

診療放射線技師のノンテクニカルスキルの重要性 ～患者満足度調査アンケートから患者対応を考える～

(地方独立行政法人京都市立病院機構京都市立病院 放射線技術科)

岡田 裕樹 小菅 友裕 尾関 裕彦 津川 和夫

要 旨

チーム医療における安全や質の確保にノンテクニカルスキル（NTS）が重要視されている。NTSとは、コミュニケーション・チームワーク・状況認識等を包含する総称であり、CT・MRI検査等を行う診療放射線技師においても、チーム医療の一員としてNTSの向上が求められている。今回、毎年病院内で行われている「外来・入院患者満足度調査アンケート」から、当院の診療放射線技師の患者対応や職員対応について現状把握し、今後の改善点について考察を行った。（京市病紀 2018；38(1)：17-19）

Key words：ノンテクニカルスキル，コミュニケーション，チーム医療

背 景

昨今の医療現場では、外科・内科・放射線科等の専門分野に分かれ、主に専門知識や技術といったテクニカルスキルの向上を優先している。しかし、専門性が高まっても医療事故に関するニュースは度々報道されている。ノンテクニカルスキル（NTS）とはコミュニケーション・チームワーク・状況認識等を包含する総称であり、チーム医療における安全性や質の確保に必要なと言われる¹⁾。

医療従事者のコミュニケーションの対象となるのは、医師・看護師・コメディカルを始めとする病院で働く職員があげられる。また、チーム医療の中心にいる患者や患者の家族や付き添いもコミュニケーションの対象となる。職員間の連携不足があると、患者や付き添いに不安や不信感を与え、病院に対して不満が発生し、病院評価の低下に繋がる。この中でNTSとは職員間の連携の部分にあたる。

方 法

外来・入院患者満足度調査アンケート集計から、①病院の評価、②診療放射線技師の評価の2項目を研究対象とし、項目毎に結果を抽出した（図1）。

①病院の評価は「病院全体の満足度」、「入院生活の満足度」、「医療スタッフ間のチームワークに対する不安」の3項目で行い、②診療放射線技師の評価は「言葉遣い・身だしなみ」、「検査に関する説明・対応」の2項目で行った。

評価方法は、加重平均点の推移を用いた。加重平均点はアンケートの回答項目である「満足」、「やや満足」、「どちらでもない」、「やや不満」、「不満」を5点から1点に置換し、対象となる設問の結果と掛け合わせることで求めた（図2）。



図1 外来・入院患者満足度調査アンケート

評価	点数	割合	
満足	5点	52.5%	= 2.625
やや満足	4点	34.7%	= 1.388
どちらでもない	3点	11.5%	= 0.345
やや不満	2点	1.0%	= 0.02
不満	1点	0.3%	= 0.003

平成28年度 診療放射線技師の言葉遣い・身だしなみ 評価



図2 加重平均点の算出

結 果

①病院の評価は、病院全体の満足度・入院生活の満足度ともに上昇傾向となった。しかし、医療スタッフ間のチームワークに対する不安については外来患者で低下傾向を示した（図3）。

②診療放射線技師の評価は、言葉遣い・身だしなみ、検査に関する説明・対応の両項目とも、入院患者は横ばいだったが、外来患者で低下傾向を示した（図4）。

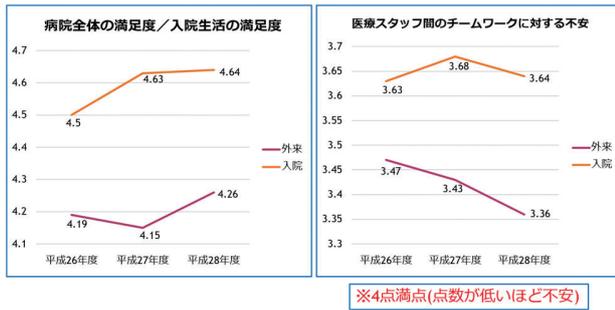


図3 病院の評価

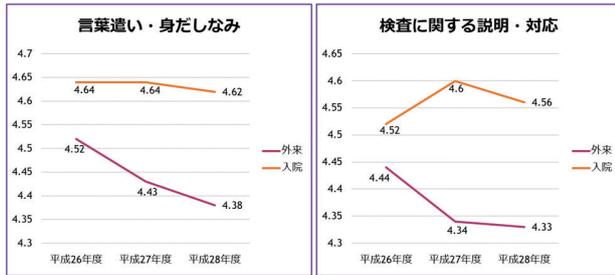


図4 診療放射線技師の評価

考 察

①病院の評価のうち「医療スタッフ間のチームワーク」の評価が低下傾向を示した原因として、NTSの欠如に伴う連携不足が考えられる。昨今の医療現場は職業ごとにそれぞれの専門性を高めているが、自分の業務と関わりのない分野に対して敬遠し、無関心になっているため職業間に溝が出来ているのではないかと考える(図5)。

