

2021 年度 患者満足度調査報告書

静岡県立
静岡がんセンター
院内RMQC委員会 患者満足度調査部会

目次

I	患者満足度調査の概要	- 1 -
II	設備・環境について	- 3 -
1	診療科待合	- 3 -
2	化学療法センター	- 5 -
3	支持療法センター	- 8 -
4	その他の設備や全体	- 10 -
III	外来診療・自宅療養について	- 14 -
1	外来診療の流れ（予約）	- 14 -
2	外来診療の流れ（待ち時間、待ち日数）	- 15 -
3	自宅療養での困りごと	- 19 -
IV	職員について	- 22 -
1	外来担当医	- 22 -
2	外来看護師	- 25 -
3	化学療法センター看護師	- 27 -
4	支持療法センター看護師	- 29 -
5	薬剤師	- 31 -
6	その他の職員やボランティア	- 33 -
V	診療全般について	- 35 -
1	外来診療	- 35 -
2	入院診療	- 37 -
VI	回答者の属性	- 39 -
VII	自由回答の分類手法と傾向	- 42 -
1	自由回答の分類手法	- 42 -
2	自由回答の傾向	- 44 -
VIII-1	自由回答（診療上の悩み）	- 46 -
1	外来	- 46 -
2	入院・退院・転院	- 47 -
3	診断・治療	- 48 -
4	緩和ケア	- 49 -
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	- 49 -
6	医療連携	- 50 -
7	在宅療養	- 50 -
8	施設・設備・アクセス	- 51 -
9	医療者との関係（現在の病院）	- 52 -
10	医療者との関係（以前の病院）	- 52 -
VIII-2	自由回答（身体の苦痛）	- 53 -
11	症状・副作用・後遺症	- 53 -
VIII-3	自由回答（心の苦悩）	- 54 -
12	不安などの心の問題	- 54 -

13	生き方・生きがい・価値観	- 55 -
VIII-4	自由回答（暮らしの負担）	- 56 -
14	就労・経済的負担	- 56 -
15	家族・周囲の人との関係	- 57 -
VIII-5	自由回答（その他）	- 58 -
16	その他	- 58 -
IX	患者家族支援	- 59 -
1	よろず相談	- 60 -
2	患者家族支援センター	- 63 -
3	あすなろ図書館（患者図書館）	- 68 -
4	患者サロン やまなみ	- 70 -
X	調査検討実施メンバー	- 77 -

はじめに

～成長と進化の糧として～

患者の皆様の多大なご協力の下に実施いたしました 2021 年度患者満足度調査の結果がまとまりました。皆様の温かいご協力で心から感謝を申し上げます。

静岡県立静岡がんセンターは、患者さんへの約束として「がんを上手に治す」「患者さんと家族を徹底支援する」「成長と進化を継続する」の三つの理念を掲げています。開院当初より、これらの約束を実現するためには、患者さんにご家族のご意見と評価に応えることが何よりも大切であると考えて、さまざまな取り組みを行ってきました。その最も代表的な活動として、院内各所に配置した「ご意見箱」の投書を毎日回収し、その内容を幹部が検討して改善策を打ち出すシステム、病院組織に属さない「よろず相談」が患者さんのお話を伺いその内容を病院に伝え、患者さんとともに問題解決を図ろうとするシステムがあります。

これらの活動に加えて、さらに多くの方々の声を聞くために、2004 年度より「患者満足度調査」をスタートしました。1年に1回、患者さんに静岡がんセンターの医療・設備に関してお答えいただく質問票の調査です。これは、静岡がんセンターの患者さんという大きな集団としてのご意見と、医療者に直接伝え難かった患者さん個々のさまざまなご意見を把握するシステムです。

静岡がんセンターでは、この「患者満足度調査」を 2004 年度に事前調査を行った上で、2005 年度から 2009 年度までの 5 年間、同じ内容で調査を行いました。これらの結果をふまえ、対象者や質問の構成、項目等を見直して、2012 年度からは新たな内容で調査を行いました。

ここにお届けいたしますのは、2021 年 10 月に行いました第 9 回目の調査報告書です。この報告書では、第 9 回目の結果報告、および 2012～2019 年度(2020 年度は未実施)に実施しました過去 8 回の結果も掲載し、結果を比較できるようにしました。9 回目の調査となる今回(2021 年度)まで、同じ内容で調査を行い、各回の結果を比較できるようにして、静岡がんセンターの医療・設備に対する評価の動向を示す大切な資料としたいと考えています。

私たちは三つの約束を果たすことを目指し、皆様からいただきました貴重なご意見を成長と進化の糧として、一つも無駄にすることなく、誠実に、たゆまず、努力を重ねてまいります。どうかこれかもご支援いただきますようお願い申し上げます。

静岡県立静岡がんセンター
院内RMQC委員会
2021 年度 患者満足度調査部会長
清 好志恵

I 患者満足度調査の概要

(1) 調査の意義と目的

この調査は、静岡がんセンターで診療を受けている患者さんが、当センターで受けている診療や診療環境に関して日頃感じていることや、悩みや負担に感じていることなどについて伺い、患者さん一人ひとりの声に耳を傾けることで、今後の診療と患者さんや家族への支援のあり方を検討するものである。当センターでは2004年度に事前調査、2005年度から2009年度まで継続して「患者満足度調査」を実施してきた。2012年度からは、その結果を踏まえ、対象者や質問の構成、項目等を見直し、新しい調査内容で実施し、本年度は9回目の調査となる。

(2) アンケートに関する倫理

この調査は、静岡がんセンターの倫理審査委員会の審査を受け、参加される皆さんの人権が守られ、科学的に妥当であることが確認され、承認を受けたものである。

(3) 調査期間

2021年10月4日～8日

(4) 調査対象者

静岡がんセンターに通院中の患者さんのうち、20歳以上で調査への協力について同意が得られている方

(5) 調査方法

- ・自記式質問紙調査により、患者さん自身が回答を直接記入（調査票は78ページ参照）
- ・外来診療科受付にて配布
- ・調査機関への郵送による回収

(6) 調査票の回収状況

配付数	回収数	回収率
1,000件	615件（有効回収数613件）	61.5%（有効回収率61.3%）

(7) 注意事項

- ・百分率（%）は小数点以下第2位を四捨五入しており、合計が100%にならないことがある
- ・「n」は回答者数をあらわす（問2は「利用していない」との回答を母数から除外、問3、問5、問7-3①は「経験がない」との回答を母数から除外）
- ・スペースの関係上、一部の質問、自由回答において文言を省略している

(8) 調査結果や解析者コメントについて

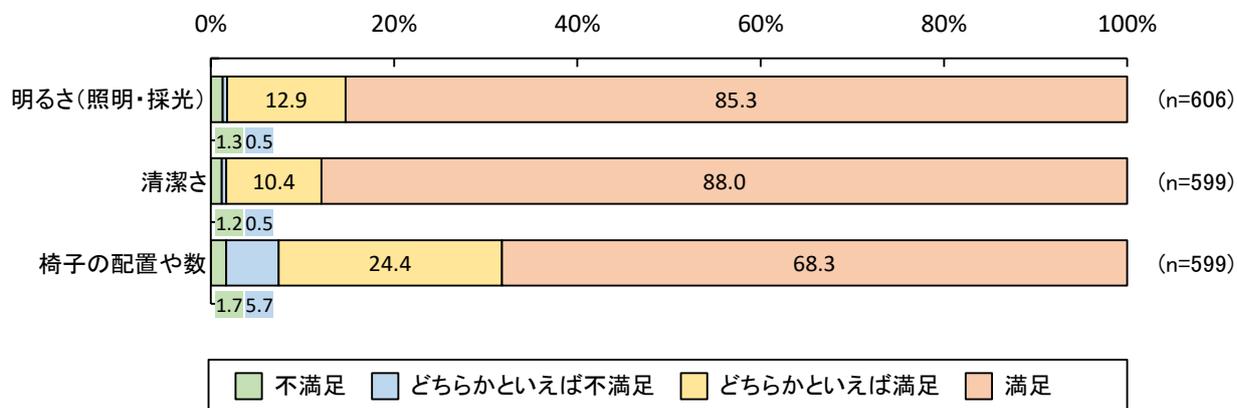
- ・集計結果については、調査票における各設問の回答選択肢に応じて、以下の各指標を設定し、これらの指標の状況を中心として分析する。
- ・各質問項目は同一の調査用紙を用いて同時に回答(記載)いただいているが、未記入等の理由で回答結果を集計に含むことができなかつた場合もあり、回答者数は各項目によって異なる。したがって、項目間の比較には注意が必要である。
- ・次に示す各章以外では、回答のうち「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を「満足度」として定義し、この定義による満足度が95%以上の状態を「満足度が極めて高い」、同じく90%以上95%未満の状態を「満足度が高い」と表現する。
- ・第Ⅲ章「3 自宅療養での困りごと」では、回答のうち困ったことが「ある」と「どちらかといえばある」を合わせた割合を「困りごと経験度」として定義し、この定義による困りごと経験度が5%以下の状態を「困りごと経験度が極めて低い」、同じく5%より高く10%以下の状態を「困りごと経験度が低い」と表現する。
- ・第Ⅳ章では、回答のうち「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を「満足度」として定義し、この定義による満足度が95%以上の状態を「満足度が極めて高い」、同じく90%以上95%未満の状態を「満足度が高い」と表現する。
- ・第Ⅸ章における各項のうち、各患者家族支援部門の利用の有無を尋ねた設問では、回答のうち「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合を「認知度」、また、同じく「利用したことがある」単独の割合を「利用率」として定義し、認知度(または利用率)が95%以上の状態を「認知度(または利用率)が極めて高い」、90%以上95%未満の状態を「認知度(または利用率)が高い」と表現する。
- ・第Ⅸ章における各項のうち、各患者家族支援部門が「問題解決に役立ちましたか」との設問では、回答のうち「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を、同じく「気持ちが楽になりましたか」との設問では、回答のうち「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合を、これらの設問における「満足度」としてそれぞれ定義し、この定義による満足度が95%以上の状態を「満足度が極めて高い」、同じく90%以上95%未満の状態を「満足度が高い」と表現する。

Ⅱ 設備・環境について

1 診療科待合

(1) 今年度の調査結果 「問2-1)～3)」

診療科待合の設備や環境に関して、『明るさ（照明・採光）』、『清潔さ』、『椅子の配置や数』の3項目について満足度を尋ねた。



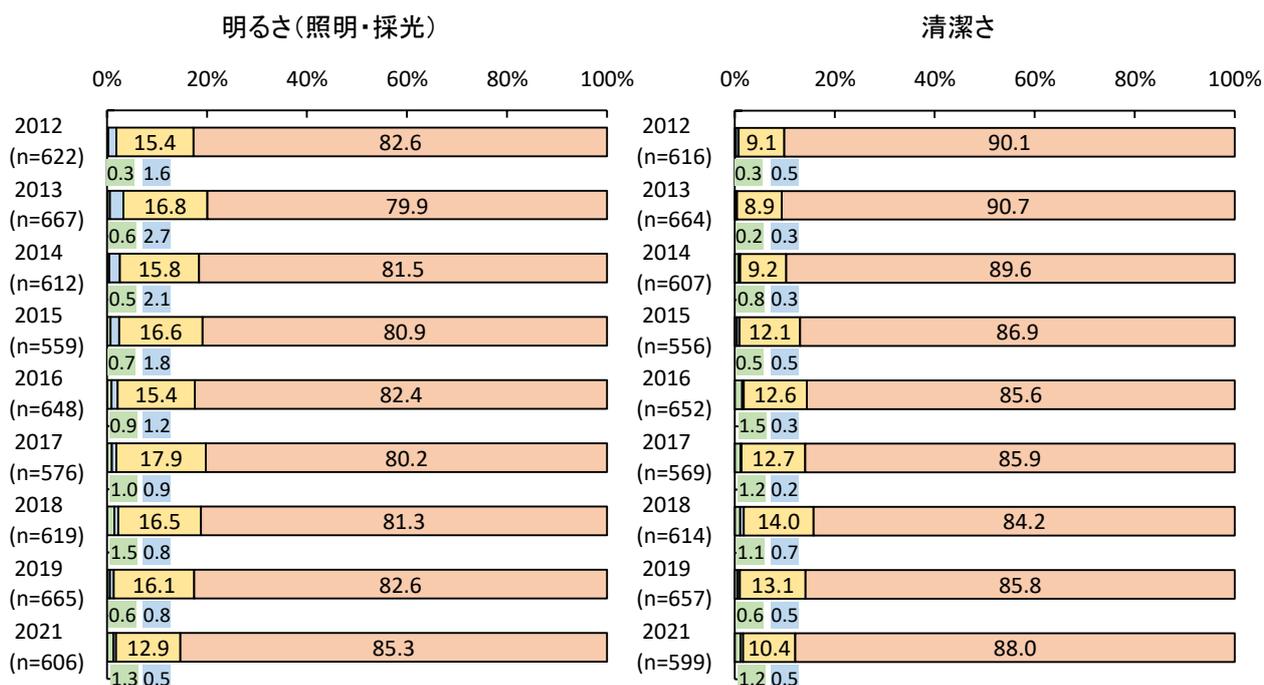
【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『明るさ』98.2%、『清潔さ』98.4%、『椅子の配置や数』92.7%となっている。

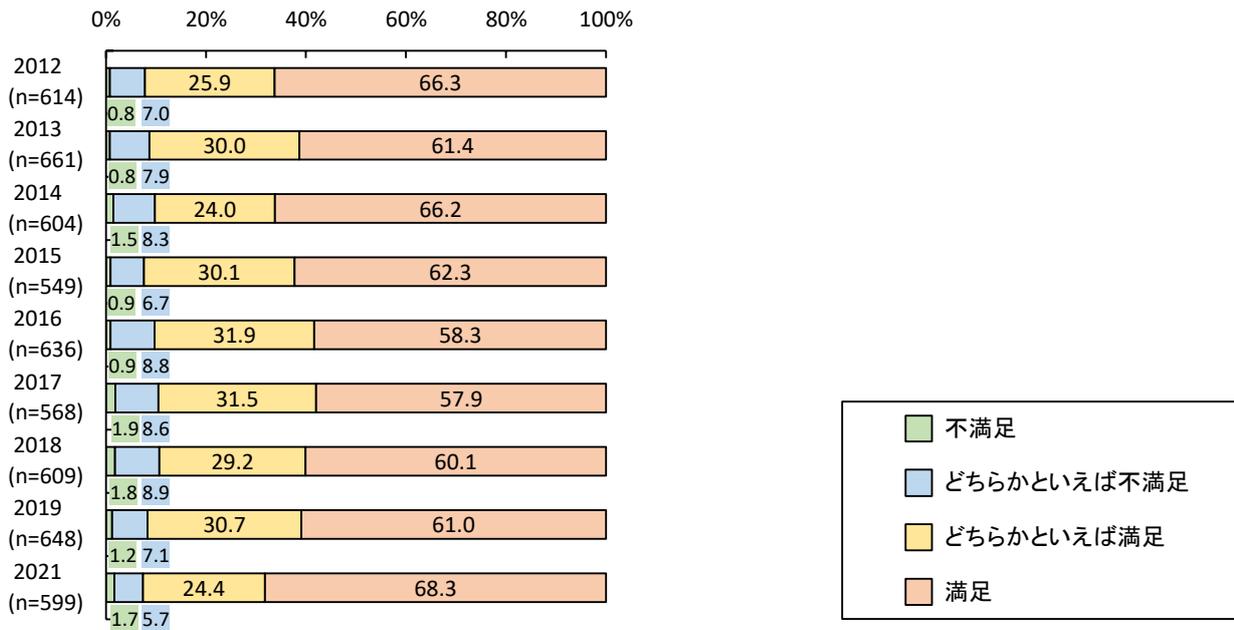
【解析者コメント】

『明るさ』、『清潔さ』は「満足度が極めて高い」、『椅子の配置や数』は「満足度が高い」状態である。（表現の定義については、2ページ（8）参照）したがって『椅子の配置や数』については、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんのニーズを把握し、方策を検討することが望ましい。

(2) 過去の調査との比較



椅子の配置や数



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『明るさ』今回：98.2%、最高値：2019年98.6%、最低値：2013年96.7%
- ◇ 『清潔さ』今回：98.4%、最高値：2013年99.6%、最低値：2016年98.2%
- ◇ 『椅子の配置や数』今回（最高値）：92.7%、旧最高値：2015年92.4%、最低値：2018年89.3%

【解析者コメント】

『明るさ』、『清潔さ』については、過去全ての調査で「満足度が極めて高い」状態は維持し続けている。一方、『椅子の配置や数』については、2018年までは90%以下であったが、その後満足度は上昇傾向にあり、「満足度が高い」状態になっている。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、満足度が向上する取り組みを継続することが望ましいと考える。

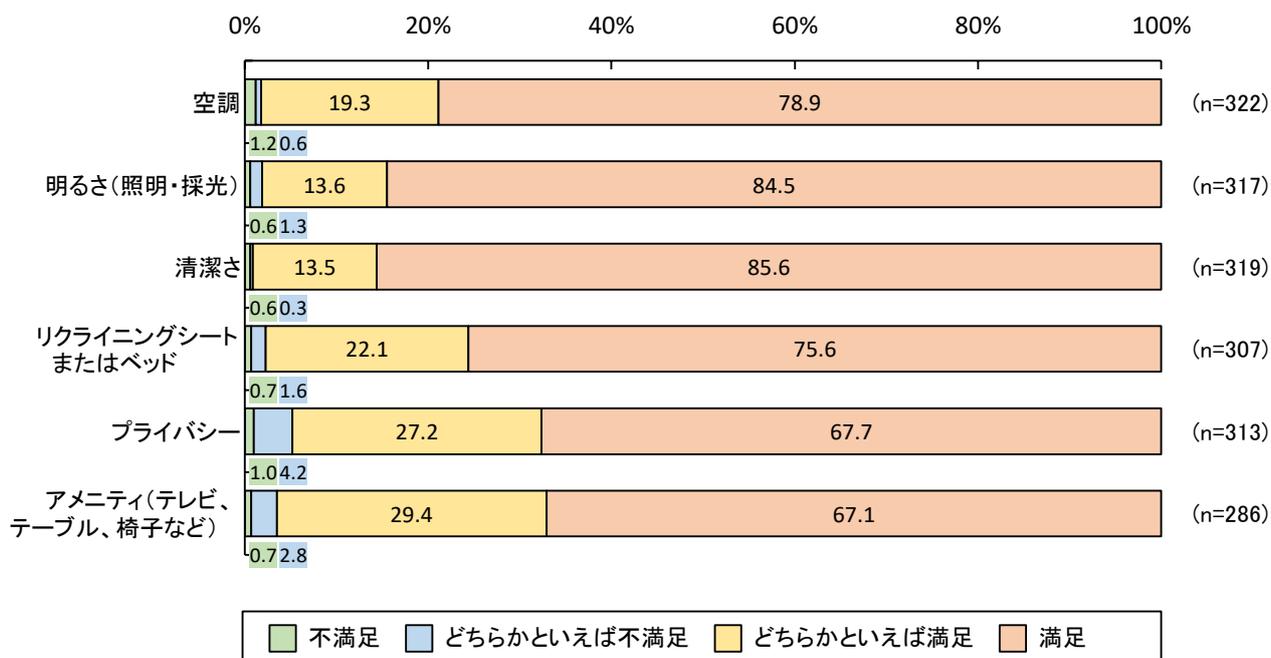
他項目は「満足度が高い」状態であるため、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、方策を検討することが望ましい。

2 化学療法センター

化学療法センター（旧名称：通院治療センター）は、外来で抗がん剤治療を受ける患者さんが、安心できる環境で安全に治療を行うために設置されている部門である。初回治療から担当看護師が継続して関わり、医師や薬剤師とともに症状マネジメントやセルフケア（患者さんの自己管理）をサポートしている。

（１）今年度の調査結果 「問2-4）～9）」

化学療法センターの設備や環境に関して、『空調』、『明るさ（照明・採光）』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ（テレビ、テーブル、椅子など）』の6項目について満足度を尋ねた。



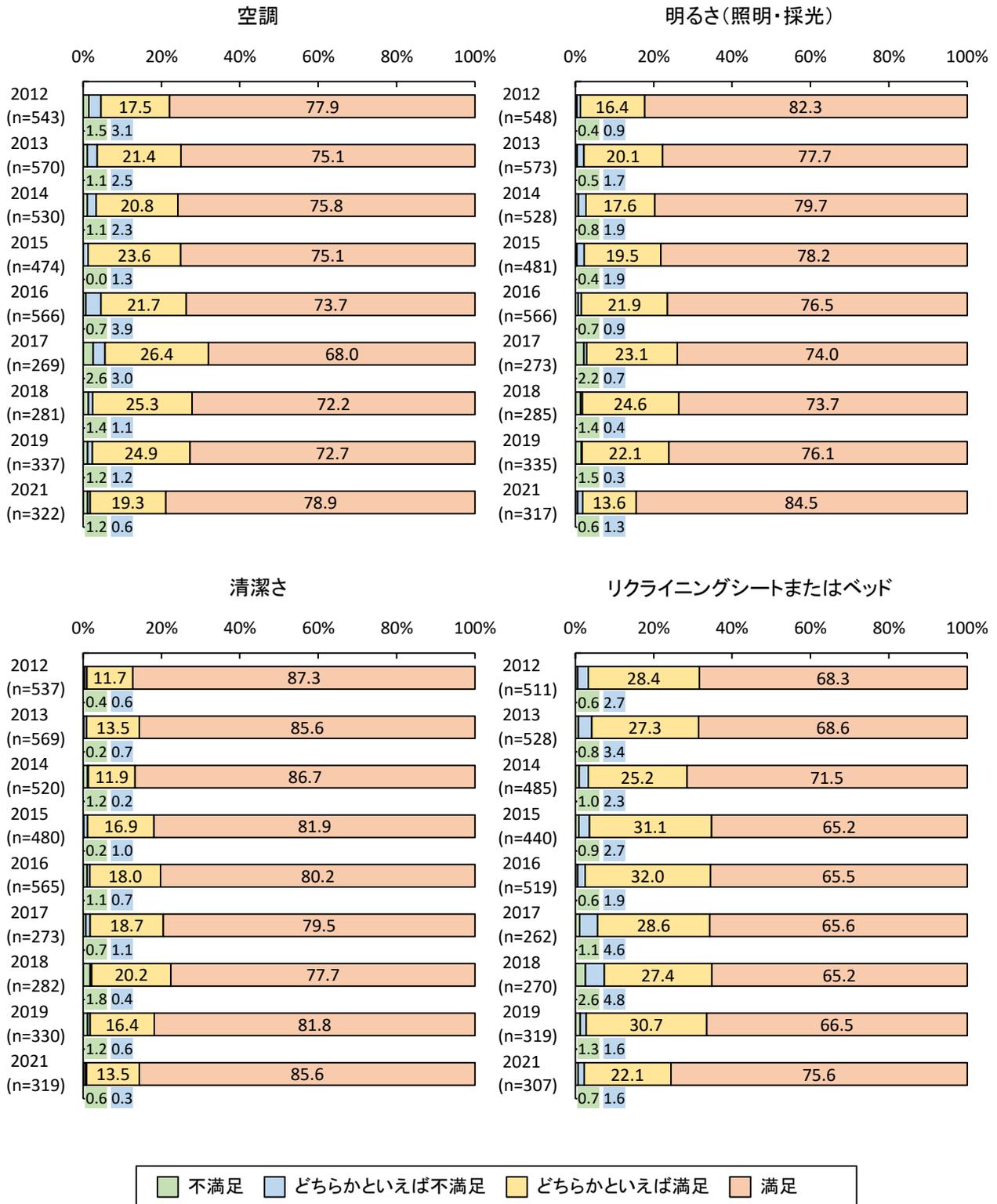
【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『空調』98.2%、『明るさ』98.1%、『清潔さ』99.1%、『リクライニングシートまたはベッド』97.7%、『プライバシー』94.9%、『アメニティ』96.5%となっている。

【解析者コメント】

6項目中、5項目が95%を超えており、「満足度が極めて高い」状態であるが、『プライバシー』のみ95%以下の「満足度が高い」状態である。したがって、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、化学療法センターの設備や環境について何らかの改善策を検討する際には、『プライバシー』を中心に取り組むことが望ましいと考える。

(2) 過去の調査との比較

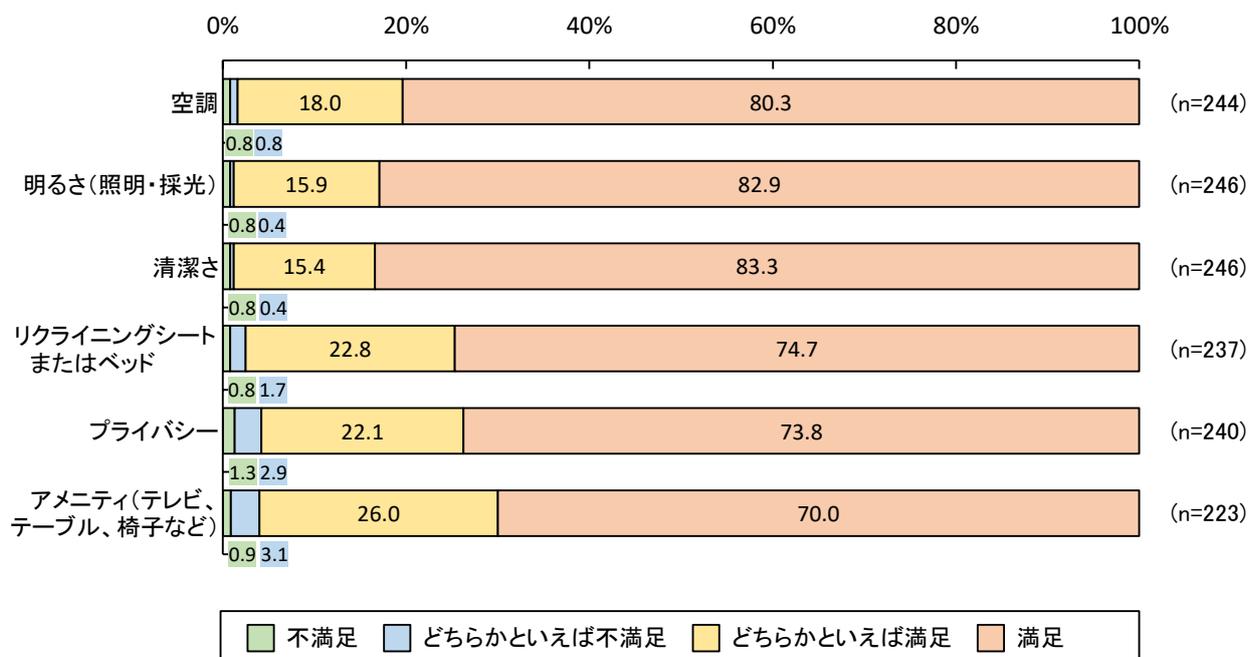


3 支持療法センター

支持療法センターは、がんという病気そのものによる症状やがんの治療に伴う症状を軽くするための予防、治療、ケアなどを行うところである（点滴、ホルモン剤の注射、腹水穿刺など）。2016年8月に運用が始まり、患者満足度調査では、2017年から質問項目に加えている。

（1）今年度の調査結果 「問2-10）～15）」

支持療法センターの設備・環境に関して、化学療法センターと同様に、『空調』、『明るさ（照明・採光）』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ（テレビ、テーブル、椅子など）』の6項目について満足度を尋ねた。



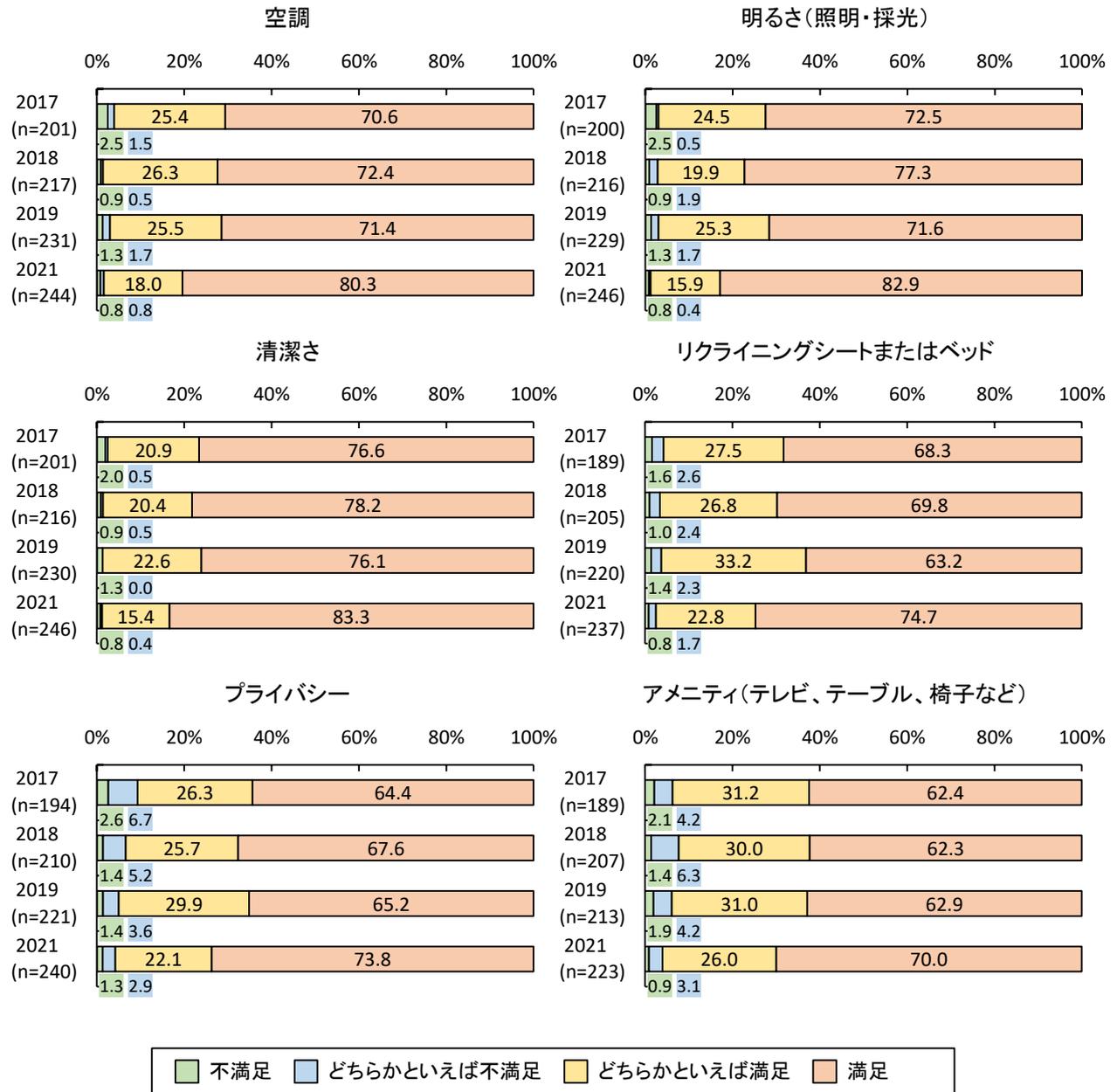
【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『空調』98.3%、『明るさ』98.8%、『清潔さ』98.7%、『リクライニングシートまたはベッド』97.5%、『プライバシー』95.9%、『アメニティ』96.0%となっている。

【解析者コメント】

『空調』、『明るさ（照明・採光）』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ（テレビ、テーブル、椅子など）』の6項目全てにおいて「満足度が極めて高い」状態である。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんの意向に沿ったサービスを継続していくことが望ましい。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『空調』今回：98.3%、最高値：2018年98.6%、最低値：2017年96.0%
- ◇ 『明るさ』今回（最高値）：98.8%、旧最高値：2018年97.2%、最低値：2019年96.9%
- ◇ 『清潔さ』今回（最高値）：98.7%、最高値：2019・2021年98.7%、最低値：2017年97.5%
- ◇ 『リクライニングシートまたはベッド』今回（最高値）：97.5%、旧最高値：2018年96.6%、最低値：2017年95.8%
- ◇ 『プライバシー』今回（最高値）：95.9%、旧最高値：2019年95.1%、最低値：2017年90.7%
- ◇ 『アメニティ』今回（最高値）：96.0%、旧最高値：2019年93.9%、最低値：2018年92.3%

