

2019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	7
4	その他の設備や全体	9
III	外来診療・自宅療養について	13
1	外来診療の流れ（予約）	13
2	外来診療の流れ（待ち時間、待ち日数）	14
3	自宅療養での困りごと	18
IV	職員について	22
1	外来担当医	22
2	外来看護師	25
3	化学療法センター看護師	27
4	支持療法センター看護師	29
5	薬剤師	31
6	その他の職員やボランティア	33
V	診療全般について	35
1	外来診療	35
2	入院診療	37
VI	回答者の属性	39
VII	自由回答の分類手法と傾向	42
1	自由回答の分類手法	42
2	自由回答の傾向	44
VIII-1	自由回答（診療上の悩み）	46
1	外来	46
2	入院・退院・転院	47
3	診断・治療	48
4	緩和ケア	48
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	49
6	医療連携	49
7	在宅療養	49
8	施設・設備・アクセス	50
9	医療者との関係（現在の病院）	51
10	医療者との関係（以前の病院）	51

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）	69
4	患者サロン やまなみ	71
X	調査検討実施メンバー	78
	調査票	79

はじめに

～成長と進化の糧として～

患者さんの多大なご協力の下に実施いたしました 2019 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、開院当初より様々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、2004 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様々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、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。これらの結果を踏まえ、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、2019 年 10 月に行いました第 8 回目の調査報告書です。この報告書では、第 8 回目の結果を報告するとともに、2012 ～ 2018 年度に実施しました過去 7 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。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
清 好志恵

I 患者満足度調査の概要

(1) 調査の意義と目的

この調査は、静岡がんセンターで診療を受けている患者さんが、当センターで受けている診療や診療環境に関して日頃感じていることや、悩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 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 8 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

2019 年 10 月 7 日～11 日

(4) 調査対象者

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

(5) 調査方法

- ・ 自記式質問紙調査により、患者さん自身が回答を直接記入（調査票は 79～90 ページ参照）
- ・ 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	678 件	67.8%

(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 7-3 ①は「経験がない」との回答を母数から除外）
- ・ 「p」はポイント（％で示された値同士を比較する単位）を表す
- ・ 紙面の関係上、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

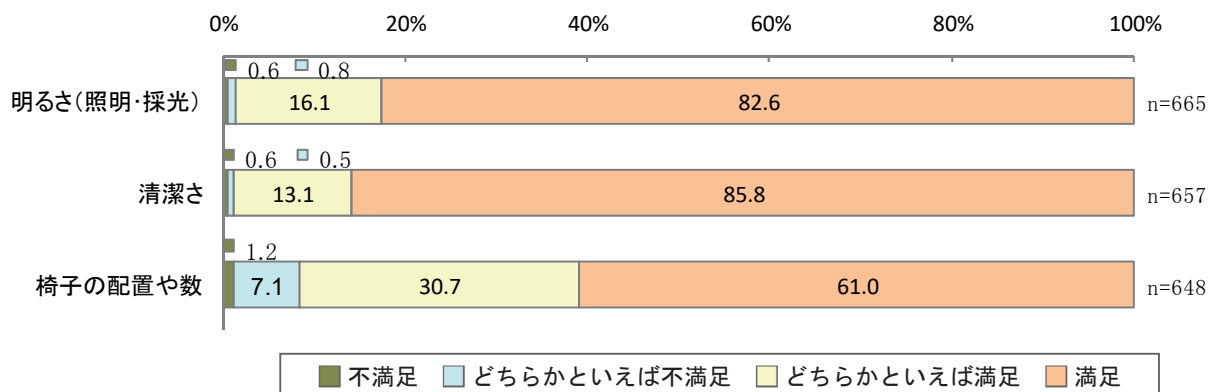
- ・集計結果については、調査票における各設問の回答選択肢に応じて、以下の各指標を設定し、これらの指標の状況を中心として分析する。
- ・各質問項目は同一の調査用紙を用いて同時に回答（記載）いただいているが、未記入等の理由で回答結果を集計に含むことができなかった場合もあり、回答者数は各項目によって異なる。したがって、項目間の比較には注意が必要である。
- ・次に示す各章以外では、回答のうち「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を「満足度」として定義し、この定義による満足度が95%以上の状態を「満足度が極めて高い」、同じく90%以上95%未満の状態を「満足度が高い」と表現する。
- ・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

Ⅱ 設備・環境について

1 診療科待合

(1) 今年度の調査結果 「問2-1)～3)」

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



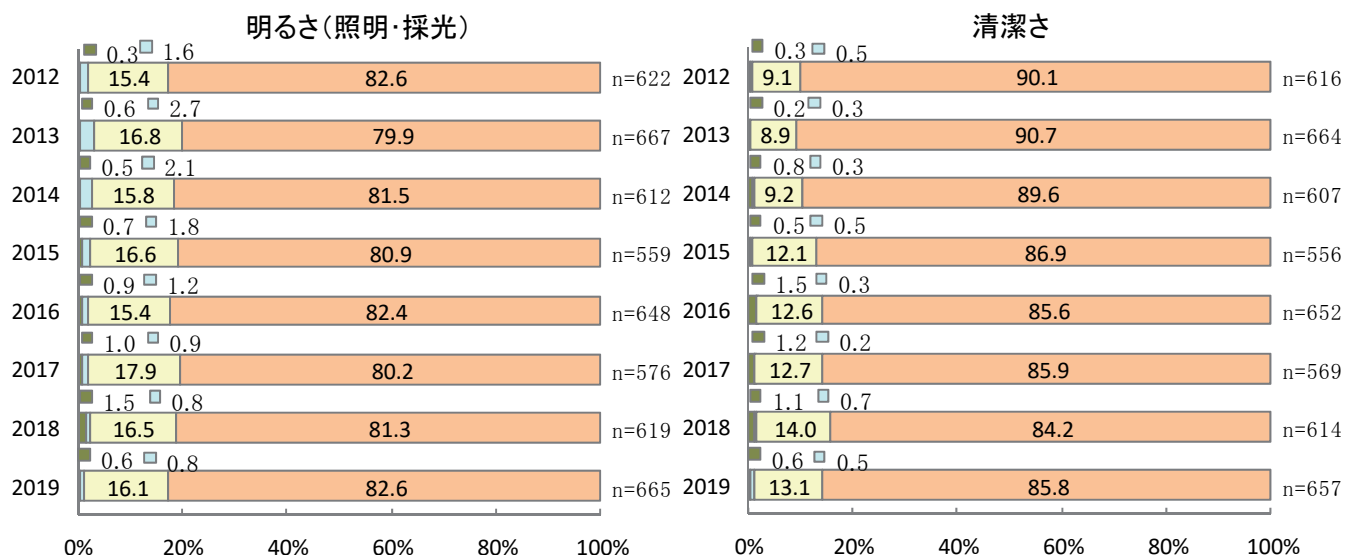
【集計結果】

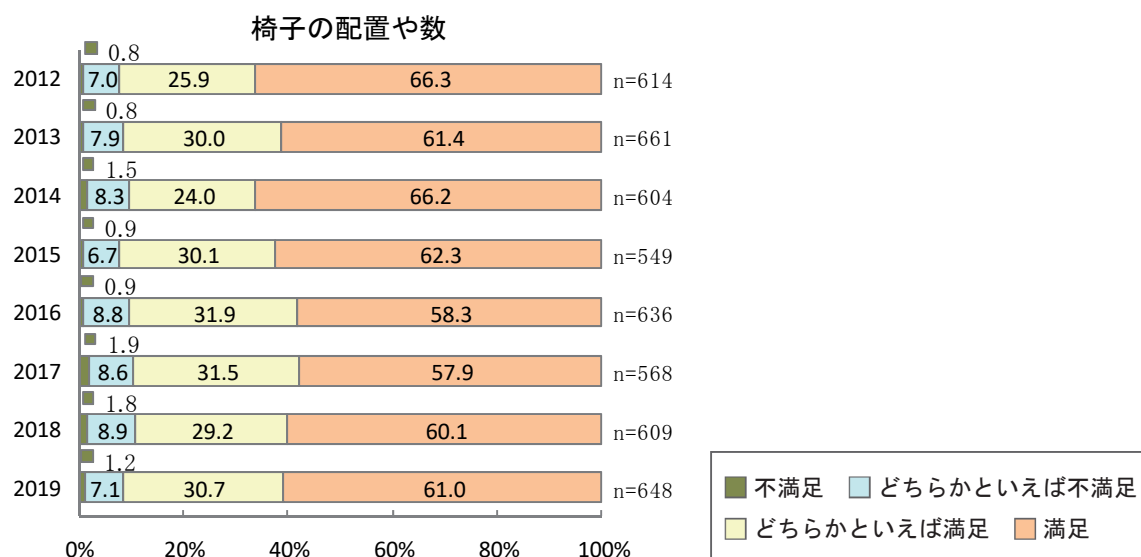
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『明るさ』98.6%、『清潔さ』98.9%、『椅子の配置や数』91.7%となっている。

【解析者コメント】

上記の項目についてみると、『明るさ』と『清潔さ』は「満足度が極めて高い」状態にあるが、『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、当センターにおける利用状況等の把握に基づいて、満足度の向上を図るため対応を検討する必要性がより高いと考える。

(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、最低値は以下のとおりである。

- ◇ 『明るさ』 今回（最高値）：98.6%、旧最高値：2017年 98.1%、最低値：2013年 96.7%
- ◇ 『清潔さ』 今回：98.9%、最高値：2013年 99.6%、最低値：2016年 98.2%
- ◇ 『椅子の配置や数』 今回：91.7%、最高値：2015年 92.4%、最低値：2018年 89.3%

【解析者コメント】

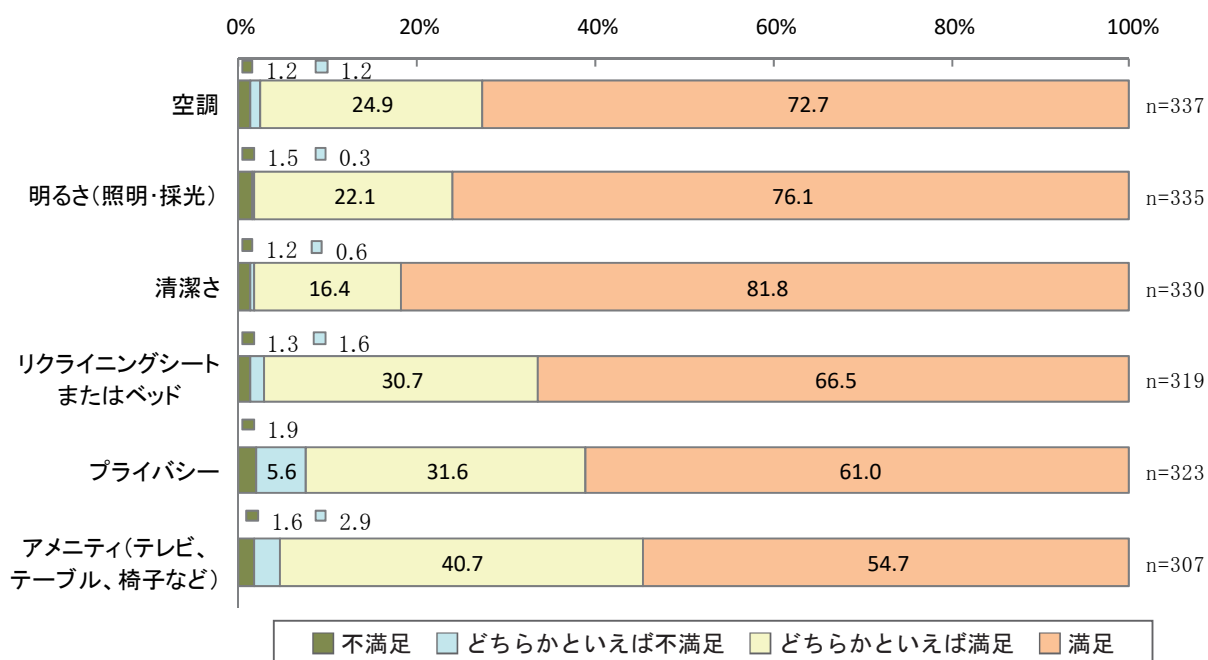
『明るさ』と『清潔さ』では過去すべての値が95%以上で「満足度が極めて高い」状態が続いている。一方、『椅子の配置や数』では、最高値の年でも92.4%で「満足度が高い」状態、最低値は90%未満で「満足度が高い」に該当しない年もある。『椅子の配置や数』に何らかの問題や不満を感じる患者さんが、調査年度による回答者の異同にかかわらず、調査開始当時から8～10%程度存在し続けていることを前提に、問題の所在や対応を考慮する必要があると考える。

2 化学療法センター

化学療法センターは、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。



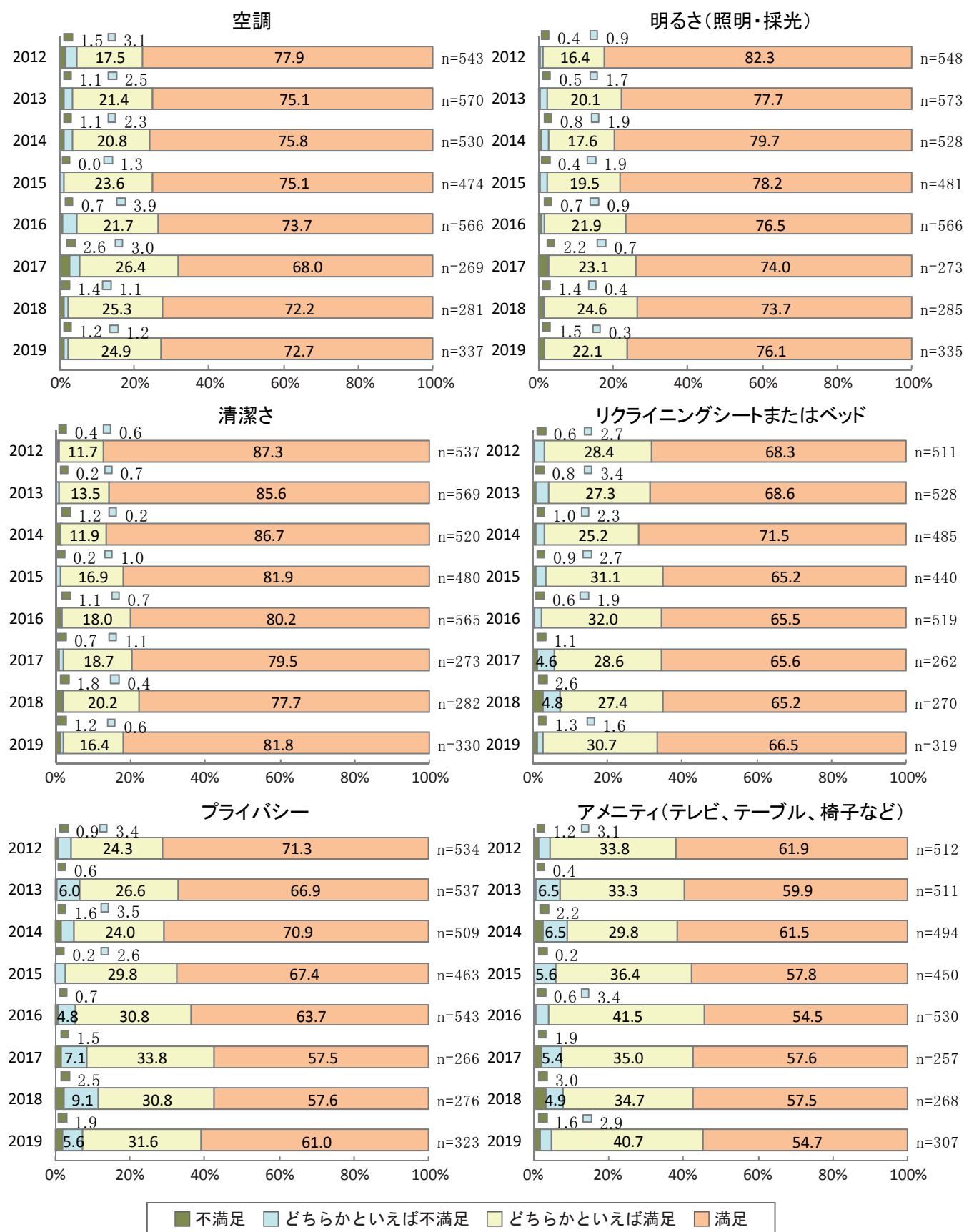
【集計結果】

「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』97.6%、『明るさ』98.2%、『清潔さ』98.2%、『リクライニングシートまたはベッド』97.2%、『プライバシー』92.6%、『アメニティ』95.4%となっている。

【解析者コメント】

上記６項目のうち、『プライバシー』については「満足度が高い」、他の５項目はいずれも満足度が95%以上で「満足度が極めて高い」状態となった（表現の定義については、２ページの（８）を参照）。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今後の改善を検討する際には、『プライバシー』を中心に、患者さんの意見や現状の把握を中心に取り組むことが望ましいと考える。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

- ☆ 『空調』 今回：97.6%、最高値：2015年98.7%、最低値：2017年94.4%
- ☆ 『明るさ』 今回：98.2%、最高値：2012年98.7%、最低値：2017年97.1%
- ☆ 『清潔さ』 今回：98.2%、最高値：2013年99.1%、最低値：2017年97.9%
- ☆ 『リクライニングシートまたはベッド』 今回：97.2%、最高値：2016年97.5%、最低値：2018年92.6%
- ☆ 『プライバシー』 今回：92.6%、最高値：2015年97.2%、最低値：2018年88.4%
- ☆ 『アメニティ』 今回：95.4%、最高値：2016年96.0%、最低値：2014年91.3%

【解析者コメント】

『明るさ』、『清潔さ』は、過去すべての値が95%以上で、「満足度が極めて高い」状態が継続している。また、『空調』も2017年を除きすべて「満足度が極めて高い」状態となっている。

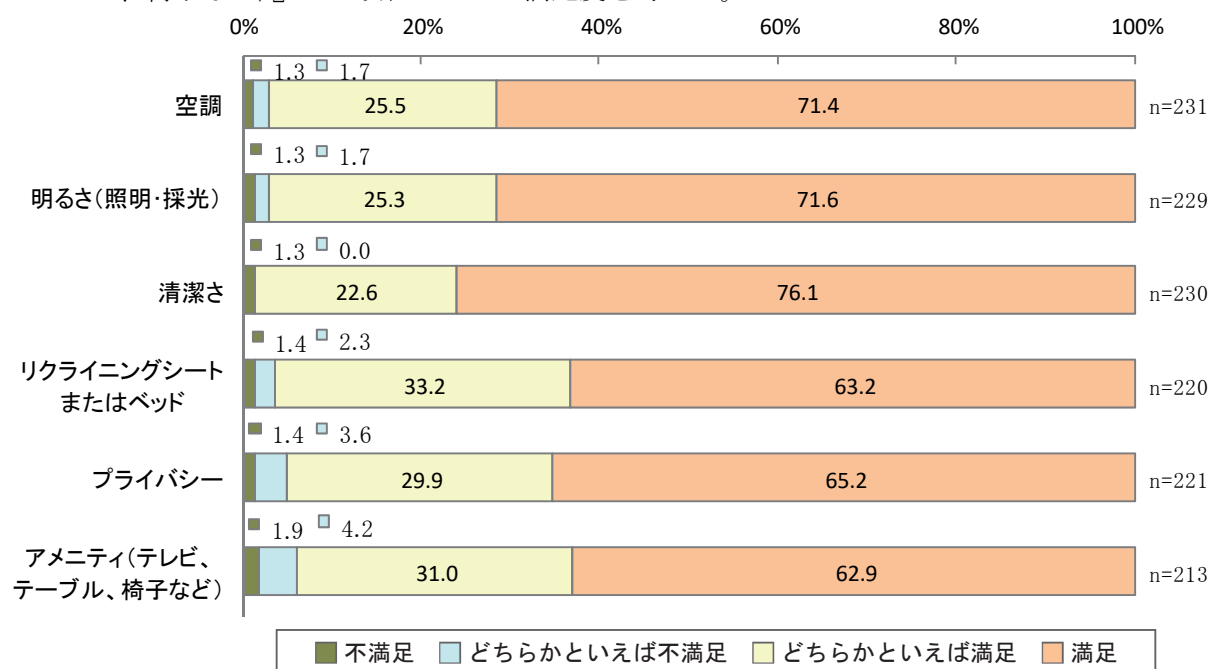
一方、『プライバシー』、『アメニティ』については、「満足度が極めて高い」の水準に達した年は過去8年間でそれぞれ2回、3回であり、かつ、『プライバシー』の最低値となった2018年は90%未満となっている。経時的な観点からは、今後の化学療法センターの設備や環境については、この2項目から改善の検討を図るのが望ましいと考える。

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）。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。



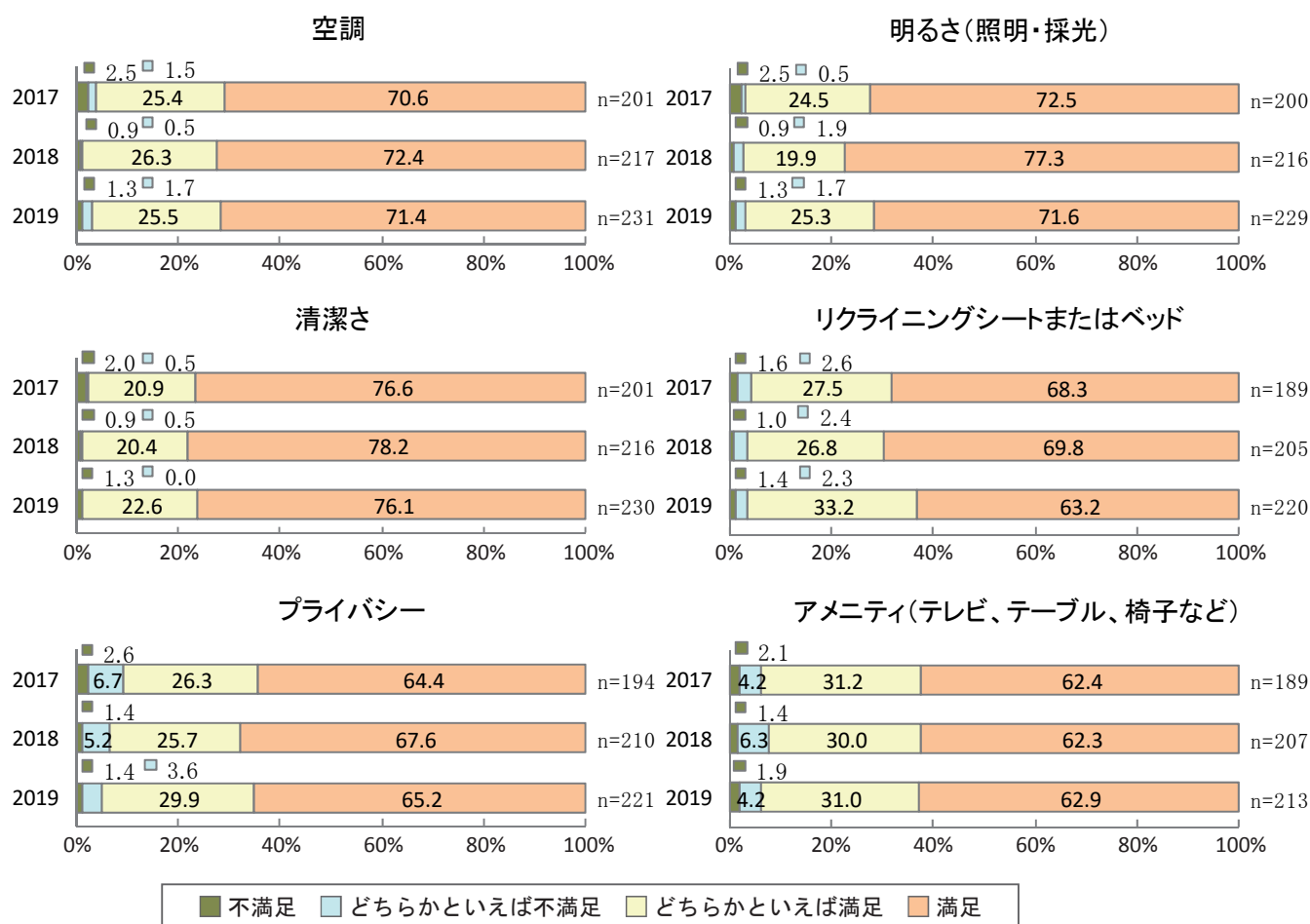
【集計結果】

「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』97.0%、『明るさ』96.9%、『清潔さ』98.7%、『リクライニングシートまたはベッド』96.4%、『プライバシー』95.0%、『アメニティ』93.9%となっている。

【解析者コメント】

『アメニティ』は「満足度が高い」状態であるが、他の5項目はいずれも「満足度が極めて高い」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、支持療法センターの設備や環境について、優先度をもって改善の検討に着手するのであれば、『アメニティ』についての患者さんの意見の検討や現状の把握からが望ましいと考える。

（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、最低値は次のとおりである。

- ◇ 『空調』 今回：97.0%、最高値：2018年98.6%、最低値：2017年96.0%
- ◇ 『明るさ』 今回（最低値）：96.9%、最高値：2018年97.2%、旧最低値：2017年97.0%
- ◇ 『清潔さ』 今回（最高値）：98.7%、旧最高値：2018年98.6%、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：96.4%、最高値：2018年96.6%、最低値：2017年95.8%
- ◇ 『プライバシー』 今回（最高値）：95.0%、旧最高値：2018年93.3%、最低値：2017年90.7%
- ◇ 『アメニティ』 今回（最高値）：93.9%、旧最高値：2017年93.7%、最低値：2018年92.3%

