

# 「就労ほっとコール満足度」調査

平成28年3月

一般社団法人CSRプロジェクト



# 調査結果①

## ■ 調査目的

一般社団法人CSRプロジェクトでは、2012年から無料電話相談「就労セカンドオピニオン・ほっとコール」を毎月開催してきた。相談者の概要については、各回ごとに記録をしているが、無料電話相談の介入効果については、これまで検証をしてこなかったことから、本研究では、2012年から2015年の電話相談利用者のうち、アンケート調査協力に同意を頂けた方を対象にアンケート調査を実施した。本調査では、**①介入による効果（不安感の軽減など）、②実効性（助言を実施したかどうか・その変化）、③利用者満足度**、の3つの視点から調査、解析を実施した。

■ 調査主体：一般社団法人CSRプロジェクト

■ 助成金：公益財団法人 がん研究振興財団 がんサバイバーシップ研究支援事業助成金

■ 調査方法：WEBアンケートを用い、これまでの電話相談利用者130人にアンケートを配信、回答者は43人（回答率33%）

■ 調査実施期間：2016年2月1日(月)～2016年2月29日(月)

■ 対象者：2012年～2015年の無料電話相談利用者 130人

## ■ まとめ

調査の考察に当たり、全国のがん診療連携拠点病院のがん相談窓口である「がん相談支援センター」と比較をしてみた。2016年4月1日現在、全国で427施設ある「がん相談支援センター」では、患者さんやご家族、地域住民の方々にがんに関するあらゆる情報提供や相談に対応し、がんの病気や治療、療養生活について、情報を探す支援を行っている。また、心のケアや生活支援、助成制度の紹介、家族への支援など様々な相談に対応している。

実際にかん相談支援センターで対応している就労に関する相談の一部を紹介する。

- ・ 医師には職場復帰可能と言われたが、今までのような働き方ができるのか不安。
- ・ 外来で抗がん剤治療を受けながら、仕事ができることはありがたいが、自信がない。
- ・ 仕事復帰するが、身体を守りながら働くには何を伝え、どう話し合えばいいか？
- ・ 10割勤務できるまで、復帰しなくてもいいと言われた。どうしたらいいのか？

など、病院から社会に戻る時期の相談が多い。このような相談の際に、相談員に遠慮しながら、「自分の個人的な相談まででもいいのか？・・・」と、前置きをしながら就労相談に来訪される方も少なくない。

「就労ほっとコール」は、その名前からも対応できる範囲が明確であり、相談する側としてはピンポイントで個人的な内容も相談しやすい。本調査でも、「就労ほっとコール」を利用した方々が「問題解決に役に立った」、「気持ち楽になった」など一般的な相談対応ではなく、ひとりひとりに合った個別的な対応を可能にしているため、利用者の満足度が高くなっている。

# 調査結果②

病院内のがん相談支援センターでは、身体的・精神的な相談はもとより、社会的な相談でも、医療保険や傷病手当、障害年金などの受給相談が大半を占める。もちろん、前述したように就労の相談がない訳ではないが、病院内にがんを専門にした社会労務士がいない施設がほとんどのため、就業規則など社内ルールを含めた個別的な就労相談を院内で受けることは難しい。本調査では、病院内で行う就労支援に比べ、がんを専門にする社会労務士や社会福祉士と「就労ほっとコール」の利用者が、具体的に行動化に至るレベルまで一緒に考えることができたことが「行動変容」にもつながっていると推測できる。このように、「就労ほっとコール」は、就労を幅広くサポートするものであり、病院では支援しきれない個別的な部分もサポートしてくれる重要な窓口だと考える。

「就労ほっとコール」を担当するがんサバイバーは、はじめは自身一人のがん体験であった。その体験を原動力に“自分と同じように困る人たちの役に立ちたい”と社会労務士や社会福祉士といった専門資格を取得し、いまではその専門的立場から多くのがんサバイバーの経験をつなぐ重要な役割をしている。これは、がん診療連携拠点病院のがん相談支援センターでは対応することが難しいより個別性の高い就労相談を「就労ほっとコール」が担っているといっても過言ではない。年間85万人ががんになる時代に突入し、すでに治療や療養の場が病院内ではなく、病院外にシフトしている。このような背景から、がんサバイバーは、ケアを受けるだけの存在ではなく、ケアしケアされる存在へと変化しつつある。その一つの取組みが「就労ほっとコール」であり、これはより専門的・個別性の高い「ピアサポート」の新しい姿ともいえるのではないだろうか。

## ■ 課題

- ・本来であれば、電話相談から時間を空けすぎずに調査を実施すべきであるが、本調査は3年分の利用者調査となっている。そのため、回答者によっては、相当に時間が経過した者もいる。
- ・今後は、電話相談から半年以内でのアンケート調査が好ましい。
- ・また、不安や悩みについては、スコアや医学評価指標は用いておらず、スコアによる評価なども今後導入することが好ましい。

## ■ 調査の限界

- ・今回、がん種を明らかにしていないため、偏りがある可能性が高い。また、データの特徴 [男女比：男性23.3%、女性76.7%、就労状況：男性11.5%、女性88.5%、地域性：東京在住の人数が全体の46.5%] から考えると、男女比、それに伴うがん種の偏り、地域性などにより、本調査は限界がある。

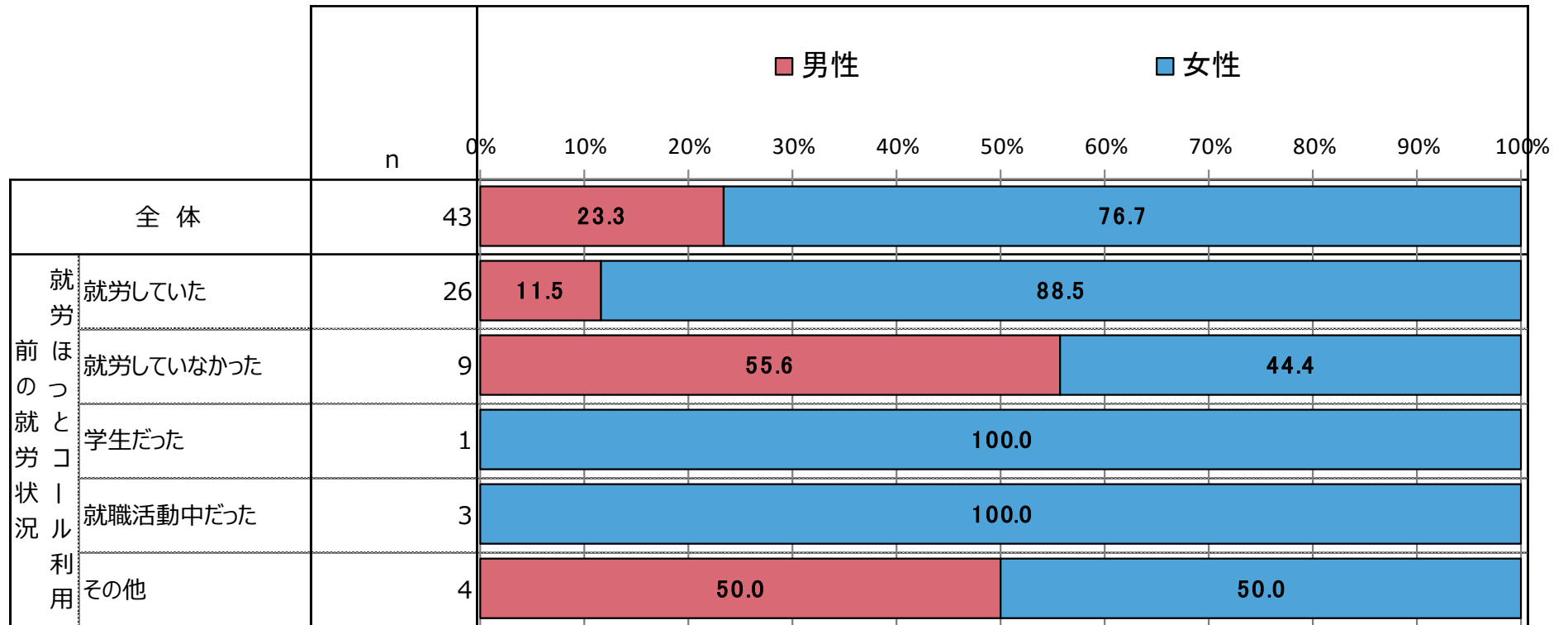
## ■ おわりに

- ・アンケートに協力いただいた回答者の皆様、並びに、本調査研究を助成頂いた貴財団に、厚く御礼申し上げます。

# 性別

- 回答者属性の性別の比率は、男性23.3%、女性76.7%
- 就労状況別では、「就労していた」が男性11.5%、女性88.5%

単位：%

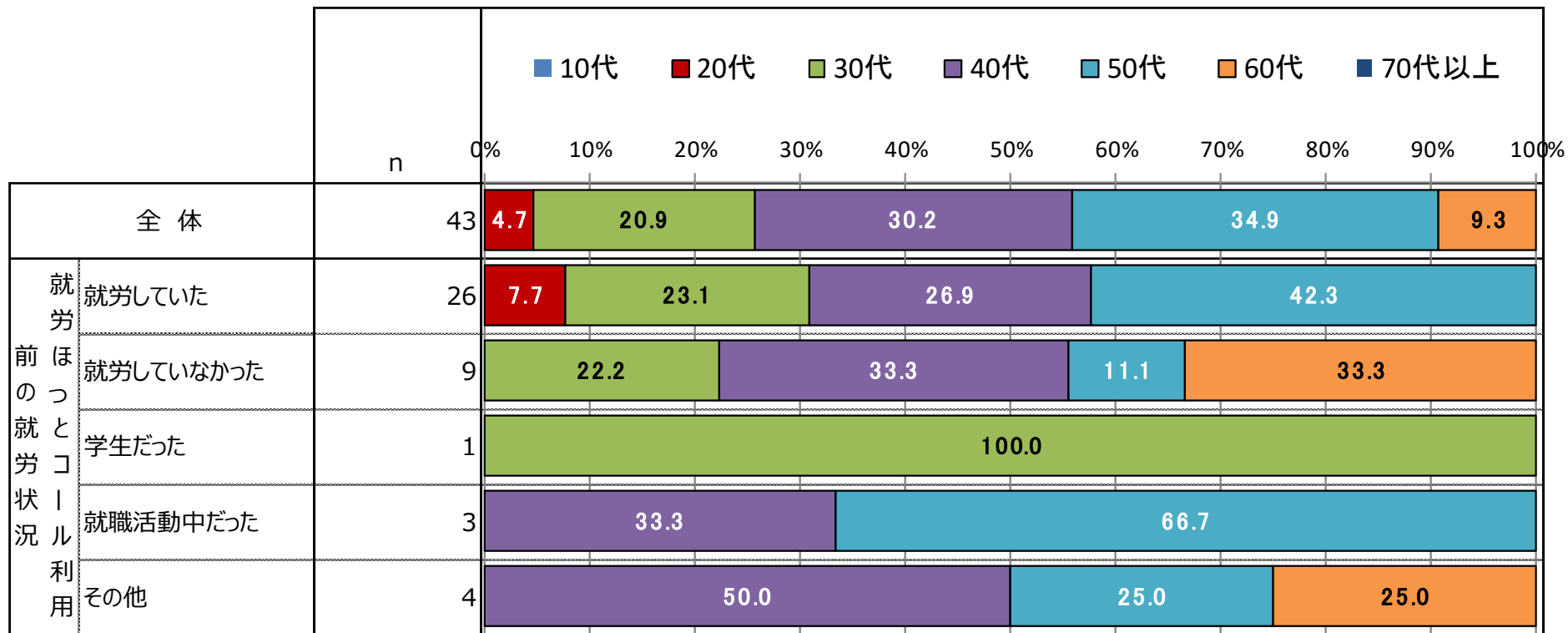


## 【その他】

就労中その後就職活動中  
 就労せずに療養中  
 休職  
 休職中

- 回答者属性の年齢の比率は、「10代」ゼロ、「20代」4.7%、「30代」20.9%、「40代」30.2%、「50代」34.9%、「60代」9.3%、「70代以上」ゼロ
- 就労状況別では、「就労していた」が「20代」7.7%、「30代」23.1%、「40代」26.9%、「50代」42.3%

