

201119003A

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 23 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 24(2012)年 5 月

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 23 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 24(2012)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 ----- 1

### 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 ----- 15

#### 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) がん専門相談員に求められる心理的な問題への対応スキルに関する検討

加藤 雅志、吉田 沙蘭 ----- 91

##### (3) がん専門相談員の学習教材の開発と活用方法に関する検討

大松 重宏、池山 晴人、高山 智子、八巻 知香子、田尾 絵里子、荻原 修代、  
高野 和也、田中 結美、橘 直子、橋本 久美子、福地 智巴、藤澤 陽子、  
小郷 祐子、鈴木 望 ----- 95

##### (4) 相談支援相談員の交流研修の実施とその効果に関する検討

高山 智子、清水 奈緒美、大石 美穂 ----- 105

##### (5) がん相談支援センターにおける相談の質の向上プログラムの開発

八巻 知香子、高山 智子、田尾 絵里子、清水 奈緒美、神田 典子、大石 美穂、  
橋本 久美子、関 由起子、小郷 祐子 ----- 111

#### 3. 患者団体等との連携のあり方

##### (6) 相談支援センターと患者会の連携協力体制に関する現状と 今後の体制作りに関する検討

田尾 絵里子、八巻 知香子、高山 智子 ----- 125

##### (7) がん診療連携拠点病院の相談支援センターとがん当事者の連携・協働の実態 に関する調査研究

朝倉 隆司、大松 重宏、山本 武志、高山 智子、八巻 知香子 ----- 137

4. 相談支援センターの広報方法	
(8) がん診療連携拠点病院「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	
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	149
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	
(9) 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	
唐渡 敦也	163
(10) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(1)	
小川 朝生	165
(11) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(2)	
菊内 由貴、谷水 正人、船田 千秋	191
(12) 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 ～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とがん患者 の相談ニーズに関する検討～	
岡本 直幸、片山 佳代子	195
6. 全国の相談支援センターの連携と情報共有に関する検討	
(13) 全国の相談支援センター関係者の情報共有の場とそうした場のニーズ に関する検討	
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、田尾 絵里子 小郷 祐子、鈴木 望	201
Ⅲ. 研究成果の刊行に関する一覧表	279

平成 23 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  
がん情報提供研究部 医療情報サービス研究室 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 兵庫医科大学 医療社会福祉学 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・情報学部 部長  
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 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  
がん医療支援研究部 部長  
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  
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  
がん相談支援室長  
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  
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  
がん情報提供研究部 医療情報サービス研究室 研究員  
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  
がん情報提供研究部 医療情報サービス研究室 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  
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  
鈴木 望 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  
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  
谷水 正人 独立行政法人国立病院機構 四国がんセンター 統括診療部長  
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  
藤澤 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  
吉田 沙蘭 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  
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 23 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  
がん情報提供研究部 医療情報サービス研究室 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、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った。3年目にあたる平成23年度は、5つの課題の検討を進めると共に、新たに課題として考えられた全国の相談支援センターの連携と情報共有に関する検討についても6つ目の課題として検討を行った。

**【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23年度は、6つの課題それぞれについて以下の13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) がん専門相談員に求められる心理的な問題への対応スキルに関する検討、(3) がん専門相談員の学習教材の開発と活用方法に関する検討、(4) 相談支援相談員の交流研修の実施とその効果に関する検討、(5) がん相談支援センターにおける相談の質の向上プログラムの開発、3. 患者団体等との連携のあり方 (6) 相談支援センターと患者会の連携協力体制に関する現状と今後の体制作りに関する検討、(7) がん診療連携拠点病院の相談支援センターとがん当事者の連携・協働の実態に関する調査研究、4. 相談支援センターの広報方法 (8) がん診療連携拠点病院「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、5.



