

令和4年度 第2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3月9日（水） 13:00～14:30

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	大屋根、季羽、 武田
	済生会今治病院	松岡	市立宇和島病院	川中、黒田
	住友別子病院	和田、高橋	松山赤十字病院	高須賀
	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. アンケートの内容について

◎共通のアンケート項目に関して

【頭書きについて】

- ・倫理委員会にかけるかは各施設の手順に則って行う。かけなくても構わない場合は倫理委員会の箇所は削除する。

※頭書きについては共通で使用（倫理委員会の箇所は削除可）

【①「がん相談支援センターは相談しやすい雰囲気でしたか」

【②「対応した相談員は相談しやすい雰囲気でしたか」について】

○四国がんセンター

- ・①は相談支援センターに入りやすかったかきくと良いのではないかと。相談支援センターの相談カウンターを使う前提できく。

○松山赤十字病院

- ・①は環境のことがききたい、②は人のことがききたいでよいのか。
- ・当院は事務局と相談室が別で離れているため入りにくい雰囲気。その為、アンケートの結果で離れていることを病院側に訴えていけたらと考えている。①は共通でなくてもよいと思う。

○住友別子病院

- ・相談支援センターで相談を受けるより、病棟で受けることがほとんど。実際、患者さんに相談支援センターを使ったかときかされると「使っていない」もしくは「知らない」になると思われる。その為、2つを併せて雰囲気をきくと答えやすいのではないかと。
- ・がん相談支援センター窓口を利用していないが、しっかりとがん相談はされている場合、この質問は患者さんを戸惑わせてしまうかもしれない。
- ・実際に患者さんに見てもらったが、「見る気がしない。字が小さく、面倒くさくなってしまうので「分からない」と答えたてしましそう」や気持ちのところが「答えにくい。スケールが難しいし、個人によって数値化が難しい。ボリュームが多すぎる」との意見があった。医療者が思う5と回答者が思う5の違いがあるのも難しい。

○済生会今治病院

- ・できるだけがん相談支援センターを知ってもらうように活動を行っているが、どれだけの患者さ

んが分かって利用しているかは疑問が残っているので、②は使いたい①については現在はきけない状況。

- ・答えてもらいやすさが重要になるのではないか。

○市立宇和島病院

- ・当院でも退院支援を含めた相談についてアンケートを取りたいと考えている。病棟での相談や、がん相談支援センターといっても、センター内で相談するのではなく、別の相談室を使つての相談になるので、この質問に関しては当院では返答が難しいと思われる。

○愛媛県立中央病院

- ・①は当院で相談支援センターの周知が不足している。ただ、患者さんが話しやすい雰囲気であったか、声をかけやすい雰囲気であったかが知りたい。そこからどう対応していくのか考えたい。
- ・はじめ質問が環境（相談支援センター）と人（相談員）に分けられていなかったのが、分けたほうが良いと思うので、①と②になった。
- ・がん相談に限定するか、退院支援も包括するか。退院支援を含めると、がん相談支援センターを訪ねて利用している人に限らない。もし質問するのであれば、各施設に任せて「相談支援センター/相談員は」と分けるか、一文にする場合は「相談支援センターもしくは相談員は」にするのはどうか。

【回答項目数に関して】

○四国がんセンター

- ・②の回答項目が5項目あるので、3項目「そう思う」「ふつう」「そう思わない」にしてはどうか。もしくは2項目「いい」か「悪い」。

○愛媛大学医学部附属病院

- ・②の回答項目の数に関しては結果をどう使うのかによる。分析する段階で「とてもそう思う」「ややそう思う」を一緒にしてしまうのであれば、3項目と同じと思われる。そうするのであれば、項目を3つにして文字を減らしてシンプルに見えるようにしたほうが良いのではないか。
- ・回答項目数は自分たちが欲しいデータによる。

