

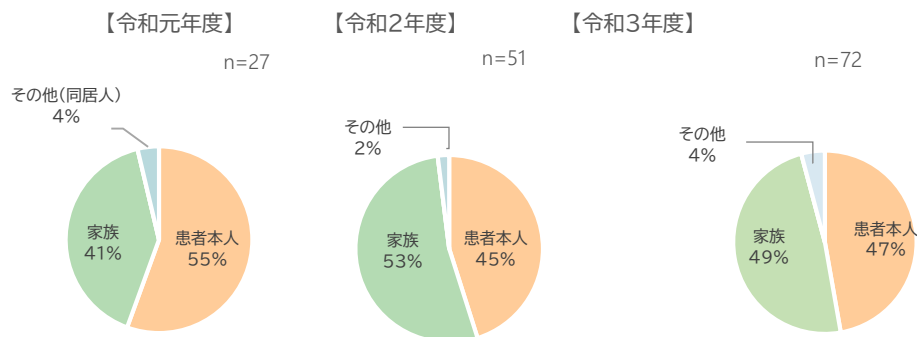
患者支援センター相談窓口に関するアンケート

～令和元年度から令和3年度までの比較結果～

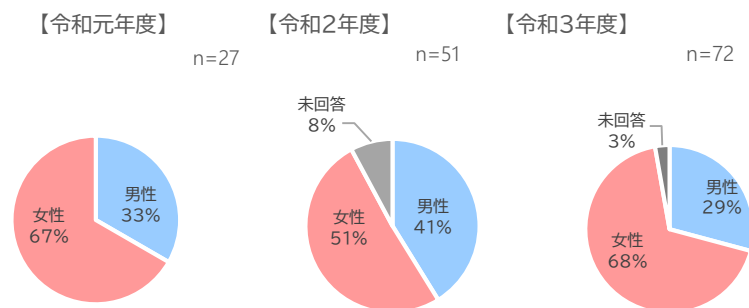
調査概要

実施期間：（令和元年度）令和2年1月27日～2月21日、
（令和2年度）令和2年12月14日～令和3年1月15日
（令和3年度）令和3年11月24日～令和3年12月28日
調査対象：実施期間内に患者支援センター相談窓口に来室した相談者（患者の家族等を含む。）
実施方法：グーグルアンケートを使用し、患者支援センターに設置しているタブレット又は患者が所持しているスマートフォンからQRコードを読み取り、アンケートフォームより直接回答していただく。また、アンケート用紙での回答も可とする。
回答数：（令和元年度）27件、（令和2年度）51件、（令和3年度）72件

