

平成 25 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評価と地域における活用に関する研究
（研究代表者 高山 智子）

総括研究報告書

相談支援センターの機能の評価と地域における活用に関する研究

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 部長

研究要旨

【背景と目的】全国のがん診療連携拠点病院に相談支援センターが設置されて 7 年が経過した。しかし「がん診療連携拠点病院の整備に関する指針（平成 20 年 3 月改訂）」により相談支援センターの整備が進められているにも関わらず、相談件数は伸び悩み、十分に活用されていないことが指摘されている。本研究では、相談支援センターのさらなる可能性と発展に関する検討を行うために、これまでの相談支援センターに関する検討の成果を踏まえ、相談支援センターのとくに相談対応部分における質的な評価のあり方について検討すること、また各々の相談支援センターについて地域における機能および役割について明らかにし、相談支援センターの院内外における活用実態の把握と地域特性別の新たな活用方法のあり方を示すことを目的とする。また相談支援センターの現場で活用できるツールや手引きなどを作成することを心がけた。

【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、6 領域、18 の検討を行った。1. 相談対応の質的な評価のあり方に関する検討：(1) 相談支援センターにおける相談員の教育・研修に関する検討、(2) 電話でのがん相談における「相談の質評価表」を用いた事例検討と評価のあり方の検討、(3) 「がん相談対応評価表」を用いた相談支援の質評価方法の普及と課題に関する検討、(4) がん相談支援センターのアクセス状況の実態把握に関する研究
(5) 相談支援センターの評価に関する検討、2. 相談支援センター相談員用学習ツールの開発に関する検討：(6) がん相談支援センターにおける「がん患者・家族」の理解に必要とされる視点・要素に関する研究、(7) がん専門相談員のための学習の手引き~実践に役立つエッセンス~の改訂に関する研究、(8) 研修素材としての「がん相談事例」の作成と学習方法に関する検討、(9) 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. 相談支援センターの地域における機能および役割の検討：(10) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置付けに関する検討、(11) ICT を活用した滋賀県がん相談支援

センター相談員支援システムの開発・実施に関する研究、(12)「病院患者図書館と地域の公立図書館の連携とがん情報提供支援に関する研究」、4. 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討：(13)相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討、(14) 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討、(15) がん相談支援センター“働くこと”および“療養生活”に関連する相談の対応状況に関する調査、5. 患者団体等との連携のあり方に関する検討：(16)患者団体等との連携を促進するための「相談員のためのがんサロンの設立と運営のヒント集」の作成、6. 小児がん拠点病院相談支援センターの教育、学習プログラムの開発に関する検討：(17) 小児がん拠点病院相談支援センター相談研修プログラム内容の検討、(18) がん専門相談員のための「小児がん就学の相談対応の手引き」の作成、である。

【結果および考察】相談支援センターの相談対応の質的な評価については、作成したプログラムをある相談支援センターだけではなく、より多く、複数の地域での展開というように、点から面への展開が必要である。評価そのものに慣れていない現場で効果的に学習の機会や質の評価を行っていくには、目的やその必要性を共有しながら、時間をかけて取り組んで行くことが、実際には一番効率のよい方法であることが本年度の研究成果から示された。また、就労に関する相談支援などでの院内外との連携のあり方は、今後もおそらく相談支援センターに求められる役割が増えるたびに、取りざたされる課題であると考えられ、他職種との連携や役割分担をどのように進めるのか、考え方を整理することそのものが、今後より複雑化する医療現場での対応への示唆にもなると考えられる。小児がん拠点病院も指定され、がん対策をいかに総合的な観点から推し進めるか、そのためにも個々の相談支援センターや相談員が力をつけつつ、主体的に動ける環境をつくることで、情報や支援を必要とする人に、必要なときに届けられる体制の構築につながると考えられる。そのためにも、本年度作成した「がん専門相談員のための学習の手引き（改訂版）」、「相談員のためのがんサロンの設立と運営のヒント集」、「がん専門相談員のための『小児がん就学の相談対応の手引き』」の手引き類また学習用の相談事例は、現場の相談員にとって有用なツールとなることが期待される。

【結論】がん対策基本計画も二期目の中期にさしかかり、これまで行われてきた相談支援センターの機能強化がますます求められているとともに、評価の視点が重要になってきている。また、これまで力点が置かれていたツールやプログラムの開発そのものではなく、ツールやプログラムを地域においていかに相談員自身が主体性を持って関わり、活用できるかが重要である。またその検討過程そのものも均てん化に役立つものと考えられ、こうした取り組みの維持方法の検討も必要である。さらに、限られた資源を効果的に活かすためにも、地域での役割分担と連携もますます重要な課題となっている。そのためにも、昨年度から発展的に検討を加えてきた6領域について、現場に可能な限りフィードバックできるものにし、地域で活用できるものにしていくことも必要である。