院内外における相談支援の機能、役割と位置づけに関する検討 (9) 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、(10) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(1)、(11) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(2)  
(12) 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～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とがん患者の相談ニーズに関する検討～、6. 全国の相談支援センターの連携と情報共有に関する検討 (13) 全国の相談支援センター関係者の情報共有の場とそうした場のニーズに関する検討、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、国内それぞれ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実態を丹念な把握を行うことで、具体的な対応策についても示すことができたと考えられる。

**【結論】** 今後は、これら浮かび上がってきた課題をさらに検討し、実際の場面へ応用し、活用していくための検討が必要になると考えられる。

#### 【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

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
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	
谷水 正人	四国がんセンター	統括診療部長
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
吉田 沙蘭	国立がん研究センター	がん対策情報センター がん医療支援研究部
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。

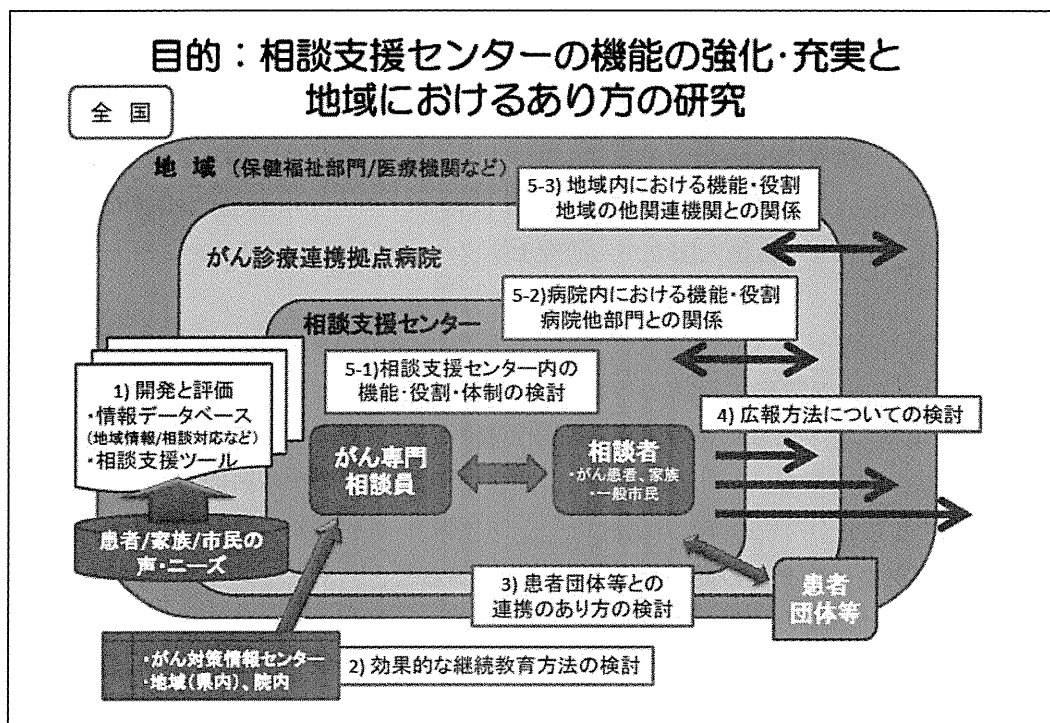
地域の拠点病院の相談支援センターにおいて、がん患者や家族のみならず、地域の住民の相談に対応するという体制は、諸外国においても例を見ないものであり、わが国における社会環境にあった検討を進め、実践に応用させていく必要がある。国内の相談支援センターを効果的に運用するための体制や情報提供方法等に関する全国的な

