

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

9班 No.1

テーマ：良い病院とは

インフォームド・コンセント

- ・インフォームド・コンセントが
できている
- ・治療法などを患者に
説明してくれる
- ・情報、カルテの開示
- ・医師が患者の質問に
きちんと答える

安全管理

- ・安全で確実な医療の提供
- ・医療事故なし
- ・患者を殺さない

教育

- ・学生がいっぱい回って
くるのがいや
- ・教育制度の整備

治療

- ・治療がうまい
- ・知識と技術の備わった医師
- ・一人の医師が診る
- ・きめこまやかなケア

医療者の意識

- ・スタッフが責任感を持って
従事する

医療者同志

- ・医療者同志または各科の
コミュニケーションがとれている

医療従事者と患者

- ・患者の話をよく聞いてくれる
- ・患者に安心感を与えられる
- ・患者を差別しない医師
- ・患者を失望させず、元気づける医師
- ・患者の意見が尊重される
- ・医師と患者の信頼関係

設備

- ・設備がととのっている
- ・空きベットが常にある
- ・清潔で整理された環境

医療費

- ・医療費を抑える
- ・入院期間を短くする
- ・ムダな治療がない

患者中心

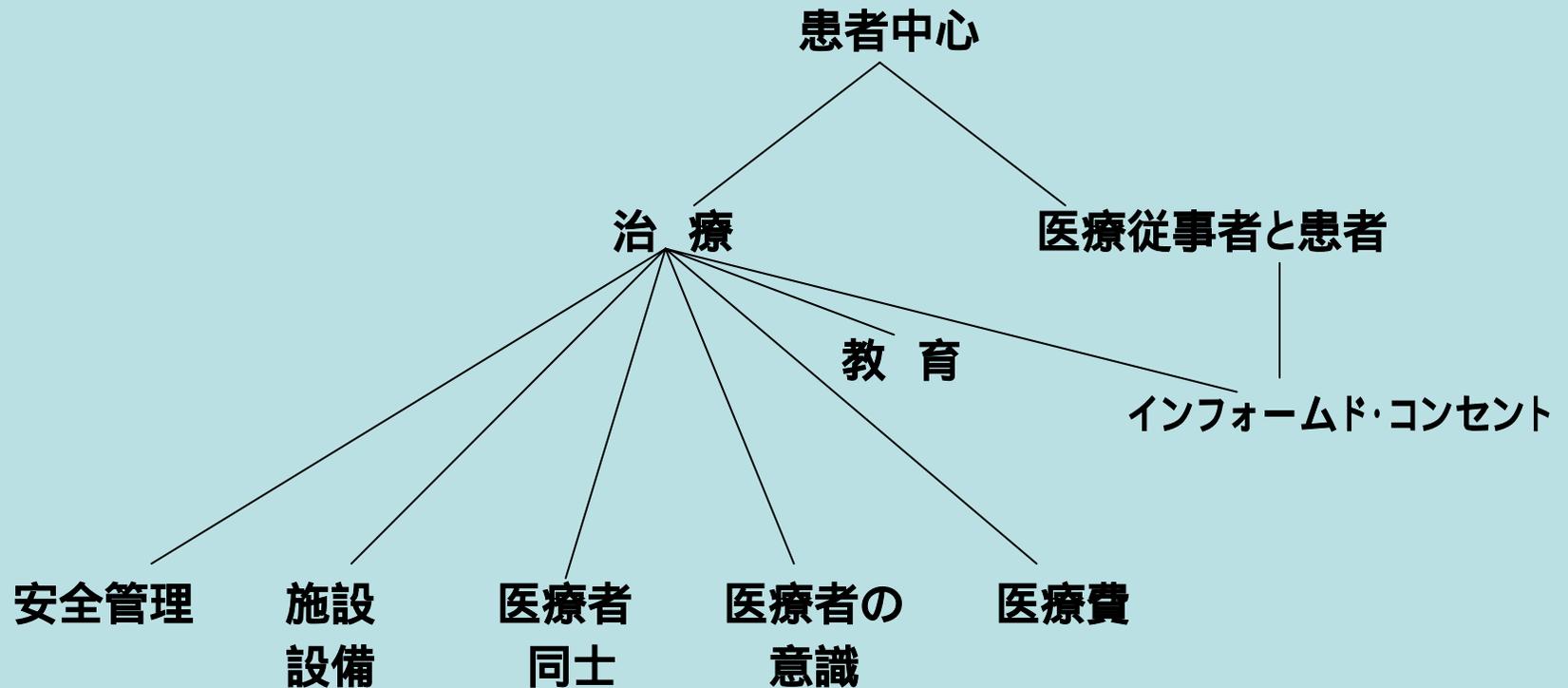
公平に監視、評価する機関

待ち時間が少ない

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

9班 No.2

テーマ：良い病院とは



グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

9班 No.3

テーマ：良い病院とは

インフォームド・コンセント

- ・分かりやすい言葉の電子カルテを作る
- ・メールなどの質問受付体勢を
- ・患者の納得のいく説明を
- ・質問しやすい雰囲気・環境を作る

教育・研修

- ・研修で病室を回る時は患者にあいさつする。できれば了解を得る
- ・研修医2年生が1年生についてお互い学び合うと良いのではないか
- ・患者に対する接し方の授業
- ・免許の更新

医師を頂点とした
ピラミッドの改善

→“教育”：他機種へ理解。
専門性を認めて
対等に話し合う

医療費の明細書

安全管理

- ・(看護師の例)
(点滴などを)複数人で確認しつつ行う
→ その際丁寧に
- ・コンピューター管理(バーコードなど)
- ・監視機関を機能させるために予算を上げる。医師免許を持つ人が第三者的機関をつくり、そこで監視する

待ち時間について

- ・事務処理の時間短縮
- ・予約制度の取り入れ
- ・ポケベルの貸し出し
- ・第三者が病院内の機能状態(混雑状況など)把握するシステム → 患者に伝えれば患者の待ち時間が減るのではないか
- ・診察前にあらかじめ話を聞く人の存在
- ・支払い形式を引き落としにする

