

がん相談支援のPDCAサイクル の確保に関する研究

国立がん研究センターがん対策情報センター
がん情報提供部 部長 高山 智子

日時：平成29年2月3日（金）14:15-14:45

場所：国立がん研究センター築地キャンパス 国際研究交流会館

がん相談支援関連のPDCA研究の進捗と 部会での確認・合意事項について

*都道府県がん診療連携拠点病院連絡協議会 情報提供・相談支援部会と研究班の報告

■ どう測定するか“活動の見える化と相談件数のカウント”

- 1) 「利用者調査」 → 研究班の協力を得て検討を開始する
- 2) 「相談件数」 → 研究班の協力を得て検討を開始する
- 3) 「相談件数以外の項目」 → 現況報告で
- 4) 「実施状況」 → 各県で決めた活動内容を測定、見える化

■ どう分析し、現在の状況を確認するか

- うまくいってる？ いってない？ どこを改善したらもっとよくなる？ …

■ 改善に向けて協議できる体制をどうつくるか、どの場を利用するか

■ どう通常業務の中に、負担なく取り入れるか

- つづけてこそ…

今後の具体的な進め方について（提案）

■ 活動の見える化と相談件数のカウントについて

1) 「利用者調査」 → 研究班の協力を得て検討を開始する

2) 「相談件数」 → 研究班の協力を得て検討を開始する

3) 「相談件数以外の項目」 → 現況報告で

4) 「実施状況」 → 各県で決めた活動内容を測定、見える化

■ 各都道府県での検討：県内で進める活動・取り組みを議論し、決める

■ 検討や実施が可能な県でスタートする

■ 各県の検討・実施状況について、部会事務局よりアンケート（2016年2～3月頃）

↓ 2016年度 第1回部会において

■ 各県の検討・実施状況の報告と共有

①各県の取り組み状況について、「アンケート結果」を共有

②「具体的な検討を開始した県からの報告」による共有

- ・ 互いの県の取組みを参考にするなど

がん相談支援センター指標骨子

<目標の整理と対応する指標について>

アウトカム			プロセス		測定指標		構造	施策
患者・家族・市民			がん相談支援センター		測定関連指標	調査関連	体制	整備指針の内容
最終目標	準最終目標	必要な条件	必要な条件・状態	実施状況の例示				
困っている患者・家族が減る	頼りにできる人・相談の場がある	相談の場があると感じる人が増える	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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの窓口をわかりやすく提示した ・センター外で出張がん相談を行った ・ヒアポートの場をつつた... 	院内・院外での相談対応件数	【住民調査】 【患者体験調査】「相談の場がある」の回答割合	相談ブース数 プライバシーの保てる部屋数 電話回線数 直通電話の有無	必ず「がん相談支援センター」と表記する 相談支援センターについて積極的に周知
		相談支援センターの役割を知っている人が増える	多様な相談先がある 複数の相談場所がある	<ul style="list-style-type: none"> ・案内を個別に配布している 				
		患者が孤立しない	情報や助けを求めている人に気づく人が増える					

〇〇県 がん相談支援センター
PDCA実施状況チェックリスト
★各県で取り組みましょう！

がん相談支援センターの PDCAサイクル確保のための都道府県の 取り組みに関する状況アンケート結果

実施時期：2016年2月～4月

回収：43／47都道府県

がん相談支援センターの活動実施状況チェックリストおよびその他の取り組み状況

N=47

チェックリスト設定・ 実績把握の状況	件数	チェックリスト以外の 取り組み状況	件数
設定あり 実績把握の実施あり	14	①あり	7
		②なし	7
設定あり 実績把握は未実施	5	①あり	0
		②なし	5
まだ決まっていない ・検討中	24	①あり	11
		②なし	12
		③未回答	1
未回答	4	—	—
合計	47		47

チェックリスト以外に取り組んでいること

具体的にはどのようなことですか

1. 相互訪問
2. 部会内での報告
3. ワーキンググループを設置
4. 県内情報の集約・情報誌の作成
5. 研修会の開催
6. 調査の実施
7. カウントの統一・データの集約

チェックリスト以外に取り組んでいること（具体的に）

1. 相互訪問

- 都道府県拠点院以外の地域拠点病院を会場とした部会を年1回開催し、各施設の相談支援センター等の現状把握を行っている（栃木）
- 県内のがん診療連携拠点病院全ての機能評価＜現地調査＞が行われており（毎年2病院ずつ）、その時に他施設の関係者がピアレビューとして、施設見学と意見交換が出来るような仕組み（長野）
- チェックリスト項目を用いた訪問調査（広島）

2. 部会内での報告

- 県で統一したものはないが、施設により、がん相談対応評価表を用いて相談対応の振り返りを実施、また独自にPDCAサイクル表を作成し、ミーティングで進捗を管理など（兵庫）
- 院内で稼働しているがん診療プロジェクトに対して毎月相談支援部門の活動状況を報告している。報告内容は年度当初に計画した事項（奈良）
- 拠点病院現況報告を用いた協議会（部会）での意見交換（和歌山）
- H28年度は活動評価班【PDCAサイクルの見直し】を計画している。これまでの活動を見直し、目標達成できるシートづくりを計画している。H24年、26年、27年にがん相談支援センターの機能評価を実施した。今年度は各施設内評価、県内評価を細分化し役割・機能の見直しを検討。（鹿児島）

チェックリスト以外に取り組んでいること（具体的に）

3. ワーキンググループを設置

- 研修ワーキンググループ、広報ワーキンググループを立ち上げ今後具体的に活動していく（福島）
- PDCAサイクルについてのワーキンググループを開催し、就労支援を共通目標として設定し、各病院が連携して、PDCAサイクルの取組（新潟）
- ①教育班（研修企画班・活動評価班）、②広報・周知（情報誌作成班・広報・周知班）に分けて活動（鹿児島）

4. 県内情報の集約・情報誌の作成

- 毎年12月に、県相談支援部会加盟施設に対しがん相談支援に関する情報調査を行い部会に提示するとともに、HP「がん情報とちぎ」や「地域の療養情報」等に反映。（栃木）
- がん相談支援センターの広報を兼ねて、県内統一した資材を作成し、各病院の職員や新人看護師などの教育に活用（富山）

チェックリスト以外に取り組んでいること（具体的に）

5. 研修会の開催

- がん相談員向けの研修会を開催。相談員同士の顔の見える関係づくりのため、ワールド・カフェを取り入れたりしている（富山）
- 研修（拠点全体のA研修、ブロック毎の活動-B研修）（福岡）

6. 調査の実施

- 県と共催（協議会・相談支援センター）で、企業側の就労調査、患者側調査を実施（山梨）
- 相談支援センターに関するアンケート調査H26実施（広島）
- がん相談支援センターやサロンがどのくらい知られているかアンケート実施。今後、集計分析予定（熊本）

7. カウントの統一・データの集約

- 相談件数カウントの統一（北海道）
- 相談件数・サロン参加人数年次集計（広島）

今後の具体的な進め方について（提案）

■ 活動の見える化と相談件数のカウントについて

1) 「利用者調査」 → 研究班の協力を得て検討を開始する

2) 「相談件数」 → 研究班の協力を得て検討を開始する

3) 「相談件数以外の項目」 → 現況報告で

4) 「実施状況」 → 各県で決めた活動内容を測定、見える化

- 各都道府県での検討：県内で進める活動・取り組みを議論し、決める

- 検討や実施が可能な県でスタートする

- 各県の検討・実施状況について、部会事務局よりアンケート（2016年2～3月頃）

↓ 2016年度 第1回部会において

- 各県の検討・実施状況の報告と共有

- ①各県の取り組み状況について、「アンケート結果」を共有

- ②「具体的な検討を開始した県からの報告」による共有

- ・ 互いの県の取組みを参考にするなど

「利用者調査」 ワーキンググループからの提案

- 利用者目線での評価として最終的な目標となるもの
- 経費・労力がかかるため、継続した実施体制については要検討
- 各施設へのフィードバック方法を含めて何らかの検討をしていく

