

201020024A

厚生労働科学研究費補助金  
がん臨床 研究事業

相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センターのあり方に関する研究

平成 22 年度 総括・分担研究報告書  
( H21-がん臨床—一般—003 )

研究代表者 高山 智子

平成 23(2011)年 5 月

## 目 次

### I. 統括研究報告

相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方に関する研究

高山 智子 \_\_\_\_\_ 5

### II. 分担研究報告

#### 1. 相談支援ツールの開発と評価

##### (1) 相談支援ツールの開発と評価

石川 睦弓 \_\_\_\_\_ 17

#### 2. 相談員の効果的な継続教育方法と相談対応の質の向上

##### (2) 相談支援ツールの開発と評価および相談員の継続教育方法の検討

菊内 由貴 \_\_\_\_\_ 31

##### (3) 相談支援センターにおける相談の質の確保のためのツール作成に関する研究

八巻 知香子、高山 智子、関 由起子、小郷 祐子、神田 典子、清水 奈緒美、  
橋本 久美子 \_\_\_\_\_ 35

##### (4) 相談支援センター相談員の異動状況の把握と研修の評価に関する研究

高山 智子、八巻 知香子、小郷 祐子 \_\_\_\_\_ 47

#### 3. 院内外における相談支援センターの機能、役割と位置づけに関する検討

##### (5) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討ー国立がん研究センター中央病院の相談支援センターの体制に関する検討ー

加藤 雅志、樋口 由起子 \_\_\_\_\_ 69

##### (6) 相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方に関する研究ー相談支援業務に携わる人々の意見や情報からの分析ー

唐渡 敦也 \_\_\_\_\_ 75

##### (7) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討ー相談員に求められる精神心理的ケアの検討ー

小川 朝生 \_\_\_\_\_ 77

(8) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討ーがん診療連携拠点病院の特徴に基づくグループ化の検討と神奈川県立がんセンターにおける電話相談の相談内容に関する分析ー	81
岡本 直幸、片山 佳代子	
(9) 相談支援センターにおける効果的な情報収集と発信に関する検討	89
八巻 知香子、高山 智子、石川 睦弓、大松 重宏、岡本 直幸、小川 朝生、加藤 雅志、唐渡 敦也、片山 佳代子、田尾 絵里子、小郷 祐子、神田 典子	
(10) 相談支援センターの現状と課題、そして目指すべき方向性に関する検討	99
高山 智子、朝倉 隆司、池山 晴人、石川 睦弓、大松 重宏、岡本 直幸、小川 朝生、加藤 雅志、唐渡 敦也、菊内 由貴、八巻 知香子、小郷 祐子、川田 美也子、船田 千秋、若尾 文彦	
Ⅲ. 研究成果の刊行に関する一覧表	189

平成 22 年度厚生労働科学研究費補助金（がん臨床研究事業）

相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センターのあり方に関する研究  
班員一覧

（五十音順）

研究代表者

高山 智子 独立行政法人国立がん研究センター 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

研究分担者

朝倉 隆司 東京学芸大学 医療社会学 保健医療行動科学 教授  
池山 晴人 独立行政法人国立病院機構 近畿中央胸部疾患センター  
地域医療連携室 医療社会事業専門職  
石川 睦弓 静岡県立静岡がんセンター 患者・家族支援研究部 研究部長  
大松 重宏 城西国際大学 福祉総合学部福祉総合学科 准教授  
岡本 直幸 地方独立行政法人神奈川県立病院機構 神奈川県立がんセンター  
臨床研究所 がん予防情報研究部門生物統計学・疫学 部門長  
小川 朝生 独立行政法人国立がん研究センター東病院 臨床開発センター  
精神腫瘍学開発部・精神腫瘍学 室長  
加藤 雅志 独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター  
がん情報・統計部 がん医療情報コンテンツ室 室長  
唐渡 敦也 公益財団法人 癌研究会有明病院 医療支援センター・企画部  
センター長  
菊内 由貴 独立行政法人国立病院機構 四国がんセンター  
がん相談支援・情報センター 副看護師長  
須田 木綿子 東洋大学社会学部 高齢者福祉・非営利活動論 教授  
八巻 知香子 独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター  
がん情報・統計部 研究員

研究協力者

大石 美穂 地方独立行政法人 佐賀県立病院好生館  
荻原 修代 北里大学北里研究所病院  
小郷 祐子 独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター  
がん対策企画課

