

## A. 研究目的

適切ながん情報提供のためには、患者・家族・国民の情報ニーズを把握することが必須であるが、諸外国ではがん情報のニーズ研究や情報提供の評価に関する研究が多数行われているものの、日本においてはほとんど行われていない現状がある<sup>1)</sup>。世界各国には、公的および民営による大規模ながん情報サービスが存在し、そのデータを利用して、相談の評価や、患者・家族のニーズ研究を行い、適切な情報支援活動につなげている<sup>2-13)</sup>。日本でもがん相談窓口は多数があるが、小規模であったり、営利団体が運営している場合も多く、データ利用が限られ相談の評価やニーズ把握は十分行われていない現状がある。また、相談員教育も十分にされていない場合が多く、その場合は、その相談上で患者・家族のニーズを引き出すことが出来ない場合もある。

本研究班はNPO法人日本臨床研究支援ユニット(J-CRSU)と協働のもと、2008年6月16日に「がん電話情報センター」を立ち上げ、研究班は、がん情報・がん関連情報の作成、Quality Management、相談員、医療スタッフ用の支援プログラムの開発、プロモーション効果の判定・評価等を担当し、JCRSUは相談員の育成、および電話相談の運営を行うこととした。そこで、本分担研究では、電話相談における情報ニーズと、電話相談の有効性について検討することを目的に、Quality Management、及び相談員用の支援プログラムを検討する。本年度は、情報のニーズや有効性を検討するために必要な、質の高い電話相談を実践するための方策について明らかにすることとし、1. がん患者・家族からの電話による相談事例

から、がんに関する情報や支援に関するニーズの状況を明らかにする、2. がん情報提供時の質に関する要因を明らかにし、質の評価ツールを作成する、3. 質の高い相談を行うための相談員教育カリキュラム、および手引きの改訂を行ったので報告する。

## B. 研究方法

### 1. がんに関する情報や支援に関する相談状況

「がん電話情報センター」に寄せられた2008年6月の電話相談開始日から2月末日までに相談のあった全事例(554事例)を対象とした。分析は相談終了後に記録される相談受付票を用い、以下の項目に対し記述統計量を算出した。

分析項目：1) 相談者の属性(年齢、性別、続柄、がんの種類)、2) 相談状況(対応時間、相談内容【検査、治療、症状・副作用・後遺症、ドナー、セカンドオピニオン、治療実績、受診方法、入院・入院生活、転院、医療機関の紹介、ホスピス・緩和ケア、検診、在宅医療、食事・栄養、介護・看護・養育、社会生活、医療費・生活費、補完代替療法、漠然とした不安、告知、医療者との関係、家族との関係、その他の人間関係、患者会・家族会等】)。

以上の項目の度数分布から相談者や相談内容の特徴を明らかにし、相談ニーズの大枠を捉えた。

### 2. がん情報提供時の質に関する要因の検討、および質の評価ツールの作成

「がん電話情報センター」の相談事例から、相談時間、がん種、相談内容、対応している相談員の経験等から目的に合わせて

### 対象事例を選ぶ目的別サンプリング

(purposive sampling)<sup>14)</sup>を行い、17事例を抽出した。その事例の音声記録、および逐語録を10名の研究者らが聞き取り、読み取りを行い、それぞれ独立に「質の良い相談とは何か、質が悪い相談とは何か」について検討し、相談の質に関する評価要因を抽出した。

その後、研究者全員での検討会(計11回)を行い、アメリカ国立がん研究所 The National Cancer Institute の Cancer Information Service : NCI-CIS のがん情報サービスの質評価視点<sup>15)</sup>や、他の文献<sup>16-20)</sup>を参考にしながら、相談の質の評価要因の概念化を行い、評価ツールを作成した。さらに、この評価ツールを用いて、同一の相談事例を研究者ら10名が独立に評価し、ツールの確実性 (dependability)、信憑性 (credibility)<sup>21-24)</sup>について検討した。

### 3. 質の高い相談を行うための相談員教育カリキュラム、および手引きについて検討

「がん電話情報センター」開設時に、アメリカの National Cancer Institute Cancer Information Service の教育モジュール<sup>15)</sup>を参考に、計130時間の教育カリキュラムを作成した。また、同時に電話相談の実践、および運営に関しては、オーストラリアの The Cancer Council Victoria Cancer Information and Support Service のオペレーションマニュアルを参考に、手引き書を作成した。それらを、「がん電話情報センター」で運用し、約8カ月後に、運営面や相談者のニーズ、および相談の質における課題点等を検討しながら、見直しを行い、改訂した。

### (倫理面への配慮)

#### 1) 連結不可能匿名化データの入手

相談受付票および、相談の録音データ、および逐語録は、NPO 法人日本臨床研究支援ユニットの個人情報保護に関する方針・コンプライアンスプログラムに沿って、連結不可能匿名化され、提供を受けた。

#### 2) 対象者への説明および同意取得

「がん電話情報センター」では、相談者に対し、電話相談を受け付ける前に自動再生で「個人情報を完全に取除き、研究用データとして利用させていただくことがあります。ご質問のある方は、相談員にお尋ねください。」とアナウンスし、さらにパンフレットやポスターでは、表記されている電話番号の横に「個人を特定できる情報を一切含まない形ではありますが、相談の音声記録を教育と学術研究目的のデータとして利用することがあります。研究への利用を拒否される場合は、その旨を相談員にお伝えください」という文章を付記することによって、研究利用に関する周知を図った。また、相談員には、「がん電話情報センター」の相談の質の向上のために、個人情報を伏せた相談内容を研究利用に用いることがあると伝え、口頭、および文書で了解を得た。

