

5. ベトナム北部地域における健康診断普及プロジェクト

株式会社メディヴァ

【現地の状況やニーズなどの背景情報】

ベトナムでは疾病構造が感染症から非感染症に移行しつつあり、早期発見が課題となっている。また企業健診が法定されたことから、標準化された高品質な健康診断が求められている。

以上の現状を踏まえ、弊社は2016年にバックマイ病院と覚書を締結し、以下の点につき協力することで合意した。

- ・ バックマイ病院新外来棟内に日本式健診センターを開業すること
- ・ 将来的には、同健診センターがベトナム北部の基幹病院として機能すること

弊社は過去2年にわたり医療技術教育を実施した。今年度は、当病院内での健診センター開業に向けて、現場レベルの教育が必要であった。

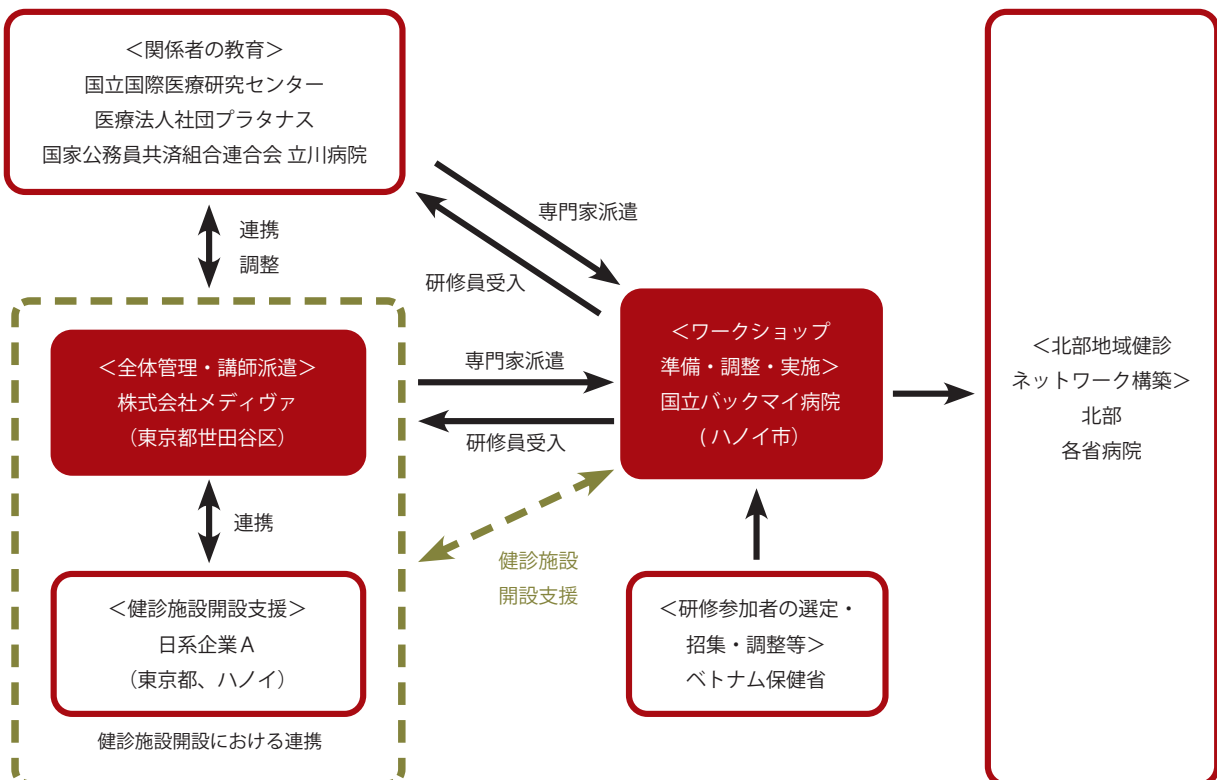
【事業の目的】

次の2つにより、ベトナム北部地域において疾病の早期発見体制を構築する。

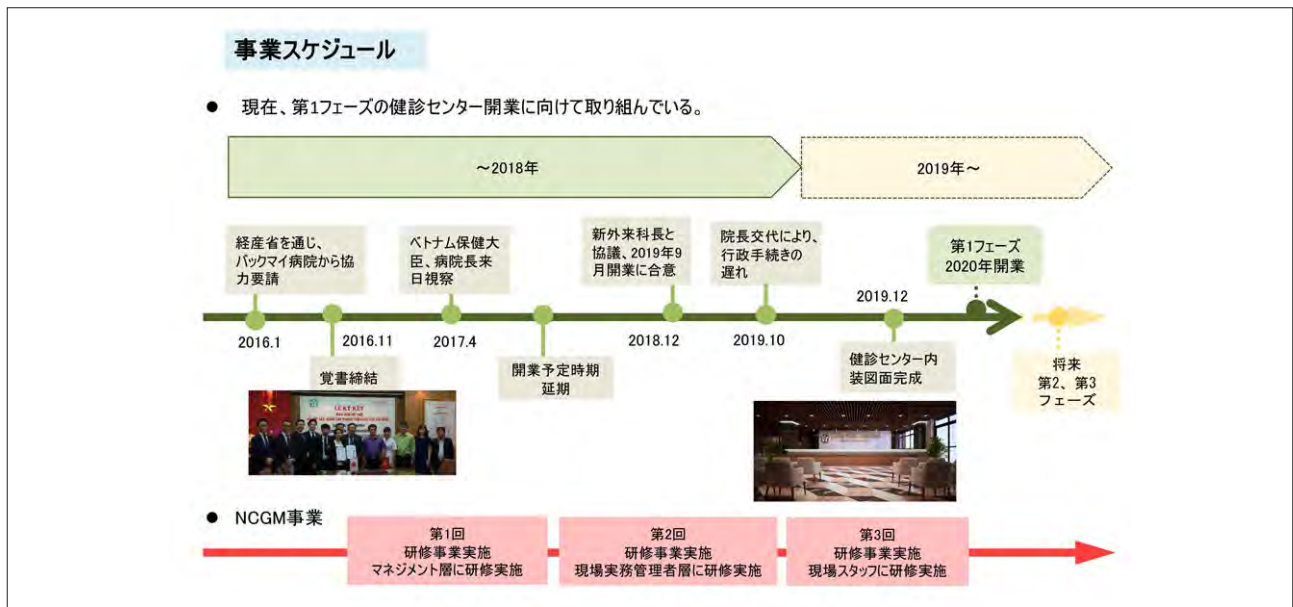
1. 日本品質の技術・接遇を備えたバックマイ病院健診センターの開業
2. 乳がん検査の意識付けと普及

【研修目標】

- ・ 日本式接遇およびオペレーションをバックマイ病院健診センターへ適用する方法を検討する。
- ・ 乳がん検査の普及と北部ネットワーク構築に向けて準備する。



