

フィードバック体制の整備についての 事前アンケート 集計結果

【目的】

フィードバック体制の整備に関する現状および好事例の把握

【対象】

全国のがん診療連携拠点病院のがん相談支援センター実務者
※ 施設内の意見を集約し、代表者が回答

【調査方法】

Web アンケートを実施

【調査期間】

2025 年 9 月 16 日～9 月 29 日までの 14 日間

【回答】

234/463 施設 (50.5%)

<回 答 分 布>

1.地域

都道府県	回答数	%
北海道	13	5.6%
青森県	4	1.7%
岩手県	1	0.4%
宮城県	3	1.3%
秋田県	5	2.1%
山形県	1	0.4%
福島県	3	1.3%
茨城県	4	1.7%
栃木県	3	1.3%
群馬県	4	1.7%
埼玉県	6	2.6%
千葉県	8	3.4%
東京都	19	8.2%
神奈川県	11	4.7%
新潟県	3	1.3%
富山県	2	0.9%
石川県	3	1.3%
福井県	3	1.3%
山梨県	3	1.3%
長野県	6	2.6%
岐阜県	6	2.6%
静岡県	7	3.0%
愛知県	10	4.3%
三重県	2	0.9%

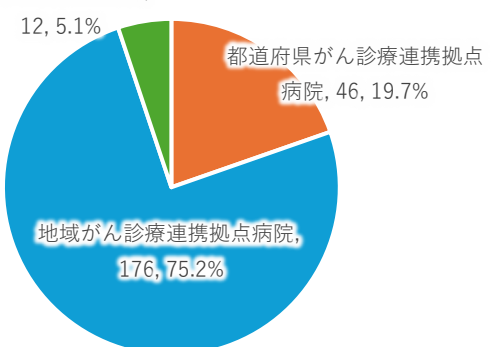
都道府県	回答数	%
滋賀県	4	1.7%
京都府	8	3.4%
大阪府	9	3.9%
兵庫県	11	4.7%
奈良県	4	1.7%
和歌山県	2	0.9%
鳥取県	1	0.4%
島根県	2	0.9%
岡山県	5	2.1%
広島県	6	2.1%
山口県	4	1.7%
徳島県	1	0.4%
香川県	4	1.7%
高知県	2	0.9%
愛媛県	4	1.7%
福岡県	18	7.7%
佐賀県	1	0.4%
長崎県	1	0.4%
熊本県	6	2.6%
大分県	2	0.9%
宮崎県	1	0.4%
鹿児島県	3	1.3%
沖縄県	5	2.1%
合計	234	100.0%

3.施設

施設の種類の種類	回答数	%
都道府県がん診療連携拠点病院	46	19.7%
地域がん診療連携拠点病院	176	75.1%
地域がん診療病院・ 特定領域がん診療連携拠点病院	12	5.2%
合計	234	100%

地域がん診療病院・特定領域がん

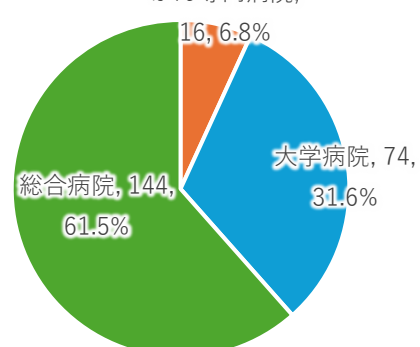
診療連携拠点病院,



4.施設種別

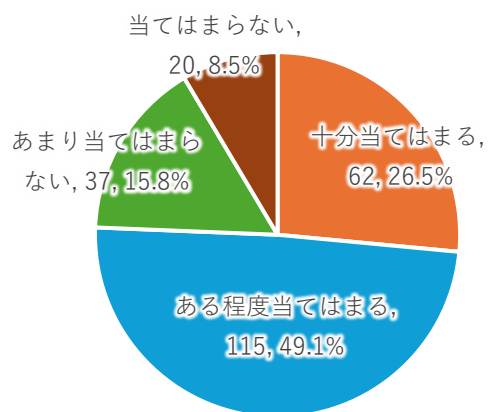
施設の種別	回答数	%
がん専門病院	16	6.9%
大学病院	74	31.8%
総合病院	144	61.4%
合計	234	100%

がん専門病院,



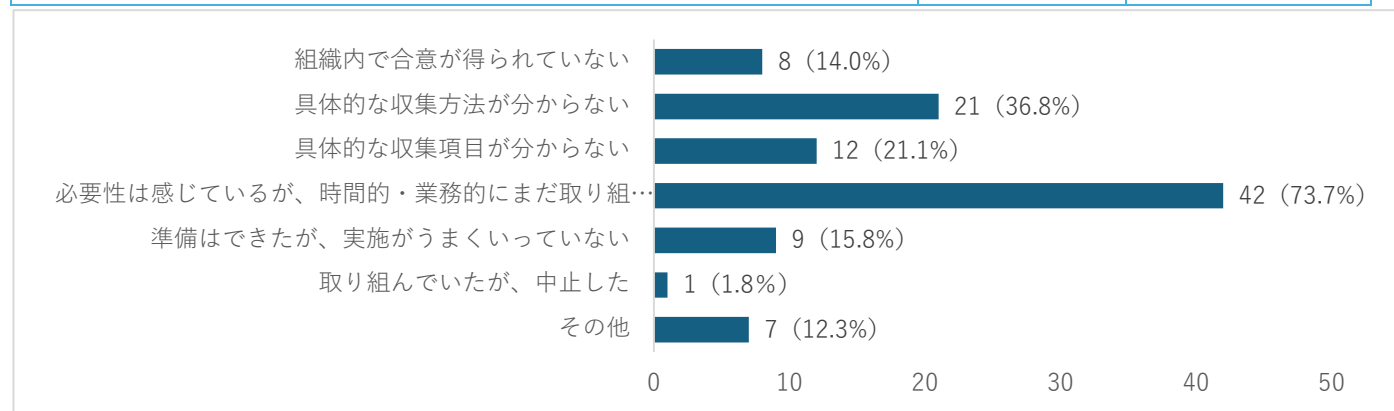
5.自施設でフィードバックを得る体制を整えているか

回 答	回答数	%
十分当てはまる	62	26.2%
ある程度当てはまる	115	49.4%
あまり当てはまらない	37	15.9%
当てはまらない	20	8.6%
合計	234	100.0%



6.上記で「あまり当てはまらない」「当てはまらない」と回答した理由（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 57)
組織内で合意が得られていない	8	14.0%
具体的な収集方法が分からない	21	36.8%
具体的な収集項目が分からない	12	21.1%
必要性は感じているが、時間的・業務的にまだ取り組めていない	42	73.7%
準備はできたが、実施がうまくいっていない	9	15.8%
取り組んでいたが、中止した	1	1.8%
その他	7	12.3%
合計	100	175.4%

