

認定病院の 改善事例紹介 シリーズ

Improve

Vol.2
一般病院1

紹介事例

医療法人 杏仁会

松尾内科病院

—10年ぶりの第三者評価で強みと弱みを再発見—

医療を見つめる第三者の目。

それが病院機能評価です。



公益財団法人 日本医療機能評価機構
Japan Council for Quality Health Care

<http://www.jcqhc.or.jp/>

日本医療機能評価機構

日本医療機能評価機構は、国民の健康と福祉の向上に寄与することを目的とし、中立的・科学的な第三者機関として医療の質の向上と信頼できる医療の確保に関する事業を行う公益財団法人です。



病院機能評価は、患者さんが安心して安全な医療を受けることができるように「病院の改善」を支援する仕組みです。サーベイヤーと呼ばれる専門調査者が病院を訪問し、病院の取り組みを評価します。病院外部の第三者機関による評価を上手く活用することで、これまで院内では気付くことができなかった課題や強みなどを明らかにすることができます。

評価の結果、一定の水準を満たしていれば「認定病院」となります。評価を受けることで明らかになった課題を改善し、認定を更新していくことで、継続的な質改善活動を行うことができます。

評価は、病院の特性に応じた6つの機能ごとに行われます。



第2号では『一般病院1』版の病院機能評価を活用して改善に取り組んだ事例を紹介します。

医療法人 杏仁会

松尾内科病院の場合…

「自分たちが毎日やっていることで何となく大丈夫」と思っていた中、第三者から評価されることで多くの“気づき”を得て、それを改善につなげている—松尾内科病院の事例を紹介します。



一度は辞めたが… 10年ぶりの病院機能評価

松尾内科病院は、2002年に初めて病院機能評価を受審した。2007年の認定更新時期を迎えた頃、ちょうど電子カルテの導入を予定しており、認定を更新することを断念した。一度は更新を断念したものの、その後継続して受審しなかったことが院長の頭の片隅に引っかかっていた。そして、新しいことを始めてから5、6年経つと職員のモチベーションが低下してくることもあり、電子カルテを導入して約5年が経過した時期に病院機能評価を再度受審しようと決めた。約10年前に受審した際の病院機能評価はマニュアルの準備に追われた印象が強かったが、今回は症例トレース法によるケアプロセス評価など、臨床の現場に即した評価が導入されたため、より受審の決意が強まったという。

「小さい病院なので、なるべく外部の研修会などに行ってもらうようにはしていますが、なかなか自分たちのレベルを把握する機会がないんです。そこで、自分たちの現状を知ってほしいという意を込めて、自己評価をしてもらい、さらにその内容を第三者にみてもらうことにしました。」（院長）



病院の基礎となる「5S」「接遇」の徹底

どのような病院でも最も基本的な5S、接遇は、患者さんの目につくところであるにも関わらず、意外と疎かにされることが多い。松尾内科病院は、患者さんにとって一番身近な空間、時間を快適にするために、その基礎部分の徹底からアプローチした。「接遇委員会」を「患者サービス向上委員会」へと改め、患者さんや職員が気持ちよく過ごせるような環境整備や接遇に取り組んだ。特に、これまでは委員会のみが頑張っていた形だったが、「接遇パトロール」を開始し、院内全体を見回することで、職員全体が5Sや接遇に気を配るようになった。「接遇パトロール」は、ただラウンドするだけでなく、しっかりとチェック項目を作成し、その評価、改善の確認までPDCAサイクルを回して行っている。

病院機能評価の認定更新の期間が空いてしまったことで、マニュアルや手順等が実態に即したものになっておらず、整備に苦労した。「実際に何か起こった時には分厚い冊子をめくっている時間なんてありません。そこで実際にすぐ運用ができるように一目でわかるフローチャートを作成しました。」（副院長）その結果、受審後に起きた計画停電や水道管破裂などの様々な出来事に混乱なく対応することができた。

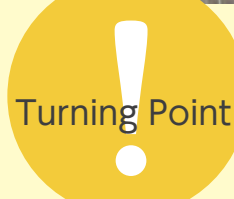
Before



After



Turning Point



“新たな気づき”から予防策の強化へ

病院機能評価の基準に照らして院内を確認していくと、院内に多くの落とし穴があることがわかった。これまで運良くその落とし穴に落ちていなかったただけであったことに気付いたのだ。「今事故が起こっていないからそれが安全だという保障はどこにもないということに気付かされました。これまで事故が起こっていないから、私たちとしては安全だという感覚でいるけれども、たまたま穴に引っかかっていなかっただけなんですよ。『落とし穴に落ちる前に事前に穴を埋める』という意識が職員の間に広まりました。」（副院長）

その意識が転倒転落防止対策や褥瘡発生予防対策の強化につながっている。一つの職種のみでなく、看護師と療法士等、複数の職種で連携して予防策に取り組むことで、転倒骨折の件数は減少し、褥瘡発生率も低下した。