「相談件数カウント調査」 ワーキンググループからの提案

- 基本方針に則り、相談件数を統一して把握する
- 「活動の見える化」に寄与する数値を出してみる
- 全国の提出方法については、負担の少ない記録方式を検討する

研究班によるパイロット調査 2015年11月～

平成27年度 厚生労働科学研究 がん対策推進総合研究事業（がん政策～指定）

<研究課題名>

がん対策における進捗管理指標の策定と計測システムの確立に関する研究

<代表研究者>

国立がん研究センター がん対策情報センター 若尾 文彦

●参加施設 8都道県・16施設

北海道	北海道がんセンター／旭川医科大学病院
東京	東京都立駒込病院／がん研究会 有明病院
神奈川	神奈川県立がんセンター／藤沢市民病院
長野	信州大学医学部附属病院／長野市民病院
岡山	岡山大学病院／岡山赤十字病院
香川	香川大学医学部附属病院／高松赤十字病院
福岡	九州がんセンター／九州大学病院
長崎	長崎大学病院／長崎医療センター

研究班によるパイロット調査（中間報告）

1. 「利用者調査」 結果の概要報告

2. 「相談件数カウント調査」 結果の概要報告

3. 班会議（2016年3月16日）で出された意見

がん相談支援センターの 「利用者調査」 概要

調査項目

資料 5 参照

調査票の配布

配布終了

調査期間中のすべての面談による相談者に配布（100名/施設）

- 期間：2016年1月18日～4月15日
平均44日間、最小18日間、最大64日間
- 配布総数：1090名（平均68名、最小19名、最大100名/施設）
- 配布率*：約38% *件数カウント調査連続稼働日20日間の結果より

調査票の回収

回収中

がん対策情報センター宛に郵送により返送

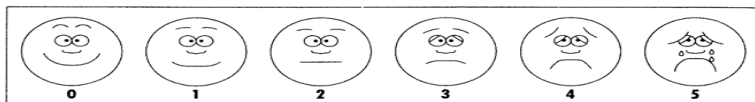
- 回収総数 683名分 + α （2016年5月13日までの仮集計）

結果のフィードバック

都道府県ごと、ならびに施設ごとに結果をフィードバック

利用者調査項目

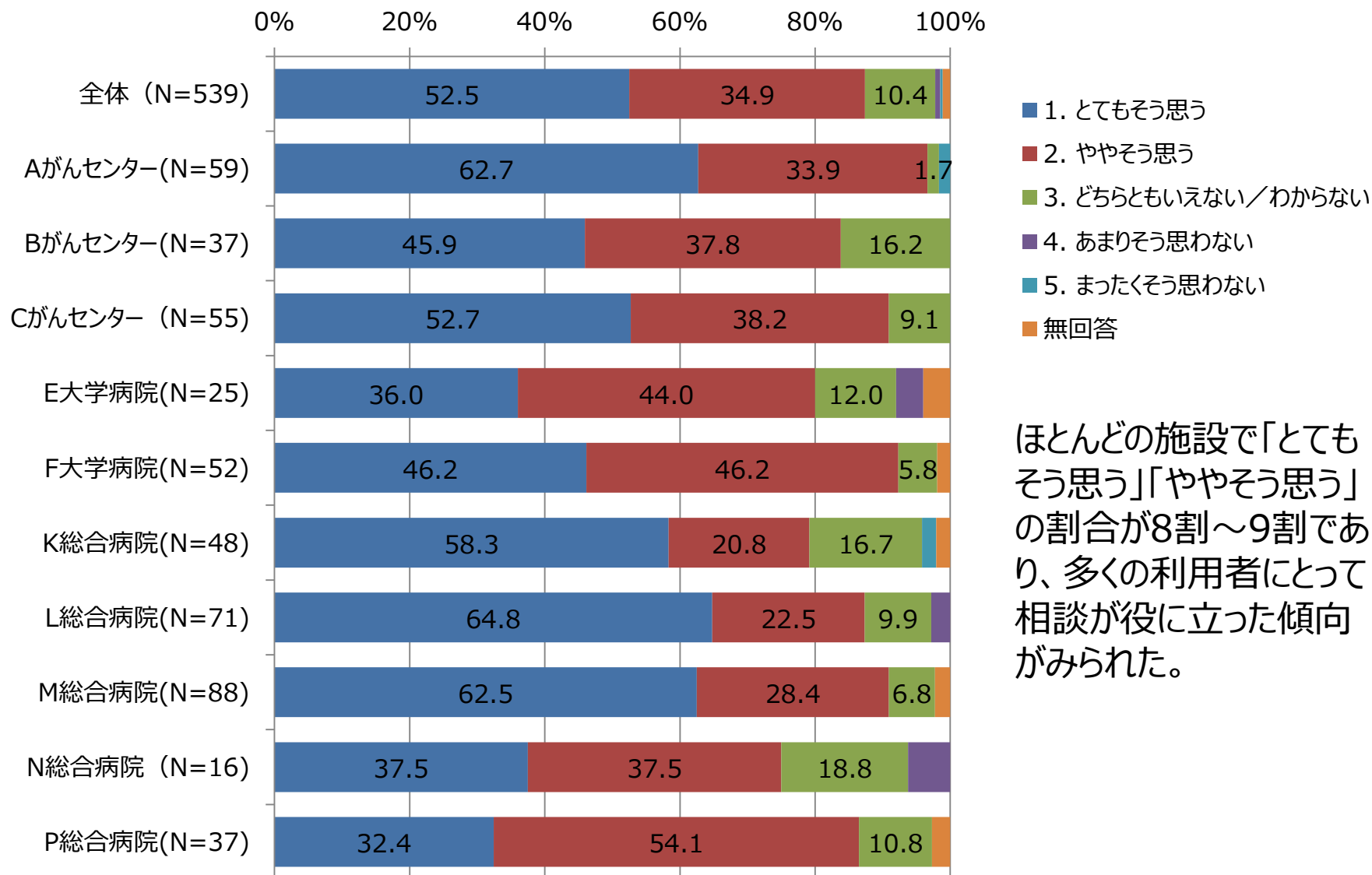
- 問1. どのようなお困りごとで、がん相談支援センターを利用されましたか？
- 問2. がん相談支援センターは相談しやすい雰囲気でしたか？
- 問3. 相談員はあなたの相談に対して真摯に取り組んでくれたと思いますか？
- 問4. 相談員は病院や主治医や他の職員には言えないことでも話せる様な雰囲気でしたか？
- 問5. 相談員は、病院から中立な立場を保っていましたか？
- 問6. あなたの問題は、相談員に理解してもらえたと感じますか？
- 問7. あなたが必要な情報は得られましたか？
- 問8. あなたの相談したかった問題は、解決へ近づいたと感じますか？
- 問9. 今回相談したことで、今後困りごとが出てきたときに、自分で対応することができると思いますか？
- 問10. がん相談支援センターを利用したことで、安心して治療を受けたり、療養生活を送ったりできるようになりましたか？
- 問11. がん相談支援センターを利用したことで、担当医や看護師など病院の職員とのかかわり方は良い方向に変わりましたか？
- 問12. 今日の相談前、相談後のお気持ちの変化について、下記の絵で一番近いと思われる0～5の番号に○印をお願いいたします。また、その理由をご記入下さい。



- 問13. がん相談支援センターをまた利用したいと思いますか？
- 問14. 家族があなたと同様に困っていることがあったら、相談支援センターに相談するのをすすめますか？
- 問15. 今までにがん相談支援センターをどれくらい利用したことがありますか？
- 問16. どのようにしてがん相談支援センターをお知りになりましたか？
- 問17. 情報がほしい、相談したいと思ってから、すぐに相談支援センターを利用することができましたか？
- 性別、年齢、今回の相談のがん患者さんからみた関係、ご意見・コメント