片山 佳代子 地方独立行政法人神奈川県立病院機構 神奈川県立がんセンター  
臨床研究所

川田 美也子 地方独立行政法人大阪府立病院機構 大阪府立成人病センター  
事務局医事グループ

神田 典子 独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター  
がん情報・統計部

清水 奈緒美 地方独立行政法人神奈川県立病院機構 神奈川県立がんセンター  
医療相談支援室

関 由起子 埼玉大学 教育学部

田尾 絵里子 独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター  
がん情報・統計部

高野 和也 日立製作所ひたちなか総合病院

橘 直子 総合病院山口赤十字病院

田中 結美 京都第一赤十字病院

橋本 久美子 聖路加国際病院

樋口 由起子 独立行政法人国立がん研究センター中央病院

福地 智巴 静岡県立静岡がんセンター

藤崎 陽子 千葉大学医学部附属病院

船田 千秋 独立行政法人国立病院機構 四国がんセンター  
がん相談支援・情報センター

若尾 文彦 独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター

# I. 総括研究報告

平成 22 年度厚生労働科学研究費補助金（がん臨床研究事業）  
相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センターのあり方に関する研究  
（研究代表者：高山 智子）

統括研究報告書

相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センターのあり方に関する研究  
研究代表者 高山智子  
国立がん研究センター 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

研究要旨

【背景と目的】相談支援センターの業務と役割については、「がん対策基本法」に基づき策定された「がん対策基本計画」や「がん診療連携拠点病院に関する指針」の中で、相談支援センターの質的および量的な充足や受入れ体制の強化の必要性、また、患者団体等との連携などの活動促進の必要性が示され、相談支援センターの整備は急務の課題となっている。本研究では、相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方についてあげられる課題について、1. 相談支援ツールの開発と評価、2. 相談員の効果的な継続教育方法と相談対応の質の向上、3. 院内外における相談支援センターの機能、役割と位置づけから検討したことを整理した。特に2年目にあたる H22 年度は、相談支援センターが置かれている現状について描写することを第一に検討を行った。

【方法】文献検討、質問紙調査、半構造化インタビュー調査、地域住民調査、既存調査結果を用いた二次分析と事例調査等の方法により、平成 22 年度は、3つの課題それぞれについて以下の 10 の検討を行った。1. 相談支援ツールの開発と評価：(1) 相談支援ツールの開発と評価、2. 相談員の効果的な継続教育方法と相談対応の質の向上：(2)相談支援ツールの開発と評価および相談員の継続教育方法の検討、(3) 相談支援センターにおける相談の質の確保のためのツール作成に関する研究、(4) 相談支援センター相談員の異動状況の把握と研修の評価に関する研究、3. 院内外における相談支援センターの機能、役割と位置づけに関する検討：(5) 国立がん研究センター中央病院の相談支援センターの体制に関する検討、(6) 相談支援業務に携わる人々の意見や情報からの分析、(7) 相談員に求められる精神心理的ケアの検討、(8) がん診療連携拠点病院の特徴に基づくグループ化の検討と神奈川県立がんセンターにおける電話相談の相談内容に関する分析、(9) 相談支援センターにおける効果的な情報収集と発信に関する検討、

(10) 相談支援センターの現状と課題、そして目指すべき方向性に関する検討、である。

**【結果および考察】** 相談支援センターにおけるがん医療の情報提供と相談対応の均てん化のためには、施設内、地域内、国内、での役割や機能など、さまざまな視点からの分析とそれに対する取り組みが必要になってくる。相談支援センターの現状を描写することを主として行った今年度の検討により、相談支援センターの機能が十分に発揮されていない原因が浮かび上がり、今後検討する優先的課題として、I. 相談支援センターに課せられる役割と機能を明確にすること、II. 拠点病院内の相談対応機能を充実させ、各々の病院の特性を踏まえた段階的な発展および充実を図れるようにすること、III. 本来の相談支援センターの設置目的に沿った評価を行えるよう、直接指標だけでなく、間接指標により活動状況や達成状況を測定する指標を開発すること。また責任所在を明確にして、拠点病院や相談支援センターが適切に評価されるようにすること、IV. 各関係者が相談支援をより充実させるための役割を認識し、後方支援を行うこと、V. 患者団体等との連携協力の体制、がん患者支援の体制を整備すること、が示された。

**【結論】** 今後は、さらにこれらの課題を克服していくために、相談支援センターの整備に関わるすべての関係者が、現状の課題を共有し、目指すべき方向性について議論し、具体的な方策に結びつけていく必要があると考えられる。そうした場の構築に関する検討も今後求められる。

