



札幌社会保険総合病院「医療連携室」 についてのアンケート調査

札幌社会保険総合病院地域医療部
新さっぽろ医療連携協議会

吉川 裕幸
関谷 千尋
秦 温信

1. はじめに

札幌社会保険総合病院「医療連携室」は、平成8年5月の業務開始以来、平成16年4月まで、のべ1万4千件の利用がある。紹介医療機関も240施設以上におよんでいる。その間、病理診断、病理解剖の受付、画像電送システムの運用開始、開放型病床の設置など、体制を整えてきたが、「医療連携室」に対する要望や意見などの系統的調査は開設時以来行っていなかった。そこで今回、近隣の医療機関に当院の「医療連携室」に関するアンケートを実施し、運用上の問題点や今後の課題を検討したので報告する。

2. 調査方法

平成14年度から15年度にかけての2年間に、当院に患者を紹介した204医療機関にアンケートを送付し、ファックスにて回答を回収した。これらの中には始めから「医療連携室」を通じて紹介されたものと、まず医師間で直接紹介され、その後「医療連携室」を介して連絡や返事を送付した場合が含まれている。アンケートの内容は、「医療連携室」を利用しているかどうかや利用しない理由、利用した感想、意見や要望などで、選択項目

と自由記載欄とからなっている。本調査は平成16年1月から2月にかけて行われた。

3. アンケート集計結果

アンケートを送付した204医療施設中112機関から回答があった（回答率54.9%）。

- 1) 札幌社会保険総合病院の「医療連携室」を知っていますか？
知っていると感じた施設は95%であった(図1)。
- 2) ①当院に患者様を紹介くださったことはありますか？
②「医療連携室」を通じて紹介して下さった

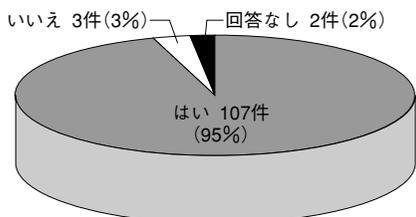


図1 札幌社会保険総合病院の「医療連携室」を知っていますか？

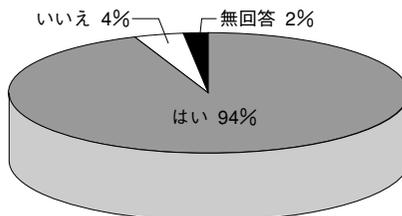
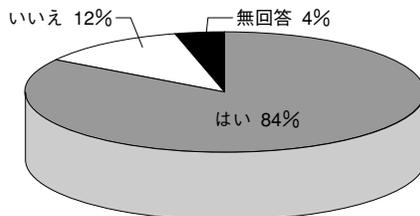


図2-1 当院に患者様を紹介くださったことはありますか？



| いいえの理由をお教えてください | 件数 | e. その他 | 件数 |
|---------------------|----|------------------------|-----|
| a. 紹介状を書くのが煩わしい | 0件 | 知らなかった | 12件 |
| b. FAXするのが面倒 | 0件 | 既知の先生に直接お願いした | 2件 |
| c. 病院の診療内容がよわからなかった | 0件 | 医師と直接連絡したため | 1件 |
| d. 送りが診療科がない | 0件 | 患者家族が貴院の近くに住んでいない | 2件 |
| | | 今まで該当する患者がいなかった | 2件 |
| | | 当院では「医療連携室」がないため | 1件 |
| | | 貴院近隣の患者でDroDrで問題なかったから | 1件 |
| | | 直接該当する科に紹介状を書いているため | 1件 |

