

平成28年 鹿児島県がん相談支援センターにおける PDCAサイクルの確保



平成28年5月19日（木）
鹿児島大学病院
田畑 真由美

これまでの経過

H24年がん相談支援部門会設置

- がん相談支援業務体制及び成果についての見直し
- 課題解決に向けた活動の可視化

H24年、H26年、H27年がん相談支援センター取り組みアンケート実施

- 評価課題の明確化

H27年九州・沖縄フォーラムin鹿児島開催

【課題】

1. 部門会開催の機会を増やし、相談員同士の語りの場を保ち、更なる相談員ネットワークの強化を目指す。
2. 地域のがん医療に携わる医師、保健師、看護師、MSW等のネットワークを維持・強化しながら、がん相談支援センターの利用者増を目指す。
3. 他施設の成功事例を共有し、自施設のがん相談支援事業を充実させる。
4. 教育、広報・周知のワーキンググループを立ち上げ、より細かなPDCAサイクルに取り組み、がん相談支援部門の発展を目指す。

外部環境

機会(Opportunity)

脅威 (Threat)

内部環境

強み (Strength)

積極的攻勢

- ・ グループ活動を推進し、相談支援部門会の充実を図る

差別化戦略

- ・ 広報周知活動を充実させ、がん相談支援センターの周知度を上げる

弱み (Weakness)

弱点克服・転換

- ・ がん相談支援センターの活動評価リストを修正し、相談支援業務の均一化を図る

業務改善・撤退

- ・ 院内の医療者に対して相談支援業務の理解を深め相談支援件数増加を目指す

H28年度鹿児島県がん相談支援センターBSC戦略マップ

鹿児島県がん相談支援センター目標
1. 相談員のスキルアップ・質維持
2. がん相談支援センターの広報周知活動の強化

顧客の視点

財務の視点

利用者・相談員の満足度向上

相談件数の増加

相談員やりがい感の向上
・ 相談員サロンの実施

広報・周知の充実
・ がん情報誌の作成
・ がん相談支援センターのPR活動

点 内部プロセスの視

学習と教育の視点

相談員スキルアップ・質維持
・ 研修会開催
・ 認定がん専門相談員研修の企画

重点項目【教育班】

	戦略目標	業績評価指標	指定定義(算定式)	平成27年度実績	目標値	実施計画
顧客の視点	利用者・相談員の満足度の向上					
	●研修参加者満足度向上	相談員研修終了後アンケート結果	アンケート項目：大変ためになった、ためになったの項目が9割以上	なし	9割以上	<ul style="list-style-type: none"> ・教育班の企画する研修会に参加した相談員に対し終了時アンケートを実施する。 ・教育班にてアンケート用紙を作成する。質問項目に、「本研修を受けて：大変ためになった、ためになった、ふつう、役に立たなかった」の内容の項目を作成する。 ・「大変ためになった」「ためになった」の項目が、3研修の満足度平均が9割以上を目標値とする。
内部プロセスの視点	相談員やりがい感の向上					
	●相談員サロン実施	相談員サロン実施件数 4回/年	相談員サロン実施件数		4回	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回開催の4部門合同研修会①②、10月事例検討会③、5月チャリティーイベント④時に相談員サロンを実施。 ・日頃の相談対応について困っていることや、工夫していることなどを話し合う。 ・リラックスできる環境に配慮し語りの時間を作る。 ・活動内容の記録を作成する。
学習と成長の視点	相談員スキルアップ・質維持					
	●スキルアップ研修会を開催し相談員のスキルアップと質維持に努める (スピリチュアルペインやコミュニケーション)	・学習会・事例検討会開催件数	・がん相談支援部門会で開催した学習会・事例検討会の開催数	2回	3回	<ul style="list-style-type: none"> ・7月30日：「スピリチュアルペインを語る患者への対応」についての事例検討会を開催する ・事例検討の進め方を検討する ・患者の面談でスピリチュアルペインを語る患者の精神的支援の振り返り事例をまとめる(5月末までに) ・10月：7月の事例をもとに「スピリチュアルペインを抱える患者の理解(仮)」について講師を招き講演会を開催する ・2月の合同研修会の講師選出を行う ・研修終了時アンケートを実施し、参加者の満足度調査を行う。(アンケート内容の検討)
	●「認定がん専門相談員」認定事業Ⅲ群該当研修会の申請及び研修の質維持	認定事業Ⅲ群該当研修会の開催を3回/年		2件	3件	<ul style="list-style-type: none"> ・鹿児島県がん相談支援部門会で開催される研修会を認定事業Ⅲ群該当研修会に登録手続きを取る ・他県へも研修案内を実施する ・認定書を作成し交付する