#### 3) 倫理審査委員会の許可

国立がんセンターの倫理審査委員会において、「本研究は、『疫学研究に関する倫理指針』第1の4(3)の規定に基づき、倫理審査委員会への付議を不要とし、研究を行っても差支えない」との許可を受けた。

### C. 研究結果

#### 1. がんに関する情報や支援に関する相談

状況

「がん電話情報センター」はがん種を絞って稼働を開始したが、開設後約8ヵ月間で寄せられた相談全554件の概要を表1に示す。相談者の72%は女性であり、続柄で最も多いのは、患者本人292名(52.7%)であり、次いで配偶者86名(15.5%)、子ども60名(10.8%)であった。年代別では50代(86名)が最も多く、ついで60代、40代、70代の、中高年層である。がんの種類別では、リンパ・血液が最も多く244件、ついで乳房122件、大腸33件、胃29件、肺24件、肝臓18件であった。5大がん(胃、大腸、肝臓、肺、乳房)を抜いてリンパ・血液が最も多い理由は、リンパ・血液がん患者には患者支援団体の機関誌などを通して「がん電話情報センター」が広報され、ある患者支援団体に寄せられた相談事例には、すべて「がん電話情報センター」が案内されたためと思われる。

相談状況をみると、平均対応時間は22.2±17.2分であり、相談内容(複数回答)の多い順に、治療、心情吐露、症状・副作用・後遺症、医療者との関係、漠然とした不安であった。この順位は、最も比重の高い相談(ひとつのみ回答)でも変わらず、最も多い相談は治療(13.5%)、次いで心情吐露(16.2%)、症状・副作用・後遺症(9.7%)であった。

## 2. がん情報提供時の質に関する要因の検討、および評価ツールの作成

質に関する相談員側の要因として、1. 「方針を順守しているか」、2. 「相談者の発言をアセスメントし、ニーズをとらえ、ニーズに沿った適切な情報支援を行っているか」

の2つの大項目が抽出された。さらに、2には、中項目として、(1)相談者の体験や感情の表現を促進しているか、(2)相談者の状況を的確に把握し確認しているか、(3)アセスメントを行い、相談者のニーズを的確に捉えているか、(4)適切な情報支援をおこなっているかの4項目が抽出された。具体的に評価内容を示した小項目は、大項目の1、2合わせて計21項目が抽出された。評価ツール上での項目の分類および表記順序は、相談における思考過程に沿って行った(表2参照)。

さらに、がん情報提供時の質を評価する際には、相談者の反応も要因として抽出され、大項目として、1. 「相談員に電話をかけた意図が十分に伝わり、満足がいく情報支援を受けたという反応があったか」、2. 「相談全体に満足したという反応があったか」が抽出された。また、1の「相談員に電話をかけた意図が十分に伝わり、満足がいく情報支援を受けたという反応があったか」には、2つの中項目(1)相談員に受け入れられ、理解されたか、(2)相談者が抱えている状況やそれらから来る感情を相談者自身が整理でき、何からの方向性を見出すことができたか、が抽出された。また、1、2あわせて、小項目9項目が抽出された(表2参照)。評価ツールにこれらの項目を表記する際、相談者の評価要因と対応する項目をわかりやすくするために、対応する相談員と相談者の評価項目を左右に配置するようにした。

評点は、相談員評価項目の場合、1. 「方針を順守しているか」は、しているか否かの0/1での評価であり、他は、出来ている=4、出来ていないところが数か所ある=3、

半分ぐらいできていない=2、ほとんどできていない=1の4段階とした。相談者側の評価項目は、すべて4段階（十分にあった=4、かなりあった=3、すこしあった=2、全くなかった=1）で行った。相談員と相談者の評価項目は対応しており、良い相談対応、あるいは、質の高い相談内容の場合には、評点が双方で大きく異なることはあり得ないこととした。さらに、評者の全体的な印象として、良い相談が4点満点（レンジ1-4点）として評価し、その理由については文章で表現することにした（表2参照）。この評点の確実性、信憑性については、同一の事例について複数（約10名）の研究者が評価、採点して検討した。その結果、評価者が捉えた各項目の意味が、評価者間でばらつきが見られたため、それを解消するために、それぞれの項目ごとに評価の指標となる具体例を評価ツールに付記した（表2では省略）

3. 質の高い相談を行うための相談員教育カリキュラム、および手引きについて検討  
「がん電話情報センター」開設時に作成した教育カリキュラム、及び手引きの約8カ月間の運用後、見直しを行い、改訂版を作成した。改訂時のポイントは、「がんに関する情報や支援に関する相談状況」と、「がん情報提供時の質に関する要因の検討、および質の評価ツールの作成」で明らかになった問題点であり、教育カリキュラムは特に次の4点に重点を置いて改訂した：1. がん医療に関する知識を網羅的・系統的に学習できる内容にした、2. 正確な情報提供のための情報検索スキル向上のための講義と演習を充実させた、3. コミュニケーシ

ョンスキル向上のための講義と演習を充実させた、4. 「がん電話情報センター」の方針を強調させ、その方針を遵守するための具体的方法を詳細に明記した。また、継続研修としては、様々な事例に対応できるよう、実際の相談事例を用いたケースカンファレンス、及び、最近のがんに関するトピックの講義を定期的に行うことを取り入れた。

手引きの改訂ポイントは、相談の質を維持・向上させるための指南書の役割も果たせるように、相談の質評価項目に沿った内容や表現に変更し、相談内容【検査、治療、症状・副作用・後遺症、ドナー、セカンドオピニオン、治療実績、受診方法、入院・入院生活、転院、医療機関の紹介、ホスピス・緩和ケア、検診、在宅医療、食事・栄養、介護・看護・養育、社会生活、医療費・生活費、補完代替療法、漠然とした不安、告知、医療者との関係、家族との関係、その他の人間関係、患者会・家族会等】別の対応ポイントや具体例を明記するようにした（更新中）。また、教育プログラムや資料も手引きに載せ、手引き書1冊で運営から教育まで担えるようにした。教育プログラム、および手引きの項目（目次）は表3、表4を参照のこと。

