

患者ニーズに応える診療放射線技師の役割

小高喜久雄

第59回国立病院機構総合医学会
(平成17年10月15日 於広島)

IRYO Vol. 61 No. 1 (19-25) 2007

要旨

医療提供者（病院）と、医療を受ける患者様には立場の違いから不満が発生することは当然である。患者様満足は、その主体が医療を提供する側でなく、医療を受ける患者様にあるということを考えなくてはならない。本報告ではMRI検査部門に着目し医療提供者がその立場を越え、患者様の目線に立って何が不満かを検証、その解決にともなう業務改善を実践したので報告する。問題点の解決には、患者様主導の発想で業務改善をしない限り、真に恒常的な改善にはならないこと、仮に改善に成功したようにみえても一時的なもので永続的な成果を得ることはできないこと、などを念頭において行った。自分が勤務する施設（病院）にとって、患者様の目線（立場）にたつて病院をみるのが最も重要である。身近な改善から、患者様の満足度は向上するものであることがわかった。

キーワード 患者目線、業務改善（休日検査）、MRI

今までの国立病院・療養所は、厚生労働省の管理、監督を受けて運営されてきたことから、その最終的責任は国であるということで、運営の効率性や医療サービスの向上を目指した取り組みに積極的な努力を行っていたとはいえないのが事実である。

独立行政法人国立病院機構となり、医療の質の向上と、患者様サービスの改善が理念として表記され、従来の医療評価（医学的尺度）のみでなく、患者様からの評価、たとえば信頼感、安心感そして満足感といった尺度からの評価もきわめて重要なポイントとなってきた。

当院放射線科では、国立病院機構および当院の理念でもある「患者様の目線（立場）に立った医療」の実践を第1の目標として業務改善を行ってきた。

これを実現するには、患者様を中心にした医療スタッフ（施設に勤務するスタッフ）すべてが職務を越えたチーム医療を行うことが必須であることはいうまでもない。

今回、「患者ニーズに応える診療放射線技師の役割」について、当院放射線科が行っているMRI検査部門で、患者様満足度を向上すべく予約待機日数短縮（問題点および解決策）のため取り組んできた方法と、その結果発生する経済的効果について述べる。

患者様の不満

患者ニーズについて考慮した場合、その反対側に

国立病院機構埼玉病院 放射線科

別刷請求先：小高喜久雄 国立病院機構埼玉病院 放射線科 〒351-0102 埼玉県和光市諏訪2-1

(平成18年1月17日受付、平成18年4月21日受理)

The Role of the Radiological Technologist to Meet Patient Needs

Kikuo Kotaka

Key Words: patient's aspect, business improvement (holiday inspection), MRI

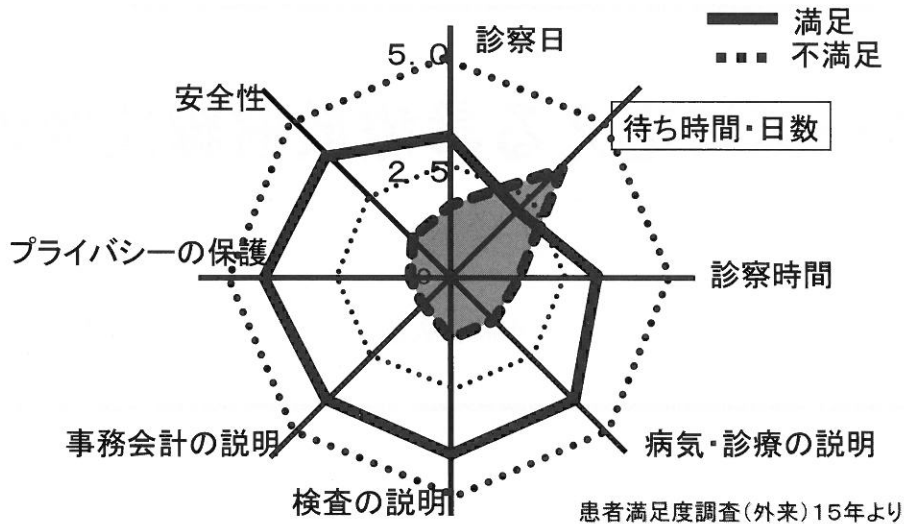


図1 この病院は私にとって使いやすい(埼玉病院の場合)

