

福岡大学病院がん相談支援センター利用者の満足度調査 — がん専門相談員に対する課題を見出す —

永見 知子¹⁾ 田中 俊裕²⁾ 吉田 久美¹⁾
岩月まり子¹⁾ 高松 泰³⁾

¹⁾ 福岡大学病院看護部

²⁾ 福岡大学病院腫瘍・血液・感染症内科

³⁾ 福岡大学医学部腫瘍・血液・感染症内科学

要旨：背景：福岡大学病院がん相談支援センターは、がん患者や家族のがんの情報を求める声をもとになり2006年より設置された。がん患者や家族のニーズが多様化している中、がん相談支援センターの必要性が認識され、相談体制の整備が進められている。今後より良い相談体制の整備を検討するためには、がん相談支援センターのスタッフの充実及び人材育成が必要であり、がん相談支援センターの質を保障する取り組みが今後の課題と言われている。しかし、現在の取り組みは、医療機関やがん専門相談員がどうあるべきかが中心で相談者の視点に立った調査は全国的にも未だ至っていない。

目的：相談者からアンケートを用いてフィードバックを受けることで、がん専門相談員の課題を明らかにする。

対象と方法：2016年2月～2016年11月の間に、福岡大学病院がん相談支援センターの初回相談者に自記式質問紙を用いて、がん相談支援センターを利用した満足感、率直な感想や要望を調査し、結果を集計した。

結果：初回相談者は285名、アンケートを配布できた相談者は18.9%（54名）だった。相談後の満足度は87.0%、気持ちが前向きになった96.0%、また相談したいと答えた相談者は98.0%だった。相談者の意見には「情報不足」や「相談しやすい環境の要望」があった。

結語：相談者の満足度は高かった。相談者からの要望として、利用しやすい環境づくりと相談者に必要な最新情報の整備と提供が必要と考えられた。

キーワード：がん相談支援センター、がん専門相談員、満足度調査、フィードバック