【解析者コメント】

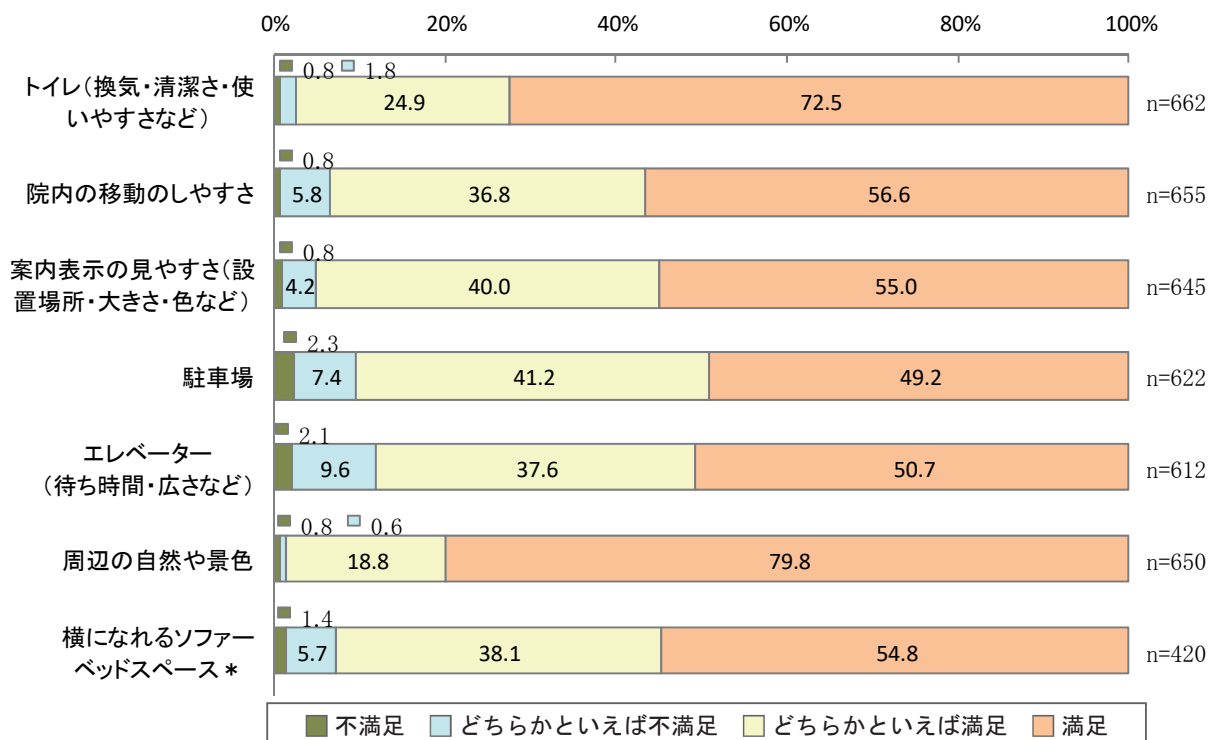
『空調』、『明るさ』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』の4項目では満足度がいずれも95%以上となり、「満足度が極めて高い」状態が続いている。

一方、他2項目のうち『プライバシー』の満足度は2年続けて前年を上回り、評価は上昇していると言えるが、『アメニティ』の満足度は調査を開始した2017年と今回とで同程度となっている。したがって、経時的観点から改善検討の優先順位をつけるとすれば、まず『アメニティ』、次いで『プライバシー』に関して、患者さんの意見や現状の把握等に取り組むことが望ましいと考える。

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。



* 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

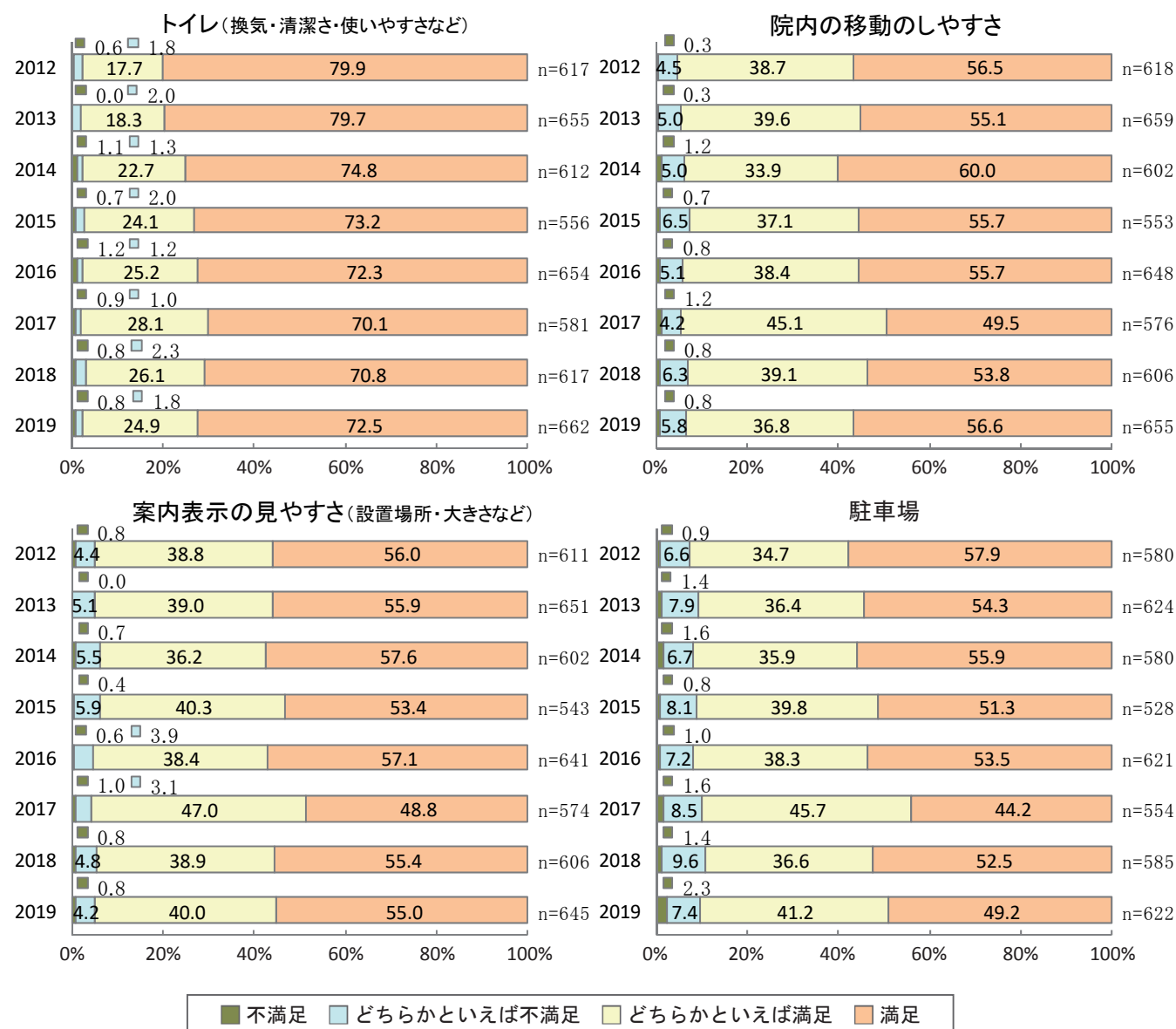
【集計結果】

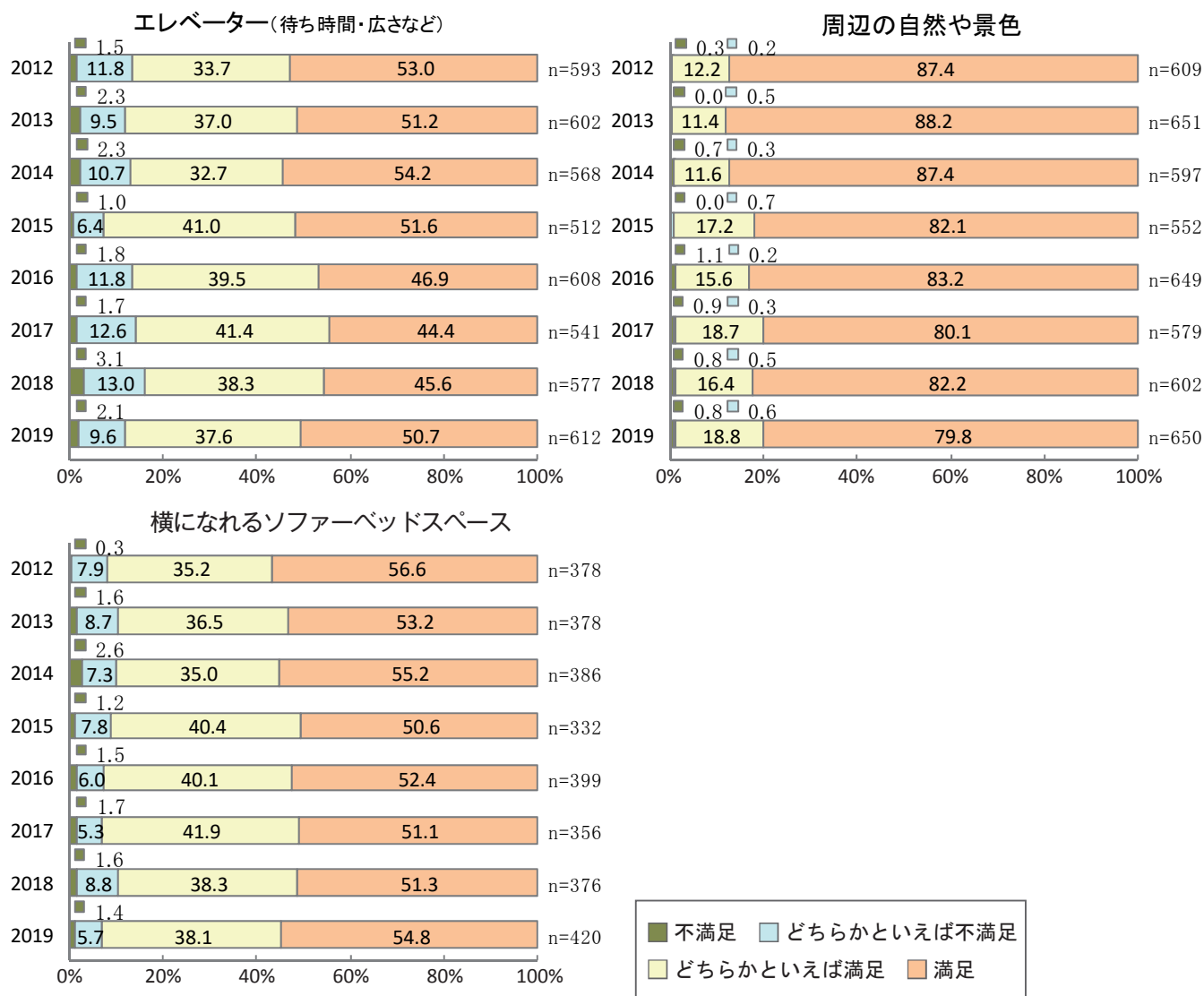
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『空調』97.0%、『明るさ』96.9%、『清潔さ』98.7%、『リクライニングシートまたはベッド』96.4%、『プライバシー』95.0%、『アメニティ』93.9%となっている。

【解析者コメント】

『周辺の自然や景色』、『トイレ』、『案内表示の見やすさ』は満足度が95%以上で「満足度が極めて高い」状態、『院内の移動のしやすさ』、『横になれるソファベッドスペース』、『駐車場』は90%以上95%未満で「満足度が高い」状態にあるが、『エレベーター』は90%未満となっている（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。このため、『エレベーター』について他の項目より優先して、患者さんの意見や現状の把握を図る必要があると考える。

（2）過去の調査との比較





【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

- ✧ 『トイレ』 今回：97.4%、最高値：2017年98.1%、最低値：2018年96.9%
- ✧ 『院内の移動のしやすさ』 今回：93.4%、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：95.0%、最高値：2017年95.8%、最低値：2015年93.7%
- ✧ 『駐車場』 今回：90.4%、最高値：2012年92.6%、最低値：2018年89.1%
- ✧ 『エレベーター』 今回：88.2%、最高値：2015年92.6%、最低値：2018年83.9%
- ✧ 『周辺の自然や景色』 今回（最低値）：98.6%、最高値：2013年99.6%、旧最低値：2018年98.7%
- ✧ 『横になれるソファベッドスペース』 今回：92.9%、最高値：2017年93.0%、最低値：2018年89.6%

【解析者コメント】

『トイレ』、『周辺の自然や景色』については、過去すべての値が95%以上で、「満足度が極めて高い」状態が続いている。また、『院内移動のしやすさ』、『案内表示の見やすさ』は「満足度が極めて高い」状態となった年もあるが、「満足度が高い」状態の年が多い（『院内移動のしやすさ』は過去8年で7回、『案内表示の見やすさ』は同5回）。

上記以外の『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、いずれの年も満足度は95%未満となっており、満足度90%未満の年もみられる。特に『エレベーター』は2015年を除いて90%未満で「満足度が高い」に該当しない状態となっている。

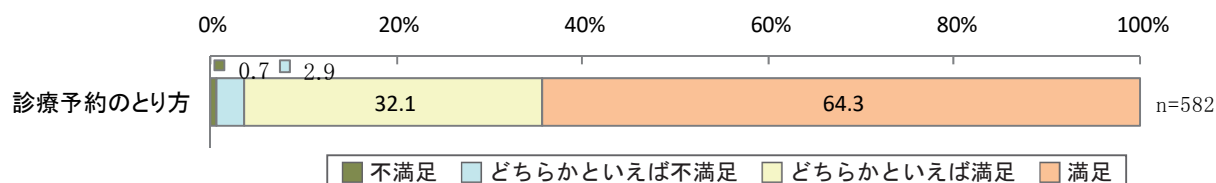
したがって、本項で扱った設備や環境の中では、『エレベーター』、次いで『駐車場』、『横になれるソファベッドスペース』について、患者さんの意見や現状の把握を進め、改善の検討を図る必要性が高いと考える。うち、『エレベーター』と『駐車場』は大規模な設備でもあり、改修などハード面での対応には時間がかかると考えられるため、設備の運用や運営面での工夫などにより、患者さんの問題や不満を少しずつでも軽減していくことが望ましいと考える。

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。



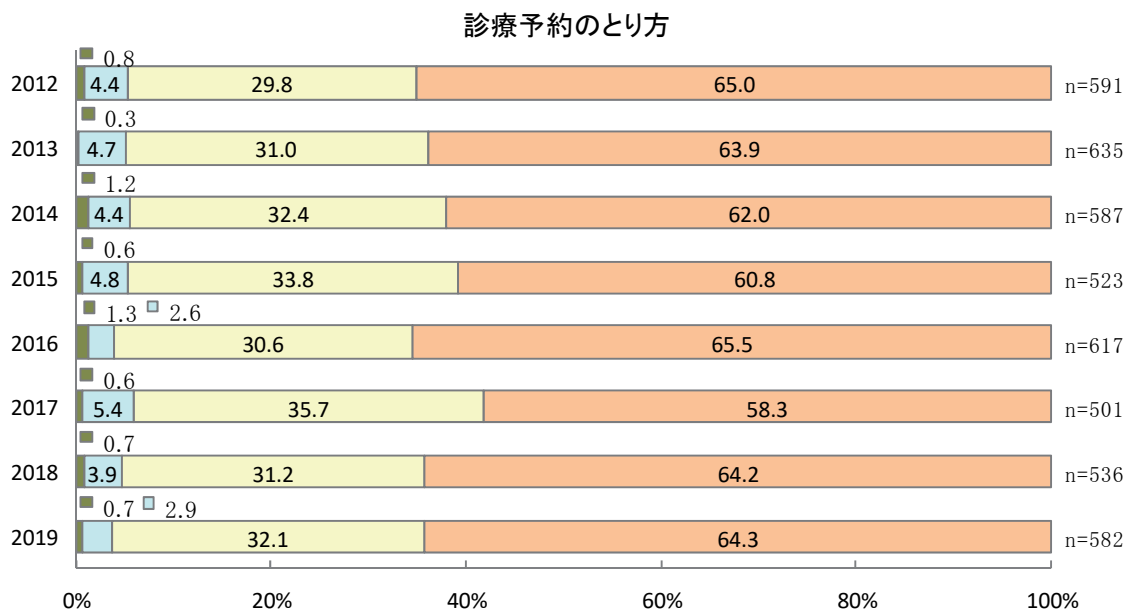
【集計結果】

「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96.4%となっている。

【解析者コメント】

「診療予約の取り方」については、「満足度が極めて高い」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、診療予約に関する現状のシステムや運営は、概ね患者さんに理解、評価されていると考える。

（２）過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

『診療予約のとり方』 今回（最高値）：96.4%、旧最高値：2016年 96.1%、最低値：2017年 94.0%

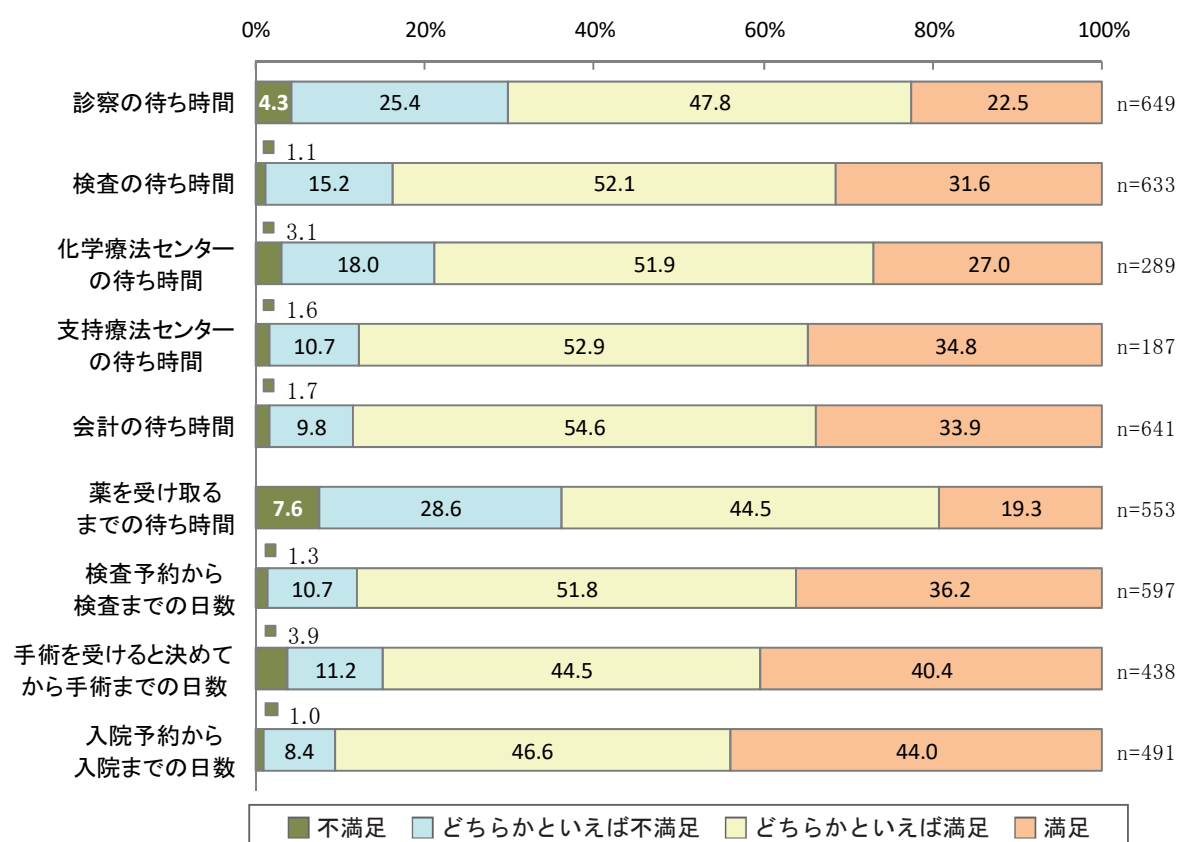
【解析者コメント】

過去8年中「満足度が極めて高い」年が今回を含め3回あり、他の年はいずれも「満足度が高い」状態となっている。直近では満足度は2年連続で上昇しているため、今後とも「満足度が極めて高い」状態の継続を図るには、現在の基本的なシステムや運営方法を維持しつつ、細部の対応を改善することによって、患者さんの問題や不安を解消していくことが望ましいと考える。

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。



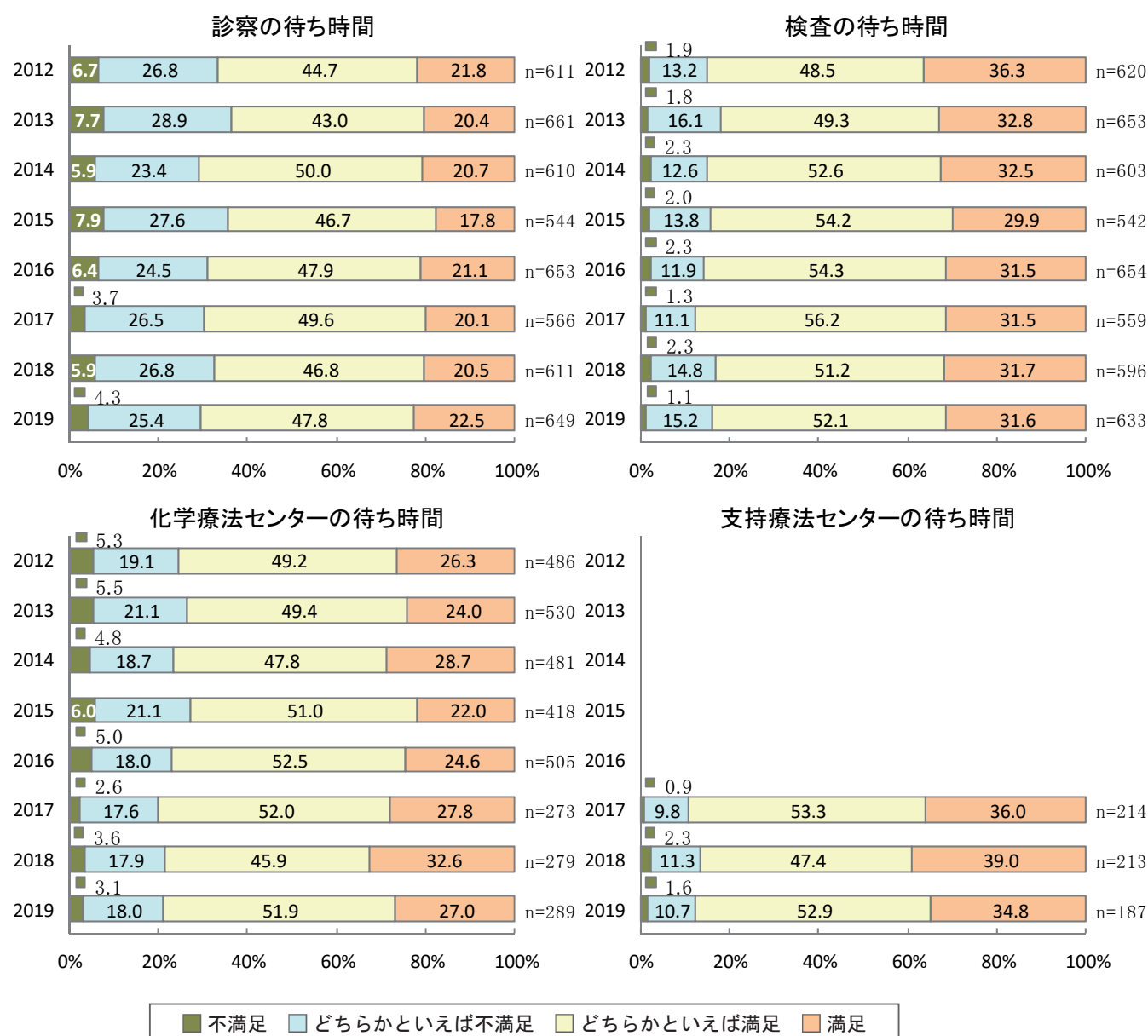
【集計結果】

「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』70.3%、『検査の待ち時間』83.7%、『化学療法センターの待ち時間』78.9%、『支持療法センターの待ち時間』87.7%、『会計の待ち時間』88.5%、『薬を受け取るまでの待ち時間』63.8%、『検査予約から検査までの日数』87.9%、『手術を受けると決めてから手術までの日数』84.9%、『入院予約から入院までの日数』90.6%となっている。

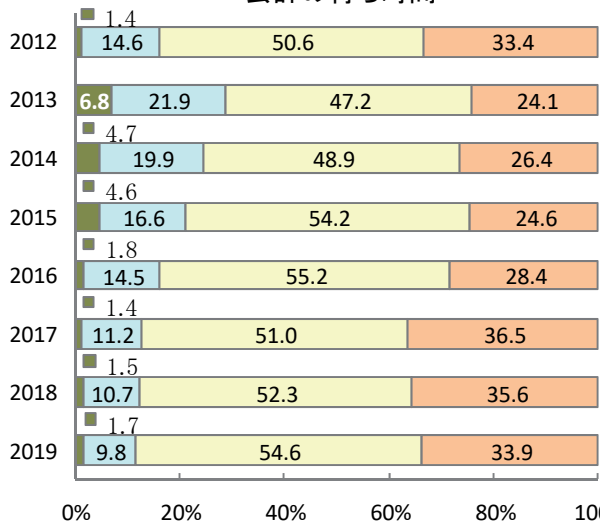
【解析者コメント】

『入院予約から入院までの日数』のみが「満足度が高い」状態であるが、他の項目はいずれも「満足度が高い」に該当しない状態になっている（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。うち、『薬を受け取るまでの待ち時間』は満足度 60% 台、『診察の待ち時間』と『化学療法センターの待ち時間』は同 70% 台、他の 5 項目は 80% 台となっている。したがって、特に満足度の低い項目から優先度を付けて患者さんの意見の検討や現状の把握を図り、速やかに改善に着手する必要があると考える。

