



認定がん相談支援センター

認定取得の効果および申請に必要な準備が分かる！

認定がん相談支援センター説明会

日時：2024年1月29日（月） 16時～17時

主催：国立がん研究センターがん対策研究所 認定事務局

プログラム

1

認定がん相談支援センターが目指す姿

認定事務局

2

申請前に必要な取り組みと認定後のサポート

認定事務局

3

認定がん相談支援センター申請準備の実際

鳥取県立中央病院（2000年新規2024年更新施設） 藤松さん

4

パネルディスカッション 「取ってよかった?! 認定センター」

市立豊中病院（2022年更新） 宮本さん

加古川中央市民病院（2022年新規） 出口さん

JCHO九州病院（2021年更新） 三好さん



認定がん相談支援センター

認定がん相談支援センターが目指す姿

認定事務局 小郷

認定事業の背景

昨今のがん医療や情報環境では特に、
確かな情報による支援を行うことの重要性が増している。

しかし、質の高い「情報支援」を行う上で必要となる環境や体制の整備は、
相談員個人で取り組むには困難や限界を伴うことも多く、
組織としての取り組みが不可欠。

定められた基準にそって、継続的に情報提供・相談支援体制の整備に取り組
んでいる施設を「認定がん相談支援センター」として認定する。

「認定がん相談支援センター」 認定事業の主旨・目指すところ

がん専門相談員には、「信頼性の高い」「安全な」情報を見極める力、また、その情報を用いて患者・家族がより良い意思決定や行動をとれるよう支援する力が求められています。

国立がん研究センターでは、これらの力の向上につながる取り組みを確実に実施している施設を認定し、その質を保証します。

「認定がん相談支援センター」では、
相談者の気持ちに寄り添いつつ、科学的根拠に基づく情報の適切な活用を行う「情報支援」が、「認定がん相談支援センター」内のすべての相談員によって行われることを目指します。

さらに、全国のがん相談支援センターのモデルとなること、また、将来的には、相談支援の質の管理や保証、相談員の育成等について、全国のがん相談支援センターの中でも指導的な役割をとれるような施設となることを目指しています。

情報支援とは

定義（2023）

傾聴や共感を含む心理的サポートを基盤に、相談者の真のニーズを共有して、ヘルスリテラシーに応じて信頼できる情報を提供し、さらに対話を重ね、相談者自らが意思決定する過程を支えること

傾聴
共感

真の
ニーズ

情報提供

意思決定
支援

がん専門相談員が「情報支援」を行うには、相談員が自身のヘルスリテラシーを向上させることに加え、がん相談支援センターが組織として、ガイドライン等の信頼できる情報の収集、整備、他機関との円滑な関係構築ができるような体制整備、環境づくりをすることも重要である。

「認定申請資格」

	認定申請資格	詳細
1	施設区分	以下のいずれかに該当する施設である (1)厚生労働大臣による指定を受けたがん診療連携拠点病院等 (2) (1) 以外の医療機関 (3)その他の医療や福祉関連の法人等
2	相談支援部会への参加	都道府県がん診療連携協議会の下に設置される 情報提供・相談支援関連の 部会のメンバーである
3	個人情報保護	「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」等の 規程に基づいて、 個人情報を適切に取り扱っている
4	がん対策の方針に反する活動を行っていない	経営母体・がん相談支援事業の資金源が明確である、 患者・家族に対し、 がん対策の方針に反する治療や活動を推奨するような行為 (※)を行っていない



認定がん相談支援センター

申請前に必要な取り組みと 認定後のサポート

認定事務局 宮本

- みなさんの施設では、がん相談支援センターの体制整備に対してどのような課題がありますか。
- 患者・家族等から求められる「情報提供」の役割を担っていくにあたり、悩んでいることや困難に感じていることはありますか。
- 施設の体制整備を推進するために、ぜひ認定がん相談支援センターをお役立てください。

「認定要件」

- 認定要件を充足するプロセスが、**がん相談支援センターの質を担保する仕組み**になっています。

認定要件は、「現在の整備指針」および「PDCA実施状況チェックリスト（全国共通事項）」に準じて作成しています。

がん相談支援センターに**求められる取り組みをリスト化したものです。**

- **審査はブラッシュアップするためのものです。**

申請書類（申請前）や活動報告（申請後）を認定事務局で確認し、よりよい改善に向けた具体的なフィードバックをお返しします。

認定事務局は落とすための審査はしません。



No	認定要件	例（詳細は募集要項）
1	情報公開	施設名・活動状況について情報公開することへの承諾、活動状況等最新情報を年1回提出することへの承諾
2	がん相談対応の実績	がん相談対応を週20時間以上実施、がん相談対応実績が6ヶ月以上
3	がん相談対応の体制	「国立がん研究センター認定がん専門相談員」を2名以上配置、 「相談対応の質保証に関する研修」を修了した相談員を原則2名配置、主治医からの周知体制 他
4	相談者の情報の保護と無料、匿名でのサービスの保障	同意がない限り相談で知り得た内容を第三者（担当医等を含む）に伝えることはないこと、プライバシー保護 相談記録の適切な管理 がん相談の無料提供、当該施設外の相談者からの相談への対応、匿名で相談できることの保障・明示 他
5	がん相談支援センターがすべての相談者に対して守るべき価値観	中立的な姿勢、個別性の尊重 他
6	受ける医療について十分に情報を得た上で選択する権利の尊重	科学的根拠に基づく信頼できる情報提供、利用可能な院内外のサービスへの繋ぐこと、 相談者の主体的な意思決定を支援するためのさまざまな機会や選択肢の提供 他
7	患者・医師・医療従事者の関係のサポートと尊重	医学的な判断を行わない、医師の判断や診察に代わるものではないことの明示 相談者の現在の担当医等との関係支援 他
8	質の担保の取り組みとPDCA	部門内での「がん相談対応モニタリング」の定期的な実施、 コールモニタリングの定期的な実施、 相談業務に活用する情報や資材の定期的な評価 他
9	がん専門相談員の役割	相談者に対して、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していること
10	相談対応業務を行う際の指針と対応する業務	「がん相談10の原則」に基づく相談対応
11	相談支援センターの業務	拠点病院整備指針に示されているがん相談支援センターの業務の実施、 または当該業務を遂行できるようにするための環境整備

Q 認定要件をすべて満たしていなければ、認定されませんか。

➡完全な状態でなくても構いません。取り組み「始めていること」が重要です。その取り組みをブラッシュアップするために、認定事務局がサポートします。他の認定施設との交流も役立ちます。

Q 1週間で最低20時間の相談対応は件数ではなく、時間の換算でよいですか。

➡相談業務を行っている時間の換算で問題ありません。この要件は相談業務をしている部署かどうかを確認するためのものです。

Q 相談員の構成メンバーは、どんな職種で何人必要ですか。

➡専従や専任など従事形態に応じた規定や職種の規定はありません。一方、認定がん専門相談員を2名以上配置することを要件としているため、相談員が2名以上配属されていることが必要です。

申請前に必要な取り組みは主に6つ！

- 1 認定がん専門相談員 2名以上配置（1～2年必要）
- 2 「相談対応の質の評価を学ぶ研修」修了者 2名配置
- 3 公開情報を見直す（すぐに取り組める？）
- 4 定期的な部門内モニタリングの実施（導入は少々大変なことも。平均1時間/回）
- 5 相談者に提供する情報の整備（と定期的な評価・更新）（今ある情報のリストアップから）
- 6 相談対応マニュアルの作成（今あるものを見直すところから）

ただし、はじめから完璧でなくても、完成途上でも構いません。
認定取得後、NCCとともにブラッシュアップしていきましょう。

認定がん専門相談員 2名以上配置

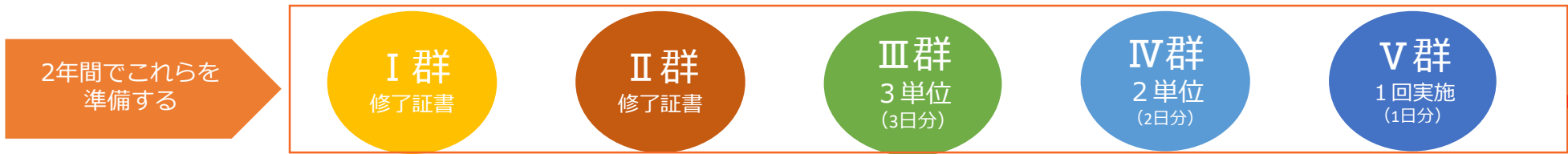
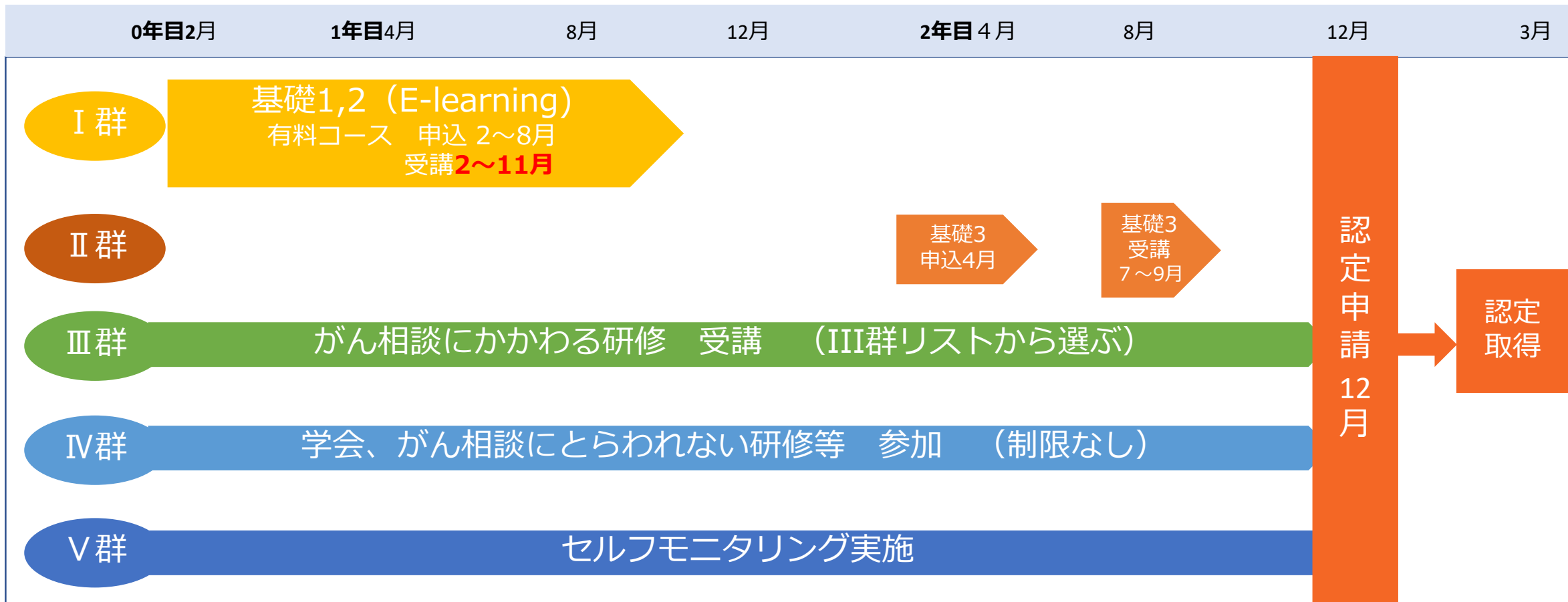
相談対応に必要なとされる知識や情報を更新し、質の向上に努める相談員を「認定がん専門相談員」として認定しており、認定がん相談支援センターに2名以上配置することを掲げている。
(組織改善を推進することを目的に、複数名の配置を要件とする)

認定がん専門相談員は、7がん種・32講義のE-learningを毎年受けることができる(5,500円/年)。

取得準備期間の目安：
平均**2年(最短1年)**
※計画的な研修受講が必要

がん相談の基本姿勢の理解を深め、
がん情報をアップデートし、「情報支援」の力を継続的に向上するため

参考：認定がん専門相談員取得までの道のり例 2年かけて新規取得する場合



* 基礎1、2を基礎3申し込みに間に合うように受講すれば、最短1年でも可能。

「相談対応の質の評価を学ぶ研修」修了者 2名配置

施設内で部門内モニタリングが適切に実施されるように、
「相談対応の質の評価（QA）を学ぶ研修」を受講した者（原則2名）の配置を掲げている
（組織改善を推進することを目的に、複数名の配置を要件とする）

これまでのQA研修はいずれも該当
受講が必要な場合は**Ⅲ群リスト**を要確認

評価表の各項目の理解を深め、部門内モニタリングを行う際のルールおよび心理的安全性を学び
組織での継続的な実施に繋げるため

国立がん研究センター認定がん専門相談員

-
-
-

Ⅲ群について

Ⅲ群に該当する研修として承認された各都道府県の相談支援部会等が開催する研修を掲載しています。

Ⅲ群研修リストはこちら

参加を希望する場合は
主催県の都道府県拠点病院に
連絡してください。

公開情報を見直す

公開情報（HPやパンフレット等）に必要な記載がされている

がん相談支援室のご案内

当院では、がんでお悩みの患者さんやご家族の方が安心してご相談いただける窓口として「がん相談支援室」を設置しております。

がん相談支援室では、がんに関する不安や悩み、誰にも打ち明けられない気持ち、病気に対する疑問など、さまざまなご相談をお受けしています。どこに相談したらよいかわからないとき、療養上の支援が必要など、お気軽にご相談ください。看護師や社会福祉士などの専門スタッフが患者さんと一緒に不安や悩みについて考えます。

