

平成28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●●

I	アンケート調査の概要	-----	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	-----	3
	3 その他の設備や全体	-----	5
III	外来診療・自宅療養について	-----	8
	1 外来診療	-----	8
	2 自宅療養での困りごと	-----	12
IV	職員について	-----	14
	1 担当医	-----	14
	2 看護師	-----	16
	3 薬剤師	-----	19
	4 その他職員やボランティア	-----	21
V	総合的評価	-----	22
	1 外来診療	-----	22
	2 病棟	-----	23
VI	回答者の特徴	-----	25
VII	自由回答のアンケート整理と傾向	-----	28
	1 自由回答のデータ整理	-----	28
	2 自由回答の分析	-----	31
VIII	自由記述回答にみる評価と意見	-----	34
	1 外来診療	-----	34
	2 入院・退院・転院	-----	35
	3 診断・治療（検査含む）	-----	36
	4 緩和ケア	-----	36
	5 告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	-----	37
	6 医療連携	-----	38
	7 自宅療養	-----	39
	8 施設設備・アクセス	-----	40
	9 医療者との関係：現在の病院	-----	41
	10 医療者との関係：以前の病院	-----	42
	11 症状・副作用・後遺症	-----	42
	12 不安などの心の問題	-----	42
	13 生き方・生きがい・価値観	-----	42

14	経済面・就労	-----	43
15	家族・周囲の人との関係	-----	43
16	その他	-----	44
IX	悩みや負担、困りごと	-----	45
1	診療の悩み	-----	45
2	身体の苦痛	-----	47
3	心の苦悩	-----	48
4	暮らしの負担	-----	49
X	患者家族支援	-----	50
1	患者家族支援活動の部門紹介	-----	50
2	選択式回答からみた患者家族支援の満足度	-----	51
XI	調査検討実施メンバー	-----	60
資料 1	調査票	-----	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 28 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 28 年 10 月に行いました第 5 回目の調査報告書です。この報告書では、第 5 回目の結果を報告しますとともに、平成 24～27 年度に実施しました過去 4 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。5 回目の調査となる今年度（平成 28 年度）まで、同じ内容で調査を行い、各回の結果を比較できるようにして、静岡がんセンターの医療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。

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」を実施してきた。平成 24 年度からは、その結果を踏まえ、対象者や質問の構成、項目等を見直し、新しい調査内容で実施し、本年度は 5 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 28 年 10 月 3 日～7 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
- ・ 調査期間への郵送による回収

(6) 調査票の回収状況

配布数	回収数	回収率
1,000 サンプル	671 サンプル	67.1%

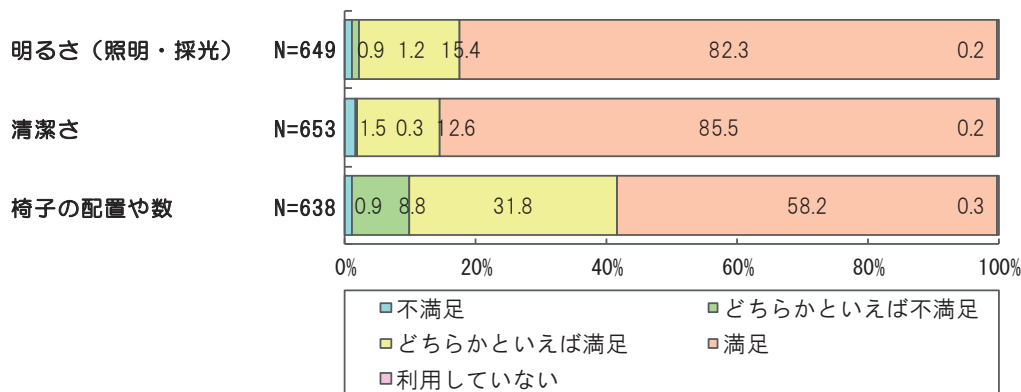
(7) 注意事項等

- 回答は、各質問の回答者数（N 値）を基数とした百分率（％）で示してある。
- 百分率は小数点以下第 2 位を四捨五入して算出しており、百分率の合計が 100％にならないことがある。
- スペースの関係上、一部設問、選択肢の文言を省略している箇所がある。

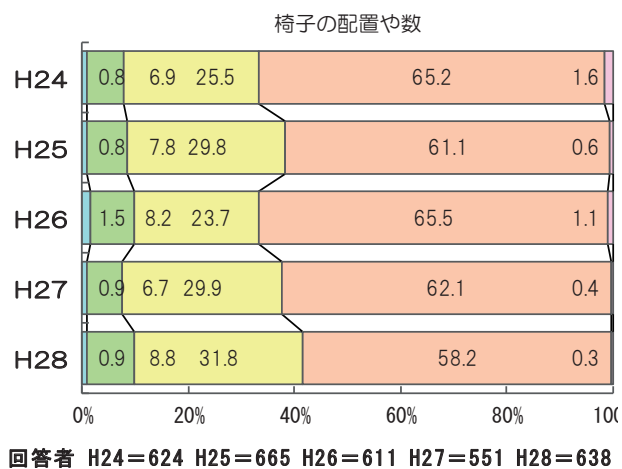
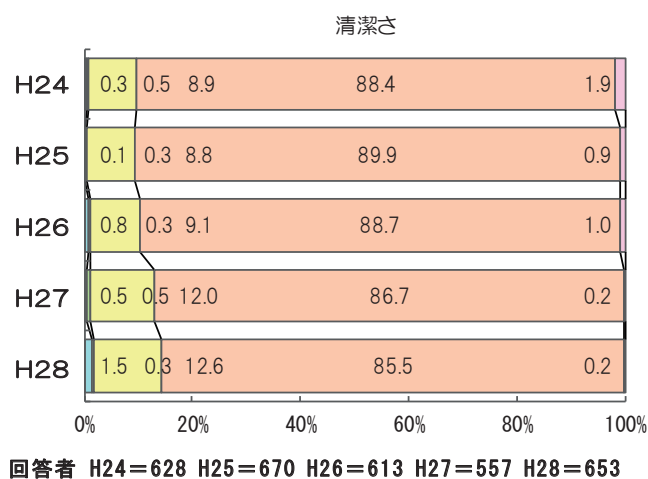
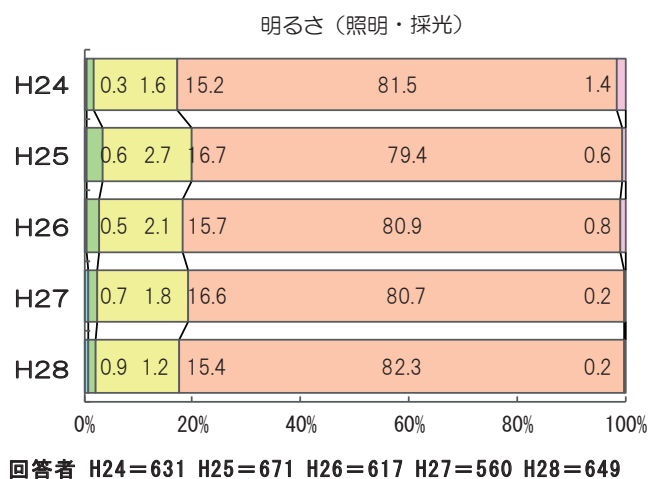
Ⅱ 設備・環境について

1. 診療科待合

(1) 今年度の調査結果



(2) 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

診療科待合に関しては、【明るさ（照明・採光）】、【清潔さ】、【椅子の配置や数】の3点の満足度を確認した。

3点とも、満足度（満足、またはどちらかといえば満足）が9割を超えるが、グラフの通り、【椅子の配置や数】は、「満足」のみでみると6割弱で、8割を超える【明るさ（照明・採光）】、【清潔さ】に比べて明らかに低いといえる。

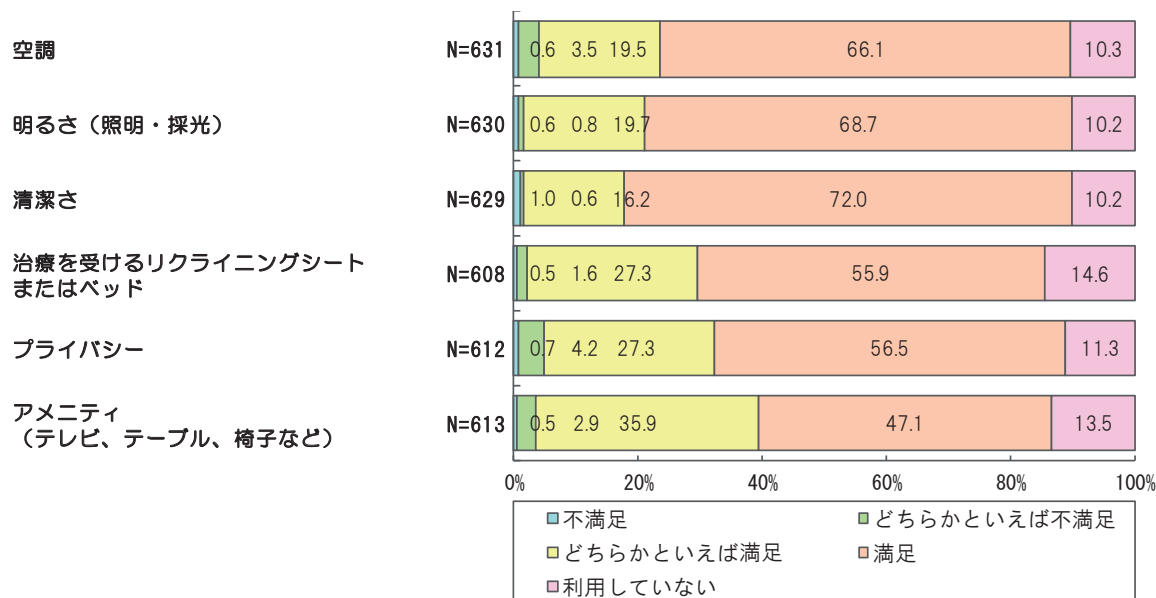
椅子に関しては、以前から「椅子の数が少ない」という声が、満足度調査やご意見箱等で寄せられている。そこで、特に希望が多く混んでいる診療科を中心に、椅子の数を増やし対応している。しかし、今回の調査でも、自由回答には、「椅子の数が診療科によっては少ない。」「4人掛けのソファは1人が使っていると座りにくいため、多くの人が使えるようにして欲しい。」「待合室で1テーブル5人用は不要で、1テーブル3人用を主体にして、椅子を近くに置けばよい。」などの意見が寄せられており、椅子が足りないという声は続いている。

経年で見ても、明るさや清潔さに比べ、椅子の配置や数に関する満足度は低い傾向にあった。

2. 化学療法センター（旧名称：通院治療センター）

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

(1) 今年度の調査結果

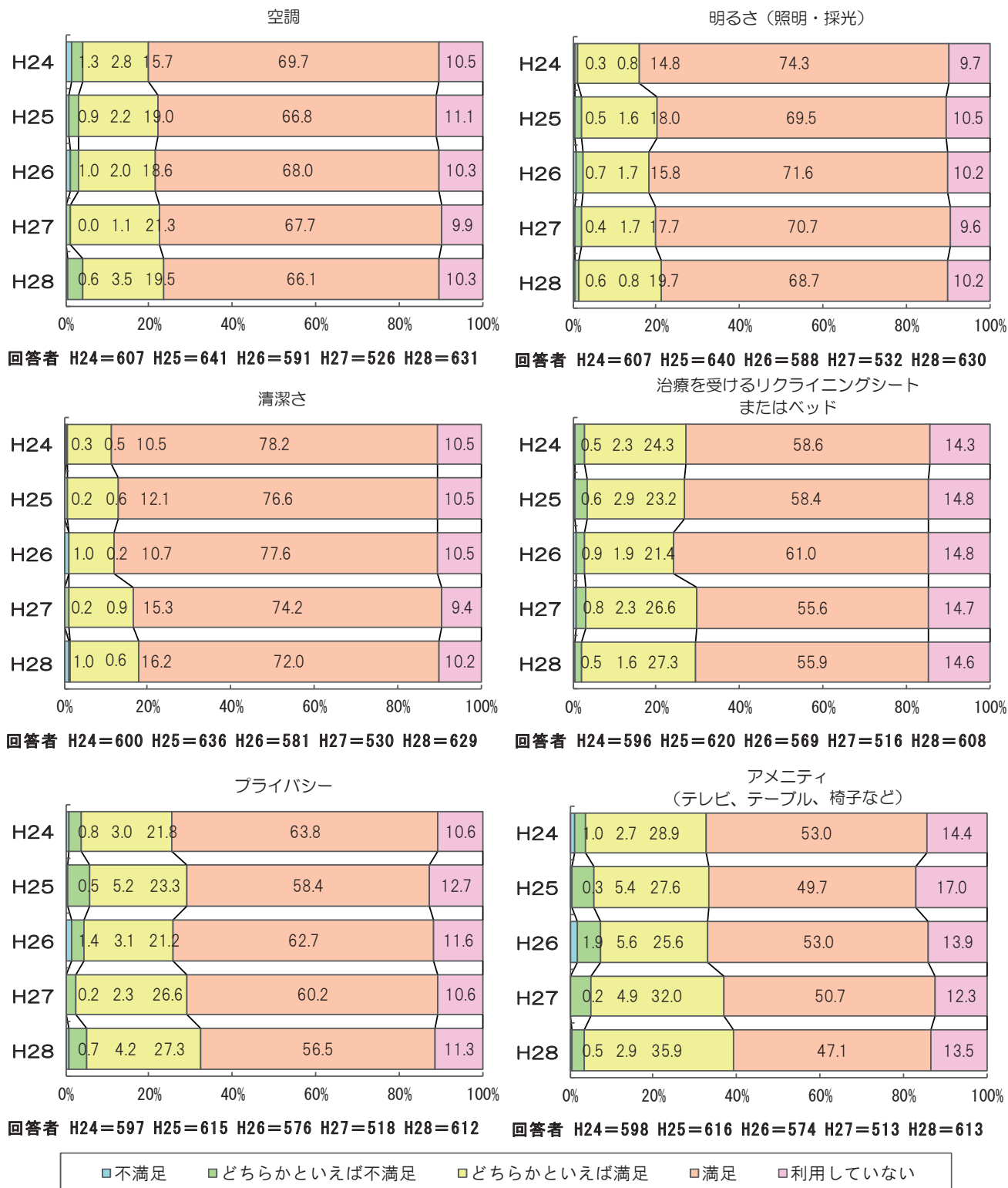


化学療法センターの設備や環境に関しては、【空調】、【明るさ】、【清潔さ】、【治療を受けるリクライニングシートまたはベッド】、【プライバシー】、【アメニティ】すべてにおいて、満足度（満足、またはどちらかといえば満足）は高い。

しかし、【治療を受ける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】に関しては、「どちらかといえば満足」レベルにとどまっている傾向が他より大きい。自由記述では、満足度が若干低いこの3項目に関しては、化学療法センターのプライバシーは、顔がわからないよう配慮していることは察しているが、他の方と看護師との会話などすべて聞こえるため、守られて

いないと感じる。」、「化学療法センターのベッドのところに、靴を入れるかごがほしい。」の2件の意見が寄せられていた。

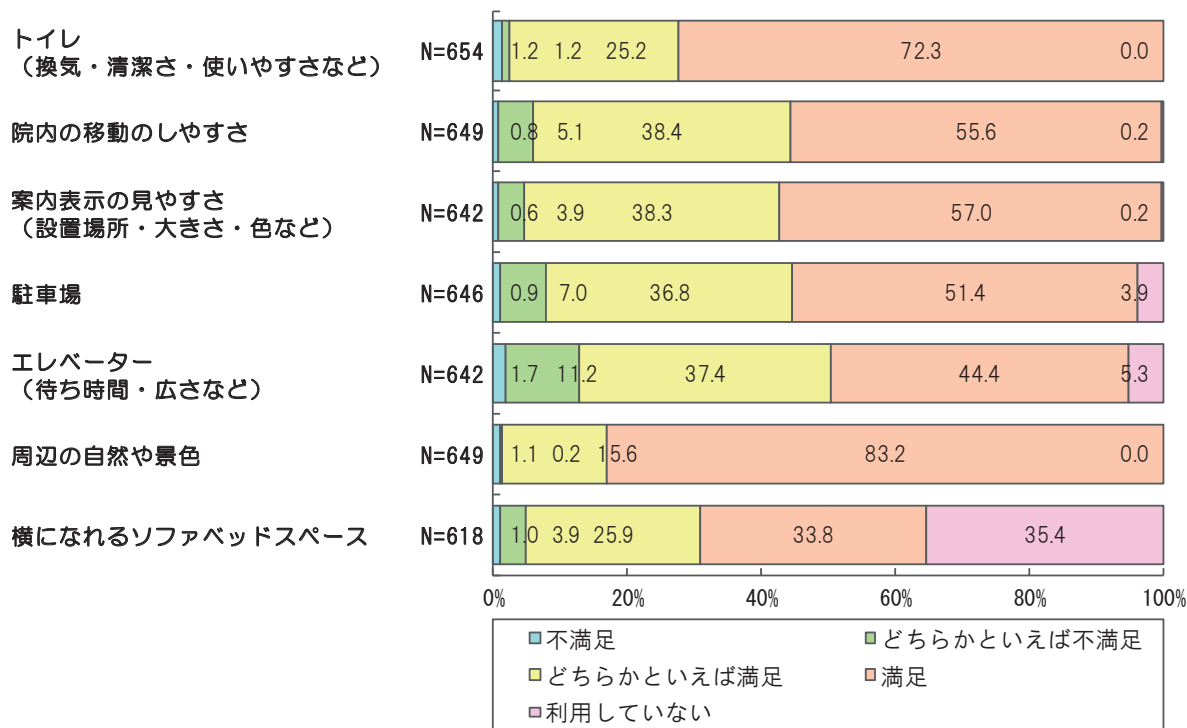
(2) 過年度との比較



過年度との比較では、ほとんどの項目の満足度は8割を超えるが、今年度同様、アメニティは若干満足度が低い傾向にあった。

3. その他の設備や全体

(1) 今年度の調査結果



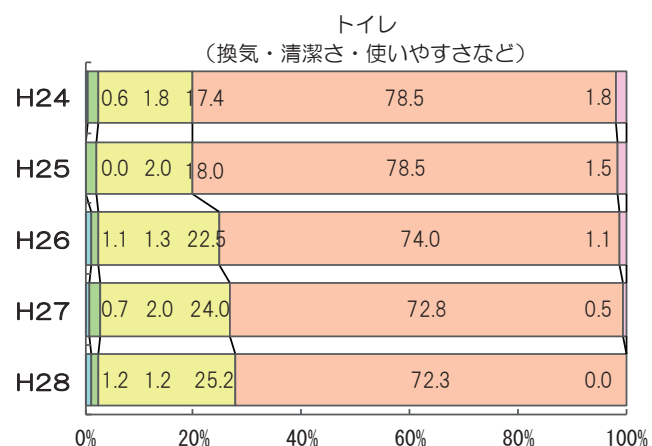
* 注) 横になれるソファベッドスペース：体調の悪い患者さん、外来受診時に座って待つのがつらい患者さんなどのために2階の奥に設けたスペースである。

その他の設備や全体に関する満足度の結果については、上記グラフの通りである。全体的に満足度は高いが、特に、【周辺の自然や景色】、【トイレ】に関しては、7～8割が「満足」を選択している。自由記述でも、「トイレは、広さ・清潔さ・シャワートイレの設置など良いと思う。」「周りの環境がすばらしく、癒される。病院内の壁の雰囲気も和らいで良い。とても落ちつく。」「バラの庭園は最高で、いつも楽しみにしている。」等の意見が多い。

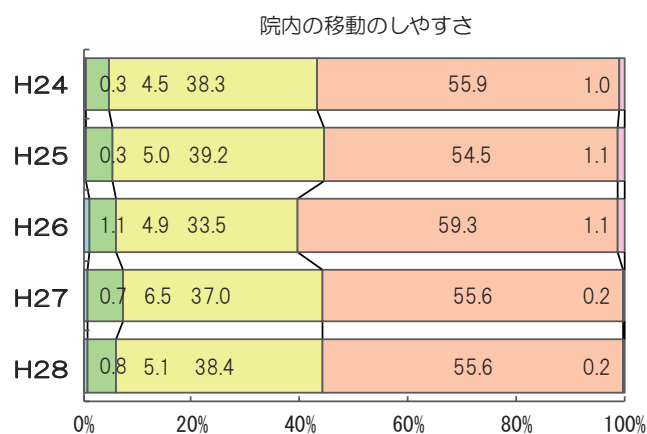
一方、【院内の移動のしやすさ】、【案内表示の見やすさ】では、「満足」は半数を越えるが、「どちらかといえば満足」が4割近くあり、他の項目より若干満足度が低い。自由記述では、「大きすぎて迷路のようで、標示があればよい。」という意見もみられていた。表示に関しては、ご意見箱などにも同様の意見が入っており、表示を追加するなど工夫してきているが、まだ十分な効果が得られているとはいえない。

【横になれるソファベッドスペース】に関しては、すべての患者さんが利用するものではないため、利用していない患者さんを除いてみると、「満足」は5割、「どちらかといえば満足」は4割であった。

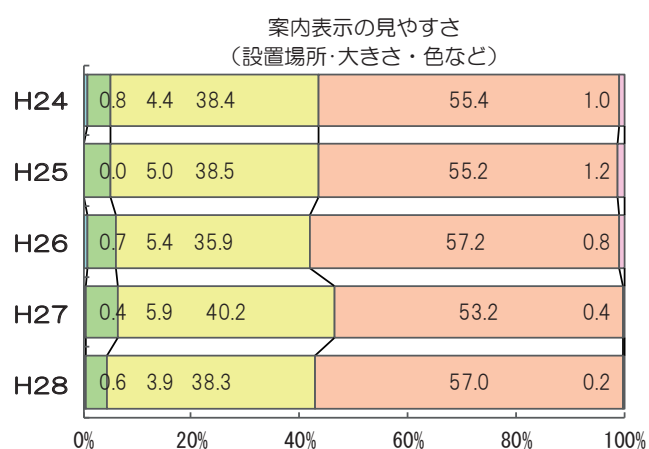
(2) 過年度との比較



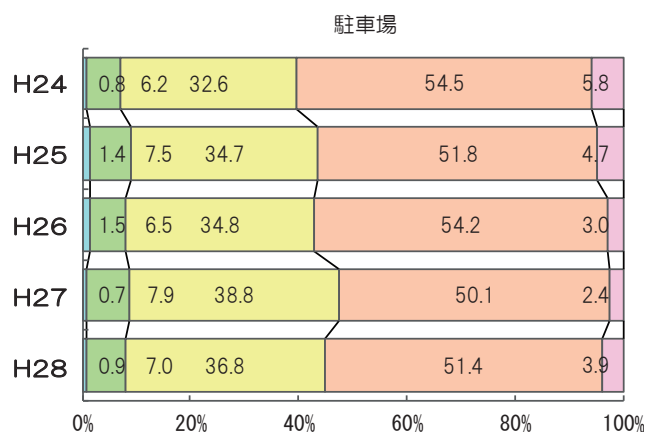
回答者 H24=628 H25=665 H26=619 H27=559 H28=654



