

Improve

認定病院の改善事例紹介シリーズ

Vol.13
精神科病院

紹介事例

医療法人 同和会
千葉病院

—「最善の行動と信頼」を第一に患者と向き合い続ける—

医療を見つめる第三者の目。
それが病院機能評価です。



人の安心、医療の安全 JQ
公益財団法人 日本医療機能評価機構
Japan Council for Quality Health Care

<https://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13号では『精神科病院』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。

「最善の行動と信頼」を第一に患者と向き合い続ける

医療法人 同和会 千葉病院の場合……

すべての病棟で患者と医療スタッフ全員による「病棟会議」を毎週開き、患者と対等の関係性から信頼を築いて先進医療を提供する千葉病院の取り組みを紹介します。



当院は 1970 年代の開放化運動に当時の仙波恒雄院長が他院に先駆けて取り組んで以来、千葉県精神科救急医療システム基幹病院として、また認知症疾患医療センターを開設するなど千葉県における精神科医療の中心的な役割を担っています。「最善の行動と信頼」をモットーに患者さんに良い医療を提供するため、病院機能評価受審は自らを正す機会ととらえています。(小松尚也院長)

患者と医療者は対等でありたい 長年培ってきた信頼という風土

「13年前、私がこの病院に来た当初、多くの患者さんから直接、要望や質問をたくさん投げかけられて驚きました」。そう話すのは小松尚也院長だ。

「日常生活では当たり前のことが、かつての精神医療の現場では当たり前ではないことが多かったと思いますが、当院の病院スタッフには患者さんの声をよく聞くという姿勢があるので、患者さんも要望や疑問を病院側にどんどん訴えてくるんです。当たり前のことが、当たり前に行われている。これが千葉病院の特徴です」。

患者運営の喫茶室で医師は白衣を脱ぐ



患者が運営する喫茶室ふえにつくす

患者への医療側の姿勢を表わすのが病院敷地内にあるログハウス「ふえにつくす」である。ここは社会復帰のために患者同士が協力し合って運営する喫茶室。

1976年に開設した当時から、医師もここを利用する時は白衣を脱いで入るという。

「そこでは患者さんをメンバーと呼びます。医者でも患者でもない。メンバーと利用者という対等性です。この病院の象徴のような存在です」(松本陽一副院长)。

40年続く、患者参加の病棟会議

こうした患者との信頼関係を培ってきたのが患者参加の「病棟会議」だ。6棟あるすべての病棟で、患者と、医師や看護師などの医療スタッフが、全員参加しての会議が毎週1回開かれている。

病棟ごとに30～40人が集まる。患者たちは治療環境や個人的な処遇について要望や質問を投げかけ、医療スタッフがこれに答える。さらに、病院内の通達事項などもこの場で患者に伝える。患者と医療者の双方向コミュニケーションの場である。「こちら側に医療者がいて、向こう側に患者さんがいるという対立的な構造ではなく、司会者がいるほかは、医療者は患者さんの中に入るようにして一緒に話し合います。患者と医療者は対等でありたいと考えています」(松本副院长)。

「初めての司会を務めたときは大きなプレッシャーを感じ

ました」と話すのは小山均看護部長だ。

患者からの問いに答えられるだろうかと緊張する。が、患者からフォローされることもあるという。質問した患者に別の患者が答えたり、反発した患者に『そうじゃないよ』と患者が説明する。「嬉しいですね。ああ、理解してくれているんだなとモチベーションが上がります」。

公の場で患者の発言を保証することが 安心感と、病院への信頼につながる

「ずっと以前の病棟会議では、治療を巡るやりとりで患者さんと緊迫した場面があり、その当時は会議そのものを打ち切りたいと考えたこともあったのではないかと思います」と松本副院长は話す。

「でも、たとえ病気に基づいた発言であっても、こちらが聞く姿勢を持ち、患者さんたちが公の場で発言する場が保証されているということが、患者さんの安心感と病院への信頼感につながっていると考えています」。

