

# 院食、患者を癒す心遣いやインテリア…

# もう「病気を治すだけじゃダメ

「医療はサービス業」という考え方は、欧米ではもはやあたり前のこととなっているが、日本ではどう考えていない病院が多い。しかし、なかには病気の回復はもちろん精神的なフォローに取組む、入院生活を快適にしようと二歩先を行く病院も増えつつある。自分が入院したい、さらに我が子と老親を入院させたい病院を、徹底チェック項目のもと、医師ジャーナリストの伊藤華也氏に厳選してもらった。

「現代の病院は病気を治すだけでなく、患者をひとりの人間として治療するという総合力が問われています。しかし、どんなガイドブックにも患者が必要とする「病院の総合力」の情報は紹介されていないのです」

こう話すのは先月「全国有名病院より100厳選!『患者力』で選ぶいい病院」(扶桑社)を出版した医師ジャーナリスト・写真家の伊藤華也氏だ。欧米では「医療はサービス業」という考え方が定着している。一方の日本、



いまだ高みに立って「治してやる」という発想でいる医師や病院が少なからず存在する。しかもその医師の前に差し出しているのは私たち自身、あるいは子供や親など家族の命だ。医師を選ぶのは私たちの権利であり、特に入院するほどの病気ならば、患者本位の医師

ただ説明するのではなく、わかりやすいインフォームドコンセントを受けられる相良病院(鹿児島)。

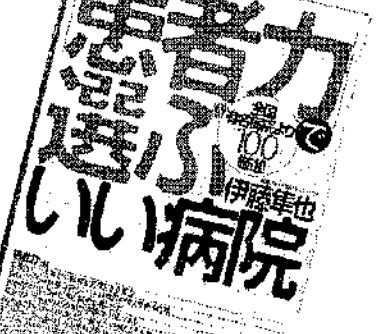
24時間付き添い可、病院と家族の「共同看護」を実践する聖隷三方原病院(静岡)。

を選びたいし、人間らしく過ごせる病院を選びたい。そう伊藤氏は指摘する。そのため伊藤氏は、2年あまりをかけた病院を徹底的に取材し、さまざまな観点から客観的なデータを得、その後アンケートを分析し、ランキング化した。手術の症例数だけではなく、ここまでの細かい項目のもと病院を採点した本は、これまでになかった。たとえば入院食。「病院食の献立表がある」「陶器の食器を使っている」「3ライメン・カレーライスがメニューにある」など

の点に注目した。これらも患者本位の病院経営を行っているかの判断基準になるからだ。快適なサービスや心遣いが受けられるかどうかという「アメニティ力」も問われる。例えば「産科と婦人科外来の受付を区別している」か。

「産科婦人科が一緒になっている場合、出産の喜びに溢れている患者さんがいる一方で、不妊に悩んで治療に来ている患者さんもいます。それを一緒にすることは見えないハラスメント、でしょう」(伊藤氏)

さらに「患者の家族のための宿泊施設がある」「面会時間の制限がない」などさまざまな項目を提示しているが、患者や家族にとって「あつたらいいな」を先



伊藤氏の著作「患者力100選いい病院」(扶桑社刊)。

# こんな病院

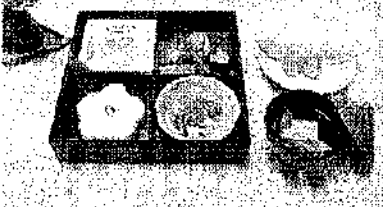
## 女性が入院したい病院

特別医療法人博愛会 相良病院 (鹿児島・松原町)



相良病院は乳がんなど乳腺の病気を得意とする病院だ。病院の評価は扱った症例数が目安になるといわれるが、ここは乳腺外科の症例数で全国3位を誇る。歴史も30年以上で、患者からの信頼も厚い。技術もさることながら、女性患者たちへの手厚いフォローに定評がある。

たとえば、あなたが乳がん治療の野菜や米を仕込んだり、フルコースを出したりとレストランさながらのこだわりがある。



女性・子供・老親に優しい病院をば

このように病院の総合力が求

必読

「豊かな最晩年の創造」を目指す青梅療友病院（東京）



められるなか、本誌記者が最も知りたいのは、「女性が入院するときに選びたい病院、あるいは「わが子、年老いた親を安心して任せられる病院」ではないだろうか。では、実際どんな病院がいい病院なのか、優れた取り組みを行っている病院に注目してみると、女性の病気なら「相良病院」（鹿児島）、子供には「聖隷三方原病院」（静岡）、老親には「青梅療友病院」（東京）などがあげられた。前出・伊藤氏に、病院選びのポイントを教えてください。まずは女性のための病院選び。たと