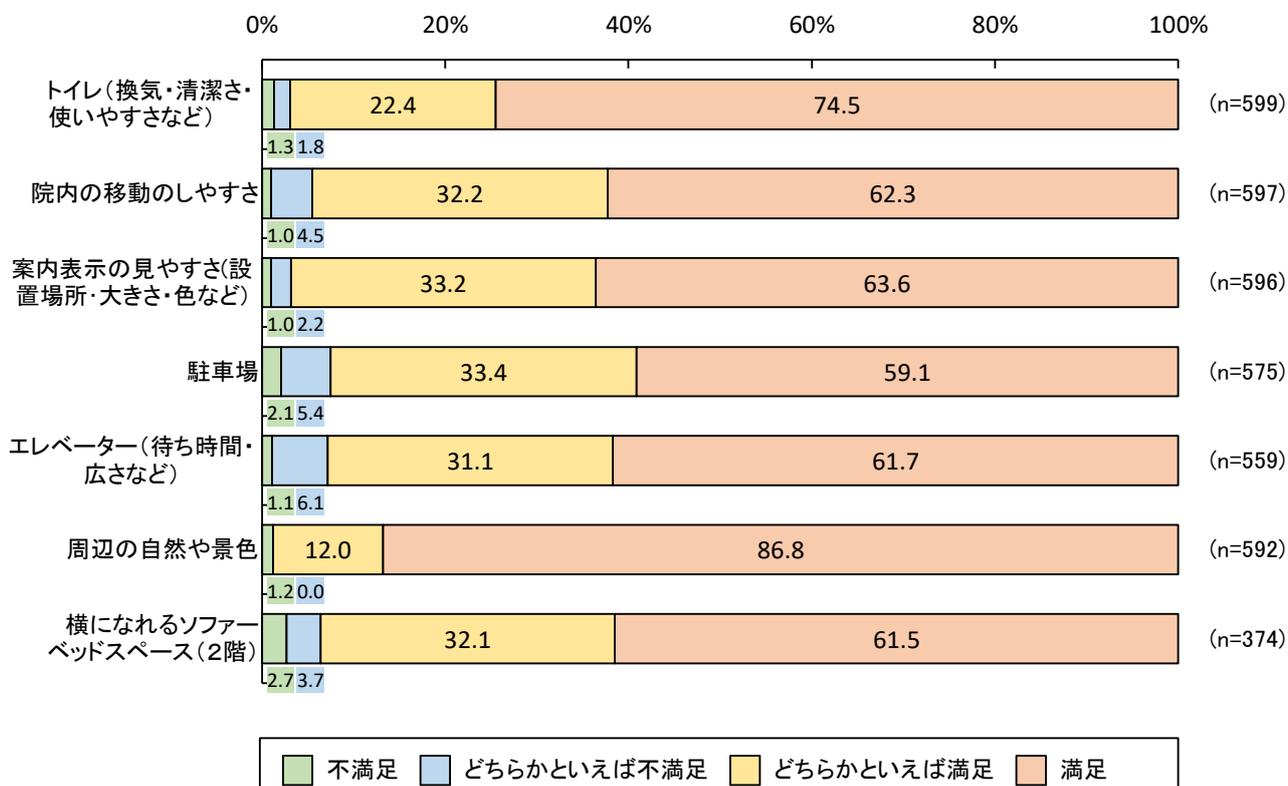
【解析者コメント】

全ての項目で、満足度95%以上の「満足度が極めて高い」状態に達しており、支持療法センターについて患者さんに評価されていると考え、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、サービスを継続していくことが望ましい。

4 その他の設備や全体

(1) 今年度の調査結果 「問2-16) ~22)」

その他の設備や全体の設備・環境について、『トイレ（換気・清潔さ・使いやすさなど）』、『院内の移動のしやすさ』、『案内表示の見やすさ（設置場所・大きさ・色など）』、『駐車場』、『エレベーター（待ち時間・広さなど）』、『周辺の自然や景色』、『横になれるソファベッドスペース』の7項目について満足度を尋ねた。



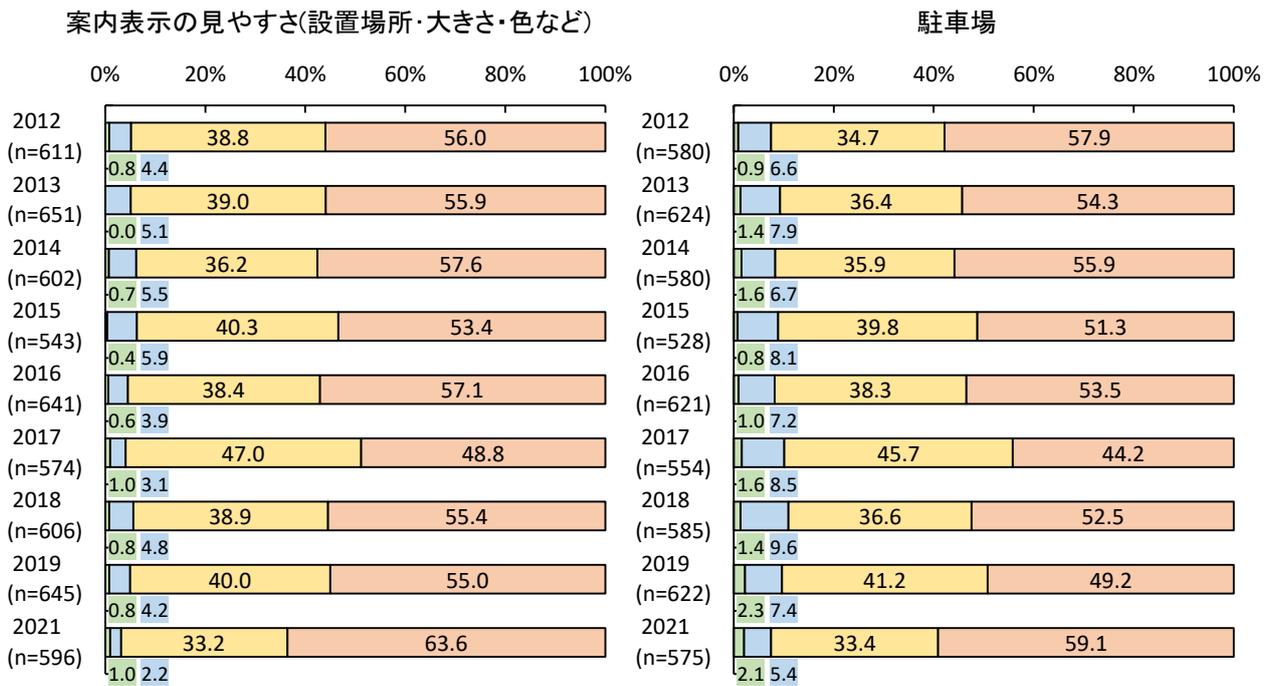
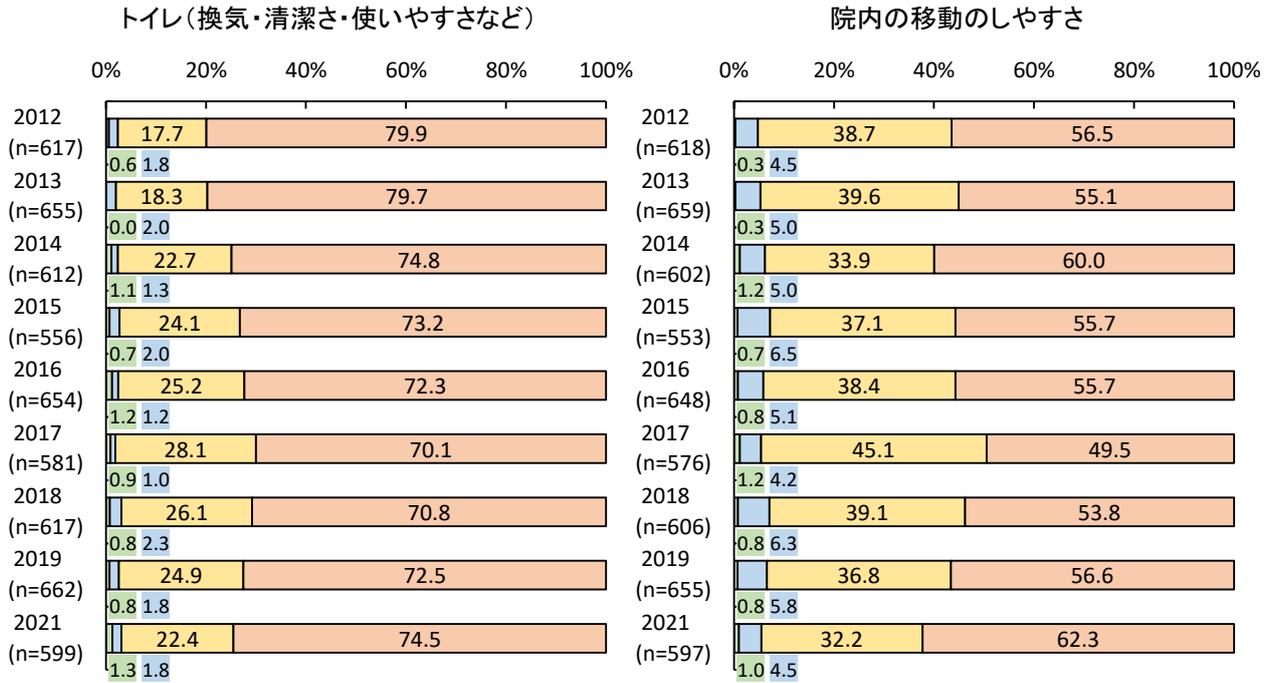
【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『トイレ』96.9%、『院内の移動のしやすさ』94.5%、『案内表示の見やすさ』96.8%、『駐車場』92.5%、『エレベーター』92.8%、『周辺の自然や景色』98.8%、『横になれるソファベッドスペース』93.6%、となっている。

【解析者コメント】

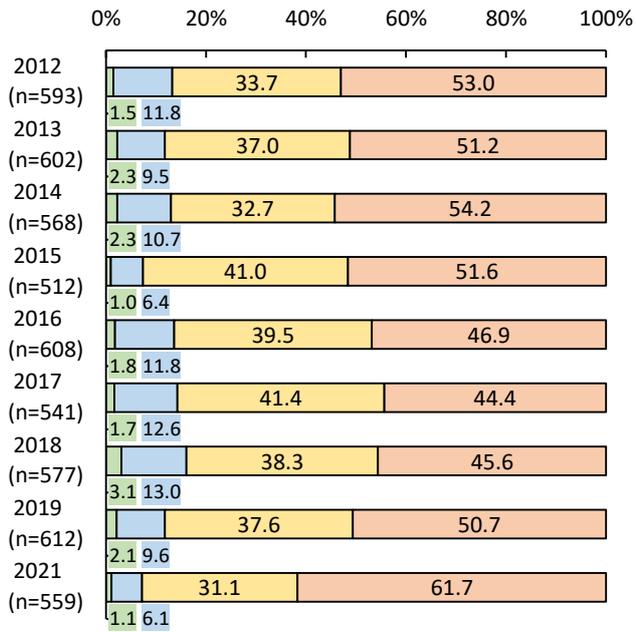
『トイレ』、『案内表示の見やすさ』、『周辺の自然や景色』は満足度が95%以上で「満足度が極めて高い」状態、『院内の移動のしやすさ』、『駐車場』、『エレベーター』、『横になれるソファベッドスペース』は90%以上95%未満で「満足度が高い」状態である。今後、満足度のさらなる向上を目指し、全ての項目で「満足度が極めて高い」状態にするため、『院内の移動のしやすさ』、『駐車場』、『エレベーター』、『横になれるソファベッドスペース』の4つを優先的に患者さんの意見や現状把握に努め、状況改善することが望ましい。

(2) 過去の調査との比較

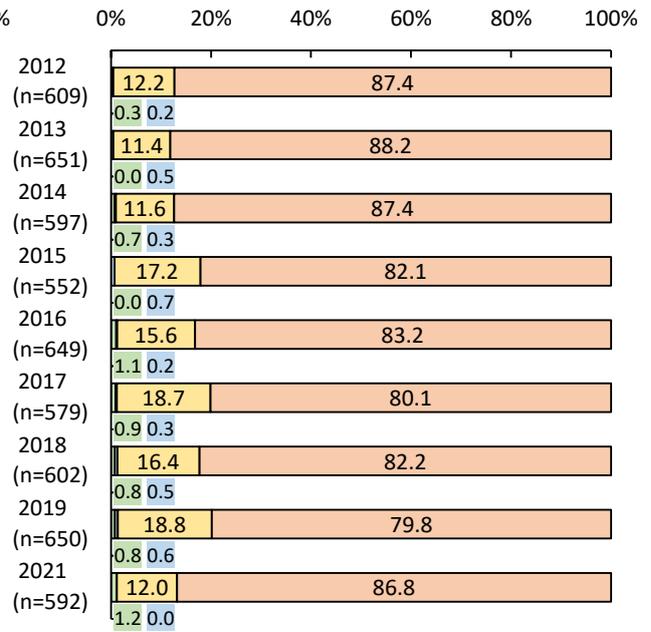


不満足
 どちらかといえば不満足
 どちらかといえば満足
 満足

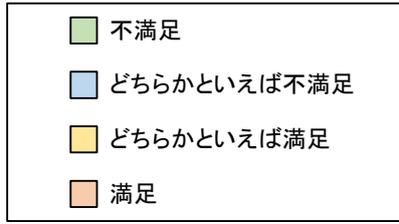
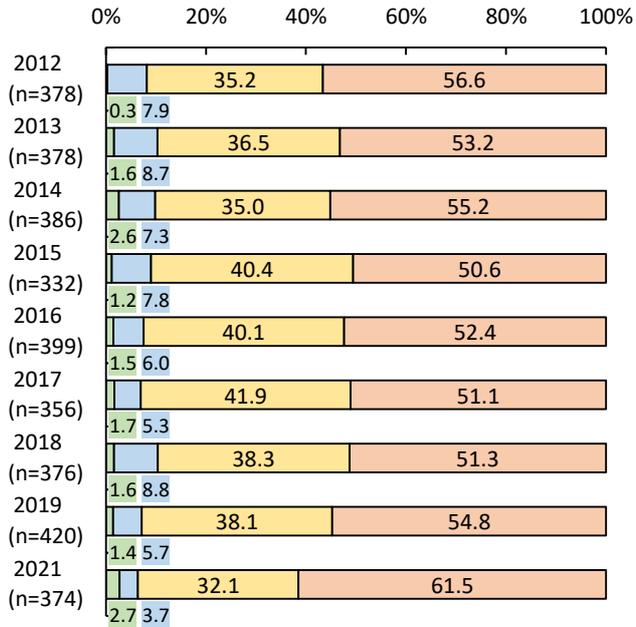
エレベーター(待ち時間・広さなど)



周辺の自然や景色



横になれるソファベッドスペース(2階)



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『トイレ』今回（最低値）：96.9%、最高値：2017年98.1%、最低値：2021・2018年96.9%
- ◇ 『院内の移動のしやすさ』今回：94.5%、最高値：2012年95.2%、最低値：2015年92.8%
- ◇ 『案内表示の見やすさ』今回（最高値）：96.8%、旧最高値：2017年95.8%、最低値：2015年93.7%
- ◇ 『駐車場』今回：92.5%、最高値：2012年92.6%、最低値：2018年89.1%
- ◇ 『エレベーター』今回：92.8%、最高値：2015年92.6%、最低値：2018年83.9%
- ◇ 『周辺の自然や景色』今回：98.8%、最高値：2012・2013年99.6%、最低値：2018年98.7%
- ◇ 『横になれるソファースペース』今回（最高値）：93.6%、旧最高値：2017年93.0%、最低値：2018年89.6%

【解析者コメント】

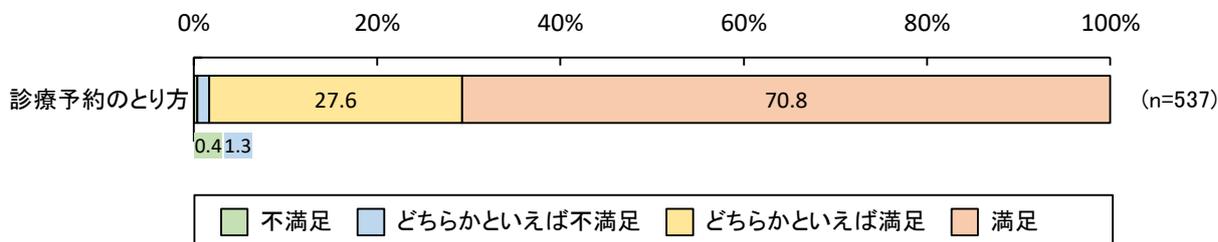
『駐車場』、『エレベーター』、『横になれるソファースペース』は過去全ての調査で「満足度が極めて高い」状態に達したことがなく、さらに90%以下になり「満足度が高い」状態に達しなかった年もある。特にエレベーターは9回の調査のうち、満足度が90%以上の「満足度が高い」状態に達したことが、今回と2015年の2回しかなく、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、方策を考えることが望ましい。

Ⅲ 外来診療・自宅療養について

1 外来診療の流れ（予約）

（1）今年度の調査結果 「問3-1」

外来診療の流れとして、『診療予約のとり方』について満足度を尋ねた。



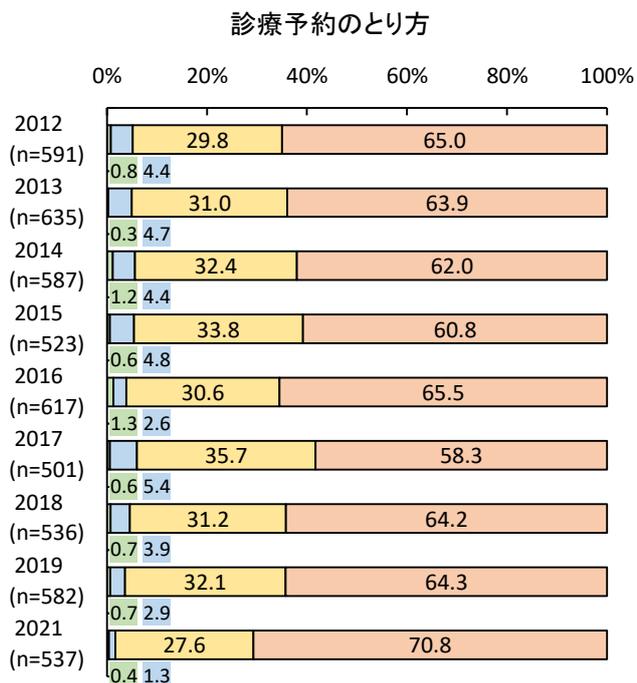
【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は98.4%となっている。

【解析者コメント】

『診療予約のとり方』については、満足度が98.4%となっており、「満足度が極めて高い」状態である。診療予約のとり方については、患者さんに評価されていると考え、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、サービスを継続していくことが望ましい。

（2）過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

◇ 『診療予約のとり方』今回（最高値）：98.4%、旧最高値：2019年96.4%、最低値：2017年94.0%

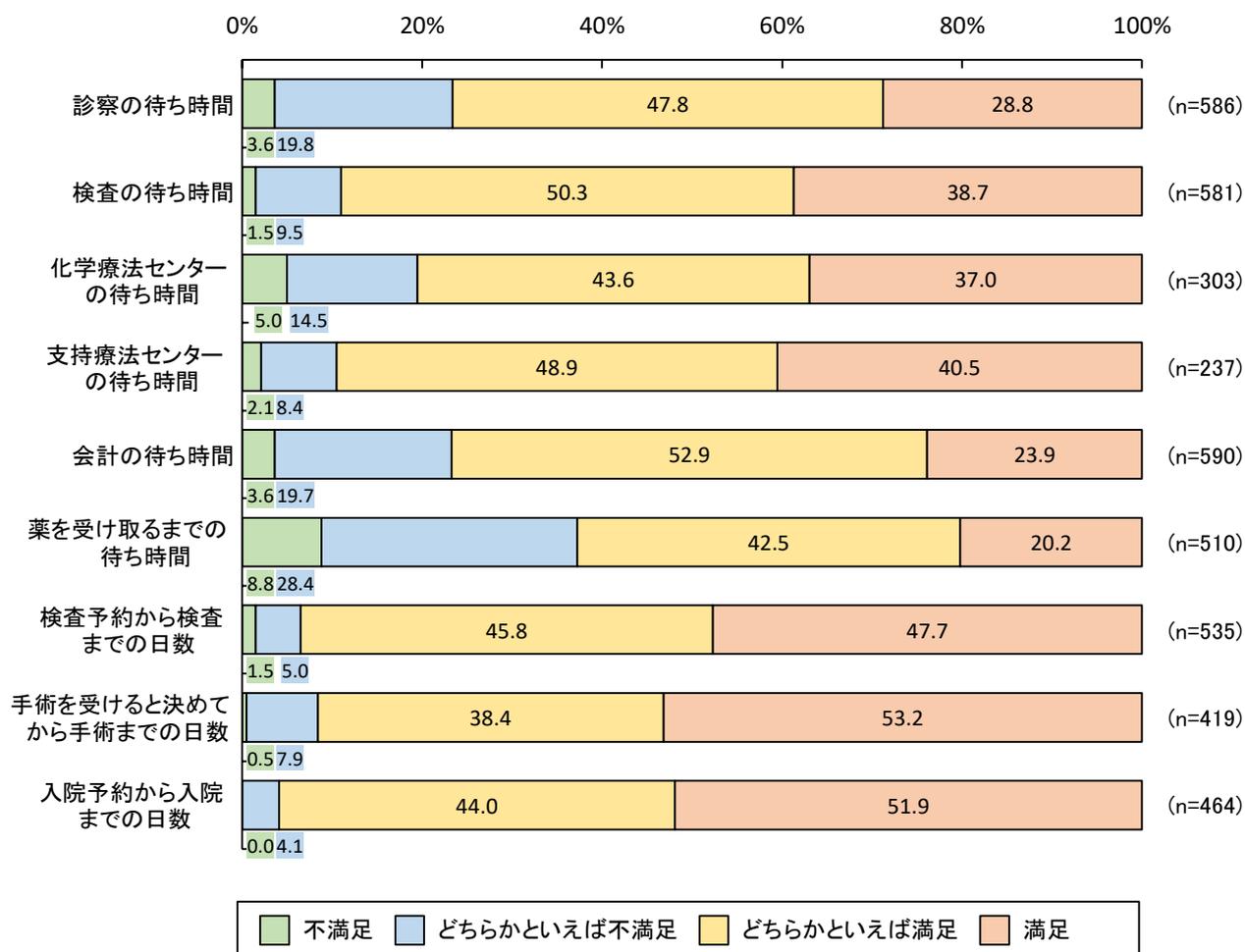
【解析者コメント】

調査開始当初は、90%以上95%未満の「満足度が高い」状態が続いていたが、今年を含めた直近3年間の調査では、3年連続満足度が上昇し「満足度が極めて高い」状態となっているため、システムや運営に何らかの改善が見られたと考えられる。患者さんの意見や要望を聞き、細部の対応を改善することで、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、努めることが望ましい。

2 外来診療の流れ（待ち時間、待ち日数）

（1）今年度の調査結果 「問3-2）～10）」

外来診療の流れとして、待ち時間（診察、検査、化学療法センター、支持療法センター、会計、薬）および待ち日数（検査、手術、入院）の計9項目について満足度を尋ねた。



【集計結果】

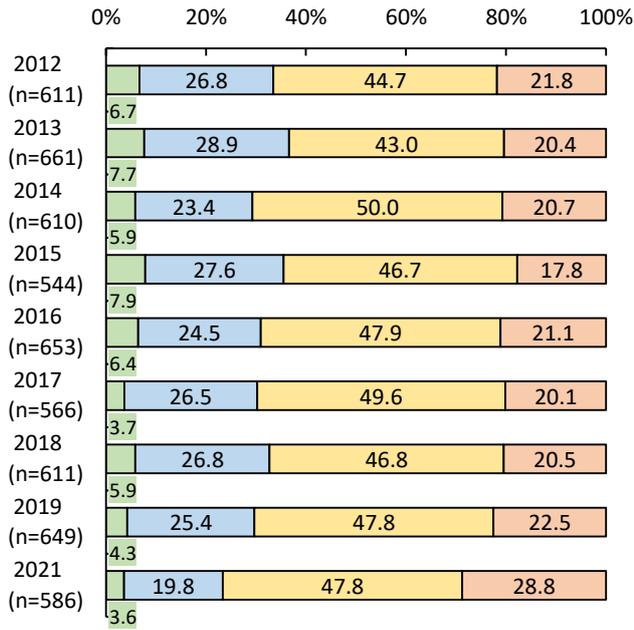
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『診察の待ち時間』76.6%、『検査の待ち時間』89.0%、『化学療法センターの待ち時間』80.6%、『支持療法センターの待ち時間』89.4%、『会計の待ち時間』76.8%、『薬を受け取るまでの待ち時間』62.7%、『検査予約から検査までの日数』93.5%、『手術を受けると決めてから手術までの日数』91.6%、『入院予約から入院までの日数』95.9%となっている。

【解析者コメント】

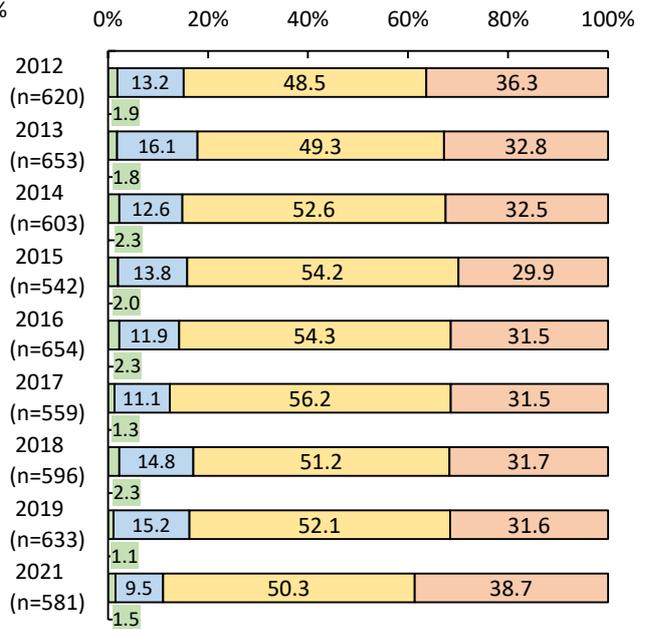
『診察の待ち時間』と『会計の待ち時間』が70%台、『薬を受け取るまでの待ち時間』は60%台となっており、他の項目と比べ、満足度が低い状態となっている。患者さんの意見や現状把握に努め、緊急の対応が必要である。

(2) 過去の調査との比較

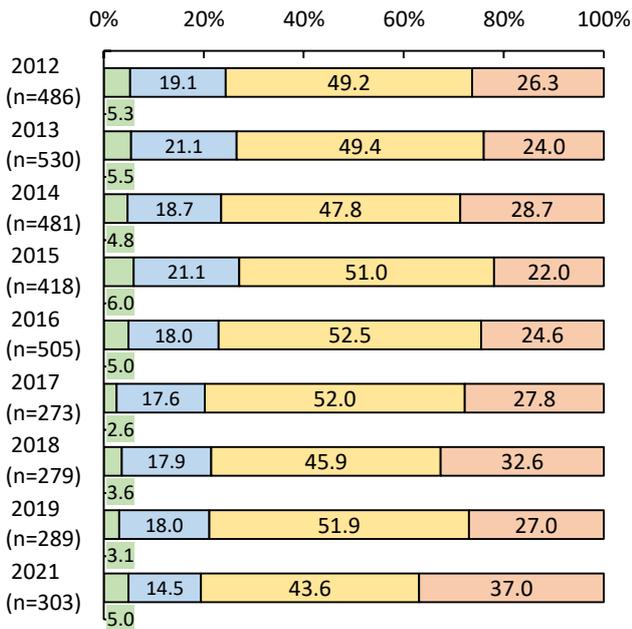
診察の待ち時間



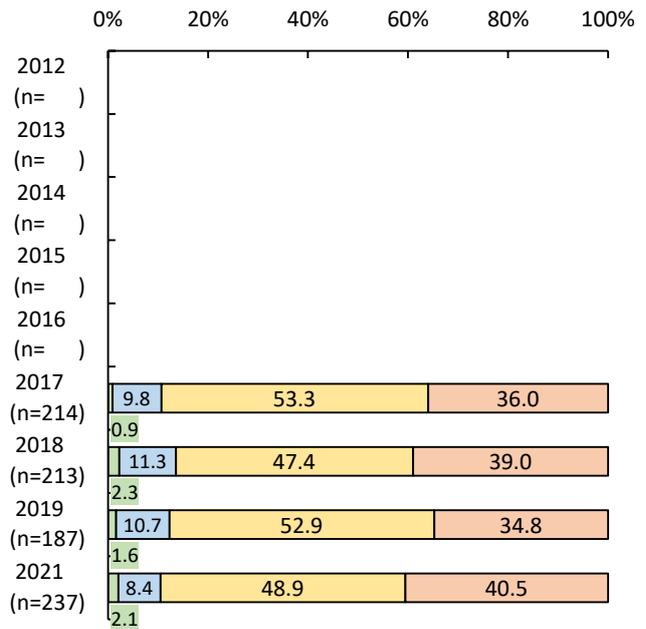
検査の待ち時間



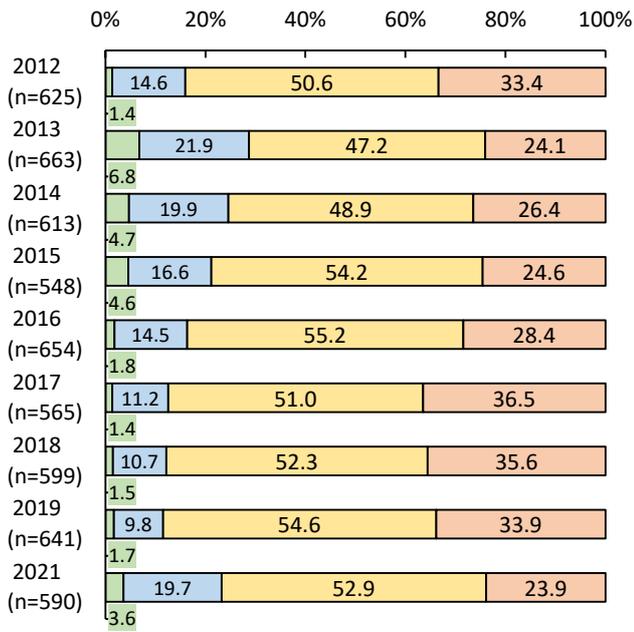
化学療法センターの待ち時間



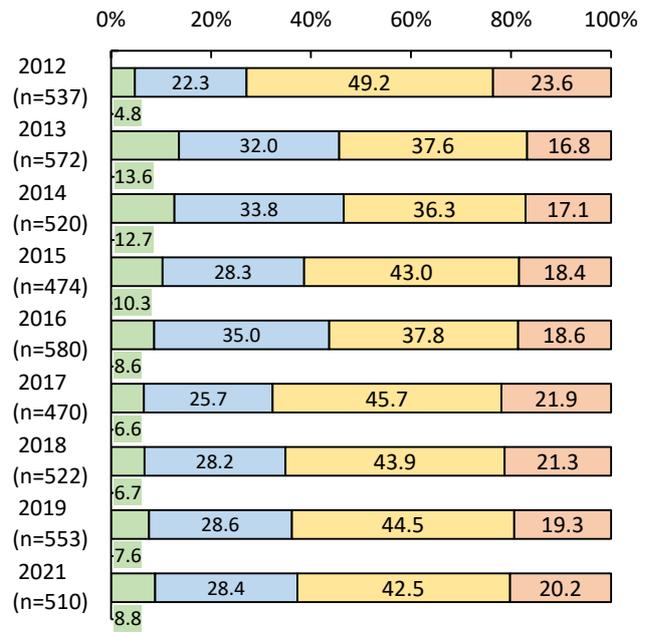
支持療法センターの待ち時間



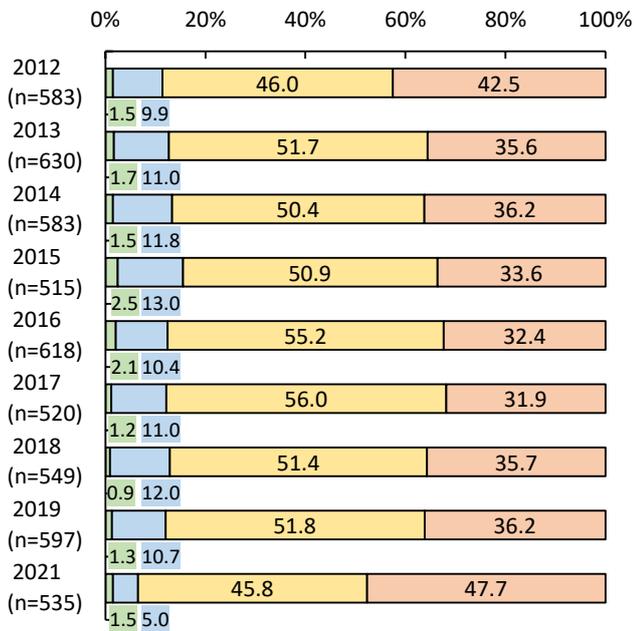
会計の待ち時間



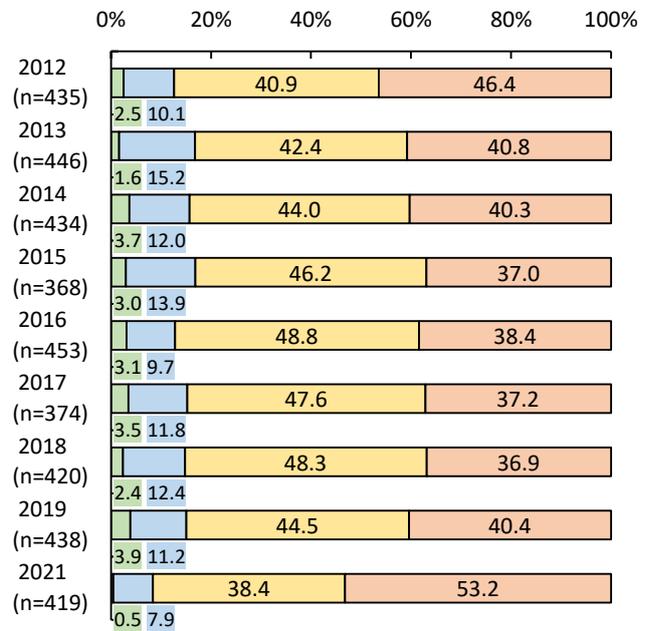
薬を受け取るまでの待ち時間



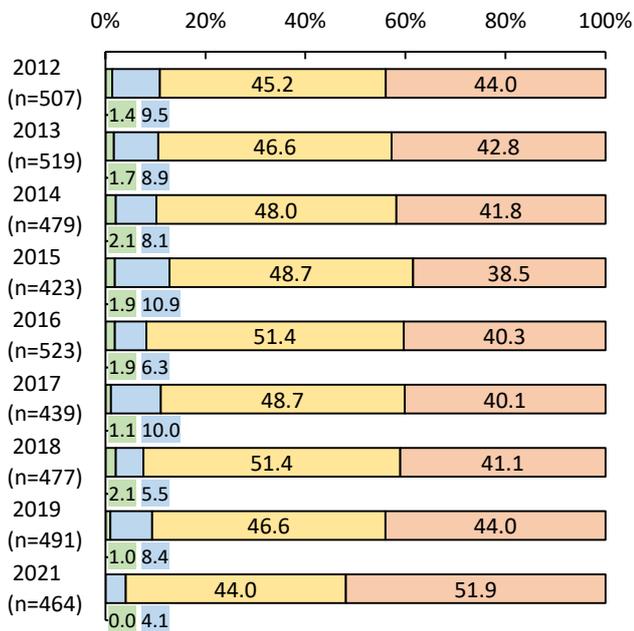
検査予約から検査までの日数



手術を受けると決めてから手術までの日数



入院予約から入院までの日数



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『診察の待ち時間』今回（最高値）：76.6%、旧最高値：2014年70.7%、最低値：2013年63.4%
- ◇ 『検査の待ち時間』今回（最高値）：89.0%、旧最高値：2017年87.7%、最低値：2013年82.1%
- ◇ 『化学療法センターの待ち時間』今回（最高値）：80.6%、旧最高値：2017年79.9%、最低値：2015年73.0%
- ◇ 『支持療法センターの待ち時間』今回（最高値）：89.4%、旧最高値：2017年89.3%、最低値：2018年86.4%
- ◇ 『会計の待ち時間』今回：76.8%、最高値：2019年88.5%、最低値：2013年71.3%
- ◇ 『薬を受け取るまでの待ち時間』今回：62.7%、最高値：2012年72.8%、最低値：2014年53.4%
- ◇ 『検査予約から検査までの日数』今回（最高値）：93.5%、旧最高値：2012年88.5%、最低値：2015年84.5%
- ◇ 『手術を受けると決めてから手術までの日数』今回（最高値）：91.6%、旧最高値：2012年87.3%、最低値：2013・2015年83.2%
- ◇ 『入院予約から入院までの日数』今回（最高値）：95.9%、旧最高値：2018年92.5%、最低値：2015年87.2%