ある医療スタッフがもつ職場への不満^{ふっしょく}を払拭すれば患者ニーズに大きく貢献できるものである。

1. 患者様が医療スタッフに対して抱いている不満として

- a. 口をきかない(何が気に入らないのか常に“むすっ”としている)。
- b. 説明がない(全く説明もなく無言のままなので何をされるか?)。
- c. 扱いが不公平(何かコネがある? あの人には優しいのに私には同じことをしてくれない)。
- d. 患者を“もの”扱にする(Aさんを置いていきます。こんな言葉で患者様の搬送を行っている)。
- e. 不親切である(手の自由がきかないのに、ドアも開けてくれない)。
- f. 患者に対して高圧的(医療・放射線のことは知らないのだから黙ってろ。という態度)。
- g. 常に忙しそうで視線が合わない(待合いホールを早足で下を向いて通り抜ける)。

2. 患者様が病院システムに対しての不満として

- a. 患者がモルモットの的である。
- b. 事務的すぎる。
- c. 休みが多い。休み時間が多い。休・祭日が休み(会社の休みに受診できない)。
- d. タライ回しがありすぎる(こちらではなく、〇〇科へ行ってください)。
- e. 待ち時間・予約待機日数が長い。
このように医療スタッフに対する不満と病院シス

テムに対する不満が上げられる。

これらはすべての医療機関において考えさせられる課題であることはいうまでもない。

では、当院の場合どのような不満が上げられているのか、平成15年に行われた患者満足度調査結果をレーダーチャート(図1)に示す。5段階評価法ではプライバシー・各種説明・安全性などは4.0以上であった。しかし、待ち時間・待機日数に関しては半分の2.5を下回り不満が集中していることがわかる。

患者様の不満解決策と問題点

当院の場合は、この待ち時間・待機日数の短縮を図ることにより患者様の不満は解消されるものと考え、その方策として2点あげてみた。

1. 検査は予約制(時間制)とし、効率的運用を図ること。

現在、CT検査については、造影検査を予約制として、緊急および単純検査等随時対応を行っている。MRI検査については、検査の複雑さを考え緊急以外予約制を行い、さらに検査実施時間を延長し予約を夜8時までとした取り組みを行っている。MRI検査に関してはこれ以上の効率的運用は不可能であった。

2. 装置の稼働時間を最大限に延長すること。

装置の休止している時間を“0”にすれば最大限に稼働しているということになるのは当然である。

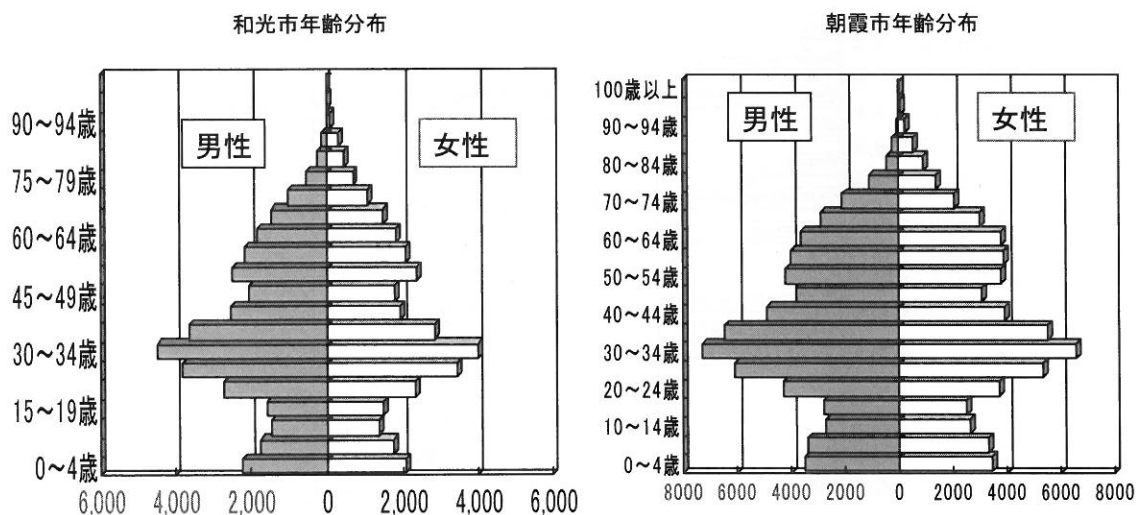


図2 地域マーケティング (埼玉病院医療圏)

