったといえます。それが「5S」と呼ばれる標語に5Sとは、「整理、整頓、掃除、清潔、しつけ」																										
例題6 回答	当院では「整理整頓」とうるさく言われていますが、なぜでしょうか。 病院はサービス業なので人件費が高いのは当たり前だが、支出における材料費も高額である。 材料費を改善することで利益率を大幅に改善することができるのである。 一般的な病院の費用構造(精神のみ) <table><tr><td>医業収入合計</td><td>入院</td><td>外来</td><td>室料差額</td><td>その他</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table><table><tr><td>支出合計</td><td>給与</td><td>医薬品</td><td>給食材料</td><td>診療材料</td><td>経費</td><td>委託費</td><td>その他</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	医業収入合計	入院	外来	室料差額	その他						支出合計	給与	医薬品	給食材料	診療材料	経費	委託費	その他								
医業収入合計	入院	外来	室料差額	その他																							
支出合計	給与	医薬品	給食材料	診療材料	経費	委託費	その他																				
例題7 回答	病院という市場で生き残っていくためには市場の競争原理を知る必要があります。簡単に説明しな <基本的競争要因> 新規参入の脅威 買い手の交渉力 供給業者の交渉力 代替製品・代替サービスの圧力 業者間の敵対関係 <競争の基本戦略> コストのリーダーシップ 差別化 集中 <価値連鎖> 主要活動(購買物流、操業、出荷物流、サービス) 支援的活動(調達、技術開発、人的資源開発、インフラストラクチャー) *インフラストラクチャーとは、病院においては財務・会計・設備・品質管理など事業運営の基盤となるあらゆるものをさす																										
例題8	医療におけるマーケティングについて書きなさい。																										

回答	マーケティングとは、「製品と価値を生み出して他者と交換することによって、個人や団体が必要なものやほしいものを手に入れるために利用する社会上・経営上のプロセス」である。 医療においては、その施設のある診療圏内の競合施設の把握や疾病構造などの評価、あらゆるデータから収益のシュミレーションを行うなどの調査、をさす。しかし、それらのデータの他に、市場(患者様)は人間であり、その気持ちの変化を読む経験と実証が必要である。 何よりも、患者様が“ここで治療を受けたい”とあっていただけるような病院作りを進めることが何よりも大切である。
例題9	サービスとは何か書きなさい
回答	サービスとは、「必要な人が必要とするときにタイミングよく必要とするもの(必要とする手助け)を提供すること」
例題10	個人情報保護法の目的を書きなさい。
回答	個人情報の保護と利活用
例題11	盗難による個人情報漏洩を防止するために必要な対策を書きなさい。
回答	ネットワークセキュリティの確立、パスワードによるアクセス制限、アクセス状況の管理などを職場だけでなく、個人が所有するパソコンにも施しておく必要がある。