図2-2 「医療連携室」を通じて紹介して下さったことがありますか？

たことがありますか？

当院に患者を紹介した施設は94%で(図2-1)、このうち「医療連携室」を通じて紹介したものは84%であった(図2-2)。「医療連携室」を利用しなかった13件に対する「いいえの理由をお教えてください」については、紹介状を書くのが煩わしい、ファックスするのが面倒、病院の診療内容がよくわからなかった、送りたいが診療科がない、の各選択項目がすべて0件で、その他として、知らなかった(2件)、医師あるいは該当診療科に直接連絡(5件)、患者家族が当院の近くに住んでいない(2件)、該当する患者がいなかった(2件)、自分の医療機関には「医療連携室」がないから(1件)、があげられた。

3) 「医療連携室」を通じ各診療科が受診可能ですが、ご利用されたことがありますか？
各診療科とも平均的に利用されていた(図3)。

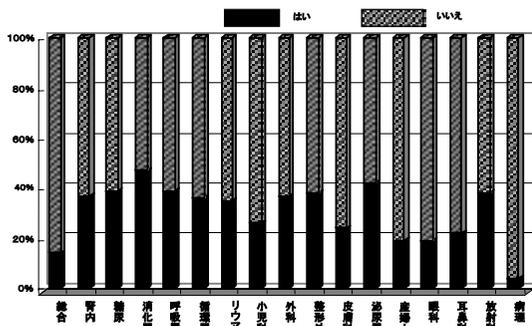
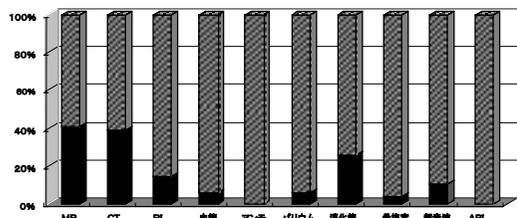


図3 「医療連携室」を通じ下記の科が受診可能ですが、ご利用されたことがありますか？



いいえの理由をお教えてください

- a. 申し込み方がわからない..... 3件
- b. 遠い 18件
- c. その他..... 39件
 - ・送った科に任せるため ・症例なし
 - ・対応患者がいらない ・他施設へ依頼
 - ・当院で検査可能のため ・機会があれば利用する
 - ・担当医へ直接お願いしていたため
 - ・小児科のため検査の機会がない
 - ・院影に自信がない
 - ・特に必要でなかった

図4 「医療連携室」を通じ下記の検査を受け付けておりますが、ご利用されたことがありますか？

4) 「医療連携室」を通じ各種検査を受け付けておりますが、ご利用されたことはありますか？

画像診断や消化管内視鏡が多く利用されていた(図4)。「いいえの理由をお教えてください」に対しては、「申し込み方がわからない」が3件、「遠い」が18件あり、その他として、送った科に任せる、適応患者がいらない、小児科で検査の機会がない、他施設へ依頼、読影に自信がない、自前で検査可能、機会があれば利用するなどがあげられた。

