

厚生労働科学研究費補助金（がん対策推進総合研究事業）
（分担研究報告書）

“病院選び あんしんガイド”の作成

研究代表者	若尾文彦	国立がん研究センターがん対策情報センター本部（副本部長）
研究分担者	八巻知香子	国立がん研究センターがん対策研究所 がん情報提供部（室長）
研究協力者	櫻井雅代	国立がん研究センターがん対策研究所 がん情報提供部（研究員）
研究協力者	高橋朋子	国立がん研究センターがん対策研究所 がん情報提供部（研究員）

要旨

納得して病院を選ぶことは、患者の満足度の向上につながると言われている。しかし、どのような視点で病院を選ぶかという情報は、学会による診療ガイドライン、ある一病院や患者団体から提供される書籍やウェブサイトでわずかにある程度で、十分とは言えない。そこで、がんの疑いがあるまたはがんと診断された方が治療病院を選ぶ際の視点を明らかにし、「病院を選ぶ際のポイント」と「実際の病院の探し方」を紹介するガイドを作成した。作成は1) 情報収集・2) 執筆・3) 査読の3手順で実施し、1) 情報収集は相談記録の分析・インタビュー・書籍・ウェブサイトから、2) 執筆はがん相談支援業務に関わる看護師2名がおこなった。また、3) 査読は患者・家族4名と専門家4名に依頼し、その結果を研究班で検討し、ガイドを完成させた。今後はこのガイドの配布やウェブサイトでの公開を進めながら、ガイドの対象であるがんと診断された直後の方にガイドが有用であるか等の評価をおこなっていくことが必要である。

A. 目的

日本の医療保険制度の特徴の一つにフリーアクセスがあり、患者は治療を受ける病院を自由に選ぶことができる。令和5年度患者体験調査報告書では、「診断や治療を受ける診療所や病院を探すことに困難はあったか」という問いに対して、どちらとも言えない・困難だったと回答した者が全体の8.1%を占めた（患者体験調査, 2024）。病院を選ぶためには、診療が可能な病気や治療実績などの病院毎の情報とともに、どのような視点で病院を選ぶかという情報も重要となる。一般的には、治療実績、病院の通いやすさ、適切な治療や支援が受けられるかなどが、病院を選ぶときの視点になると言われている（Werner de C, 2017）。日本では、病院の選び方が記載された情報は、学会が発行する診療ガイドライン、ある一病院や患者団体から提供される書籍やウェブサイトでわずかにある程度で、十分とは言えない。確かな情報をもとに、納得して選んだ病院であれば、前向きに治療に臨むことができ、治療への満足度も高くなると言われている（Losina, 2005; Greene, 2015）。そこで本報告では、がんの疑いがあるまたはがんと診断された方が治療病院を選ぶ際の視点を明らかにし、「病院を選ぶ際のポイント」と「実際の病院の探し方」を紹介するガイドを作成する。

B. 方法

作成は、1) 情報収集・2) 執筆・3) 査読の3手順

で実施した。

1) 情報収集

「病院を選ぶ際のポイント」と「実際の病院の探し方」を紹介する内容について、当研究班でおこなった相談記録の分析および患者・家族・市民調査、研究班の委員でがん相談支援業務に従事する社会福祉士1名へのインタビュー、書籍・ウェブサイトより情報収集をおこなった。インタビューでは、「病院選びの相談である内容」「ガイドへの意見・要望」を確認した。また、書籍・ウェブサイトでは、情報の見せ方（構成）についての確認もおこなった。

2) 執筆

1) で情報収集した内容からガイドの構成を確定させ、がん相談支援業務に関わる看護師2名が執筆した。その後、研究班の委員に、追加するべき内容や現状に即していない内容がないかなどを確認し、査読前の原稿を確定させた。

3) 査読

患者・家族4名、専門家査読として医師2名・がん相談支援業務に従事する社会福祉士2名に査読を依頼した。患者・家族の査読では、①わかりやすいか・②表現は適切か（傷つくような表現はないか）・③不十分と思われる部分の有無の3点を確認した。専門家査読では、①実際と大きな乖離がない内容になっているか・②医療者とのコミュニケーションに役