「利用者調査」パイロット調査結果（1）（中間集計）

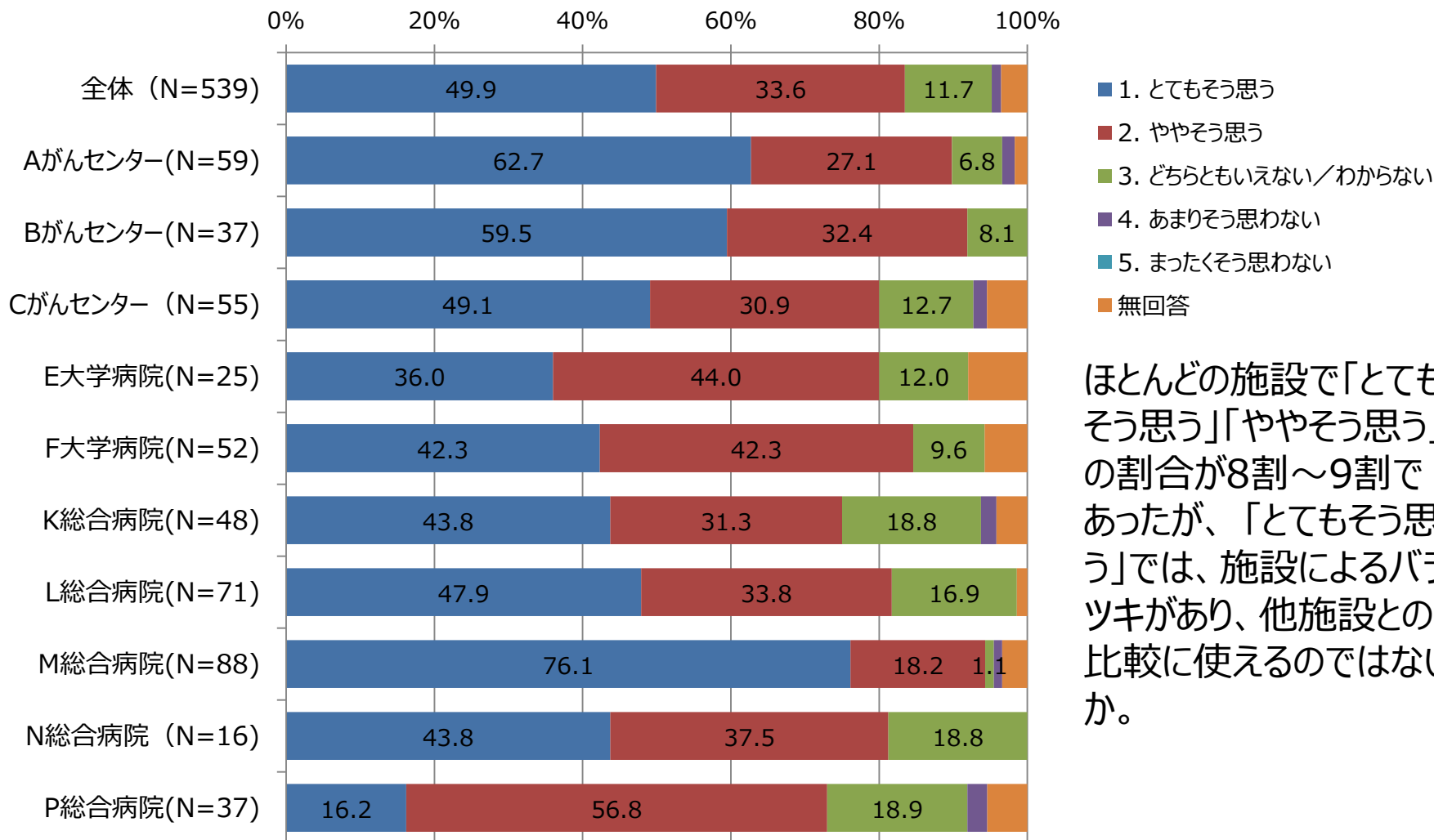
問8. あなたの相談したかった問題は、解決へ近づいたと感じますか？（○は1つ）



ほとんどの施設で「とてもそう思う」「ややそう思う」の割合が8割～9割であり、多くの利用者にとって相談が役に立った傾向がみられた。

「利用者調査」パイロット調査結果（2）（中間集計）

問10. がん相談支援センターを利用したことで、安心して治療を受けたり、療養生活を送ったりできるようになりましたか？（○は1つ）

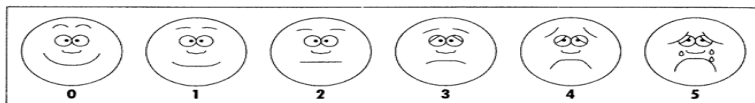


ほとんどの施設で「とてもそう思う」「ややそう思う」の割合が8割～9割であったが、「とてもそう思う」では、施設によるバラツキがあり、他施設との比較に使えるのではないか。

利用者調査項目

自由回答 2箇所

- 問1. どのようなお困りごとで、がん相談支援センターを利用されましたか？
- 問2. がん相談支援センターは相談しやすい雰囲気でしたか？
- 問3. 相談員はあなたの相談に対して真摯に取り組んでくれたと思いますか？
- 問4. 相談員は病院や主治医や他の職員には言えないことでも話せる様な雰囲気でしたか？
- 問5. 相談員は、病院から中立な立場を保っていましたか？
- 問6. あなたの問題は、相談員に理解してもらえたと感じますか？
- 問7. あなたが必要な情報は得られましたか？
- 問8. あなたの相談したかった問題は、解決へ近づいたと感じますか？
- 問9. 今回相談したことで、今後困りごとが出てきたときに、自分で対応することができると思いますか？
- 問10. がん相談支援センターを利用したことで、安心して治療を受けたり、療養生活を送ったりできるようになりましたか？
- 問11. がん相談支援センターを利用したことで、担当医や看護師など病院の職員とのかかわり方は良い方向に変わりましたか？
- 問12. 今日の相談前、相談後のお気持ちの変化について、下記の絵で一番近いと思われる0～5の番号に○印をお願いいたします。また、その理由をご記入下さい。



回答率 379 / 685 = 55.3%

- 問13. がん相談支援センターをまた利用したいと思いますか？
- 問14. 家族があなたと同様に困っていることがあったら、相談支援センターに相談するのをすすめますか？
- 問15. 今までにがん相談支援センターをどれくらい利用したことがありますか？
- 問16. どのようにしてがん相談支援センターをお知りになりましたか？
- 問17. 情報がほしい、相談したいと思ってから、すぐに相談支援センターを利用することができましたか？

