

# 目次

I	患者満足度調査の概要	1
II	設備・環境について	3
1	診療科待合	3
2	化学療法センター	5
3	支持療法センター	8
4	その他の設備や全体	10
III	外来診療・自宅療養について	14
1	外来診療の流れ（予約）	14
2	外来診療の流れ（待ち時間、待ち日数）	15
3	自宅療養での困りごと	19
IV	職員について	23
1	外来担当医	23
2	外来看護師	26
3	化学療法センター看護師	28
4	支持療法センター看護師	30
5	薬剤師	32
6	その他の職員やボランティア	34
V	診療全般について	36
1	外来診療	36
2	入院診療	38
VI	回答者の属性	41
VII	自由回答の分類手法と傾向	44
1	自由回答の分類手法	44
2	自由回答の傾向	46
VIII-1	自由回答（診療上の悩み）	48
1	外来	48
2	入院・退院・転院	49
3	診断・治療	50
4	緩和ケア	50
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	51
6	医療連携	51
7	在宅療養	52
8	施設・設備・アクセス	53
9	医療者との関係（現在の病院）	54
10	医療者との関係（以前の病院）	54

VIII-2	自由回答（身体の苦痛）	55
11	症状・副作用・後遺症	55
VIII-3	自由回答（心の苦悩）	56
12	不安などの心の問題	56
13	生き方・生きがい・価値観	57
VIII-4	自由回答（暮らしの負担）	58
14	就労・経済的負担	58
15	家族・周囲の人との関係	59
VIII-5	自由回答（その他）	60
16	その他	60
IX	患者家族支援	61
1	よろず相談	62
2	患者家族支援センター	65
3	あすなろ図書館（患者図書館）	72
4	患者サロン やまなみ	75
X	調査検討実施メンバー	82
	調査票	83

# はじめに

## ～成長と進化の糧として～

患者の皆様のご協力の下に実施いたしました2023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、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」の三つの理念を掲げています。開院当初より、これらの約束を実現するためには、患者さんにご家族のご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、さまざまな取り組みを行ってきました。その最も代表的な活動として、院内各所に配置した「ご意見箱」の投書を毎日回収し、その内容を幹部が検討して改善策を打ち出すシステム、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があります。

これらの活動に加えて、さらに多くの方々の声を聞くために、2004年度より「患者満足度調査」をスタートしました。1年に1回、患者さんに静岡がんセンターの医療・設備に関してお答えいただく質問票の調査です。これは、静岡がんセンターの患者さんという大きな集団としてのご意見と、医療者に直接伝え難かった患者さん個々のさまざまなご意見を把握するシステムです。

静岡がんセンターでは、この「患者満足度調査」を2004年度に事前調査を行った上で、2005年度から2009年度までの5年間、同じ内容で調査を行いました。これらの結果をふまえ、対象者や質問の構成、項目等を見直して、2012年度からは新たな内容で調査を行いました。

ここにお届けいたしますのは、2023年9月に行いました第11回目の調査報告書です。この報告書では、第10回目の結果報告、および2012～2022年度(2020年度は未実施)に実施しました過去10回の結果も掲載し、結果を比較できるようにしました。11回目の調査となる今回(2023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・設備に対する評価の動向を示す大切な資料としたいと考えています。

私たちは三つの約束を果たすことを目指し、皆様からいただきました貴重なご意見を成長と進化の糧として、一つも無駄にすることなく、誠実に、たゆまず、努力を重ねてまいります。どうかこれかもご支援いただきますようお願い申し上げます。

静岡県立静岡がんセンター  
院内RMQC委員会  
2023年度 患者満足度調査部会長  
清 好志恵



# I 患者満足度調査の概要

## (1) 調査の意義と目的

この調査は、静岡がんセンターで診療を受けている患者さんが、当センターで受けている診療や環境に関して日頃感じていることや、悩みや負担に感じていることなどについて伺い、患者さん一人ひとりの声に耳を傾けることで、今後の診療と患者さんや家族への支援のあり方を検討するものである。当センターでは2004年度に事前調査、2005年度から2009年度まで継続して「患者満足度調査」を実施してきた。その結果を踏まえ、2012年度からは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11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

2023年9月11日～15日

## (4) 調査対象者

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

## (5) 調査方法

- ・自記式質問紙調査により、患者さん自身が回答を直接記入（調査票の様式は83ページ参照）
- ・外来診療科待合にて、当センター職員が配布
- ・調査機関への郵送による回収

## (6) 調査票の回収状況

配付数	回収数	回収率
1,000件	683件	68.3%

## (7) 注意事項

- ・百分率（%）は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならないことがある。
- ・「n」は回答者数を表す（問2は「利用していない」との回答を母数から除外、問3、問5、問7-3①は「経験がない」との回答を母数から除外）。
- ・記載スペースの関係上、一部の質問、自由回答において文言を省略している。

## **(8) 集計結果や解析者コメントについて**

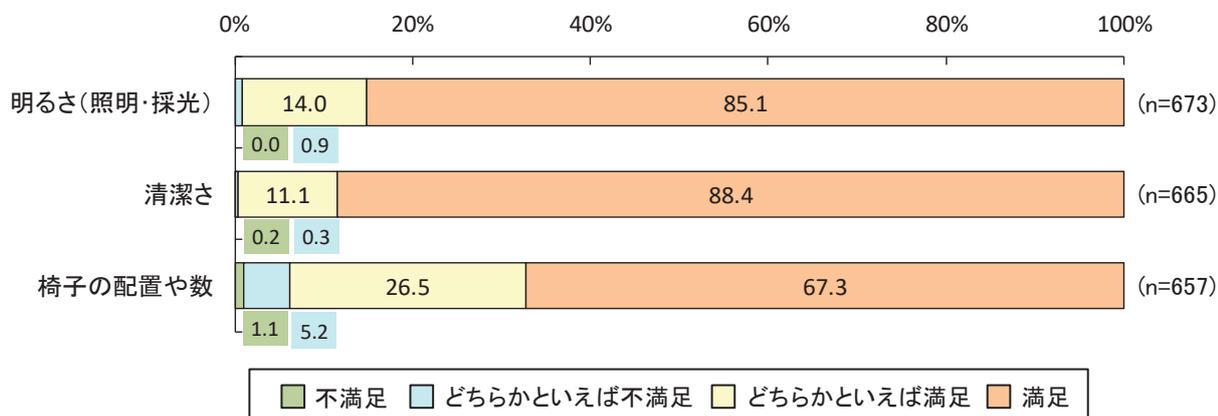
- ・ 集計結果については、調査票における各設問の回答選択肢に応じて、以下の各指標を設定し、これらの指標の状況を中心として分析する。
- ・ 各質問項目は同一の調査用紙を用いて回答（記載）いただいているが、未記入等の理由で回答結果を集計に含むことができなかつた場合もあるため、回答者数は各項目によって異なる。したがって、項目間の比較には注意が必要である。
- ・ 次に示す各章以外では、回答のうち「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を「満足度」として定義し、この定義による満足度が95%以上の状態を「満足度が極めて高い」、同じく90%以上95%未満の状態を「満足度が高い」と表現する。
- ・ 第Ⅲ章「3 自宅療養での困りごと」では、回答のうち困ったことが「ある」と「どちらかといえばある」を合わせた割合を「困りごと経験度」として定義し、この定義による困りごと経験度が5%以下の状態を「困りごと経験度が極めて低い」、同じく5%より高く10%以下の状態を「困りごと経験度が低い」と表現する。
- ・ 第Ⅳ章では、回答のうち「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を「満足度」として定義し、この定義による満足度が95%以上の状態を「満足度が極めて高い」、同じく90%以上95%未満の状態を「満足度が高い」と表現する。
- ・ 第Ⅸ章における各項のうち、各患者家族支援部門の利用の有無を尋ねた設問では、回答のうち「利用したことがある」単独の割合を「利用率」、また、同じく「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合を「認知度」として定義し、利用率（または認知度）が95%以上の状態を「利用率（または認知度）が極めて高い」、90%以上95%未満の状態を「利用率（または認知度）が高い」と表現する。
- ・ 第Ⅸ章における各項のうち、各患者家族支援部門が「問題解決に役立ちましたか」との設問では、回答のうち「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を、同じく「気持ちが楽になりましたか」との設問では、回答のうち「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合を、これらの設問における「満足度」としてそれぞれ定義し、この定義による満足度が95%以上の状態を「満足度が極めて高い」、同じく90%以上95%未満の状態を「満足度が高い」と表現する。
- ・ グラフ中で各選択肢の割合を示す数値（%）、及び「満足度」の数値（%）は、いずれも小数点以下第2位を四捨五入して表示している。このため、グラフ中に示された数値の合計と、「満足度」の数値は一致しない場合がある。

## Ⅱ 設備・環境について

### 1 診療科待合

#### (1) 今年度の調査結果 「問2-1)～3)」

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



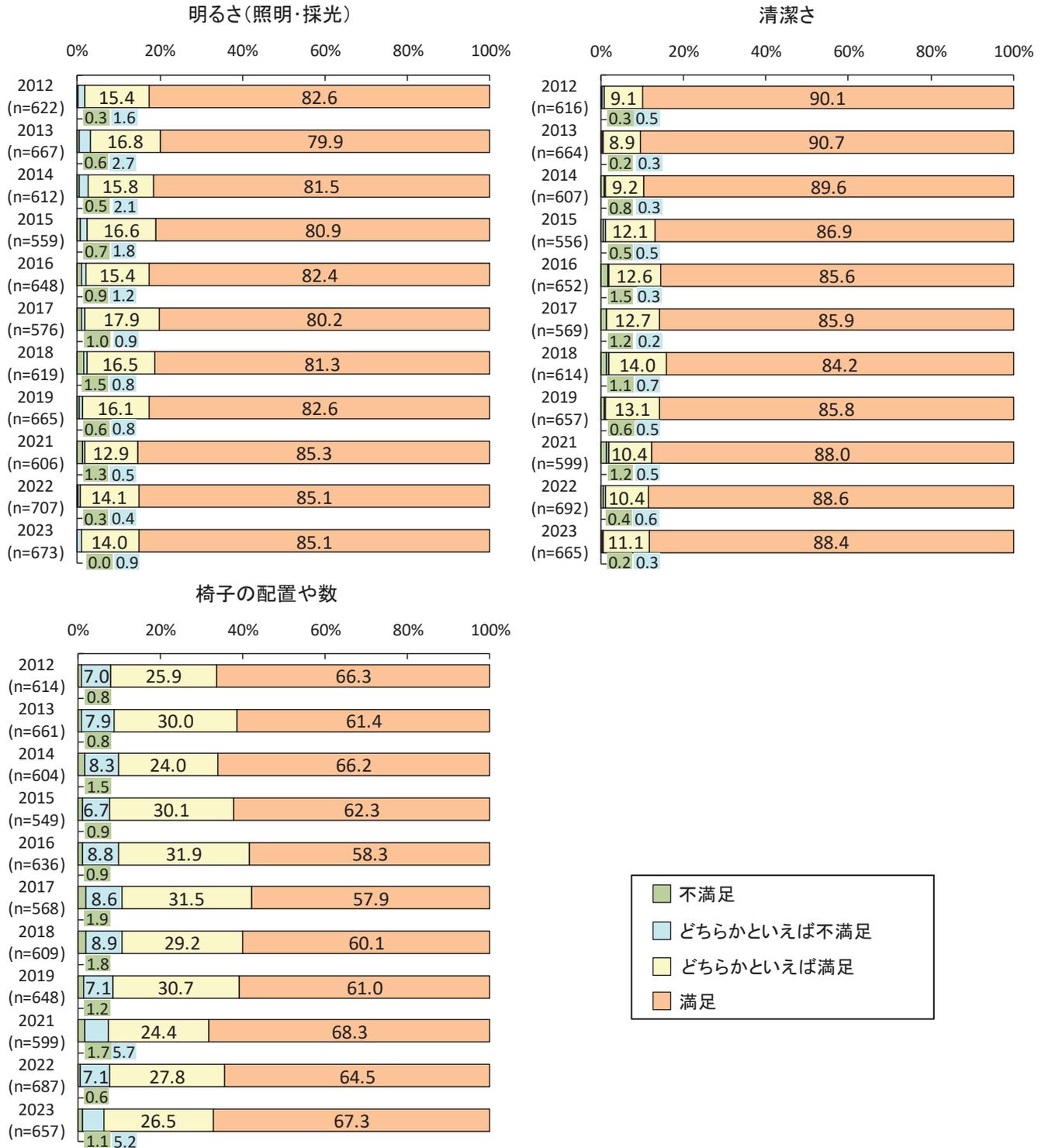
#### 【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『明るさ』99.1%、『清潔さ』99.5%、『椅子の配置や数』93.8%となっている。

#### 【解析者コメント】

『明るさ』と『清潔さ』は「満足度が極めて高い」状態、『椅子の配置や数』については「満足度が高い」状態となっている（表現の定義については、2ページの（8）を参照）。したがって、『椅子の配置や数』について、今回調査の自由回答の結果等を含めた患者さんの意見や、利用実態等の把握に基づいて、満足度の向上を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『明るさ』 今回：99.1%、最高値：2022年99.3%、最低値：2013年96.7%
- ◇ 『清潔さ』 今回：99.5%、最高値：2013年99.6%、最低値：2016・2018年98.2%
- ◇ 『椅子の配置や数』 今回（最高値）：93.8%、旧最高値：2021年92.7%、最低値：2018年89.3%

## 【解析者コメント】

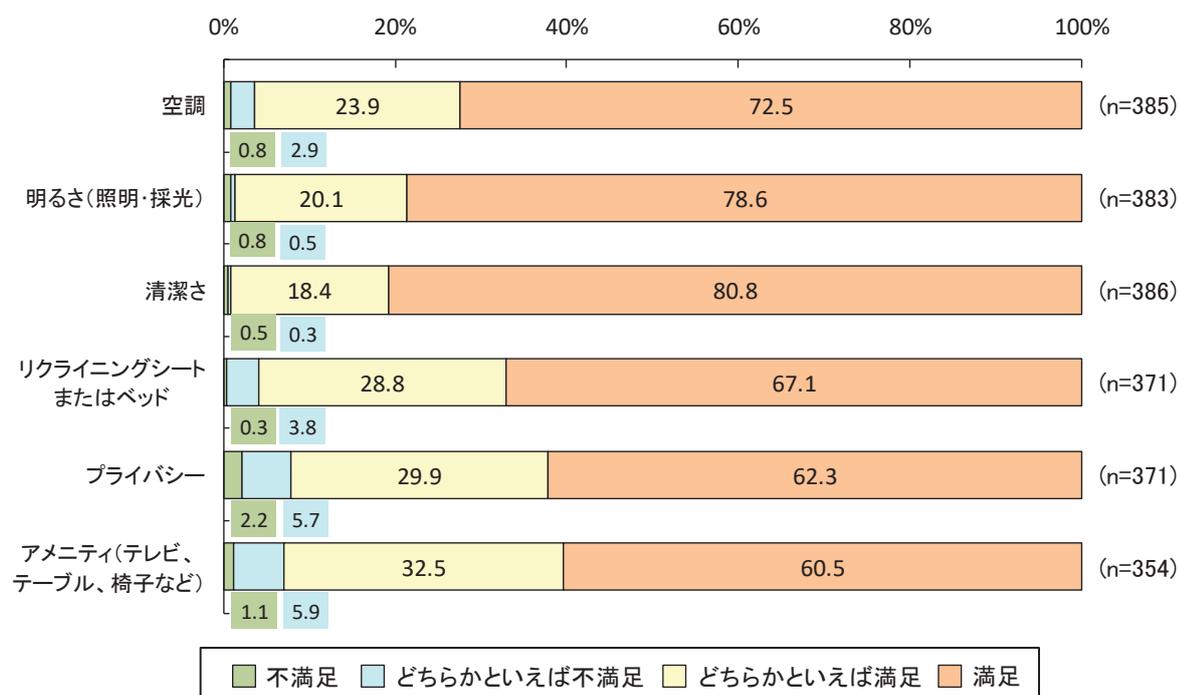
『明るさ』と『清潔さ』は過去の全ての調査で「満足度が極めて高い」状態を維持している。一方、『椅子の配置や数』では、2019年以降「満足度が高い」状態が続き、今回が最高値となっているが、「満足度が極めて高い」状態には達していない。今後、満足度のさらなる向上を図るため、問題の実態把握や対応を検討することが望ましい。

## 2 化学療法センター

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

### （1）今年度の調査結果 「問2-4）～9）」

化学療法センターの設備や環境に関して、『空調』、『明るさ（照明・採光）』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ（テレビ、テーブル、椅子など）』の6項目について満足度を尋ねた。



### 【集計結果】

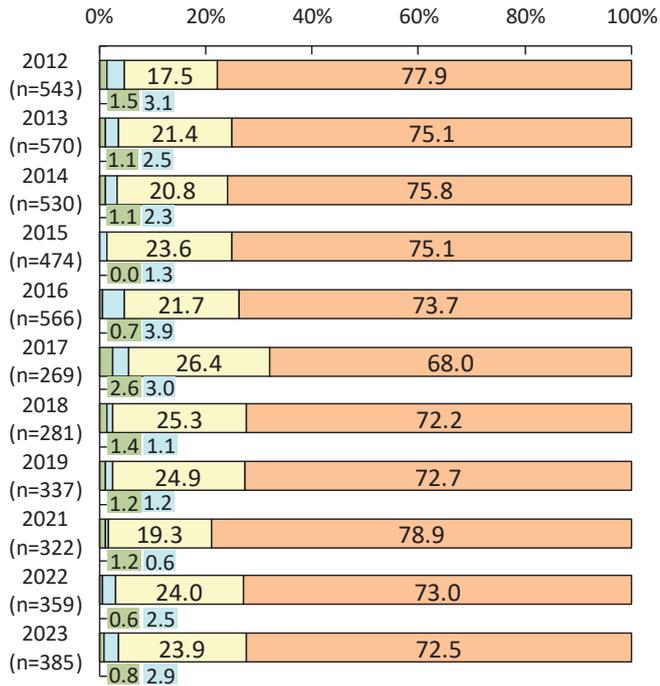
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『空調』96.4%、『明るさ』98.7%、『清潔さ』99.2%、『リクライニングシートまたはベッド』96.0%、『プライバシー』92.2%、『アメニティ』92.9%となっている。

## 【解析者コメント】

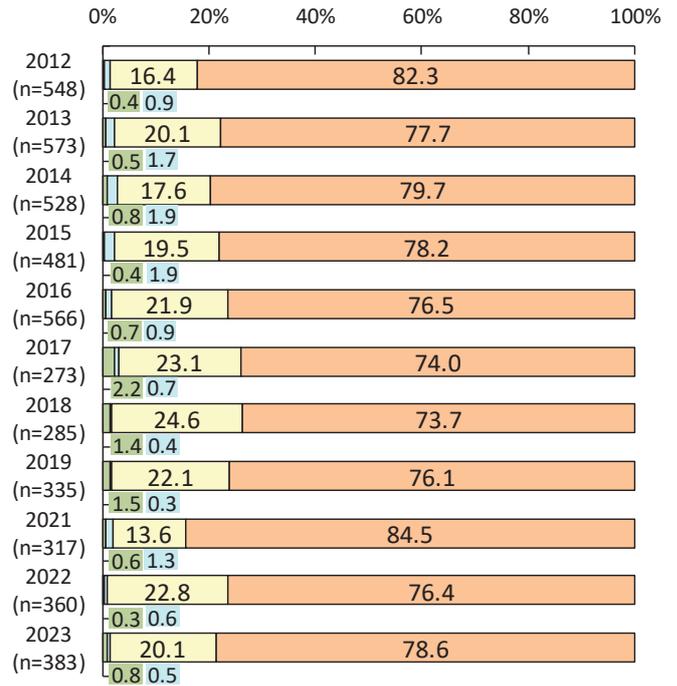
6項目のうち4項目は「満足度が極めて高い」状態であるが、『プライバシー』と『アメニティ』は「満足度が高い」状態となっている。したがって、化学療法センターの設備や環境全般については、『プライバシー』及び『アメニティ』における満足度の向上を目指して、患者さんの意見を含めた現状の把握と対応を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較

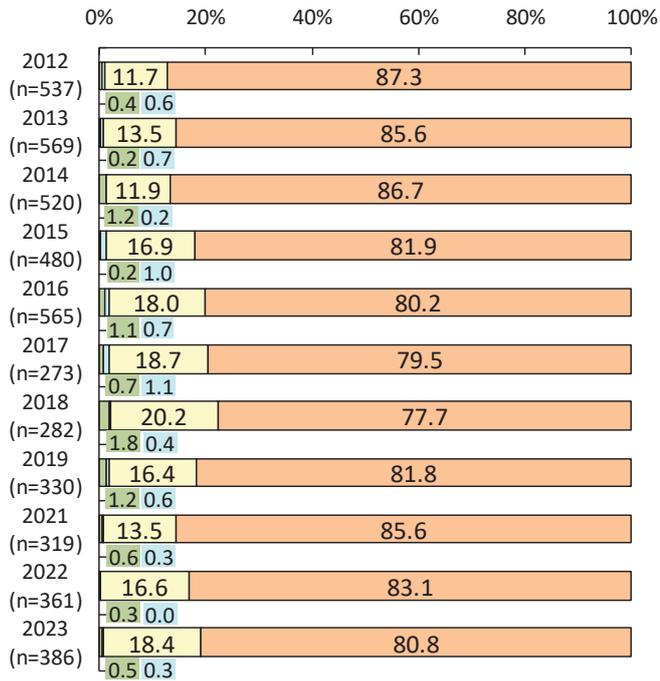
空調



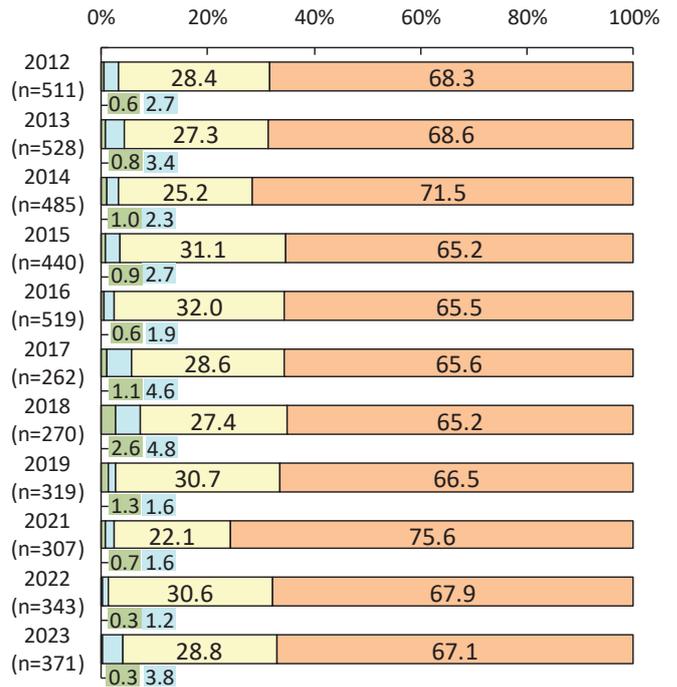
明るさ(照明・採光)



清潔さ



リクライニングシートまたはベッド



■ 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

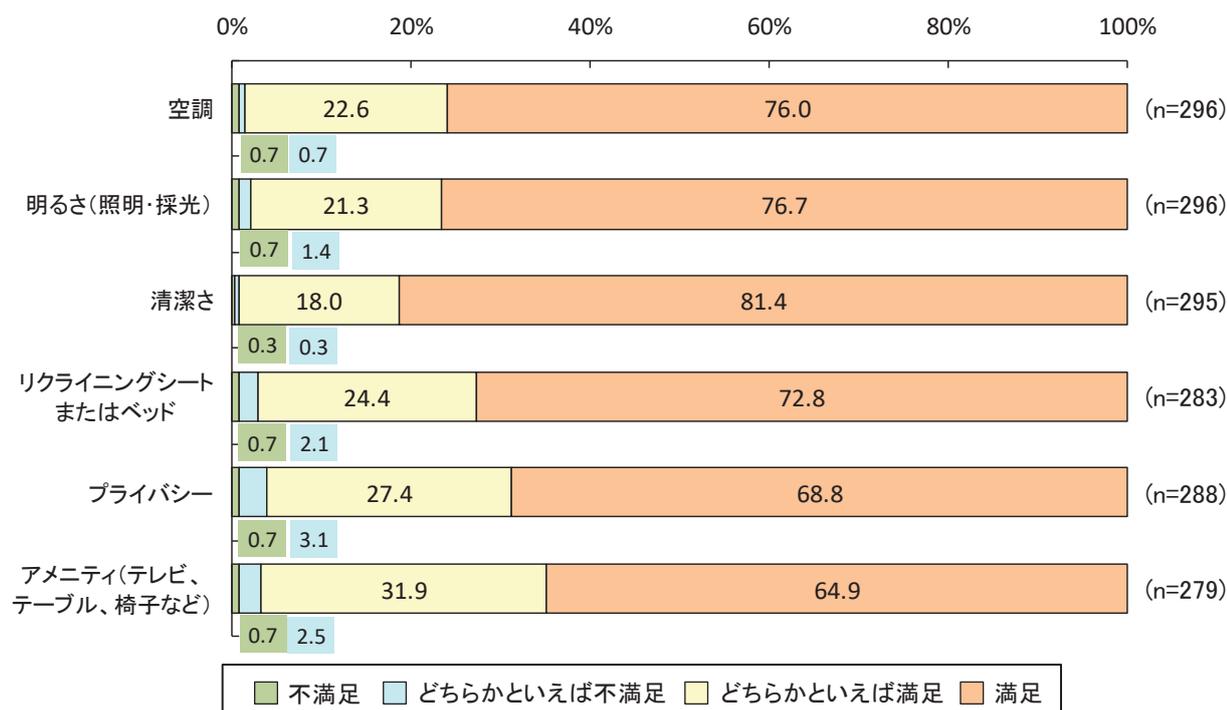


### 3 支持療法センター

支持療法センターは、がんという病気そのものによる症状やがんの治療に伴う症状を軽くするための予防、治療、ケアなどを行うところである（点滴、ホルモン剤の注射、腹水穿刺など）。2016年8月に運用が始まり、患者満足度調査では、2017年から質問項目に加えている。

#### （1）今年度の調査結果 「問2-10）～15）」

支持療法センターの設備・環境に関して、化学療法センターと同様に、『空調』、『明るさ（照明・採光）』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』、『プライバシー』、『アメニティ（テレビ、テーブル、椅子など）』の6項目について満足度を尋ねた。



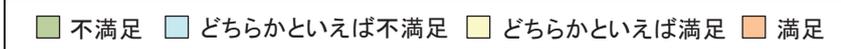
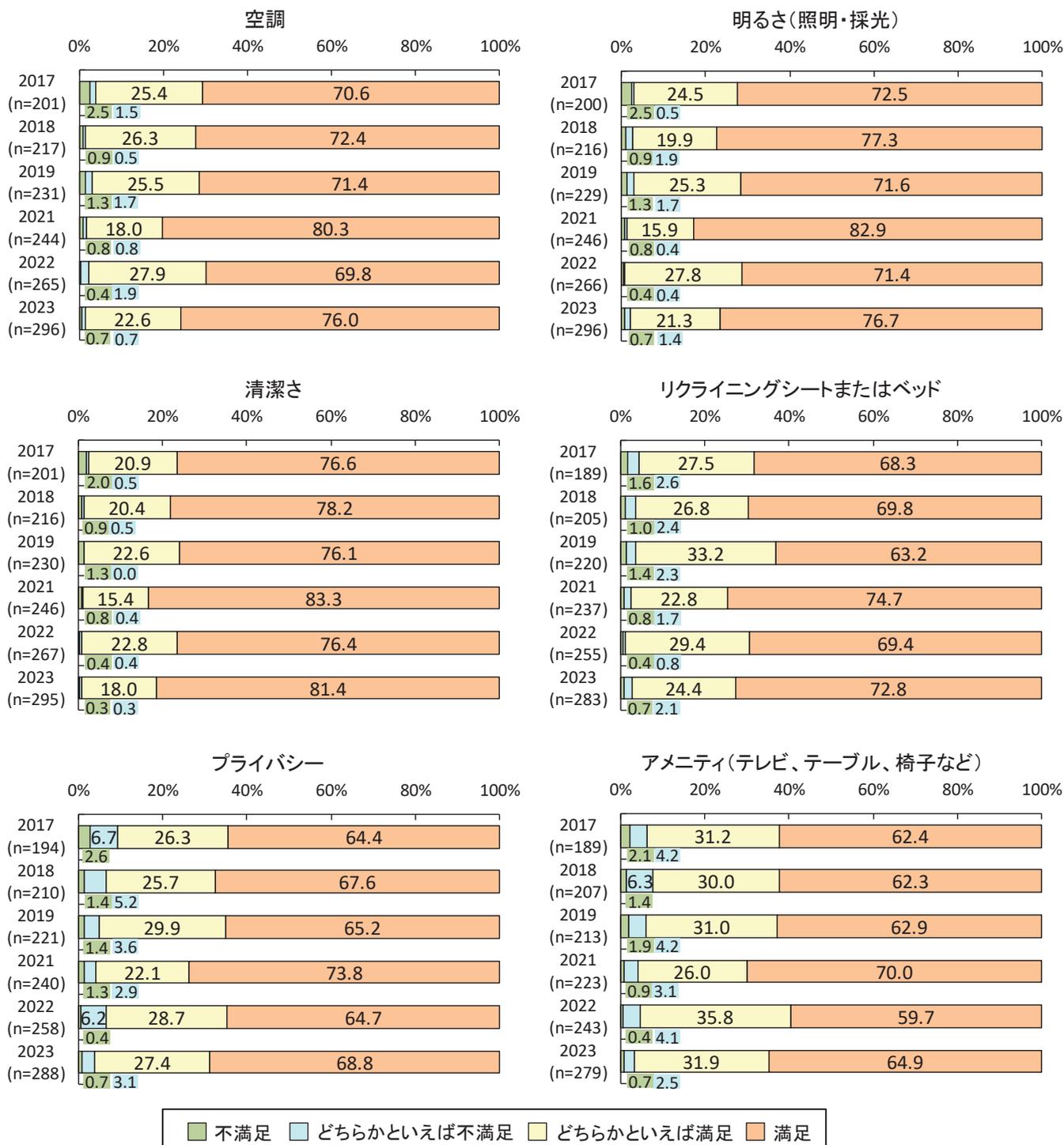
#### 【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『空調』98.6%、『明るさ』98.0%、『清潔さ』99.3%、『リクライニングシートまたはベッド』97.2%、『プライバシー』96.2%、『アメニティ』96.8%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、支持療法センターの設備や環境全般について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後も現在の取組を継続し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## (2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『空調』 今回 (最高値) : 98.6%、最高値 : 2018・2023年 98.6%、最低値 : 2017年 96.0%
- ◇ 『明るさ』 今回 : 98.0%、最高値 : 2022年 99.2%、最低値 : 2019年 96.9%
- ◇ 『清潔さ』 今回 (最高値) : 99.3%、最高値 : 2022・2023年 99.3%、最低値 : 2017年 97.5%
- ◇ 『リクライニングシートまたはベッド』  
 今回 : 97.2%、最高値 : 2022年 98.8%、最低値 : 2017年 95.8%
- ◇ 『プライバシー』 今回 (最高値) : 96.2%、旧最高値 : 2021年 95.9%、最低値 : 2017年 90.7%
- ◇ 『アメニティ』 今回 (最高値) : 96.8%、旧最高値 : 2021年 96.0%、最低値 : 2018年 92.3%