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

10班 No.1

テーマ：良い病院とは

情報開示

- ・正確な情報開示
- ・料金の説明
- ・患者に病状を詳しく説明
- ・治療の説明

対応の良さ(病院側)

- ・技術対応面において信頼がおける
- ・説明、対応が分かりやすい
- ・患者のためを第一に考えてくれる
- ・いつでも対応してくれる
- ・患者の都合を考えてくれる

対応(先生側)

- ・親しみやすい医師
看護師がいる
- ・先生が親身
- ・誠実な対応
- ・じっくり話を聞いてくれる
- ・精神的にも先生が支えてくれる

医療者同志の関係

- ・それぞれの科と先生同士が仲良し
 - ・医療スタッフの連携がとれている
 - ・思いやりのある良い人間関係ができた病院
- (患者 ↔ 医師)
(医師 ↔ 患者)

施設

- ・清潔
- ・効率の良い
- ・設備が整っている
- ・治療費が良心的
- ・若い医師、医療従事者の育成
- ・1人の患者に数名の医療従事者が関わる

患者に選択肢を与えてくれる

知名度・名声

- ・名医がいる

技術面

- ・名医がいる
- ・技術導入
- ・技術が高い、新しい
- ・新人医が少ない
- ・適切な治療法

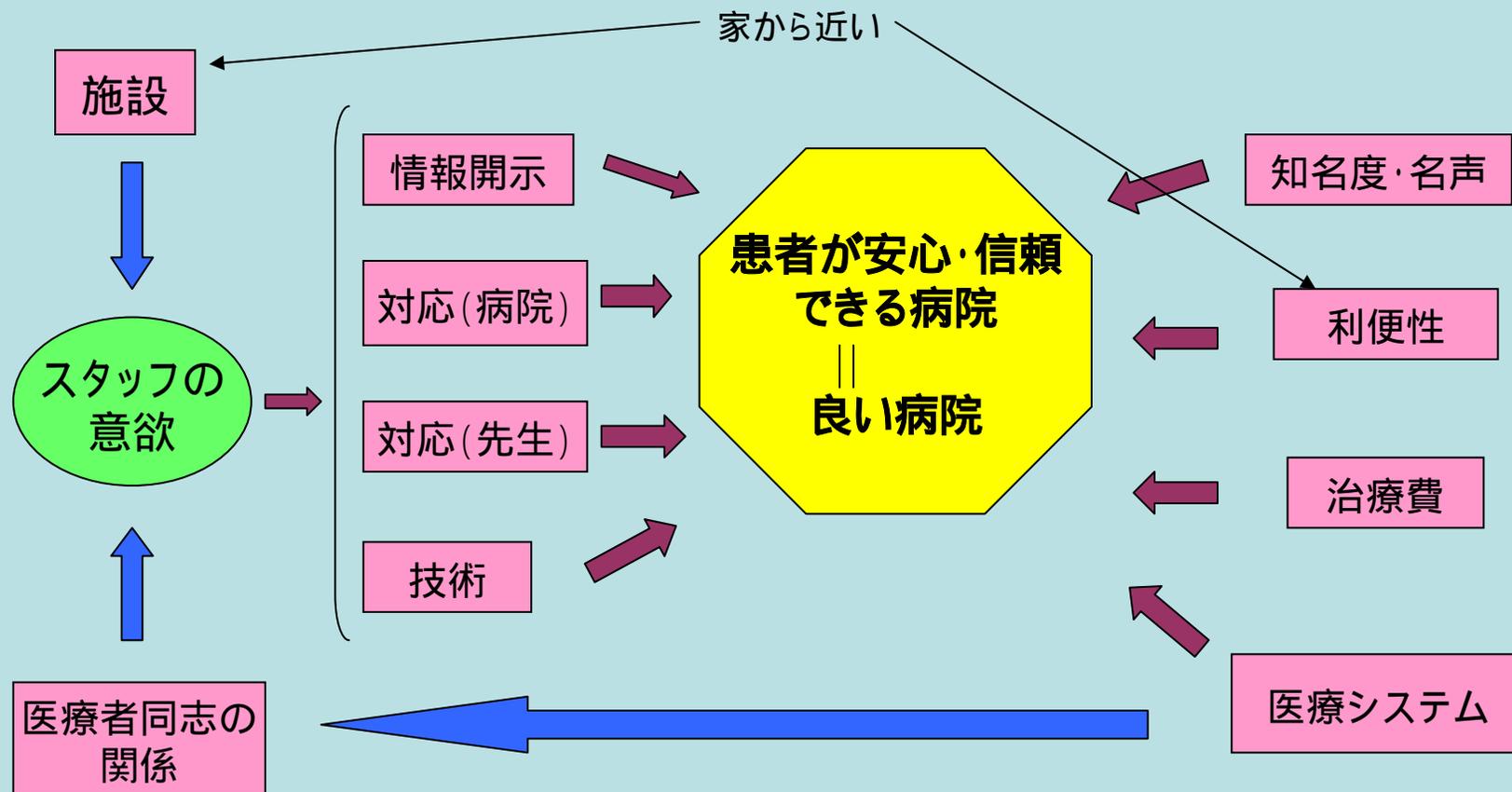
環境

- ・患者が信頼できる
- ・医療従事者が多い
- ・退院後のケア
- ・広い、きれい、はやい
- ・分かりやすい(場所が)
- ・家から近い

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

10班 No.2

テーマ： 良い病院とは



グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

10班 No.3

テーマ：良い病院とは

技術面

- ・免許更新制度の導入
- ・給料歩合制の導入
- ・諸外国への研修

医療者同志の関係

- ・コミュニケーションをとるよう各人が努力する
- ・今回の合同セミナーのような教育を学生のうちから受ける
- ・専門課程に入ったあとにも視野を広げるきっかけを作る
- ・医療従事者間の関係をとりもつ職種の人を増やす

