平成27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RM･QC委員会　患者満足度調査部会

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…… 34

Ⅳ　アンケート回答者の属性…… 36
1．再診編…… 36
2．初診編…… 39

Ⅴ　自由回答による意見・評価…… 41
1．外来診療…… 45
2．入院・退院・転院…… 50
3．治療・検査…… 52
4．緩和ケア…… 55
5．告知、インフォームド･コンセント、セカンド･オピニオン…… 56
6．医療連携…… 57
7．在宅介護・療養…… 58
8．施設設備・アクセス…… 60
9．医療者等との関係（自院）…… 67
10．医療者等との関係（他院）…… 71
11．症状・副作用…… 72
12．こころ…… 74

13. 価値・生きがい…… 77
14. 経済面・仕事…… 78
15. 家族・周囲の人との関係…… 81
16. その他…… 82

調査検討実施メンバー…… 86

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…… 88
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…… 101

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 27 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、患者さんとともに問題解決を図ろうとするシステムなどはその最も代表的な活動です。

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

当院では、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っています。

ここにお届けいたしますのは、平成 27 年 10 月に行いました第４回目の調査報告書です。この報告書では、第４回目の結果を報告しますとともに、平成 24 年、25 年、26 年に実施しました過去３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(注)。平成 28 年までは同じ内容で調査を行い、各回の結果を比較できるようにして、静岡がんセンターの医療に対する評価の動向を示す大切な資料としたいと考えています。

私たちは三つの約束を果たすことを目指し、皆様から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：平成 27 年度は「初診編」の調査回収数が増えたため、「初診編」の集計結果を分析しています。平成 24 年、25 年、26 年に実施した調査では「初診編」の回収数が少なかったため単純集計のみ行いました。そのため各回との比較は行っておりません。

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。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４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倫理審査委員会の審査を受け、参加されるみなさんの人権が守られ、科学的に妥当なことが確認され、承認を受けたものです。

（3）調査期間

平成27年10月19日～23日、10月26日～30日。

ただし、10月26日～30日は初診の患者さんのみを対象として調査しました。

（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	800	200
調査票回収数	636	568	68
回収率	63.6%	71.0%	34.0%

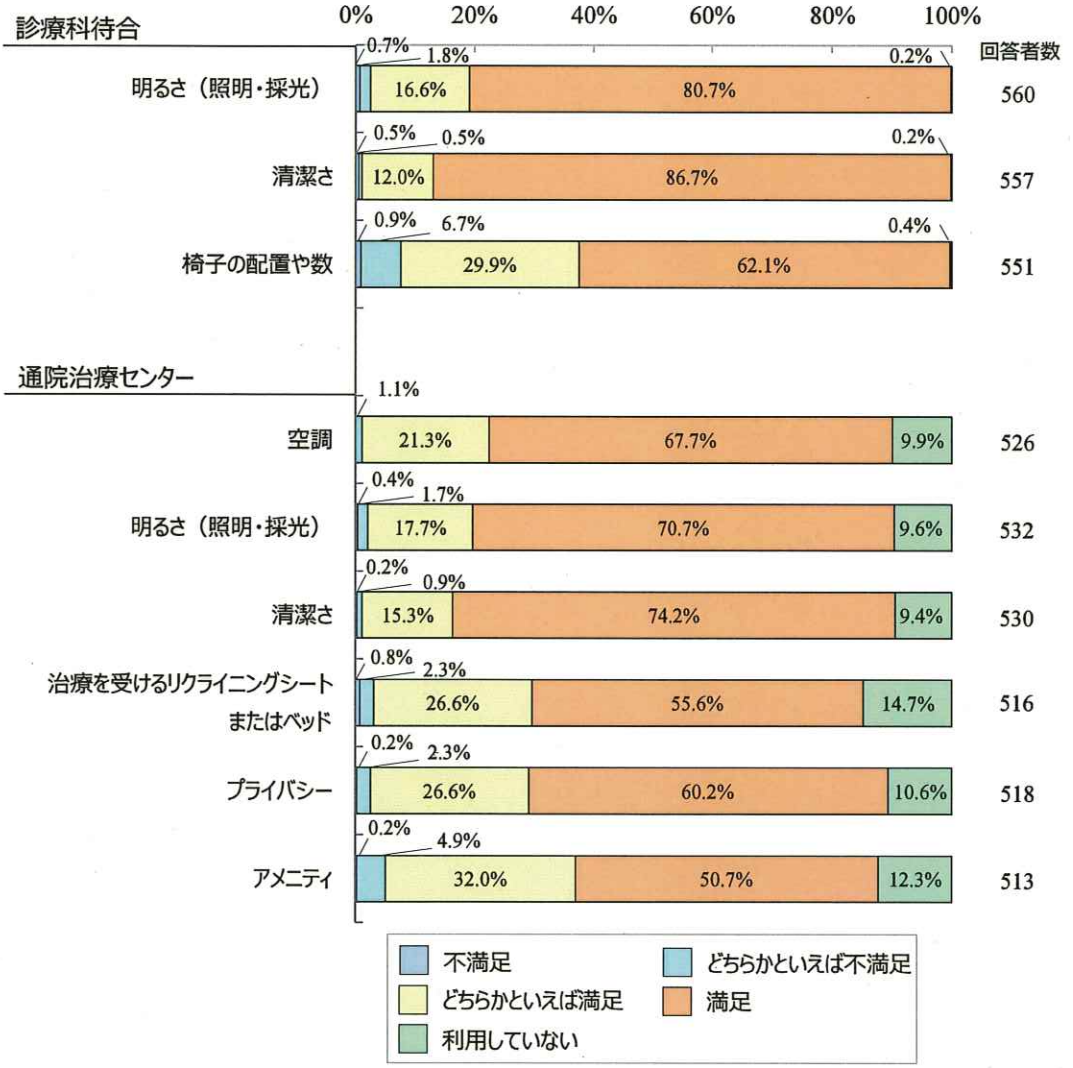
Ⅱ　再診編（単純集計）

1．設備・環境について

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。

○診療科待合・通院治療センター

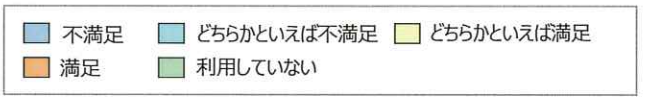
今年度の調査結果



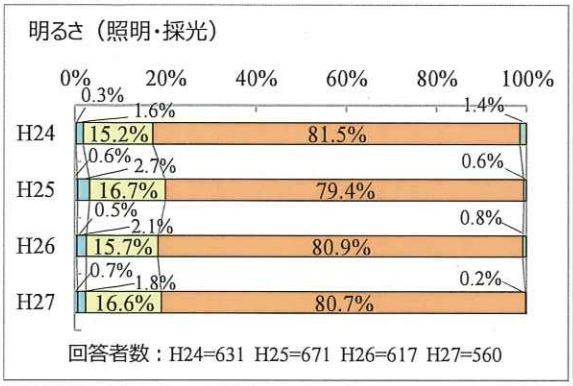
「再診編」では、再診の患者さんを対象とした調査結果をまとめてあります。ここでは、診療科待合並びに通院治療センターの設備や環境に関する満足度の結果を２ページのグラフに示しています。

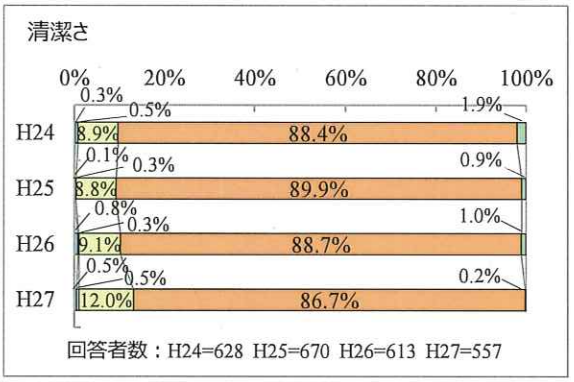
各項目に関して、「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合をみていくと、診療科待合に関する各項目では、「椅子の配置や数」では８％で、他の「明るさ」「清潔さ」より満足度が低くなっています。

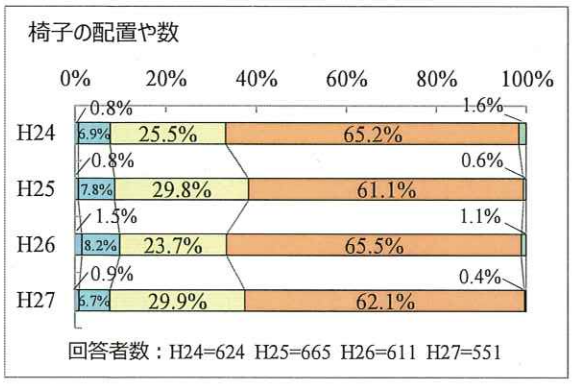
過年度との比較



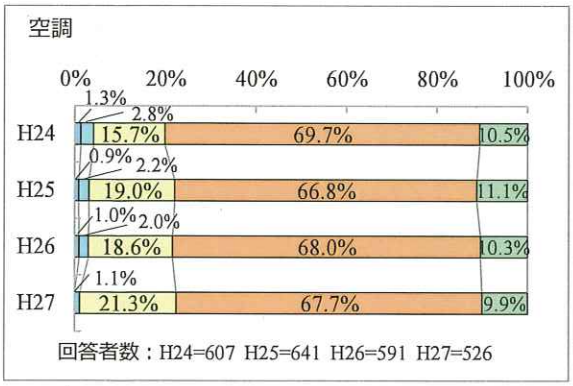
診療科待合

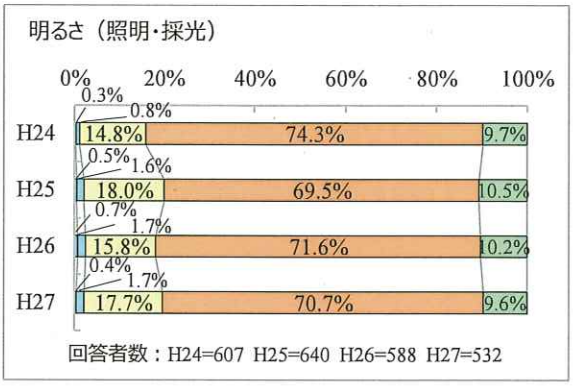


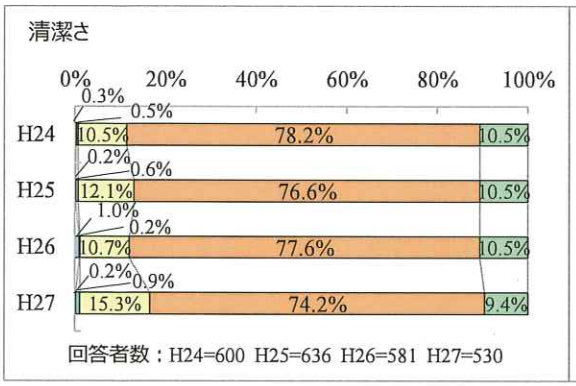


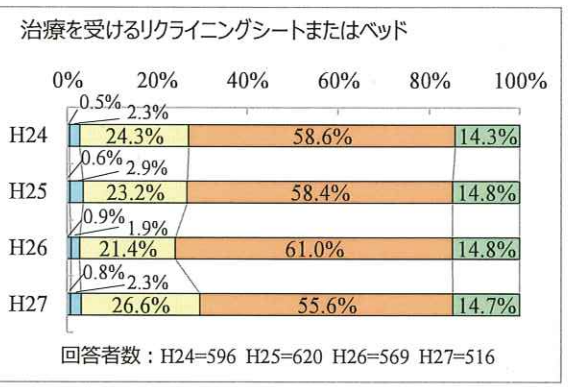


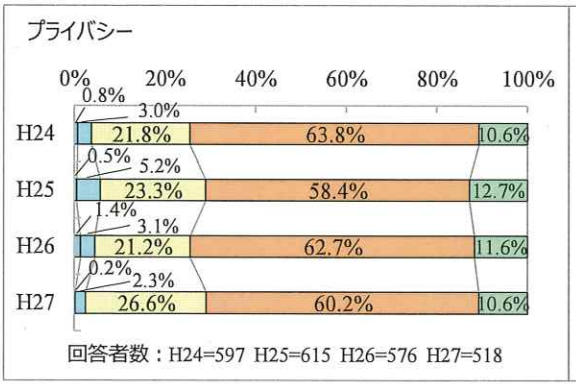
通院治療センター

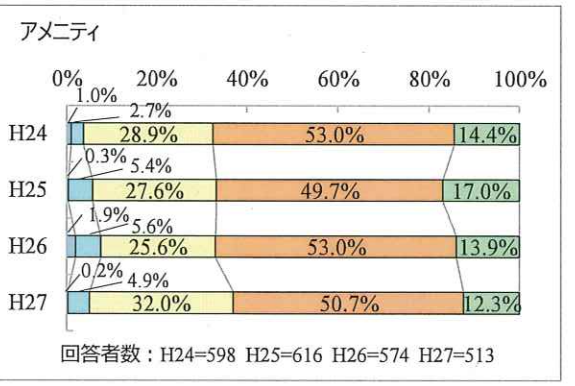










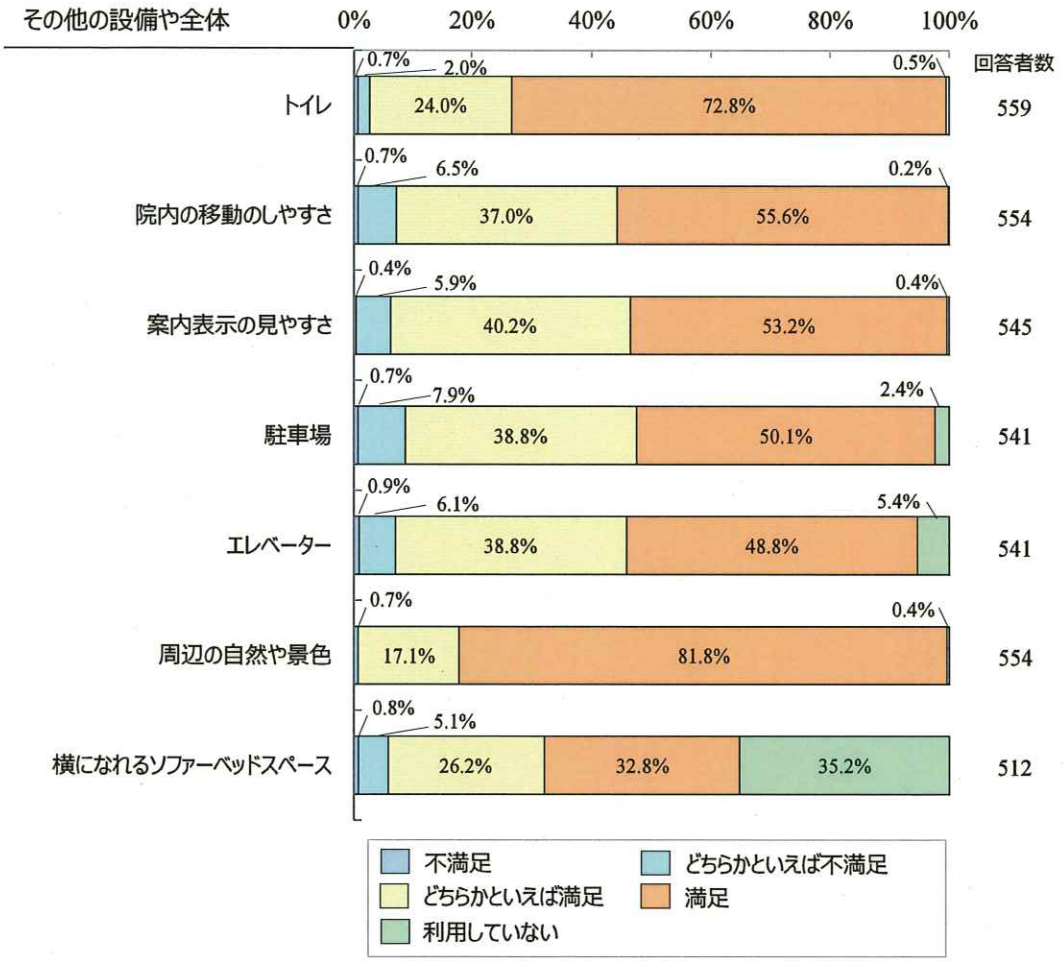


ここでは、診療科待合並びに通院治療センターの設備や環境に関する満足度について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して示しています（グラフは３～４ページに表示）。

多くの項目では、「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合は毎年ほぼ同程度で推移しており、満足度に関しては横ばいの状況といえます。

○その他の設備や全体

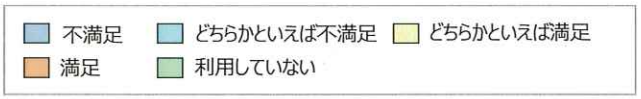
今年度の調査結果

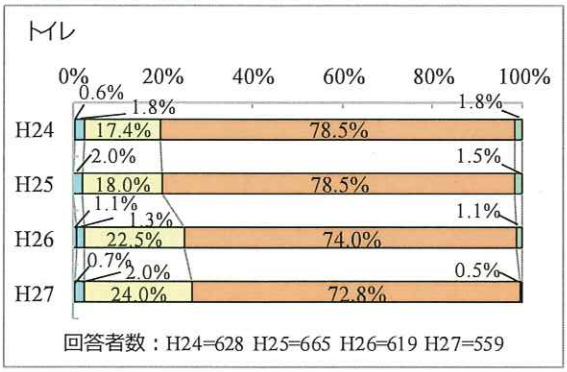


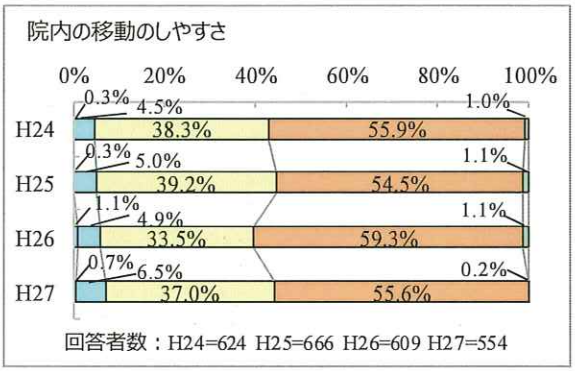
ここでは、診療科待合並びに通院治療センターを除いた、院内全般の設備や環境に関する満足度の結果を示しています。

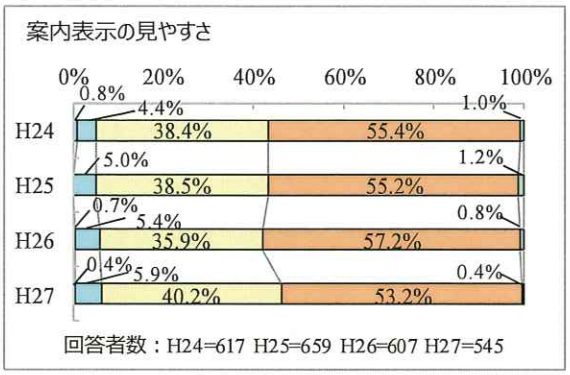
それぞれの設備や環境に関して、「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合をみていくと、上記のグラフに示されるように、「駐車場」で全体の９％、「院内の移動しやすさ」並びに「エレベーター」で７％で、「周辺の自然や景色」（１％）や「トイレ」（３％）などと比較すると高くなっています。なお、「横になれるソファーベッドスペース」は「利用していない」の回答が全体の35％を占め、利用率自体が低いこともあり、他の項目とは回答の傾向が異なっています。

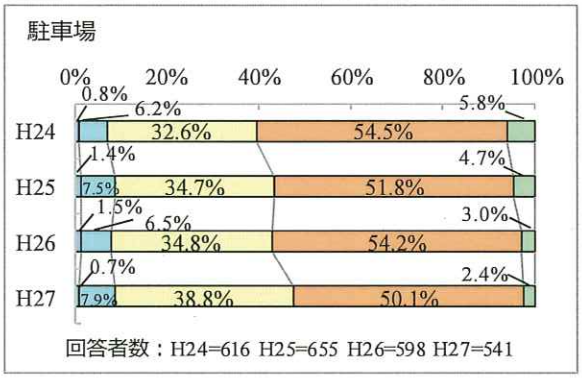
過年度との比較

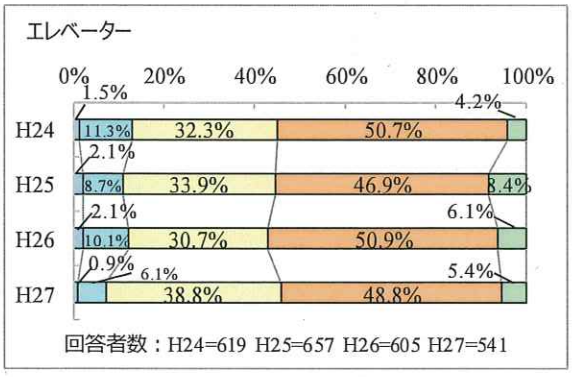

不満足
どちらかといえば不満足
どちらかといえば満足
満足
利用していない

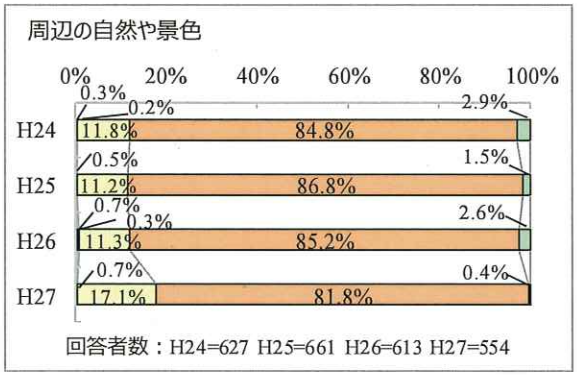

トイレ
0% 20% 40% 60% 80% 100%
H24 0.6% 1.8% 17.4% 78.5% 1.8%
H25 2.0% 18.0% 78.5% 1.5%
H26 1.1% 1.3% 22.5% 74.0% 1.1%
H27 0.7% 2.0% 24.0% 72.8% 0.5%
回答者数：H24=628 H25=665 H26=619 H27=559

