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)

2019年5月版 プロセス がん相談支援センタ 患者や家族および市民 ★実施したところに√を入れる 調査関連 体制^注 測定関連指標 整備指針の内容^注 最終目標 準最終目標 必要な条件 必要な条件・状態 優先順位 実施状況の案および例示 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 相談の場があると ・の人にとってアクセスし ウすい相談場所・相談の いり口がある 住民調査】【患 記内の見やすい場所に相談支援セ 記内・院外での相談対応件数 -ス数 っ ヘム ライバシーの保てる 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 応可能な時間帯についての掲示をす る等、相談支援センターについて積 感じる人が増える ち体験調査】² 相談の場があ 5」の回答割合 部屋数 電話回線数 目談支援センタ の役割を知って 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へ 援センターのページに直接いくことができるよう、サイトを構成している。 电回回線数 直通雷話の有無 多様な相談先がある る人が増える 複数の相談場所がある 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・市民に対しての周知効 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・参画 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者 や、日本語を母国語としていない者 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 (患者および家族向け の図書室の設置状況) 病院管理者は、外国人や障害の関係でコミュニケーションに配慮が必要な患者に対応できる体 指摘されている 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 コ 医療関係者と患者会等が共同で 重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 こ対する支援 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 病院管理者およびが人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・院内瓜酸誌等)、病院ウェブサイト等で、が人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 ・ 一般であるともに、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 ・ 自施設の患者以外の相談者にも対応していること ・ 1組設に無対であること ・ 「匿名での相談も可能であること ・ 本人の同意のないところで、相談内容が第三者(担当医含む)に伝わることがないこと ・ 整備計者で「相談支援センターの業務」として示されている相談内容に対応していること ・ 機能計を「相談支援センターの業務」として示されている相談内容に対応していること ・ 機能計を「相談支援センターの業務」として示されている相談内容に対応していること ・ 機能計を「相談支援センターの業務」として、が人相談支援センターの周知に報活動(対患 ・ 表)・ 所民向け、対院内スタップ向け、対地域の関係機関向け)について、組織的な検討を行 なっている ^{再掲} A 院内の見やすい場所に相談支援セ 患者が孤立しな 情報や助けを求めてい 人に気づく人が増える 掲示場所、数など 3当医から紹介された相談件数 (【医療者調査】 (拠点病院である 院内の見やすい場所に相談支援を 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 応可能な時間帯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。 相談支援センター 認知度、有用 院内医療者から紹介された相談 掲示場所、数など 外医療関係者から紹介された 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、か 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 頼りにできる 人・相談の場か ある(寄り添う) 院外医療関係者からの相談件数 知が行われる ・医療従事者(院内・外) が相談支援センターの役割 が相談又接ビステの役割 を知っている ・紹介元から紹介先へう まくつながれる(うまく連 携がとれている) の周知が図られる体制を整備するこ 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(質の高いか ん相談支援し求められた基本姿勢「Core Values」を含む)や業務を、院内スタッフに対して周如 る機会(例、新人才リエンテーシュン、医局会等)を定期的に設けている と。 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体 頼があった場合に受け入れ可能なな 開催場所、開催数など る破末、(m・新)へのシエンデーノコーとの表示で定た所でいた。 病院管理者およびが人相談を提センターの管理者は、が人の患者・家族等に対して、診断初期 の段階から主治医等よりが人相談を提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 (例・リーフル・ツ・案内カー・を渡しセンターを案内するよう、各診療科長を通じて全てのが人診療を担当する医師に依頼する等) 対応件数なる 10 **A** 制を整備することが望ましい。 