

平成 26 年度  
患者満足度調査報告書

静岡県立静岡がんセンター



# 目 次

はじめに

I アンケート調査の概要	1
II 再診編	2
1. 設備・環境について	2
2. 外来診療、自宅療養について	8
3. 職員について	13
4. 患者さんへの支援について	19
5. 総合的な評価について	27
III 初診編	30
1. 設備や環境について	30
2. 外来診療について	31
3. 職員について	32
4. 患者さんへの支援について	33
IV アンケート回答者の属性	35
1. 再診編	35
2. 初診編	38
V 自由回答による意見・評価	40
1. 外来診療	44
2. 入院・退院・転院	49
3. 治療・検査	51
4. 告知、インフォームド・コンセント、セカンド・オピニオン	54
5. 医療連携	55
6. 在宅介護・療養	56
7. 施設設備・アクセス	58
8. 医療者等との関係	65
9. 症状・副作用	70
10. ところ	72
11. 価値・生きがい	75
12. 経済面・仕事	76
13. 家族・周囲の人との関係	79

14. その他	80
調査検討実施メンバー	84
アンケート調査票	
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	86
静岡県立 静岡がんセンター 初診患者さんへのアンケート調査	98

# はじめに

## 成長と進化の糧として

患者の皆様のご協力の多大なご協力の下に実施いたしました平成 26 年度患者満足度調査の結果がまとまりました。皆様のご協力の温かいご協力に心から感謝を申し上げます。

静岡県立静岡がんセンターは、「がんを上手に治す」、「患者さんと家族を徹底支援する」、「成長と進化を継続する」の三つの理念を患者さんへの約束として掲げています。そして、これらの約束を実現するためには、患者さんとそのご家族の意見と評価に応えることが何よりも大切であると考えて、開院当初よりさまざまな取り組みを行ってきました。院内各所に配置した「ご意見箱」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ご意見箱のシステム、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たり、患者さんとともに問題解決を図ろうとするシステムなどはその最も代表的な活動です。

これらの活動に加えて、さらに多くの方々の声を聞くために、平成 16 年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、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、医療者に直接には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ためのシステムです。

当院では、平成 16 年度から平成 21 年度まで行った調査結果をふまえ、対象者や質問の構成、項目等を見直して、平成 24 年度から新たな調査を行っています。

ここにお届けいたしますのは、平成 26 年の 10 月に行った第 3 回目の調査の報告書です。この報告書では、第 3 回目の結果を報告するとともに、平成 24 年、25 年に実施した 2 回の調査結果も掲載し、結果を比較できるようにいたしました<sup>(注)</sup>。今後 2 年間は同じ内容で調査を行い、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、皆様から頂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。

注：「初診編」は調査票回収数が少ないため、全体の傾向を反映できていない可能性があることから、集計結果に対する分析は「再診編」を対象として実施し、「初診編」は単純集計のみ掲載しています。

静岡県立静岡がんセンター

院内 RM・QC 委員会

患者満足度調査部会代表

松下 千恵子



# I アンケート調査の概要

---

## (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、当院で受けている診療や診療環境に関して日頃感じておられることや、悩んだり負担に感じたりしていることなどについてお伺いし、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ご家族への支援のあり方を検討するものです。

なお、当院では平成16年度に事前調査、平成17年度から平成21年度まで継続して「患者満足度調査」を実施してきました。平成24年度からは、その結果をふまえ、対象者や質問の構成、項目等を見直し、新しい調査内容で実施し、本年度は3回目の調査となります。

## (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探索研究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ていることが確認され、承認を受けたものです。

## (3) 調査期間

平成26年10月6日から10日まで

## (4) 調査対象者

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

## (5) 調査方法

- ・自記式質問紙調査により、患者さん自身が回答を直接記入。
- ・外来診療科待合において、説明員が調査対象者に直接説明・配布。
- ・調査機関への郵送による回収。

## (6) 調査票の回収状況

	全体	再診編	初診編
調査票配布数	1,000	970	30
調査票回収数	647	629	18
回収率	64.7%	64.8%	60.0%

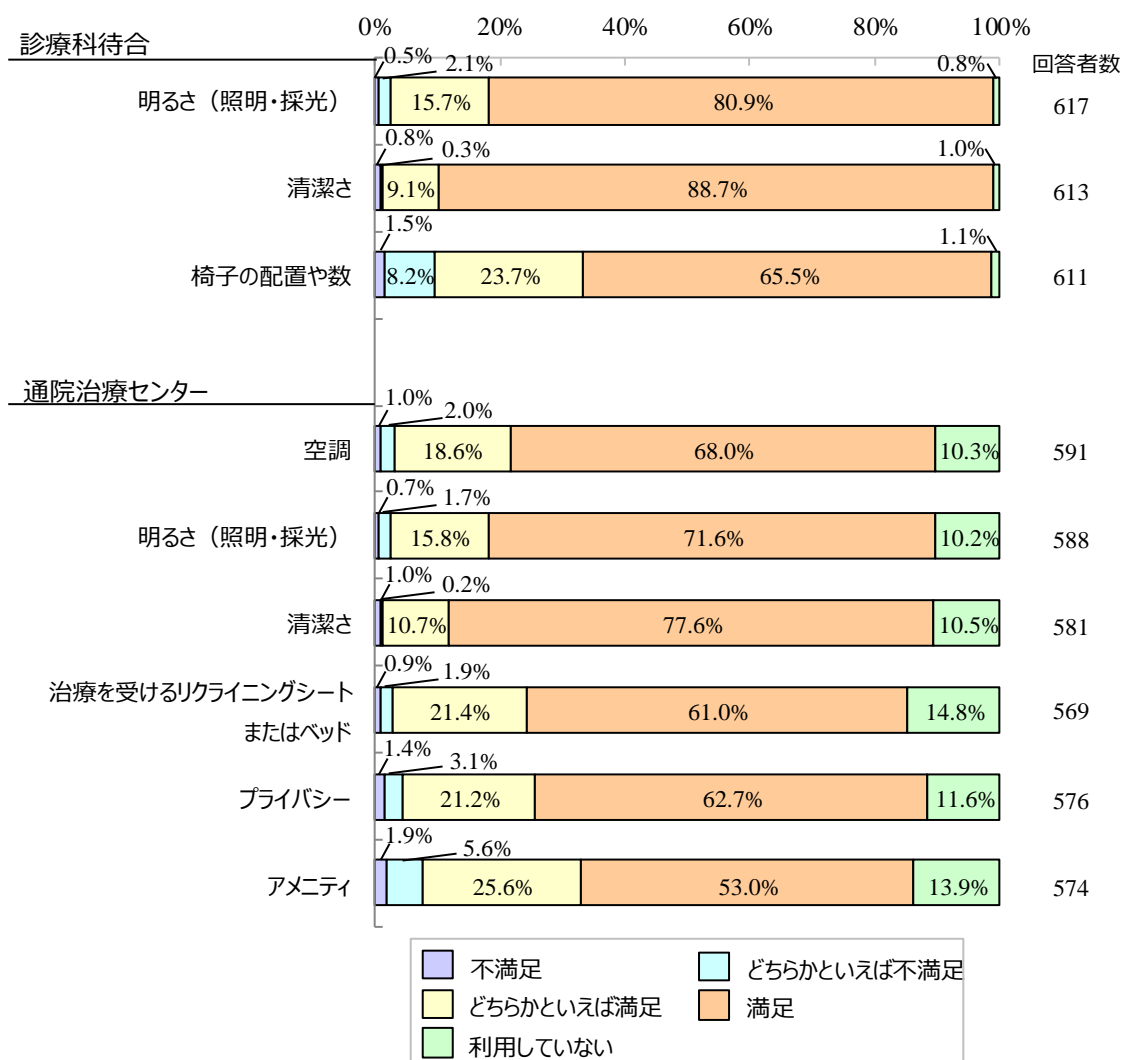
## Ⅱ 再診編（単純集計）

### 1. 設備・環境について

問1 病院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。

#### ○診療科待合・通院治療センター

##### 今年度の調査結果

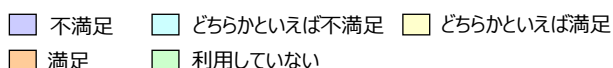




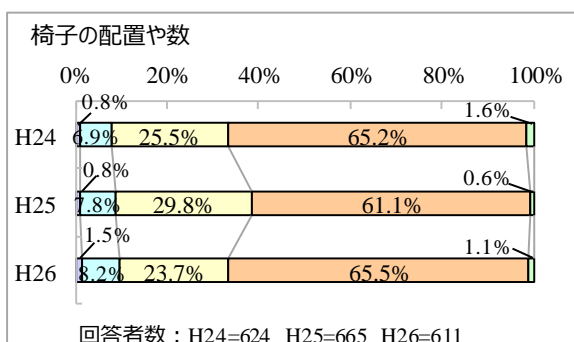
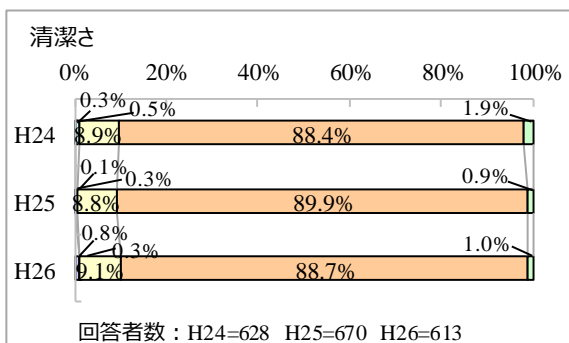
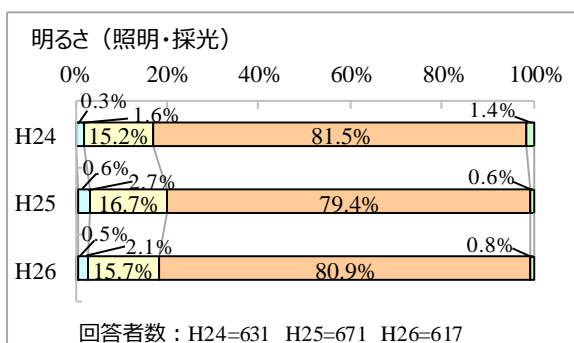
診療科待合については、「明るさ」「清潔さ」は各項目で全体の90%以上の方が「満足」「どちらかといえば満足」と回答していますが、「椅子の配置や数」では「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方が10%と、他の項目より若干高くなっています。

通院治療センターについては、利用された患者さんの中でみると「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方は概ね5%以下で、満足度は高いと言えます。しかし「アメニティ」のみ、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答した方が8%とやや多くなっています。

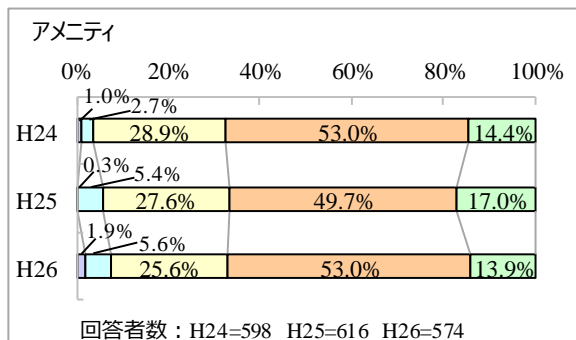
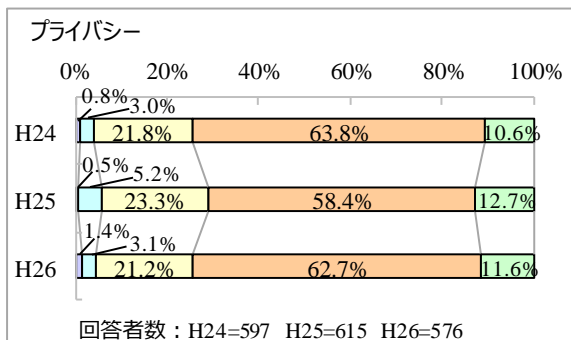
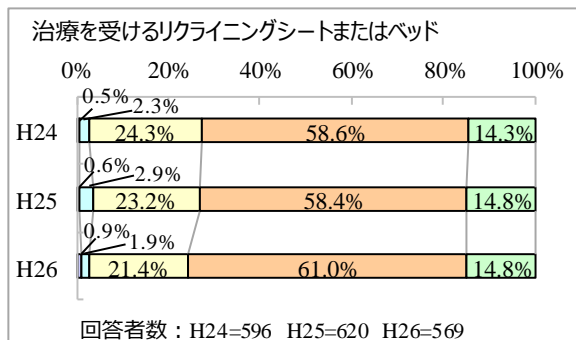
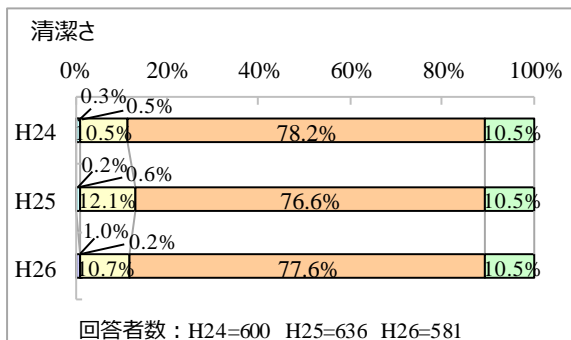
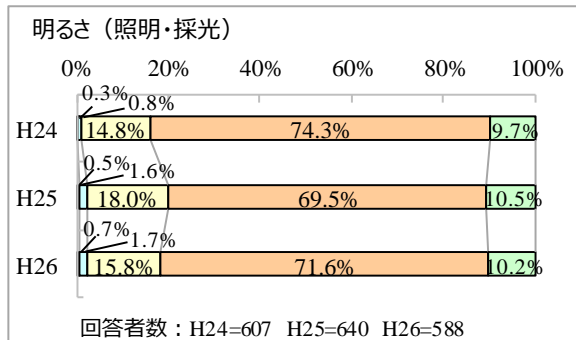
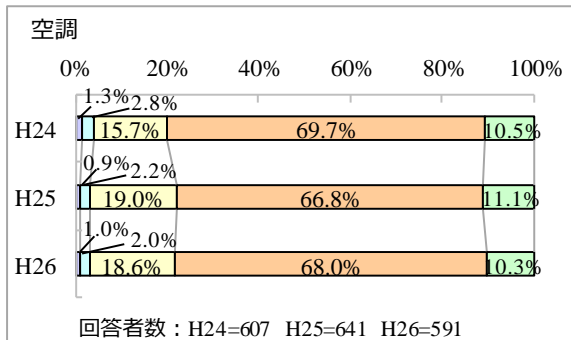
### 過年度との比較



### 診療科待合



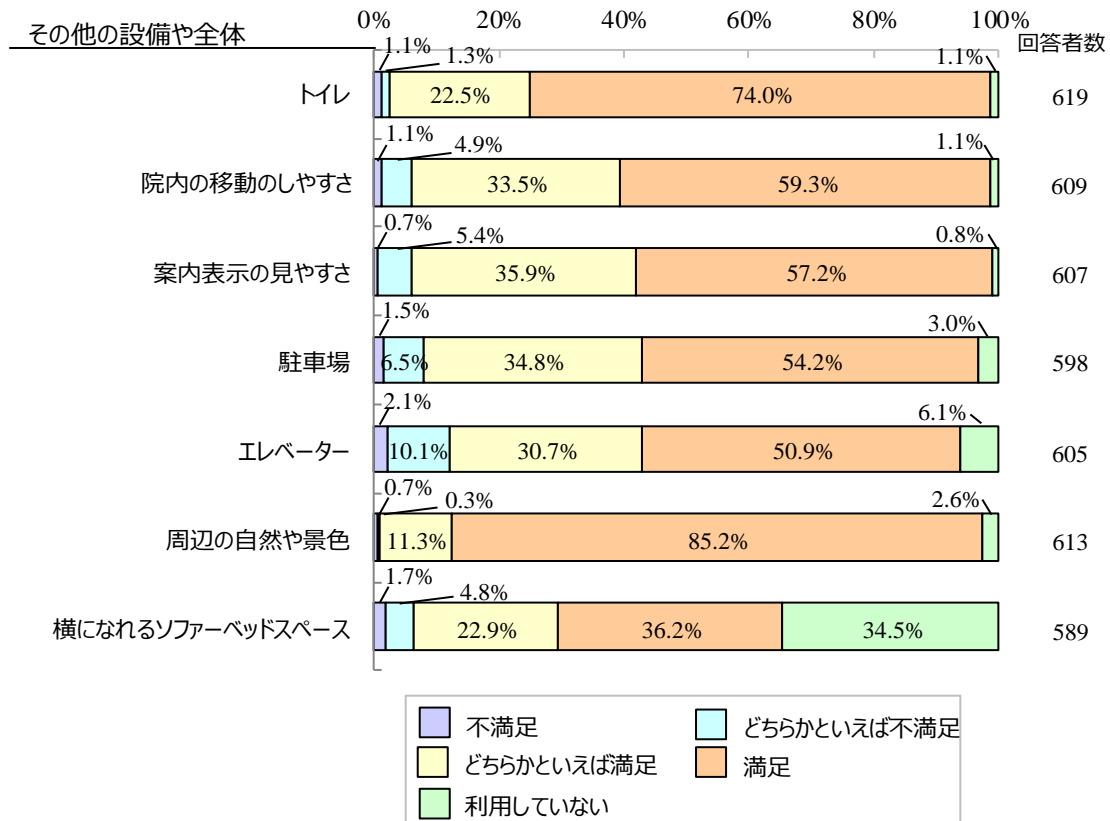
## 通院治療センター



各年度とも、多くの項目では「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する割合が低くなっています。しかし、今年度の調査では、診療科待合の「椅子の配置や数」と通院治療センターの「アメニティ」において、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方が、以前より増加傾向にあります。

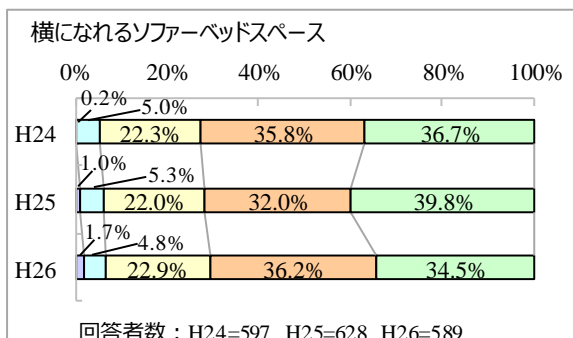
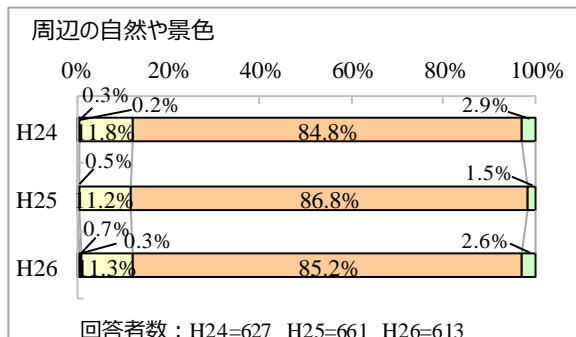
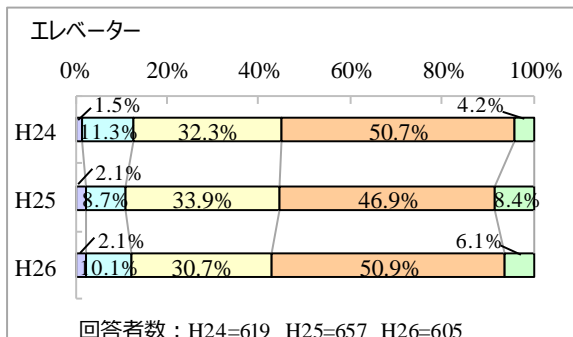
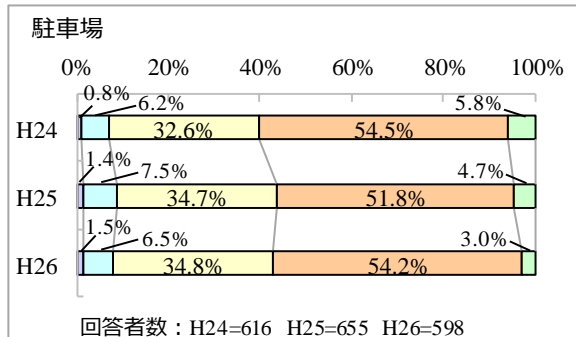
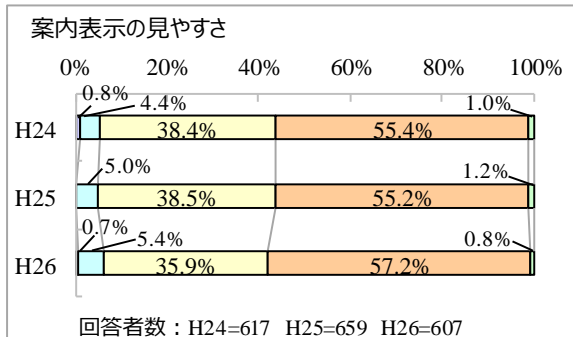
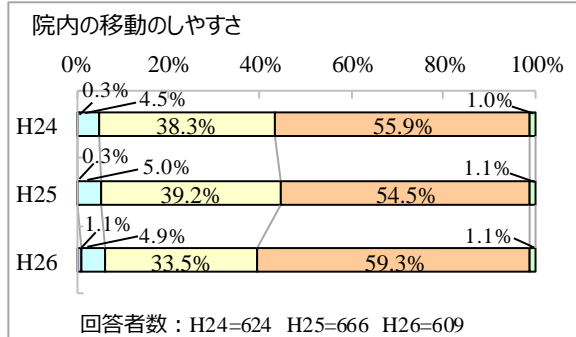
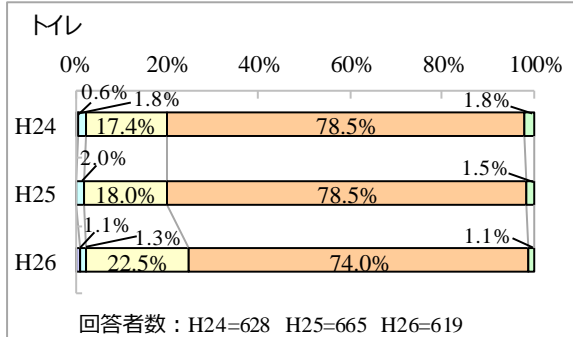
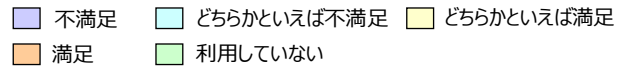
## ○その他の設備や全体