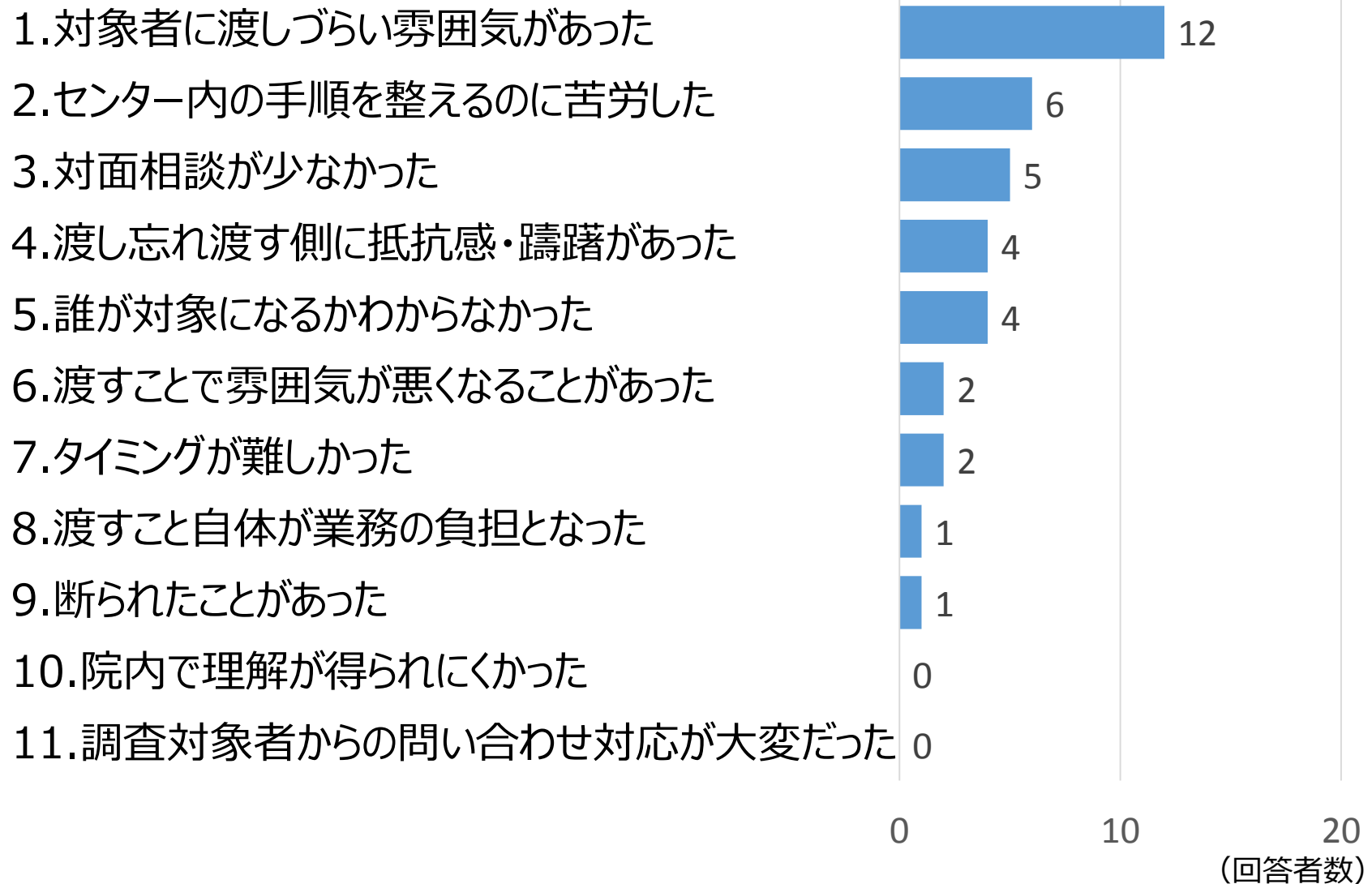
○性別、年齢、今回の相談のがん患者さんからみた関係、ご意見・コメント

回答率 293 / 685 = 42.8%

継続した実施体制の検討

「利用者調査」 実施アンケート 結果 (1)

利用者調査の実施において苦労したことは？



「利用者調査」 実施アンケート 結果 (2)

利用者調査をどう還元できるか？

実務者・相談支援センターの質向上

がん相談支援センターが、数だけでなく質的に評価されることによって、相談員の意識も変わり、院内職員に対する理解にも繋がるのではないか。

客観的評価としてのベンチマーク、業務評価

自施設のPDCAをまわすために、他施設と同一の調査がされることでベンチマークができ、改善すべきことが明確になる。

整備指針の要件として

整備指針にある「利用者からのフィードバックを受ける仕組みがあることが望ましい」を満たすものとして位置付けられる。

院内へのアピール、問題提起、周知

がん相談支援センターの業務評価として院内に還元でき、院内周知や広報活動について生かすことができる。

難しい

質問項目とその答えが患者側の感覚的なものであるので、それを具体的な解決策として院内に還元するのは非常に難しい。

「利用者調査」 実施アンケート 結果 (3)

各病院の事業として実施することになった場合、 次の方法での実施が可能か？

a. 国立がん研究センターに郵送で、実施施設が各4万円程度を負担

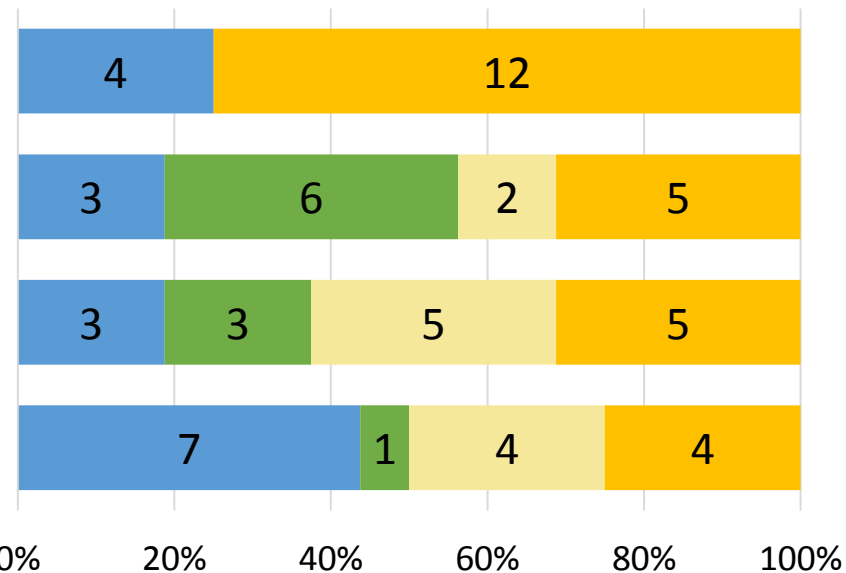
(国立がん研究センターのスタッフによる支援を除く)

b. 実施施設内で回収し、3万5千円程度を負担

c. 実施施設ごとに実務(印刷・入力・集計など)を行い、経費をかけない

d. その他

(数字:回答者数)



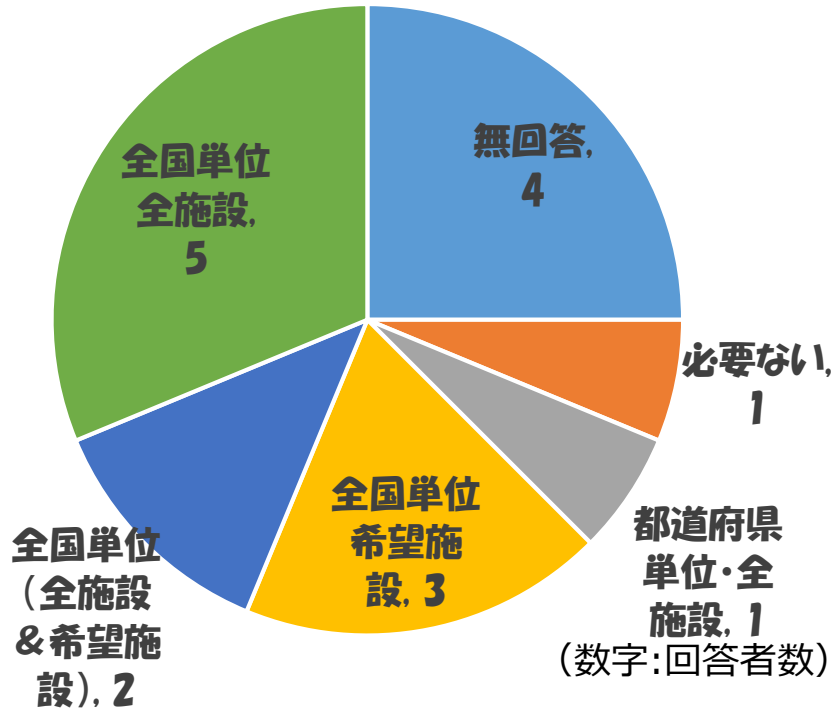
■ 可能だと思う ■ 無理だと思う ■ まったく分からない ■ 無回答/非該当

その他の方法

- 本研究の方法がよい。調査実施施設ではなく、国立がん研究センターに郵送する方法がよかった。利用者は、利用しているがん相談支援センターではなく中立的な機関に送付することでより参加しやすかったり、意見を記載しやすかったと推測する。
- 指定要件にもり込まれば、病院負担で実施可能だと思う
- 県が把握する。拠点病院の予算から負担する。
- その他方法も見当たらないが、上記でいうと、aが現実的かもしれない。