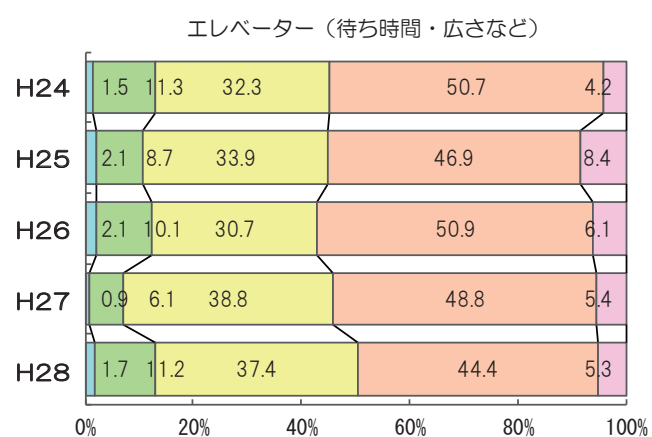
回答者 H24=624 H25=666 H26=609 H27=554 H28=649



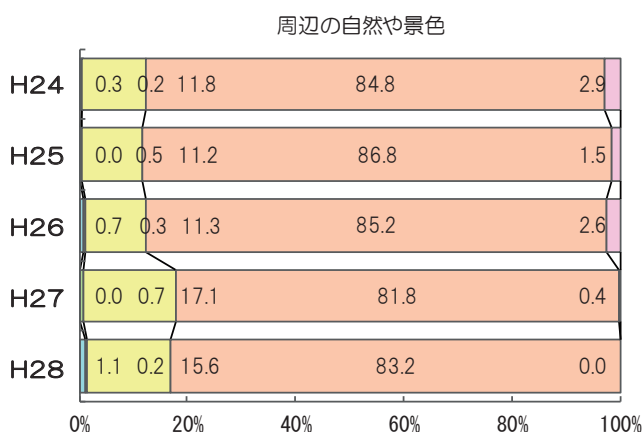
回答者 H24=617 H25=659 H26=607 H27=545 H28=642



回答者 H24=616 H25=655 H26=598 H27=541 H28=646

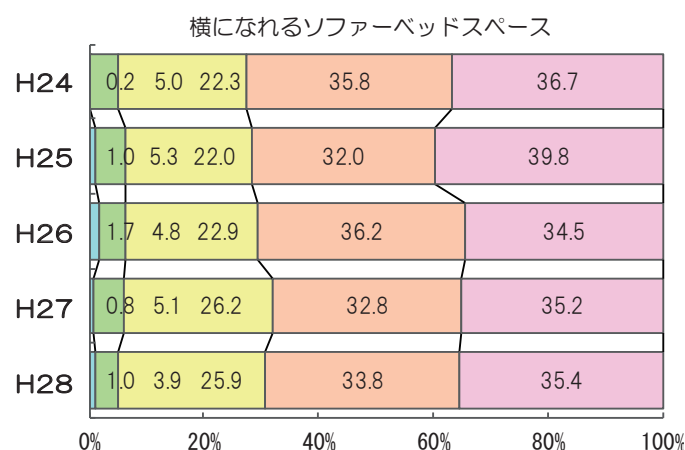


回答者 H24=619 H25=657 H26=605 H27=541 H28=642



回答者 H24=627 H25=661 H26=613 H27=554 H28=649

■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



回答者 H24=597 H25=628 H26=589 H27=512 H28=618

■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（換気・清潔さ・使いやすさなど）】、【院内の移動のしやすさ】、【案内表示の見やすさ（設置場所・大きさ・色など）】、【周辺の自然や景色】では、今年度同様、「満足」（満足、またはどちらかといえば満足）が平成 24 年度以降約 9 割で推移しており、特に大きな差異はみられない。

一方、【エレベーター（待ち時間・広さなど）】に関しては、若干ではあるが、満足度が下がっており、ご意見箱でのご意見同様、「エレベーターは利用する人数に対して、少ないと感じる。」、「エレベーター利用時、入院患者と見舞客が一緒に、患者優先にしてもらえない。」、「エレベーターが階に止まり、満員の場合でも他のエレベーターは通過してしまい、不便である。車椅子の方が乗る際、気の毒である。」など、待ち時間、エレベーターの数、広さ、患者さん優先への配慮などに関する自由回答が散見された。

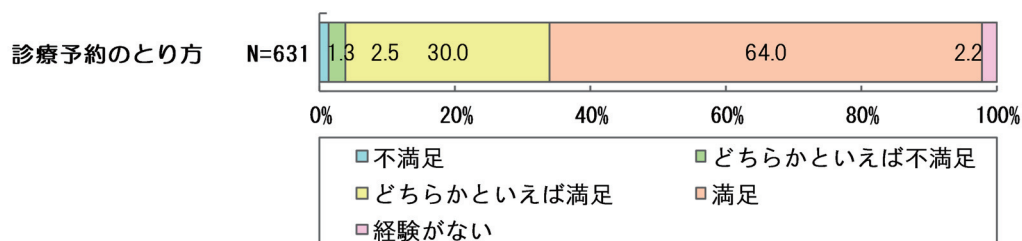
駐車場に関しては、大きな変化はみられないが、若干満足度が下がっている傾向がある。以前は駐車場が少ないなどの意見が多かったが、これは立体駐車場になってから改善傾向にある。一方、「駐車場の一方通行をわかりやすくした方が良い。」、「雨天時の駐車場 4 階の移動でぬれる」、「駐車場にシルバーシニアの駐車スペースがないため、設けてもらいたい。」、「立体駐車場から通路に出たとき、雨にあたるのを直してほしい。」などさまざまな意見がみられている。

Ⅲ 外来診療・自宅療養について

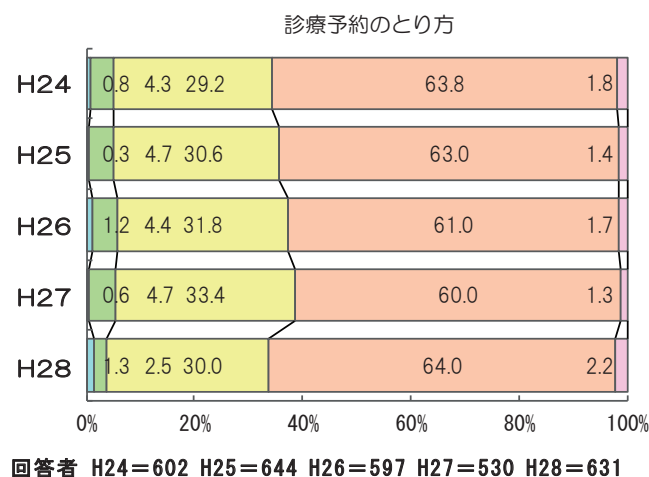
1. 外来診療

予約

(1) 今年度の調査結果



(2) 過年度との比較

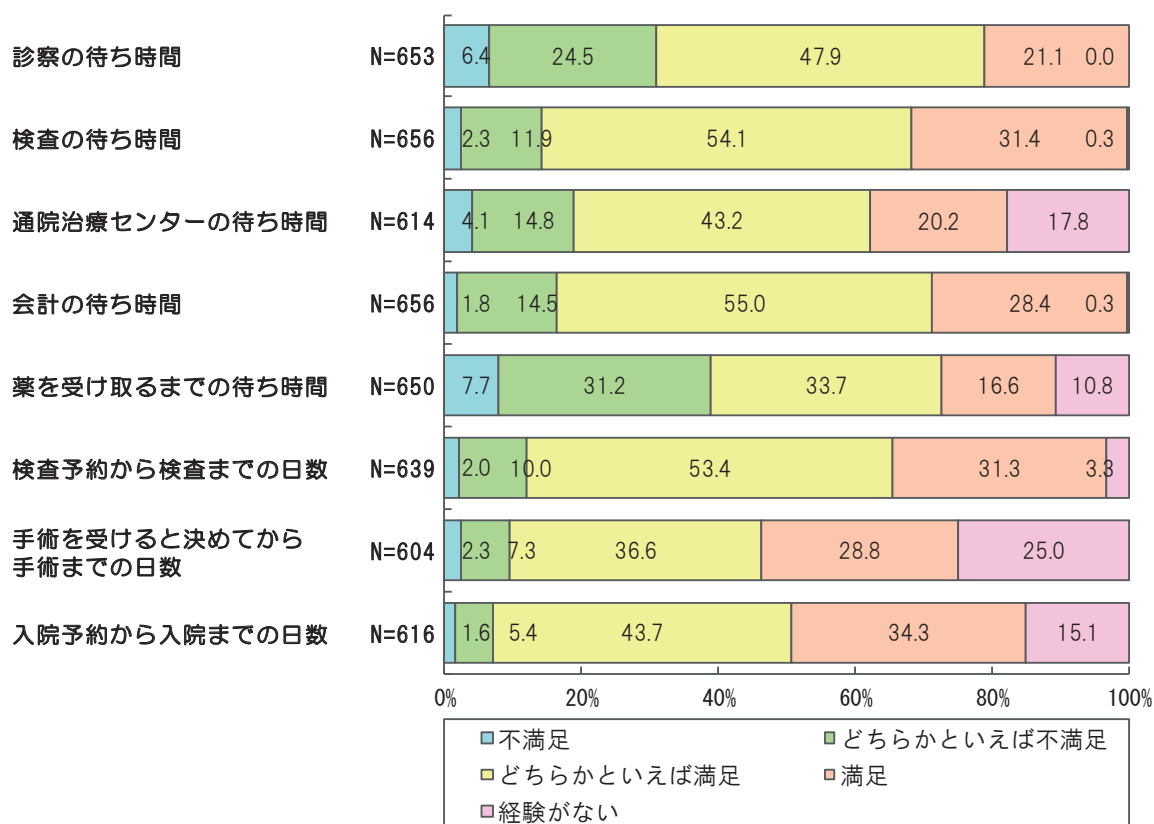


■ 不満足 ■ どちらかといえば不満足 ■ どちらかといえば満足 ■ 満足 ■ 利用していない

外来診療の予約のとり方に関しては、満足度（満足、またはどちらかといえば満足）の割合が高かった。過年度との比較では、「満足」の割合が昨年度に比べ若干高くなっていた、

予約に関しては、混んでいる診療科などは特に「予約がなかなかとれない」などのご意見がご意見箱にも寄せられており、さまざまな改善を重ね、予約がとりやすいように改善や努力を重ねているところである。

(1) 今年度の調査結果

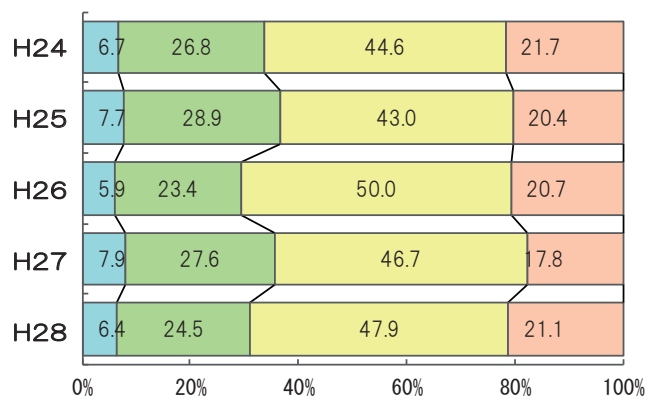


外来診療の待ち時間や日数に関する満足度については、【診療の待ち時間】と【薬を受け取るまでの待ち時間】の満足度が一番低かった。自由記述でみていくと、「待ち時間が長く、どのくらい待つのか示す物がないため、イライラする。」「診療時間を予約しているが、待ち時間が長く、時間通りに診察してもらえないため疲れる。」「受診する方が多いため仕方ないと思うが、待ち時間が長すぎる。」等、長い待ち時間で疲労やイライラ感などがみられていた。特に、この傾向は混んでいる診療科になるほど大きい。薬に関しても、「薬を受け取るまで1時間待ちは、病人を待たせ過ぎである。」等の意見がみられる。

待ち時間の問題は開院以来ずっと続いており、さまざまな工夫や改善をしているが、同時に外来患者数、新患患者数も増えており、十分な効果には至っていない。

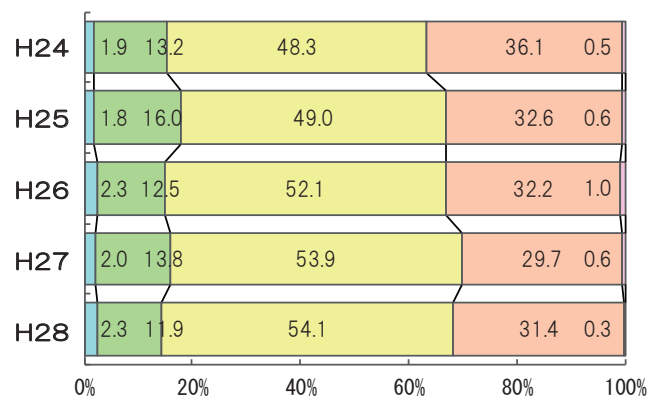
(2) 過年度との比較

診察の待ち時間



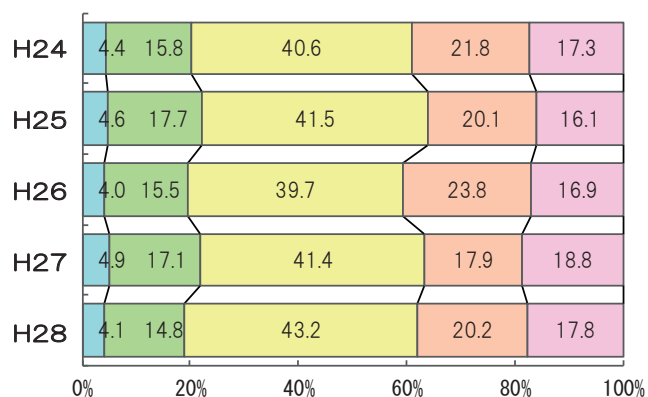
回答者 H24=612 H25=661 H26=610 H27=544 H28=653

検査の待ち時間



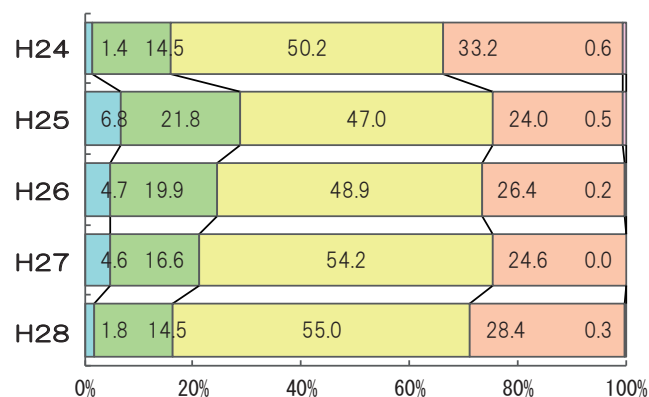
回答者 H24=623 H25=657 H26=609 H27=545 H28=656

通院治療センターの待ち時間



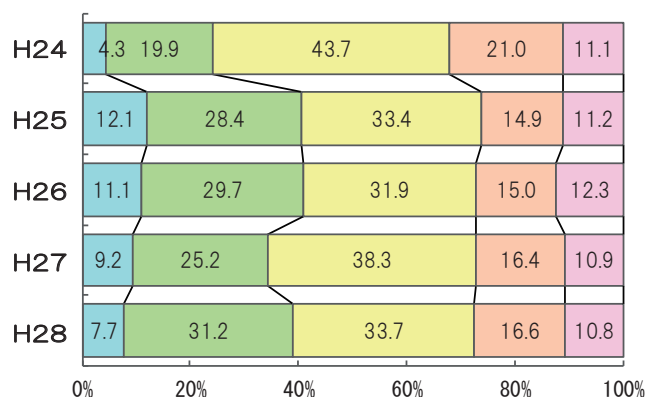
回答者 H24=588 H25=632 H26=579 H27=515 H28=614

会計の待ち時間



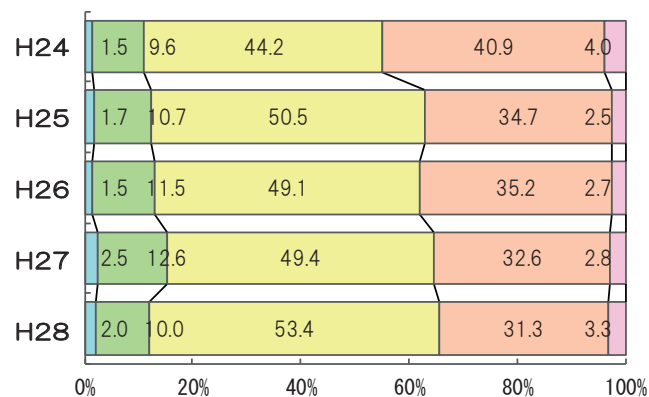
回答者 H24=629 H25=666 H26=614 H27=548 H28=656

薬を受け取るまでの待ち時間



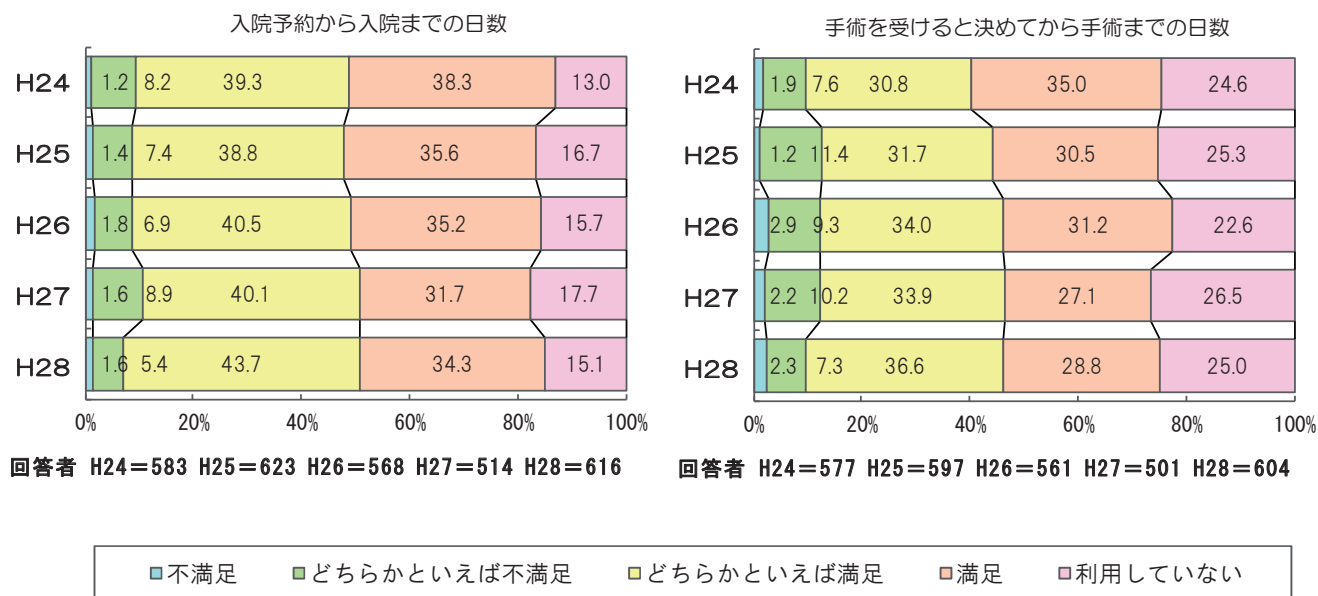
回答者 H24=604 H25=644 H26=593 H27=532 H28=650

検査予約から検査までの日数



回答者 H24=607 H25=646 H26=599 H27=530 H28=639

■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



過年度との比較では、今年度同様、診療の待ち時間と薬を受け取るまでの待ち時間の満足度が若干他の項目より低い傾向にある。

2. 自宅療養での困りごと

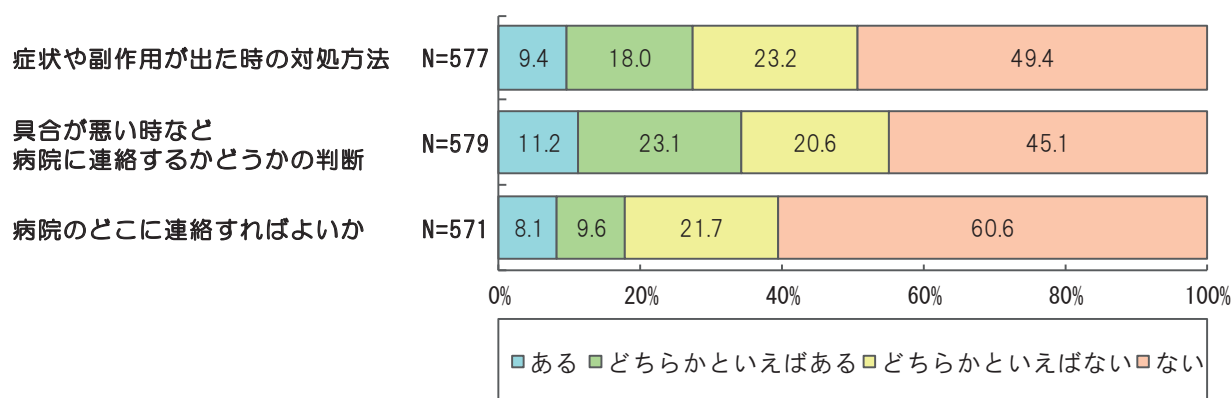
現在は、がんの診療においても、医療制度の変化、治療技術の進歩などにより、入院期間が短くなり、また、抗がん剤治療では、以前はほとんど入院治療であったが、外来通院治療へと大きく移行しつつある。