【研究分担者】

朝倉 隆司	東京学芸大学 教育学部 教授
池上 俊彦	信州大学医学部附属病院医療福祉支援センター センター長
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
井上 洋士	放送大学 教養学部 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 特任研究員
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 精神腫瘍学開発分野分野長
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 部長
近藤 まゆみ	北里大学病院 看護部 師長補佐
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 患者支援室 相談支援・地域連携パス担当科長
鈴木 孝世	滋賀県立成人病センター（都道府県がん診療連携拠点病院）副院長
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
郡司 篤晃	特定非営利活動法人医療の質に関する研究会 理事長
熊谷 たまき	順天堂大学 准教授

【研究協力者】

池上 俊彦	信州大学医学部附属病院
池口 佳子	聖路加看護大学 助教
池山 晴人	近畿中央胸部疾患センター
石橋 喜美	国立がん研究センターがん対策情報センター
石原 洋子	けいゆう病院 地域医療連携課がん相談支援室
一藤木 延子	小田原市立病院 地域医療相談室・がん相談支援センター
田部井 一世	けいゆう病院 地域医療連携課がん相談支援室
岩本 純子	北里大学病院
内田 敦子	東海大学医学部附属病院 総合相談室
内丸 薫	東京大学医科学研究所附属病院
浦崎 多恵	横浜市立大学附属市民総合医療センター がん相談支援センター
大松 重宏	兵庫医科大学 准教授
大湯 宝子	横浜市立みなと赤十字病院 療養・福祉相談室/がん相談支援センター
小笠原 利枝	横浜市立みなと赤十字病院 がん相談支援センター
小川 俊彦	逗子市立図書館 館長

小郷 祐子	国立がん研究センターがん対策情報センター
小保内 早苗	済生会横浜市東部病院 医療連携センター がん相談支援室
金井 緑	横浜市立みなと赤十字病院 療養・福祉相談室/がん相談支援センター
唐橋 美香	けいゆう病院 地域医療連携課がん相談支援室
河野 可奈子	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
日下 奈緒美	国立特別支援教育総合研究所教育支援部
倉戸 みどり	関東労災病院 相談支援センター
小糸 亜紀	藤沢市民病院 がん相談支援室
小迫 富美恵	横浜市立市民病院 がん相談支援センター
小峰 晶子	大和市立病院 がん相談支援室
近藤 まゆみ	北里大学病院 トータルサポートセンター
櫻井 雅代	国立がん研究センターがん対策情報センター
佐藤 美紀	北里大学病院
佐野 紀子	神奈川県立がんセンター 患者支援室
澤井 映美	国立がん研究センターがん対策情報センター
柴田 大朗	国立がん研究センター多施設臨床試験支援センター
嶋中 ますみ	済生会横浜市南部病院 看護相談室
下田 早百合	横浜市立大学附属病院 福祉・継続看護相談室
鈴木 幸一	福島労災病院
鈴木 望	国立がん研究センターがん対策情報センター
隅田 直子	済生会横浜市南部病院 福祉医療相談室
清田 久美子	横浜医療センター 地域医療連携室・相談支援センター
関 由起子	埼玉大学教育学部
瀬下 星子	横浜南共済病院 医療社会福祉相談室
セホ 佳子	けいゆう病院 地域医療連携課がん相談支援室
泉對 福江	昭和大学横浜市北部病院 総合支援センター
田尾 絵里子	国立がん研究センター中央病院 外来研究員(H24年度)
高木 愛子	横浜市立大学附属病院 福祉・継続看護相談室
高野 和也	株式会社日立製作所 ひたちなか総合病院
高山 恵理子	上智大学
橘 直子	山口赤十字病院
蓼沼 朝子	横浜市立市民病院 がん相談支援センター
田中 結美	京都第一赤十字病院
田村 俊作	慶応大学文学部教授、慶応大学図書館長
塚越 美和子	埼玉県立岩槻特別支援学校 教諭
得 みさえ	神奈川県立がんセンター 患者支援室

富永 亜紀	済生会横浜市東部病院 医療連携センター がん相談支援室
奈良 幸子	大和市立病院 がん相談支援室
日塔 裕子	横浜医療センター 地域医療連携室・相談支援センター
野地 由樹子	埼玉県立上尾かしの木特別支援学校 養護教諭
荻原 修代	北里研究所病院
橋本 久美子	聖路加国際病院
波多江 優	相模原協同病院 患者総合支援センター
畠山 友香	横浜医療センター 地域医療連携室・相談支援センター
橘 直子	山口赤十字病院
東 尚弘	国立がん研究センターがん対策情報センター
樋口 由起子	国立がん研究センター中央病院相談支援センター
福地 智巳	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
藤田 淑子	平塚共済病院 医療連携支援センター室長 兼 入退院支援室長
細金 操	東海大学医学部付属病院 総合相談室
前田 景子	北里大学病院 トータルサポートセンター
松隈 愛子	聖マリアンナ医科大学病院 腫瘍センター がん相談支援センター
松元 恵津子	平塚共済病院 医療連携支援センター がん相談担当
松本 聡子	国立がん研究センターがん対策情報センター
目黒 りう	横浜労災病院 がん相談支援室
森 充子	川崎市立井田病院 がん相談支援センター
山口 雅子	横須賀共済病院 地域連携センター 医療福祉相談室
横川 史穂子	長野市民病院
吉川 幸子	川崎市立井田病院 がん相談支援センター

