

201119003B

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 21-23 年度 総合研究報告書  
( 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 21-23 年度 総合研究報告書  
( 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. 総合研究報告

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. 資料

1. 相談支援ツールの開発と評価 ----- 21

1.1 相談支援ツールの開発と評価（資料 1～3）

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 ----- 61

2.1 均質な研修プログラム提供に向けての検討～学習教材「相談支援のプロセス」の開発と活用（資料 4, 5）

2.2 地域における継続教育のあり方の検討（資料 6, 7）

2.3 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（資料 8, 9）

2.4 相談支援センターにおける相談の質の確保・向上のためのツールとプログラム開発に関する研究（資料 10, 11, 12）

2.5 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（資料 13）

3. 患者団体等との連携のあり方 ----- 161

3.1 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（資料 14, 15）

3.2 当事者団体との協働を視野に置いた「新たな支援プログラム」の構築に関する効果的な研修方法の検討（資料 16）

3.3 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（資料 17）

4. 相談支援センターの広報方法 ----- 221

4.1 地域住民からみた相談支援センターのイメージと利用促進要因の検討（資料 18）

4.2 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（資料 19, 20）

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（資料 21～30）

----- 255

5.1 相談支援センターの院内外における機能、役割と位置づけに関する検討（資料 21, 22, 23）

- 5.2 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（資料 24）
- 5.3 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討（資料 25, 26, 27）
- 5.4 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電話相談の相談内容に関する分析（資料 27, 28, 29）
- 5.5 相談支援センターの地域における機能と役割に関する研究（資料 30）
- 5.6 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（資料 31）
  
- 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 ----- 415
- 6.1 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（資料 32）
  
  
- Ⅲ. 研究成果の刊行に関する報告 ----- 427

平成 21-23 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

新井 良子 埼玉県立がんセンター  
井上 洋士 放送大学

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  
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  
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  
橋 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  
山本 武志 千葉大学 大学院看護学研究科  
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. 総合研究報告

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）

平成 21-23 年度 総合研究報告書

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21～23年度の3年間において、6つの課題それぞれについて32の検討を行った。

【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 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】

- 新井 良子 埼玉県立がんセンター  
井上 洋士 放送大学  
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  
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  
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
山本 武志	千葉大学 大学院看護学研究科
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

