

医療機関における掲示物の一考察

— 医療事務を学ぶ学生の、よりアクティブなインターンシップへ —

細谷 邦夫

1. 概要

平成23年度、本学の「持続型職業人SOZOプロジェクト」(以下JSSP)が文部科学省の事業として採択され、以下のような取組を実施することとなった。

- ・メンタルタフネスの育成
- ・実践的スキルのブラッシュアップ
- ・ユビキタスキャンパスの始動
- ・大学コミュニティを活用した社会人基礎教育の展開

細谷セミナーではITを活用した医療事務をテーマとしているため、「実践的スキルのブラッシュアップ」について、実際の医療機関に訪問し、医療機関にも患者さんにも役に立つことが無いかと考え、「医療機関の貼り紙 適正化プロジェクト」を立ち上げるに至った。

医療事務実習は、どの教育機関においても職業体験的な色合いが濃いですが、実際の現場でプロジェクトを実施する中で、医療事務としての仕事のみならず、医療機関を取り巻く関連法規、医療機関が患者に対して伝えたい・伝えるべき情報、患者が知りたい情報について、それぞれの目線で学生が考えることを主眼にプロジェクトを進めることを意識した。

2. 医療機関の掲示物の現状

医療機関内には多くの貼り紙があり、見

た目にはお世辞にも綺麗とは言い難い。

張り出されている張り紙を個々に見ていくと、それぞれに重要なメッセージがあり、その必要性は十分に理解できるが、見た目汚さもさることながら、情報が分散してしまう結果、患者に対する情報伝達手段としての役割が果たしきれていないのが実情といえよう。

JSSPの一環で購入した、A1サイズ用の紙に印刷できる大判プリンタを活用することにより、患者さんに見易く、必要な情報を伝達できる掲示物を作成するため、以下の医療機関の協力を得て、どのようにすれば効果的に情報伝達ができるかを学生とともに考察することにした。

- ・豊橋市市民病院
- ・福井脳神経外科
- ・医療法人メディプラス
西田メディカルクリニック

3. 掲示物に関連する法規

医療機関は様々な法律により規制を受けているが、院内の掲示物についても、医療法や療養担当規則などにより、貼るべきものが決められている。

しかしながら、これらをしっかりと意識している医療機関は少なく、学生も講義の中では一般論的に学ぶのみであるため、多くの医療事務員も法的根拠を意識している

とは言い難い。

そのため、まずは学生とともに医療関連法規について学び直し、医療機関の掲示物についての規定を確認することとした。

【院内掲示義務の概要】

来院した患者に対する情報提供のため、以下の事項について病院又は診療所内の見やすいところに掲示することが義務づけられている。

(1) 医療法に基づいて院内掲示が義務づけられている事項(第14条の2)

- ① 管理者の氏名
- ② 診療に従事する医師又は歯科医師の氏名
- ③ 医師又は歯科医師の診療日及び診療時間

(2) 療養担当規則等に基づいて院内掲示が義務づけられている事項(第2条の6)

- ① 入院基本料に関する事項
- ② 厚生労働大臣が指定する病院の病棟並びに厚生労働大臣が定める病院、基礎係数、暫定調整係数、機能評価係数Ⅰ及び機能評価係数Ⅱ(平成24年厚生労働省告示第165号)別表第一から第三までの病院の欄に掲げる病院であること
- ③ 地方厚生(支)局長への届出事項に関する事項
- ④ 明細書の発行状況に関する事項
- ⑤ 保険外負担に関する事項

※いわゆる保険外負担については、その適切な運用を期するため、院内掲示の対象とすることとしたものであること。なお、保険外負担の在り方については、「療養の給付と直接関係ないサービス等の取扱

いについて」(平成17年9月1日保医発第0901002号)等を参考にされたいこと。

学生とともに学んだ法的根拠を踏まえて前述の3軒の協力医療機関を訪問し、掲示物の実地調査を実施した。内容としては、法に基づく掲示物の有無、掲示物の目的の確認、掲示物の掲示状況(見やすさ)、掲示したいと考えているものの掲示出来ないものについて院長及びスタッフの要望の聞き取りを行った。