なお、相談内容は患者さんの許可なく医療者に伝えることはありません。秘密厳守で相談に
応じます。ご来院の際は、必ず受付で相談室の案内を頂きます。匿名での相談も受け付けています。



相談者から知り得た秘密を守り、同意がない限り伝えることはないこと

匿名での相談も可能であること

当該施設外の相談者からも応じていること

無料相談であること

ご相談方法

対象	がんの患者さん・ご家族など 当院の患者さんやご家族は、必ずしも当院にお越しなくてもご利用いただけます。
受付時間	平日：8時45分～17時
相談時間	電話でのご相談は、約10分程度かかります。 対面でのご相談は、約30分程度かかります。
相談料	無料をご利用いただけます。

SS

患者・家族・市民等が、がん相談支援センターに安心してアクセスしやすくするため

記録の管理方法等についての内部で整備し、明文化する

5、相談記録について

がん相談支援センターで対応を行った相談は全て後に記載する相談記録への記載を行なう。なお、当院の患者IDを有する患者の相談に関しても、原則電子カルテへの相談内容の記載は行わない。一方、生命や今後の意思決定に重要な影響を与える相談内容に関しては、患者・家族の同意を得た上で医療者間での情報共有を限定的に行なうものとする。匿名もしくは院外からの相談に関しては、原則相談記録のみの記録に留める。院内相談記録に、生命に関わるような緊急事項については、患者・家族の同意を得た上で療養先の医療者との情報共有を行なうが、その際にも個人情報の取扱には最新の注意を払って対応を行なうものとする。

相談内容は、相談記録としてMicrosoft Accessにて作成した「新がん相談支援センター相談記録DB」ファイルに入力すること。本DBは、がん相談支援センター専従職員のみアクセスすることが可能であり、その相談内容は電子カルテ等の院内システムとは切り離された独立した運用を行っている。閲覧・入力共にパスワードをふくまなければならない。人事異動等でスタッフの入れ替わりが起こった際には、口頭でパスワードを伝えることと、マニュアル中には記載しない。

入力された情報を元に、毎月の活動報告統計を作成し、月ごとに活動の振り返りを行なう。

相談者について知り得た秘密を守り、同意がない限り第三者に伝えることはないこと。

生命等の保護の必要性があると判断されるときなど、情報共有を行う必要がある場合には、専門的な判断を行うこと。

相談記録へのデータへアクセスできる者等の制限を行うこと

鳥取県立中央病院 がん相談支援センターマニュアルより抜粋

病院のシステムに応じて対応は異なります。

センター内外で共有し、すべての相談員が同じ方針で対応できるようにするため

定期的な部門内モニタリングの実施

相談員全員が年1回部門内モニタリングを実施し、自身の相談対応の振り返りを行って改善をする

●おすすめ

基礎研修 1, 2 (E-learning) の

「相談対応の質の評価」を見てから始めると、イメージが湧きます。

【忙しい中で実施する工夫例】

- 評価表は各自でつけ、みんなが集まれる朝のミーティング時間（45分以内）を使って行う
- モニタリング係を作り、準備や開催、記録までのスケジュール管理を行う
- 年間計画を作成し、可能な限り計画通りに実施している
- 逐語録を作成するが、完全なものでなくてもよいこととする etc...

相談員名	相談日	年	月	日
評価日	評価日	年	月	日
相談内容	相談の概要	相談の経過	相談の経過	相談の経過
<p>1. 相談員の対応</p> <p>1) がん相談支援センター（以下、センター）の方針を遵守しているか 方針を守っている＝1、方針を守っていない＝0、相談対応機会には/（スラッシュ）</p> <p>1 センター内で承認された情報を正確に提供している</p> <p>2 「ある程度まとまった」情報を伝えるときに、負荷事項および出典を伝えている</p> <p>3 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</p> <p>4 本施設と患者・家族、医療機関との関係を物けるような発言や行動をしていない</p> <p>5 相談員の個人的な立場、好み、価値、意見を伝えていない</p> <p>6 相談員の個人情報や不適切に譲ったり、不必要に聞いた事をしていない</p> <p>7 相談員の個人情報や不適切に譲ったり、不必要に聞いた事をしていない</p> <p>8 民間の電話を扱うような言動がけをおこなっていない</p> <p>【備考欄】 相談員（氏名） 評価の理由、コメント欄、お問い合わせ先（氏名、電話番号） 相談員が所属しているセンター</p> <p>2) 相談員の発言をアセスメントし、ニーズを捉え、ニーズに応じた適切な情報提供を行っているか ※ 相談員がより評価がわかるようにするには平均点より 「アセスメント」は必ずしも必要ではない、例えば「相談員が相談員から受けたニーズを捉え、ニーズに応じた適切な情報提供を行っているか」</p> <p>相談員の体調や感情の悪化を察しているか コミュニケーションが滞り込んでいるかを評価する</p> <p>9 相談員が話しやすいと思えるような話し方をしているか</p>				

https://ganjoho.jp/med_pro/consultation/training_tdfk/QA/qalist.html

〈自分自身の相談を振り返ることの学びが絶大〉

さらにモニタリング参加者の対応の引き出しも増え、センター全体の相談対応の改善・向上に繋がるため
センターの理念や対応方針を行動レベルで互いに確認し、コンセンサスを得るため

定期的な部門内モニタリングの実施

実際の相談者からの相談を、実際の音声を用いて（必須ではないが逐語録の作成を推奨）モニタリングを行う

*ただし、録音機器の準備がすぐにできない場合は、模擬相談をICレコーダーやzoomで録音する等から始めても構いません。

【組織的な体制整備の例】

- 病院全体として電話内容を録音する方針とできないか検討してもらおう（代表電話での機械音声の導入等）
- 相談部門の直通電話で機械音声を導入できないか検討してもらおう
- ホームページ・リーフレットなどへの掲載による黙示の同意の導入を病院組織として承認できるか検討してもらおう
- 電話交換手や事務の方など相談員につながる前の段階で説明をしてもらう等の協力を得る

録音機器の例



写真は
VR-D179

■受話器接続イメージ



通話録音装置

通話の音声を録音できる
電話用マイク



骨伝導を利用した電話録音用マイク

逐語録の作成

- Google Driveの音声入力
- 有料音声認識ソフトの購入

相談者に提供する情報の整備（と定期的な評価・更新）

- 最新の科学的根拠のある情報にアクセスできる状態にする

がん情報サービスのサイトを検索できるようPCの整備や患者向けガイドラインの購入など書籍は相談対応時に活用できるように準備しておくことを推奨している



最初から全てそろえる必要はありません。
よく使うがん種1冊から
少しずつそろえていきましょう！

- 評価の視点を作り、「がん相談支援センター」で活用できる信頼できる情報をリストアップする。情報の扱い方や基準を定める。

相談員が提供する情報のみならず、自由診療等の情報の扱い方も明文化しスタッフ間で共有しておく

相談者の医学的な情報ニーズに答えるため
最新のたしかかな医学情報を、スムーズに提供するため

参考：国立がん研究センターがん情報サービスサポートセンター（以下サポートセンター）の評価基準

(参考) ウェブサイトの評価基準

公営（公的財源）である	国、都道府県、市区町村が運営もしくは独立行政法人
組織的な運営である	定款や役員一覧が明記され、信頼のおける団体
全国規模である	構成メンバーの配置や関係施設の設置が全国的であること
半年以内に更新している	原則、該当ページの更新日を当てはめる。更新日が不明の場合や半年以内に更新されていない場合も内容を考慮し、△などとしてメモ欄に明記する
営利目的の宣伝がない	営利目的の広告がないこと、特定の治療等に誘導的な情報ではないこと
公正である	メリット・デメリットが双方書かれている、偏りのない情報であること
唯一性	相談対応に必要な情報はエビデンスが確立した情報ばかりではない。患者、家族の疑問、質問に応える有益な情報、代替できる情報がないなど唯一性が高い情報であること

➡承認グレード1～3を決定

承認グレード1	注釈なしで出典を伝えられる情報
承認グレード2	注釈つきで出典を伝えられる情報
承認グレード3	相談者のニーズに合致した役立つ情報、他に代用できる情報がない等の情報で、出典を伝えるか否かは相談員の判断による。

(参考) 書籍の評価基準

信頼できる著者、監修である	国立がん研究センターやがん診療連携拠点病院の医療者が執筆、監修している もしくは 組織的な団体が監修している（ガイドライン等を出版している医療・福祉系学会等）
出版年	原則5年以内の出版とする。ただし、それより古い書籍の場合も普遍的な内容については、出版年を気に留めながら使用することができる。

相談者に提供する情報の整備（と定期的な評価・更新）

「いつの情報か」「新しい情報は出ていないか」を定期的に点検することを要件としている

サポートセンターでは

- ・ウェブサイトは半年に1回
- ・ガイドラインの確認は2か月に1回
- ・その他書籍は適宜

(参考) がん情報サービスサポートセンター内部承認情報の参考例

NO	分類A	分類B	キーワード	運営団体、参考HP概要	URL	公営 (公的 財源) である	組織的 な運営 である	全国規 模であ る	半年以 内に更 新して いる	営利目 的の宣 伝がな い	唯一性	承認 グレード	参考HP更新日 (半年以上更新がないもの)
													202●年△月確認・更新
1	治療	手術	肝胆膵高度技能医専門 医・指導医一覧	日本肝胆膵外科学会（一社） 肝胆膵外科高度技能専門医、施設	http	x	○	○	△	○	○	2	専門医／指導医／施設検索の 更新日時は20●●/△
2	治療	薬物療法	添付文書	PMDA 独立行政法人医薬品医療機器総合機構 医療用医薬品の添付文書情報	http	○	○	○	○	○	◎	1	
3	治療	放射線療 法	放射線治療について患 者向けQ&A	日本放射線腫瘍学会（公社）	http	x	○	○	○	△	○	1	Q&A部分は20●●年10月01 日更新

評価実施日を記載する

評価結果を記載する

書籍は所蔵場所を記載する

相談対応マニュアルの作成

自分たちのがん相談支援センターは何をしているのかの共通認識、さらにそれを院内に示すもの

がん相談支援センターはどんな方針で、どんな対応をしているか。がん専門相談員は何をする人なのか、がわかるようなマニュアルです。また、対応に困った時はどうするのか方針を定め、どの相談員でも質が保たれた対応がとれるようにしましょう。具体例まで記載できると、活用しやすくなります。

もしすでにマニュアルがあれば、認定要件をもとに見直してみましょう。

もしマニュアルがない場合は、まずは日々行っている相談対応を明文化するところから。



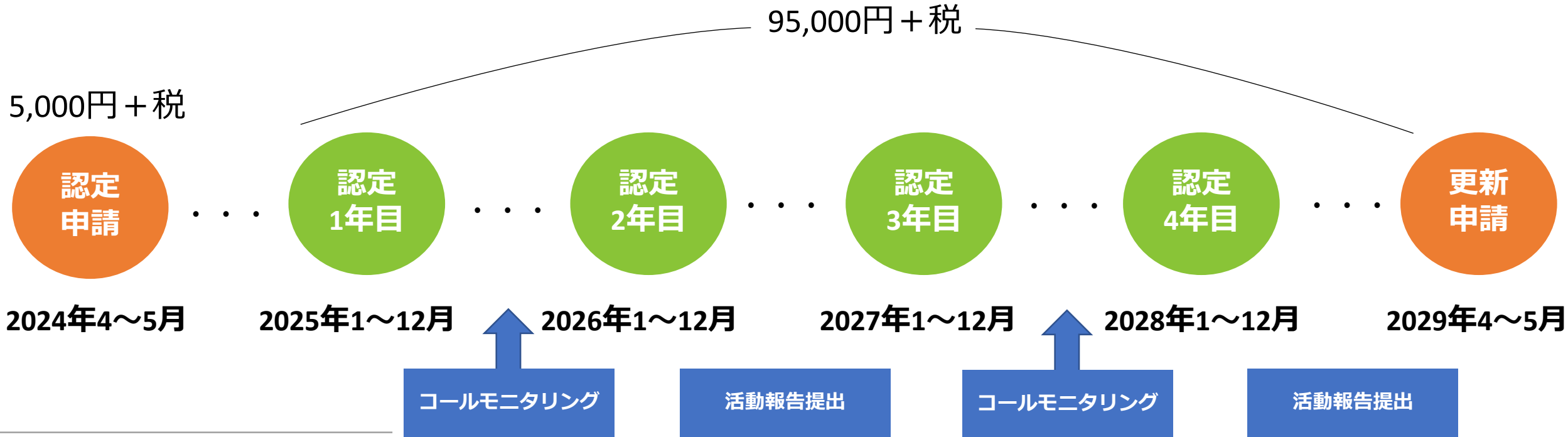
最初から完璧である必要はありません。

申請時や活動報告時に事務局からアドバイスさせていただきます。

ブラッシュアップしていければ大丈夫です！

どの相談員でも一定以上の相談対応を提供できるようにするため
対応に悩んだ際の拠り所となるため、相談員を守るため

費用と提出書類



認定申請および登録料内訳	単価	回数	合計
認定委員会	30,000	1	30,000
フィードバック準備	10,000	1×4年	40,000
コールモニタリング	10,000	2	20,000
認定サロン	2,160/施設	4×4年	34,560
サポセン研修	10,000/人	2	20,000
ガイドラインメルマガ配信	1,300/施設	4×4年	20,800
		合計	165,360

