



選ばれる病院・医院の条件

副会長 佐野文男

病院機能評価認証取得医療機関は、平成12年7月27日現在350病院に達し、北海道での認定施設数は21病院となっている。去る7月23日、財団法人日本医療機能評価機構主催の「認定病院の集い」が日本医師会大講堂で開催された。プログラムの主な内容は、1)病院機能評価事業の現況報告、2)認定更新手続と新たな評価体系について、3)基調講演「認定病院の役割と医療」、パネルディスカッション「病院認定に期待するもの」などである。その詳細はここでは触れないが、「選ばれる病院・医院の条件」と題する調査報告が資料として添付された。これは(株)電通パブリックリレーションズとトーマツコンサルティング(株)が、平成11年12月、首都圏在住の20歳以上の男女市民600名と病院・医院(21)を対象に市民が病院・医院を選ぶ要因や、満足度、患者ニーズ、および病院・医院の経営努力の内容と、その格差などを把握すると共に、規制緩和に対する患者と病院・医院双方の見解などを把握することを目的にアンケート調査を実施し、その結果をまとめたものである。その概要を述べる。

1. 「選ばれる病院・医院の条件」市民調査の結果

- 1) 病気にかけたら、最初に行くのは「医院」が4人に3人
- 2) かかりつけ医がいる」人は2人に1人
- 3) 病院・医院にかかったことのある」人の平均回数(最近6カ月)は「病院」4.5回、「医院」6.3回で医院が多い
- 4) 病院や医院を最近変えた」人の割合は、「病院」11%、「医院」15%、「治療効果がなかった」ことが最大の理由
- 5) 情報の入手ルートは「近所の人・友人・家

族」からの 口コミ が圧倒的

- 6) あらかじめ知っておきたい 情報は「診療科目」「医師の専門分野」「休日・夜間・緊急時の対応」
 - 7) 「カルテおよび医療費明細書の提供」が「必要」とする患者は9割
 - 8) 病院や医院の「広告規制を緩和すべき」が8割を越える
 - 9) 現在利用している「病院や医院に対する満足度」は「まあまあ」
 - 10) 患者の信頼度を高めるポイント」は
 - 病院「優秀な医師や看護婦の存在」「周囲の評判」「インフォームドコンセント」「適切な検査」
 - 医院「周囲の評判」「カルテ開示」「先端医療」「電話対応」「インフォームドコンセント」
 2. 「経営とコミュニケーションの改善」病院・医院調査の結果
 - 1) 病院の重点対策はまず「医療ミスの防止」
 - 2) 医院は「清潔と接客サービス」を重視
 - 3) 経営上の最大の悩み は病院では「経費の増大」、医院は「患者の減少」
 - 4) 強化を考えている コミュニケーション施策 としては、病院では「医療ミス対策」「健康教室や講演会」、医院では「疾病解説パンフ」と「健康教室や講演会」
 - 5) 「広告規制緩和」は、市民も医療機関も ほぼ意見一致
 - 6) 市民は「カルテの公開」を望んでいるが、医療機関は「やや及び腰」
 - 7) 医療費明細書の公開」については、市民と医療機関に 大きな見解の差
- [結論：選ばれる病院・医院の条件]
- 1) 市民が現在利用している病院や医院に対する

評価、病院に対しては「診療科目が多い」「先端の検査装置や医療設備が整っている」「院内が明るく清潔」、医院では「家や勤務地に近く通院に便利」「建物や待合室がきれい」「院内が明るく清潔」「患者が多くはやっている」「受付や薬局の対応が良い」などが評価されるポイントである。

2) このような患者が、病院や医院を変えた理由は、「治療効果がなかった」が3人に1人、以下、「待ち時間が長い」「医者の説明が不十分」「医療知識や技術に不安」「専門医がいなかった」をあげ、病院の場合は「待ち時間の長さ」と「治療効果がなかった」がそれぞれ3割強ずつ、医院では「治療効果がなかった」が4割近くを占め、「医療知識や技術に不安がある」も2割となっている。

