

## Y-6-14

### 当院におけるがん患者と家族・遺族の会「つどい」の 実践報告と今後の課題

那須赤十字病院 医療技術部 臨床心理課<sup>1)</sup>、同 看護部<sup>2)</sup>、  
同 リハビリテーション科部<sup>3)</sup>、同 薬剤部<sup>4)</sup>、  
同 地域医療福祉連携課<sup>5)</sup>、同 医療技術部<sup>6)</sup>、同 がん対策推進室<sup>7)</sup>

○白石 奈緒美<sup>1)</sup>、水野 恵美<sup>2)</sup>、呉 和英<sup>3)</sup>、内藤 裕之<sup>4)</sup>、  
入田 和恵<sup>5)</sup>、野中 美希<sup>6)</sup>、根本 真人<sup>6)</sup>、白石 悟<sup>7)</sup>

【はじめに】当院は2007年に地域がん診療連携拠点病院に認定された。その認定項目では、医療関係者と患者会などが共同で運営するサポートグループ活動や患者サロンの定期開催などの、患者支援活動が明記されている。そこで、2011年7月にがん患者と家族・遺族の会「つどい」を充足させた。その4年間の取り組みを振り返り、今後の課題を検討する。

【活動内容】毎月第一土曜日（閉庁日は非開催）に院内会議室にて病院主体で開催する、がん患者と家族・遺族を対象とした茶話会。1回50分で、多職種がスタッフとして携わっている。フリートークとテーマトークの回とが交互になっている。

【方法】平成27年4月開催までの全40回分の名簿および議事録から情報を収集した。また活動内容に関しては、各回の内容を検討し内容ごとにカテゴライズして命名した。

【結果】これまでの参加者は60名（男性20名、女性40名）で、延べ432名（1回平均10.8人）であった。参加回数に関しては、各参加者の参加状況と照らし合わせ、1回と2回を非継続群、3回以上を継続群とした。非継続群は29人（男性10人、女性19人）、継続群は31人（男性10人、女性21人）であり継続率は51.7%、男女比はともに1:2であった。活動内容に関しては、1~11回を「手探り期」、12~20回を「展開期」、21~30回を「伸展期」、31~40回を「安定期」と命名した。

【考察】参加者は女性が多いが、継続については性差の関連はなかった。活動内容は約10回で区分され変化していくことが明らかとなった。以上から、今後、新たな局面にさしかかることが予測され、運営の工夫が課題となるだろう。

## Y-6-16

### 当院における外来オピオイド導入患者に対する指導状況 名古屋第二赤十字病院 薬剤部

○野尻 蘭、高木 裕介、葛谷 真理、今井 視保子、高原 悠子、  
今高 多佳子、青山 智彦

【目的】緩和ケアの早期導入により、外来でオピオイド導入する患者が増加している。当院では2011年2月より医師・薬剤師の連携を構築し、外来でオピオイドが初導入あるいはローテーションとなった全患者を対象に導入時の服薬指導、電話確認及び2回目指導を実施し、不安に迅速に対応できる相談窓口を設置した。今回当院の指導体制について評価を行ったので報告する。

【方法】2011年2月から2014年3月に外来でオピオイドが初導入あるいはローテーションとなった患者444名を対象とした。患者満足度と便秘・嘔気・発現状況、相談件数、オピオイド導入前後のNRS変化を電子カルテより後方視的に調査、検討した。満足度は「疼痛治療に満足していますか?」という質問の回答で評価した。

【結果】初回指導件数は444件（実施率100%、平均指導時間20分）であり、そのうち疼痛治療に満足していると回答した患者は209名（47.1%）、満足していないと回答した患者は168名（37.8%）、不明は67名（15.1%）であった。満足している209名のうち便秘は60名（28.7%）、嘔気は45名（21.5%）にみられ、相談は88名（42.1%）の患者からあった（相談件数127件）。一方、満足していない168名のうち便秘は58名（34.5%）、嘔気は27名（16.1%）にみられ、相談は84名（50%）の患者からあった（相談件数131件）。導入前後のNRSが33%以上低下した割合は、満足しているでは163名（78%）であったが、満足していないでは57名（33.9%）であった。