#### D. 考察

##### 1. がんに関する情報や支援に関する相談状況

がん患者・家族からの電話による相談状況から、相談者の特徴として、女性、中高年層、患者とその家族の割合は半数、がん種は日本で罹患者数の多い5大がんが多いことがあげられた。また、電話番号の広報

が効果的に行われたリンパ・血液がんが多かった。この結果は、広報によって利用者が大きく変化することを示し、情報や支援が行き届かない層への広報のあり方の検討が重要である。

相談内容は、治療や症状・副作用・後遺症などの医療情報、および漠然とした不安や、その不安への傾聴がニーズとして高かった。この治療や症状・副作用・後遺症などの医療情報が多い傾向は、本研究班に所属する相談支援センター職員からも聞かれ、相談員にはがんに関する医学知識が必須であるといえる。また、相談者の不安への傾聴や受容、高齢層にも理解可能な説明力などのコミュニケーションスキルも相談員には求められることが明らかになった。さらに、相談者の約半数が患者の家族であることから、患者-主治医の二者関係のみならず、主治医-患者-家族の三者関係を踏まえて、語られる相談内容を正確に把握し整理するスキルも必要と思われる。それらのスキルを効果的に身につけることが出来る教育カリキュラムや、相談対応の参考となる手引き書（後述）が重要であることが明らかになった。

## 2. がん情報提供時の質に関する要因の検討、および質の評価ツールの作成

本研究で明らかになったがん情報提供時の質評価の相談員側の要因は、NCI-CISの評価視点（正しい情報の提供、良いコミュニケーション、ポリシーの遵守）<sup>15)</sup>と同様であった。しかし、評価ツールでは、相談員の自己評価、自己学習にも用いることができるよう、相談時の思考過程にそって分類した。そうすることで、評価を行った研

究者から、「つけやすい」、「評価しやすい」との発言があり、feasibility（実行可能性）についても検討できたと思われる。

また、相談者の反応も評価に加えたことで、コミュニケーションは相互交流的であるという、ヒューマンコミュニケーションの基本的前提<sup>25)</sup>に沿ったツールになったと思われる。評価する際に「相談員と相談者の評価項目は対応しており、評点が双方で大きく異なることはあり得ない」としたのも、この前提に基づいたものであるといえる。今後の課題としては、この評価ツールを相談支援センターで行われる相談事例などにも用い、transferability（転用可能性）<sup>21)</sup>を検討しつつ、がん情報提供の質評価のツールとしての確実性、信憑性についても引き続き検討していく必要がある。また、教育用ツールとしての有用性（相談員自己評価の信頼性、妥当性、及び相談員教育効果など）についても検討することがあげられる。

## 3. 教育カリキュラム、および手引きの改訂

相談員教育カリキュラム、および手引きの見直しは、実際の相談状況と、質評価ツール作成過程で明らかになった課題点に沿って行われた。品質管理にはPDCAサイクル（計画：plan）、実行：do、評価：check、改善：act）のプロセスを順に実施することが重要である<sup>26)</sup>。がん情報提供の質管理においても、計画（方針や運営手順が書かれた手引き書の作成）→実行（教育・相談の実施）→評価（相談状況の把握、相談の質評価）→改善（教育カリキュラム、手引き書、質評価ツールの見直し）の一連のサイ

クルが重要であることが、改めて明らかになった。今後の課題として、「がん電話情報センター」は相談を開始してまだ1年未満であるため、再度PDCAサイクルを実施、評価し、さらなる改善をしていくことがある。そして、その結果得られる質の高い相談事例を用い、本研究の主目的であるがん情報サービスの有用性、および患者のニーズを検討するとともに、全国で展開されている相談支援センターの質向上に、このツールや評価プロセスが有用かについても検討していきたい。

#### E. 結論

がんに関する電話相談における情報ニーズと、電話相談の有効性についてするために、本年度は、質の高い電話相談を実践するための方策について明らかにした。その結果、がん患者・家族からの電話による相談状況から、相談者の特性や多く寄せられる相談内容が明らかになった。また、質の高い相談の要因を明らかにし、質の維持・向上に向けた評価ツールを作成した。これら明らかにされた課題点に沿って、相談員の教育カリキュラム、および手引きを改訂した。今後の課題として、評価ツールやカリキュラム、手引きが他の相談施設にも適用可能か検討し、これらが質の測定のみならず、教育用ツールとしての有効性も明らかにすることがあげられる。さらに、これらの結果により得られる質の高い相談事例を用い、相談者のニーズを明らかにし、適切ながん情報提供のあり方を検討していく。

#### G. 研究発表

##### 1. 発表論文

なし

##### 2. 学会発表

なし

#### H. 知的財産権の出願・登録状況（予定を含む）

なし

#### 参考文献

1. 高山智子, 井上洋二, 加藤礼子, 八巻知香子. 学術論文レビューによるがん情報コンテンツ作成と提供方法の切り口・視点の整理. 平成19年度厚生労働科学研究費補助金(第三次対がん総合戦略研究事業) 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報告書, 21-53, 2008.
2. O' Cathain A, Goode J, Luff D, Strangleman T, Hanlon G, Greatbatch D. Does NHS Direct empower patients? *Soc Sci Med*, 61(8), 1761-71, 2005.
3. Ross T. Prostate cancer telephone helpline: nursing from a different perspective. *Br J Nurs*, 16(3), 161-5, 2007.
4. Lechner L, De Vries H. The Dutch cancer information helpline: experience and impact. *Patient Educ Couns*, 28(2), 149-57, 1996.
5. Collett A, Kent W, Swain S. The role of a telephone helpline in provision of patient information. *Nurs Stand*, 20(32), 41-4, 2006.
6. O' Cathain A, Munro JF, Nicholl JP, Knowles E. How helpful is NHS direct? Postal survey of callers. *BMJ*, 320(7241), 1035, 2000.
7. Hardyman R, Hardy P, Brodie J, Stephens R. It's good to talk: comparison of a

