

がん相談支援センターの現状と今後の充実に向けて

～研修の実施状況と  
相談対応の質評価の試み～

国立がん研究センターがん対策情報センター

：高山 智子

日時：2012年9月5日（水）17:00～19:00

がん対策推進協議会

# 本日の報告内容

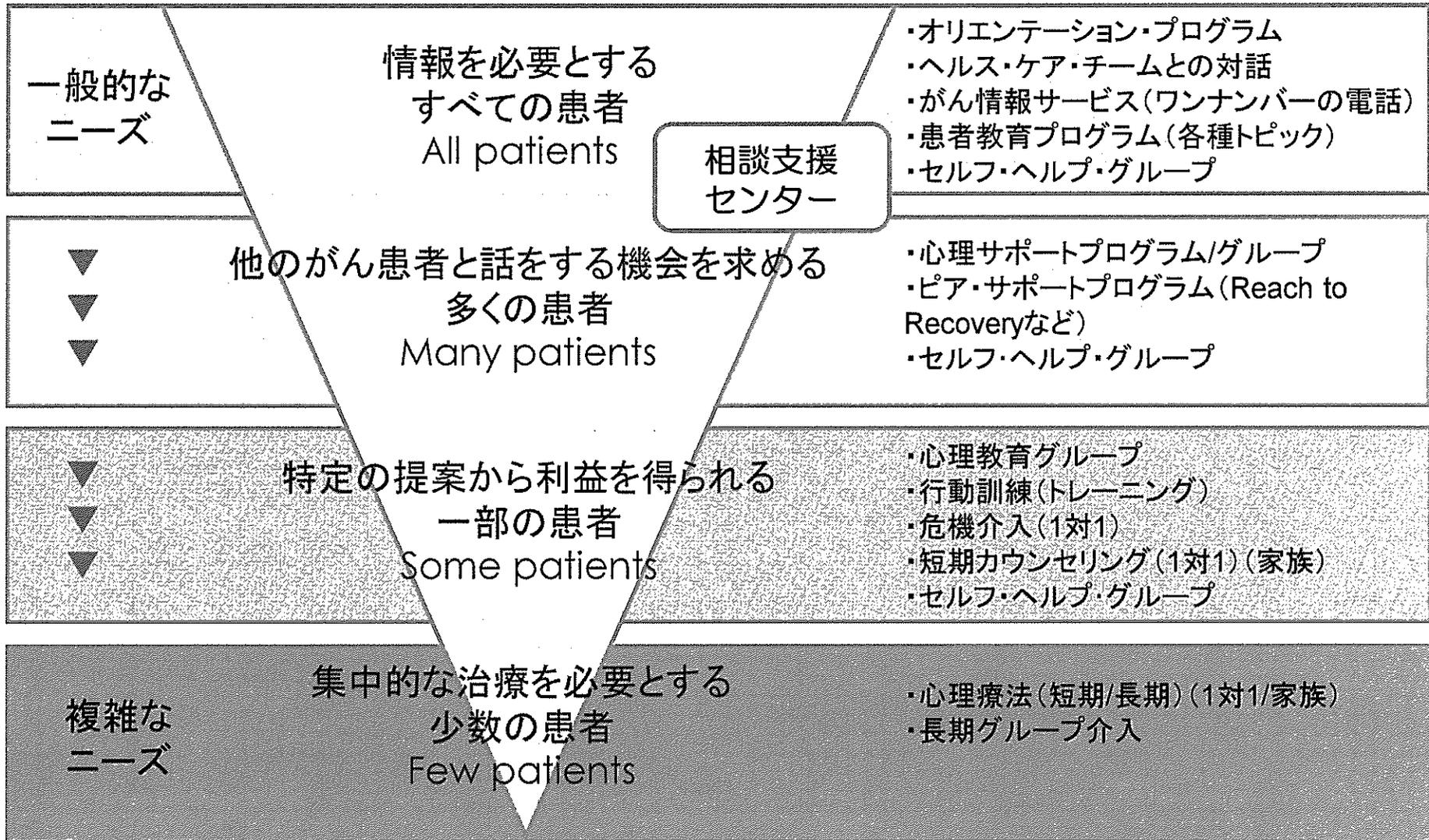
1. 相談支援センターの体制
  - インタビュー調査等を含めた実際の現状
2. 相談支援センターの相談ニーズ調査
  - 拠点病院における認知度、ニーズ、活用状況、利用阻害要因
3. 相談支援センターの研修
  - 実施状況と課題
4. 相談対応の質の測定の試み
5. 患者必携サポートセンターの位置づけと目標