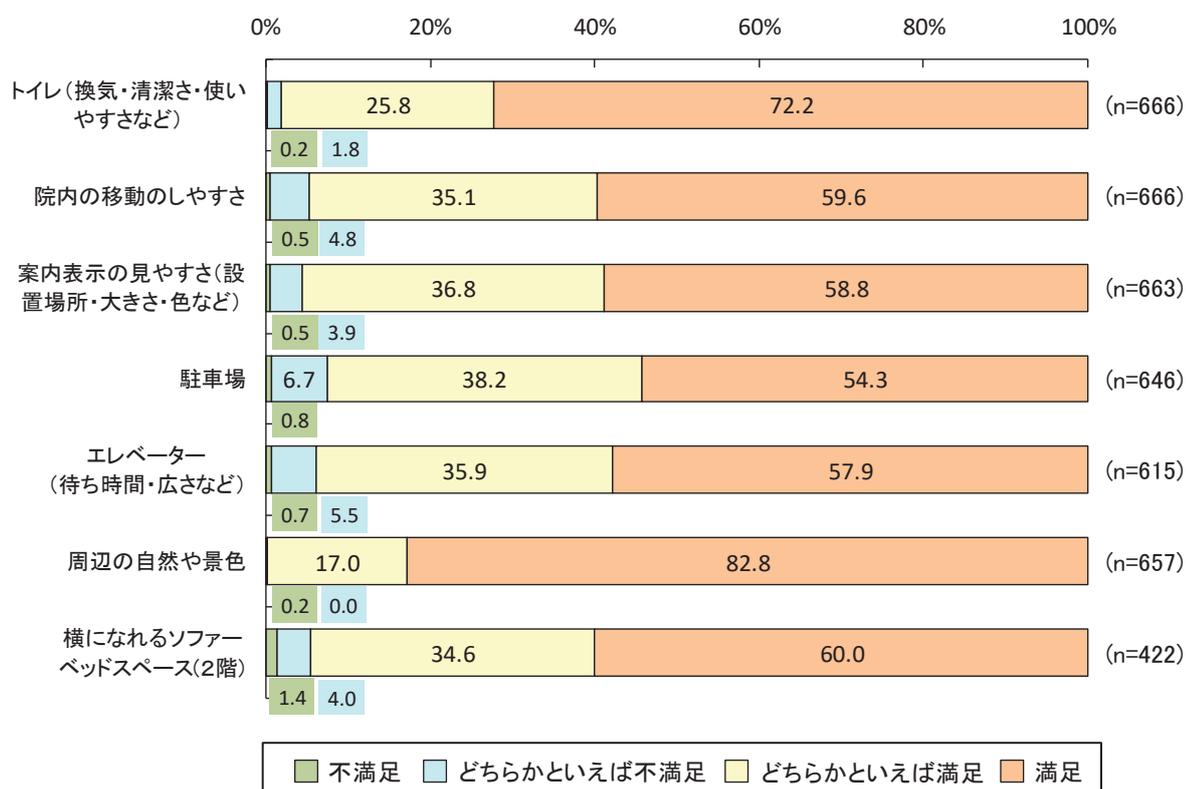
## 【解析者コメント】

『空調』、『明るさ』、『清潔さ』、『リクライニングシートまたはベッド』の4項目では過去の全ての調査（支持療法センターについての調査は2017年から実施）において「満足度が極めて高い」状態が続いている。また、『アメニティ』についても2021年以降は「満足度が極めて高い」状態が続いている。さらに、『プライバシー』は前回調査では「満足度が高い」状態となったが、今回は満足度が上昇に転じ、再び「満足度が極めて高い」状態に変わっている。今後も現在の取組を継続し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## 4 その他の設備や全体

### （1）今年度の調査結果 「問2-16）～22）」

その他の設備や全体の設備・環境について、『トイレ（換気・清潔さ・使いやすさなど）』、『院内の移動のしやすさ』、『案内表示の見やすさ（設置場所・大きさ・色など）』、『駐車場』、『エレベーター（待ち時間・広さなど）』、『周辺の自然や景色』、『横になれるソファベッドスペース』の7項目について満足度を尋ねた。



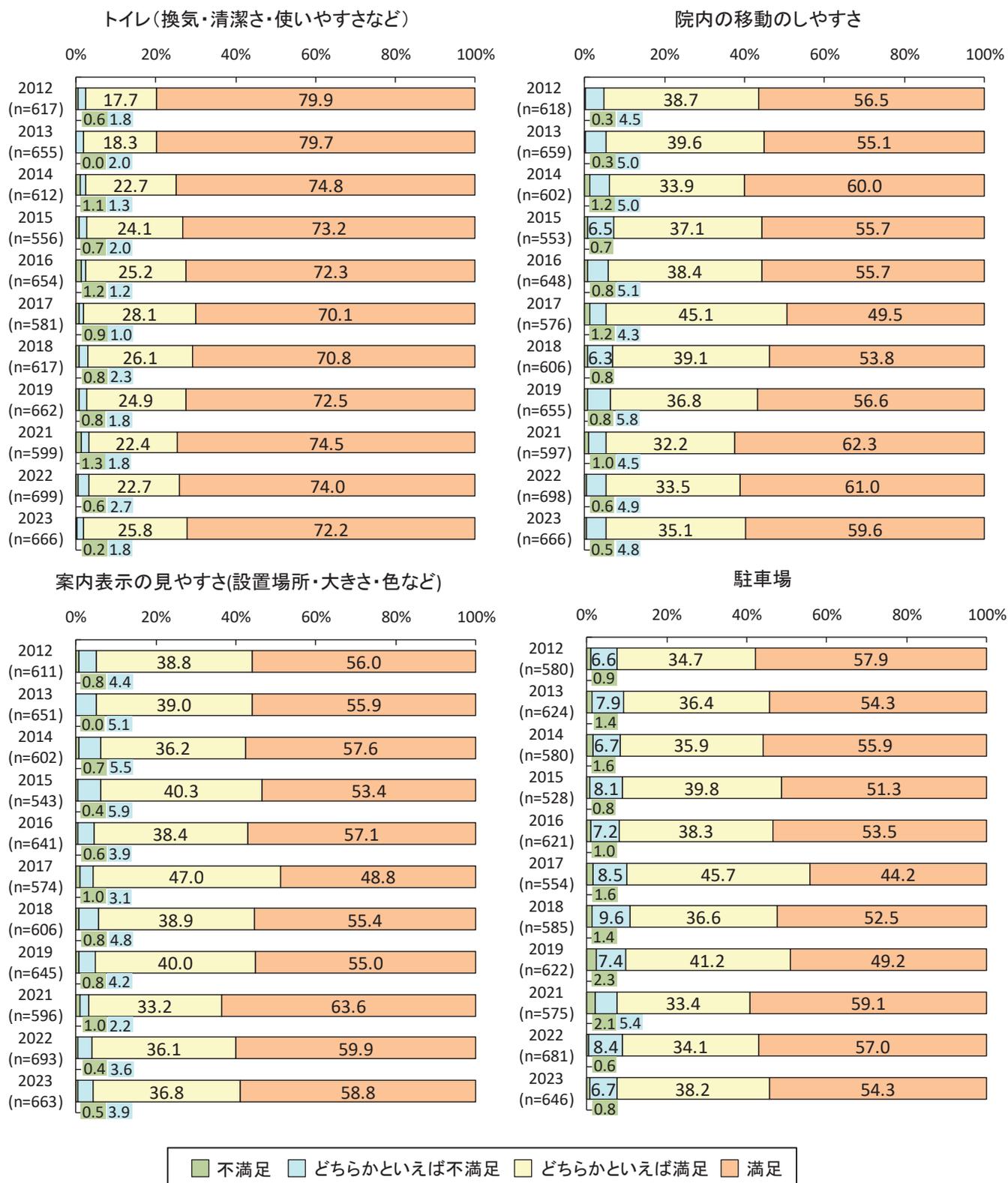
## 【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『トイレ』98.0%、『院内の移動のしやすさ』94.7%、『案内表示の見やすさ』95.6%、『駐車場』92.6%、『エレベーター』93.8%、『周辺の自然や景色』99.8%、『横になれるソファベッドスペース』94.5%となっている。

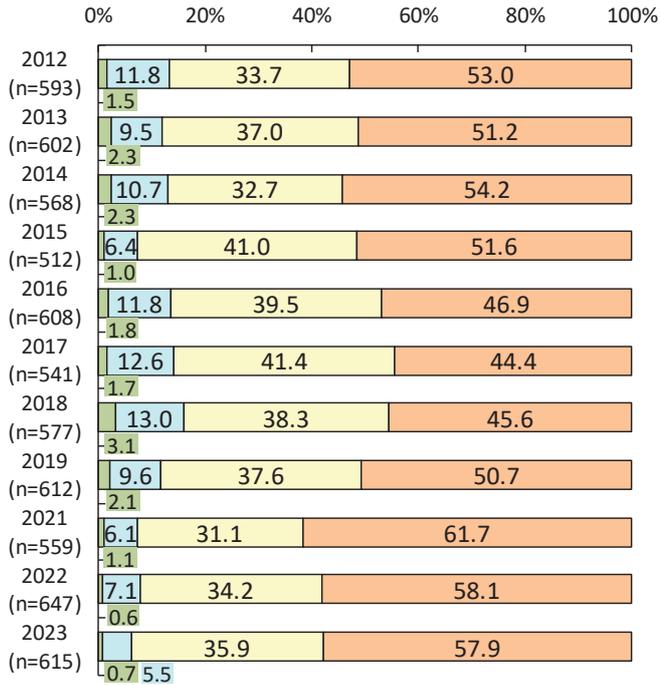
## 【解析者コメント】

『トイレ』、『案内表示の見やすさ』、『周辺の自然や景色』は「満足度が極めて高い」状態であるが、『院内の移動のしやすさ』、『駐車場』、『エレベーター』、『横になれるソファベッドスペース』は「満足度が高い」状態となっている。今後、満足度のさらなる向上を目指すためには、現在「満足度が高い」状態にある上記4つの項目について、優先的に患者さんの意見や利用状況の把握を行い、対応を図ることが望ましい。

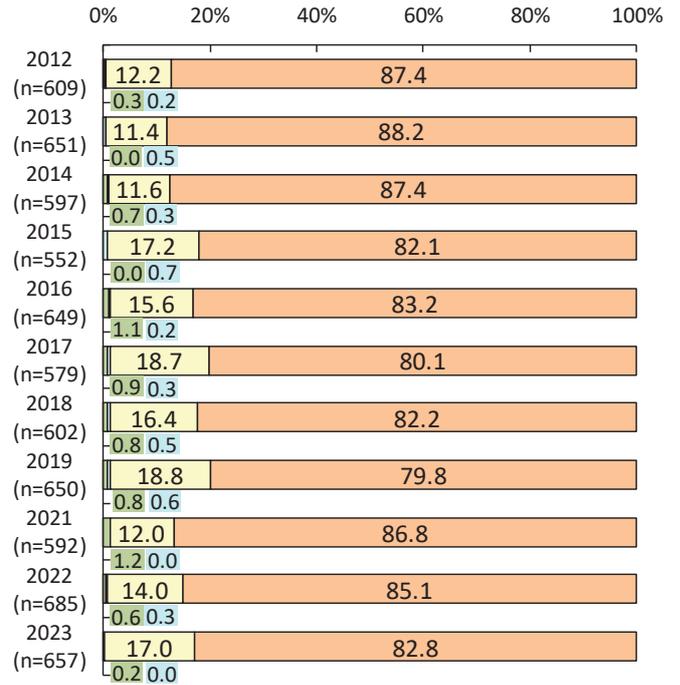
## (2) 過去の調査との比較



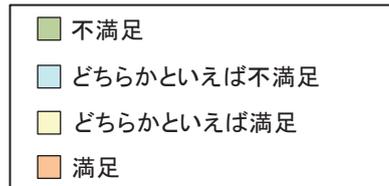
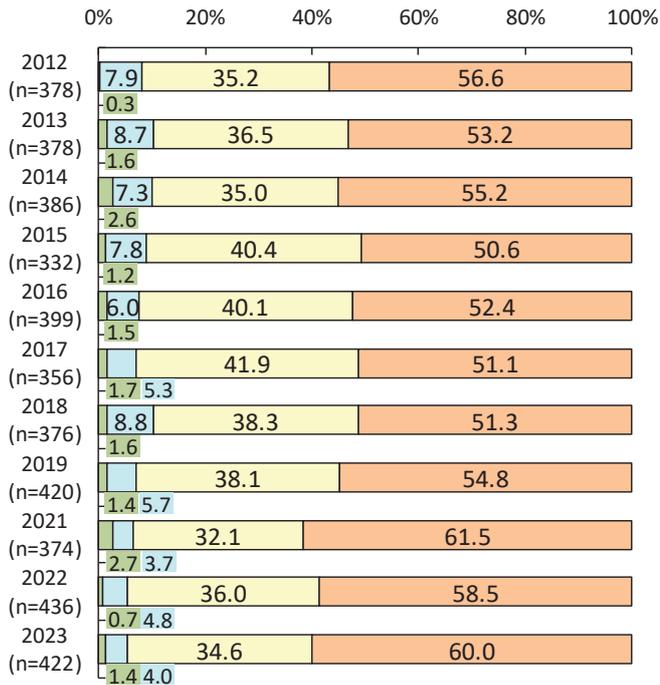
エレベーター



周辺の自然や景色



横になれるソファベッドスペース(2階)



## 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『トイレ』 今回：98.0%、最高値：2017年98.1%、最低値：2022年96.7%
- ◇ 『院内の移動のしやすさ』 今回：94.7%、最高値：2012年95.2%、最低値：2015年92.8%
- ◇ 『案内表示の見やすさ』 今回：95.6%、最高値：2021年96.8%、最低値：2015年93.7%
- ◇ 『駐車場』 今回(最高値)：92.6%、最高値：2012・2023年92.6%、最低値：2018年89.1%
- ◇ 『エレベーター』 今回(最高値)：93.8%、旧最高値：2021年92.8%、最低値：2018年83.9%
- ◇ 『周辺の自然や景色』 今回(最高値)：99.8%、旧最高値：2012・2013年99.6%、最低値：2019年98.6%
- ◇ 『横になれるソファベッドスペース』 今回(最高値)：94.5%、最高値：2022・2023年94.5%、最低値：2018年89.6%

## 【解析者コメント】

『トイレ』と『周辺の自然や景色』は、過去の全ての調査で「満足度が極めて高い」状態となっている。また、『案内表示の見やすさ』も2019年以降「満足度が極めて高い」状態が続いている。

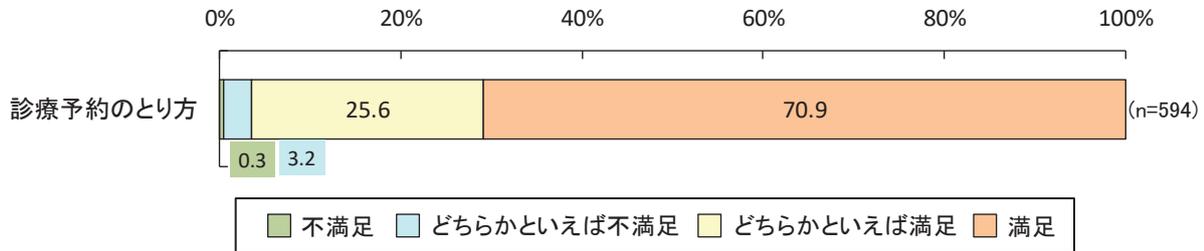
上記以外の4つの項目は「満足度が高い」状態にある。このうち、『駐車場』、『エレベーター』、『横になれるソファベッドスペース』については、今回調査で満足度が過去最高値となっているため、現在の取組をさらに継続、推進することで、満足度のさらなる向上を目指すことが望ましい。

### Ⅲ 外来診療・自宅療養について

#### 1 外来診療の流れ（予約）

##### （1）今年度の調査結果 「問3-1」

外来診療の流れとして、『診療予約のとり方』について満足度を尋ねた。



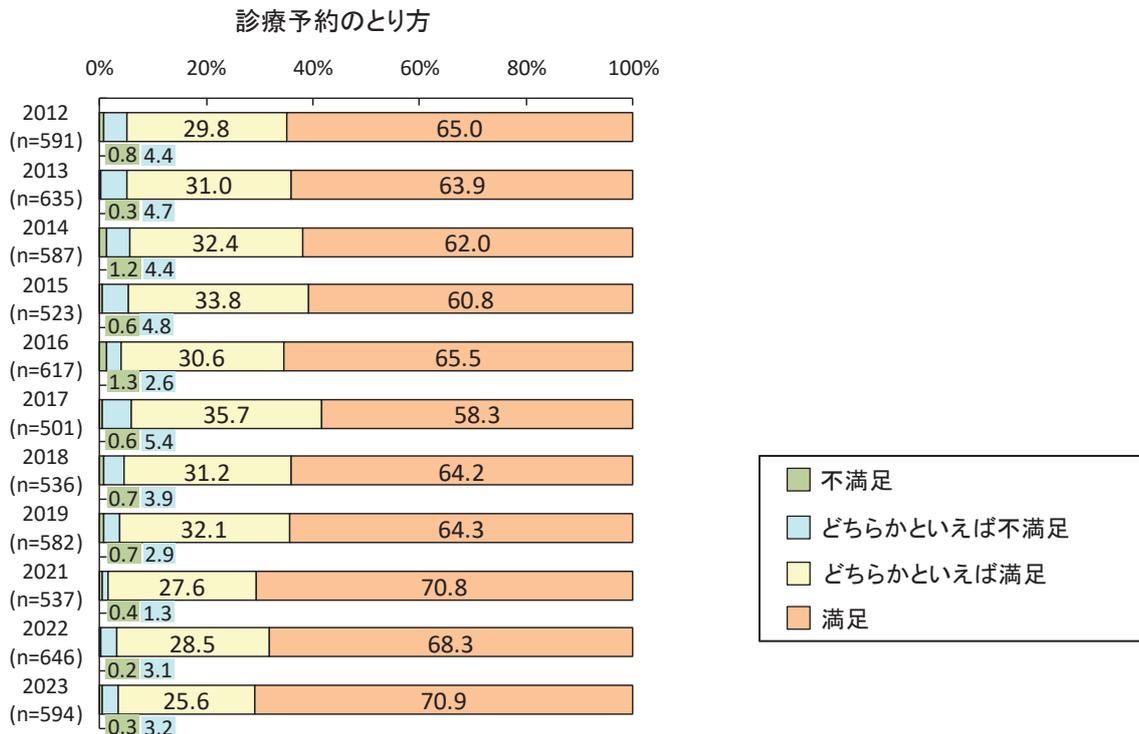
##### 【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は96.5%となっている。

##### 【解析者コメント】

「満足度が極めて高い」状態となっており、現在の運用や対応が概ね患者さんに理解、評価されていると考える。今後ともこの状態を維持するため、現在の取組を継続していくことが望ましい。

##### （2）過去の調査との比較



##### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

☆ 『診療予約のとり方』今回：96.5%、最高値：2021年98.4%、最低値：2017年94.0%

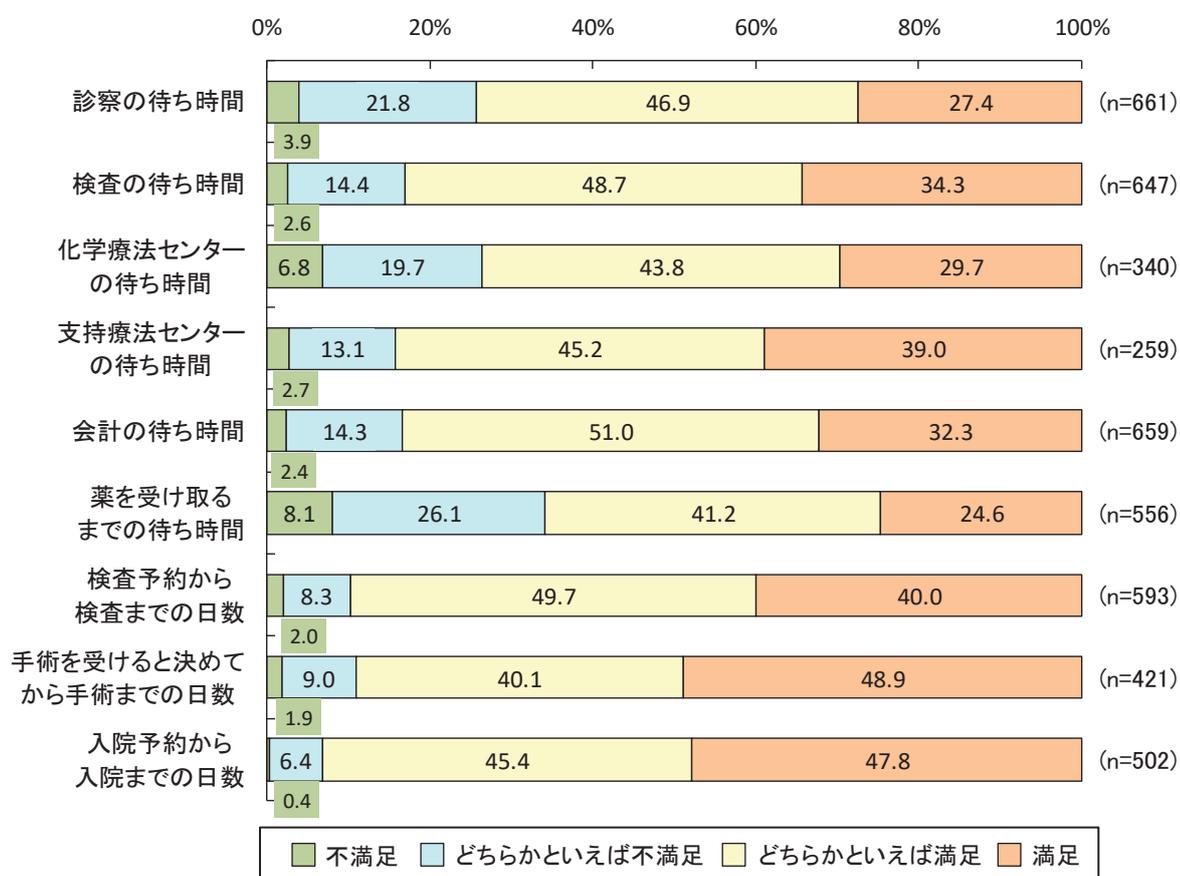
## 【解析者コメント】

以前は「満足度が高い」状態の年もみられたが、2018年以降今回調査まで「満足度が極めて高い」状態が続いており、現在までの期間における改善の取組が有効であったものとする。今後とも「満足度が極めて高い」状態を維持するため、現在の基本的なシステムや運営を維持しつつ、細部の対応を改善することによって、満足度のさらなる向上に期待したい。

## 2 外来診療の流れ（待ち時間、待ち日数）

### （1）今年度の調査結果 「問3-2）～10）」

外来診療の流れとして、待ち時間（診察、検査、化学療法センター、支持療法センター、会計、薬）及び待ち日数（検査、手術、入院）の計9項目について満足度を尋ねた。



## 【集計結果】

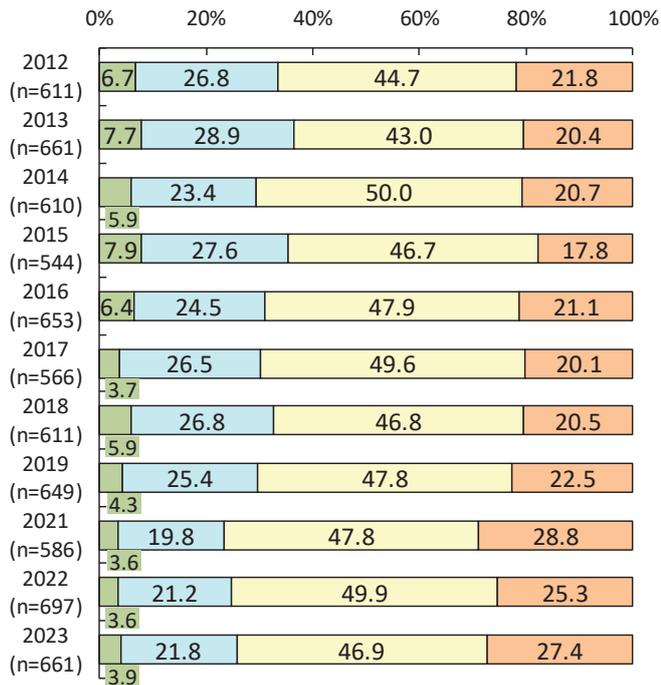
「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『診察の待ち時間』74.3%、『検査の待ち時間』83.0%、『化学療法センターの待ち時間』73.5%、『支持療法センターの待ち時間』84.2%、『会計の待ち時間』83.3%、『薬を受け取るまでの待ち時間』65.8%、『検査予約から検査までの日数』89.7%、『手術を受けると決めてから手術までの日数』89.1%、『入院予約から入院までの日数』93.2%となっている。

## 【解析者コメント】

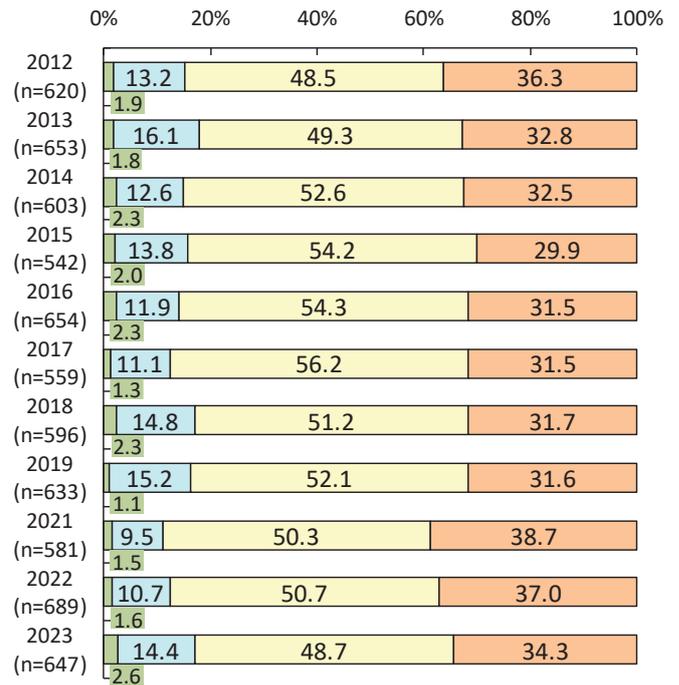
『入院予約から入院までの日数』は「満足度が高い」状態にあるが、それ以外の項目は満足度が60～80%台となっており、他の調査項目と比較しても満足度は低い状態にある。改善に向けた早急な対応が必要と考える。

## (2) 過去の調査との比較

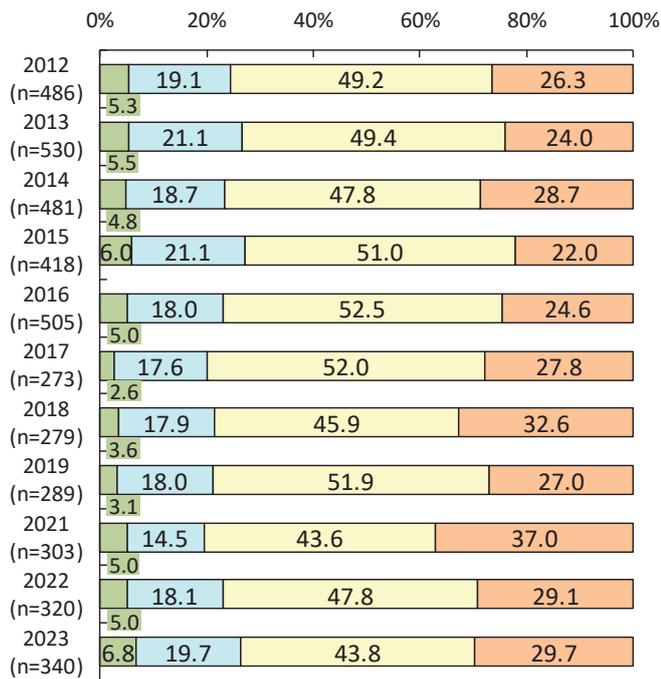
診察の待ち時間



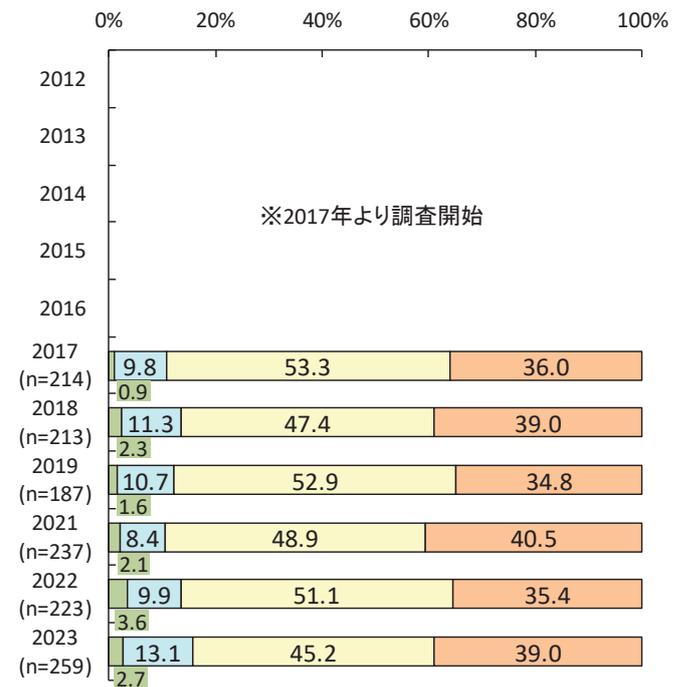
検査の待ち時間



化学療法センターの待ち時間



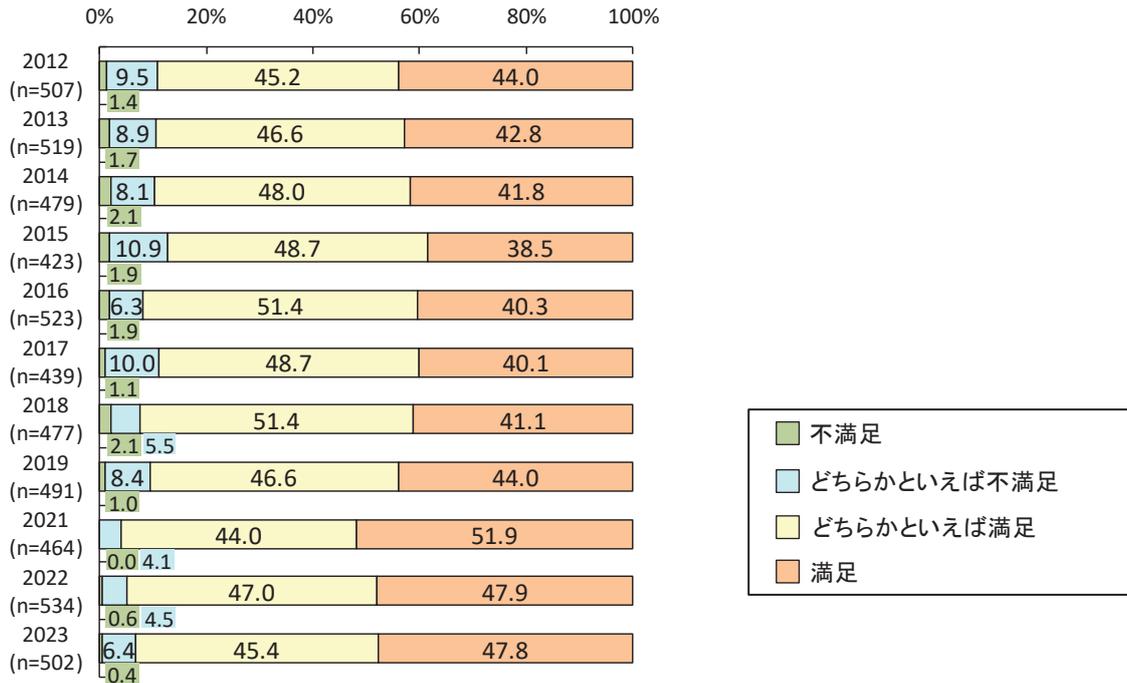
支持療法センターの待ち時間



■ 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



### 入院予約から入院までの日数



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『診察の待ち時間』 今回：74.3%、最高値：2021年76.6%、最低値：2013年63.4%
- ◇ 『検査の待ち時間』 今回：83.0%、最高値：2021年89.0%、最低値：2013年82.1%
- ◇ 『化学療法センターの待ち時間』 今回：73.5%、最高値：2021年80.6%、最低値：2015年73.0%
- ◇ 『支持療法センターの待ち時間』 今回(最低値):84.2%、最高値:2021年89.4%、旧最低値:2018年86.4%
- ◇ 『会計の待ち時間』 今回：83.3%、最高値：2019年88.5%、最低値：2013年71.3%
- ◇ 『薬を受け取るまでの待ち時間』 今回：65.8%、最高値：2012年72.8%、最低値：2014年53.4%
- ◇ 『検査予約から検査までの日数』 今回：89.7%、最高値：2021年93.5%、最低値：2015年84.5%
- ◇ 『手術を受けると決めてから手術までの日数』 今回:89.1%、最高値:2021年91.6%、最低値：2013・2015年:83.2%
- ◇ 『入院予約から入院までの日数』 今回：93.2%、最高値：2021年95.9%、最低値：2015年87.2%

