

# 令和6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6年12月12日(火)15:00~16:45

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	渋谷、箱岡	愛媛大学医学部附属病院	塩見、古川
	西条中央病院	松尾	済生会今治病院	西部、松岡
	四国中央病院	高木	市立宇和島病院	黒田、沼田
	市立八幡浜総合病院	菊池	住友別子病院	高橋
	HITO 病院	楠瀬	松山赤十字病院	中田
	四国がんセンター	福島、大西		
司会	四国がんセンター	大西	敬称略50音順	
書記	住友別子病院	高橋		

## (情報共有)

2024年4月より四国中央病院が「地域がん診療病院」に指定された。

「地域がん診療病院」は「がん診療連携拠点病院」と連携、役割分担しながら、拠点病院の指針に示された相談支援業務を行っていくため、このフィードバック体制の整備も行っていく。今後、この意見交換会に参加していただくことになる。また、2024年11月より西条中央病院が「がん診療連携推進病院」に指定された。

## 1.各施設よりでの改善点や課題の取り組みについて

### 1)四国がんセンター

- ・相談員によって相談対応に差があるとの意見を受け、具体的に取り決めが必要と考え、セリフレベルのマニュアルを作成した(初診予約)。今後も順次増やしていく。
- ・即答できない相談の対応について、対応できないまま時間をかけてしまった。即答できない時の対応を取り決め共有した。

### 2)愛媛大学医学部附属病院

- ・院内周知として、がん相談支援センターの案内動画の視聴が昨年度に比べて増えている。
- ・集計結果について、紙面上では病院長まで行っており、年度末の会議で集計結果について医師へ周知を行う。
- ・市町への広報について、アピアランスの案内に、がん相談支援センター加えてもらっていることに効果を感じていることを報告した。
- ・年間通して回答できるように二次元バーコードを準備しているが、調査期間外でのアンケート回答はない。

### 3)済生会今治病院

- ・アンケートの回収率が低かったため、周知強化のため院内掲示板のテロップにがん相談支援センター案内を追加、使用していたチラシに地図を追加した。外来看護師に周知の依頼をした。
- ・二次元バーコードからの回答を通年でできるようにしているが、調査期間外でのアンケート回答はない。

#### 4)愛媛県立中央病院

- ・相談員のスキルアップが必要と感じ、相談対応の振り返りとして、面談技術のロールプレイ(相談者、相談員、観察者)を実施。相談記録のアセスメントに着目し、アセスメントをできているかの評価を行い学習化した。
- ・院外への広報 病院公式 LINE で、がん相談支援センターの周知を行った。

#### 5)松山赤十字病院

- ・悲嘆、怒りを表出している人に用紙を渡せていない。その為、良い結果が多くなっており、本当のフィードバックを得られているのか課題。いつでもアンケート回答をできるようにするのか対応を検討。
- ・元ラリーフレットを渡していたが、診療科を周り、医師や看護師へ直接配布の協力依頼をおこなった。
- ・看護師から渡すことが多かったが、今年はリーフレットを医師から渡すことで、医師に遠慮することなくがん相談支援センターを訪問される方が増えた。
- ・主治医や院内職員へがん相談支援センターの役割や匿名性があることの周知について課題としている。

#### 6)市立宇和島病院

- ・告知後の案内でいつでも相談出来ることを伝え、心配事の確認をすることで相談へつながったケースがあり継続したい。
- ・配布数、回収数が少なかった、新年度になりアンケートを始めると、期間的に間に合わないことを考慮し、9月～12月でアンケート実施を行っている。

#### 7)住友別子病院

- ・通年でのアンケート対応を行っている。お金の相談については満足度が下がっている。期待以上の情報がわたせていないためと考える。
- ・非がん患者へのアンケートの結果も、がん患者へのアンケート結果と差異がなく。お金の話や、医療スタッフとのコミュニケーションエラーがあった場合は悪い評価が出ている。

