

2018年度「患者・利用者満足度調査」結果

その2

友の会会員の期待と励ましは質向上への宝

前月号に続き、同仁会の各事業所で実施した患者・利用者さんの「満足度調査」結果についてご紹介いたします。今月号では、外来患者アンケート結果を友の会会員さんと会員以外の患者さんとの回答を比較し、見えてきた課題について分析しました。

【総合病院 外来調査】

今年1月から2月初旬の約1週間、通院患者さんを対象にした満足度調査には670件ものご協力をいただきました(回収率約50%)。「友の会会員」とそうでない方の回答を分析した結果、次のような傾向があることがわかりました。

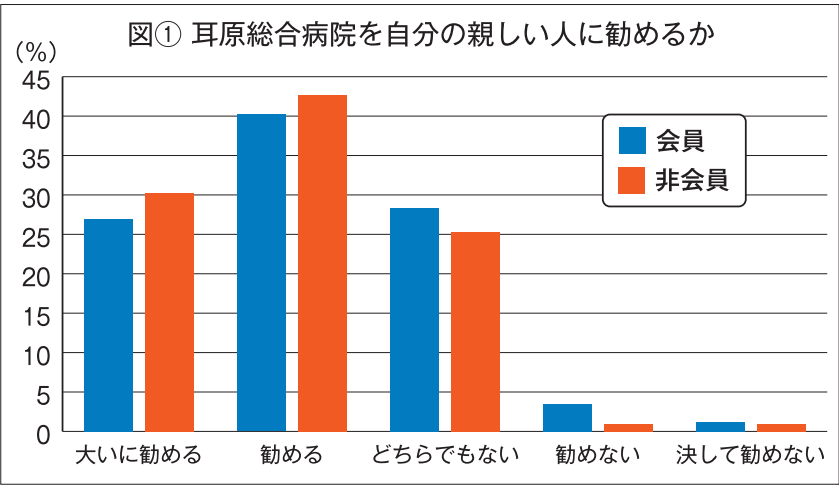
友の会会員よりも、非会員のほうが高評価を付ける傾向にあることがわかりました。男女別の比較では、最も高い評価となったのは非会員の女性、評価がもっとも低かったのは友の会会員の女性でした(図①)。

載してくださった方もまた、友の会の会員さんでした。

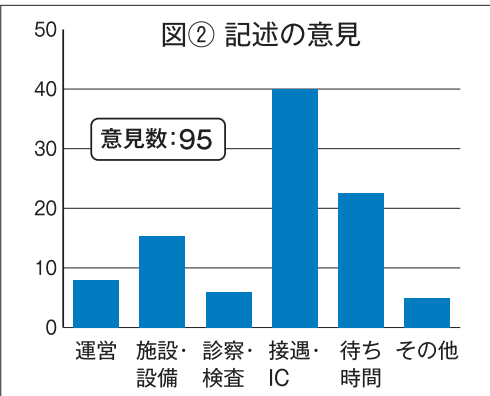
【その他診療所群 外来調査】

「この診療所を知り合いに紹介したいと思うか」について、総合病院以外の診療所全体の友の会会員と非会員の比較結果は、図③に示したように会員さんの評価が上りました。

また設問別で、特に会員さんとの差が大きかったのは「医師への聞きやすさ」で会員さんにとって診療所医師との距離の近さが伺えました。反対に会員さんからの評価が厳しかったのは「施設環境」「待ち時間」「職員の接遇」でした。



の意見には「待ち時間」よりも、接遇やインフォームドコンセント(説明・同意)に対する改善要望が多く、特に女性からの意見が多くみられました(図②)。病院への意見や改善要望の記載は、60代以降の友の会会員さんが多かったのですが、その一方で職員への励ましの言葉やお褒めの言葉を記



