平成30年度 患者満足度調査報告書



目 次

I	患者満足度調査の概要	. 1
Π	設備・環境について	. 2
1	診療科待合	. 2
2	2 化学療法センター	. 4
3	3 支持療法センター	. 7
4	l その他の設備や全体	. 9
Ш	外来診療・自宅療養について	12
1	外来診療の流れ(予約)	12
2		
3	3 自宅療養での困りごと	17
IV	職員について	
1	外来担当医	21
2	2 外来看護師	24
3	7-7-7-7-7	
4		
5		
6		
V	診療全般について	
1		
2	7 12-10 74	
VI	回答者の属性	
VII	自由回答の分類手法と傾向	
1	7	
2		
	- 1 自由回答(診療上の悩み)	
1		
2	· 12- (-12-), 13-	
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
VIII —	- 2 自由回答(身体の苦痛)	52

11 症状・副作用・後遺症	52
Ⅷ-3 自由回答(心の苦悩)	53
12 不安などの心の問題	53
13 生き方・生きがい・価値観	54
Ⅷ-4 自由回答(暮らしの負担)	55
14 就労・経済的負担	55
15 家族・周囲の人との関係	56
Ⅷ-5 自由回答(その他)	57
16 その他	57
IX 患者家族支援	58
1 よろず相談	59
2 患者家族支援センター	62
3 あすなろ図書館(患者図書館)	67
4 患者サロン やまなみ	69
X 調査検討実施メンバー	75

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平成 30 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に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、「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」の三つの理念を患者さんへの約束として掲げています。そして、これらの約束を実現するためには、患者さんとそのご家族の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、開院当初よりさまざまな取り組みを行ってきました。院内各所に配置した「ご意見箱」へ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などはその最も代表的な活動です。

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、平成 16 年度よりスタートしたのが「患者満足度調査」です。これは、院内の患者満足度調査部会が作成した静岡がんセンターの医療に関する質問票を、1年に1回、患者さんにお答えいただく調査であり、静岡がんセンターの患者さんという大きなグループとしてのご意見と、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、平成16年度に事前調査を行った上で、平成17年度から平成21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、平成24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、平成30年10月に行いました第7回目の調査報告書です。この報告書では、第7回目の結果を報告しますとともに、平成24~29年度に実施しました過去6回の結果も掲載し、結果を比較できるようにいたしました。7回目の調査となる今年度(平成30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。どうかこれからもご支援ください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 患者満足度調査部会長 久山 幸恵

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、悩んだり負担に感じたりし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。当センターでは平成16年度に事前調査、平成17年度から平成21年度まで継続して「患者満足度調査」を実施してきた。平成24年度からは、その結果をふまえ、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7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

平成30年10月1日~5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
- ・外来診療科待合において、説明員が調査対象者に直接説明・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	628 件	62.8%

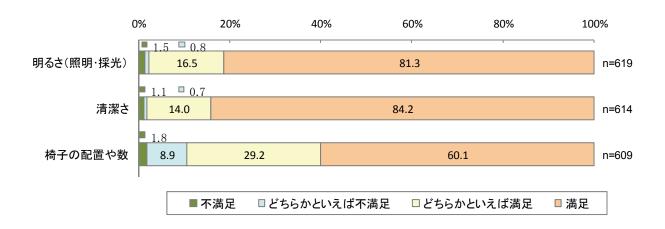
(7)注意事項

- ・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

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)」

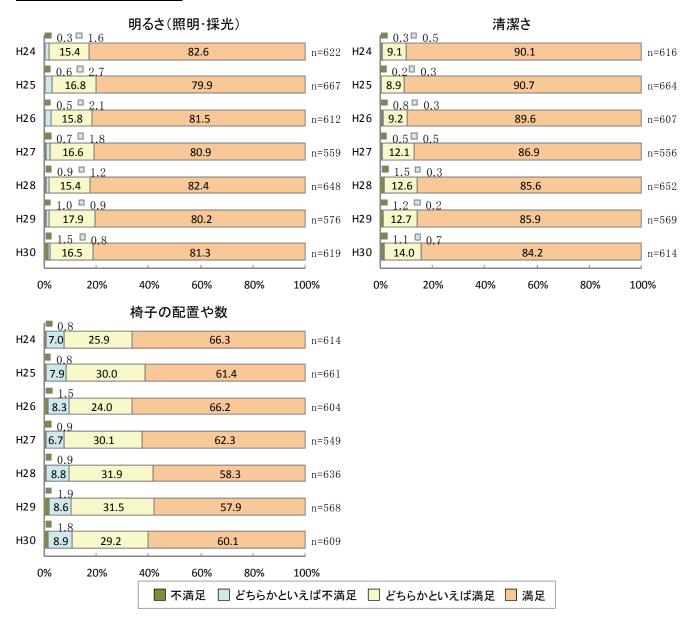


診療科待合の設備や環境に関して、『明るさ(照明・採光)』、『清潔さ』、『椅子の配置や数』の3項目について満足度を尋ねた。「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉え、この3項目を比較すると、『清潔さ』(98.2%)と『明るさ』(97.7%)は極めて高い水準となっている。一方、『椅子の配置や数』は89.3%とやや低い水準となっている。また、「満足」単独での割合でみると、両者の差は20p(ポイント、以下同様)以上に拡がっている。

椅子に関しては、以前から「椅子の数が少ない」という声が、この患者満足度調査やセンター内各所に配置したご意見箱等に寄せられており、患者数の多い診療科の待合を中心に椅子の数を増やしたり、混雑時には仮設の椅子を配置したりするなどの対策を行ってきている。

しかし、今回の調査の自由回答でも、「診療科待合に椅子の数が少なく、立って待つことがある。 ソファー型の椅子でなく、ベンチ型の小さい椅子でよいから、数を増やして欲しい」、「(診療科) 待 合の椅子が座りにくく、いつも腰が痛くなる」、「1階の柿田川ホールがほとんど4人席の配置なの で、1人で座りたいと思っても空きがなかったり、空いていてもなかなか相席では座りにくい。2 人席のスペースを入れて欲しい」など、柿田川ホールも含めて椅子に関する意見が多く寄せられてお り、今後も対策を継続、強化していく(50ページ参照)。

(2) 過去の調査との比較



「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、その最高値と今回を比較すると、

- ◆ 『明るさ』 最高値:平成29年98.1%→今回:97.7% (▲0.4p)
- ◆ 『清潔さ』 最高値:平成25年99.6%→今回:98.2% (▲1.4p)
- ◆ 『椅子の配置や数』 最高値:平成27年92.4%→今回:89.3% (▲3.1p)

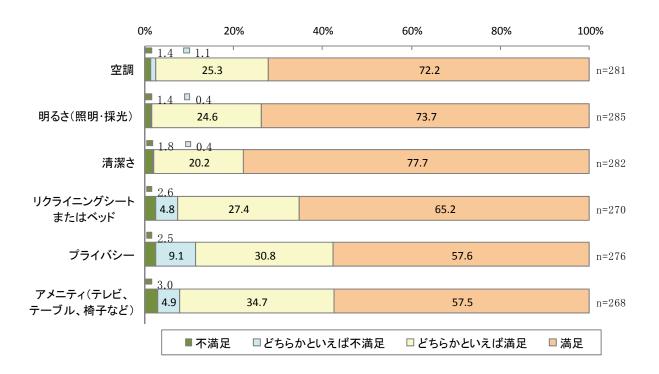
となっている。

『明るさ』は最高値との差が小さく、「満足」単独での割合は、満足度の最高値である平成29年の値を逆に1.1p上回っているため、「満足」と「どちらかといえば満足」の比重を考慮すれば、最高値の水準に近いものと思われる。一方、『椅子の配置や数』は、平成27年の最高値以降3年連続で満足度が低下し、自由回答でも多くの意見が寄せられているため、今後も対策を継続、強化していく。

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)」

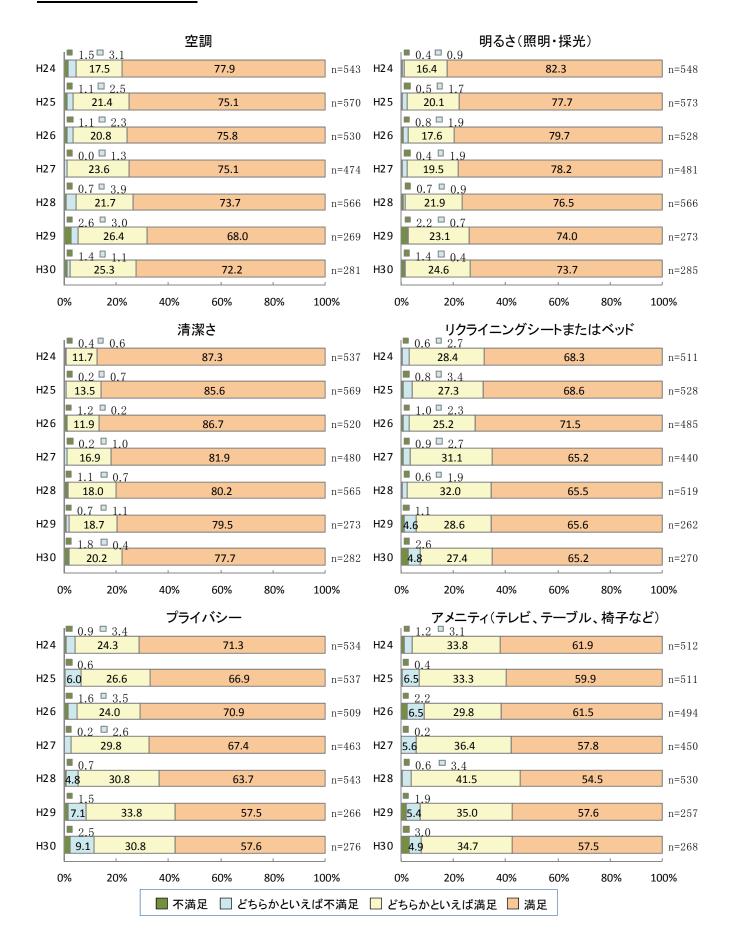


化学療法センターの設備や環境に関して、『空調』、『明るさ(照明・採光)』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ(テレビ、テーブル、椅子など)』の6項目について満足度を尋ねた。

「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、この6項目を比較すると、『明るさ』(98.2%)、『清潔さ』(97.9%)、『空調』(97.5%) は極めて高い水準となっており、『リクライニングシートまたはベッド』(92.6%)、『アメニティ』(92.2%) が続き、『プライバシー』については88.4%とやや低くなっている。

自由回答では、「プライバシーがない。聞きたくない話を聞かなくても済むような配慮が欲しい。 先行きに不安しかない人にとって、他の人の副作用の話など聞こえてしまうのは本当につらい」、「ベッドで電話をしている患者さんや家族の方がいる。マナーを守っていただきたい。携帯使用禁止の表示をもっと貼りつけてください」、「個室のカーテンがきちんと閉まるように工夫して欲しい」、「個室内でコンセントが使えるようにして欲しい」などの意見がみられた。

(2)過去の調査との比較



「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、その最高値と今回を比較すると、

- ◆ 『空調』 最高値:平成27年98.7%→今回:97.5%(▲1.2p)
- ◆ 『明るさ』 最高値:平成24年98.7%→今回98.2%(▲0.5p)
- ◆ 『清潔さ』 最高値:平成 25 年 99.1%→今回:97.9% (▲1.2p)
- ◆ 『リクライニングシートまたはベッド』 最高値: 平成 28 年 97.5%→今回: 92.6% (▲4.9 p)
- ◆ 『プライバシー』 最高値:平成27年97.2%→今回:88.4%(▲8.8p)
- ◆ 『アメニティ』 最高値:平成28年96.0%→今回:92.2%(▲3.8p) となっている。

なかでも、『プライバシー』、『リクライニングシートまたはベッド』、『アメニティ』は最高値との 差が大きく、それぞれの最高値以降低下が続いている。一方、『明るさ』と『空調』は最高値との差 は大きくなく、前年比では上昇している。

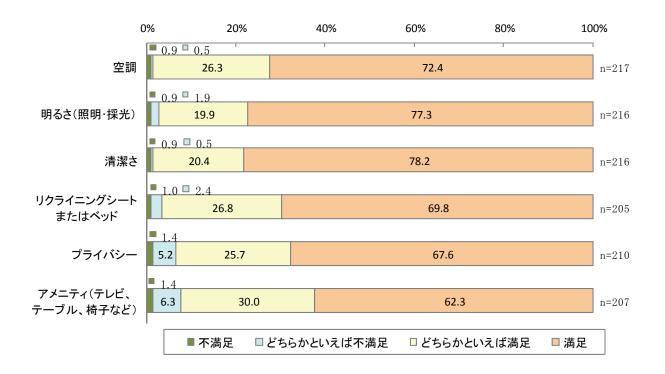
今後、上記で取り上げた『プライバシー』、『リクライニングシートまたはベッド』、『アメニティ』を中心に、日々の改善活動を強化するとともに、自由回答に寄せられた意見の分析を通じて改善点を探っていく。

なお、平成 29 年の調査から回答者数 (n) が大きく減少しているのは、質問での表記が"通院治療センター"から"化学療法センター(通院で抗がん剤の治療を行うところ)"に変更されたことで、質問の対象が明確になった結果、「利用していない」という回答を選ぶケースが増加したためだと思われる。

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)。平成28年8月に運用が始まり、患者満足度調査では、平成29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)」



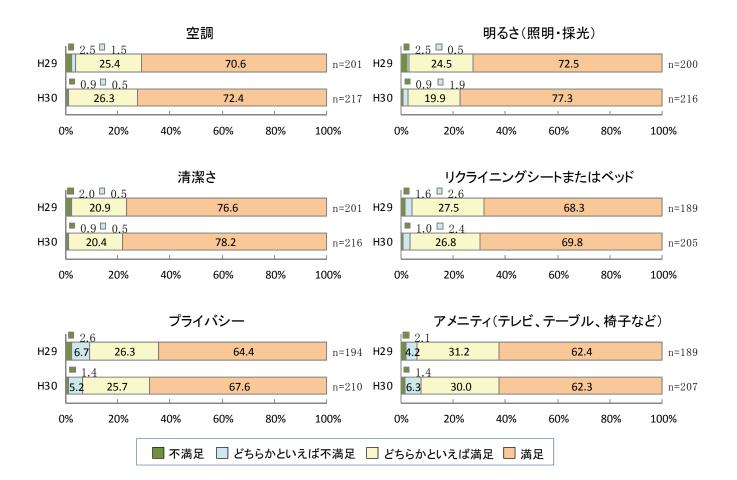
支持療法センターの設備・環境に関しては、化学療法センターと同様に、『空調』、『明るさ(照明・採光)』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ(テレビ、テーブル、椅子など)』の6項目について満足度を尋ねた。

「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、この6項目を比較すると、『空調』(98.6%)、『清潔さ』(98.6%)、『明るさ』(97.2%)、『リクライニングシートまたはベッド』(96.6%) の4項目が極めて高い水準となっており、『プライバシー』(93.3%) と『アメニティ』(92.3%) が続いている。

また、化学療法センターの設備・環境に対する満足度と比較すると、『明るさ』を除いた5項目で 支持療法センターの方が上回っている(4ページ参照)。

自由回答では、支持療法センターを特定した意見は多くなかったが、「化学療法や支持療法など時間のかかる治療の時などに、付添いの家族が休憩できるスペースをもう少し増やして欲しい」といった意見がみられた。

(2)過去の調査との比較(平成29年新設項目)