# 1. 相談支援センターの体制

## インタビュー調査等を含めた実際の現状

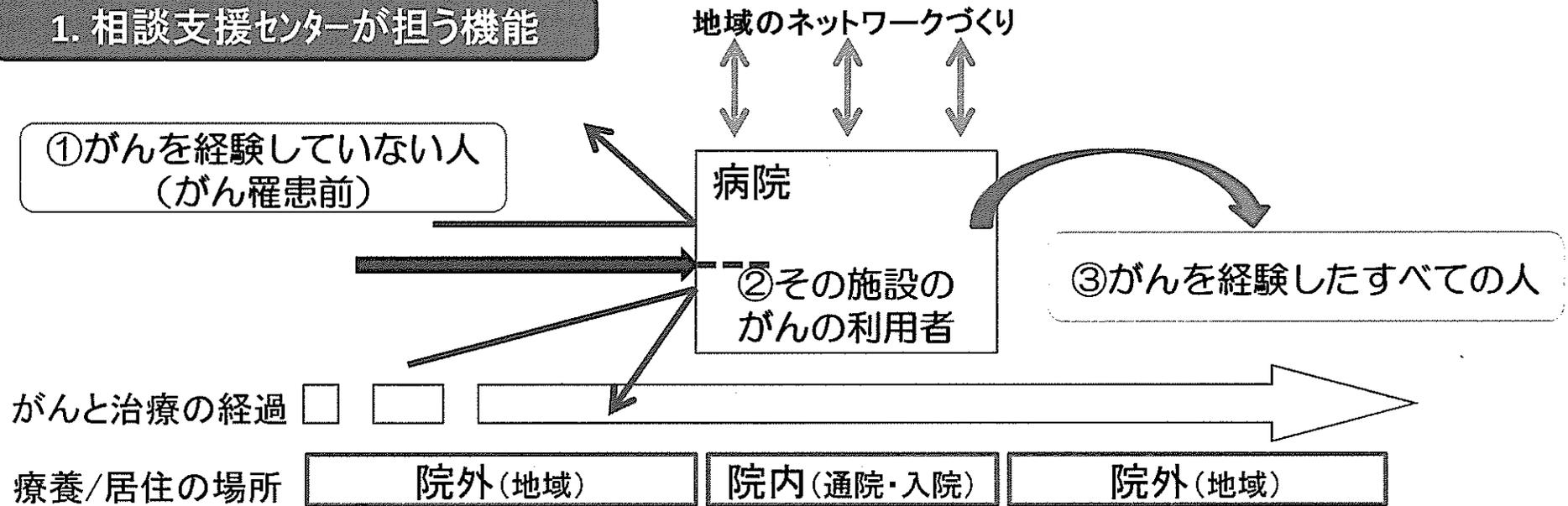
# がん患者のためのサポート提供

## —サポートを必要とする患者数からみたもの—

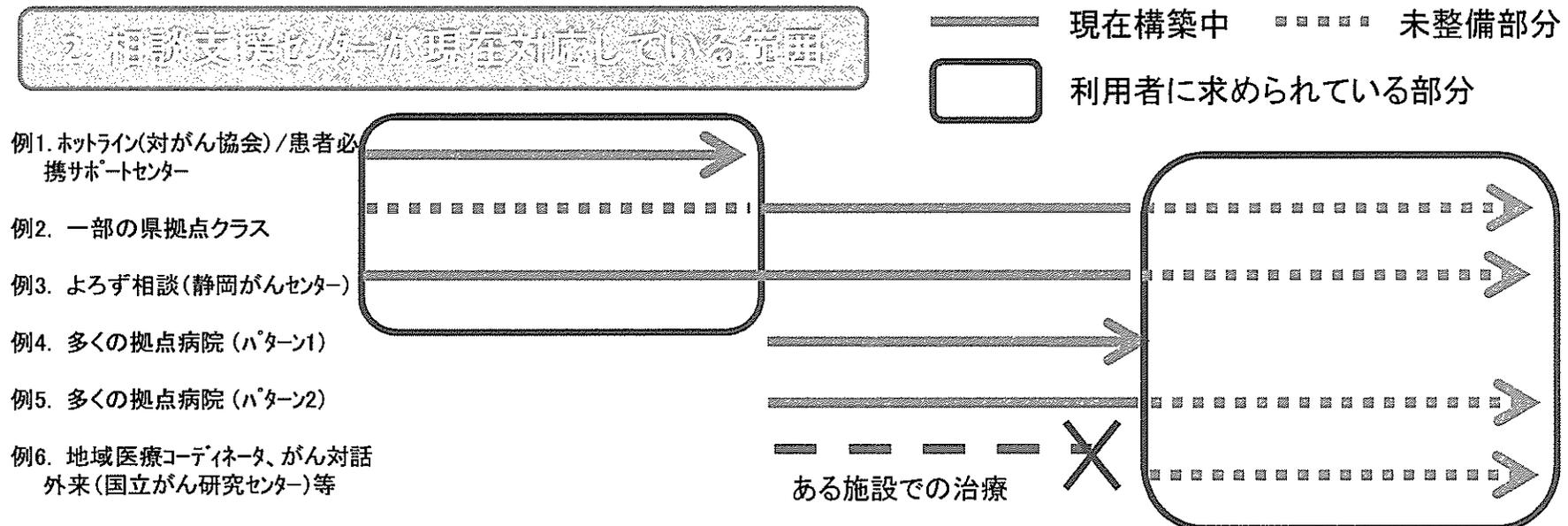


# 相談支援センターが担う機能と現在対応している範囲（実態）

## 1. 相談支援センターが担う機能



## 2. 相談支援センターが現在対応している範囲



# 利用者(療養の場)別に求められる相談支援センターで担う機能

## ①がんを経験していない人

(地域の人々への)

全国の相談支援センターの利用案内

自施設への受診案内

入院案内

がん情報の提供

がんに関する相談対応

患者会の情報提供

患者図書館の公開

受診相談

地域での講演会(予防/検診等がん未罹患者向け)

地域でのがんに関する啓発活動

地域内での調整が必要/できる

## ②その施設を利用するがん患者・家族等

(院内利用者への)

(入退院の支援)

(施設の利用案内)

相談支援センターの利用案内

がんの情報提供

治療や療養の相談対応

患者会の情報提供

患者教育プログラムの提供

患者サロン(場)の提供/運営

心理的サポート

後方病院の紹介

危機介入の対応(院内連携を含む)

院内患者会(サポートグループ)の運営/運営支援

ピアサポート提供の支援

## ③がんを経験した経験者/家族

(地域の体験者への)

定期的受診勧奨

(地域の)治療や療養の相談対応

患者教育プログラム(勉強会、講義など)の(地域の体験者向け)公開

(地域への)患者サロンの公開

心理的サポート

後方病院の紹介

危機介入の対応(院外連携を含む)

地域の患者会(SHG)の運営支援、立ち上げ支援

ピアサポート提供の支援

地域での講演会(がん経験者向け)

地域内での調整が必要/できる

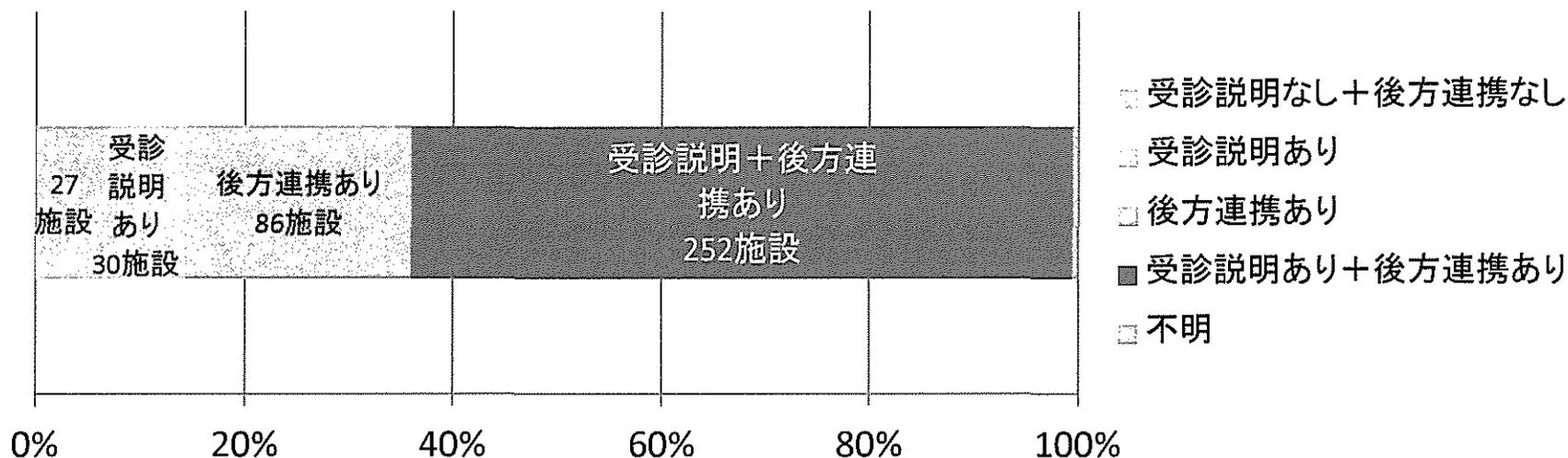
より複雑なニーズに対する支援

# 相談支援センターで“現実に”担っている機能と 疾患および拠点病院特異性、加算・補助の背景

対象(院内外)	機能	疾患特異性	診療加算、補助の背景
内	予約・受付センター	—	—
内	クレーム対応(医療安全管理の一貫として)	—	—
内	退院支援・退院調整	—	急性期病棟等退院調整加算
内・外	地域ネットワークづくり	—	—
内	がん診療連携拠点病院の各種窓口 事務局	がんのみ	補助金
拠点病院のみが 有する機能	支援センターの広報	がんのみ	指定要件・補助金
内・外	がん患者必携の説明・利用支援	がんのみ	がん対策推進基本計画
内・外	患者支援団体等との連携(患者サロン 運営など)	がんのみ	指定要件・補助金
内	がん患者カウンセリング(告知時)	がんのみ	がん患者カウンセリング料
内	緩和ケア診療(院内)	がんのみ	緩和ケア診療加算
内	地域連携パスの活用・ がんの診療を行う 病院が有する機能	がんのみ	がん治療連携計画策定料、 がん治療連携指導料

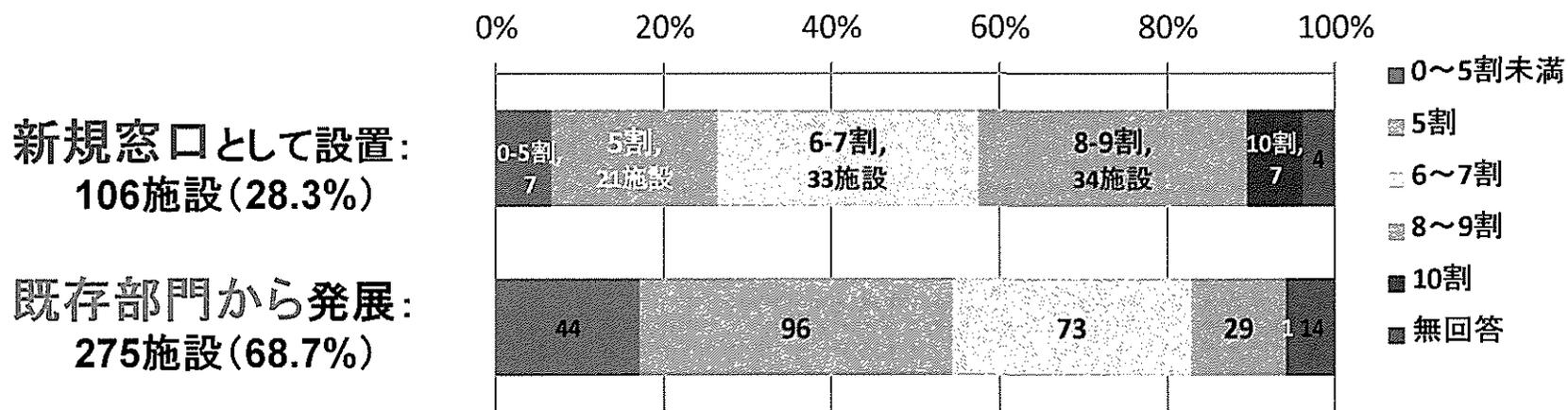
18カ所の相談支援センターヒアリング調査の結果から(本研究H22年度研究報告書)