5) ①開放型病床(5床をもうけています)をご存じですか？
②それを利用する希望がありますか？

半数以上が開放型病床の運用を知らず(図5-1)、また利用したいと希望した施設も13件にとどまった(図5-2)。

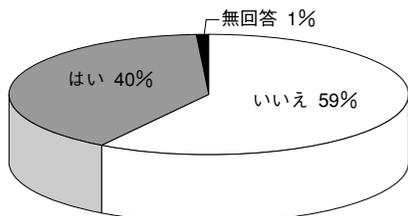


図5-1 開放型病床(5床もうけています)をご存知ですか？

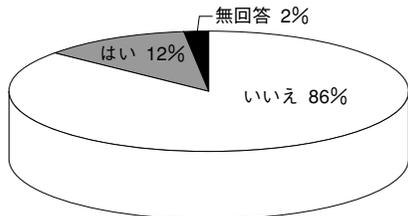


図5-2 それを利用する希望がありますか？

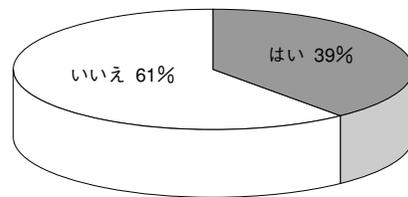


図6-1 画像転送ネットワーク(貴院での設備が必要です)をご存知ですか？

6) ①画像電送ネットワークをご存じですか？

②それを利用する希望がありますか？

知っていたのは44施設で(図6-1)、利用を希望したのは12件のみだった(図6-2)。

7) 研修会について

院内の講義室などにおいて学術集会・CPCなどを実施しており、院外からも医師や職員が参加できることを知っていますか？

7割の施設が知っていた(図7)。

8) ①その他の施設も共同利用できますが利用されたことはありますか？

②使用されてどう思われましたか？

全体に利用は少なかった(図8-1、8-2)。

9) 「医療連携室」を利用してくださいました病院・医院様へ

①利用されてどう思われましたか？

ほとんどがよいかふつうだったが(図9-1)、悪い理由としては、ベッドの空きなどについて医師との連携が十分にとれていないようだ、診療時間と「医療連携室」の受付時間が合わない、夕方5時以降の連絡が取れない、があげられた。

②入院・手術・検査結果・退院などの連絡は

十分ですか？

いいえが15%あり(図9-2)、その理由として、インフォームドコンセントが不十分のためと思うが家族の了承をえないまま他施設への調整を行ったことがあった、手術の結果が報告されなかった、紹介しても返事がこなかった事がある、入院の連絡がこないことが時々ある、大変よい科と連絡をくれない科がある、が述べられていた。

③患者様からの評価はどうでしたか？

過半数はよのだが、わるいが7件あった(図9-3)。その理由として、前処置の説明がわかりにくかった、具体的でないことが以前にあった(CT時の食事不可など)、入院中および退院時に家族への説明不十分と思われる苦情を聞いたことがある、甲状腺のABCを依頼した時、研修医のような若い医師が指導医の下で行い大変不安だった話を聞かされた、であった。