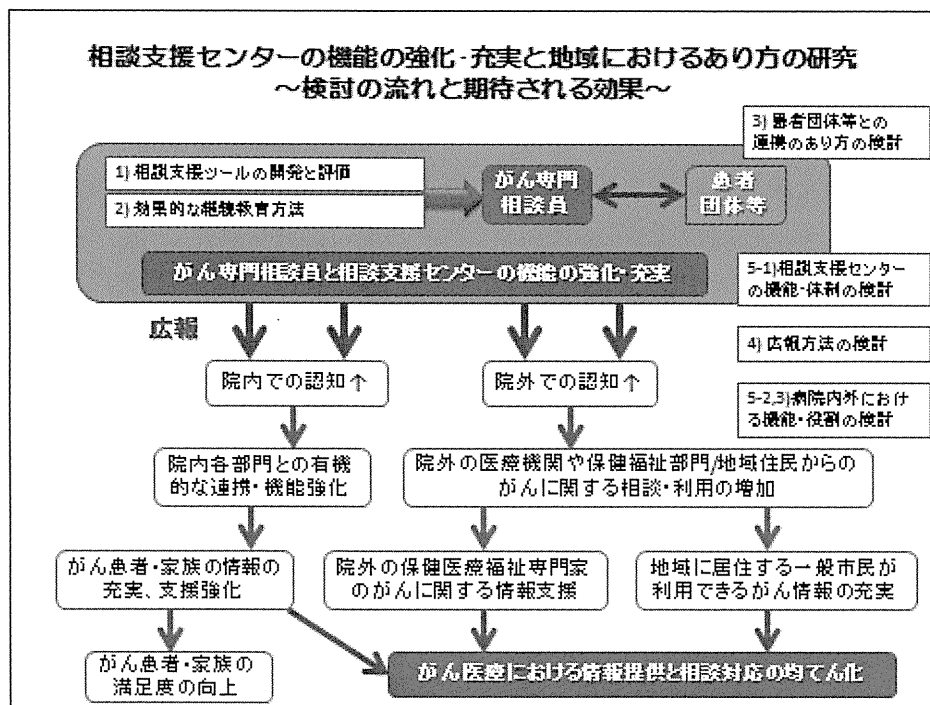
研究は、平成18～20年度のがん臨床研究事業でようやくはじまったところである「相談内容の分析等を踏まえた相談支援センターのあり方に関する研究(雨宮班)」。相談支援センターが新しく創設された取り組みであること、またそのため課題が山積していることもあり、相談支援センター整備のための検討は十分ではない。本研究では、これまでの成果を踏まえ、相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方を検討することを目的とする。具体的には、5つの課題、1. 相談支援ツールの開発と評価、2. 相談員の効果的な継続教育方法、3. 患者団体等との連携のあり方、4. 相談支援センターの広報方法、5. 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った。5つの課題は、がん医療に

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、これら5つの課題それぞれに対して、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、3年目にあたる平成23年度は、5つの課題の検討を進めると共に、新たに課題として考えられた全国の相談支援センターの連携と情報共有に関する検討についても6つめの課題として検討を行った。

以上の結果について報告する。

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と思う。





## 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研究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

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した。本年度は、作成した相談記録ツールの試用評価をふまえ、相談記録ツールを改良し、完成版「相談記録ツール Ver1」を公開した。また、「がん専門相談員のための学習支援プログラム」サイト (<http://www.ciscweb.jp/>) にアップ

し、誰でもダウンロードして利用できるようにした。

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、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。相談記録ツールは、検討段階を含めて、これまで41施設の試用希望者に配付した。

### 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) がん専門相談員に求められる心理的な問題への対応スキルに関する検討

「相談者が抱える心理的負担への対応」に関して、がん専門相談員が習得していることが望ましい知識や技術について検討を行った。MSW、看護師の認定資格の要件や

関連カリキュラム、文献検索、精神保健の専門家の意見を基に、「相談支援センターに勤務するがん専門相談員が習得すべき知識及び技術」について抽出を行ったところ、がん専門相談員に求められる「心理的」な問題への対応スキルとして、【がん専門相談員に求められる「心理的サポート」の状況】として7つの対応場面、【がん専門相談員に求められる「心理的」な問題への対応スキル】として8領域のスキルや知識が抽出された。

### (3) がん専門相談員の学習教材の開発と活用方法に関する検討

相談支援センターの相談員の研修や継続教育の場として、今後は、地域単位での研修会や継続的な学習の場を設けていくことも必要である。こうした場で活用できる新たな学習教材を開発し、その有用性について検討を行った。具体的には、新たな教材においても「がんの相談支援プロセス」を学ぶことができるのか、また、今後各地域で研修を企画する際に留意する点はどのようなものがあり得るのかについて1日間のワークショップを企画し、参加者57名の事後のアンケート結果および受講者の受講時のコメントと行動観察の結果から分析を行った。

