

## サービスクオリティ改善のための実践研究 －医療法第 42 条施設における検討－

岸和田盈進会病院 熊崎大輔

サービスとは、相手のために気を配って尽くすこと、客をもてなすこと、顧客のためになされる種々の奉仕などと定義される。サービスクオリティとは、そのサービスの質を表わすことになる。我々が患者や利用者に対して提供する理学療法もサービスであり、このサービスの質を維持・向上させることはセラピストとしての責務といえる。しかし、臨床の現場ではサービスクオリティを客観的に評価できておらず、セラピストの主観的な感覚やイメージで判断していることが多いのではないだろうか。

今回、医療法 42 条施設（以下 42 条施設）において、サービスクオリティ改善のための活動を実践するとともに、サービスクオリティを活動前後で客観的に評価し、実践した活動の効果を明らかにすることを試みた。42 条施設は、疾患予防のために有酸素運動や筋力トレーニングを行う施設で、診療所や病院に併設している。42 条施設は医療機関と連携を取りながら運営されており、最近では理学療法士が管理・運営業務に携わることもめずらしくない。

実践研究として、以下のことを企画・実践した。

- ・施設の内部分析とサービス分析
- ・活動前のサービスクオリティを把握するための第一次調査
- ・サービスクオリティ改善のための活動の実施
- ・活動の効果を確認するための第二次調査

サービスクオリティの測定のため、施設利用者を対象に質問紙調査を実施した。サービスクオリティを測定したサービスは、「病院・医療」「プログラム」「スタッフ」「清潔・雰囲気」「施設・設備」「社交・交流」「身体的効果」「感情」「インフォメーション」「利用者マナー」の 10 要素（各 2 項目、計 20 項目）とした。第一次調査では重要度と達成度、第二次調査では達成度について 7 段階で測定した。第一次調査の結果をもとに、サービスクオリティ改善のために、運動のメニューチェックと施設・用具の清掃に焦点を絞って 2 ヶ月間活動した。活動効果の分析では、第一次調査と第二次調査の両方に回答した利用者のみを対象（N=68）とし、重要度と第一次調査の達成度、重要度と第二次調査の達成度を比較し、サービスクオリティを測定した。分析の結果から、サービス項目の 20 項目のうち 15 項目で達成度の向上が認められた。

モーニングセミナーでは、我々がサービスを提供する対象である患者や利用者に対して、サービスクオリティの客観的な評価を実施し、その結果をもとにサービスクオリティ改善のための活動を実施することの重要性についてみなさんと考えてみたい。