10) 今後さらに拡充して欲しい機能があればご記入してください

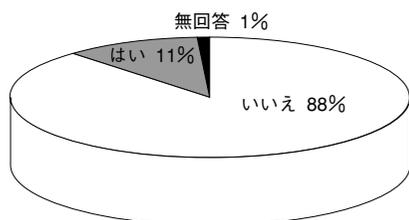


図6-2 画像転送ネットワークを利用する希望がありますか？

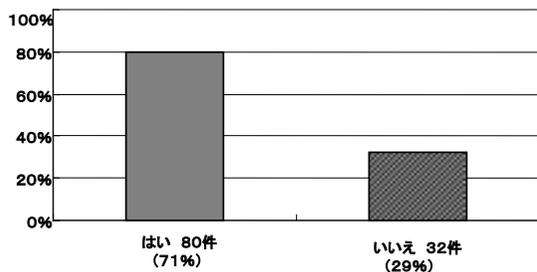


図7 研修会について 院内の講義室等において学術集会・CPCなど実施しており他施設医師や職員が参加できることを知っていますか？

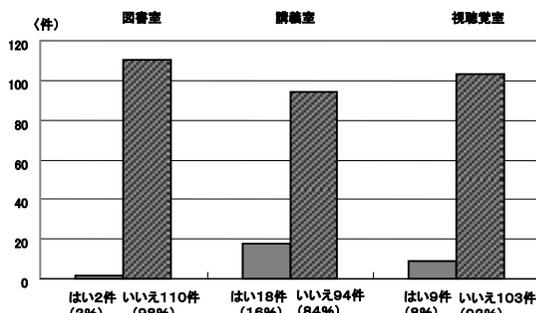


図8-1 その他の施設を共同利用できますが利用されたことはありますか？

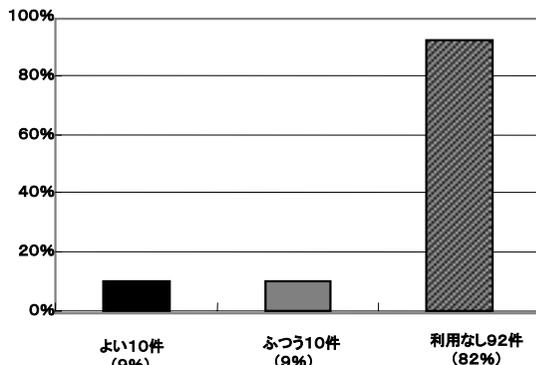
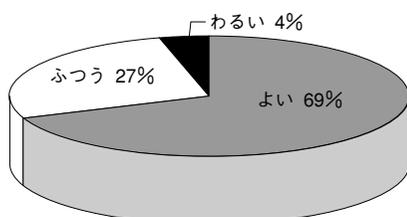


図8-2 使用されてどう思われましたか？

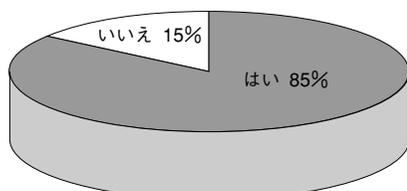
- ・紹介患者の経過は必ず詳細に知らせてほしい（紹介した科によってかなり差がある）。
 - ・ホームページによる病院機能の紹介。
 - ・産婦人科の継続。
 - ・夜間の救急体制を設備してほしい。
 - ・土曜、日曜、時間外の対応。
 - ・受付患者が待っているためFAXが十分ではないと思う。
 - ・ICD,CCDが十分ではないと思う。
- 11) その他、要望・改善点などご記入願います。
- ・図書室の利用方法を教えてほしい。
 - ・施設利用時の駐車場の使用は可能か。
 - ・医師の記載した受診・検査結果通知票の文字が薄く、FAXでは判読不能だった、複写の場合は濃く記載する必要があると思う。
 - ・病診連携というのはお互いに患者さんを紹介しあうものだと思うが、今のところこちらからの一方通行である。そちらからの紹介・依頼があればうれしいのですが。



わるい理由として

- ベッドの空きなどについて医師との連絡が十分にとれていないようだ。
- 当院の診療時間と「医療連携室」の受付時間が合わない。
- 夕方5時以降の連絡がとれない。

図 9-1 「医療連携室」を利用してくださった病・医院様へ 利用されてどう思われましたか？



いいえの理由として

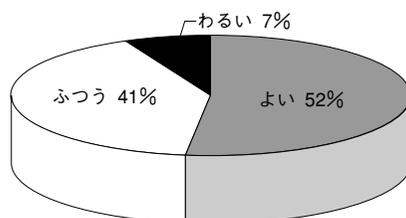
- インフォームドコンセントが不十分のためと思うが家族の了承をえないまま他施設への調整を行ったことがあった。
- 手術の結果が報告されなかった。
- 紹介しても返事が来なかった事がある。
- 入院の連絡が来ないことが時々ある。
- 大変よい科と連絡をくれない科がある。

図 9-2 入院・手術・検査結果・退院などの連絡は十分ですか？

- ・小児科病床の増加。
- ・時間の短縮をお願いします。
- ・「医療連携室」へ連絡しても貴院医師への連絡が徹底していないようだ。これなら医師へ直接連絡した方がよほどスムーズにゆくのでは。間に「医療連携室」が介入する意味が現段階ではよくわかりません。
- ・迅速に対応してもらっています。
- ・貴院の「医療連携室」の手引きなどがあればほしい。
- ・送迎のサービス。
- ・紹介時に渡したX-Pなど返却されていないので、返却してほしい。
- ・夜間に緊急入院できるベッドの確保があれば助かる。
- ・産婦人科が満床のため緊急患者が搬送できない事がよくあった。ベッドのやりくりを工夫してもらい入院させてもらえるとありがたい。
- ・退院時サマリーを「医療連携室」から送ってもらうだけで、医師の返信の手間が省けると思う。
- ・以前に比べ大変利用しやすくなった。
- ・日曜・休日の体制（受診患者の急性増悪を確立してほしい。「医療連携室」と連絡が取れず、やむを得ず他の連携室に引き取ってもらった例があったので）。