#### 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。

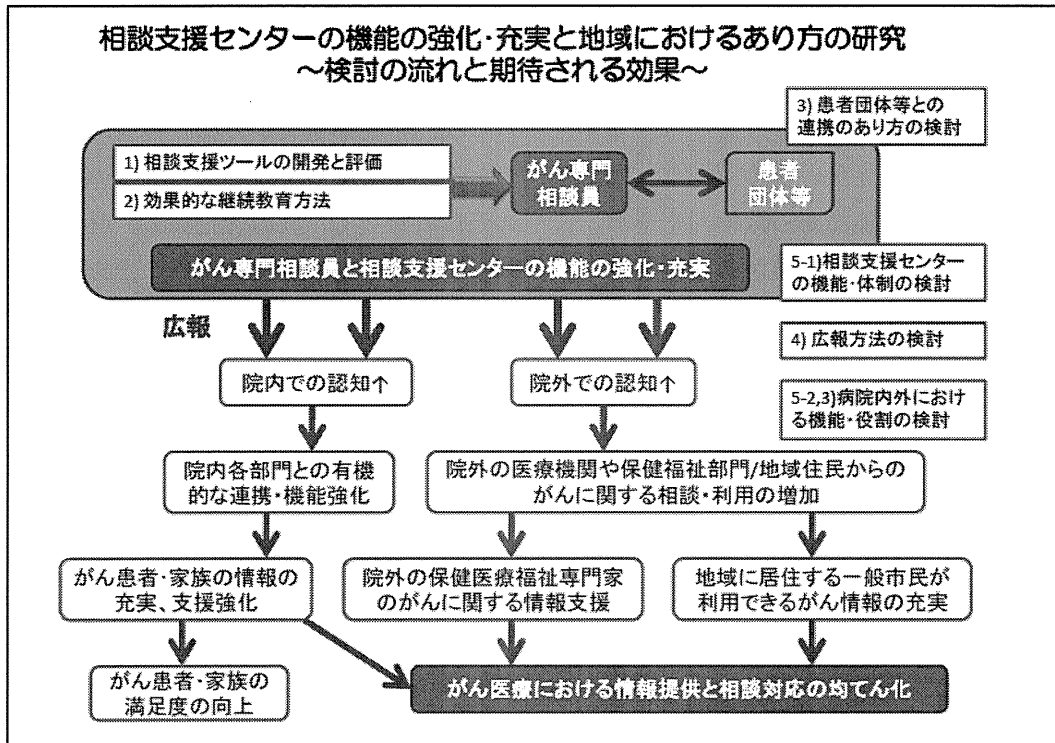
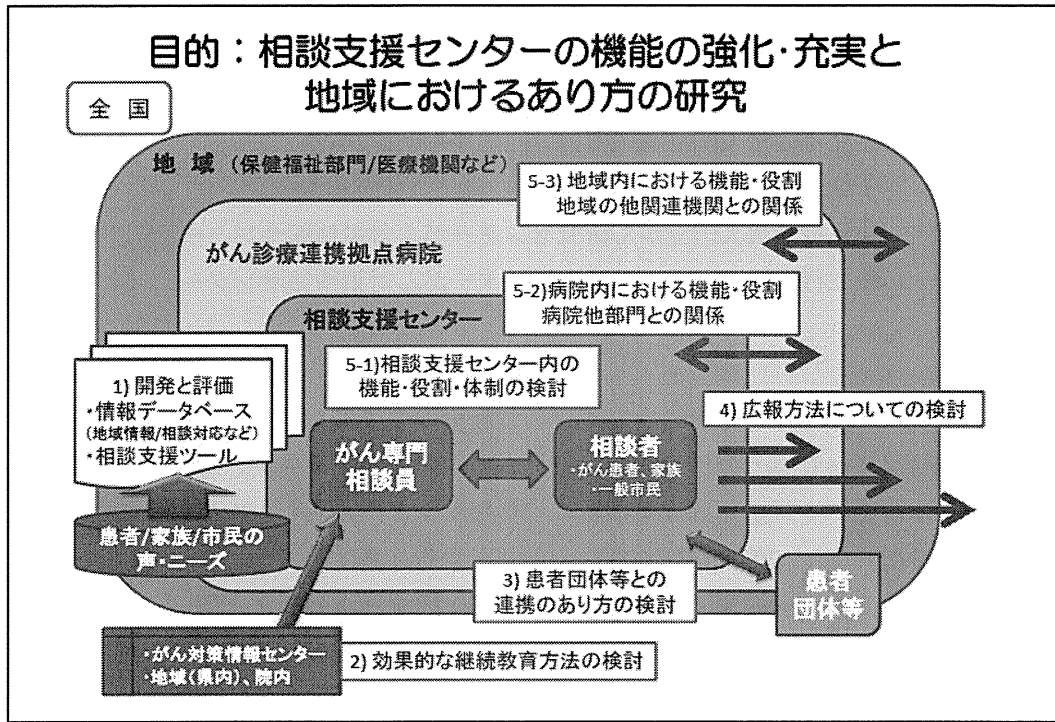
地域の拠点病院の相談支援センターにおいて、がん患者や家族のみならず、地域の住民の相談に対応するという体制は、諸外国においても例を見ないものであり、わが国における社会環境にあった検討を進め、実践に応用させていく必要がある。国内の相談支援センターを効果的に運用するための体制や情報提供方法等に関する全国的な研究は、平成18～20年度のがん臨床研究事業でようやくはじまったところである「相談内容の分析等を踏まえた相談支援センターのあり方に関する研究(雨宮班)」。相談支援センターが新しく創設された取り組みであること、またそのため課題が山積していることもあり、相談支援センター整備の

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。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。と考える。



## 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

#### 1.1 相談支援ツールの開発と評価（資料1～3）

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ために、「相談記録ツール」の実用に向けてさらに検討・改良を加え、患者・家族を対象とした相談時に利用する記録ツール作成を既存のデータベースソフト FileMaker Pro9.0 Advanced を用いて行い、「相談記録ツール」と「相談 FAQ ツール」の2つのデータベースの検討を行った。さらに2年目には作成した記録ツールの配布と評価を開始し、情報集積や活用のための相談 FAQ ツール作成を行った。3年目には、さらに改良を加えた相談記録ツールを、完成版「相談記録ツール Ver1」として公開し、「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

#### 2.1 均質な研修プログラム提供に向けての検討～学習教材「相談支援のプロセス」の開発と活用（資料4,5）

全国のがん診療連携拠点病院に設置された相談支援センターは、誰でも、どこに住んでいても、がんに関する情報を十分に得たいというがん患者やその家族の期待に沿う質の高いサービスを提供することが求められている。本研究では、相談支援センターのサービスのスキームを提示し、標準化につなげることを目的として、がん対策情報センターが行う基礎研修3のプログラムの精緻化を、実際のがんの相談を担う臨床専門家を中心とするワーキンググループにより検討を行った。検討により修正されたプログラムでは、特に研修目標の明確化、がんの相談支援のプロセスを提示するとともにプロセスの中で必要とされる思考過程や情報収集のプロセスを言語化することを意図したものとなった。