【考察】疼痛の改善が満足度に影響を及ぼすが、満足度に関わらず相談があることから、薬剤師による継続的なフォローが薬剤の適正使用や副作用症状のコントロールに寄与してきたと考える。今後も評価、改善を繰り返してより満足度の高い緩和ケアを提供していきたい。

## Y-9-13

### 患者満足度調査による業務改善の試み

姫路赤十字病院 医療サービス向上委員会<sup>1)</sup>、同 院長<sup>2)</sup>

○永谷 たみ<sup>1)</sup>、片岡 紗季子<sup>1)</sup>、中杉 かおり<sup>1)</sup>、辻井 貴雄<sup>1)</sup>、  
中山 朋子<sup>1)</sup>、山中 龍太郎<sup>1)</sup>、柄川 剛<sup>1)</sup>、石川 暢子<sup>1)</sup>、  
濱田 和代<sup>1)</sup>、田口 かよ子<sup>1)</sup>、清水 敏成<sup>1)</sup>、森井 和彦<sup>1)</sup>、  
佐藤 四三<sup>2)</sup>

【はじめに】当院の患者満足度調査は、医療サービス向上委員会（病院組織）として毎年行っている。患者の意識を定点観測してシステマティックに集積し、情報化しておく意義がある。またリサーチ&デベロップメントの手段として利用し、業務改善に活かすことも可能である。その時々に応じた課題を設定し、結果を業務改善に活かしている我々の試みを紹介する。

【調査方法】調査期間は、外来は1日、病棟は1週間とし、外来は560名、入院は各病棟に50名ずつ500名とした。毎年継続している調査項目は、総合満足度、職員の対応、待ち時間、院内設備に関するものである。本年度のリサーチ課題は、当院を選んだ理由、職種別調査、新規導入した患者呼び込みシステムの評価、検査部門に関する満足度とした。

【調査結果による業務改善】有効回答数は外来が436名、入院が377名であった。職種別調査で、外来の受付事務職員に関する満足度が低かったため、現場のシステムやオペレーションの検証とともに、今後の対応を検討している。患者呼び込みシステムの新たな検査部門では、2年前に待ち時間の苦情に対し、採血室のレイアウト変更と、案内係を設置した。その結果、待ち時間の短縮と、採血スタッフのストレス軽減につながり、苦情件数は激減している。

【まとめ】苦情については、重大な問題の発生など事態が大きくなる前に、真摯に受け止めて的確な改善策を打つことが重要と考える。委員会は、患者からの意見に対し、改善するべく活動を行っており、多職種の職員で構成されることで、各部署間の情報共有が容易となり、業務改善に対する対応もスムーズに行うことが可能となっている。

## Y-6-15

### QOL改善のために管理栄養士ができること ～サブライズメニュー提供の試み～

秦野赤十字病院 医療技術部 栄養課

○渡辺 和歌子

【はじめに】終末期に多くみられる食欲不振は、生活の質（QOL）を低下させる要因となる。QOL改善のため、管理栄養士に出来ることは何か、患者の笑顔を増やすという視点で関わりを持つ中で、「サブライズ＝思いがけずうれしい出来事が起こること」で笑顔が生まれ、QOL改善に効果がみられた症例を経験した。報告する。

【方法】緩和ケアチームに介入依頼のあった患者のうち、食欲不振を訴える患者に対し、ベッドサイドにて面談を実施。今までの食生活について、思いのメニューについて、食べたいメニューについてなど、雑談を交えながら聞き取りを行った。患者にはサブライズメニューを提供することは伝えず、あくまでもサブライズとした。ただし、病状の変化、患者の反応を把握するため、看護師、医師との連携は必須とした。

【結果】すべての患者に共通して、びっくりすると同時に笑顔が見られ、食事摂取量も改善し、QOL改善に効果が見られた。子供の頃、畑で採れたトマトをかぶりついて食べた思い出から「冷やしトマト」、今まで好きだったラーメンの思い出から「醤油ラーメン」、庭でみょうがを育て天ぷらにして食べた思い出から「野菜の天ぷら」など、雑談の中から見つけたメニューをサブライズで提供し、思い出を笑顔で語る時間を共有しただけでなく、サブライズでメニューを提供することで、話題づくりとなり、家族や病棟スタッフと過ごす時間にも笑顔を増やすことができた。