しかし、1日24時間のフル稼働は患者様および医療スタッフ両者のことを考えても不可能である。最も現実的な対策としては、現在休止している土曜日・日曜日に稼働することが有効な解決策である。

しかし、この解決策は放射線科スタッフおよび関連スタッフへの影響も考慮しなければならない。

＜休日（土・日曜日）MRI検査実施によるメリット・デメリット＞

①患者様の立場として

- ・待機日数が短縮する。
- ・休暇を取らなくても検査が受けられる。
- ・空いているため待たされずに検査が受けられる。

②医療スタッフの立場として

- ・土・日曜日のスタッフは確保できるか（MRI装置の操作というきわめて特殊な画像装置をすべてのスタッフに熟達させることができるか）。
- ・労働基準法に抵触してしまわないか（週40時間の勤務体制を維持できるか）。
- ・医療安全の確保が可能か（少ない医療スタッフでの稼働であるので、安全性が維持できるか）。
- ・土・日曜日実施するとして、患者様は来院するか。

以上のように、土・日曜日の検査施行には解決しなければならない問題点が幾つも出てきた。その中でも「土・日曜日実施するとして、患者様は来院するか」が一番大きな問題点である。意気込んで土・日曜日実施したとしても、患者様が来院しなければスタッフの人件費・その他諸費用が膨れあがるだけ

で結果的にマイナスとなってしまふ。そこで埼玉病院の第2次医療圏内住民実態調査を行い実施可能であるか推測した。資料の一部を図2に示す。

図2より、当院の所在地である和光市および朝霞市の年齢分布では、働き盛りの30歳代にピークがみられる。また、55-60歳代にも若干のピークがみられる。女性、男性とも同様の傾向がある。30歳代の患者様には、社会的・経済的影響を考慮した場合、土・日曜日のMRI検査は有効と判断できた。また、55-60歳代の患者様に対しては、家族の付き添い等の介助の手軽さから有効と考えられた。

また、図3に示す住民の職業分布から土・日曜日のMRI検査の有効性を判断すると、第1位サービス業、第2位卸・小売・飲食業に従事している方が多く、必ずしも土・日曜日のMRI検査は有効とは判断できない。しかし、第3位に製造業、第4位に建築業となっていることから、実施に踏み切っても患者様の確保（来院）は可能ではないかと判断した。

さらに、実施にあたり院内のCT・MRI検査需要動向を知り最も多いとされる診療科への協力依頼を行うこととした。当院の大型医療機器の需要は、どの診療科に依存しているのか統計結果を図4に示す。

CT撮影装置の需要は消化器科が最も多く、今回実施しようとしているMRI検査装置は神経内科・整形外科・脳神経外科の順に需要が多いことがわかった。これら上位の診療科へは土・日曜日のMRI検査の実施についての内容説明終了後、協力をお願いした。