A. 研究目的

自院に通院するがん患者や家族のみならず、地域住民のがんに関する相談対応を行うことを目的として全国のがん診療連携拠点病院に相談支援センターが設置されて7年が経過した。しかし「がん診療連携拠点病院の整備に関する指針(平成20年3月改訂)」により相談支援センターの整備が進められているにも関わらず、相談件数は伸び悩み、十分に活用されていないことが指

摘されている。

国や自治体からの補助金という枠組みの中で、各医療機関が相談対応のサービスを提供、推進させるという取り組みは、諸外国においても国内においても例がなく、この新しい仕組みが有効に機能するためには、わが国の社会環境に合わせて発展させていく必要がある。

国内の相談支援センターの効果的な運用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開始され、平成 21～23 年度「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（高山班）」において、相談支援ツールおよび教育プログラム開発や相談支援センターの機能強化のための要件（人的、物的、支援体制等）などの検討がなされ、相談支援センターの現状と課題が明確になってきた。今後、より効果的な機能の充実を図るためには、地域により状況が異なる、多様な機能を有する相談支援センターにおいて、相談対応の質を担保しつつ、全国各々の病院機能や地域での役割に応じて発展させていく必要がある。

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とくに相談対応部分における質的な評価のあり方について検討すること、また各々の相談支援センターについて地域における機能および役割について明らかにし、相談支援センターの院内外における活用実態の把握と地域特性別の新たな活用方法のあり方を示すことを目的とする。またこれまでの成果を可視化し、相談支援センターの活動を推進するためにも、相談支援センターの現場で活用できるツールや手引きなどを作成することを心がけた。

B. 研究方法

平成 25 年度は、昨年度開始した検討を踏まえ、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. 相談対応の質的な評価のあり方に関する検討

(1) 相談支援センターにおける相談員の教育・研修に関する検討

各相談支援センターにおいてがん専門相談員の教育方法を見出すことを目的に、神奈川県内の相談支援センター（23 施設）が参加してアクションリサーチを行った。平成 24 年度の研究成果で「がん専門相談員による相談対応の質の確保にむけた教育介入プログラム」（以下「教育プログラム」）を活用した研修方法に取り組みたいという希望は多く、平成 25 年度は「教育プログラム」の活用方法を検討し、最初のプログラムである「相談の質評価表を用いて他施設の事例を検討する」ことを、県単位の研修会で指導的立場にある相談員対象に実施し、その後スタッフ対象の研修について「県単位の研修会にスタッフを派遣」または「自施設で学習会を開催」を、施設ごとに選択できるように計画した。指導的立場にある相談員対象の研修会には 23 施設 / 23 施設、35 名のがん専門相談員が参加した。「教育プログラム」を活用した学習方法は、「相談員のアセスメント向上に役立つ」「相談支援の活動に役立つ」と多くの相談員が評価し、今後、自施設での事例や自分の事例について検討を行ったり、ディスカッションしたりすることを「行ってみたい」と考える者が多くみられた。

(2) 電話でのがん相談における「相談の質

評価表」を用いた事例検討と評価のあり方の検討

地域におけるがん診療拠点病院がん相談員のがん相談の質の向上および質の均霑化を目的として、がん相談における質的な評価のあり方について、特に電話でのがん相談において、「相談の質評価表」を用いた事例検討を行い、この方法についてアンケート調査により検討した。その結果、「質の評価表」が教育ツールとして、また事例検討ツールとして有用であることが示された。「質の評価表」を用いた相談員が最も求める事例検討用の材料は事例検討が頻回に行われていない中では、第三者が実施した例を用いることが望ましいと考える相談員が多く、自分の施設内の事例、あるいは自分の事例の検討には抵抗感を感じる者が少なくなかった。

(3) 「がん相談対応評価表」を用いた相談支援の質評価方法の普及と課題に関する検討

～ワークショップ開催結果を通して～

これまでに開発を行ってきた「がん相談対応評価表」について、今後全国に普及させて行く際の課題について検討を行うことを目的として、全国のがん診療連携拠点病院のがん専門相談員を対象に、「がん相談対応評価表」を用いた相談支援の質評価に関するワークショップを開催した。内容は、講義、演習で構成した。演習では、実際の相談事例の教材を用いて参加者が評価を行い、グループ討議を行った。

その結果、40名の参加者によるアンケートの結果は、評価表の活用が相談支援の向上に90%の参加者が役立つと回答した。また、

日々の相談支援において、振り返りや事例検討を行っている者が、41%と半数に満たない現状が明らかになった。

(4) がん相談支援センターのアクセス状況の実態把握に関する研究

がん診療連携拠点病院のがん相談支援センターに電話をかけた相談者が、適切にがん相談支援センターの相談員につながるかどうかについて現状を把握することを目的として調査を行った。全国がん診療連携拠点病院の6割にあたる228施設から参加の表明があり、9割以上の施設では、2回以内に相談員につながる事ができ、平均では30秒程度で相談員に到達した。一方で、つながらなかった場合には、平均で2分前後、場合によっては5分以上の時間を要していた。