## 相談支援センターにおける自院の受診説明・後方連携支援の対応状況



現況報告（別紙36）（H23年10月末提出分）より

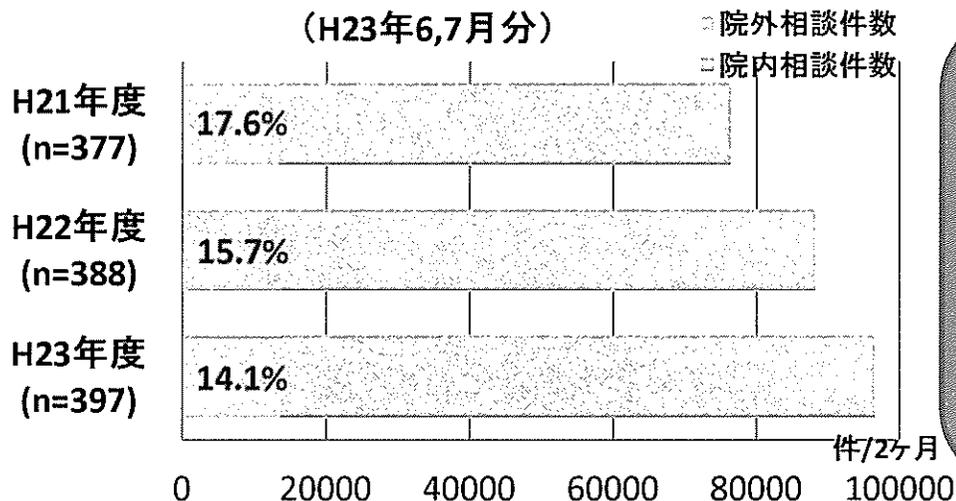
## 相談支援センターの発展経緯と相談対応業務の割合



H21年度厚労省委託事業「がん診療連携拠点病院の緩和ケア及び相談支援センターに関する調査」報告書(財)がん集学的治療研究財団より。

# 院内・外からの相談件数の割合

(H23年6,7月分)

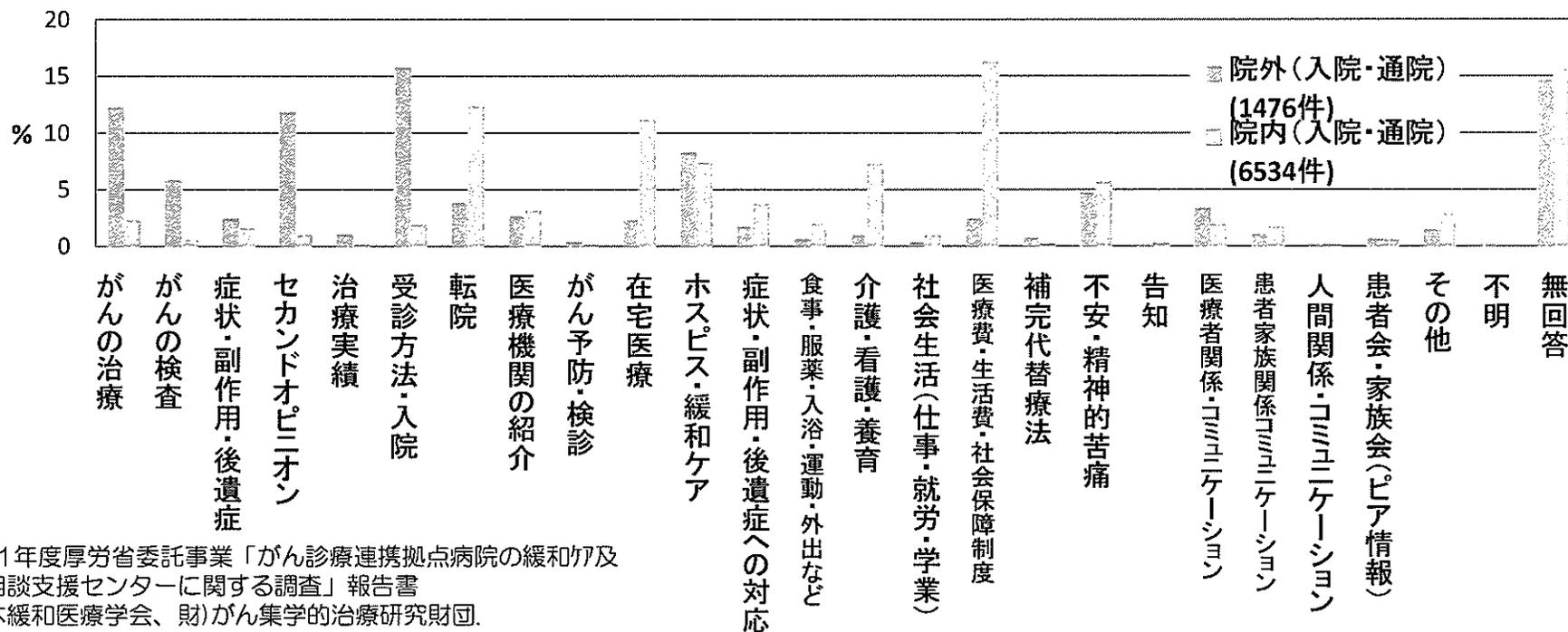


年度	相談件数/2ヵ月	前年比 全体	前年比 院外
H21年度	76,370件/2ヵ月		
H22年度	88,176件/2ヵ月	24.8%↑	16.2%↑
H23年度	96,552件/2ヵ月	15.5%↑	3.0%↑
		9.5%↑	1.8%↓

\*現況報告時期を年度で示し、翌年度の指定拠点病院数を示した。  
 \*\*H21年度の院内外割合は、医療水準調査より試算した。

「がん情報サービス」H23年10月末提出現況報告より

## 院内・院外の利用者別の相談内容内訳 (最も比重の高いもの)



H21年度厚労省委託事業「がん診療連携拠点病院の緩和ケア及び相談支援センターに関する調査」報告書  
 日本緩和医療学会、財)がん集学的治療研究財団。

# 相談件数（現況報告2ヵ月<sup>1)</sup>および相談記入シート1週間<sup>2)</sup>の両方）に 関連がみられた相談支援センター体制に関する項目

1)がん診療連携拠点病院の現況報告（H20,21年度）  
2) H21年度 厚労省委託事業「がん診療連携拠点病院の緩和ケア及び相談支援センターに関する調査」

## I. 設備・院内体制

- 相談用の個室数(3部屋以上:33.4%)
- 専用の直通回線(1回線以上:61.7%)
- 時間外対応の音声案内(13.9%)
- 利用者が自由に使えるインターネット(1台以上:46.0%)
- 相談支援センタースタッフ用PC(スタッフ全員:56.4%)
- がんの関連図書の設定(50種以上:43.3%)
- がんの参考冊子の配布(30種以上:63.6%)
- 病院独自の相談支援センターの案内や冊子の配布(66.6%)

## II. スタッフ人員

- 専従スタッフ人数(2人以上:37.2%)
- 専従医療SW数(2人以上:18.2%)
- 専従事務スタッフ数(1人以上:15.8%)
- がん専門看護師の配置や支援(27.8%)
- 相談担当者へのストレス対策等(32.1%)

### ◆ 相談記入シートのみで関連あり

- △ 病院長、腫瘍センター長からの十分な支(89.6%)
- △ 各診療科医師からの十分な支援(86.1%)

## III. 広報活動

- チラシ等を配布し広報している(59.6%)
- ホームページに相談支援の記載(目次:43.0%)
- ホームページに「電話でも相談受けられる、電話番号、受付時間の記載」がある(83.4%)

## V. 情報収集・提供

- 中皮腫に関する情報提供ができる(72.7%)
- 地域の患者会に関する情報提供ができる(78.9%)
- 都道府県連絡協議会に相談支援センターのサブグループが設置されている(69.8%)
- 都道府県連絡協議会に相談支援センターのサブグループに参加している(70.3%)