【解析者コメント】

『診察の待ち時間』、『検査の待ち時間』、『化学療法センターの待ち時間』、『支持療法センターの待ち時間』、『検査予約から検査までの日数』、『手術を受けると決めてから手術までの日数』、『入院予約から入院までの日数』については、今回調査結果において満足度最高値を更新しており、待ち時間・日数が減少したと考えられるが、「満足度が極めて高い」状態にあるのは、『入院予約から入院までの日数』のみである。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、他項目については、改善の必要があると考えられる。

一方、『会計の待ち時間』、『薬を受け取るまでの待ち時間』は例年満足度が低いが、今回調査では前回調査よりさらに満足度が低下しているため、緊急の対応が必要である。

3 自宅療養での困りごと

現在は、がんの診療においても、医療制度の変化、治療技術の進歩などにより、入院期間が短くなり、また、抗がん剤治療については、以前はほとんど入院での治療であったが、外来での通院治療へと大きく移行しつつある。

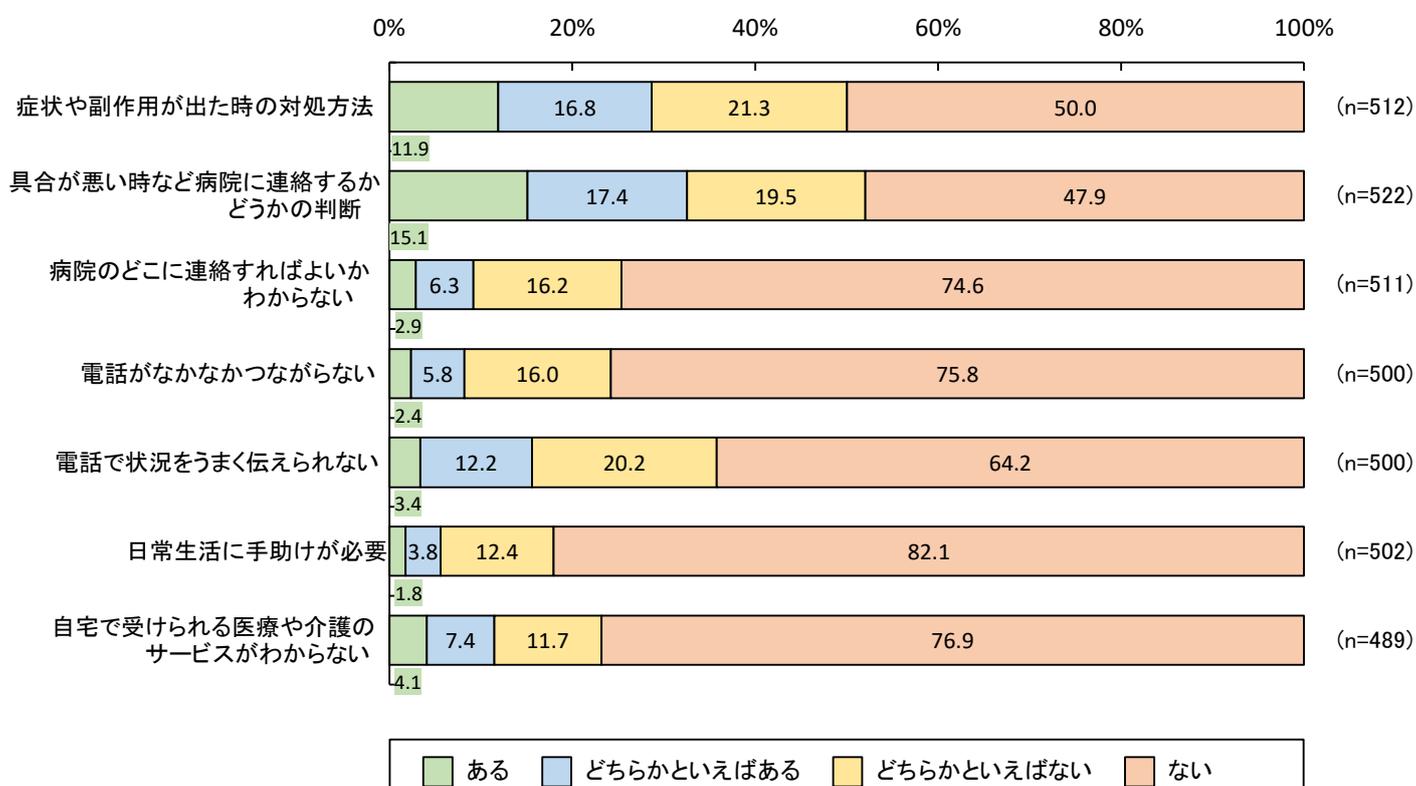
手術などの治療後を自宅で過ごしたり、抗がん剤治療や放射線治療を通院で受けながら自宅で過ごしたりすることは、患者さんのQOL（生活の質）の面からみても良いことであると言われている。

その一方で、患者さんやご家族は、医療者が傍らにいない時間が長くなり、急に副作用症状などが出たり、症状が悪化したりしたときに、戸惑いや不安を感じることもある。

そこで、自宅療養に関する患者さんの困りごとを知り、今後の支援に活かしていくために、この質問を用意した。

（1）今年度の調査結果 「問3-3」

『症状や副作用が出た時の対処方法』、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』、『電話がなかなかつながらない』、『電話で状況をうまく伝えられない』、『日常生活に手助けが必要』、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』という、外来での治療中、もしくは治療が終了して退院した後の自宅療養中における7つの場面において、困ったことがあるかどうかを尋ねた。



【集計結果】

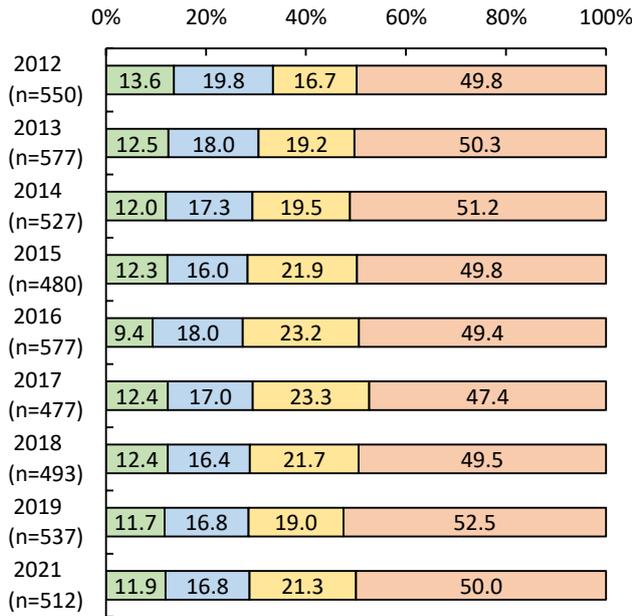
「困ったことがある」と「困ったことが どちらかといえばある」を合わせた割合を困りごと経験度と捉えると、各項目の困りごと経験度は『症状や副作用が出た時の対処方法』28.7%、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』32.5%、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』9.2%、『電話がなかなかつながらない』8.2%、『電話で状況をうまく伝えられない』15.6%、『日常生活に手助けが必要』5.6%、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』11.5%となっている。

【解析者コメント】

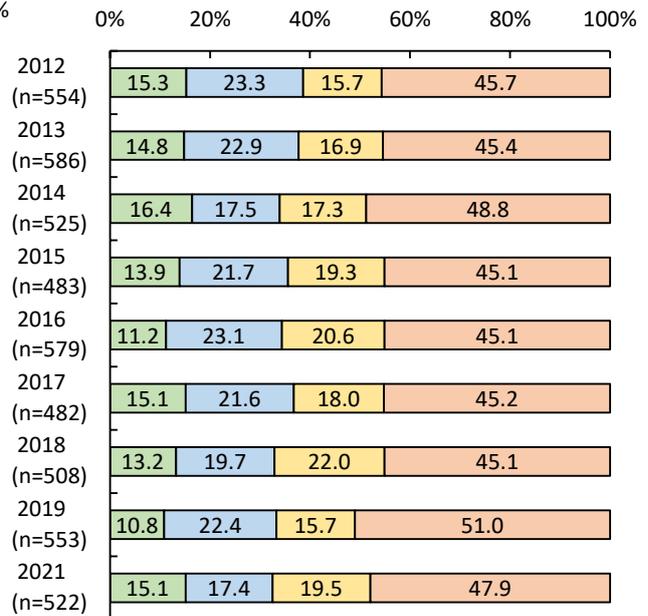
『症状や副作用が出た時の対処方法』と『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』の困りごと経験度が他項目に比べて高くなっている。これらは病気の症状が出た際の行動についてであり、優先的に問題軽減のための方策を考える必要がある。

(2) 過去の調査との比較

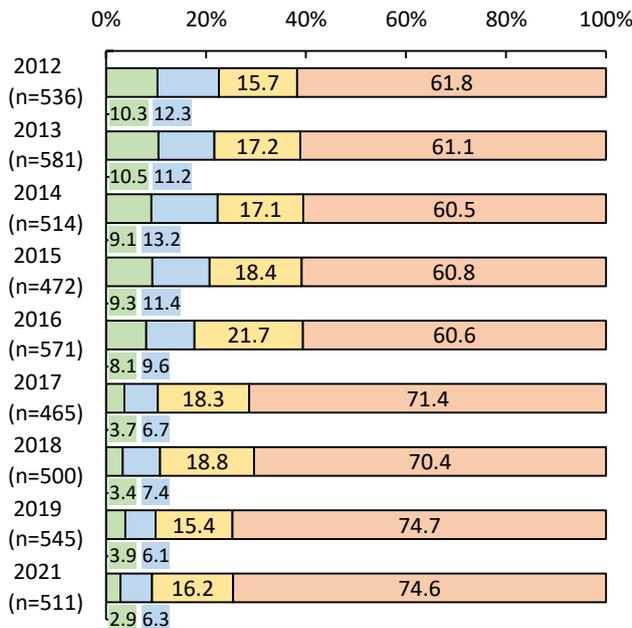
症状や副作用が出た時の対処方法



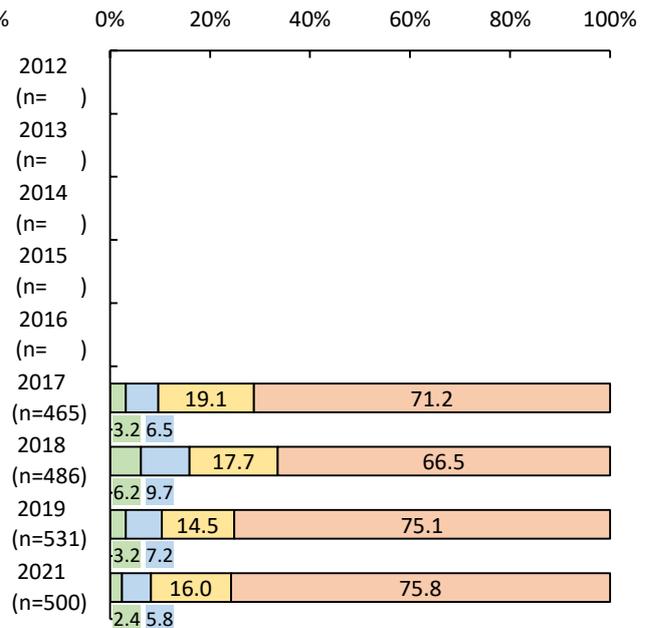
具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断



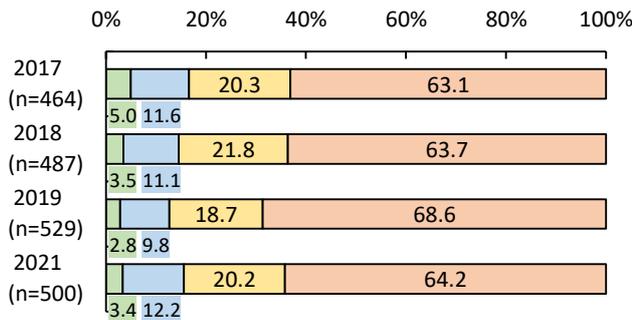
病院のどこに連絡すればよいかわからない



電話がなかなかつながらない



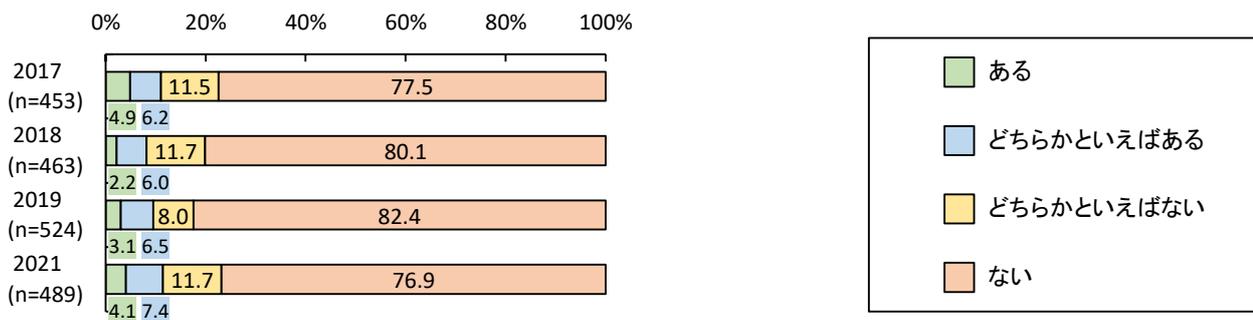
電話で状況をうまく伝えられない



日常生活に手助けが必要



自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない



【集計結果】

今回の困りごと経験度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『症状や副作用が出た時の対処方法』 今回：28.7%、最高値：2012年 33.4%、最低値：2016年 27.4%
- ◇ 『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』 今回（最低値）：32.5%、最高値：2012年 38.6%、旧最低値：2018年 32.9%
- ◇ 『病院のどこに連絡すればよいかわからない』 今回（最低値）：9.2%、最高値：2012年 22.6%、旧最低値：2019年 9.9%
- ◇ 『電話がなかなかつながらない』 今回（最低値）：8.2%、最高値：2018年 15.8%、旧最低値：2017年 9.7%
- ◇ 『電話で状況をうまく伝えられない』 今回：15.6%、最高値：2017年 16.6%、最低値：2019年 12.7%
- ◇ 『日常生活に手助けが必要』 今回：5.6%、最高値：2017年 7.1%、最低値：2019年 3.9%
- ◇ 『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』 今回（最高値）：11.5%、旧最高値：2017年 11.1%、最低値：2018年 8.2%

【解析者コメント】

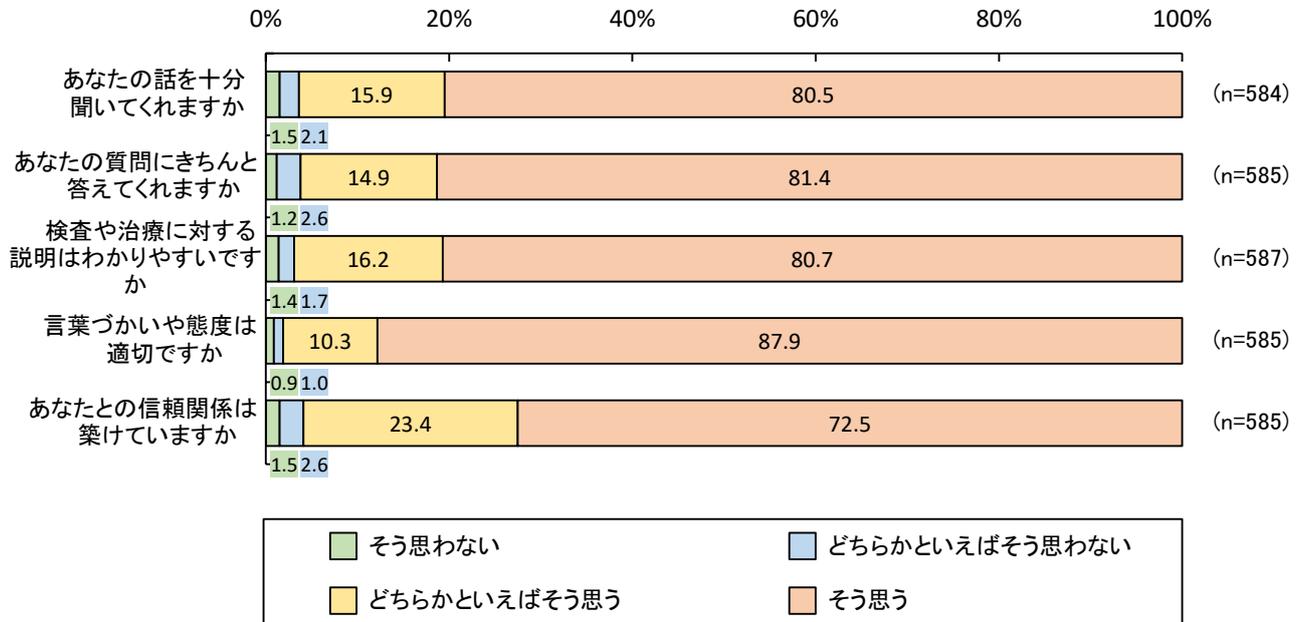
『病院のどこに連絡すればよいかわからない』、『電話がなかなかつながらない』、『電話で状況をうまく伝えられない』、『日常生活に手助けが必要』、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』の5つは例年困りごと経験度 10%前後で推移しているが、『症状や副作用が出た時の対処方法』、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』は 30%前後で推移している。傾向を見るとどちらも減少傾向であるため、引き続き困りごと経験度が減少するよう取り組みを継続することが望ましい。

IV 職員について

1 外来担当医

(1) 今年度の調査結果 「問5 - 1) ~ 5)」

主にかかっている診療科の外来担当医師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたとの信頼関係は築けていますか』という5つの質問を設けた。



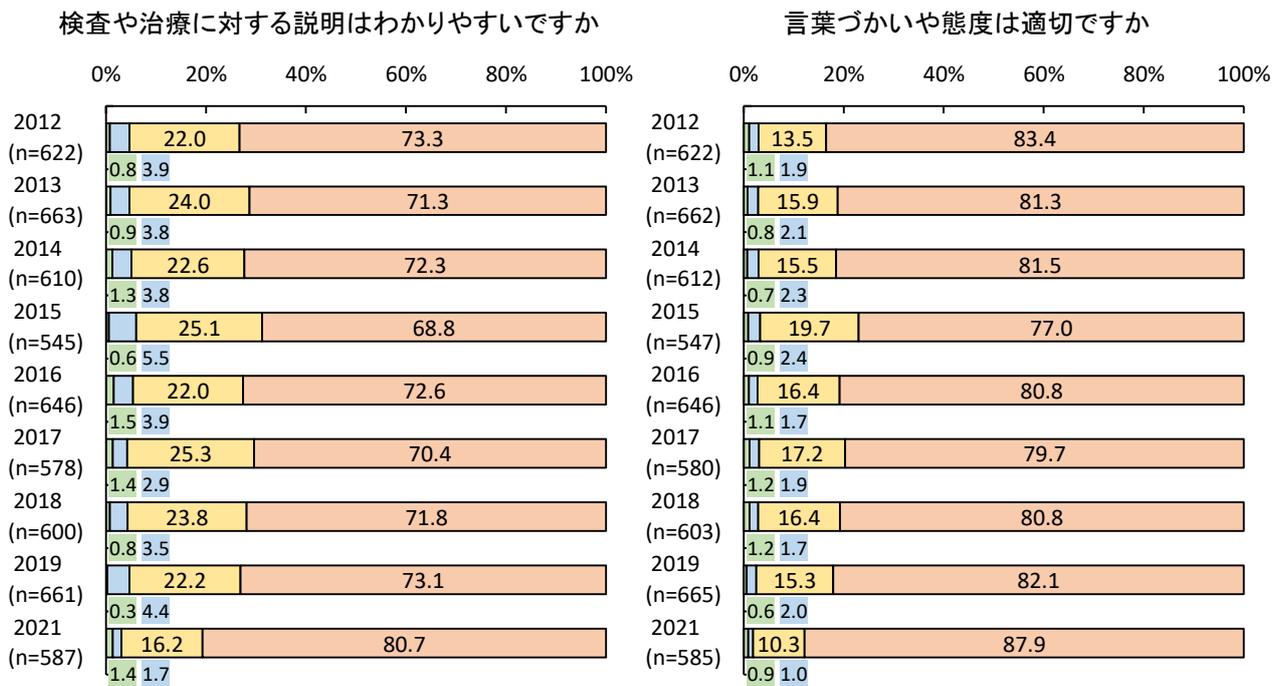
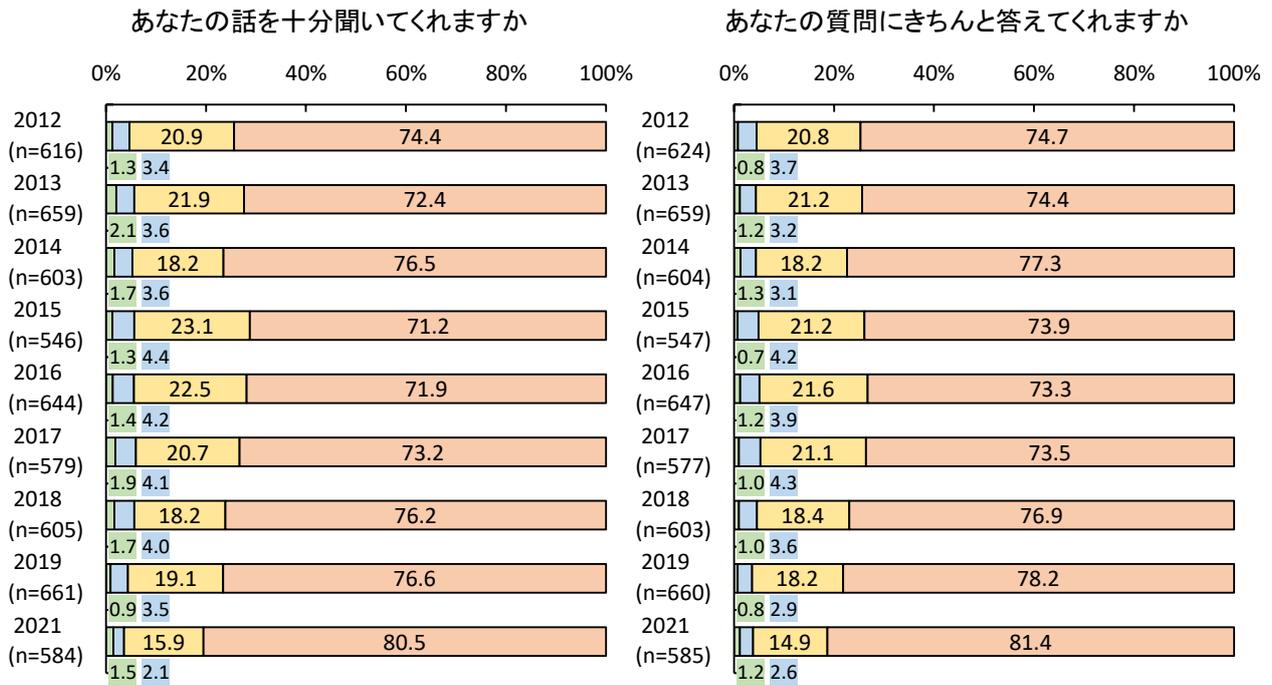
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『あなたの話を十分聞いてくれますか』96.4%、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』96.3%、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』96.9%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.2%、『あなたとの信頼関係は築けていますか』95.9%となっている。

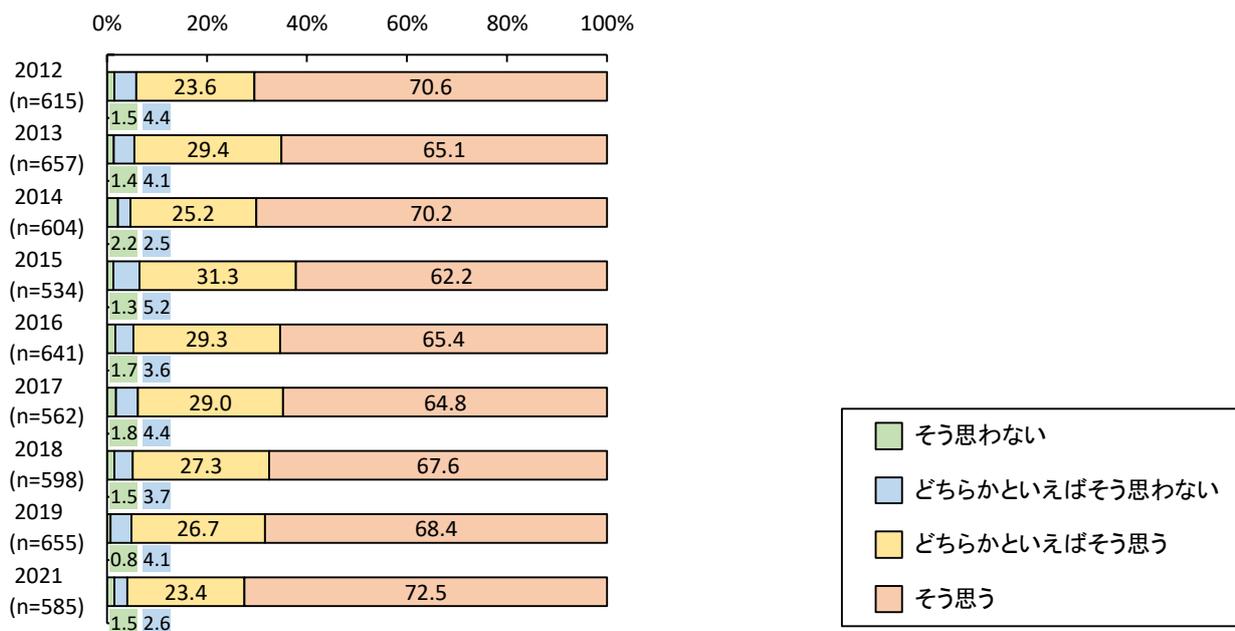
【解析者コメント】

5つ全ての項目で満足度が95%を超え、「満足度が極めて高い」状態となっており、外来担当医師の対応は患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、外来担当医師の対応を維持・向上できるよう取り組みに努めることが望ましい。

(2) 過去の調査との比較



あなたとの信頼関係は築けていますか



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』
今回（最高値）：96.4%、旧最高値：2019年95.6%、最低値：2017年94.0%
- ◇ 『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』
今回：96.3%、最高値：2019年96.4%、最低値：2017年94.6%
- ◇ 『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』
今回（最高値）：96.9%、旧最高値：2017年95.7%、最低値：2015年93.9%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』
今回（最高値）：98.2%、旧最高値：2019年97.4%、最低値：2015年96.7%
- ◇ 『あなたとの信頼関係は築けていますか』
今回（最高値）：95.9%、旧最高値：2014年95.4%、最低値：2015年93.5%

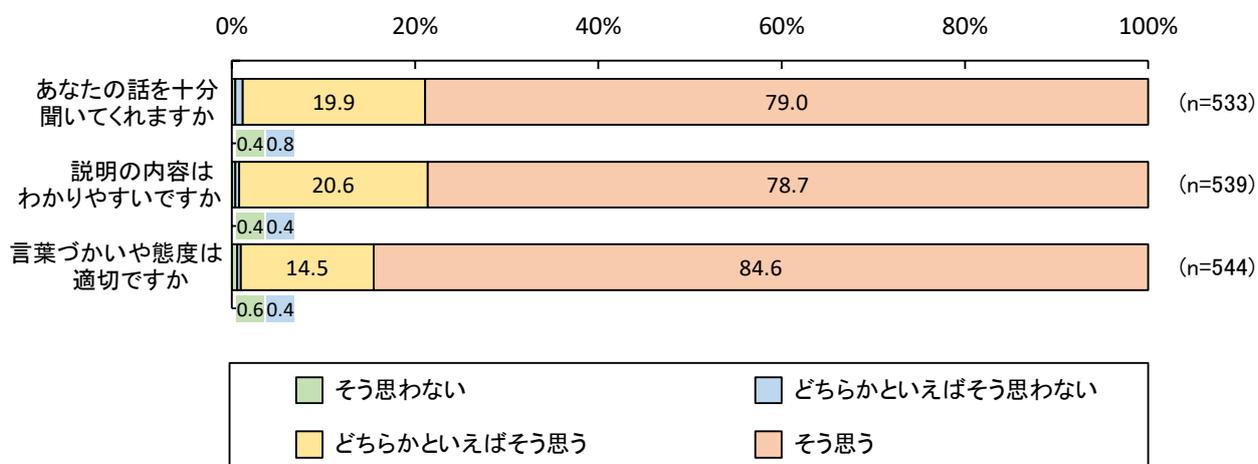
【解析者コメント】

今回調査では、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』以外は最高値を更新しており、もともと高い水準を維持していたが、外来担当医師の対応がさらに改善したと考えられる。『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』は、前回調査との満足度の差はわずか0.1%であり、現状維持できていると考えられるが、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんと外来担当医がコミュニケーションをより円滑に取れるよう改善することが望ましい。

