News & Scope
Handai Hospital
阪大病院ニュース
第20号
発行／大阪大学医学部附属病院広報委員会（総務課）
http://www.hosp.med.osaka-u.ac.jp

禁転載　（この紙面は再生紙を使っています）

住所／〒565-0871大阪府吹田市山田丘2-15　TEL／06-6879-5021

患者さま満足度全国調査

入院4位、外来18位

500床以上88病院ランキング

阪大病院の患者さまの本院に対する満足度調査の結果がまとまりました。調査に参加した同規模の病院の中で、満足度は上位ですが、外来患者さまの満足度が入院患者さまに対して低く、改善すべき点もいくつかありました。調査結果をもとに、さらに患者さまに満足していただける病院となるよう努力していきたいと考えています。

国立保健医療科学院が全国の277病院について調査をしました。阪大病院と同規模の急性期、500床以上の病院は88病院で、大学病院は31病院ありました。

患者さまの満足度の総合ランキングでは、大学病院31病院の中では入院2位、外来5位500床以上の88病院中、入院患者さま（以後入院）は4位、外来患者さま（同外来）は18位で、上位にランクされました。

阪大病院内での入院と外来の満足度をみると、コミュニケーションや職員の能力など人的要因5項目と、安全性や信頼性などの人的要因以外5項目の双方でバランスがとれて満足されていますが、外来の満足度がやや低い傾向にありました（グラフ1、2）。

医師や看護師、検査室などの職種別では、入院に関して医師（8位）や看護師（3位）はもちろん、医療スタッフ以外（5位）でも満足度が高くなっていました。しかし、外来ではすべての職種、部門で入院より満足度が低くなっていました。特に会計に関しては、88病院中45位でした。会計について満足度が低かったのは、調査時会計支払いシステムが自動支払機に変わった時で、不慣れのため不満が多かったものと思われます。その後、自動支払機を増設して皆様の不満を解消しました。

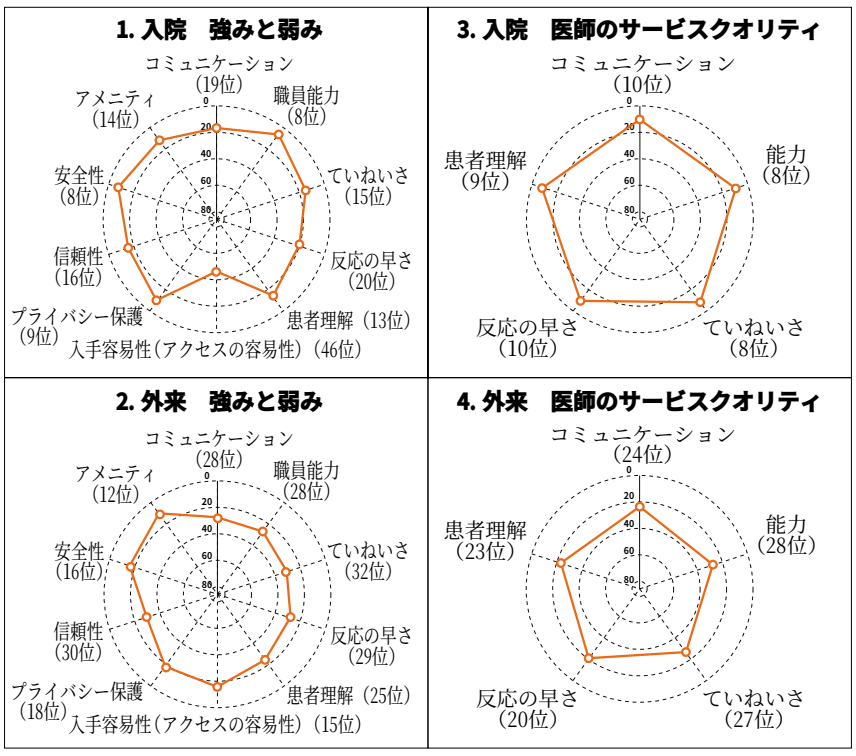
医師のサービスクオリティについては、コミュニケーション、能力、ていねいさ、反応の早さ、患者理解の5項目は、入院ではいずれも10位以内でしたが、外来では20位台と、やはり外来での満足度が低い結果となりました（グラフ3、4）。

入院について、90項目の質問のうち、「入院決定から入院するまでの期間」「検査の待ち時間」「トイレの設備」など7項目で標準以下の評価でした。外来では80項目の質問のうち「待ち時間」「職員の態度」など17項目で標準より評価が低いという結果でした。

実際に入院までの日数を他の同等施設と比較しますと、4週間以上が2倍近く、1週間未満が半分弱でした。外来での待ち時間につきましては、他施設とそれほどの開きはありませんでした。