### 【解析者コメント】

『診察の待ち時間』から『薬を受け取るまでの待ち時間』の6項目については、今回を含め過去いずれの調査においても満足度が90%に達しない状態にあり、早急な対応が必要と考える。

うち、『診察の待ち時間』、『検査の待ち時間』、『化学療法センターの待ち時間』、『支持療法センターの待ち時間』は前回及び今回調査で連続して満足度が低下している。コロナ禍による行動制限とその後の制限緩和といった外部環境の変化の影響も考えられるが、待ち時間の問題はコロナ禍以前から継続しているものであり、直近で発生している問題の把握と検討、対策の新設や修正などを緊急に進める必要がある。

一方、『会計の待ち時間』と『薬を受け取るまでの待ち時間』については、今回調査では上昇に転じている。上述した外部環境の変化や内部での対策の効果について現場の実態を把握し、継続して満足度の向上を図るための取組が必要である。

『入院予約から入院までの日数』は2018年以降「満足度が高い」状態（2021年は「満足度が極めて高い」状態）が続いている。一方、『検査予約から検査までの日数』、『手術を受けると決めてから手術までの日数』は、いずれも前回及び今回調査で連続して満足度が低下し、「満足度が高い」に該当しない状態となっている。従来の取組の検証及び現在の問題点の把握から、対策の改善と実施が求められる。

### 3 自宅療養での困りごと

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

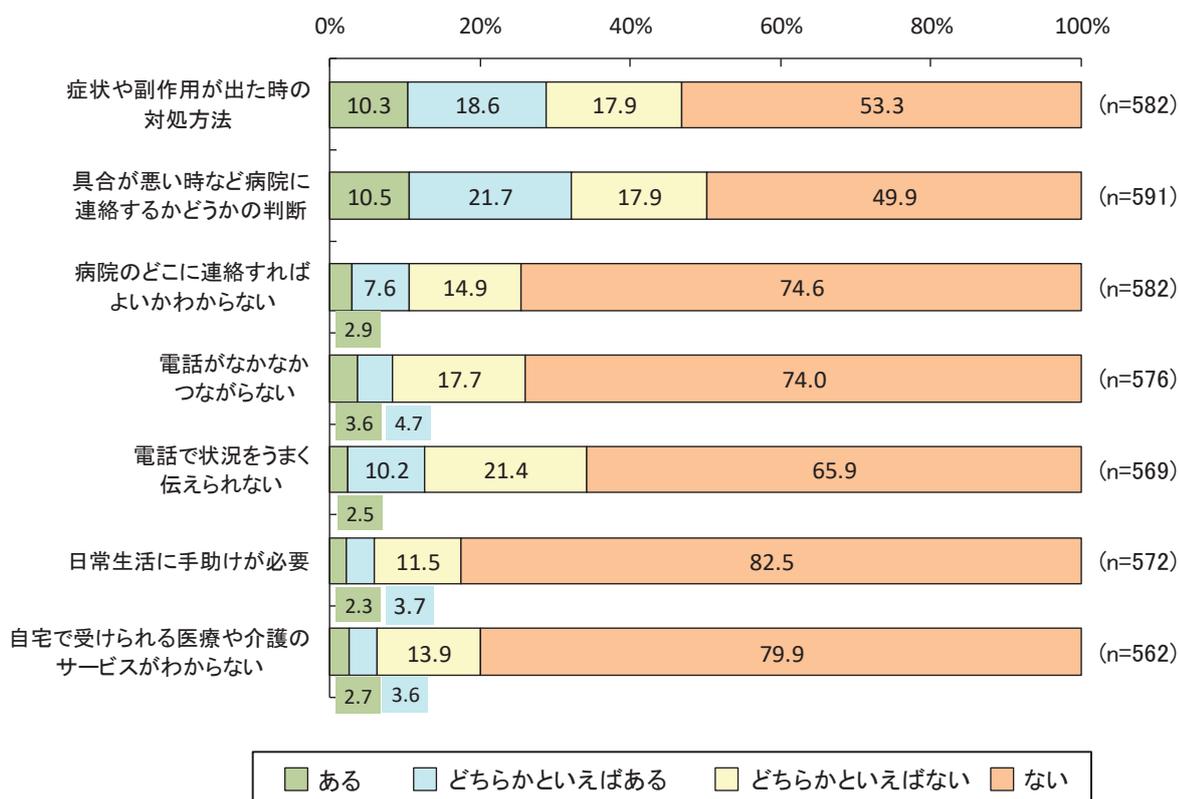
手術などの治療後を自宅で過ごしたり、抗がん剤治療や放射線治療を通院で受けながら自宅で過ごしたりすることは、患者さんのQOL（生活の質）の面からみても良いことであるといわれている。

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、この質問を用意した。

#### (1) 今年度の調査結果 「問3-3」

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



#### 【集計結果】

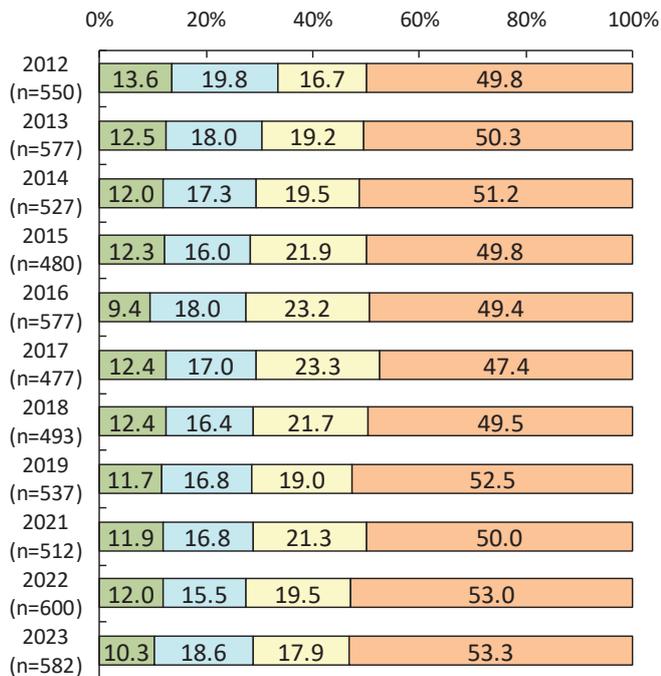
「(困ったことが) ある」と「(困ったことが) どちらかといえばある」を合わせた割合を困りごと経験度と捉えると、各項目の困りごと経験度は、『症状や副作用が出た時の対処方法』28.9%、『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』32.1%、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』10.5%、『電話がなかなかつながらない』8.3%、『電話で状況をうまく伝えられない』12.7%、『日常生活に手助けが必要』5.9%、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』6.2%となっている。

## 【解析者コメント】

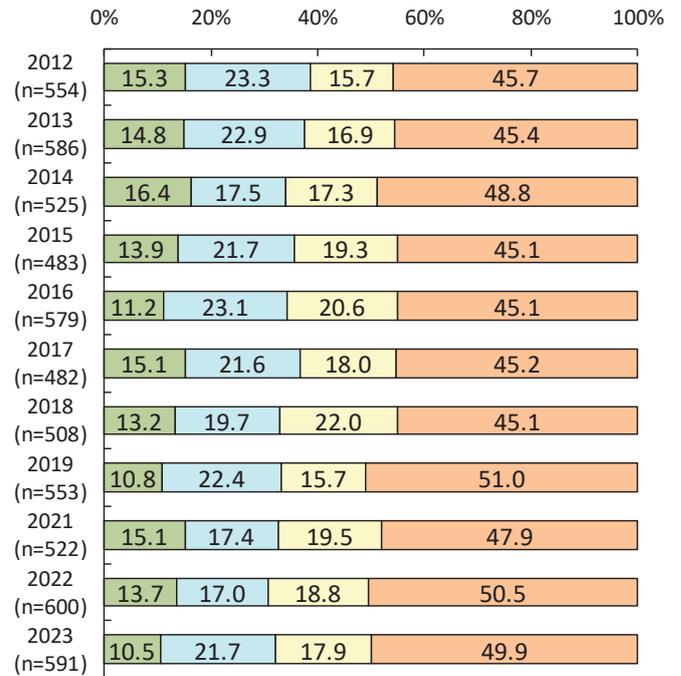
『電話がなかなかつながらない』、『日常生活に手助けが必要』、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』は、困りごと経験度が5%を上回り10%以下で、「困りごと経験度が低い」状態となっている。一方、『症状や副作用が出た時の対処方法』と『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』は困りごと経験度が30%前後と他の項目より高くなっており、これらの問題を軽減するための対応を優先的に進める必要がある。

## (2) 過去の調査との比較

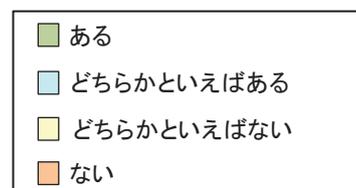
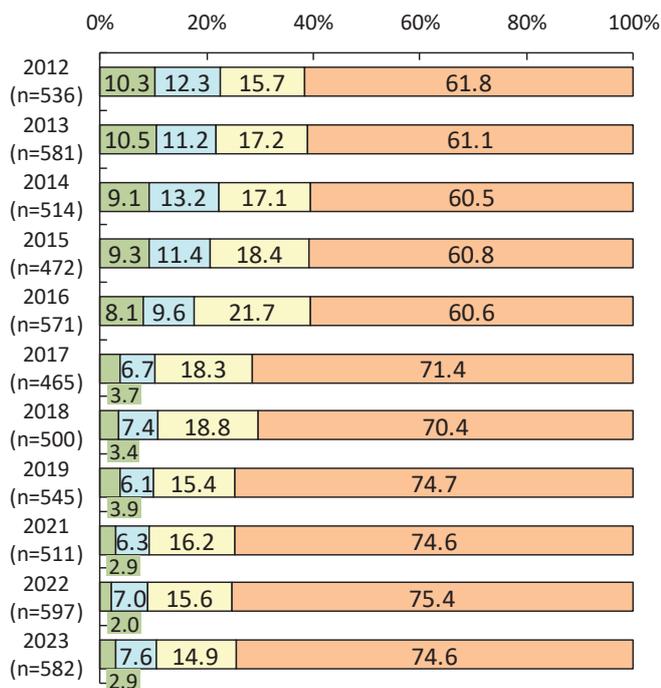
症状や副作用が出た時の対処方法

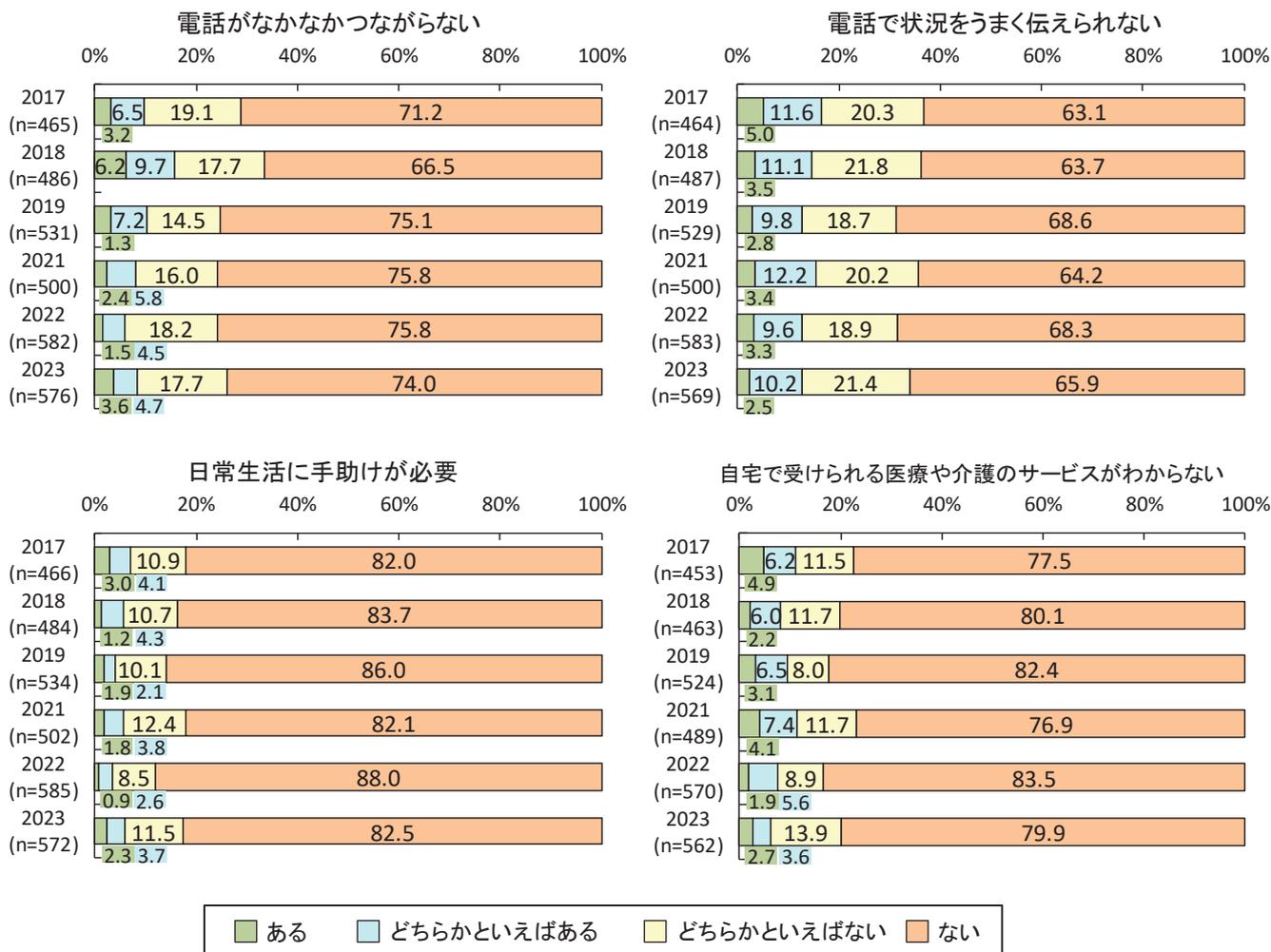


具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断



病院のどこに連絡すればよいかわからない





## 【集計結果】

今回の困りごと経験度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『症状や副作用が出た時の対処方法』  
今回：28.9%、最高値：2012年33.4%、最低値：2016年27.4%
- ◇ 『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』  
今回：32.1%、最高値：2012年38.6%、最低値：2022年30.7%
- ◇ 『病院のどこに連絡すればよいかわからない』  
今回：10.5%、最高値：2012年22.6%、最低値：2022年9.0%
- ◇ 『電話がなかなかつながらない』  
今回：8.3%、最高値：2018年15.8%、最低値：2022年6.0%
- ◇ 『電話で状況をうまく伝えられない』  
今回(最低値)：12.7%、最高値：2017年16.6%、最低値：2019・2023年12.7%
- ◇ 『日常生活に手助けが必要』 今回：5.9%、最高値：2017年7.1%、最低値：2022年3.4%
- ◇ 『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』  
今回(最低値)：6.2%、最高値：2021年11.5%、旧最低値：2022年7.5%

## 【解析者コメント】

『具合が悪い時など病院に連絡するかどうかの判断』では今回を含め過去全ての調査で困りごと経験度が30%台、『症状や副作用が出た時の対処方法』では同じく30%前後で推移している。患者さんの病状や生活状態に個人差があるため一律での対応が難しい特性はあるが、今後困りごと経験度のさらなる低下、すなわちさらなる満足度の向上を図るには、現在の取組の改善や新たな対策の検討と実施などに取り組む必要がある。また、『病院のどこに連絡すればよいかわからない』についても、直近で困りごと経験度が10%前後で推移しており、同様に既存の取組の改善や新たな対応を検討することが求められる。

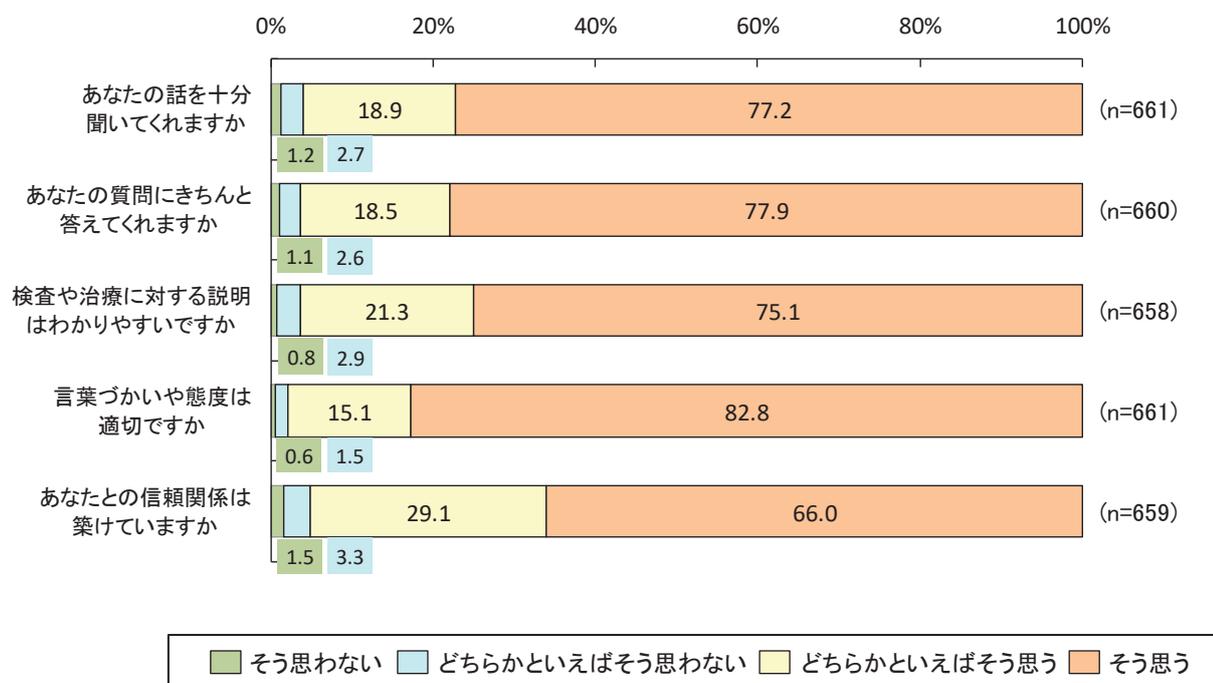
一方、『電話で状況をうまく伝えられない』、『自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない』では、今回調査で過去最低値となるなど、困りごと経験度は低下傾向にあると考える。今後とも現在の取組を継続しつつ、改善の努力を図ることが望ましい。

## IV 職員について

### 1 外来担当医

#### (1) 今年度の調査結果 「問5-1)～5)」

主にかかっている診療科の外来担当医師の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたとの信頼関係は築けていますか』という5つの質問を設けた。



#### 【集計結果】

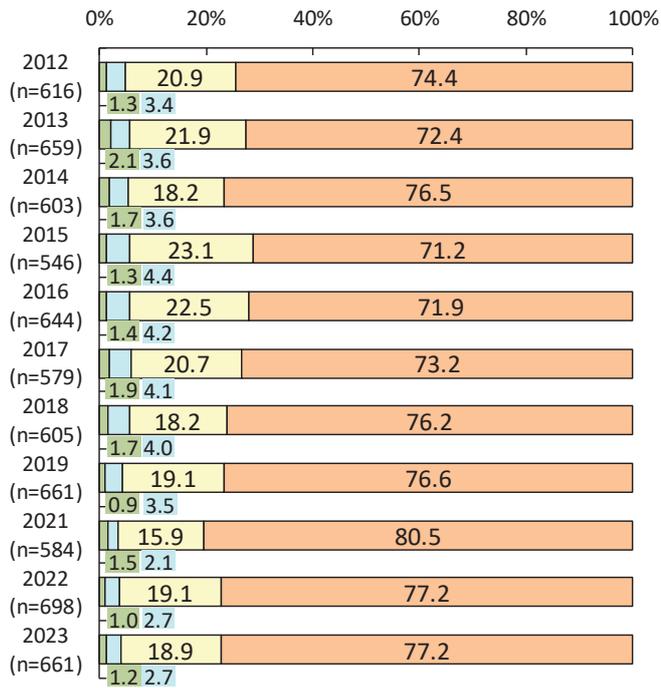
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』96.1%、『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』96.4%、『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』96.4%、『言葉づかいや態度は適切ですか』97.9%、『あなたとの信頼関係は築けていますか』95.1%となっている。

#### 【解析者コメント】

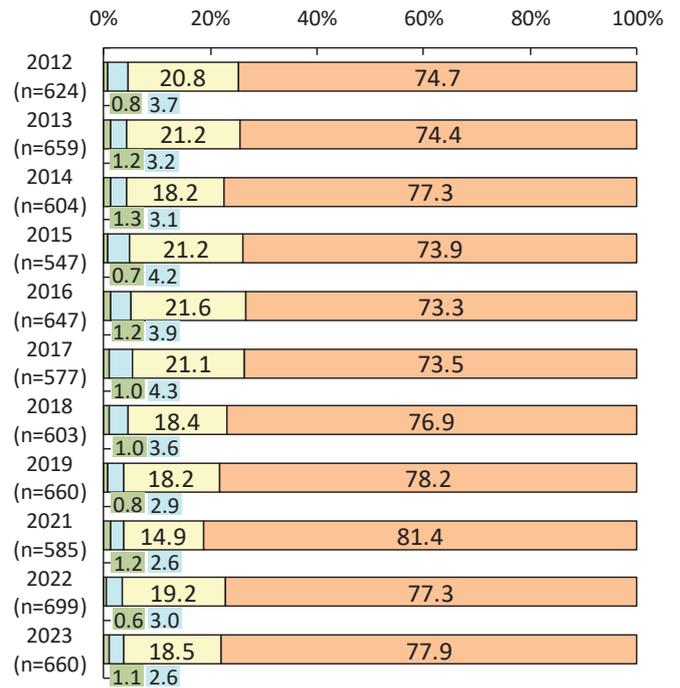
各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、外来担当医の対応及び患者さんとの信頼関係構築について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後とも、満足度のさらなる向上を目指すために、現在の取組を継続していくことが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較

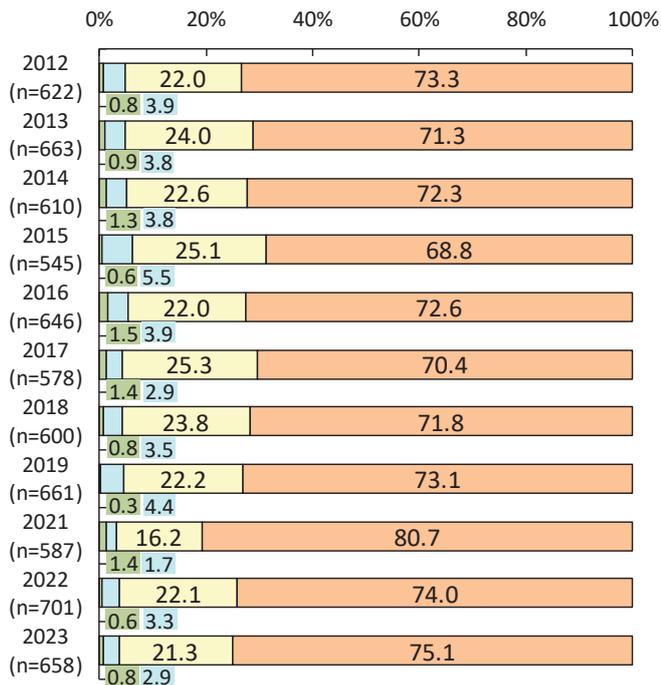
あなたの話を十分聞いてくれますか



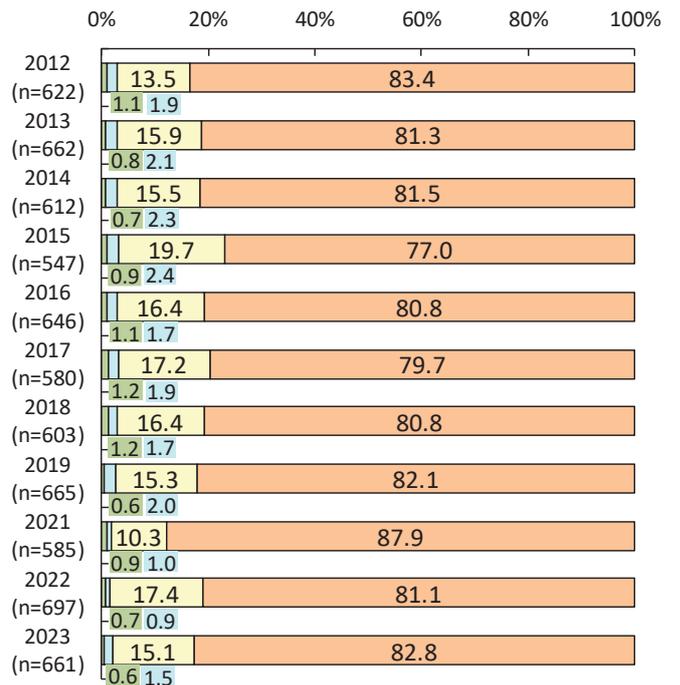
あなたの質問にきちんと答えてくれますか



検査や治療に対する説明はわかりやすいですか

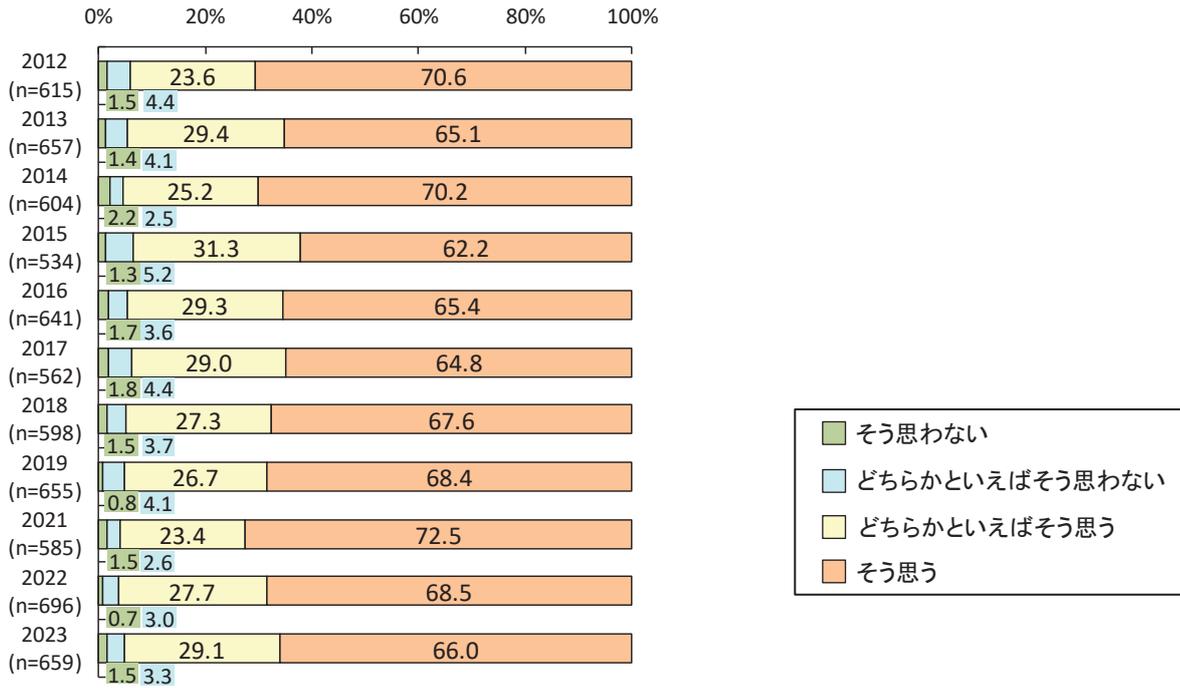


言葉づかいや態度は適切ですか



■ 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

### あなたとの信頼関係は築けていますか



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
今回：96.1%、最高値：2021年96.4%、最低値：2017年94.0%
- ◇ 『あなたの質問にきちんと答えてくれますか』  
今回（最高値）：96.4%、最高値：2019年・2022・2023年96.4%、最低値：2017年94.6%
- ◇ 『検査や治療に対する説明はわかりやすいですか』  
今回：96.4%、最高値：2021年96.9%、最低値：2015年93.9%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』  
今回：97.9%、最高値：2022年98.4%、最低値：2015年96.7%
- ◇ 『あなたとの信頼関係は築けていますか』  
今回：95.1%、最高値：2022年96.3%、最低値：2015年93.5%

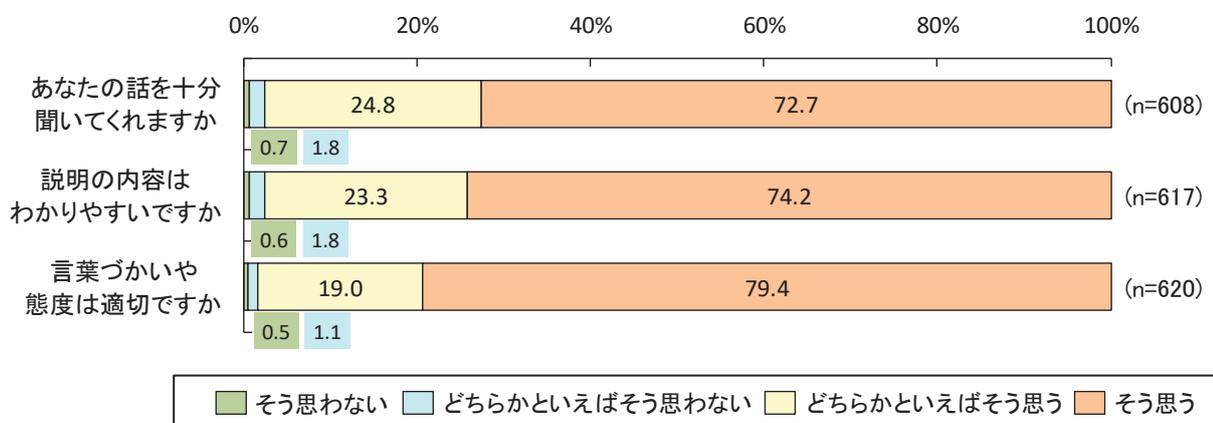
### 【解析者コメント】

2019年以降、全ての項目で「満足度が極めて高い」状態が続いている。今後も現在の取組を継続し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## 2 外来看護師

