

令和4年度 第1回
がん相談支援センターのフィードバック体制についての意見交換会
議事録

令和5年1月11日（水） 13:00～14:00

出席者 (13名)	愛媛大学医学部附属 病院	塩見、古川	愛媛県立中央病院 市立宇和島病院	濱田、季羽、武田 黒田、沼田
	済生会今治病院	松岡	松山赤十字病院	高須賀、中田
	住友別子病院	高橋	四国がんセンター	福島、大西
事務局	四国がんセンター	安宅（事務担当）		

I. 意見交換

1. フィードバック体制の明記と取り組みについて

- ・令和4年8月1日付健康局通知 がん診療連携拠点病院等の整備に関する新指針に「がん相談支援センターのフィードバック体制」として「業務内容について、相談者からフィードバックを得る体制を整備すること」「フィードバックの内容を質の向上のために活用し、都道府県協議会で報告し、他施設とも情報共有すること」と明記がされた。
- ・フィードバックを得るために相談者の率直な意見、特に不満に関してどう拾い上げるか。
- ・第19回情報提供・相談支援部会において岐阜県の取り組みが発表された。
- ・数年前、国立がん研究センター主体のがん相談支援センター利用者調査が行われた。
⇒ 項目や集計に時間や労力がかかる。
- ・徳島大学病院で行った調査の際は回答する人を探してもらうのが大変だったとの意見があった。
- ・高知県では県ががん拠点病院に対して2年に1度アンケートをとっている。県での取り組みのため、どの病院への意見かが分からないこともあり、各施設における質の向上のための情報には使えないのではないかと。反面、相談者からの病院への意見が書きやすい。

2. 愛媛県としてどうするか

- ・真っ白な状態から作成するところが多い。県や協議会で内容を決めて作成。共通の項目を決めていく方向がよいか？

3. 現状について

○市立宇和島病院

- ・12月に患者満足度調査にがん相談支援について2項目入れてもらっている。
- ・回収が少なく、回答が得られない。外来：配布300枚に対して回収30～40枚、入院：配布200枚に対して回収30～40枚くらい。
- ・回収率が少ないので評価とするには課題が残る。

○愛媛県立中央病院

- ・院内の全患者対象に満足度調査を行っているが、がん相談についての項目なく、がん患者を対象に実施できればと思う。

○松山赤十字病院

- ・がん相談のシートで対応スタッフが客観的に評価しているがこれだけでは不十分と考え、フィードバックについて検討途中。部署として連携依頼も受けるためタイミングの課題もあり作成途中で未実施。相談内容（連携について）も含む予定。

- ・電話相談や早期の相談も増えている。
- ・高齢者が多い。
- ・目的や続けられるものが大事ではないか。
- ・大まかな項目を作って各施設でアレンジする方法がいいのではないか。

○住友別子病院

- ・MSWが客観的評価をしているが、がん相談のみではなく退院調整等を含んでおり、がん相談と退院支援を分けないといけないと思ひ、タイミングが課題。
- ・高齢の方は1度相談すると満足し、相談に来ないことが多く、回収の方法も課題。

○済生会今治病院

- ・満足度調査は行っているが項目がなく、がん相談支援センターのフィードバックの体制は取れていない。

○四国がんセンター

- ・もともとの病院満足度調査には項目がなく、フィードバック体制を整えた。
- ・国がんの研究がん相談支援センター利用者調査にも協力しており、その際、窓口対応をした後、渡せそうな人に直接相談員が協力を依頼する方法しかできない実際があったため、配布も回答も少なかった。
- ・相談窓口で直接配布・回収となるとネガティブな意見がもらい難い。
- ・相談支援センターの周知が課題でもあったためランダムに配布し回収率をあげることを目標に、年1回実施の病院満足度調査時に一緒に配布してもらうよう事務の協力を得た。結果、高回収率を得た。
- ・四国がんセンターのアンケートは、3年間の比較のため2023年度までは変更できないが、2024年度以降の実施に向けて県拠点としてみなさんと一緒にアンケートについて考えていきたい。

4. 今後のフィードバック体制について

- ・県として共有できるものは共有し、フィードバック体制を整える。
- ・10分以内で回答できるくらい？高齢者が多い施設もあるので、A4用紙1枚が理想。
- ・5項目ほどで、すぐ答えられる程度でないと回収率が悪いのでは。
- ・紙でもQRコードでも回答できるようにするのはどうか。
- ・共通項目を決めて、各施設で実施しやすいように対応する。
- ・満足度調査で実施するか？がん相談支援センターを利用した人に実施するか？は各施設で検討。
- ・がん専門病院以外の総合病院は、満足度調査での実施では必要とする回答数が限られるため、がん相談支援センター利用者への実施の方が回収は得やすいかも。

5. 次回の開催について

- ・今年度中に共通項目を決定し、方法などは各施設の状況により可能な範囲で実施する。
- ・年度内に再度開催（2月終わり～3月初めで調整）
- ・それまでに、項目について たたき台を愛大 塩見さんに作成してもらいこのメンバーで共有、ブラッシュアップ。目的についても県協議会で共有する旨一文入れる。
- ・各施設で来年度以降の可能と考える実施の方法（定点か通年実施か、倫理委員会に通すかなども含む）、や実施における課題などを抽出して次回検討会で共有する。
- ・協議会で共有することが前提となるため、協議会幹事会で承認されれば、四国がんセンターで倫理委員会に諮る必要があるかと思う。四国がんセンターで倫理委員会の承認を得ていても、各施設でも倫理委員会に諮る施設がある可能性もあることも考慮して準備を進める。
- ・拠点病院は実績報告の兼ね合いで、遅くとも9月以降にはフィードバック体制を整え実施する必要がある。
- ・フィードバック体制・協議会での共有についての方向性やフィードバック項目(案)の形が整えば、追加の要検討事項等の意見をもらいながら、4月下旬の幹事会にて、部会長よりあげてもらおうように進める方向。