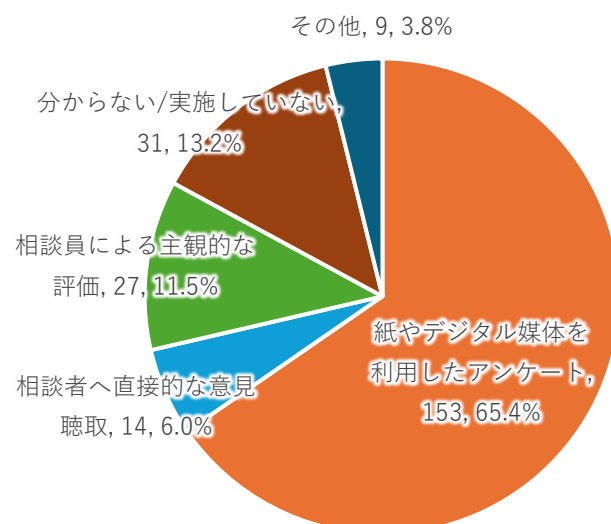


その他回答：

- ・ 決まった方法はないが、必要時カンファレンスを行っている
- ・ 院内で患者満足度調査を行っているが、がん相談支援センターに特化したものでないため、がん相談支援センターに沿った物を作成予定
- ・ 実務者が変更になり詳細がわからなかった
- ・ 府での統一様式で実施予定
- ・ シビアな内容の相談のあとにアンケートを渡せない。また、アンケートがあるから丁寧に対応していたと捉えられるなどがあると渡しにくくなってしまう。
- ・ 相談者の様子でアンケートの提示するタイミングが難しい
- ・ どのように取り組めばよいのかわからない

7.何らかのフィードバック体制を整えている施設の、主なフィードバックの実施方法

回 答	回答数	%
紙やデジタル媒体を利用したアンケート	153	65.3%
相談者へ直接的な意見聴取	14	6%
相談員による主観的な評価	27	11.7%
分からない/実施していない	31	13.3%
その他	9	3.8%
合計	234	100%



その他回答：

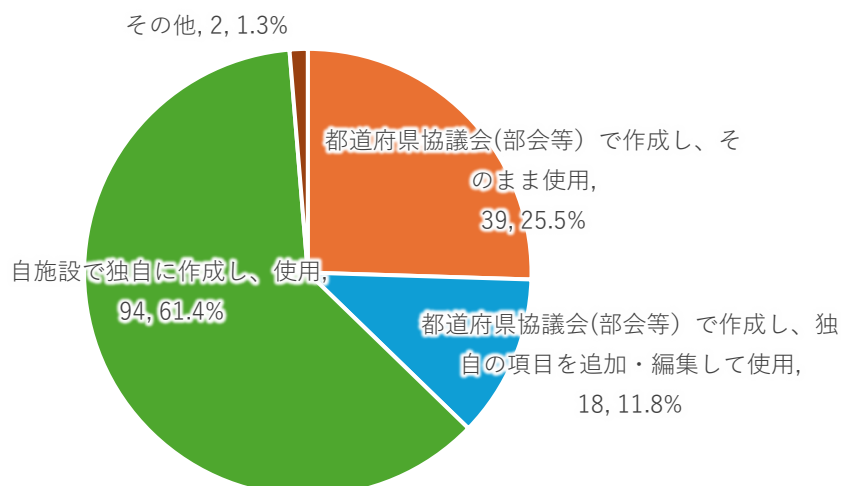
- ・ ご意見箱、患者相談窓口
- ・ 患者満足度調査
- ・ 紙やデジタル媒体を利用したアンケートと患者サロンなどで直接的な意見聴取（患者会等との対話、聞き取り含む）
- ・ 相談員による主観的な評価と紙やデジタル媒体を利用したアンケート
- ・ 患者サービスアンケートに記載されることがある
- ・ 在宅支援関係者に聴取
- ・ 体制整備していない
- ・ 時期を決めての患者満足度調査の実施

8.アンケート実施施設のアンケートの作成・使用方法

回 答	回答数	%
都道府県協議会(部会等)で作成し、そのまま使用	39	25.2%
都道府県協議会(部会等)で作成し、独自の項目を追加・編集して使用	18	11.3%
自施設で独自に作成し、使用	94	62.3%
その他	2	0.7%
合計	153	100.0%