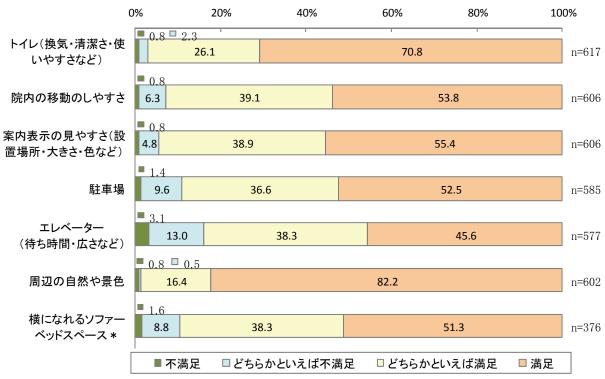
支持療法センターに関する質問は、平成29年から新たに設けられた項目である。「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉え、前回の数値と比較すると、

- ◆ 『空調』 前回:96.0%→今回:98.6 (+2.6p)
- ◆ 『明るさ』 前回:97.0%→今回:97.2% (+0.2p)
- ◆ 『清潔さ』 前回:97.5%→今回:98.6% (+1.1p)
- ◆ 『リクライニングシートまたはベッド』 前回:95.8%→今回:96.6% (+0.8p)
- ◆ 『プライバシー』 前回:90.7%→今回:93.3% (+2.6p)
- ◆ 『アメニティ』 前回:93.7%→今回:92.3% (▲1.4p)

となり、『アメニティ』を除いた5項目で満足度が上昇している。

4 その他の設備や全体

(1) 今年度の調査結果 「問2-16) ~22)」



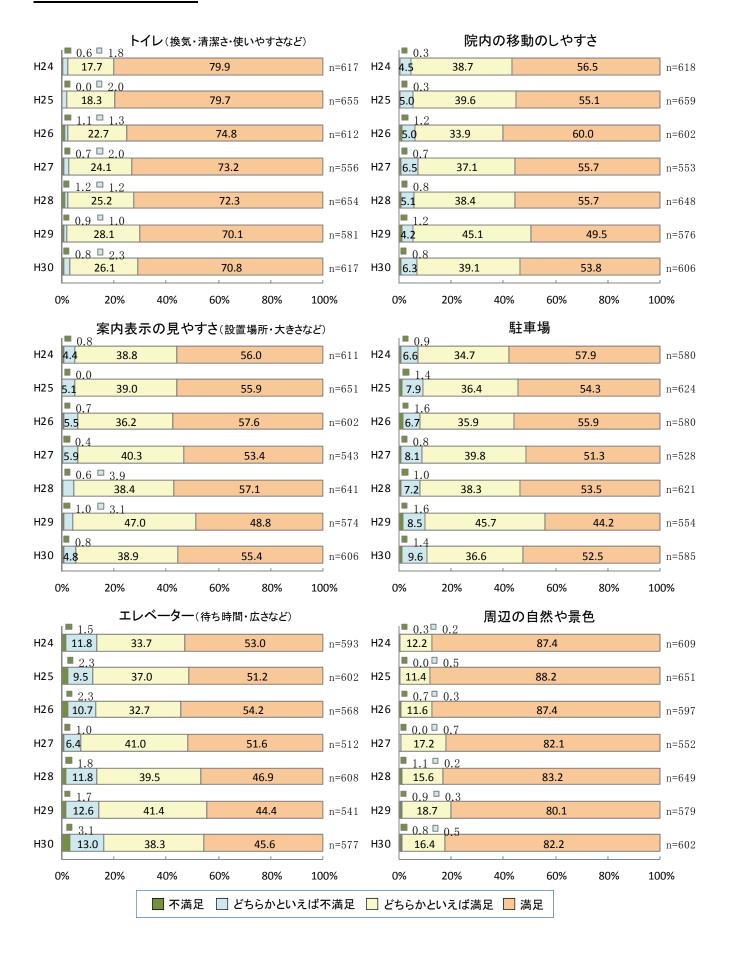
*体調の悪い患者さん、外来受診時に座って待つのがつらい患者さんなどのために2階の奥に設けたスペース

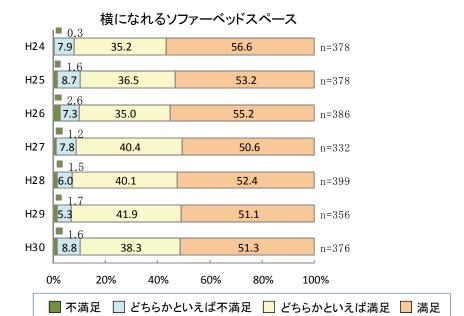
その他の設備や全体の設備・環境について、『トイレ (換気・清潔さ・使いやすさなど)』、『院内の移動のしやすさ』、『案内表示の見やすさ (設置場所・大きさ・色など)』、『駐車場』、『エレベーター (待ち時間・広さなど)』、『周辺の自然や景色』、『横になれるソファーベッドスペース』の7項目について満足度を尋ねた。

「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、この7項目を比較すると、『周辺の自然や景色』(98.7%)、『トイレ』(96.9%)が極めて高い水準となっている。以下、『案内表示の見やすさ』(94.4%)、『院内の移動のしやすさ』(92.9%)と続き、『横になれるソファーベッドスペース』(89.6%)、『駐車場』(89.1%)、『エレベーター』(83.9%)については、満足度がやや低くなっている。

自由回答では、「駐車場が一杯で、停めるまでが大変な時がある」、「駐車場のゲートが狭く、柱に ぶつかりそう。術後右手が上がらず、精算機で係員が対応してくれると助かる」、「駐車場料金を無料にして欲しい」など『駐車場』に関する意見が多く寄せられている。また、『エレベーター』の混雑、待ち時間の長さや、『横になれるソファーベッドスペース』の増設を求める意見も多くみられた (50 ページ参照)。

(2) 過去の調査との比較





「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、その最高値と今回を比較すると、

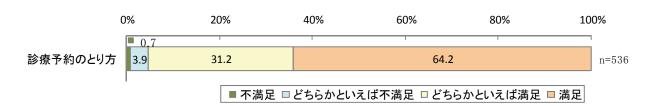
- ◆ 『トイレ』 最高値:平成29年98.1%→今回:96.9%(▲1.2p)
- ◆ 『院内の移動のしやすさ』 最高値:平成24年95.2%→今回:92.9%(▲2.3p)
- ◆ 『案内表示の見やすさ』 最高値:平成29年95.8%→今回:94.4%(▲1.4p)
- ◆ 『駐車場』 最高値:平成24年92.6%→今回:89.1%(▲3.5p)
- ◆ 『エレベーター』 最高値:平成27年92.6%→今回:83.9%(▲8.7p)
- ◆ 『周辺の自然や景色』 最高値:平成24、25年99.6%(同率)→今回:98.7%(▲0.9p)
- ◆ 『横になれるソファーベッドスペース』 最高値:平成29年:93.0%→今回:89.6%(▲3.3p) といずれも最高値を下回り、なかでも、『エレベーター』は最高値との差が大きい。

また、『トイレ』、『駐車場』、『エレベーター』、『周辺の自然や景色』、『横になれるソファーベッドスペース』の5項目は、7年間で最も低い満足度となっており、これらの項目を中心に、日々の改善活動を強化するとともに、自由回答に寄せられた意見の分析を通じて改善点を探っていく。

Ⅲ 外来診療・自宅療養について

1 外来診療の流れ(予約)

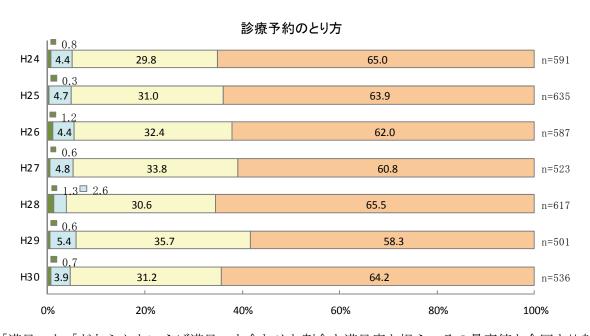
(1) 今年度の調査結果 「問3-1)」



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。「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、95.3%となり高い水準にあるものの、混んでいる診療科などでは「予約がなかなか取れない」といった意見がご意見箱などにも寄せられている。

自由回答では、「初診の予約を取る時に診察まで1ヵ月待ちました」、「紹介状を持参したが、事前 予約をしていないため当日の診察決定まで長時間を要し、大変不安を感じた」などの意見がみられ た(49 ページ参照)。

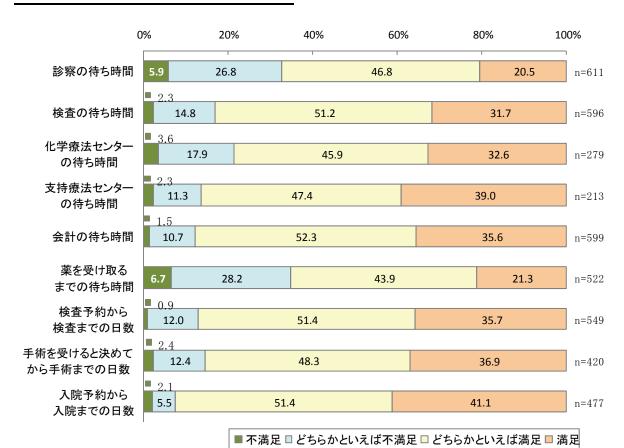
(2)過去の調査との比較



「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、その最高値と今回を比較すると、平成28年の最高値96.1%を0.8p下回る95.3%となっている。ただし、前年比では上昇し、過去2番目の水準まで戻している。

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)」



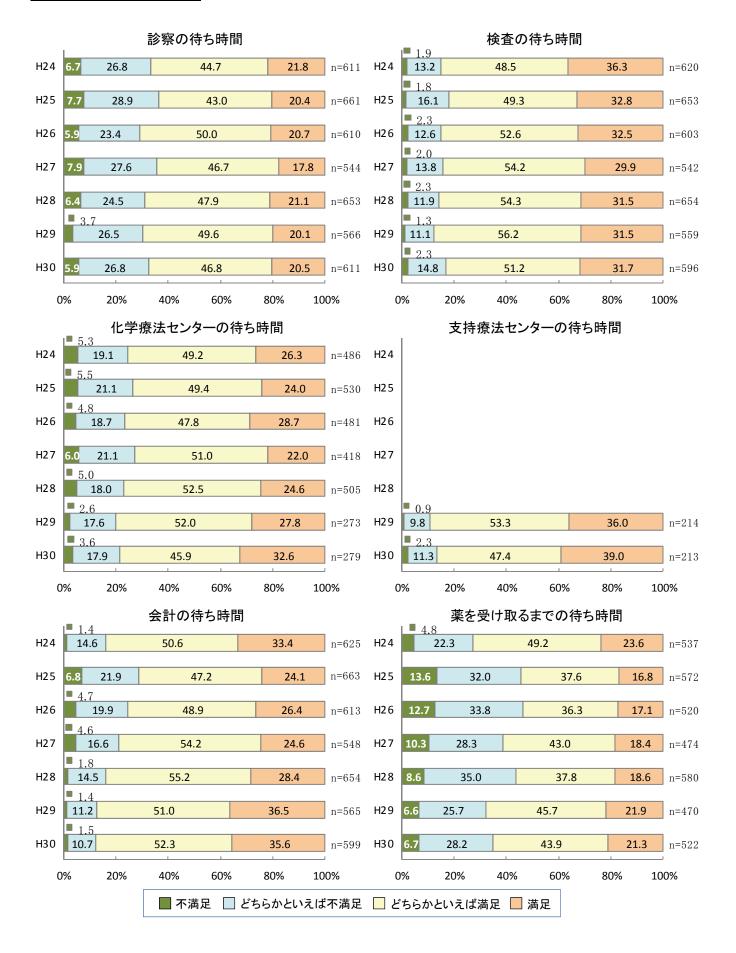
外来診療の流れとして、待ち時間(診察、検査、化学療法センター、支持療法センター、会計、薬)および待ち日数(検査、手術、入院)の計9項目について満足度を尋ねた。「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉え、この9項目を比較すると、『入院予約から入院までの日数』が92.5%と唯一90%台の水準となっている。

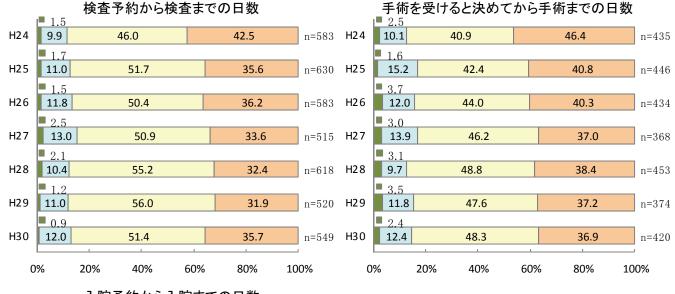
以下、『会計の待ち時間』(87.8%)、『検査予約から検査までの日数』(87.1%)、『支持療法センターの待ち時間』(86.4%)、『手術を受けると決めてから手術までの日数』(85.2%)、『検査の待ち時間』(82.9%)、『化学療法センターの待ち時間』(78.5%)と続いている。そして、『診察の待ち時間』(67.3%)と『薬を受け取るまでの待ち時間』(65.1%)は、60%台の満足度となっている。

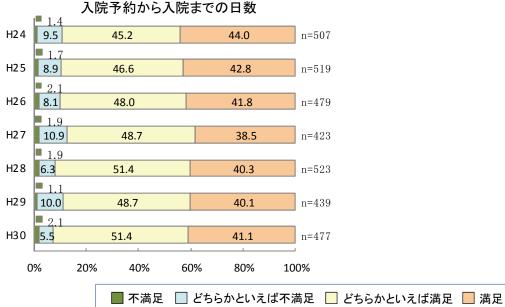
自由回答では、「他の総合病院や医院に比べて、スムーズで待ち時間も少ない」と評価する声もあるものの、「診察までの待ち時間が長すぎる。1時間内に割り当てる人数を考えた方がいいのではないか」、「予約なのに、待ち時間が長すぎる。待っているだけで疲れてしまう」など、長い待ち時間での疲労やイライラ感などの意見が多く寄せられている。同様に、会計や薬を受け取るまでの待ち時間についても、不満足の声が複数みられる。

待ち時間の短縮に関しては、開院以来さまざまな工夫や改善を行ってきているが、並行して外来 患者数、新患数も増えており、十分な効果を発揮するまでには至っていない。今後も改善を積み重 ねていく。

(2)過去の調査との比較







「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、その最高値と今回を比較すると、

- ◆ 『診察の待ち時間』 最高値:平成26年70.7%→今回:67.3%(▲3.4p)
- ◆ 『検査の待ち時間』 最高値:平成29年87.7%→今回:82.9%(▲4.8p)
- ◆ 『化学療法センターの待ち時間』 最高値: 平成 29 年 79.9%→今回: 78.5% (▲1.4 p)
- ◆ 『支持療法センターの待ち時間』 最高値:平成29年89.3%→今回:86.4%(▲2.9p)
 - …平成 29 年新設項目
- ◆ 『会計の待ち時間』 最高値:今回 87.8%(+0.4p)←旧最高値:平成 29 年 87.4%
- ◆ 『薬を受け取るまでの待ち時間』 最高値:平成24年72.8%→今回:65.1%(▲7.7p)
- ◆ 『検査予約から検査までの日数』 最高値:平成24年88.5%→今回:87.1%(▲1.4p)
- ◆ 『手術を受けると決めてから手術までの日数』 最高値: 平成24年87.3%→今回:85.2%(▲2.1p)
- ◆ 『入院予約から入院までの日数』 最高値:今回 92.5%(+0.8p)←旧最高値:平成 28 年 91.7%

