

原 著

当院における放射線治療患者の満足度向上に向けた取り組み

Efforts to improve the satisfaction of radiotherapy patients

聖隷浜松病院 放射線部

齋藤龍典 村木勇太 増田千晶

同 医療秘書課

桑原文江 鈴木小恵子

同 外来看護課

小澤和美

同 腫瘍放射線科

野末政志

Key words : 患者満足度、放射線治療

要 旨

放射線治療においては症例によって10~40回毎日の通院が必要であり、患者への苦痛を可能な限り取り除くことは放射線治療の完遂のために重要である。本稿では、放射線治療の患者満足度向上に向けた取り組みを報告する。放射線治療部門で独自の患者満足度調査を行い、そこから判明した問題解決のため、羞恥心への対策、放射線治療説明用動画の導入、放射線治療エリアの改修、パンフレットの改定の取り組みを実施した

はじめに

放射線治療の品質管理に関する委員会により2005年に発足された「放射線治療における医療事故防止のための安全管理体制の確立に向けて(提言)」を受けて、2006年4月に放射線治療品質管理委員会が病院組織に発足された。当委員会は放射線治療の安全性向上に関する各種重要事項を審議決定する機関である。高品質な放射線治療には患者サービスは欠かせないという考えから、委員会の審議項目の中に患者サービスに関する項目を設け、放射線治療における患者満足度を調査してきた。2009年から2020年までの患者満足度調査結果と満足度向上に向けた取り組みについて報告する。

方 法

放射線治療の患者満足度向上を図るために、アンケート調査を施行した。調査対象は放射線治療を完遂しており、アンケート調査の承諾をいただいた患者とした。アンケート用紙にはアンケート目的と内容、拒否や回答内容により治療内容に不利益が無いこと、プライバシーポリシーについて明記した。採点は5点を最高評価とする5段階評価とした。アンケート用紙の例(2016年度)を図1に示した。集計期間内に初回治療を終えた時点(初回治療後)、治療最終回を終えた時点(終了治療後)でそれぞれ異なる内容のアンケート記載を依頼した。それぞれの質問項目を図2.3に示した。アンケート実施期間はそれぞれの年度で約1カ月間とした。2009年度から2020年度までの患者満足度調査を集計した。

また、2018年度より質問内容を改訂した。見直しの参考として院内患者満足度調査「10の医療サービスクオリティ」(図4)を利用し、患者サービスに必要な大項目を選別した。

改訂されたアンケート項目を図5.6に示す。

放射線治療における患者満足度調査（最終治療を終えた患者さま対象）

当院では放射線治療を受けている患者さんごとの程度満足されているかをお聞きし、患者さんにとってより安全で安心してご利用いただける体制づくりを目指してまいります。患者さんにとってより安全で安心してご利用いただける体制づくりを目指してまいります。患者さんにとってより安全で安心してご利用いただける体制づくりを目指してまいります。

※本調査は、アンケートにご協力をお願い致します。なお、アンケート結果の如何により治療・診療に影響が出ることはありません。またプライバシーも保護されますのでご安心ください。

各質問事項の該当箇所におまづけてください。ご意見・ご要望がありましたらコメント欄へご記入下さい。

性別をお答え下さい 男性 ・ 女性

年代をお答え下さい 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代 ・ 80代以上

1 治療期間中、医師の対応に満足できましたか？

2 診察時、副作用の説明は十分でしたか？

3 副作用出現時の対応に満足できましたか？

4 何か気になることがあったとき何でも相談しようと思えましたか？

5 治療中、パンフレットを読み返すことはありましたか？

6 毎日の受付での対応に満足できましたか？

7 治療室への案内時の対応に満足できましたか？

8 待合エリアの雰囲気は満足できましたか？

9 待ち時間は適当でしたか？

10 治療期間中、安心して治療に望めましたか？

11 治療中にもっと配慮してほしいことはありましたか？

12 治療を受ける上での満足度はいかがでしたか？

13 終了時の看護師の説明に満足できましたか？

図1 アンケート用紙 (2016年度)