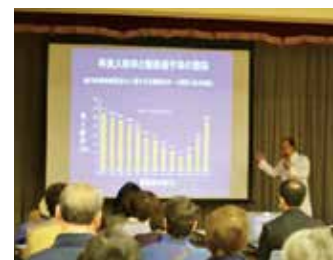
どういう内容でも、その発言機会を保証した上で後で個別に対応する。スタッフにとっても、患者さんの話をしっかり聞いて、しっかり考える機会になり、成長の場になります」。

精神科病院で、こうした患者とのコミュニケーションの場を、定期的に継続するには多大なエネルギーが必要であるのは想像に難くない。だが、この患者参加の病棟会議が40年以上前からずっと続いている。

患者家族に病気や対応を理解してもらう 「家族講座」は20年続く取り組み

患者の家族を対象に「家族講座」を定期的に開催しているのも患者重視の姿勢の表われだ。「統合失調症ではご家族の対応が再発防止に役立つことがわかっているため、患者さんの家族向けの講座を実施しています」(小松院長)

疾患の特徴や、治療、家族の対応といった内容の講座を月に1回、6回シリーズで、医師と看護スタッフがチームを作って開催している。この家族講座も20年以上続く。家族にとっても、こうした医療側の取り組みはこころ強い支えとなっているはずだ。



患者の家族に疾患の特徴や対応について伝える全6回の「家族講座」を開いている

患者運営の喫茶室での患者との関係性や、患者参加の病棟会議、家族のための講座。長年続くこうした取り組みは患者の医療側への信頼を育み、揺るぎのない文化となって千葉病院の医療そのものを支えている。

前回指摘されたプライバシー保護 課題の本質は何かを探る



会計番号を表示する電子掲示板

千葉病院が病院機能評価を受審するのは2002年以来、4回目となる。前回の2012年受審の際には、「患者のプライバシー保護」の項目が課題として指摘された。

外来では電光掲示板を設置して患者を番号表示で呼び出す方法に改善したが、会計では個人の間違いがあってはいけないという懸念から、患者の名前を呼ぶ方式が続いていた。今回2017年の病院機能評価の受審にあたり、会計にも番号表示を取り入れようとしたが、簡単には進まなかった。

「事務スタッフからは『今まで患者さんを名前で呼んでいて何も問題がなかったのに、なぜ、番号で呼ぶ方式に変える必要があるのか』という声があり、患者さんからも、『患者を番号で呼ぶとは何事だ』と抵抗があった」と庶務課の服部広郷課長は話す。

「番号で呼ぶこと」=「個人軽視」ではない 窓口での丁寧な対応こそが大切

「職員それぞれの個人情報への理解や基準が違い、むしろ名前で呼ぶ方が患者さんにきちんと情報伝達できるという意見もありました」。どうしたら番号で呼べるだろう?と検討することに。

事務長・医事課長が講習会に参加し、他病院での取り組みの事例を学ぶ一方、院内勉強会で職員全体でプライバシー保護への考え方を共有。番号で患者を呼んだ後で、窓口で対面してから、名前を確認する方法を取り入れることとした。

「番号で呼ぶことが個人を軽んじているわけではなく、その後の窓口で、どれだけ丁寧な対応ができるか。患者さんに、きちんと対応してもらえたという気持ちを残すことが大切だと考えました」(松本副院长)。

その後、番号表示に切り替えて以降も、患者からの指摘に応じて文字表示を大きくするなど、継続的な改善が行われている。これも、患者と職員間で意見が言いやすい文化・風土があるからこそその対応だ。