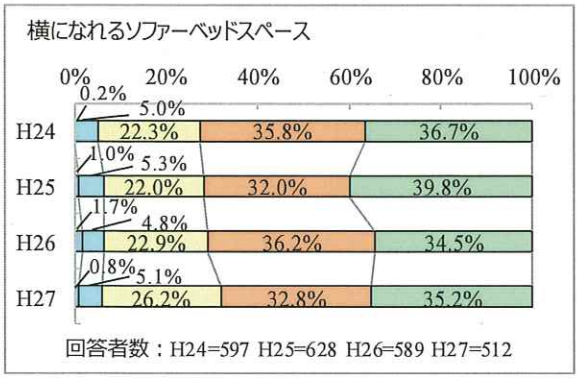

院内の移動のしやすさ
0% 20% 40% 60% 80% 100%
H24 0.3% 4.5% 38.3% 55.9% 1.0%
H25 0.3% 5.0% 39.2% 54.5% 1.1%
H26 1.1% 4.9% 33.5% 59.3% 1.1%
H27 0.7% 6.5% 37.0% 55.6% 0.2%
回答者数：H24=624 H25=666 H26=609 H27=554


案内表示の見やすさ
0% 20% 40% 60% 80% 100%
H24 0.8% 4.4% 38.4% 55.4% 1.0%
H25 5.0% 38.5% 55.2% 1.2%
H26 0.7% 5.4% 35.9% 57.2% 0.8%
H27 0.4% 5.9% 40.2% 53.2% 0.4%
回答者数：H24=617 H25=659 H26=607 H27=545


駐車場
0% 20% 40% 60% 80% 100%
H24 0.8% 6.2% 32.6% 54.5% 5.8%
H25 1.4% 7.5% 34.7% 51.8% 4.7%
H26 1.5% 6.5% 34.8% 54.2% 3.0%
H27 0.7% 7.9% 38.8% 50.1% 2.4%
回答者数：H24=616 H25=655 H26=598 H27=541


エレベーター
0% 20% 40% 60% 80% 100%
H24 1.5% 11.3% 32.3% 50.7% 4.2%
H25 2.1% 8.7% 33.9% 46.9% 8.4%
H26 2.1% 10.1% 30.7% 50.9% 6.1%
H27 0.9% 6.1% 38.8% 48.8% 5.4%
回答者数：H24=619 H25=657 H26=605 H27=541


周辺の自然や景色
0% 20% 40% 60% 80% 100%
H24 0.3% 0.2% 11.8% 84.8% 2.9%
H25 0.5% 11.2% 86.8% 1.5%
H26 0.7% 0.3% 11.3% 85.2% 2.6%
H27 0.7% 17.1% 81.8% 0.4%
回答者数：H24=627 H25=661 H26=613 H27=554


横になれるソファーベッドスペース
0% 20% 40% 60% 80% 100%
H24 0.2% 5.0% 22.3% 35.8% 36.7%
H25 1.0% 5.3% 22.0% 32.0% 39.8%
H26 1.7% 4.8% 22.9% 36.2% 34.5%
H27 0.8% 5.1% 26.2% 32.8% 35.2%
回答者数：H24=597 H25=628 H26=589 H27=512

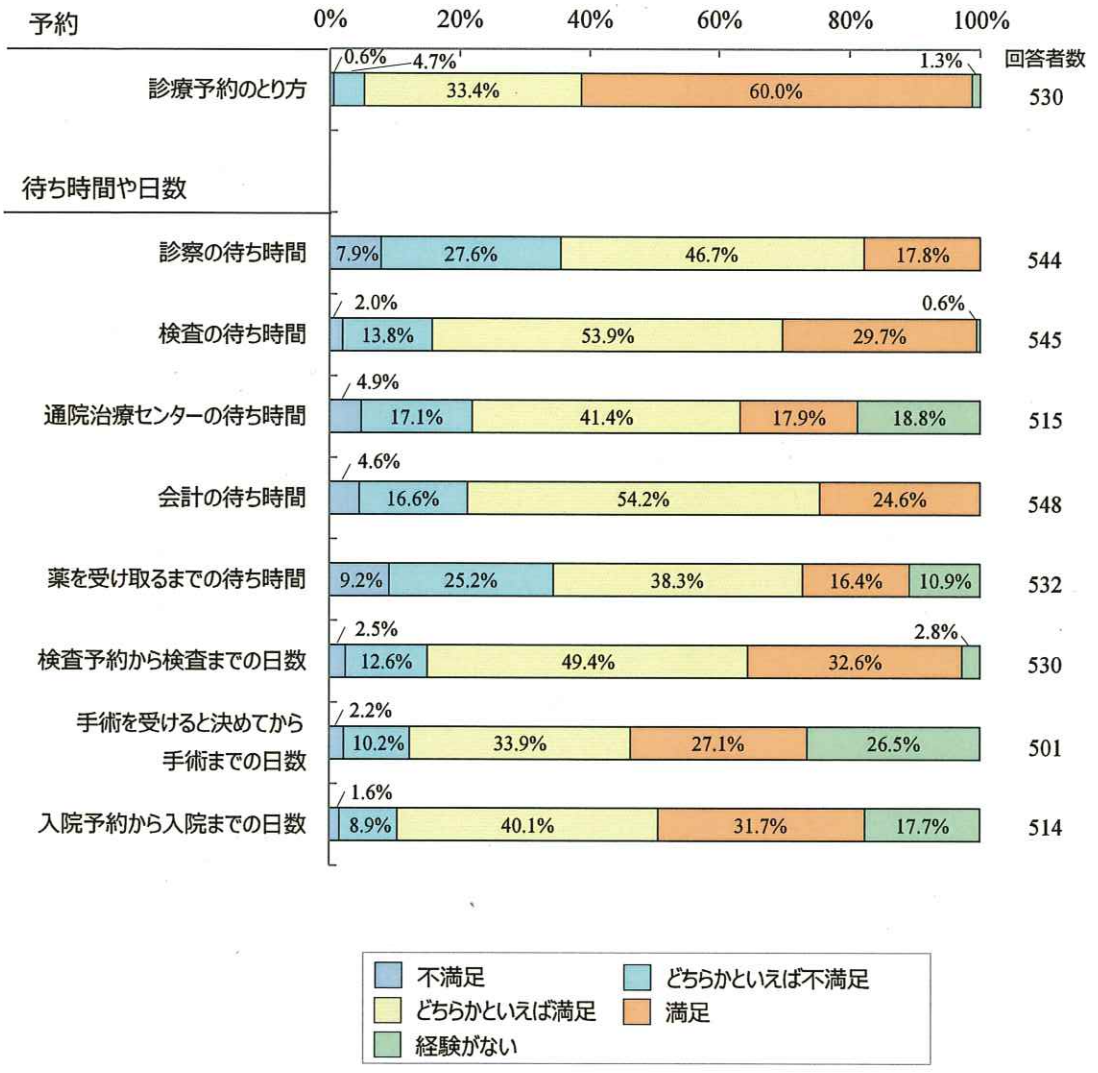
ここでは、診療科待合並びに通院治療センターを除いた、院内全般の設備や環境に関する満足度について、調査開始（平成24年度）から毎年度の結果を比較して示しています（グラフは６ページ）。

このうち、「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合は、「エレベーター」の項目では、平成24年度は13%、前回の平成26年度も12%でしたが、今年度は７%に低下しており、満足度としては改善されています。

２．外来診療、自宅療養について

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。

今年度の調査結果

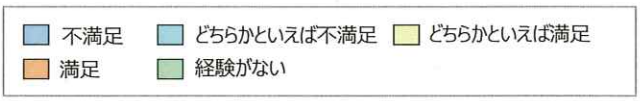


ここでは、診療予約のとり方並びに待ち時間や日数など、外来診療の流れに関する満足度の結果を示しています。

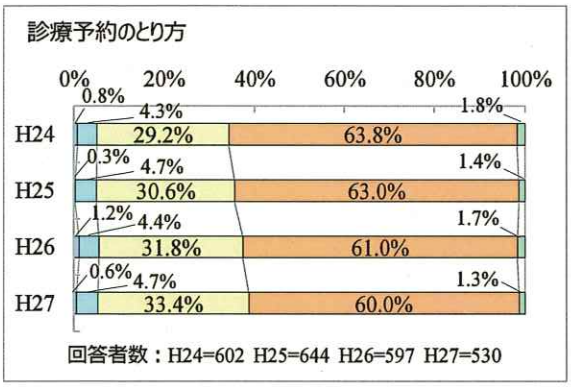
それぞれの項目に関して、「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合をみていくと、

上記のグラフに示されるように、「診察の待ち時間」で全体の 36%、「薬を受け取るまでの待ち時間」で 34%、「通院治療センターの待ち時間」で 22%、「会計の待ち時間」で 21%など、待ち時間の各項目に関して「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答する方の割合が高くなっています。外来診療の流れについては、本調査の他の項目と比較しても、全般に「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合が高い傾向にあり、患者さんからの満足度評価は相対的に低い状態にあるといえます。

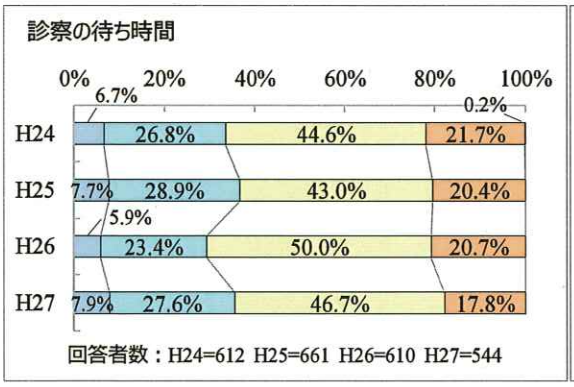
過年度との比較

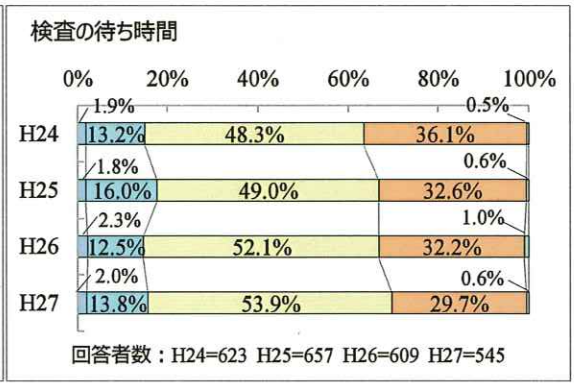


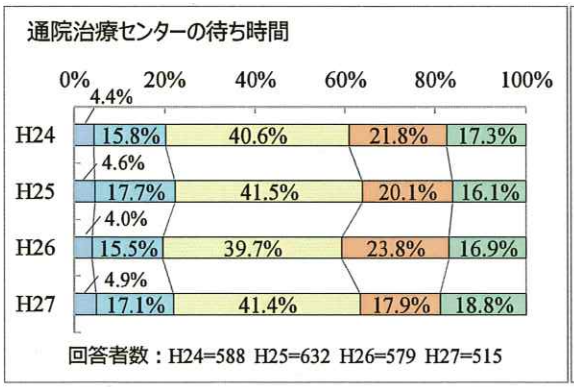
予約

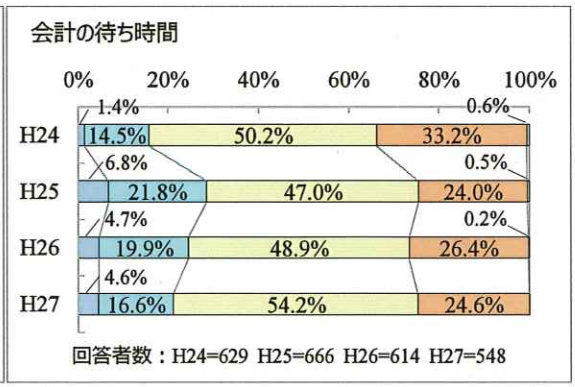


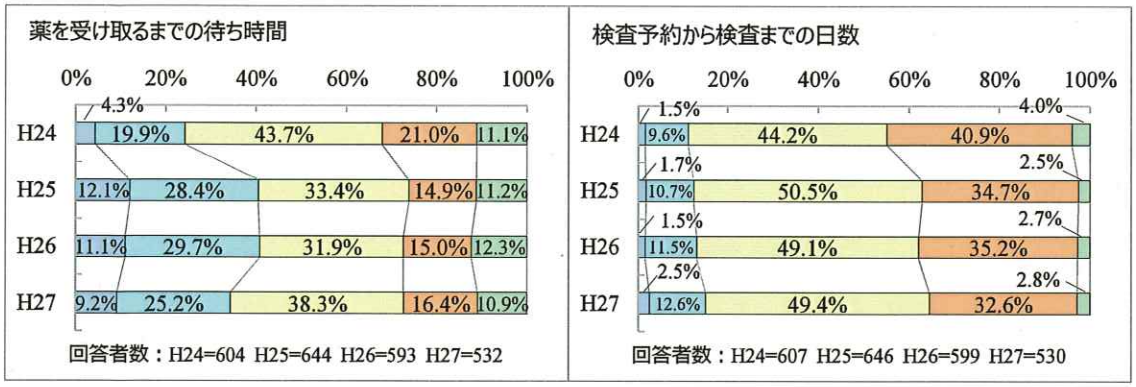
待ち時間や日数

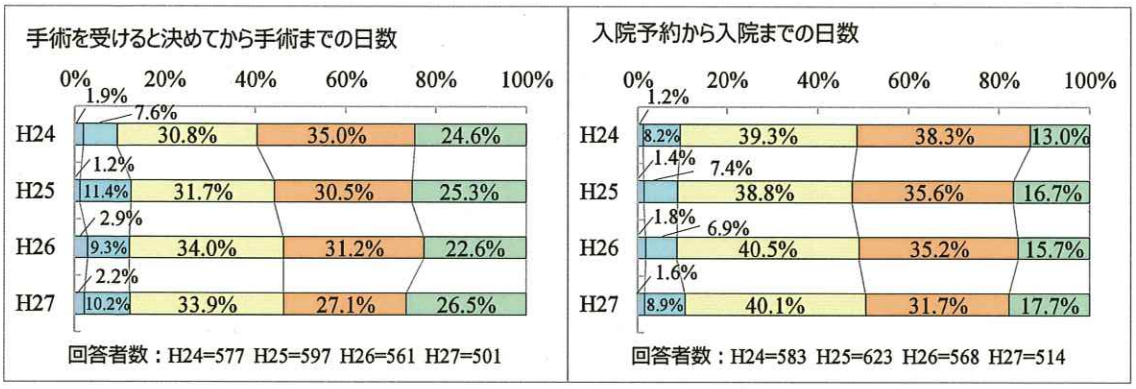












ここでは、診療予約のとり方並びに待ち時間や日数など、外来診療の流れに関する満足度について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して示しています（グラフは９～10 ページ）。

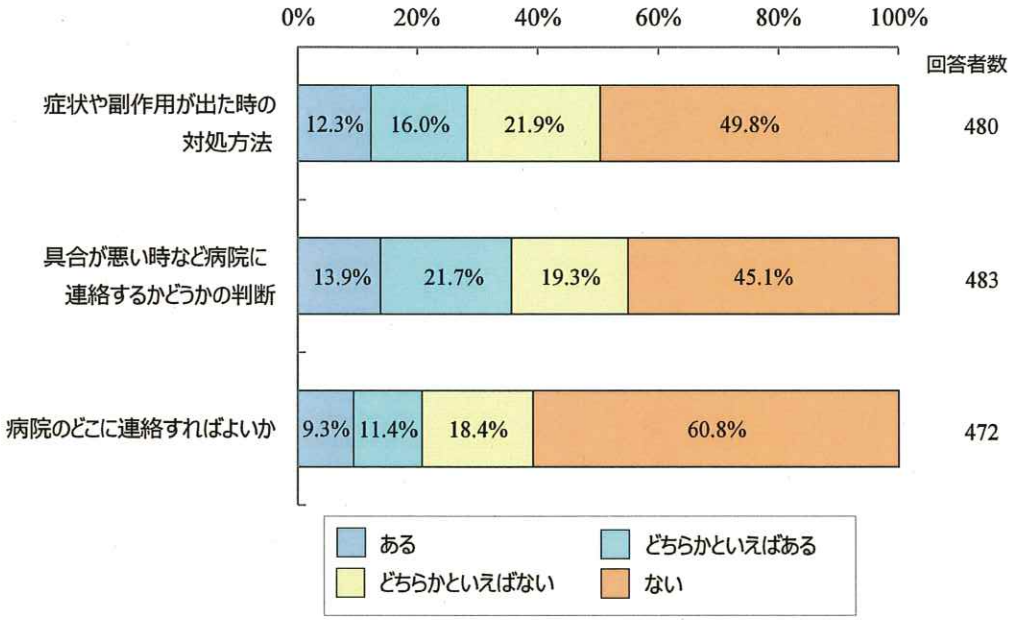
このうち、「不満足」「どちらかといえば不満足」とした方の割合は、「会計の待ち時間」の項目をみると平成 25 年度の 29%から、平成 26 年度は 25%、今年度は 21%と低下する傾向にあります。また、「薬を受け取るまでの待ち時間」の項目でも、平成 25 年度と 26 年度の 41%から、今年度は 34%に低下しており、これらの項目では満足度が改善される方向にあります。

一方、「診察の待ち時間」の項目では、平成 26 年度の 29%から今年度は 36%へ上昇しており、患者さんの満足度は低下しているといえます。

また、待ち日数についてみると、「不満足」「どちらかといえば不満足」とした方の割合は、「検査予約から検査までの日数」の項目で、平成 24 年度の 11%から今年度は 15%と毎年上昇する傾向にあり、評価は低下しているといえます。

問 3-2　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。

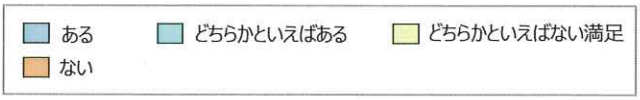
今年度の調査結果

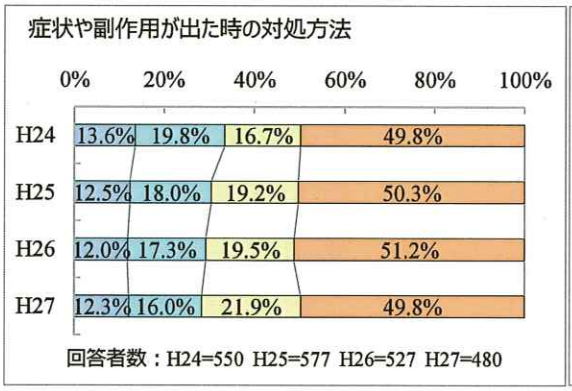


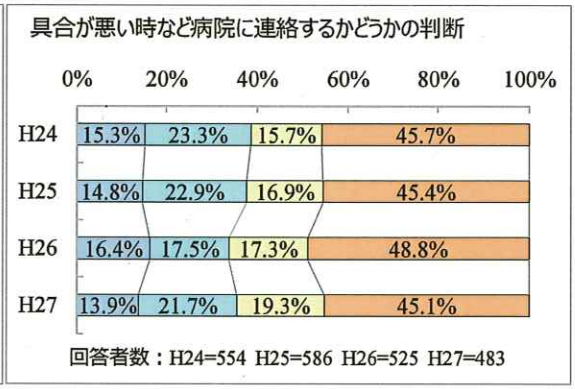
ここでは、自宅で療養中に困ったことがあるかについて、「ある」「どちらかといえばある」「どちらかといえばない」「ない」の４区分による回答の結果を示しています。

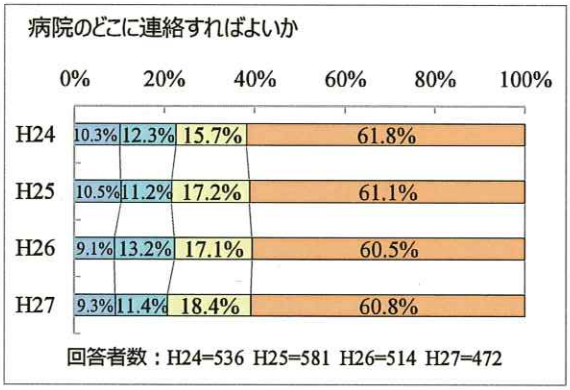
自宅療養中に困ったことが「ある」「どちらかといえばある」とした方の割合は、上記のグラフに示されるように、「具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断」の項目では 36%、「症状や副作用が出た時の対処方法」の項目では 28%となっています。また、「病院のどこに連絡すればよいか」の項目では、これらよりやや低く、21%となっています。

過年度との比較









ここでは、自宅で療養中に困ったことがあるかについて、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して、上記のグラフに示しています。