2 外来看護師

(1) 今年度の調査結果 「問5 - 6) ~ 8)」

主にかかっている外来診療科の看護師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。



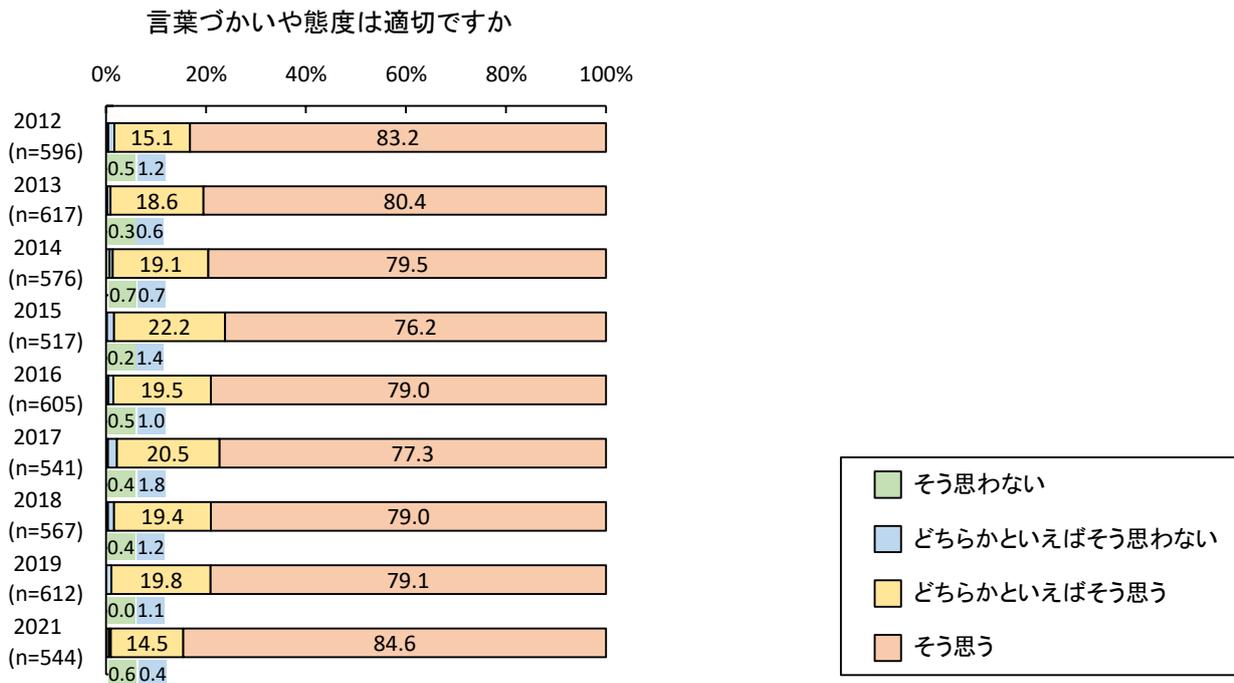
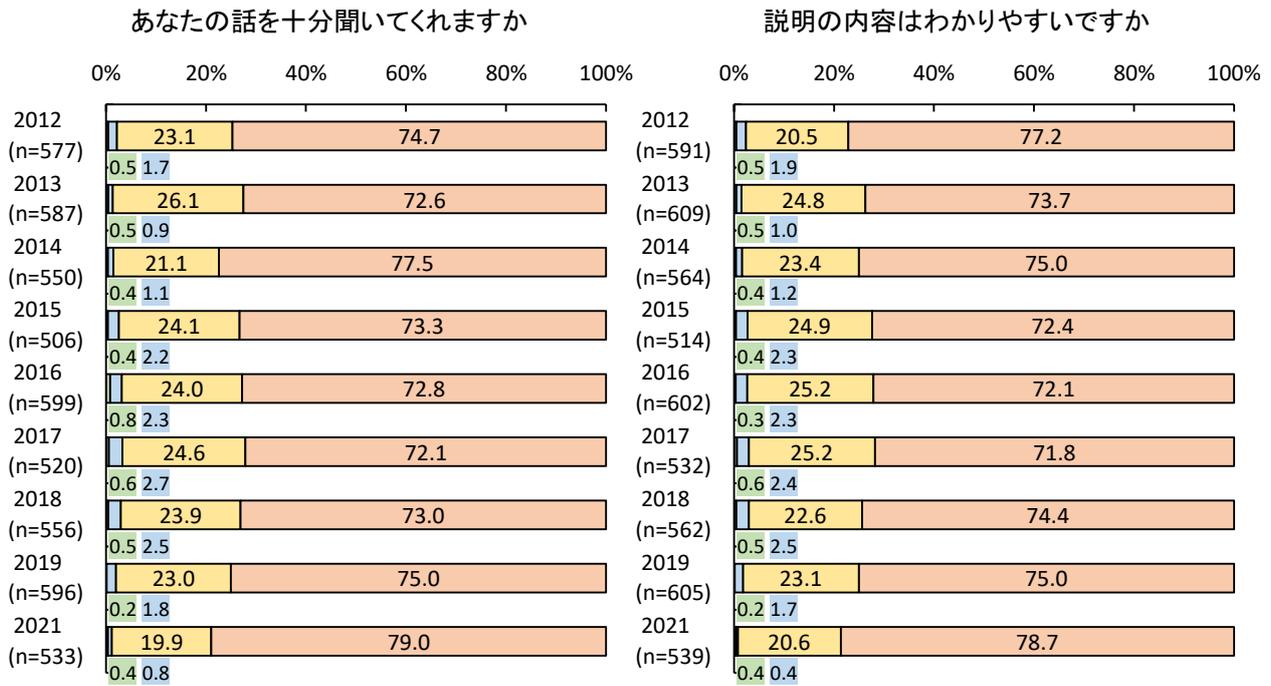
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『あなたの話を十分聞いてくれますか』98.9%、『説明の内容はわかりやすいですか』99.3%、『言葉づかいや態度は適切ですか』99.1%となっている。

【解析者コメント】

3つ全ての項目で満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態になっており、外来診療科の看護師の対応は患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』
今回（最高値）：98.9%、旧最高値：2013年 98.7%、最低値：2017年 96.7%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』
今回（最高値）：99.3%、旧最高値：2013年 98.5%、最低値：2017・2018年 97.0%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』
今回（最高値）：99.1%、旧最高値：2013年 99.0%、最低値：2017年 97.8%

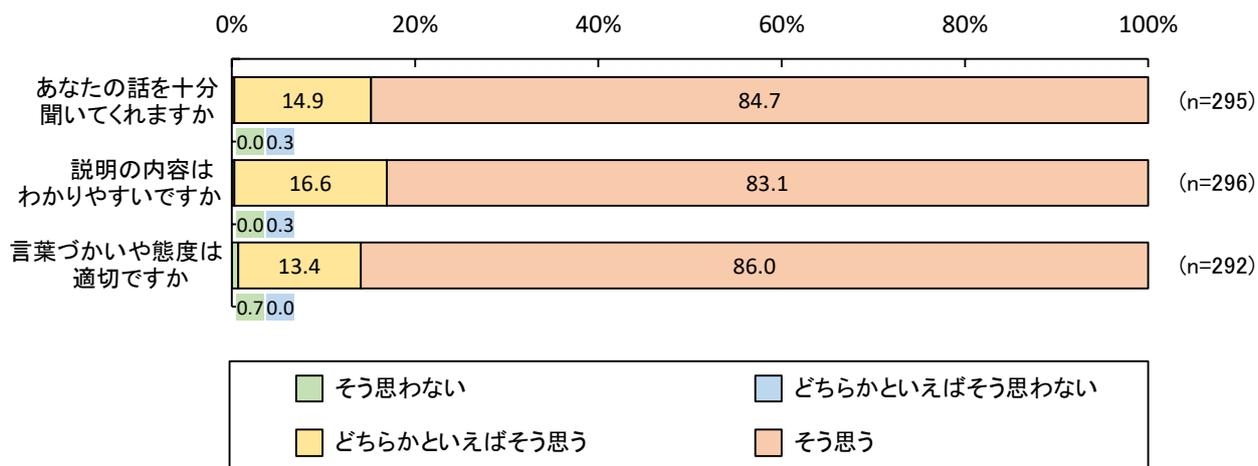
【解析者コメント】

3つ全ての項目で毎年「満足度が極めて高い」状態を維持しており、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、前項のコメントと同じく、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

3 化学療法センター看護師

(1) 今年度の調査結果 「問5 - 9) ~11)」

化学療法センター看護師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。



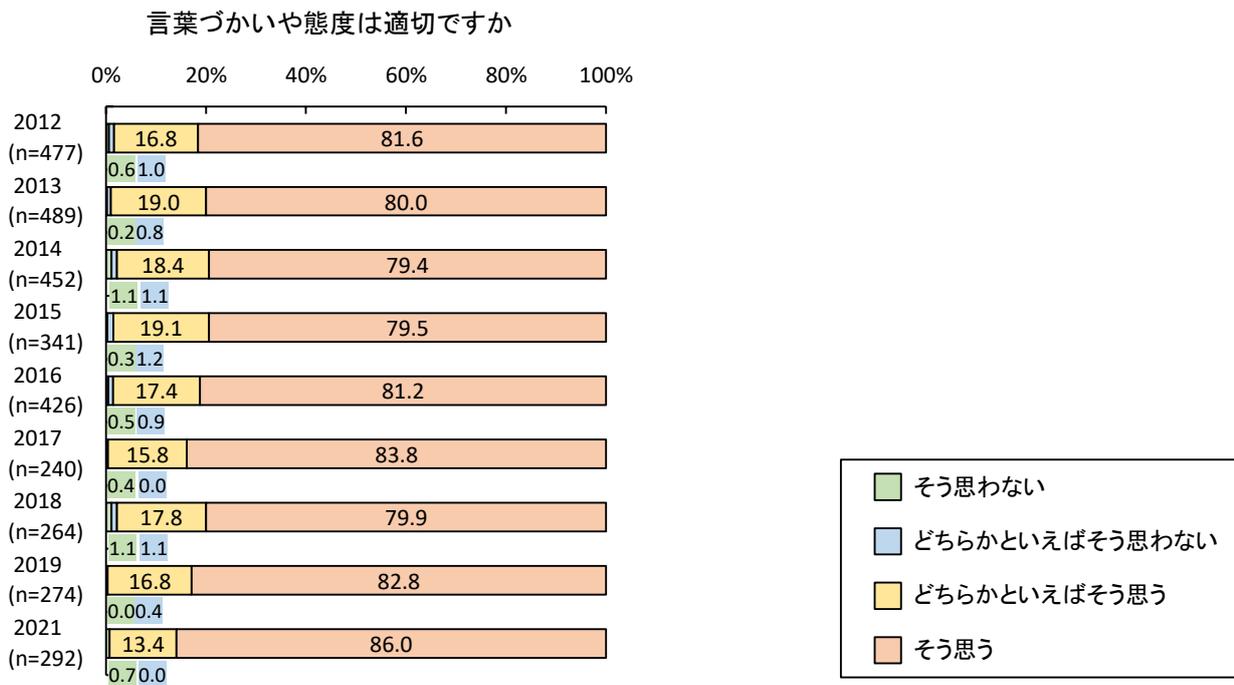
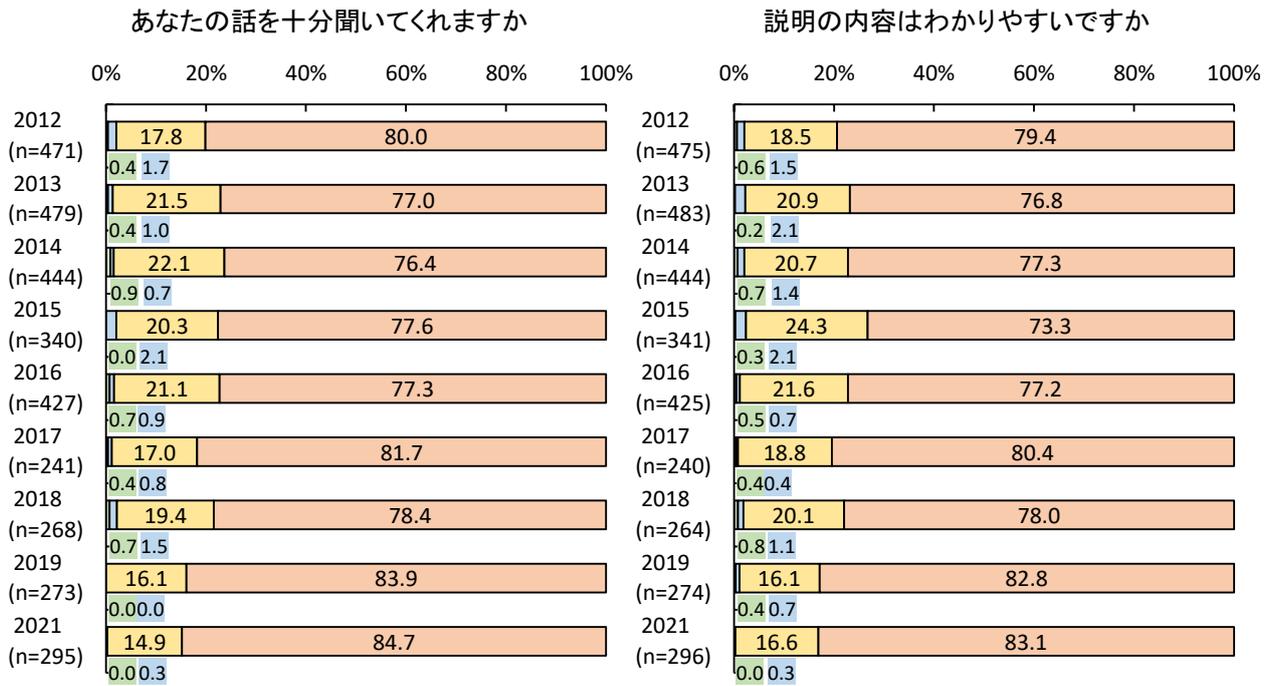
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『あなたの話を十分聞いてくれますか』99.6%、『説明の内容はわかりやすいですか』99.7%、『言葉づかいや態度は適切ですか』99.4%となっている。

【解析者コメント】

3つ全ての項目で満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態になっており、化学療法センター看護師の対応は患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』
今回：99.6%、最高値：2019年100.0%、最低値：2012年97.8%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』
今回（最高値）：99.7%、旧最高値：2017年99.2%、最低値：2015年97.6%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』
今回：99.4%、最高値：2019年99.6%、最低値：2018年97.7%

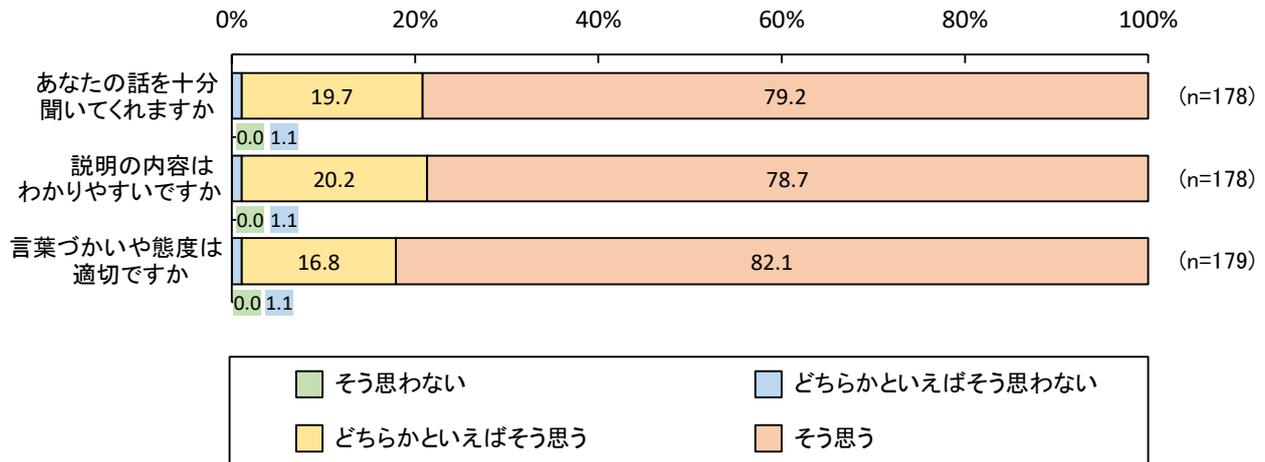
【解析者コメント】

3つ全ての項目で毎年「満足度が極めて高い」状態を維持しており、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、前項のコメントと同じく、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

4 支持療法センター看護師

(1) 今年度の調査結果 「問5 - 12) ~14)」

支持療法センター看護師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。



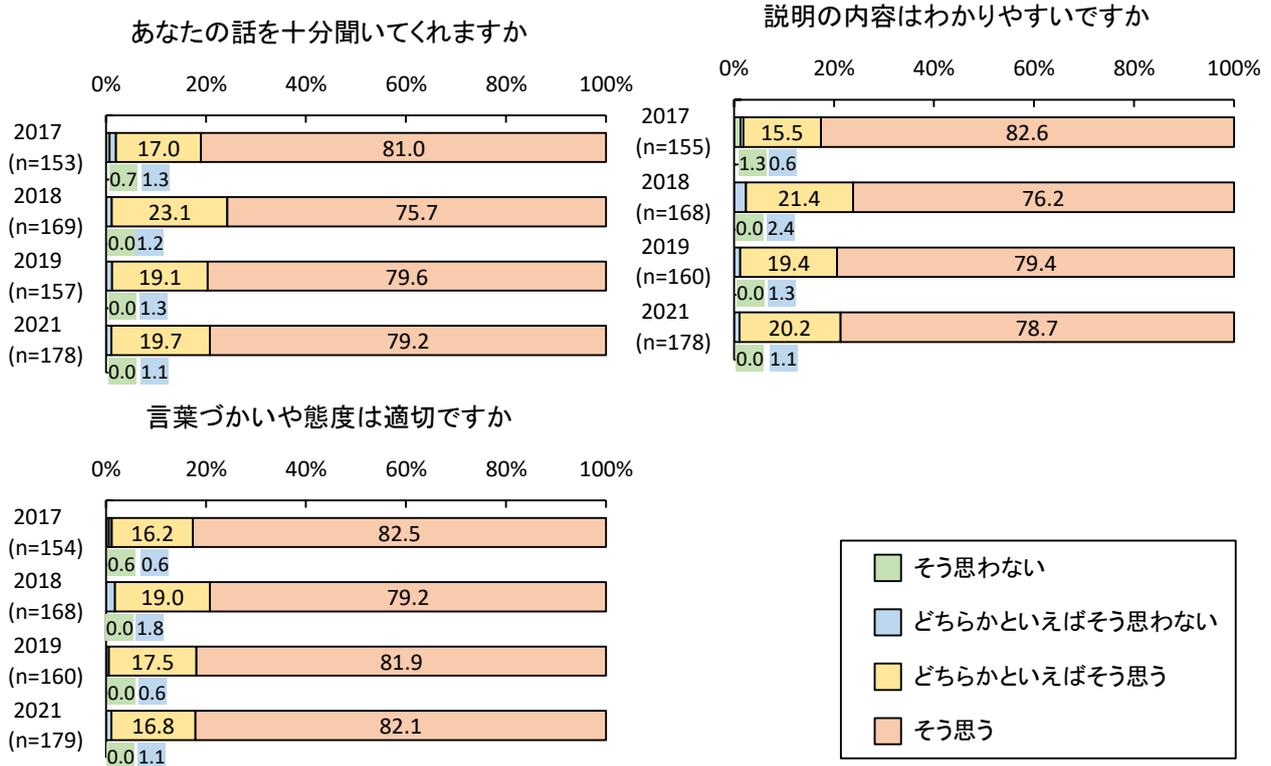
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『あなたの話を十分聞いてくれますか』98.9%、『説明の内容はわかりやすいですか』98.9%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.9%となっている。

【解析者コメント】

3つ全ての項目で満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態になっており、支持療法センターの看護師の対応は患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』
今回（最高値）：98.9%、旧最高値：2018年 98.8%、最低値：2017年 98.0%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』
今回（最高値）：98.9%、旧最高値：2019年 98.8%、最低値：2018年 97.6%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』
今回（最高値）：98.9%、旧最高値：2019年 99.4%、最低値：2018年 98.2%

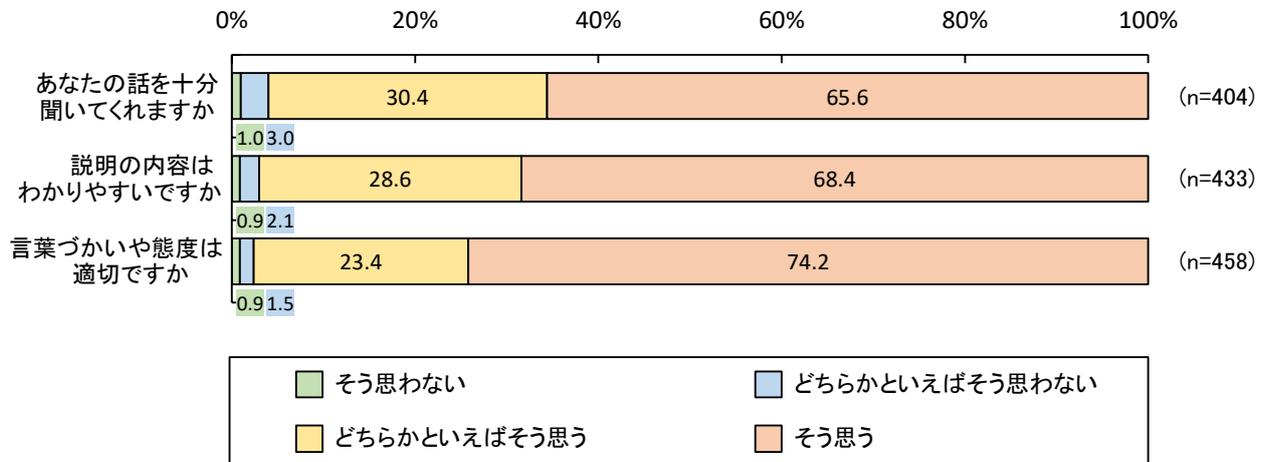
【解析者コメント】

3つ全ての項目で毎年「満足度が極めて高い」状態を維持しており、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、前項のコメントと同じく、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

5 薬剤師

(1) 今年度の調査結果 「問5 - 15) ~17)」

薬剤師（お薬コーナーなど）の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。



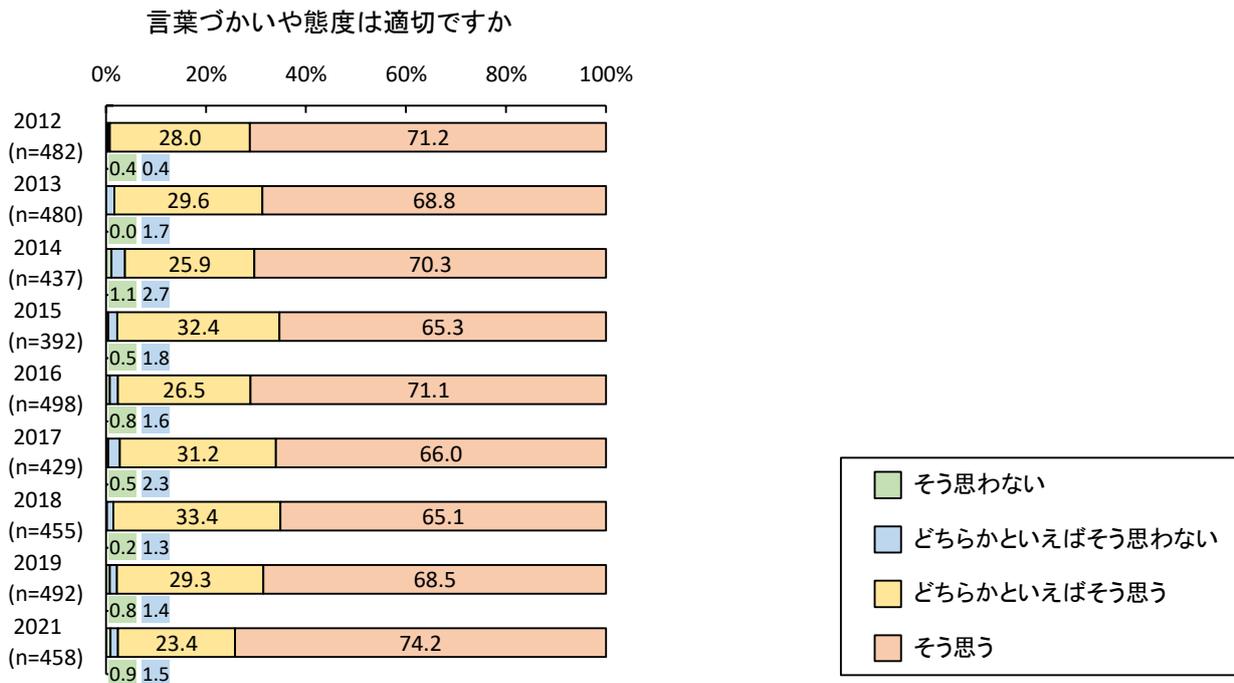
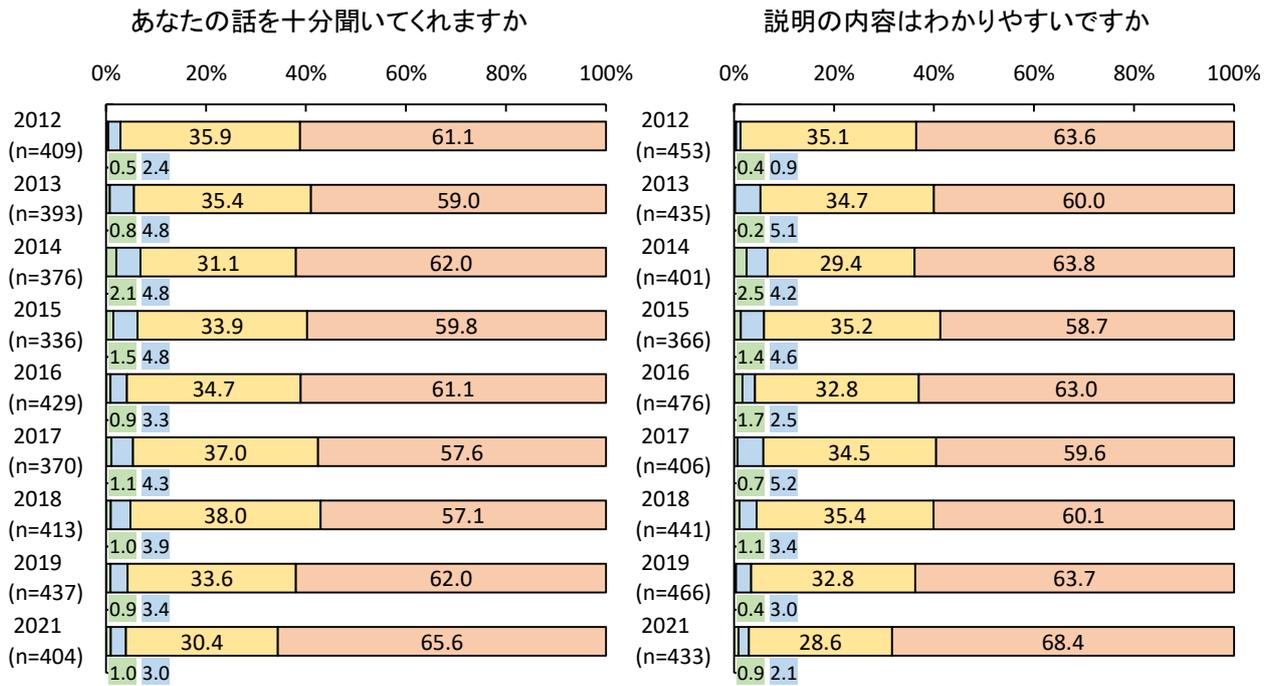
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『あなたの話を十分聞いてくれますか』96.0%、『説明の内容はわかりやすいですか』97.0%、『言葉づかいや態度は適切ですか』97.6%となっている。

【解析者コメント】

3つ全ての項目で満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態になっており、薬剤師の対応は患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』
今回：96.0%、最高値：2012年97.0%、最低値：2014年93.1%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』
今回：97.0%、最高値：2012年98.7%、最低値：2014年93.2%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』
今回：97.6%、最高値：2012年99.2%、最低値：2014年96.2%

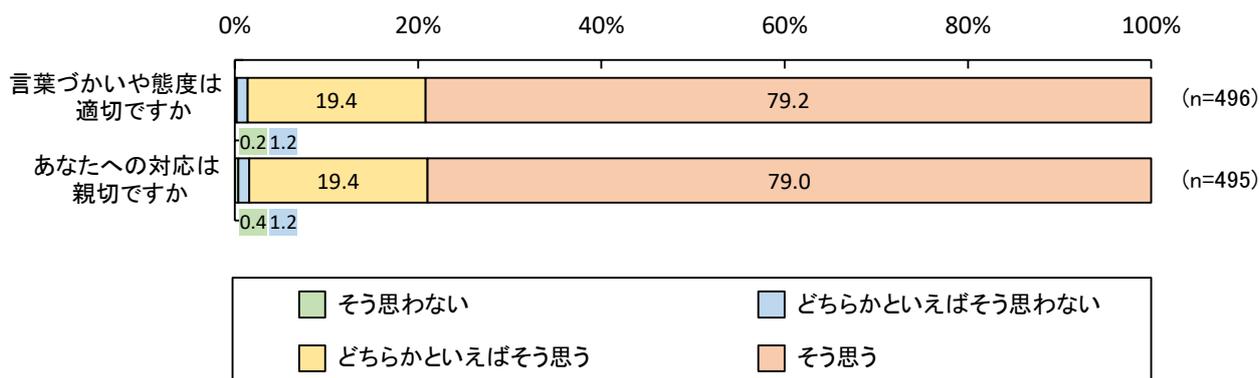
【解析者コメント】

全ての年で満足度が90%以上の「満足度が高い」状態であるが、95%以上の「満足度が極めて高い」状態である回数を調べると、『あなたの話を十分聞いてくれますか』5回、『説明の内容はわかりやすいですか』5回、『言葉づかいや態度は適切ですか』9回（全ての調査）となっている。したがって今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんの話を聞く姿勢や説明のわかりやすさについて優先的に改善するよう努めることが望ましい。

6 その他の職員やボランティア

（1）今年度の調査結果 「問5 - 18) ~19)」

その他の職員やボランティアの対応について、『言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたへの対応は親切ですか』という2つの質問を設けた。



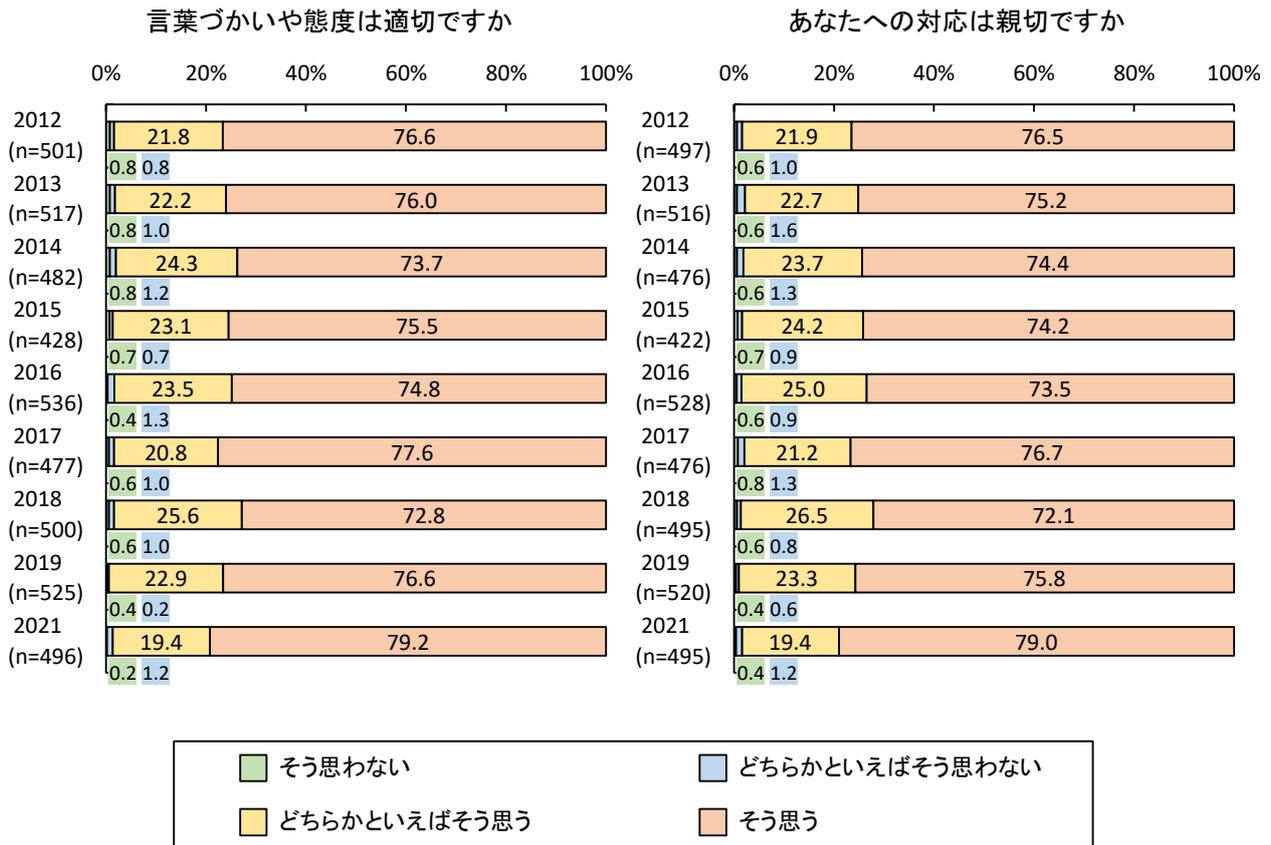
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『言葉づかいや態度は適切ですか』98.6%、『あなたへの対応は親切ですか』98.4%となっている。

【解析者コメント】

各項目で満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態になっており、その他の職員やボランティアの対応は患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』
今回：98.6%、最高値：2019年99.4%、最低値：2014年98.0%
- ◇ 『あなたへの対応は親切ですか』
今回：98.4%、最高値：2019年99.0%、最低値：2013・2017年97.9%

【解析者コメント】

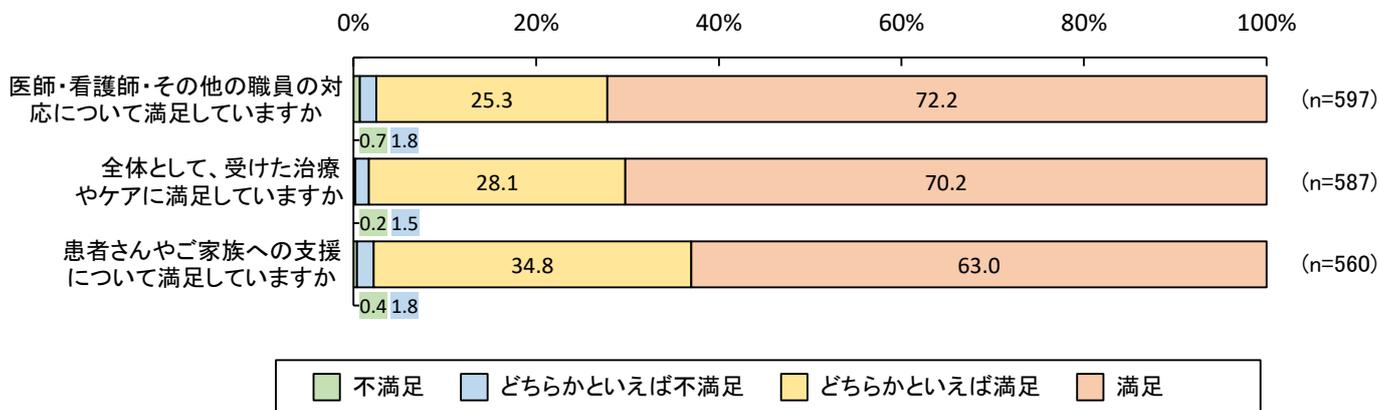
各項目で毎年「満足度が極めて高い」状態を維持しており、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、前項のコメントと同じく、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

