

---

# 病院における ホスピタリティFM

2011年2月8日

ホスピタリティFMワーキンググループ

桑波田・安川・酒巻

# 1. ホスピタリティとは

## 「ホスピタリティ」

- 一般的には、来客者に対する「気配り」「もてなし」「心地よさを与える」・・・

### 定義：

### 相互満足しうる対象となるにふさわしい相関関係を築く人の倫理

- 「サービス」＝一方的な奉仕
- 「ホスピタリティ」＝もてなす側・もてなされる側に満足と喜び
- ゲストとホストが人間の尊厳を持って、相互満足しうる、対等となるに相応しい共創的相関関係で遇すること
- (服部勝人／東洋大学国際地域学部教授)



# 1. ホスピタリティとは

---

## 病院におけるホスピタリティとは

- ① 患者ニーズを最優先し、来院から帰宅まで患者本位の姿勢で院内機能を引き継ぐ。
- ② 実の伴った人間性尊重と適切な説明責任が実行できていれば、過剰なサービスは不要。
- ③ 「できれば行きたくない施設＝病院」に来ていただくための魅力度を高める

# 1. ホスピタリティとは

## 工夫を凝らしたホスピタリティの数々・・・



総合案内は看護部長



あると便利なベビーカー置場

# 1. ホスピタリティとは



目立つところにおいてある  
「声」の箱



アンケート結果を公表

# 1. ホスピタリティとは



待合にフード自販機



ひざ掛けの貸出

# 1. ホスピタリティとは



一見、普通の診察室→



机の脇に院長手作りの杖立て  
(しかもリサイクル)。  
ご希望者にはプレゼント！

# 1. ホスピタリティとは

---

## FMでホスピタリティを論じる理由

- 新しい研究対象として「サービスを提供する施設」に注目すべき
- 「サービスを提供する施設」の評価は顧客満足度が重視されるため、ホスピタリティは極めて重要
- ホスピタリティは単なる接客手法でなく、発揮されると、期待以上・予想以上の感動・満足・感謝が生まれる



# 1. ホスピタリティとは

---

## FMでホスピタリティを論じる理由

- 「サービスを提供する施設＝病院」には、各病院独自のホスピタリティがあり、「施設と運営」両面からのコラボレーションが必要
- 患者という「顧客」を迎え、満足してもらうための様々な取り組みが行われている
- ホスピタリティの推進は病院経営に寄与するはずで、FMのサポートによって、より大きな効果を期待

## 2. これまでの活動

---

### 2009年JFMAフォーラム

- 病院のように患者という顧客を迎える施設では、顧客を迎えるためのFMが必要である。
- これを「ホスピタリティFM」と名付け、病院における「ホスピタリティFM」とは何か、その役割や重要性を明らかにする。
- 国内2つの病院とオランダの大学病院を紹介し、優れた病院は、患者を迎える姿勢が優れていることを確認。

## 2. これまでの活動

---

### 2010年JFMAフォーラム

- 「病院におけるホスピタリティ」に対する様々な視点を紹介  
→ 都内3病院について、ヒアリング＋施設見学を実施し、  
ホスピタリティの具体的な取組みを調査
- ホスピタリティFMとは
  - ・ 患者を迎えるためのハードとソフトの調整
  - ・ 患者本位の医療を行うための病院運営の基本方針
  - ・ 再来院してもらうための動機付け

### 3. 今年度実施の調査

---

## 調査の目的

ホスピタリティの病院経営への影響効果を確認するため、以下の仮説を立証する。

- ① ホスピタリティは今や患者満足度向上の不可欠な要素として広く受け入れられている。
- ② ホスピタリティの取り組みが良い病院は
  - 1 職員の責任感が向上
  - 2 クレームが減少
  - 3 来院患者数が増加
  - 4 施設と運営の協調が上手
- ③ ホスピタリティは病院経営に影響を及ぼす「FM戦略」となりうる。

### 3. 今年度実施の調査

## 調査方法と概要

		期間	対象病院	実施病院
1	アンケート調査	2010年9月 ～10月	1102件	51件
2	インタビュー調査	2010年11月 ～2011年1月	51件	12件



インタビュー風景



インタビュー風景

## 4. 「アンケート調査」について

---

### 結果

- 実施しているホスピタリティの内容
  - ご意見箱、満足度調査、サイン表示の比率が高い。
  - コンシェルジュや院内患者IT施設の比率は低い。
- ほとんどの病院が「スムーズな病院運営にはホスピタリティは必要」と回答。
  - 理由：患者の満足度が高まるが多い。
- ほとんどの病院が「病院経営にはホスピタリティは不可欠」と回答。
  - 理由：不満クレームの減少「来院患者数の増加」「職員の責任感向上」が多い。

