



2023年9月25日

アフラック生命保険株式会社
Hatch Healthcare 株式会社

『アフラックのよりそうがん相談サポート』ご相談実績レポート の発行について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）と、Hatch Healthcare 株式会社（代表取締役：島田 智行）は、がんに関するさまざまな悩みや不安の解消を支援するがん保険の付帯サービス「アフラックのよりそうがん相談サポート*」のご相談実績をまとめた報告書を発行しましたので、お知らせします。

「アフラックのよりそうがん相談サポート」は、がんかもしれないと思ったときから、がんの治療・療養中、治療後の日常生活の復帰まで、あらゆる場面でがんに関するさまざまな悩みや不安などを、電話やチャットで専門の相談員（よりそうがん相談サポーター）に無料で相談できるサービスです。

2023年1月23日のサービス開始以来、2023年7月末までに累計986人、のべ2,315件の相談が寄せられ、相談者の方々からは高い評価をいただいています。両社は今後も「アフラックのよりそうがん相談サポート」の提供を通じて、がんと向き合い自分らしく生きることがあたりまえの社会の実現に貢献していきます。

* アフラックのよりそうがん相談サポートは、Hatch Healthcare 株式会社提供のサービスであり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。サービスのご利用条件はアフラックオフィシャルホームページ (<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html>) にてご確認ください。

『アフラックのよりそうがん相談サポート』ご相談実績レポート』の主な内容

●アフラックのよりそうがん相談サポートとは

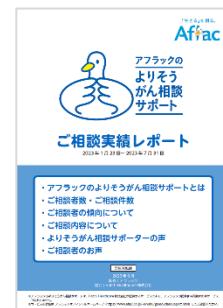
- ・サービス概要やよりそうがん相談サポーターの声などを紹介しています。

●ご相談者数・ご相談件数

- ・累計986人・のべ2,315件のご相談が寄せられています。

●ご相談者の傾向について

- ・ご本人が約8割、ご家族が約2割を占めています。
- ・ご相談をいただくタイミングは、「がんの診断を受けた」ときが最も多く、次いで「治療を受けている」段階の方が多く見られます。
- ・がんの種類別では、「乳がん」に関するご相談が最も多く、次いで「前立腺がん」



「肺がん」「大腸がん」が続いています。

●**ご相談内容について**

- ・ のべ 2,315 件のご相談を内容別に「治療・生活・こころ・お金」に分類すると、治療方法や診断・告知内容の理解といった「治療」に関するご相談が最も多く、次いでがんに罹患したことによる不安等の「こころ」に関するご相談が多く見られます。

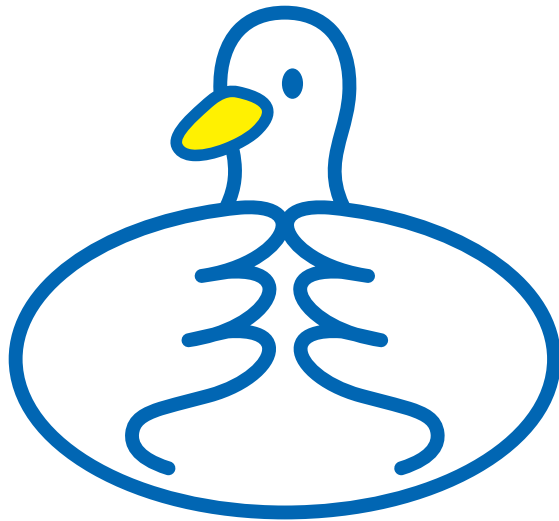
●**ご相談者のお声**

- ・ ご相談者からは、よりそうがん相談サポーターの丁寧・親切な対応姿勢や適切な情報提供が意思決定の後押しになったこと等、感謝のお声をいただいています。

※ 詳細は別紙資料『アフラックのよりそうがん相談サポート』ご相談実績レポートをご参照ください。

「生きる」を創る。

Aflac



アフラックの
よりそう
がん相談
サポート

ご相談実績レポート

2023年1月23日～2023年7月31日

- ・アフラックのよりそうがん相談サポートとは
- ・ご相談者数・ご相談件数
- ・ご相談者の傾向について
- ・ご相談内容について
- ・よりそうがん相談サポーターの声
- ・ご相談者のお声

禁無断転載

2023年9月

制作：アフラック

協力：Hatch Healthcare 株式会社

※アフラックのよりそうがん相談サポートは、Hatch Healthcare 株式会社提供のサービスであり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。

※サービスの詳細は、アフラックオフィシャルホームページ (<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html>) にてご確認ください。



サービス概要

「アフラックのよりそうがん相談サポート」は、がんかもしれないと思ったときから、がんの治療・療養中、そして、治療後の日常生活への復帰まで、あらゆる場面でがんに関するお悩みや不安を、看護師・社会福祉士等のメンバーで構成された専門の相談員「よりそうがん相談サポーター」へ何度でも、無料で、ご相談いただけるサービスです。

お電話やチャットを通じて「よりそうがん相談サポーター」が、がん患者とご家族のお気持ちやお悩みをしっかりお伺いし、状況や課題を一緒に整理します。そして、治療・生活・こころ・お金の4つのカテゴリーから、がん患者とご家族の状況にあわせて、信頼できる情報やサービスをご案内します。がんの診断前から日常生活への復帰まで長きにわたって、「よりそうがん相談サポーター」が、がん患者の伴走者となってサポートし続けます。



<アフラックのよりそうがん相談サポート>の特徴

●信頼・安心できる専任のサポートチーム

よりそうがん相談サポーターは、がん患者のご相談サポートの経験や、看護師などの資格を持ったメンバーで構成された専任のチームです。お一人おひとりに寄り添い、納得のいく治療・療養生活や意思決定を実現できるようサポートします。

●よりそうがん相談サポーターへのご相談は無料で何度でも利用可能

よりそうがん相談サポーターへのご相談は無料で、何度でもご相談いただけます。漠然とした不安から、治療や仕事、日常生活などの具体的なお悩みまで、お電話もしくはチャットでお気軽に何でもご相談いただけます。

