

がん専門相談サービス

# プレミアサポート

利用状況のご報告  
2008 - 2010

## CONTENTS

はじめに .....	2
概要 利用実績 .....	5
第1章 利用時期や疾患から見る利用傾向 .....	8
第2章 相談内容分析 .....	12
第3章 利用者アンケート調査分析 .....	14
第4章 感謝の声 .....	15

## はじめに

治療を開始する前の相談が約7割——。がん専門相談サービス「プレミアサポート」のご利用状況を分析した本調査では、がん患者さんたちが、告知による精神的負担を抱えた状態で治療選択を迫られ、家族と共に悩む姿が再確認されました。

本サービスは、弊社提携先である生命保険会社アフラックの最新のがん保険の付帯サービスとして主に治療選択支援と精神的負担の軽減を目指し、スタートしました。おかげさまで開始から約3年が経ち、相談は600件を超え、民間企業ならではの、患者さんにとってよりパーソナルな医療相談サービスが実現できたと自負しております。実績データからも一般の健康相談や病院内のがん相談とは異なる傾向分析ができております。改めて、民間企業が担うがん相談スキームの有用性が検証できたと考えておりますので、このたびご報告させていただきます。

### 「プレミアサポート」のサービスメニュー

利用対象者：アフラックの所定のがん保険<sup>\*1</sup>の被保険者  
提供事業者：株式会社 法研



メニュー	内容
「がん患者専門カウンセラー」による訪問面談サービス	「がん患者専門カウンセラー」による初回の面談と面談後のフォローコール（2回まで）を無償で受けることができます。 <sup>*2</sup> ◆面談は、患者さんやご家族を訪問し（自宅を除く）、2時間程度行います。
専門医紹介 ベストドクターズ <sup>®</sup> ・ サービス <sup>*3</sup> （プレミアタイプ）	がん治療について、同じ専門分野の医師同士による相互評価で選出された専門医の情報を無償でご案内します。 （一回につき原則1名。複数回ご利用可能）

※1:「生きるためのがん保険Days(デイズ)」(2011年3月22日発売)、「アフラックのがん保険f(フォルテ)」(一部プランを除く) 詳細は、アフラックオフィシャルホームページ (<http://www.aflac.co.jp/>) をご覧ください。

※2: 当サービスメニューを利用した後、ご要望によりお客様の費用負担にて利用することも可能です。

※3: ベストドクターズは、Best Doctors, Inc.の商標です。

## サービス誕生の背景とニーズ

医療技術の進歩による治療選択の幅の拡大、「患者主体の医療」とインフォームド・コンセントの浸透などによって患者さん自身に治療の決断が委ねられています。一方、インターネットでは医療情報が溢れており、病状の理解や治療選択の決断、副作用の対処法、日常生活へのアドバイス、さらには、主治医と患者の良好な関係構築のために医療者によるサポートを求める声は年々増大していました。

がんの相談事業へのニーズをいち早く見出した関係者の中には、NPOや患者団体を立ち上げて実施展開する方々が現れました。また、国も「がん対策推進基本計画」において、すべての「がん診療連携拠点病院」に「相談支援センター」を設置し、当該病院の内外の患者さんにごん相談員を配置する策を講じています。

一方で、このような相談事業は、ビジネスとして確立することが難しいこともあって、「がん」に特化した民間の相談サービスはこれまでほとんど展開されてきませんでした。

## 「がん」と親和性の高いアフラックと組んだ新たなホスピタリティサービス

そのような中、弊社は、医療・健康・社会保障関連の書籍・雑誌を主力とする出版社として、そのリソースを生かして電話健康相談やメンタルヘルス・カウンセリング事業、専門医紹介サービスなどの相談事業を手掛けてきました。この経験から、情報を必要としている方に対しては、専門相談員との対面コミュニケーションを通してこそ、より理解が深まることや、その結果として高い顧客満足を得られること、とりわけがん治療に関する相談においては有益であると感じていました。

一方、日本で初めてがん保険を発売したアフラックでは、現在、1営業日あたり約12億円のがん保険の給付金をお客様にお支払いするという日常の業務を通して、がん専門相談サービスのニーズに接していました。また、保険の契約者向けに提供できる付帯サービスを模索しているところでした。

時期を合わせるかのように両社が出会い、がん相談事業の必要性に関する強い思いが共有され、2007年共同開発によるがん専門相談サービス「プレミアサポート」が誕生しました。高齢化のさらなる進展で一段とがん罹患者の増加が予想され、がん告知を受けた直後に治療選択を迫られる患者が相談支援サービスを必要とする機会が増えることも自明です。参入以来、民間サービスとして、既存サービスを凌駕できるよう、患者さん一人ひとりの状況に応じた、ホスピタリティに溢れた相談を目指して取り組んでいます。

## 組織的な教育体系によるカウンセラーの養成

弊社では、質の高いサービスを提供するために、また、5年以上の臨床経験を持ちがん看護の経験のある看護師をカウンセラーとして採用しています。財団法人癌研究会有明病院武藤徹一郎前病院長の監修による体系的な研修プログラムを開発しました。加えて各分野における第一線の講師陣に指導していただき、がんの基礎知識の強化はもちろん、精神腫瘍学(サイコオンコロジー)やカウンセリング技術の習得を図っています。また組織としての強みを最大限活用し、蓄積された様々なケースのノウハウを定期的な研修などで共有し、カウンセラーのスキルの標準化とサービスの質の向上を図っています。また各相談事案に対しては、担当のカウンセラーが一人に対応することになりますが、他のカウンセラーのバックアップ、プレミアサポートセンターにおける多面的がん情報収集およびがんの専門知識に習熟しているアフラックの専門医師陣や外部の経験豊富な臨床医の全面協力のもとに、民間サービスならではの組織力で対応しています。

## どこまでもパーソナルでプレミアな無償の医療相談サービス

本サービスは、1回2時間の面談を効果的なものにするために、事前に医師から受けた説明や患者さんの要望を聴取し、面談日までに必要な治療情報、闘病生活を支える生活情報などを準備しています。実際の面談では傾聴や資料を使った解説、時にはご家族同席の下で相違する家族間の意見調整などを行っています。この点は、他の電話相談などでは決して提供できない利点であると考えます。

従来の医療相談は、幅広い利用者を対象に、一般的で標準的な回答をすることが多いようですが、本サービスは、利用対象者に、「あなただけの」パーソナルでプレミアな医療相談を提供しています。

## ベストドクターズ<sup>®</sup>・サービス(プレミアタイプ)で、専門医を紹介

一般にセカンドオピニオンの取得は、他の疾患と比較してがん療養の場合にニーズが高いと考えられています。このため、がん相談事業とがん専門医紹介サービスの親和性が高いと考えました。切迫した専門医紹介希望も多くありますが、プレミアサポートでは、がん患者とご家族にとって、現在の主治医によるファーストオピニオンの正確な理解が最も重要と考え、まずがん患者専門カウンセラーによる面談サービスを相談の出発点であると位置づけています。がん患者やご家族の病状の理解度や意向をカウンセラーが十分に確認した上で、必要と認められる場合には、セカンドオピニオンの選択肢として「ベストドクターズ<sup>®</sup>・サービス」(プレミアタイプ)をお勧めしています。カウンセラーによるヒアリングを経ることで患者にとって効果的な場面で信頼できる専門医情報のご案内が可能となり、セカンドオピニオン取得の効果が最大化すると考えております。