### 今年度の調査結果



「横になれるソファベッドスペース」は 35%の方が利用されていませんでした。それ以外の各項目では、「満足」「どちらかといえば満足」と回答する方が全体の80%を超えています。しかし、「エレベーター」では全体の12%、「駐車場」では全体の8%の方が「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答しています。

## 過年度との比較



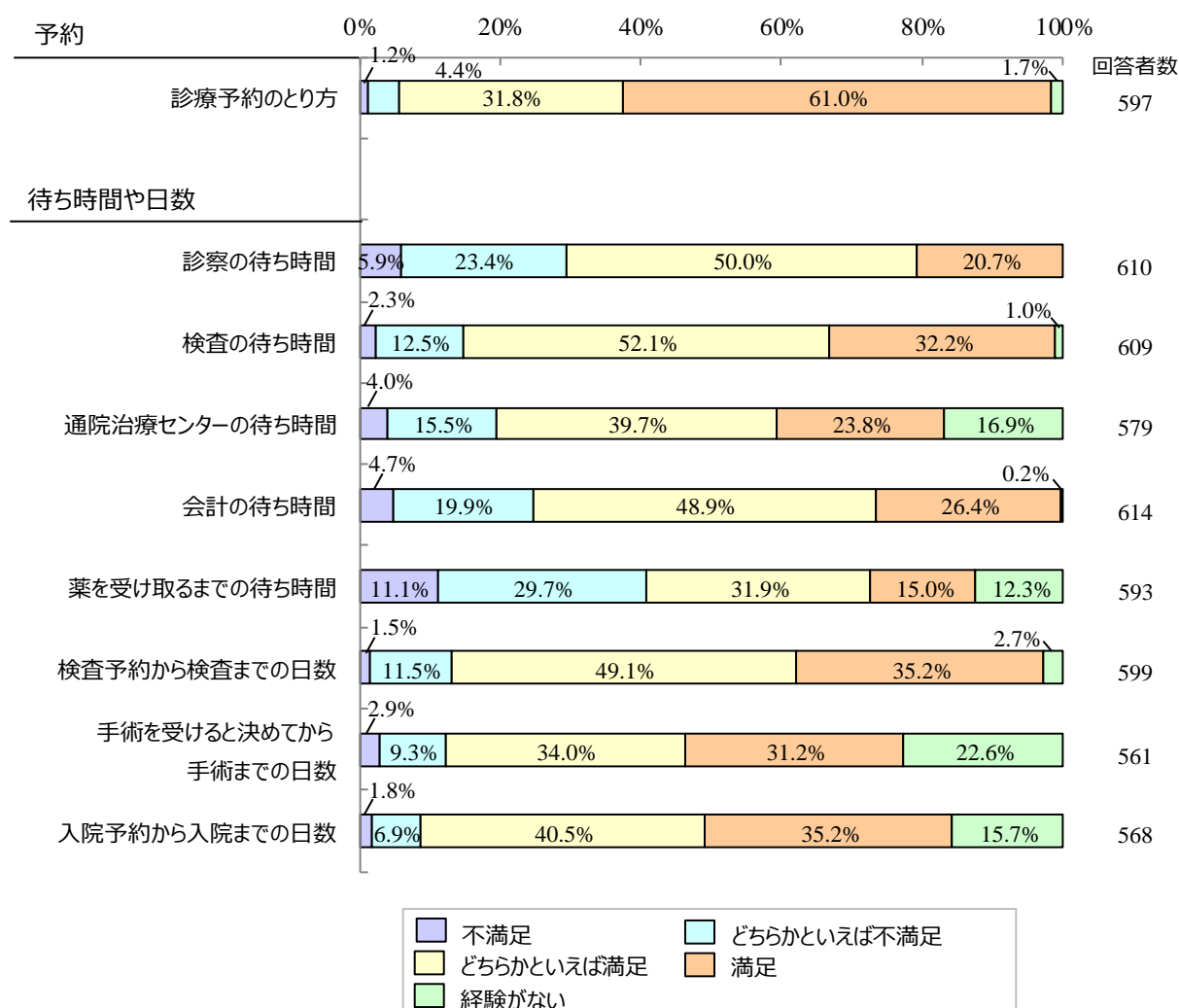
「エレベーター」で「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方は、前年度は減少しましたが、今年度は再び増加し、12%となっています。また、「駐車場」では、「不満足」「どちらかとい

えば不満足」と回答する方はほぼ横ばいとなっています。

## 2. 外来診療、自宅療養について

問2 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。

### 今年度の調査結果

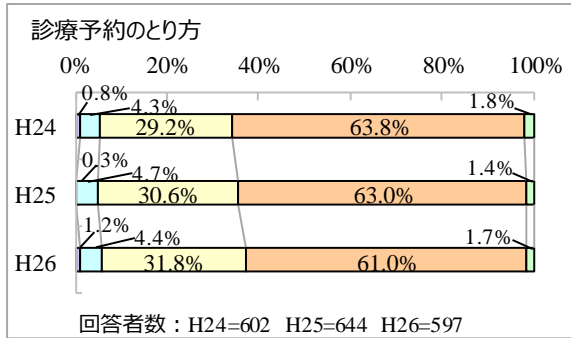


「薬を受け取るまでの待ち時間」では全体の41%、「診察の待ち時間」では全体の29%、「会計の待ち時間」では25%、「通院治療センターの待ち時間」では20%の方が、それぞれ「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答しており、院内での診察、検査、諸手続で発生する待ち時間への満足度は低くなっています。また、検査、手術、入院までの日数についても、「検査予約から検査までの日数」「手術を受けると決めてから手術までの日数」において、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方が10%を超えています。

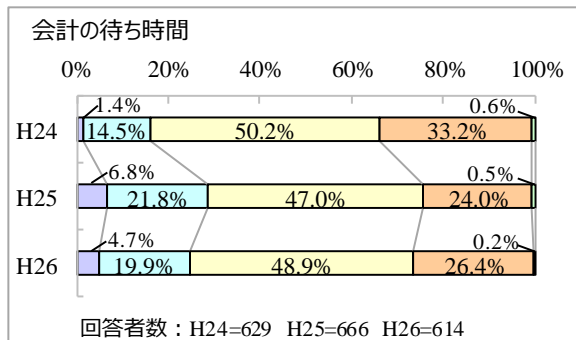
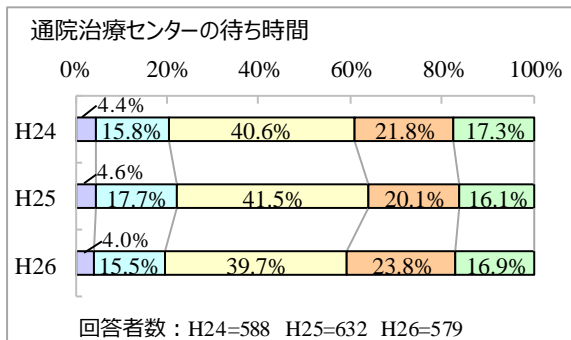
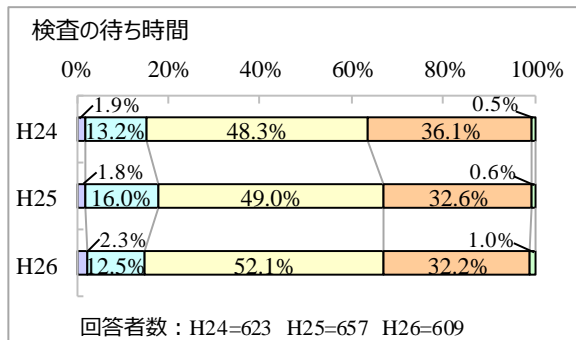
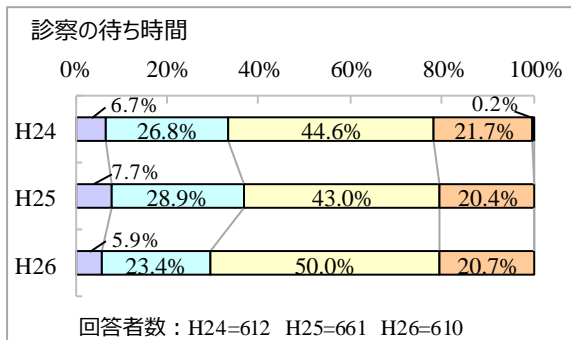
## 過年度との比較

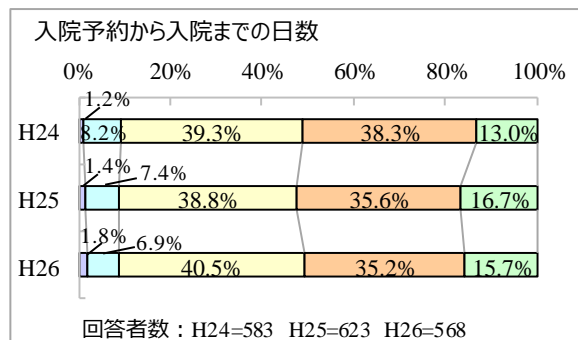
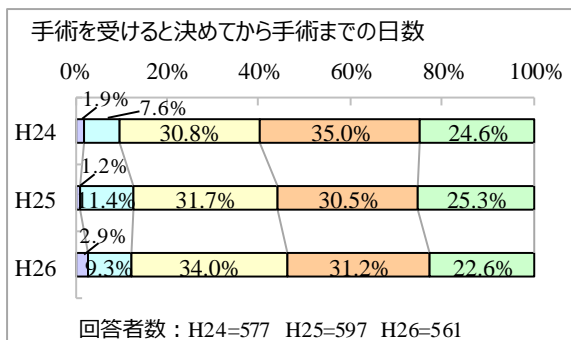
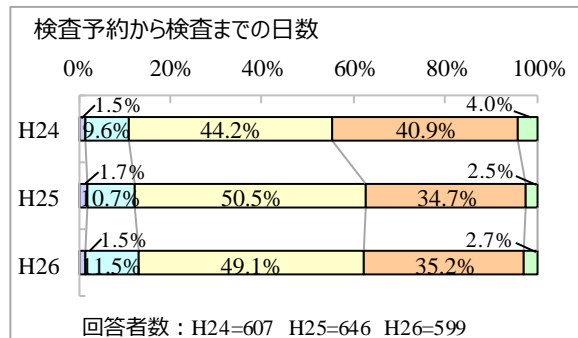
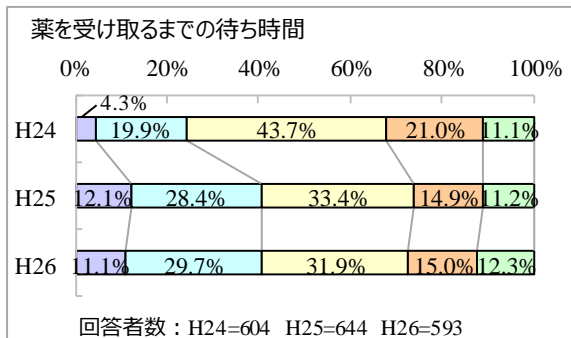
■ 不満足    ■ どちらかといえば不満足    ■ どちらかといえば満足  
■ 満足    ■ 経験がない

### 予約



### 待ち時間や日数





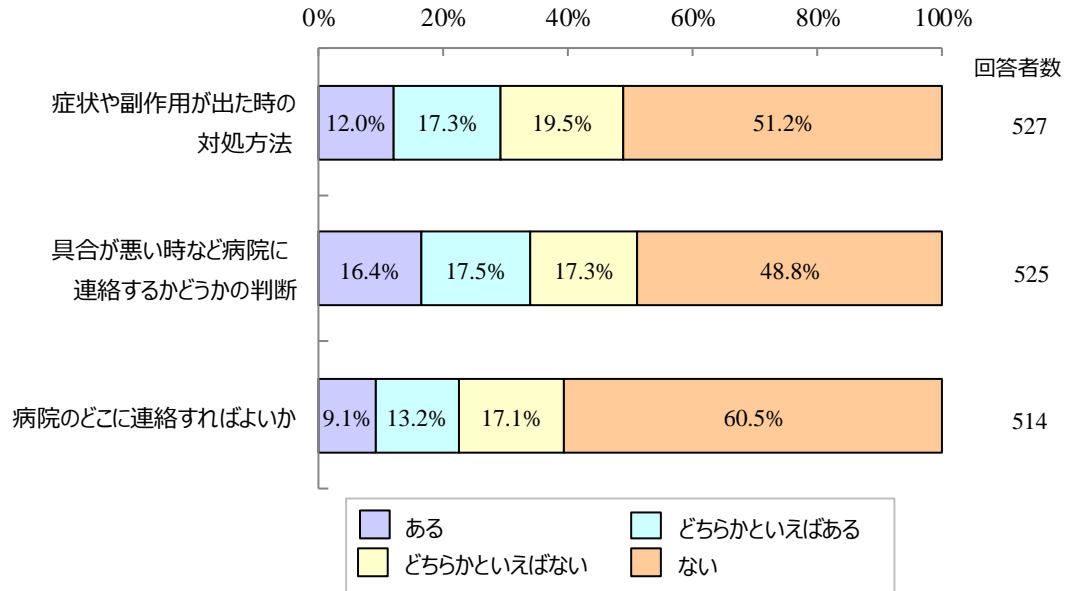
「薬を受け取るまでの待ち時間」「検査予約から検査までの日数」「入院予約から入院までの日数」の各項目では、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方は前年度と比べてほぼ横ばいとなっています。一方、「診察の待ち時間」「検査の待ち時間」「通院治療センターの待ち時間」「会計の待ち時間」の各項目では「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方が減少に転じています。

ただし、平成24年度（前々年度）と比較すると、「診察の待ち時間」では「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答した方は減少していますが、「検査の待ち時間」「通院治療センターの待ち時間」では同程度、「薬を受け取るまでの待ち時間」「会計の待ち時間」では今年度の方が多くなっています。



問 2-2 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。

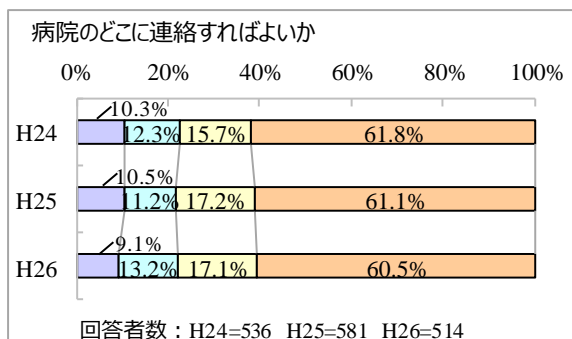
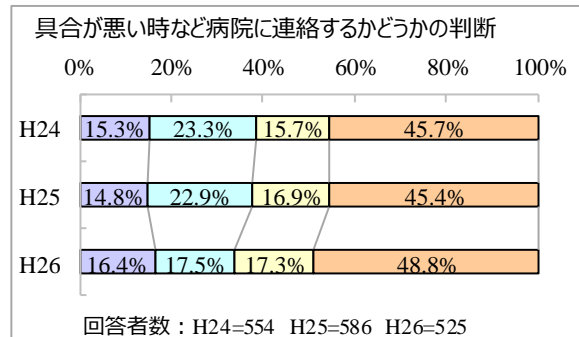
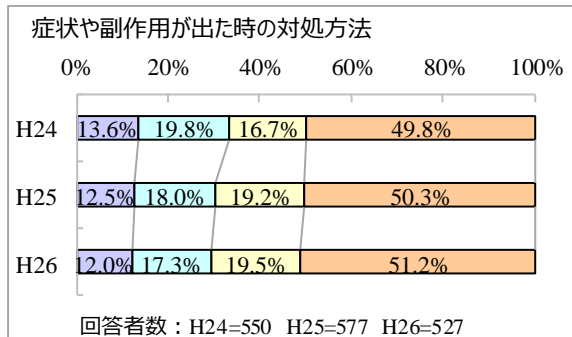
今年度の調査結果



自宅で療養中に困ったことが「ある」「どちらかといえばある」と回答した方は、「具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断」では34%、「症状や副作用が出た時の対処方法」では29%となっています。「病院のどこに連絡すればよいか」ではこれよりやや少ない22%です。

## 過年度との比較

■ ある    ■ どちらかといえばある    ■ どちらかといえばない  
■ ない



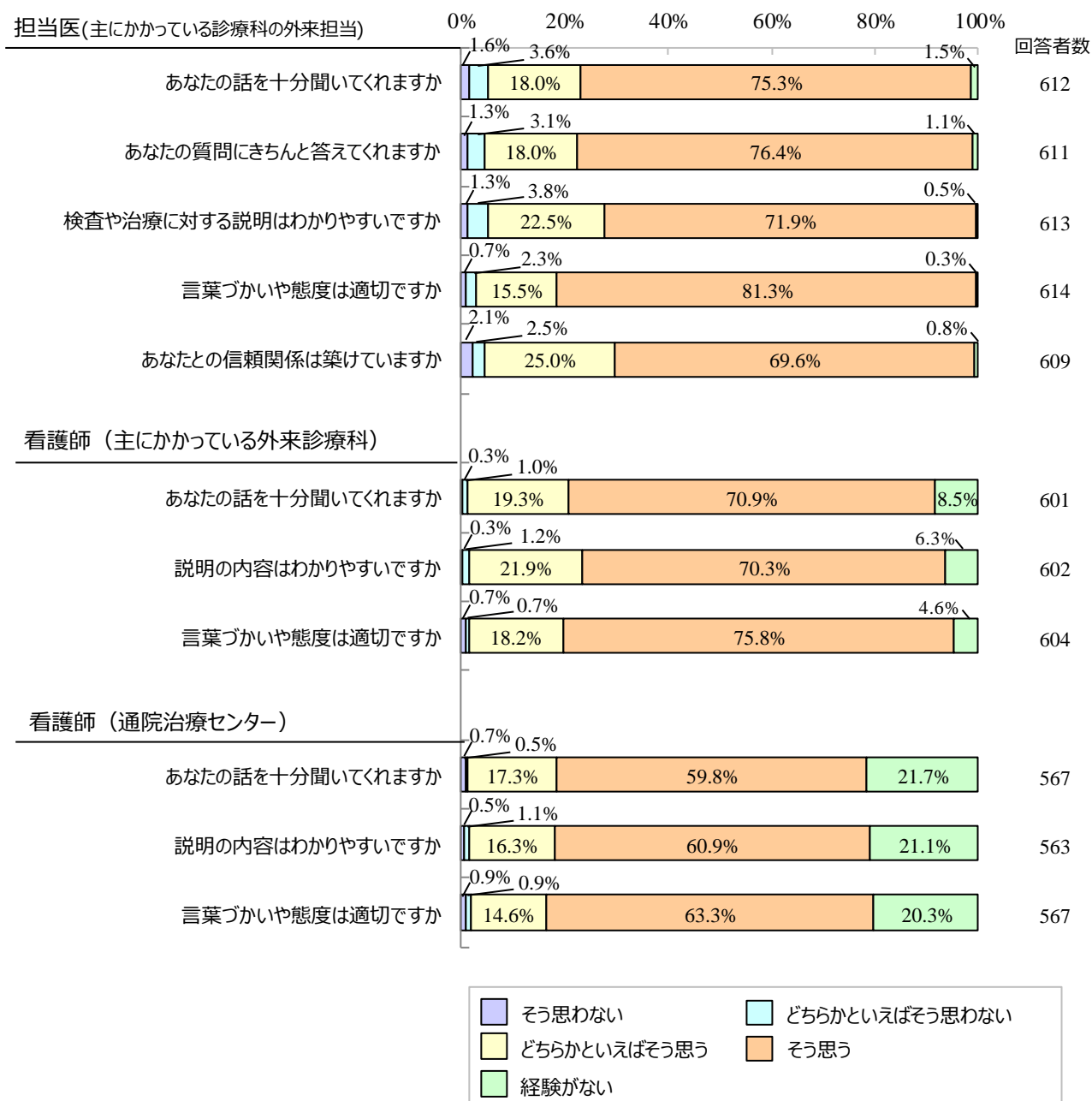
平成 24 年度（前々年度）からの推移をみると、「具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断」について「ある」「どちらかといえばある」と回答した方は今年度にやや減少しています。また「症状や副作用が出たときの対処方法」においても、「ある」「どちらかといえばある」という方はやや減少する傾向がみられます。一方、「病院のどこに連絡すればよいか」では、ほぼ横ばいとなっています。