単位：%



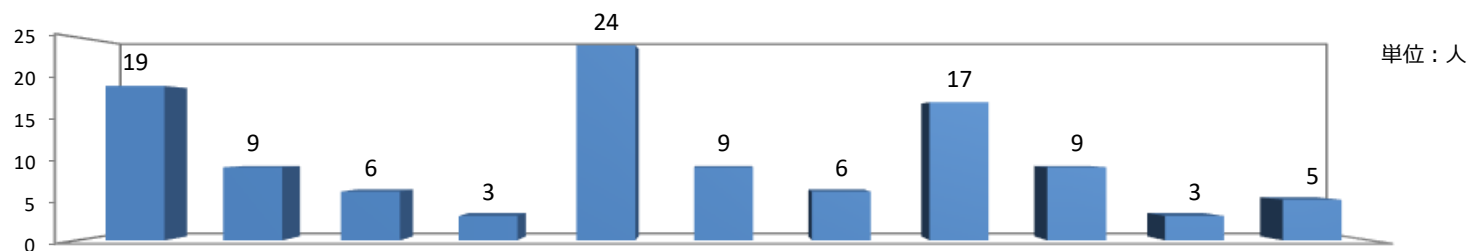


**全体**

# 就労ほっとコール相談理由

■ 「就労ほっとコールの相談理由」は、「職場の理解・人間関係」が24人、「今後の働き方」19人、「会社・同僚への伝え方」17人、「就職・再就職・転職」「社会保険等制度」「雇用継続」がそれぞれ9人となり、「休職・復職」「経済問題」がそれぞれ3人で最も少ない。

Q3. どのような理由で、就労ほっとコールにご相談されようと思われましたか？当てはまるもの全てをお選びください。



		n	今後の働き方	就職・再就職・転職	こ不安など精神的な	休職・復職	職場の理解・人間関係	社会保険等制度	ミ退職、退職のタイ	え会社・同僚への伝	雇用継続	経済問題	その他
全体		43	19	9	6	3	24	9	6	17	9	3	5
利用前 の就 労コ ール 状況	就労していた	26	9	7	5	3	13	6	5	11	6	-	3
	就労していなかった	9	5	-	1	-	4	1	1	3	2	3	1
	学生だった	1	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-
	就職活動中だった	3	1	-	-	-	3	-	-	1	-	-	1
	その他	4	3	2	-	-	3	1	-	1	1	-	-

【その他】

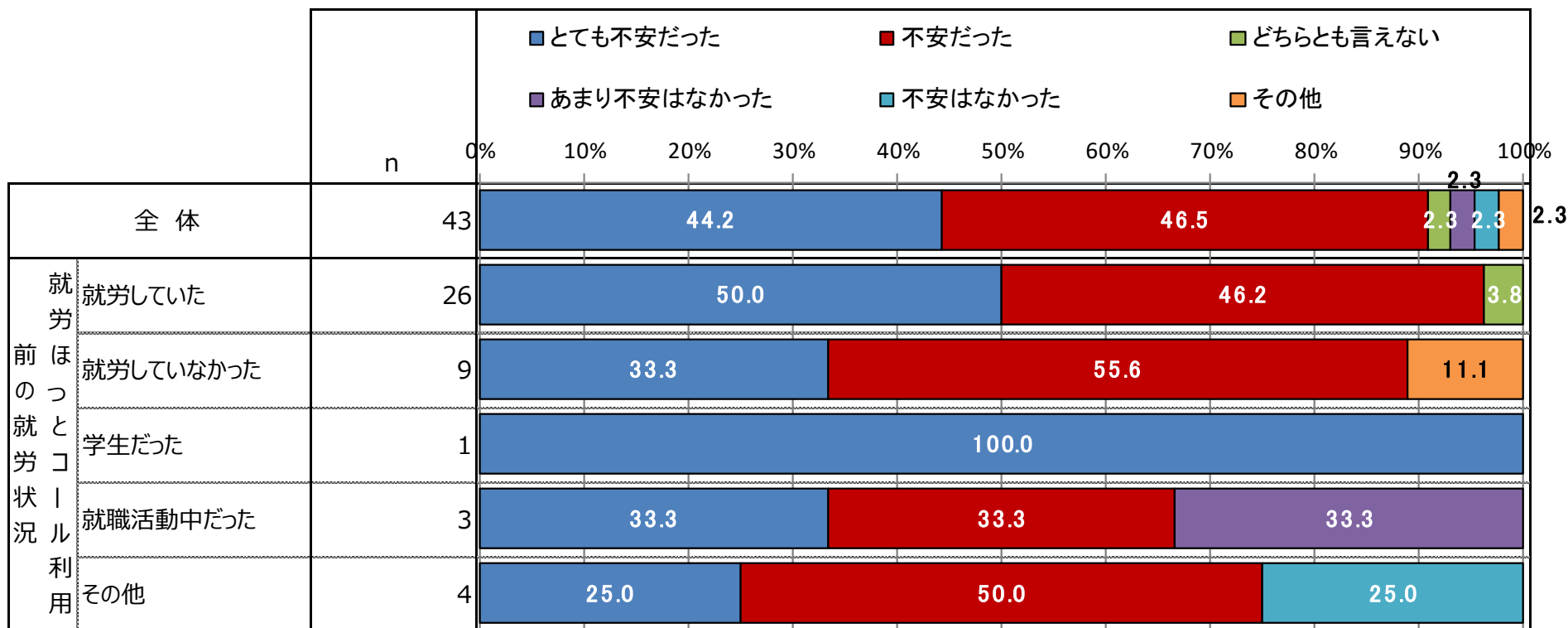
- ・疾患中の病気の社会保障について
- ・就職活動で病気を伝えるかどうか
- ・病気のため今後の仕事についての相談
- ・メンタル疾患で休職中でしたので、その相談。
- ・治療を終えて、働くにあたって仕事に支障がないため、病気のことは伝えずに就職しました。健康診断で正直に病気のことを伝えなければいけないのか？、と相談出来る相手が周りにおらず、困っていました。そんなときに就労ほっとコールの存在を知り、相談させていただきました。

# 電話相談前の気持ち

- 「電話相談前の気持ち」は、「不安だった（計）」が90.7%で、その内訳は「とても不安だった」44.2%、「不安だった」46.5%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「不安だった（計）」が96.2%となる。

Q4. 電話相談される前の、気持ちについてお聞かせください。当てはまるものをお選びください。（1つ選択）

単位：%



### 【その他】

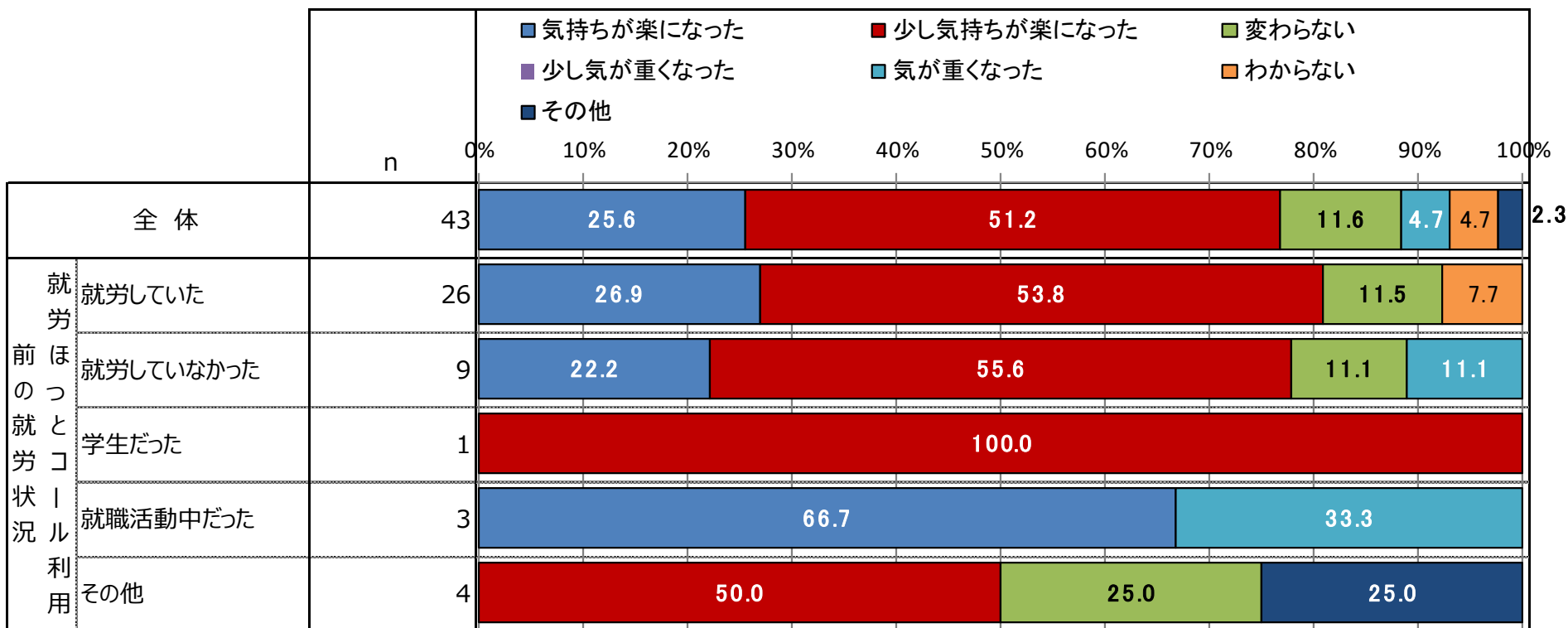
かなり以前のことなのでよく覚えていないが、予約制相談で少し不安もあったし電話会議形式での相談ということも初めてだったので制限時間の中でどのような質問の仕方が効果的なお話を聞きできるのかと気になっていたこともありあまり満足感は得られなかったように思う。