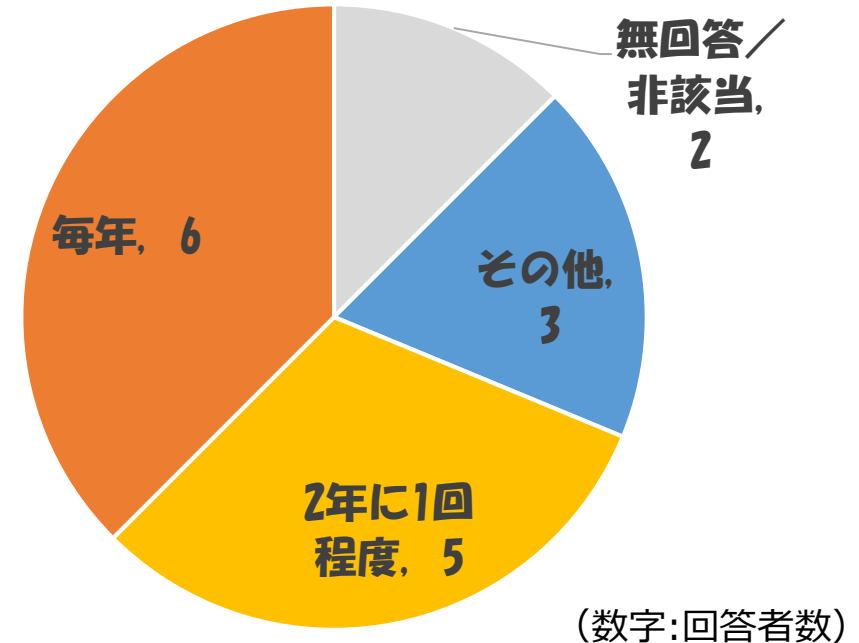
「利用者調査」 実施アンケート 結果 (4)

多施設で 展開していくべきか？



必要ない理由：
相談記入シートと同時に行うのは煩雑で現実的でない

多施設で展開する場合の 調査の頻度は？



その他：

- 予算がつけば業務に組み込むことが望ましい
- 今回の結果と業務量との兼ね合いによる
- 3～5年程度

全国的に展開し、1～2年毎に行うことが望ましいとした割合が高かった。

パイロット：利用者調査の進捗と本年度の予定

- 平成28年1月～5月
パイロット調査の実施
- 平成28年5月
第7回 情報提供・相談支援部会：結果の中間報告
- 最終回収結果
16施設において 配布1090票 回収685票
- 年度内予定
 - 調査項目の削減（類似項目は感度の低い項目を削減）
=> 研究班版最終調査票の確定
 - パイロット参加施設からみた「調査結果の活かし方」ヒアリング

研究班によるパイロット調査（中間報告）

1. 「利用者調査」 結果の概要報告

2. 「相談件数カウント調査」 結果の概要報告

3. 班会議（2016年3月16日）で出された意見

がん相談支援センターの

「相談件数カウント調査」概要

入力項目

- (最終版参照)

入力期間

2016/1/18～2016/3/23

- 連続稼働日20日間

※利用者調査と同日に開始

相談件数

- 総数 3077件
- 施設平均 197件
(最大 672件、最小 21件)
- 施設1日平均 12.8件

施設間の総数に大きな幅があり、入力作業の負荷にも差異があったと考えられる。

データ収集方法

《調査開始前の記録方法(複数有)》

ファイルメーカー	5
電子カルテサブシステム	5
電子カルテ	3
EXCEL	2
ACCESS	2
紙	1



《調査時の記録方法》

配布のEXCELに直接入力 (A施設タイプ)

※施設のパソコン環境により、さらに4タイプに細分化

14施設

電子カルテなどからデータを規定のフォーマットに整形

(B施設タイプ)

2施設

二重入力した施設が12施設あり、入力が負担となった。

研究班内連絡数

- メール 約210通
- 電話 約5件

※操作などに関する問い合わせなし 4施設

- **3/4の施設への個別対応が必要であった。**
- A施設タイプでは、各施設のパソコン環境が違うことへの個別対応が必要であり、とくに遠隔でのサポートには時間を要した。
- B施設タイプでは、フォーマットチェックに労力を要した。
- 今後の新規施設での導入時では、1施設あたり0.5～1人日のヘルプデスク作業が必要と考えられる。