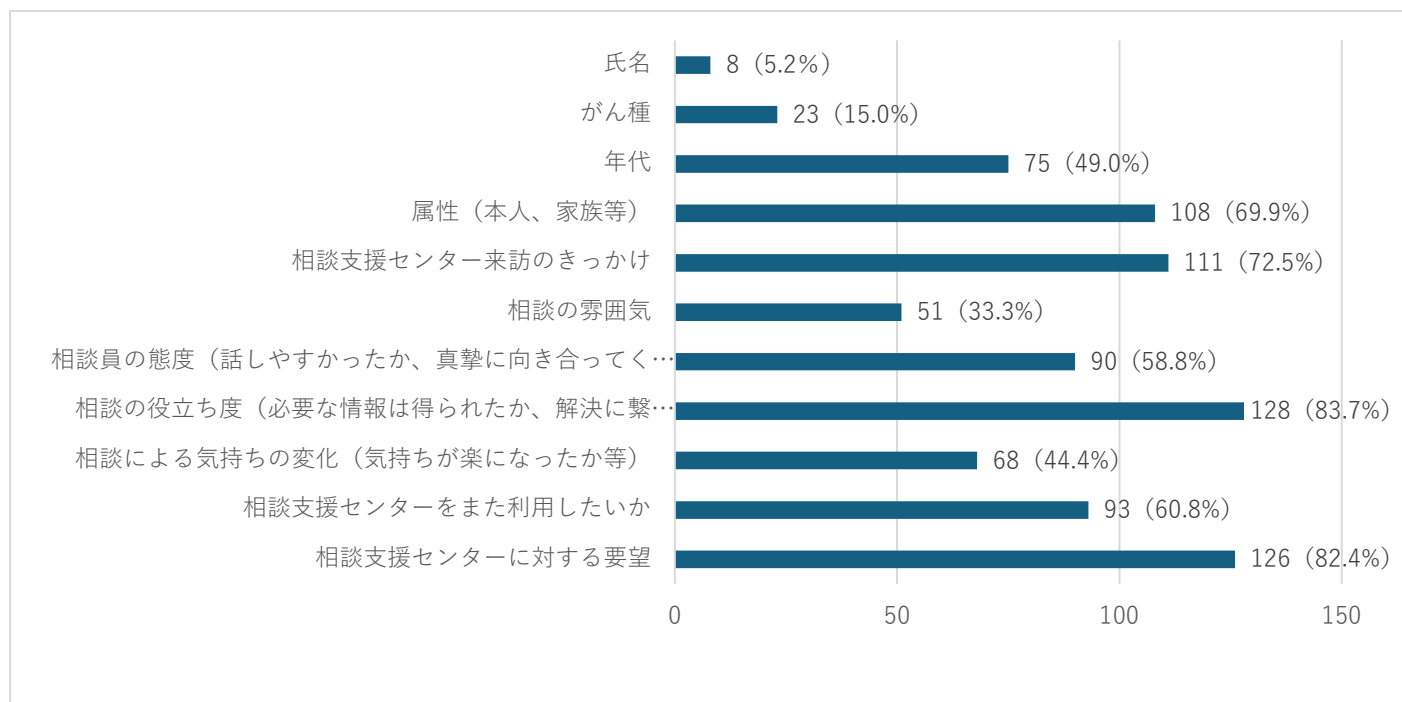
その他回答（抜粋）：

- ・ 都道府県のがん対策担当課が作成
- ・ 決められた期間は都道府県協議会作成のものを使用し、それ以外は自施設で独自に作成したものを使用



9. アンケートに含まれる項目（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 153)
氏名	8	5.2%
がん種	23	15.0%
年代	75	49.0%
属性（本人、家族等）	108	69.9%
相談支援センター来訪のきっかけ	111	71.9%
相談の雰囲気	51	33.3%
相談員の態度（話しやすかったか、真摯に向き合ってくれたと感じたか等）	90	58.8%
相談の役立ち度（必要な情報は得られたか、解決に繋がったか等）	128	83.7%
相談による気持ちの変化（気持ちが楽になったか等）	68	44.4%
相談支援センターをまた利用したいか	94	60.8%
相談支援センターに対する要望	126	82.4%
合計	881	575.8%

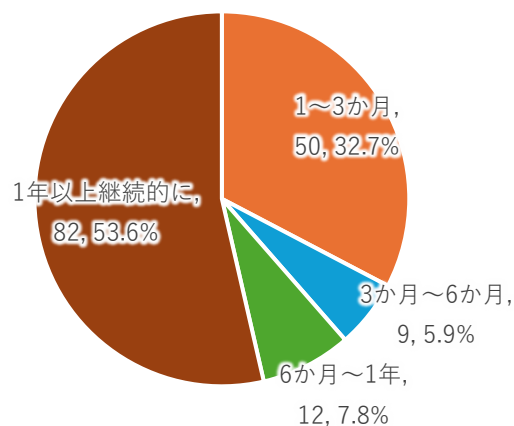


10. 上記に含まれていない質問抜粋（自由回答）

- ・ 居住地
- ・ 利用回数/方法（電話・来所）/内容
- ・ がん相談支援センターの認知度
- ・ 場所のわかりやすさ/入室のしやすさ
- ・ 相談したいタイミングで利用できたか
- ・ 相談員は主治医や他の職員には言えないことを話せるような雰囲気だったか
- ・ 中立的な立場をとっていたか
- ・ 院内のほかの職員に秘密を守ってくれたと感じたか
- ・ 医師による説明に分かりやすさ

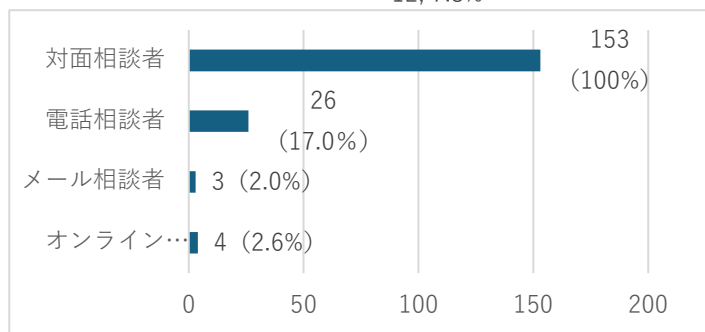
13.アンケート実施期間

期 間	回答数	%
1～3 か月	50	32.9%
3 か月～6 か月	9	5.3%
6 か月～1 年	12	7.9%
1 年以上継続的に	82	53.9%
合 計	153	100.0%



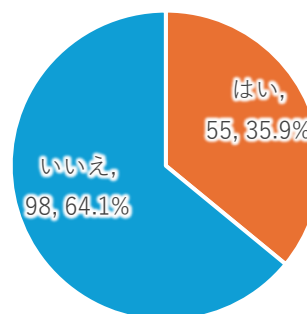
14.対象者(複数選択)

対象者	回答数	% (回答者数 153)
対面相談者	153	100.0%
電話相談者	26	17.0%
メール相談者	3	2.0%
オンライン相談者	4	2.6%
合 計	186	121.6%



15.対象者には退院支援に関わった相談を含むか

回 答	回答数	%
はい	55	36.2%
いいえ	98	63.8%
合 計	153	100%

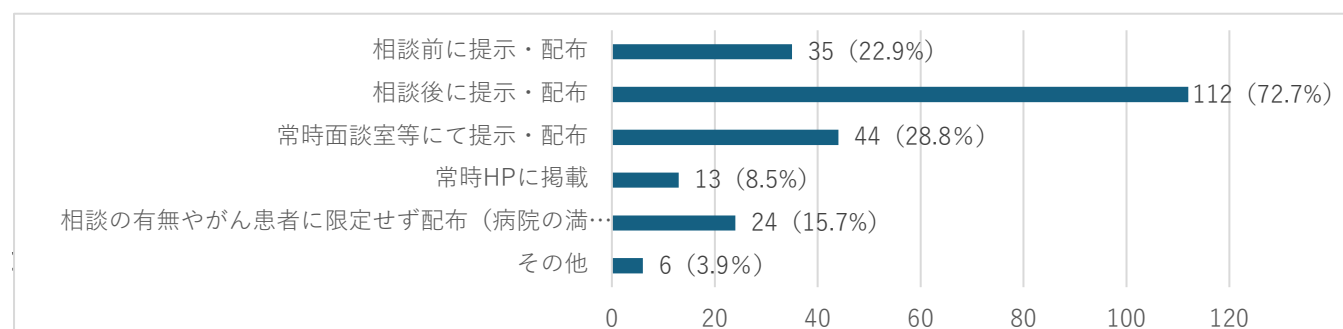


16.アンケート提示・配布方法(複数選択)

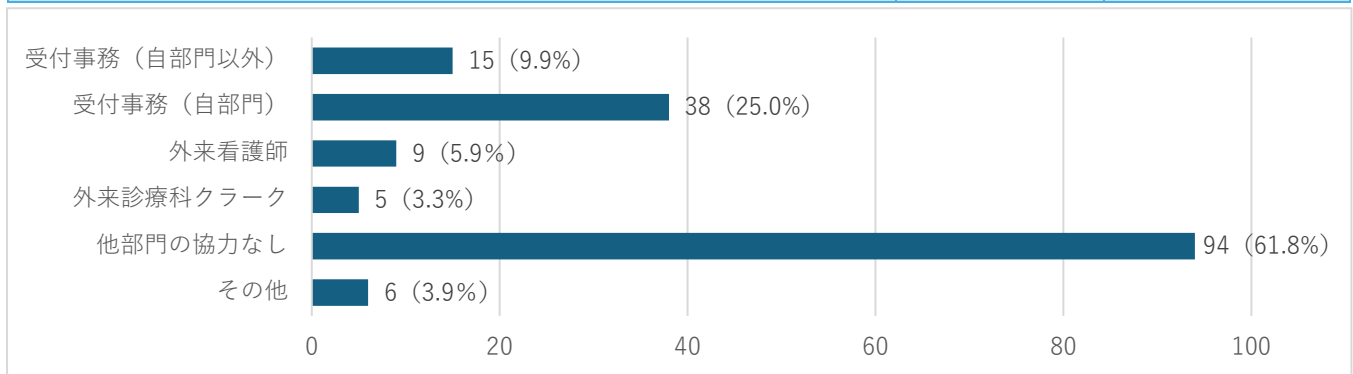
回 答	回答数	% (回答者数 153)
相談前に提示・配布	35	22.9%
相談後に提示・配布	112	72.7%
常時面談室等にて提示・配布	44	28.8%
常時 HP に掲載	13	8.5%
相談の有無やがん患者に限定せず配布 (病院の満足度調査等を含む)	24	15.7%
その他	6	3.9%
合 計	234	152.9%

