

## 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		
患者や家族および市民		がん相談支援センター		測定関連指標		体制 <sup>注1</sup>	整備指針の内容 <sup>注1</sup>		
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	測定関連指標	調査関連	体制 <sup>注1</sup>		
	相談の場があると感じる人が増える	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 複数の相談場所がある	・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 ・ピアサポートの場をつくった(患者会・がんサロンなど)	院内・院外での相談対応件数	【住民調査】【患者体験調査】 <sup>注2</sup> 「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 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  (「がん相談支援センター」の表記) (患者および家族向けの図書室の設置状況)	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する ②院内外のがん患者・家族・地域の住民・医療機関等からの相談等に対応する体制を整備する	
	・頼りにできる人・相談の場がある(寄り添う)	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 適切な相談窓口につながる人が増える 院内・外へセンターの周知が行われる ・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)	がん相談支援センターの案内を個別に配布している(カード、ちらし、等々) ・病棟カンファへ参加した(鹿児島) ・症例検討会へ参加した(鹿児島) ・医局会でPRした(鹿児島) ・各病棟研修会でPRした(鹿児島) ・ICに同席した(鹿児島) ・パンフレットを設置した(鹿児島) ・ホームページへ案内を掲載した(鹿児島) ・院内掲示板にがん相談支援センターの案内を掲示した(鹿児島)	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、有用度	(拠点病院であることの広報)	④主治医等から、がん患者及びその家族に対し、周知が図られる体制を整備する	
	患者同士の交流が可能になる	患者同士の交流が可能になる	・患者サロンの運営や協力をする ・患者会活動の支援をする	・患者サロンのポスターを掲示した(鹿児島) ・患者サロンの開催予定入りポスターを掲示した(鹿児島) ・開催案内をリンクネースにML配信した(鹿児島) ・患者会リストを提示した ・患者会チラシを配布した ・患者会の運営支援を行った	患者サロンの開催数 ピアサポート機能を紹介した相談件数	【患者体験調査】 患者会の存在の認知率	(相談支援に十分な経験を有するがん患者団体との連携協力体制構築の取り組み)	②相談支援に十分な経験を有するがん患者団体との連携協力体制の構築に積極的に取り組む  相談支援センターの業務(ケ 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)	
・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	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(相談員が)相談者に適切な情報や支援を通じてエンパワメントすることができる)	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、相談支援センター間で、起きている課題の共有や解決法の情報共有ができる	・相談員研修を受けた ・院内勉強会に参加した ・事例検討会を行った(各センター内/県内) 【都道府県拠点】 相談員研修を(定期的に)提供した	相談員の研修受講者数 【都道府県拠点】 県内相談員に対する研修提供数・参加人数	【患者体験調査】 「最大限、普通の生活が出来る」回答	相談員研修修了者数	①「相談支援センター相談員研修・基礎研修」(1)～(3)の修了者2名(専任・専任)の配置する	
	問題の解決法・対処法が増える	問題や困りごとの原因が減る	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、相談支援センター間で、起きている課題の共有や解決法の情報共有ができる	・相談員研修を受けた ・院内勉強会に参加した ・事例検討会を行った(各センター内/県内) 【都道府県拠点】 相談員研修を(定期的に)提供した  ・課題の共有や解決法の共有を行った(各センター内/県内) ・共有された課題や解決法について病院幹部、県部会、都道府県協議会へ報告した ・共有された課題や解決法について病院幹部、県部会、都道府県協議会内で議論した	相談員の研修受講数 【都道府県拠点】 県内相談員に対する研修提供数・参加人数	【利用者調査】 「困り事の道筋が見えた」 「満足」回答	相談員研修修了者数 (PDCAサイクルの確保:院内) 【都道府県拠点】 (PDCAサイクルの確保:県内)	③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制の構築を行う体制を確保する ⑤相談者からフィードバックを得る体制を整備する  相談支援センターの業務(ア 一般的な情報の提供～クATLに関する医療相談)  【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サイクルの確保に携わることによる継続的かつ系統的な研修を行う  【都道府県拠点】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している  【都道府県拠点】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に携わる者に対する継続的かつ系統的な研修を行う	