### (1) 今年度の調査結果 「問5-6)～8)」

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



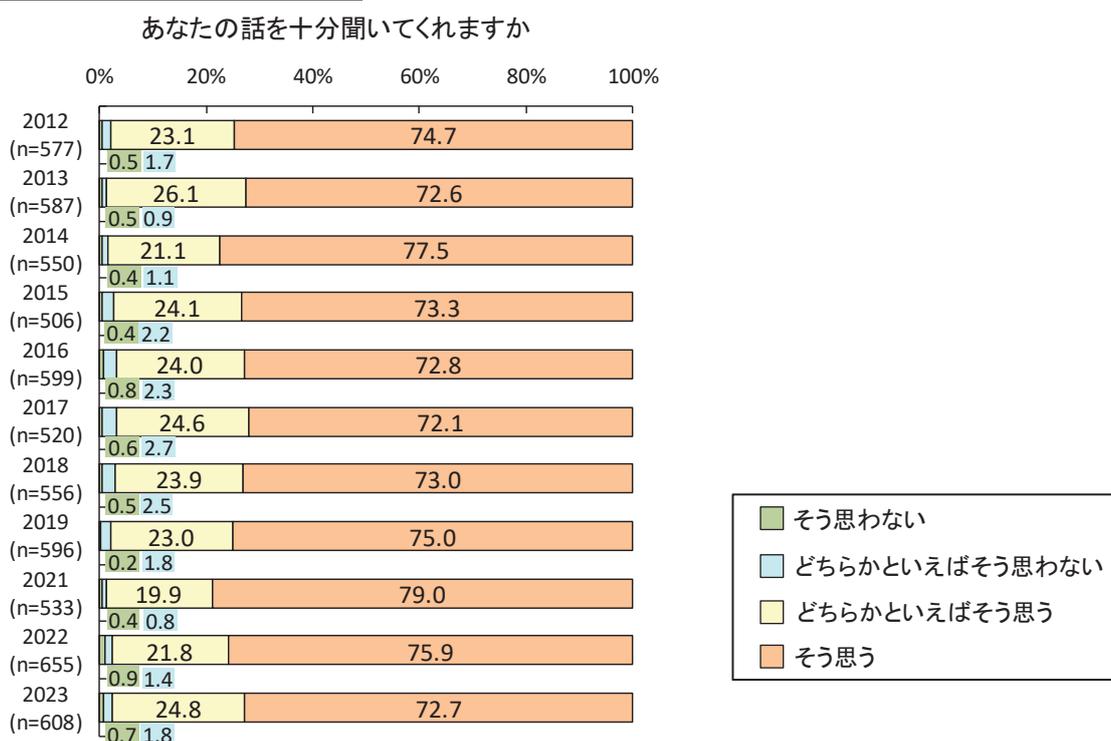
#### 【集計結果】

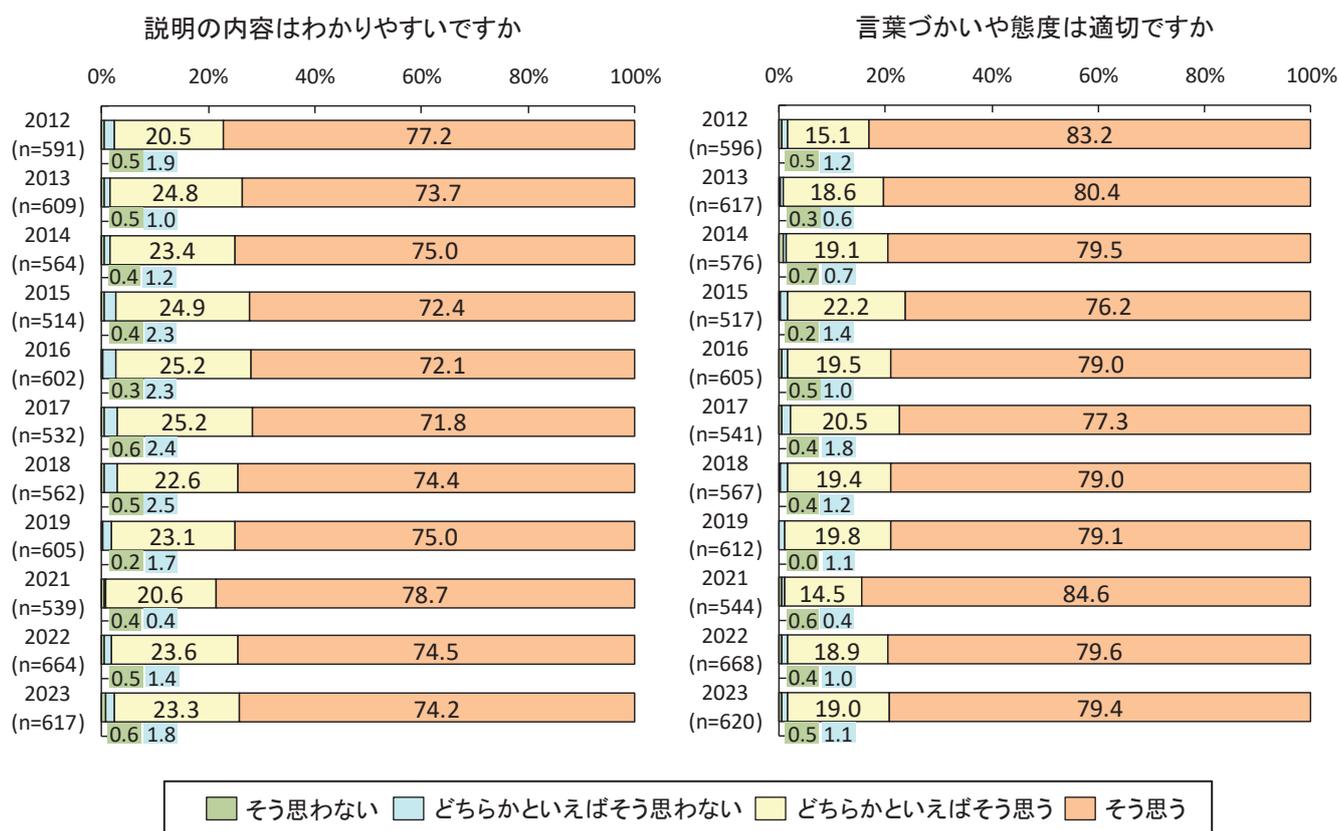
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』97.5%、『説明の内容はわかりやすいですか』97.6%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.4%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、外来診療科の看護師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

### (2) 過去の調査との比較





### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
今回：97.5%、最高値：2021年 98.9%、最低値：2017年 96.7%
- ☆ 『説明の内容はわかりやすいですか』  
今回：97.6%、最高値：2021年 99.3%、最低値：2017・2018年 97.0%
- ☆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』  
今回：98.4%、最高値：2021年 99.1%、最低値：2017年 97.8%

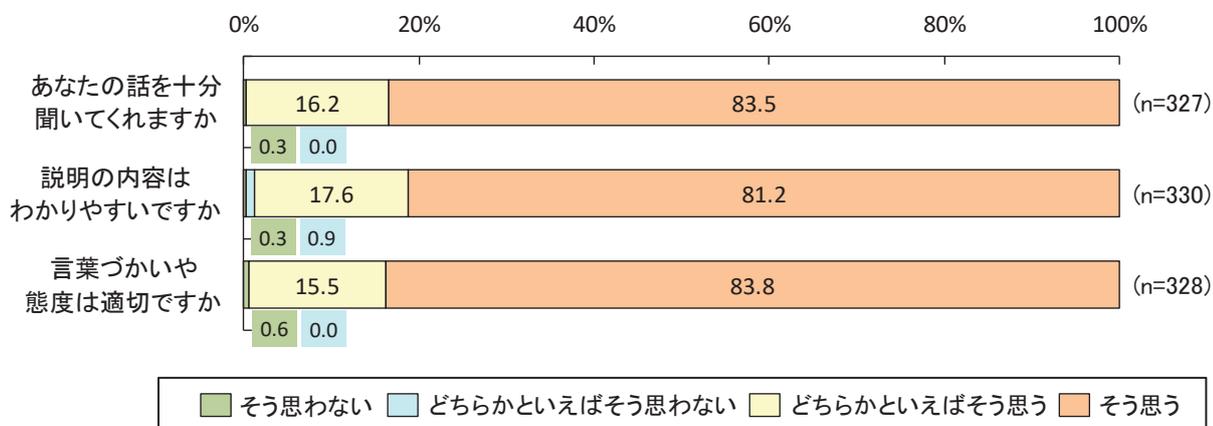
### 【解析者コメント】

各項目とも、今回までの全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、患者さんからは継続的に評価を得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

### 3 化学療法センター看護師

#### (1) 今年度の調査結果 「問5-9)~11)」

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



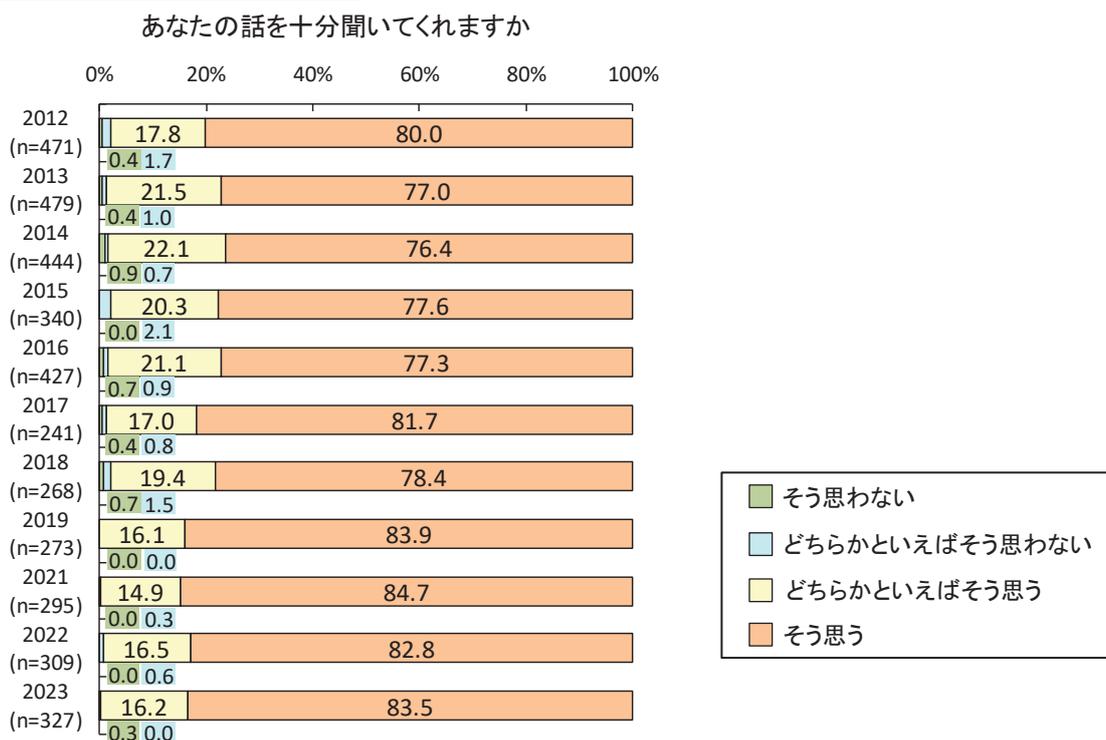
#### 【集計結果】

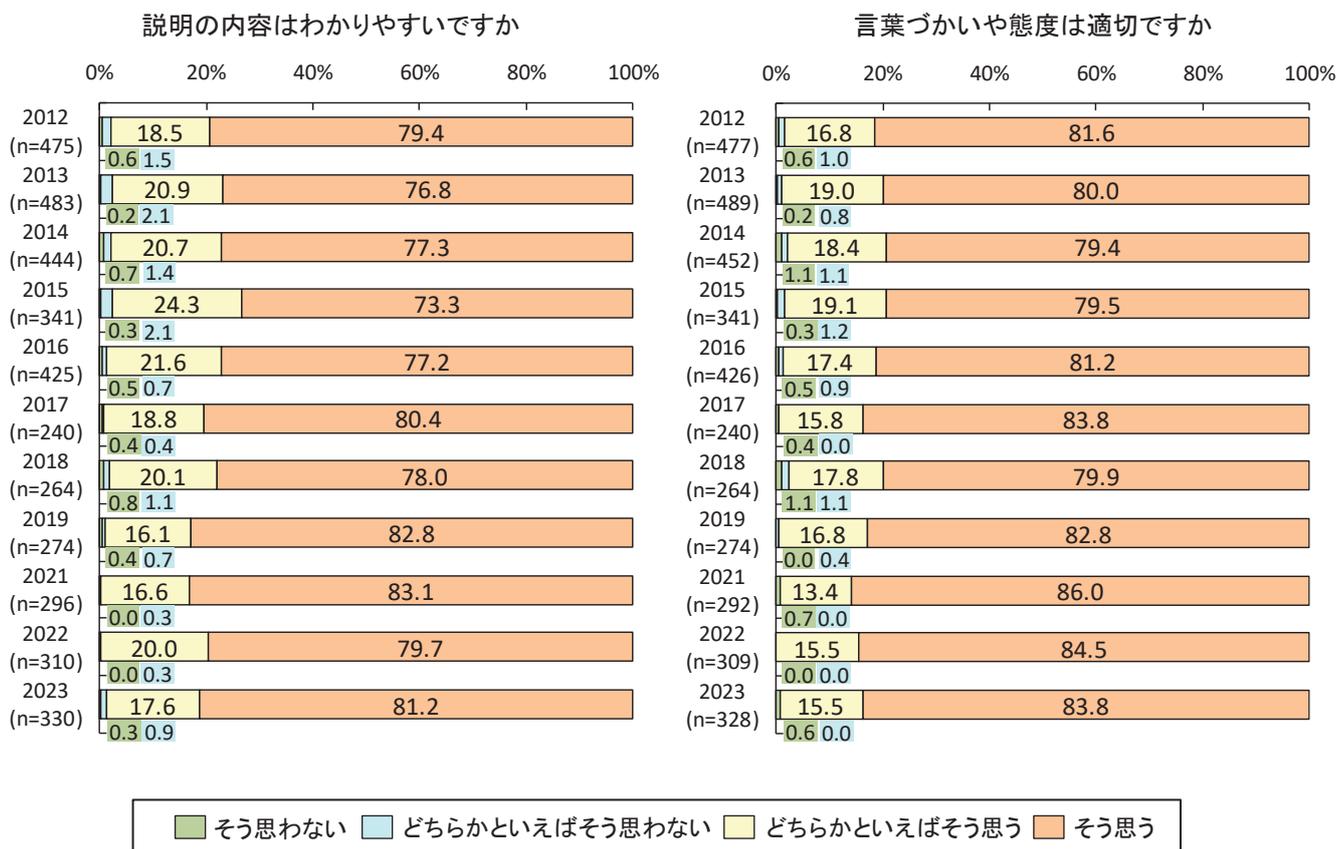
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』99.7%、『説明の内容はわかりやすいですか』98.8%、『言葉づかいや態度は適切ですか』99.4%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、化学療法センターの看護師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

#### (2) 過去の調査との比較





**【集計結果】**

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
今回：99.7%、最高値：2019年100.0%、最低値：2012・2018年97.8%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』  
今回：98.8%、最高値：2021・2022年99.7%、最低値：2015年97.6%
- ◇ 『言葉づかいや態度は適切ですか』  
今回：99.4%、最高値：2022年100.0%、最低値：2018年97.7%

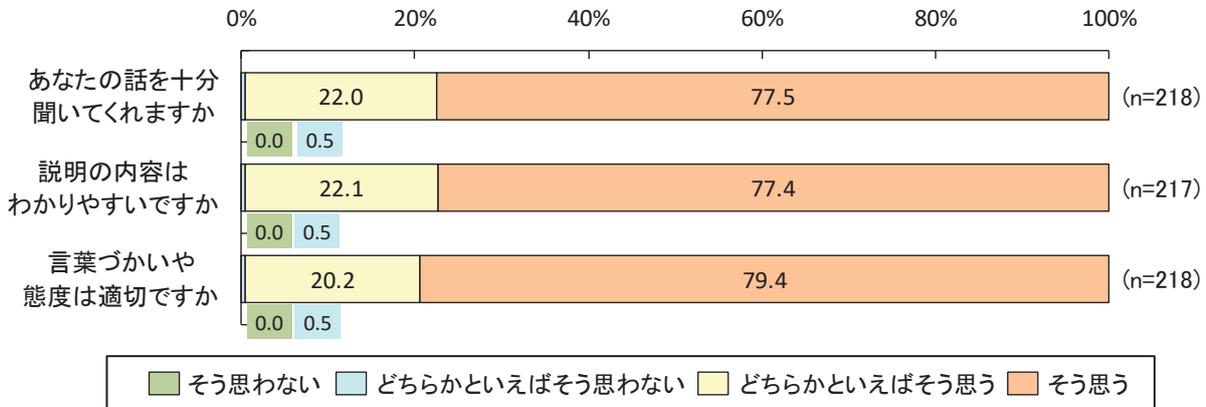
**【解析者コメント】**

各項目とも、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、患者さんからは継続的に評価を得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## 4 支持療法センター看護師

### (1) 今年度の調査結果 「問5-12) ~14)」

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



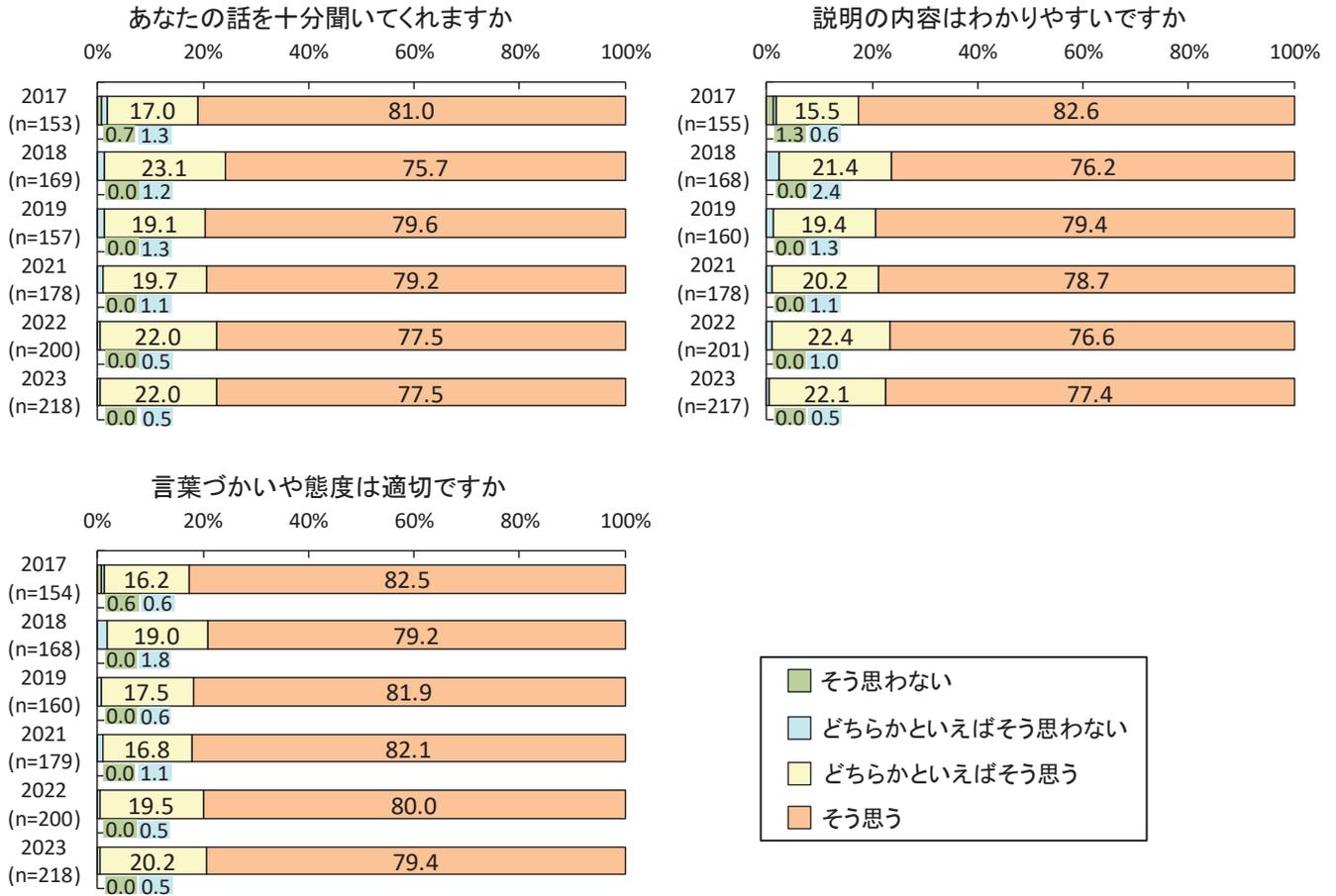
#### 【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』99.5%、『説明の内容はわかりやすいですか』99.5%、『言葉づかいや態度は適切ですか』99.5%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、支持療法センターの看護師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## (2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
 今回 (最高値) : 99.5%、最高値 : 2022・2023年 99.5%、最低値 : 2017年 98.0%
- ☆ 『説明の内容はわかりやすいですか』  
 今回 (最高値) : 99.5%、旧最高値 : 2022年 99.0%、最低値 : 2018年 97.6%
- ☆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』  
 今回 (最高値) : 99.5%、最高値 : 2022・2023年 99.5%、最低値 : 2018年 98.2%

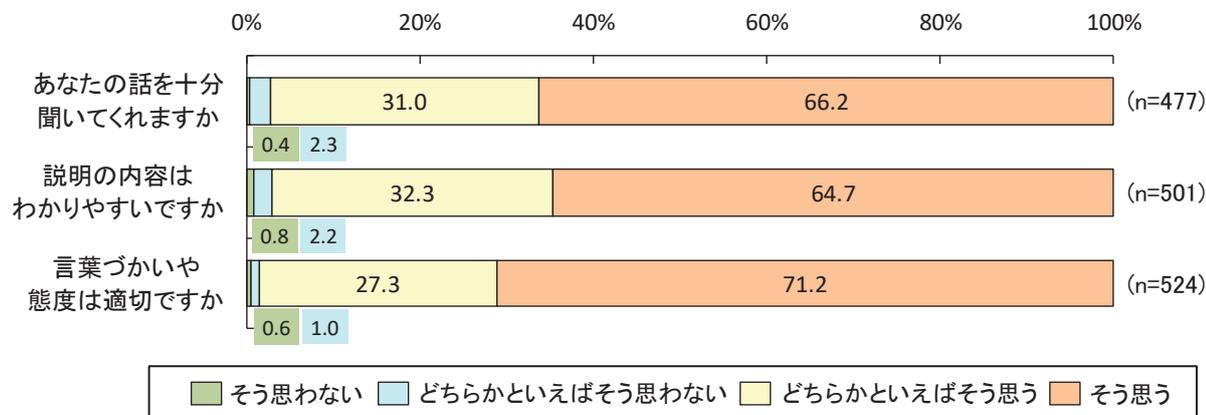
### 【解析者コメント】

各項目とも、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、患者さんからは継続的に評価を得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## 5 薬剤師

### (1) 今年度の調査結果 「問5-15) ~17)」

薬剤師（お薬コーナーなど）の対応について、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』、『言葉づかいや態度は適切ですか』という3つの質問を設けた。



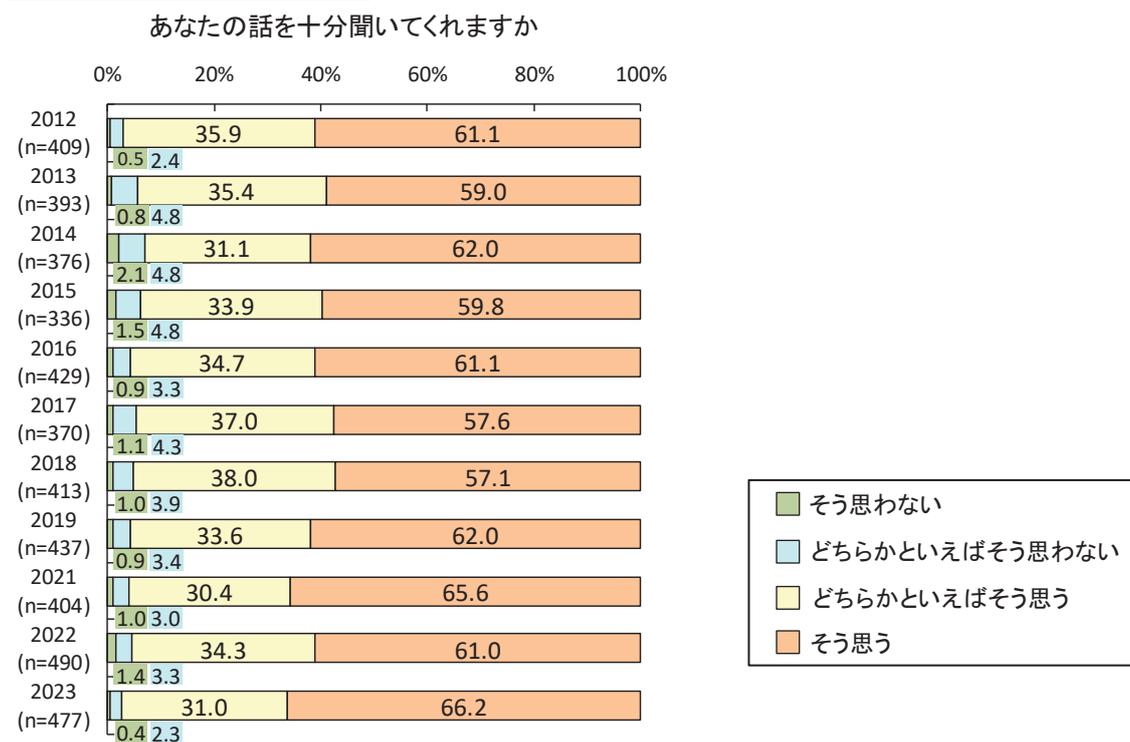
#### 【集計結果】

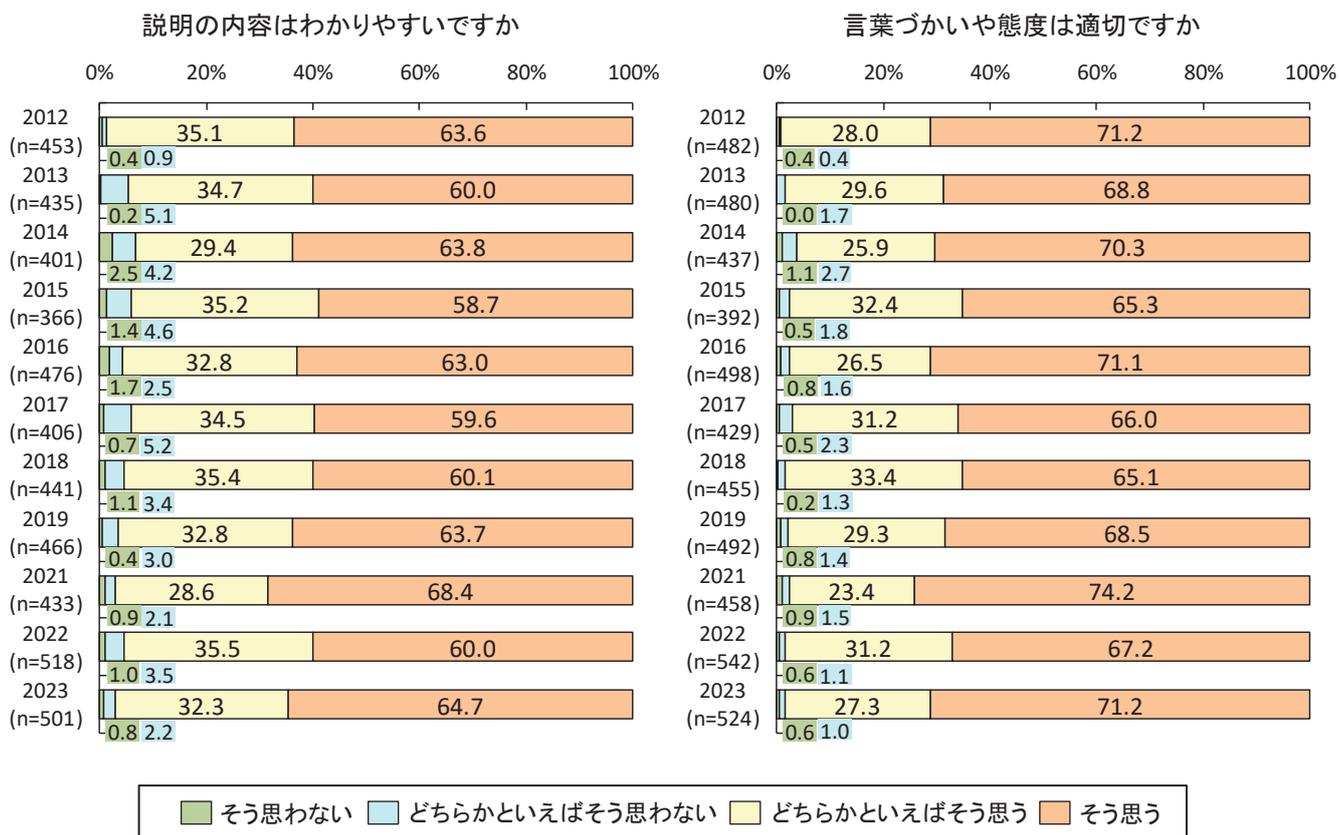
「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『あなたの話を十分聞いてくれますか』97.3%、『説明の内容はわかりやすいですか』97.0%、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.5%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、薬剤師の対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

### (2) 過去の調査との比較





### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ☆ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
今回（最高値）：97.3%、旧最高値：2012年97.0%、最低値：2014年93.1%
- ☆ 『説明の内容はわかりやすいですか』  
今回：97.0%、最高値：2012年98.7%、最低値：2014年93.2%
- ☆ 『言葉づかいや態度は適切ですか』  
今回：98.5%、最高値：2012年99.2%、最低値：2014年96.2%

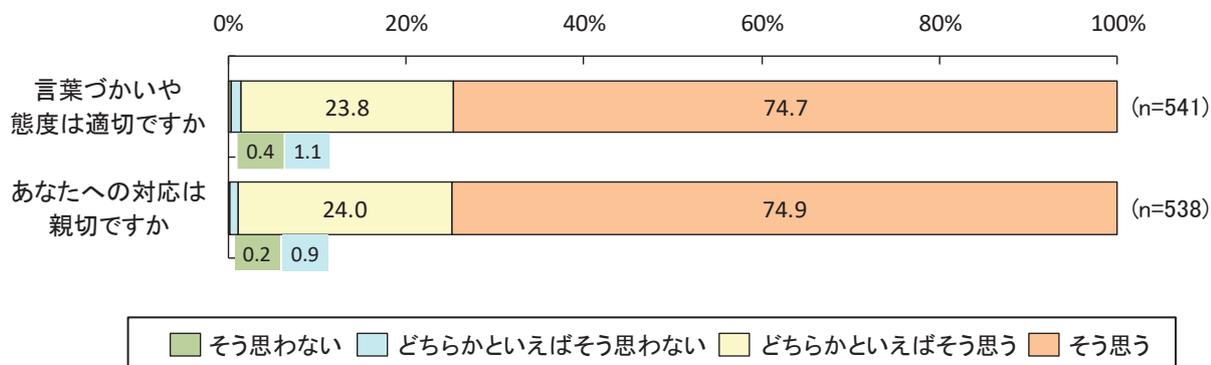
### 【解析者コメント】

『言葉づかいや態度は適切ですか』については今回まで全ての調査で、また、『あなたの話を十分聞いてくれますか』と『説明の内容はわかりやすいですか』も2018年以降今回まで、いずれも「満足度が極めて高い」状態を維持しており、直近で患者さんからは継続的に評価を得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## 6 その他の職員やボランティア

### (1) 今年度の調査結果 「問5-18) ~19)」

その他の職員やボランティアの対応について、『言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたへの対応は親切ですか』という2つの質問を設けた。



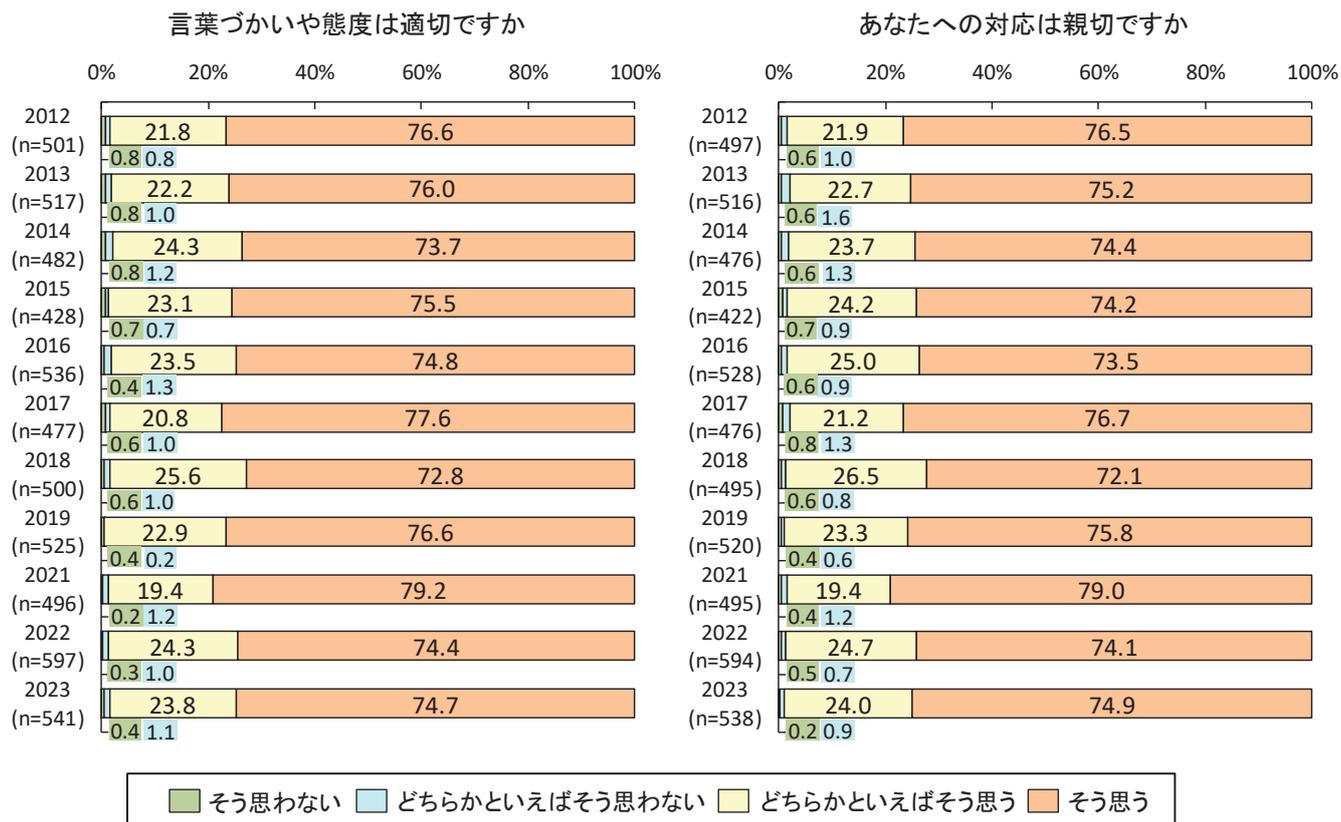
#### 【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『言葉づかいや態度は適切ですか』98.5%、『あなたへの対応は親切ですか』98.9%となっている。