立つ情報であるか・③情報量に偏りが無いかの3点を確認した。査読結果をもとに検討した内容を研究班の委員に確認し、原稿を確定させ、ガイドの完成版とした。

C. 結果

1) 情報収集

相談記録の分析、患者・家族・市民調査、研究班の委員1名へのインタビュー、書籍・ウェブサイトからの情報収集の結果を以下に示した。

① 相談記録の分析

2021年に国立がん研究センターがん情報サービスサポートセンターにあった電話相談3164件のうち、医療機関の紹介を希望した相談206件(7%)の病院選択の際のニーズに関する記述を分析した。がん患者・家族が病院を選択する際のニーズは、多い順から【特定の希望を実現できる病院情報】【検査・治療・セカンドオピニオンが可能な病院情報】【治療・転院・セカンドオピニオン・医療費などに関する基礎知識】【特定の地域における病院情報】【現在の病院・医師への不満・不安】【病院選びのポイント】【がんおよび併存疾患を診療可能な病院情報】【診療実績・評判】【希少がんの治療・セカンドオピニオンが可能な病院情報】【がんやがん治療に関連した不安】【緩和ケア外来・病棟のある病院情報】であった。

② 患者・家族・市民調査

患者・家族・市民調査(回答者856名)では、病院選択時に参考にした情報および情報源を調査した。主な結果は、以下のようになった。がんと診断された患者(回答者の25.4%)および患者の家族(回答者の42.5%)ともに、「病院選択時に参考にした情報」は[がんの治療件数][がんの治療成績][がんの診療科の医師の業績]が上位3つ、「病院選択時の情報源」は[治療を受けた病院が発信するウェブサイト][家族・友人・知人の口コミ][治療を受けた病院の相談窓口]が上位3つであった。病院選択時の理由は、患者は[大きな病院だから][がんの診断を受ける前に検査等を受けた病院の医師に紹介されたから][自分や家族の生活圏にあり通院しやすいから]が上位3つ、家族は[大きな病院だから][有名な病院だから][専門性が高い医療を提供していると思ったから]が上位3つであった。また、調査回答者では13.6%、調査回答者の家族では21.2%が、がんと診断された場合に併存疾患の治療が必要であると回答した。

③ インタビュー

インタビューは、研究班の委員で、がん相談支援業務に従事する社会福祉士1名におこなった。

インタビューの主な内容を、表1に示した。「病院選びの相談である内容」では、[通院時間][治療設備][併存疾患の対応][ロコミ]などがあがった。「ガイドへの意見・要望」では、[医師以外の専門職を含むチーム医療の体制][がん相談支援センター]が病院選びの重要なポイントとなることや、[ロコミやメディアの情報をどのように読み解くか]を加えて欲しいといったことがあがった。また、治療中に転院したいという相談が多く、[治療開始前のタイミングでしっかりと病院を選ぶことが大切であること]を伝えてほしいといった内容もあがった。

③ 書籍・ウェブサイト

書籍では、患者向け診療ガイドラインと国立がん研究センターが編集や監修する書籍を確認した。患者向け診療ガイドラインでは、[がん診療連携拠点病院]、[通院時間]や[交通手段]に加え、[専門医(がんの専門・認定資格をもった薬剤師や看護師を含む)]が明記されていた。また、[受診する診療科の選び方]の目安が明記されていたガイドラインもあった。また、ウェブサイトでは、日本の病院と患者会、米国・英国のがん情報のポータルサイトを幾つか確認した。ウェブサイトの情報の見せ方として、体験談が明記され、それに助言する形で情報提供がおこなわれているものがあつた。

2) 執筆

執筆にあたり、まず情報収集した内容からガイドの構成を確定させた。本ガイドは、[I. はじめに][II. 病院を選ぶポイント][III. 病院の探し方][IV. よくあるQ&A][V. 病院を選んだあとは(病院のかかり方)]の5部構成にした。[I. はじめに]は、本ガイドの対象者や使い方に加えて、病院選びが納得して治療を受けていくうえで大切になること、悩んだらがん相談支援センターへ相談することを含めた。[II. 病院を選ぶポイント]は、[IV. よくあるQ&A]とともに読むことを想定し、診療体制・専門職のサポート体制・病院の種類・病院への通いやすさといった基本的事項を含めた。[III. 病院の探し方]は実際にどのように病院を探すかを記載し、がん情報サービス・都道府県のがん情報の冊子やウェブサイト・がんの治療実績・病院のウェブサイト・がんを診断した医師やかかりつけ医・がん相談支援センターの6つの方法を紹介した。[IV. よくあるQ&A]は、患者・家族がおかれている個別的な状況、がん相談支援センターで受けることの多い相談をQ&A形式にした。[V. 病院を選んだあとは]は、病院をかかるとするために必要な書類や手順、医療者とのよい関係の築き方を含めた。