阪大病院を選んだ理由については、入院、外来とも紹介がもっとも多く、次いで名医・専門医がいる、医療設備がよいの順になっていました。

阪大病院は調査結果を踏まえて、医療の質と安全をさらに高め、待ち時間を短くしたり、職員のサービス精神を養ったり、設備をより充実するなどの経営努力をして、患者さまの満足度をさらに高めたいと考えています。



サービス向上へ経営努力続けます

禁煙教室を開催

たばこの害を周知

今年4月から始まった禁煙外来のアピールと、禁煙の重要性を理解してもらうために、第1回の「禁煙教室」を8月10日に外来棟4階第2カンファレンスルームで開きました。

禁煙外来担当の三上洋教授が、喫煙者自身の健康被害だけでなく、たばこの煙を間接的に吸う受動喫煙が健康に及ぼす悪影響についても説明。阪大病院の病院建物内と周辺での全面禁煙実施の意義が強調されました。

また、禁煙が難しいのはニコチンに対する依存症であり、その解決方法としてのニコチンパッチによるニコチン代替療法が禁煙外来において受けられることが説明されました。

講演時に行ったアンケート調査では、禁煙への関心度が、講演前より講演後に大きく上昇し、受動喫煙の害についてよく理解できたとする回答が多くありました。禁煙に意欲を持ったという参加者も数人おられ、禁煙外来を受診するという患者さまもおられました。

今後も喫煙の害を患者さまや家族だけでなく、病院職員にもよりよく知ってもらうために、禁煙教室を随時開催していくとともに、禁煙外来を開設していることをもっとPRしてほしいとの要望もありました。禁煙外来予約の方は06・6879・2551（担当医・三上）までご連絡下さい。

眼科は外来ブース増検討

待ち時間調査　短縮目指します

内科外来の診察順番案内板を前に待つ患者さま

阪大病院を受診される外来患者さまがどの程度、受け付けから診療開始まで待っておられるかを調べました。診療科によって待ち時間は異なりますが、待ち時間の長い科は外来ブースを増やすなどして、できるだけ待ち時間を減らすようにしたいと考えています。

外来患者さまから「待ち時間が長い」とのご意見をよく聞きますので、コンピューターシステムを利用して調査しました。各診療科別に、受付時間から診療開始時間までと、予約時間から診療開始時間の2種類の待ち時間を、今年1月31日からと7月1日からの計2回、1週間のデータを集めて分析しました。

結果は全体としてみると、予約時間から47分～49分待って診察が行われていることになります。受付時間からですと、1時間20分～1時間17分でした。

診療科別では、もっとも待ち時間の長かったのは眼科で、予約時間から1時間48分～2時間14分、受付時間からだと2時間13分～2時間8分となっています。予約時間から一番待ち時間が短かった科は、7月の調査の老年・高血圧内科の17分で、総合診療外来や形成外科、神経内科・脳卒中科などの20分前後が短い方でした。受付時間からの待ち時間が一番短かったのは、2月調査の形成外科の40分でした。

眼科の待ち時間が著しく長くなっているのは、医師の診察の前に検査があるために、コンピューターでは検査開始時をつかまえることができないという事情があります。

また、予約時間の多くは30分間隔で2～3人の患者さまの予約を入れています。午前10時の予約の場合、10時～10時半に診察を開始するということになります。こうした事情を考慮しますと、予約時間からの実際の待ち時間は15分～20分ほどの遅れということになります。

予約時間からの待ち時間をより短くするためには、初診外来患者さまや緊急の外来患者さまのために時間を空けておけばいいのですが、患者さまの診療間隔が長くなってしまうことにもなり、余裕をもたせることができない現状です。

根本的な解決には外来の診察ブースの数を増やすことですが、医師の数にも制限があり、難しい問題です。しかし、待ち時間のもっとも長い眼科では、近く外来ブースを増やす予定にしております。待ち時間をできるだけ少なくするよう、今後とも努力してまいりますので、患者さまのご理解をお願いいたします。

ホスピタルミニニュース

震度６強を想定し防災訓練

本院は、大阪府の災害拠点病院として、地域の災害医療センターの役割を担っており、災害の発生に備え、実地の訓練を９月27日に行いました。

当日は、震度６強の地震を想定した防災訓練を実施しました。休日を想定した訓練では高度救命救急センターをはじめとする医師、看護師や事務職員で構成された初期災害対策チームを立ち上げ、各病棟の被害状況の把握、院外からの負傷者のトリアージ（重症度に応じた振り分け）の訓練を行い、病院長を本部長とする災害対策本部を設置し、病院長から各部門長へ適切な対策を講じるよう指示する訓練が行われました。