#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、その他の職員やボランティアの対応について、患者さんからは概ね評価が得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## (2) 過去の調査との比較



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

◇ 『言葉づかいか態度は適切ですか』

今回：98.5%、最高値：2019年99.4%、最低値：2014年98.0%

◇ 『あなたへの対応は親切ですか』

今回：98.9%、最高値：2019年99.0%、最低値：2013・2017年97.9%

### 【解析者コメント】

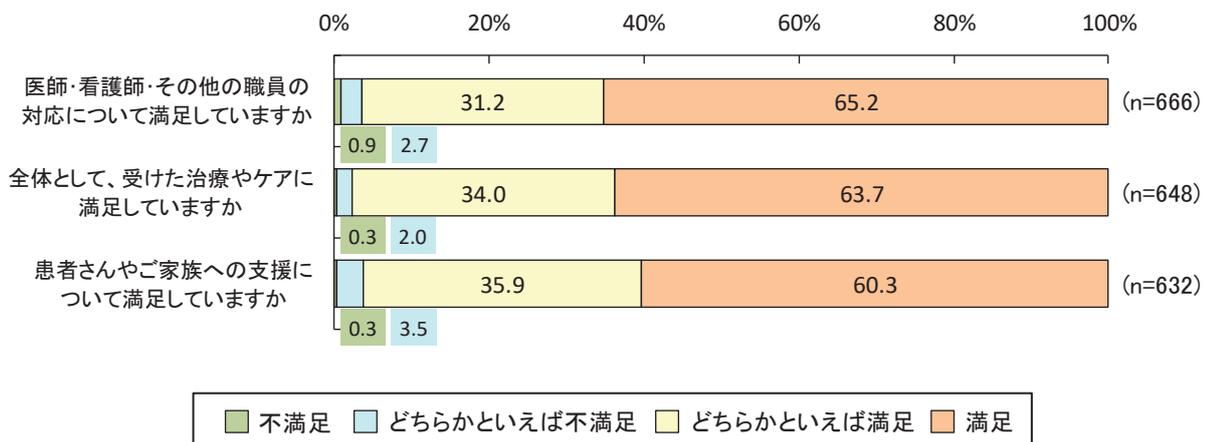
各項目とも、今回まで全ての調査で「満足度が極めて高い」状態にあり、患者さんからは継続的に評価を得られていると考える。今後も現在の取組を継続しつつ、患者さんからの要望や問題点に個別に対応し、満足度のさらなる向上に期待したい。

## V 診療全般について

### 1 外来診療

#### (1) 今年度の調査結果 「問4-1)～3)」

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



#### 【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』96.4%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』97.7%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』96.2%となっている。

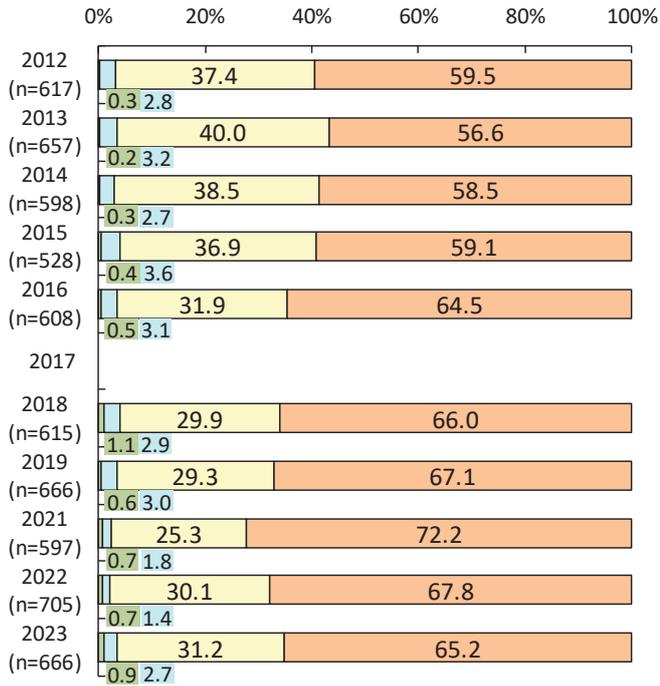
#### 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、現状において患者さんからは概ね評価が得られているものとする。

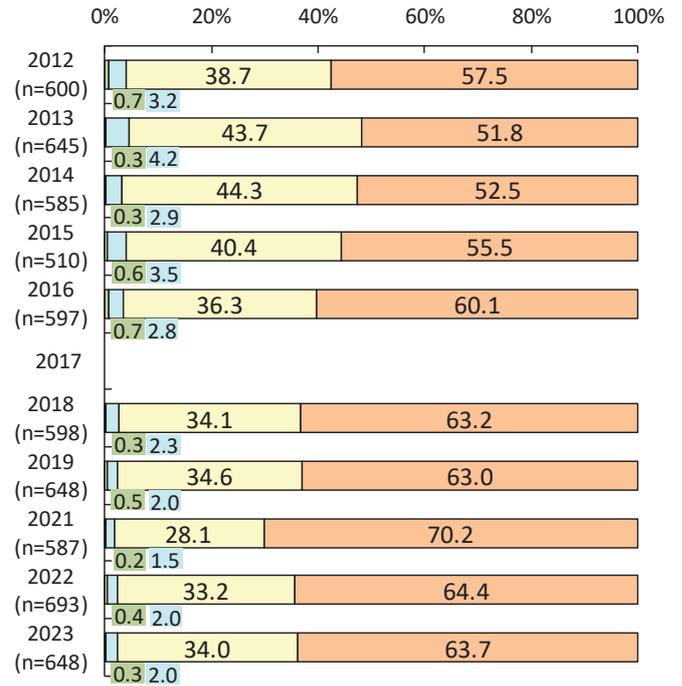
なお、本項は外来診療全般に対する総合的評価である。よって、本項における満足度のさらなる向上を目指すためには、外来診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較

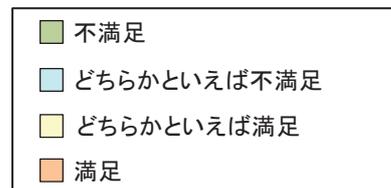
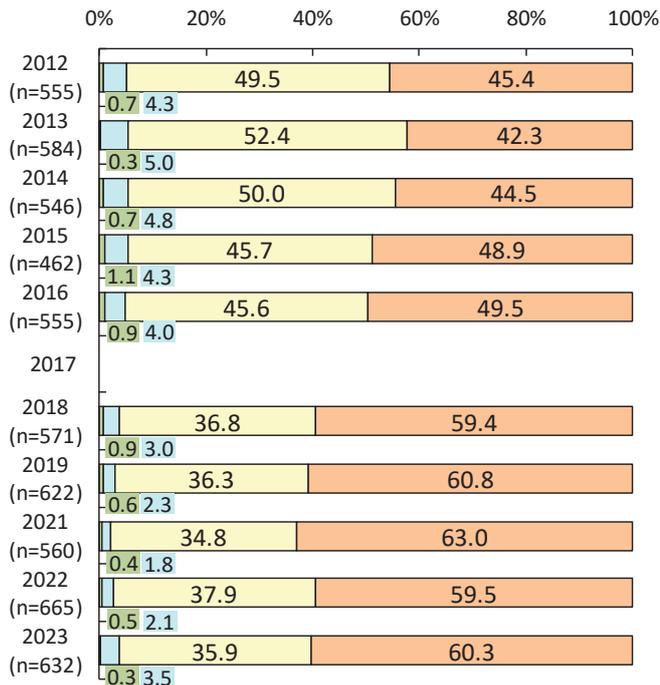
医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか



全体として、受けた治療やケアに満足していますか



患者さんやご家族への支援について満足していますか



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』  
今回：96.4%、最高値：2022年97.9%、最低値：2018年95.9%
- ◇ 『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』  
今回：97.7%、最高値：2021年98.3%、最低値：2013年95.5%
- ◇ 『患者さんやご家族への支援について満足していますか』  
今回：96.2%、最高値：2021年97.8%、最低値：2014年94.5%

## 【解析者コメント】

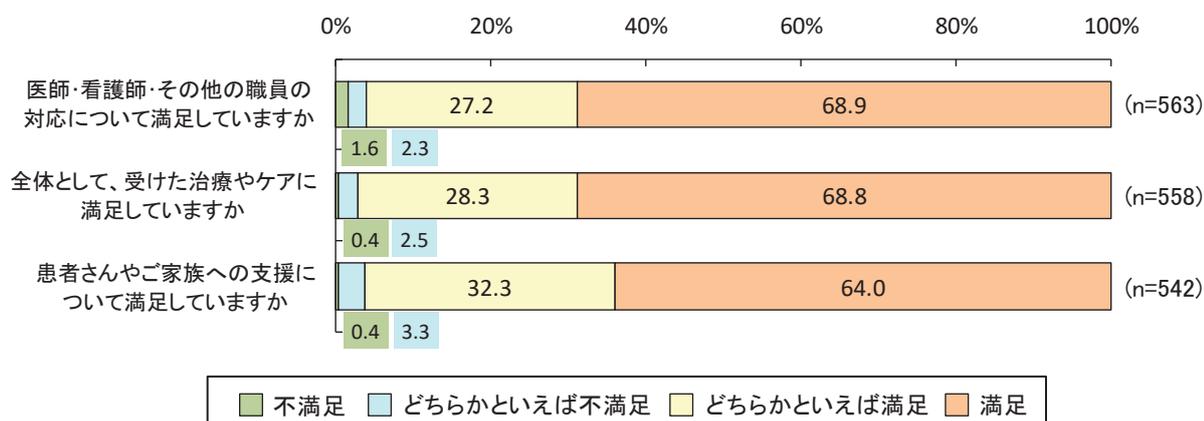
『患者さんやご家族への支援について満足していますか』のみ、2015年以前は満足度が90%以上95%未満の「満足度が高い」状態にあったが、2016年以降は3つの項目全てで「満足度が極めて高い」状態が続いており、患者さんからは継続的に評価を得られていると考える。今後とも、本項における満足度のさらなる向上を目指すため、外来診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## 2 入院診療

この患者満足度調査は、現在外来通院中の患者さんを対象にしたものであるが、本設問では、そのうち静岡がんセンターに入院した経験のある方に対し、入院診療全般の満足度について尋ねた。

### （1）今年度の調査結果 「問4-4）～6）」

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



### 【集計結果】

「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は、『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』96.1%、『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』97.1%、『患者さんやご家族への支援について満足していますか』96.3%となっている。

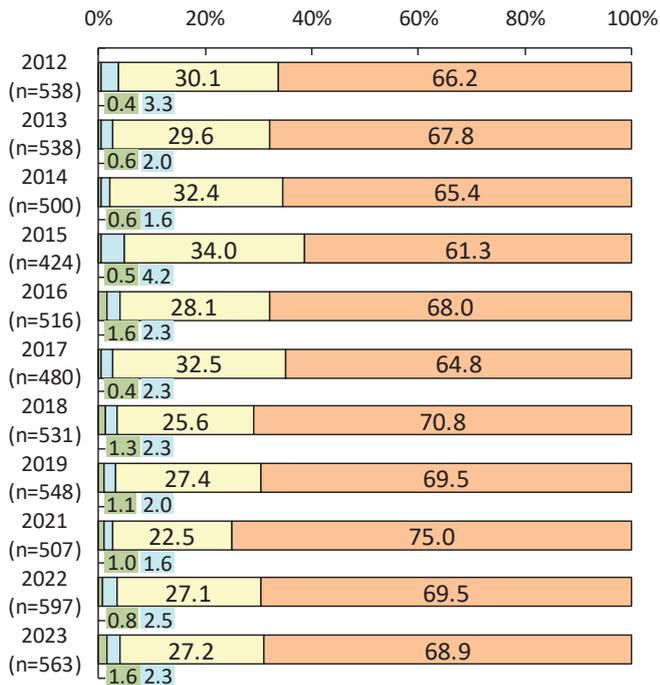
## 【解析者コメント】

各項目とも「満足度が極めて高い」状態となっており、現状において患者さんからは概ね評価が得られているものとする。

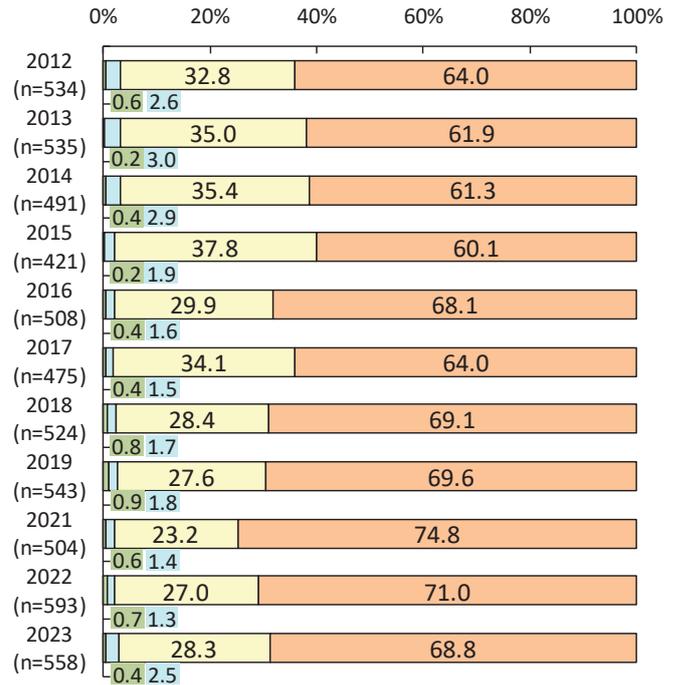
なお、本項は入院診療全般に対する総合的評価である。よって、本項における満足度のさらなる向上を目指すためには、入院診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較

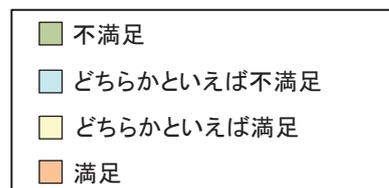
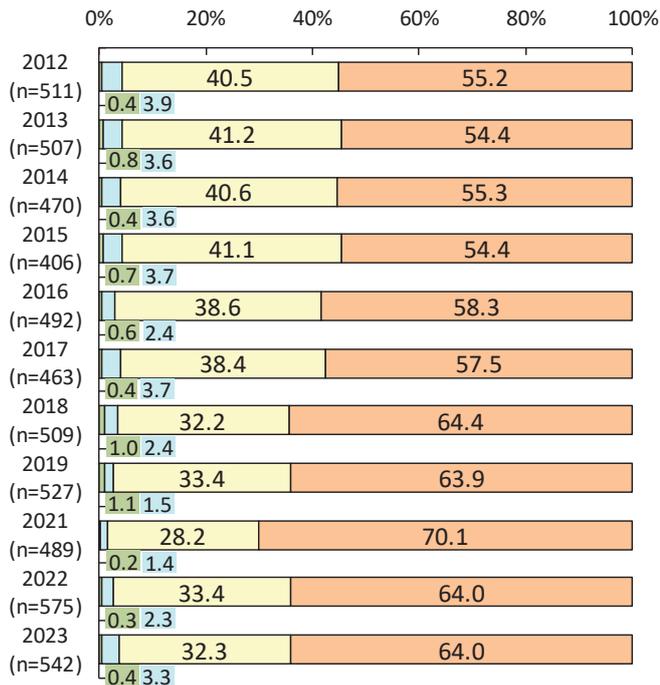
医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか



全体として、受けた治療やケアに満足していますか



患者さんやご家族への支援について満足していますか



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ☆ 『医師・看護師・その他の職員の対応について満足していますか』  
今回：96.1%、最高値：2014年97.8%、最低値：2015年95.3%
- ☆ 『全体として、受けた治療やケアに満足していますか』  
今回：97.1%、最高値：2017年98.1%、最低値：2014年96.7%
- ☆ 『患者さんやご家族への支援について満足していますか』  
今回：96.3%、最高値：2021年98.3%、最低値：2015年95.5%

### 【解析者コメント】

各項目とも、過去の全ての調査において「満足度が極めて高い」状態が続いており、患者さんからは継続的に評価を得られていると考える。今後とも、本項における満足度のさらなる向上を目指すため、入院診療にかかわる全ての項目において改善のための取組を継続し、それぞれの満足度向上を図ることが望ましい。

## VI 回答者の属性

### (1) 年齢

区分	件数	構成比
20～29 歳	1	0.1%
30～39 歳	13	1.9%
40～49 歳	40	5.9%
50～59 歳	119	17.7%
60～69 歳	169	25.1%
70～79 歳	254	37.7%
80 歳以上	78	11.6%
合計	674	100.0%
無回答	9	-

### (2) 性別

区分	件数	構成比
男性	340	53.0%
女性	302	47.0%
合計	642	100.0%
無回答	41	-

### (3) 当センターを知った方法 (複数回答可)

n=665

区分	件数	構成比
かかりつけ医	421	63.3%
家族・友人・知人	232	34.9%
テレビ、新聞、雑誌	73	11.0%
県や市町の広報誌	66	9.9%
インターネット	32	4.8%
その他	56	8.4%
合計	880	132.3%
無回答	18	-

### (4) 当センターでの診療を希望した理由 (複数回答可)

n=673

区分	件数	構成比
自宅や職場、学校に近い	91	13.5%
他院医師の紹介	389	57.8%
家族や友人の紹介	66	9.8%
評判	121	18.0%
設備や機器の充実	126	18.7%
がん専門病院の専門性	386	57.4%
最新の医療への期待	244	36.3%
職員の雰囲気	25	3.7%
建物の雰囲気	28	4.2%
前の病院に不満があった	18	2.7%
理念に期待	8	1.2%
その他	7	1.0%
合計	1,509	224.2%
無回答	10	-

**(5) 主に受診している診療科（複数回答可）**

n=671

区分	件数	構成比
脳神経外科	25	3.7%
頭頸部外科	66	9.8%
呼吸器外科	22	3.3%
食道外科	21	3.1%
胃外科	39	5.8%
大腸外科	37	5.5%
肝・胆・膵外科	20	3.0%
乳腺外科	64	9.5%
乳腺画像診断科	1	0.1%
婦人科	45	6.7%
泌尿器科	113	16.8%
眼科	25	3.7%
皮膚科	33	4.9%
再建・形成外科	18	2.7%
整形外科	49	7.3%
歯科口腔外科	32	4.8%
消化器内科	86	12.8%
女性内科	15	2.2%
呼吸器内科	78	11.6%
血液・幹細胞移植科	74	11.0%
小児科	2	0.3%
緩和医療科	8	1.2%
内分泌・代謝内科	12	1.8%
循環器内科	17	2.5%
感染症内科	6	0.9%
リハビリテーション科	11	1.6%
腫瘍精神科	0	0.0%
脳神経内科	2	0.3%
内視鏡科	35	5.2%
画像診断科	3	0.4%
I V R科	7	1.0%
放射線治療科	44	6.6%
陽子線治療科	26	3.9%
原発不明科	0	0.0%
麻酔科	0	0.0%
合計	1,036	154.4%
無回答	12	-

**(6) 現在の診療状況**

区分	件数	構成比
診断前	12	1.8%
治療前検査中	32	4.9%
治療中	365	56.2%
治療終了後、経過観察中	241	37.1%
合計	650	100.0%
無回答	33	-

### (7) 当センターに初めてかかった年

区分	件数	構成比
2002年	3	0.5%
2003年	2	0.3%
2004年	3	0.5%
2005年	3	0.5%
2006年	4	0.7%
2007年	4	0.7%
2008年	10	1.7%
2009年	8	1.3%
2010年	11	1.8%
2011年	8	1.3%
2012年	11	1.8%
2013年	14	2.3%
2014年	12	2.0%
2015年	12	2.0%
2016年	22	3.6%
2017年	27	4.5%
2018年	41	6.8%
2019年	40	6.6%
2020年	47	7.8%
2021年	71	11.8%
2022年	105	17.4%
2023年	145	24.0%
合計	603	100.0%
無回答	80	-

## Ⅶ 自由回答の分類手法と傾向

静岡がんセンターの基本理念である、患者さんに学び支援するという「患者さんの視点の重視」の観点からは、数値の把握にとどまらず、より具体的な患者さんのご意見や思い、悩み、主観的な評価を理解していくことが重要になる。

このため、この患者満足度調査では該当するものに○をつける選択式回答に加え、選択式回答では表面に表れにくい、患者さんの意見や思い、評価をいただくために、ご自由に書いていただく項目（自由回答）を設けた。

### 1 自由回答の分類手法

#### （1）自由回答への回答件数

今回も11カ所の自由回答項目を設定した。自由回答には大きく分けて2種類あり、一つは、他の病院でも多く実施されている、診療、設備、環境、外来診療の流れ、職員の対応などに関する質問である。もう一つは、静岡がんセンターの理念の一つである「患者さんと家族を徹底支援する」を具現化するために、患者さんが、いつ、どのようなことで困ったり、悩んだり、負担に感じているかを把握するための質問である。

今回の調査での自由回答への回答総数は984件となり、2022年（前回調査）の1,071件より減少したが、2021年（前々回調査）の866件は上回っている。回答件数が最も多かった項目は『静岡がんセンター全般について』で、次いで『職員について』、『こころに関する悩みや負担について』の順となっている。一方、回答件数が最も少なかったのは『患者さんやご家族の支援について』で、次いで『暮らしに関する悩みや負担について』、『外来診療の流れについて』の順となっている。

2022年より回答件数が増えた質問番号は問3-4、問5-1、問6-4、問7-7の4つで、増加数が最も多かったのは『患者さんやご家族への支援について』である。一方、上記以外の質問番号では回答件数が横ばいまたは減少している。減少数が最も多かったのは『初診時に困った点や気になった点について』で、以下『静岡がんセンター全般について』、『診療に関する悩みや負担について』の順となっている。

#### 【自由回答への回答件数】

質問番号	質問内容	2023年 (今回)	2022年 (前回)	2021年 (前々回)
問2-1	設備や環境について	91	91	79
問3-1	初診時に困った点や気になった点について	87	129	94
問3-2	外来診療の流れについて	81	92	74
問3-4	外来での治療中、自宅療養中に困ったことについて	86	82	76
問5-1	職員について	110	103	93
問6-1	診療に関する悩みや負担について	91	104	82
問6-2	からだに関する悩みや負担について	93	105	77
問6-3	こころに関する悩みや負担について	105	111	87
問6-4	暮らしに関する悩みや負担について	76	73	57
問7-7	患者さんやご家族の支援について	42	35	19
問8	静岡がんセンター全般について	122	146	128
	合計	984	1,071	866

## (2) 自由回答の分類手法

### ① 一次分類手法

静岡がんセンターでは、よろず相談への相談、ご意見箱等に寄せられた意見などを、患者さんの視点で悩みや負担を独自に分類した「静岡分類」を用いて、整理している。そこで、本調査でも11ヵ所の自由回答をひとまとめにした後、静岡分類の大分類を用いて一次分類を行った。ただし本調査では、静岡分類の大分類15項目に、分野を特定しない静岡がんセンターへの全般的な意見、評価など15項目に分類できないものを対象とした「その他」を加え、16項目に分類した。また、一つの回答の主題に一次分類項目が複数含まれている場合は、文章を切り分けてそれぞれの項目に振り分けた。

なお、静岡分類では、まず全体像を明らかにするために、「診療上の悩み」、「身体の苦痛」、「心の苦悩」、「暮らしの負担」という4つの柱を設け、それぞれに大分類項目を割りあてている。4つの柱と大分類項目との関係は下表のとおりである。

【一次分類表：静岡分類の4つの柱と大分類項目】

診療上の悩み	身体の苦痛
①外来 ②入院・退院・転院 ③診断・治療 ④緩和ケア ⑤告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン ⑥医療連携 ⑦在宅療養 ⑧施設・設備・アクセス ⑨医療者との関係（現在の病院） ⑩医療者との関係（以前の病院）	⑪症状・副作用・後遺症
心の苦悩	暮らしの負担
⑫不安などの心の問題 ⑬生き方・生きがい・価値観	⑭就労・経済的負担 ⑮家族・周囲の人との関係

### ② 二次分類手法

静岡分類の4つの柱のうち「診療上の悩み」に属する大分類10項目については、一次分類を行った後、下表のように、「プラス評価」、「マイナス評価」、「提案」、「その他」の4つに二次分類を行った。なお、一つの回答の主題に二次分類項目が複数含まれている場合は、文章を切り分けてそれぞれの項目に振り分けた。

【二次分類表】

二次分類項目	内容
プラス評価	満足を表す
マイナス評価	不満足を表す
提案	提案、希望
その他	上記に分類されないもの

## (3) 自由回答の匿名性

自由回答の整理を行うにあたっては、文章に個人や小単位組織を特定できる内容や表現がある場合には、その部分を削除ないしは特定できないよう加工を行った。

## 2 自由回答の傾向

### (1) 一次分類の傾向

44 ページに示した全ての自由回答をひとまとめにした後、静岡分類を用いて一次分類を行った結果は下表のとおりである。なお、一つの回答の主題に分類項目が複数含まれている場合は、回答を切り分けてそれぞれの項目に振り分けたため、合計件数は 984 件から 1,071 件へ増加している。

#### 【一次分類項目別件数】

	静岡分類（大分類）	件数	構成比
1	外来	173	16.2%
2	入院・退院・転院	31	2.9%
3	診断・治療	69	6.4%
4	緩和ケア	0	0.0%
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	12	1.1%
6	医療連携	9	0.8%
7	在宅療養	56	5.2%
8	施設・設備・アクセス	167	15.6%
9	医療者との関係（現在の病院）	197	18.4%
10	医療者との関係（以前の病院）	0	0.0%
11	症状・副作用・後遺症	95	8.9%
12	不安などの心の問題	103	9.6%
13	生き方・生きがい・価値観	16	1.5%
14	就労・経済的負担	64	6.0%
15	家族・周囲の人との関係	33	3.1%
16	その他	46	4.3%
	合計	1,071	100.0%

一次分類項目別では、「医療者との関係（現在の病院）」が最も多く、以下、「外来」「施設・設備・アクセス」の順となっている。

## (2) 二次分類の傾向

一次分類に加え、二次分類を行った結果は下表のとおりである。ただし、二次分類を行ったのは、静岡分類の4つの柱のうち「診療上の悩み」に属する、No.1～10の項目のみである。

### 【二次分類項目別件数】

	静岡分類（大分類）	二次分類				件数
		プラス評価	マイナス評価	提案	その他	
1	外来	28.3%	44.5%	20.8%	6.4%	173
2	入院・退院・転院	38.7%	54.8%	6.5%	0.0%	31
3	診断・治療	15.9%	55.1%	27.5%	1.4%	69
4	緩和ケア	—	—	—	—	0
5	告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン	41.7%	25.0%	33.3%	0.0%	12
6	医療連携	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	9
7	在宅療養	12.5%	76.8%	5.4%	5.4%	56
8	施設・設備・アクセス	43.1%	23.4%	30.5%	3.0%	167
9	医療者との関係（現在の病院）	54.3%	37.1%	7.1%	1.5%	197
10	医療者との関係（以前の病院）	—	—	—	—	0
	合計	36.8%	41.0%	18.9%	3.2%	714

全体としては、「プラス評価」36.8%、「マイナス評価」41.0%となり、他に「提案」が18.9%、「その他」が3.2%となった。また、分類別にみて、プラス評価の割合が最も高いのは「医療者との関係（現在の病院）」（54.3%）となっている。

ただし、一次分類でも同様であるが、例えば、一つの回答に「プラス評価」と「マイナス評価」が混在しているが、明らかに後者の比重が高いと思われるケースでは回答を切り分けず、その回答全体を「マイナス評価」として分類している。また、「提案」には「マイナス評価」的な要素も含まれているなど、こうした分類は、あくまでも回答の分析を容易にするための目安であると考えていただきたい。

## Ⅷ－１ 自由回答（診療上の悩み）

以下、自由回答を一次分類（静岡分類：大分類）ごとに、特に重要と思われる部分を抜粋し、取り上げていく。なお、静岡分類（45 ページ参照）の4つの柱のうち「診療上の悩み」に属する10項目については、さらに二次分類別にとりまとめた。

### 1 外来

#### 📁 まとめ（173件）

- 初診時については、流れや対応が分かりやすいとの評価が複数あった一方、説明が足りず困惑したとの意見も複数寄せられた。
- 外来診療の流れについては、院内各所での待ち時間の長さを訴える意見、その改善を求める提案が複数みられた。
- 他の人もいる待合などで看護師と話をすることがあり、自他のプライバシーが守られていない、話したくても話せない場合がある、などの不満、懸念を示す意見が複数みられた。

#### プラス評価

- ◆（初診の際は）看板案内を使って「〇番どこどこへ」と指示をしていただき、分かりやすかった。「どこへ？」と困っていたら、声をかけていただけた。ありがとうございます。
- ◆ 一人一人に配られる呼出受信機と、再来受付機による受付がとても便利である。他の病院のような受付からの呼出しがないため、病院のエントランスがとても静かなことに驚いた。

#### マイナス評価

- ◆（初診の際は）どこに何の科があるのか分からず、移動に時間がかかった。
- ◆（初診の際は）診察や検査の待ち時間がどのくらいなのか分からず、お手洗いを我慢した。
- ◆ 次回の予約が3ヶ月、6ヶ月先で準備しているのに、医師の都合による日程変更が多い。
- ◆ 同時間帯に患者さんの数が多過ぎて、待ち時間が1～2時間のことがある。
- ◆ 化学療法が始まるまで2時間半待ちはきつい。会計から薬を出すまで1時間以上かかることもあり、化学療法を終えた後に疲れて横になりたいこともある。
- ◆ 会計の待ち時間が長過ぎる。薬の待ち時間が長過ぎる。診察や検査が順調でも何もならない。
- ◆ 看護師と話をする際に、カーテンで仕切られた場所や待合だと、話が聞かれてしまいプライバシーが保ちにくいと思う。自分も【他人の話が】意図せず耳に入ることもある。

#### 提案

- ◆ 2回目以降は問題がないので、初回のみ手順案内があると助かる。
- ◆ 患者本人が高齢で認知症の場合、外来診察に際してスタッフの援助を必要とする付き添い者もいるのでは、と思う場面を時々見る。
- ◆ いくつもの科を受診しているので、できれば同じ日で時間帯をずらして【予約】してもらえたら幸い。通うだけで疲れるので。
- ◆ 外来受診の日に、急にCTや血液検査など予定外の事を言われ【たので】、できれば、次回は場合によっては上記のような検査をするかもしれない、と前もって伝えてほしい。
- ◆ 診察後、看護師が心の悩みなどを聞きに来てくれたが、たくさんの方がいる待合で聞かれたため、話したくても話せなかった。場所を変えて、他の患者さんに聞こえない配慮があると良いと思う。

## 2 入院・退院・転院

### 📁 まとめ (31件)

- 看護師等の医療スタッフの対応への評価、感謝を示す意見が複数みられた。一方で、個別のスタッフの対応には不満を感じた、との意見も複数寄せられた。

### プラス評価

- ◆ 私は、入院中、医師、看護師に家族のように良くしていただき感謝している。看護師さんありがとうございます。皆さん身体に気をつけてがんばって。
- ◆ 入院時、アンケートや看護師へ伝えた事が、即対応として返ってくるのが嬉しく、安心。医師と看護師との連絡が取れている。