認定取得後のサポート5つ

1 提出書類に対するフィードバック

2 コールモニタリング

3 認定サロン

4 ガイドライン情報の提供

5 サポートセンター見学

取得後のサポート① 提出書類に対するフィードバック

各項目に対するコメントをお返しします。
再提出が必要な場合は、依頼事項を含めてお伝えします。

※再提出が必要な書類は依頼事項を確認の上、スキャンデータ（PDF）をメール添付でご提出ください。

申請資料	チェックリスト	再提出の可否	依頼事項
一般向け公開資料 (HP、パンフレット等)	<input type="checkbox"/> 募集要項の7ページに記載しているA)～E)内容が含まれている。 <input type="checkbox"/> 「相談で知り得た内容を、相談者の同意なく第三者(主治医等を含む)に伝えることはない」旨が明記されている。	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	
相談部門の マニュアル	<input type="checkbox"/> A) 秘密保持・個人情報保護について、施設レベルではなく、業務でどのように実践していくかが具体的に記載されている。 <input type="checkbox"/> B) 相談記録の管理について、電子カルテに記録する場合は閲覧権限を付与するなど適切な対応について記載されている。 <input type="checkbox"/> C) 相談員としての価値基準・姿勢について、それぞれの施設で話し合われた言葉で表現されている。 <input type="checkbox"/> D) がん相談部門の業務について、基本計画に基づきながら各施設の役割を踏まえた内容が記載されている。 <input type="checkbox"/> E) 部門内モニタリングの実施体制について、実施の方法や頻度についても具体的に記載されている。 <input type="checkbox"/> F) 情報源評価の実施体制・評価基準について、記載されている。実施体制について具体的な評価頻度等についても記載されている。 <input type="checkbox"/> (確認時分かりやすいよう) マニュアルが複数ある場合、全体目次をつけ一覧で分かるようにしている。	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	
部門内モニタリングの 開催記録	<input type="checkbox"/> 様式4の4.41～4.43に記載されている相談員全員分の部門内モニタリングの報告様式(別紙5)がある。 ※個人の評価表、および添付録の送付は不要です。	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	

2. 各提出書類に対するコメント

さらなる質の維持・向上のために参考になさってください。

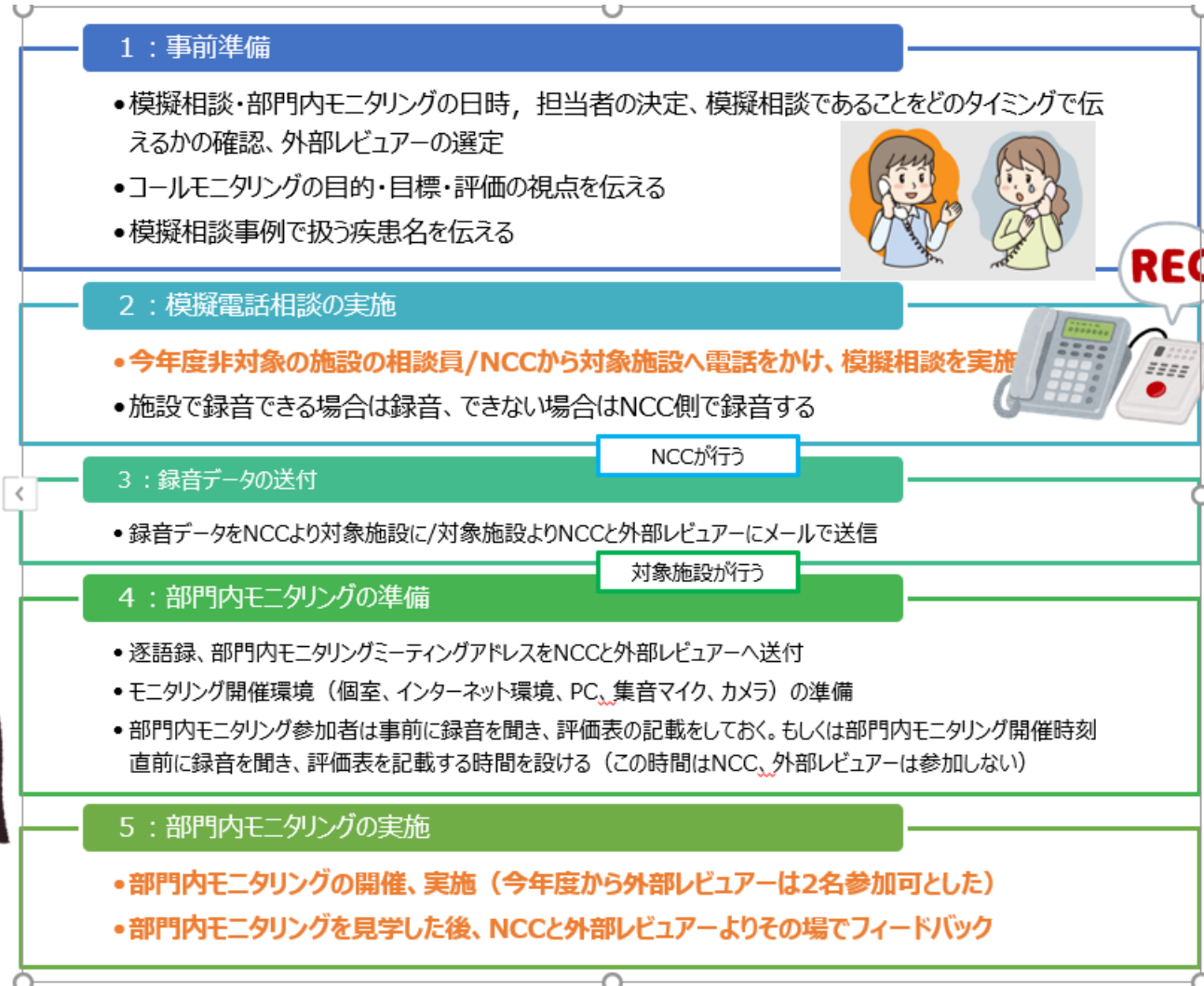
資料	コメント内容
一般向け公開資料 (HP、パンフレット等)	(例) p●ページ ○○
相談部門の マニュアル	
部門内モニタリングの 開催記録	
部門内モニタリング課題取 り組み状況	
勉強会・事例検討会開 催記録	
情報源リスト	
施設におけるがん相談支 援センターへの支援体制	

取得後のサポート② コールモニタリング

目的

- ①認定センターとして求められる「医学情報等の提供基準」を意識した環境整備や相談対応ができていないか確認する
- ②対象施設内で行われている部門内モニタリングが、がん相談部門の組織改善や対応の改善に繋がるようなものとなっているかを確認する

コールモニタリングの流れ



取得後のサポート③ 認定サロン

目的

- ・認定がん相談支援センター相談員間でのピアサポート、相互の活性化、繋がりの強化を図る場とする
- ・意見交換を通して各施設の課題に気づき、新たな取り組みや改善活動のきっかけとする

3か月に1回、45分程度で行ってます

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回
日時	2022/11/28	2023/1/29	2023/4/16	5/31	8/23	11/29
テーマ	コロナ禍で低迷・・・ 院内の患者会・ピアサポート活動をどのように復活させるか	精神疾患併発のヘビーリピーター 私たちはどう対応していくか	認定センターに求められる相談対応と部門内モニタリング～コールモニタリングを通して～	外来初診時から治療開始までの相談に対する現状と取り組み	自由診療を模索する相談者への対応について	治療と仕事の両立支援について指導料算定に向けた取り組み
感想	・他施設の取り組みを聞き、オンラインでのサロン実施を段階的に考えていきたいと思った	・一定のルールを設けたり、複数人で対応すること等参考になった	・実際のコールモニタリングの音声を聞き、対応の目標となった	・院内周知の重要性を改めて感じた。先駆的な取り組みを知ることができた。	・葛藤が多い相談で、改めて相談員の役割を振り返り、思考を深める機会となった	・支援のシステムを明確するにあたり、参考になった。

時には事例提供も！

整備指針にかかる体制整備も
知恵を共有



取得後のサポート④ ガイドライン情報の提供

新規申請施設に対し、自施設で整備すべき体制について検討する材料として、サポートセンターガイドラインリストをお渡ししています。

さらに3か月に1回、サポートセンターが購入したガイドライン・書籍リストを前版との違いも含めてお送りしています。

診療ガイドライン最新版（医療者向け）・診療ガイドラインの解説（患者向け）発行順					最終更新日
発行日	診療ガイドライン	webにて更新	URL(ウェブ公開)	編著	出版社
2023/11/14	口腔癌診療ガイドライン 2023年版 第4版			口腔癌診療ガイドライン改訂合同委員会	金原出版
2023/10/31	患者さんと家族のための肺がんガイドブック 2023年版		(旧版) https://www.haigan.gr.jp/guidebook/2022/	日本肺癌学会	金原出版
2023/10/23	前立腺がん診療ガイドライン 2023年版		学会メンバー限定公開	日本泌尿器科学会	メディカルレビュー社
2023/10/20	制吐剤適正使用ガイドライン 2023年10月改訂 第3版			日本癌治療学会	金原出版
2023/9/1	よくわかるがん免疫療法ガイドブック 第2版 患者さんにご家族のために		http://jsbt.org/20210324	日本バイオセラピー学会	金原出版
2023/8/30	膀胱癌診療ガイドライン2019年版 [増補版]		学会メンバー限定公開	日本泌尿器科学会	医学図書出版
2023/7/20	造血器腫瘍診療ガイドライン 2023年版		(旧版) http://www.jshem.or.jp/gui-hemali/index.html	日本血液学会	金原出版
2023/7/15	患者さんにご家族のための子宮頸がん・子宮体がん・卵巣がん治療ガイドライン 第3版		なし	日本婦人科腫瘍学会	金原出版
	子宮体がん治療ガイドライン2023年版 第5		(旧版)		

S

取得後のサポート⑤ サポートセンターの見学

サポートセンターの見学を通して、自施設や自己の相談対応、情報支援、情報や内規の整備、モニタリングの方法を振り返る機会としたり、自施設以外の相談員と交流することを目的としています。



書籍やウェブサイトの管理
相談対応環境



電話相談への同席
チャット相談の見学



部門内モニタリングへの参加

Q 認定取得のメリットはなに？

- がん相談支援センターの体制整備が進み、がん専門相談員の相談力・情報支援力を着実に向上することができる。
- 「がんの患者家族支援に力を注いでいる病院」という院内外に示せる。
- 他の相談支援センターの「モデル的」ながん相談支援センターとしての立ち位置
(= 研修講師等のご依頼をさせていただくことも多い)
- 同様の志を持つがん相談支援センターとの交流で、改善に向けた取り組みを検討できる。
- NCCからの定期的なサポート
- 指導者等スキルアップ研修を優先的に受けられる