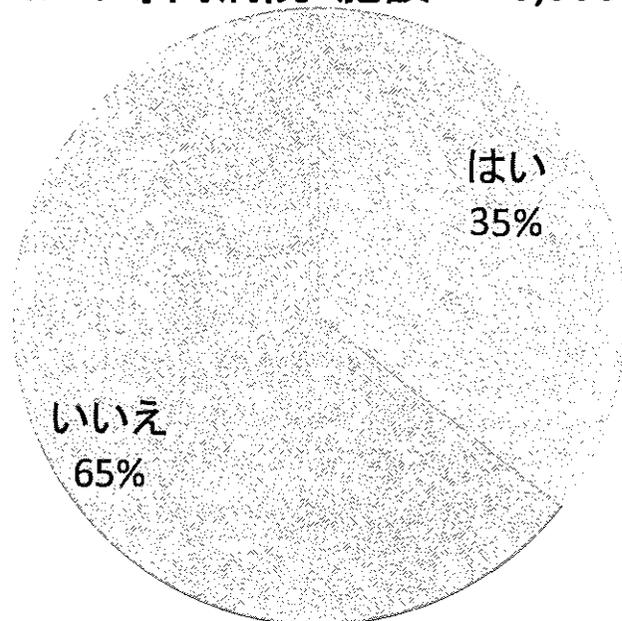
## VI. 研修・教育

- 相談対応のマニュアルを自施設でまとめている(52.9%)
- 相談対応マニュアルの定期的な見直し実施(38.2%)
- 相談事例の傾向分析から問題抽出(ある程度・十分:57.2%)
- 相談業務に関連した学会・研究会等における活動(発表・参加:74.0%)
- スタッフが院外研修等に出る際のバックアップ体制(残りのスタッフでカバー:93.0%)

## 2. 相談支援センターの相談ニーズ調査 拠点病院における認知度、ニーズ、活用状況、 利用阻害要因

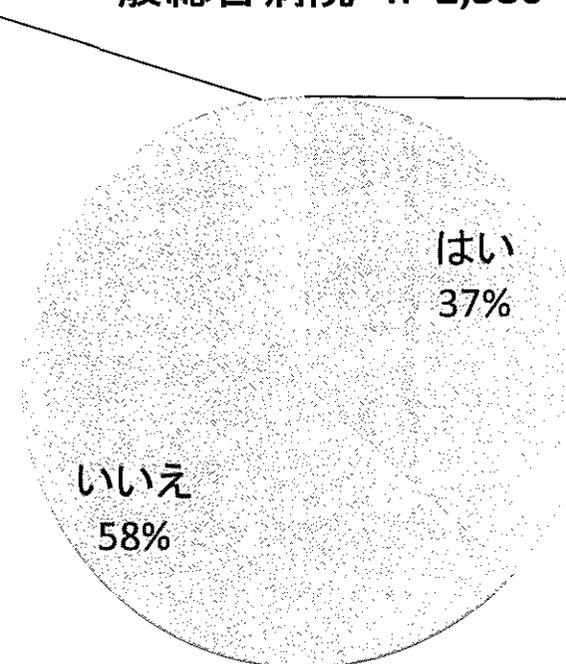
# 拠点病院における相談支援センターの認知度調査 「相談支援センターを知っていますか？」

がん専門病院4施設 n=6,508



無回答  
5%

一般総合病院 n=2,380



相談支援  
センター  
を知って  
いますか  
0%

【対象】 各調査施設に外来通院中のがん患者

【調査方法】 外来受診手続き時に調査票を配布

【調査期間】 2011年11月から2012年1月(各施設1週間)

【有効回答数】 6,508名 (配付12,093名) 回収率53.8%

厚労科研がん臨床研究事業「相談支援センターの機能の評価と地域における活用に関する研究」班(高山班)

H24年度第1回班会議資料より

【対象】各調査施設に外来通院中の患者

【調査方法】 外来受診手続き時に調査票を配布

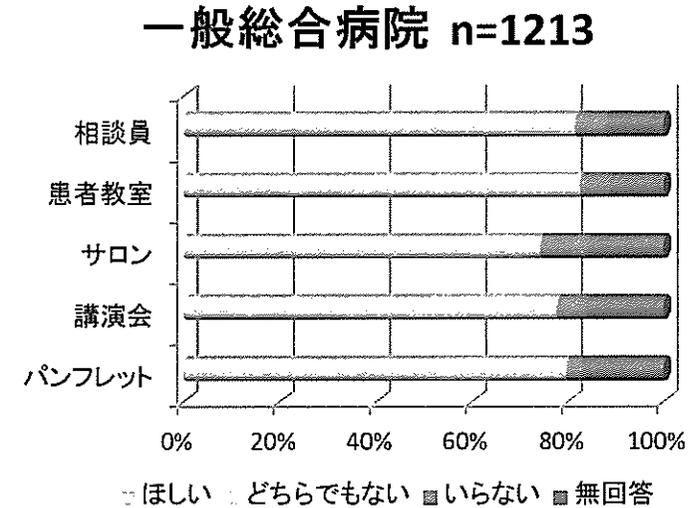
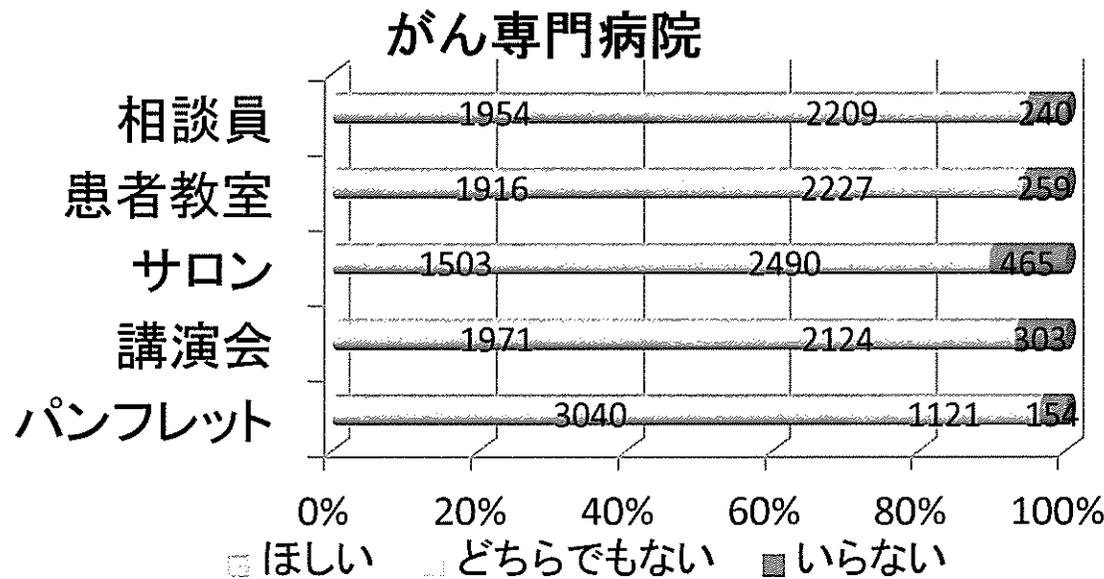
【調査期間】 2012年3月から実施中(各施設4日間)

【有効回答数】 2,380名(配付2,808)回収率86.0%

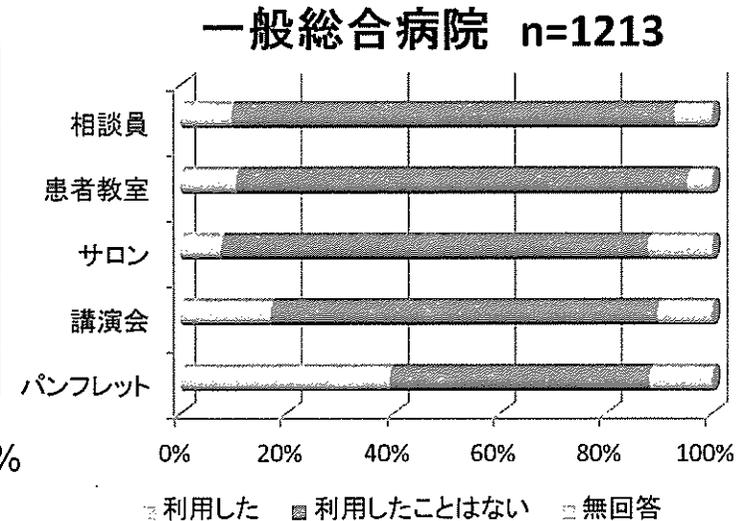
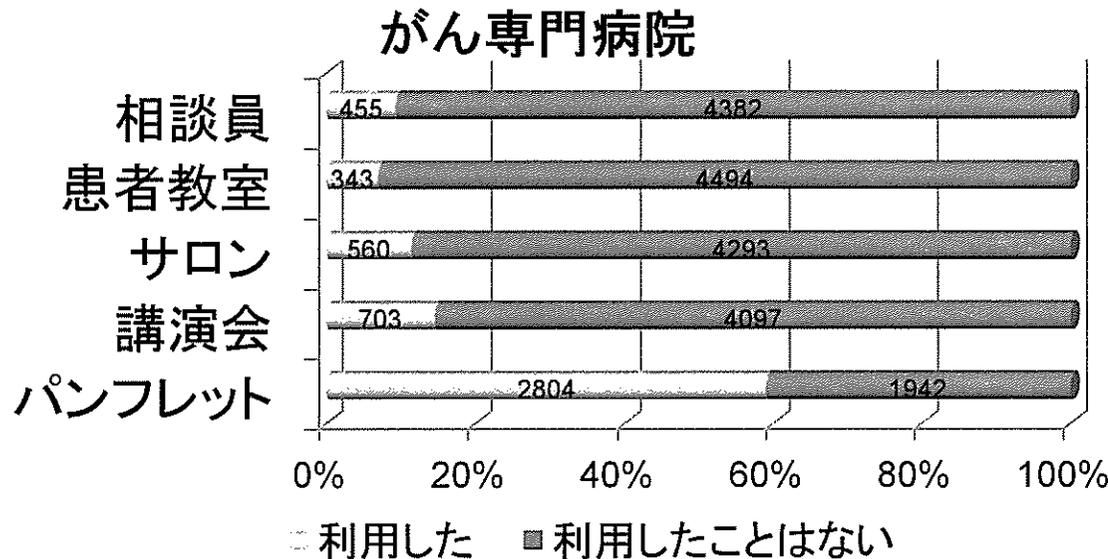
独)国立がん研究センター運営費交付金研究開発費「がん情報の収集、発信、評価」に関する研究」班(若尾班)