寄せられた意見を改善活動に

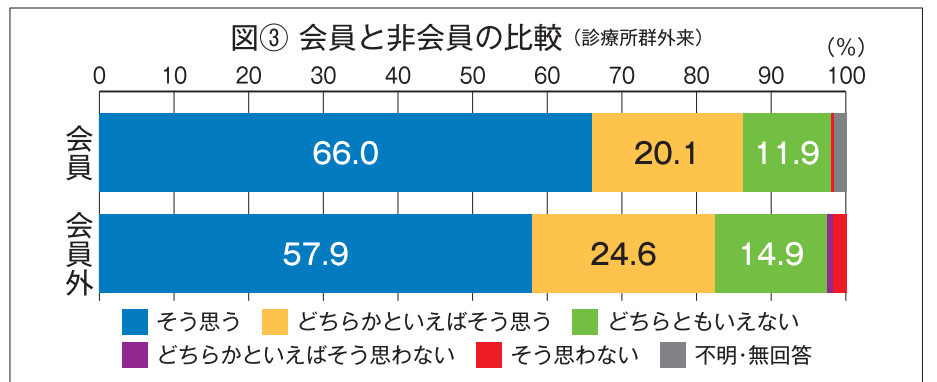
「友の会」の存在は、民医連ならではの「強み」です。会員さんは、良い意見も悪い意見も忌憚なく率直にフィードバックしてくれる存在であることが、アンケート調査の結果からわかります。厳しいご意見は「患者・利用者にとって利用しやすい事業所になって欲しい」との期待がこもった貴重な宝です。満足度評価アンケートだけでなく、日常的に意見を言いやすい雰囲気・仕組み作りを力を入れ、寄せられた意見を共有することによって、さらに地域に愛される改善活動に取り組んでいきます。

2019年 同仁会グループ 医療介護安全大会

「人の一生とワクチン ～感染対策は予防から～」

日時：7月20日(土) 14:00~17:00
会場：堺市総合福祉会館
記念講演：武内一氏
小児科医師 佛教大学教授

ワクチンの基本的な知識
麻疹・風疹流行の問題
健康をまもるために
学習していきます



シリーズ
現場からの視点

その48

最近梅雨に入る前から夏目になることも多くみられ、今年5月に北海道で39度を上回る気温になるなど、異常な暑さにみまわれています。

地域温暖化問題がますます重大課題となり、例年、熱中症による搬送・死亡事例が増えるなか、大阪民医連では2004年から継続して「熱中症調査」を実施しています。

今年もやります`熱中症訪問、調査結果をもとに行政へのはたらきかけ

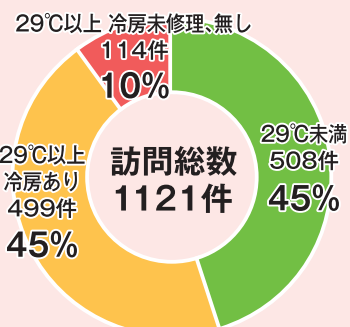
昔と違ってエアコンや車の交通量が増えた現在、建物の密集している地域では、気温や湿度はより上昇し体力を奪っていきます。熱中症発症を少しでも予防できるように、こまめな水分補給、エアコンを我慢せずに使用することが求められますが、自治体の広報やテレビなどによる啓発だけでは不十分であることが、訪問の実態からはみえてきます。

今年6月17日から4週間の予定で、約140件のお宅を職員が訪問調査を実施します。午後2時から3時の一番気温の高い時間帯に訪問。室温計を持参し、健康チェックを行った上で、アンケートにもご協力いただくことで、リアルな実態をつかむことができます。訪問先では、夏の暑さは身体で慣れていくもの、という概念をお持ちの高齢

者も多くみられました。また、エアコンがあっても故障していたり、認知症で操作を誤り暖房になっているなどの実態も見えてきます。

昨年、厚労省はそれまで網戸の設置しか認めていなかった生活保護世帯に、エアコン購入費用の支給をようやく認めましたが(上限5万円)、対象者を限定するなど多くの問題が残っています。また、消費税増税となった場合、電気料金は税率10%に引き上げられることになっており、電気代を節約するためにエアコンを使用しない生活困窮世帯が増えます増加するのではと危惧されます。

熱中症の危険が増す室温で暮らす世帯が半数以上
大阪民医連2016年度熱中症調査より



訪問総数 1121件

認知症自立度IIa以上: 363件(32%)
日常生活自立度A1以上: 434件(39%)

この調査をもとに、健康や生命に危険が生じるような生活環境を改善するための施策を、行政に提起していく取り組みを継続していきます。