えば相良病院では患者をホテルのゲストのようにきめ細やかなサービスで迎えてくれる。施設内にはステンドグラスが使用されるなど、癒しの空間づくりに配慮したり、バリエーション豊富な病院食で入院生活を明るくしてくれる。もちろんインフォームドコンセントはいうまでもないが、単に「説明しました」ではなく、どれだけわかりやすく説明し、患者さんが選択できる情報を提



# 女性が入院したいのは

子供  
老親

「そういう点では相良病院のように、ビデオなどを使ってわかりやすく説明しているかどうかも大切です」（前出・伊藤氏）  
内視鏡手術を説かれたら、医師が「日本産婦人科内視鏡学会」の技術認定を受けているか

人の診断を受けたら？ 不安・恐怖 絶望感……。しかし、この病院にはこんな体制が整っている。「医師が病気の状態、手術方法などを懇切に説明するのは当然ですが、それ以外に乳がんについては説明したビデオを見たいだったり、保健師が乳房のモデルを使って具体的に説明したり、受診当日のうちにはさまざまなフォローを行っています」（事務局長・下野義弘氏）  
「つとよいすみ」という同病棟の元患者たち1000人以上が参加するボランティア組織もある。病院内に会のサロンもある。  
「その元患者さんたちが相談に応じてくれます。医師や看護婦に聞きにくいことも、患者同士なら気軽に聞けることもあるでしょう。元患者さんが語ってくれる自らの体験談は、参考になるはずですよ」（前出・下野氏）  
病棟5階には「心の部屋」もある。2坪ほどの小部屋だ。  
「立まいいこともあてでしようし、家族との相談など自由に使ってくださいたいです」（前出下野氏）



入院の際は「総合相談室」が入院中の家族の問題、事務手続きなどの相談に対応している。手術後のケアも万全。乳がんの手術で乳房を失った女性のために、乳房パッドのオーダーメイドシステムまで整っている。  
「市販のパッドは数万円しますがこちらは業務用のみの5000円で」（前出・下野氏）  
病院食は無農薬の米や野菜を使う。ティータムを酸けたり、月1度はフルコースメニューを出すなど、「ここでは味気ない病院食のイメージはない。一定量メニュー、冷えた食事では食欲もわきません。楽しめる食事で元気を出し、早く回復していただきたいというのが病棟のポリシーです」（前出・下野氏）  
こうした患者の気持ち優先の姿勢が相良病院の特長だろう。さらに退院後、「つとよいすみ」が主宰する温泉旅行もある。「乳房を失い、温泉旅行も断れず、という患者さんのために、旅館の露天風呂を借り切ったり、心のリハビリにも努めています」（前出・下野氏）  
このように退院後のメンタル面までフォローしていることもあり、東京方面からの入院患者も増えているという。それもあって、現在は電話相談も始まっている。



ただだけでなく、入院中、手術後の心のリハビリテーションで患者の心を癒してあげる。

# 患者サービス力

※各項目の「1」内は最高値です。  
※患者サービス力の満点は63点です。  
※同順位の場合は病院名を50音順に並べました。

順位	病院名	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	得点
1	社会福祉法人 聖隷福祉事業団 総合病院 聖隷三方原病院	4	2	4	4	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	60
2	医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター	4	2	4	4	1	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	58
3	社会福祉法人・恩賜財団 桜井県済生会病院	4	2	4	4	0	3	3	4	4	5	0	4	4	1	4	58
3	医療法人社団樹木会 やわたメディカルセンター	4	2	4	4	3	2	3	4	1	5	2	4	4	4	4	58

どうかもう気になるところだが、同じ手術の経験数や手術中のVTRをタビタビしてくるかと

うかも重要。これもよい目安だ。さらに患者がセカンドオピニオンを求めたとき。「速やかに応じてくれ、検査データなどを貸し出してくれるかどうか、これも信頼度の目安」(前出・伊藤氏)

続いてわが子の病氣。たとえば聖隷三方原病院では、親とスタッフの意思疎通をもっとも重視している。

「わかりやすいクリティカルパス(治療計画・共同管理表)を用意していて、親との意思疎通を重視しているかどうか。親の話をよく聞いてくれる、カルテをいつでも開示してくれるなど、病院側の姿勢が誠実かどうかも見極めるべき。子供は自分の症状を的確に伝えられないだけに、親との意思疎通はもっとも大切です。さらに小さな子供の心臓病などは、日本ではごく限られた施設でしか満足に行えないという事実を知るべきでしょう」(前出・伊藤氏)

では老親の場合。子供の場合と同様、情報開示の有無がポイントだが、入院する前に徹底して病院の実態を確認したい。「老人の場合、長期入院になることが多いので診療の質以上に生活の質の維持に気を配っているのが問われます。」