○松山赤十字病院

- ・継続していくなら細かくきくほうがいいが、1回きりであれば選択項目は3つ。

○市立宇和島病院

- ・選択項目が3つのほうがシンプルでいいが、「どちらでもよい」が増えてしまうかも。「やや～」「あまり～」の項目があるとつけやすいのではないか。

○愛媛県立中央病院

- ・質問項目は通してみても決めてみるといいのではないか。③、④、⑥、⑦の質問の「あなた」を削ると見やすいかもしれない。

※②は入れるが、①は各々の施設に任せる。

【③「貴方が求めている情報・支援が得られましたか」

④「解決への糸口が見つかりましたか」について】

○四国がんセンター

- ・相談にこられた方が「求めているものが得られたか」はもちろんだが、ニーズと本人のききたかったことが違うことのほうが多いと思われるので、こちら側が提供したほうが良いと思った情報が「役立つ」ものかきいたほうがじっくりくるのではないか。
- ・質問の表現が専門的な印象を受ける。
- ・結局のところ「満足した」か「満足していない」かは、知りたい。

- ・当院で作成しているシートでは、「がん相談支援センターを利用したときの感想を教えてください」の質問に「満足」「ふつう」「不満」の回答項目の下に「その理由」を記載してもらおうようにしている。

「相談支援センターを利用してよかったか？」の質問を「満足かどうか、感想を教えてください」にしてみてもどうか。「よかったか？」が誘導にあたるかもしれない。

- ・今までのアンケートの結果で該当なしに入れがちなので、項目をどうするか。
- ・「感想を教えてください」と質問し、回答項目を「よかった」「ふつう」「よくなかった」にしてはどうか。
- ・「満足」か「不満」は自分の意見になるので、患者さんに問う場合はそちらのほうがいいのではないか。「いいか」「わるいか」にすると人を批評しているかたちになるのではないか。

○済生会今治病院

- ・③・④ではなく「がん相談支援センターを利用してよかったか」と一つにまとめてみる。
- ・「よかった」か「悪かった」を問うほうが分かりやすく回答しやすいのでは。感想となると誘導はかかっているが回答しにくいかも。
- ・包括的な質問として「問題解決」「気持ちの部分」が出てくるのか。

○愛媛県立中央病院

- ・「情報」だけを求めてくるのではなく、何らかの「支援」を求めてきたと思う。「支援」が一般的な言葉か分からないが・・・。
- ・改めてみると③と④は重複しているかもしれない。
- ・「求めている」を「役立つ」に変えると分かりやすいなと思った。
- ・先ほどの住友別子病院の「利用してよかったと思いますか」ときいて、「情報が得られた」や「話を聞いてもらえた」などの選択項目をつけるがいいのではないかと思う。
- ・「よかったか」と質問するよりは「感想を教えてください」のほうが誘導がかかっていると思う。

○住友別子病院

- ・「利用して相談してみてよかったですか」に対してじっくりとした回答項目を設け、さらに書きたい人は「聞いてもらえただけでもよかった」や「知りたい情報を得られた」などを書いてくれると思われる。また、ここは聞いておきたい点は各施設で違うので、回答項目は各施設に任せてはどうか。
- ・ここだけは押さえようという点を決めてはどうか。
- ・施設によって良かったと思われる点は温度差も違えば、求めるものも違ってくるので、共通項目でおくのは難しいと思う。当院のような地域の病院の場合、ガツつと言われて家族にも言えない落ち込んだ気持ちを聞いてほしいというケースも多いだろうし、専門病院であれば、より専門的な、より効果のある治療の内容について求めるほうが多いと思われるので、各施設の特徴に合わせてはどうか。
- ・回答する際に自分の感情が分からない人もいるので、分からない場合はどこにつけたらいいのか。
- ・「○」「△」「×」で回答してもらうのも方法か・・・。

○愛媛大学医学部附属病院

- ・支援が得られたかどうかは、次の「解決への糸口見つかったか」近づいたかがイコールなのかなと思われる。一番最初の案の際に「必要な情報が得られたか」と「困ったことの解決方法を知ることができたか」の2点でよいのではないかと思っていた。
- ・支援が何を指すか。
- ・③・④を1つにまとめてはどうか。大きく相談支援センターを利用してよかった、役に立ったかを共通の質問にして、細かいところは各施設で決めてはどうか。