### 3. 職員について

問 3-1 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。

#### 今年度の調査結果

#### ○担当医、看護師

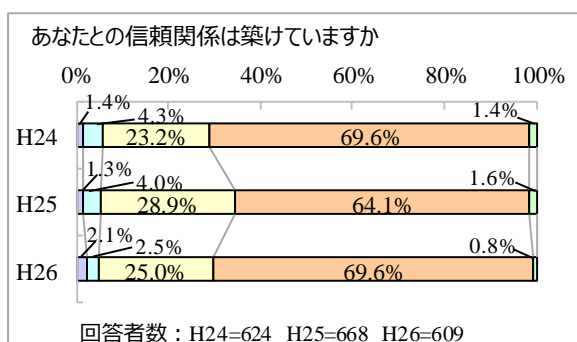
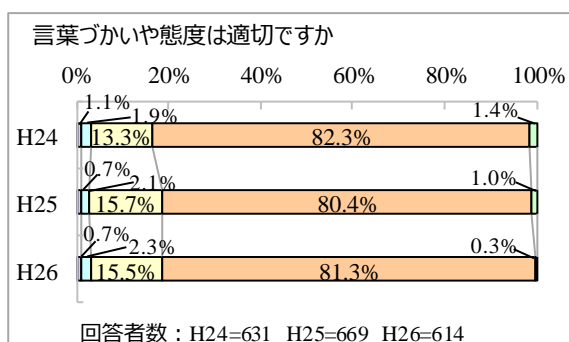
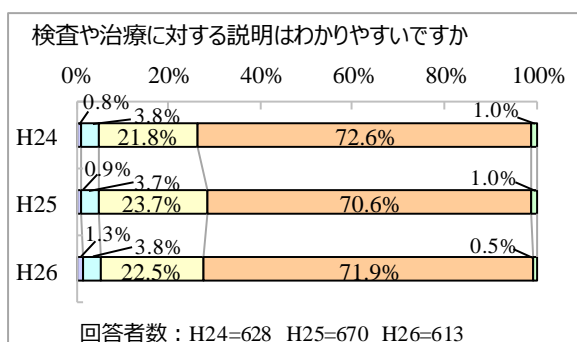
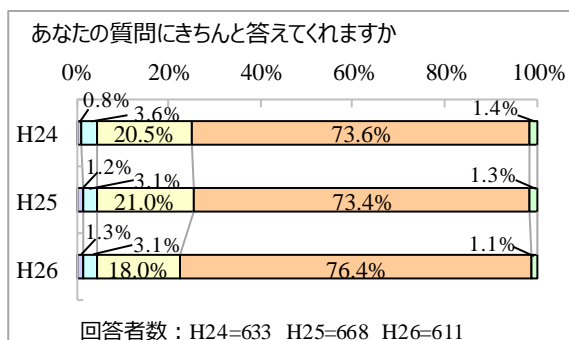
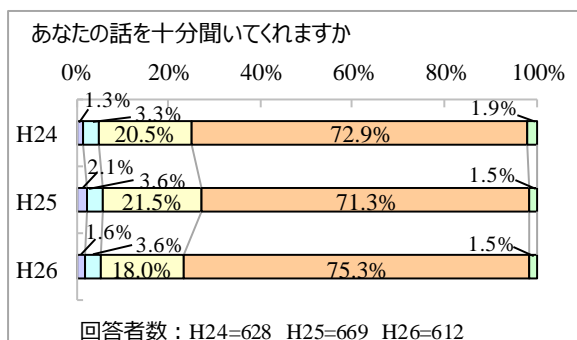


担当医、看護師（主にかかっている外来診療科並びに通院治療センター）とも、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と回答する方が多くなっており、看護師について「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答した方はいずれも2%未満、担当医は3%から5%程度です。

## 過年度との比較

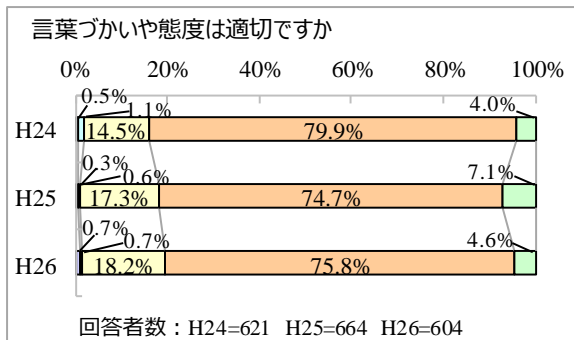
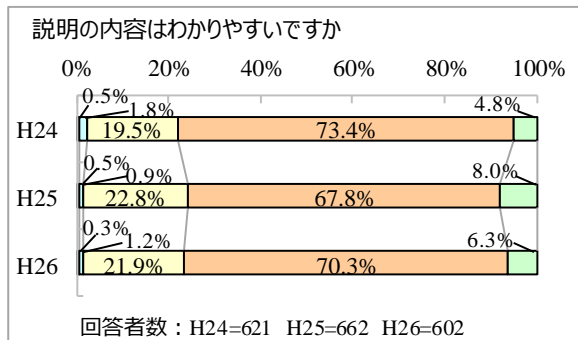
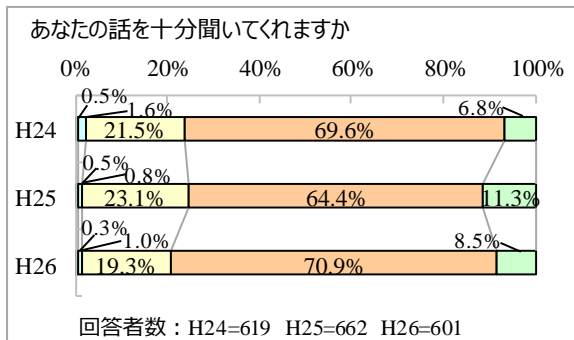
■ そう思わない   
 ■ どちらかといえばそう思わない   
 ■ どちらかといえばそう思う  
■ そう思う   
 ■ 経験がない

### 担当医

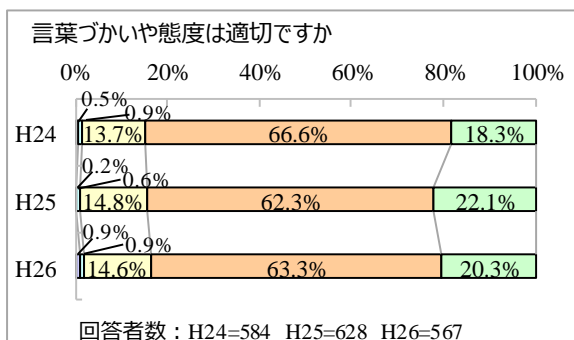
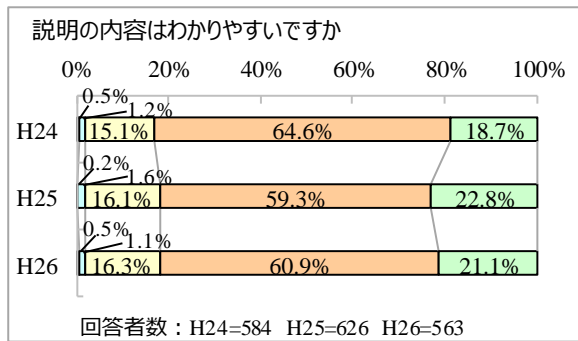
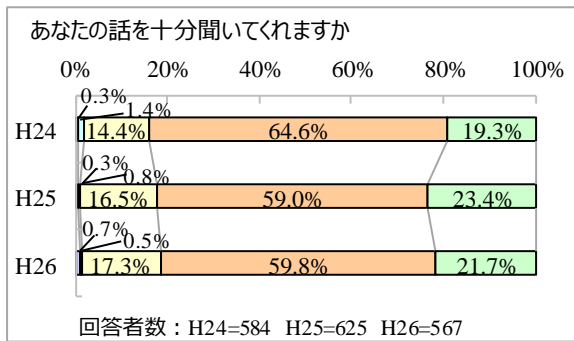


「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答した方は、どの項目でもほぼ横ばいとなっています。一方、「そう思う」と回答した方の変化をみると、「あなたとの信頼関係は築けていますか」の質問において、前年度は70%から64%へ減少しましたが、今年度は70%に再び増加しました。また、「あなたの話を十分聞いてくれますか」「あなたの質問にきちんと答えてくれますか」の質問についても「そう思う」と回答した方は前年よりやや増加しています。

看護師（主にかかっている外来診療科）



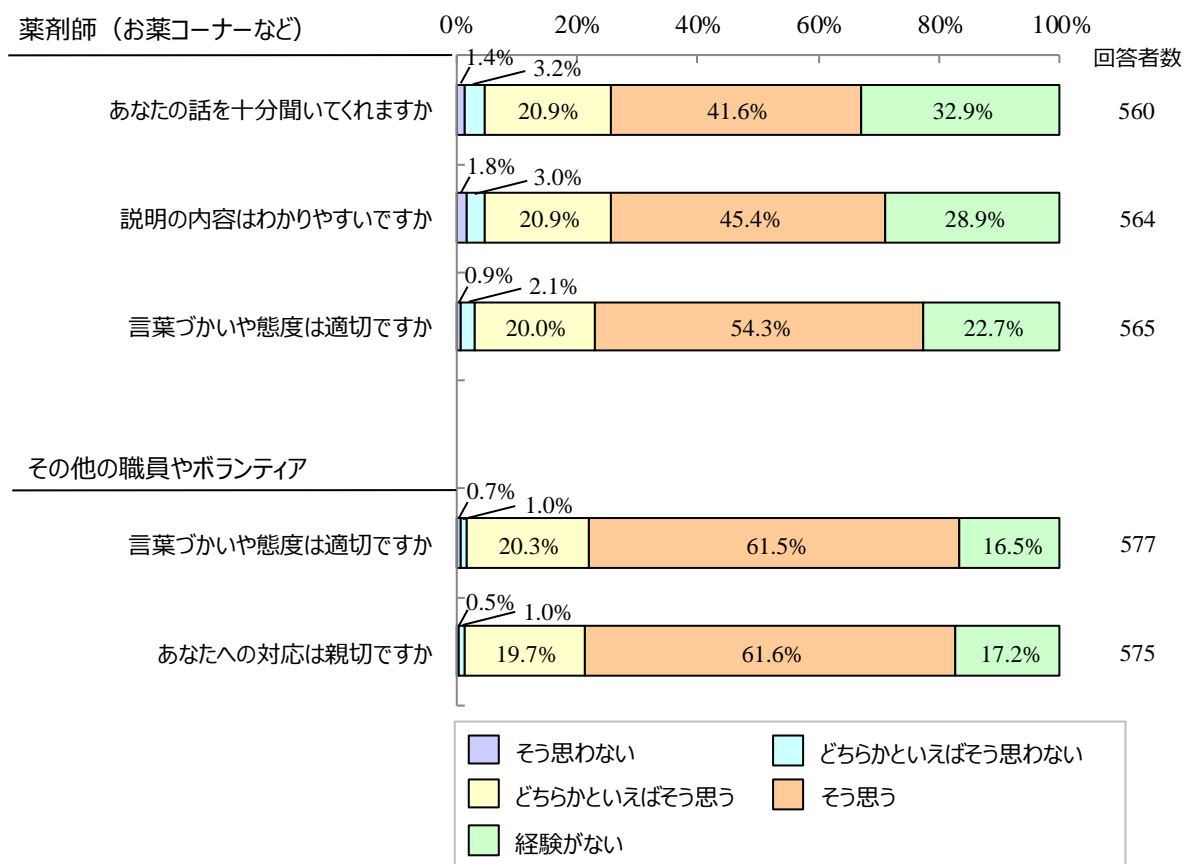
看護師（通院治療センター）



主にかかっている外来診療科の看護師、通院治療センターの看護師とも、「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答した方はほぼ横ばいとなっています。

## ○薬剤師、その他職員・ボランティア

### 今年度の調査結果



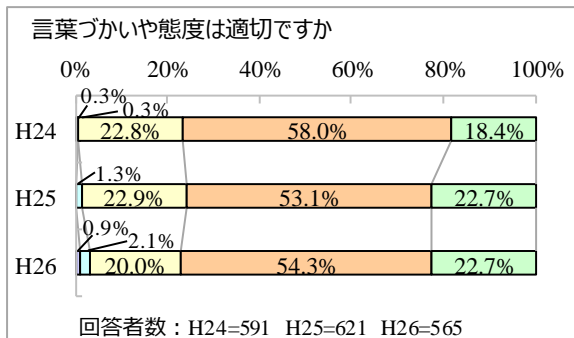
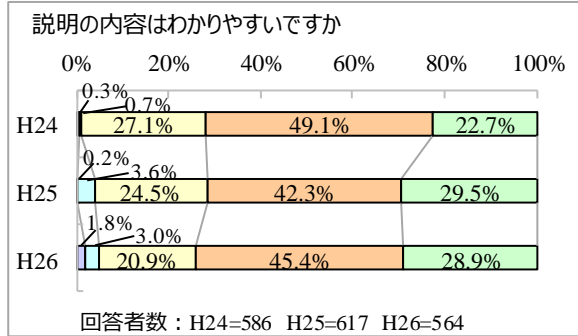
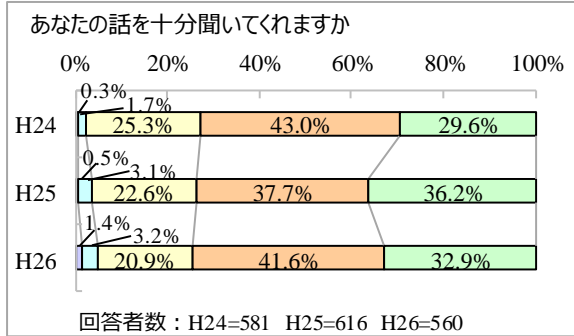
薬剤師では「あなたの話を十分聞いてくれますか」「説明の内容は分かりやすいですか」の質問に対して、いずれも5%程度の方が「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答しています。一方、その他の職員やボランティアについては、「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答した方は2%未満です。



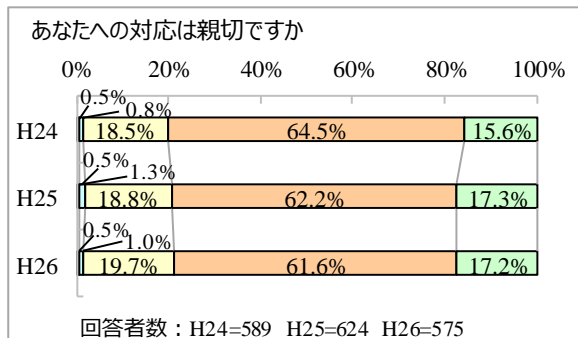
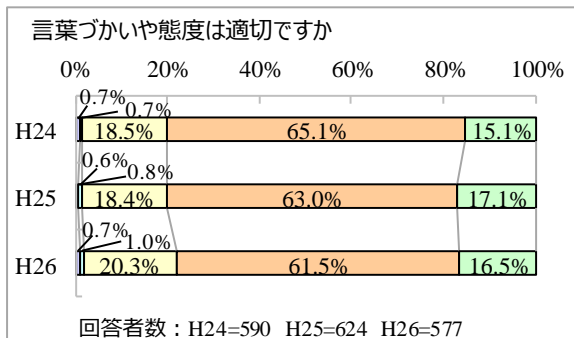
## 過年度との比較

■ 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   
 ■ 経験がない

### 薬剤師



### その他の職員やボランティア



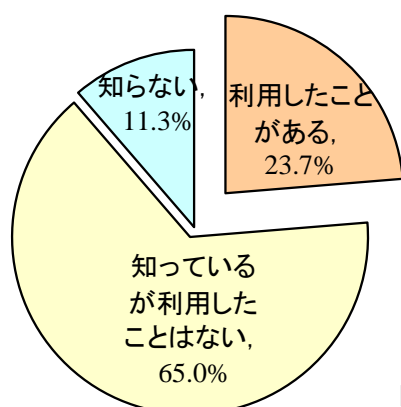
薬剤師については、いずれの質問項目でも「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答する方はやや増加傾向にあります。一方、その他の職員やボランティアでは各年度ともほぼ横ばいとなっています。

#### 4. 患者さんへの支援について

##### 問 5-1 よろず相談

##### 今年度の調査結果

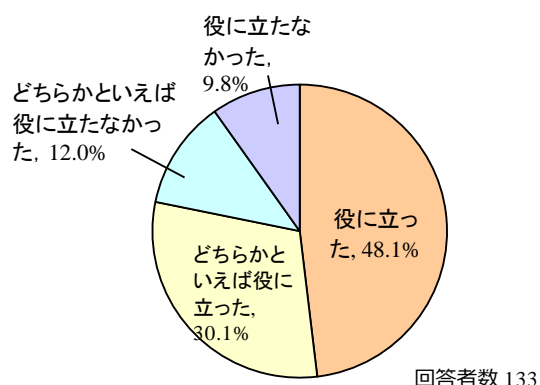
1) よろず相談を利用したことがありますか。



回答者数 565

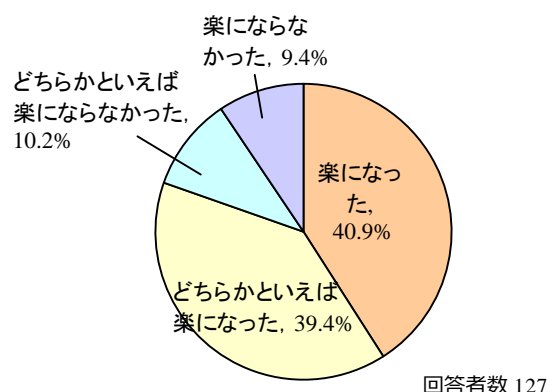
2) 利用したことがある方におたずねします。

①問題解決に役立ちましたか。



回答者数 133

②気持ちが楽になりましたか。

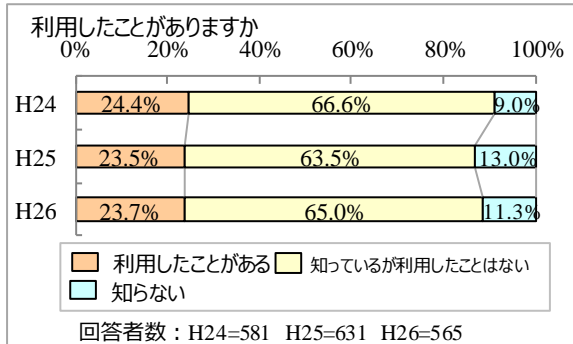


回答者数 127

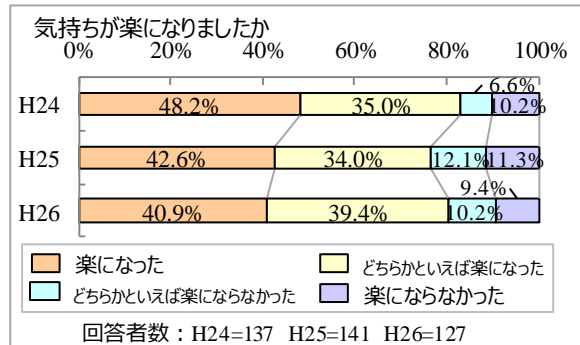
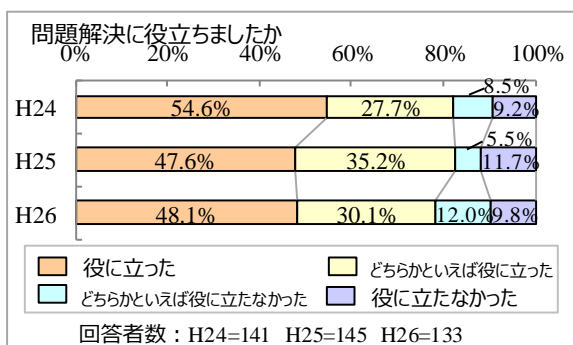
よろず相談を実際に「利用したことがある」方は全体の 24%で、「知っているが利用したことはない」方と合計すると、よろず相談の存在に対する認知度は全体の 89%となります。

また、「利用したことがある」方のうち、問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」方は 78%、気持ちが「楽になった」「どちらかといえば楽になった」方は 80%となっています。

## 過年度との比較



## 「利用したことがある」回答のうち



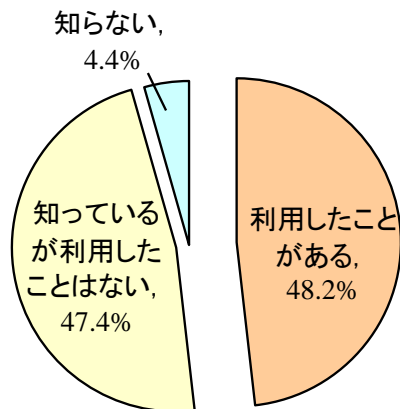
よろず相談を「利用したことがある」「知っているが利用したことはない」方の割合は前年度の87%から今年度は89%となり、よろず相談を知っている方は増えています。

また、「問題解決に役立ちましたか」との質問に対して、「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答した方は、前年度の83%から78%へ減少、一方、「気持ちが楽になりましたか」との質問に対して、「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答した方が、77%から80%へ増加しています。