※なお、診療報酬化や整備指針上での指定要件化の予定は、現時点ではありません。

認定取得施設では実際にどのように感じているのか
このあとのプログラムでもお伝えしていきます。

認定がん相談支援センター 申請準備の実際

2



1



鳥取県立中央病院 がん相談支援センター
臨床心理士/公認心理師/がんゲノム医療
コーディネーター /認定がん専門相談員
藤松義人

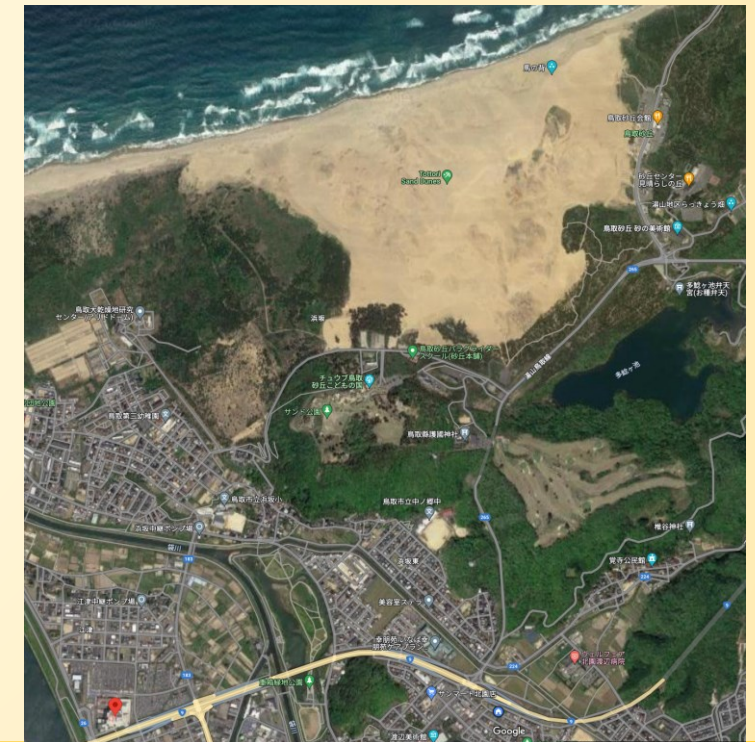


鳥取県立中央病院

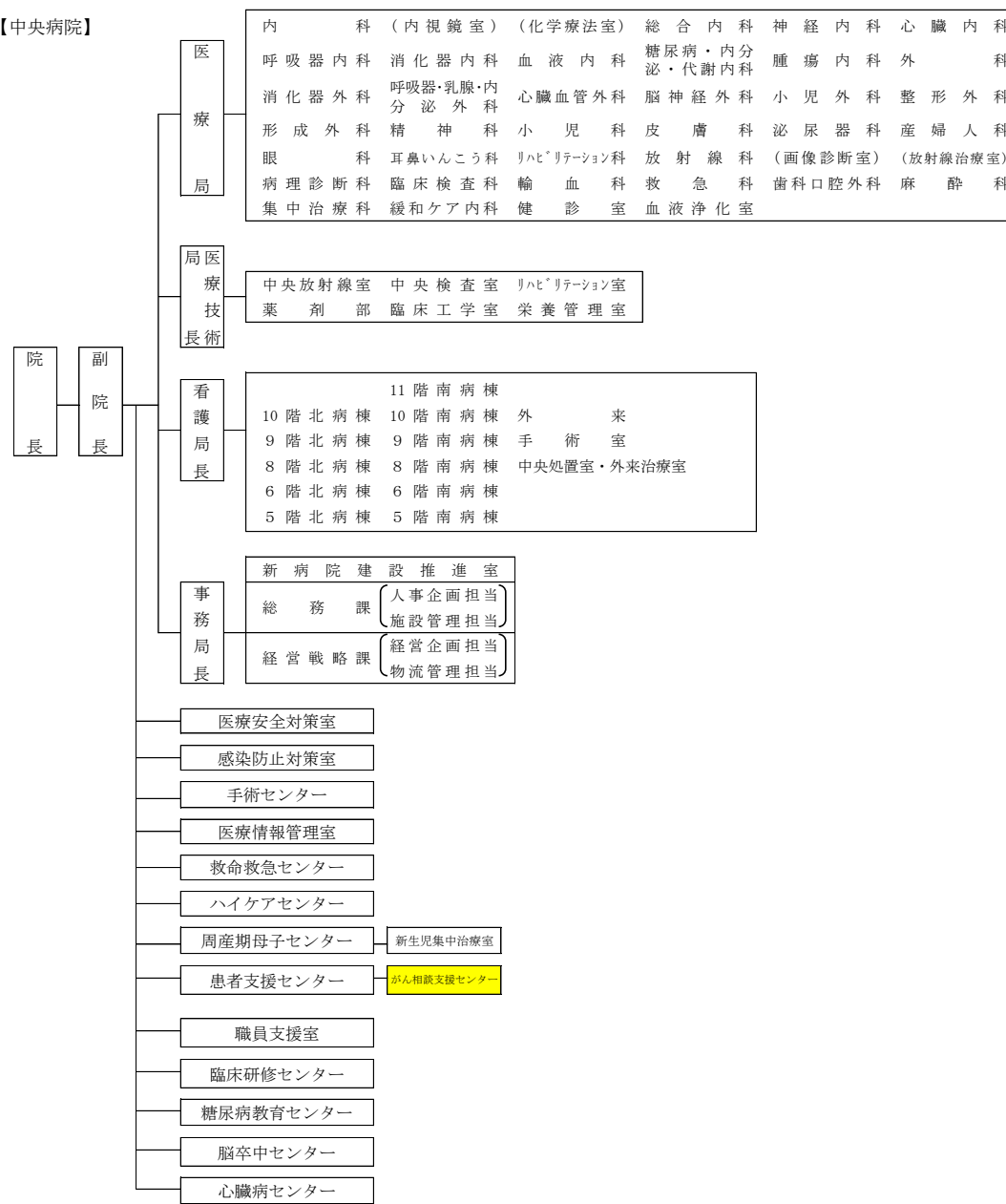
Tottori Prefectural Central Hospital

高度・急性期医療の総合病院 34科9センター／病床数：518床

- ◆ 地域がん診療連携拠点病院
- ◆ がんゲノム医療連携病院（岡山大学）
- ◆ 地域周産期母子医療センター
- ◆ 基幹災害拠点病院
- ◆ 地域医療支援病院 など



【中央病院】



当院におけるがん相談支援の状況

- 2007年にがん相談支援室として地域連携部門内に部門発足。非常勤スタッフ2名のみの運営。
- 2009年にスタッフ一新し、常勤職2名配置。その後兼任1名増員し、スタッフ構成員には大きな変化なく運用中。
- 2019年度（2020年1月～）認定がん相談支援センターに認定！
- NEW 2023年度（2024年1月～）認定がん相談支援センター『更新』！

【スタッフ】

（専従）がん看護専門看護師（2009～出入りあり。PCT,がんゲノム医療など兼務）

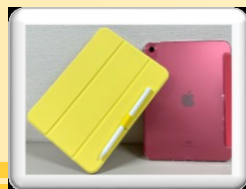
（専従）臨床心理士（2009～。PCT,がんゲノム医療など兼務）

（兼務）緩和ケア認定看護師（2009～出入りあり。PCT専従,PCUサポートなど兼務）

【相談状況】 2021年は3名で2036件474名（院内384人，院外90人）

院内患者新規ID数（384件）／院内がん登録数（1153件） \div 相談カバー率 **33.3%**

【環境】 窓口ブースとは別で個室相談室10室



（入院前・退院支援・医事部門と共有）カルテ全室完備。
一部はネット環境や医ガス・吸引配管あり
がん相談用iPad導入



認定がん相談支援センター取得のきっかけ

- 2015年当時の病院長より、認定がん相談支援センター制度の発足と、認定取得に向けて病院のバックアップを行うので、積極的に取得に向けた活動を行うように要請あり
 - 出張や研修参加費用面でのバックアップの保証
- 院内の病院幹部
(院長、副院長、看護局長、事務局長、医療技術局長など)
の会議で方針決定



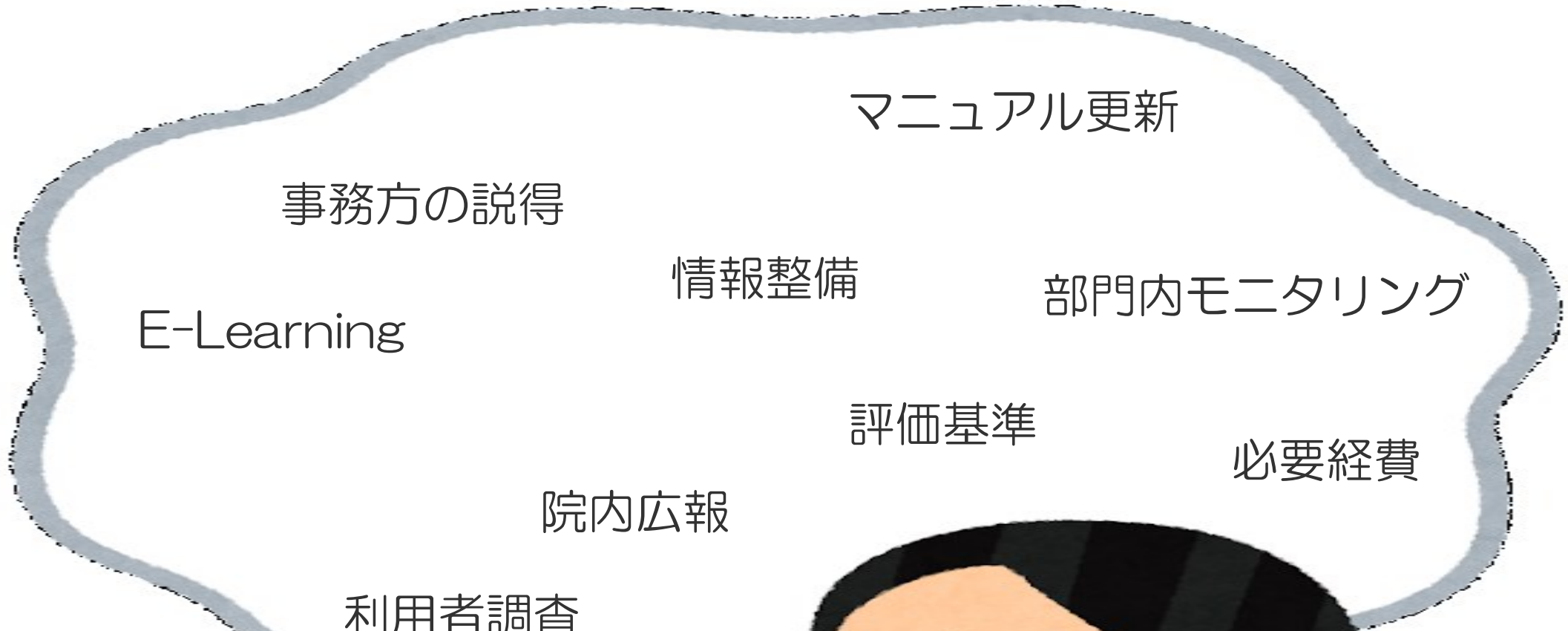
前院長：日野理彦医師



H27年6月

国立がん研究センターが始めた、「認定がん専門相談員」「認定がん相談支援センター」を知っているかね？

君たちには是非個人資格と、施設認定の取得に取り組んでもらいたい。お金は出してあげるから、やってみなさい！



マニュアル更新

事務方の説得

情報整備

部門内モニタリング

E-Learning

評価基準

必要経費

院内広報

利用者調査



施設認定までのロードマップ

きっかけ

2015年6月

認定がん専門相談員

2016年3月取得（心理士） 2018年3月取得（専門看護師）

相談支援部会
からの提言

県の
がん対策

2018年4月策定

認定がん相談支援センター①

2020年1月取得

認定がん相談支援センター②

2024年1月更新

鳥取県がん対策推進計画への提言

行政がすすめる第三次鳥取県がん対策推進計画策定に向けて、相談支援部会として、以下提言した。

1. 国立がん研究センターが認定する、「認定がん専門相談員」資格を取得した、がん相談員を2次医療圏域に各1名以上配置すること
2. 国立がん研究センターが認定する、「認定がん相談支援センター」を鳥取県内に1箇所以上設置すること
3. 国立がん研究センターの研修（1）（2）（3）受講者並びに、鳥取県がん診療連携協議会相談支援部会が主催する、相談員向け研修会を受講した相談員を1名以上配置すること
4. 県内のがん患者の就労相談に携わる関係者相互の情報交換の場を提供すること（がん相談員、みなくる、社労士、ハローワーク、商工会議所など）

鳥取県がん対策推進計画

相談支援・情報提供分野の個別目標

【個別目標】

項目	目標(プロセス指標)	現 状
がん患者が自分が思うような日常生活を送るのに必要な情報を得られていると答えた割合 (国立がん研究センター患者体験調査)	87%以上	72.9% (全国68.6%)
がん相談支援センターの認知度 (国立がん研究センター患者体験調査)	75%以上	63.2% (全国52.1%)
がん相談支援センターの利用者満足度 (国立がん研究センター患者体験調査)	95%以上	88.6% (全国80.9%)
がん相談支援センターにおける相談体制の整備 臨床心理士を配置している拠点病院	5病院	4病院
がん拠点病院及び準じる病院の相談体制の充実 すべての病院に国立がん研究センターの研修又はがん診療連携協議会が実施する研修を修了した相談支援スタッフを配置している病院	10病院	5病院
初発がん患者のうち必要な治療等の情報が得られた患者の割合 (国立がん研究センター患者体験調査)	95%以上	79.5% (全国80.8%)

がん相談に係る、国立がん研究センターの認定制度を活用し、県内全体の数値目標とす
ること、個別の医療機関の
みならず、行政からのバック
アップの機運も醸成される

申請準備の実際

申請準備のロードマップ

- 2015年 事務方の説得と認定取得までの必要経費の見積もり
- 2016~2018年 認定がん専門相談員取得×2名
- 2019年 認定がん相談支援センター 申請準備

認定がん相談支援センター①

2020年1月取得

認定がん相談支援センター②

2024年1月更新

事務スタッフ向け説明資料（作成当時の費用のまま記載）

中央病院経営・管理会議の概要 <6月2日>

1 協議、報告事項

<院長>

・報告事項

① 地域医療支援センター運営委員会出席報告

・協議事項

① 国立がんセンター認定の「認定がん相談支援センター」は認定がん専門相談員を2名以上配置することが要件だが、当院は3名配置しているので認定を取得する。3名の相談員は今後がんセンターの研修を受講する必要がある。

認定がん相談支援センターの施設認定に取得に必要な研修・申請等まとめ

	必須要件	申請予定日	有効期限	必要経費			
				申請料	登録料	計	
認定がん相談支援センター	「国立がん研究センター認定がん専門相談員」を2名以上配置	2019/4 ~ 2019/6/7	4年間	5,400円	102,600円	108,000円	
国立がん研究センター認定がん専門相談員	資格維持のため毎年e-Learning実施が必要	既に2名取得済 H28藤松, H30池田	3年間	5,400円	16,200円	21,600円	×2名
認定がん専門相談員資格更新	資格維持のため毎年e-Learning実施が必要。更新時に3年分のe-Learning料金込み	H30年度藤松更新済 2019/12/3~12/14	3年間	5,400円	16,200円	21,600円	×1名
継続研修認定更新コース e-Learning	上記、認定がん専門相談員維持のため毎年受講が必要。	R元年度は～ 8月31日20時まで	-	5,400円	-	5,400円	×1名