# 子供を入院させたい病院

## 社会福祉法人聖隷福祉事業団総合病院 聖隷三方原病院(静岡・浜松市)

創設は74年前の昭和5年。運営されるのが聖隷総合病院だが、小児科医不足が全国的に指摘されるなか、この病院の小児科スタッフの献身的な活動は特筆に値する。

「入院中の子供たちが楽しそうに遊んでいる。子供を背負って散歩作業をする看護師もいる。『子供は人肌安心するんです。どんなに泣いていても、抱っこをすれば数分で泣きやみます。皆子供が好きで、子育てが楽しんで、ドクターなんていつ帰るんだろうと思ってしまう。一生懸命です。子供たちもドクタールが大好きで、結構くらいい小児科病棟長(小林登代子氏)が大好きだから、子供好きなから、子供に配慮した体制を取っている。特徴のひとつとして、家族の24時間付き添いの方針が挙げられる。」



広大な敷地のなかには病院棟のほか、日本初のホスピスもある。

「子供を最も理解しているのはお母さんなど家族です。ふだんの健康状態など聞くべき情報もあるし、いつも母親がいるというのは、子供の回復にとっても大きいです。から(前出・小林氏)

そのための病室も簡易ベッドを備える程度の余裕はある。これを病院側は「病院と家族の共同看護」と呼んでいるが、これによるメリットは母親にとっても大きい。仕事をもち、昼間は見舞いに行けない母親に24時間OKはありがたいはずだ。

だからといって母親の付き添いを強制しているわけではない。看護師たちは、子供たちの様子を細かに記録し、カルテを母親に開示している。

忙しくて付き添いに行けない日があっても、母親は子供のすべてを把握できるのだ。

医師も「退院治療計画書」を親に提示する。

「患者の治療が第一なのはもちろんです。親御さんに納得してもらうことも大切なことです」と説明するのは医師の神田恵介氏。その計画書には「大変でしたわ」と子供や母親へのメッセージも添えられている。



「早く自身、密くことが嫌いじゃないから、スペースがあるという寄ってしまっています。」と神田氏は笑うが、それができぬので対応もしている。

「医師は学会で評価が決まります。しかし、それは間違いない。本日はサービスを受ける側(患者や家族)が評価すべきなのです」

一般小児科と並び、新生児集中治療室を持つ同病院。

「このへリシステムの導入に尽力した院長補佐・岡田真氏はこう話す。

「このへリシステムは、高度で先進的な体制も整った。救急ヘリの導入もそう。半径50キロの範囲で急患が発症した場合は、医師がヘリで急行する態勢を整えている。ここから患者本位の姿勢が窺える。」

血の通ったケアの一方、高度で先進的な体制も整った。救急ヘリの導入もそう。半径50キロの範囲で急患が発症した場合は、医師がヘリで急行する態勢を整えている。ここから患者本位の姿勢が窺える。」

「子供に長期入院のさきの子供のために、静岡県立天竜養護学校から、教員の派遣をした『訪問支援』もある。」

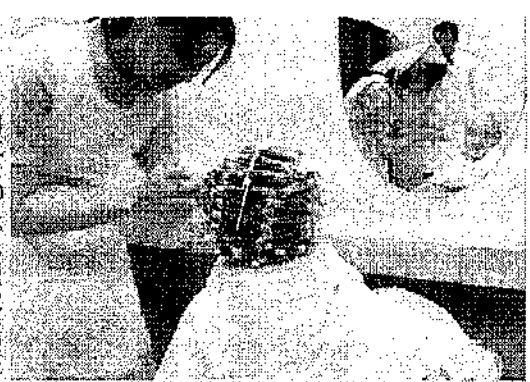
「このへリシステムの導入に尽力した院長補佐・岡田真氏はこう話す。

「このへリシステムは、高度で先進的な体制も整った。救急ヘリの導入もそう。半径50キロの範囲で急患が発症した場合は、医師がヘリで急行する態勢を整えている。ここから患者本位の姿勢が窺える。」

# 老親を入院させたい病院

医療法人社団慶成会

青梅慶友病院 (東京・青梅市)



高齢者の女性へのヘアメイクサービスも充実している。

創立は80年。大塚宣夫理事長(当時院長)が、「自分の親を入院させられる病院をつくりたい」という理想から出発した。そもそもは精神科医を志したが、老人病院の格状を目にしたのがきっかけだ。「とにかく暗くて不潔で臭い。取巻所のように悲惨だった。自分の親は絶対に入れたくないと思った」。後に大塚院長はこう述懐している。この体験が原動力になって、たった1年、「豊かな最晩年の創造」を期した青梅慶友病院は、一流ホテル並みの充実度を誇る。

病室がホテルのように清潔なことはいうまでもない。「着の身着のままどうぞ」と事務局長の川口晴久氏はいう。「洋服からアクセサリー類に至るまで、各病棟の師長が個々の患者さまに似合うものを調達し、日中はそれ