問 5-2 あすなる図書館

今年度の調査結果

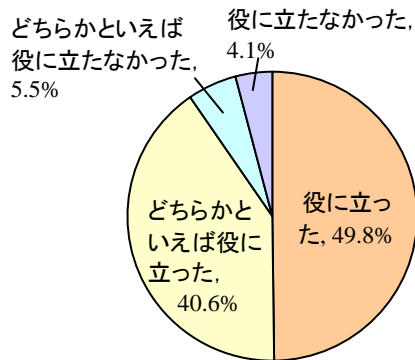
1) あすなる図書館を利用したことがありますか。



回答者数 568

2) 利用したことがある方におたずねします。

①あすなる図書館は役に立ちましたか。

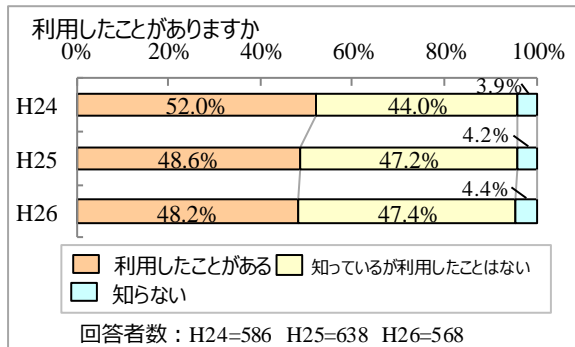


回答者数 271

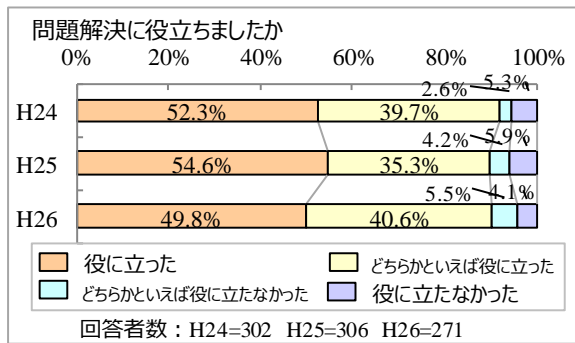
あすなる図書館を「利用したことがある」方は 48%で、「知っているが利用したことはない」方と合計すると、96%の方があすなる図書館の存在を知っていることになります。

また、「利用したことがある」方のうち「役に立った」「どちらかといえば役に立った」方は 90%に達しています。

## 過年度との比較



## 「利用したことがある」回答のうち



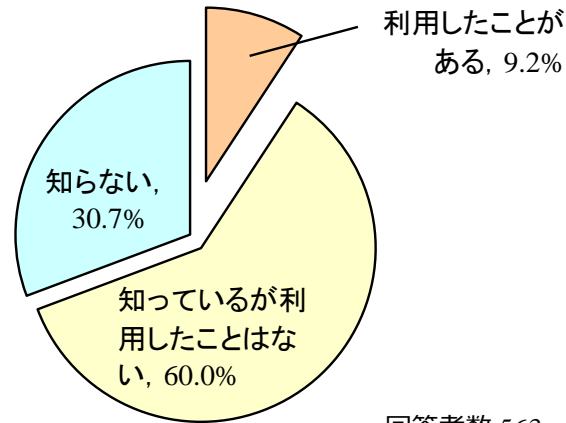
あすなる図書館を「利用したことがある」「知っているが利用したことはない」方は全体の96%、実際に「利用したことがある」方は48%であり、いずれも前年度とほぼ同程度となっています。

また、「利用したことがある」と回答した方のうち、問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答する方は、90%前後で推移しています。

## 問 5-3 患者サロン

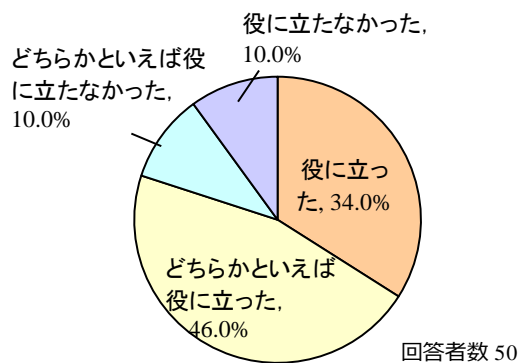
### 今年度の調査結果

1) 患者サロンを利用したことがありますか。

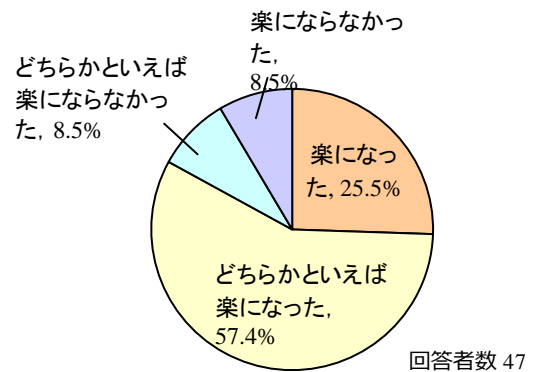


2) 利用したことがある方におたずねします。

①問題解決に役立ちましたか。



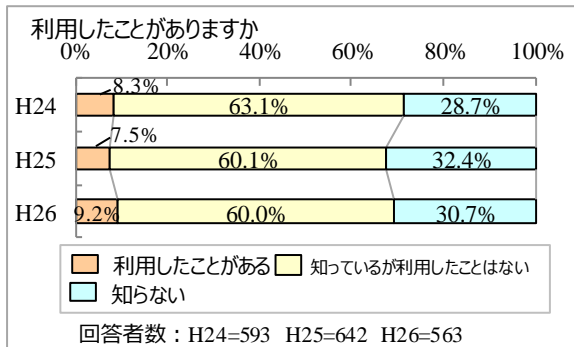
②気持ちが楽になりましたか。



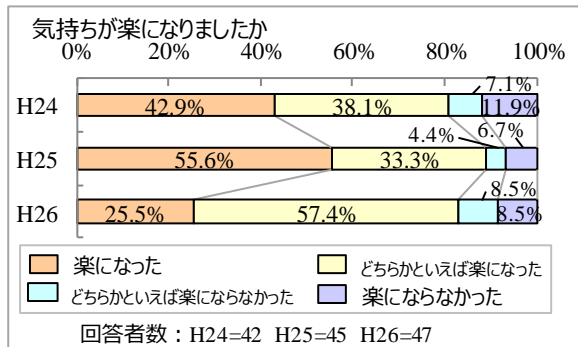
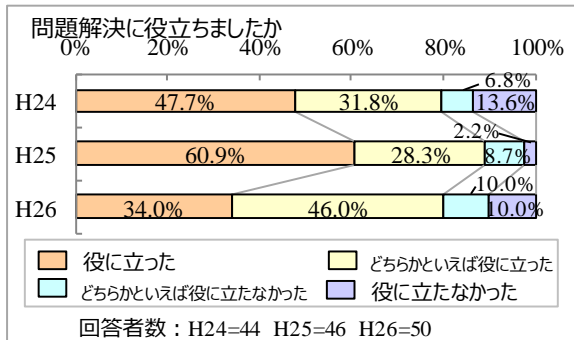
患者サロンを実際に「利用したことがある」方は全体の9%で、「知っているが利用したことはない」方と合計すると70%の方が患者サロンの存在を知っていることになります。

また、利用した方のうち、問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」方は80%、気持ちが「楽になった」「どちらかといえば楽になった」方は83%となっています。

## 過年度との比較



### 「利用したことがある」回答のうち



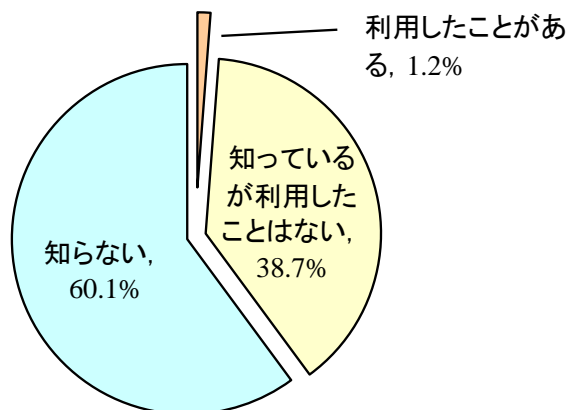
患者サロンを実際に「利用したことがある」方は8%から9%程度、また「知らない」方は30%前後で、各年度を通じてほぼ横ばいとなっています。

一方、「利用したことがある」方のうち、問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」方は前年度の89%から80%へ、気持ちが「楽になった」「どちらかといえば楽になった」方は同じく89%から83%へ、いずれも減少しています。

## 問 5-4 患者家族支援センター

### 今年度の調査結果

1) 患者家族支援センターを利用したことがありますか。

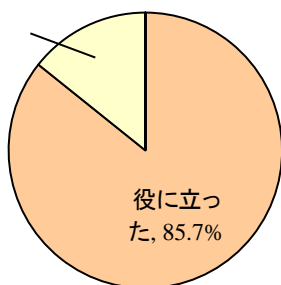


回答者数 566

2) 利用したことがある方におたずねします。

①問題解決に役立ちましたか。

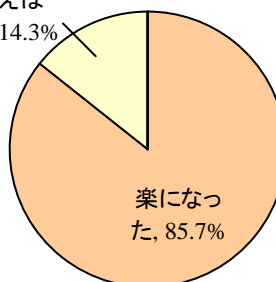
どちらかといえば  
役に立った,  
14.3%



回答者数 7

②気持ちが楽になりましたか。

どちらかといえば  
楽になった, 14.3%



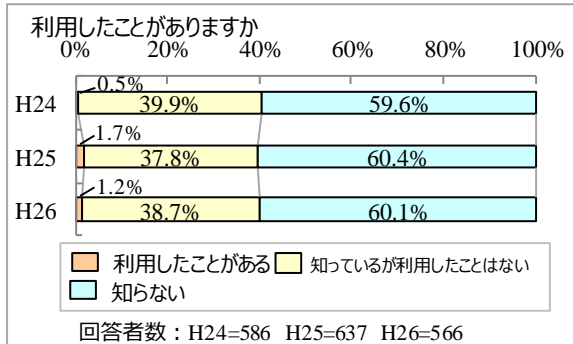
回答者数 7

患者家族支援センターを「利用したことがある」方は全体の1%で、「知っているが利用したことはない」方と合計すると、患者家族支援センターを知っている方は全体の40%となります。

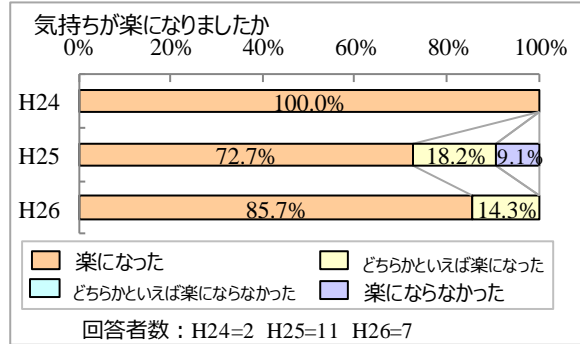
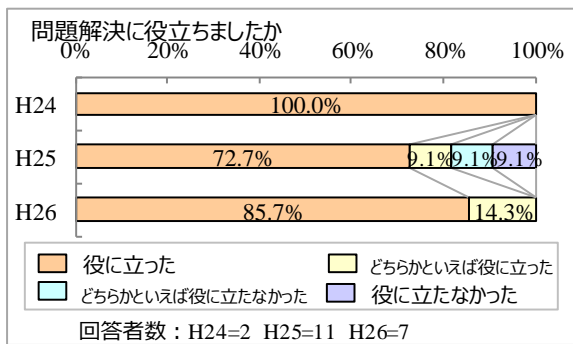
また、「利用したことがある」方のうち、問題解決に「役に立った」、気持ちが「楽になった」方はいずれも86%となっています。



## 過年度との比較



### 「利用したことがある」回答のうち

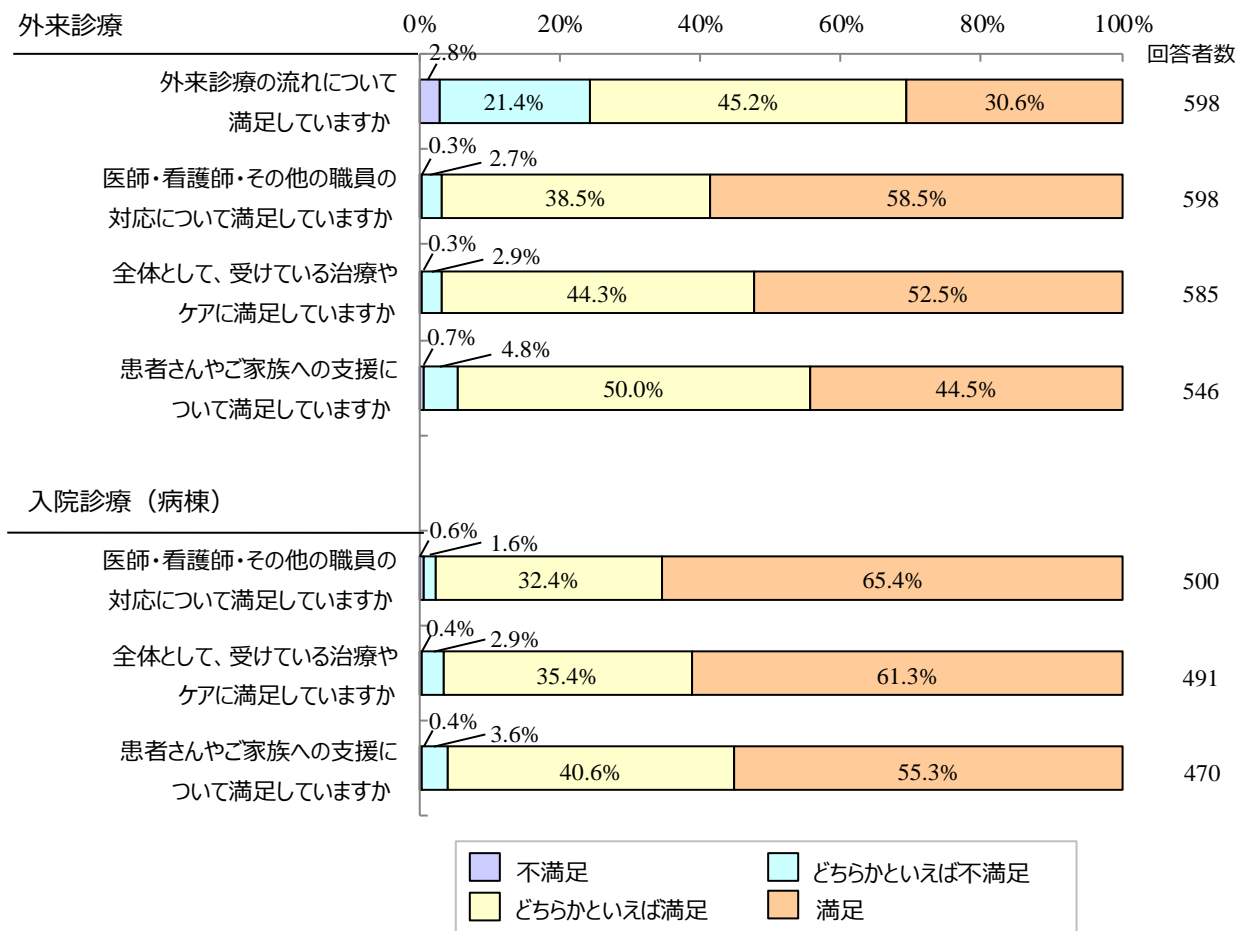


患者家族支援センターを「利用したことがある」「知っているが利用したことはない」方は、各年度ともほぼ40%となっています。

## 5. 総合的な評価について

問 6 総合的におたずねします。当院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。

### 今年度の調査結果



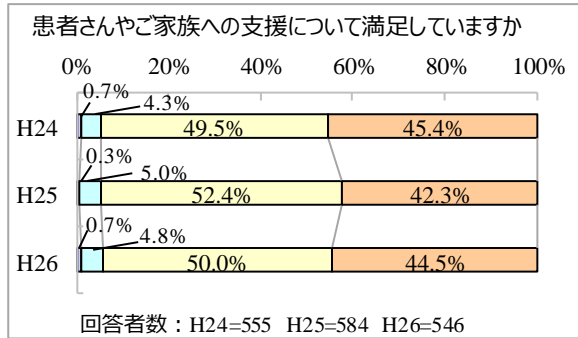
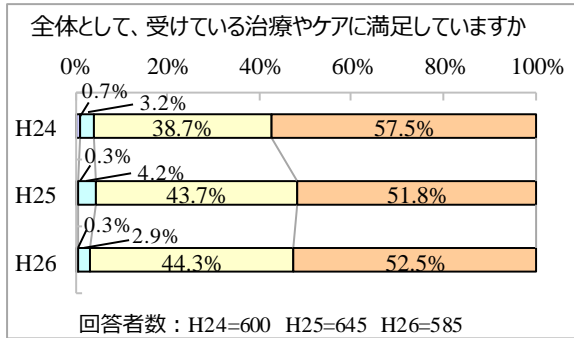
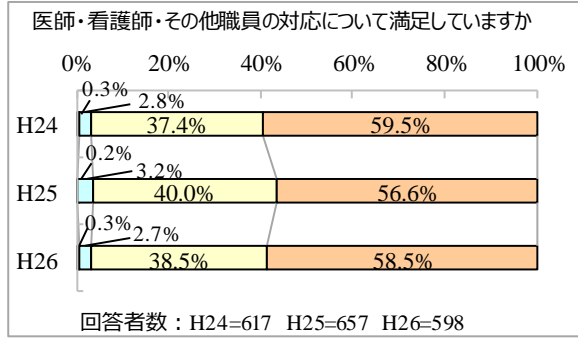
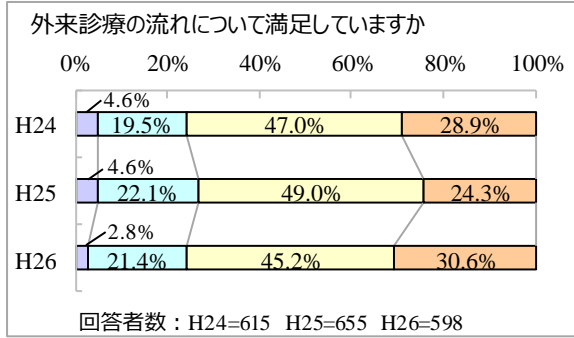
外来診療のうち「外来診療の流れについて満足していますか」の項目のみ、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方が24%と多くなっています。その他の質問項目では、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方は3%から6%程度です。

また、外来診療・入院診療とも、「満足」と回答する方が多いのは「医師・看護師・職員の対応」「全体として受けている治療やケア」「患者さんやご家族への支援」の順となっています。

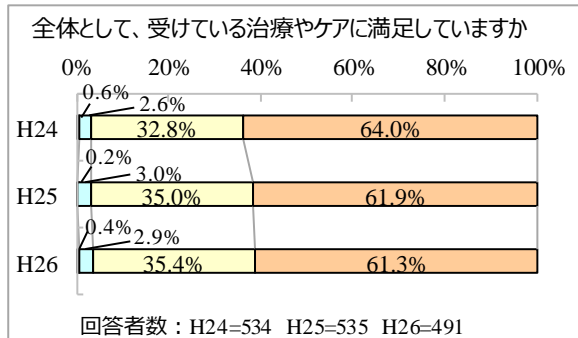
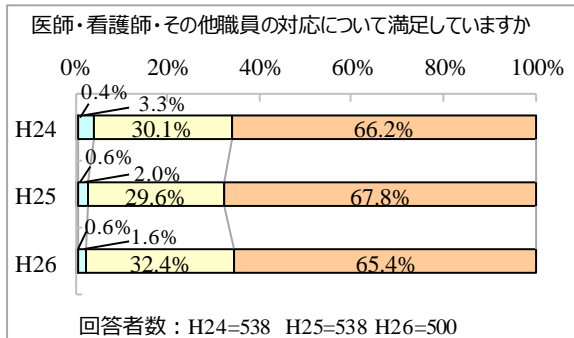
## 過年度との比較

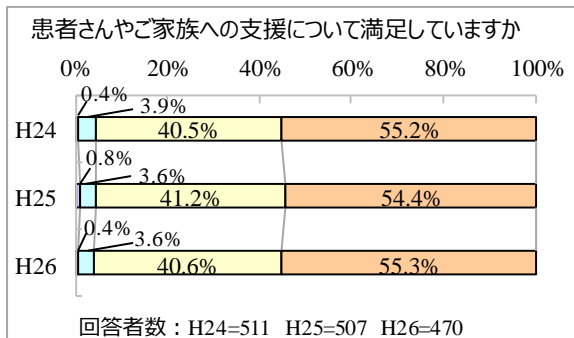
■ 不満足    ■ どちらかといえば不満足    ■ どちらかといえば満足    ■ 満足

