

胸部X線撮影手順の標準化

—動画マニュアルの作成—(第2報)

千葉 晃 輔*
津田 雪 裕*

見本 真 一*
福山 智 之*

金岩 清 雄*
直山 空瑠美*

はじめに

当協会では、すべての受診者に快適で精度の高い検査を提供し、それらをご理解いただいたうえで継続的な受診が得られることを目指している。

しかし、胸部X線検査における被ばく低減を目的とした手技や正しい診断を得るためのポジショニング等は、高い精度を実現しうる撮影手順として不可欠であるものの、受診者の目には見えない効果であり理解が得にくい部分といえる。反面、撮影技師(以下、術者)の言動や振る舞い、検査待ち時間や受診環境の快適性等、受診者が感じ取れる部分への配慮や工夫が胸部X線検査撮影手順のマニュアル(以下、マニュアル)に明記されることが少なく、術者依存や潜在的な術者目線運用が危惧される。

前年度の第1報¹⁾ではホスピタリティの向上やハラスメント防止を含めたマニュアルの改定を中心とした取り組みを報告したが、受診者への声かけタイミングなどの達成率に課題が認められる結果となった。原因として、術者主体での作業手順によるマニュアル習得のみでは、ホスピタリティに関する術者の振る舞いや達成度評価が主観的であることが考えられる。そのため、書面でのマニュアルを補完する教材として、受診者視点での動画マニュアルを作成することとした。動画マニュアルには、明らかに不適切と思われる対応と、推奨すべき対応の双方を録画した。これを術者全員が比較閲覧することによって、受診者対応の標準化に効果が得られるかを試行したので、第2報として報告する。

1. 方法

- (1) 当協会の受診者が任意で記入するアンケート調査(「お客様の声」:自由記述形式)から得られた健診全般での受診者対応に関する指摘事項を抽出した。

2020年4月～2023年3月末までの3年間に提出された、設備や予約等への指摘内容を除く274件について、①態度や表情、②言葉遣いや口調、③手技や手順、④その他の4項目に分類整理した。

- (2) 方法(1)で得られた①～③について、胸部X線検査で想定される術者の態度をマニュアル通りの手順中に反映し、携帯電話の動画撮影機能を用いて受診者視点でのアングルで収録した。動画編集ソフト(Wondershare Filmora12)によりa)胸部X線撮影室への入室から術者の挨拶まで、b)本人確認からポジショニングのための立ち位置への誘導まで、c)ポジショニングから受診者の退室までの3段階の手順を「検証動画」としてまとめた。作成した検証動画を、検査の案内や説明を担当する介助スタッフ10名が視聴し、自由記入式で具体的な課題点を指摘した。
- (3) 方法(2)で指摘された課題点に対して、改善推奨すべき具体的な対応方法を受診者視点でのコンセプトとしてまとめ達成目標とした。コンセプトに基づき方法(2)と同一の手段で収録編集し「改善動画」とした。改善動画を方法(2)と同一の介助スタッフ10名が視聴し、コンセプトに対する達成度を指摘した。

* 神奈川県予防医学協会 放射線技術部

2. 結果

- (1) 方法(1)で得た受診者対応に関する指摘274件のうち、お褒めの言葉や感謝の内容が110件(40%)、クレームや指摘が164件(60%)であった。クレームや指摘164件の内訳は、①態度や表情が高圧的57件(35%)、②言葉遣いや口調が不適切30件(18%)、③手技や手順への不信感18件(11%)、④その他59件(36%)であった(図1)。
- (2) 検証動画を視聴した介助者10名から3段階の手順に対する指摘事項として、a)マスク越しで表情が分かりづらい、目線が怖い・第一印象が悪い(図2-A)、b)お名前確認ではなく聞いているだけ、せかされているようで嫌だ(図2-B)、c)声がうるさくて不機嫌のようで怖い、口調が悪い(図2-C)、があげられた。
- (3) 結果(2)の指摘内容に基づき、受診者視点での術者の振る舞いに関する具体的な行動基準として設定したコンセプトを図3に示す。①術者が笑顔で自分(受診者)の目を見て接してくれること、②自分(受診者)のペースに合せてくれる術者の振る舞い、③(受診者が)聞き取りやすい声の高さや大きさ、の3点を反映した改善動画を介助者10名が視聴した結果、a)笑顔で目線を合わせてくれる、表情が豊かで第一印象が良い、目元だけで笑顔とわかる(図4-A)、b)誘導する際の手元や指示が分かりやすい、「ありがとう」と節々で声をかけてくれて心地の良い検査、自分(受診者)にあわせて

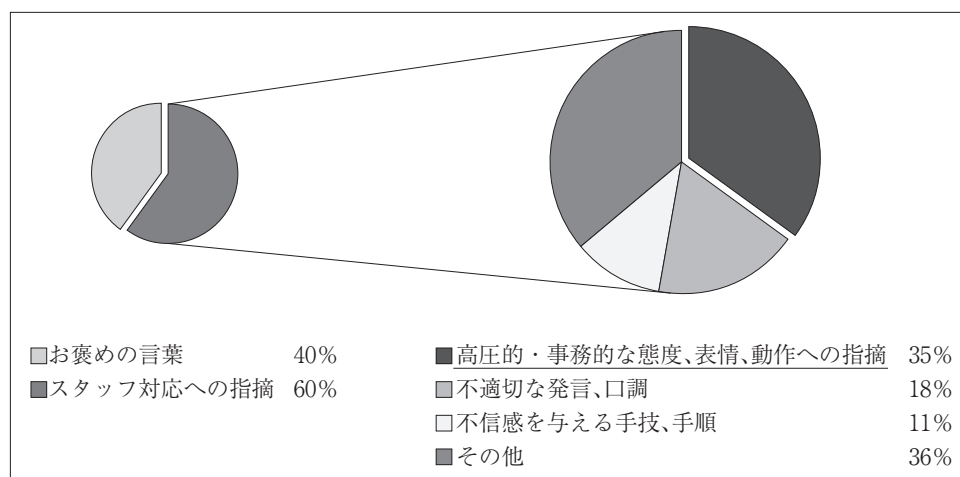
くれている(図4-B)、c)声のトーンが少し高く明るい印象、ハキハキした声で聞き取りやすい、最後まで口調が穏やかで腰が低い(図4-C)、があげられた。

