

シンポジウム

放射線技師がめざす患者目線の医療

座長 大塚次男

第59回国立病院機構総合医学会
(平成17年10月15日 於広島)

IRYO Vol. 61 No. 1 (17-18) 2007

キーワード 放射線技師, 患者目線

座長集約

本会は、従前より医療の質と患者サービスの向上に取り組み、効率的な医療の提供を心がけている。医療の基盤は安全で信頼を得て継続性をもち患者目線（患者ニーズ）に立った、すなわち患者中心でなくては成り立たないと考える。

今シンポジウムでは、要望分析・対応、接遇、建物のあり様、環境整備、経営改善と一見つながりがないような角度から検証した。

小高氏はその患者さま中心の医療の根幹である患者ニーズについて検討された。

患者ニーズを満足させるためには、まず患者さまの不満足項目を拾い上げ分析し物的、人的問題を洗い出すことで1つの方向が示された。今回は不満足レベルの高い予約待機日数に着目し、MRI予約待機日数の短縮を図ることとした。

医療の水準を維持しつつ、患者さまおよびスタッフからも不平が出ないシステムの構築には、地域マーケティングの分析および施設内コミュニケーションの活用を十分に行うことで、土曜日、日曜日にMRI検査を行ったとしても増収が見込まれ患者さまおよび施設への貢献度は大となることは、今後各

施設に大きな影響を与えることと期待する。

嶋田氏は、診療行為における接遇の役割に着目し検討された。

接遇が重要視されて久しくなるが、現在も投書の中には接遇に関するものがなくなる状況にある。地域により言葉使いに相違があると思われるが、接遇の5原則を守ることが信頼を得る第一歩であり安全な医療行為のための糸口となることは間違いない。今後は学校教育の中でも接遇に関する講義をもうけ、一般社会人として、さらに専門職種としての自覚を身につけることが望まれるのではないだろうか。

平島氏は、患者視線から求められる空間・環境について工事初期より関わられており、このたび再検討された。

1日に数百～数千人の人々が利用する施設にとって各利用者の動線の確保がたびたび問題となっている。今回の検証で各利用者、スタッフの動線は分離されており移動時間のロスは解消され業務効率は高くなった。ひいては検査待ち時間の短縮にもつながり患者満足度にも影響を及ぼしている。また、施設情報については文字サイズを大きくしたり、車いす利用者など低い位置からもはっきりと確認できるように表示板、標識の位置を変えるなどの配慮をするこ

国立病院機構東京医療センター 放射線科

別刷請求先：大塚次男 国立病院機構東京医療センター放射線科 〒152-8902 目黒区東が丘2-5-1
(平成18年1月27日受付，平成18年5月19日受理)

Medical Treatment from Patient's View in Radiological Technologists Section is Verified
Tsuguo Otsuka

Key Words: radiological technologist, patient's point

とで患者さまはもとより利用者が迷わず目的の部署に着くことができる。これは患者さまに安心を提供していることにほかならない。なお、閉塞感を与えないゆとりある空間を作り出すことも安心の提供に値する。今後施設の増改築を予定される際はぜひとも参考にさせていただきたい。

折田氏は、医療安全管理において患者さまからのアンケートを基に何に注意を払うべきかを検討された。

確かに従来の安全管理施策は施設の視点から作成されており、患者視点の疑問点を抽出することは信頼を得るポイントであろう。また、このようにアンケートを実施することにより施設の前向きな姿勢を患者さまにご理解していただけたことと思われる。そしてアンケート結果から早急な対応が取られることで患者さまが安心して医療行為に協力していただけることと期待できる。また、医療安全は医療スタッフ間の問題にとどまらず患者さまも含めた大きな監視体制であるとの認識を、広めていくことも私たちの役割であると考えます。

梶谷氏は、小児医療と難題である経営改善の対応について検証された。

氏施設は、サイクル医療という新しい概念の基に開設されており、ある意味限られた患者さま、すなわち主に乳児、幼児、小児が対象患者となっている。現状の予算規模そして予算配分からみても経営改善を求められるのは当然のことと理解する。

やはり地域医療連携をさらに強化し成育医療センターの名前を周知し、医療連携により育まれる信頼をもとに経営改善を推進すべきと考える。決して経営改善が先走り本来の医療行為が担保されない状況に陥ることはあってはならない。経営改善とは安定した経営基盤を構築する手段であり、その基盤の上にこそ安全な継続性をもった医療行為が行われるものと信じる。

以上各項目とも安全、信頼、安心、継続性につながる結果となった。現在の施設事情により対応がかなり難しい項目もあるが、人的手段、意識改革により可能な項目については早急に取り組むべきである。私たちの目的は良質な患者中心の医療を行い、広く国民から選ばれる医療機関となることにある。そのため的手段として各項目を検証したことを忘れてはならない。