(5) 相談支援センターの評価に関する検討

わが国では、がん対策推進基本計画に基づき、患者家族の療養生活の質の向上を図るために、相談支援センターをがん診療連携拠点病院に設置し、施設内外での相談支援体制を整備している。しかし、相談支援センターが有効に機能していない現状がある。そこで、相談支援センターの支援プログラムが有効に機能しているか否かを評価する事を目的に、相談支援センターの役割や機能を整理して、プログラム評価法に沿って作成された調査票の開発を計画した。本年度は予備的調査を開始した。プロトコールを作成、施設内倫理審査に承認を得て、2014年2月の段階で1施設のみ承認を得、調査を開始し、31部回収している状況である。

2. 相談支援センター相談員用学習ツール

の開発に関する検討

(6) がん相談支援センターにおける「がん患者・家族」の理解に必要とされる視点・要素に関する研究

相談支援において相談者を理解し適切なアセスメントを行うことは、最も重要な要素として位置付けられるが、一方で、実際の相談支援の実務においては相談員の個人の中で行われるプロセスであり、このプロセスが適切に行われることが極めて重要であるが可視化されにくい。本研究では、資質に富み、熟練した相談員がもつ相談支援のプロセスのうち、対象者の理解とアセスメントに関する相談員自身の内的な思考過程や注意を向けている要素について整理し、文章化した。がん相談支援センターの相談員ががん患者や家族を理解するにあたって考慮されている視点・要素は、がん医療をとりまく社会環境の変化を十分に認識したものであり、相談の質の維持向上のためには、これらを言語化して伝えること、研修の機会の確保など、継続的な教育機会も必要であると考えられた。

(7) がん専門相談員のための学習の手引き～実践に役立つエッセンス～の改訂に関する研究

がんを取り巻く環境は、刻々と変化し、それに呼応してがん相談支援センターに求められる役割も広がりつつある中で、がん専門相談員が共有すべき知識や技術の一部はより整理され、また学ぶべき範囲は拡大している。本研究では2008年8月に作成された「がん専門相談員のための学習の手引き～実践に役立つエッセンス～（以下「手引き」と記載）」を、がん患者や家族、医療

者ならびに社会から求められているがん専門相談員の役割に沿って、1)「手引き」で扱うべきテーマを明らかにすること、2)挙げられたテーマについて相談員が学び共有すべき知識や技術について記述し、「手引き」を改定することを目的として、第2版を作成した。検討の結果、扱うべきテーマには、「サバイバーシップ」「就労支援」「HTLV-1」「がん登録」「家族性腫瘍」があげられた。

(8) 研修素材としての「がん相談事例」の作成と学習方法に関する検討

全国のがん相談支援センターにおいて、効果的に継続的な学習の場を提供していくためにも、現場の相談員にとって活用しやすい学習素材を提供することは重要である。本研究では、今後地域で学習機会を持つ際に活用できる研修素材を作成すること、またこうした研修素材を体系的に、より効果的に学べる素材提供方法について検討を行った。相談員が現場でよく遭遇する4つの相談事例について検討を行い、「認知症」のがん患者の家族からの相談、「緩和ケア」導入時の患者や家族からの相談、「電話」での最新の情報を求める相談、「職場復帰」の際の相談の4事例について、DVDの作成、学習できるポイントの整理と提示、事例作成の意図についてまとめた。

(9) 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～「事例検討の方法を学ぶ」ワークショップ開催結果を通して～

がん相談支援の事例検討方法と事例検討の学習方法を学ぶことを目的にワークショッ

ブを開催し、事例検討を各施設や地域で進めていく際の課題について検討を行った。全国のがん専門相談員に呼びかけ、1日プログラムのワークショップを開催した。内容は、講義、演習で構成した。演習では、参加者全員による模擬事例検討会、および事前提出された事例を基にした模擬事例検討を行った。11名の参加者によるアンケートの結果は、ほとんどの者が、事例検討の過程、限界、グループダイナミクスの重要性について理解を深め、自施設や地域で事例検討に取り組むことができそうであると回答した。

3. 相談支援センターの地域における機能および役割の検討

(10)相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置付けに関する検討
地域がん診療連携拠点病院は全国で397施設(平成25年3月)が指定されている。指定された病院は大学病院を中心とする特定機能病院、がん専門施設で構成される全国がん(成人病)協議会(全がん協)加盟施設などの特徴を有しており、がん医療に関しすべての拠点病院が同一のがん医療環境に在るわけではない。そのため、相談支援センターの機能や規模に関しても施設の開設目的に応じた内容に依存せざるを得ないと思われる。そのため、地域がん診療連携拠点病院現況調査(2012年調査)の資料を用いて解析を行った結果、とくに、B群(全がん協加盟施設)以外では、入院がん患者割合が30%以下と低く、日常業務の中心ががん患者ではない患者の対応が中心であることが推測された。電話相談に関しては、相談者の保護の観点からも直通電話の設置