ワークショップ終了後のアンケート結果では、参加者全員が目標としていた内容について学ぶことができたと回答した。また受講者のコメント、グループワークでの参加者の行動等の観察からは、エビデンスに基づいた情報について相談員自身が咀嚼できていないと感じられる場面が少なくないなど、相談支援のプロセスを進めるにあたって留意が十分でない課題が散見された。

### (4) 相談支援相談員の交流研修の実施とその効果に関する検討

人員の限られている相談支援センター間相談員の交流研修を企画し、交流研修による相談員の学習効果および交流研修を実施する際に必要な要件について検討を行った。

交流研修は、がん専門病院1施設、総合病院1施設の同年代のソーシャルワーカーが4日間互いの施設で研修する形式をとった。また事前の準備として自施設の特徴について交流先の施設においてプレゼンする、事前の研修目的を文章化して明確にし、交流研修の前後での学びについてインタビュー結果について機能的に分析を行った。

その結果、交流研修を実施した研修生の個別のソーシャルワーカーの学習効果以外にも、指導者的役割を担う者や運営面への効果もいくつか散見された。

### (5) がん相談支援センターにおける相談の質の向上プログラムの開発

本研究では、先行研究において作成した相談の質を評価する評価表を用いて相談支援センターの相談員との協働作業を行い、そのプロセスを通じてがん専門相談員による相談対応の質の確保に向けた教育介入プログラムを作成し、プログラムを試行する前後の現場の主観的評価を通じて、本プログラムの意義と効果について検討することを目的とした。

がん診療連携拠点病院に指定されている3施設の相談支援センターにおいて本プログラムを試行した。がんの相談の質に関する評価表を用いた評価の視点の学習、録音した自身の相談の自己評価【教育介入①】、メンターと共に評価表を用いた相談の振り返り【教育介入②】の2回の教育介入について、プログラム開始前および教育介入①が

行われた後の2時点におけるメンターへのインタビューをデータとしてプログラム評価の検討を行った。

### 3. 患者団体等との連携のあり方

#### (6) 相談支援センターと患者会の連携協力体制に関する現状と今後の体制作りに関する検討

全国のがん関連の患者会の実態把握を行うために、公開情報を元に395団体のリストを作成し、電話による事前調査と質問紙調査を実施した。事前調査で連絡不通または住所不明であった患者会は、66団体(16.7%)であった。調査協力の得られた329団体の受付対応状況は、週7日(51%)、24時間(32%)のところもかなりの割合で存在した。相談支援センターを「知っている」患者会は131団体(81.4%)、「利用したことがある」は56団体(34.6%)にのぼっていた。また、相談支援センターにおける患者会情報の活用可否については、「情報を利用してもよい」は142団体(90%)である一方、「利用してほしくない」、「事前に確認してほしい」なども15団体(10%)見られた。

#### (7) がん診療連携拠点病院の相談支援センターとがん当事者の連携・協働の実態に関する調査研究

本研究は、がん患者団体の代表者やがん患者会の連携やがん対策への参加に関与した行政、大学、医療機関の関係者にインタビューを行い、大都市ではない県レベルにおけるがん当事者の参加と協働のプロセスを検討し、その実情と課題を明らかにすることを目的とした。そのインタビューの文字記録をもとに、そこで述べられたことを当初の問題意識に照らし合わせて、課題を

抽出し、それらに対する考えをまとめた。

その結果、患者会の把握、地元の大学が果たせる役割、連携の下地、連携を阻害する要因、患者と支援者の会、地域のがん看護にかかわる看護職の連携、穏やかな運営、会を維持する要因など、いくつかのキーワードが抽出された。

### 4. 相談支援センターの広報方法

#### (8) がん診療連携拠点病院「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

本研究では全国18施設のがん診療連携拠点病院での面接調査を行い、1) 院内外からアクセスできるための仕組み、および2) 利用者のニーズに応えるための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、3) これらの取り組みがサービス利用を促しているのか、の3点について検討を行った。