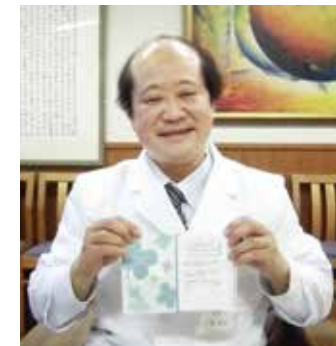
動画追加、ポケットサイズを作るなど マニュアル整備にも工夫を取り入れた

「病院機能評価の審査に臨むに当たって、看護部ではマニュアルの整備に取り組み、かなり充実させました。看護手順はすでにマニュアル化、電子化されていましたが、今回はさらにそこに動画を入れたのが特徴です」。

身体拘束の手順や、ノロウイルス発生時の汚物処理手順などは文章と写真だけではわかりにくい。そこで職員皆で協力して動画を撮影し、どのパソコンでも、いつでも確認できるようにしました」と小山看護部長。

講義録画で院内研修をフォロー エッセンスだけを集めたポケット版も

研修と教育の面では講義を録画した動画を当日参加できなかった職員も後から見られる仕組みを作った。



ミニアルバムを活用

「マニュアルが肥大化すると必要な情報を取り出しにくくなるという一面があります。そこで、検索の仕組みを取り入れたほか、本当に重要な部分だけ、理念や、事故発生時の対応、連絡体制などのエッセンスだけをまとめて、携帯できるポケットマニュアルも作りました」。

それがいま、院長の胸ポケットに入っています」と小山看護部長が言うと、小松院長がニコツと笑って自身の白衣の胸ポケットから、小型サイズのマニュアルを取り出して見せてくれた。写真用のポケットアルバムを利用したものだ。

次世代に受け継ぐために 業務を再確認しながらマニュアル化

「例えば、病棟会議の位置づけなどは、ずっと続けてやっているだけに、これまでマニュアルはありませんでした。でも、時代が変わっても、この取り組みを次の世代に受け継いでいけるように明文化しよう、と。マニュアル化は改善であり、未来志向ということでもあります。一から作るとなると難しいですが、これまでのことを再確認しながら明文化しました」と松本副院长。

病院機能評価受審をキッカケに、次世代に引き継ぐためにという意識を持って取り組む機会になった。

病院機能評価受審の効果

次世代への継承のため ノウハウ可視化のチャンス

小松尚也 院長 (写真中央)

精神科病院は、外部から評価されるということが大事だと考えています。そうでなければ独善的になりかねない。密室性を少なくする、最小限化するということが医療の透明性を確保するには大切です。特に、精神科病院は密室で何をやっているのかわからないと言われることが多いですから、機能評価を受審して結果を出していくことで「そうではない」と強調していきたいと考えます。

受審のための準備委員会ではなく 綿々と機能向上委員会を続けていく

実は、機能評価を受けるために前回設置した機能向上委員会を、その後も2カ月に1回ほどの割合で、ずっと継続してきました。機能評価を受審する度に委員会を立ち上げるのでは、かなりのエネルギーが毎回必要になる。それならば、綿々と続けた方がいい。

今回の機能評価受審が病院にとって必要なのかどうかについても検討した結果、審査を継続して受け続ける緊張感と、外部評価をもって自らを正すことが必要だと判断しました。

さらに、外部評価を受けることで、現在の病院の水準や、それを実現している目に見えないノウハウのようなものを可視化して、できるだけ次の世代に残したい。目に見えないものは形にならない限り、受け継ぐのは難しい。それがこの機能評価を受審することで実現する。機能評価の審査を受けることは自分たちが有するノウハウを病院全体で可視化するチャンスととらえています。

自分たちの「足りないところ」に気づかせてもらう機会

小山均 看護部長 (写真左)

受審前、実は看護部ではスタッフの多くが「病院機能評価はもう受けなくていいのでは」という意見でした。「診療報酬に結びつかないから」というのが大きな理由ですが、私自身は自分たちの足りないところに気づかせてもらえる機会と考えています。

さらに、最近は病院を選ぶにも、インターネットで情報を見る人が増えています。病院機能評価で認定され



課題を見つけて 次の精神医療のパイオニアに

松本陽一 副院長 (写真右)