②診療放射線技師の評価が低下傾向を示した原因の一つとして、撮影件数の増加に伴う患者とのコミュニケーション不足が考えられる。平成26年度の撮影件数を1とした推移を図に示す(図6)。どのモダリティも件数が増加しPET-CTで最大1.3倍増加している。限られた時間内でうまく患者とコミュニケーションが取れず、検査に対する説明が不十分になっていると考える。

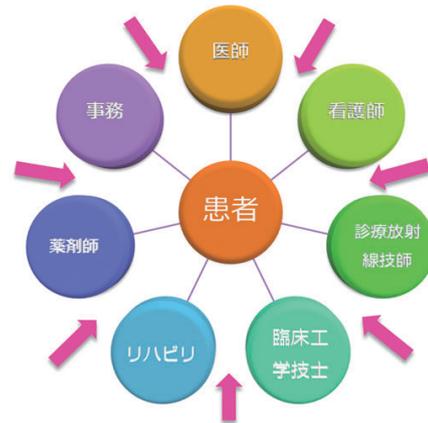


図5 職業間の溝

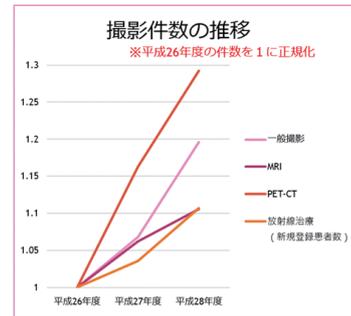


図6 撮影件数の推移

改 善 策

①病院の評価のうち「医療スタッフ間のチームワークに対する不安」を改善するためには、他職種の業務内容に関心を持ち、理解することが必要であると考えられる。また、自分自身が他職種の方に何かできることはないかを考え、積極的に協力することで、NTSの向上、医療スタッフ間の連携強化を図ることができる(図7)。そのための具体策としては、我々診療放射線技師の業務を他職種の方に興味・関心をもってもらい理解してもらえらる勉強会を開くことで、医療スタッフ間のチームワークの向上に貢献できると考える。

②診療放射線技師の評価の「言葉遣い・身だしなみ」の評価を向上するためには、自分自身が乱れているということを自覚する必要がある。また、仲間同士で注意し合えるような環境づくりを行うことで自覚がない人に対してもアプローチすることが可能となる(図8)。「検査に関する説明・対応」については、検査前に効率的に患者情報を収集し、限られた時間内で患者とのコミュニケーションを的確にとることが必要である(図9)。

結 語

当科の患者対応・職員対応について現状把握と改善策について考察した。しかし、実際の取り組みはこれから行うところであるため、今後の展開に期待しつつ活動していきたい。



図7 理想的なチーム医療



図9 検査に関する説明・対応の改善策



図8 言葉遣い・身だしなみの改善策

引用文献

- 1) 大阪大学医学部附属病院 中央クオリティマネジメント部；チームパフォーマンス（ノンテクニカルとテクニカルスキル）[internet].
<http://www.hosp.med.osaka-u.ac.jp/home/hp-cqm/ingai/instructionalprojects/teamperformance/index.html> [accessed2018.01.10]

Abstract

Importance of Non-Technical Skills of the Radiology Technologist
 ～ Understanding a Patient’s Needs by Questionnaires on the Degree of a Patient’s Satisfaction ～

Yuki Okada, Tomohiro Kosuga, Hirohiko Ozeki and Kazuo Tsugawa
 Department of Radiological Technology, Kyoto City Hospital

Non-Technical Skills (NTS) are important to keep the safety and quality of team medical care. NTS involves communication, teamwork, situation recognition and others. Every radiology technologist conducting Computer Tomography/ Magnetic Resonance Imaging (CT/MRI) examinations are expected to be a member of the team medical care to improve the NTS. This time, we identified the current situation of the communication with the patients and staff by analyzing the results of a questionnaire on the degree of satisfaction of the inpatients and outpatients each year in our hospital, and discussed how to further improve NTS.

(J Kyoto City Hosp 2018; 38(1):17-19)

Key words: Non-Technical Skills, Communication, Team medical care