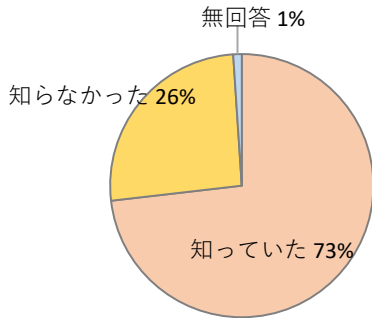


がん相談支援センター利用アンケート

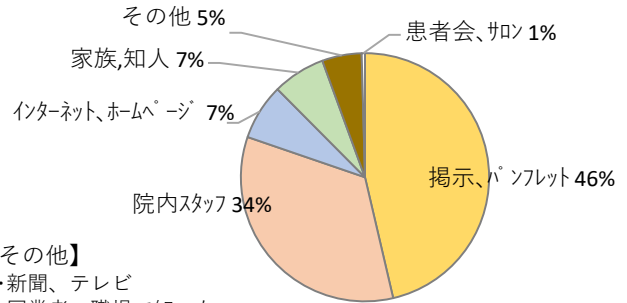
| | |
|-----------|-----------------|
| アンケート配布期間 | 2023年8月21日～22日 |
| 対象者 | 上記期間に当院外来受診した患者 |
| アンケート配布数 | 334 |
| アンケート回答数 | 287 |
| 回答率 | 86% |

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

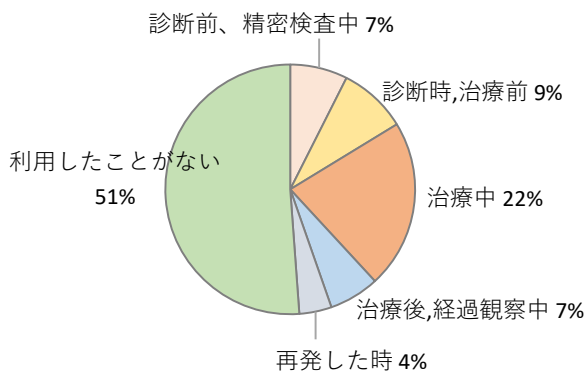
1で知っていると答えた人



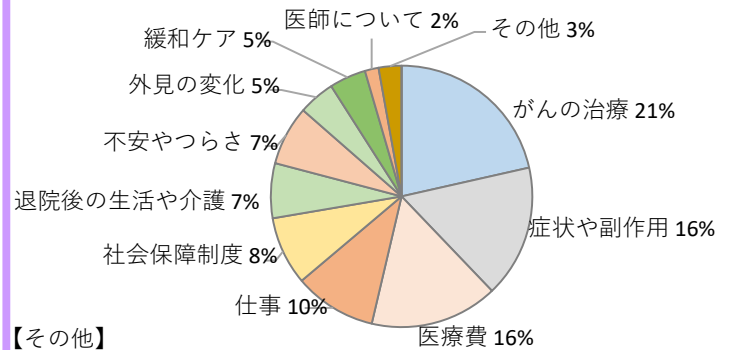
【その他】

- ・新聞、テレビ
- ・同業者、職場で知った
- ・入院中に病室に来てくれた

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)

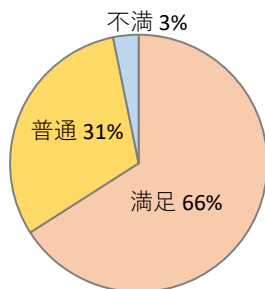


【その他】

- ・遺伝性について
- ・退院後の食事について

医師以外の職員 0%

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



【満足】

- ・私の気持ちを理解して、一緒に考えたり調べたりして本人にも話をしてくださってうれしかったです。
- ・質問に真摯に対応してくれた。
- ・疑問に思っていたことを専門の方に詳しく教えていただき治療に対し安心してのぞむことができました。
- ・大変丁寧に時間をかけて説明してくださいました。
- ・親身に聞いていただけだと思います。
- ・3年前のことで具体的に覚えていないが満足だったように思う。
- ・ハローワークにも行ってみたりした。結局就活はダメだったけど。
- ・暖だん。安らぐ。