→ 経営幹部の会議結果の議事録と、必要経費の把握が容易になり、担当者が変わっても事務局の理解もスムーズに！

部門マニュアルの整備

基本的には元々作成していた業務マニュアルを大幅改定。

前年に公開されていた「認定がん相談支援センターの認定申請書類・要件」に沿って、院内で吟味した内容を挿入した。

所蔵図書を選定やガイドライン購入など院内図書館司書と連携し、自動購入自動配架、購入書籍リスト提供など行っていただく。

部門マニュアル 改定の要点

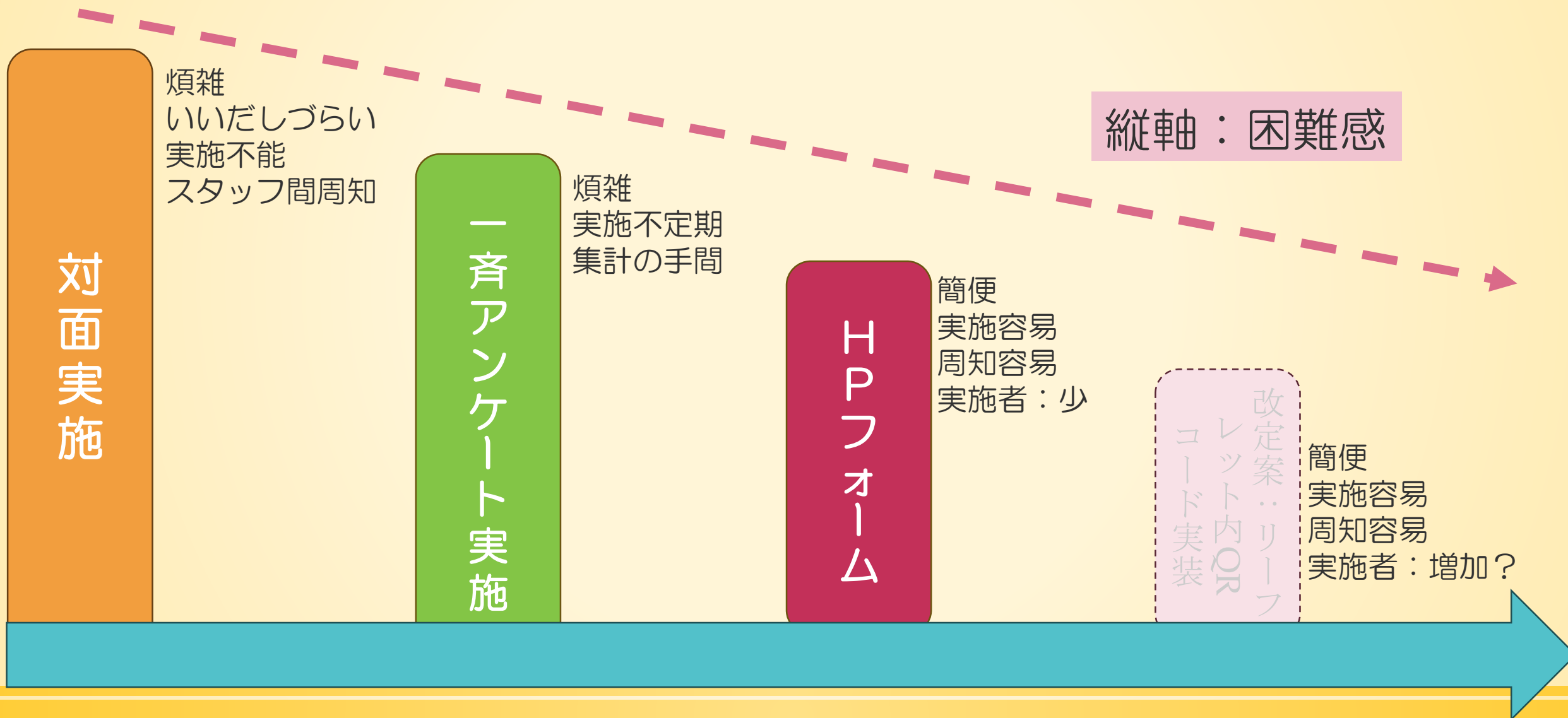
2019年は施設認定に向けマニュアルの大幅改定を実施

マニュアルの質、内容、量 いずれも大幅UP

2020年1月に認定がん相談支援センター 認定

マニュアル作成年	2014 Ver.	2019 Ver.	2021 Ver.
総ページ数	17P	21p	22P
文字数	10366文字	16145文字	18041文字
主な追加点、 改定点		利用対象（無料匿名の明記） 秘密保持、個人情報保護、 がん相談10の原則、 相談記録の管理方法について がん相談の質保証に関する取組について がん相談利用者調査について がん相談対応のモニタリング （事前準備手順、評価手順） 承認グレード評価基準 承認グレードの管理について 情報資源の一覧	オンラインがん相談の 対応手順・利用方法について、 情報資源の一覧（更新Ver.）

利用者調査の困難感を軽減する取組



利用者調査

がん相談支援センター

当院は、平成19年1月31日付で、厚生労働省より「地域がん診療連携拠点病院」の指定を受けました。これに伴い「がん相談支援センター」を開設しました。

がん相談支援センターでは、がん患者さん及びそのご家族の方が、「安心して」「納得のいく」がん治療を受けることができるようにがんに関する適切な情報提供を行うと共に、生活に関するご相談や心のケアも行っています。また、相談を行ううえで、匿名での相談にも対応しております。匿名での相談をご希望の場合には、相談の中で担当者へその旨をお伝えください。

がん相談支援センターで行われた相談内容が、患者さんやご家族の了解なく、担当医や通院先の医療機関へ伝わるとはなりません。安心して、ご相談ください。

がん相談支援センター利用者調査のお願い

がん相談支援センターでは、より良い相談を提供していくための利用者調査を実施しています。下記フォームよりご回答いただけますよう、ご協力よろしくお願いいたします。

- がん相談支援センター利用者調査フォーム

入力
フォーム

問1
がん相談支援センターを利用された方はどなたですか？
 がん患者本人 家族 その他

問2
相談されたのは、いつ頃でしょうか？
 1月 2月 3月 4月 5月 6月
 7月 8月 9月 10月 11月 12月

問3
今回の相談は、どのような方法で行いましたか？
 対面相談 電話相談 その他

問4
今回相談の対象となった患者さんが、主に治療を行っている医療機関について教えてください。
 鳥取県立中央病院 中央病院以外の鳥取県内の医療機関
 鳥取県外の医療機関 医療機関未受診

問5
今回、がん相談支援センターを利用される前から、がん相談支援センターのことを知っていましたか？
 はい いいえ

問6
がん相談支援センターを利用したきっかけは何ですか？（複数回答可）
 過去にも利用したことがある 主治医からの勧め
 主治医以外の医療者からの勧め 家族・知人からの勧め
 鳥取県立中央病院のHPをみて 鳥取県立中央病院以外のHPを見て
 たまたま相談室の前を通りがかった

問7
がん相談支援センターを利用してどの程度役に立ったと思いますか？

いました。

より良い相談を提供していくための利用者調査
をよろしくお願いいたします。

されます。
1)上にはありません。
ください。

煩雑な利用者調査を、少しでも負担少なく実施していただけるように、病院HP内のがん相談支援センターページに、がん相談支援センター利用者調査ページを設置。入力はリアルタイムに、メールでスタッフへ通知され、早期に対応策を検討可能に。医療情報部門の協力でコストフリーで導入。今後は、実施者の少なさをカバーするため、リーフレットにQRコードの実装予定。

院内外の広報（リーフレット）

がん相談支援センター スタッフからの メッセージ

医療ソーシャルワーカー

は、
医療費・生活費などの経済的な相談、自宅での療養や介護、他の病院への転院の相談など、がん治療を受けられる上でのいろいろな問題に対してご相談にのり、解決へのお手伝いをしています。
いつでもお気軽にご相談ください。

がん看護専門看護師 緩和ケア認定看護師

は、
がんの治療や症状に関する悩み、日常生活で困っていることなどのご相談に対応します。また、緩和ケアについてもご相談にのりますので、お気軽にお越しください。

臨床心理士

は、
「こころの専門家」です。病気との上手なつきあい方を見つけて、不安やつらさを和らげましょう。
病気は本人だけではなく、そのご家族にとっても大きなストレスとなります。一人で抱え込み過ぎず、ぜひご相談ください。



相談室はプライバシーの守られる個室を用意しています

開室日 月～金(祝日を除く)
時間 8:30～16:00
料金 無料
相談員 看護師、臨床心理士、
医療ソーシャルワーカーなど
相談方法 直接来室、電話など
(予約は原則不要です)
TEL 0857-32-8181(直通)

患者さん、ご家族 ほか
どなたでもご利用できます



H31.3 がん相談支援センター

がん相談 支援センター のご案内

あなたの
気がかりや不安、悩みを
お気軽に
ご相談ください。

Tottori Prefectural Central Hospital
鳥取県立中央病院

医療費

- * 検査や治療にかかる医療費を知りたい
- * 医療費の負担を減らしたい
- * 医療費が高くて支払えない
- * 高額療養費制度って？

仕事

- * がんになっても、仕事は続けたいけど…
- * 働けない間の生活は？
- * 休職と退職で迷っています
- * 傷病手当金って？
- * がんになったら解雇された

食事

- * 食事で気をつけることは？
- * 手術後の食事はどうすればいいの？
- * 食べられなくなった時はどうしたらいいの？

治療

- * どの治療を選べばいいの？
- * 標準治療ってなんのこと？
- * 他の病院で意見が聞きたい
- * がんゲノム医療って？
- * 医師の説明が難しい…
- * 民間療法でがんは治るの？

あなたの療養生活を
サポートする為に
まずは、がん相談支援センターに
ご相談下さい。
院内の各分野の専門家と協力して、
あなたを支える力になります。

つらさ

- * がんの痛みに困っています
- * モルヒネって怖い薬なの？
- * 最近気持ちが塞いでいます
- * いろいろ気になって眠れません
- * がん経験者につらさを聞いてほしい

副作用

- * 吐き気がつらい
- * 手足がしびれる
- * 口内炎がつらい
- * 脱毛は必ず起こるの？
- * ウィッグ(カツラ)を作りたい

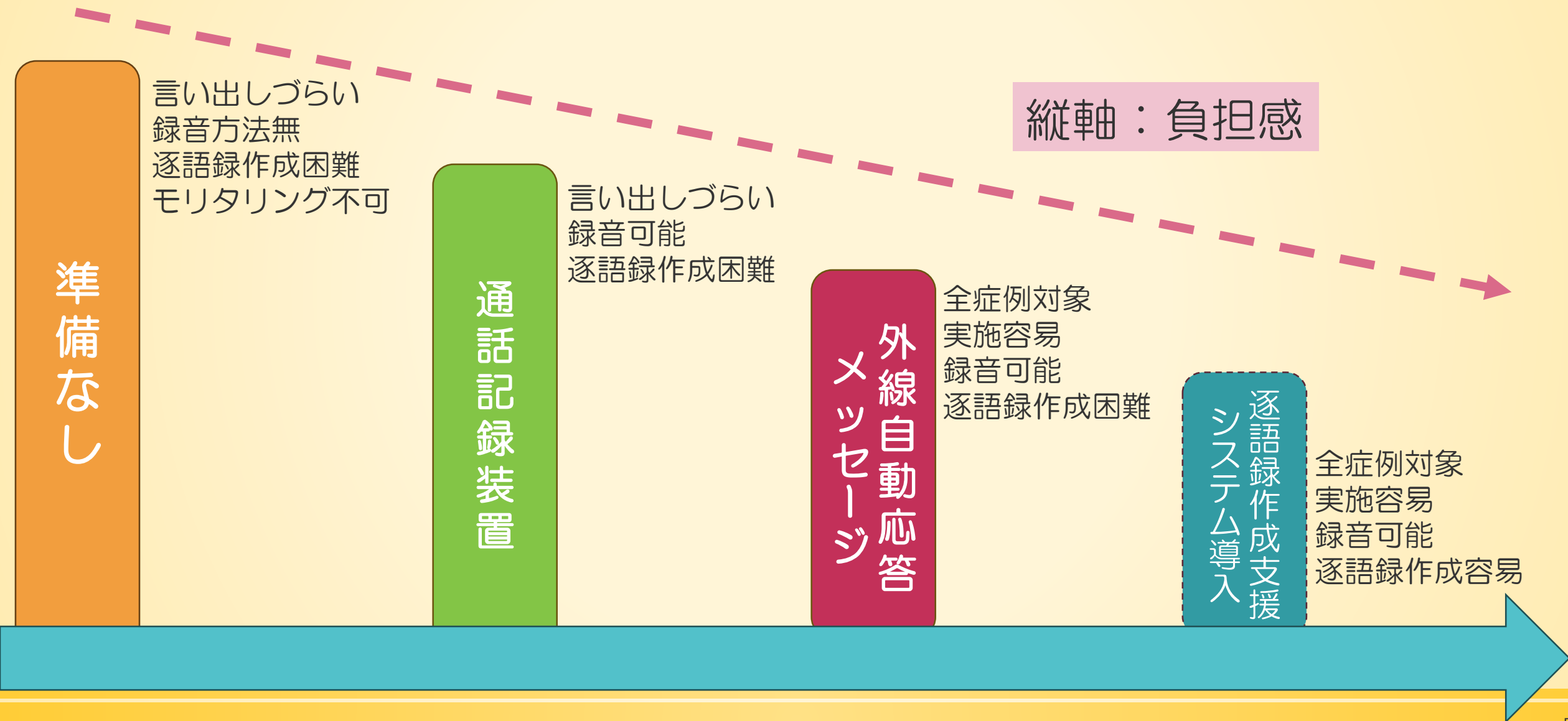
家族

- * 子供にがんを伝えるべき？
- * がん治療による将来の妊娠・出産への影響を知りたい
- * 妊娠する力を温存する方法を知りたい
- * 家族の介護はどうしよう…
- * 遺伝するがんはありますか？

