山形徳洲会病院

信頼の積み重ねがすべて

地域医療部がBLS講習会

山形徳洲会病院は目前の患者さんだけでなく、多くの命を救うため、一般の方々を対象にBLS（一次救命処置）講習会を無料で実施している。受診行動に直接つながらない医療圏外からの講演依頼にも積極的に応じ、地域医療部スタッフが中心となってAED（自動体外式除細動器）の使い方など指導。田林隆明事務長は「徳洲会の行いが救命につながれば信頼が生まれます。病院の営業活動は信頼の積み重ねがすべてと言っても過言ではありません」と強調する。

救命医療のスキルアップを図る院内サークル「タルト部」のユニフォームを着る尾形主任（左）と樋口副主任

ひとりでも多く命を救いたい

「あの時、もしAEDがあったなら……」

山形病院が、山形市立金井中学校で教員を対象に実施したBLS講習会。長い教員生活のなかで生徒の突然死を経験していたひとりが受講後、そうつぶやいた。その生徒は前触れなく、突然倒れたという。周囲の教員らがあわてて駆け寄り救急車が到着するまで必死の救命活動。病院到着後も医師らが力を尽くしたが、生きてほしいという関係者の願いは届かなかった。

教員らが祈るような思いで行ったのは胸骨圧迫（心臓マッサージ）と人工呼吸。救急車内にすらAEDのなかった時代だ。

「健康な子どもにも心臓突然死は起こり得ます」

山形病院地域医療部の樋口秀一副主任は、教員らに子どもの突然死の事例を提示し、そう訴える。日本スポーツ振興センターによると、2010～13年の通学や修学旅行を含む学校管理下での生徒の突然死は、意識不明のまま数カ月後に死亡した例も含め、年11～25人。半数近くがスポーツ中に倒れ、直前まで異変がなかった。

生徒が倒れる可能性がゼロでないことを示され、教員らは真剣な態度で講習に臨んだ。救命にはチームワークも重要で「AED持ってきてください」など、かけ声も欠かさない。

AEDは救命率の高さから04年、厚生労働省により非医療従事者の使用が認められた。CPA（心肺停止）に対しAEDを使用した際の1カ月後生存率は非使用時の5倍（日本心臓財団）に上り、今は多くの場所に設置。しかしいまだ使用法は十分に周知されておらず、近くにありながら使われないケースもある。

同院は「ひとりでも多くの命を助けたい」という思いからBLS講習会に注力。地域から要望が多いことから昨年、米国心臓協会（AHA）BLSインストラクターの資格をもつ樋口副主任を資材課から地域医療部に異動させ、それまで日常業務の合間に行っていた講習会に本格的に取り組んだ。同院主催で行うほか、日本赤十字社山形県支部や行政からの依頼も受けて市内外で活動。

樋口副主任とアシスタント役の尾形昇一主任は、人体図や模型を用いて動作の意味を解説したり、実際の突然死や救命し得た事例を紹介したりと、受講生の興味を引くさまざまな工夫を凝らしている。口コミで評判が広まり、今年は9月時点で早くも年間目標だった開催数50回を突破。金井中学校教員からも「事例を聞くと、改めてしっかり学ばねばと思います」、「解説がわかりやすい」と高評価を得ていた。

教員らは真剣な態度で心肺蘇生法を実施

BLS講習会は直接、病院経営に寄与する活動ではない。しかし田林事務長は、マーケティング＝増収という考え方だけでは地域に根付かないと主張する。「自院の医療内容を報知する医療講演も重要ですが、地域の50年先の未来を考えた活動も大切です。当院が直接、救命医療にかかわらなくても、講習会によって救命し得た命があれば、やがて信頼を生み、患者さんも増えるでしょう」。

実際にこの活動は救命につながっている。同院が町内会で実施したBLS講習会の受講生が、家族のCPAに遭遇、とっさに講習会で受けた心臓マッサージを思い出し、救急隊員が駆け付けるまで心肺蘇生法を施行、無事に救命し得た。「この前の講習会のおかげです」と声をかけられ、樋口副主任と尾形主任は「こういうことがあるから、続けていかねばと思うのです」と満足げだ。

院内サークル立ち上げ

同院は職員対象のBLS講習会も頻回に実施。病院スタッフ全員がBLSを行える体制を理想とし、すでに受講率は70％近くに及ぶ。

昨年12月には、救命医療の知識・スキルの向上とBLSの周知活動を目的とした院内サークル「TALTs（タルト）（徳洲会高次的救命チーム）部」も立ち上がった。医師、看護師、介護福祉士、リハビリスタッフ、事務職員ら総勢47人が参加し、健康祭でAED体験コーナーを設けたり、院内外で講習会を実施したりしている。

日本のAED累計販売台数は、すでに63万台（15年、厚生労働省）。しかし「機器があっても使えなければ意味がありません。適確に使用できる自信のない方は、ぜひ講習会を受けてください」と樋口副主任は呼びかけている。

