

2022 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	40
VII	自由回答の分類手法と傾向	43
1	自由回答の分類手法	43
2	自由回答の傾向	45
VIII-1	自由回答（診療上の悩み）	47
1	外来	47
2	入院・退院・転院	48
3	診断・治療	49
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	50
6	医療連携	50
7	在宅療養	51
8	施設・設備・アクセス	52
9	医療者との関係（現在の病院）	53
10	医療者との関係（以前の病院）	53

VIII-2	自由回答（身体の苦痛）	54
11	症状・副作用・後遺症	54
VIII-3	自由回答（心の苦悩）	55
12	不安などの心の問題	55
13	生き方・生きがい・価値観	56
VIII-4	自由回答（暮らしの負担）	57
14	就労・経済的負担	57
15	家族・周囲の人との関係	58
VIII-5	自由回答（その他）	59
16	その他	59
IX	患者家族支援	60
1	よろず相談	61
2	患者家族支援センター	64
3	あすなろ図書館（患者図書館）	71
4	患者サロン やまなみ	74
X	調査検討実施メンバー	80
	調査票	81

# 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 2022 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、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、2022 年 9 月に行いました第 10 回目の調査報告書です。この報告書では、第 10 回目の結果報告、および 2012～2021 年度(2020 年度は未実施)に実施しました過去 9 回の結果も掲載し、結果を比較できるようにしました。10 回目の調査となる今回(2022 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

2022 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10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

2022年9月12日～16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（調査票の様式は81ページ参照）
- ・外来診療科待合にて、当センター職員が配布
- ・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	717件	71.7%

## (7) 注意事項

- ・百分率（%）は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならないことがある。
- ・「n」は回答者数を表す（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）。
- ・記載スペースの関係上、一部の質問、自由回答において文言を省略している。

## **(8) 集計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Ⅴ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」単独の割合を「利用率」、また、同じく「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」として定義し、利用率（または認知度）が95%以上の状態を「利用率（または認知度）が極めて高い」、90%以上95%未満の状態を「利用率（または認知度）が高い」と表現する。
- ・第Ⅵ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。
- ・グラフ中で各選択肢の割合を示す数値（%）、及び「満足度」の数値（%）は、いずれも小数点以下第2位を四捨五入して表示している。このため、グラフ中に示された数値の合計と、「満足度」の数値は一致しない場合がある。

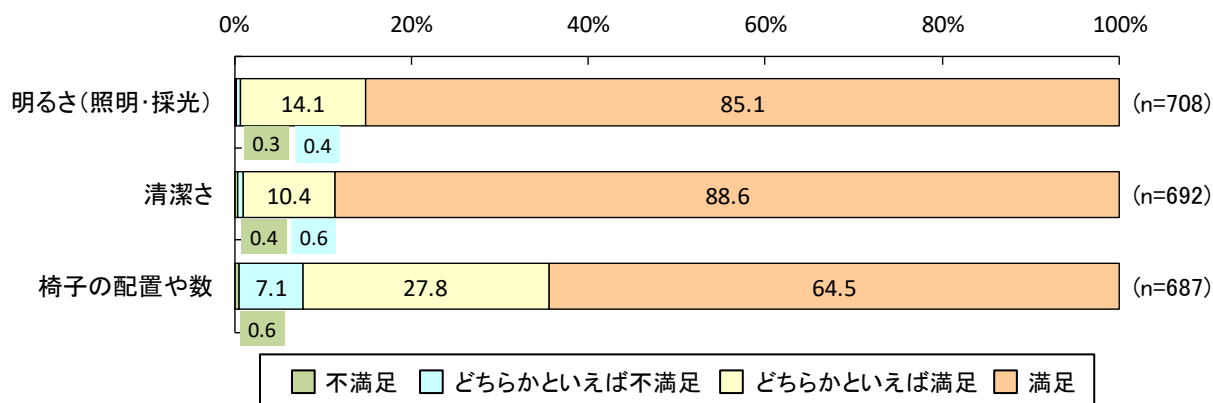


## Ⅱ 設備・環境について

### 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。



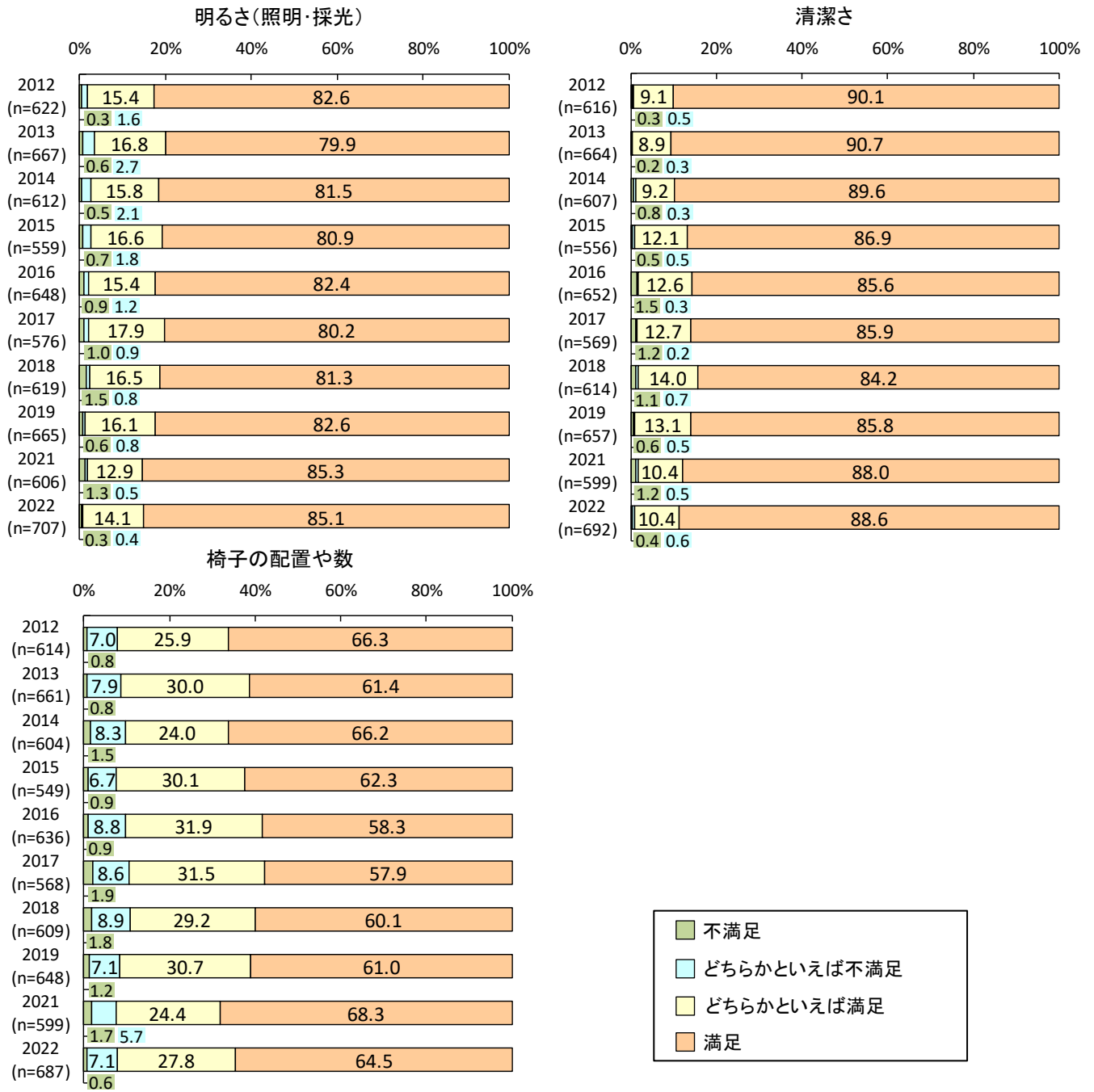
#### 【集計結果】

「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』99.3%、『清潔さ』99.0%、『椅子の配置や数』92.3%となっている。

#### 【解析者コメント】

『明るさ』と『清潔さ』は「満足度が極めて高い」状態、『椅子の配置や数』については「満足度が高い」状態となっている（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。したがって、『椅子の配置や数』については、今回調査の自由回答の結果等を含めた患者さんの意見や、利用実態等の把握に基づいて、満足度の向上を図ることが望ましい。

## (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。

- ◇ 『明るさ』 今回（最高値）：99.3%、旧最高値：2019年98.6%、最低値：2013年96.7%
- ◇ 『清潔さ』 今回：99.0%、最高値：2013年99.6%、最低値：2016・2018年98.2%
- ◇ 『椅子の配置や数』 今回：92.3%、最高値：2021年92.7%、最低値：2018年89.3%

### 【解析者コメント】

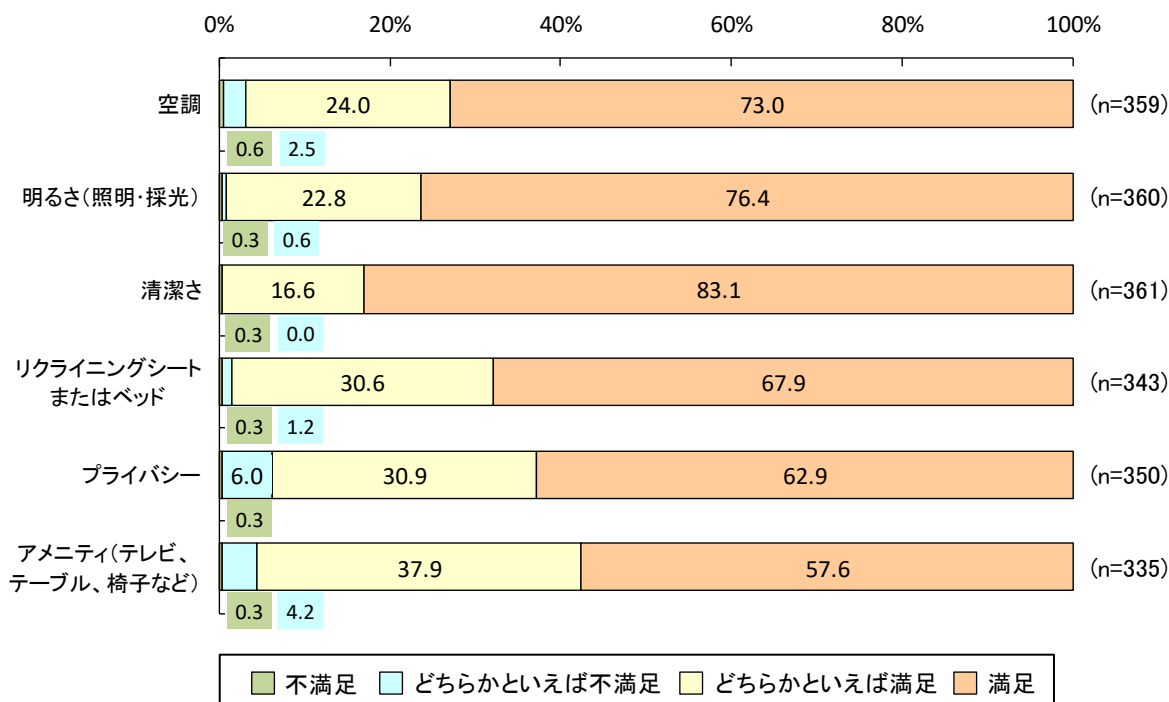
『明るさ』と『清潔さ』は過去の全ての調査で「満足度が極めて高い」状態を維持している。一方、『椅子の配置や数』では、2018年までは90%以下の年もあったが、直近3年間の調査では「満足度が高い」状態が続いている。今後、満足度のさらなる向上を図るため、問題の実態把握や対応を考慮することが望ましい。

## 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。



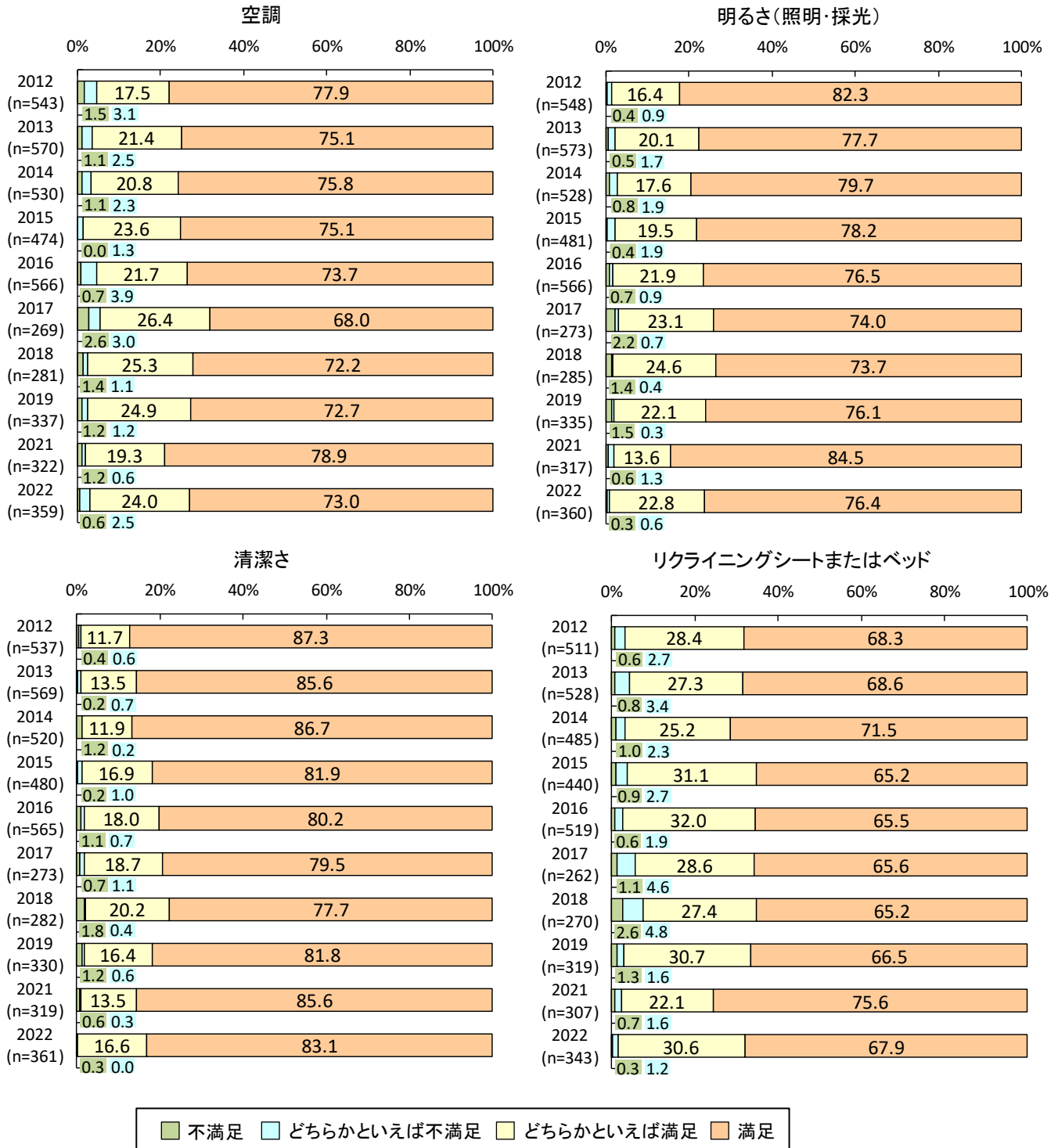
#### 【集計結果】

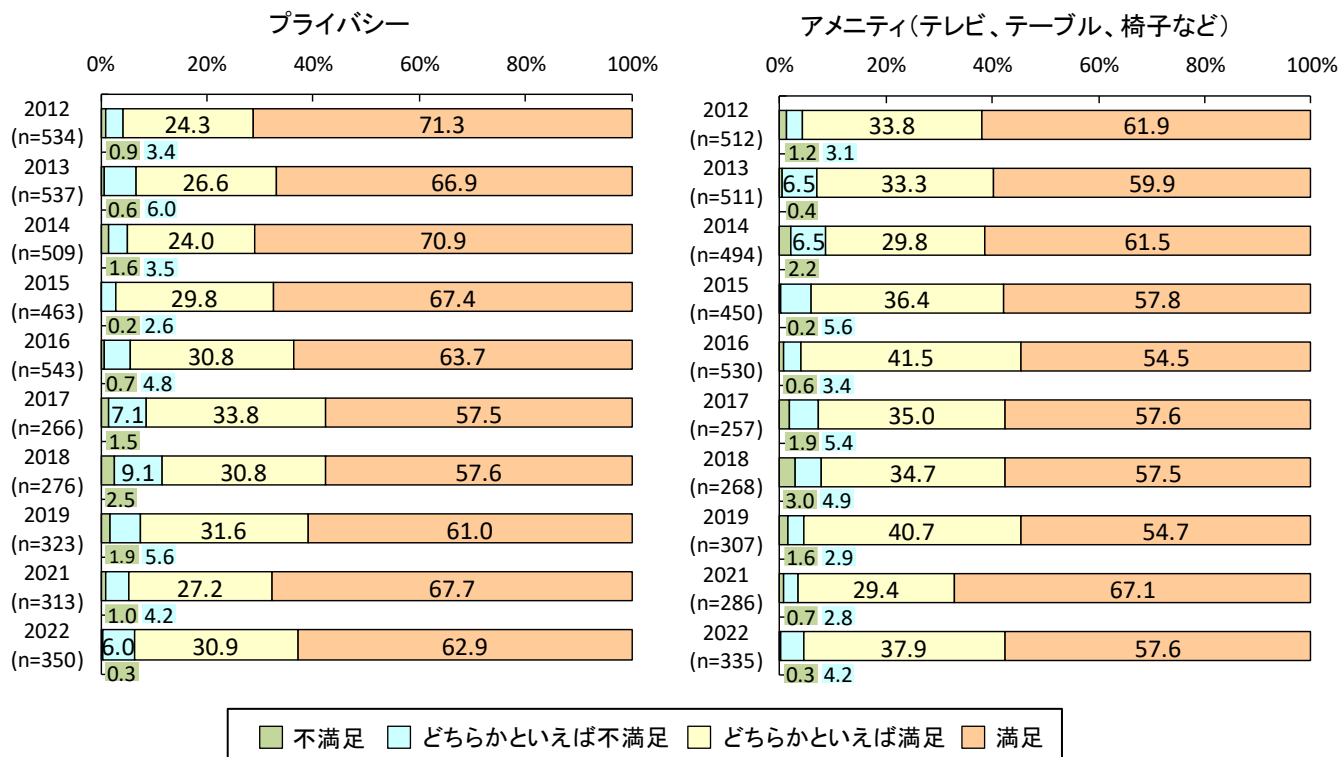
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『空調』96.9%、『明るさ』99.2%、『清潔さ』99.7%、『リクライニングシートまたはベッド』98.5%、『プライバシー』93.7%、『アメニティ』95.5%となっている。

#### 【解析者コメント】

6項目のうち5項目は「満足度が極めて高い」状態であるが、『プライバシー』のみ「満足度が高い」状態となっている。したがって、化学療法センターの設備や環境全般については、『プライバシー』における満足度の向上を目指して、患者さんの意見を含めた現状の把握と対応を図ることが望ましい。

(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。

- ◇ 『空調』 今回：96.9%、最高値：2015年98.7%、最低値：2017年94.4%
- ◇ 『明るさ』 今回（最高値）：99.2%、旧最高値：2012年98.7%、最低値：2017年97.1%
- ◇ 『清潔さ』 今回（最高値）：99.7%、旧最高値：2013・2021年99.1%、最低値：2018年97.9%
- ◇ 『リクライニングシートまたはベッド』  
今回（最高値）：98.5%、旧最高値：2021年97.7%、最低値：2018年92.6%
- ◇ 『プライバシー』 今回：93.7%、最高値：2015年97.2%、最低値：2018年88.4%
- ◇ 『アメニティ』 今回：95.5%、最高値：2021年96.5%、最低値：2014年91.3%

### 【解析者コメント】

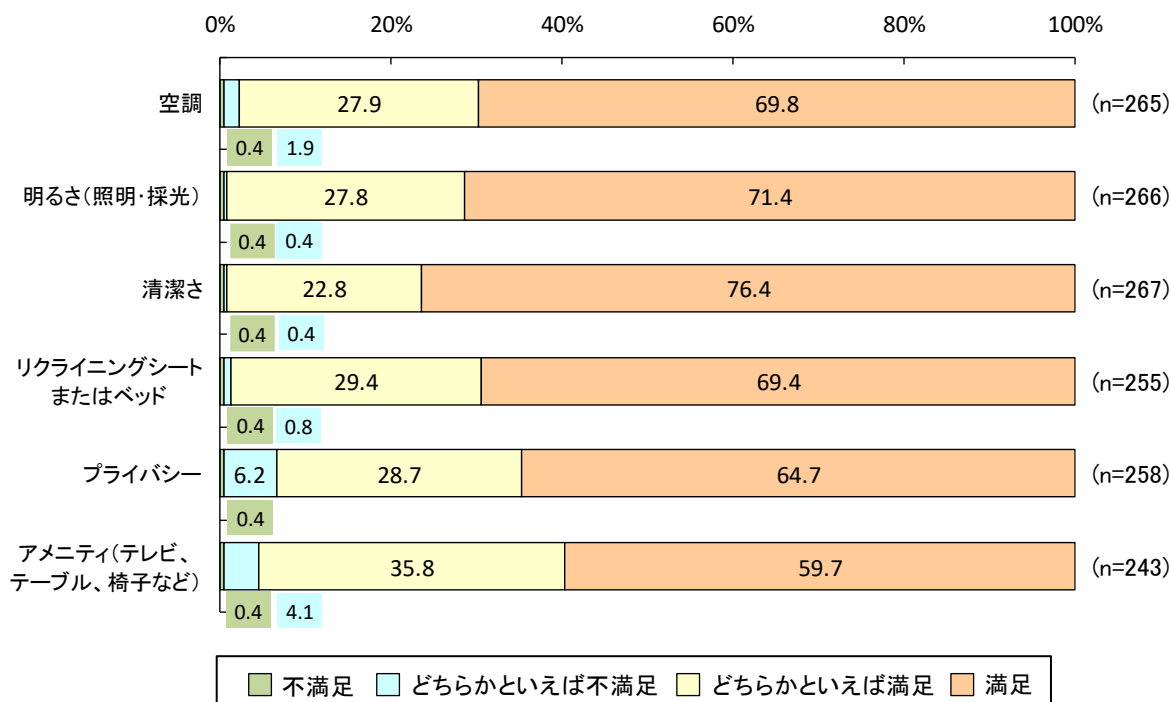
『空調』、『明るさ』、『清潔さ』は過去の全て、またはほとんどの調査で「満足度が極めて高い」状態を維持している。また、『リクライニングシートまたはベッド』と『アメニティ』についても直近3年間で「満足度が極めて高い」状態が続いており、それ以前の時期と比較すると上昇している。一方、『プライバシー』については、「満足度が極めて高い」の水準に達したのは2012年と2015年の2回のみであり、直近の調査でも「満足度が高い」状態にとどまっている。今後も、満足度のさらなる向上を目指して改善を図ることが望ましい。

### 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。



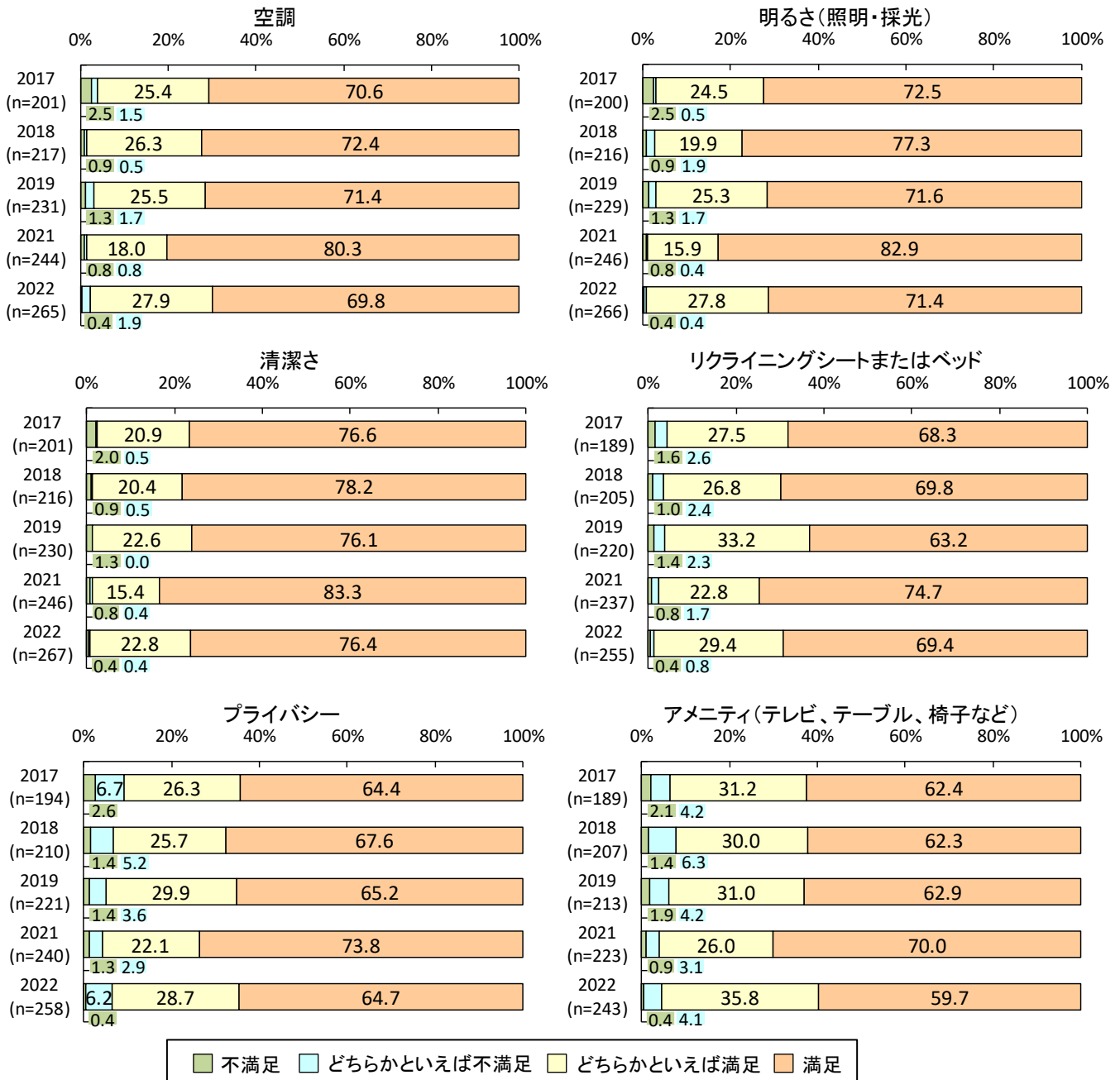
#### 【集計結果】

「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』97.7%、『明るさ』99.2%、『清潔さ』99.3%、『リクライニングシートまたはベッド』98.8%、『プライバシー』93.4%、『アメニティ』95.5%となっている。

#### 【解析者コメント】

6項目中5項目が「満足度が極めて高い」状態、『プライバシー』のみ「満足度が高い」状態となっている。したがって、支持療法センターの設備や環境全般については、『プライバシー』における満足度の向上を目指して、患者さんの意見を含めた現状の把握と対応を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)



### 【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：97.7%、最高値：2018年98.6%、最低値：2017年96.0%
- ◇ 『明るさ』 今回(最高値)：99.2%、旧最高値：2021年98.8%、最低値：2019年96.9%
- ◇ 『清潔さ』 今回(最高値)：99.3%、旧最高値：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)：98.8%、旧最高値：2021年97.5%、最低値：2017年95.8%
- ◇ 『プライバシー』 今回：93.4%、最高値：2021年95.9%、最低値：2017年90.7%
- ◇ 『アメニティ』 今回：95.5%、最高値：2021年96.0%、最低値：2018年92.3%

