

平成29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 サポートマネジメント部会

目 次

I	患者満足度調査の概要	1
II	設備・環境について	2
1	診療科待合	2
2	化学療法センター	4
3	支持療法センター	6
4	その他の設備や全体	7
III	外来診療・自宅療養について	10
1	外来診療の流れ（予約）	10
2	外来診療の流れ（待ち時間や日数）	11
3	自宅療養での困りごと	14
IV	職員について	16
1	外来担当医	16
2	外来看護師	18
3	化学療法センター看護師	19
4	支持療法センター看護師	21
5	薬剤師	22
6	その他の職員やボランティア	24
V	入院診療	25
VI	回答者の属性	27
VII	自由回答の分類手法と傾向	30
1	自由回答の分類手法	30
2	自由回答の傾向	33
VIII-1	自由回答（診療上の悩み）	35
1	外来	35
2	入院・退院・転院	36
3	診断・治療（検査）	37
4	緩和ケア	38
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	38
6	医療連携	39
7	在宅療養	39
8	施設・設備・アクセス	41
9	医療者との関係（現在の病院）	42
10	医療者との関係（以前の病院）	42
VIII-2	自由回答（身体之苦痛）	43
11	症状・副作用・後遺症	43
VIII-3	自由回答（心之苦悩）	44

12	不安などの心の問題	44
13	生き方・生きがい・価値観	45
VIII-4	自由回答（暮らしの負担）	46
14	就労・経済的負担	46
15	家族・周囲の人との関係	47
VIII-5	自由回答（その他）	48
16	その他	48
IX	患者家族支援	49
1	よろず相談	50
2	患者家族支援センター	52
3	あすなろ図書館（患者図書館）	55
4	患者サロン やまなみ	57
X	調査検討実施メンバー	61

はじめに

～成長と進化の糧として～

患者の皆様の多大なご協力の下に実施いたしました平成 29 年度患者満足度調査の結果がまとまりました。皆様の温かいご協力に心から感謝を申し上げます。

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

これらの活動に加えて、さらに多くの方々の声を聞くために、平成 16 年度よりスタートしたのが「患者満足度調査」です。これは、院内のサポートマネジメント部会が作成した静岡がんセンターの医療に関する質問票を、1 年に 1 回、患者さんにお答えいただく調査であり、静岡がんセンターの患者さんという大きなグループとしてのご意見と、医療者に直接伝え難かった患者さん個々のさまざまなご意見を把握するシステムです。

静岡がんセンターでは、平成 16 年度に事前調査を行った上で、平成 17 年度から平成 21 年度までの 5 年間、同じ内容で調査を行いました。これらの結果をふまえ、対象者や質問の構成、項目等を見直して、平成 24 年度からは新たな内容で調査を行いました。

ここにお届けいたしますのは、平成 29 年 10 月に行いました第 6 回目の調査報告書です。この報告書では、第 6 回目の結果を報告するとともに、平成 24～28 年度に実施しました過去 5 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
サポートマネジメント部会長
久山 幸恵

I 患者満足度調査の概要

(1) 調査の意義と目的

この調査は、静岡がんセンターで診療を受けている患者さんが、当センターで受けている診療や診療環境に関して日頃感じていることや、悩んだり負担に感じたりしていることなどについて伺い、患者さん一人ひとりの声に耳を傾けることで、今後の診療と患者さんや家族への支援のあり方を検討するものである。当センターでは平成 16 年度に事前調査、平成 17 年度から平成 21 年度まで継続して「患者満足度調査」を実施してきた。平成 24 年度からは、その結果をふまえ、対象者や質問の構成、項目等を見直し、新しい調査内容で実施し、本年度は 6 回目の調査となる。

(2) アンケートに関する倫理

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

(3) 調査期間

平成 29 年 10 月 2 日～6 日

(4) 調査対象者

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

(5) 調査方法

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

(6) 調査票の回収状況

配付数	回収数	回収率
1,000 件	592 件	59.2%

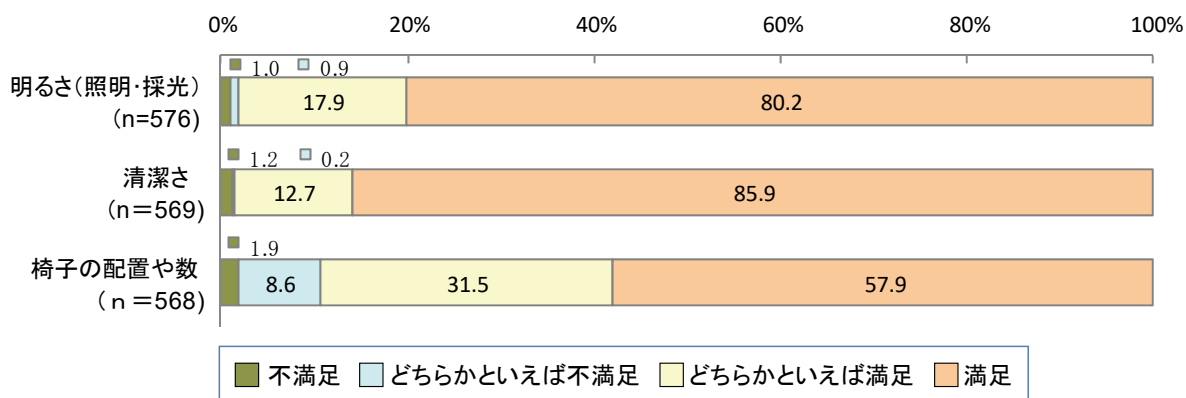
(7) 注意事項

- ・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」は回答数をあらわす（問 2 は「利用していない」との回答を母数から除外、問 3、問 5、問 7-3 ①は「経験がない」との回答を母数から除外）
- ・スペースの関係上、一部の質問、選択肢において文言を省略している

Ⅱ 設備・環境について

1 診療科待合

(1) 今年度の調査結果

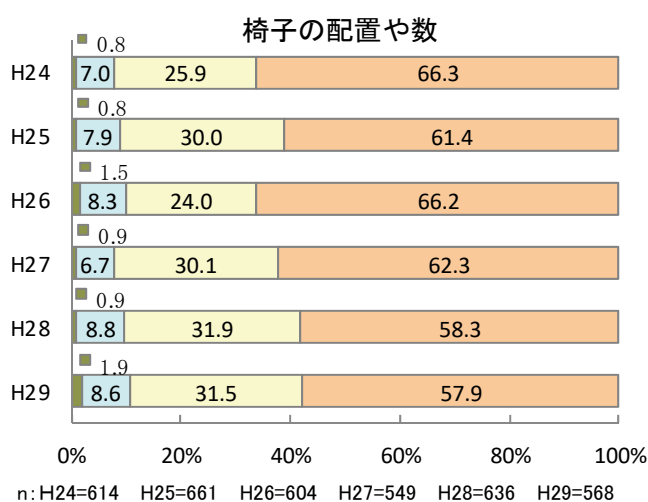
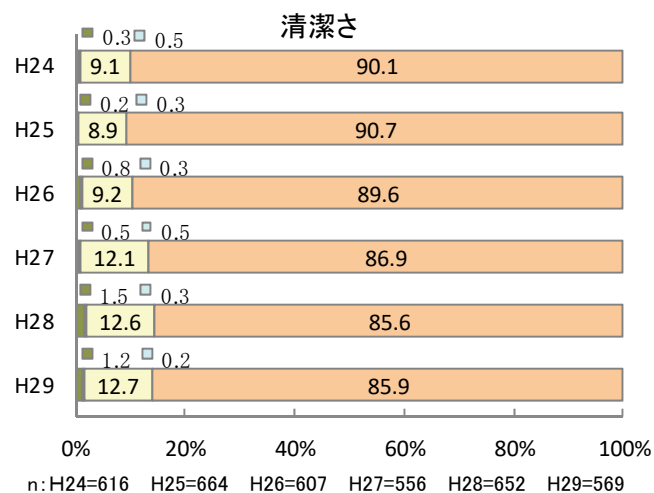
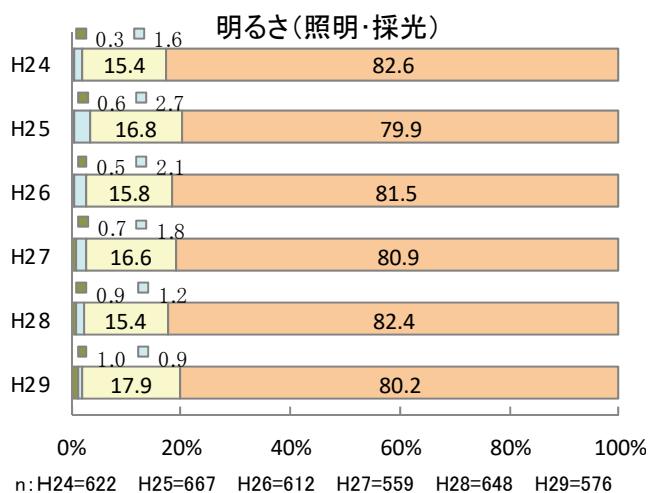


診療科待合に関しては、『明るさ』、『清潔さ』、『椅子の配置や数』について満足度を尋ねた。この3項目を比較してみると、『明るさ』、『清潔さ』については、「満足」との回答が8割を超えているのに対し、『椅子の配置や数』については、「満足」との回答が6割弱と低くなっている。『椅子の配置や数』について、「満足」との回答に「どちらかといえば満足」を加えると89.4%となり高い水準にあるものの、『明るさ』、『清潔さ』よりは低くなっている。

椅子に関しては、以前から「椅子の数が少ない」という声が、満足度調査やご意見箱等で寄せられており、患者数の多い診療科を中心に椅子の数を増やしたり、混雑時には仮設の椅子を配置したりしている。

しかし、今回調査の自由回答でも、「待合スペースの椅子が少なく座れない時があるので、もう少し増やして欲しい」、「特に昼どきが混んでいるし、大変」、「一人の時に弁当等を食べる場所がない」、「ソファは体力が落ちると非常に使いづらい。硬めで小型化し、数を増やして欲しい」、「背もたれのないシートでもいいのでもう少し増やしてほしい」など意見が多く寄せられており、今後も対応を継続、強化していく。

(2) 過去の調査との比較



■ 不満足 □ どちらかといえば不満足 ■ どちらかといえば満足 ■ 満足

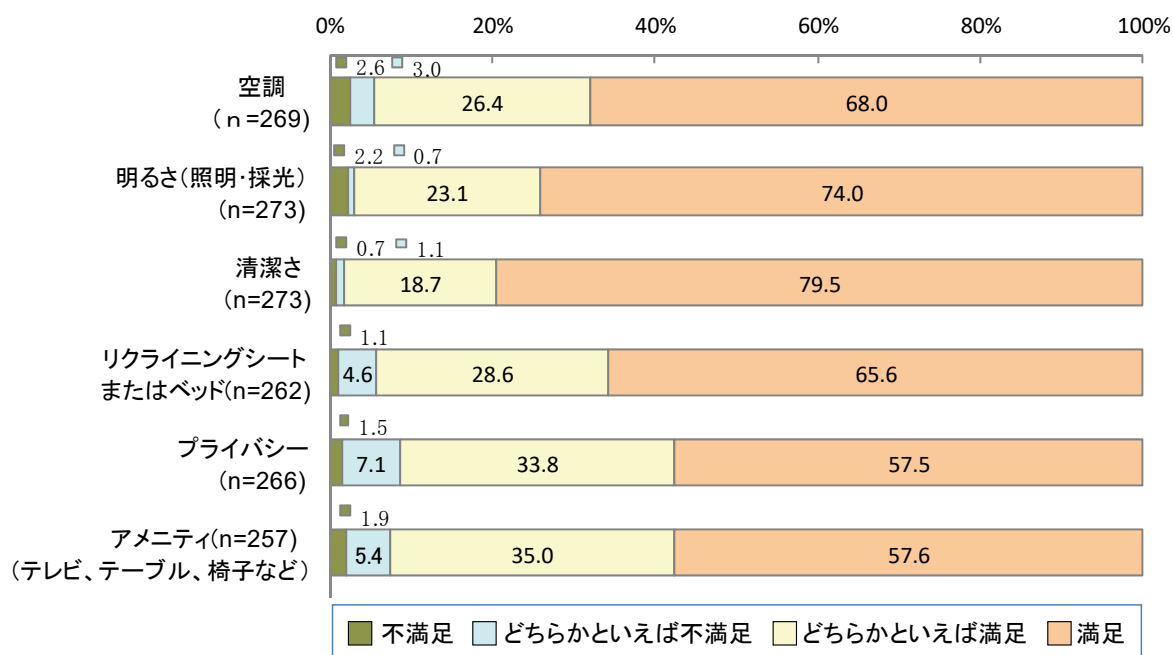
過去の調査と比較すると、高い水準ではあるが、『椅子の配置や数』について、「満足」との回答や、「満足」に「どちらかといえば満足」を加えた割合が、『明るさ』、『清潔さ』よりは低くなっている傾向に変わりはない。

また、『清潔さ』と『椅子の配置や数』について、「満足」の割合が低下傾向にある。

2 化学療法センター

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

（１）今年度の調査結果

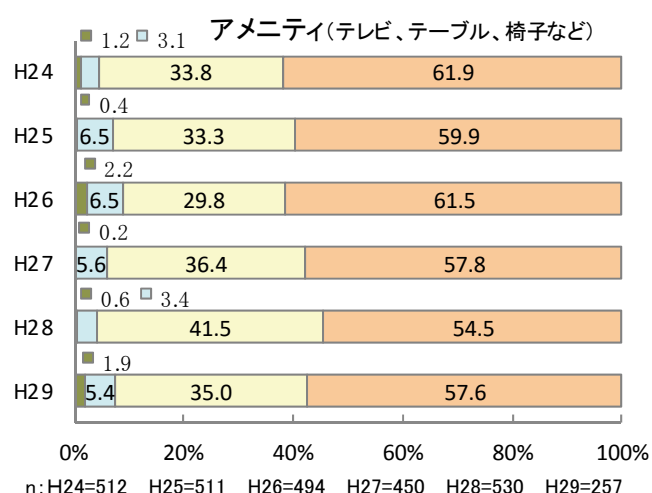
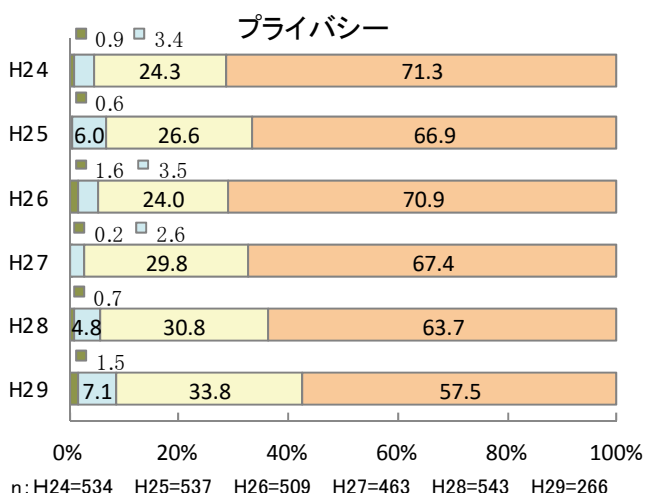
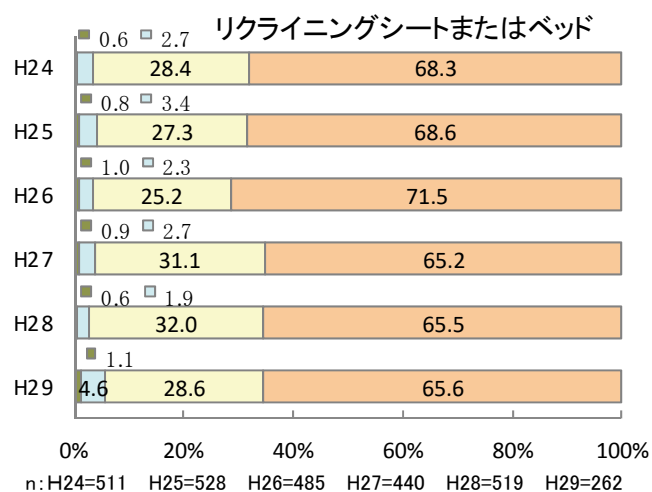
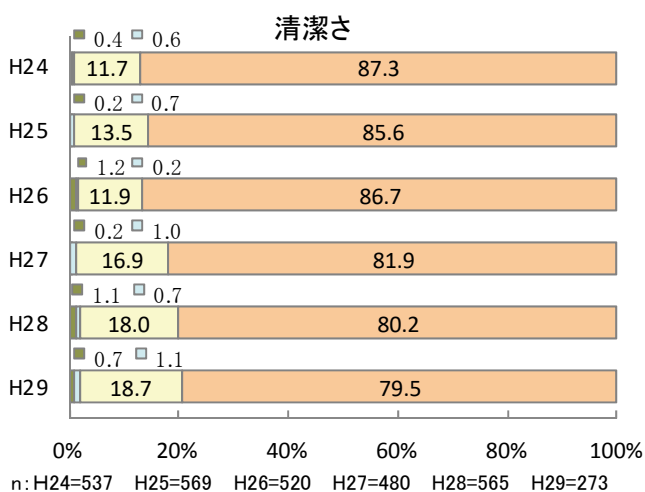
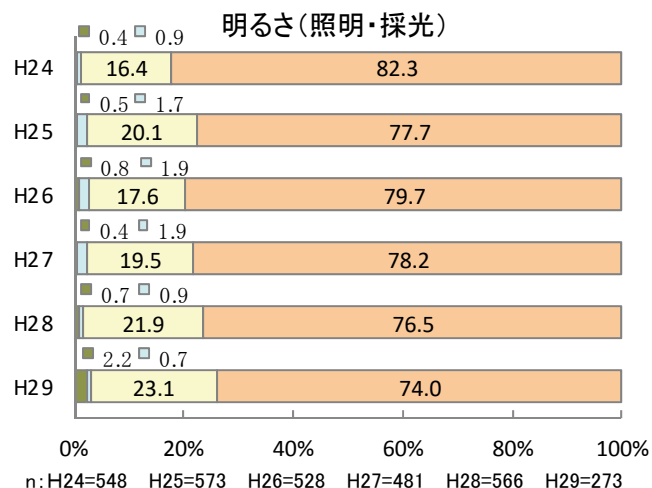
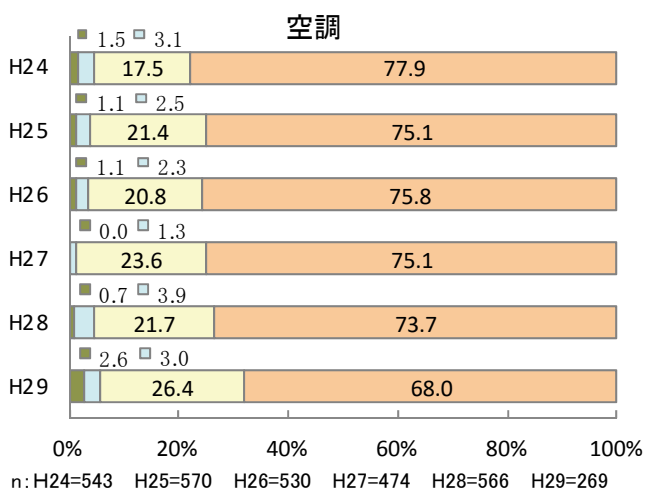


化学療法センターについては、『空調』、『明るさ』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ』について満足度を尋ねた。

いずれの項目も、「満足」との回答に「どちらかといえば満足」を加えると90%を上回っており、高い水準にある。しかし、『プライバシー』と『アメニティ』については、他の項目と比較して、「満足」との回答の割合がやや低くなっている。

自由回答でも、「治療中に隣の付添いの人との会話や携帯電話での話し声が大きい時があり、不快である」、「仕切りがカーテンのため、治療中の携帯電話は“ご遠慮”ではなく“不可”にして欲しい」、「寝る人ばかりではないのでテーブルがないのは不便」、「化学療法センターのベッドは、照明が目に入ってまぶしい。冷気が足元に来て寒いので、向きを変えて欲しい」といった意見がみられる。

(2) 過去の調査との比較



■ 不満足 ■ どちらかといえば不満足 ■ どちらかといえば満足 ■ 満足

過去の調査と比較すると、『プライバシー』と『アメニティ』については、他の項目と比較して、「満足」との回答の割合がやや低い傾向に変わりはない。また、『アメニティ』以外の項目は、「満足」との回答の割合が低下傾向にある。

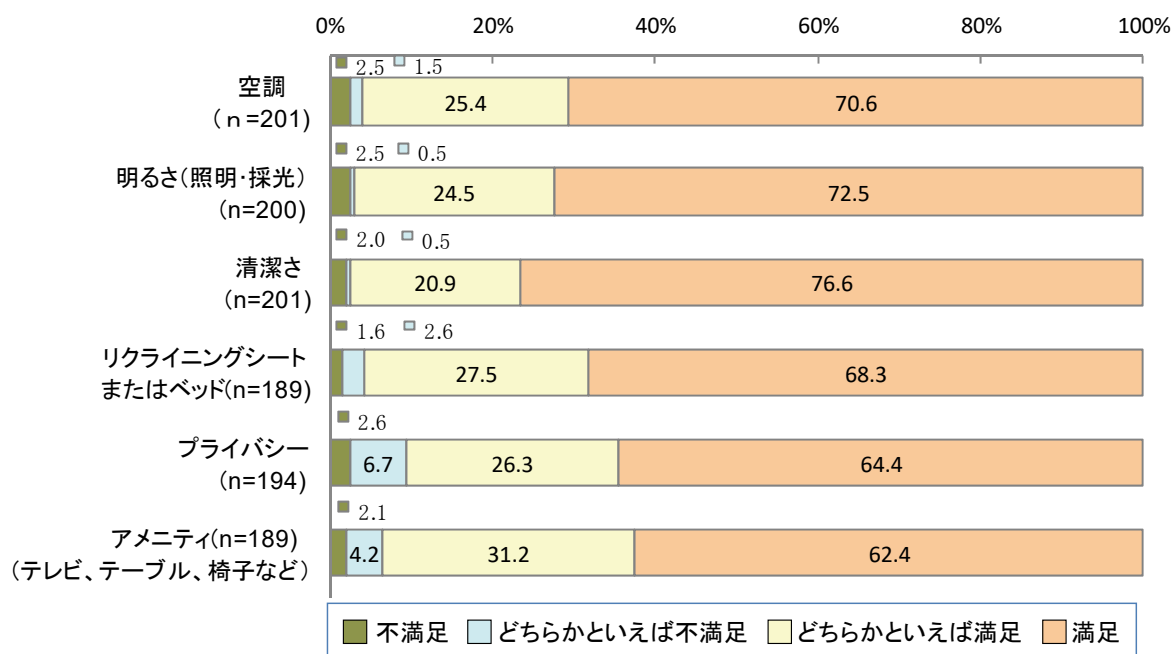
なお、今年度の回答数（n）が過去の調査と比較して、極端に少ないのは、質問票のタイトルが