4. 考察

今回のアンケートは過去2年間に当院に患者を紹介していただいた医療機関を対象に行ったが、



わるい理由をお教えてください

- 前処置の説明がわかりにくかった。
- 具体的でない事が以前にあった。(CT時の食事不可など)
- 入院中および退院時に家族への説明不十分と思われる苦情を聞いたことがある。
- 甲状腺のABCを依頼したとき、研修医のような若い医師が指導医の下でおこなない、大変不安だったと話を聞かされた。

図 9-3 患者様からの評価はどうでしたか？

回収率は54.9%と高くはなかった。どの医療機関から回答を受けたかはわからないが、普段から多く利用していただいている（したがって良好な医療連携ができてい）機関からの回答が多くなった可能性はあると思う。

「医療連携室」の活動はほとんどの医療機関で認識されており、その評価もおおむね良好だった。一方で、「医師に直接連絡」した紹介も依然多く、特に緊急時や夜間、休日などは直接相談することがほとんどであろう。連携室の重要な役割は、直接の面識がない医師・医療機関に対しても紹介や相談しやすい場を用意することであり、そのためにはアンケートの意見にもあるように様々な機会を利用して病院機能を紹介することが大切である。また医師同士で紹介された場合でも、その後「医療連携室」が介在することで、各種連絡、検査や治療結果の報告が迅速かつものないように処理されることが期待される。この点では、入院・手術などの連絡に関する質問で、手術結果が報告されない、返事や連絡がこないとの苦情があったことは、大いに反省し改善しなければならない。

利用状況では各診療科とも平均的に利用されていた。病理科では平成11年7月から病理解剖も受け付けているが、残念ながらその利用は少ない。医療の質や医療に対する信頼性をより高める意味でも病理科の今後の利用が期待される。開放型病床もその体制を整えてから2年が経過するが、過半数でまだ理解されていなかった。各種検査の受付は、医療資源の有効活用という点で「医療連携室」の重要な業務であり、地域からの要望も大き

く利用の頻度も高い。ただその機能の一つである画像電送ネットワークはほとんど利用されておらず、利用の希望も少なかった。最近のCT、MRの高機能化や高速化は著しく、画像数も飛躍的に増加しているため、従来のようにフィルムで観察することが次第に難しくなってきた。また遠からず病院全体がPACS化されればフィルムを使用しない環境となり、画像電送ネットワークあるいはCDやDVDによる配布が必須となるであろう。患者情報の共有化も含め、病院間ネットワークは今後大きく発展すると考えられる。

今後の機能、要望や改善点に関する意見では、夜間救急体制の整備、休日と時間外における対応、逆紹介についての不満、小児科と産婦人科への期待などがあげられている。これらは「医療連携室」だけの問題ではなく、医療連携をさらに発展させるためには病院全体で取り組むべき重要な課題である。

5. おわりに

「医療連携室」開設後8年を経過して行われた今回のアンケート調査で、医療連携の役割や期待の大きさが改めて認識され、問題点や今後のあるべき方向に関して多くの示唆に富む意見が寄せられた。これらの結果を「医療連携室」のさらなる発展に生かしていきたいと考えている。

稿を終えるに当たり、佐野文男前院長、堀江洋三札幌市医師会厚別区支部長をはじめ札幌社会保険総合病院地域医療部および新さっぽろ医療連絡協議会の各委員ほか関係各位に深謝する。

表紙写真

野草便り—オカトラノオ—

苫小牧市医師会 山本 一男

オカトラノオは漢字で書くと岡虎の尾。なるほど花房の形が虎の尾のように見える。サクラソウ科に属する。苫小牧の郊外では7月下旬か

ら8月上旬に開花するが、秋になると曲がっていた穂はほぼ直立となり葉は美しく紅葉する。