

## テーマ：ドック受検者の理解度向上のための仕組みづくり～動画による検査説明の導入～

部署：恵寿金沢病院 臨床検査課、放射線課、人間ドックセンター、管理課

発表者：中谷 祥子、山田 奈津

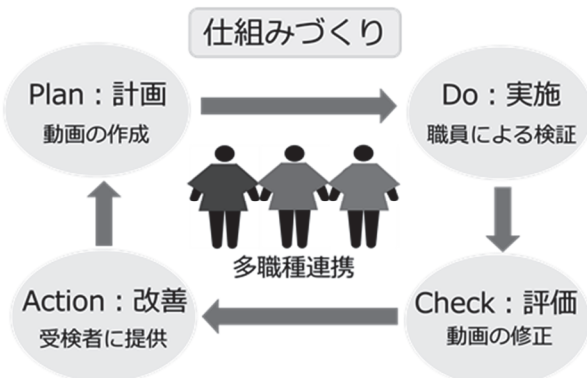
### 【はじめに】

当院ドックセンターでは、年間2500人程度の間人ドックを受け入れており、基本コースに含まれる負荷心電図検査などの生理機能検査は、技師が受検者に直接接して行うため、正確な検査結果を得るには受検者の協力が不可欠である。一方で、従来、受検者が検査室入室後に受ける口頭での検査説明は、受検者にとって丁寧で分かりやすい十分な内容であったのか、また、受検者の検査に対する理解度についても把握しておらず、一方通行の現状であった。

### 【方法・課題・目標】

本取り組みは、検査を受ける側と検査する側の双方向からの対話が成立し、安心して検査を受けていただくための仕組みづくりを目的とする。

受検者にとって丁寧で分かりやすい検査説明動画の作成を目標とし、受検者からの意見や要望を取り入れ、改善を行い、受検者に提供する一連のPDCAサイクルを回しながら、部署の垣根を越え多職種連携を図り取り組んだ。



### 【実施（活動・対策）内容】

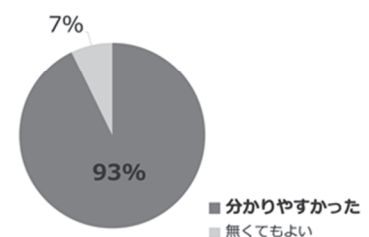
受検者の目線に立ち、負荷心電図検査、腹部検査、血管機能検査における検査説明動画を作成し、職員による検証と受検者による検証を行い、より分かりやすい動画を作成した。

- ① 職員を対象とした検証：アンケート調査による情報収集と動画の修正
- ② 受検者を対象とした検証：アンケート調査による動画の修正
- ③ 受検者を対象とした検証：アンケート調査による動画の評価

### 【結果】

- ① 職員からのアンケート結果より、「専門用語が多い」、「動画のスピードが速い」との回答に対して、分かりやすい言葉への修正と動画スピードの調整を行なった。
- ② 受検者からのアンケート結果より、検査前に検査説明動画を見た受検者が5割程度しかいなかったため、iPadを用いた個別の閲覧スタイルに改善した。
- ③ 受検者からのアンケート結果を踏まえてさらに検査説明動画を修正した結果、「動画による検査説明は分かりやすかった」との回答が93%であった。また、「今後オプション検査を検討したい」との回答が多く得られ、さらに、今回作成した検査説明動画をきっかけにオプション検査の当日申し込み依頼があり、相乗効果が得られた。

Q.動画による検査説明はいかがでしたか。



### 【考察】

部署の垣根を越え多職種連携を図り、PDCAサイクルを回しながらより良い検査説明動画の作成に取り組んだことが、人的にも経済的にも仕組みづくりに有効であった。さらに、受検者の意見を反映させた丁寧で分かりやすい検査説明動画の導入により、検査待ち時間の効率的な活用や安心して検査を受けていただくための仕組みが構築され、患者サービスの観点からも顧客満足度アップへ繋がった。

### 【今後】

QRコード読み取りやYouTubeによる配信など、恵寿金沢病院独自の検査説明動画の閲覧システムを構築し、オプション検査依頼数アップを見据えた仕組みづくりに向けて今後も引き続き取り組んでいきたいと考える。