- ・まず「対応した相談員は相談しやすい雰囲気でしたか」、次に「がん相談支援センターを利用してよかったですか」の項目と、満足度を問う詳細な内容は各施設に任せるでいいか。
- ・利用してよかったですかどうか、大きく問う質問はあえて外していたので、それを1つきくことに決めて、記載してもらうのか回答項目を設けるのかの詳細は各施設に任せる。
- ・3項目か5項目どちらにするか全項目揃えたほうがいい。倫理委員会に通す際に揃えたほうがいい。
- ・満足か利用してよかったですかは包括的な質問になるので、それを1つ入れた上でさらに細かく情報支援、提供の部分を質問したいのであればその項目を追加すればよいのではないか。
- ・気持ちの部分は知りたい項目なので、静岡がんセンターのような質問が良いと思う。

【静岡がんセンターの「患者満足度調査の報告書（よろず相談利用者の評価）」について】

○済生会今治病院

- ・四国がんセンターは「求めたもの」と「解決しましたか」を合体させて「役立つ情報は得られましたか？」に変更。統合案は「貴方が求めている情報・支援が得られましたか」「解決への糸口が見つかりましたか」の2つに分かれている状態。
- ・③～④の質問の満足度をどう量るかを考えた際に、静岡がんセンターの「がん相談センターの満足度調査」結果を参考にすると、「問題解決はしましたか」、「気持ちが楽になりましたか」の2つに分けて質問しているのがシンプルで良いと思った。
「問題解決はしましたか」の回答項目は「役に立った」「どちらかといえば役に立った」「どちらかといえば役に立たなかった」「役に立たなかった」の4つ。
- ・自分たちが相談前と相談後に知りたいことは何かを考えた際に、静岡がんセンターのアンケートの2つの質問が該当するのではないかと思った。

○市立宇和島病院

- ・静岡がんセンターの質問（がん相談支援センターの満足度調査）がいいのではないか。「問題解決しましたか」「気持ちが楽になりましたか」とあるので、心の変化が分かるといいので、繋がりもあっていいと思う。
- ・相談したこと自体が解決に繋がったのかと、気持ちの部分は分けてきいたほうが良いのではないか。

○愛媛大学医学部附属病院

- ・「気持ちが楽になりましたか」をスケールできくのではなく、質問項目は「楽になった」「どちらかといえば楽になった」「どちらかといえば楽にならなかった」「楽にならなかった」の4つの質問項目できくのがよいのではないか。

【⑤「相談前・後のお気持ちについて、最もあてはまる数字に○をつけ、あてはまるお気持ちすべてにチェックをお願いします」について】

○愛媛大学医学部附属病院

- ・気持ちの質問項目は変化として捉えたいので入れたい。スケールではなく「気持ちは楽になったか」とストレートにきいて変化の意味をきく。
- ・相談支援のプロセスの図を元に考えると、相談対応をする際にベースに心理サポートがあるので、その上に問題解決のプロセスがある。そのプロセスをイメージしながら相談対応をしているため、評価する点は「気持ちに対応できたか」「問題解決に対応できたか」になると思う。

○済生会今治病院

- ・気持ちの変化は相談支援センターに大事なので、どうにか図りたい。シンプルに問う。

- ・当院で評価をするとしたら「役に立った」か「気持ちが楽になったか」の2つになると思う。

○愛媛県立中央病院

- ・相談員に相談をして気持ちが楽になったかときいたほうが良いと思う。
- ・静岡がんセンターと同じく「問題解決しましたか」「気持ちは楽になりましたか」にしてみる。

○四国がんセンター

- ・「気持ちが楽になったか」の質問を入れてみてはどうか。当院は相談の件数が多いので、心理的サポートの患者さんは数が少ないが、気持ちを問う質問は必要だと思う。

○松山赤十字病院

- ・気持ちを問う質問は必要と思う。④も残したいが、問題解決の支援は相談支援センターの役割だと思うので、静岡がんセンターのような質問にしてはどうか。さらに「よかったか」どうかを問うのは各施設に入れるか任せる。

※「問題解決に役立ちましたか」、「気持ちが楽になりましたか」の質問に変える。

回答項目は4つに統一。

【⑥「今回の相談内容について教えて下さい」について】

○四国がんセンター

- ・ネガティブな意見があったときに、どんな相談内容だったか分かるため。
- ・「仕事について」と「(医師以外の)医療者とのコミュニケーションについて」を加えたい。