## ■ がん保険とのコラボレーションはベストプラクティス

一般的にはまだプレミアサポートのような相談サービスの存在が認知されていませんが、生命保険の付帯サービスであることから、保険代理店がサービスの存在を紹介し、利用の後押しをしてきていることも今回の調査で明らかになりました。基本的に患者やご家族からの連絡を待たなければサービスを提供できない相談サービスという「待ちのサービス」では、初期の治療選択の段階にサービスの利用をしていただく契機となる動機づけが弱いというジレンマがありましたが、がん保険と相談サービスとのコラボレーションは、がん患者と早い段階から接点のある保険会社が利用を促してくれることで、この弱点の解消に効果を発揮しています。

また多くの患者にとって相談サービスやカウンセリングを利用した場合の効果をイメージしにくく、医師以外の医療資格者に対して費用を支払ってまで相談しようという意識が醸成されていません。本サービスが、保険の付帯サービスとして無償で利用をしていただけることは、利用促進の大きな追い風になると考えています。無償面談が「1回」であることを懸念する声も聞こえてきますが、利用者の高い満足度からも、1回の面談で十分に現状理解や考え方の整理がサポートできているものと考えています。

さらに追加相談が必要となった場合には、有償のサービスへ切り替わりますが、サービスの利用価値を理解していただいた利用者にとって利用費用を保険給付金の一部から賄える点でも、がん保険とのコラボレーションはベストプラクティスであり、アフラックとの出会いはまさに「天祐」と言うにふさわしいものです。

いまプレミアサポートはアフラックとともに、新たな民間のがん相談サービスとして相談事業の先頭を走り始めています。このサービスを利用できるアフラックのがん保険が世に広まることでプレミアサポートの利用者が増え、がん相談に対する理解も浸透していくことでしょう。さらに、がん患者専門カウンセラーのような職に意欲を持つ方々の活躍の場も広がり、多くの患者さんが相談サービスを利用する機会に恵まれる社会の実現にも貢献できるのではと信じています。

いまや年間65万人、毎分1.2人が、全国各地でがん告知を受けています<sup>\*4</sup>。今回の調査を通じて、患者個人にあった個別性医療すなわちテーラーメイド医療へのニーズが増しているように、これからはますますパーソナルながん専門相談サービスへのニーズが高まることを改めて確信するとともに、一人でも多くの方のお役に立てるサービスをプレミアサポートセンター関係者一同、力を合わせて目指して参ります。

株式会社 法研  
代表取締役社長 東島俊一

<sup>\*4</sup> 2005年に新たに診断されたがんは67万6千例。2011年現在では、人口の高齢化に伴い、70万例を超えていると推定（「がんの統計'09」より）。アフラックの初回請求調査では、「がん病名認識度」は、93.3%（初回入院年度2009年）。70万例×93.3%>65万人、65万人÷365日÷24時間÷60分÷1.23人（1分あたり）

## 概要 利用実績

本調査は、がん専門相談サービス「プレミアサポート」の利用状況および利用者アンケート調査を集計し分析を行ったものです。この程、結果がまとまりましたのでご報告いたします。

### <調査概要>

- 1 調査方法: サービス利用後の報告書および利用者アンケート調査分析
- 2 調査期間: 2008年3月～2010年12月
- 3 調査対象

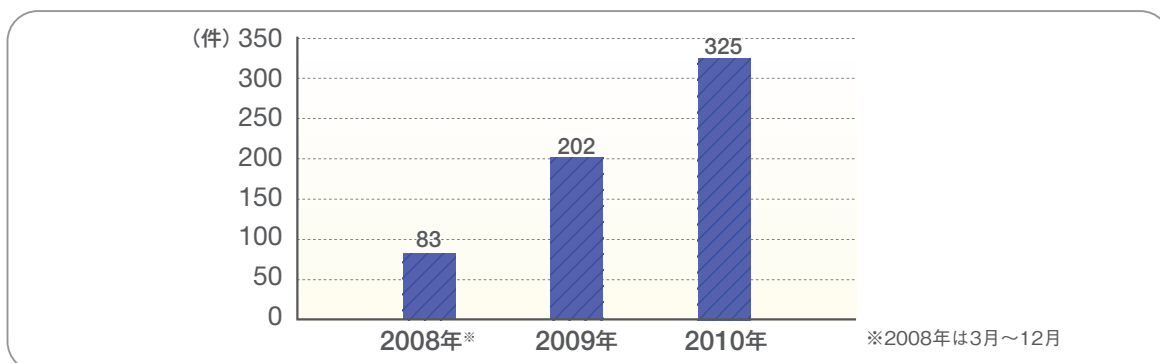
#### ① サービス利用報告書 610件

がん患者専門カウンセラーによる訪問面談サービス（訪問面談に代わる電話相談サービスも2010年3月より実施）、専門医紹介「ベストドクターズ®・サービス(プレミアタイプ)」のいずれかのサービスを利用した件数。2008年は83名、2009年は202名、2010年は325名となり、これまでの累計は610名となりました。