【普通】

- ・6年前なのではっきりとしていないが、生命保険か休業の事を聞いたと思う。

【不満】

- ・はっきりとした回答がなかった。

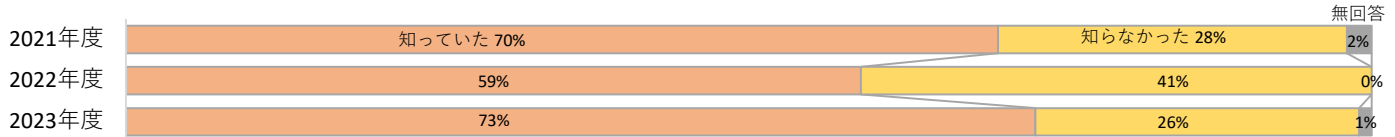
6 ご意見ご要望など(自由記載)

- ・初めての入院の時、不安なことがありセンターに行きました。他の方のやり取り中で、待つものに何の声掛けもせず、そのままその方と話をしていた。一言声をかけてほしい。もう二度と行く気はない!!と思いました。
- ・用事がないとなかなか立ち寄りづらいですね。場所的に支援センター自体の取り組みはとても素晴らしいと思っています。いつもありがとうございます。
- ・小さな悩みにもていねいに聞き取りをお願いしたい。
- ・病気が発覚して直後が一番不安になった。自分からすすんで支援センターに行くのは思いつかなかった。診察室で簡単なパンフレットをもらったりして、そのままセンターに行ってみることができれば、その後もセンターを頼りにして自分で調べたり聞いたりできると思う。
- ・周知はできていると思うが、利用は疑問。積極的にセンターの方から患者に働きかけることが大切と思う。患者にもよるが質問、相談は何をすればよいかわからない。センターの経験から判断して働きかけてほしい。
- ・医師に聞き忘れた事も支援センターの方で質問させてください。
- ・入院することになった時に相談したい。
- ・現在のところ相談する事がないので、これから先何かあれば助けて頂きたいと思っています。