V 診療全般について

1 外来診療

(1) 今年度の調査結果 「問4-1)~3)」

外来診療全般に関して、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』という3つの質問を設けた。



【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』97.5%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』98.3%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』97.8%となっている。

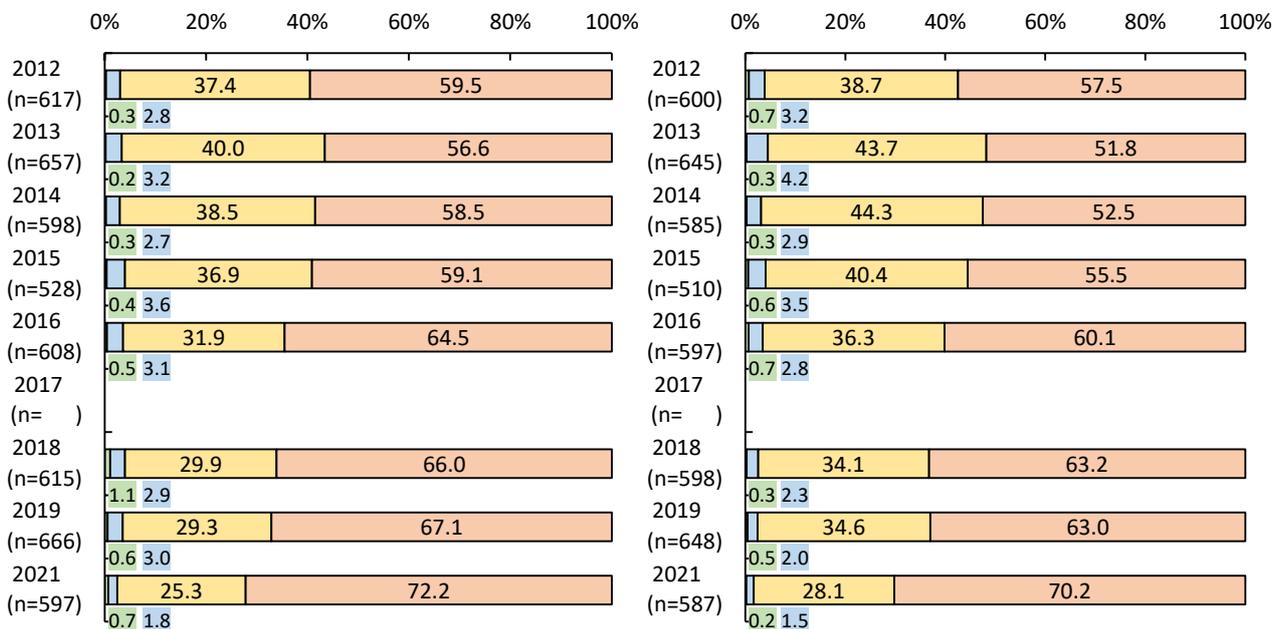
【解析者コメント】

3つ全ての項目で満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態になっており、外来診療全般に関しては患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

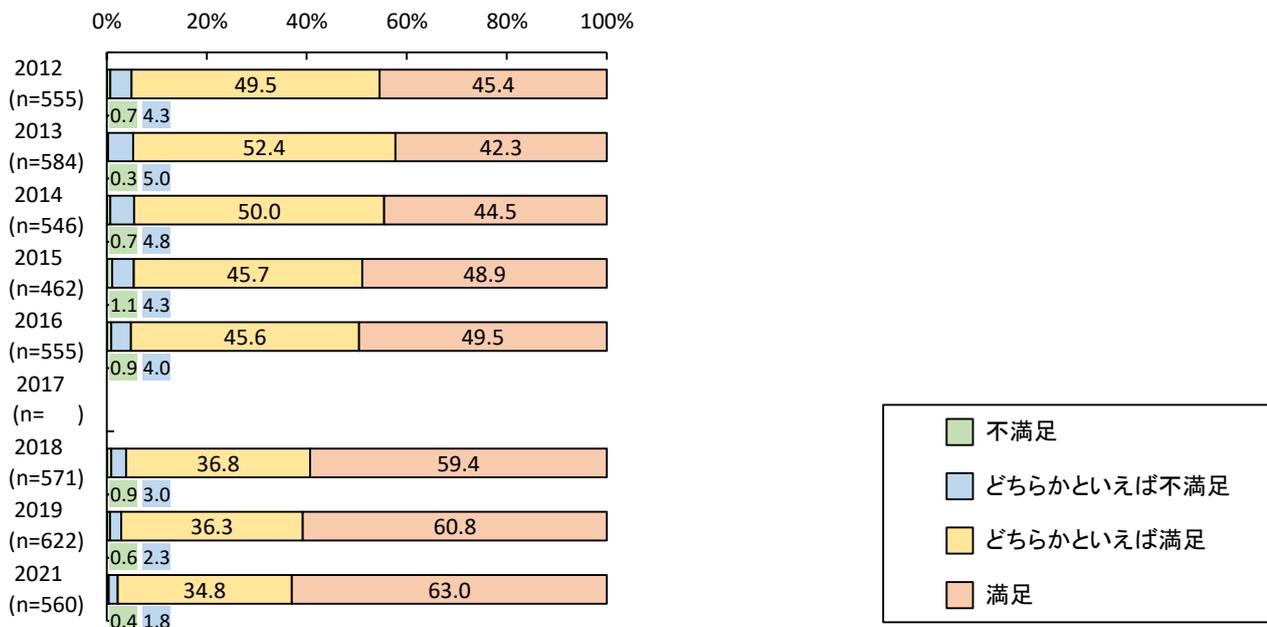
(2) 過去の調査との比較

医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか

全体として、受けた治療やケアに満足していますか



患者さんやご家族への支援について満足していますか



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』
今回（最高値）：97.5%、旧最高値：2014年 97.0%、最低値：2018年 95.9%
- ◇ 『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』
今回（最高値）：98.3%、旧最高値：2019年 97.5%、最低値：2013年 95.5%
- ◇ 『患者さんやご家族への支援について満足していますか』
今回（最高値）：97.8%、旧最高値：2019年 97.1%、最低値：2014年 94.5%

【解析者コメント】

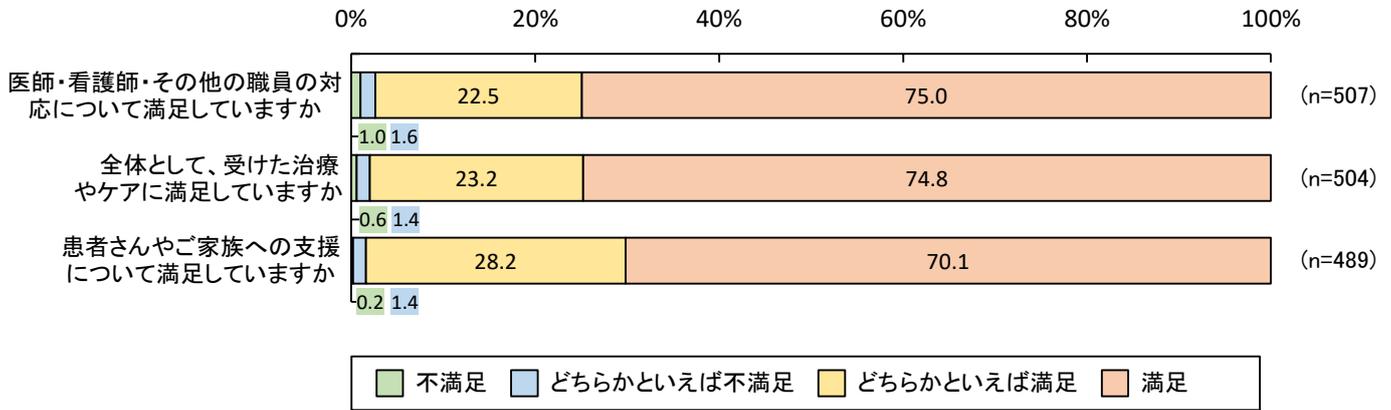
各項目で毎年「満足度が極めて高い」状態を維持しており、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、前項のコメントと同じく、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

2 入院診療

この患者満足度調査は、現在外来通院中の患者さんを対象にしたものであるが、本設問では、そのうち静岡がんセンターに入院した経験のある方に対し、入院診療全般の満足度について尋ねた。

(1) 今年度の調査結果 「問4 - 4) ~ 6)」

入院された経験がある方を対象に、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』という3つの質問を設けた。



【集計結果】

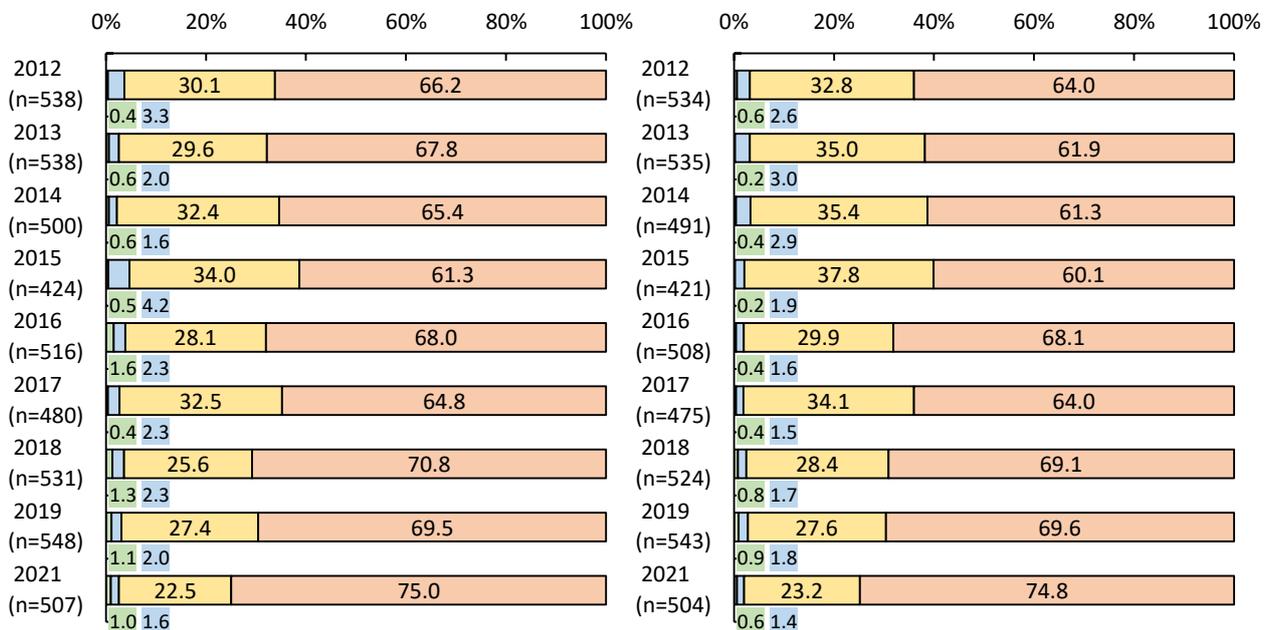
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』97.5%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』98.0%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』98.3%となっている。

【解析者コメント】

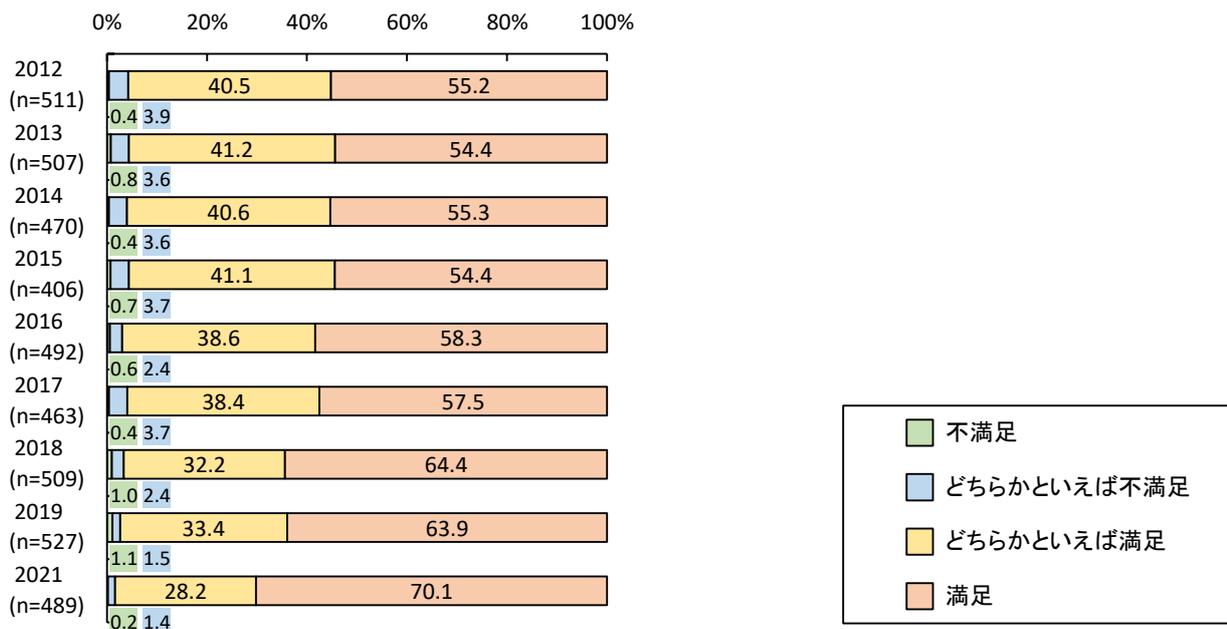
3つ全ての項目で満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態になっており、入院診療全般に関しては患者さんから評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較

医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか 全体として、受けた治療やケアに満足していますか



患者さんやご家族への支援について満足していますか



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』
今回：97.5%、最高値：2014年97.8%、最低値：2015年95.3%
- ◇ 『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』
今回：98.0%、最高値：2017年98.1%、最低値：2014年96.7%
- ◇ 『患者さんやご家族への支援について満足していますか』
今回（最高値）：98.3%、旧最高値：2019年97.3%、最低値：2015年95.5%

【解析者コメント】

各項目で毎年「満足度が極めて高い」状態を維持しており、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考えられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、前項のコメントと同じく、患者さんからの個別の要望に対応していくことが基本になると考える。

VI 回答者の属性

【年齢】

区分	件数	構成比
20～29歳	4	0.7%
30～39歳	12	2.0%
40～49歳	48	7.9%
50～59歳	69	11.3%
60～69歳	151	24.8%
70～79歳	249	40.8%
80歳以上	77	12.6%
合計	610	100.0%
無回答	3	—

【性別】

区分	件数	構成比
男性	291	50.2%
女性	289	49.8%
合計	580	100.0%
無回答	33	—

【当センターを知った方法（複数回答可）】

n=602

区分	件数	構成比
かかりつけ医	373	62.0%
家族・友人・知人	210	34.9%
テレビ、新聞、雑誌	76	12.6%
県や市町の広報誌	88	14.6%
インターネット	22	3.7%
その他	62	10.3%
合計	831	138.1%
無回答	11	—

【当センターでの診療を希望した理由（複数回答可）】

n=609

区分	件数	構成比
自宅や職場、学校に近い	90	14.8%
他院医師の紹介	353	58.0%
家族や友人の紹介	64	10.5%
評判	134	22.0%
設備や機器の充実	123	20.2%
がん専門病院の専門性	367	60.3%
最新の医療への期待	230	37.8%
職員の雰囲気	35	5.7%
建物の雰囲気	24	3.9%
前の病院に不満があった	16	2.6%
理念に期待	17	2.8%
その他	4	0.7%
合計	1457	239.3%
無回答	4	—

【主に受診している診療科（複数回答可）】

n=608

区分	件数	構成比
脳神経外科	15	2.5%
頭頸部外科	55	9.0%
呼吸器外科	33	5.4%
食道外科	14	2.3%
胃外科	40	6.6%
大腸外科	29	4.8%
肝・胆・膵外科	26	4.3%
乳腺外科	67	11.0%
乳腺画像診断科	—	—
婦人科	45	7.4%
泌尿器科	97	16.0%
眼科	32	5.3%
皮膚科	23	3.8%
再建・形成外科	24	3.9%
整形外科	47	7.7%
歯科口腔外科	65	10.7%
消化器内科	79	13.0%
女性内科	6	1.0%
呼吸器内科	79	13.0%
血液・幹細胞移植科	48	7.9%
小児科	1	0.2%
緩和医療科	3	0.5%
内分泌・代謝内科	8	1.3%
循環器内科	25	4.1%
感染症内科	4	0.7%
リハビリテーション科	14	2.3%
腫瘍精神科	1	0.2%
脳神経内科	11	1.8%
内視鏡科	39	6.4%
画像診断科	2	0.3%
IVR科	7	1.2%
放射線治療科	35	5.8%
陽子線治療科	9	1.5%
原発不明科	1	0.2%
麻酔科	—	—
合計	984	162.1%
無回答	5	—

【現在の診療状況】

n=594

区分	件数	構成比
診断前	10	1.7%
治療前検査中	31	5.2%
治療中	333	56.1%
治療終了後、経過観察中	220	37.0%
合計	594	100.0%
無回答	19	—

【当センターに初めてかかった年】

n=575

区分	件数	構成比
2002年	1	0.2%
2003年	3	0.5%
2004年	4	0.7%
2005年	10	1.7%
2006年	3	0.5%
2007年	7	1.2%
2008年	9	1.6%
2009年	6	1.0%
2010年	16	2.8%
2011年	14	2.4%
2012年	12	2.1%
2013年	22	3.8%
2014年	19	3.3%
2015年	33	5.7%
2016年	36	6.3%
2017年	54	9.4%
2018年	46	8.0%
2019年	86	15.0%
2020年	78	13.6%
2021年	116	20.2%
合計	575	100.0%
無回答	38	—

Ⅶ 自由回答の分類手法と傾向

静岡がんセンターの基本理念である、患者さんに学び支援するという「患者さんの視点の重視」の観点からは、数値の把握にとどまらず、より具体的な患者さんのご意見や思い、悩み、主観的な評価を理解していくことが重要になる。

このため、この患者満足度調査では該当するものに○をつける選択式回答に加え、選択式回答では表面に表れにくい、患者さんの意見や思い、評価をいただくために、ご自由に書いていただく項目（自由回答）を設けた。

1 自由回答の分類手法

（１）自由回答への回答件数

今回も11カ所の自由回答を設けた。自由回答には大きく分けて2種類あり、一つは、他の病院でも多く実施されている、診療、設備、環境、外来診療の流れ、職員の対応などに関する質問である。もう一つは、静岡がんセンターの理念の一つである「患者さんと家族を徹底支援する」を具現化するために、患者さんが、いつ、どのようなことで困ったり、悩んだり、負担に感じているかを把握するための質問である。

今回の調査での自由回答への回答総数は866件となり、前回調査2019年の1,064件より減少している。なかでも、『設備や環境について』、『外来診療の流れについて』、『からだに関する悩みや負担について』、『こころに関する悩みや負担について』への回答が減少している。

【自由回答への回答件数】

質問番号	質問内容	件数
問2-1	設備や環境について	79
問3-1	初診時に困った点や気になった点について	94
問3-2	外来診療の流れについて	74
問3-4	外来での治療中、自宅療養中に困ったことについて	76
問5-1	職員について	93
問6-1	診療に関する悩みや負担について	82
問6-2	からだに関する悩みや負担について	77
問6-3	こころに関する悩みや負担について	87
問6-4	暮らしに関する悩みや負担について	57
問7-7	患者さんやご家族の支援について	19
問8	静岡がんセンター全般について	128
	合計	866

(2) 自由回答の分類手法

① 一次分類手法

静岡がんセンターでは、よろず相談への相談、ご意見箱等に寄せられた意見などを、患者さんの視点で悩みや負担を独自に分類した「静岡分類」を用いて、整理している。そこで、本調査でも11カ所の自由回答をひとまとめにした後、静岡分類の大分類を用いて一次分類を行った。ただし本調査では、静岡分類の大分類15項目に、分野を特定しない静岡がんセンターへの全般的な意見、評価など15項目に分類できないものを対象とした「その他」を加え、16項目に分類した。また、一つの回答の主題に一次分類項目が複数含まれている場合は、文章を切り分けてそれぞれの項目に振り分けた。

なお、静岡分類では、まず全体像を明らかにするために、「診療上の悩み」、「身体の苦痛」、「心の苦悩」、「暮らしの負担」という4つの柱を設け、それぞれに大分類項目を割りあてている。4つの柱と大分類項目との関係は下表の通りである。

【一次分類表：静岡分類の4つの柱と大分類項目】

診療上の悩み	身体の苦痛
①外来 ②入院・退院・転院 ③診断・治療 ④緩和ケア ⑤告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン ⑥医療連携 ⑦在宅療養 ⑧施設・設備・アクセス ⑨医療者との関係（現在の病院） ⑩医療者との関係（以前の病院）	⑪症状・副作用・後遺症
心の苦悩	暮らしの負担
⑫不安などの心の問題 ⑬生き方・生きがい・価値観	⑭就労・経済的負担 ⑮家族・周囲の人との関係

② 二次分類手法

静岡分類の4つの柱のうち「診療上の悩み」に属する大分類10項目については、一次分類を行った後、下表のように、「プラス評価」、「マイナス評価」、「提案」、「その他」の4つに二次分類を行った。なお、一つの回答の主題に二次分類項目が複数含まれている場合は、文章を切り分けてそれぞれの項目に振り分けた。

【二次分類表】

二次分類項目	内容
プラス評価	満足を表す
マイナス評価	不満足を表す
提案	提案、希望
その他	上記に分類されないもの

(3) 自由回答の匿名性

自由回答の整理を行うにあたっては、文章に個人や小単位組織を特定できる内容や表現がある場合には、その部分を削除ないしは特定できないよう加工を行った。

2 自由回答の傾向

(1) 一次分類の傾向

11カ所の自由回答をひとまとめにした後、静岡分類を用いて一次分類を行った結果は下表の通りである。なお、一つの回答の主題に分類項目が複数含まれている場合は、回答を切り分けてそれぞれの項目に振り分けたため、合計件数は866件から899件へ増加している。

【一次分類項目別件数】

	静岡分類（大分類）	件数	構成比
1	外来	215	23.9%
2	入院・退院・転院	19	2.1%
3	診断・治療	53	5.9%
4	緩和ケア	1	0.1%
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	7	0.8%
6	医療連携	5	0.6%
7	在宅療養	16	1.8%
8	施設・設備・アクセス	128	14.2%
9	医療者との関係（現在の病院）	91	10.1%
10	医療者との関係（以前の病院）	0	0.0%
11	症状・副作用・後遺症	123	13.7%
12	不安などの心の問題	75	8.3%
13	生き方・生きがい・価値観	25	2.8%
14	就労・経済的負担	39	4.3%
15	家族・周囲の人との関係	22	2.4%
16	その他	80	8.9%
	合計	899	100.0%

一次分類項目別では、「外来」が最も多く、次いで「施設・設備・アクセス」、「症状・副作用・後遺症」の順で続いている。

(2) 二次分類の傾向

一次分類に加え、二次分類を行った結果は下表の通りである。ただし、二次分類を行ったのは、静岡分類の4つの柱のうち「診療上の悩み」に属する、NO. 1～10の項目のみである。

【二次分類項目別件数】

	静岡分類（大分類）	二次分類				件数
		プラス評価	マイナス評価	提案	その他	
1	外来	51.6%	35.3%	9.8%	3.3%	215
2	入院・退院・転院	52.6%	26.3%	5.3%	15.8%	19
3	診断・治療	35.8%	45.3%	9.4%	9.4%	53
4	緩和ケア	—	100.0%	—	—	1
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%	7
6	医療連携	60.0%	—	20.0%	20.0%	5
7	在宅療養	18.8%	37.5%	25.0%	18.8%	16
8	施設・設備・アクセス	36.7%	32.8%	28.9%	1.6%	128
9	医療者との関係（現在の病院）	52.7%	40.7%	2.2%	4.4%	91
10	医療者との関係（以前の病院）	—	—	—	—	0
	合計	45.8%	36.1%	13.3%	4.9%	535

全体としては、「プラス評価」45.8%、「マイナス評価」36.1%となり、他に「提案」が13.3%、「その他」が4.9%という結果となった。また、分類別にみて、プラス評価の割合が最も高いのは『医療連携』（60.0%）となっている。

ただし、一次分類でも同様であるが、例えば、一つの回答に「プラス評価」と「マイナス評価」が混在しているが、明らかに後者の比重が高いと思われるケースでは回答を切り分けず、その回答全体を「マイナス評価」として分類している。また、「提案」には「マイナス評価」的な要素も含まれているなど、こうした分類は、あくまでも回答の分析を容易にするための目安であると考えていただきたい。

VIII-1 自由回答（診療上の悩み）

以下、自由回答を一次分類（静岡分類：大分類）ごとに、特に重要と思われる部分を抜粋し、取り上げていく。なお、静岡分類の4つの柱のうち「診療上の悩み」に属する10項目については、さらに二次分類別にとりまとめた。

1 外来

📁 まとめ (215件)

- 初診について親切、丁寧で満足という評価がみられたが、どこに行けばよいかわからない等の意見もみられた。
- 予約時間より遅くなる、診察・薬の受け取り・会計までの待ち時間が長いという不満が寄せられ、改善してほしいとの提案もみられた。
- 診察の流れについては、検査の移動が大変、手続きが多いなどの意見がみられた。

プラス評価

- ◆ 初めてだったので、どこに行けばよいのかわからずキョロキョロしていたら、近くにいる職員さんがすぐに「どうなさいましたか？」と声をかけて案内して下さい、安心できた。
- ◆ 外来受付時に、機械から出て来る紙に、これから行く部屋の番号が書かれているので、とてもわかりやすく良いと思います。
- ◆ 14年間、全ての窓口で一度も嫌な気分になった事はありません。

マイナス評価

- ◆ 場所もわからず、あちこちに行かされる。時間がかかり過ぎ。待ち時間が長く、不安になりました。
- ◆ 手続きが多いと思います。
- ◆ 最初の受付の機械の並び方。台数があっても、待つ時に順番がぐちゃぐちゃになってしまう。立っている女の人もただ立っているだけ。
- ◆ 予約時間が大幅に遅れて何のための予約時間なのか？どこの病院も同じですが・・・なるべく予約時間をお願いしたい。

提案

- ◆ 初診時にかなりの待ち時間があると、不安になってしまうので、せめて何も分からない初診時は待ち時間のないようにしたほうがよろしいかと・・・。
- ◆ 流れについて紙1枚にまとめてくれると動きやすい。
- ◆ 予約の変更など、スマホからできるとありがたい。telも混んでいてつながらないことがあるため、仕事の合間にtelするのが困難。
- ◆ 化学療法を受けている間に薬を作っておいて下さると、薬の待ち時間を少なくできありがたいのですが？
- ◆ 薬を院外処方してもらえると、待ち時間が短縮できて有難いです。

（回答）院外処方も可能ですので、担当医師にご相談ください。

2 入院・退院・転院

📁 まとめ (19 件)

- 医師・看護師等スタッフの対応に感謝する意見が複数ある一方で、一部スタッフの対応への疑問や不満もみられた。
- 患者さん同士の関わりについてのご意見もみられた。

プラス評価

- ◆ 疾病発覚から入院、手術とスムーズに運び「今」があります。お医者様のご判断と、自信ある言動や態度に安心してお願いすることができました。「感謝」しています。本当に有難うございました。
- ◆ 入院の時、とても優しく親切にしている看護師さん、補助の方々、とても助かります。特に男性の看護師さんは、みんな親身になって色々ためしてくれました。先生方も土・日・祝日も見回りにきてくれた時もあり、大変な中とても嬉しく思いました。がんセンターに通っていると、何かあれば「がん」以外でも見ていただいたことがあり、一命を取り留めたこともあり、助かりました。これからも最新の医療で、たくさんの患者さんを診てください。宜しくおねがい致します。

マイナス評価

- ◆ 手術後もう少し入院させて頂きたかった。
- ◆ 入院した時に、他の患者さんの悪口を言っている人がいたので、こんなにもすばらしい病院なのにと残念な気持ちになりました。私達患者側も、モラルなどしっかりして病院スタッフさんに恩がえしができたらいいのと思いました。次回入院する時は個室にしようと思いました。
- ◆ 入院日は決まっていましたが、時間は電話連絡するとの事でしたが、1週間前になっても連絡がこなかった。

提案

- ◆ 入院病棟、緩和病棟にも無料ワイファイをつけてほしい。もしくは、ポケットワイファイの持ちこみOKにしてほしい。家族にも会えない状況だけでもつらくさびしいのに、コロナもあるのでわかるが、できるだけ面会の機会を作ってほしい。家族に会えることが唯一の薬。テレビ電話ではダメ。人と人が会うことが大切。

3 診断・治療

📁 まとめ (53件)

- 医師・看護師等スタッフの説明や処置の技術に満足しているという意見もみられた一方で、処置方法について懸念や不満もみられた。
- 治療や薬の選択に迷うという意見が複数みられた。

プラス評価

- ◆ 治療中の体調の事など、注意深く聞いてくれました。抗がん剤の調整など、食欲の有無にも関心を持ち、胃ろうの手術も施してもらいました。
- ◆ センターに通いはじめて間もない頃、診察、検査、手術まですごい早さで進んでいって、自分の感情が追いつかない事もあったが、スピード感があって良かったと、後で感じる事ができた。
- ◆ 来院して採血をいつもするのですが、採血の技術が良く安心して受けることができます。今後とも技能の維持、向上に努めていただくことを願っています。

マイナス評価

- ◆ 支持療法センターで皮下注射をしてもらっていますが、注射前に患部を冷却するのですが、担当の看護師によって、時間をタイマーで計る方とそうでない方、冷却する時間にも差があるときがあります。また注射後も患部を冷却するのですが、そのことを知らず患者に言われて冷却することもありました。冷却する時間も様々です。処置についてのマニュアルがあるのではないかと思いますので周知、徹底をお願いします。
- ◆ 「データを3人の医師で共有して診ている」と安心させて、それができていない。
- ◆ 手術が始まる前麻酔が効く前、カチャカチャと道具を落して笑う声が、今も忘れられない。自分の体に使うものがあるのかな？大丈夫かな？と心配だったので。
- ◆ どの薬を使うか好きな方を選ぶように言われたが、自分で選択するのはむずかしいので、医師から、自分にはこれがいいのでは・・・と、リードしてほしかった。

提案

- ◆ 最新のがん治療を取り入れて欲しい！
- ◆ 受診している科だけでなく、他の科の検査も受け入れていただけると助かる。半年に1回子宮がん検査のため、他病院に行っているので・・・。

4 緩和ケア

📁 (1件)

5 告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン

📁 まとめ (7件)

- 治療方針についての説明がわかりやすく丁寧という意見もみられたが、一方でより詳しく説明してほしいという意見もみられた。

プラス評価

- ◆ いつもメモ用紙を見ながら、1つずつ先生に伺っています。それぞれの先生も、ゆっくりていねいに説明して下さい、こちらの話もきちんと聞いて頂いています。
- ◆ 医師の説明もわかりやすく、手術についてもきちんとお話頂き、良かったと思います。
- ◆ 手術前に乳房全摘か温存かをまよっていた私に、その違いや、温存でも放射線を組み合わせれば全摘と同様の効果が得られるなど、詳しく教えて下さいました。私の主治医の説明はわかりやすいです！！

マイナス評価

- ◆ 手術の説明を詳しくしてくれず、診療明細をみて頭の中にギニアデルを使用した事を知りました。大事な事柄だと思います。もう少し詳しく説明がほしかったと思います。
- ◆ 受診の際、検査結果等、医師にしてみれば専門領域に踏みこんだ話をしても理解できないという事があるでしょうが、もっと詳しく知りたいと思う。

6 医療連携

📁 まとめ（5件）

- 他院からの紹介でスムーズに受診できたという意見が多くみられた。
- 当院から自宅に近い医療機関との連携を希望する意見もみられた。

プラス評価

- ◆ 個人医院の紹介状で来院致しました。とても、スムーズに受け入れられました。
- ◆ 紹介状持参の為、スムーズに診察進み、余り困った事もなく、次回の検査についての説明良かった。

提案

- ◆ 抗がん剤治療中、高熱が出た場合、がんセンターまでは遠いので、市内（富士宮市）の開業医で対応できる医院を紹介してほしい。

7 在宅療養

📁 まとめ（16件）

- 在宅療養中に体調不良になったり痛みが出た場合、緊急時の対処法や病院に連絡するタイミングがわからないという意見がみられた。

プラス評価

- ◆ 体が自由に動けましたので特に困ったことはありませんでした。
- ◆ 電話で相談し、適切な指示を頂けるのでありがたい。
- ◆ その都度症状に対応できる薬を頂いてあったので、あまり困らなかった。