※よりそうがん相談サポーターへの相談の回答は、診療行為その他医療行為を提供するものではありません。

●お悩みの解決をサポートする各種サービス

よりそうがん相談サポーターは相談内容に合わせて、さまざまなお悩みの解決をサポートする各種サービス*を案内します。

*各種サービスは、Hatch Healthcare 株式会社または同社の提携先が提供します。

よりそうがん相談サポーターが案内するサービス（一例）

治療のサポート

- がん医師チャット相談
- Web セカンドオピニオン
- 訪問面談サービス
- 専門医紹介サービス

生活のサポート

- 医療用ウィッグ
- カバーメイクアップ
- 家事代行
- オンラインリハビリ・運動
- 入退院・通院サポート
- ミールキット

こころのサポート

- コミュニティサイト
- 心理カウンセリング

お金(就労)のサポート

- がん専門社労士相談

など

※アフラックのよりそうがん相談サポートは、Hatch Healthcare 株式会社提供のサービスであり、

アフラックの提供する保険またはサービスではありません。

※サービスの詳細は、アフラックオフィシャルホームページ

(<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html>) にてご確認ください。



よりそうがん相談サポーターとは？

がん患者のご相談サポートの経験がある
看護師・社会福祉士等のメンバーで構成された専任のチームです

お一人おひとりに寄り添い、信頼できる情報やサービスのご案内を通じて、
納得のいく治療・療養生活や意思決定を実現できるようサポートします。

よりそうがん相談サポーターのご紹介

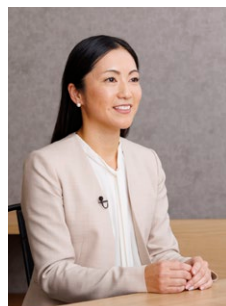
ご自身の専門分野や得意分野は何ですか？

病院の相談支援部門・がん相談支援センターで、がん患者・ご家族の相談支援に従事

安齊 ゆう子

福祉に関する相談援助の専門職である社会福祉士の資格を所持しています。これまで医療機関の医療ソーシャルワーカーとして、社会福祉の観点で患者様やご家族様の抱える心理的・経済的・社会的問題の解決を援助し、社会復帰の促進を図る業務を行ってきました。また、治療と仕事の両立支援コーディネーターとして主治医と会社の連携や調整を行い、患者様に寄り添いながら継続的に相談支援を担ってきました。

がん相談サポーターとして現在は、お金に関する悩み、治療や仕事の両立支援についてのご相談にその経験が活かしています。



がん専門の相談サービスセンターに10年勤務し、累計5,000件を超える患者対応を経験

西條 陽子

私は8年間、乳がんや血液疾患の病棟で看護師として、抗がん剤治療や副作用の看護を中心に行ってきました。特に乳がんの患者様については、術前から術後まで多岐にわたる臨床経験を積んでいます。

その後、民間の相談サービスでは約10年、多くのがん種や領域についてのご相談を電話で対応。これまでおよそ5,000件、がん患者様やご家族様から、治療や、病院・医師選択への思いなどをお伺いしてきました。そのため専門にとらわれることなく、幅広いご相談に対応できることが自身の強みと思っています。

看護師・保健師の資格を持ち、がん患者・ご家族への相談支援に8年従事

中村 香織

看護師と保健師の資格を持っています。臨床現場で13年間ほど働いていたのですが、主にがん患者様とご家族様の意思決定の支援や緩和ケア、退院支援に関わってきました。

そんながん看護の経験を活かし、アフラックのよりそうがん相談サポーターとして、在宅療養で困っていることに対する公的サービスの紹介や、主治医と相談する際にどんな風にコミュニケーションを取ればいいのかをアドバイスしています。





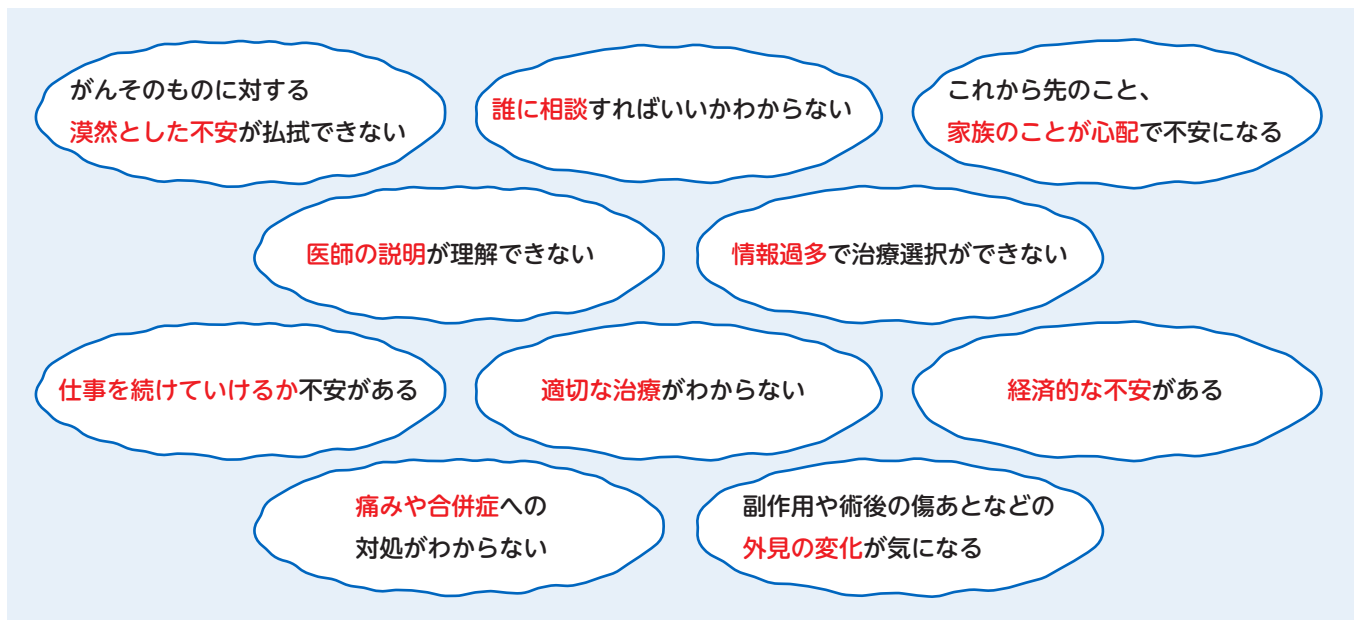
アフラックのよりそうがん相談サポートの価値

がんとともに生きる時代、治療中だけではなく、がんと診断される前から治療後の日常生活への復帰まで、さまざまな不安や悩みがあります。

がん治療の流れ [例]