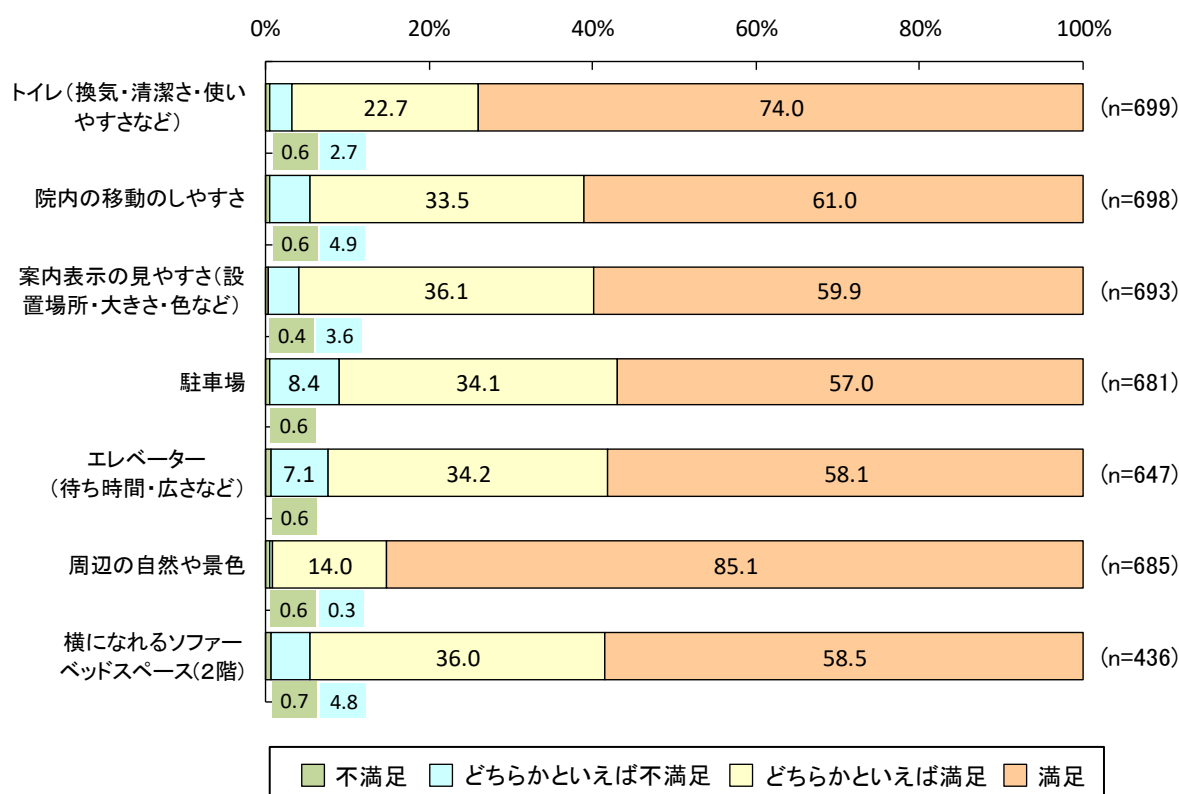
## 【解析者コメント】

『空調』、『明るさ』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』の4項目では過去の全ての調査（支持療法センターについての調査は2017年から実施）において「満足度が極めて高い」状態が続いている。また、『アメニティ』についても前回及び今回調査では「満足度が極めて高い」となり、上昇傾向にある。一方、『プライバシー』では2019年と前回調査では「満足度が極めて高い」状態だったが、今回はそれより低下して「満足度が高い」状態に変わっている。今後、満足度を向上させるため、施設の運用実態や患者さんの意見把握等に取り組み、対応を図ることが望ましい。

## 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】

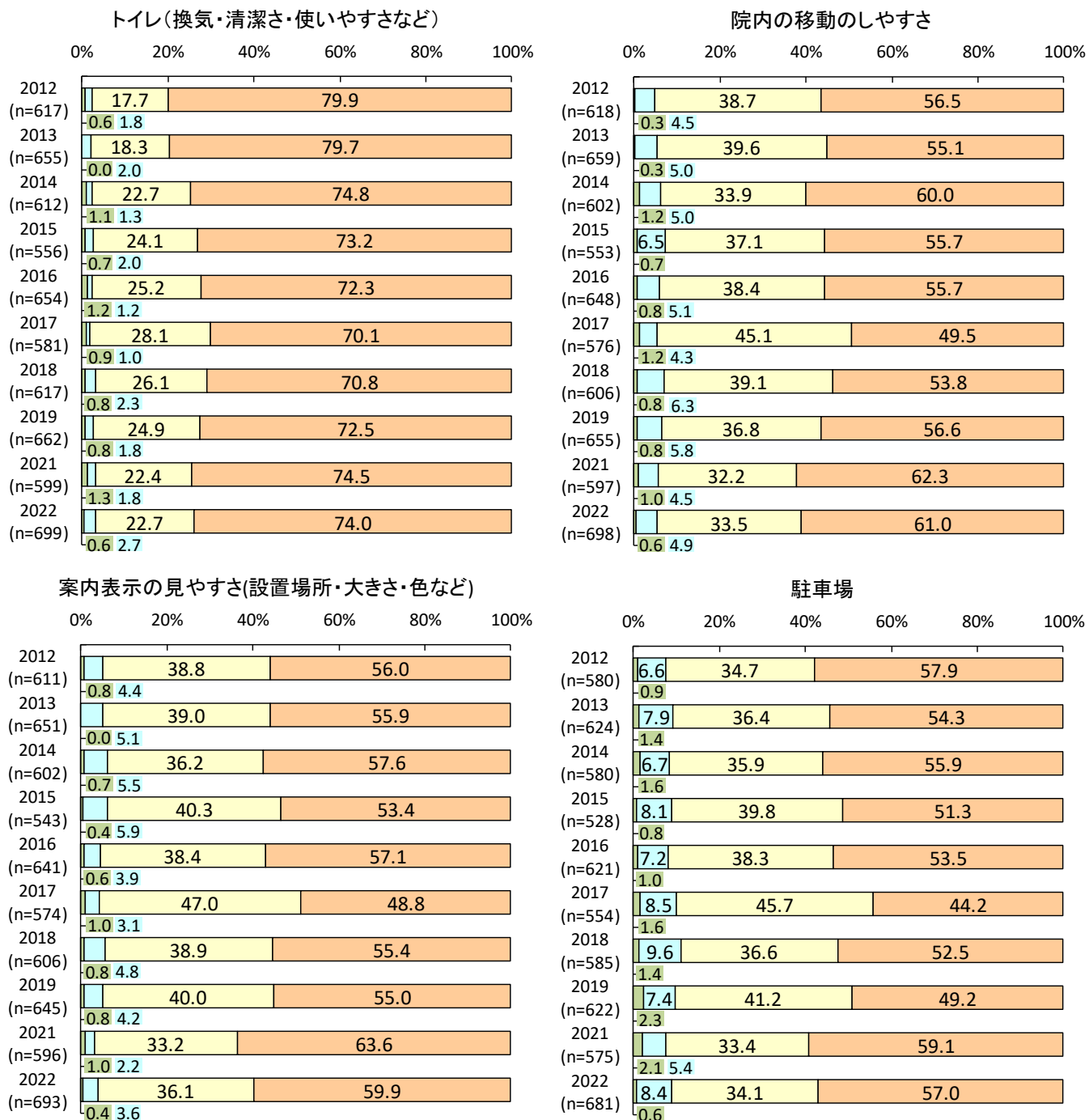
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『トイレ』96.7%、『院内の移動のしやすさ』94.6%、『案内表示の見やすさ』96.0%、『駐車場』91.0%、『エレベーター』92.3%、『周辺の自然や景色』99.1%、『横になれるソファベッドスペース』94.5%となっている。



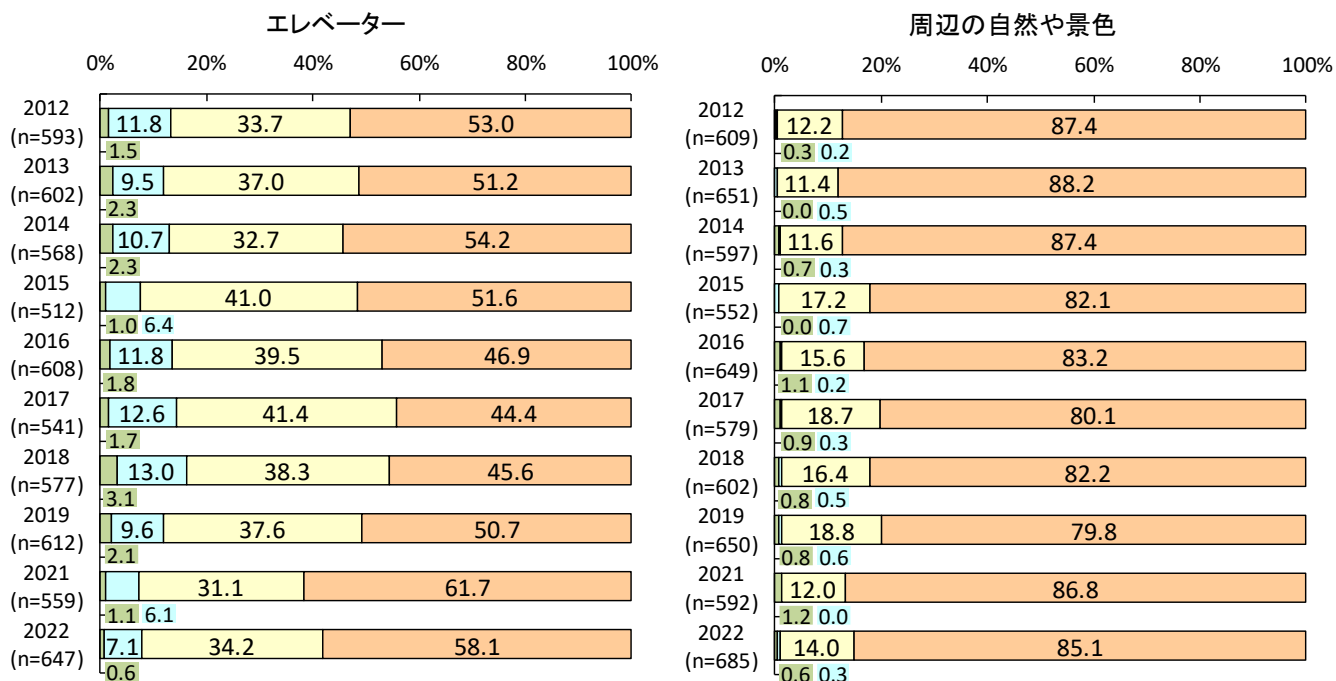
## 【解析者コメント】

『トイレ』、『案内表示の見やすさ』、『周辺の自然や景色』は「満足度が極めて高い」状態であるが、『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「満足度が高い」状態にある。今後、満足度のさらなる向上を目指すためには、現在「満足度が高い」状態にある上記4つの項目について、優先的に患者さんの意見や利用状況の把握を行い、対応を図ることが望ましい。

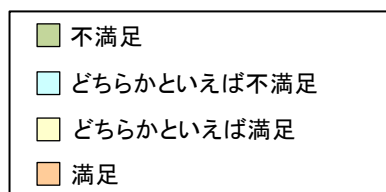
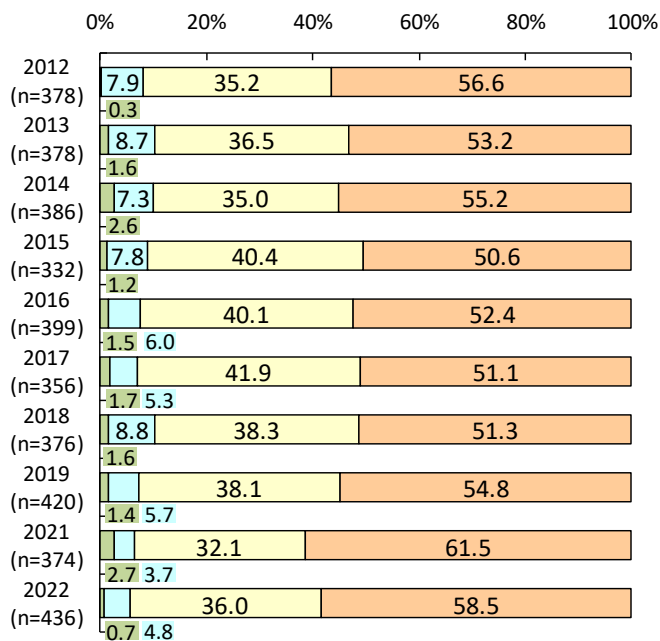
## (2) 過去の調査との比較



■ 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



### 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：96.7%、最高値：2017年98.1%、最低値：2018・2021年96.9%
- ◇ 『院内の移動のしやすさ』 今回：94.6%、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：96.0%、最高値：2021年96.8%、最低値：2015年93.7%
- ◇ 『駐車場』 今回：91.0%、最高値：2012年92.6%、最低値：2018年89.1%
- ◇ 『エレベーター』 今回：92.3%、最高値：2021年92.8%、最低値：2018年83.9%
- ◇ 『周辺の自然や景色』 今回：99.1%、最高値：2012・2013年99.6%、最低値：2019年98.6%
- ◇ 『横になれるソファベッドスペース』 今回(最高値)：94.5%、旧最高値：2021年93.6%、最低値：2018年89.6%

## 【解析者コメント】

『トイレ』と『周辺の自然や景色』は、過去の全ての調査で「満足度が極めて高い」状態が続いている。また、『案内表示の見やすさ』も前回及び今回調査では「満足度が極めて高い」状態となっている。一方、『駐車場』、『エレベーター』、『横になれるソファースペース』は、過去の全ての調査で「満足度が極めて高い」状態になったことがなく、かつ満足度が90%未満で「満足度が高い」状態にも該当しない年があるなど、改善が必要な状態にあると考える。

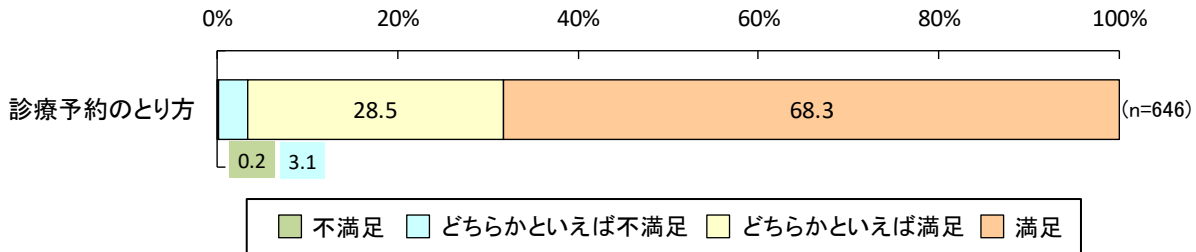
このうち、『横になれるソファースペース』の満足度は直近で上昇傾向にあるため、現在の取組を継続することで「満足度が極めて高い」状態の達成も期待できると考える。一方、『駐車場』と『エレベーター』については、ハード（設備改修）及びソフト（運用における改善）両面の対策を併せ検討し実施することが求められると考える。

### 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。



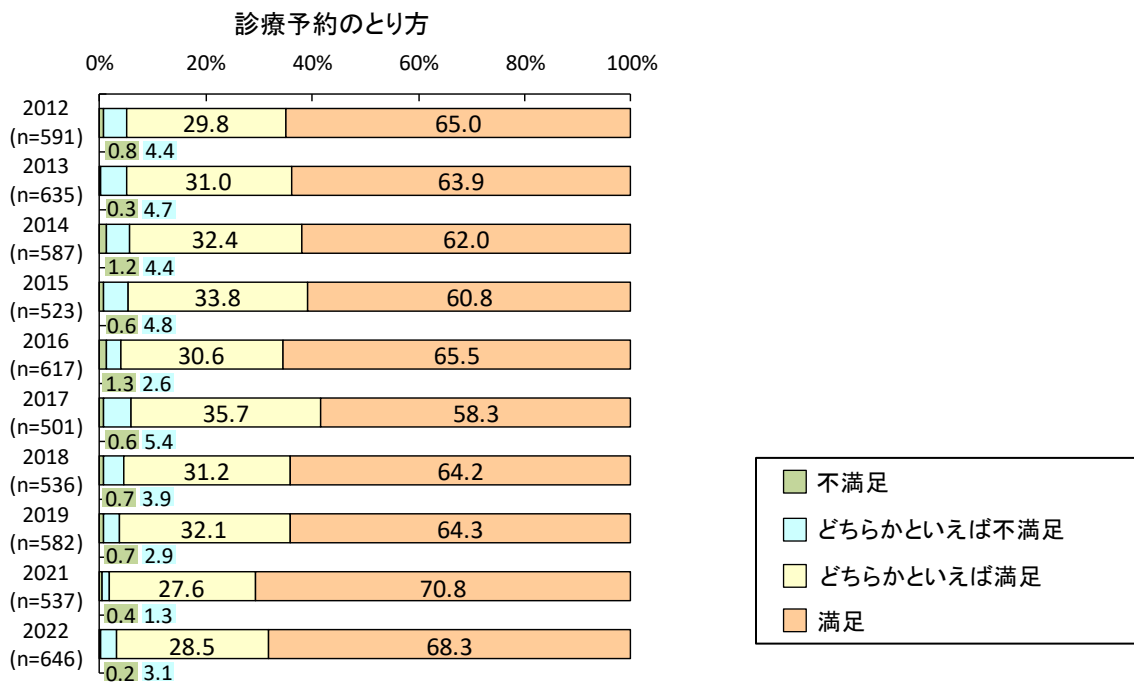
##### 【集計結果】

「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96.7%となっている。

##### 【解析者コメント】

「満足度が極めて高い」状態となっており、現在の運用や対応が概ね患者さんに理解、評価されていると考える。今後ともこの状態を維持するため、現在の取組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：96.7%、最高値：2021年98.4%、最低値：2017年94.0%

##### 【解析者コメント】

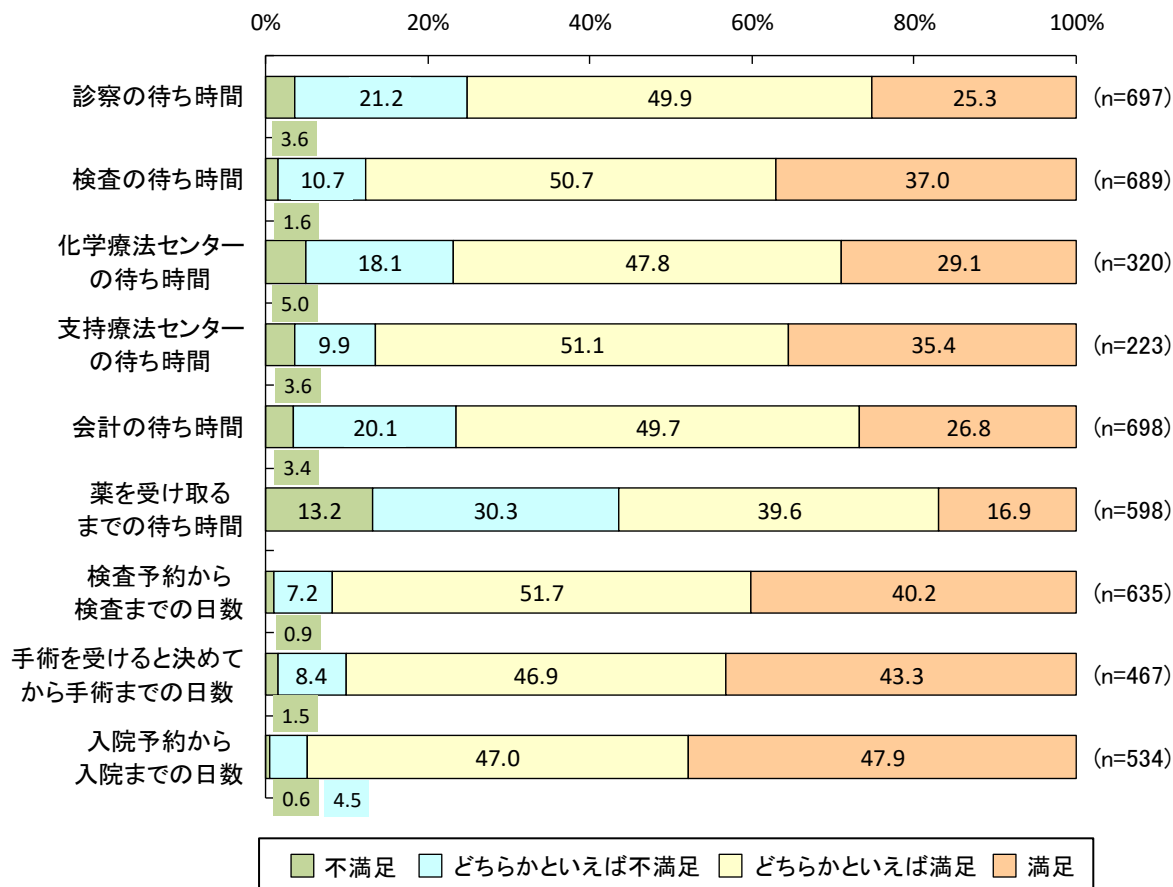
調査当初は「満足度が高い」状態が続いていたが、2018年以降は現在まで「満足度が極めて高い」状

態を維持しており、この期間における改善の取組が有効であったものとする。今後とも「満足度が極めて高い」状態を維持するため、現在の基本的なシステムや運営を維持しつつ、細部の対応を改善することによって、満足度のさらなる向上を図ることが望ましい。

## 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）及び待ち日数（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】

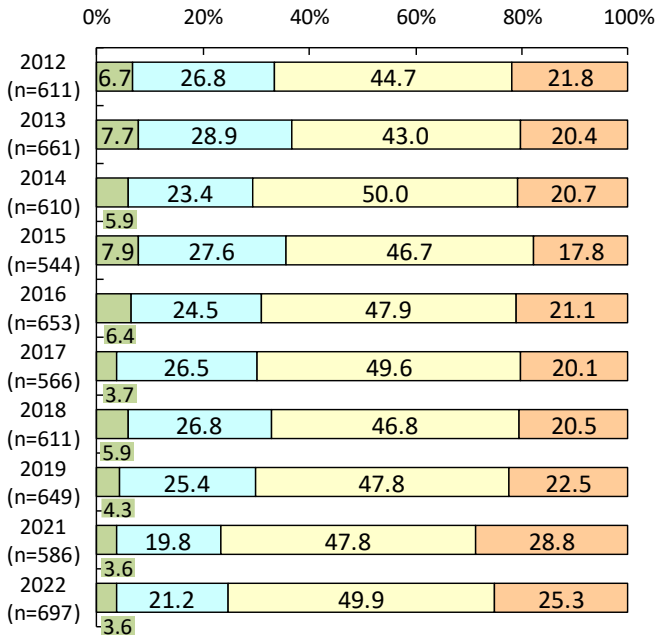
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『診察の待ち時間』75.2%、『検査の待ち時間』87.7%、『化学療法センターの待ち時間』76.9%、『支持療法センターの待ち時間』86.5%、『会計の待ち時間』76.5%、『薬を受け取るまでの待ち時間』56.5%、『検査予約から検査までの日数』91.8%、『手術を受けると決めてから手術までの日数』90.1%、『入院予約から入院までの日数』94.9%となっている。

#### 【解析者コメント】

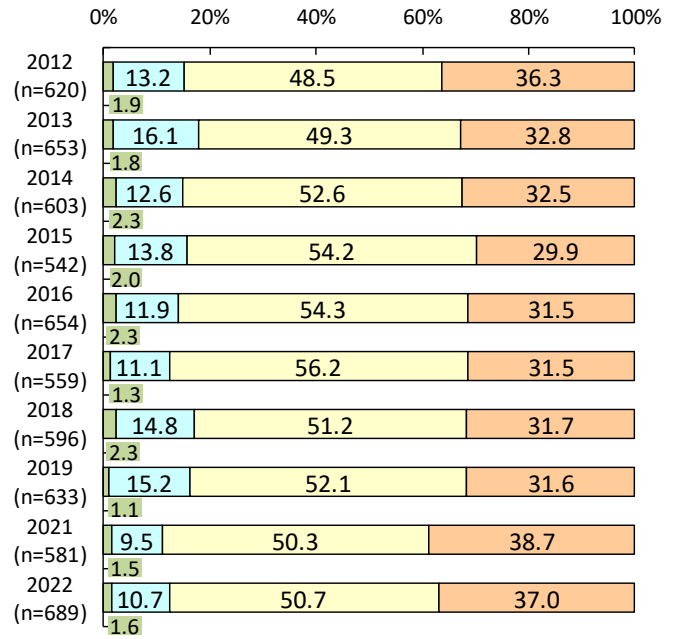
『薬を受け取るまでの待ち時間』は満足度50%台、『診察の待ち時間』、『化学療法センターの待ち時間』、『会計の待ち時間』はいずれも同70%台であり、他の項目と比較しても満足度は低い状態にとどまっている。実態と患者さんの意見の把握を踏まえ、緊急の対応が必要と考える。

(2) 過去の調査との比較

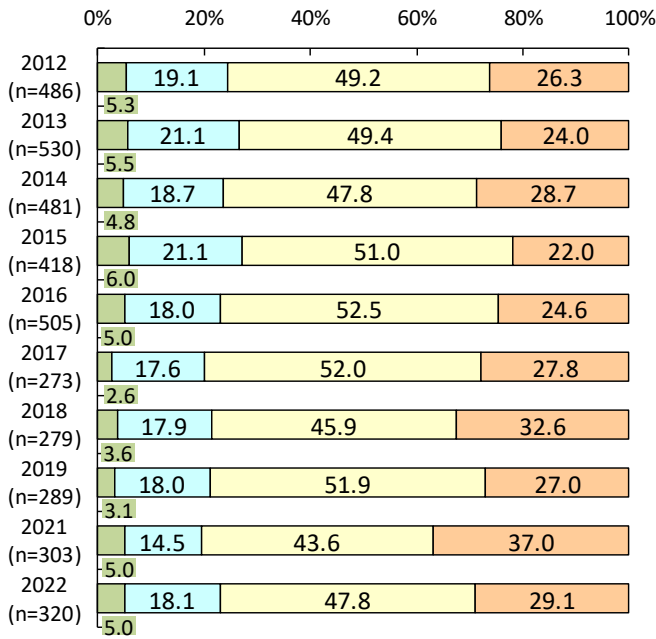
診察の待ち時間



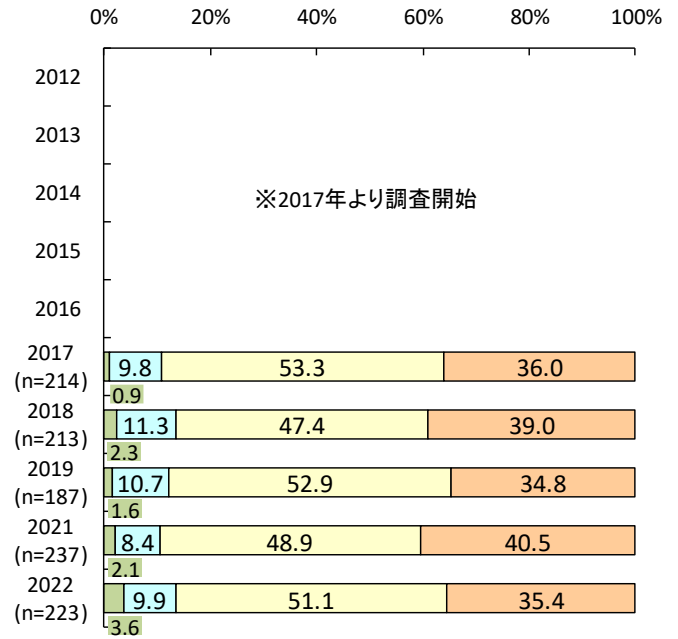
検査の待ち時間



化学療法センターの待ち時間

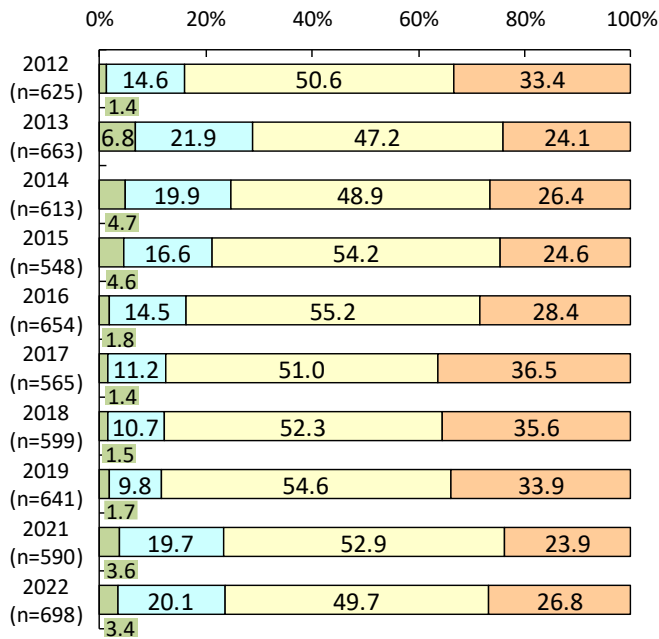


支持療法センターの待ち時間

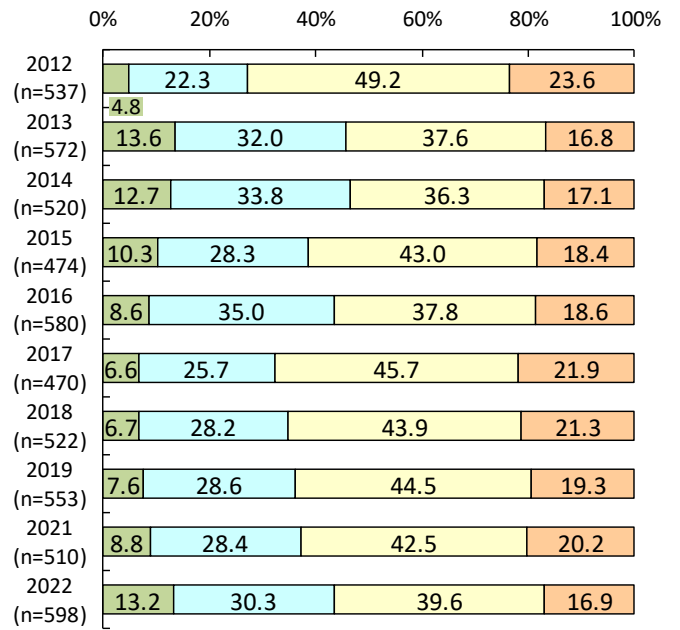


■ 不満足 □ どちらかといえば不満足 □ どちらかといえば満足 □ 満足

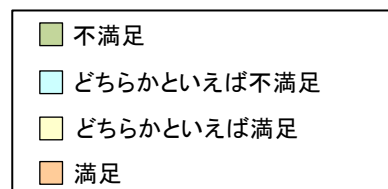
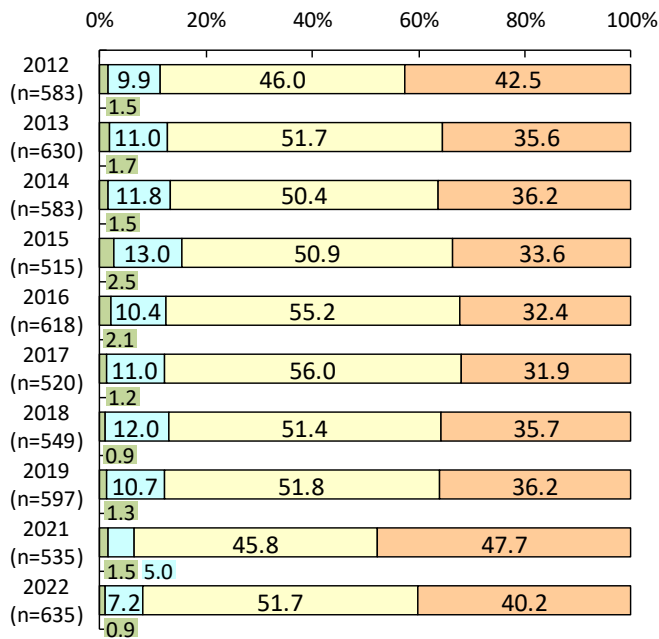
会計の待ち時間