### マイナス評価

- ◆ 入院準備の際、病院で用意してある物とこちらで用意した方が良い物とが分かりにくかった。
- ◆ 入院中、朝採尿しなかった、できなかったことで、看護師に怒鳴られたことがあった。その時は非常に落ち込んだ。
- ◆ 入院中、身体を拭いてくれる看護師の爪が長くて怖かった。また、手について話したり、子供に話すようなしゃべり方だった。

### 提案

- ◆ 面会規制を緩和してほしい。患者、家族にとって精神的につらい。

### 3 診断・治療

#### 📁 まとめ (69 件)

- 現在の病状が分からないこと、説明に対する理解が追いつかないこと、などに不満を示す意見があった。また、担当医が交代した際の適切な対応を求める意見もみられた。
- 患者さん自身が治療の選択を求められることについて、分からない、迷う、という声が複数みられ、適切なアドバイスを求める意見もあった。

#### プラス評価

- ◆ 聞き忘れたことや不安なことは、看護師に相談したりしながら解決できるようになったと思う。相談しやすい環境で良かったと思う。

#### マイナス評価

- ◆ 診察後に、聞いておけば良かったと思いつくことが多い。
- ◆ 血液検査の数値でしか病状が分からず、現在の自分の病気の進行がどの程度がはっきりせず、不安になる時がある。
- ◆ 抗がん剤治療中、副作用（足のしびれ、耳鳴り等）に対するアドバイスが不適切であった。
- ◆ 治療法について、選択肢の説明はされるが、「どうしますか？」と聞かれても正直どちらが良いか分からない。
- ◆ 医師の説明と、自分が他で得た情報についての違いに不安がある。医師の「もう少し経過を見ましょう」に対して、手遅れにならないか不安。
- ◆ 医師から直近の治療のことしか聞かされず、将来的な治療方針が分からない。
- ◆ 各々の部署で説明を聞いても一部分しか分からないが、どんどん説明が進んでいって【理解が追いつくか】自信がない。

#### 提案

- ◆ 治療しているが、一向に良くならない。担当科でよく話し合っただけで対処してほしい。
- ◆ 治療途中、担当医が変わり、治療の方法や時期も変わってしまい、大変に困ってしまった。新旧医師間の申送りはどうなっているか、どのように伝えられているか、新しい医師が初めに患者にしっかり報告してほしい。
- ◆ がんの治療には多様なものがあり、その中から患者自身が選択を求められる。病院側からすれば当然だとは思いますが、患者側に寄り添った選択上のアドバイスがほしい。
- ◆ 年齢とともに記憶力が衰えてきているため、治療の方法が具体的・簡素に説明されている文面があれば、忘れてしまっても、それを見れば安心ができる。

### 4 緩和ケア

#### 📁 (0 件)

## 5 告知・インフォームドコンセント・セカンドオピニオン

### 📁 まとめ（12件）

- 詳細な説明が患者さんの悩みや負担を軽減した、との意見があった一方、説明が足りないことを不満に感じる意見がみられた。
- セカンドオピニオンを容易にする環境づくりを求める意見が複数みられた。

### プラス評価

- ◆ 医師の説明は丁寧で信頼がおける。治療方針も患者の年齢等を勘案し、説明してくれることをありがたく思っている。
- ◆ 患者の話をしっかり聞いてくれて、患者の状況をデータだけでなく、毎回、話や患部を見て丁寧に治療してくれ【る医師がいて良かった】。正直、私はこの医師に出会うまで絶望感しかなく、がんを治したいが治療に前向きになれなかった。

### マイナス評価

- ◆ 説明が足りず、数年経って初めて聞く話があった。
- ◆ 答えが1つしか出せない質問をしたり、説明や治療の予定をしっかり提示してくれない。そんな状態だから質問できない。担当医はどうしたいのだろうか？

### 提案

- ◆ 気軽にセカンドオピニオンに行ける雰囲気をもう少し作ってほしい。結局、生きる方法を見つけるのは、患者本人なのだから。

## 6 医療連携

### 📁 まとめ（9件）

- がんセンターと近医との間の連携不足への不満や、改善の要望がみられた。また、経過観察の状態だが、がんセンターが遠いため居住地近くの総合病院に転院させてほしい、との意見があった。

### マイナス評価

- ◆ がんに関することは相談に乗ってもらえるが、副作用であるか判断しにくい。皮膚科などを受診するようと言われても、最寄りでない場合難しいことがある。
- ◆ がんセンターに来て3ヶ月分薬をもらい、次は別の病院で3ヶ月分薬をもらい、その次ががんセンターに来て薬がもらえるかと思っていたらもらえなかった。別の病院でもらえということなのか？あちこちで薬は出せませんと言われた。

### 提案

- ◆ 受診しているのとは別のがんの心配をしても、他で検査、人間ドックなどを受けて下さいとのこと。もう少し連携して、色々な症状を診てくれると安心できる。
- ◆ 血尿が詰まり排尿困難で苦しんだことがある。居住地近くの病院とデータを共有して対処してもらえないか。
- ◆ 経過観察で定期的に通院しているが、居住地からがんセンターは遠いので、近くの総合病院に転院したいと思っている。ある程度経過が問題なければ転院させてほしい。

## 7 在宅療養

### まとめ (56 件)

- 自宅で何らかの症状や苦痛がある時、がんと関係あるのか、がんセンターへ連絡しても良いのか、どのタイミング・状況になれば連絡すべきかなど、自己判断が必要な場面で困惑しているとの声が複数みられた。
- また、電話連絡における意思疎通への不安や、即時対応ができない場合の苦痛について訴える意見もあった。

### プラス評価

- ◆ 抗がん剤をした時、便が固くなり出なくて大変な苦勞をした。その時、電話をして対処を聞いた。夜だったが気持ち良く対応して下さった。
- ◆ 治療の副作用が出て、対応が分からないとき、その都度看護師が診療科の医師に聞いてくれるので、難しい時期を乗り越えることができた。感謝している。

### マイナス評価

- ◆ 初めての治療の日、トイレに行ったら下痢が始まり、5回以上行った頃便器から立てない状態になり、家族を呼ぼうにも、声も出なくなった。もう8時頃で病院へ電話ができなかった。
- ◆ 抗がん剤治療中、副作用で具合が悪いのか、体力がないため悪いのか、初めてのことで不安になる。
- ◆ たまたまで、治療のせいではないと思うが、眼底出血や下痢になった時、ちょっと不安になり電話をかけたくなくなった。
- ◆ 治療後、同じ治療場所に違和感があった場合、血液検査で問題なしと言われているが、連絡して良いのか？
- ◆ 抗がん剤治療での副作用の説明は聞いているので、症状が出ても我慢してしまう。どこまでの症状が出たら連絡するべきか悩む。
- ◆ 電話での問い合わせは忙しい時でないかととても気を遣う。看護師が受けてくれるが、自分（私）のことをどこまで分かって下さっているか不安。
- ◆ 電話しても、伝言ゲームになり、主治医とうまく意思の疎通ができない。
- ◆ 発熱時や副作用が夜間に出た時、電話がつながりにくく、折り返しの連絡が数時間後だった時、寝ずに待っているのがつらかった。
- ◆ 自宅からの距離があるので、緊急を要する時に困るし、悩むことがある。
- ◆ 体調不良が続く時、かかりつけ医かがんセンターか、どちらで診療を受ければ良いか悩んだ。
- ◆ 回復時、身体にどこまでの負荷をかけて良いのか？走っても良い？ストレッチはどの程度？傷口への負荷は？

### 提案

- ◆ 自宅に帰ったが、治療の影響で日常の生活ができなくなり困った。退院時にカウンセリングを受けるべきと思った。

## 8 施設・設備・アクセス

### まとめ (167 件)

- 施設全般については、建物内外を問わず満足との意見が複数みられた。ただし、椅子（ソファベッド）、トイレ、駐車場、院内のWi-Fiなど個別の設備等、また、公共交通（バス）でのアクセスについては利用上の不満や、改善を求める意見があった。
- 患者家族支援を行う各部門については、助けられた、役立ったなど肯定的な評価が複数みられるが、運用や職員の対応について改善を求める意見もみられた。

### プラス評価

- ◆ 明るくて、清潔。何より嫌な臭いのないのが素晴らしい。
- ◆ トイレなどいつもきれいになっていて使いやすい。
- ◆ 朝の自動演奏のピアノはとても良い。もう少し長く聞きたい。
- ◆ 治療費の負担の不安や、残された家族の世話等、不安でいっぱいだったけれど、よろず相談で専門の方が優しく何でも話を聞いてくれて、とても助かった。
- ◆ 初診時、患者家族支援センターでの対応に大変助かった。もう何度も通っているが、前向きに、気持ち良く【治療に】向かえる。こちらこそありがとうございました。
- ◆ 入院時に庭園を散歩していたが、整備されており、大変気分転換になった。また、がんセンターからの夜景が特に美しく、夜が楽しみだった。

### マイナス評価

- ◆ 診療待合は大きな窓越しの景色が良いが、まぶしく感じてしまう。
- ◆ 場所により空調が効き過ぎているところがある。
- ◆ エレベーターがなかなか来ないことがある。待ち時間が長い。
- ◆ 三島駅からのバスの便が悪い。
- ◆ 駐車場の1階がいつも満車。高齢になると、2階、3階への移動が困難。
- ◆ 体調面で何か不安があったとき、治療箇所からの影響かとよろず相談に相談したが、受け付けてもらえない。外の医療機関で、がんの話をまたしなないといけないのは嫌だった。
- ◆ トイレの音が夜とても大きな音で響くので、夜中、トイレを我慢できる時は我慢していた。

### 提案

- ◆ トイレに紙タオルがある所とない所がある。全部に付けてほしい。
- ◆ 車椅子用のトイレに、横になっておむつ等が交換できるように、簡易なソファベッドを設置してもらいたい。
- ◆ 1階の休憩スペースの椅子が汚くなってきている。また、4人で1つのテーブルの置き方だと1人、2人だと座りにくい。もう少し数を増やしてほしい。
- ◆ 横になれるソファベッド休憩室を増やしてほしい。
- ◆ 立体駐車場のエレベーター付近に呼出受信機の回収ボックスがあると助かる。
- ◆ 駐車場内での移動中、逆走して駐車しようとする人もいるので、一方通行と分かるよう標示してほしい。出口、左と右に分かれるところも分かるよう標示してほしい。
- ◆ 駐車場使用料を無料化するのは不可能なのだろうか？維持・管理等に必要なのだろうか？
- ◆ 館内全体でWi-Fiが使える環境になると良いと思う。
- ◆ 院内の食事可能なスペースを広げてほしい。

## 9 医療者との関係（現在の病院）

### 📁 まとめ（197件）

- 医療者やその他の職員との関係では、親切、丁寧、対応がよいなど、評価する意見が複数みられた。一方、個別の職員については、態度や不適切な発言、対応への不満も複数寄せられた。
- 医師については、良好なコミュニケーション、適切な説明や対応、信頼感を評価する意見が複数みられた。一方で、対応や発言に問題がある、質疑応答ができないといった不満も複数寄せられている。

### プラス評価

- ◆ 大きな病院で不安だったが、職員の方が親切だったので助かった。
- ◆ 基本、利用したどの部署でも、耳を傾け聞いて下さり嬉しい。対応する態度、雰囲気が良い。
- ◆ 医師と良いコミュニケーションが取れている。
- ◆ 私の主治医は、ちゃんと患者の方を向いて、話も最後まで聞いてくれて、説明も納得いくまでしてくれるし、100%信頼している。
- ◆ がんという病気になりとても不安なところを、特に看護師は皆さん優しく接して下さり、気持ちにも寄り添って下さり、感謝している。
- ◆ 分からないことがあって迷っていると、事務職員が話しかけてくれていつも助かっている。

### マイナス評価

- ◆ 本人が無知のため、何をどう質問して良いか分からない。
- ◆ 自身の症状をうまく説明できない。
- ◆ 皆さんお忙しいそう。特に医師は、何人かの患者を受け持っているようで、失礼ながら、パソコンに顔を向けていてなかなか正面から向き合って話をすることが少なく感じる。
- ◆ 担当医が小さな声で聞きとりやすく、聞き返せない感じで困る。
- ◆ 担当医に質問をしても、あからさまに嫌な顔をされた。質問したくてもできない。
- ◆ 現在3人目の主治医である。主治医の転勤を知らされ、詳しい今後の説明も聞かされず、その都度、病気治療以外（以上）に不安になる。
- ◆ 外来時、説明する看護師の中には冷ややかな方もいて、気分が落ち込んでいる時にはふさわしくない感じがした。
- ◆ ある担当者の言葉遣い、言葉がどんどん汚くなり、大きくなるのがすごく嫌だった。
- ◆ ある受付の担当者は、私語が特に大きな声だった。受付の応援の話、あの人が嫌だという話も聞きたくない。

### 提案

- ◆ 患者さんの多さが際立つ中、どうか一般的な流れ作業にならないで、愛情のある感情を持った対応をしていただくようお願いしたい。
- ◆ 忙しく余裕がなくならないよう、職員の方のケアもしっかり充実させてあげてほしい。
- ◆ もう少し気がねなく、病気の現状や治療、検査の内容と結果についてお話をしたい。

## 10 医療者との関係（以前の病院）

### 📁 （0件）

## Ⅷ-2 自由回答（身体の苦痛）

### 身体の苦痛とは

がんは診断時には症状がない場合や症状があっても軽微な場合も多い。一方、治療を受けると、さまざまな副作用症状を生じ、機能障害や外見の変化と折り合う必要が出てくる。また、体力の低下や日常生活における不自由さを感じる場合もある。症状の進行に伴って苦痛症状が出現することもある。

### 11 症状・副作用・後遺症

#### 📁 まとめ（95件）

- 身体のような部位において、治療に伴う副作用症状や、後遺症に関する苦痛やその対応に関する悩みを訴える内容が複数みられた。また、体力の低下による悩みもみられた。

#### 回答例

- ◆ 放射線を当てている所が痛い。腫れている。治療が終われば治るかな？と…
- ◆ 抗がん剤の副作用か分からないが、全身に色々な故障が出てきて、それをうまく表現できないこと。
- ◆ 体重が術前より10kg減り、5年経過後も減ったままで不安である。
- ◆ 抗がん剤の副作用（吐き気、下痢）が辛い時があるが、薬を出してもらっても効かない時につらく、食事が取れなくなる。
- ◆ 声が戻らない。
- ◆ 胃がんで切除のため、食物が食べられない。自分が悪いのだが、よく吐いて何回も後悔する。
- ◆ 毎日、排便に悩んでいる。
- ◆ 治療後の痛みが残り、元に戻らないことが悩み。
- ◆ 髪が短期間に抜けてしまったため、心理的、また準備に負担がかかった。
- ◆ ホルモン治療で起こるホットフラッシュが大変きつい。
- ◆ 抗がん剤の副作用の痛み（関節痛）が続き、辛い。体力が回復しない。
- ◆ 抗がん剤治療後の手・足のしびれが数年経っても取れず、いつになったら？と不安。
- ◆ 足のしびれが続いて、歩行は問題なくできるが不安定。長い距離を歩くのは疲れる。
- ◆ 動き続けると、息苦しく、すぐ横になって休み時間が多く、食事の仕度などにも響く。
- ◆ 体力が持たず夜早々に寝てしまうが、尿意に起こされ睡眠不足がみ。
- ◆ 治療を始めるにあたり仕事をやめ、家にいることが多く、運動不足で体重が増えてしまう。
- ◆ 退院してから免疫力が低下して、風邪を引いても治るまでに時間がかかるようになった。

## Ⅷ-3 自由回答（心の苦悩）

### 心の苦悩とは

がんとわかったときの衝撃や動揺、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、死生観、自分との向き合い方など根源的な部分での自問や揺らぎなどを、総じて「心の苦悩」として整理した。

### 12 不安などの心の問題

#### 📁 まとめ（103件）

- 診断後、検査、治療（手術、化学療法、放射線治療等）に伴う副作用、さらに再発・転移の可能性や、将来の見通しに関して、闘病の様々な段階において、不安、気持ちの落ち込み、落ち着かない等の悩みが複数みられた。
- 不安等の気持ちの問題に対するケアを求める意見があった。

#### 回答例

- ◆ 何もしないで、ただ次の診察や治療日を待つのがつらい。不安や落ち着きのなさがよくある。入院は嫌だが、病院に来て医師はじめスタッフの方々の姿を見ると、落ち着く。
- ◆ 自分の病期はどれくらいかは分かったが、今後治療をしていって良くなるのか、気になることはあるが、聞いてしまうと怖くなりそうなので聞けないこともある。
- ◆ 抗がん剤治療中に動けなくなり、1週間ほど入院した時は、これから続けて行けるのか、気持ちが落ち込んだ。
- ◆ 副作用等に悩まされることがあるが、それが薬からのものか、だるさや痛みはがんそのものから来るのか、次第に悪い方向に向かっているからなのか、不安となる。
- ◆ 髪が抜けてしまう治療はやはり悲しくなる。
- ◆ 夜になると、何らかの不安に陥る。
- ◆ 再発の心配は常にある。術後の定期検診が近づくと特に。
- ◆ ちょっと体に不調があると再発かな？転移かな？と不安になることがある。
- ◆ 健康な時と比べてしまい、今の自分が不安になり落ち込む。
- ◆ 治療していても完治の見込みがないため落ち込むことがある。
- ◆ いずれ再発することは分かっていたが、現実にならると気持ちが落ち込み毎日の生活に前向きになれない。
- ◆ 検査が多く、やっと終了したところなので、この先どんな治療をしていくのが不安。手術することのみ決まっている。
- ◆ 抗がん剤治療に終わりが無いこと。いつまで頑張れば良いのかつらくなる。
- ◆ 治療中であるが、現在の薬がいつまで効き目があるか不安である。同時に、その時どのような症状になるのが非常に不安。
- ◆ もう治らないので、どこまで延命できるか不安。今の薬が効かなくなったら、緩和のみになるそうなので。
- ◆ 落ち着かない気持ちを、診察前から聞いてくれる所があると嬉しい。
- ◆ 治療を続ける患者さんのメンタルケアなど充実してほしい。

📁 まとめ (16 件)

- 闘病を続けるうえで、現状を受け入れる、前向きに捉える、他のことで紛らわすといった意見がみられた。一方で、生きていくことがよいのか、死について考えるとの意見も寄せられた。

**回答例**

- ◆ 症状が強くなる時は気持ちが落ち込むことがあるが、何か別のことに集中して、紛らわしたりしている。
- ◆ 毎日、生きていることに感謝して、他のことは考えないこと。そう思わなければやっていけない。
- ◆ 女性として、髪の毛が抜けたり、爪の色が変色したり、顔色が良くないと、外に出るのに気持ちを上げる努力がいるし、それをしている。化粧で血色を良くする、流行の服装で気持ちを上げるなど。
- ◆ 病気自体完治するものではないので、付き合いしていくしかないと分かりつつ、死というものが頭の中にある。
- ◆ 生活費が不安。両親の持病も心配。このまま生きて行っても良いのか迷う。
- ◆ これからの治療、どうなるのか不安。末期なので、いずれそういう時がくることは分かっているが、今元気で過ごせているので、いつも通り過ごせている。

## Ⅷ－４ 自由回答（暮らしの負担）

### 14 就労・経済的負担

#### 📁 まとめ（64件）

- 治療や、副作用等による身体への負荷から仕事の休業、就労上の制限、退職等を余儀なくされること、その結果としての経済的負担、復職への不安など様々な段階での懸念や悩みが複数みられた。
- 高額療養費制度等により経済的負担が軽減されたとの意見がみられた一方、治療費や生活費の負担が苦しいとの意見も複数寄せられた。

#### 回答例

- ◆ 仕事を休まざるをえないことが悩み、負担。
- ◆ 仕事をセーブすることにより、収入が減ってしまう。生活費に不安を抱えている。
- ◆ 今も仕事を続けているが、少し動くと体がだるくて、帰宅後は立ってられないくらい。
- ◆ 元々の仕事は一度退職した。だるさや疲労感が強く、続けられなかった。
- ◆ 仕事へ復帰できるか不安。体が戻るか。
- ◆ このまま仕事ができなくなると、治療費を支払えなくなる。
- ◆ 抗がん剤の費用が思っていた以上にかかるので、具合が悪い時も仕事を休むことができず、この状況がいつまで続くのかと不安になる。
- ◆ 治療により副作用がひどくて、仕事ができなくなる。子供がまだ学生なので学費を考えてしまう。
- ◆ 医療費の高額療養費制度があって良かった。
- ◆ 医療費が高く、高額療養費制度を受けているが、年金生活者にとっては毎月の医療費負担は厳しいのが実感。
- ◆ この先いくらかかるのか。治療法が変わったら金額がどれくらい変わるのか。
- ◆ ペットの世話についてペットホテルを利用するしかなく高額であった。

## 15 家族・周囲の人との関係

### 📁 まとめ (33 件)

- 家族の協力や支援に支えられたとの意見が複数みられた。一方、家族に自分の状況を理解してもらえない、支援がないとの不満もみられた。また、家族の世話が必要だがそれができないとの意見もあった。
- 身体状況の制約などから、外出等が制限されてしまうとの意見もみられた。

### 回答例

- ◆ 仕事、家族のこと（子どもの世話・親の世話）も、職場や家族等の協力で何とか乗り切った。
- ◆ 子どもの教育費の負担が大きく、私がパートでもできたら良いのに…と自分を責めてしまうこともあったが、今は治療に専念して、自分が笑顔で元気になることが家族のためだと思えるようになった。
- ◆ 家族が高齢のため世話が必要だけどできない。
- ◆ 退院、治療中でも、家に帰るなり 1 から 10 まで全てのことをやらなければならないので、横になることもできない。
- ◆ 自分のことだけではなく、家族も難病を抱えてしまったので、家族の通院やケアも対応しなければならない。
- ◆ 家族も最初だけで、少しすると思いやりがまったくなくなり不安が増す。
- ◆ 身体の痛みやその日の調子等は家族に分からない。分かるようで理解できないことが多く、動くのがつらい時あり。
- ◆ 身寄りが少ないので、再発時の支援が不安。
- ◆ 元気であること、元気でない姿を見せたくない気持ちが先立ってしまい、他人に心配されるとつらくなる。その反面、何も気にしてくれない人に対しては腹が立つ。病を恨む。
- ◆ 人工肛門になってからは、好きな運動や温泉に行くことができなくなってしまったので、友人と比較してしまう。

## Ⅷ－５ 自由回答（その他）

分野を特定しない静岡がんセンターへの全般的な意見、評価など前述の15項目に分類できない自由回答は、「その他」として分類した。

### 16 その他

#### 📁 まとめ（46件）

- がんセンター全般への評価、感謝のほか、治療や療養をよりよくするための外部者のサポートに関する意見が複数みられた。

#### 回答例

- ◆ 検査、入院、手術、経過、全てに満足している。家族へのサポートも充実していて、とても助かった。このがんセンターで治療を受けられて良かったと思っている。全てのスタッフの方々に感謝申し上げる。誠にありがとうございました。
- ◆ 初診以来、長くお世話になっている。信頼しているがんセンターで治療していただける安心感は、何ものにも代えがたい。今後とも医師たちのアドバイスを守り、穏やかな日々を過していく所存である。本当に感謝をしている。ありがとうございます。
- ◆ 拠点病院としての期待、役割は今後ますます高まって行くものと思われる。今後も充実した医療の提供を心から期待している。
- ◆ 日本語以外の患者さんのために少しサポートが増えるとありがたいと思う。
- ◆ もともとあったかは不明だが、コロナ禍のせいか患者会のような集まりがないので、気持ちを共有する場があれば良いと思う。

## Ⅸ 患者家族支援

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

このうち、「患者さんと家族を徹底支援する」に関しては、2002年の開院当時から「よろず相談」や「あすなる図書館（患者図書館）」を配置し、相談や情報提供、病気や治療について学習する機会の提供などを行ってきた。その後、「患者サロン」、「患者家族支援センター」も設置し、患者さんやご家族を医療と暮らしの両面からサポートできるような活動を行っている。

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

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

### 【患者家族支援を行っている部門の紹介】

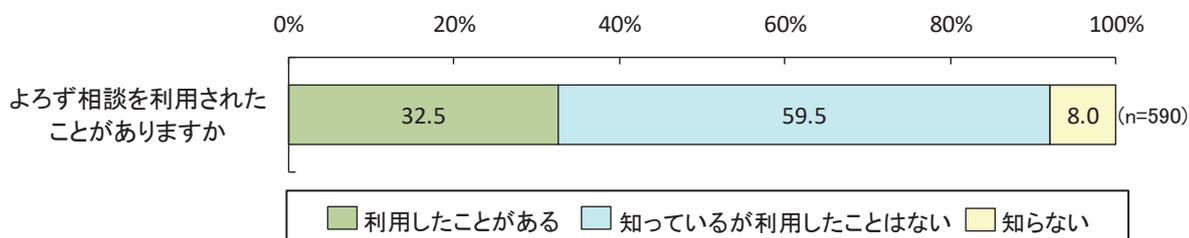
部門	場所と活動内容
よろず相談 (がん相談支援センター)	2階正面玄関をに入って右手にカウンターと相談室があり、相談員が院内外からの相談対応を行っている。 患者さんやご家族の悩み、困りごと、漠然とした不安、誰かに話をしたい、聴いてもらいたいなど、どのようなことでもがん専門の相談員が話を伺い、一緒に考え、問題解決のサポートを行っている。 地域の法人会やハローワーク、社会保険労務士と連携した就労支援活動も実施している。 また、静岡がんセンターに来られない患者さんやご家族のための「出張がんよろず相談」を行っており、医師・看護師・ソーシャルワーカー等がグループとなり地域に出向いて相談に応じている。
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

# 1 よろず相談

## 1-1 よろず相談の利用経験、認知

### (1) 今年度の調査結果 「問7-1-1」

よろず相談の利用経験、認知について尋ねた。



#### 【集計結果】

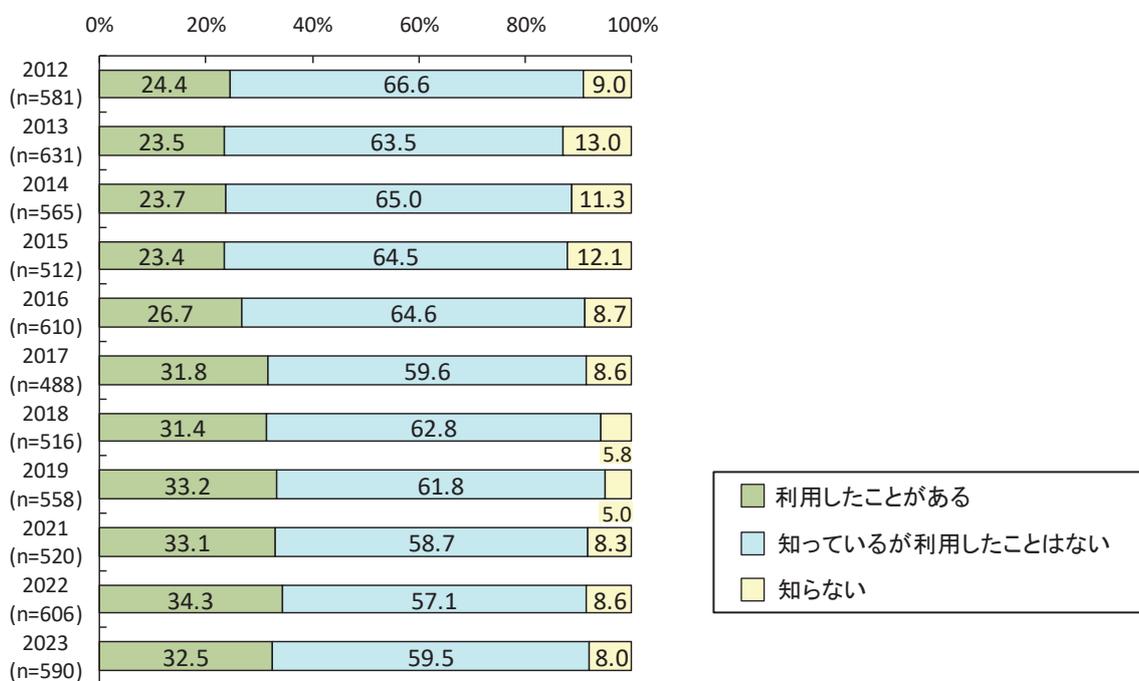
「利用したことがある」割合（利用率）は32.5%となっている。また、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は92.0%となっている。

#### 【解析者コメント】

認知度は90%以上で「認知度が高い」状態にあるが、今後、さらなる認知度向上を目指すために、患者さんへの情報伝達などの改善を図ることが望ましい。一方、利用率は32.5%で全体のほぼ3分の1にとどまっている。よろず相談で提供できるサービスの範囲や内容等を含め、患者さんがより利用しやすいするための取組について検討と実施が必要と考える。

### (2) 過去の調査との比較

よろず相談を利用されたことがありますか



## 【集計結果】

今回の利用率、認知度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 利用率 今回：32.5%、最高値：2022年34.3%、最低値：2015年23.4%
- ◇ 認知度 今回：92.0%、最高値：2019年95.0%、最低値：2013年87.0%

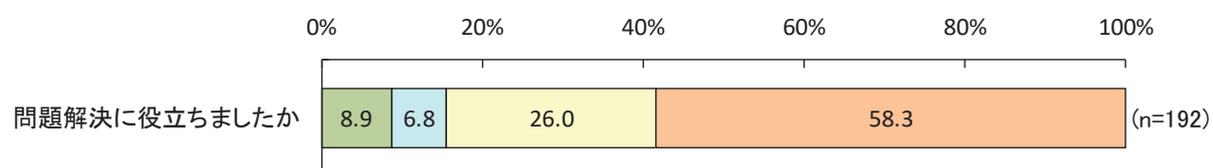
## 【解析者コメント】

利用率は2017年以降30%を超えているが、今回調査では前回と比較して低下している。一方、認知度は過去の調査で「認知度が極めて高い」年もあったが、2021年以降「認知度が高い」状態が続いている。今後は、利用率のさらなる向上を図ることを優先して取組を進める必要がある。

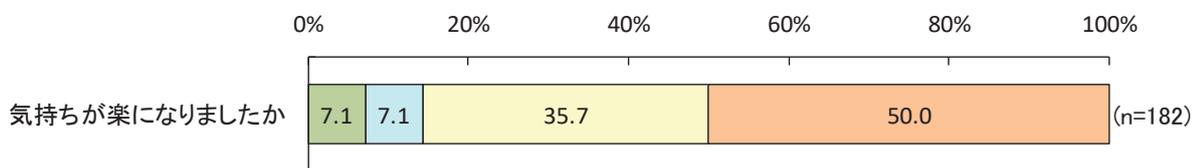
### 1-2 よろず相談利用者の評価

#### (1) 今年度の調査結果 「問7-2」

よろず相談を利用したことがある方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』、『気持ちが楽になりましたか』という2つの質問を設けた。