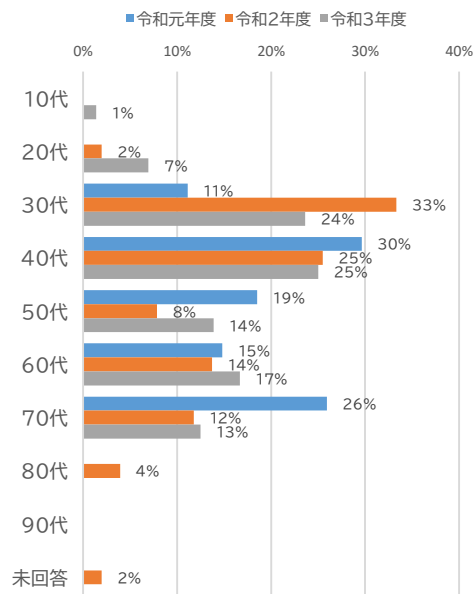
1. 回答者について教えてください。



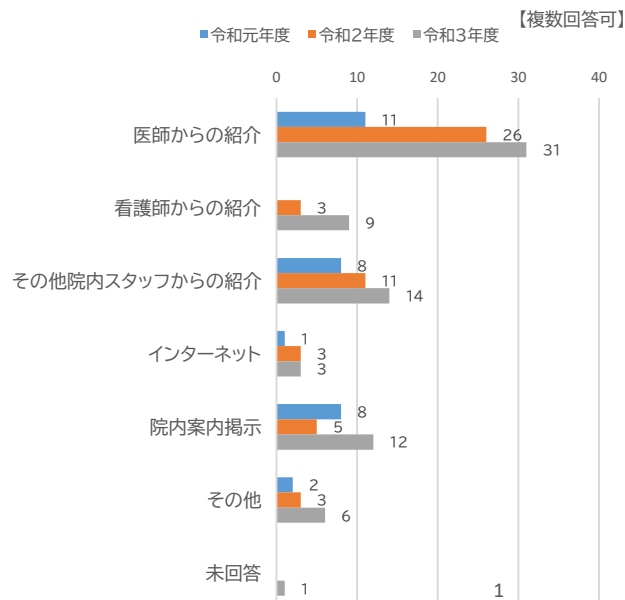
2. 性別（回答者）



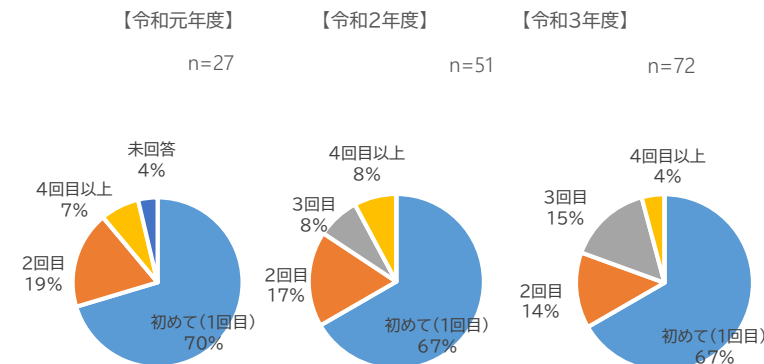
3. 年齢（回答者）



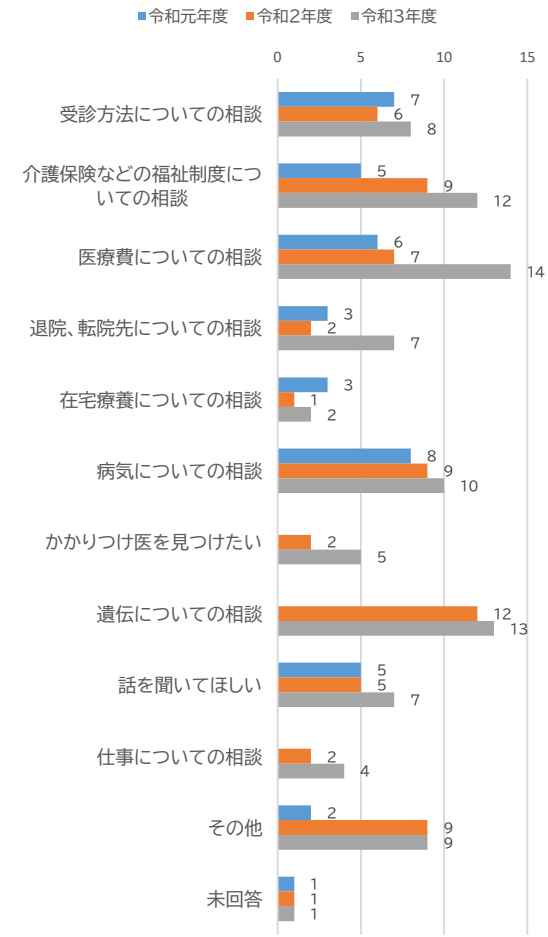
4. 患者支援センター相談窓口を どのようにしてお知りになりましたか？



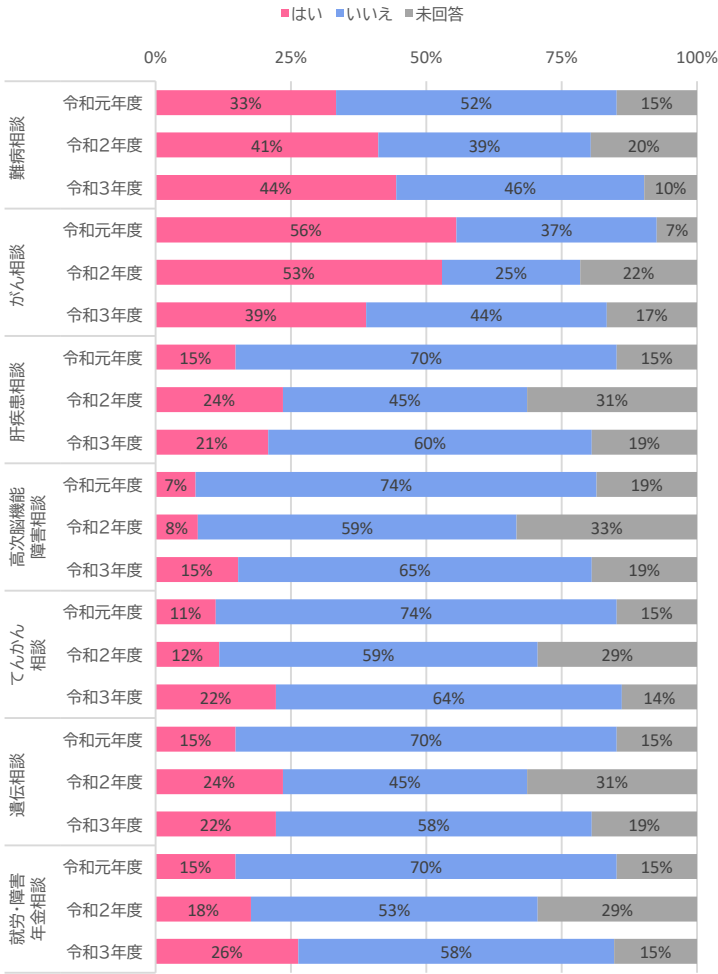
5. 患者支援センター相談窓口の 利用回数を教えてください。