株式会社メディヴァでは今年3年目となる本事業において、ベトナム北部地域における健康診断普及プロジェクトを行いました。ベトナムでは疾病構造が感染症から非感染症に移行しており、疾病の早期発見が課題となっています。また企業健診が法定され、標準化された高品質な健康診断が求められています。



弊社は2016年にバックマイ病院と覚書を締結し、バックマイ病院新外来棟に日本式健診センターを開業すること、またその健診センターが北部地域の基幹病院として機能することを目指しています。

過去2年の事業を踏まえて、今年度は健診センターの現場レベルの職員に対する教育をメインとして、①日本品質の技術と接遇を備えた健診センターの開業、②乳がん検査の意識付けと普及の2点から、疾病の早期発見体制を構築することを目的としました。

2017年にはベトナム保健大臣らが来日視察し、同年にはマネジメント層に向けた研修を実施しました。

翌年には現場の実務管理者層向けに研修を行い、新外来科長と協議を進めました。

2019年度には現場スタッフに研修を行い、健診センターの内装設計図面が完成したものの、バックマイ病院長の交代など先方の体制変動によって行政手続きが遅れているのが現状です。来年度内の開業を目指して各所と調整を進めています。

前頁のような体制で事業を行いました。乳がん検査について、今年は立川病院乳腺外科部長・服部裕昭先生のご協力も得ています。

研修目標としては、日本式の接遇やオペレーションをバックマイ病院健診センターへ適用する具体的な方法を検討すること、乳がん検査の普及をきっかけにベトナム北部の健診ネットワーク構築に向けて準備することとしました。