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）の面からみてもよいといわれている。

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、この設問を準備した。

(1) 今年度の調査結果

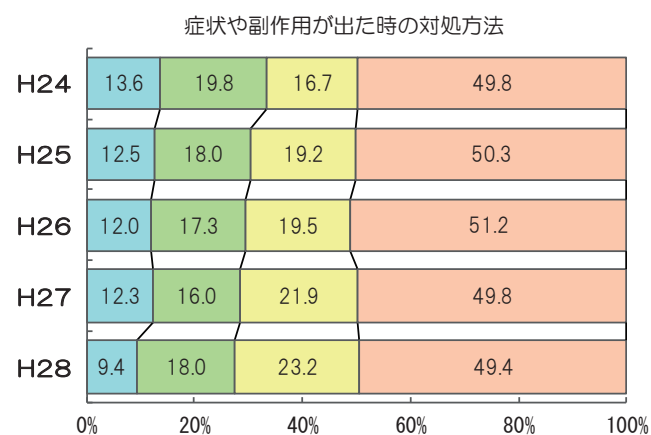


自宅で療養中の困りごとが、「ある」または「どちらかといえばある」で一番多かったのは、【具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断】であり、3割の患者さんは、判断が難しいと感じている。【症状や副作用が出た時の対処方法】も、3割近くの患者さんは困ったことがあると回答している。自由回答では、「事前に副作用や、どの程度のことなら連絡してもよいのかなど、教えてほしい。」という意見もある。

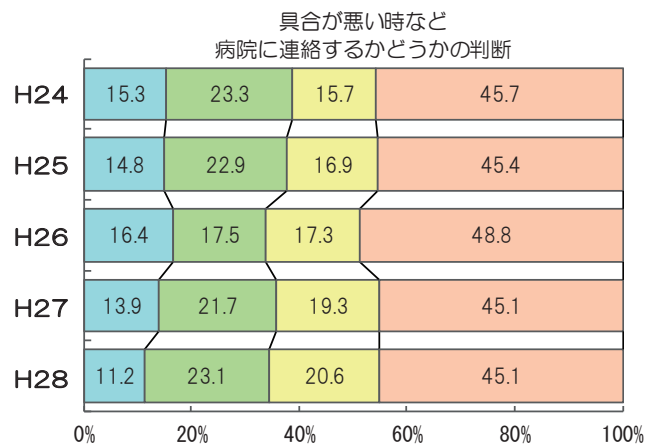
患者さんが判断や対処や判断がしやすくなるような情報提供や指導などが必要となる。また、家庭環境（老々世帯や一人暮らし、小さなお子さんがいる家庭など）などによっても、状況が異なる可能性はあるため、患者さんの個別性に合わせた情報提供や対応が求められる。

【病院のどこに連絡すればよいか】は、他の2項目に比べると不満足度は低いですが、自由回答をみると、「電話をしてもなかなか繋がらない。」、「電話をした際に、時間を空けてから再度連絡するよう促されるが、早急な対応が必要な場合、たいへんなことになりえるため、考えてほしい。」などの意見もみられている。

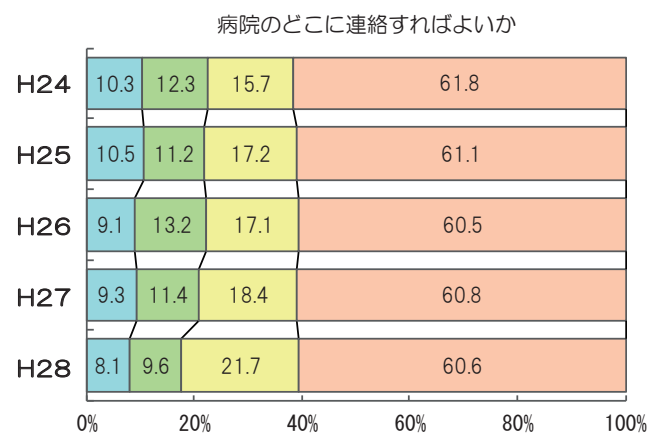
(2) 過年度との比較



回答者 H24=550 H25=577 H26=527 H27=480 H28=577



回答者 H24=554 H25=586 H26=525 H27=483 H28=579



回答者 H24=536 H25=581 H26=514 H27=472 H28=571

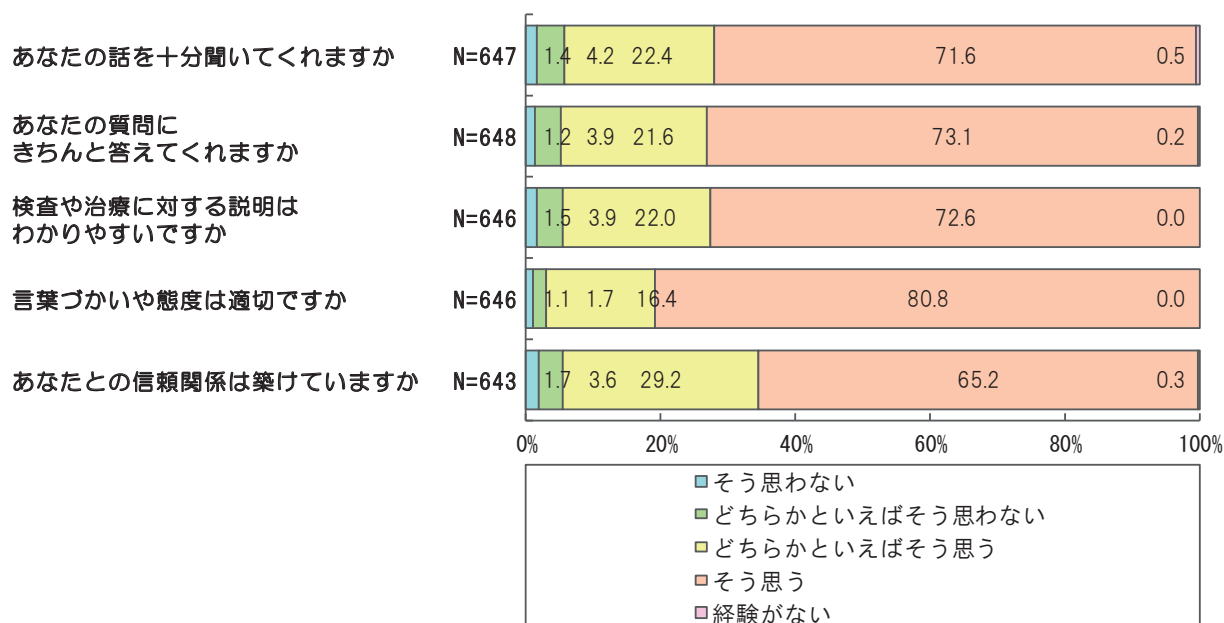


過年度との比較では、【病院のどこに連絡すればよいか】は若干ではあるが改善傾向にある。また、【症状や副作用が出た時の対処方法】も若干改善傾向にあるが、いずれも大きな差異は認められない。

IV 職員について

1. 担当医

(1) 今年度の調査結果



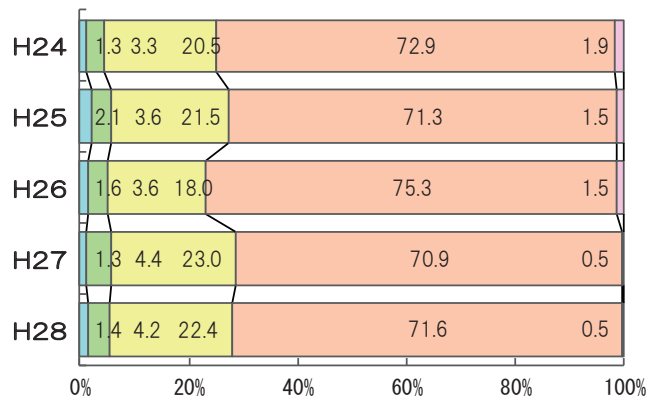
外来診療での担当医に関する満足度をみていくと、全体的には、9割以上の方が「満足」（そう思う、またはどちらかといえばそう思う）としており、満足度は高い。特に、【言葉遣いや態度】に関しては、8割の方が「そう思う」としており、満足度は非常に高いといえる。その一方で、同じ「満足」でも、「どちらかといえばそう思う」の割合が多いのは、【信頼関係を築けているか】という質問で、他の項目より若干満足度が低い傾向にある。

自由記述でみていくと、「先生自体の人柄なのか、聞き上手で良い先生に巡り会えた」、「担当の先生がいつも明るく、病気を前向きに考えることができ大変よかった。」、「先生の説明がよくわかり、ていねいに対応してもらえたため、悩み負担は解決できた。」などのプラス評価の意見があった。

その一方で、「対応の時間が短く、質問がしづらい時がある。」、「忙しそうで、相談したいときがあっても相談しづらい時がある。」、「説明してほしいときがあるが、先生も忙しいようで、なかなか話ができない。怒ったような口調で言われことがある。」など、短い外来の診察時間の間の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。

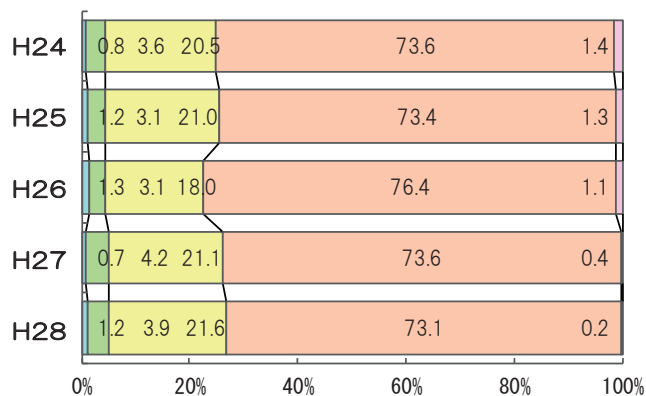
(2) 過年度との比較

あなたの話を十分聞いてくれますか



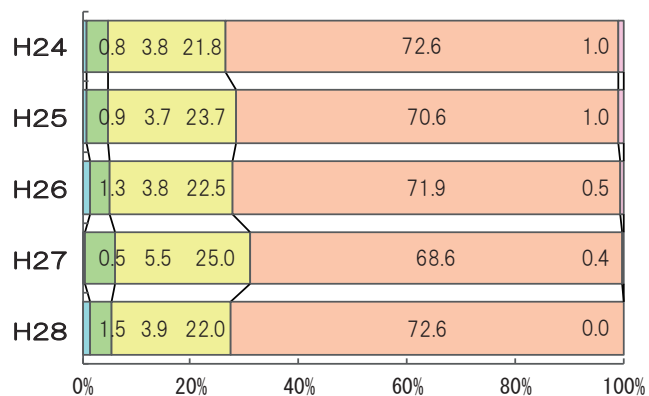
回答者 H24=628 H25=669 H26=612 H27=549 H28=647

あなたの質問にきちんと答えてくれますか



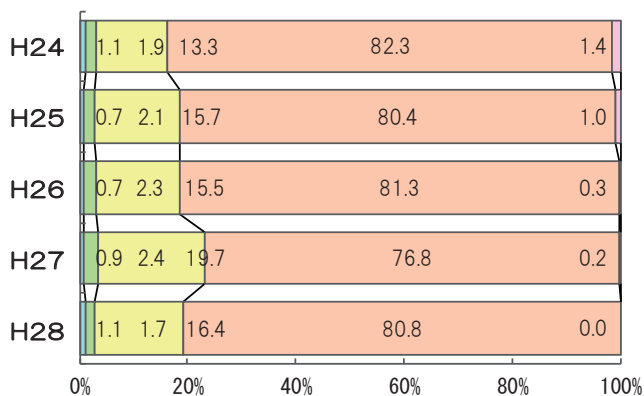
回答者 H24=633 H25=668 H26=611 H27=549 H28=648

検査や治療に対する説明はわかりやすいですか



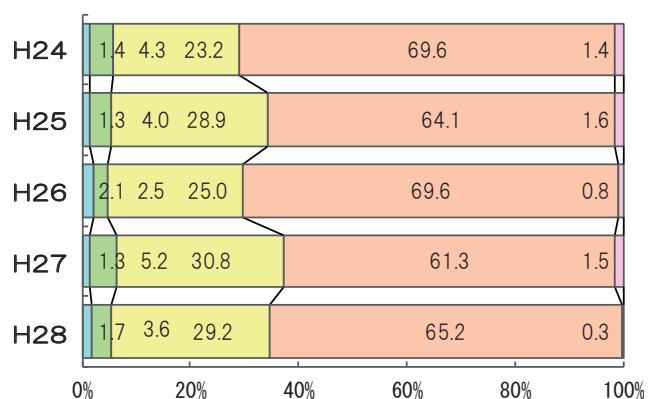
回答者 H24=628 H25=670 H26=613 H27=547 H28=646

言葉づかいや態度は適切ですか



回答者 H24=631 H25=669 H26=614 H27=548 H28=646

あなたとの信頼関係は築けていますか



回答者 H24=624 H25=668 H26=609 H27=542 H28=643

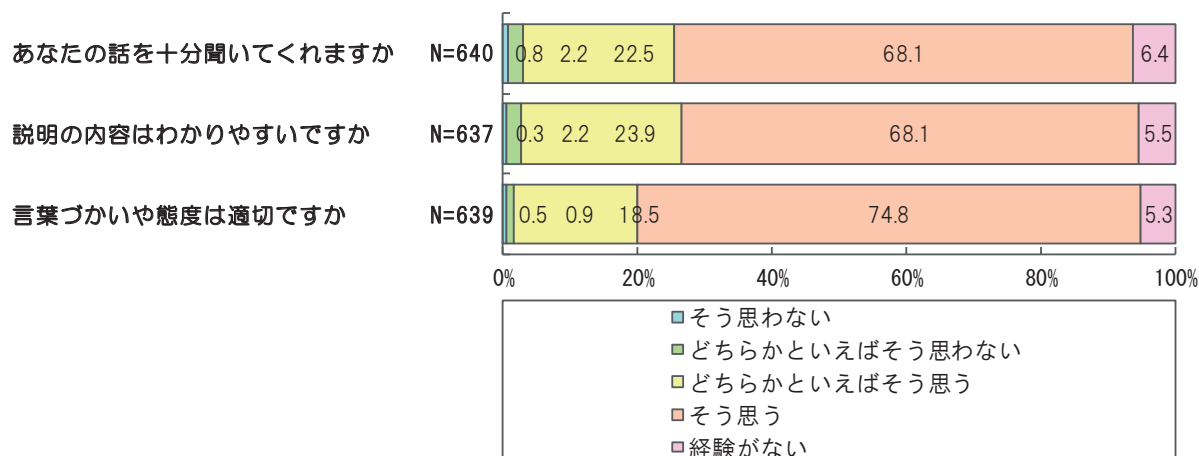
■そう思わない ■どちらかといえばそう思わない ■どちらかといえばそう思う ■そう思う ■経験がない

過年度との比較でも同様に、【あなたとの信頼関係は築けているか】の項目が他の年度でも低い傾向にあった。

2. 看護師

外来の看護師

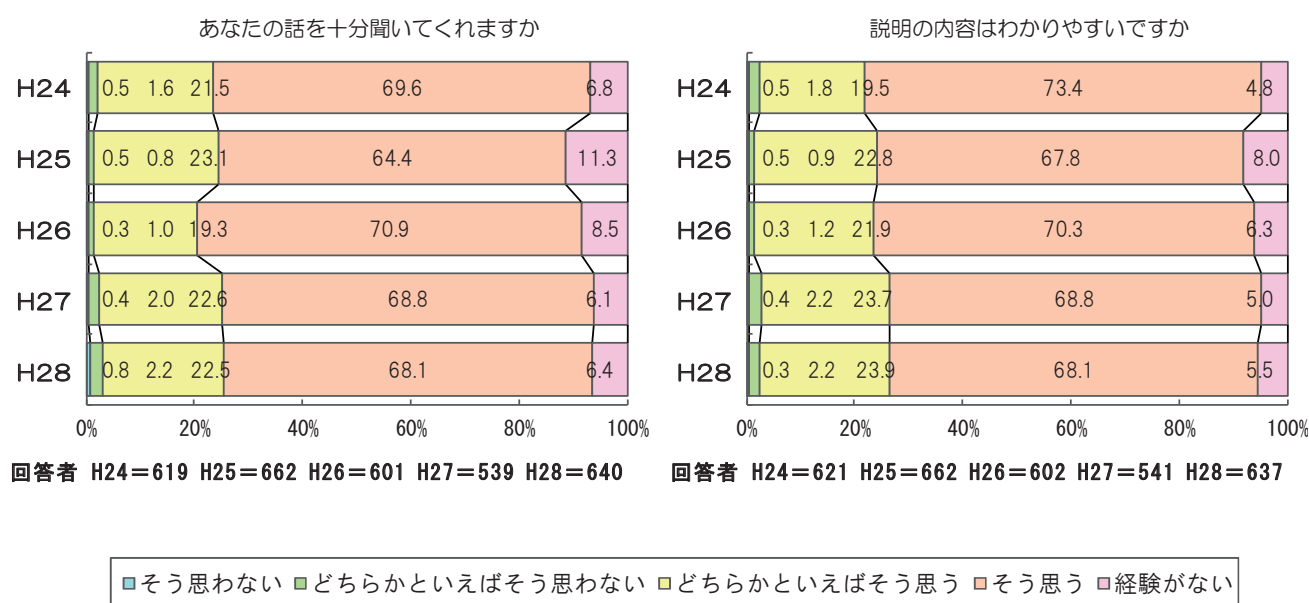
(1) 今年度の調査結果

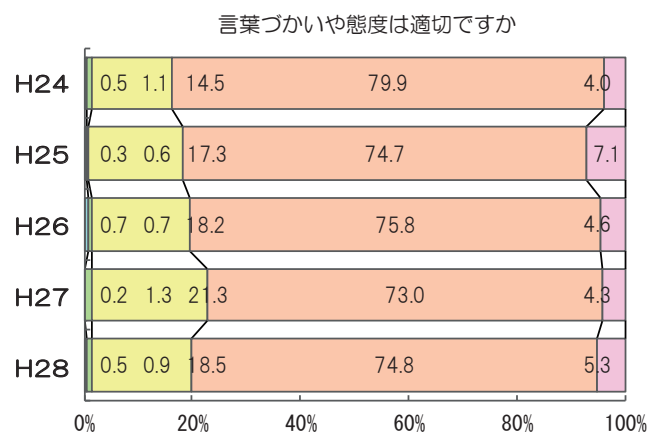


外来の看護師に関しては、【話を十分聞いてくれる】、【説明内容はわかりやすい】、【言葉遣いや態度は適切】と感じている人がほとんどで満足度は高い。

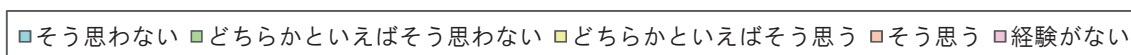
自由記述では、「看護師の方が補足して説明してくれて、救われた」、「不安があったが看護師の言葉に救われた」などの回答がみられていた。一方、「看護師の対応に個人差があったように感じられた。」等の意見もみられた。

(2) 過年度との比較





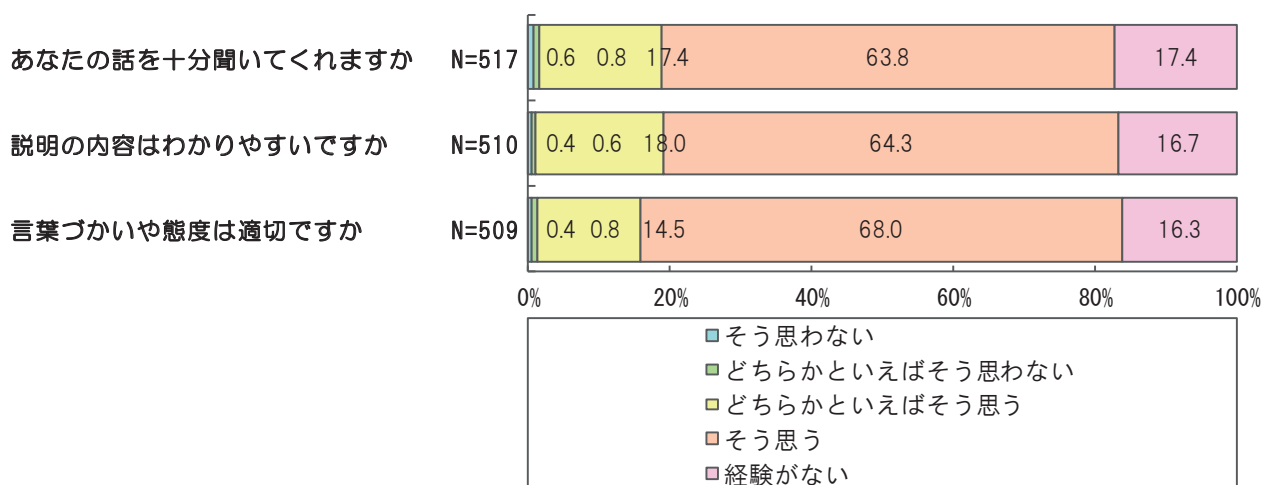
回答者 H24=621 H25=664 H26=604 H27=540 H28=639



