

高度・専門機能（救急・災害時の医療）

高度・専門機能（リハビリテーション（回復期））

一般病院1

一般病院2

一般病院3

リハビリテーション
病院

慢性期病院

精神科病院

緩和ケア病院

Improve Vol.18

～ 認定病院の改善事例紹介シリーズ～

| 紹 | 介 | 事 | 例 |

医療法人財団明理会 西仙台病院

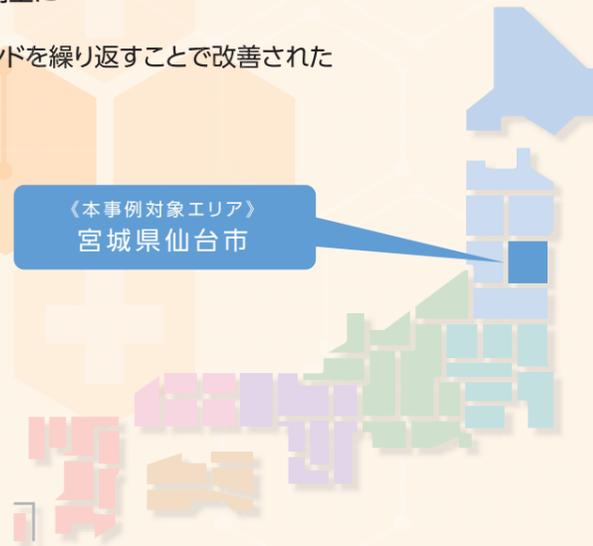
「病院改革推進の指標として、ありのままを評価されたい」



- 病院機能評価の活用
- 社会貢献活動を当院の文化に
- デザインの力で理解を深め整理整頓やイメージ向上に
- **【医療安全対策室】** マニュアル改定や、病棟ラウンドを繰り返すことで改善された
- **【看護部】** 患者目線の病棟作りができた



〈本事例対象エリア〉
宮城県仙台市



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に、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。



高度・専門機能（救急・災害時の医療）

高度・専門機能（リハビリテーション（回復期））

一般病院1

一般病院2

一般病院3

リハビリテーション
病院

慢性期病院

精神科病院

緩和ケア病院

病院機能評価とは… 病院の質改善活動を支援するツールです。

患者さんの命と向き合う病院には、その医療の質を担保するために備えているべき機能があります。

国民の健康と福祉の向上に貢献することを目的とする公益財団法人として、1995年に設立された日本医療機能評価機構は、病院が備えているべき機能について、中立・公平な専門調査者チームによる「病院機能評価」審査を行い、一定の水準を満たした病院を「認定病院」としています。

評価を行う項目は「患者さんの視点に立って良質な医療を提供するために必要な組織体制」や、「実際に医療を提供するプロセス」、「病院全体の管理・運営体制」など、約90項目があります。信頼できる医療を確保することを目的に、専門調査者が病院の機能を評価することで、その病院の課題を明らかにして医療の質改善を支援するものです。

Step 04 | 日常管理（維持・定着）

「期中の確認」を通じて、継続的な質改善の状況を確認

Step 01 | 現状把握

約90項目からなる評価項目との乖離の把握（問題点の認識）

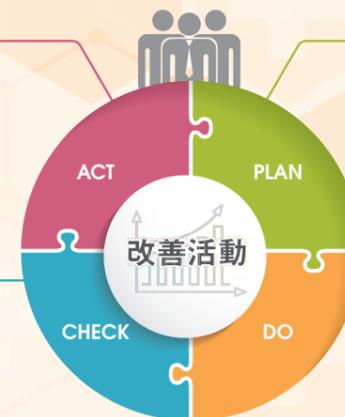
Step 03 | 受審～認定

病院機能評価を活用し、院内では気付くことのできなかった強みや課題を把握



Step 02 | 改善活動

評価水準を満たすため、自院の状況に応じた改善策の立案



病院改革推進の指標として、ありのままを評価されたい

医療法人財団明理会 西仙台病院の場合・・・

ローカルルールをなくし、社会貢献活動に取り組んできた西仙台病院。どこまで改善すれば良いかという指標のひとつとして、初の病院機能評価を受審。その考え方と成果を紹介します。



