

厚生労働科学研究費補助金（がん対策推進総合研究事業）  
分担研究報告書

院内他部署からみたがん相談支援センターの機能と優位性に関する研究

研究協力者	八巻 知香子	国立がん研究センターがん対策情報センター	室長
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	部長
研究協力者	井上 洋士	国立がん研究センターがん対策情報センター	主任研究員
研究協力者	池口 佳子	国立がん研究センターがん対策情報センター	看護師
研究協力者	得 みさえ	神奈川県立がんセンター緩和ケア・患者支援部 患者支援センター	がん相談支援室担当科長
研究協力者	品田 雄市	東京医科大学病院総合相談・支援センター 医療福祉相談係長	
研究協力者	野口久美子	九州がんセンターがん相談支援センター がん看護専門看護師	
研究協力者	横川史穂子	長野市民病院	がん相談支援センター 看護師師長

研究要旨

がん相談支援センターが院内他部署からみてどのような場所であるのかについて明らかにするために、がん診療連携拠点病院4施設においてグループインタビュー調査を行った。参加者は計28名で、1) がん相談支援センター (CISC) は、どのような点で相談者を支援していると捉えられているのか、2) CISCが果たしている役割は、どんな点で各部署にとって有用とみなされるものであるのか、3) CISCの役割を果たすうえで、相談員はどのような能力を備えていると捉えられているのか、4) CISCが十分に機能を果たすために必要な環境とは何であると捉えられているのかについて明らかにした。

結果より、がん相談支援センターは、院内外の情報のハブ機能として有用であると院内で認められる部署として特異性を発揮しているものと考えられた。そのためには、相談員の十分な配置と共に、院内スタッフ間ならびに全国的な情報の円滑なやりとりが必要であると認識されていたことが明らかとなった。

A. 研究目的

がん相談支援センターは、がんに関することなら何でも、誰でも無料で利用できる相談窓口である。がん相談支援センターでは、看護師や社会福祉士等の背景

をもつ相談員が、相談者の話を聞き、ニーズをアセスメントした上で必要な情報提供や支援を行っている。がん相談支援センターは、利用した人からは高い評価を得ているが、がん診療連携拠点病院で

治療を受けた患者であっても、4割が存在を知らなかったと答えており(1)、院内スタッフによるニーズの広い上げが重要である。

また、がん相談支援センターは、院外に開かれたサービスを担うことから、2006年にがん対策上に位置づけられてからも、医療機関にとって特異な部門である。そのため、がん相談支援センターが院内他部署からみてどのような場所であるのかについて明らかにすることは、がん相談支援センターの有効な活用のあり方を検討するためにも重要な資料となる。

よって、1) がん相談支援センター(CISC)は、どのような点で相談者を支援していると捉えられているのか、2) CISCが果たしている役割は、どんな点で各部署にとって有用とみなされるものであるのか、3) CISCの役割を果たすうえで、相談員はどのような能力を備えていると捉えられているのか、4) CISCが十分に機能を果たすために必要な環境とは何であると捉えられているのかを、院内他部署職員の視点から明らかにすることを目的とする。

## B. 研究方法

がん診療連携拠点病院に指定されている4施設でフォーカスグループインタビュー調査を実施した。4施設のうち2施設ががん専門病院、1施設が大学病院、1施設が総合病院である。インタビューの参加者はがん相談支援センター相談員を通じて依頼し、職種は、医師、看護師、社会福祉士、臨床心理士、薬剤師、栄養士、作業療法士、歯科衛生士、事務職で、計

28名である。

質問内容は下記の5点である。

- 相談者をCISCに紹介するのはどういときか。
- CISCを利用することで、相談者にどのようなよい効果があったか。
- CISCがあることで、どのような点で助かっていると感じるか
- CISCにもっと担ってもらいたい役割はあるか
- CISCの相談員は特にどのような点が優れていると感じるか

インタビュー時間は各施設約1時間(60分~78分)で、インタビュー内容については許可を得て録音し、逐語録を作成した。逐語録を2名の研究者(うち1名は全てのインタビューに同席)が質的に分析し、解釈した内容についてインタビュー参加者の確認を得た。

## C. 研究結果

1) がん相談支援センター(CISC)は、どのような点で相談者を支援していると捉えられているのか

「検査・治療のスムーズな進行を支える」「転院・在宅へのスムーズな移行を支える」「がん治療外の面でがんがもたらす患者の困難を支える」「分業かしているプロセスを継続して支える」という4点支援が指摘された。

「検査・治療のスムーズな進行を支える」を構成する支援としては、以下のようなものが含まれる。

- 説明が理解できていない様子のある場合の支援

- 移動の困難など通院が困難と思われる場合の支援
- 通院日に連絡の取れない患者へのコンタクト
- 経済的な困難がある・ありそうな場合の支援
- 紹介元の病院からの情報収集が必要な場合の情報収集
- 担当医とは異なる中立的な立場として治療の意思決定を支える（特に積極的な治療をしない場合には特に）