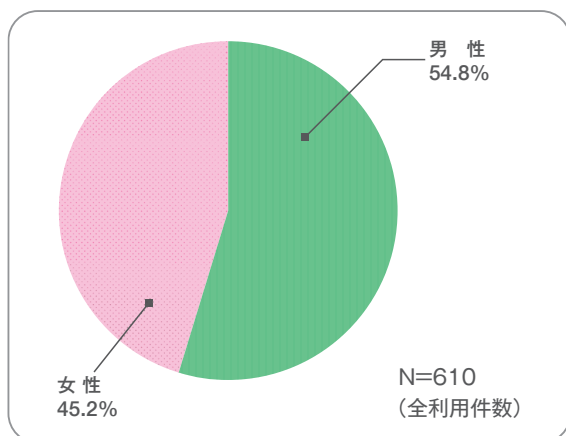
#### ② アンケート 268件

プレミアサポートを利用後に返送された利用者アンケート調査の件数。有効回答数は268件でした。

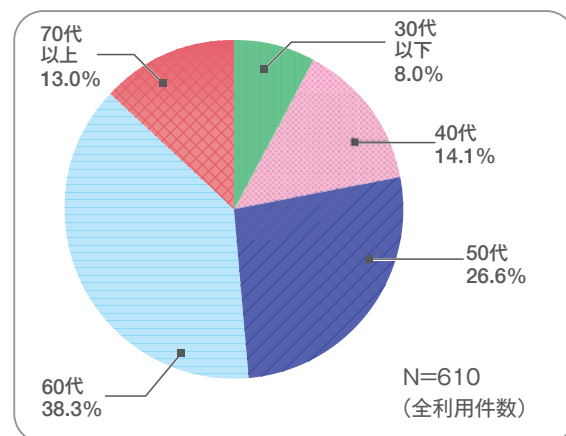
### ■ 利用件数推移



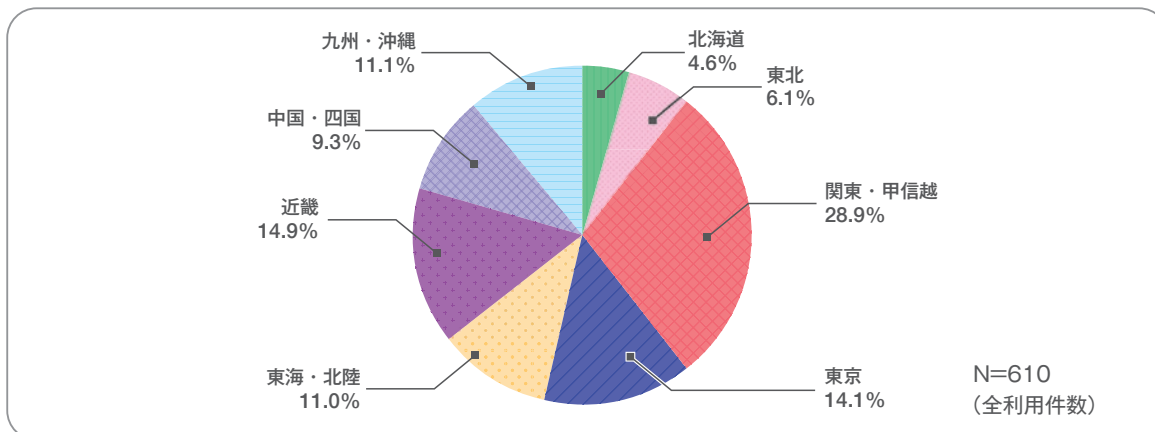
### ■ 患者の男女比



### ■ 患者の年代構成比



■ 地域別利用状況



■ (訪問面談サービス)平均相談時間と相談対応者

平均相談時間

プレミアムサポート:約2時間

〔参考〕相談支援センター:約20分

相談対応者

プレミアムサポート:5年以上の臨床経験を有する看護師(がん患者専門カウンセラー) 100%

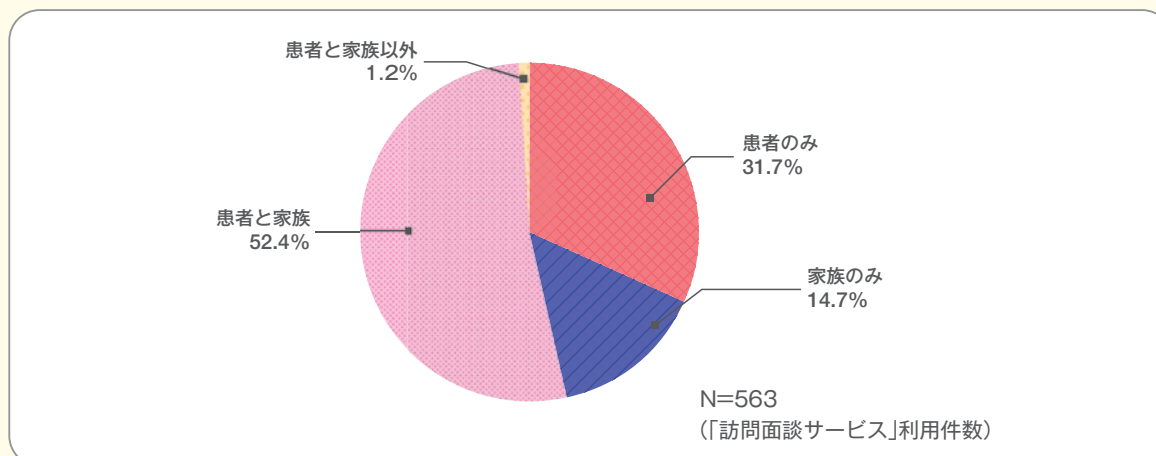
〔参考〕相談支援センター\*:福祉職54.4%、看護職36.5%、事務職5.4%、心理職1.4%、その他0.7%、無回答1.6%

※がん診療拠点病院の緩和ケア及び相談支援センターに関する調査—2009年度調査結果報告書・調査結果資料—より

相談支援センターとは、がん診療連携拠点病院に設置が義務付けられているがん患者への相談サービスを実施している施設です。相談支援センターは相談時間が平均20分なのに対して、プレミアムサポートは、がんの専門知識を備えた看護師が約2時間、患者とご家族の声を傾聴しながら対応しています。これまで、特別な事情を抱えた相談に対して、訪問面談が5時間に及ぶものもありました。

## 患者と家族 ～面談ではじめて知る“家族の思い”

## (訪問面談サービス) 患者本人／家族の利用割合



訪問面談サービスは、52.4%もの利用者が患者本人だけではなく家族とともに利用しています。これは一般の電話相談とは異なる特色であり、家族らが立会いの下で、患者自身の本音が共有される場となっています。

また同席者は、普段、通院に付き添っている家族はもとより、例えば遠方に住む子ども等である場合もあり、病院内の相談サービスともまた趣を異にしているようです。

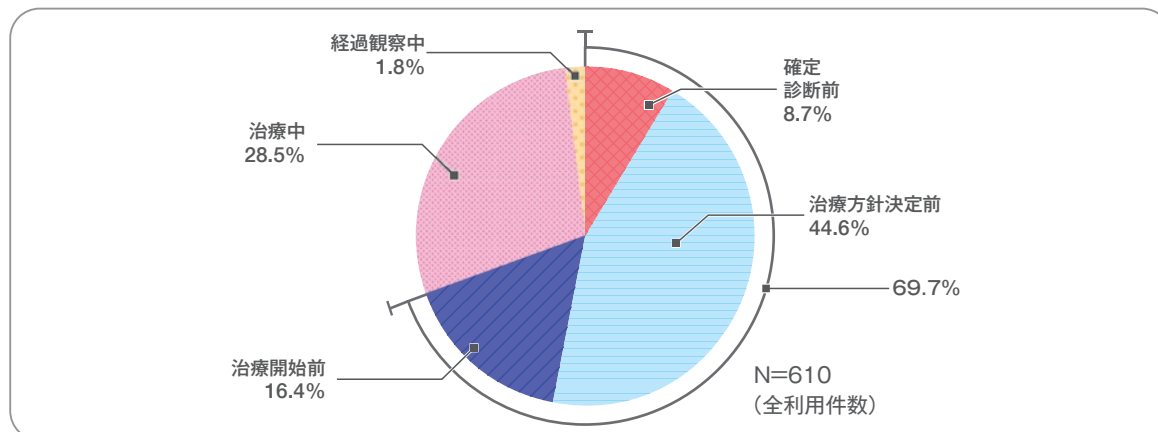
訪問面談では、家族が集まる場ががん患者専門カウンセラーという第三者が訪れることで、治療や闘病について、家族間で相違する意見が表出しやすい環境とそのきっかけを作っている傾向が見られます。

患者の中には、「家族だからこそ心配させたくない」あるいは、「家族なら、気持ちを察して欲しい」という思いから、家族に対し本音を話せない方もいます。家族もまた患者を心配するあまり、言葉にできない思いを抱えていることがあります。訪問面談の場で、患者・家族がそれぞれ抱えていた気持ちをカウンセラーにぶつけることで、初めて「お互いの思い」を知ることも多いのです。その結果、患者にとってどのような治療が良いのか、家族がどのようなサポートを行えばよいのかわかってくるようです。このような形で、患者が家族・医師と共に一丸となって、がんに向き向かうことができるように、治療環境作りのサポートを行うこともカウンセラーの大切な役割です。