重点項目【アンケート班】

	戦略目標	業績評価指標	指定定義(算定式)	平成27年度実績	目標値	実施計画	
顧客の視点	利用者・相談員の満足度の向上						
	●がん相談支援センター周知度の向上①	周知度アンケート結果	Q「がん相談支援センターを知っている」の回答率	53.4%	60.0%	<ul style="list-style-type: none"> アンケート用紙の作成(具体的な活動内容を記載) アンケート対象者を保健師・がん検診に携わる者に絞ったアンケート①を実施 4月19日、4月27日研修終了後のアンケート アンケート集計をし評価する 7月の部門会で報告する 今後の問題・課題を明らかにする 	
	●がん相談支援センター周知度向上②	周知度アンケート結果	Q「がん相談支援センターを知っている」の回答率	51.0%	60.0%	<ul style="list-style-type: none"> アンケート用紙の作成(具体的な活動内容を記載)昨年度作成したアンケート内容をベースに作成(6月末までに) 今後、アンケート対象の職種(保健師は別途で行う)・規模を検討し、アンケート②を12月頃実施予定 1月アンケート集計をし評価する 2月の部門会で報告する 今後の問題・課題を明らかにする 	
	●がん相談支援センター新規相談件数の増加	新規相談件数/年	拠点病院・前年度新規相談件数比(+5%増)	各施設実績値	各施設前年度(5%増)	<ul style="list-style-type: none"> 各施設ごと、H27年度新規相談件数を抽出する。 前年度と相談件数の比較を行う。(9月:中間評価、2月:最終評価の調査を実施) 10月、2月の部門会で結果報告する 	
	●がん相談支援センターの活動内容の向上(取り組みアンケート調査)(拠点病院:10施設評価)	センター周知・広報の結果(12項目)	12項目中10項目が9割以上	12項目中8項目	10項目	<ul style="list-style-type: none"> 鹿児島県活動の可視化に沿った施設評価表を用いてアンケートを実施(この調査結果は拠点病院に限る) センター周知・広報(12項目)、サロン周知・充実(3項目)、多職種カンファレンスの実施(2項目)を前年度と比較・評価 アンケートの内容を追加修正する。 評価項目は、PDCA実施項目(プロセス指標)の中より抜粋する(7月の部門会で提示) 	
		サロン周知・充実の結果(3項目)	3項目9割以上	3項目中1項目	3項目		
多職種カンファレンスの結果(2項目)		2項目10割	2項目中1項目	80%			

重点項目【情報誌作成班・広報周知班】

	戦略目標	業績評価指標	指定定義(算定式)	平成27年度実績	目標値	実施計画
内部プロセスの視点	広報・周知の充実					
	●鹿児島県がん情報誌を完成する	情報誌データ完成	・鹿児島県がん情報誌データの完成(県庁HPにアップ)	実績なし	情報誌データ完成	<ul style="list-style-type: none"> ・4月～6月情報収集 <ul style="list-style-type: none"> ①内医療機関の支援センター情報収集 ②各市町村の行政等の情報収集 ③患者サロン・患者会の情報収集 ④県内の緩和ケア病棟の情報収集 ⑤就労相談・社会資源関係情報収集 ・7/30: 部門会で内容の提示をする ・8月～9月編集・レイアウト ・10月: 部門会で内容の提示をする ・11月: 最終修正 ・12月: 完成(HPにアップ)
	●がん相談支援センターのPR活動の充実を図る	県内で開催されるイベント参加件数	イベント参加数6件	実績なし	6件	<ul style="list-style-type: none"> ・4/19・27: 市がん検診担当者講演会に相談員が講師として参加 ・5/14: チャリーティーイベント参加: 実行委員、相談員参加 ・がん征圧月間に係るラジオでの普及啓発に相談員が参加 ・9月: がん患者相談・支援事業①(年3回予定) ・がん患者相談・支援事業②(年3回予定) ・がん患者相談・支援事業③(年3回予定)

各施設のがん相談支援センターの活動評価リスト

センター周知・広報

- I-①紹介カードを配布する
- I-②病棟カンファレンスへ参加する
- I-③症例検討会へ参加する
- I-④医局会へがん相談支援センターをPRをする
- I-⑤各病棟研修会でがん相談支援センターをPRをする
- I-⑥患者会のチャリティーイベントへ参加する
- I-⑦患者のICに同席するシステムがある
- I-⑧がん冊子等のパンフレットなどを患者・家族が手に取りやすい場所に設置する
- I-⑨がん相談支援センターのドアが開放され相談しやすい雰囲気である
- I-⑩電話相談の電話回線が直通回線である
- I-⑪がん相談支援センターのホームページが開設している
- I-⑫がん相談支援センターの案内が掲示板に掲示されている

大項目（4）・小項目（20）について

今後は項目の見直しを行い
追加修正を実施する

今後の見直しの予定やそのポイント

- ◆各施設の取り組みを充実させるために活動評価シートの見直し・修正を早急を実施する。
(足並みをそろえる)
- ◆目標値の評価については9月(中間評価)に実施し追加修正を実施する。
- ◆広報・周知活動を充実させ、相談支援センターの周知度アップを目指し、利用者数の増加を図る。
- ◆トップダウンからボトムアップの視点で活動の充実を図っていく。