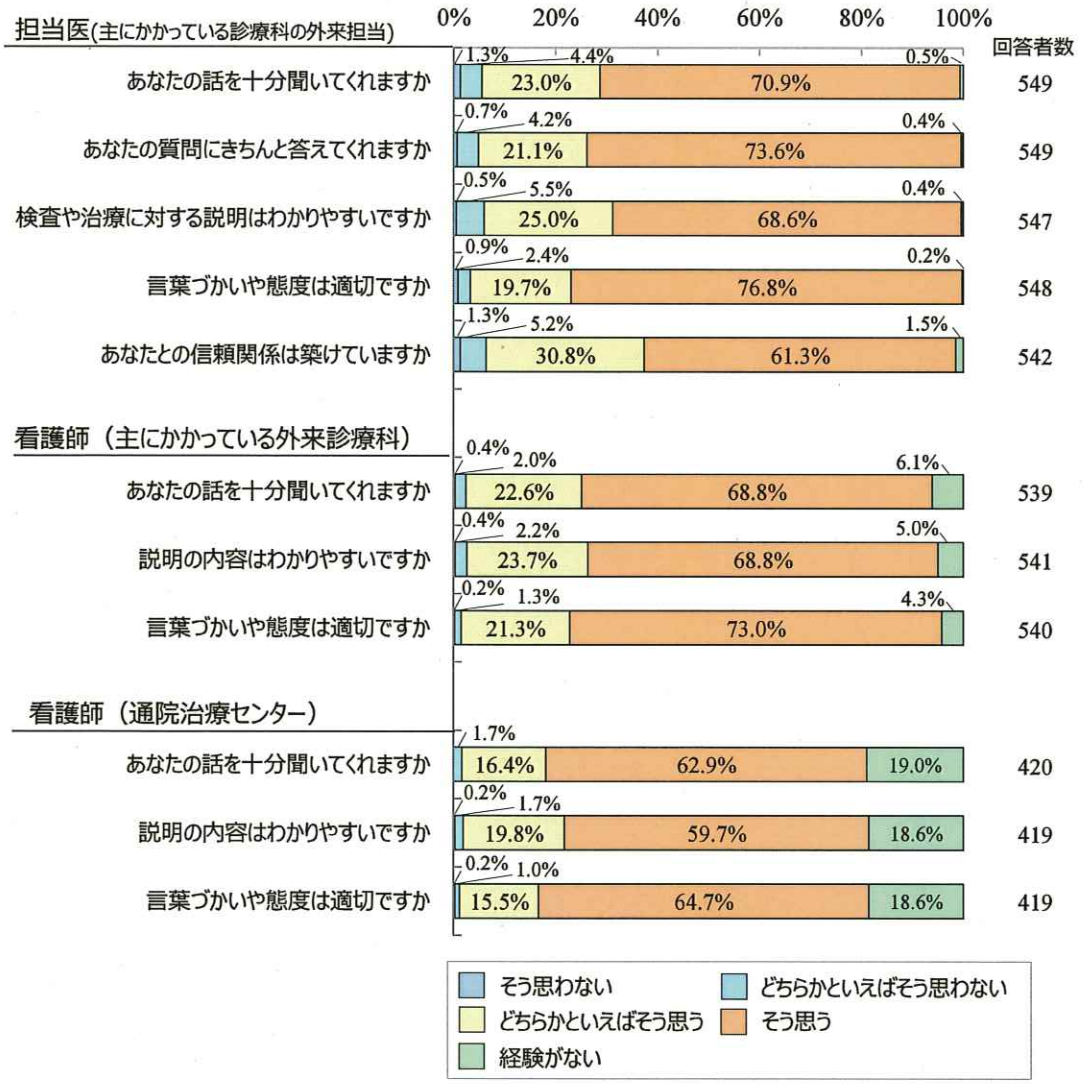
このうち、「ある」「どちらかといえばある」とした方の割合は、「症状や副作用が出たときの対処方法」の項目でみると、平成 24 年度の 33%から今年度は 28%と、毎年徐々に低下する傾向がみられます。

３．職員について

問４　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。

今年度の調査結果

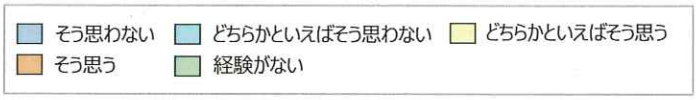
○担当医、看護師



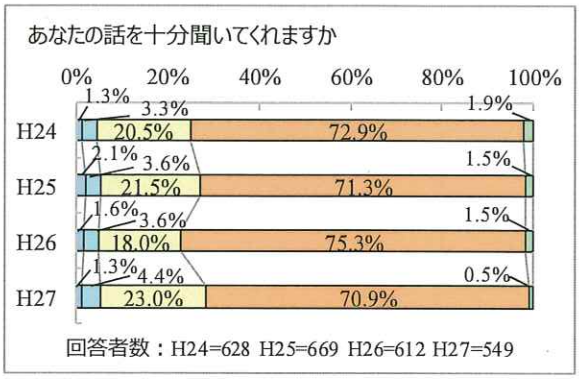
ここでは、外来診療に携わる職員のうち、主にかかっている診療科の外来担当医、主にかかっている外来診療科の看護師、ならびに通院治療センターの看護師について、それぞれの対応に関する満足度の結果を示しています。上記のグラフに示されるように、各項目において「そう思う」

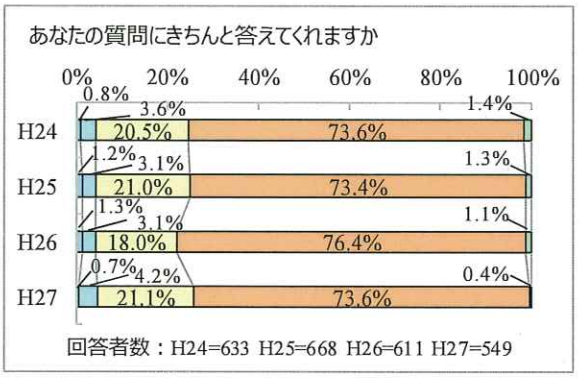
「どちらかといえばそう思う」とする方の割合が高くなっています。「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」とした方の割合は、看護師ではいずれの項目でも１～３％です。一方、担当医では「言葉づかいや態度は適切ですか」の項目では３％ですが、それ以外の項目では５～７％となっています。

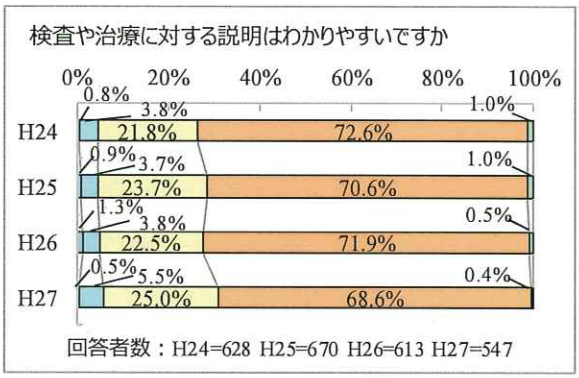
過年度との比較

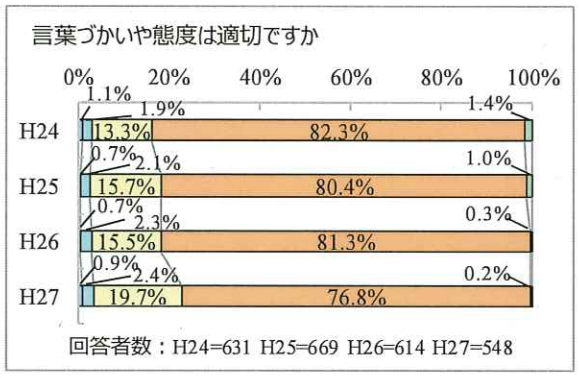


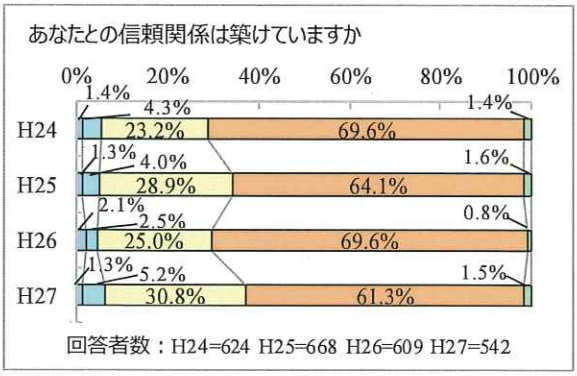
担当医





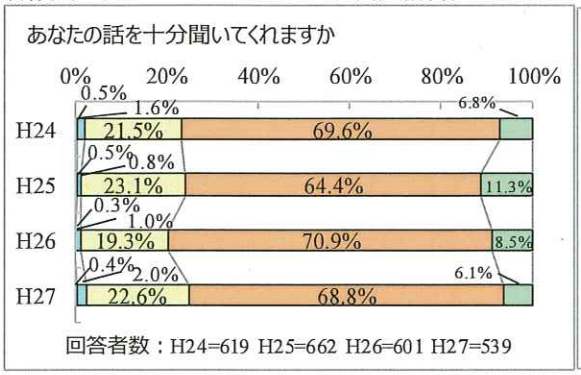


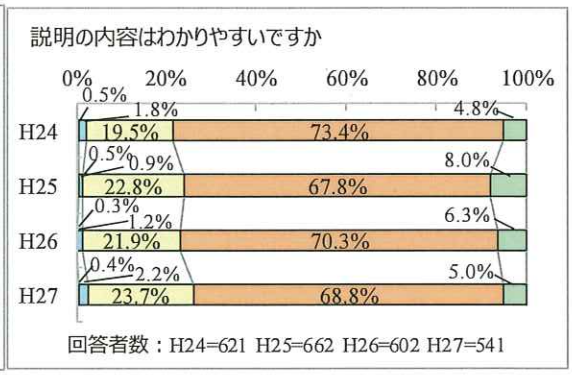


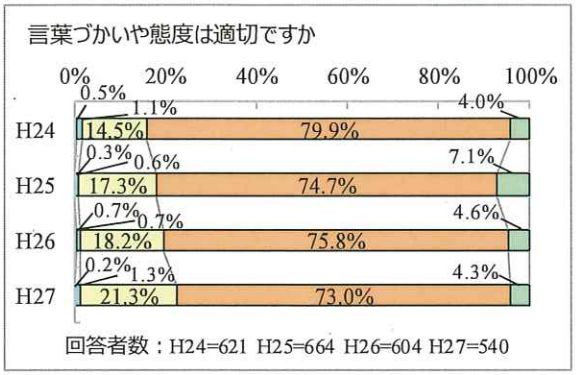


ここでは、担当医の対応について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して、上記のグラフに示しています。どの項目でも、「そう思う」方の割合が、今年度は平成 26 年度より低下しています。うち、「あなたとの信頼関係は築けていますか」の項目では平成 26 年度の 70%から今年度は 61%へ、同様に「言葉遣いや態度は適切ですか」の項目は 81%から 77%へ、「あなたの話を十分聞いてくれますか」の項目は 75%から 71%へ、それぞれ割合が低下しています。

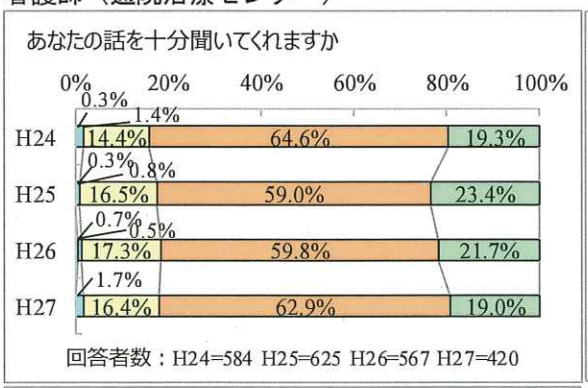
看護師（主にかかっている外来診療科）

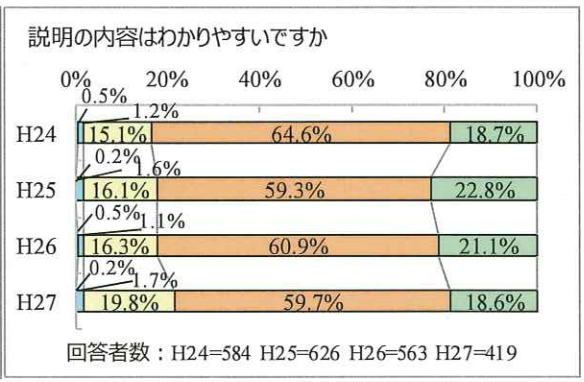


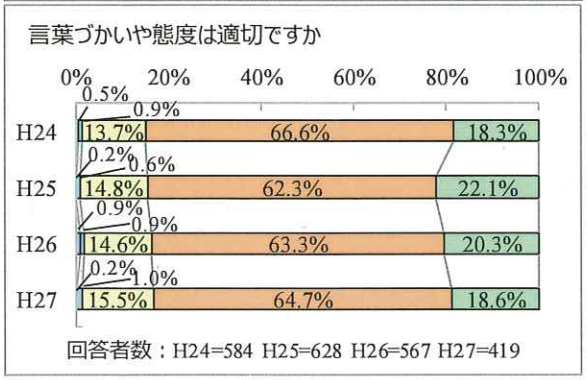




看護師（通院治療センター）





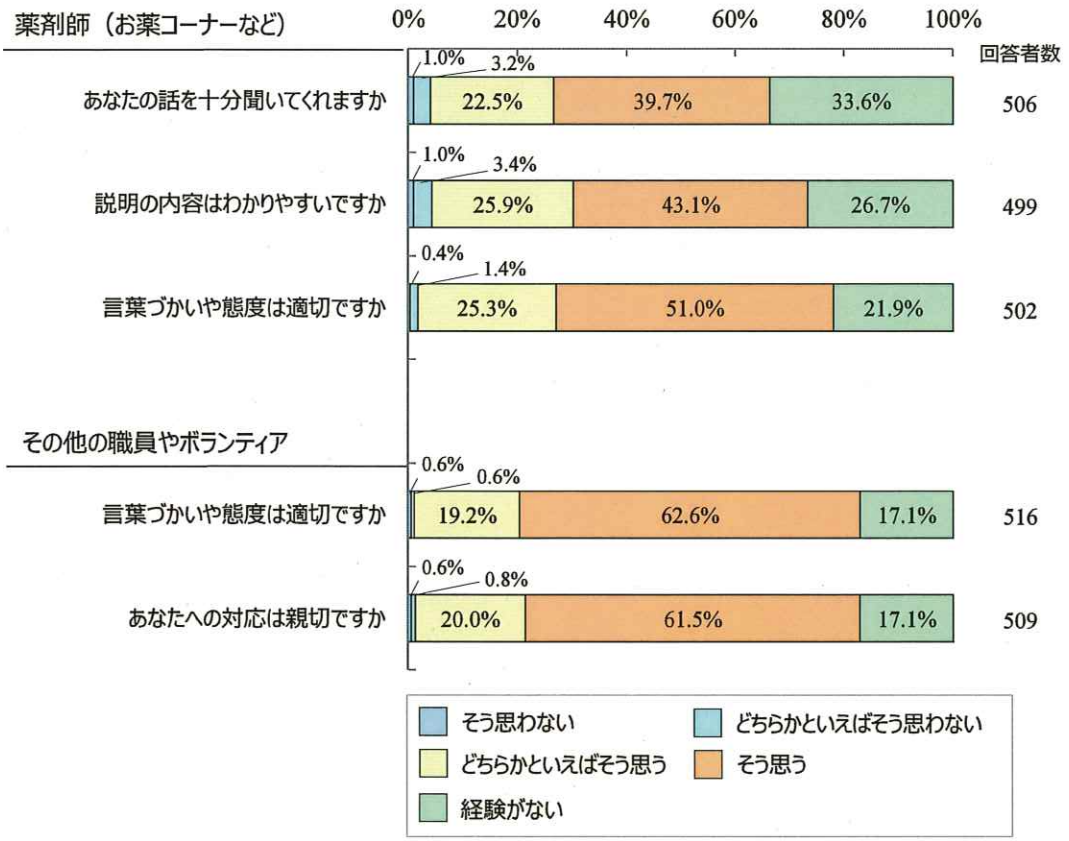


ここでは、看護師（主にかかっている外来診療科、ならびに通院治療センター）の対応について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して示しています。

いずれの項目においても、全体の傾向はほぼ横ばいで推移しています。

○薬剤師、その他職員・ボランティア

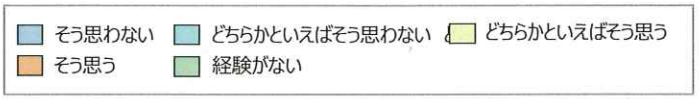
今年度の調査結果



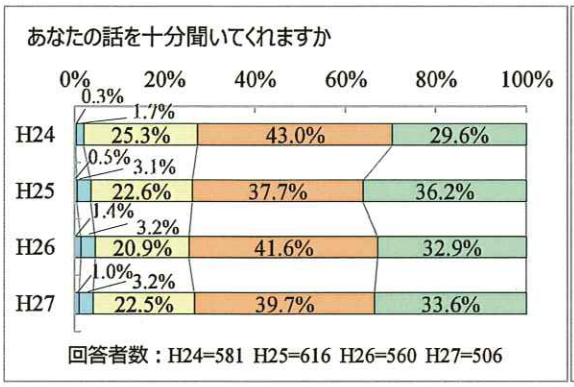
ここでは、外来診療に携わる職員のうち、薬剤師ならびにその他の職員やボランティアについて、それぞれの対応に関する満足度の結果を示しています。

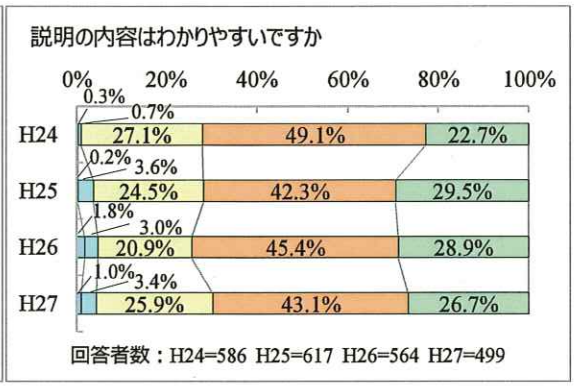
各項目に関して、「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合をみていくと、上記のグラフに示されるように、薬剤師では「あなたの話を十分聞いてくれますか」の項目と「説明の内容は分かりやすいですか」の項目で４％となっています。一方、その他の職員やボランティアについては、「言葉づかいや態度は適切ですか」「あなたへの対応は親切ですか」の両項目とも１％です。

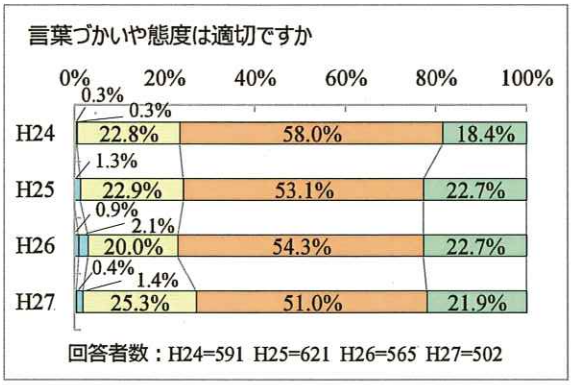
過年度との比較



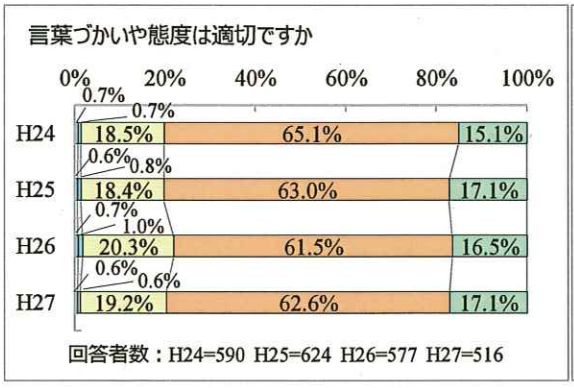
薬剤師

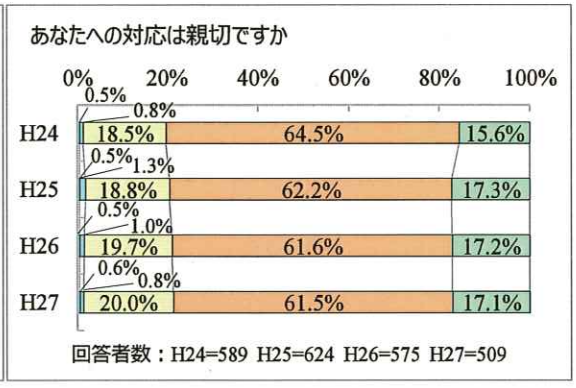






その他の職員やボランティア





ここでは、薬剤師並びにその他の職員やボランティアの対応について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して、上記のグラフに示しています。

各項目で「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答した方の割合は、薬剤師に関する項目では平成 26 年度と比較してほぼ横ばいとなっています。一方、その他の職員やボランティアに関する項目では、調査開始年度（平成 24 年度）から継続して、ほぼ横ばいの状態となっています。

4．患者さんへの支援について

問６　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。

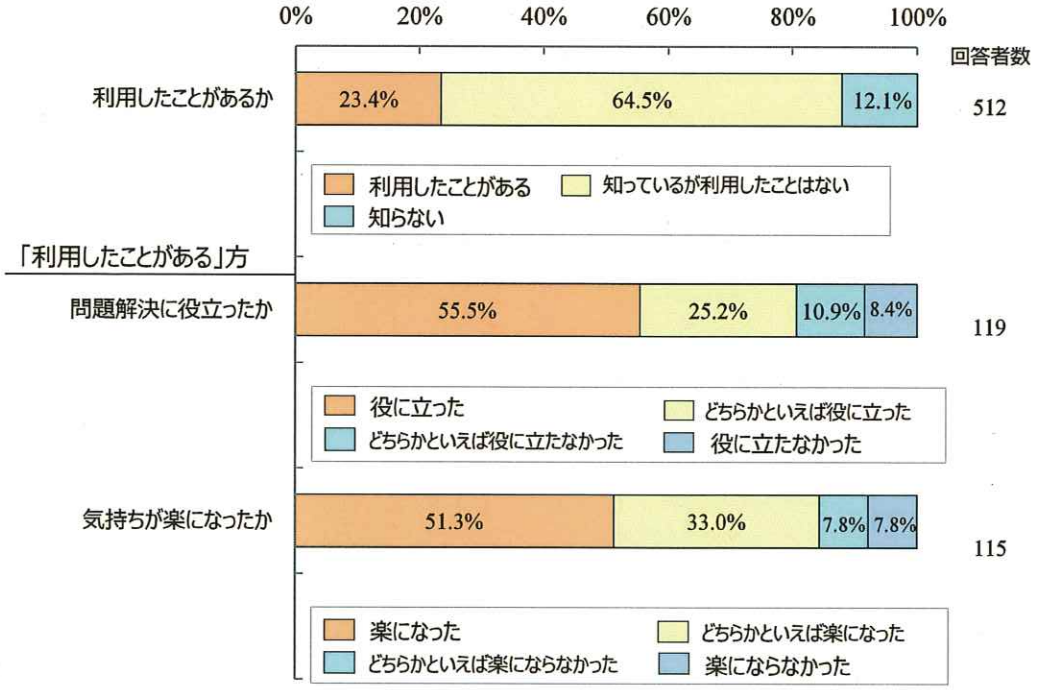
問６-1　よろず相談

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。

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。

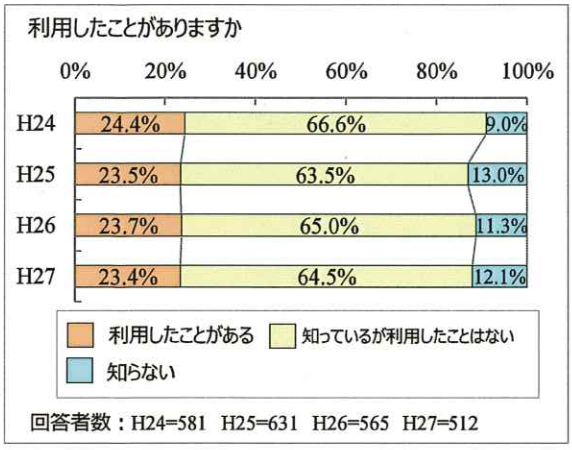


ここでは、「よろず相談」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果を上記のグラフに示しています。

