

Asian Cancer  
Conference

# 静岡アジアがん会議

# 2002

医療における患者満足マネジメントをめざして

in Shizuoka 2002

平成15年2月16日(日)

東レ総合研修センター 大研修室

主催：静岡県立静岡がんセンター

# 講師(司会)プロフィール／講演要旨

## 講演1 静岡がんセンターにおける患者・家族の支援

講 師 山口 建 (静岡県立静岡がんセンター総長)



略歴
1950 生まれ
1974 慶應義塾大学医学部卒業
1976 国立がんセンター研究所内分泌部研修生
1983 国立がんセンター研究所内分泌部研究員
1986 国立がんセンター研究所内分泌部治療研究室室長
1987 国立がんセンター研究所内分泌部部長
1988 国立がんセンター研究所細胞増殖因子研究部部長
1995 東北大学医学部病院管理学非常勤講師
1999 国立がんセンター研究所副所長
宮内庁御用掛（併任）
2002 静岡がんセンター総長

静岡がんセンター病院は、“患者の視点の重視”を基本理念に、2002年9月に開院した。その実現にあたっては、“21世紀の医療の基本は患者・家族と医療技術者・医療機関との心通う対話”との認識のもと、対話推進の仕組みとして、がんよろず相談、電話相談、患者図書館を整備し、さらに、患者・家族の提言、苦情を受け入れる4つのルートとそれに対応する機能を確立した。これらの新しいコミュニケーションシステムの現状を紹介する。

## 講演2 神尾記念病院における患者満足度マネジメントの追求

講 師 神尾 友和 (医療法人財団 神尾記念病院理事長・院長)



略歴
1937 生まれ
1971 日本医科大学大学院 (外科耳鼻咽喉科学専攻)卒業
1971～1971 帝京大学医学部講師 就任
1974 医学博士(日本医科大学)の学位取得
1973～1975 米国Los Angels耳科学研究所に留学
1978 日本医科大学助教授 就任
1984 日本耳鼻咽喉科学会認定専門医
1989 医療法人財団 神尾記念病院理事長・院長
1994～1997 日本医療法人教会 会長
1996 日本医科大学客員教授就任

医業はサービス業であり、患者の満足度こそが唯一の指標であると考える。当院では、癒しへの直接的サービスである「医療サービス」と治療以外の部分のホスピタリティを提供する「医業サービス」、および、これらを支えるスタッフに対する「職員サービス」を3本柱とした『患者サービスの徹底』を展開している。そこで当院でおこなっている患者満足度調査などの取り組みを含めながら、患者中心の医療の在りかたについて述べる。

## 講演3 日本の病院機能評価における患者満足に関連する評価項目と評価のあり方について

講 師 岩崎 榮 (日本医科大学常務理事)



略歴
1933 生まれ
1957 長崎大学医学部卒業
1958 長崎大学医学部第二内科入局
1960 米国留学（1年間）
1969 長崎大学文部省教官助教授 (医学部第二内科学講座)
1982 国立病院長崎医療センター副院長
1983 長崎県立成人病センター多良見病院長
1984 国立医療・病院管理研究所医療管理部長
1990 日本医科大学医療管理学教室主任教授
1998 学校法人日本医科大学 常任理事
1999 学校法人日本医科大学 常務理事

患者満足の評価項目は大・中・小項目を合わせ100項目以上に及ぶ。受付・案内での接遇態度、外来待ち時間の短縮努力などが設定されている。しかし、多くは評価項目について“適切に行われている”か、“行われていない”かが問われるだけで評価されている。満足度調査も年1回以上やっておればよく、その内容は問われない。患者満足への認識は高く各病院でそれへの取組みがなされている。ともあれ評価方法の改善が必要であるが、日本でも確実に評価結果が病院の質改善に役立つ方向にあることだけは間違いない。