(途中経過報告)

# 拠点病院の各サービスに対するニーズ



# 拠点病院の各サービスの利用状況



# 困りごとを病院で相談したくない理由 (がん専門病院のみ)



### 3. 相談支援センターの研修

#### 実施状況と課題

# 教育・評価・そして改善

- 研修会 対象: 医療・福祉関係の有資格者、それに準ずる実務者
  - ➔基礎研修(1)(2)(3) (全5日間) : 拠点病院指定要件
    - ・ 『基礎(3)まで修了1名、基礎(2)まで修了1名いること』
    - …基礎的な内容・相談員の役割、対応の枠組みを学ぶ
  - ➔指導者研修 (3人1組、3日間) : 任意研修
    - …各都道府県から、地域での「継続教育」の提供に向けて
- 提供サービスのプログラム評価 ➔ 研究班にて検討中
  1. プロセス評価 : 例) 相談対応の質の管理
    - 例) 相談対応の質の管理
      - 自分で (Self-)、仲間と (Peer-)、専門家により (Expert-monitoring)
  2. アウトカム評価 : 利用者そのものが少ない段階でどう測定できるか
    - 例) 利用者満足度調査

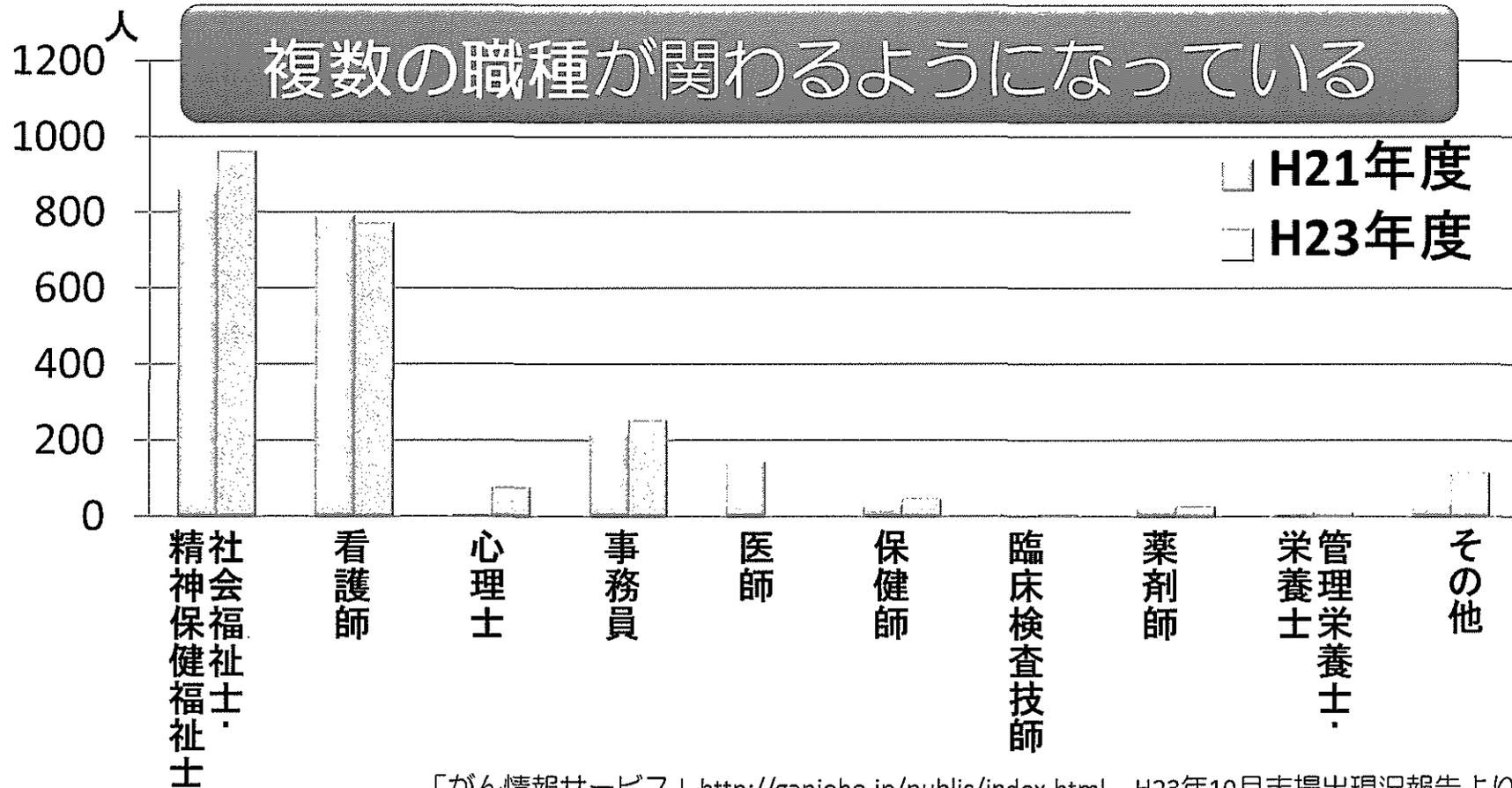
## がん専門相談員の役割

国立がん研究センターがん対策情報センター相談員基礎研修会資料より

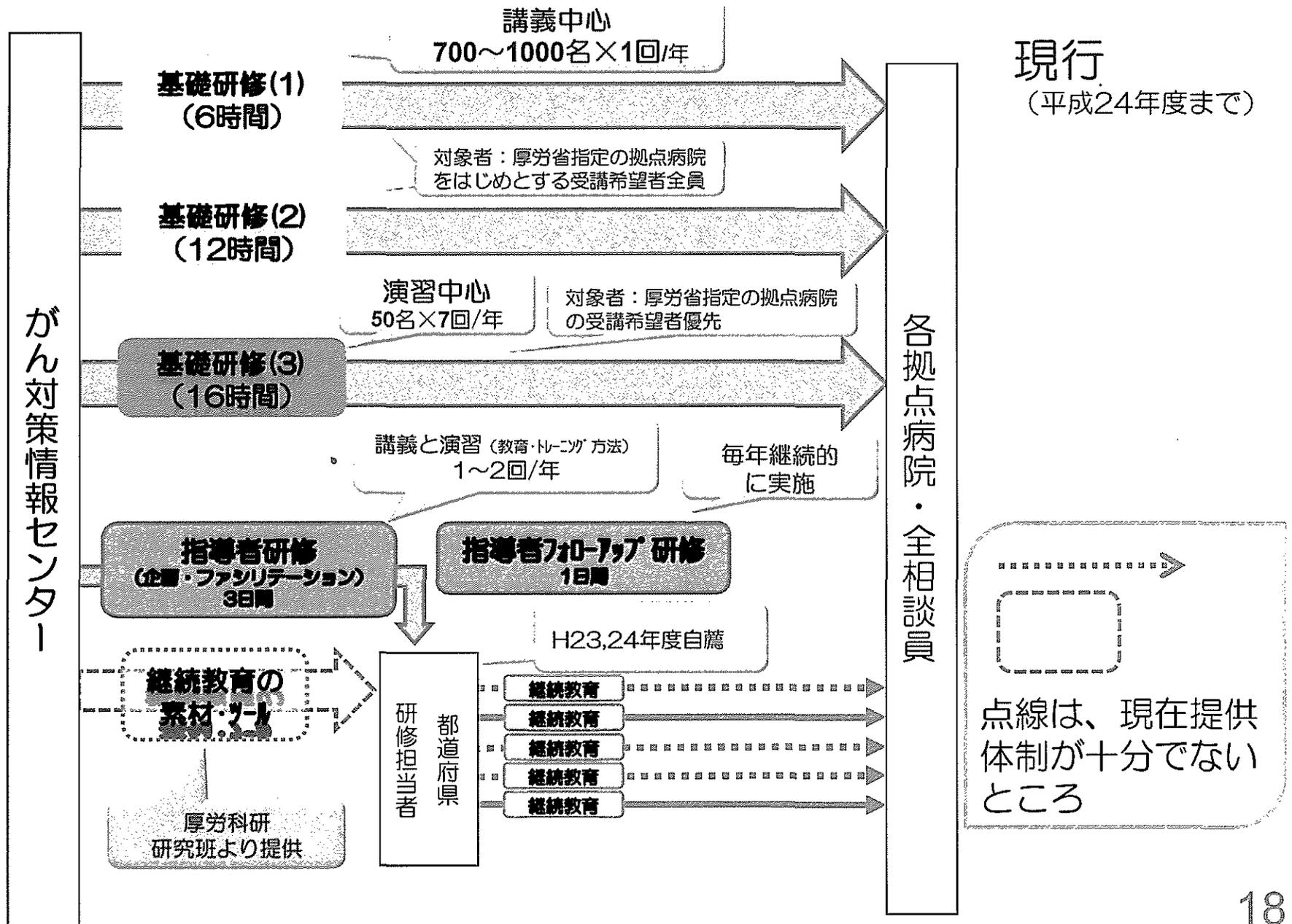
がん患者や家族等の相談者に、科学的根拠と、がん専門相談員の実践に基づく信頼できる情報提供を行うことによって、その人らしい生活や治療選択ができるように支援する