となり、『会計の待ち時間』と『入院予約から入院までの日数』については、今回の満足度が最も高い。なかでも、『会計の待ち時間』は、5年連続で満足度が上昇している。また、『化学療法センターの待ち時間』は、最高値を 1.4p下回っているものの、「満足」単独での割合は逆に 4.8p高く、「満足」と「どちらかといえば満足」の比重を考慮すれば、最高値の水準に近いものと思われる。

一方、『薬を受け取るまでの待ち時間』、『検査の待ち時間』、『診察の待ち時間』の順に最高値との差が大きい。なかでも、『薬を受け取るまでの待ち時間』は、平成26年の最低値(53.4%)から改善傾向にあるものの最高値を7.7p下回っている状況である。

なお、『化学療法センターの待ち時間』について、前回から回答者数(n)が大きく減少しているのは、問2の質問での表記が"通院治療センター"から"化学療法センター(通院で抗がん剤の治療を行うところ)"に変更されたことで、質問の対象が明確になった結果、「経験がない」という回答を選ぶケースが増加したためだと思われる(本質問の表記も"通院治療センターの待ち時間"から"化学療法センターの待ち時間"に変更されている)。

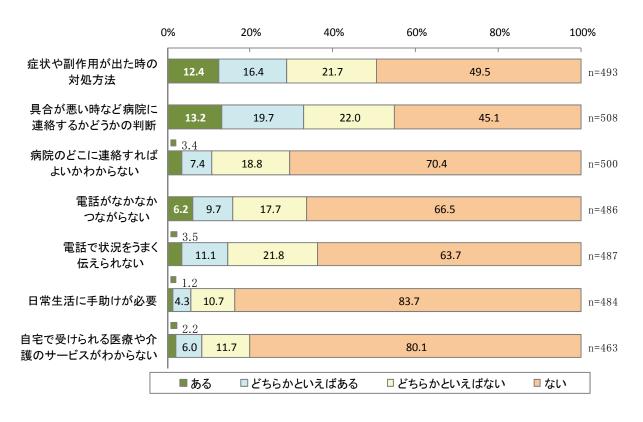
3 自宅療養での困りごと

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いわれている。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。

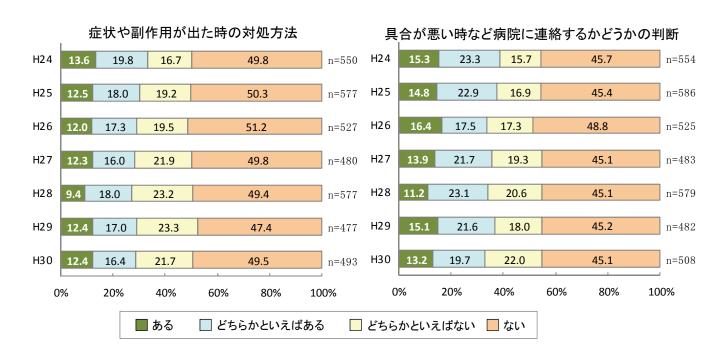
「(困ったことが) ある」と「(困ったことが) どちらかといえばある」を合わせた割合を困りごと経験度と捉え、7項目を比較すると、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』(32.9%)

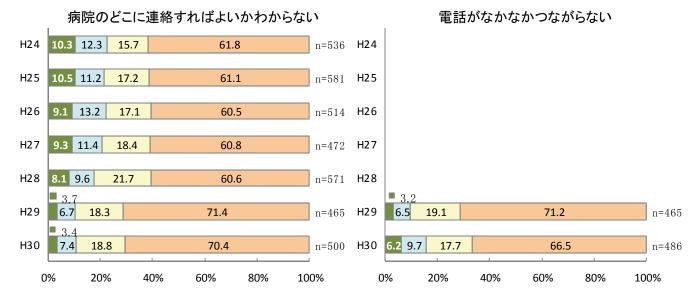
と『症状や副作用が出た時の対処方法』(28.8%)の割合が高く、3割程度が判断や対処に困った経験があると回答している。以下、『電話がなかなかつながらない』(15.8%)、『電話で状況をうまく伝えられない』(14.6%)、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』(10.8%)、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』(8.2%)、『日常生活に手助けが必要』(5.6%)の順に困りごと経験度が高くなっている。

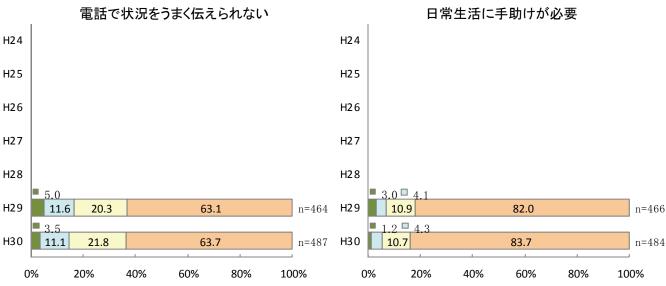
自由回答では、「痛みが出た時に症状を相談したり、診察をしてもらった方が良いのかとか、どうしたら良いのかすごく迷った」、「治療後体調を崩し、風邪なのか副作用なのか判断が難しかった」、「異常が起きた時、対処方法を聞きたいが電話が通じない(医師に通らない)」、「だるさ、痛みなど自分の感じる症状なので、相手にうまく伝わらない」、「大腸手術だったので、どのような食事メニューにしたらよいのかで悩んだ。自分で勉強したが、もう少し詳しく教えてもらえると助かった」などの意見が寄せられている(52ページ参照)。

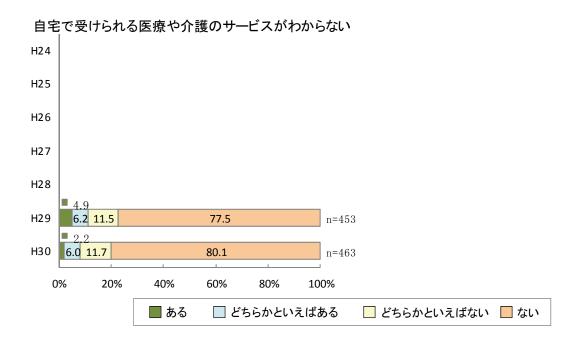
このような結果を踏まえ、患者さんが判断・対処がしやすくなるような情報提供や仕組みづくりにより一層努めていく。また、家庭環境(お年寄りのみの世帯や一人暮らし、小さなお子さんがいる世帯など)による状況の違いについても十分配慮していく。

(2)過去の調査との比較









「(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、その最低値と今回を比較すると、

- ◆ 『症状や副作用が出た時の対処方法』 最低値:平成28年27.4%→今回:28.8%(+1.4p)
- ◆ 『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』 最低値:今回 32.9% (▲1.0p) ←旧 最低値:平成 26 年 33.9%
- ◆ 『病院のどこに連絡すればよいかわからない』 最低値:平成29年10.3%→今回:10.8% (+0.5p)
- ◆ 『電話がなかなかつながらない』 最低値:平成29年9.7%→今回:15.8%(+6.1p) …平成29年新設項目
- ◆ 『電話で状況をうまく伝えられない』 最低値:今回 14.6% (▲2.0 p) ←前回:16.6%…平成29年新設項目
- ◆ 『日常生活に手助けが必要』 最低値:今回5.6%(▲1.5p)←前回:7.1%…平成29年新設項目
- ◆ 『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』 最低値:今回8.2%(▲2.9p) ← 前回:11.1%…平成29年新設項目

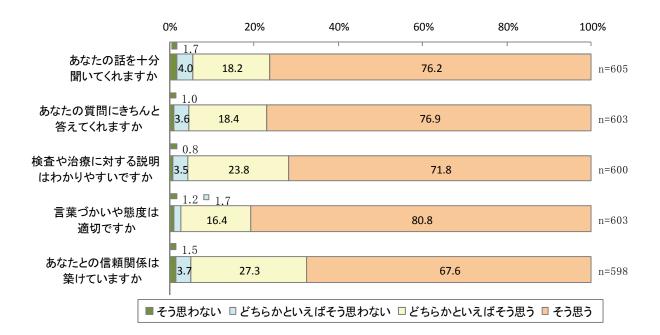
となり、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』、『電話で状況をうまく伝えられない』 (平成29年新設項目)、『日常生活に手助けが必要』(同)、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』(同)の4項目は今回の困りごと経験度が最も低く、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』も過去2番目の低さとなっている。

一方、『電話がなかなかつながらない』(同)は、困りごと経験度が前回を 6.1p上回る結果となっている。

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)」

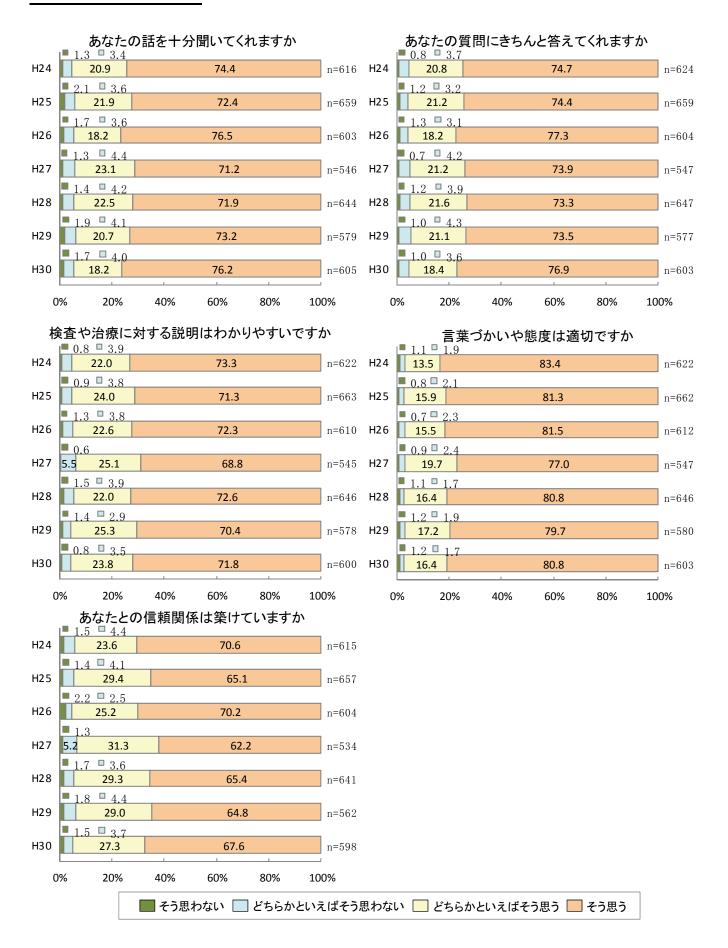


主にかかっている診療科の外来担当医師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたとの信頼関係は築けていますか』という5つの質問を設けた。

「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、この5項目を比較すると、『言葉づかいや態度は適切ですか』(97.2%)が最も高い割合となっており、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』(95.7%)、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』(95.4%)、『あなたとの信頼関係は築けていますか』(94.8%)、『あなたの話を十分聞いてくれますか』(94.4%)と続き、いずれも極めて高い水準となっている。

自由回答では、「医師の対応、すごく親身に話をよく聞いてもらい、遠くから来てこの病院を選んでよかった。さすが専門の病院だと思いました」など高く評価する意見も多くみられた一方で、「担当医がパソコンの方ばかり向いている、自分と向き合って話を聞いて欲しい。挨拶をしてもパソコンに向かっている」、「担当医に、自分の体の不調を伝えたら軽くあしらわれてしまったのがトラウマになった」など、コミュニケーション能力の不足等が患者さんに心理的負担を与えてしまっている例も複数寄せられている(51ページ参照)。

(2)過去の調査との比較

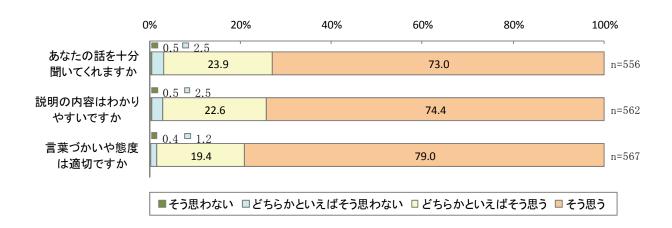


「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、その最高値と今 回を比較すると、

- ◆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 最高値:平成24年95.3%→今回:94.4%(▲0.9p)
- ◆ 『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』 最高値:平成25年95.6%→今回:95.4%(▲0.2p)
- ◆ 『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』 最高値:今回、平成29年95.7%(同率、 +0.3P) ←旧最高値:平成24、25年95.3%(同率)
- ◆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』 最高値:今回、平成25、28 年97.2%(同率、+0.2p) ←旧最高値:平成26 年97.0%
- ◆ 『あなたとの信頼関係は築けていますか』 最高値: 平成 26 年 95.4% → 今回: 94.8% (▲0.6 p) となり、『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』の 2 項目は、今回の満足度が最も高い(いずれも同率での最高値)。また、それ以外の 3 項目についても、最高値との差は 1 p 未満と小さい。

2 外来看護師

(1) 今年度の調査結果 「問5-6)~8)」

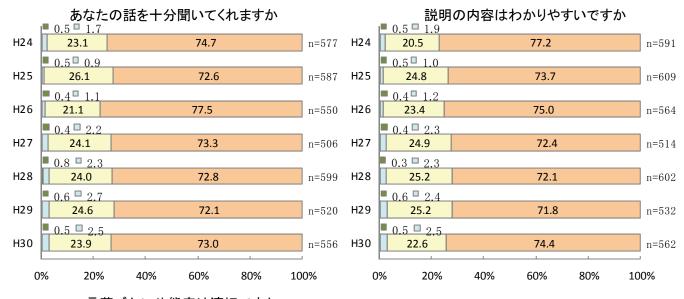


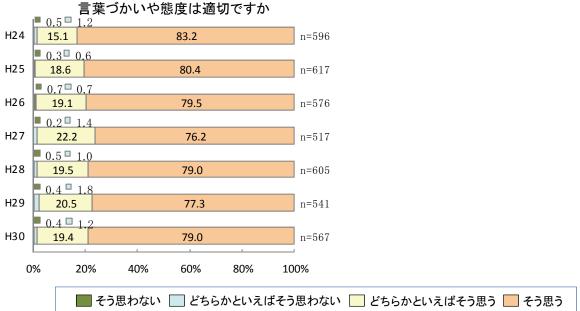
主にかかっている外来診療科の看護師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。

「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、この3項目を比較すると、『言葉づかいや態度は適切ですか』(98.4%)が最も高い割合となっており、『説明の内容はわかりやすいですか』(97.0%)、『あなたの話を十分聞いてくれますか』(96.9%)と続き、いずれも極めて高い水準で、「外来担当医の対応」への満足度よりもさらに高くなっている(21ページ参照)。

自由回答では、外来診療科の看護師を特定した意見は少なかったが、「他の病院に比べ、看護師の対応がとてもよいと感じた」、「看護師の方々、本当に感じがよくて、嫌な人に一度も当たったことがない」など看護師全体について高く評価する意見は多く寄せられている(51ページ参照)。

(2) 過去の調査との比較



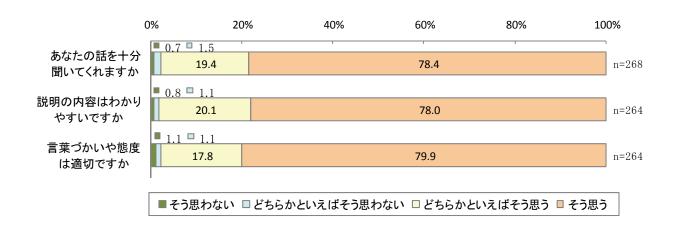


「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、その最高値と今 回を比較すると、

- ◆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 最高値:平成25年98.7%→今回:96.9%(▲1.8p)
- ◆ 『説明の内容はわかりやすいですか』 最高値:平成25年98.5%→今回:97.0%(▲1.5p)
- ◆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』 最高値:平成25年99.0%→今回:98.4%(▲0.6p) となり、いずれも最高値はやや下回っているものの、前述したように「外来担当医の対応」を上回 る水準の満足度を維持している。