### 外来診療



### 入院治療（病棟）





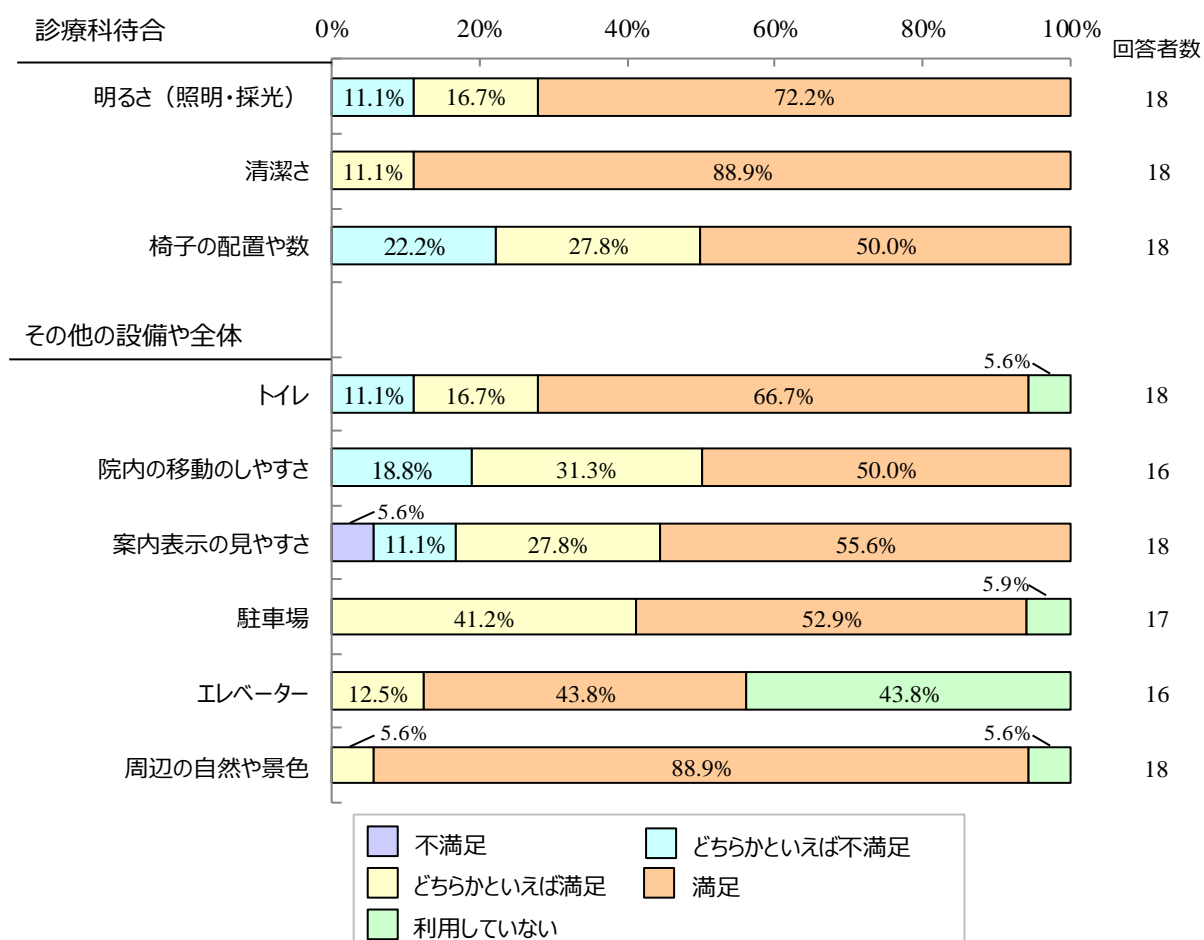
「外来診療の流れについて満足していますか」の項目で「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方は、前年度の27%から24%へ減少しましたが、他の質問項目と比較して多い状態が続いています。

その他の質問項目では、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方は、各年度ともほぼ横ばいです。

### Ⅲ 初診編

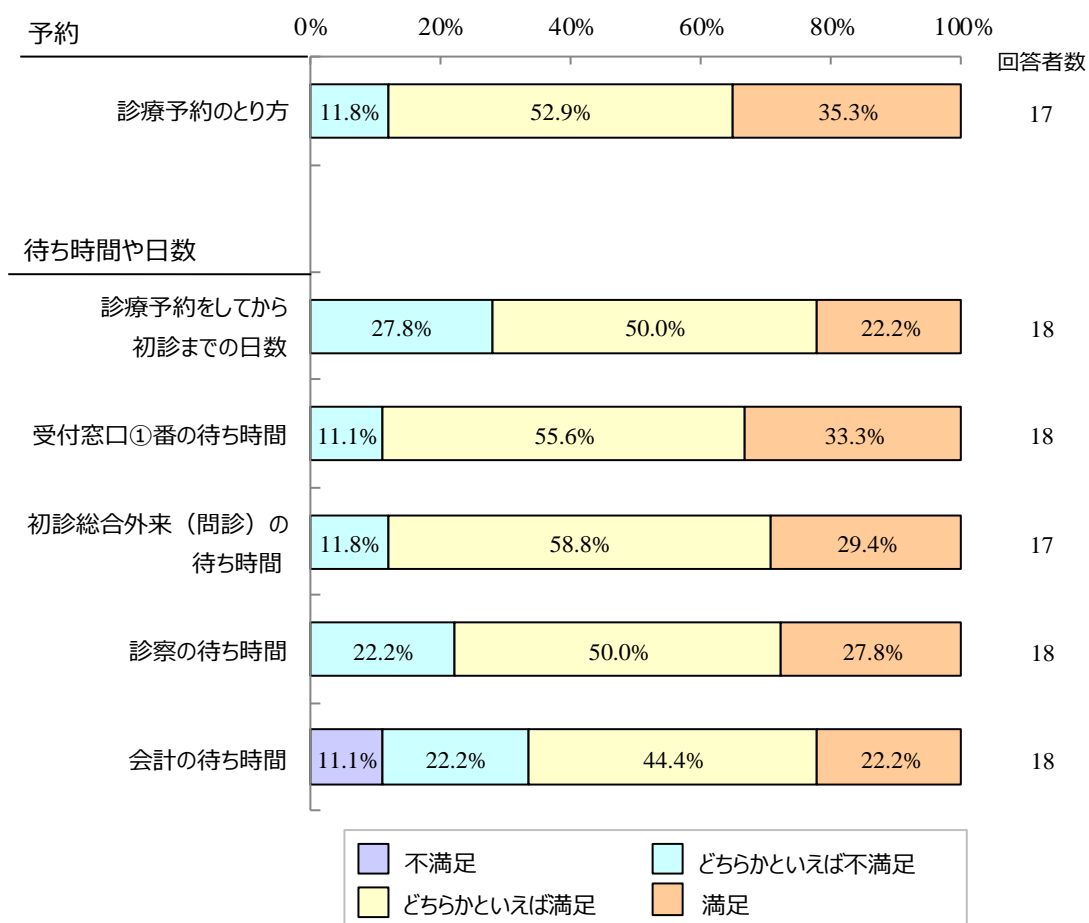
#### 1. 設備や環境について

問1 病院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。



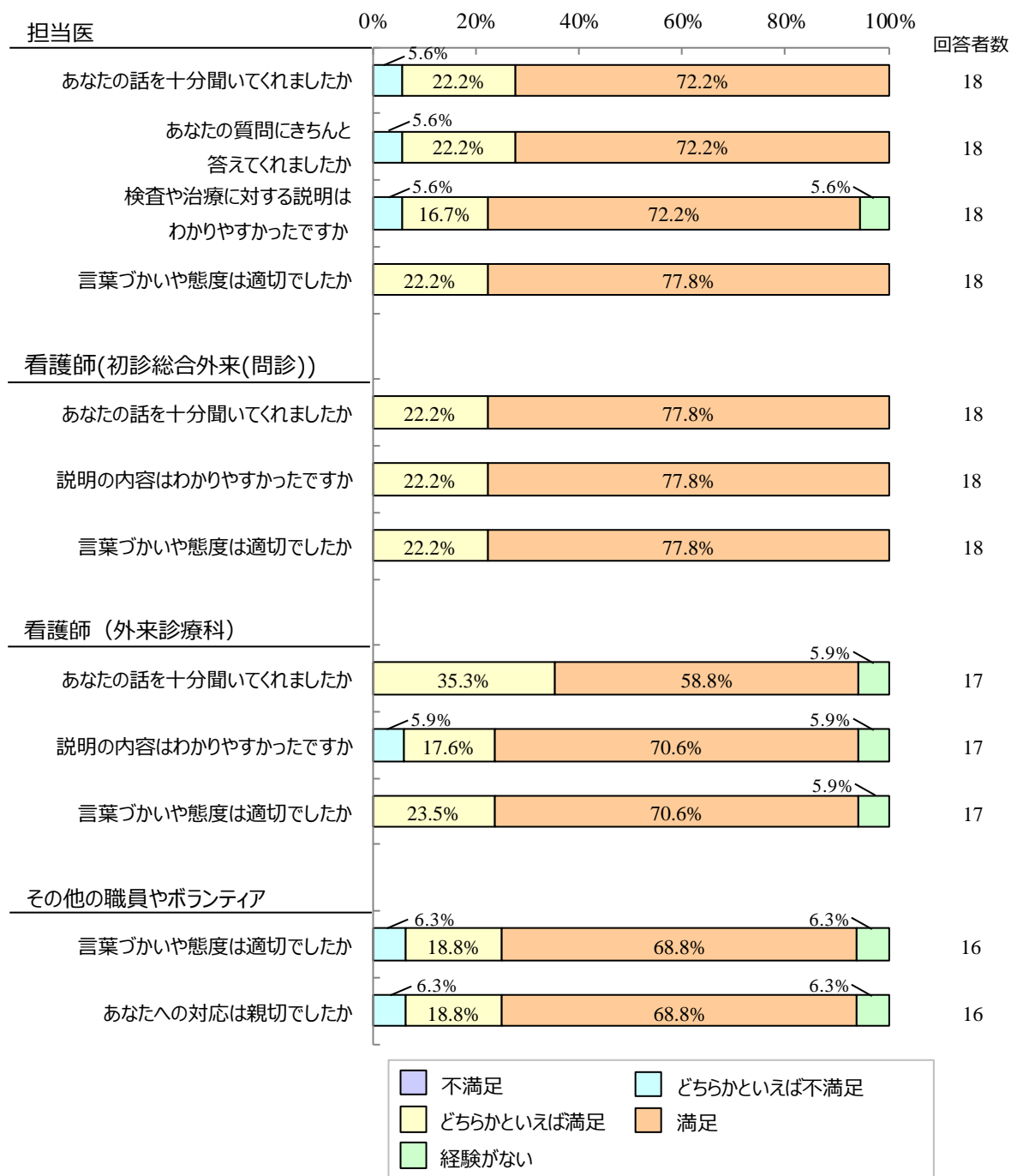
## 2. 外来診療について

問2 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。



### 3. 職員について

問3 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。

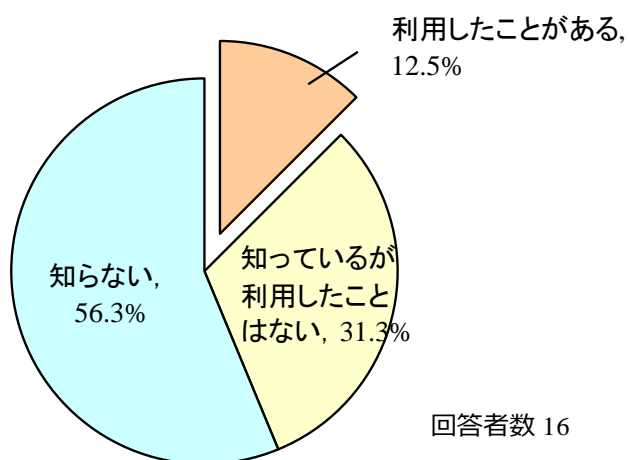


#### 4. 患者さんへの支援について

問 4 当院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ています。  
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。

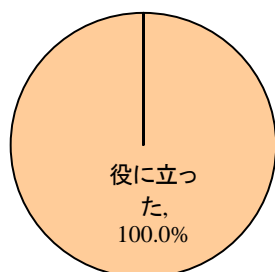
##### 問 4-1 よろず相談

1) よろず相談を利用したことがありますか。

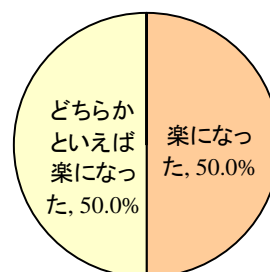


2) 利用したことがある方におたずねします。

①問題解決に役立ちましたか。



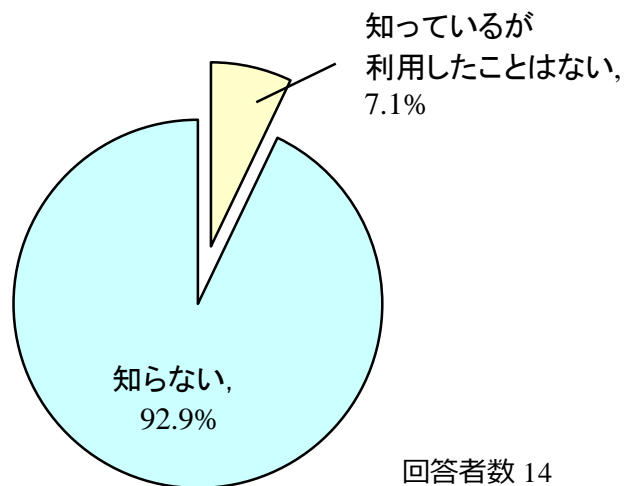
②気持ちが楽になりましたか。





問 4-2 患者家族支援センター

1) 患者家族支援センターを利用したことがありますか。



2) 利用したことがある方におたずねします。

- ①問題解決に役立ちましたか。
- ②気持ちが楽になりましたか。

※いずれも該当する回答者なし

## IV アンケート回答者の属性

### 1. 再診編

#### 1) 年齢

区分	件数	構成比(%)
20～29歳	6	1.0
30～39歳	18	2.9
40～49歳	54	8.6
50～59歳	86	13.7
60～69歳	180	28.6
70～79歳	183	29.1
80歳以上	52	8.3
無回答	50	7.9
計	629	100.0

#### 2) 性別

区分	件数	構成比(%)
男性	304	48.3
女性	245	39.0
無回答	80	12.7
計	629	100.0

#### 3) この病院を知った方法（複数回答可）

n=629

区分	件数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
かかりつけ医	329	41.2	52.3
家族・友人・知人	206	25.8	32.8
テレビ、新聞、雑誌	78	9.8	12.4
県や市町の広報誌	91	11.4	14.5
インターネット	31	3.9	4.9
その他	63	7.9	10.0
計	798	100.0	—
無回答	60	—	9.5

#### 4) 当病院での診療を希望した理由（複数回答可）

n=629

区分	件数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
自宅や職場、学校に近い	87	5.8	13.8
他院医師の紹介	339	22.5	53.9
家族や友人の紹介	80	5.3	12.7
評判	117	7.8	18.6
設備や機器の充実	155	10.3	24.6
がん専門病院の専門性	360	23.9	57.2
最新の医療への期待	255	16.9	40.5
職員の雰囲気	29	1.9	4.6
建物の雰囲気	32	2.1	5.1
前の病院に不満があった	20	1.3	3.2
理念に期待	27	1.8	4.3
その他	6	0.4	1.0
計	1507	100.0	—
無回答	52	—	8.3

5) 初めてかかった年月

区分	件数	構成比(%)	区分	件数	構成比(%)	区分	件数	構成比(%)
平成14年			平成20年			10月	8	1.3
11月	1	0.2	1月	1	0.2	11月	7	1.1
平成15年			2月	1	0.2	12月	3	0.5
3月	1	0.2	3月	3	0.5	月不明	1	0.2
4月	1	0.2	4月	3	0.5	平成24年		
6月	1	0.2	6月	1	0.2	1月	4	0.6
7月	1	0.2	7月	1	0.2	2月	2	0.3
8月	1	0.2	8月	1	0.2	3月	4	0.6
9月	2	0.3	9月	1	0.2	4月	3	0.5
10月	1	0.2	10月	2	0.3	5月	5	0.8
月不明	1	0.2	12月	1	0.2	6月	6	1.0
平成16年			月不明	4	0.6	7月	1	0.2
1月	1	0.2	平成21年			8月	4	0.6
2月	2	0.3	1月	5	0.8	9月	5	0.8
8月	1	0.2	2月	2	0.3	10月	7	1.1
9月	1	0.2	3月	2	0.3	11月	6	1.0
10月	5	0.8	4月	1	0.2	12月	2	0.3
12月	1	0.2	5月	1	0.2	月不明	1	0.2
月不明	3	0.5	6月	2	0.3	平成25年		
平成17年			8月	4	0.6	1月	6	1.0
3月	2	0.3	9月	3	0.5	2月	3	0.5
6月	2	0.3	11月	1	0.2	3月	7	1.1
10月	4	0.6	12月	2	0.3	4月	7	1.1
11月	1	0.2	月不明	2	0.3	5月	4	0.6
12月	2	0.3	平成22年			6月	9	1.4
月不明	1	0.2	1月	2	0.3	7月	8	1.3
平成18年			2月	2	0.3	8月	8	1.3
4月	2	0.3	3月	2	0.3	9月	11	1.7
5月	1	0.2	4月	3	0.5	10月	12	1.9
7月	1	0.2	5月	1	0.2	11月	12	1.9
8月	2	0.3	7月	4	0.6	12月	11	1.7
10月	1	0.2	8月	5	0.8	月不明	1	0.2
11月	1	0.2	9月	3	0.5	平成26年		
12月	2	0.3	10月	5	0.8	1月	15	2.4
平成19年			11月	4	0.6	2月	7	1.1
1月	3	0.5	12月	6	1.0	3月	22	3.5
2月	1	0.2	月不明	4	0.6	4月	14	2.2
3月	1	0.2	平成23年			5月	21	3.3
4月	1	0.2	2月	5	0.8	6月	21	3.3
5月	2	0.3	3月	1	0.2	7月	28	4.5
6月	1	0.2	4月	2	0.3	8月	31	4.9
7月	1	0.2	5月	3	0.5	9月	33	5.2
9月	1	0.2	6月	2	0.3	10月	7	1.1
10月	3	0.5	7月	1	0.2	月不明	3	0.5
11月	1	0.2	8月	3	0.5	無回答	90	14.3
12月	1	0.2	9月	5	0.8	計	629	100.0

6) 現在、主にかかっている診療科（複数回答可）

n=629

区分	件数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
脳神経外科	14	1.5	2.2
頭頸部外科	56	6.0	8.9
呼吸器外科	45	4.8	7.2
食道外科	7	0.7	1.1
胃外科	39	4.1	6.2
大腸外科	56	6.0	8.9
肝・胆・膵外科	32	3.4	5.1
乳腺外科	51	5.4	8.1
乳がん集学治療科	9	1.0	1.4
婦人科	40	4.3	6.4
泌尿器科	73	7.8	11.6
眼科	17	1.8	2.7
皮膚科	26	2.8	4.1
再建・形成外科	21	2.2	3.3
整形外科	41	4.4	6.5
歯科口腔外科	40	4.3	6.4
消化器内科	89	9.5	14.1
女性内科	10	1.1	1.6
呼吸器内科	56	6.0	8.9
血液・幹細胞移植科	36	3.8	5.7
小児科	0	0.0	0.0
緩和医療科	8	0.9	1.3
糖尿病・代謝内科	7	0.7	1.1
循環器内科	28	3.0	4.5
感染症内科	13	1.4	2.1
リハビリテーション科	10	1.1	1.6
腫瘍精神科	4	0.4	0.6
神経内科	7	0.7	1.1
内視鏡科	27	2.9	4.3
画像診断科	6	0.6	1.0
I V R科	7	0.7	1.1
放射線治療科	40	4.3	6.4
陽子線治療科	19	2.0	3.0
原発不明科	0	0.0	0.0
麻酔科	3	0.3	0.5
集中治療科	0	0.0	0.0
生理検査科	4	0.4	0.6
病理診断科	0	0.0	0.0
計	941	100.0	—
無回答	53	—	8.4

## 2. 初診編

### 1) 年齢

区分	件数	構成比(%)
20～29歳	0	0.0
30～39歳	0	0.0
40～49歳	2	11.1
50～59歳	4	22.2
60～69歳	7	38.9
70～79歳	4	22.2
80歳以上	1	5.6
無回答	0	0.0
計	18	100.0

### 2) 性別

区分	件数	構成比(%)
男性	11	61.1
女性	6	33.3
無回答	1	5.6
計	18	100.0

### 3) この病院を知った方法（複数回答可）

区分	件数	n=18	
		構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
かかりつけ医	11	44.0	61.1
家族・友人・知人	9	36.0	50.0
テレビ、新聞、雑誌	0	0.0	0.0
県や市町の広報誌	4	16.0	22.2
インターネット	0	0.0	0.0
その他	1	4.0	5.6
計	25	100.0	—
無回答	1	—	5.6

### 4) 当病院での診療を希望した理由（複数回答可）

区分	件数	n=18	
		構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
自宅や職場、学校に近い	0	0.0	0.0
他院医師の紹介	11	25.6	61.1
家族や友人の紹介	1	2.3	5.6
評判	6	14.0	33.3
設備や機器の充実	3	7.0	16.7
がん専門病院の専門性	12	27.9	66.7
最新の医療への期待	10	23.3	55.6
職員の雰囲気	0	0.0	0.0
建物の雰囲気	0	0.0	0.0
前の病院に不満があった	0	0.0	0.0
理念に期待	0	0.0	0.0
その他	0	0.0	0.0
計	43	100.0	—