家から近い

- ・交通手段を整える

医療システム

- ・医療従事者を増やす
(カウンセラーなどDr以外の職種)
- ・国がPtの声によって病院の評価を決められるようなシステムを作る

情報開示

- ・口頭説明だけでなくPtの手元に残る形での情報提供
 - Ex)Opeの様子を家族も見れる病院あり(生中継で)
- ↓
- どこの病院でもできればいいのでは

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

11班 No.1

テーマ：良い病院とは

空間

病院の空間

閉鎖性

外部から見ると閉鎖的なイメージ

病院のシステム・運営

(国の制度が基礎)

病院(国の方針)により入院期間が決められる

入院日数が短いほうがいい

料金設定

診療時間

1人あたりの患者数が多すぎ

施設数 患者数のつり合い

大病院、受付時間が午前中など制限が多い

におい

プライバシー

待合室など

スタッフ間の コミュニケーション

全てのスタッフが横並びの病院
(医師、看護師、検査技師、PT、OT)

医療事故

待ち時間

長い

インフォームド・コンセント

患者の意見をよく聞く

医療者－患者 (個人的)

医療者－患者 (制度的)

病院側のサービス・ガイド

- ・医者、ナースなどの患者との接し方
- ・患者を見下さないスタッフ
- ・患者から信頼できるスタッフ
- ・思いやりのない医師の言葉

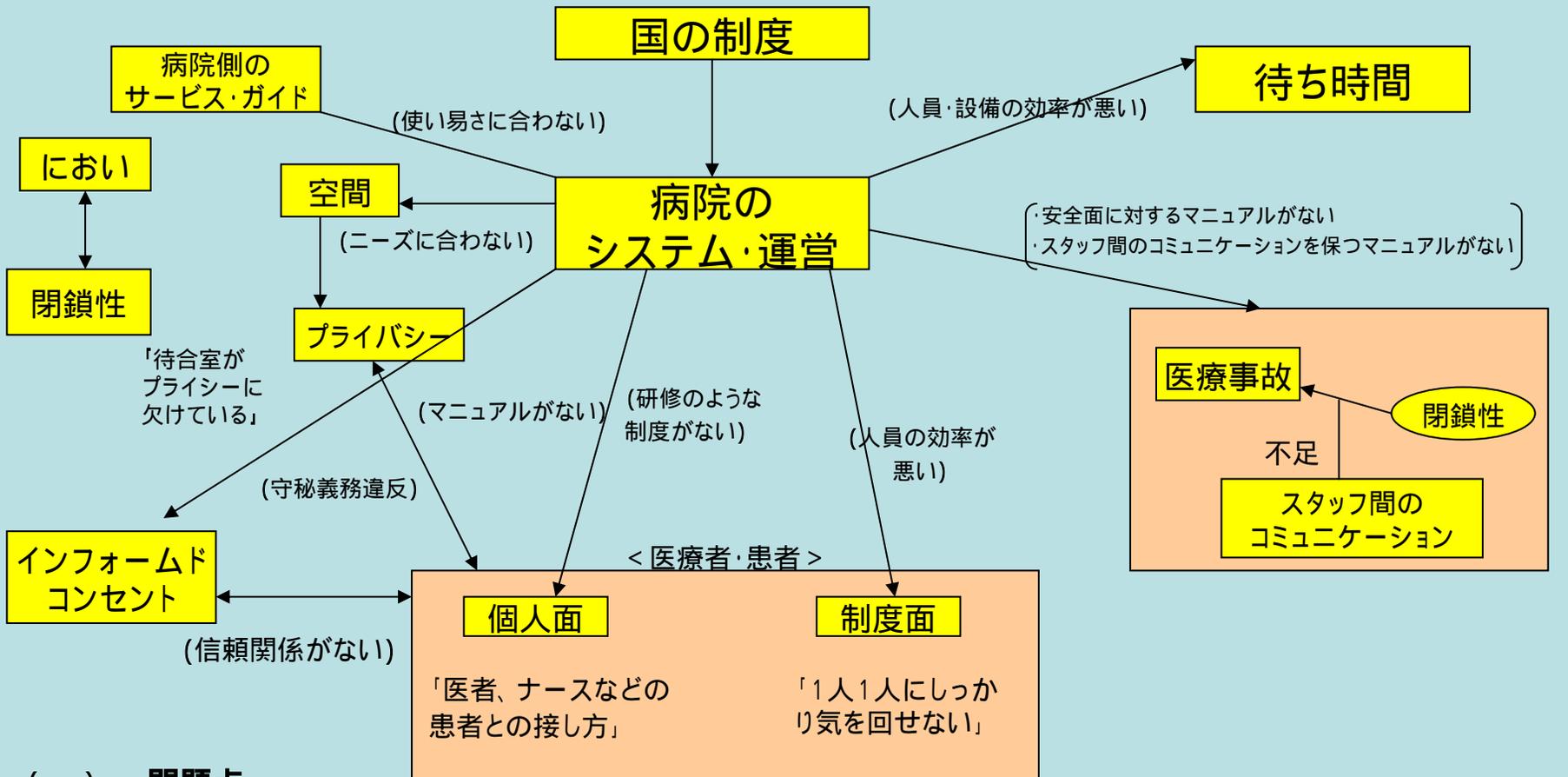
- ・1人1人に気を回せない
- ・スタッフが忙しそうで声をかけにくい
- ・成果に気をとられて思いやりに欠ける