2015年に赴任し、病院の改善に継続して取り組んできました。病院機能評価は、そうした改善の際の教科書になると考え受審しましたが、あたりまえのことができていた病院と認定され、職員の自信につながったことが大きかったです。

(鈴木知信 病院長)

宮城県仙台市のシンボル・広瀬川のほとりに位置する西仙台病院。「愛し愛される病院」を理念に掲げ、県内の民間病院では最大規模の病床数を有し、高齢者を中心に内科および精神科の慢性期医療を提供している。特にリハビリテーションに力を入れており、70名を超えるリハビリスタッフを抱え、全ての患者に対しリハビリテーションを提供できる体制がある。



病院機能評価の活用

2015年の赴任当初を振り返って鈴木院長は「病院内のさまざまなところに一般的ではない独自のやり方（ローカルルール）が多く存在しており、そのローカルルールを撤廃し一般的なやり方を身に付ける必要がある。一方で医療安全や感染対策などの委員会活動については、素晴らしいチーム力があると感じた」と話す。

他から見ても一般水準以上の質にもっていくために、そして優れた部分を明確にし、働くスタッフが自信を持って医療を提供するために、病院機能評価受審を活用しようと考えた。

実際に改善に取り組む上では、安全な医療や感染対策の基本は「整理整頓」が大切と考え、5S運動をベースにマニュアルの改定や業務の仕組みを改善することで、事故が起きにくい環境を整えてきた。こうした流れから2018年度、病院機能評価を初めて受審し認定となった。

社会貢献活動を当院の文化に

鈴木院長は、「社会貢献活動は医療・介護施設に関わらず全ての企業が担うべき役割」と捉えている。さらに“待っている医療”から“自ら出ていく医療”へと病院の姿勢を変

えていくために、社会貢献活動に力を入れている。自らが市民公開講座や健康相談会を毎月開催するだけでなく、外部から講座依頼を受ける仕組みを作り、現在は、行政や地域包括ケアセンターなどからの依頼件数が増え、結果として病院のイメージ向上に繋がった。

そのほか、2007年度から「潜在看護師の復職支援研修」を300回以上開催し、参加延べ人数も1,600名を超え、県の看護協会が「西仙台病院の復職支援に行ってみたら」とアドバイスするほど認知されているなど、社会貢献は病院の文化になりつつある。

デザイン力で理解を深め整理整頓やイメージ向上に

2018年度には、「あらゆる稼働の向上」「業務の整理整頓」「接遇の強化」「社会貢献活動の推進」という4つの目標を掲げた。興味深いのは、目標に加えて「掘り下げる」「話し合う」「すぐにやる」という3つのキーワード(左下図)を掲げていることだ。目標とキーワードは壁に貼りだされ、常に目に触れさせることで、職員の行動を促進する効果に繋がっている。それらの印刷物は、デザイン専従の職員が制作し、ほかにも院内の案内、内装プランなども担当している。病院の方針や雰囲気などを深く理解しているため、統一感があって質の高い制作物が迅速に作られる。医療安全対策室の職員も専従にするなど、スタッフの配置を含めた業務の見直しによって目標の実現を目指した。



←病院案内や潜在看護師の復職支援パンフレットなども専従デザイナーの制作物。

【医療安全対策室】マニュアル改定や、病棟ラウンドを繰り返すことで改善された

4年前、横田室長は医療安全対策室に異動になり、まずマニュアルを作り直す作業を開始した。グループ病院本部の医療安全マニュアルに関する調査項目に従い、機能評価の医療安全情報を考慮しつつ、不足している内容を補い、できる限りシンプルにまとめていった。「文章で伝わりにくいものは表・図・フローチャートを使用し、わかりやすいように注釈を入れ、事故の状況に合わせて表現を変えるなど、重大事象が発生した時ほど見ただけで迅速に対応できるように作成しました」とまとめ方の工夫を語る。