#### 【研究分担者】

朝倉 隆司	東京学芸大学 医療社会学 保健医療行動科学 教授
池山 晴人	独立行政法人国立病院機構 近畿中央胸部疾患センター 地域医療連携室 医療社会事業専門職
石川 睦弓	静岡県立静岡がんセンター 患者・家族支援研究部 研究部長
大松 重宏	城西国際大学 福祉総合学部福祉総合学科 准教授
岡本 直幸	地方独立行政法人神奈川県立病院機構 神奈川県立がんセンター 臨床研究所 がん予防情報生物統計学・疫学部門長
小川 朝夫	独立行政法人国立がん研究センター東病院 臨床開発センター 精神腫瘍学開発部・精神腫瘍学 室長
加藤 雅志	独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター がん情報統計部 がん医療情報コンテンツ室 室長
唐渡 敦也	財団法人 癌研究会有明病院 医療支援センター・企画部 センター長
菊内 由貴	独立行政法人国立病院機構 四国がんセンター がん相談支援・情報センター 副看護師長
須田 木綿子	東洋大学社会学部 高齢者福祉・非営利活動論 教授
八巻 知香子	独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター がん情報統計部 研究員



## 【研究協力者】

大石 美穂	地方独立行政法人 佐賀県立病院好生館
荻原 修代	北里大学北里研究所病院
小郷 祐子	独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター
片山 佳代子	地方独立行政法人神奈川県立病院機構 神奈川県立がんセンター 臨床研究所
川田 美也子	地方独立行政法人大阪府立病院機構 大阪府立成人病センター
神田 典子	独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター
清水 奈緒美	地方独立行政法人神奈川県立病院機構 神奈川県立がんセンター
関 由起子	埼玉大学教育学部
田尾 絵里子	独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター
高野 和也	日立製作所ひたちなか総合病院
田中 結美	京都第一赤十字病院
橘 直子	総合病院山口赤十字病院
橋本 久美子	聖路加国際病院
樋口 由起子	独立行政法人国立がん研究センター中央病院
福地 智巴	静岡県立静岡がんセンター
藤崎 陽子	千葉大学医学部附属病院
船田 千秋	独立行政法人国立病院機構 四国がんセンター
若尾 文彦	独立行政法人国立がん研究センター がん対策情報センター

### A. 研究目的

相談支援センターの業務と役割については、「がん対策基本法」に基づき策定された「がん対策基本計画」や「がん診療連携拠点病院に関する指針(平成20年3月改訂)」の中で、相談支援センターの質的および量的な充足や受入れ体制の強化の必要性、また、患者団体等との連携などの活動促進の必要性が示され、相談支援センターの整備は急務の課題となっている。

地域の拠点病院の相談支援センターにおいて、がん患者や家族のみならず、地域の住民の相談に対応するという体制は、諸外

国においても例を見ないものであり、わが国における社会環境にあった検討を進め、実践に応用させていく必要がある。国内の相談支援センターを効果的に運用するための体制や情報提供方法等に関する全国的な研究は、平成18～20年度のがん臨床研究事業でようやくはじまったところである「相談内容の分析等を踏まえた相談支援センターのあり方に関する研究(雨宮班)」。相談支援センターが新しく創設された取り組みであること、またそのため課題が山積していることもあり、相談支援センター整備のための検討は十分ではない。本研究では、

これまでの成果を踏まえ、相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方を検討することを目的とする。具体的には、5つの課題、1. 相談支援ツールの開発と評価、2. 相談員の効果的な継続教育方法、3. 患者団体等との連携のあり方、4. 相談支援センターの広報方法、5. 院内外における相談支援センターの機能、役割と位置づけに関する検討を行う。5つの課題は、がん医療における情報提供と相談対応の均てん化のためには、必要不可欠かつ相互補完的な要素である。したがって、課題それぞれについて3年間を通じて進めていく。これら5つの課題に対して、実態を把握し、具体的な課題に対する方策を検討することを目的とした。5つの課題は、互いに補完関係にあることもあり、2年目にあたる平成22年度は、1. 相談支援ツールの開発と評価、2. 相談員の効果的な継続教育方法と相談対応の質の向上、3. 院内外における相談支援センターの機能、役割と位置づけに関する検討について報告する。

本研究で得られた知見やノウハウを具体的に実践しやすい方法で提示することによって、相談支援センターの体制構築を効果的に進め、がん医療における情報提供と相談対応の均てん化に帰することが期待される。また、がん以外の疾患領域の情報提供や相談対応に応用することも可能であり、医療全体の相談業務の質の向上に寄与することができる。

## B. 研究方法

文献検討、質問紙調査、半構造化インタビュー調査、地域住民調査、既存調査結果を用いた二次分析と事例調査等の方法により検討を行った。

本研究で相談記録などのデータを扱う際には、データ取り扱い施設あるいは国立がんセンター倫理審査委員会の承認を得て実施するなど、取り扱いについては慎重に行い、情報保護を徹底した。