“通院治療センター”から“化学療法センター（通院で抗がん剤の治療を行うところ）”に変更されたことで質問の対象が明確になった結果、「利用していない」という回答が増加したためだと思われる。

3 支持療法センター

支持療法センターは、がんという病気そのものによる症状やがんの治療に伴う症状を軽くするための予防、治療、ケアなどを行うところである（点滴、ホルモン剤の注射、腹水穿刺など）。平成28年8月に運用が始まり、患者満足度調査には、今年度から新たに設けられた項目であるため、過去の調査との比較はできない。

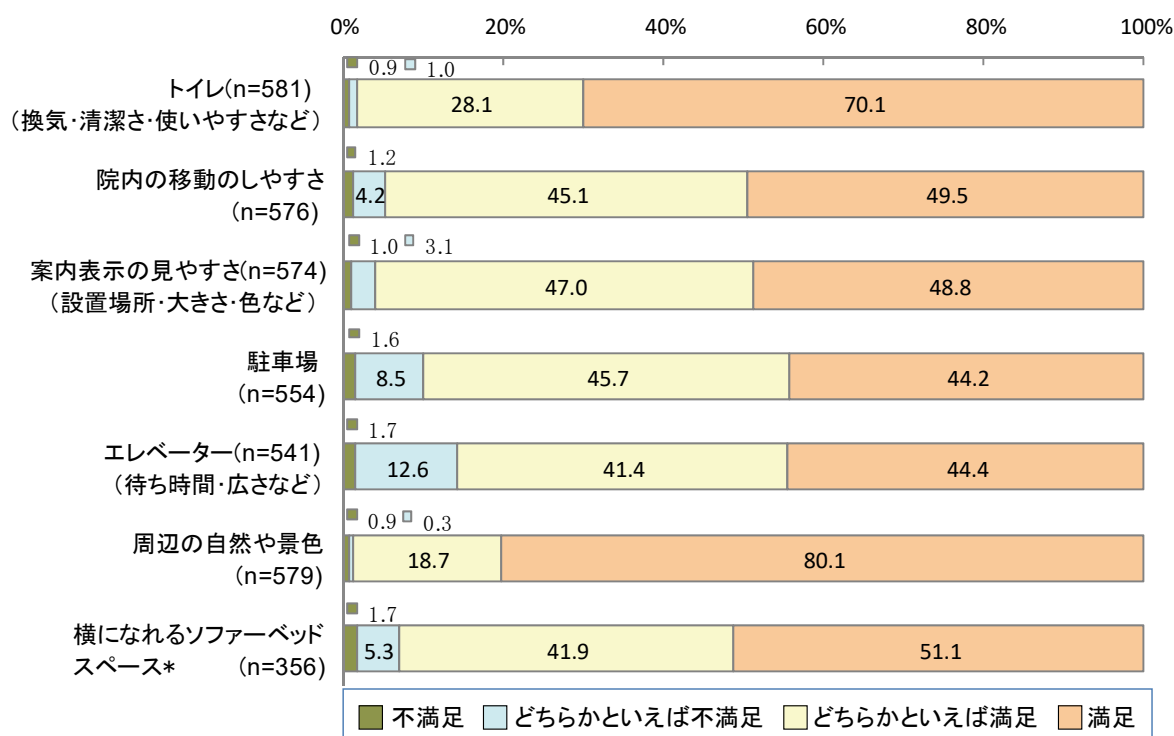
（１）今年度の調査結果



支持療法センターについても、前項の化学療法センターと同じく、『空調』、『明るさ』、『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』について満足度を尋ねた。いずれの項目も、「満足」との回答に「どちらかといえば満足」を加えると90%を上回っており、高い水準にある。しかし、『プライバシー』と『アメニティ』に関しては、化学療法センターより他の項目との差は少ないが、「満足」との回答の割合がやや低い傾向にある。自由回答では、「寝る人ばかりではないのでテーブルがないのは不便」との意見がみられた。

4 その他の設備や全体

(1) 今年度の調査結果



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

その他の設備や全体については、『トイレ』、『院内の移動のしやすさ』、『案内表示の見やすさ』、『駐車場』、『エレベーター』、『周辺の自然や景色』、『横になれるソファベッドスペース』について満足度を尋ねている。

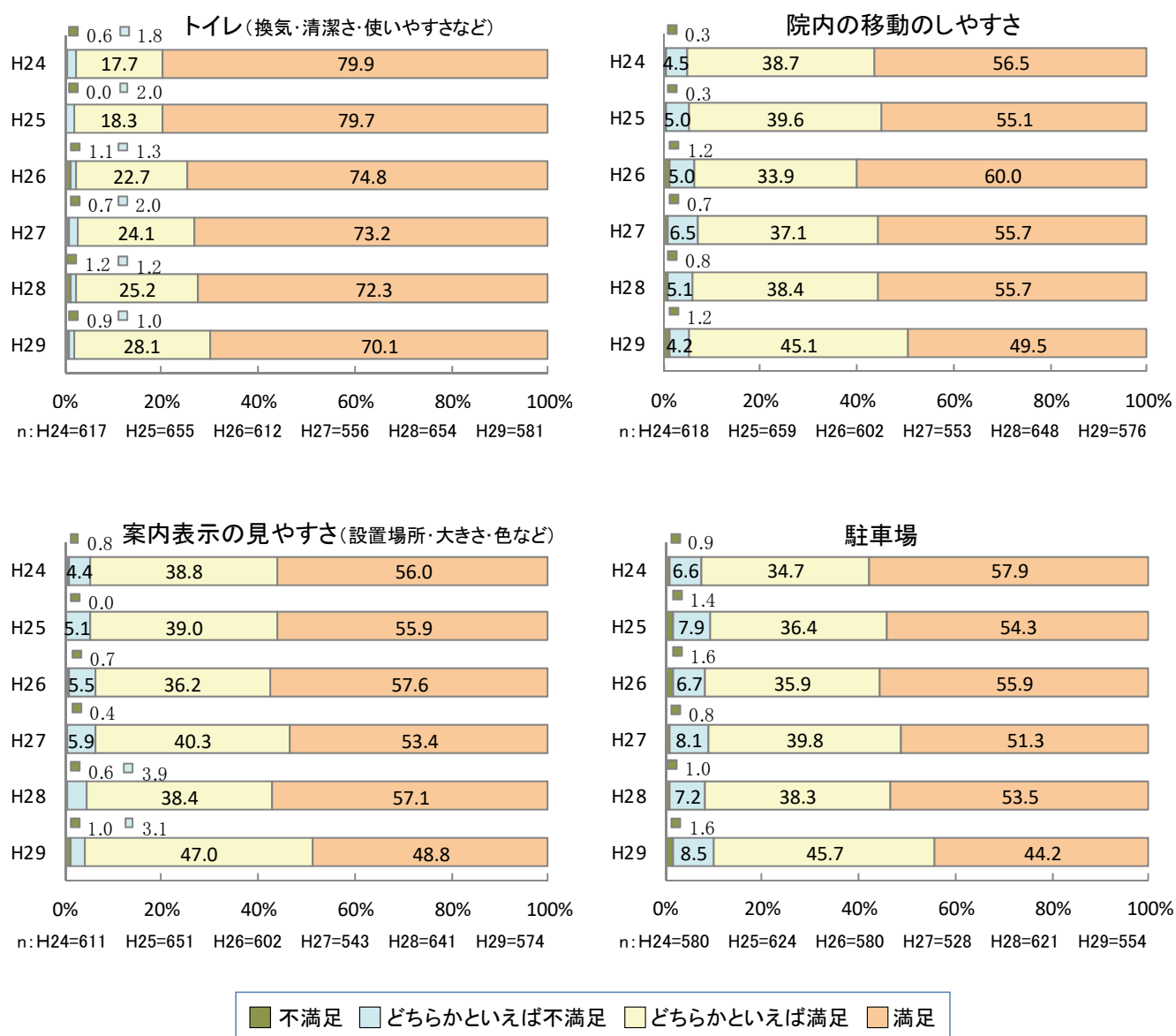
全体的に満足度は高いが、特に、『トイレ』、『周辺の自然や景色』については、「満足」との回答の割合が70%以上を占めている。自由回答では、『トイレ』について、「採血室の隣のトイレが少ないと思う」、「トイレによって鏡のある所とない所があり、ない所に入ってしまうと、かつらの状態などが確認できずに不便」、「トイレ内の石鹸（自動）が出ない日が続くことがあるので、もう少し点検して欲しい」、「ペーパーがあるとよいと思う。ハンドドライヤーのパワーがなく手がなかなか乾かない」などの意見が寄せられているが、『周辺の自然や景色』については、プラス評価の意見が多数寄せられており、マイナス評価の意見はみられなかった。

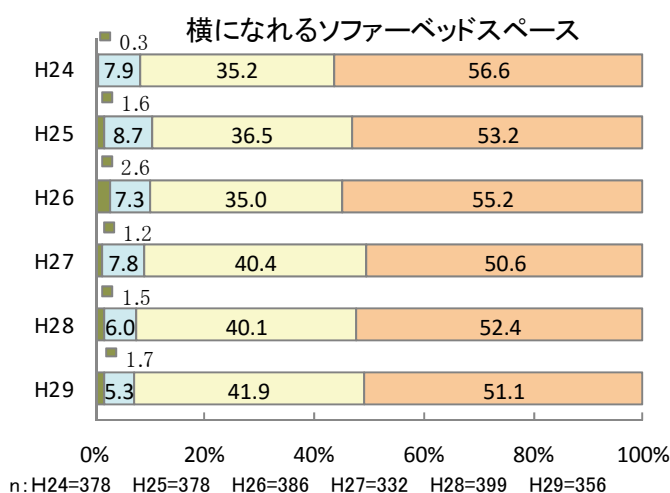
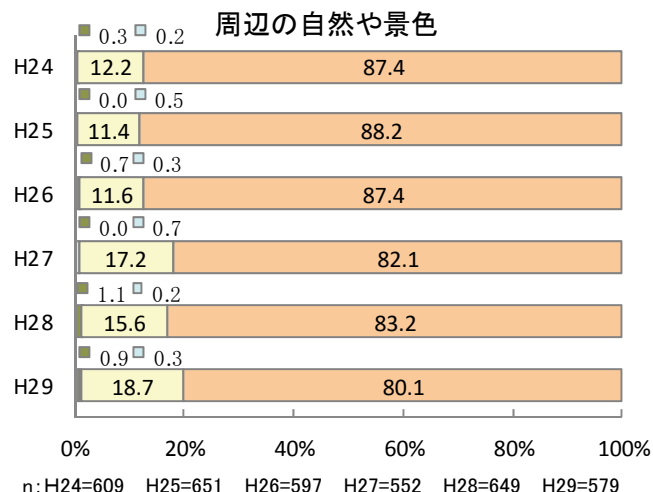
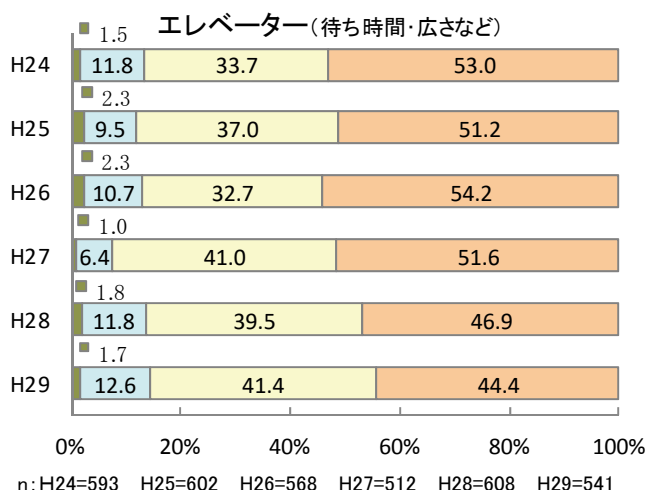
『院内の移動のしやすさ』、『案内表示の見やすさ』、『横になれるソファベッドスペース』については、「満足」との回答の割合が5割程度となっている。自由回答では、「1階から2階、2階から3階へ移動するエスカレーターが連動しておらず、歩くのが面倒」、「各部署への案内は玄関入ってすぐ、わかりやすい大きさ、色で見やすい位置にした方がよい。階段、エレベーター、エスカレーターの案内もわかりにくい」、「案内は上の方を確認する習慣がある方が多いと思うので、案内板は壁ではなく天井からの吊り下げにした方がよいのでは」、「横になれるソファベッドスペース

のベッド数はもう少し欲しい」、「ソファベッドで横になりたい時、明るすぎて落ち着かなかった」などの意見があった。案内表示に関しては、ご意見箱などにも同様の意見が寄せられており、表示を追加するなど工夫してきているが、まだ十分な効果が得られているとはいえない。

『駐車場』、『エレベーター』については、「不満足」に「どちらかといえば不満足」を加えた割合が10～14%に達している。自由回答でも、「駐車場トイレに清潔さが無い」、「空駐車スペースの誘導をお願いしたい」、「駐車場からの通路がもう少し雨風をしのげると嬉しい」、「エントランス付近に送迎のための一時停車スペースがあるといい」、「エレベーター待ち時間が長すぎる」、「面会の人利用が多く、乗れないことが多々ある」などの意見が寄せられており、改善の余地がある。

(2) 過去の調査との比較





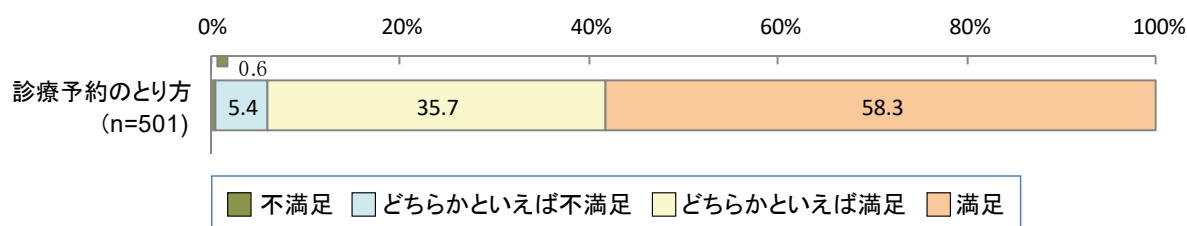
■ 不満足 ■ どちらかといえば不満足 ■ どちらかといえば満足 ■ 満足

過去の調査と比較すると、『横になれるソファベッドスペース』以外の項目は、「満足」との回答の割合が今年度の調査が最も低い（『横になれるソファベッドスペース』は2番目に低い）。特に、『案内表示の見やすさ』、『駐車場』については、前年度から8～9ポイント低下している（『院内の移動のしやすさ』も6ポイント低下）。自由回答の意見を詳しく分析するとともに、実態調査を強化し、改善に向けた活動を積み重ねていく。

Ⅲ 外来診療・自宅療養について

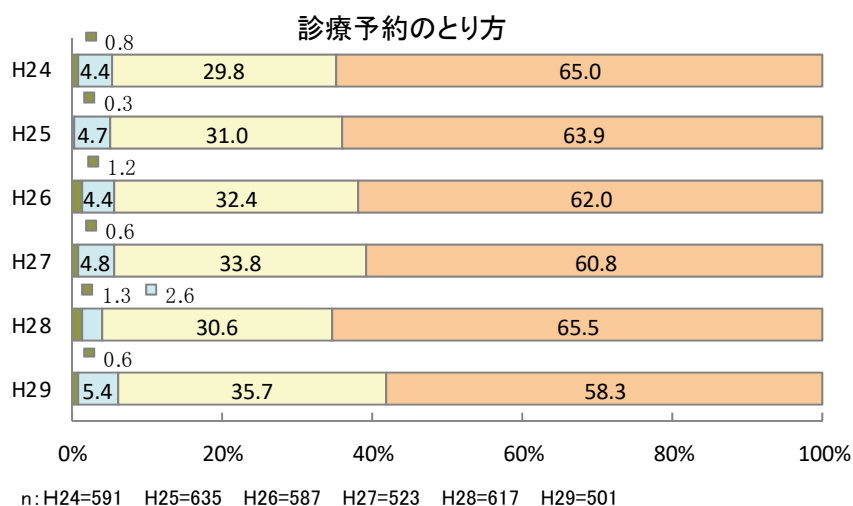
1 外来診療の流れ（予約）

（１）今年度の調査結果



外来診療の流れとして、診療予約のとり方について満足度を尋ねた。「満足」との回答の割合に「どちらかといえば満足」を加えると 94% となり、高い水準にあるものの、予約に関しては、混んでいる診療科などは特に「予約がなかなか取れない」などのご意見がご意見箱などにも寄せられている。さまざまな改善を重ねているところであるが、自由回答でも、「予約がなかなかすぐには取れない。患者数も多く、仕方ないかもしれないが」との意見があり、今後も改善を積み重ねていく。

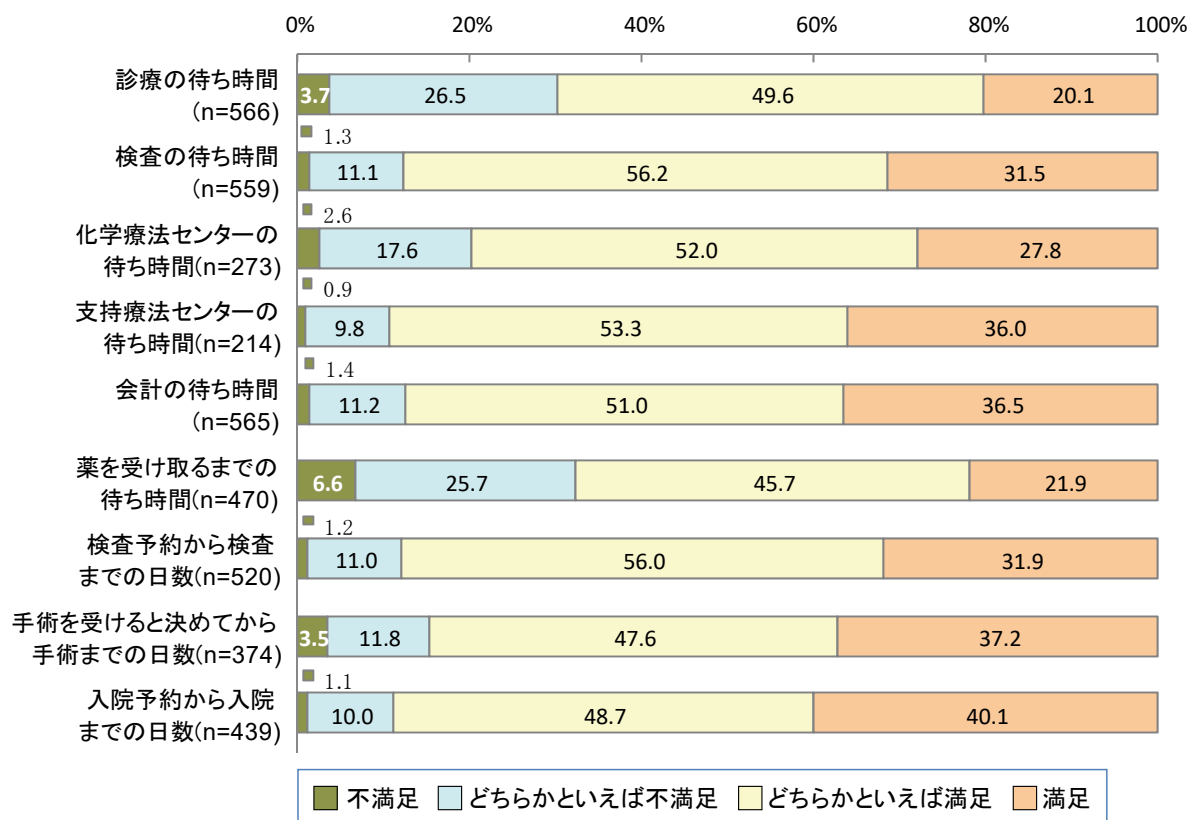
（２）過去の調査との比較



過去の調査と比較すると、今年度の調査結果は、「満足」との回答に「どちらかといえば満足」を加えた割合には大きな変化はないものの、「満足」と回答した患者さんの割合が、前年度より 7.2 ポイント低下し、過去 6 年間で最も低くなっている。