また、大学の防災訓練の一環として、学内の２部局から負傷し搬送された学生、職員の受け入れを行い防災の意識高揚に努めました。

訓練により、災害時の患者さまの安全確保の重要性及び、地域からの負傷者の円滑な受け入れ体制の再確認ができました。

森林の癒やし効果を展示

自然と触れ合う機会のない患者さまにも森の癒やし効果を感じていただこうと、７月から病院１階廊下に「森林とのふれあいコーナー」を開設しました。近畿中国森林管理局が実施した「美しい里山フォトコンテスト」や児童画展などの優秀な作品など展示しています。

同局から、入院患者さまやご家族、お見舞いの人らに森林の癒やしの効果とその多彩な魅力を知っていただき、心の安らぎを感じていただきたいとの申し出があり、第１回は美しい里山の写真や児童画を、８月には「夏休み特別企画」として、昆虫の擬態を紹介。木の葉や枝にうまく溶け込んでいる昆虫を探すクイズ形式になっています。展示は１カ月ごとに入れ替えします。

患者相談室、より使いやすく

従来、患者さまが治療や医療費のことなどで相談があるときに気軽に相談できる「患者相談窓口」を設置してきました。しかし、これまでスペースの関係上、患者さまのプライバシー保護が完璧ではありませんでした。このほど、患者さまのプライバシー保護のために、改装して個室化、患者相談室としました。

また、糖尿病や高血圧などの患者さまらの栄養相談室もこれまでの部屋を２室に区分けし、より多くの相談に対応出来るように併せて改装しました。使いやすくなった患者相談室と栄養相談室をこれまで以上にご活用ください。

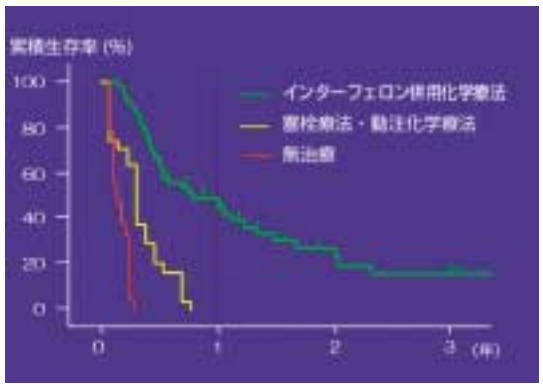
消化器外科

難しい進行がん 新治療法で成果

阪大病院消化器外科は一般の市中病院では治療できない進行がんに対する治療を積極的に行い、成果を上げています。

大学病院の使命の一つは新たな治療法の開発です。消化器外科には他の病院から紹介されてくる患者さまが多く、なかでも治療の難しい進行がんの患者さまが数多くいます。これまでの臨床経験と基礎研究の成果を融合させながら、新たな治療法を開発して、進行がんを治せるようになってきました。

門脈内腫瘍栓を有する進行肝がんの治療成績



【胃がん】日本人に一番多いがんですが、早期発見によって治るようになってきています。しかし、腹膜に再発する難治性のがんがあり、診断と治療が困難でした。術前に腹腔内を生理食塩水で洗って、がんが転移しているかどうかを遺伝子で診断。転移がわかれば、術前より抗がん剤治療を行うことによって治療成績を向上させています。

【食道がん】発見時、すでに進行していることが多い予後不良のがんですが、阪大方式により、生活の質を落とすことなく、安全に治療できるようになりました。全国でもトップレベルの治療成績です。ＰＥＴ（陽電子放射断層撮影）による転移診断の導入や手術前に放射線や抗がん剤で病巣を小さくする術前治療により成績の向上を図っています。遺伝子レベルでの有効な抗がん剤の予測や術中遺伝子転移診断の開発・応用など、患者さまのがんに応じた個別化医療も行っています。

【大腸がん】大腸がんの手術の時に神経を傷つけると排尿、性機能が損なわれてしまいます。私たちはがんの再発を予防しつつ後遺障害を残さない手術法を開発しています。進行した直腸がんや再発した直腸がんでは周辺の内臓も摘出する大きな手術となります。一般施設では難しいこういった手術にも国内で最も多くの経験を持ち、手術の安全性を高める新しい技術開発を進めています。

【肝臓がん】進行した肝臓がんにインターフェロンと５ＦＵという抗がん剤を併用する「ＦＡＩＴ療法」を開発し、成果を上げています。保険適用にはなっていませんが、関連病院でも同様の治療で効果を上げており、厚生労働省の研究班で効果が認められました。