3) 査読

患者・家族の査読は、国立がん研究センターがん対策研究所「患者・市民パネル」に声をかけ、協力希望のあった19名のうち、年代・属性・がんの種類・居住地を調整し4名に依頼した。その結果、患者・家族および専門家査読の内訳は、表2のようになった。

患者・家族および専門家査読での主な結果と対応は、表3に示した。追加した方がよい内容として、高齢化の背景から一人暮らしの高齢者へのアドバイスを含めた方がよいということや「先進医療」の理解が不十分なまま先進医療ができる病院を選択しようとしている方に注意喚起できる内容が必要ということがあがり、「Q. ひとり暮らしの高齢者で病院選びのポイントがあれば、教えてください。」「Q. 先進医療は、どこの病院で受けられますか？」を追加した。修正した方がよい内容としては、「Q.

がんの治療は、がん専門病院で受けた方がいいですか？」に対して、がんの専門病院という表現はがん診療連携拠点病院と混同しやすいことや、回答の「診療実績やサポート体制が充実しています」という表現はがん専門病院の受診を薦めるかのような記載になっていること、「がん専門病院では心臓や腎臓などのがん以外の病気に対する体制が十分ではない面があります」という表現には補足説明が必要との指摘があり、表現を補足・修正した。また、自分がどの診療科で診てもらえばよいかかわからないという電話相談があるという指摘をうけて、「どの診療科で診てもらえばよいかかわからない場合には、病院のウェブサイトの確認や近くのがん相談支援センターへの相談をおこなってください。」との内容を追加した。その他、セカンドオピニオンの補足説明があるとよいこと、病院選びを終えた後の紹介状や予約が必須である旨の説明を修正するように指摘を受け、追加・修正した。また、よくある質問の「Q. 担当医との折り合いが悪いです。治療が始まってからでも、転院できるのですか？」に対して、医師以外にも相談できる時代や病院機能の変化もあり、「Q. がんの治療を受ける病院で、医師以外にどのような職種の人たちに相談できますか？」としてQを独立させたほうがいいのではないかとこの指摘があった。執筆者で検討し、病院選びとは異なるQとなるため、Qとしては独立させずに、章のサブタイトルの修正や医師以外にも相談できることをガイド全体でメッセージとして伝える内容に修正した。最後に、患者査読より、「がんと診断を受けて直ぐの人にとっては文章が沢山あり、最後まで読むかどうかと思った。反対に、真剣に必死に探している人にとってはとても助けになると思った。どれも必要な大切な内容で、最初に知っておいて貰いたい情報だと思う」という意見があがった。

D. 考察

このガイドでは、がんの疑いがあるまたはがんと

診断された方が治療病院を選ぶ際の視点を明らかにし、「病院を選ぶ際のポイント」と「実際の病院の探し方」を紹介した。患者査読では「どれも必要な大切な内容で、最初に知っておいて貰いたい情報だと思う」という意見があり、「病院を選ぶ際のポイント」と「実際の病院の探し方」で必要な一般的な内容は網羅できていると考えられた。しかし、他の患者査読では、一人暮らしの高齢者や先進医療を探している方を想定した内容にすることが必要であるとの指摘があった。一人暮らしの高齢者や先進医療のQ&Aを追加し、がん患者が比較のおかれている状況やもちやすい質問を反映したガイドとなった。また、標準治療やセカンドオピニオンの補足説明をした方がよいという指摘を受けて、追加することにより、がん治療を進めていくうえで知識として必要な用語の説明を充実させることができた。

患者および相談員査読からは[初診の予約]や[紹介状の持参]、[診療科の選び方]に関する内容の補足・修正があがった。このことから、どのような視点で病院を選ぶかという情報以外にも、どのように診療科を選ぶか、どのように病院にかかるかという病院を選んだあとの病院のかかり方に関する情報も必要であることが明らかになった。また、研究班の委員へのインタビューや相談記録の分析では、転院に関する内容があがった。一度病院を選んだあとも、何らかの理由で、選んだ病院を再検討する状況が生まれていた。ガイドでは、治療開始前にしっかりと病院を選ぶことが大切であるとの情報に加えて、理由の一つとして考え得る[医療者とよい関係の築き方]の要素を追加して対応した。がんの診断後に患者や家族が知っておいた方がよい情報は多く、その情報の種類は幅広い(American Cancer Society)。がんと診断された直後の方に、病院の選び方の情報とそれに関連する情報をまとめたガイドを提供できることで、病院選びが容易になったり、満足度の高い病院選びにつながると予想される。