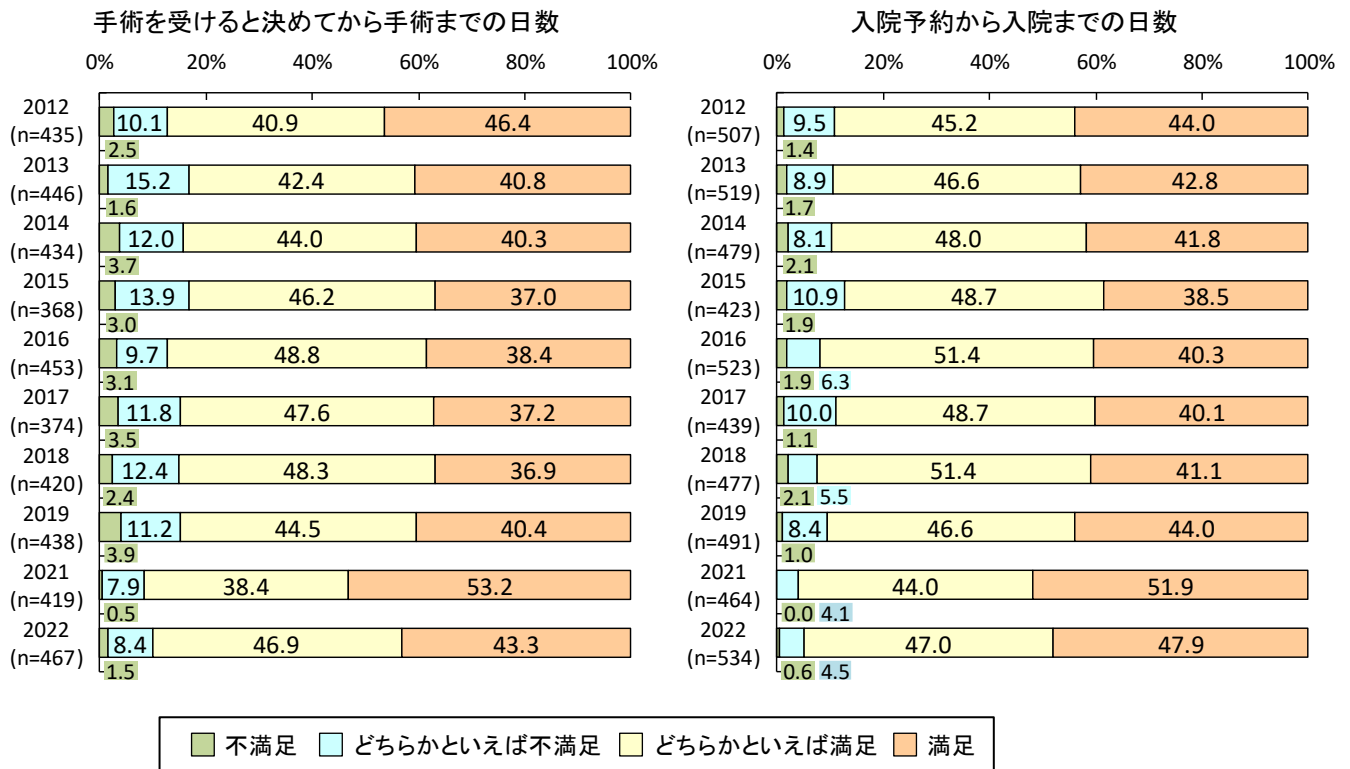


薬を受け取るまでの待ち時間



検査予約から検査までの日数





### 【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：75.2%、最高値：2021年76.6%、最低値：2013年63.4%
- ◇ 『検査の待ち時間』 今回：87.7%、最高値：2021年89.0%、最低値：2013年82.1%
- ◇ 『化学療法センターの待ち時間』 今回：76.9%、最高値：2021年80.6%、最低値：2015年73.0%
- ◇ 『支持療法センターの待ち時間』 今回：86.5%、最高値：2021年89.4%、最低値：2018年86.4%
- ◇ 『会計の待ち時間』 今回：76.5%、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：56.5%、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：91.8%、最高値：2021年93.5%、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：90.1%、最高値：2021年91.6%、最低値：2013・2015年：83.2%
- ◇ 『入院予約から入院までの日数』 今回：94.9%、最高値：2021年95.9%、最低値：2015年87.2%

### 【解析者コメント】

『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』は前回及び今回調査で「満足度が高い」以上の状態となり、それ以前の期間と比較すると上昇傾向がみられる。今後、満足度のさらなる向上を目指すため、現在の取組を継続しつつさらに改善を図ることが望ましい。

また、『診察の待ち時間』と『検査の待ち時間』は前回調査で満足度が過去最高値となるなど、それ以前の期間と比較して直近では上昇傾向にあるため、同様に現在の取組を継続しつつさらに改善を図ることで、満足度の向上につなげることが望ましい。

一方、『薬を受け取るまでの待ち時間』は2012年を除いて満足度は50%～60%台で推移、かつ直近3年間で満足度が低下を続けるなど改善の傾向がみられず、最も緊急の対応が必要な項目と考える。

また、『会計の待ち時間』は2019年まで満足度が上昇傾向にあったが、前回及び今回の調査では低下に転じており、直近で発生している問題の把握と対応を緊急に行う必要がある。



### 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。

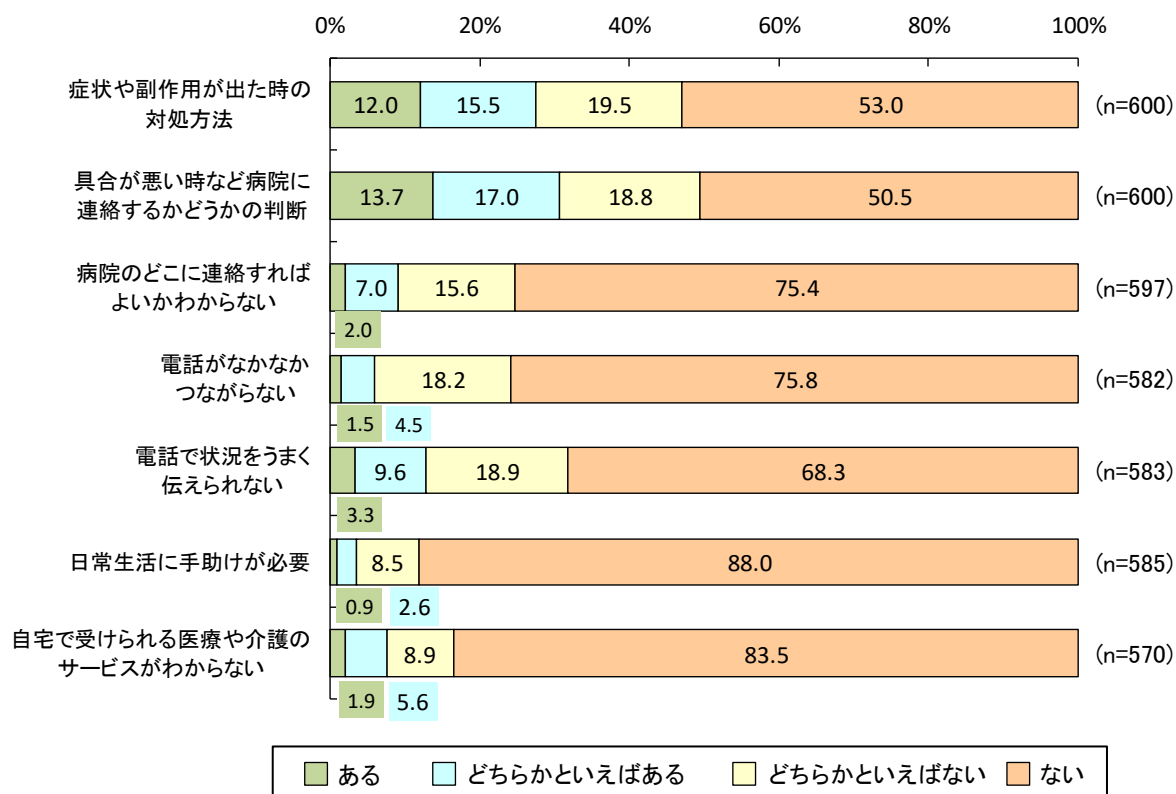
手術などの治療後を自宅で過ごしたり、抗がん剤治療や放射線治療を通院で受けながら自宅で過ごしたりすることは、患者さんのQOL（生活の質）の面からみても良いことであるといわれている。

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。



#### 【集計結果】

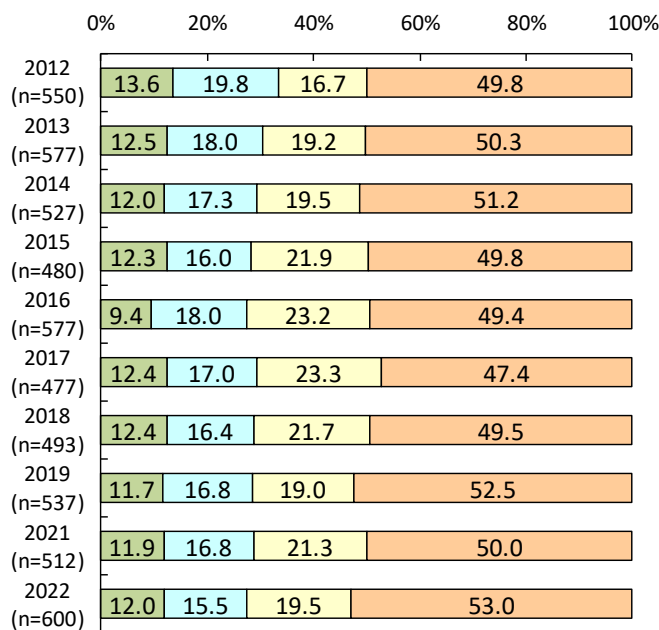
「(困ったことが) ある」と「(困ったことが) どちらかといえばある」を合わせた割合を困りごと経験度と捉えると、各項目の困りごと経験度は、『症状や副作用が出た時の対処方法』27.5%、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』30.7%、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』9.0%、『電話がなかなかつながらない』6.0%、『電話で状況をうまく伝えられない』12.9%、『日常生活に手助けが必要』3.4%、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』7.5%となっている。

## 【解析者コメント】

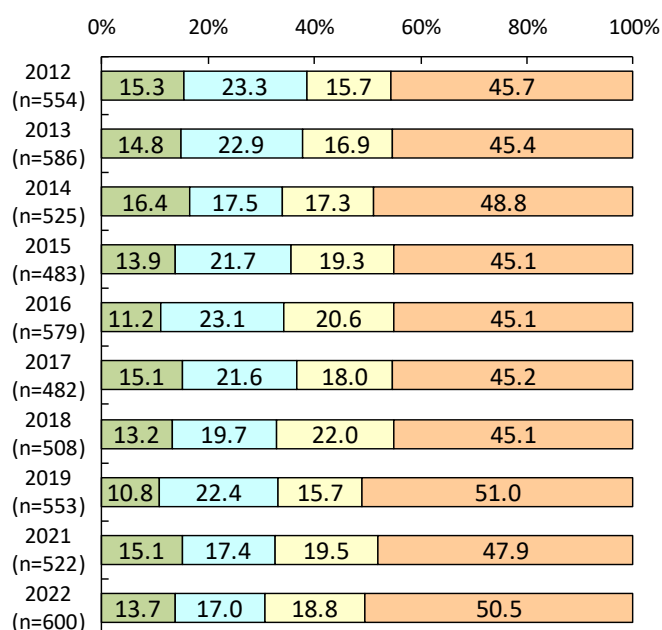
『日常生活に手助けが必要』は困りごと経験度が5%以下で「困りごと経験度が極めて低い」、また、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』、『電話がなかなかつながらない』、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』は同じく5%上回り10%以下で「困りごと経験度が低い」状態となっている。一方、『症状や副作用が出た時の対処方法』と『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』は困りごと経験度が30%前後と他の項目より高くなっており、これらの問題を軽減するための対応を図る必要がある。

## (2) 過去の調査との比較

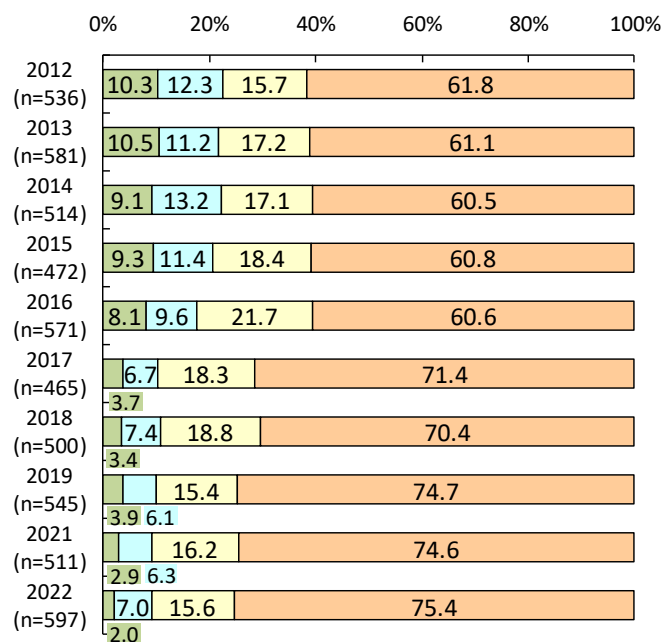
症状や副作用が出た時の対処方法



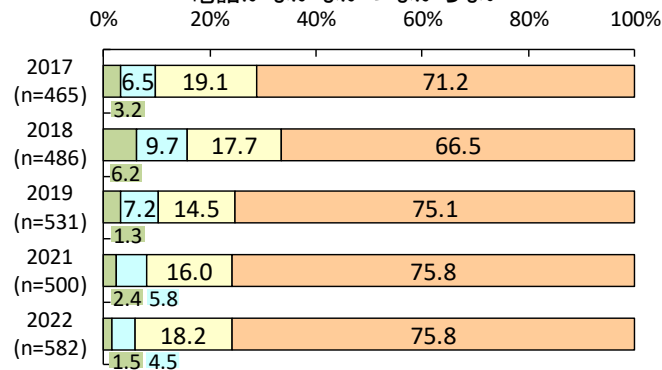
具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断



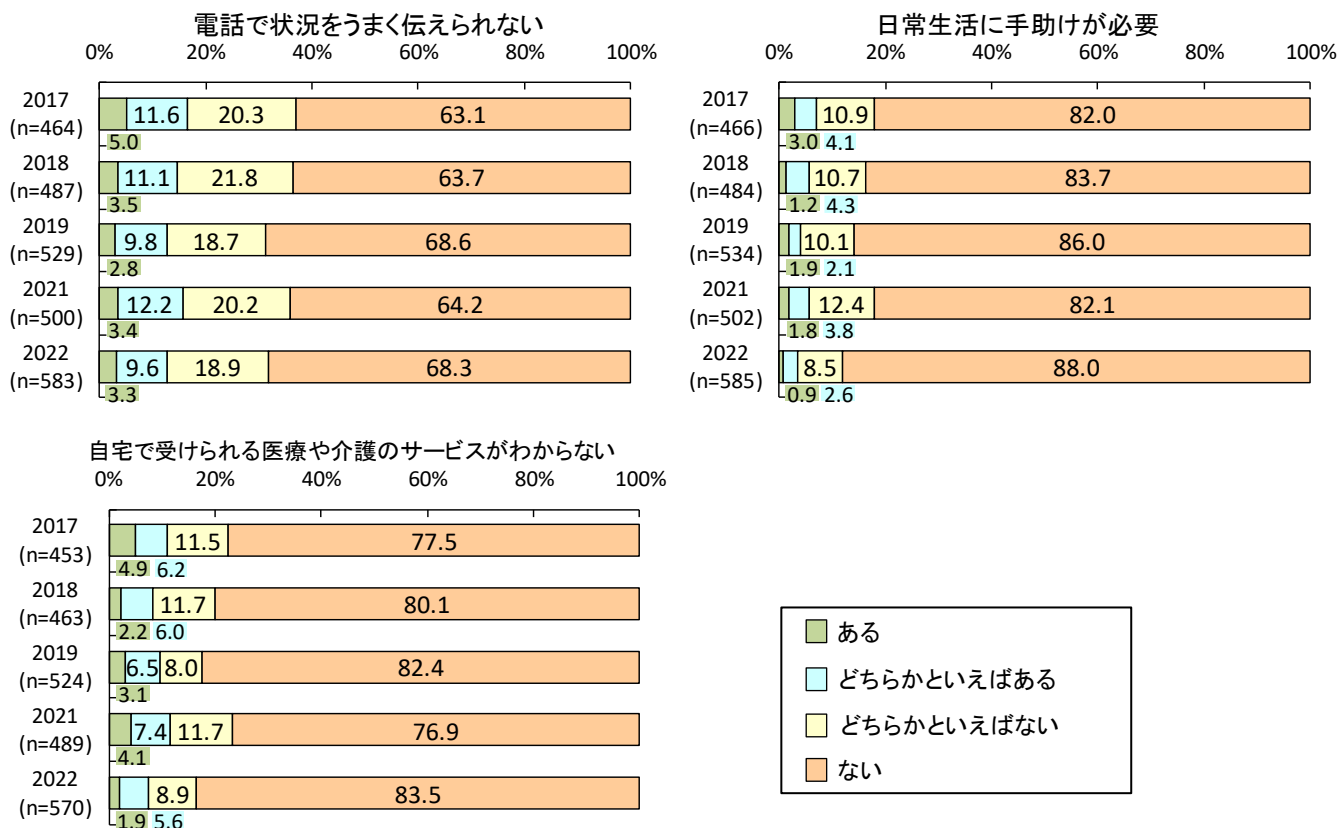
病院のどこに連絡すればよいかわからない



電話がなかなかつながらない



ある
  どちらかといえばある
  どちらかといえばない
  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：27.5%、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)：30.7%、最高値：2012年38.6%、旧最低値：2021年32.6%
- ◇ 『病院のどこに連絡すればよいかわからない』  
今回(最低値)：9.0%、最高値：2012年22.6%、旧最低値：2021年9.2%
- ◇ 『電話がなかなかつながらない』  
今回(最低値)：6.0%、最高値：2018年15.8%、旧最低値：2021年8.2%
- ◇ 『電話で状況をうまく伝えられない』  
今回：12.9%、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(最低値)：3.4%、最高値：2017年7.1%、旧最低値：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(最低値)：7.5%、最高値：2021年11.5%、旧最低値：2018年8.2%

## 【解析者コメント】

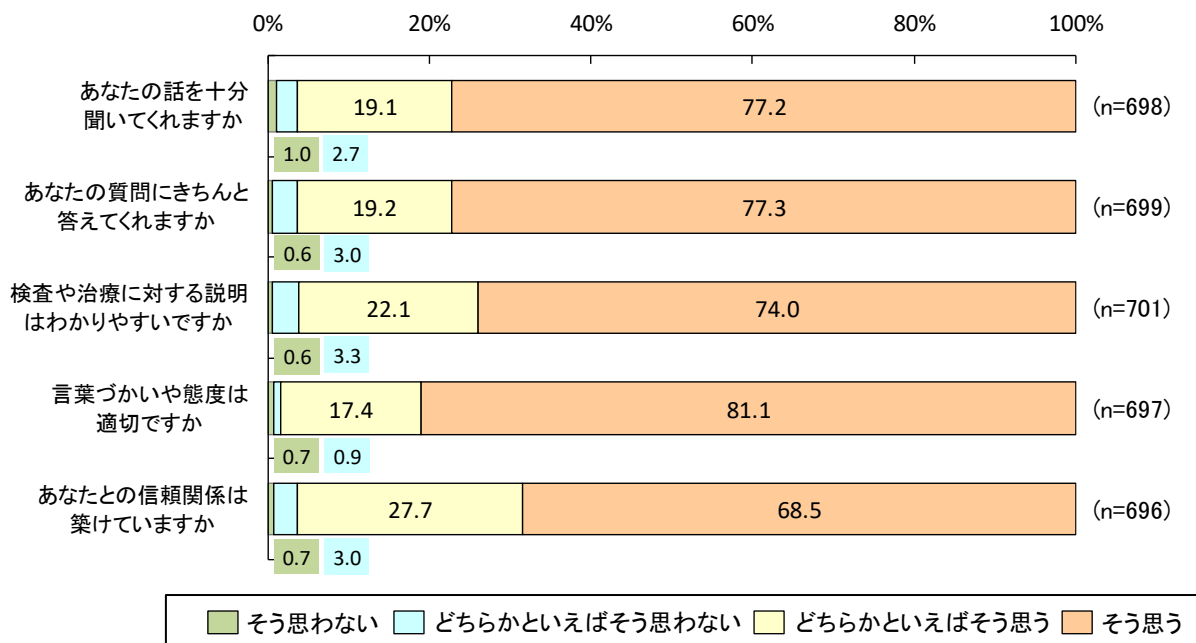
『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』及び『症状や副作用が出た時の対処方法』では、過去の全ての調査で困りごと経験度が20%～30%台で推移しているが、調査当初と比較して低下傾向が続いており、改善策は有効に機能していると考え。患者さんの病状や生活状態に個人差があるため一律での対応が難しい特性はあるが、引き続き困りごと経験度の低下＝満足度の向上に向け、取組の継続が必要と考える。他の項目も、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』、『電話がなかなかつながらない』、『日常生活に手助けが必要』、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』が今回調査で過去最低値となるなど、困りごと経験度は低下傾向にあると考える。今後とも現在の取組を継続しつつ、改善の努力を図ることが望ましい。

## 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】

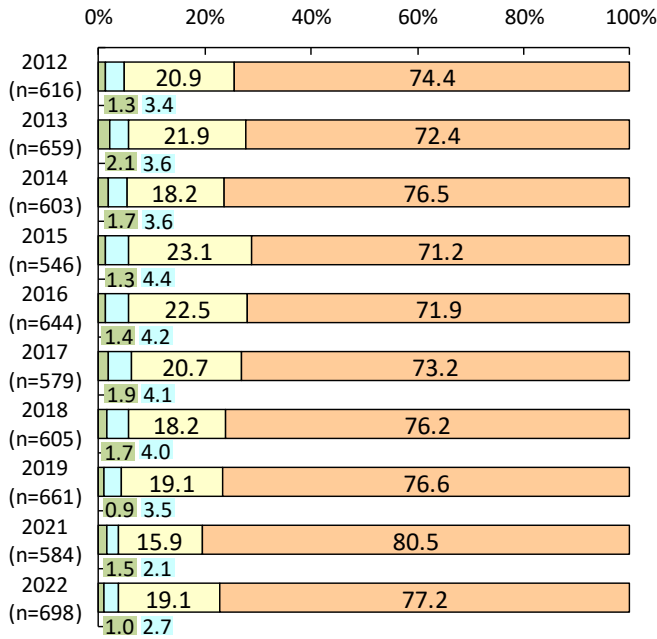
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』96.3%、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』96.4%、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』96.1%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.4%、『あなたとの信頼関係は築けていますか』96.3%となっている。

#### 【解析者コメント】

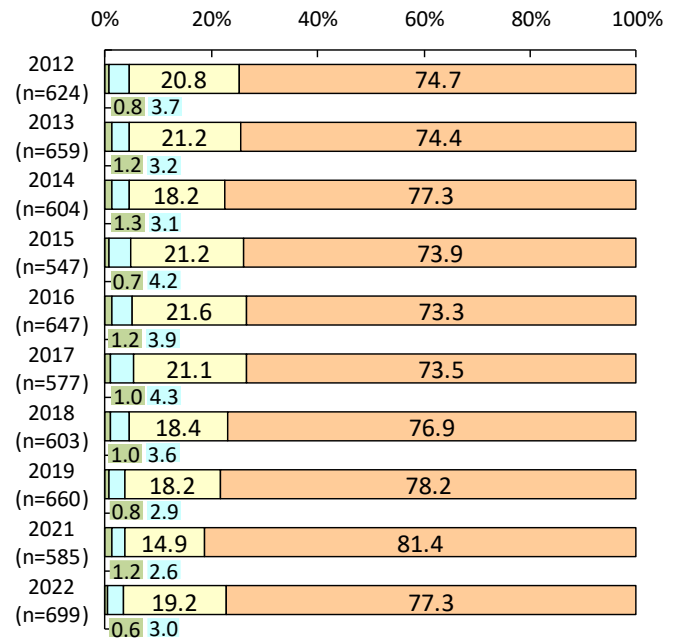
各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、外来担当医の対応及び患者さんとの信頼関係構築について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続していくことが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較

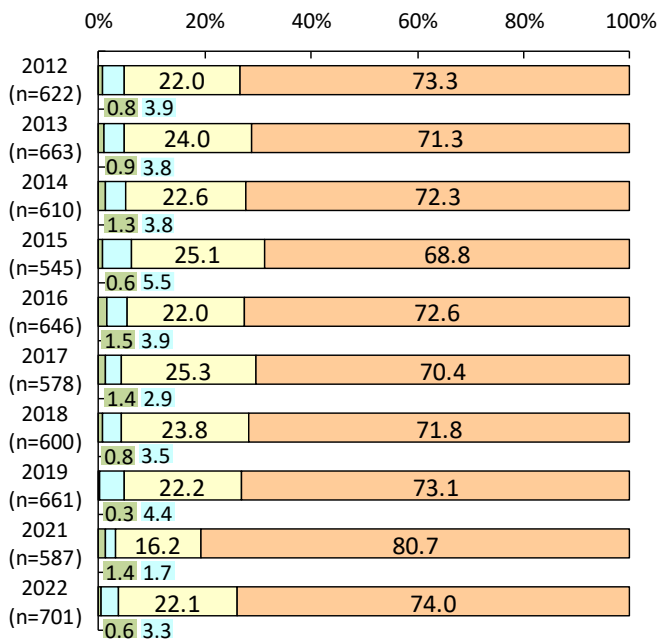
あなたの話を十分聞いてくれますか



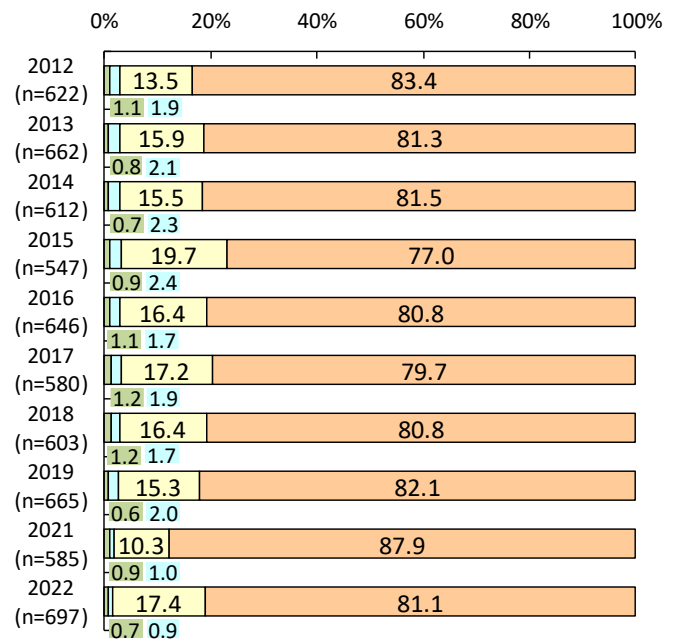
あなたの質問にきちんと答えてくれますか



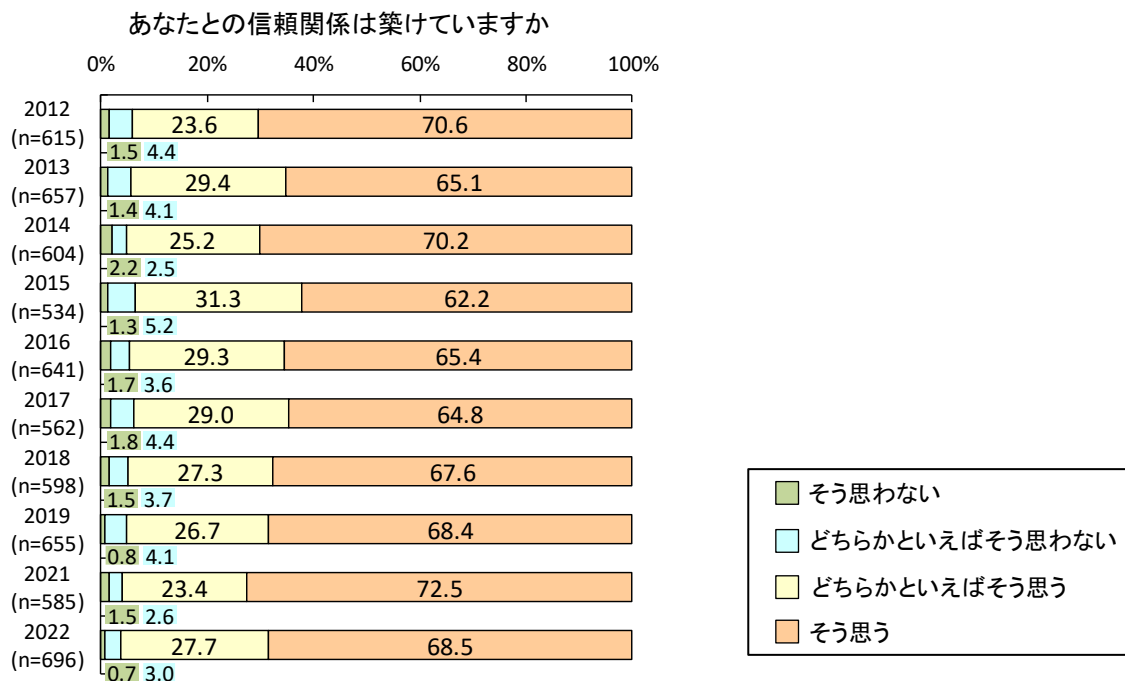
検査や治療に対する説明はわかりやすいですか



言葉づかいか態度は適切ですか



そう思わない
 
 どちらかといえばそう思わない
 
 どちらかといえばそう思う
 
 そう思う



### 【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：96.3%、最高値：2021年96.4%、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（最高値）：96.4%、最高値：2019年・2022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：96.1%、最高値：2021年96.9%、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）：98.4%、旧最高値：2021年98.2%、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）：96.3%、旧最高値：2021年95.9%、最低値：2015年93.5%

