

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	2025年5月1日～31日	2025年5月1日～31日
対象者	期間中外来受診した患者のうち無作為の50人	期間中相談窓口を利用した人
回収数/配布数 (回収率)	996/1000 (99.6%)	26/26 (100%)

1.電話または窓口で相談支援センターを利用したことがありますか

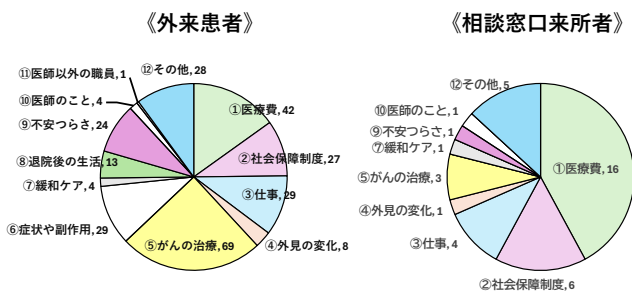
	外来患者	相談窓口来所者
はいと答えた人	186/996	26/26

※2以下の質問は「はい」と答えた人の回答を集計

2.利用したのはいつ頃ですか

	外来患者	相談窓口来所者
今日～およそ1年以内	84	25
1年以上前	93	1
未記入	9	0

3.どんなことを相談しましたか

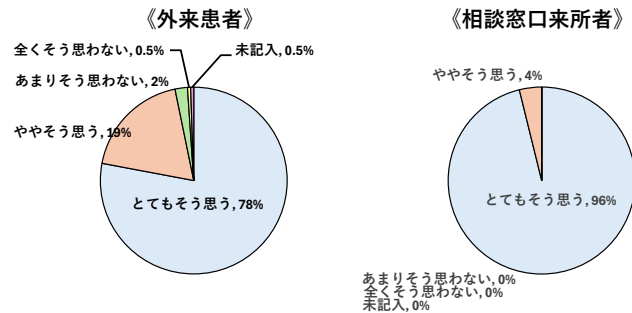


【相談内容のその他に記載されていたコメント】

- ・家族のこと、子供への伝え方(2)
- ・セカンドオピニオン (3)
- ・体調のこと(2)
- ・予約のこと(4)
- ・検診でひっかった(2)
- ・四国がんセンターへの転院方法
- ・がんドックについて
- ・終末期、葬儀

4.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



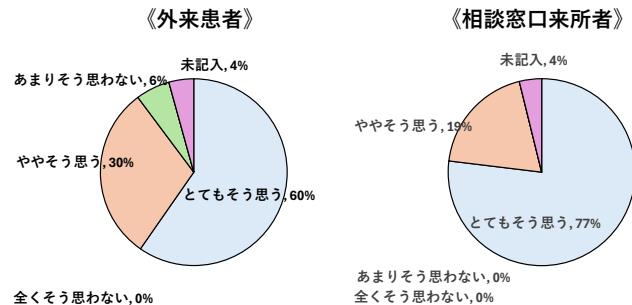
【とてもそう思う・ややそう思う】

- ・物腰、言葉遣いが優しい、相談しやすかった等(9)
- ・話をよく聞いてくれた(5)
- ・アドバイス、対応が丁寧、わかりやすい(5)
- ・親身だった、寄り添ってくれた(3)
- ・声をかけてくれた、お礼など(3)
- ・心が落ち着いた (1)
- ・親身になってくれる人とそうでない人がいた (1)

【あまりそう思わない、全くそう思わない】

コメントなし

5.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？



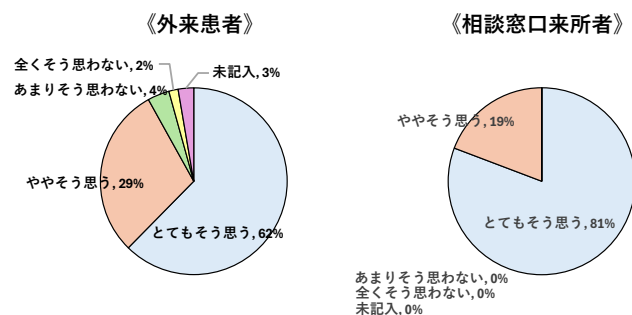
【とてもそう思う・ややそう思う】

- ・すぐ対応してくれた、解決した (5)
- ・親切、相談しやすい、丁寧だった (3)
- ・知識が豊富だった、参考になった (2)
- ・自分らしく生活できるようになった(1)
- ・解決はしなかったが、ホッとした (1)
- ・まず相談する (1)

【あまりそう思わない、全くそう思わない】

- ・自分の思うようには解決できなかった
- ・吐き出せた点はよかった

6.相談して気持ちが楽になりましたか？



【とてもそう思う・ややそう思う】

- ・気持ちが救われた、楽になった、安心した (3)
- ・解決できた、アドバイス、サポートがよかった (3)
- ・思うようにならなかったが分かってすっきりはした (1)
- ・病気への不安や悩みはつきないので (2)
- ・何かできることがあるかもと思った (1)

【あまりそう思わない、全くそう思わない】

- ・大体の医療費がわかって安心した

7.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】

- ・親身だった、親切、優しい、安心など (7)
- ・相談してよかった、窓口があってよかった、お礼等 (9)
- ・相談窓口があることを知らなかった (1)
- ・利用したことはないが大事な窓口だと思う (1)
- ・必要性が生じたら利用します (1)
- ・混んでいて利用できないことがあった。 (1)
- ・社労士相談が月2回では少ないと思う (1)

【相談支援センター以外への意見】

- ・職員が親切、安心して通院できる、感謝など (7)
- ・院内設備に関するご意見 (2)
- ・入院説明が他の人に聞こえるほど大きな声だった (1)
- ・保険制度に関する不安、意見 (2)
- ・検査に対する質問 (1)

相談支援センターの課題と改善策

- 「まったくそう思わない」と回答した3件のうち2件は、コメントの記入がなく改善点等の検討ができなかったが、1件はその他のコメントで「相談窓口があってよかった、安心した」などの記載があった。
- 混んでいて利用できないことがあったので予約ができたらいののではという意見があった。現状予約なしでいつでもご利用いただけるようにしているが、対応が重なお待たせすることもある。待っている人を見かけたら対応中の相談員が声をかけるようにはしているが、気が付かないことや相談を中断しにくいこともある。
相談員が対応中でもAブロック受付に声をかけていただくよう案内板を立てておくのはいかがでしょうか検討。
- 相談者が相談したいと思いついた時に相談できるというニーズに対応できるように、相談員間で連絡を取り合う。
- 相談内容の「がんの治療」は、がん治療の一般的な相談ではなく、がん治療に伴う症状への問い合わせによるものと思われる。当院患者の症状対応は外来診療科が窓口となっているため、速やかに連携を図っていく。
- アンケート用紙に相談のイラストを入れた効果か、患者満足度調査と混同した回答はかなり減少したものの、「7.その他、ご意見、ご要望、ご不満など」の質問で、病院に対する意見を記入される方がいた。
次回から「相談支援センターに対するご意見、ご要望、ご不満など」と記載する。
- 地域連携室の退院支援担当者についての回答が複数件あった。来年は退院支援担当者もアンケートを行うか検討する。
- 相談支援センターを利用したことがある人にアンケートを依頼しているが、去年は回答者中24.3%の人が利用していたが、今年は18.6%と減少した。相談窓口があることを知らなかったという回答も1件あり、必要時利用できるよう窓口の周知を徹底していきたい。