プレミアサポートの訪問面談サービスは、心理的負担を抱えている患者さんとその家族に対して、「あなただけ」のパーソナルでプレミアな相談を提供しているのです。

# 第1章 利用時期や疾患から見る利用傾向

## ■ プレミアサポートの利用時期



プレミアムサポートの利用時期は治療を開始する前の利用者が69.7%に上りました。特に「治療方針決定前」が一番多く、全利用者の44.6%に上りました。本サービスを開発時に想定した「がん告知を受けた直後に治療選択を迫られる患者が相談支援サービスを必要とする機会が増えるであろう」というニーズと実際の利用目的とが合致していることを確認できました。また、「治療中」の相談ニーズも確認でき、今後のサービス展開に向けて注目しています。

【参考】相談支援センターにおける利用状況\*

利用時期

総数	診断なし (精査中含む)	治療前 (診断後 精査中含む)	治療中	治療後	経過観察中 (概ね治療 3ヶ月以降)	その他	不明	無回答	回答計
8,377	244	832	4,529	1,580	732	190	244	59	8,410
100.0%	2.9%	9.9%	54.1%	18.9%	8.7%	2.3%	2.9%	0.7%	100.4%

受診中の機関

総数	自施設 入院中	自施設 通院中	他施設 入院中	他施設 通院中	受診医療 機関なし	その他	不明	無回答	回答計
8,377	4,032	2,526	457	1,041	67	104	103	74	8,404
100.0%	48.1%	30.2%	5.5%	12.4%	0.8%	1.2%	1.2%	0.9%	100.3%

約8割

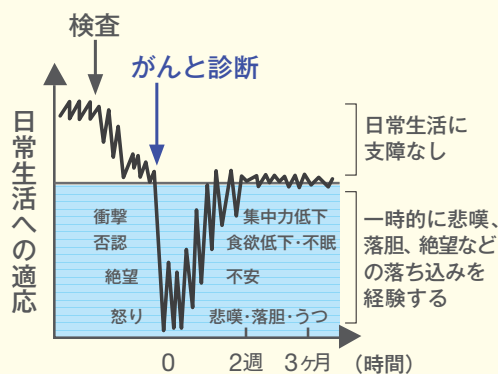
\*がん診療拠点病院の緩和ケア及び相談支援センターに関する調査－2009年度調査結果報告書・調査結果資料－より

相談支援センターにおける利用状況から、相談支援センターの利用時期はプレミアムサポートセンターの利用傾向とは異なり、治療中の相談が半数(54.1%)を超えています。また、受診中の機関については、同センター併設の病院を受診している患者の利用が約8割(自施設「入院中」と「通院中」の合計)に上っています。つまり、治療中の方は受診中の病院の相談支援センターを活用しているという傾向が見えます。しかし、今回の調査で、プレミアムサポートの利用者の大多数は相談支援センターを利用している方とは異なり、治療前にプレミアムサポートセンターを相談の窓口として活用していることがわかりました。このことより、プレミアムサポートは新しいニーズに応えているサービスであると考えています。



### 心の負担は「診断当初」が深刻

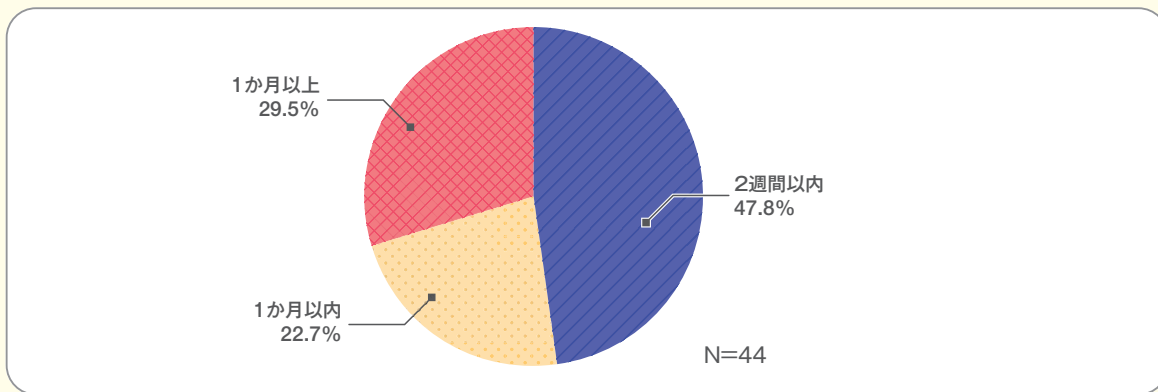
がんと診断された後、日常生活の適応状態は悪化します。一般的に、がんと告知されるまでの間はストレスも通常生活の維持が可能である範囲にとどまります。しかし、がんであるという診断の直後はストレスが一気に高まり、患者の感じる心の状態も「衝撃→否認→絶望→怒り」へとシフトしていきます。約2週間とも言われるこの時期を経て、やがて多くの患者は病気と向き合い、現実的な問題に取り組んでいく再適応という段階へ入っていきます。\*



※日本サイコオンコロジー学会ホームページ、内富庸介『JPOS サイコオンコロジー研修会2007』

### 告知日から治療開始日(または治療決定日)までの平均日数

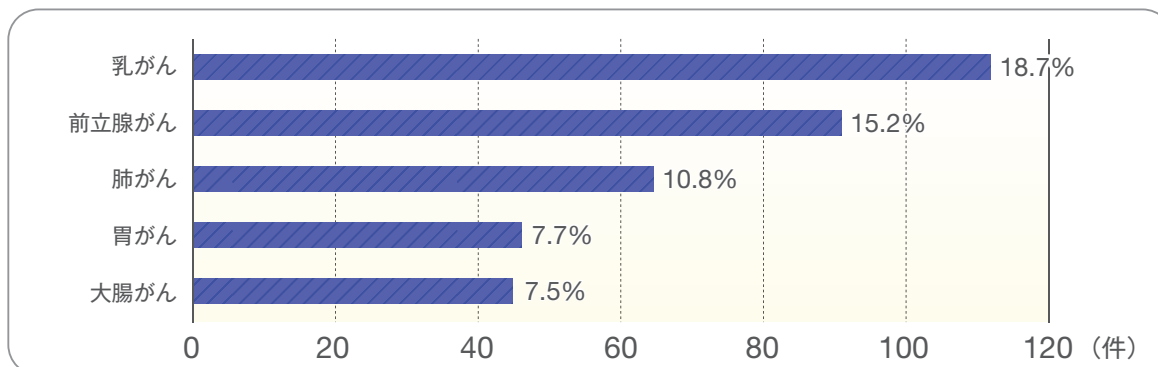
(調査期間:2010年12月~2011年1月)



本サービスの場合、告知日から治療が決定するまでの日数が2週間以内である方が、約半数を占めることがわかりました。このことから、極めて短期間に、利用者の多くは治療を選択しなければならないということがわかりました。