過年度との比較では、すべての項目において「そう思う」が平成 24 年度以降約 9 割で推移し、高い満足度を維持しており、特に大きな差異はみられない。

化学療法センター（旧 通院治療センター）の看護師

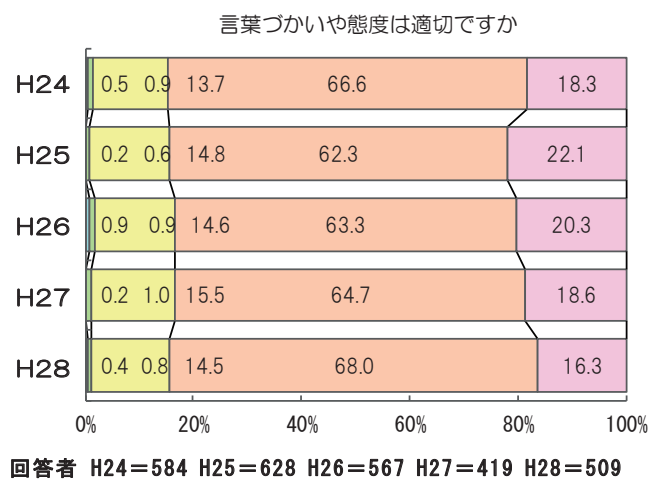
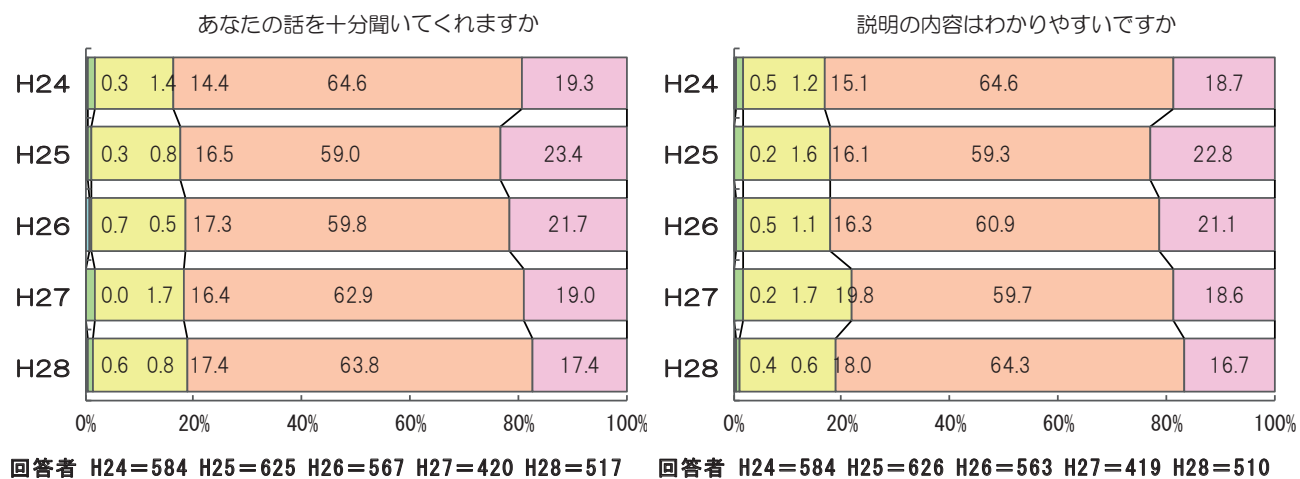
(1) 今年度の調査結果



化学療法センターの看護師に関しても外来の看護師と同様、【話を十分聞いてくれる】、【説明内容はわかりやすい】、【言葉遣いや態度は適切】と感じている人がほとんどで満足度は高い。

自由回答では、「化学療法センターの看護師は、いつも笑顔でしっかりと話を聞き、副作用の対応も教えてもらえた。」などの意見がみられている。

(2) 過年度との比較

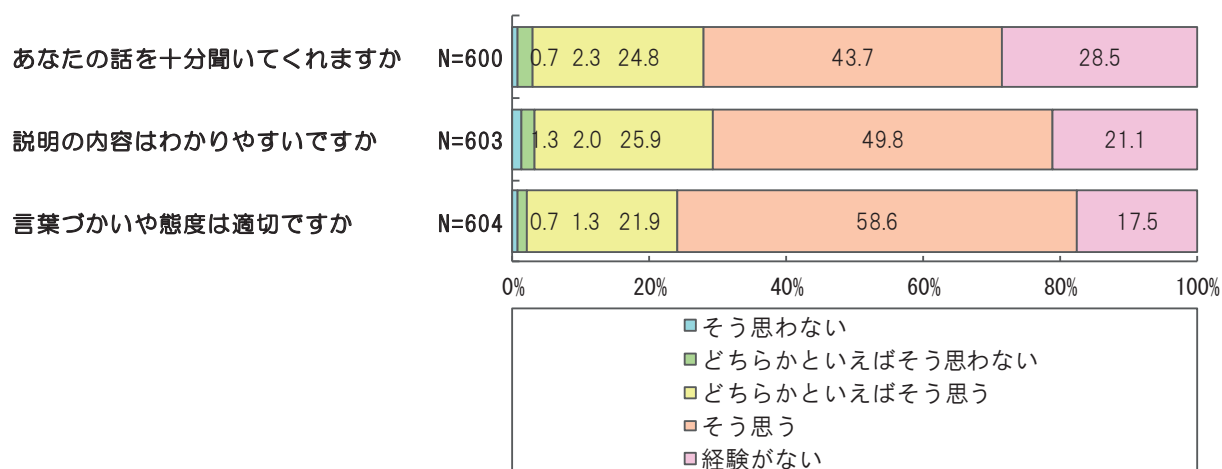


■そう思わない ■どちらかといえばそう思わない ■どちらかといえばそう思う ■そう思う ■経験がない

過年度との比較では、「そう思う」がすべての項目において平成24年度以降約8割で推移しており、特に大きな差異はみられない。

3. 薬剤師

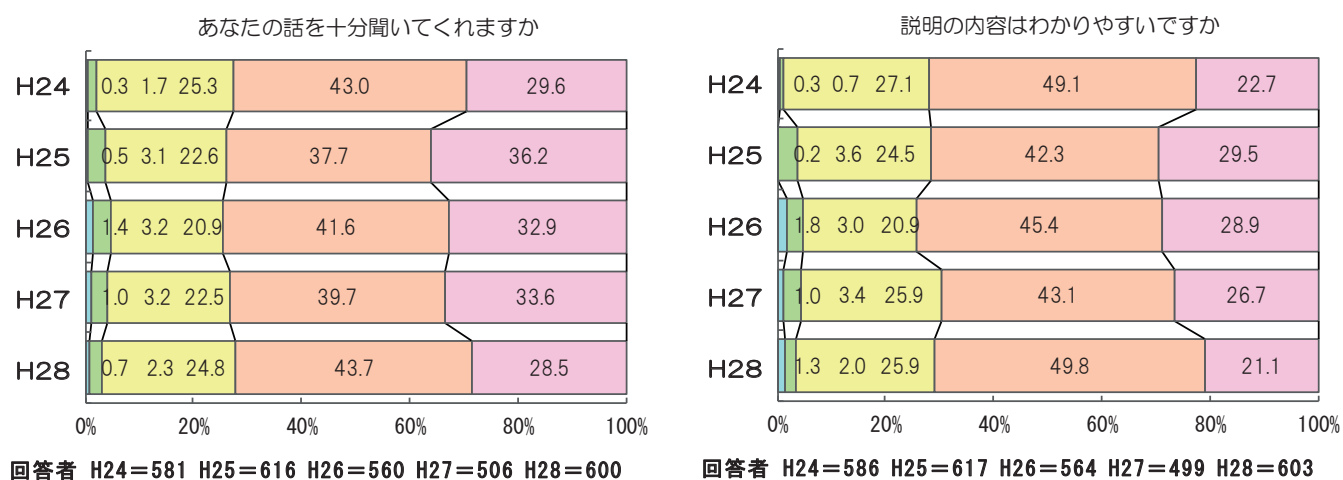
(1) 今年度の調査結果



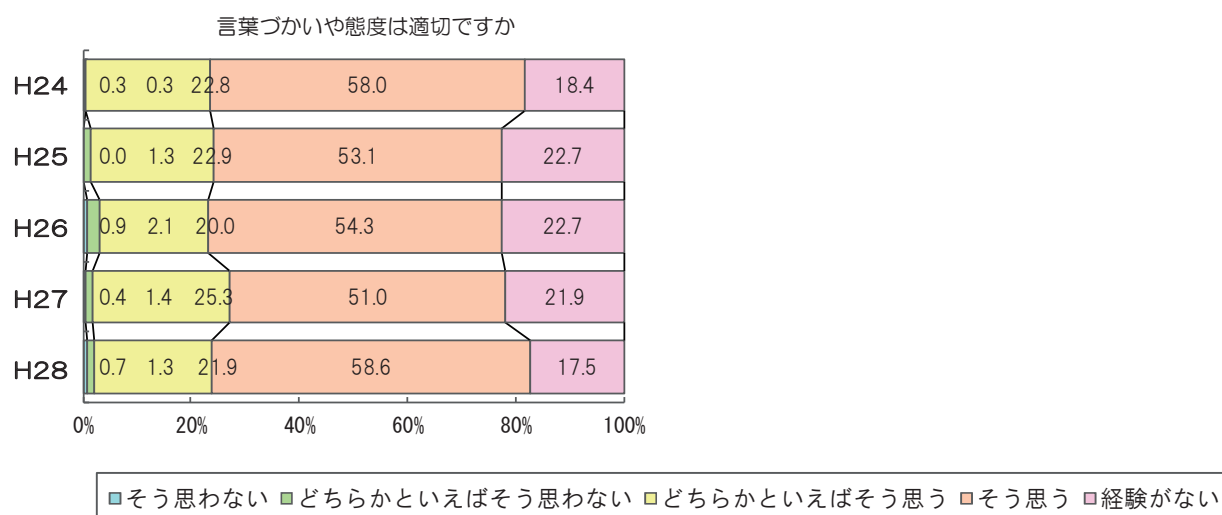
薬剤師については、担当医や看護師より接する機会が少ないため、2～3割は「経験がない」としている。全体的な満足度は他職種と同様に高いが、他職種に比べ、「どちらかといえばそう思う」の割合が高い傾向にある。

ただ、自由記述には、「薬剤師から、薬の詳しい情報と、髪を事前に短くすることをすすめられて、非常に助かった。」という意見もあり、薬の専門職としての対応を高く評価する意見が寄せられていた。その一方で、「薬剤師は、薬の説明、注意点などの話は一切しない。」という意見もあり、どこで患者さんと関わっているか（化学療法センター、お薬コーナーなど）、どのような時期にどの程度の関わりを持っているかでも評価が異なっている。

(2) 過年度との比較



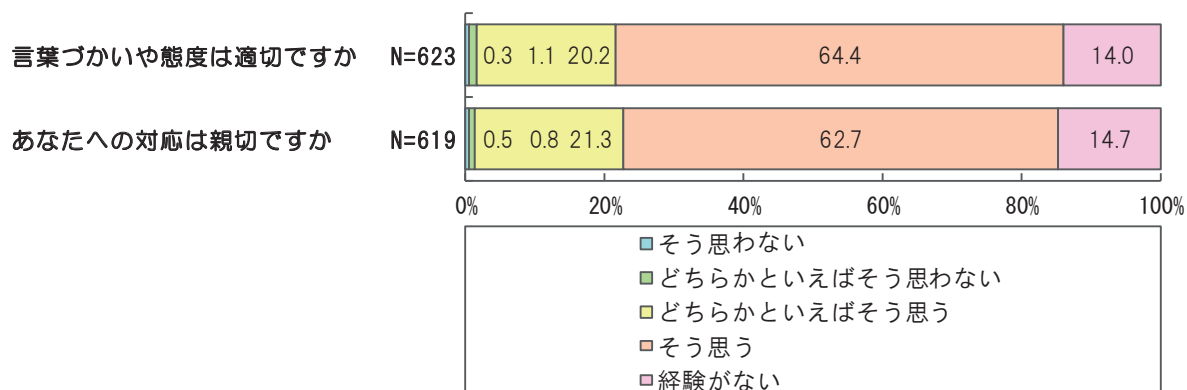
■そう思わない ■どちらかといえばそう思わない ■どちらかといえばそう思う ■そう思う ■経験がない



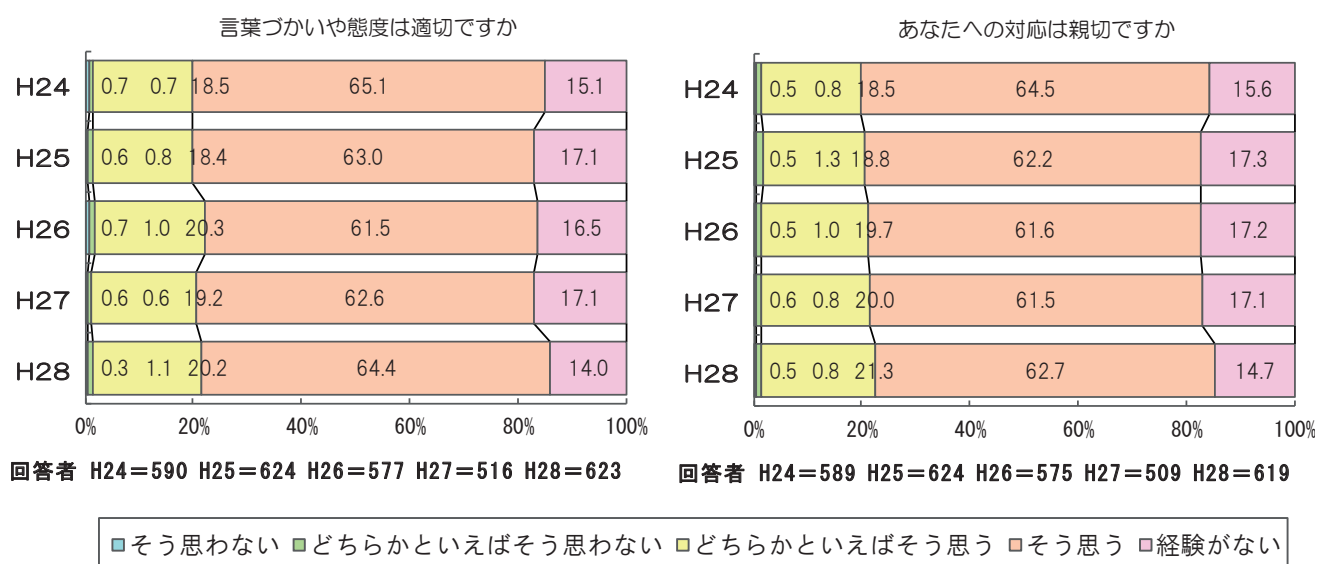
過年度との比較では、年度によってバラツキがみられるが、満足度自体は、「どちらかといえばそう思う」も加えると、【話を十分聞いてくれる】、【説明内容はわかりやすい】、【言葉遣いや態度は適切】の満足度は高い傾向にある。ただ、「経験がない」の割合をみると、医師や看護師に比べ、外来では患者さんと直接接する機会や時間は少ないと思われる。

4. その他職員やボランティア

(1) 今年度の調査結果



(2) 過年度との比較



その他職員やボランティアについても全体的に満足度は高く、年度推移をみても、大きな変化はみられていなかった。

自由記述では、職種に関係なく、職員に関して、「全スタッフの教育が非常に良くできている。笑顔で皆とっても親切で心安らぐ。」「若い人たちもがんばっていると思う。」などプラス評価の意見が多かった。その一方で、「一部の職員は対応が事務的で、患者によりそった対応が望まれる。」等の意見もみられ、職員一人ひとりの意識が重要である。

V 総合的評価

1. 外来診療

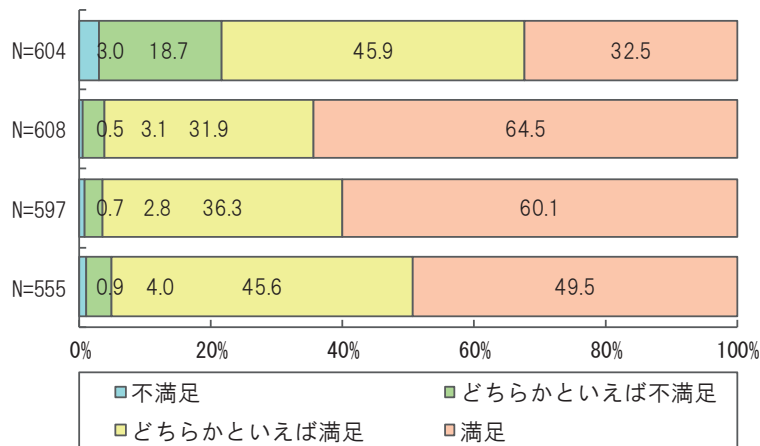
(1) 今年度の調査結果

外来診療の流れについて
満足していますか

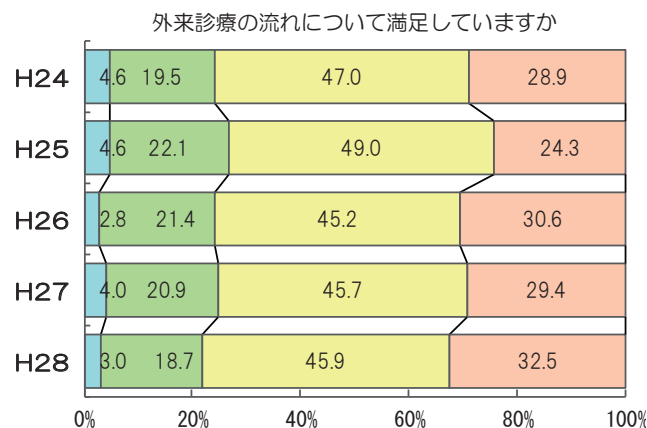
医師・看護師・その他の職員の
対応について満足していますか

全体として、受けている治療や
ケアに満足していますか

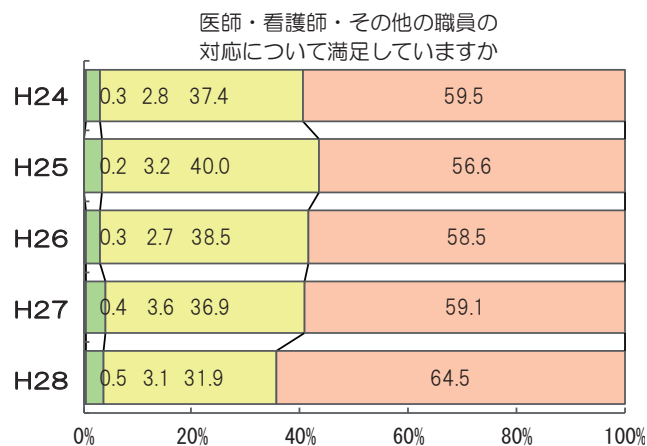
患者さんやご家族への支援について
満足していますか



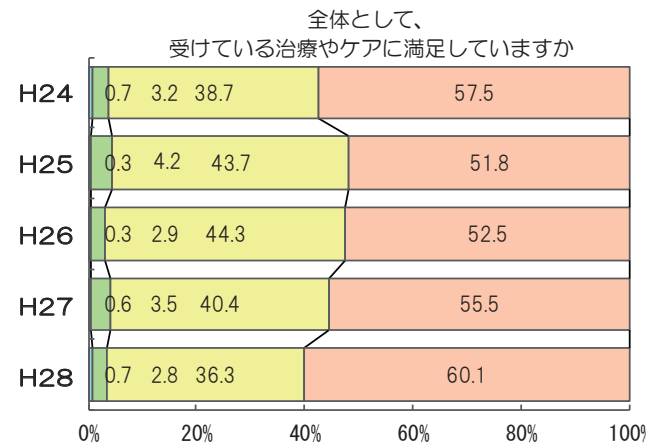
(2) 過年度との比較



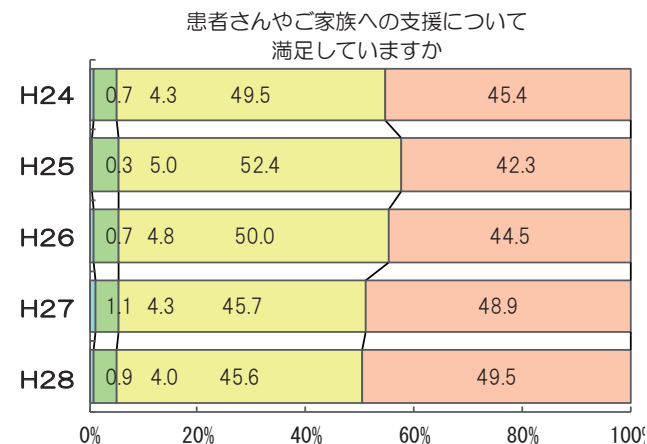
回答者 H24=615 H25=655 H26=598 H27=527 H28=604



回答者 H24=617 H25=657 H26=598 H27=528 H28=608



回答者 H24=600 H25=645 H26=585 H27=510 H28=597



回答者 H24=555 H25=584 H26=546 H27=462 H28=555



当院の外来診療全般に関する満足度については、【外来診療の流れ】が他の3項目に比べ、不満足度（不満足、またはどちらかといえば不満足）が高く、満足度は8割弱となっている。これは、主に待ち時間に関連していると考えられる。待ち時間に関しては、これまでも、調査結果などをふまえ、改善のための取り組みを続けているが、年度推移をみても、現在の段階ではあまり変化はみられていない。

他3項目【職員の対応】、【受けている治療やケア全体】、【患者家族への支援】に関しては、年度推移をみても常に9割以上を維持し、高い満足度となっている。また、満足度の中でも、【職員の対応】、【受けている治療やケア全体】に関しては、「満足」のみの割合が常に6割前後と高く、5割弱の【患者家族への支援】より満足度は高いと考える。