## C. 研究結果

### 1. 相談支援ツールの開発と評価

#### (1) 相談支援ツールの開発と評価

相談支援センターにおける業務の効率化と質の維持をサポートするツールについて検討することを目的に、本年度は、昨年度作成した相談時に利用する記録ツールの配布と評価、情報集積や活用のための相談FAQツール作成を実施した。記録ツールの評価に関しては、10名の相談員にツールを試用後、アンケート調査を実施した。ツールの有用性に関しては9名がプラス評価だったが、使いやすさに関しては、繰り返し入力の不便さ、分類法の煩雑さ等から5名が少し使いにくい、使いにくいといったマイナス評価であった。

相談FAQツールは、市販のデータベースソフトFileMaker Pro11.0 Advanced(ファイルメーカー社)を使ってデータベースを設計し、そのうえで、市販のデータベースソフトウェアがなくても動くランタイムソリューションとして、データベースファイルをバインドし、ベータ版として、フリーソフトウェアとして希望者に配布できるように準備した。

### 2. 相談員の効果的な継続教育方法と相談対応の質の向上

#### (2) 相談支援ツールの開発と評価および相談員の継続教育方法の検討

地域の医療機能情報データベースの内容拡充と地域における緩和ケア・相談支援に

における質向上のための取り組みに対する考察を行った。すでに愛媛県によって作成された医療機能データベース（えひめ医療情報ネット）に、緩和ケアに関する PEACE プログラムの受講者情報を追加することについて愛媛県がん診療連携協議会にて協議を行い、ひとまず愛媛県がん診療拠点病院である四国がんセンターのホームページ上に、地域別に名簿を整理し情報公開を行った。

地域における相談員の研修のあり方を検討するにあたり、相談員相談員の基礎研修受講状況や現在の配属部署などの現況調査を実施した。また調査の内容については、相談員同士の連携を促進させるために、専門分野など相談員としての特徴などについても盛り込んだ。愛媛県がん診療連携協議会の緩和ケア・相談支援分科会の下部組織として相談支援グループを立ち上げ、今後地域において継続可能なプログラムの検討について協議を行う予定とした。その準備段階として、相談支援グループにおけるリーダーおよびサブリーダーを決定し、年度計画を可視化しメンバーで共有できるよう具体的な文書として作成した。

### (3) 相談支援センターにおける相談の質の確保のためのツール作成に関する研究

相談支援センターの質の確保のための教育プログラムのあり方について検討するため、相談の質を評価する目的で作成された評価表を用いて相談の質を評価し、その利用可能性について議論するワークショップを行った。

ワークショップ参加者によるディスカッションで、共有された基本姿勢として、相談支援センターとして対応方針を明確にすること、それを相談者にも伝えることや、

担当医と話しにくい環境がある場合においても、受診している病院で治療が継続できるよう助言することがあげられた。また教育的配慮として、相談支援センターの方針そのものをきちんと共有することの必要性や経験の浅い相談員の気持ちをサポートすることが共通に指摘された。

評価表を利用した相談の評価では、「良い」相談であったかについての判断が分かれたものの、その原因としてニーズのとらえ方の違いがあげられた。また相談支援センターの業務改善に向けた評価表の活用については、活用可能性とともに、施設に合わせたカスタマイズや評価時の評価する側、される側への配慮の必要性が指摘された。

### (4) 相談支援センター相談員の異動状況の把握と研修の評価に関する研究

相談支援センターの質の確保をするために不可欠である、相談員の異動状況の把握と、全国の相談員を対象に行われている相談員基礎研修(3)の学習効果について明らかにすること、また、相談員の職場環境として、快適で自己研鑽がはかれる環境になっているかについて明らかにすることを目的として、H21年度末までの基礎研修(3)修了者 638 名を対象に、調査を実施した。

相談員の 2 年間の異動・離職割合は、7.9%であった。また研修の主要な内容についての意識の変化の持続状況は、8 割以上にみられ、一定以上の効果が持続していることが示唆された。仕事の満足感については、やりがい感は、9 割以上があると回答していた一方で、周囲からの評価が感じられる割合が低いことが示された。また身体的な負担感も約 7 割からあるという回答が示された。

### 3. 院内外における相談支援センターの機能、役割と位置づけに関する検討

(5) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討ー国立がん研究センター中央病院の相談支援センターの体制に関する検討ー

がん診療連携拠点病院に設置が義務付けられている相談支援センターが担うべき機能を明らかにしていくことを目的に、相談支援業務に積極的に取り組んでいる国立がん研究センター中央病院の相談支援センターの体制、業務内容及び業務ごとに従事する時間を明らかにした。その結果、「他の医療機関との連携を要する相談支援業務」が業務内に占める割合が56%であり、「他の医療機関との連携を要しない相談支援業務」が26%、「患者・家族に対する集団支援プログラム運営業務」が3%、「地域連携業務」が3%、「教育関連業務」が2%であった。