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



■ 楽にならなかった ■ どちらかといえば楽にならなかった ■ どちらかといえば楽になった ■ 楽になった

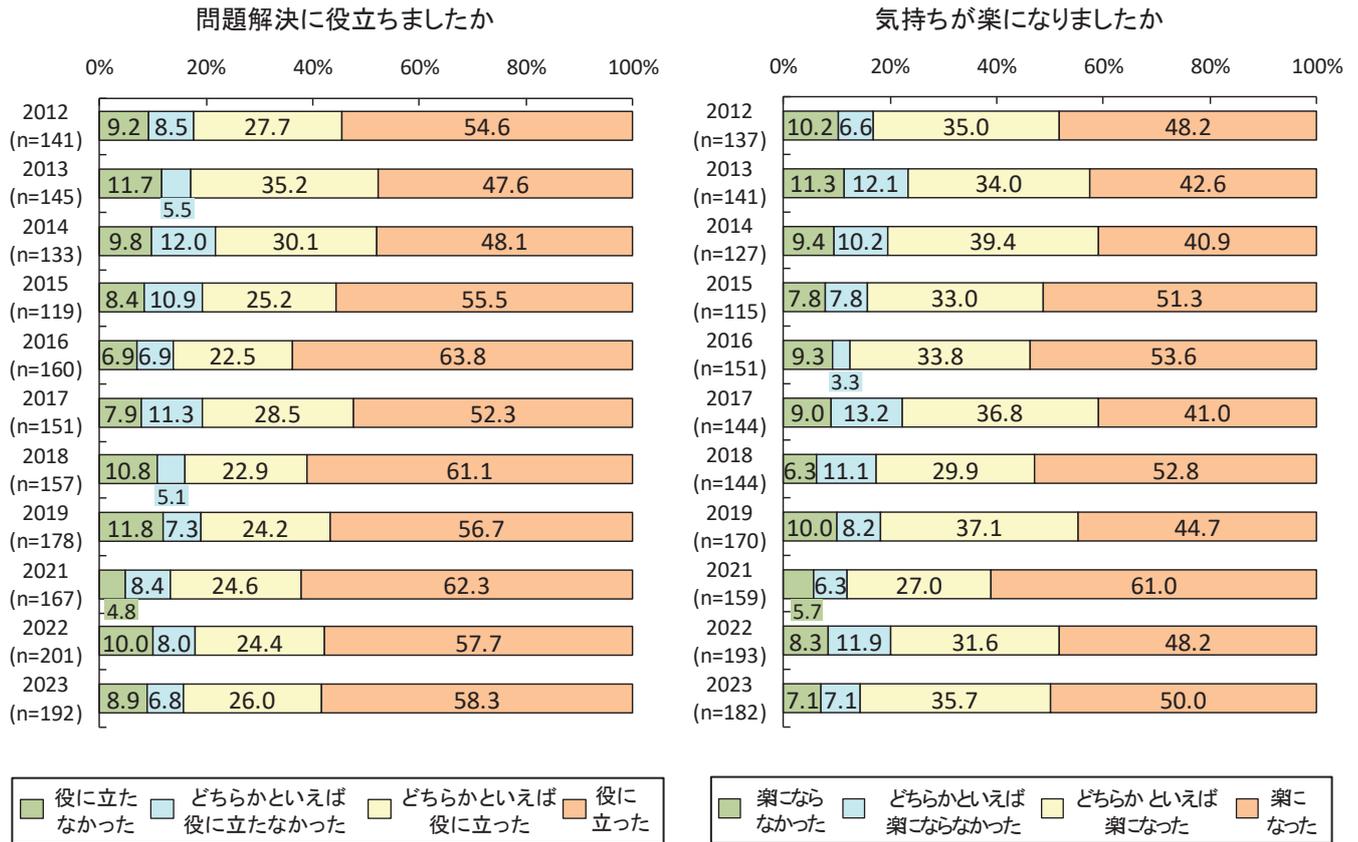
## 【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると、『問題解決に役立ちましたか』84.4%、『気持ちが楽になりましたか』85.7%となっている。

## 【解析者コメント】

各項目とも満足度は80%台となっているが、90%以上の「満足度が高い」状態には達しておらず、改善が求められる。患者さんの希望や期待の把握、問題解決のための情報の蓄積やそれを適切に提供する体制の構築、また、患者さんとの十分なコミュニケーションなどにより、患者さんの負担を軽減し、信頼関係を構築することで、満足度を向上する取組が必要と考える。

## (2) 過去の調査との比較



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『問題解決に役立ちましたか』今回：84.4%、最高値：2021年86.9%、最低値：2014年78.2%
- ◇ 『気持ちが楽になりましたか』今回：85.7%、最高値：2021年88.0%、最低値：2013年76.6%

### 【解析者コメント】

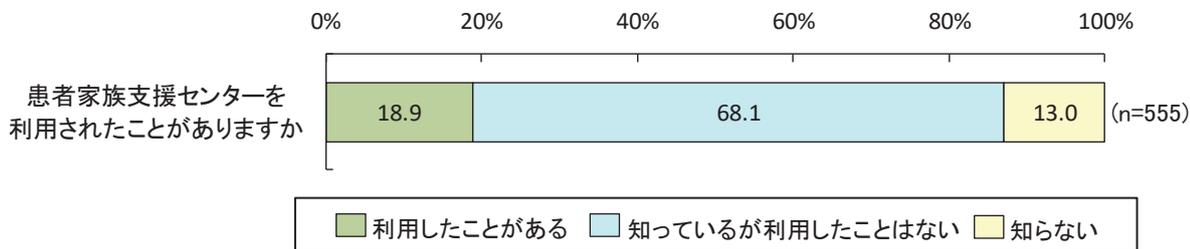
各項目とも、今回を含め過去の全ての調査で満足度は70%台～80%台となっており、「満足度が高い」状態には至っていない。今後、満足度をさらに上昇させるためには、現状の取組に加え、前項(1)のコメントに示す内容について、新たな検討や改善への取組が必要と考える。

## 2 患者家族支援センター

### 2-1 患者家族支援センターの利用経験、認知

#### (1) 今年度の調査結果 「問7-1-2)」

患者家族支援センターの利用経験、認知について尋ねた。



#### 【集計結果】

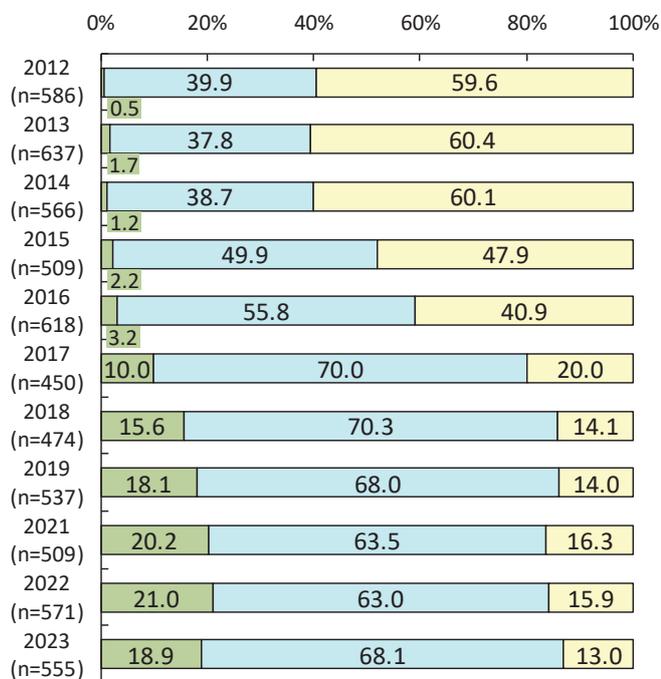
「利用したことがある」割合（利用率）は18.9%となっている。また、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は87.0%となっている。

#### 【解析者コメント】

利用率は20%を下回っている。また、認知度は90%未満で、「認知度が高い」状態には達しておらず、いずれも改善が必要である。よろず相談の解析結果と同様に、患者家族支援センターで提供できるサービスの範囲や内容等を含め、患者さんがより利用しやすくするための取組を進める必要があると考える。

#### (2) 過去の調査との比較

患者家族支援センターを利用されたことがありますか



## 【集計結果】

今回の利用率、認知度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 利用率 今回：18.9%、最高値：2022年21.0%、最低値：2012年0.5%
- ◇ 認知度 今回（最高値）：87.0%、旧最高値：2019年86.0%、最低値：2013年39.5%

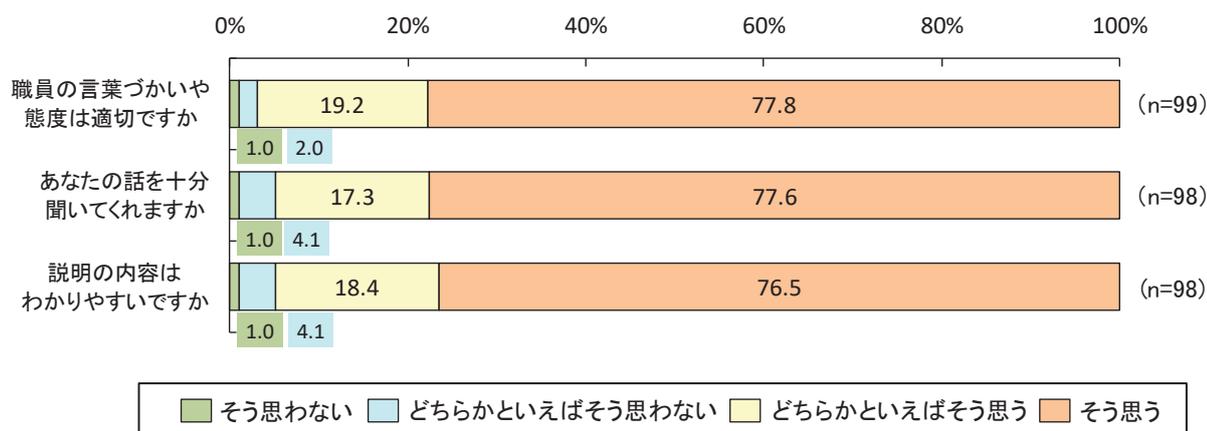
## 【解析者コメント】

患者家族支援センターが業務を拡大し、新たに初診時の問診を担う体制となった2017年以降、利用率、認知度ともそれ以前より上昇し、認知度は今回が過去最高値となっている。一方で、利用率は直近で20%前後での推移となっている。今後、特に利用率のさらなる向上を目指すには、初診時の問診を担う部門としての特性を生かし、患者家族支援センターの認知度向上と、センターの利用価値について患者さんへの情報発信をより進められるよう、従来の取組の改善や、新たな取組の検討、実施が必要と考える。

### 2-2 患者家族支援センター利用者の評価（初診時の問診）

#### （1）今年度の調査結果 「問7-3①」

患者家族支援センターを利用したことがある方を対象に、「初診時の問診」について、『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』、『あなたの話を十分聞いてくれますか』、『説明の内容はわかりやすいですか』という3つの質問を設けた。



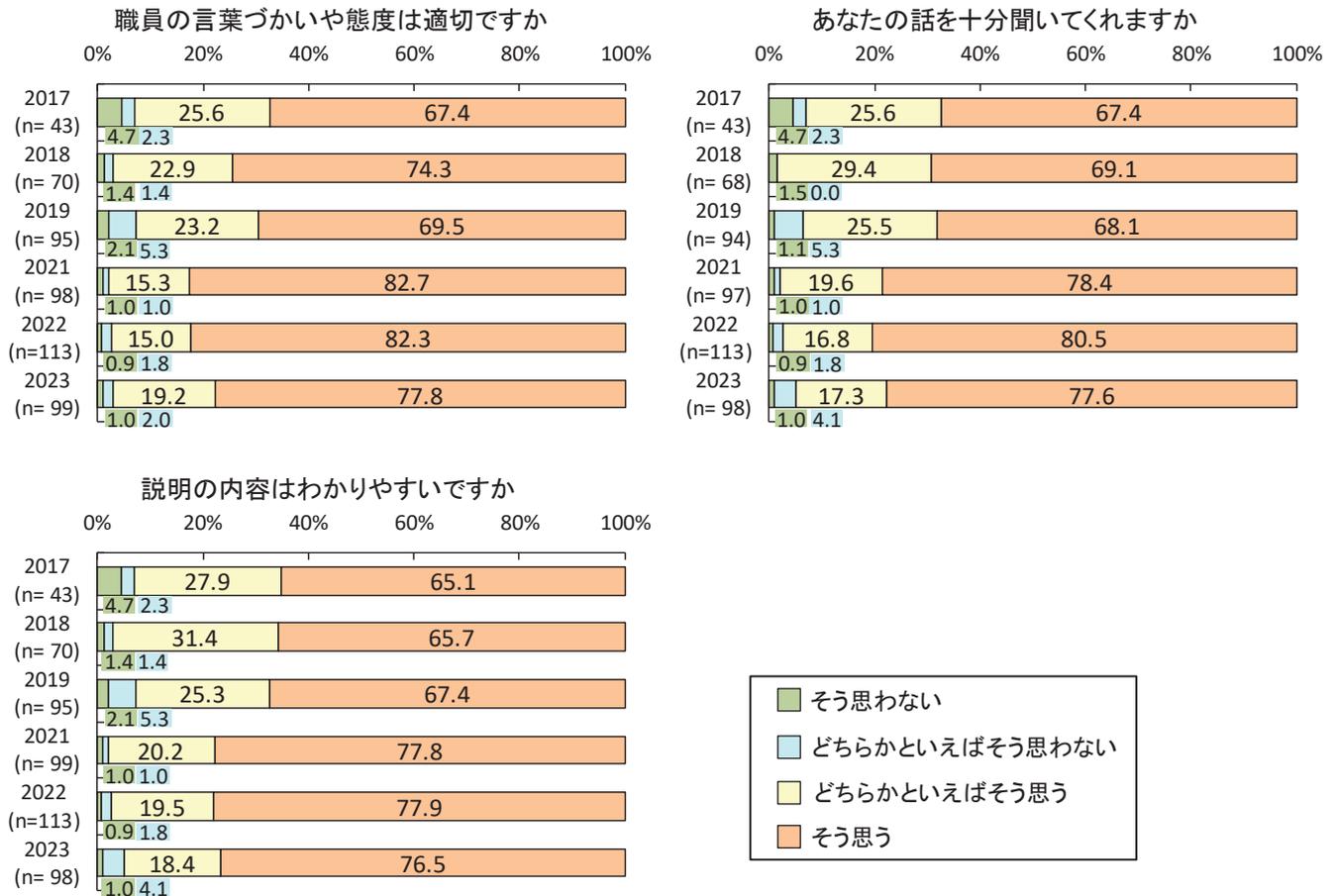
## 【集計結果】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合を満足度と捉えると、各項目の満足度は『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』97.0%、『あなたの話を十分聞いてくれますか』94.9%、『説明の内容はわかりやすいですか』94.9%となっている。

## 【解析者コメント】

『職員の言葉づかいや態度は適切ですか』は「満足度が極めて高い」状態にあるが、『あなたの話を十分聞いてくれますか』と『説明の内容はわかりやすいですか』については「満足度が高い」状態となっている。初診という患者さんの不安が大きくなりやすい特性も踏まえつつ、特に患者さんとのコミュニケーション（話を聞く・説明する）の場面における実態や課題を把握し、改善を図ることが望ましい。

## (2) 過去の調査との比較



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『職員の言葉づかいは適切ですか』  
 今回：97.0%、最高値：2021年 98.0%、最低値：2019年 92.6%
- ◇ 『あなたの話を十分聞いてくれますか』  
 今回：94.9%、最高値：2018年 98.5%、最低値：2017年 93.0%
- ◇ 『説明の内容はわかりやすいですか』  
 今回：94.9%、最高値：2021年 98.0%、最低値：2019年 92.6%

### 【解析者コメント】

前々回及び前回の調査では各項目とも「満足度が極めて高い」状態にあったが、今回調査では『あなたの話を十分聞いてくれますか』と『説明の内容はわかりやすいですか』が「満足度が高い」状態に変わっている。このため、前項（1）のコメントに示す内容に沿って改善を図ることが望ましい。

## 2-3 患者家族支援センター利用の目的（初診時の問診以外）

### （1）今年度の調査結果 「問7-3②a）」

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

患者家族支援センター 初診時の問診以外での利用目的（複数回答可）	件数	構成比 (n=43)
治療の選択（治療を選んだり、決めたりするとき）	16	37.2%
病気の説明（説明がよくわからないとき、疑問があるときなど）	17	39.5%
病気への不安	16	37.2%
家族のこと（子どもの世話、子どもへの説明、親への説明、親の介護など）	10	23.3%
医師との関係（話を聞いてくれない、質問できない、怖いなど）	3	7.0%
その他	3	7.0%
合計	65	151.2%

#### 【集計結果】

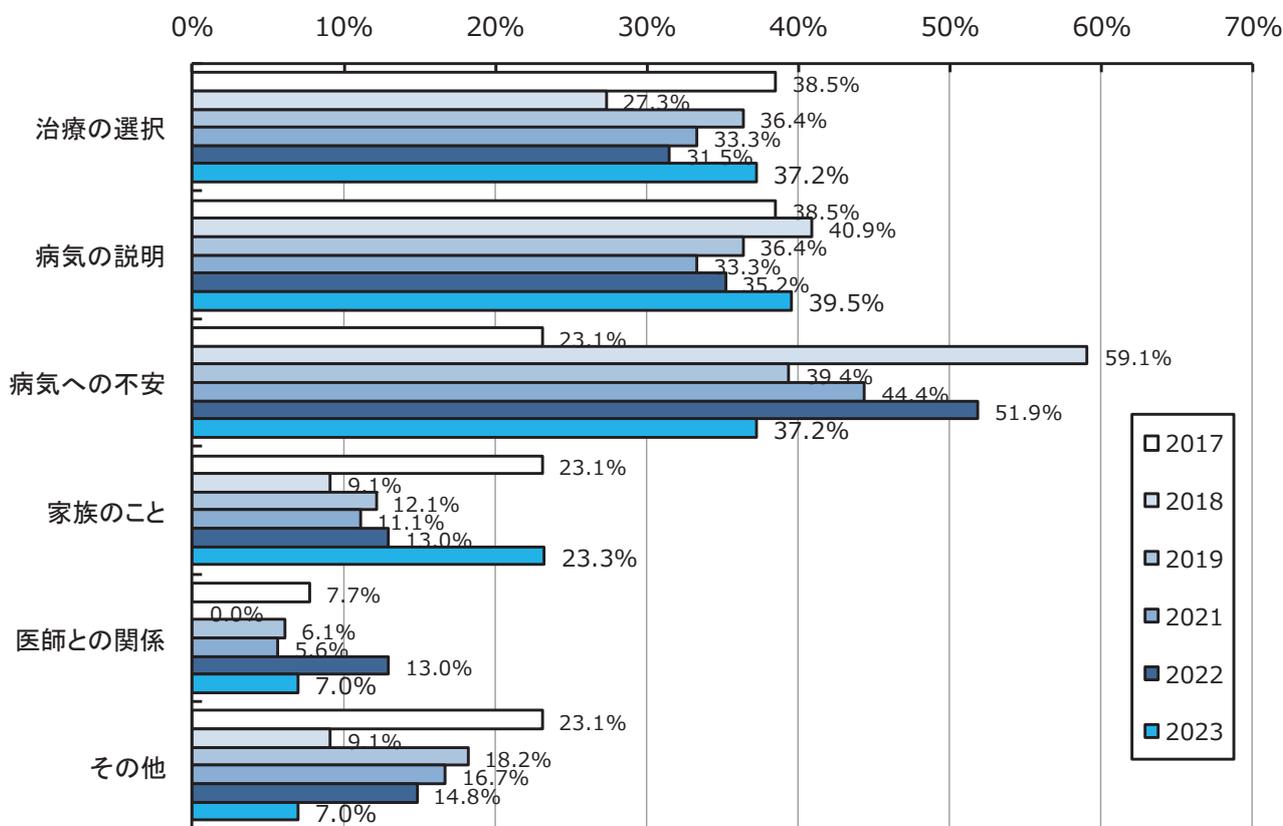
『病気の説明』（39.5%）の割合が最も高く、『治療の選択』と『病気への不安』（ともに37.2%）がこれに続いている。

#### 【解析者コメント】

本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、患者さんの抱える問題に適切に対応するための取組を図る必要がある。

## (2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)

### 患者家族支援センターの利用目的(初診問診以外)



\* 複数回答可

	2017	2018	2019	2021	2022	2023
合計	153.8%	145.5%	148.5%	144.4%	159.3%	151.2%
n	13	22	33	36	54	43

### 【集計結果】

回答者数（n）に対する構成比について、今回の値、過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『治療の選択』 今回：37.2%、最高値：2017年38.5%、最低値：2018年27.3%
- ◇ 『病気の説明』 今回：39.5%、最高値：2018年40.9%、最低値：2021年33.3%
- ◇ 『病気への不安』 今回：37.2%、最高値：2018年59.1%、最低値：2017年23.1%
- ◇ 『家族のこと』 今回（最高値）：23.3%、旧最高値：2017年23.1%、最低値：2018年9.1%
- ◇ 『医師との関係』 今回：7.0%、最高値：2022年13.0%、最低値：2018年0.0%
- ◇ 『その他』 今回（最低値）：7.0%、最高値：2017年23.1%、旧最低値2018年9.1%

### 【解析者コメント】

今回を含め、過去の全ての調査において回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。前項（1）におけるコメントの内容を踏まえて、適切に対応するための取組が必要である。

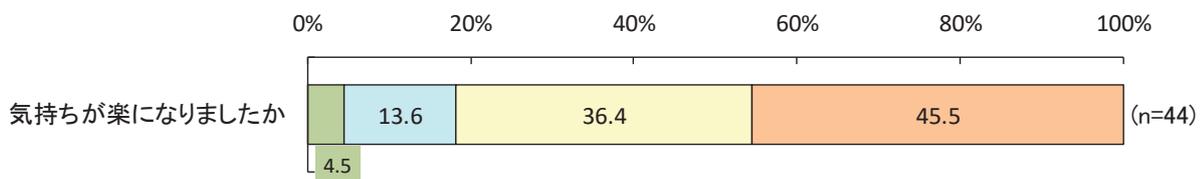
## 2-4 患者家族支援センター利用者の評価（初診時の問診以外）

### （1）今年度の調査結果 「問7-3②b）、c）」

初診時の問診以外で患者家族支援センターを利用した方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』、『気持ちが楽になりましたか』という2つの質問を設けた。



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



■ 楽にならなかった ■ どちらかといえば楽にならなかった ■ どちらかといえば楽になった ■ 楽になった

### 【集計結果】

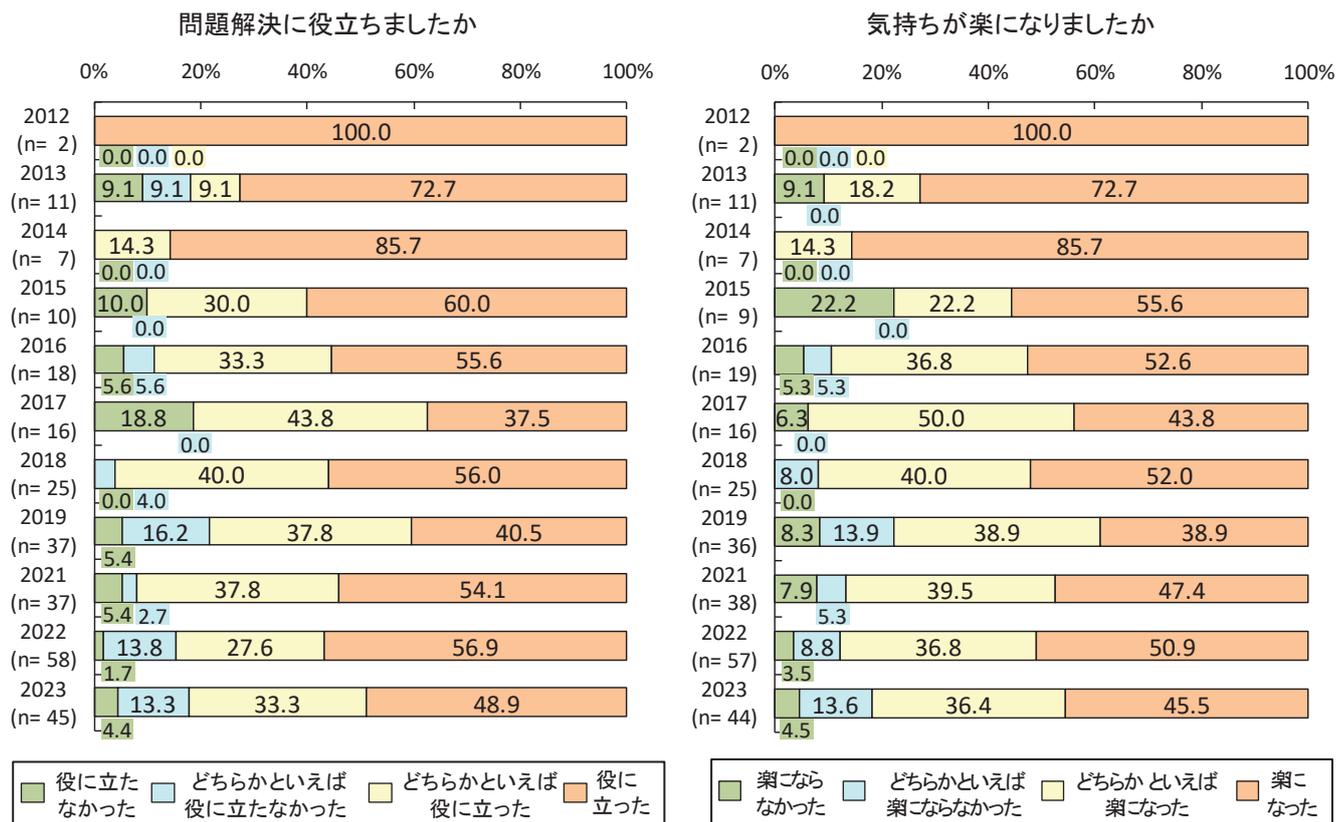
「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると、『問題解決に役立ちましたか』82.2%、『気持ちが楽になりましたか』81.8%となっている。

### 【解析者コメント】

各項目とも満足度が90%未満で「満足度が高い」に達していない状態にあり、改善が求められる。センター内の各部門における問題解決のための情報の蓄積やそれを適切に提供する体制の構築、患者さんとの十分なコミュニケーション、さらには部門間の連携などにより、患者さんの評価を高め、満足度を向上する取組が必要と考える。

ただし、本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、上記の集計結果が実態を正確に反映していない可能性があることに注意を要する。

## (2) 過去の調査との比較



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

☆ 『問題解決に役立ちましたか』

今回：82.2%、最高値：2012・2014年 100.0%、最低値：2019年 78.4%

☆ 『気持ちが楽になりましたか』

今回：81.8%、最高値：2012・2014年 100.0%、最低値：2015・2019年 77.8%

### 【解析者コメント】

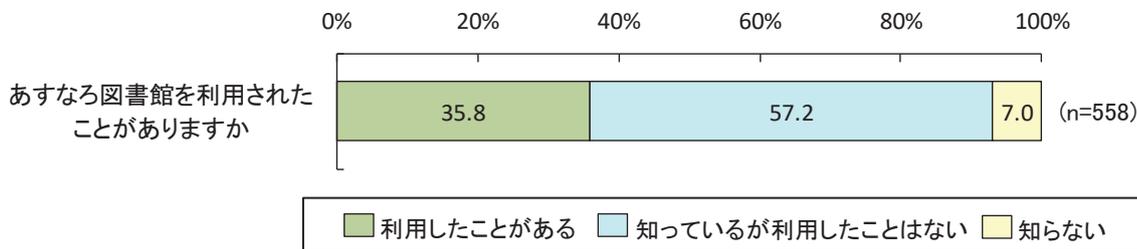
各項目とも、過去の全ての調査において回答者数（n）が十分ではなく、回答結果のばらつきが大きくなりがちのため、傾向を分析することは難しい。

### 3 あすなろ図書館（患者図書館）

#### 3-1 あすなろ図書館の利用経験、認知

##### (1) 今年度の調査結果 「問7-1-3)」

あすなろ図書館の利用経験、認知について尋ねた。



##### 【集計結果】

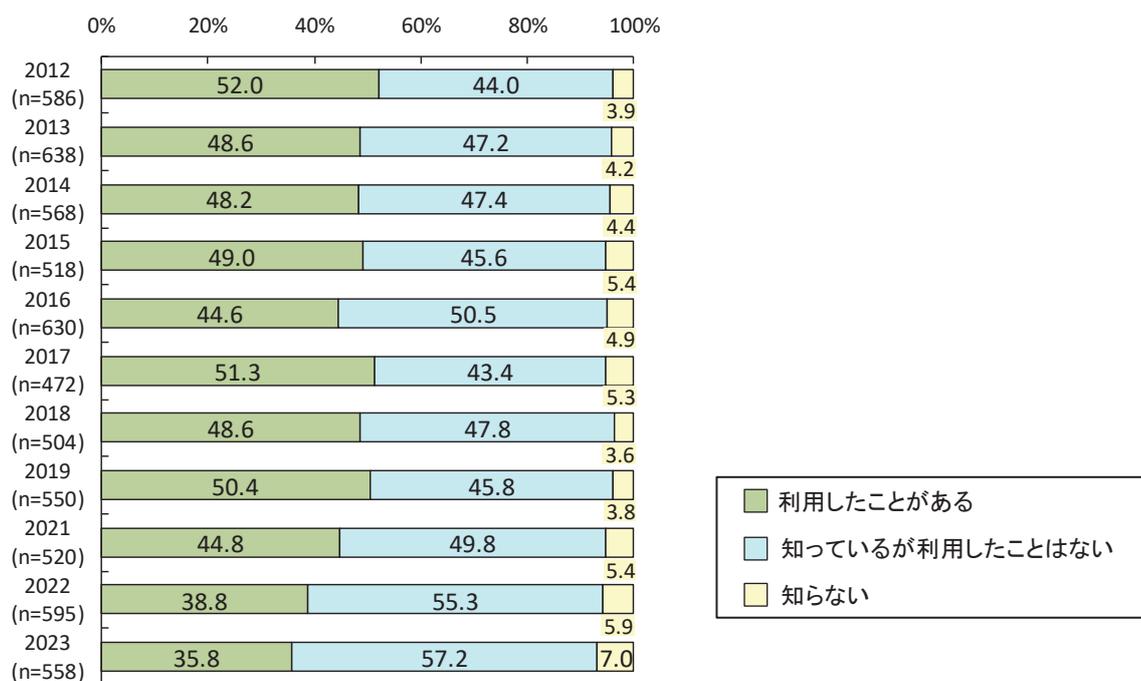
「利用したことがある」割合（利用率）は35.8%となっている。また、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は93.0%となっている。

##### 【解析者コメント】

認知度は90%を超え「認知度が高い」状態にあるが、今後、認知度のさらなる向上を目指すため、患者さんへの情報伝達手段など、改善を図ることが望ましい。一方、利用率は35.8%で、調査対象となっている4つの患者家族支援関連部門の中では最も高いが、それでも40%に満たない状態である。あすなろ図書館で提供できる情報・サービスの範囲や内容等を含め、患者さんがより利用しやすくするための取組が必要である。

##### (2) 過去の調査との比較

あすなろ図書館を利用されたことがありますか



## 【集計結果】

今回の利用率、認知度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 利用率 今回（最低値）：35.8%、最高値：2012年52.0%、旧最低値：2022年38.8%
- ◇ 認知度 今回（最低値）：93.0%、最高値：2018年96.4%、旧最低値：2022年94.1%

## 【解析者コメント】

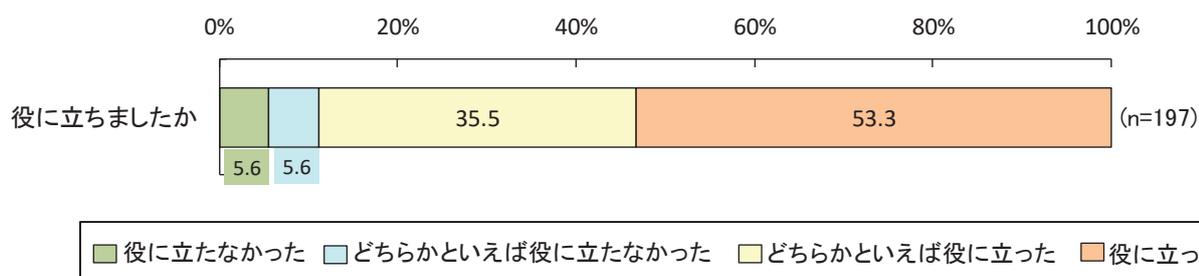
認知度は2021年以降低下が続き、今回が過去最低値となったが、過去の全ての調査で「認知度が極めて高い」または「認知度が高い」状態が続いている。一方、利用率も2021年以降低下が続き、今回調査では過去最低値となった反面、「知っているが利用したことがない」の割合は57.2%と過去最高値となった。なお、この点については、コロナ禍の時期に図書館の利用が制限されていた影響も考えられる。