5) 現在、主にかかっている診療科（複数回答可）

n=18

区分	件数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
脳神経外科	1	5.0	5.6
頭頸部外科	1	5.0	5.6
呼吸器外科	0	0.0	0.0
食道外科	0	0.0	0.0
胃外科	0	0.0	0.0
大腸外科	3	15.0	16.7
肝・胆・膵外科	1	5.0	5.6
乳腺外科	1	5.0	5.6
乳がん集学治療科	0	0.0	0.0
婦人科	1	5.0	5.6
泌尿器科	1	5.0	5.6
眼科	0	0.0	0.0
皮膚科	0	0.0	0.0
再建・形成外科	0	0.0	0.0
整形外科	0	0.0	0.0
歯科口腔外科	1	5.0	5.6
消化器内科	3	15.0	16.7
女性内科	0	0.0	0.0
呼吸器内科	3	15.0	16.7
血液・幹細胞移植科	0	0.0	0.0
小児科	0	0.0	0.0
緩和医療科	0	0.0	0.0
糖尿病・代謝内科	0	0.0	0.0
循環器内科	0	0.0	0.0
感染症内科	0	0.0	0.0
リハビリテーション科	0	0.0	0.0
腫瘍精神科	0	0.0	0.0
神経内科	0	0.0	0.0
内視鏡科	2	10.0	11.1
画像診断科	1	5.0	5.6
I V R科	1	5.0	5.6
放射線治療科	0	0.0	0.0
陽子線治療科	0	0.0	0.0
原発不明科	0	0.0	0.0
麻酔科	0	0.0	0.0
集中治療科	0	0.0	0.0
生理検査科	0	0.0	0.0
病理診断科	0	0.0	0.0
計	20	100.0	—

## V 自由回答による意見・評価

静岡がんセンターの基本姿勢である、患者に学び、支援するという「患者の視点の重視」の観点からは、単なる数値的な回答と全体的な傾向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ります。

このため、アンケート調査では該当する数字に○をつける選択式回答に加え、選択式では表面に現れにくい、具体的な患者さんのご意見や思い、主観的な評価をいただくために各質問項目についてご自由に書いていただく欄を設けました。

### (1) 自由回答欄の内容と回答状況

「再診編」では10箇所、「初診編」では5箇所の自由回答欄を設定しました。「再診編」では、「診療」「からだ」「こころ」「暮らし」に分けて、患者さんが悩んだり、負担に感じられていることもご記入いただく欄を設け、患者さんのさまざまなつらさについてより深い把握を図りました。

自由回答欄に記入されたご意見等の件数は、表5-1のように「再診編」では866件、「初診編」では14件でした。

表5-1 自由回答欄に記載されたご意見等の件数

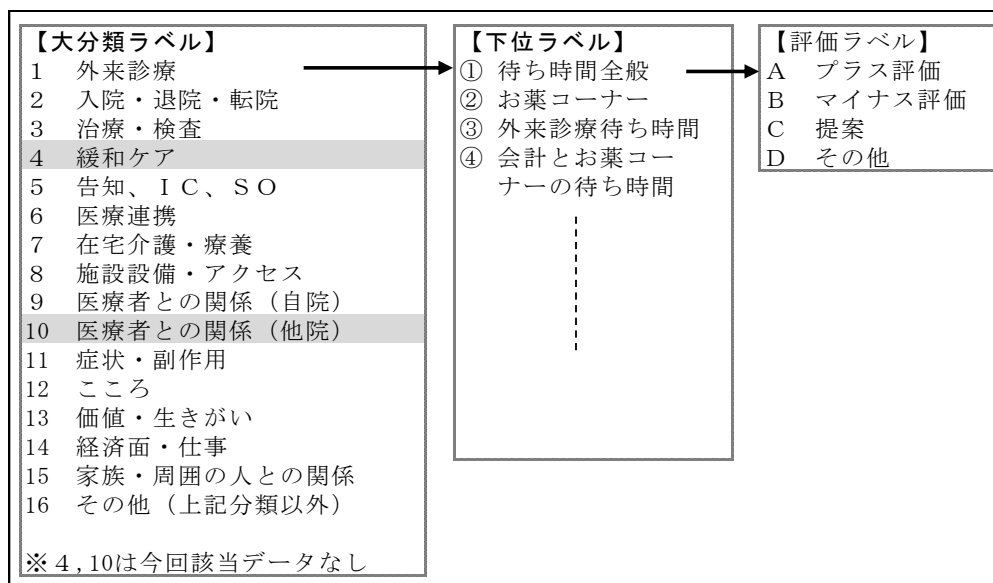
【再診】		件数
問1-1	設備や環境について	92
問2-1	外来診療の流れについて	99
問2-3	療養中に困ったこと	62
問3-1	職員について	67
問4-1	「診療」に関して悩んだり負担になったこと	92
問4-2	「からだ」に関して悩んだり負担になったこと	98
問4-3	「こころ」に関して悩んだり負担になったこと	122
問4-4	「暮らし」に関して悩んだり負担になったこと	108
問5-5	患者さんやご家族の支援について	34
問7	これまでの設問以外に、病院について	92
小計		866
【初診】		件数
問1-1	設備や環境について	5
問2-1	外来診療の流れについて	2
問3-1	職員について	2
問4-3	患者さんやご家族の支援について	0
問5	これまでの設問以外に、病院について	5
小計		14
計		880

## (2) 記入内容のデータ化、分類・整理

自由回答欄に記入されたご意見等は、以下の過程によりデータとして整理し、44 ページ以降に記述しました。

- ①個々の記述には、1つの欄内に複数の内容に関する評価や提案等が含まれている例がみられます。分類に沿ってデータとするため、これらを分割、整理し、「再診編」「初診編」を合計して1,016件のデータを抽出しました。
- ②データを分類するため、まず2003年実施の厚生労働省研究班のがん体験者の悩みや負担等の実態調査結果や、静岡がんセンターの意見システム（ご意見箱、日報、各種意見報告、患者代弁者）と同じ分類を使用しました（大分類ラベル）。なお、元の分類には15のラベルがありますが、今回のアンケート調査の自由回答では「緩和ケア」と「医療者との関係（他院）」に分類される記載がなかったため、これを除く13のラベルと、どのラベルにも分類されない「その他」を加え、合計14のラベルを設定しました。
- ③大分類ラベルに分類されたデータを、意味や内容の共通性・類似性からさらに分類し、下位ラベルを設定しました。
- ④下位ラベルまで分類されたデータを、その文脈から以下のとおり再分類しました。
  - ・「プラス評価」：満足を表す
  - ・「マイナス評価」：不満足を表す
  - ・「提案」：静岡がんセンターへの提言・提案・希望等
  - ・「思い」：上記に分類されない、思いや感想、悩みやつらさ等を記載したもの
 なお、不満足と同時に提案等が記載されている場合は、「マイナス評価」と「提案」の双方に分類しました。

表5-2 分類ラベルの構造





### (3) 自由回答欄の匿名性

これまで述べたように、自由回答の文章は分類ラベルに沿って整理し、「評価ラベル」によって最終的に分類しました。分類された文章は、同じラベルの似た内容の文章をまとめ、短文化しました。なお、短文化の際には、個人を特定できる内容や表現を削除しました。

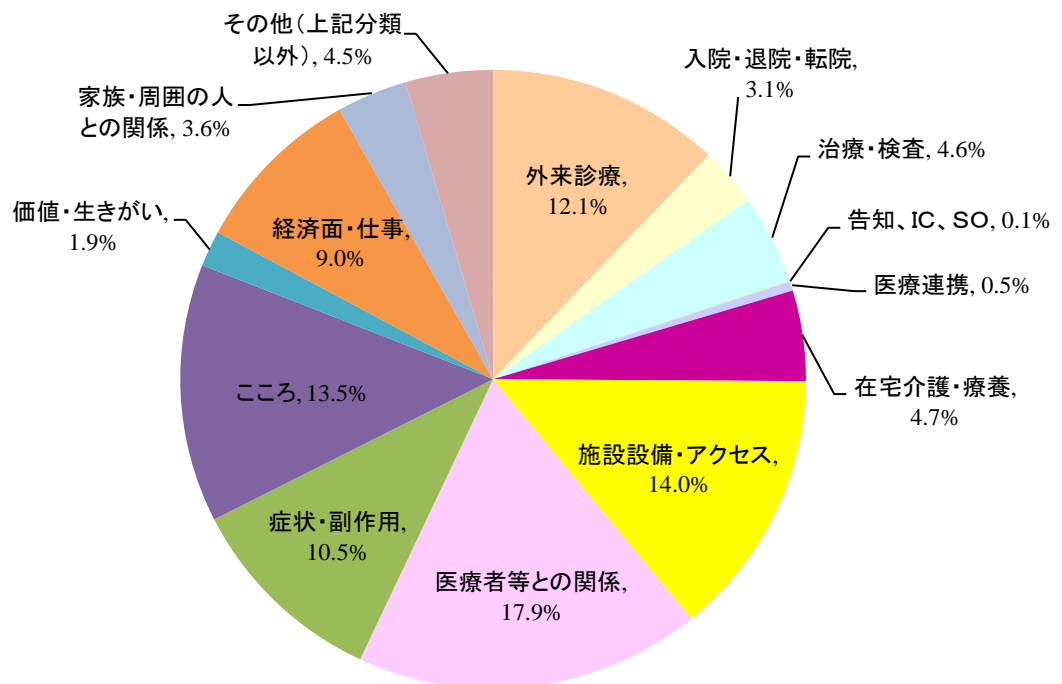
### (4) 大分類ラベル別の件数

大分類ラベルによるデータの件数を表5-3、図5-1に示しました。もっとも多かったのは「医療者等との関係」の182件、2番目は「施設設備・アクセス」の142件、3番目は「こころ」の137件でした。

表5-3 大分類ラベル別件数

大分類名	件数	大分類名	件数
1 外来診療	123	9 症状・副作用	107
2 入院・退院・転院	31	10 こころ	137
3 治療・検査	47	11 価値・生きがい	19
4 告知、IC、SO	1	12 経済面・仕事	91
5 医療連携	5	13 家族・周囲の人との関係	37
6 在宅介護・療養	48	14 その他（上記分類以外）	46
7 施設設備・アクセス	142	計	1,016
8 医療者等との関係	182		

図5-1 大分類ラベル別割合



#### (5) 3年間の経年変化の特徴

大分類ラベルでみると、「医療者等との関係」(17.9%)、「施設設備・アクセス」(14.0%)、「こころ」(13.5%)、「外来診療」(12.1%)「症状・副作用」(10.5%)に関する意見が多く寄せられています。前回と比較すると、「こころ」の比率が上昇、「施設設備・アクセス」が低下していますが、それ以外は前回とほぼ横ばいとなっています。

これらは、「医療者との関係」は静岡がんセンターにおける人的サービスの側面、「施設設備・アクセス」は静岡がんセンターの物的機能の側面、そして「こころ」「症状・副作用」は患者さんの心身にかかわるご意見です。

また、大分類ラベルの上位5項目(「医療者との関係」「施設設備・アクセス」「こころ」「外来診療」「症状・副作用」)について、前年度と比較すると、比率や順序は入れ替わっているものの、上位の5項目は前年度、前々年度と変化はなく、ご意見等の傾向はほぼ同様となっています。

# 1 外来診療

「外来診療」の件数	総件数 123 件	
	(件)	(件)
① お薬コーナー	36	⑦ 予約・予約時間 6
② 外来診療待ち時間	20	⑧ 呼出受信機 2
③ 待ち時間全般	16	⑨ その他 20
④ 通院治療センター	8	
④ 会計	8	
⑥ 会計とお薬コーナーの待ち時間	7	

## 外来診療に関するまとめ

- ❑ お薬コーナーでは、待ち時間が長すぎるという不満とその改善を求める提案が多くみられます。また、薬の説明についての提案もあります。
- ❑ 外来診療待ち時間でも、予約制にかかわらず待ち時間が長いことへの不満や改善の提案が多くみられます。
- ❑ 待ち時間全般についても、待ち時間が長すぎて困るという不満があります。
- ❑ 通院治療センターでは、待ち時間の長さや静かさについての不満がみられます。
- ❑ 会計では、お薬コーナーと共通して、待ち時間の長さへの不満がみられます。
- ❑ 予約・予約時間については、患者さんが都合のよい日に予約を取るための提案があります。
- ❑ その他では、プライバシーに対するご意見や、診療の流れ、手続き等に関するご意見がみられます。

## 外来診療

### お薬コーナー（36件）

#### マイナス評価

- 薬を受け取る時間が長すぎる。調合する薬でもないのに時間がかかりすぎる。
- お薬コーナーが狭い、椅子の数が少ない。
- いただいた薬が違っていた。

#### 提 案

- 患者さんの体調を考えて、薬の待ち時間を短くしてもらいたい。
- お薬コーナーの2ヶ所の受け渡し窓口が整列しにくく、何度か割り込まれた。整列して並ぶことを呼びかけてほしい。
- 院内処方のため、お薬コーナーは名前の確認と薬を渡されるだけ。薬の説明や飲み合わせなどの説明がほしいと感じる。
- 薬剤について疑問が生じたとき、説明が受けられる容易な窓口を設けてはどうか。

### 外来診療待ち時間（20件）

#### マイナス評価

- 診察の待ち時間が長い。何のための予約なのかと疑問に思う。
- 院内を2ヶ所以上回るときに間隔が空き、待ち時間の方が長くなってしまう。
- 初診のときは特に待ち、書類が回っているのか不安になって確認した。

#### 提 案

- なるべく予約時間通りに診察してほしい。
- 同じ時間帯内の予約数を減らし、15分おきの予約時間や、昼をまたぐ待ち時間の対応を知らせてくれるとよいと思う。
- 受付のときにだいたいの待ち時間を教えてほしい。
- 診察がいつになるかわからないので、直前ではなく2、3人前の時点で連絡があると気分が楽になる。

## 外来診療

### 待ち時間全般（16件）

#### プラス評価

- 待つ時間は多少あるが、常に時間通りにやってくれているので助かる。

#### マイナス評価

- とにかく待ち時間が長すぎ、疲れる。
- 待ち時間が長くて当然という雰囲気がどここの場所でもある。

#### 提 案

- もう少し時間を短縮してほしい。体調によっては限界がある。
- 子どもが静かにできないので、子連れの方は別の場所で待てるようにするとよい。
- 昼食をとるタイミングがわからなかったなので、遅くなるようなら昼食をとってもよいと言われれば苦痛にならず、待つことができる。

#### 思 い

- ☆ 待ち時間の長いときもあるが、混んでいるのでしかたがないと思う。

### 通院治療センター（8件）

#### マイナス評価

- 通院治療センターの待ち時間がたいへん長く、疲れてしまう。
- 近くでの話し声が大きく耳障り。患者さんだけでなく医師や看護師でもあった。

#### 提 案

- 待ち時間の長さを何とかしてほしい。

## 外来診療

### 会計（8件）

#### マイナス評価

- 会計で人が少ないのか、時間がかかる。

#### 提 案

- 会計で勝手に割り込みをする人がいる。順番を指導してほしい。
- 会計に交通系電子マネーが使えるとよい。
- 自分の番を待たなくても、支払機に診察券を入れたら精算できるようにしてほしい。

### 会計とお薬コーナーの待ち時間（7件）

#### マイナス評価

- とにかく会計に時間がかかる。薬はさらに時間がかかる。

#### 提 案

- 会計から薬を受け取るまでの待ち時間表示を、もう少し正確にお願いしたい。

### 予約・予約時間（6件）

#### マイナス評価

- 予約を取るのに時間がかかりすぎる。急な場合も考えてほしい。
- 仕事の都合があり、通院できる曜日に予約がなかなかうまくとれない。

#### 提 案

- 薬を出してもらっただけのときは、他の診療科の診察日と同じにしてもらいたい。
- 患者さんが直接アクセスできる予約システムがあればよい。

## 外来診療

### 呼出受信機（2件）

#### プラス評価

- 呼出受信機は便利だった。

### その他（20件）

#### プラス評価

- 待ち時間を除けば、スムーズでわかりやすい。
- 名前を呼ばれないこと、プライバシーを尊重している姿勢がとても嬉しかった。

#### マイナス評価

- 初診のときや通院間隔が長いときなど、受付や診療の方法、流れがよくわからない。
- 患者さんが直接持つクリアファイルなどの消毒や殺菌はどうなっているのか、行くたびに気になっている。

#### 提 案

- 個人名の確認のとき、周囲に聞こえる大声で復唱されるので、プライバシーの点からもう少し考えてほしい。
- 保険会社などに提出する診断書、証明書の発行を早くしてほしい。

## 2 入院・退院・転院

「入院・退院・転院」の件数	総件数
(件)	31 件 (件)
① 入院生活	13
② 入院中の食事	4
② 入院期間	4
④ その他	10

### 入院・退院・転院に関するまとめ

- ❑ 入院生活では、親切丁寧で感謝するというご意見の一方、痛みへの対処に対する不満、自他の病室から出る騒音への不満や対処を求めるご意見があります。
- ❑ 入院中の食事は、評価と不満が分かれています。
- ❑ 入院期間では、期間が短いことへの驚きと心配がみられます。
- ❑ その他では、入院予約から入院までの期間が長いこと、入院日の決定が直前になることへの不満がみられます。



## 入院・退院・転院

### 入院生活（12件）

#### プラス評価

- 入院時の対応はとても親切、丁寧。

#### マイナス評価

- 手術当夜、痛みがあったのにあまりよく診てくれず、夜通し痛みを苦しんだ。
- 外来患者と一緒に検査を待つため、入院中のみじめな姿をさらすのがつらい。
- 日差しで部屋が暑く、窓は開けられず、部屋によっては温度調節できず不便だった。

#### 提 案

- テレビのイヤホンや携帯電話の使用について、患者さんに徹底してもらいたい。

### 入院中の食事（4件）

#### プラス評価

- 食事がとてもおいしかった。

#### マイナス評価

- 入院時の食事があまりおいしくない。量よりも味で食事をしたい。

### 入院期間（4件）

#### 思 い

- ◇ 入院期間が短いには驚いたが、少し心配もある。

### 入院・退院・転院その他（11件）

#### マイナス評価

- 入院予約から入院までの日数が長い。
- 仕事の調整などがあるので、入院の確認がぎりぎりの電話連絡というのが困った。

### 3 治療・検査

「治療・検査」の件数	総件数
(件)	47 件 (件)
① 検査	16
② 治療方針	11
③ 手術	7
④ 問診	2
⑤ その他	11

#### 治療・検査に関するまとめ

- ❑ 検査では、検査開始までに日数がかかりすぎることに不安が複数みられます。また、採血時に手順がわからずとまどっている方が多いとして、対策を求める意見も複数みられます。
- ❑ 治療方針では、患者さん自身が治療法を選択する難しさへの不満や、選択の際医師からの何らかの助言を求める意見があります。
- ❑ 手術についても、待ち日数の長さや日程が直前まで決まらないことへの不満が示されています。
- ❑ 問診では、問診票が診察時に活用されていないことへの疑問が示されています。
- ❑ その他では、新しい抗がん剤開発への期待、治療時の入院対応や日程についての提案があります。

## 治療・検査

### 検査（16件）

#### プラス評価

- 血液検査の予約や待ち時間は改善された。

#### マイナス評価

- 検査予約から検査までに日数がかかりすぎる。何日も待つのは不安。
- 検査時に苦痛を伴う場合、がまんできるか痛い伝えるかの判断が難しい。

#### 提 案

- 採血の手順や順番待ちの方法がわからずとまどっている人が多い。わかりやすい案内や表示をお願いしたい。
- ビジネスホテルに宿泊して検査を受けたので、遠方から通院する場合は検査入院を可能にしてほしい。

### 治療方針（11件）

#### 思い

- ◇ 医師から説明される治療方法の選択に悩む、判断が難しい。
- ◇ 強い抗がん剤なので、これが効かなかった後の治療法があるか心配だった。
- ◇ ストーマの再手術を勧められたが、リスクが高いのと症状が完治する保証がないため、手術をする気にならない。

#### 提 案

- 医師は今後の治療方針をいろいろ提案してくれるが、決定はこちら任せで医師の所見を示してくれない。どれがよいか、医師からも強く推してほしい。
- 代替医療や民間療法について、なぜいけないのかなど易しい説明を受ける機会があったらよい。

## 治療・検査

### 手術（7件）

#### 提 案

- 1日も早く手術をしてほしい。
- 仕事をしているので急な日程だと休みにくい。もう少し早めに手術日を教えてほしい。
- 退院後、手術の説明をもっと文書でわかりやすくしてほしい。

### 問診（2件）

#### マイナス評価

- 問診票は受付に提出するのかわかったら診察時まで自分で持たされ、かつ最後まで主治医が目を通すことはなく、結局すべて自分で説明しなければならない。診察時間の短縮にもなっていない。

### その他（11件）

#### マイナス評価

- 複数の診療科を受診しているが、検査結果について他の診療科の状況を聞いても教えてくれない。

#### 提 案

- もう少し副作用の少ない抗がん剤を開発してもらいたいと思う。
- 抗がん剤治療が2日になるとき、遠方から通う場合は1泊入院させてほしい。
- 1週間から1ヶ月先の診療スケジュールがある程度わかると安心する。

## 4 告知、インフォームド・コンセント、セカンド・オピニオン

「告知、インフォームド・コンセント、セカンド・オピニオン」の件数 (件)	総件数 1 件 (件)
① インフォームド・コンセント 1	

インフォームド・コンセント (informed consent) … 十分な説明を受けた上での同意 (納得診療、説明と同意)

セカンド・オピニオン (second opinion) … 初めに相談した専門家とは別の専門家の意見を聞くこと (第二診断)