前回、前々回と評価が高かった項目は、正直「きっと今回も高評価に違いない」と考えていました。ところが、サーベイヤー（評価調査者）の方に「これはもう他の病院でもやっています、普通ですよ」と指摘された部分もあり、精神科医療全体のレベルが上がっていると知りました。

そうすると、今度はまた次の時代に向けて、我々がパイオニアとして課題を見つけて解決する方法を作り上げ、それを次の精神医療のスタンダードにしていくという仕事に取り組みなくてはならないと気づかされました。

「先を目指すことが病院の生き残りにつながる」。こうしたことを考える機会を得られることが、病院機能評価を受けることの意義でもあり、価値でもあると思います。

ているということで、患者さんは安心感を感じ、受診につながる。

直接、診療報酬にはつながらないけれど、巡り巡って病院に有益なのだと看護部のスタッフたちに伝えました。実際、取り組みば達成感もあり、さまざまなメリットがあります。いままで継続してきたので、できれば今後も続けていきたいと考えています。

編集後記

津田沼駅からバスで約15分。住宅地と畑に囲まれた中、千葉病院と喫茶店「ふえにつくす」がありました。

千葉病院の取り組みの根底にあるものはコミュニケーションである、と取材を通じて感じました。患者・家族と医療者、病院と地域、そして「今の取り組みや仕組みを未来に伝えるためのマニュアル整備」に象徴される、改善活動を通した職員間のコミュニケーション……。インタビューの中で、「現在の課題は何か?」「どうすればよりよい医療が提供できるか?」「次世代のあるべき精神科医療の姿とは?」を追求する姿に感銘を受けました。取材の帰り際に見たログハウス風の「ふえにつくす」は、千葉病院のこれまでの取り組み、現在の活動、未来の在り方の象徴のように、夕方の空の中、静かにたたずんでいました。

世の中にある多くの病院が理想の医療を求めて日々改善に取り組んでいるのだと思います。Improveを通じて、その取り組みはもちろん、根底にある組織の理念や、日々患者と向き合う医療者の皆様の思いを伝えていきたい、と強く感じた今回の取材でした。

(二宮 史彦)

バックナンバーのご案内

バックナンバーは評価機構のホームページよりご覧いただけます。

<https://www.jq-hyouka.jcqhc.or.jp/tool/improve/>



スマートフォン・タブレットはこちらから



- Improve Vol.12 一般病院2 (2018年3月発行)
《紹介事例》慶應義塾大学病院
こころをひとつに～「患者目線」の医療に向けて～
- Improve Vol.11 一般病院1 (2018年1月発行)
《紹介事例》社会医療法人 南部病院
まなびあい、たすけあう～病院内から地域へ～
- Improve Vol.10 リハビリテーション病院 (2017年7月発行)
《紹介事例》特定医療法人 自由会 岡山光南病院
一患者さんに「安心」を届けるトータルマネジメントー
- Improve Vol.9 一般病院2 (2017年3月発行)
《紹介事例》彦根市立病院
一病院主導のマニュアル活用で地域包括ケア構築をー
- Improve Vol.8 精神科病院 (2017年1月発行)
《紹介事例》医療法人成精会 刈谷病院
一ゆたかな心で地域とつながり、癒やす。寄り添う。守る。育む。ー

Improve 認定病院の改善事例紹介シリーズ

Vol.13 精神科病院

2018年5月発行

発行：公益財団法人 日本医療機能評価機構
〒101-0061 東京都千代田区神田三崎町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)
<https://jqhc.or.jp>



病院概要

平成30年4月現在

病 院 名	医療法人同和会 千葉病院	病 院 長	小松尚也
所 在 地	〒274-0822 千葉県船橋市飯山満町2-508	TEL.047-466-2176	
開 設	1956年(昭和31年)6月1日	病 床 数	331床
標 榜 科 目	精神科・神経科・神経内科・歯科		