

人間ドック健診施設機能評価 Ver.4 総合評価

施設名:社会医療法人 生長会 ベルクリニック

受審施設の概要

医療法人生長会ベルクリニックは、大阪府堺市内7つの行政区の一つ、西北部の堺区に1993年に開設され、今年で開設25周年を迎える施設である。南海本線堺駅と繋がる駅前ホテルのオフィス棟9～11階部分で、健診業務を中心にクリニックで保健診療も行っている。

施設内は、ホテルの一部ということもあり、レイアウトの制約はあるが、落ち着いた雰囲気と清潔感がある。施設内待合室や軽食コーナーからは大阪湾も展望できる。クリニックと健診部門はともに11階フロアにあるが、受付や待合室は別になっており、外来受診者と健診利用者の動線が重ならない配慮がされている。保健指導は9階の個別・集団指導室で行われ、事務部門・医局等は10階にある。関連施設にはベルランド総合病院、府中病院があり、紹介受診も含めて連携体制が整えられている。

年間受診者数は、一日ドック約22,000人（継続受診者83.5%）、二日ドック約140人（継続受診者78.3%）、その他の健診約18,000人、巡回健診約850人を実施している。レディースエリアの設置やレディースデーを実施するなど、女性受診者への配慮もなされ、結果、人間ドックの受診者数は男女ほぼ同数となっている。

人間ドック健診機能評価は、2005年に初回の認定を受け、今回が3回目の更新審査である。当機能評価認定の他に、ISO9001（品質マネジメントシステム）、ISO27001（ISMS認証、情報セキュリティマネジメントシステム）、全日本病院協会認定施設（日帰り・一泊人間ドック施設認定）、日本総合健診医学会優良総合健診施設認定、日本乳がん検診精度管理中央機構、人間ドック健診専門医研修施設（日本総合健診医学会・日本人間ドック学会）の認定施設でもある。

第1領域 理念達成に向けた組織運営

当法人グループの関連施設として、健診を主に運用する施設である。法人がまとめた理念と基本方針を基に、独自に理念と基本方針が定められ、毎年見直しが行われている。

個人情報保護に向けては、個人情報保護法方針が明文化されている他、外部認証ISO9001・ISO27001の認定を受けており、職員研修の実施等適切である。

就業規則等の各種規程は、法人で体系的に一括管理されている。職業倫理については、就業規則内で明文化されているものの、違反行為に関する相談窓口の周知方法が不明確な点もあり、職員に対しての周知は工夫を望む。

中期経営計画・年度事業計画・予算書等は、同法人グループで長期計画10年に沿った計画がなされ、実績はセンター単独で作成され、健診部門の収支や目標が明確にされている。また、四半期で期間の評価や見直しが行われるプロセスが確立され、組織を運営する体系も構築されている。受診者や保険者のニーズに迅速かつきめ細かく対応しようとする姿勢は高く評価できる。

職員の体制は、健診専任医師が人間ドック認定医を取得している。人間ドック健診専門医・指導医も常勤で在籍しており、十分な医師配置がなされている。他の専門医も多く、各部署間の連携がよく、質の高い医療が実践されている。健診業務に関する

各会議及び各種委員会も多く、会議体系は良好である。

教育体制については、年間計画に基づき充実した形で構築されており、質の高い健診の提供に繋がっていて高く評価したい。

医療安全管理体制については、委員会が設置され、マニュアルも整備されている。インシデントの事例は報告後すぐに検討され、対策が講じられている。感染管理や安全衛生管理の体制は適切である。更にISOによる品質管理がなされている事は、高く評価できる。

情報の管理体制は、サーバー室への入退室管理やパスワードによる健診システムへのアクセス制限等適切である。トラブル時対応マニュアルも作成され適切であるが、入退出室記録は、時間差が生じる可能性があり、記録方法に一層の工夫が必要である。

高齢者や障害者等、配慮が必要な受診者への対応については、全館がバリアフリー化され、車いすでの移動も容易である。障害を持つ方への点字やパネルを使い、対応マニュアルも整備され、配慮体制が構築されていることは、評価できる。

外国人受診者については、院内で受け入れ条件が定められ、利用事業所等にも周知されている。実施マニュアルも整備され、更に受入れや各検査場所における案内と確認に独自のパネルを使いコミュニケーションをとっている事は、高く評価したい。

第2領域 受診者中心の良質な健診の実践

予約・受付の業務は、ISO9001基準でマニュアルが作成され、随時改訂も行われている。収受業務については、取扱者と責任者でダブルチェックを行っており、検印も含め適正に運用されている。会計処理や未収金管理は、施設管理責任者により管理され情報が共有されているが、会計報告は各件数目標の進捗報告のみとなっている。

人間ドック学会が提示する基本検査項目は全て実施されている。月1回開催されている基準値委員会で新規導入検査や検査値等の検討がされている。お客様サービス委員会では、アンケートの結果から受診者の要望が多い検査の導入が検討され、さらに全体会議で検討し導入を決めている。今年度から新たにSd-LDL、アミノインデックス、MCI（軽度認知障害）スクリーニング検査も導入されている。

受診環境は、受診者数に見合ったスペースが確保されている。月1回レディースデーが実施され、女性更衣室・婦人科診察室・マンモグラフィ検査室を集めた女性専用スペース（レディースエリア）が設けられている。スタッフも婦人科医は3人の女性医師が確保されており、マンモグラフィを担当する診療放射線技師は全員女性スタッフとしており、女性受診者が安心して健診を受けることができる環境が提供されている。フロアにはコーディネーターを2名配置し、受診者への配慮と待ち時間を最小限にする等の工夫がされている。検査室、面談室、指導室は個室化されているが、問診スペースはカーテンの仕切りのみである。身長・体重計測と血圧測定はオープンスペースで行われているが、測定値を読み上げず画面で数値を確認してもらう配慮をしている。受診者への配慮もされているが、ホテル内の限られたスペースでの健診提供としても、さらなるプライバシー配慮にむけた工夫を期待したい。