2 外来診療の流れ（待ち時間や日数）

（１）今年度の調査結果

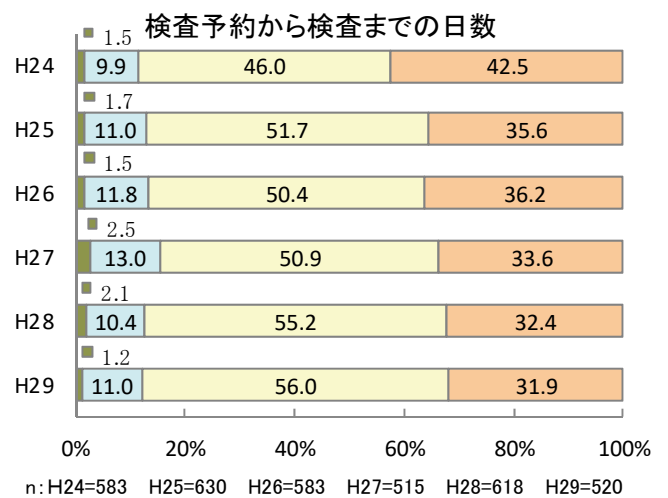
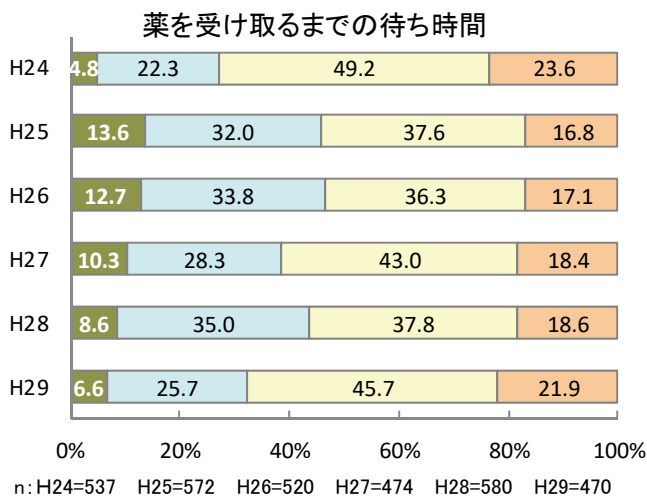
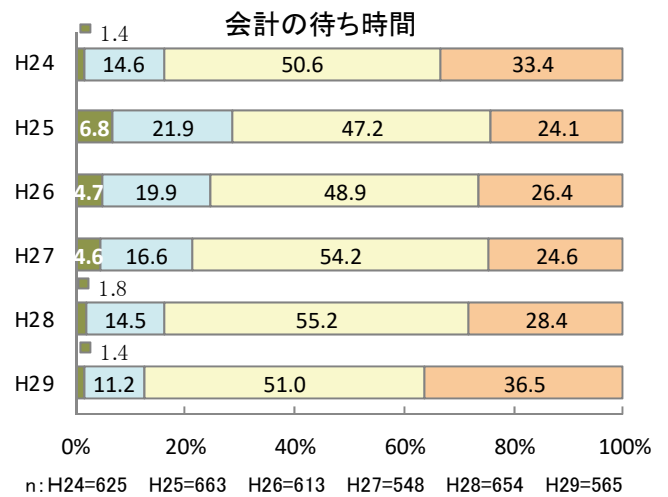
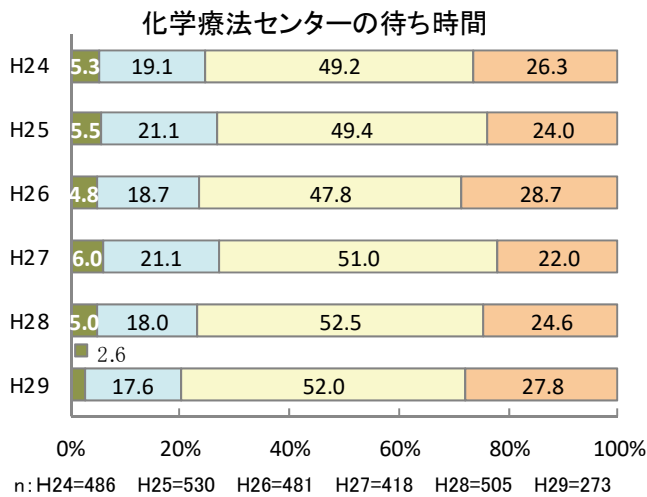
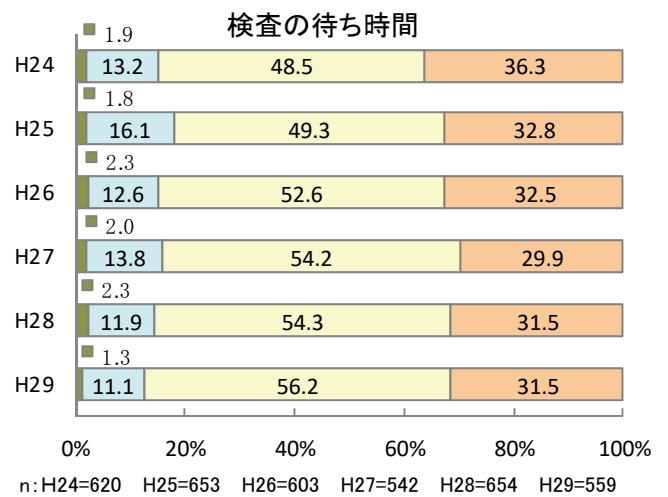
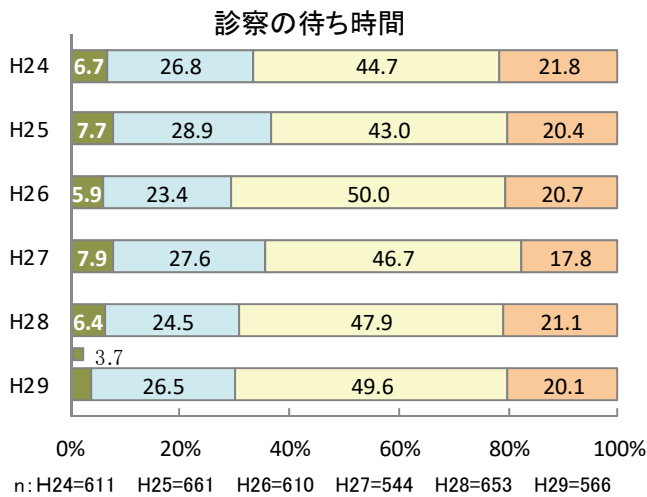


外来診療の流れとして、待ち時間（診察、検査、化学療法センター、支持療法センター、会計、薬）及び待ち日数（検査、手術、入院）について満足度を尋ねた。

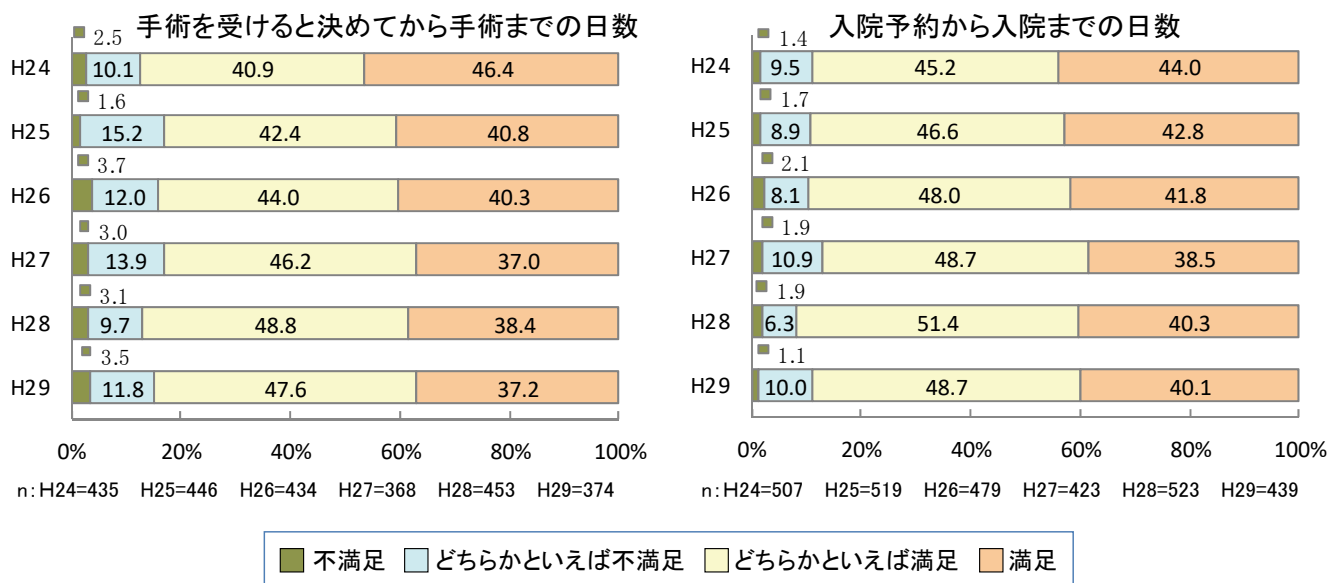
他の項目に比べて、『診療の待ち時間』と『薬を受け取るまでの待ち時間』について、「満足」との回答に「どちらかといえば満足」を加えた割合が低くなっている。自由回答をみても、「予約を取ってあるにもかかわらず2時間ぐらひは待たされる。しかも毎回、何のための予約なのか」、「具合がよくない中で、1時間の待ち時間はつらいものがある」など、長い待ち時間での疲労やイライラ感などがみられていた。薬の待ち時間に関しても、「薬の受け取りに時間がかかりすぎると思う。スタッフを増員して欲しい」、「お薬コーナーは会計同様、全ての科の患者が来るので、時には診察以上に混んでいて待ち時間が長くなることもある。調剤、受渡しともにもう少しスムーズになって欲しい」などの意見が寄せられている。

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

(2) 過去の調査との比較



■ 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



過去の調査と比較すると、『診察の待ち時間』については、「満足」の割合が昨年度より若干減少しているが、「不満足」の割合が過去6年間で最も少なくなっている。

『化学療法センターの待ち時間』、『会計の待ち時間』、『薬を受け取るまでの待ち時間』については、昨年度と今年度連続して、「満足」の割合が増加してきている。特に『会計の待ち時間』は、「満足」の割合が大幅に増加しており、一連の改善策が結果に結びつき始めたと考えている。なお、『化学療法センターの待ち時間』について、今年度の回答数（n）が極端に減少しているのは、問2の質問票のタイトルが“通院治療センター”から“化学療法センター（通院で抗がん剤の治療を行うところ）”へと変更されたことで質問の対象が明確になった結果、「経験がない」という回答が増加したためと思われる。

『検査予約から検査までの日数』と『手術を受けると決めてから手術までの日数』については、「満足」の割合が減少傾向であり、対策を強化していく。

なお、『支持療法センターの待ち時間』については、今年度から新たに設けられた項目であるため、過去の調査との比較はできない。

3 自宅療養での困りごと

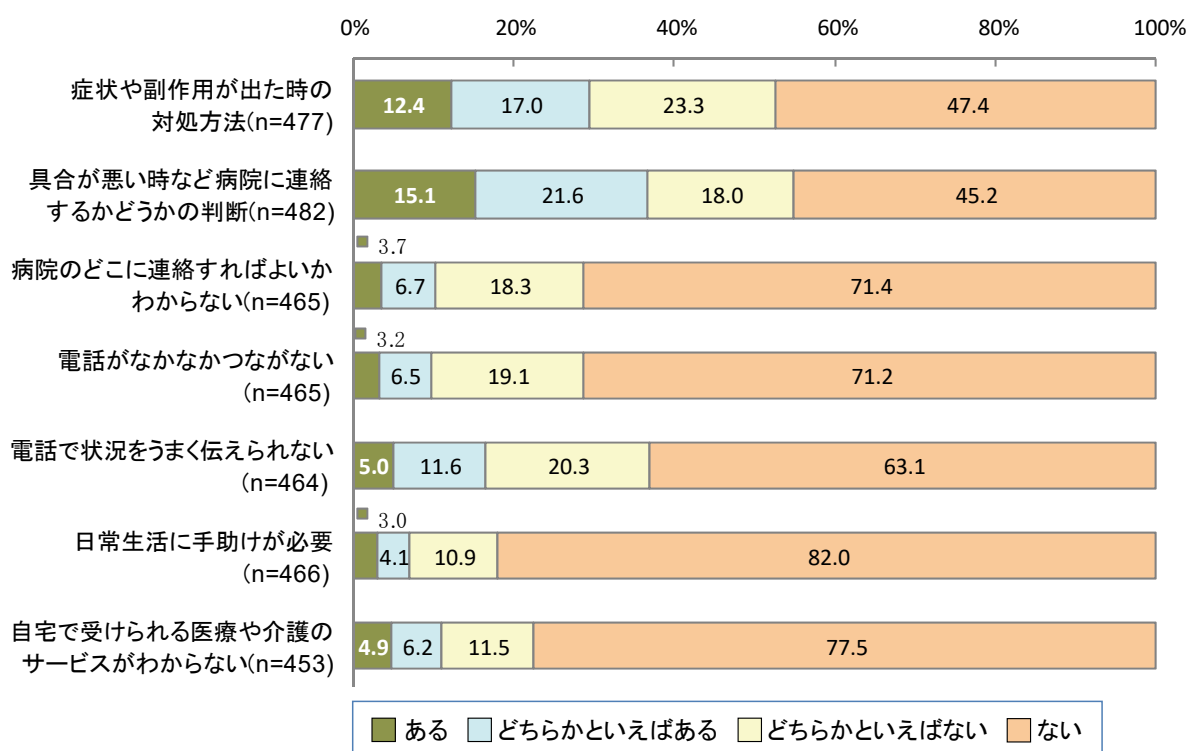
現在は、がんの診療においても、医療制度の変化、治療技術の進歩などにより、入院期間が短くなり、また、抗がん剤治療については、以前はほとんど入院での治療であったが、外来での通院治療へと大きく移行しつつある。

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

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

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

（１）今年度の調査結果

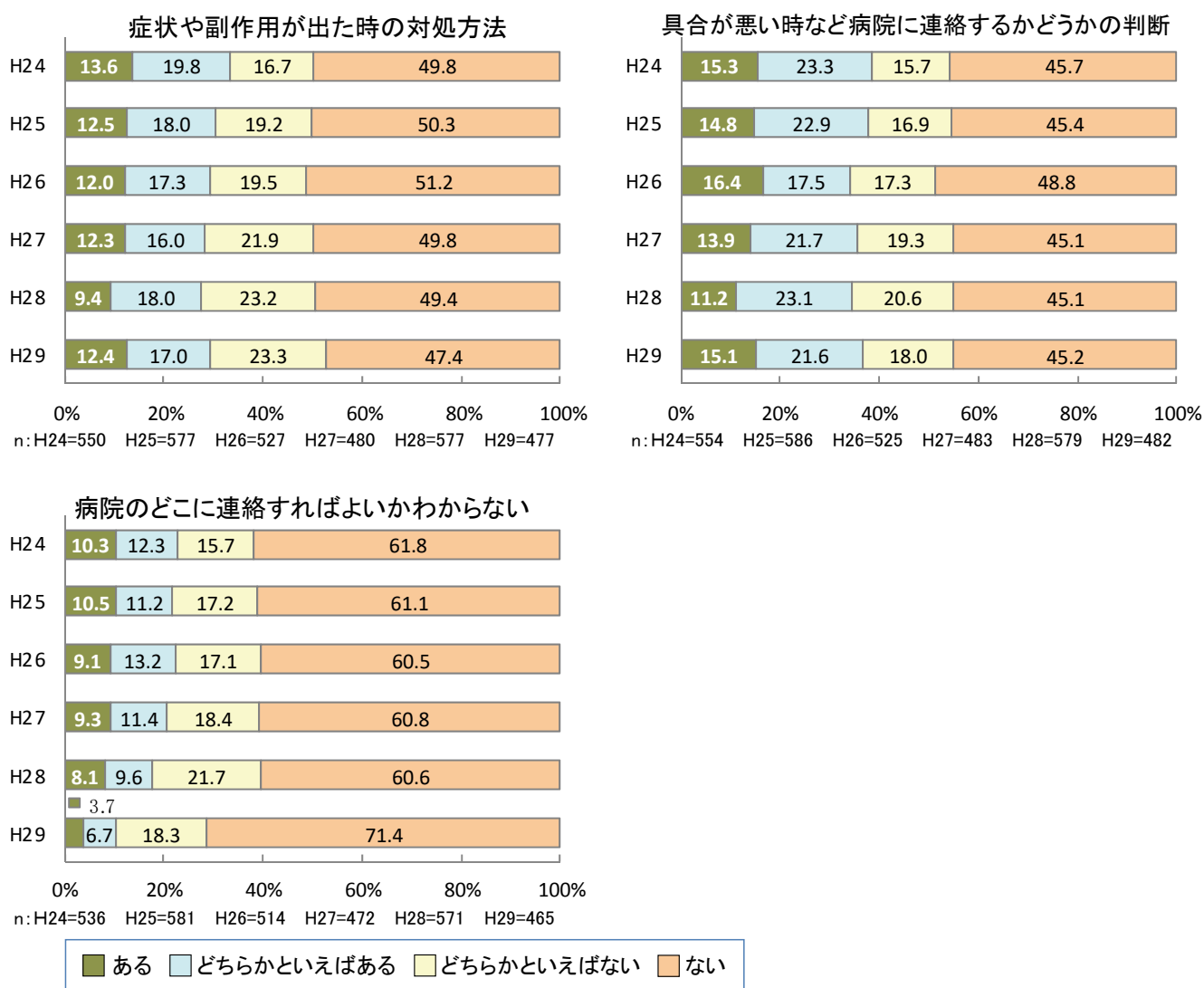


『外来での治療中、もしくは治療が終了して退院した後、自宅で療養中に困ったことがありますか』として、7つの質問を用意した。「ある」という回答に「どちらかといえばある」を加えた割合が一番多かったのは、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』であり、36.7%の患者さんは判断に困ることがあると感じている。また、『症状や副作用が出た時の対処方法』でも約3割の患者さんが困ることがあると回答している。

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

その他の項目で困っている患者さんは、上記２項目に比べれば少ないというものの一定数存在する。自由回答でも、「具合の悪さが通院している診療科と明らかに違う時、連絡に悩む」、「受診科に電話を回してもらおう際、のどが枯れているのに何度も名前を聞かれた。診察券のＩＤ番号で取り次いでもらえると助かる」、「退院後、日ごとにだるさが増し通常の生活ができなくなっていった。一人住まいなので、もう少し入院させてくれればいいのと思った」などの意見が寄せられており、その他の項目についても対策を進めていく。

（２）過去の調査との比較



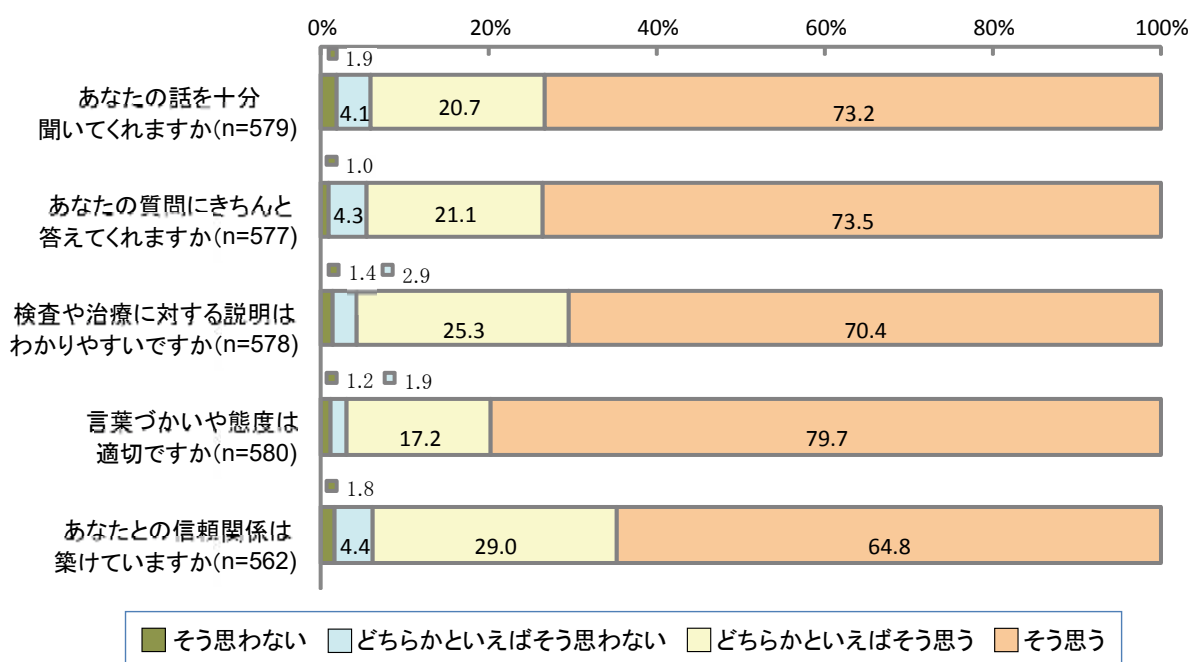
過年の調査と比較すると、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』について、「ある」、「どちらかといえばある」の割合がともに減少傾向にある。特に今年度はその傾向が強く、「ない」の割合も大きく増えている。

なお、『電話がなかなかつながらない』、『電話で状況をうまく伝えられない』、『日常生活に手助けが必要』、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』の４項目については、今年度から新たに設けられた項目であるため、過去の調査との比較はできない。