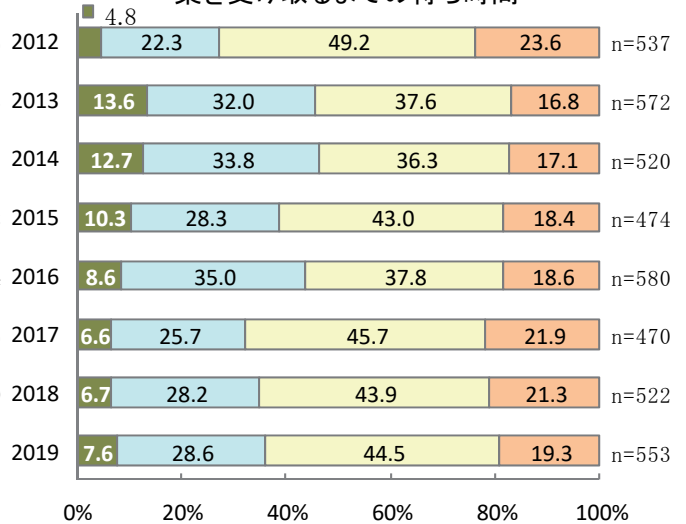
（２）過去の調査との比較



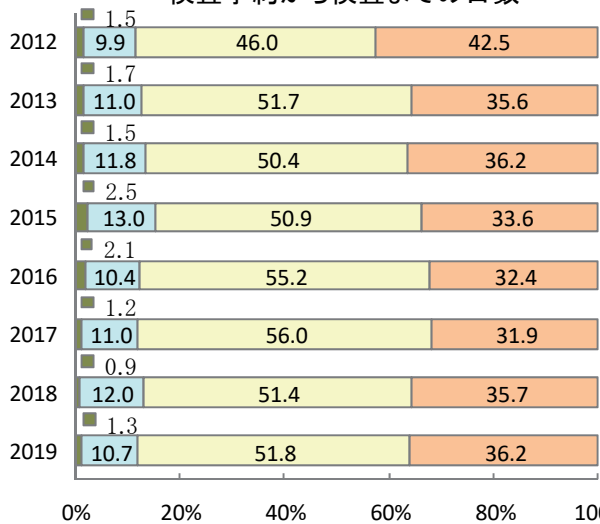
会計の待ち時間



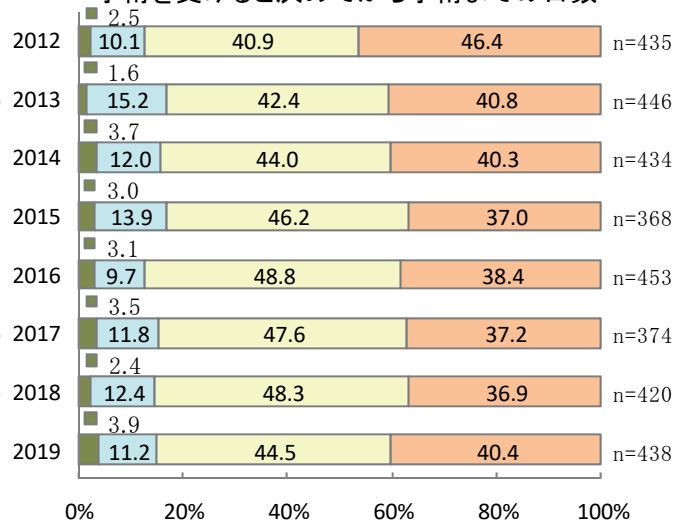
薬を受け取るまでの待ち時間



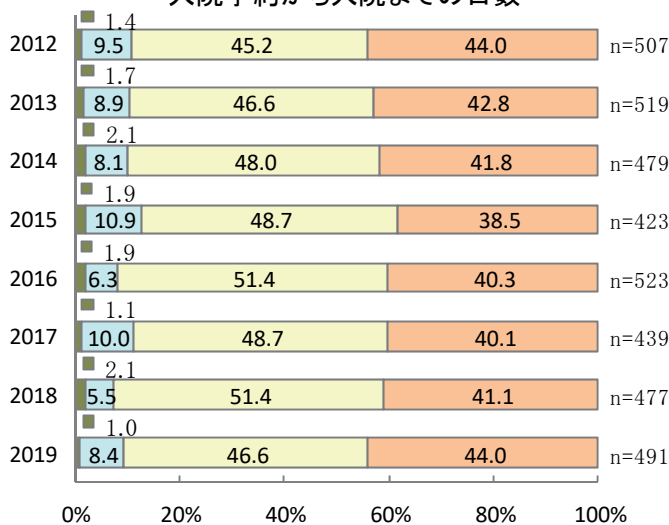
検査予約から検査までの日数



手術を受けると決めてから手術までの日数



入院予約から入院までの日数



■ 不満 ■ どちらかといえば不満 ■ どちらかといえば満足 ■ 満足

【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

- ◇ 『診察の待ち時間』 今回：70.3%、最高値：2014年70.7%、最低値：2013年63.4%
- ◇ 『検査の待ち時間』 今回：83.7%、最高値：2017年87.7%、最低値：2013年82.1%
- ◇ 『化学療法センターの待ち時間』 今回：78.9%、最高値：2017年79.9%、最低値：2015年73.0%
- ◇ 『支持療法センターの待ち時間』 今回：87.7%、最高値：2017年89.3%、最低値：2018年86.4%
- ◇ 『会計の待ち時間』 今回（最高値）：88.5%、旧最高値：2018年87.8%、最低値：2013年71.3%
- ◇ 『薬を受け取るまでの待ち時間』 今回：63.8%、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：87.9%、最高値：2012年88.5%、最低値：2015年84.5%
- ◇ 『手術を受けると決めてから手術までの日数』 今回：84.9%、最高値：2012年87.3%、最低値：2015年83.2%
- ◇ 『入院予約から入院までの日数』 今回：90.6%、最高値：2018年92.5%、最低値：2015年87.2%

【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態になった年はなく、かつ「満足度が高い」状態になったことがある項目は『入院予約から入院までの日数』のみ（過去8年中3回）となっている。全般に患者さんからの評価は十分とは言えず、各項目とも満足度向上のための対応が必要と言える。

各項目の満足度を経時的にみると、『薬を受け取るまでの待ち時間』は調査開始年を除いて50%～60%台で推移、『診察の待ち時間』も過去8年中6年で60%台となっており、この2項目については改善のための対応を急ぐ必要があると考える。特に、『薬を受け取るまでの待ち時間』は直近で2年続けて満足度が低下しており、より緊急の対応が望まれる。

一方、『会計の待ち時間』については、2013年の最低値（71.3%）以降、今回まで毎回満足度が上昇し、直近では88.5%となっている。調査期間中に、システムなどの大幅な改良や、現場での細かな改善の積み重ねが続けられていることをうかがわせるものであり、他の項目における改善方針を検討する際に、参考にできるものとする。

『検査の待ち時間』、『支持療法センターの待ち時間』、『検査予約から検査までの待ち日数』、『手術を受けると決めてから手術までの日数』の4項目は、満足度は毎年80%台で推移しており、「待ち時間、待ち日数」に係る各項目の中では高い水準にあると言える。ただし、満足度90%以上の状態を達成するためには、現状に加えてさらに何らかの改善や工夫が求められると考える。

3 自宅療養での困りごと

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

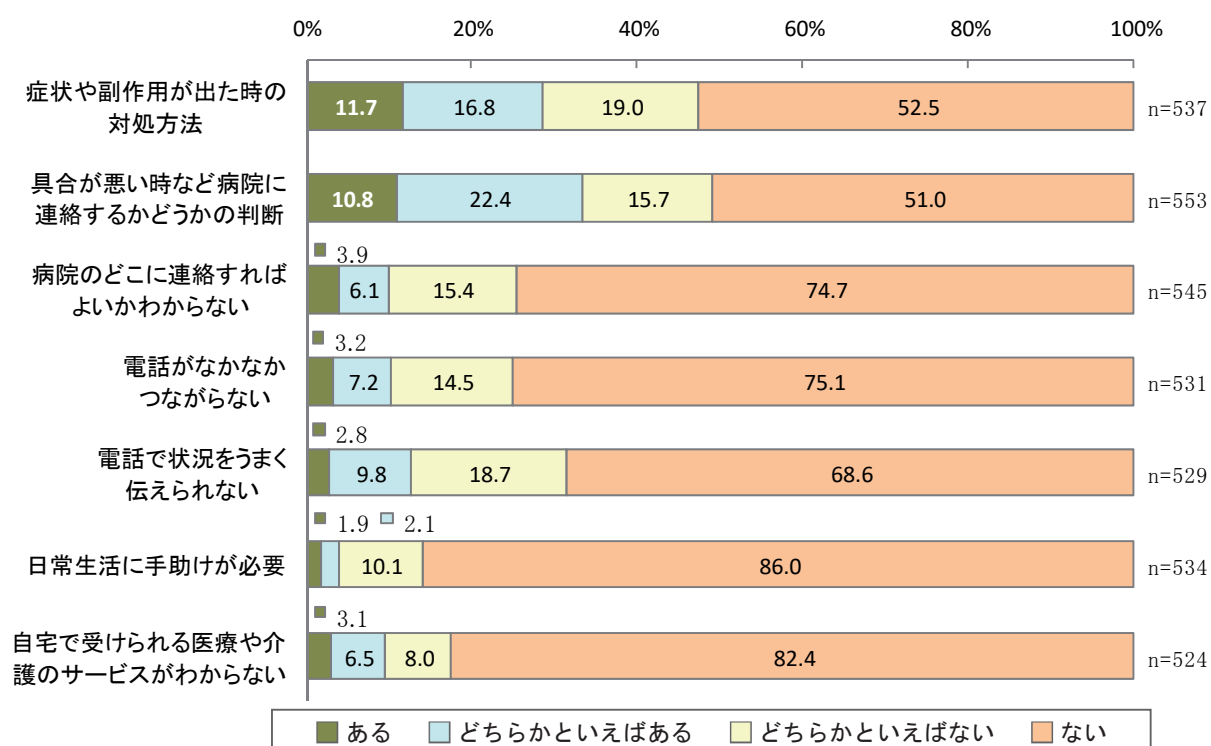
手術などの治療後を自宅で過ごしたり、抗がん剤治療や放射線治療を通院で受けながら自宅で過ごしたりすることは、患者さんのQOL（生活の質）の面からみても良いことであると言われている。

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

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

（１）今年度の調査結果 「問3-3」

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



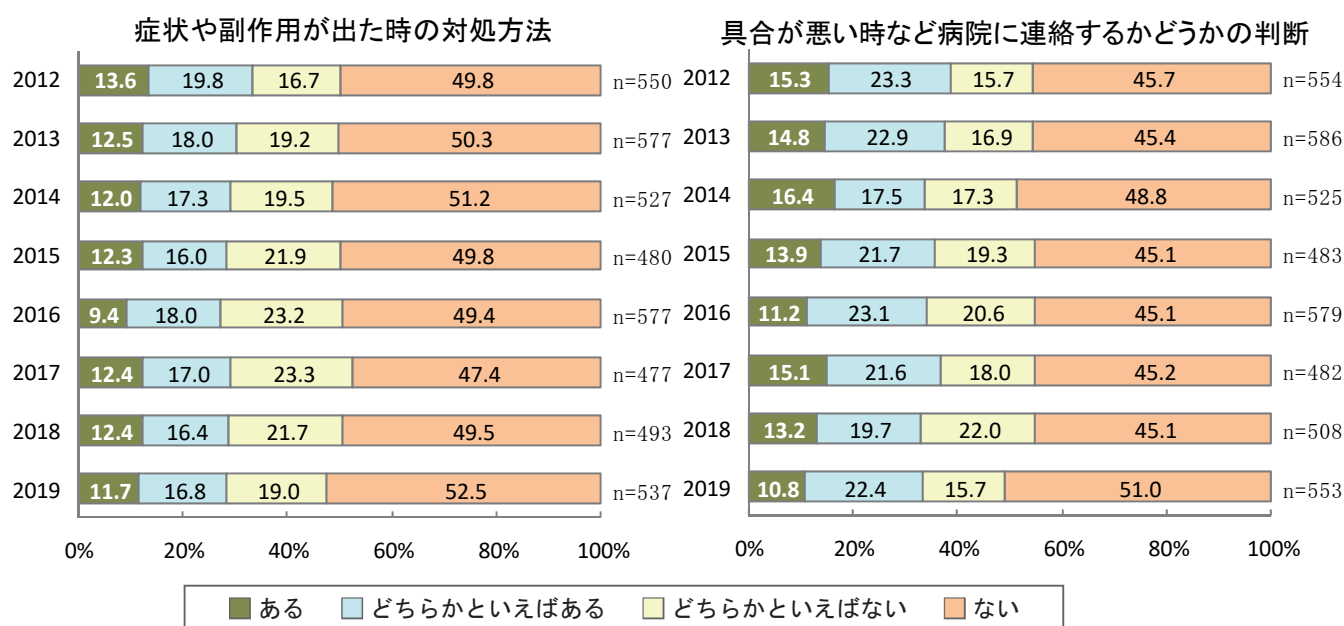
【集計結果】

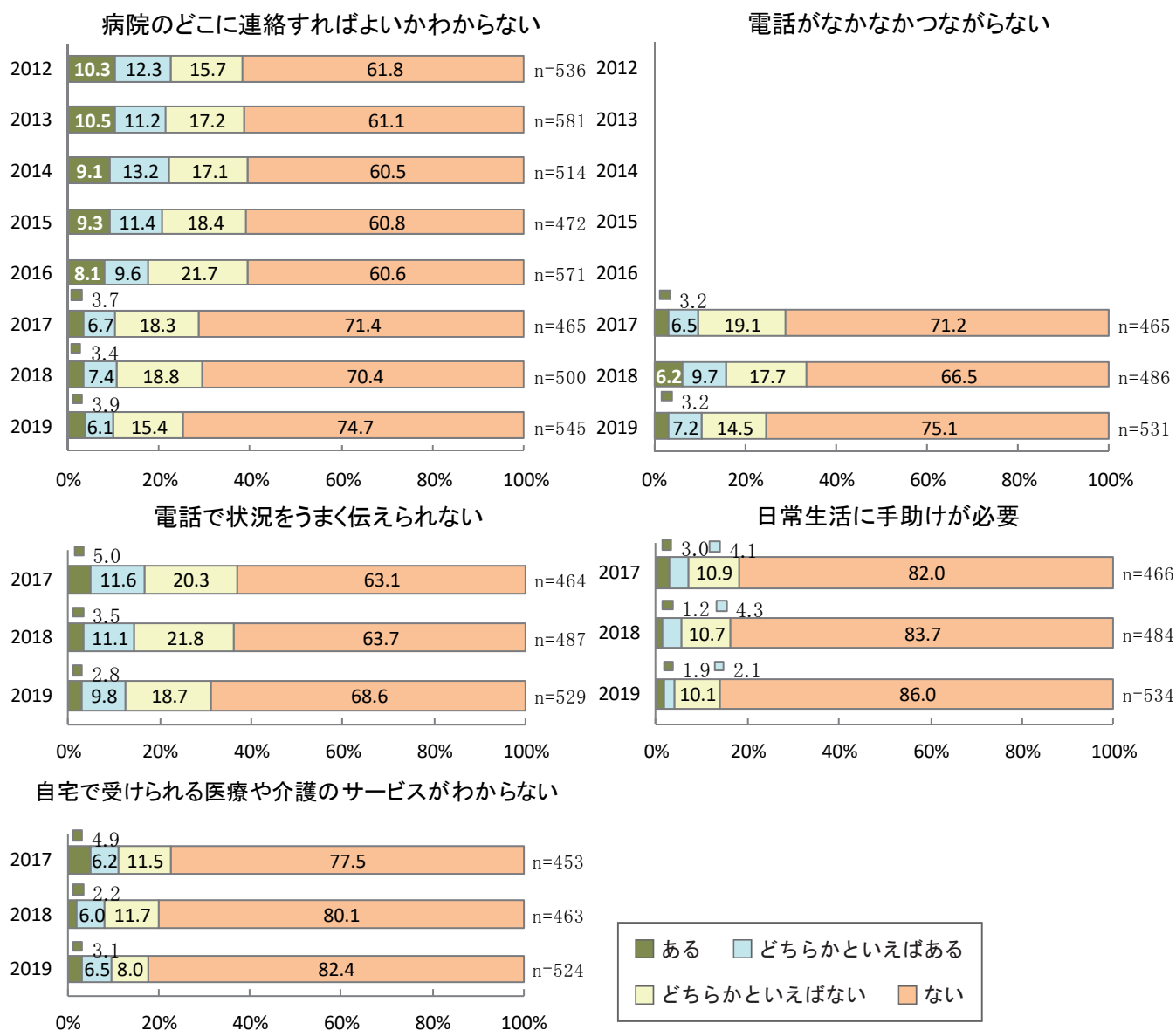
「(困ったことが) ある」と「(困ったことが) どちらかといえばある」を合わせた割合を困りごと経験度と捉えると、各項目の困りごと経験度は、『症状や副作用が出た時の対処方法』28.5%、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』33.3%、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』9.9%、『電話がなかなかつながらない』10.4%、『電話で状況をうまく伝えられない』12.7%、『日常生活に手助けが必要』3.9%、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』9.5%となっている。

【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』と『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%を上回り10%未満で、「困りごと経験度が低い」状態になっている（表現の定義については、2ページの（8）を参照。なお、「困りごと経験度」が低いほど、患者さんからの評価は高いと言える）。一方、他の4項目の中では『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』と『症状や副作用が出た時の対処方法』で困りごと経験度が他の項目より高くなっており、他の項目に優先して、これらの問題を軽減するための対応を図ることが望ましいと考える。

（2）過去の調査との比較





【集計結果】

今回の困りごと経験度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

- ✧ 『症状や副作用が出た時の対処方法』 今回:28.5%、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:33.3%、最高値:2012年38.6%、最低値:2018年32.9%
- ✧ 『病院のどこに連絡すればよいかわからない』
 今回(最低値):9.9%、最高値:2012年22.6%、旧最低値:2017年10.3%
- ✧ 『電話がなかなかつながらない』 今回:10.4%、最高値:2018年15.8%、最低値:2017年9.7%
- ✧ 『電話で状況をうまく伝えられない』
 今回(最低値):12.7%、最高値:2017年16.6%、旧最低値:2018年14.6%
- ✧ 『日常生活に手助けが必要』 今回(最低値):3.9%、最高値:2017年7.1%、旧最低値:2018年5.6%
- ✧ 『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』
 今回:9.5%、最高値:2017年11.1%、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』では、困りごと経験度が調査開始年から今回まで 30%台、『症状や副作用が出た時の対処方法』では、同じく 20%台後半から 30%前後の値で推移している（なお、「困りごと経験度」が低いほど、患者さんからの評価は高いと言える）。いずれも患者さんの自己判断に係る問題であり、かつ、患者さんの病状や生活状態、各診療科の状況等には個別差があると考えられるため、一律での改善対応には難しい側面が予想されるが、自宅療養中にこの 2 項目について問題に直面する患者さんが一定の割合で存在している現状をふまえ、可能な領域から改善を検討、実行することが望ましいと考える。

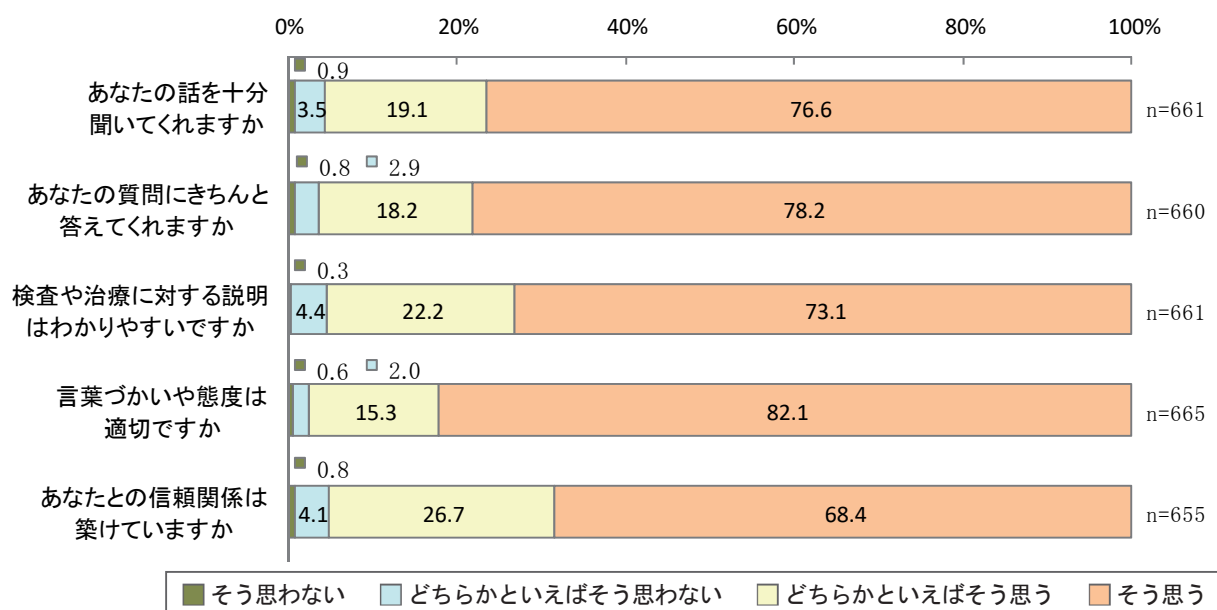
他の項目では、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』は、困りごと経験度が経時的に低下する傾向がみられ、問題状況の改善が進んでいることをうかがわせる。一方、『電話がなかなかつながらない』と『電話で状況をうまく伝えられない』は 2017 年に新設された項目であるが、困りごと経験度が概ね 10%前後以上となっている。これら 3 つの項目は、患者さんと病院とのコミュニケーションに係る一連の流れとして捉えることができる。したがって、例えば患者さんが自宅療養に入る前段階で、当センターの窓口、あるいは各診療科の医療専門職等とどのように連絡を取ればよいかにについて、ケースごとに整理された情報を予め提供できれば、これらの問題状況全体の改善につながる事が考えられる。

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。



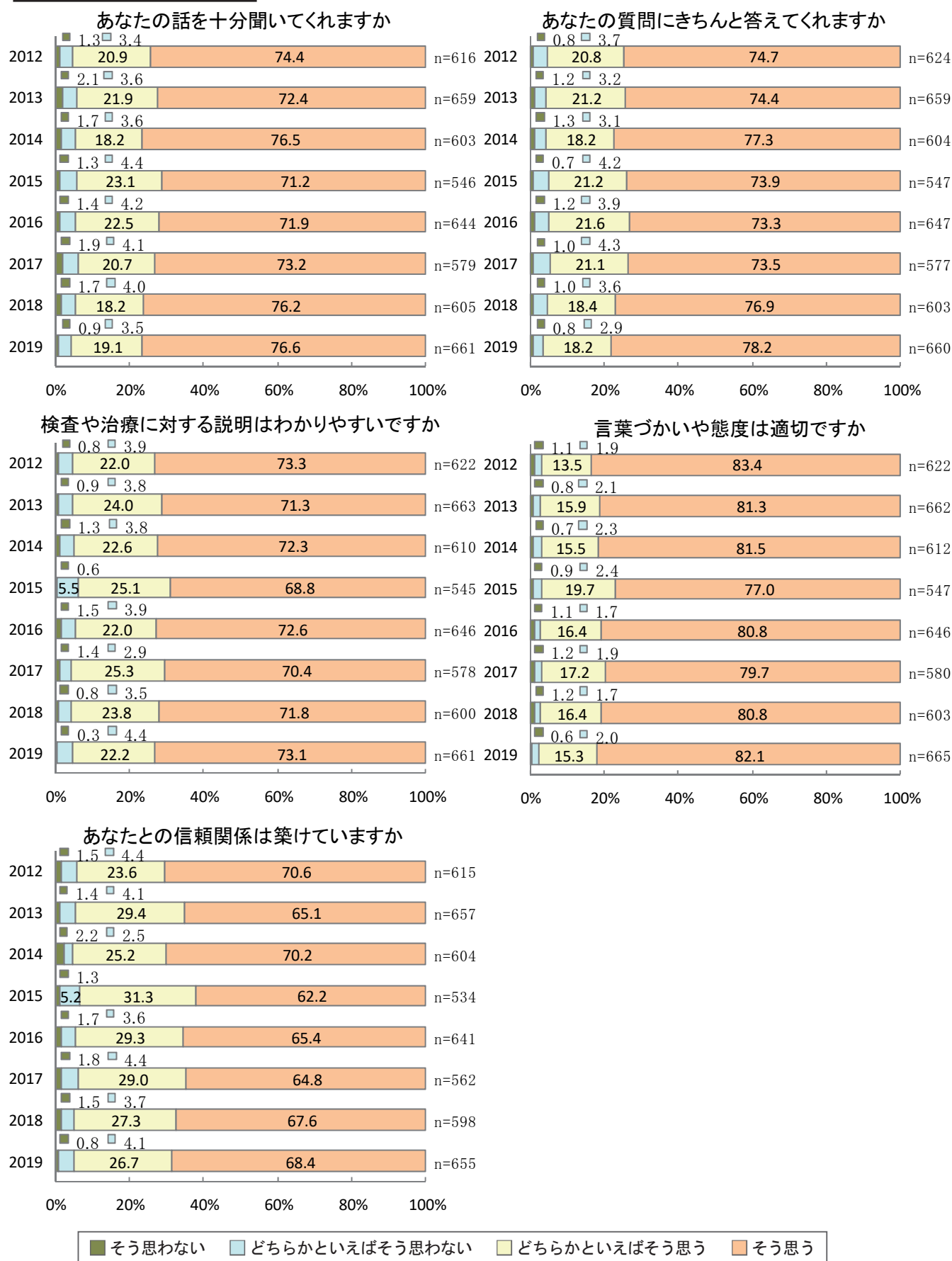
【集計結果】

「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』95.6%、『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』95.3%、『言葉づかいや態度は適切ですか』97.4%、『あなたとの信頼関係は築けていますか』95.1%となっている。

【解析者コメント】

各項目の満足度は95%以上で、「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（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。あえて考察すれば、良好な医療サービスの提供には、患者さんと担当医の信頼関係が基盤として重要と考えられるため、上記5項目のうちでも『あなたとの信頼関係は築けていますか』の満足度向上を重点目標とし、他の4項目は、信頼関係を構成する上での重要な要素として位置づけ、同様に満足度向上のための取組を図るのが望ましいと考える。

(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、最低値は以下のとおりである。

☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』

今回（最高値）：95.6%、旧最高値：2012 年 95.3%、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%、旧最高値：2013 年 95.6%、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：95.3%、最高値：2017 年 95.7%、最低値：2015 年 93.9%

☆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』

今回（最高値）：97.4%、旧最高値：2016 年 97.2%、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：95.1%、最高値：2014 年 95.4%、最低値：2015 年 93.5%

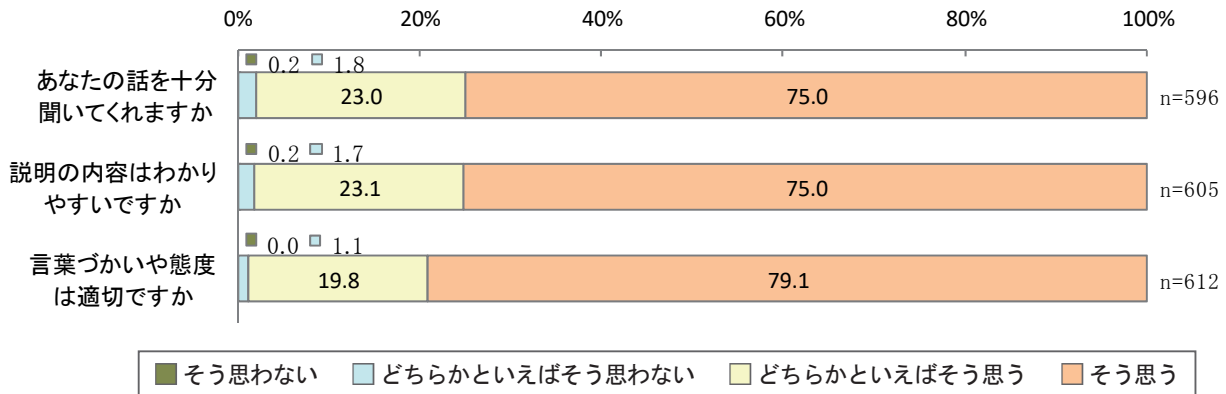
【解析者コメント】

各項目とも、調査開始から今回まですべて満足度は90%以上となっている。ただし、「満足度が極めて高い」状態である95%以上となった回数をみると、『言葉づかいや態度は適切ですか』は8回、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』6回、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』5回、『あなたの話を十分聞いてくれますか』と『あなたとの信頼関係は築けていますか』が2回となっている。したがって、あえて優先度を付けるならば『あなたの話を十分聞いてくれますか』に注目して、患者さんと医師のコミュニケーションの状況や意見聴取を行い、どのような改善が可能か検討するのが望ましいと考える。