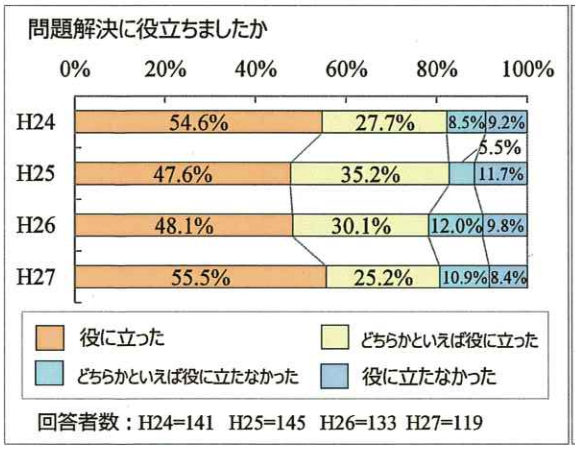
よろず相談を実際に「利用したことがある」と回答した方の割合は全体の 23%です。また、これに「知っているが利用したことはない」回答した方の割合 65%を加えた、合計 88%の方がよろず相談の存在を知っていることになります。

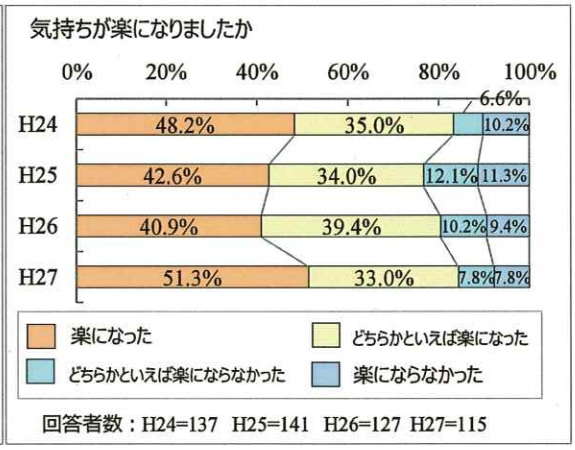
一方、実際に「利用したことがある」と回答した方のうち、ご自分の問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」回答した方の割合は 81%、ご自分の気持ちが「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答した方の割合は 84%となっています。

過年度との比較



「利用したことがある」回答のうち





ここでは、「よろず相談」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して、上記のグラフに示しています。

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」とする方の割合は、平成 24 年度から概ね 90%前後の水準でほぼ横ばいの状態が続いています。

また、「問題解決に役立ちましたか」の項目で「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答した方の割合は概ね 80%程度、「気持ちが楽になりましたか」の項目で「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答した方の割合は、概ね 80%以上で推移しています。

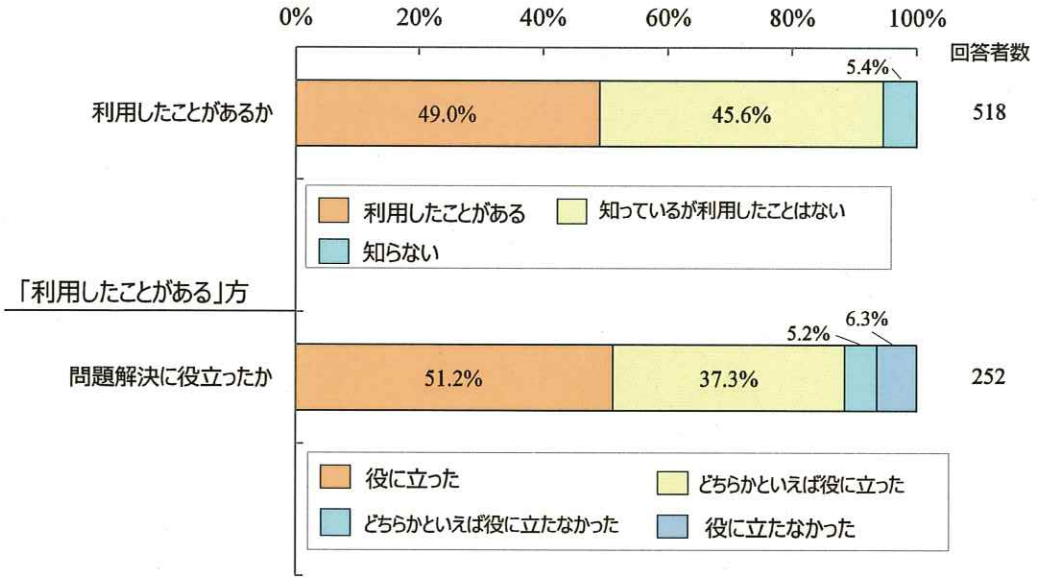
問６-２ あすなろ図書館

今年度の調査結果

１）あすなろ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あすなろ図書館は役に立ちましたか。

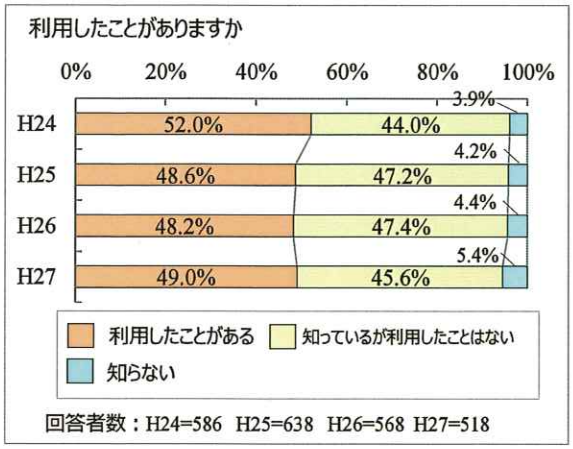


ここでは、「あすなろ図書館」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果を上記のグラフに示しています。

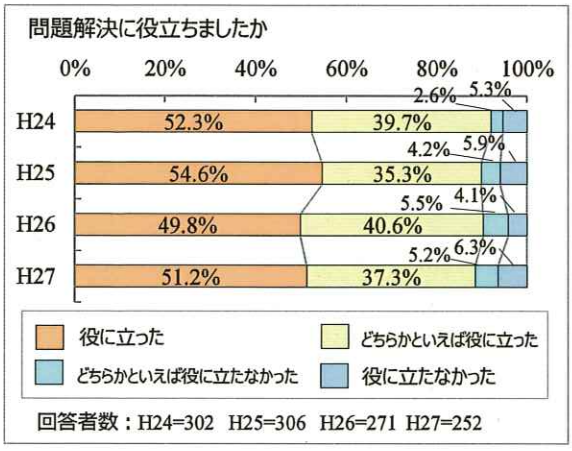
あすなろ図書館を実際に「利用したことがある」と回答した方の割合は全体の 49%です。これに「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合 46%を加えた、合計 95%の方があすなろ図書館の存在を知っていることになります。

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」と回答した方の割合は 89%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



ここでは、「あすなろ図書館」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して、上記のグラフに示しています。

あすなろ図書館を「利用したことがある」「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は、平成 24 年度から概ね 95%程度で推移しています。

また、「問題解決に役立ちましたか」の項目で「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答した方の割合は概ね 90%前後で推移しています。

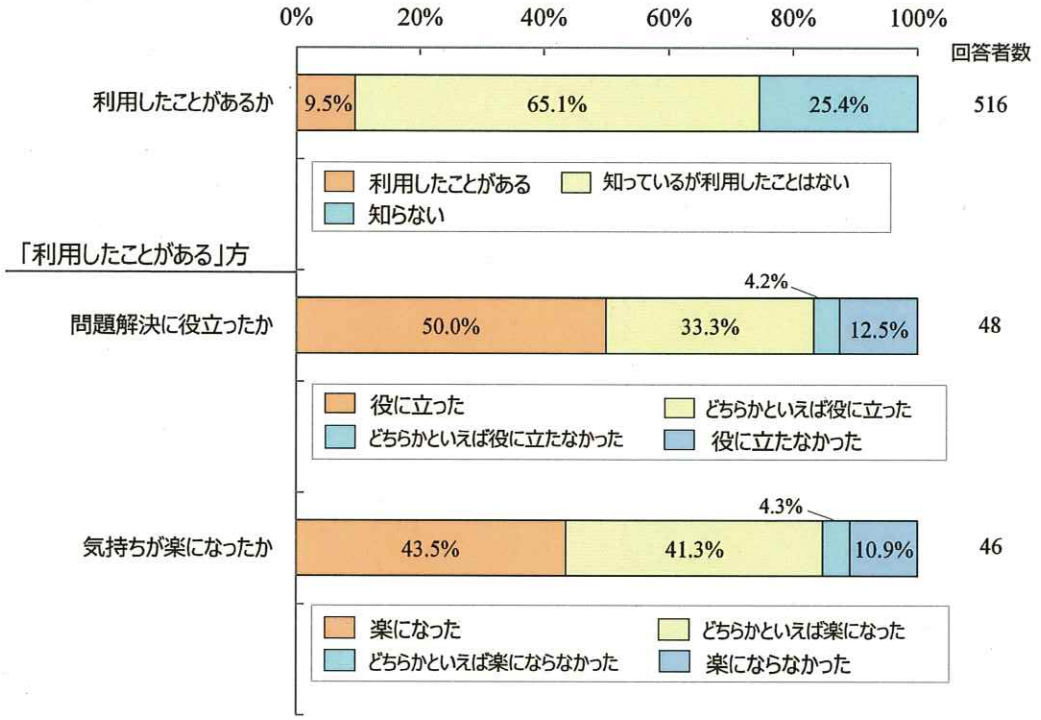
問６-３　患者サロン

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。

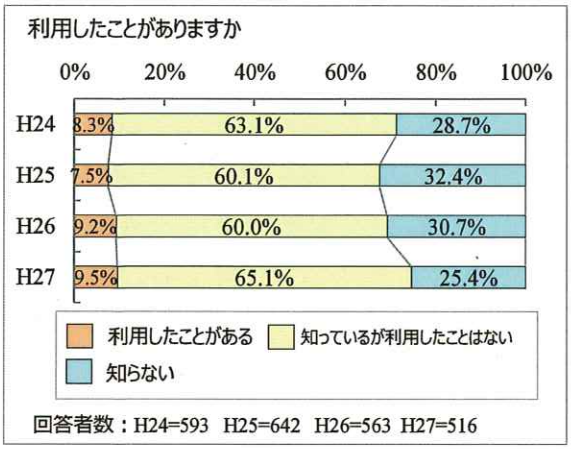


ここでは、「患者サロン」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果を上記のグラフに示しています。

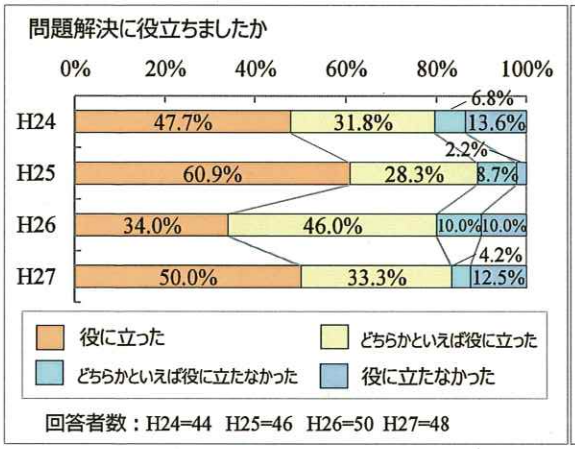
患者サロンを実際に「利用したことがある」と回答した方の割合は全体の 10%です。また、これに「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合 65%を加えた、合計 75%の方が、患者サロンの存在を知っていることになります。

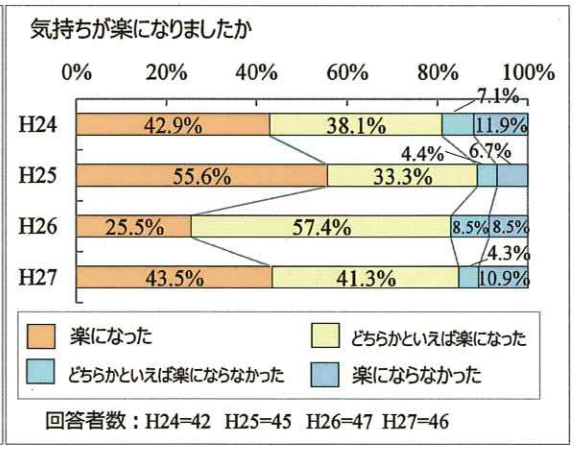
一方、実際に「利用したことがある」と回答した方のうち、ご自分の問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答した方の割合は 83%、ご自分の気持ちが「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答した方の割合は 85%となっています。

過年度との比較



「利用したことがある」回答のうち





ここでは、「患者サロン」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して、上記のグラフに示しています。

患者サロンを実際に「利用したことがある」と回答した方の割合は平成 24 年度から 10%以下の水準で横ばいですが、「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は、平成 26 年度の 60%から今年度は 65%に上昇しました。この結果、患者サロンの存在を知っている方の割合も、平成 26 年度の 69%から今年度は 75%に上昇しています。

一方、「問題解決に役立ちましたか」の項目で「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答した方の割合、また、「気持ちが楽になりましたか」の項目で「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答した方の割合は、回答者数が少ないこともあり年による変動がやや大きくなっていますが、概ね 80%～90%の範囲で推移しています。

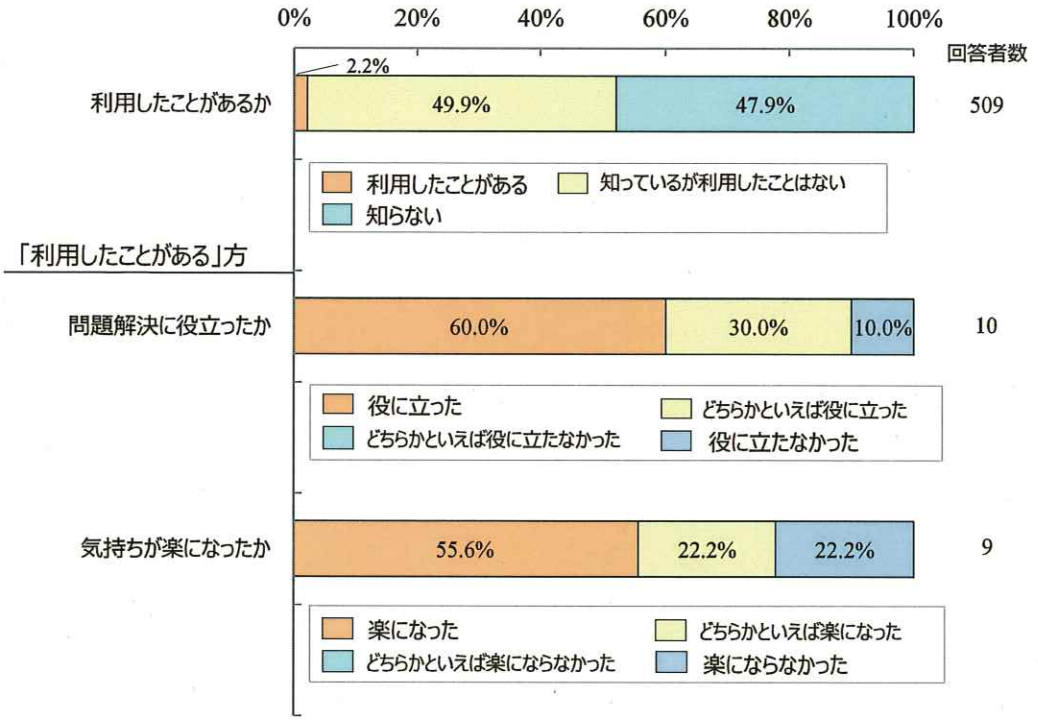
問６-４　患者家族支援センター

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。

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。

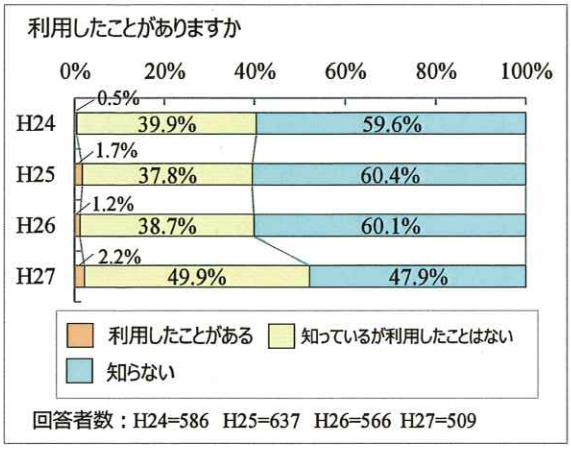


ここでは、「患者家族支援センター」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果を上記のグラフに示しています。

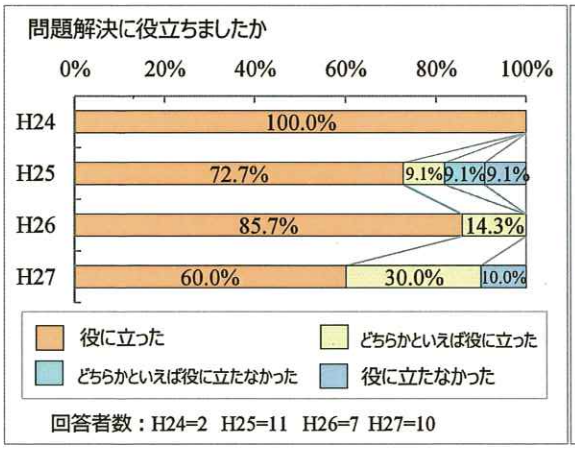
患者家族支援センターを実際に「利用したことがある」と回答した方の割合は全体の２％です。また、これに「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合 50%を加えた、合計 52%の方が、患者家族支援センターの存在を知っていることになります。

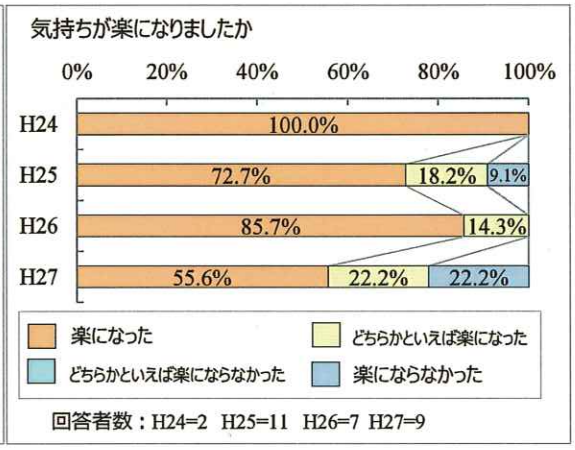
一方、実際に「利用したことがある」と回答した方は少数ですが、その中でご自分の問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答した方の割合は 90%、ご自分の気持ちが「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答した方の割合は 78%となっています。

過年度との比較



「利用したことがある」回答のうち





ここでは、「患者家族支援センター」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して、上記のグラフに示しています。

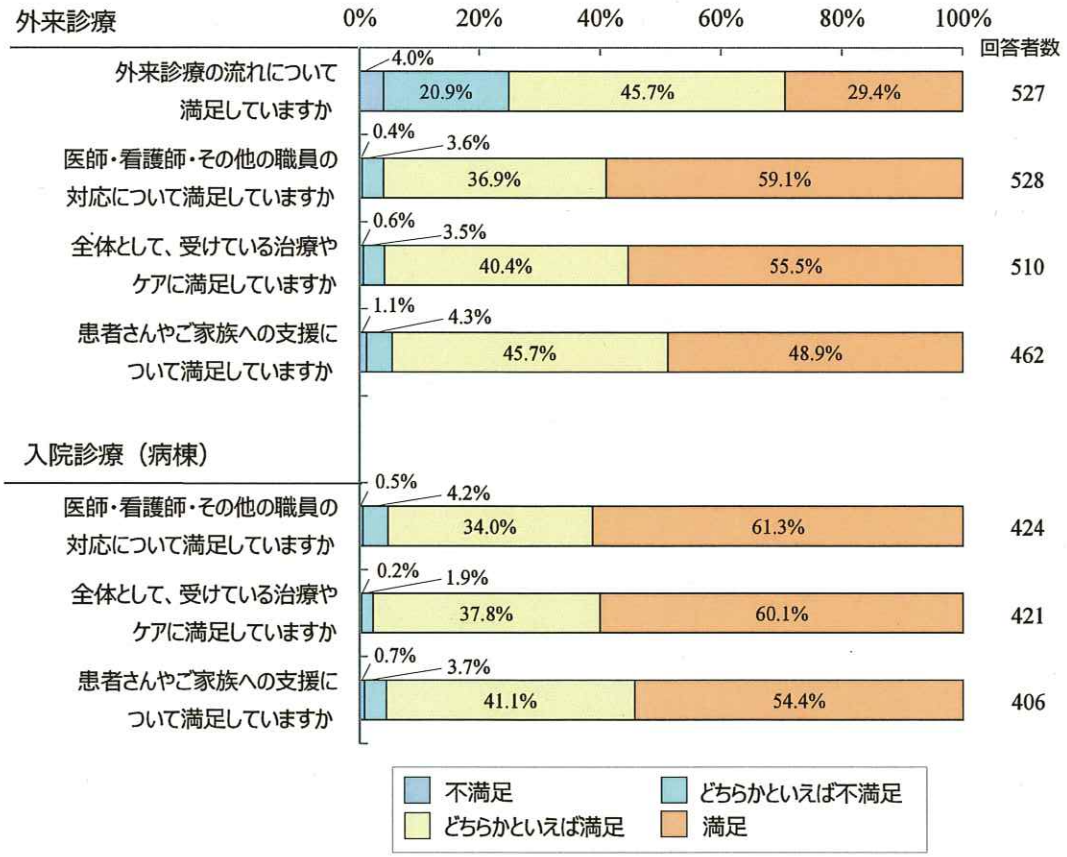
患者家族支援センターを実際に「利用したことがある」と回答した方の割合は２％以下の状態が続いていますが、「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は、平成 26 年度の 39%から今年度は 50%に上昇しました。この結果、患者サロンの存在を知っている方の割合も、平成 26 年度の 40%から今年度は 52%に上昇しています。