- telephone helpline and website for cancer information. *Patient Educ Couns*, 57(3), 315-20, 2005.
8. Broadstock MJ, Hill D. Evaluation and impact of promotion of a cancer helpline to cancer patients through their specialists. *Patient Educ Couns*, 32(3), 141-6, 1997.
  9. Anderson DM, Duffy K, Hallett CD, Marcus AC. Cancer prevention counseling on telephone helplines. *Public Health Rep*, 107(3) 278-83, 1992.
  10. Wilkinson GS and Wilson J. An evaluation of demographic differences in the utilization of a cancer information service. *Soc Sci Med*, 17(3), 169-75, 1983.
  11. Slevin ML, Terry Y, Hallett N, Jefferies S, Launder S, Plant R, Wax H, McElwain T. BACUP—the first two years: evaluation of a national cancer information service. *BMJ*, 297(6649), 669-72, 1988.
  12. Rainey LC. Cancer counseling by telephone help-line: the UCLA Psychosocial Cancer Counseling Line. *Public Health Rep*, 100(3), 308-15, 1985.
  13. Marcus AC, Garrett KM, Kulchak-Rahm A, Barnes D, Dortch W, Juno S. Telephone counseling in psychosocial oncology: a report from the Cancer Information and Counseling Line. *Patient Educ Couns*, 46(4), 267-75, 2002.
  14. Patton, MQ. *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.) Newbury Park, CA: Sage, 1990.
  15. 高山智子, 山本精一郎. “がん情報サービス” 今米国で I. NCI のがん情報提供機能の概観 ③NCI-CIS の情報を保証する—がん情報サービスを支える機能. *がんの臨床*, 54, 491-496, 2008.
  16. Davis TC, Williams MV, Marin E, Parker RM, Glass J. Health literacy and cancer communication. *CA Cancer J Clin*, 52(3), 134-49, 2002.
  17. Epstein RM, Franks P, Fiscella K, Shields CG, Meldrum SC, Kravitz RL, Duberstein PR. Measuring patient-centered communication in patient-physician consultations: theoretical and practical issues. *Soc Sci Med*, 61, 1516-28, 2005.
  18. Roter DL. *The Roter Method of Interaction Process Analysis*, 2002. ([http://www.riias.org/.](http://www.riias.org/))
  19. Zimmermann C, Del Piccolo L, Finset A. Cues and concerns by patients in medical consultations: a literature review. *Psychol Bull*, 133(3), 438-63, 2007.
  20. Fagerlind H, Lindblad AK, Bergström I, Nilsson M, Nauclér G, Glimelius B, Ring L. Patient-physician communication during oncology consultations. *Psychooncology*, 17(10), 975-85, 2008.
  21. Lincoln YS and Guba EG. *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA, Sage: 1995.
  22. Uwe F. *Qualitative Forschung*. Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg, 1995. (小田博志, 山本則子, 春日常, 宮地尚子(訳). 質的研究入門—人間の科学のための方法論. 東京, 春秋社: 2003.)
  23. Creswell JW. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 2nd Edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2003.
  24. Pope C and Mays N. (ed). *Qualitative*

- research in health care. third ed. London, Blackwell publishing: 2006.
25. Northouse LL and Northouse PG. Health Communication Strategies for Health Professionals. (信友浩一・萩原明人 (訳) , ヘルス・コミュニケーション—これからの医療者の必須技術—. 福岡, 九州大学出版会: 1998.)
26. Gillies DA. Nursing Management: A Systems Approach. (矢野正子 (監訳) . 看護管理—システムアプローチ. 東京, へるす出版: 1986.)



表 1 : 「がん電話情報センター」に寄せられた相談の概要 (2008年6月-2009年2月末)

〈電話件数〉		〈相談状況〉	
全 554 件		平均対応時間 22.2±17.2分	
2008年6月 19件 (乳がん、血液がんのみ)		癌種 複数回答	
7月 97件		リンパ・血液 244	
8月 50件		乳房 122	
9月 117件 (9月22日朝日新聞掲載 全がん開始)		胃 29	
10月 75件		大腸 33	
11月 54件		肝臓 18	
12月 59件		肺 24	
2009年1月 37件		その他 62 (子宮・卵巣12、膵臓10、頭頸部8など)	
2月 45件		原発不明 6	
		不明 13	
〈相談者の状況〉 (人)		相談内容 (件)	
性別 男性 143 (25.8%)		最も比重の高い	
女性 401 (72.4%)		複数回答 相談(1つのみ)	
不明 10 (1.8%)			
続柄		検診・検査 45 21 (3.8%)	
患者本人 292 (52.7%)		診断・告知 28 8 (1.4%)	
こども 60 (10.8%)		治療 249 130 (23.5%)	
父母 47 (8.5%)		症状・副作用・後遺症 135 54 (9.7%)	
配偶者 86 (15.5%)		医療者との関係 129 33 (6.0%)	
兄弟・姉妹 8 (1.4%)		受診方法 2 0 (0.0%)	
義理の親族 10 (1.8%)		医療機関・医師の紹介 31 11 (2.0%)	
知人・友人 7 (1.3%)		セカンドオピニオン 67 13 (2.3%)	
医療関係者 3 (0.5%)		入院・入院生活 5 2 (0.4%)	
祖父母 0 (0.0%)		転院 24 10 (1.8%)	
孫 0 (0.0%)		治療実績 16 3 (0.5%)	
一般 0 (0.0%)		ドナー 5 5 (0.4%)	
その他 8 (1.4%)		臨床試験 8 4 (0.7%)	
不明 33 (6.0%)		漠然とした不安 122 35 (6.3%)	
		心情吐露 195 90 (16.2%)	
		疑問のある治療内容 14 1 (0.2%)	
		医療事故の可能性 2 1 (0.2%)	
		患者一家族間の関係 19 5 (0.9%)	
		友人・知人・職場の人間関係 4 1 (0.2%)	
		食事・栄養 16 4 (0.7%)	
相談者年代別 (不明 315名を除く)			
20代 2			