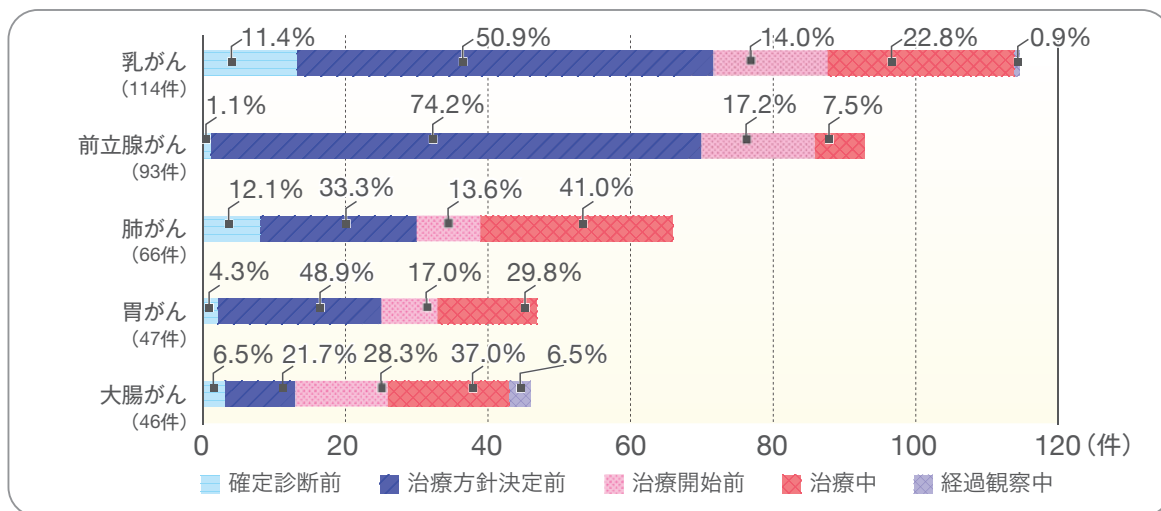
今回の調査から、プレミアサポートの利用者の多くは、たった2週間で、今までほとんど知らなかった「がん」に立ち向かい、命に関わる重大な選択を迫られている状況にあるということがわかりました。プレミアサポートセンターでは、このような方のお役にたてるよう、常に素早い対応を心がけています。

### 疾患部位別の相談割合(相談の多い上位5疾患)



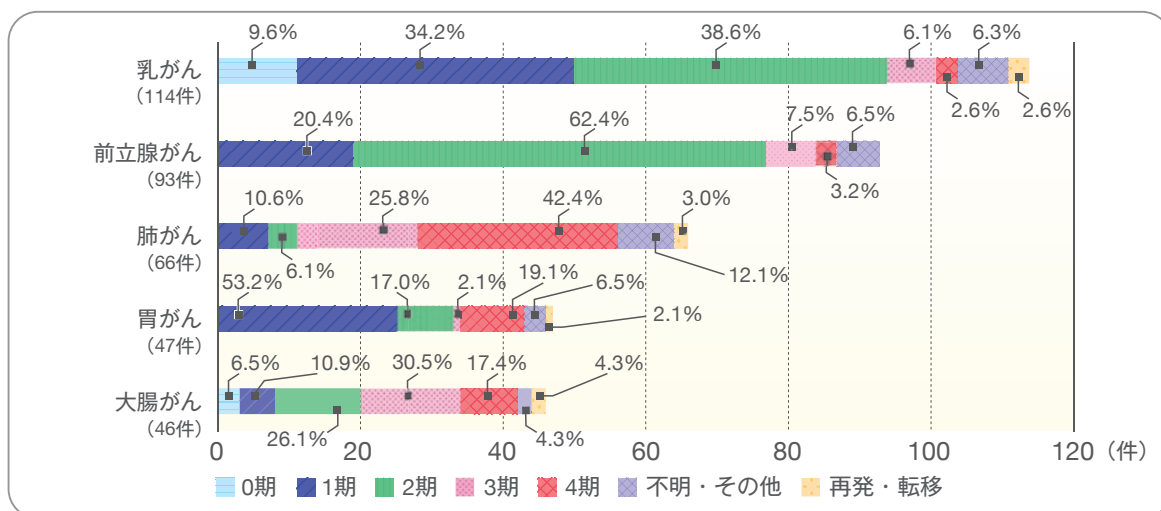
疾患の部位別に見た相談割合の上位5疾患は、乳がん、前立腺がん、肺がん、胃がん、大腸がんでした。

■ 疾患時期別相談割合 (相談の多い上位5疾患)



上位5つの疾患について相談の依頼時期を集計した結果、1位の乳がん、2位の前立腺がんは他の部位に比べて治療方針決定前の相談が多いということがわかりました。

■ 疾患別病期別相談割合 (相談の多い上位5疾患)



上位5つの疾患について相談時の病期を集計した結果、1位の乳がん、2位の前立腺がんは他の部位に比べて、病期が2期までの利用者が8割以上を占めるということがわかりました。

近年、医療の進歩は目覚ましく、がんの治療方法も多様化しています。そして、「初めにどの治療方法を選んだか」が、治療結果やQOL (Quality of Life: 生活の質) を左右すると言われるようになってきました。国民意識も、「お任せ医療」から「納得できる医療」へと大きく変化してきました。一番大事な「治療の初期選択」で「納得できる医療」を選択したいという患者心理が、今回の調査で利用者のおおよそ2人に1人が「治療方針決定前」に相談を希望していたという結果につながっているのではないかと考えられます。

〔参考〕日本の部位別がん罹患数と相談支援センターにおける部位別相談割合の上位5疾患

	1位	2位	3位	4位	5位
日本※1	胃がん	大腸がん	肺がん	乳がん	肝がん
相談支援センター※2	肺がん・縦隔腫瘍・ 心臓腫瘍	大腸がん・小腸がん	乳がん	胃がん	肝がん・胆道がん

※1 地域がん登録全国推計によるがん罹患データ(1975年～2005年)(国立がん研究センターがん対策情報センター)の2005年推計値より

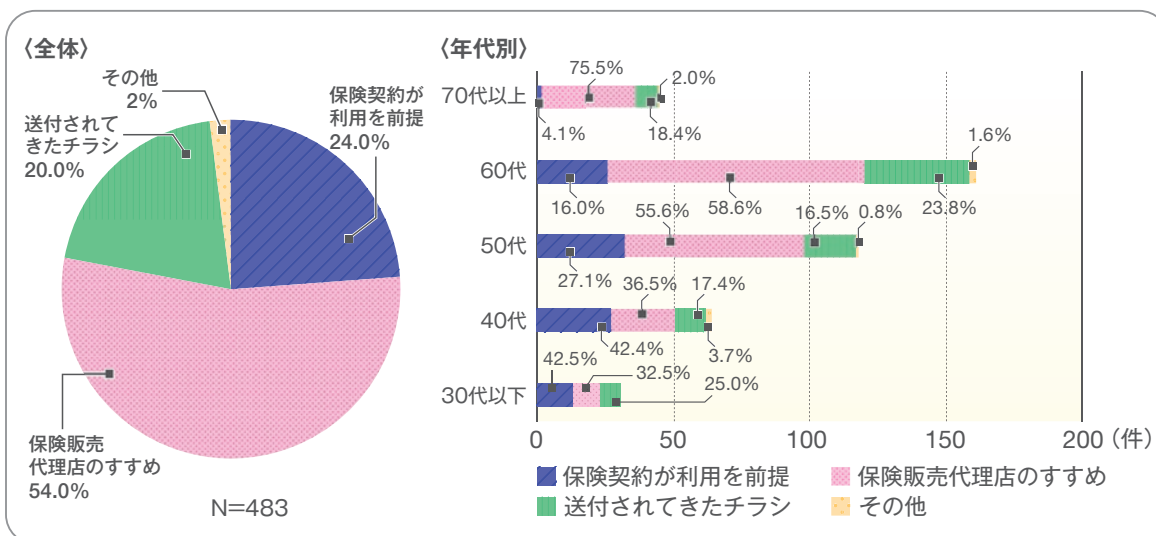
※2 「がん診療連携拠点病院の緩和ケアおよび相談支援センターに関する調査－2009年度調査結果報告書－」より