を清めていただきます。これも入院費用に含まれています」。病棟には鏡台も用意され、女性患者には介護職員がメイクもする。アロママツサージュサービスまである。

病院では月一度、プロヤセミソ口を招いてコンサートを開催している。専用ホールもある。

「これまで頑張ってきたことを、人生の最後を豊かに過ごしたい。充実した日々を過ごしたい」と、前出・川口氏。患者の病状にも応じて3種類を用意する。そのうえ「美食倶楽部」というサービスも提供する。月3回、専科職人を呼び、新鮮な寿司をカウンターで味わえる。フランス料理のフルコースを月に3回提供し、家族と一緒にレストランの雰囲気も味わえる。

「老人病院の食事というの意味の柔らかいものばかりと思われがちですが、老人でも普通の食事を楽しみたいんです。その要望に応じたい。ですから、ワイン、日本酒、ビールも用意していますし、患者さんが望むのなら、いつでもお出しします。高齢になって我慢ばかり強いのはどうかと思うからです」(川口氏)。

同じ発想から舌痛を伴う医療行為を最小限にするのも、この病院の特徴だ。

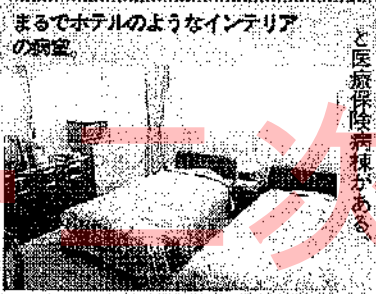
「医療を受ける側にとつては苦痛、不安以外の何ものでもない。年をとればその効果も期待できない場合も少なくない。当院は本来に本人を幸せにできる医療行為に限定しています」(川口氏)。

病院の周囲には遊歩公園があり、季節の草

花を家族と一緒に楽しめる場も用意されている。ベッドとの面会も可能など、あくまで患者が人らしく過ごせることを優先している。

妻を長期入院させているある男性は、こう話す。「私が四六時中ついていたら、嫌いなのですが、終の住処として感ずる妻を安心してまかせられます」。もちろん、途中で退院を迫られることなく、人生の最後を過ごすことができる。ベッド数は798床だが、退院患者が少ないため入院待ちの患者が570人もいるほどだ。

気にならぬ入院費は個室だと、自己負担は全てを含めて月額約60万円、6人部屋は月額約20万円。介護保険と医療保険が適用される。



まるでホテルのようなインテリアの病室。

新築控ロビーの庭園に、患者の気持ちも和む。

医療法人社団慶成会 青梅慶友病院 東京都青梅市 ☎0428-24-3020

ひどい施設になると、人手不足もあり、食事に睡眠薬を混ぜ、夜間は起きられないようにしているケースもあるようです。

こんなことを見抜くには、あえて夜間に訪問するなどして対応を見極める手もあります。そもそも入院患者への夜間面会を断るような病院は敬遠すべき」(前出・伊藤氏)。

こうした夜間面会の可否、監視の問題は、子供の入院でも必要なチェックポイント。また、すべての病院に共通していえることだが、

「手術や特別な治療が必要なら、その施設での実績を迷わず聞きましよう。また、同時に何が得意かなども尋ねるとよいでしょう。全身麻酔を必要とするような手術の場合、執刀医と別に麻酔科医がいることも確認すべきです」(前出・伊藤氏)。

家族の命を守るためにも、チェックは徹底したい。

ひどい施設になると、人手不足もあり、食事に睡眠薬を混ぜ、夜間は起きられないようにしているケースもあるようです。

こんなことを見抜くには、あえて夜間に訪問するなどして対応を見極める手もあります。そもそも入院患者への夜間面会を断るような病院は敬遠すべき」(前出・伊藤氏)。

こうした夜間面会の可否、監視の問題は、子供の入院でも必要なチェックポイント。また、すべての病院に共通していえることだが、

「手術や特別な治療が必要なら、その施設での実績を迷わず聞きましよう。また、同時に何が得意かなども尋ねるとよいでしょう。全身麻酔を必要とするような手術の場合、執刀医と別に麻酔科医がいることも確認すべきです」(前出・伊藤氏)。

家族の命を守るためにも、チェックは徹底したい。

### アメニティ力

※各項目の「1」内は最高点です。  
※アメニティ力の満点は34点です。  
※同順位の場合は病院名を50音順に並べました。

順位	病院名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	得点
1	医療法人新築会 亀田メディカルセンター	0	4	4	4	4	0	1	4	4	4	27
1	特別医療法人博愛会 相良病院	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	27
1	医療法人社団藤木会 やわたメディカルセンター	0	4	4	4	4	4	1	4	4	4	27
2	医療法人 蘇西厚生会 松波総合病院	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	25

「患者力」で選ばれる病院」の調査判定の結果から上位2位までを抜粋。