今後は、図書館の利用価値や提供できる情報内容などについて患者さんへの情報伝達を図り、実際の利用を促進する取組についても検討、実施を図る必要がある。

### 3-2 あすなる図書館利用者の評価

#### （1）今年度の調査結果 「問7-4」

あすなる図書館を利用したことがある方を対象に、『役に立ちましたか』という質問を設けた。



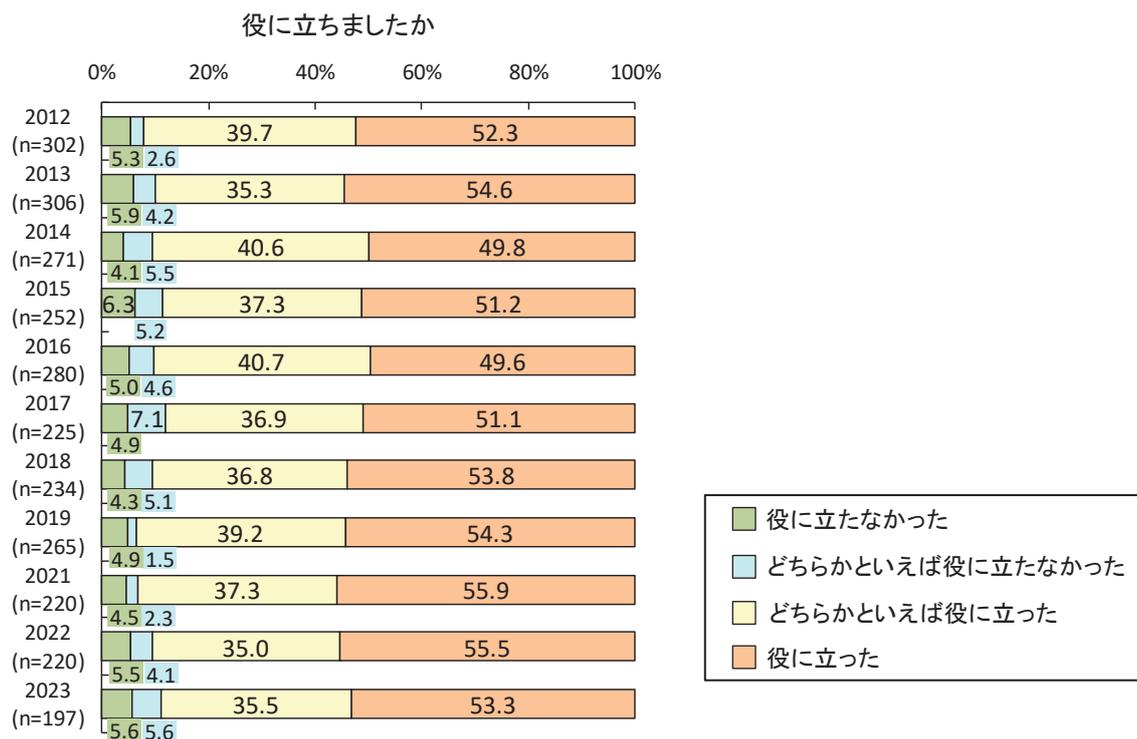
## 【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は88.8%となっている。

## 【解析者コメント】

満足度は90%未満で、「満足度が高い」に該当しない状態にある。患者さんのニーズに即した量・質の情報の提供、また、あすなる図書館ならではの付加価値のある情報の蓄積と提供などの対策により、図書館を利用する患者さんの評価を高めることが求められる。

## (2) 過去の調査との比較



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

☆ 『役に立ちましたか』今回：88.8%、最高値：2019年93.6%、最低値：2017年88.0%

### 【解析者コメント】

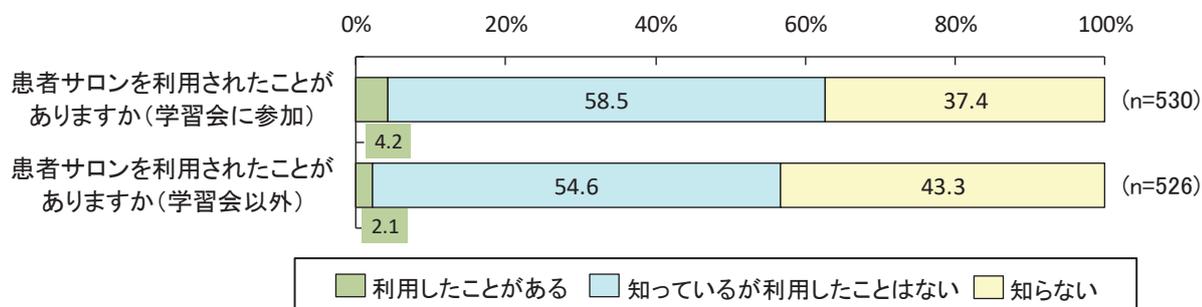
2018年から前回調査まで「満足度が高い」状態を維持していたが、今回は「満足度が高い」に該当しない状態となっている。前項(1)のコメントに沿って、図書館を利用する患者さんの評価と満足度を高めるための取組が求められる。

## 4 患者サロン やまなみ

### 4-1 患者サロンの利用経験、認知

#### (1) 今年度の調査結果 「問7-1-4)」

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



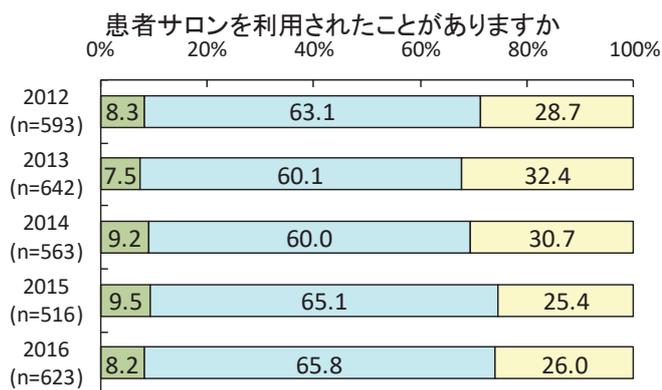
#### 【集計結果】

「利用したことがある」割合（利用率）は、『学習会』4.2%、『学習会以外』2.1%となっている。また、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせた割合（認知度）は、『学習会』62.6%、『学習会以外』56.7%となっている。

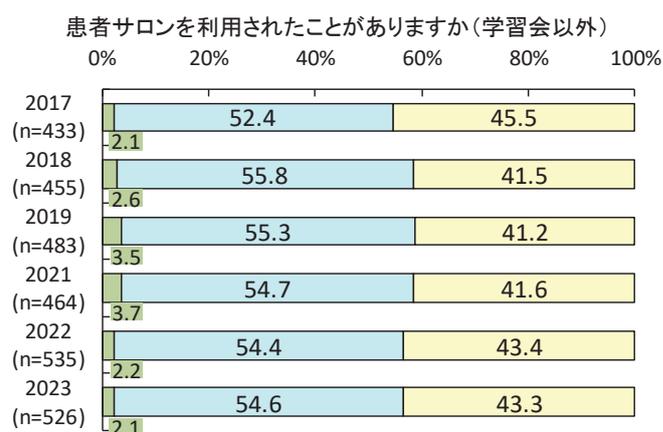
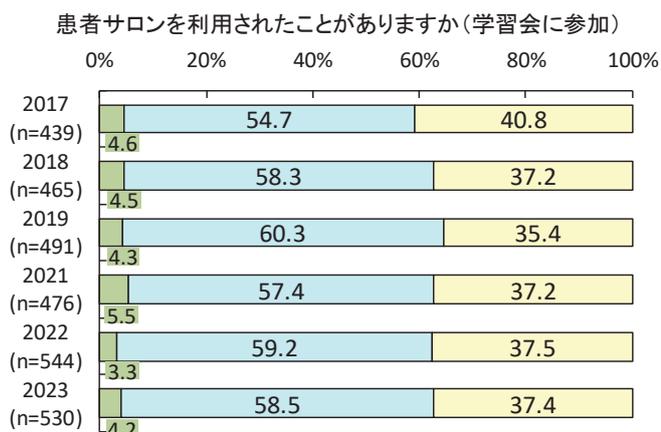
#### 【解析者コメント】

『学習会』、『学習会以外』とも利用率は5%未満、認知度は60%前後にとどまり、いずれも調査対象となった4つの患者家族支援関連部門の中では最も低い。まず、患者さんへの情報伝達などの改善や新たな取組により認知度を向上させ、続いて利用率向上のための取組を行うことが必要である。

## (2) 過去の調査との比較



\* 左記(2016年以前)は参考値(質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない)



■ 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

### 【集計結果】

今回の利用率、認知度と2017年以降の最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『学習会』 利用率 今回：4.2%、最高値：2021年5.5%、最低値：2022年3.3%
- ◇ 『学習会』 認知度 今回：62.6%、最高値：2019年64.6%、最低値：2017年59.2%
- ◇ 『学習会以外』利用率 今回(最低値)：2.1%、最高値：2021年3.7%、最低値：2017・2023年2.1%
- ◇ 『学習会以外』認知度 今回：56.7%、最高値：2019年58.8%、最低値：2017年54.5%

なお、2016年以前は、質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていないため、参考値として扱った。

### 【解析者コメント】

『学習会』と『学習会以外』を区分した2017年以降で見ると、認知度は、『学習会』では直近で60%台、『学習会以外』では同じく50%台で推移している。また、利用率については、過去全ての調査で『学習会』が3%~5%台、『学習会以外』が2%~3%台にとどまり、改善が必要である。今後の認知度及び利用率の向上を図るため、様々な情報収集や患者さんからの意見聴取等により問題の所在を把握し、新たな対策を検討、実施する必要がある。

## 4-2 患者サロン学習会への参加状況

### (1) 今年度の調査結果 「問7-5①」

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

参加したことがある学習会（複数回答可）	件数	構成比 (n=19)
お口の健康シリーズ	8	42.1%
栄養補助食品試飲・試食会	5	26.3%
がん医療における漢方療法	1	5.3%
がんと遺伝子の話	2	10.5%
乳腺術後の下着選びの勉強会	2	10.5%
患者・家族のものがたりサロン	0	-
その他	1	5.3%
合計	19	100.0%

#### 【集計結果】

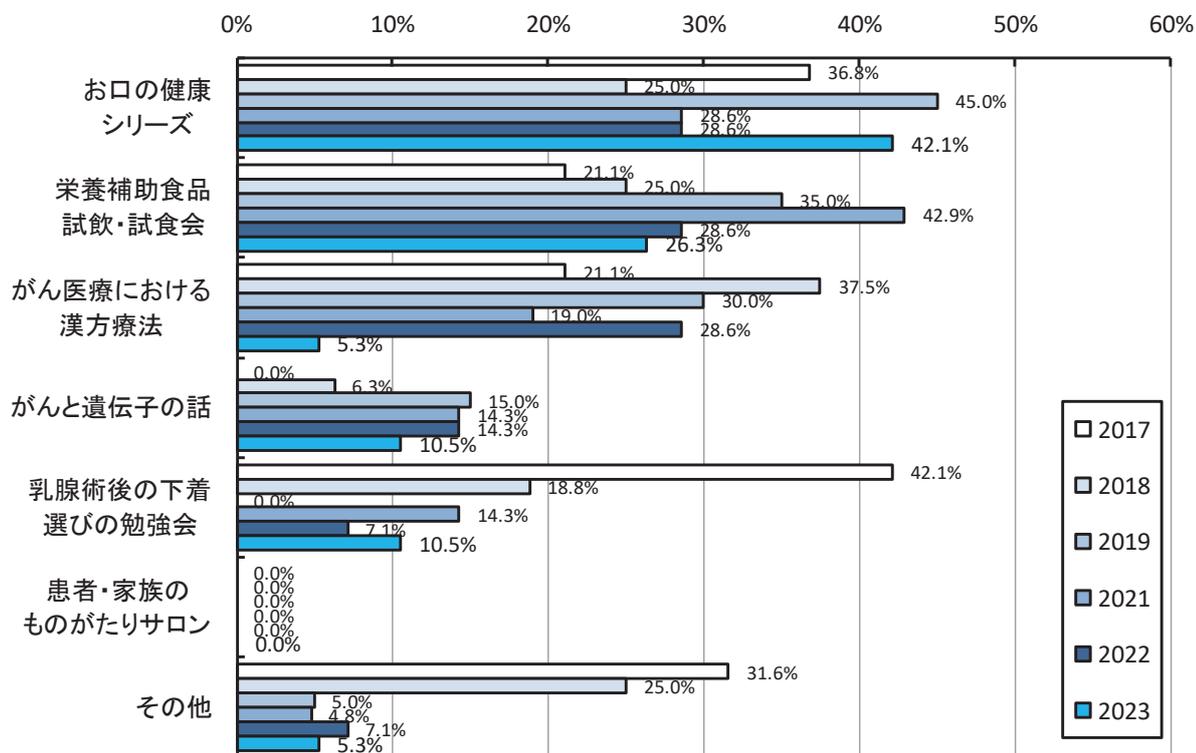
『お口の健康シリーズ』（42.1%）の割合が最も高く、以下『栄養補助食品試飲・試食会』（26.3%）、『がんと遺伝子の話』と『乳腺術後の下着選びの勉強会』（いずれも10.5%）の順となっている。

#### 【解析者コメント】

本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、より患者さんのニーズや期待に即した内容とするための取組を図る必要がある。

## (2) 過去の調査との比較 (2017年新設項目)

### 患者サロンで行われるどのような学習会に参加したか



\* 複数回答可

	2017	2018	2019	2021	2022	2023
合計	152.6%	137.5%	130.0%	123.9%	114.3%	100.0%
n	19	16	20	21	14	19

### 【集計結果】

回答者数 (n) に対する構成比について、今回、過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ◇ 『お口の健康シリーズ』  
今回:42.1%、最高値:2019年45.0%、最低値:2018年25.0%
- ◇ 『栄養補助食品試飲・試食会』  
今回:26.3%、最高値:2021年42.9%、最低値:2017年21.1%
- ◇ 『がん医療における漢方療法』  
今回(最低値):5.3%、最高値:2018年37.5%、旧最低値:2021年19.0%
- ◇ 『がんと遺伝子の話』  
今回:10.5%、最高値:2019年15.0%、最低値:2017年0.0%
- ◇ 『乳腺術後の下着選びの勉強会』  
今回:10.5%、最高値:2017年42.1%、最低値:2019年0.0%
- ◇ 『患者・家族のものがたりサロン』  
過去全て0.0% (回答例なし)
- ◇ 『その他』  
今回:5.3%、最高値:2017年31.6%、最低値:2021年4.8%

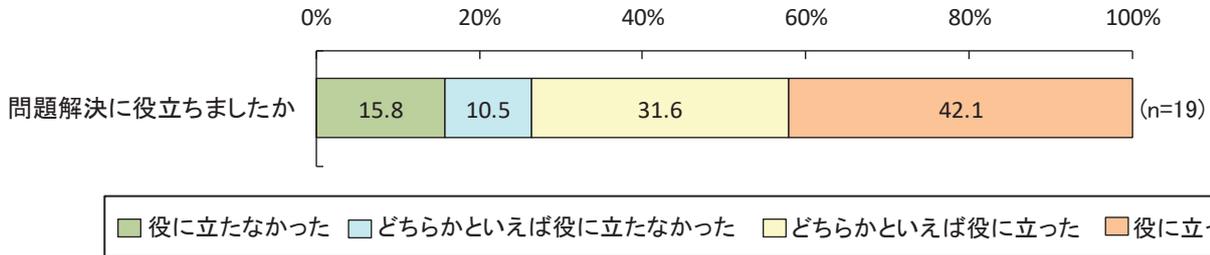
### 【解析者コメント】

今回を含め、過去の全ての調査において回答者数 (n) が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。(1)におけるコメントと同じく、より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、患者さんのニーズや期待に即した内容とするための取組を図る必要がある。

### 4-3 患者サロン利用者の評価（学習会）

#### （1）今年度の調査結果 「問7-5②」

学習会に参加したことがある方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』という質問を設けた。



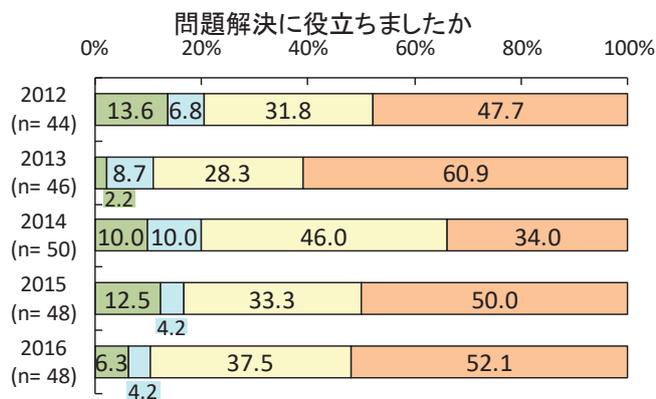
#### 【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合を満足度と捉えると、満足度は73.7%となっている。

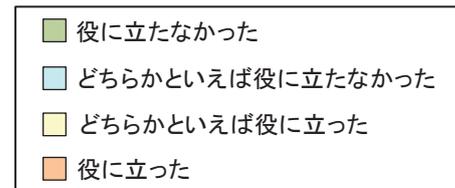
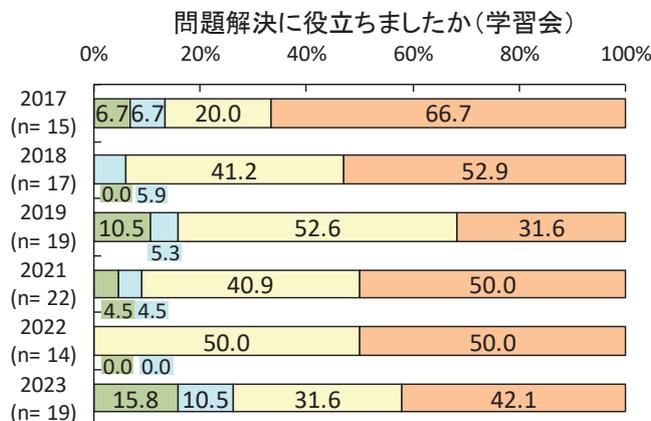
#### 【解析者コメント】

本項は回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、改善を図るための取組が必要である。

#### （2）過去の調査との比較



\* 左記（2016年以前）は参考値（質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない）



## 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

☆ 『問題解決に役立ちましたか（学習会）』

今回（最低値）73.7%、最高値：2022年100.0%、旧最低値：2019年84.2%

なお、2016年以前は、質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていないため、参考値として扱った。

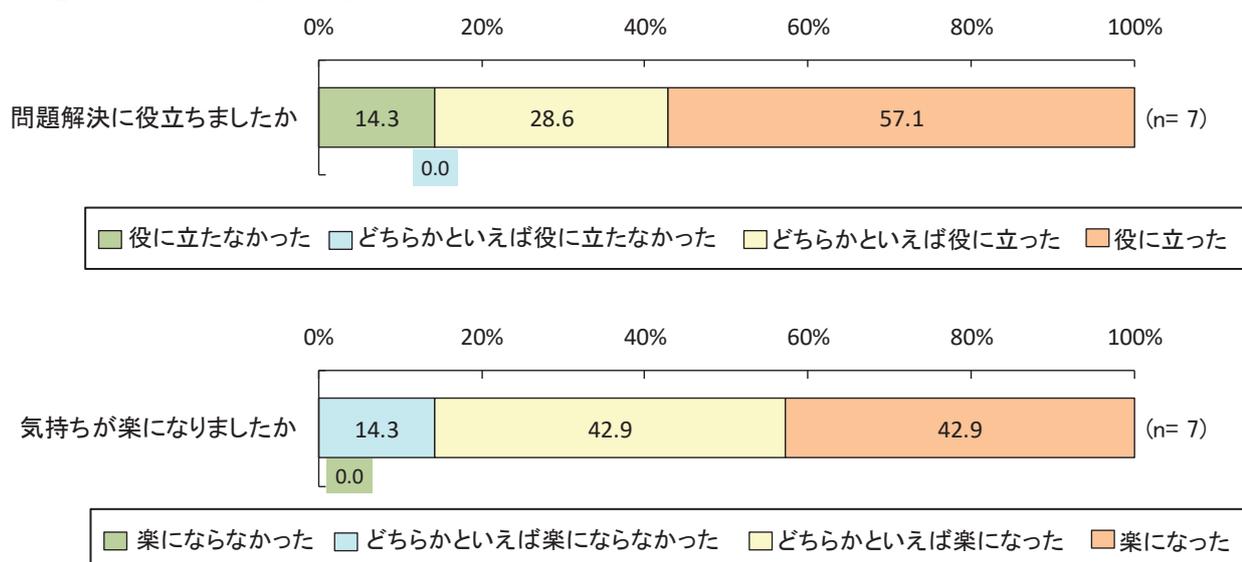
## 【解析者コメント】

各項目とも、過去の全ての調査において回答者数（n）が十分ではなく、回答結果のばらつきが大きくなりがちなことから、現在までの期間における傾向を分析することは難しい。

### 4-4 患者サロン利用者の評価（学習会以外）

#### （1）今年度の調査結果 「問7-6」

患者サロンを学習会以外で利用した方を対象に、『問題解決に役立ちましたか』、『気持ちが楽になりましたか』という2つの質問を設けた。



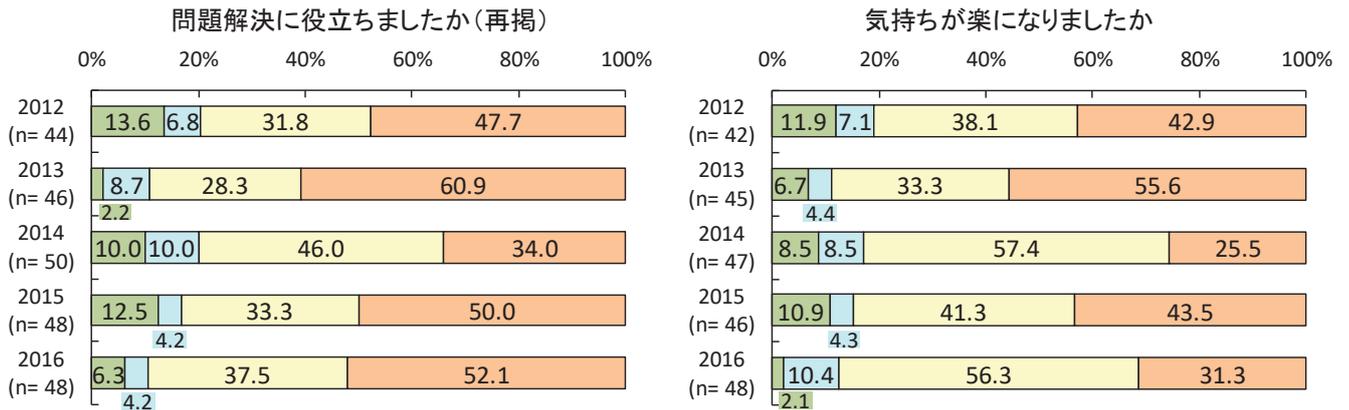
## 【集計結果】

「役に立った」と「どちらかといえば役に立った」を合わせた割合、また「楽になった」と「どちらかといえば楽になった」を合わせた割合をそれぞれ満足度と捉えると、『問題解決に役立ちましたか』85.7%、『気持ちが楽になりましたか』85.7%となっている。

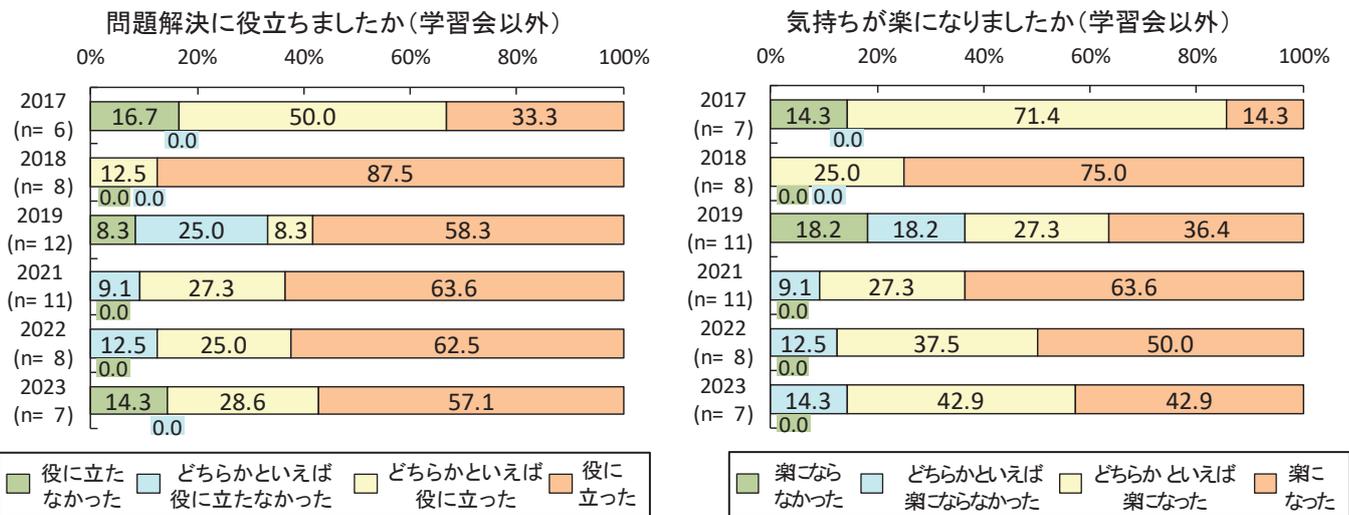
## 【解析者コメント】

各項目とも回答者数（n）が十分とは言えないため、実態を正確に反映していない可能性がある。より正確な利用実態についてのデータ、また患者さんからの意見等を踏まえ、改善を図るための取組が必要である。

## (2) 過去の調査との比較



\* 上記 (2016 年以前) は参考値 (質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていない)



### 【集計結果】

今回の満足度と過去最高値、最低値は以下の通りである。

- ☆ 『問題解決に役立ちましたか』今回：85.7%、最高値：2018年100.0%、最低値：2019年66.7%
  - ☆ 『気持ちが楽になりましたか』今回：85.7%、最高値：2018年100.0%、最低値：2019年63.6%
- なお、2016年以前は質問を『学習会』と『学習会以外』に分けていないため、参考値として扱った。

### 【解析者コメント】

各項目とも、過去の全ての調査において回答者数 (n) が十分ではなく、回答結果のばらつきが大きくなりがちなことから、現在までの期間における傾向を分析することは難しい。

## X 調査検討実施メンバー

静岡県立静岡がんセンター  
院内RMQC委員会 患者満足度調査部会

部会長 清 好志恵（調査実施責任者）

（以下、五十音順）

泉 真美

小野 裕之

小野澤 祐輔

柏木 広哉

清原 祥夫

合戸 あゆみ

下山 美智子

中川 陽子

枷場 美穂

原田 裕己

深谷 真史

望月 美里

調査受託機関

一般財団法人 企業経営研究所

## 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。

2023年9月

静岡県立静岡がんセンター 病院長

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

ご記入後は、ご面倒ですが一緒にお渡ししました封筒に入れ、2023年10月16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RMQC委員会  
患者満足度調査部会長 清 好志恵  
TEL 055-989-5222 (代表) 内線 6431  
E-mail [manzoku@scchr.jp](mailto: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 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)	当センターに初めてかかった年月	西暦 20____年__月__ または 平成・令和____年__月 注) どちらか一方にご記入ください。		
6)	現在、主に受診している診療科（複数の診療科に受診されている方は、複数回答していただいて構いません）	1 脳神経外科 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 乳腺画像診断科 10 婦人科 11 泌尿器科 12 眼科 13 皮膚科	14 再建・形成外科 15 整形外科 16 歯科口腔外科 17 消化器内科 18 女性内科 19 呼吸器内科 20 血液・幹細胞移植科 21 小児科 22 緩和医療科 23 内分泌・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 脳神経内科 29 内視鏡科 30 画像診断科 31 I VR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
7)	現在の診療状況	1 診断前 2 治療前検査中	3 治療中 治療の種類（                      ）	4 治療終了後、経過観察中

問2 当センターの設備や環境についておたずねします。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

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

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

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

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

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

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

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

項目	1 ある	2 どちらか いえばある	3 どちらか いえない	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わからない	1	2	3	4
4) 電話がなかなかつながらない	1	2	3	4
5) 電話で状況をうまく伝えられない	1	2	3	4
6) 日常生活に手助けが必要	1	2	3	4
7) 自宅で受けられる医療や介護のサービスがわからない	1	2	3	4

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

**問 4 当センターの診療全般についてどのように思いますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。**

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

※診療：診察や治療を受けること（検査やケアも含めてご回答ください）

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

項目	1 そう 思わない	2 どちらか かとい えは そう 思わ ない	3 ど ちら か か と い え は そ う 思 う	4 そ う 思 う	n 経 験 が な い
<b>担当医（主にかかっている診療科の外来担当医師）について</b>					
1) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	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
<b>主にかかっている外来診療科の看護師について</b>					
6) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	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
<b>化学療法センターの看護師について（※化学療法センターを利用したことのある方のみ）</b>					
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
<b>支持療法センターの看護師について（※支持療法センターを利用したことのある方のみ）</b>					
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
<b>薬剤師について（お薬コーナーなど）</b>					
15) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
16) 説明の内容はわかりやすいですか	1	2	3	4	n
17) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
<b>その他の職員やボランティアについて</b>					
18) 言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
19) あなたへの対応は親切ですか	1	2	3	4	n

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

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

**問 6-1 「診療」に関する悩みや負担**

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

**問 6-2 「からだ」に関する悩みや負担**

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

**問 6-3 「こころ」に関する悩みや負担**

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

**問 6-4 「暮らし」に関する悩みや負担**

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

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

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

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

**※ 患者家族支援部門の説明**

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

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

① 問題解決に役立ちましたか。

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

② 気持ちが楽になりましたか。

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

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

① 初診時の問診について、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項目	1 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
<b>初診時の問診について</b>					
1) 職員の言葉づかいや態度は適切ですか	1	2	3	4	n
2) あなたの話を十分聞いてくれますか	1	2	3	4	n
3) 説明の内容は分かりやすいですか	1	2	3	4	n

② 初診時の問診以外で、患者家族支援センターを利用した方におたずねします。

a) どのような時に利用しましたか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

- |                                      |
|--------------------------------------|
| 1 治療の選択（治療を選んだり、決めたりするとき）            |
| 2 病気の説明（説明がよくわからないとき、疑問があるときなど）      |
| 3 病気への不安                             |
| 4 家族のこと（子どもの世話、子どもへの説明、親への説明、親の介護など） |
| 5 医師との関係（話を聞いてくれない、質問できない、怖いなど）      |
| 6 その他（ ）                             |

b) 問題解決に役立ちましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

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

c) 気持ちが楽になりましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

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

問 7-4 【あすなる図書館(患者図書館)】を利用したことがある方におたずねします。

- ① あすなる図書館は役に立ちましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

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

問 7-5 【患者サロン】で行われる学習会に参加したことがある方におたずねします。

- ① 参加したことがある学習会すべてに○をつけてください。

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| 1 お口の健康シリーズ     | 2 栄養補助食品試飲・試食会   |
| 3 がん医療における漢方療法  | 4 がんと遺伝子の話       |
| 5 乳腺術後の下着選びの勉強会 | 6 患者・家族のものがたりサロン |
| 7 その他 ( )       |                  |

- ② 学習会は、問題解決に役立ちましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

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

問 7-6 【患者サロン】を学習会以外で利用した方におたずねします。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- ① 問題解決に役立ちましたか。

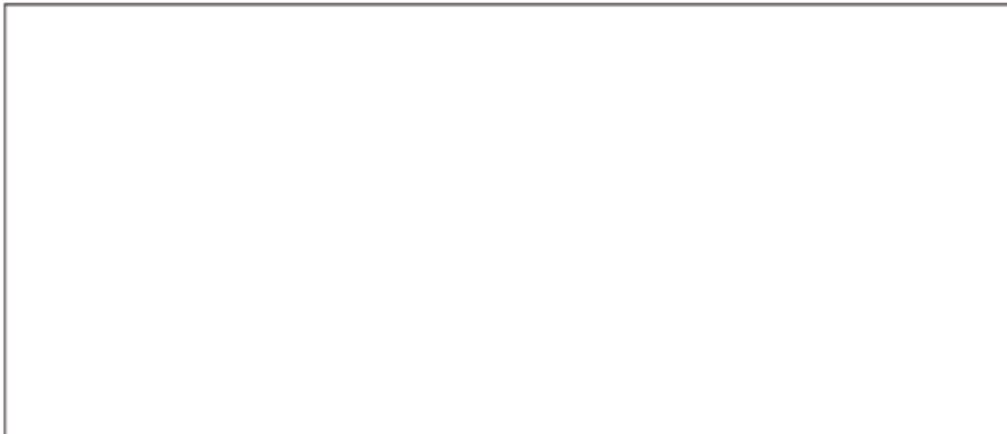
- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 1 役に立たなかった      | 2 どちらかといえば役に立たなかった |
| 3 どちらかといえば役に立った | 4 役に立った            |

- ② 気持ちが楽になりましたか。

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

問 7-7 当センターにおける患者さんやご家族の支援についてご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。

**問8** これまでの設問以外に、当センターについてご意見・ご要望がありましたら自由にお書きください。



ご協力ありがとうございました。

※調査員使用欄