Ⅳ 職員について

1 外来担当医

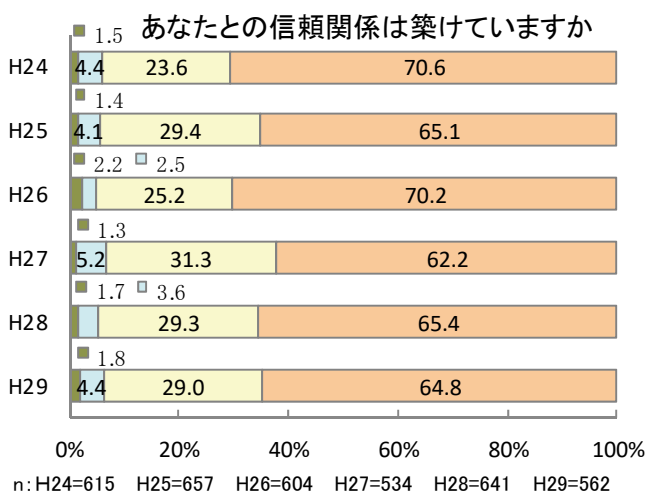
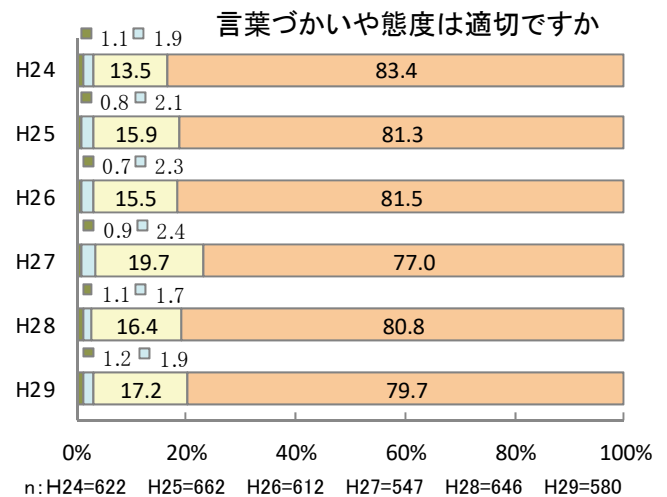
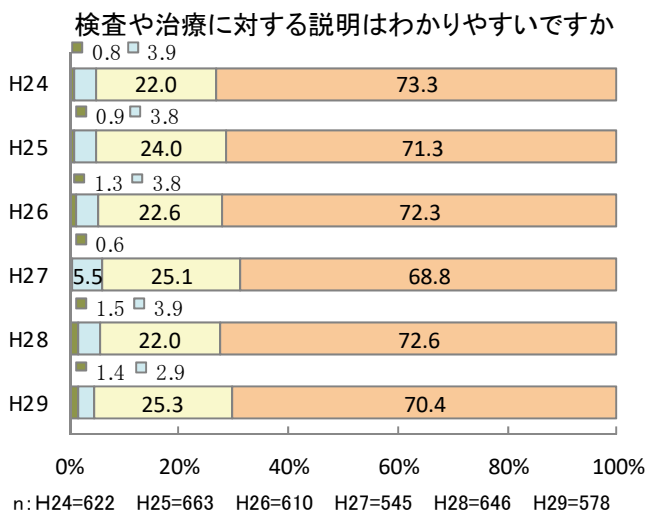
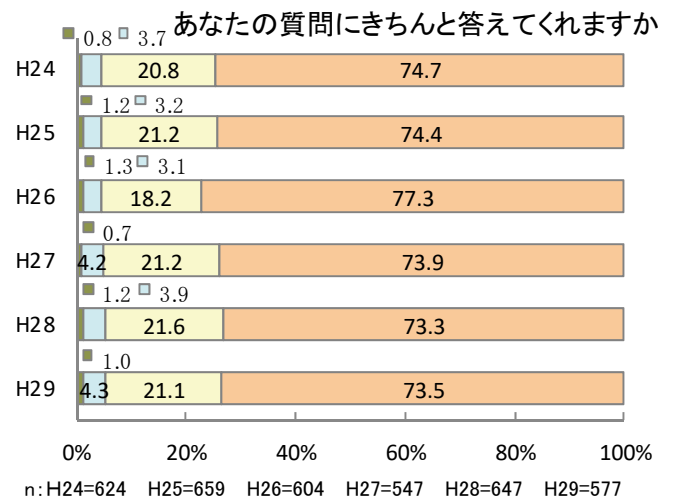
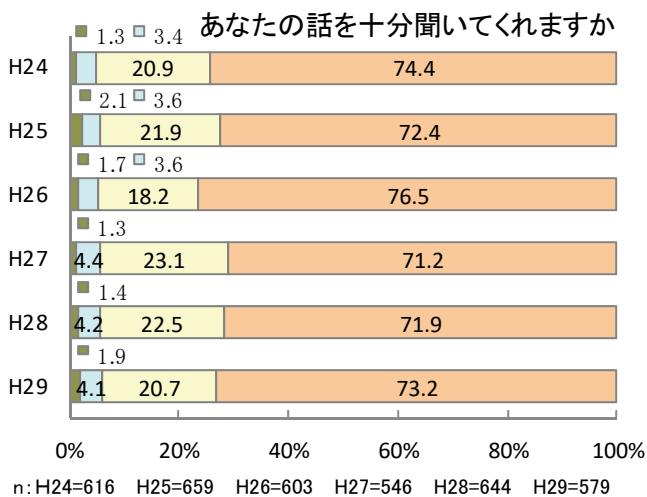
(1) 今年度の調査結果



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、5つの質問を設けた。全体的には、「そう思う」との回答に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は95%前後と高いレベルにある。特に、『言葉づかいや態度は適切ですか』については、約8割の患者さんが「そう思う」と回答しており、非常に高い水準にある。その一方で、『あなたとの信頼関係は築けていますか』については、「そう思う」の割合が64.8%で、他の項目よりも若干低くなっている。

自由回答をみると、「医師はとてもわかりやすく、親身に話を聞いてくれ、安心できる」などプラス評価の意見も多い。その一方で、「医師の愛想が悪い、もっと親切に言ってほしい。事務的すぎる」、「医師は忙しそうなので、最近気になることは看護師に聞いている」、「人の目をきちんと見て話をしない」、「機嫌が悪く、こっちの顔もあまり見ない。色々聞きたいのに上から押しつけるような言い方をするので、それ以上聞けなくなる」などの意見もみられ、外来の短い診察時間の間にコミュニケーションを図る難しさが要因の一つではないかと考えられる。

(2) 過去の調査との比較

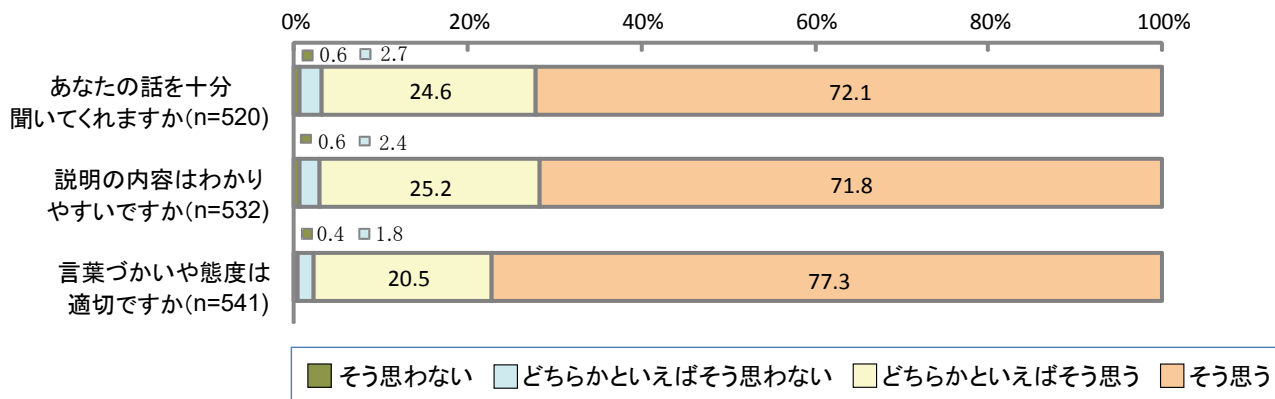


■ そう思わない ■ どちらかといえばそう思わない ■ どちらかといえばそう思う ■ そう思う

過去の調査との比較でも、全体的に、「そう思う」の割合が高い水準にあるなか、『あなたの信頼関係は築けていますか』については、その水準がやや低くなっている傾向は同様である。

2 外来看護師

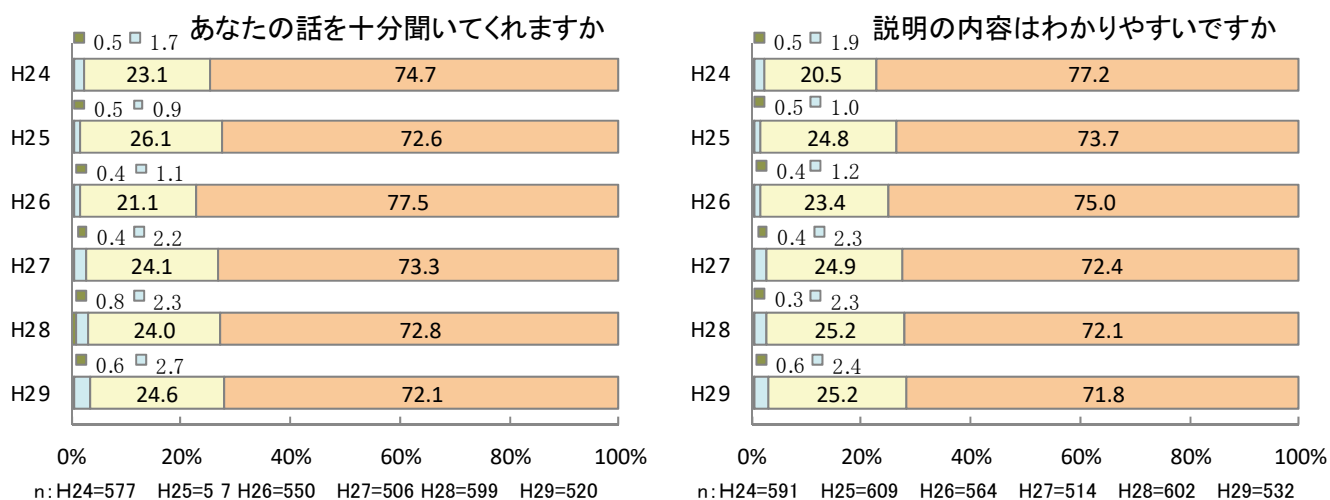
(1) 今年度の調査結果

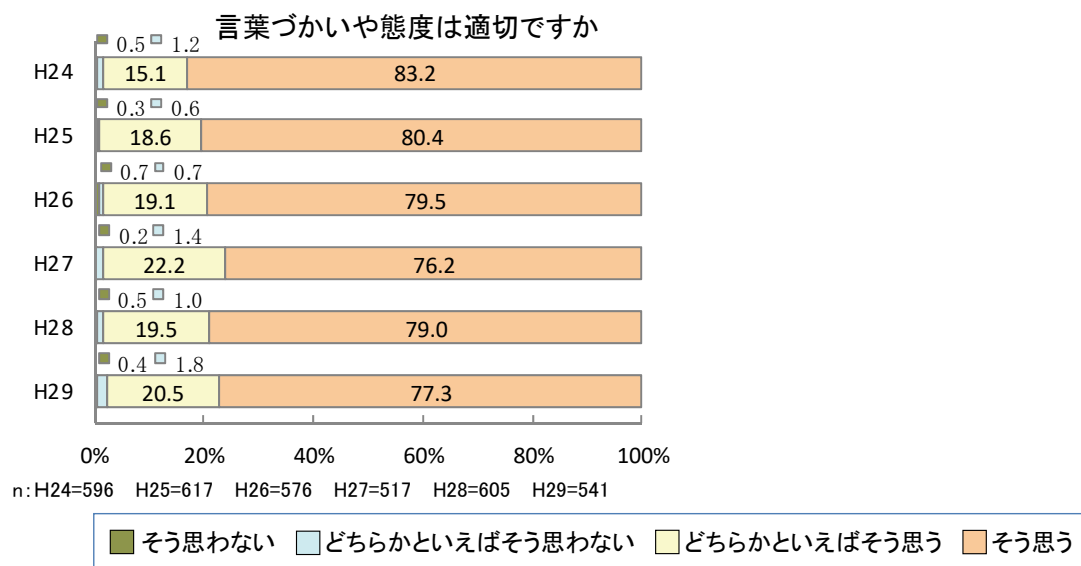


主にかかっている外来診療科の看護師の対応については、3つの質問を設けた。全体的には、「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は、前項の外来担当医師を上回る 97%前後と高いレベルにあり、特に、『言葉づかいや態度は適切ですか』については、「そう思う」の割合が高い。

自由回答をみると、「特に看護師には、非常に丁寧に接してもらっている」、「不安でしょうがなかった気持ちを、看護師の対応のよさで不安解消でき、あの日の晩のことは今でも忘れられない」などプラス評価の意見が多くみられた。その一方で、「一部の看護師の語調がきつい。もっとやさしく話して欲しい」、「外来の看護師が毎回変わってしまうので顔見知りの人ができず、なんとなく不安である」との意見もみられた。

(2) 過去の調査との比較

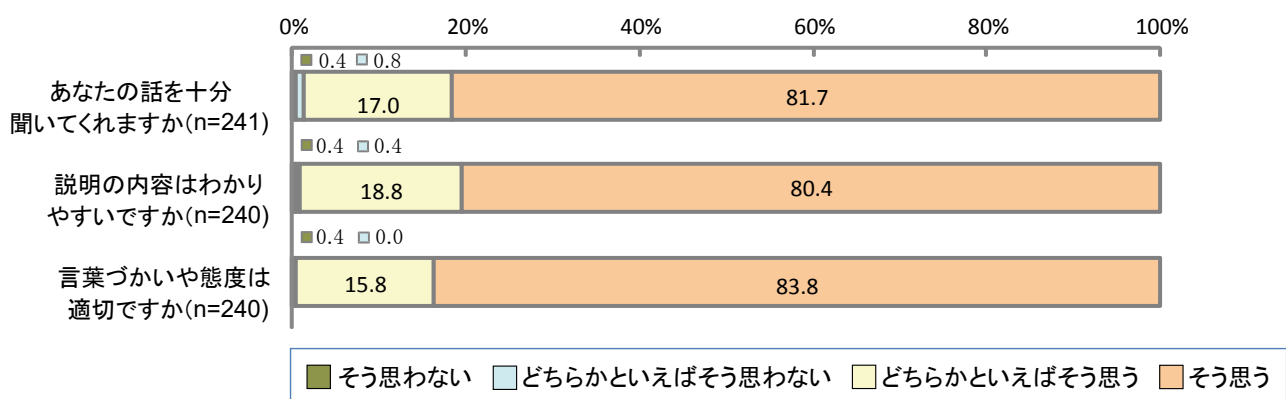




過去の調査との比較でも、「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は全ての項目で 96%以上を確保し高いレベルにあるなか、特に、『言葉づかいや態度は適切ですか』については、「そう思う」の割合が高い。

3 化学療法センター看護師

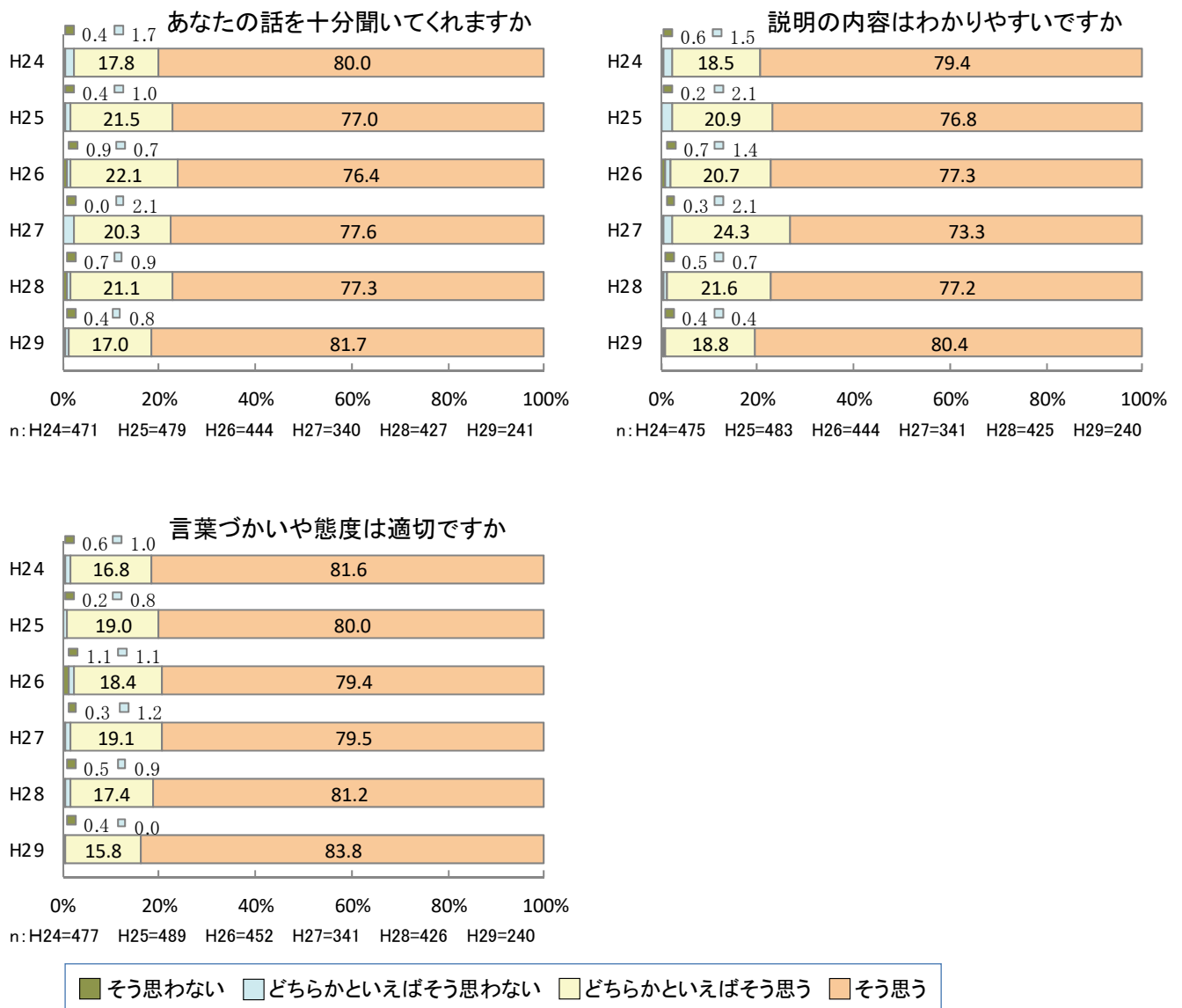
(1) 今年度の調査結果



化学療法センターの看護師の対応についても、3つの質問を設けた。3項目全てで「そう思う」の割合が8割を超え、「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は 98%超と、前項の外来看護師を上回り、さらに高いレベルにある。

自由回答をみても、「化学療法センターでの時間はとても長いが、いつもみなさんに親切にしてくだいて、すごく温かくなる」との意見がみられた。

（２）過去の調査との比較

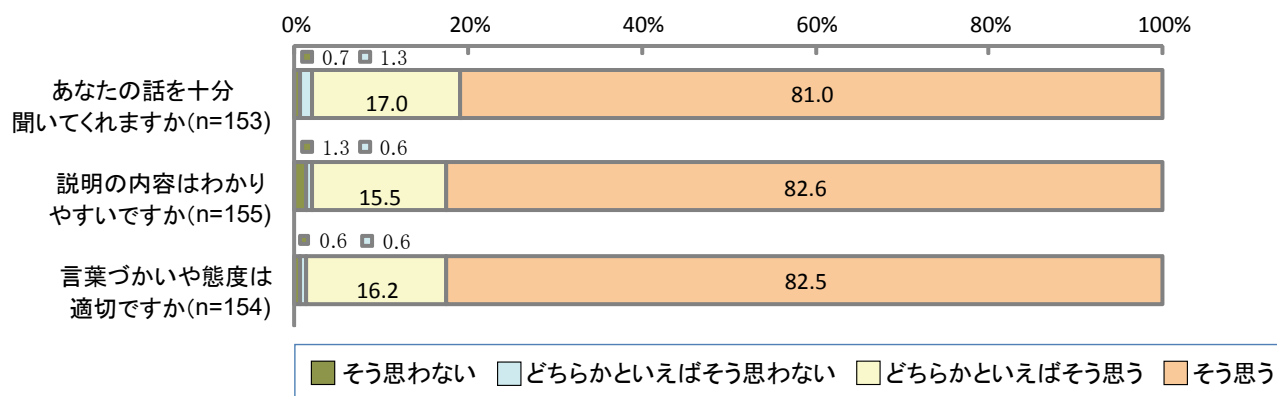


過去の調査との比較でも、3項目全てで「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は97%超と非常に高いレベルにある。特に今年度は、3項目ともに「そう思う」の割合が増加している。

なお、今年度の回答数（n）が極端に減少しているのは、問2の質問票のタイトルが“通院治療センター”から“化学療法センター（通院で抗がん剤の治療を行うところ）”へと変更されたことで質問の対象が明確になった結果、「経験がない」という回答が増加したためだと思われる（この項目のタイトルも“通院治療センター”から“化学療法センター”に変更）。

4 支持療法センター看護師

(1) 今年度の調査結果



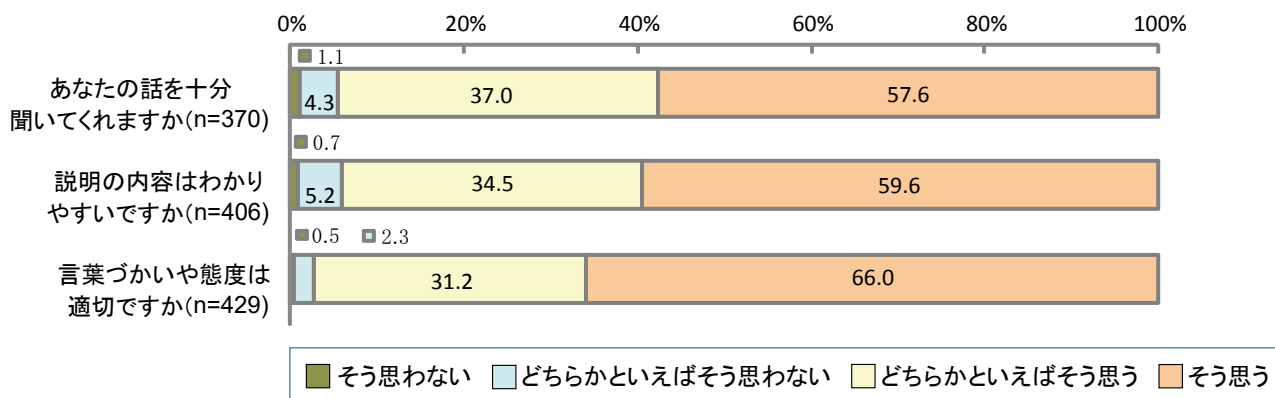
支持療法センターの看護師の対応についても、3つの質問を設けた。前項の化学療法センターの看護師同様、3項目全てで「そう思う」の割合が8割を超え、「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は98%超と非常に高いレベルにある。