その他の回答 (抜粋)：

- ・ 外来受診中、入院中
- ・ がん相談支援センターの来訪者の配布
- ・ がん相談支援センターの案内に QR コードを載せている
- ・ 病院へのご意見箱設置



回 答	回答数	% (回答者数 152) (未回答 1)
受付事務（自部門以外）	15	9.9%
受付事務（自部門）	38	25.0%
外来看護師	9	5.9%
外来診療科クラーク	5	3.3%
他部門の協力なし	94	61.8%
その他	6	3.9%
合計	166	109.9%

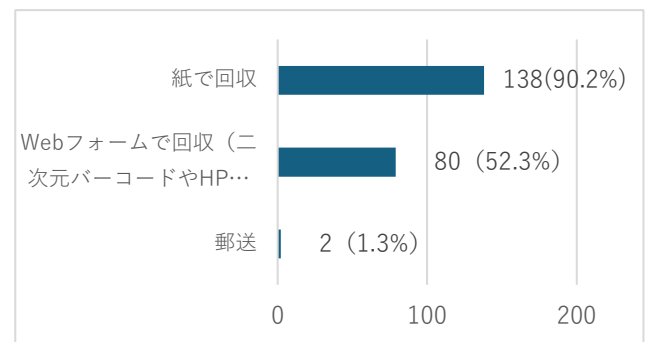


その他の回答（抜粋）：

- ・ 病棟看護師
- ・ 相談室内の MSW

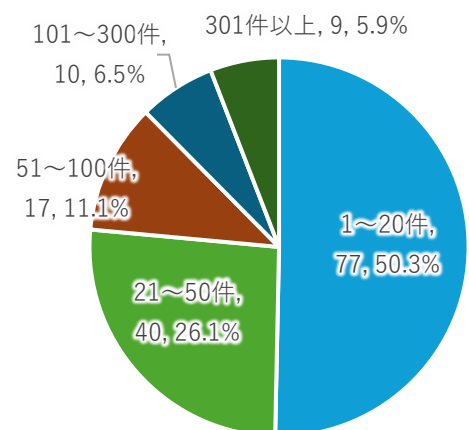
18.回収方法（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 153)
紙で回収	138	90.2%
Web フォームで回収（二次元バーコードや HP への掲載）	80	52.3%
郵送	2	1.3%
合計	220	143.8%



19.直近半年又は一定期間での回答数

回 答	回答数	%
1～20 件	77	50.3%
21～50 件	40	26.1%
51～100 件	17	11.1%
101～300 件	10	6.5%
301 件以上	9	5.9%
合計	153	100%

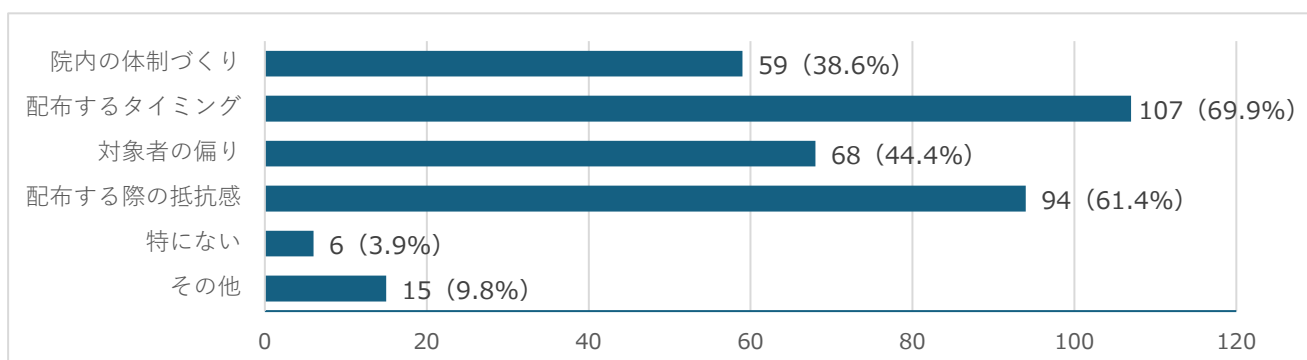


20.アンケート実施において課題と感じていること（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 153)
院内の体制づくり	59	38.6%
配布するタイミング	107	69.9%
対象者の偏り	68	44.4%
配布する際の抵抗感	94	61.4%
特になし	6	3.9%
その他	15	9.8%
合計	349	228.1%

その他の回答（抜粋）：

- ・ アンケート回答率が悪い
- ・ ネガティブな回答がほとんどないこと
- ・ 電話相談ではアンケートをとりにくいこと
- ・ 実施の意義や目的が不明瞭
- ・ アンケートの評価・活用方法が分からない

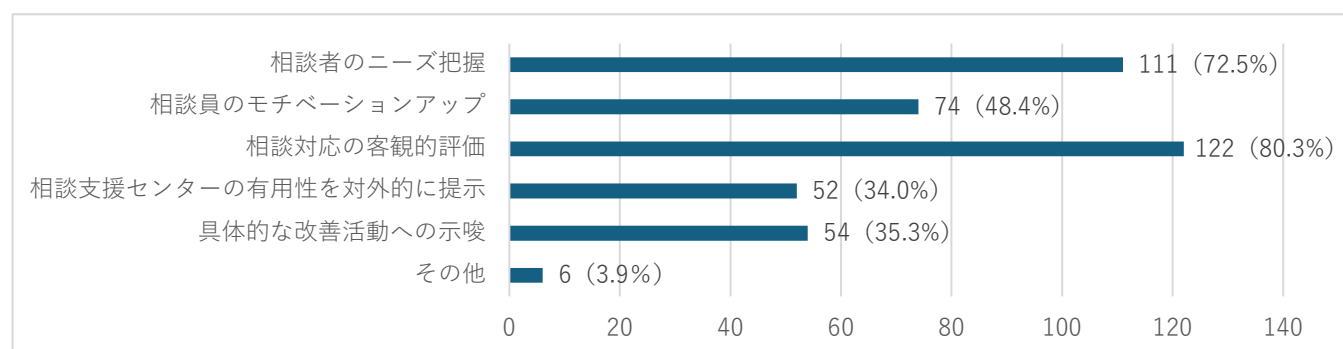


21.良かったと感じていること（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 153)
相談者のニーズ把握	111	72.5%
相談員のモチベーションアップ	74	48.4%
相談対応の客観的評価	122	80.3%
相談支援センターの有用性を対外的に提示	52	34.0%
具体的な改善活動への示唆	54	35.3%
その他	6	3.9%
合計	419	275.7%