番号	質問	大項目	関係職種
Q1	看護師の問診時、ご自分の思いは伝えられましたか	対応・配慮	看護師
Q2	初診での説明内容に満足できましたか	わかりやすさ	医師
Q3	緊張(不安)がほぐれるような診察でしたか	対応・配慮	医師
Q4	治療を始めるにあたって看護師からの説明に満足できましたか	わかりやすさ	看護師
Q5	受付にて治療前後の案内は十分にありましたか	対応・配慮	受付・秘書
Q6	治療経過表の説明はわかりやすかったですか	わかりやすさ	看護師
Q7	初回治療時看護師からの声かけは十分でしたか	安心感	看護師
Q8	技師のCT撮影の際や初回治療時の説明に満足できましたか	わかりやすさ	放射線技師
Q9	治療に異性の技師がつくことについてどのように思われましたか	一貫性	放射線技師
Q10	パンフレットの内容を初回治療の参考にする事ができましたか	媒体	看護師
Q11	安心して初回治療を終えることができましたか	総合的な満足度	全体
Q12	診察時の説明と実際初回治療を終えてみて違いはありましたか	一貫性	医師

図2 患者満足度調査質問内容 (初回治療後) 2009~2017年度

番号	質問	大項目	関係職種
Q1	治療期間中、医師の対応に満足できましたか	対応・配慮	医師
Q2	診察時、副作用の説明は十分でしたか	わかりやすさ	医師
Q3	副作用出現時の対応に満足できましたか	対応・配慮	医師
Q4	何か気になることがあったとき何でも相談しようと思えましたか	安心感	全体
Q5	治療中、パンフレットを読み返すことはありましたか	媒体	全体
Q6	毎日の受付での対応は満足できましたか	対応・配慮	受付・秘書
Q7	治療室への案内時の対応に満足できましたか	対応・配慮	放射線技師
Q8	待合エリアの雰囲気に満足できましたか	安心感	全体
Q9	待ち時間は適当でしたか	対応・配慮	全体
Q10	治療期間中、安心して治療に望めましたか	安心感	全体
Q11	治療中にもっと配慮してほしいことはありましたか	対応・配慮	全体
Q12	治療を受ける上での満足度はいかがでしたか	総合的な満足度	全体
Q13	終了時の看護師の説明に満足できましたか	わかりやすさ	看護師

図3 患者満足度調査質問内容 (終了治療後) 2009~2017年度

要因	大項目	10の医療サービスクオリティ
主に人以外	設備	安全性
		プライバシー保護
	媒体	アメニティ
	一貫性	信頼性(一貫性)
主に人	対応・配慮	患者理解
		ていねいさ
		反応のよさ
	わかりやすさ	コミュニケーション
		職員能力
	安心感	コミュニケーション

図4 10の医療サービスクオリティ

番号	質問	大項目	関係職種
Q1	看護師の問診時、ご自分の気持ちや考えを伝えられましたか	対応・配慮	看護師
Q2	初診時、治療内容について医師から受けた説明はいかがでしたか	わかりやすさ	医師
Q3	初診時、治療でおこる副作用について医師から受けた説明はいかがでしたか	わかりやすさ	医師
Q4	CT撮影時、技師からの説明はいかがでしたか	わかりやすさ	放射線技師
Q5	パンフレットを使用した看護師のオリエンテーションはいかがでしたか	媒体	看護師
Q6	受付からの予約説明はいかがでしたか	わかりやすさ	受付・秘書
Q7	同意書や説明用紙はいかがでしたか	媒体	医師
Q8	待合エリアの環境はいかがでしたか	設備	全体
Q9	診察室、面談室、受付でプライバシーは守られていましたか	対応・配慮	全体
Q10	初診時に観た動画は参考になりましたか	媒体	全体
Q11	診察時の説明と実際の治療に違いはありましたか	一貫性	医師
Q12	初回治療を終えて、治療を受ける上での満足度はいかがでしたか	総合的な満足度	全体

図5 患者満足度調査質問内容 (初回治療後) 2018~2020年度

番号	質問	大項目	関係職種
Q1	照射前に毎日看護面談があることで安心できましたか	安心感	看護師
Q2	経過表を使用することで、副作用の確認や経過がわかりやすかったですか	媒体	看護師
Q3	治療中の疑問について医師の対応はいかがでしたか	対応・配慮	医師
Q4	毎日の受付での対応はいかがでしたか	対応・配慮	受付・秘書
Q5	治療中の技師の対応はいかがでしたか	対応・配慮	放射線技師
Q6	治療は毎回違う技師が担当しましたが、技師による違いはありましたか	一貫性	放射線技師
Q7	羞恥心への配慮は感じられましたか	対応・配慮	放射線技師
Q8	治療に遅れが出た時、医療スタッフからの声かけや説明はありましたか	対応・配慮	全体
Q9	医療スタッフの言葉づかい、態度、身だしなみはいかがでしたか	対応・配慮	全体
Q10	看護師の関わりは治療を続ける支えになりましたか	安心感	看護師
Q11	何か気になることがあったとき、医療スタッフに相談しやすかったですか	安心感	全体
Q12	全体として放射線治療を受ける上での満足度はいかがでしたか	総合的な満足度	全体

