

がん相談支援センター 患者アンケート結果

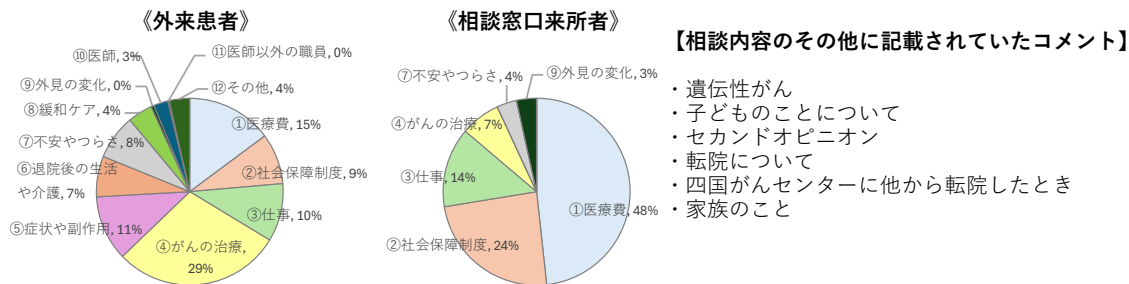
	外来患者	相談窓口来所者
アンケート配布期間	2024年5月1日～5月31日	2024年5月20日～5月31日
対 象 者	期間中外来受診した患者のうち50人	期間中相談窓口を利用した人
回収数／配布数（回収率）	1023／1050（97％）	19／22（85％）