が望まれるが、C(病床500床未満)、D群(病床500床以上)では40%強の施設に留まっていた。

(11) ICTを活用した滋賀県がん相談支援センター相談員支援システムの開発・実施に関する研究

質の高いがん相談を提供すること、ならびに相談員の効率よい業務遂行のために、「ICTを活用した滋賀県がん相談支援センター相談員支援システム(以下、システムという)」を平成24年度研究において開発した。試行期間を経て平成25年5月1日より本格的稼働を行った。システムの評価(成果の検証)を、PDCAサイクルを活用して行った結果、困難事例の共有、回答内容の整理等、相談支援センターならびに相談員の質の向上に資するシステムと考えられたが、システムを使用するに至る環境の整備、特に相談員のゆとり時間の確保が必要と思われた。

(12)「病院患者図書館と地域の公立図書館の連携とがん情報提供支援に関する研究」
疾病に罹患し終末を迎える経過の段階ごとに情報ニーズが存在する。NPO医療の質に関する研究会は2008年度から5年間で50病院に患者図書室を寄贈してきた。その中には26のがん拠点病院が含まれる。入室者数から見た図書室の利用のされ方には大きなばらつきが存在し、その差をもたらす要因は医療者の図書室の活用の差にあることがわかった。

4. 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討

(13) 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討

相談支援センターに期待される役割については、「第2期がん対策推進基本計画」に記載されていたところ、平成26年1月には「がん診療連携拠点病院等の整備に関する方針」の中でより具体的な業務内容が示された。本研究では、2014年1月までに発表された文献を分析し、効果的な相談支援センターのあり方を検討し、相談支援センターの現場における活動の内容・課題、更に解決の方向性を調査した。

2014年1月、210文献(原著論文、会議録、解説を含む)が、『がん』と『相談支援センター』のキーワードで医中誌から検索された。本研究で解析検討の対象となる相談支援センターの活動内容の記載のある文献197文献の内容別内訳の主なもの、相談内容について36件、サポートグループ及び患者会について29件、看護師について19件、医療ソーシャルワーカーについて11件、相談員研修及び評価について11件、他であった。

(14) 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討

本研究の目的は、相談支援センターの院内・院外での活用実態を明らかにし、相談支援センター(がん相談員)の新たな活用方法を検討することである。本年度は、A県内の相談支援センターの現状を明らかにするとともに、地域における協働のあり方を検討するために、アンケート調査を実施した。A県の拠点病院、県指定のがん診療連携推進病院とがん相談支援センターの相談員を対象に、1施設=1調査票で無記名自記式アンケート調査を実施した。対象施設は

22施設で回収数は14(回収率66.6%)だった。

退院調整、医療相談室、在宅支援の業務は、8-9割の施設で相談員が兼務していた。相談支援センターの相談対応以外の業務の中で、がんサロン開催施設は2割で、患者・家族向け講演会や学習会は3割程度にとどまっていた。患者家族向け情報収集や情報共有に関しては、半数は機会があれば情報収集するが情報共有するツールはないと回答し、部門内で情報共有するツールがあるのは2割であった。地域の医療機関や医療従事者の情報収集は、相談支援センター内で共有するツールを持っている施設は4割だった。患者家族向け情報、地域の医療情報共に施設全体で共有するツールがある施設は1施設にとどまっていた。

地域ネットワーク内協働で可能と思われる患者家族支援で提案が多かったのは、情報収集・集積・情報ツール作成で、特に在宅療養支援関連の情報集積や情報ツール作成の意見が多かった。

(15) がん相談支援センター“働くこと”および“療養生活”に関連する相談の対応状況に関する調査

就労に関する相談対応について、療養生活における相談対応との比較を通して、今後のがん診療連携拠点病院および相談支援センターの役割を整理することを目的として、全国のがん相談支援センターを対象に調査を実施した。がん診療連携拠点病院397施設の相談支援センターを対象として、平成25年4月~6月にかけて「“働くこと”および“療養生活”に関連する相談の対応状況

況に関する調査」を行った。その結果、233施設（58.7%）から回収が得られ、分析を行った。療養生活における相談対応や院内外の役割や連携に対する意識に違いが見られ、病状の見通しに比して、外部との連携や調整に関わる支援については病院で対応するという割合が低くなっていた。

5. 患者団体等との連携のあり方に関する検討

(16) 患者団体等との連携を促進するための「相談員のためのがんサロンの設立と運営のヒント集」の作成

現場のがん相談員が活用できるための、がんサロンの設立と運営に関するヒント集を作成することを目的とした。作成にあたっては、本ヒント集作成の目的や背景を研究者でディスカッションした。その後、目次立て、執筆を行い、内容の検討を重ねた。全国のがんサロンに関わっている人々から査読を受け推敲を行った。結果として、ヒント集は「第1部：総論」「第2部：各論」「第3部：Q&A」で構成し、がんサロンの意義、相談支援センターの位置づけと役割、立ち上げ・運営・発展への支援、取り組む上での具体的な疑問とヒントについて記述することとなった。