2 外来看護師

(1) 今年度の調査結果 「問5-6)～8)」

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



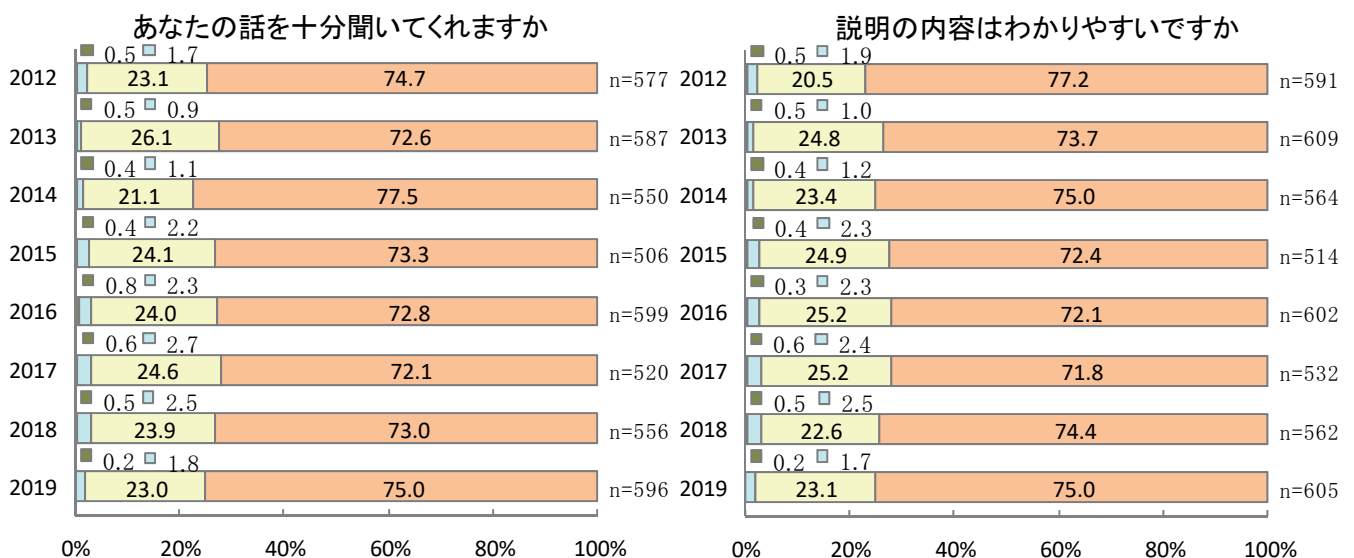
【集計結果】

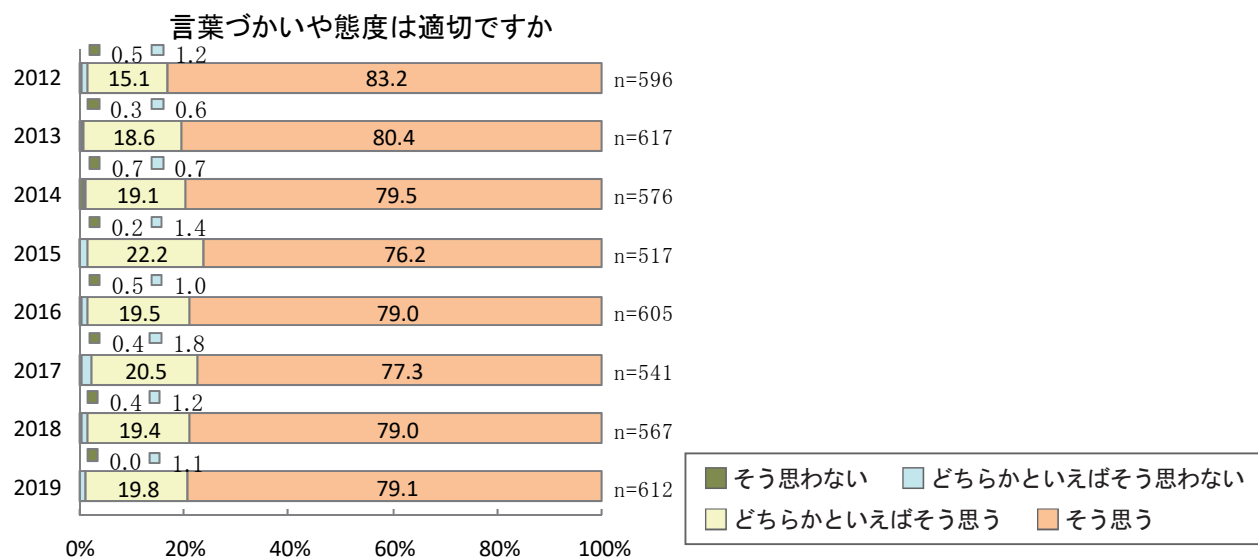
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』98.0%、『説明の内容はわかりやすいですか』98.2%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.9%となっている。

【解析者コメント】

各項目とも満足度 95%以上で「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（表現の定義については、2ページの(8)を参照）。今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、個別の問題点について患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較





【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

- ☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 今回:98.0%、最高値:2013年 98.7%、最低値:2017年 96.7%
- ☆ 『説明の内容はわかりやすいですか』 今回:98.2%、最高値:2013年 98.5%、最低値:2017年 97.0%
- ☆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』 今回:98.9%、最高値:2013年 99.0%、最低値:2017年 97.8%

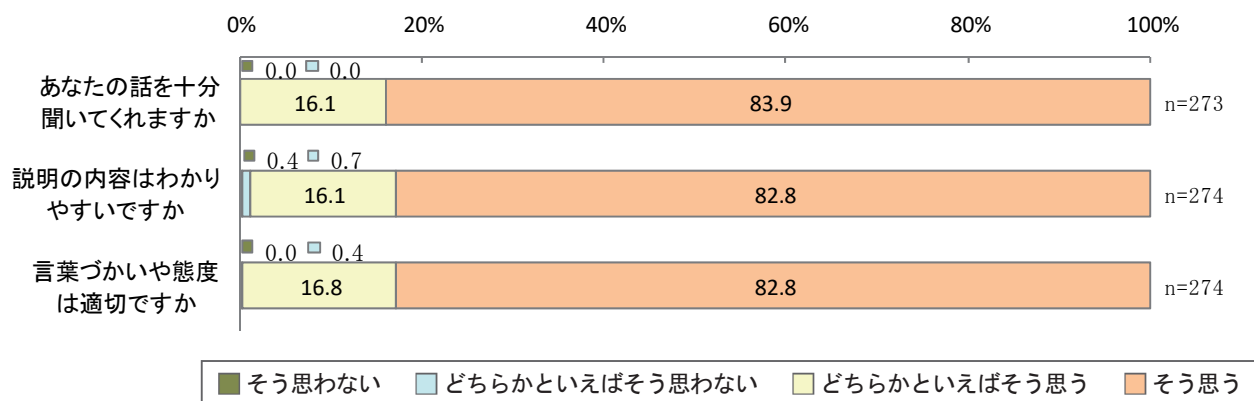
【解析者コメント】

各項目とも、今回まですべての調査年で「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。したがって、今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、前項のコメントと同じく、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

3 化学療法センター看護師

(1) 今年度の調査結果 「問5-9)～11)」

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



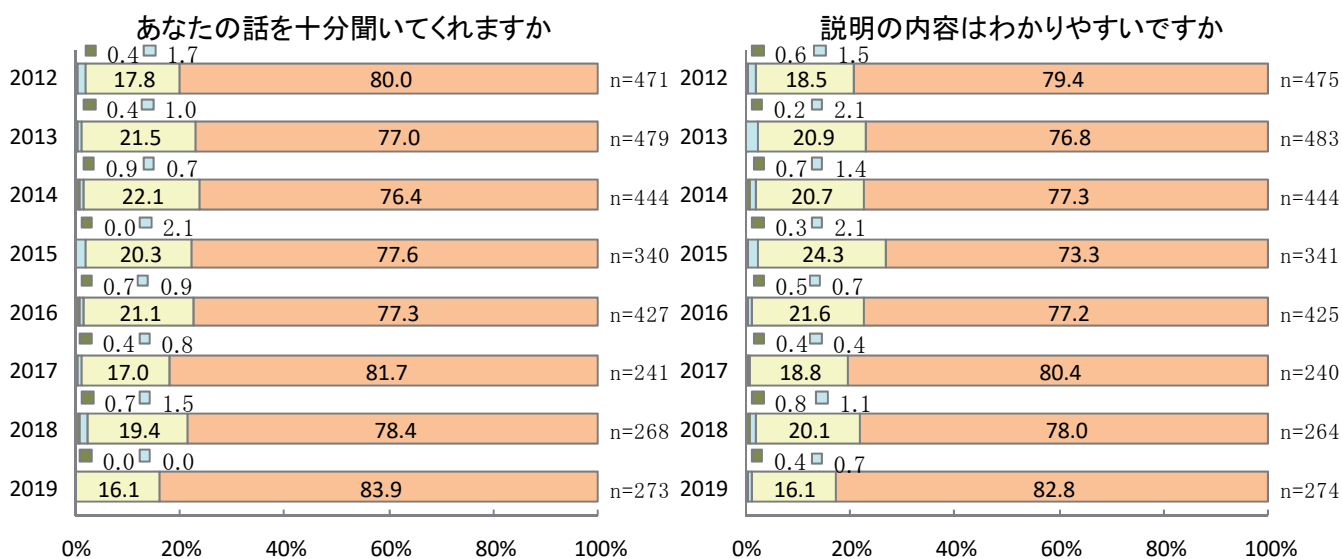
【集計結果】

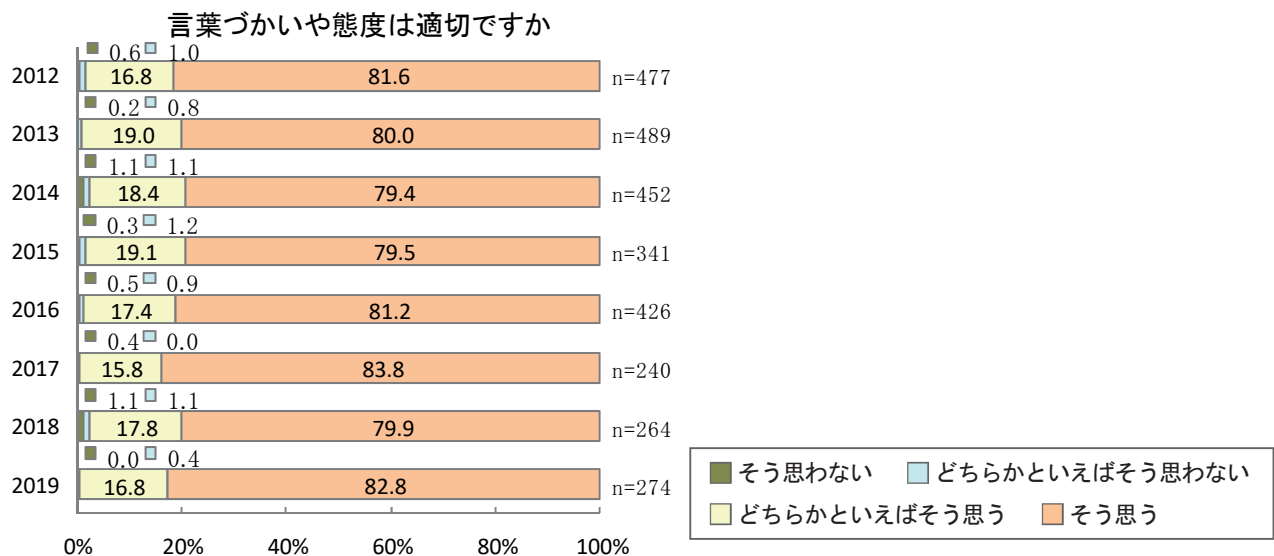
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』100%、『説明の内容はわかりやすいですか』98.9%、『言葉づかいや態度は適切ですか』99.6%となっている。

【解析者コメント】

各項目とも満足度 95%以上で「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（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、現状の方針や運営をベースに、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較





【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』

今回（最高値）：100%、旧最高値：2017年 98.8%、最低値：2012年 97.8%

☆ 『説明の内容はわかりやすいですか』

今回：98.9%、最高値：2017年 99.2%、最低値：2015年 97.6%

☆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』

今回（最高値）：99.64%、旧最高値：2017年 99.58%、最低値：2018年 97.7%

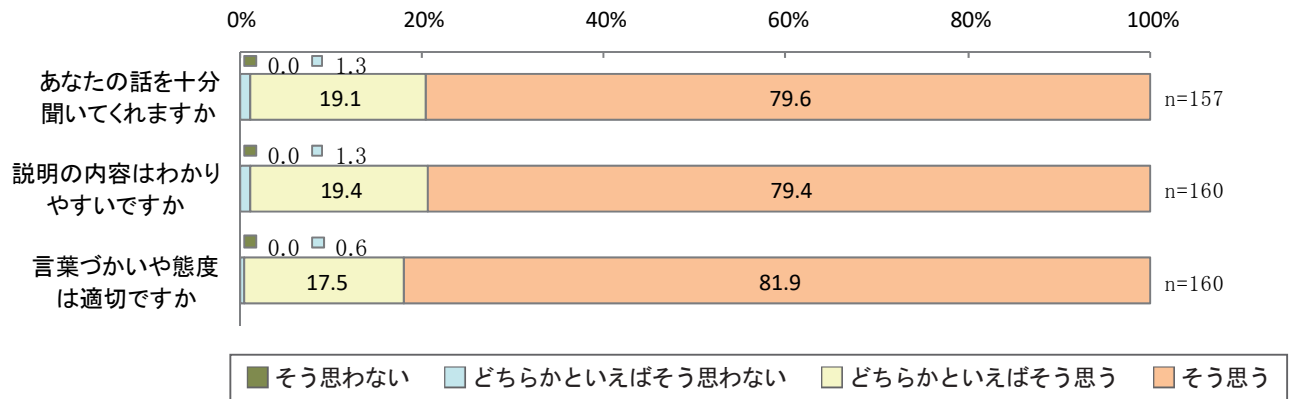
【解析者コメント】

各項目とも今回まですべての調査年で「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。したがって、今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、前項のコメントと同じく、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。今回、『あなたの話を十分聞いてくれますか』の回答で満足度が100%の評価を得られたが、当然のことながら今後も、満足度の維持には不断の努力が求められる。

4 支持療法センター看護師

(1) 今年度の調査結果 「問5-12)～14)」

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



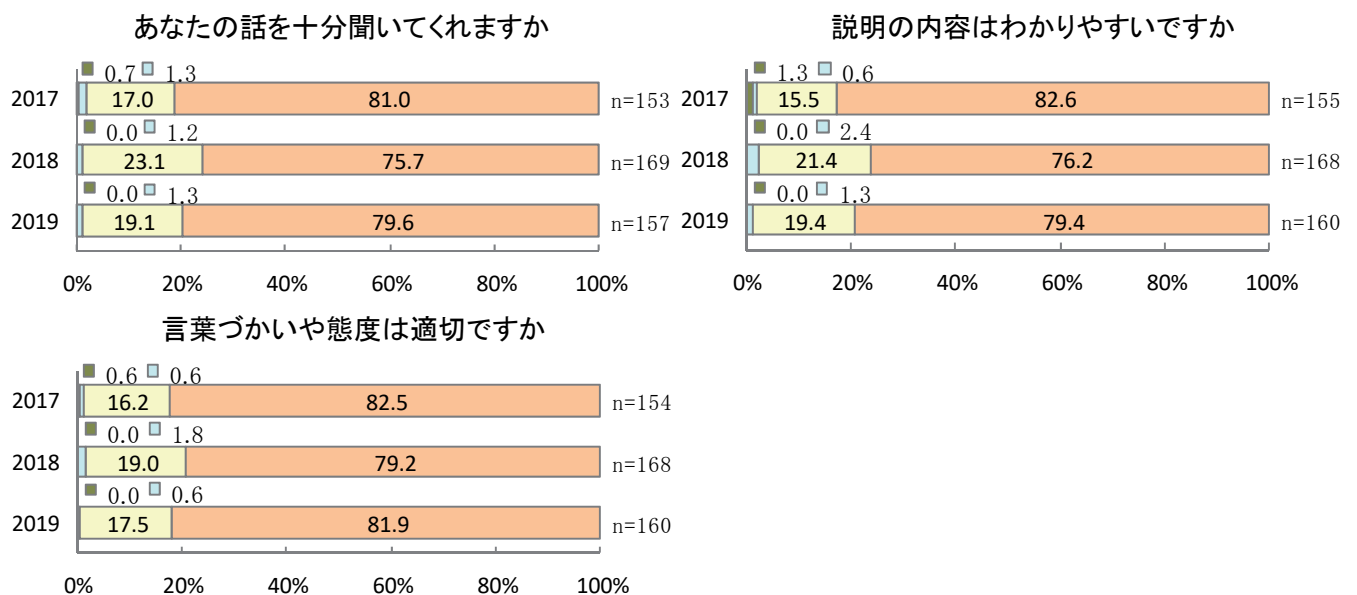
【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』98.7%、『説明の内容はわかりやすいですか』98.8%、『言葉づかいや態度は適切ですか』99.4%となっている。

【解析者コメント】

各項目とも満足度95%以上で「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（表現の定義については、2ページの(8)を参照）。今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、現状の方針や運営をベースに、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』

今回：98.7%、最高値：2018年98.8%、最低値：2017年98.0%

☆ 『説明の内容はわかりやすいですか』

今回（最高値）：98.8%、旧最高値：2017年98.1%、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）：99.4%、旧最高値：2017年98.7%、最低値：2018年98.2%

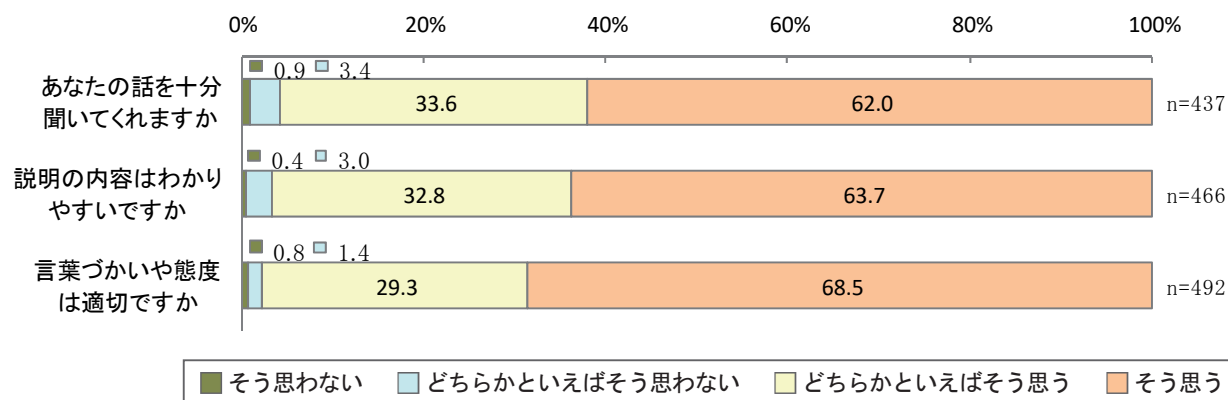
【解析者コメント】

支持療法センター看護師の対応についての質問は、2017年に新設された項目である。各項目とも今回まですべての調査年で「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。したがって、今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、前項のコメントと同じく、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

5 薬剤師

(1) 今年度の調査結果 「問5-15)～17)」

薬剤師（おくすりコーナーなど）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。



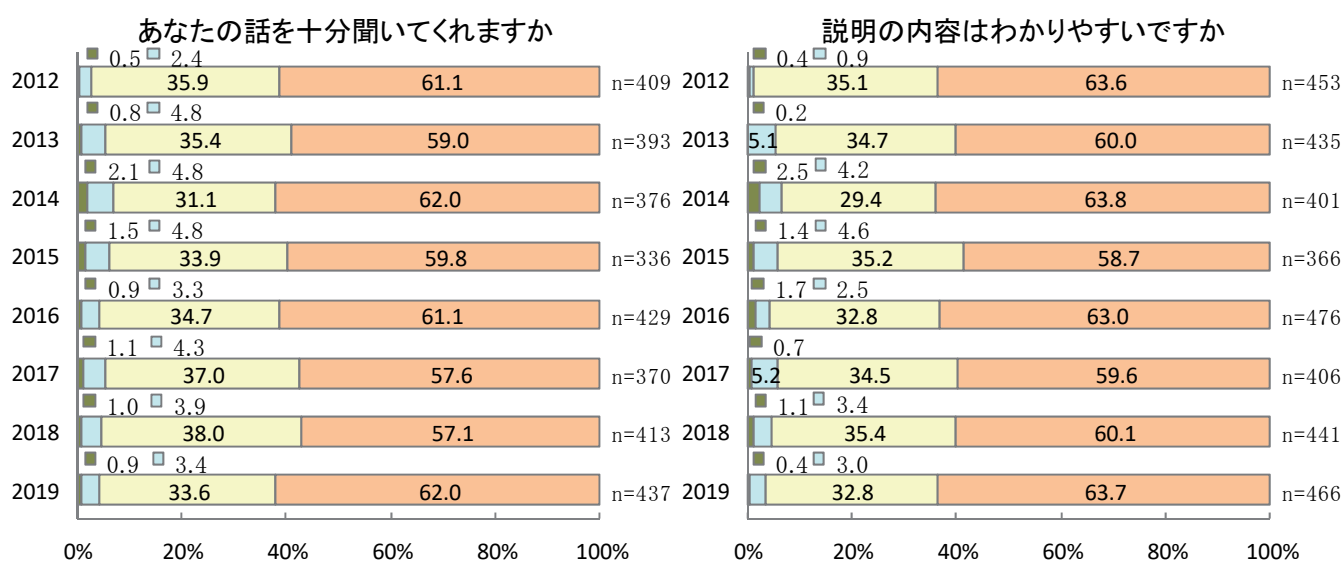
【集計結果】

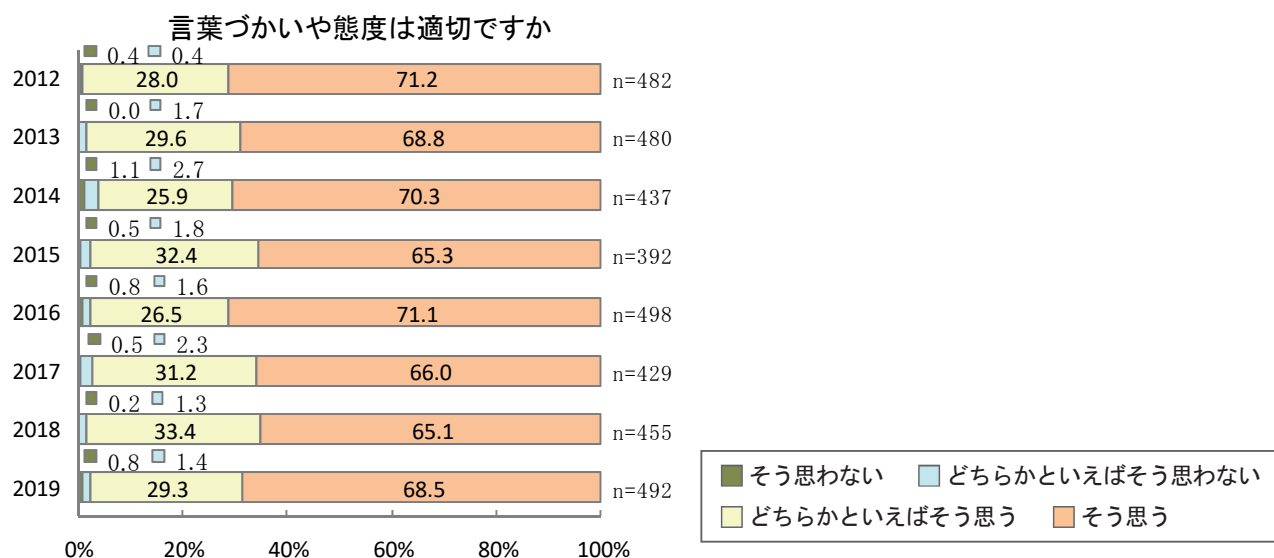
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』95.7%、『説明の内容はわかりやすいですか』96.6%、『言葉づかいや態度は適切ですか』97.8%となっている。

【解析者コメント】

各項目の満足度は95%以上で、「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（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、現状の方針や運営をベースに、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較





【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

- ☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』 今回:95.7%、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:96.6%、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:97.8%、最高値:2012年 99.2%、最低値:2014年 96.2%

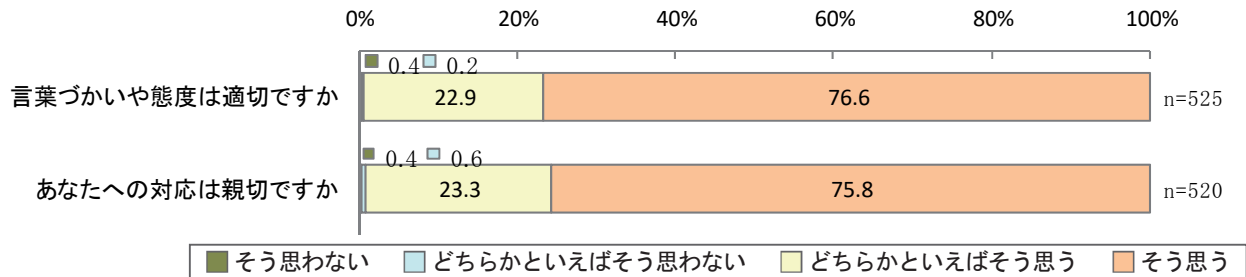
【解析者コメント】

各項目とも、今回まですべての調査年で満足度は90%以上となっているが、このうち、「満足度が極めて高い」状態である95%以上となった回数をみると、『言葉づかいや態度は適切ですか』では8回（すべて）であるが、『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』では4回となっている。したがって、優先度を付けるならば『あなたの話を十分聞いてくれますか』と『説明の内容はわかりやすいですか』という、薬剤師と患者さんとの情報受発信のあり方や内容に注目して、コミュニケーションの状況把握や患者さんからの意見聴取を行い、どのような改善が可能か検討するのが望ましいと考える。