マイナス評価

- ◆ 手術後、副作用により緊急手術をしなければならない場合があると伝えられたが、副作用の内容が判らず土日の対応など不安があった。
- ◆ 当然ですが、例えば痛みが出た時どういう原因、対処方法等初めての事が多く、不安でした
- ◆ 咽頭がんで、咽頭全摘出しました。結果、言葉が不自由になり、具合が悪くなった時に電話ができないし、具合も悪いし、困った時がある。
(回答) 連絡方法などその方の状況に合わせて個別に対応させていただきますので、医療スタッフまでご相談ください。

提案

- ◆ 特殊な薬剤は、在庫のない薬局も多く何件か薬局に行ったため、院内処方してほしい。
- ◆ 胃がんの術後なので、やはり食事が一番困りました。詳しいメニューなどがあればと思いました。

8 施設・設備・アクセス

📁 まとめ (128 件)

- 建物や庭がきれいで過ごしやすいという意見が複数みられた。
- トイレが汚い・音がうるさいなどの意見もみられた。
- エレベーターや駐車場、待合場所の椅子に対する改善を求める意見が複数みられた。

プラス評価

- ◆ 空調も快適だし、何よりも清潔に溢れて気持ちいい。庭園も含めて環境が抜群である。以前入院したが病室の配置も良いし眺望が何より。
- ◆ 気分転換に中庭に出ると、定期的に手入れをしてくださっていて、春の精神的にへこんでいた時には、美しいバラにとっても癒されました。
- ◆ 他の病院、医療施設等と比べ物にならない設備があり、環境にもめぐまれ素晴らしいと思います。
- ◆ 患者サロンにて、カツラを作りました。退院に向けて、職場復帰に向けて、カツラは病院内で作れて助かりました。
- ◆ 入院中、あすなる図書館をよく利用させて頂きました。図書館の受付の方の親切なご対応と優しい笑顔にとっても癒されました。ありがとうございました。

マイナス評価

- ◆ 椅子（ソファ）、毎日ふいているのか心配になる時がある。絶対に昨日のだろうと思われる採血時のコットンがうまっている事があった。
- ◆ 1Fフロアのソファ、座り心地は良いが、古くなってきているので新しくなるとありがたい。
(回答) 1F 柿田川ホールのソファは 2021/11/20 に新しくいたしました。
- ◆ 診療科によっては、椅子が不足気味に感じる。お薬番号表示板の数字が少し小さい。
- ◆ 椅子の数が少ない。
(回答) 待合室の混雑状況に応じて椅子を追加しております。
- ◆ 病棟のトイレの排水音が大きすぎる。
- ◆ エレベーターが同じような階に集中している時が多く、待ち時間が長い。
- ◆ 駐車場が狭い。出口が出づらい。患者を迎えにセンター入口付近まで自家用車で乗り入れる際、タクシー乗場とバス停の間がせまい。最近、乗降場所を作ってくれましたが・・・。

提案

- ◆ 無料のお茶のサービスがあると良いと思います。
- ◆ 一人で通院するので、一人用の椅子があると良い。
- ◆ 入院時病室、待ち合いロビー、化学療法センターで Wi-Fi 接続できると助かります。特に入院時病室をよろしく願います。あと充電できる場所があると助かります。
(回答) これまで無料 wi-fi 使用エリアは陽だまりラウンジのみでしたが、無料 wi-fi 使用エリアを拡大し、2021 年 9 月 27 日より、柿田川ホール、あすなる図書館、患者サロン、病棟のデイルーム、3 階家族休憩室でも使用できるようにいたしました。
- ◆ 公共機関利用の為、通院につき三島駅付近よりバスの便につき考慮できないものか？

9 医療者との関係（現在の病院）

📁 まとめ（91件）

- 医師・看護師等スタッフとの関わりでは、よく話を聞いてくれる、親切な対応であったなど評価する意見が複数みられた。
- 一部職員の対応や医師が多忙過ぎるため質問しづらいなどの不満もみられた。

プラス評価

- ◆ 看護婦さんの対応がとても優しく丁寧にしてくださり、困った事はありませんでした。心も体も病んでいる時の患者の気持ちは、ほんのささいな言葉や笑顔は、本当に天使のお使いの様な思いでした。
- ◆ 先生の対応の丁寧さ及び看護師の皆様の優しさにより、前向きに病気と向き合う気持ちが生まれました。失意の中だったので非常に嬉しかったです。大感謝です。
- ◆ 医師やスタッフの方が優しく温かいので、病気の母が、がんセンターに行くのを楽しみにしています。ありがとうございます。

マイナス評価

- ◆ とにかく先生の横柄な態度にびっくりした。このままこの先生に手術して貰うのかと、とても悩んだ。次回の診療日（この日はどうか？と聞かれた日）に予定が入っていたら、すごく嫌な態度を取られた。不安でいっぱいなのに、何も聞けない雰囲気だった。
- ◆ いつも混み合っているため、いまいち曖昧で説明が飲み込めなくても、何回か質問することをためらってしまう。
- ◆ 先生が忙しすぎると思う。担当の患者さんの人数が多すぎる。自分が説明するのが上手ではないのも悪いが、上手く伝えられない時がある。化学療法センターの看護師さんがフォローしてくれるのがありがたい。先生は理解してくれていると思う。
- ◆ 最初の医師とは、どうしてもコミュニケーションがとれなかった。それだけで、病院行くたび負担で憂鬱だった。信頼関係を結べなかった。ロボットのような先生で、冷たく、心がなく感じたが、1年すぎて主治医が変わり、今はとても話しやすく信頼できる。医師の人間性、心の温かさが患者には必要。

提案

- ◆ 病気について分からないこと（治療の選択方法、保険診療と自由診療についてなど）を相談できる場所が欲しい。
- ◆ リハビリで合わない技師を他の人に変えられるようにしてほしい。

10 医療者との関係（以前の病院）

📁 （0件）

VIII-2 自由回答（身体の苦痛）

身体の苦痛とは

がんは診断時には症状がない場合や症状があっても軽微な場合が多い。一方、治療を受けると、さまざまな副作用症状、機能障害、外見の変化など、体力の低下を感じたり、日常生活に不自由を感じたりすることもある。また、がんの進行に伴って苦痛な症状が出現することもある。

11 症状・副作用・後遺症

📁 まとめ（123件）

- 症状・副作用・後遺症について悩みが複数みられた。
- 急な体調不良や痛みが生じたときに、どのように対処すればよいか、どの程度で病院に連絡すべきかわからないという意見が複数みられた。

回答例

- ◆ 脱毛時の痛みなど、氷枕など親切に対処していただきました。心配りに頭が下がります。
- ◆ 突然の熱、出血、湿疹、日時関係なく起ったけど、その都度対応して頂き、無事に終わりました。
- ◆ 看護師の方が、わかりやすく説明してくださるので助かります。
- ◆ 金曜日に具合が悪くなり（午後）、土日をなんとかやりすごして月曜診察になった為、不安だった。次々と副作用が出てきて、辛かった。
- ◆ 体調の変化があった時、どういう痛みの強さや状態の時に担当医に伝えたらいいのかが分からなかった。担当の先生は外来時他の医師より多くの待ちの患者さんがいるので、細かい状態まで伝えにくい。
- ◆ 熱が下がらない状態や、熱があってもすぐにまた電話をして良いかどうか考えてしまい、何日か我慢して家にいた時、どうしてよいか困りました。
- ◆ 特に休日の時に病院に連絡する時には、不安もあり、かけても心配がなくなる。
- ◆ 副作用の症状は多岐にわたると思うが、症状例一覧がほしい。
- ◆ 抗がん剤や放射線治療後の髪の毛のケアについてもっと教えてほしいし、その専門がほしい。
- ◆ 構内に散歩できる場所があれば、だるさや体の痛みにも助かります。

VIII-3 自由回答（心の苦悩）

心の苦悩とは

がんとわかったとき衝撃や動揺、再発や転移の不安、がん＝死のイメージ、持続する精神的な不安定感などの心の問題、これからの生き方、死に方、自分との向き合い方など人間としての根源的な部分での揺らぎなどを総じて、「心の苦悩」として整理した。

12 不安などの心の問題

📁 まとめ（75件）

- 再発、転移など病状進行に対する不安や、先の見えない状態に対する心許なさなど、治療や病気に対し不安はあるが、医師・看護師等スタッフの対応で気持ちが晴れ、安心するという意見もみられた。

回答例

- ◆ 初めて受診した時の不安な時の対応がとても親切で、うれしく思い忘れられません。感謝しています。
- ◆ 再発の不安はいつでも持っています。でも本日、薬の処方日だったので、看護師さんに相談して気持ちが晴れました！！
- ◆ 先の見通しには不安がある。考えると気持ちも落ち込む。
- ◆ 家族、家庭の環境も整っていないため、精神的に不安。心細さ、恐怖、この先1人でどうしていけばいいのか、子供たちのことを考えると、とてつもなく不安と落ち込みがひどい。その為、食欲も体力もおちてくる。
- ◆ 手術より1年が経ち（エスワンタイホー）治療がもう少しで終わります。これから定期的に検査があると思いますが、再発の不安がありますが前向きにと考えています。
- ◆ 気持ちが落ち込む。いろいろな病気（脳外、整形）などとの並行で気持ちと体がついて行けない。
- ◆ 見つかった時は1.8cmのがんで、取った時にリンパ節転移があり、常に再発の不安があります。治療方法がなくなったらどうしようとか、いつまで生きていられるだろうか・・・とか。

13 生き方・生きがい・価値観

📁 まとめ (25件)

- 病気との向き合い方に苦悩する声が複数みられた。
- 精神的な動揺を経験しながらも、前向きに生きる姿勢を模索したり、現状をありのままに受け入れようとする意見がみられた。

回答例

- ◆ 乳房温存したことによる周りからの見た目が気になっていましたが、今ではもう人の目に気になりません。気にしているのは自分だけ！と当時の自分に言ってあげたい！！
- ◆ 胃全摘の為、体重が12kgぐらい減った為、一気に老けてしまい辛いのですが、仕方ないと思いい毎日を過ごしています。
- ◆ こころの悩みが、ないと言えは嘘になるかも。もし、悩みがあっても、前に進んで元気にならねばなりません。先生に病気治療全ておまかせして、自分でも前向きに頑張るのみです。
- ◆ 笑う言葉や病気が良くなった人の頑張った話や、努力したり、助けられた人の話を聞くと、こころが豊かになりました。
- ◆ 再発の不安はありますが、再発してしまったら、その時に考えようと思っています。
- ◆ 左の前の肺を無くし、香貫山に登山するのに最初は1分歩いて休憩でしたが、毎週登ると普通に登山できるようにできました。
- ◆ 仕事は前向きに負けないようにすると、暮らしも豊かになります。
- ◆ 病気のことについては、考えないことにして、成り行きに身をまかせております。

VIII-4 自由回答（暮らしの負担）

14 就労・経済的負担

📁 まとめ（39件）

- 治療と就労の両立や、医療費の負担について悩む声が複数みられた。
- 家族に負担をかけることへの悩みもみられた。

回答例

- ◆ 今は抗がん剤が保険でみてもらえますが、回数も限られており、その後は経済的にも厳しい。生きていく張り合いが、なくなってしまうそう。負担かけられない（家族に）。自分がしっかりしなければと思うけど、時々やけになってしまいます。
- ◆ 毎日飲み続ける治療を開始する予定なので高額医療の申請をするつもりだが、金銭的な負担を夫にかけたくない。
- ◆ 生活保護を受けているので、退院後のリハビリなど受けられないので、この先歩けなくなった時、病院にかかる事ができるのか心配です。
- ◆ がん保険に入っていて、早くから抗がん剤治療を受けたので、抗がん剤治療費の受け取りが終了してしまった。これまでに母子家庭で子供が大学に行っていたので、金銭的な不安はあります。
- ◆ 抗がん剤の副作用により脱毛し、8年経った現在も部分的に薄毛で毎日ウィッグを装着しています。併設の美容院で紹介されるウィッグは高額でなかなか手が出ません。ネットや通販で購入する際は試着ができないので不安です。デパート等のウィッグのコーナーは人目があってなかなか入りづらいので、がんセンターで定期的に販売会等を企画して頂けると助かります。
- ◆ 高額な内服薬のため、限度額申請をして受診しているものの、受診時に4万円以上の負担は大きい。今は症状もなく就労できているが、働けなくなって、収入がなくなったらどうしよう、とか、年金生活になったらどうなるのか、先々のことを考えると不安になる。

15 家族・周囲の人との関係

📁 まとめ (22件)

- 家族に対する感謝と同時に負担をかけることへの懸念や辛さについての声が複数みられた。
- 家族に子どもや高齢者がいる場合、入院中の家族の暮らしについて心配、苦悩する意見がみられた。

回答例

- ◆ 家族が、皆気を遣ってくれて、本当に有難いと思っております。
- ◆ 家族がバラバラになってしまっているので、子も夫とも皆バラバラに暮らしている。子供がまだまだ若いので、子供の心配と、キーパーソンとして頼れる人がいない。私は高齢者と暮らしているので頼りにならず、いざというときの不安あり。
- ◆ 認知の親をかかえていて入院になった時、急だった為ショートステイの空きがなくてとても困った。今では特養に入所できたので安心している。
- ◆ 患者の通院時の送迎で、家族が仕事を休んだり早退したりで家族の負担がある。がんセンターは家族同伴が多いので、その分家計にもひびく。
- ◆ 自分のことができなくなった場合、家族の負担を考えると辛い。

VIII-5 自由回答（その他）

分野を特定しない静岡がんセンターへの全般的な意見、評価など前述の15項目に分類できない自由回答は、「その他」として分類した。

16 その他

📁 まとめ（80件）

- 静岡がんセンター全般への高い評価、感謝、今後への期待が複数寄せられた。
- 院内での相談先がわからない、講座や制度の活用の仕方を明示してほしいとの意見がみられた。

回答例

- ◆ 日々ご苦勞様です。ありがとう。
- ◆ 新型コロナで大変な中、センターはいつも快適で、色々なスタッフ様の努力あってこそだと思っています。病院は激務のイメージがあるのでご自愛ください。
- ◆ コロナ禍で大変な中、本当に大変だと思いますが、いつも親切な対応して下さい、感謝しております。がんセンターにかかったおかげで寿命をいただいております。今後共、宜しくお願い致します。
- ◆ 入院の時にがんセンターの看護師さんは皆、優秀な方だなと感じました。担当の先生はもちろんの事、外来も入院も看護師さんはどこの病院よりも素晴らしい教育をされているのか、がんセンターはNo. 1です。他の病院でもそうであってほしいと願います。お世話になった際は本当にありがとうございました。
- ◆ 当院の接遇、対応、診療に（ほぼ）満足です。感謝しています。
- ◆ よろず相談を利用しようと思って行ったが、担当の職員がいなくて、利用したいのに利用できなかった。もっと気軽に利用できればいいと思う。
- ◆ 患者家族支援センターは入院・手術の際のみの利用かと思っていたので、その他広い範囲の内容で利用できるのをもっと周知してほしい。

Ⅹ 患者家族支援

静岡がんセンターの基本理念は、「患者さんの視点の重視」である。その理念のもとに「患者さんへの約束」として、「がんを上手に治す」、「患者さんと家族を徹底支援する」、「成長と進化を継続する」を3つの柱にしている。

このうち、「患者さんと家族を徹底支援する」に関しては、2002年の開院当時から「よろず相談」や「あすなる図書館（患者図書館）」を配置し、相談や情報提供、病気や治療について学習する機会の提供などを行ってきている。その後、「患者サロン」、「患者家族支援センター」も設置し、患者さんやご家族を医療と暮らしの両面からサポートできるような活動を行っている。

この患者満足度調査では、患者さんの悩みや負担の実態を知り、今後の患者家族支援に活かしていくため、他の医療機関による調査ではほとんどみられない、「悩みや負担」についての自由回答項目や患者家族支援部門利用者の評価を聞く設問を設けている。

しかし、今回の調査では、このような患者家族支援を行っている部門の存在そのものを「知らない」とする回答もみられたため、まずは各部門の場所と活動内容について紹介する。

【患者家族支援を行っている部門の紹介】

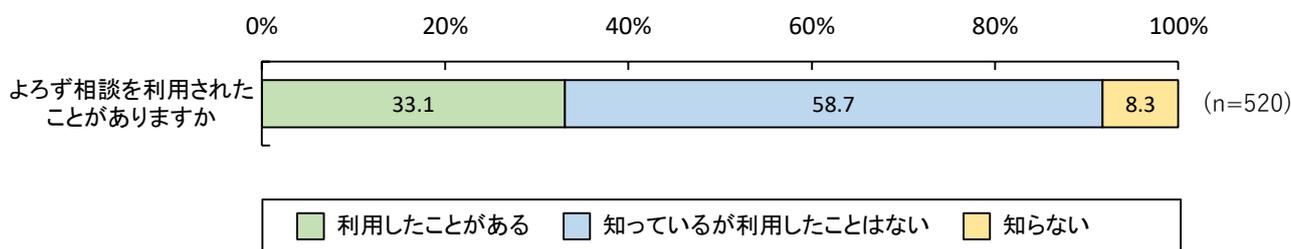
部門	場所と活動内容
よろず相談 (がん相談支援センター)	2階正面玄関に入って右手にカウンターと相談室があり、相談員が院内外からの相談対応を行っている。 患者さんやご家族の悩み、困りごと、漠然とした不安、誰かに話をしたい、聴いてもらいたいなど、どのようなことでもがん専門の相談員が話を伺い、一緒に考え、問題解決のサポートを行っている。 地域の法人会やハローワーク、社会保険労務士と連携した就労支援活動も実施している。 また、静岡がんセンターに来られない患者さんやご家族のための「出張がんよろず相談」を行っており、医師・看護師・ソーシャルワーカー等がグループとなり地域に出向いて相談に応じている。
患者家族支援センター	2階正面玄関に入って左手にある。必要なときに必要な手助けをして、とぎれることのない患者家族支援を行っていく部門である。 患者さんご家族が安心して治療を受け療養生活を送れるように、専任の看護師が話を伺い、相談内容にあわせて多職種での支援を行っている。「地域医療連携室」、「初診・入院支援室」、「外来患者支援室」、「在宅転院支援室」、「緩和ケアセンター」がある。
あすなる図書館 (患者図書館)	1階柿田川ホール横（売店前）にあり、患者さん、ご家族、一般の方どなたでも利用可能である。平日のみの9時から17時まで開館している。がん・一般医学健康関連書籍、闘病記、医療情報小冊子、一般書、児童書、新聞、雑誌などが揃っており、視聴覚コーナーではDVDの視聴も可能である。
患者サロン やまなみ	1階あすなる図書館横にあり、原則予約制で予約を優先している。お口の健康シリーズ、栄養補助食品試飲会、乳腺術後の下着の選び方、漢方療法などさまざまな学習会を開催している。学習会の情報は、部屋の前に設置してある案内板や静岡がんセンターホームページで確認可能である。

1 よろず相談

1-1 よろず相談の利用経験、認知

(1) 今年度の調査結果 「問7-1-1)」

よろず相談の利用経験、認知について尋ねた。



【集計結果】

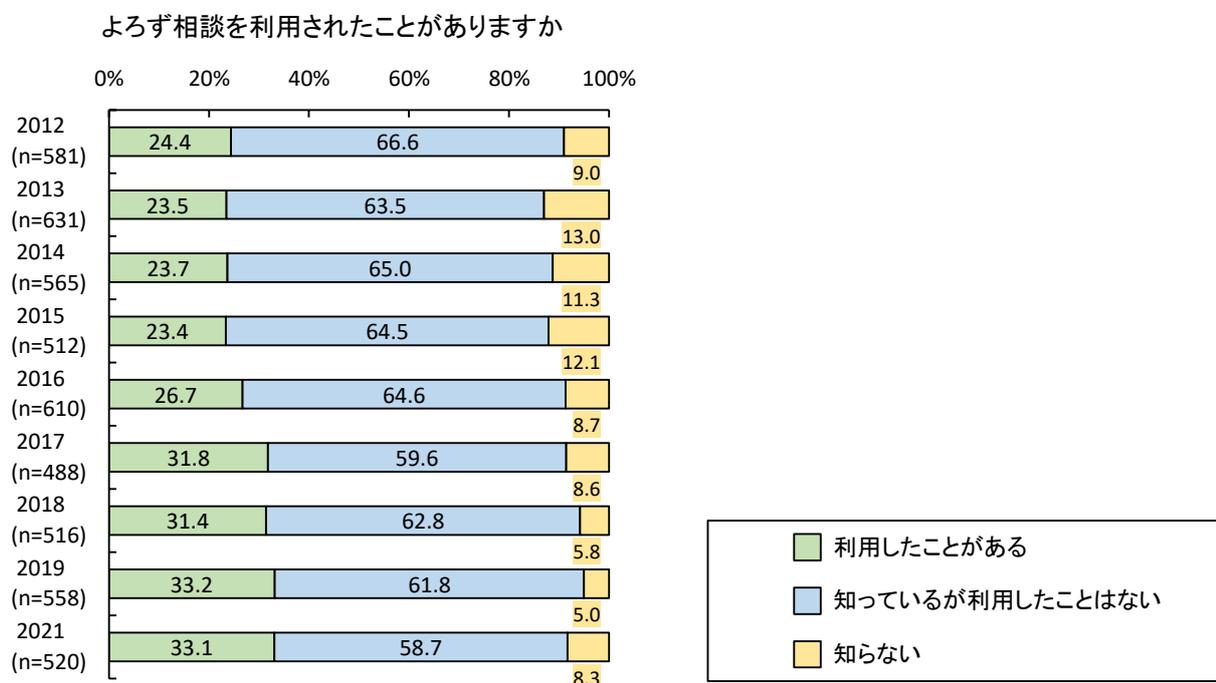
「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は91.8%となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は、33.1%となっている。

【解析者コメント】

認知度は90%以上で「認知度が高い」状態となっているが、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、さらなる周知をすることが望ましい。

利用率は33.1%となっており、患者さんがより利用しやすくするための工夫については検討の余地がある。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の利用率、認知度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 利用率 今回：33.1%、最高値：2019年33.2%、最低値：2015年23.4%
- ◇ 認知度 今回：91.8%、最高値：2019年95.0%、最低値：2013年87.0%

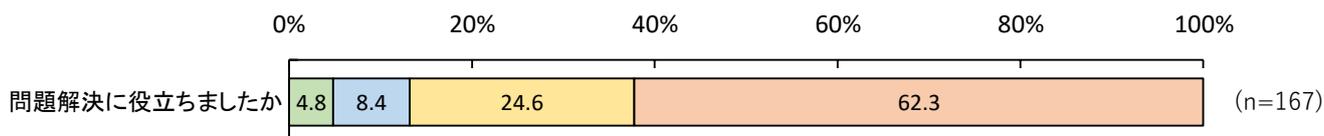
【解析者コメント】

利用率・認知度共に一定の水準で推移している。認知度は例年 90%前後であり、ある程度認知されていると考えられるが、今後、認知度のさらなる向上を目指すために、周知を継続していくことが望ましい。利用率については例年 30%前後であり、患者さんがより利用しやすくするための工夫については検討の余地がある。

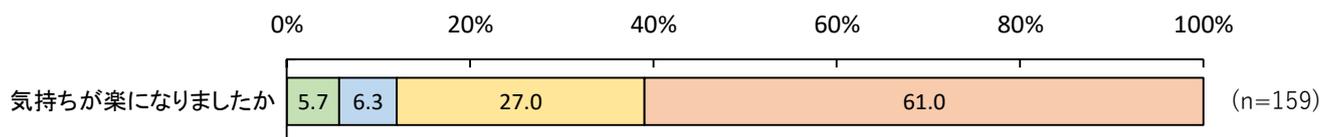
1-2 よろず相談利用者の評価

(1) 今年度の調査結果 「問7-2」

よろず相談を利用したことがある方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』、『気持ちが楽になりましたか』という2つの質問を設けた。



■ 役に立たなかった ■ どちらかといえば役に立たなかった ■ どちらかといえば役に立った ■ 役に立った



■ 楽にならなかった ■ どちらかといえば楽にならなかった ■ どちらかといえば楽になった ■ 楽になった

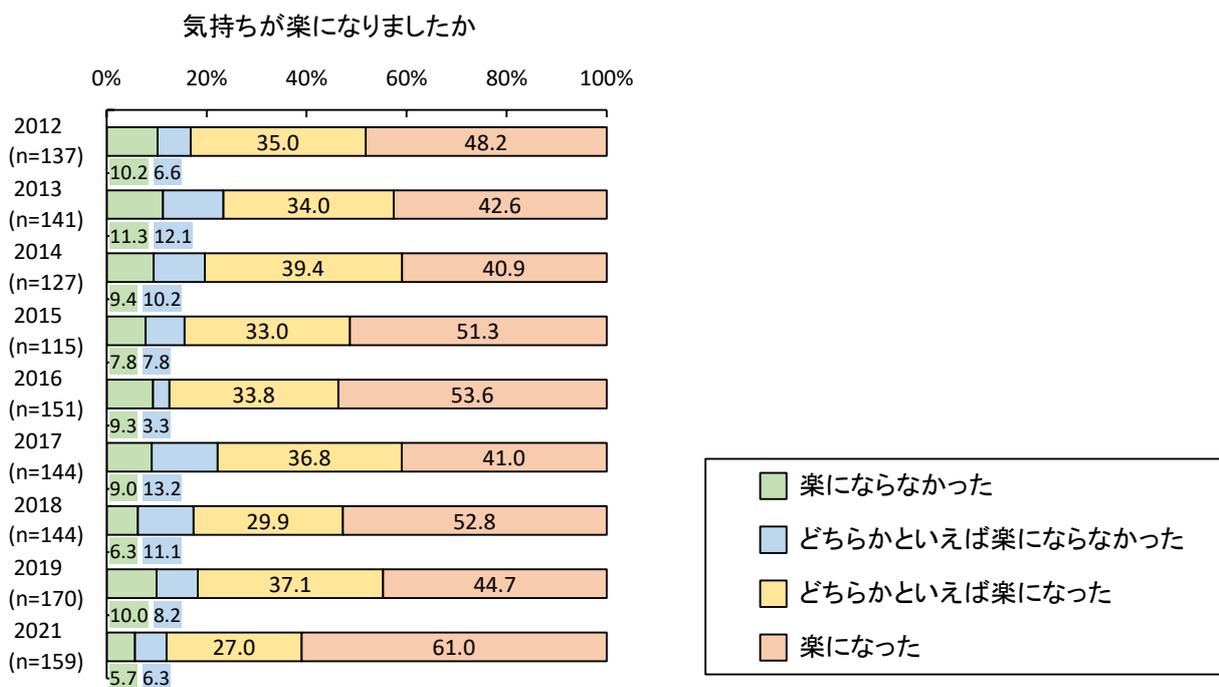
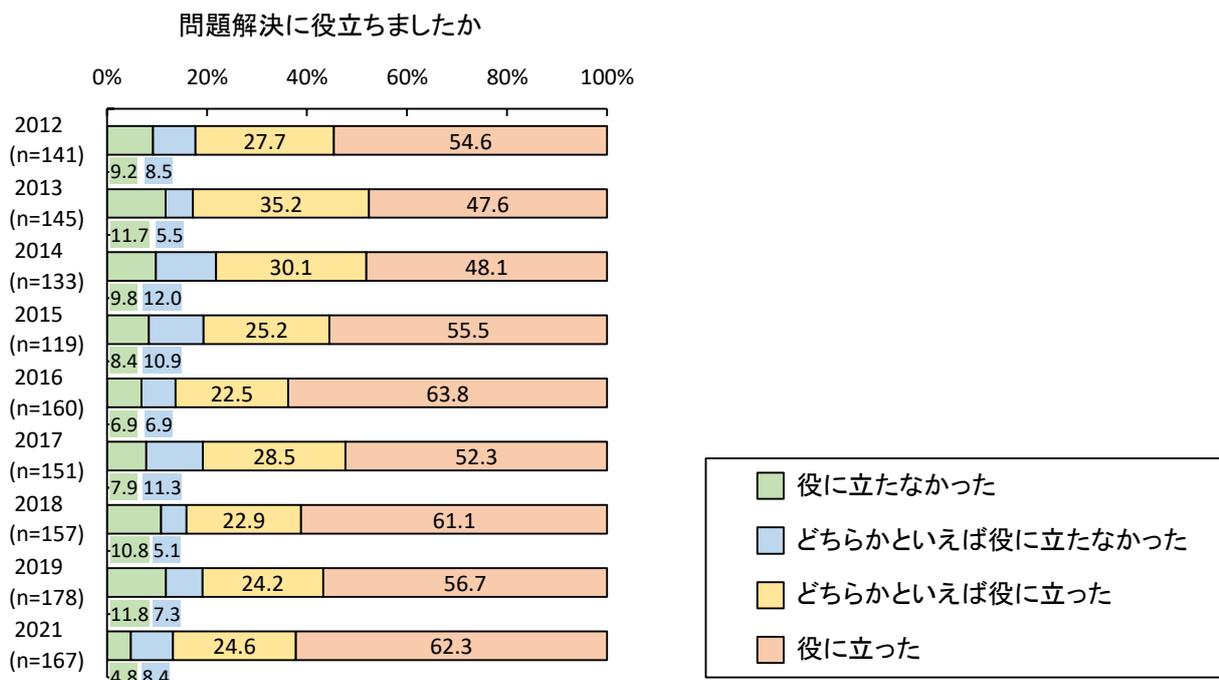
【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると『問題解決に役立ちましたか』86.9%、『気持ちが楽になりましたか』88.0%となっている。

【解析者コメント】

各項目ともに、満足度 90%以上の「満足度が高い」状態に達しておらず、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、患者さんがどのような期待を持って来談しているのかを知り、満足度を上げられるよう改善が必要である。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

◇ 『問題解決に役立ちましたか』

今回（最高値）：86.9%、旧最高値：2016年 86.3%、最低値：2014年 78.2%

◇ 『気持ちが楽になりましたか』

今回（最高値）：88.0%、旧最高値：2016年 87.4%、最低値：2013年 76.6%

【解析者コメント】

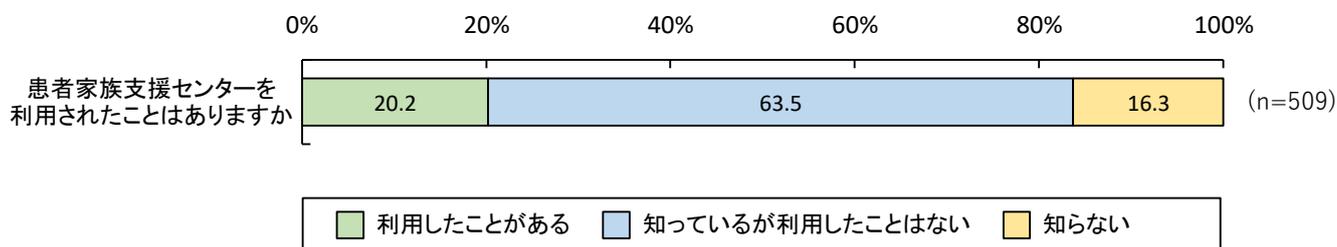
各項目ともに一定の満足は満たしているが、満足度90%以上の「満足度が高い」状態に一度も達しない状態が続いている。今後、認知度のさらなる向上を目指すために、より一層相談内容を吟味し、満足度を上げられるよう改善が必要である。

2 患者家族支援センター

2-1 患者家族支援センターの利用経験、認知

(1) 今年度の調査結果 「問7-1-2)」

患者家族支援センターの利用経験、認知について尋ねた。



【集計結果】

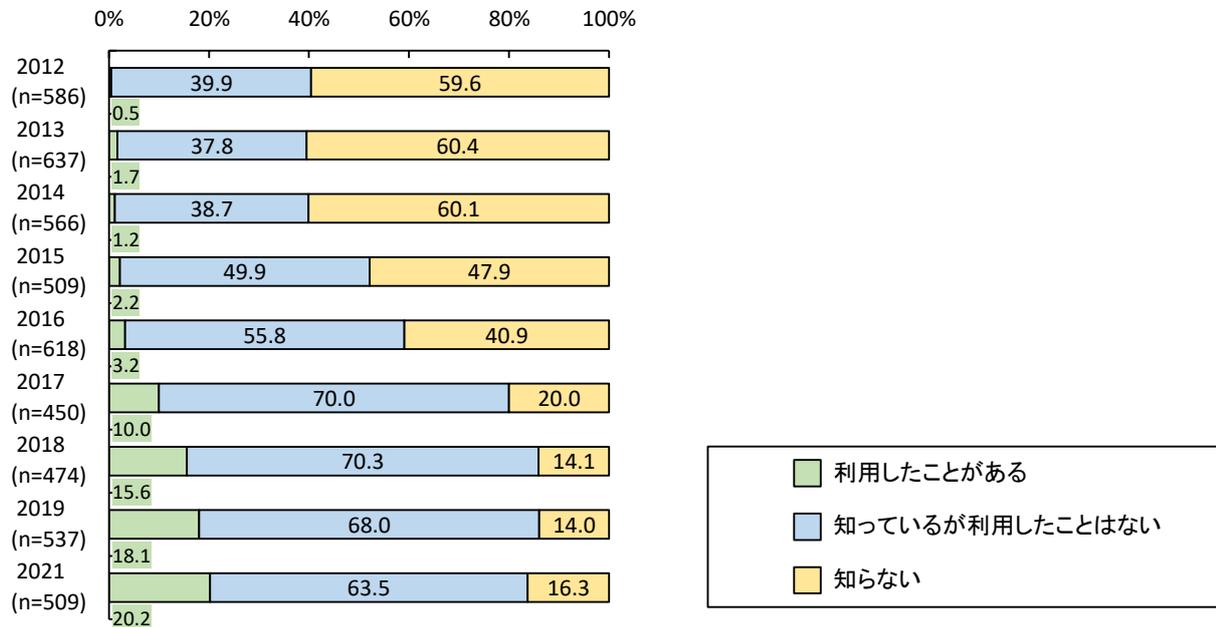
「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は83.7%となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は、20.2%となっている。