すい臓がんについては、残念ながらまだ、新たな治療法が開発されていませんが、基礎的研究を続けています。

また、肝臓移植も大きなテーマです。すでに、脳死、生体の双方の移植を行っています。生体肝移植で難しいとされている血液型の不適合などでも成功しています。門田守人教授は「患者さまのために、さらに新たな治療法の開発に尽力したい」と話しています。

全科の病気を確定診断

検体通して患者さまの身近に

病理部

顕微鏡を使い病気を確定診断

阪大病院病理部は患者さまの組織や細胞から病気の確定診断をする中枢組織であるうえに、治療の適否を判断したり、病気の本質を解明したりして、阪大病院の医療の質を高める役割を果たしています。

病理部員は患者さまと直接、顔を合わせる機会はほとんどないといってもいいでしょう。しかし、病理部へは内科系、外科系をはじめ、小児科や眼科、産婦人科などすべての科から患者さまの病気の診断を確実にするために、検体が送られてきます。

検体とは、患者さまから主治医らが採取した細胞や組織の一部です。主治医は問診やレントゲン、ＣＴなどから病気を推測することはできます。しかし、推測した病気であるかどうかを確実に判断するためには、細胞や病巣の一部をとってきて、顕微鏡で調べなければ診断を確定することはできないのです。

主治医は病理部での確定診断に基づいて、治療方針をたて、患者さまに病気と治療について説明をし、患者さまの同意のもとで治療を始めます。

このように、病理部は患者さまとの直接の対話はほとんどありませんが、患者さまと密接に関係している部門なのです。

病理部では年間に約８０００件の組織診と２万件弱の細胞診をしています。なかでも、もっとも多いのは、がんの確定診断です。がんは画像診断などである程度はわかりますが、最終的には病巣の細胞の変化などを顕微鏡で調べて、悪性か良性かを判断するのです。

病理部の仕事は診断だけではありません。がんの手術の際に、病巣の取り残しがないかどうか、診断した以外に転移がないかなどを手術が終わるまでに迅速に診断する重要な仕事もあります。

また、阪大病院では心臓、肝臓をはじめ、臓器移植を数多く行っています。移植を成功させるかどうかは術後の拒絶反応を抑えることが大切です。病理部は移植後の組織を迅速に検査をして、拒絶反応を早期に発見する重要な役割も担っています。

さらに、病理部には多くの患者さまの検体が保存されています。それらの検体を研究することで、病気の本質を解明するとともに、治療方針が正しかったのかなどを検証して、医療のクオリティコントロール（質の管理）に役立てています。

病理部は昨年４月に医学部の病態病理学講座と一体化しました。臨床部門にさらに力を入れるとともに、臨床での経験を研究、教育に生かしていきます。

24時間、回復へ全力

臓器移植のケアには無菌室

集中治療室

24時間体制で治療するICU

入院患者さまの病態が急変し、人工呼吸器が必要になったときに運ばれるのが集中治療室（ＩＣＵ）です。ＩＣＵでは各科と協力しながら医師や看護師が手厚く治療にあたり、患者さまの回復を図っています。

阪大病院のＩＣＵは10床あり、患者さま１人に対して看護師が２人で対応しています。常駐している医師は集中治療の専門家である医師です。

入院患者さまの治療には全力を尽くしていますが、重篤な病気で合併症があるときや、手術後に体力が落ちたときなどには急変する可能性もあります。病室で対応できることもありますが、人工呼吸器など生命維持装置が必要なときには、ＩＣＵで治療を行うことになります。

ＩＣＵでは医師、看護師が24時間体制で治療を行い、早期に一般病棟へ戻れるように全力を尽くしています。

阪大病院のＩＣＵには他の病院とは違う役割もあります。心臓や肝臓などの移植患者さまの術前、術後のケアです。そのために、無菌室が２室あります。

術前にＩＣＵを必要とする患者さまは補助人工心臓を着けていて容態が非常に悪くなっていたり、腎不全を起こして人工透析が必要となったりした患者さまで、移植をできる状態までに回復させるのです。

術後は免疫抑制剤を使いますので、免疫力が低下して、感染症にかかりやすくなります。そのために、無菌室で感染を制御しながら一般病棟で生活できるまでケアをするのです。

ＩＣＵに運ばれた患者さまの平均滞在日数は１週間程度です。ほとんどすべての患者さまが一般病棟に帰ったり、移植手術を受けられる状態までに回復します。

ＩＣＵでの面会は面会時間にできます。特に白衣を着たり、帽子をかぶったりしなくても普通の服装で面会ができます。付き添いを希望されるご家族も多いのですが、いまのところ、付き添っていただける場所がなく、お断りしています。今後の検討課題と考えています。