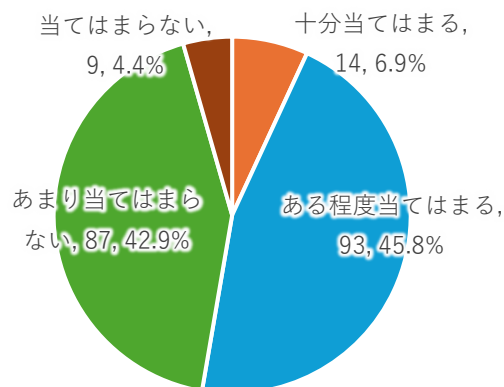
その他の回答（抜粋）：

- ・ がん相談支援センターの認知度を測ることができる
- ・ 未だ、フィードバックに繋がっていない



22.実施した結果から課題を見つけ改善に取り組んでいるか

回 答	回答数	%
十分当てはまる	14	6.9%
ある程度当てはまる	93	46%
あまり当てはまらない	87	42.6%
当てはまらない	9	4.5%
合計	203	100%



23.「十分当てはまる」「ある程度当てはまる」と回答した施設での改善活動（自由記述）

施設種別	内容
大学病院	「もっと早くがん相談支援センターを知りたかった」という意見が多く、院内での広報活動に取り組んでいる
大学病院	場所の案内を病院公式 YouTube で配信など周知活動に取り組んだ
総合病院	がん相談支援センターの周知活動の参考にした。環境改善が必要ではないか？と思っていたが、環境への指摘はなかった。ポジティブなフィードバックが得られたので、相談員のモチベーションが維持できた。
大学病院	・受付に事務員を常駐化 ・診断時に各診療科医師や看護師から、がん相談支援センターのパンフレットを手渡すようになった ・センター内相談員間でのアンケート結果の共有と必要に応じたディスカッション ・院内デジタルサイネージへの掲載(広報手段の強化)
総合病院	改善に至るまでの件数結果がないため
総合病院	メール相談の導入、相談支援センター掲示物設置場所の増加、掲示物やチラシに相談できる内容をより具体化して掲載
総合病院	自由記載欄に予約窓口に繋がりにくいという記述があり、委員会で検討し、予約の窓口を増やしてもらった
総合病院	アンケートの回答数に課題があり、紙媒体だけでなく、ホームページやデジタル媒体を利用した継続的な評価に評価できる仕組み作りに取り組んでいる。
大学病院	がん茶論の開催方法に反映させた
総合病院	自由記載に書かれているご意見等を相談支援センター内で共有、相談対応の改善に取り組んでいる。
大学病院	患者サロンのテーマ選定の参考にしている
大学病院	アンケート上、良い結果が多く課題としては上がっていない。
大学病院	がん相談の場所の分かりづらさを指摘され、案内図を変更した
総合病院	相談者満足度が高い結果でしたので、このまま質を維持できるように、相談者に寄り添い、また来ていただけるセンターを目指しています。
総合病院	紙ベースをウェブ回答も出来るように工夫した。がん相談のパンフレットに挟んでお渡しするようにした。面談前に渡すようにした。
大学病院	がん相談室の告知方法やがんサロンの設置
総合病院	相違団支援センターを利用したいタイミングで利用できるようにパンフレットを病棟や外来へ配布、周知活動を定期的実施している。

総合病院	前年度は特に課題がなく、今後あれば対応する
がん専門病院	症例カンファレンス時にアンケート内容を確認している
総合病院	申し込み手順がわかりにくいとの声があり、院内掲示や院内スタッフへのがん相談（予約不要）の周知
総合病院	がん相談支援センターの周知方法について検討し対策を検討した
総合病院	もっと早く知りたかった人がおられるため、広報（デジタルサイネージの活用）を拡大した
がん専門病院	相談窓口で「あまり聞かないで欲しい」という要望あり。もともと相談受付票を使用していたが、相談者自ら記入していただかず効果的でなく、窓口にて相談内容を確認することでのご意見だった。そこで少しでも窓口でのやり取りを短時間にすることを目的に電子カルテを設置した。
大学病院	事前に何のがんか、何を相談したいか、患者本人か家族かを尋ねる問診表を作成（アンケートによる）
総合病院	院内での相談までのアクセス方法の検討、周知
総合病院	まだまだがん相談支援センターの存在が周知されていないことがわかりました。そこでリーフレットを作成したり、まずは院内職員への周知から取り組んだり、認知度向上のための活動に力を入れています。
大学病院	院内での周知方法の工夫
総合病院	他部門に対しがん相談支援センターの有用性を示し、治療開始前までにがん相談支援センターを訪れる体制を整えるための理解・協力を得ている
総合病院	相談対応の質の向上やがん相談支援センターへの要望も踏まえ振り返りと話し合いを継続
総合病院	相談員の質の向上のため研修に取り組む
総合病院	アンケート回収箱をがん相談支援センター前の1か所だけでなく正面玄関付近に設置していく。QRコードを作成し紙での手渡しと2つの運用をおこなっていく。
総合病院	相談支援センター自体に相談しにくい雰囲気がある、忙しそうで声をかけづらいという意見があり、窓口や掲示物の改善を行った。
大学病院	広報の改善
総合病院	がん相談支援センター広報の強化
総合病院	患者サロンのニーズ把握と開催内容の検討
がん専門病院	相談員に声をかけやすいように案内看板を窓口に設置した。
総合病院	適宜に相談員間の活動の振り返り、相談時間の検討
総合病院	周知活動の強化
大学病院	来室の経緯を把握し、医師・看護師からの紹介が増えるよう外来にリーフレットを配布したり、相談室が分かりやすく見えるよう相談室周辺の掲示を工夫したりしました。
がん専門病院	①がん相談支援センターが主催で開催している就職相談会、障害年金相談会のチラシを見やすいように配架した。②がん相談支援センターのリーフレットを見直し、より内容が伝わりやすいよう修正した。
総合病院	医療費に関する質問が多く、他部門と連携しながら対応している。