無際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、相談支援センターにつながることができるよう院内の体制を整備している (例:初診時や入院時にスクリーニングを行い、苦痛や課題の内容に応じて適切な部門・専門職 につなでしくみがある等) 対応件数など にこない CC・かかのもず、 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・接拶回り・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 掲示場所、数など 12 アサポートの場をつくっている、またはピアサポートの提供 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 をする ・患者会活動の支援を 且』 患者会の存在 アサポート機能を紹介した相談 患者会の運営支援(運営上の相談への対応、講演会開催への協力等)を行っている 内容、回数など 13 B ||横築の取り組み) 医療関係者と患者会等が共同で 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 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「地域の療養情報」・院内 掲示場所、数なる 14 C 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 一主催の相談員研修(Eラ) 相談支援センターの支援員は、 の2の(3)に規定する当該都道府 にある都道府県拠点病院が実施 15 F に内のキャンサーボード,動命会,研修会,事例給計会,カンファレンス,会議等に参加している 内容、回数など /CU:る 相談員が)相談者の 16 B 都道府県拠点 最大源. 普诵 問題の解決法・対 処法が増える や状況の理解を助け 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 期的に参加している 内容、回数など 内相談員に対する研修提供 対・参加人数)生活が出 いる」回答 る相談支援に携わる者を対象とし :研修を受講すること。 17 B ことができる (相談員が)相談者にi ※明コニッグはしている。 基本計画や整備指針等で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)に関連する研修(モラーニング・集合研修)に参加している 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証 内容、回数など 18 **A** サ 相談支援に携わる者に対する教 育と支援サービス向上に向けた取組 切な情報や支援を通じ エンパワメントすること できる 19 **A** ス、参加を促している 例:研修参加や認定がん専門相談員の認定取得を促す、必要経費の支出、不在時職務代替者 相談対応の質が担保さ れている ・困りごとの本質を見極 め、困りごとに対する術 や情報を提供できる 相談員間,相談支援セ 【都道府県拠点】 都道府県内で相談員研修を定期的に企画・開催している 内容、回数なの 22 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 ③相談支援について、都道府県協議 会等の場での協議を行い、都道府県 拠点病院、地域拠点病院、特定領域 拠点病院、地域がん診療病院の間で 情報共有や役割分担を含む協力体 利用者調査】 目談員研修修了者数 23 B |談員の研修受講数 困っている患 者・家族が減る 困り事の道筋 〈見えた」 満足」回答 都道府県拠点】 !内相談員に対する研修提供 ・参加人数 ハンミ。 b 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 24 C い生活ができる よう問題の解え ができる 25 B 別の構築を行う体制を確保すること 【都道府県拠点】 PDCAサイクルの確 R:県内) ら相談支援センターの業務内容に いて、相談者からフィードバックを得 ら体制を整備することが望ましい。 26 **A** 角人が開始を記録という。 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 27 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 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 サ 相談支援に携わる者に対する教育と支援サービス向上に向けた取組 28 S 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 【都道府県拠点】 ・当該都道府県におけるがん診療の 質の向上及びがん診療連携協力体 制の構築、PDCAサイクルの確保に 関し中心的な役割を担う 29 都連府県 郷点また 部会で検討して解決が困難な課題を、上部の協議会に挙げ、解決をはかる仕組みがある は都会担 当進設人 30 肩腕管理者および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で提供された支援 に対する利用者からのフィードバックを得るための体制を整備している 例: センター利用者への満足度調査の実施、病院として実施する患者満足度調査に部門評価を きめる等) 31 ・少なくとも1人は国立がん研究セン ターによる相談員指導者研修を修了 国のもの。 ・ 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(がんとの共生分野・相談支援)で示されている項目を含めている 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での相互評価等) 基本計画や整備指針等でがん相談支援センターとの間での相互評価等) 基本計画や整備指針等でがん相談支援センターとの間での相互評価等) の表の他の人の人の法様を説に関連する理解であったが、まな現れてある。 ・地域拠点病院、特定領域拠点病院、地域がん診療病院の相談支援 携わる者に対する継続的かつ系統 的な研修を行う 32 33 納得して治療を選 相談対応の質が担保さ 択できる れている 患者体験調 目談員の研修受講者数 相談員研修修了者数 ②院内及び地域の診療従事者の協 医療・希少がん・AYA・生殖機能等)に関連する研修(Eラーニング・集合研修)に参加している 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証 カを得て、院内外のがん患者及びそ 県内の協力体制、協議 の場(部会等) 機関等からの相談等に対応する体制 し、参加を使している が、石積販支援センター内で情報提供・相談支援に活用する情報についての検討を定期的に行 い、科学的規模し基づく情報・信頼できる情報の整備・更新に努めている が、石積販支援センター内で検討・承認された情報を活用して、相談に対応している 内の相互評価体制 を整備すること。 意思決定に必要な り有無 情報が得られる ・理解を促進する説明か 治療選択に納 得「納得」回答 (6)患者からの相談に対し、必要に応 相談支援に関する情 じて院内の医療後事者が対応できる 報共有や役割分担を含まって、相談支援センターと院内のB む協力体制について) 療従事者が協働すること。 できる
・医師や看護師等へ理解
を促進するような橋渡し