4. 実地調査の結果による考察

実地調査によって、医療機関の掲示物は主に以下のように分類できることが分った。

- ① 治療費にかかるもの
- ② 診療の案内にかかるもの
- ③ 院内での注意事項にかかるもの
- ④ 医師会等からの講演会の案内など
- ⑤ 役所等からの公的保険についての案内
- ⑥ 院内の医療機器について説明するもの

協力医療機関においては、これらのものが無秩序に掲示されており、「2. 医療機関の掲示物の現状」で示したとおり、見た目にも美しくないうえに、情報伝達の機能が損なわれていることが実感できた。

この分類のうち、①、②、③の情報を整理し、A1プリンタを使用して1枚にまとめて印刷することにより、院内の壁がスッキリし、患者も一つの掲示物を見ることで必要な情報に触れることが出来るように様々なレイアウトを検討した。

なお「③院内での注意事項にかかるもの」は、他にも患者さんとのトラブル(携帯電話や順番待ちなど)に対する啓蒙をする掲示物が欲しいとの要望もあるため、それらについても別途作成することとした。

【受付全景】

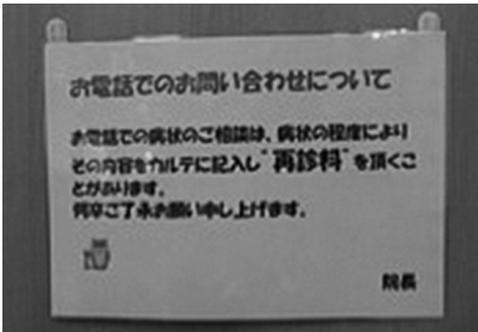


【受付近影】



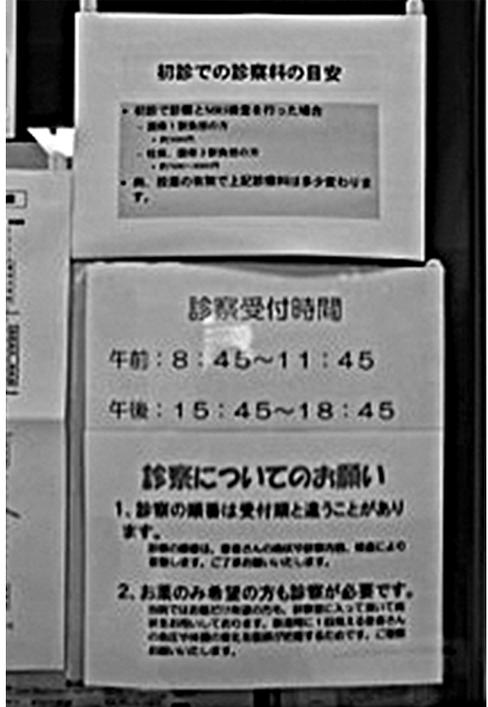
大変綺麗な院内にもかかわらず、掲示物等は無頓着に配置されていることが分かる。

【治療費にかかる案内】

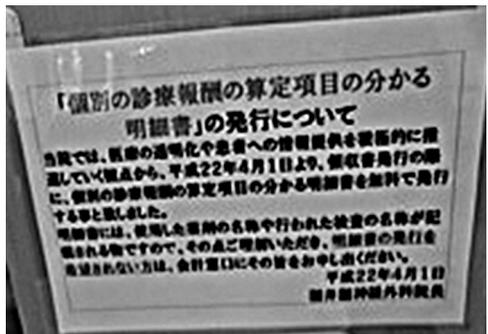


電話再診についての解説がなされているが、他にも「診察料の目安」という掲示物もあり、情報が一元化されていない。

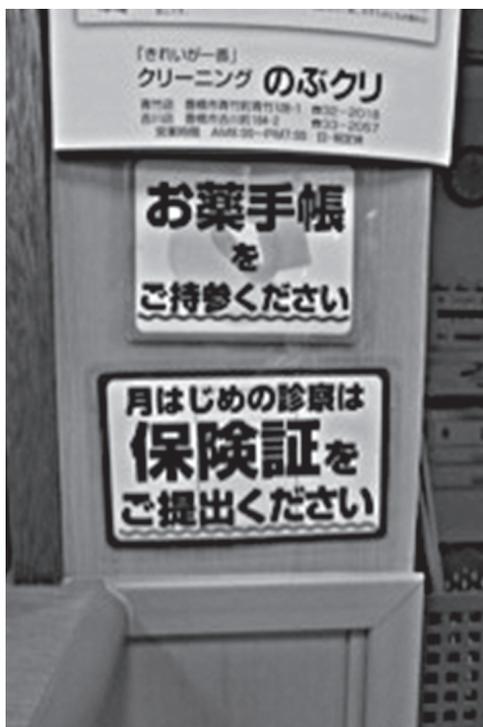
【診療の案内にかかるもの】



それぞれの掲示物は非常に重要な内容が書かれているが、無秩序に掲示されているために見落としも懸念される。



診療報酬の算定要件として定められている掲示物であるが、情報が分散しており、会計時に気がつかない患者も居る可能性がある。



患者に対して保険証の提示を促す掲示物であるが、同じ内容でありながら複数の掲示物に分散している。

5. 掲示物の作成

実地調査に基づき見やすいレイアウトとはどういうものかを考えながら、いくつかのパターンを作成、最終案をまとめて、創造祭の短大部同窓会にて卒業生の方々からのご意見を伺うことにした。