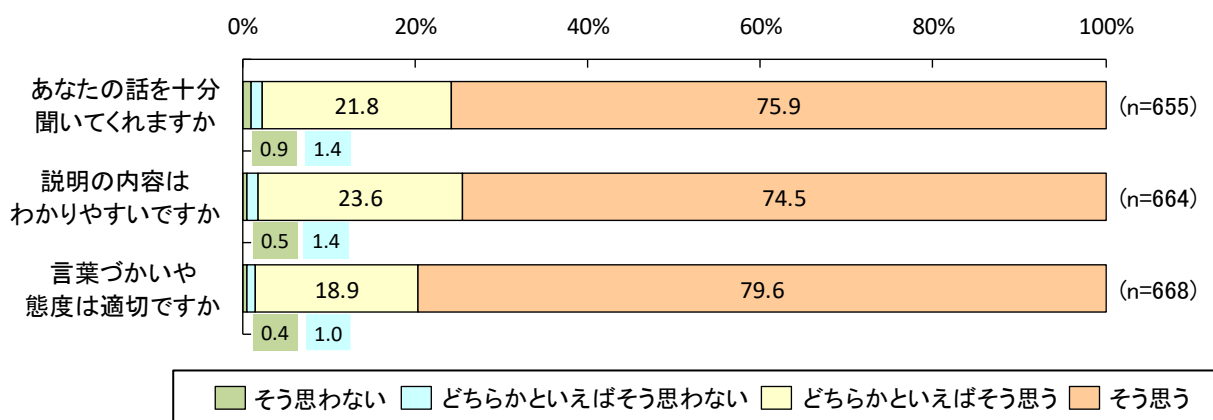
### 【解析者コメント】

直近3年間では各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、それ以前の期間では「満足度が高い」状態の項目もあったことと比較すると、満足度は上昇傾向にあると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続していくことが望ましい。

## 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。



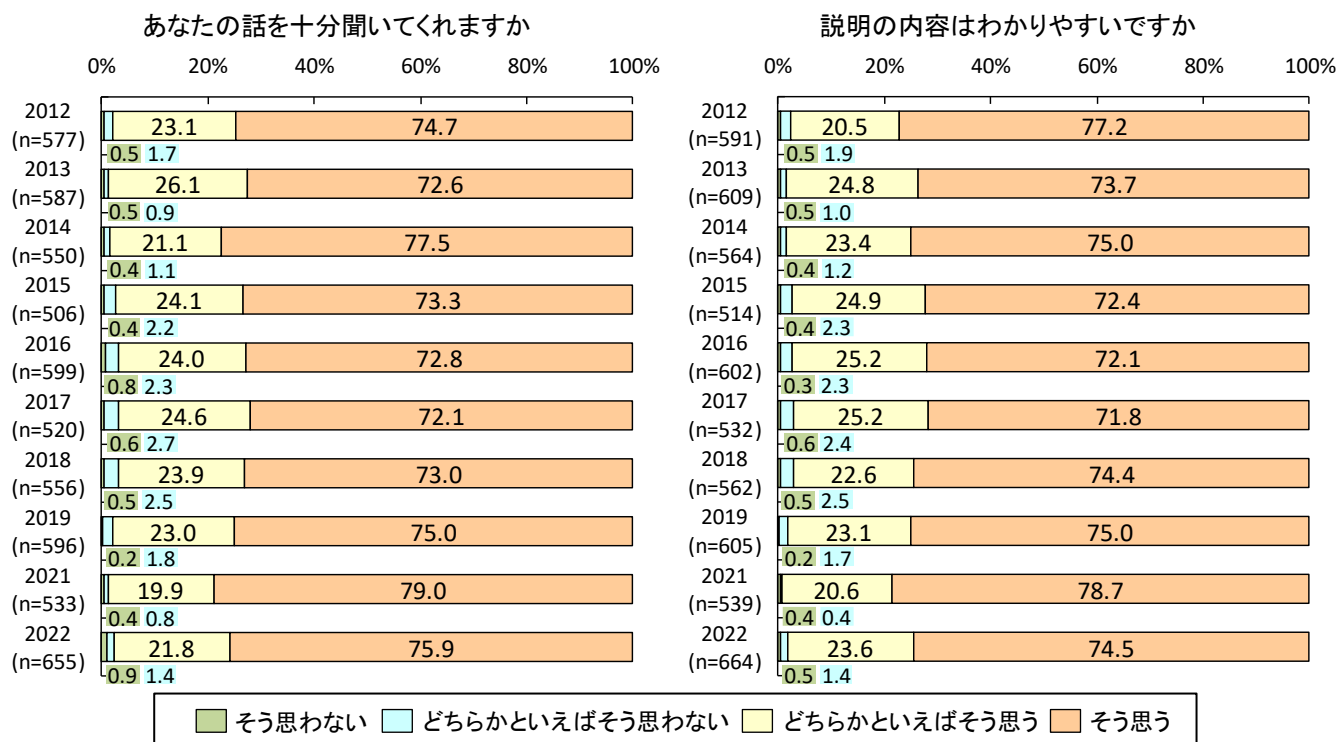
#### 【集計結果】

「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』97.7%、『説明の内容はわかりやすいですか』98.2%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.5%となっている。

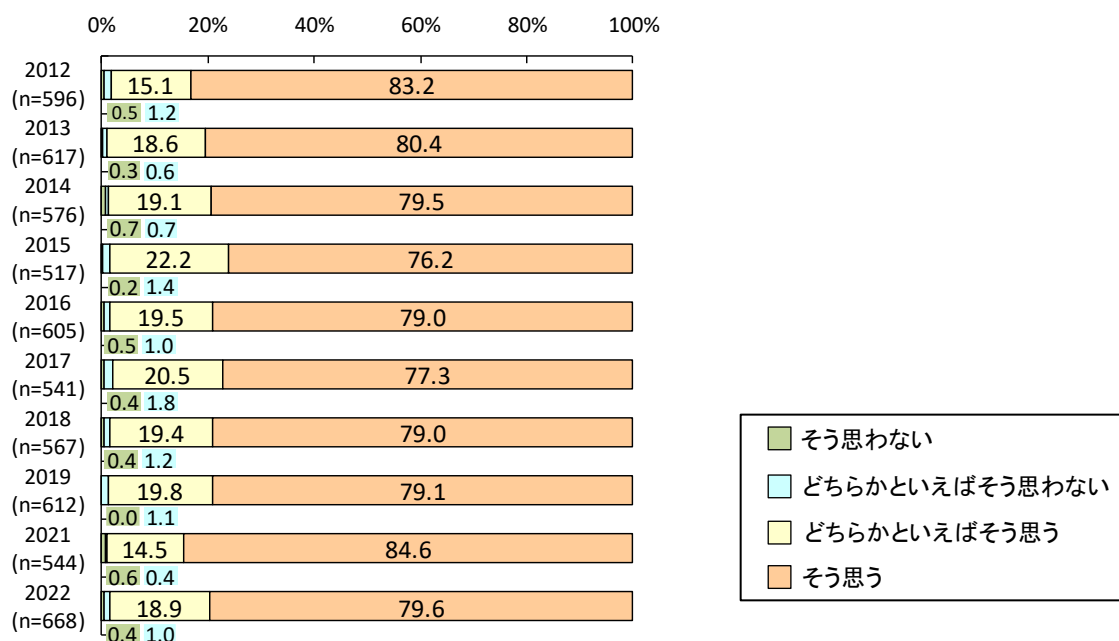
#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、外来診療科の看護師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

### (2) 過去の調査との比較



### 言葉づかいや態度は適切ですか



### 【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。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
今回：97.7%、最高値：2021年 98.9%、最低値：2017年 96.7%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』  
今回：98.2%、最高値：2021年 99.3%、最低値：2017・2018年 97.0%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』  
今回：98.5%、最高値：2021年 99.1%、最低値：2017年 97.8%

### 【解析者コメント】

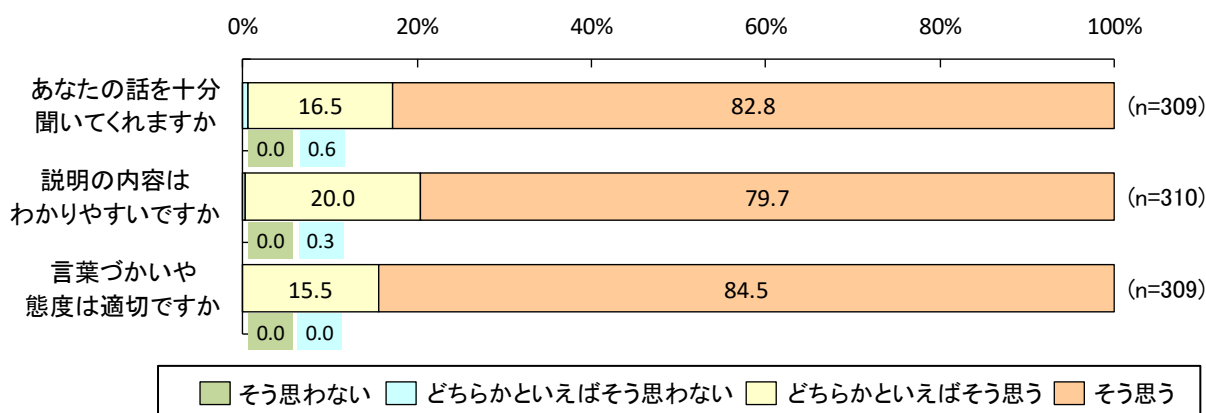
各項目とも、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。



### 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。



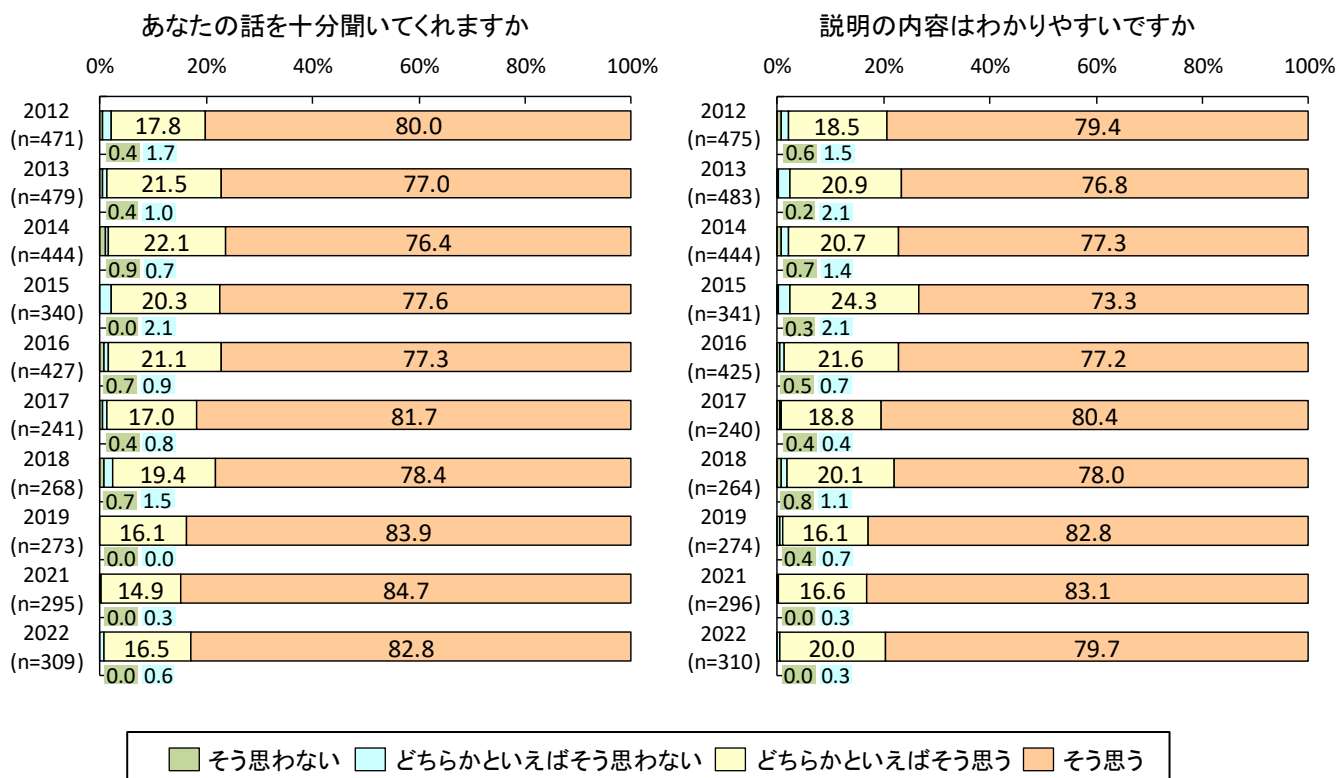
#### 【集計結果】

「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』99.4%、『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』100.0%となっている。

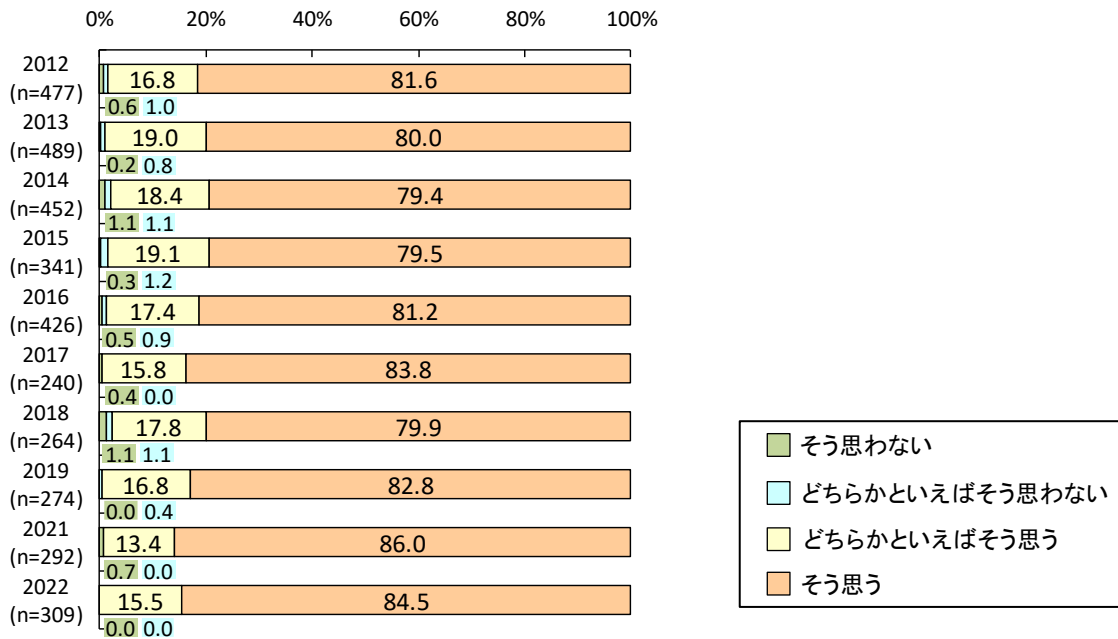
#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、化学療法センターの看護師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

#### (2) 過去の調査との比較



### 言葉づかいや態度は適切ですか



### 【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。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
今回：99.4%、最高値：2019年100.0%、最低値：2012・2018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%、最高値：2021・2022年99.7%、最低値：2015年97.6%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』  
今回（最高値）：100.0%、旧最高値：2017・2019年99.6%、最低値：2018年97.7%

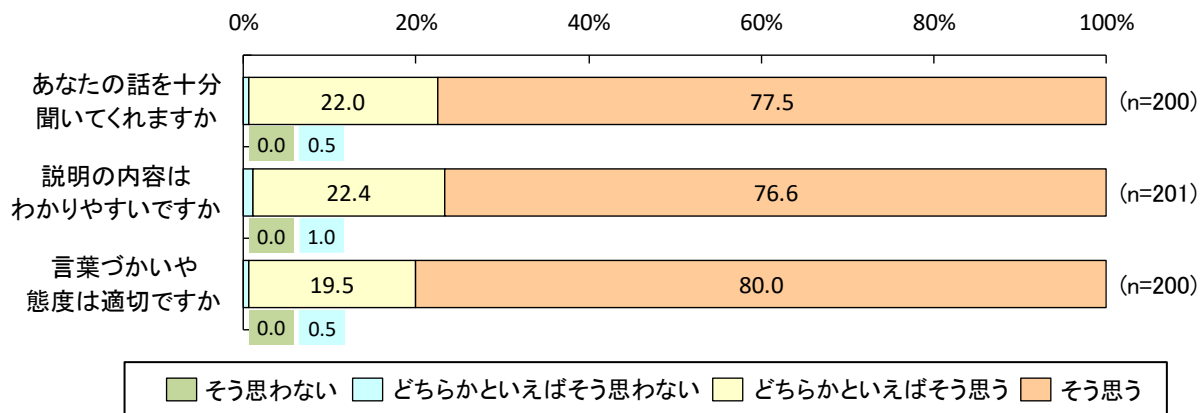
### 【解析者コメント】

各項目とも、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、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る。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

## 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。



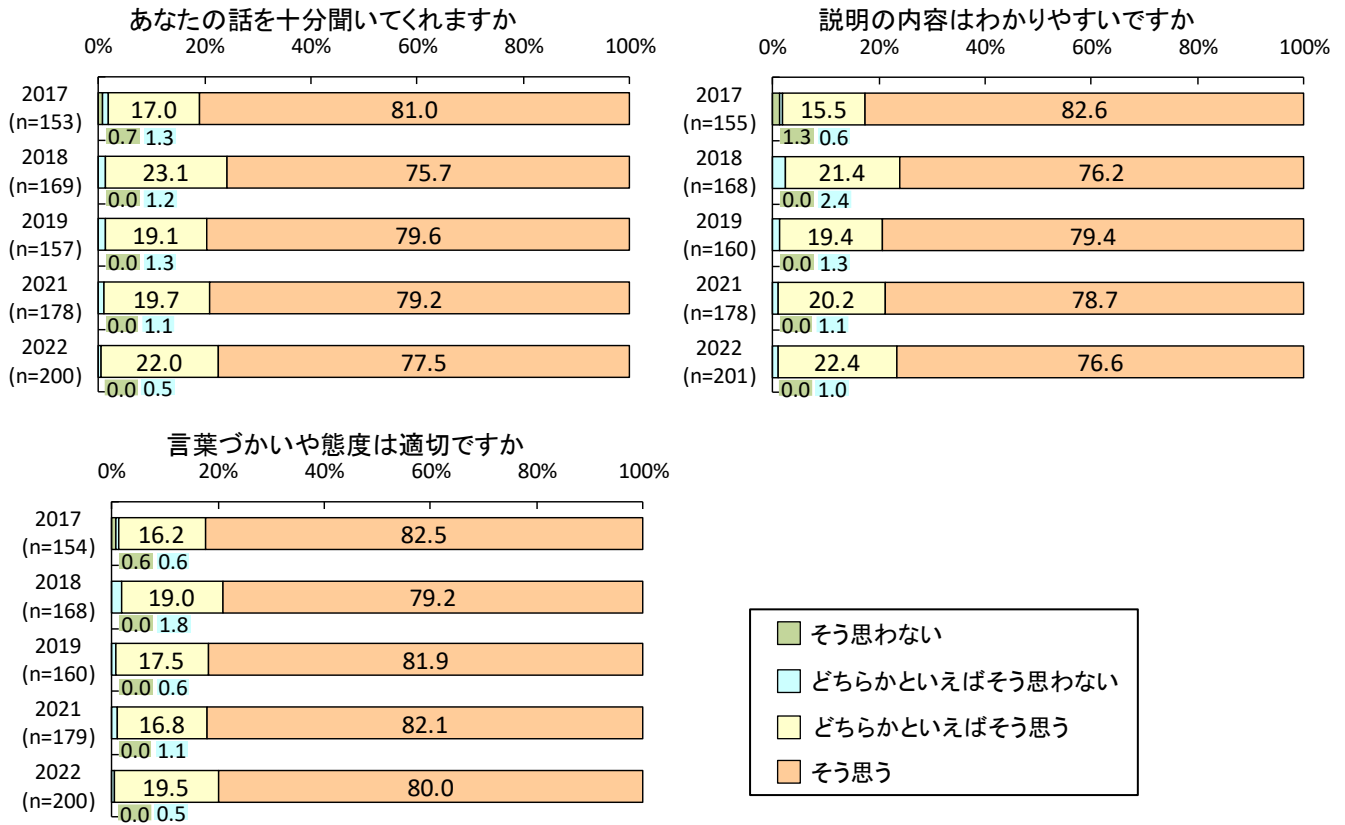
#### 【集計結果】

「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』99.5%、『説明の内容はわかりやすいですか』99.0%、『言葉づかいや態度は適切ですか』99.5%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、支持療法センターの看護師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)



### 【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）：99.5%、旧最高値：2021年 98.9%、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）：99.0%、旧最高値：2021年 98.9%、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）：99.5%、旧最高値：2019年 99.4%、最低値：2018年 98.2%

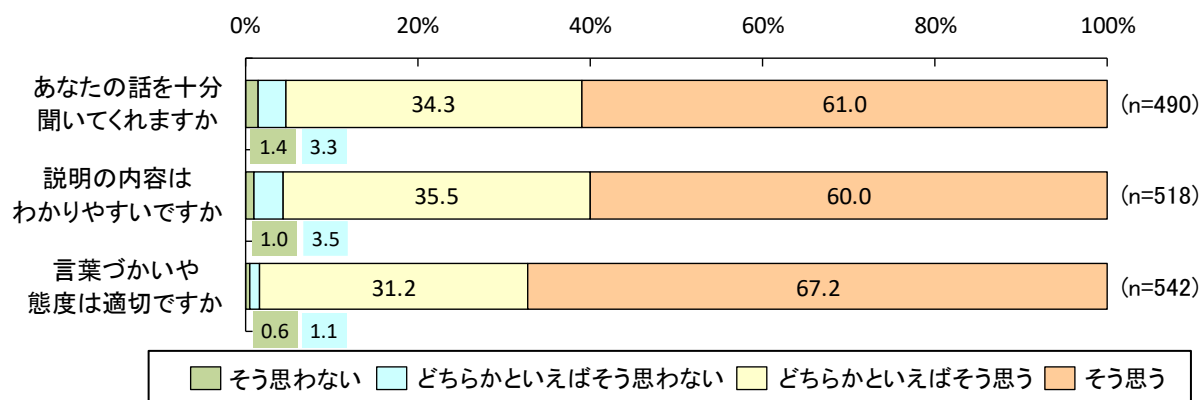
### 【解析者コメント】

各項目とも、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、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る。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

## 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。



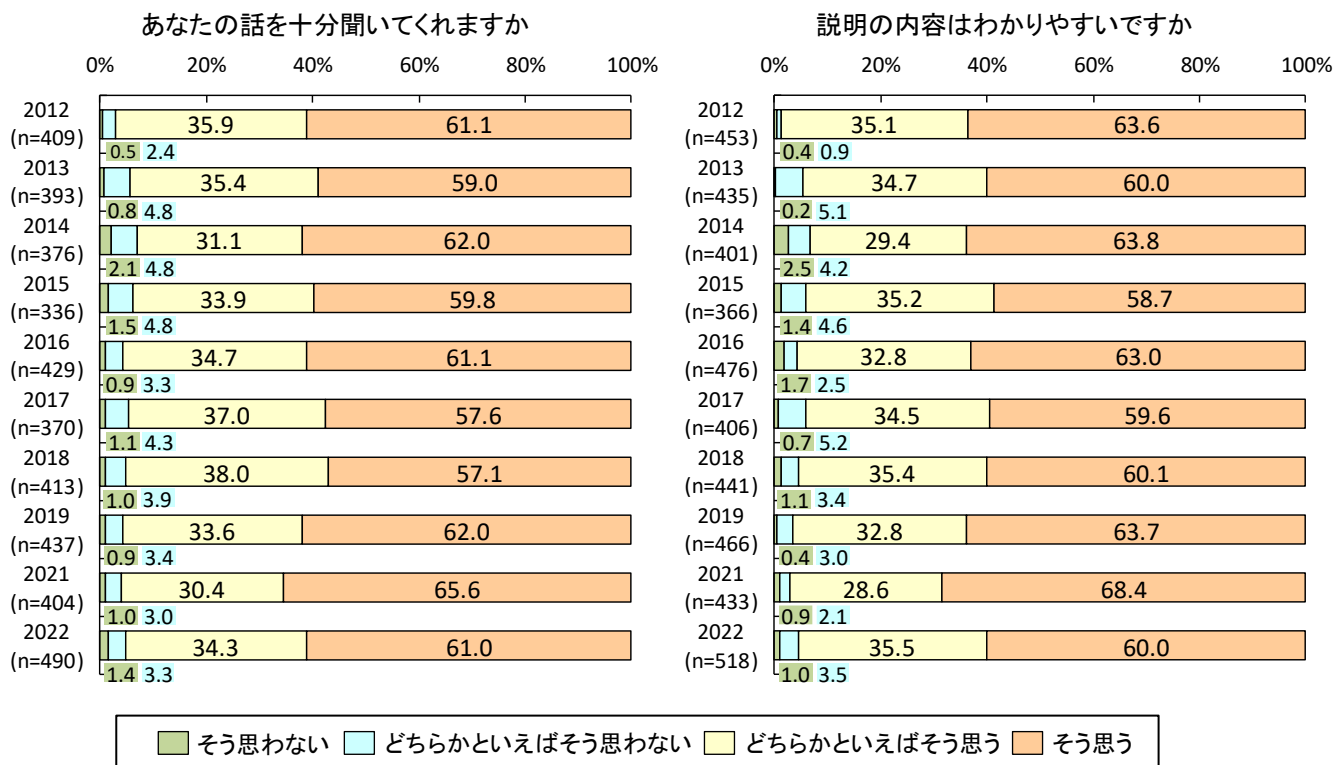
#### 【集計結果】

「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』95.3%、『説明の内容はわかりやすいですか』95.6%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.3%となっている。