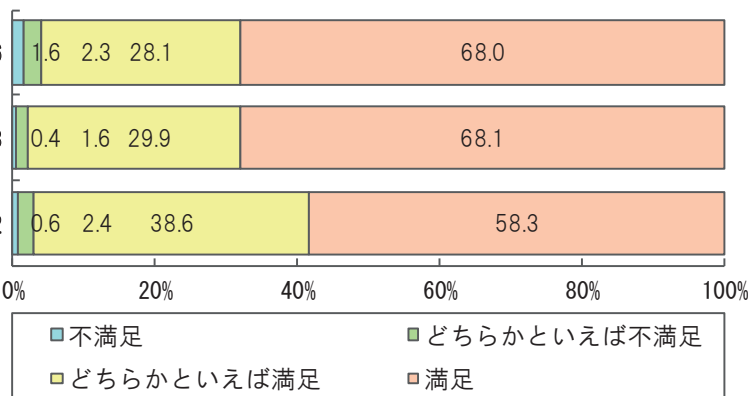
2. 病棟

調査は、外来通院中の患者さんを対象に実施したが、当院に入院経験がある患者さんに、入院時の満足度を問う質問を総合評価の一つとして、配置した。

(1) 今年度の調査結果

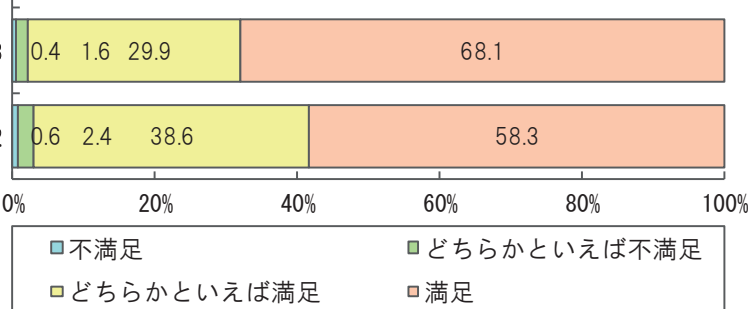
医師・看護師・その他の職員の
対応について満足していますか

N=516



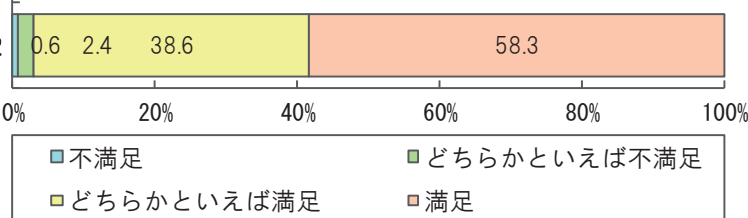
全体として、受けている治療や
ケアに満足していますか

N=508



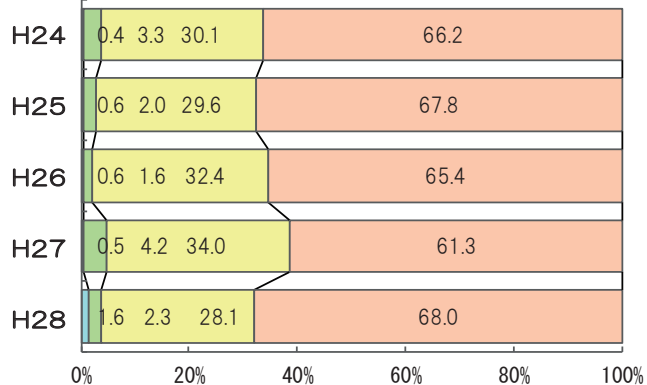
患者さんやご家族への
支援について満足していますか

N=492



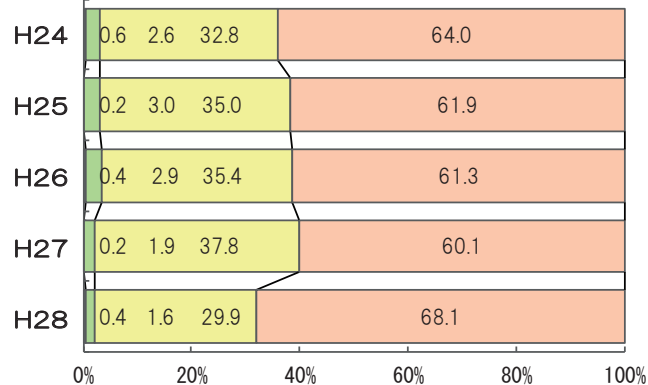
(2) 過年度との比較

医師・看護師・その他の職員の
対応について満足していますか



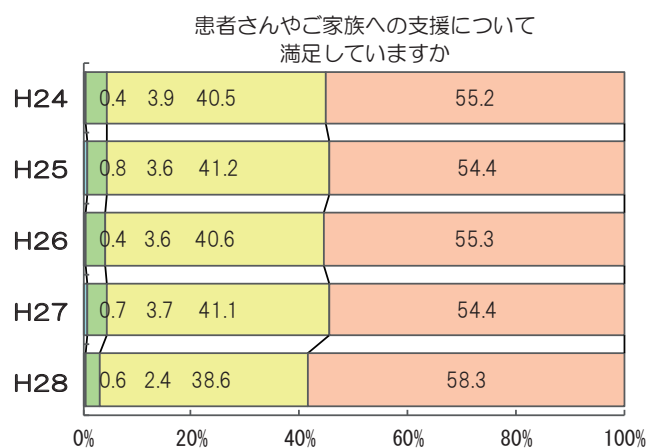
回答者 H24=538 H25=538 H26=500 H27=424 H28=516

全体として、
受けている治療やケアに満足していますか

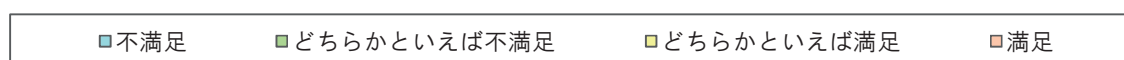


回答者 H24=534 H25=535 H26=491 H27=421 H28=508

■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



回答者 H24=511 H25=507 H26=470 H27=406 H28=492



入院中の診療全般に関する満足度については、すべての項目において、満足度が高く、特に外来診療に比べ、満足度の中でも「満足」の占める割合が、10%前後高くなっている。

外来診療に比べると、入院中の環境では職員と関わる時間も長く、何かあればすぐに対応してもらえる環境であり、患者さんにとっても常に安心な環境でもあり、満足度の高さに影響した要因の一つと思われる。

VI 回答者の特徴

■年齢

区 分	件 数	構成比 (%)
20～29歳	4	0.6
30～39歳	15	2.2
40～49歳	59	8.8
50～59歳	88	13.1
60～69歳	208	31.0
70～79歳	210	31.3
80歳以上	79	11.8
無回答	8	1.2
合 計	671	100.0

■性別

区 分	件 数	構成比 (%)
男性	328	48.9
女性	270	40.2
無回答	73	10.9
合 計	671	100.0

■当センターを知った方法

区 分	件 数	構成比 (%)	構成比 (%) ※対回答者=671人
かかりつけ医	392	43.6	58.4
家族・友人・知人	217	24.1	32.3
テレビ、新聞、雑誌	75	8.3	11.2
県や市町の広報誌	111	12.3	16.5
インターネット	22	2.4	3.3
その他	67	7.4	10.0
無回答	16	1.8	2.4
合 計	900	100.0	-

■当センターでの診療を希望した理由

区 分	件 数	構成比 (%)	構成比 (%) ※対回答者=671人
自宅や職場、学校に近い	98	6.3	14.6
他院医師の紹介	390	24.9	58.1
家族や友人の紹介	72	4.6	10.7
評判	117	7.5	17.4
設備や機器の充実	125	8.0	18.6
がん専門病院の専門性	401	25.6	59.8
最新の医療への期待	248	15.8	37.0
職員の雰囲気	32	2.0	4.8
建物の雰囲気	16	1.0	2.4
前の病院に不満があった	27	1.7	4.0
理念に期待	21	1.3	3.1
その他	8	0.5	1.2
無回答	13	0.8	1.9
合 計	1,568	100.0	-

■受診している主な診療科

区 分	件 数	構成比 (%)	構成比 (%) ※対回答者=671
脳神経外科	12	1.1	1.8
頭頸部外科	71	6.5	10.6
呼吸器外科	34	3.1	5.1
食道外科	8	0.7	1.2
胃外科	47	4.3	7.0
大腸外科	61	5.6	9.1
肝・胆・膵外科	40	3.6	6.0
乳腺外科	80	7.3	11.9
乳腺画像診断	3	0.3	0.4
婦人科	55	5.0	8.2
泌尿器科	86	7.8	12.8
眼科	22	2.0	3.3
皮膚科	34	3.1	5.1
再建・形成外科	30	2.7	4.5
整形外科	43	3.9	6.4
歯科口腔外科	59	5.4	8.8
消化器内科	119	10.8	17.7
女性内科	8	0.7	1.2
呼吸器内科	49	4.5	7.3
血液・幹細胞移植科	36	3.3	5.4
小児科	0	0.0	0.0
緩和医療科	3	0.3	0.4
糖尿病・代謝内科	4	0.4	0.6
循環器内科	51	4.6	7.6
感染症内科	6	0.5	0.9
リハビリテーション科	13	1.2	1.9
腫瘍精神科	0	0.0	0.0
神経内科	4	0.4	0.6
内視鏡科	32	2.9	4.8
画像診断科	6	0.5	0.9
I V R科	7	0.6	1.0
放射線治療科	42	3.8	6.3
陽子線治療科	19	1.7	2.8
原発不明科	3	0.3	0.4
麻酔科	0	0.0	0.0
無回答	11	1.0	1.6
合 計	1,098	100.0	-

■当センターに初めてかかった年月

	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	無回答	
1月	0 0.0	1 0.1	0 0.0	1 0.1	1 0.1	2 0.3	1 0.1	1 0.1	0 0.0	0 0.0	5 0.7	1 0.1	4 0.6	4 0.6	18 2.7	1 0.1	
2月	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.1	0 0.0	3 0.4	2 0.3	1 0.1	3 0.4	3 0.4	3 0.4	5 0.7	7 1.0	13 1.9	0 0.0	
3月	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.1	2 0.3	0 0.0	1 0.1	0 0.0	1 0.1	5 0.7	3 0.4	4 0.6	7 1.0	4 0.6	19 2.8	0 0.0	
4月	0 0.0	0 0.0	2 0.3	0 0.0	0 0.0	1 0.1	3 0.4	3 0.4	3 0.4	1 0.1	7 1.0	1 0.1	6 0.9	7 1.0	14 2.1	0 0.0	
5月	0 0.0	2 0.3	1 0.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.1	0 0.0	6 0.9	1 0.1	2 0.3	2 0.3	6 0.9	9 1.3	18 2.7	0 0.0	
6月	0 0.0	1 0.1	0 0.0	0 0.0	1 0.1	1 0.1	0 0.0	2 0.3	2 0.3	5 0.7	3 0.4	3 0.4	6 0.9	9 1.3	19 2.8	1 0.1	
7月	0 0.0	1 0.1	0 0.0	0 0.0	2 0.3	0 0.0	1 0.1	1 0.1	2 0.3	2 0.3	5 0.7	7 1.0	3 0.4	6 0.9	25 3.7	0 0.0	
8月	0 0.0	1 0.1	1 0.1	0 0.0	3 0.4	1 0.1	3 0.4	4 0.6	3 0.4	4 0.6	3 0.4	4 0.6	8 1.2	13 1.9	30 4.5	0 0.0	
9月	7 1.0	4 0.6	1 0.1	1 0.1	1 0.1	1 0.1	1 0.1	1 0.1	4 0.6	5 0.7	6 0.9	7 1.0	11 1.6	14 2.1	23 3.4	0 0.0	
10月	2 0.3	0 0.0	2 0.3	0 0.0	1 0.1	6 0.9	3 0.4	3 0.4	1 0.1	1 0.1	3 0.4	2 0.3	10 1.5	8 1.2	2 0.3	0 0.0	
11月	1 0.1	2 0.3	2 0.3	1 0.1	1 0.1	0 0.0	3 0.4	0 0.0	0 0.0	1 0.1	1 0.1	5 0.7	11 1.6	8 1.2	0 0.0	0 0.0	
12月	1 0.1	2 0.3	1 0.1	1 0.1	0 0.0	1 0.1	1 0.1	1 0.1	2 0.3	5 0.7	2 0.3	6 0.9	5 0.7	19 2.8	0 0.0	0 0.0	
無回答	2 0.3	0 0.0	4 0.6	0 0.0	4 0.6	0 0.0	4 0.6	0 0.0	1 0.1	3 0.4	1 0.1	3 0.4	1 0.1	0 0.0	4 0.6	20 2.7	
合 計	13	14	14	5	17	13	25	18	26	36	44	48	83	108	185	22	671

上段：件数

下段：構成比（％）

VII 自由回答のデータ整理と傾向

静岡がんセンターの基本姿勢である 患者さん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る。

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た。

1. 自由回答のデータ整理

(1) 自由回答欄の内容と回答状況

今回の調査票では、11 か所の自由回答欄を設定した。

自由回答欄には、大きく2つの種類がある。一つは、多くの病院でも実施している診療、設備や環境などに関する項目である。もう一つは、理念の一つである「患者さんにご家族を徹底支援する」を行っていくために、患者さんが具体的に、いつ、どのようなことで困ったり悩んだりしているかの状況を把握し支援に活かすための項目である。

各項目の自由回答欄に記入された件数は、以下の表に示すように1,152件である。

表1 自由回答欄に記入された件数

問番号	質問内容	件数(件)
問2-1	設備や環境について	112
問3-1	初診時に困ったこと・気になったこと	104
問3-2	外来診療の流れについて	103
問3-4	療養中に困ったこと	113
問4-1	がんセンターの職員について	115
問5-1	診療に関して悩んだり負担になったりしたこと	77
問5-2	からだに関して悩んだり負担になったりしたこと	121
問5-3	こころに関して悩んだり負担になったりしたこと	129
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	88
問6-5	患者さんやご家族の支援について	48
問8	がんセンター全般に関する意見・要望	142

合計:1,152件

(2) 静岡分類を用いた分析

静岡がんセンターでは、患者さんの視点で作成した悩みや負担の分類表（静岡分類）を用いて、満足度調査の自由回答、よろず相談の相談内容、ご意見箱、[その他] 寄せられたご意見などを共通した分類で整理している。そこで、本調査でも静岡分類（大分類）で分類分けを行っている。意見や評価には、分類にそぐわない全体に関する内容もあるため、その他を加えた 16 分類で整理した。

なお静岡分類では、患者さんの悩みや負担の全体像を明らかにするために、4つの柱として「診療上の悩み」、「身体の苦痛」、「心の苦悩」、「暮らしの負担」をあげている。4つの柱と大分類の関係は、図1の通りである。

図1 静岡分類法：4つの柱

診療上の悩み	身体の苦痛
外来、入院退院転院、診断・治療 緩和ケア、告知・IC・SO ⁽¹⁾ 医療連携、在宅療養 施設設備 ² 投入、医療者との関係	症状・副作用・後遺症
心の苦悩	暮らしの負担
不安などの心の問題 生き方・生きがい・価値観	就労・経済的負担 家族・周囲の人との関係

(1) IC: インフォームドコンセント、SO: セカンドオピニオン

(3) 記入内容のデータ化、分類・整理の手続き

自由回答欄に記入された内容は、以下のようにデータ整理を行った。

a) 評価や意見、悩みや負担のテキストデータ区分

※【意見や評価】の区分内容の説明

- プラス評価 : 満足を表す
- マイナス評価 : 不満足を表す
- 意見・提案 : がんセンターへの意見や提案
- その他 : 上記に分類されない、患者さんが感じていることなど

b) 【悩みや負担、困りごと】の区分内容の説明

- ◆ 診療の悩み
検査や治療、医師の診察、病状や治療の説明、医療者との関係など診療に関連した悩みや負担、困りごと
- ◆ 身体の苦痛
病気自体、あるいは、手術、化学療法、放射線療法などの治療で生じる症状や機能障害などによるつらさ

◆ 心の苦悩

再発の不安、精神的に不安定な状態、その他さまざまな不安や精神面での悩みや負担

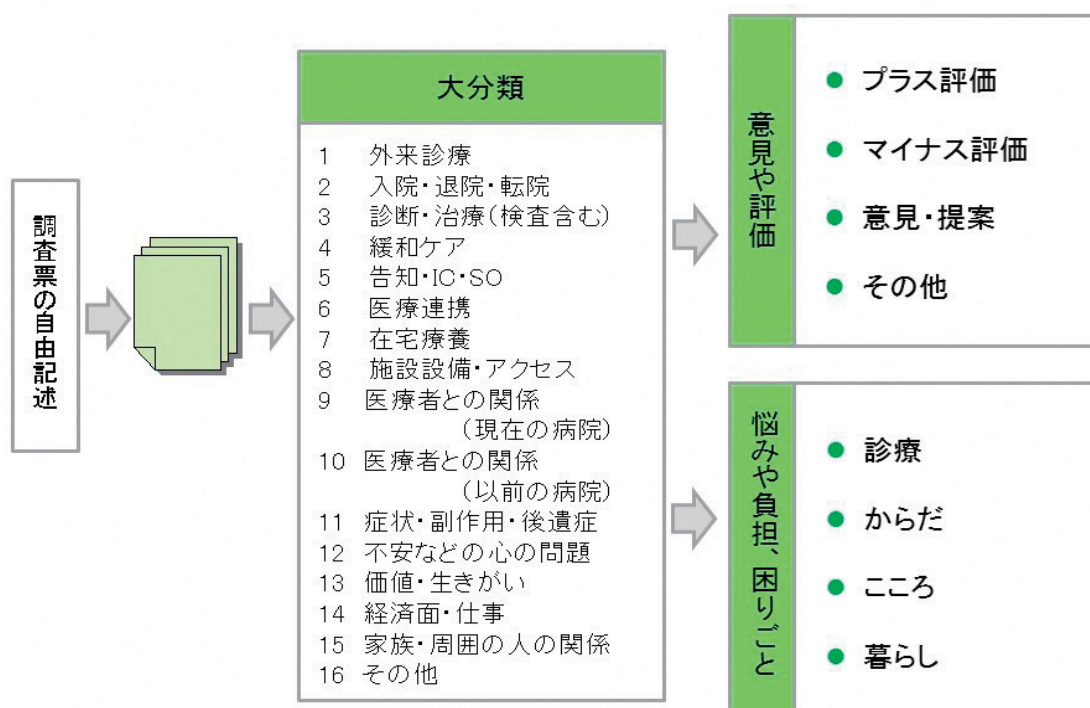
◆ 暮らしの負担

医療費や生活費など経済的なこと、仕事のこと、ご家族、近隣、仕事関係など周囲の人の関係などでの悩みや負担

c) 作業手続き(図2 参照)

- ① 個々の回答欄の記述には、一つの欄内の記述に複数の内容が含まれている例がみられる。その場合は、内容ごとに文章を切り分けた。
- ② 切り分けた短文を静岡分類(大分類)で分類分けした。
- ③ もともとの設問には、患者さんの評価を聞く設問と、患者さんの悩みや負担、困りごとを聞く設問がある。そこで、大きく「意見や評価」と「悩みや負担、困りごと」に分け、さらに、「意見や評価」は、プラス評価、マイナス評価、意見・提案、その他の4種類に、「悩みや負担」は、大分類とは別に4つの柱での分析を可能とするために、診療、からだ、こころ、暮らしの4種類にわけた。

図2 データ整理の手順



(4) 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整理した。なお、その作業の際には、文章に個人を特定できる内容や表現がある場合は削除した。

2. 自由回答の分析

(1) 大分類別の傾向

全自由回答を静岡分類（大分類）で整理したところ、1,321 件あった。そのうち、意見や評価は 866 件、悩みや負担、困りごとは 455 件であった。

大分類別に、下記に図 3、表 2 で示す。

図 3 自由回答の傾向

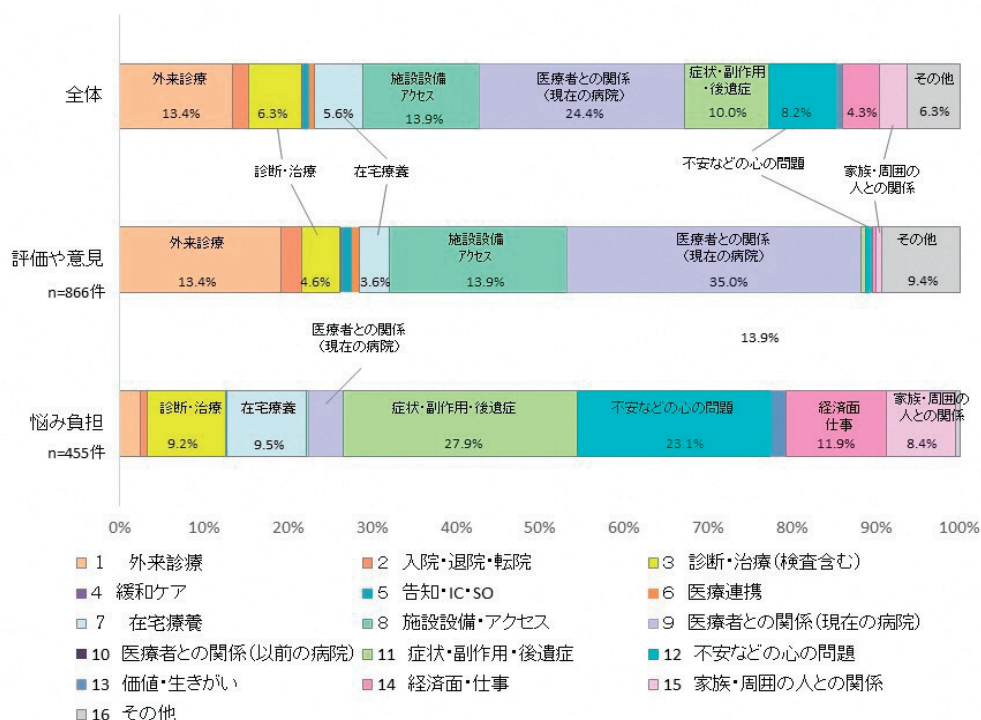


表 2 自由回答の傾向

大分類名	全体	評価や意見	悩みや負担
1 外来診療	177 (13.4%)	166 (19.2%)	11 (2.4%)
2 入院・退院・転院	25 (1.9%)	21 (2.4%)	4 (0.9%)
3 診断・治療(検査含む)	83 (6.3%)	40 (4.6%)	42 (9.2%)
4 緩和ケア	1 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)
5 告知・IC・SO	12 (0.9%)	11 (1.3%)	1 (0.2%)
6 医療連携	8 (0.6%)	8 (0.9%)	0 (0.0%)
7 在宅療養	75 (5.6%)	31 (3.6%)	43 (9.5%)
8 施設設備・アクセス	184 (13.9%)	183 (21.1%)	1 (0.2%)
9 医療者との関係(現在の病院)	322 (24.4%)	303 (35.0%)	19 (4.2%)
10 医療者との関係(以前の病院)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
11 症状・副作用・後遺症	132 (10.0%)	5 (0.6%)	127 (27.9%)
12 不安などの心の問題	108 (8.2%)	5 (0.6%)	105 (23.1%)
13 価値・生きがい	10 (0.8%)	2 (0.2%)	8 (1.8%)
14 経済面・仕事	57 (4.3%)	3 (0.3%)	54 (11.9%)
15 家族・周囲の人との関係	45 (3.4%)	6 (0.7%)	38 (8.4%)
16 その他	83 (6.3%)	81 (9.4%)	2 (0.4%)
総計	1,321 件	866 件	455 件