# 相談支援センターのスタッフ数と職種 (H21、23年度比較)

- 1つの相談支援センターに関わっているスタッフ人数
  - 全国が2,117名(377施設) → 2,323名(397施設) 増
  - 4~5名(中央値:専任1+専任1+兼任2名)/常勤約9割
- 拠点・病院種別により大きく差



# 相談支援センター相談員研修会 実施の流れ



# 相談員研修会

力点のシフト

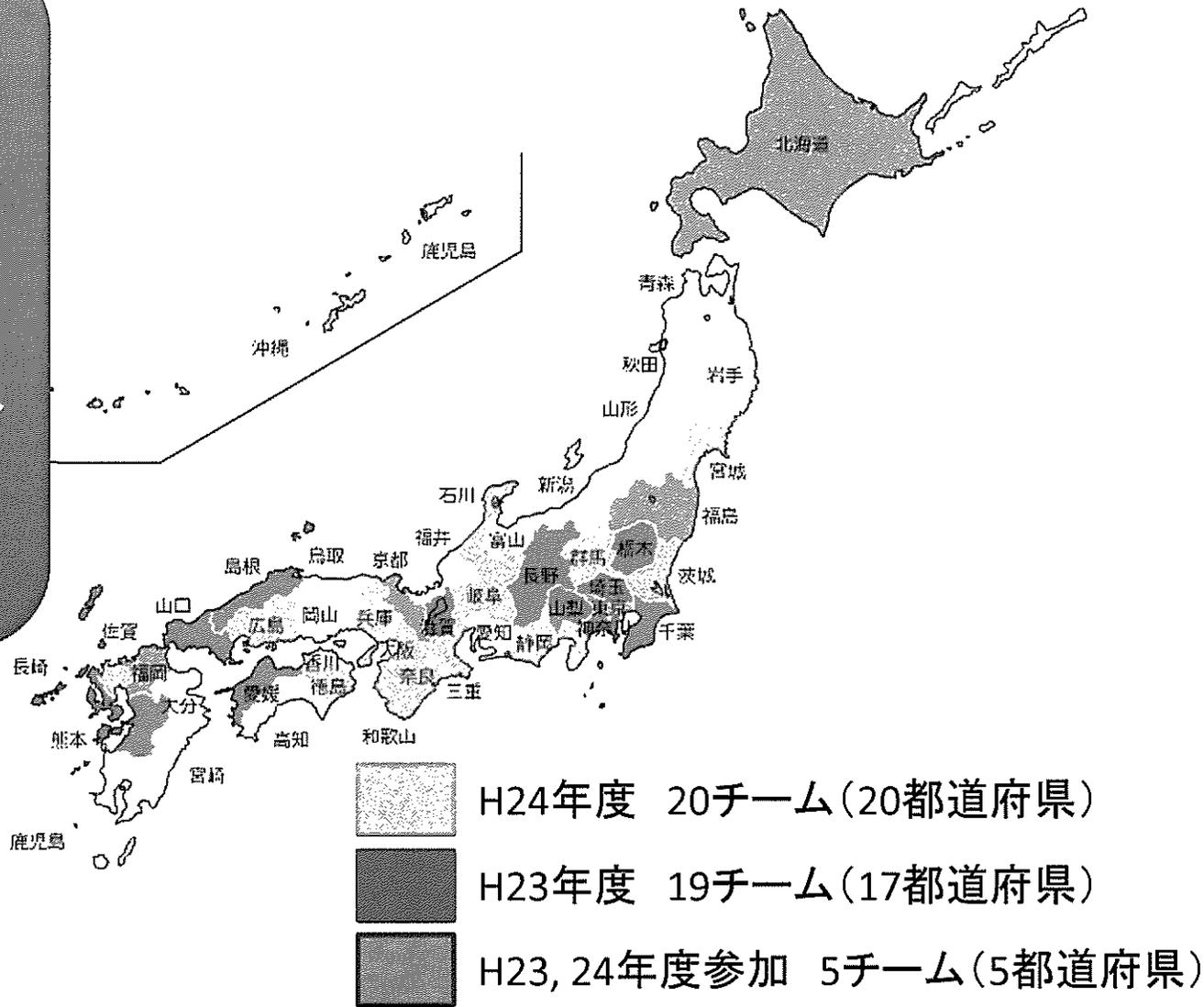
	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
基礎研修(1) 講義形式 6時間	参加人数 上段:拠点 下段:非拠点	449 157 1回	663 212 2回	343 212 1回	433 229 1回	405 269 1回	378 287 1回
	基礎研修(2) 講義形式 12時間		906 277 2回	334 178 1回	402 222 1回	379 231 1回	397 268 1回
	基礎研修(3) 講義形式 16時間		197 0 4回	335 130 10回	362 100 10回	224 57 6回	236 85 7回
基礎研修(1)							基礎(1) 1回
基礎研修(2)							基礎(2) E-learning化
基礎研修(3)							基礎(3) 6回?
トレーナー研修 講義 2~8時間		トレーナー研修 基礎3と同時	トレーナー研修 1回	トレーナー研修 震災にて中止	トレーナー研修 1回		
指導者研修 講義+演習 24時間					指導者研修 1回	指導者研修 2回	指導者研修 1回
指導者フォローアップ研修 講義+演習 8時間						フォロー研修 1回	フォロー研修 1回
ブロック別相談支援フォーラム(仮) 教材作成 テキスト・DVD作成		基礎テキスト作成	演習DVD作成	配布		ブロックフォーラム 2カ所	ブロックフォーラム 2カ所
		トレーナー用テキスト作成	演習用マニュアル作成	継続教育用の教材作成			