- ・フロアの地図が分かりやすく書いてある
- ・医科歯科は、初診の人に地図を渡したような

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

11班 No.2

テーマ：良い病院とは



() …問題点

「 」 …具体例

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

11班 No.3

テーマ：良い病院とは

医療事故を減らす

医療従事者への教育を徹底する
スタッフ間コミュニケーションを保つような
マニュアルを作成する
第三者による評価機構を設置する

待ち時間を減らす

待ち時間表示をする
事務員を増員する

医療者－患者間の関係の保持

民間の営業マニュアルを取り入れる
外部から事務員等を流入させる
医師免許更新制の導入
ガイドラインを作る

やすらげる空間作り

窓を多くする
換気を良くする
常に清掃を行う
診察室の仕切り(プライバシーの保護)の拡充
案内係を設置したり、表示を明確にする

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

12班 No.1 - 1

テーマ：良い病院とは

時間

- ・予約をしても時間通りにいかない
- ・予約が取りづらい → 行かない
- ・待ち時間の長さ
- ・1人当たりの診療時間が短い
- ・待ち時間は長いのに診療時間は短い
- ・3時間待ち 3分診療
- ・予約をしたのに1時間近く待たされる

設備

- ・病院の設備の悪さ、患者が生活しにくい
- ・診察する科や検査する所が複雑で分かりにくい病院
- ・病床が不足
- ・医師の数が不足

お金

- ・医療費が高い
- ・治療にかかるお金が高い

医療ミス

- ・医療ミスが相次ぐ
- ・医療事故を起こし、さらにそれを隠そうとする
- ・医療ミスが出た病院

医療スタッフの連携

- ・上下関係みたいのがあって全員が自由に意見を言えない
- ・科の間のなわばり意識が強すぎる
- ・スタッフが仲悪い
- ・医者とナースの仲が悪い

医者と患者の関係

- ・医者と患者の信頼関係
- ・患者と医療者側でうまくコミュニケーションがとれていない
- ・患者さんが話しにくい環境の病院

治療内容

- ・医師の患者さんに対する説明が不十分
- ・患者さんの話を聞かない。一方的な説明だけ
- ・治療の内容だけでその後の分かり易い説明がほしい
- ・不必要と思われるような検査までする病院
- ・患者の話をよく聞かないで勝手に診察をすすめる

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

12班 No.1 - 2

テーマ：良い病院とは

意識姿勢

- ・患者とその家族と共に治療に取り組もうとする姿勢に問題
- ・家族のことを考えない
- ・患者さんの「病気」(身体的な)しか考えていない
心のケアもしましょう
- ・患者の対応に思いやりがない
- ・患者を1人の人間として扱わない(病気に注目しすぎ)

- ・信頼する先生がいてもなかなかその先生に診てもらえない
- ・仲良くなりたい先生がいてもなかなか時間がない
- ・あらゆる年齢層の人が1人でも通いにくい病院
- ・プロ意識がない
- ・先生があからさまに疲れている

患者主体

- ・主役が患者ではない

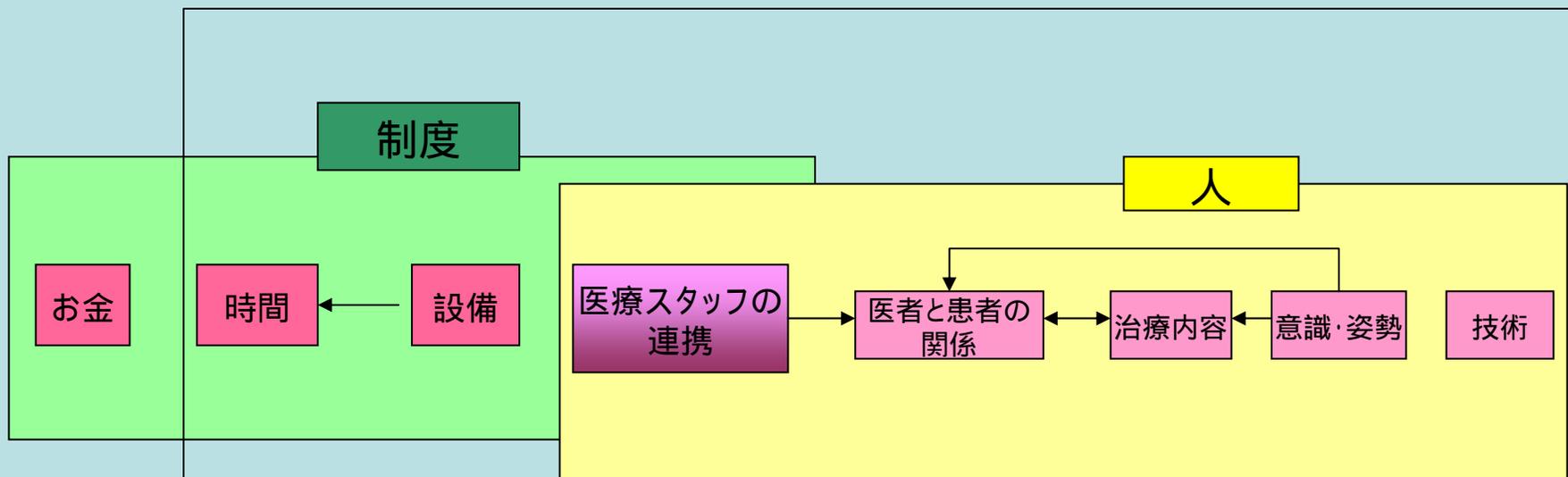
技術

- ・治療の技術レベルが低い

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

12班 No.2

テーマ：良い病院とは何か



医療ミス

患者主体

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

12班 No.3

テーマ： 良い病院とは

患者主体医療の実現

- ・医療者の教育(医療者側に患者主体の意識を植えつける)
- ・医療側の情報開示
(指名制度、メールで相談を受け付ける、趣味など) → 患者が病院・医療を選択
(ホームページの利用)
- 医療者と患者との間に信頼関係をつくる
- ・ある程度しきりを低くし、患者が医師に相談しやすい関係を築く
- ・患者自身の意識を変えてもらう
- ・医師の見た目の印象(笑顔、あいさつ、言葉使い、距離、雰囲気、清潔感)
- ・医師から心を開いて患者さんに近づいていく
- ・予防の大切さを教えることができる(治療以外にも予防法を教えてくれる)
- ・明細を出す(どの診療行為にいくらかかっているかはっきりする)
- ・患者さんに病院や医療者を評価してもらう体制を作る