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。



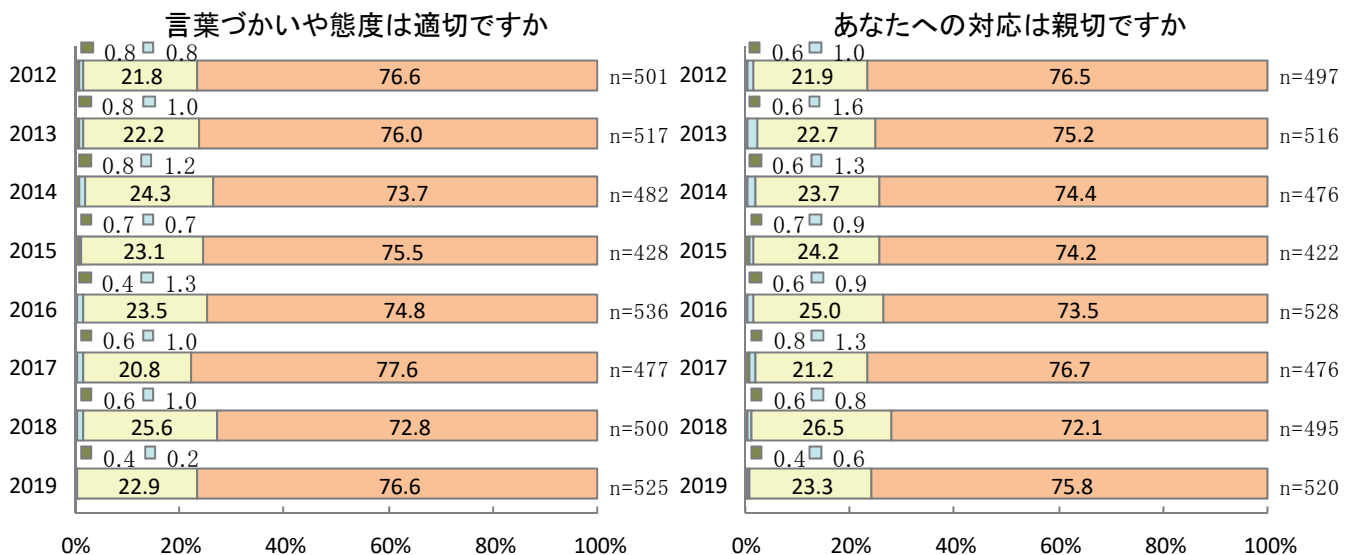
【集計結果】

「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』99.4%、『あなたへの対応は親切ですか』99.0%となっている。

【解析者コメント】

各項目とも満足度が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（表現の定義については、2ページの(8)を参照）。今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、現状の方針や運営をベースに、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

(2) 過去の調査との比較



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

☆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』

今回（最高値）：99.4%、旧最高値：2015 年 98.6%、最低値：2014 年 98.0%

☆ 『あなたへの対応は親切ですか』

今回（最高値）：99.0%、旧最高値：2018 年 98.6%、最低値：2013 年 97.9%

【解析者コメント】

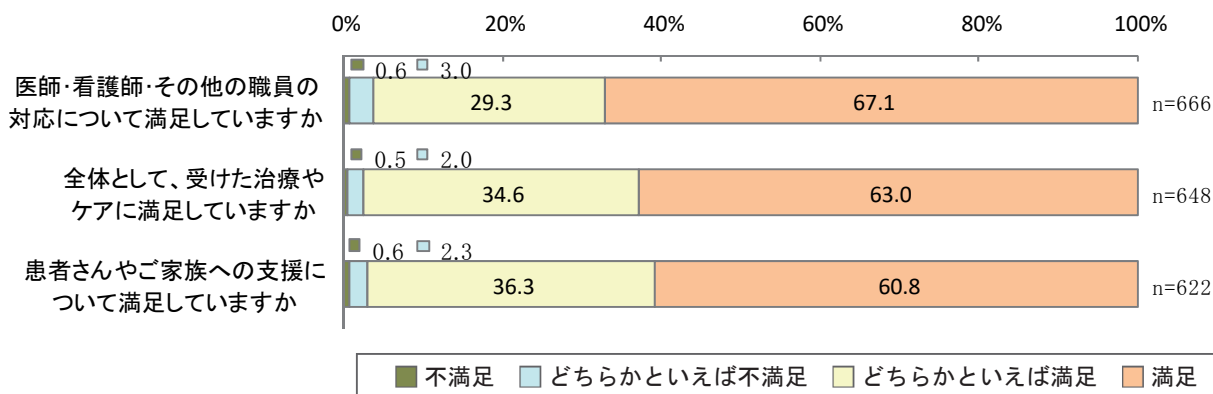
各項目とも今回まですべての調査年で「満足度が極めて高い」状態にあり、患者さんからは継続的、安定的に評価を得られていると考える。したがって、今後、満足度の維持やさらなる向上を図るには、看護師の各項目でのコメントと同じく、個別の問題点を患者さんの意見等から抽出し、それに対応していくことが基本になると考える。

V 診療全般について

1 外来診療

(1) 今年度の調査結果 「問4-1)～3)」

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



【集計結果】

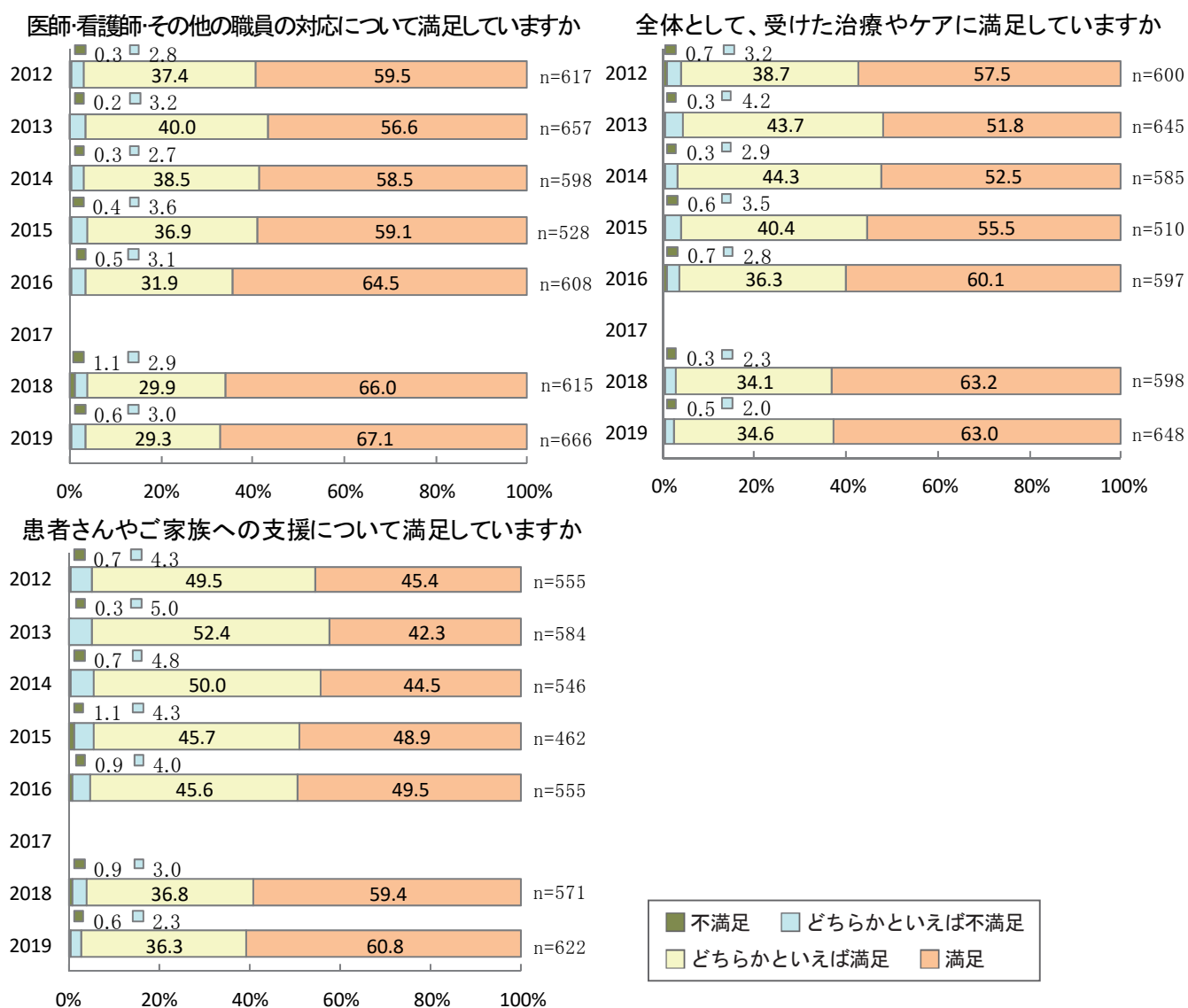
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』96.4%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』97.5%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』97.1%となっている。

【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（表現の定義については、2ページの(8)を参照）。

なお、本章は外来（入院）診療全般に対する総合的評価である。したがって、本章の各項目に対する満足度向上を検討するというより、診療に関わる項目すべてにおける満足度向上の努力の積み重ねが、結果として今後の本章の満足度に反映されてくるものであると考える。

(2) 過去の調査との比較 (2017 年は本質問項目を設けなかった。)



【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下のとおりである。

☆ 『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：96.4%、最高値：2014年 97.0%、最低値：2018年 95.9%

☆ 『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』

今回（最高値）：97.5%、旧最高値：2018年 97.3%、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（最高値）：97.1%、旧最高値：2018年 96.1%、最低値：2014年 94.5%

【解析者コメント】

2017 年のみ本質問項目が調査がなく、データが存在しないが、過去 7 年の調査における満足度をみると、満足度 95%以上で「満足度が極めて高い」状態となった回数は、『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』と『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』は 7 回、『患者さんやご家族の支援について満足していますか』は 4 回となっている。ただし、この項目についても 2016 年から今回まで評価は 95%以上と「満足度が極めて高い」状態が続いている。

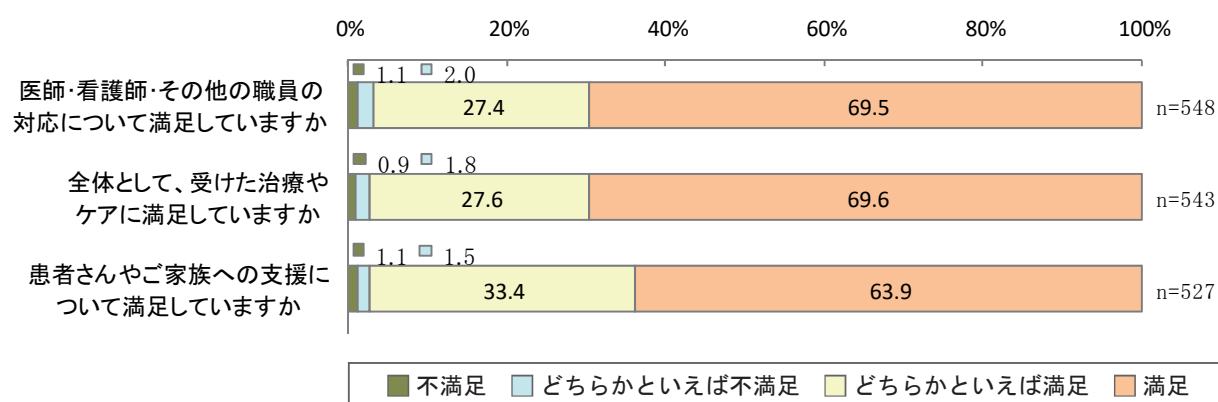
なお、(1) のコメントに示したように、本章は外来（入院）診療全般への総合的評価に関わる質問であるため、本章の満足度向上に係る直接的な改善提案等を行わない。

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）」

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



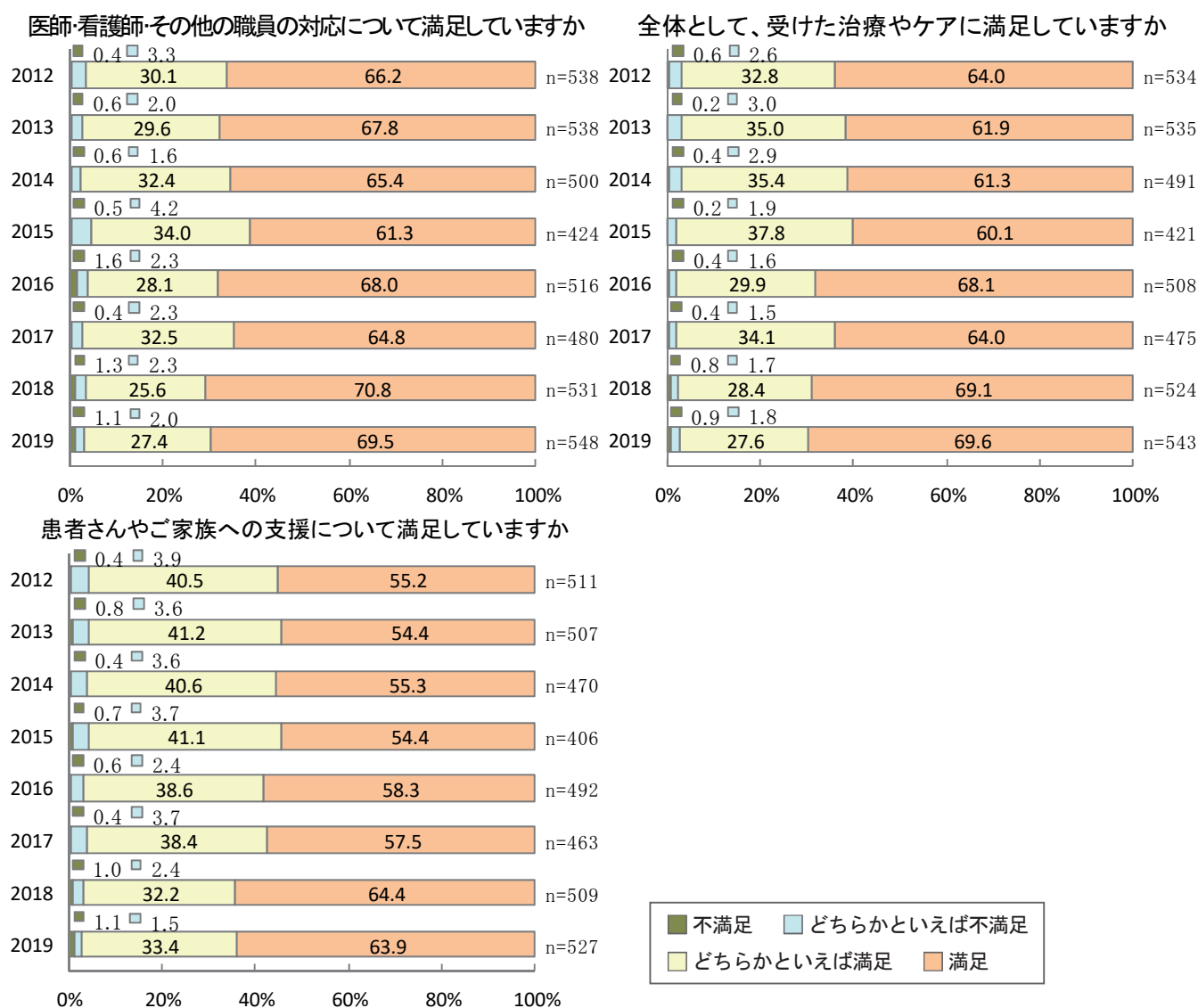
【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』96.9%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』97.2%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』97.3%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（表現の定義については、2 ページの(8)を参照）。

(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、最低値は以下のとおりである。

☆ 『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：96.9%、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：97.2%、最高値：2017年 98.1%、最低値：2014年 96.7%

☆ 『患者さんやご家族への支援について満足していますか』

今回（最高値）：97.3%、旧最高値：2016年 96.9%、最低値：2015年 95.5%

【解析者コメント】

今回までの調査年すべてにおいて、各項目の満足度はいずれも95%以上で「満足度が極めて高い」状態となっている。したがって、入院診療全般に対して、患者さんからは継続的、安定的な評価を得られているものとする。

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	7	1.1%
40～49 歳	49	7.4%
50～59 歳	100	15.1%
60～69 歳	188	28.4%
70～79 歳	249	37.6%
80 歳以上	62	9.4%
合計	662	100.0%
無回答	16	—

【性別】

区分	件数	構成比
男性	321	51.0%
女性	308	49.0%
合計	629	100.0%
無回答	49	—

【当センターを知った方法（複数回答可）】

n=655

区分	件数	構成比
かかりつけ医	399	60.9%
家族・友人・知人	183	27.9%
テレビ、新聞、雑誌	102	15.6%
県や市町の広報誌	85	13.0%
インターネット	26	4.0%
その他	69	10.5%
合計	864	131.9%
無回答	23	—

【当センターでの診療を希望した理由（複数回答可）】

n=663

区分	件数	構成比
自宅や職場、学校に近い	99	14.9%
他院医師の紹介	388	58.5%
家族や友人の紹介	55	8.3%
評判	134	20.2%
設備や機器の充実	146	22.0%
がん専門病院の専門性	403	60.8%
最新の医療への期待	245	37.0%
職員の雰囲気	22	3.3%
建物の雰囲気	13	2.0%
前の病院に不満があった	20	3.0%
理念に期待	13	2.0%
その他	11	1.7%
合計	1,549	233.6%
無回答	15	—

【主に受診している診療科（複数回答可）】

n=661

区分	件数	構成比
脳神経外科	17	2.6%
頭頸部外科	68	10.3%
呼吸器外科	50	7.6%
食道外科	14	2.1%
胃外科	33	5.0%
大腸外科	43	6.5%
肝・胆・膵外科	33	5.0%
乳腺外科	70	10.6%
乳腺画像診断科	3	0.5%
婦人科	51	7.7%
泌尿器科	100	15.1%
眼科	37	5.6%
皮膚科	29	4.4%
再建・形成外科	18	2.7%
整形外科	32	4.8%
歯科口腔外科	60	9.1%
消化器内科	110	16.6%
女性内科	13	2.0%
呼吸器内科	54	8.2%
血液・幹細胞移植科	40	6.1%
小児科	1	0.2%
緩和医療科	2	0.3%
糖尿病・代謝内科	2	0.3%
循環器内科	29	4.4%
感染症内科	11	1.7%
リハビリテーション科	7	1.1%
腫瘍精神科	2	0.3%
脳神経内科	6	0.9%
内視鏡科	40	6.1%
画像診断科	2	0.3%
I V R 科	8	1.2%
放射線治療科	31	4.7%
陽子線治療科	24	3.6%
原発不明科	0	0.0%
麻酔科	0	0.0%
合計	1,040	157.3%
無回答	17	—

【現在の診療状況】

区分	件数	構成比
診断前	10	1.6%
治療前検査中	43	6.7%
治療中	359	56.2%
治療終了後、経過観察中	227	35.5%
合計	639	100.0%
無回答	39	—

【当センターに初めてかかった年】

区分	件数	構成比
2002 年	0	0.0%
2003 年	7	1.1%
2004 年	7	1.1%
2005 年	5	0.8%
2006 年	6	1.0%
2007 年	6	1.0%
2008 年	11	1.8%
2009 年	11	1.8%
2010 年	10	1.6%
2011 年	11	1.8%
2012 年	14	2.2%
2013 年	23	3.7%
2014 年	40	6.4%
2015 年	52	8.3%
2016 年	59	9.4%
2017 年	82	13.1%
2018 年	125	19.9%
2019 年	159	25.3%
合計	628	100.0%
無回答	50	-

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

今回も過去の調査と同様に 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 1,064 件となり、昨年の 959 件より増加している。なかでも、『からだに関する悩みや負担について』、『設備や環境について』、『初診時に困った点や気になった点について』、『職員について』への回答が増加している。

【自由回答への回答件数】

質問番号	質問内容	件数
問 2-1	設備や環境について	107
問 3-1	初診時に困った点や気になった点について	103
問 3-2	外来診療の流れについて	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	90
問 5-1	職員について	104
問 6-1	診療に関する悩みや負担について	99
問 6-2	からだに関する悩みや負担について	104
問 6-3	こころに関する悩みや負担について	110
問 6-4	暮らしに関する悩みや負担について	75
問 7-7	患者さんやご家族の支援について	30
問 8	静岡がんセンター全般について	147
合計		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

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1,064件から1,102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	171	15.5%
2	入院・退院・転院	46	4.2%
3	診断・治療	46	4.2%
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	9	0.8%
7	在宅療養	2	0.2%
8	施設・設備・アクセス	181	16.4%
9	医療者との関係（現在の病院）	232	21.1%
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	165	15.0%
12	不安などの心の問題	89	8.1%
13	生き方・生きがい・価値観	21	1.9%
14	就労・経済的負担	60	5.4%
15	家族・周囲の人との関係	29	2.6%
16	その他	43	3.9%
	合計	1,102	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「施設・設備・アクセス」、「外来」の順で続いている。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、解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2015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. 1～10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	39.2%	36.3%	13.5%	11.1%	171
2	入院・退院・転院	30.4%	39.1%	23.9%	6.5%	46
3	診断・治療	17.4%	47.8%	21.7%	13.0%	46
4	緩和ケア	－	－	－	－	0
5	告知・インフォームドコンセント・セカントオピニオン	14.3%	14.3%	57.1%	14.3%	7
6	医療連携	22.2%	33.3%	33.3%	11.1%	9
7	在宅療養	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	2
8	施設・設備・アクセス	35.9%	28.7%	34.3%	1.1%	181
9	医療者との関係（現在の病院）	58.6%	26.7%	6.9%	7.8%	232
10	医療者との関係（以前の病院）	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	1
	合計	42.2%	32.1%	18.6%	7.2%	695

全体としては、「プラス評価」42.2%、「マイナス評価」32.1%となり、他に「提案」が18.6%、「その他」が7.2%という結果となった。また、分類別にみて、プラス評価の割合が最も高いのは『医療者との関係（現在の病院）』（58.6%）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て、その回答全体を「マイナス評価」として分類している。また、「提案」には「マイナス評価」的な要素も含まれているなど、こうした分類は、あくまでも回答の分析を容易にするための目安であると考えていただきたい。

VIII-1 自由回答（診療上の悩み）

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

また、二次分類で「提案」に分類した自由回答のうち、同様の提案が複数あったものに対し、ご意見いろいろ集に掲載されている回答を転記した。

1 外来

📁 まとめ（171件）

- 初診時については、親切、丁寧という評価が多いが、どこへ行けばよいかわからないという意見も多くみられた。
- 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、検査などの流れについてわからない人が多くみられた。
- 待ち時間については、診察や薬を受け取るまでの待ち時間について、改善を求める声が複数寄せられた。

プラス評価

- ◆ 案内表示などあるが、初めての日は少し迷う。でも、お聞きすれば、親切に教えてくださるのでありがたかった。お聞きできる雰囲気が大事だと思った。
- ◆ 他の病院に比べ、外来の受付～会計までが非常にスムーズで、ストレスなく通院できた。
- ◆ 通院（退院後）初日、薬を取り忘れ電話をいただき、自宅まで送っていただき次の日の朝届いて、1人暮らしの私にはありがたかった。

マイナス評価

- ◆ CT撮影の時の受付番号とは、予約を受けた時の番号ではないのだろうか。当日の受付だとしたら、早めに行く人の数は減らない。
- ◆ 採血の整理番号が必要なのがわかりづらい。取り忘れている方がいる。
- ◆ 診察の予約時間どおりに受診できなかったことがない。予約時間の意味がない。毎回そうだ。

提案

- ◆ 予約票の診察時間の表示はあるが、その前の採血時間の表示がない。採血しなければ診察は受けられないので、採血の時間も表示すべきではないか。（同様の回答が4件あった。）
（回答）時間指定のある外来診察や検査は予約票に時間が記載されるようになっていますが、時間指定のない採血等は、システム上時間の表示ができません。各患者さんの検査状況に合わせて記載内容を工夫することは大変困難ですので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
- ◆ 薬をもらう時に長い時間待つので少し考えていただきたい。（同様の回答が8件あった。）
（回答）おくすりコーナーの待ち時間に関するご意見は以前よりいただいており、時間短縮に取り組んでおりますが、診察後に患者さんが集中する時間帯では、どうしてもお待ちいただく場合がございます。院外処方もできますので、担当医までご遠慮なくお申し出ください。

2 入院・退院・転院

まとめ (46 件)

- 院内の清潔さ、設備などの充実、入院中の過ごしやすさを評価する意見が複数あった。
- 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たものの、一部、スタッフの対応に不満足との意見や、医師、看護師の連携不足についての意見もみられた。
- 入院中の食事について、味付けなどの改善を求める意見が寄せられた。

プラス評価

- ◆ 二度入院したが、ホテルのようなきれいな施設のため気持ちを明るく持てた。
- ◆ 看護師の対応はすばらしかった。医師の方も、忙しいのに朝・晩と部屋を訪ね、休む時間もないほど働いていることにびっくりした。安心して治療ができると思う。
- ◆ 病棟スタッフの対応がすばらしい。お掃除の方も話かけてくれて、心のケアをしてくれている。主治医でなくても悩みや相談を聞いてくれて励まされた。

マイナス評価

- ◆ 入院受付の職員の対応が事務的であまり感じよくなかった。
- ◆ 入院中、医師と看護師との打合せがうまくいってないので、薬の種類の配薬が間違っていて困った。
- ◆ 入院時、初日に師長の態度があまりに威圧的で非常に不快だった。入院そのものが不安なのに、この先不安になった。他の看護師さん達はみなさん親切だった。
- ◆ 同じ職員に対してはニコニコしていて、患者さんのところではブスッとしていた。たった1人のために嫌な思いだった。
- ◆ お見舞いの方のマナーが悪いと感じていた。家族が患者を励ますためなのだろうか、幼児なども含めて騒がしい。また、病室の外にある窓際コーナーの椅子の所で、平気で携帯で話している。看護師も特に注意することもなく、とても不快だった。

提案

- ◆ 入院などの手続きの説明が早口でわかりにくかった。もう少しゆっくり説明してほしい。手術後、段ボールを片付ける音や機材の扱い方が荒っぽく、騒音がとてもうるさかった。患者は麻酔などで気づかないということは決してない。改善していただけたらと思う。
 - ◆ 給食の味付けに多少希望がある。入院中の楽しみは唯一食事なのでよろしくお願いしたい。
 - ◆ 入院中のレンタル利用（タオル・パジャマ）ができるとよいと思った。
- （回答）入院患者さんへのパジャマの貸し出しについては、これまでも同様のご意見をいただいております。2020年6月よりパジャマ、タオルのレンタルを開始しました。

3 診断・治療

📁 まとめ (46 件)