○松山赤十字病院

- ・回答項目も共通にするものを決めるといいのではないか。今のがん相談の区分が広いので、書き難いと思う。

○愛媛大学医学部附属病院

- ・あればいいと思うが、全体のボリュームを考えた時に他の項目を優先して削除してしまうと思う。

※各施設に任せる。

【⑦「今後もがん相談支援センターを利用したいと思いましたが?」】

○済生会今治病院

- ・職員のモチベーションアップにつながるのではないと思うが、共通でなくてもいいと思う。

※各施設に任せる。

【⑧「貴方のご年齢を教えてください」】

⑨「貴方のお立場を教えてください」について】

○松山赤十字病院

- ・10歳未満からにしたいが、共通は20歳未満からでもいいと思う。AYA世代と10代を別ける。
- ・アンケートを答えた人、年齢は最初にしてはどうか。

○愛媛県立中央病院

- ・がんの患者さんは70代以上が5割。90歳以上は稀ではある。
- ・個人を特定する項目を先頭にするハードルがかかるかも。答え難くなるかもしれない。

○住友別子病院

- ・「立場」「年齢」と質問するといいいのではないか。
- ・アンケートをとっつきやすくするために、はじめに「立場」「年齢」を質問してみてはどうか。

○市立宇和島病院

- ・当院だと 20 代、30 代は家族（親）の相談になると思う。患者さんは 60 歳以上が多い。結果をどう分析していけばよいのか。各施設に任せるでいいのかもしれない。

○四国がんセンター

- ・年齢は施設によって差があるのでは。当院では入れていない。アンケートをとるのであれば年齢と立場は選択でよいのでは。

※各施設に任せる。

【⑩「がん相談支援センター」をお知りになったきっかけを教えてください】について

○松山赤十字病院

- ・ベッドサイドでかかわったときに、「がん相談支援センター」というワードでの評価かが難しいのではないか。
- ・入院中の相談とは別なので選択でいいのではないか。

○住友別子病院

- ・窓口で相談したい患者さんが少ない。「相談してみて」と様々な職種の方が患者さんに声かけしているので、「相談をしてみてどうですか？」と聞いたほうがとつきやすい気がする。

○済生会今治病院

- ・①とセットで入れた施設は入れてはどうか。

○市立宇和島病院

- ・選択でよいのではないか。

○愛媛大学医学部附属病院

- ・選択でよいと思う。

※①とあわせて各施設に任せる。

【⑪「その他、がん相談支援センターについて、ご意見やご要望がありましたらお聞かせください」について】

※共通にする

【共通項目：5つ】

「頭書き」

- ①「対応した相談員は、相談しやすい雰囲気でしたか？」
とてもそう思う、ややそう思う、あまりそう思わない、まったくそう思わない
- ②「今回、話をしてみて問題解決に役立ちましたか？」
相談したことで解決への糸口が見つかりましたか？ あるいは 解決に近づきましたか？」
役に立った、どちらかといえば役に立った、どちらかといえば役に立たなかった、役に立たなかった
- ③「今回、相談したことで、気持ちが楽になりましたか？」
楽になった、どちらかといえば楽になった。どちらかといえば楽にならなかった、楽にならなかった
- ④「その他、がん相談支援センターについてご意見やご要望がありましたらお聞かせください」
回答項目は 4 項目。

【配布について】

○四国がんセンター

- ・ネガティブな意見が欲しいので、現在は期間を決めて受診した患者さん全員に配布している。配布方法がある程度統一してはどうか。

※各施設に任せる。

一つの施設の中で年毎に比較していく必要はある。アンケート配布の手法によって結果の違いが出てくるだろう。各施設で実施し、見えてきた課題やその課題に対する取り組み、またアンケート自体の工夫等を共有し、今後どのようなやり方ができそうかを考えていく必要がある。

愛媛県としてのがん相談支援センターの質をはかる一つのスケールとして、質の向上をはかるためのアンケートである。4つの質問を共通のものとしてやってみて、やりにくかった等の意見は来年度のワーキングで共有し次年度につないでいく。

各施設がどう取り組んでいくかをメールで共有する。

II. その他、連絡事項

- ・広報ワーキングがフィードバック体制の仕事をしていく。
- ・5月14日に新居浜市と住友別子病院で「健康フェスタ in 新居浜」を開催予定。イベント内ではがん相談出張相談のブースを設けるので、協議会として協力の声かけをする予定。

III. 次回開催

- ・未定