「相談件数カウント調査」パイロット調査結果（1）

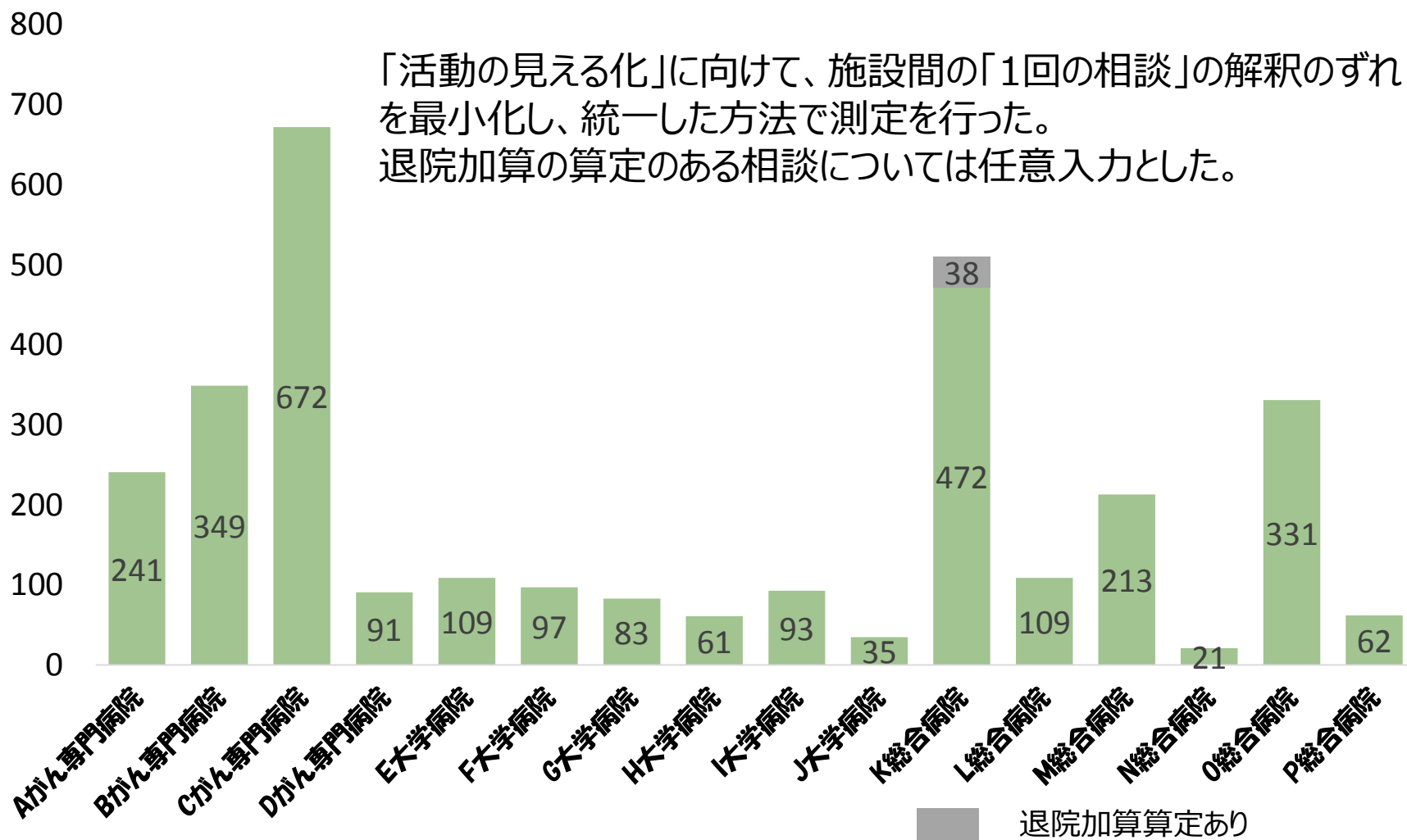
総相談件数

連続稼働日20日間 n=3077

→ **比較可能な件数の測定**

「活動の見える化」に向けて、施設間の「1回の相談」の解釈のずれを最小化し、統一した方法で測定を行った。
退院加算の算定のある相談については任意入力とした。

相談件数（件）



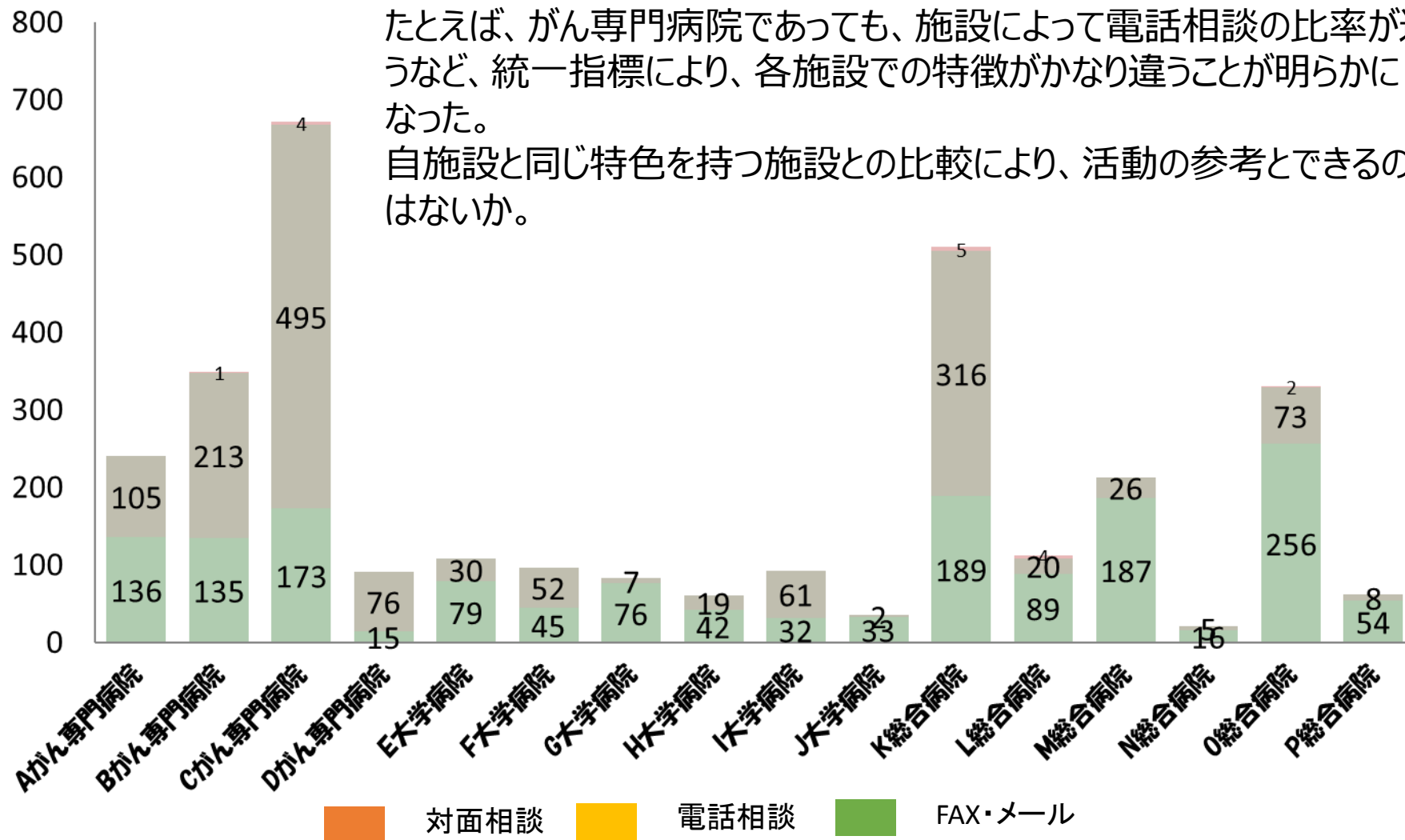
「相談件数カウント調査」パイロット調査結果 (2)

総相談件数

連続稼働日20日間 n=3077

対面相談/電話相談の件数 → 他施設との特徴比較

相談件数 (件)



「相談件数カウント調査」パイロット調査結果 (3)