# 就労ほっとコール相談後の気持ちの変化！

- 「就労ほっとコール相談後の気持ちの変化」は、「気持ちが楽になった（計）」が76.8%で、その内訳は「気持ちが少し楽になった」25.6%、「少し気持ちが楽になった」51.2%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「楽になった（計）」80.7%となる。

Q5. 就労ほっとコールに相談することで、気持ちの変化はございましたか？（1つ選択）

単位：%



【その他】

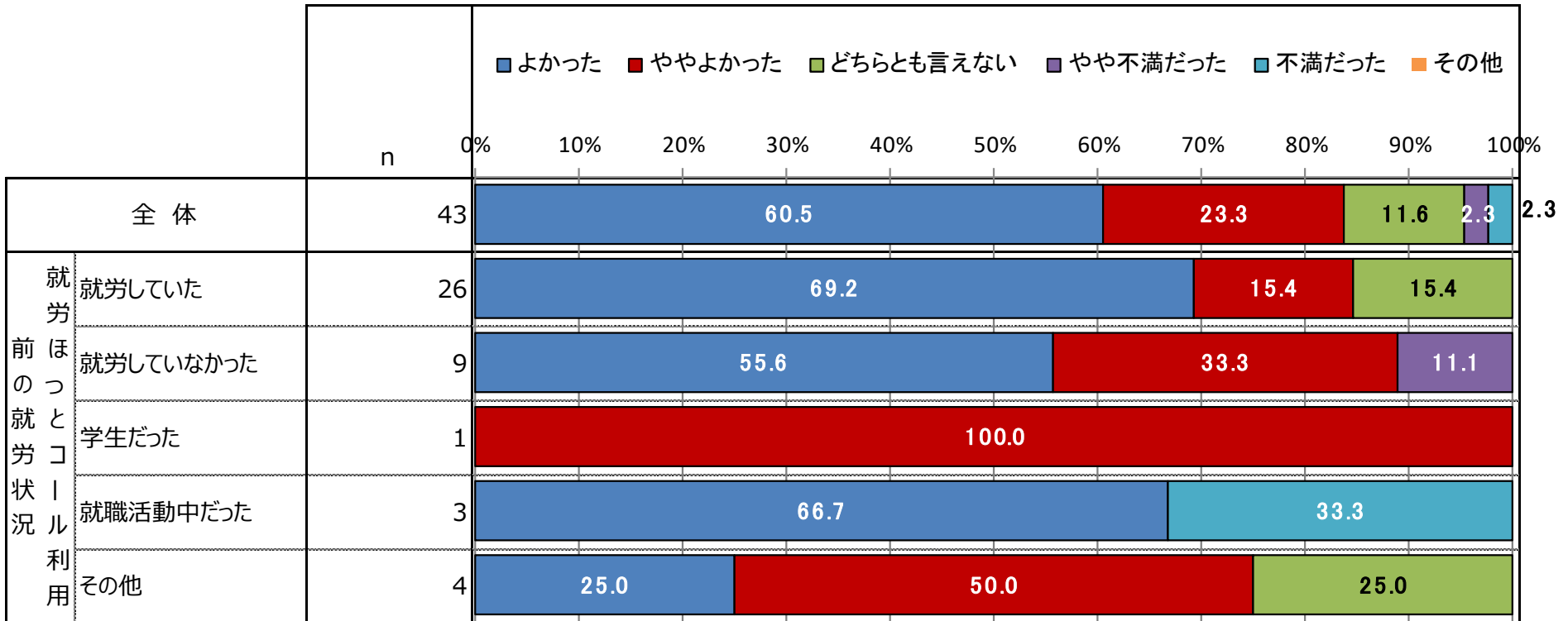
不明な点がクリアになることで、就労活動に対して前向きな気持ちになり、活動意欲が湧いてきた。

# 電話相談後の評価

- 「電話相談後の評価」は、「よかった（計）」が83.8%で、その内訳は「よかった」60.5%、「ややよかった」23.3%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「よかった（計）」84.6%となる。

Q6. 電話相談ができてよかったですか。当てはまるものをお選びください。（1つ選択）

単位：%

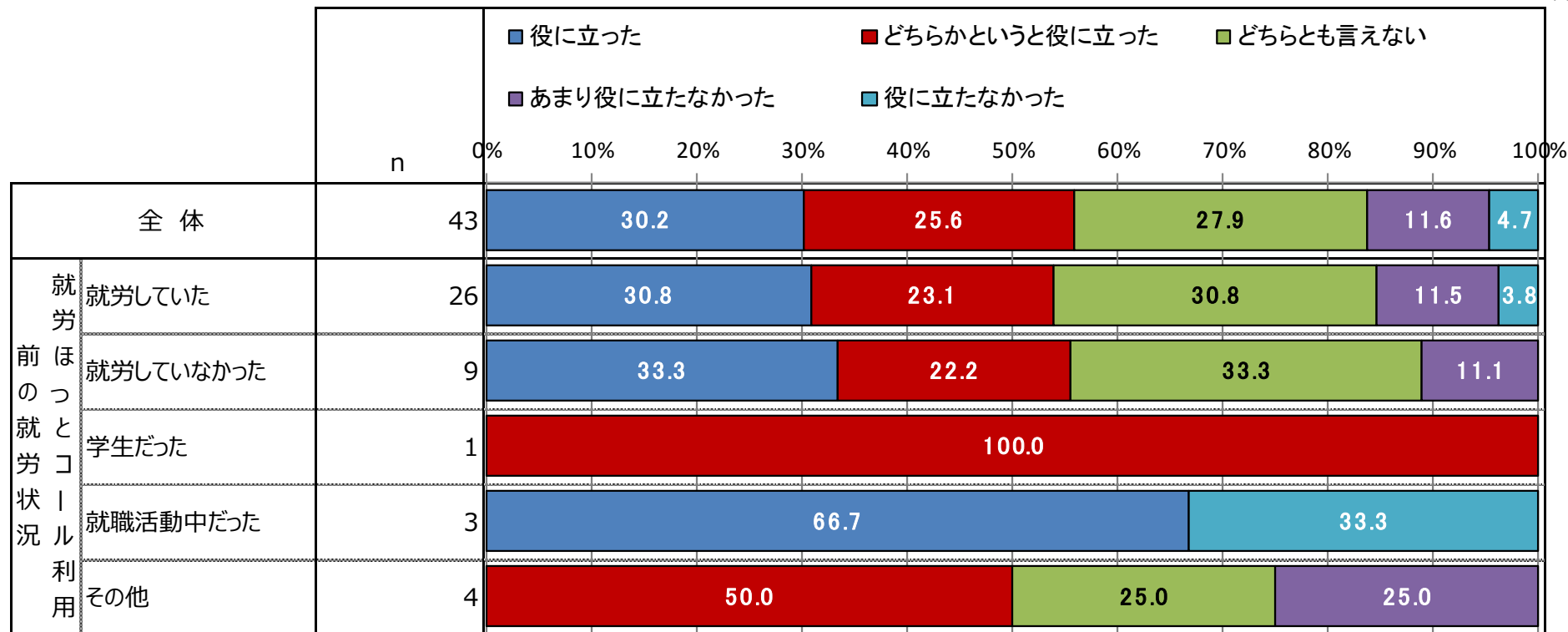


# 問題解決の役立ち

- 「問題解決の役立ち」は、「役に立った（計）」が55.8%で、その内訳は「役に立った」30.2%、「どちらかというと役に立った」25.6%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「役に立った（計）」53.9%となる。

Q8. 就労ほっとコールに相談することで、実際の問題解決に役立ちましたか。当てはまるものをお選びください。（1つ選択）

単位：%

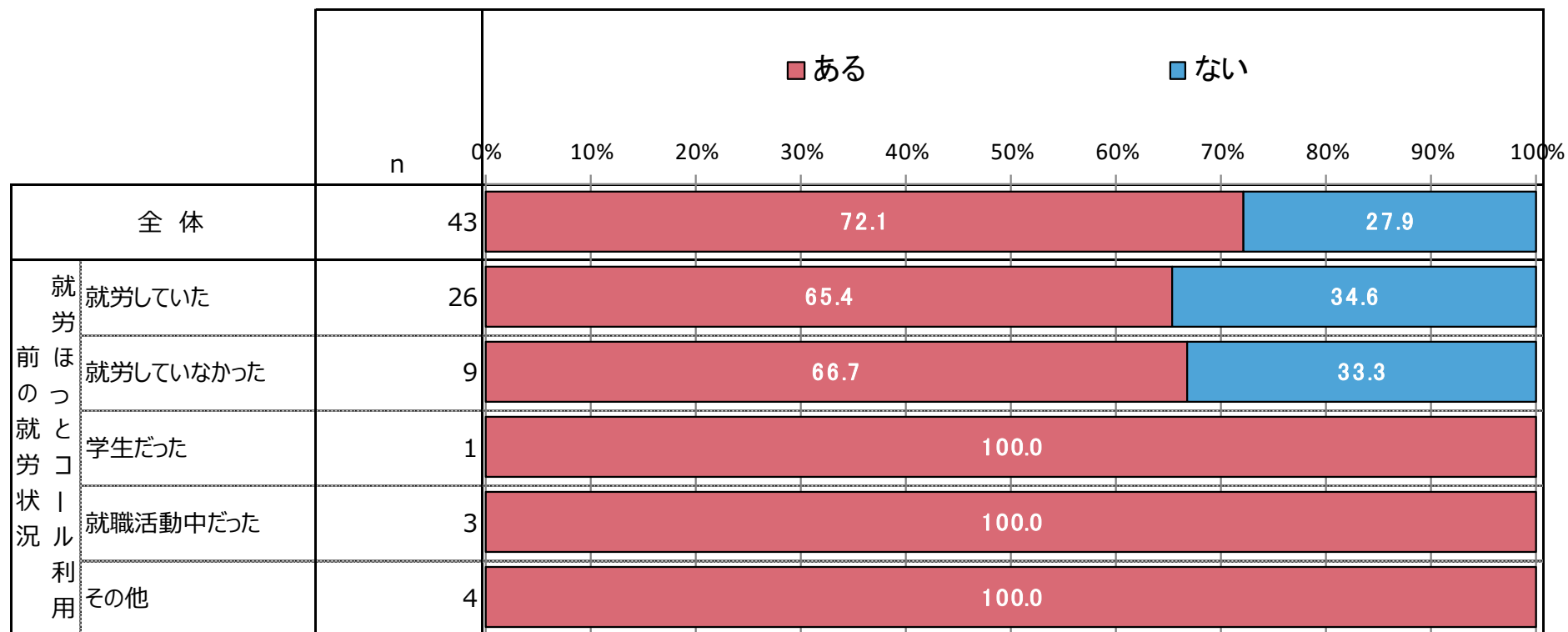


# 相談後の行動変容 I

- 「相談後の行動変容」は、「行動したことがある」が72.1%で、「行動したことはない」27.9%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「行動したことがある」65.4%、「行動したことはない」34.6%となる。