一方、「問題解決に役立ちましたか」の項目で「役に立った」「どちらかといえば役に立った」と回答した方の割合、また、「気持ちが楽になりましたか」の項目で「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答した方の割合は、回答者数が少ないこともあり、年による変動が大きくなっています。

５．総合的な評価について

問７　総合的におたずねします。当センターの診療全般についてどのように思いますか。あてはまる番号を１つ選んで○をつけてください。

今年度の調査結果



ここでは全体的な評価、すなわち、外来診療並びに病棟での入院診療に関する全般的な満足度の結果を示しています。

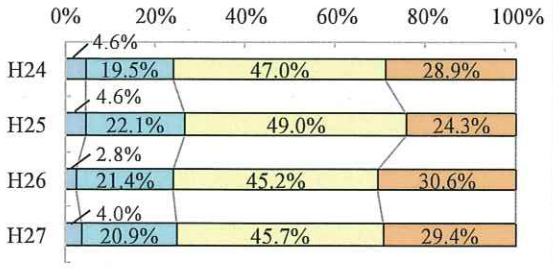
上記のグラフに示されるように、外来診療のうち「外来診療の流れについて満足していますか」の項目のみ、「不満足」「どちらかといえば不満足」とする方の割合が 25%となっており、外来診療に関する他の項目で同じ割合が４～５%、入院診療（病棟）に関する項目で２～５%であるのと比較して、特に高くなっています。

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

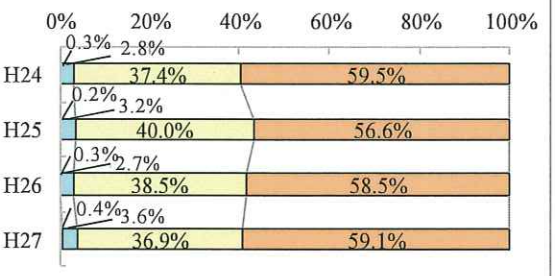
外来診療

外来診療の流れについて満足していますか



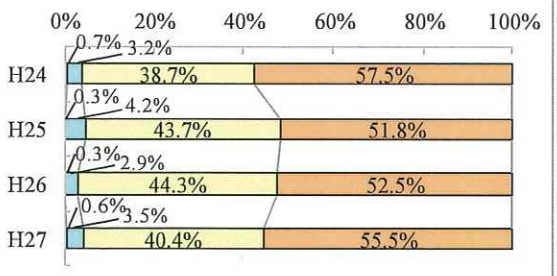
回答者数：H24=615　H25=655　H26=598　H27=527

医師・看護師・その他職員の対応について満足していますか



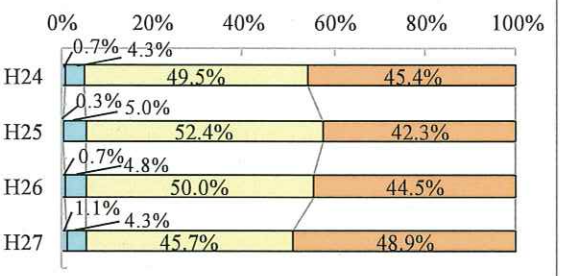
回答者数：H24=617　H25=657　H26=598　H27=528

全体として、受けている治療やケアに満足していますか



回答者数：H24=600　H25=645　H26=585　H27=510

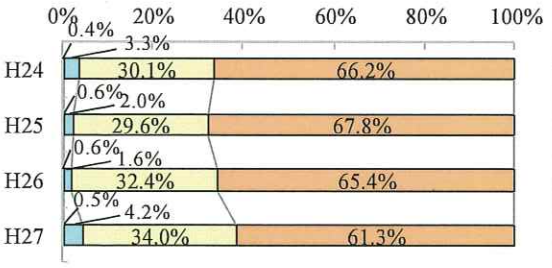
患者さんやご家族への支援について満足していますか



回答者数：H24=555　H25=584　H26=546　H27=462

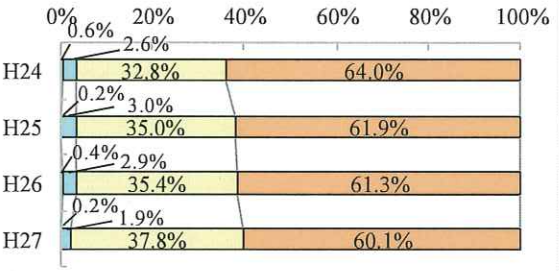
入院治療（病棟）

医師・看護師・その他職員の対応について満足していますか

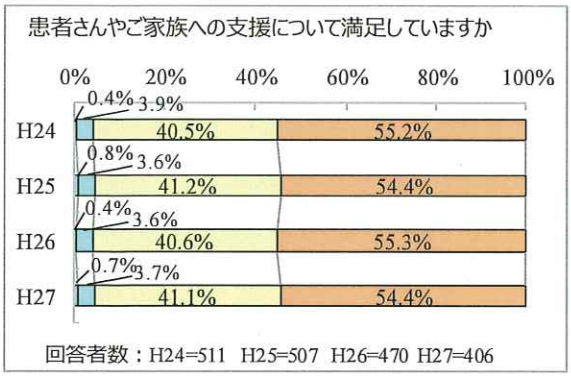


回答者数：H24=538　H25=538　H26=500　H27=424

全体として、受けている治療やケアに満足していますか



回答者数：H24=534　H25=535　H26=491　H27=421



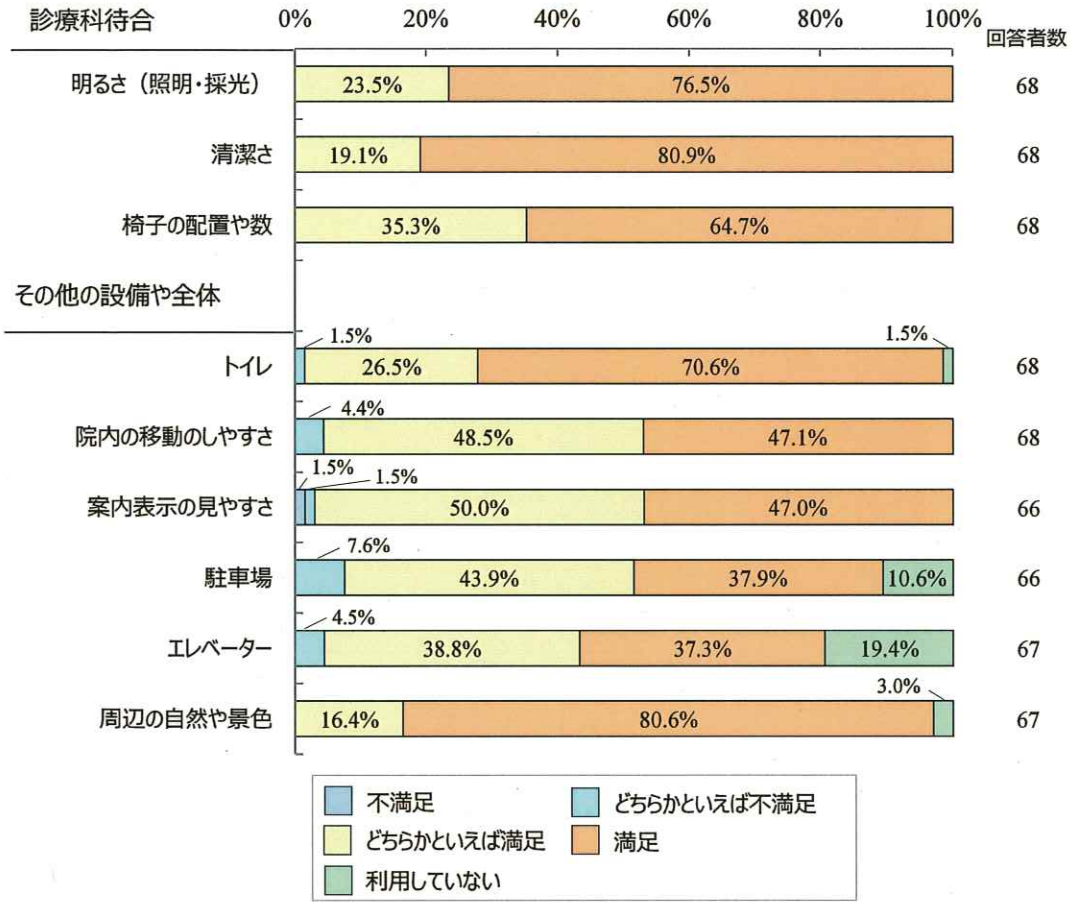
ここでは、外来診療並びに病棟での入院診療に関する全般的な満足度について、調査開始（平成 24 年度）から毎年度の結果を比較して示しています（グラフは 28～29 ページ）。

このうち、「外来診療の流れについて満足していますか」の項目をみると、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答した方の割合は、平成 24 年度から 25%前後の水準で推移しており、他の項目より割合が高い状態が継続していることがわかります。なお、その他の項目において「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答した方の割合は、概ね５%以下の水準にあります。

Ⅲ　初診編

１．設備や環境について

問１　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。

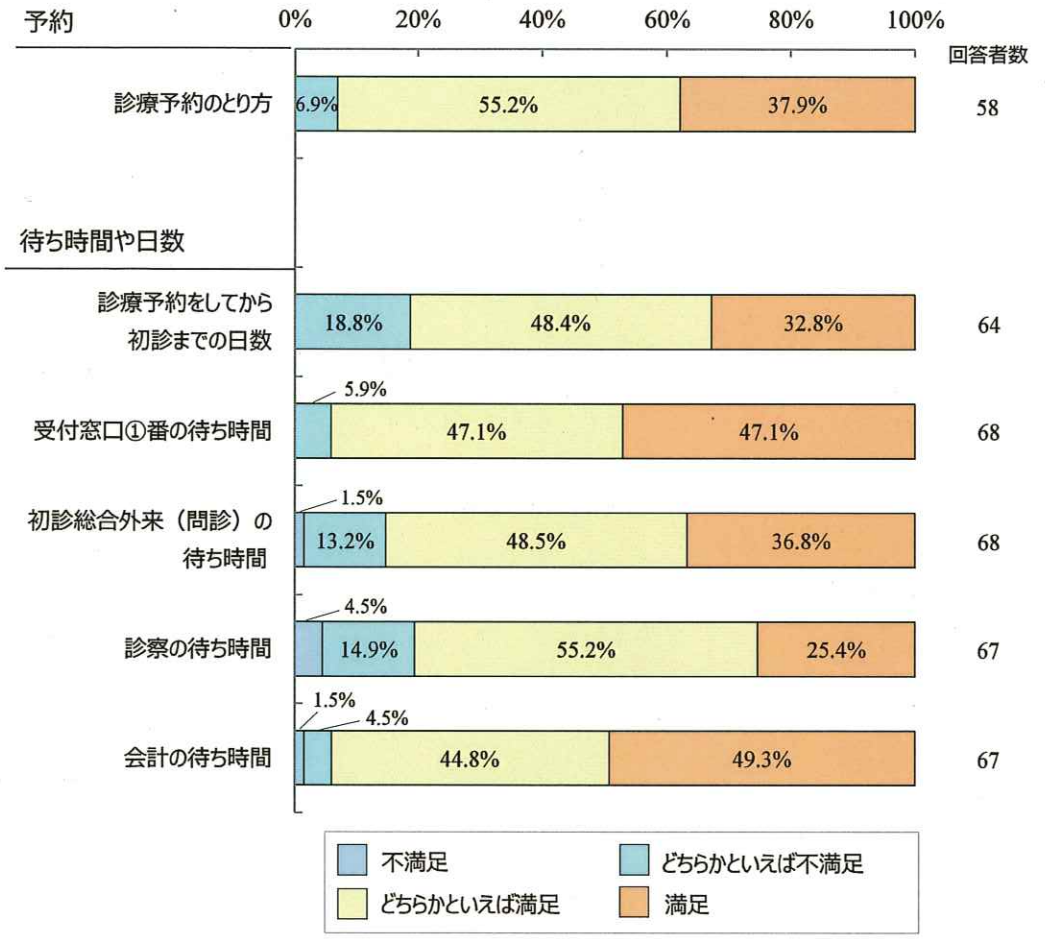


「初診編」では、初診の患者さんを対象として、再診の患者さんとは異なる調査票により実施した調査結果をまとめてあります。ここでは、診療科待合並びに院内における設備や環境に関する満足度の結果を、上記のグラフに示しています。

各項目に関してみると、診療科待合に関する項目では、すべての回答が「満足」「どちらかといえば満足」となっており、満足度の高い状態にあります。一方、その他の設備や全体では、「不満足」「どちらかといえば不満足」とした方の割合が、「駐車場」の項目で８％みられます。

2．外来診療について

問２　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。



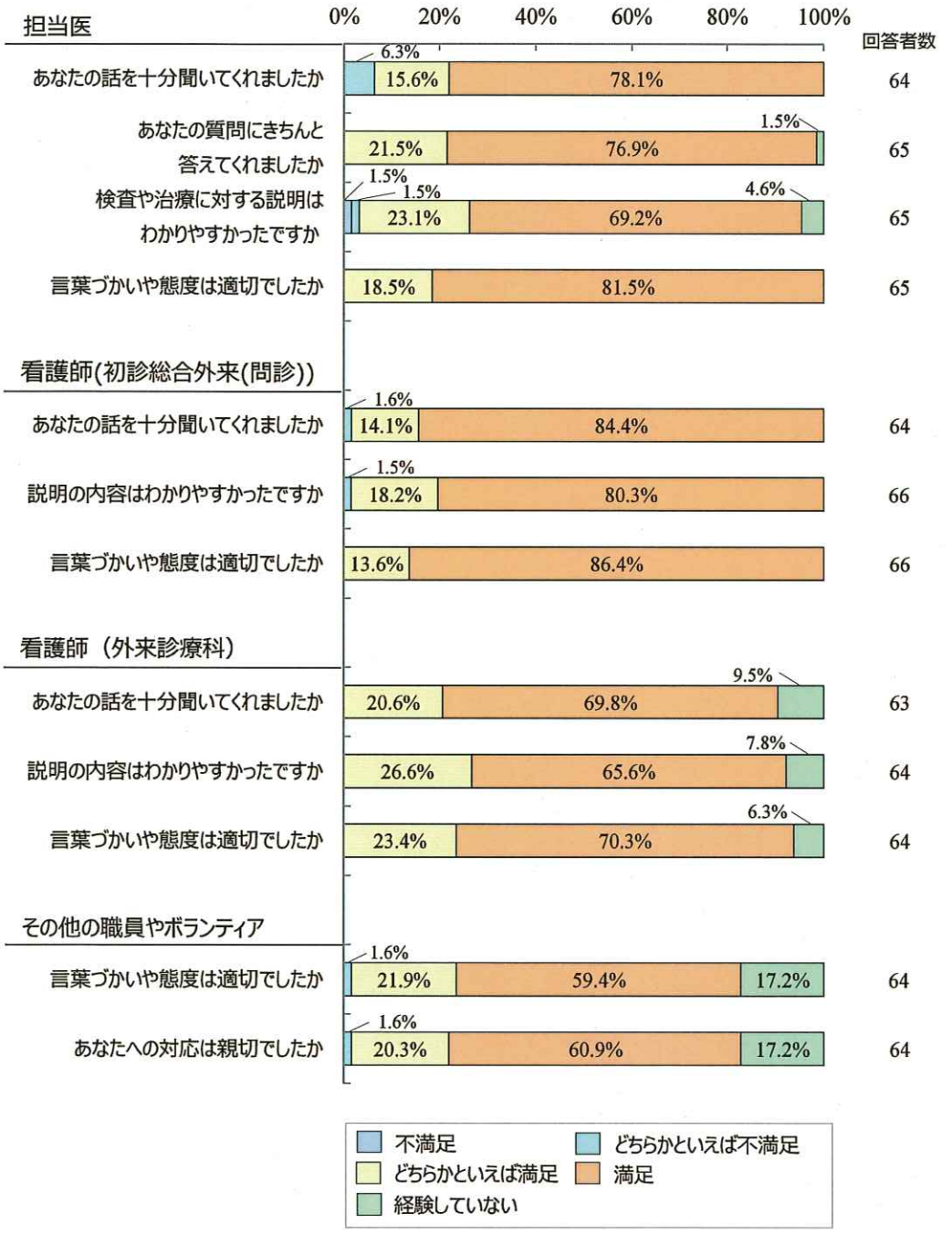
ここでは、診療予約のとり方並びに待ち時間など、外来診療の流れに関する満足度の結果を、上記のグラフに示しています。

各項目に関して、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答した方の割合をみると、「診察の待ち時間」と「診療予約をしてから初診までの日数」の各項目で 19%、「初診総合外来（問診）の待ち時間」の項目で 15%となっており、他の項目と比較して割合が高くなっています。

また、これを「再診編」の結果と比較すると、「診療予約をしてから初診までの日数」（19%）は、「再診編」の「検査予約から検査までの日数」（15%）、「手術を受けると決めてから手術までの日数」（12%）、「入院予約から入院までの日数」（11%）よりも高くなっており、初診までの所要日数に関する患者さんの満足度の低さがうかがえます。

３．職員について

問３　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。



ここでは、外来診療に携わる職員のうち、診療科の担当医、初診総合外来の看護師、外来診療科の看護師、ならびにその他の職員やボランティアについて、それぞれの対応に関する満足度の結果を32ページのグラフに示しています。

各項目に関して、「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答した方の割合は概ね３％以下と低くなっていますが、担当医における「あなたの話を十分聞いてくれますか」の項目のみ、回答の割合が６％と、他より相対的に高くなっています。

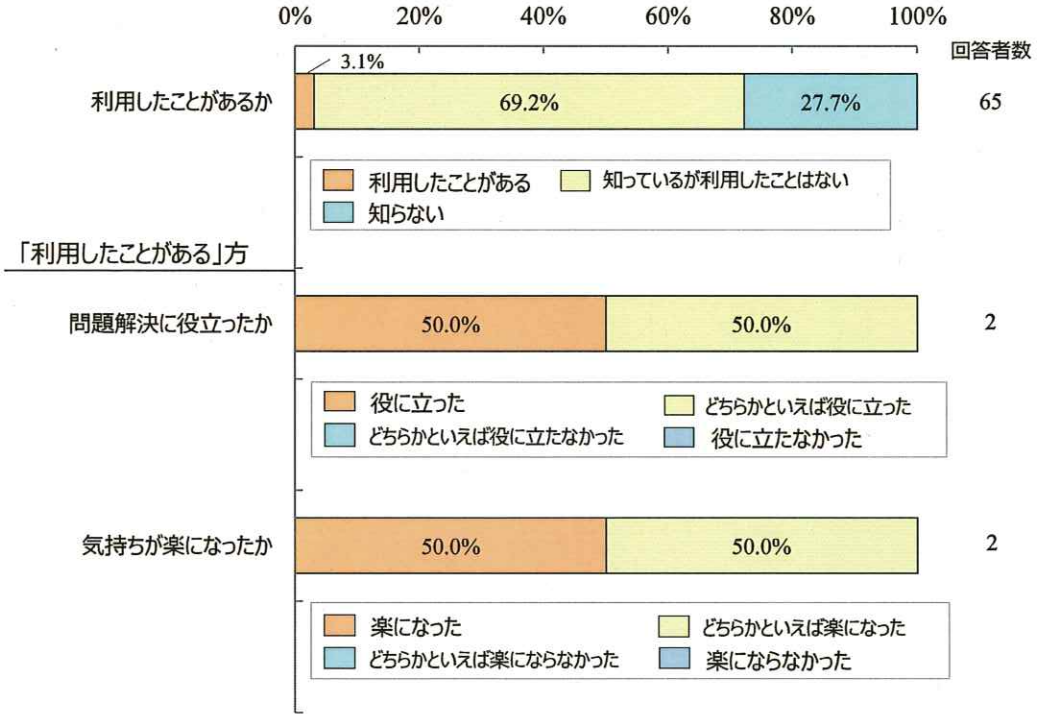
４．患者さんへの支援について

問４　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。



ここでは、「よろず相談」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果を上記のグラフに示しています。

よろず相談を実際に「利用したことがある」と回答した方の割合は全体の３％です。また、これに「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合 69％を加えた、合計 72％の方が、よろず相談の存在を知っていることになります。これは、「再診編」の調査においてよろず相談を知っている方の割合 88％と比較すると低くなっています。

