

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）

がん患者の個々のニーズに応じた情報支援の研修プログラムに関する検討

研究分担者 近藤 まゆみ 北里大学病院 看護部 （看護師長）

研究要旨

がん患者や家族の個々のニーズに応じた相談支援を行うために、がん相談員にとって必要とされる視点や関わりについて検討した結果、①相談者が情報を探求する意味や目的について理解する、②情報支援におけるがん相談員の役割について理解する、③対象理解を深めるためのアセスメントの視点を理解する、④相談者に合わせた情報探求を支援する、の4つが抽出された。情報探求の取り組みはその人の持つ力によって大きく左右される。個別性を見極め、その人に合った支援が求められる。

A. 研究目的

がん相談における情報支援は、がん相談支援センター相談員（以下がん相談員）の重要な役割のひとつであり、がん相談員は患者や家族の個々のニーズに応じた情報支援の力を向上させていくことが求められている。

今回、国立がん研究センターがん対策情報センター主催の「がん相談支援センター相談員、指導者研修/指導者等スキルアップ研修～情報から始まるがん相談支援～」の研修会の資料（2016-19）と関連文献およびがん相談事例を元に、2020年度版の研修プログラムを作成した。この研修プログラムの内容において、がん患者や家族の個々のニーズに応じた相談支援を行うために、がん相談員にとって必要とされる視点や関わりについて考える。

B. 研究方法

「2020年度：がん相談支援センター相談員、指導者研修/指導者等スキルアップ研修～情報から始まるがん相談支援～」は、3つのモジュールで構成されている。そのひとつである「相談者に合わせた情報支援と意思決定支援」は、がん相談員が個々の相談者を理解し、その人の個性や状況に合わせて情報を伝え、相談者自身が情報を得て活用し行動することを支援する力を高めるための研修プログラムである。このプログラムの内容において、がん患者や家族の個性や個々のニーズを理解し、相談者のニーズに合わせた相談支援を行うために、がん相談員にとって必要とされる視点や関わりは何かについて記述し考察を行った。

（倫理面への配慮）

本報告書作成に際し、対象や施設等の個人情報の

保護に努めた。

C. 研究結果

がん患者や家族の個性や個々のニーズを理解し、相談者のニーズに合わせた情報支援を行うために、がん相談員にとって必要とされる視点や関わりは、以下の4つであった。

1. 相談者が情報を探求する意味や目的について理解する

がんの診断を受けると、患者や家族は病気や治療に関する様々なことについて知ることとなる。医師から病気について説明があり、疑問があれば質問し「自分に何が起きているのか」を理解する。一方で、インターネットや本などから病気や治療に関する情報を調べ、理解を深めていく。治療を受けると生活はどうなるのか、家族や子供にはどう話すか、仕事はどうするかなど、患者や家族は病気になったことで起こる様々な問題に対して取り組んでいかなければならない。

患者や家族にとって、情報は不安の要因となりうる漠然さや不確かさを減少させ、向き合う対象を明確にするものである。向き合う対象が明確になることで、自分自身で物事を統制することができるという感覚、すなわち自己のコントロール感を得る一助となる。がん患者や家族が情報を探求する目的は、自分に起こっている状況を理解し、これからの生活や人生において起こる可能性があることについて予測し、自分の考えや信念に基づいて、必要な対処や問題解決、意思決定を行うためである。がんとともに生きる過程において、治療や生活のあらゆる場面でその人らしい選択を行い、より質の高い生活を送るためには、情報は欠かせない。

がん相談員は相談者が情報を探求する目的を把握し、その必要性を理解したうえで支援する必要がある。

2. 情報支援におけるがん相談員の役割について理解する

がん相談支援センターに相談する人は何らかの困りごとや対処すべき事柄を抱え、それに対応するために情報を求めて相談することが多い。がん相談員は、相談者が必要としている情報を見極め、準備し、手元にないときには探し、相手に合わせてわかりやすく情報提供を行う。この時、単に求められた情報を画一的に提供すればよいというものではない。情報や情報源の信頼性、正確性、新しさ、エビデンスレベル、わかりやすさなど、情報の内容をアセスメントしながら、相手に合わせて伝えていくことが必要となる。そして、相談者が情報を理解し、自分にとって有益な情報を選択し、その情報を活用することで、情報探求の目的の達成を支援する。このように、がん相談員の情報支援は点の関わりというより、プロセスにおける関わりと捉えることができる。

がん相談員は、相談者が困りごとに対応するために必要な情報とは何かをアセスメントし、相談者と共有し支援することも役割のひとつである。知りたい情報や必要としている情報が相談者のなかで明確になっていない場合もあり、がん相談員は相談者との対話のなかで真に必要としている情報を捉えることが求められる。