Q9. 相談後に何か実際に行動したことはありますか。当てはまるものをお選びください。(1つ選択)

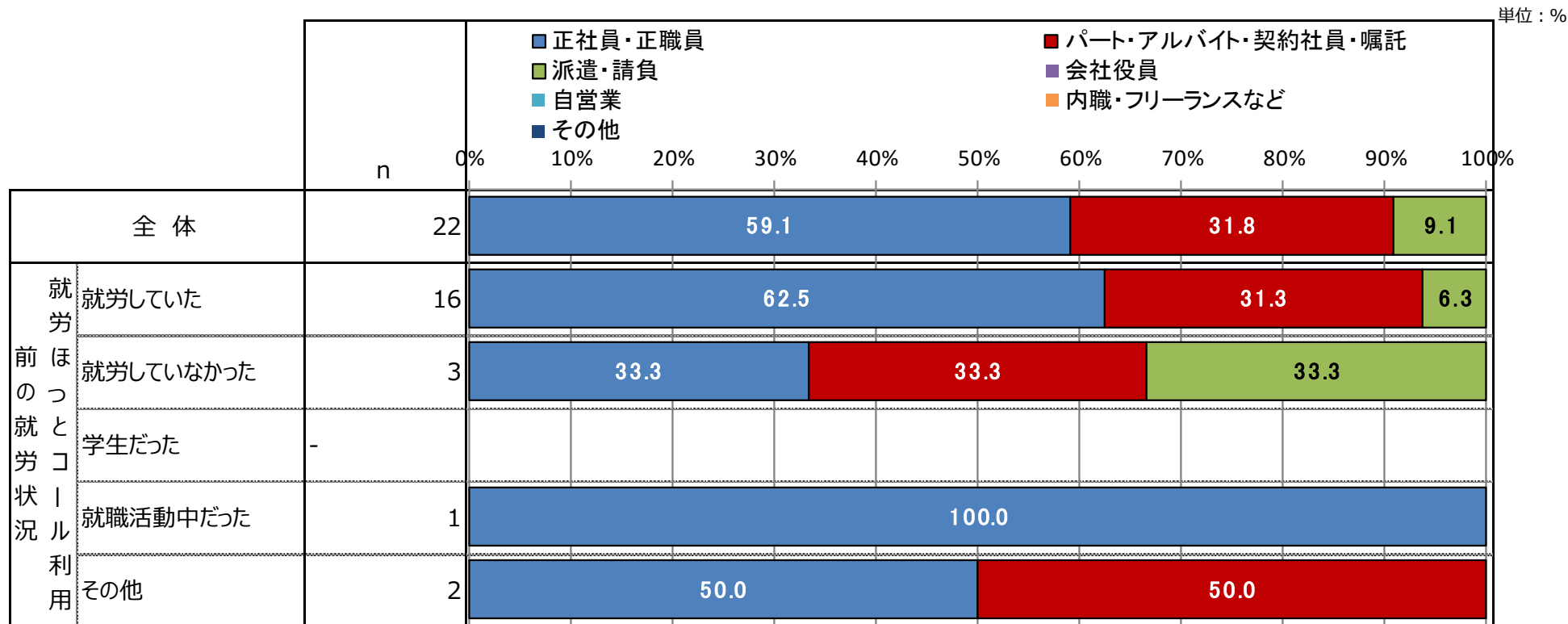
単位：%



# 現在の就労状況 I

- 「現在の就労状況」は、「正社員・正職員」が59.1%、「パート・アルバイト・契約社員・嘱託」31.8%、「派遣・請負」9.1%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「正社員」62.5%、「パート・アルバイト・契約社員・嘱託」31.3%、「派遣・請負」6.3%となる。

Q13. Q12で就労している・休職中であるとお答えになった方にお聞きします。現在の状況について当てはまるものをお選びください。

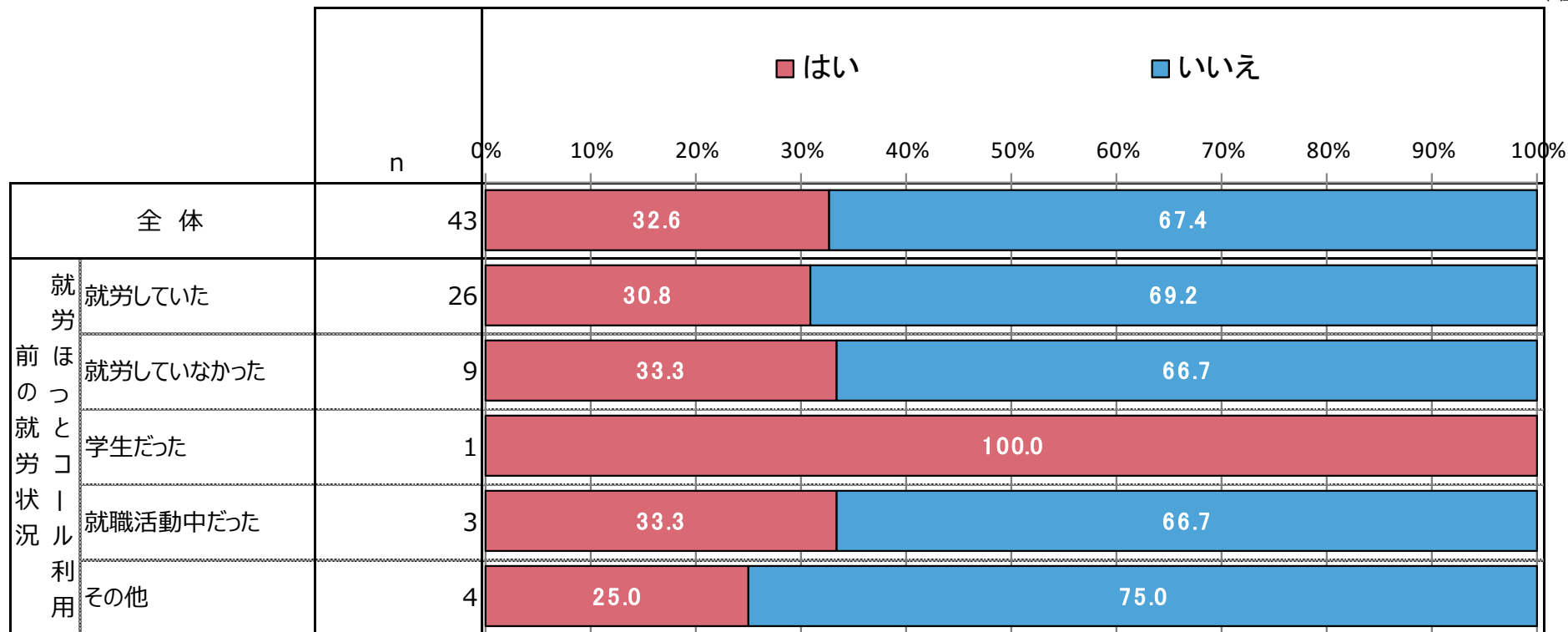


# がん罹患後の就業状況

- 「がん罹患後の就業状況」は、「転職・再就職した」が32.6%、「転職・再就職していない」67.4%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「転職・再就職した」30.8%、「転職・再就職していない」69.2%となる。

Q14. がん罹患後に転職・再就職をされましたか。（1つ選択）

単位：%

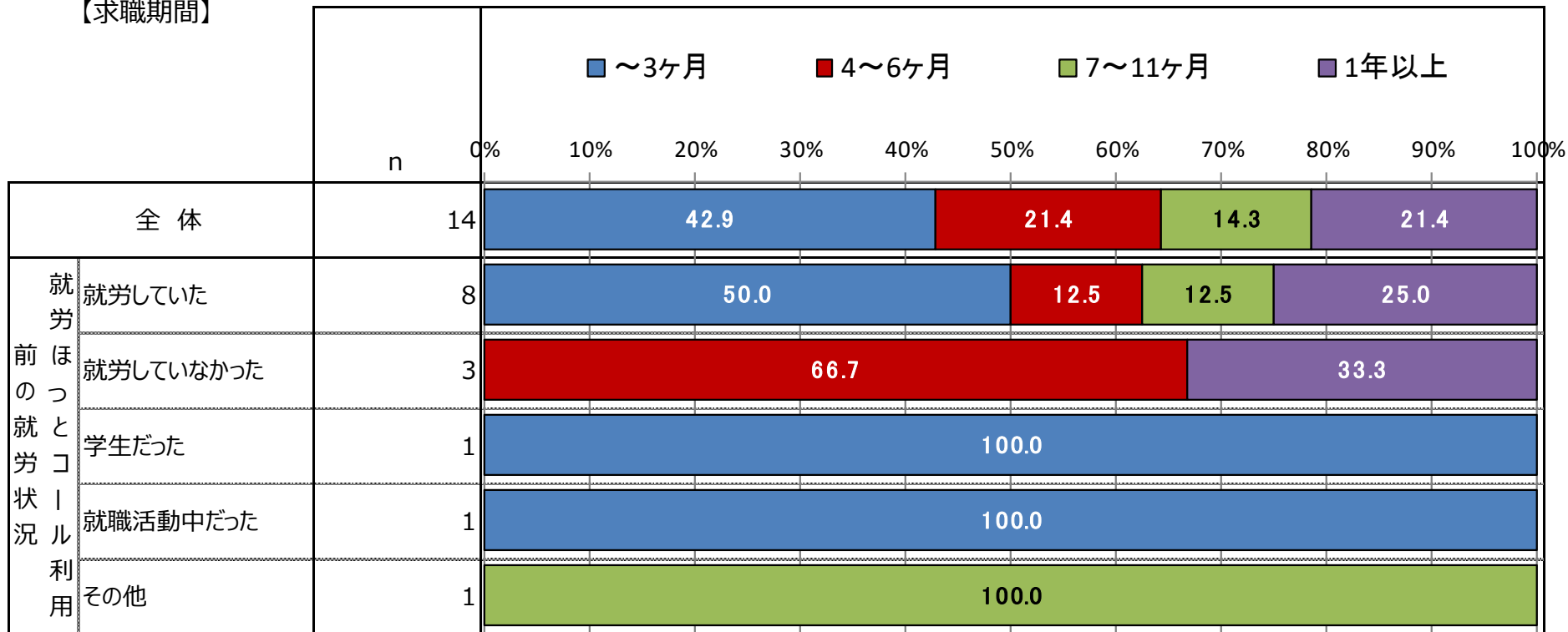


# 求職期間

- 「求職期間」は、「～3ヶ月」が42.9%、「4～6ヶ月」21.4%、「7～11ヶ月」14.3%、「1年以上」21.4%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「～3ヶ月」50.0%、「4～6ヶ月」12.5%、「7～11ヶ月」12.5%、「1年以上」25.0%となる。