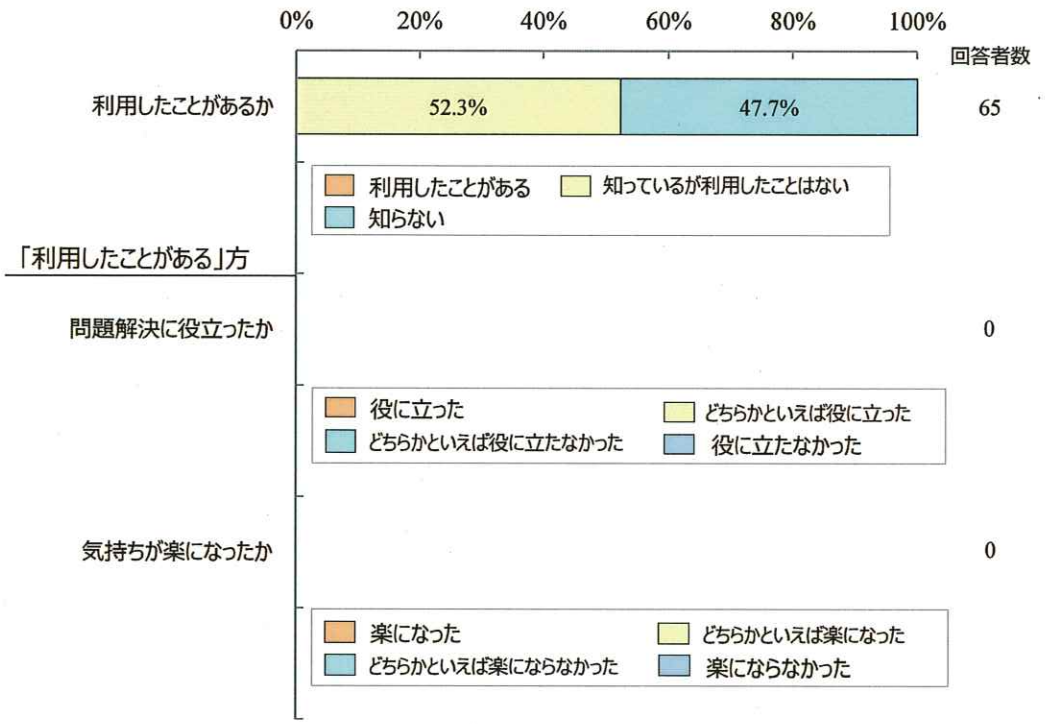
一方、実際に「利用したことがある」と回答した方は少数ですが、いずれも、ご自分の問題解決に「役に立った」「どちらかといえば役に立った」、また、ご自分の気持ちが「楽になった」「どちらかといえば楽になった」と回答しています。

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。



ここでは、「患者家族支援センター」についての利用や認知の状況、並びに実際に利用した方からの評価に関する回答結果を上記のグラフに示しています。

患者家族支援センターを実際に「利用したことがある」と回答した方は、今回の調査ではいませんでした。ただし、「知っているが利用したことはない」と回答した方は 52%となっています。これは、「再診編」の調査において患者家族支援センターを知っている方の割合 52%と同じ水準になっています。

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	1.1
30～39歳	22	3.9
40～49歳	41	7.2
50～59歳	77	13.6
60～69歳	184	32.4
70～79歳	188	33.1
80歳以上	44	7.7
無回答	6	1.1
計	568	100.0

2）性別

区 分	件 数	構成比(%)
男　性	266	46.8
女　性	241	42.4
無回答	61	10.7
計	568	100.0

3）この病院を知った方法（複数回答可）

n=568

区 分	件 数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
かかりつけ医	367	46.6	64.6
家族・友人・知人	190	24.1	33.5
テレビ、新聞、雑誌	84	10.7	14.8
県や市町の広報誌	70	8.9	12.3
インターネット	29	3.7	5.1
その他	47	6.0	8.3
計	787	100.0	—
無回答	13	—	2.3

4）当病院での診療を希望した理由（複数回答可）

n=568

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	71	5.5	12.5
他院医師の紹介	339	26.3	59.7
家族や友人の紹介	57	4.4	10.0
評判	91	7.1	16.0
設備や機器の充実	111	8.6	19.5
がん専門病院の専門性	333	25.9	58.6
最新の医療への期待	214	16.6	37.7
職員の雰囲気	19	1.5	3.3
建物の雰囲気	16	1.2	2.8
前の病院に不満があった	24	1.9	4.2
理念に期待	11	0.9	1.9
その他	2	0.2	0.4
計	1,288	100.0	—
無回答	8	—	1.4

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21年			平成25年		
10月	2	0.4	1月	2	0.4	1月	3	0.5
平成15年			2月	1	0.2	2月	2	0.4
5月	1	0.2	4月	1	0.2	3月	2	0.4
6月	4	0.7	5月	2	0.4	4月	8	1.4
7月	1	0.2	6月	3	0.5	5月	5	0.9
10月	1	0.2	7月	3	0.5	6月	7	1.2
12月	1	0.2	8月	1	0.2	7月	2	0.4
月不明	1	0.2	9月	1	0.2	8月	7	1.2
平成16年			10月	4	0.7	9月	10	1.8
1月	1	0.2	11月	1	0.2	10月	10	1.8
2月	1	0.2	12月	1	0.2	11月	9	1.6
3月	1	0.2	月不明	1	0.2	12月	9	1.6
5月	1	0.2	平成22年			月不明	2	0.4
6月	1	0.2	1月	2	0.4	平成26年		
9月	3	0.5	2月	1	0.2	1月	7	1.2
月不明	1	0.2	3月	3	0.5	2月	3	0.5
平成17年			4月	4	0.7	3月	8	1.4
1月	2	0.4	6月	4	0.7	4月	8	1.4
3月	1	0.2	7月	2	0.4	5月	2	0.4
4月	1	0.2	8月	4	0.7	6月	5	0.9
7月	1	0.2	9月	1	0.2	7月	6	1.1
8月	2	0.4	10月	1	0.2	8月	6	1.1
9月	4	0.7	11月	2	0.4	9月	14	2.5
10月	4	0.7	12月	1	0.2	10月	15	2.6
11月	1	0.2	平成23年			11月	7	1.2
12月	1	0.2	1月	2	0.4	12月	9	1.6
月不明	2	0.4	2月	4	0.7	月不明	1	0.2
平成18年			3月	3	0.5	平成27年		
3月	2	0.4	4月	3	0.5	1月	9	1.6
5月	1	0.2	5月	2	0.4	2月	11	1.9
8月	1	0.2	6月	1	0.2	3月	14	2.5
9月	1	0.2	7月	1	0.2	4月	14	2.5
10月	1	0.2	8月	1	0.2	5月	17	3.0
月不明	2	0.4	9月	6	1.1	6月	21	3.7
平成19年			10月	8	1.4	7月	23	4.0
1月	1	0.2	11月	2	0.4	8月	20	3.5
5月	1	0.2	12月	4	0.7	9月	29	5.1
6月	2	0.4	月不明	2	0.4	10月	13	2.3
8月	1	0.2	平成24年			月不明	2	0.4
9月	2	0.4	1月	2	0.4	無回答	39	6.9
10月	2	0.4	2月	2	0.4	計	568	100.0
12月	2	0.4	3月	4	0.7			
月不明	1	0.2	4月	2	0.4			
平成20年			5月	3	0.5			
1月	1	0.2	6月	5	0.9			
3月	1	0.2	7月	1	0.2			
4月	1	0.2	8月	3	0.5			
5月	1	0.2	9月	2	0.4			
8月	1	0.2	10月	4	0.7			
10月	1	0.2	11月	5	0.9			
11月	3	0.5	12月	2	0.4			
月不明	1	0.2						

６）現在、主にかかっている診療科（複数回答可）

n=568

区 分	件 数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
脳神経外科	25	2.6	4.4
頭頸部外科	60	6.3	10.6
呼吸器外科	32	3.4	5.6
食道外科	9	1.0	1.6
胃外科	36	3.8	6.3
大腸外科	51	5.4	9.0
肝・胆・膵外科	29	3.1	5.1
乳腺外科	66	7.0	11.6
乳腺画像診断	7	0.7	1.2
婦人科	45	4.8	7.9
泌尿器科	79	8.4	13.9
眼科	24	2.5	4.2
皮膚科	21	2.2	3.7
再建・形成外科	15	1.6	2.6
整形外科	33	3.5	5.8
歯科口腔外科	63	6.7	11.1
消化器内科	90	9.5	15.8
女性内科	8	0.8	1.4
呼吸器内科	36	3.8	6.3
血液・幹細胞移植科	35	3.7	6.2
小児科	0	0.0	0.0
緩和医療科	2	0.2	0.4
糖尿病・代謝内科	5	0.5	0.9
循環器内科	38	4.0	6.7
感染症内科	7	0.7	1.2
リハビリテーション科	11	1.2	1.9
腫瘍精神科	0	0.0	0.0
神経内科	4	0.4	0.7
内視鏡科	34	3.6	6.0
画像診断科	5	0.5	0.9
ＩＶＲ科	14	1.5	2.5
放射線治療科	49	5.2	8.6
陽子線治療科	10	1.1	1.8
原発不明科	1	0.1	0.2
麻酔科	1	0.1	0.2
計	945	100.0	—
無回答	7	—	1.2

2．初診編

1）年齢

区 分	件 数	構成比(%)
20～29歳	1	1.5
30～39歳	2	2.9
40～49歳	4	5.9
50～59歳	12	17.6
60～69歳	20	29.4
70～79歳	20	29.4
80歳以上	7	10.3
無回答	2	2.9
計	68	100.0

2）性別

区 分	件 数	構成比(%)
男 性	35	51.5
女 性	27	39.7
無回答	6	8.8
計	68	100.0

3）この病院を知った方法（複数回答可）

n=68

区 分	件 数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
かかりつけ医	35	34.3	51.5
家族・友人・知人	29	28.4	42.6
テレビ、新聞、雑誌	10	9.8	14.7
県や市町の広報誌	14	13.7	20.6
インターネット	6	5.9	8.8
その他	8	7.8	11.8
計	102	100.0	—
無回答	2	—	2.9

4）当病院での診療を希望した理由（複数回答可）

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	11	6.5	16.2
他院医師の紹介	37	21.8	54.4
家族や友人の紹介	9	5.3	13.2
評判	16	9.4	23.5
設備や機器の充実	15	8.8	22.1
がん専門病院の専門性	35	20.6	51.5
最新の医療への期待	29	17.1	42.6
職員の雰囲気	2	1.2	2.9
建物の雰囲気	4	2.4	5.9
前の病院に不満があった	4	2.4	5.9
理念に期待	4	2.4	5.9
その他	4	2.4	5.9
計	170	100.0	—
無回答	2	—	2.9

５）現在、主にかかっている診療科（複数回答可）

n=68

区 分	件 数	構成比(対件数、%)	構成比(対回答者、%)
脳神経外科	1	1.4	1.5
頭頸部外科	5	7.0	7.4
呼吸器外科	6	8.5	8.8
食道外科	1	1.4	1.5
胃外科	2	2.8	2.9
大腸外科	4	5.6	5.9
肝・胆・膵外科	1	1.4	1.5
乳腺外科	5	7.0	7.4
乳腺画像診断	0	0.0	0.0
婦人科	5	7.0	7.4
泌尿器科	6	8.5	8.8
眼科	2	2.8	2.9
皮膚科	1	1.4	1.5
再建・形成外科	0	0.0	0.0
整形外科	4	5.6	5.9
歯科口腔外科	1	1.4	1.5
消化器内科	5	7.0	7.4
女性内科	0	0.0	0.0
呼吸器内科	2	2.8	2.9
血液・幹細胞移植科	2	2.8	2.9
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	1	1.4	1.5
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	1	1.4	1.5
内視鏡科	12	16.9	17.6
画像診断科	2	2.8	2.9
ＩＶＲ科	0	0.0	0.0
放射線治療科	2	2.8	2.9
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
計	71	100.0	—
無回答	5	—	7.4

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、データや全体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934件、「初診編」では41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2-1	設備や環境について	92
問3-1	外来診療の流れについて	103
問3-3	療養中に困ったこと	81
問4-1	職員について	83
問5-1	「診療」に関して悩んだり負担になったこと	84
問5-2	「からだ」に関して悩んだり負担になったこと	104
問5-3	「こころ」に関して悩んだり負担になったこと	126
問5-4	「暮らし」に関して悩んだり負担になったこと	86
問6-5	患者さんやご家族の支援について	43
問8	これまでの設問以外に、病院について	132
	小計	934
【初 診】		件数
問1-1	設備や環境について	14
問2-1	外来診療の流れについて	9
問3-1	職員について	8
問4-3	患者さんやご家族の支援について	5
問5	これまでの設問以外に、病院について	5
	小計	41
	計	975

（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、整理しました。また、前後の文脈がなく、かつ文意が取れないか分類が困難な意見は除外しました。これらの作業により「再診編」「初診編」を合計して 1,218 件のデータとしました。

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、これに、どのラベルにも分類されない「その他」を加え、合計 16 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

【大分類ラベル】	→	【下位ラベル】	→	【評価ラベル】
1　外来診療	→	① 待ち時間全般	→	A　プラス評価
2　入院・退院・転院		② お薬コーナー		B　マイナス評価
3　治療・検査		③ 外来診療待ち時間		C　提案
4　緩和ケア		④ 会計とお薬コーナーの待ち時間		D　その他
5　告知、ＩＣ、ＳＯ				
6　医療連携				
7　在宅介護・療養				
8　施設設備・アクセス				
9　医療者との関係（自院）				
10　医療者との関係（他院）				
11　症状・副作用				
12　こころ				
13　価値・生きがい				
14　経済面・仕事				
15　家族・周囲の人との関係				
16　その他（上記分類以外）				

（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。

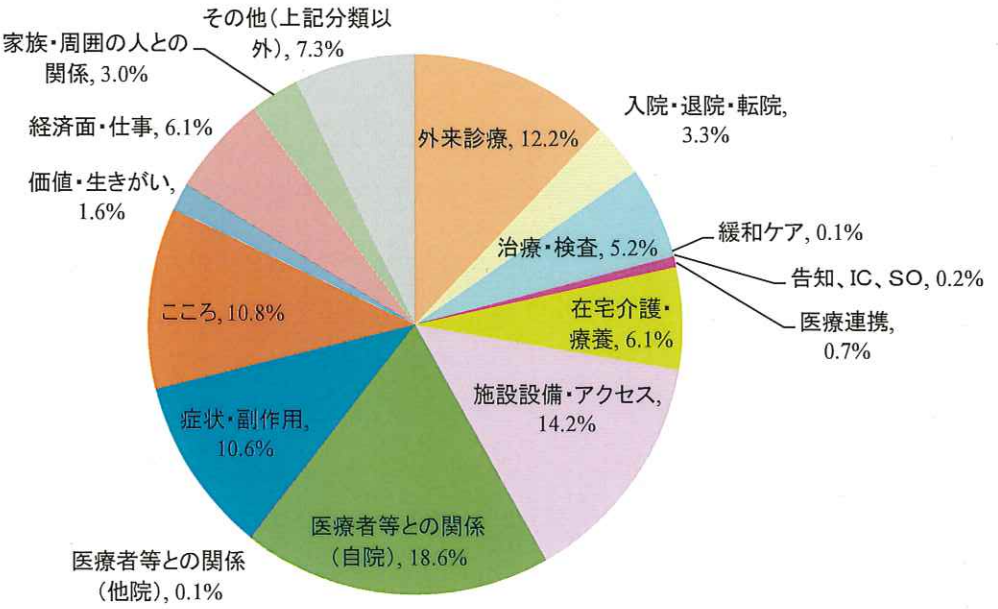
（４）大分類ラベル別の件数

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（自院）」の 227 件、２番目は「施設設備・アクセス」の 173 件、３番目は「外来診療」の 148 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	148	9	医療者等との関係（自院）	227
2	入院・退院・転院	40	10	医療者等との関係（他院）	1
3	治療・検査	63	11	症状・副作用	129
4	緩和ケア	1	12	こころ	132
5	告知、ＩＣ、ＳＯ	3	13	価値・生きがい	20
6	医療連携	8	14	経済面・仕事	74
7	在宅介護・療養	74	15	家族・周囲の人との関係	36
8	施設設備・アクセス	173	16	その他（上記分類以外）	89
				計	1,218

図５－１　大分類ラベル別割合



（５）過去４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（自院）」（18.6%）、「施設設備・アクセス」（14.2%）、「外来診療」（12.2%）、「こころ」（10.8%）、「症状・副作用」（10.6%）に関する意見が多く寄せられています。前年度調査と比較すると、「こころ」の割合が３ポイント低下していますが、その他は前年度とほぼ横ばいで推移しています。

また、大分類ラベルの上位５項目（「医療者等との関係（自院）」「施設設備・アクセス」「外来診療」「こころ」「症状・副作用」）は、過去４年の調査でも上位５項目に位置しており、回答された割合にも大きな変化はありません。

1　外来診療

「外来診療」の件数　　総件数　148 件

	(件)		(件)
① 外来診療待ち時間	32	⑦ 会計とお薬コーナーの待ち時間	5
② お薬コーナー	25	⑧ 会計	2
③ 待ち時間全般	22	⑨ その他	32
④ 予約・予約時間	13		
⑤ 通院治療センター	9		
⑥ 呼出受信機	8		

外来診療に関するまとめ

- 外来診療待ち時間では、予約時間通りに対応してもらえたという評価もありますが、待ち時間の長さに対する不満の数が多くなっています。予約時間通りか最低限の待ち時間での対応や、複数の診療科を受診する際に受付の合理化を求める提案があります。

- お薬コーナー、待ち時間全般、会計とお薬コーナーの待ち時間、会計の各項目では、いずれも待ち時間の長さに関する不満が多く出ており、改善を求める提案がみられます。

- 予約・予約時間では、予約ための連絡手段や手法に関する改善の提案があります。

- 呼出受信機は便利との評価がある一方で、連絡が届かないとの不満もあります。

- その他では、他の病院からの紹介外での受診や再来受付機の運用についての提案、また、高齢で耳の不自由な方への配慮を求める意見があります。

外来診療

外来診療待ち時間（32 件）

プラス評価

○ 診察は予約時間通りに呼んでもらえてありがたかった。

マイナス評価

- 診察の待ち時間が長すぎる。体調が悪いときに長時間待たされるのはつらい。
- 医師によって、「診察室の前でお待ちください」の表示からの待ち時間に差がある。
- 診察の待ち時間が長く、次の診療や検査の予約時間ぎりぎりになってあわてた。

提　案

- 予約時間通り、あるいは 30 分程度の待ち時間で済むようにしてほしい。
- 比較的すぐ診察できる診療科もあるのだから、長く待つのがわかっている診療科では受付だけ済ませて、その間に別の診療科を受診できないか。

お薬コーナー（25 件）

マイナス評価

- 薬を受け取るまでの待ち時間が長すぎる。疲れてしまう。
- 診察や会計が順調に進んでも、薬の受け取りで待たされる。
- 薬が日数分入っていなかったとき困った。

提　案

- 待ち時間を改善してほしい。
- 支払いの問題はあるが、担当医が処方した時点で薬の準備はできないか。

外来診療

待ち時間全般（22件）

マイナス評価

- ● 予約してあるのに待ち時間が長い。疲れたり、いらいらがつのる。
- ● 体調が悪いときに待たされるのはつらい。
- ● 予約時間から大幅に待たされるのでは、予約の意味がない。

提　案

- ➢ たいへんだとは思うが、なるべく予約時間で診察してほしい。
- ➢ がん治療は患者さんにとって身体の負担が大きいので、待ち時間を少しでも短くしてほしい。

思　い

- ✧ 患者さんが多いので、待ち時間は仕方のないことだと思う。

予約・予約時間（13件）

プラス評価

- ○ 主治医がこちらの希望を聞いて、予約や他診療科との調整をしてくれるので助かる。

マイナス評価

- ● 医師により、直接次回の受診予約をさせたり、電話で結果を聞いてから再予約するなど、対応に違いがある。
- ● 急な診療でもその日に予約が取れないので、仕事と通院を両立させるのがたいへん。

提　案

- ➢ こちらからの電話一本で予約を取ることはできないか。
- ➢ インターネットで予約や予約状況の確認ができれば便利。
- ➢ 初診のとき、病状により受診予約が決まるという説明で、連絡を待つしかなく不安になった。何日以内に返事できるという案内があれば安心できる。
- ➢ 病状により患者さんの診察時間に差が出るので、あらかじめ患者さんをグループ分けして予約を入れれば、実態に合った予約時間設定ができるのではないか。

外来診療

通院治療センター（9 件）

マイナス評価

- ● 最初の治療の際、説明が長いのはつらい。
- ● 通院治療センターの待ち時間が長すぎる。

提　案

- ➢ 患者さんが多いので仕方ないが、数時間待ちの状態はなくしてほしい。

呼出受信機（8 件）

プラス評価

- ○ 呼出受信機があるとその場にいなくてもよいし、次にどこで何をすればよいかわかりやすくてよかった。

マイナス評価

- ● 受信機が鳴らず、しばらく待たされたことがある。

提　案

- ➢ 受信機の電波が届く場所を確認してほしい。
- ➢ 呼び出し音が同じだと、自分か他人かわからずその都度チェックが必要なので、何パターンか音があればわかりやすい。

会計とお薬コーナーの待ち時間（5 件）

マイナス評価

- ● 会計や薬の待ち時間が長すぎる。

提　案

- ➢ 付き添いがいる場合、患者さんを処置センターに任せておいて会計に行けると、時間短縮になるし患者さんの負担も少ないと思う。

外来診療

会計（2件）

マイナス評価

● 会計の待ち時間が長い。

その他（32件）

プラス評価

○ がんセンターでは初日に検査があり、他の病院より速いことにびっくりした。
○ 診察や検査に併せて薬を処方してくれるので、何度も通院しないで済む。

マイナス評価

● 初めての受診で、いろいろ丁寧に案内してくれたが、終了までどのタイミングで席を外したらよいかわからず、疲れた。

提　案

➢ 他の病院からの紹介以外でも、がんセンターを受診できるようにしてほしい。
➢ 玄関の再来受付機がよく故障するので何とかしてほしい。
➢ １階の再来受付機に並んでいたら、他の患者さんから順番のことで苦情を言われたが、その人は並ばずに周りをうろうろしていた。順番に並ぶラインをつけてもらえたらと思う。
➢ 周りに多くの人がいると、窓口からの呼び出しの声がよく聞こえないことがある。高齢の難聴者への配慮をお願いしたい。