1.相談支援センターを利用したことがありますか

	外来患者	相談窓口来所者
はいと答えた人	249／1023	19／19

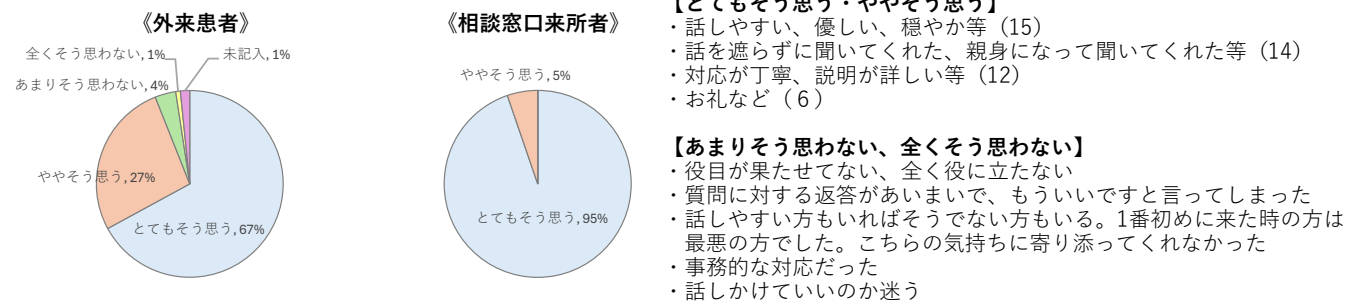
2以下は、相談支援センターを利用したことがあるか「はい」と回答した人を集計

2.どんなことを相談しましたか

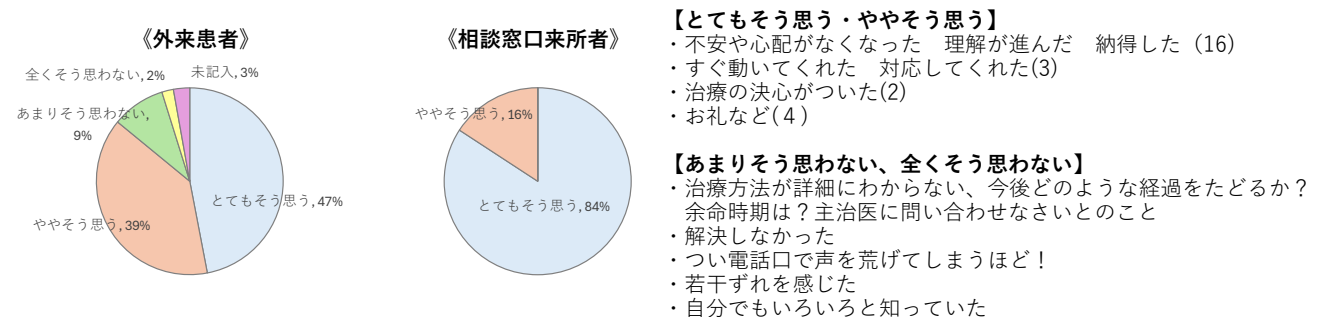


3.相談員は相談しやすい雰囲気でしたか

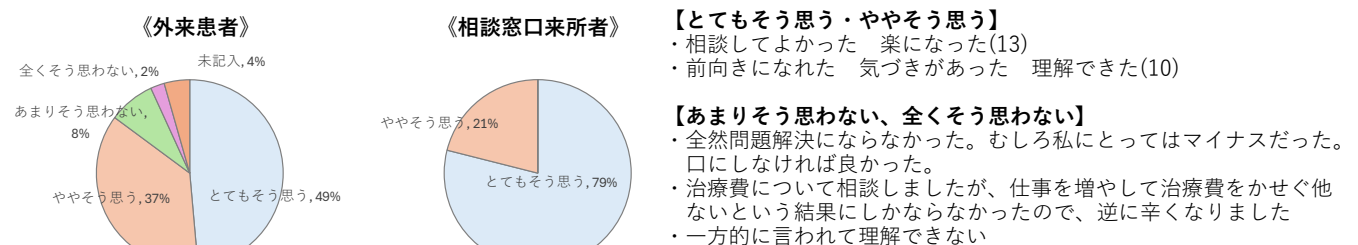
そう思った理由を教えてください（ ）内数字は同内容のコメント数



4.問題解決の見通しが立ちましたか？または疑問が解決しましたか？



5.相談して気持ちが楽になりましたか？



6.その他、ご意見、ご要望、ご不満など

【相談支援センターへの意見】

- ・親切だった、相談支援センターがあってよかった、また相談します、担当医からの勧めで相談してよかった、お礼等（23）
- ・忙しそうにされているので声をかけにくい
- ・的確な回答を望む わからないのなら、はっきり言ってくださればよかったのですが対応がイヤでした。
- ・事務的で患者に寄り添ってない感。てきぱきするのは別問題ではないでしょうか
- ・雰囲気の優しいフンワリした人と、話す前から少し緊張する人が当時いた。ただブースに1人だったり、利用したい時に相談員が不在になっていることは残念だと思う

【相談支援センター以外への意見】

- ・3年治療で通院していますが、今まで不快に思ったことは何もありません。通院治療室のスタッフさん、受付、みなさん丁寧です。レストランココロの食事もおいしいです
- ・乳がん、白血病、直腸がんなど度重なる治療を受け、元気で生活できて有難く前向きに過ごしています
- ・できれば心理カウンセリングも外来でしていただきたいです
- ・掃除のおばさんの態度がすごく気分が悪くなりました
- ・入院中の看護師さんの対応に不満が残ってます。薬について何うと”先ほど説明したでしょ”と言われたとともに、年寄り用語であしらわれた。相手をみて話し方・接し方をかえるのはよくない！
- ・病棟のNsの対応が少し冷たい感じがした
- ・入院中のパジャマにポケットがないのが不便

相談支援センターの課題と改善策

- ・相談員によって対応に差があるという意見は昨年もあった。相談員間の対応差を解消できるような具体的なマニュアルを作成する。特に即答できない相談内容の場合は、不快にさせない言い回しを相談員間で共有する
- ・窓口では常にみられていることを意識し、相談しやすい雰囲気づくりをする。
- ・忙しそうな印象を与えないために、込み入った作業は窓口では行わない。
- ・外来患者に無作為に配布した場合、いつ頃のどのような対応だったのかがわからないため、次回から、相談支援センターを利用した時期がわかるような質問にする
- ・患者満足度調査と混同しているとみられる回答が数件あった。病院にフィードバックすると同時に、相談窓口のアンケートだとわかりやすくするため相談窓口の写真をいれるか、相談のイラストをいれるなど視覚的な工夫をする