

都道府県がん診療連携拠点病院連絡協議会情報提供・相談支援部会
がん相談支援センター指標骨子(実施状況例示付き)

施設名: _____

2019年5月版

アウトカム		プロセス				測定指標		構造		施策				
患者や家族および市民		がん相談支援センター				*実施したところに/を入れる								
最終目標	準最終目標	必要な条件	必要な条件・状態	番号	優先順位	実施状況の案および例示	0年〇月実施状況	測定関連指標	調査関連	体制 ¹⁾	整備指針の内容 ²⁾			
相談の場があると感じる人が増える	相談支援センターの役割を知っている人が増える	その人にとってアクセスしやすい相談場所・相談の入り口がある	多様な相談先がある	1	A	病院管理者およびがん相談支援センター管理者は、院内掲示や配布物(チラシ・診療案内・入院案内・院内広報誌等)、病院ウェブサイト等で、がん相談支援センターの窓口をわかりやすく提示し、それを定期的に見直している	開催場所の広がりや回数・配布数等の数値を把握する場合は利用	提示場所、数など	院内・院外での相談対応件数	【住民調査】「患者体験調査」中の「相談の場がある」の回答割合	相談ブース数 受付/バナーの保有 電話回数 直通電話の有無 相談員数 専任・専任・兼任人数 研修修了相談員数 相談員職種別人数	院内のしやすい場所に相談支援センターによる相談支援を受けられる旨や、相談支援センターの場所、対応可能な時間等についての掲示をする等、相談支援センターについて積極的に周知すること。		
				2	C	病院管理者やがん相談支援センター管理者は、病院ウェブサイトのトップページからがん相談支援センターのページに直接アクセスできるようなリンクを構成している		開催場所、開催数など				②情報提供について コミュニケーションに配慮が必要な患者や、日本語を母国語としない患者等に対して、音声資料や点字資料等の普及や周知が不十分であること等が指摘されている		
				3	C	都道府県内の相談支援部会等の活動の一環として、地域の患者・家族・市民に対する周知効果が見込まれる取り組み(例:センター外での出張がん相談・リレーフォーライフ等)に協力・参加している		開催場所、開催数など				③ 医療関係者と患者等が共同で運営するサポートグループ活動や患者サロンの定期開催等の患者活動に対する支援		
				4	B	病院管理者やがん相談支援センター管理者は、すべての利用者が直接アクセスできる専用回線や窓口、相談室を用意している		対応件数など					④ 相談支援センターについて周知するため、以下の体制を整備すること。 ア 外来初診時等に主治医等から、がん患者及びその家族に対し、相談支援センターについて説明する等、診断初期の段階から相談支援センターの周知が図られる体制を整備すること。	
				5	B	病院管理者は、外国人や障害の関与に配慮が必要な患者に対応できる体制を病院として整え、それらの患者ががん相談支援センターを利用した場合に、相談員が対応(または既存の院内体制と連携・協働して対応)できるようにしている		対応件数など					イ 地域の医療機関に対し、相談支援センターに関する広報を行うこと。また、地域の医療機関からの相談依頼があった場合に受け入れ可能な体制を整備することが望ましい。	
				6	A	ピアサポートの場をつくらせている、またはピアサポートの提供が可能な場(患者会・患者サロン・ピアサポーター等)についての情報を提供することができる		開催場所、開催数など						
				7	B	病院管理者やがん相談支援センター管理者は、以下の情報が患者・家族・市民に伝わるよう、対外的に明示するとともに、院内スタッフや地域の関係機関に対しても周知している	再掲(1)	A	病院管理者およびがん相談支援センター管理者は、院内掲示や配布物(チラシ・診療案内・入院案内・院内広報誌等)、病院ウェブサイト等で、がん相談支援センターの窓口をわかりやすく提示し、それを定期的に見直している	提示場所、数など	担当医から紹介された相談件数	【医療者調査】相談支援センター認知度、有効度	【拠点病院であること】	院内のしやすい場所に相談支援センターによる相談支援を受けられる旨や、相談支援センターの場所、対応可能な時間等についての掲示をする等、相談支援センターについて積極的に周知すること。
				8	B	病院管理者やがん相談支援センター管理者は、がん相談支援センターの周知・広報活動(对患者・家族・市民向け、対院内スタッフ向け、対地域の関係機関向け)について、組織的な検討を行っている		対応件数など						⑤ 相談支援センターについて周知するため、以下の体制を整備すること。 ア 外来初診時等に主治医等から、がん患者及びその家族に対し、相談支援センターについて説明する等、診断初期の段階から相談支援センターの周知が図られる体制を整備すること。