30代 19  
 40代 40  
 50代 86  
 60代 51  
 70代 35  
 80歳以上 6

健康食品・補完・代替療法	11	2(0.4%)
介護・看護・養育	0	0(0.0%)
在宅医療	0	0(0.0%)
社会生活(仕事・就労・学業)	11	5(0.9%)
医療費・生活費	15	6(0.9%)
ターミナル	4	1(0.2%)
ホスピス・緩和ケア	11	3(0.5%)
患者死亡後	1	1(0.2%)
アスベスト	1	0(0.0%)
患者会・支援団体	29	12(2.2%)
苦情	3	0(0.0%)
その他	59	51(9.2%)

表2：がん情報提供時の質の評価ツール（項目のみ）

相談事例番号：		評価者氏名：	
相談員	点数	その根拠	
<p>● 方針を遵守しているか（方針に反しているか否かを評価する） （方針に反している=1、方針に反していない=0、非該当の場合には/）</p>			
1. センター内で承認された情報以外の情報を提供している。			
2. 情報を伝えるときに、免責事項、および、出典を伝えていない。			
3. 医学的な判断を行っている。			
4. 主治医と患者・家族との関係を妨げるような発言をしている。			
5. 相談員の個人的な立場、好み、信条、意見を伝えている。			
6. 相談者の個人情報を不適切に扱ったり、不必要に聞いたりしている。			
7. 相談員の個人情報を伝えている。			
8. 次回の電話を促すような言葉かけをおこなっていない。			
相談者の発言をアセスメントし、ニーズを捉え、ニーズに沿った適切な情報支援を行っているか （出来ている=4、出来ていないところが数か所ある=3、半分ぐらいできていない=2、ほとんどできていない=1、非該当の場合には/）		相談者	点数 その根拠
相談者の体験や感情の表現を促進しているか		相談員に電話をかけた意図が十分に伝わり、満足がいく情報支援を受けたという反応があったか。（十分にあった=4、かなりあった=3、すこしあった=2、全くなかった=1）	
相談者の体験や感情の表現を促進しているか	9. 相談者が話しやすいと思えるような話し方をしている。	相談員に受け入れられ、理解されたか	①十分に話れたという反応があったか。
	10. 相談者の訴えを十分に聴き入っているか		②相談者の体験やそれからくる感情が相談員に十分に伝わったという反応があったか。
相談者の状況を的確に把握し確認しているか	11. 相談者の体験やそれからくる感情を受けとめながら聴いているか。		③相談したい内容が相談員に十分に伝わったという反応があったか
	12. 相談者を適確に把握するための知識を十分に備えている。		
アセスメントを行い、相談者のニーズを的確に捉えているか	13. 相談者の状況（治療内容、療養環境、（家族の場合）患者自身の意見、医療者との関係、家族関係など）を、直接相談者に確認しながら把握している。	ニーズNo1: ニーズNo2: ニーズNo3:	
	14. 相談員が把握した相談者の状況や、感情を要約し、相談者に直接確認している。		
適切な情報支援を行っているか	15. 相談者の主訴（表面的な質問、単発的な質問など）とニーズ（相談者がこの相談の中で本当に聞きたいこと、相談者が困っている真の原因など）を右記に挙げてください。		
	16. 相談員が把握した相談者のニーズを、相談者に直接確認している。		
適切な情報支援を行っているか	17. ニーズに対し適切に対応している（No.15で上がったニーズの数だけ点数をつける）。	相談者が抱えている状況やそれか	④相談者が今おかれている状況を理解したという反応があったか。
	18. 情報提供がある場合には、科学的根拠のある情報を提供		

	している。あるいは、医学的情報でない場合は患者にとって有用な情報を、根拠を提示し提供している。			ら来る感情を相談者自身			
	19. 相談者が理解できる言葉遣いで情報提供を行っている。			身が整理でき、何らかの方向性を見出すことができる	⑤提供された情報に納得したという反応があったか。		
	20. 主治医と患者・家族との関係を把握し、主治医との関係が良好になるような支援をしている。				⑥今後行うべき具体的な行動が述べられたか。		
	21. 相談者自身が自力で行動したり判断したりするための情報支援を行っている。						
				相談全体に満足できたか (十分にあった=4、かなりあった=3、すこしあった=2、全くなかった=1)			
				⑦声のトーンに変化があったか			
				⑧この電話相談を利用してよかったという反応があったか。			
				⑨今後も相談しようという反応があったか			
全体的な印象 (4段階評価)	良い相談対応 — 4 ————— 3 ————— 2 ————— 1 ————	よくない相談対応	点数	その理由 (文章で)			
感想 (何でも)。新しく抽出された評価軸があれば記載してください。							