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)」



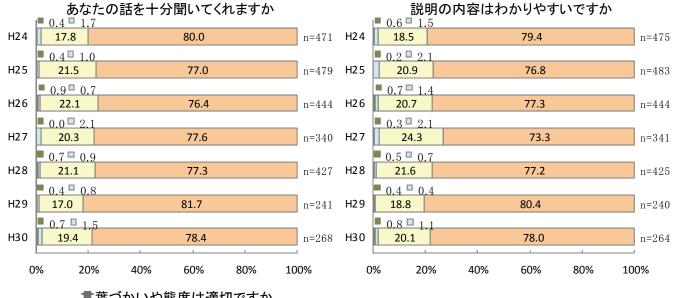
化学療法センター看護師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容は わかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。

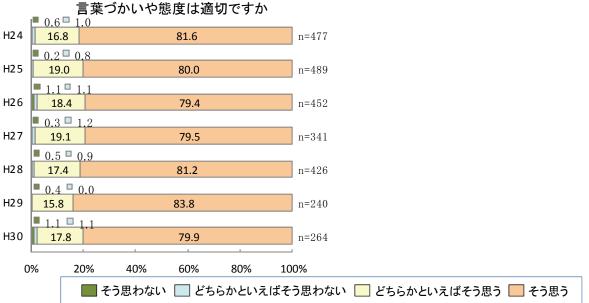
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、この3項目を比較すると、『説明の内容はわかりやすいですか』(98.1%)、『あなたの話を十分聞いてくれますか』(97.8%)、『言葉づかいや態度は適切ですか』(97.7%)となっており、いずれも極めて高い水準にある。

前述の「外来看護師の対応」への満足度と比較すると、『説明の内容はわかりやすいですか』(+1.1p)と『あなたの話を十分聞いてくれますか』(+0.9p)は、化学療法センター看護師の方が高く、『言葉づかいや態度は適切ですか』は逆に 0.7p低くなっている (24ページ参照)。

自由回答では、「化学療法センターの看護師も実によく話を聞いてくれるので、心配していない」、「化学療法センターの担当看護師とは、ほとんど顔を合わせることがない。たまに担当してくれても機嫌に波がある。あまり気分がよいものではない」との意見がみられた。

(2)過去の調査との比較



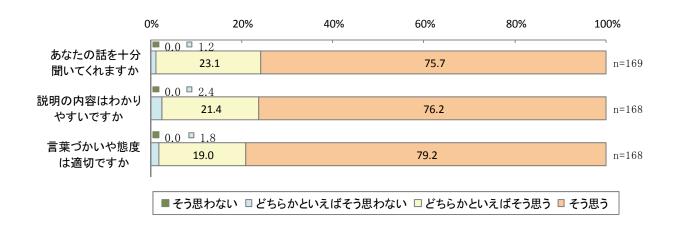


「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、その最高値と今 回を比較すると、

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 最高値:平成29年98.8%→今回:97.8%(▲1.0p)
- ◆ 『説明の内容はわかりやすいですか』 最高値:平成 29 年 99. 2%→今回: 98. 1% (▲1. 1 p)
- ◆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』 最高値:平成29年99.6%→今回:97.7%(▲1.9p) といずれも最高値を下回っているが、その水準は98%程度と高い水準を維持していると考えられる。なお、前回から回答者数(n)が大きく減少しているのは、問2の質問での表記が"通院治療センター"から"化学療法センター(通院で抗がん剤の治療を行うところ)"に変更されたことで、質問の対象が明確になった結果、「経験がない」という回答を選ぶケースが増加したためだと思われる(本質問の表記も"通院治療センターの看護師について"から"化学療法センターの看護師について"た変更されている)。

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。

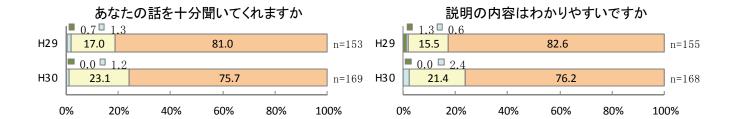
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、この3項目を比較すると、『あなたの話を十分聞いてくれますか』(98.8%)、『言葉づかいや態度は適切ですか』(98.2%)、『説明の内容はわかりやすいですか』(97.6%)となっており、いずれも極めて高い水準にある。

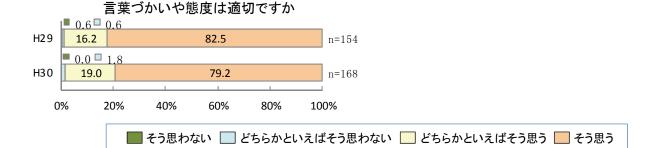
前述の「外来看護師の対応」および「化学療法センター看護師の対応」と比べると、『あなたの話を十分聞いてくれますか』は、支持療法センター看護師が最も高く、『言葉づかいや態度は適切ですか』と『説明の内容はわかりやすいですか』は、2番目に高い(24、26ページ参照)。

なお、『あなたの話を十分聞いてくれますか』の満足度(98.8%)は、他の職種も含めた職員の対応についての質問22項目のなかで最も高くなっている(21、24、26、30、32、63ページ参照)。

自由回答では、支持療法センター看護師を特定した意見はみられなかった。

(2)過去の調査との比較(平成29年新設項目)



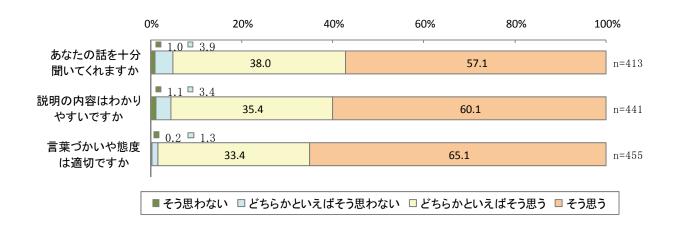


支持療法センター看護師の対応についての質問は、平成29年から新たに設けられた項目である。「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、前回の調査と比較すると、

- ◆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 前回:98.0%→今回:98.8%(+0.8p)
- ◆ 『説明の内容はわかりやすいですか』 前回:98.1%→今回:97.6%(▲0.4p)
- ◆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』 前回:98.7%→今回:98.2%(▲0.5p) となり、うち2項目は前回を下回っているが、その水準は98~99%程度と高い水準を維持している ものと考えられる。

5 薬剤師

(1) 今年度の調査結果 「問5-15) ~17)」



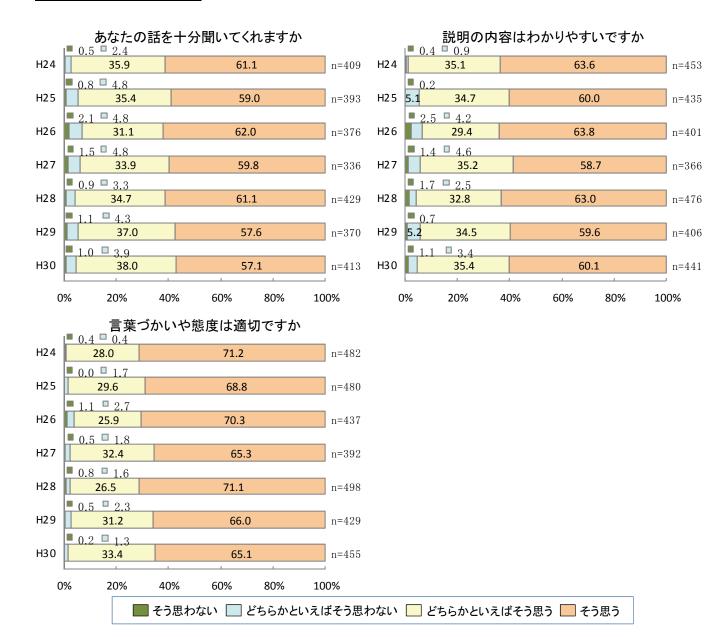
薬剤師(お薬コーナーなど)の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。

「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、この3項目を比較すると、『言葉づかいや態度は適切ですか』(98.5%)が最も高い割合となっており、『説明の内容はわかりやすいですか』(95.5%)、『あなたの話を十分聞いてくれますか』(95.2%)と続き、いずれも極めて高い水準となっている。

ただし、「そう思う」単独での割合を他の職種と比較すると、やや低めの水準となっている(21、24、26、28、32、63ページ参照)。

自由回答では、「抗がん剤初日に説明に来てくれた薬剤師の説明がわかりやすかった。安心して点滴ができた」など評価する意見の一方で、「初めての薬の説明がない薬剤師の方がいる」などの意見もみられた(51ページ参照)。

(2)過去の調査との比較

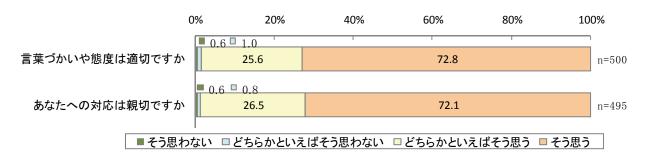


「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、その最高値と今 回を比較すると、

- ◆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 最高値:平成24年97.0%→今回:95.2%(▲1.8p)
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』 最高値:平成24年98.7%→今回:95.5%(▲3.2p)
- ◆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』 最高値:平成24年99.2%→今回:98.5% (▲0.7p) となり、いずれも最高値を下回っているものの前年比では上昇し、過去2番目、ないしは3番目に高い水準である。

6 その他の職員やボランティア

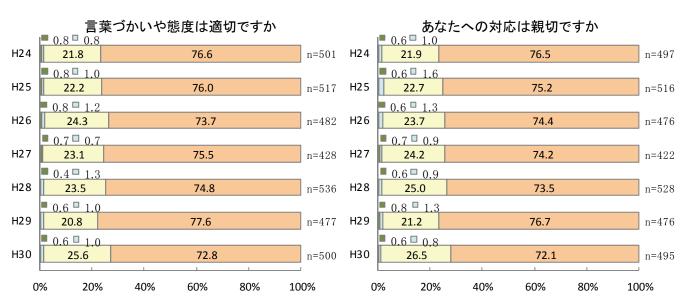
(1) 今年度の調査結果 「問5-18) ~19)」



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。「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、『あなたへの対応は親切ですか』(98.6%)、『言葉づかいや態度は適切ですか』(98.4%)となり、いずれも極めて高い水準にある。

自由回答では、「複数科にかかっている。受付で待ち時間を配慮しながら連絡をとり合ってくれとてもありがたい」など評価する意見の一方で、「受付の方が不親切で態度も良くないし、言葉づかいも良くない」などの意見もみられた(45ページ参照)。

(2) 過去の調査との比較



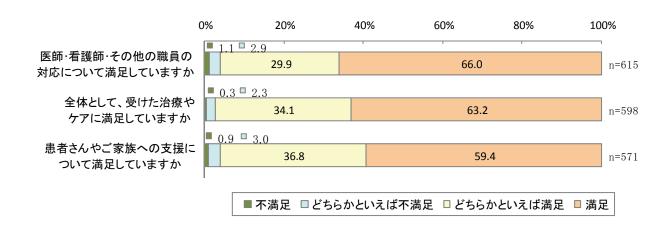
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、その最高値と今 回を比較すると、

- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』 最高値:平成27年98.6%→今回:98.4%(▲0.2p)
- ◆ 『あなたへの対応は親切ですか』 最高値:今回98.6%(+0.1p)←旧最高値:平成28年98.5% となり、今回の満足度が最も高い、もしくは最高値との差はごく僅かという水準にある。

Ⅴ 診療全般について

1 外来診療

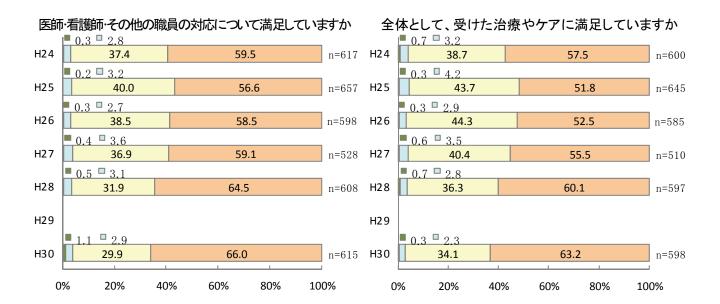
(1) 今年度の調査結果 「問4-1)~3)」



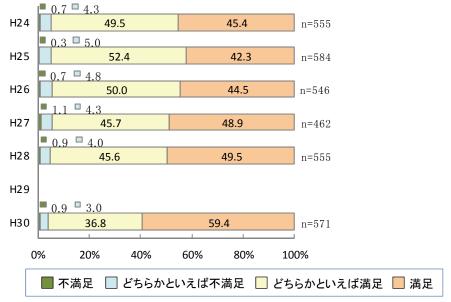
外来診療全般に関して、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』、『全体 として、受けた治療やケアに満足していますか』、『患者さんやご家族への支援について満足してい ますか』という3つの質問を設けた。

「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、この3項目を比較すると、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』(97.3%)が最も高く、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』(96.1%)、『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』(95.9%)と続き、いずれも極めて高い水準にある。

(2)過去の調査との比較







「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、その最高値と今回を比較すると、

- ◆ 『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』 最高値: 平成 26 年 97.0% →今回: 95.9% (▲1.1 p)
- ◆ 『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』 最高値:今回 97.3% (+0.5 p)←旧最高値:平成 26 年 96.8%
- ◆ 『患者さんやご家族への支援について満足していますか』 最高値:今回 96.1% (+1.0 p)←旧最高値:平成28年95.1%

となり、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』と『患者さんやご家族への支援について満足していますか』は、今回の満足度が最も高い。

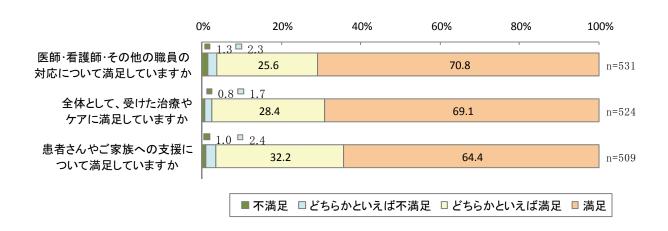
また、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』も、最高値を下回ってはいるが、「満足」単独での割合は7.5p上回っており、「満足」と「どちらかといえば満足」の比重を考慮すれば、最高値の水準に近いものと思われる。

なお、平成29年は本質問項目を設けなかったため、データが存在しない。

2 入院診療

この患者満足度調査は外来通院中の患者さんを対象にしたものであるが、この設問では、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)」

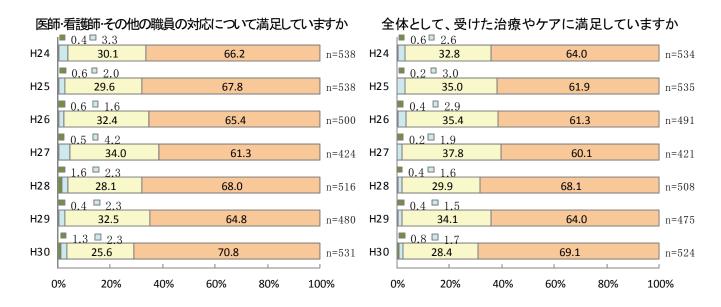


入院された経験がある方を対象に、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』という3つの質問を設けた。

