Hospital report ③

医療法人平和会

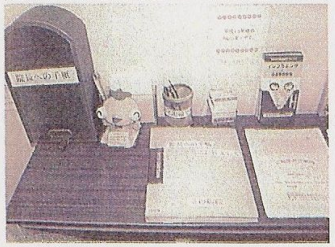
平和病院

（横浜市鶴見区）

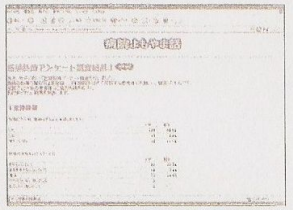
医師の診療態度こそ病院のイメージに直結

高橋修理事長・院長

医療法人平和会平和病院の高橋修理事長・院長は、医師の接遇レベルの底上げをめざして、今年初め、医師の診療態度にポイントを絞って患者アンケートを実施するという、画期的な取り組みを行った。院長自らが企画立案した、このアンケート調査の狙いについて紹介する。



待合ロビーには「院長への手紙」ボックスとその回答ファイルが



充実したホームページ。アンケート調査結果はリンク先の「ようこそ院長室へ」で

医師の診療態度を新患患者が5段階で評価

医療法人平和会平和病院の設立は、一九四六年にまで遡る。終戦直後の混乱で医療機関の整備が立ち遅れるなか、石川島芝浦タービン株式会社（八一年に東芝と合併）の寮を改造して病院としたのが始まりだ。その後、五二年に法人となり、以後半世紀以上にわたって地域医療を実践してきた。最寄駅から徒歩一五分の住宅街にあるという立地条件からも、地域住民の厚い支持のもとで歴史を重ねてきたことがうかがえる。

そんな同院の経営を任されて四年目という高橋院長は、病院のイメージに直結する医師の診療態度の改善を喫急の課題として捉えている。

また、今年四月一日から新たな臨床研修医制度がスタートしたことで、多くの病院経営者が、厳しさを増す医師の確保に頭を悩ませている現状について高橋院長も、「特にわれわれのような中小病院は、今まで以上に医師の獲得が至難の業となります。医師が自然と湧き出てくるような大病院とはまったく事情が違うのです」と深刻に受け止めるとともに、こうしたマイナス要因をプラスに転じるべく常勤医のレベル底上げを図る決意を固めたという。

とはいえ、ベテラン医師ともなれば、すでに診療スタイルが確立されているため、いまさら診療態度の指針となるマニュアルをつくっても効果は見込めない。そこで、患者から直接各医師の診療態度を評価してもらうアンケート調査の実施を考えたのだ。

期間は一カ月。受付時にアンケート調査への協力を依頼し、会計窓口に回収ボックスを設置した。依頼対象は、まったくの新患患者に限定。通院患者であれば、すでに担当医師との人間関係が確立されていたり、無記名を約束していても、今後の診察への影響を心配して甘い評価となる可能性があるからだ。

調査内容は、診察前に挨拶があったか、身だしなみはどうか、態度・話し方・言葉遣いの印象はどうか、訴えをよく聞いたか、病気・検査・治療・薬に関する説明はどうか、治療方針は納得できたか、次回も今日の担当医にかかりたいか――など診療態度を事細かに確認するもの。こうした項目を患者に五段階で評価してもらうほか、一〇〇点満点での点数付け、自由コメント欄なども加えた。

調査結果をもとに院長がマンツーマン指導

今回、一三四名が回答した調査結果は、集計後すぐに病院のホームページにリンクさせた院長のホームページに公開。全体では「挨拶」への評価は八割、「好感度」については「まあまあ」まで含めて八割、総合評価は平均八五・七点という良好なものだった。

この結果に対して高橋院長は、「全体的に甘めの点数をつけていただいたように感じます」と評するが、医師個人別に集計すると、その評価には見事にバラツキが出た。院長はこの調査結果をもとに、各医師とマンツーマンで面談し、順次指導を行っている。

たとえば、「挨拶があったか覚えていない」という回答が多い医師に対しては、「仮に挨拶をしていても患者の印象に残らなければ、していないのと同じ」と問題点を明確に指摘したうえで改善を促す。

「医師仲間の診察について口を出すのは必ずしも気の進む仕事ではありませんが、患者さんから貴重な意見をいただいた以上、最大限に生かさなければなりません」

ちなみに、高橋院長自身のアンケート調査結果ももちろん公開。「挨拶」が一〇〇%、総合では九七点という高評価が寄せられた。しかし、そうしたなかでも、処方する薬の説明に対して低い評価があったため、自らの改善点として受け止めている。

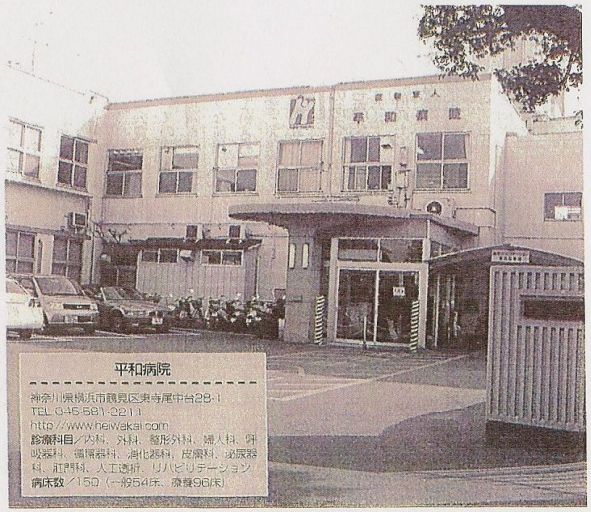
「こうした調査はその後の改善、フォローが何よりも重要です」（高橋院長）と、今後も定期的にアンケート調査を実施し、回数を重ねることに各医師が自らの変化に気づいていく体制の実現をめざしている。

さらには、今後、新患患者を対象とする調査に並行して、コ・メディカルからの調査も計画。チームを組むコ・メディカルがスムーズに仕事に取り組める雰囲気こそ、患者にとって気持ちの良い診察につながるとの考えからだ。

実績評価の給与体系へ診療態度もその参考資料に

こうした医師の診療態度の評価は、今後、同院が実施を予定している新たな給与体系にも参考資料として活用する方針だ。同院では、すでに今年度より、年功序列から実績評価への移行を決めている。スムーズな移行のためにも、あらかじめ各医師が自身の客観的な評価を知り、納得して受け入れることが重要だという。

「一五〇床の当院は、自分のカラーで引っ張っていける規模だと確信しています。働くスタッフがプライドを持てるような病院をめざして、病院の機能を高めていきたいと思っています」と語る高橋院長は、今後も同院の歴史を重ねていくべく、積極的な変革を続けていく構えだ。



平和病院

神奈川県横浜市鶴見区東寺尾中台28-1
TEL 045-581-2211
http://www.heiwakai.com
診療科目／内科、外科、整形外科、婦人科、呼吸器科、循環器科、消化器科、皮膚科、泌尿器科、肛門科、人工透析、リハビリテーション
病床数／150（一般54床、療養96床）