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

13班 No.1

テーマ：良い病院とは何か

— 患者にとって過ごしやすいところであるべき —

< 待ち時間 >

- ・長い
- ・ストレスになる

< プライバシー >

- ・大部屋でのプライバシーが守られているか
- ・大学病院では研究材料となり精神的苦痛がある

< 施設問題 >

- ・車椅子やお年寄りが使いにくい
- ・ベッド数が足りない

< 人手不足 >

- ・医療者の人数が少ない
- ・患者1人にあてられる時間が短い

< システム >

- ・患者にとって分かりやすいシステムであるべき
(お年寄りにとって初診時に分かりづらい)
- ・診療科が細かく分かれすぎていてどこに行くべきか分からない
- ・外来の場合毎回同じ医師に診てもらえると限らない

< 不衛生的 >

- ・病院の中の衛生面
- ・食事管理

< 財政 >

- ・利益追求型
(受付の派遣会社の人々の対応が) っていない

< 能力不足 >

- ・しっかりとした知識と技術を持っていること

< 患者 病院 >

- ・患者さんの不平、不満が医療者側に伝わらない
- ・どこまで患者が求めているか個人差があり対応しきれない

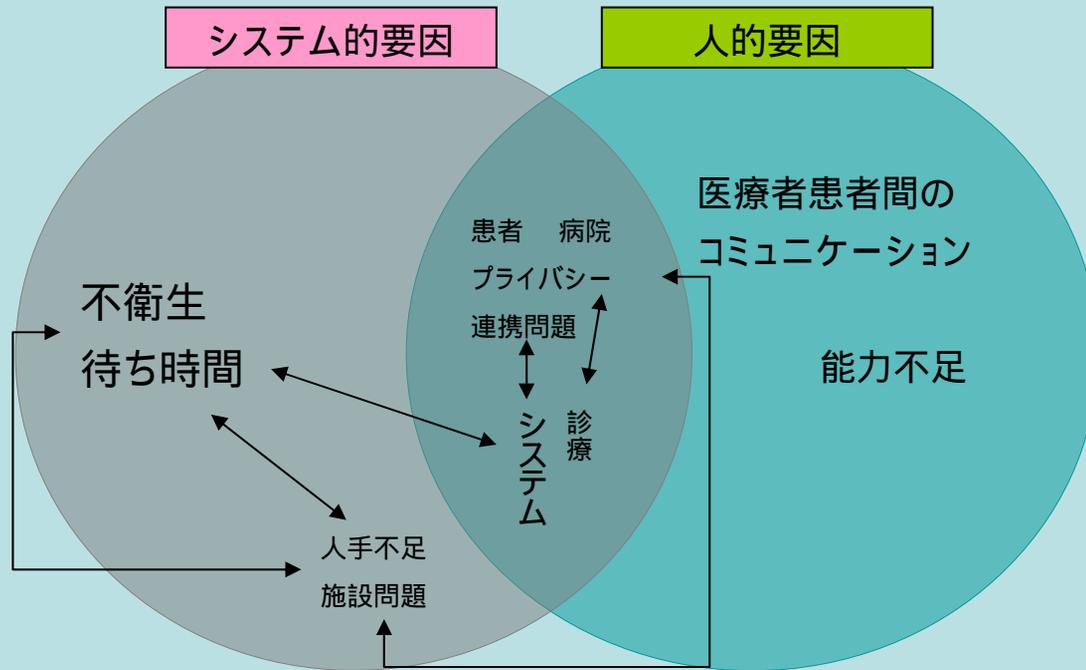
< 医療者と患者間のコミュニケーション >

- ・患者への説明能力が低い
- ・患者への情報提供は充分か
- ・患者に対し自信を持った態度でいることが大切
- ・患者の話をしっかり聞かない
- ・患者への配慮が足りない
- ・患者の意志をきちんと確認
- ・患者の医学的知識に限界があり、受身になってしまう
- ・患者の気持ちを理解していない
- ・医師に自らの病気のことでさえ聞きづらい
- ・患者さんにきちんと説明して納得してもらい安心して治療を受けられる

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

13班 No.2

テーマ：良い病院とは何か？



財政的要因

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

13班 No.3

テーマ： 良い病院とは何か

待ち時間

- ・あと何分待ちかの表示
- ・テレビ、雑誌、寝転がれる環境
- ・待合室

プライバシー

- ・学生が関わる場合や研究に使う場合は書類で同意を得ておく
- ・医療者の意識

患者相談室(良い意見も)

- ・医療従事者でないカウンセラー
- ・経営のプロ

連携

- ・電子カルテ化
- ・様々な分野の人が集まる機会をつくる
- ・複数の科で1人の患者を診る時に情報を共有する

医療従事者になってからの教育

なる前の教育(含、コミュニケーション)

不衛生

- ・消毒の徹底
 - ・感染しないようなつくりにする
 - ・病院外の施設
 - ・医療者の意識
- 勉強会、集会

初診時の案内者をつくる

医療従事者

医療従事者

以外の相談員

経営のプロ

患者さんの
要望・苦情

患者相談室

医療従事者の
勉強会や集会

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

14班 No.1

テーマ：良い病院とは何か

技術

- ・痛い
- ・最先端医療でも安全にできるか
- ・求められる治療を行えているか

情報開示

- ・情報を開示できるか
- ・治療についての説明が少ない
- ・医師の説明がわかりづらい

医療者の態度

- ・医師、看護師の患者への態度が悪い
- ・もっと患者のことを考える
- ・入院患者に対する扱いが良くない

体制

- ・3分医療　・規模が大きい
- ・働く人が忙しすぎる
- ・1人の患者に対して手厚い対応ができるか
- ・事故などに対して、しっかりとした対応ができるか
- ・入院時の孤独を感じないための処置

(面会時間、ナースコール)