【解析者コメント】

認知度は90%未満で「認知度が高い」状態に達しない状況であり、認知度のさらなる向上を図るため、周知を含めた医療者からの情報提供の仕方について改善が必要である。また、利用率についても20%台となっているため、必要な患者さんがより多く支援を受けられるように対応を検討する必要がある。

(2) 過去の調査との比較

患者家族支援センターを利用されたことありますか



【集計結果】

今回の利用率、認知度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 利用率 今回（最高値）：20.2%、旧最高値：2019年18.1%、最低値：2012年0.5%
- ◇ 認知度 今回：83.7%、最高値：2019年86.0%、最低値：2013年39.5%

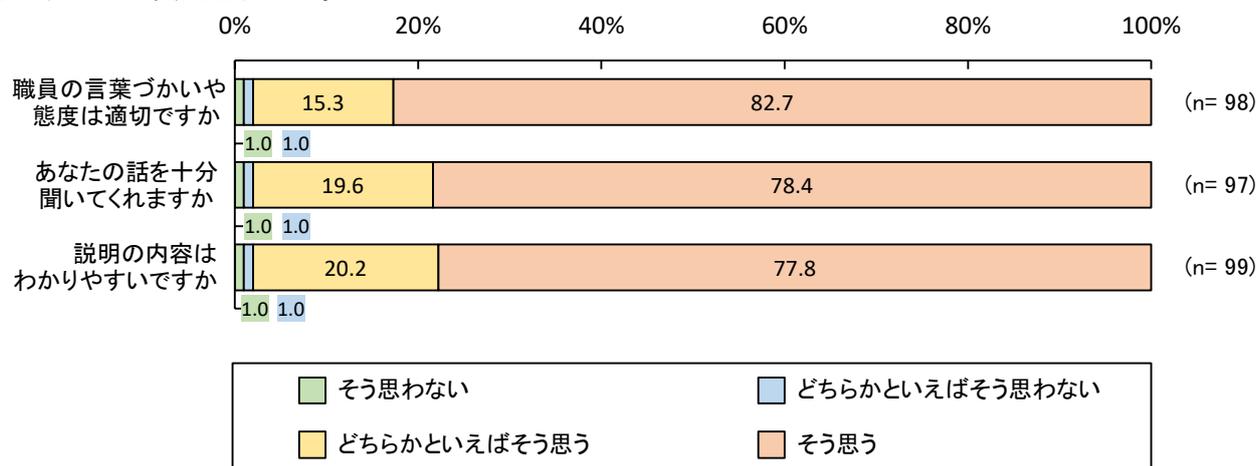
【解析者コメント】

利用率・認知度ともに上昇傾向にあり、周知をはかる取り組みの効果がみられた。今後、利用率・認知度のさらなる向上を目指すために、対応を検討する必要がある。

2-2 患者家族支援センター利用者の評価（初診時の問診）

（1）今年度の調査結果 「問7-3①」

患者家族支援センターを利用したことがある方を対象に、「初診時の問診」について、『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』という3つの質問を設けた。



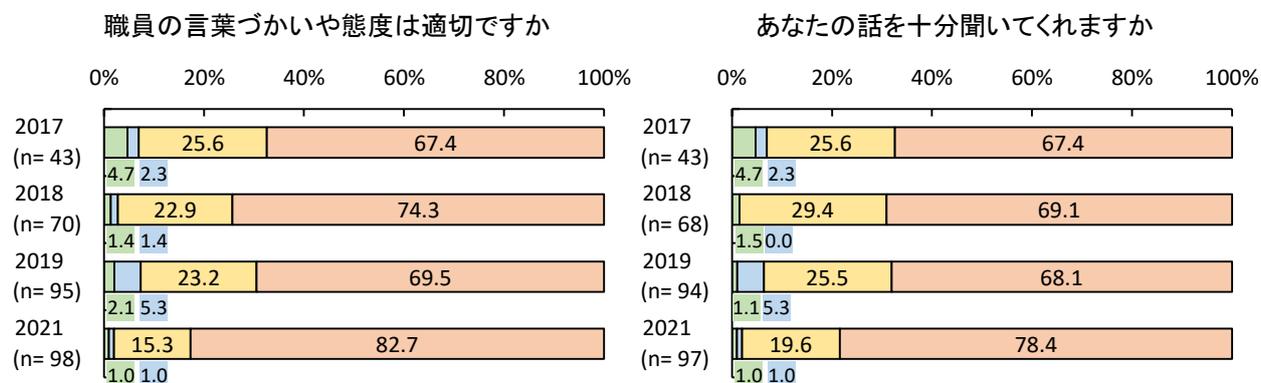
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』98.0%、『あなたの話を十分聞いてくれますか』98.0%、『説明の内容はわかりやすいですか』98.0%となっている。

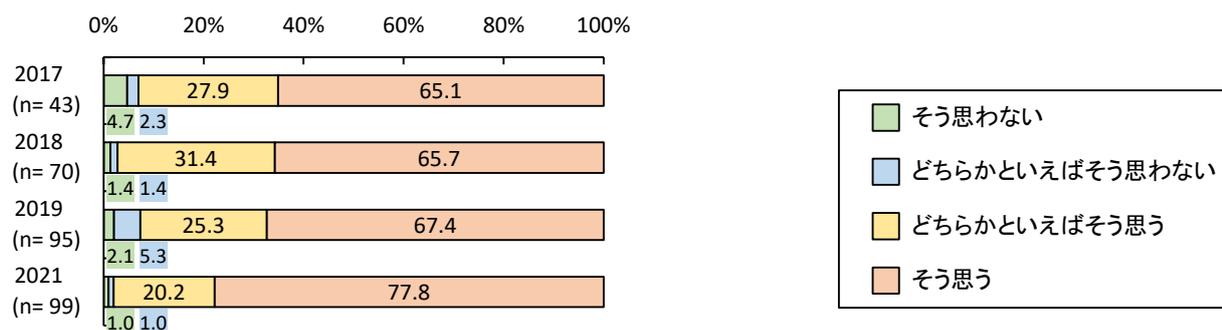
【解析者コメント】

3つの項目全ての満足度が95%以上の「満足度が極めて高い」状態であり、初診時の問診については患者さんから評価を得られていると考えられる。

（2）過去の調査との比較



説明の内容はわかりやすいですか



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』
今回（最高値）：98.0%、旧最高値：2018年 97.1%、最低値：2019年 92.6%
- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』
今回：98.0%、最高値：2018年 98.5%、最低値：2017年 93.0%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』
今回（最高値）：98.0%、旧最高値：2018年 97.1%、最低値：2019年 92.6%

【解析者コメント】

『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』と『説明の内容はわかりやすいですか』は前回調査より満足度が向上しているが、『あなたの話を十分聞いてくれますか』については、満足度向上していない。したがって、説明や言葉遣いなど、“伝える”面については向上できているが、“患者さんが十分に聞いてもらった”と感じられる対応について改善することが望ましい。

2-3 患者家族支援センター利用の目的（初診時の問診以外）

（1）今年度の調査結果 「問7-3②a」

初診時の問診以外で患者家族支援センターを利用した方を対象に、どのような時に利用したかを尋ねた。（複数回答可）

患者家族支援センターの初診時の問診以外での利用目的（複数回答可）	件数	構成比 (n=36)
治療の選択（治療を選んだり、決めたりするとき）	12	33.3%
病気の説明（説明がよくわからないとき、疑問があるときなど）	12	33.3%
病気への不安	16	44.4%
家族のこと（子どもの世話、子どもへの説明、親への説明、親の介護など）	4	11.1%
医師との関係（話を聞いてくれない、質問できない、怖いなど）	2	5.6%
その他	6	16.7%
合計	52	144.4%

【集計結果】

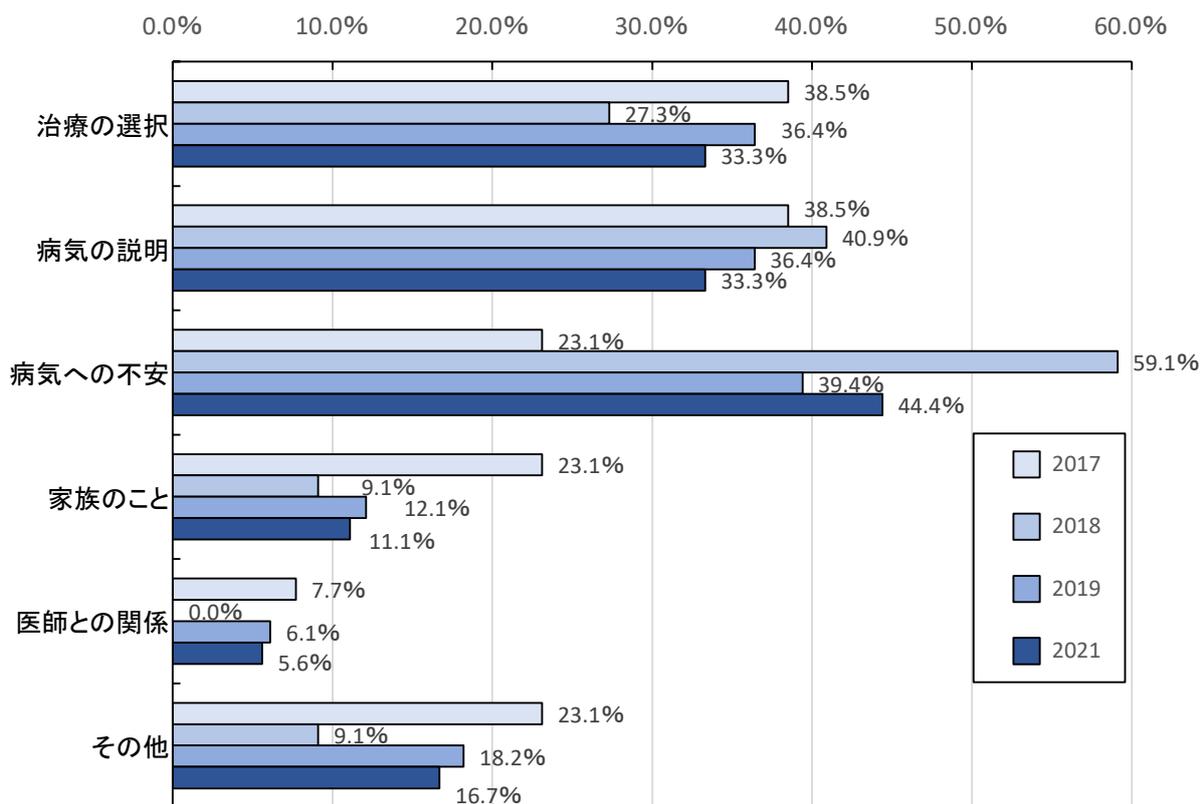
初診時の問診以外で患者家族支援センターを利用した目的を尋ねた結果、約30%～45%が病気や治療に関連した相談であった。

【解析者コメント】

本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

(2) 過去の調査との比較

患者家族支援センターの利用目的(初心門問診時以外)



複数回答可 2017：合計 153.8%、n=13 2018：合計 145.5%、n=22 2019：合計 148.5%、n=33 2021：合計 144.4%、n=36

【集計結果】

回答者数（n）に対する構成比について、今回、過去最高値、最低値は以下の通りである。

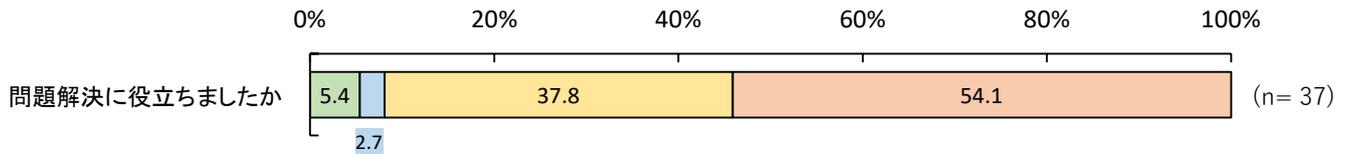
- ◇ 『治療の選択』今回：33.3%、最高値：2017年38.5%、最低値：2018年27.3%
- ◇ 『病気の説明』今回（最低値）：33.3%、最高値：2018年40.9%、旧最低値：2019年36.4%
- ◇ 『病気への不安』今回：44.4%、最高値：2018年59.1%、最低値：2017年23.1%
- ◇ 『家族のこと』今回：11.1%、最高値：2017年23.1%、最低値：2018年9.1%
- ◇ 『医師との関係』今回：5.6%、最高値：2017年7.7%、最低値：2018年0.0%
- ◇ 『その他』今回：16.7%、最高値：2017年23.1%、最低値：2018年9.1%

【解析者コメント】

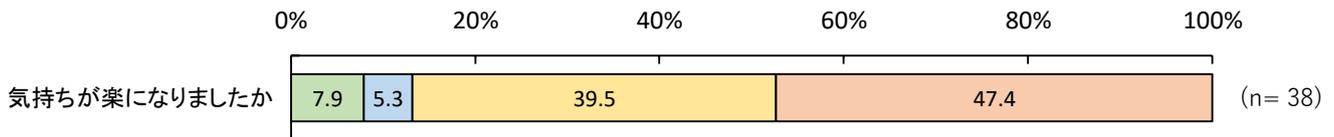
本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

2-4 患者家族支援センター利用者の評価（初診時の問診以外）

（1）今年度の調査結果 「問7-3②b）、c）」



■ 役に立たなかった ■ どちらかといえば役に立たなかった ■ どちらかといえば役に立った ■ 役に立った



■ 楽にならなかった ■ どちらかといえば楽にならなかった ■ どちらかといえば楽になった ■ 楽になった

【集計結果】

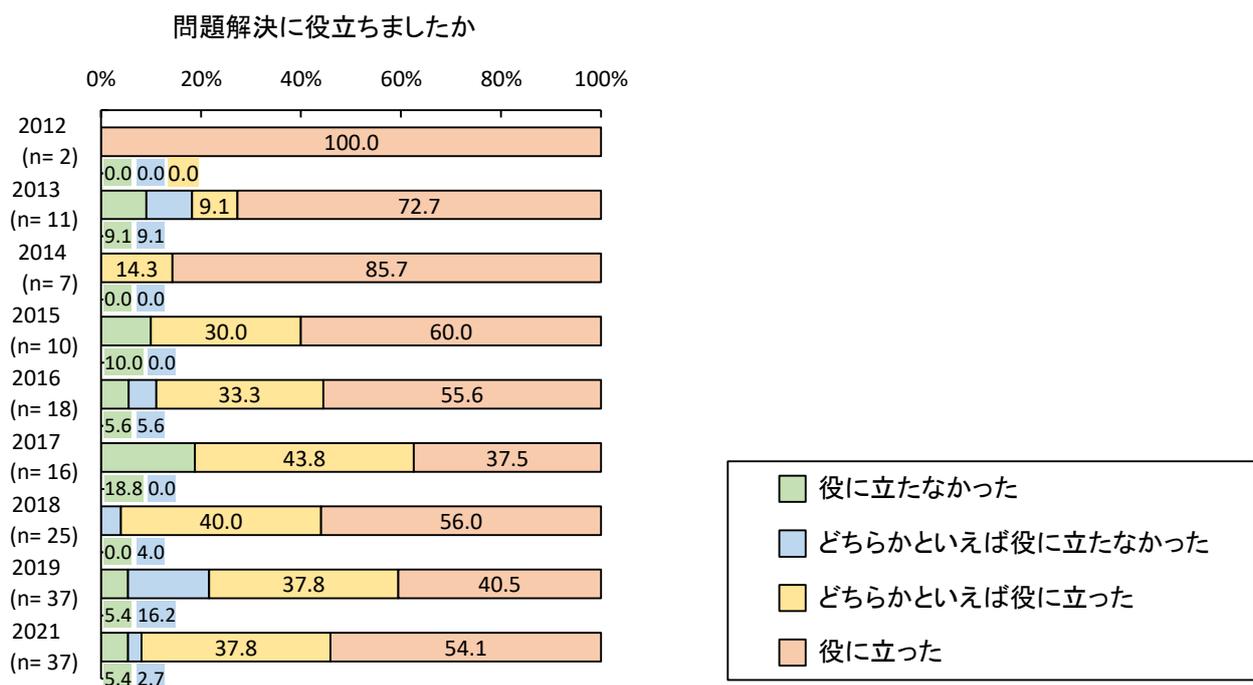
「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると『問題解決に役立ちましたか』91.9%、『気持ちが楽になりましたか』86.9%となっている。

【解析者コメント】

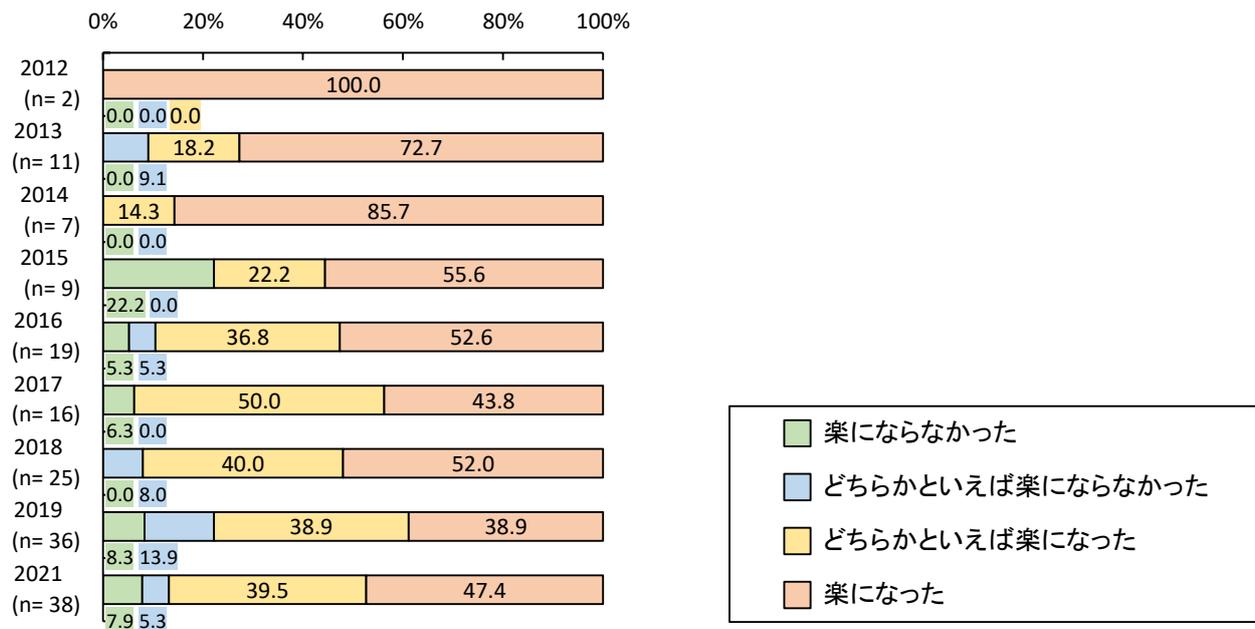
『問題解決に役立ちましたか』は満足度90%以上「満足度が高い」状態であるが、今後、満足度のさらなる向上を目指すための取組を検討することが望ましい。

『気持ちが楽になりましたか』は86.9%となっており、『問題解決に役立ちましたか』と差があるため、患者さんが相談後に気持ちが楽になる関わりなどの改善が必要である。

（2）過去の調査との比較



気持ちが楽になりましたか



【集計結果】

過去の調査も含め回答者数が少ないため年によるばらつきが大きくなりがちなこと、また、患者家族支援センターの業務内容が大きく拡大していることから、過去の調査結果との単純な比較や評価は難しい。

【解析者コメント】

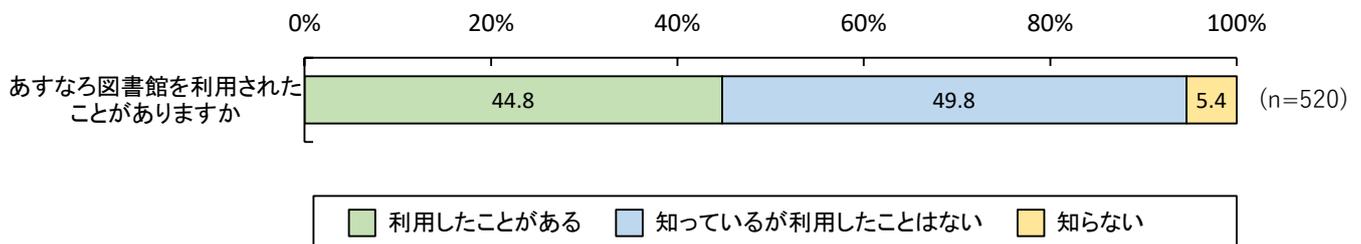
本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

3 あすなろ図書館（患者図書館）

3-1 あすなろ図書館の利用経験、認知

（1）今年度の調査結果 「問7-1-3」

あすなろ図書館の利用経験、認知について尋ねた。



【集計結果】

「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は94.6%となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は、44.8%となっている。

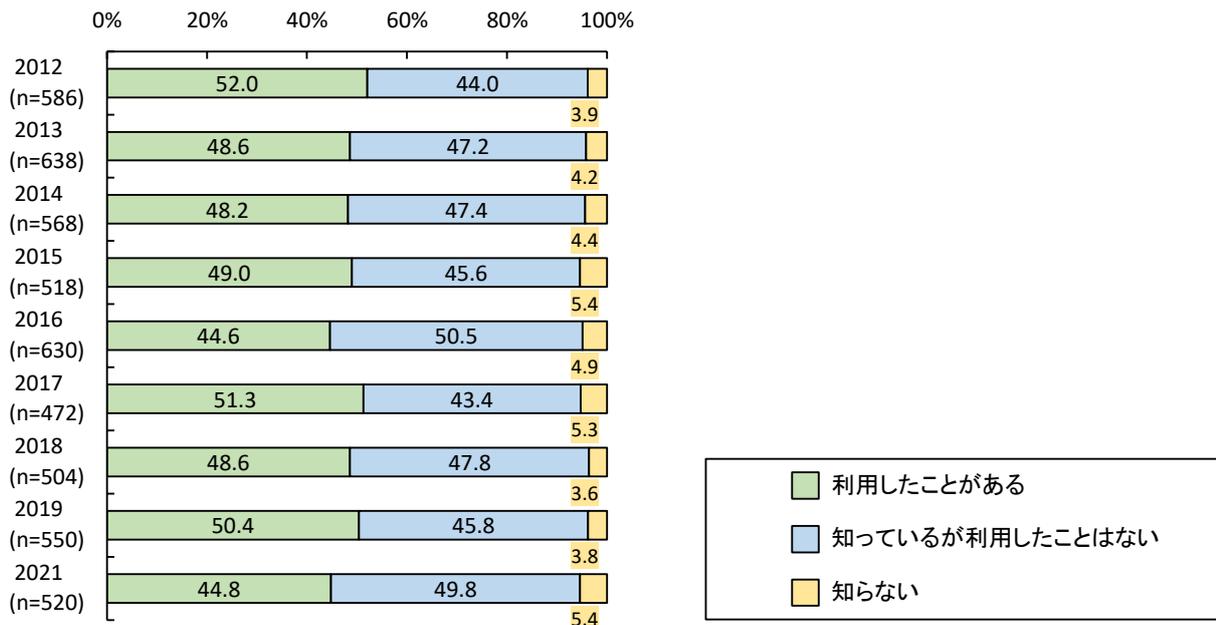
【解析者コメント】

認知度は90%以上の「認知度が高い」状態であり、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、さらなる周知に努めることが望ましい。

利用率については、40%台となっており、より一層患者さんが利用しやすくなるよう工夫をする必要がある。

(2) 過去の調査との比較

あすなる図書館を利用されたことがありますか



【集計結果】

今回の利用率、認知度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

◇ 利用率 今回：44.8%、最高値：2012年52.0%、最低値：2016年44.6%

◇ 認知度 今回（最低値）：94.6%、最高値：2018年96.4%、最低値：2015・2021年94.6%

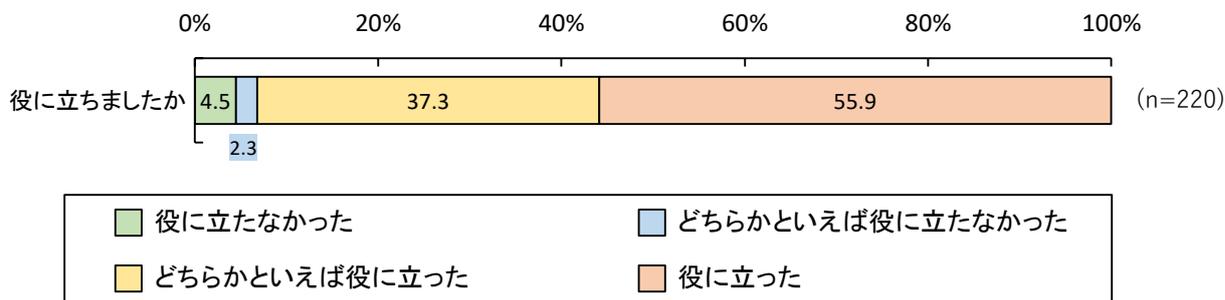
【解析者コメント】

認知度は過去全ての調査で90%以上の「認知度が高い」状態に達しているが、利用率は40%～50%台を推移している。今後利用率のさらなる向上のため、より多くの患者さんのニーズに応えられるように何らかの方策を検討する必要があると考える。

3-2 あすなる図書館利用者の評価

(1) 今年度の調査結果 「問7-4」

あすなる図書館を利用したことがある方を対象に、『役に立ちましたか』という質問を設けた。



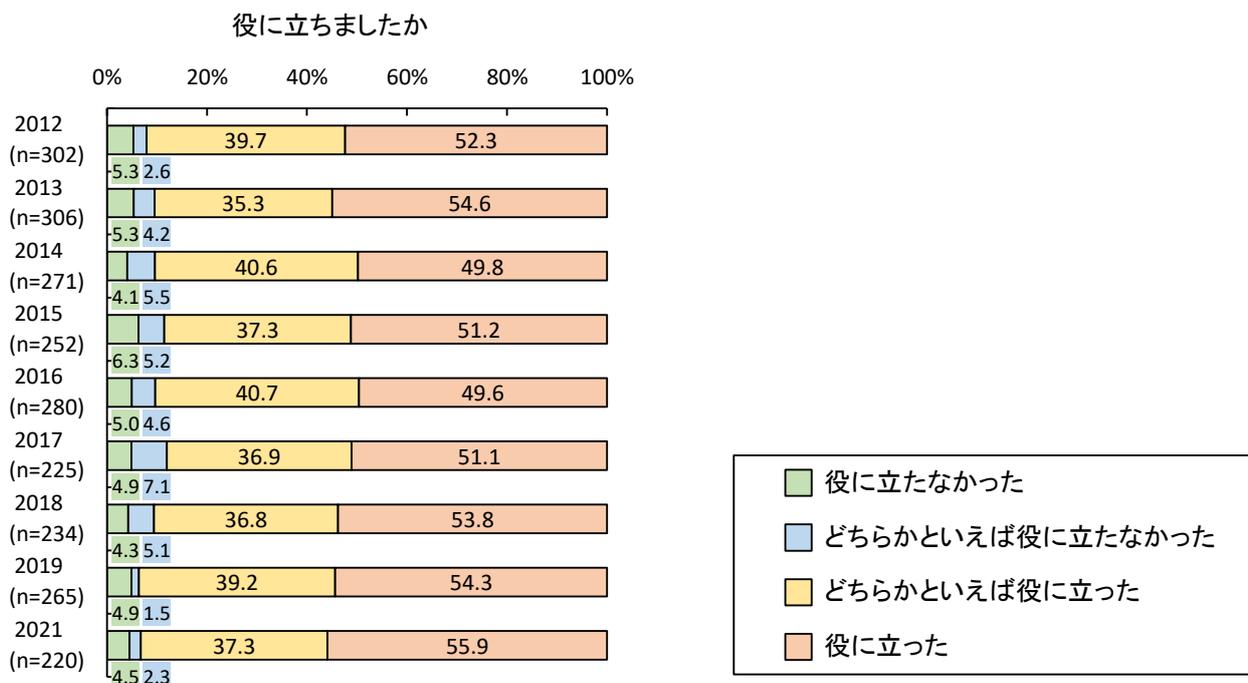
【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は93.2%となっている。

【解析者コメント】

満足度90%以上の「満足度が高い」状態には達しているが、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、より多くの患者さんの役に立つ工夫を検討することが望ましい。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

☆ 『役に立ちましたか』今回：93.2%、最高値：2019年93.6%、最低値：2017年88.0%

【解析者コメント】

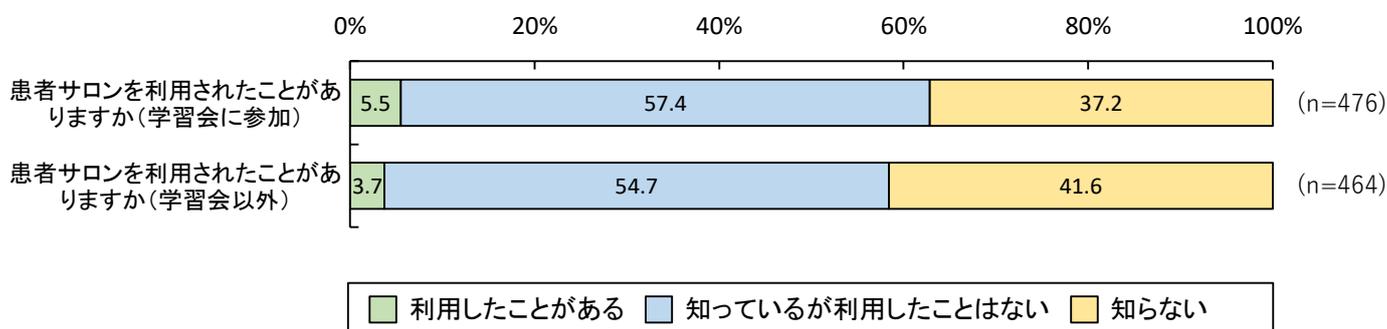
「満足度が高い」状態を維持しており、今後、満足度のさらなる向上を目指すために、何らかの工夫を検討することが望ましい。

4 患者サロン やまなみ

4-1 患者サロンの利用経験、認知

(1) 今年度の調査結果 「問7-1-4)」

患者サロンの利用経験、認知について、『学習会』と『学習会以外』に分けて尋ねた。



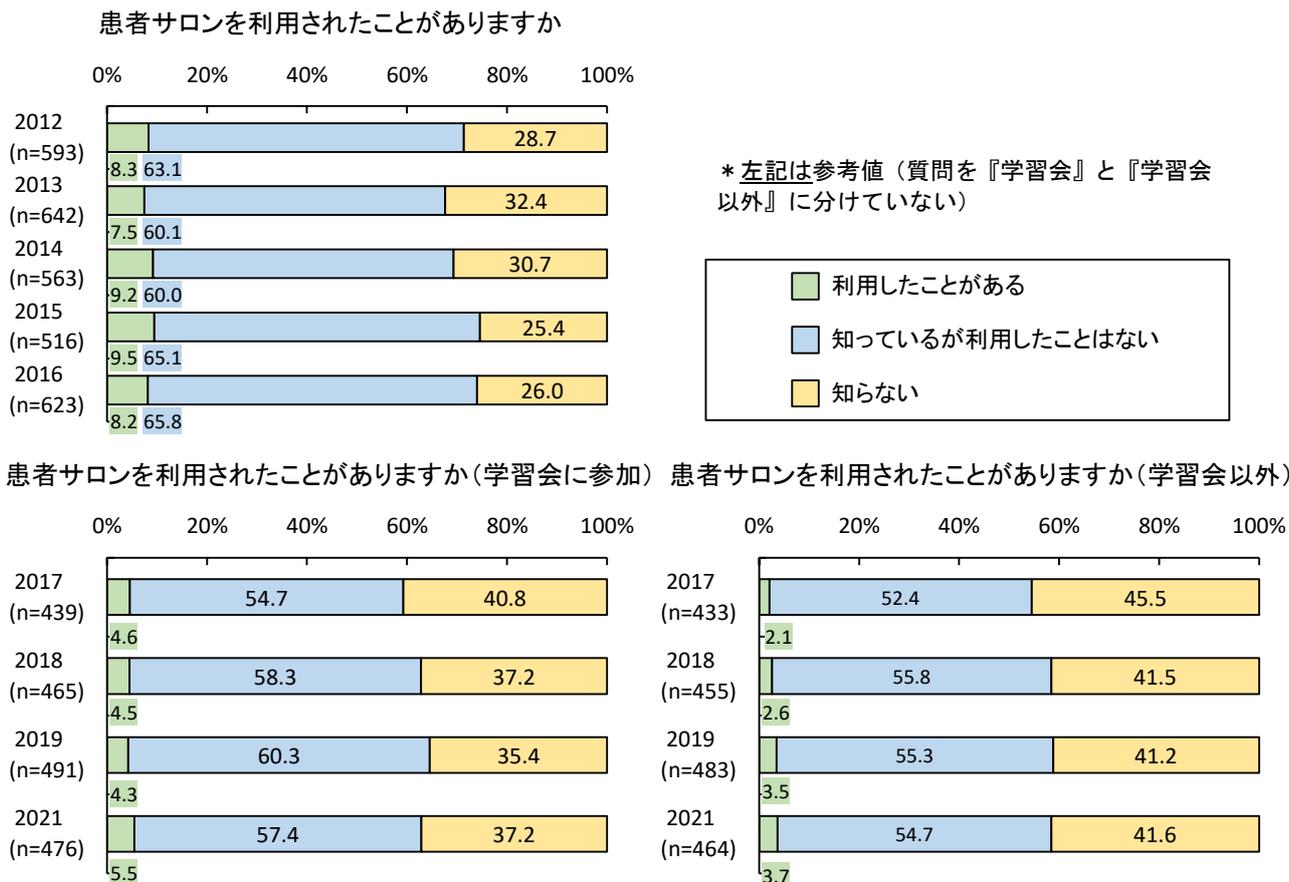
【集計結果】

「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は、『学習会』62.9%、『学習会以外』58.4%となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は、『学習会』5.5%、『学習会以外』3.7%となっている。