自由回答をみても、「初診時、支持療法センターを利用した時はとても不安だったが、看護師が優しく声をかけてくださったので、たいへん心強かった」との意見がみられた。

なお、今年度から新たに設けられた項目であるため、過去の調査との比較はできない。

5 薬剤師

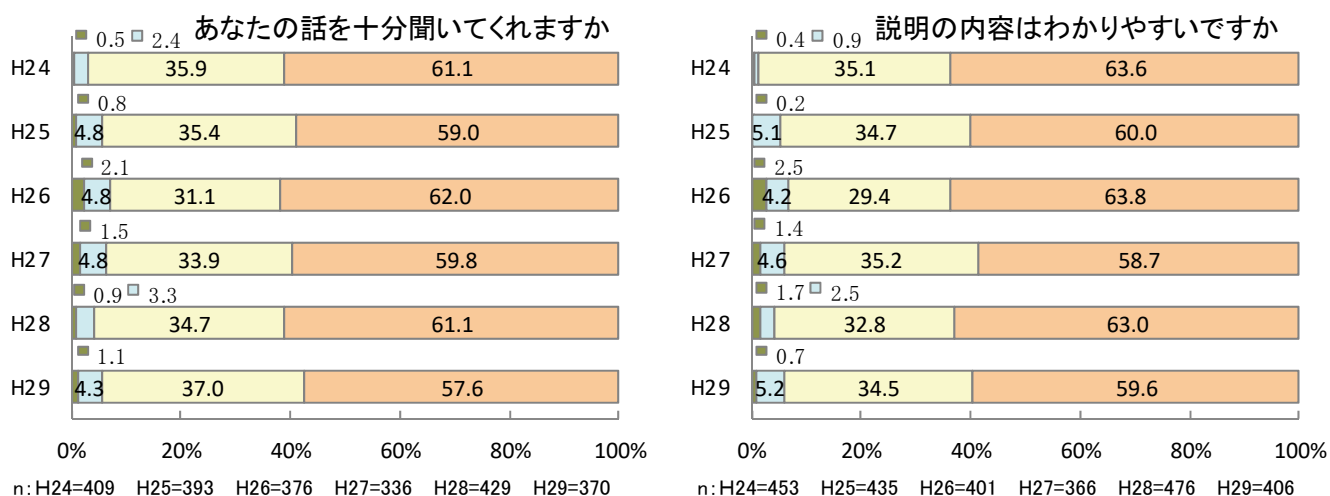
(1) 今年度の調査結果

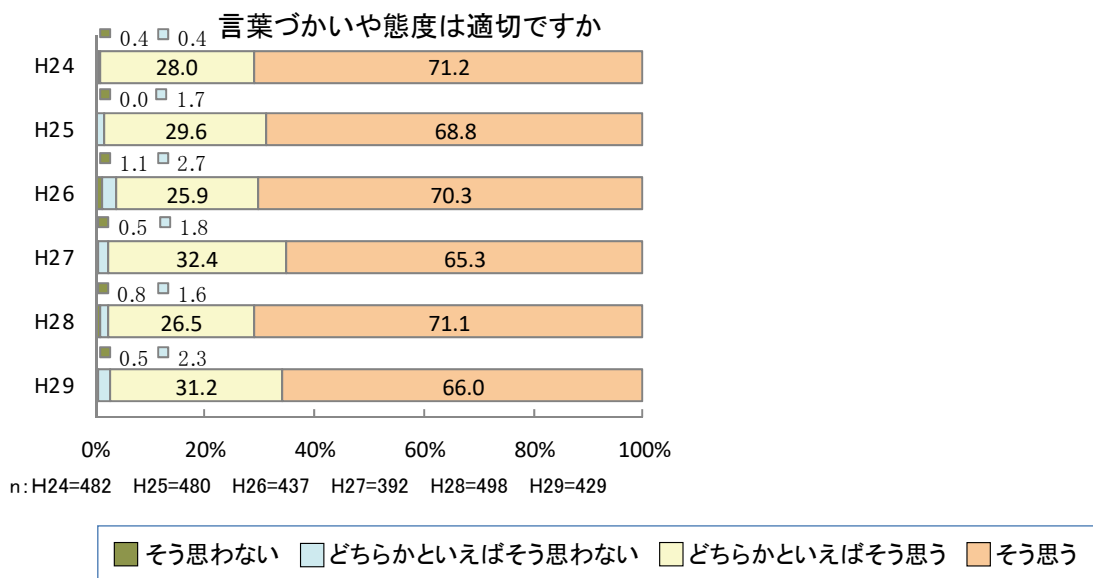


薬剤師（お薬コーナーなど）の対応についても、3つの質問を設けた。全体的に、「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は94～97%と高いレベルにあるが、他の職種と比べると、「そう思う」の割合が低くなっている。

自由回答をみると、「化学療法センターで薬の説明をしてくれる薬剤師の説明が詳しく丁寧で、とても助かる。医師に相談しづらいことも相談に乗ってくれるのでとても助かり、ほっとする」、「化学療法の時の薬剤師がとても親身になってくれたので救われた」など対応を高く評価する回答がみられた。お薬コーナーでの対応については、「特に説明はいらない。説明書に全部書かれてあるから」という意見の一方で、「お薬コーナーで説明がないと、年配の方には不安なのではないか」との意見もみられた。

(2) 過去の調査との比較

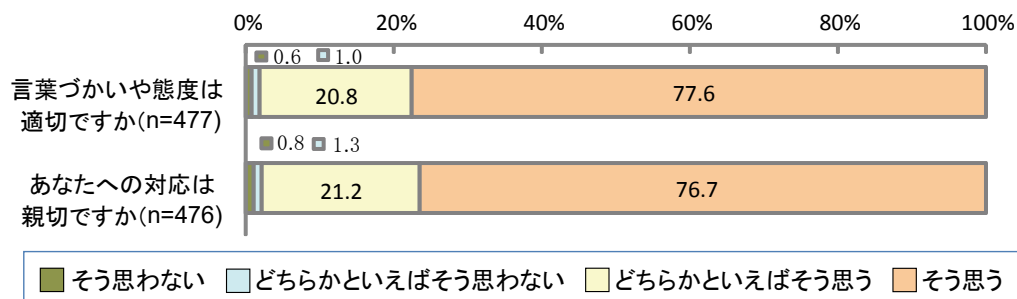




過去の調査との比較でも、「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は 93%以上の高い水準で推移しているが、他の職種と比べると、「そう思う」の割合が低い傾向にある。

6 その他の職員やボランティア

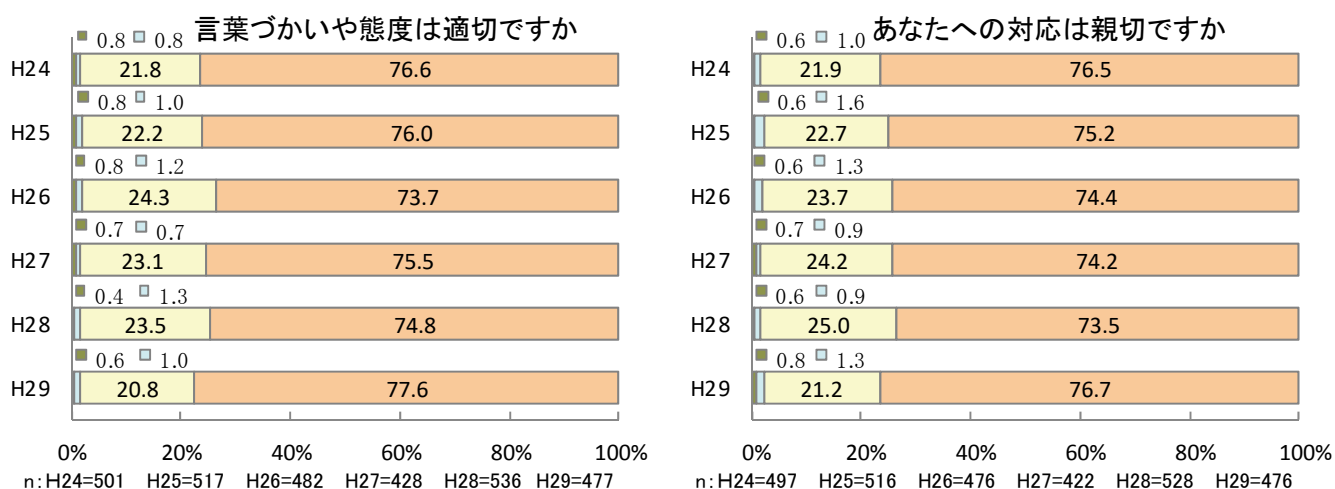
(1) 今年度の調査結果



その他の職員やボランティアの対応については、2つの質問を設けた。2項目ともに、「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は 98%前後と高いレベルにあり、「そう思う」という回答だけでも 70%後半を占めている。

自由回答をみると、「職員のみなさんはたいへん親切で助かっている。他の病院も行くが、全然違う、びっくりだった」、「受付事務の方も大変親切で満足している」、「ボランティアの方も気持ちよい」などプラス評価の意見が多かった。その一方で、「受付の方が素っ気ない対応だと、少しへこむ」、「職員同士で話をされていて気分の悪い感じあり」との意見もみられた。

(2) 過去の調査との比較

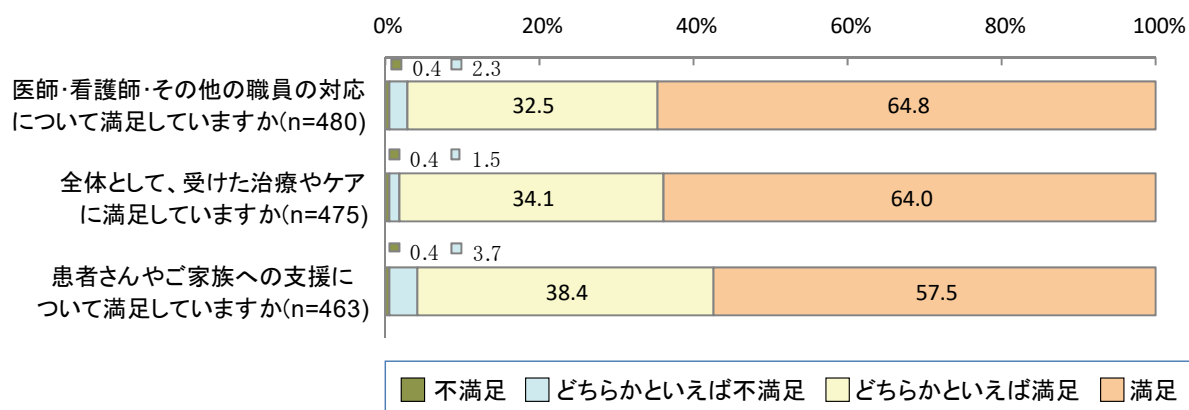


過去の調査との比較でも、「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は 98%前後の高いレベルで推移していることは変わらないが、「そう思う」と回答した患者さんの割合は、2つの項目ともに今年度が最も多くなっている。

V 入院診療

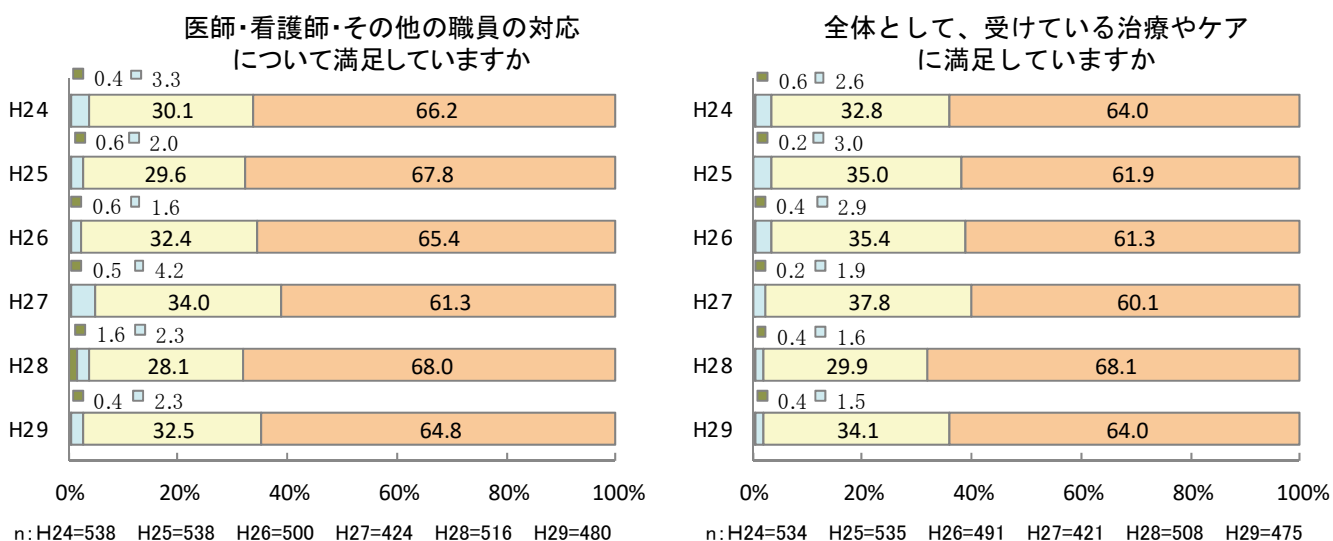
この患者満足度調査は外来通院中の患者さんを対象にしたものであるが、この設問では、静岡がんセンターに入院した経験のある方に対し、入院時の満足度を尋ねた。

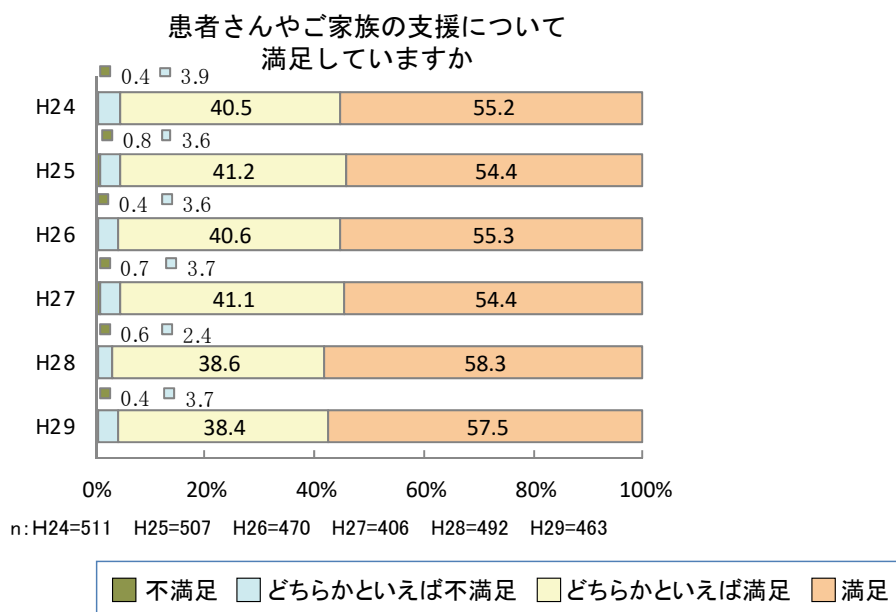
(1) 今年度の調査結果



当センターで入院されたことがある方を対象に、3つの項目を設けた。各項目の「満足」に「どちらかといえば満足」を加えた割合は、96～98%に上っており、高い水準である。ただし、「満足」の割合だけを比較すると、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』については、他の項目より若干低くなっている。

(2) 過去の調査との比較





過去の調査との比較でも、各項目の「満足」に「どちらかといえば満足」を加えた割合は、95～98%となっており、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』については、「満足」の割合が他の項目より若干低い傾向に変わりはない。

VI 回答者の属性

年齢

区分	件数	構成比
20～29 歳	4	0.7%
30～39 歳	19	3.3%
40～49 歳	66	11.3%
50～59 歳	103	17.7%
60～69 歳	154	26.4%
70～79 歳	167	28.6%
80 歳以上	70	12.0%
合計	583	100.0%
無回答	9	—

性別

区分	件数	構成比
男性	252	45.8%
女性	298	54.2%
合計	550	100.0%
無回答	42	—

当センターを知った方法（複数回答可）

n=580

区分	件数	構成比
かかりつけ医	343	59.1%
家族・友人・知人	214	36.9%
テレビ、新聞、雑誌	72	12.4%
県や市町の広報誌	83	14.3%
インターネット	23	4.0%
その他	56	9.7%
合計	791	136.4%
無回答	12	—

当センターでの診療を希望した理由（複数回答可）

n=580

区分	件数	構成比
自宅や職場、学校に近い	71	12.2%
他院医師の紹介	346	59.7%
家族や友人の紹介	61	10.5%
評判	101	17.4%
設備や機器の充実	123	21.2%
がん専門病院の専門性	328	56.6%
最新の医療への期待	208	35.9%
職員の雰囲気	24	4.1%
建物の雰囲気	21	3.6%
前の病院に不満があった	32	5.5%
理念に期待	20	3.4%
その他	7	1.2%
合計	1,342	231.4%
無回答	12	—

主に受診している診療科（複数回答可）

n=583

区分	件数	構成比
脳神経外科	15	2.6%
頭頸部外科	75	12.9%
呼吸器外科	39	6.7%
食道外科	6	1.0%
胃外科	13	2.2%
大腸外科	49	8.4%
肝・胆・膵外科	36	6.2%
乳腺外科	81	13.9%
乳腺画像診断	6	1.0%
婦人科	69	11.8%
泌尿器科	67	11.5%
眼科	26	4.5%
皮膚科	30	5.1%
再建・形成外科	29	5.0%
整形外科	38	6.5%
歯科口腔外科	50	8.6%
消化器内科	67	11.5%
女性内科	21	3.6%
呼吸器内科	38	6.5%
血液・幹細胞移植科	35	6.0%
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	42	7.2%
感染症内科	6	1.0%
リハビリテーション科	17	2.9%
腫瘍精神科	0	0.0%
神経内科	2	0.3%
内視鏡科	30	5.1%
画像診断科	8	1.4%
I V R 科	8	1.4%
放射線治療科	53	9.1%
陽子線治療科	15	2.6%
原発不明科	2	0.3%
麻酔科	1	0.2%
合計	979	167.9%
無回答	9	-

現在の診療状況

区分	件数	構成比
診断前	10	1.8%
治療前検査中	45	8.2%
治療中	297	53.9%
治療終了後、経過観察中	199	36.1%
合計	551	100.0%
無回答	41	-

当センターに初めてかかった年

区分	件数	構成比
2002 年	10	1.8%
2003 年	4	0.7%
2004 年	4	0.7%
2005 年	6	1.1%
2006 年	7	1.3%
2007 年	15	2.7%
2008 年	15	2.7%
2009 年	11	2.0%
2010 年	13	2.4%
2011 年	18	3.3%
2012 年	21	3.8%
2013 年	33	6.0%
2014 年	40	7.3%
2015 年	65	11.9%
2016 年	106	19.3%
2017 年	180	32.8%
合計	548	100.0%
無回答	44	-

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

今回の調査では、11カ所の自由回答項目を設定した。自由回答項目には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。自由回答への回答総数は1,147件であった。

自由回答への回答件数

質問番号	質問内容	件数（件）
問2-1	設備や環境について	119
問3-1	初診時に困った点や気になった点について	117
問3-2	外来診療の流れについて	110
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	91
問5-1	職員について	98
問6-1	診療に関する悩みや負担について	105
問6-2	からだに関する悩みや負担について	96
問6-3	こころに関する悩みや負担について	127
問6-4	暮らしに関する悩みや負担について	102
問7-7	患者さんやご家族の支援について	31
問8	静岡がんセンター全般について	151
合計		1,147

回答件数は、「静岡がんセンター全般について」が最も多く、以下、「こころに関する悩みや負担について」、「設備や環境について」と続いている。なお、昨年度の調査でも「静岡がんセンター全般について」への回答が最も多く、「こころに関する悩みや負担について」が2番目に多かった。

(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、よろず相談の相談内容、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、本調査の自由回答でも 11 ヶ所の自由回答項目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、静岡分類の大分類は 15 項目であるが、本調査では、分野を特定しない静岡がんセンターへの全般的な意見、評価を対象とした「その他」を加え 16 項目とした。また、同一文章に同大分類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大分類に振り分けた。

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、それぞれに大分類を割りあてている。4 つの柱と大分類との関係、大分類の項目名は下表のとおりである。

一次分類表：静岡分類（大分類）

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「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、同一文章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二次分類項目に振り分けた。

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の組織を特定できる内容や表現がある場合には削除ないしはデフォルメした。

2 自由回答の傾向

(1) 一次分類の傾向

11カ所の自由回答をひとまとめにした後、静岡分類を用いて一次分類を行った結果は下表のとおりである。なお、同一文章に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分類項目に振り分けたため、合計件数は1,147件から1,184件へと増加している。

一次分類項目別件数

	静岡分類（大分類）	件数（件）	構成比
1	外来	258	21.8%
2	入院・退院・転院	36	3.0%
3	診断・治療（検査）	59	5.0%
4	緩和ケア	1	0.1%
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	13	1.1%
6	医療連携	1	0.1%
7	在宅療養	97	8.2%
8	施設・設備・アクセス	147	12.4%
9	医療者との関係（現在の病院）	188	15.9%
10	医療者との関係（以前の病院）	0	－
11	症状・副作用・後遺症	93	7.9%
12	不安などの心の問題	97	8.2%
13	生き方・生きがい・価値観	42	3.5%
14	就労・経済的負担	92	7.8%
15	家族・周囲の人との関係	17	1.4%
16	その他	43	3.6%
	合計	1,184	100.0%

一次分類項目別では、「外来」が最も多く、次いで、「医療者との関係（現在の病院）」、「施設・設備・アクセス」の順となっている。選択式回答とは異なり、自由回答の分類は、分析者が大まかな基準に基づき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、昨年度の上位3項目と項目名は同一である。ただし、順番は①「医療者との関係（現在の病院）」、②「施設・設備・アクセス」、③「外来」であった。