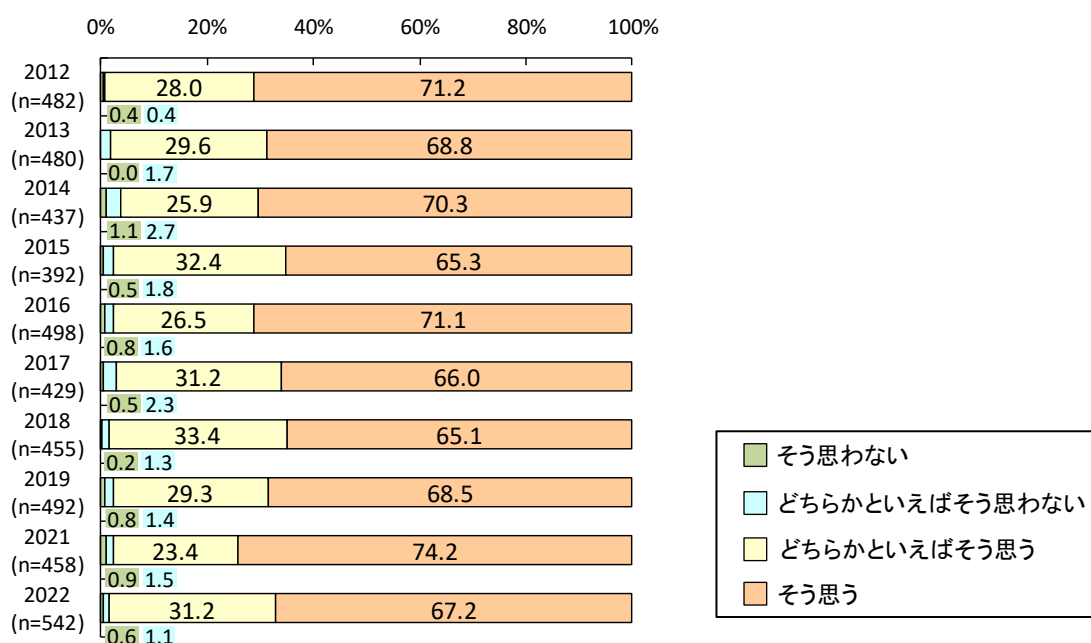
#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、薬剤師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

### (2) 過去の調査との比較



### 言葉づかいや態度は適切ですか



### 【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。

- ☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
今回：95.3%、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：95.6%、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：98.3%、最高値：2012年99.2%、最低値：2014年96.2%

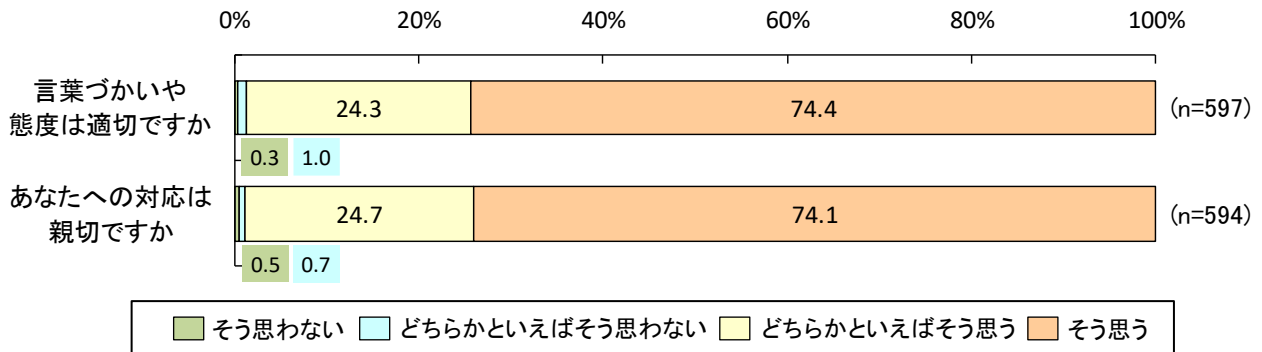
### 【解析者コメント】

『言葉づかいや態度は適切ですか』は、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態を維持している。また、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』と『説明の内容はわかりやすいですか』も、2018年以降今回まで「満足度が極めて高い」状態となっており、それ以前の期間と比較して上昇傾向にあると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

## 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。



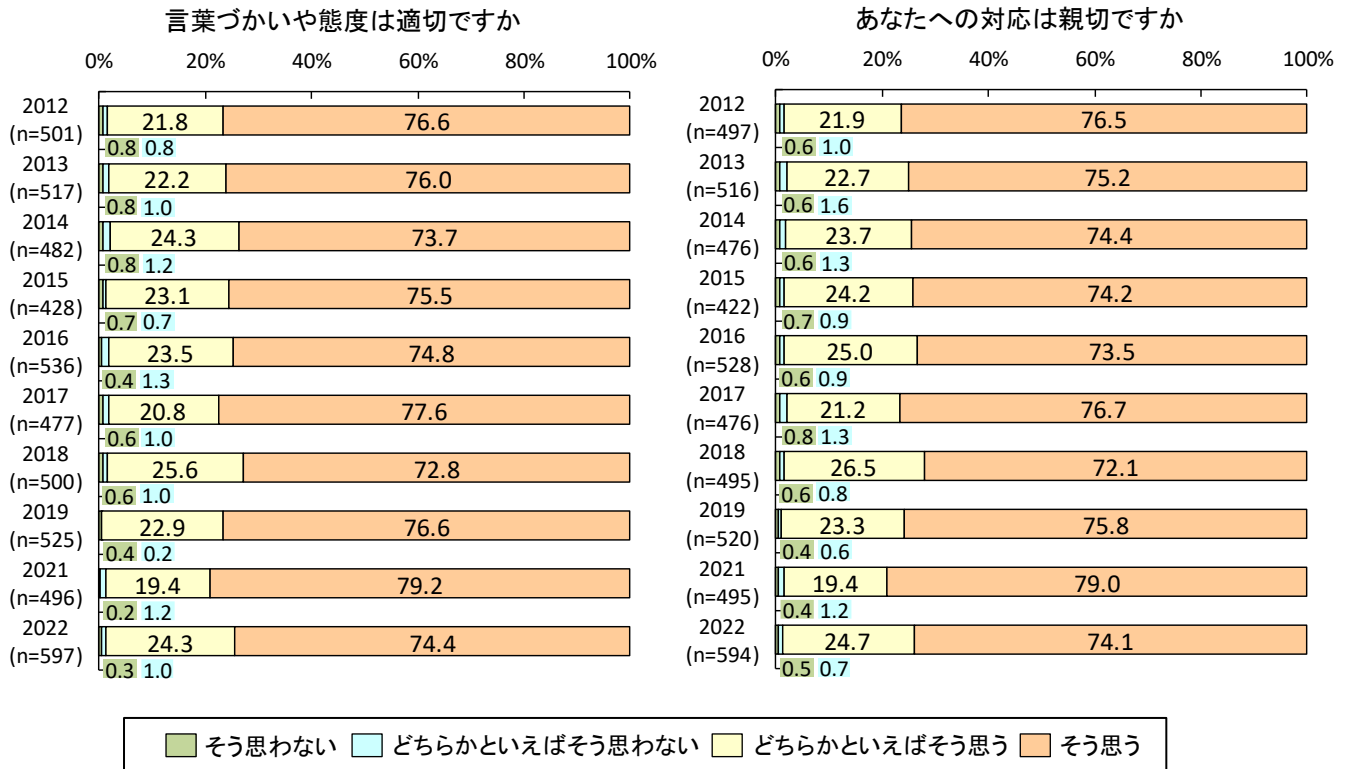
#### 【集計結果】

「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』98.7%、『あなたへの対応は親切ですか』98.8%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、その他の職員やボランティアの対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応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。

◇ 『言葉づかいか態度は適切ですか』

今回：98.7%、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：98.8%、最高値：2019年99.0%、最低値：2013・2017年97.9%

### 【解析者コメント】

各項目とも、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、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る。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続しつつ、患者さんからの個別の要望や問題点に対応することが望ましい。

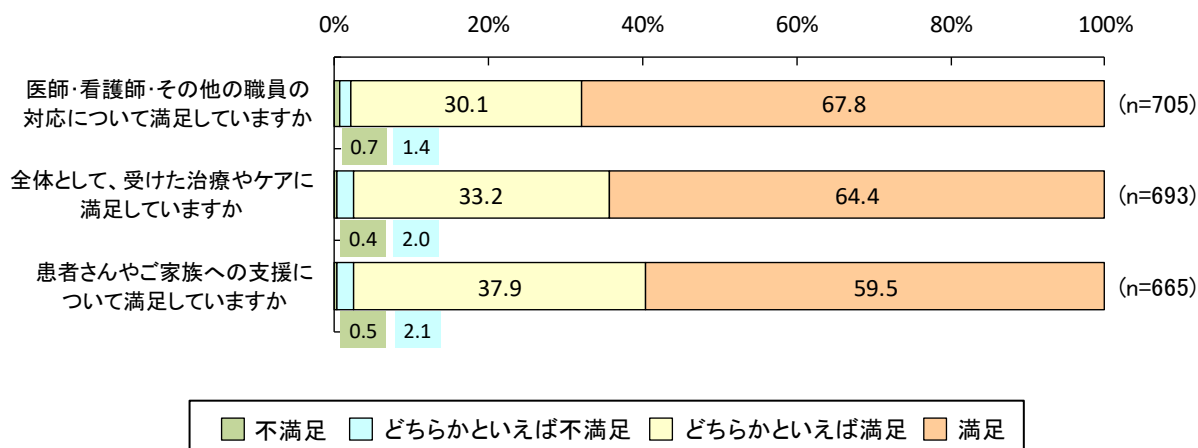


## V 診療全般について

### 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】

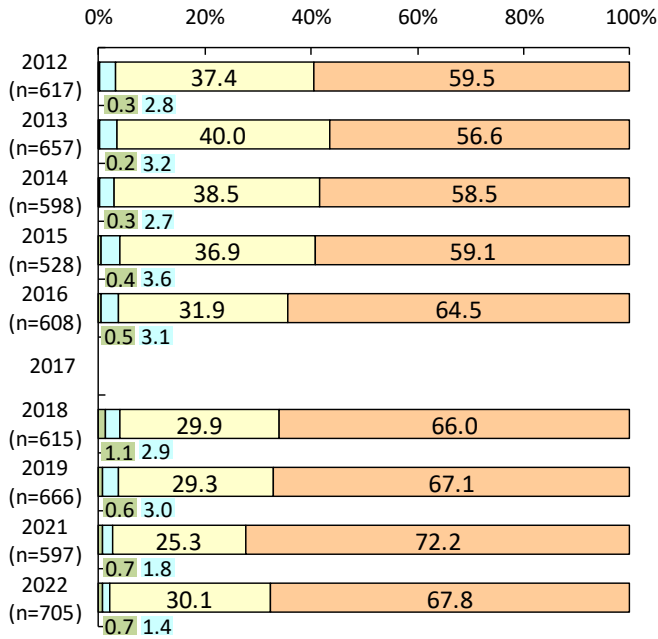
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』97.9%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』97.5%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』97.4%となっている。

#### 【解析者コメント】

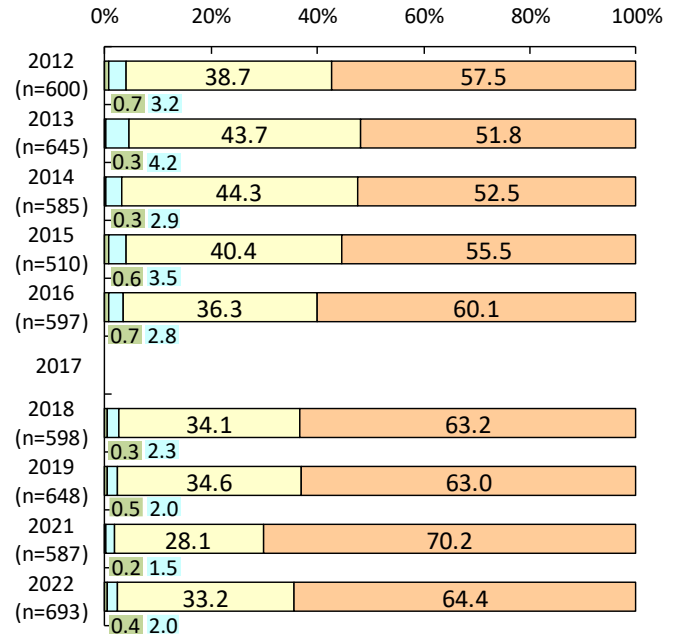
各項目とも、満足度は95%以上と「満足度が極めて高い」状態となっており、現状において患者さんからは概ね評価が得られているものとする。なお、本項は外来診療全般に対する総合的評価である。よって、本項における満足度のさらなる向上を目指すためには、外来診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較

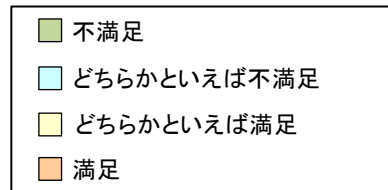
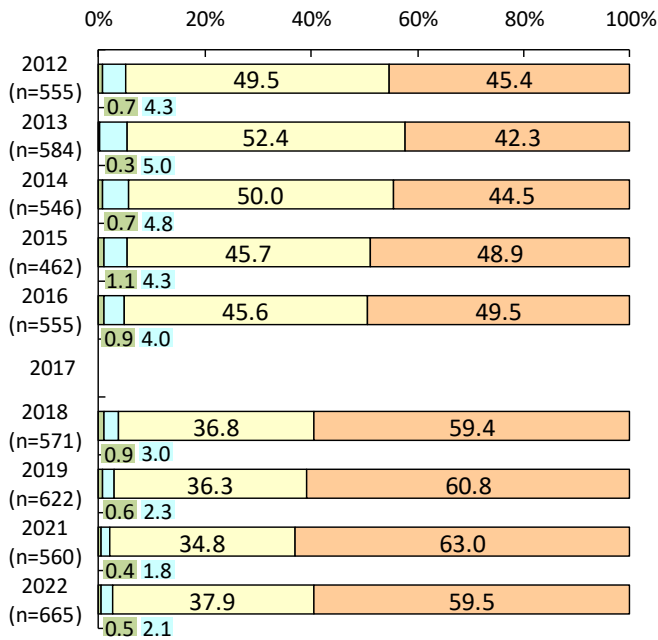
医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか



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）：97.9%、旧最高値：2021年97.5%、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：97.5%、最高値：2021年98.3%、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：97.4%、最高値：2021年97.8%、最低値：2014年94.5%

## 【解析者コメント】

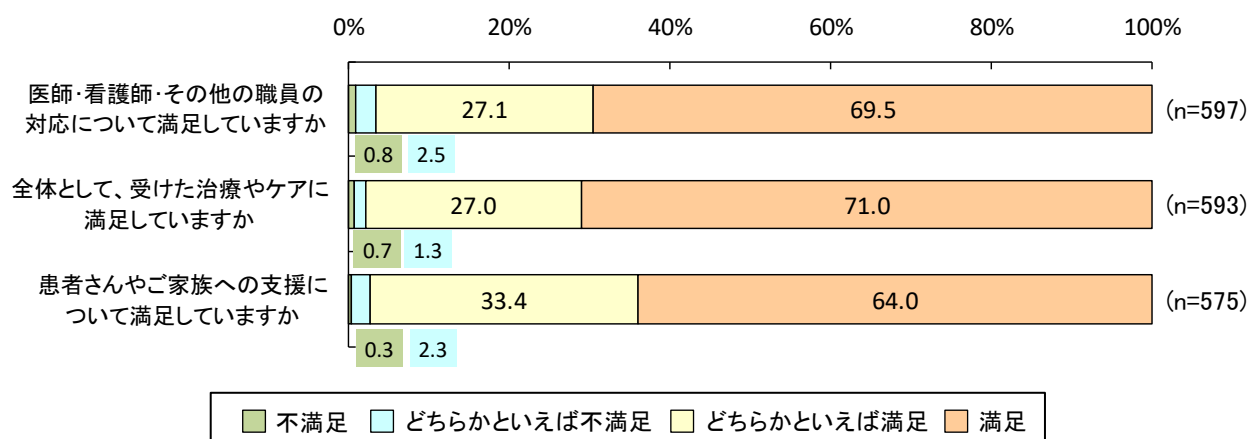
『患者さんやご家族の支援について満足していますか』のみ、過去の調査で満足度が90%以上95%未満で「満足度が高い」状態になった年もあるが、2016年以降は3つの項目全てで「満足度が極めて高い」状態が続いており、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考える。今後とも、本項における満足度のさらなる向上を目指すためには、外来診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## 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）」

入院し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】

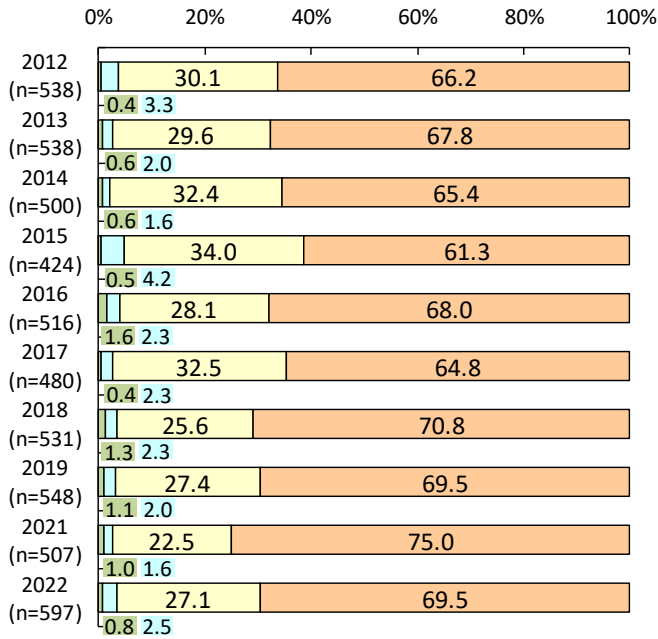
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』96.6%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』98.0%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』97.4%となっている。

## 【解析者コメント】

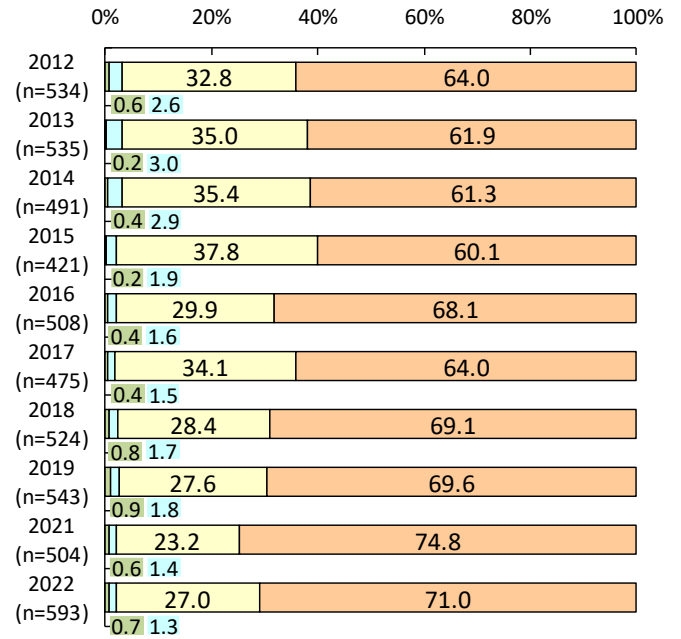
各項目とも、満足度は95%以上と「満足度が極めて高い」状態となっており、現状において患者さんからは概ね評価が得られているものとする。なお、本項は入院診療全般に対する総合的評価である。よって、本項における満足度のさらなる向上を目指すためには、入院診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較

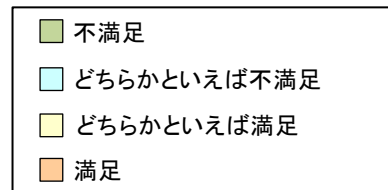
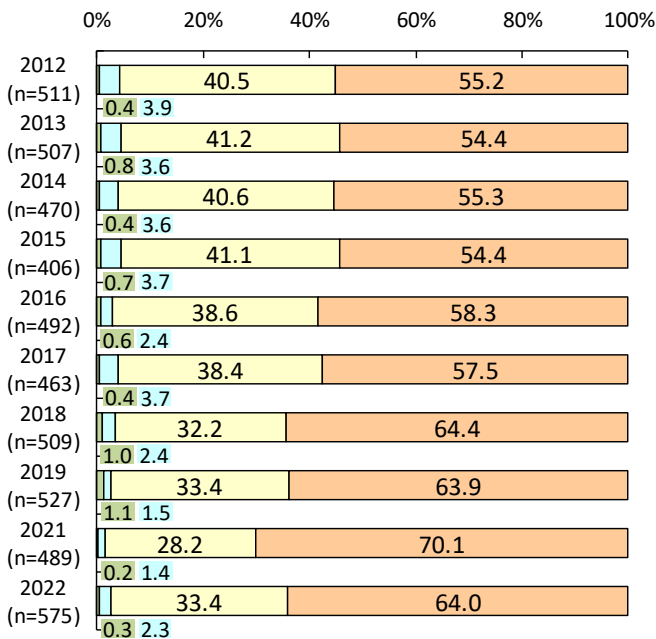
医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか



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：96.6%、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：97.4%、最高値：2021年98.3%、最低値：2015年95.5%

### 【解析者コメント】

各項目とも、過去の全ての調査において「満足度が極めて高い」状態が続いており、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る。今後とも、本項における満足度のさらなる向上を目指すためには、入院診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## VI 回答者の属性

### (1) 年齢

区分	件数	構成比
20～29 歳	8	1.1%
30～39 歳	19	2.7%
40～49 歳	50	7.1%
50～59 歳	108	15.3%
60～69 歳	194	27.5%
70～79 歳	245	34.8%
80 歳以上	81	11.5%
合計	705	100.0%
無回答	12	-

### (2) 性別

区分	件数	構成比
男性	359	53.9%
女性	307	46.1%
合計	666	100.0%
無回答	51	-

### (3) 当センターを知った方法 (複数回答可)

n=684

区分	件数	構成比
かかりつけ医	434	63.5%
家族・友人・知人	222	32.5%
テレビ、新聞、雑誌	61	8.9%
県や市町の広報誌	77	11.3%
インターネット	33	4.8%
その他	62	9.1%
合計	889	130.0%
無回答	33	-

### (4) 当センターでの診療を希望した理由 (複数回答可)

n=703

区分	件数	構成比
自宅や職場、学校に近い	102	14.5%
他院医師の紹介	388	55.2%
家族や友人の紹介	88	12.5%
評判	144	20.5%
設備や機器の充実	161	22.9%
がん専門病院の専門性	456	64.9%
最新の医療への期待	268	38.1%
職員の雰囲気	44	6.3%
建物の雰囲気	26	3.7%
前の病院に不満があった	26	3.7%
理念に期待	29	4.1%
その他	9	1.3%
合計	1,741	247.7%
無回答	14	-

**(5) 主に受診している診療科（複数回答可）**

n=702

区分	件数	構成比
脳神経外科	24	3.4%
頭頸部外科	71	10.1%
呼吸器外科	49	7.0%
食道外科	20	2.8%
胃外科	38	5.4%
大腸外科	34	4.8%
肝・胆・膵外科	30	4.3%
乳腺外科	68	9.7%
乳腺画像診断科	2	0.3%
婦人科	41	5.8%
泌尿器科	111	15.8%
眼科	28	4.0%
皮膚科	33	4.7%
再建・形成外科	58	8.3%
整形外科	44	6.3%
歯科口腔外科	60	8.5%
消化器内科	97	13.8%
女性内科	8	1.1%
呼吸器内科	75	10.7%
血液・幹細胞移植科	64	9.1%
小児科	2	0.3%
緩和医療科	12	1.7%
内分泌・代謝内科	11	1.6%
循環器内科	26	3.7%
感染症内科	6	0.9%
リハビリテーション科	19	2.7%
腫瘍精神科	3	0.4%
脳神経内科	2	0.3%
内視鏡科	50	7.1%
画像診断科	4	0.6%
IVR科	5	0.7%
放射線治療科	61	8.7%
陽子線治療科	30	4.3%
麻酔科	1	0.1%
合計	1,187	169.1%
無回答	15	-

**(6) 現在の診療状況**

区分	件数	構成比
診断前	4	0.6%
治療前検査中	47	7.0%
治療中	370	55.0%
治療終了後、経過観察中	252	37.4%
合計	673	100.0%
無回答	44	-

**(7) 当センターに初めてかかった年**

区分	件数	構成比
2002年	4	0.6%
2003年	4	0.6%
2004年	3	0.5%
2005年	5	0.8%
2006年	4	0.6%
2007年	7	1.1%
2008年	8	1.2%
2009年	6	0.9%
2010年	23	3.5%
2011年	6	0.9%
2012年	18	2.8%
2013年	15	2.3%
2014年	18	2.8%
2015年	23	3.5%
2016年	16	2.5%
2017年	42	6.5%
2018年	49	7.5%
2019年	71	10.9%
2020年	67	10.3%
2021年	103	15.8%
2022年	158	24.3%
合計	650	100.0%
無回答	67	-



## 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1,071件となり、2021年（前回調査）の866件より増加し、2019年（前々回調査）の1,064件とほぼ同じ値となっている。また、全ての質問番号について、回答件数は2021年より増加している。2021年と比較して増加数が最も多かったのは『初診時に困った点や気になった点について』で、以下『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』、『診療に関する悩みや負担について』の順となっている。

#### 【自由回答への回答件数】

質問番号	質問内容	2022年 (今回)	2021年 (前回)	2019年 (前々回)
問2-1	設備や環境について	91	79	107
問3-1	初診時に困った点や気になった点について	129	94	103
問3-2	外来診療の流れについて	92	74	95
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	82	76	90
問5-1	職員について	103	93	104
問6-1	診療に関する悩みや負担について	104	82	99
問6-2	からだに関する悩みや負担について	105	77	104
問6-3	こころに関する悩みや負担について	111	87	110
問6-4	暮らしに関する悩みや負担について	73	57	75
問7-7	患者さんやご家族の支援について	35	19	30
問8	静岡がんセンター全般について	146	128	147
	合計	1,071	866	1,064

## (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 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1,071件から1,108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	237	21.4%
2	入院・退院・転院	21	1.9%
3	診断・治療	63	5.7%
4	緩和ケア	0	0.0%
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	0.6%
6	医療連携	8	0.7%
7	在宅療養	52	4.7%
8	施設・設備・アクセス	132	11.9%
9	医療者との関係（現在の病院）	208	18.8%
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	94	8.5%
12	不安などの心の問題	92	8.3%
13	生き方・生きがい・価値観	26	2.3%
14	就労・経済的負担	55	5.0%
15	家族・周囲の人との関係	31	2.8%
16	その他	82	7.4%
	合計	1,108	100.0%

一次分類項目別では、「外来」が最も多く、以下「医療者との関係（現在の病院）」、「施設・設備・アクセス」の順となっている。

## (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、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	42.6%	35.9%	18.6%	3.0%	237
2	入院・退院・転院	14.3%	61.9%	19.0%	4.8%	21
3	診断・治療	28.6%	46.0%	17.5%	7.9%	63
4	緩和ケア	—	—	—	—	0
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	7
6	医療連携	12.5%	62.5%	25.0%	0.0%	8
7	在宅療養	15.4%	76.9%	5.8%	1.9%	52
8	施設・設備・アクセス	37.1%	29.5%	29.5%	3.8%	132
9	医療者との関係（現在の病院）	48.6%	42.3%	5.3%	3.8%	208
10	医療者との関係（以前の病院）	—	—	—	—	0
	合計	38.7%	41.6%	15.9%	3.7%	728

全体としては、「プラス評価」38.7%、「マイナス評価」41.6%となり、他に「提案」が15.9%、「その他」が3.7%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『医療者との関係（現在の病院）』（48.6%）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（44 ページ参照）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（237件）

- 初診時については、対応が親切、丁寧という評価が複数みられる。一方で、段取りや待ち時間についての説明不足や、説明が早過ぎて内容を受け止められないとの不満もみられる。
- 外来診療の流れについては、システムの合理性を評価する声がある。一方で、院内各所での待ち時間の長さを訴える意見、その改善や柔軟な運用を求める提案も複数みられる。
- 待合等、他の人に聞こえる環境で説明や相談がなされることで、自らのプライバシーが守られていないのではないか、との懸念や不満が複数出ている。

#### プラス評価

- ◆ （初診の際は）スタッフの皆さんが声をかけて下さり、特に困った点はなく落ち着いた気持ちで受診できた。
- ◆ 受付をした後、当日の予定と診察室の番号が出てとても助かっている。
- ◆ 受付の時に渡される呼出受信機は、病院内で名前を呼ばれることなく案内されるので、非常にありがたく思った。

#### マイナス評価

- ◆ （初診の際は）何のための待ち時間なのか良く分からなかったもので、やっと受付かと思ったら前段階の時間で、受付の流れが分からず不安な気持ちになった。
- ◆ （初診の際は）説明していただいた時に、受け止める余裕の有無にかかわらず次から次へと話が進んでしまい、一時頭がパニックになった。
- ◆ お薬コーナーで薬を渡す時、同じ薬のためか、氏名と「〇〇医師からのお薬です」と言うだけで、薬についての説明や、副作用や困っていることの確認が一切ない。薬剤師の意味がないのでは？と思う。
- ◆ 化学療法、注射までの待ち時間が長い。
- ◆ 会計と薬を受け取るまでの待ち時間は長い。特に薬が長くて、コロナなのに長時間大勢が椅子に座って待っている。大変困るといつも思う。
- ◆ 待合や支持療法センターで薬を投与中、看護師や薬剤師にお話を聞いたり、相談したりしていると、自分の話が他の患者さんに聞かれているのではと心配になる。実際に聞こえてくるし、泣いている患者さんもいた。

