

月刊

保険診療

Journal of Health Insurance & Medical Practice

12

2020.Dec.

Vol.75 No.12

Ser.No.1570

特集Ⅰ 「事務部門」の発想力！

～事務部門主導の企画・改善事例集～

特集Ⅱ 最新時事 NEWS 総まとめ



事務部門

かがやく!

医療法人真生会 真生会富山病院

第2回

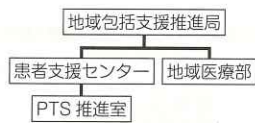
富山県射水市

病院データ (2020年9月実績)

- ◆病床稼働率: 97.1%
- ◆紹介率: 10.3%
- ◆外来患者数: 953人/日
- ◆入院患者数: 96人/月
- ◆在宅患者数: 延べ216人/月
- ◆平均在院日数: 8.2日

特色

- ◆仏教の「自利利他」の精神を病院理念としている
- ◆県内で人口第1位の富山市と第2位の高岡市に挟まれたベッドタウンとして、新興住宅の住民、高齢者、外国人労働者など幅広い層が居住している



PTS (Patient Satisfaction) とは「患者満足」の略である。「PTS 推進室」は患者サービスを専門に行う部署として、外来フロアの案内・ラウンド業務、患者相談窓口業務のほか、PTS 向上のための職員研修なども担当している。

同院は地域包括ケアに力を入れるため、2020年4月に「地域包括支援推進局」を新設した。自院の外来・入院患者を対象とする「患者支援センター」と、在宅医療や地域連携を担う「地域医療部」の2つから成り、今回取り上げる「PTS 推進室」は、患者支援センターに属している。

フロアマネジャーの設置

PTS の精神を最も体現しているのが、外来ラウンドを行っている「フロアマネジャー」だ。初めて配置されたのは1997年。オーナーが「ショッピングセンターに行ったが、ほしいものがどこにあるかわからなくて困った」という体験をしたことをきっかけに、「患者が長い時間を過ごす外来の待合室にも、ケアや案内をする人が必要」として、看護師1名が配置された。単なる案内係ではなく、世間話から症状に関する話まで、患者の様々な話を聞き、ケアする役割を担っている。

2000年にクリニックから病院となったのをきっかけに、徐々に増員した。

現在は看護師1名とフロアマネジャー10名 (うち英語医療通訳1名、中国語医療通訳1名、手話通訳者1名) が業務に当たっている。

患者からは、待ち時間に関する問合せも多い。待ち時間を短くする取り組みが必要なのはもちろんだが、同院では研修によって、患者の「まだ?」という言葉の表面的な意味だけではなく、待ち時間を長く感じる本当の理由を汲み取って対応することの大切さを学んだという。

きっかけとなったのは、2016年から3年間かけて病院幹部が受講した「対人援助論」の研修だ。これは、村田久行氏が提唱する「援助とは、苦しみを和らげ、軽くし、無くすること」という考え方で、そのためには「傾聴」が大事だとされている。

例えば、検査結果を聞きに来たのに予約時刻を過ぎても呼ばれなかった患者は、不安が限界になっているかもしれない。そのときに丁寧に耳を傾けるだけでも、患者にとっては、「わかってくれた」と感じて苦しみやわらわら効果があるという。この理論はフロアマネジャー全員が知っておくべき知識だとして、2019年度からPTS推進室を対象に院内研修を行っている。

外来満足度調査

同院では、部門を横断した院内の委員会の1つとして、診療部門や医事課などから委員を選出した「PTS 推進委員会」を設置し、PTS 向上の取り組みを行っている。

委員会では長年、患者満足度調査を行ってきた。2017年度のアンケート結果は「満足」が31%、「やや満足」が58%だった。ところが、日本病院会が行っている「QI プロジェクト」(医療の質向上のための事業)のアンケート結果では、「満足」が43%、「やや満足」が39%で、同院は「満足」の割合のほうが高いことがわかった。そこでこの数値を改善すべく、①動画勉強会とポスター掲示による言葉遣いの徹底、②「身だしなみ指針」のイラスト化——などの取り組みを行った。

①動画勉強会・ポスター掲示

PTS 推進室長兼推進委員長の山田梨恵子さんは、患者の不満の要因に「ため口」があるのではないかと考えた。そこで意見を募ったところ、委員会に所属する病棟看護師の「自分たちが患者さんからどういうふうに見えているのかを見てみたい」という発言がきっかけで、患者目線でスタッフの対応を動画撮影することにした。

患者役は「80代の厳格な性格の寝たきり男性」という設定で、同じ看護師が同じ内容を、「ため口」で話したものと「丁寧語」で話したものの2通りを撮影した。その動画をグループワー