Q15. がん罹患後に転職・再就職をされた方にお聞きします。転職・再就職を達成するにあたり、どのくらい応募されましたか。 単位：%

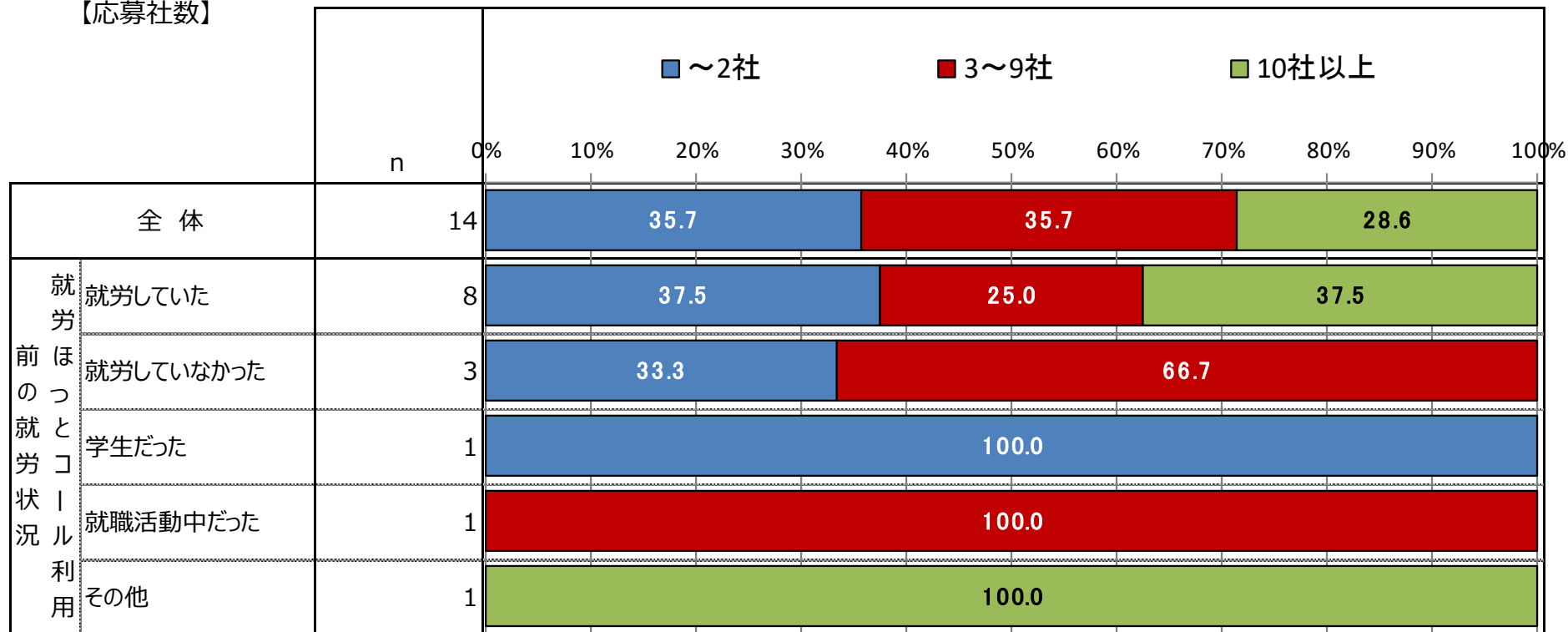
【求職期間】



# 応募社数

- 「転職・再就職までの応募社数」は、「～2社」が35.7%、「3～9社」35.7%、「10社以上」28.6%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「～2社」37.5%、「3～9社」25.0%、「10社以上」37.5%となる。

Q15. がん罹患後に転職・再就職をされた方にお聞きします。転職・再就職を達成するにあたり、どのくらい応募されましたか。 単位：%  
 【応募社数】

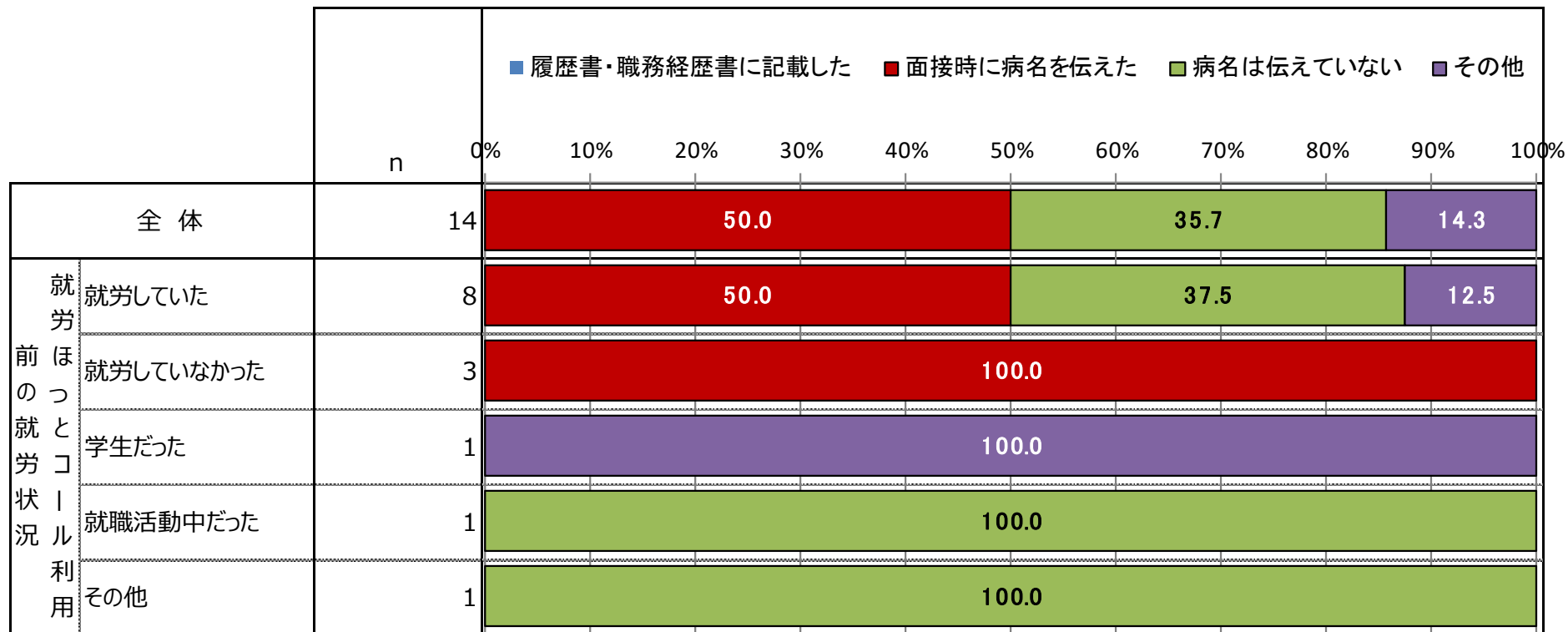


# 応募時の疾患報告状況

■ 「応募時の病名報告状況」は、「履歴書・職務経歴書に記載した」が0%、「面接時に病名を伝えた」50.0%、「病名は伝えていない」35.7%、「その他」14.3%となる。  
 その他は、「仕事を発注してくれた」「病気をしたこと自体伝えていない」が挙がった。

Q16. Q15にお答えいただいた方にお聞きします。その際、病名を伝えましたか。（1つ選択）

単位：%



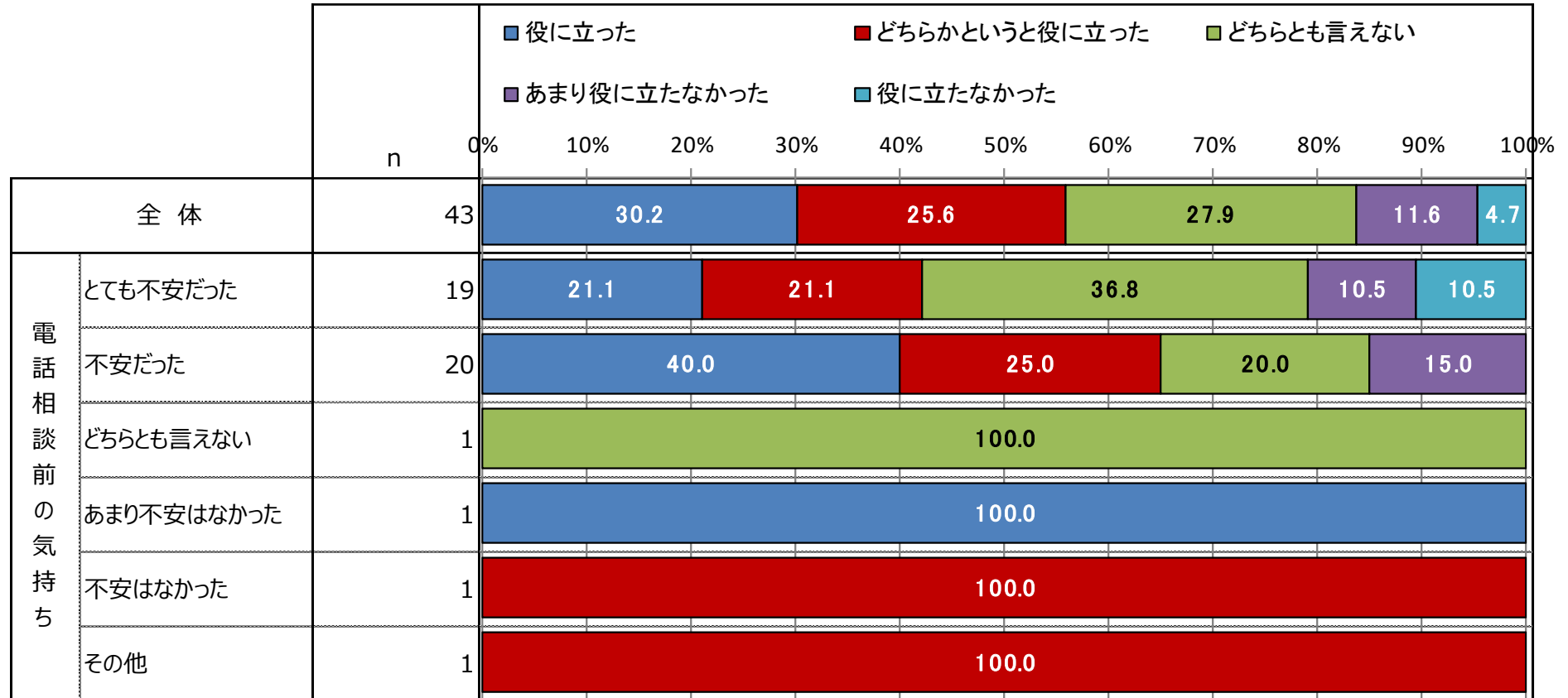
【その他】

- ・病名を知った友人が仕事を発注してくれた
- ・病気をしたこと自体伝えていません

# 問題解決の役立ちII

- 「問題解決の役立ち」は、「役に立った（計）」が55.8%で、その内訳は「役に立った」30.2%、「どちらかというと役に立った」25.6%となる。
- 相談前の気持ち別にみると、「とても不安だった」では「役に立った（計）」42.2%、「不安だった」では「役に立った（計）」65.0%となる。