	納得して治療を選択できる	意志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	相談対応の質が担保されている ・科学的根拠に基づく信頼できる情報が提供できる ・理解を促進する説明ができる ・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  医療連携が円滑に行われている	・相談員研修を受けた ・院内勉強会に参加した ・事例検討会を行った(各センター内/県内) 【都道府県拠点】 相談員研修を(定期的に)提供した  科学的根拠や信頼できる情報に基づく情報整備・更新を定期的に行った 上記情報を活用した・活用できた よりよい相談対応に向けたQA活動を定期的に行った  緩和ケアチームとのカンファレンスを実施した(鹿児島) 他部署とのカンファレンスを実施した(鹿児島)	相談員の研修受講者数 【都道府県拠点】 県内相談員に対する研修提供数・参加人数	【患者体験調査】 「訊きたいことが訊ける」回答割合 治療選択に納得「納得」回答割合	相談員研修修了者数 県内の協力体制、協議の場(部会等) 県内の相互評価体制の有無 (相談支援に関する情報共有や役割分担を含む協力体制について) 【都道府県拠点】 (臨床試験に関する情報提供) (希少がんに関して適切な相談できる医療機関への紹介、相談支援)	【都道府県拠点】都道府県内の医療機関で実施されるがんに関する臨床試験について情報提供を行う 【都道府県拠点】希少がんに関しては適切な相談を行うことができる医療機関への紹介を含め、相談支援を行うことが望ましい
	公平・中立な相談の場が確保される	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	だれでも相談できることを明示し、保障している 匿名で相談対応できることを明示し、保障している 個人の情報は保護され、適切に扱われる体制がある	・すべての利用者に対して公平に対応した ・中立的な姿勢ですべての相談者に向き合った  ・個人情報の取り扱いについてセンター内で定めた ・センター内で定めた個人情報の取り扱いを遵守した	匿名の相談件数	【利用者調査】 「公平・中立」との回答割合		④主治医等から、がん患者及びその家族に対し、周知が図られる体制を整備する
	・(患者・家族・市民から見ても)安心して暮らせる	社会的支えが感じられる	情報啓発の場が確保される	患者・家族が適切に相談窓口に行き着ける。またそのための流れや体制がある(院内・院外・地域から)	・院内の医療者からの相談に対応した ・院外(地域)の医療者からの相談に対応した  ・院内外からの医療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た ・改善しうる課題について、病院幹部、県部会、都道府県協議会へ報告した	院内医療者から紹介された相談件数 院外医療関係者から紹介された相談件数 院外医療関係者からの相談件数	【医療者調査】 医師・看護師のBurn outと回答	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	
・(がんになっても)安心して暮らせる	社会に、がんに対する対応力が醸成される	地域のネットワークの構築	広報活動が行われている	・がんの冊子やリーフレットを配布した ・地域の療養手帳やリーフレットなどを作成した ・イベントの広報誌、メディア等への掲載依頼を行った  ・リレーフォーライフ(地域名)へ参加した	相談支援センターに接触した住民の数、割合 IDのない患者からの相談件数		(がん相談支援センターについての積極的な広報)	相談支援センターの業務(コ 広報・周知活動)	
	情報啓発の場が確保される	地域に相談支援センターの周知が定期的に行われている	がん対策や治療に関わる新しい情報の発信ができる	・協議会や部会へ参加した ・協議会や部会での議題について共有した ・拠点病院相談支援センターのMLを活用した ・(新しい話題を入れた)患者や市民向けの講演会を行った ・(新しい話題を入れた)院内医療従事者向けの講演会を行った	患者や市民向けの講演会の数(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)	【利用者調査】 「新しい情報が得られた」 「理解が深まった」との回答	県内の協力体制、協議の場(部会等) 県内の相互評価体制の有無	②院内外のがん患者・家族・地域の住民・医療機関等からの相談等に対応する体制を整備する	
	地域のネットワークの構築	地域のネットワークの構築	地域に相談支援センターの周知が定期的に行われている	・地域の医療関係者や就労支援等関係者向けの講演会や勉強会を行った ・地域ケアマネ等の研修会でPRを行った(鹿児島) ・病院のある地域の市町村役場に出向いた(鹿児島) ・挨拶回りを行った(鹿児島) ・その他(鹿児島)	院外の場での講演会の数 院外医療者からの相談件数	【住民調査】 認知度	電話回線数 直通電話の有無	⑥地域がん診療病院とグループ指定を受けられる場合には、連携協力により相談支援を行う体制を整備する	