### 告知、インフォームド・コンセント、セカンド・オピニオンに関するまとめ

- インフォームド・コンセントについては、生理検査を経ても手術まで診断が確定しなかったという事例をふまえ、こうした事例の場合、医療者等の打合せに患者さんも参加させるべきとの意見が出ています。

### 告知、インフォームド・コンセント、セカンド・オピニオン

#### インフォームド・コンセント (1件)

##### 提 案

- セカンド・オピニオンで各種検査を受けたが、結論が出ず、手術した結果、その後の細胞診でがんだったとのこと。私のようなケースでは、手術前カンファレンスに患者さんを参加させたらどうかと思う。

## 5 医療連携

「医療連携」の件数

総件数 5 件

(件)

(件)

① 医療連携

5

### 医療連携に関するまとめ

- 医療連携では、在宅時の体調不良への対応結果がよくなかったこと、また複数の病院を受診している際の判断に困るというマイナス評価があります。また、他の病院で抗がん剤治療を受けているときの対応や、近隣の病院等での受診対応を求める提案が出ています。

## 医療連携

### 医療連携（5件）

#### マイナス評価

- 発熱時に電話を入れたら急を要さないなら後日と言われ近くの病院へ行った。しかし結果はだんだんと悪くなり、最後はがんセンターでの対応になった。
- 2ヶ所の病院にかかっていると、困ったことをどこに言ってよいかわからない。

#### 提 案

- 都合で抗がん剤治療を他の病院で受けていたが、副作用がひどいときや長引くときががんセンターに相談しても、治療方法が違うという理由で答えてもらえなかった。たとえ方法が違っていても、副作用は薬によってだいたい決まっているのだから、対処くらは教えてくれてもよかったのではと思う。
- 遠方に住んでいるため、体調が急に変わったときなど近くの病院と連携がとれればよいのと思う。

## 6 在宅介護・療養

「在宅介護・療養」の件数	総件数
(件)	48 件 (件)
① 病院への相談・対応	33
② 受診・受診の判断	9
③ その他	6

### 在宅介護・療養に関するまとめ

- ❑ 病院への相談・対応では、いつもやさしく対応してもらえるとという評価の一方、連絡するかどうかの判断に迷う、連絡先がわからない、待ち時間が長い、適切に対応してもらえないなどの不満が出ており、状況判断や相談を受けつける専用の電話窓口の必要性が指摘されています。
- ❑ 受診・受診の判断では、どの程度の状態で受診するか判断の難しさ、またがんセンターから遠くに居住する場合、近隣の医療機関とどちらを選択するかで迷うという意見があります。
- ❑ その他では、自宅療養時の体の不具合への対処法を教えてほしいという提案があります。

## 在宅介護・療養

### 病院への相談・対応（33件）

#### プラス評価

- 急病でのため電話で相談すると、いつもやさしく対処してもらえる。
- 夜間も電話で対応してくれた。

#### マイナス評価

- 時間外のと看、どの程度の症状や副作用なら連絡してもよいのか、判断に迷う。
- 時間外のと看、どこに連絡したらよいかわからない。
- 病院にはすぐ連絡がつくが、診療科に通じるまでの待ち時間が長い。
- 症状などが出て連絡しても、あまり取り合ってもらえず、悩みも聞いてくれない。
- 現在診療を受けている以外の診察を希望するときに、どこにお願いしたらよいか。

#### 提 案

- 自宅で困ったとき、緊急かそうでないかの判断や相談を受けてもらえる専用の窓口がないものか。

### 受診・受診の判断（9件）

#### マイナス評価

- 具合の悪いとき、どの程度で病院に行けばよいかわからず、がまんしてしまう。
- 症状が出たとき、がんセンターに行くか、地元の病院に行くか迷った。
- 処方されていた薬がなくなったが、がんセンターまで遠く、通院がたいへんなため、連絡せず市販の薬で済ませたことがある。
- 休日に救急外来へ行っても、救急担当医は処置がわからず困っている。

### その他（6件）

#### その他

- ◇ 退院後腕がうまく上がらずたいへんだだったので、リハビリをするか方法を教えてほしかった。



## 7 施設設備・アクセス

「施設設備・アクセス」の件数		総件数	142 件
		(件)	(件)
① 椅子	19	⑦ 庭園	8
① 駐車場・正面玄関	19	⑩ 照明	7
③ 通院治療センター	11	⑪ ソファベッド	6
③ トイレ	11	⑫ 周辺の自然や景色	5
③ 案内表示・移動のしやすさ	11	⑬ 空調	4
③ 施設設備全般	11	⑭ アクセス	3
⑦ 売店・レストラン等	8	⑮ 清潔さ	2
⑦ エレベーター	8	⑯ その他	9

### 施設設備・アクセスに関するまとめ

- ❑ 椅子については、数の増設、また相席で座りにくくならないよう提案があります。
- ❑ 駐車場・正面玄関では、駐車スペースの不足や遠さへの不満があり、料金体系の改善を求める提案があります。
- ❑ 通院治療センターでは、臭いや設備の使いにくさに対する不満がみられます。
- ❑ トイレについても、設備や備品の状況に対する不満や提案があります。
- ❑ 案内表示・移動のしやすさでは、院内で迷ったという声が目立ち、案内表示の方式などに工夫を求める提案があります。
- ❑ 売店・レストラン等では、商品内容や価格などへの不満がみられます。
- ❑ エレベーターは待ち時間が長いという声が多く、増設や、入院患者さんと一般向けの分離が提案されています。
- ❑ 庭園については全般に評価されています。

## 施設設備・アクセス

### 椅子（19件）

#### プラス評価

- 椅子の並べ方が対面式ではないことに安心する。

#### マイナス評価

- 待合の椅子が少ない。人数が多すぎて座れないときがあった。
- 柿田川ホールのソファの数が少ない。

#### 提 案

- 診療科待合、柿田川ホール、会計、お薬コーナーの椅子を増やしてほしい。
- 待合の椅子は他人と相席しなければならず気詰まり。1人でも多くの患者さんや付添い者が掛けられるよう、同一方向に配置してほしい。あるいは前席はテーブルと椅子、後席は長椅子だけのように分けたらどうか。
- 椅子、ソファの背もたれをもう少し高くしてほしい。頭を支えると体が疲れない。

### 駐車場・正面玄関（19件）

#### プラス評価

- 料金が他の病院と比べて安価で助かる。
- 正面玄関に活けてある生け花に癒される。季節を感じられて楽しみである。

#### マイナス評価

- ほとんど駐車できない時間帯もあり、具合の悪いときに遠くから歩くのはたいへん。
- 駐車場のスペースが少ない。
- 身障者用の駐車スペースが多すぎる気がする。
- 駐車場から病院玄関が遠い。通路に屋根はあるが、雨風が強いと傘が必要になる。

#### 提 案

- 駐車料金は時間制ではなく一律、または無料にほしい
- 病院の出入口や総合案内の横などに駐車料金の事前精算機があると便利。

## 施設設備・アクセス

### 通院治療センター（11件）

#### マイナス評価

- センターの臭いがむっとしてきつく、中では待ってられない。
- 通院治療センターの個室は狭い。
- テーブルや椅子、テレビの使い勝手がよくない。

#### 提 案

- ベッドの枕がリクライニングすると落ちてくる。留めるようにできればよいと思う。
- 抗がん剤の治療を受けているとき、付添いの家族の休憩場所がほしい。
- もう少し静けさがほしい。

### トイレ（11件）

#### プラス評価

- 便座クリーナーが設置されたので活用させてもらっている。

#### マイナス評価

- 病室のトイレの明るさ、臭いが気になった。
- 男子トイレで尿が垂れているのが汚い。
- 洗浄水の音が大きすぎる。
- トイレの古いタイプのアタオルは風量が弱く、効果がない。

#### 提 案

- 便座クリーナーがいつも切れている。備えつけてほしい。
- 女子トイレ内の低い位置に、小さくてよいから手荷物入れがほしい。

## 施設設備・アクセス

### 案内表示・移動のしやすさ（11件）

#### プラス評価

- 広いスペースで方向や場所がわからなくなるが、親切に教えてくれて助かる。

#### マイナス評価

- どこに何があるかわからず、何度も迷ってしまった。

#### 提 案

- 院内を移動するのに大きな案内表示があるとわかりやすい。
- 表示やトイレの説明などは字を大きくしてほしい。
- 案内表示を天井から吊るしてほしい。壁ではわかりにくい。
- 初診の方を入口で迎えて案内するシステムがあるとよいと思う。

### 施設設備全般（11件）

#### プラス評価

- とてもきれいに設備が整っており、来院したときは気持ちよい。
- 明るく開放的空間があり、心が安らぐ。
- 病院独特の臭いもなく、ホテルにチェックインするかのような感じでよい。

#### 提 案

- 全体として、癒す雰囲気が少し欠けるのではないかと。静かな音楽を流したり、絵画などの文化的な雰囲気があったらと思う。

## 施設設備・アクセス

### 売店・レストラン等（8件）

#### マイナス評価

- 売店の商品が少なく寂しい。品物がそろう時間が遅い。価格が高い。

#### 提 案

- 売店を広くするか、2ヶ所あるとよい。
- 街にある一般的なコンビニを入れてほしい。
- レストランの食事の味をもう少し美味にしてほしい。

### エレベーター（8件）

#### マイナス評価

- エレベーターの待ち時間が長い。
- エレベーターに点滴の器具が引っかかりやすい。

#### 提 案

- エレベーターの増設か、大型化の検討が必要ではないか。
- エレベーターを患者さん用と一般用に分けてほしい。

### 庭園（8件）

#### プラス評価

- 院内の庭がきれいに整備され、心が癒される。

### 照明（7件）

#### マイナス評価

- 外からの光でまぶしすぎるときがある。
- 待合の照明をもう少し明るくしてほしい。本を読むとき、暗く見にくい。
- 早朝時間帯の照明が不足している。

## 施設設備・アクセス

### ソファベッド（6件）

#### プラス評価

- 手術後の通院は体力がなく、ソファベッドを使用できてありがたかった。

#### マイナス評価

- ソファベッドスペースは、周りの人の声がうるさい。

#### 提 案

- ソファベッドの数を増やし、2階以外にも設置してほしい。

### 周辺の自然や景色（5件）

#### プラス評価

- 周囲の景色や自然の動きに癒される。

#### 提 案

- 外の景色がブラインドで見えないのが残念。上げたらどうか。

### 空調（4件）

#### 提 案

- その日により暑すぎ、寒すぎ。場所によっても温度差が極端なのでもう少し調整を。

### アクセス（3件）

#### マイナス評価

- 通院に時間がかかり、遠隔地からではたいへん。

#### 提 案

- バスの便を増やすか、三島駅などからの専用バスを新設してほしい。

## 施設設備・アクセス

### 清潔さ（2件）

#### プラス評価

- とても清潔で、病院臭さもなくよいと思う。

#### 提 案

- トイレなど、清潔面にもう少し力を入れてほしい。

### その他（9件）

#### 提 案

- 付添者の待合室をもっと増やしてほしい。
- 家族の宿泊施設の増加、充実など検討願いたい。
- 機械に故障が発生したとき、口頭か、案内表示のテロップに流すなどして、待合の患者さんに復旧時間などを知らせてほしい。

## 8 医療者等との関係

「医療者等との関係」の件数	総件数 182 件
(件)	(件)
① 医師	92
② 医療者との関係全般	44
③ 看護師	21
④ 受付・会計職員	13
⑤ 薬剤師	4
⑥ ボランティア	3
⑦ その他	5

注) 病院職員に関する意見等はすべて「医療者等との関係」に分類しています。

### 医療者等との関係に関するまとめ

- ❑ 医師との関係では、医師の説明や対応、信頼関係を評価する意見がみられる一方で、説明がわからない、会話や質問がうまくできず医師とのコミュニケーションが取れないことへの不安や不満が多くあります。このため、わかりやすく丁寧な説明を求める提案が複数みられます。
- ❑ 医師、看護師を含む医療者との関係全般では、親切、丁寧な対応に満足、感謝する意見が多数ありますが、一方で、不満を感じさせる医療者もいると指摘があります。
- ❑ 看護師についても、親切、丁寧、明るいなどの評価がある一方、技量や能力の不足に対する不満がみられます。また看護師によって患者さんへの接し方に個人差があるとして、対応を求める提案があります。
- ❑ 受付・会計職員では、応対や態度に対する不満がいくつかみられます。



## 医療者等との関係

### 医師（92件）

#### プラス評価

- 医師が笑顔で応対してくれ、まずほっとした。
- 何事も話しやすく、話せる。
- 何でも聞いてくれて安心している。
- わかりやすく納得のいく説明をしてくれる。
- 医師との信頼関係（指導、説明）がよく構築されているので、安心している。

#### マイナス評価

- 医師とうまく話せない。上手に説明や相談、質問ができない。
- 少し難聴になっているので、医師の説明で聞き取れない言葉がある。
- 医師の話に専門用語が多く、よくわからないことが多い。
- 自分の意見が医師に受け入れられない、理解してもらえない。
- 質問はあるかと言われても、知識がないために質問したいことがわからない。
- 理由の説明が不十分なことが多い。
- 担当医との信頼関係がうまくいかず、常に医師の機嫌を気にしている。
- 症状や副作用への対処がない。またあっても治らないことがある。

#### 提 案

- 説明がはっきり聞き取れるように話してほしい。
- 専門用語でなくわかりやすい言葉で、丁寧に親身になって説明してもらいたい。
- 症状や副作用、再発など不安な部分への説明、指導がほしい。
- 担当医が忙しいのはよくわかるので、それ以外で気になることを相談、質問できるサブの医師のような方がいるとよいと思う。
- 医師により、応対が少し横柄だったり不愉快な態度があったので、言葉や態度には気を配ってほしい。
- 診察中ずっとパソコンに向かい、患者を見ずに会話をする医師がいる。患者としては対面し体を触るなどして、安心をいただきたい。

## 医療者等との関係

### 医療者との関係全般（44件）

#### プラス評価

- みなさんが親切で丁寧、感じがよい。
- 一般の病院と比べ、話し方、対応など、患者の不安をなくすようがんばっている様子に感謝している。
- 何でもよく聞いてくれる。
- 医師、看護師の対応や受け答え、傾聴はすばらしい。
- 担当が変わってもサービスなどまったく変化なく、教育が行き届いていると感じる。

#### マイナス評価

- 資質や対応に個人差が大きい。
- 親切な人も多いが、お役所仕事の、事務的、雑な対応の人もある。
- 笑顔がない、また挨拶が少ない。
- 説明してくれる方の話が早くて、よく理解できない。

#### 提 案

- 職員などの立ち話を見かける。仕事の話だろうが、見せない方がよいと思う。
- おしゃべりするならもう少し低いトーンで。あまりしない方がよいと思うが。

## 医療者等との関係

### 看護師（21件）

#### プラス評価

- 看護師はみなとても親切で言葉遣いも丁寧。教育が行き届いている。
- 看護師の対応と明るさが、自分の病気の重さを忘れさせてくれるときがある。

#### マイナス評価

- 一部だとは思うが、看護師が事務的で、病気についての知識がないことがある。採血が下手な看護師がいて、毎回注射の痕が血でにじむ。
- 点滴の際、血管になかなか注射が刺さらなくて不安な思いをした。
- 入院の際、ある看護師に言ったことが次の看護師に伝わっていない。
- お友だち感覚で、なれなれしい口調で話す人がいた。

#### 提 案

- 看護師によって患者さんへの接し方があまりにも違いすぎるので、言葉、優しさ、笑顔、思いやりなどを勉強してほしいと思う。

### 受付・会計職員（13件）

#### プラス評価

- 診療科の受付の方たちとはとてもよい関係。結果がよいと喜んでくれる。

#### マイナス評価

- 受付に態度や言葉遣いの悪い人がいる。
- 電話対応が横柄、無愛想に感じる人がいて不快になることがある。

#### 提 案

- 診療科に表情のあまりない受付職員がいた。もう少し明るい表情だともっとよい。
- 会話や電話の声がよく通り、離れた場所でもよく聞こえる職員がいる。病気の説明など、患者さんにしてみればもう少し小さい声で話してほしいのでは。

## 医療者等との関係

### 薬剤師（4件）

#### プラス評価

- 親切に説明し、不安に思っていることに答えてくれる。

#### マイナス評価

- 薬剤師と話したり、説明を受けたりする機会がほとんどない。

### ボランティア（3件）

#### 提 案

- 立っているのもつらそうな患者さんや車いすの方を見かける。気軽に声をかけたり手助けしてくれたりするボランティアの方がいればと思う。

### その他（5件）

#### プラス評価

- 放射線、リハビリテーション、診療科などのコメディカルスタッフの接遇はたいへんよい。
- 図書館の方はとても親切である。
- 駐車場の警備員の気配りに感謝している。

## 9 症状・副作用

「症状・副作用」の件数

総件数 107 件

	(件)	(件)
① 副作用・合併症	61	
② 症状	31	
③ 日常生活	8	
④ 手術部位	7	

### 症状・副作用に関するまとめ

- ❑ 吐き気等に代表される抗がん剤等に由来するとみられる症状を「副作用」、だるさなど原因を特定しにくいものを「症状」として区別しましたが、患者さんからはいずれもさまざまな症状についての声があります。
- ❑ 副作用・合併症では、全身各部位でのさまざまな副作用の発生とそのつらさ、徐々に副作用が強くなる、治療しても改善しないなどの声があります。
- ❑ 症状では、全身のさまざまな問題の発生に加え、症状の原因ががんかそれ以外なのか悩む、判断や説明が難しいという声があります。
- ❑ 日常生活では、体力や体の機能の低下、食生活や生活リズムが一変したことへのとまどいなどが挙げられています。
- ❑ 手術部位では、手術痕の痛みや人工肛門に関する問題が挙げられています。

## 症状・副作用

### 副作用・合併症（61件）

#### 思 い

- ◇ さまざまな副作用（吐き気、しびれ、発熱、脱毛、味覚障害、食欲不振、かゆみ、むくみ、発疹、皮膚の違和感など）
- ◇ 副作用が予想よりつらい。
- ◇ 副作用に対する治療効果が出ず、状況が改善しない。
- ◇ 抗がん剤治療が進むにつれ副作用が強くなってくる。

### 症状（31件）

#### 思 い

- ◇ さまざまな症状の発症（だるさ、痛み、せきなど）
- ◇ 痛みが病気から来るのか、他に悪いところがあるのか悩む。
- ◇ 症状の重い軽いの判断や、医師への説明のしかたが難しい。

### 日常生活（8件）

#### 思 い

- ◇ 思うように体が動かない。体力が落ちた。
- ◇ 食事のとり方や量、食べにくさなど食生活が一変したため、慣れるまで時間がかかりそうである。
- ◇ 忙しかったのが毎日家にいる生活に変わり、何をしてよいかわからなかった。

### 手術部位（7件）

#### 思 い

- ◇ 手術後の痛みが続いている。
- ◇ 寒くなると傷がひきつって痛い。
- ◇ 人工肛門の痛み、処置で悩んでいる。

## 10 こころ

「こころ」の件数

総件数 137 件

	(件)	(件)
① 不安感・悩み・落ち込み	61	
② 再発など将来に対する不安	51	
③ 患者さん・家族への支援	22	
④ 精神的な動揺	3	

### こころに関するまとめ

- ❑ 不安感・悩み・落ち込みでは、気持ちが不安定で落ち着かない、落ち込むなどの患者さんの直接的な思いが多くみられます。さらに、仕事に集中できない、前向きになれず力が出ないなど、日常の活動への悪影響も挙げられています。
- ❑ 「再発など将来に対する不安」では、病状の推移に対する不安、再発や転移が起きるのではという不安、先の見通しが立たない、余命についてなどの思いが数多くみられます。見通しについて医師からの指示や説明を求める提案があります。
- ❑ 患者さん・家族の支援では、医療者などに気持ちを話し相談できたことへの評価がありますが、どのように相談していいかわからないとの不満もあります。患者さんなどに対する精神的なケアを求める提案があります。

## こころ

### 不安感・悩み・落ち込み (61件)

#### 思 い

- ◇ 気持ちが常に不安定、落ち着かない。
- ◇ 具体的ではない漠然とした不安がある。
- ◇ 気持ちが落ち込む。心が折れることがたびたびある。
- ◇ 病気のことで頭がいっぱいで、仕事をしていても集中できない。
- ◇ なかなか前向きになれず、ぼーっとする毎日が続くのが気持ちを暗くした。
- ◇ 症状が副作用かがんの悪化なのか心配になり、力が出ないことも多い。
- ◇ いろいろ悩みや心配が出てきて眠れなくなったり、精神的におかしくなったりした。
- ◇ 生きる意味に疑問を持つ。

### 再発など将来への不安 (51件)

#### 提 案

- 治療の見通しについて医師の指示や説明がほしい。

#### 思 い

- ◇ 再発の不安はいつもあるが、陽子線治療を受けてからは楽になった。
- ◇ 当初は余命に関してどうしても気持ちが落ち込み、余分なことを考えてしまったが、病棟の看護師と話を重ねるうちに、気持ちにゆとりが出てきた。
- ◇ 今後の病状の推移がどうなるか不安、病気が進行してしまうのではないか。
- ◇ いつまで症状や通院、治療が続くのか、先が見えない。
- ◇ ちょっと調子が悪くなると再発を気にしてしまう。
- ◇ 経過が順調であっても、再発、転移の不安は常にある。
- ◇ 余命があとどれだけあるのか。知りたいが、聞いた後の不安があり、聞くことができない。