患者査読より全体の情報量の意見があがったことについて、がんと診断された直後の方にとって必要な内容が含まれていたが、本ガイドは11ページの構成となった。がんと診断された直後は不安や苦痛が強くなることが多数の文献で示されていることから(Linden, 2012)、診断後に読む内容としては情報量が多いと考えられた。今後、このガイドの配布やウェブサイトでの公開を進めながら、このガイドの対象であるがんと診断された直後の方に対し、記載内容や情報量が適切かどうか、病院選びが容易になったと考えられるか等を評価していくことが必要と考えられた。

E. 結論

患者・家族および専門家査読の結果を反映させて、「病院を選ぶ際のポイント」と「実際の病院の探し

方」を紹介した本ガイドを完成させた。今後はこのガイドの配布やウェブサイトでの公開を進めながら、このガイドが有用であるか等の評価をおこなっていくことが必要である。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表（発表誌名巻号・頁・発行年等も記入）

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況（予定を含む）

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし

【引用文献】

- American Cancer Society. :After Diagnosis: A Guide for Patients and Families <http://www.cancer.org/content/dam/cancer-or>

- [g/cancer-control/en/booklets-flyers/after-diagnosis-a-guide-for-patients-and-families.pdf](https://www.ncc.go.jp/jp/icc/health-serv/project/R5index/R5pes_sokuho_all_ver2.pdf) (2024/5/16アクセス)

- Greene J, et al. (2015) :When patient activation levels change, health outcomes and costs change, too. Health Aff. 34(3): 431-7.
- Linden W, et al. :Anxiety and depression after cancer diagnosis: Prevalence rates by cancer type, gender, and age. J Affect Disord. 141(2-3):343-51.
- Losina E, et al. (2005) : Offering patients the opportunity to choose their hospital for total knee replacement: impact on satisfaction with the surgery. Arthritis. Rheumatism. 53(5):646-52
- Werner de C, et al. (2017) : Hospital choice in Germany from the patient's perspective: a cross-sectional study. BMC Health Serv Res. 17(1):720.
- 国立がん研究センター 厚生労働省委託事業 (2024) : 患者体験調査報告書 令和5年度調査 (速報版) https://www.ncc.go.jp/jp/icc/health-serv/project/R5index/R5pes_sokuho_all_ver2.pdf (2024/5/16アクセス)

表1 研究班の委員1名のインタビューの主な内容

<p>1. 病院選びの相談であがる内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 3時間かけて通院してくる人もいる。病院選びとくらはは密接に関わっている。 前立腺がんの患者さんは、治療を決めた次の段階として、治療設備がどうかなどで治療病院を選んでいる。ダビンチのバージョンや放射線治療装置の種類などを聞いてくる相談もある。各病院のホームページを詳細に探した後、探してもわからないことに対して相談してくるようだ。 都道府県内で、病院毎に手術療法（乳腺の場合は同時再建など）の対応の可否をリストにしているが、もう少し具体的な情報を望まれている。 最近では、口コミに気をする医師もいる（★3つなど）。ランキングや名医などメディアからの影響が大きいようだ。 そちらの病院に転院したいという相談が多い。担当医とのコミュニケーション不足を感じて他の病院を探す人、他の病院がよく映っている人、転院先を探す理由にはいろいろある。同じ診療科内で主治医を変えることが難しいから転院したいということもある。
<p>2. “病院のかかり方ガイド” への意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入の部分では、患者・家族が後悔しないために、治療開始前のタイミングでしっかりと病院を選ぶことが大切であることを伝える。 患者が医師に期待しすぎていることもある。薬剤師や看護師などチーム医療がされていることもメッセージとして伝える。 専門病院の良くないところは、併存疾患の対応が不十分なところである。高齢になればなるほど、専門病院で診療することは難しい。 口コミやメディアなどの情報をどう読み解くかを提示できるとよい。 がん相談支援センターも病院選びのポイントの一つとして提示できるとよい。病院に対する意見を聞いてくれる窓口があるかどうか、大切なことである。 先生とのコミュニケーションの取り方についての情報も重要である。

表2 患者・家族および専門家査読者の内訳

査読者	査読者情報
患者 A	40代、白血病、地方
患者 B	60代、食道がん、都市部
患者 C	50代、乳がん、都市部
家族 D	30代、卵巣がん、地方
医師 E	がん相談支援センター長、地方
医師 F	がん相談支援センター長、都市部
相談員 G	社会福祉士、地方
相談員 H	社会福祉士、都市部