マニュアルがある程度まとまったところで、次に5S運動をベースにした独自の110項目のチェック表を作り、受審する病棟だけでなく、病院全体で同じ水準が保てるよう病院



←壁の掲示物はすべて枠内がルール。貼った紙が掲示枠からはみ出し手すりにかかっていると、手すりにつかまれず危険と説明して納得して貼り直してもらったことも。

内全部署のラウンドを行った。改善の目的を伝えた上で、現場のスタッフと一緒に考え、実際にやってみせながら環境を整えたが、しばらくすると元に戻ってしまうため、一カ月あけてまたラウンドすることを何度も繰り返した。

「安全性は効率性よりも優先させなければならない大事なことであるため、そこは絶対ゆるぎない」と決めて繰り返し言い続けました」と苦勞を語る。「専従なのでいつでも病棟に行けたこと、もともと看護師として働いていたのでスタッフとの関係性が構築できていたこと、さらに、改善には費用がかかる部分もあるため、事務職員と一緒にラウンドしたのも効率が良かった」と言う。



医療安全対策室 横田祐二室長

機能評価終了後に見えてきた根づき

医療安全管理の仕事は、安全文化を病院に根づかせること。最近では、安全活動に対する根づきがスタッフの何気ない会話からも確認できるようになった。機能評価が終わっても、意識的に環境を維持する行動が見られるようになり、「私は職員に伝えているだけ。職員が具現化してくれるのが大切なことで、それが行動として見えてきたことが一番です」と喜んでいる。

【看護部】患者目線の病棟作りができた

病棟では、何のために受審するのかという理解が得られていなかったため、まず最初に目的を伝えるところから始まった。毎日の業務に忙殺されて、標準的な観点からは足りていないことや、ローカルルールに気づきにくい状況があった。そのため、マニュアルの改定や院内環境の整理、また、記録物の変更など、さまざまな改善に取り組んでいった。

「ただ『片づけてください』と言うだけではすぐ元に戻ってしまうため、スタッフ目線や作業効率も考慮して、方法を相談しながら、納得してもらった上で推進していきましました」と金澤師長は語る。



看護部 金澤美雅師長

安全性と人権配慮のバランスを

受審前のサーベイヤー派遣では、患者目線を指摘され「改めて気づいたことも多かった」と言う。精神科の病棟は、安全性とプライバシーの両立が難しい面がある。指摘後は、安全性を保持しつつ人権を守る環境を考えながら、トイレの修繕や掲示物の見直しを全体で話し合い行っていた。

「機能評価受審は、業務を再認識しただけではなく、その場でアドバイスをいただくことができました。日ごろの業務に追われ効率性を優先する傾向にありましたが、もう一度患者目線に立って、本来あるべき姿を考え改善を行えたと思います。今後の課題は、それを維持すること、引き続き病院全体で取り組んでいくこと。そして、今回ケアプロセスの対象にならなかった病棟にもその効果を広く伝えていきたい」と語る。

→患者目線で改善された例。一步離れた場所に貼ってあった電話番号の掲示物を、電話の前に掲示し直した。



意識したい3つのキーワードをわかりやすく

西仙台病院 平成30年度目標

- あらゆる稼働の向上
- 接遇の強化
- 業務の整理整頓
- 社会貢献活動の推進

Keyword 1



掘り下げる

Keyword 2



話し合う

Keyword 3



すぐにやる

病院機能評価受審の効果



左から、千葉美由紀看護部長、鈴木知信病院長、前田和人事務長

病院改善の錦の御旗として

鈴木 知信 病院長

西仙台病院にきた当初、ローカルルール改善、認知度向上、職員が自信をもって医療・介護を提供するという3つの課題に取り組みました。

具体的には、①最終決定機関を医局会から運営会議とし、病院のルールを全体で話し合い決定していく体制に改めました。②地域社会に貢献することで培われる心を病院の文化にするため、そして地域の方々に当院を知っていただくために社会貢献活動を推進しました。③風通しの良い職場環境をつくるために、ハラスメント対策委員会の充実や同好会活動を推進しました。そして、④第三者の目できちんと評価し病院の実力を明確にするための病院機能評価の受審です。病院機能評価を、病院改善の錦の御旗にしようと考えました。