表3：「がん電話情報センター」教育プログラムの項目

- 【初期研修】
0. 研修を始めるにあたって（オリエンテーション）
1. 日本のがん対策とがん専門相談員の役割
- 1-1. 日本のがん対策とがん情報提供体制
- 1-2. がん電話情報センター（CTIS）役割・目的・ミッションとがん専門相談員の役割
- 1-3. 電話相談の特徴と心構え
- 1-4. CTISの目指すがん情報サービス、マニュアルと質の管理
- 1-5. 日本におけるがん情報サービスの例（財）対がんセンター、相談支援センター見学を含む）
- 1-6. 他国のがん情報サービスの例：アメリカのコールセンター
- 1-7. 相談の質の管理
2. コミュニケーショントレーニング、および相談支援の実践
- 2-1. コミュニケーションスキルとは（講義）
- 2-2. 演習1（方針の確認、相談受付票の書き方、および、相談の終結方法について）
- 2-3. 演習2（相談事例の聞き取り、コミュニケーションスキルの確認）
- 2-4. 演習3（ロール・プレイ）
- 2-5. 演習4（実際の対応：スーパーバイザーについて）
- 2-6. スーパービジョン
- 2-7. 演習5（対応開始 適宜スーパーバイザーに相談）
- 2-8. 1ヶ月後、スーパービジョン
3. 情報検索トレーニング
- 3-1. 情報の種類（信頼のおける情報とは、おけない情報とは）（講義）
- 3-2. 診療ガイドライン（講義）
- 3-3. 臨床試験とは（講義）
- 3-4. 適切な情報とは（講義）
- 3-5. 情報検索演習1
- 3-6. 情報検索演習2
4. がんに関する医学的知識
- 4-1. がんと発がんの生物学
- 4-2. がんの免疫学
- 4-3. がんの遺伝学（家族性腫瘍を含む）
- 4-4. がんの疫学と予防
- 4-5. がんの早期発見
- 4-6. 治療について
- 手術
  - 放射線療法
  - 化学療法
  - 分子標的治療
  - 移植
  - その他（温熱療法、免疫療法、ラジオ波 等）
- 4-7. 支持療法
- 4-8. 補完・代替療法
- 4-9. 緩和医療
- 4-10. 精神腫瘍学
- 4-12. アスベストについて
- 4-13. 各論（リスク、スクリーニング、症状、診断、病理、治療、支持療法、臨床試験 等）
- 肺がん
  - 消化器（食道、大腸、肝・胆・膵、胃、直腸）
  - 乳がん
  - 子宮がん
  - 卵巣がん
  - 前立腺がん
  - 血液がん（ALL, AML, CLL, CML, 悪性リンパ腫、骨髄腫）
  - 皮膚
  - 脳・中枢神経
  - 骨
  - 口腔・咽頭・喉頭
  - 腎臓
  - 小児がん
  - 原発不明
  - その他

**5. がん患者・家族に関する理解**

- 5-1. 患者・家族の心理
- 5-2. 告知について
- 5-3. ターミナル期にある患者・家族の心理
- 5-4. グリーフケアについて
- 5-5. 女性とがん
- 5-6. セクシャリティ（卵子・精子保存を含む）
- 5-7. 子どもとがん

**6. 社会支援について**

- 6-1. 医療・保険制度について（高額医療費を含む）
- 6-2. 福祉制度（介護保険を含む）

**6-3. 経済的支援について**

- 6-4. 移植について
- 6-5. 利用可能な社会資源について（地域・生活情報、患者会、患者支援団体、医療事故関係）
- 6-7. セカンドオピニオンについて

**【継続研修】**

- 1-1. ケースカンファレンス
- 1-2. 最近のがんに関するトピック

表4：「がん電話情報センター」手引き書の目次

- I. がん電話情報センターの目指すがん情報サービスと方針
- 基本方針と相談員の心得
  - 相談対応の評価
  - 運営組織
- II. 教育カリキュラムと学習方法
- 教育カリキュラム
  - 学習の注意事項
- III. 相談
- (1) 相談の基本的な流れ
1. 準備
  2. 相談受け付けと電話の取り方
  3. 相談の対象者
  4. 相談のプロセス
  5. 終結と電話の切り方
  6. 終了後の対応
  7. 相談員の個人情報
  8. 相談者の守秘義務・匿名性
  9. 相談員の個人的な思いや考え方の提供について
  10. 相談中の主任への相談について
  11. 提供できる情報の範囲と限界（免責事項）
  12. 医師と相談者との良好な関係づくりの支援について
  13. 相談の記録と報告
- (2) 相談への対応
1. 検診・検査
  2. 診断・告知
  3. 治療
  4. 症状・副作用・後遺症
  5. 医療者との関係
  6. 受診方法
  7. 医療機関・医師の紹介
  8. セカンドオピニオン
  9. 入院・入院生活
  10. 転院
  11. 治療実績
  12. ドナー
  13. 臨床試験
  14. 漠然とした不安
  15. 心情吐露
  16. 治療内容に疑問がある場合
  17. 医療事故の可能性がある場合
  18. 患者一家族間の関係
  19. 友人・知人・職場の人間関係
  20. 食事・栄養
  21. 健康食品・補完・代替療法
  22. 介護・看護・養育
  23. 在宅医療
  24. 社会生活（仕事・就労・学業）
  25. 医療費・生活費
  26. ターミナル期の対応？
  27. ホスピス・緩和ケア
  28. 患者死亡後
  29. アスベスト
  30. 患者会・患者支援団体
  31. 苦情
  32. セクシュアリティ
- (3) 対応に注を要するケース
1. 未受診の場合
  2. 再発・転移の場合
  3. 第三者（恋人、部下、同僚、上司、親戚等）から相談を受けたとき
  4. 未解決相談・相談中断時への対応
  5. 情報提供までに時間がかかる場合
  6. がん以外の質問を受けた場合

7. 個人情報の取扱い・録音データについて質問を受けた場合
8. センターの役割についての意見を受けた場合

#### (4) 危機管理

1. 自殺をほのめかしている場合
2. 対応困難な相談者への対応
3. 頻回にかけてくる・電話がなかなか切れない相談者への対応法と考え方
4. 特定の相談員を指名してきた場合
5. 性的刺激を求めて電話をかけている感じがする場合
6. 相談員のクリアリングについて
7. インシデントレポート

