

2014年度委託事業 がん相談窓口 実態調査について

NPO 法人愛媛がんサポートおれんじの会

1. 調査の目的

「がん相談支援センター」の実態について患者の視点を取り入れて調査を行い、より効果的な相談支援、情報提供の在り方への対策を探る。

2. 調査項目 …現況報告で確認できる項目は、それを利用

【体制（ハード面）】

- 名称、場所、院内の組織の位置づけ、対応時間
- 設備（広さ、個室や仕切りの有無、検索用PCや書籍などの備品、雰囲気づくり）
- 人員（専従者の有無、職種）
- 周知の方法（院内地図、HP、広報、パンフなど印刷物） →情報公開の方法なども
- 担当者の教育、研修、先進例の視察、検討会・勉強会などの有無
- 院内他部署や他病院、行政機関などとの連携体制

【相談・支援の中身】

- 相談件数（対面、電話、その他）
- 相談内容の内訳（医療、医療者への要望・苦情、費用・手続き、心の悩み、その他）
- 結果（回答で納得して終了、別部署・別医療機関を紹介、
複数回あるいは家族ら複数人と再相談、不満足のまま終了）
- 相談の傾向、よくある相談（FAQ）、難しい質問、気になること
- 相談に活用している冊子やサイト、資料などあれば
- 過去に改善した点、改善したい部分
- 患者（利用者）の声、満足度をどう把握し、部内・院内でどう周知しているか

【患者会との連携】

- 院内に拠点（窓口、サロン、患者向け施設）があるか、ピアを組み込んでいるか
- 連携の具体的な内容、頻度、方針
- 研修や意見交換の有無、その内容
- 課題

3. 調査スケジュール

- ～12月中旬 調査票作成
- ～12月末 調査票発送
- ～1月末 調査票回収
- ～2月末 調査結果解析 ⇒ がん対策推進委員会へ提出

以上