実は、前任の病院でも機能評価を受審しましたが、そのときは徹夜で書類を集めるなど大変でした。しかし、この病院ではそうしたこともなかったです。特に医療安全と感染対策は優れている自信がありました。受審は、認定が目的ではなく、改善は時代の変化にあわせ、ずっと続けていくものです。まだまだやるべきことはたくさんありますが、今回の認定で当院が病院として求められている水準以上であることが認められ、職員の自信に繋がったと思います。そして、業務の整理整頓が効率的に行えたと実感しています。

今後も風通しの良い病院となるために努力していきます。

身構えずありのまま受審できた

千葉 美由紀 看護部長

当たり前のことが当たり前にできていないことが当院の課題でした。しかし、すぐに変えられるものではありません。機能評価を受審することで少しでも改善していければと取り組みました。

訪問審査に向けて、改善が必要なものについては全職種で目的や意味についての話し合いを重ね、改善に向けてルールづくりを行いました。そして運営会議にて審議し病院全体に落とし込んでいきました。受審をきっかけに他部署と話し合う機会が増えたと実感しています。

私にとっては初受審でした。受審当日に取り繕うことなく、普段の業務を評価してもらうことを一番意識しました。その結果、ありのままを見ていただき、それが適切かどうか明確となり、もし改善点があればアドバイスをいただき、その後の改善に結び付けることができたと感じています。

まだまだ改善は必要ですが、認定を受けたことで第一段階をクリアできたと思います。今後もさらに上を目指して取り組んでいきます。

シンプルに整理

前田 和 人事務長

院長と私は以前の病院で機能評価を受審した経験がありました。その経験に基づき、当院においてもさまざまな改善を進める中で、「どのようにどこまでやるか」については機能評価をひとつの指標として整備してきました。そして、受審により第三者から当院が一定の水準に達していると認められることが必要だと考えました。

機能評価は「お金と時間と手間がかかる」という都市伝説を耳にすることがありますが、その病院にあった必要な改善を必要なタイミングで実践していれば、そのようなことはないと思っています。

実際に院内整備に関しては、会議・委員会、マニュアルは役割の紐づけを見直し、その結果、会議や委員会を増やしたり、マニュアルを新たに設けたりすることはなく、シンプルで動きやすい運用に繋がりました。

機能評価で求められる内容について解釈に迷った時は、機構に確認の問合せを行い、アドバイスをいただきながら進めることができたので、無駄に時間を費やすことなくスピーディーに改善を行うことができました。

受審の際は当院の良いところを沢山褒めてもらい、スタッフの自信に繋がりました。そして、課題として指摘されたことは、認定後も継続して会議で議論されており、機能評価受審にパワーを使い果たすことなく、一つの通過点として業務の整理整頓が継続し行われています。本当にうれしいことです。

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.17 リハビリテーション病院（2019年9月発行）
《紹介事例》医療法人博光会 御幸病院
多職種協働で、健康長寿の里を支える
- Improve Vol.16 一般病院3（2019年5月発行）
《紹介事例》長崎大学病院
160年近い歴史を有し、長崎県内の医療人教育を担う
- Improve Vol.15 一般病院2（2019年2月発行）
《紹介事例》独立行政法人 国立病院機構
四国こどもとおとなの医療センター
誕生から看取りまで、すべての患者さんと向き合う
- Improve Vol.14 慢性期病院（2018年9月発行）
《紹介事例》医療法人茜会 昭和病院
「在宅へ返す」高齢者医療で地域に貢献する
- Improve Vol.13 精神科病院（2018年5月発行）
《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—

その他の活動

評価機構では質改善活動の支援として様々な活動を行っています。
 詳細はホームページをご覧ください → <https://www.jq-hyouka.jcqhc.or.jp/>



スマートフォン・タブレットはこちらから



病院概要

2019年8月時点

病 院 名	医療法人財団明理会 西仙台病院	病 院 長	鈴木 知信
所 在 地	宮城県仙台市青葉区芋沢字新田 54-4 Tel. 022-394-5721 (代)		
開 設	1980年(昭和55年)12月	病 床 数	501床(内科229床 精神科272床)
標 榜 科 目	内科・精神科		

Improve Vol.18 認定病院の改善事例紹介シリーズ

精神科病院(主たる機能)、慢性期病院(副機能)

2019年11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>