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) 【患者体験調査】とは、がん対策推進基本計画の進捗測定に行われた厚労科研の研究班(指標班)にて実施された拠点病院受診患者に対する調査と同様のものを想定

注3) オレンジ網掛けは、情報提供・相談支援部会で測定対象として検討・議論されている項目や領域

アウトカム		プロセス					
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	実施状況の例示		〇年〇月実施状況	〇年〇月実施状況
・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(寄り添う)	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 患者が孤立しない	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 複数の相談場所がある 情報や助けを求めている人に気づく人が増える 適切な相談窓口につながる人が増える 院内・外へセンターの周知が行われる 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)	1-1-1	・センターの窓口をわかりやすく提示した		
				1-1-2	・センター外で出張がん相談を行った		
				1-1-3	・ピアサポートの場をつくった(患者会・がんサロンなど)		
				1-1-4	・がん相談支援センターの案内を個別に配布している(カード、ちらし、等々)		
				1-1-5	・病棟カンファへ参加した		
				1-1-6	・症例検討会へ参加した		
				1-1-7	・医局会でPRLした		
				1-1-8	・各病棟研修会でPRLした		
				1-1-9	・ICIに同席した		
				1-1-10	・パンフレットを設置した		
				1-1-11	・ホームページへ案内を掲載した		
				1-1-12	・院内掲示板にがん相談支援センターの案内を掲示した		
				1-1-13	・患者サロンの運営や協力をする ・患者会活動の支援をする		
				1-1-14	・患者サロンの開催予定入りポスターを掲示した		
				1-1-15	・開催案内をリンクナースにML配信した		
				1-1-16	・患者会リストを提示した		
				1-1-17	・患者会チラシを配布した		
				1-1-18	・患者会の運営支援を行った		
・困っている患者・家族が減る	・患者が自分らしい生活ができるよう問題の解決ができる	(がん罹患後の)生活の見通しが立つ 問題の解決法・対処法が増える 問題や困りごとの原因が減る	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 ・(相談員が)相談者に適切な情報や支援を通じてエンパワメントすることができる 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、相談支援センター間で、起きている課題の共有や解決法の情報共有ができる	1-2-1	・相談員研修を受けた		
				1-2-2	・院内勉強会に参加した		
				1-2-3	・事例検討会を行った(各センター内/県内)		
				1-2-4	【都道府県拠点】 ・相談員研修を(定期的に)提供した		
				1-2-5	・課題の共有や解決法の共有を行った(各センター内/県内)		
				1-2-6	・共有された課題や解決法について病院幹部、県部会、都道府県協議会へ報告した		
				再掲	・相談員研修を受けた		
				再掲	・院内勉強会に参加した		
				再掲	・事例検討会を行った(各センター内/県内)		
				再掲	【都道府県拠点】 ・相談員研修を(定期的に)提供した		
				1-3-1	科学的根拠や信頼できる情報に基づく情報整備・更新を定期的に行った		
				1-3-2	科学的根拠や信頼できる情報に基づく情報整備・更新した情報を活用した・活用できた		
				1-3-3	よりよい相談対応に向けたQA活動を定期的に行った		
				1-3-4	緩和ケアチームとのカンファレンスを実施した		
				1-3-5	他部署とのカンファレンスを実施した		
				1-3-6	・すべての利用者に対して公平に対応した		
				1-3-7	・中立的な姿勢ですべての相談者に向き合った		
				1-3-8	・個人情報の取り扱いについてセンター内で定めた		
1-3-9	・センター内で定めた個人情報の取り扱いを遵守した						
・がんになっても安心して暮らせる	・患者中心の(その人なりの)意思決定が可能になる	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	患者・家族が適切に相談窓口に行き着ける。またそのための流れや体制がある(院内・院外・地域から)	1-4-1	・院内の医療者からの相談に対応した		
				1-4-2	・院外(地域)の医療者からの相談に対応した		
				1-4-3	・院内外からの医療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た		
				1-4-4	・改善しうる課題について、病院幹部、県部会、都道府県協議会へ報告した		
				2-1	・がんの冊子やリーフレットを配布した		
				2-2	・地域の療養手帳やリーフレットなどを作成した		
				2-3	・イベントの広報誌、メディア等への掲載依頼を行った		
				2-4	・リレーフォーライフ(地域名)へ参加した		
				2-5	・協議会や部会へ参加した		
				2-6	・協議会や部会での議題について共有した		
				2-7	・拠点病院相談支援センターのMLを活用した		
				2-8	・(新しい話題を入れた)患者や市民向けの講演会を行った		
				2-9	・(新しい話題を入れた)院内医療従事者向けの講演会を行った		
				2-10	・地域の医療関係者や就労支援等関係者向けの講演会や勉強会を行った		
				2-11	・地域ケアマネ等の研修会でPRを行った		
				2-12	・病院のある地域の市町村役場に向いた		
				2-13	・挨拶回りを行った		
				2-14	・その他の周知活動を行った		
社会的な支えが感じられる	・社会に、がんに対する対応力が醸成される	地域のネットワークの構築	地域に相談支援センターの周知が定期的に行われている	2-1	・がんの冊子やリーフレットを配布した		
				2-2	・地域の療養手帳やリーフレットなどを作成した		
				2-3	・イベントの広報誌、メディア等への掲載依頼を行った		

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) 【患者体験調査】とは、がん対策推進基本計画の進捗測定に行われた厚労科研の研究班(指標班)にて実施された拠点病院受診患者に対する調査と同様のものを想定