図6 患者満足度調査質問内容 (終了治療後) 2018~2020年度

アンケート結果は、回収率、性別、年代においてはアンケート取得時期（初回治療後・終了治療後）に分けて集計した。項目ごとの点数集計においては、アンケート内容を変更したため以下の4つに分類した。

- (I) 初回治療後 (2009~2017年度)
- (II) 終了治療後 (2009~2017年度)
- (III) 初回治療後 (2018~2020年度)
- (IV) 終了治療後 (2018~2020年度)

結 果

初回治療後（Ⅰ）（Ⅲ）のアンケートは508枚を配布し、432枚を回収、回収率は85.0%であった（図7）。

終了治療後（Ⅱ）（Ⅳ）のアンケートは404枚を配布し、350枚を回収、回収率は86.6%であった（図8）。

初回治療後（Ⅰ）（Ⅲ）集計結果

• 配布508枚(回収:432枚、回収率:85.0%)

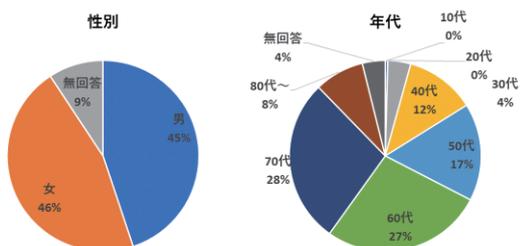


図7 初回治療後

終了治療後（Ⅱ）（Ⅳ）集計結果

• 配布404枚(回収:350枚、回収率:86.6%)

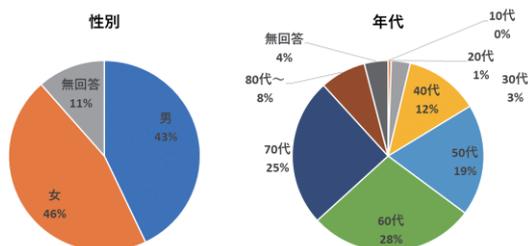


図8 終了治療後

それぞれのアンケート集計結果を表1～表4に示した。項目に対する得点は平均点を示している。

表1 (Ⅰ) 初回治療後 (2009～2017年度) 集計結果

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Q1	4.1	4.2	4.3	4.2	4.3	4.4	4.5	4.5	4.4
Q2	4.4	4.4	4.3	4.4	4.4	4.4	4.4	4.3	4.6
Q3	4.1	4.4	4.3	3.9	4.2	4.5	4.3	4.0	4.4
Q4	4.3	4.5	4.3	4.3	4.4	4.5	4.6	4.3	4.7
Q5	4.3	4.7	4.4	4.4	4.4	4.5	4.3	4.5	4.8
Q6	4.0	4.3	4.6	4.3	4.3	4.4	4.3	4.5	4.7
Q7	4.4	4.6	4.4	4.2	4.4	4.5	4.6	4.6	4.7
Q8	4.2	4.4	4.5	4.1	4.3	4.5	4.3	4.3	4.7
Q9	4.2	4.4	4.3	3.6	3.7	4.1	3.9	4.1	4.5
Q10	4.3	4.4	4.5	3.9	4.3	4.5	4.3	4.0	4.4
Q11	4.5	4.7	4.6	4.4	4.5	4.4	4.7	4.4	4.7
Q12	4.3	3.5	4.3	4.3	4.2	4.3	3.6	4.0	4.5