また精緻化されたプログラムについて、今後さらに、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とから、地域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。事後のアンケートおよび発言や行動観察から、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。

## 2.2 地域における継続教育のあり方の検討（資料 6,7）

実際の地域内での相談支援活動には、がん相談支援・情報センターでの相談対応および地域への調整を図るためには公的レベルの地域医療福祉資源情報データベースと日々の相談対応や調整の中で得られる患者や家族、現場医療者の主観的評価を含むデータベースの活用が不可欠である。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し、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。

ま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、相談員同士の連携促進についても念頭に、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調査を実施した。さらに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、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。

## 2.3 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（資料 8,9）

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ところ、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。

さらに、「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。

## 2.4 相談支援センターにおける相談の質の確保・向上のためのツールとプログラム開発に関する研究（資料 10,11,12）

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H22年度に実施した。その場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。

さらに、H23年度には相談の質を評価する評価表を用いて3つのがん診療連携拠点病院相談支援センターの相談員との協働作業により、教育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、実際にプログラムを試行し、その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。また相談対応プロセス以外の相談支援センターの運営や院内外との連携に関する教育については、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。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。

## 2.5 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(資料13)

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. 患者団体等との連携のあり方

### 3.1 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(資料14,15)

全国の都道府県および地域がん診療連携拠点病院に国立がんセンターを加えた377拠点病院の相談支援センターのがん専門相談員を対象に、「地域における患者会の活動状況」や「がん患者会との連携状況」を明らかにすることを目的として自記式調査をH21年度に実施した。回答が得られた302施設(回収率80.1%)の分析結果から、診療圏内にあるがん関連の患者会の把握は、少し把握(45.7%)、おおむね把握(41.7%)という回答が大半を占めた。地域の患者会の存在を把握している相談支援センターと患者会の交流については、たまに交流がある(51.4%)、まったく交流がない(38.5%)という回答が多く、交流はあまり行われていな

いことが示された。がん当事者との活動によって相互理解が深まることや、当事者ならではの支援が可能になることについては、90%以上の対象者がそのメリットを感じていたが、一方で、支援のための知識や技術が不足している(65.6%)、忙しくて活動の時間がない(60.1%)、地域の患者会の情報をどのように得たら良いかわからない(42.1%)が、当事者との活動を阻害する要因として挙げられていた。

また、質問紙調査からは明らかにならない実態について、相談支援センターとがん当事者の連携・協働の実態について明らかにするため、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H23年度に行い、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、課題を抽出した結果、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。

### 3.2 当事者団体との協働を視野に置いた「新たな支援プログラム」の構築に関する効果的な研修方法の検討(資料16)

平成20年度より全国のがん診療連携拠点病院相談支援センターの相談員を対象に、当事者団体との協働やそのための前段階としての新たなサポートシステムの構築をテーマとした基礎研修が開催されている。地域性や病院の特性等が異なる参加者が限ら

れた時間のグループワークでより高い学習効果を得るためにはどのような点を改善すべきか、エキスパート相談員を対象にワークショップを開催し、対策を検討した。

参加者39名(看護職46.2%、福祉職48.7%)に対して、グループワークのアンケートで感想を聞いたところ、プログラムの運営方法については、約95%の参加者から「効果があった、少し効果があった」と事前学習の効果を認めた。また、ワークについて議論した結果をパワーポイントに作成する作業に関しては、「グループワークの成果が形に残る」と肯定的に評価する意見が複数みられた。

### 3.3 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(資料17)

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。

## 4. 相談支援センターの広報方法

### 4.1 地域住民からみた相談支援センター

## のイメージと利用促進要因の検討（資料18）

地域住民における相談支援センターのイメージ（利用阻害理由）と利用阻害理由を高める要因の検討および今後の地域における周知や利用者促進のための足がかりとして、地域住民の医療や保健に関する活動の参加意向について国内全4地区の20歳以上の男女9,181名を対象に無記名自記式質問紙調査を実施し、回収が得られた3,447名について分析を行った。

その結果、相談支援センターを「知っている」と回答したものは402名（11.7%）であった。相談支援センターのイメージ（利用阻害理由）として多かったのは、「利用の仕方がわかりにくい（79.2%）」、「心配や不安なことがあっても何を相談にのってもらえばいいかわからない（66.3%）」であり、相談支援センターの利用阻害理由の得点の高さには、相談支援センターの認知状況の違いが寄与していることが示された。一方で、利用阻害理由によっては、相談支援センターの認知状況に関わらず、学歴や経済状態、拠点病院までの時間が関連していた。地域住民の医療や保健活動の参加意向では、約2割の人がボランティア活動などに関心を示していた。