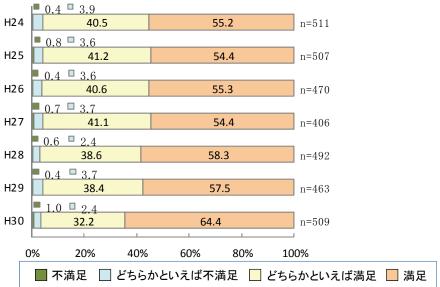
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉え、この3項目を比較すると、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』(97.5%)が最も高く、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』(96.7%)、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』(96.4%)と続き、いずれも極めて高い水準にある。

前述の「外来診療全般」についての質問と比較すると、満足度の高い順番は同一で、その水準も同程度である。ただし、「満足」単独での割合は、入院診療全般についての3項目いずれもが、5p程度高くなっている(33ページ参照)。

(2) 過去の調査との比較







「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、その最高値と今回を比較すると、

- ◆ 『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』 最高値: 平成 26 年 97.8%→今回: 96.4%(▲1.4 p)
- ◆ 『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』 最高値:平成29年98.1%→今回: 97.5%(▲0.6p)
- ◆ 『患者さんやご家族への支援について満足していますか』 最高値: 平成 28 年 96.9%→今回: 96.7%(▲0.2p)

となり、いずれも最高値を下回ってはいるが、「満足」単独での割合は5 p程度上昇しており、「満足」と「どちらかといえば満足」の比重を考慮すれば、最高値の水準に近いものと思われる。

VI 回答者の属性

【年齢】

区分	件数	構成比
20~29 歳	7	1. 1%
30~39 歳	13	2. 1%
40~49 歳	56	9. 1%
50~59 歳	94	15. 2%
60~69 歳	183	29. 6%
70~79 歳	209	33. 8%
80 歳以上	56	9. 1%
合計	618	100. 0%
無回答	10	-

【性別】

区分	件数	構成比
男性	297	50. 8%
女性	288	49. 2%
合計	585	100.0%
無回答	43	-

【当センターを知った方法 (複数回答可)】

n=609

区分	件数	構成比
かかりつけ医	383	62. 9%
家族·友人·知人	215	35. 3%
テレビ、新聞、雑誌	94	15. 4%
県や市町の広報誌	91	14. 9%
インターネット	21	3. 4%
その他	60	9. 9%
合計	864	141. 9%
無回答	19	

【当センターでの診療を希望した理由 (複数回答可)】

n=619

区分	件数	構成比
自宅や職場、学校に近い	102	16. 5%
他院医師の紹介	360	58. 2%
家族や友人の紹介	71	11. 5%
評判	137	22. 1%
設備や機器の充実	143	23. 1%
がん専門病院の専門性	368	59. 5%
最新の医療への期待	243	39. 3%
職員の雰囲気	24	3. 9%
建物の雰囲気	17	2. 7%
前の病院に不満があった	23	3. 7%
理念に期待	23	3. 7%
その他	7	1. 1%
合計	1, 518	245. 2%
無回答	9	-

【主に受診している診療科(複数回答可】

n=616

区分	件数	構成比
脳神経外科	20	3. 2%
頭頸部外科	72	11. 7%
呼吸器外科	30	4. 9%
食道外科	9	1. 5%
胃外科	36	5.8%
大腸外科	60	9. 7%
肝·胆·膵外科	31	5. 0%
乳腺外科	73	11. 9%
乳腺画像診断科	4	0. 6%
婦人科	58	9. 4%
※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※	78	12. 7%
眼科	28	4. 5%
皮膚科	28	4. 5%
再建·形成外科	34	5. 5%
整形外科	24	3. 9%
歯科口腔外科	52	8. 4%
消化器内科	86	14. 0%
女性内科	17	2. 8%
呼吸器内科	52	8. 4%
血液·幹細胞移植科	44	7. 1%
小児科	2	0. 3%
緩和医療科	2	0. 3%
糖尿病·代謝内科	2	0. 3%
循環器内科	29	4. 7%
感染症内科	12	1. 9%
リハビリテーション科	17	2. 8%
腫瘍精神科	0	0.0%
神経内科	1	0. 2%
内視鏡科	34	5. 5%
画像診断科	4	0.6%
IVR科	7	1. 1%
放射線治療科	39	6. 3%
陽子線治療科	23	3. 7%
原発不明科	1	0. 2%
麻酔科	1 010	0. 2%
合計	1,010	164. 0%
無回答	12	_

【現在の診療状況】

区分	件数	構成比
診断前	7	1. 2%
治療前検査中	23	4. 0%
治療中	324	55. 8%
治療終了後、経過観察中	227	39. 1%
合計	581	100.0%
無回答	47	_

【当センターに初めてかかった年】

区分	件数	構成比
2002 年	3	0. 5%
2003 年	5	0.8%
2004 年	8	1. 4%
2005 年	8	1. 4%
2006 年	3	0. 5%
2007 年	6	1. 0%
2008 年	14	2. 4%
2009 年	4	0. 7%
2010 年	17	2. 9%
2011 年	28	4. 7%
2012 年	19	3. 2%
2013 年	26	4. 4%
2014 年	48	8. 1%
2015 年	55	9. 3%
2016 年	63	10. 7%
2017 年	109	18. 4%
2018 年	175	29. 6%
合計	591	100.0%
無回答	37	-

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〇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、患者さんの意見や想い、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ヵ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959件となった。昨年の1,147件と比べると減少しており、なかでも、『暮らしに関する悩みや負担』、『設備や環境』、『初診時に困った点や気になった点について』、『外来診療の流れについて』への回答が少なくなっている。

【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	89
問3-1	初診時に困った点や気になった点について	87
問3-2	外来診療の流れについて	84
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	87
問5-1	職員について	88
問 6-1	診療に関する悩みや負担について	90
問6-2	からだに関する悩みや負担について	82
問6-3	こころに関する悩みや負担について	114
問6-4	暮らしに関する悩みや負担について	69
問7-7	患者さんやご家族の支援について	28
問8	静岡がんセンター全般について	141
	合計	959

(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 ヵ所の自由回答を一纏めにした後、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とおりである。

【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	⑪症状·副作用·後遺症
⑥医療連携	
⑦在宅療養	
⑧施設・設備・アクセス	
③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)	
心の苦悩	暮らしの負担
②不安などの心の問題	(A)就労·経済的負担
③生き方・生きがい・価値観	⑤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ヵ所の自由回答を一纏めにした後、静岡分類を用いて一次分類を行った結果は下表のとおりである。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959件から1,006件へと増加している。

【一次分類項目別件数】

	静岡分類(大分類)	件数	構成比
1	外来	150	14. 9%
2	入院·退院·転院	24	2. 4%
3	診断·治療	69	6. 9%
4	緩和ケア	1	0. 1%
5	告知・インフォームドコンセント・セカントオピニオン	13	1. 3%
6	医療連携	9	0. 9%
7	在宅療養	7	0. 7%
8	施設・設備・アクセス	150	14. 9%
9	医療者との関係 (現在の病院)	184	18. 3%
10	医療者との関係(以前の病院)	1	0. 1%
11	症状·副作用·後遺症	145	14. 4%
12	不安などの心の問題	112	11. 1%
13	生き方・生きがい・価値観	12	1. 2%
14	就労·経済的負担	60	6. 0%
15	家族・周囲の人との関係	23	2. 3%
16	その他	46	4. 6%
	合計	1, 006	100.0%

一次分類項目別では、「医療者との関係(現在の病院)」が最も多く、次いで「外来」と「施設・設備・アクセス」が同数で並んでいる。選択式回答とは異なり、自由回答の分類は大まかな基準に基づき、分析者が個別に判別しているため、過去の調査と単純に比較できないが、16分類とした平成27年度以降、上位3項目の構成は変わっていない(順番の入れ替わりはある)。

(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とおりである。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、 $N0.1 \sim 10$ の項目のみである。

【二次分類項目別件数】

			二次分類			
	静岡分類(大分類) 	プラス 評価	マイナ ス評価	提案	その他	件数
1	外来	30. 7%	44. 0%	19. 3%	6. 0%	150
2	入院·退院·転院	20. 8%	54. 2%	20. 8%	4. 2%	24
3	診断·治療	11. 6%	42. 0%	30. 4%	15. 9%	69
4	緩和ケア	_	100.0%	_	-	1
5	告知・インフォームドコンセント・セカントオピニオン	23. 1%	30. 8%	15. 4%	30. 8%	13
6	医療連携	11. 1%	44. 4%	33. 3%	11. 1%	9
7	在宅療養	14. 3%	14. 3%	28. 6%	42. 9%	7
8	施設・設備・アクセス	26. 7%	35. 3%	35. 3%	2. 7%	150
9	医療者との関係 (現在の病院)	57. 6%	29. 9%	5. 4%	7. 1%	184
10	医療者との関係 (以前の病院)	-	100.0%	_	_	1
	合計	34. 5%	37. 3%	20. 6%	7. 6%	608

全体としては、「プラス評価」と「マイナス評価」が 35%程度ずつを占め、「提案」が約 20%という結果となった。

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。

Ⅲ-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(150件)

- 初診時の問診や施設内の案内については、丁寧さを評価する声が多くみられたが、説明が長す ぎる、問診と診療科初診で同じことを聞かれるのは無駄であるとの意見もある。
- 外来診療の流れについては、スムーズであるという意見が多いが、会計から薬の受け取りの流れについてわからない人が多くみられるという意見もある。
- 診察の待ち時間については、他の医療機関に比べてスムーズという意見もあるものの、待ち時間が長いという不満足の声が多くみられた。
- 同様に、会計や薬を受け取るまでの待ち時間についても、改善を求める声が複数寄せられている。

プラス評価

- ◆ 総合案内が親切に対応してくれたので、満足している。
- ◆ 流れに沿って、わかりやすく説明してもらった。
- ◆ 遠方からの受診で、複数科にかかっているが、効率良く進むよう時には順番を入れ替えたりし ながら配慮してくれて、大変助かっている。
- ◆ 受付票に流れが書いてあるので、迷うことはなかった。
- ◆ 他の総合病院や医院に比べて、スムーズで待ち時間も短い。

マイナス評価

- ◆ (初診時の)説明が長すぎて疲れてしまった。
- ◆ ビデオを見せてもらえるが、実際は(外来診療の流れに)とまどう。
- ◆ 問診と同内容のことを医師にも聞かれるのは無駄だと思う。
- ◆ 予約制なのに、待ち時間が長すぎる。待っているだけで疲れてしまう。
- ◆ 薬をもらうのに、時間がかかりすぎてつらい。
- ◆ 他は良いが、受付が不親切で態度も良くないし、言葉づかいも良くない。
- ◆ 保険金請求のための診断書の作成が遅いので、もう少し早くして欲しい。

提案

- ◆ 医師の患者さんの数にもよると思うが、受付票に何番目か表示があると良い。
- ◆ 会計→薬剤の受け取りまでのルールがわからない人が多くみられる。会計でそのルールの説明ができれば、とまどうことが減少する。
- ◆ 案内係に私服の人がいるが、担当かどうか判然としないので制服が良い。

2 入院・退院・転院

□ まとめ (24件)

- 入院については、スタッフの丁寧な対応や患者さんに寄り添った対応を評価する意見が複数寄せられているものの、一部スタッフの対応に不満足との意見や二人部屋の環境についての意見もみられた。
- 入院中の食事については、細かな対応への感謝が寄せられている一方、味に不満との意見が複数みられた。

プラス評価

- ◆ 1ヵ月半の入院生活、大変お世話になりました。明るい日々を過ごすことができました。ちょっと楽しかったです。
- ◆ 私は一切口にしない食物があり、「残すことがあるかもしれません」と伝えたところ、それをはずして出していただき、ただただ驚きと感激でした。食事しか楽しみがないところに、この神対応は今でも忘れない。

マイナス評価

- ◆ 退院時の説明で医師からの話を聞きたかったが、対応してもらえず不安が残った。看護師の対 応が人によって違って、困ったことがあった。
- ◆ 入院時、看護師の方々はとてもよく対応してもらい、頑張っていると感じましたが、病棟受付 (事務)には少々問題がありました。各病棟により違いはあると思いますが。
- ◆ 入院部屋の環境が悪かった。入院期間が同じ位の人と同室にして欲しい。ルール違反は注意して欲しい(TVの音量が高い)。術後、隣の人にかかりきりで、良くなっているのか悪くなっているのかわからなかった。後半は窓際にしてもらい、頑張って退院しようという気が起きたし、同室の人も同じ程度の人だったので、コミュニケーションがとれた。
- ◆ 尿を溜める器が小さく、2つ置かれたカップでやりにくかった (5階)。10階にお世話になった 時、女性向けのカップがあり容量も多く便利だったので、同じ病院でも違うのだと思った。
- ◆ 食事が不満(おかずがおいしくなかった)。

提案

◆ 保険の給付金や傷病手当金について、退院後にすべて自分で調べて手続きを行った。入院中に 説明があると良かった。

3 診断・治療

□ まとめ (69件)

- 治療の選択に迷うという声が非常に多く寄せられている。また選択の際、ゆっくり考える時間がなかったという意見も複数みられた。
- 新しい治療方法や治験についての情報を求める意見も多くみられる。

プラス評価

- ◆ 医療など全般に質が高いと感じている。
- ◆ 当初胃切除とのことで受診したが、内視鏡にて除去でき、ありがたく思っている。
- ◆ 陽子線治療は勤めながら受診でき、待ち時間もなく、時間どおりの受診で感心した。

マイナス評価

- ◆ 抗がん剤の選び方について困った。書類ばかり多く、渡されても病人は悩むばかり。
- ◆ 治療の方向性が一方的に決められていたように感ずる。また、考える時間が与えられない。
- ◆ (入院時) 痛みなどの説明不足。
- ◆ 抗がん剤治療日に他の診療科(複数)を入れられると時間もかかり、体力的にもつらい。
- ◆ 採血の番号札を取らずに待っている患者さんが何人かいた。慣れるまでわからないので誰が見ても簡単にわかるようにして欲しい。

提案

- ◆ 診療の選択に迷った時、適切な方法を教えてくれると良い。
- ◆ 治験の情報や新しい治療法など、もっとわかりやすく、すべての人に向けて発信して欲しい。
- ◆ 他部位への転移が年に一度の経過観察でわかるとうれしい(かかっている科の再発しか重視していないように思う)。
- ◆ 大腸内視鏡検査前の下剤などは、当日病院内でやることができたら良いと思う。自宅で済ませて病院に来るのは下痢が心配。

その他

◆ 再発というか、抗がん剤治療の限界を感じる。新しい治療法への期待はあるが、情報収集の難しさ。何を優先させるか。いろいろ考えると先の見通しを立てづらい。希望を持てる情報が欲しい。

4 緩和ケア

□ (1件)

マイナス評価

◆ 緩和医療について、ホームページを見ると前向きなように見えるが、実際はそうでもない気が する。

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(13件)

■ 医師から治療方針等について詳しい説明があり満足しているとの声が寄せられている一方で、 説明不足である、専門用語が多くわかりづらいとの意見もある。

プラス評価

- ◆ 治療の選択に迷うことも何回かあったが、担当の医師もその時々、詳しく説明をしてくれる。
- ◆ 手術の方法など納得ができる説明をしてもらい、安心して手術を受けることができた。

マイナス評価

- ◆ 患者さんが知らない言葉に対する説明方法を検討する必要あり。医療用語は英語が多く、わかりづらい場面がある。
- ◆ 治療方法の説明が足りない。

提案

◆ 抗がん剤が効かなくなっているとのことで、この先、効かなくなったらどうなるのか、不安。 はっきり余命を聞きたい。

その他

- ◆ 家族が、患者(本人)不在時に担当の医師と治療について話し合いたい時、どのように予約したらよいのか。
- ◆ 医師の意見とやりたい治療が合わない時がある。

6 医療連携

□ まとめ(9件)