#### 提案

- ◆ 来院して呼出受信機をもらう機械の順番待ちは、一列に並べないのか。
- ◆ 高齢の家族に付き添っているが、外来の待ち時間がもう少し短縮できたらありがたい。長い時間待つことが、本人にとってだんだん苦痛になりつつある。
- ◆ 受付から診察まで平均1時間～1時間半無駄な時間がある。できれば、他の診療科などへ柔軟な順序変更をしていただきたい。

## 2 入院・退院・転院

### 📁 まとめ (21件)

- 全体的な対応については肯定的に評価する意見がみられる。一方で、個別のスタッフの対応や、食事については不満とする意見が複数みられる。

### プラス評価

- ◆ 通院、入院でも気持ちよく過ごすことができている。病院臭さ等がなく、ちょっとしたホテル並みの生活ができた。
- ◆ がんセンターにして良かったと思っている。2つの診療科で入院したが、どちらも看護師がとても信頼できる優しい方達ばかりで、とても素晴らしいと思った。

### マイナス評価

- ◆ 入院時、夜中にナースコールを押したら3回目でようやく来たが、何回も押さないでと怒られ捨てぜりふを吐かれた。
- ◆ 検査入院の時、真夜中の暗い中で点滴の針の交換があった。「あ!!失敗した」と2度、別の看護師に替わったことには驚いた。
- ◆ 入院中の食事、量や品数は少なくても良いので味の良いものを。

### 提案

- ◆ 入院時にベッドの傾きが調整できると教えてもらえなかったもので、退院前日に、調整できると言われてショックだった。最初に教えていただければ楽だったなと思った。

### 3 診断・治療

#### 📁 まとめ (63件)

- 症状の説明や治療スケジュール、副作用症状への配慮に感謝する意見がある。一方で、夜間など時間外に症状が悪化した時などの対応については、不満の意見が複数みられる。
- 複数の異なる意見や多くの情報の中で、治療の選択に迷うという声が複数みられる。また、治療について納得した意思決定をするために、改めて医師に説明を受けたり、専門職に相談したりする機会を求める意見が出ている。

#### プラス評価

- ◆ 症状やこれからのこと等分かりやすく説明してくれ、当方の質問等にも丁寧に分かりやすく説明、対応してくれて感謝している。
- ◆ 負担があまりかからないように治療を考えてくれてありがたい。

#### マイナス評価

- ◆ 夜中に激しい腹痛に襲われ、救急外来で診てもらった。痛み止めの薬をもらい帰されたが痛みは引かず、再び朝外来に行ったが、そのまま受診後帰されそうになった。途方に暮れていたなら、看護師からの呼び出しがあり、緊急入院できた。しかし、既に金曜の午後だったので月曜日まで検査ができず、それまで大変苦しんだ。
- ◆ 治療の選択について自分で決めて下さいと言われ、不安なので質問をすると嫌な顔をされた。電話をして病状を話しても、私のがんには直接関係ないのでよそで診てもらおうよう言われた。
- ◆ 治療の選択に迷う。自分の体力が持つか悩んだ。
- ◆ 担当医の方針と、メディア等で得る知識の違いに悩む。担当医を信頼したいが。
- ◆ 手術後、各科の医師の間で「抗がん剤」を投与した方が良いかの意見が違っていて、どうしたら良いかすごく悩んだ。

#### 提案

- ◆ 結石ができたが、がんセンターでは治療機器がないとのことで、他の病院へ行くことになり、時間がかかってしまい苦しい思いをした。手術の設備をもっと整えていただくと助かる。
- ◆ 不安要素や質問にイエス、ノー、分からないでしか答えてくれないので、今までの経験や、例を出して説明してくれると考えを決めるのに判断しやすい。
- ◆ 治療は医師を信じるしかないが、先の見通しについても都度、相談できると安心できる。

### 4 緩和ケア

#### 📁 (0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）

- 手術後の説明が不十分ではないかとの意見が複数みられる。
- 今後の治療方針や治療内容について、十分に理解できるよう、分かりやすい説明や詳細な情報提供を求める声がみられる。

### プラス評価

- ◆ 自分が病気と向き合うことがなかなかできず落ち込んだ。さらっと告知され（今思えばその方が良かったが）、目の前が真っ暗になり看護師に泣きながら思いを聞いていただき、励ましていただき前向きになることができた。

### マイナス評価

- ◆ 病名を初めて詳しく知ったが理解しにくかった。その時治療方針も聞かされたが全く分からなかった。抗がん剤や治療について詳しく知りたかったので不安感があった。
- ◆ 手術後に、医師からの正式な説明が本人になかった。家族には手術後当日、一応説明があったが、短時間で簡単なものだったらしい。自分の状況を詳しく教えて欲しかった。

### 提案

- ◆ これからどう治療していくのか良く分からない。このままの方法しかないのか、あるいは他の方法、やり方があるのか。自身でネット等を調べることはできるが、全てが正しいわけではないためもっと意見を聞きたい。

## 6 医療連携

### 📁 まとめ（8件）

- がんセンターとかかりつけ医・近医との間の連携不足、あるいは意見の相違に困惑している意見がみられる。

### プラス評価

- ◆ かかりつけの医師からの予約なしで初診に行ったが、受付の方、医師が予約なしで診て下さり、本当に感謝、感謝である。ありがとうございました。

### マイナス評価

- ◆ 他の病院からの紹介で前日から入院する連絡を入れていたが、話が行っていないためかどうすれば良いのか、まずどこに行けば良いのかが分からなかった。
- ◆ 大量の血尿が出たが、診てもらえるのは1週間後と言われやむなく近所の病院に行ったが、結局「がんセンターで詳しく診てもらって下さい」と言われた。
- ◆ 担当の医師とかかりつけ医との考え方の違いに戸惑う時がある。がんセンターにかかったらお任せするしかないと思うが、何となく不安になる時がある。

### 提案

- ◆ 年齢的に車での移動がいつまでできるか不安。運転できなくなった時、他の病院（例えば主治医）などにかかることはできるだろうか？



## 7 在宅療養

### 📁 まとめ (52件)

- 自宅等で副作用や苦痛症状が出た時、がんセンターへ連絡しても良いのか、どのタイミング・状況になれば連絡すべきか、がんセンターと他の病院のどちらへ連絡すれば良いかなど、自己判断が必要な場面で困惑しているとの声が複数みられる。
- 安心して在宅療養するため、退院後どのような支援が受けられるのかという情報提供や、病状の見通し、症状への対処法についての説明など、きめ細やかな支援の提案がある。

### プラス評価

- ◆ 自宅で39度以上の熱が出たが、病院の関係箇所に連絡して対応していただき、助かった。
- ◆ 痛みがあった時は、すぐ対応してくれるので助かる。

### マイナス評価

- ◆ 急に自己判断が必要になるので戸惑う。
- ◆ 食事制限があった時、説明を聞いた時は理解できていたが、自宅で始めてみると、これは食べて良いのか？など悩むことがあった。抗がん剤の副作用が出た時など、どのくらいになったら病院へ連絡しても良いのか？など悩む。
- ◆ 我慢すれば耐えられる体調の時に、病院へ連絡して良いものかどうか悩むことが多い。
- ◆ 金曜の夜や土日に症状のことを話したり、伺うことができず、月曜に連絡する。
- ◆ 発熱があった時、どのくらいになったら連絡するのか。もらってある解熱剤を使用しても良いのか。
- ◆ 自分の症状が、他の病院へ行くべきなのか、がんセンターへ電話しても良いものかいつも悩む。
- ◆ 遠方なので、電話後の受診まで時間がかかる。近くの診療所受診で済んだこともあるが、とにかく【がんセンターの】近くまで来て電話、受診したことがある。
- ◆ 高齢のため、がんの他に色々な疾患があるので、体調がすぐれない時どうしたら良いのか分からず、原因不明で困ったことがあった。結局他の病院にかかったが、担当医からその時の対処の仕方を伺っておけば良かったと思った。

### 提案

- ◆ 自分が順調に回復しているのかが不安だった。経過の例等、色々な情報をもっとあれば良かった。
- ◆ 私が改めて依頼すべきだったのかもしれないが、入院手術後は支援がなくなり退院後も種々な不安や悩みを抱えながら過ごすので、落ち着くまで退院後の支援があると良いと思った。

## 8 施設・設備・アクセス

### まとめ (132 件)

- 施設全般については、建物内外を問わず満足との意見が複数みられる。ただし、個別の設備等については改善を求める意見がみられる。
- 柿田川ホールや診療科待合の椅子については、数の不足を訴える意見が複数あり、増設や運用の工夫を求める意見がみられる。
- 駐車場については、支払方法や介助などについての改善を求める意見がみられる。
- 患者家族支援部門については、肯定的に評価する意見が複数みられるが、一部の職員による対応を問題視する意見も出ている。

### プラス評価

- ◆ 病院内が広くて利用しやすい。広くゆったりしているので心が落ち着く。
- ◆ 季節を感じさせるものなど置いてある所を目にすると、緊張を和らげる。治療ががんセンターで受けられて良かったと思った。
- ◆ 周囲の自然環境が素晴らしいと思う。施設もゆったりとして、入院中は庭の散策が気持ち良かった。バラ庭園の手入れも行き届いて気持ちが良い。
- ◆ よろず相談は利用させてもらって、大変熱心に教えていただき、本当に助かる。
- ◆ 体内に入れる器具を入れるべきか悩んで相談に乗っていただいた。メリットもデメリットも理解できてありがたかった。
- ◆ あすなる図書館は、病気に関する書籍、冊子等が多数あり何度も利用させてもらった。また、司書の方に探している本を見つけていただいたり、話を聞いてもらえてとても感謝している。

### マイナス評価

- ◆ 電光掲示板が見えにくい。見える範囲が狭いので人が椅子に座っていると見づらい。
- ◆ 化学療法センターの空間が狭い。家族の見守る椅子に背もたれがない。
- ◆ コロナで密にならないように座るため、時間によっては席がない。パイプ椅子は、瘦せてしまっているのと、座るのにお尻が痛いので利用しにくい。
- ◆ よろず相談へ不安や悩みを相談したところ、「ここではない」「予約してますか？」と言われてしまい、その時は行き場をなくした。
- ◆ レストランが値段の割においしくない。よほどの理由がないと利用しようと思えない。

### 提案

- ◆ 柿田川ホール、陽だまりラウンジに音楽（クラシックなど落ち着くもの）を流して欲しい。
- ◆ 薬の案内表示の画面をもう少し大きくして欲しい。見えにくい。
- ◆ 場所を確保するのが大変なので簡単には言えないが、具合が悪い人が休めるソファベッドの数がもう少し多いと、横になれる人がいると思う。
- ◆ 1人用の長テーブル等（対面ではなく、一人ひとり並んで座るタイプ）を置いてもらおうと助かる。
- ◆ 自家用車からの乗降補助で車椅子を借りる時、本人を車椅子に乗せて、付き添いが駐車場から来るまでの待機場所に運んで欲しい。やってくれる時もあるが、もう少し手厚いと助かる。

## 9 医療者との関係（現在の病院）

### 📁 まとめ（208件）

- 医療者やその他の職員との関係全般では、親切、丁寧、よく話を聞くなど、肯定的に評価する意見が目立つ。一方で、個別の職員については、態度や対応への不満が複数みられる。
- 医師については、説明が分かりやすい、信頼できるなどの評価が複数みられる。一方で、態度や対応が適切ではないとの指摘や、医師との円滑なコミュニケーションを図れないことへの不満も複数出ている。

### プラス評価

- ◆ 医師も看護師も職員の方全て気持ち良く対応して下さり、まるでホテルに来ているかのような気分になる。不安な気持ちが吹き飛ぶ。
- ◆ 顔を見てしっかり話を聞いてくれる。気になる所も触診してくれる。病気について分かりやすく説明してくれる。安心して治療に取り組もうという気持ちを持った。
- ◆ 不安で押しつぶされそうになった時、患者家族支援センターの看護師が何気なくニコツとしてくれた表情に今の思いを話したくなり、話を聞いてもらった。患者の様子を察知して気にかけて下さる、その優しさがとても癒しとなり私の支えになった。

### マイナス評価

- ◆ 高齢になると話す前から認知症気味と決めて話しかけられるのは、心が折れそうになるので、まず普通に話しかけて欲しいと思う時があった。
- ◆ 前医の治療に対して批判的かつ乱暴な言葉づかいをしたり、まるで自身が一番権威のある医師と言わんばかりの態度に、とても残念な気持ちになった。
- ◆ 担当医師は時間がなく、大勢の方を診るためか目を見て話していない気がする。手術の腕は良いのだろうがパソコンのみ見ている。
- ◆ 担当医の専門用語での説明だったので、理解しにくい会話があった。
- ◆ うまく話ができない。否定されてしまうとそれ以上聞けないし、言うことに躊躇してしまう。
- ◆ 担当医に自分の体の痛みのことをどう話せば良いか、説明するのが難しい。これから先の病気の進行と、治療方法などを分かりやすく教えて欲しいが、どう言い出して良いのかタイミングが分からない。
- ◆ 受付の方にとっては大人数の中の1人なのでいちいち説明してはられないのだろうが、質問した時には「この人は分かっていない」ということを前提に答えて欲しいと思った。

### 提案

- ◆ 医師は忙しそうなので、質問がなかなかできなかった。でも書面で書いて渡すようになり、改善できたので良かったと思う。
- ◆ 私語などはもう少し声のトーンを抑えて話すの良いと思った。
- ◆ レントゲン検査が毎回あるが、かすかに体に触れたりがあるので、できたら女性の方が担当になると良いと思う。男性の方が多いのか。少し気になる。

## 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の症状が出現することもある。

### 11 症状・副作用・後遺症

#### 📁 まとめ（94件）

- 症状、副作用、後遺症に関する悩みが複数みられる。また、それらが日常生活や仕事等に影響しているとの声も複数みられる。

#### 回答例

- ◆ だるさ、痛み、皮膚のかゆみ、毎日何かしらの症状があり、完璧な日はない。
- ◆ ずっとこの吐き気やだるさが続くのかと思うと、しんどいだろうとは思う。
- ◆ 治療するとだるさ、吐き気が出るので食事に大変。仕事も続けているので家に帰るとすぐ体を横にする。職場でも疲れが出ると休んでいる。
- ◆ 食事量が少ない、食欲がないため体重減が心配。次の治療に体力が耐えられるか。
- ◆ 日によってだるかったり、胃の辺りがむかむかしたりすることがある。味覚と匂いで気持ち悪くなって食べられないものがある。自助具を紹介してもらい、筆記や食事は楽になった。
- ◆ 退院後自宅に帰り、部屋が2階だったために階段を上っていきこうとしたら普通に歩くことができず、両手をついて何とか上った。あの時は本当に困った。
- ◆ 最近、体力が低下していてあまり動けない。歩くことが困難。
- ◆ 病気による骨病変から身長が低くなってしまった。小さくなることで、見た目が変わるのと、今までできたことができなくなった。高いところに届かず、重いものが持てなくなり、力もなくなり、できないことを受け入れるのに時間がかかった。
- ◆ 髪の毛が薄くなった。
- ◆ 耳の聴こえの悪さ。全く悪いのではないので、それを伝えても構ってもらえない。
- ◆ 放射線治療後、口内のただれが2ヶ月過ぎても直らないので食事ができない。
- ◆ 常に腋の下に何か挟まっている感じがしている。
- ◆ 術後の開口と肩の稼働範囲が狭まったため、仕方ないことだが生活上つらかった。現在は慣れている。手術した場所が麻痺していて、これは治るかが不安。
- ◆ 足の爪がはがれそうなので、歩くのがつらい。
- ◆ 人工肛門のかぶれなどあり。
- ◆ 痛み止め薬の眠気が強かった。薬を変えると良くなった。
- ◆ 自分で勉強したり、患者会に参加したりと色々な人の話を聞いた。少しは改善されたか。

## 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、死生観、自分との向き合い方など根源的な部分での自問や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（92件）

- 診断前の状態から、手術前後、回復期、副作用、さらに治療後の再発、転移、将来の見通しといった様々な段階において不安を訴える意見がみられる。
- また、気持ちが落ち着かない、落ち込むといった悩みもみられる。
- 不安や気持ちの問題について、どこに相談したら良いかわからないとの意見がみられる。

#### 回答例

- ◆ がんの疑いでの初診、不安しかない中、初回の検査日が2～3ヶ月後と言われた時はショックだった。
- ◆ 病名が付くまで、悪性か良性が分かるまでは不安でしかなく気持ちが落ち着かなかった。何でも良いから早くやって、という気持ちでいっぱいだった。
- ◆ 手術後、抗がん剤治療が3年になる。この先どれだけの期間【治療が】続くのか。
- ◆ 思っているような回復が得られず、もどかしい。
- ◆ 副反応らしきだるさがあってもそれが薬の副反応なのかが明確にならない時もあり、医師も原因を調べて下さるが、はっきりしないので、不安を感じる。
- ◆ 薬が自分に合うのか、この先合わなくなってまた他の薬に代わっても効くのか、使える薬がなくなったらどうなるのか不安。
- ◆ 発病時は元気だった家族が、あっという間に体調が悪くなり歩行がやっとになってしまった。よろず相談で何度もアドバイスをいただき、何とか生活できているが、自立できなくなった時のことを考えると不安が大きい。
- ◆ 治療中は治すことに一所懸命だったが、治療が終ったとたん再発の不安が強くなってきた。
- ◆ 今後、他のがんにも罹患するのではと不安。毎年受診しているがん検診がとても怖くなった。
- ◆ 再発、先の見通しがつかないことで気持ちが落ち着かない。自分の気持ちのコントロールが難しい。がん患者の気持ちは皆違うから、誰にも言えない。
- ◆ 気持ちが落ち込む。意欲がない時がある。
- ◆ 何かの体調がおかしい時、再発の不安で落ち込みうつ状態になる。
- ◆ 再発し先の見通しが立たないが、その時どういう選択をしたら良いのか、どこに相談したら良いのか、分からない点がある。
- ◆ 話を聞いてもらったり、同じような病気の人達と励まし合うなど、機会があると良いと思う。

📁 まとめ (26件)

- がんになったことやその影響を受け入れるしかないという意見、また、前向きに現状を捉えたり、今後を楽しく生きられればそれで満足、という意見が複数みられる。
- 治療による身体の変化を自らが受け入れられない、という苦しさを訴える意見が複数みられる。

**回答例**

- ◆ 何もない。今だけを考えることにしている。楽しく、笑って生きていければそれでよし。
- ◆ 前・これからを考えると怖くてたまらず、今だけを見ている。現状から逃げている。
- ◆ 副作用は悩みの種。人によって違うと言われればそれまでだし、事実、ある程度の生活を保つことができているので、受け入れるしかない。
- ◆ 再発の不安はないわけではないが、年齢から、痛みに悩むことなく旅立てれば良いと思っている。
- ◆ 抗がん剤を服用して、しばらくして髪の毛が抜けてきた。とてもショックで泣けてきた。ヘアサロンに行きウィッグの検討もした。何より、医師が話を聞いてくれて良かった。自分の困っていることをさらけ出す方が、気持ちが楽になる。
- ◆ 今でも手術したことが良かったのか分からない。体を見るたびにつらくなる。元の体で命を終えた方が良かったのかも。



## Ⅷ－４ 自由回答（暮らしの負担）

### 14 就労・経済的負担

#### 📁 まとめ（55件）

- 治療内容によっては医療費の負担が大きくなり、生活を圧迫することへの懸念や悩みが複数みられる。
- がん罹患後の再就職や休職後の復職が難しいとの意見や、仕事を続けている場合でも体力等の制約から思い通りに仕事ができないとの意見が、それぞれ複数みられる。

#### 回答例

- ◆ 仕事も辞めざるを得なくなってしまう、毎月の医療費は、生活に負担になっている。自分の体を取るか、生活を取るかになってしまうのではないかと。
- ◆ 高額な薬を提供されても、実際生活していく上で継続は難しいと思う。特に長期間は無理、高額医療を使ったとしても厳しい。
- ◆ 高額療養費制度で、思っていたより医療費がかからなくて助かった。
- ◆ 抗がん剤治療による脱毛のため、ウィッグを注文したが、セミオーダーになり高額になってしまった。保険適用になれば良いと思う。
- ◆ 傷病手当金について分からないことがあったが、よろず相談で教えてもらい助かった。
- ◆ フルタイムの仕事に就いて続けて行く自信がない。術後、フルタイム勤務していないため、体力的な不安がある。仕事等で疲れやストレスの蓄積による発症が不安。
- ◆ 病歴を伝えることに悩み、就職を躊躇している。伝えたら採用されないのではと不安。
- ◆ 休職中のため復帰を目指しているが、会社との調整に不安を感じる。
- ◆ 仕事も、現在はテレワークが許されているが、期限があるので、それまでに今の痛みが取れるかどうか不安。
- ◆ 仕事ができないわけではないが、求められていることが今はできないことへのいらだち。

## 15 家族・周囲の人との関係

### 📁 まとめ (31件)

- 家族に対して、支援してもらえるありがたさと負担をかけることへの申しわけなさの両方の意見が複数みられる。一方で、自分の苦しさを理解してもらえない不満もみられる。
- 外見の変化や体力の制約などから、外出を控えるようになったとの意見が複数みられる。
- がんであることを周囲に秘匿している場合、がんセンターから連絡が入った際の対応に苦慮しているとの声もある。

### 回答例

- ◆ 付き添ってもらえる家族がほとんどいないので、体調があまりにも悪いと通院が大変。
- ◆ 家族に頼りきりで申しわけない。食事の支度が十分にできないので家族の健康が気になり。終活をどうしたら良いか不安。
- ◆ 家族が全くの健康人であるがゆえに私の病気に理解がない。今の状態はどうかと聞いてくることがなく、精神的なフォローが全くない。
- ◆ だるさ、吐き気、食欲不振、脱毛と、外見の変化により外出、散歩も減ってしまい、ほとんど家の中で過ごすことが多い。
- ◆ 障害があるが、見た目は普通のため、障害者だと分かってもらえない。
- ◆ 家族にはがんについて話をしていないため、郵便ががんセンターの封筒で送られて来たことが困った。



## 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（82件）

- がんセンター全般への評価、感謝、今後への期待が複数みられる。

#### 回答例

- ◆ がんセンターの設備や環境の素晴らしさと、加えて職員や医療従事者の皆さんのお陰で、悩むことなく安心して治療を受けることができた。
- ◆ 長くお世話になっている。苦しいこともたくさんあったが、今こうして治療を続けながらも、病気が分かる前と変わらない生活を送ることができているのは皆さんのおかげ。この先もお世話になると思う。よろしく願いしたい。関係者の皆さんいつもありがとうございます。
- ◆ 今後とも最先端医療に果敢に取り組んで欲しい。
- ◆ がん患者が増加傾向にある中で、がんセンターは早期発見早期治療への呼び掛け、講演等の体制が充実しており、引き続き、実施をお願いしたい。
- ◆ がんセンターがこの地にあることは、地域住民の安心・誇り。これからも、病気に向き合う私達の力になってくれたら幸い。
- ◆ 細々なことでも気軽にに行ける場所、信頼できる相手、不安を少しでも解消できることを患者は願っている。
- ◆ 同じがん患者のグループが自由に話し合ったり、悩みを言い合える場があると良いと思う。

## Ⅸ 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た。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】

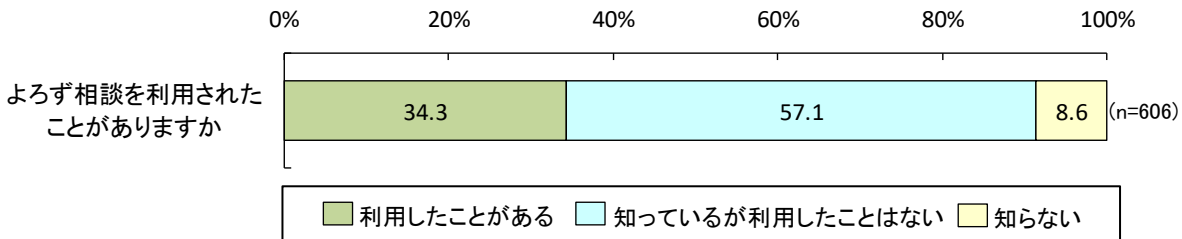
部門	場所と活動内容
よろず相談 (がん相談支援センター)	2階正面玄関に入って右手にカウンターと相談室があり、相談員が院内外からの相談対応を行っている。 患者さんやご家族の悩み、困りごと、漠然とした不安、誰かに話をしたい、聴いてもらいたいなど、どのようなことでもがん専門の相談員が話を伺い、一緒に考え、問題解決のサポートを行っている。 地域の法人会やハローワーク、社会保険労務士と連携した就労支援活動も実施している。 また、静岡がんセンターに来られない患者さんやご家族のための「出張がんよろず相談」を行っており、医師・看護師・ソーシャルワーカー等がグループとなり地域に出向いて相談に応じている。
患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。



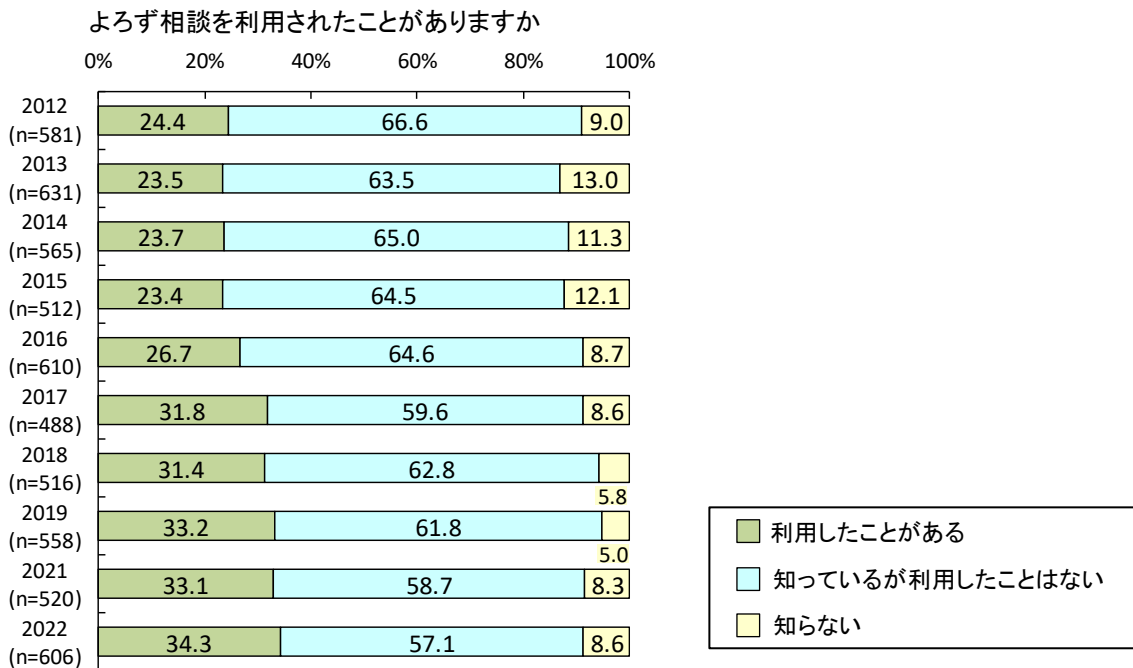
#### 【集計結果】

「利用したことがある」割合（利用率）は34.3%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（認知度）は91.4%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」状態にあるが、今後、さらなる認知度向上を目指すために、患者さんへの情報伝達などの改善を図ることが望ましい。一方、利用率は34.3%で全体のほぼ3分の1にとどまっている。よろず相談で提供できるサービスの範囲や内容等を含め、患者さんがより利用しやすいするための取組には検討、改善が必要と考える。

### (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）：34.3%、旧最高値：2019年33.2%、最低値：2015年23.4%
- ◇ 認知度 今回：91.4%、最高値：2019年95.0%、最低値：2013年87.0%

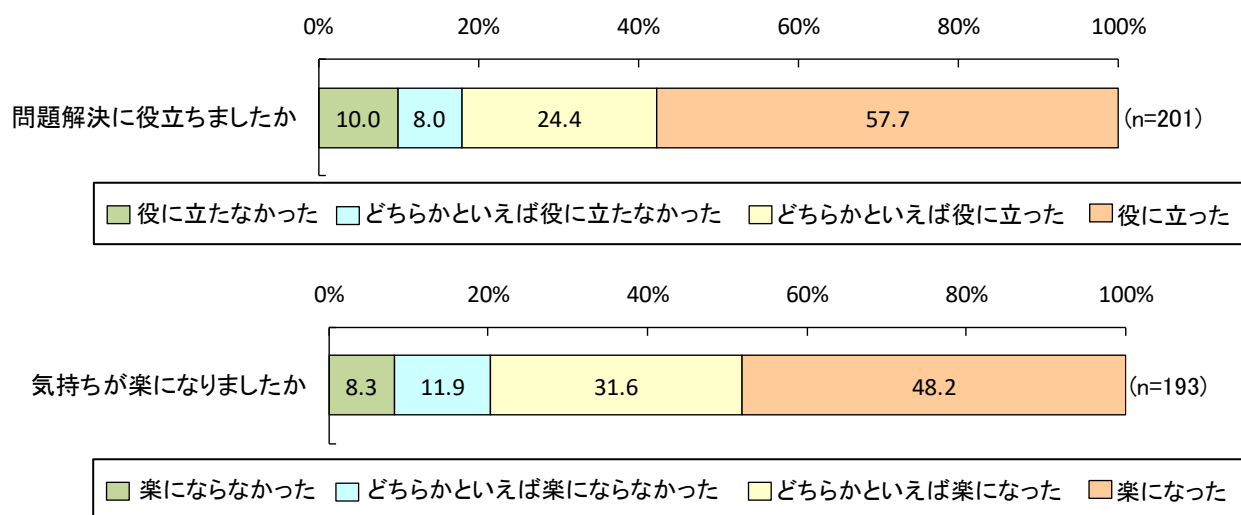
## 【解析者コメント】

利用率は今回調査が過去最高値となるなど、上昇傾向にあると考える。一方、認知度も同じく上昇傾向にあったが、前回及び今回の調査では低下し、「認知度が極めて高い」状態から「認知度が高い」状態に変わっている。今後は、利用率のさらなる向上のための取組を進めることが必要である。