最後に、相談者が必要としている情報を提供すると同時に、相談者が自らの力で情報探求に取り組めるよう支援する視点も重要である。つまり、情報支援において「相談者に（情報提供）をする」と、「相談者が（情報探求）することを支援する」の2つの視点で関わるということである。特に後者は、相談者が情報探求に主体的に取り組むことを支援することにつながる。

3. 対象理解を深めるためのアセスメントの視点を理解する

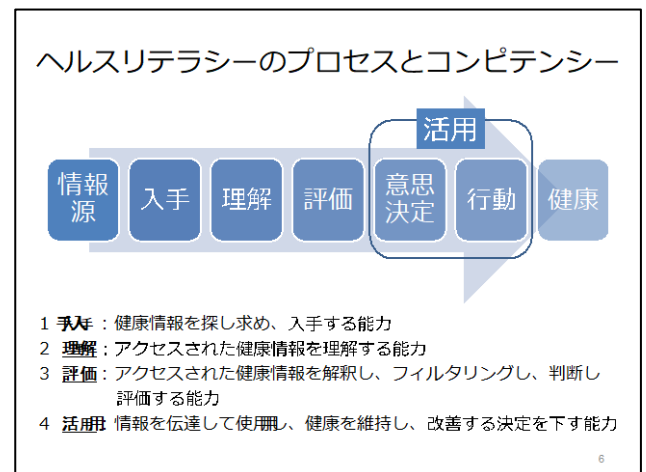
がん相談員は、相談者を適確に理解するための知識を十分に活用して対応することが求められる。ここでは2つの視点について述べる。

1) 相談者のヘルスリテラシーを理解して関わる

情報支援における対象理解のための枠組みのひとつは「ヘルスリテラシー」である。ヘルスリテラ

シーとは、健康を高めたり維持するのに必要な情報にアクセスし、理解し、利用していくための、個人の意欲や能力を決定する認知・社会的なスキル（WHO,1998）であり、基本的な読み書きのスキルから、情報を批判的に分析するスキルまで個人差がある。また、ヘルスリテラシーのプロセスには、情報を探し求め入手する能力（入手）、情報を理解する能力（理解）、情報を解釈し判断し評価する能力（評価）、情報を使用し問題解決や決定に活用する能力（活用）の4つのコンピテンシーがある①¹⁾。その人に合った情報支援を行うためには、相談者のヘルスリテラシーの特徴を捉え、課題を抱えているとすれば、プロセスのどの過程でどんな課題を抱えているのかを理解する必要がある。情報源や情報の入手は適切か、入手した情報をどう理解しているか、自己の考えをふまえて情報をどう評価しているか、情報をどう適用し行動しようとしているか、それぞれの過程に相談者のヘルスリテラシーを理解するための特徴的な視点がある。これらを一覧として②にまとめた。

①



②

相談者の「ヘルスリテラシー」を理解するための視点

1. 情報源や情報の入手は

間違い、偏り、調べ方がわからない、情報探求環境、深さ広さ

2. 入手した情報をどのように理解しているか

偏り、誤解、深さ広さ、関心の所在

3. 自己の考えを踏まえ情報をどのように評価しているか

価値観、その人らしさ、気持ちの状態、生活状況

4. どのように意思決定し行動しようとしているか

決定への思い、本人・家族の関与、意思決定パターン

5. 情報探求を行う目的は何か

意思決定、問題解決、知るため

次に、実際の相談場面において、相談者のヘルスリテラシーのアセスメントを行う場合、対話のなかでどこに視点をおくか、それは何をアセスメントしているのかについて③にまとめた。

③

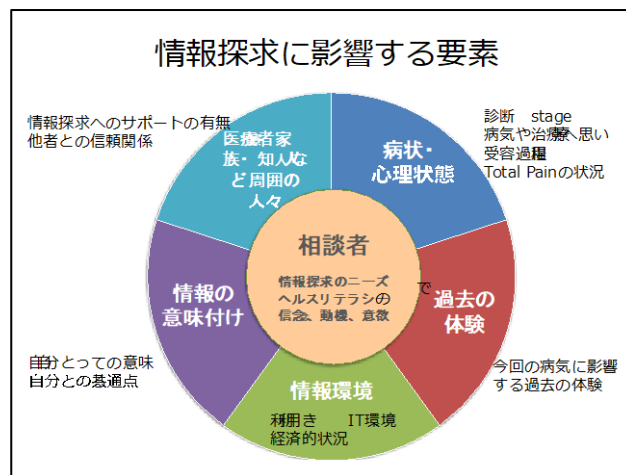
対話における視点とアセスメント	
対話のなかで、どこに視点をおくか	何をアセスメントするのか
1 どのように情報を入手しているか	情報探求への関心度 環境 情報探求力
2 収集している情報の範囲や深さ、理解の状況は	情報の理解力、評価力、活用力求めている情報の内容と深さ
3 語彙力・話の組み立て方は	論理的・知性的な思考力の程度
4 相談者が大事にしていることは何か話のなかでポイントとなる表現(言葉)は何か	気になっていること、関心の所在大切にしていることその人らしさ、価値観、信念
5 何を知っていて、何を知らないか	情報の偏り、理解力病気への姿勢(積極的、防衛的など)気持ちの状況
6 相談者の話は、標準的な医療の考え方と相違はないか	情報に関する誤解や偏りの有無