マーケティング総力特集

屋久島徳洲会病院

『徳洲新聞』全戸配布

島の方々との“絆”を重視

屋久島徳洲会病院（鹿児島県）は一般社団法人徳洲会が発行する徳洲会グループの広報紙『徳洲新聞』の全戸配布を行っている。グループ全体の情報の提供と、同院に通院していない島民の方々とのつながりを維持しようという島唯一の病院ならではの試みだ。

南部病院開催の調理実習で熱心に餃子をつくる利用者さん

同院は10年以上前から『徳洲新聞』の全戸配布を実施してきた。不要との申告のない各家庭に対し、週1回発行の同紙を毎週配布、月に1回発行する広報誌や病院祭など告知チラシを同封することもある。

目的のひとつは、徳洲会グループ全体の情勢を報知すること。開院18年が過ぎ、島に〝徳洲会〟が定着した今、全国各地の徳洲会病院に関心を寄せる人も少なくなく、「本土の病院に新しく入った医療機器について話題にされる方や、その病院に行ってみたいと話される方もいます」と齊藤博実・事務責任者は反応を語る。

全戸配布のもうひとつの目的は、他院に通院していたり、健康で病院とかかわりなく生活していたりする島民の方々にも、同紙を通じ、いざという時の“絆”を残しておくことだ。同島には診療所が6院あり、高速船を使えば鹿児島本土まで2時間で行ける距離に立地しているため、ふだんは同院と縁のない島民も多い。

しかし、同院は島にひとつの病院であることから、「いつでも気軽に頼っていただけるよう、常につながりを保っておきたいと考えています」と山本晃司院長。

同島は夏季に観光客や帰省客が集中、人口が一気に増え、そのぶん突発的な怪我などの来院も増える。「島民の方はもちろん、観光で来島された方にも、何かあれば利用していただけるよう、宿泊施設への情報提供もマーケティング課を通じて行っています」と、齊藤・事務責任者は島唯一の病院ならではの気配りを見せていた。

他院紹介で関係強化

大隅鹿屋病院が逆転の発想

大隅鹿屋病院（鹿児島県）は地域医療連携課がマーケティングを担当、渉外係を配置し、講演担当は医療講演や地域への訪問を通じて近隣の医療機関との関係づくりに尽力している。

医療講演は医師、看護師を講師として、地域の公民館や施設、団体などを会場に開催。1カ月に約30回開き、計400人程度が参加する。

同院は昨年からこの医療講演で資料の一部に近隣の医療機関に関する情報を記載した用紙を参加者に配布。用紙には、該当地区名、医療機関名、所在地、連絡先などの一覧表とともに、受診や検査に関して各医療機関を勧める文言を箇条書きで記している。

「地域の医療機関と良好な関係を築きたい」と鳴川主任

「地域とのパイプづくり、とりわけ近隣の医療機関との関係強化は喫緊の課題です。訪問して当院の紹介をするのではなく、当院がほかの医療機関を勧めることで関係構築を試みています」と同課の鳴川信雄主任は説明する。

掲載する医療機関に対しても渉外係が同用紙を携帯し訪問。用紙について説明し、記載の同意を得る。

「相手に気を使わせない訪問を心がけています。自院のことを知ってもらうこともちろん大切ですが、まずは相手の意向や要望を聞いて信頼関係を築くように心がけています」と鳴川主任。その言葉どおり、訪問した際は自院に対する要望やクレームを聞くことも忘れない。

近隣の医療機関を記載している用紙のフォーマット

こうした取り組みが少しずつ実を結び、最近はこれまで連携のなかった医療機関から患者さんを紹介されるケースが見られるようになったという。

「今後もいろいろなアイデアで、近隣の医療機関との連携を深めていきたいと思います」（岩切孝一郎・同課係長）

石垣島徳洲会病院

訪問診療に注力 高度医療も導入

ウェブ動画で紹介

YouTube

吉俣院長（右）と高沢奈苗リポーター

「どんな場所でも生命だけは平等だ!」

徳洲会グループはインターネット上の動画サイト「YouTube」に、グループ病院の医療への取り組みを紹介する番組を毎月配信。

今回は沖縄本島の南西約430kmに位置するリゾートアイランド、石垣島にある石垣島徳洲会病院を訪ねた。同院の医療の特徴は訪問診療。50人の患者さんの自宅を回っている。100歳を超える長寿の方も多く、30～40人の家族・親族に囲まれ看取りを行うこともある。

高度医療にも力を入れ、心臓カテーテル検査では沖縄本島にある南部徳洲会病院の医師が毎週、内視鏡による早期がんの治療では大阪の岸和田徳洲会病院の医師が毎月来島している。吉俣哲志院長は「人的な面でも設備の面でも、徳洲会という大きな組織だから、離島の小さな病院でもできるのです」とスケールメリットをアピール。

番組へのアクセスは、徳洲会グループのホームページ（http://www.tokushukai.or.jp）のトップ画面にあるバナー「どんな場所でも生命だけは平等だ!」をクリック!

徳洲会グループのホームページにあるこのバナーをクリックすると、番組にアクセスできる