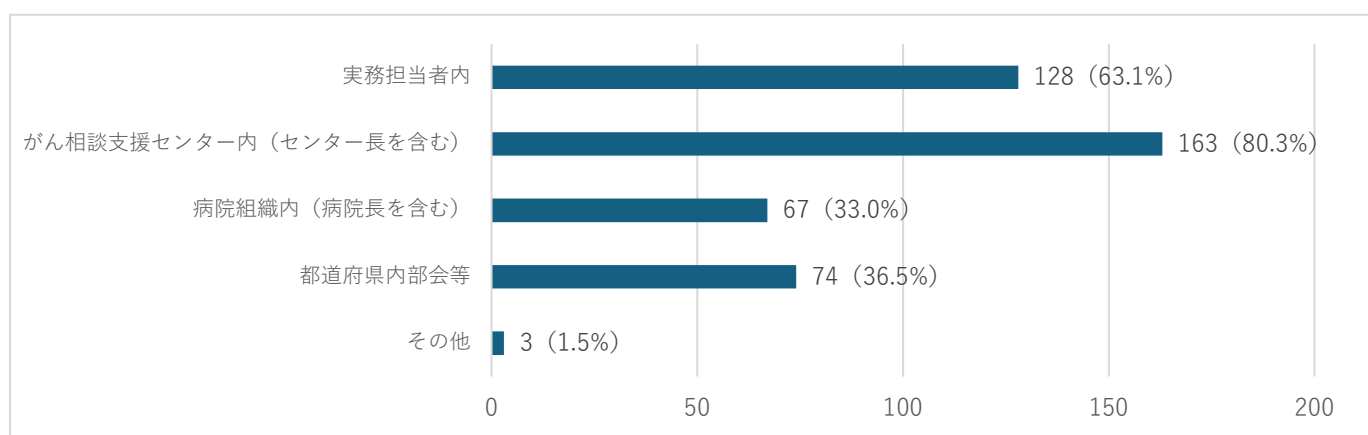
大学病院	良い評価のみのため、課題に対する改善には至っていない。引き続き、良い評価となるよう、維持に取り組む。
大学病院	がん相談の窓口を多くの患者さんやご家族に知っていただけるようポスター、ホームページを見直す、繰り返し案内をするよう取り組んだ。
大学病院	プライバシーの確保を考えた環境調整
総合病院	患者の同意が得られた場合、医療チームで情報共有できる記録にも記載している。
大学病院	ポスターやリーフレット設置場所を検討する際の参考にした
大学病院	広報の改善
大学病院	アピアランスケアについての情報提供をしている窓口が分かりづらいとの意見があり、各病棟・外来にがん相談支援センターが窓口であることを記載したアピアランスケアの助成についてのポスター掲示を行った。また、アピアランスケアの関連資料（ポスターやウィッグ、リーフレット）を掲示・展示する場所がとれないため、がん相談支援センターの設置場所の移動について、がんセンター経由で病院長に伝えて頂いた。
大学病院	相談支援センター広報活動の取り組み内容を増加、工夫した。各診療科への相談内容や相談件数のフィードバックを行うことによる医療者への周知、がん相談支援センターだよりの発行による患者や家族、医療者への周知などを実施した。
総合病院	がん相談支援センターの案内(掲示物など)を改善した
総合病院	がん相談支援センターの独立移転
大学病院	「もっと早く知りたかった」という回答があった際に、周知方法の見直しを実施。
大学病院	自由記載で、がん相談支援センターの存在を「もっと早くに知りたい」やがん相談支援センターの案内であればよいと思う方法：医師からの案内 63%、看護師からの案内 33%であり、医療者からの案内がもっとあったほうがよいとの意見があり、委員会やリンクナース会で再周知を図った。
総合病院	がん相談の内容が分からない、緩和ケアというイメージが悪いなどの声に対し、周知活動が必要
総合病院	がん相談支援センターの周知のためパンフレットの配置場所を増やしたりスクリーンセイバーに表示している
がん専門病院	アンケート結果から、相談対応に必要な知識の学習会を開催した。また、相談された内容に関する情報（リーフレットや冊子等）を情報コーナーに設置した。
大学病院	周知方法の検討
大学病院	がん相談支援センターの現状の活動方針を報告した
総合病院	案内看板の増設
総合病院	その時の対応が良かったのかの振り返りになった。良いフィードバックが多かったが、その内容におごらず真摯に対応することを心掛けるようにしている。
総合病院	がん相談支援センターの広報先の検討
大学病院	情報雑誌の整理やがん相談支援センターに立ち寄る体制作りに改善着手。
大学病院	アンケート記載内容（自由記述）を相談員同士で話し合う

24.実施した結果の共有範囲（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 203)
実務担当者内	128	63.1%
がん相談支援センター内（センター長を含む）	163	80.3%
病院組織内（病院長を含む）	67	33.0%
都道府県内部会等	74	36.5%
その他	3	1.5%
合計	435	214.2%

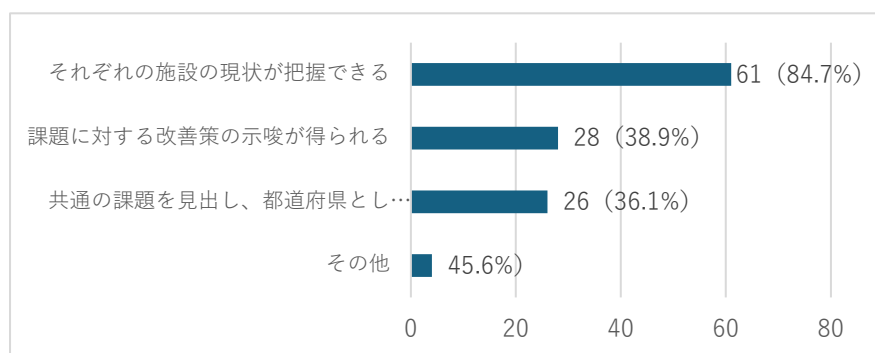
その他の回答：

- ・ 部会で簡単に報告
- ・ 市内のがん診療連携拠点病院がん相談支援センターと市保健福祉局健康医療部健康危機管理課市内



25.「都道府県内部会等」を選択した施設で、共有して有益だったこと（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 72) (未回答 2)
それぞれの施設の現状が把握できる	61	84.7%
課題に対する改善策の示唆が得られる	28	38.9%
共通の課題を見出し、都道府県として取り組みを検討できる	26	36.1%
その他	4	5.6%
合計	119	165.3%

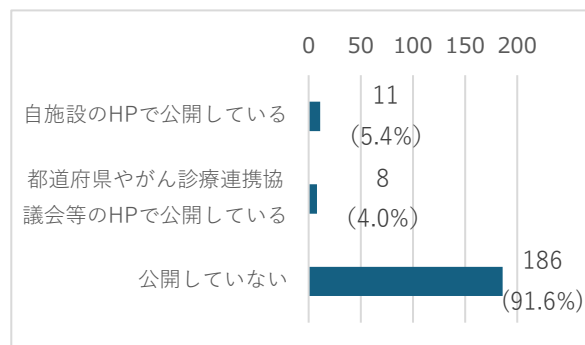


その他の回答：

- ・ アンケート結果の判断が難しい
- ・ これからの報告
- ・ まだ具体的な共通課題の見出しなどには至っていない、報告のみ
- ・ 自施設の報告のみにとどまっている