3. 考察

当協会に限らず、健診業務に関するすべての作業は手順書(マニュアル)に基づき実務がなされていると思われる。そのため、業務の属人化を回避し基本形の作業手順を標準化する目的として、マニュアルの整備と遵守が健診業務の信頼性においては不可欠といえる。一方、受診者対面の健診検査に対するマニュアル整備としては、作業側の実務のみを時系列的に記載した内容や、曖昧な受診者対応への注意喚起では受診者満足度が十分に達成されない恐れがあり、当協会においても「笑顔で丁寧に」などの抽象的な表現が課題であった。よって、受診者から寄せられる感想や要望を作業手順として具体的に反映しうる定期的なマニュアル改訂などの工夫が必要と考える。

今回の検証において参考とした受診者からのアンケート274件の指摘から、マニュアル通りの手順であっても術者の振る舞いに対する受診者の評価はさまざまであり、従来の書面によるマニュアルの見直しに加えて新たな試みが必要と思われる。現状の書面でのマニュアルでは、撮影前の本人確認手順として受診者氏名および生年月日が表示されるパネルを

図1 お客様の声集計結果



方法(1)より集計した「お客様の声」274件をもとにグループ分けしたもの

図2 検証動画



方法(2)にて作成した検証動画

図3 コンセプト

～受診者視点としての術者の振る舞いに関する具体的な行動基準～

- ①術者が笑顔で自分(受診者)の目を見て接してくれること
- ②自分(受診者)のペースに合わせてくれる術者の振る舞い
- ③(受診者が)聞き取りやすい声の高さや大きさ

受診者視点としての術者の振る舞いに関する具体的な行動基準

図4 改善動画



方法(2)にて作成した改善動画

指し示すよう記載されている。そのため「検証動画」では、指し示す方向や仕草が曖昧で、受診者の目を見ずに確認する術者の様子を受診者視点で収録した。介助者10名の指摘では、表示パネルがどこにあるのか、誰に向かって話しかけているのかわからないとの評価であった。一方、「改善動画」では、手のひらを上に向け腕をまっすぐ伸ばして受診者の目を見ながら表示パネルを指し示す術者の様子に対して、介助者10名全員が手元や指示がわかりやすいとの評価であった。動画マニュアルで補完することにより、術者全員が受診者視点を体験・共感し、「受診者から見た術者」を意識した所作を具体的にイメージすることが期待できる。

また、受診者対応に関する悪い例のみを術者に動画で示した場合、他人事と解釈することが危惧され、良い例のみの閲覧ではあたりまえに実践できているように自己解釈することが想定された。そのため、「検証動画」と「改善動画」を対比することで無意識的な習慣を自覚できると考えた。書面のマニュアルにおいても、やらねばならないことと、やってはならないことの双方を明記することが重要と思われる。

さらに、受診者視点での見直しを、術者以外のスタッフの振る舞いや作業手順以外の受診環境などにも反映することにより、今まで気が付かなかった改善点や受診者が望む健診環境を新たに提案できると思われた。

「高圧的・事務的」との指摘が多かった原因として、健診における胸部X線検査の撮影件数の多さや撮影効率の維持など術者の負担も要因と考えられるが、これはあくまで術者側の事情であり、受診者視

点による見直しの観点では負の連鎖とも思える。千葉ら²⁾は、医療職(看護師)が仕事のやりがいを感じる点を施設内でアンケート調査した結果、「患者様(受診者)からの感謝」をあげる意見が最も多かったと報告している。動画教材などの活用によって受診者の期待に応える検査を実践することにより、術者自身のモチベーションも向上できる相乗効果を目指すべきと考える。

まとめ

「高圧的、事務的」な印象を低減するための受診者視点でのコンセプトを設定し、改善動画を撮影した。検証動画と比較することにより、紙面の文章や画像だけでは伝わりにくかった表情や声色などの補足としての役割や標準化が期待できる。今後は、胸部X線検査以外の検査にも応用し活用していきたい。さらに受診者の感じ方や反応は一様ではなく、受診者の数だけ求める接遇があると気づくことができた。したがって、標準化すべき部分と臨機応変に対応すべき部分をこれからも考えていきたい。

この内容は2023(令和5)年3月2日・3日に石川県金沢市で開催された「第56回全国予防医学技術研究会」で発表した内容を一部改編したものである。

〔参考文献〕

- 1) 「胸部X線検査撮影手順の標準化」：津田雪裕 神奈川県予防医学協会 予防医学ジャーナルNo527 p.72~74
- 2) 「当健診施設の看護職のやりがいについて」：千葉暢子 宇都宮総合健診センター 第84回日本人間ドック学会 2023 高崎市