結果より、院内スタッフに相談支援センターが認知され、紹介される取り組みが不可欠であること、院外患者への周知については具体的な取り組みは少なかったが、自治体の広報誌への掲載等、安価で高い効果を得ている事例があることが明らかになった。

### 5. 院内外における相談支援の機能、役割と位置づけに関する検討

#### (9) 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

相談支援業務の共通認識作成を目的とした「通院患者の相談ニーズに関する調査」が立案・計画され、実施されることとなった。各地の主たるがん診療連携拠点病院で、がん患者が、身体症状や心理社会的問題に関して、どのような事項を問題と認識して

いるのか、またその問題に対して医療者への相談を希望しているのか、阻害している要因は何か、などの情報収集をアンケート調査で行ない、背景・動向・地域性等を様々な角度から検討する予定である。

#### (10) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(1)

がん専門施設 4 施設において、外来通院中の患者 7000 名を対象に、身体症状および精神症状、社会的問題、情報に関するニーズを網羅的に調査した。その結果、外来においても疼痛コントロール不良の患者が約 20%存在するのをはじめとして、各種身体症状・精神症状・社会的問題・情報に関する問題が存在することが明らかになった。

特に疼痛に関して顕著であるが、週の半分以上疼痛に困ると答えた患者が約 15%存在する一方、そのうち相談支援を希望する患者は 15%に留まっていた。この傾向は身体症状全般において認められた。

同様に精神症状においても、不眠に週半分以上困る患者が 20%以上どの施設にも存在していたが、相談支援を希望する患者は 10%程度に留まっていた。

社会的問題に関しては、身体症状および精神症状ほどの頻度はないものの、あらゆる問題についてまんべんなく困っているとの回答があった。

治療に関する情報では、日常生活での注意点、病期に対して自分で取り組めること、体調悪化時の対応などへの問題が 40%程度認められた反面、コミュニケーションの問題、医療機関の情報等は 20%弱に留まった。

#### (11) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(2)

がん患者が、身体症状や心理社会的問題

に関して、どのような事項を問題と認識しているのか、またその問題に対して医療者への相談を希望しているのか、阻害している要因は何か、その実状を明らかにすることを目的として、四国がんセンターの外来通院を対象に調査を行った。

治療に関することやからだに関することについては、相談する希望が 90%以上と高い割合を示し、実際に相談した人も 60%以上と相談行動がとられていた。その一方、こころに関することについては、相談希望が 73%と高いにも関わらず、実際に相談行動がとられた割合は 17%にとどまっていた。

またくらしに関することについては、相談希望が 58%とあるにも関わらず、実際に相談行動がとられた割合は 9%であった。くらしに関する具体的困りごととしては、就労 31%、家事・家族の世話 26%、相談希望の高いものも就労ではあるが、5.6%と低い割合にとどまっている。

#### (12) 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～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とがん患者の相談ニーズに関する検討～

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、②がん患者困りごと調査の 2 つの研究を中心に行った。電話相談の分析では 5,165 件の解析を行い、相談者の内容はがんの診断の有無で大きく分かれ、8 割が診断を受けた方であった。また、その内容は診断、治療に関する内容が 6 割を占め、「どのように意思決定をすればいいのか」という悩みが中心であった。また、患者困りごと調査は研究

班の共同調査として行った。外来患者 1,379 人に配布し 1,331 人から回答が得られ、研究班共同で解析中である。

## 6. 全国の相談支援センターの連携と情報共有に関する検討

### (13) 全国の相談支援センター関係者の情報共有の場とそうした場のニーズに関する検討

全国の相談支援センターに関わるものたちが、互いの活動を知ることは、さらなる相談支援センターの発展や課題を克服するきっかけともなり、また全国の相談支援センターの均てん化にも重要な役割を果たすと考えられる。そこで、全国の相談支援センターに関わる人たちを対象とした講演会を企画し、情報共有の場に対して、どのようなニーズがあるのかについて検討を行った。

「がん相談支援研究会」は、各地域の相談支援センターの現状・動向・広報などをテーマにした全国の相談員 10 名による特別講演とパネルディスカッションにより構成された。

