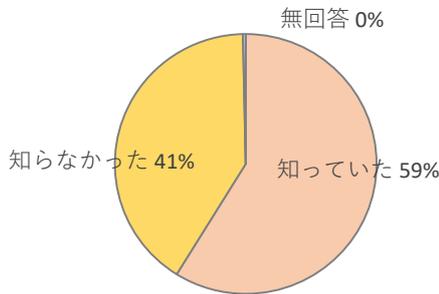


がん相談支援センター利用アンケート

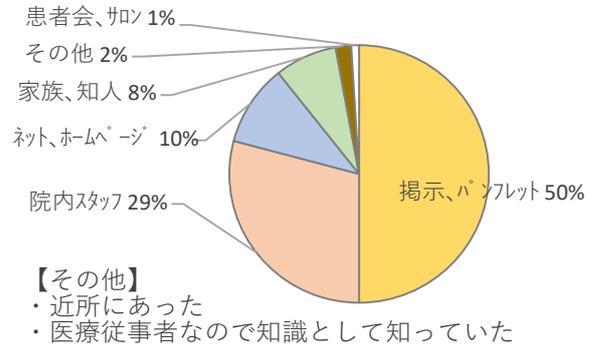
アンケート配布期間	2022年7月19日～20日
対象者	上記期間に当院外来受診した患者
アンケート配布数	306
アンケート回答数	294
回答率	96%

1 がん相談支援センターを知っていましたか

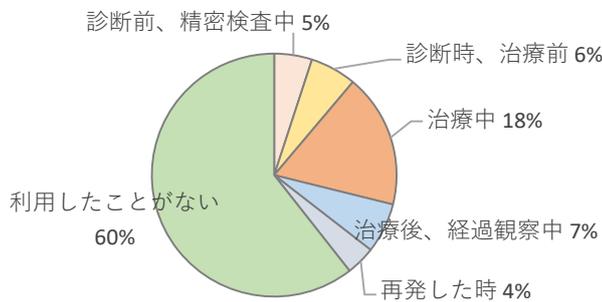


2 がん相談支援センターを知ったきっかけを教えてください

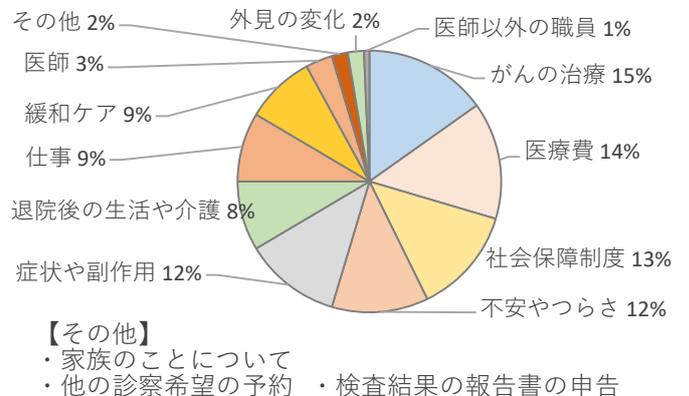
1で知っていると答えた人



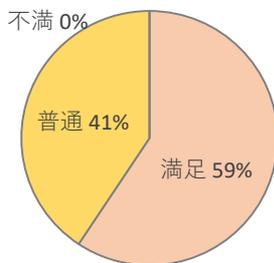
3 どんな時期にがん相談支援センターを利用しましたか



4 どんなことを相談しましたか(または相談したいですか)



5 がん相談支援センターを利用した感想を教えてください



コメント

- ・わかりやすく丁寧に説明してくれ心強く感じました
- ・患者の心に寄り添っていただいたことです
- ・不安定な時期だったため、やさしく声をかけてもらえるだけでもほっとしました。
- ・対応する部署にスムーズに取り次いでくださるから
- ・夫の緩和ケアでお世話になりました
- ・対応良い
- ・限度額の質問をした時、パンフレットを使って詳しく説明してくれました
- ・問題が解決しなかったので残念でしたが、お話を聞いてもらえただけでもそれは良かったです
- ・2回お話をさせていただきましたが一人は大変よく対応していただきました
- ・もう一人はそっけない態度で冷たかったです
- ・最初に相談した相談員さんは不親切であり話をきいてもらえませんでしたでしたが次の相談員さんは親切でした

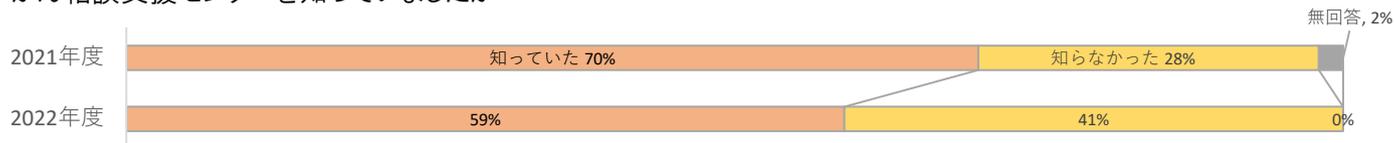
6 ご意見ご要望など(自由記載)