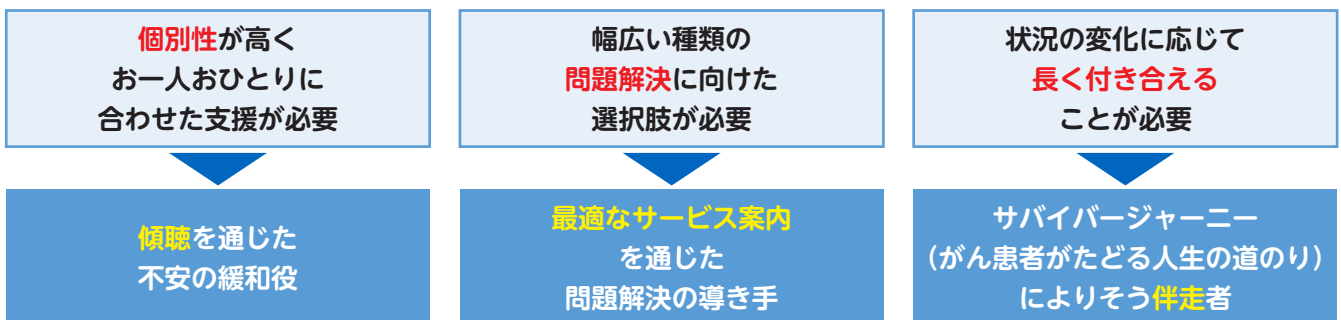


がんを経験された方の声



出典：アフラック「がん罹患者およびその家族へのアンケート調査」（2022年）

「アフラックのよりそうがん相談サポート」ではこれらの課題に対して、「よりそうがん相談サポーター」を通じて3つの価値を提供しています。



何を相談していいかわからない、そんな状況から寄り添い、経験豊富な“がん相談サポーター”が傾聴を通じて不安を緩和します。

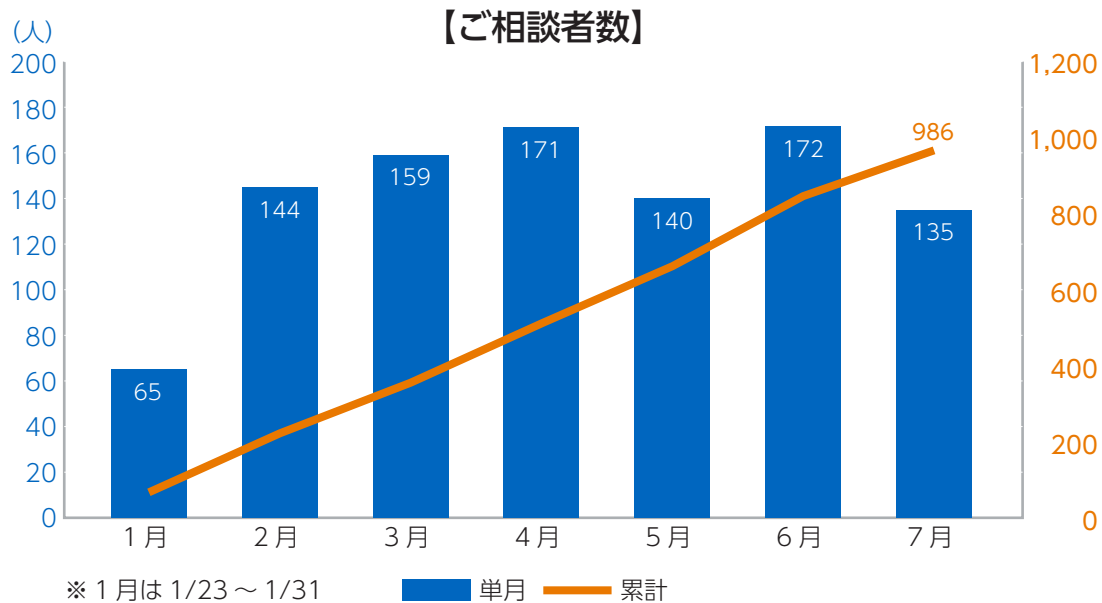
その人にとって今いちばんのお困りごとを解決するために、状況やお悩みに応じた最適な情報やサービスをご案内します。