実力をつけて次の世代へ

「急ぎ足で改善してきた部分がありますので、基準や手順、色々な取り組みを自分たちのものにしていくことが今年度から次年度にかけての課題だと思います。」（看護部長）

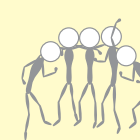
改善活動をいかに継続していくことができるか、ここからが正念場である。

「記録については、病院機能評価の受審後に気が緩んで元に戻ってしまったこともありまして。定期的に記録監査をして不備を見直して…ということを繰り返すことで、定着させていかなければならないと思います。」（看護部長）

また、改善活動を定着させ、次の世代へと引き継いでいくことが松尾内科病院の今後の目標である。

「例えば、患者サービス向上委員会などは長年委員が同じであるため、委員の専門性は高まりますが、他の人ではできないということが多くなっています。やはりどこかの時点では交代しなければいけないということを考えると、今後は次世代の育成を視野に入れながら活動しなければなりません。」（患者サービス向上委員会委員長）

「この病院の転換期に、病院機能評価を受けることで、病院幹部も現場職員も皆が病院全体を知る良い機会になりました。これまで支えてきてくれたのは現場職員だということを改めて実感しました。これからも“良い職員を育てる”ということを大事に、次へと継承していきたいです。」（院長）



病院機能評価受審の効果

そんなに大きくない病院だからこそ、病院機能評価を受けることで一部の人や部署の活動が院内全体に広がり、職員全体の意識改革につながりました。院内の風通しが格段に良くなりました。

院内外の連携強化

病院が一丸となって改善活動に取り組むことで、スタッフ間の会話が増加し、連携が強化された。また、良い影響は外部にも及び、院内だけでなく関係している業者等の活動も改善されたという。

「他の職種とは受けている教育基盤が違いますので、どうしてもズレというのはあると思います。でも今回カンファレンスを頻繁に行うことで、そのズレを踏まえたうえで専門職同士折衷しながら連携できるようになりました。」(リハビリ科長)

これまでは「外来の患者さんは外来で」という意識が強かったが、今は外来でスタッフが足りない時は病棟スタッフがすぐに動くようになった。「“患者さんの安全”という目線で良い連携がとれるようになったと思います。」(副院長)



院内に眠る“きらっと光る人材”の発掘

「病院全体を把握できるようになったことで、病院の職員がどんなライセンスを持っているか等も把握できるようになりました。職員がせっかく持っている能力も活かすことができていなかったのが、病院機能評価の受審を機にきらっと光る人材を発掘することができたのはとても良かったと思います。」(副院長)

“当たり前”が“誇り”に

既にこれまでも色々な工夫を行っていたが、評価を受けることで本当にそれらの取り組みが誇れるものであるという自信がついたという。例えば、栄養科はこれまでも直営の給食で栄養士と調理師が協力して、患者一人ひとりに個別の食事を提供するなど工夫をしていたが、今回さらに記録や書類を整備し、数値等を分析するなどの改善を行い、見事にS評価を取得した。また、「無医村だから当たり前」だと思ってやっていた離島への訪問診療や地域活動についても病院機能評価では高く評価された。

これまで自分たちが取り組んでいたことが第三者から評価されることで職員の自信につながり、さらに強みを伸ばしていこうという姿勢へと変わった。



栄養科の壁には、様々な情報を常に一目で把握できるよう、データや写真が貼られています

病院概要

平成26年4月1日現在

病 院 名	医療法人 杏仁会 松尾内科病院		
理 事 長	松尾 恵輔	院 長	松尾 恵輔
所 在 地	〒723-0014 広島県三原市城町3丁目7番1号 TEL 0848-63-5088 / FAX 0848-63-0658		
開 設	昭和52年7月		
病 床 数	110床		
標 榜 科 目	内科、消化器科、腎臓内科、神経内科、呼吸器科、循環器科、放射線科、リハビリテーション科		

編集後記

広島県三原市の三原港のすぐ近くにその病院がありました。病室からは瀬戸内海が見渡せ、院内全体に穏やかな空気が流れていました。

この病院を訪れて一番に感じたことは、「とにかく院内がきれい」ということでした。大変歴史のある建物ですが、各部署、病棟、外来…どこに行っても整理整頓されており、隅々まで清掃が行き届いていました。「患者を迎える場所として、そして大事な職員が働く場所として、誰もが気持ちよく過ごせるように清掃には力を入れている」と院長先生が仰っていました。どんなに素晴らしい医療を提供していても、物が散乱していたり、職員が無愛想だったりする病院はどこか残念な気持ちになります。きっと患者さん個々の生活の場所を大切にしたいという想いが院内の至るところに表れるのだらうと思います。私も改めて初心に戻り、身の周りをきれいに、心もきれいに、仕事に取り組まなければと感じた取材でした。

(山内 みなみ)

日本医療機能評価機構 認定病院の改善事例紹介シリーズ
Vol.2 一般病院 1

2015年2月発行

発行：公益財団法人 日本医療機能評価機構
〒101-0061 東京都千代田区三崎町1丁目4番17号 東洋ビル
TEL：03-5217-2320 (代) / 03-5217-2326 (評価事業推進部)
<http://www.jcqhc.or.jp>