■ 症状安定後も当センターでの受診を続けたいという意見が複数みられた一方で、遠方の患者さんのなかには、近医とのすみ分けを望む意見もある。

プラス評価

◆ 前医から転院なので治療までに時間を要すると思っていたが、当センターでは医師がスピーディーに対応してもらえた。

マイナス評価

- ◆ 紹介状を持参したが事前予約をしていないため、当日の診察決定まで長時間を要し、大変不安 を感じた。
- ◆ 自宅近くの病院からの紹介で通院。通院を始める前から急に症状が出た時のことが不安で、双 方の病院に近くの病院で対応してもらえるように依頼してあったが、当センターに連絡すると、 結局来て欲しいということになってしまい、とても困っている。

提案

- ◆ 外来治療中。熱が出た時はすぐ来てくれと言われるが、すぐ駆けつけられる居住地でないため、 近くの医療機関で治療が可能であれば安心。家族の負担も少なくて済む。
- ◆ いずれ症状が落ち着いてきたら、近くの病院へ転院を勧められるのではないのかと不安に感じている。本人の希望があれば、ずっと通院させて欲しい。

その他

◆ 県外に住んでおり、具合が悪くなった時に、病院までたどり着けるか心配。症状が進んだ時に、近くの病院が決まっていないので不安である。最後まで、こちらで診てもらいたいが、可能かどうか不安である。

7 在宅療養

□ (7件)

プラス評価

◆ 安心して療養中(術後2年6ヵ月)。

提案

◆ 退院した後の食事のことで悩んだ。できれば栄養管理士の話を聞きたいと思った。自分でも本 を買って見ているが、やはり不安がある。何か食事表みたいなものがあると良いと思う。

8 施設・設備・アクセス

┌─ まとめ (150件)

- 施設全般については、環境、明るさ、整備、清掃なども含めて、満足との意見が非常に多い。
- 柿田川ホールや診療科待合の椅子に対し、数を増やして欲しい、形状や配置を工夫して欲しい などの意見が多く寄せられている。また、横になれる場所を増やして欲しいとの意見もある。
- エレベーターの混雑、待ち時間の長さについての意見も多い。
- 駐車場についても、出入り口付近の構造や警備員の配置、駐車料金などに関し、複数の意見が 寄せられている。
- 呼出受信機については、便利だと評価する声が複数寄せられている。

プラス評価

- ◆ とても明るい雰囲気に窓から眺める景色も良く、癒される。
- ◆ 初めて病院を訪れた時、庭にびっくりした。管理が行き届いた公園のようで、入院中はよく歩き、運動不足にならずに助かった。外来でも気分転換になり、本当に感謝している。あすなろ図書館もとても楽しみである。
- ◆ プライバシー保護と静かな院内で良い(放送などが一切ない)。
- ◆ 待ち時間が長くても図書室、売店、レストラン、カフェなど充実しているので、不満に思った ことはない。施設内外ともに清掃が行き届いている。
- ◆ 呼出受信機があるので、ちょっと離れていても便利でとても良いと思う。

マイナス評価

- ◆ 診療科待合の椅子が少なすぎて座れない時がある。食事ができるスペースが少なすぎる。
- ◆ エレベーターが長く待たされる、乗れないことが多い。
- ◆ 横になれるソファーベッドの数が少なく、いつもいっぱい。
- ◆ 診療科待合も化学療法センターもプライバシーがない。聞きたくない話を聞かなくても済むような配慮が欲しい。先行きに不安しかない人にとって、他の人の副作用の話など聞こえてしまうのは本当につらい。
- ◆ 駐車場のゲートが狭いと思う。車が柱にぶつかりそう。術後右手が上がらず、駐車チケットや 支払いをする時、手が届かず大変だった。係員が対応してくれると助かる。
- ◆ バスの本数が少ない(自分1人で通えない)。

提案

- ◆ 会計でクレジットカードを使用する時に暗証番号を入力するが、隣や後方の方に見えてしまっていると思う。もう少しガードを強調して欲しい。
- ◆ 図書館は有意義な本が多く非常に参考になる。さらに利用しやすくするため、貸出冊数を5冊 位にして欲しい。また貸出期間を一律ではなく診療日に合わせて多少の幅を持たせて欲しい。

9 医療者との関係 (現在の病院)

□ まとめ(184件)

- 医療者、その他の職員との関係全般については、親切、丁寧、笑顔などを評価する意見が非常に多く寄せられている。
- 医師については、親身に話を聞いてくれ信頼できるなど評価する意見も多いが、質問しづらい 雰囲気であるとの意見や、患者さんの不安を取り除く対応を求める声も多く寄せられている。
- 薬剤師については、薬に対する説明が不十分という声が複数みられた。

プラス評価

- ◆ スタッフの挨拶、笑顔の対応に心くばりを感じた。がん患者を対象とした病院にて、患者さん の気持ちに添った雰囲気づくりが感じられる。
- ◆ 医師は納得ができるよう丁寧に説明してくださり、安心感があり、信頼できる。また、一生懸命さも伝わってきた。
- ◆ 他の病院に比べ、看護師の対応がとても良いと感じた。気持ちが良かった。
- ◆ よろず相談を利用した時、話したことをすぐに担当医に伝えてもらい、とても助かった。親身 になって話を聞いてくれたので、また困った時には利用させてもらいたい。

マイナス評価

- ◆ 医師の話が理解しにくかった。医師には毎日のことでも、自分としては初めてのことばかりで、 どれが良い治療法なのか理解しにくかったのに、自分なりに調べて疑問に思ったことを、説明 もなく否定されたことに不信感を覚えた。
- ◆ パソコンをずっと見ている医師と目が合わないまま診察が終わり、部屋を出たことがあり、悲 しかった。
- ◆ プライバシーに関わる話は人前でしないで欲しい。
- ◆ 入院中の看護師が、私自身若かったからなのか、あまり声をかけてくれなかったように感じた。 人によりやってくれることが違い、早く教えて欲しかったようなことが退院前だったりした。
- ◆ 薬剤師でも初めての薬の説明がない方がいる。

提案

◆ 入院時、病棟の看護師の応対は丁寧で感激した。できれば、膝をついて患者と同じ目線で話してもらえると圧迫感がなくなる。

その他

◆ 医師に質問できない (聞きたい内容を自分がまとめられないことがある)。

10 医療者との関係(以前の病院)

□ (1件)

Ⅲ-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、痛み、機能障害、外見の変化などが起こったり、日常生活に不自由を感じたり、体力の低下を感じたりすることもある。また、がんの種類やできた部位、あるいはがんが進行することで、がんという病気そのものによる症状が起こることもある。

11 症状・副作用・後遺症

┌─ まとめ (145 件)

- 身体の苦痛に関するさまざまな意見が寄せられており、複数の症状、副作用に悩み、食事や家 事ができない、外出できないなど日常生活に支障をきたしている例も多い。
- 症状を病院に連絡した際、すぐに対応してもらい安心したという意見も複数あったものの、どの程度の症状であれば病院に連絡すべきなのかがわからないという意見が多数寄せられている。

- ◆ 痛みが出た時に症状を相談したり、診察をしてもらった方が良いのか、どうしたら良いのかす ごく迷った。
- ◆ 異常が起きた時、対処法を聞きたいが電話が通じない(医師に通らない)。
- ◆ だるさ、痛みなど自分の感じる症状なので、相手にうまく伝わらない。
- ◆ あいまいな言い方で相談すると、あいまいな言い方で返してくる。患者さん自身が選ばなければいけないこともあるが、何もかも初めてのことなので、選択肢として示しつつ、統計的にも多い方があるというように答えて欲しい。
- ◆ だるさやかゆみ、抜毛などのさまざまな副作用があるも、事前に医師から予告されていて驚く ことがなく受け入れられている。
- ◆ 初めて副作用が出て、下痢、嘔吐でトイレから出られなくなってしまい、夕方家族が帰って来るまで1人でパニックになってしまった。
- ◆ 受診をした科以外のところに何か不安な点があった時、どこに相談して良いのかわからない。
- ◆ 部分麻酔の手術があり、入院なしでそのまま帰ったところ帰り道に体調が悪くなり、独身で付添いもいないので、すごく困ったことがある。場合によっては希望で1泊入院させて欲しいと強く思った。
- ◆ 膵臓全摘出のため I 型糖尿病である。足裏のしびれが常態化し、筋力の衰えも著しい。運動療法などを指導するセクションがあると良い。

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や転移や再発がわかったときの衝撃や動揺、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(112件)

- 再発や転移に対する不安を訴える声が圧倒的に多い。
- 不安などの心の問題に対し、担当医との対話だったり、自己解決で乗り越えることができたという意見もみられるが、誰に相談したら良いかわからないという悩みや、話を聞いてくれる人が欲しいとの切実な想いが複数寄せられている。
- 一人暮らしのため、通院や食事の支度が不安という声も複数寄せられている。

- ◆ 再発と長く生きられないことの不安。他に治療法がないと言われたこと。
- ◆ 再発防止のために化学療法をしているが、時々「何のために体を痛めつけているのか」と後ろ 向きな気持ちになる。頭で理解していても目に見える結果がないため、気持ちが落ち込む。
- ◆ CT、MRIなど、その日のうちに結果がわかるが、待合室で待っている時の不安さがすごく、 息もできなくなるくらいの気持ちになってしまう。こんな気持ちから解放されたい。
- ◆ 説明を受けて、家で考えている時、相談する人がいない(みんなの負担になりたくないと思っているので)。私の心の中のものを聞いて欲しい。
- ◆ ちょっとしたことが聞きたくても電話しづらいので、不安なことがあった。心の面でつらい時はどうしていいかわからない。退院してから、次の外来までがとても長く感じられたので(1ヵ月)、病院側から様子を聞いてくれると相談できるかなと思った。
- ◆ 何回か入院したが、すごくさみしく、涙が止まらなかった時があった。回って来た看護師に、「つらい」と言ったら、「何が一番つらい?」と聞かれ何も言えなくなった。するとその方が私を抱きしめ、「泣いてもいいんだよ、大丈夫、大丈夫」と肩をたたいてくれた。ありがとう。その時のことは今でもしっかり覚えている。
- ◆ 手術後は部屋まで医師の方々が診に来てくれていたが、管がとれるとすぐに退院。近くであれば不安はないが遠方のため、もっと入院して、管がとれて落ち着くまで診て欲しかった。自分にとっては、一番の不安だった。
- ◆ 食事の支度(1人暮らしのため)。

13 生き方・生きがい・価値観

□ まとめ(12件)

- 再発や現在の治療法がいつまで続くかわかないという不安から、将来の見通しがたたないこと に対する苦悩が多く寄せられている。
- 治療後の外見の変化が、生き方・生きがい・価値観に影響を与えているという意見も寄せられている。

- ◆ 標準治療が終了し、次の選択がない時の死に対する不安がある。今後どうしたらいいのか。
- ◆ 末期で希望が持てない。この先どんなふうに弱っていくのか、悲しい。
- ◆ 余命について考える。あとどれだけ活動できるのか(生きられるかではなく)が知りたい。それによって人生計画ができるので。
- ◆ 乳房再建したが、温泉などに行きたくても傷が気になり、行けていない。鏡に映る自分の姿を 見ると悲しい気持ちになる。
- ◆ ずっとウィッグなこと。脱毛→発毛しても完全な状態でなく、部分ウィッグが必要だった。再発して再び脱毛しフルウィッグとなり、もう自毛で生活することはできないのかと思うと悲しいし、煩わしい。
- ◆ がんを受け入れられない人が参加できるよう、心理的サポート。
- ◆ (こころに関する悩みや負担が)ゼロかと言えば嘘で、家族との関わり合いの中で、生きるありがたさ、生きる楽しみを見い出していくしかない。病気の進行が早期というのもあるが、生きていく考え方が変わったのと覚悟(死ぬというのは恐いが)ができる。

Ⅲ-4 自由回答(暮らしの負担)

14 就労·経済的負担

□ まとめ(60件)

- 医療費の負担が大きく、生活に困っているという意見、治療が長期に渡ったり、働けなくなったりした時の経済的な不安に対する意見が多く寄せられている。
- 治療と仕事の両立について苦悩しているとの意見も多い。

- ◆ 妻と2人分の医療費が重く圧しかかっている。50 代後半から働いていないので蓄えも少なくなってきている。今までできていた家庭内の役割が100%できない。収入も国民年金だけなのでこれから不安。
- ◆ がん保険に入っていないため、薬、注射代の負担が大きく、生活費が足りなくなりそうで心配。 母子家庭でもあるため、何か利用できる制度があれば知りたい。
- ◆ 高額療養費制度について、同じ治療なのに、総額 10 万円でその月内であれば補助がある。 2 ヵ 月にまたがって 5 万円、 5 万円の場合は補助がなく制度の矛盾を感じる。毎月 5 万円の治療費、 年間で 60 万円支払っている者に何も補助がないのも矛盾を感じる。
- ◆ がんになってしばらくは仕事をやらずにいたが、再発せずに3年近く経った時、働き始めた。 やはり、いろいろな面でストレスがあまりに強く、体力的にも健康だった時とは違うと思った。
- ◆ 今までは月に1回程度の通院だけだったが、これから手術と放射線治療が始まるので、しばらく仕事を休まなければならないのが心苦しい。また傷病手当の申請をしようと思ったが、同じ病気だと期限があることを知らなかったので、それは不満に思った。
- ◆ この先自分の体がどうなっていくのかわからないので、仕事に戻れるのか、戻れてもこれまで と同様に働けるのか、不安はある。
- ◆ 仕事をしながらの治療だが、採血の結果で化学療法が延期になってしまうので、勤務調整が大変。職場にとても気を遣う。
- ◆ 自分の場合は見た目が健康そうに見えてしまい、仕事でつらい時につらいと言えない状況があり、精神的にきつい。

15 家族・周囲の人との関係

┌─ まとめ (23件)

- 家族・周囲の人との関係については、家族に負担をかけることに対する不安や心苦しさ、家族 の理解を得られないつらさなどが寄せられている。
- 家族には負担をかけたくないので相談できない、相談する人が欲しいという悩みも複数みられた。
- 周囲の人との関係についての悩みも複数寄せられている。

- ◆ 家族の (親の介護も) 世話ができるのか、不安がある。
- ◆ なるべく明るくしているが、小さい子どものことを考えるとつらくなる。
- ◆ 手術、抗がん剤治療を受けて4ヵ月が経つが、疲れやすく、以前のように家事ができない。生活できる程度にはできているが、家族はもう治っていると思っているようで、「以前と同じではない」と言ってもわかってもらえない。
- ◆ 毎日再発の不安を抱きながら生活をしている。抗がん剤の副作用があると余計不安になり精神 的に落ち込んでしまって、家族に激しく気持ちをぶつけてしまう。
- ◆ 私自身は説明を受けて納得しているが、それを家族に上手く伝えられない。平日は仕事があり 一緒に来ることができないので。
- ◆ 身の回りにがんの方は意外と多くいる。ただ、私自身の病気のことをどのように周りの人に話すべきか迷うことがある。外見も生活も病気前と変わらず、周りの人に病気だと思われていないので。
- ◆ がん専門病院に通院するからには、やむを得ないとはわかっているが、周囲の方々には伏せて おきたい気持ちがまだ強いため、院内で知人に会わないかドキドキしながら過ごすのが唯一の 悩み。
- ◆ 人に会いたくなくなった。