日本で罹患患者数の多いがんは順に「胃がん」「大腸がん」「肺がん」「乳がん」「肝がん」であり、これらのがんは、がん患者への相談サービスを実施しているがん診療連携拠点病院の相談支援センターでも相談割合上位5疾患に入ります。(「がん診療連携拠点病院の緩和ケアおよび相談支援センターに関する調査－2009年度調査結果報告書－」より) プレミアサポートでもこれらの疾患は相談割合の上位5疾患に含まれますが、その一方プレミアサポートでは、「乳がん」「前立腺がん」の2つの疾患の相談割合が突出して多いという傾向も見受けられます。今回の調査でプレミアサポートにおいては「乳がん」「前立腺がん」は、「治療方針決定前」かつ「病期が2期まで」の方が多く利用されています。

「乳がん」「前立腺がん」は1)進行する前に発見されることが多く治療の選択肢がある、2)乳がんも前立腺がんも手術を行うと、いずれも性機能やジェンダーへの影響が考えられる、といった他の部位にはない共通点があります。実際の相談でも、両疾患の場合、医師から提案された治療法である手術への抵抗感が強いという傾向があり、プレミアサポートがそういった悩みの受け皿になっていると推測されます。「乳がん」「前立腺がん」の患者がプレミアサポートを多く利用しているのは、命のことだけでなく治療後の人生のことも考えた上で、「様々な治療のなかから自分に一番合った治療を選択したい」という志向が顕著に表れた結果であると考えられます。

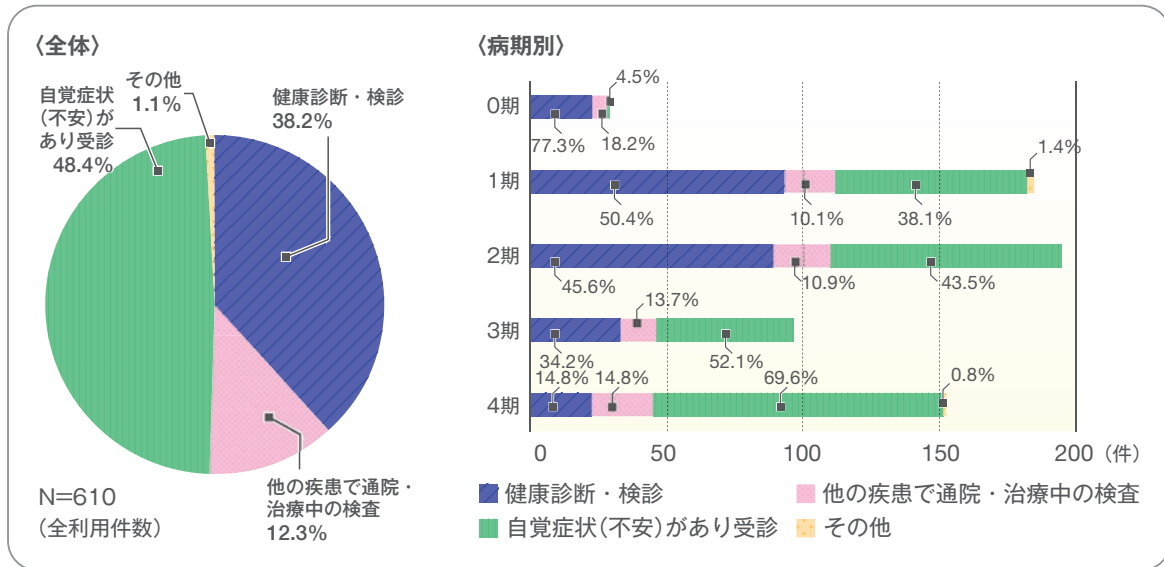
また、プレミアサポート利用者の3人に1人は「治療中」に相談希望であるということが今回の調査でわかりました。放射線療法、化学療法(抗がん剤治療・ホルモン療法)など長期化しがちな治療の相談、術後の生活への疑問、次の治療への不安など、がんは初期治療を決めた後も長く付き合っていかなければならない病気であることが影響していると考えられます。

### ■ 利用のきっかけ



プレミアサポート利用のきっかけについては、50代以上では「保険販売代理店のすすめ」が半数以上を占めています。一方で、30代、40代の4割が「保険契約がプレミアサポートの利用を前提」という回答があり、サービス利用のきっかけに、世代間で異なる特徴が見られました。また、保険の販売代理店が保険募集にとどまらず、がん患者をサポートする役割も担っている状況が明らかになりました。

## ■ 病気発見のきっかけ



プレミアサポート利用者の約半数が「自覚症状(不安)があり受診」をきっかけに病気を発見しています。一方、「健康診断・検診」をきっかけに病気を発見した方も約4割に上ることがわかりました。

プレミアサポート利用者のうち病期が判明している方の病気発見のきっかけは、1期、2期では約半数が「健康診断・検診」であったのに対し、3期は半数以上、4期では7割が「自覚症状(不安)があり受診」をきっかけに病気を発見しているということがわかりました。

## 第2章 相談内容分析

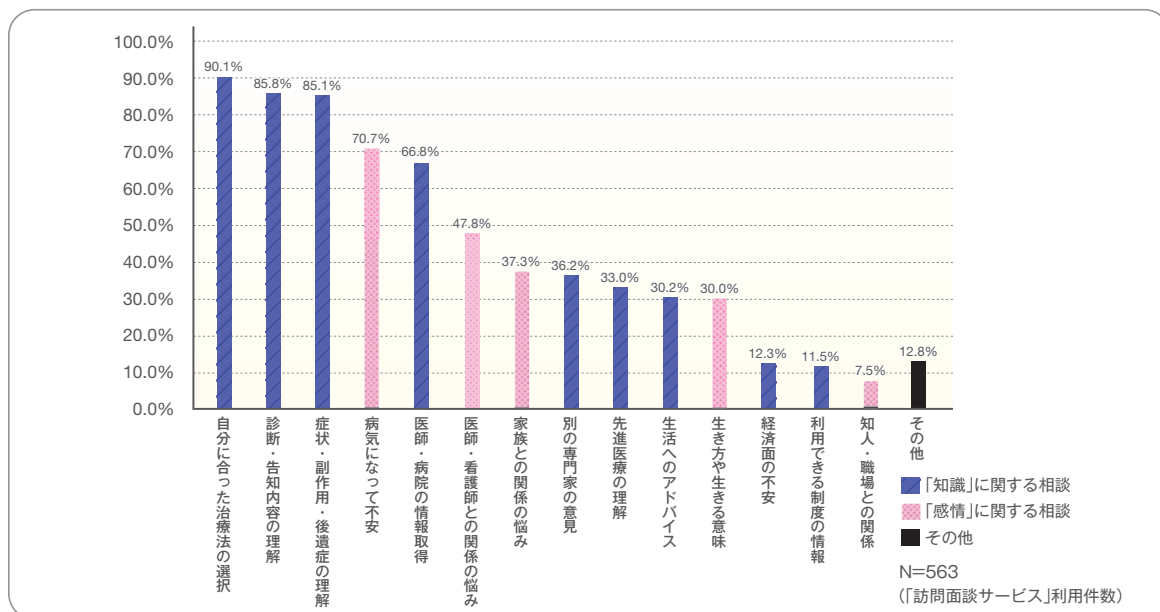
### ■ 主な相談内容(複数回答)

