

令和6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6年7月2日(火)15:00~17:00

出席者	医療機関	参加者	医療機関	参加者
14名	愛媛県立中央病院	季羽、渋谷	愛媛大学医学部附属病院	塩見、古川
	済生会今治病院	斉藤、松岡	済生会松山病院	藤原
	市立宇和島病院	黒田、沼田	住友別子病院	高橋、山地
	松山赤十字病院	中田	四国がんセンター	大西、福島
司会	四国がんセンター	大西	敬称略50音順	
書記	済生会松山病院	藤原		

1.各施設より集計結果の報告、意見交換

2024 年度患者アンケート調査を実施し、集計結果について、各医療機関毎にまとめた資料を基に意見交換を行う。
(添付資料)

1)四国がんセンター

- ・期間中外来受診した患者のうち、毎日無作為で 50 名に、医事課職員が配布。更に期間後半の 2 週間で相談窓口利用者に相談員が配布。回収数:1077(外来 1050 窓口 22)二次元バーコードでの回答者 0。
- ・外来患者配布分は、回収したもののうち「がん相談支援センター(以下センター)を利用したことがある」と回答した方だけの結果を集計。
- ・外来配布より、相談員が手渡しの方が、評価が高くなる傾向がある。
- ・外来配布は率直なご意見が反映されやすい一方で、数年前の対応についての記載もあったため、現在の相談対応を評価するためには、質問でセンターを利用した期間をある程度限定するなどの工夫が必要だったのではないかと。
- ・相談員によって、雰囲気や言い回しの違いで印象の評価が異なるようだ。言い回しについて、セリフレベルのマニュアルを作成し、相談員間で共有する必要性を感じた。

2)愛媛大学医学部附属病院

- ・センター利用者に配布。回収数:50(用紙 48、二次元バーコード 2)
- ・センターについて、早期に周知する必要性。患者家族のみならず、院内スタッフや地域住民に向けての情報提供について。行政の広報等も利用する。
- ・医師とのコミュニケーションについての相談。相談者と医師の橋渡しをする役割はあったとしても、単なる伝言ではなく、相談者自身の言葉で伝えるべき場合もあるのでは。医師やスタッフに対し、アンケート結果をどう発信していくか。

3)済生会今治病院

- ・センターで相談を行った入院・外来患者に対し、相談員が手渡し。回収数:12(配布 55)うち、二次元バーコード 1
- ・回答者の年齢層、立場(本人か家族)、今後も利用したいか、について追加
- ・センターとしての関わりと、入退院支援としての関わりが重なる部分があるため、センターの機能自体が周知されていない印象。

4)愛媛県立中央病院

- ・外来からセンターへ紹介時、センターで面談時に配布。回収数:39(うち、二次元バーコード 7)
- ・患者家族の状況や、告知のタイミング等、アンケートを渡すことに躊躇する場合があった。
- ・センターを知ったきっかけについて、8割が医療スタッフであり、院内スタッフへの周知を推進していくことの重要性を感じた。院内だけではなく、院外に向けての広報も継続していく。
- ・二次元バーコード利用者数が他施設に比べ多かった。年齢層は、40代、50代、70代。

5)松山赤十字病院

- ・センター利用者に対し相談員が手渡しで配布。回収数:37(回収率 92.5%)二次元バーコード 0
- ・今春、センタースタッフ 3名の異動あり、実施開始が遅れた。
- ・実施期間が限られること、相談者の状況によって配布を控えてしまうこと、等結果に偏りが出る可能性がある。
- ・全ての質問に「全くそう思わない」と回答した方がいるが、相談内容が経済的な問題であった。

6)市立宇和島病院

- ・相談員が対面で対応した方に手渡し。回収数:8
- ・渡すタイミングを逃すことがあった。
- ・センター利用のきっかけは、75%が院内スタッフからの勧め。引き続き、院内への周知を行い、必要なタイミングで早期に相談につながるよう努めたい。
- ・具体的な意見を得るため、質問項目毎に例をつけて理由欄を設けたが、有効な意見はなかった。

7)住友別子病院

- ・1年間で実施。1ヶ月毎に集計。相談員が面談時に手渡し。回収数:139
- ・患者の状態や相談内容によって、配布出来なかった。相談員によって配布数に偏りがあった。回収箱のみでは回収率が低下したため、直接回収した。相談件数に対し、配布数が少なかった
- ・ネガティブな意見の方は、金銭的な問題であった。
- ・がん以外の相談対応でもアンケート実施していきたい。

全体を通しての意見

- ・アンケートを配布する対象者の状況によって結果に偏りがある可能性あり。結果として、良い評価が多かった。
- ・②「相談して役に立ったか」より③「相談して楽になったか」に対しての「とてもそう思う」の割合が低い傾向がある。
- ・施設によって追加項目もあり、今後の分析に生かす。
- ・二次元バーコードを取り入れたが、回答数は少なかった。
- ・各施設内における関連部門へのフィードバックの機会について。院内の運営委員会等や、外来看護師の全体会等、既存の会議にて報告する。医療者向けの院内広報誌等を利用。
- ・患者家族等への周知。外来診療部門等の協力を得る。
- ・院外への周知。施設公式アカウントにて配信。

- ・医師とのコミュニケーションがとりづらいとの意見あり。院内への周知や発信の仕方が難しい。
- ・金銭的な相談は、解決策がなかなか見つからず、評価が低い傾向がある。
- ・入退院支援業務として相談員から介入した場合、相談者にとって、センターの相談員という認識が薄いことがあり、アンケートの回収が難しい。回収率を上げる工夫として、直接相談員が受け取ったり、「この相談対応」についてのアンケートをお願いするなどの工夫を共有。
- ・全体のまとめ方として、対象者のベースや方法が違うため、施設間で比較するのは難しい。数字を前面に出すのではなく、課題を検討することに意義がある。

2.協議会としての取り組み・方向性

- ・相談支援の質の向上につながることを目的であるため、アンケートを通して見えてきた課題等に対し、今後も意見交換を行っていく。
- ・3年間は同じ内容で継続していく方針だが、適宜検討していく。
- ・好事例について全体で共有する。
- ・相談員のスキルアップにつながる研修会等を開催して欲しい。
- ・センターの広報について。市町による広報の反響があったことを県にフィードバックし、県や市町による広報の拡充について依頼する。

3.専門部会での共有方法(報告様式)について

「2024年度患者アンケート調査集計結果」資料のうち、施設名、実施期間、回収数、アンケート対象者、共通質問項目の集計を割合でグラフ化、課題と改善策等検討事項の項目についてまとめ直す。

締め切り日までに各施設で修正を行う。

表現を統一する。(QRコード→二次元バーコード)

文字数制限なし。

4.その他

広報活動について

5年前までに数回、協議会として参加していた「すごいもの博」は、ブース料・グッズ代等に加え、今年から机やイスなどの備品もレンタルとなった。費用負担が増加してきており、今後参加は難しいことを周知し承諾を得た。全体で参加するような大きなイベントへの参加、出展は費用がかかることが多く、全体での参加が難しくなっている。

過去に実施した出張相談について、フジ健康フェスタは、参加費は不要だが、1回参加して以降、要請がないため協議会としての参加は予定していない。

県立図書館については、元々県立図書館と暖だんとのコラボ企画で、今年度は9月に開催予定。協議会としての参加は予定していない。

出張相談については、各施設で実施し、必要に応じて協議会として協力していく。全体で参加できそうなイベントがあれば情報提供していく。