(6) 相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方に関する研究ー相談支援業務に携わる人々の意見や情報からの分析ー

相談支援業務に携わる人々の意見や情報の収集を行い、相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけを検討した。「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」結果において、相談者の相談支援に関する情報入手経路の半数以上が医療機関スタッフ経由であり、相談支援業務の4割が専任・兼任の相談員による対応であった。相談支援の半数は20分以上の時間を要し、かつ複数回の相談であり、約1/3が後方連携に関する内容であった。相談施設に入院または通院中の患者に関する相談が8割弱であり、相談施

設以外からの相談は2割強にすぎなかった。また相談支援業務の院内周知や重要性認識の程度は各医療機関で様々であり、相談員のモチベーションや相談件数、責任所在の明確化などに大きな影響を与えていると考えられた。

(7) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討ー相談員に求められる精神心理的ケアの検討ー

相談支援センターの役割の一つにがん患者のこころのケアがあげられている。相談員に求められる精神心理的ケアを明らかにするために、現状に関するレビューをおこなった。国立がん研究センター東病院患者・家族相談支援センターおよび院外施設「がん患者・家族総合支援センター」の開設におこなわれたアンケート調査および相談記録(1,510名分)をもとに相談支援の現状を記述的に解析した。

相談支援センターで相談を希望する項目を併せて調査した結果、不安、抑うつ等の精神症状に関する相談は14.8%にみられていた。相談内容では、精神的な問題に関する相談の占める割合は、院外窓口では8.3%に対して、院内は看護師による相談では5.6%、医療ソーシャルワーカーを含めた相談では1%であった。

(8) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討ーがん診療連携拠点病院の特徴に基づくグループ化の検討と神奈川県立がんセンターにおける電話相談の相談内容に関する分析ー

地域がん診療連携拠点病院における相談支援センターのあり方に関する研究を行うために、①「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」

2008年度版のデータを用いて、拠点病院の特徴に基づくグループ化の検討と、②神奈川県立がんセンターにおける電話相談の相談内容に関する分析の2つの研究を行った。相談支援センターのグループ化に関してはアンケート調査の回答に従って因子分析を行い、抽出された因子得点に従ってクラスター分析を行い、地域がん診療連携拠点病院は大きく8つに分類できることが分かった。また、がんの電話相談内容に関しては相談内容をグラウンデッドセオリーアプローチ法に従って分類を行い、がん相談内容を大きく7つに分類することができた。

#### (9) 相談支援センターにおける効果的な情報収集と発信に関する検討

本研究では、相談支援センターへのアクセスのための仕組みと情報資源の蓄積について意識的な取り組みが行われているのかどうかについて、全国18施設のがん診療連携拠点病院を訪問面接調査から、充実した取り組みが行われている事例の特徴を明らかにすることを目的とした。

院内スタッフの周知、院外医療機関の情報収集と連携、医療情報の収集、院内患者への周知、院外患者への広報のそれぞれの観点から検討を行った。意識的な取り組みとして、院内の周知では施設内のカンファレンス等への積極的な参加が有用であること、連携業務等を兼務する場合には、兼務によって院内のネットワーク構築に役立つ場合もある一方、相談業務そのものの業務が縮小する危険性があること、院外の周知については積極的な取り組みが行われている施設は限られているものの、自治体の広報誌への掲載、チラシの配布を行っている場合に、院外患者や地域住民からの相談が行われていることが示された。また地域資

源の情報収集については訪問や地域での会合のとりまとめなどの活動が行われていた。相談支援センターの効果的な情報収集と発信になっている活動が示される一方で、情報収集や発信に関わる運営上の難しさも示された。

#### (10) 相談支援センターの現状と課題、そして目指すべき方向性に関する検討

研究班により収集したデータおよび現時点で活用可能な既存の資料およびデータを総合的に分析・検討することによって、相談支援センターの体制、相談支援センターのスタッフと人材育成、相談支援センターやスタッフを支える体制、広報、そして患者団体（等）との連携について、現状と当面の課題とその対応について総合的に検討した。検討の結果、当面の課題と対応として、5つの領域15の当面の課題と対応があげられた。

##### 1. 相談支援センターの体制の整備

- 1) 個々の相談支援センターに課せられる役割と機能を明確にする
- 2) 各拠点病院内の相談対応機能を充実させ、段階的な発展をめざす
- 3) 活動状況を測定する指標を開発・検証し、活用できるようにする
- 4) 責任所在を明確にし、活動範囲に見合った適切な活動評価を行う
- 5) 相談支援センターの活動評価に及ぼす要因を考慮し総合的に評価する

