

地域医療連携の推進における問題点；アンケート調査より

松 本 弘 幸 佐 藤 雅 子 生 沢 富 士 子
金 澤 真 雄

東京医科大学病院医療連携室

【要旨】 東京医大病院に多くの患者を紹介している医療施設に、東京医大病院の医療連携に関するアンケート調査をした。アンケート送付数は960件で、回収率は58.6%であった。東京医大病院に患者を紹介する医師の76.9%が東京医大病院の医療に満足或いはやや満足と回答した。医師の満足度は患者の満足度より10%ほど良い成績であった。

一般に患者を紹介するとき、紹介する医師が重視する項目は、① 紹介医にきちんとした報告書が送付される、② 医療の質に信頼がある、③ 交通のアクセスが良いなどが挙げられた。東京医大病院の医療連携室に望むことは、① 受診患者の報告書の送付、② 患者を紹介するときに診察の予約をする、③ 冊子「診療のご案内」などによる東京医大病院の情報の送付などが挙げられた。

今回のアンケートでは患者を紹介する医師は、東京医大病院に高度の医療の提供と、患者の医療情報を速やかに大学病院と共有することを望んでいることが明らかとなった。

はじめに

日本の人口構成の高齢化進展や、疾病構造の変化、医療需要の質的变化に伴い日本の医療費は増大している。それ故限りある財源にて良質の医療を継続して提供するには、医療費の効率的な配分が必須となり、それを実践するために、各種医療機関が、その性質により医療提供における役割を分担しようとする試みが医療連携である。医療連携の業務を推進するために多くの医療機関で医療連携室が設置され、東京医科大学病院にも平成11年に設置された。医療連携室の業務は① 地域の開業医からの紹介状・逆紹介の返書の管理とデータベース化 ② 地域医療研修センターで行なわれる各種の研修会の事務局機能 ③ 地域に対する病院の診療機能の広報活動や開業医への営業活

動 ④ 地元医師会との連携窓口業務 ⑤ 開放型病床利用登録医に関連した業務などがあげられている。東京医科大学病院は大学病院として高度かつ先進的な医療を提供する医療機関であり、地域の医療機関と緊密な連携を計りつつ、医療提供を継続している。平成16年度に東京医大病院に紹介された患者数は25,989人であり、地域別では新宿区4,998人、杉並区4,364人、中野区3,381人、渋谷区2,005人、世田谷区1,672人、練馬区797人の順に多かった。今回これら6区の医療機関に東京医大病院医療連携室よりアンケートを送付し、東京医大病院の医療連携に対する近隣医療機関の考え方を調査した。

方 法

調査は平成17年2月に行なった。対象は平成16年

2006年2月17日受付、2006年4月6日受理

キーワード：医療連携、医療連携室、アンケート

(別冊請求先：〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-7-1 東京医科大学病院医療連携室)

1月より1年間に3名以上の患者を東京医大病院に紹介した新宿区、杉並区、中野区、渋谷区、世田谷区、練馬区の医療機関とし、無記名とした。送付数は960件、回収数は563件であり、回収率は58.6%であった。アンケート内容は以下に示した。

1. 先生は東京医科大学のご卒業でしょうか。
 - 1) はい
 - 2) いいえ
 2. 貴院は診療所でしょうか病院でしょうか。
 - 1) 診療所
 - 2) 病院 (200床未満)
 - 3) 病院 (200床以上)
 3. 東京医大病院には年間おおよそ何人くらいの患者様をご紹介いただいておりますでしょうか。
 - 1) 0~3人
 - 2) 4~9人
 - 3) 10~30人
 - 4) 31人以上
 4. ご紹介いただいた患者様からの東京医大病院の評価はいかがででしょうか。
 - 1) 満足
 - 2) やや満足
 - 3) どちらともいえない
 - 4) やや不満
 - 5) 不満
 5. 先生の東京医大病院に対する評価はいかがででしょうか。
 - 1) 満足
 - 2) やや満足
 - 3) どちらともいえない
 - 4) やや不満
 - 5) 不満
 6. 一般に患者様をご紹介する場合のご紹介先の選択にはどのような点を重視しますでしょうか。(当てはまるもの全てに○印をお願いいたします)
 - 1) 面識の深い医師がいる。
 - 2) 個人的には面識はないが、名前を知っている医師がいる。
 - 3) 患者様のお住まいと近い。
 - 4) 患者様からの評判が良い。
 - 5) 医療レベルに信頼がある。
 - 6) 迅速に入院が可能である。
 - 7) 紹介患者様の報告書がきちんと届けられる。
 - 8) 逆紹介がきちんとされている。
- その他自由にお書きください。
7. 東京医大病院の問題点としてどのようなことが挙げられますでしょうか。(当てはまる項目全てに○印をお願いいたします)
 - 1) 医療の質に信頼が置けない。
 - 2) 診療科の担当医師が良くわからない。
 - 3) 外来への紹介を断られたことがある。
 - 4) 入院への紹介を断られたことがある。
 - 5) 紹介した患者様に、東京医大病院への不満を