受診に関する事前の情報提供は、ホームページや事前に送付される書類によって、受診者へ十分に行われている。また、種々の問い合わせへの対応方法もマニュアルとしてまとめられている。検査の安全性の確保のため、受診当日は、受付時に発熱を含めた体調について確認がされている。問診は血圧・身体計測と並列ではあるが、採血前には保健師・看護師により実施されている。得られた情報のうち、1.身体症状（P）、2.大きな声掛けの対応（3）、3.気分不良（V）、4.アルコール禁（A）については、システム内で共有するだけでなく各部署へ紙ベース（伝達メモ）でも情報共有がされ、

その後の質の高い健診提供に寄与している。これらの情報は、P・3・V・Aと英数字で大きく記載し受診者にわからないような配慮もした記載にしている。内視鏡検査や放射線被ばく等について事前に説明書が渡され、問診時に再度内容確認と署名による同意を得ている。急変時の対応としてマニュアルが整備され、年2回AED・BLSの講習会が全職員対象に実施されている。

精度管理体制は適切で、検査毎に責任者を置き、業務マニュアルに基づいて管理が行われている。外部精度管理サーベイは複数機関へ毎年参加し、ほぼ良好な成績を得ている。判定不良があった場合には検討と対策がされている。内部精度管理も実施されている。検査結果の判定は、基本的に人間ドック学会の判定区分に基づき行われている。画像の判定についても、専門医や経験豊富な医師による二重読影がされている。画像の精度管理についても全衛連および日本人間ドック学会による超音波検査精度管理調査や、日本総合健診医学会による精度管理調査に参加している。医師による結果説明は、当日に一日ドック99.7% 二日ドック100%の受診者に対して実施されている。結果説明時は、画像も含めた全ての項目について説明が行われており、評価できる点と考える。

保健指導は、保健師・管理栄養士により行われている。保健指導実施率は一日ドック16.2%、二日ドック12.6%と低率である。但し、特定保健指導は、保健指導契約のある健康保険組合受診者に対する初回面接実施率50.6%である。2014年には個別指導室を2室から4室へ増室し、集団指導室も作っている。2018年からは保健指導スタッフを7名体制としており、環境は整ったと考えられる。今後、実施率の増加だけでなく実施内容の充実を期待したい。

第3領域 継続的な質改善の取り組み

受診者の要望を把握する体制としては、ご意見箱は設置されていないが健診終了時に全員にアンケート用紙（初回受診者用と受診歴のある受診者の2種類あり）を渡している。昨年度の年間平均の回収率は57%。アンケート集計結果は、お客様サービス委員会（月1回開催）で検討され、全体委員会で報告後に対応されている。また受診者へ対応案件を周知するため、受付前に掲示板を設置している。

フォローアップについては、マニュアルが整備され、健診当日に紹介状を受診者に渡している。紹介状と一緒に医療機関受診連絡用のはがきを渡し、未受診者の把握と受診勧奨に活用している。また関連病院受診の際には、外来受診の予約も行っている。受診3ヶ月後に返信がない受診者には、手紙による受診勧奨を実施している。さらに面接医師が各検査項目で重症度を分類して重点フォロー受診者を決めており、該当者が未受診の際には電話での受診勧奨も行っている。要精検率は全項目で5%未満、精検受診率は平均で78.2%と優れている。要治療者の受診率は44.3%。追跡検査については、今年度から経過観察を1年後再検査と3～6ヶ月後再検査に分けており、次年度以降の結果とさらなる対応の充実に期待したい。

健診結果の分析は継続的に行われている。毎年年報に受診者統計データをまとめている。各種学会への調査協力をはじめ、人間ドック学会学術大会では、毎年発表を行っている。

受診者に向けた有用な情報提供としては、渉外担当者が各事業所や保険者に対して、健康教室の案内資料等を持参し、有益情報の提供を行っている。また、年1回「交流会」の開催を行っている。

健康経営にむけた取り組みとしては、契約団体向けにアンケート調査と定期訪問を行って要望を把握し、記録として文書化されている。施設年報の提供の他、産業医活

動や出張型の健康教室の実施提供に積極的に取り組んでいる。

業務改善の体制としては、各委員会での業務改善やQCサークル、ISOの内部監査やマネジメントレビューが構築されており、継続的な業務改善の取り組みは高く評価できる。

前回受審時の指摘事項の内、施設運営の改善については、施設基本方針の策定に基づきISOなどの外部認定を受け、組織体制が大幅に改善されている。内部マニュアル書類が整備された事により、保健指導分野は大きく件数も増加する結果となっている。引き続きフォローアップの向上の取り組みに期待したい。

総括

人間ドックの充実に向けて、提供している健診の質と受診者サービスの向上が常に検討されている。精度管理の十分にされた質の高い検査が提供され、画像を含めた検査結果をほぼ全員に面接実施している。保健指導は指導実施率が低率であり今後の課題であるが、指導室の増室や指導スタッフの増員がされており、今後の指導率の改善を含め指導体制の充実に期待したい。フォローアップ体制も積極的に行われている。その他、前回受審時に指摘されている事項についてはほとんど改善されている点も高く評価したい点である。ホテルの一部での運営であるためスペースの制約があり、血圧測定・身体計測、問診スペースについては、今後プライバシーの観点からも改善が望まれる。しかし施設もその点は理解し改善を検討しているとのことであり、今後改善が期待される。

総合的見地から、人間ドック健診施設機能評価の認定更新に値すると判断する。

審査日 2019年1月10日

認定承認日 2019年1月11日