- 医療者の技術レベルについては、評価、不満両方の意見が出た。
- 治療の遅れによる病状の進行への不満がみられた。
- 治療の選択に迷うという意見が多く寄せられた。また、治療選択の際の説明に関しても意見がみられた。

プラス評価

- ◆ 看護師の技術レベルが高い。包帯の巻き方、注射の打ち方とか全然違う。
- ◆ 「高齢なので手術はやめましょう」と言われて、初めて高齢を自覚した。取りやめてよかった。ゆっくり治療してもらっている。
- ◆ 治療の選択に迷いがあったが、医師、看護師の丁寧な説明を受け、安心して治療ができています。

マイナス評価

- ◆ 検査をして治療、また手術までの日数が長すぎるので病気が進行した。
- ◆ もう少し早く再発に気づいてほしかった部分がある。医師に話していたが、遅く遅くの対処となり、ひどくしてから治療だった。3ヵ月間苦しかった。
- ◆ 4週間間隔で治療を受けているが、併診の科の診療は不定期で、両科の連携・予約方法などがわかりにくい。
- ◆ 検査の結果説明の時に、画像のプリントアウトをくれる科とくれない科があり、主にかかっている科では出してくれない。
- ◆ 検査の時の採血が非常に下手である。腫れあがり、10日も紫色になって痛かった。ごめんなさい、で済むものではない。

提案

- ◆ 治療の選択に迷う。「どちらで行いますか？」と言われても、いつまでにとと言われても判断できず、怖い思いをしている。医師の方々に責任を押し付けるつもりはないのだが、「こうした方がよいですよ。」とか言っていただいた方が、精神的に楽である。
- ◆ 採血は寝てじゃないと無理。あのスペースにベッドとか無理だろうが、1ヶ所は寝て採れる所を用意してほしい。
- ◆ 採血の結果の説明をもう少し詳しくしてほしい時がある。CTの結果も画像がほしい。今後の治療選択に迷う。

その他

- ◆ 検査結果の説明を受けたその時だけでなく、家に帰ってから湧いてくる質問がある時、どうしたらよいか悩む。

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）

- 医師から治療方針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た一方で、もう少し詳しい説明が必要との意見がみられた。

プラス評価

- ◆ 医師から「この病院はがんと正面から向き合い、本人に告知します。一緒にがんばりましょう、全力を尽くします」と言われた対応が心強く、家族皆でがんばろうと思った。

マイナス評価

- ◆ どのような転移、症状があるのか、冊子などを配って教えてほしかった。

提案

- ◆ パソコンを使って説明を受け、後で考えるとよく理解できていないことがあったため、アナログ的な説明も、説明を受ける側にとっては理解しやすい面もあると思う。

6 医療連携

📁 まとめ（9件）

- 他院との連携の不具合についての指摘、近医での治療を求める意見が出た。

プラス評価

- ◆ 違う病院から転院ということで、体調が悪く、入院受付などもししていない中で、看護師の方々にすぐに病室に連れて行っていただき、感謝している。

マイナス評価

- ◆ 他院からの検査結果を入口受付で聞いたら、次回の診察時に渡してと指示あり。初診時に届かなかった検査結果の前に検査スケジュールが決まっていて、2度検査をしてしまった。

提案

- ◆ かかりつけ医に診療予約をしてもらい初診まで約2週間かかった。がんが広がらないか？この期間が非常につらく感じた。人員にも限りがあると思うが、この期間を短くしてほしい。
- ◆ 家から遠いので、できることは地域の病院に委託できるようにしていただければ幸いである。

7 在宅療養

📁 （2件）

マイナス評価

- ◆ 手術後、交換用ガーゼが市販されておらず、ネット通販で注文していた。年末年始で到着に日数がかかり、難儀した。
- ◆ 外出ができないため、買い物などが不便だった。

8 施設・設備・アクセス

📁 まとめ (181 件)

- 施設全般については満足との意見が非常に多いが、アクセスについてはバス等の利便性に関する意見がみられた。
- 柿田川ホールや診療科待合の椅子については、数や配置の工夫を求める意見が複数みられた。
- エレベーター、駐車場については現状への不満や改善を求める意見が多くみられた。
- その他では、院内の移動や案内表示に関する意見が複数寄せられた。

プラス評価

- ◆ 病院内外、風景を見て病気が治ると思った。風景、環境が体に及ぼす力を考えた。
- ◆ 落ち着いて順番を待てるように、図書室など大いに利用させていただいている。
- ◆ 呼出受信機により受診前のイライラ感・ドキドキ感が他の病院よりなく、リラックスできる。
- ◆ 美容院が内设されていたことは本当に嬉しかった。美容師の方々の対応もよかった。

マイナス評価

- ◆ エレベーターの待ち時間が長い。階段の場所がわかりにくいため、付添いが階段を使用しにくいため、どうしてもエレベーターを使用してしまう。
- ◆ 入院中に図書館に行きたかったが、利用時間が 17 時までで、検査やベッドで安静の時は本を借りたりできず、がっかりした。

提案

- ◆ 三島駅より病院までシャトルバスを出してほしい。(同様の回答が 5 件あった。)
(回答) 当センターが独自にバスを運行委託するには、多額の費用を要するため、難しいのが現状です。三島駅からは 1 時間に 2 本以上の路線バスが運行されておりますので、路線バスをご利用ください。また、時刻表改正時期に、バス会社に対し利用者の利便性を高めるよう申し入れを行っております。
- ◆ 1 階のソファの範囲を広くして数が増えるとういと思う。(同様の回答が 8 件あった。)
(回答) 院内のいすやテーブルについては、車いすの方や点滴台を持ちながら移動される患者さんの支障とならないよう、ゆとりを持たせて配置しております。限られたスペースの中では、これ以上いすを配置することは難しいため、ご理解いただきますようお願いいたします。
- ◆ 足の悪い人・高齢者について、わかりやすい案内板がほしい。(同様の回答が 5 件あった。)
(回答) どこに行けばいいかわからないというご意見はこれまでもいただいており、正面玄関に案内板を設置し、初診の患者さんには案内図を配布しております。トイレなどの場所も記載しておりますが、わからない場合にはお近くのスタッフにご遠慮なくお尋ねください。
- ◆ 駐車場は無料にしてほしい。(同様の回答が 3 件あった。)
(回答) 皆さんにご負担いただいた駐車場料金は、駐車場を安全、快適にご利用いただくための維持管理費の一部として活用しております。また、料金については、外来患者さんの平均診療時間を基準とし、近隣病院の状況も考慮して設定していますので、ご理解をお願いします。

9 医療者との関係（現在の病院）

📁 まとめ（232 件）

- 医療者、その他の職員との関係全般では、評価する意見が多くみられた。
- 医師については、説明がわかりやすいなどの評価も多いが、質問できない、説明不足、多忙すぎるための問題などについての指摘も多くみられた。
- 看護師については、対応への評価が多いが、質問時の配慮を求める意見もみられた。

プラス評価

- ◆ 病気について親身になってわかりやすく説明され、時にはストレートに今後の治療のことなど教えていただけるので、わからないことや自分の思いを素直に伝えられる安心感がある。
- ◆ 外来で治療することになり、診察時間に限りがあったととても不安だった。患者家族支援センターで担当看護師の方に付添っていただけることを知り、とても心強く感じた。
- ◆ よろず相談にお世話になっている。適確な判断で、何が必要かを丁寧に教えていただいた。またこちらの気持ちを汲み取っていただき、とてもわかりやすく、励みになり、勉強になった。

マイナス評価

- ◆ 「何かあったら何でも質問してください」と言われても、質問すると途中で医師が話し出し、最後まで話を聞いてもらえない感じがする。
- ◆ どこがどう悪くてこういう薬を飲んでいといった具体的説明が、こちらから質問しないと返ってこない。
- ◆ 医師が多忙のせいか、こちらの要望は受けてくれるが文面に反映されていないことがある。
- ◆ 忙しいような雰囲気があるので質問はしにくい。

提案

- ◆ 初めての受診の時、外来で看護師がみなさん大勢いるのにいろいろと尋ねてきた時、話しにくいこともあるのに、少し気を遣って人の少ないところで聞いてほしかった。
- ◆ 薬局の人は、初めて処方した薬に対して説明をしっかりとしてほしい。

その他

- ◆ たくさんの患者さんが医師の診察を待っているのかと思うと、医師にいろいろ聞けない…と感じることもある。あらかじめ、医師に聞きたいことをメモして診察にのぞんでいる。

10 医療者との関係（以前の病院）

📁 （1 件）

マイナス評価

- ◆ 前の病院ではとにかく時間がないようで説明も十分なかったし、顔も上げてもらえないと感じる時があった。

VIII-2 自由回答（身体の苦痛）

身体の苦痛とは

がんの病状が進行すると、体の様々な部位に痛みなど苦痛な症状が生じやすくなる。また、がんに対する治療を受けるといろいろな副作用症状が出てくる。治療によっては、後遺症として機能障害を生じる。そのため、日常生活に不自由を感じたり、外見の変化に悩んだりすることもある。この項目では、こうした身体にかかわる苦痛や苦悩を総括して、「身体の苦痛」として取り上げる。

11 症状・副作用・後遺症

📁 まとめ（165 件）

- 副作用症状や後遺症に関して多岐にわたる悩みがみられた。
- どの程度の症状であれば病院に連絡すべきなのか、症状によっては他院にかかった方がよいのか、という点で判断に困るとの意見も複数みられた。

回答例

- ◆ どのくらいの状態で病院に連絡すべきだったか、判断がつかなかった。特に外来で患者さんがたくさんいるのを見ているので、「このくらいでは迷惑では」と思うようになってしまった。
- ◆ 外来化学療法後、歯茎が腫れてしまい、普通の歯科にかかったらいいのか、がんセンターに連絡した方がよいのか困った。がんセンターに連絡して相談でき、親切に対応してもらった。
- ◆ 治療の痛みか、別の痛みかわからず、電話しても受付けてくれるか不安。特に土、日、祝日。
- ◆ 自分の症状の悪さがどの程度のものなのか、判断ができない。
- ◆ 化学療法による副作用→説明を受けて納得していたつもりでも、症状が出てくるとつらい。対処方法を教えてもらってはいるが、それでも軽減しないとつらくなる。
- ◆ 抗がん剤の副作用で両足膝下が硬化・むくみにより、歩行困難になった。体全体を動かす運動ができないため、徐々に体力が低下しているのが気にかかっている。
- ◆ 手術後のひきつりが7年経ってもある。血流が悪いのだとを感じるが対処方法がわからない。
- ◆ 手術後の後遺症についての説明があまりなく、そのうち痛みや手術部分が動かないのは治ると思って、最初のうちリハビリをしなかったため、治るまでに時間がかかった。
- ◆ 薬を飲むのが負担になる。副作用があるので…
- ◆ 検査に現れない体の不調や痛みへの対応（医師にも理解されず苦しい思いを抱えることに）。
- ◆ 薬で、絶対飲んではいけないものをリストにして教えてほしい。

Ⅷ－３ 自由回答（心の苦悩）

心の苦悩とは

がんと診断された時から闘病の全過程を通して、不安や落ち込みなど気持ちのつらさを体験することは多々ある。再発や転移に対する不安を抱え、実際に再発がわかるとショックを受けたり、動揺したりすることもある。「がん」と向き合うなかで、自分にとっての価値観や生き方をあらためて見つめ直すこともある。こうした人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」として取り上げる。

12 不安などの心の問題

まとめ（89件）

- 再発や転移など、先の見えない状態に対する不安が多数みられた。
- 診断前、告知、治療の各段階における不安がみられた。
- 不安な気持ちをコントロールすることは難しく、周囲に悩みや話を聞いてもらうことで落ち着いたという声もあった。

回答例

- ◆ 診断前なので不安でいっぱいである（どんなことを言われるのかしら、とか）。
- ◆ 告知後、受け入れるまでは気持ちが不安定になり、どうしたらいいかわからなかった。
- ◆ 化学療法の副作用に対する不安。手術後の経過状態に対する不安。
- ◆ 入院までの期間に時間を要するため病気への心、モチベーションが保てない。病気に対して不安な気持ちが大きくなってしまう。
- ◆ 自分の症状も、医師からの答え（現実）が怖くて質問できなかった。
- ◆ CTで定期的に検査をしてもらっているが、次の検査までに他へ転移してしまうのでは…という不安は常にある。
- ◆ 根治と言われても、再発の不安は続いてある。
- ◆ あと何年生存できるか？
- ◆ 「よくはならない。」と言われたが、生命の危険性がどの程度なのか不安である。
- ◆ 担当医は、私のがんの種類のことや再発しにくいなど、よく話しをしてくれて、「こころ」が落ち着き、ありがたい。
- ◆ 体調がよくなないと気持ちが落ち込みがちになる。少しずつでもよくなりたいのに、うまくいかない時は歯痒さがある。
- ◆ 家族その他周りから、気のせいの部分がある（落ち込んでいる）と言われても、メンタルコントロールは困難！

13 生き方・生きがい・価値観

📁 まとめ (21 件)

- がんの闘病を通して、自分の生きがいや生き方、価値観とあらためて向き合ったという声が複数みられた。
- 以前と同じように過ごすことができないことへの悲しみや嘆きもみられた。
- また、精神的につらい状況を乗り越え前向きに生きようとする姿勢や、あるがままの現状を受容しようとする姿勢もみられた。

回答例

- ◆ がんになり、初めて人の優しさが心にしみた。みなさんのおかげで前向きになり、がんばっている。ありがとう。
- ◆ 再発転移の不安は年中ある。でも助けてもらった医師、その他の方々に恩返しのつもりで、絶対に病気には負けない！がんばる。
- ◆ 自分であと何ヵ月とカウントダウンしたが、それをクリアしてもう 1 度やれること、やりたいことを考えると楽になった。
- ◆ 明日は明日の風が吹くと、自分がやりたいことだけやろうと思っている。開き直りのどこが悪いと思いだしたら、少し楽しいことが見つかった。
- ◆ 悩んでもしかたがないので気にしないようにしている。
- ◆ 発病以来 11 年目に入り、終末は覚悟できている。
- ◆ 毎日放射線の治療に通った中で気持ちを共有できるサバイバーのお友達が数名でき、今でも連絡を取り合い、お互いに励まし合うことができ、感謝である。
- ◆ 今は何をしても元気な頃の体力や気力がなくなり、毎日が無為に過ぎていると思いながら、何もできない、何もしない毎日。
- ◆ 孫から一緒にお風呂に入ろうと言われ、手術前まで楽しく生活していたのに、ストマのおかげで入ることのできない悲しさがある。

Ⅷ－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、年齢や就労など他の条件も重なって生活に困っているという意見が多くみられた。
- 仕事ができない、あるいは大幅に制約されてしまうことへの悩みも多い。
- 上記の問題について、支援を求める意見も複数みられた。

回答例

- ◆ がんの治療は自分が思っていた以上にお金がかかるので（抗がん剤）、がん保険に加入しておけばよかったと後悔した。よろず相談に治療費の相談をして、保険限度額適用認定証のことを教えてもらい、よかった。
- ◆ 仕事ができないので経済的に苦しく、家族に苦勞をかけた。
- ◆ 仕事が休めないで、なるべく短い時間で終わってほしい。
- ◆ 無理をせざるをえない状況で、これまでとほぼ同じように働いていたところ、再発。これから仕事に復帰できる自信がないが、治療費のためには働かなければならず、不安は募るばかり。
- ◆ 仕事に復帰したいが、退院後の予後がよくないため、なかなか復帰できない。
- ◆ 仕事をセーブしなければならない。
- ◆ 経営者としてお客様への対応と経営移譲が悩み。
- ◆ 今はまだ検査中だけど、もし治療となった際に母子家庭なので、子どものこと、治療費など、不安が大きくある。
- ◆ 外来診察・検査など費用がかかり、生活費も年金生活者にとってはたいへんである。
- ◆ 社会復帰がなかなかできず、年齢的なこともあり苦勞している。現在も継続中である。国や県での援助がほしい。
- ◆ 重粒子線治療などの医療費を保険で支払えるようにしてほしい！

15 家族・周囲の人との関係

📁 まとめ (29 件)

- 家族に対しては、協力的であることへの感謝もあったが、苦しい現状を理解してもらえないことへの不満もみられた。また、負担をかけることへの心苦しさも寄せられた。
- 家族が子どもや高齢である場合、それに伴う負担等に悩んでいる例が複数みられた。
- 事情を知らない周囲の人との関係が難しくなることへの悩みもみられた。

回答例

- ◆ ありがたいことに悩みはなし。家族みんなが取りかかってくれている。感謝をしている。
- ◆ 痛みはあるが、家族のための食事づくりは毎日しっかりがんばっている。当たり前の毎日を過ごす姿を家族に見せることで、治療中の私を支えてくれている家族を安心させたいのである。
- ◆ 抗がん剤の副作用で子どもの世話ができない。保育園に入れるよう診断書を書いてもらったが、待機児童が多く、なかなか入園できなかった。長時間預かってくれる託児所もなかなかなく、通院のたびに預け先が確保できるか不安だった（よろず相談で手伝ってもらった）。
- ◆ 子どもが小学生だったので、家を留守にすることが不安だった。
- ◆ 家族が協力的ではない。病気のことを理解しようとしていない。体力が落ち、食事も摂れないため、家事をほとんどできる状態ではないのに、いつものようにできていると思っている。
- ◆ 通院で家族に負担がかかる。申しわけない。
- ◆ 部屋の掃除、料理の献立。夫が現在してくれているが、高齢のためいつまで続けられるか不安。
- ◆ 副作用に関し経験がない人ばかりなので、理解してもらえない悩みはある。
- ◆ 親しい友人、職場の人、仲のよい親族にしか病気・手術のことを話していないため、それ以外の人に思うように子どもの学校の行事など参加できないのを、白い眼で見られて嫌だった。
- ◆ 病院に来る（入院などしている）と、同じ病気の人がいて自分だけではないと考えられ、気持ち軽くなり希望も出てくる。患者同士話ができ、共有できることがよいと思えた。

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（43件）

- 静岡がんセンター全般への高い評価、感謝、今後への期待が多く寄せられた。
- 公開講座に関する意見もみられた。

回答例

- ◆ 利用する者にはなくてはならない存在である。働いている方すべての方に（ボランティアも）、心からの感謝をお伝えしたいと思う。これからもよろしくお願いします。
- ◆ 患者の会というのがあれば、利用したかった。同じ体験をした方とお話をする機会があれば、少し楽になれたのでは…と思っている。
- ◆ よろず相談室の電話がなかなかつながらない。みなさん、いろいろ相談があつてしかたないかもしれないが。
- ◆ がんの予防と早期発見、がんになってしまった時の対処についての公開講座を開いてほしい。がんにならないための食事や生活をみなさん知りたいと思う。
- ◆ 再発し、命の限りを感じながらの治療（生活）は想像を絶する苦しさ、つらさがある。残された人生を自分らしく生きようと思える話、相談ができる「科（部門）」の充実を切に願う。
- ◆ 細かい食事の内容。退院時の説明は通常のパフレットを見て言うだけで、素人でもわかる。もっと家庭的なよいもの（体のためになる食べもの）、悪いものなど具体的にご指導願いたい。
- ◆ ボランティアの数が少ないのでは？

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。その基本理念のもとに「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ている。その後、「患者サロン」、「患者家族支援センター」も設置し、患者さんやご家族を医療と暮らしの両面からサポートできるような活動を行っている。

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

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

【患者家族支援を行っている部門の紹介】

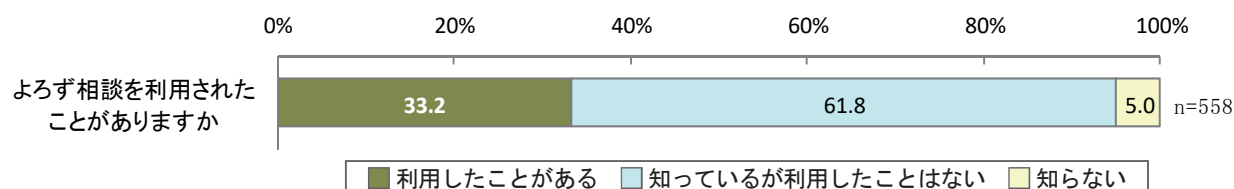
部門	場所と活動内容
よろず相談 (相談支援センター)	2階正面玄関を入って右手にカウンターと相談室があり、相談員が院内外からの相談対応を行っている。 患者さんやご家族の悩み、困りごと、漠然とした不安、誰かに話をしたい、聴いてもらいたいなど、どのようなことでもがん専門の相談員が話を伺い、一緒に考え、問題解決のサポートを行っている。 地域の法人会やハローワーク、社会保険労務士と連携した就労支援活動も実施している。 また、静岡がんセンターに来られない患者さんやご家族のための「出張がんよろず相談」を行っており、医師・看護師・ソーシャルワーカー等がグループとなり地域に出向いて相談に応じている。
患者家族支援センター	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、途切れることのない患者家族支援を行っていく部門である。 患者さんや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、相談内容に合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、患者さん以外の一般の方も利用可能である。平日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、漢方療法などの学習会を定期的で開催している。学習会の情報は、部屋の前に設置してある案内板や静岡がんセンターホームページで確認可能である。

1 よろず相談

1-1 よろず相談の利用経験、認知

(1) 今年度の調査結果 「問7-1-1)」

よろず相談の利用経験、認知について尋ねた。



【集計結果】

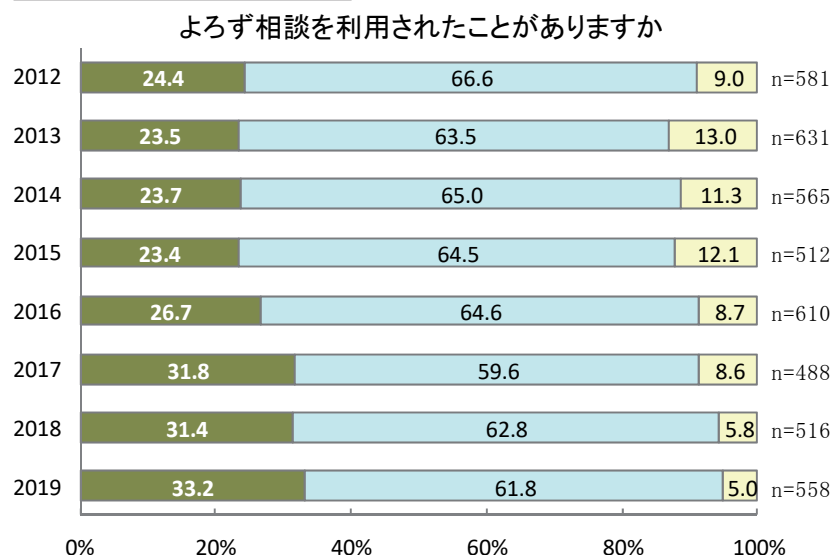
「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は95.0%となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は33.2%となっている。

【解析者コメント】

認知度は95%以上で「認知度が極めて高い」水準となっており、よろず相談の存在については概ね認知されているものとする（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。

一方、利用率は33.2%となっている。ここで、利用しない理由を類型化すると、①「よろず相談の存在自体を知らない」、②「存在は知っているが、自身で利用する必要性を感じていない」、③「存在は知っており利用の必要性も感じているが、何らかの要因があり利用に踏み出せない」の3つが考えられる。集計結果の割合（「知らない」5.0%、「知っているが利用したことはない」61.8%）による限り、上記のうち①よりも②や③に該当する患者さんの方が多いと推測される。したがって、利用率の向上を図るためには、「利用の必要性を患者さんに感じてもらう」ための検討と改善の取組、あるいは利用を妨げている要因を把握し、それを軽減するための取組から着手するのが効果的であると考え（なお、上記に記載した①～③の類型化については、次項以下で示す、他の患者家族支援部門における利用率、認知度についても同様）。

(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、最低値は以下のとおりである。

☆ 利用率 今回（最高値）：33.2%、旧最高値：2017年31.8%、最低値：2015年23.4%

☆ 認知度 今回（最高値）：95.0%、旧最高値：2018年94.2%、最低値：2013年87.0%

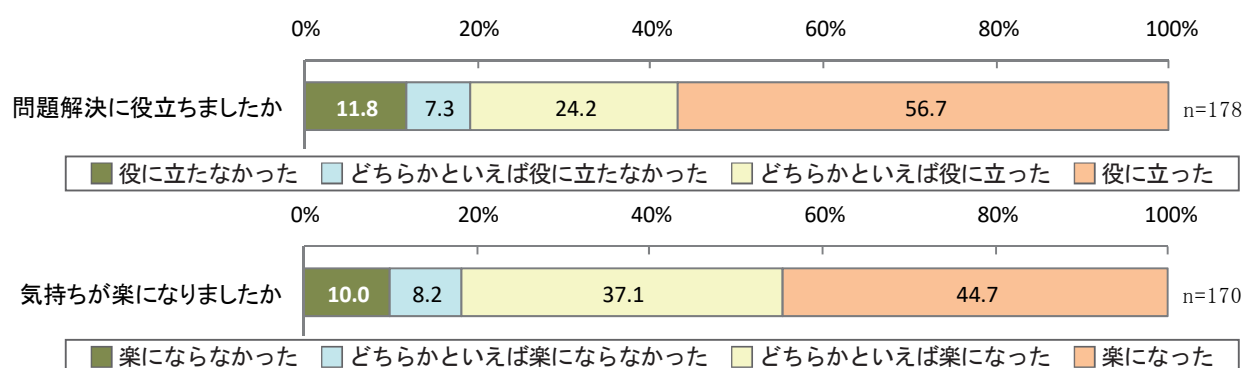
【解析者コメント】

利用率は今回まで4年連続で上昇し、今回が過去最高値となっている。また、認知度も同じく4年連続で上昇し、今回が最高値で「認知度が極めて高い」状態となっている。経時的には直近数年間の利用率、認知度向上のための取組が効果を挙げているとみられ、今後も引き続き同様の取組を図ることが望ましいと考える。