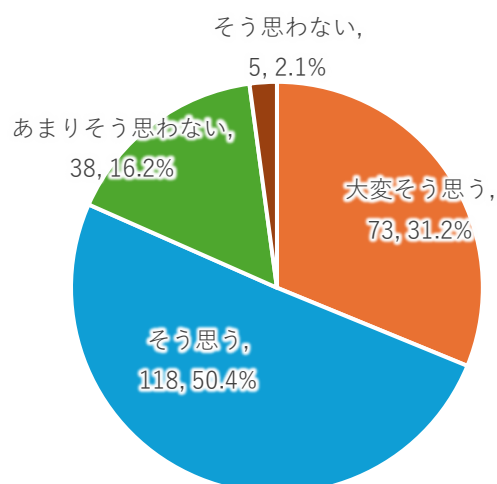
26.結果の公開（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 203)
自施設の HP で公開している	11	5.4%
都道府県やがん診療連携協議会等の HP で公開している	8	4.0%
公開していない	186	91.6%
合計	205	101.0%



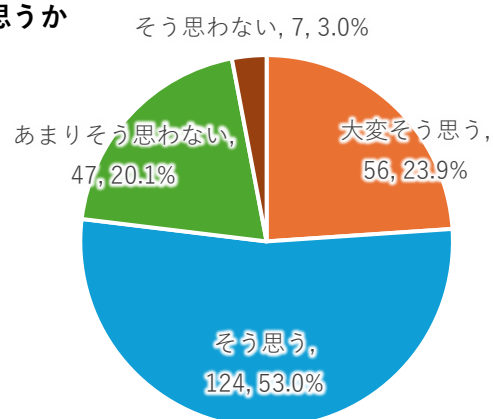
28.全国統一アンケートがあった方がよいか

回 答	回答数	%
大変そう思う	73	31.3%
そう思う	118	50.3%
あまりそう思わない	38	16.3%
そう思わない	5	2.1%
合計	234	100%



29.全国で期間を定めて一斉実施した結果を還元できると良いと思うか

回 答	回答数	%
大変そう思う	56	24%
そう思う	124	52.8%
あまりそう思わない	47	20.2%
そう思わない	7	3%
合計	234	100%

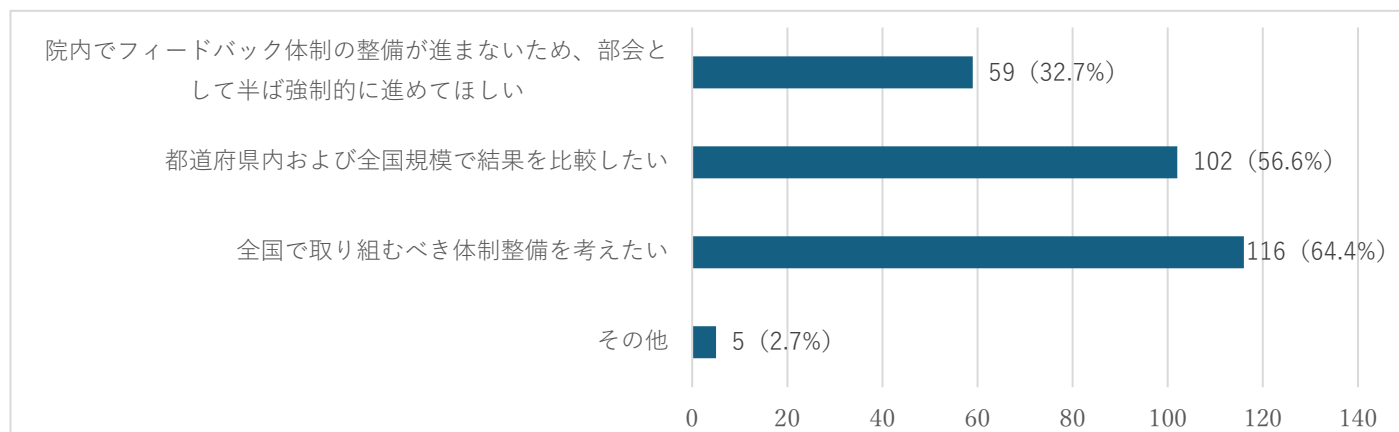


30.上記で「大変そう思う」「そう思う」と回答した理由（複数選択）

回 答	回答数	% (回答者数 180)
院内でフィードバック体制の整備が進まないため、部会として半ば強制的に進めてほしい	59	32.7%
都道府県内および全国規模で結果を比較したい	102	56.6%
全国で取り組むべき体制整備を考えたい	116	64.4%
その他	5	2.7%
合計	282	156.4%

その他の回答：

- ・ 現在使用しているアンケートが評価しづらいと感じているため統一された評価があればいいと思う
- ・ 全国で体制が統一されれば、アンケートを依頼する相談員の負担感は軽減されると思われる。また、回答者の協力も得やすいと考える
- ・ アンケートは対象者選定や実施率が難しい気がするが、日常相談者に確認する項目は統一されていると、実務者は評価に悩むことが減ると思う
- ・ 自施設の相談支援センターでアンケートを実施しても、改善につながる意見は出てきづらいため、第三者が自院への満足度調査を行っていただくことで、意見を言っていただきやすくなるならば、実施していただくと良いと思う。
- ・ 回答者の偏り（意見を言いたいという直感的な偏り）が多少小さくなる可能性が高まるため



31.その他フィードバック体制についての意見等（自由記述）

施設種別	内容
がん専門病院	すでに道内では共有し、課題についても検討中である。
総合病院	病院や地域によって必要な調査項目は異なると思うので、内容の統一、一斉調査は難しいと考える。ただ、各施設でアンケート内容をアレンジできるようなものであれば助かる施設があると思います。このフィードバックの結果を公表することで、患者さんたちが、各がん相談支援センターを比較し評価するようなものになってはいけないと思います。
大学病院	相談毎にフィードバックを得ることが必要であると思うが、複数回利用される方には毎回配布しづらく、配布率が低くなる。相談員が限定されるため、個人的な課題と捉えてしまい、積極的にアンケートを配布したいとは思えない。ハード面での改善は難しいことも多く、結果を活用できていない。
総合病院	それぞれの施設での課題に対してのフィードバックが必要と考えています
総合病院	フィードバック用のアンケートは相談者の負担にならない量のものであってほしい。
総合病院	フィードバックを得る重要性は理解しているが、相談者に回答をお願いする心理的負担がとても大きく感じる
総合病院	フィードバックできて、相談支援に活用できればよいと考える。それぞれの施設のアンケート内容ではなく共通のものがあってもよいのかと考える。相談内容によっては、アンケートなどをお願いすることが難しい場合もある。相談支援で患者さん、そのご家族の思いも大切にしながらフィードバックできる体制があれば、よいと考える。
大学病院	相談支援の質の評価はフィードバックのみで評価されるものでしょうか。困難事例や好事例を地域や全体で共有したり振り返ることを望みます。
総合病院	意見や要望ではなく、回答に当たって補足点を記載させていただきます。自施設で行っているフィードバックを得る体制が複数あり、それぞれ用途に合わせて質問項目や配布期間・回収数が違います。そのため、8・12は合算した内容、18は患者満足度調査の結果を反映しています。ご容赦下さい。
総合病院	ぜひとも全国で項目を統一してほしい。必要時、自施設に必要な内容を加えてオリジナルを作ればよいと思う
大学病院	このご時世だと、QRコードなどをつけてのアンケートが良いと思うが、デジタルだと病院の許可を得るのにさらにハードルが高くなる。
総合病院	相談支援部会 PDCA サイクルの一環として対面相談についてアンケートを各拠点病院等に導入して実施してもらっているが、医療機関によっては導入が難しかったり、当院も含め件数が少なかったりと課題を感じる。
総合病院	全国規模で比較することで自県や自院の課題や改善点などを知ることが出来、目標数値などを決める材料になると思います。ただ、調査ががん相談支援センター相談員の負担（心理的負担、業務負担増など）にならないよう配慮してほしい。
大学病院	29の回答と同様です。
総合病院	他施設での取り組みを知りたい。
大学病院	どのような対応や質問が妥当なのかははっきりしないため評価に困る場合もある。体制部分では、回答内容の統計処理やデータ管理などの業務負担がなく活用ができることを望む。今ならAI活用ができるのではないか
大学病院	アンケート実施の場合は、その方法等も統一して一斉にぜひ病院宛てに対応を依頼して欲しいです。相談員が管理者に理解や実施を働きかけなければならない課題が多い中、実施可能