## こころ

### 患者さん・家族への支援（22件）

#### プラス評価

- 再発したり、落ち込んだりすると、担当の看護師に気持ちを聞いてもらう。「こころ」のケアをしっかりしていただいている。
- 悩みがあるとき、話を聞いてくれただけでも楽になり、アドバイスももらい助かった。
- こういう支援のための窓口は必要だと思う。

#### マイナス評価

- どういう支援をしているのかわからない。

#### 思い

- ◇ どこまで相談してよいのか、自分の中では整理できていないのが現状。
- ◇ 家族から医師に要望があるとき、いつ、どう話をしたらよいのかわからない。

#### 提 案

- 治療や検査に不安があるときに、精神的な支え（支援やケア）がほしい。
- 気持ちが落ち込まず明るくなるように、支援をしてくれたらありがたい。

### 精神的な動揺（3件）

#### 思い

- ◇ 病名を言われてショックが大きかった。
- ◇ 具合が悪くなり、医師に聞いていたのと違う症状が出るとパニックになる。

## 11 価値・生きがい

「価値・生きがい」の件数

総件数 19 件

(件)

(件)

① 病気との向き合い方

19

### 価値・生きがいに関するまとめ

- 「病気との向き合い方」として意見を集約したところ、生き方や生死観などを含め、がん直面する患者さんやご家族の思いを表している回答となっています。また評価や提案よりも「思い」に分類される記述が多くみられます。
- 患者さんの思いは、明るく前向きにとらえ生活する、明日のことを考えるという「生き方」、医師を信じて治療に専念するという「対策」、しかたがない、なるようにしかならないという「価値観」の表現などさまざまです。

### 価値・生きがい

#### 病気との向き合い方 (19 件)

##### 思 い

- ◇ 再発の不安はあるが悩んでもしかたがないと思い、明るく前向きに生活している。
- ◇ 家族や友人の助けを借りて、早く回復することが一番だと前向きにとらえている。
- ◇ いつまでと思うと不安だが、なるべく明日のことを考え、何とかなるさと考え、うつにならないように気持ちを持っている。
- ◇ 先のことは心配しないでほしい、今がよければという考えで過ごすようにとのことで、そうしている。
- ◇ 不安の内容を人に話すことで、解決はできないが気持ちが楽になり、1人で悩むことはよくないと感じた。
- ◇ 医師を信頼して治療に専念するしかない。
- ◇ なるようにしかならぬと思っている。

## 12 経済面・仕事

「経済面・仕事」の件数	総件数 91 件
(件)	(件)
① 医療費全般	37
② 経済的な問題	30
③ 仕事に関する問題	22
④ その他	2

### 経済面・仕事に関するまとめ

- ❑ 医療費全般については、医療費が高く負担が大きいという意見が多数みられるほか、保険対象となる治療の範囲や費用支払いのシステムがわからないという不満がみられます。概算でよいから医療費の総額を早めに知りたいという提案、あるいは医療費への支援を求める提案がみられます。
- ❑ 経済的な問題では、医療費の増加による生活費への圧迫、また仕事ができないことで収入がなくなり生活が苦しいという不満が多くみられます。
- ❑ 仕事に関する問題では、体力などの問題で十分働けない、従来と同様に仕事を続けられるか不安、通院と治療の両立などの問題が挙げられています。また、仕事を辞めざるを得ない、その後の再就職が難しいとの不満もあり、国からの支援を求める意見があります。
- ❑ その他では、介護の認定が受けられないとの不満があります。

## 経済面・仕事

### 医療費全般（37件）

#### マイナス評価

- 治療のどの範囲まで保険が効くかわからない。
- 限度額認定証のシステムがよくわからなかった。

#### 思い

- ◇ 高齢のため医療費が予想より安くつき、驚いたが、助かった。
- ◇ 医療費の負担が大きい。この先いくらかかるのか不安。

#### 提 案

- 医療費の総額を、概算でもよいから教えてほしい。
- 年金受給者のための医療費支払い方法なども考えるべきだと思う。

### 経済的な問題（30件）

#### 思い

- ◇ 医療費が増えて生活費に負担がかかり、どちらもたいへん。
- ◇ 仕事を辞めたり、仕事に就けなかったりするため、収入がなく生活費が苦しい。
- ◇ 当初はがん保険で費用を賄ったが、再発して治療がずっと続くとお金が心配。

## 経済面・仕事

### 仕事への影響（22件）

#### 思い

- ◇ 仕事をもっとしたいが、体力などの問題で十分に働けない。
- ◇ 仕事が続けられるか、この先同じようにやっていけるか不安。
- ◇ 通院や治療しながら仕事をするのはたいへん。
- ◇ 治療のため仕事を続けることができなかった。
- ◇ 就職が難しい。毎月通院が必要な状況を理解してくれる会社はあるのか不安。

#### 提 案

- 患者の就職、社会復帰をサポートする取組みを国にも働きかけてほしい。

### その他（2件）

#### 思い

- ◇ 介護の認定がもらえない。

## 13 家族・周囲の人との関係

「家族・周囲の人との関係」の件数

総件数 37 件

(件)

(件)

① 家族・周囲の人との関係 37

### 家族・周囲の人との関係に関するまとめ

- 家族・周囲の人との関係については、自分で子どもや家族の世話をすることができないという不安や、通院やリハビリ、医療費などの面で家族に負担をかけて申しわけないという思いが多くみられます。家族が同じ病気で亡くなっていることや子どもへの遺伝に対する不安もあります。治療に伴う脱毛や体力の低下により、周囲とのかかわりが難しくなっているという思いもあります。

### 家族・周囲の人との関係

#### 家族・周囲の人との関係 (37 件)

##### 思 い

- ◇ 家族の世話ができない、子どものことが心配。
- ◇ 高齢あるいは障害のある家族がいるため、自分が入院中の対応に困る。
- ◇ 通院やリハビリなどで家族の世話になっており負担に感じる。
- ◇ 高額のがん剤などの医療費はたいへん負担になり、家族に申しわけなく思う。
- ◇ 何もしないで遊んでいるようで、家族に対して申しわけない。
- ◇ 親や兄弟が同じ病気で亡くなっているのが不安。また、子どもたちに遺伝しないかと不安になることがある。
- ◇ 脱毛で人と関わるのが嫌になった。
- ◇ 身体的には元通りの仕事ができないが、見た目が同じだと周囲に理解されない。

## 14 その他

「その他」の件数	総件数
(件)	46 件 (件)
① 全般的なこと	25
② あすなる図書館	5
② よろず相談	5
④ 院内の支援部門全般	3
⑤ 来院者のマナー	2
⑥ その他	6

### その他に関するまとめ

- ❑ 「その他」分類には、分野を特定しないがんセンターへの全般的評価、他の分類には含まれない院内の支援部門についての意見等が含まれます。
- ❑ 全般的なことでは、がんセンターの設備や運営、スタッフなどへのプラス評価や、患者さんからの感謝などが多くみられます。
- ❑ あすなる図書館はプラス評価と併せ、図書の実用性を求める提案があります。
- ❑ よろず相談は対応を評価する意見と、期待通りの対応がなかったことへの不満がみられます。また、プライバシーへの配慮を求める提案があります。
- ❑ 院内の支援部門全般では、投書箱の設置位置への配慮や、付添い家族の宿泊への支援を求める提案があります。
- ❑ 来院者のマナーでは、マスク着用の徹底を求める提案があります。

## その他

### 全般的なこと（25件）

#### プラス評価

- この病院へ来て本当によかったと思っている。
- 他の病院で治療を受けていたときより、がんセンターに来て気持ちが楽になった。
- 雰囲気もよくとても落ち着く。担当の医師や看護師、スタッフの方々にも愛情をもって接してもらえ家族ともども喜んでいる。
- 医師やスタッフにたいへん感謝している。

#### 提 案

- 立派な病院が近くにできてたいへん安心。ますます力を発揮してほしい。
- 院内で働く人とその家族への支援を優先してほしい。それにより患者さんに良質のサービスが可能となる。
- 他県の方が多く来院しているため、県民の診察に支障があると思われる。できれば県民は優先的に診察してもらえればと思う。

### あすなろ図書館（5件）

#### プラス評価

- 新しい本がたくさんあり、すばらしい。

#### 提 案

- よく利用しているが、今話題の本などを取り入れられればより充実すると思う。
- 自分の不用になった本をあすなろ図書館に寄贈することはできるか。



## その他

### よろず相談（5件）

#### プラス評価

- とても親切に、親身になって聞いてくれ、アドバイスをもらい気持ちが落ち着いた。

#### マイナス評価

- 医療費について相談したがよくわからないようで、資料だけを渡された。

#### 提 案

- ついたてなどがないため周囲に相談内容が聞こえそうで、詳しい質問ができなかった。プライバシーへの配慮がほしい。

### 院内の支援部門全般（3件）

#### 提 案

- 会計窓口の横にある投書箱は、大勢の目があるので出すのに気が引ける。他の場所にも設置してほしい。
- 付添い家族は病院に泊まれないため、近くのホテルなどのリストを教えてもらえるとよいと思う。

### 来院者のマナー（2件）

#### 提 案

- 自分は必ずマスクをするが、外来で来る方にもマスクをするようお願いしてほしい。

## その他

### その他（6件）

#### 提 案

- アンケートの結果だけわかっても、それに対し、どのようにみなさんの声を生かしているのかが見えない。結果を重視して、必ず対策を実行してほしい。

#### 思 い

- ◇ 開放的な雰囲気のある病院玄関だが、不審者対策はどうしているのか。

## 調査検討実施メンバー

---

静岡県立静岡がんセンター

RM・QC 委員会 患者満足度調査部会

松下 千恵子（調査責任者）

玉井 直

石川 睦弓

青木 和恵

石出 恵子

稲野 利美

沖 治男

高田 由香

南里 和秀

安部 正和

坂東 悦郎

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

桑原 正寿

# アンケート調査票

# 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。

平成26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、調査票は病院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、平成26年11月10日(月)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RM・QC委員会

患者満足度調査部会 松下 千恵子

TEL 055-989-5222 (代表) 内線 6507

E-mail [manzoku@scchr.jp](mailto:manzoku@scchr.jp)

問1 病院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	2	3	4	5
	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	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	5
2) 清潔さ	1	2	3	4	5
3) 椅子の配置や数	1	2	3	4	5
<b>通院治療センター</b>					
4) 空調	1	2	3	4	5
5) 明るさ (照明・採光)	1	2	3	4	5
6) 清潔さ	1	2	3	4	5
7) 治療を受けるリクライニングシートまたはベッド	1	2	3	4	5
8) プライバシー	1	2	3	4	5
9) アメニティ (テレビ、テーブル、椅子など)	1	2	3	4	5
<b>その他の設備や全体</b>					
10) トイレ (換気・清潔さ・使いやすさなど)	1	2	3	4	5
11) 院内の移動のしやすさ	1	2	3	4	5
12) 案内表示の見やすさ (設置場所・大きさ・色など)	1	2	3	4	5
13) 駐車場	1	2	3	4	5
14) エレベーター (待ち時間・広さなど)	1	2	3	4	5
15) 周辺の自然や景色	1	2	3	4	5
16) 横になれるソファベッドスペース (2階)	1	2	3	4	5

問1-1 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2 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	5
	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
<b>予約</b>					
1) 診療予約のとり方	1	2	3	4	5
<b>待ち時間や日数</b>					
2) 診察の待ち時間	1	2	3	4	5
3) 検査の待ち時間	1	2	3	4	5
4) 通院治療センターの待ち時間	1	2	3	4	5
5) 会計の待ち時間	1	2	3	4	5
6) 薬を受け取るまでの待ち時間	1	2	3	4	5
7) 検査予約から検査までの日数	1	2	3	4	5
8) 手術を受けると決めてから手術までの日数	1	2	3	4	5
9) 入院予約から入院までの日数	1	2	3	4	5

問2-1 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 2-2 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	え ばある ど ちらか かとい	え ばない ど ちらか かとい	ない
1) 症状や副作用が出た時の対処方法	1	2	3	4
2) 具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断	1	2	3	4
3) 病院のどこに連絡すればよいか	1	2	3	4

問 2-3 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3 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	2	3	4	5
	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	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	5
2) あなたの質問にきちんと答えてくれますか	1	2	3	4	5
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	5
4) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	5
5) あなたとの信頼関係は築けていますか	1	2	3	4	5
<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	5
7) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	5
8) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	5
<b>通院治療センターの看護師について</b>					
9) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	5
10) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	5
11) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	5

(つづき)

項目	1	2	3	4	5
	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	経験がない
薬剤師について（お薬コーナーなど）					
12) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	5
13) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	5
14) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	5
その他の職員やボランティアについて					
15) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	5
16) あなたへの対応は親切ですか	1	2	3	4	5

問 3-1 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4 この病院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。ある場合は、具体的にお書きください。

問4-1 「診療」に関して、悩んだり負担になったりしたことがある方は、  
具体的にご記入ください。

(医師とうまく話せない、医師の説明がよくわからないなど)

問4-2 「からだ」のことに、悩んだり負担になったりしたことがある方は、  
具体的にご記入ください。

(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や変化など)

問4-3 「こころ」のことに、悩んだり負担になったりしたことがある方は、  
具体的にご記入ください。

(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4-4 「暮らし」に関して、悩んだり負担になったりしたことがある方は、  
具体的にご記入ください。

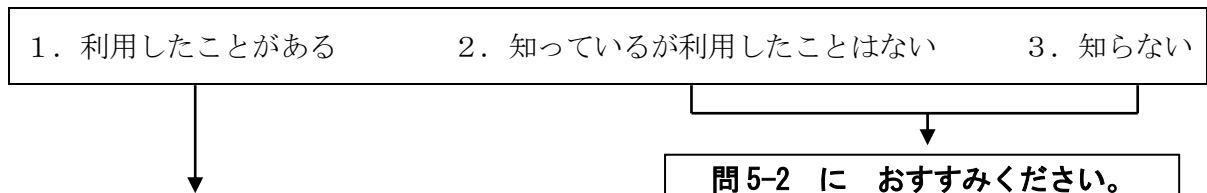
(医療費、生活費、仕事のこと、家族の世話ができないことなど)

問5 当院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ています。  
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5-1 よろず相談【2階】

※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。

1) よろず相談を利用したことがありますか。



2) 利用したことがある方におたずねします。

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

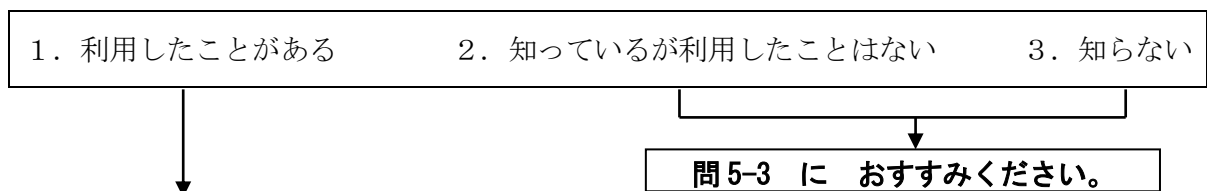
②気持ちが楽になりましたか。

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5-2 あすなる図書館(患者図書館)【1階】

※あすなる図書館は、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。

1) あすなる図書館を利用したことがありますか。



2) 利用したことがある方におたずねします。

①あすなる図書館は役に立ちましたか。

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

### 問 5-3 患者サロン【1階】

※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。

1) 患者サロンを利用したことがありますか。

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
--------------	--------------------	---------

↓

問 5-4 に おすすめください。
-------------------

2) 利用したことがある方におたずねします。

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 5-4 患者家族支援センター

※患者家族支援センターは、がんセンターにかかっているすべての患者さん（ご家族）に、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なっていくための部門です。

1) 患者家族支援センターを利用したことがありますか。

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
--------------	--------------------	---------

↓

問 5-5 に おすすめください。
-------------------

2) 利用したことがある方におたずねします。

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 5-5 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6 総合的におたずねします。当院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	不満足 どちらかといえば	満足 どちらかといえば	満足
<b>&lt;外来診療&gt;</b>				
1) 外来診療の流れ（待ち時間や待ち日数など）について満足していますか	1	2	3	4
2) 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
3) 全体として、受けている治療やケアに満足していますか	1	2	3	4
4) 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; 注）当院で入院された経験がある方のみ、ご回答ください。</b>				
5) 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
6) 全体として、受けている治療やケアに満足していますか	1	2	3	4
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	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7 これまでの設問以外に、病院についてご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。

 次のページにも質問項目があります。

問8 最後に、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)	この病院を知った方法 (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)	当病院での診療を希望 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)	当病院に 初めてかかった年月	西暦・平成 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月		
6)	現在、 主にかかっている 診療科 (複数の診療科にかか っている方は、2つ以上 になっても構いません)	1 脳神経外科 2 頭頸部外科 3 呼吸器外科 4 食道外科 5 胃外科 6 大腸外科 7 肝・胆・膵外科 8 乳腺外科 9 乳がん集学治療科 10 婦人科 11 泌尿器科 12 眼科 13 皮膚科	14 再建・形成外科 15 整形外科 16 歯科口腔外科 17 消化器内科 18 女性内科 19 呼吸器内科 20 血液・ 幹細胞移植科	26 リハビリテーション科 27 腫瘍精神科 28 神経内科 29 内視鏡科 30 画像診断科 31 I V R 科 32 放射線治療科 33 陽子線治療科 34 原発不明科 35 麻酔科 36 集中治療科 37 生理検査科 38 病理診断科

ご協力ありがとうございました。



# 静岡県立 静岡がんセンター

## 初診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。

平成26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、調査票は病院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、平成26年11月10日(月)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RM・QC委員会

患者満足度調査部会 松下 千恵子

TEL 055-989-5222 (代表) 内線 6507

E-mail [manzoku@scchr.jp](mailto:manzoku@scchr.jp)

問1 病院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	2	3	4	5
	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	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	5
2) 清潔さ	1	2	3	4	5
3) 椅子の配置や数	1	2	3	4	5
<b>その他の設備や全体</b>					
4) トイレ（換気・清潔さ・使いやすさなど）	1	2	3	4	5
5) 院内の移動のしやすさ	1	2	3	4	5
6) 案内表示の見やすさ（設置場所・大きさ・色など）	1	2	3	4	5
7) 駐車場	1	2	3	4	5
8) エレベーター（待ち時間・広さなど）	1	2	3	4	5
9) 周辺の自然や景色	1	2	3	4	5

問1-2 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2 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
	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
<b>予約</b>				
1) 診療予約のとり方	1	2	3	4
<b>待ち時間や日数</b>				
2) 診療予約をしてから初診までの日数	1	2	3	4
3) 受付窓口①番の待ち時間	1	2	3	4
4) 初診総合外来(問診)の待ち時間	1	2	3	4
5) 診察の待ち時間	1	2	3	4
6) 会計の待ち時間	1	2	3	4

問2-1 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 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	2	3	4	5
	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	経 験 し て い な い
<b>担当医について</b>					
1) あなたの話を十分聞いてくれましたか	1	2	3	4	5
2) あなたの質問にきちんと答えてくれましたか	1	2	3	4	5
3) 検査や治療に対する説明はわかりやすかったですか	1	2	3	4	5
4) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	5
<b>初診総合外来（問診）の看護師について</b>					
5) あなたの話を十分聞いてくれましたか	1	2	3	4	5
6) 説明の内容はわかりやすかったですか	1	2	3	4	5
7) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	5
<b>外来診療科の看護師について</b>					
8) あなたの話を十分聞いてくれましたか	1	2	3	4	5
9) 説明の内容はわかりやすかったですか	1	2	3	4	5
10) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	5
<b>その他の職員やボランティアについて</b>					
11) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	5
12) あなたへの対応は親切でしたか	1	2	3	4	5

問3-1 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4 当院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ています。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 4-1 よろず相談【2 階】

※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。

1) よろず相談を利用したことがありますか。

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
--------------	--------------------	---------

↓

問 4-2 に おすすみください。
-------------------

2) 利用したことがある方におたずねします。

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 4-2 患者家族支援センター

※患者家族支援センターは、がんセンターにかかっているすべての患者さん（ご家族）に、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なっていくための部門です。

1) 患者家族支援センターを利用したことがありますか。

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
--------------	--------------------	---------

↓

問 4-3 に おすすみください。

2) 利用したことがある方におたずねします。

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 4-3 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5 これまでの設問以外に、病院についてご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。

--

問6 最後に、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)	この病院を知った方法 (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)	当病院での診療を希望 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)	現在、 主にかかっている 診療科 (複数の診療科にかか っている方は、2つ以上 になっても構いません)	1 脳神経外科 2 頭頸部外科 3 呼吸器外科 4 食道外科 5 胃外科 6 大腸外科 7 肝・胆・膵外科 8 乳腺外科 9 乳がん集学治療科 10 婦人科 11 泌尿器科 12 眼科 13 皮膚科	14 再建・形成外科 15 整形外科 16 歯科口腔外科 17 消化器内科 18 女性内科 19 呼吸器内科 20 血液・ 幹細胞移植科 21 小児科 22 緩和医療科 23 糖尿病・代謝内科 24 循環器内科 25 感染症内科	26 リハビリテーション科 27 腫瘍精神科 28 神経内科 29 内視鏡科 30 画像診断科 31 I V R 科 32 放射線治療科 33 陽子線治療科 34 原発不明科 35 麻酔科 36 集中治療科 37 生理検査科 38 病理診断科

ご協力ありがとうございました。