### 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。



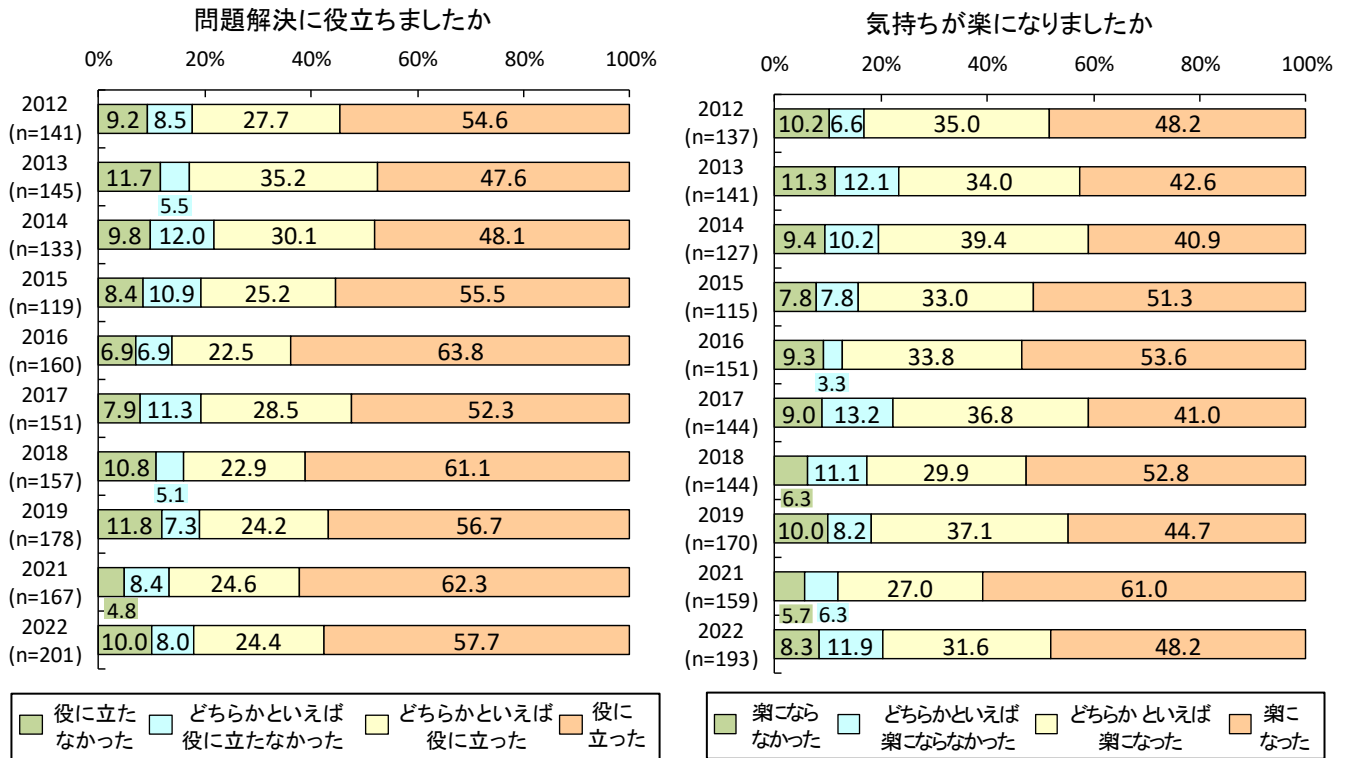
## 【集計結果】

「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』82.1%、『気持ちが楽になりましたか』79.8%となっている。

## 【解析者コメント】

各項目とも満足度は80%前後の水準にあるが、90%以上の「満足度が高い」状態には達しておらず、改善が求められる。患者さんの希望や期待の把握、問題解決のための情報の蓄積やそれを適切に提供する取組、また、患者さんとの十分なコミュニケーションや信頼関係の構築などにより、患者さんの負担を軽減し、満足度を向上する取組が必要と考える。

## (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。

- ◇ 『問題解決に役立ちましたか』今回：82.1%、最高値：2021年86.9%、最低値：2014年78.2%
- ◇ 『気持ちが楽になりましたか』今回：79.8%、最高値：2021年88.0%、最低値：2013年76.6%

### 【解析者コメント】

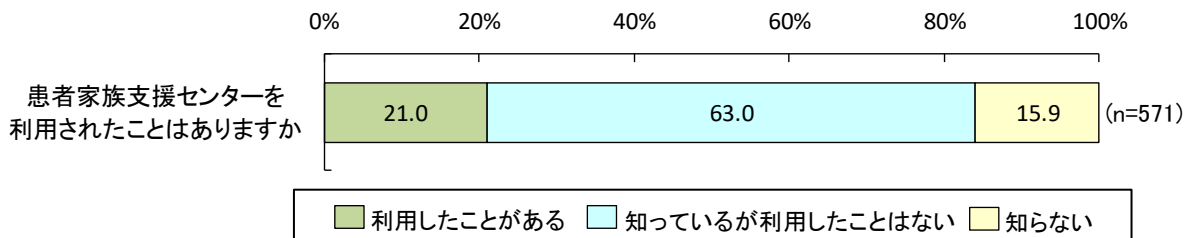
各項目とも過去の全ての調査で満足度は70%台～80%台にあり、一定の水準は維持しているものの「満足度が高い」状態は達成できていない。今後、満足度をさらに上昇させるためには、現状の取組に加え、前項(1)のコメントに示す内容について、新たな検討や改善への取組が必要と考える。

## 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。



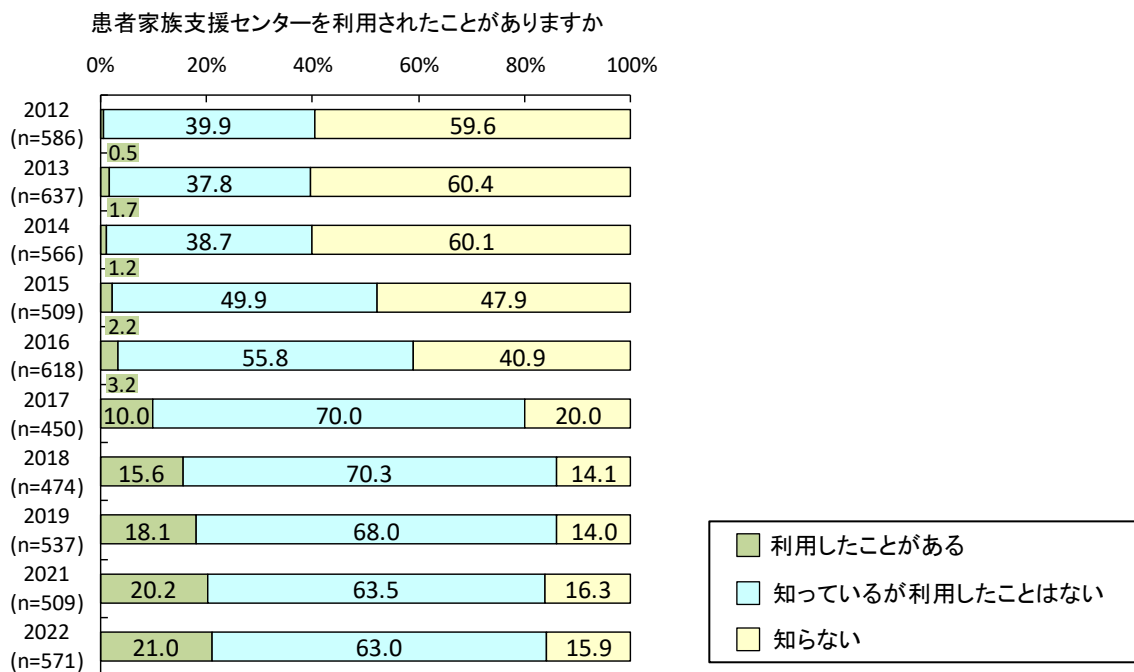
#### 【集計結果】

「利用したことがある」割合（利用率）は21.0%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（認知度）は84.1%となっている。

#### 【解析者コメント】

利用率は20%台にとどまっている。また、認知度は90%未満で、「認知度が高い」には達しておらず、いずれも改善が必要と考える。よろず相談の解析結果と同様に、患者家族支援センターで提供できるサービスの範囲や内容等を含め、患者さんがより利用しやすくするための取組には検討、改善の余地があると考えられる。

#### (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（最高値）：21.0%、旧最高値：2021年20.2%、最低値：2012年0.5%

◇ 認知度 今回：84.1%、最高値：2019年86.0%、最低値：2013年39.5%

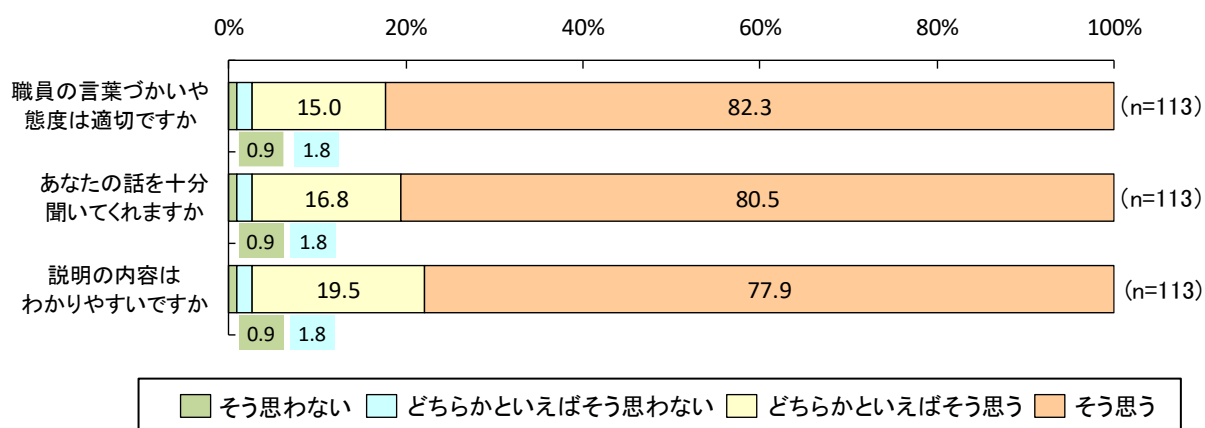
## 【解析者コメント】

患者家族支援センターが業務を拡大し、新たに初診時の問診を担う体制となった2017年以降、利用率、認知度とも上昇傾向にあり、利用率は今回が過去最高値となっている。今後、利用率、認知度のさらなる向上を目指すには、現在の取組を継続することに加え、初診時の問診を担う部門としての特性を生かし、患者家族支援センターの認知度を高め、利用率の向上にも結びつけるような改善や、新たな取組の検討が必要と考える。

### 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。



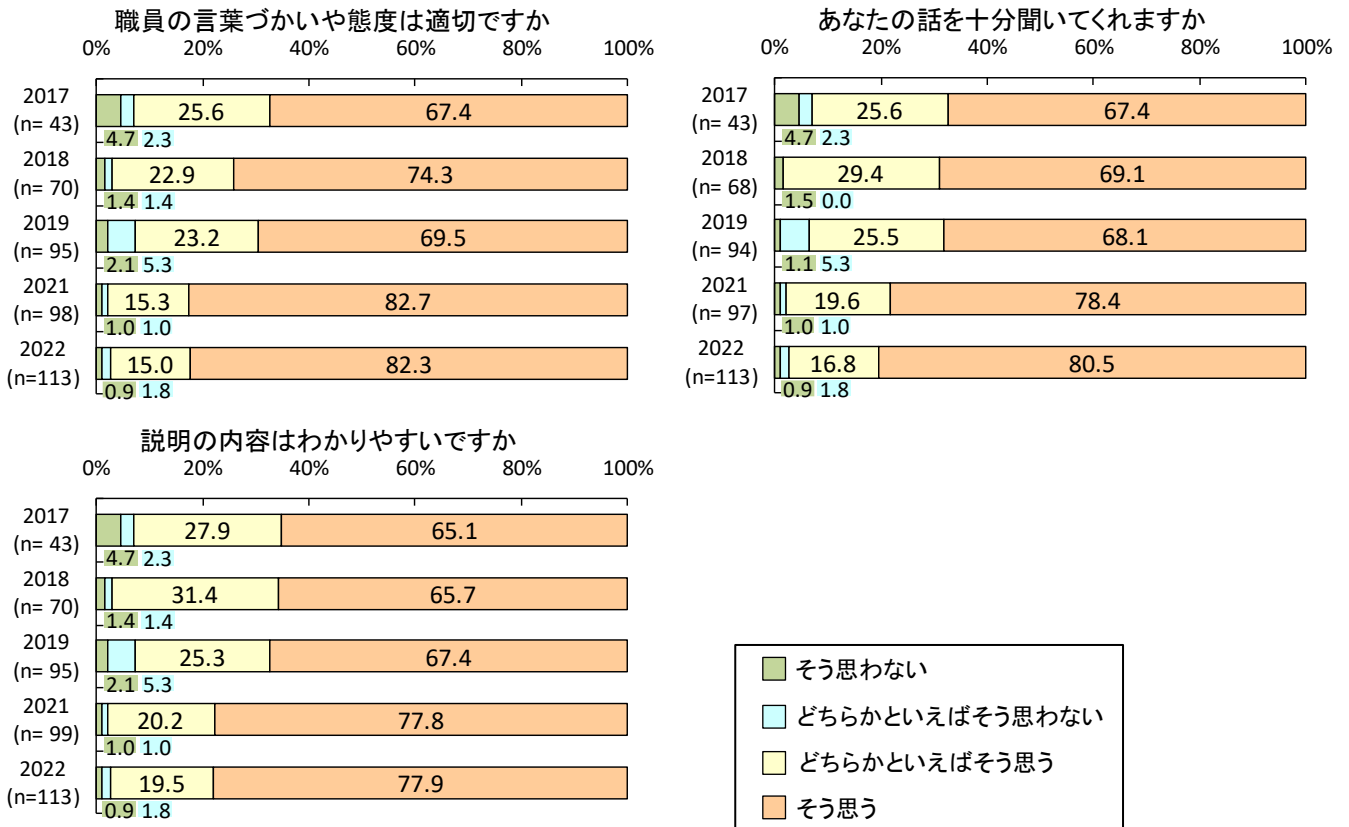
#### 【集計結果】

「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』97.3%、『あなたの話を十分聞いてくれますか』97.3%、『説明の内容はわかりやすいですか』97.3%となっている。

## 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態にあり、初診時の問診における患者さんからの評価は概ね得られていると考える。今後、満足度のさらなる向上を目指すため、現在の取組を継続しつつ、初診という患者さんの不安が大きくなりやすい状況も踏まえ、個別の要望や問題点に対応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。

- ◇ 『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』  
今回：97.3%、最高値：2021年98.0%、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：97.3%、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：97.3%、最高値：2021年98.0%、最低値：2019年92.6%

### 【解析者コメント】

前回及び今回の調査では「満足度が極めて高い」状態となっている。今後、満足度のさらなる向上を目指すため、現在の取組を継続しつつ、個別の要望や問題点に対応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 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=54)
治療の選択（治療を選んだり、決めたりするとき）	17	31.5%
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）	19	35.2%
病気への不安	28	51.9%
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）	7	13.0%
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）	7	13.0%
その他	8	14.8%
合計	86	159.3%

#### 【集計結果】

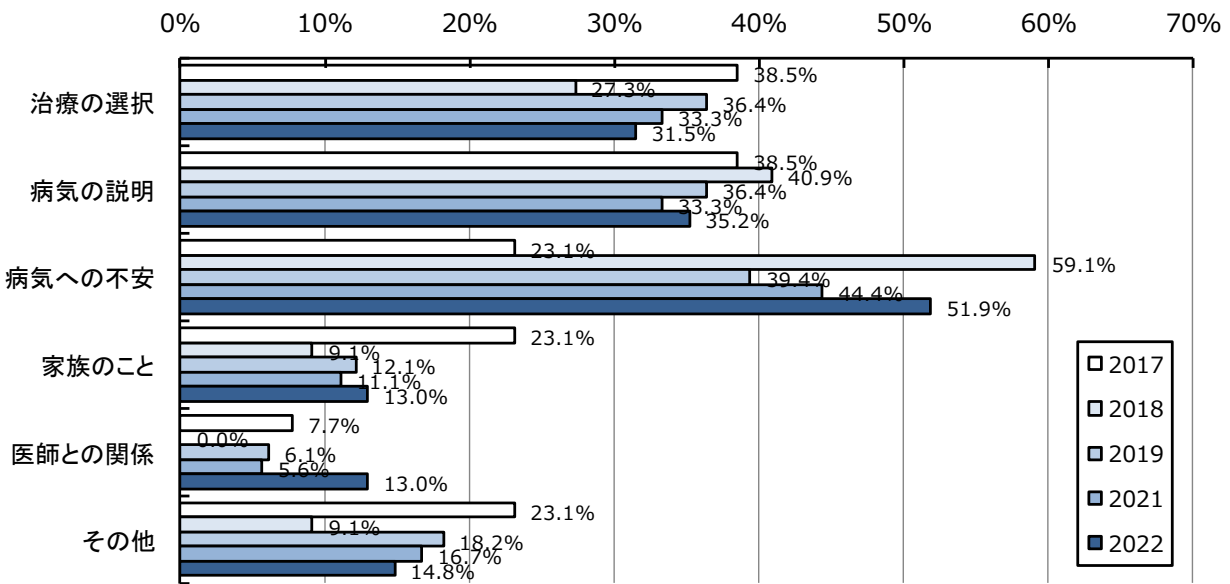
『病気への不安』（51.9%）の割合が最も高く、以下『病気の説明』（35.2%）、『治療の選択』（31.5%）と続いている。

#### 【解析者コメント】

本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、患者さんの抱える問題に適切に対応するための取組を図る必要がある。

**(2) 過去の調査との比較 (2017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)**



\* 複数回答可

	2017	2018	2019	2021	2022
合計	153.8%	145.5%	148.5%	144.4%	159.3%
n	13	22	33	36	54

**【集計結果】**

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

- ◇ 『治療の選択』 今回：31.5%、最高値：2017年38.5%、最低値：2018年27.3%
- ◇ 『病気の説明』 今回：35.2%、最高値：2018年40.9%、最低値：2021年33.3%
- ◇ 『病気への不安』 今回：51.9%、最高値：2018年59.1%、最低値：2017年23.1%
- ◇ 『家族のこと』 今回：13.0%、最高値：2017年23.1%、最低値：2018年9.1%
- ◇ 『医師との関係』 今回(最高値)：13.0%、旧最高値：2017年7.7%、最低値：2018年0.0%
- ◇ 『その他』 今回：14.8%、最高値：2017年23.1%、最低値2018年9.1%

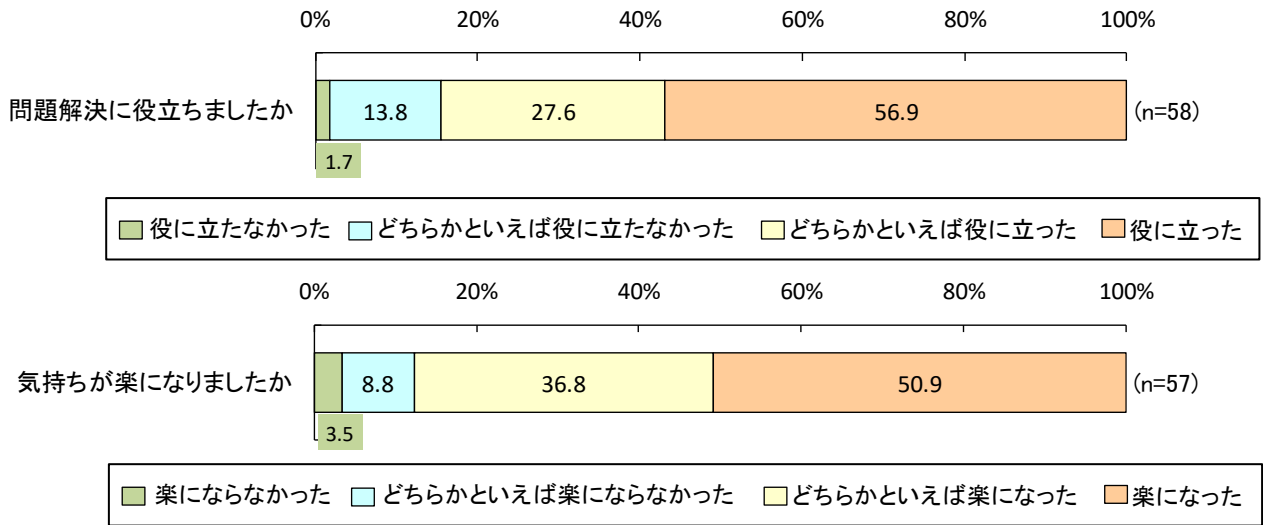
**【解析者コメント】**

過去の全ての調査において回答者数 (n) が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。(1)におけるコメントと同じく、より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、患者さんの抱える問題に適切に対応するための取組を図る必要がある。

## 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）」

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。



### 【集計結果】

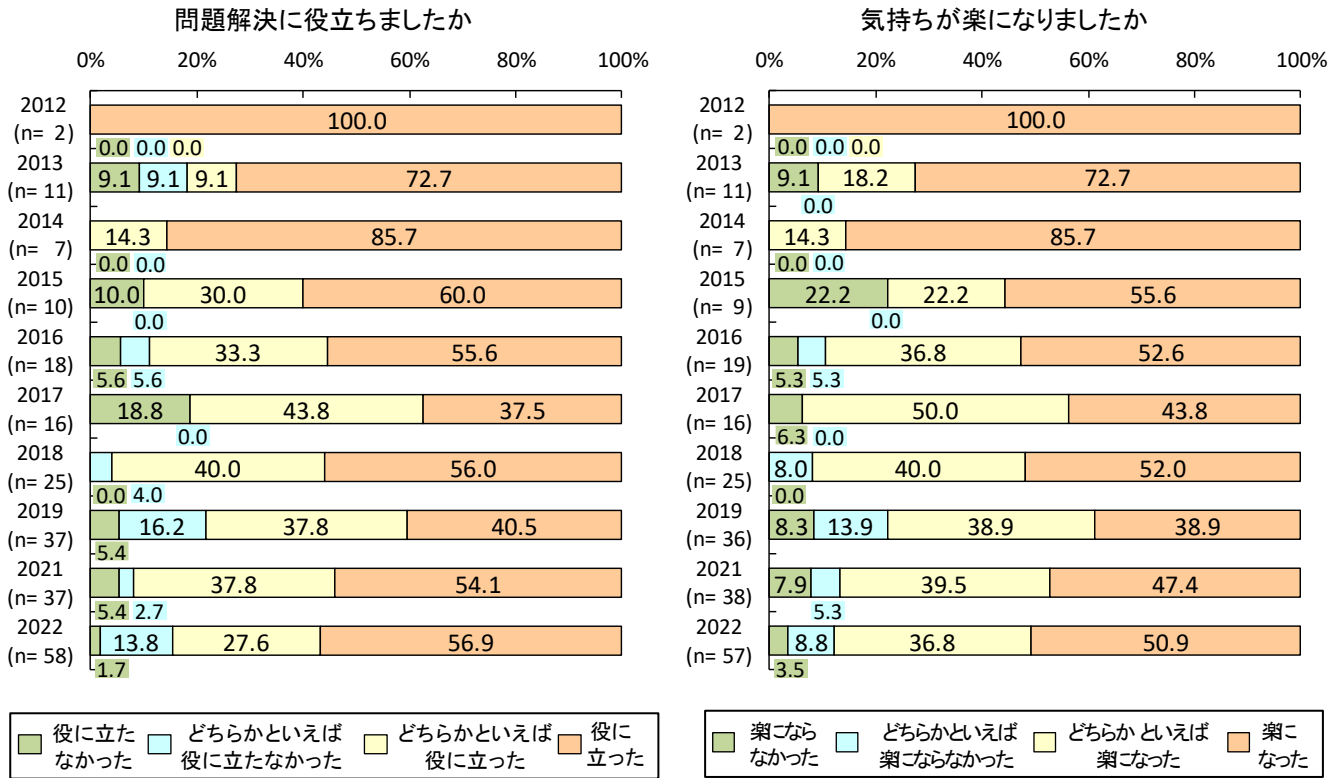
「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると、『問題解決に役立ちましたか』84.5%、『気持ちが楽になりましたか』87.7%となっている。

### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が高い」に該当しない状態にあり、今後改善が必要と考える。患者さんが期待するニーズや問題解決のレベルを把握するとともに、それを満たすための情報量や技術の蓄積、患者さんとのコミュニケーションと信頼関係の構築などの面で、現在の取組に加えさらなる改善や、新たな対策の検討、実施が求められると考える。

ただし、本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、上記の集計結果が実態を正確に反映していない可能性があることに注意を要する。

## (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：84.5%、最高値：2012・2014年 100.0%、最低値：2019年 78.4%
- ◇ 『気持ちが楽になりましたか』  
今回：87.7%、最高値：2012・2014年 100.0%、最低値：2015・2019年 77.8%

### 【解析者コメント】

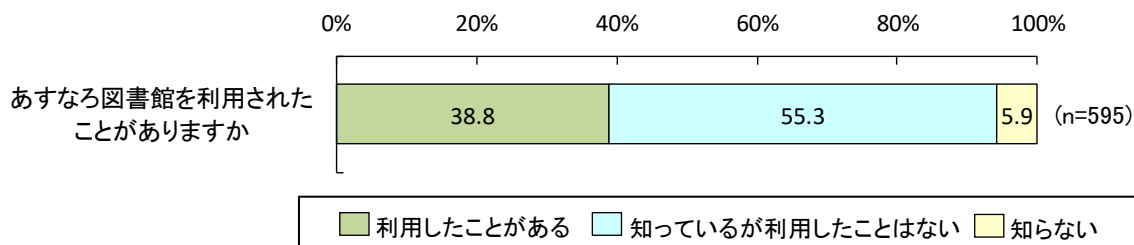
各項目とも、過去の全ての調査において回答者数（n）が十分ではなく、回答結果のばらつきが大きくなりがちなこと、また、患者家族支援センターの業務内容が2017年以降拡大していることから、現在までの期間における傾向を分析することは難しい。

### 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。



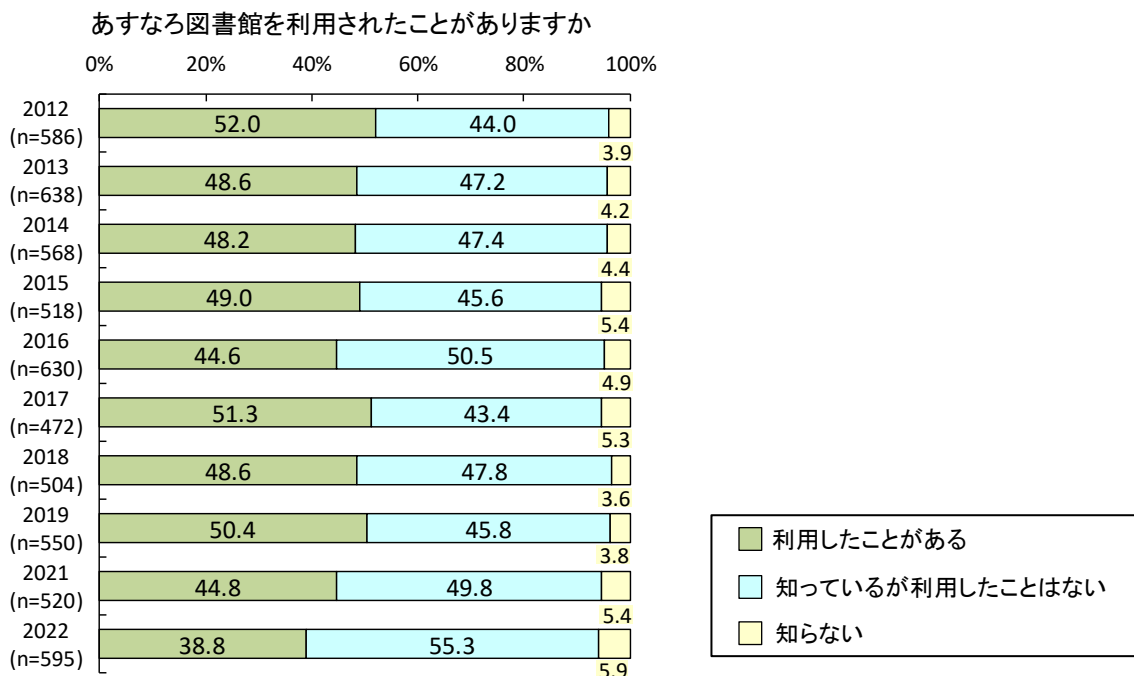
##### 【集計結果】

「利用したことがある」割合（利用率）は38.8%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（認知度）は94.1%となっている。

