

## 8 よろず相談内容とアンケート調査結果の比較

静岡県立静岡がんセンターの「よろず相談」では、平成14年9月の開院から平成15年12月までに10,230件の相談を扱った。その相談の内容を今回調査で使用した「自由回答欄分類表」により分類し、本調査結果と比較した結果を次に示す。

表 8-1 よろず相談とアンケート調査結果の比較

大分類	よろず相談		アンケート調査		
	(件数)	(割合)	(件数)	(割合)	
診療に関わること	外来	2,548	24.9%	121	0.5%
	入院・退院・転院	530	5.2%	195	0.8%
	診断・治療	2,053	20.1%	1,738	6.7%
	緩和ケア	243	2.4%	158	0.6%
	告知・IC・SO	2,262	22.1%	291	1.1%
	医療連携	42	0.4%	2	0.0%
	在宅療養	141	1.4%	3	0.0%
	施設設備・アクセス	250	2.4%	52	0.2%
	医療者との関係(自院)	83	0.8%	580	2.2%
	医療者との関係(他院)	97	0.9%	156	0.6%
	症状・副作用・後遺症	313	3.1%	3,915	15.1%
(小計)	8,562	83.7%	7,211	27.8%	
診療に関わらないうこと	不安などの心の問題	246	2.4%	12,624	48.6%
	生き方・生きがい・価値観	15	0.1%	1,140	4.4%
	就労・経済的負担	651	6.4%	2,055	7.9%
	家族・周囲の人との関係	46	0.4%	2,922	11.3%
	(小計)	958	9.4%	18,741	72.2%
その他	710	6.9%	0	0.0%	
合計	10,230	100.0%	25,952	100.0%	

図 8-1 よろず相談とアンケート調査結果の比較

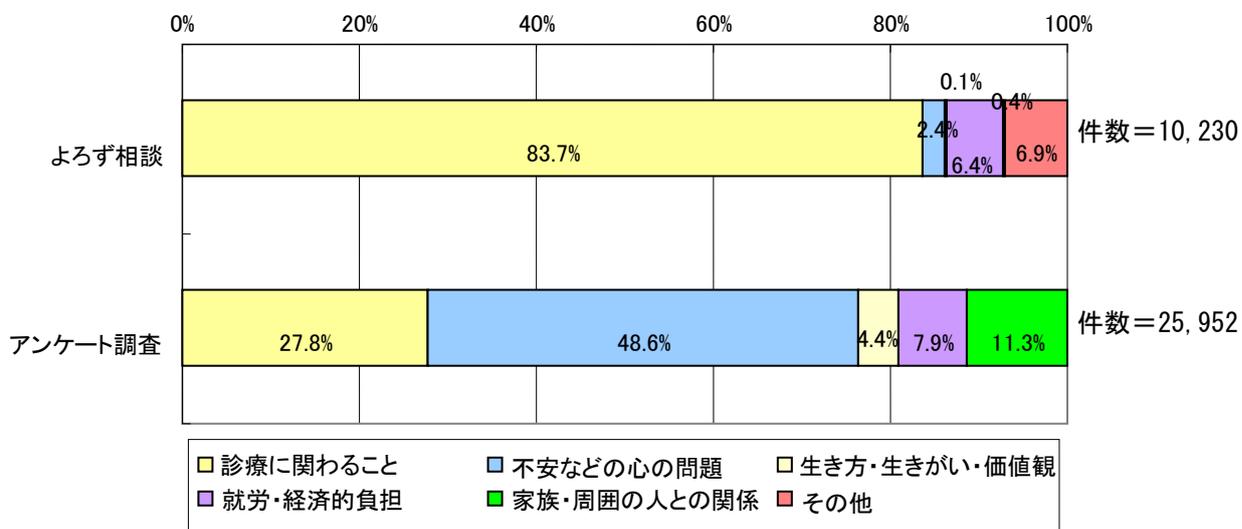


図 8-1 では、便宜上、大分類の「外来」から「症状・副作用・後遺症」までを「診療に関わること」としてまとめて表している。また、よろず相談の内容で、アンケート調査の分類表では分類できないものは「その他」としている。

表 8-1、図 8-1 から読み取れる特徴は次のとおりである。

**① よろず相談では「診療に関わること」が相談されている。**

よろず相談への相談の内容としては、外来や入院、診断や治療、告知、インフォームド・コンセント等の「診療に関わること」で、全体の 83.7%を占める。患者が、ある程度明確な回答が期待できると判断した悩みが相談されているということが出来る。

**② がん患者の悩みには、「相談する悩み」と「相談しない悩み」の二種類がある。**

がん患者の悩みには二種類があるようである。一方は診療に関することなどの相談しやすい悩みである。診療に関わる悩みの多くは、良きにせよ、悪きにせよ、時間の経過とともに、決着がつくことが多い。診療中に会った悩みで、かつ、解決方法が得られそうだと患者が判断したものは、よろず相談に持ち込まれているようである。診療に関わる事項の中で、「症状・副作用・後遺症」に関する悩みは、診療の過程で相談しても、解決できない問題が多く、そのため、アンケートでも採り上げられている。

一方、心の奥底にある「不安などの心の問題」、「生き方・生きがい・価値観」、「家族・周囲の人との関係」などの悩みは、解決が困難なことが多く、継続する悩みとしてアンケート調査でも、悩みの中で大きな割合を占めているが、よろず相談での相談は少ない。