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(46件)

- 静岡がんセンター全般への高い評価や更なる発展への期待が多く寄せられている。
- 患者さんやご家族の支援については、満足しているという声が寄せられているものの、敷居が 高い気がする、何をやっているかよくわからないという意見もみられた。
- 同じ病気の患者さん同士が出会える場の提供を望む声も複数寄せられている。

- ◆ 今までの病院に比べ、待ち時間は少ないし、雰囲気も明るく、職員の方も親切でとても良いと 思う。今後も、つらい思いをした患者さんや家族のため、より良い施設であってください。
- ◆ 近くにとても良い病院があって自分も家族も安心した。アフターケアも充実しているし、何と も安心。元気でいられることに感謝、感謝。担当医が変わっても安心できた。
- ◆ 前回のアンケートで記載した内容が改善されていたので、アンケート調査が活かされていることが実感できた。相対的に見て、良い病院だと思う。
- ◆ がんドックを受け、悪い所を見つけていただいた。身近にすばらしいセンターがあって、本当 に良かったと思い、感謝している。
- ◆ 先進の医療機器や技術はもちろん期待するが、心身ともに苦しむ患者さんにとって大切なのは、 主治医の優しさ・温かさだと思う。今回私は幸いにもすばらしい医師に恵まれ、つらい治療を 気持ちよく受けることができた。これからも病気だけでなく、患者という病人、人間をみると いう姿勢を忘れないで欲しい。
- ◆ 私は希少がん患者で、同じ部位の患者さんに会ったことがない。顔をはじめ、いろいろ後遺症 もあるが気持ちを共有することができない。患者さん同士の会える場所があったらと思う。
- ◆ 職員と一括りにされると難しい。医師、看護師、栄養士、事務(受付、病棟受付)などそれぞれにより○、×、△といろいろあるので、アンケートを取る場合、もっと細分化した方がいいと思う。

区 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「あすなろ図書館(患者図書館)」を設置し、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質問を設けている。

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を「知らない」という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。

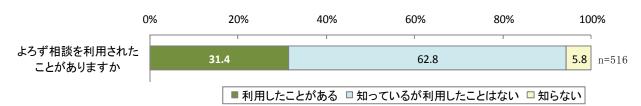
【患者家族支援を行っている部門の紹介】

	【芯台 外族 又版 で 1) フ こ い る 即		
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階正面玄関を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階正面玄関を入って左手にある。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。 患者さんと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。		
あすなろ図書館 (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、雑誌などが揃えてあり、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階あすなろ図書館横にあり、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。「利用したことがある」の割合(利用率)は31.4%で、「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と捉えると94.2%となり、その水準は高いものと考えられる。

(2) 過去の調査との比較

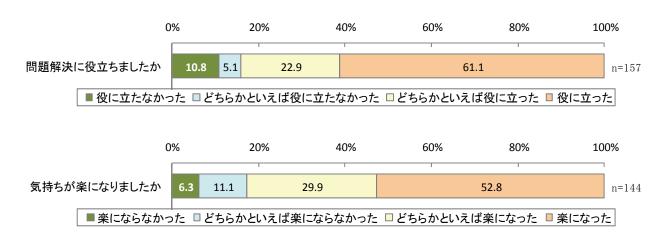
よろず相談を利用されたことがありますか



「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と捉え、その推移をみると、3年連続で上昇し今回の94.2%が最も高い。また、「利用したことがある」の割合(利用率)は31.4%で、平成29年の最高値31.8%に近い水準にある。

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」

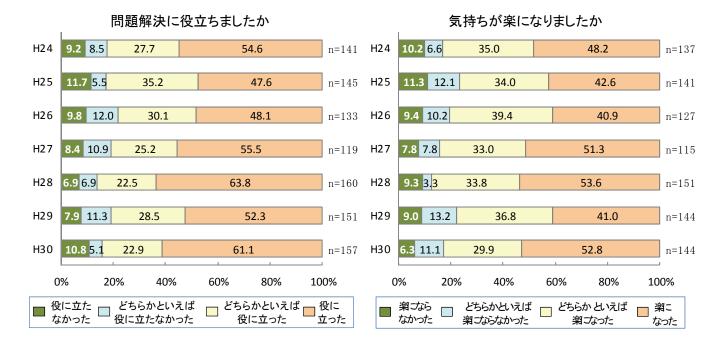


よろず相談を利用したことがある方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』、『気持ちが楽になりましたか』という2つの質問を設けた。

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、もしくは「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合を満足度と捉えると、『問題解決に役立ちましたか』 (84.1%)、『気持ちが楽になりましたか』 (82.6%) となっている。

自由回答では、「よろず相談を利用した時も、話したことをすぐに担当医師に伝えてもらい、とても助かった。親身になって話を聞いてくれたので、また困った時には利用させてもらいたい」、「医師に聞きにくいこともあるが、よろず相談、看護師に相談して安心できた」など評価する意見の一方で、「よろず相談で医師のことを相談したら、医師に話がいってしまい、ブラック患者と言われ傷ついたことがある。信頼して相談しているので守秘義務は守って欲しい」との意見も寄せられている(51ページ参照)。

(2) 過去の調査との比較



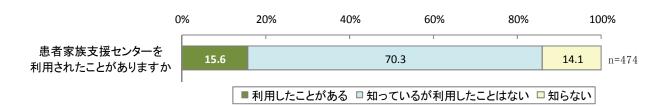
「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、もしくは「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合を満足度と捉え、その最高値と今回を比較すると、

- ◆ 『問題解決に役立ちましたか』 最高値:平成28年86.3%→今回:84.1%(▲2.2p)
- ◆ 『気持ちが楽になりましたか』 最高値:平成28年87.4%→今回:82.6%(▲4.8p) となり、2項目とも平成29年に満足度が大きく低下。今回は上昇しているが、平成28年の最高値には届いていない状態である。

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

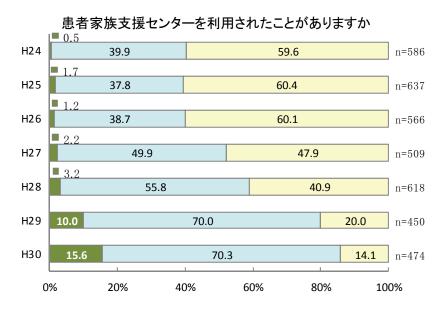
(1) 今年度の調査結果 「問7-1-2)」



患者家族支援センターの利用経験、認知について尋ねた。「利用したことがある」の割合(利用率)は、前述の「よろず相談」(31.4%)と比べ半分程度の水準となっている(59ページ参照)。

また、「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と 捉えると 85.9%になる。その水準は低くはないと考えられるが、「よろず相談」の認知度 (94.2%) には及んでいない。

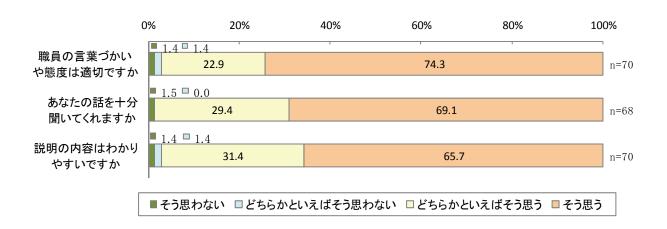
(2) 過去の調査との比較



「利用したことがある」の割合(利用率)の推移をみると、患者家族支援センターの業務拡大に伴って上昇し、今回が最も高い。特に、同センターが新たに初診問診を担う体制となった平成 29 年以降の伸びが大きい。また、「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と捉え、その推移をみると、同様に平成 29 年以降大きく上昇し、今回の認知度が最も高くなっている。

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」



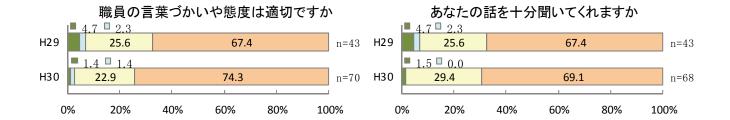
患者家族支援センターを利用したことがある方を対象に、「初診時の問診」について、『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』という3つの質問を設けた。

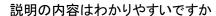
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉え、この3項目を比較すると、『あなたの話を十分聞いてくれますか』(98.5%)が最も高く、『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』(97.1%)と『説明の内容はわかりやすいですか』(97.1%)が同率で続き、いずれも極めて高い水準である。ただし、「そう思う」単独での割合には項目間で差がみられ、『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』の割合が最も高く、『説明の内容はわかりやすいですか』を8.6 p 上回っている。

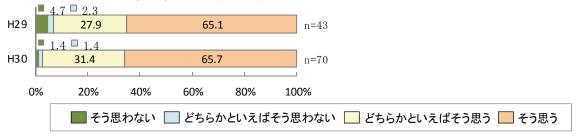
なお、初診時の問診については、平成 29 年から新たに患者家族支援センターが担うことになった 業務であるため、回答者数が少なくなっている。

自由回答では、「とても不安だったが、関係者の方々の説明、案内のしかたのおかげで、すべてスムーズに運び安心した」、「不安な時に、親切・丁寧に接していただき、とても良い記憶が残っている」など高く評価する意見も多くみられた一方で、「説明が長すぎて疲れてしまった」、「事前の問診で耳の聞こえが悪いとお伝えしたが、説明の時の声の大きさや、話しをする早さなど患者の年齢への配慮がなかった」、「問診と同内容のことを医師にも聞かれるのは無駄だと思う」という意見も寄せられている(45ページ参照)。

(2) 過去の調査との比較







初診時の問診についての質問は、平成29年から新たに設けられた項目である。「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、前回の調査と比較すると、

- ◆ 『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』 前回:93.0%→今回:97.1% (+4.1p)
- ◆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 前回:93.0%→今回:98.5% (+5.5p)
- ◆ 『説明の内容はわかりやすいですか』 前回:93.0%→今回:97.1% (+4.1p) となり、いずれも満足度が $4 \sim 5$ p 上昇し、より高い水準となっている。

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)

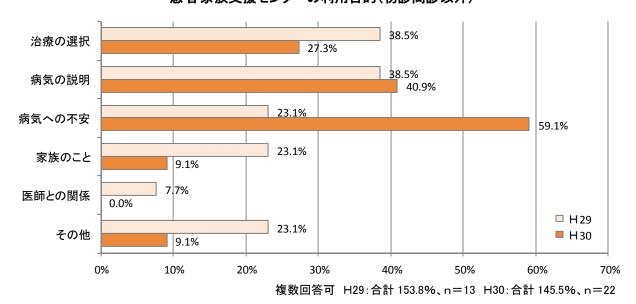
(1) 今年度の調査結果 「問7-3②a)

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)		構成比 (n=22)
治療の選択 (治療を選んだり、決めたりするとき)	6	27. 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)	9	40. 9%
病気への不安	13	59. 1%
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)		9.1%
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)		-
その他	2	9.1%
合計	32	145. 5%

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ところ、約6割が『病気への不安』を利用目的としてあげた(複数回答可)。以下、『病気の説明』、『治療の選択』の順に件数が多くなっている。「その他」の内容は、保険制度、公的保障についてが1件であった(もう1件は詳細不明)。

(2)過去の調査との比較(平成29年新設項目)

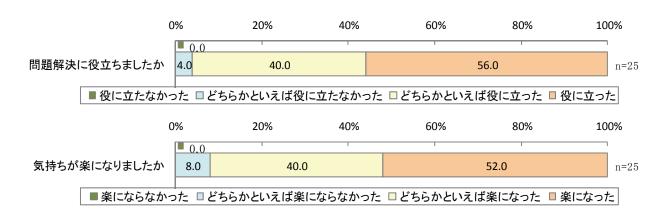
患者家族支援センターの利用目的(初診問診以外)



患者家族支援センターの利用目的(初診時の問診以外)についての質問は、平成29年から新たに設けられた項目である。同年の調査と比較すると、『病気への不安』の割合が大きく上昇している点が特徴的である。

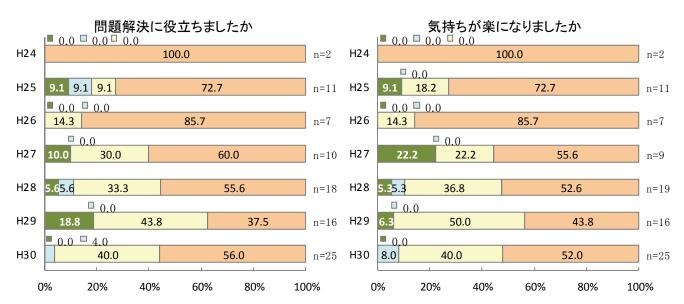
2-4 患者家族支援センター利用者の評価(初診時の問診以外)

(1) 今年度の調査結果 「問7-3②b)、c)」



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、『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。「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、もしくは「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合を満足度と捉えると、『問題解決に役立ちましたか』(96.0%)、『気持ちが楽になりましたか』(92.0%)となっている。2項目とも回答者数が少ないものの、前述の「よろず相談」の満足度を上回る水準となっている(60ページ参照)。

(2)過去の調査との比較

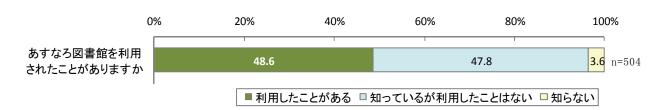


過去の調査との比較は、回答者数が少ないためばらつきが大きくなりがちなこと、患者家族支援 センターの業務内容が大きく拡大していることから、現時点での評価は難しい。

あすなろ図書館(患者図書館) 3

あすなろ図書館の利用経験、認知 3-1

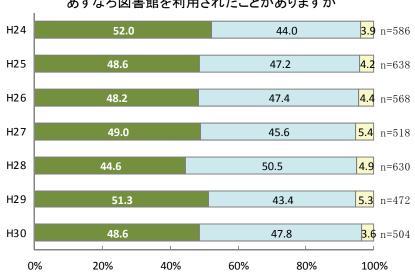
(1) 今年度の調査結果 「問7-1-3)」



あすなろ図書館の利用経験、認知について尋ねた。「利用したことがある」の割合(利用率)は半 数近くに及び、前述の「よろず相談」(31.4%)、「患者家族支援センター」(15.6%)を大きく上回 っている(59、62ページ参照)。

また、「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と 捉えると 96.4%となり、同様に「よろず相談」(94.2%)、「患者家族支援センター」(85.9%)を上 回る高い水準である。

(2) 過去の調査との比較

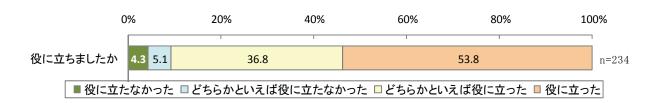


あすなろ図書館を利用されたことがありますか

「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と捉え、 その推移をみると、今回の認知度(96.4%)が最も高い。一方、「利用したことがある」の割合(利 用率)の推移をみると、前回は半数を超えたものの、今回は2.7pの低下となった。

3-2 あすなろ図書館利用者の評価

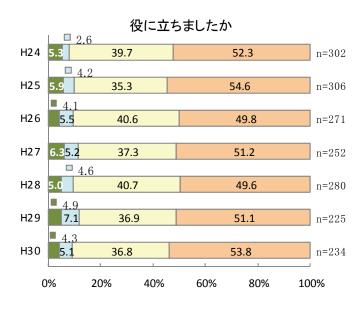
(1) 今年度の調査結果 「問7-4」



あすなろ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。「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 90.6%となり、前述の「よろず相談」(84.1%)を上回る高い評価を得ている (60 ページ参照)。ただし、「役に立った」単独での割合をみると、「よろず相談」(61.1%)の方が 7.3 p 高い。