“がん相談サポーター”へのご相談は何度でも無料でいただけます。電話・チャットを通じて伴走者として不安や悩みをサポートします。

2023年1月23日のサービス開始から2023年7月31日までに、累計986名、のべ2,315件の
ご相談をいただいています。

ご相談者数（月次・累計）

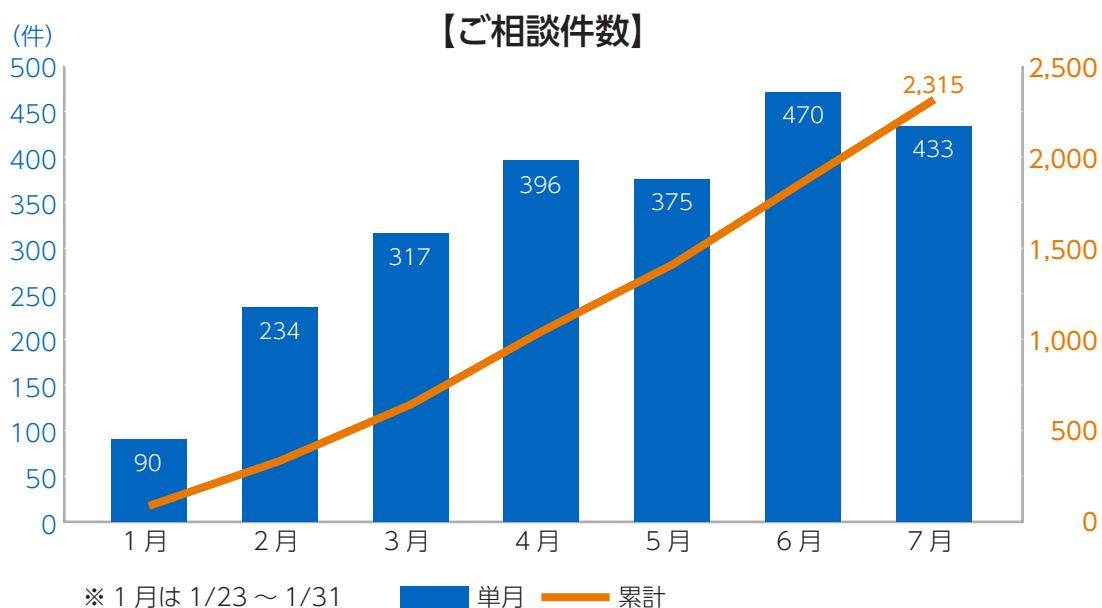
お電話・チャットでのご相談をいただいた人数



ご相談件数（月次・累計）

お電話・チャットでのご相談をいただいた件数（複数回利用可能）

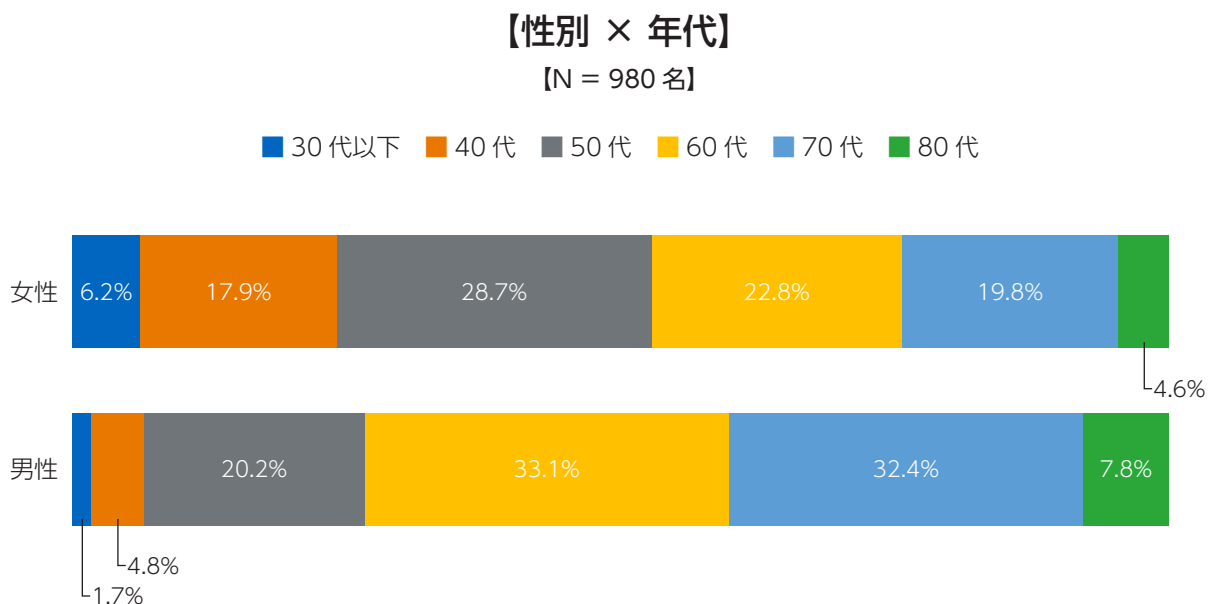
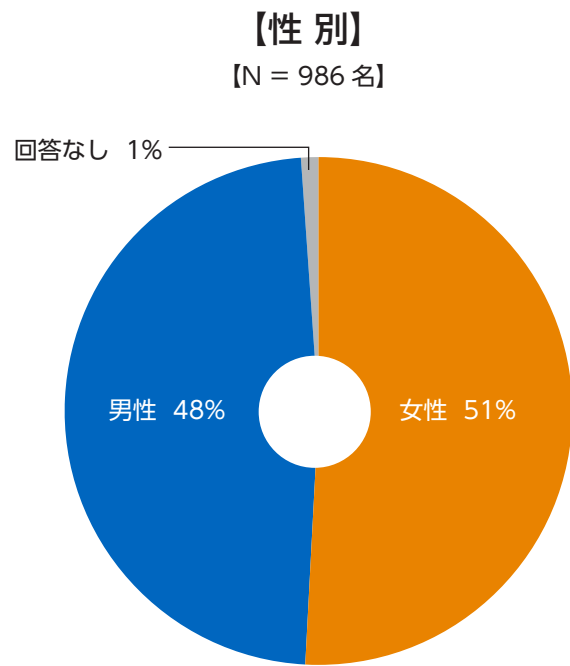
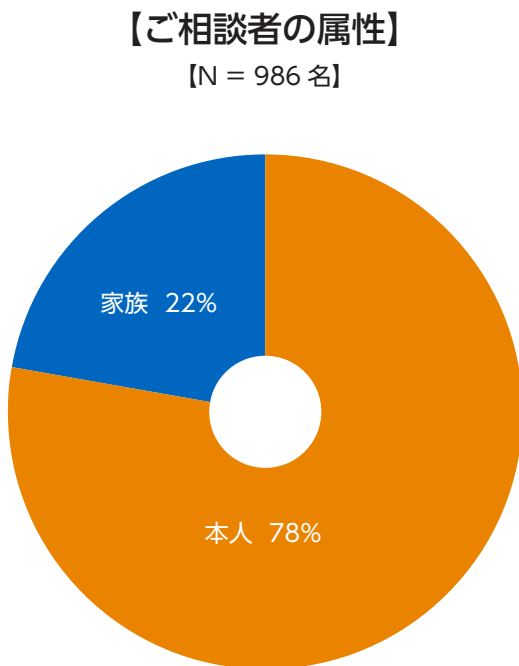
※ 1回のご相談で複数の相談カテゴリに分類される相談を受け付けた場合には複数カウント



アフラックのよりそうがん相談サポートは、専門の相談員であるよりそうがん相談サポーターに
何度でもお電話やチャットでご相談いただけるサービスです。がん患者の複雑で多岐にわたる、
また状況によって変わりゆくお悩みに寄り添い、長く伴走することを目指しています。

がんの疑い・がん患者であるご本人に加え、ご家族*もご相談いただけますが、ご本人からのご相談が約8割、ご家族からのご相談が約2割を占めています。男女別では、女性51%、男性48%と、女性の方からのご相談がやや多い傾向にあります。男性の方からも一定のご相談をいただいています。

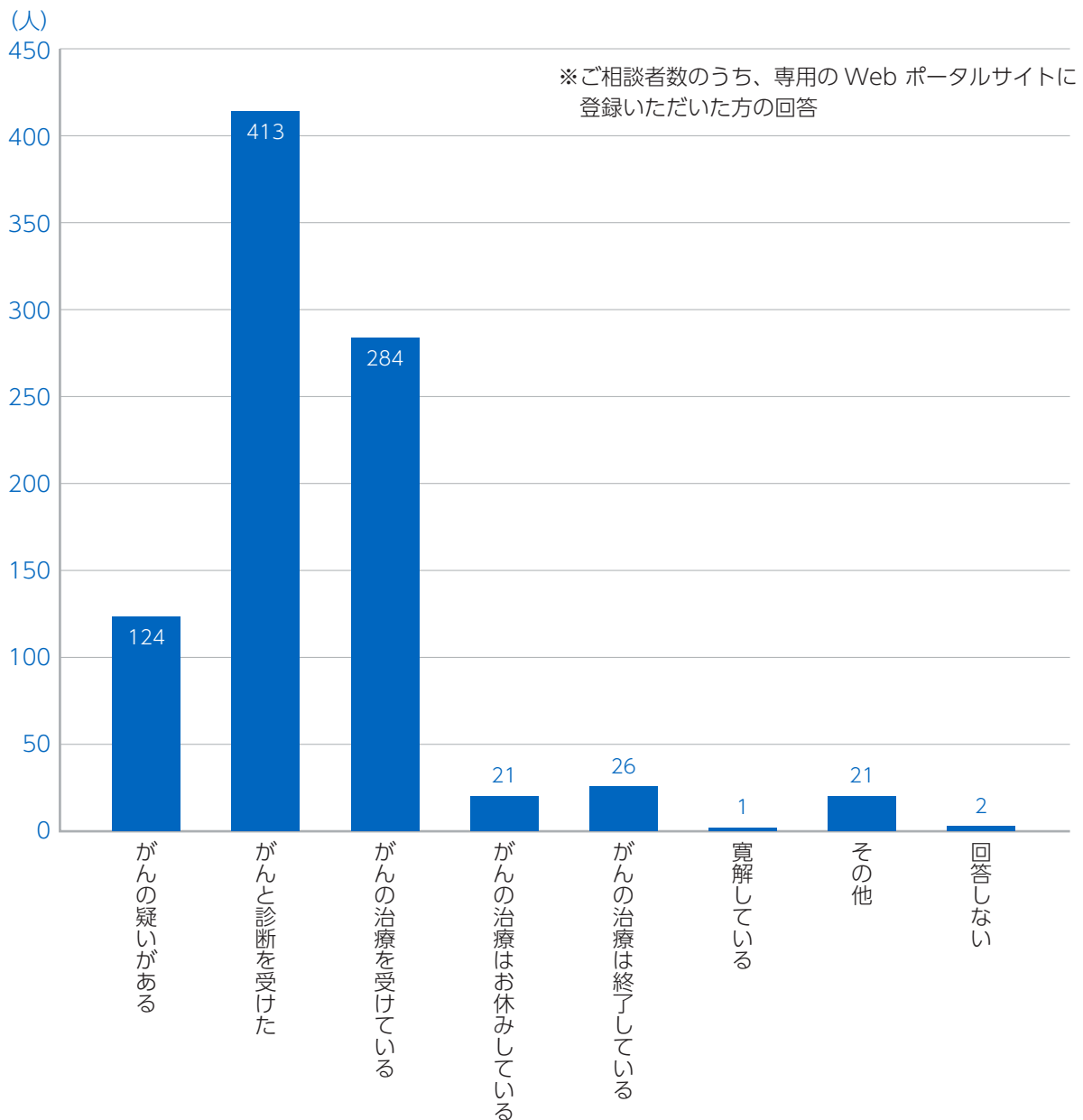
* ご本人の同意を得たご家族（原則、配偶者および二親等以内）が代理でご相談いただけます。ご本人のがんおよびがんの疑いについてのご相談が対象です。



