

INFORMATION FROM ARKRAY

ARKRAY NETS

2008/SPRING VOL.25

特集

マネジメントに生かそう!

「特定健診・特定保健指導」

■特集

マネジメントに生かそう!
「特定健診・特定保健指導」

厳しさ増す医療経営環境下で、
新たな収入源の道を切り開く

PART1

「サービスの質担保」の有効なツールとなる
人間ドック健診事業の第三者評価

PART2

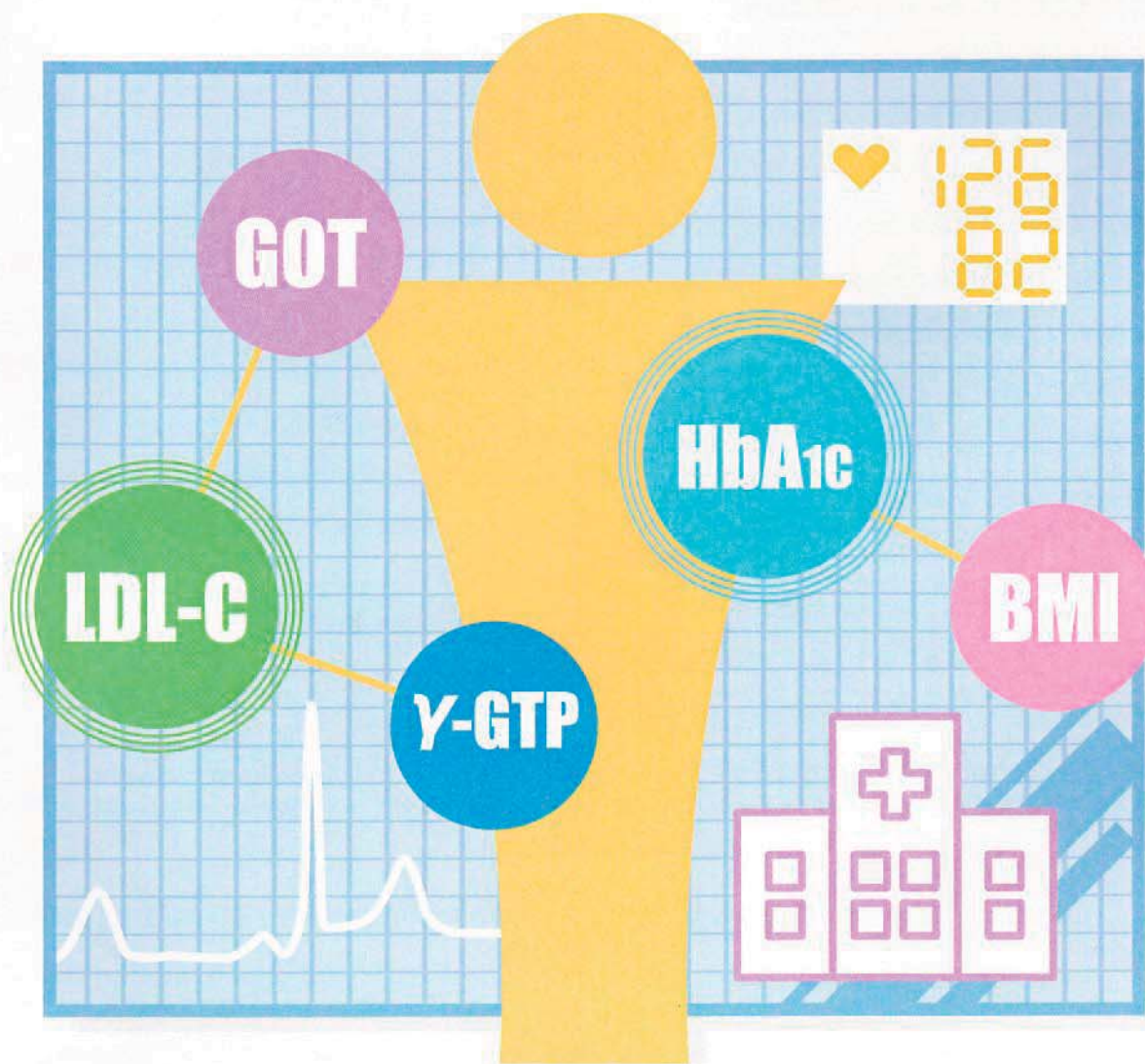
「生活習慣病管理」のノウハウを生かしながら
既存のハードやマンパワーを最大限に活用しよう!