卒業生は医療機関で働いている方も居るだけでなく、患者としての目線から厳しい意見を頂戴する中で、子供・老人・障がい者の目線が足りないことを気づかされ、小職自身も配慮が足りなかった事を認識でき、非常に有意義な意見交換となった。

6. 医療秘書学会での発表

卒業生からのご意見も踏まえ、最終版を携えて日本医療秘書学会第10回学術大会(於東京)にて発表を行った。

面白い視点であるとの評価を頂く反面、処方せんの有効期限の記載の要望はなかったのかといったご意見もあり、まだまだ必要な情報は多いと感じるに至った。

7. 今後の課題

医療事務職を目指す学生には、通常の病院実習よりもいい刺激になったと思われるが、学生の知識の及ばない掲示内容のみならず、若い故に医療機関の受診経験も少ない学生に対して、患者目線に立って考慮するというをどのように考えさせるかは今後の課題としたい。

また医療機関個々の事情は千差万別であるということと、2年に1回の診療報酬改定のほか、概ね5年に1回実施される医療法改定の際に、掲示物の見直しをしなければならないため、今回ご協力頂いた医療機関のフォロー体制の構築が重要であると感じている。

地域密着型の学習と大学の地域貢献という目線で、今後も継続的に行っていきたい。



診察のご案内

診察受付時間

午前 8:45 ~ 11:45

午後 15:45 ~ 18:45

診察についてのお願い

・月はじめの診察は **健康保険証** や **各種医療券** をご提出ください。

※通院されている患者さんも毎月の確認が必要です。

※保険証には有効期限があります。保険証に変更があればすぐ窓口までご連絡下さい。（退職、転勤されたときなど）

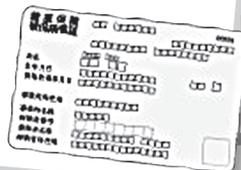
・**お薬手帳** をご持参ください。

※お薬のみ希望の方も診察が必要です。

※数週間に1回見える患者さんの血圧や体調の変化を把握するため診察室に入っただただ病状をお伺いしております。

・診察の順番は、患者さんの病状や診察内容、検査により受付順と異なる場合があります。

ご理解くださいますようお願いいたします。



初診での診察料の目安

初診で診察とMRI検査を行った場合

国保1割負担の方

→約**3,000円**



社保、国保3割負担の方

→約**7,000円**~約**8,000円**

※なお、投薬の有無で上記の診察料は多少変わります。

お電話でのお問い合わせについて

お電話での病状のご相談は、病状の程度によりその内容をカルテに記入し、“**再診料**”を頂くことがあります。