全国 43 都道府県から参加者があり、事後のアンケート調査からは、講演会にて聞いたかった内容として「がんサロンの運営など」や「病院内の相談支援センターの体制作り」が上位にあげられた。

## 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

がん診療連携拠点病院の特徴として、(1) 拠点病院の多くが総合病院で、がん以外への疾患にも対応している、(2) 相談利用者の多くは自施設であり、在宅療養・転院等で複数回かかわる事例が多い、(3) 実績報告等

を複数別の形式で提出しなければならないこともある、などがある。

相談に関連した情報を電子データでデータベース化することで、情報の共有化、検索の容易性、収集・集積されたデータの後利用(相談傾向の分析、実績評価、その他研究)等において効率的に早く情報を確認したり、業務改善・業務分析等に利用することが可能になる。また、ツールの項目や機能においては、様々な施設の特徴、職種の違いも配慮して、自由度をもたせた設計で汎用性のあるツールとなった。さらに無料配布とすることで、導入費用がかからない利点がある。

以上の点から、本ツールはがん診療連携拠点病院だけではなく、様々ながん相談に関わる担当者が容易に導入し利用できると考えられる。また、ランタイムは単体使用に限られ、複数端末での情報共有の点で難が残るが、付録として使用希望者に配布している FileMaker Pro を導入すれば、データベースの構築等に時間をかけることなく、情報の共有が可能になると考えられる。

## 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) がん専門相談員に求められる心理的な問題への対応スキルに関する検討

今後、がん専門相談員が、がん患者やその家族の心理的な問題等に適切に対応していくために、さらに、以下の内容についても習得していくことができるよう検討していくことが望まれる。

- ・がん患者によく見られる対人関係の問題に関する知識
- ・やや難しい心理的反応(否認、怒り、悲嘆等)に関する知識およびアセスメントスキル



- ・うつ病やせん妄等の精神障害に関する基本的な知識およびアセスメントスキル
- ・意思決定に関する基本的な知識および基本的な意思決定スキル
- ・がん患者に生じるスピリチュアルペインについての知識。傾聴や共感を中心とした基本的なスピリチュアルケアについての基本的な技術

### (3) がん専門相談員の学習教材の開発と活用方法に関する検討

参加者の意識が高かったと考えられるものの、新しい教材に対して、目標としていた内容を全員が学べたと回答したことは、プログラムの内容として有用なものが作成されたと判断できる。実際にワークショップでの受講者のコメントや参加者の行動等の観察からは、相談員自身がエビデンスに基づく情報を咀嚼しきれていないと考えられる点については、その解決方法として、日常から新しい治療方法、検査方法等についての情報を収集するための努力が必要であると考えられた。また、他職種、他部門へのリファーする際の留意点や家族への介入時の注視の仕方については、クライアントレベル、相談員レベルで、留意点等を立ち止まって考えなくてはならない点を明確にすること、またそうした学びの場を作れるように提供者側、受講者側も留意する必要があると考えられた。

### (4) 相談支援相談員の交流研修の実施とその効果に関する検討

交流研修を実施した研修生の個別のソーシャルワーカーの学習効果以外にも、指導者的役割を担う者や運営面への効果もみられ、交流研修は、相談支援センター内だけでなく相談支援センター間の質の均てん化

を図るうえでも有意義な取り組みとなり得ることが示唆された。今後は、クリアしなくてはならない課題を克服しつつ、こうした交流研修ができる環境の整備もあわせて行っていくことも必要であると考えられた。

### (5) がん相談支援センターにおける相談の質の向上プログラムの開発

メンターの主観的評価からは、本プログラムが「相談支援センターとしての方針を確認する場となること」「他のスタッフに自分の相談対応について意見を求めるやりとりが増加すること」「プログラムに参加していることでのモチベーションの向上」「特に経験の浅いスタッフには直接の相談対応の改善効果がみられる」ことが明らかとなった。一方で学習時間の確保、相談事例の録音、録音された自身の相談をきくことに対する心理的負担については配慮が必要であり、効果的な学習のためにはプログラム導入にあたって雰囲気作り、実施の時期や方法についての検討が重要であると考えられた。