なお、この調査では入院に特化した自由回答項目は設けていないため、「入院・退院・転院」項目の回答数が少なくなっているものと思われる。

(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、N. o. 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 （件）
		プラス 評価	マイナ ス評価	提案	その他	
1	外来	41.9	35.7	19.0	3.5	258
2	入院・退院・転院	30.6	27.8	38.9	2.8	36
3	診断・治療（検査）	16.9	27.1	16.9	39.0	59
4	緩和ケア	－	－	100.0	－	1
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	7.7	46.2	46.2	0.0	13
6	医療連携	－	－	100.0	－	1
7	在宅療養	8.2	12.4	14.4	64.9	97
8	施設・設備・アクセス	38.1	29.3	32.0	0.7	147
9	医療者との関係（現在の病院）	53.7	29.3	12.2	4.8	188
10	医療者との関係（以前の病院）	－	－	－	－	0
	合計	36.9	29.3	20.6	13.3	800

件数の多い項目について、二次分類結果をみると、「医療者との関係（現在の病院）」はプラス評価が半数を上回り、「外来」や「施設・設備・アクセス」についてもプラス評価が4割程度あった。また、「施設・設備・アクセス」については、提案の割合が高くなっている。

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。

1 外来

📁 まとめ（258 件）

- 初診時の問診や施設内の案内については、丁寧さを評価する声が多くみられる。
- 外来診療の流れについては、スムーズであるという意見が多い。
- 診察の待ち時間の長さに対する不満は非常に多く、身体への負担が気になるとの意見や、どのくらい待てば順番がくるかわからないのでイライラするなど心理的負担への意見がある。
- 同様に、化学療法センターでの待ち時間や薬を受け取るまでの待ち時間についても、不満の声が複数寄せられている。
- 呼び出し受信機については、呼ばれるまでの目途がつく、少し離れた場所にいくことができる、プライバシーが守られるなどについて評価する声が多い。

プラス評価

- ◆ 初めての受診で、上手く症状や気持ちを伝えることができるか不安だったが、担当の看護師とのちょっとした会話から聞き出してくれたので、少し安心した。
- ◆ 外来診療の流れについては、受付時に順番と時間を印刷してくれてあるので、それを見ながら診療に行くのでわかりやすい。
- ◆ 他の病院に比べて待ち時間が少なく、助かっている。
- ◆ 呼び出し受信機があるのが非常に良かった。他の病院では呼ばれるまでの経過がわからず、どこにも行けない。ここでは、庭園で散歩していても呼んでくれるので便利である。プライバシーも守られる。
- ◆ 案内の人がとても親切でありがたい。

マイナス評価

- ◆ 初診なので仕方がないと思うが、いろいろな場所への移動と待ち時間が長くて大変だった。
- ◆ 広くて、診察や検査の場所がわかりにくかった。
- ◆ 毎日何十人も来て大変だと思うが、それぞれの人にとっては初めてのことで不安や緊張もある。仕事の流れみたいな対応は印象が悪くなると思う。
- ◆ 具合が良くない中で1時間の待ち時間はつらいものがある。何のための予約かと思う時がある。
- ◆ 会計を済ませてからでない薬が処方できないことは、システムとしては理解できるが、外来受診で待ち、化学療法で待ち、また薬で待ちと、待ち疲れした時がたびたびあったので、改善されればと思う。

提案	
◆ 予約時間と実際に診療してもらう時間に大きな差がある。自分が今から何番目に診療してもらえるか知りたい。 ◆ 初めて来た時はすごく待たされた。夫は会社を休んで来てくれたのに簡単な検査だけで終わったので、どのようなことをやるのか事前に連絡が欲しい。 ◆ 来院される方はもっと図書館を利用して、自分の力になるようにできたらいいと思う（自分は参考になった）。ちょっと入りにくいので、POPなどをつければ利用する人が増えるのでは。	

2 入院・退院・転院

📁 まとめ（36 件）

- 入院については、医師、看護師の丁寧な対応や笑顔を評価する意見が複数寄せられている。
- 院内の清潔さ、また庭園やコンビニ、図書館など設備の充実をあげ、入院中の過ごしやすさを評価する意見が複数ある。
- 入院中の食事について、味付けや食材の質、種類の少なさなどの改善を求める意見が多く寄せられている。

プラス評価

- ◆ 鳴りっぱなしのナースコールに動き回り、さまざまな場面で笑顔で対応してくださるスタッフの方々に頭が下がる。体も心も弱っている時、何気ない言葉がけや世間話に心がなごんだ。
- ◆ 環境のよい場所の上、院内も清潔でゆったりとした気持ちで入院できた。
- ◆ 主人が入院した時、よろず相談を利用したが、相談員の方と話をすることで、日々をどのように過ごすか主人と話し合い、穏やかな時間を過ごせた。

マイナス評価

- ◆ 看護師の人数が足りないのではないか。ナースコールを押しても、なかなか来ない。個室で水回りが悪くても、なかなか対処してくれなかった。
- ◆ 見舞いに行った時、前の部屋と変わっていて、部屋番号を聞いたが教えてくれず困った。プライバシーの問題があるにせよ、身内の者と言っても教えてくれないのはおかしい。

提案	
◆ 私もだが皆さんも食事をほとんど残されており、毎日この量の食べ物が捨てられることに胸が痛い。もう少し工夫をして欲しい。 ◆ 入院期間が思ったより短く、気持ちは楽だったが体はきつかった。痛みがある間は病院にいた方が楽というか、安心できるのと思った。 ◆ 付添人が足をのばせる場所が欲しい。 ◆ 入院している時、洗濯を頼むのにいろいろと面倒なことがあり、もう少し簡単にしたい。 ◆ 入院時に心配なことなどのアンケートを書いたが、意見が反映されている様子はなかった。アンケートを取るならその内容に基づき、患者の希望により面談などを行っていくとよい。	

3 診断・治療（検査）

📁 まとめ（59 件）

- 診断・治療の早さや説明の丁寧さを評価する意見が複数寄せられている。
- 手術については、傷あとをもう少し目立ちにくくして欲しいとの意見が複数ある。
- 検査の待ち日数の長さへの不満が多く寄せられており、検査結果を早く知りたいという意見もある。
- 治療の選択に迷うという声が非常に多く寄せられている。また、状況を上手く説明できないという悩みも寄せられている。

プラス評価

- ◆ 他の病院にはない診断、治療のスピーディーさは感心している。
- ◆ 他院からの紹介だったため、不安な気持ちがあった。がんと診断されてからは、治療経過などの説明が丁寧でわかりやすかった。

マイナス評価

- ◆ 傷口をもう少し、きれいに治してほしい。
- ◆ 検査に時間がかかり、進行してしまうのではないかと不安だった。
- ◆ 次回検査の書類（問診票など）を渡される時があるが、6ヵ月後の検診時に忘れずに持参することが困難な年寄りも多い。

提案

- ◆ 外科系の患者が抗がん剤治療を受けることになった場合、腫瘍内科医にかかることもできれば、より専門性がある治療内容になり満足度もあがると思う。
- ◆ 大腸検査の下剤を飲むのは病院でやりたい。下痢があると遠くから来れない。
- ◆ C T 検査があった際に番号取りをすることを知らず、受付順が遅くなってしまった。病院入口で番号取りができるようにするか、検査受付での場合は、番号取りが必要なことを教えて欲しい。そもそも、予約時間があるのに番号取りが必要だろうか。
- ◆ P E T 検査、C T 検査の結果が次の通院の時までわからない。郵便などで結果を知りたい。

その他

- ◆ 患者側に知識がないので、聞いていいことや内容が自分で判断できない。
- ◆ 受診し始めてわずかのため、自分の病気について実感がなく、1番よいとされる治療方法が本当に自分に必要なのか考えてしまう。
- ◆ M R I 検査が苦手なので、検査前になると精神的に不安になる。

4 緩和ケア

📁 (1 件)

提案

- ◆ 抗がん治療は末期になってから緩和医療科に移るのではなく、初めから緩和治療もあるべきだと思う（並行して）。がんの治療と緩和治療をまったく切り離しているのは疑問に思う。

5 告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン

📁 まとめ (13 件)

- 病名・病状や治療方法、副作用などに対し、より詳しい説明、画像や書面を用いた説明を希望する声が多く寄せられている。
- 治療の選択に迷っている際に、医師に相談しづらいなどの意見もみられた。

プラス評価

- ◆ がんという現実を突きつけられた人生最悪な時に、医師は納得できるまで根気よく説明してくれた。その説明が私の心のざわつきをなくしていったのを覚えている。

マイナス評価

- ◆ 医師や看護師からの治療後の副作用についての事前説明が十分ではない。
- ◆ 他の選択肢があるのではないかと思うが、質問しづらい。

提案

- ◆ 病名、病状に関することは、本人に詳しく説明（書面などで）して欲しい。
- ◆ 主治医と放射線治療科の第1選択の治療方針が違うため迷った。連携カンファレンスをして欲しい。
- ◆ あっという間に治療が進んでいくので、手術の内容をもっと詳しく聞いておきたかった。家族は聞いたようだが、遠方であまり話す時間がなかったので、本人は知らないことが多かった。
- ◆ 「大丈夫です」と言われても、数値を示してもらわないと不安。
- ◆ 症状の説明は、口頭ではなくパソコンの画像を示しながらにして欲しい。血液検査の結果も、口頭での説明ではなくコピーが欲しい。

6 医療連携

📁 (1件)

提案

- ◆ すばらしい技術で支えてくれた医師が、何もかも抱えるのは大変ではないだろうか。些細なこと（副作用で湿疹が現れたなど）は、かかりつけの医師に回してもよいのではないかな。

7 在宅療養

📁 まとめ (97件)

- 自宅での療養中に困ったことを病院に連絡した際、すぐに対応してもらい安心したという意見も複数あったものの、どの程度の症状であれば病院に連絡すべきなのかがわからないという意見が非常に多かった。市販薬を飲んでよいのかがわからないという意見も複数あった。また、近くの病院を受診しようとしたが、断られたケースも見受けられた。
- 遠方の患者さんからは、通院中の体調変化や、すぐに行くことができないことへの不安感とともに、近所で連携している病院があれば教えて欲しいとの意見もあった。
- 一人住まいの患者さんからは、通常の生活ができなかったのもう少し入院させて欲しかった、一人では外出や通院ができない、不安や孤独感など精神面はなかなか回復しないので、そこまでのアフターケアが充実したらよいのにとの意見もあった。

プラス評価

- ◆ 内視鏡手術後、1ヵ月過ぎた頃に腹痛、下血少量あり。何度か病院へ連絡（夜間にも）、その都度看護師が丁寧に対応してくれ、不安が軽減され、とても助かった。
- ◆ 傷口がなかなか良くなりえず傷口から何か滲み出てくるようだった。このままにして良いものか迷い病院に電話したところ、すぐに来院するように言われ、診察してもらって安心した。
- ◆ 抗がん剤の治療中は感染症予防のため、食事で気を遣った。外来診療の時、栄養士と2～3回話をしてなんとか乗り切った。

マイナス評価

- ◆ 休日に来院して当直の医師に診てもらったが、結局、翌日に担当医の診察を受けるまで症状が良くならなかった。
- ◆ 退院後の発熱時の対応が少しわかりづらい（個人差があるので平均的には言えないと思うが）。
- ◆ 退院時に、食べてはいけないものの説明はたくさん受けたが、いつまでだめなのかについての説明がなく、普通食に戻す時期について悩んだ。

提案	
◆ どのような症状が出たら連絡をするのかが、わからなかった。具体的に、こういう症状が出たらすぐ連絡してくださいと、細かく教えて欲しかった。 ◆ 近所の病院や診療所で診てもらってもよい場合があれば、教えて欲しい。 ◆ 身体的には回復してきても、精神面（不安、孤独感など）での回復はなかなか難しい。そこまでのアフターケアが充実していたらよいのと思った。 ◆ 退院後、日ごとにだるさが増し、通常の生活ができなくなっていった。一人住まいなので、こんなことなら、もう少し入院させて欲しかった。 ◆ 自宅で困った時のために、病院のHPにQ&Aコーナーがあるとよい。 ◆ 電話をかけて受診科に回してもらおう際、具合が悪く、のどが枯れているのに何度も名前を聞かれた。診察券のID番号で取り次いでもらえると助かる。	
その他	
◆ かぜによる高熱のため、近医の受診を希望したが受け入れてもらえず、自宅で我慢していた。 ◆ 抗がん剤の副作用が出た時、連絡すべき状態なのか、次回まで我慢すべきかがわからない。近くの病院へ行くと、がんセンターと相談してと言われることが多い（治療後も）。 ◆ 思うように体が動けず、家事などが滞り、罪悪感がある。一見元気なので子どもの学校での役員の仕事などで理解を得られず、つらかった。 ◆ 急な頭痛や腹痛の時、市販の薬を飲んでいいのかがわからない。 ◆ 自宅までバスと電車で2時間かかる。抗がん剤治療の帰り道に体調を崩したらと不安になる。	

8 施設・設備・アクセス

📁 まとめ (147 件)

- 施設全般については、環境、明るさ、整備、清掃なども含めて、満足しているとの意見が非常に多い。
- 柿田川ホールや診療科待合の椅子に対する意見が多い。もっと数を増やして欲しいという意見の他、形状や配置、傷の多さに対する意見も寄せられている。また、横になれるところを増やして欲しいとの意見も複数寄せられている。
- エレベーターの混雑、待ち時間の長さについての意見も多い。待ち時間が長いので椅子が欲しい、利用者が多いので車イスで利用しづらいという意見も寄せられている。
- トイレについても、設備や清掃の状況などについて複数の意見が寄せられている。

プラス評価

- ◆ 環境については立地、広さ、保全ともに抜群、患者さん、来訪者の心が癒される。
- ◆ 庭の管理、特にバラ園はすばらしく、外来時の散策を楽しんでいる。
- ◆ 放射線治療室（1 階）天井ガラス絵、天空の桜景色、絶賛である。患者の心を癒す。
- ◆ 薬をもらう所が以前、少しわかりづらかったが、壁に表示がされたのでわかりやすかった。

マイナス評価

- ◆ 1 階の待合（食事をとったりする所）の椅子が少ない。特に昼どきが混んでいるし、大変。
- ◆ 一人の時に弁当等を食べる場所がない。
- ◆ エレベーターは面会の人の利用が多く、乗れないことが多々ある。
- ◆ 化学療法センター内の空気と臭いが気になる。そのせいで気持ち悪さが増す。
- ◆ 会計や薬の受け取りなどの並び方の表示がわかりづらい。

提案

- ◆ 1 階のソファは体力が落ちると非常に使いづらい。硬めで小型化し、数を増やして欲しい。
- ◆ 案内は上の方を確認する習慣がある方が多いと思うので、案内板は壁ではなく天井からの吊り下げにした方がよいのではないかな。
- ◆ 駐車場からの通路が、もう少し雨風をしのげると嬉しい。
- ◆ 薬の量が多いと台車で運ぶが、それを薬コーナーまで返しに行くのは面倒である。入口に台車置き場があると助かる。

9 医療者との関係（現在の病院）

📁 まとめ（188 件）

- 医療者との関係全般については、親切、丁寧、笑顔などを評価する意見が非常に多い。
- 医師との関係については、親身に話を聞いてくれるなど評価する意見もあるが、質問しづらい雰囲気であるという意見や、医師とうまく話せないという悩みが多く寄せられている。
- 看護師、また受付等の職員との関係については、やさしく声をかけてもらい心強かったという意見の一方、対応にばらつきがある、言葉がきつい人がいるなどの意見もある。

プラス評価

- ◆ 手術による合併症がいくつか起きてしまったが、的確な素早い対処で乗り越えることができた。また経過を丁寧に説明して、不安を取り除いてくれた。最後は家族のような気持ちになれた。
- ◆ 夜間救急を受診した時、不安でしやうがなかった気持ちを、看護師の対応のよさで不安解消でき、あの日の晩のことは今でも忘れられない。
- ◆ 館内で迷ってしまったが職員の方がとても丁寧に教えてくれた。
- ◆ よろず相談には何度も伺った。つらくて涙を流してしまったが、いつも帰る時には落ち着いた気持ちになっていた。救われる場所だ。

マイナス評価

- ◆ 診察が流れ作業のように感じる。早く診察を終えようとしている感じがして、じっくり話をする雰囲気ではない。聞き忘れてしまった時など、どうしたらよいかわからない。
- ◆ 医師に質問しにくい雰囲気。以前は、診察後に看護師が必ず話しをしてくれたが、今はスタッフ不足のようである。
- ◆ 症状を説明する際、どの診療科の医師に説明すればいいのかわからない。医師間のカルテの融通が思ったよりない。

提案

- ◆ 医師にとっては日常のことであろうが患者はほとんどの方が初めてのことなので、治療のことや今後の日程についてはきめ細やかさが要と思う。
- ◆ よく訓練され、真摯な対応に感服。ただし、患者さんに対しては「何のため」「どうしたらよいか」などのわかりやすい説明を忘れずに。
- ◆ 初診から検査、診断までに日数があり、「この間に進行するのではないかと不安になった。その点を説明してもらえれば、安心して過し方を計画できると思う。

10 医療者との関係（以前の病院）

📁 （0 件）

VIII-2 自由回答（身体の苦痛）

身体の苦痛とは

がんは診断時には症状がない場合や症状があっても軽微な場合が多い。一方、治療を受けると、さまざまな副作用症状、痛み、機能障害、外見の変化などが起こったり、日常生活に不自由を感じたり、体力の低下を感じたりすることもある。また、がんの種類やできた部位、あるいはがんが進行することで、がんという病気そのものによる症状が起こることもある。

11 症状・副作用・後遺症

📁 まとめ（93 件）

- 身体の苦痛に関するさまざまな意見が寄せられており、複数の症状、副作用に悩み、日常生活に支障をきたしている例もある。
- また、身体の苦痛とともに、外見の変化に伴う心の痛み・動揺・葛藤などに対する意見も寄せられている。

回答例

- ◆ 抗がん剤により手足のしびれ、痛み、発熱、湿疹、脱毛。
- ◆ リンパ浮腫になった。手術前一通りの説明は受け、術後、リハビリ科からも説明を受けた。退院後2週間位して急に片足にきた。初めてのことで少々パニックになった。入院中に、もう少し「大変なもの」としての強いアドバイスが欲しかった。
- ◆ 骨転移しているので常に痛みがある。髪が生えそろわない。
- ◆ 放射線治療の副作用による口内炎で、大変つらい体験をした。
- ◆ 一人暮らしなので、副作用がきつい時は寝ているだけで何もできない。
- ◆ 見た目は普通だが体の動きが硬く、鈍くなり、仕事上あまり動けない人になってしまった。
- ◆ 薬の副作用で肌が黒くなること、時々指先が切れて痛むこと、足のしびれなど。
- ◆ 治療終了した後の副作用の回復期間の目途がたたないことへの不安がある。
- ◆ 覚悟はしていたが、自分の体が傷だらけで悲しくなる時がたまにある。でも、きれいに胸をつくってもらえて、とても感謝している。
- ◆ 治療前は、「抗がん剤をやっているんだから髪の毛の少ないのは恥ずかしくない」と強気だったが、やはりショックを受けた。帽子を被っていても髪の毛がないとわかるらしく、数回、「尼僧さまですか」と聞かれさらっと受け流したが、最初の強気が少し弱くなってきている。
- ◆ からだの悩みなどを共有できる患者会などがあれば、積極的に教えて欲しい。
- ◆ 薬剤師からもらった「痛み日記」をつけることにより、主治医に見せて説明ができるので、とても良いと思った。

Ⅷ－３ 自由回答（心の苦悩）

心の苦悩とは

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

12 不安などの心の問題

📁 まとめ（97 件）

- 再発や転移に対する不安を訴える声が圧倒的に多い。
- 不安などの心の問題に対し、なかなか相談するところがないという悩み、そして医師による適切な助言やカウンセラーの紹介などを求める意見も寄せられている。

回答例

- ◆ 再発、転移の不安は常にある。うつ状態で引きこもる日がある。
- ◆ 気持ちが落ち着かない、再発の不安、落ち込むなど全部。今仕事をしているが、いつ急に悪くなり、みじめな自分になるのか、毎日が不安だ。
- ◆ いつ治療が終了するのか全くわからず、会社の人達にも多大な迷惑をかけている。早く治療を終えたい。仕事を頻繁に休んでいればよく思われなくて当然なのだが、気持ちが追いつかず、なかなか割り切れない。「早く会社を辞めろ」と思われていそうで、精神的にきつい。
- ◆ がんと言われ頭が真っ白になり、いろいろ説明を受けても話が入ってこなくて、自分では何も決められなかった。
- ◆ 今の治療薬で5年持ちこたえたが、いつ薬の効かなくなる日が来るのか不安になる。
- ◆ 手術する前より後の方がいろんな不安があって、気持ちが落ち着かない。何を食べてもよいと言われているが、病気になる前の食事はよくないのだろうと思うと、外食がこわい。
- ◆ 色々な機能を揃えてくれているにも関わらず、自分の方でそれを活用できていなかった。何となく誰にも相談できず、自分の中で処理をしていたと思う。入院中は一番身近にいた看護師の存在が相談相手として頼りになった。退院後もそのような関係をつくれる人がいればと思う。
- ◆ 1年余りとまどってつまづいてきたが、現在は落ち着いて、今の生活に満足して暮らせる落ち着きを取り戻した。

13 生き方・生きがい・価値観

📁 まとめ (42 件)

- 再発・転移への不安や現在の治療法がいつまで続くかわからないという不安から、将来の見通しがたたないことに対する苦悩が多くを占めている。
- 副作用による身体的苦痛や治療後の外見の変化が、生き方・生きがい・価値観に影響を与えている意見も寄せられている。