【考察】「サブライズ＝思いがけずうれしい出来事が起こること」で笑顔が生まれ、QOL改善に効果が見られた。また、サブライズメニューを提供する過程において、ベッドサイドで面談を行い、思い出について語る時間にも笑顔が生まれ、QOL改善に効果が見られたと考える。

## Y-9-12

### 病院給食における患者サービス ～調理師の取り組み

旭川赤十字病院 医療技術部栄養課<sup>1)</sup>、同 医療技術部<sup>2)</sup>

○薦田 幸市<sup>1)</sup>、細谷 勝則<sup>1)</sup>、野矢 規久男<sup>1)</sup>、佐々木 智子<sup>1)</sup>、  
住田 巨造<sup>2)</sup>

【背景】当院は急性期病院であり、患者の特殊性もあるなか、栄養課では患者サービスの向上を目指している。そのなかで、出産後の「お祝い膳」、治療食が体験できる「お試しランチ」、病棟ラウンジでの寿司バイキングなどの取組みについて調理師の立場から報告する。

【方法】お試しランチやイベント食では、調理師が栄養士と協働でメニューの考案や実施内容を検討する。寿司バイキングは糖尿病患者を対象しては、自分の単位に合わせた料理の組み合わせを提案し、患者自身が料理を選択する内容で実施した。入院患者を対象とした取り組みであるため、看護師などの病棟スタッフと連携して開催した。

【結果】お試しランチでは調理師がデモンストレーションを行い、調理のポイントを直接指導することで些細な疑問や質問に対応できた。また、治療食を毎日食べている患者の感想や食事への思いを直接聞くことで、食事作りの大変さや苦しさを知ることができた。寿司バイキングでは寿司の実演を行い、調理工程を見せることで、抗がん剤治療で食欲不振の患者が完食できた場面に立ち会った。直接患者と接することで、食事に関する声や表情を間近で感じられ、意識の向上に繋がった。また、調理師としての能力を発揮できる場が設けられたことで達成感や満足感があつた。

【考察】お試しランチやイベント食は、食事を通じて患者に喜びを感じてもらえる機会になると同時に、食事を提供する調理師としても得るものも多く、日常業務に活かされている。調理師として病院給食を行う上で、患者の食事に関する声や表情を直接感じることは難しい。このような場が設けられることで、食事の担い手としての意識向上が図られる。今後も患者やスタッフの声をもとに、新たな取組みを行っていきたい。

## Y-9-14

### 患者図書室における視聴覚サービスについて

高松赤十字病院 医療社会事業部

○緒方 理恵、松本 登紀子、大西 奈緒子、池田 龍身、  
佐用 義孝

【はじめに】高松赤十字病院では、平成24年3月に患者図書室を開設した。医師や看護師から病状や検査、治療についての説明を受けても、短い診療時間の中で患者さんの意思決定に必要な情報を十分に理解できない場合が多い。そのような患者さんの情報不足や理解不足を患者図書室で補うことができるように患者図書室では、医療図書、医学専門書、一般向け健康医療雑誌、闘病記、地元新聞紙上の医療・健康に関するスクラップブックなどを配置している。またインターネットの端末も配置しているので、さまざまな情報にアクセスし学ぶことが出来るようになっている。

患者さんや地域住民の医療や健康に対する関心も高まってきているようで、患者図書室の利用者も年々増加している。またヘルスリテラシーの向上を目指し、積極的な活動も行っている。

【健康情報紙「こもれび」の発行】患者図書室から健康情報やがん関連情報、栄養士によるヘルシーレシピ、おすめの本の紹介などを掲載した医療情報紙「こもれび」の発行を毎月行っている。

患者図書室だけでなく、各科の外来の待合、病棟のデイルーム、公共図書館、近隣施設などに配置を行い、市民の健康増進活動に役立っている。

【視聴覚サービス】大型ディスプレイを購入し、待合に配置して患者図書室の医療用のDVDの上映を行い、活字離れている方や待ち時間の合間などにも医療情報が得られると好評である。

今年度中には、ポータブルDVDプレーヤーの購入を行い、外来患者さんの待ち時間などに患者図書室のDVDを視聴してもらうサービスも始める予定である。

【まとめ】患者さんや地域住民の「ヘルスリテラシー」（健康を決める力）を向上することによって、よりよい意思決定が出来るように今後も患者図書室として支援を行っていきたい。