#### (5) 資料送付

1. 文書による資料提供が必要と判断されたとき（郵送、FAX）
2. 郵送・FAXの宛先記入票
3. 免責事項の通知

#### IV. 運営

1. 説明責任
  - 個人情報保護法について
2. データの保管と廃棄について
  - データ保管と個人情報の廃棄のタイミング
  - 個人情報の含まれるデータ・記入票の廃棄手順
3. 相談データの提供について
  - データの内容



平成 20 年度厚生労働科学研究費補助金 (第 3 次対がん総合戦略研究事業)  
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  
(研究代表者: 高山智子)

分担研究報告書

がん患者のニーズに即した電話相談のあり方

研究分担者	渡邊真理	神奈川県立がんセンター 医療相談支援室 室長兼看護局
	関由起子	埼玉大学 教育学部 准教授
	高山智子	国立がんセンター がん対策情報センター がん情報・統計部 診療実態調査室 室長
研究協力者	清水奈緒美	神奈川県立がんセンター 医療相談支援室
	八巻知香子	国立がんセンター がん情報・統計部
	河村洋子	国立がんセンター がん情報・統計部 診療実態調査室
	上田まゆら	日本女子大学 人間社会学部 専任助手
	大橋英理	国立がんセンター 中央病院 相談支援センター
	山縣典子	NPO 日本臨床研究支援ユニット がん電話情報センター部門 責任者
	橋本明子	NPO 日本臨床研究支援ユニット がん電話情報センター 相談主任
	白濱聡子	東京大学大学院 医学系研究科目的

研究要旨

目的: 本研究は、がん患者のニーズに即したがん電話相談の相談員のあり方の検討及び、相談員としての教育指針となる相談方法を検討することを目的とした。

方法: グランデッド・セオリーの手法を用いた質的研究を行った。2 件のがん電話相談の実際の相談過程の逐語録から、相談員の有効なまたは無効な対話手法を抜き出し、抽象化して意味づけをし、グランデッド・セオリーのパラダイム・モデルを利用して分析を行った。分析の際には、米国の National Cancer Institute (NCI) の Cancer Information Services (CIS) における 3 つの客観的な指標 (コミュニケーションスキル、正確な情報が伝わっているか、ポリシーにしたがっているか) をその基盤とした。

結果: 2 つの事例では、明らかに相談者の満足度が異なったが、それぞれの相談に応じた相談員が用いた方法には違いがあった。相談者が高い満足度を得られたと感じられた相談に応じた相談員は相談業務従事の年数が長かった。しかし相談経験が少ない相談員であっても早期から学び、繰り返すことで、相談者のニーズにあった相談に結びついていくことができるスキルとして、基本的な「共感」や「傾聴」のほかに、本研究ではより具体的な方法を見出すことができた。

## A. 研究目的

がん患者のニーズに即したがん電話相談の相談員のあり方の検討及び、相談員としての教育指針となる相談方法を検討する。

## B. 研究方法

- 1) がん電話相談の実際の相談過程の逐語録を用いて、相談者と相談員の変化の過程をグランデッド・セオリーのパラダイム・モデルを用いて分析する。
- 2) 相談員の有効なまたは無効な対話手法を抜き出し、抽象化して意味づける。分析時には、NCIの3つの客観的な指標（コミュニケーションスキル、正確な情報が伝わっているか、ポリシーにしたがっているか）を基盤として、分析した。

分析の対象とした相談についての詳細は、分担研究報告書分担報告書「がん電話相談の有効性とがんの情報ニーズに関する研究」を参照のこと。

### グランデッド・セオリーの概念枠組み

グランデッド・セオリーでは、原因となる条件、現象、文脈、介在する条件、行為／相互作用の戦略、および帰結を示す関係づけの中で、いくつかのサブカテゴリーを1つのカテゴリーに結び付けていく。このモデルを使用することにより、データを体系的に考えたり、非常に複雑な方法でそれらに関係づけることが可能になる。これは、人生の節目で直面する状況や、その原因について自分自身や他の人々に説明する時に、無意識に1つの因果モデルを使うことと同じことである。

「現象」とは、中心となる観念、事件、出来事である。それらを取り扱ったり、処

理したりする際には、一連の行為／相互作用は現象を取り巻く形で規定される。

「原因となる条件」とは、現象の発生や展開を導くような出来事や事件を指している。実際には、たった1つの原因となる条件が、ある現象を引き起こすことはほとんどない。特性とその特性に応じた次元上の位置を明らかにしなければならない。

「文脈」とは、現象に関わる特定の属性を表している。すなわち、それはある次元の中の、現象に属する出来事や事件の位置づけである。同時に、文脈は、行為／相互作用の戦略が特定の現象を取り扱ったり、処理したり、あるいはその現象に対応する際の条件となる。

「介在する条件」は、現象に属するより広い構造的な文脈と考えることができる。この条件は、ある特定の文脈の中でとらえられる行為／相互作用の戦略を促進させる、あるいは抑制するという両方向に働くものである。

介在する条件は、行為／相互行為の戦略と関わる、幅広い一般的な条件である。これらの条件の中には、時間、空間、文化、経済状態、技術水準、キャリア、履歴、個人の生活史なども含まれる。この介在する条件は、状況に対し非常に距離がある場合から、一方で状況にかなり密接した場合までその範囲は多様である。

「行為／相互作用の戦略」は、研究対象が、個人であれ、グループであれ、あるいは集合体であれ、そこには、行為／相互作用が存在する。行為／相互作用は、本質的にプロセスが組み込まれたものである。