療養の場所

- * 点滴や処置があっても家に帰れるの？
- * 介護保険の申請って必要？
- * 往診や訪問看護ってどんなもの？
- * 緩和ケア病棟って？

部門内モニタリングの負担感を軽減する取組



部門内モニタリング

クレーム対応目的にすでに導入済みであった、電話記録装置を活用。ただし、導入当初は録音の許可を口頭でいただくハードルがとても高い…

→すべての外線電話に関して、自動音声で電話対応品質向上のため
音声を録音させて頂く旨通知する仕様に変更！



逐語録の作成が面倒…

→有料クラウド型音声ファイル文字起こしサービスを利用することで、逐語録作成の手間の9割方を削減。他にも、Google Pixel等のスタンドアロン型リアルタイム文字起こし機能なども有用か・・・

部門内モニタリングを実施して、初めて気づくことも多々有り、部門全体の相談対応技術・サービス品質向上に非常に有用と実感

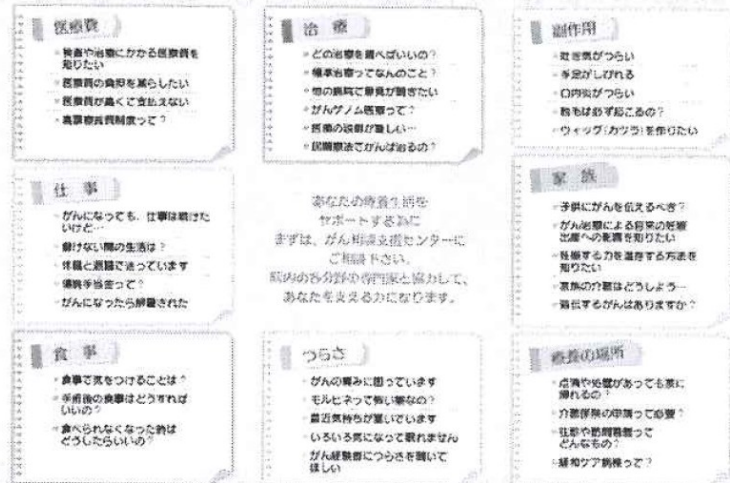
院内広報

がん相談支援センターとは、厚生労働省が指定するがん診療連携拠点病院に必ず設置しなければならない部門として、当院でも平成19年から開設されています。今年で部門開設13年目ということで、少しは皆様にも認知されてきていると幸いです。

がん相談支援センターでは、添付画像の様な非常に多岐にわたる相談内容を、通院中、入院中、当院への受診歴のあるなしに関わらず対面相談・電話相談に（予約いただけるのであればその方がありがたいですが）

予約不要でも対応しています。

院外の患者さんの相談を、匿名相談も可として無料で相談対応しているという、院内の他部門の方からみるとちょっと不思議な部門かもしれません。



ちなみに、どのくらいのがん患者さんへ関わっているかと言いますと、H30年度の年間新規介入患者数は383人（当院療養中302人、院外療養中81人）でした。のべ総相談件数は2087件でした。

数字を聞いてもわかりにくいと思うので、もう少しわかりやすく表すと、H30年度の鳥取県立中央病院のがん登録数は1016件でした。そのうち、302名に介入しているとなれば、

中央病院で療養中のがん患者・家族の約3割（29.7%）の相談支援を3名の相談員でカバーしている計算です。

これを多いとするか少ないとするかは判断が難しいですが、参考として、2014年に厚生労働省が全国で実施した「患者体験調査」では、がん診療連携拠点病院が開設しているがん相談支援センターの利用率は7.7%と報告されており、全国統計を大幅に上回る、利用（介入）率となっております。

院内スタッフのみ閲覧可能な電子カルテ上のポータルサイトに、がん相談支援センターのブログ記事を不定期掲載。がん相談スタッフの活動や対応可能な相談内容についてアピールを実施。他、毎年実施する新入職員オリエンテーション、院内がん医療講演会、緩和ケア研修会内講義等の講師を行い部門紹介。

認定がん相談支援センター取得で変化したこと

- 5年越しの部門目標であった、施設認定が取得できた
- 鳥取県がん対策推進計画における相談支援・情報提供分野のアクションプランの達成
- 鳥取県がん診療連携協議会相談支援部会で設定したPDCAサイクルにおける目標の達成
- 病院広報への貢献
- 病院長賞をいただく
- がん相談支援センターとしてのQAの強化



がん相談支援センターとしてのQAの強化

- 「つい」忘れがちな情報整備・更新作業のきっかけづくり
現況報告や指定更新を目安とすることで自然と実施する環境が作られる。
- 部門内で提供情報の評価基準を作成し、リストを作成することで、相談対応の時間短縮と相談員自身の自信につながる
- コールモニタリングに参加することで、自施設以外の部門内モニタリングを見学できる。自施設では出てこなかった意見やアドバイスをいただける。

ご清聴ありがとうございました。



鳥取県立中央病院 がん相談支援センター マニュアル



利用対象

- ・がんに関連する相談であれば、患者、家族、他院患者、未受診患者、医療従事者など特に制限はなく、無料で相談を受ける。相談にあたっては、匿名での相談も受け付けており、電話もしくは対面で相談を受ける。

6、業務内容

1) がん相談支援センター業務

- ・病態や治療法、がん診療に係る一般的な相談や情報提供について
- ・がんのセカンドオピニオンについて
- ・がん患者の療養上の相談
- ・がんゲノム医療に関する相談や情報提供
- ・がんと仕事の両立支援に関して外部機関との連携
- ・ピアサポートグループへの支援（がん患者サロン、がん患者会、AYA 世代）
- ・がん関連書籍・小冊子・リーフレットの案内や補充
- ・がん関連情報の広報活動（市民講演会開催補助など）
- ・退院在宅支援促進のためのカンファレンス
- ・各種がんセンターへの参加
- ・地域の医療機関や医療従事者に対するがん情報の収集・紹介
- ・リンパ浮腫外来（条件付きで診療報酬算定有り）
- ・がん患者指導管理料に関連する活動（条件付きで診療報酬算定有り）
- ・緩和ケア委員会への参加・運営（委員会準備、議事録作成、緩和ケアに関する各種案内）
- ・院内緩和ケアチーム活動への参加（病棟ラウンド、症例カンファレンス、緩和ケア提供）
- ・緩和ケア外来の補助
- ・緩和ケア対象者の往診の補助
- ・院内スタッフ教育（がん看護基礎コース研修、緩和ケアコース研修、勉強会講師）
- ・がん関連情報の広報活動
- ・研究や活動報告、研究指導

7、秘密保持

がん相談支援センターで行われる相談は、原則他医療関係スタッフ（主治医や看護師その他医療関係者含）であっても、相談内容が相談支援センター外に漏れることがないように、最新の注意を持って対応する必要がある。ただし、生命の危険が生じる場合や今後の治療方針に多岐に影響をあたえるような相談であった場合に限り、患者・家族への了解を頂いた上で、必要最小限の情報を医療者間で共有することが有る。

8、個人情報保護

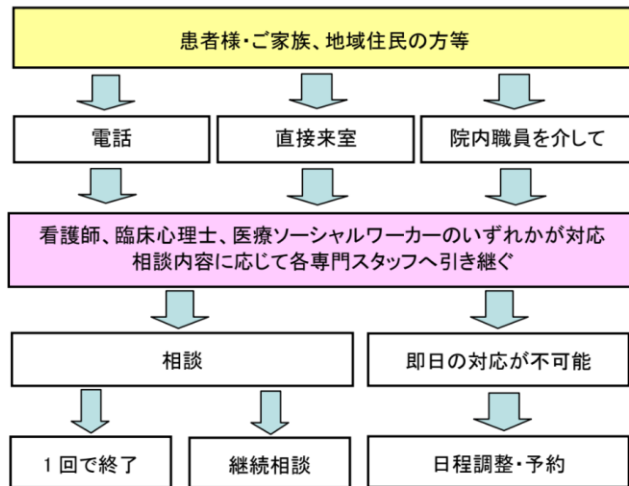
がん相談支援センターでは、がんに関する高度な個人情報を扱うため、地域の皆様に安心、安全ながん相談を提供するために万全を期すとともに、患者の個人情報について、「個人情報保護法」、「鳥取県個人情報保護条例」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な管理のためのガイドライン」を遵守し、その精神に沿い適正な取り扱いを行う。なお、相談で知り得た内容については、がん相談支援センタースタッフのみが利用する、電子カルテとは独立した相談記録用データベースに記録を行う。データベースはパスワードで保護されており、パスワードはがん相談員のみが開示・共有されている。

1、がん相談業務

がん相談支援センター（以下、支援センター）は、がん患者およびその家族等が、「安心して」「納得のいく」がん治療を受けることができるようがんに関する適切な情報提供を行うと共に、社会的・心理的な支援を行うことを目的とする。また、相談に関しては、自施設療養中・他施設療養中・医療機関への受診無しなどの状況にかかわらず、相談対応を行なうものとする。相談は、匿名での相談も可能であり、主に電話と対面での相談を行う。また、がん相談支援センターで行われた相談は、患者さんやご家族の了解なく、担当医や通院先の医療機関へ情報提供することの無いよう個人情報の保護には一層の配慮を行なうものとする。しかしながら、昨今のCOVID-19の世界的流行により、対面での匿名相談においては、その後の相談者の追跡等を行うことができず、感染対策における問題点が残るため、COVID-19流行下においてのみ、感染等に関する連絡等の手段においてのみ使用を行う目的を明示したうえで、面談で実施する相談者の匿名相談を一部制限し、氏名と連絡先の聞き取りを行わせていただく。従来どおり、TEL相談や新たに開始したオンライン相談においては、従前の対応通り匿名相談も受け入れ可能な体制を維持する。

1、相談受付からの流れ

相談受付までのフローチャート



1) あたらしい相談方法としてのオンライン相談

従来、がん相談支援センターでは、対面相談を中心に、希望者に関しては、直通の電話番号（0857-32-8181）にご連絡いただく形で、電話相談を行っている。いずれの相談形式であっても、相談料は無料となっており、当院通院中の患者さん・ご家族のみならず他医療機関での療養中や地域で病気の不安を抱えている方を含め幅広い方をがん相談の対象としている。また、相談にあたっては、ご希望の方は匿名での相談も可能となっている。

昨今の新型コロナウイルス感染症の流行下においては、従来のような対面での相談に対して括

を感じられる方も一定数おられると予想され、そのような方には電話相談を推奨している。電話相談では、気軽に相談が可能な反面、電話料金に関しては相談者のご負担が必要である。また、電話での相談では、相談者の理解促進や医学的根拠のある質の高い情報の提供を行うために、各種パンフレットや診療ガイドライン、一部ウェブサイトなどを利用することが難しく、相談者の理解を十分に深めていただくことが難しい場面も多くみられる。また、原則1名との相談にしか対応できず、複数名が同時に相談したい場合には、同じ内容であっても個別に複数回の相談を受けざるを得ない。今回、新たに開始する「オンラインがん相談」では、従来の電話相談では難しかった、相談者の表情を直接確認しながら、様々な情報提供資料を直接確認していただくことで、相談者の理解を促し、さらに相談に必要な経費の軽減にもつながるものと期待している。さらには、同時複数名の相談にも対応可能であるため、患者さんご家族といった、対面相談でよくみられるような相談対象に、一度の相談で対応が可能となる。

2) 対応可能な内容

医師による検査や診察といった診療を行うものではない。あくまで、がん相談員による一般的な医療情報の提供を実施。相談内容は幅広い内容へ対応可能。具体的には、がん相談支援センターリーフレット（HPリンクor画像）を参考としていただく。

3) 方法

当院が実施する、「オンラインがん相談」では、以下のソフトウェアを用いた、オンラインがん相談を実施する。

- ・使用ソフトウェア Cisco Webex（有料アカウント）を使用。

相談までに、相談希望者すべての利用端末（スマートフォンやPC、タブレット端末）に専用アプリケーションをインストールする、相談に適したネット回線環境を用意するなど、相談者ご自身で環境を整えておいていただく。複数名での相談をご希望の方は、後ほど当院より送付させていただきます。相談用アドレスと一緒に相談をご希望される方に「ご自身で」メールを転送いただくなど、アナウンスを行う。なお、オンラインがん相談では、オンライン相談における事前準備や当日の技術的サポートは一切行わないこととする。

相談希望日の3営業日前（*3日前ではありません）までに、当院がん相談支援センターHP内におけるオンラインがん相談申込みフォーム（HPリンク）において、必要事項をご記入いただき、返信を配信。土日祝日などの非営業日や開室時間外の申し込みの場合には、返信までに時間をいただく可能性あり。また、業務状況によってはご希望日の相談をお受けできない可能性があるため、あらかじめ、ご了承いただけるようにHPへ記載を行っている。