言われたことがある。

- 6) 紹介患者様の初診時来院したとの報告が届かない。
 - 7) 紹介患者様の経過報告書が届かない。
 - 8) 紹介患者様の逆紹介が少ない。
 - 9) 紹介患者様に対する医師の対応が良くない。
 - 10) 紹介患者様に対する事務職員、看護師、技師の対応が良くない。
 - 11) 病院の中で案内が不十分である。
 - 12) 待ち時間が長い。
 - 13) 患者様への説明が不十分である。
8. 東京医大病院医療連携室に希望されることはどんなことでしょうか。(当てはまるもの全てに○印をお願いします)
 - 1) かしわざい、診療のご案内等による東京医大病院の情報提供。
 - 2) 医療の動向に関する講演会の開催。
 - 3) 症例検討会の主催。
 - 4) 東京医大病院主催の医師同士の懇親会の開催。
 - 5) 診療科を中心とした臓器別の医師同士の懇親会の主催。
 - 6) ご紹介いただく患者様の診療予約。
 - 7) 病院空床情報の提供。
 - 8) 患者様の病態に合わせた受診科の紹介。
 - 9) 患者様の経過・結果報告書のご紹介元先生への送付。
 - 10) 院外の患者様のCT、MRI、負荷心電図、内視鏡など検査の予約の取次ぎ。

結 果

回答施設は、200床以上の病院が9件(1.6%)、200床未満が23件(4.1%)、診療所が528件(93.8%)、無回答が3件(0.5%)であった。回答した医師の卒業大学は東京医大卒業が92件(16.3%)、東京医大以外の大学卒業が467件(82.9%)、無回答が4件(0.7%)であった。

東京医大病院への年間紹介患者数は31人以上が65件(11.5%)、10-30人が215件(38.2%)、4-9人が245件(43.5%)、0-3人が34件(6.0%)、無回答が4件(0.7%)であった。一方東京医大病院よりの逆紹介数は10人以上が31件(5.5%)、4-9人が68件(12.1%)、1-3人が198件(35.2%)、0人が240件(42.6%)、無回答が26件(4.6%)であった。

紹介した医師が患者より聴取した、患者様の東京医

大病院に対する満足度は不満が9件(1.6%)、やや不満が28件(5.0%)、どちらともいえないが132件(23.4%)、やや満足が196件(34.8%)、満足が185件(32.9%)であり、やや満足以上が67.7%となった。一方紹介医の東京医大病院に対する満足度は不満が8件(1.4%)、やや不満が34件(6.0%)、どちらともいえないが74件(13.1%)、やや満足が225件(40.0%)、満足が208件(36.9%)であり、やや満足以上は76.9%と患者様の評価より紹介医の評価がやや高い成績であった。

紹介医が、紹介先を選択する際に重視する事項は複数回答としたが、紹介患者様の報告書がきちんと届けられるが380件(67.5%)、医療レベルに信頼があるが379件(67.3%)、患者様のお住まいと近いが345件(61.3%)、面識深い医師がいるが239件(42.5%)、患者様からの評判が良いが179件(31.8%)、迅速に入院可能であるが144件(35.6%)、面識無し名前を知っているが137件(24.3%)、逆紹介がきちんとされているが118件(21.0%)の順であった

(図1)。

現在の東京医大病院の問題点として挙げられる事項は複数回答としたが、待ち時間が長い181件(32.1%)、紹介患者様が東京医大病院に対して不満を訴えるが155件(27.5%)、紹介患者様の経過報告書が届かない147件(26.1%)、逆紹介が少ない96件(17.1%)、診療担当科の医師が不明88件(15.6%)、入院への紹介を断られた85件(15.1%)などが多かった。紹介患者様への説明が不十分である56件(9.9%)、紹介患者様への医師の対応が良くない46件(8.2%)、医療の質に信頼が置けない34件(6.0%)、紹介患者様の初診時来院したとの報告書が届かない29件(5.2%)なども見られた(図2)。