##### 2. 相談支援センターのスタッフの充実および人材育成

- 1) 相談支援センターの運営に必要なスタッフの充実をはかる
- 2) 全国の相談支援センターで一定水準以

上の相談対応の充実をはかる 3. 相談支援センターの運営を支える環境の充実

### 3. 相談支援センターの運営を支える環境の充実

- 1) 物理的な環境を整備する
- 2) 人的な環境を整備する
- 3) 各関係者が相談支援をより充実させるための役割を認識し、後方支援を行う

### 4. 相談支援センターの認知度の向上

- 1) “仕組み”の中に相談支援センターを知る機会を位置づける
  - 2) 拠点病院の広報活動のバックアップ体制を充実させる
  - 3) 広域のかつ継続的な広報活動と都道府県や国のバックアップ体制を充実させる
- ### 5. 患者団体等との連携協力の体制／がん患者支援の体制の整備

### 5. 患者団体等との連携協力の体制／がん患者支援の体制の整備

- 1) 「患者団体」「患者団体等」などの言葉の定義を明確にする
- 2) 段階的に連携協力体制を構築する

また、さらなる課題と目指す方向性については、5つの領域 11 のさらなる課題と目指す方向性があげられた。

### 1. 相談支援センターの体制の整備

- 1) 施設内における業務の整理と役割分担、そして連携体制を構築する
  - 2) 日本の中でがん相談のニーズを予測し体制整備を進める
  - 3) 継続的に安定して情報を収集し、分析、評価、発信できる仕組みをつくる
- ### 2. 相談支援センターのスタッフの充実および人材育成

### 2. 相談支援センターのスタッフの充実および人材育成

- 1) 全国/地域で情報交換できる機会を確

保する

- 2) 相談支援センターの質を保証する取り組みと体制づくりを行う
- ### 3. 相談支援センターの運営を支える環境の充実

### 3. 相談支援センターの運営を支える環境の充実

- 1) 最低限必要な環境整備に差が生じないよう支援を行う
- 2) 環境整備のための財源の確保とそのため議論の場を持つ

### 4. 相談支援センターの認知度の向上

- 1) 地域の利用者の意識への働きかけと環境づくりを行う
- 2) 情報が届きにくい人々へ情報を届ける手段と体制の整備を行う

### 5. 患者団体等との連携協力の体制／がん患者支援の体制の整備

- 1) 地域の“患者力”の底上げをする
- 2) バランスのとれたがん患者支援体制を構築する

## D. 考察

### 1. 相談支援ツールの開発と評価

#### (1) 相談支援ツールの開発と評価

相談記録ツールは、これまで汎用性を持たせるため、相談内容の分類方法は複数準備、入力項目は詳細項目を含めて準備し、利用者が必要な項目を選択して使用する設計としていた。しかし、ツールを利用するとき、事前にマニュアルを熟読して使用する人はなく、項目の選択利用という仕様は、利用者を混乱させ、かえって使いにくくさせていた。また、できるだけ自動入力化を図る必要があった。これらの評価をふまえると、直感的に操作し利用出来るツール、項目数全体のブラッシュアップによるさらなる改良が必要であると考えられる。

相談 FAQ ツールについては、ランタイムアプリケーションはスタンドアロンでのみ

の動作のため、情報の共有化という点では、定期的にエクスポート、インポートの作業を行わなければならないという欠点を有している。しかし、電子データでデータベース化することで、検索、データ抽出や更新作業が容易となり、効率よく迅速に情報を確認・提供することが可能となる。さらに、情報を集積して共有することは、一定レベルの相談対応の質の維持にも寄与し、相談員の実践向上に役立つと考える。

## 2. 相談員の効果的な継続教育方法と相談対応の質の向上

### (2) 相談支援ツールの開発と評価および相談員の継続教育方法の検討

地域において緩和ケアについて知識やスキルを持った医療者の情報を把握できるシステムづくりの第一歩として、PEACEプログラム受講者情報は重要であり、それがデータベースに盛り込まれることは活用可能性が高いと考える。将来的には、単にPEACEプログラムを受講したという情報レベルではなく、具体的な緩和ケアにおける診療機能の現状についての情報公開が必要であると考えられる。

がん対策情報センターが実施する相談員基礎研修を受けた相談員を配置することは拠点病院の相談支援体制の要件でもある。しかしながら、相談員の配置異動などがあり、県内の相談員の現況は変化する。相談員の継続教育という課題に取り組むためにも常に相談員自身の学習のレディネスを把握することは重要であり、また相談員同士が顔の見えるつながりをもつことで、地域情報共有の充実にもつながると考えられる。