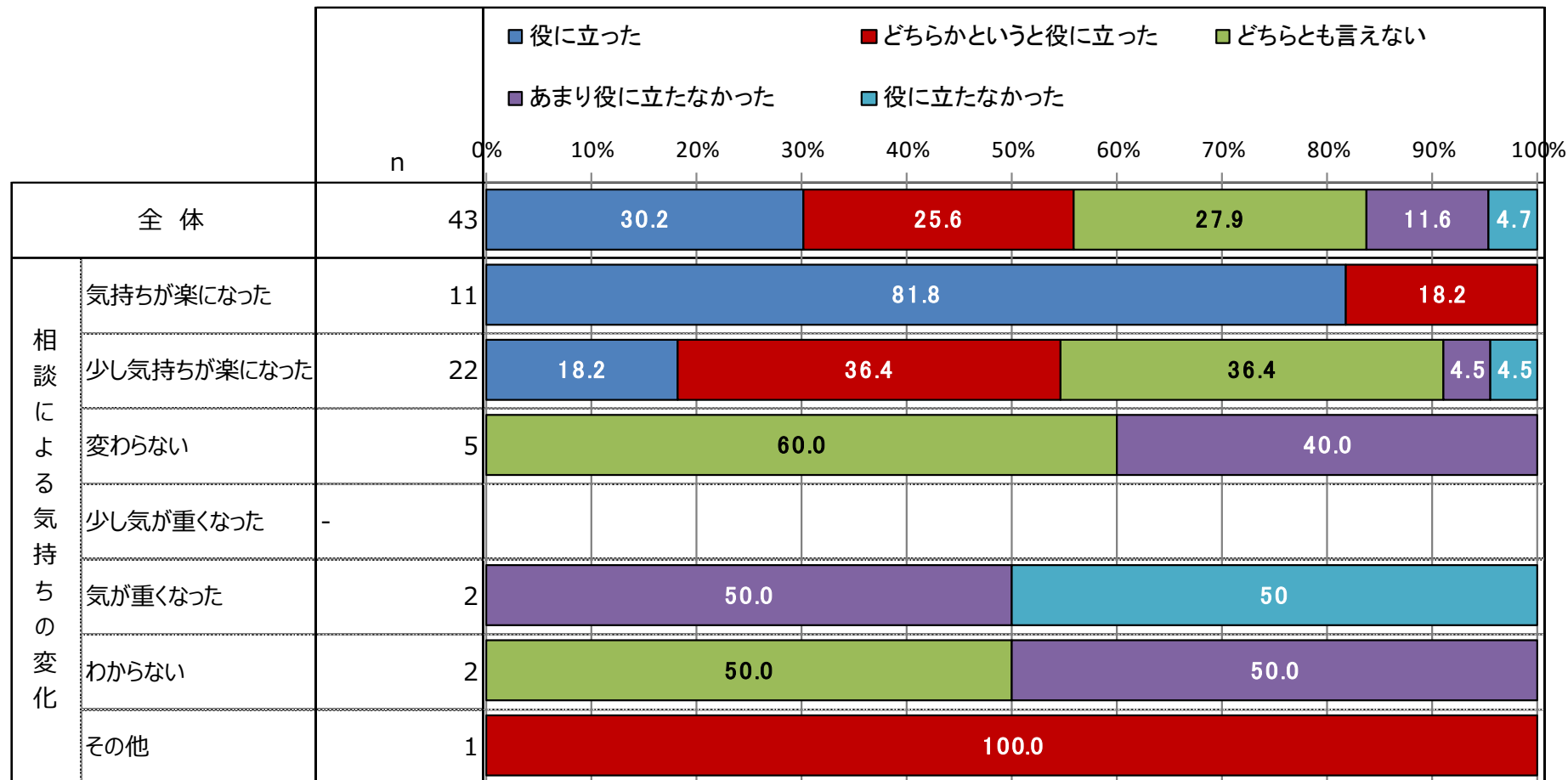
Q8. 就労ほっとコールに相談することで、実際の問題解決に役立ちましたか。当てはまるものをお選びください。（1つ選択） 単位：%



# 問題解決の役立ちⅢ

- 「問題解決の役立ち」は、「役に立った（計）」が55.8%で、その内訳は「役に立った」30.2%、「どちらかというと役に立った」25.6%となる。
- 相談後の気持ちの変化別にみると、「気持ちが楽になった」では「役に立った（計）」100%、「少し気持ちが楽になった」では「役に立った（計）」54.6%となる。

Q8. 就労ほっとコールに相談することで、実際の問題解決に役立ちましたか。当てはまるものをお選びください。（1つ選択） 単位：%

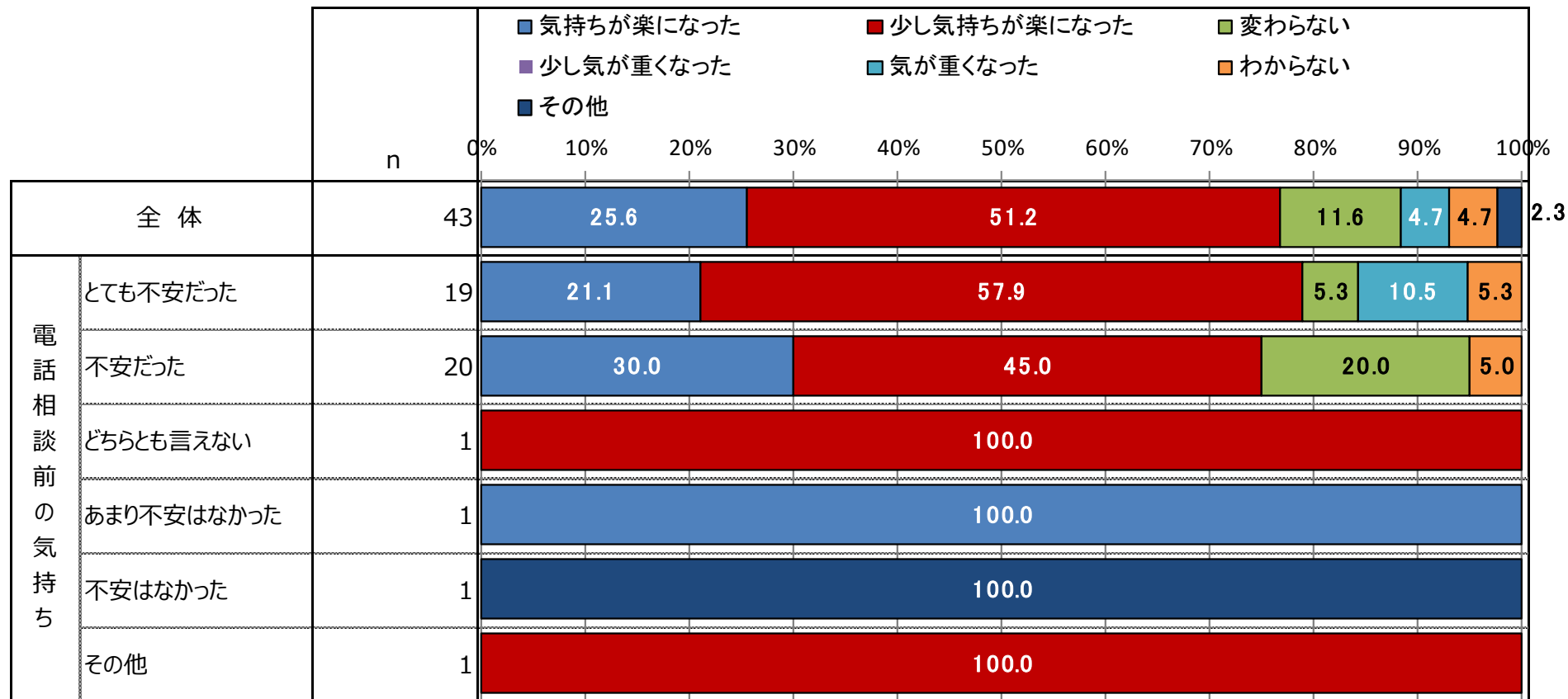


# 就労ほっとコール相談後の気持ちの変化II

- 「相談後の気持ちの変化」は、「気持ちが楽になった（計）」が76.8%で、その内訳は「気持ちが楽になった」25.6%、「少し気持ちが楽になった」51.2%となる。
- 相談前の気持ち別にみると、「とても不安だった」では「気持ちが楽になった（計）」79.0%、「不安だった」では「気持ちが楽になった（計）」75.0%となる。