東京医大病院医療連携室に望む事としては、患者様の経過・結果報告書のご紹介元の先生への送付が232

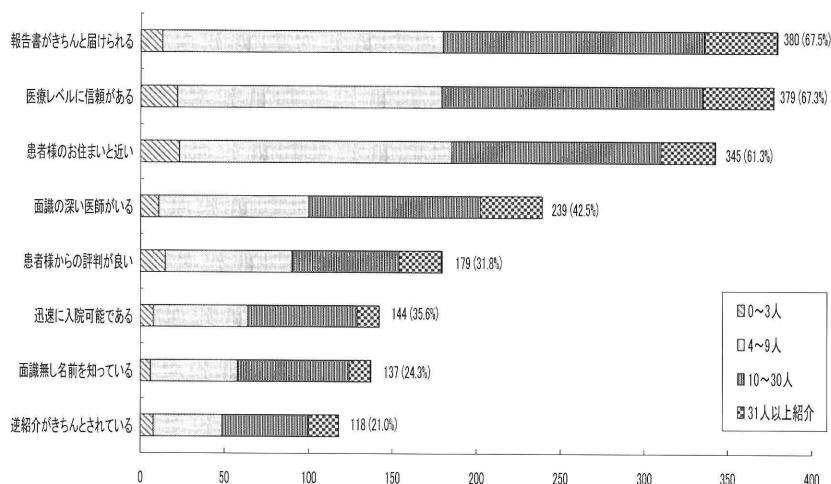


図1 紹介医が紹介先を選択する際に重視する事項 (複数回答)

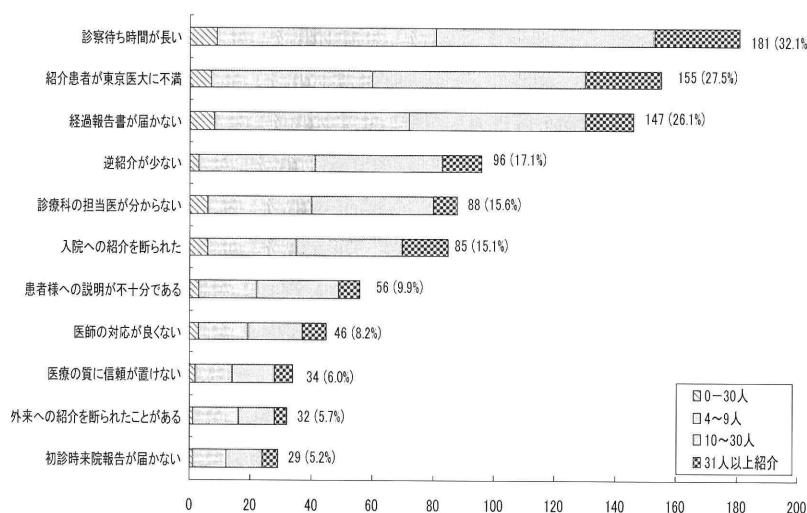


図2 紹介医が東京医大病院の問題点として挙げられること (複数回答)