### (3) 相談支援センターにおける相談の質の確保のためのツール作成に関する研究

相談支援センターの質向上に向けて、相談内容を評価する評価表の利用は有効であると考えられた。その利用にあたってはまず相談支援センター内の理念・方針の検討とその検討を反映した相談支援センター版への修正を行うこと、そのうえで相談員への支援方法を考慮しつつ活用していくことが必要であり、実施可能性も高いと考えられる。各相談支援センターでの活用のためのプログラム策定にあたっては、好事例の蓄積、共有、相談支援センター間のコンセンサスづくりが可能となる議論の場の設定が重要であると考えられた。

### (4) 相談支援センター相談員の異動状況の把握と研修の評価に関する研究

相談員の2年間の異動・離職割合は、約8%と低程度に抑えられており、拠点病院の指定要件が効果的に働いたと考えられた。しかし病院特性や地域によっては、異動が起りやすい背景があることは否めず、今後も詳細な調査を行うとともに、対応方法を検討していく必要があると考えられた。

基礎研修の学習効果持続状況については、一定以上の効果が持続していることが示唆された。今後は、主観的な指標のみならず、客観的にも効果が測定できるようにしていくことが望まれる。また、仕事の満足感については、身体的な負担感が高く、周囲からの評価が感じられる割合が低いなど、相談支援センターに従事する際の負の要因となり得ることが示唆され、今後これらの原因を明らかにするとともに、自己研鑽をする際のさらなる負担の原因にならないように環境を整備していく必要があると考えられた。

## 3. 院内外における相談支援センターの機

## 能、役割と位置づけに関する検討

(5) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討—国立がん研究センター中央病院の相談支援センターの体制に関する検討—

国立がん研究センター中央病院の相談支援センターの業務の実施状況が明らかになった。このような相談支援センターの業務実態を明らかにしたことは、他のがん拠点病院がそれぞれの状況に応じた相談支援センターの在り方を検討していく際に、参考とする資料となるものと考えられる。

今後は、多様ながん拠点病院の相談支援センターについて、その実態を明らかにしていくとともに、がん患者や家族の療養生活の質の向上に資する相談支援センターのあり方について検討していくことが必要である。

(6) 相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方に関する研究—相談支援業務に携わる人々の意見や情報の収集による検討—

相談支援業務の改善や相談員のモチベーション向上には、院内における相談支援業務の周知徹底や重要性認識の推進が重要であることが示唆され、また後方連携業務も重要な課題であった。地域・医療機関毎に異なる相談支援業務の解釈を各地域の医療環境に則して共通認識化することが、「相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけ」に重要であると考えられた。

「相談支援業務に関する共通認識」を作成し「相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけ」を充実させる責務を各がん診療連携拠点病院管理者に課すべきであると考えられる。

(7) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討—相談員に求められる精神心理的ケアの検討—

患者調査の結果から、患者家族が相談支援センターでの相談に期待する内容として、精神症状に関する相談も身体症状や治療に関する内容とほぼ同等の水準にあり、患者家族の関心が高いことが示唆された。また実際の相談記録からも、精神的問題が院内外を問わず取り上げられている一方、院内相談窓口では職種により、精神的問題の取り上げる頻度に差が認められた。この差が生じた原因として、①職種により受ける相談内容が異なる、②職種により問題の同定能力が異なる、の2点が可能性として考えられた。このことから対応方法について考えると、複数の職種が同じ窓口で並ぶ場合、相談内容により担当を振り分けることが可能である。しかし、がん診療連携拠点病院の現状を考えた場合、転院など後方連携業務の比重が大きく、相談支援に十分な人数を割くことは難しい。精神的問題に関しても、すべての相談員が同様のアセスメント技術を持つことが望ましく、職種を越えた教育プログラムが必要であると考えられる。

(8) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置づけに関する検討—がん診療連携拠点病院の特徴に基づくグループ化の検討と神奈川県立がんセンターにおける電話相談の相談内容に関する分析—

地域がん診療連携拠点病院における相談支援センターは、全ての施設に設置されているが、今回の解析によって、その内容や活動状況については大きく8つに分類されることが示された。がん患者や家族、がんサバイバーの支援を十分に行うことが相談支援センターの使命であろうことから、



今回の解析結果に基づいた的確な指導やあり方の提示によって相談支援センターの機能の充実を図ることが必要である。

がんの電話相談に関しては、相談内容の分析から6つの構造が抽出された。この結果に基づいて電話相談の対応を行うことは、的確な相談を可能にし、適切な時間配分にも利用できると思われる。また、相談員の教育の場の資料としても活用できると期待される。

これらの解析結果は、今後、相談支援センターのあり方を検討する場合や電話相談の手法や電話相談員の教育場面などに有効な資料を提供すると思われる。

#### (9) 相談支援センターにおける効果的な情報収集と発信に関する検討

医療情報資源については、がん情報サービスの十分なメンテナンスとともに、相談支援センターでのインターネット利用環境を整えることは必須の要件であると考えられた。一方、地域資源については全国一元的な情報収集は難しく、各地域で医療機関等との連携を築き、情報交換・情報収集と蓄積が行われる体制が必要となる。地域機関に呼びかけたネットワーク作りは多くの労力を必要とするため人員不足を訴える施設が多い現状では難しい点もあると考えられるが、こうした業務についても相談支援センターの重要な役割であることが各病院の管理者にも周知され、支援されることが必要であると考えられた。