表3 患者・家族および専門家査読での主な結果と対応

査読者	修正箇所	査読結果	対応
患者B	(追加)	高齢社会であり、高齢者で一人暮らしでがんに罹患し困っている方もいる。そのような人へのアドバイスなどもどこかに入れる必要があるのではないかと。	「Q. ひとり暮らしの高齢者で病院選びのポイントがあれば、教えてください。」を追加。
患者B	(追加)	「先進医療」が最高の医療だと思ってしまう方が多い。保険特約で「先進医療」をつけているという人がいる。先進医療に関心を持っている人に対してこの点を把握してからその治療法をよく調べ、選択するような回答がほしい。	「Q. 先進医療は、どこの病院で受けられますか？」を追加。
医師F	「Q. がんの治療は、がん専門病院で受けた方がいいですか？」	「がん専門病院」の表現は、拠点病院と混同されるのではないかと。「がんセンター」のことを言いたいのなら、「がんセンター」と記載した方がわかりやすい。	「がん専門病院」より「がんセンター」へ修正。
医師F	「Q. がんの治療は、がん専門病院で受けた方がいいですか？」	「がんの専門病院では、豊富な診療実績や、専門医・認定医などがたくさん在籍し、サポート体制が充実しています。」 全国どこでも質の高いがん医療を受けられる拠点病院のことを前述しておきながら、がんセンター受診をすすめるかのような記載には問題がある。	左記の表現は削除し、「がんセンターでは、専門医・認定医、専門・認定薬剤師や専門・認定看護師などがたくさん在籍しています。」のみに文言を修正。
患者A	「Q. がんの治療は、がん専門病院で受けた方がいいですか？」	「(がんセンターでは) 心臓や腎臓などのがん以外の病気に対する体制が十分ではない面があります。」 がん治療により心臓や腎臓に副作用が出た場合でも体制がよくないのか？持病については具体的にどのような対応を迫られるのか？医療機関連携ができない理由は？	客観的な指標を提示できるよう「がん以外の病気(糖尿病、心臓や腎臓など)を専門とする医師が少なく、体制が不十分な場合があります。」に修正。
医師E	「Q. 担当医との折り返しが悪いです。治療が始まってからでも、転院できるのですか？」	折り返し云々以外にも場面場面で医師以外にも相談できる時代や病院機能の変化もあり、「Q. がんの治療を受ける病院で、医師以外にどのような職種の人たちに相談できますか。」としてQを独立させたほうが良いのではないかと。	左記Qは病院選びとは異なる内容になってしまうため、Qとしては独立させずに、章のサブタイトルの修正や医師以外にも相談できることをガイド全体でメッセージとして伝える内容に修正。
相談員H	病院を選ぶポイント(診療の体制)	「自分のがんの診療科があるか」 どの診療科で診てもらえばよいかわからないという電話相談もある。「ウェブサイトを探す」「がんの種類や治療実績で探す」などにリンクさせるような注意書きがあるとよい。	「どの診療科で診てもらえばよいかわからない場合には、病院のウェブサイトの確認や近くのがん相談支援センターへの相談をおこなってください。」を追加。
相談員H	病院を選んだあとは(必要書類の準備/初診の予約)	多くの大学病院や拠点病院は「予約ありき」じゃないでしょうか。「基本は予約を」という書きの方がよいかと思いました。	予約の説明を追加。
患者B	病院を選んだあとは(必要書類の準備/初診の予約)	紹介状(診療情報提供書)の必要性をもう少し詳しく説明する必要があるのではないかと。	紹介状の説明を追加。
患者D	「Q. 近くに拠点病院がないときは、どうしたらいいですか？」	セカンドオピニオンについても、説明があった方が親切である。	セカンドオピニオンに注意書きを追加。
患者B	病院を選ぶポイント(診療の体制)	「標準治療」を勘違いしている方もいる。「標準治療」に注意を払って、標準治療の説明箇所を参照するよう誘導してほしい。	標準治療の説明箇所へ誘導。
患者C	感想	がんと診断を受けて直ぐの人にとっては、いろいろあり過ぎて、文章が沢山あるので、最後まで読むかどうか？とったりしました。反対に、真剣に必死に探している人にとってはとても助けになると思いました。どれも必要で大切なことだと思いますが、最初に知っておいて貰いたい情報だと思います。	—