ができる 35 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 36 **S** sel: 示されている内容を中心とした相談員の役割(例:公平・中立的姿勢、正確な情報 37 【都道府県拠点】 【都道府県拠点】 サ 相談支援に携わる者に対する教 (臨床試験に関する情 育と支援サービス向上に向けた取組 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 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 (第かかないとの) (希かがんに関して適 がな相談できる医療機 関への紹介、相談支 接) 接供を行う 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 38 E 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・相談員が相談対応で困ったときに助言を求められる担当者を定めるよう各語 39 患者中心の(そ の人なりの)意 思決定が可能 になる 医療連携が円滑に行わ 地域拠点病院(高度型)の指定要 福祉職・心理職)を配置している 相談対応した際の記録(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 件について (5相談支援センターに看護師や社会 福祉士、精神保健福祉士等の医療 従事者を配置し、相談支援業務の強 化が行われていること。 41 **A** 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(のA)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) 42 は繋首する万計とする等) 練院管理者やが人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 ・自能変の患者以外の相談者にも対応していること ・相談に無罪とあること ・歴名での相談も可能であること ・本人の同意のないところで、相談内容が第三者(担当医舎む)に伝わることがないこと ・整備指針で「相談支援センターの業務」として示されている相談内容に対応していること 公平・中立な相談 の場が確保される を明示し、保障している 匿名で相談対応できる。 とを明示し、保障してい 匿名の相談件数 利用者調査】 サ 相談支援に携わる者に対する教 育と支援サービス向上に向けた取組 る 個人の情報は保護され 適切に扱われる体制か ある *室棚前間で「相談入産センテーの本例」としたたされている相談所では一次別していること Core Valuesに示されている内容を中心として相談員の役割(例、公平・中立的姿勢、正確な情報 に基づく支援、医療者との関係強化等)や業務をがく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製品等)に活用している ○ はすされている○ : 相談者の同意なく、主治医など相談支援センター外に伝えない等のルールが明文化されている 分な説明、必要 日当医から紹介された相談件数 患者・家族が適切に相談 再掲 窓口に行き着ける。また (9) 4 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 対応件数など 【医療者調查】 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。 な情報を得られる 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、カ 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 そのための流れや体制 がある(院内・院外・地域 再掲 ▲ 内医療者から紹介された相談 治療や治療以外の 切に対応できる 医療者が増え 心配や不安につい て表出しやすくなる から) 再揭 🗛 (27) 再掲 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 S が公相談支援センターや病院全体としての質の上につなげている 情報提供・相談支援に活用するがんに関する図書、小冊子やリーフレットは、セン 精査し、正確な情報が掲載されているものを設置・配布している 完外医療関係者からの相談件数 相談支援センターに接触した住民 ・ 地域の医療機関に対し、相談支 ・ロ談支援セン ターについての積極的 な広報) 社会の支えが感じ 広報活動が行わ; 配布数など 44 **A** られる 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,がんサボートブッグ)地域の療養情報」・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・参画している 作成数など 45 のない患者からの相談件数 利用者調査】 新しい情報が 情報啓発の場が確 保される 《ん対策や治療に関え 基本計画や整備指針等で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 内の協力体制. は 日本で印代向けの語演会の数 院内・出前の両方) 医療従事者向けの講演会の数 院内・出前の両方) る新しい情報の発信が <u>医療・希少がん・AYA・生殖機能等)に関連する研修(Eラーニング・集合研修)に参加している</u> 都道府県内のがん診療連携協議会や相談支援部会(部会下に設置されるワーキンググループ の場(部会等) 県内の相互評価体制 の有無 参加先、回数など 46 等含む)に参加し、病院間での情報共有や役割分担を含む協力体制の構築を行っている がんになって ら)安心して暮 っせる がん診療連携拠点病院相談支援センターのMLを活用している :」との回答 47 48 病院管理者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・市民け、院内スタッフ向け)を実施する機会を設けている 都道府県内のが人診療連携協議会や相談支援部会(部会下に設置されるワーキンググルー 等含む)に参加し、病院間での情報共有や役割分担を含む協力体制の構築を行っている 就労支援で活用できる社会資源(社会保険労務士会、ハローワーク、産業保健総合支援セン 【住民調査】 地域に相談支援センタ の周知が定期的に行われている 開催回数など院外医療者からの相談件数 ()職場や地域における就労支援 地域のネット の構築 電話回線数 直通電話の有無 ついて 医療機関と企業だけでなく、都道府 県、 安定所、 産業保健総合支援セン ター等の有機的連携をより一層推進 することが求められている 49 ター等)を確認し、ネットワークを構築している 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 50 を把握し、そのネットワークを活用して適切な機関につなぐことができる

施設名