- 1 自分に合った治療法の選択 **90.1%**
- 2 診断・告知内容の理解 **85.8%**
- 3 症状・副作用・後遺症の理解 **85.1%**
- 4 病気になって不安 **70.7%**
- 5 医師・病院の情報取得 **66.8%**

N=563 (「訪問面談サービス」利用件数)

プレミアサポートに寄せられた主な相談内容は、上記のとおり、治療法や病気のことを知りたいという現実的な医療相談がもっとも多く行われています。また、「病気になって不安」という気持ちのサポートを求める相談も7割近くの方から寄せられていることがわかりました。

## 相談内容(全体像)(複数回答)



利用者のほとんどは、面談に際し、治療法や病気のことを知りたいと希望しますが、実際の面談では、併せて不安や心配といった気持ちを吐露することも多くあります<sup>※1</sup>。利用者の胸中では、不安と知りたいことがオーバーラップしているようであり、心の不安だけを相談したい方はきわめて少数です。また、相談支援センターに比べて本サービスの利用対象者は、がん保険の被保険者であることから、相談支援センターに比べて経済的不安を訴える割合は相対的に低くなっていることも特徴です。(プレミアムサポート:「経済面の不安」12.3%、がん相談支援センター:「医療費・生活費・社会保障制度」22.7%<sup>※2</sup>)ここから浮かび上がるプレミアムサポートの利用者像は、がん告知のショックに立ち止まるのではなく、前に進むための方法を、あるいは、前に進みたいけれど進めない不安を相談したい、という前向きな利用者の姿です。プレミアムサポートでは、この利用者の願いに応えるべく、「安心」して「納得」のいく医療を受けていただけるようなサポートを目指しています。

※1 「がん患者の悩み・ニーズに関する実態調査」株式会社法研 プレミアサポートセンター、アフラック、2009.6

※2 がん診療拠点病院の緩和ケア及び相談支援センターに関する調査-2009年度調査結果報告書・調査結果資料-7. 相談内容【実施したすべて】

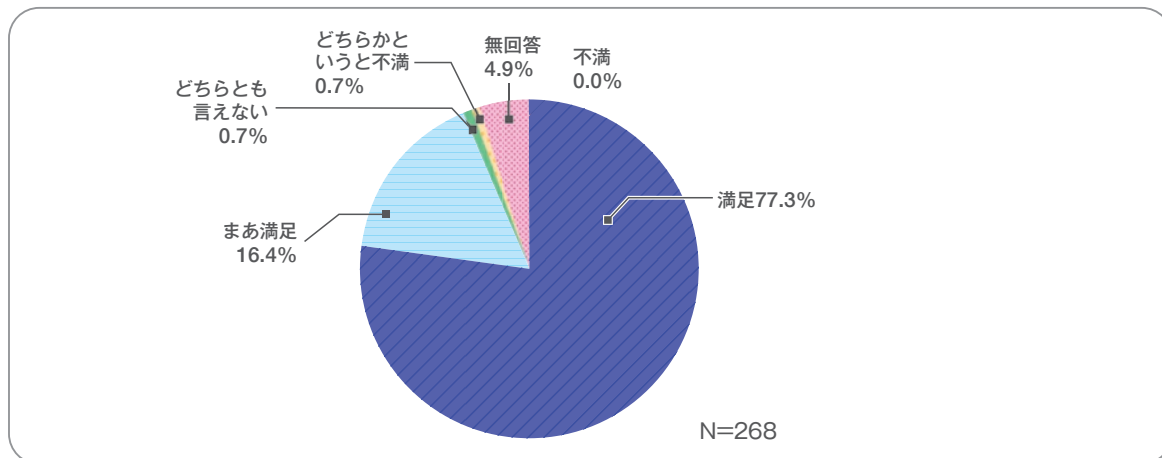
### がん患者の置かれた状況とがん患者専門カウンセラーのサポート

患者が、「がん」という病気と向き合うためには「知識」と「感情」双方のサポートが必要になります。患者が納得して進む為に必要な「知識」とは、〈自分の状態、病気を正しく理解すること〉〈共に歩む医師と信頼関係を築くこと〉〈必要になった時に知識を得る手段を知ること〉の3点です。そして病気に立ち向かっていくために「感情」の整理も大切になります。この「知識」と「感情」のバランスをとっていくことが重要だからこそ、がん患者専門カウンセラーの関わりが必要となるのです。がん患者専門カウンセラーは、患者が安心して納得した上で治療に向き合える環境作りをサポートしています。

プレミアムサポートの訪問面談は、世間一般でイメージされている電話による相談とは異なります。がん患者専門カウンセラーが患者と直に会ってじっくり向き合うことで、患者の思いや心の変化を、言葉、表情、仕草などからも読み取り、事前情報だけでは感じる事ができなかった、隠れたニーズをつかんでいきます。訪問面談のこうした関わりが、患者の気持ちに沿った対応を可能にしています。