## 講演 4

講 師 矢作 恒雄（慶應義塾大学経営大学院教授、企業経営研究所所長）



略歴	
1942	生まれ
1965	慶應義塾大学工学部管理工学科卒業
1974	スタンフォード大学経営大学院修士号 (MBA、優秀賞)
1981	スタンフォード大学博士号 Ph.D(全米博士論文優秀賞)
1990	慶應義塾大学経営大学院教授
1995～1997	慶應義塾大学経営大学院長
1997～2001	慶應義塾常任理事、 慶應義塾ニューヨーク学院理事長
なおこの間	
1965～1972	三菱商事株式会社(発電プラント輸出担当)
1972～1982	富士ダイス株式会社(取締役：企画、海外担当)
1985～	日・米企業役員・顧問、政府機関審議会委員
1991～	財団法人企業経営研究所所長
2000～	スルガ銀行取締役 富士山麓フルマバレー構想推進協議会委員

## 講演 5 (日英通訳あり)

医師および病院による最善の診療を奨励するためのモデル

特別講演 バーナード A.K.S. ホー（ハワイ医療サービス協会(HMSA)執行担当副社長：米国）



略歴	
1968	ビジネス学士 (BA) , シャミナード大学 (ハワイ)
1978	ハワイ医療サービス協会 (HMSA) 勤務
1994～Present	経営学修士 (MBA) , シャミナード大学 (ハワイ)
	ハワイ医療サービス協会 (HMSA) 執行担当副社長
	全国医療不正行為防止協会、執行委員会委員および旧会長
1996～Present	ハワイ知事任命、ハワイ早期介入協議会 (Hawaii Early Intervention Council) メンバー
1998～Present	公認不正行為検査官協会認定、公認不正行為検査官 (CFE)
1999～Present	パートナーズ・フォー・クオリティー・ヘルス (PQH) 、取締役会メンバー
2000～Present	インテグレーテッド・サービス株式会社会長
2003～Present	全国医療不正行為防止協会認定 公認医療不正行為取調官 (AHIFI)

米国における医療費支出は、今後10年間でほぼ倍増の見通しで、その主たる牽引者は、人口の高齢化、医療技術の進歩、資源の過剰利用、政府保険支払いの減少傾向、新しい処方薬、詐欺です。1997年以来、ハワイ医療サービス協会 (HMSA) とヘルス・ベンチャーマーク株式会社 (HBI) は共同で、医師および病院が会員に提供する医療の品質を改善すること狙ったプログラムを作り上げました。このプログラムは医師と病院によるコンプライアンス (服薬遵守) を別々に測定するために設計されています。これはボランティア・プログラム (任意寄附制度) です。このプログラムは、専門的に認められた診療品質指標、事業運営、医療効率および患者満足度を主要構成要素としています。結果は数値化され、年間のインセンティブ (奨励金) が支払われます。最善の診療を促進するこの革新的な方式は、肯定的な結果とよりよい患者治療をもたらしています。

## 司 会

アンディ T. 二宮 (国際医療ヘルスケアビジネスコンサルタント、アンディ T. 二宮アソシエイツ代表：米国)



略歴	
1942	東京生まれ
1956	ハワイに移住
1965～1969	米合衆国空軍病院勤務
1970	ビジネス学士号 (BBA) , ウィスconsin大学
1971～1975	聖フランシス病院 (ハワイ) 勤務
1975～1985	パシフィック・リハビリテーション病院 (ハワイ) 勤務
1976	公衆衛生学修士号 (MPH) , ハワイ大学
1979	経営学修士号 (MBA) , シャミナード大学 (ハワイ)
1985～1988	ハーマン・スミス・アソシエイツ勤務
1988～Present	アンディ T. 二宮・アソシエイツ代表