回答例

- ◆ 現状維持の対処療法しか方法がないので先の見通しがたたず、人生設計ができない。
- ◆ インプラントを入れたので、やはり、自分ではないと毎日毎回思う。
- ◆ 人工肛門の漏れやにおいの不安から外出できない。何もする気が起きない。
- ◆ いつまで生きることができるのか。子どもの卒業式に出席できるのか。誰にどこまで病気のことを話すべきか。
- ◆ 抗がん剤の副作用で身体がなかなか元に戻らない。やろうと思ってもなかなかできなくて、夜になるとこのまま生きていても楽しいことがあっても楽しめず、自分がいなくてもと泣きたくなる時がある。
- ◆ 主人と二人暮らしなので、どちらか一人が病気になれば、健康な一人に世話をしてもらえない。二人が倒れたらどうなるのだろう。
- ◆ すでに再発、転移し、自分から余命を聞き出したものの、不安に駆られている。「今とても元気なのに本当に死ぬのか」と。いろいろと人から聞いたり、本を読んだりして紛らわしているが、不安の一言。
- ◆ 再発がわかった時、外科から内科に移り治療を行っているが、先のことがわからない病気で不安がいっぱいだ。半年に1回位は初めの医師に、問診でもよいので受けたと思う。
- ◆ いつもある毎日毎日を祈り、命の尊さに感謝している。医師の言葉、「僕もがんばるから任せてください。お互いがんばりましょう。責任持って守りますから」。嬉しかった。今、この言葉を心の支えに強く生きていられ、仕事もできている。

Ⅷ－４ 自由回答（暮らしの負担）

14 就労・経済的負担

📁 まとめ（92 件）

- 医療費の負担が大きく、生活に困っているという意見、治療が長期に渡ったり、働けなくなったりした時の経済的な不安に対する意見が多く寄せられている。
- 治療と仕事の両立について苦悩しているとの意見も多い。
- 働く場所の紹介や障害年金の受給に関する相談を希望する声も寄せられている。
- 診断書の作成に時間がかかり、生活に支障をきたしているという意見も複数ある。

回答例

- ◆ 今後高額になるのであろう医療費を払い続けることができるのか、入院したら仕事は辞めなければならないのかなど、大変気がかりである。
- ◆ これから先どのくらいの日数がかかるのか、医療費、家族への負担を考えると悩みが消えない。
- ◆ 会社の上司以外には病気を隠しているので、術後どれぐらいで以前のように動けるようになるのか知りたい。
- ◆ 仕事への復帰を考えているが、いつ、どのようにと考え始めると、体調の良い日悪い日があって迷惑をかけてしまうと思うと、どうしていいかわからない。
- ◆ 病気のせいでなかなか希望する仕事に就けないし、思うような金額が稼げないので生活がとても苦しい。治療中以外は十分体も使えるのに残念だ。
- ◆ 働きたいがだるさがあり、長時間はきつい。働く場所を紹介してくれるサービスがあるとよい。
- ◆ 仕事はしている。仕事をすることで、生きる張りの一つになっているのかなと思う。
- ◆ 患者にとって治療を続けるにあたり、どのようにしていけばよいのか。治療の面だけでなく、治療費や仕事のことをもっと考えて対応してくれると助かる。
- ◆ 障害年金などのことを友人に教えてもらうまで気付かなかったもので、簡単な説明でもいいので院内に貼ってあるとよいと思った。
- ◆ 診断書の作成が遅い。保険金が下りず、病院代に困る。

15 家族・周囲の人との関係

📁 まとめ（17 件）

- 家族・周囲の人との関係については、家族に負担をかけていることに対する心苦しさ、家族の理解を得られないつらさなどが寄せられている。
- 家族・周囲の人の励ましでがんばれた、家族が不安にならないよう病気に関する情報収集を行っているという意見もみられる。

回答例

- ◆ 家族は優しいけれど、そうそう甘えてばかりはいられない。それが心苦しい。
- ◆ 子どもの世話があまりできないので、周りの方への負担が気になる。
- ◆ 息子の気持ちがよくわからない。抗がん剤治療の副作用で脱毛。友人に私の病気を知られたくない彼は、私が学校へ行くこと、彼の友人と接することをとても嫌がる。思春期だからとも思うが、子どもの精神的な負担が心配である。
- ◆ ホルモン療法のせいなのか、落ち込んだり、イライラすることがある。でも家族はわかってくれなかったりするから、つらい。
- ◆ 通院や介助の面で、家族の協力を得られない。両親の病気に対する理解不足から衝突も多く、一人になりたいが、今後の病状を考えると難しく悩んでいる。
- ◆ 家族や友人、姉妹などみんなから励まされ、がんばれた。
- ◆ 自分でがんセンターの小冊子やWebなどから情報を入手し、家族が不安にならないよう気をつけている。

Ⅷー5 自由回答（その他）

16 その他

📁 まとめ（43 件）

- 分野を特定しない静岡がんセンターへの全般的な意見、評価については、「その他」として分類した。
- 静岡がんセンター全般への高い評価や更なる発展への期待が多く寄せられている。

回答例

- ◆ とてもいい病院だと思う。患者の身になって、第一に考えてくれていると思う。この病院で本当によかったと思っている。ありがとう。
- ◆ 自分の知っている限り、これだけクオリティーの高い病院は初めてだ。いつもありがとう。これから貴院の益々の発展を祈念している。
- ◆ 病気ががんなので、病院側も患者さん・家族側も意識が高いと思う。信頼して通院している。
- ◆ 十分すぎるほど対応してもらったと、感謝の気持ちでいっぱいである。高額療養費制度や傷病手当制度などを教えてもらい、メンタルの悩みにも対応してもらった。自分の気持ちが不安定ゆえに、医師の説明が理解しきれないことも教えてもらった。
- ◆ 利用者の意見を活かしてもらえることがとてもいいと思う。
- ◆ 最先端の医療ができ、ファルマバレーに適した、世界にも誇れる医療と研究機関の拠点として欲しい。
- ◆ 病院の名称に、「がん」がつくのはどうかなと思う。

Ⅸ 患者家族支援

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

このうち、「患者さんと家族を徹底支援する」に関しては、2002年の開院当時から「よろず相談」や「あすなろ図書館（患者図書館）」を配置し、相談や情報提供、病気や治療について学習する機会の提供などを行っている。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を「知らない」という回答もみられたため、まずは各部門の場所と活動内容について紹介する。

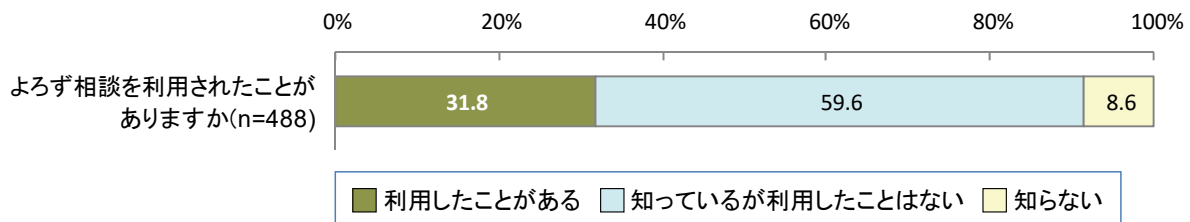
患者家族支援を行っている部門の紹介

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

1 よろず相談

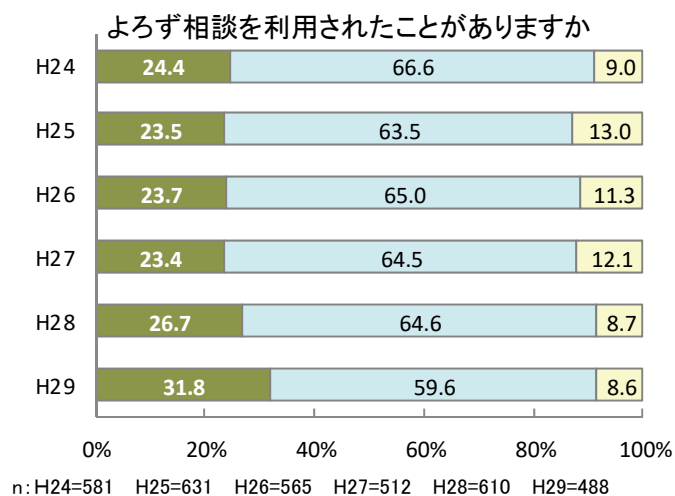
1-1 よろず相談の利用経験

(1) 今年度の調査結果



よろず相談の利用経験を尋ねた設問である。「利用したことがある」に「知っているが利用したことはない」を加えると、9割強の患者さんがよろず相談の存在を知っていることになり、その認知度は高い。

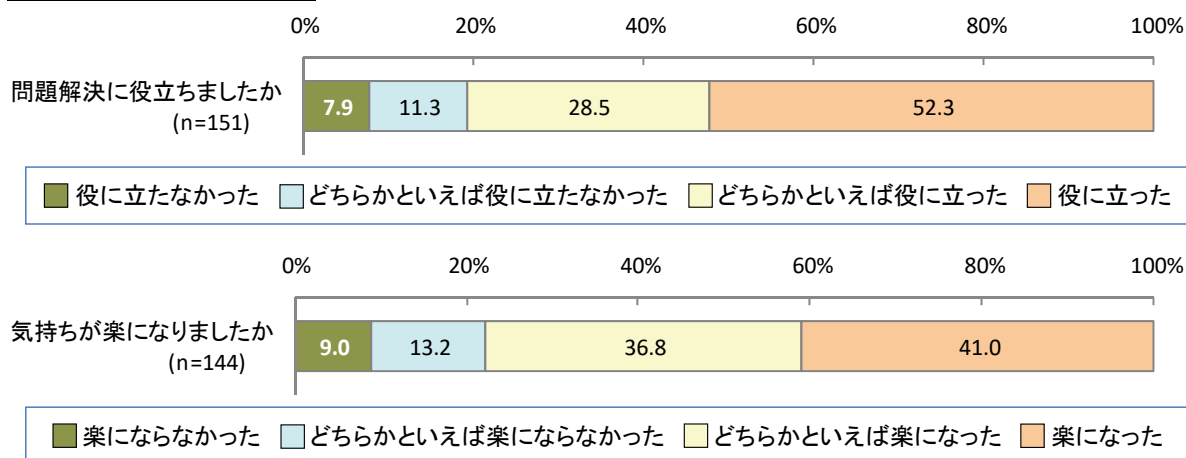
(2) 過去の調査との比較



過去の調査との比較でも、この2年間、「利用したことがある」の割合、認知度（「利用したことがある」に「知っているが利用したことはない」を加えた割合）ともに増加している。特に、「利用したことがある」の割合は大きく増加し、初めて3割を超えた。

1-2 よろず相談利用者の評価

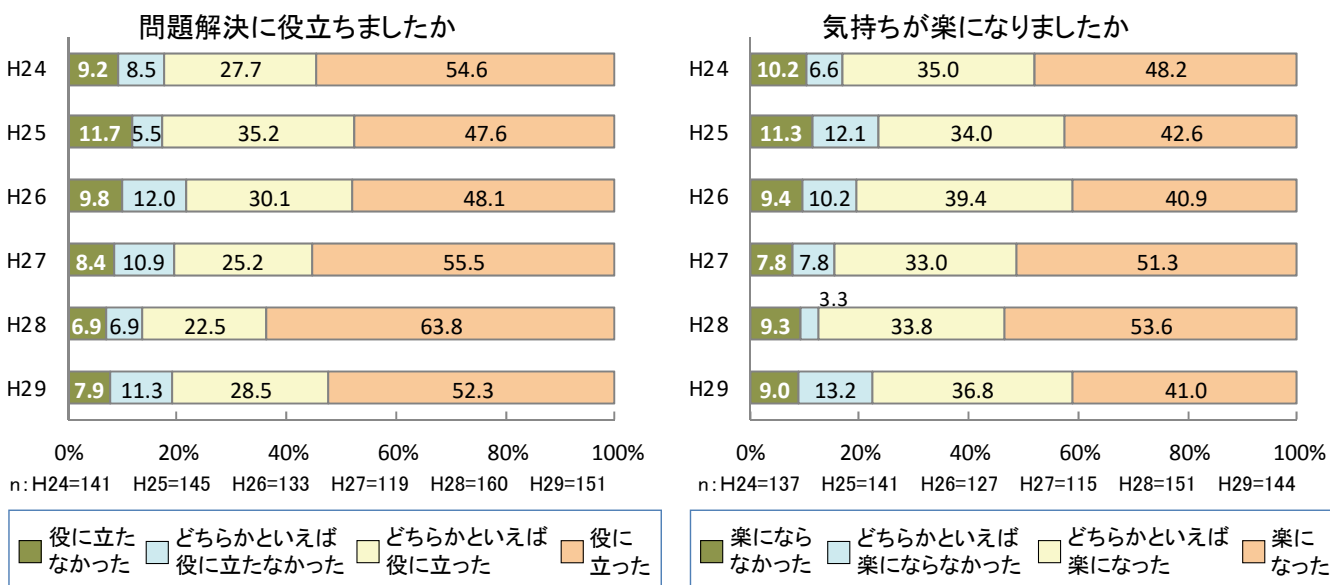
(1) 今年度の調査結果



よろず相談を「利用したことがある」と回答した方に、その評価を尋ねた設問である。「役に立った」との回答の割合が5割を超えているのに対し、「楽になった」は4割強と、『問題解決に役立ちましたか』の満足度の方が、『気持ちが楽になりましたか』よりも高くなっている。

自由回答をみると、「とても親身になってくれ、助かった」、「何度も伺った。つらくて涙を流してしまったが、いつも帰る時には落ち着いた気持ちになっていた。救われる場所だ」などプラス評価の意見がみられた一方で、「何の相談をしたいかと聞かれ、まごついていたら、医師に聞いてくださいと門前払いされた。不安や悩みを相談しづらい」、「一部の相談員は、プロとして接遇や説明、知識取得をがんばってほしい」といった意見もみられた。

(2) 過去の調査との比較

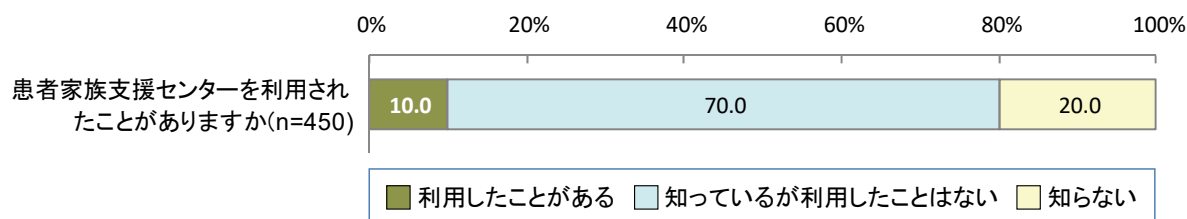


過去の調査との比較では、2項目ともに、「役に立った」もしくは「楽になった」の割合が平成27、28年度と増加していたが、今年度は一転、大きく減少してしまっている。

2 患者家族支援センター

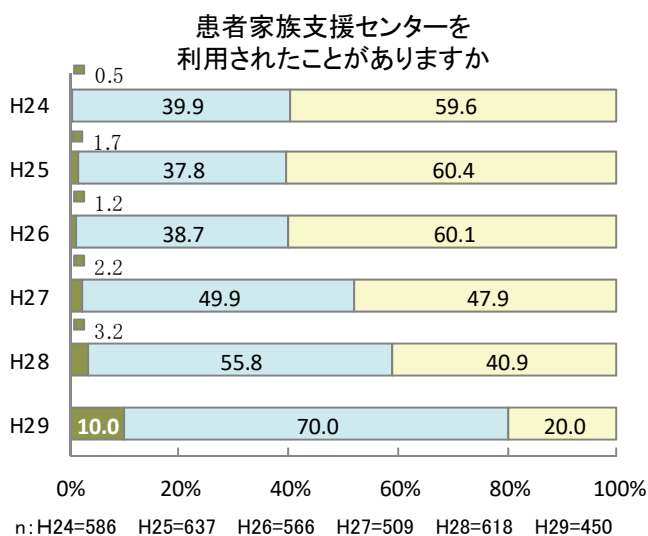
2-1 患者家族支援センターの利用経験

(1) 今年度の調査結果



患者家族支援センターの利用経験を尋ねた設問である。「利用したことがある」に「知っているが利用したことはない」を加えると、8割の患者さんが患者家族支援センターの存在を知っていることになるが、前項のよろず相談が9割強だったのと比較すると、その認知度はやや下回っている。

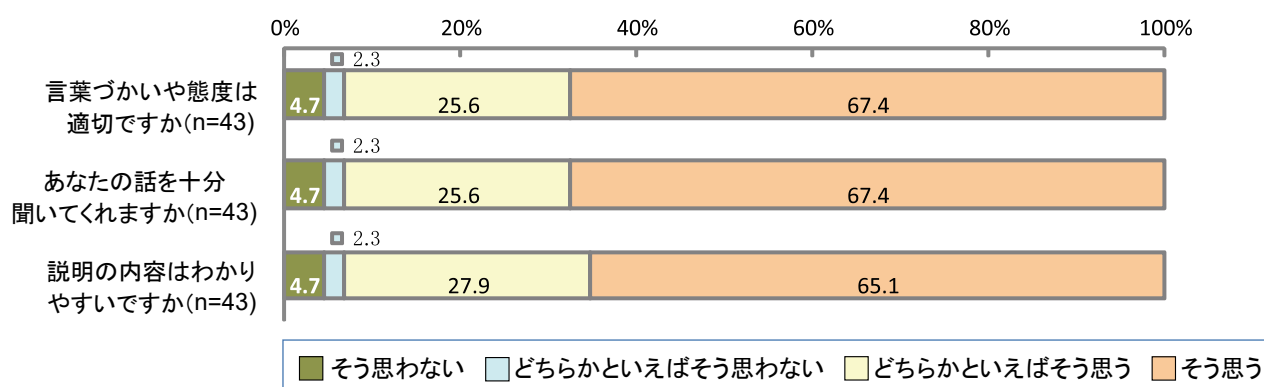
(2) 過去の調査との比較



上記では、患者家族支援センターの認知度はよろず相談をやや下回っていると述べたが、過去の調査との比較では、今年度認知度が大幅に高まったことがわかる。同時に、「利用したことがある」の割合も、大幅に上昇している。

2-2 患者家族支援センター利用者の評価（初診時の問診）

（１）今年度の調査結果



患者家族支援センターを利用したことがある方に、「初診時の問診」についての評価を尋ねた設問である。3項目とも、ほぼ同一の分布となっており、「そう思う」に「どちらかといえばそう思う」を加えた割合は93%と同一で、高い水準となっている。

なお、初診時の問診については、組織変更により新たに患者家族支援センターが担うことになった業務であるため、回答者数が少なくなっている。また、今年度新たに設けられた項目であるため、過去の調査との比較はできない。

2-3 患者家族支援センター利用の目的（初診時の問診以外）

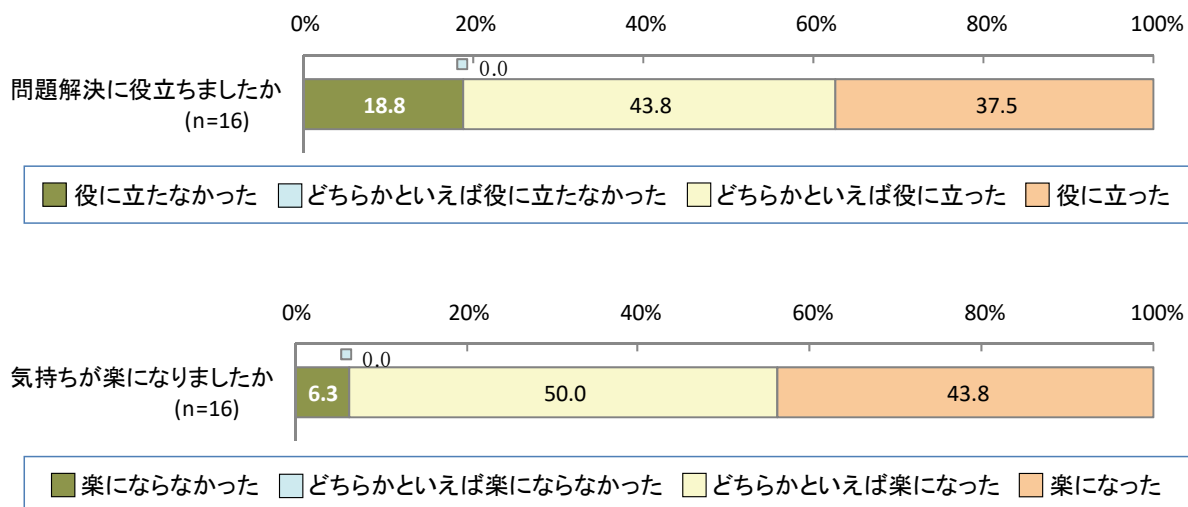
（１）今年度の調査結果

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=13)
治療の選択（治療を選んだり、決めたりするとき）	5	38.5%
病気の説明（説明がよくわからないとき、疑問があるときなど）	5	38.5%
病気への不安	3	23.1%
家族のこと（子どもの世話、子どもへの説明、親への説明、親の介護など）	3	23.1%
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）	1	7.7%
その他	3	23.1%
合計	20	153.8%

今年度の調査では、「初診時の問診以外」で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、どのような時に利用したかを尋ねたところ（複数回答可）、「治療の選択」、「病気の説明」を目的とした利用が多いという結果となった。「その他」については、「検査の内容について」が2件、「医療機関への紹介」が1件であった。なお、今年度新たに設けられた項目であるため、過去の調査との比較はできない。