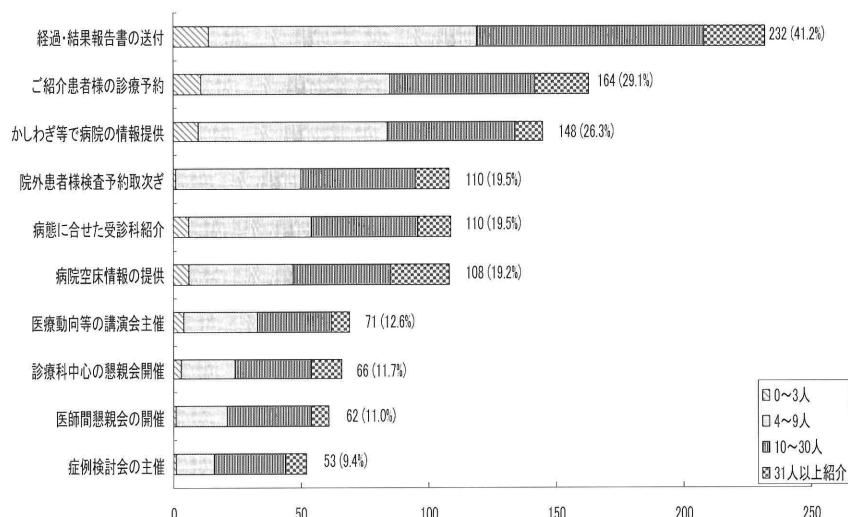


図3 紹介医が東京医大病院医療連携室に希望されること（複数回答）

件（41.2%）、ご紹介いただく患者様の診療予約が164件（29.1%）、「かしわぎ」・「診療のご案内」等による東京医科大学病院の情報提供が148件（26.3%）の順に多く、次いで院外の患者様のCT、MRI、負荷心電図、内視鏡など検査の予約の取次ぎが110件（19.5%）、患者様の病態に合わせた診療科のご紹介が110件（19.5%）、空床情報の提供が108件（19.2%）等であり、医療の動向に関する講演会の開催が71件（12.6%）、診療科を中心とした臓器別の医師同士の懇親会主催が66件（11.7%）、東京医大病院主催の医師同士の懇親会の開催が62件（11.0%）、症例検討会の主催が53件（9.4%）の順であった（図3）。

考 察

日本人の高齢化は世界で例を見ない速さで進み、さらに国民の健康への関心が高いこととあいまって医療需要は増加かつ多様化している。一方医療機器等の進歩は急速でかつ高額化している。また医師自身も専門化が進み、特に大学病院などの基幹病院では専門性が高度となっている。これらのことより基幹病院がプライマリケアから高度医療まで全てを担うことは日本の医療の費用対効果から考えると効率が悪く、また診療所がすべてを担うことも不可能である。それゆえ診療所、病院、基幹病院がその各々の特性に応じて医療を分担し、医療資源を効率よく利用する必要があり、そのためには、各医療機関間の連絡を密とする事が必要であり、そこに地域医療連携の必然性があり、また行政も後押ししようとしている²⁾。

今回は東京医大に紹介患者の多い6区の医療機関

を対象としてアンケートを送付した。この6区の医療機関で、東京医大病院へ紹介される患者の66.2%が含まれることになり、地域医療の面より評価した病病連携、病診連携を概ね反映していると考えられる。今回の成績ではアンケートにご回答を頂いた施設の規模は528件（93.8%）が診療所であり、東京医大病院が地域の基幹病院としての役割を果たしていることが示された成績であった。

東京医大病院への満足度を、やや満足+満足とした割合で評価すると、患者の印象が最も厳しく67.7%であり、紹介医は76.9%となった。出身校を東京医大と東京医大以外に分けると東京医大卒では72.9%、他大学卒では78.2%と他大学卒業の紹介医で東京医大病院に対する評価が甘めであった。紹介医の評価は年間紹介患者数の多寡にも関連があり、3人/年未満の施設ではやや不満+不満が17.6%であったのに対し31人/年以上の施設ではやや不満+不満が6.2%と少ない成績であった。紹介施設からは東京医大病院を満足できると評価すれば患者を紹介しやすく、紹介患者の増加に繋がることを示唆するものであった。

紹介医が紹介先を選択するとき重視する事項は、報告書が毎回届く、医療レベルに信頼がおける、患者様の住居が近いの順であった。年間紹介患者数との関連では、医療レベルに信頼が置けるが紹介人数にかかわらず重要視されたが、3人/年未満では患者様の住居が近い（71.9%）が重視され、31人/年以上の施設では病院と住居が近い（50.8%）よりも経過報告書がきちんと届く（68.3%）、面識の深い医師がいる（58.4%）などをより重視する傾向があり、多くの患者を紹介し