「帰結」は、ある現象に対応したり、それを処理するためにとられる行為／相互作

用は、一定の成果や帰結をもたらす。これらはいつも予測できるとは限らないだろうし、意図されたものであるとも限らない。ある一時点における行為／相互作用の帰結は、別の時点における条件の一部となるかもしれないとされている<sup>1)</sup>。

(倫理面への配慮)

分担研究報告書分担報告書「がん電話相談の有効性とがんの情報ニーズに関する研究」に記載済みであるため、ここでは割愛する。詳細はそちらを参照のこと。

### C. 研究結果

分担研究報告書分担報告書「がん電話相談の有効性とがんの情報ニーズに関する研究」で分析した17事例の中から、本研究で分析した電話相談事例の中から特徴的な2事例について結果を述べる。なお、それぞれの事例で対応した相談員の相談業務に携わる年数に違いがある。(資料1、2を参照のこと。)

#### 1. 事例A (資料1)

##### 1) 概要

相談者：女性、年齢不明、乳がん術後2週間目

表現されていた相談内容：「術後に内出血があり、広がった。そのことが乳がんの再発に影響を及ぼすことがあるのか。」が主題の相談内容である。

##### 2) パラダイム・モデルによる分析

パラダイム・モデルでは、条件→現象→文脈→介在する条件→行為／相互作用→帰結のプロセスの中でも、行為／相互作用が短いこと、最終的な帰結として相談者が「受診の時に医師に質問してみる」という手段を自ら選び、相談を終了している。

相談過程において相談員は、当初、相談者の状況について【事実を確認する】、その状況に対して【感情を受けとめて返答する】ことで、原因となる条件→現象→文脈へと会話が進展するが、最も相談者が相談したかった内容「①内出血は血管に入るのか、血管に入っても心配はないのか」という質問に対して、相談員は「②内出血はどれくらい広がりましたか」と【質問された内容に答えず、別の質問をする】ことで、話が本質からずれてしまっている。

以降の相談内容は、相談者が状況を話し、相談員が【事実確認をする】ことで終始し、本質から逸れた質問に対して【情報提供】するに留まっており、相談者自身が「受診の時に医師に質問してみる」という手段を自ら選び、相談を終了している。

#### 2. 事例B (資料2)

##### 1) 概要

相談者：悪性リンパ腫の女性(妻)の夫  
相談された内容：「家族が悪性リンパ腫と診断され、いろいろ治療したが経過が芳しくない。医師から本人抜きで家族に話したいと言われた。」ことが相談の主題である。

##### 2) パラダイム・モデルによる分析

パラダイム・モデルでは、条件→現象→文脈→介在する条件→行為／相互作用→帰結のプロセスの中でも、「介在する条件」が多く語られており、このことは「行為／相互作用」がよりなされていたためと推測される。このことはまさにグランデット・セオリーのパラダイム・モデルの「ある一時点における行為／相互作用の帰結は、別の時点における条件の一部となるかもしれ

ない。」と言われていることと同様の結果である。

本相談の帰結で、相談者が「ひとまず気持ちが落ち着きました。」と電話相談により精神的安寧が得られたことは、相談のプロセスにおいて、相談者と相談員の「行為／相互作用」がこれらに影響していたと推測する。

相談過程において相談員は、【事実を確認する】と同時に【感情を受け止めて返す】ことを多く用いており、事例Aの相談員には見いだされなかった【キーワードに注目する】【直接語られていない相談者の体験や立場を推測する】【相談者をねぎらう】【希望を与える】【現実的な問題に目を向ける言葉を投げかける】【相談者をねぎらう】【今後の成り行きを示唆する】など数多い相談方法を用いていた。

特に【キーワードに注目する】は、相談者が「①家族が悪性リンパ腫の治療を色々したけれど芳しくない。本人抜きで医師が話をしたいと言っている。」に注目し、事実の確認後、「⑦芳しくないと思われるのはどうしてですか」と相談者のニーズを明確にする直接的な質問をしている。また、【直接語られていない相談者の体験や立場を推測する】【感情を受け止めて返す】【相談者をねぎらう】【希望を与える】は、相談者の語りを促進しており、効果的な手法であったと言える。

また【感情を受け止めて返す】ことは、事例Aでも用いられていたが、前述の【直接語られていない相談者の体験や立場を推測する】【相談者をねぎらう】などが同時に用いられることにより、相談者がどのような思いで電話相談を利用しているのか、

その感情に焦点が置かれている。と同時に、【希望を与える】【現実的な問題に目を向ける言葉を投げかける】【今後の成り行きを示唆する】ことから、電話相談により、相談者自身が自分のおかれている状況に気づき、癒される体験にもつながっていると推測される。

#### D. 考察

事例Aと事例Bでは、明らかに相談者の満足度が異なると言える。事例Bの相談員が用いていた方法を、相談経験が少ない相談員であっても早期から学び、繰り返すことで、相談者のニーズにあった相談に結びついていく可能性がある。がん情報サービスで相談者に高く求められるスキルとして「共感」や「傾聴」があるが<sup>2)</sup>、本研究によって、より具体的な方法を見出すことができた。

電話相談は対面相談と異なり、あくまで相談者の力で解決しなければならない。その原動力となるために必要な情報や、混沌とした状況から相談者自身がエンパワーできるような相談となり得ることが重要である。すなわち、表面的な相談内容への情報提供にとどまらず、相談者自身も気づいていない悲嘆の感情などの心情へのケアや、相談者の真のニーズをいかに捉えて、それに応えていけるかが、がん電話相談の相談員に求められる。しかし相談員の誰もがそのような力量を備えている訳ではない。今回の研究の結果を生かして、よりがん患者・家族のニーズにあった相談が適切に行われるための相談のあり方について、教育ツールとして生かせるようさらに相談事例を分析して、発展させていきたい。