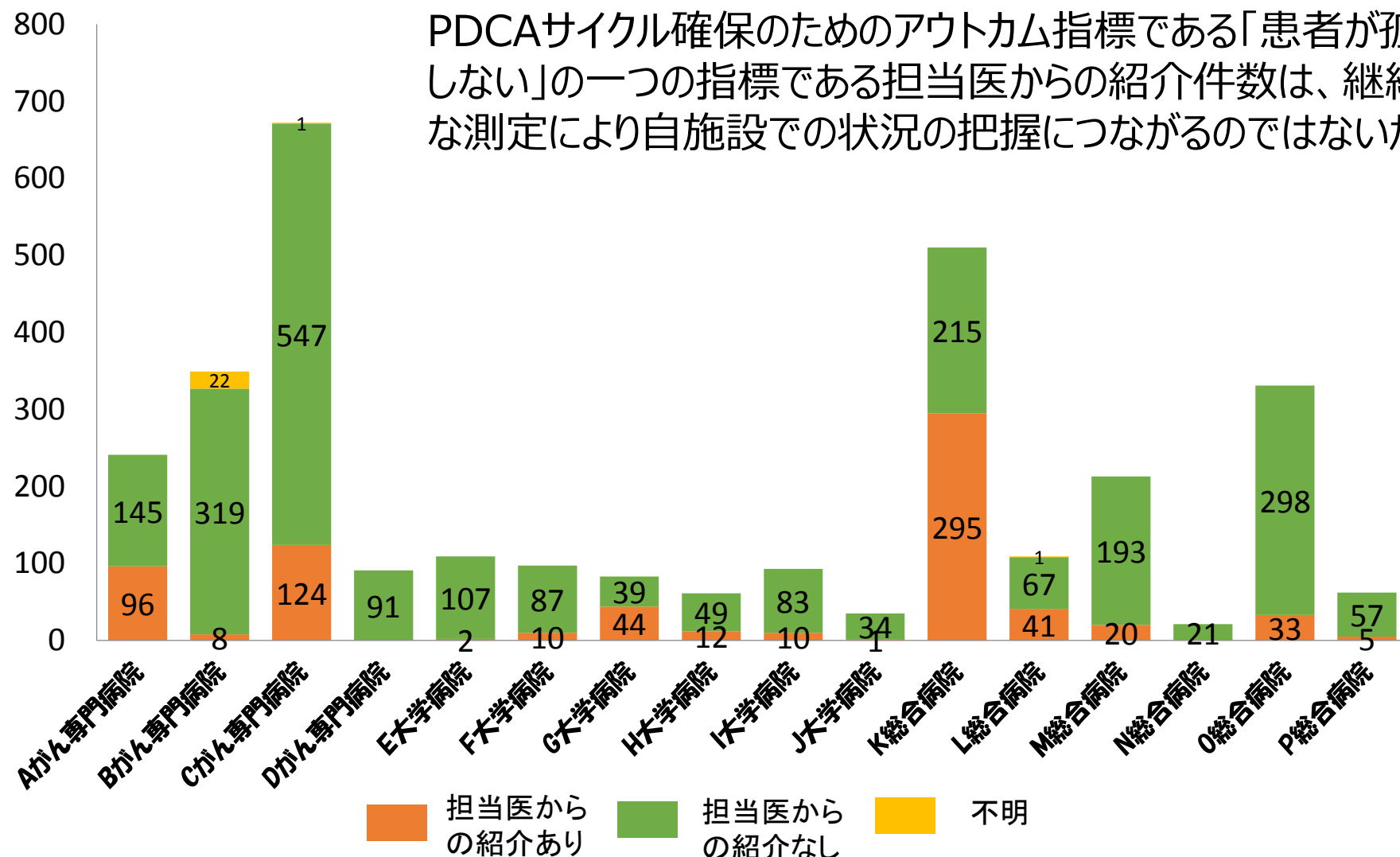
総相談件数

連続稼働日20日間 n=3077

担当医からの紹介

→ **患者が孤立しない**

相談件数 (件)

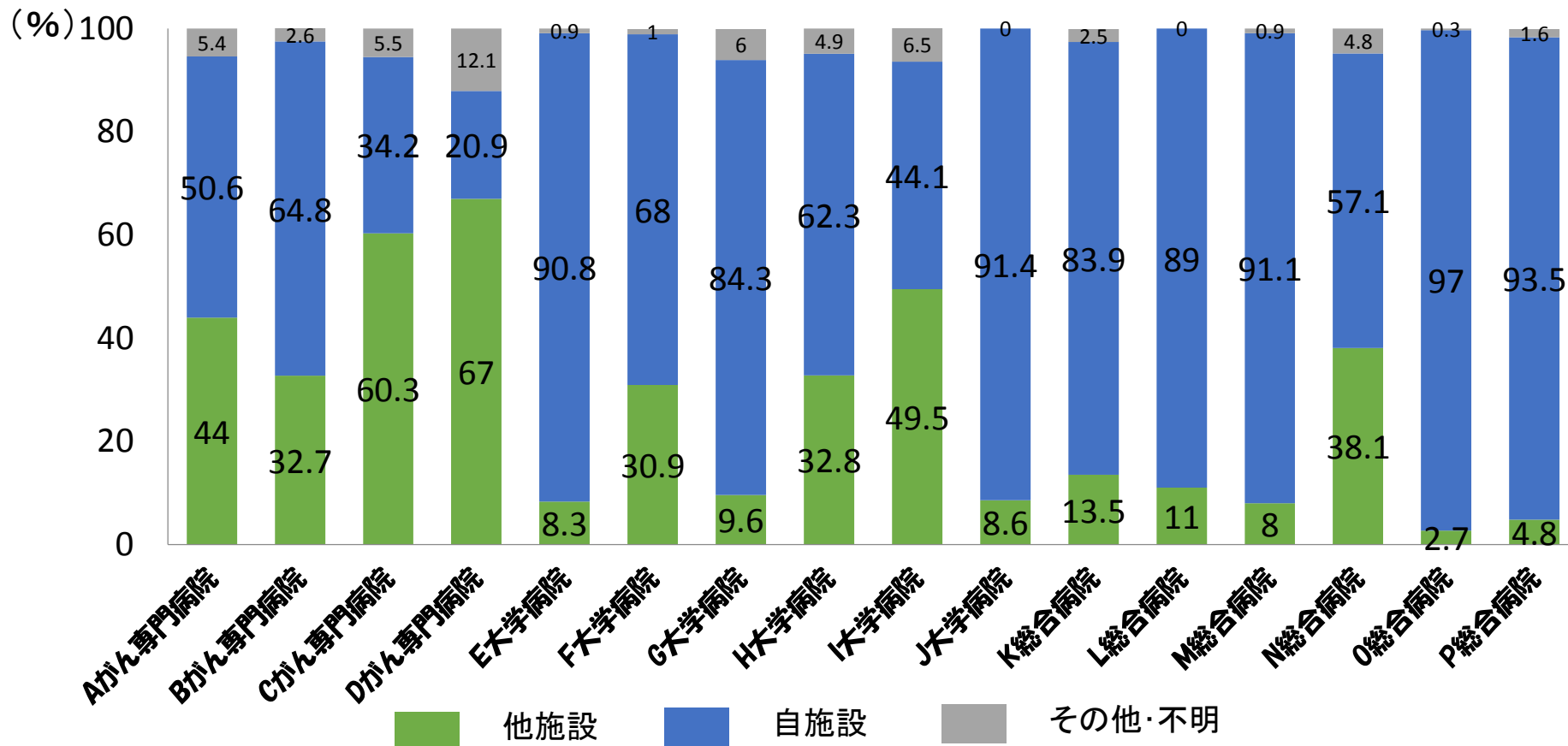


「相談件数カウント調査」パイロット調査結果 (4)

他施設など自施設以外からの相談の占める割合

連続稼働日20日間 n=3077

→公平・中立な相談の場が確保される



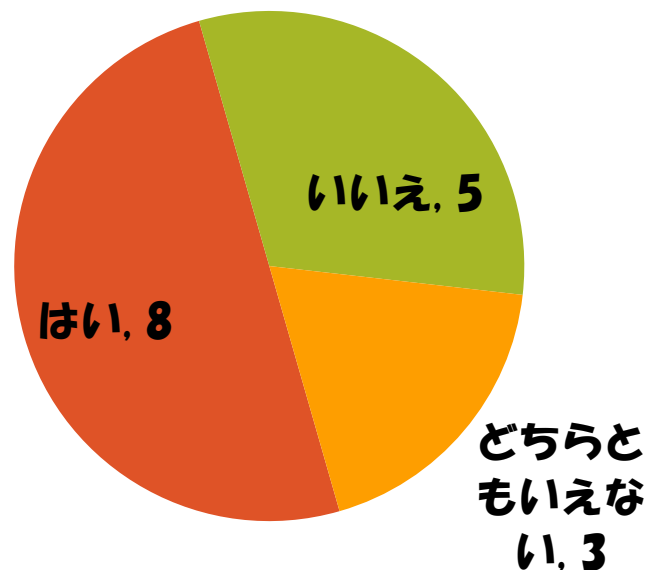
PDCAサイクル確保のためのアウトカム指標である「公平・中立な相談の場が確保される」の一つの指標である他施設など自施設以外からの相談の占める割合は、他施設との比較による自施設での状況の把握につながるのではないかと考えられる。