4) 申し込みフォーム

相談用メールアドレス（必須）

電話番号（必須）

お名前（匿名も可）

相談希望日時：

（平日の9：00～16：00までを相談開始時間として受け付けています。土日祝日や受付時間外の相談をお受けすることはできません。）

5) 相談概要

（ごく簡単に、相談の概要を申し込み時点で聴取しているため、内容によっては事前準備の資料の参考とすること）

例1：現在地域の医療機関で胃がんで療養中。一般的な医療情報やセカンドオピニオンの方法などについて相談したい。

例2：現在、がん治療中だがもうすぐ保険診療内で実施できる治療選択肢がなくなると聞いている。最近話題のがんゲノム医療などについて話を聞きたい。

例3：保険外の補完代替療法に興味があるが、中立的な立場で相談できる場所がないため、意見を聞きたい。

事例 8：がんの化学療法の治療費が気になる。また、現在の抗がん剤が適正なのか聞きたい。

- ・ 使用頻度の高いレジメンについては、「がん治療費.COM」「SAWAI ONCOLOGY」などのHPを参考に回答。その他の、個別のレジメンに関しては、薬価を元に個別計算する。
- ・ 検索困難な場合は医事部門に連絡をとり、確認して患者に伝えた。
- ・ 抗がん剤の選択についての疑問は、診療ガイドラインを参考に標準治療で実施されているレジメンなどに関して可能な範囲で回答するが、最終的には担当医と相談するように伝えた。
- ・ 院外の専門医師の意見を参考にしたい場合には、セカンドオピニオンについても提案した。

5、相談記録について

がん相談支援センターで対応を行った相談は全て後に記載する相談記録への記載を行なう。なお、当院の患者IDを有する患者の相談に関しても、原則電子カルテへの相談内容の記載は行わない。一方、生命や今後の意思決定に重要な影響を与える相談内容に関しては、患者・家族の同意を得た上で医療者間での情報共有を限定的に行なうものとする。匿名もしくは院外からの相談に関しては、原則相談記録のみの記録に留める。院内相談同様に、生命に関わるような重要事項については、患者・家族の同意を得た上で療養先の医療者との情報共有を行なうが、その際にも個人情報取扱には最新の注意を払って対応を行なうものとする。

相談内容は、相談記録としてMicrosoft Accessにて作成した「新がん相談支援センター相談記録DB」ファイルに入力すること。本DBは、がん相談支援センター専従職員のみアクセスすることが可能であり、その相談内容は電子カルテ等の院内システムとは切り離された独立した運用を行っている。閲覧・入力共にパスワードを入力しなければならない。人事異動等で、スタッフの入れ替わりが起こった際には、口頭でパスワードを伝えることと、マニュアル中には記載しない。

入力された情報を元に、毎月の活動報告統計を作成し、月ごとに活動の振り返りを行なう。

6、がん相談の質保証に関する取組について

業務統計について

がん相談支援センターでは、その活動を客観的に評価していくために、毎月の活動状況について、活動内容を作成することとする。月ごとの新規継続、院内・院外患者の内訳やセカンドオピニオン、就労相談、リンパ浮腫指導、IC同席活動などに関しては、数値として統計を行なう。また、がん相談支援センターでは、日常のがん相談業務以外にも、教育研修、研究指導、学術活動など多面的な過渡期を行っているため、それらの活動に関しては、その内訳も含めて活動報告を作成するものとする。また、毎月の業務統計とは別で、年間の活動に関する年報を作成する。年報では、数字上の業務統計のみならず、相談の状況や疾患別の相談数、診療科による介入患者の割合など様々な側面から年間の活動を振り返り、今後の活動の改善につながるPDCAサイクルを意識した詳細なレポートの作成を行なう。それを元に、次年度のがん相談支援センターの活動の計画などを行っていく。

がん相談利用者調査について

がん相談支援センターでは、質の高いがん相談支援を行いために、別途定めるモニタリングに加えて、利用者調査を実施している。初回がん相談支援センター利用者には、HP上に掲載している利用者アンケート調査に関して情報提供を行ない、任意でアンケートへの開頭を行っていただくシステムを構築している。ホームページより入力したアンケート結果はリアルタイムに全ての相談員へメール通知される。改善が必要な結果に関しては、その都度部門内ミーティングを行い、今後のがん相談支援の質の向上に務める。

がん相談対応のモニタリング

がん相談対応の質の維持向上を行なうために、がん相談支援センターでは定期的な部門内モニタリングを行なうこととする。モニタリング実施対象者は、がん相談支援センターの全ての相談員が対象となり、開催頻度の目安として、3ヶ月に1回程度を目安に実施する。

例 5月：A相談員、8月：B相談員、11月：C相談員、2月：A相談員…

事例提供者の事前準備手順

当院では、令和2年3月18日（水）午前10時からすべての外線電話に対して、以下のメッセージを自動音声として流し、電話交換手が応答する前もしくは、部門直通電話につながる前に次のメッセージが流れる。

「鳥取県立中央病院です。対応品質向上のため、この通話を録音させていただきます。予めご了承ください。」

さらに、事例提供者は相談者へがん相談対応の質の向上に利用するために、部門内のみで実施する部門内モニタリングについて相談者に説明を行い、同意を得る。なお、録音にあたって、目的外使用をしないこと、同意の有無で相談対応の質が変わらないこと、一度行った同意の撤回も可能であることを説明する。

事例提出者は、部門内モニタリング実施日までに録音した音声を中心に、活発なディスカッションを行なうための逐語録を作成する。

がん相談対応評価表を用いて評価

事例提出者は、モニタリング参加者分の逐語録と評価表を準備し、参加者に配布する。事例提供者以外の参加者の中から、ディスカッションの進行役を決める。進行役は、評価表を用いて評価を行う目的、ディスカッション上のルールを参加者全員が十分に認識できるように導入を行う。はじめに、事前に用意した音声データを参加者全員で聞く。音声聴取終了後、参加者が各自評価表を記入するための時間をとる。ディスカッションを始めるにあたり、この事例を取り上げた理由や特に学びたい点などを事例提供者から話す。相談の第一印象、全体的な印象を参加者が話すよう進行役が促す。評価表に示されている各項目・観点について、良かった点や、さらに良い対応とするための代替案を話し合う。評点をきっかけに話し合いをすすめるが、意見を一致させる必要はなく、そのように評価した理由を共有する。ディスカッションを踏まえて、今後、組織として取り組んでいくべきことを参加者全員で検討する。ディスカッションを通して得られた学び、今後自身の相談に活かしていきたいと思うことを参加者全員で話し合う。最後に、事例提供者の感想を述べてもらいモニタリング終了とする。

一連の経過については、「がん相談対応評価表を用いた部門内モニタリングの報告様式」にまとめ、評価表とともに鍵付きのキャビネットへ収納する。モニタリング終了後は、音声データと逐語録を破棄する。

情報提供資料の承認グレードの管理について

がん相談支援に使用する情報提供資料については、継続してがん相談支援センター所蔵として、別添の「鳥取県立中央病院がん相談支援センター情報提供資料（書籍）一覧」にて管理を行っている。また、情報提供に使用する資料に関しては、別途定める承認基準に応じて、がん相談支援センター内で承認グレードを決定し、承認グレードに応じた情報提供の取扱を行なう。承認グレードの決定手順としては、新たな情報提供資料を購入した際に、都度評価を行うものとする。また、一度承認した情報提供資料が古い情報になっていることもありえるため、年度終了後に作成する年報に合わせて、過去に承認した情報提供資料の再評価をおこなうこととする。

相談部門の評価基準

－がん相談支援センターの提供情報の評価基準－

承認 グレード	書籍情報の例	対応
1	学会が出版している診療ガイドラインなど	注釈無しで出典を伝えることが可能
2	学会が出版している診療の手引や患者向けQ&A	注釈付きで出典を伝える
3	相談者のニーズに合致した役立ち情報	相談者のニーズに合致した役立つ情報。ガイドライン等での代用が難しく、出典を伝えるか否か相談員が判断。

承認 グレード	インターネットサイトの例	対応
1	学会公式サイト、MINDS、がん情報サービス	注釈無しで出典を伝えることが可能
2	NCCNガイドライン日本語版、JAPIC、骨髄バンク	注釈付きで出典を伝える。唯一性の高い情報
3	HONコード取得サイト、相談において特に有用なサイト	相談者のニーズに合致した役立つ情報。ガイドライン等での代用が難しく、出典を伝えるか否か相談員が判断。

提供医療情報源（2023年5月時点）

- 相談支援センターの評価基準をもとに、提供医療情報源をリスト化し、マニュアル内に整備。
- 各相談員へリストの配布。

承認グレード	書籍タイトル	著者	出版社	発行年
3	ディグニティセラピーのすすめ：大切な人に手紙を書こう	小森康永、H.M.チョチノフ 著	金剛出版	2011
	快適ストーマ生活：日常のお手入れから旅行まで	松浦信子、山田陽子 著	医学書院	2012
	ディグニティセラピー：最後の言葉、最後の日々	H.M.チョチノフ 著；小森康永、奥野光 訳	北大路書房	2013
	がん経験者のための就活ブック サバイバーズ・ハローワーク	HOPEプロジェクト、CSRプロジェクト 編	合同出版	2015
	患者さんと家族のための放射線治療Q&A 2015年版	日本放射線腫瘍学会 編	金原出版	2015
1	膀胱癌診療ガイドライン。2015年版	日本泌尿器科学会 編	医学図書出版	2015
3	がん研有明病院の胃がん治療に向きあう食事：術前術後の不安を解消します!	比企直樹 // 監修：中濱孝志、望月宏美 // 食事指導：熊谷厚志 // 医療解説	女子栄養大学出版部	2015
3	がん研有明病院の大腸がん治療に向きあう食事：術前術後の疑問に答えます!	比企直樹 // 監修：高木久美 // 食事指導：小西毅 // 医療解説：松浦信子 // ストーマケア	女子栄養大学出版部	2015
1	がん患者の呼吸器症状の緩和に関するガイドライン。2016年版	日本緩和医療学会緩和医療ガイドライン委員会 編	金原出版	2016
1	がん患者の泌尿器症状の緩和に関するガイドライン。2016年版	日本緩和医療学会緩和医療ガイドライン委員会 編	金原出版	2016
2	がんの補充代替療法クリニカル・エビデンス。2016年版	日本緩和医療学会緩和医療ガイドライン委員会 編	金原出版	2016
1	患者さんとご家族のための子宮頸がん・子宮体がん・卵巣がん治療ガイドライン 第2版	日本婦人科腫瘍学会 編	金原出版	2016
1	小児がん診療ガイドライン。2016年版	日本小児血液・がん学会 編	金原出版	2016
1	EBMの手法による 肺癌診療ガイドライン 2016年版 第4版	日本肺癌学会 編	金原出版	2016
1	前立腺癌診療ガイドライン。2016年版	日本泌尿器科学会 編	メディカルレビュー社	2016
3	そのまま使える 緩和ケア患者説明ガイド(プロフェッショナルがんナースング 2017年春季増刊号)	大坂 巖 // 編著	メディカ出版	2017
2	患者さんと家族のためのがんの痛み治療ガイド 増補版	日本緩和医療学会ガイドライン統括委員会 編	金原出版	2017
1	腎癌診療ガイドライン。2017年版	日本泌尿器科学会 編	金原出版	2017
1	小児・思春期・若年がん患者の妊孕性温存に関する診療ガイドライン。2017年版	日本癌治療学会 編	金原出版	2017
2	乳がん患者の妊娠・出産と生殖医療に関する診療の手引き。2017年版	日本がん・生殖医療学会 編	金原出版	2017
3	がん研有明病院の口とどののがん治療に向きあう食事	比企直樹 監修：佐々木徹 編、医療解説：小泉雄 医療解説：伊沢由紀子、川名加織 食事指導：富塚健 口腔ケア指導：鶴沼静香、豊田生子 リハビリ指導	女子栄養大学出版部	2017
2	がん緩和ケアガイドブック 新版	日本医師会 // 監修	青海社	2017
3	臨床で活かすがん患者のアピアランスケア	野澤桂子、藤間隼子 編	南山堂	2017
3	がんの親をもつ子どもたちをサポートする本：親のがん、家族の一大事を経験する子どもたちと伴走するために	有賀悦子、南川雅子	青海社	2017
3	がんの治療と暮らしのサポート実践ガイド：通院・在宅治療の継続を支える	キャンサーリボンズ 編	エス・エム・エス	2017
1	発熱性好中球減少症(FN)診療ガイドライン：がん薬物療法時の感染対策 改訂第2版	日本臨床腫瘍学会 編	南江堂	2017
1	がん患者の消化器症状の緩和に関するガイドライン。2017年版	日本緩和医療学会緩和医療ガイドライン作成委員会 編	金原出版	2017
2	がん薬物療法に伴う末梢神経障害マネジメントの手引き 2017年版 (JASCCがん支持医療ガイドシリーズ)	日本がんサポーターティファ学会 編	金原出版	2017
1	リンパ浮腫診療ガイドライン 2018年版	日本リンパ浮腫学会 編	金原出版	2018
1	胃癌治療ガイドライン：医師用 第5版	日本胃癌学会 編	金原出版	2018
3	がんになった親が子どもにしてあげられること	大沢かおり	ポプラ社	2018
2	がん薬物療法に伴う皮膚障害アトラス&マネジメント	日本がんサポーターティファ学会 編	金原出版	2018
1	子宮体がん治療ガイドライン2018年版	日本婦人科腫瘍学会 編	金原出版	2018
2	がん患者の治療抵抗性の苦痛と鎮静に関する基本的な考え方の手引き 2018年版	日本緩和医療学会ガイドライン統括委員会 編	金原出版	2018
1	小児・AYA世代の腫瘍に対する陽子線治療診療ガイドライン 2019年版	日本放射線腫瘍学会、日本小児血液・がん学会 編	金原出版	2019
3	がん治療を苦痛なく続けるための支持・緩和医療：ここからたを案にして自分らしさをとりどす	高橋孝郎、小島真奈美、藤堂真紀、加藤真吾、大西秀樹 著	ライフサイエンス出版	2019
1	がんのリハビリテーション診療ガイドライン	日本リハビリテーション医学会がんのリハビリテーション診療ガイドライン改訂委員会 編	金原出版	2019
3	自動家系図作成ソフト「tree」で学ぶ臨床遺伝学：遺伝診療からゲノムコホート研究まで	福島明宗 監修 徳富智明 編	中外医学社	2016
3	ここが知りたかった緩和ケア	余宮きのみ 著	南江堂	2019
1	高齢者のがん薬物療法ガイドライン	日本臨床腫瘍学会、日本癌治療学会 編	南江堂	2019
1	膵・消化管神経内分泌腫瘍(NEN)診療ガイドライン 2019年	日本神経内分泌腫瘍研究会(JNETS)膵・消化管神経内分泌腫瘍診療ガイドライン第2版作成委員会 編	金原出版	2019
1	成人・小児進行固形がんにおける臓器横断的ゲノム診療のガイドライン	日本癌治療学会、日本臨床腫瘍学会 編	金原出版	2019
1	膀胱癌診療ガイドライン 2019年版	日本泌尿器科学会 編	医学図書出版	2019
2	患者さんのための肺がんガイドブック：悪性胸膜中皮腫・胸腺腫を含む 2019年版	日本肺癌学会 編	金原出版	2019
3	ヘルスケアプロバイダーのためのがん・生殖医療：イラストとQ&Aでわかる患者・家族説明にそのまま使える	鈴木直、高井泰、野澤美江子、渡邊知映 編	メディカ出版	2019
1	原発不明がん診療ガイドライン	日本臨床腫瘍学会 編	南江堂	2018
3	快適ストーマ生活：日常のお手入れから旅行まで	松浦信子、山田陽子 著	医学書院	2019
1	エビデンスに基づいた胆道癌診療ガイドライン	日本肝胆膵外科学会胆道癌診療ガイドライン作成委員会 編	医学図書出版	2019
1	がん疼痛の薬物療法に関するガイドライン 2020年版	日本緩和医療学会ガイドライン統括委員会 編	金原出版	2020
1	遺伝性大腸癌診療ガイドライン。2020年版	大腸癌研究会 編	金原出版	2020
1	卵巣がん・卵管癌・腹膜癌治療ガイドライン 2020年版	日本婦人科腫瘍学会 編	金原出版	2020
1	患者さんと家族のための放射線治療Q&A 2020年版	日本放射線腫瘍学会 編	金原出版	2020
1	よくわかるがん免疫療法ガイドブック：患者さんとご家族のために	日本バイオセラピー学会作成ワーキンググループ 編 厚労科研「科学的根拠に基づいたがん免疫療法の評価とPublicity」班 監修	金原出版	2020
3	AYA世代がんサポートガイド：医療従事者が知っておきたい	平成27-29年度厚生労働科学研究費補助金(がん対策推進総合研究事業)「総合的な思春期・若年成人(AYA)世代のがん対策のあり方に関する研究」班 編	金原出版	2018
1	肝内胆管癌診療ガイドライン 2021年版	日本肝癌研究会	金原出版	2021
1	成人・青年における薬物療法・放射線治療によるがん疼痛マネジメント：WHOガイドライン	木澤義之、塩川満、鈴木聡 監訳	金原出版	2020
1	患者・市民・医療者をつなぐがん診療ガイドライン2019の解説	日本腫瘍学会癌診療ガイドライン改訂委員会 編	金原出版	2020