	な提案を切に希望致します。
総合病院	渡しやすい一部の方のみのアンケート配布、回収ができていないため、目的である質の向上につながるアンケートになっているか疑問を感じる。
大学病院	「フィードバック」とは、相談者から直接コメントをもらうことのみなのか、相談員の主観的評価で相談者の反応をみることを含むのか、悩みます。
大学病院	他県のフィードバック体制・方法について知りたい。
総合病院	全国単位もしくは県単位で定期的に統一したアンケートの実施をぜひお願いします。
がん専門病院	以前アンケートを実施したことがあったが、配布が大変であった。悪い反応の方には渡しにくく、アンケート結果にバイアスがかかると思う。渡す負担や集計の負担を考えるとアンケートは実施しにくいと感じている。病院満足度調査等に含めて一斉に行うなどがん相談だけで行わなくてもいいのではないかと感じる。
総合病院	統一したものとがあると評価しやすい、報告しやすい
総合病院	地域の特性なのか直接来室されご意見をいただくことがほとんどであり紙面での把握はなかなか困難な状況ではある
大学病院	フィードバック頂く項目は施設ごと個々の課題があると思うので全国統一する必要はないかと考えます。毎年全ての項目が同じである必要もなく、課題に応じてマイナーチェンジの方が有益かと考えます。いくつかの全国共通項目を設けプラスアルファは施設でアレンジできると良いかと考えます。
総合病院	アンケートは満足調査ではない。改善に直結する項目が望ましい。統一項目により、全国及び自施設の傾向、課題が分析できる。全国での実施となれば、病院また、相談者にも強制力が働くので、対象者の拡大、回数の増加、データの信頼性向上にもつながると考える。
大学病院	県内共通の評価項目や運用方法を検討しようと、WGを設置したところでした。県協議会レベルで結果を共有したり分析、活用するためには、少なくとも県内で統一する必要があるのではと考えます。
総合病院	フィードバック体制についてどのような手段で得るのか、または得ているのか共通認識を図る必要はあると考えます。指定の相談記入シートに「良い反応だった」などチェックする箇所はありますが、判定する基準はあると分かりやすいと思います。
総合病院	国がデータ活用していることで対象者へ依頼しやすい。質問事項の統一で他施設との比較ができ、自施設の改善点にもつながりやすい
大学病院	以前県内相談部会でもフィードバック体制（アンケート内容、配布収集方法等）について協議したがとん挫した経緯があるため、ぜひ統一した形でやってみたい
総合病院	フィードバックをすることで、相談員の質が高まりその結果患者・家族へ有益な情報が得られるのであれば望ましいと思う。しかし、その結果を開示することでクチコミ・人気投票のような使用用途になると意味がないと思った。
がん専門病院	全国、県レベル、両方のフィードバック体制が重要だと感じている。
総合病院	ご意見箱を設置しても、意見がほとんどない状況である。設置場所の問題もあるかもしれないので検討が必要
大学病院	当院は、高齢者が多い地域のため紙のアンケートのみで、渡すタイミングや渡しにくい雰囲気など相談員が負担に感じるが多いため、他施設での工夫を教えていただけると有難いです。
大学病院	全国で統一してアンケートを実施しても、地域差があり参考にならない部分があるかもしれ

	ないが、相談支援センターの周知がどれだけ図れているか確認できたり、周知が図れている地域ではどういう取り組みをしているのか等、参考にできれば良いとも考える。
大学病院	フィードバック体制において、現状の把握と自部署や県下の課題の抽出を試みているが、改善点を明らかにするためのデータ収集の内容や分析方法が明確でなく、結果として得られた分析が主観的な印象に留まってしまっているように感じる。また、各施設においてはハード面や人員体制に差があり、統一的な基準で判断することは難しいことは理解している。しかし、全国レベルで共通の調査指標が整備されれば、全国的ながん相談の課題を把握できるとともに、全国との比較を通じて自県や自部署の課題の特徴を客観的に明らかにしやすくなるのではないかと考える。そうすることで、自施設や県との交渉の材料にもできるのではないかと考える。
総合病院	電話相談者や相談室以外で面談を行った場合はアンケート配布を行っていないため、対象者に偏りがある。相談直後にその場で記載、その場で回収を行っており、記載内容にバイアスがかかる可能性がある（マイナス面が記載しにくい）。
総合病院	都道府県での取りまとめも、病院ごとの集計を数ではなく割合でみたりするので、病院ごとのアンケート規模の違いから信ぴょう性があるとは言い難い。比較方法が統一できると、よいと思います。
総合病院	19.に関しては0件ですが、項目がなかったため1-20件を選択しています。
大学病院	病院の規模や機能、相談支援センターの体制がまちまちのため比較になりにくいように感じる。同条件であれば比較できると思う。
大学病院	統一のアンケートの実施は有効であると思うが、病院と相談支援センターの現在の体制では統一アンケートの実施に対応するのは難しい。
総合病院	自施設の相談支援センターが他施設ものと比べてどのような位置にいるのかを把握したい。
大学病院	県内拠点病院（県指定も含む）で利用者アンケートに取り組んだが、900部のうち配布できたのは約半数、回収率は1割強となり有効な活用ができませんでした。今回のアンケート20にあったように配布タイミングや配布する際の抵抗感なども影響したようです。全国で取り組むとして体制整備も含め良いヒントが得られると有りがたいです。
総合病院	全国規模での他施設の取り組みを知りたい
総合病院	必要性は理解していますが前向きな返答が出来ず申し訳ございません
総合病院	相談員に対して患者・家族から課題はあまり表出されない現状がある
大学病院	これから取り組む予定ではあったので、全国規模での動きで、項目などの統一を図る予定であれば、検討段階でもいいので公開してほしい
総合病院	よい仕組みだと思います。自施設でするのは結果がよい方からしか頂けていないので、改善策にはつながりにくいです。相談員のモチベーションにはなりやすいです。配布方法の検討が必要だと思っています。