1年間の事業内容

2019年	8月:第1回 専門家派遣	10月:第2回 専門家派遣	11月:受入研修	12月:第3回 専門家派遣
日本人専門家の派遣 (人数、期間)	・ 3名 ・ 5日間	・ 3名 ・ 5日間		・ 4名 ・ 5日間
海外研修生の受入 (人数、期間)			・ 6名 ・ 4日間	
研修内容	受入準備・課題発見		健診センター担当者向け研修	乳がん対策
	・ 受入研修の内容検討 ・ 健診センター開業に向けた協議	・ 乳がんセミナーの内容検討 ・ バックマイ病院腫瘍センター、画像センターの見学	・ 日本式健診の受診体験 ・ オペレーション向上の取組み(内装、ICT)	・ 乳がんセミナーの開催

計3回の専門家派遣と、国内研修を1回行いました。内容については後述の通りです。

第1・2回専門家派遣(2019年8月・10月)

目的

1. 本年度NCGM事業の具体的な内容について協議、決定する
2. バックマイ病院における乳がん検査・治療の取り組みについて視察する

内容

日時 : 2019年8月6日～10日(5日間)
2019年10月1日～5日(5日間)

参加者 : 【8月】
メディヴァ コンサルタント3名
【10月】
立川病院乳腺科医師
メディヴァ コンサルタント3名

研修内容 : ・今年度の研修内容の検討
・健診センターの進捗確認
・バックマイ病院がんセンター、画像センターの見学
・日本式健診センターの解説(業務フローや外国人対応)



成果

1. 本年度のNCGM事業は、現場の医師・看護師などに向けた実践的な研修内容とすることに決定。国内研修の際には、日本の健康診断サービスを実際に体験してもらうこととなった
2. ベトナム北部での健診普及にあたり、ベトナム人女性にとって大きな課題となっている乳がんの早期発見を軸とする方向で決定。本事業において日本の乳がん検診およびマンモグラフィー読影についての研修を行うことで決定した

第1回・第2回の専門家派遣の様子です。8月と10月にそれぞれ5日間で実施しました。8月に今年度研修の内容について協議・決定し、10月には日本の乳がん専門家である服部先生にもご同行いただき、バックマイ病院における乳がん検査・治療の取り組みについて視察し課題を抽出しました。

バックマイ病院では毎週木曜日にマンモグラフィーによる乳がん検診を無料でしており、毎回30～40人が受診しているようです。2年間の受診者累計のうち、10人にがんが見つかったということでした。

ただし課題として、同一受診者が何度も受診したり、読影スキルにより見落とす場合も推測されます。そのため、本年度の事業において、まずマンモグラフィー読影スキルの向上を目標として実施することに決定しました。

国内研修(2019年11月)

目的

1. 日本式健診サービスを体験し、提供者・利用者双方の視点からオペレーションについて検討する
2. 複数の健診施設を見学し、健診システムや内装について比較検討する

内容および成果

日時 : 2019年11月25日～28日(4日間)

参加者 : 外科医師 Nguyen Thi Bich Ngoc
外来科看護師 Nguyen Hai Yen
腫瘍センター医師 Vo Thi Huyen Trang
財務部長 Ly Thi Ngoc Thuy
建築・内装担当 Pham Minh Hieu
IT担当 Pham Ngan Son

研修内容 : ・日本式健診サービスの受診体験
・日本の健診施設3カ所の見学とその比較
・健診システムの見学と導入の検討



成果

1. バックマイ病院より、財務、内装、システム、医療臨床など多様な職種が参加し、健診センターの運営について包括的な議論ができた
2. ベトナムと日本の文化の違いを踏まえ、正確・高品質でありながら、できるだけ多くの人が利用可能な仕組みについて議論した

11月には多職種の6名を日本に招聘し、国内研修を行いました。

医師と看護師には、日本の健診センター（イーク表参道）において実際に健診を受診してもらい、予約の取り方や事前問診、当日の受診の流れなど一連のフローを体験してもらいました。

そのほか健診システムを導入している大規模施設も含め、複数の健診施設を見学し比較してもらいました。

そこから、ベトナムと日本の文化の違いを踏まえながら、できるだけ効率的・高品質な健診センターにするための具体策について協議できました。

第3回専門家派遣(2019年12月)

目的

- 11月国内研修の成果について訪日者6名が成果発表する
- バックマイ病院と共同で、ベトナム北部省病院向けに乳がんセミナーを開催する

内容

- 日時** : 2019年12月17日～21日(5日間)
- 参加者** : 【日本側】
立川病院乳腺科医師
メデイヴァ コンサルタント4名
【ベトナム側】
バックマイ病院と20の省病院から医療従事者118名
(乳がんセミナー参加者109名)
- 研修内容** : ・レクチャー「日越両国における乳がん早期発見の取組み」
・ワークショップ「マンモグラフィーの読影方法と読影実践」