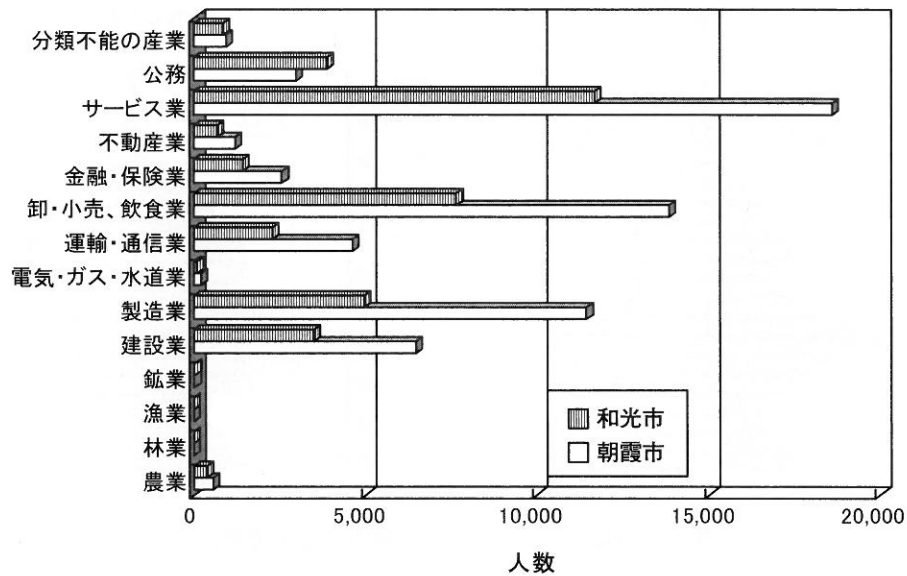


図3 地域マーケティング (埼玉病院医療圏)

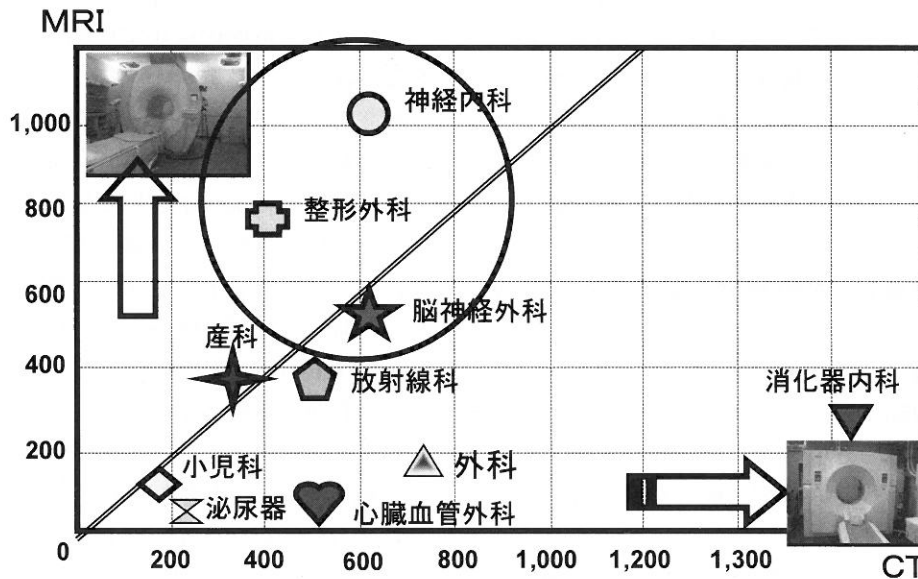


図4 診療科別依頼件数 (MRI・CT)

チーム医療の実践

土・日曜日のMRI検査の実施にあたっては、休日となることから少ない医療スタッフでの運用となる。事務職員・診療放射線技師・医師・看護師との連携は平日の診療時以上に密となっていなければならない。このチーム医療が適切に実践されなければ患者様の不満は増大してしまうこととなる。適切な実践に向けた問題点を各部門と話し合い、次のような解決策を得た。

1. 問題点

- ・時間外となるため、一般外来受付は開いていないこと。
- ・時間外・外来での受付・支払いとなること (予約時に医師・事務職員により説明をする)。
- ・MRI検査室までの順路がいつもと違うこと。
- ・救急外来と交錯し、不安感を与えないこと。
- ・MRI検査時の容態急変に対応できること。

2. 解決策

- ・あらかじめ、検査予定者リストを時間外受付に提

示す（MRI 検査のために来院する患者様把握、MRI 検査室への案内をする）。

- ・MRI 検査室までの案内板を配置する（朝8時に設置，17時に撤去。事務当直者が担当する）。
- ・MRI 検査中の急変は緊急招集コールで対応する（当番医師・看護師によるバックアップ体制を充実する）。

このように，関係する医療スタッフの協力により実施が現実となった。

休日（土・日曜日）検査実施に対する満足

いくつかの問題点を解決しつつ休日検査を実施することで，どのくらいの患者様が満足しているのか，また，満足しているとすると，その理由はどのようなものであるか，休日検査に来院いただいた患者様の聞き取り調査を行った。その結果を図5に示す。