承認 グレード	書籍タイトル	著者	出版社	発行年
1	軟部腫瘍診療ガイドライン 2020	日本整形外科学会 監修 日本整形外科学会診療ガイドライン委員会軟部腫瘍診療ガイドライン策定委員会 編集	南江堂	2020
1	肝癌診療ガイドライン 2021年版	日本肝臓学会 編	金原出版	2021
1	大腸癌治療ガイドライン：医師用 2022年版	大腸癌研究会 編	金原出版	2022
1	患者さんのための大腸癌治療ガイドライン：大腸癌について知りたい人のために大腸癌の治療を受ける人のために 2022年版	大腸癌研究会 編	金原出版	2022
1	GIST診療ガイドライン(GIST)	日本癌治療学会 編	金原出版	2022
1	脳腫瘍診療ガイドライン 2022年版	日本脳腫瘍学会 編集 日本脳神経外科学会 監修	金原出版	2022
1	頭頸部癌診療ガイドライン 2022年版	日本頭頸部癌学会 編	金原出版	2022
1	がん患者におけるせん妄ガイドライン 2022年版	日本サイコオンコロジー学会、日本がんサポーターケア学会 編集	金原出版	2022
1	子宮頸癌治療ガイドライン 2022年版	日本婦人科腫瘍学会 編	金原出版	2022
1	乳癌診療ガイドライン 2 疫学・診断編	日本乳癌学会 編	金原出版	2022
1	乳癌診療ガイドライン 1 治療編	日本乳癌学会 編	金原出版	2022
1	遺族ケアガイドライン：がん等の身体疾患によって重要他者を失った遺族が経験する精神心理的苦痛の診療とケアに関するガイドライン 2022年版	日本サイコオンコロジー学会、日本がんサポーターケア学会 編集	金原出版	2022
1	科学的根拠に基づく皮膚悪性腫瘍診療ガイドライン	日本皮膚科学会、日本皮膚悪性腫瘍学会 編	金原出版	2022
1	がん医療における患者-医療者間のコミュニケーションガイドライン 2022年版	日本サイコオンコロジー学会、日本がんサポーターケア学会 編集	金原出版	2022
1	膀胱癌診療ガイドライン 2022年版	日本膀胱学会膀胱癌診療ガイドライン改訂委員会 編	金原出版	2022
1	食道癌診療ガイドライン 2022年版	日本食道学会 編	金原出版	2022
1	遺伝性乳がん卵巣がんを知らう！：みんなのためのガイドブック 2022年版	厚労科研「ゲノム情報を活用した遺伝性腫瘍の先制的医療提供体制の整備に関する研究」班、日本遺伝性乳癌卵巣癌総合診療制度機構 編	金原出版	2022
1	乳癌患者の妊娠・出産と生殖医療に関する診療ガイドライン 2021年版	日本がん・生殖医療学会 編	金原出版	2021
1	原発性悪性骨腫瘍診療ガイドライン 2022	日本整形外科学会 監修 日本整形外科学会診療ガイドライン委員会、原発性悪性骨腫瘍診療ガイドライン策定委員会 編集	南江堂	2022
1	がん治療におけるアピアランスケアガイドライン 2021年版	日本がんサポーターケア学会 編	金原出版	2021
1	遺伝性乳癌卵巣癌(HBOC)診療ガイドライン 2021年版	日本遺伝性乳癌卵巣癌総合診療制度機構 編	金原出版	2021
1	肺癌診療ガイドライン：悪性胸膜中皮腫・胸腺腫を含む。2022年版	日本肺癌学会 編	金原出版	2022
3	がん診療レジデントマニュアル	国立がん研究センター内科レジデント 編	医学書院	2022
1	患者さんのための乳がん診療ガイドライン 2023年版	日本乳癌学会 編	金原出版	2023
1	患者さんのための胃がん治療ガイドライン 2023年版 第3版	日本胃癌学会 編	金原出版	2023
1	がん免疫療法ガイドライン 第3版	日本臨床腫瘍学会	金原出版	2023
1	Onco-cardiologyガイドライン	日本臨床腫瘍学会、日本腫瘍循環器学会 編集	南江堂	2023

承認 グレード	インターネットサイト
1	国立がん研究センターがん情報サービス
2	国立がん研究センター希少がんセンター希少がんホットライン
2	静岡県立がんセンター冊子(PDF)・電子書籍・動画・リンク一覧
2	全がん協加盟施設の生存率共同調査 KapWeb
3	認定NPO法人キヤンサーネットジャパン
3	認定NPO法人 ゴールドリボン・ネットワーク
3	オンコロ
3	グループ・ネクサス・ジャパン
3	病院情報局DPC全国集計
1	臨床研究等提出・公開システム
2	がんゲノム情報管理センター
3	サバイバーシップ
2	鳥取県健康対策協議会
2	とりがんねっと-鳥取県がん診療連携協議会-
1	Minds ガイドラインライブラリ
1	NCCNガイドライン日本語版
1	2022年度版乳癌診療ガイドラインWEB版
1	『GIST診療ガイドライン 2022 年4月改訂 第4版』Web版
1	造血器腫瘍診療ガイドライン WEB(2018年版補訂版)
1	肺癌診療ガイドライン—悪性胸膜中皮腫・胸腺腫瘍含む 2022年版
2	がん対策研究所 予防関連プロジェクト
2	日本骨髄バンク
3	サワイオンコロジー レジメン紹介&薬価計算
3	がん治療費.com
1	院内がん登録 全国集計 結果閲覧システム



認定がん相談支援センター

パネルディスカッション 「取ってよかった?! 認定センター」

認定事務局 志賀

市立豊中病院（2022年更新） 宮本さん

加古川中央市民病院（2022年新規） 出口さん

JCHO九州病院（2021年更新） 三好さん

本日のパネリスト

市立豊中病院

SW 宮本美和さん

認定取得のきっかけ

相談件数だけではなく
がん相談の質の高さを客観的にアピールする方法として
センター長自ら取得を強く押し進めてくれました。

加古川中央市民病院

看護師 出口直子さん

認定取得のきっかけ

当時病院が高度型の取得を目指していたため、
緩和ケアと同様にがん相談の質も向上する目的で
取得しました。

JCHO九州病院

看護師 三好典子さん

認定取得のきっかけ

拠点病院を取得後がん医療の強化を加速するにあたり、
他のがん相談との差別化を図り、スタッフのモチベー
ションを維持・向上することを目的に取得しました。

司会

認定事務局

看護師 志賀

ディスカッション

1

認定申請準備や認定取得によって、**院内**にどんな**よい変化**があった？

2

認定申請準備や認定取得によって、**がん相談支援センター**や**相談員**、**相談対応**にどんな**よい変化**があった？

3

認定取得に向けて**病院の理解を得るために**、どんな**工夫・取り組み**をした？
時間の確保や費用など**組織の協力**が得られるか心配...





相談員が感じている
**取ってよかった！
認定センター**



認定センター取っています！
認定センターに必要です！



病院にとって…

- 全国でも数少ない「認定センター」であることを**ブランド**と捉えてもらっている。
- 他の病院との差別化、**がん医療や質の高いがん相談**を推進しているという**病院のアピール**になる。

がん相談支援センターにとって…

- **相談員の確保、予算確保**を「**認定要件を満たすため**」という理由で病院に要求しやすくなった。
- 認定センターの要件を各相談員が共通の基準と認識しているため、がん相談支援センターの**相談員全員が同じ姿勢で相談業務にあたる**ことができる。
- 「認定センターであること」が自分たちの相談の質に**自信**をもたらし、対外的にも胸を張れる。
- 認定センターの要件を満たす活動は、**よりよい相談環境や相談対応を模索し、改善することであり、自然とPDCAサイクル**をまわしていると実感する。



相談員にとって…

- 相談環境（承認情報や内規）を整備する活動によって、自分が相談員個人として相談を受けているのではなく、**組織に守られて相談を行っているという安心感**を感じることができる。
- NCCから受けるフィードバックが、改善点だけでなく、良い点も評価してもらえるため、**肯定感や達成感、安心感**を高めてくれる。



認定がん相談支援センターに関する情報はこちら

認定がん相談支援センター：

https://www.ncc.go.jp/jp/icc/cancer-info/project/certification/nintei_c/index.html

2. 2024年度認定がん相談支援センター 申請手続きについて

募集要項をご確認のうえ、申請してください。

募集開始：2024年4月1日

受付締切：2024年5月31日 注：当日消印有効

募集要項

- [2024年度募集 募集要項（申請区分：新規・更新）、別紙1から4（第1版,2023年10月23日）](#)（PDF：2072KB）

申請様式

- [2024年度募集 申請様式（申請区分：新規、更新、活動報告）](#)（第1版,2023年10月23日）（Excel：115KB）
- [別紙4：国立がん研究センターがん対策研究所「がん相談対応評価表」（2023年度修正版）](#)（EXCEL：65KB）

参考資料

本日の内容の詳細を確認する場合は、
募集要項をご覧ください。

お問い合わせ

認定がん相談支援センター認定事務局
cisep-office@ml.res.ncc.go.jp