



コラム

## 『伝えること』



業務改善委員会委員

5階病棟看護師 小野 優子

日中のふりそそぐ太陽の光もだいぶ温かくなり、今年も例年よりも早く桜の開花が始まりました。宮城に桜前線が伝わってくるのもあと少しです。

最近機能評価の準備にあたりマニュアルの周知や伝達などで苦戦している方はいないでしょうか？私は改めて伝えることの難しさを痛感していました。

### <周知：多くの人知っている。広く知れ渡っている事>

みなさんは、マニュアルの変更や業務連絡などをどのようにして職場スタッフへ伝達し周知していますか？業務中に「このマニュアル変更していただけれど以前そのまま実施されていない、、、」と思うことがしばしばあります。各勤務の開始前に業務連絡簿を使用し伝達していますが、それだけではなかなか周知出来てないのが現状です。周知には読了だけでなく、理解し実施・継続していけることが必要になってきます。そのため最近では朝のHit-Bitで1週間同じテーマで話し繰り返し何度も伝え継続していく事を実施しています。何度も伝わるまで繰り返し伝える、これが周知の第1歩だと感じています。

### <伝える難しさ>

「そういう意味じゃなかったのに...。」と申し送りの際に伝えたいことが伝わってなかった、と言う経験をされた方は多くいると思います。仕事だけでなく日常生活でも、子供に「上靴を洗っておくように。」と伝え、帰ってくると洗ってびしょびしょの上靴が放置されていました。洗ったら

干すというのは子供には伝わらなかったようです。「上靴洗ったら干して、乾いたら取り込んでね。」ここまでの説明が必要でした。人の思考回路は様々で自分が思っている事を相手も同じように理解することは難しいことです。そのため伝える側は、相手の理解力や性格などから伝えたい内容を考えるスキル、コミュニケーション能力も必要だと感じています。ここで確実に伝えることは、コミュニケーションエラーによる医療事故を防ぐことにも繋がります。

新人職員が配置される時期です。桜前線のように何も言わなくても勝手に花が咲いてくれれば苦労はしませんが、そうは行きません。自分が知っている事を相手も知っているだろうと言う思い込みをなくし、コミュニケーションスキルを上手く利用しながら伝えていく努力をしていきたいものです。

裏面は「入院患者満足度」についてです。是非、ご覧ください。



### シリーズ“統計のはなし” No.8

#### <当院の満足度調査について>

昨年実施した3つの満足度調査（入院患者さま、外来患者さま、職員）の集計結果が各職場に通知されている頃だと思います（もっと早くお伝えすることが次回の課題です...）。今回のコラムはその資料の見方について概説します。

#### 指標の見方○

##### インデックスとパーセンテージ

インデックスは「とても不満」を1点、「とても満足」を5点とした1点刻みの得点の平均値のことです。選択肢ごとの配点は下記の「ベンチマーク」に合わせてあります。

パーセンテージは、各質問項目に「とても不満」～「とても満足」と回答した割合です。

インデックスとパーセンテージは両方とも見比べつつ分析してみてください。例えば、2つの項目が同じ「インデックス値4.0」であっても、一方は「とても満足」が50%、もう一方が「とても満足」が30%、と回答の割合が違う場合があります。極端な例ですが「とても満足80%、とても不満20%」でもインデックス値は4.2と高めです。インデックスだけでは見えないもう一步改善できる余地を探るための道具としてパーセンテージを眺めてみてください。

##### ベンチマーク

2017年度の調査より日本医療機能評価機構の調査に参画しています。配布資料では中規模病院（200床～499床）の平均を「ベンチマーク」として比較しています。当院の満足度は低い？と見えた項目でもほかの施設も同様に低いとか、逆に、他の施設と比べると改善の余地がある項目など、なにかしらの発見があると思います。相対的な評価を確認するためにベンチマークをご利用ください。

##### 重要度

「総合評価」との関わり具合を示す「相関係数」を指標化したものです。-1～1の値をとる指標で、0は関わりがなく、1に近づくほど比例の関係に近いことを意味します。たとえば、「医療介護の質」の重要度が高い場合、その満足度が高まれば「総合評価」も高まる（かもしれない）といった解釈ができます。満足度が低くて重要度が高い項目があれば、大きく改善する要素になるかもしれません。 SE 佐藤洋之





全日本民主医療機関連合会

医療の質の向上・  
公開推進事業  
Quality Indicator-Improvement

全日本民医連DPC参加病院300床以上との比較

毎号1つの指標についてベンチマーク結果や時系列の推移など紹介していきます。

入院満足度調査「全体としてこの病院に満足していますか？」