クの題材とし、もし自分が患者や家族だったらどう感じるか、看護師はどのような気持ちでその言葉を選んだのか——などについて意見交換をすることで、スタッフの意識向上を図っていった。動画とワークの原稿は1つのスライドとしてパッケージ化して、PTS 推進委員がそれぞれ部署で勉強会を実施した。

同時に、「ことばのまなびい」というポスターを作成し、スタッフエリアに掲示して、言葉遣いを意識する機会を増やした。2カ月に1回、委員会に属する各部署がもち回りでトピックを選んでいく。例として、「方言であっても『です』『ます』を付ける」という注意喚起が挙げられる。「そうながけ(そうなの)」は「そうながですね(そうなのですね)」に、「待ってってね(待っていてね)」は「待ってってくださいね(待っていてくださいね)」に言い換えることで、丁寧さを維持しているという。

②「身だしなみ指針」のイラスト化

身だしなみについては就業規則に規定があるが、なかなか認知されていなかった。規則を他人事ではなく「自分事」として捉えてもらわなければ、認知は進まない。そこで、イラストの得意なスタッフに各部署の制服を描いてもらい、その横に規定を書き添えて、部署ごとに貼り出すことにした。

「指針」は約20年前に作成されたため、イラストを進める過程で、内容が古い点が目に付くようになった。そこで、今年度に入って「指針」そのものの改定に取組んだ。今年10月に具体案がまとまり、スタッフに周知するところだという。

結果とこれからの展望

これらの取り組みの結果、2018年度の同院のアンケートでは、「満足」が43%、「やや満足」が45%となり、「満足」が12ポイント上昇した。

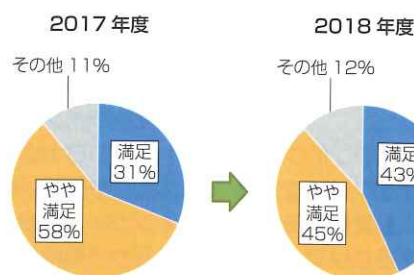
外来満足度向上の成功要因として、山田さんは「病院全体に働きかけがで

きたこと」を挙げている。PTS 推進室だけが患者満足度の向上に取り組むのではなく、「向上のために働きかけていく部署」として、今後も活動していきたいという。

今後は院内の活動にとどまらず、地域への貢献も進めていきたいという。その1つが、職員教育のための動画勉強会のパッケージ提供だ。最近では、同じく「地域包括支援推進局」に属する「地域医療部」を介して、地域のクリニックに動画を提供したところ、好評だったという。今後は積極的に外部で勉強会を開催することで、地域で一緒に医療の質をレベルアップさせていくことが夢だという。



▲フロアマネジャーの勤務風景



▲患者満足度調査の結果

フロアマネジャー (男性) (女性) 身だしなみ指針

化粧
ノーメイクは避ける
健康的なナチュラルメイクに
ひげの剃り残しがないように

爪
長さは、手の平から見て
先が見えない程度
マニキュアはしない

手荒れ
適切に処理
クリームなどは、香りの残らないものを使用

靴下・ストッキング
靴下は基本白
ストッキングの色はベージュ系
素足は不可
ストッキング着用時はベディキュアはしない

靴・シューズ
サイズはジャストサイズを選び、
ベルトをゆるめず履く
かかと部分を踏まない
汚れは適切に処理

髪型
染める場合は明るすぎない色合いにする
整髪料は香りの残らないものを使用
前髪：視線をさまたげない長さ
横：お辞儀をしたときに、顔にかけないようまとめる
後ろ：長すぎる場合は、しぼるか束ねて上げる
ゴムや髪留めは、派手なものは避ける
(色は黒・紺・茶。柄物はNG)

前髪・横：髪
眉・耳にかけない長さ
後ろ：長すぎないようすっきりと

名札
名札の汚れ(シール含む)の処理
名札の位置は左胸のよく見える場所
※目安は名札の上縁が鎖骨のあたり
安全のためクリップを使用せず安全ピンで固定

制服
しわ、汚れがない清潔なもの
袖まくりは必要時以外は避ける
下着は透けないものを着用

ポケット
ポケット内は必要最低限に

その他
衣類用スプレーは無臭を選ぶ
香水の使用はひかえる
口臭・体臭に気を配る
ピアス・ネックレス、指輪などはしない

就業規則「身だしなみ指針」より 2019年度 PTS 推進委員会 作成

▲「みだしなみ指針」(改定前)のイラスト化

▶病院外観



取材先募集

「かがやく! 事務部門」にご登場いただける医療機関を募集しております。連絡先は下記へお願いします。
電話 03-3512-0253 (佐伯) / e-mail it@igakutushin.co.jp