				9	A	病院管理者およびがん相談支援センター管理者は、がん相談支援センターの役割(質の高いがん相談支援に求められる基本姿勢「Core Values」を含む)や業務を、院内スタッフに対して周知する機会(例:新人オリエンテーション・医局会等)を定期的に設けている		開催場所、開催数など						
				10	A	病院管理者およびがん相談支援センター管理者は、がんの患者・家族等に対して、診断初期の段階から主治医等よりがん相談支援センターの案内がなされるよう院内の体制を整備している		対応件数など						
				11	C	病院管理者や相談支援センターの管理者は、苦痛や課題を抱えている患者・家族が、必要に応じてがん相談支援センターに繋がることができるよう院内の体制を整備している		対応件数など						
困っている患者・家族が減る	がん罹患後の生活の見通しが立つよう問題の解決・対応法が増える	相談対応の質が担保されている	相談員が相談者のがんや状況の理解を助けることができる	12	C	地域の関係機関(保健医療福祉機関・行政機関・図書館等)に対し、さまざまな方法(カンファレンス参加・講演会や勉強会の実施・挨拶回り・ポスターやチラシの配布等)でがん相談支援センターの役割・業務についての周知を図っている	提示場所、数など							
				13	B	ピアサポートの場をつくらせている、またはピアサポートの提供が可能な場(患者会・患者サロン・ピアサポーター等)についての情報を提供することができる	開催場所、開催数など							
				14	C	さまざまな方法(ポスター・チラシ・病院ウェブサイト・がんサポートブック・地域の医療情報・院内スタッフへの周知活動等)で患者サロンや患者会についての周知を図っている	提示場所、数など							
				15	B	国立がん研究センター主催の相談員研修(トレーニング・集合研修)を受けている		内容、回数など						
				16	B	院内のキヤンサーボード・勉強会・研修会・事例検討会・カンファレンス・会議等に参加している		内容、回数など						
				17	B	都道府県やブロックで開催されている相談員研修、地域相談支援フォーラム、事例検討会等に定期的に参加している		内容、回数など						
				18	A	基本計画や整備指針等ががん相談支援センターに新たに求められている事項や業務(例:ゲノム医療・希少がん・AYA・生殖機能等)に関する研修(トレーニング・集合研修)に参加している		内容、回数など						
				19	A	病院管理者およびがん相談支援センターの管理者は、相談員に対し継続的な学習の機会を保障し、参加を促している								
				20	B	病院管理者やがん相談支援センターの管理者は、がん相談支援センター内に相談対応の質向上のための取り組みをしている者(例:認定がん専門相談員)を配置している								
				21	B	【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】								
				22	B	【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】								
23	B	がん相談支援センター内でカンファレンスや事例検討会を開催し、課題の共有や解決策の検討を行っている												
24	C	がん相談支援センター内で検討された課題や解決策を、必要に応じて都道府県内の相談支援部会等(部会や協議会)に報告している												
25	B	都道府県内の相談支援部会等(部会や協議会)で検討された課題や解決策を、自施設のがん相談支援センター内で共有している												
26	A	がん相談支援センター内で情報共有や相談傾向の把握・課題抽出、他施設との比較ができるよう、相談記入シート(情報提供・相談支援部会で採用された「相談記録のための基本形式」)を用いて相談記録を作成している												
27	A	相談者からの相談内容や対応を分析し、改善しうる課題について検討している												
28	S	がん相談支援センター内で検討された課題や解決策を、必要に応じて病院管理者等に報告し、がん相談支援センターや病院全体としての質向上につなげている												
29	C	都道府県内の相談支援部会等(部会や協議会)で検討された課題や解決策を、必要に応じて病院管理者等に報告し、がん相談支援センターや病院全体としての質向上につなげている												
30	S	【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】												
31	S	【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】												
32	C	病院管理者やがん相談支援センターの管理者は、病院として実施する患者満足度調査に、中間評価指標(がんの共生分野・相談支援)で示されている項目を含めている												