表2 (Ⅱ) 修了治療後 (2009～2017年度) 集計結果

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Q1	4.3	4.2	4.4	4.6	4.7	4.7	4.6	4.4	4.7
Q2	4.2	4.3	4.1	4.5	4.1	4.5	4.5	4.3	4.6
Q3	4.0	4.3	4.2	4.6	3.9	4.4	4.3	4.1	4.7
Q4	4.4	4.5	4.1	4.5	4.7	4.7	4.7	4.4	4.8
Q5	2.7	3.1	3.5	3.7	3.6	3.3	2.7	3.3	3.0
Q6	4.7	4.8	4.6	4.8	4.8	4.8	4.9	4.9	4.8
Q7	4.6	4.7	4.4	4.7	4.8	4.7	4.9	4.8	4.8
Q8	4.4	4.2	3.8	4.3	4.5	4.1	4.3	4.6	4.6
Q9	4.5	4.3	4.0	4.5	4.1	4.0	4.3	4.7	4.2
Q10	4.4	4.6	4.5	4.9	4.6	4.6	4.5	4.4	4.7
Q11	4.1	4.1	3.6	4.7	4.2	4.2	4.3	4.1	4.3
Q12	3.9	4.3	3.4	4.6	4.5	4.6	4.5	4.4	4.7
Q13	4.3	4.3	3.6	4.9	4.7	4.8	4.8	4.3	4.8

表3 (Ⅲ) 初回治療後 (2018～2020年度) 集計結果

	2018	2019	2020
Q1	4.1	4.4	4.5
Q2	4.3	4.4	4.6
Q3	4.5	4.6	4.6
Q4	4.2	4.6	4.4
Q5	4.3	4.6	4.2
Q6	3.9	4.1	4.5
Q7	4.4	4.4	4.3
Q8	4.3	4.6	4.1
Q9	4.0	4.4	4.5
Q10	4.3	4.7	4.3
Q11	4.0	4.4	4.2
Q12	4.3	4.4	4.1

表4 (Ⅳ) 修了治療後 (2018～2020年度) 集計結果

	2018	2019	2020
Q1	4.7	4.8	4.7
Q2	4.0	4.7	4.2
Q3	4.7	4.7	4.7
Q4	4.8	4.9	4.7
Q5	4.6	4.7	4.6
Q6	3.8	3.9	4.1
Q7	3.9	4.2	4.1
Q8	4.7	4.8	4.0
Q9	4.7	4.8	4.6
Q10	4.7	4.9	4.5
Q11	4.6	4.8	4.5
Q12	4.7	4.7	4.7

満足度調査結果を踏まえて、放射線治療部門では下記の取り組みを実施した。

1. 羞恥心への対策

アンケートにおいて羞恥心に該当する項目は下記である。

(Ⅰ) Q9治療に異性の技師がつくことについてどのように思われましたか。

2012、2013年の結果が3.6、3.7点と低く、異性の

技師が治療に対応することへの対策が必要となった。

そこで、看護面談での運用を見直し変更した。

- ①初診時に看護師から説明 (異性の技師が)
- ②受付からバスタオル持参の案内
- ③治療時に訴えがあれば技師から看護師に相談
- ④看護師が付添い入室

同性の技師で治療を行うには人員配置に限界が

あるため、必要があれば看護師が付き添うことで、治療室内に異性のみで対応することを避ける配慮を行った。加えて、2018年より羞恥心に関する質問項目を改訂した。

(Ⅳ) Q7羞恥心への配慮は感じられましたか。

2018年度は平均点が3.9と他項目よりも低い傾向となった。そこで、更衣から治療台への移動時における羞恥心への対策と目的として2019年度より専用ケープ(図9)を導入し、乳腺の放射線治療にて使用した。更に照射時の運用を見直し、以前は肌を露出した状態で治療していたが、照射していない側の乳房はバスタオルやケープをかけても良い運用へと変更した。その結果、2019年は4.2点、2020年は4.1点と平均点が上昇した。



図9 マンモケープ

2. 放射線治療説明用動画の導入

アンケートにおいて該当する項目は下記である。
(Ⅰ) Q12診察時の説明と実際初回治療を終えてみて違いはありましたか

(Ⅱ) Q11診察時の説明と実際の治療に違いはありましたか

年度によっては平均点が低く、実際の治療の様子を定量的に説明できる手段が必要となった。そこで、治療についての説明補助とイメージを高める目的で2015年度から順次動画を作成、整備し、運用に取り入れた(図10)。また、2018年度のアンケート改定時、初回治療後の質問項目に動画に関する「Q10初診時に見た動画は参考になりましたか」を追加した。