【解析者コメント】

学習会・学習会以外共に認知度は50～60%台であり「認知度が高い」に該当しない状態である。また利用率も5%前後であり、認知度も高い状態ではないことから、まずは周知を徹底し認知度を上げ、その後利用率向上のための方策を検討する必要があると考える。

（2）過去の調査との比較



【集計結果】

今回の利用率、認知度と2017年以降の過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『学習会』利用率 今回（最高値）：5.5%、旧最高値：2017年4.6%、最低値：2019年4.3%
- ◇ 『学習会』認知度 今回：62.9%、最高値：2019年64.6%、最低値：2017年59.3%
- ◇ 『学習会以外』利用率 今回（最高値）：3.7%、旧最高値：2019年3.5%、最低値：2017年2.1%
- ◇ 『学習会以外』認知度 今回：58.4%、最高値：2019年58.8%、最低値：2017年54.5%

なお、2016年以前は、質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていないため、参考値として扱った。

【解析者コメント】

『学習会』と『学習会以外』に区分した2017年以降でみると認知度は共に50～60%台であり、また利用率も共に5%前後であり、低い水準である。前項にも記載した通り、まずは認知度向上のための取り組みが必要だと考える。

4-2 患者サロン学習会への参加状況

(1) 今年度の調査結果 「問7-5①」

患者サロンで行われる学習会に参加したことがある方を対象に、どのような学習会に参加したかを尋ねた。(複数回答可)

参加したことがある学習会(複数回答可)	件数	構成比 (n=21)
お口の健康シリーズ	6	28.6%
栄養補助食品試飲・試食会	9	42.9%
がん医療における漢方療法	4	19.0%
がんと遺伝子の話	3	14.3%
乳腺術後の下着選びの勉強会	3	14.3%
患者・家族のものがたりサロン	—	—
その他	1	4.8%
合計	26	123.9%

【集計結果】

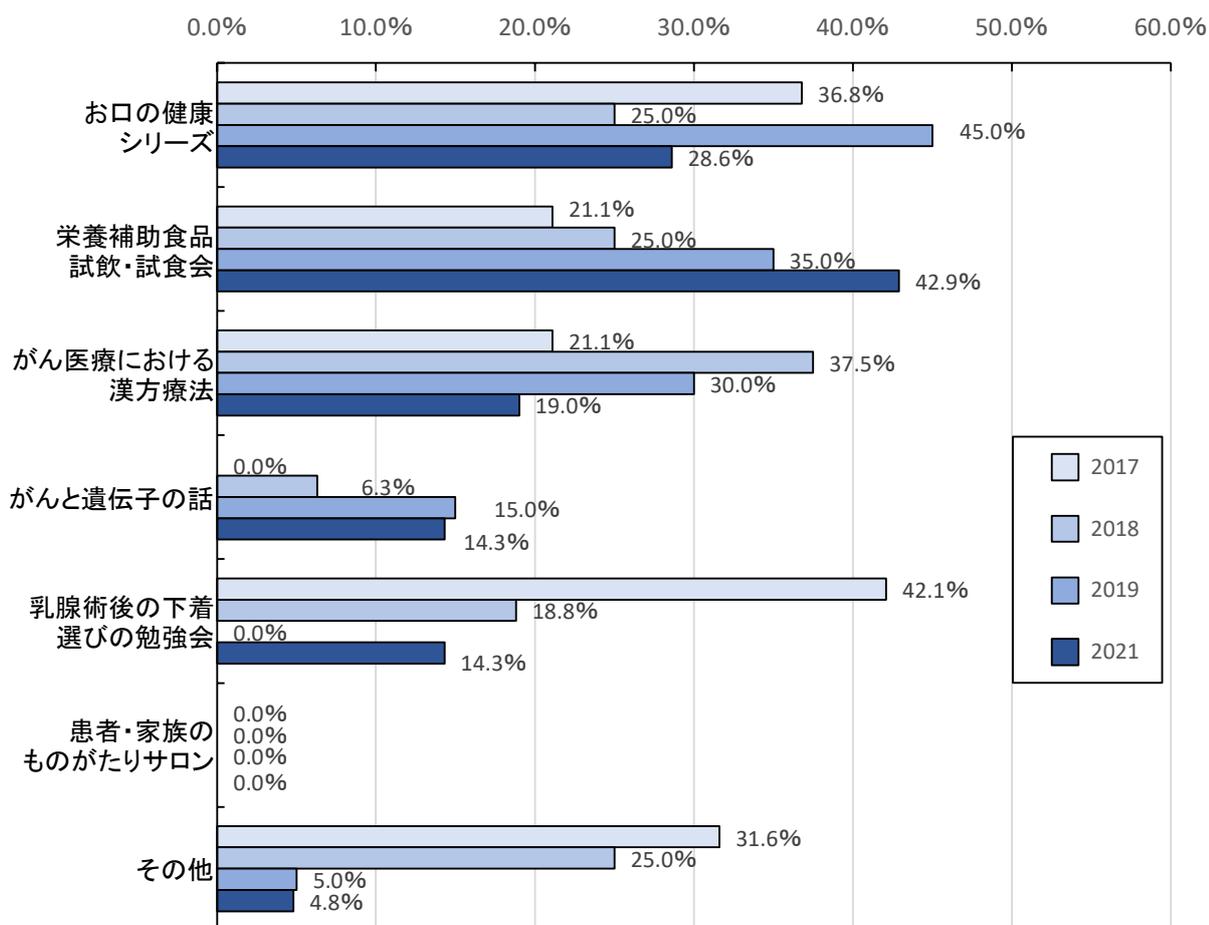
『お口の健康シリーズ』6件、『栄養補助食品試飲・試食会』9件、『がん医療における漢方療法』4件、『がんと遺伝子の話』3件、『乳腺術後の下着選びの勉強会』3件、『患者・家族のものがたりサロン』0件、『その他』1件であった。

【解析者コメント】

本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

(2) 過去の調査との比較

患者サロンで行われるどのような学習会に参加したか



複数回答可 2017：合計 152.6%、n=19 2018：合計 137.5%、n=16、2019：合計 130.0%、n=20 2021：合計 123.9%、n=21

【集計結果】

患者サロン学習会への参加状況は、2017年から新たに設けた項目である。回答者数（n）に対する構成比について、今回、過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『お口の健康シリーズ』今回：28.6%、最高値：2019年 45.0%、最低値：2018年 25.0%
- ◇ 『栄養補助食品試飲・試食会』
今回（最高値）：42.9%、旧最高値：2019年 35.0%、最低値：2017年 21.1%
- ◇ 『がん医療における漢方療法』
今回（最低値）：19.0%、最高値：2018年 37.5%、旧最低値：2017年 21.1%
- ◇ 『がんと遺伝子の話』今回：14.3%、最高値：2018年 15.0%、最低値：2017年 0.0%
- ◇ 『乳腺術後の下着選びの勉強会』今回：14.3%、最高値：2017年 42.1%、最低値：2019年 0.0%
- ◇ 『患者・家族のものがたりサロン』過去4年とも 0.0%（回答例なし）
- ◇ 『その他』今回（最低値）：4.8%、最高値：2017年 31.6%、旧最低値：2019年 5.0%

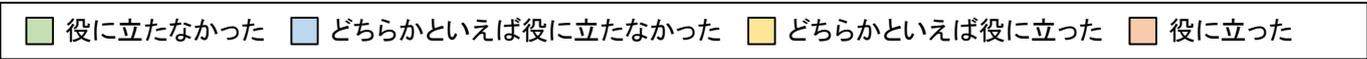
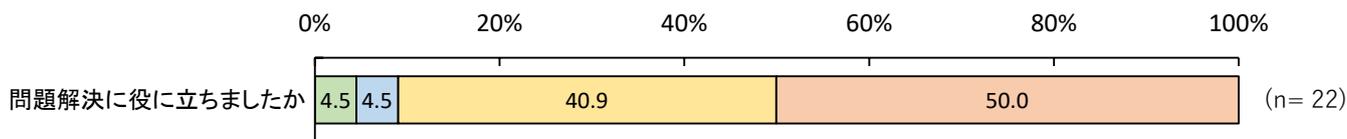
【解析者コメント】

本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

4-3 患者サロン利用者の評価（学習会）

（1）今年度の調査結果 「問7-5②」

学習会に参加したことがある方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』という質問を設けた。



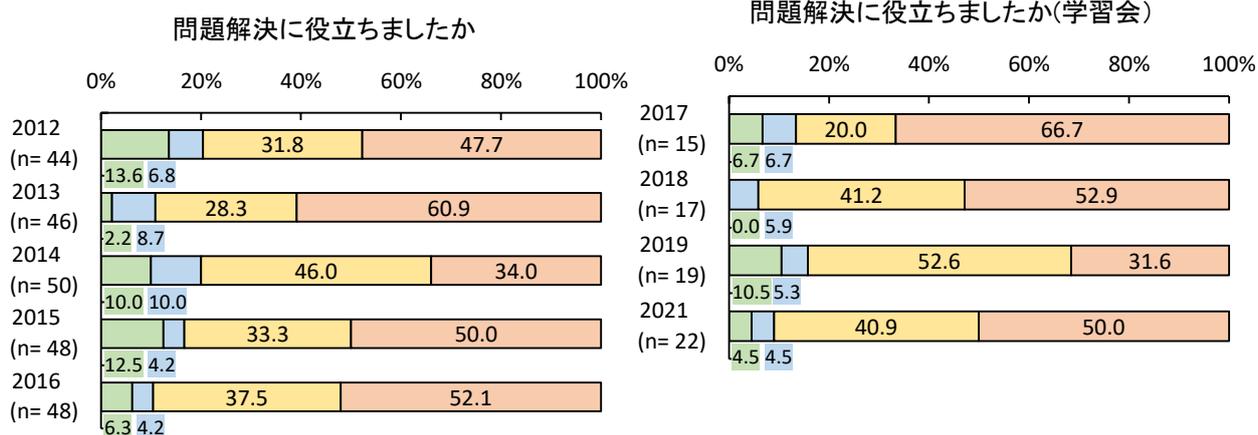
【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は90.9%となっている。

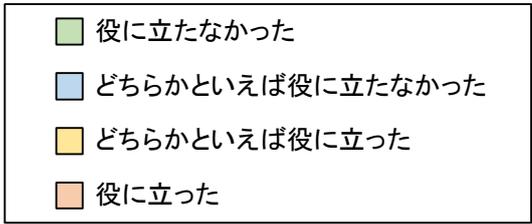
【解析者コメント】

本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

（2）過去の調査との比較



* 上記は参考値
(質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない)



【集計結果】

今回の満足度と2017年以降の過去最高値、最低値は以下の通りである。

◇ 今回：90.9%、最高値：2018年94.1%、最低値：2019年84.2%

なお、2016年以前は、質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていないため、参考値として扱った。

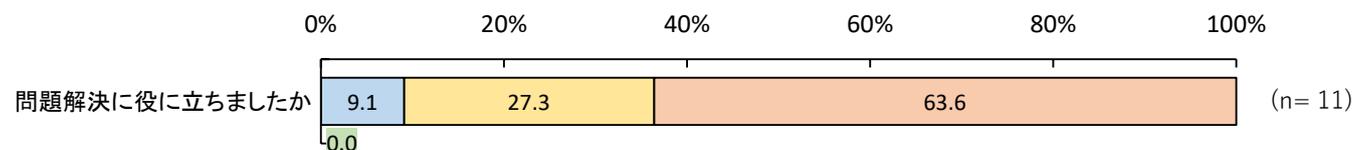
【解析者コメント】

本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

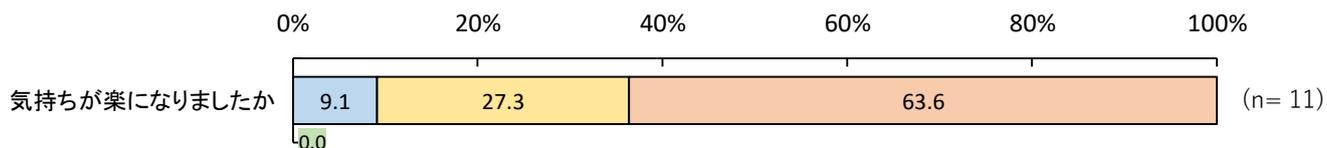
4-4 患者サロン利用者の評価（学習会以外）

（1）今年度の調査結果 「問7-6」

患者サロンを学習会以外で利用した方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』、『気持ちが楽になりましたか』という2つの質問を設けた。



■ 役に立たなかった ■ どちらかといえば役に立たなかった ■ どちらかといえば役に立った ■ 役に立った



■ 楽にならなかった ■ どちらかといえば楽にならなかった ■ どちらかといえば楽になった ■ 楽になった

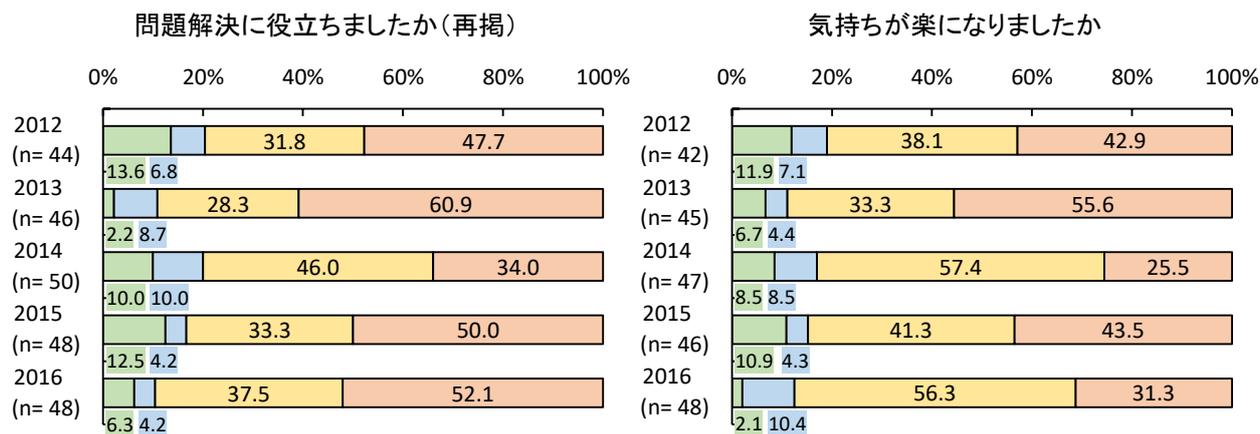
【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると『問題解決に役立ちましたか』90.9%、『気持ちが楽になりましたか』90.9%となっている。

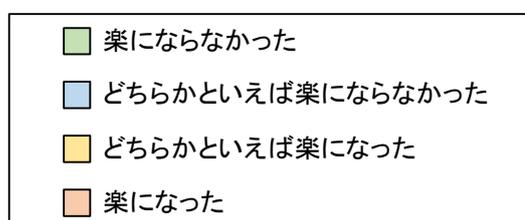
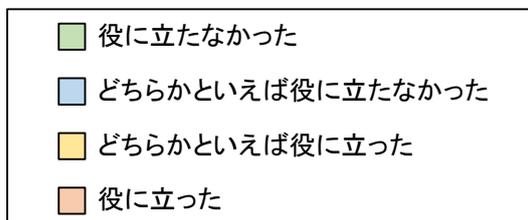
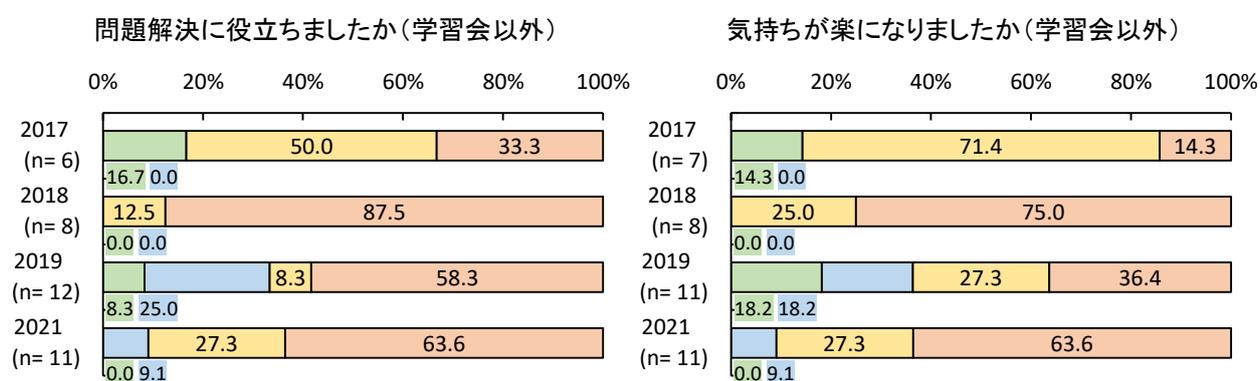
【解析者コメント】

本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

(2) 過去の調査との比較



* 上記は参考値 (質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない)



【集計結果】

今回の満足度と 2017 年以降の過去最高値、最低値は以下の通りである。

☆ 『問題解決に役立ちましたか』

今回：90.9%、最高値：2018 年 100.0%、最低値：2019 年 66.7%

☆ 『気持ちが楽になりましたか』

今回：90.9%、最高値：2018 年 100.0%、最低値：2019 年 63.6%

なお、2016 年以前は、質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていないため、参考値として扱った。

【解析者コメント】

本項は回答者数が十分とは言えず、実態を正確に反映していない可能性があるため、より多くの患者さんの声を集約し、課題について対応策を検討する必要がある。

X 調査検討実施メンバー

静岡県立静岡がんセンター

院内RMQC委員会 患者満足度調査部会

部会長 清 好志恵（調査責任者）

（以下、五十音順）

上坂 克彦

小笠原 環

小野澤 祐輔

柏木 広哉

勝又 成人

杉山 美由紀

神 直美

中川 陽子

枷場 美穂

松本 貴也

望月 美里

山田 記子

吉嗣加奈子

調査受託機関

株式会社 サーベイリサーチセンター 静岡事務所

静岡県立静岡がんセンター

患者さんへのアンケート調査

調査票と一緒にお渡しした「説明文書」をご確認、ご理解いただいた上で同意していただけるようでしたら、ご回答ください。

なお、調査結果は診療と患者さんやご家族への支援に活かしていきたいと考えております。

どうかご協力をお願い申し上げます。

2021年10月

静岡県立静岡がんセンター 病院長

1. この調査票は、患者さんがご回答ください。患者さんが記載できない場合は、ご家族が代筆されてもかまいません。
2. この調査は無記名で行われます。また、調査票は当センター以外の調査機関でまとめて集計されます。どうか遠慮のない率直なご意見をお寄せください。
3. 答えにくい質問がある場合は、答えられる質問だけお答えください。
4. 質問事項に関して、あてはまる番号1つに○をつけていただきますが、(複数回答可)と書いてある設問には、あてはまるものすべてに○をつけてください。なお、各設問に関する回答で、付け加える点などがありましたら、自由記載欄に具体的に記入してください。

ご記入後は、ご面倒ですが一緒にお渡ししました封筒に入れ、2021年10月31日（日）までに郵便ポストへ投函してください。

お問い合わせ先

静岡県立静岡がんセンター

院内RMQC委員会

患者満足度調査部会長 清 好志恵

TEL 055-989-5222 (代表) 内線 6431

E-mail manzoku@scchr.jp

問1 患者さんのことについておたずねします。あてはまる番号に○をつけてください。

1)	年齢	1 20～29 歳 2 30～39 歳 3 40～49 歳	4 50～59 歳 5 60～69 歳 6 70～79 歳	7 80 歳以上
2)	性別	1 男性 2 女性		
3)	当センターを知った方法 (複数回答可)	1 かかりつけ医 2 家族・友人・知人 3 テレビ、新聞、雑誌	4 県や市町の広報誌 5 インターネット 6 その他 ()	
4)	当センターでの診療を希望した理由 (複数回答可)	1 自宅や職場、学校に近い 2 他院医師の紹介 3 家族や友人の紹介 4 評判 5 設備や機器の充実 6 がん専門病院の専門性	7 最新の医療への期待 8 職員の雰囲気 9 建物の雰囲気 10 前の病院に不満があった 11 理念に期待 12 その他 ()	
5)	当センターに初めてかかった年月	西暦 20____年__月__ または 平成・令和____年__月 注) どちらか一方にご記入ください。		
6)	現在、主に受診している診療科 (複数の診療科に受診されている方は、複数回答していただいて構いません)	1 脳神経外科 2 頭頸部外科 3 呼吸器外科 4 食道外科 5 胃外科 6 大腸外科 7 肝・胆・膵外科 8 乳腺外科 9 乳腺画像診断科 10 婦人科 11 泌尿器科 12 眼科 13 皮膚科	14 再建・形成外科 15 整形外科 16 歯科口腔外科 17 消化器内科 18 女性内科 19 呼吸器内科 20 血液・幹細胞移植科 21 小児科 22 緩和医療科 23 内分泌・代謝内科 24 循環器内科 25 感染症内科 26 リハビリテーション科	27 腫瘍精神科 28 脳神経内科 29 内視鏡科 30 画像診断科 31 I V R 科 32 放射線治療科 33 陽子線治療科 34 原発不明科 35 麻酔科
7)	現在の診療状況	1 診断前 2 治療前検査中	3 治療中 治療の種類 () 4 治療終了後、経過観察中	

問2 当センターの設備や環境についておたずねします。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 不満足	2 不満足 どちらかといえは	3 満足 どちらかといえは	4 満足	n 利用していない
診療科待合					
1) 明るさ (照明・採光)	1	2	3	4	n
2) 清潔さ	1	2	3	4	n
3) 椅子の配置や数	1	2	3	4	n
化学療法センター (通院で抗がん剤の治療を行うところ)					
4) 空調	1	2	3	4	n
5) 明るさ (照明・採光)	1	2	3	4	n
6) 清潔さ	1	2	3	4	n
7) リクライニングシートまたはベッド	1	2	3	4	n
8) プライバシー	1	2	3	4	n
9) アメニティ (テレビ、テーブル、椅子など)	1	2	3	4	n
支持療法センター (がんや治療による症状を軽くするための予防、治療、ケアなどを行うところ。例：点滴、ホルモン剤の注射、腹水穿刺など)					
10) 空調	1	2	3	4	n
11) 明るさ (照明・採光)	1	2	3	4	n
12) 清潔さ	1	2	3	4	n
13) リクライニングシートまたはベッド	1	2	3	4	n
14) プライバシー	1	2	3	4	n
15) アメニティ (テレビ、テーブル、椅子など)	1	2	3	4	n
その他の設備や全体					
16) トイレ (換気・清潔さ・使いやすさなど)	1	2	3	4	n
17) 院内の移動のしやすさ	1	2	3	4	n
18) 案内表示の見やすさ (設置場所・大きさ・色など)	1	2	3	4	n
19) 駐車場	1	2	3	4	n
20) エレベーター (待ち時間・広さなど)	1	2	3	4	n
21) 周辺の自然や景色	1	2	3	4	n
22) 横になれるソファベッドスペース (2階)	1	2	3	4	n

問 2-1 当センターの設備や環境について、ご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。

問3 当センターでの外来診療の流れについておたずねします。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 不満足	2 どちらかといえば 不満足	3 どちらかといえば 満足	4 満足	n 経験がない
予約					
1) 診療予約のとり方	1	2	3	4	n
待ち時間や日数					
2) 診察の待ち時間	1	2	3	4	n
3) 検査の待ち時間	1	2	3	4	n
4) 化学療法センターの待ち時間	1	2	3	4	n
5) 支持療法センターの待ち時間	1	2	3	4	n
6) 会計の待ち時間	1	2	3	4	n
7) 薬を受け取るまでの待ち時間	1	2	3	4	n
8) 検査予約から検査までの日数	1	2	3	4	n
9) 手術を受けると決めてから手術までの日数	1	2	3	4	n
10) 入院予約から入院までの日数	1	2	3	4	n

問 3-1 当センター初診時（初めて受診した日）に、困った点や気になった点など、ご意見やご要望がありましたら、自由にお書きください。

問 3-2 当センターでの外来診療の流れについて、ご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。

問 3-3 外来での治療中、もしくは治療が終了して退院した後、自宅で療養中に困ったことがありますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 ある	2 どちらかと いえばある	3 どちらかと いえばない	4 ない
1) 症状や副作用が出た時の対処方法	1	2	3	4
2) 具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断	1	2	3	4
3) 病院のどこに連絡すればよいかわからない	1	2	3	4
4) 電話がなかなかつながらない	1	2	3	4
5) 電話で状況をうまく伝えられない	1	2	3	4
6) 日常生活に手助けが必要	1	2	3	4
7) 自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない	1	2	3	4

問 3-4 外来での治療中、もしくは治療が終了して退院した後、自宅で療養中に困ったことがある方は、具体的にどのような点ですか。以下にご記入ください。

問 4 当センターの診療全般についてどのように思いますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 不満足	2 どちらかと いえば不満足	3 どちらかと いえば満足	4 満足
<外来診療>				
1) 医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか	1	2	3	4
2) 全体として、受けた治療やケアに満足していますか	1	2	3	4
3) 患者さんやご家族への支援について満足していますか	1	2	3	4
<入院診療（病棟）>（※当センターで入院された経験のある方のみ）				
4) 医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか	1	2	3	4
5) 全体として、受けた治療やケアに満足していますか	1	2	3	4
6) 患者さんやご家族への支援について満足していますか	1	2	3	4

※診療：診察や治療を受けること（検査やケアも含めてご回答ください）

問5 当センターで外来診療をする職員の対応についておたずねします。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 そう 思わない	2 どちらか かといえ ば そう 思わない	3 そう 思う どちらか かといえ ば	4 そう 思う	n 経験 がない
担当医（主にかかっている診療科の外来担当医師）について					
1) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
2) あなたの質問にきちんと答えてくれますか	1	2	3	4	n
3) 検査や治療に対する説明はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
4) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
5) あなたとの信頼関係は築けていますか	1	2	3	4	n
主にかかっている外来診療科の看護師について					
6) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
7) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
8) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
化学療法センターの看護師について（※化学療法センターを利用したことのある方のみ）					
9) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
10) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
11) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
支持療法センターの看護師について（※支持療法センターを利用したことのある方のみ）					
12) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
13) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
14) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
薬剤師について（お薬コーナーなど）					
15) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
16) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
17) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
その他の職員やボランティアについて					
18) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
19) あなたへの対応は親切ですか	1	2	3	4	n

問 5-1 当センターの職員について、ご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。

問 6 当センターを受診してから現在までに、下記の4つの項目について、悩んだり負担になったりしたことがありますか。問 6-1 から問 6-4 それぞれ、あてはまる項目に具体的にご記入ください。

問 6-1 「診療」に関する悩みや負担

(医師とうまく話せない、病気や治療の説明がよくわからない、医師に質問できない、治療の選択に迷う、治療が辛いなど)

問 6-2 「からだ」に関する悩みや負担

(だるさ、痛み、吐き気、人工肛門のかぶれなど病気や治療による症状、あるいは病気や治療による外見や体の変化など)

問 6-3 「こころ」に関する悩みや負担

(気持ちが落ち着かない、再発の不安、気持ちが落ち込む、先の見通しがたたないなど)

問 6-4 「暮らし」に関する悩みや負担

(医療費、生活費、高額療養費制度や障害年金などの制度のこと、仕事、家族の世話ができないなど)

問7 当センターでは患者さんやご家族の支援のための部門を充実させるよう努力し、新しい試みも進めています。それらについておたずねします。

問 7-1 以下の患者さんやご家族の支援部門を利用されたことがありますか。それぞれの項目であてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 利用したことがある	2 知っているが 利用したことはない	3 知らない	
1) よろず相談<2階>	1	2	3	➡ 利用したことがある方は、 問7-2 にご回答ください。
2) 患者家族支援センター<2階>	1	2	3	➡ 利用したことがある方は、 問7-3 にご回答ください。
3) あすなろ図書館<1階> (患者図書館)	1	2	3	➡ 利用したことがある方は、 問7-4 にご回答ください。
4) 患者サロンやまなみ<1階>				
学習会に参加	1	2	3	➡ 利用したことがある方は、 問7-5 にご回答ください。
学習会以外	1	2	3	➡ 利用したことがある方は、 問7-6 にご回答ください。

※ 患者家族支援部門の説明

よろず相談	よろず相談は、がん患者さんやそのご家族の不安や悩みなどに対応する部門です。よろず相談専任のがん相談員が、皆さんのお話を伺い、一緒に考え、問題を解決するお手伝いをします。
患者家族支援センター	患者家族支援センターは、初めての受診からその後の通院・療養生活まで切れ目のない支援をする部門です。安心して治療を受け、退院後も苦痛なく在宅療養できるように支援します。また他の医療機関への紹介など、病院と地域の橋渡しもしています。
あすなろ図書館	あすなろ図書館は、本や雑誌を楽しみたい、自分（あるいはご家族）の病気や治療のことを知りたい、くつろげる場が欲しいなどの要望に添うための図書館です。
患者サロン やまなみ	患者サロンは、患者さん同士、あるいは医療者を含めた交流のためのスペースです。定期的にさまざまな学習会も行っています。

問 7-2 【よろず相談】を利用したことがある方におたずねします。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

① 問題解決に役立ちましたか。

1 役に立たなかった	2 どちらかといえば役に立たなかった
3 どちらかといえば役に立った	4 役に立った

② 気持ちが楽になりましたか。

1 楽にならなかった	2 どちらかといえば楽にならなかった
3 どちらかといえば楽になった	4 楽になった

問 7-3 【患者家族支援センター】を利用したことがある方におたずねします。

① 初診時の問診について、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 そう 思わ ない	2 ば そう 思わ ない	3 ど ち ら か と い え ば そ う 思 う	4 そ う 思 う	n 経 験 が な い
初診時の問診について					
1) 職員の言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
2) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
3) 説明の内容は分かりやすいですか	1	2	3	4	n

② 初診時の問診以外で、患者家族支援センターを利用した方におたずねします。

a) どのような時に利用しましたか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

1 治療の選択（治療を選んだり、決めたりするとき）
2 病気の説明（説明がよくわからないとき、疑問があるときなど）
3 病気への不安
4 家族のこと（子どもの世話、子どもへの説明、親への説明、親の介護など）
5 医師との関係（話を聞いてくれない、質問できない、怖いなど）
6 その他（ ）

b) 問題解決に役立ちましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1 役に立たなかった	2 どちらかといえば役に立たなかった
3 どちらかといえば役に立った	4 役に立った

c) 気持ちが楽になりましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1 楽にならなかった	2 どちらかといえば楽にならなかった
3 どちらかといえば楽になった	4 楽になった

問 7-4 【あすなろ図書館(患者図書館)】を利用したことがある方におたずねします。

- ① あすなろ図書館は役に立ちましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1 役に立たなかった | 2 どちらかといえば役に立たなかった |
| 3 どちらかといえば役に立った | 4 役に立った |

問 7-5 【患者サロン】で行われる学習会に参加したことがある方におたずねします。

- ① 参加したことがある学習会すべてに○をつけてください。

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1 お口の健康シリーズ | 2 栄養補助食品試飲・試食会 |
| 3 がん医療における漢方療法 | 4 がんと遺伝子の話 |
| 5 乳腺術後の下着選びの勉強会 | 6 患者・家族のものがたりサロン |
| 7 その他 () | |

- ② 学習会は、問題解決に役立ちましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1 役に立たなかった | 2 どちらかといえば役に立たなかった |
| 3 どちらかといえば役に立った | 4 役に立った |

問 7-6 【患者サロン】を学習会以外で利用した方におたずねします。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- ① 問題解決に役立ちましたか。

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1 役に立たなかった | 2 どちらかといえば役に立たなかった |
| 3 どちらかといえば役に立った | 4 役に立った |

- ② 気持ちが楽になりましたか。

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1 楽にならなかった | 2 どちらかといえば楽にならなかった |
| 3 どちらかといえば楽になった | 4 楽になった |

問 7-7 当センターにおける患者さんやご家族の支援についてご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。

問8 これまでの設問以外に、当センターについてご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。



ご協力ありがとうございました。

※調査員使用欄

2021 年度
患者満足度調査報告書（一般用）

2022 年 3 月

静岡県立静岡がんセンター
院内RMQC委員会 患者満足度調査部会

調査委託機関：株式会社サーベイリサーチセンター 静岡事務所