Q5. 就労ほっとコールに相談することで、気持ちの変化はございましたか？（1つ選択）

単位：%



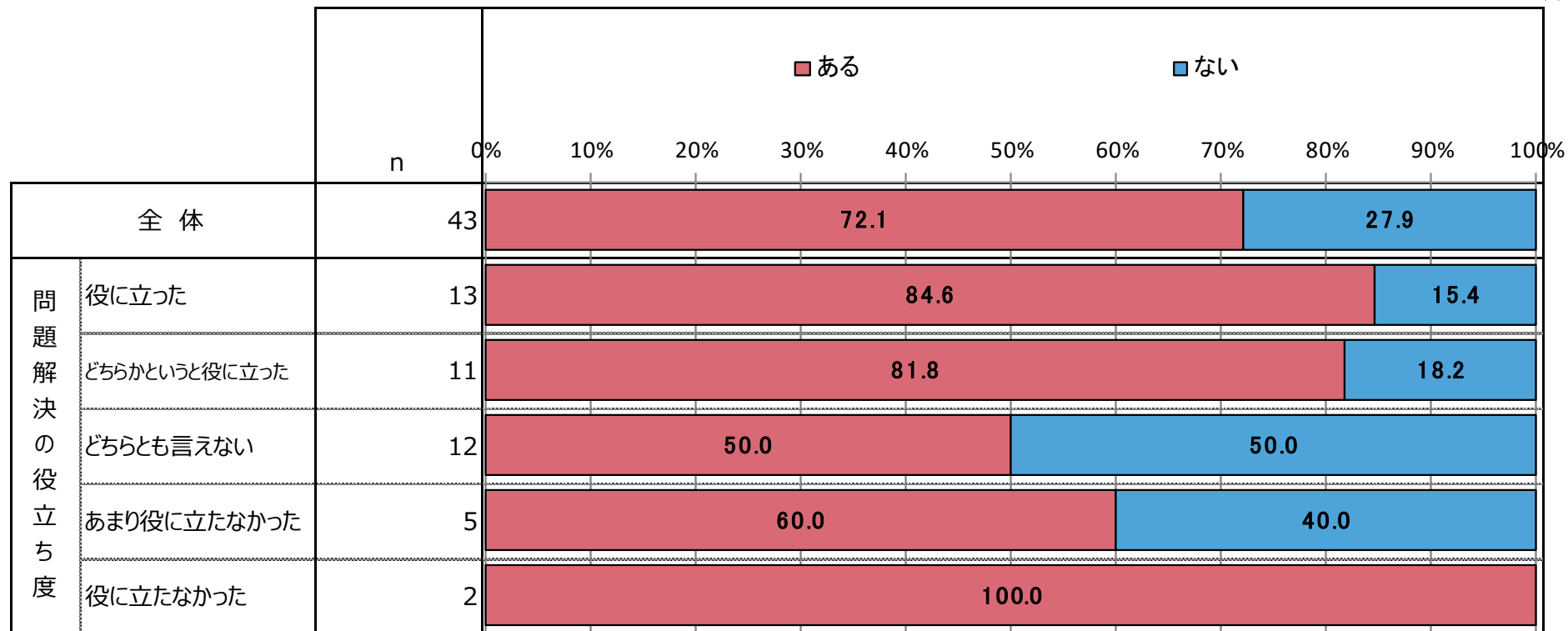
【その他】不明な点がクリアになることで、就労活動に対して前向きな気持ちになり、活動意欲が湧いてきた。

## 相談後の行動変容 II

- 「相談後の行動変容」は、「行動したことがある」が72.1%で、「行動したことはない」27.9%となる。
- 問題解決の役立ち別にみると、「役に立った」では「行動したことがある」84.6%、「どちらかというと役に立った」では「行動したことがある」81.8%、「どちらとも言えない」では「行動したことがある」50.0%となる。

Q9. 相談後に何か実際に行動したことはありますか。当てはまるものをお選びください。（1つ選択）

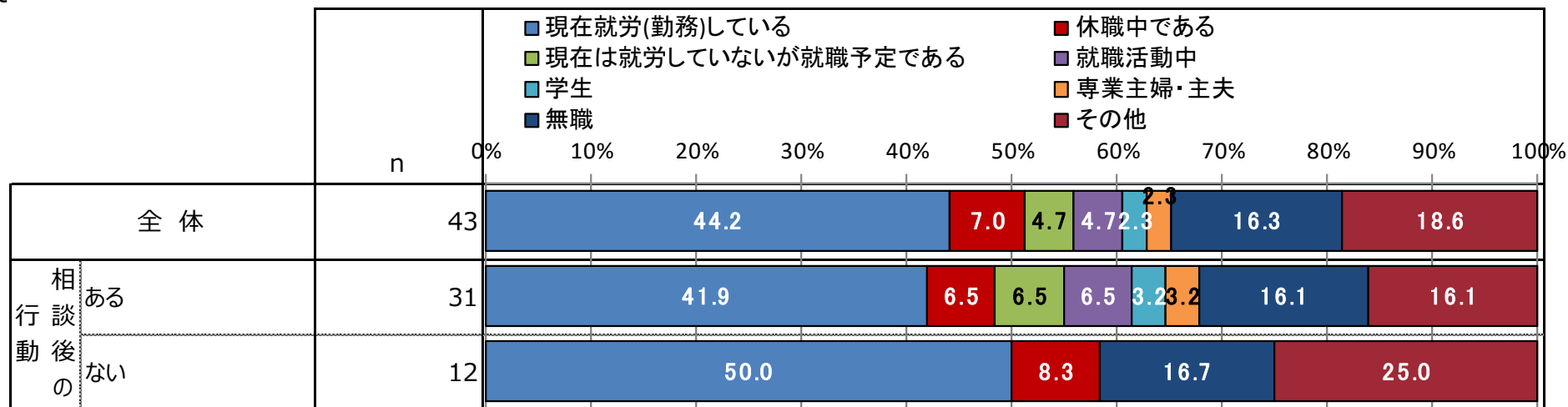
単位：%



# 現在の就労状況Ⅱ

- 「現在の就労状況」は、「現在就労（勤務）している」が44.2%、「無職」16.3%、「休職中である」7.0%となる。
- 相談後の行動別にみると、「行動したことがある」では「現在就労（勤務）している」41.9%、「行動したことがない」では「現在就労（勤務している）」50.0%となる。

Q12. 現在の就労状況について、お聞きします。現在の就労状況について、当てはまるものをお選びください。（1つ選択） 単位：%

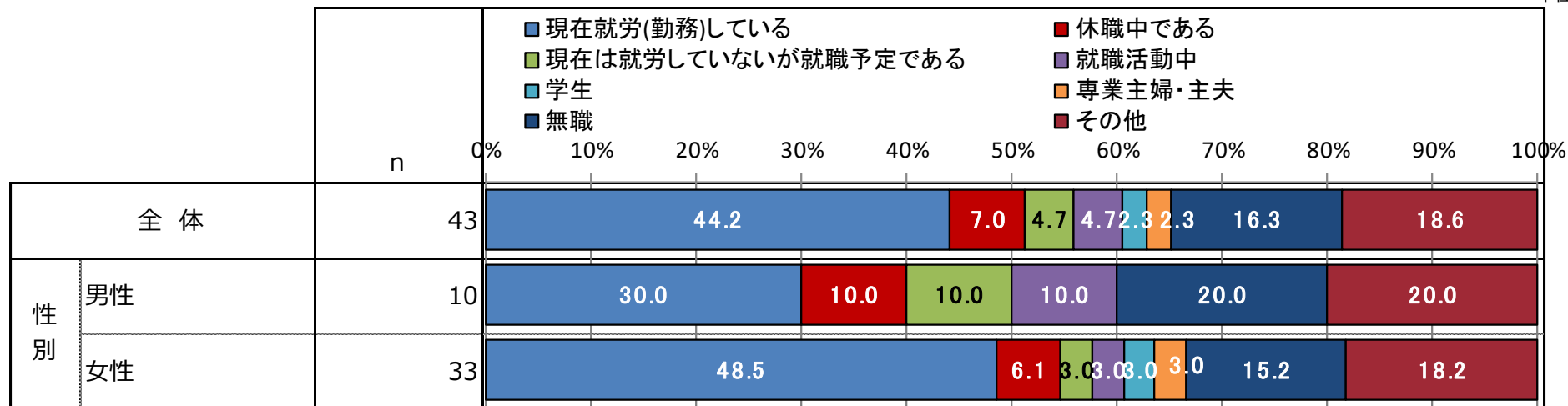


- 【その他】
- ・在宅で体調に合わせて少しだけ就労
  - ・請負仕事を自宅で時々している
  - ・仕事を探している
  - ・休職中であり、復帰未定
  - ・難病療養中
  - ・アルバイトをしながら就活準備中
  - ・自分の会社を経営している
  - ・Q10以降、見通しが立たず

# 現在の就労状況Ⅲ

- 「現在の就労状況」は、「現在就労（勤務）している」が44.2%、「無職」16.3%、「休職中である」7.0%となる。
- 性別で見ると、「男性」では「現在就労（勤務）している」30.0%、「無職」20.0%、「女性」では「現在就労（勤務している）48.5%、「無職」15.2%となる。

Q12. 現在の就労状況について、お聞きします。現在の就労状況について、当てはまるものをお選びください。（1つ選択） 単位：%



- 【その他】
- ・在宅で体調に合わせて少しだけ就労
  - ・請負仕事を自宅で時々している
  - ・仕事を探している
  - ・休職中であり、復帰未定
  - ・難病療養中
  - ・アルバイトをしながら就活準備中
  - ・自分の会社を経営している
  - ・Q10以降、見通しが立たず