初めてご相談をいただくタイミングについては、がんの疑い～がんの治療終了まで幅広く、中でも「がんの診断を受けた」タイミングが最も多く、次いで「がんの治療を受けている」段階の方が多く見られます。

【ご相談開始時のご状況】

【N = 892 名】



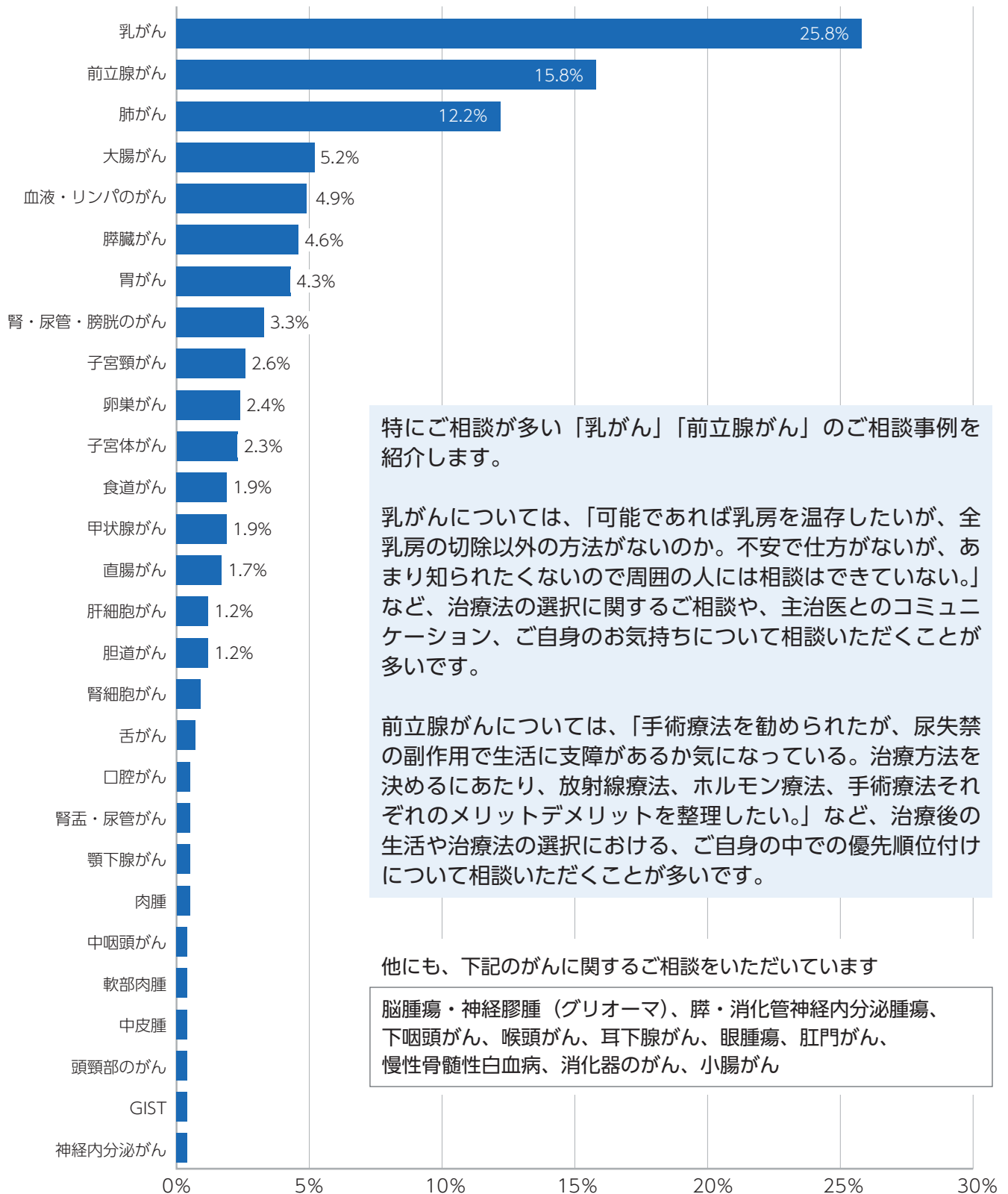
アフラックのよりそうがん相談サポートは「がんの疑いがある」という段階からご相談いただけることを一つの特徴としています。

「がんの疑いが強いと指摘を受け、現在精密検査中だが、家族には心配をかけたくない。」「疑いの段階で確定診断のための手術を受けなければならないのか、セカンドオピニオンを受けてみたい。」など、がんと診断される前から発生する、さまざまな不安や悩みをお寄せいただいています。

がんの種類別では、「乳がん」に関する相談が最も多く、「前立腺がん」「肺がん」「大腸がん」が続いています。

【がんの種類】

【N = 821】



特にご相談が多い「乳がん」「前立腺がん」のご相談事例を紹介します。

乳がんについては、「可能であれば乳房を温存したいが、全乳房の切除以外の方法がないのか。不安で仕方がないが、あまり知られたくないので周囲の人には相談はできていない。」など、治療法の選択に関するご相談や、主治医とのコミュニケーション、ご自身のお気持ちについて相談いただくことが多いです。

前立腺がんについては、「手術療法を勧められたが、尿失禁の副作用で生活に支障があるか気になっている。治療方法を決めるにあたり、放射線療法、ホルモン療法、手術療法それぞれのメリットデメリットを整理したい。」など、治療後の生活や治療法の選択における、ご自身の中での優先順位付けについて相談いただくことが多いです。

