

## 令和7年度患者満足度等調査実施要領（案）

### I がん患者満足度等調査の概要

#### 1. 目的

県内のがん診療連携拠点病院、がん治療を行っている主な医療機関及び患者会の協力を得て、県内におけるがん患者のがん医療に対する満足度や支援に関する実態等を調査します。

集計結果は、がん対策の基礎資料とするとともに、調査に協力いただいた医療機関に、医療機関毎の集計結果を返すことで、今後の患者対応の参考としていただきます。

#### 2. 実施主体 高知県

（R7目標）調査票配布数 2,000、回収数 700 【回収率 35.0%】

R5実績： " 1,088、 " 571 【 " 52.5%】

R3実績： " 471、 " 225 【 " 47.8%】

R元実績： " 720、 " 277 【 " 38.5%】

H29実績： " 1,331、 " 657 【 " 49.4%】

H27実績： " 2,155、 " 782 【 " 36.3%】

#### 3. 調査対象

県内のがん診療連携拠点病院及びがん治療を行っている医療機関で、調査期間中に外来受診、入院診療、訪問診療を受けたがん患者（がんの告知を受けている患者に限る。）で、以下の条件を満たす方を対象とします。

ただし、外来受診、訪問診療を受けた患者については、通常の外來診療時間内に来院した患者及び計画的に訪問診療を受けている患者に限ることとします。

##### <調査対象の条件>

- ・がんの診察または治療のために受療した方であること。（他疾病で受療した、がんの既往のある方は除く）
- ・経過観察としての診察の場合は、治療後5年以内の方であること。
- ・患者の回答能力及び記入能力を以下のいずれかに分類し、AとBに区分される方であること。（回答及び記入能力がなく、調査に協力できないと思われる方については除く）

A 調査票の記入が可能な方

B 自ら記入は出来ないが、患者本人に回答能力があつて、家族の協力がある方

C 自ら記入は出来ないが、患者本人に回答能力があつて、家族の協力が無い方

D 回答が不可能である方

（参考）

|   | 回答能力 | 記入能力 | 家族の協力 |
|---|------|------|-------|
| A | ○    | ○    |       |
| B | ○    | ×    | ○     |
| C | ○    | ×    | ×     |
| D | ×    | ×    |       |

#### 4. 調査期間（調査票配布期間）

令和7年5月15日～6月30日

#### 5. 調査内容

別紙調査票に掲げる事項とします。

#### 6. 調査の実施体制

調査方法は、県で定め調査票の配布及び回収は県が委託した委託業者が実施します。  
調査集計は、県が委託した委託業者が実施します。

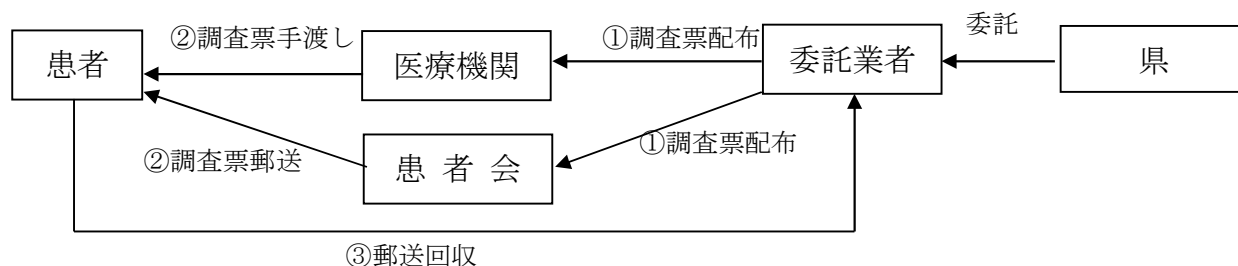
#### 7. 調査の方法

患者への調査票の配布は、県内のがん診療連携拠点病院及びがん治療を行っている主な医療機関の協力を得て、当該医療機関を受診したがん患者（がんの告知を受けている患者に限る。）に、医療関係者（医師、看護師、相談員等）から調査票を直接手渡します。また、県内がん患者会の協力のもと、会員である患者に調査票を郵送します。

記入は、原則として患者本人による記入としますが、患者本人では困難な場合は家族等でも可とします。

調査票に記載後は、調査票に添付した返信用封筒に密封し、県に郵送します。

（送付期限：令和7年7月15日）



#### 8. 調査票の提出期限

令和7年7月15日（調査期間終了後15日後）までに投函するものとします。

#### 9. 集計方法

回収された調査票は、委託業者において、集計・分析します。

#### 10. 結果の公表

この調査の結果については、高知県がん対策推進協議会に報告するものとし、結果概要については、高知県健康対策課のホームページで公表します。

結果の公表は、県全体の集計結果とし医療機関ごとの集計結果は公表しません。

なお、調査にご協力いただいた医療機関には、当該医療機関に関する集計を行い、自由記載欄の内容も含めた結果を提供します。（ただし、調査票の配布数が10件以下の医療機関については、個別集計結果は提供しないこととします。）