継続した実施体制の検討

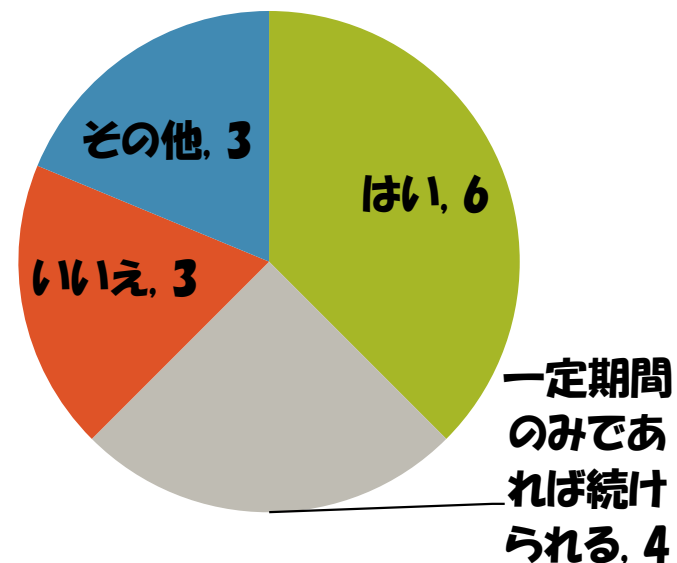
「相談件数カウント調査」実施アンケート

データ入力を継続できるか？

20日間の入力が負担だったか



今後も入力を継続できるか



二重入力した施設が12施設あったこともあり、入力を負担と感じる施設が多かった。そのため、継続して入力を続けるのは難しいとの意見が多かった。

「相談件数カウント調査」を実施して

自施設の見える化とともに、同じ特色を持つ他施設との比較ができることから大事なベンチマークではないか。

しかし、できるだけ負担の少ない記録方式であった今回の方式であっても、大半の施設で20日間の入力が負担であったことから、長期の継続的な入力は難しい。

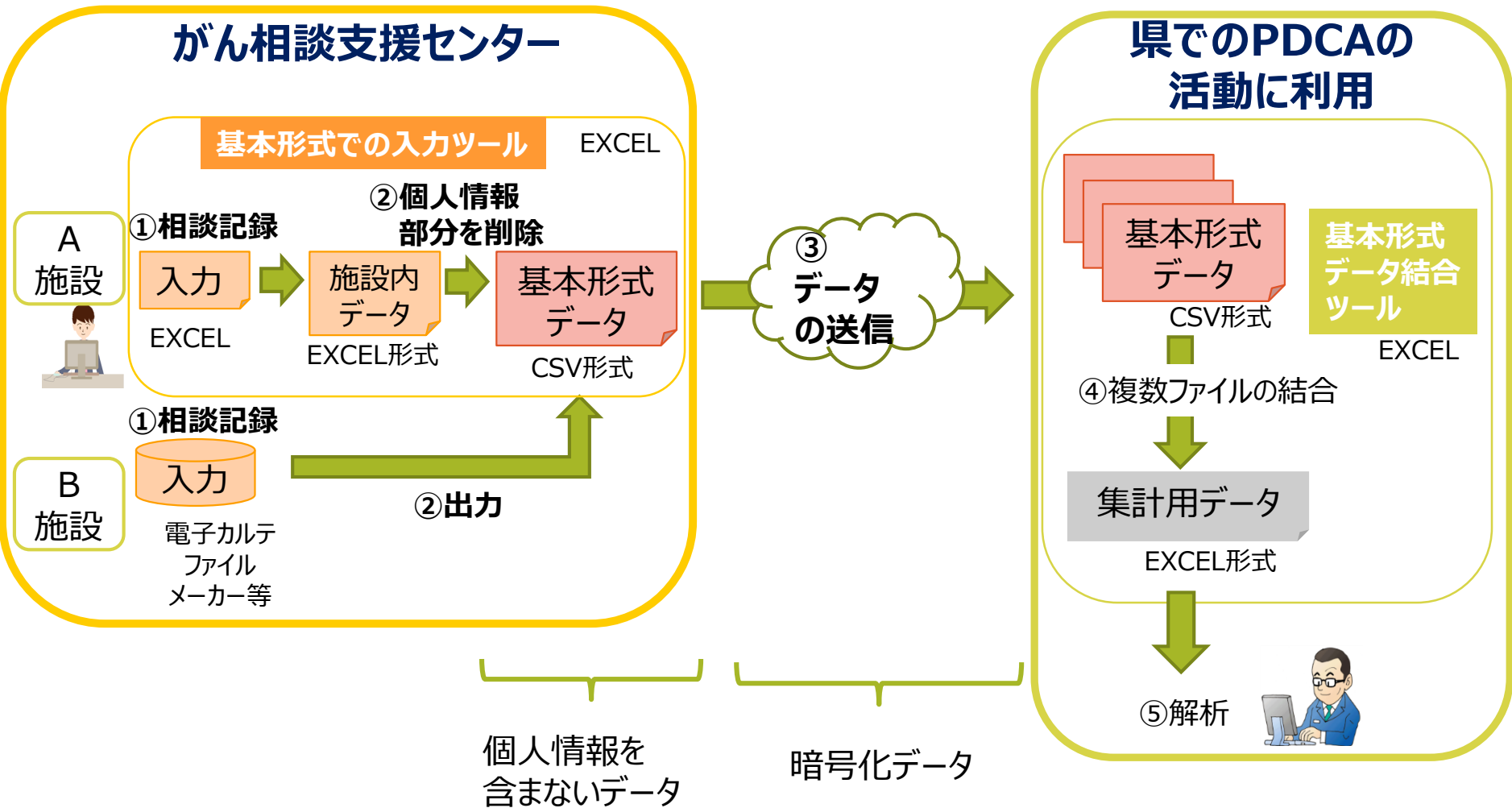
また、統一方式とするには、システム導入時のサポート労力が大きく、パイロット調査と同様の方法で全国を統一して継続的な展開をしていくことは難しいのではないか。

「相談記録のための基本形式」

研究班確定版

1.受付日/受付番号		
2.相談時間（分）		
3.相談員	●氏名	
4.相談形式	●場所 ●方法	
5-1.相談者	●相談者のカテゴリー ●利用回数 ●担当医からの紹介 ●相談支援センターに関する 情報入手経路（複数選択可）	●分類 （複数選択可および 一つのみ選択）
5-2.患者以外の 主たる相談者	●主たる相談者のカテゴリー ●氏名（任意記入） ●年齢（歳） ●性別	●内容（任意記入）
6.患者本人の 状況	●氏名（任意記入） ●年齢（歳） ●性別 ●受診状況 ●現在の治療状況 ●がんの状況 ●がんの部位*3 （複数選択可および一つのみ選択）	●分類 （複数選択可および 一つのみ選択） ●内容（任意記入）
	7.相談者からの相談内容	
	8.対応内容	●分類 （複数選択可および 一つのみ選択） ●内容（任意記入）
	9.相談者からの反応	●相談支援センターを 利用したことに対する 反応 ●相談支援センターの 今後の活動についての 要望（任意記入）
	10.当該相談についての加算の有無 （該当時のみ）	
	11.施設自由使用欄 （テキスト記入）	項目1（任意記入） 項目2（任意記入） 項目3（任意記入）
	12.通信欄	項目1（任意記入） 項目2（任意記入） 項目3（任意記入）

「相談記録のための基本形式」の活用例



CSV形式（カンマ区切りテキストファイル形式）：Excelでもメモ帳でも利用可能なデータ形式

相談件数カウント調査の研究班の成果物の公開

- 「研究班確定版 相談記入シート（Excelファイル）」
＝「相談記録のための基本形式」

のがん情報サービス内での公開

2016年9月14日（公開済）

HOME > がん相談支援 > がん相談支援センター相談員サポート

> がん相談支援センター相談記入シートのご案内

http://ganjoho.jp/med_pro/consultation/support/registration_sheet.html

- 「相談記録のための基本形式」に基づく成果物の公開

基本形式での入力ツール（EXCEL）

基本形式データ結合ツール（EXCEL）

ツール操作マニュアル

CSV形式データ仕様書

2017年3月（予定）

研究班によるパイロット調査報告をうけて：

情報提供・相談支援部会としての「相談記録のための基本形式」の取り扱いについて

第8回部会 討議結果1：

研究班作成の「相談記録のための基本形式」を、情報提供・相談支援部会の基本形式として採用する。

第8回部会 討議結果2：

研究班確定版を採用する場合、希望する施設で利用することとし、電子カルテなどのシステム改修の際に組み込んでいくこととする。

- いかにか、通常の業務の中で、
 - 負担を感じることなく（ない程度で）、
 - チェックし、改善していけるしくみをつくれるか
- ・・・をめざして。

ご清聴ありがとうございました。