国際化が急速に進みつつある現在、医療の分野も例外ではない。特に、日米間では医療関連事業への相互投資、新しい医療技術やシステムの紹介・提供、さらに患者や医療スタッフの交流などが盛んに行われている。このため、医療・ヘルスケアビジネスにおいては、正確で信頼できる情報をいち早くキャッチすること、また、異なる制度や文化的背景を理解した上で一層の国際交流を図っていくことが、ますます重要なテーマとなっている。ハワイは、古くから多くの日系人が活躍し、日米の文化の接点としておおきな役割を果たしてきたが、現在は、多くの日本人観光客の他に広くアジア・太平洋諸国からの観光客数も増大し、米国の中で最もアジア・太平洋諸国との交流が盛んな地点となっている。私はそのハワイに拠点をおき、日本、アメリカ本土、ハワイをはじめアジア・太平洋諸国にまたがる国際的な医療・ヘルスケアビジネスのコンサルタントとして幅広い業務展開を行っている。

## 講演 4

講 師 矢作 恒雄（慶應義塾大学経営大学院教授、企業経営研究所所長）



略歴	
1942	生まれ
1965	慶應義塾大学工学部管理工学科卒業
1974	スタンフォード大学経営大学院修士号 (MBA、優秀賞)
1981	スタンフォード大学博士号 Ph.D(全米博士論文優秀賞)
1990	慶應義塾大学経営大学院教授
1995～1997	慶應義塾大学経営大学院長
1997～2001	慶應義塾常任理事、 慶應義塾ニューヨーク学院理事長
なおこの間	
1965～1972	三菱商事株式会社(発電プラント輸出担当)
1972～1982	富士ダイス株式会社(取締役：企画、海外担当)
1985～	日・米企業役員・顧問、政府機関審議会委員
1991～	財団法人企業経営研究所所長
2000～	スルガ銀行取締役 富士山麓フルマバレー構想推進協議会委員

## 講演 5 (日英通訳あり)

医師および病院による最善の診療を奨励するためのモデル

特別講演 バーナード A.K.S. ホー（ハワイ医療サービス協会(HMSA)執行担当副社長：米国）



略歴	
1968	ビジネス学士 (BA) , シャミナード大学 (ハワイ)
1978	ハワイ医療サービス協会 (HMSA) 勤務
1994～Present	経営学修士 (MBA) , シャミナード大学 (ハワイ)
	ハワイ医療サービス協会 (HMSA) 執行担当副社長
	全国医療不正行為防止協会、執行委員会委員および旧会長
1996～Present	ハワイ知事任命、ハワイ早期介入協議会 (Hawaii Early Intervention Council) メンバー
1998～Present	公認不正行為検査官協会認定、公認不正行為検査官 (CFE)
1999～Present	パートナーズ・フォー・クオリティー・ヘルス (PQH) 、取締役会メンバー
2000～Present	インテグレーテッド・サービス株式会社会長
2003～Present	全国医療不正行為防止協会認定 公認医療不正行為取調官 (AHIFI)

米国における医療費支出は、今後10年間でほぼ倍増の見通しで、その主たる牽引者は、人口の高齢化、医療技術の進歩、資源の過剰利用、政府保険支払いの減少傾向、新しい処方薬、詐欺です。1997年以来、ハワイ医療サービス協会 (HMSA) とヘルス・ベンチャーマーク株式会社 (HBI) は共同で、医師および病院が会員に提供する医療の品質を改善すること狙ったプログラムを作り上げました。このプログラムは医師と病院によるコンプライアンス (服薬遵守) を別々に測定するために設計されています。これはボランティア・プログラム (任意寄附制度) です。このプログラムは、専門的に認められた診療品質指標、事業運営、医療効率および患者満足度を主要構成要素としています。結果は数値化され、年間のインセンティブ (奨励金) が支払われます。最善の診療を促進するこの革新的な方式は、肯定的な結果とよりよい患者治療をもたらしています。

## 司 会

アンディ T. 二宮 (国際医療ヘルスケアビジネスコンサルタント、アンディ T. 二宮アソシエイツ代表：米国)