##### 【解析者コメント】

認知度は94.1%で「認知度が高い」状態にあるが、今後、認知度のさらなる向上を目指すため、患者さんへの情報伝達手段など、改善を図ることが望ましい。一方、利用率は38.8%で、調査対象となっている4つの部門の中では最も高いが、それでも40%に満たない状態である。あすなろ図書館で提供できる情報・サービスの範囲や内容等を含め、患者さんがより利用しやすくするための取組が必要である。

##### (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（最低値）：38.8%、最高値：2012年52.0%、旧最低値：2016年44.6%
- ◇ 認知度 今回（最低値）：94.1%、最高値：2018年96.4%、旧最低値：2015・2021年94.6%

## 【解析者コメント】

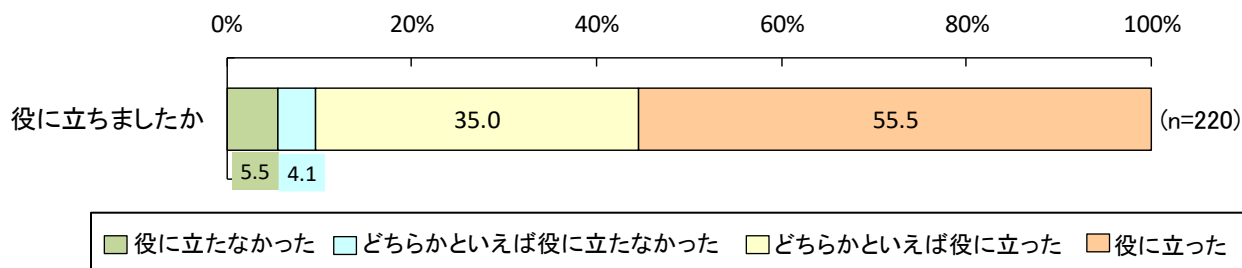
認知度は今回が過去最低値となったが、過去の全ての調査で「認知度が極めて高い」または「認知度が高い」状態となっており、継続的、安定的に認知度は高いと考える。

一方、利用率は今回が過去最低値となり、かつ、初めて40%を下回っている。2019年以降低下傾向に転じているため、直近における原因の把握と対応が必要である。

### 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。



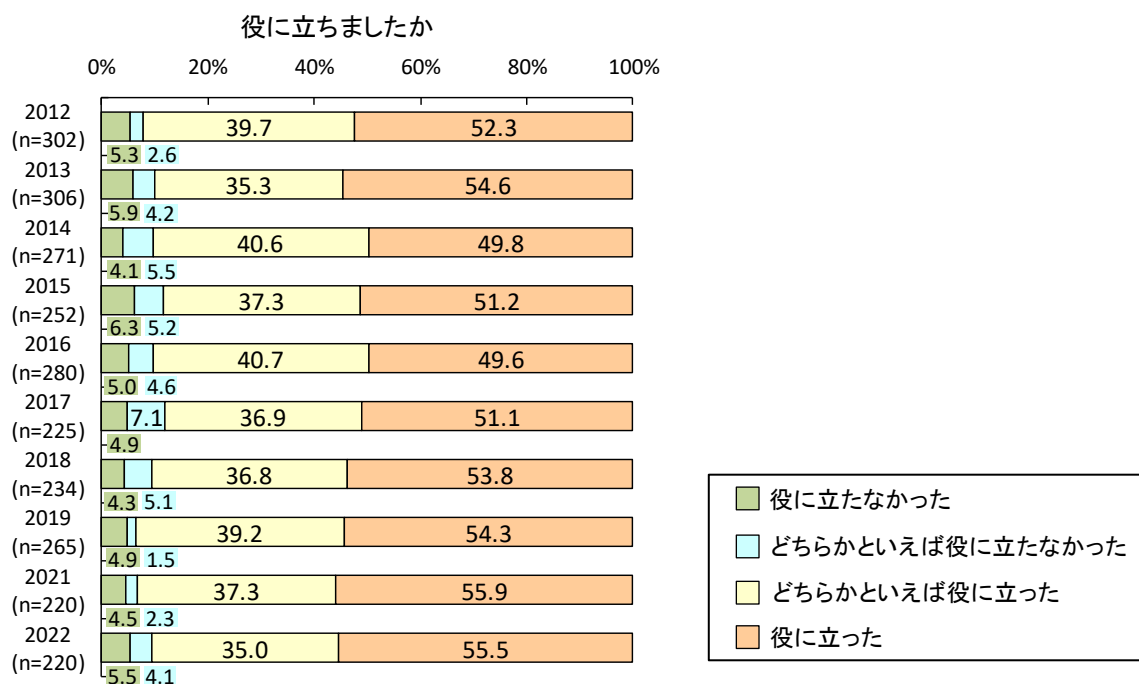
#### 【集計結果】

「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90.5%となっている。

## 【解析者コメント】

満足度は90%以上で「満足度が高い」状態にある。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、現状の取組に加え、患者さんのニーズの把握とそれに沿った量・質の情報の提供などの改善を図ることが望ましい。

#### (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：90.5%、最高値：2019年93.6%、最低値：2017年88.0%

## 【解析者コメント】

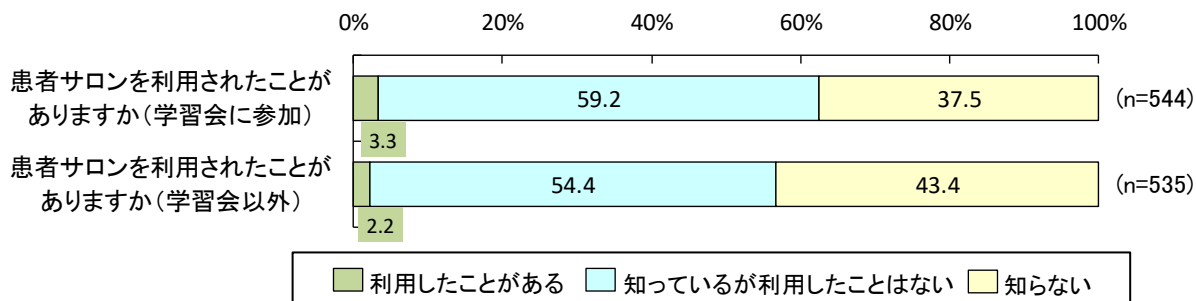
2018年以降「満足度が高い」状態を維持しているが、過去の全ての調査で「満足度が極めて高い」状態を達成したことはない。今後、満足度のさらなる向上を目指すために、前項（1）のコメントと同じく、現状の取組に加え、患者さんのニーズの把握とそれに沿った量・質の情報の提供などの改善を図ることが望ましい。

## 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。



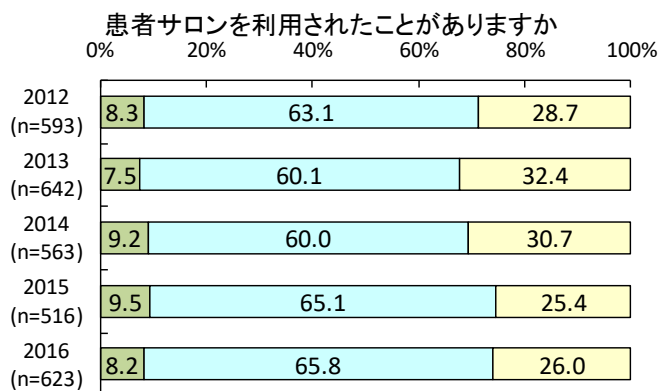
#### 【集計結果】

「利用したことがある」割合（利用率）は、『学習会』3.3%、『学習会以外』2.2%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（認知度）は、『学習会』62.5%、『学習会以外』56.6%となっている。

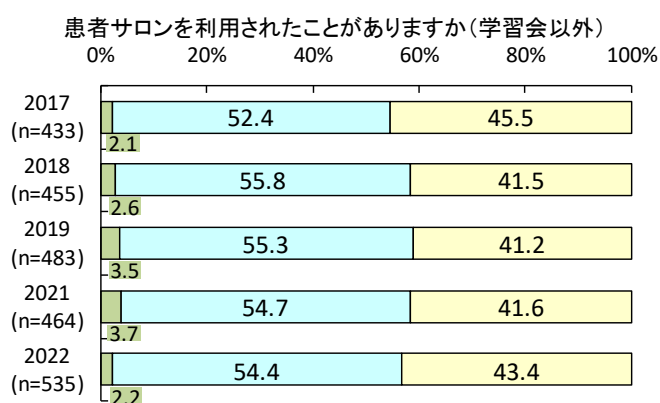
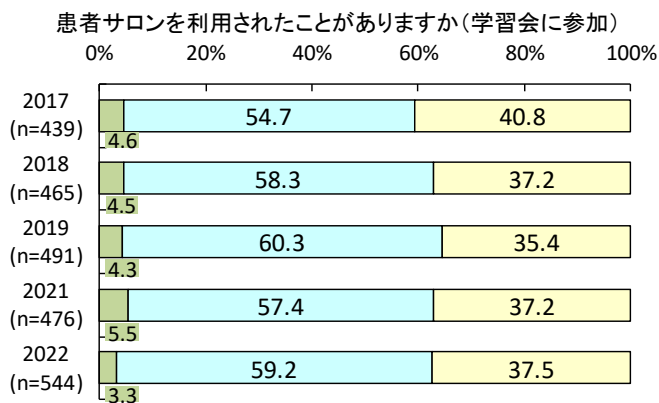
#### 【解析者コメント】

『学習会』、『学習会以外』とも利用率は2%～3%台、認知度は60%前後にとどまり、いずれも調査対象となった4つの部門の中では最も低い。まず、患者さんへの情報伝達などの改善や新たな取組により認知度を向上させ、続いて利用率向上のための取組を行うことが必要である。

#### (2) 過去の調査との比較



\* 左記（2016年以前）は参考値（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 ■ 知っているが利用したことはない ■ 知らない



## 【集計結果】

今回の利用率、認知度と2017年以降の最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『学習会』 利用率 今回（最低値）：3.3%、最高値：2021年5.5%、旧最低値：2019年4.3%
- ◇ 『学習会』 認知度 今回：62.5%、最高値：2019年64.6%、最低値：2017年59.2%
- ◇ 『学習会以外』利用率 今回：2.2%、最高値：2021年3.7%、最低値：2017年2.1%
- ◇ 『学習会以外』認知度 今回：56.6%、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』を区分した2017年以降でみると、認知度は、『学習会』では直近で60%台、『学習会以外』では同じく50%台で推移しているが、上昇傾向にあるとは言えない。また、利用率については、『学習会』で3%～5%台、『学習会以外』で2%～3%台で推移しており、こちらも上昇傾向はみられない状態である。今後の認知度及び利用率の向上を目指すためには、様々な情報収集や患者さんからの意見聴取等により問題を特定し、現状の改善にとどまらず新たな対策を取り入れていく必要がある。

### 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=14)
お口の健康シリーズ	4	28.6%
栄養補助食品試飲・試食会	4	28.6%
がん医療における漢方療法	4	28.6%
がんと遺伝子の話	2	14.3%
乳腺術後の下着選びの勉強会	1	7.1%
患者・家族のものがたりサロン	0	-
その他	1	7.1%
合計	16	114.3%

## 【集計結果】

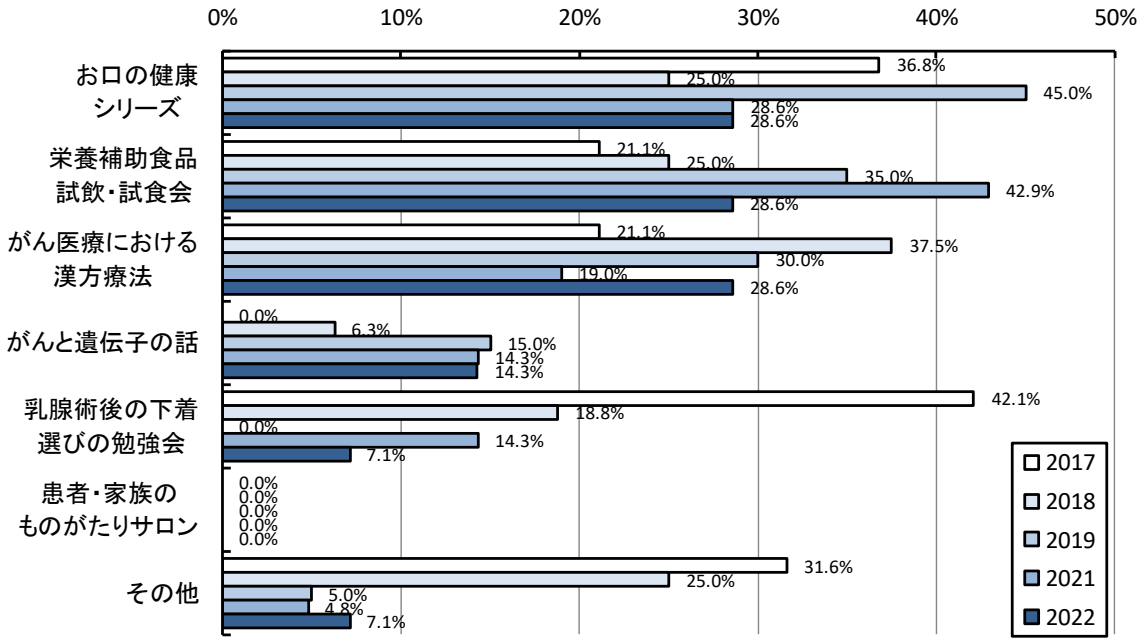
『お口の健康シリーズ』、『栄養補助食品試飲・試食会』、『がん医療における漢方療法』がいずれも全体の28.6%で最も高い割合となった。

## 【解析者コメント】

本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、より患者さんのニーズや期待に即した内容とするための取組を図る必要がある。

**(2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)**

**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	2018	2019	2021	2022
合計	152.6%	137.5%	130.0%	123.9%	114.3%
n	19	16	20	21	14

**【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。

- ◇ 『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:28.6%、最高値:2021年 42.9%、最低値:2017年 21.1%
- ◇ 『がん医療における漢方療法』 今回:28.6%、最高値:2018年 37.5%、最低値:2021年 19.0%
- ◇ 『がんと遺伝子の話』 今回:14.3%、最高値:2019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:7.1%、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』 過去全て 0.0% (回答例なし)
- ◇ 『その他』 今回:7.1%、最高値:2017年 31.6%、最低値:2021年 4.8%

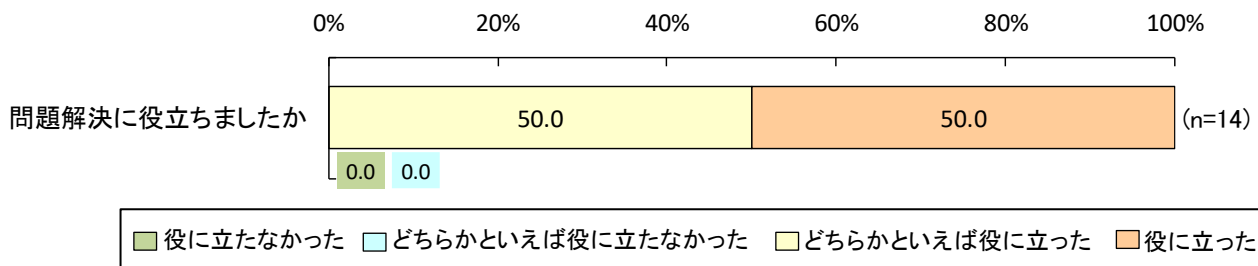
**【解析者コメント】**

過去の全ての調査において回答者数 (n) が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。(1)におけるコメントと同じく、より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、患者さんのニーズや期待に即した内容とするための取組を図る必要がある。

### 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。



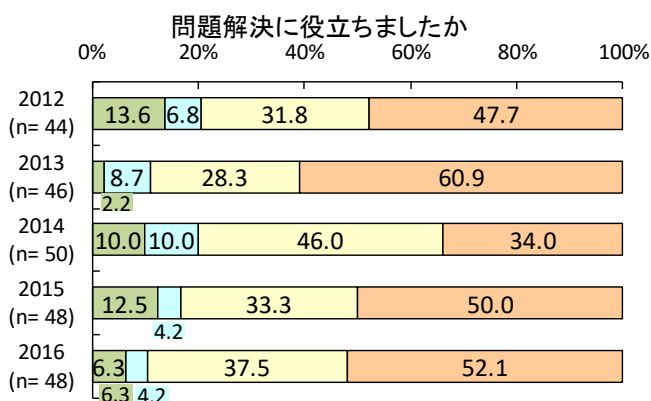
#### 【集計結果】

「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100.0%となっている。

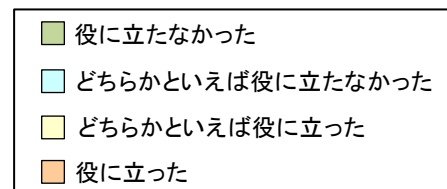
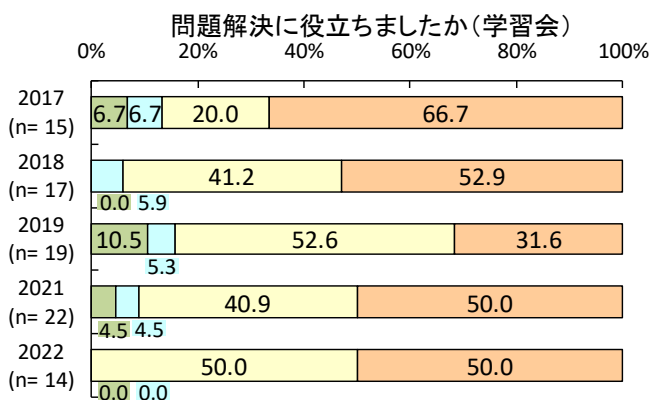
#### 【解析者コメント】

本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、改善を図るための取組が必要である。

#### （2）過去の調査との比較



\* 左記（2016年以前）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（学習会）』

今回（最高値）100.0%、旧最高値：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。

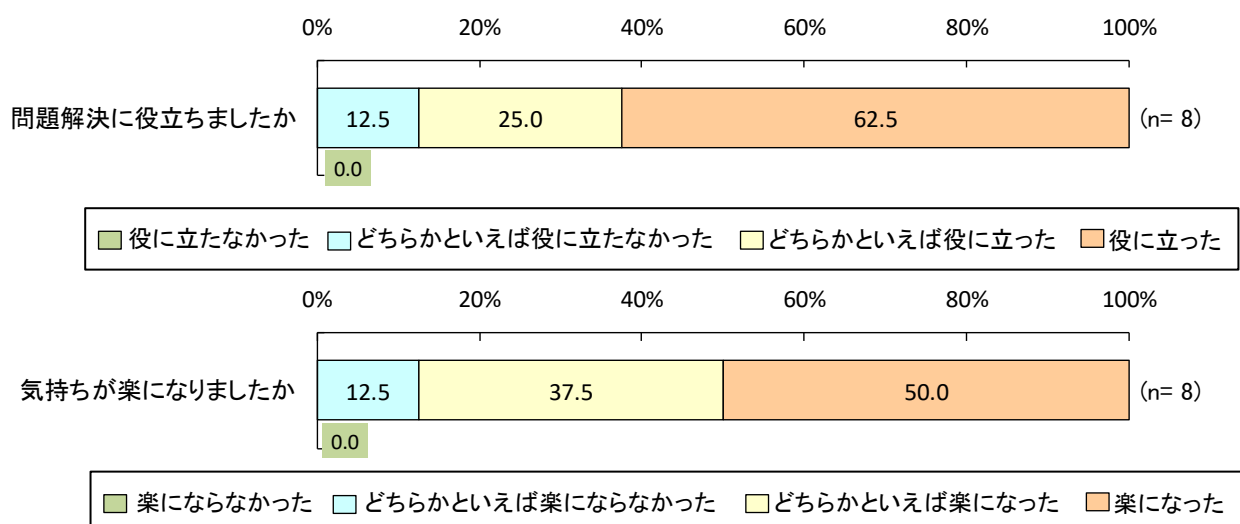
## 【解析者コメント】

各項目とも、過去の全ての調査において回答者数（n）が十分ではなく、回答結果のばらつきが大きくなりがちなことから、現在までの期間における傾向を分析することは難しい。

### 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。



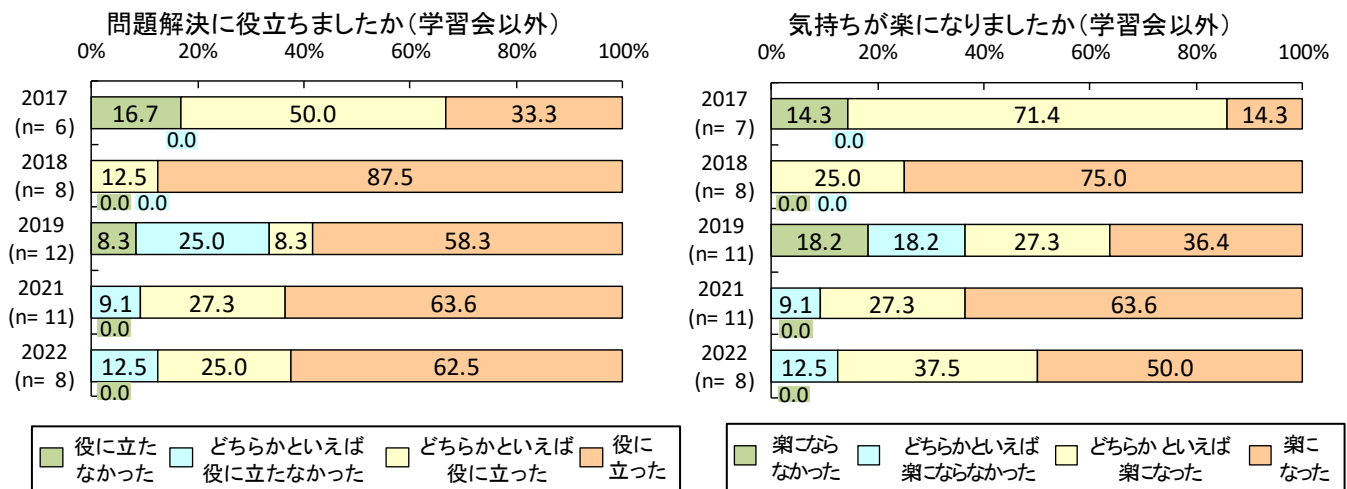
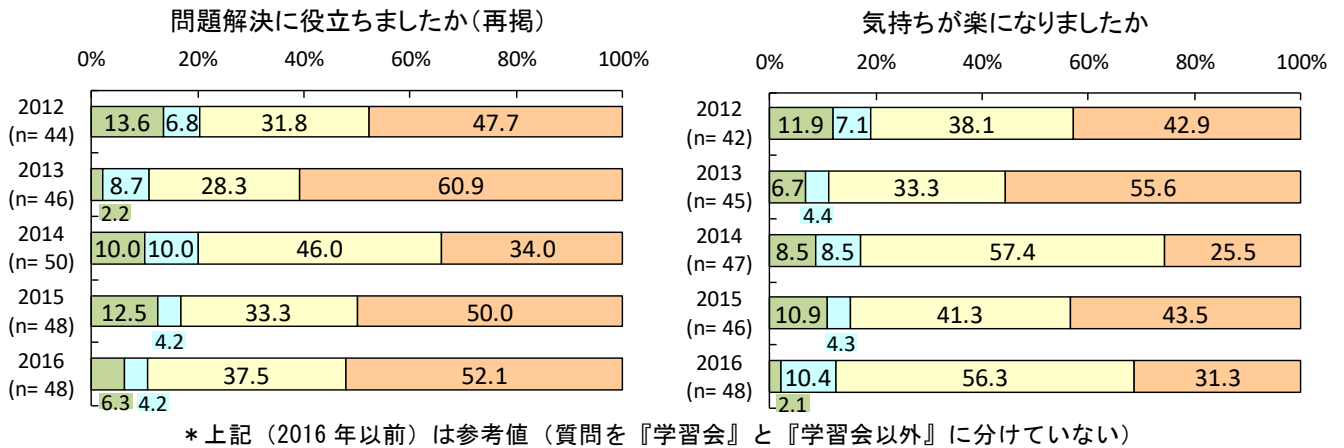
## 【集計結果】

「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』87.5%、『気持ちが楽になりましたか』87.5%となっている。

## 【解析者コメント】

各項目とも回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、改善を図るための取組が必要である。

## (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：87.5%、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：87.5%、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】

各項目とも、過去の全ての調査において回答者数(n)が十分ではなく、回答結果のばらつきが大きくなりがちなことから、現在までの期間における傾向を分析することは難しい。

## 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（調査実施責任者）

（以下、五十音順）

上坂 克彦

小野澤 祐輔

柏木 広哉

合戸 あゆみ

下山 美智子

杉山 美由紀

鶴見 健一

中川 陽子

枷場 美穂

深谷 真史

松本 貴也

望月 美里

調査受託機関

一般財団法人 企業経営研究所

## 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。

2022年9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、2022年10月16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](mailto: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__日 または 平成・令和____年__月__日 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（複数の診療科を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）	<table border="0"> <tbody> <tr> <td>1 脳神経外科</td> <td>14 再建・形成外科</td> <td>27 腫瘍精神科</td> </tr> <tr> <td>2 頭頸部外科</td> <td>15 整形外科</td> <td>28 脳神経内科</td> </tr> <tr> <td>3 呼吸器外科</td> <td>16 歯科口腔外科</td> <td>29 内視鏡科</td> </tr> <tr> <td>4 食道外科</td> <td>17 消化器内科</td> <td>30 画像診断科</td> </tr> <tr> <td>5 胃外科</td> <td>18 女性内科</td> <td>31 I V R 科</td> </tr> <tr> <td>6 大腸外科</td> <td>19 呼吸器内科</td> <td>32 放射線治療科</td> </tr> <tr> <td>7 肝・胆・膵外科</td> <td>20 血液・幹細胞移植科</td> <td>33 陽子線治療科</td> </tr> <tr> <td>8 乳腺外科</td> <td>21 小児科</td> <td>34 原発不明科</td> </tr> <tr> <td>9 乳腺画像診断科</td> <td>22 緩和医療科</td> <td>35 麻酔科</td> </tr> <tr> <td>10 婦人科</td> <td>23 内分泌・代謝内科</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11 泌尿器科</td> <td>24 循環器内科</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12 眼科</td> <td>25 感染症内科</td> <td></td> </tr> <tr> <td>13 皮膚科</td> <td>26 リハビリテーション科</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			1 脳神経外科	14 再建・形成外科	27 腫瘍精神科	2 頭頸部外科	15 整形外科	28 脳神経内科	3 呼吸器外科	16 歯科口腔外科	29 内視鏡科	4 食道外科	17 消化器内科	30 画像診断科	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 内分泌・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	
1 脳神経外科	14 再建・形成外科	27 腫瘍精神科																																									
2 頭頸部外科	15 整形外科	28 脳神経内科																																									
3 呼吸器外科	16 歯科口腔外科	29 内視鏡科																																									
4 食道外科	17 消化器内科	30 画像診断科																																									
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 内分泌・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	<table border="0"> <tbody> <tr> <td>1 診断前</td> <td>3 治療中</td> </tr> <tr> <td>2 治療前検査中</td> <td>治療の種類（                      ）</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4 治療終了後、経過観察中</td> </tr> </tbody> </table>			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																																	
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 どちらかといえば	3 満足 どちらかといえば	4 満足	n 利用していない
<b>診療科待合</b>					
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
<b>化学療法センター (通院で抗がん剤の治療を行うところ)</b>					
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
<b>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)</b>					
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
<b>その他の設備や全体</b>					
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 不満足 どちらかといえば	3 満足 どちらかといえば	4 満足	n 経験がない
<b>予約</b>					
1) 診療予約のとり方	1	2	3	4	n
<b>待ち時間や日数</b>					
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
<b>&lt;外来診療&gt;</b>				
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
<b>&lt;入院診療（病棟）&gt;（※当センターで入院された経験のある方のみ）</b>				
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 どちらかといえば そう思わない	3 そう思う	4 そう思う	n 経験がない
<b>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</b>					
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
<b>主にかかっている外来診療科の看護師について</b>					
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
<b>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）</b>					
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
<b>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）</b>					
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
<b>薬剤師について（お薬コーナーなど）</b>					
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
<b>その他の職員やボランティアについて</b>					
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、 <b>問7-2</b> 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、 <b>問7-3</b> 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、 <b>問7-4</b> 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、 <b>問7-5</b> 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、 <b>問7-6</b> 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 ど ち ら か と い え 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
<b>初診時の問診について</b>					
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

2022 年度

患者満足度調査報告書（一般用）

2023 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：一般財団法人 企業経営研究所