2　入院・退院・転院

「入院・退院・転院」の件数　　総件数　40 件

	(件)	(件)
① 入院生活	14	
② 入院中の食事	7	
③ 入院期間	6	
④ その他	13	

入院・退院・転院に関するまとめ

- 入院生活では、荷物制限や投薬の対応などへの不満が出ています。また、病状によっては同じ病室の患者さんに悪影響が出ることがあり、何らかの対応を求める意見があります。
- 入院中の食事は不満とする意見が多く、改善を求める意見があります。
- 入院期間では、もう少し長く入院させてほしいとの不満や要望がみられます。
- その他では、安心して入院治療ができたとの評価がみられますが、一方で、入院日の決定が急すぎて対応できないとの不満がみられます。

入院・退院・転院

入院生活（14 件）

マイナス評価

- ● 薬や荷物の持ち込み制限で困った。
- ● 投薬の時間通りに薬を持ってこない。
- ● 回診で多くの医師が来て、患部を見せないといけないのが気になる。

提　案

- ➢ 病状によっては、同室の患者さんが臭いで食事できなかったり、眠れなかったりする。同病の方を同じ病室にするか、個室利用などの対応をしてほしい。

入院中の食事（7 件）

マイナス評価

- ● 入院時の食事がおいしくない。メニューの内容やバランスがよくない。

提　案

- ○ すべての人を満足させるのは難しいだろうが、メニューはもう少し考えてほしい。

入院期間（6 件）

提　案

- ➢ 入院期間を長くしてほしい。もう少し体が落ち着くまで入院させてほしい。

入院・退院・転院その他（13 件）

プラス評価

- ○ 精神的に安定して、楽な気持ちで入院治療を受けられた。

マイナス評価

- ● 入院日の連絡が急すぎる。前日に連絡されても日程調整できないときがある。

3　治療・検査

「治療・検査」の件数　　総件数　63 件

	(件)	(件)
① 検査	23	
② 治療方針	16	
③ 手術	6	
④ その他	18	

治療・検査に関するまとめ

- 検査では、検査までの待ち時間や待ち日数が長いこと、検査を受けるための指示項目や行くべき受付が多いことへの不満がみられます。再検査に関する連絡方法の提案や、検査入院を希望する意見があります。

- 治療方針では、患者さん自身が治療法を選択することへの悩み、また、治療法に関して助言や説明を求める意見があります。一方、治療の継続に関する思いもみられます。

- 手術については、手術日が急に決まることへの不満や、診断から手術までの日数短縮を求める意見があります。

- その他では、新しい症状が出た場合などの受診対応をどうすべきかわからないという不安、また、当院内での診療科の充実を求める提案がみられます。

治療・検査

検査（23 件）

プラス評価

○ 昼休みの時間帯も検査をしてもらえたので、無駄な時間を過ごさずに済んだ。

マイナス評価

● 検査予約から検査、初診日から検査までに日数がかかりすぎる。
● 多くの検査指示項目をこなし、かついろいろな受付に行くのはたいへん。
● 付き添いの家族があまりに多く、検査を待つ自分たち患者は立って待たされている。

提　案

➢ 検査着に着替えた後の待ち時間が長いので、着替えは検査の直前にしてほしい。
➢ 検査後の説明に日数がかかりすぎるので、早くしてほしい。
➢ 再検査が必要なら電話するといわれたが、電話のある時期や時間帯がわからず不安になった。結果にかかわらず時期を決めて電話してほしい。
➢ 遠くからの通院で検査準備もあるので、検査入院できるよう検討してほしい。

治療方針（16 件）

マイナス評価

● 治療の流れについて細かな説明がなく、後で聞いても返答がない。
● 複数の治療法から自分で選択するのに、非常に考え悩んだ。

提　案

➢ こうしたら早く良くなるという治療法を、時間をかけずにアドバイスしてほしい。
➢ 治療の選択肢の中から一つを選んだ理由を詳しく説明してほしい。

思　い

✧ 抗がん剤治療を続けたほうが良いといわれたが、体と医療費のことを考えて治療はしなかった。
✧ がんの治療をやめようかと思うときがある。

治療・検査

手術（6 件）

マイナス評価

- 手術日が急に決まるので、対応がたいへん。

提　案

- 診断から手術までの日数がかなりあり不安。みんななるべく早く診療に入りたいと思っている。

その他（18 件）

マイナス評価

- 手術や治療中にたくさん説明され書類ももらったが、なかなか頭に入らない。
- 新しい症状が出たり、症状が再発した際に、がんセンター内で診療してもらえるか、どの診療科で診てもらうべきかわからず不安。
- がん専門病院と期待して受診したのに、他と同じ治療法しかないので残念。

提　案

- 腎臓内科・外科の設置、精神科の再開などを求める。
- 漢方外来の更なる充実をお願いしたい。

4　緩和ケア

「緩和ケア」の件数　　総件数　1 件

	(件)	(件)
① 緩和ケア	1	

緩和ケアに関するまとめ

❑　緩和ケアについては、他院での経験から、緩和ケアのありがたさを感じ、本人の希望に沿ってほしいとの要望があります。

緩和ケア

緩和ケア（1 件）

提　案

➢　他の病院で親族を去年末期がんで亡くした身として、緩和ケアのありがたさが身にしみた。本人の希望をできるだけ聞いていただけるとありがたい。

5　告知、ｲﾝﾌｫｰﾑﾄﾞ・ｺﾝｾﾝﾄ、ｾｶﾝﾄﾞ・ｵﾋﾟﾆｵﾝ

「告知、ｲﾝﾌｫｰﾑﾄﾞ・ｺﾝｾﾝﾄ、ｾｶﾝﾄﾞ・ｵﾋﾟﾆｵﾝ」の件数　　総件数　3 件

	(件)	(件)
① セカンド・オピニオン	2	
② 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、ｲﾝﾌｫｰﾑﾄﾞ・ｺﾝｾﾝﾄ、ｾｶﾝﾄﾞ・ｵﾋﾟﾆｵﾝに関するまとめ

- セカンド・オピニオンについては、満足と不満の両方の意見があります。
- インフォームド・コンセントについては、手術や術後の説明がないとの不満がみられます。

告知、ｲﾝﾌｫｰﾑﾄﾞ・ｺﾝｾﾝﾄ、ｾｶﾝﾄﾞ・ｵﾋﾟﾆｵﾝ

セカンド・オピニオン（2 件）

プラス評価

○ セカンド・オピニオンを受けた際わかりやすく説明いただき、納得や理解が得られた。

マイナス評価

● セカンド・オピニオンに関する対応が良くない。

インフォームド・コンセント（1 件）

マイナス評価

➢ 手術のインフォームド・コンセントもなく、術後の説明も本人になし。

6　医療連携

「医療連携」の件数　　総件数　8 件

	(件)	(件)
① 医療連携	8	

医療連携に関するまとめ

- 医療連携では、一般の病院等とがんセンターとの分担がわからないこと、また、一般の病院を受診してもがんセンターへ行くよう促されたこと（あるいはその逆のケース）への不満がみられます。がんセンター内での受診や他の病院との連携を求める意見が出ています。

医療連携

医療連携（8 件）

マイナス評価

- 一般のかかりつけ医とがんセンターとの守備範囲の分担がわからない。
- がん以外の症状で他の病院へ行ったが、検査はがんセンターでと言われ、その場で対応してもらえないことがたびたびあった。
- 副作用で腎臓が悪化したが、がんセンターに担当医がいないため他の病院へ移った。

提　案

- がんセンターに、がん以外の病気にも対応できる診療科を作ることはできないか。あるいは、同じ県立病院等との連携はできないか。

7　在宅介護・療養

「在宅介護・療養」の件数　　総件数　74 件

	(件)	(件)
① 病院への相談・対応	49	
② 受診・受診の判断	9	
③ その他	16	

在宅介護・療養に関するまとめ

- 病院への相談・対応では、夜間や休日を含め連絡すれば適切に対応してもらえたという評価があります。一方で、どの程度の状態で病院に連絡すればよいか迷う、夜間や休日に連絡していいのかわからないといった、連絡の判断に関する不満や悩みが多くみられます。かけた電話がなかなかつながらないという不満もみられます。

- 受診・受診の判断では、休日などで受診するか症状を我慢するかの判断、あるいは、がんセンターと他の病院のどちらを受診すべきかの判断で迷うとの悩みが多くみられます。

- その他では、自宅で症状や副作用が出たときの対応そのものについて、どうすべきかわからないという意見があります。

在宅介護・療養

病院への相談・対応（49 件）

プラス評価

○ ささいなことと思っても、電話したら親切丁寧に案内、説明してもらえた。
○ 夜間や休日でも、連絡がとれて対処してもらえたので助かった。

マイナス評価

● どのくらいの症状で連絡したらよいか、判断の基準やタイミングが難しく迷う。
● 休日や夜間に症状や副作用が出た場合、連絡してよいものかわからない。
● 直接医師と電話で話したいことがあるとき、連絡をとってよいのか悩んだ。
● 電話しても、病院、あるいは目的の診療科になかなかつながらない。

提　案

➢ 自宅で問題が起きた際の連絡手法を簡素化し、マニュアルにして渡してほしい。
➢ 予約がなくても、主治医への伝言によって訴えや相談をすることはできないか。

受診・受診の判断（9 件）

マイナス評価

● 具合の悪いとき、がんセンターに行くか、地元の病院に行くか困った。
● 休日や予約日でないときに症状が出て、受診するか我慢するか迷った。我慢したら症状が悪化して苦しんだ。

その他（16 件）

マイナス評価

● 事前に聞いていない症状や副作用が出たとき困った。
● 自宅で症状や副作用が出たときの対応がわからない。市販の薬を飲んでいいのか。

その他

➢ 徐々に動かなくなる腕のリハビリやストレッチについて相談したい。

8　施設設備・アクセス

「施設設備・アクセス」の件数　　総件数　173 件

	(件)		(件)
① 施設設備全般	22	⑧ エレベーター	8
② 椅子	20	⑧ 売店・レストラン等	8
② 駐車場・正面玄関	20	⑧ 周辺の自然や景色	8
④ アクセス	16	⑫ 空調	4
⑤ トイレ	12	⑫ 照明・明るさ	4
⑥ 案内表示・移動のしやすさ	11	⑭ ソファーベッド	3
⑦ 庭園	10	⑮ 通院治療センター	2
⑧ 清潔さ	8	⑯ その他	17

施設設備・アクセスに関するまとめ

- 施設設備全般については、概ね評価する意見となっています。
- 椅子については、数の不足や硬さに対する不満と、改善を求める提案があります。
- 駐車場・正面玄関では、駐車場から玄関までの遠さに不満がみられます。また、患者さんや家族に対する料金や利用上の配慮を求める提案があります。
- アクセスでは、バスの本数への不満と、直通便の設置を含む改善の提案があります。また、タクシーの料金、バスやタクシーの運転に関する不満や要望もあります。
- トイレでは、数の少なさと清潔さについての不満や提案がみられます。
- 案内表示・移動のしやすさでは、案内表示の存在や内容がわかりくいとの意見がみられ、改善を求める提案があります。
- 庭園に関する評価はおおむね良好です。

施設設備・アクセス

施設設備全般（22 件）

プラス評価

○ ホテルのように美しい。良い意味で病院らしくない。
○ 設備や環境が整っていて、院内もすっきりしている。
○ 待合など明るく広々としていて、ゆとりや開放感があってよい。

椅子（20 件）

プラス評価

○ 椅子があちこちにあるのはとても良い。

マイナス評価

● 椅子やソファーの数が足りない。
● 待合のソファーは、向かい合わせでは空いていても座りにくい。

提　案

➢ 椅子やソファーの数を増やしてほしい。相席にならないようにしてほしい。
➢ 柿田川ホールのソファーは、１人か２人座っているとそのテーブルにはもう座れない。もっと別の使い方か、椅子などがほしい。
➢ 診療科や待合の椅子が硬い。クッションの貸し出しがあるとありがたい。

施設設備・アクセス

駐車場・正面玄関（20 件）

プラス評価

○ 駐車料金が安くて助かる。

マイナス評価

● 時間帯により駐車場の４階しか空きがなく、エレベーターで長時間待たされた。
● 駐車場から玄関までが遠く、患者には負担になる。
● 冬の玄関付近が寒い。バスの待ち時間など落ち着かない。

提　案

➢ 駐車料金が高い。無料にするか値下げしてほしい。
➢ 通院の患者さん本人か家族だけでも駐車料を無料にしてほしい。
➢ 入院や手術の際は、患者さんや家族が一般駐車場を利用できるようにしてほしい。

アクセス（16 件）

マイナス評価

● 伊豆縦貫道からのアクセスがわかりにくい。
● 路線バスの本数が少ない。特に午後のがんセンター発の便が少ない。
● 路線バスの運転が荒い。高齢の患者をたくさん乗せているのに危ない。
● タクシーを利用せざるを得ないが、料金が高い。

提　案

➢ バスの本数を増やしてほしい。
➢ 三島駅、沼津駅などから直通のシャトルバスを出してほしい。
➢ がん患者に対して無神経な質問、発言をするタクシー運転手がいる。注意してほしい。

施設設備・アクセス

トイレ（12 件）

マイナス評価

- トイレの数が少ない。また、場所がわかりづらくて迷う。
- トイレの汚れが気になる。院内を同じ靴で歩くので少し嫌な感じがする。
- トイレットペーパーがいつも切れている。

提　案

- トイレをきれいにしてほしい。
- 尿検査（採尿）に対応するトイレの数を増やしてほしい。

案内表示・移動のしやすさ（11 件）

プラス評価

- ○　院内の所定の場所へ行くのは説明があるのでわかりやすい。

マイナス評価

- 案内表示がわかりにくい。案内表示自体どこにあるかわからない。
- 各検査の間の移動がわかりづらくたいへん。

提　案

- 正面玄関で、各診療科の位置をもう少しわかりやすく見せてほしい。
- 廊下の床に案内表示を書くなどしてはどうか。
- 体が不自由なとき、場所によっては手すりがあると助かる。

庭園（10 件）

プラス評価

- ○　庭園が四季折々美しい。良く管理や手入れがされていて心が安らぐ。

提　案

- 寒い時期に花の風景がなくて寂しい。寒さに強い花を植えて明るくしてほしい。

施設設備・アクセス

清潔さ（8 件）

プラス評価

○　とても清潔。施設全般にわたり清掃が行き届いていて気持ち良い。

エレベーター（8 件）

マイナス評価

● エレベーターが狭く、数が少ない。
● 待ち時間が長い。複数台が同じ動きをしていることがあり、いらいらする。

提　案

➢ エレベーターの昇降や案内図に改善がほしい。
➢ 入院患者さん専用のエレベーターがあると良い。

売店・レストラン等（8 件）

プラス評価

○　品物がそろっているコンビニはありがたい。

提　案

➢ コンビニに添加物の入った食品がある。病人にとってはどうなのか。
➢ レストランのメニュー（数と選択の幅）、味、値段などの充実を希望する。

周辺の自然や景色（8 件）

プラス評価

○　周辺は緑が多く、眺望できる景色も良い。

マイナス評価

● 窓にブラインドが下りていて良い景色がさえぎられ、いらだちを感じる。

施設設備・アクセス

空調（4件）

マイナス評価

● 冷房が効きすぎて寒い。また外来で空気の乾燥が気になる。

照明・明るさ（4件）

プラス評価

○ たいへん明るく気持ちが良い。病院というイメージがなく苦にならない。

マイナス評価

● とにかく暗い。もう少し明るくしてほしい。

ソファーベッド（3件）

プラス評価

○ 待ち時間に、横になれるソファーベッドがあり、とてもありがたかった。

提　案

➢ ソファーベッドの数がもう少し確保されると助かる。

通院治療センター（2件）

マイナス評価

● 通院治療センターの臭いが鼻について気分が悪くなる。

施設設備・アクセス

その他（17 件）

提　案

- 診療科や待合などに時計を増設してほしい。
- トイレでうがいができないので、うがいできる場所がほしい。
- 柿田川ホールのような場所がもう一つあると、待ち時間をストレスなく過ごせる。
- 検査時の更衣室には、女性のために鏡やかつらを置く場所があるとよい。
- 入院中最上階の浴場を利用し気分転換になったが、利用者をほとんど見かけない。大勢の方に利用してもらいたい。

9　医療者等との関係（自院）

「医療者等との関係（自院）」の件数　　総件数　227 件

	(件)	(件)
① 医師	85	
② 医療者との関係全般	80	
③ 看護師	41	
④ 受付・会計職員	9	
⑤ 薬剤師	3	
⑥ その他	9	

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（自院）に関するまとめ

- 医師との関係では、医師の説明や対応への評価や、信頼できる医師に出会えた感謝がみられますが、一方で、必要な相談や質問ができない、説明がわからない、医師の不適切な言動や対応、担当医が変わってしまうことへの不安や不満が多く挙げられています。提案についても、わかりやすい説明をはじめ、十分かつ適切なコミュニケーションを求めるものが多くなっています。

- 医師、看護師を含む医療者との関係全般では、親切、丁寧、やさしい対応に満足、感謝する意見が多くみられますが、個別には不満を感じさせる医療者や場面があるとの意見があります。

- 看護師についても、全般にはやさしい、親切で気持ちよい対応で安心すると評価する意見が多くみられますが、上記と同じく、個別の看護師の態度や行動、技量などについては不満を感じる患者さんの意見がみられます。

- 受付・会計職員、薬剤師では、心づかいや説明への評価がある一方、対応への不満もみられます。

- 上記以外の職員・ボランティア等に関しては、それぞれ評価する意見があります。

医療者等との関係（自院）

医師（85 件）

プラス評価

○ こちらの話をよく聞いて、丁寧に答え、説明してくれる。
○ 口頭だけでなく、図を描いたり文字で説明してくれたのでわかりやすかった。
○ 事前に質問事項をメモしていたので、十分な質問ができた。
○ 医師の大丈夫ですとの言葉や、適切な対応により安心できる。
○ 信頼できる医師に担当、執刀してもらえて本当に感謝している。

マイナス評価

● 医師とうまく話せない。こちらからうまく説明や相談、質問ができない。
● どの程度のことまで相談していいのか悩み、実際には質問できないことがある。
● 忙しそうなのでいつまでも会話できず、必要なことを相談できない。
● 医師が女性から男性に変わり、質問しにくくなった。
● 上の立場であるかのような口調や対応をする医師がいる。
● 医師からの不適切な言動や対応、治療や投薬などでの指示の混乱があった。
● 担当医が変わった、あるいは何度も変わったため不安、信頼関係が作りにくい。

提　案

➢ 忙しいとは思うが、もう少しじっくり話を聞いてほしい。
➢ 早口なので、もっとゆっくり話してほしい。
➢ 説明の内容がわからない。経過や今後の見通しなどを明確に、わかりやすく説明してほしい。詳細がわかれば今後の意識づけ、動機づけもできる。
➢ こちらと視線を合わせてほしい。

医療者等との関係（自院）

医療者との関係全般（80 件）

プラス評価

○ 職員すべてが親切、丁寧に対応してくれる。
○ やさしい態度や言葉づかいで接してくれるので、とても安心できる。
○ よく話を聞き、わかりやすく説明してくれる。アドバイスや対応ももらえる。
○ 教育訓練がしっかりされていると思う。

マイナス評価

● 感じのいい方、やさしい方もいれば、そうではない方もいて、差がある。
● 忙しそうなので、話したことがないし話しづらい。
● 職員などが何人か固まって笑っていたりする光景がよくみられる。

提　案

➢ 体に装具をつけている患者さんもいるので、それがどういう装具か、担当や専門にかかわらず勉強してほしい。
➢ 医師や看護師から患者さんへの情報提供、交流ができれば、信頼感と満足度の向上につながると思う。

看護師（41 件）

プラス評価

○ 看護師のやさしい対応に救われた。
○ 笑顔で気持ちよく、親切に接してもらい、安心して治療や入院ができた。

マイナス評価

● 点滴や注射の際の針の刺し方が乱暴、あるいは上手くなくて痛い。
● 患者さんに対して無神経、あるいは冷たい言動や対応をする看護師がいる。
● 入院中、個々の看護師の対応があまりに違う。お願いしたことにすぐ対応する人もいるが、夕方まで放置されたこともある。

提　案

➢ 個人差があるのは当然だが、明るく声かけできる看護師を採用してほしい。

医療者等との関係（自院）

受付・会計職員（9 件）

プラス評価

○ 窓口の職員が治療のたびに心がけてくれて、患者も家族も気持ちが癒された。

マイナス評価

● ある受付で、職員同士が話に夢中になり、すぐ対応してくれなかった。
● 診察券の渡し方が雑、無愛想。

提　案

➢ 患者さんは不安を抱えて受診するので、笑顔での対応を心がけてほしい。

薬剤師（3 件）

プラス評価

○ たいへんよく説明してくれて、不安を解消してくれた。

マイナス評価

● 薬剤師との会話などはほとんどない。

その他（9 件）

プラス評価

○ ボランティアの方によるコンサートがとても良かった。
○ よろず相談に電話したところ、担当者が丁寧に話を聞き、適切な対応を提案してくれた。当院に転院後も、その担当者が病室まで見舞いに来てくれた。
○ 手術前に悩んでいたとき、患者サロンの方に声をかけていただき、お話ししたところ看護師に連絡を取ってくれ、いろいろ話を聞いてもらえた。
○ 掃除のスタッフや警備の担当者にも気持ちよく応対してもらえた。