6. 小児がん拠点病院相談支援センターの教育、学習プログラムの開発に関する検討

(17) 小児がん拠点病院相談支援センター相談研修プログラム内容の検討

平成25年2月に、全国で15医療機関が小児がん拠点病院に指定された。これを受け、相談支援センターに携わる専任の相談員にはどのような教育・研修が必要であるかを

明確にし、相談員を対象に実施する研修プログラム内容と実施方法に関して検討を行った。海外の例を参考にするとともに、小児がんの相談支援に携わる相談員、教員、患者支援団体等からなるワーキンググループを組織し、協議を行った。小児がん拠点病院相談員の役割は『がん患者や家族等の相談者に、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、その子の発達段階に応じた生活が選択できるように支援する』ことと定義し、小児がん対策、小児がんに関する概要、親・家族、きょうだいへの支援、社会的資源に関する情報を研修プログラムの内容構成案として含めることとした。

(18) がん専門相談員のための「小児がん就学の相談対応の手引き」の作成

がん専門相談員が、小児がんの子どもたちの就学の支援を行うときに、知っておくことよい背景知識や具体的な支援の基本的な考え方をまとめた『がん専門相談員のための「小児がん就学の相談対応の手引き」』に必要な要素について検討を行い、手引きの作成を行った。

小児がんの就学において重要な連携すべき専門家である特別支援教育の専門家らと共に、就学の支援に関して、相談員や病院のスタッフが知っておくべき要素の検討を行い、全体の構成案を作成した。構成案として、なぜ子どもにとって就学が大事であるのかを基本軸とするとともに、現場で使いやすい手引きとするためにQ&A集や地域で連携、相談できる特別支援学校（病弱）一覧についても掲載することとした。

D. 考察

1. 相談対応の質的な評価のあり方に関する検討

(1) 相談支援センターにおける相談員の教育・研修に関する検討

アクションリサーチにより取り組んだ研究の結果、「相談の質評価表」を活用した「教育プログラム」の取り組みについて、多くの相談支援センターで関心が高く意欲もあることが明らかになった。取り組みの結果、23 施設中 23 施設が研修会に出席し、今後の自施設での取り組みを検討するに至った。「教育プログラム」を地域単位で行うにあたっては、意思決定に全施設が関与すること、選択可能な学習・研修の方法が複数あることが重要であることが示唆された。また「教育プログラム」を活用した研修は、がん専門相談員の役割を学ぶ機会にもなることが示された。

(2) 電話でのがん相談における「相談の質評価表」を用いた事例検討と評価のあり方の検討

「質の評価表」が教育や事例検討ツールとして有用であることが示され、「質の評価表」を用いた電話相談の事例検討が相談員の相談の質の均霑化およびレベルアップに役立つ可能性があると考えられた。さらに、事例検討用に広めるためには、記入上の解説や簡略版の開発などを検討することも重要と考えられる。実施方法については、第三者が実施した例を用いることが望ましいと考える相談員が多く、自分の施設内の事例、あるいは自分の事例の検討には抵抗感を感じる者が少なくなかった。相談の質の

向上のためには他施設の第三者の事例の評価のみでなく、実際に自分達の施設の自分を含めた相談員が行った事例を検討することが、均霑化や施設の相談の質の底上げには役立つと考えられるため、今後、自施設内の事例を含めた電話相談事例の検討について、方法を検討して進める必要があると考えられた。

(3) 「がん相談対応評価表」を用いた相談支援の質評価方法の普及と課題に関する検討

～ワークショップ開催結果を通して～

「がん相談対応評価表」を用いたワークショップが評価表の活用の契機となり、相談支援の質の向上に貢献する可能性が示唆された。相談対応を評価することそれらを複数名で討議すること、また他者評価を受けることの重要性が多く参加者に認識された。相談者からの直接的な評価を受ける機会を得ることが難しい分野であり、その他の手段としての他者評価は、自己評価の質を高めるためにも重要であり、相談支援の質の向上に必要不可欠である。今後は、がん専門相談員が第三者から適切な評価が受けられるような場の提供、体制整備を行っていく必要があると考えられた。

(4) がん相談支援センターのアクセス状況の実態把握に関する研究

調査の参加の呼びかけに対して 6 割近くの施設から参加表明があったことは、PDCA サイクルをまわすこと、がん相談支援センターの広報の必要性などへの言及が見られるなど、施策としてより具体的な改善が求められる状況にあるが、現場でも何らか

の対応が必要であると感じている施設が多いことが推察される。

今回の調査の参加施設では、代表回線、直通回線とも7割以上のがん相談支援センターが一度で相談員につながった一方で、1割弱のがん相談支援センターには2度の電話では相談員につながらず、電話をかけてから切るまでの通話時間は平均で2分前後、場合によっては5分以上の時間を要していた。長時間待たされた結果、相談できなかった場合には、相談者に強い不満が残り、またそれ以上のアクセスをあきらめる可能性もある。今後、相談のアクセス状況について改善が必要な状況があること、またこうした状況を現場のものおよび管理者が認識する必要性が高いことが示唆された。

(5) 相談支援センターの評価に関する検討
相談支援センターの役割や機能を整理し、相談支援センターがもつ支援プログラムとその効果を理論化し、そのプログラム評価法に沿って作成された調査票の開発を計画し、その予備的検討を開始した。現在、予備調査を進めている段階であるが、がん診療連携拠点病院の整備指針に、相談支援センターにおいて「相談者からのフィードバックを得る体制を整備することが望ましい」と示されていることから、現場においてより適切に利用者の声を把握できる方法の必要性は求められており、結果の示し方、分析方法も含めて、今後もさらなる検討が求められていると言える。

