



## 医業経営エクスプレス

日本医業経営コンサルタント協会  
東京都支部 企画委員会委員  
外山和也

2022年06月03日

### 地域医療と患者啓発ムーブメント

#### 自分への医療が地域でどうなされるか

医療制度改革の名のもと、病院とかかりつけ医との外来機能の分化・連携や、医師の働き方改革（医療の効率化）などが進められていますが、この改革はいくら行政や医療機関が頑張ったとしても、患者不在ではうまくいかないと感じます。患者やその家族の理解があつてこそ、はじめて実効性のあるものとなります。

「かかり方を変えよう」「皆の医療を守るために、お願いがあります」のコピーで、デーモン閣下が白衣姿で登場する「上手な医療のかかり方を広めるため」の厚生労働省のポスターをご存じの方は多いと思います。

これは厚労省発の、いってみれば上からの患者啓発で、一定の訴求力はあるのですが、患者の行動変容に至るまでのインパクトはないように思います。

自分が住む地域にはどのような医療機関があり、どのような連携の仕組みがあるのか。地域の病院が「働き方改革」をどのように進めているのか。もっとはっきりいえば、自分自身への医療が自分の住む地域でどのようになされるのか、が知りたいのだと思います。

地域医療の最前線に位置する病院やクリニックが情報を発信し啓発活動することで、「腑に落ちる感覚」が芽生えれば患者の受療行動は変容してくるのではないのでしょうか。

### アンマッチな患者はスタッフの負担大

わが国では、まだまだ患者の大病院信仰が払拭されません。次のようなケースは、よくあるのではないかと想像します。

○Aさんは、最近胃の不調が続き、医療機関を受診しようと考えています。近所のX胃腸科クリニックを受診するよりも、電車に乗ってふた駅先にあるY総合病院で診てもらったほうが安心だと思い、紹介状なし・予約なしでY病院を初診受診しました。

○Y病院の1日の外来患者数は平均で800人あまり。待合室でAさんの周囲で待つ人たちは次々と診察に呼ばれていくのに、自分の番は一向にめぐってきません。

○病気の不安がある中で長時間待たされ、ついにはぶち切れたAさんは「クレーマー」と化して、外来クラークに怒鳴り込むという事態に発展してしまいました。

○もしもAさんが、地域におけるY総合病院の役割やX胃腸科クリニックでは、どんな先生がどういう考え方に基づいて医療をしているかが分かっていたら、このような事態には至らなかったのではないのでしょうか。

このケースでは自分の病状にマッチした医療を受けられなかった患者は当然に不幸ですが、病院にとってもアンマッチな患者の受け入れは、高度な医療のための重装備を生かせず、スタッフの負担も大きくなってしまいます。

2022年度の診療報酬改定では、地域医療支援病院に準ずる外来重点医療機関が新設され、選定療養費の患者負担増額により外来機能の分化、連携を進めようとしています。経済的な誘導を中心に進めている感は否めません。

フリーアクセスとうたいながら患者からペナルティー（金銭的負担）を課して制限を掛けているようなものだと感じます。

### どう患者に受療行動の変容を促すか

筆者は患者啓発⇒患者理解⇒受療行動の変化の一連の流れがなければ、地域医療を改革

していくことは難しいのではないかと思います。

また、患者に受療行動の変容を促すことの最大の目的は当然に地域医療を守ることですが、医療機関にとってはそれによる経済効果も見逃せません。

例えばAさんのような患者が地域のクリニックを受診してくれれば、Y総合病院の外来は紹介患者の受け入れを増加させることができ、自院が専門とする高度な検査のための医療機器を最大限に活用するとともに、手術や入院を増やすことで経済効果を生み出せます。

そうなれば、医療機器への再投資や優秀なスタッフのリクルートが可能となり、よいスパイラルが形成されます。地域医療にとってこんないいことはないと思いませんか。

さらに、22年度の診療報酬改定の【重点課題】は

### **(1) 新型コロナウイルス感染症などにも対応できる効率的・効果的で質の高い医療提供体制の構築**

#### **【具体的方向性】(抜粋)**

- ▽医療機能や患者の状態に応じた入院医療の評価
- ▽外来医療の機能分化など
- ▽かかりつけ医、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬剤師の機能の評価
- ▽質の高い在宅医療・訪問看護の確保▽

地域包括ケアシステムの推進のための取り組み

### **(2) 安心・安全で質の高い医療の実現のための医師等の働き方改革などの推進**

#### **【具体的方向性】(抜粋)**

- ▽長時間労働などの厳しい勤務環境の改善に向けての取り組みの評価
- ▽地域医療の確保を図る観点から早急に対応が必要な救急医療体制などの確保

ですが、診療報酬改定に対しても積極的に取り組んでいることを患者にPRする戦略も必要なのではないでしょうか。

**地域医療における患者啓発の取り組み例**

中小病院やクリニックであれば、今回「外来感染対策向上加算の新設や感染防止対策加算の見直し」が実施されたのを受けて、地域の感染症の基幹医療機関（感染対策向上加算1）や地域の医師会との連携により、感染対策を積極的に進めているといったこと。

さらには「医師などの働き方改革などの推進」では、目的達成のための業務改善として「IC（ムンテラ）」の就業時間内実施の推進などを進めていること一などを表明すれば、患者への大きなPR材料になると思います。

さて、地域の病院やクリニックが地域医療についての患者啓発にどのように取り組んでいるのでしょうか。事例の一端をご紹介します。

### ○病院広報誌の工夫

- ▽「地域の医療について」特集を組み、患者に考えてもらう機会を作る
- ▽地域にある各医療機関の機能の違いや連携の仕組みなどを、実名を入れて説明

### ○「ある高度急性期病院」が自院の機能を明示

- ▽救急搬送による重症患者や医療機関からの紹介患者の入院医療に特化
- ▽地域で専門的な検査や手術、入院治療を担っていること
- ▽自院の医師は臓器別の専門医に分かれていること（一方で、かかりつけ医は併存疾患を含めて全身状態を継続して診療）
- ▽地域全体で治療する体制を説明することも必要です。
  - ・急性期後の治療は、地域の連携医療機関で継続すること
  - ・自院は「かかりつけ医」にはなれないこと
  - ・必要であれば「地域医療連携室」で「かかりつけ医」を探すこと
  - ・地域の「かかりつけ医」紹介（写真や所在地、クリニックの特徴を掲載）

### ○地域のクリニックの取り組み例

- ▽ホームページで患者への問いかけ
  - ・病院へ通院しようとしている方へ、大病院志向ですか
  - ・待ち時間を含めて丸1日かかる病院へ本当に行くべき状態ですか
  - ・「自分は」と少し考えて、まずは信頼できる「かかりつけ」の地元開業医のところへ行ってみてはいかがですか
  - ・「かかりつけ医」もそれによって腕を磨いていくのです。

## ○その他、ユニークな事例

▽地域連携パス

▽コミュニティーFMでの発信

地域で、病院とクリニックがその役割を分化・連携・効率化し地域が一体となって地域医療に取り組んでいることを、根気よく患者に啓発し理解してもらうことが必要で、患者に「腑に落ちる感覚」が芽生えれば、受療行動に変化が生まれてくるのではないのでしょうか。

地域医療に対する「地元発の患者啓発ムーブメント」は大切な視点であると思います。まさに地域包括ケアシステム推進のための取り組みといえるのではないのでしょうか。