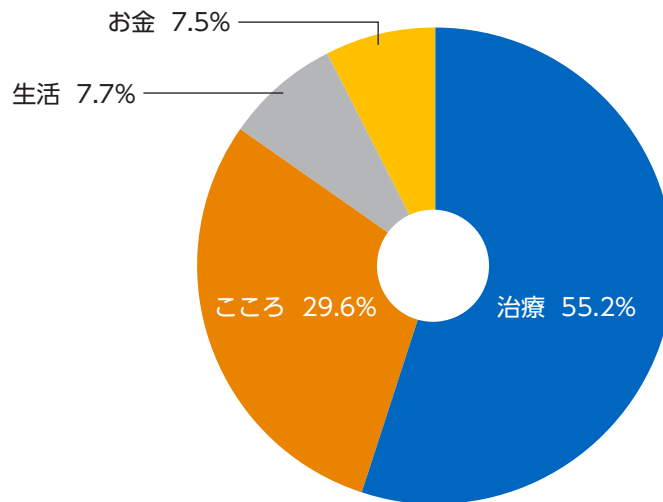
他にも、下記のがんに関するご相談をいただいています

脳腫瘍・神経膠腫（グリオーマ）、膵・消化管神経内分泌腫瘍、下咽頭がん、喉頭がん、耳下腺がん、眼腫瘍、肛門がん、慢性骨髄性白血病、消化器のがん、小腸がん

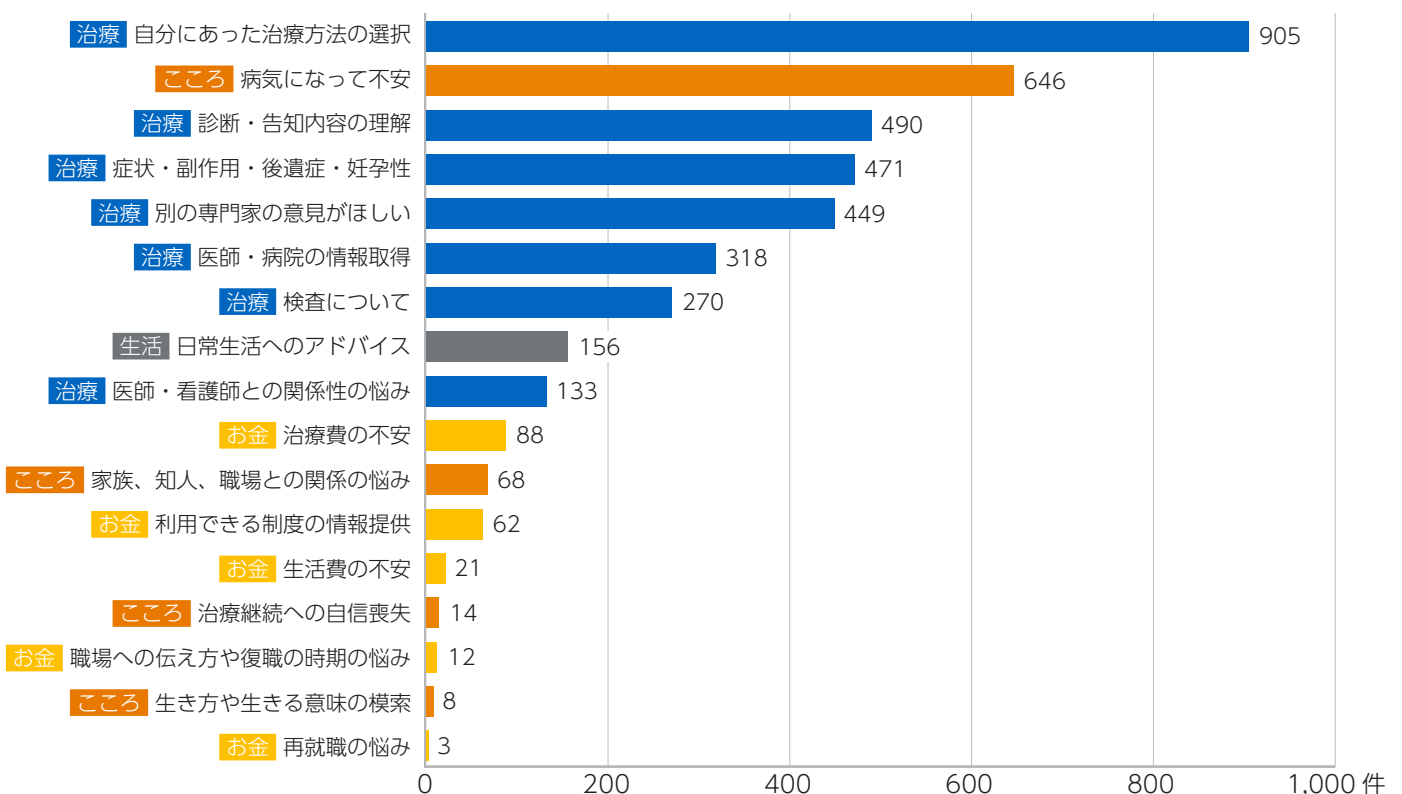
のべ 2,315 件のご相談を「治療・生活・こころ・お金」の内容別に分類すると、治療方法や診断・告知内容の理解といった「治療」に関する相談が最も多く、次いでがんに罹患したことによる不安等の「こころ」に関する相談をいただいています。

【ご相談内容 大分類 (複数選択)】

【N = 2,315】



【ご相談内容 詳細 (複数選択)】



ご相談事例を、「治療・生活・こころ・お金」の4つの分類でご紹介します。
アフラックのよりそうがん相談サポートは、治療に関する心配ごとから、生活上の悩み、漠然とした不安まで、さまざまなシーンに合わせてご相談者に伴走し、主治医でも家族でもない、いつでも何度でも安心してご相談いただける第三の場として寄り添い、サポートします。

治療に関するご相談

主治医から提示された抗がん剤治療を行うつもりだったが、効果がある一方、副作用も強いと聞き、このまま抗がん剤治療を行ってもよいか不安になっている。

検査では、がんの診断が確定せず、手術を受けて診断することになった。疑いの段階で手術を受けなければならないのか。セカンドオピニオンも受けてみたい。

がんの診断を受け、これから手術の予定。当初は全乳房の切除を選択していたが、乳房全摘の喪失感に耐えられるか不安になり、放射線治療のための通院も問題ないため温存術にしようかと迷っている。

生活に関するご相談

現在、抗がん剤治療中。これまで自分が高齢の親のサポートをしていたが、抗がん剤治療が始まったばかりで以前のようにサポートするのが難しい状況。どうしたらいいか相談したい。

がんと診断され、仕事を続けるか悩んでいる。長く勤務した職場なので、続けたい気持ちはあるが、治療をしながらでは周りに迷惑をかけてしまうのではないかと、自分の体力がもつのか心配。