33	S	病院管理者やがん相談支援センターの管理者は、がん相談支援センターの体制や業務状況等について外部から評価を受ける機会を設けている(例:認定がん相談支援センターの認定取得、病院機能評価、他施設のがん相談支援センターとの間の相互評価等)												
患者が自分らしい生活ができるようになる	意思決定に必要な情報が得られる	医療者とのコミュニケーションがうまくいく	医療連携が円滑に行われている	34	A	基本計画や整備指針等ががん相談支援センターに新たに求められている事項や業務(例:ゲノム医療・希少がん・AYA・生殖機能等)に関する研修(トレーニング・集合研修)に参加している								
				35	B	がん相談支援センター内で情報提供・相談支援に活用する情報(相談に関する情報)について定期的に行い、科学的根拠に基づき情報更新を努めている								
				36	S	がん相談部門のマニュアルや相談対応のQ&Aをセンター内で作成し、定期的に更新している								
				37	B	Core Valuesに示されている内容を中心とした相談員の役割(例:公平・中立の姿勢、正確な情報に基づく支援、医療者との関係強化等)や業務をがん相談部門のマニュアルに明記し、相談員教育(新任者への引継ぎ、相談対応のモニタリングでの議論の観点等)に活用している								
				38	B	院内他部署(例:緩和ケアチーム等)や地域の関係機関とのカンファレンスを実施している		内容、回数など						
				39	A	病院管理者は、がん相談支援センターの相談員をバックアップするための多職種連携・協働体制を整備している(例:相談員が相談対応に困ったときに助言を求められる担当者や各診療科・部門に指示する等)								
				40	C	病院管理者やがん相談支援センターの管理者は、がん相談支援センター内に多職種(看護職・福祉職・心理職)を配置している								
				41	A	相談対応の際の記録(音声データ等)とがん相談対応評価表等を用いて、定期的に相談対応のモニタリングを行っている								
				42	C	病院管理者やがん相談支援センターの管理者は、がん相談支援センターの相談員が相談対応のモニタリング(QA)を行うために必要となる体制を整備している(例:病院全体として電話の内容は録音する方針とする等)								
				43	A	がん相談支援センター内で情報共有や相談傾向の把握・課題抽出、他施設との比較ができるよう、相談記入シート(情報提供・相談支援部会で採用された「相談記録のための基本形式」)を用いて相談記録を作成している								
				(患者・家族・市民から見て)適切な対応できる医療者が減る	十分な説明、必要な情報を得られる	治療や治療以外の心配や不安について表出しやすくなる	医療者や相談者の両方が安心して暮らせる	44	A	病院管理者およびがん相談支援センター管理者は、がん相談支援センターの役割(質の高いがん相談支援に求められる基本姿勢「Core Values」を含む)や業務を、院内スタッフに対して周知する機会(例:新人オリエンテーション・医局会等)を定期的に設けている				
45	C	都道府県内の相談支援部会等の活動の一環として、がん関連情報の集約や発信の取り組み(例:がんサポートブック・地域の医療情報・都道府県が作成するがん情報ウェブサイト等の作成)に協力・参加している												
46	A	基本計画や整備指針等ががん相談支援センターに新たに求められている事項や業務(例:ゲノム医療・希少がん・AYA・生殖機能等)に関する研修(トレーニング・集合研修)に参加している												
47	C	がん相談支援センター内の情報共有や相談傾向の把握・課題抽出、他施設との比較ができるよう、相談記入シート(情報提供・相談支援部会で採用された「相談記録のための基本形式」)を用いて相談記録を作成している												
48	C	病院管理者やがん相談支援センターの管理者は、新しい話題を含めた講演会(患者・家族・市民向け、院内スタッフ向け)を実施する機会を設けている												
49	B	就労支援で活用できる社会資源(社会福祉協議会、ハローワーク、産業保健総合支援センター等)を確認し、ネットワークを構築している												
50	C	都道府県内の相談支援部会等(部会や協議会)で取り決められた病院間の役割分担や協力体制を把握し、そのネットワークを活用して適切な機関に繋がることができる												

注1) 全般に関連するが特に関連が深い目標のところに記載

注2) 優先順位: S:(全国一律)特に優先的に取り組むべき項目 A:(全国一律)優先的に取り組むべき項目 B:(SやA項目)に比べて優先順位は低いものの取り組むべき項目 C:施設の事情などに合わせて可能な範囲で取り組むべき項目