

人間ドック健診施設機能評価 Ver.4 総合評価

施設名：医療法人社団潤康会 芝パーククリニック

受審施設の概要

芝パーククリニックは、東京都港区芝公園にある芝パークビル内にビル竣工時の1982年から開設している。2004年に拡張し、本機能評価は2006年に初回認定を取得。今回が3回目の更新となる。

年間の受診者数は、一日ドック約18,000人、二日ドック約1,000人、その他の健診が約18,000人である。

都営地下鉄とJR駅から徒歩5～6分圏内にあり、交通アクセスがよい。受診者の特色として企業団体予約が多いが、移転する企業も多いため、対策として積極的に渉外活動を行い顧客の維持に努めている。企業のニーズを常に集めており、運用設計ではスムーズな受診を常に念頭において考える社風である。定年後の継続受診サポートとして、組合補助が無くても受けやすい料金設定の『健康サポートクラブ』を新規開設するなど、生涯を通じた健康管理を提案・提供している。

クリニックの将来ビジョンが明確にされており、そこから中長期計画が計画され、数値目標も示したものが各部署に共有されている。

第1領域 理念達成に向けた組織運営

健診施設として理念、基本方針、受診者の権利が明文化されており、パンフレットやホームページに加え、施設の見えやすい場所に適切に掲示されている。ネームプレートの裏に理念を印字し、いつでもスタッフが確認できるようにしている。また、年1回の運営会議にて適切に見直しが行われている。

職業倫理については、規程が定められているが、相談窓口の周知方法と相談しやすい工夫を今後検討されたい。

事業計画は、これまでの実績と将来へのビジョンを絡め緻密に設計されており、スタッフへは回覧により共有されている。

職員体制については、医療職、事務職員の配置は適切に行われている。事務職員はコールセンター8名、渉外企画部6名が健診専属で活動しており、顧客からの問い合わせに迅速に対応している。各職種が積極的に専門資格や認定資格の取得に取り組んでおり、意識の高さが伺える。資格の更新・維持に対応できる勤務体制も整備されている。人間ドック健診専門医が健診に関与している。

職種や部署間の連携体制は、運営会議を中心に各リーダーが議題を持ち寄り改善につなげる体制が構築されている。また、アメニティ委員会、業務改善委員会がサポートし、スタッフや顧客の要望を改善につなげる体制である。

職員教育については、接遇教育に力を入れており、毎年4月に全体で外部講習を行っている。事務職に対しては理念を念頭に入れた教育を行う為、マンツーマンの院内研修にするなど工夫がなされている。職種毎の健診に関わる教育は、年間計画に基づいて外部研修会や学会に参加している。

医療安全体制は医療安全委員会、感染症委員会でインシデント報告分析などが

話し合わせ、職場に回覧等で周知する仕組みである。今後は医療安全や感染症の勉強会を定期的に開催し、職員の医療安全知識教育へつなげる活動を求める。

安全衛生管理体制については、法令に基づき確立されている。災害対策は、年1回以上の訓練が行われているが、施設内に避難経路の明示や緊急時のマニュアル・被害報告の様子が無いため、整備を望む。

情報管理体制については、サーバー室の入退室管理が書面にて適切になされている。また、鍵の管理者を特定の人物に限定することで不在時の入退室は物理的に遮断している。

高齢者、障害者への対応については、フロアは段差が無く、ジェンダー対応専用の更衣室を新たに設けるなど整備が図られている。予約の段階で対応方法を個人に合わせて設計する顧客目線のスタイルである。情報を積極的に把握し、マニュアルの更新頻度も高く、評価したい。

内装も対応のために、こまめに改装されておりました。外国人受診者については、年間で一日ドック238人、その他の健診で682人を対応している。基本的には日本語で対応しており、日本語が話せない場合は話せる方の付き添いをお願いしている。地域性もあり対応数は多い。

第2領域 受診者中心の良質な健診の実践

予約・受付業務については、受付と同時に会計を行う運用で、手順書、マニュアル共に完備している。会計等の内部統制として、組織図に担当者と役割を明記することで権限分離を行い、事務長、事務長代理、経理によるトリプルチェックを行うことで相互牽制の機能を持たせている。