指定要件

点線は、現在体制が十分でないもの

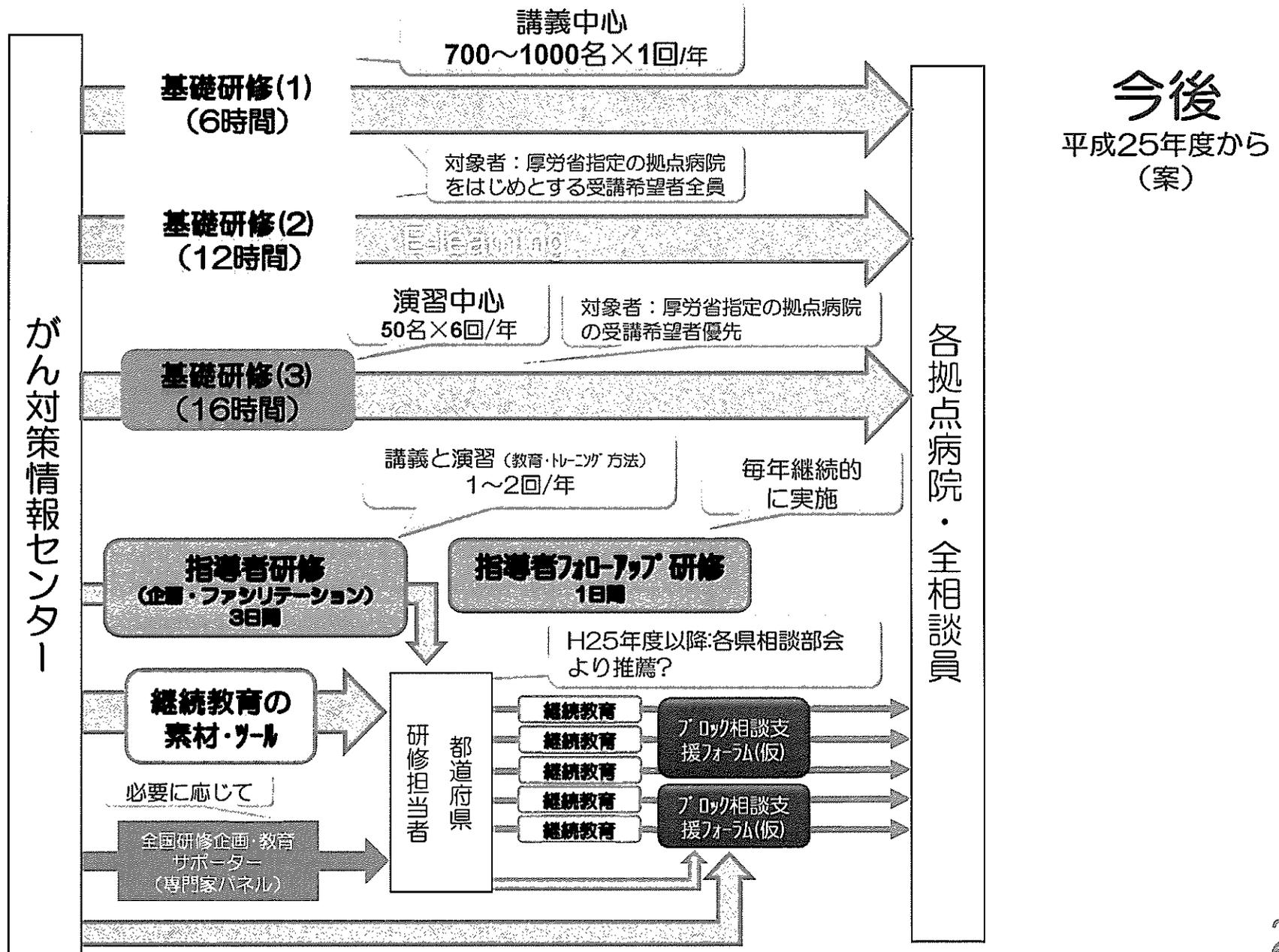
# 相談員指導者研修会（任意）の参加状況 （H23年度より開始）

- 地域での相談員の  
継続教育に携わる  
人材養成を目的とし  
た研修
- 都道府県拠点病院  
所属の相談員を含  
む3人1組のチーム
  - 異なる施設から構成され  
るチームが望ましい
- 3日間
  - 教材づくり、ファシリテー  
ション、研修計画



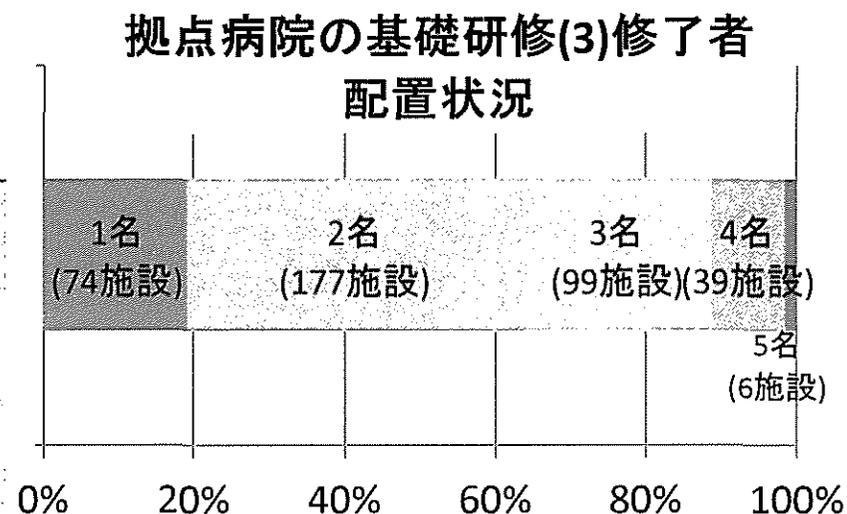
H23～H24年度合計 39チーム (32都道府県)

# 相談支援センター相談員研修会 実施の流れ



# 基礎研修 修了者と配置状況

修了者数 (予定含む) H24年度末まで	拠点病院 のみ H23年度末まで	【試算】 拠点病院 各2名配置 (400施設)	【試算】 拠点病院 各3名配置 (400施設)
基礎研修(1) 4,037名	2,293名	800名	1200名
基礎研修(2) 3,594名	2,021名	800名	1200名
基礎研修(3) 1,724名	1,119名	800名	1200名
指導者研修 32都道府県 117名	17都道府県 57名	47都道府県 141名	



## ～基礎研修(3)修了者の「拠点病院内・相談支援センター内の所在」状況～

### ■ 現況報告(H23年10月末)による基礎研修(3)修了者数(397施設)

- ・拠点病院内 911名
- ・相談支援センター内 812名

### ■ H23年末までの基礎研修(3)修了者数 1,403名

- ・拠点病院所属合計(受講当時) 1,119名
- ・非拠点病院所属合計(受講当時) 208名

208名(18.6%)～428名(34.8%)\*  
が所在不明 →異動/退職？

\*少なくともH19年度以降の新規拠点所属の  
修了者は、非拠点にカウントされているため

## 4. 相談対応の質の測定の試み

# 評価そして改善：海外の実践例を参考に

例1) 米国国立がん研究所：3つの指標からそれぞれ3点満点で評価

1. 正しい情報を伝えているか
2. コミュニケーション・スキルがあるか  
(共感的、知識/理解力)
3. 方針を守っているか

Callの録音、再生、評価を実施  
(質の保証ツール(ソフトウェア)を活用)

例2) ビクトリアがん協会：電話対応と文書から

- ・ サービスと情報、データ収集
- ・ コミュニケーション・スキル
- ・ 情緒面のサポート

4Call/Ns/月  
(Call Monitoring Toolを活用)



日本でのがん相談対応の「質の評価/教育ツール」の開発  
NCIの3指標を参考に、実際の相談事例から開発(27項目)

- ・ 実施可能性の介入研究中
  - 情報提供の方針に従っているか
  - 適切な情報を提供しているか
  - 適切なコミュニケーションをとっているか

第3次対がん総合戦略事業「患者・家族・国民の視点に立った適切ながん情報提供サービスのあり方に関する研究」平成20年度報告書 研究代表者:高山智子

# 「がん相談対応の質の評価/教育ツール」の項目例

## 1. 方針の遵守 (8項目)

全20項目

『情報提供の方針に従っているか』

- 医師が行うような診断や、特定の治療を勧めるようなことをしていない
- 主治医と患者・家族、医療機関との関係を妨げるような発言や行動をしていない
- 相談員の個人的な立場、好み、信条、意見を伝えていない

## 2. 相談者の発言のアセスメント～ニーズ把握～ニーズに沿った適切な情報支援 (12項目)

『適切なコミュニケーションをとっているか』

- 相談者が話しやすいと思えるような話し方をしているか
- 相談者の体験やそれからくる感情を受けとめながら聞いているか

『相談者の状況を的確に把握し確認しているか』

- 相談者を的確に把握するための知識を十分に活用した対応ができているか
- 相談者の状況を直接相談者に確認しながら行っているか

『適切な情報支援を行っているか』

- 相談者が理解できる言葉遣いで情報提供を行っているか
- 相談者自身が自力で行動・判断できるような情報支援を行っている

# 「がん相談対応の質の評価/教育ツール」の 信頼性・妥当性・利用可能性の検証

- **相談事例と評価者:** 実際のがん電話相談事例30事例(平均23分)について
  - 4名の評価者 (医療・福祉の有資格者3名,相談業務管理者1名)により
  - 相談員(7名)の経験レベル: 相談主任/中堅相談員/新人(1年未満)相談員
- **信頼性の検討**
  - 再現性( $p < 0.0001$ )、一貫性(評価者間一致率): 25/30事例が有意に一致
  - 内部一貫性(評価者間) 評価者4名の評価 各5領域  $\alpha = 0.82-0.94$
- **妥当性の検討** (特に判別妥当性: 相談主任8、中堅9、新人13事例において)
  - 相談員の対応得点=34.4/30.6/25.3 (相談主任と新人の間:  $p < 0.05$ )
- **実施可能性:** 「音声データのみを用いた評価が可能か」
  - 「逐語録+音声」 vs. 「音声のみ」 → 有意に一致
  - 評価に要する時間 → 相談時間の約3倍
- **利用可能性:** 「相談員本人と第三者評価者による得点は異なるか」
  - 「本人」 vs. 「評価者」 → “方針の遵守” で「本人」の自己評価が高い