## 2.他県の取り組みについて

2024年11月認定がん相談支援センターオンラインサロンより(10施設参加)

奈良県：・県で共通のアンケートはない。病院独自のアンケートを実施 手渡し5割 回収3、4割

- ・病院内の委員会で振り返りを実施。
- ・奈良県が作ったアンケートあり、そのアンケート実施期間中(年1回)はそれを行っており。結果はホームページで公開している。アンケートは相談支援だけでなくそれ以外を含めた内容となっている。

福井県：・5施設が協議会に参加しており、協議会 WG で作成した共通アンケート実施。ひな形のアレンジは自由に行っている。配布方法、回収方法は施設に任せている。

- ・利用者の満足度調査(2か月間)切手が要らない封筒とお渡ししている。

福岡県：・県の共通アンケートはない。各病院独自のアンケートを実施。院内の委員会で共有している。

兵庫県：・県の共通アンケートはなし。病院独自のアンケートを実施。県での共有はなし。

- ・アンケートを相談受付時点で渡している。結果は相談ミーティングで共有。
- ・相談員が手渡すことでバイアスがかかっている可能性があり、良い評価しか集まらないためアンケート

トを止め、方法について検討している医療機関もあったが、その代わりに意見箱から率直なご意見を抽出し、そこから改善点を検討している。

大阪府：・府の共通アンケートはなし。府での共有はなし。

香川県：・協議会で作成した共通アンケートを5施設で実施。2カ月毎の協議会の実務者連絡会で結果共有、行政がオブザーバーとして入っており議事録(非公開)をもって情報共有としている。

・ホームページでアンケートを公開している。

・国立がん研究センターの方から、県でアンケートの結果によって県全体として何かをしようとしているところは全国的に報告はないとのこと。

・愛媛県の取り組みが評価されていた。

・全国でも二次元バーコードを準備したが、利用しての回答はあまりなかったと意見としてあった。

### 3.協議会としての取り組み・方向性

1)3年間同じ内容でアンケートの項目を継続方針だったが、改変するか。

変更なし。そのまま継続実施。

2)開催時期について

職員の配置移動があるので年度初めにするのか、秋にするのか検討したい。

・どこに基準を合わせてアンケートを実施するか。

・現況協報告の前に協議会での共有を軸にすると、春のアンケートになる。

・年度変わりの時期に実施するのは厳しいものはある。

・時間的なゆとりを考えると第2回専門部会の報告に合わせた方が実施しやすい。

・アンケートの実施時期を前年度に行ない、結果共有を年度初めに実施すると期間的には余裕が生まれる。

⇒アンケートの実施時期(期間)は各医療機関に任せて、意見交換会に間に合うようにし実施し、アンケート結果の共有は第1回専門部会で行うようにする。

### 4.その他

1)がんサポートブックえひめ 増刷について

2025年1月から紙代が15%上がる。

増刷は近日中に希望を募り見積実施とする。増版時は微修正とする。

・修正箇所

p3.4 地域がん診療病院 四国中央病院 地域がん診療推進病院 西条中央病院 追加

p10 妊孕性について

p12 アピアランスケアについて ウィッグの助成事業

p14 えひめ医療情報ネットがナビに変更

p14 若年がん患者在宅療養支援事業

QRコード→二次元バーコード

## 2)第5版の発注時期について

- ・更新管理について、情報の厳選を行う必要がある。他に情報がある場合は、そちらを代用できるようにし、コスト観点から冊子のページ数を考える。
- ・必要な情報を必要な患者へ渡せるようなものにしたい。
- ・サポートサイトえひめ とのあり方を考えて、掲載する情報を検討する。
- ・在庫管理で困った場合、がんサポートブックの二次元バーコードをつけてチラシを配り、希望者に配布した。  
⇒2026年改定に取り掛かり、2027年第5版発行予定

## 3)広報WGなので、フィードバックアンケート以外にも広報について相談したい。

院内、院外への広報についても検討したい。