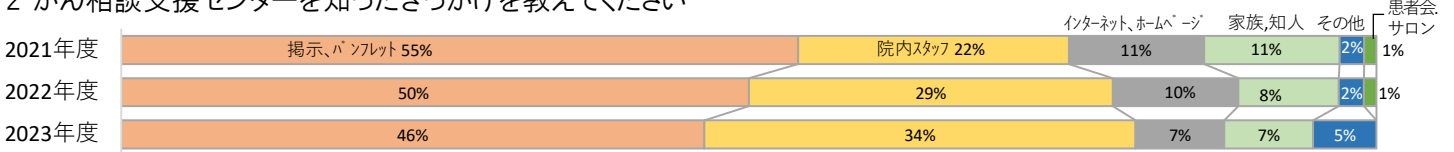
2021年度、2022年度、2023年度 アンケート結果比較

2021年 n=159 2022年 n=294 2023年 n=287

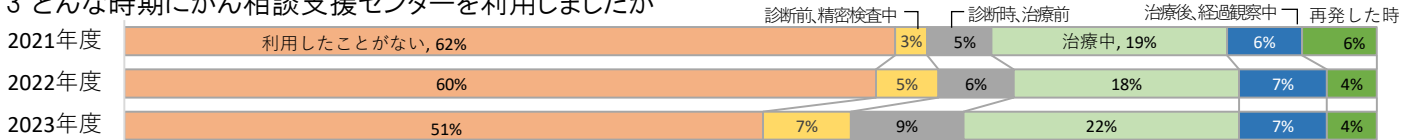
1 がん相談支援センターを知っていましたか



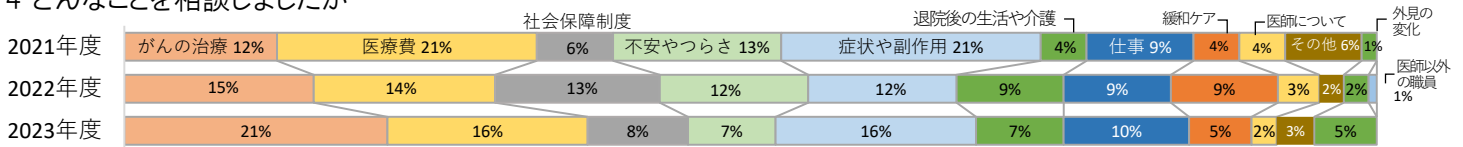
2 がん相談支援センターを知ったきっかけを教えてください



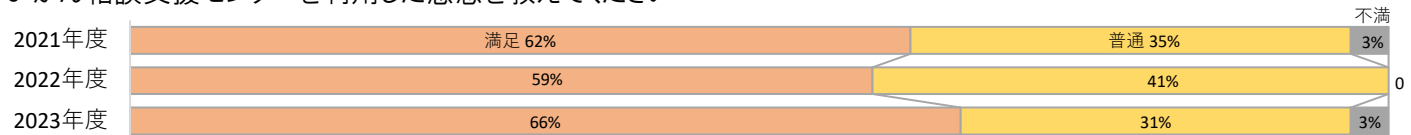
3 どんな時期にがん相談支援センターを利用しましたか



4 どん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73%で昨年よりも増加した。3年の平均は67%となった。
- ・ 院内スタッフから相談支援センターを知った人の割合が増加している。
- ・ 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52%と最も多かった。
- ・ 利用したことがある人のうち利用時期は治療中が22%で最も多く、診断から治療が始まる前の利用が低い傾向がある。
- ・ 相談内容は、がんの治療についての相談が増加。その他、医療費や症状・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」が最も多く昨年度よりも増加した。3年の平均は63%となった。
- ・ 利用時の感想「不満」回答が3件あった。1件目は精査中の医療費・仕事についての相談で「はっきりした回答がなかった」とコメントがあった。2件目は治療中の不安についての相談で、コメントはなかった。3件目は「不満」にしているものの、相談支援センターの利用はなく、相談内容や、ご意見・ご要望などの記載もなかったため詳細は不明。
- ・ ご意見、ご要望には患者家族総合支援センター「暖だん」と相談支援センターを混同しているものが数件あった。
- ・ 他の相談者の対応中、相談待ちをしている方へのご案内、声掛けについてのご意見があった。

【課題】

- ・ ご意見・ご要望にもあるように、相談支援センターの周知は進んできているが、相談したい人が利用につながっていない場合もある。
- ・ 窓口相談対応中に、相談待ちの人がいる場合の配慮や応援体制について検討する必要がある。
- ・ 相談対応に不満があったとしても、アンケートでは十分に意見を記入していただけない。

【対策】

- ・ 相談支援センターの周知について、院内スタッフからの紹介が利用率につながっている現状を受け、院内スタッフの周知、院内連携を強化し、積極的に利用につなげるようにする。また治療開始のタイミングとなる入院時に相談員からも積極的に声掛けを継続する。
- ・ 相談待ちの人がいる場合は、相談中の人に一言お断りを入れてから、相談待ちの人にお待ち頂くよう声をかける。長くお待たせしそうな場合は、Aブロック受付に協力を依頼し他の相談員に応援を依頼する。または、近くでお待ちいただくよう案内看板を立てておき、相談終了後、相談員から声をかける。
- ・ 外来患者を対象とした定点アンケートの他、常時ご意見を収集できるよう、ウェブアンケートなども検討する。またアンケート用紙にQRコードをつけ、後で入力できるように工夫する。