本研究は、現在進行中の研究の途中経過であるが、現時点において、本研究で試行したプログラムは、相談の質の向上に相当程度寄与すると考えられた。一方、プログラムの実施においては参加者に一定の負荷がかかるものであり、環境の整備とともに導入されることが重要であることが示唆された。

## 3. 患者団体等との連携のあり方

### (6) 相談支援センターと患者会の連携協力体制に関する現状と今後の体制作りに関する検討

事前調査で連絡不通または住所不明であった患者会は 16%にのぼり、このことは、

体制の不安定な患者会情報の実態を示しているものと考えられる。相談支援センターを「知っている」患者会は131団体(81.4%)、「利用したことがある」は56団体(34.6%)と、一般市民に比べ高い割合で相談支援センターの認知や利用が進んでいることが示された。また、相談支援センターにおける患者会情報の活用の可否については、「情報を利用してよい」が90%である一方、「利用してほしくない」、「事前に確認してほしい」なども15団体(10%)見られ、情報活用や連携の際の配慮の必要性が示された。

患者会167団体の活動概要および相談支援センターとの連携協力体制に関する意識について明確になり、患者会の活動実態の基礎情報を把握することができたと考える。しかし、相談支援センターと患者会との連携はまだ十分ではなく、今後、更なる患者会情報の整備と共に、双方の連携に対する意識合わせが重要と考えられる。

#### (7) がん診療連携拠点病院の相談支援センターとがん当事者の連携・協働の実態に関する調査研究

患者ががん対策という保健医療行政的取り組み、かつ医療のサービス展開に参加することには、多様な意味が含まれる。この意味の多様性を生かすことが、政策という枠組みにどこまでなじむかについては、さらなる検討が必要である。現在は、行政的な取り組みとして早急に展開、普及しようとするあまり、焦りすぎているような側面も否めない。がん患者会の連絡協議会やがん患者サロンの創設は、それぞれの地方の文化とも格闘・折り合いをつけながら展開するプロセスを含んでおり、それこそが大切なプロセスであると考えられる。

がん対策へのがん当事者の参加、病気や

障害と共に生きることをめぐって、地域や社会が市民参加型社会として成熟していくプロセスとして捉えていく必要がある。政策目標として達成していく課題とは対極にある課題との認識も必要なのではないだろうか。

#### 4. 相談支援センターの広報方法

##### (8) がん診療連携拠点病院「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、充実した取り組みが行われている相談支援センターの事例の特徴を明らかにすることを目的に探索的な検討を行った。その結果、相談支援センターのアクセスのための仕組みと情報資源についての意識的な取り組みには、院内への有効な周知方法、院外への有効な周知方法、そして、情報資源の収集と蓄積についての工夫と特徴がみられることが示された。今回は、18の限られた施設に関する検討であったが、今回見られたような特徴は、相談支援センターの体制を取り巻く病院の体制にも大きく影響を受けている可能性が高く、今後、このような背景要因も考慮して分析、検討していくことが必要であると考えられる。また、相談支援センターの機能が充実し、より多くのニーズに応えるためには、互いの意欲的な活動実践が共有できるなど、よりよい取り組みを各地で展開しやすくする環境作りが重要であると考えられた。

#### 5. 院内外における相談支援の機能、役割と位置づけに関する検討

##### (9) 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

前年度までの研究成果として、①相談

支援業務の解釈が地域・医療機関毎に異なっている、②地域の医療環境に則した相談支援センター業務に関する共通認識作成が必要である、③「患者さん・家族の相談ニーズ」の具体的把握がなされていないなどの課題が確認された。それらの課題に対応できる相談支援業務の共通認識を作成するために、「通院患者の相談ニーズに関する調査」が立案・計画され、各地の主たるがん診療連携拠点病院で、がん患者が、身体症状や心理社会的問題に関して、どのような事項を問題と認識しているのか、またその問題に対して医療者への相談を希望しているのか、阻害している要因は何か、などの情報収集をアンケート調査で行ない、背景・動向・地域性等を様々な角度から検討していくこととなった。この「共通認識」を作成していくことは、相談支援センターの均てん化のためにも重要であり、今後このような試みの蓄積が期待される。