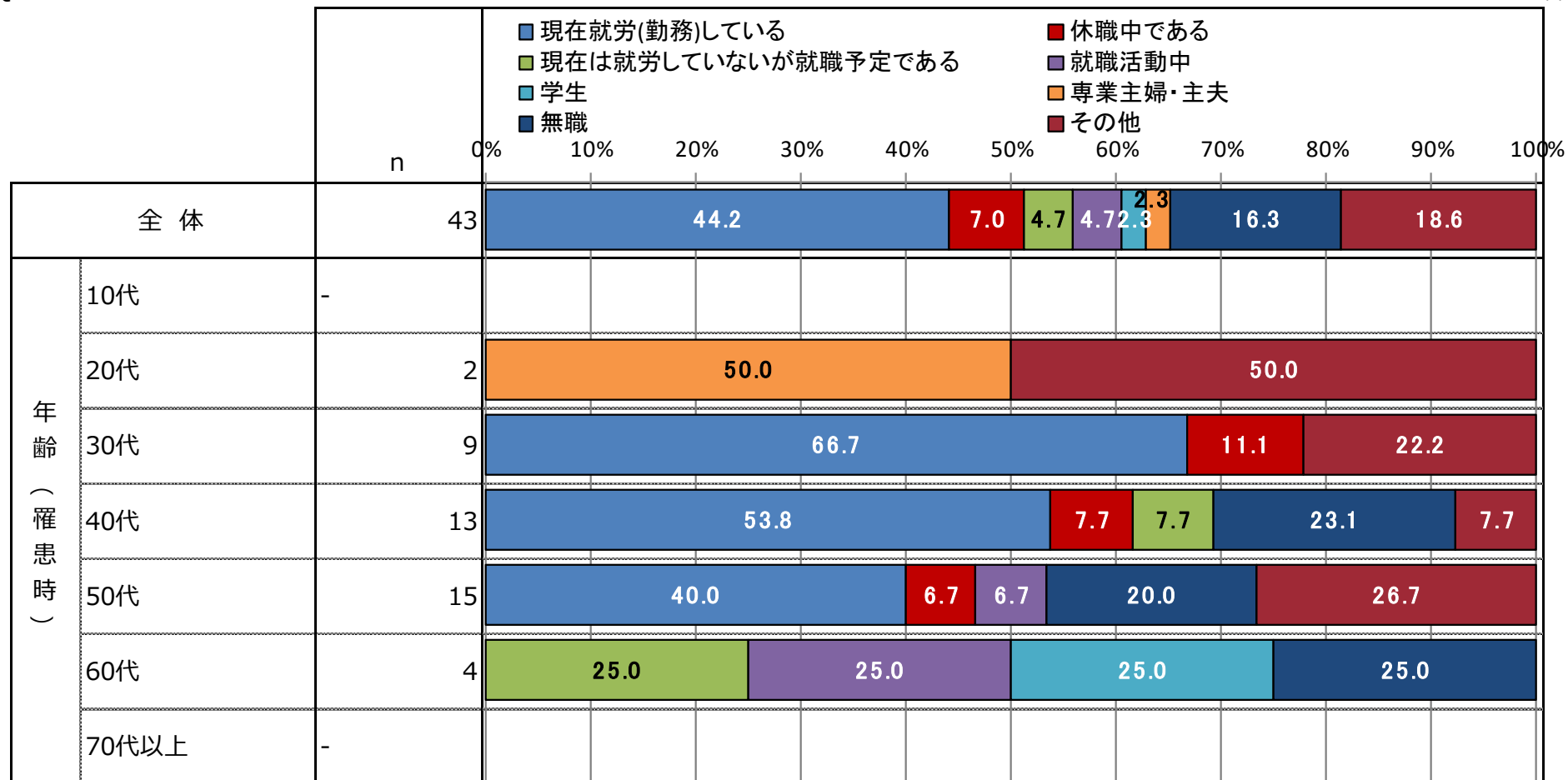
# 現在の就労状況Ⅳ

■ 「現在の就労状況」の「現在就労（勤務している）」を年齢別にみると、「20代」ゼロ、「30代」66.7%、「40代」53.8%、「50代」40.0%、「60代」ゼロとなる。

また、「無職」は「20・30代」ゼロ、「40代」23.1%、「50代」20.0%、「60代」25.0%となり、「休職中である」は「20代」ゼロ、「30代」11.1%、「30代」7.7%、「50代」6.7%となる。

Q12. 現在の就労状況について、お聞きします。現在の就労状況について、当てはまるものをお選びください。（1つ選択）

単位：%

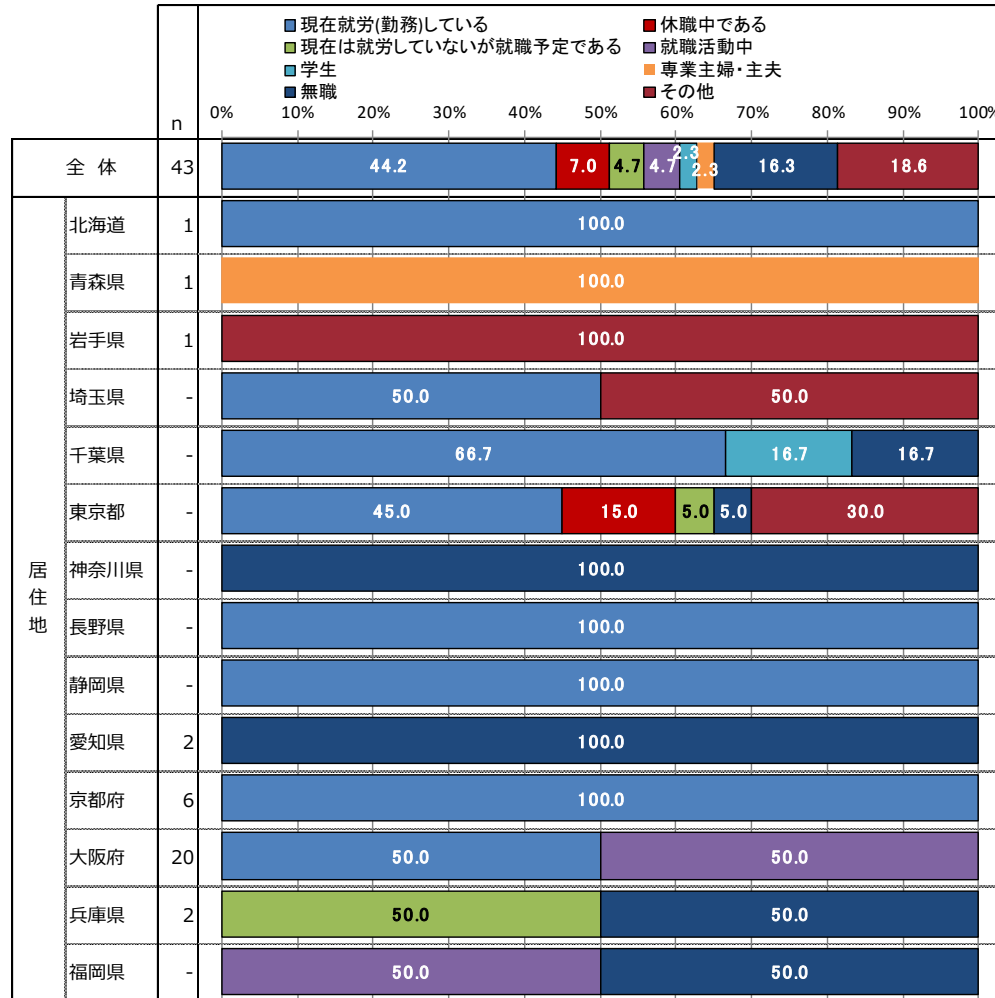


【その他】前ページ参照

# 現在の就労状況 V

■ 「現在の就労状況」の「現在就労（勤務している）」を居住地別にみると、「京都府」は100%、「大阪府」50.0%となる。

Q12. 現在の就労状況について、お聞きします。現在の就労状況について、当てはまるものをお選びください。（1つ選択）



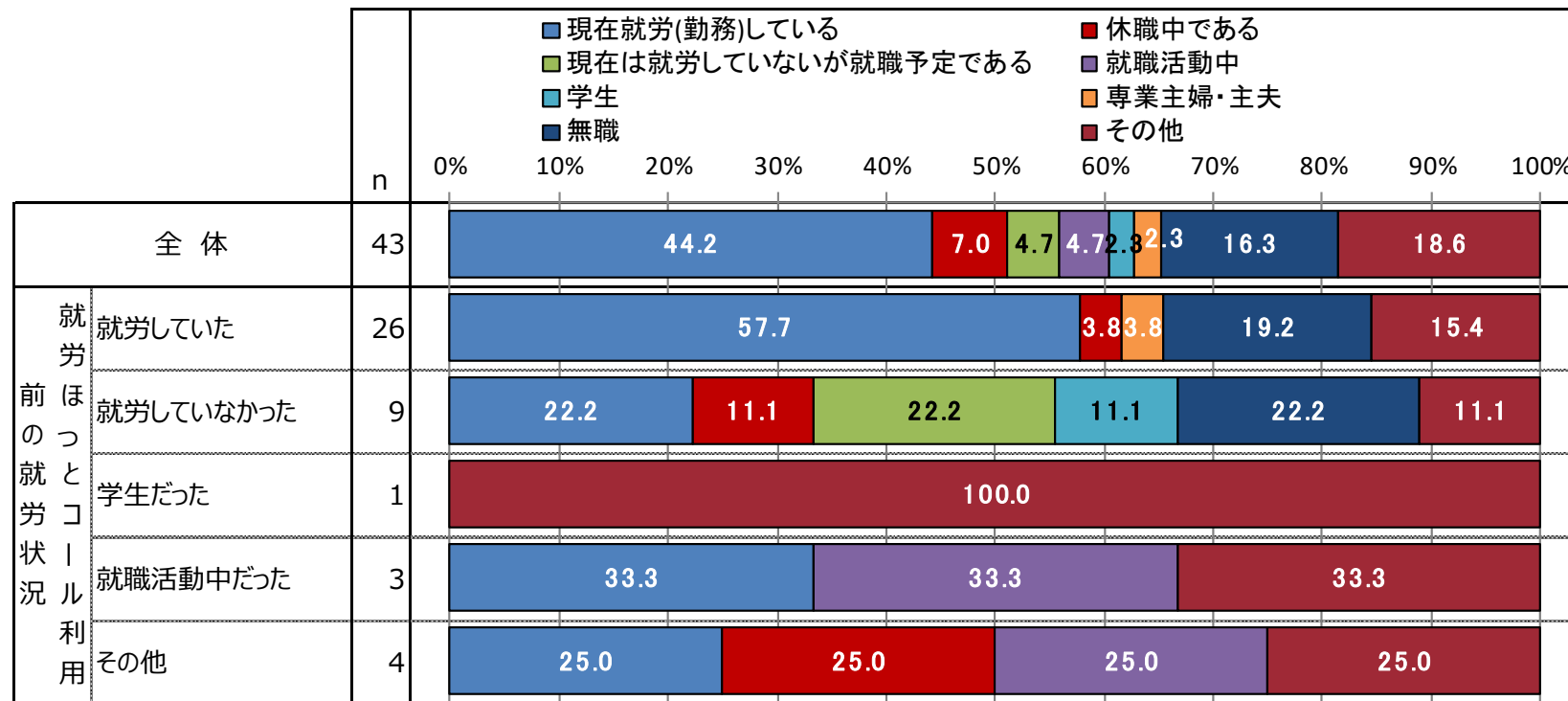
単位：%

- 【その他】
- ・在宅で体調に合わせて少しだけ就労
  - ・請負仕事を自宅で時々している
  - ・仕事を探している
  - ・休職中であり、復帰未定
  - ・難病療養中
  - ・アルバイトをしながら就活準備中
  - ・自分の会社を経営している
  - ・Q10以降、見通しが立たず

# 現在の就労状況VI

- 「現在の就労状況」は、「現在就労している」が44.2%、「無職」16.3%、「休職中である」7.0%となる。
- 就労状況別にみると、「就労していた」では「現在就労している」57.7%、「無職」19.2%、「休職中である」3.8%となる。

Q12. 現在の就労状況について、お聞きします。現在の就労状況について、当てはまるものをお選びください。（1つ選択）



単位：%

- 【その他】
- ・在宅で体調に合わせて少しだけ就労
  - ・請負仕事を自宅で時々している
  - ・仕事を探している
  - ・休職中であり、復帰未定
  - ・難病療養中
  - ・アルバイトをしながら就活準備中
  - ・自分の会社を経営している
  - ・Q10以降、見通しが立たず