「がん相談対応の質の評価/教育ツール」を用いた  
『学習プログラム』の相談支援センターにおける介入研究

- 学習プログラム

- 1) 相談支援センター内の相談員同士で「相談対応の質評価表」の項目内容、意味を学び、録音された他者の相談の評価を実施 (学習内容の共有)

- 2) 自分の相談を録音し、同じ評価表を用いて質の自己評価を実施 (self-monitoring)

- 3) 評価表を用いてメンターと共に振り返る (expert-monitoring)

- 3施設の相談支援センターに医療機関の許可および研究参加者に同意を得て実施

# 学習プログラムの流れ

1回目：模擬電話相談（10事例）

自記式アンケート調査①  
メンターへのインタビュー①

【教育介入①】 Self-monitoring  
・ 評価表のつけ方の学習  
・ 自己評価

メンターへのインタビュー②

2回目：模擬電話相談（10事例）

【教育介入②】 Expert-monitoring  
・ メンタリングによる学習

3回目：模擬電話相談（10事例）

自記式アンケート調査②  
メンターへのインタビュー③  
参加者へのインタビュー

第三者による評価

第三者による評価

第三者による評価

## 評価内容

### 1. 教育介入効果

- 1) 相談支援センター/個人
- 2) 教育介入別 (Self-, Expert-monitoring)

### 2. 学習プログラム実施の負荷

- ・メンター/参加者本人/評価者

途中経過として:

## 参加者のインタビュー結果からのまとめ

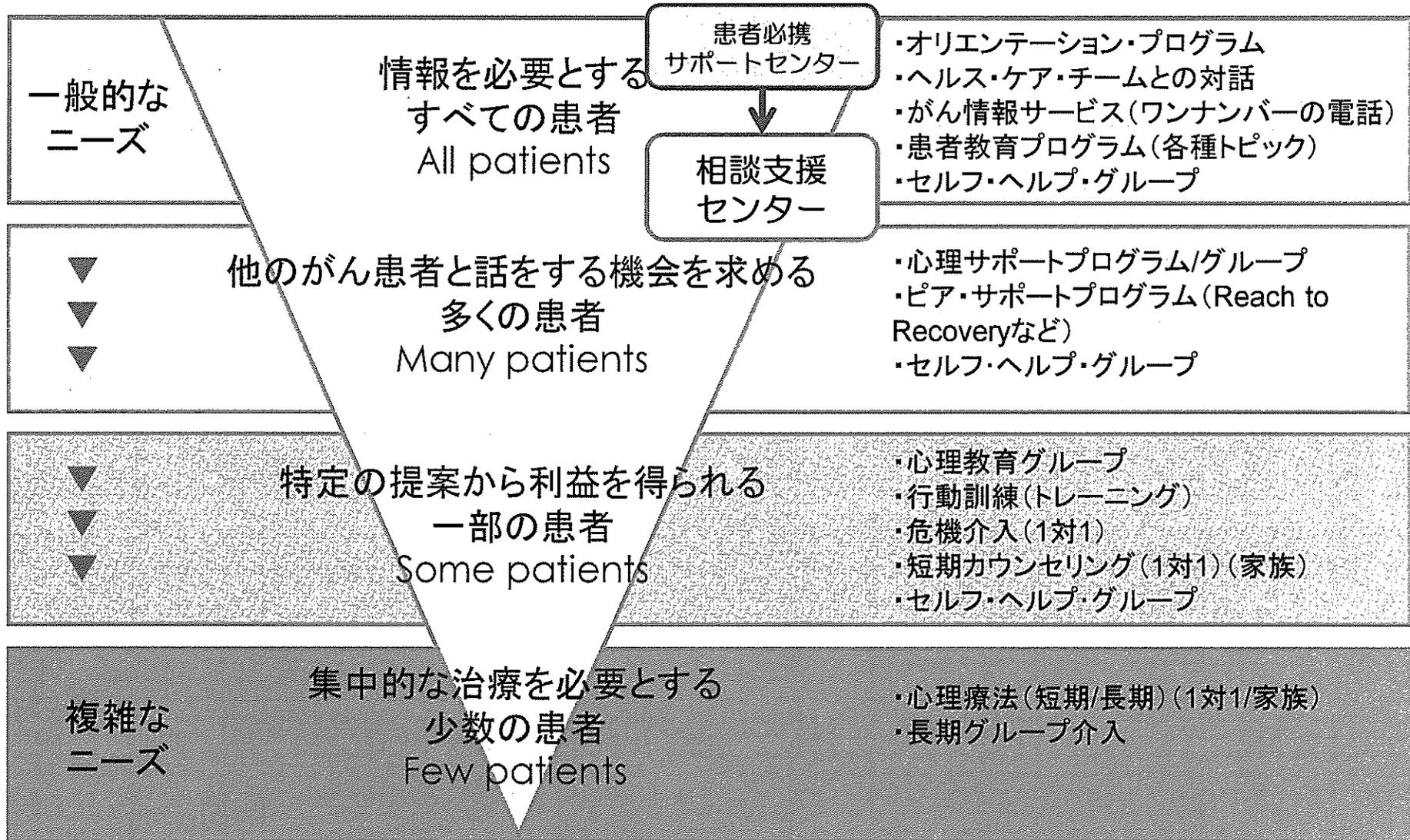
- 主観的な評価としては、全員がプログラムを肯定的にとらえている
- 相談支援センターの方針、規範の確認の場としても有効と評価された
- 特に経験の浅い参加者については、自身の評価においても、メンターによる評価においても、意義を強く感じている
- 一方、経験が十分にあり、相談のスタイルを確立している参加者については、意義は認めつつも目に見える改善は認識されていない

→ 十分な準備と配慮をもって実施された場合には、すべてのスタッフに一定の意義を見出せると考えられる。一方、得られる効果とかける労力（評価/改善の心理的負荷、録音等の物理的な障害も含め）のバランスが課題となる。

## 5. 患者必携サポートセンター（H22年9月開設）の 位置づけと目標

# がん患者のためのサポート提供

—サポートを必要とする患者数からみたもの—



# 患者必携サポートセンター

H22年9月15日に、がん推進基本計画に記載された『患者必携』をよりよく活用していただくための支援を行う窓口として開設。

- 対象
  - 患者、家族、一般市民、医療関係者等
- 電話番号と対応時間、利用料金など
  - 0570-02-3410
  - 平日（土日祝日を除く）の10時～15時
  - 相談は無料、通信料は発信者負担
- 利用状況（開設当初2回線→その後1回線へ）
  - 開設時：約70件/日、最大82件/日（TV放映にて紹介時）
  - H23年度実績 59件/月（3件/日）

# 患者必携サポートセンターの機能と目標

時間軸

機能1

・利用者への直接サポート

目標

全国の相談支援センターの案内の入り口となる

- ・相談窓口へのアクセスのしやすさの向上
- ・全国の相談支援ネットワークの強化
- ・紹介先窓口の質の保証の確認・強化

機能2

・活用状況のモニタリング  
(利用者からの把握可能な部分について)  
1) 普及状況(評価)のモニタリング  
(アクセス・ログ等より)  
2) 相談ニーズのモニタリング

目標

情報普及状況の把握と(普及状況の違いの)背景要因の分析による普及活動の力点を見極める  
相談ニーズからさらに充実させる  
情報や支援内容を整理する

- ・質問・問い合わせ内容の整理・分析
- ・ニーズ調査の実施

機能3

・教育・研修・研究の場として

目標

1) 全国の相談支援対応の質の向上と均てん化をはかる  
2) 人材養成し、育成する

- ・拠点病院相談員の実地研修の受け入れ
- ・大学等教育機関、研究機関からの教育・研修・研究の受け入れ

ご清聴ありがとうございました。

ご意見・ご感想いただけましたら幸いです。

[totakaya@ncc.go.jp](mailto:totakaya@ncc.go.jp)