がんの診断を受け、手術とその後の抗がん剤治療の予定が決まっているが、ウィッグはいつ頃準備したら良いか。漠然とした不安な気持ちを吐き出せるような場がほしい。

こころに関するご相談

がんの疑いが強いと指摘を受け、現在検査中。配偶者には心配をかけたくなく、幼い子供にも伝えていない。この先どうなるのか不安。

自身の病状について、子供へ誰からどのように伝えれば良いのか。子供は自分でもネットで調べられる年齢のため、どこまで説明したら良いか悩んでいる。

治療費はいくらかかるのか、治療についての知識もない。どの病院を選べば良いかも分からず、何をどうしたら良いのか分からない。

お金に関するご相談

転移の診断を受け、近々入院予定。傷病手当金は既に受け取っているため、他に何か公的制度があるかどうかを知りたい。

主治医から提案された検査が自由診療となり、高額でお金の見通しが立たず困っている。この検査を受けない場合、治療にどのような影響があるかを知りたい。

退職が決まったため、失業手当はどのくらいの期間もらえるのか聞きたい。今後、再就職したいと考えている。

上記は、ご相談事例を分かりやすくするために簡潔な表現にしていますが、実際のご相談は、何に悩んでいるかも分からないという状態であったり、不安や辛い気持ちを少しずつお話しただく場面も少なくありません。「今は気持ちが落ち着かないし、聞きたいことを整理してから相談します。」とおっしゃる方もいるのですが、お話しただくことで気持ちや状況が整理できたり、心が軽くなる場合もあります。よりそうがん相談サポーターに具体的なお話があるときだけでなく、ふと話したいと思ったときに、安心してお電話をいただきたいです。

複合的な問題を紐解いて解決のきっかけに。

どのような方からのご相談が多いですか？

がんの状況としては、診断前から診断直後、再発治療をしている方など様々な方からご相談を受けますが、お悩みは一つではなく、複合的なケースが多いように感じます。

例えば、再発治療をされている方だと、治療や予後への不安、仕事継続への想い、長引く治療の費用負担などの悩みが絡み合っている。ただ、ご自身はそんな悩みに対して、「この先どうしたらいいのかな」「どうしたらいいのかわからなくなった」という一言で表現されるんです。そのため、抱えている問題を一つひとつ紐解きながら、問題を認識していただくことを心がけています。そのために大切なのは、とにかくお話をすること。最初は自分の話をするに抵抗のある方も、何度も話すうちに頼りにしてくださったり、関係性を築けた時はとても嬉しいです。

色々なご相談が来ますが、話す必要がないことは一つもないとお伝えしたいです。どこに力になれる材料があるのかを見つきたいので、感じていることは私たちに全部話してほしい。ご家族や身近な知人には言えないことでも、電話だと話せることもあると思いますから。

継続してつながりを持ち、喜びや不安を共有する。

お金や治療のこと以外にはどんなご相談がありますか？

治療がすでに完結された経過観察中の方からもご相談いただくことがあります。「再発したらどうしよう」「転移したらどうしよう」という不安が常につきまとうので、定期受診前のタイミングでご連絡をいただいて、受診が終わると「何もなかった。大丈夫だったよ」と、安心した声でお電話をくださるんです。がん相談サポーターとしてはその都度心配な気持ちを受け止め、結果が出れば一緒に安堵する。誰かとつながっていること、一緒に悲しみや喜びを共有できる相手がいる事実が精神的な安定につながるケースは少なくありません。「継続して関わり続けること」も大切な役割の一つとしてとらえています。これは利用回数に制限のない、アフラックのよりそうがん相談サポーターならではの支援であり、強みだと思っています。



がん専門の相談サービスセンターに10年勤務し、
累計5,000件を超える患者対応を経験
西條 陽子 / 看護師

暗闇の中で小さな光をともし存在に。

がんに関する不安や悩みを抱える方にどんなことを伝えたいですか？

いつ相談したらいいのか、どんなことを話せばいいのか、漠然とした悩みで具体的には話せないからと、受話器を持つ前に悩まれてしまう方がご相談者様の中にはいらっしゃいます。

むしろそういった時こそ、私たちにご相談いただくタイミングだと思っています。「どんなことを話したらいいかわからないけれど電話したよ」と、私たちにお話いただけると嬉しいです。

患者様はもちろんのこと、支えるご家族様にもぜひご相談いただきたい。近くでサポートできる方、遠方から後方支援される方、患者様との関係性や物理的距離によってもお悩みやサポート方法は異なります。患者様のために何ができるのか、何が必要かを一緒に考えていくこともアフラックのよりそうがん相談サポーターの役割です。

これまでご相談をいただいた多くの方より、「がんと対峙して、目の前が真っ暗になった。暗闇の中でどう進めばよいかわからなくなりました」と、お伺いすることがありました。

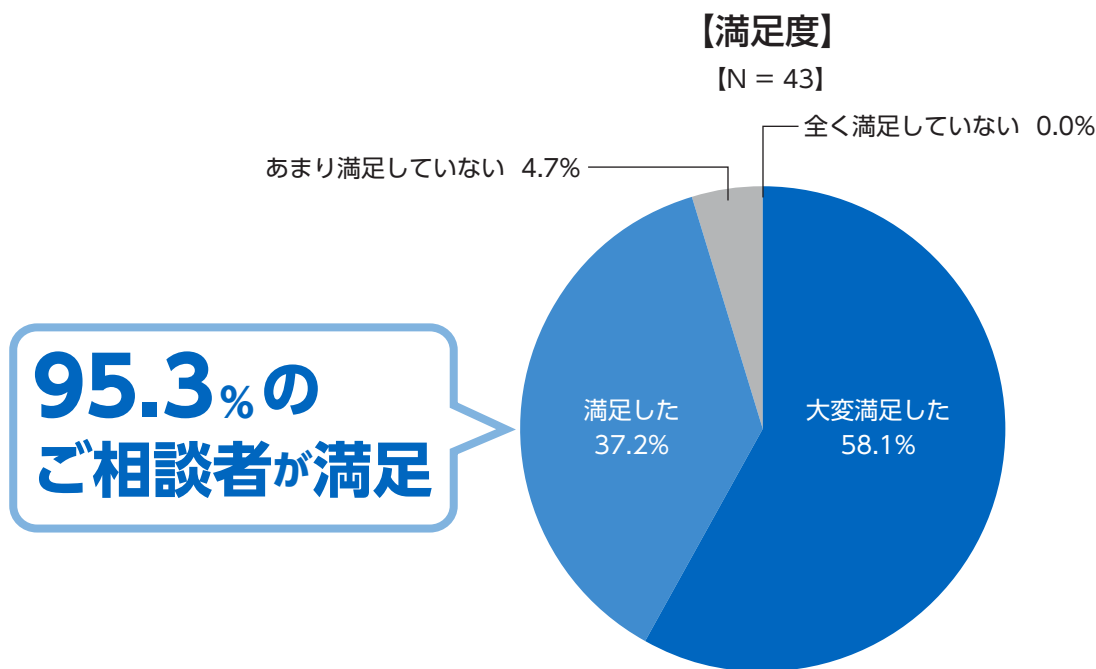
私たちががん相談サポーターは、患者様が歩むべき道をご自身で見つけられるように、足元をそっと小さな光をともし存在でありたいです。