#### (10) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(1)

各相談支援の項目と背景情報との関連を比較すると、年代、性別によって違いが認められ、教育歴の違いも、身体症状、精神症状、社会的問題、情報に関する問題に幅広く関連する傾向を認めた。今後、多変量解析等でより詳細な検討をしていくとともに、リテラシーの問題の可能性も考慮して分析を進める必要がある。

相談支援センターの認知度および相談に関するニーズについては、治療状況を反映して身体症状および治療に関する情報への希望が強い反面、精神症状ならびに社会的問題に対する相談支援の希望は低かった。相談支援センターのサービスについては、

パンフレット等の情報資料に対するニーズは約70%の患者が希望するほど高い一方、がんサロンは30%に留まった。外来治療の段階を踏まえると、まず治療やセルフケアに関する情報ニーズが先行し、情緒的サポートに関しては、ニーズが分かれる傾向がうかがわれた。

今後相談支援センターの機能の充実を図る上で、外来で問題となる各種問題の内容とその頻度を踏まえて、具体的な対策を図る必要がある。

#### (11) 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討(2)

こころに関する具体的困りごととして抑うつ42%に対する相談希望が、15.9%と最も高い結果から、うつ病などの精神科的診断に対する抵抗感などが相談行動を阻害する要因として考えられた。相談したくない理由の結果にあるどこに相談すればよいのか分からない(14.0%)、相談できる人がいるので必要ない(10.7%)の結果からも、治療やからだのことは医療者に相談できるが、くらしについては医療者に相談できるという認識自体がまだ希薄であると考えられる。

がん対策推進基本計画の目標にあるように、がん患者やその家族の療養生活の質向上を達成するためには、治療やからだのことのみならず、こころやくらしという側面についての困りごとが相談できる環境を整備する必要がある。

#### (12) 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～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とがん患者の相談ニーズに関する検討～

電話相談の相談内容に関する解析の結果、相談時間が長くなる場合のコアカテゴリーに関しては、相談に関する何らかの支援が必要であることが示され、適切な助言と情報の提供方法を定型化することが重要と思われた。治療に関する情報は日々進歩しており、患者や家族からの質問にも最新情報が含まれていることも多かった。支援する側としても最新の知見や情報収集が必要不可欠であり、可能なかぎり医師のアドバイスが適時受けられる体制作りが必要であることが示された。これらの解析結果は、今後の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。今後は、昨年度、本年度の解析結果をもとに、電話相談の手引きの作成を行う予定である。

## 6. 全国の相談支援センターの連携と情報共有に関する検討

### (13) 全国の相談支援センター関係者の情報共有の場とそうした場のニーズに関する検討

事後の「がん相談支援研究会」で聞いた内容を見ると、がんサロンの運営などについてや院内の相談支援の体制づくりなど、個別の施設だけではヒントを見つけない内容が上位に挙げられていた。5年経過したとは言え、相談支援センターの取組みが病院にとっては新しいものであり、またそこで働く相談員にとってもまさに試行錯誤ゆえに、こうした他者から学びたいというニーズがあることが考えられる。今回のような全国の相談支援センターの関係者が集うことができる場合は、43都道府県からの参加があったように全国の相談支援センター関係者からの期待は高く、相談支援

センター相談員らを発信源として、互いの相談支援センター同士の情報共有の場や、相談支援の標準化や均てん化に向けた活動の一つとして非常に重要であると考えられる。

## 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、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、に加え、6つめの課題として、全国の相談支援センターの連携と情報共有に関する検討についても行った。

相談支援センターの現状を描写し、実態が明らかになることで、それぞれへの対策や工夫などの観点も明らかになってきた。今後は、これら浮かび上がってきた課題をさらに検討し、実際の場面へ応用し、活用していくための検討が必要になると考えられる。

## 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