2. 相談支援センター相談員用学習ツールの開発に関する検討

(6) がん相談支援センターにおける「がん

患者・家族」の理解に必要とされる視点・要素に関する研究

がん相談支援センターの相談員ががん患者や家族を理解するにあたって必要となる視点・要素は、特にがん医療の急激な進歩、医療者-患者関係の変化、がんの告知をめぐる社会の受け止めをはじめとするがん医療をめぐる環境の変化を十分に理解しつつ相談員が日々の相談支援業務に携わることが重要であると考えられた。すべての対人援助職、専門職にも共通する要素ではあるが、高等教育において専門教育が終了した後も、継続的な研修を行い、状況認識とそれに伴う相談支援の留意点について共有することががん相談支援の質の維持に不可欠であると考えられた。

(7) がん専門相談員のための学習の手引き~実践に役立つエッセンス~の改訂に関する研究

初版の作成から5年間の間に、がん診療連携拠点病院の指定に関する指針に示されるがん相談支援センターの役割は徐々に追加されてきた。同時に、現場のがん専門相談員による実践の積み重ねの中で必要とされる知識や技術は、それぞれのがん相談支援センター内で蓄積されるだけでなく、地域相談支援フォーラムなど各種研修会の場などで意見交換がなされ、体験的知識が共有される場が徐々につくられつつある。

「手引き」で扱うべきと判断されたテーマや、それぞれの専門家により修正・追記がなされた箇所はこれらの状況を反映したものとなっていた。今後も、時代の変化に合わせて継続的に改訂していくことが、相談支援センターの基盤整備には必要であると

考えられた。

(8) 研修素材としての「がん相談事例」の作成と学習方法に関する検討

今回は、地域で学習機会を持つ際に活用できる事例の作成と提供内容の整理のみであったが、今後、作成した事例をより多くの相談員に利用してもらうためにも、活用方法についてもより具体的に示しながら提供していくこと、活用による相談対応への波及や効果等についても検証する必要があると考えられた。また、今後ますます複雑な背景をもつ相談者の相談事例は増えると予想され、より体系だった学び方ができるような素材作成・提供として、合併症あり(からだ)、精神疾患あり(こころ)、生活困難あり(くらし)+がんといった観点からも学習素材の検討を行うことが必要であると考えられる。

(9) 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 ~「事例検討の方法を学ぶ」ワークショップ開催結果を通して~

がん相談支援の事例検討方法と事例検討の学習方法を学ぶことを目的に開催したワークショップのアンケートの結果から、事例検討に関する知識の獲得、模擬事例検討会の体験が、事例検討会開催の契機となり、相談支援のスキルアップに貢献する可能性が示唆された。また、事例検討の目的の明確化や、作法、限界などについて相談員が知識を得ておく必要性が明らかになった。このワークショップを通して得られた学習項目、内容、課題などを今後のがん相談支援センター相談員指導者研修など、より普

及しやすい方法を検討して組み込む必要性が示された。

3. 相談支援センターの地域における機能および役割の検討

(10) 相談支援センターの院内外を含めた機能と役割、位置付けに関する検討

地域がん診療連携拠点病院に指定された施設は、各施設の設立母体・目的等によってその機能に大きな違いがあることが示された。拠点病院の施設に応じた相談支援センターの在り方を検討する必要があることが明らかとなった。相談支援センターの役割や位置付けは、全国のがん診療連携拠点病院で一律の対応を実施するのではなく、設立母体やその医療機関の専門性、病床数ならびに年間がん患者治療割によって対応すべきであると思われた。

(11) ICTを活用した滋賀県がん相談支援センター相談員支援システムの開発・実施に関する研究

「とても良いシステム、でも、職場環境が・・・」、「時間的余裕があればもっと活用したいが、現場にゆとりがないので、システムへのアクセスもままならなかった」との感想が多く寄せられた。業務の質を向上させるためには、ゆとりのある作業形態を作り上げることが必須であることが理解された。

相談支援センターの質の向上には、病院管理者がその存在を十分に認識し、人材を育成すると共に、職が環境を整えるために相応の原資をかけなければならないと考える。当該システムが真に活用される時期は、今少し先のこととなる。

(12)「病院患者図書館と地域の公立図書館の連携とがん情報提供支援に関する研究」近年、図書館は単に静かに本を読む場にとどまらず、各種のイベントを開催するなど、地域の諸活動の拠点となりつつある。討論の結果から、人々が病を得て終末を迎えるそれぞれの場面で、更に残された家族に大きな情報ニーズが存在するが、特にわが国では、いわば「周死期」に社会資本の減少に伴い大きな混乱がある。終末における情報支援の在り方、具体的な方法として、たとえば、諸々のシステムの構築やコンテンツの充実・閲覧支援に関わる技術的な開発、イベントによる啓蒙・普及などを今後の取り組みの可能性としてまとめ、結論とした。

4. 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討

(13)相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討

相談支援センターの多岐にわたる活動内容や相談支援業務を担う相談員の活動に関する文献が多く認められた。今後、相談支援センターの現場にある課題を解決していくために、優先して取り組んでいくべき課題を明確にしていく必要があると考えられた。