- ・精神的なケアをしていただけるセンターを利用するのは良いことだと思う
- ・個室があったらもっと相談しやすいと思います
- ・同じ治療を受けている方にお話などきいてみたいと思いました
- ・個人情報に配慮した形で、他の人が何をどう相談して、どうなったか実例を知りたい
- ・どの様な時に利用できるのか全く情報が無い
- ・どのようなことで相談してよいかわからない
- ・知らない人がほとんどだと思う
- ・もっと前に出た活動を
- ・支援センターを利用する時予約が要るのか、個人情報などが守られているのか気になります
- ・相談内容全て明示とはいわないが、がん相談支援センターとは、役割やなぜ設置されているのかなど、相談してみたいなと思える場所への明示があると助かるのではないのでしょうか
- ・相談する状況になればお願いすることにします
- ・今のところ、がんの手前で現状維持なので、相談するところまでには至っていない

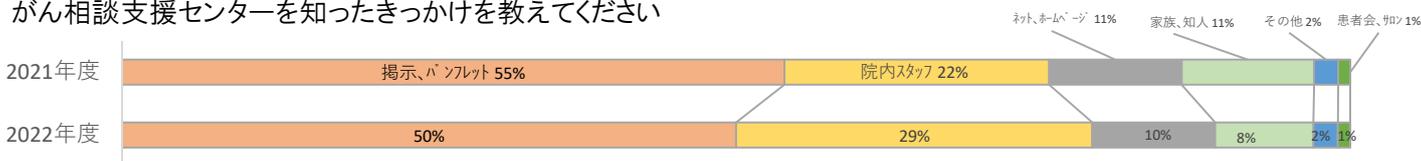
2021年度、2022年度 アンケート結果比較

2021年 n=159 2022年 n=294

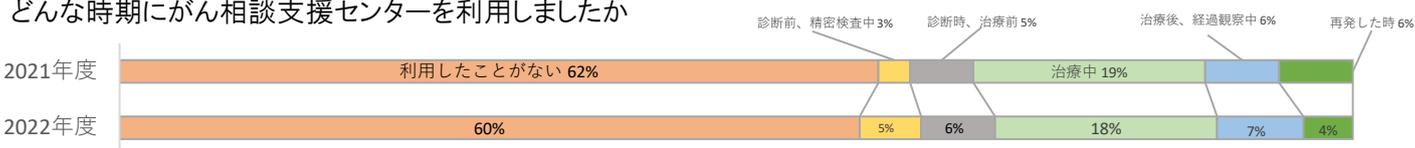
1 がん相談支援センターを知っていましたか



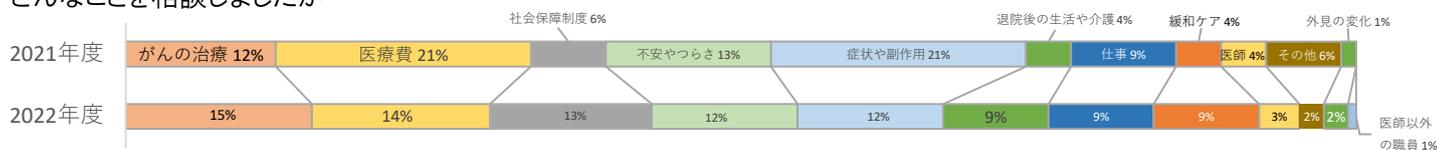
2 がん相談支援センターを知ったきっかけを教えてください



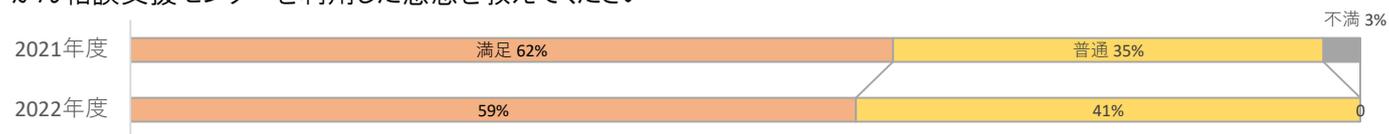
3 どんな時期にがん相談支援センターを利用しましたか



4 どのようなことを相談しましたか



5 がん相談支援センターを利用した感想を教えてください



【結果】

- ・ がん相談支援センターを知っていた人は59%で昨年よりも減少した
- ・ がん相談支援センターを知っている方のうち、がん相談支援センターの利用については、昨年同様「利用したことがない」が60%と最も多かった
- ・ 利用したことがある人のうちの利用時期は治療中が18%で最も多く、診断前・精密検査中5%、診断時・治療前6%と、診断から治療が始まる前の利用が低かった
- ・ 相談内容は、医療費のことや症状や副作用を中心に多岐にわたっている
- ・ 利用時の満足度は満足が最も多かったが、昨年度より割合が低下している

【課題】

- ・ 昨年度に比べがん相談支援センターの周知割合が減少していることから、積極的に広報活動を行う必要がある
- ・ ご意見・ご要望の中に「何を相談するのか」といったご意見があり、何を相談するところかわからず利用につなげていない可能性もあるため、具体的な相談内容の周知も必要
- ・ 治療前の利用が少なかったため、治療早期から知っていただく取り組みが必要
- ・ 相談員により対応が異なるというご意見があり、全ての相談員の相談対応の質向上の取り組みが必要

【対策】

- ・ 相談内容の具体例を掲示板やホームページに掲載する
- ・ 受診早期から相談窓口を周知する方法を検討する
- ・ 相談対応のモニタリングを継続して行い、相談員のコミュニケーションスキルを見直し、相談員の対応の質向上を図る