1. “大変よい・よい”と応えた患者様の理由を以下に示す

- ・仕事を休まないですむ。
- ・家族が送ってくれる（家族みんなで来てしまった）。
- ・検査終了後，家族で出かけられる。
- ・待たないで，すぐに検査ができる。
- ・駐車場が空いているから楽だ。
- ・電車・バスが空いているので大変助かる。

われわれは，患者様の社会的負担を軽減する（休暇を取らないですむ）ように休日検査を実施したが，もっと身近な問題で満足していただいていることがわかった。

2. “どっちでも”と応えた患者様の理由は

- ・仕事をしていないから，平日とか休日は関係ない（老後の生活で時間があまっている）。
- ・自営業なので，平日でも問題ない。
- ・いつでもかまわないから，早く結果が欲しい。
- ・バスが休日運行で待たされた。

「休日検査が嫌だ。」という患者様はいなかったが，「休日でなければ」という，はっきりとした理由も見つからなかった。

予約待機日数短縮と採算性の問題

予約待機日数については，土曜・日曜日に実施す

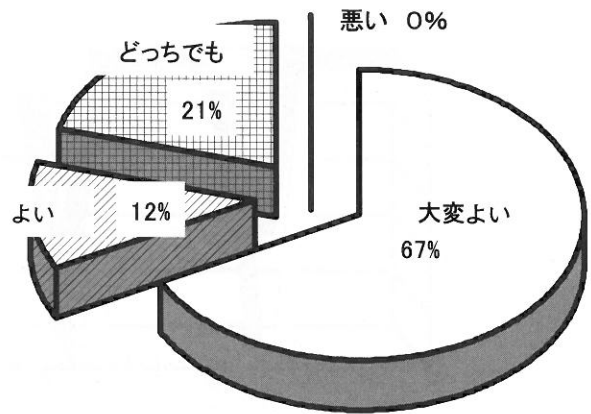


図5 休日（土・日曜日）MRI 検査実施患者様聞き取り調査

表1 採算性（運転電気・保守費含まない）

収入	診療点数の平均	1,500点
	休日・1日の人数	10人
	合計点数	15,000点
支出	技師平均賃金(休日)	79円/分
	8時間勤務	37,920円
年間 (150,000円－37,920円)×12月×8回 ＝10,759,680円 増収となる。		

ることで毎月20名×4週＝80名の検査が行えることになった。

年間では，1,000名近い患者様対応が増加することとなった。実施3カ月後の待機日数比較を図6に示す。待機日数は4週間から2週間へと短縮された。

また，採算性について考えてみた場合（表1：採算性）簡易的な計算では，患者様1人に対する診療点数を1,500点とし，土曜日（休日1日）の収入は1,500×10人＝15,000点となり，15万円の収入である。

診療放射線技師の賃金（最も高く見積もり）が1分間79円として8時間勤務で79×60分×8時間＝37,920円であり，実施することで150,000－37,920＝112,080円の増収となる。