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】

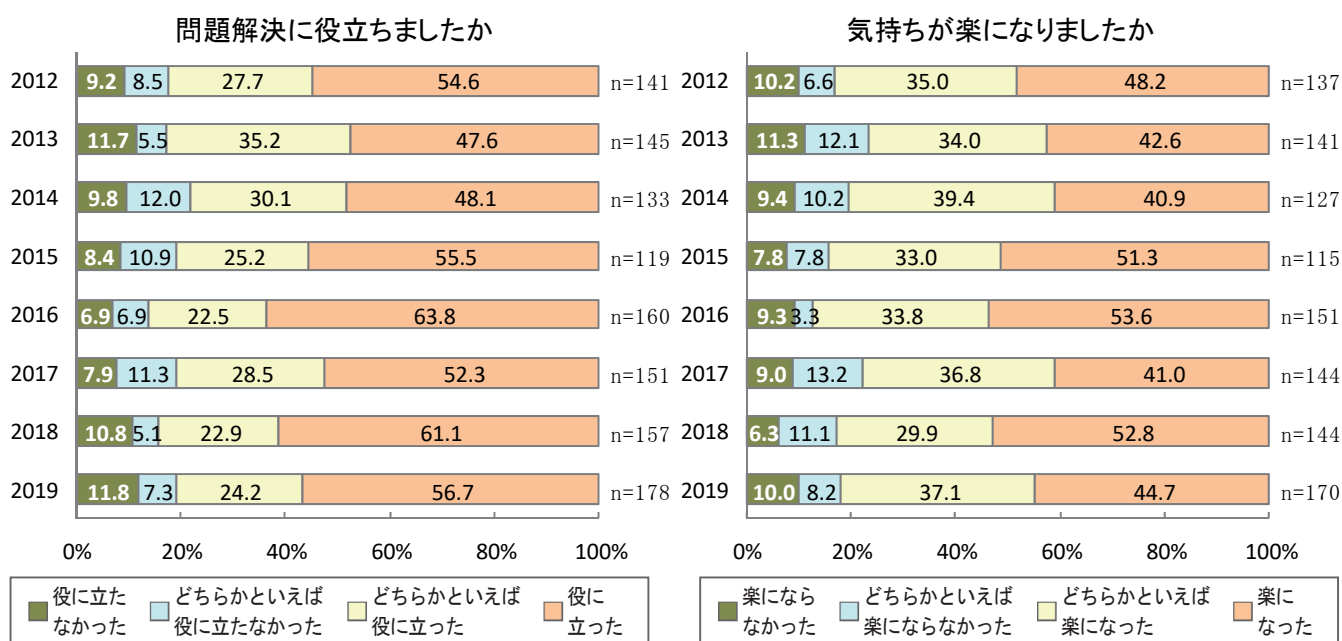
「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると、『問題解決に役立ちましたか』80.9%、『気持ちが楽になりましたか』81.8%となっている。

【解析者コメント】

上記2項目とも満足度は90%未満で「満足度が高い」に該当しない状態にあり、今後の満足度向上のための取組が必要であると考え。

うち、『問題解決に役立ちましたか』の満足度については、よろず相談において問題解決のための情報や技術をより蓄積し、患者さんに適切に提供する取組によって、改善が図られると考える。これに対し、『気持ちが楽になりましたか』については、患者さんの主観的評価であるため、問題解決に加え、「話を十分に聞いてくれる」、「言葉づかいや態度が適切である」、「信頼関係がある」といった患者さんとのコミュニケーションや関係性によっても評価が左右されると考える。したがって、満足度を向上させるためには、患者さんと担当する職員等とのコミュニケーションについて、現場の状況や患者さんからの意見の把握を図り、患者さんの心理的負担を軽減するような取組が考えられる。

(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、最低値は以下のとおりである。

☆ 『問題解決に役立ちましたか』 今回：80.9%、最高値：2016年86.3%、最低値：2014年78.2%

☆ 『気持ちが楽になりましたか』 今回：81.8%、最高値：2016年87.4%、最低値：2013年76.6%

【解析者コメント】

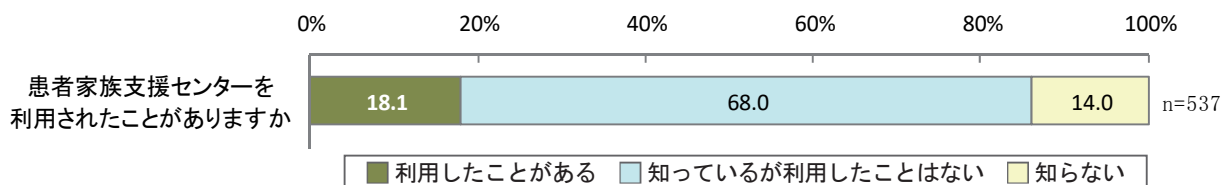
経時的にみると、上記2項目とも満足度は70%台～80%台で推移しており、「満足度が高い」に該当しない状態が続いている。今後、満足度を継続的に上昇させるためには、前項（1）のコメントに示したように、何らかの新たな方針や方向性に基づく改善策の検討が必要と考える。

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】

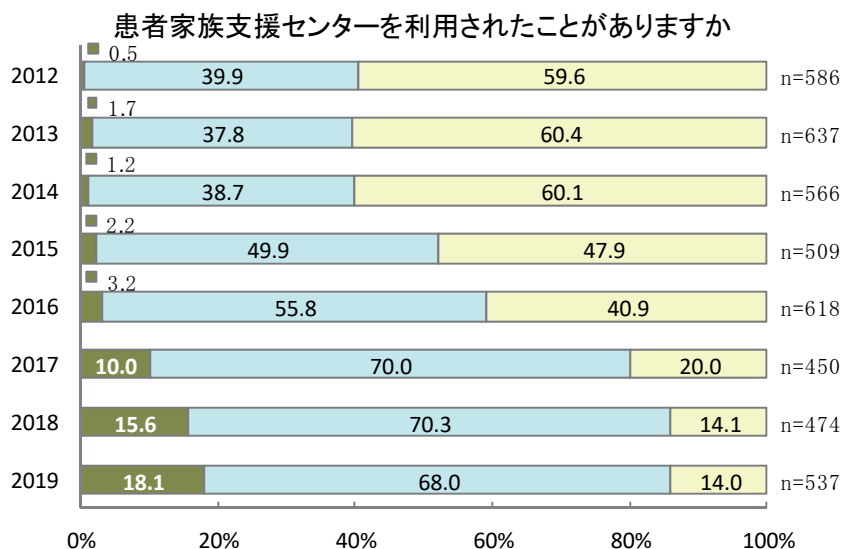
「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は86.0%となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は18.1%となっている。

【解析者コメント】

認知度は90%未満で、「認知度が高い」に該当しな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）。今後、認知度のさらなる向上を図るには、初診の患者さんに対する十分な情報提供や、ウェブサイト等により患者さん以外の方々への認知度向上を進めていくことなどが考えられる。

一方、利用率は18.1%となっているが、集計結果の割合（「知らない」14.0%、「知っているが利用したことはない」68.0%）による限り、「患者家族支援センターの存在自体を知らない」よりも、「存在は知っているが、自身で利用する必要性を感じていない」、あるいは「存在は知っており利用の必要性も感じているが、何らかの要因があり利用に踏み出せない」患者さんの方が多いと推測される。したがって、利用率の向上を図るためには、「利用の必要性を患者さんに感じてもらう」ための検討と改善の取組、あるいは利用を妨げている要因を把握し、それを軽減するための取組から着手するのが効果的であると考えられる。

(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、最低値は以下のとおりである。

- ✧ 利用率 今回（最高値）：18.1%、旧最高値：2018年15.6%、最低値：2012年0.5%
- ✧ 認知度 今回（最高値）：86.0%、旧最高値：2018年85.9%、最低値：2013年39.5%

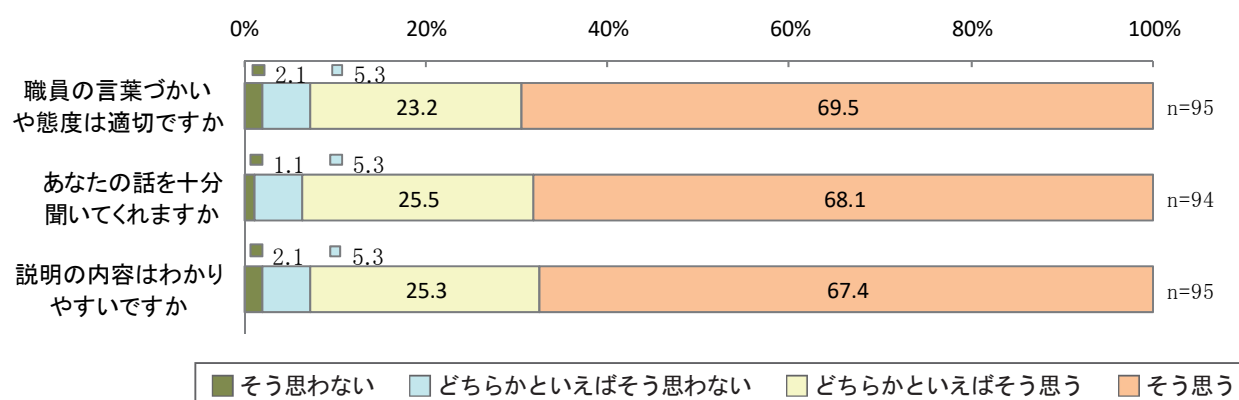
【解析者コメント】

患者家族支援センターが業務を拡大し、新たに初診問診を担う体制となった2017年以降、利用率、認知度ともそれ以前より上昇し、いずれも今回が過去最高値となっている。初診問診を担っているという部門の特性を生かし、初診の患者さんを中心に、患者家族支援センターの認知度向上を図り、利用率の向上にも結びつけていくような情報提供等が今後とも効果的であると考ええる。

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】

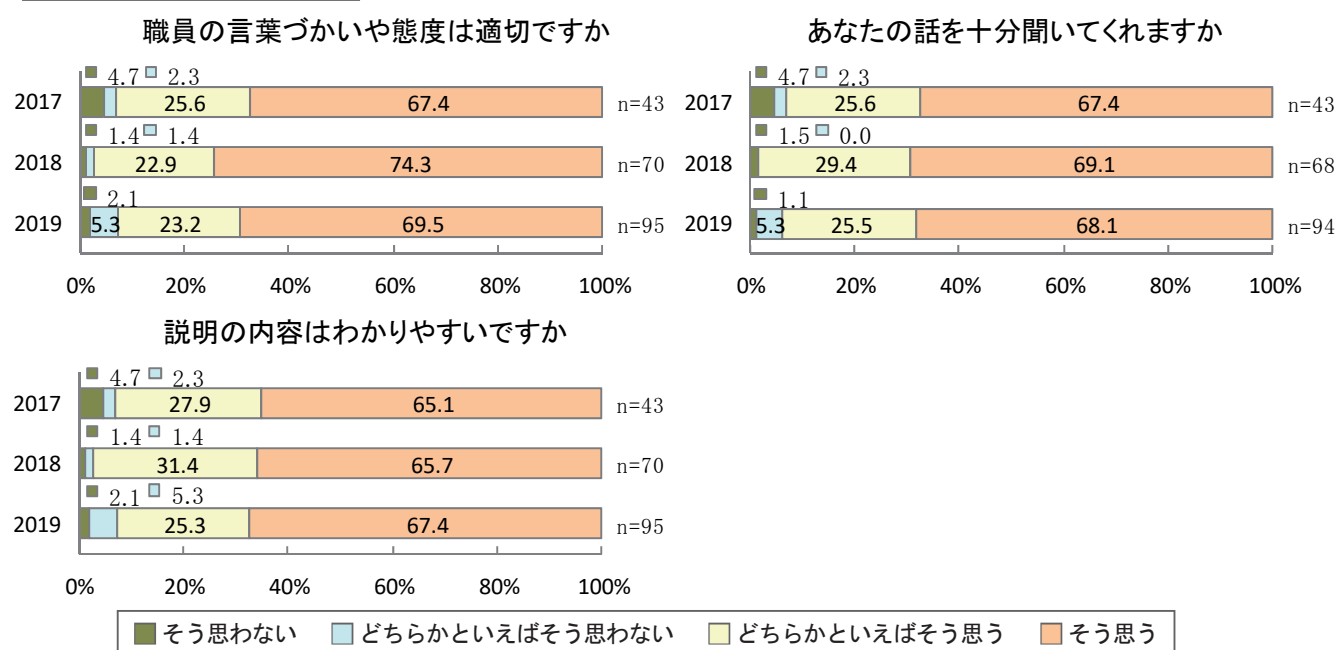
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』92.6%、『あなたの話を十分聞いてくれますか』93.6%、『説明の内容はわかりやすいですか』92.6%となっている。

【解析者コメント】

各項目とも満足度は90%以上で「満足度が高い」状態であり、なお改善の余地があると言える。

現場の状況や患者さんからの意見の把握と併せ考察する必要はあるが、初診問診という、患者さんの不安が大きくなりやすい環境での対応となるため、通常以上に、患者さんの不安や疑問を取り除くことを重視したコミュニケーションが求められると推測される。したがって、例えば担当の看護師については問題解決の能力に加え、求められるコミュニケーション上の特性についても教育することが考えられる。

（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、最低値は以下のとおりである。

☆ 『職員言葉づかいや態度は適切ですか』

今回（最低値）：92.6%、最高値：2018年 97.1%、旧最低値：2017年 93.0%

☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』

今回：93.6%、最高値：2018年 98.5%、最低値：2017年 93.0%

☆ 『説明の内容はわかりやすいですか』

今回（最低値）：92.6%、最高値：2018年 97.1%、旧最低値：2017年：93.0%

【解析者コメント】

過去3年間では、2018年のみ各項目とも満足度が95%以上で「満足度が極めて高い」、それ以外の調査年では「満足度が高い」状態となっている。今回は前年比で各項目とも満足度が低下しており、（１）のコメントに示した方法等により、今後満足度の向上を図るための改善の検討が必要と考える。

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）」

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

患者家族支援センターの初診時の問診以外での利用目的（複数回答可）	件数	構成比 (n=33)
治療の選択（治療を選んだり、決めたりするとき）	12	36.4%
病気の説明（説明がよくわからないとき、疑問があるときなど）	12	36.4%
病気への不安	13	39.4%
家族のこと（子どもの世話、子どもへの説明、親への説明、親の介護など）	4	12.1%
医師との関係（話を聞いてくれない、質問できない、怖いなど）	2	6.1%
その他	6	18.2%
合計	49	148.5%

【集計結果】

初診時の問診以外で患者家族支援センターを利用した目的を尋ねた結果、約30%～40%が病気や治療に関連した相談であった。

【解析者コメント】

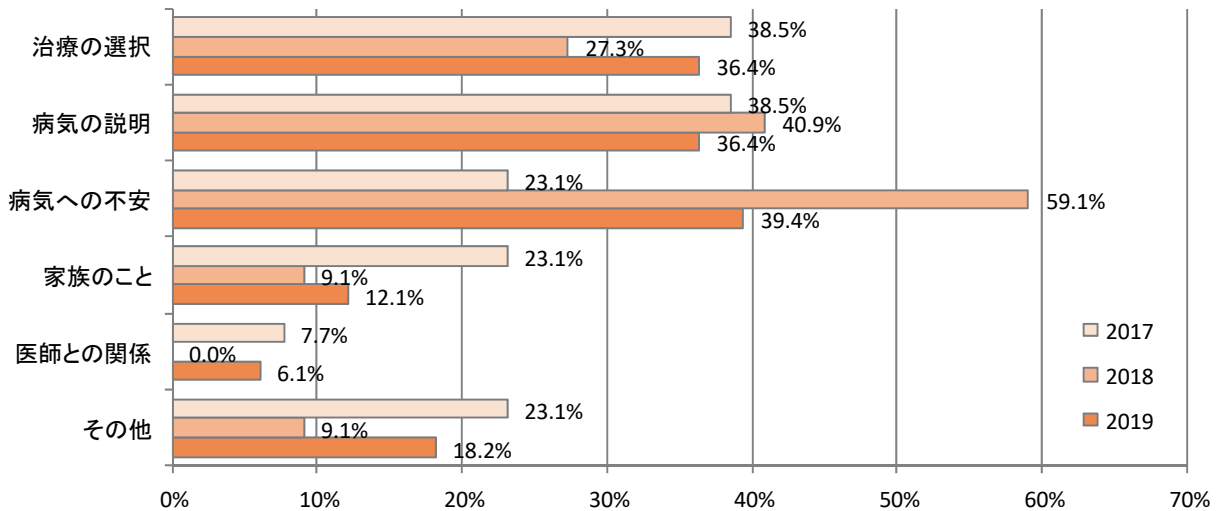
『病気への不安』、『治療の選択』、『病気の説明』といった、直接病気に係る問題について利用する患者さんが30%以上ある一方、『家族のこと』、『医師との関係』についての利用はこれらより少なくなっている。

今後、全体の相談件数を増やすための改善を検討する場合、上記のうち前者については患者さんからのニーズが多い項目として捉え、こうした問題を患者家族支援センターが積極的に受け付けている旨をPRすることが考えられる。一方、後者については、プライバシーや今後の治療への影響から患者さんがよりセンシティブになり、相談することに慎重になっていると推測される。したがって、患者さんの心理的不安を払拭するような情報（例えば、相談内容は厳重に秘匿され、個人情報には外部に出ない）を示すことが考えられる。

ただし、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。患者家族支援センターにおいて、利用目的等を把握できるデータがあれば、そちらとの比較を経て実態把握を進めることが望ましいと考える。

(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: 合計 153.8%、n=13 2018: 合計 145.5%、n=22 2019: 合計 148.5%、n=33

【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、最低値は以下のとおりである。

- ◇ 『治療の選択』 今回：36.4%、最高値：2017 年 38.5%、最低値：2018 年 27.3%
- ◇ 『病気の説明』 今回（最低値）：36.4%、最高値：2018 年 40.9%、旧最低値：2017 年 38.5%
- ◇ 『病気への不安』 今回：39.4%、最高値：2018 年 59.1%、最低値：2017 年 23.1%
- ◇ 『家族のこと』 今回：12.1%、最高値：2017 年 23.1%、最低値：2018 年 9.1%
- ◇ 『医師との関係』 今回：6.1%、最高値：2017 年 7.7%、最低値：2018 年 0%
- ◇ 『その他』 今回：18.2%、最高値：2017 年 23.1%、最低値：2018 年 9.1%

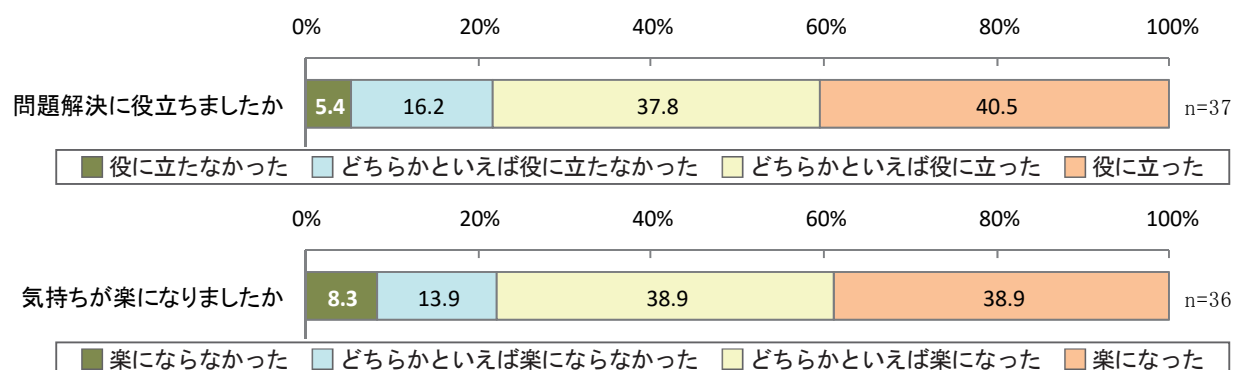
【解析者コメント】

(1) と同じく、各調査年とも回答者数 (n) が十分ではない制約はあるが、過去 3 年間とも構成比が 20%を超えている項目は『治療の選択』、『病気の説明』、『病気への不安』であり、傾向は今回とほぼ同じと言える。なお、今後考えられる改善の方向性については、前項 (1) のコメントと同様である。

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。



【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』78.4%、『気持ちが楽になりましたか』77.8%となっている。

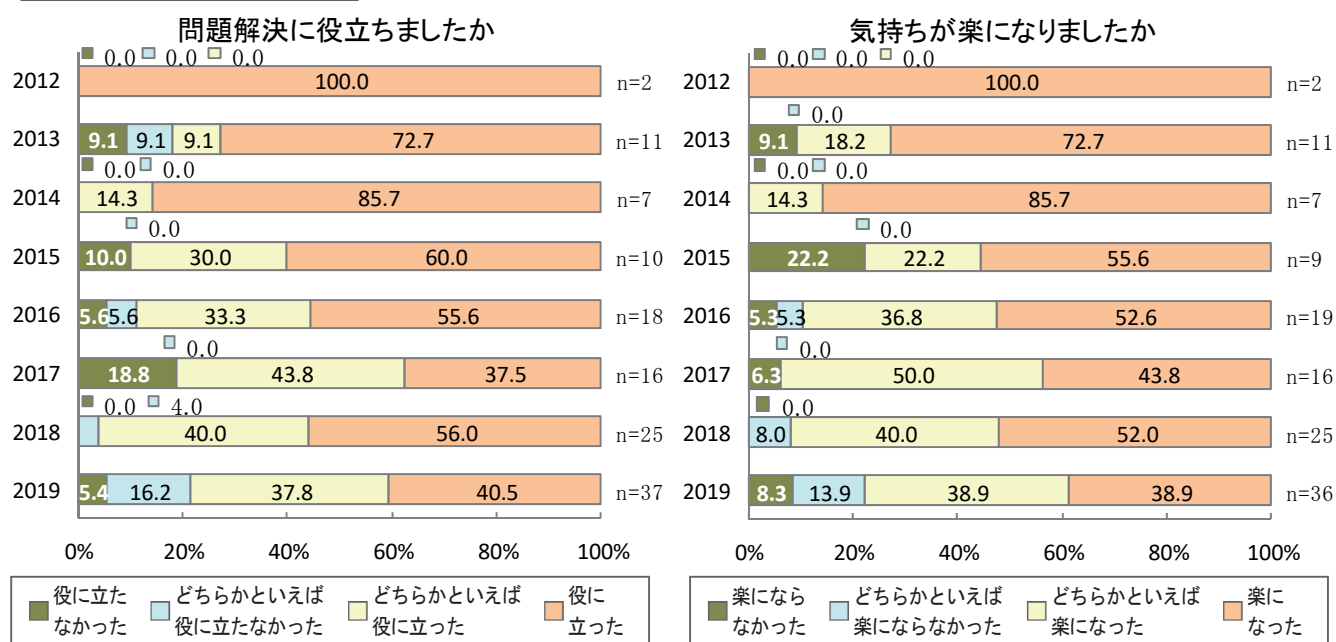
【解析者コメント】

2項目とも満足度は90%未満で「満足度が高い」に該当しない状態にあり、今後の満足度向上のための取組が必要であると考え（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。

うち、『問題解決に役立ちましたか』の満足度については、組織として問題解決のための情報や技術をより蓄積し、患者さんに適切に提供する取組によって、改善が図られると考える。これに対し、『気持ちが楽になりましたか』については、患者さんの主観的評価であるため、患者さんが抱える問題についての解決状況に加え、例えば「話を十分に聞いてくれる」、「言葉づかいや態度が適切である」、「信頼関係がある」といった要因によっても評価が左右されると考える。特に、患者家族支援センターの担当者（看護師）においては、一人の患者さんに費やす時間や相談内容等の面からも、外来看護師等以上に、患者さんとのコミュニケーションに配慮や工夫が求められると推測される。したがって、満足度の向上には、患者さんと担当する看護師とのコミュニケーションについて、現場の状況や患者さんからの意見の把握を図り、患者さんの心理的負担を軽減するような取組が考えられる。

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】

回答者数（n）が少なく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きていることから、現時点で過去の調査と比較して評価することは難しい。

【解析者コメント】

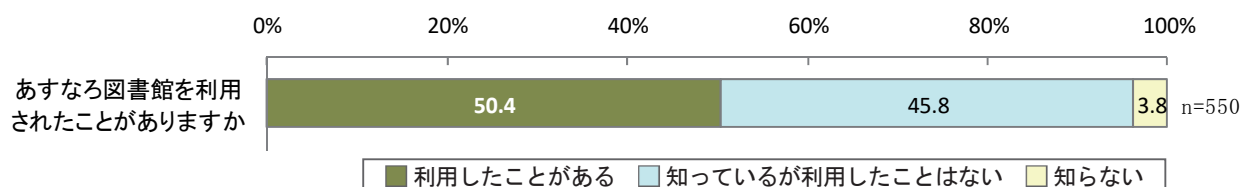
以前と比べ回答者数が増えてきているが、十分ではないため、経時的に確実な傾向を示すことは難しい。

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」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 96.2% となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は 50.4% となっている。

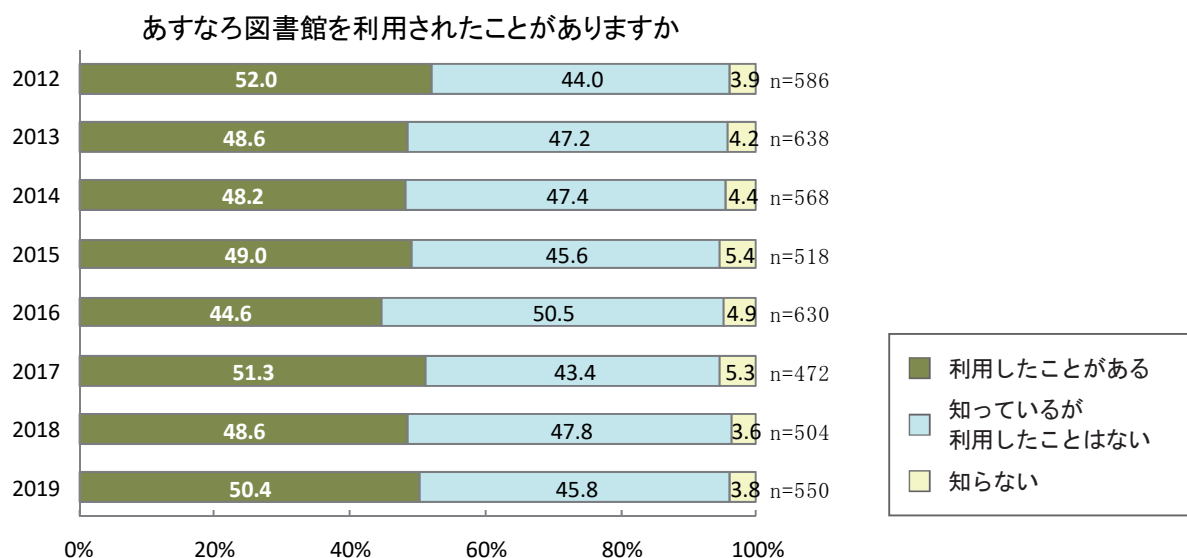
【解析者コメント】

認知度は 96.2% で「認知度が極めて高い」状態にあり、現状においてほとんどの患者さんから認知されているものとする（表現の定義については、2 ページの（8）を参照）。

一方、利用率は 50.4% と全体のほぼ半数になっている。あすなろ図書館への認知度は十分高いと考えられるため、利用しない理由としては「存在は知っているが、自身で利用する必要性を感じていない」、あるいは「存在は知っており利用の必要性も感じているが、何らかの要因があり利用に踏み出せない」患者さんが多数を占めると推測される。したがって、利用率の向上を図るためには、「利用の必要性を患者さんに感じてもらう」ための検討と改善の取組、あるいは利用を妨げている要因があればそれを把握し、軽減するための取組から着手するのが効果的と考える。