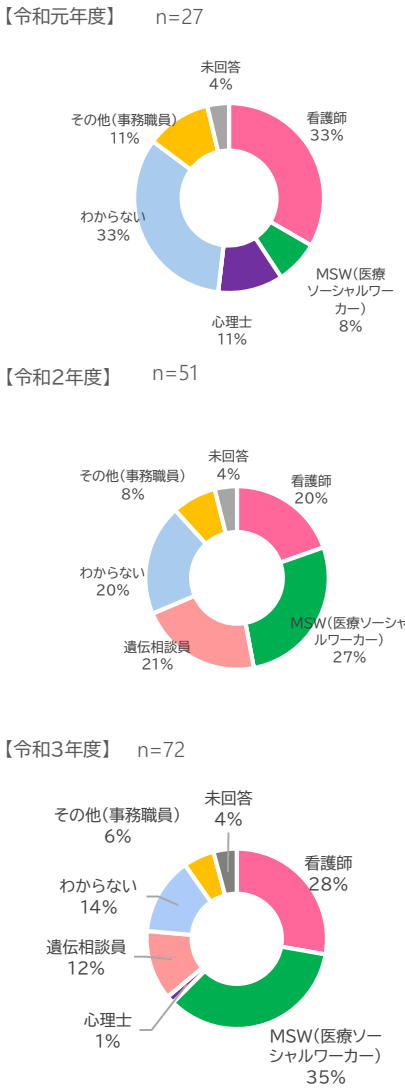
6. どのような相談のため来室されましたか？
【複数回答可】



7. 患者支援センターに以下の相談窓口があるのは知っていますか？

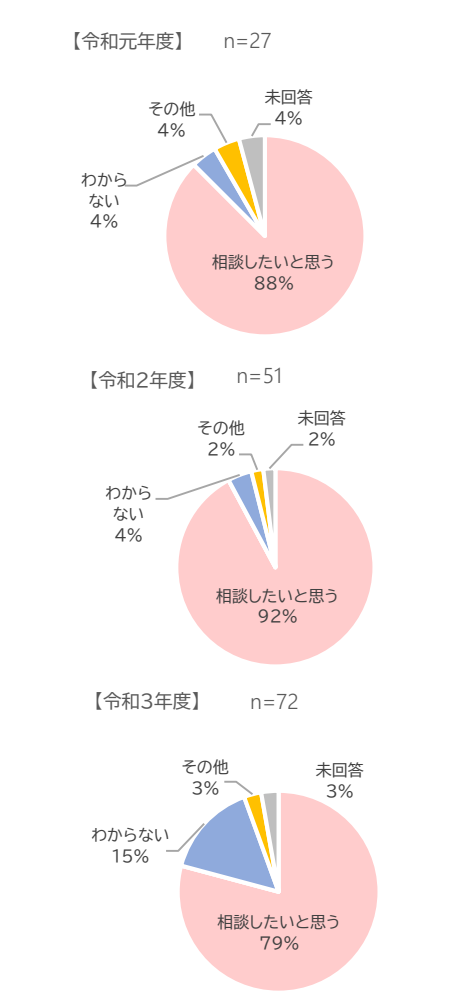
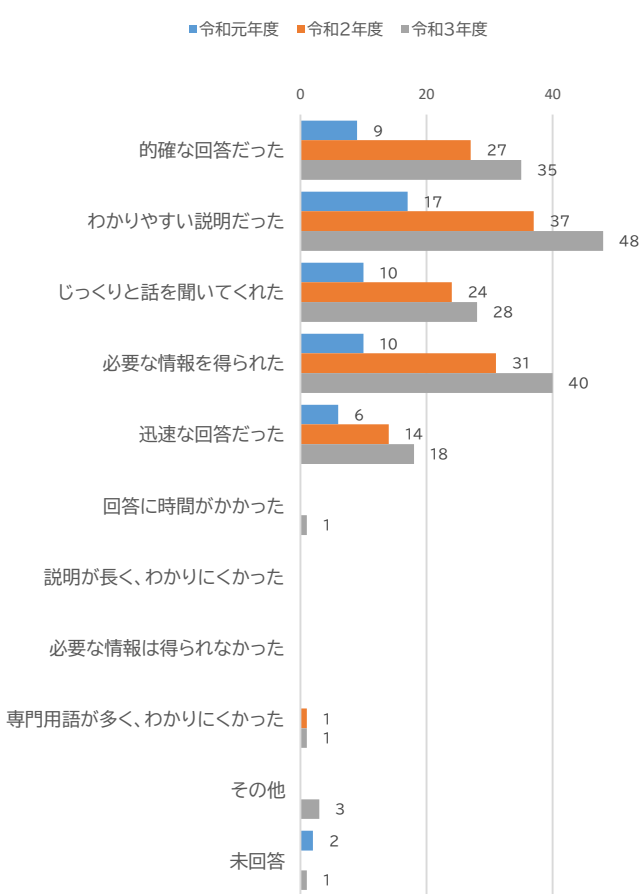
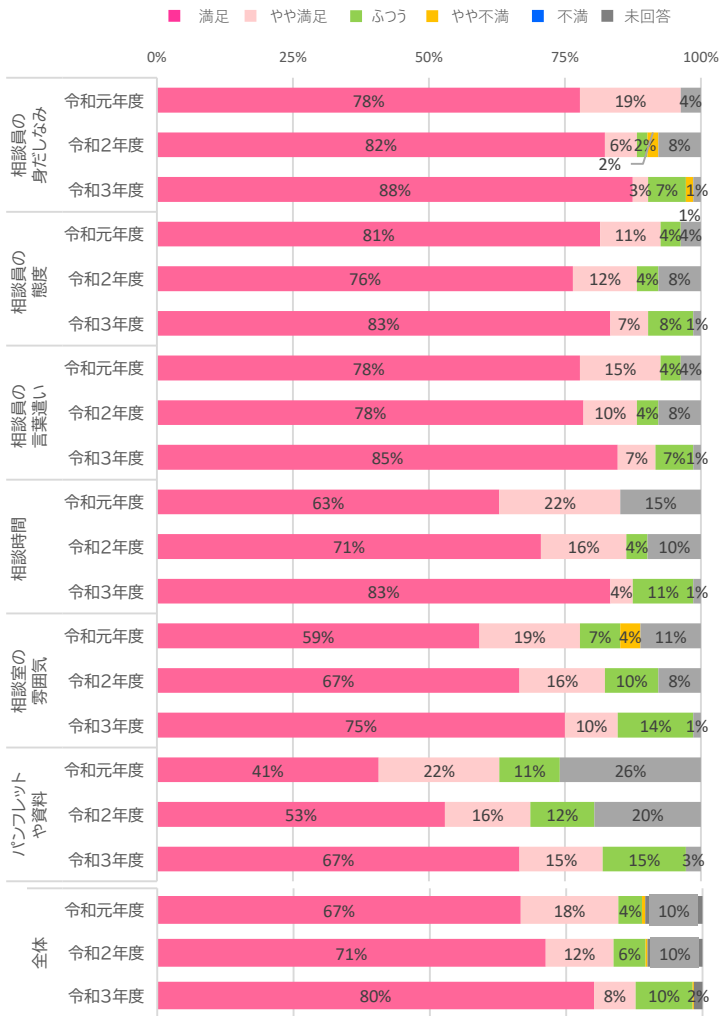


8. 相談員の職種



患者支援センター相談窓口に関するアンケート ～令和元年度から令和3年度までの比較結果～

9. 以下の項目について、該当するものを選んでください。 10. 相談についての感想を教えてください。【複数回答可】 11. 今後また相談したいと思いますか？



アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

令和元年度から令和3年度のアンケート結果から、患者支援センター相談窓口に対して相談者の皆さまから高評価をいただくことができました。評価の低かった項目に関して、相談員内にて情報共有し、継続して改善に取り組みました。また、評価の高かった項目に関しては、これに満足することなく、日々継続して努めてまいりました。

今後も患者さんに寄り添った相談支援を行うことができるよう、引き続き相談員の資質向上、サービス向上に取り組んでまいります。