マイナス評価

● 苦しい思いをして検査を受けたのに、技師が止めようかと何度も言うので困った。

10　医療者等との関係（他院）

「医療者等との関係（他院）」の件数　　総件数　1 件

（件）　　（件）

① 医療者等との関係（他院）　　1

医療者等との関係（他院）に関するまとめ

❑　静岡がんセンター以外の他病院の医療者との関係では、患者さんの意思が正確に伝わらず、それとは異なる対応をされたことについての不満があります。

医療者等との関係（他院）

医療者との関係（他院）（1 件）

マイナス評価

●　当院に転院を申し込んだが、すぐに転院したいという希望がもとの病院にしっかり伝わらず、セカンド・オピニオンの紹介状を出されたので、書き直してもらった。

11　症状・副作用

「症状・副作用」の件数　　総件数　129 件

	(件)	(件)
① 副作用・合併症	64	
② 症状	40	
③ 日常生活	15	
④ 手術部位	10	

症状・副作用に関するまとめ

- ここでは、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、患者さんからはさまざまな副作用・症状についての声があります。また、同時に複数の副作用・症状に悩む患者さんも多数います。

- 副作用・合併症では、全身各部位でのさまざまな副作用のつらさ、副作用の原因となる薬の服用が中止できない、治療や手術と比べて相談にあまり取り合ってもらえないなどの声があります。

- 症状では、痛みをはじめとする全身でのさまざまな問題の発生に加え、症状に慣れるのに心身とも時間がかかるという声があります。

- 日常生活では、食事の問題、脱毛に伴うかつらの使用によるストレス、体力低下などによる行動への制約などが挙げられています。

- 手術部位では、手術部位のつりや痛み、人工肛門に関する問題などが挙げられています。

症状・副作用

副作用・合併症（64 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、口内炎、口の中の渇き、かゆみ、むくみ、便秘など）
- 副作用が解消されない。範囲がだんだん広がっている。
- 副作用の強い薬を継続しているが、症状が治まらず中止することができない。
- 治療や手術への不安はなかったが、その後の副作用に関する相談にはあまり取り合ってもらえていない気がする。

症状（40 件）

思 い

- さまざまな症状の発症（だるさ、せき、頻尿など）
- 痛みがつらい、眠れない。薬を飲んでも取れない痛みがある。
- 手術前にはなかった症状に慣れるのに、心身とも時間がかかった。

日常生活（15 件）

思 い

- 食事がとれたり、とれなかったりする。
- かつらは夏暑くむれ、雨風や人目も気になる。毎日なのでストレスになる。
- 体力や筋力低下、ひざの痛みなどで歩行や動くことがたいへん。
- 一人暮らしで、家族に頼れないため不安。

手術部位（10 件）

思 い

- 手術した部位がつる、痛みがとれない。
- 人工肛門のかぶれ、かゆみに悩んでいる。

12　こころ

「こころ」の件数　　総件数　132 件

	(件)	(件)
① 再発など将来に対する不安	77	
② 不安感・悩み・落ち込み	41	
③ 患者さん・家族への支援	8	
④ 精神的な動揺	6	

こころに関するまとめ

- 再発など将来に対する不安では、病状や治療の状況、成果に関する不安に加え、再発や転移に関する不安を訴える思いが数多くみられます。今後の人生や余命、家族の将来についての不安も挙げられています。

- 不安感・悩み・落ち込みでは、いらいらして気持ちが落ち着かない、落ち込むなどの患者さんの思いが多くみられます。外部の情報に影響されて不安になってしまうとの声もあります。

- 患者さん・家族の支援では、最初からよろず相談に不安感の相談をしていいのかわらないとの不満がみられます。また、心の不安にもっと寄り添ってほしい、初診時に支援について説明すべきとの提案があります。

- 精神的な動揺では、どうしていいかわからない、ショック、後悔などの表現がみられます。

こころ

再発など将来への不安（77 件）

思 い

- 手術もできない状態で、先の見通しが立たず不安。
- 治療の成果が上がらないとき、このままどうなってしまうのか不安。
- これ以上病状が進むのか不安。
- 再発の不安がある。手術後時間が経過しても不安がある。
- わずかな変化や痛みでも、再発や転移を考えて不安になる。
- 今後どのようになってしまうのか心配。
- あとどれくらい生きられるかと考えて眠れない。
- 家族の将来が不安。

不安感・悩み・落ち込み（41 件）

思 い

- いらいらする、気持ちが落ち着かない。
- いつも不安がある、あるいは時々不安になる。
- 治療や化学療法、人工肛門などへの不安がある。
- 病気の状態が良いのか悪いのかよくわからない。
- 病気のステージが思ったより悪く、しばらく不安だった。
- 外部にいろいろな情報が氾濫していて、それに影響されて不安になる。
- たびたび、あるいは時々気持ちが落ち込む。

こころ

患者さん・家族への支援（8 件）

マイナス評価

- ● 先の見通しや気持ちが落ち着かないとき、心配なら最初によろず相談に行ってもいいのか、よくわからない。

提　案

- ➢ 治療期間中の運動や食事についてのアドバイスがほしい。
- ➢ 抗がん剤治療がつらく、死んでしまいたいとさえ思った。心の問題にもっと寄り添ってほしい。
- ➢ 初回診療の際、「当面の支援」に関する資料を渡して説明してはどうか。

精神的な動揺（6 件）

思　い

- ✧ 次々別の症状が出て、どうしていいかわからずに一日過ごすことがある。
- ✧ 最初はショックで、医師に何を聞いても言われても覚えていなかった。
- ✧ もっと早く受診をしなかったことへの後悔。

13　価値・生きがい

「価値・生きがい」の件数　　総件数　20 件

	(件)	(件)
① 病気との向き合い方	20	

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、生き方や日常生活での考え方など、がんに直面する患者さんの「思い」を表している回答となっています。
- 患者さんの思いは、病気と闘っていこうという「決意」、日常生活では前向きに過ごす、落ち込んでも忘れようという「生き方」、医師を信じる、任せるという「対策」、仕方がない、あきらめるという「受容」の表現など、さまざまなものがあります。

価値・生きがい

病気との向き合い方（20 件）

思　い

- がんと確定してからは、医師や看護師を信じて、前向きに病気と闘おうと決意した。家族や親戚、友人などの励ましの言葉も大きな支えとなった。
- つらい治療だが、がんが消えることを夢みて努力している。
- 再発や転移の不安はあるが、そうなったときに考える。できるだけ楽しく過ごすようにしている。
- 落ち込んでも、次の日は忘れている、忘れるようにしている。
- 主治医に任せている。
- 再発はある程度覚悟しているし、再発後の対応は医師を信頼している。
- 仕方ないので受け入れ、落ち込まないよう明るく努めている。
- 当初は気持ちが落ち込んだが、今はある意味であきらめている。

14　経済面・仕事

「経済面・仕事」の件数　　総件数　74 件

	(件)
① 医療費全般	26
② 経済的な問題	21
③ 仕事に関する問題	20
④ その他	7

経済面・仕事に関するまとめ

- 医療費全般については、医療費が高いという意見が多数みられるほか、総額がわからない、保険対象となる治療の範囲がわからないという不満がみられます。医療費の総額、あるいは個別の治療の金額について教えてほしいという提案があります。
- 経済的な問題では、生活費への負担が大きくなっているという不満が多くみられます。
- 仕事に関する問題では、早期復帰できたので悩みはないとのプラス評価もありますが、仕事復帰の時期や従来同様の仕事ができるかについての不安、また、手術後仕事をやる気が起きないとのマイナス評価もあります。
- その他では、この先の生活全般への不安を挙げる意見があります。一方で、悩みはありながらも何とかなっているとの思いを示す方もみられます。

経済面・仕事

医療費全般（26 件）

プラス評価

○　限度額適用認定証について教えてもらい、医療費がとても助かった。

マイナス評価

- 医療費が高い。どれくらいかかるのか不安。
- 医療費の負担があるため、仕事を辞められない。
- 国民健康保険の適用される範囲が不明だった。

提　案

- 医療費の総額を、事前に具体的に教えてほしい。
- 抗がん剤の説明の際、治療費のこともある程度教えてほしい。

経済的な問題（21 件）

マイナス評価

- 生活費の負担が大きい。
- 保険で当初の費用は何とかなったが、治療が長引くと金銭面の不安がある。

仕事に関する問題（20 件）

プラス評価

○　仕事に早期復帰できたため、特に悩みはない。

マイナス評価

- 仕事復帰の時期が不安。
- 仕事に復帰して確実に仕事がこなせるか、人間関係が戻るか。
- 手術後、仕事に関してもやる気が起きない。
- 入退院を繰り返していたので退職の通知を受け、無職になった。

経済面・仕事

その他（7件）

マイナス評価

- ● 夫婦とも高齢でがん治療中、この先の生活に不安がある。

思　い

- ➢ 暮らしのことで悩むことがあるが、何とかなっている。

15　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　36 件

	(件)	(件)
① 家族・周囲の人との関係	33	
② 同病者との関係	3	

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、家族の世話や家事ができない不安、家族に感謝する、申しわけないという思いが多くみられます。
- 同病者との関係では、患者会や互いの経験を話し合う場を求める提案があります。

家族・周囲の人との関係

家族・周囲の人との関係（33 件）

思　い

- 子どもや高齢、障害のある家族の世話ができない、あるいはたいへん。
- 体がつらくて思うように家事ができない。
- 家族に負担をかけており、感謝する一方、申しわけなく思う。
- 検査結果が不安で、つい家族にわがままを言ってしまう。
- 自分の病状の変化に合わせて、家族も不安になったり、気持ちの変動が激しい。
- 外出したくない。人に会いたくない。

同病者との関係（3 件）

提　案

- これだけの規模の病院なのだから、しっかりした患者会組織がほしい。
- 治療生活などについて、患者さんや家族の経験談を話し合い、不安が解消されて希望が持てるような場を定期的に設けてほしい。

16　その他

「その他」の件数　　総件数　89 件

	(件)		(件)
① 全般的なこと	48	⑦ 来院者のマナー	2
② 院内の支援部門全般	20	⑧ その他	3
③ よろず相談	6		
④ あすなろ図書館	4		
⑤ 患者サロン	3		
⑤ 患者家族支援センター	3		

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。
- あすなろ図書館はプラス評価と併せ、図書の充実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診られます。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（48 件）

プラス評価

○ すばらしいスタッフと医療設備による治療を受けられて感謝している。
○ 他の病院ではなく、このがんセンターで入院、治療できて良かったと思っている。
○ 信頼できる医療機関で安心する。

提　案

➢ 今後ともがん治療の専門病院として、期待してやまない。
➢ 治療を受けたい待機者は大勢いると思う。施設の拡大やスタッフの確保により、診療対応できる規模を拡大してほしい。
➢ 薬の待ち時間など、費用ではなく知恵で改善できる項目は、ぜひ改善をお願いしたい。

院内の支援部門全般（20 件）

プラス評価

○ 話を聞いてくれただけで気が楽になった。

マイナス評価

● 利用するには敷居が高い気がする。
● プライバシーが守られているか心配。

提　案

➢ 今後利用したい、利用するかもしれないので、もっと充実させてほしい。
➢ 支援について患者さんに教えてほしい。もっと広報してほしい。
➢ 必要なら自分で判断して来いではなく、看護師などに相談して、そのアドバイスで各支援部門を利用できるような、ワンクッション置いた対応がほしい。

その他

よろず相談（6件）

プラス評価

○ 親切に対応してくれた。

マイナス評価

● 何の解決にもならなかった。

提　案

➢ 待ち時間などにすぐ話ができるのか、別に部屋があるのか知りたい。

あすなろ図書館（4件）

プラス評価

○ 治療や研究などに関する資料が充実していて、内容もわかりやすい。
○ 絵本があり、不安を抱えての中で癒された。

提　案

➢ もう少し多くの本があった方が良い。

患者サロン（3件）

プラス評価

○ 待ち時間に声をかけてもらい、補助食品の勉強などができて良かった。

提　案

➢ 利用している方を見たことがない。もう少し気軽に使えるようにしてほしい。

その他

患者家族支援センター（3 件）

マイナス評価

● どこのフロアにあるのか、どのような場合にどのような支援を受けられるのか、有料か無料か、すべてわからない。

来院者のマナー（2 件）

マイナス評価

● 携帯電話を、病棟の指定場所以外で通話している人がいる。

その他（3 件）

プラス評価

○ 嫌な思いをしても多少我慢をしてきたので、今回のアンケートで少しすっきりした。

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
鶴田　清子
安部　正和
山下　亮
小泉　聡美
稲野　利美
大野　幸代
盛　啓太
高田　由香
合戸　あゆみ

調査受託機関
一般財団法人企業経営研究所

磯邉　剛彦
中山　勝
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あげます。

平成２７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２７年１１月３０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

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　4 50～59歳　7 80歳以上 2 30～39歳　5 60～69歳 3 40～49歳　6 70～79歳
2)	性別	1 男性　2 女性
3)	当センターを知った方法（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 平成　□□年□□月 ※どちらか一方に記入してください。
6)	現在、主に受診している診療科（複数の診療科に受診されている方は、複数回答していただいて構いません。）	1 脳神経外科　14 再建・形成外科　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 ＩＶＲ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　33 陽子線治療科 9 乳腺画像診断　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

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 どちらかといえば不満足	3 どちらかといえば満足	4 満足	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
通院治療センター					
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) 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	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
その他の設備や全体					
10) トイレ（換気・清潔さ・使いやすさなど）	1	2	3	4	n
11) 院内の移動のしやすさ	1	2	3	4	n
12) 案内表示の見やすさ(設置場所･大きさ・色など)	1	2	3	4	n
13) 駐車場	1	2	3	4	n
14) エレベーター（待ち時間・広さなど）	1	2	3	4	n
15) 周辺の自然や景色	1	2	3	4	n
16) 横になれるソファーベッドスペース（2階）	1	2	3	4	n

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

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

項目	1 不満足	2 どちらかといえば不満足	3 どちらかといえば満足	4 満足	n 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)　通院治療センターの待ち時間	1	2	3	4	n
5)　会計の待ち時間	1	2	3	4	n
6)　薬を受け取るまでの待ち時間	1	2	3	4	n
7)　検査予約から検査までの日数	1	2	3	4	n
8)　手術を受けると決めてから手術までの日数	1	2	3	4	n
9)　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3-2　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 ある	2 どちらかといえばある	3 どちらかといえばない	4 ない
1)　症状や副作用が出た時の対処方法	1	2	3	4
2)　具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断	1	2	3	4
3)　病院のどこに連絡すればよいか	1	2	3	4

問3-3　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４　当センターで外来診療をする職員の対応についておたずねします。あてはまる番号を１つ選んで○をつけてください。

項目	1 そう思わない	2 どちらかといえばそう思わない	3 どちらかといえばそう思う	4 そう思う	n 経験がない
担当医（主にかかっている診療科の外来担当医師）について					
1)　あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
2)　あなたの質問にきちんと答えてくれますか	1	2	3	4	n
3)　検査や治療に対する説明はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
4)　言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
5)　あなたとの信頼関係は築けていますか	1	2	3	4	n
主にかかっている外来診療科の看護師について					
6)　あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
7)　説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
8)　言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
通院治療センターの看護師について　（※通院治療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

(つづき)

項目	1 そう思わない	2 どちらかといえばそう思わない	3 どちらかといえばそう思う	4 そう思う	n 経験がない
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	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
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	n
16) あなたへの対応は親切ですか	1	2	3	4	n

問 4-1 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５　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5-1　「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5-2　「からだ」のことに関して、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。（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5-3　「こころ」のことに関して、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。（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5-4　「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、家族の世話ができない　など）

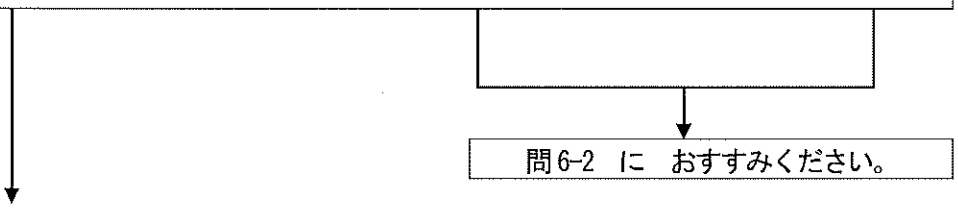
問６　当センターでは患者さんやご家族の支援のための部門を充実させるよう努力して
います。新しい試みも進めています。それらについておたずねします。

問 6-1　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 6-2　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6-2　あすなろ図書館(患者図書館)【1階】

※　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。

1）あすなろ図書館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6-3　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あすなろ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6-3　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6-4　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。

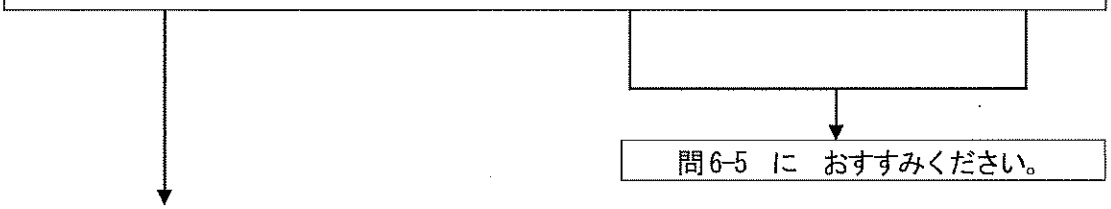
1．楽にならなかった　　2．どちらかといえば楽にならなかった
3．どちらかといえば楽になった　　4．楽になった

問 6-4　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



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 6-5　当センターでの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7　総合的におたずねします。当センターの診療全般についてどのように思いますか。
あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目		1 不満足	2 どちらかといえば不満足	3 どちらかといえば満足	4 満足
＜外来診療＞					
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
＜入院診療（病棟）＞	（※当センターで入院された経験のある方のみ）				
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
ご自由にお書きください。

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あげます。

平成２７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２７年１１月３０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

問１　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 どちらかといえば不満足	3 どちらかといえば満足	4 満足	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
その他の設備や全体					
4)　トイレ（換気・清潔さ・使いやすさなど）	1	2	3	4	n
5)　院内の移動のしやすさ	1	2	3	4	n
6)　案内表示の見やすさ(設置場所･大きさ・色など)	1	2	3	4	n
7)　駐車場	1	2	3	4	n
8)　エレベーター（待ち時間・広さなど）	1	2	3	4	n
9)　周辺の自然や景色	1	2	3	4	n

問 1-1　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２　当センターでの外来診療の流れについておたずねします。あてはまる番号を１つ選んで○をつけてください。

項目	1 不満足	2 どちらかといえば不満足	3 どちらかといえば満足	4 満足
予約				
1)　診療予約のとり方	1	2	3	4
待ち時間や日数				
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　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　当センターで外来診療をする職員の対応についておたずねします。あてはまる番号を１つ選んで○をつけてください。

項目	1 そう思わない	2 どちらかといえばそう思わない	3 どちらかといえばそう思う	4 そう思う	n 経験していない
担当医について					
1) あなたの話を十分聞いてくれましたか	1	2	3	4	n
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	n
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	n
4) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	n
初診総合外来（問診）の看護師について					
5) あなたの話を十分聞いてくれましたか	1	2	3	4	n
6) 説明の内容はわかりやすかったですか	1	2	3	4	n
7) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	n
外来診療科の看護師について					
8) あなたの話を十分聞いてくれましたか	1	2	3	4	n
9) 説明の内容はわかりやすかったですか	1	2	3	4	n
10) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	n
その他の職員やボランティアについて					
11) 言葉づかいや態度は適切でしたか	1	2	3	4	n
12) あなたへの対応は親切でしたか	1	2	3	4	n

問 3-1　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。

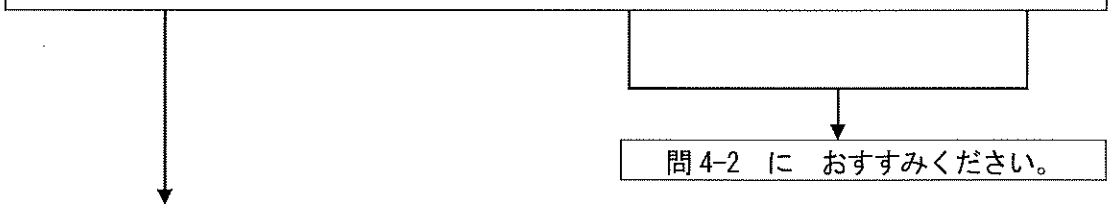
問４　当センターでは患者さんやご家族の支援のための部門を充実させるよう努力しています。新しい試みも進めています。それらについておたずねします。

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



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。

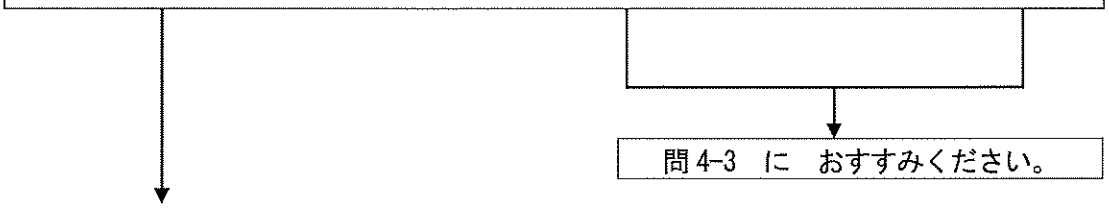
１．楽にならなかった	２．どちらかといえば楽にならなかった
３．どちらかといえば楽になった	４．楽になった

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



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　当センターでの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、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。

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)	当センターを知った方法（複数回答可）	1　かかりつけ医 2　家族・友人・知人 3　テレビ、新聞、雑誌	4　県や市町の広報誌 5　インターネット 6　その他（　　）	
4)	当センターでの診療を希望した理由（複数回答可）	1　自宅や職場、学校に近い 2　他院医師の紹介 3　家族や友人の紹介 4　評判 5　設備や機器の充実 6　がん専門病院の専門性	7　最新の医療への期待 8　職員の雰囲気 9　建物の雰囲気 10　前の病院に不満があった 11　理念に期待 12　その他	
5)	現在、主に受診している診療科（複数の診療科に受診されている方は、複数回答していただいて構いません。）	1 脳神経外科 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 乳腺画像診断 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 ＩＶＲ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

ご協力ありがとうございました。

平成 27 年度

患者満足度調査報告書（一般用）

平成 28 年 9 月

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

調査受託機関：一般財団法人企業経営研究所