結果、2019年度には平均4.7点と高い点数が得ら

れた。



図10 患者説明用動画

3. 放射線治療エリアの改修

アンケートにおいて該当する項目は下記である。
(Ⅱ) Q8待合エリアの雰囲気には満足できましたか

アンケートの平均点は2011年度以外で4点を超過しており、低い点数ではないが患者数の増加に対して待合エリアが狭くなっており、プライバシーに配慮できる環境ではなくなりつつあった。そこで、2016年に放射線治療待合エリアの改修・拡張工事を実施した(図11)。

その結果、2016、2017年度においては平均点が4.6点に上昇した。



図11 放射線治療待合エリア
改修前(左) 改修後(右)

4. パンフレットの改定

アンケートにおいて該当する項目は下記である。

(I) Q10パンフレットの内容を初回治療の参考にする事ができましたか

(II) Q5治療中、パンフレットを読み返すことはありましたか

アンケート集計結果では、(I) Q10においては平均点が多くの年度で4点を超えているが、(II) Q5においては平均点が低い結果となった。

そこで、2016年度にパンフレットの内容見直しを行った。文字数を減らし、イラストを増やすことで見返ししやすいレイアウトとなるよう改善した(図12)。結果、2016年度以降の(I) Q5においても改善傾向は見られなかった。



図12 放射線治療パンフレット

考 察

アンケート結果の集計によって放射線治療部門の患者満足度の傾向を知ることができた。

2018年度よりアンケート項目を見直し、新たな内容となっている。2017年までは傾向を掴むことを目的として同じ質問項目としていたが、項目を見直すことで運用と質問内容が一致し、改善活動を評価しやすくなった。見直しに「10の医療サービスクオリティ」を利用することで、質問が項目

別に整理され、不足している点が明確となったことも改善活動に繋げられたと考えられる。

羞恥心への対策については、専用ケープの導入によって満足度の平均点が上昇したことから、ケープの導入が羞恥心への対策に一定の効果があったと考えられる。しかしながら、他項目の平均点と比較すると高い結果とは言えない。これは、女性患者に対しては専用ケープ使用や看護師からの説明などの対応を行っているが、男性患者に対しては特に羞恥心に対する対応を行っていないため、男性に対する配慮が十分ではないと考えた。例として、2020年度アンケートにおいて羞恥心の項目の点数ごとの男女の内訳を表5に示す。男性で5点を付けた割合は女性より低くなっている。2点以下を付けた回答はなかったため、羞恥心に対して不満は感じないが、満足もなく普通であったと思う割合が高いと考えられる。更なる点数向上のためには、男性患者に対しても羞恥心に配慮した接遇が必要になると考えた。

放射線治療説明用動画の導入においては、患者満足度向上に一定の効果が確認された。治療前に治療の様子をイメージできたことで、治療に対する不安が軽減できたと考えられる。また、動画の導入によってスタッフの説明時間短縮や、待ち時間対策にも貢献することができ、業務効率化に繋がる活動となった。

パンフレットの改定については、(II) Q5の項目において点数が低い傾向となったのは、パンフレットの内容に問題があるよりも、治療中にパンフレットを読み返す必要がないのではないかと考えた。これは、毎週の医師による診察や、毎日の看護面談によって、治療中の疑問点や不安点が解決できるという手厚い運用のためであると考えられる。そのため、パンフレットにおいては根本的

表5 2020年度(IV) Q7の点数ごとの回答人数

	5点	4点	3点	2点	1点	無回答
男性	5	2	6	0	0	1
女性	17	4	6	0	0	1
性別無回答	1	1	0	0	0	0

な活用方法を見直し、初診時の看護オリエンテーションで主に活用することとした。運用変更に伴い、アンケート項目も2018年度の改定に合わせて(Ⅲ) Q5に変更している。変更後は表4より点数の上昇がみられたため、看護オリエンテーションにおいてパンレットが有効に活用できていると考えられた。

結 語

放射線治療独自の患者満足度調査を行うことで、患者のニーズを把握し改善活動ができたと同時にスタッフの患者満足度に関する意識向上を図ることができた。また、業務改善後には質問内容を変更することで活動の評価にもつなげることができた。改善活動によって患者満足度向上だけでなく、業務の適正化・効率化にも繋がる。今回の取り組みを今後も継続していくことで、患者満足度の向上および質の高い治療・ケアが提供できる放射線治療部門を目指していきたい。