## 5. 「インタビュー調査」について

### インタビュー調査の概要

アンケートに回答した51病院の内、12病院にインタビュー調査を実施

	所在地	開設者	病床数	特徴
A	神奈川	市立病院	401床	急性期病院
B	神奈川	公的医療機関	610床	急性期病院
C	神奈川	医療法人	306床	精神科併設
D	埼玉	市立病院	165床	急性期病院
E	東京	公的医療機関	611床	急性期病院
F	東京	医療法人財団	140床	ケアミックス
G	群馬	社会医療法人	84床	急性期病院
H	埼玉	医療法人	753床	急性期病院
I	神奈川	公的医療機関	634床	急性期病院
J	静岡県	市立病院	536床	急性期病院
L	福島	県立病院	778床	急性期病院
L	埼玉	医療法人財団	340床	急性期病院

## 5. 「インタビュー調査」について

---

### B病院 神奈川県

#### ホスピタリティに関する考え方

- ナースやコメディカルの高い技術に裏打ちされた、患者さんに対する心遣いや気配り

#### 特長的な活動

- 経営改革推進室で、経営改善との一環でホスピタリティ向上を目指している

#### 考察

- 経営陣が陣頭にスタッフモチベーションを高め、患者-スタッフ間に生き生きとしたコミュニケーションを生み出している



## 5. 「インタビュー調査」について

---

### I病院 神奈川県

#### ホスピタリティに関する考え方

- ホスピタリティよりも、医療提供＋インフォームドコンセントが本質である

#### 特長的な活動

- ヒーリング委員会で療養環境整備を実施。
- 部門毎に情報発信するなど、現場レベルの患者への語り掛けが積極的

#### 考察

- より高度な医療提供を目指しながら、同時に患者との接点を重視した取り組みで、ホスピタリティが育まれている

## 5. 「インタビュー調査」について

---

その他のインタビュー調査の詳しい内容については  
7月発行予定の報告書をご覧ください。

## 5. 「インタビュー調査」について

### インタビュー調査の結果

		病院	ホスピタリティ は不可欠	施設と運営の コラボ	職員の責任感	来院患者数の 増	クレーム減少
01	神奈川	A	△	○	?	△	○
02	神奈川	B	◎	○	△	○	?
03	神奈川	C	○	○	?	○	?
04	埼玉	D	◎	○	○	○	◎
05	東京	E	◎	○	○	△	×
06	東京	F	○	○	◎	△	△
07	群馬	G	△	△	?	○	△
08	埼玉	H	◎	○	?	?	△
09	神奈川	I	○	○	○	△	△
10	静岡県	J	○	○	○	○	○
11	福島	K	○	○	○	?	×
12	埼玉	L	○	△	○	△	△
			<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>25%</b>

## 6. 考察(仮説の検証)

---

① **ホスピタリティは今や患者満足度向上の不可欠な要素として広く受け入れられている。**

アンケート調査では90%が肯定的。

インタビュー調査でも同様の傾向。

② **ホスピタリティの取り組みが良い病院は**

**-1 職員の責任感が向上**

アンケート調査は、55%が期待

インタビュー調査も、ほぼ同率の期待

**-2 クレームが減少**

アンケート調査は、70%が支持

インタビュー調査は、25%未満

## 6. 考察(仮説の検証)

---

### ②ホスピタリティの取り組みが良い病院は -3 来院患者数が増加

アンケート調査は、63%が期待  
インタビュー調査は、42%程度

### -4 施設と運営の協調(コラボレーション)が上手

アンケート調査は、4%の同意  
インタビュー調査は、80%以上

### ③ホスピタリティは、病院経営に影響を及ぼす「FM戦略」となりうる。

以上の調査結果からYES！

## 7. まとめ

---

### 終わりに（ホスピタリティFMの展開）

- ホスピタリティFMは、「患者＝顧客」を迎えるためのFM手法であり、顧客を扱う様々な分野で求められる
- ホテル、大学、店舗施設、金融機関、役所、移動交通機関などは、「ホスピタリティFMで顧客を迎え入れ、満足して頂き、また来てもらう」ことが重要
- 各分野で特徴は異なると思われるが、顧客中心のFMという本質は変わらない
- ホスピタリティに関連する他の部会、外部研究者との情報交流を進める必要がある