※サービスのご利用条件はアフラックオフィシャルホームページ
(<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html>)にてご確認ください。

実際にご相談いただいた方の満足度・お声についてご紹介します。
満足度は「大変満足した」58.1%、「満足した」37.2%を合わせて95.3%のご相談者が満足しています。NPS®は+33.8と高いスコアをいただいています。

満足度

※ 2023年6月15日～2023年7月31日のご相談者に対するアンケート調査



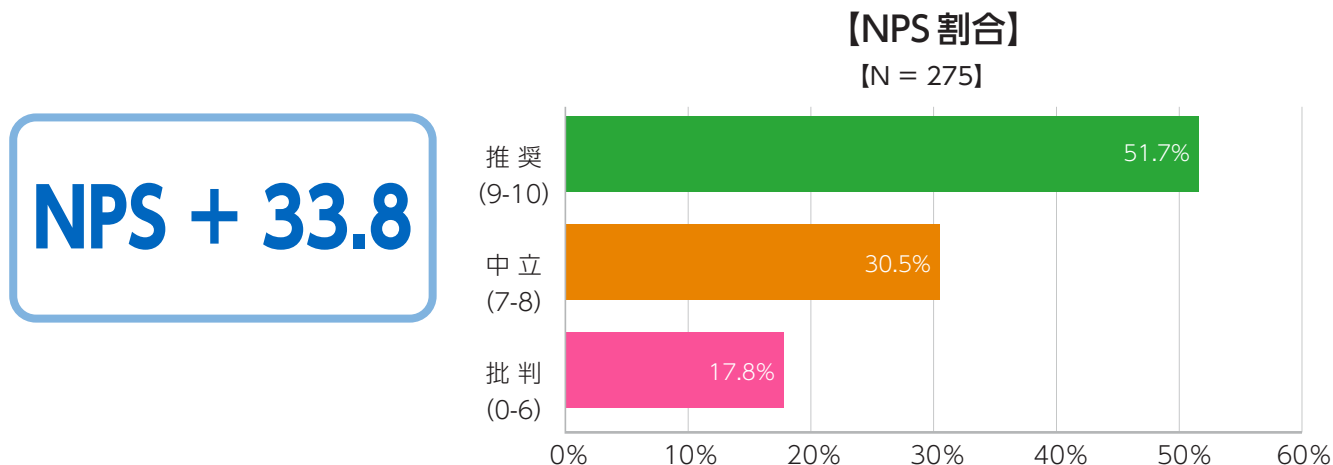
NPS® スコア

NPS スコアとは、企業・サービスに対する顧客の信頼度や愛着度を示す指標です。

「友人や同僚に薦めたいか?」という0～10の11段階の評価に対し、9～10点を付けた顧客を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値がNPSの値となります。

※ 2023年1月23日～2023年7月31日のご相談者に対するアンケート調査

※ NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズ(現NICE Systems, Inc)の登録商標です。



ご相談者からは、よりそうがん相談サポーターの丁寧・親切な対応姿勢や、適切な情報提供が意思決定の後押しになったこと等、感謝のお声をいただいています。

初めての経験で何も知識がない中、相談にのっていただき心強かったです。

とても話しやすかった。今後の治療に関して、迷いがありましたが、自分の気持ちを通す事も良いと背中を押してもらえて良かったです。

遅い時間までとても丁寧にこちらを気遣いながら対応いただき、安心感から泣いてしまいそうでした。

親切丁寧に対応いただき感謝しています。不安がある時や選択肢の絞り込みや決断を行う時にとても役に立つサービスだと思いました。

一方的な提案ではなく、話のやり取りを通して、総合的な提案や、返答をしてくれたので、気持ちも少し楽になりました。前向きに考えられるようになりました。

病院で辛い思いをして不安な状態で相談窓口へ電話したのですが、共感して寄り添っていただけたので自然と涙があふれました。

よりそうがん相談サポーターの方に、自分のペースに合わせて話をしてもらえました。色々考えてしまう中で、何がいちばん心配なのか、気持ちの整理ができてよかったです。

とても親切、丁寧に対応いただけで助かりました。相談を夜遅くまで対応いただけるところも仕事の後に自宅で相談できるのでありがたいです。

「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」そんな思いから生まれたアフラックのがん保険。

アフラックは不治の病と言われた時代からがんと向き合う方々に寄り添ってきました。

日本でいちばん多くのがん保険のご契約をお預かりし*、がん患者様と向き合い、お声を聴いてきたからこそ、従来のがん保険だけでは解決できないことがあることに気づきました。病院選びや治療のこと、仕事や学校のこと、再発の不安など、それらを誰に相談すればいいのかもわからない。

アフラックはがんと向き合う人々が抱える多種多様な問題や悩みの解決に向けて、患者の方々とそのご家族を中心として、医療者、職場・学校、行政など様々なステークホルダーが連携・協業するためのプラットフォーム「キャンサーエコシステム」の構築に取り組んでいます。その取り組みの一環として、2023年1月23日より所定のがん保険にご加入の方に、がんに関するさまざまな悩みや不安の解消を支援する「アフラックのよりそうがん相談サポート」の提供を開始しました。

サービスを運営する Hatch Healthcare 株式会社は、2020年1月にアフラック生命グループの持株会社であるアフラック・インコーポレーテッドの子会社として設立され、「あなたらしい『生きる』のために、新しい『一歩』を創る」をミッションに掲げ事業を展開しています。

どんなに医療・介護の技術が進歩しても、どんなに気軽に情報入手ができるようになっても、多くの選択肢を評価し、自分らしい選択をすることは、とても難しいことです。こだわったのは「よりそうがん相談サポーター」という、専門性と経験を備えた「人」が対応する強みを生かして、お一人おひとりにあわせた体験を創ること。つまり、誰にでも同じような画一的な対応を行うのではなく、相談をいただいたその方の状況や価値観を踏まえての最適な対応を実現すべくサービス開発をしました。

また、同じ相談者でも、状況によって、不安やお困りごとは変わっていきます。相談をいただくその時いちばんのお困りごとに焦点をあてた対応を行うことも重要と考えています。

これらの対応から、相談いただく方に「わたしのためのサービス」、と感じていただける体験を目指しています。

「アフラックのよりそうがん相談サポート」の提供を通じて、私たちが目指すのは、がんと向き合い自分らしく生きることがあたりまえの社会です。がんの診断前から日常生活復帰後まで、新たに始まるがんと道のりを共に伴走させていただくことで、「自分らしく生きる」に寄り添い、サポートします。

* 令和4年版 インシュアランス生命保険統計号

※ アフラックのよりそうがん相談サポートは、Hatch Healthcare 株式会社提供のサービスであり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。

「生きる」を創る。