(2) 全体（自由回答）に関する5年間の経年比較の特徴

大分類ラベルでみると、【医療者との関係（当院）】（24.5%）、【施設設備・アクセス】（13.9%）、【外来診療】（13.4%）、【不安などの心の問題】（8.1%）、【症状・副作用・後遺症】（10.0%）に関する自由回答が多く寄せられている。前年度調査と比較すると、【医療者との関係】が少なくなっているが、その他の項目は前年度と比較しほぼ横ばいで推移している。また、前年度までは、評価や意見と悩みや負担を分けての比較はしていなかったため、一概に比較はできない。

(3) 評価や意見（自由回答）の特徴

静岡分類（大分類）で区分した自由回答の評価や意見は、表3の通りである。

表3 意見や評価(自由回答)の傾向

大分類名	プラス評価	マイナス評価	意見・提案	その他	計
1 外来診療	53 (31.9%)	68 (41.0%)	45 (27.1%)	0 (0.0%)	166
2 入院・退院・転院	6 (28.6%)	9 (42.9%)	6 (28.6%)	0 (0.0%)	21
3 診断・治療	8 (20.0%)	8 (20.0%)	24 (60.0%)	0 (0.0%)	40
4 緩和ケア	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1
5 告知・IC・SO	1 (9.1%)	8 (72.7%)	2 (18.2%)	0 (0.0%)	11
6 医療連携	2 (25.0%)	1 (12.5%)	5 (62.5%)	0 (0.0%)	8
7 在宅療養	17 (9.3%)	5 (16.1%)	9 (29.0%)	0 (0.0%)	31
8 施設設備・アクセス	58 (31.7%)	51 (27.9%)	73 (44.0%)	1 (0.5%)	183
9 医療者との関係(現在の病院)	180 (59.4%)	94 (31.0%)	29 (9.6%)	0 (0.0%)	303
10 医療者との関係(以前の病院)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0
11 症状・副作用・後遺症	0 (0.0%)	1 (20.0%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)	5
12 こころ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (100.0%)	0 (0.0%)	5
13 生き方・生きがい・価値観	2 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2
14 経済面・仕事	3 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3
15 家族・周囲の人との関係	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (100.0%)	0 (0.0%)	6
16 その他	29 (35.8%)	4 (4.9%)	42 (51.9%)	6 (7.4%)	81
総計	359件	249件	251件	7件	866

評価や意見で、一番件数が多いのは、当院の【医療者との関係】であるが、6割近くは、プラス評価となっている。ただし、マイナス評価も3割近くあり、たとえば、「医師の説明が時々わからないことがある」、「医師とうまく話せない。同じ事を聞くと怒った口調になる。」、「医師が忙しそうで質問できない。同じことを質問し直すと、口早に言われ焦る。」、「先生や看護師、人によって患者への接し方に差がありすぎる。」などの記述がみられている。プラス評価では、「初診時に、先生はていねいに対応してくれた。」、「説明が良かったため、安心感があった。」、「よくわかるように説明してもらった。」などの記述がみられている。

マイナス評価が多い傾向にあるのは、【外来診療】で、待ち時間の長さ、(診療の)流れがわかりにくいなどの意見が散見されている。

(4) 悩みや負担、困りごと（自由回答）の特徴

悩みや負担、困りごとは、主に、表4の自由回答欄に記述された回答が中心である。問5-1から問5-4は、静岡分類の4つの柱（表5）により、患者さんが抱える悩みや負担、困りごとの全体像を理解するために、診療の悩み、身体の苦痛、心の苦悩、暮らしの負担に関する悩みや負担を記述してもらったものである。

一方、【問3-1 初診時に困ったこと】は、患者さんが緊張と不安の中で初めて当院を受診した際に、どのようなことが困ったか、どのようなことに悩んだかなどを知り、今後の支援に活かしていくために配置した質問である。

また【問3-4 在宅療養中に困ったこと】は、放射線治療や化学療法などの通院治療を受けている患者さん、手術後退院したばかりの患者さん、日常生活をすべて自分で行うのは難しい患者さん、不安が強い患者さん、一人暮らしや老々世帯の患者さんなどさまざまな患者さんが、医療者が傍らにいない自宅で過ごしている中で、困ったこと、悩んだことをお聞きして、今後に活かすために配置した質問である。

ただし、前述のように、他の自由回答欄に書かれた回答で、悩みや負担にあたるものを追加したり、問3-1、問3-4、問5-1ー問5-4に書かれた回答でも、内容が意見や評価の場合は、意見や評価の方に移動したりの整理を行ったうえで、集計した。

表4 悩みや負担(自由回答)に主に関係する質問項目

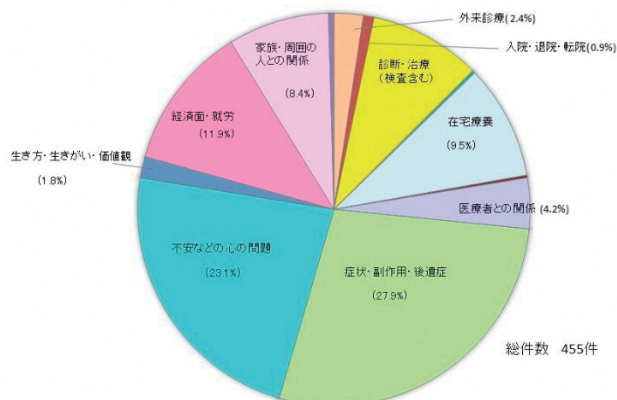
問番号	質問内容
問3-1	初診時に困ったこと・気になったこと
問3-4	在宅療養中に困ったこと
問5-1	診療に関して悩んだり負担になったりしたこと
問5-2	からだに関して悩んだり負担になったりしたこと
問5-3	こころに関して悩んだり負担になったりしたこと
問5-4	暮らしに関して悩んだり負担になったりしたこと

診療上の悩み、身体の苦痛、心の苦悩、暮らしの負担は、ほぼ同じ程度の割合であった。図4のとおり、大分類別にみていくと、症状や機能障害による苦痛、不安など、心と体の悩みだけでほぼ半数を占めていた。また、診療の悩みでは、特に、診断・治療、在宅療養に関する悩みや負担の割合が1割ずつと他の診療関連の悩みに比べて多かった。

図4 悩みや負担(自由回答)の傾向

表5 静岡分類の4つの柱

区分	件数
診療上の悩み	121 (26.6%)
身体の苦痛	127 (27.9%)
心の苦悩	113 (24.8%)
暮らしの負担	93 (20.4%)
計	455 (100.0%)



VIII 自由記述回答にみる評価と意見

静岡分類（大分類）ごとに、評価や意見の自由回答の事例を示す。

1. 外来診療（166 件）

●●外来診療のまとめ●●

- 外来診療については、いずれの項目でも検査や診療の流れがスムーズだとする意見もみられる一方で、待ち時間の長さや予約時間の不正確さに不満を持つ方が多くなっている。また、待ち時間が長く身体への負担が気になるという意見もある。
- 呼び出し受信機については、名前を呼ばれることなくブザーが鳴るという点を評価する意見がみられる。

プラス評価

- ◆ 全体を通した気配りや配慮がある。
- ◆ 緊張したが、雰囲気が落ちつかせてくれた。
- ◆ 初診時の手続きなどわかりやすかった。
- ◆ 他病院と比べて、待ち時間が短くて満足している。
- ◆ 名前を呼ばず、呼び出し受信機で呼ぶ方法は、プライバシーの面でも優れている。

マイナス評価

- ◆ 受付から診療までの流れがわかりづらかった。
- ◆ 化学療法センターのプライバシーは、顔がわからないよう配慮していることは察しているが、他の方と看護師との会話などすべて聞こえるため、守られていないと感じる。
- ◆ 都内の大学病院では、薬剤部が動き、会計が終了のころには薬ができあがっているが、何が問題か待たせすぎである。
- ◆ 外来診療の待ち時間が長い。化学療法センターの待ち時間は更に長い。改善されれば助かる。

意見や提案

- ◆ 予約時間より 30 分以上待たされる際は、何時ごろになるのか説明があると助かる。
- ◆ 電光掲示板の案内は目安にならないため、正確さの向上を希望する。
- ◆ 待ち時間が長いと思うが、ていねいに一人ひとりに対応して、不安を訴える患者の気持ちを聞くことを優先しているのなら問題ない。
- ◆ 診察終了時に投薬がある場合、その処方を先行して窓口で情報伝達し、手渡しまでの時間の短縮がはかれるのではないかと。
- ◆ メッセージを表示する受信機を渡され、すべてこれで対応すると説明をされたが、できるだけ早口にならないようお願いしたい。

2. 入院・退院・転院（21 件）

●●入院・退院・転院のまとめ●●

- 入院生活については、主に病室の環境に関する意見が多く、特に病室の周りの騒音が気になるなどの意見がある。
- 入院中の食事については、食事の味が悪いため改善してほしいとの意見がみられる。

プラス評価

- ◆ 初診から入院・手術までの時間が、とてもスムーズだった。
- ◆ 初めて入院したが、とても満足している。看護師も親切で、良かった。
- ◆ 夜中にも、点滴の確認に何回か来てくれる。

マイナス評価

- ◆ 入院中、病室のトイレの流れ音がうるさく、他の患者の利用時に悩まされた。
- ◆ 入院時、病室のカーテンを閉めるべきか開けるべきか悩むことがあり、ストレスを感じる。
- ◆ 入院時の食事がまずい。
- ◆ 入院中の食事の配膳、食後の投薬など、時間が定まっていないため遅い。
- ◆ 入院時のトイレの使用の際、使用時間が長くなるときの他患者への気兼ね、下痢や急な尿意時に空きがないなど、苦勞した。

意見や提案

- ◆ 2回目の入院の際、入院受付の職員が説明を省くことがあったが、患者に対し優しく親切に対応してほしい。
- ◆ 入院中の食事について、味覚障害の方のように、味の濃い食事または“しょうゆダシ”などを付けてほしい。みそ汁の椀が小さいため、少し大きいのに変えてほしい。
- ◆ 入院の際、テレビはイヤホンをつけないと聞こえないようにしてほしい。
- ◆ 入院中、特に夜中にトイレへ行くとき、いつも取り付けている点滴器具の着脱の不便さ、コードのもつれなど、どうにかしてほしい。

3. 診断・治療（検査含む）（40 件）

●●診断・治療のまとめ●●

- 検査については、検査の進め方やその結果についてもう少し詳しく説明がほしいとの意見がある。
- 治療方針については、方針に関するより細かな説明を求める意見や、現状よりさらにさまざまな治療法の提示（情報提供）を求める意見がある。

プラス評価

- ◆ 手術前に気持ちが落ち着かず、よろず相談に電話し、その後担当の先生からの電話で納得して手術できた。
- ◆ 検査結果が当日わかり、あらためて聞きに行くことがなく、とても助かる。
- ◆ 化学療法を受けているが、元気でいられることに感謝している。

マイナス評価

- ◆ 早く検査や結果を知りたかった。
- ◆ 抗がん剤点滴の時、流れが少し悪い。
- ◆ 検査の副作用が、検査後発生したため連絡したが、次の検査時に反映されていない。

意見や提案

- ◆ PET・CT 時に、ウィッグ外す必要がある旨を事前文書に記載などして、教えてほしい。
- ◆ 検体検査後に診察を受ける際、検査結果がでていないことが多いため、検査の開始時刻を早めてほしい。
- ◆ CT 検査時、検査着に着替えてから実際の検査室に入るまで 1 時間以上待たされたため、30 分以内に検査してほしい。
- ◆ 人工肛門造設は、最終的に本人判断と言われるが、人工肛門を付けなかったときのリスクなどの説明がほしい。
- ◆ 朝、採血のために早く来ることがあるが、受付票発券をもう少し早くしてほしい。
- ◆ どの方法が良いかの選定について、医者の意見を聞きたいと思う。

4. 緩和ケア（1 件）

緩和ケアに関しては、意見・提案が 1 件だったので、その意見を紹介する。

意見や提案

- ◆ 最期を最良にむかえるため、緩和医療のことを前もって知ってほしい。

5. 告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン（11件）

●●告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオンのまとめ●●

- 告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオンについては、もう少し詳しい説明が必要との意見がみられる。また、患者さん自身の想定していた病状と検査結果が異なり、手術の方針を変更せざるを得なくなった場合に、医師などによる情報の伝達が不十分との意見があり、もう少し精神的に安心して治療・手術を受けられる環境を整えてほしいとの意見がある。

プラス評価

- ◆ 入院当初や余命宣告を受けたときなど、親身にはげましてもらい、納得できた。
- ◆ 良性は当センターで断られると言われたが、セカンドオピニオンで転院し、初診で先生と出会うことができ感謝している。

マイナス評価

- ◆ 術後の説明がわかりづらく、大事な説明がされなかった。
- ◆ 専門用語が多く、少々わかりづらい。
- ◆ 説明のときに書いてくれた字が、後で読みかえすと、何の字かわからないときがある。
- ◆ 医師の説明がよく理解できなかった。
- ◆ 主治医の病状についての説明がほとんどなく、信頼できなかった。その後主治医を変えてもらった。

意見や提案

- ◆ ハッキリしたことを教えてくれないため、納得するよう説明してほしい。
- ◆ 完治はあるか、再発はあるか、診断の結果をはっきり教えてほしい。

6. 医療連携（8件）

●●医療連携のまとめ●●

- 医療連携については、他院との連携がとれスムーズだと評価する意見がある一方、紹介状などをする際の手続きをもっと簡潔に素早く対応してほしいとの意見もある。

プラス評価

- ◆ かかりつけ医からファックスで、担当医に紹介状を送信してもらい、スムーズに初診を受けることができ、医療機関同士の連携は素晴らしいと思う。
- ◆ 主治医が、在宅医療の医師とコミュニケーションを取って、日常的なことも把握している。

マイナス評価

- ◆ 前の病院との連携がとれてなくて、検査結果が届いておらず、治療が遅れ不安になった。

意見や提案

- ◆ 発熱、下痢の症状があり、近所のかかりつけ医から、がんセンターに連絡を取り、かかりつけ医で点滴治療を行ったため、他医院との連携が取れるとよいと感じた。
- ◆ 初診時は、他の病院からの紹介状がなくても、スムーズに利用できると助かる。
- ◆ がんセンターはがんに関しては最新医療だと思うが、あとは町医院より、悪いと考える。がんがひと段落したら、がんセンターと町医院の間で見守る対策をとってほしい。

7. 自宅療養（31件）

●●自宅療養のまとめ●●

- 病院への相談・対応については、不安に思ったことや療養中に困ったことなどを連絡した際、すぐに対応してもらい安心だったという意見がある一方、どの程度の症状であれば病院へ連絡すべきなのか、またどの窓口へ連絡すべきなのかわからないといった意見もある。
- 受診の判断については、休みの日などに病院に連絡すべきかどうか判断に迷うとの意見がある。
- その他、自宅に一人でいる際に対応ができないという意見や、その時の症状への対応自体をどのようにすればよいかかわからないという意見がある。

プラス評価

- ◆ 電話をしたら親切に対応してもらえた。診察をし、薬を処方してもらえたため、すぐに改善した。
- ◆ 手術後に出血し、腹痛が起こりセンターに電話すると、来院の指示があり、処置が早く安心した。
- ◆ 具合が悪くなったときにいつでも不安なことがあったら電話してよいと言われ、交換の方から診察の受付、看護師、先生と電話で応対してもらい、とても安心した。
- ◆ 院内の方々の、何かあったらすぐ電話をしてくださいという一言に、とても安心感がある。
- ◆ 高熱が出る説明をもらっていたが、下がらず不安になり、指示されていた連絡先に電話をし、手当をしてもらった。説明書類があり助かった。

マイナス評価

- ◆ 電話をしてもなかなかつながらない。
- ◆ 発熱時、対応した看護師により、すぐ来いという方と朝まで待てという方がいて、同じ状態ですぐ来いと言われたと説明しても、わかってもらえなかった。
- ◆ 自宅でいつ薬を飲めばよいか、近医にかかるべきかなど、具体的な対応の説明はなかった。
- ◆ 通院治療中に急変したとき、電話対応もつながりにくく大変だった。
- ◆ 至急診察してもらいたい、一週間先の予約になるなど、融通がきかないと感じる。

意見や提案

- ◆ 退院時に、自宅療養中に生じうる事例をあげ、具体的な対処方法を示してほしい。
- ◆ 土日、かかっている科の専門の人がいてくれると安心する。
- ◆ 退院時に痛み止めを持っていくことを指示されなかったため、病院の方で言ってほしかった。
- ◆ 電話をした際に、時間を空けてから再度連絡するよう促されるが、早急な対応が必要な場合、大変なことになりえるため、考えてほしい。
- ◆ 食事の取り方も具体的に話していただきたい。

8. 施設設備・アクセス（183件）

●●施設設備・アクセスのまとめ●●

- 施設設備全般については、全体的に評価が高くなっている。雰囲気もよく、設備自体もきれいでたいへん落ち着くとの意見がある。
- 椅子については、ロビーなどに配置されている椅子やソファの数をもっと増やしてほしい、また椅子自体が劣化しており、改善を望む意見がある。
- 案内表示については、複数の科を移動する際の案内がわかりにくく、時間がかかってしまうという意見がある。
- エレベーターについては、利用するのに時間がかかること、また患者さんだけでなく見舞客の利用も多く、常時混雑している状態を改善・緩和してほしいという意見がみられる。
- 清潔さについては、全体的に評価が高く、病院内は基本的に清掃が行き届いており過ごしやすいという意見がある。
- アクセスについては、交通の便がよく便利であるという意見もある一方、道路が混みあい時間がかかるという意見もある。

プラス評価

- ◆ ホテルと思うくらいとても明るくきれいで、あまり不安にならずにいられた。
- ◆ ゆったりとしたスペースや広い庭園に非常にいやされる。すばらしい施設や検査体制がよい。
- ◆ 患者の落ちこんだ心情を、ゆったりした清楚な環境で包み込み、癒してくれる雰囲気に感謝している。
- ◆ 設備が充実して気持ちよい。

マイナス評価

- ◆ 広すぎてどこへ行ったらよいかわからなかった。
- ◆ 化学療法センター独特の匂いが気になる。抗がん剤治療の際に、より気になった。廊下でも匂いが気になることがある。
- ◆ エレベーターは、患者優先だが、中層階では曜日や時間帯によって、乗れない場合がある。職員用やストレッチャー用のエレベーターを入院患者が使うのも、多少気が引ける。
- ◆ ホールの生け花、ちょっとした広い空間、エレベーター、エスカレーターを降りたときの目線の先に、心和むレプリカがなくなっているのが残念である。

意見や提案

- ◆ 新東名をおりてからの道順がわかりにくいので、案内看板をつけてほしい。
- ◆ 混んでいるため、もう少しゆっくりとできる場所がほしい。
- ◆ 食事をとれるスペースに、もっと椅子がほしい。
- ◆ 混んでいる診療科では、椅子がいつもいっぱい座れないため、対策をお願いしたい。
- ◆ 化学療法センターのベッドのところに、鞆を入れるかごがほしい。

9. 医療者との関係：現在の病院（303 件）

●●医療者との関係のまとめ●●

- 医療者との関係全般については、ささいなことでも親切に相談にのってくれ、不安な気持ちがなくなったとの意見がある。
- 医師については、何でも話しやすく相談しやすいという意見がある一方、検査の結果や現在の投薬についてなど、相談したいことがあっても十分な話し合いが持てない状況を改善してほしいという意見もある。
- 看護師については、細やかな対応をしてもらえてありがたいという意見がある一方、看護師によって対応に差があるとする意見もある。
- 受付・会計職員については、親切に対応してくれる方が多いという意見もある一方、患者さんへの接し方が冷たく、受診の説明や案内が不十分という意見もある。

プラス評価

- ◆ 先生自体の人柄なのか、聞き上手で、良い先生にめぐり会えた。
- ◆ 先生の説明がよくわかり、ていねいに対応してもらえたため、悩み負担は解決できた。
- ◆ 化学療法センターの看護師は、いつも笑顔でしっかりと話を聞き、副作用の対応も教えてもらえた。
- ◆ 病状に応じて、医者や看護師の方々が、個々の患者に対して、きちんと対応していると思う。
- ◆ 全体を通じて明るく親切、指導がいき届き見事である。

マイナス評価

- ◆ 忙しそうで、相談したいときがあっても相談しづらいときがある。
- ◆ 看護師の対応に個人差があったように感じた。
- ◆ 先生や看護師、人によって患者への接し方に差がありすぎる。
- ◆ 薬局の職員が少なく、待ち時間は長い。忙しさのせいか説明が納得いかない時があった。
- ◆ 主治医の先生が4回も変わり不安になり、先生との信頼関係を築けない。

意見や提案

- ◆ 若い方は早口に感じるため、もう少しゆっくりと話してほしい。
- ◆ 高齢者が1人で来院治療する際は、大事なことなどは、看護師がメモを書き、伝言メモをもらえると助かる。
- ◆ 化学療法センターの一看護師が、気にかけてくれ、うれしく思う。他の看護師も親切だが、声をかけてもらえると安心する。
- ◆ 先生たちが忙しそうで気の毒に思う。常に仕事をしているため、食事が取れているか気になる。
- ◆ 入口内側に案内係の人がいてくれるとありがたいと思う。

10. 医療者との関係：以前の病院（0件）

以前の病院の医療者との関係に関する意見や評価はない。

11. 症状・副作用・後遺症（5件）

症状・副作用・後遺症に関しては、ほとんどが悩みや負担であり、1つだけ意見・提案で紹介する。

意見や提案

- ◆ 副作用の相談窓口がほしい。

12. 不安などの心の問題（5件）

不安などの心の問題も多くはさまざまな不安などであるが、その悩みや負担に関しての意見や提案、そして自らの対処を記述したものが5件あるため紹介する。

意見や提案（その他含む）

- ◆ 不安で落ち込んだとき、相談でき、悩みを共有できる人がほしい。
- ◆ 手術後から仕事に追われ、1年後の現在まで気持ちが落ち込み、今は家族と一緒にゆったりと乗り越えようとしている。
- ◆ 病気について先生と同じくらい詳しく、病気の内容を理解してくれる方が、話し相手にほしい。
- ◆ 患者本人も家族も多くの不安を抱えているため、もう少し親身に対応してほしい。
- ◆ 患者は悩んでいるため、親切にしてもらいたい。

13. 生き方・生きがい・価値観（2件）

生き方・生きがい・価値観に関しては、意見や評価というより、思いに近いが2件紹介する。

プラス評価

- ◆ 先生、職員の方々の優しい気配りに気持ちが楽になり、センターの雰囲気に癒され、今では元気に頑張っている。
- ◆ 主治医の先生の言葉を信じ、毎日を主婦として笑顔で、一日一日が過ごせますよう、現在望んでいる毎日が快適である。