レクチャーの様子



読影ワークショップの様子



成果

- 日本式のサービスの質、予約システム、オペレーションなどについて、現場目線で活発な議論が交わされた
- ベトナムにおいては乳がん早期発見に対する意識が不十分なのが明らかになり、さらなる普及活動が必要であるとバックマイ病院と合意。セミナー満足度90%以上を達成した
- マンモグラフィー読影ワークショップの前後で、4グループ中3グループで読影テストの点数が上がった

12月には第3回目の専門家派遣を行いました。11月国内研修の成果を訪日していない職員にも発表・共有してもらい、その内容も踏まえて外来科でマニュアル化を進めていくこととなりました。

また乳がんセミナーも北部の多くの省から100人以上が参加し、満足度も96%を達成しました。

マンモグラフィー読影ワークショップも好評で、4グループに分かれて読影テストを行ったところ、3グループがワークショップ前後で点数アップという結果になりました。

この1年間の成果指標とその結果

	アウトプット指標	アウトカム指標	インパクト指標
実施前の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●健診オペレーション ① 研修の理解度と満足度100% ② 受入研修で下記5つを作成する <ol style="list-style-type: none"> 1.健診全体の業務フロー 2.各検査のフロー 3.接遇マニュアル 4.組織構成 5.安全管理のオペレーション案 ③ 11月時に各検査科目で職員1名以上(計28人を想定)による受入りハーサルを10例実施し、各科より1つ以上の課題と改善策を提示してもらおう ④ 12月時に各科より改善点を1つ以上を挙げ、解決策を合意する ●乳がん検査 研修の理解度及び満足度100% 	<ul style="list-style-type: none"> ●健診オペレーション ・1日約10名を円滑に受入れる ・開業後1か月時にアンケートで満足度を5段階評価、95%以上を達成する。アクシデント、インシデント、クレームの発生件数を各0,0,5とする ●乳がん検査 ・ベトナム北部において乳がん検査の向上が検討され、研修で紹介された検査方法・技術の導入希望80%以上を達成する ・バックマイ病院以外の北部病院1か所と、乳がん検査をはじめとした健診ネットワーク構築に向けた検討を開始する 	<ul style="list-style-type: none"> ・バックマイ病院において本研修の技術を生かした健康診断が開始される。将来的に1日50件の健診が実施され、ベトナム北部の健康向上に寄与する ・乳がん検査を軸として、ベトナム北部地域における健診ネットワークの構築が開始される。将来的にベトナム人女性の早期乳がん発見率を向上させる
実施後の結果	<ul style="list-style-type: none"> ●健診オペレーション ① アンケート調査により研修の理解度と満足度100%を達成した ② 受入研修で上記の1,2,4を作成した ③ 受診体験を通して、気づき・日越の違い・導入したい点を挙げた ④ ICTシステムに取り込むべき機能を合意する ⑤ 患者、スタッフ両面からの動線イメージを作成する ●乳がん検査セミナーにつき、アンケート調査により、研修の理解度および満足度96%を達成した。研修で紹介された読影教材の導入希望95%を達成した 	<ul style="list-style-type: none"> バックマイ病院に健診センターが未開業のため ●健診オペレーションにつき、研修参加者が日本で学んだ接遇とオペレーションを生かし、当初は1日約10名を円滑に受入れ可能な体制を準備できた 	<ul style="list-style-type: none"> ・乳がん検査を軸として、ベトナム北部地域における健診ネットワークが構築される ・バックマイ病院で現在実施中の無料乳がんスクリーニングの精度が向上し、基幹病院としてそのノウハウを北部全土に普及させることで、将来的にベトナム人女性の早期乳がん発見率が向上する

事業のテーマとして大きく2つ①健診オペレーション、②乳がん検査としましたが、その成果指標については表の通りです。

健診オペレーションについては、アンケート調査により研修の理解度および満足度100%となり、健診全体の業務フロー、各検査のフロー、組織構成について協議し暫定版を作成しました。当初の計画では開業前にリハーサル、開業後に各科の課題解決を行うとしていましたが、開業が遅れているため未実施となっています。代わりに院内ICTシステムに取り込むべき機能をコストパフォーマンスを考慮しながら合意し、また患者・スタッフ両面からの動線イメージを現場スタッフが共有することができました。