(14) 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討

通院治療、在宅緩和医療への移行などに伴い、在宅療養に関連した問題への対応などへの支援が、院内外から求められる傾向が明らかになった。相談対応以外の業務に関連した広範囲にわたる情報の収集・集積、人材育成、地域内イベントなどは、一相談

支援センターだけでは難しく、地域特性をいかし、さらに協働することで各施設・部門の相互利益となるように計画していく必要があると考えられる。

(15) がん相談支援センター“働くこと”および“療養生活”に関連する相談の対応状況に関する調査

就労に関する相談対応および療養生活における相談対応の比較を通して、がんと就労に関する相談支援センターの役割の方向性について考察した。就労に関する相談では、療養の相談と比較して、対応内容により、相談支援センターとしてできる範囲、院内で担える範囲、そして、院外に期待したい範囲が異なっていた。しかし現状では必ずしも、互いの部署や院外との関係に於いて期待が合致しているわけではない。したがって、こうした他部署や院外との間での互いの期待を協議できる場こそが、今後必要になってくると考えられる。また、その人が就労に関して必要とする情報や支援は異なることから、まずは就労に関しての意向を確認することが必要であると考えられた。

5. 患者団体等との連携のあり方に関する検討

(16)患者団体等との連携を促進するための「相談員のためのがんサロンの設立と運営のヒント集」の作成

がんサロンの主体はがんサバイバーや家族である。相談支援センターはがんサバイバー、医療者、行政担当者の関係性を構築し、人々のニーズを捉えながら、地域に開かれ

たがんサロンを目指すことが重要である。今後は全国の相談員に広報し、活用してもらいながら、現場の体験や実践知を集めて、さらにブラッシュアップしていく必要があると考える。

6. 小児がん拠点病院相談支援センターの教育、学習プログラムの開発に関する検討

(17) 小児がん拠点病院相談支援センター相談研修プログラム内容の検討

小児がん拠点病院相談支援センター相談員の研修プログラム案を作成するために、検討会を発足させメンバー間で意見交換を重ねた。検討会での議論によって初回研修プログラム案の枠組みを作成した。プログラムは成人がんにはない小児特有の発達段階に則した支援の必要性、また親やきょうだいへの支援の必要性も高いこと、さらに病気の経過とともに発生する晚期合併症や二次がんへの情報提供や支援といった継続的な長期フォローアップ、小児がん患者とその家族が日常生活を過ごすための社会的支援を取り入れること、が必要である。

以上を踏まえて、小児がん拠点病院の相談支援センターに携わる専任の相談員に必要な教育・研修には、病気に関する基礎知識と、小児がん患者の発達段階に合わせた支援ニーズに関する内容により構成し、特に保育・教育支援内容は教育分野との連携が必要な領域であり、相談員のための情報整備として重要であると考えられた。

(18) がん専門相談員のための「小児がん就学の相談対応の手引き」の作成
就学の支援は、地域のさまざまな関係者とともに進めることが大切である。小児がん

の就学のための支援の拠点となる小児がん拠点病院の相談支援センターとして、地域内のさまざまな関係者とともにあるべき方向を見極めながら、地域の就学の支援を充実させていくためのきっかけとなるためにも、共通に学べるツールは必要である。この「手引き」が、相談支援センターまた、地域の教育機関の連携の橋渡しにできるよう活用すると共に、さらなる内容の改善と工夫が今後も求められている。

E. 結論

本研究では、H24 年度から開始した 2 年目の研究として、相談支援センターの機能の強化と充実に関わる大別して以下の 6 領域の検討を行った。

1. 相談対応の質的な評価のあり方に関する検討
2. 相談支援センター相談員用学習ツールの開発に関する検討
3. 相談支援センターの地域における機能および役割の検討
4. 相談支援センターの院内外の活用実態と新たな活用方法の検討
5. 患者団体等との連携のあり方に関する検討
6. 小児がん拠点病院相談支援センターの教育、学習プログラムの開発に関する検討

がん対策基本計画も二期目を迎え、これまで行われてきた相談支援センターの機能強化がますます求められているとともに、評価の視点が重要になってきている。相談支援センターが活用されるためには、単に広報すればよいというのではなく、確実にそこを利用することで得られるメリットを

示していくことも必要である。そのためにも、どのような効果が得られるのか、利用者の視点で評価されると共に、相談支援センターを支えるがん専門相談員にも実感できることが必要である。また、これまでは主に、ツールやプログラムの開発に力点があったが、今後は、限られた資源を効果的に活かすためにも、地域での役割分担と連携もますます重要な課題となっている。ツールやプログラムを地域においていかに相談員自身が主体性を持って関わり、活用できるか、その検討過程そのものも均てん化に役立つものと考えられ、こうした取り組みの維持方法の検討も必要である。そのためにも、昨年度から発展的に検討を加えてきた6領域について、現場に可能な限りフィードバックできるものにし、地域で活用できるものにできればと願っている。

G. 研究発表

1. 論文発表
(各分担報告参照)
2. 学会発表
(各分担報告参照)

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
特記すべきことなし