14. 経済面・就労（3件）

経済面・就労に関しては、意見や評価というより、2件は思いに近いが紹介する。

プラス評価

- ◆ 高額療養など制度がありがたく、家族の配慮もありがたい。
- ◆ 高額医療費に限度額適用があり、大変助かった。
- ◆ 利用したことはないが、就職支援などは本当に素晴らしいと思う。

15. 家族・周囲の人との関係（6件）

家族・周囲の人との関係は、6件あるが、そのうち意見・提案は3件で、残り3件は意見や評価と言うより思いに関する記述であった。

意見や提案

- ◆ 地元の患者会の案内がほしい。
- ◆ 同じ病気の方と悩みをわかち合いたいで、乳がんの患者会があればよいと思う。
- ◆ 本人だけでなく、家族に対しても緩和を求めたい。

16. その他（81件）

その他では、大分類にあてはまらない全般的なことや、当院で実施している患者家族支援のシステムや部門に関するものが多かった。患者家族支援に関しては、別途紹介するため、ここでは、全般的な意見を紹介する。

●●その他のまとめ●●

- 全般的なことについては、がんセンターに対するプラス評価が多く、設備・運営システムなどがしっかりしているという意見がみられる。

プラス評価

- ◆ 全体的にすばらしい病院で、高齢者は安心して通える。
- ◆ ホスピスなど人の生死をしっかり見つめている。
- ◆ 患者主体で、待合のソファ、待ち時間、バラ園、ハートの池、とても癒された。
- ◆ 老人ホームや介護施設の相談、女性患者専用の病棟や病室などの配慮は素晴らしいと思う。
- ◆ 病院全体の基本姿勢に、感謝するとともに感動している。

マイナス評価

- ◆ アンケートをして何か変わるのか疑問である。
- ◆ このアンケート調査書を貰って、初めて病院内のことがわかった。

(16. その他 (81 件) 続き)

意見や提案	
	◆ 病気の説明や体型で、一般病院へは行きにくいいため、科以外の検査や健康診断的なものを受けさせてほしい。 ◆ 日本の中心的ながん治療センターであるよう、今後も努力をしてほしい。 ◆ 常に最先端の技術を導入しているが、これからも幅広く情報交換などして頑張ってもらいたい。 ◆ がん患者の気持ちになって援助、ケアをしてほしい。

IX 悩みや負担、困りごと

1. 診療の悩み

【診療の悩みとは】

がん患者さんは、がんと診断されたことで、これまでの生活からさまざまな変化を経験する。例えば、病院に通う、入院や外来で治療を行う、医師の診察、検査、看護師や他医療者と関わりを持つ、など、診察、治療、検査などに関する悩みや負担、そして医療者との関わりに関する悩みや負担について、診療の悩みとしている

大分類項目

- 1 外来診療、2 入院・退院・転院、3 診断・治療（検査も含む）、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（当院）

【診療の悩みの事例】

注）大分類 4、6、10 は 0 件で、大分類 5、8 は 1 件のみ。0 件のところは分類名も省略している。

1 外来診療
❖ 診療の流れを把握するまでは、一人で来るのは難しく感じた。 ❖ 初診時、従来の病院のシステムと違い、多少違和感があった。 ❖ 内科か外科かどちらにするか、本人の判断にまかされることもあるが、経験の豊富な医者でないと不安。
2 入院・退院・転院
❖ 入院・手術時、服用していた精神安定剤の処方中止され、入院中不眠でつらかった。 ❖ 入院中、複数の見舞い客が大声で話をしていたため、静かにするよう看護師に伝えたが、なかなか静かにならなかった。 ❖ 入院時に、看護師が忙しそうで、不安があるときに言い出せない。
3 診断・治療（検査も含む）
❖ 最初のうちは、どのような症状が出るのか、なかなかわからず、対処が後手に回る。 ❖ 薬の服用は高齢の人にとって、種類が多いと区別が難しい。 ❖ 手術ができず、治療の選択肢が減ったが、看護師が不安をとり除いてくれた。 ❖ 抗がん剤を続けることへの不安、負担を考えると気持ちが落ち込む。 ❖ 手術前の通院では不安なことが多かった。

(続き)

5 告知、インフォームドコンセント (IC) 、セカンドオピニオン (SO)
❖ がんの転移について、説明不足だと思う。がんの特徴や作用をわかりやすく説明してほしい。
7 在宅療養
❖ 手にかゆみや発疹がでて、病院に連絡すると、市販の薬でよいと言われ、薬局に行くとやたらな薬は売れないと言われた。 ❖ 自宅にいるとき、休日や祭日の日に不安だった。 ❖ 具合の悪いときの連絡の判断基準がわからない。 ❖ 市販の薬を使ってよいのか、判断に困ることがあった。 ❖ 薬の副作用が出たとき、そのまま飲み続けてもよいかどうか、判断に迷った。
8 施設設備・アクセス
❖ 自宅が遠いため、通院するのに時間がかかる。
9 医療者との関係 (当院)
❖ 再発の不安があるが、先生方も忙しいため、聞きそびれ質問できない。 ❖ 医師とうまく話せない。 ❖ 医師は忙しそうで、確認したいことをすべて伝えられない。 ❖ 少しのことでも、悪い方に考えてしまい、それを先生にいうと「大丈夫」と片づけてしまうため、もう少し説明がほしい。 ❖ 副作用の質問に対しての返答があいまいである。

2. 身体之苦痛

【身体之苦痛とは】

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も多い。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。

大分類項目

11 症状・副作用・後遺症

【身体之苦痛の事例】

11 症状・副作用・後遺症

- ❖ 抗がん剤の副作用がきついため、生活に支障をきたしている。
- ❖ 抗がん剤治療を受けているが、治療後の数日間はだるさや、食欲低下がある。
- ❖ 副作用のしびれが強くて、精神的にかなりつらかった。
- ❖ 副作用で爪の周りが痛くなり、不便さを感じる。
- ❖ 脱毛、なかなか戻らずウィッグが手放せない。
- ❖ 抗がん剤のだるさ、手のしびれ、皮膚がむけたりした。人工肛門も最初かぶれた。
- ❖ 体重計にこわくて乗れない。体温が怖くて計れない。
- ❖ 咽頭がん手術後、首、腕に力が入らない。
- ❖ 腕が上がらない。腕が痛い。
- ❖ 人工肛門のかぶれは、非常に気になる。
- ❖ 食道がんのため、手術後の食事に苦勞する。
- ❖ 手術後、便もれの症状がひどく、自宅を離れられない。抗がん剤の治療は時々ひどい下痢で、ガスもところ構わず出て困っている。
- ❖ 体力がだんだんとなくなっていく感じで不安になる。
- ❖ すぐに疲れてしまう。抗がん剤、放射線をしてから胃の調子も悪い。
- ❖ 口腔内の荒れが、なかなか治らない。

3. 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。

大分類項目

12 不安などの心の問題、13 生き方・生きがい・価値観

【心の苦悩の事例】

12 不安などの心の問題

- ❖ 先の見通しがたたず、不安。
- ❖ 再発し治療をしているが、不安な気持ちがあり、落ち込む。
- ❖ がんを患うと一生不安との戦いだと思う。
- ❖ 気持ちが落ち込む。やる気が出ない。
- ❖ 病状と先のことを考えると、夜眠れないことがある。
- ❖ 気持ちに波がある。イライラしてしまう。
- ❖ 気持ちが落ち込み、前向きになれない。一志向になりがち。
- ❖ がんの進行度、体の変化があるたびに、自分の余命が気になる。

13 生き方・生きがい・価値観

- ❖ 自分の顔を受け入れられずに不安やいらだちがあり、とても落ち込んだ。
- ❖ 脱毛したときに気持ちが落ち込んだ。かつらを作ったが上手に使いこなせずかえって落ち込んだ。
- ❖ 再発しても不思議ではないと思って過ごしている。今を楽しめることをありがたく思う。
- ❖ 将来に不安があるが、乗り越えていく気持ちを育てていく。
- ❖ 不安は、どこかにあるが口にしないで生きていくしかない。

4. 暮らしの負担

【暮らしの負担とは】

がんにかかることで、これまで当たり前だった何気ない日常生活や社会生活には、いろいろな変化が生じる。がんの医療費は高額で、家計への負担も大きい。また、仕事を続けるかどうかという問題は、仕事だけではなく、経済面への影響もあり、大きな悩みや負担となる。人間関係においても変化が生じ、友人、知人、近所や地域の人にどのように伝えるか、これからどのようにつきあうか、また、家族内でも家族の一員が病気になることでのさまざまな変化が生じる。これらの悩みや負担を総じて、「暮らしの負担」として区分した。

大分類項目

14 経済面・仕事、15 家族・周囲の人との関係

【暮らしの負担の事例】

14 経済面・仕事

- ❖ 治療費が高額なために、負担が大きくなってきている。
- ❖ 仕事を休んでいるため医療費が心配。
- ❖ 治療をしている期間も長くなり、費用（医療費など）は心配になる。
- ❖ 働きたいが働けない。無理をしてでも自分が納得できるほど働けて、収入が得られれば、心の現状問題はほぼ解決される。
- ❖ 仕事をはじめるタイミングがつかめないまま悩んでいる。
- ❖ 体が思うように動かなくて、仕事や家事ができないことが多かった。

15 家族・周囲の人との関係

- ❖ 子どもが同じ病気にならないか心配。
- ❖ 今まで通り育児できるかが不安。
- ❖ 両親の介護をしていけるか不安になる。
- ❖ 通院距離が遠いため、家族の送迎、つきそいが気の毒である。
- ❖ 母の介護をしながらの治療しているため、自分のことは、だれも世話してくれない。
- ❖ 退院しても子どもに我慢させているのではないかと、申し訳ない気持ちになる。
- ❖ がんになって、笑顔で友達と話せなくなり、外出しなくなった。

X 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つの柱にしています。

このうち、患者家族支援に関しては、2002年開院当時から「よろず相談」や「あすなろ図書館（患者図書館）」があり、相談や情報提供、資料などを通じた情報入手、病気や治療の学習、気分転換の機会などを提供している。その後、「患者サロン」、「患者家族支援センター」なども活動を始め、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している。

満足度調査では、他の医療機関の満足度調査にはほとんどみられない「悩みや負担」の自由回答や患者家族支援に特化した活動の評価のための質問を配置している。「悩みや負担」は、患者視点で悩みや負担の実態を理解し、患者家族支援に活かすためのものである。

今年度の報告書では、患者家族支援センターが活動範囲を広げたこともあり、患者さん一人ひとりに静岡がんセンターの患者家族支援活動を知ってもらい、今後ご意見や評価をいただきたいために、別途項目立てした。

1. 患者家族支援活動の部門紹介

今回の調査結果で、新しく活動を開始した患者家族支援部門を含め、部門の存在を「知らなかった」という回答もみられた。そこで、今回の調査の質問にあった患者家族支援活動を実施している部門をより知っていただくために、簡単に各部門を紹介する。

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んなことでもまずがん相談専門の相談員が、お話をうかがい、一緒に考え、問題を解決するサポートをしている。 電話相談や対面相談の他、地域の法人会やハローワーク、県の社会保険労務士との協同・連携での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、当院の医師、看護師、ソーシャルワーカー等の2～3名のチームが地域に出向き、よろず相談を行っている。

部門	場所と活動内容
患者家族支援センター	2階正面玄関入って左手にある。 静岡がんセンターで診療を受ける患者さんご家族が安心して治療を受け療養生活を送れるように、専任の看護師がお話をうかがい、相談内容にあわせて多職種で支援を行っている。 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。 「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階の柿田川ホール横(売店前)にあり、患者さん、ご家族、一般の方どなたでも利用可能。平日のみ開館9時から17時まで。 がん関連、一般医学健康関連の本、闘病記、小冊子などの医療情報関連の資料、文学、実用書、児童書など、新聞、雑誌(一般健康関連雑誌と一般雑誌)、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。サロンは原則予約制で予約を優先。 定期的に、あるいは不定期に、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、漢方療法などいろいろな学習会を行っている。学習会等の情報は、部屋の前の案内板や静岡がんセンターのホームページで確認可能である。

2. 選択式回答からみた患者家族支援の満足度

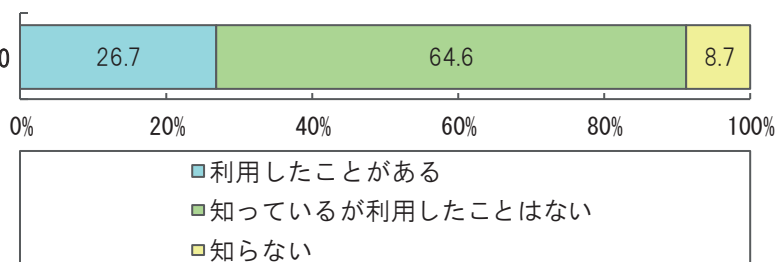
選択式回答では、よろず相談、あすなろ図書館(患者図書館)、患者サロン、患者家族支援センターの利用状況と評価に関する設問を配置した。

よろず相談

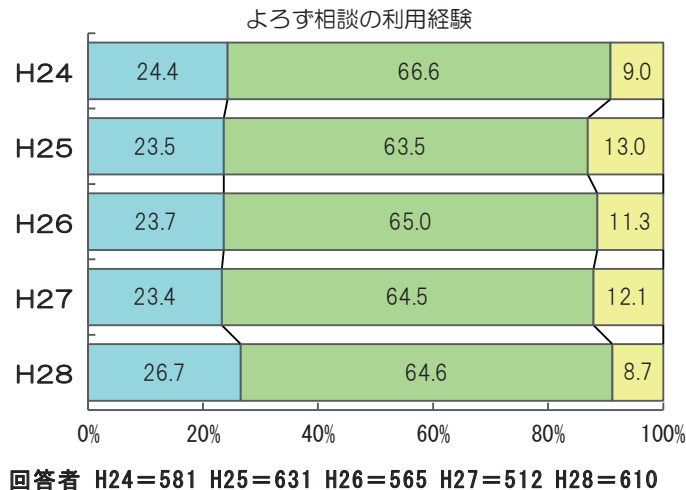
(1) よろず相談の利用状況

a) 今年度の調査結果

よろず相談の利用経験 N=610



b) 過年度との比較



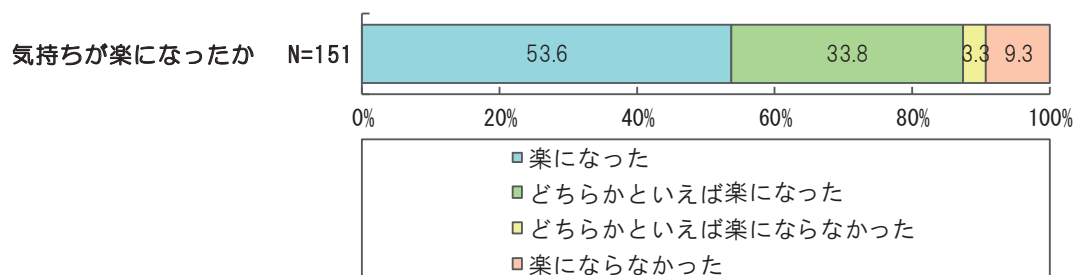
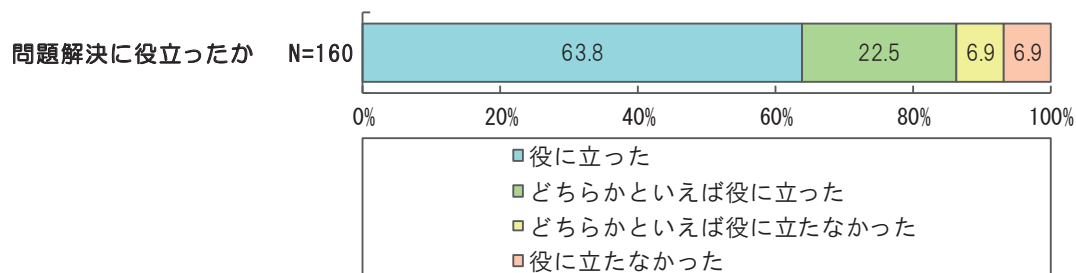
■ 利用したことがある ■ 知っているが利用したことはない ■ 知らない

【よろず相談の利用経験】では、「知っているが利用したことはない」が6割と最も多く、次いで「利用したことがある」が3割ほど、「知らない」は1割以下である。つまり、9割の回答者がよろず相談を知っていることになり、認知度は高い。

過年度との比較では、「知らない」が8.7%と前年度と比較し3.4ポイント減少、「利用したことがある」が26.7%と前年度と比較して3.3ポイント増加しており、認知度・利用率ともにやや改善している。

(2) よろず相談利用者の評価

a) 今年度の調査結果



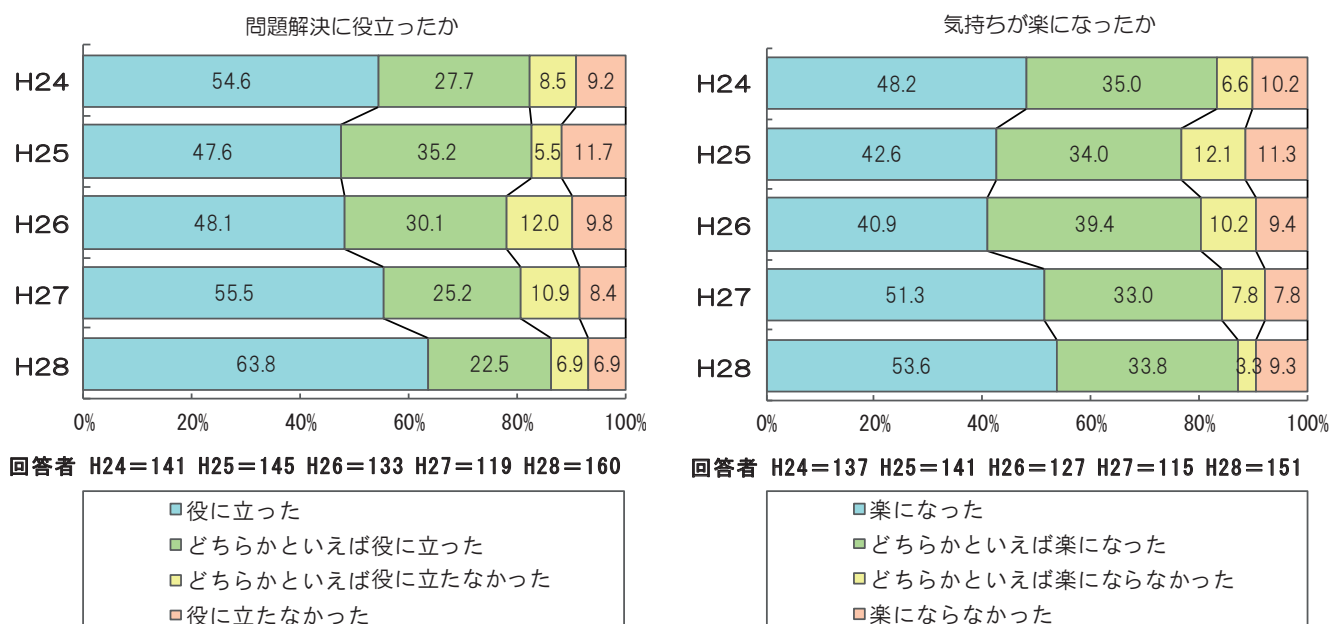
よろず相談を「利用したことがある」と答えた方に、さらに【問題解決に役立ったか】、【気持ちが楽になったか】とたずねた結果を示している。

【問題解決に役立ったか】では、9割以上が「役に立った」、または「どちらかといえば役に立った」と肯定的な評価となっている。また、【気持ちが楽になったか】でも、「楽になった」、「どちらかといえば楽になった」をあわせると、9割が相談したことで気持ちが楽になったと評価している。

一方、問題解決や気持ちの面で、1割の人は、マイナスの評価をしている。

自由記述をみると、「よろず相談では、親身になって聴いてくれてとてもうれしかった」、「よろず相談に大変お世話になっている。信頼できる方で、心から相談にのってくれる。」などの声がある一方、「相談員によって、親切な人、つっけんどんで嫌な人がいる」という評価もあり、人によって評価がわかる面もみられている。

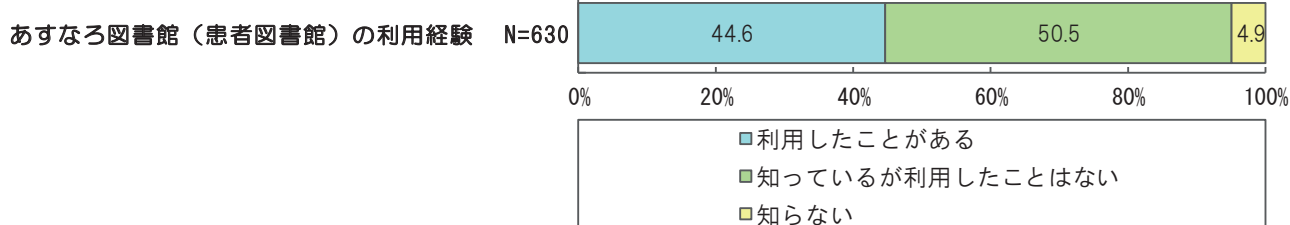
b) 過年度との比較



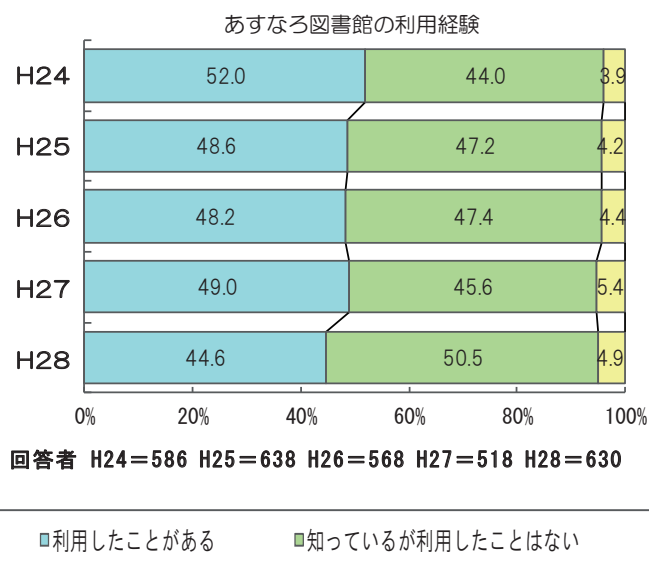
過年度との比較では、【問題解決に役立ったか】において「役に立った」の割合が平成27年度より若干増加している。また、「役に立った」は平成24年度以降約8割で推移している。平成26年度に一度少し減少しているが、それ以降は増加している。【気持ちが楽になったか】においては「楽になった」が平成24年度以降約8割で推移している。平成25年度に一度減少しているが、それ以降は増加している。