待ち時間

- ・長い

チーム医療

- ・医師と看護師の立場の差が大きく、意思疎通がうまくできない

医療費

- ・高い
- ・薬ばかり

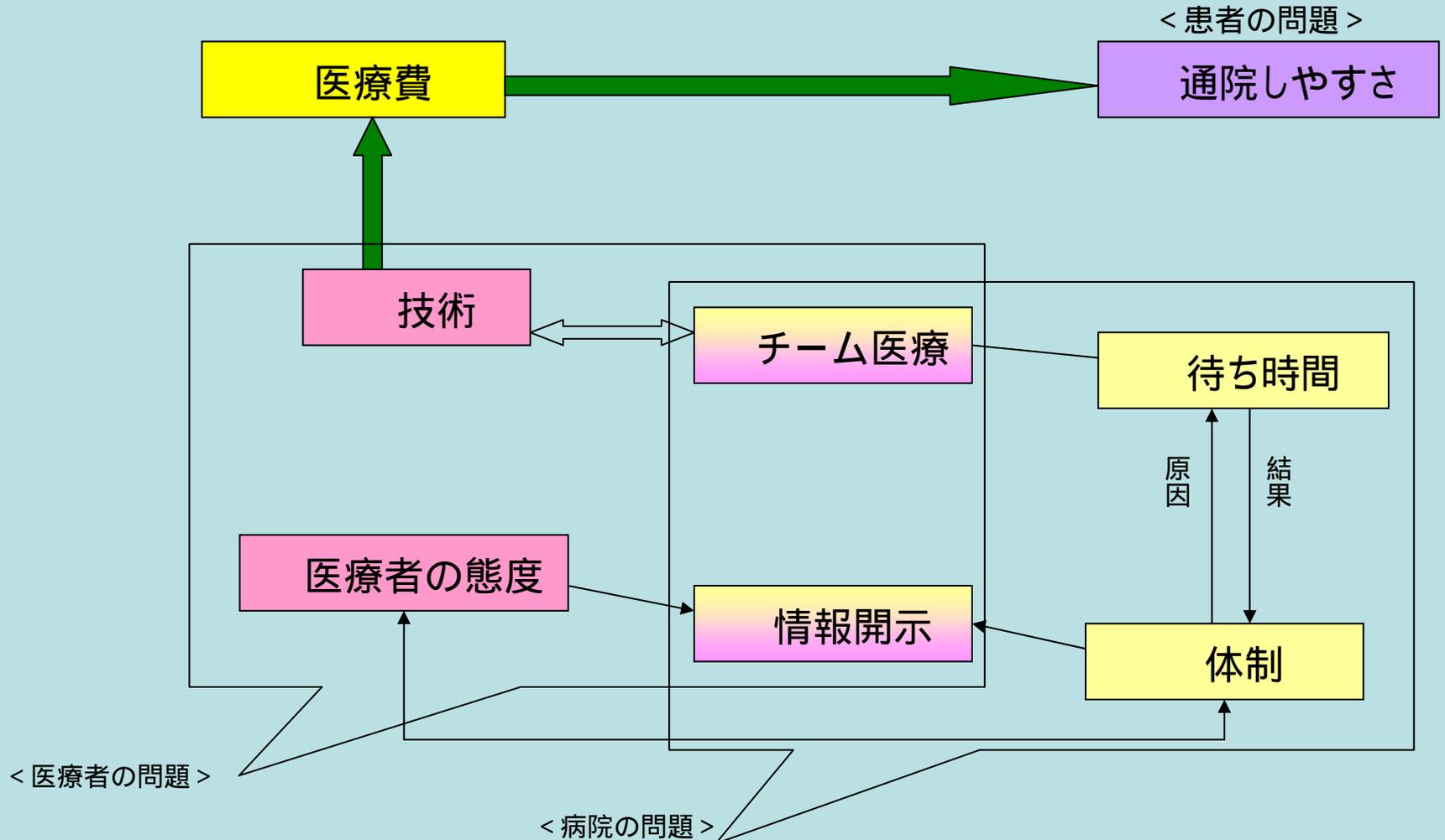
通院しやすさ

- ・交通の便
- ・治療と社会生活の折り合い

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

14班 No.2

テーマ：良い病院とは



グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

14班 No.3

テーマ：良い病院とは何か

技術

- ・個人個人の努力、病院での勉強会、医学教育の充実

情報開示

- ・情報開示用窓口を作る
- ・コンピューターでカルテを見る場合の操作を簡単にする

医療者の態度

- ・話し合いなど勉強会、模擬診療(学生、開業医も全員)
- ・窓口をつくる、カウンセラーなど話を聞く人を作る

体制

- ・各分野(弁護士など)の専門家や医療者で客観的にみられる倫理委員会を発達させる(事故の対応など)
- ・白い巨塔のような封建制度を廃止し、意見交換できるようにする

待ち時間

- ・待ち時間を楽しむ工夫(ビデオなど)待ち時間に看護師がソファを回って症状等聞きそのメモを医師に渡す

チーム医療

- ・診療日誌をつける
- ・お互いの分野を尊重し、協力しあう

医療費

- ・むだな検査をしない
- ・検査、薬の必要性をきちんと説明する

通院のしやすさ

- ・訪問診療

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

15班 No.1

テーマ：良い病院とは何か

通院

- ・治療時間は長く、何度も来院しなければならない
- ・無駄に何回も通院しなければならない
- ・来院日時が患者の都合ではなく病院の都合で決められる

待ち時間

- ・待ち時間が長いこと
- ・待っている時、暇
- ・患者を必要以上に待たせる
- ・待合室が混んでいる

チーム医療

- ・他の分野の専門家の話を聞こうとしない
- ・チーム医療がうまく機能していない
- ・新しい医者を育てない

医療費

- ・医療費が高すぎる

医療事故

- ・医療事故が起こる
- ・医療過誤を起こしたときに隠蔽する

態度

- ・患者の気持ちを考えない発言をする
- ・明らかに優しくない
- ・看護師の配慮が行き届かない
- ・患者やその家族に冷たい
- ・医者が親身になって患者に対応していない
- ・ほとんど事務的、機械的に感じられる
- ・医師がちゃんと話を聞いてくれない
- ・患者の意志を尊重しない
- ・医者が患者に対して横柄な態度をとる
- ・患者への対応が悪い