■クリニック新時代

精度の高い診断検査で早期発見・早期治療を実現
「特定健診・特定保健指導」にも積極的に対応
広島県福山市・いしおか医院

■クリニック経営相談室

■ARKRAY INFORMATION



Q & A

ク リ ニ ッ

患者満足度調査の新機軸

医師との医療面接を重視「CS」から「CRM」の時代へ

(株)アイコン・プラス 医療・福祉経営情報研究所代表
リクルートワークス研究所 客員研究員

村田小百合



Q 医療消費者(患者)の医療機関を見る眼が非常に厳しくなり、“患者の満足度”を重視した医院運営が求められるようになってきていると思いますが、医療機関の中にも一般産業界と同様にCS(カスタマー・サティスファクション=顧客満足)の考え方が根つきはじめたと言えるのでしょうか?

A 日本の医療業界でCSが注目されるようになって、既に10年以上が経っていると思いますが、CSをさらに発展させた形であるCRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント=顧客関係構築)という考え方が出てきました。CRMとはお客様との関係性を長期に亘って構築していくためのものであり、お客様満足度に影響を与える要因を明確にした上で、“個別対応”の具現化を促していこうとするものです。

Q 実際にある病院で「医師との医療面接」にスポットを当てて、患者満足度測定調査を実施されたようですが?

A 専門家による全国規模の患者調査の結果では、患者の総合満足度に強く影響する要因は「医師の説明の分かりやすさ」や「医師が訴えを聞いてくれた」という、医師とのコミュニケーションに関する項目でした。そこで私は「医師の医療面接時におけるコミュニケーション行動」に焦点を当て、患者満足に届えるために

必要な医師の行動要件と能力特性はどのようなものかを考察したのです。

Q 病院と比較して小規模診療所の場合は、特に医師(院長)のキャラクターにより患者満足度が左右される部分が大いからです。診療所にとっても非常に興味深い研究テーマですね。具体的にどのような形で、調査が行われたのですか?

A 私が調査した医療法人では、「医師に期待する医療面接行動」として、45問の質問項目を設定しました。それらの内容は“身だしなみは清潔感があった”とか“最初に自然な挨拶してくれた”という「対面影響力」を問うものから、“あなたの疑問には納得に行くまで説明してくれた”という「説明力」を問うもの、“診療方針について重要性、緊急性等優先順位をまとめて話してくれた”という「判断力」や、“診療に役立つ生活指導等具体的に指導してくれた”という「創造力」を問うものまで、多様な行動要件を計測したのです。要するにこれらの設問項目は、医師の行動表出の強弱を問うものであり、「余り見られなかった=弱い」という結果が出たならば、その行動事態が改善項目にもなる訳です。

これら45の設問は私が独断で選んだのではなく、実際の患者にインタビューして、「医師に期待する医療面接行動」を抽出していったものです。20歳から75歳

までの男性4名、女性7名によって構成される患者ワーキンググループに、インタビュー形式で聞き取り調査を行いました。

Q これまで「患者が求める医師との医療面接」のあり方は、医療現場では余り省みられることはなかったですね?

A 医療面接についての能力開発や評価は、これまで各医療機関の機能やトップの考え方に依っていて、これまで確たる理論は存在していなかったのが現状ですね。2004年に新医師臨床研修制度により、行政から「医師に期待される能力」が明確化されましたから、医療面接についての関心も、徐々に高まってきていると思います。