自由回答では、「あすなろ図書館もとても楽しみ」、「患者に有意義な本が多く、非常に参考になる」との意見がみられた。また、「貸出冊数を5冊位にして欲しい。貸出期間を個人の診療日に合わせて、多少の幅を持たせることはできないか」といった提案や、「絵本が少ないので寄付を申し入れたが断られた。寛ぐための本はいいと思うが」との意見も寄せられている(50ページ参照)。

(2)過去の調査との比較

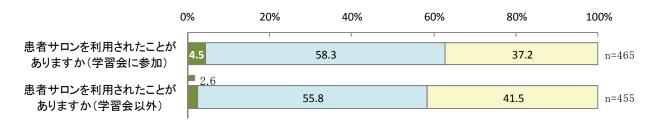


「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉え、その最高値と今回を比較すると、平成24年の最高値92.0%を1.4p下回る90.6%となっている。ただし、前年比では上昇し、過去2番目の水準まで戻している。

4 患者サロン やまなみ

4-1 患者サロンの利用経験、認知

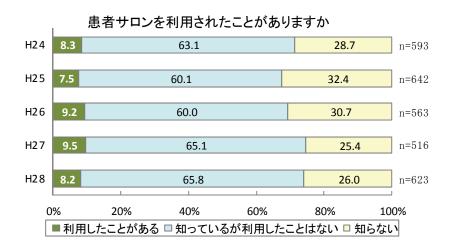
(1) 今年度の調査結果 「問7-1-4)」



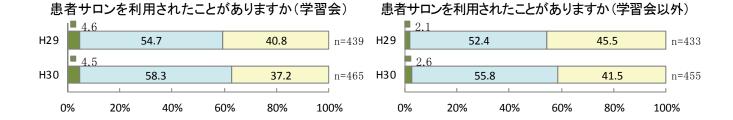
■ 利用したことがある □ 知っているが利用したことはない □ 知らない

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。「利用したことがある」の割合(利用率)は2項目とも、前述の「よろず相談」(31.4%)、「患者家族支援センター」(15.6%)、「あすなろ図書館」(48.6%)を大きく下回っている(59、62、67ページ参照)。また、「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と捉えると、『学習会』(62.8%)、『学習会以外』(58.5%)となる。前述の「よろず相談」(94.2%)、「患者家族支援センター」(85.9%)、「あすなろ図書館」(96.4%)を大きく下回っており、まずは認知度を高める活動を進めていく。

(2)過去の調査との比較



*参考値(質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない)



「利用したことがある」の割合(利用率)を前回の調査と比較すると、『学習会』はほぼ横ばい、 『学習会以外』は若干の上昇となっている。

また、「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と 捉え、前回の調査と比較すると、

- ◆ 『学習会』 前回:59.2%→今回:62.8% (+3.6p)
- ◆ 『学習会以外』 前回:54.5%→今回:58.5% (+4.0p)

となり、2項目とも前回より上昇している。

なお、平成 28 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。

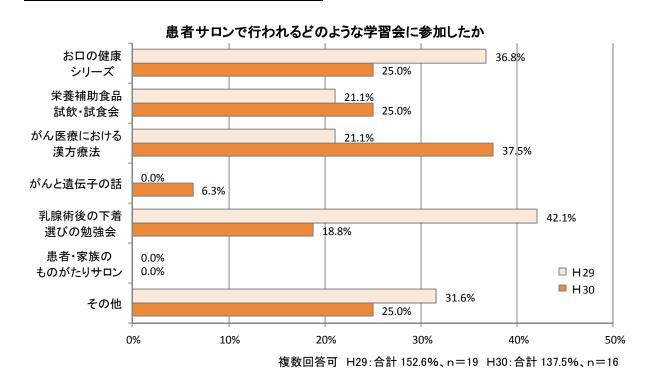
4-2 患者サロン学習会への参加状況

(1) 今年度の調査結果 「問7-5①」

参加したことがある学習会(複数回答可)	件数	構成比 (n=16)
お口の健康シリーズ	4	25.0%
栄養補助食品試飲・試食会	4	25.0%
がん医療における漢方療法	6	37. 5%
がんと遺伝子の話	1	6.3%
乳腺術後の下着選びの勉強会	3	18.8%
患者・家族のものがたりサロン	0	_
その他	4	25.0%
合計	22	137. 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を対象に、どのような学習会に参加したかを尋ねたところ(複数回答可)、『がん医療における漢方療法』(37.5%)への参加が最も多く、『お口の健康シリーズ』(25.0%)、『栄養補助食品試飲・試食会』(25.0%)が同率で続いている。『その他』は4件あり、内容は乳房再建、手洗い等であった。

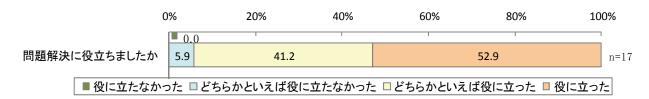
(2) 過去の調査との比較(平成29年新設項目)



平成 29 年新設項目のため同年の調査と比較すると、『がん医療における漢方療法』の割合が大きく上昇し、『乳腺術後の下着選びの勉強会』の割合が大きく低下している点が特徴的である。

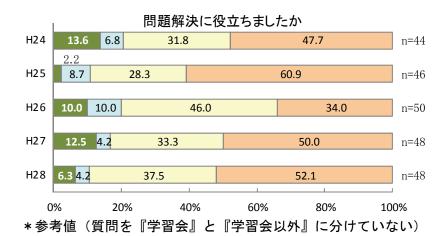
4-3 患者サロン利用者の評価(学習会)

(1) 今年度の調査結果 「問7-5②」

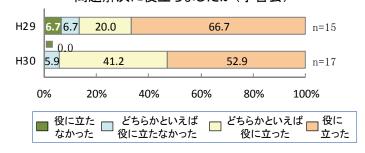


学習会に参加したことがある方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』という質問を設けた。「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉えると 94.1%となり、前述の「よろず相談」(84.1%)、「あすなろ図書館」(90.6%)を上回る高い評価を得ている (60、68ページ参照)。ただし、「役に立った」単独での割合は、「よろず相談」(61.1%)が8.2p高い。自由回答では、「患者サロンが利用しにくい。常に学習会を開いている状態なら、待ち時間など急遽でも参加したい。毎日、短時間のプログラムになっているとありがたい」などの意見がみられた。

(2)過去の調査との比較



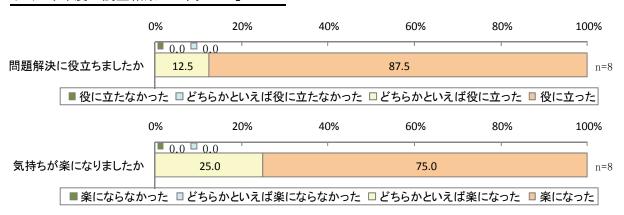
問題解決に役立ちましたか(学習会)



「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を認知度と捉え、前回の調査と比較すると、前回の86.7%を7.5p上回る94.1%となっている。回答者数が少ないため、ばらつきが大きいと考えられるが、参考値も含めてみると上昇傾向とはいえるであろう。

4-4 患者サロン利用者の評価(学習会以外)

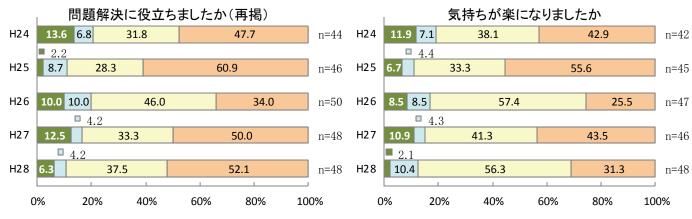
(1) 今年度の調査結果 「問7-6」



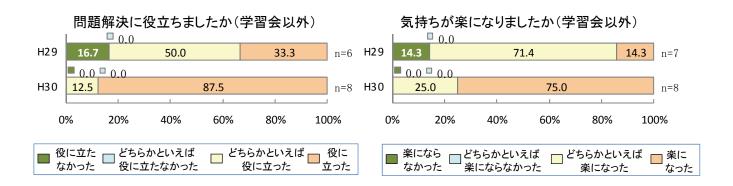
患者サロンを学習会以外で利用した方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』、『気持ちが楽になりましたか』という2つの質問を設けた。「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、もしくは「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合を満足度と捉えると、2項目とも100%となっているが、回答者数が少なく解釈が難しい。

自由回答では、患者サロンの学習会以外での利用についての意見はみられなかった。

(2)過去の調査との比較



*参考値(質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない)



「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、もしくは「楽になった」と 「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合を満足度と捉え、前回の調査と比較すると、

- ◆ 『問題解決に役立ちましたか』 前回:83.3%→今回:100.0% (+16.7p)
- ◆ 『気持ちが楽になりましたか』 前回:85.7%→今回:100.0%(+14.3p)

となり、2項目とも満足度が大幅に上昇しているが、回答者数が少なく現状での評価は難しい。 なお、平成28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。

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 サポートマネジメント部会

> 久山 幸恵 (調査責任者) (以下、五十音順)

青山 高

安部 正和

小笠原 環

小野澤 祐輔

柏木 広哉

勝又 早和子

合戸 あゆみ

神 直美

鈴木 李麻

中川 麻美

枷場 美穂

松本 貴也

御牧 由子

盛 啓太

山下 亮

和久田 一茂

渡邉 純一郎

調査受託機関

一般財団法人 企業経営研究所

磯邉 剛彦中山 勝大関 哲哉

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あげます。

平成30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、<u>患者さん</u>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<u>無記名で行われます。</u>また、<u>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。</u>どうか<u>遠慮のない率直なご意見をお寄せください。</u>
- 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、<u>あてはまる番号1つに〇</u>をつけていただきますが、<u>(複数回答可)</u> **と書いてある設問には、あてはまるものすべてに〇**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、平成30年10月31日 (水) 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 サポート・マネジメント部会長 久山 幸恵 TEL 055-989-5222 (代表) 内線 6458 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。あてはまる番号に〇をつけてください。

1)	年齢	1 20~29歳 4 50~59歳 7 80歳以上
		2 30~39 歳 5 60~69 歳
		3 40~49 歳 6 70~79 歳
2)	性別	1 男性 2 女性
3)	当センターを知った	1 かかりつけ医 4 県や市町の広報誌
	方法(複数回答可)	2 家族・友人・知人5 インターネット3 テレビ、新聞、雑誌6 その他()
4)	当センターでの診療 を希望した理由	1 自宅や職場、学校に近い7 最新の医療への期待2 他院医師の紹介8 職員の雰囲気
	(複数回答可)	3 家族や友人の紹介 9 建物の雰囲気
		4 評判 10 前の病院に不満があった
		5 設備や機器の充実 11 理念に期待
		6 がん専門病院の専門性 12 その他()
5)	当センターに	西暦 20年月 または 平成年月
	初めてかかった年月	注)どちらか一方にご記入ください。
6)	現在、主に受診して	1 脳神経外科 14 再建・形成外科 27 腫瘍精神科
	いる診療科 (複数の診療科に受 診されている方は、複	2 頭頸部外科 15 整形外科 28 神経内科
		3 呼吸器外科 16 歯科口腔外科 29 内視鏡科
	数回答していただい て構いません)	4 食道外科 17 消化器内科 30 画像診断科
	C1114 V & C70)	5 胃外科 18 女性内科 31 I V R 科
		6 大腸外科 19 呼吸器内科 32 放射線治療科
		7 肝·胆·膵外科 20 血液·幹細胞移植科 33 陽子線治療科
		8 乳腺外科 21 小児科 34 原発不明科
		9 乳腺画像診断科 22 緩和医療科 35 麻酔科
		10 婦人科 23 糖尿病•代謝内科
		11 泌尿器科 24 循環器内科
		12 眼科 25 感染症内科
		13 皮膚科 26 リハビリテーション科
7)	現在の診療状況	1 診断前 3 治療中
		2 治療前検査中 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<u>1つ</u>選んで 〇をつけてください。

	1	2	3	4	n
項目		不満足 どちらかといえば	満足どちらかといえば	満足	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、;	台療、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)					ı
20) 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) 横になれるソファーベッドスペース (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<u>1つ</u> 選んで○をつけてください。

		1	2	3	4	n
項目			不満足	満足どちらかといえば	満足	経験がない
予約						
1)	診療予約のとり方	1	2	3	4	n
待ち田	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	<u>当センター初診時(初めて受診した日)</u> に、困った点や気になった点など、	ľ
	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	<u>当センターでの外来診療の流れについて</u> 、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つ選んで〇をつけてください。

			2	3	4
	項目	ある	いえばある	いえばない	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<u>1つ選んで</u>〇をつけてください。

	1	2	3	4
項目	不満足	いえば不満足	いえば満足	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	५)			
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<u>1つ</u>選んで〇をつけてください。

		1	2	3	4	n
	項目			そう思う	そう思う	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
主にかれ	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	まセンターの看護師について(※化学療法センターを ⁵	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	まセンターの看護師について(※支持療法センターを ⁵	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	こついて(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	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。

ڪ <i>د</i> 'ه		

<u>担になったりしたこと</u> がありますか。 <u>問 6-1 から問 6-4 それぞれ、あてはまる項</u> <u>目に具体的にご記入ください。</u>
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、治療がつらいなど)
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

- 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つ選んで〇をつけてください。

	1	2	3		
項目	利用したことがある	利用したことはない知っているが	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、 <u>間</u> <u>7-2</u> 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、 <u>間</u> <u>7-3</u> 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、 <u>間</u> <u>7-4</u> 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、 <u>間</u> <u>7-5</u> 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、 <u>間</u> <u>7-6</u> にご回答ください。

※ 患者家族支援部門の説明

	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
よろず相談	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は、初めての受診からその後の通院・療養生活
 患者家族支援センター	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
忠有豕族又族ピングー	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。
	あすなろ図書館は、本や雑誌を楽しみたい、自分(あるいはご家族)
あすなろ図書館	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。
息者サロン 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
出有リロン ~まなみ	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つ選んで〇をつけてください。

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。

	1	2	3	4	n
項目	そう思わない	ばそう思わないどちらかといえ	ばそう思うどちらかといえ	そう思う	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<u>1つ</u>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

107. 5 2 1 2 5 2004() - 7. 2. 4 24() - 7. 2.

3 どちらかといえば楽になった 4 楽になった

問

問

問

問

,		2	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	4	役に立った
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る
)参	かしたことがある学習会すべて	てにつる	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		€ 患者・家族のものがたりサロン
7	その他(
)	と翌全け 問題解決に役立ちま]	たか	あてはまる番号を1つ選んで○を
	ださい。	J1C17 0	
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
			した方におたずねします。あてはま
-6	【患者サロン 】を学習会以外で を <u>1つ</u> 選んで○をつけてくた 問題解決に役立ちましたか。		した方におたずねします。あてはま
6	を <u>1つ</u> 選んでOをつけてくた		した方におたずねします。あてはま
-6 1) 1	を <u>1つ</u> 選んで〇をつけてくた 問題解決に役立ちましたか。	ごさい 。	した方におたずねします。あてはま
-6 1 3	を <u>1つ</u> 選んで〇をつけてくた 問題解決に役立ちましたか。 役に立たなかった	ごさい 。	した方におたずねします。あてはま どちらかといえば役に立たなかった
-6 1 3	を <u>1つ</u> 選んで〇をつけてくた 問題解決に役立ちましたか。 役に立たなかった どちらかといえば役に立った	ごさい 。	した方におたずねします。あてはま どちらかといえば役に立たなかった

問8	これまでの設問以外に、当センダーについてこ意見・こ要望か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

平成 30 年度

患者満足度調査報告書(一般用)

令和元年9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

調查委託機関:一般財団法人 企業経営研究所