## II 医療機関（管理者）の実施事項

### 1. 調査担当者の選定

医療機関ごとに調査担当者を選定し、必要に応じて県との連絡を行います。  
なお、医療機関の調査担当者は、平日の診療時間内に連絡の取れる方とします。

### 2. 医療従事者への説明

調査担当者は、医療機関に勤務している医療関係者（医師、看護師、相談員等）に、調査目的等の説明を行います。

### 3. 調査の準備 I の3に基づき、調査対象者の選定を行います。

### 4. 調査の実施

- （1）医療関係者（医師、看護師、相談員等）は、調査への協力依頼と調査票等の配布を行います。患者に調査趣旨について説明し、患者が調査に同意した場合は、調査票及び回収用封筒を配布します。なお、調査票を配布する際は、本調査の調査票を既に受け取っていないかを確認します。

＜対象となる患者＞

【外来患者】 調査期間に通常の外来診察時間内に外来受診したがん患者のうち、がんの告知を受けている方。

【往診患者】 調査期間に計画的な往診を受けたがん患者で、がんの告知を受けている方。

【入院患者】 調査期間に当該医療機関に入院している患者で、がんの告知を受けている方。

- （2）患者からの質問への対応

患者からの質問に対しては、「令和7年度患者満足度等調査への協力お願い」に記載している質疑応答集に記載している内容であれば、医療関係者（医師、看護師、相談員等）が応答します。

質疑応答集にない質問については、調査票1ページに記載している担当者に問い合わせるよう伝えます。

- （3）調査期間中に調査票が不足した場合の取扱い

調査票が不足した場合は、調査担当者より委託業者に必要部数を連絡し、補充します。

（調査票不足時連絡先）委託先：〇〇〇株式会社 担当 ××

TEL : 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

FAX : 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

メールアドレス：△△△@×××.co.jp

### 5. 調査実施後のとりまとめ

別途配布する調査票に、下記内容を記載し県に報告します。

・県からの受取数 ・患者への配布数 ・手元に残った調査票数

### Ⅲ 患者会の実施事項

#### 1. 調査担当者の選定

患者会ごとに調査担当者を選定し、必要に応じて県との連絡を行います。

#### 2. 調査の準備 I の3に基づき、調査対象者の選定を行います。

#### 3. 調査の実施

##### (1) 調査への協力依頼と調査票等の配布

患者に調査趣旨の説明文書、調査票及び回収用封筒を配布します。

＜対象となる方＞

【外来患者】通常の外来診察時間内に外来受診しているがん患者のうち、がんの告知を受けている方。

【往診患者】計画的な往診を受けているがん患者で、がんの告知を受けている方。

【入院患者】調査期間に医療機関に入院している患者で、がんの告知を受けている方。

※経過観察としての診察の場合は、治療後5年以内の方であること。

##### (2) 患者からの質問への対応

患者からの質問に対しては、「令和7年度患者満足度等調査への協力をお願い」に記載している質疑応答集に記載している内容であれば、患者会担当者が応答します。

質疑応答集にない質問については、調査票1ページに記載している担当者に問い合わせるよう伝えます。

##### (3) 調査期間中に調査票が不足した場合の取扱い

調査票が不足した場合は、調査担当者より委託業者に必要部数を連絡し、補充します。

(調査票不足時連絡先) 委託先：〇〇〇株式会社 担当 ××

TEL : 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

FAX : 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

メールアドレス：△△△@×××.co.jp

#### 4. 調査実施後のとりまとめ

別途配布する調査票に、下記内容を記載し県に報告します。

・県からの受取数 ・患者への配布数 ・手元に残った調査票数

#### IV 委託業者における事務

県からの委託を受けた委託業者は、次に示す事務を行います。

##### 1. 調査票の配布・質問等の対応

調査に協力いただける医療機関および患者会に対して、調査票を配布。調査に関する質問の対応や調査票の追加送付等の対応を行います。

##### 2. 調査票の集計・分析の実施

調査票の回答内容の集計、分析を行います。なお、集計作業は、あらかじめ決めた場所（部屋）で行い、調査関係書類は決まった場所で保管し、その場所から持ち出さないこと。

###### (1) データ入力

ア. 県が回収した調査票について、Microsoft Excel にデータ入力を行う。

イ. 入力データはダブルチェックすること。

###### (2) 集計表の作成

入力したデータを基に集計作業を行い、集計表を作成する。

##### 2. 調査結果の報告

調査結果及び調査票を令和 7 年 9 月 8 日までに、県に報告する。