(1) 利用状況

a) 今年度の調査結果



b) 過年度との比較

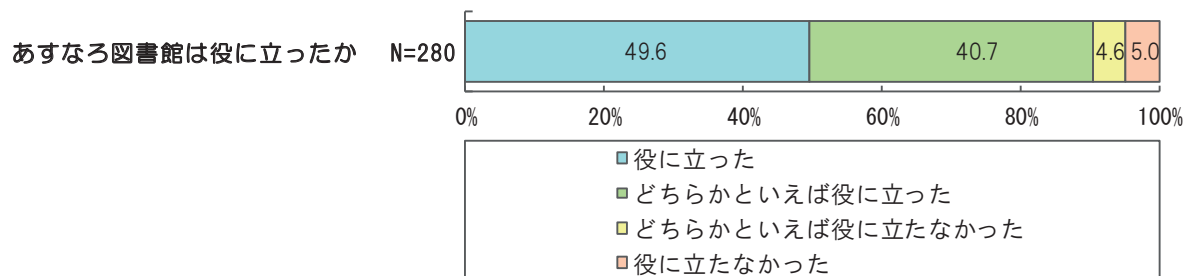


あすなろ図書館の利用状況を見ると、認知度（あすなろ図書館を知っている）は、毎年 95%と非常に高い。また、利用率をみても、知っている人の半数は、あすなろ図書館を利用した経験を持っている。

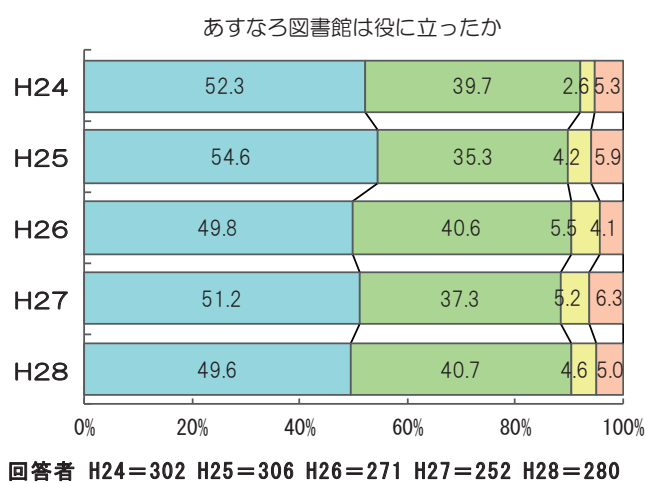
一方、過年度との比較では、「利用したことがある」が平成 24 年度以降約半数で推移しており、全体をとおしてやや減少している。あすなろ図書館は、利用者の増加や資料の増加もあり、増改築を行っているが、収容人数にも限りがあり、外来患者数の増加に伴い、利用数が若干下がった可能性がある。

(2) 利用者の評価

a) 今年度の調査結果



b) 過年度との比較



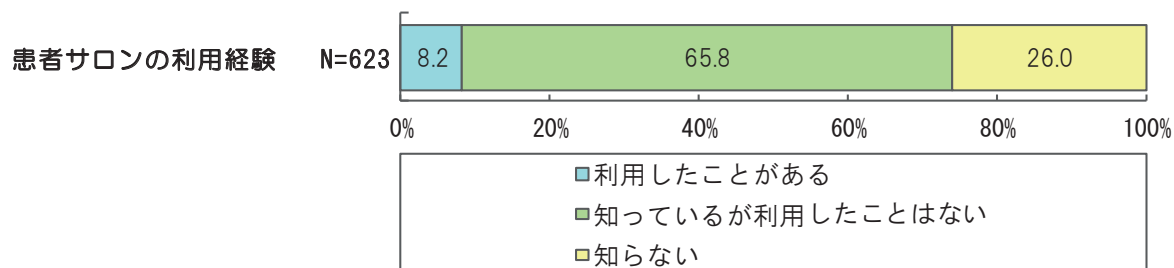
■役に立った ■どちらかといえば役に立った ■どちらかといえば役に立たなかった ■役に立たなかった

あすなろ図書館は、9割の人が「役に立った」、「どちらかといえば役に立った」と評価しており、満足度が高い。

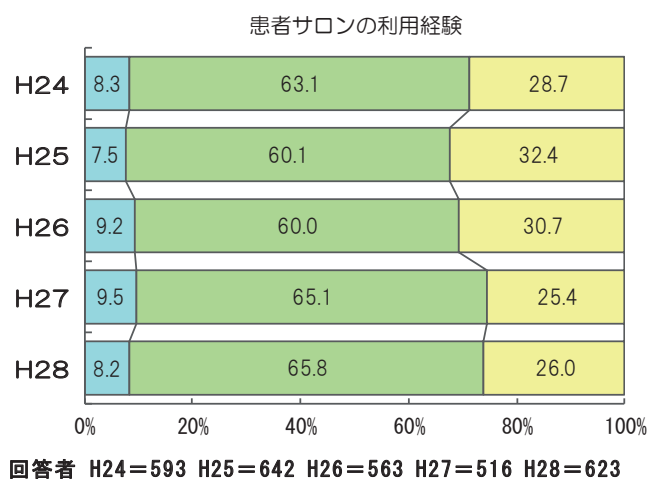
過年度との比較では、「役に立った」が平成24年度以降約9割で推移しており、特に大きな差異はみられない。

(1) 利用状況

a) 今年度の調査結果



b) 過年度との比較



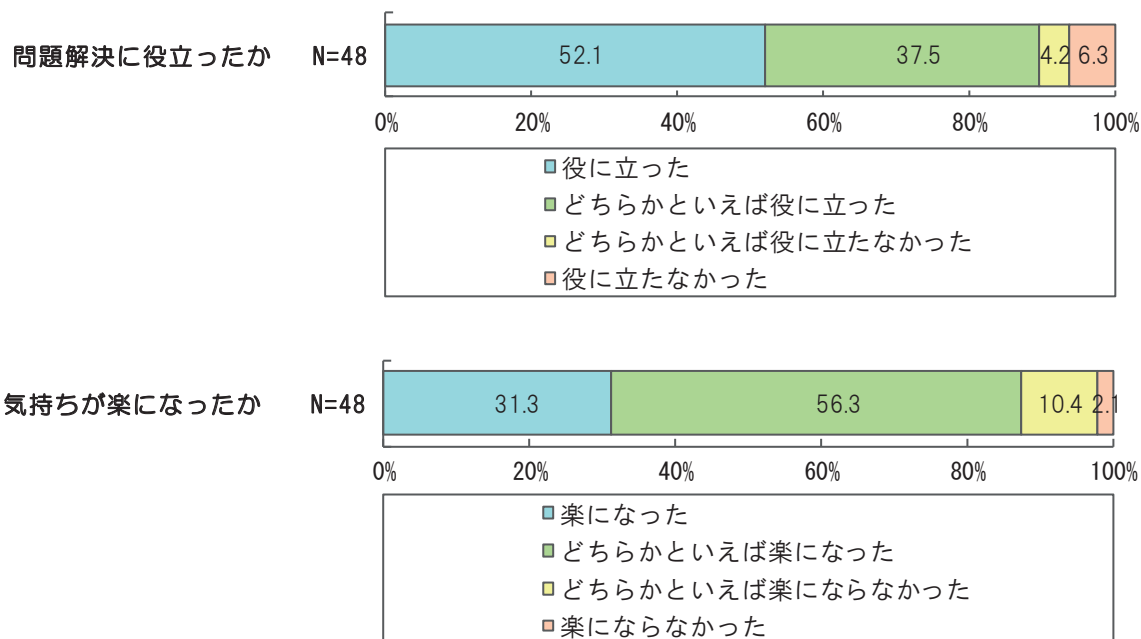
■ 利用したことがある ■ 知っているが利用したことはない ■ 知らない

患者サロンの利用状況をみると、利用したことがある人は1割で、他患者家族支援関連部門に比べ、利用率が低い。また、「知らない」と回答した人も3割あり、認知度をあげていく必要がある。

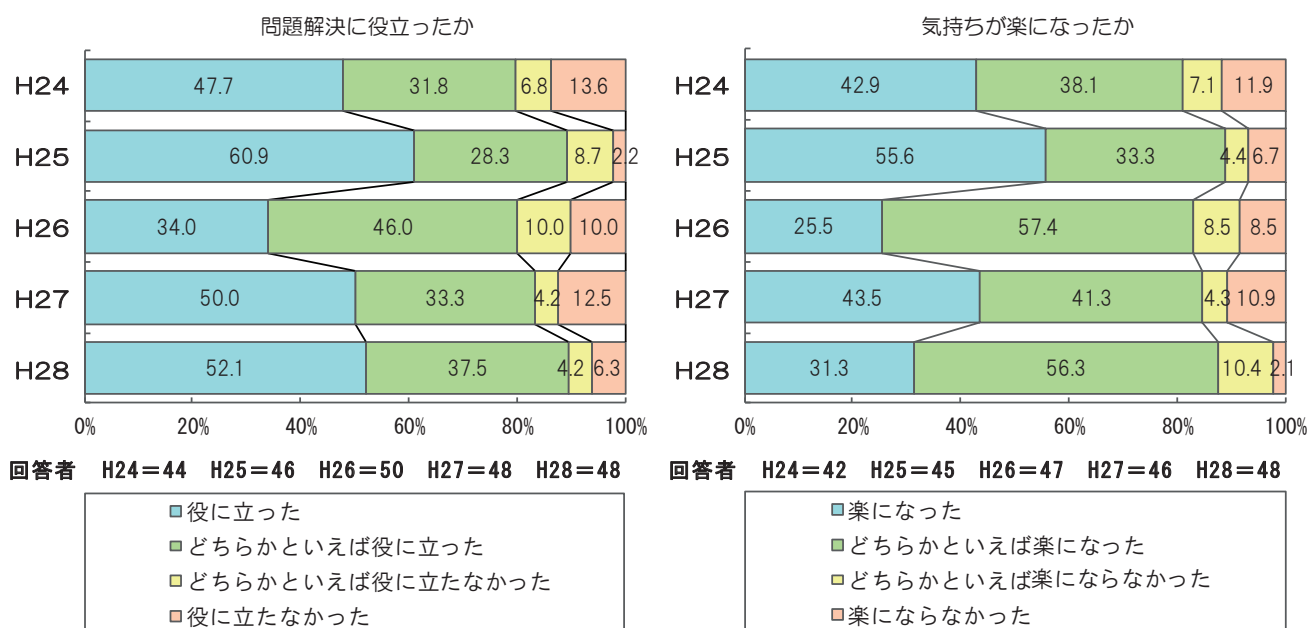
この傾向は、過年度でも同様で、現在のところ、改善はみられていない。自由記述では、「患者サロンの利用の仕方を教えて欲しい」という記述もあり、広報などの工夫が求められる。

(2) 利用者による評価

a) 今年度の調査結果



b) 過年度との比較

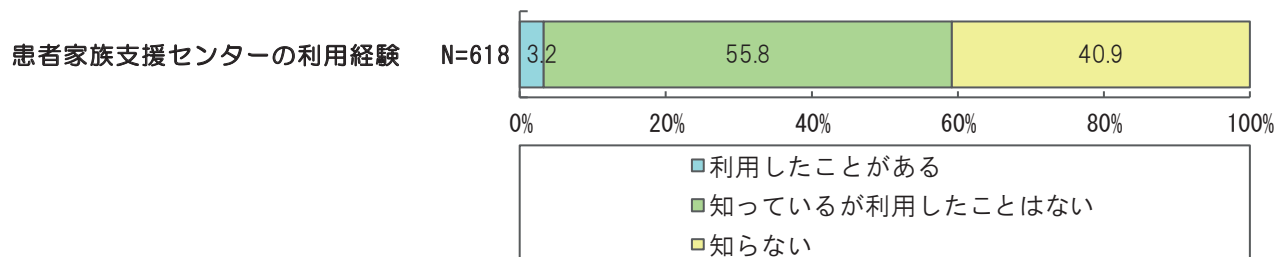


回答者数は少ないが、患者サロンを利用した人の9割は、問題解決に役に立ち（役に立った、どちらかといえば役に立った）、9割弱は気持ちが楽になった（楽になった、どちらかといえば楽になった）としており、利用者は高い満足度を示しているといえる。

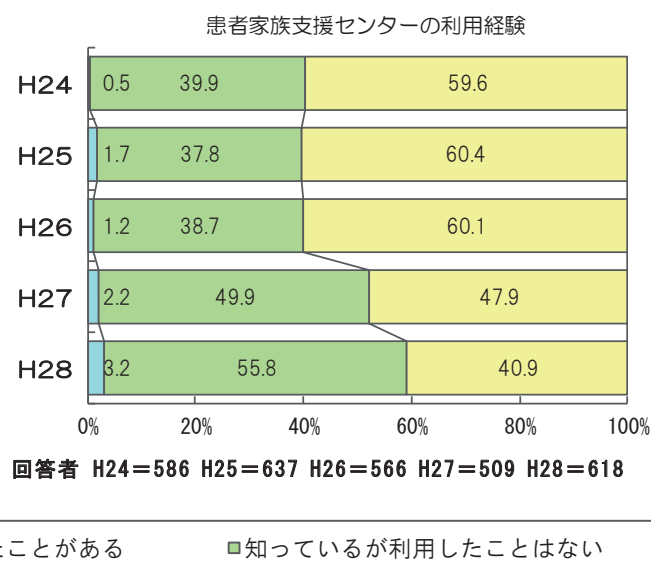
ただ、過年度の評価をみていくと、年度により満足度にばらつきがみられ、評価が低い点は何なのかなどの分析が必要と考えられる。

(1) 利用状況

a) 今年度の調査結果



b) 過年度との比較



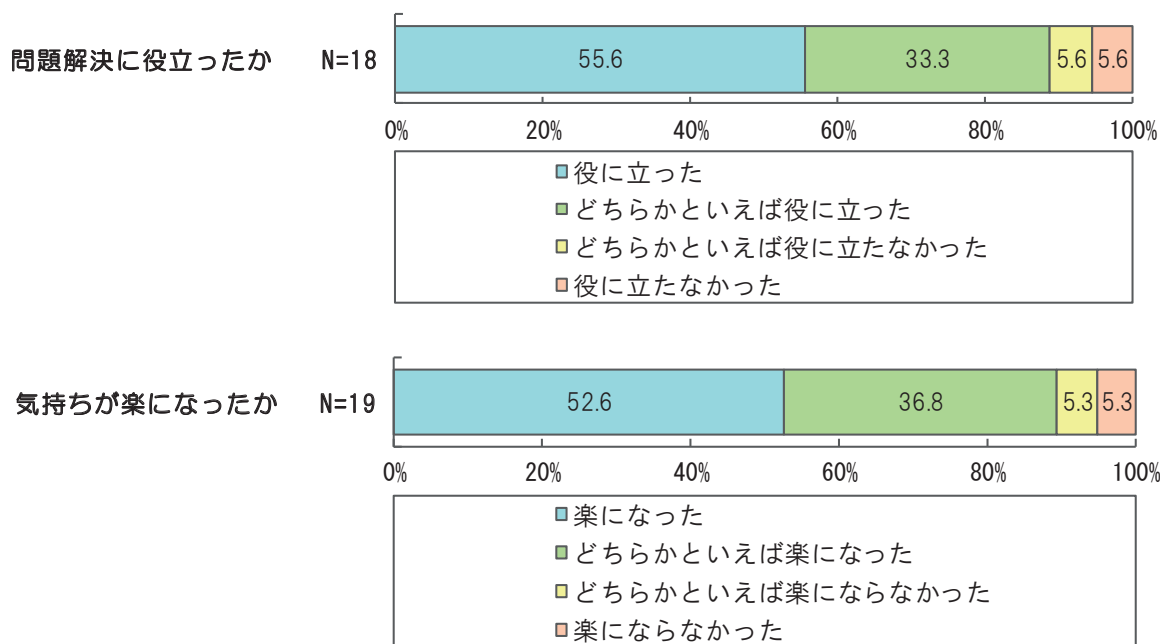
患者家族支援センターの利用状況をみていくと、認知度は9割を越え高く、過年度の比較でも平成27年度から特に認知度が増加傾向にあるのがわかる。これは、活動を広げた時期とも一致している。

利用状況に関しては、数%程度であり、患者家族支援センターを知っている人は増えてきているが、利用者は少ない状況がうかがえる。

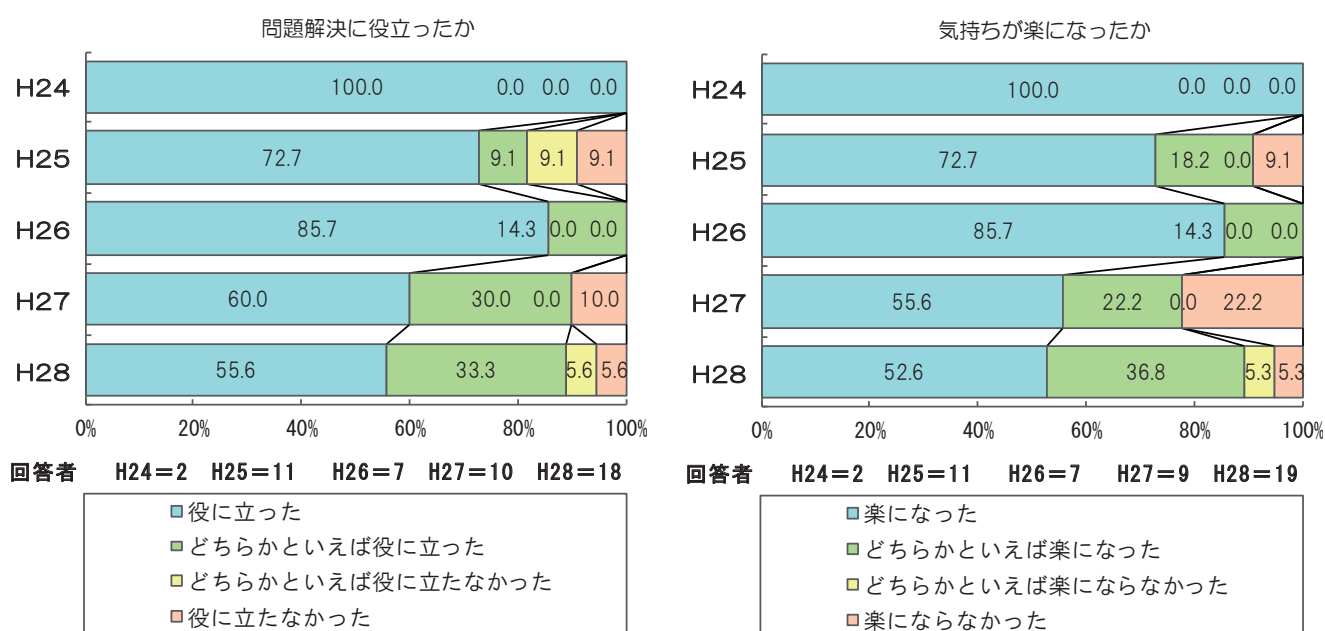
患者家族支援センターは、よろず相談、患者図書館に比べ、活動開始年度が遅く、また、当初は「外来患者支援室」1室の少人数で始まった経緯もあり、まだ十分広報が行き渡っていないためと考えられる。患者家族支援センターは、初診からとぎれることのない支援をめざしており、今後は、各部屋の活動評価も重要になってくると考えられる。

(2) 利用者による評価

a) 今年度の調査結果



b) 過年度との比較



患者家族支援センターの利用者の9割は、問題解決に役に立ち（役に立った、どちらかといえば役に立った）、気持ちが楽になった（楽になった、どちらかといえば楽になった）としており、利用者は高い満足度を示している。

一方、過年度でみるとばらつきが多いが、昨年度（平成27年度）までは「外来患者支援室」のみが直接活動をしており、さらに今回の調査期間1週間のなかで調査に参加した患者さんの評価にとどまるため、正確な評価とは言いがたい。

XI 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

委員長 松下 千恵子

(以下、あいうえお順)

安倍 正和

石川 睦弓

稲野 利美

大野 幸代

小笠原 環

小泉 聡美

合戸 あゆみ

高田 由香

玉井 直

鶴田 清子

盛 啓太

山下 亮

■ 調査受託機関

(株)サーベイリサーチセンター 静岡事務所

北崎 聖二

吉井 志帆

望月 淳子

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28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28年11月7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 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 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 I V R 科 7 肝・胆・膵外科 20 血液・ 32 放射線治療科 8 乳腺外科 幹細胞移植科 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	2	3	4	n
	不満足	不満足 どちらかといえば	満足 どちらかといえば	満足	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) 横になれるソファベッドスペース（2階）	1	2	3	4	n

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

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

項目	1	2	3	4	n
	不満足	不満足 どちらかといえば	満足 どちらかといえば	満足	経験がない
予約					
1) 診療予約のとり方	1	2	3	4	n
待ち時間や日数					
2) 診察の待ち時間	1	2	3	4	n
3) 検査の待ち時間	1	2	3	4	n
4) 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 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	ある どちらか といえ ば	ない ど ちら か とい え ば	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 3-4 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	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
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	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
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
--------------	--------------------	---------

↓

↓

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。問

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、必要ときに必要な手助けをして、とぎれることのない患者家族支援を行なっていくための部門です。

1) 患者家族支援センターを利用したことがありますか。

1. 利用したことがある	2. 知っているが利用したことはない	3. 知らない
--------------	--------------------	---------

問 6-5 に おすすめください。

2) 利用したことがある方におたずねします。

①問題解決に役立ちましたか。

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

②気持ちが楽になりましたか。

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

問 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	2	3	4
	不満足	不満足 どちらかといえば	満足 どちらかといえば	満足
<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。

※調査員使用欄

平成 28 年度
患者満足度調査報告書（一般用）

平成 29 年 10 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

調査委託機関：(株)サーベイリサーチセンター