年間では，1月に8回の実施に12月を掛けると112,080円×8回×12月＝10,759,680円の増収となる（年間約1,000万円の増収になる）。

患者様の要望に応じて土曜日・日曜日に行っても増収が見込まれるということで患者様および施設への貢献度は大である。

現在では，予約待機日数が短縮されたことから容

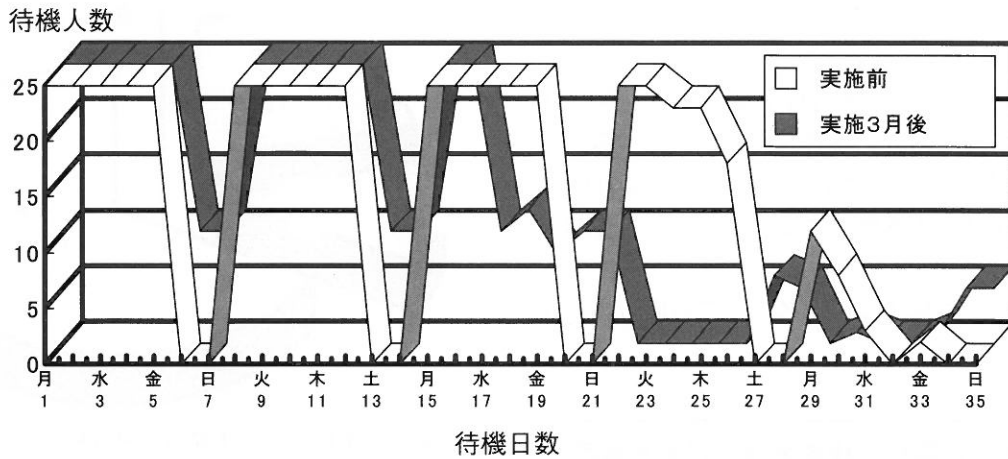


図6 実施前後の待機日数比較



手作りのフィルム持ち運び袋。手提げを付けることで、患者様の負担軽減を図った。

図7 患者様の目線は、身近な所から

易に予約入力が行えることとなり、さらに依頼が増加し、再び待機日数が延長する傾向が出てきた。

未だ埼玉病院放射線科も模索中である。

まずは、一つひとつ“目の前（身近なものから）”にある課題から解決していけばよいのではないかと考え以下に示す身近なことにも取り組んでみた。図7に示す。

終わりに

皆様に問題提起をする。

1. 患者様のニーズに応えるために私ども埼玉病院放射線科で行った方法はよかったのか？
2. 業務改善は患者様主導の発想で取り組まなくては、実現できないのではないのか？
3. それには、事務官・医師・看護師・医療スタッフすべての職員が「改善をするのだ。」という意識をもたないと実現不可能であり、すべてのスタッフの意識改革はどのように行えば最もよいのか？
4. “患者様の目線に立って医療提供”というのはどんなことをすればよいのか？

X線フィルム袋を折り曲げて手提げの搬送用袋を作成、カルテおよび撮影後のフィルムすべてを収めて患者様にお渡しする院内用。院外用は、雨の日に濡れないようにビニールをかぶせてお渡しするようにした。患者様からは「もっと早くこのような物があればよかったのに、助かります」との声もあった。市販の手提げ袋を購入すれば1枚500円から600円かかるが、今回のように自分たちで手作りする事で経費はかからず経営改善にもなる。

自分が勤務する施設を“患者様の目線でみる”ことは大変重要なことであると再認識できた。しかし、

患者様の目線に立って問題点がみえても、その問題点を解決する策を打ちだし実施しなければ単なる“かけ声”で終わってしまう。

本報告をすることで主題にある“患者目線の医療”という言葉の重さをしっかりと受け止め、放射線科としての医療サービスのあり方を考え続けていきたいと思う。

以下に、読んで役立つ参考資料を一覧として提示する。

[文献]

1. 長谷川敏彦：病院経営戦略 医学書院，東京，2002
2. UFJ 総合研究所，日経メディカル開発：医療施設経営ハンドブック－院長・理事長のための経営読本－. 厚生労働省医政局 医療施設経営安定化推進事業，日経メディカル開発，東京，2003年
3. 長谷川総一郎：病院経営合理化・改善の戦略的手順 第3版，生産性出版，東京，2003
4. 田城孝雄：地域医療連携 Mook，日総研出版，名古屋，2004
5. 角田誠：やさしく読める病院けいえい，日総研出版，名古屋，2002
6. メディカルクリエイト：病院経営を科学する. 日本医療企画，東京，2003
7. 社会保険研究所：医科点数表の解釈. 平成16年4月版 社会保険研究所，東京，2004
8. 社会保険研究所：仕事の経済学. 第三版，東洋経済新報社，東京，2005
9. 浅倉むつ子，島田陽一，盛誠吾：労働法. 第二版，有斐閣，東京，2005

The Role of the Radiological Technologist in Meeting Patient Needs

Kikuo Kotaka

Abstract It is natural for dissatisfaction to occur due to the difference in viewpoint between the medical staff (hospital) and patient who receives medical treatment.

In this report, we paid attention to MRI inspection, and by having the medical staff play the role of patient, verified what kind of dissatisfaction can occur.

A problem can be solved by doing business improvement with the conception of the patient being viewed as the leader. This can result in permanent results.

We found that the degree of patient's satisfaction was improved by making improvement immediately relating to the patient.