なお、あすなろ図書館では、所蔵する医療・健康・福祉関連資料や医療・健康雑誌のリストをホームページ上に公開しており、所蔵していない書籍の要望があれば購入を検討している。こうした取組を患者さんに認知してもらうことも利用率向上に効果的と考える。

（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、最低値は以下のとおりである。

✧ 利用率 今回：50.4%、最高値：2012年52.0%、最低値：2016年44.6%

✧ 認知度 今回：96.2%、最高値：2018年96.4%、最低値：2015年94.6%

【解析者コメント】

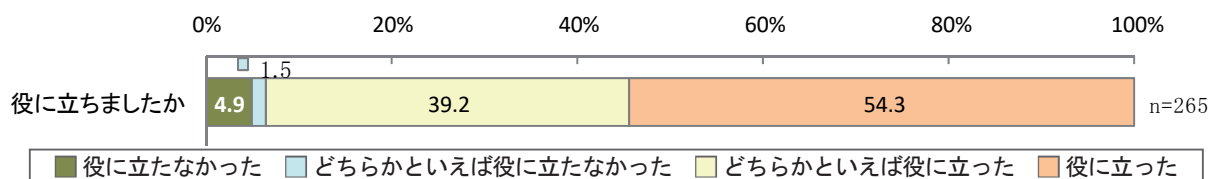
認知度については、過去8年間の調査のうち6回が「認知度が極めて高い」状態で、他も「認知度が高い」状態となっており、継続的、安定的に認知度は高いと考える。

一方、利用率については、調査開始から今回まで40%台または50%台で推移している。利用率のさらなる向上を図るためには、前項（1）のコメントに示した方法等により、改善の検討が必要と考える。

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】

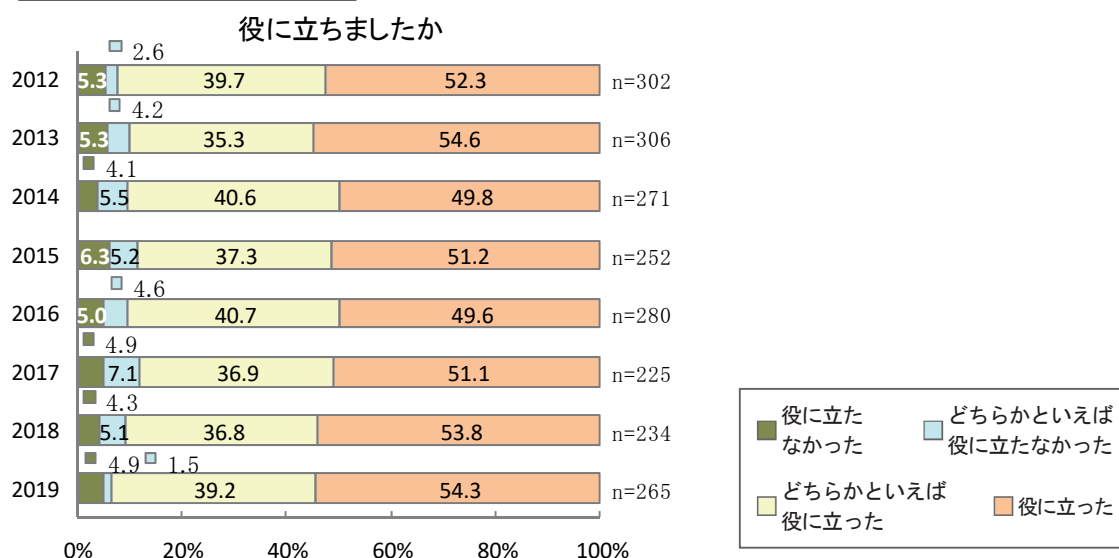
「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は93.6%となっている。

【解析者コメント】

満足度は90%以上で「満足度が高い」状態にあるが、「満足度が極めて高い」状態（95%以上）ではなく、なお改善の余地があると言える（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。

問題解決に役立ったか否かの評価については、「所蔵資料の情報が患者さんのニーズに合致したか」、「最新かそれに近い情報が提供されていたか」、「必要と感じる資料を迅速、適切に探すことができたか」など、要因として想定される条件はいくつか考えられる。例えば、図書館の利用者に対する実態調査を行うことでこれらの要因を特定し、改善の方向性を検討することも考えられる。

（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、最低値は以下のとおりである。

今回（最高値）：93.6%、旧最高値：2012年92.0%、最低値：2017年88.0%

【解析者コメント】

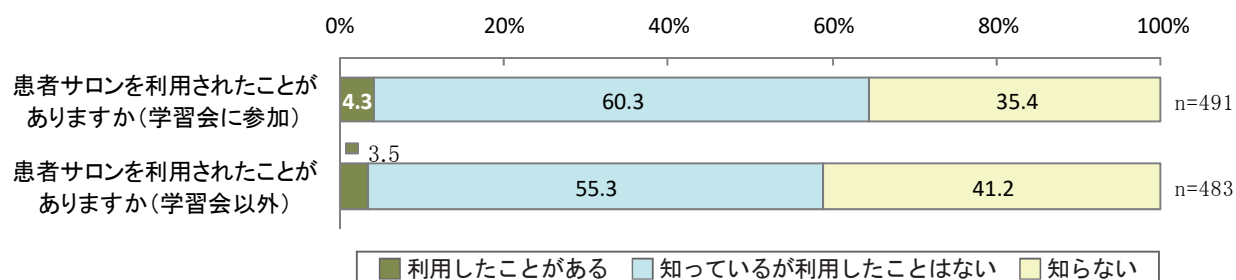
満足度は、今回を含め過去8年間で5回、90%以上となり「満足が高い」状態となっている。直近では2年続けて満足度が前年より上昇しており、現状の取組が成果を挙げているとみられる。ただし、さらに「満足度が極めて高い」状態を目指すには、これに加え、前項（１）のコメントに示したような改善を検討することが望ましいと考える。

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」

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



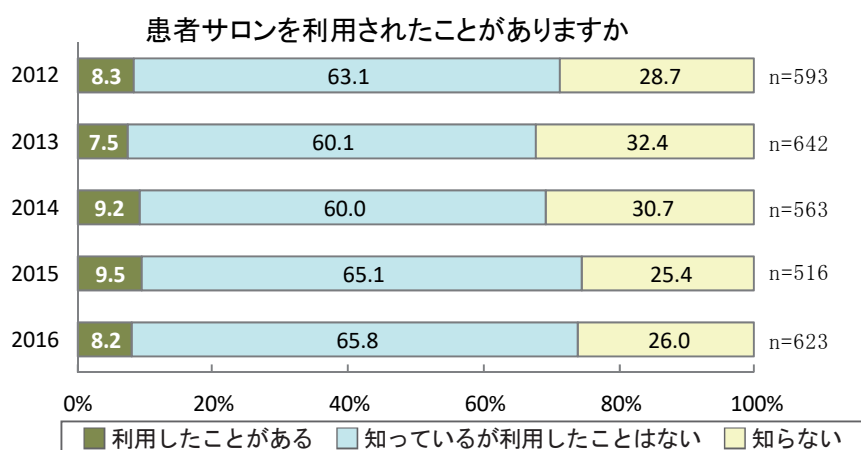
【集計結果】

「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は、『学習会』64.6%、『学習会以外』58.8%となっている。また、「利用したことがある」単独での割合（利用率）は、『学習会』4.3%、『学習会以外』3.5%となっている。

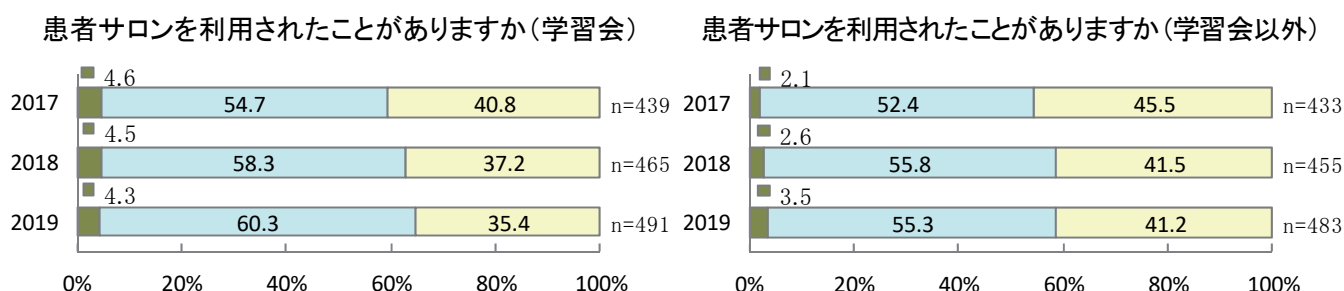
【解析者コメント】

認知度は『学習会』、『学習会以外』とも90%未満で「認知度が高い」に該当しない状態にある（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。また、利用率は『学習会』、『学習会以外』とも4%程度となっている。上記集計結果（「知らない」が『学習会』で35.4%、『学習会以外』で41.2%）が示すように、患者サロンを「知らない」患者さんも相当存在するとみられるため、まず認知度を向上させるための改善を優先し、その後に、「存在は知っているが、自身で利用する必要性を感じていない」、あるいは「存在は知っており利用の必要も感じているが、何らかの要因があり利用に踏み出せない」患者さんへの対応策を検討、実施することが望ましいと考える。

（2）過去の調査との比較



* 上記は参考値（質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない）



【集計結果】

今回の利用率、認知度と2017年以降の最高値、最低値は以下のとおりである。

- ◇ 『学習会』利用率 今回（最低値）：4.3%、最高値：2017年4.6%、旧最低値：2018年4.5%
 - ◇ 『学習会』認知度 今回（最高値）：64.6%、旧最高値：2018年62.8%、最低値：2017年59.2%
 - ◇ 『学習会以外』利用率 今回（最高値）：3.5%、旧最高値：2018年2.6%、最低値：2017年2.1%
 - ◇ 『学習会以外』認知度 今回（最高値）：58.8%、旧最高値：2018年58.5%、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、認知度については、両項目とも2年続けて上昇している。ただし、いずれの年も50%台か60%台となっており、「認知度が高い」には該当しない状態が続いている。一方、利用率については、『学習会』で4%台、『学習会以外』で2～3%台となっている。

いずれも、今後の改善が求められる内容であるが、まずは前項（1）のコメントに示したとおり、認知度の向上を図るべきであると考ええる。

4-2 患者サロン学習会への参加状況

（1）今年度の調査結果 「問7-5①」

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

参加したことがある学習会（複数回答可）	件数	構成比 (n=20)
お口の健康シリーズ	9	45.0%
栄養補助食品試飲・試食会	7	35.0%
がん医療における漢方療法	6	30.0%
がんと遺伝子の話	3	15.0%
乳腺術後の下着選びの勉強会	0	-
患者・家族のものがたりサロン	0	-
その他	1	5.0%
合計	26	130.0%

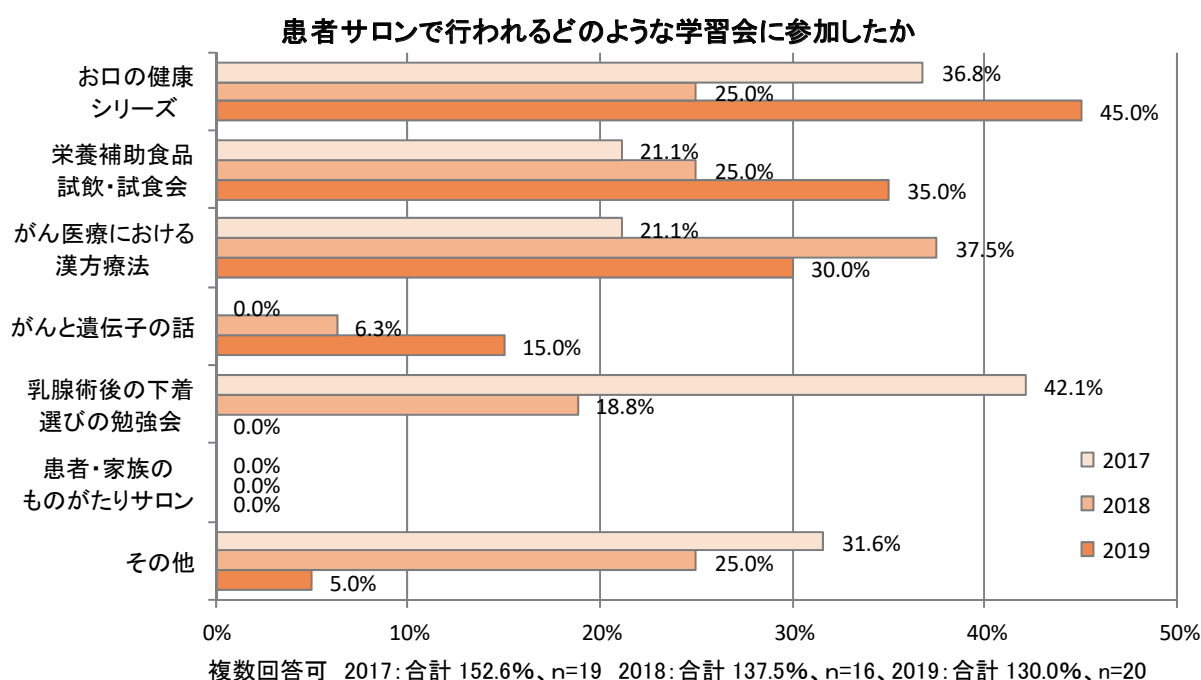
【集計結果】

『お口の健康シリーズ』9件、『栄養補助食品試飲・試食会』7件、『がん医療における漢方療法』6件、『がんと遺伝子の話』3件、『その他』1件で、『乳腺術後の下着選びの勉強会』と『患者・家族のものがたりサロン』は回答中に該当がなかった。なお、『その他』の内容は「がんと漢方薬との関連について」であった。

【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、集計結果が実態を正確に反映していない可能性がある。各学習会での利用実績等を把握できるデータと比較することが望ましいと考える。

(2) 過去の調査との比較 (2017 年新設項目)



【集計結果】

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

- ◇ 『お口の健康シリーズ』 今回（最高値）：45.0%、旧最高値：2017 年 36.8%、最低値：2018 年 25.0%
- ◇ 『栄養補助食品試飲・試食会』 今回（最高値）：35.0%、旧最高値：2018 年 25.0%、最低値：2017 年 21.1%
- ◇ 『がん医療における漢方療法』 今回：30.0%、最高値：2018 年 37.5%、最低値：2017 年 21.1%
- ◇ 『がんと遺伝子の話』 今回（最高値）：15.0%、旧最高値：2018 年 6.3%、最低値：2017 年 0%
- ◇ 『乳腺術後の下着選びの勉強会』 今回（最低値）：0%、最高値：2017 年 42.1%、旧最低値：2018 年 18.8%
- ◇ 『患者・家族のものがたりサロン』 過去 3 年とも 0%（回答例なし）
- ◇ 『その他』 今回（最低値）：5.0%、最高値：2017 年 31.6%、旧最低値：2018 年 25.0%

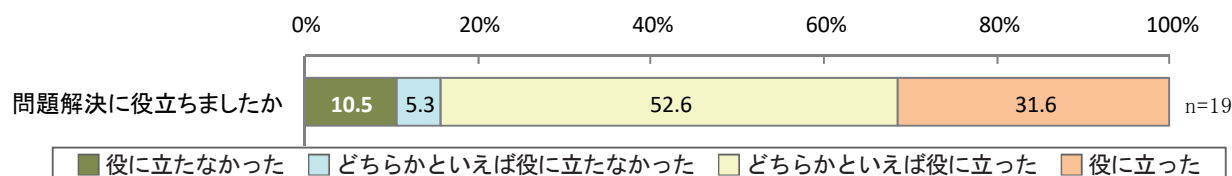
【解析者コメント】

過去 3 年間続けて構成比が 20%を上回っているのは『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』の 3 項目となっているが、回答者数（n）が十分とは言えないため、経時的な傾向を指摘するのは難しい。学習会への実際の参加者数のデータ等をもとに特徴や問題を把握し、参加者数増加のための検討を図ることが望ましいと考える。

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 7-5 ②」

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】

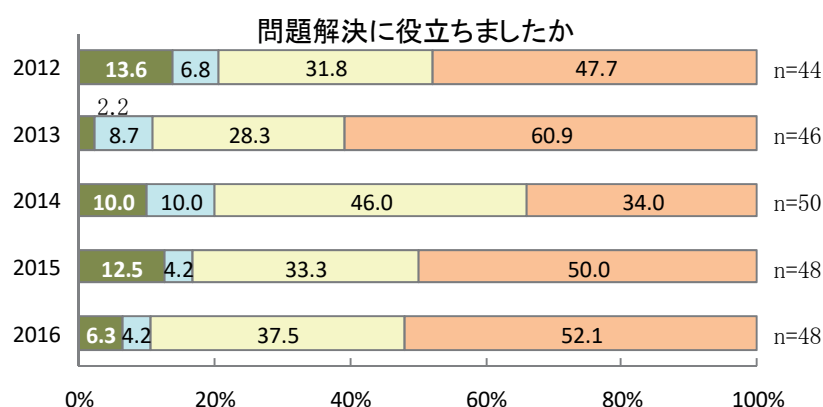
「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は 84.2%となっている。

【解析者コメント】

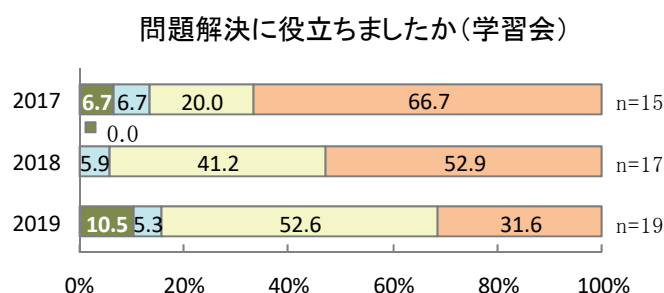
満足度は 90%未満で「満足度が高い」に該当しない状態にあり、今後の向上を図るための取組が必要と考える（表現の定義については、2 ページの（8）を参照）。学習会のテーマや提供する情報の内容等について、患者さんのニーズに合わせた改善や新たな取組を検討することが必要であると考える。

ただし、本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。満足度については、利用できる他の情報等との比較を経て実態把握を進めることが望ましい。

（２）過去の調査との比較



* 上記は参考値（質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない）



【集計結果】

今回の満足度と 2017 年以降の最高値、最低値は以下のとおりである。

今回（最低値）：84.2%、最高値：2018 年 94.1%、旧最低値：2017 年 86.7%

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。

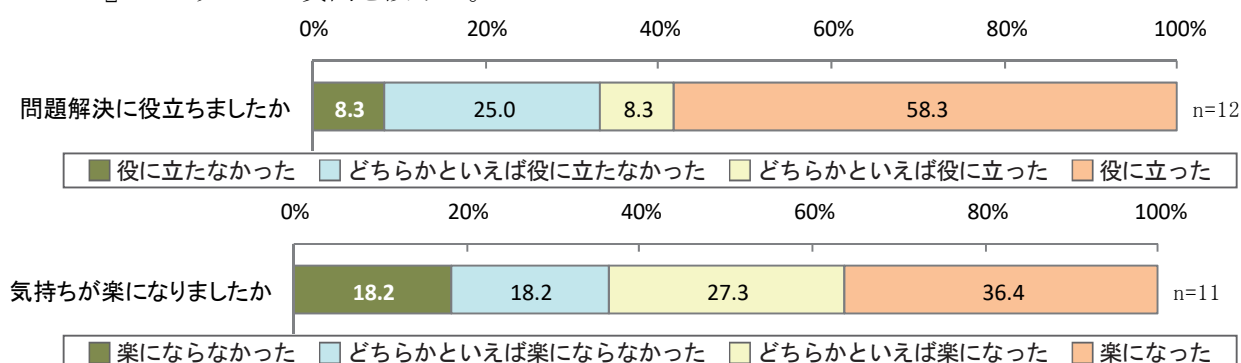
【解析者コメント】

『学習会』と『学習会以外』を区分した 2017 年以降でみると、満足度は今回が最低値となっている。ただし、各調査年とも回答者数（n）が十分ではないため、確実な傾向を示すことは難しい。

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』66.7%、『気持ちが楽になりましたか』63.6%となっている。

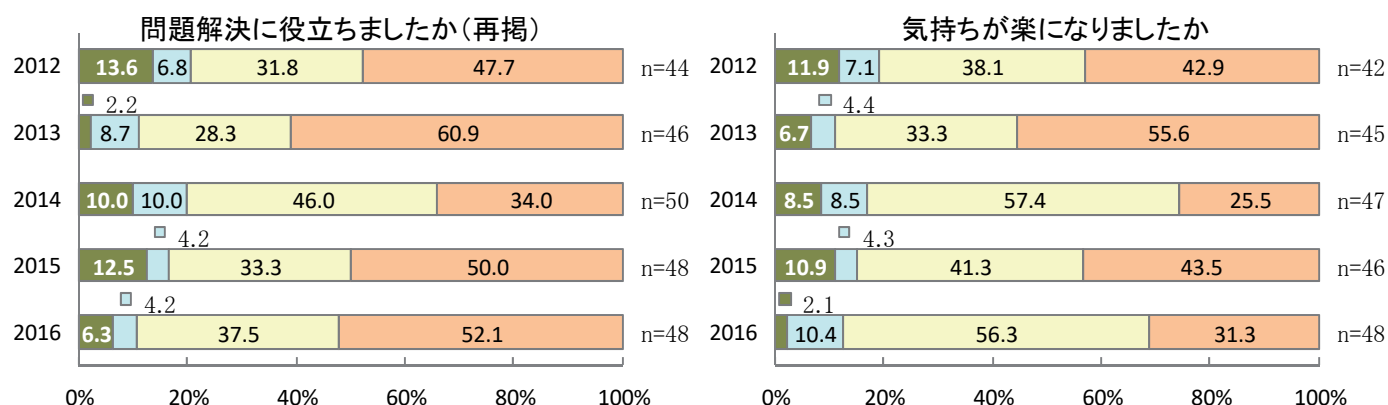
【解析者コメント】

上記 2 項目とも満足度は 90%未満で「満足度が高い」に該当しない状態にあり、今後の満足度向上のための取組が必要であると考え（表現の定義については、2 ページの（8）を参照）。

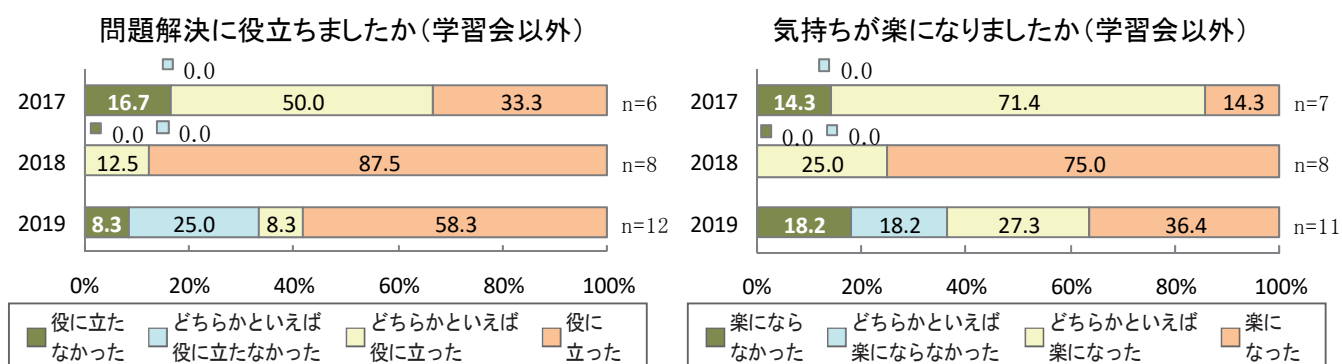
2 項目とも、その評価要因を検討するには、今後実際に利用された患者さんを対象に調査を行い、その結果に基づいて現状の把握を進める必要があると考え。その上で、満足度向上のための改善策を検討し、取組を図ることが望ましいと考える。

ただし、本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。満足度については、利用できる他の情報等との比較を経て実態把握を進めることが望ましい。

(2) 過去の調査との比較



* 上記は参考値（質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない）



【集計結果】

今回の満足度と 2017 年以降の最高値、最低値は以下のとおりである。

☆ 『問題解決に役立ちましたか』

今回（最低値）:66.7%、最高値:2018 年 100%、旧最低値:2017 年 83.3%

☆ 『気持ちが楽になりましたか』

今回（最低値）:63.6%、最高値:2018 年 100%、旧最低値:2017 年 85.7%

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、2 項目とも、満足度は今回が最低値となっている。ただし、『学習会』での結果と同様、今回も含め各調査年とも回答者数（n）が十分ではないため、経時的に確実な傾向を示すことは難しい。

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

久山 幸恵（調査責任者）

（以下、五十音順）

青山 高

小笠原 環

小野澤 祐輔

柏木 広哉

勝又 早和子

勝又 成人

神 直美

鈴木 李麻

多々良 礼音

中川 麻美

枷場 美穂

松本 貴也

御牧 由子

盛 啓太

安井 健太

山下 亮

調査受託機関

一般財団法人 企業経営研究所

磯邊 剛彦

中山 勝

吉村 清吾

小島 政彦

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。

2019年10月

静岡県立静岡がんセンター 病院長

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

ご記入後は、ご面倒ですが一緒にお渡ししました封筒に入れ、2019年10月31日（木）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 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○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 4 県や市町の広報誌 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（複数回答可）	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 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)	当センターに初めてかかった年月	西暦 20____年__月 または 平成・令和____年__月 注）どちらか一方にご記入ください。		
6)	現在、主に受診している診療科 （複数の診療科に受診されている方は、複数回答していただいて構いません）	1 脳神経外科 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 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1つ選んで○をつけてください。

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

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

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

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

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

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

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

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

※診療：診察や治療を受けること（検査やケアも含めてご回答ください）

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

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

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

--

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

問 6-1 「診療」に関する悩みや負担

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

問 6-2 「からだ」に関する悩みや負担

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

問 6-3 「こころ」に関する悩みや負担

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

問 6-4 「暮らし」に関する悩みや負担

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

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

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

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

※ 患者家族支援部門の説明

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

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

① 問題解決に役立ちましたか。

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

② 気持ちが楽になりましたか。

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

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

① 初診時の問診について、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1	2	3	4	n
	そう 思わ ない	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 ば	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

**2019 年度
患者満足度調査報告書（一般用）**

2020 年 11 月

静岡県立静岡がんセンター
院内 R M Q C 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