人数不足

- ・医者の数の不足
- ・医師や看護師の数が足りない

設備不足

- ・患者の情報がつつぬけである
- ・医療設備が充実していない

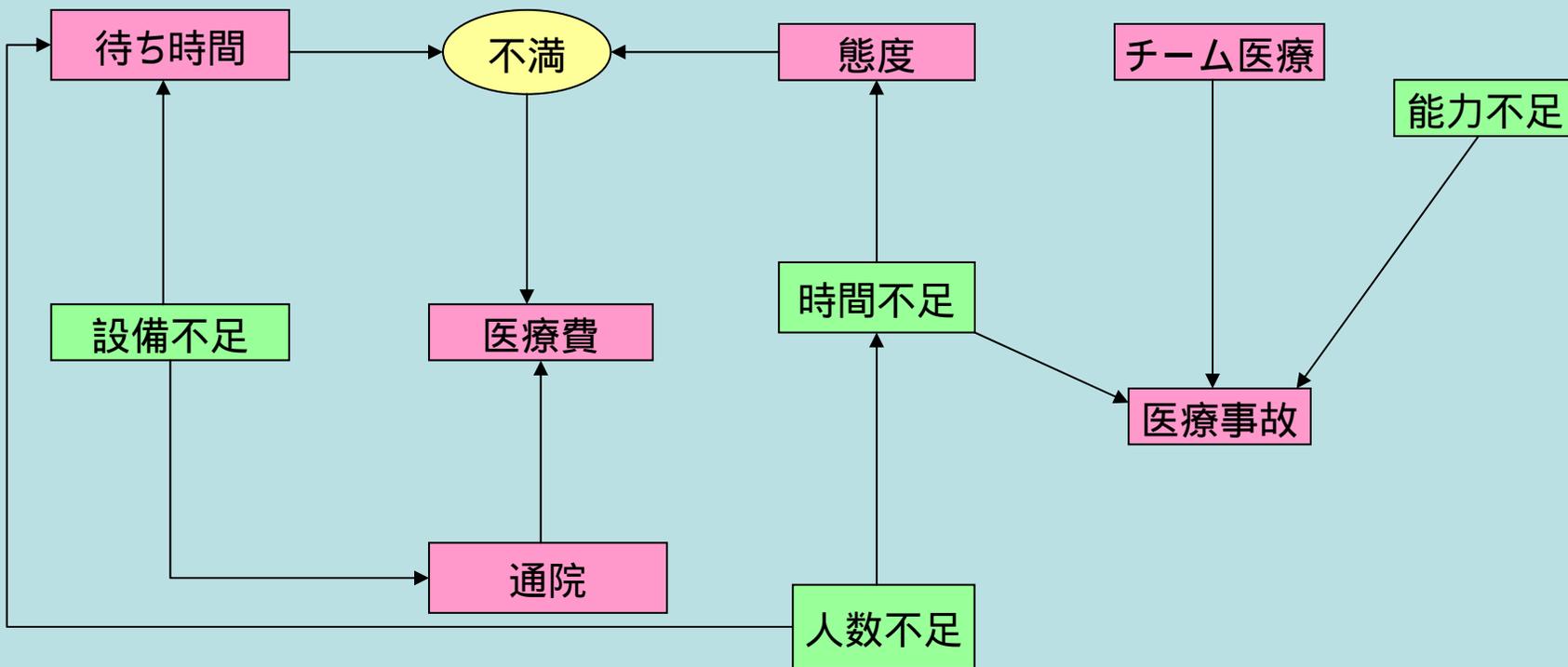
能力不足

- ・ヤブ医者がある
- ・医者の能力不足

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

15班 No.2

テーマ： 良い病院とは何か



グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

15班 No.3

テーマ： 良い病院とは何か

人数不足



・地方での待遇を良くすることで人数の偏りをなくす→時間不足が解消されることにより **態度** も解決
・General practitioner

チーム医療



・お互いを尊重する(例えば医師と看護師の立場を対等にする)

能力不足



・教官選抜試験を作る ・面接試験を改善

医療事故

の解消へつながる

待ち時間

設備不足

通院

医療費



・総合医をおくことにより、まずどこの病院に行くべきか決まり
そのこの医者判断によりどこの専門に行くべきか決まることにより
しっかり分業していく

グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

16班 No.1

テーマ：良い病院とは何か

説明

- ・わかりやすい説明
- ・適切な説明
- ・信頼関係をきずくための試み、努力
- ・患者に思いやりをもって接してくれる
- ・患者の不安な気持ちに説得して安心させてくれる
- ・医師が患者に適切な説明を行ってくれ、患者が安心できるような病院
- ・患者の話を聞いてくれる
- ・第一に患者さんを考える病院
- ・病状、薬についてのわかりやすい説明
- ・患者の訴えをしっかりと聞く
- ・まだドクハラがなくなる
- ・ちゃんとした知識を持ち、患者にわかりやすい説明をする

コミュニケーション

- ・患者が安心して通える空気を作る
= コミュニケーションをしっかりとる
- ・安心できる雰囲気
- ・確実なコミュニケーション
- ・笑顔で患者と接する
- ・医者が患者の不安に過度に同調しない
- ・謙虚でいる