検査項目は人間ドック学会が提示する基本検査項目を満たしており、オプション検査は検査項目の導入・廃止手順を整備し、それに沿って行われている。

施設は清潔に管理され、検査室、検体のプライバシーへの配慮は十分に行われている。

受診者への情報提供はホームページ、事前の送付書類で行われている。受診者の質問に対応し記録する仕組み、看護職による医療面接で得られた情報の多職種への共有体制も整備されている。受診者の要望を把握し応える姿勢があり、安心感のある施設である。

急変時の訓練、BLS取得は積極的に行われ、AED・救急カートの設置も適切に行われている。

検体検査、生理・画像などの各種検査の業務マニュアルは整備され、毎日の点検、外部精度管理、画像精度管理サーベイを積極的に受けており、良好な成績である。

医師による結果説明は、午前中に検体検査中心の説明を行う運用に変更し、実施率は60%以上となっている。午後からの説明では画像検査の説明も含まれている。また後日に説明を行う仕組みも整備されている。説明内容はシステム内に記録されており、説明に対する受診者の満足度も高い結果が出ている。今後はどの受診者にも同じ内容が説明できる体制の構築と説明率のさらなる上昇を期待したい。

医師による結果説明の後、保健看護職による保健指導が実施されている。生活指導に使用するパンフレットは1年に1回見直しを行い、受診者にわかりやすい内容にしている。マニュアル、人員など保健指導体制は整備されており、今後は指導実施率の上昇が期待できる施設である。

第3領域 継続的な質改善の取り組み

受診者からの要望は施設内に設置した意見箱への意見と、1年に1回テーマを決めてアンケートを行うことで把握し、施設内で検討、情報共有している。受診者の要望から、検査結果を早く確認できる仕組みを作り午前中から結果説明ができる体制の整備、食事メニューの変更などを行っており、施設環境やサービス向上に活用されている。

フォローアップについては、精密検査が必要な受診者に対しては、健診当日に医師・看護職からの注意喚起と紹介状発行を行い、その後の受診勧奨は3回行っている。特に悪性疾患を疑う受診者については、一覽で管理し、結果が把握できない場合には2年後をめどに紹介先病院へ連絡する仕組みを整備している。その結果、悪性を疑う受診者については90%以上の経過把握ができています。要治療、追跡検査・経過観察の受診者についても同様の方法を導入している。今後は全体の受診率上昇を期待したい。

健診結果の分析は毎年行われ、利用団体への報告に活用されている。今後は学会発表、論文投稿がさらに活発に行われることを期待したい。

受診者に向けた情報提供は、毎年案内パンフレットや結果報告書を見やすく分かりやすくしたり、頸部超音波の説明書作成や乳がん子宮がんの啓発活動、骨密度の改善食品の案内を載せる等の工夫をしている。また、企業への健診結果統計を提出し、産業医契約のある企業へは安全衛生委員会での分析結果の説明を行うなど、積極的に推進している。

健康経営にむけた取り組みは、健保組合に対して健診データ提出の対応を行っている。

継続的な業務改善の体制については、各部署の代表による業務改善委員会を月1度開催し、業務改善や質の向上に努めている。

前回の機能評価受審後に機能評価委員会を設置して毎月の定期開催を行い、改善事項をリストで見える化して委員会で問題意識を共有しながら改善するなど、積極的に取り組んでいる。結果説明とフォローアップ実施率については、Ver3.0から努力し改善傾向にある。引き続き検討を行い改善を継続してほしい。

総括

今回で3回目の認定更新になるが、受審するごとに改善につながる体制ができている事を高く評価したい。また、医療職、事務職共に常に顧客目線で考え、人間ドックの充実を検討している。その為、運用も帳票系の改善頻度が高い。

研修や委員会などを一般スタッフへ伝達する手段については、口頭のみ、書面を配布するのみの業務が一部残っているので、次回の改善につなげたい。

総合的見地から、医療安全・感染研修会の開催を条件に、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 2021年5月13日

認定承認日 2021年5月22日