乳がんセミナーについては理解度および満足度96%を達成し、研修で使った読影教材の導入希望者が95%という結果になりました。今回のセミナー内容や読影教材を活用してもらうことで、バックマイ病院で現在行われている乳がん検査の精度が向上することが見込めます。さらに基幹病院としてそのノウハウを北部全土に普及していくことで、将来的にベトナム人女性の早期乳がん発見率が向上するというインパクトが期待できます。

各年度の成果

昨年度の成果:

- ✓ 現場リーダー層が健診に対する理解を深めた
- ✓ 看護師業務、内視鏡検査のフォローを見直した

昨年度の課題:

- ✓ 現場スタッフの養成
- ✓ 実際に利用者を受入れ開始したときの落とし込み

今年度の成果:

- ✓ 現場職員が健診についての理解を深め、実践可能なレベルまでのマニュアルに落とし込んだ
- ✓ 乳がんの早期発見について、バックマイ病院をはじめ北部20か所の病院に対し普及活動ができた。また、バックマイ病院におけるマンモグラフィ読影スキルの向上のきっかけとなった

今後の課題

- ✓ 健康診断が開始された後に、ベトナム人現場職員によって日本水準のサービス提供を実践すること
- ✓ 一般市民に対する乳がん早期発見の啓発および北部他病院への導入を促進すること

昨年度の成果と課題をもとに今年度の研修内容を組んだことで、現場職員が健診について理解を深め、実践可能なマニュアルにまで落とし込むことができました。また乳がん早期発見の重要性について、バックマイ病院をはじめとした北部20か所の病院に対し普及活動ができ、バックマイ病院におけるマンモグラフィ読影スキル向上のきっかけともなりました。

今後の課題としては、実際にバックマイ病院健診センターが開業し健康診断が開始された後、ベトナム人現場職員によって日本水準のサービスが適切に提供されるようにすることが考えられます。加えて、一部の健康意識が高い層のみならず、一般市民に広く乳がん早期発見の重要性を啓発していくことが重要です。バックマイ病院と同程度の乳がん検査・治療のノウハウを北部の他病院に普及することも、将来的には必要になってくると考えます。

現在までの相手国へのインパクト

健康向上における事業インパクト

- 昨年度: 事業で育成(研修を受けた)した保健医療従事者の延べ数=47名
国内研修 7名(11月4名+1月3名)、
現地セミナー 40名(6月13名+9月11名+12月16名)
- 今年度: 事業で育成(研修を受けた)した保健医療従事者の延べ数=147名
国内研修 6名(11月6名)、
現地セミナー 141名(8月10名+10月13名+12月118名)
- 現場レベルの職員が健康診断についての理解を深めた。バックマイ病院をはじめとした北部病院に対して、乳がんの早期発見について、意識付けができた

将来的な相手国へのインパクト

● バックマイ病院での裨益人口

- バックマイ病院外来の内視鏡受診者数1日約200件、**1年間約4万人**
- バックマイ病院の新健診センターは受診者数1日約50件のうち、内視鏡検査の受診者は40件を想定しており**1年間1万2,000人**

● ベトナム北部他病院の技術向上

バックマイ病院は、ベトナム北部では他院に対して指導的役割も担うため、バックマイ病院での医療技術および管理体制、サービスの質の向上は、他院への波及効果が期待できる

● ベトナム北部への健康診断の普及

- 将来的にバックマイ病院の健診施設が北部の基幹施設として他のモデルとなることが期待できる
- 乳がん検診について、バックマイ病院で現在実施中の無料乳がんスクリーニングの精度が向上し、基幹病院としてそのノウハウを北部全土に普及させることで、将来的にベトナム人女性の早期乳がん発見率が向上する

昨年度はのべ47名、今年度は147名に対して研修を行いました。健診センター現場レベルの職員が健康診断についての理解を深めたほか、バックマイ病院と北部病院が乳がん早期発見の意識を高めました。

昨年度は内視鏡検査について研修を行いました。それにより健診センターで内視鏡検査を受診する利用者毎年1万2,000人がより安全・快適に受診できるようになります。内視鏡検査、乳がん検査ほか接遇技術が向上することにより、指導的役割を担うバックマイ病院が北部に広くそのノウハウを波及させていこうと考えられます。そしてこの事業を通して準備・開業する健診センターが他院のモデルとなり、将来的にベトナム北部全域で日本式の高品質な健診サービスが提供されることが期待されます。