3) 病院・医院に対する評価をグルーピング
病院の場合は、「医師とスタッフの技術力」を重視する 若年・元気グループ と「有名な大規模病院を重視する 高齢グループ」の2つに分かれる。

医院は「親切な治療」を重視する 若年・元気グループ と「明るくきれいな医院」を重視する 高齢グループ の2つに分かれる。

若年元気層には「診療技術」、高齢層には「施設規模」がアピールポイント

4) 以上の結果から、病院や医院を選ぶにあたっては(図)

第1選択軸として、

- (1) 専門性(腕のよい専門医、正確な診立て、インフォームドコンセントの徹底)

- (2) 総合性(有名である、規模が大きい、優れた医療スタッフ)

第2選択軸として、

- (1) 技術力(先端の医療技術や知識、優れた医療スタッフ)

- (2) 施設(明るく清潔な院内、きれいな建物・待合室)

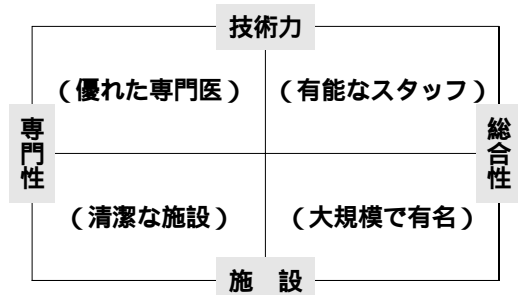
が抽出され、特に若年層には「専門性に裏付けされた診療技術と説明力」、高齢層には「大規模で清潔な施設」が、選択のポイントになっている。

さてこのアンケート調査の結果は首都圏を中心にしたものではあるが、病院・医院の当事者はどのように評価されるだろうか? 北海道のような広域で僻地、離島を抱えている状況下ではさらに深刻な地域の医療ニーズが反映された厳しいものになると思われる。

財団法人日本医療機能評価機構が病院機能評価事業を開始したのは1997年4月であり、2002年度には“5年間”という認定有効期限が満了し、認定の更新が必要となっている。現在、評価体系の見直しが行われており、2002年度の認定更新は新評価体系が適用される。この中で特筆すべきは、病院人の質の評価が病院機能評価には必須の条件であるとされ、特に病院勤務医の能力管理に対する病院機能評価のあり方が提言されていることである。医師の適性評価は1) 医師としての適性、2) 臨床医としての能力、を中心に行い、具体的には知識、技術、人間性(接遇態度、患者およびスタッフとのコミュニケーションなど)などについての評価指標を作成し、医師の能力について15の大項目と複数の中項目を設定し、具体的な数値として評価するとしている。具体的には、「決められた診療時間に診療を開始できるか」「診察前に、患者に対して自己紹介しているか」「触診をする場合、暖かい手で行っているか、あるいは聴診器を暖めて使うようにしているか」「患者と同じ目線で話しているか」、などが基本的項目としてあげられている。そして医師を評価するのは患者、あるいは看護婦、医師の同僚などが想定されている。今後、複数の病院で試行を行い、指標の妥当性を検証し、広く公表する予定となっている。

また、病院認定に関する広告の方法はいまだ確

図 病院・医院の選択軸



定してはいないが、医療機能評価の意義を国民に広く知らしめる方向性が示されている。広告を含めた規制緩和を進めることに関して伊藤雅治厚生省健康政策局長は、「医師の規範を強化することが重要で、患者が医療機関を自ら選択できる情報開示が求められる」としている。

病院・医院はもとより、医師が選ばれる時代はすでに始まっている。

資料

- 1) 電通パブリックリレーションズ、トーマツコンサルティング:「選ばれる病院・医院の条件」調査報告、「認定病院の集い」、財団法人日本医療機能評価機構、東京、2000.7.
- 2) 財団法人日本医療機能評価機構:「認定病院の集い」資料集、2000.7.
- 3) MEDIFAX: 病院勤務医の能力管理と病院機能評価で報告書、No.3484, 2000. 5.
- 4) MEDIFAX: 臨床能力中心に「医師の適性評価」、No.3485, 2000. 6.