#### (10) 相談支援センターの現状と課題、そして目指すべき方向性に関する検討

既存の資料・データを総合的に分析/検討することにより明らかになった5つの領域の各課題は、それぞれ互いに関連してお

り、優先的な課題から統合し直すと以下のようなとなると考えられた。

- I. 相談支援センターに課せられる役割と機能を明確にする。
- II. 拠点病院内の相談対応機能を充実させ、各々の病院の特性を踏まえた段階的な発展および充実を図れるようにする。
- III. 本来の相談支援センターの設置目的に沿った評価を行えるよう、直接指標だけでなく、間接指標により活動状況や達成状況を測定する指標を開発する。また責任所在を明確にして、拠点病院や相談支援センターが適切に評価されるようにする。
- IV. 各関係者が相談支援をより充実させるための役割を認識し、後方支援を行う。
- V. 患者団体等との連携協力の体制、がん患者支援の体制を整備する。

今後は、さらにこれらの課題を克服していくために、相談支援センターの整備に関わるすべての関係者が、現状の課題を共有し、目指すべき方向性について議論し、具体的な方策に結びつけていく必要があると考えられる。

#### E. 結論

本研究では、昨年度までの成果を踏まえ、相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方を検討することを目的として、本年度は、1. 相談支援ツールの開発と評価、2. 相談員の効果的な継続教育方法と相談対応の質の向上、3. 院内外における相談支援センターの機能、役割と位置づけに関する検討を行った。

相談支援センターの現状を描写することを主として行った今年度の検討により、相談支援センターの機能が十分に発揮されていない原因が浮かび上がり、今後検討する

べき優先的課題が示された。

今後は、さらにこれらの課題を克服していくために、相談支援センターの整備に関わるすべての関係者が、現状の課題を共有し、目指すべき方向性について議論し、具体的な方策に結びつけていく必要があると考えられる。そうした場の構築に関する検討も今後求められると考えられる。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的財産の出願・登録状況（予定を含む）

なし

## II. 分担研究報告

平成 22 年度厚生労働科学研究費補助金（がん臨床研究事業）  
相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センター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

相談支援ツールの開発と評価

研究分担者 石川 睦弓 静岡県立静岡がんセンター 患者・家族支援研究部 研究部長

研究要旨：がん診療連携拠点病院に設置された相談支援センターの業務内容は多岐にわたるが、まだ設置されて経過が浅く、システム、運用形態、記録等、試行錯誤しながら業務を実施している施設も多い。

そこで、本研究では、相談支援センターにおける業務の効率化と質の維持をサポートするツールについて検討する。本年度は、昨年度作成した相談時に利用する記録ツールの配布と評価、情報集積や活用のための相談 FAQ ツール作成を実施した。記録ツールの評価に関しては、10 名の相談員にツールを試用後、アンケート調査を実施した。ツールの有用性に関しては 9 名がプラス評価だったが、使いやすさに関しては、繰り返し入力の不便さ、分類法の煩雑さ等から 5 名が少し使いにくい、使いにくいマイナス評価であり、直感的に操作し利用出来るツール、項目数全体のブラッシュアップ等によりさらなる改良を加えることにした。

相談 FAQ ツールは、市販のデータベースソフト FileMaker Pro11.0 Advanced（ファイルメーカー社）を使ってデータベースを設計し、そのうえで、市販のデータベースソフトウェアがなくても動くランタイムソリューションとして、データベースファイルをバインドし、ベータ版として、フリーソフトウェアとして希望者に配布できるように準備した。

A. 研究目的

がん診療連携拠点病院に設置された相談支援センターの業務内容は、多岐にわたり、患者や家族（周囲の人々）、地域住民、地域医療機関関係者に対して、相談対応、情報提供や調整を行っている。この業務を対象別にみると、患者や家族、地域住民を対象とした個別相談と情報提供、地域の医療機関・医療者を対象とした情報の収集と提供の大きく 2 つにわかれる。そして、その両

者に共通したキーワードの一つに「情報」がある。

相談支援センターでは、毎日多くの情報が入り、また出て行く環境にある。多岐にわたる業務を効率的にこなし、さらに、相談支援センターとしての質向上のためには、情報収集と集積、分析、情報の共有化が重要となる。

静岡がんセンターでは、2002 年の開院時から、よろず相談部門を設け、院内外を問