将来の事業計画

	目的	成果	課題	対象
初年度	<ul style="list-style-type: none"> 健康診断の基礎的なマネジメントをトップ層に理解してもらう 	<ul style="list-style-type: none"> トップ層が健診に対する認識を深めた バックマイ病院の自主性により図面が完成した 	<ul style="list-style-type: none"> 健康診断の各検査の技術レベルやサービスの提供方法 健康診断を実施する医師、看護師、事務職等の業務状況 	
昨年度	<ul style="list-style-type: none"> 現場実務管理者層に健診について理解してもらう 医療サービス提供状況、各職種役割分担を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> 現場実務管理者層が健診に対する理解を深めた 看護師業務、内視鏡検査のフローを見直した 	<ul style="list-style-type: none"> 現場スタッフの養成 実際に利用者を受入れ開始したときの落とし込み 	
今年度	<ul style="list-style-type: none"> 開業に向けた現場スタッフの養成 乳がん検査の意識付けと普及 	<ul style="list-style-type: none"> 現場職員が健診オペレーションの運用をイメージできた バックマイ病院と北部病院に対して、乳がん早期発見の意識付けができた 	<ul style="list-style-type: none"> 開業後の健診サービスの質担保 北部ネットワークの構築 	
今後	<ul style="list-style-type: none"> 健診センターの開業後における日本基準健康診断サービスの提供 乳がん検査を切り口とした北部ネットワークの構築 	<ul style="list-style-type: none"> 日本基準の健診サービスの実施に向けた現場教育 バックマイ病院と北部他病院での乳がん検診のレベル向上 	<ul style="list-style-type: none"> 開業後に受診者ニーズに合わせた調整 一般市民の乳がん検診の意識付け 	

3年間の事業内容をまとめました。トップ層、現場管理者層、現場職員へと日本式健診の意義や内容について落とし込むことができました。今後はスタッフ間に浸透した日本式健診を、実際に患者・利用者へ還元するフェーズとなります。

開業後には受診者ニーズに合わせてサービス内容を見直しながら、顧客満足度を高めるとともに収益を確保し事業の持続性を強固にすることが課題になります。そして乳がん検査を皮切りとして、広く一般市民に疾病の予防・早期発見の意識付けを行う啓蒙活動も行っていく予定です。

(参考①) 訪日研修の成果発表資料

- 訪日研修参加者が院内の他職員に向けて、日本式健診の特徴について報告した
- 外来科ではこの内容などをもとに、マニュアルの作成を進めていくことになった

OMOTENASHI - VĂN HOÁ PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG
BẢNG CẢ TRÁI TIM NGƯỜI NHẬT



ĐẶC ĐIỂM CHUNG GIỮA CÁC CLINIC
QUY TRÌNH KHÁM - THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

- Không phải là bệnh viện – Không có khu điều trị - Chỉ là trung tâm xét nghiệm
- Khách hàng luôn phải hẹn trước cho mọi dịch vụ
- Đáp ứng được những nhu cầu xét nghiệm: xét nghiệm cơ bản, cận lâm sàng, soi dạ dày, sản phụ khoa....
- Kỹ thuật viên có chứng chỉ chẩn đoán hình ảnh trực tiếp làm các dịch vụ cận lâm sàng
- Không có các dịch vụ kỹ thuật cao như CT- scan, MRI,... Nếu khách hàng cần chụp Clinic sẽ liên hệ với bệnh viện liên kết

参考資料として、訪日者6名が作成した成果発表資料を添付しています。

(参考②) 乳がんセミナーアンケート結果

- ・ バックマイ病院ほか20の北部省病院から参加者が集まった
- ・ 回答者56人のうち、読影教材の導入希望者は95%、セミナー満足度は90%以上を達成した

Q. あなたの病院にはマンモグラフィーが何台ありますか？(バックマイ病院を除く北部他病院20箇所)

導入済み	今後導入
13病院 (20病院中)	7病院 (20病院中)

Q. マンモグラフィー読影教材を導入したいと思いますか？(n=56)

はい	いいえ
53 (95%)	3 (5%)

Q. セミナーの満足度を教えてください。(n=56)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
23 (41%)	31 (55%)	2 (4%)	0	0



乳がんセミナーのアンケート結果です。複数の北部省・20院から参加者が集まり、回答者56名のうち読影教材の導入希望は95%、セミナー満足度は90%以上を達成しました。

株式会社メディヴァからの報告は以上です。ありがとうございました。