略歴	
1942	東京生まれ
1956	ハワイに移住
1965～1969	米合衆国空軍病院勤務
1970	ビジネス学士号 (BBA) , ウィスconsin大学
1971～1975	聖フランシス病院 (ハワイ) 勤務
1975～1985	パシフィック・リハビリテーション病院 (ハワイ) 勤務
1976	公衆衛生学修士号 (MPH) , ハワイ大学
1979	経営学修士号 (MBA) , シャミナード大学 (ハワイ)
1985～1988	ハーマン・スミス・アソシエイツ勤務
1988～Present	アンディ T. 二宮・アソシエイツ代表

国際化が急速に進みつつある現在、医療の分野も例外ではない。特に、日米間では医療関連事業への相互投資、新しい医療技術やシステムの紹介・提供、さらに患者や医療スタッフの交流などが盛んに行われている。このため、医療・ヘルスケアビジネスにおいては、正確で信頼できる情報をいち早くキャッチすること、また、異なる制度や文化的背景を理解した上で一層の国際交流を図っていくことが、ますます重要なテーマとなっている。ハワイは、古くから多くの日系人が活躍し、日米の文化の接点としておおきな役割を果たしてきたが、現在は、多くの日本人観光客の他に広くアジア・太平洋諸国からの観光客数も増大し、米国の中で最もアジア・太平洋諸国との交流が盛んな地点となっている。私はそのハワイに拠点をおき、日本、アメリカ本土、ハワイをはじめアジア・太平洋諸国にまたがる国際的な医療・ヘルスケアビジネスのコンサルタントとして幅広い業務展開を行っている。

## 序 言

我が国は今、“がんの時代”を迎えるようとしている。静岡アジアがん会議は、“アジアの知恵”をがん対策に生かすため、1998年に開始された。過去4回の会議では、「アジア諸国のがん対策の現状」、「看護」、「アジア特有のがん」、「医療・健康産業集積構想」がテーマとされ、その成果は、静岡がんセンター計画にも生かされている。今年度は、静岡がんセンターの開院を機に、その基本理念である“患者の視点の重視”的具体化につながる“患者・家族の満足度の追求”がテーマとして選ばれた。21世紀の新しい医療を目指す出席者の活発な討議を期待したい。



静岡県立 静岡がんセンター総長 **山 口 建**

## プログラム

静岡アジアがん会議2002 | 平成15年2月16日(日) 9:45~17:25  
東レ総合研修センター 大研修室

テーマ：医療における患者満足マネジメントをめざして

9:45	開会挨拶 土居 弘幸（静岡県健康福祉部技監）
10:00	講演 1 静岡がんセンターにおける患者・家族の支援 山口 建（静岡県立静岡がんセンター総長）
10:40	講演 2 神尾記念病院における患者満足度マネジメントの追求 神尾 友和（医療法人財団 神尾記念病院理事長・院長）
11:20	講演 3 日本の病院機能評価における患者満足に関連する評価項目と評価のあり方について 岩崎 榮（日本医科大学常務理事）
12:00	休憩（昼食）
13:30	講演 4 矢作 恒雄（慶應義塾大学経営大学院教授、企業経営研究所所長）
14:10	講演 5 医師および病院による最善の診療を奨励するためのモデル（日英通訳あり） (特別講演) パーナード A.K.S. ホー（ハイ医療サービス協会 (HMSA) 執行担当副社長：米国） (司会) アンディ T.二宮（国際医療ヘルスケアビジネスコンサルタント、アンディ T.二宮アソシエイツ代表：米国）
15:10	講演 6 病院にとっての医療市場調査 中西 泉（医療法人社団慶泉会 町谷原病院理事長・病院長）
15:50	休憩
16:00	講演 7 癒しと医（いや）し 小川 良子（草木染染色工芸家、新匠工芸会会員）
16:40	講演 8 静岡がんセンターの患者満足への取り組み 戸塚 規子（静岡県立静岡がんセンター副院長・看護部長）
17:20	閉会挨拶 山口 建（静岡県立静岡がんセンター総長）

**静岡アジアがん会議  
2002**