連絡

- ・他の病院ともしっかり連絡がとれている

トラブル

- ・事故等が起きないように配慮がなされ
- また、実際に起きたときに適切な対応がとれる

配慮・・・配慮

その他・・・待たない

設備

- ・必要十分な設備のある病院
- ・設備が整っている
- ・色々な設備がある病院

技術

- ・ちゃんとした技術がある
- ・腕のいい医者がいる病院
- ・流行病に対する認識の高い医者がいる病院

スタッフ間

- ・スタッフ間で連絡がとれている

スタッフ管理

- ・医者の人件費をケチらない病院
- ・問題のある医者やスタッフを解雇できる病院

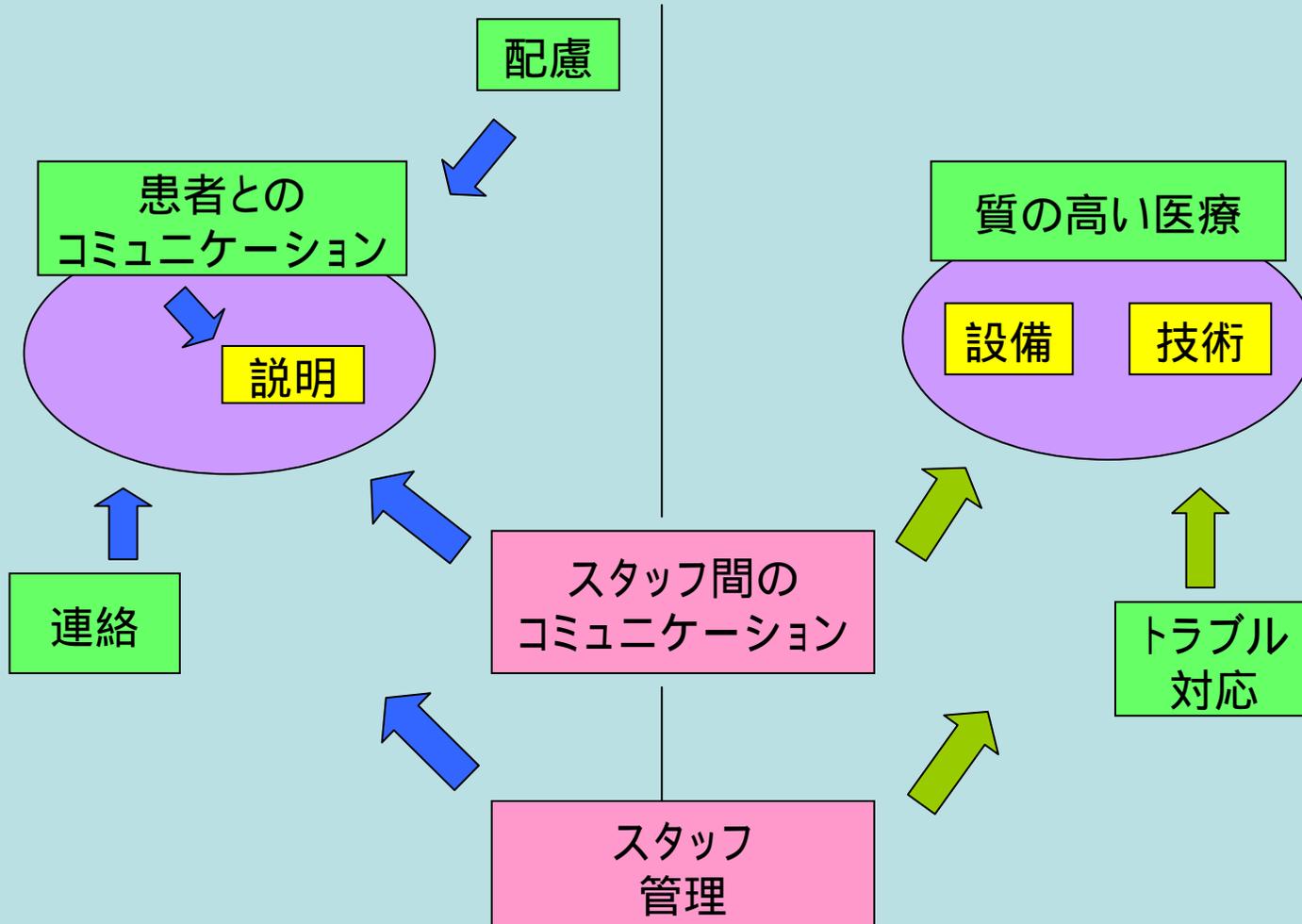
グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の抽出)

16班 No.2

テーマ： 良い病院とは何か

患者について

病院について



グループのプロダクト記録(KJ法による問題点の解決策)

16班 No.3

テーマ：良い病院とは何か

1. 患者とのコミュニケーション

スタッフ

患者の言葉に耳を傾ける心がけ

- ・医者、看護婦などのスタッフが、患者への対応を定期的に訓練する場、体制を整える(卒後 年研修など)
- ・スタッフ間の連絡をしっかりとる

説明をしっかりとるため、事故を減らすため
説明の役割分担をするため

ただし・・・患者に対し、洗いざらい情報を渡すわけではなく
必要に応じて

患者が何を知りたいのか、どこまでわかるのかを把握し、
どのような説明が必要なのか。心がけ。

患者

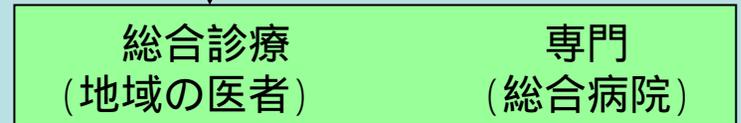
- ・わからない言葉などについて、その場で質問する努力
- ・自分達の権利について、などの情報が得られるよう。

患者が医療を受ける側として主体的に働きかける
患者の教育

メディアの利用

病院

いくら医者 患者のコミュニケーションをとろうとしても
“3分間診療”では限界がある



総合病院に軽い病気の人が集まらない
一人一人に割く時間が増える

↳ メディアによる患者の意識の改善
自宅の近くにどんな病院があるかの情報

2. 設備、技術

- ・過度な労働条件で医者を働かせない
- ・技術の充実した医者を増やす
- ・必要な設備の見極め ・バリアフリー
- ・患者の居心地のいいような雰囲気
- ・老朽化の点検の強化
- ・はっきりと区別できるラベル