ている施設では、東京医大病院との緊密かつ良好な連携を期待していることが推測された。

東京医大病院の問題点としては、来院受け付け後診察までの待ち時間の長いこと、紹介患者様に東京医大病院の不満を言われた、経過報告書が届かないなどが多く指摘された。外来患者の病院利用満足度を調査した尾藤らの成績では、診察待ち時間が90分以上になると満足度が低下すると報告されている³⁾。東京医大病院では以前は診察までの待ち時間が2時間以上という事も珍しくなかったが、現在多くの診療科において時間予約制が導入され長い待ち時間は緩和されつつある。最近では初診患者についても医療連携室で紹介元の医療機関からの求めに応じて時間予約を取ることが可能となり、初診患者の待ち時間も含めて紹介元医師からはアンケート調査時点より待ち時間がかなり短くなり改善したとのご連絡を何件か頂いている。東京医科大学病院医療連携室に望む事としては、紹介患者の経過・結果報告書の送付が最も多かった。医療連携室では、この点が重要である事はアンケート送付以前より把握しており、初診患者の来院報告は平成16年5月より医療連携室で一括送付してきた。また経過報告については来院2ヶ月後に未返事の患者についても同様に平成16年5月より担当医に未返事のである事を連絡し、経過報告書送付の督促を開始した。初診後2ヶ月経過した時点での経過報告書の未送付率は、送付請求開始時点では45.6%であったが、現在では25%未満まで改善し、診療科担当医への啓蒙活動の成果と各診療科の努力の結果と考えられた。次に多い紹介患者様の診察予約、「かしわぎ」「診療のご案内の送付」も医療連携室では既に行っており、検査の予約も可能な範囲で開始している。しかし空床情報の提供はシステム面で医療連携室単独では不可能であり、真に必要であれば大学病院全体で考えるべき問

題となる。

今回のアンケートの結果を見ると、患者を東京医大病院に紹介する医師は、速やかな病病連携・病診連携を望み、患者の情報を東京医大病院と共有することを望んでいるように読み取れる。医療連携の将来像は①地域医療関連機関情報のデータベース構築、②在宅医療の推進、③戦略的医療ITなどにあると捕らえ、構想を模索している施設もある⁴⁾。東京医大病院は2004年のオーダリングシステムの改修や院内研修の充実により、患者の視線・要望に沿った改善が進みつつあるといえる。しかし大学病院としてまた地域の基幹病院としての東京医大病院の存在意義を考えれば、全ての職員が医療連携に対するより深い理解を求められるとともにIT化への変革の対応も求められる。

結 論

今回のアンケート調査では、東京医大病院に患者を紹介する紹介医は、大学病院による高度な医療の提供とともに、患者の医療情報を速やかに大学病院と共有する事を望んでおり、大学病院は、患者の視線に立った医療の提供を求められていることが明らかとなった。

文 献

- 1) 武藤正樹：地域医療支援病院と医療連携。日本医事新報 **4158**：105-110, 2004
- 2) 武藤正樹：医療連携総論。新たな医療連携の実践—その現状と方策—(武藤正樹編集) 3-14 じほう (東京) 2001
- 3) 尾藤誠司、町田文子、朝日高子、鈴木紘一：診療時間・担当医師の継続性と外来患者の病院利用満足度。医療マネジメント学会雑誌 **3**：298-303, 2002
- 4) 杉原治美、大岡裕子、森口博基：大学病院における行政を含めた地域医療連携と将来構想。医療マネジメント学会雑誌 **3**：501-505, 2003

Problems of Tokyo Medical University Hospital in implementing regional health care liaison : Results of a questionnaire survey

Hiroyuki MATSUMOTO, Masako SATOU, Fujiko IKUSAWA
Masao KANAZAWA

Health Care Liaison Center, Tokyo Medical University

Abstract

We conducted a questionnaire survey regarding the health care liaison of Tokyo Medical University Hospital (TMUH) at health care institutions that refer large numbers of patients to TMUH. A total of 960 questionnaires were sent out, and the return rate was 58.6%. According to the results, 76.9% of the physicians who referred patients to TMUH replied that they were satisfied or somewhat satisfied with treatment at TMUH. The result showed that the degree of physician satisfaction was about 10% greater than that of the patients.

The following can be cited as points that referring physicians usually attached importance to when referring patients: (1) a properly prepared report being sent to the referring physician, (2) reliability of the quality of treatment, (3) good access by public transportation, etc. The following can be cited as what is desired of the Health Care Liaison of TMUH: (1) sending reports on the patients examined, (2) making appointments for an examination when referring patients, (3) sending information on TMUH in the form of the brochure "Guide to examinations", etc.

The questionnaire revealed that physicians who refer patients desire that high-level health care be provided by TMUH and that patients' medical information be quickly shared with TMUH.

<Key words> health care liaison, Health Care Liaison Center, questionnaire