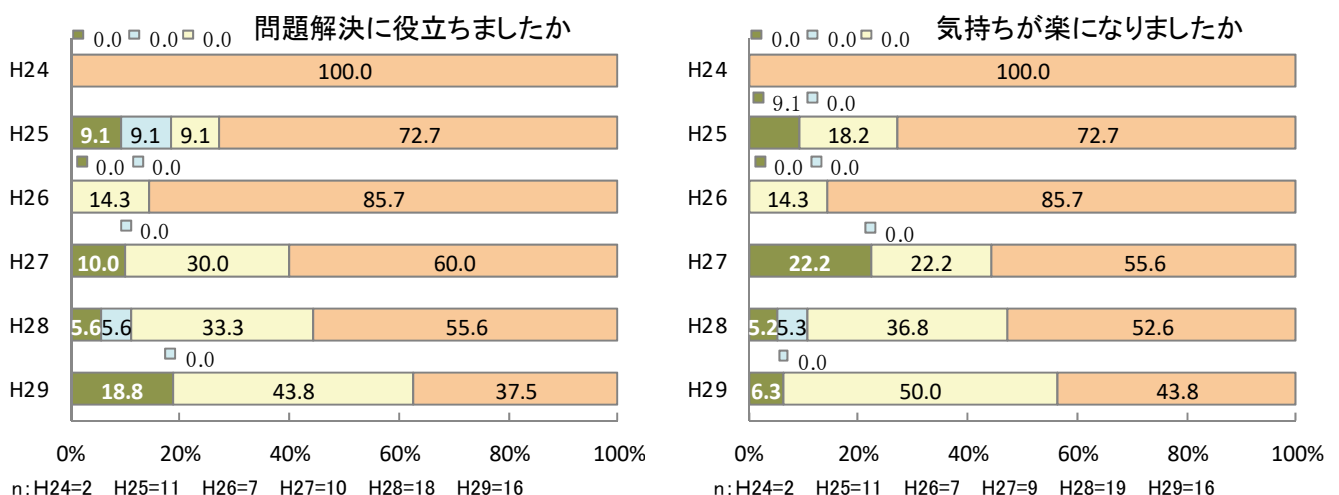
2-4 患者家族支援センター利用者の評価（初診時の問診以外）

（１）今年度の調査結果



同様に、「初診時の問診以外」で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、その評価について尋ねた設問である。『問題解決に役立ちましたか』についても、「役に立った」に「どちらかといえば役に立った」を加えた割合は8割を超え低くはないものの、『気持ちが楽になりましたか』についての方がより満足度が高いという結果となっている。

（２）過去の調査との比較

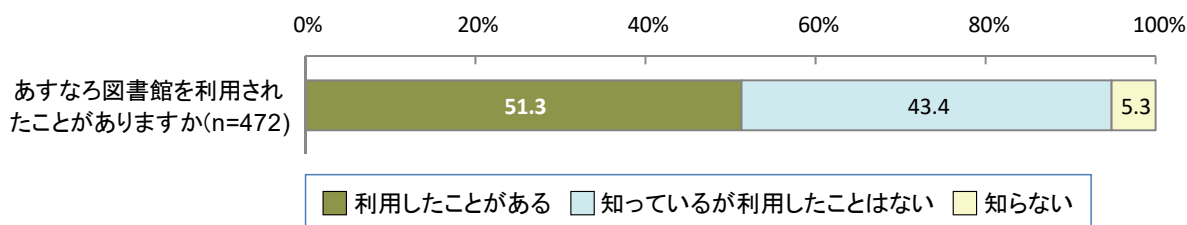


過去の調査との比較は、回答者数が少ないためバラツキが大きくなりがちなこと、患者家族支援センターの業務内容が変化していることから、現時点で評価することは難しい。

3 あすなろ図書館（患者図書館）

3-1 あすなろ図書館の利用経験

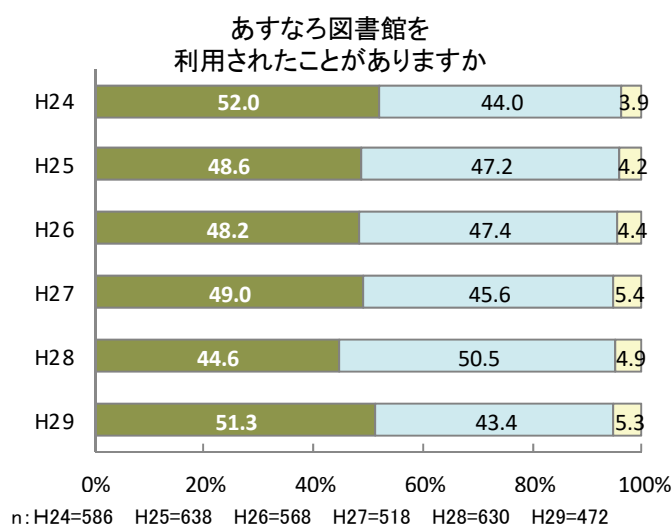
（１）今年度の調査結果



あすなろ図書館の利用経験を尋ねた設問である。「利用したことがある」に「知っているが利用したことはない」を加えると、95%の患者さんがあすなろ図書館の存在を知っていることになり、前述のよろず相談を上回る高い認知度である。そして、利用経験者が半数を超えていることが特徴である。自由回答でも、「来院の際はいつも利用している」、「検査の待ち時間に家族が利用」との意見がみられた。

また、「もう少し文庫の数を増やしてほしい」、「ちょっと入りにくいので、POP（購買する場で行われる広告）などをつけると利用が増えるのでは」との意見も寄せられている。

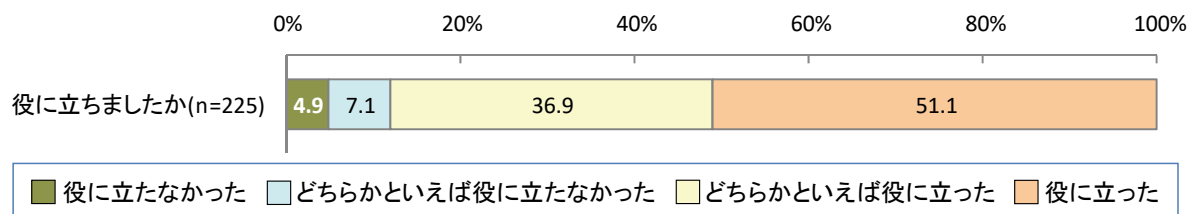
（２）過去の調査との比較



過去の調査との比較では、「利用したことがある」の割合が昨年度に落ち込んだが、今年度は大きく増加し、過去最高に近づいていることがわかる。

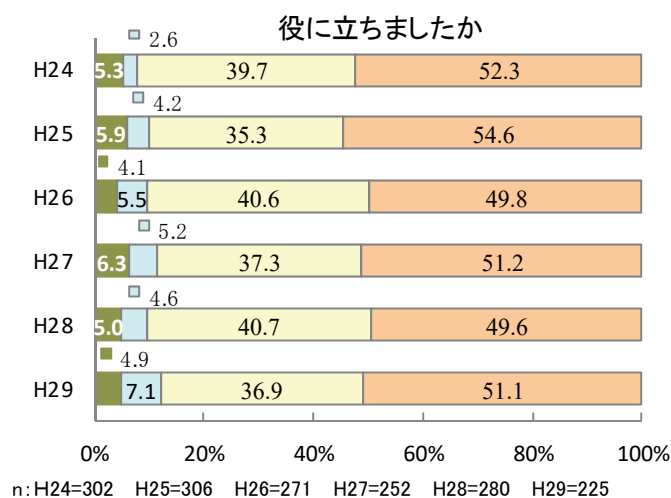
3-2 あすなろ図書館利用者の評価

(1) 今年度の調査結果



あすなろ図書館を利用したことがある方を対象に、その評価について尋ねた設問である。利用経験者の半数以上の方が「役に立った」と回答しており、また「役に立った」に「どちらかといえば役に立った」を加えた割合は88%にのぼり、高く評価されている。

(2) 過去の調査との比較

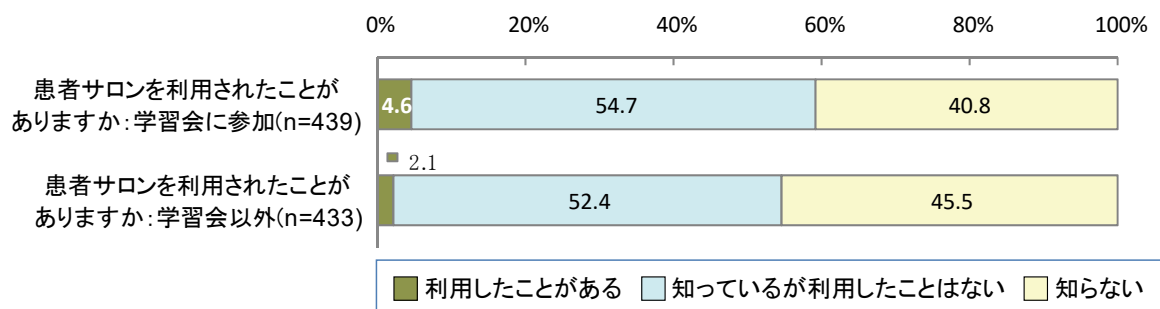


過去の調査との比較では、「役に立った」に「どちらかといえば役に立った」を加えた割合は9割前後で推移しており、特に大きな変動はみられない。

4 患者サロン やまなみ

4-1 患者サロンの利用経験

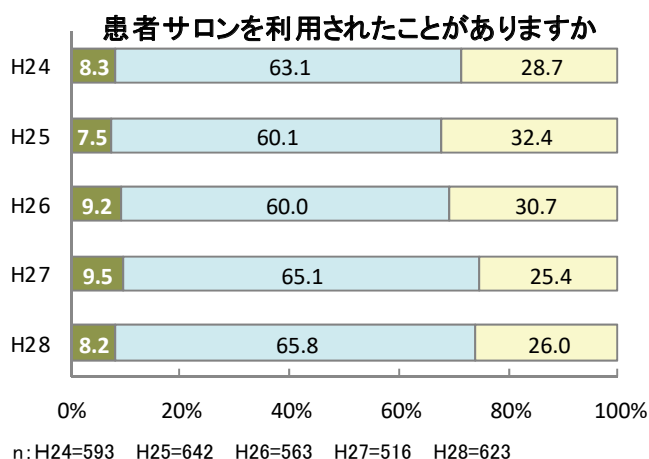
(1) 今年度の調査結果



患者サロンの利用経験を尋ねた設問である。「利用したことがある」との回答は5%以下と、患者家族支援の他の部門に比べて利用率が低くなっている。また、「利用したことがある」に「知っているが利用したことはない」を加えた割合も6割以下にとどまっており、認知度の向上が必要である。

自由回答では、「入りたい雰囲気がある。学習会とか予約された会合以外の日は、気軽に使えるような工夫もしてほしい」という意見がみられた。

(2) 過去の調査との比較



* 平成 29 年度は設問の設定が異なるので除外した

今年度から、患者サロンの利用経験を、「学習会での利用」と「学習会以外での利用」に分けて尋ねているので、過去の調査と単純に比較することはできないものの、上記の今年度の調査結果では、「利用したことがある」、「知っているが利用したことはない」の割合がともに過去の調査より低下しており、学習会の開催状況等を精査し、多くの方に利用していただけるよう改善を図っていく。

4-2 患者サロン学習会への参加状況

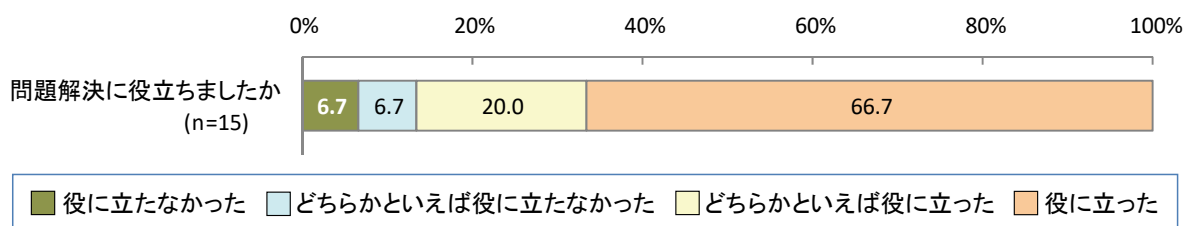
(1) 今年度の調査結果

参加したことがある学習会（複数回答可）	件数	構成比 (n=19)
お口の健康シリーズ	7	36.8%
栄養補助食品試飲・試食会	4	21.1%
がん医療における漢方療法	4	21.1%
がんと遺伝子の話	0	-
乳腺術後の下着選びの勉強会	8	42.1%
患者・家族ものがたりサロン	0	-
その他	6	31.6%
合計	29	152.6%

今年度の調査では、患者サロンで行われる学習会に参加したことがある方を対象に、どのような学習会に参加したかを尋ねたところ（複数回答可）、「乳腺術後の下着選びの勉強会」、「お口の健康シリーズ」への参加が多いという結果となった。「その他」については、「乳房再建について」が4件等であった。なお、新設項目であるため、過去の調査との比較はできない。

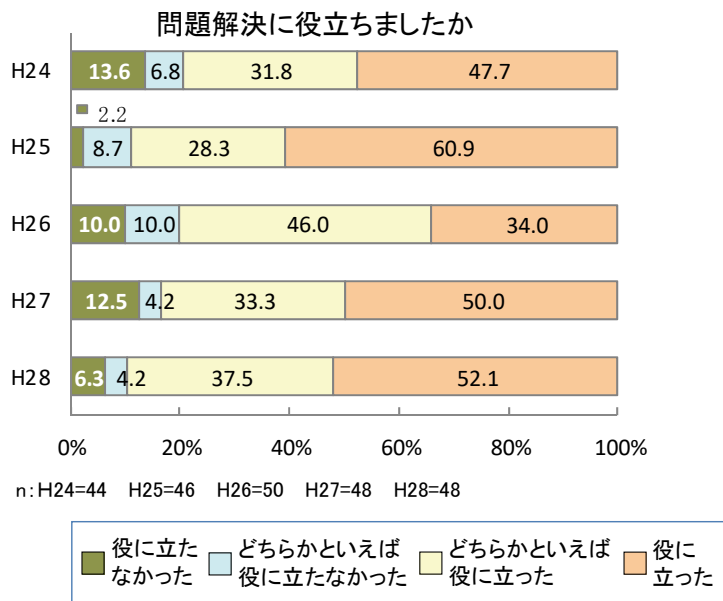
4-3 患者サロン利用者の評価（学習会）

(1) 今年度の調査結果



同様に、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、その評価について尋ねた設問である。参加経験者の67%が「役に立った」と回答し、「どちらかといえば役に立った」を加えると87%となり、高く評価されている。しかしながら、前述したように学習会への参加率は低く、いかにして多くの方に利用していただけるかが課題である。

(2) 過去の調査との比較

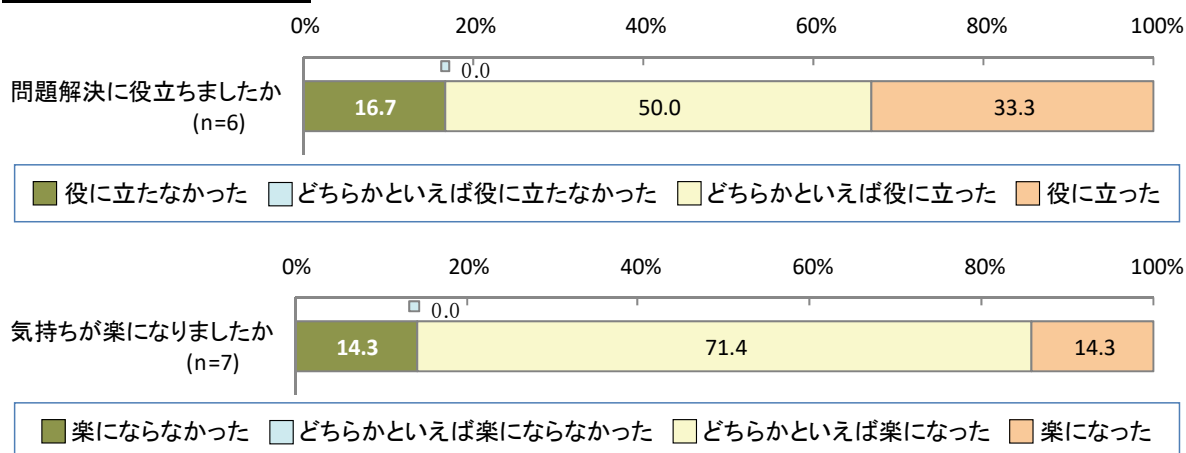


* 平成 29 年度は設問の設定が異なるので除外した

過去の調査は、患者サロンへの参加について、「学習会」と「学習会以外」を分けずに評価を尋ねている。したがって、前項の「学習会」への参加に限定した評価と単純に比較することはできないものの、今年度の調査結果は、「役に立った」の割合が過去の調査よりは多い傾向にあるとはいえるであろう。

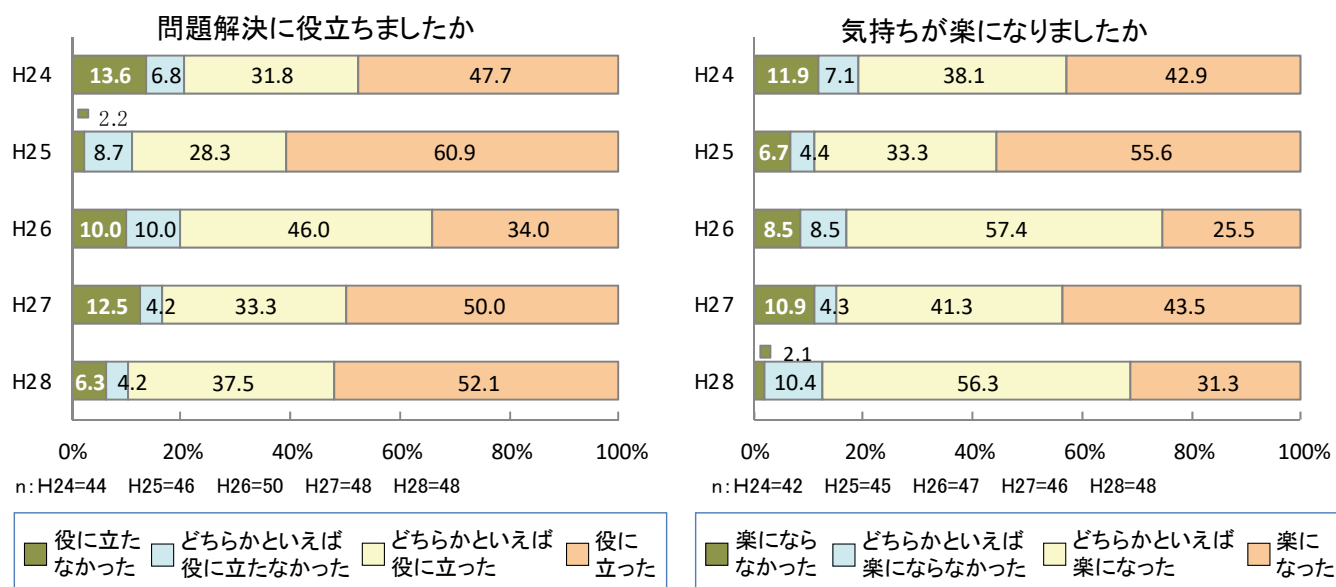
4-4 患者サロン利用者の評価（学習会以外）

（１）今年度の調査結果



患者サロンを「学習会以外」で利用したことがある方を対象に、その評価について尋ねた設問である。回答者数は、前述の学習会参加経験者を対象にした項目の半分以上になっている。『問題解決になりましたか』について、学習会参加経験者を対象にした項目と比較すると、「役に立った」に「どちらかといえば役に立った」を加えた比率はそれほどの大差ないが、「役に立った」単独での割合は大きく見劣りしてしまっている。

（２）過去の調査との比較



* 平成 29 年度は設問の設定が異なるので除外した。「問題解決に役立ちましたか」のグラフは再掲である

過去の調査は、患者サロンへの参加について、「学習会」と「学習会以外」を分けずに評価を尋ねている。したがって、上記の「学習会以外」に限定した評価と単純に比較することはできないものの、今年度の調査結果は、2 項目ともに、「役に立った」もしくは「楽になった」の割合が過去の調査より少ないという、「学習会」の結果とは逆の傾向にあるとはいえるであろう。

X 調査検討実施メンバー

静岡県立静岡がんセンター

院内RMQC委員会 サポートマネジメント部会

久山 幸恵（調査責任者）
（以下、五十音順）

安部 正和

遠藤 久美

大前 勝弘

小笠原 環

岡和田 真里奈

合戸 あゆみ

神 直美

高田 由香

鶴田 清子

中川 麻美

枷場 美穂

廣澤 賢一

御牧 由子

山下 亮

和久田 一茂

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

大関 哲哉

静岡県立静岡がんセンター

患者さんへのアンケート調査

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

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

どうかご協力をお願い申し上げます。

平成29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、平成29年11月10日（金）までに郵便ポストへ投函してください。

お問い合わせ先

静岡県立静岡がんセンター

院内RMQC委員会

サポートマネジメント部会長 久山 幸恵

TEL 055-989-5222（代表） 内線 6458

E-mail manzoku@scchr.jp

問1 患者さんのことについておたずねします。あてはまる番号に○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____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も構いません）	1 脳神経外科 14 再建・形成外科 26 リハビリテーション科 2 頭頸部外科 15 整形外科 27 腫瘍精神科 3 呼吸器外科 16 歯科口腔外科 28 神経内科 4 食道外科 17 消化器内科 29 内視鏡科 5 胃外科 18 女性内科 30 画像診断科 6 大腸外科 19 呼吸器内科 31 I V R 科 7 肝・胆・膵外科 20 血液・幹細胞移植科 32 放射線治療科 8 乳腺外科 植科 33 陽子線治療科 9 乳腺画像診断科 21 小児科 34 原発不明科 10 婦人科 22 緩和医療科 35 麻酔科 11 泌尿器科 23 糖尿病・代謝内科 12 眼科 24 循環器内科 13 皮膚科 25 感染症内科		
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 どちらかといえば	3 満足 どちらかといえば	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	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					
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	どちらかといえはある	どちらかといえはない	ない
1) 症状や副作用が出た時の対処方法	1	2	3	4
2) 具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断	1	2	3	4
3) 病院のどこに連絡すればよいかわからない	1	2	3	4
4) 電話がなかなかつながらない	1	2	3	4
5) 電話で状況をうまく伝えられない	1	2	3	4
6) 日常生活に手助けが必要	1	2	3	4
7) 自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない	1	2	3	4

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

--

問 4 当センターで、入院され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。

項目	1	2	3	4
	不満足	どちらかといえは不満足	満足	どちらかといえは満足
<入院診療（病棟）>				
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

※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	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
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	利用しているが知っていることはない	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、退院後の在宅での療養生活が苦痛なく送れ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	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
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

平成 29 年度

患者満足度調査報告書（一般用）

平成 30 年 12 月

静岡県立静岡がんセンター
院内RMQC委員会 サポートマネジメント部会

調査委託機関：一般財団法人 企業経営研究所