## 4.2 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（資料19,20）

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（資料21～30）

### 5.1 相談支援センターの院内外における機能、役割と位置づけに関する検討（資料21,22,23）

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として、相談支援センターの実態把握を目的に相談支援センターへの訪問聞き取り調査と厚生労働省委託事業として実施されていた「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」結果を許可に基づき入手し、相談支援業務の充実度に関する背景因子検討した。また「東京都がん診療連携協議会内の「連携・相談支援協議会」に係る会合や種々のがん診療連携拠点病院の相談支援センターで相談支援業務に携わる人々の意見や情報の収集に努めた。

その結果、相談支援業務は所属する病院組織の方向性や体制・地域の医療環境から大きな影響を受けていた。また病院組織の「がん診療連携拠点病院」としての方向性や体制構築が明確化されていない、もしくは院内周知が十分されていないがために、相談支援業務が十分なされていない状況も見受けられた。こうした背景を踏まえ、各地の主たるがん診療連携拠点病院で、「通院患者の相談ニーズに関する調査」を行ない、相談支援センターの利用者となる患者らの



背景・動向・地域性等を様々な角度から検討することとなった。

## 5.2 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— (資料 24)

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量を明らかにした。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。

## 5.3 外来通院患者の困りごとと相談ニーズに関する検討 (資料 25, 26, 27)

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。

## 5.4 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電話相談の相談内容に関する分析 (資料 27, 28, 29)

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。相談内容をグラウンデッドセオリアプローチ法に従って分類を行ったところ、がん相談内容を大きく 7 つに分類することができた。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。

### 5.5 相談支援センターの地域における機能と役割に関する研究（資料 30）

患者をはじめとする相談支援センターの利用者に対して、よりよいがん情報や支援を提供するための一助となる相談支援センターが担うべき役割および機能充実のための諸条件を探索的に明らかにすることを目的として訪問聞き取り調査を実施した。

平成 21 年度は、全 9 カ所の相談支援センターに、相談支援センターの体制、利用者の流れ、相談対応にて利用する情報、広報方法、その他、相談支援センターを運営するにあたって困っていることや、支援を得たいところ等について聞き取りを行った。その結果、相談支援センターにより、提供しているサービスの範囲（横の広がり）と深度（縦の広がり）が異なること、相談支援センターが十分に機能するかを左右する要素として、1) 相談支援への主体性（人の力）＋（ある程度までの）広報、2) 運営体制＋資金を含めた裁量権、3) その病院での現在および過去のサービス提供の範囲と経緯、4) その他（外圧など）が存在することが、現時点において抽出された。

### 5.6 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（資料 31）

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
  - 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) 広域的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

## 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

### 6.1 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（資料 32）

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

#### 1.1 相談支援ツールの開発と評価（資料 1～3）

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。市販や委託によるデータベース導入・維持費用がかさむため今回は FileMaker Pro Advanced を用いて、データベースを設計構築し、フリーソフトウェアとして無料配布・入手できる環境を可能にした。

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

### 2.1 均質な研修プログラム提供に向けての検討～学習教材「相談支援のプロセス」の開発と活用 (資料 4,5)

相談員基礎研修3のプログラムを精緻化することにより、相談支援センターの役割とそこで行う相談支援のスキームを全国で標準化していくための手段を準備することができたと考えられる。また精緻化されたプログラムをさらに汎用していくための学習

教材の開発については、教材そのものは、目標としていた内容を達成できる有用なものが作成されたと判断できたが、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など、教材を活用する際の学習時の留意点について引き続き検討が必要と考えられた。

### 2.2 地域における継続教育のあり方の検討 (資料 6,7)

地域医療福祉資源情報データベースは、公的レベルの都道府県が収集した医療機能データを活用しながら、地域医療者にとってより活用可能なものにする、また現場レベルのデータベースは、各拠点病院が共有することにより、地域全体の相談対応の質の向上につながると考えられた。さらに、また施設の相談対応入力データベースについては、施設の経年対応件数等の傾向を分析することや都道府県内の拠点病院のデータ集積を行った分析を行い、相談員が遭遇するであろう、相談員、組織、地域に関する局面それぞれで検討を行うことが、各局面での対応能力を身につける教育を考える際には重要になると考えられた。また、相談対応データベースに記述される具体的な内容分析をすることにより、現場に必要な相談員の能力や対応の振り返りを教育するための貴重なツールになる可能性があることが示唆された。

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