「転院・在宅へのスムーズな移行を支える」については、以下の支援が含まれる。

- 介護保険等の利用
- 介護保険の利用が困難な状況にある人
- 遠方からの受診者の転院先の調整、バックアップ機関を探す
- 認知症のある患者が退院するときのフォロー

「がん治療以外の面でがんがもたらす患者の困難を支える」を構成するのは以下のような機能である。

- 外部機関への窓口(妊孕性、精神科、児童相談所など)となる
- 就労上の相談、就労と治療の両立の相談を受ける
- HTLV-1 キャリアの人の生活上の悩み、感染防止の知識を伝達する
- 小児の患者のお母さんの精神状態が不安なときの支援
- ケア帽子、ボランティア、患者会活動などの窓口となる

「分業化している治療プロセスを継続して支える」を構成するのは次のような機能である。

- 小児外来で対応しきれなくなった長期 FU 患者さんの窓口となる
- 生活上大きな後遺症が予測される患者さんの“つなぎ目のない支援”の提供

2) CISC が果たしている役割は、どんな点で各部署にとって有用とみなされるものであるのか

がん相談支援センターとは別の部門で働くスタッフとして、がん相談支援センターまたは相談員によって直接的に支援されていると感じる内容については、以下があげられた。

- 特に時間をとられる複雑なケースを担当してもらえることでその他の多数への対応が可能になる
- 院内スタッフでありながらも、「利害関係のない他者」としての立ち位置で相談できる（特に担当医との関係など）
- 地域他機関との連携窓口として、円滑なやりとりができる（治験の生存調査、遺族からの相談など）
- 地域の情報資源として病院を PR できる材料となる
- 病院としての通常対応を超える、医療者としての懸念を軽減してくれる（ADL の低下した患者への毎日電話してくれるなど）
- 現場として問題意識を抱えているケースについてのコンサルティング先

となる（「専門外の分野について“親切に教えてくれる”」「退院後の生活、院外の資源等についての情報源、ポイントのアドバイスをくれる」など）

3) CISC の役割を果たすうえで、相談員はどのような能力を備えていると捉えられているのか

1, 2 のような役割を果たす上で、がん相談支援センターの相談員は下記のような能力を特に備えていると認識されていた。

- 患者を生活の中でアセスメントし、必要な環境を整える力
- 幅広く、医療の情報（新しいエビデンスが保険適用になった等）を収集し、蓄積、提供する力
- 外部機関の情報を含め、生活していくうえで必要な情報を収集し、蓄積する力
- 個別のケースについて、幅広く必要な担当者を集める調整力（主導権がはっきりしない場合含む）
- 誰とでもコミュニケーションをとれる力

4) CISC が十分に機能を果たすために必要な環境とは何であると捉えられているのか

このようながん相談支援センターの特徴と相談員の能力を活かして、十分に機能を果たしていくには、以下のような環境が必要であると認識されていた。

- ニーズのある患者・家族をスクリー

ニングする体制（病棟、外来、診療科）または、患者さんに寄っていただけるようなスタッフ間のやりとり

- がん相談支援センターが、何の支援ができる場所であるのかについての院内スタッフの認識の浸透
- 患者自身が困りごとの相談先として認識できるための周知
- ニーズに応えられるだけの人員
- 全国的な情報の整理、共有ができるか（現在はない）

#### D. 考察

がん相談支援センターは治療の遂行や生活に特に困難のある患者を直接的に支援すること、それにより患者自身にとって大きなメリットとなっていることに加え、外来・入院場面での医療スタッフの負荷を軽減していることが指摘された。また、その支援にあたっては、患者の生活場面に関する様々な知識によるアセスメントがあり、的確な判断をする能力があると捉えられていた。

これらは、がん相談支援センターの目指す姿(2)や、相談員研修のプログラムの提供方針とも合致し、がん相談支援センターの発足以来、目指されてきたあり方が具現化してきていることを示していると考えられた。

#### E. 結論

がん相談支援センターは、院内外の情報のハブ機能として有用であると院内で認められる部署として特異性を発揮しているものと考えられた。そのためには、相談員の十分な配置と共に、院内スタッ

フ間ならびに全国的な情報の円滑なやりとりが必要であると認識されていた。

#### F. 健康危険情報

#### G. 研究発表

##### 1. 論文発表

なし

##### 2. 学会発表

なし

#### H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

#### 引用文献

1. がん対策における進捗管理評価指標の策定と計測システムの確立に関する研究. 指標に見るわが国のがん対策. 国立がん研究センターがん対策情報センター; 2015.

2. 情報提供・相談支援部会 都. がん相談支援センターの活動におけるPDCA サイクルの確保に関する WG 検討概要.

[https://ganjoho.jp/data/hospital/liaison\\_council/bukai/data/20150610\\_04\\_01.pdf](https://ganjoho.jp/data/hospital/liaison_council/bukai/data/20150610_04_01.pdf) (2019.4.12 アクセス) ; 2015.