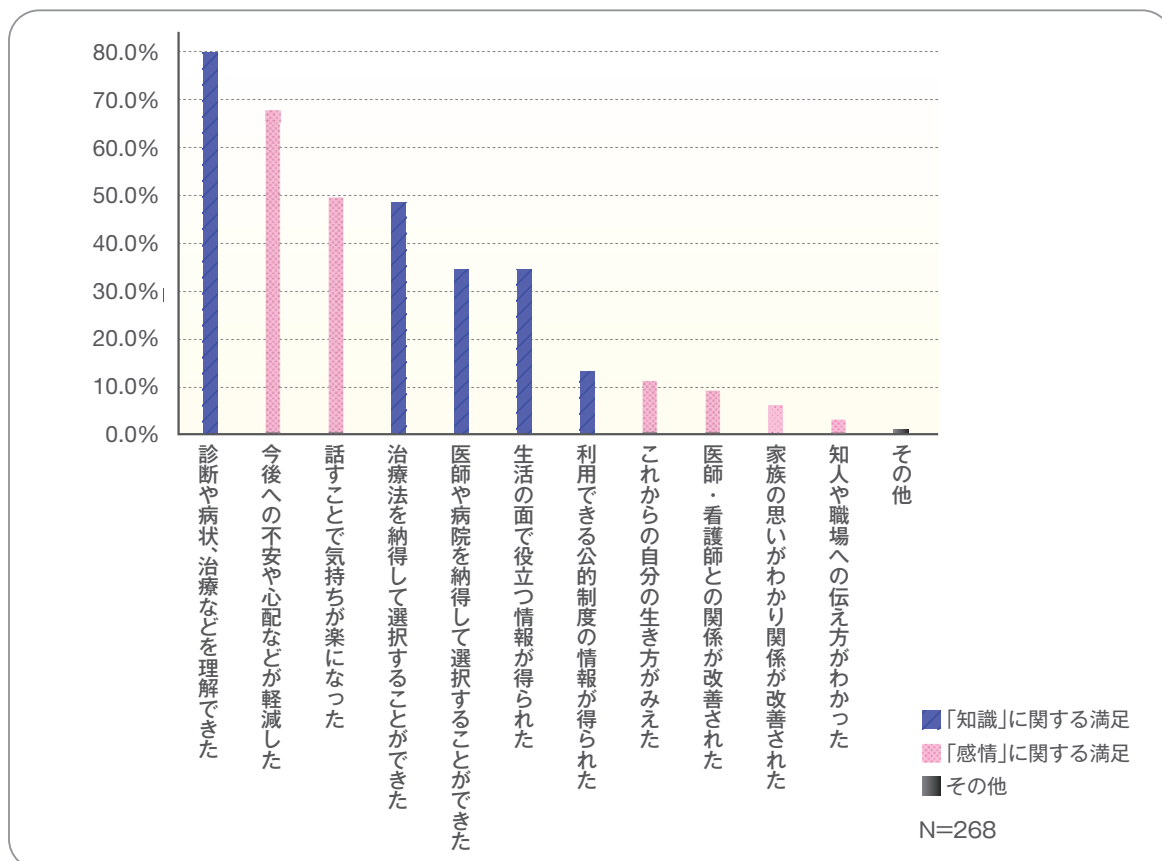
## 第3章 利用者アンケート調査分析

### 満足度



「満足」77.3%、「まあ満足」16.4%を合わせて93.6%の利用者がプレミアサポートに満足しています。

### 利用してよかったこと(複数回答)



相談依頼内容は「知識」面の事項が多かったが、「感情」面の満足度も高いことから、利用者が当初想定していなかった精神的な側面での効果・効能に満足を得ていることと考えられます。

## 第4章 感謝の声

### 40代・女性・乳がん・1期

“この時には、こう答える”といったマニュアルではない、人と人、心と心の会話ができる方が対応して下さって満足感がありました。2時間程の面談ではありましたが、私の心の内を深く正直に話すことができました。唐突にがん患者となった私ですが、このサービスを通しての触れ合いに心が緩み、手術への勇気、明日への元気をいただいたことに感謝致しております。細やかな配慮と思いやりを到るところに感じ取ることができました。カウンセラーさんの仕事に対する凛とした姿勢と温かなお人柄によって、帰宅後にも満足感が余韻として残っております。カウンセラーさんと話を進めていくなかで、主人という存在に今更ながら感謝しました。やはり心の支えの中心が主人ということ、それにこたえてくれる人であることにも幸せを感じます。これもカウンセラーさんが気づかせて下さったことです。ありがとうございました。

### 40代・女性・乳がん・2期

病気に対してだけでなく、罹患した本人に対する配慮を感じました。“がん”だと知って、さほどの動揺もなく、自分でも不思議なくらい冷静だと思っていたのですが、カウンセラーさんが別れ際に発した「お元気で！」の言葉に涙があふれました。赤の他人に親身になって話を聞いてくださり、時には笑顔で気持ちをほぐしてもらえました。あの言葉で、心の奥底では本当は傷つき、不安をかかえ、強がっていた自分に気づきました。病ではなく、心を癒してもらえたのだと思います。相手の立場に立った関わりの素晴らしさを感じました。様々にいただいた情報をもとに、自分で決断するための整理ができると思います。今後もより多くの悩める方たちのために頑張っていたらと、私のように救われる者がたくさんいると思います。本当にありがとうございました。

### 40代・女性・乳がん・4期

免疫療法をすぐにでも受けるつもりでしたが、面談で、新しい治療である免疫療法の特徴について、また、がんについて現時点で一番効果が証明されている標準治療について話しているうちに、「まだ自分は標準治療で治療を行う道がある」と感じたので考えを変えました。お話を聞かなかったら免疫療法の病院を探したり、クリニックへ予約の電話をしたりしていたと思います。とにかく、まず、今の先生を信じて治療に専念したいと考えています。

### 40代・女性・肺がん・4期

がん保険の販売代理店の方に私の保険にプレミアサポートが付いていることを教えていただいて利用しました。カウンセラーさんにお会いするまでは病院の先生と会うような感じで少しドキドキしていましたが、実際にお会いすると、いろんなお話ができて、先生との話では聞けなかったことも得られてすごく安心しました。もっと早い時期にプレミアサポートのことを思い出していたらよかったと思っています。カウンセラーさんのような方が1人でも居られると、患者としてはたいへん心強く、治療もがんばろうという気持ちになります。代理店の方にも本当によくしていただいています。フォローコールもぜひ利用したいと思います。

### 50代・男性・腎臓がん・1期

事前に電話で面談に当たったの必要な情報を伝えていたこともあり、短時間に整理された会話ができ、大変満足しています。精神面、経済面での情報も有り、基本的な特定部位に関する専門的な知識も豊富で十分参考にさせていただくことができました。今回は最初の利用で今後2回の電話でのフォローコールやベストドクターズのサービスにも期待しています。

### 50代・女性・子宮体がん・1期

私と家族の心を開かせて下さった面談でした。主人と娘と三人でサービスを受けましたが、カウンセラーの方がいて下さったおかげで家族に初めて自分の不安や家族への感謝のきもちを伝えることができました。また、家族の思いも改めて知りました。病状、手術、術後の過ごし方、等々、とても現実的、具体的に説明して下さい、自分なりにイメージをつかみ、覚悟ができました。手術前に受ける医師の説明も落ち着いて聞けると思います。面談を受けて、やっと前向きに手術に臨むことができるようになりました。

### 60代・男性・胆管がん・3期

親せき知人に医療関係者がいないため、相談する相手がなく、本やネットからの知識ばかりで主治医への信頼も揺らぐ中でカウンセラーの方の対応、説明、判断は大変心強いものでした。入院、手術、診断結果と頭の中がグルグルしている時に的確なご説明をしていただいて、大分、自分の頭の中がまとまってきました。今後、2回のフォローコールも使えると思うと、使う使わないに関わらず頼れるところがあると感じ、気持ちが救われます。

### 60代・男性・肝臓がん・4期

先日、父の肝臓がんのことでご相談した患者の娘です。カウンセラーさんと面談できて、患者本人も家族も随分と気持ちが落ち着きました。「プレミアサポート」がなければ納得のいかないまま、治療を開始していたかもしれないので大変助かりました。他人事と思っていたがんになり、本人も家族も動揺し、インターネットなどでも情報が多すぎとまどっていましたので、看護師さんでもあるカウンセラーの方に直にお話を伺えたのは有難かったです。プレミアサポートという制度、カウンセラーさんのお人柄、この制度を使うようにすすめて下さったがん保険の販売代理店の方、皆様に感謝しています。また、早急に対応して下さった事にも感謝しています。ありがとうございました。

### 70代・男性・前立腺がん・3期

自分の病気に対して自身の勉強が不可欠と感じました。治療方針決定時にその理由・経緯に若干釈然としないものがあり、自分なりに資料等から妥当と判断していましたが、今回の面談で多くの助言と教示を頂いたことで、その裏付けと安心感が得られたと感謝しております。また、カウンセラーとの面談に備えてこれまでの診療結果と内容等を整理できたことで、現在の治療方針に対する理解とその妥当性が認識できました。より直面している病気に対する理解が深まりました。今回の面談の成果をもとに、今後、主治医にこれまでは質問していなかった点をうかがうなど、積極的に向きあって行きたいと思います。



株式会社 法研

「生きる」を創る。



禁無断転載

制作・発行:株式会社法研

協力:アフラック

平成23年4月

〒104-8104 東京都中央区銀座1-10-1 株式会社法研

プレミアサポートセンター <http://www.premiersupport.jp/>