

分科会 7

精神保健医療福祉の「見える化」：現在と未来 2016

宇田川健（認定 NPO 法人地域精神保健福祉機構・コンボ）
菊地俊暁（杏林大学医学部）
秋山剛（NTT 東日本関東病院 精神神経科）
吉本明美（共同通信社）

【分科会の趣旨】

2015 年 11 月から開始したコンボの精神保健医療福祉「見える化」計画について、開始にいたる経緯、「見える化」に頂いたアンケート調査の分析結果から分かった精神医療の現状報告を行い、医療を提供する立場と客観的な立場からと会場の参加者から今後の展開に関する提案を頂き、精神保健医療福祉の「見える化」システムの改善を行う為に分科会を開催致しました。

1. 胃がんの患者経験から考える医療機関の可視化について——宇田川健さん

2014 年に胃がんの患者経験をして、困ったことと良かったことについて言及されました。

まず、様々ながん情報がある中で ganjoho.jp（国立がん研究センターがん対策情報センターのがん情報サービス）という信頼性の高い情報サイトを発見し、ここの情報だけを信頼したこと、実際に入院したときには、退院予定日まで記載されているクリティカルパスが渡され、医療提供者が何をしてくれるのか、自分は何をしたら良いのかが理解できて安心だったこと、このクリティカルパスと違った状態になったときには医師から説明と謝罪があり、驚いたことを話されました。

また、がん医療では、均てん化と標準化が患者団体の運動から医師が動き始めたということを知り、コンボも同じように精神科医療の均てん化や標準化の運動を行うべきで、「見える化」はその第一歩であり、コンボとしては ganjoho.jp のようなサイトを作り上げることが重要だと話をまとめられました。

2. 精神科における「見える化」について——菊地俊暁さん

治療の可視化に関する原理的な分類は、治療プロセスと治療アウトカムに分けて考えられることを説明されました。

治療プロセスについては、治療目標・「どのようになりたいか」に向けて医師－患者の治療同盟として作業仮説・「なぜ」と計画・「どうしたら」の可視化と治療効果・「症状変化、社会機能改善、QOL 工場、治療満足度」の可視化に言及しました。

そして、コンボの調査結果を分析し、「治療の満足度には、医師としての真摯な態度や、話し合う内容、治療の決定方法などが影響することが示唆された」とまとめられています。

3. 良いサービス：お客様に育てられるお店——秋山剛さん

医療サービスの見える化には関係性の逆転が必要であると前置きをされました。

このためには医療サービス提供者に対しては「もらう金の分は働け」ということで、治療契約・治療ガイドラインに基づく治療・説明同意などに言及された後、ご自身が実行されていることをお話しになりました。

また、関係性の逆転を行う為に、体制評価と利用者評価としてのコンボの「見える化」について話をされ、コンボの今後の展開についての提案をされました。

例えば、非会員の方にも投票を呼びかけること・格付け団体としての権威を確立すること・体制評価を組み込むこと・利用者評価の精細化・セカンドオピニオンへの誘導を提案されました。

4. 客観的な立場から「見える化」システムをみる——吉本明美さん

2015年11月の「見える化」の立ち上げミーティングの時に感じられた懸念であるコンボ見える化アンケートの質問内容や影響を話された後、2016年8月に至るまでの期間で、質問項目やご自身の懸念されたことについての意見がポジティブに変わってきたことやコンボ自身のマーケティングとしても興味深いことなどのご意見を頂きました。

会場からの意見

現在の質問項目数は多すぎるのではないかと

登録医療機関数やアンケート数を増加させる為に、会員以外の方のアンケートも受けた方が良いのではないかなどの意見を頂きました。

《島田豊彰（認定 NPO 法人地域精神保健福祉機構・コンボ）》