2) 相談者の情報探求に影響する状況を理解して関わる

治療の発展に伴いがんの生存率は年々向上しているが、死を連想させる病気のイメージは根強く残っているため、「真実を知ることが怖い」と感じている人は少なくない。病気や治療を知ることの背景には情緒を揺さぶられる体験があり、患者や家族は沸き上がる感情をコントロールしながら自己の状況に向き合っている。つらい情報から離れ情緒の安定を図ろうとすることがある一方で、自分の状況を知り前に進もうとすることもあり、その人の情報探求に影響している状況を理解して関わるのが重要である。

また、情報探求にはパソコンを使用できる環境や家族や知人などの人的資源などの存在、これまでの病気の経験、診断名や病期、全人的苦悩など多くの事柄が影響する。また、相談者自身のヘルスリテラシーの力や情報探求への関心度、動機、意欲などの特徴によっても違いがある。がん相談員は相談者の情報探求に影響するこれらの要素を捉え理解して関わる必要がある④。

④



4. 相談者に合わせた情報探求を支援する

実際の相談場面では、対象理解で捉えた相談者のヘルスリテラシーの特徴に合わせて支援する。例えば、情報の入手に関する相談の場合は、信頼できる情報の情報源の見つけ方や、適切な検索ワードの入力方法、数多くある情報の中から自分の状況に合った情報の見つけ方などがある。また、相談者の情報を理解していく力や求める情報の質や量なども個々人で相違があるため、相手の状況や能力に合わせて支援する。

情報の評価においては、相談者の思考や信念、価値観、生き方などが影響するため、その人らしい意思決定や情報の活用につながるように、対話を重ねることも大切である。特に選択や意思決定の場面では、その人にとってその情報がどんな利益(メリット)や不利益(デメリット)があるかを明らかにする必要がある。言葉だけでは混乱する場合は、選択肢の意味と比較がより容易になるように、紙面など用いてわかりやすく表現することもできる。相談者が問題や課題に向き合い、自分のこととして取り組めるように、そして相談者自身の信念や価値観に基づいて行動することができるように関わる。

相談者の周りには家族や知人、医療従事者などの存在があり、これらの人々は情報探求や意思決定を支えるリソースでもある。個々の状況に応じてソーシャルサポートを活用することもできる。

D. 考察

がんという病気を理解し、その現実を乗り越えていくには、セルフアドボカシーの力 (self-advocacy skills) が大切であると言われている。セルフアドボカシーとは、困難な状況のなかにあっても自

己のコントロール感を取り戻し、病気と正面から向き合い行動する姿勢や力である²⁾。がんと診断された人々を支援する心理教育プログラムのひとつであるCancer Survival Toolbox[®]（がんを生き抜く工具箱）では、セルフアドボカシーの力を高めるための7つの基本的スキルが示されているが、そのひとつが情報探求（finding information）である。すなわち、がん相談員の役割である情報支援は、がん患者や家族ががんとともに生きる過程において必要とされる最も基本的な力のひとつを支援していると捉えることができる。

この心理教育プログラムは誰もが簡単に利用できるようにウェブサイトで公開され、無料でオーディオ教材やプログラムを利用することができるようになっている。これは情報探求の力は学習することによって高めることができるということを示している。がんサバイバーシップにおけるセルフアドボカシー研究を行っているHagenは、がんサバイバーの情報探求の力は時間の経過や経験の積み重ねとともに学習され改善されていくと述べている³⁾。また、ドン・ナットビームは、ヘルスリテラシーは個人的な要因、社会・環境的な要因、相互作用的な要因を受けて、子どもの時期から形成され発達すると述べている⁴⁾。患者や家族は、これまであまり触れてこなかった種類の情報を入手し活用する体験を、がんとともに歩む過程において何度も繰り返す。この体験がヘルスリテラシーや情報探求の力を高めていると考えるならば、がん相談員の役割は単に情報を提供するだけでなく、相談者が情報探求に主体的に取り組むことを支援することが重要となる。

情報支援において「相談者に（情報提供）をする」と「相談者が（情報探求）することを支援する」ことの2つの視点で関わることについてすでに述べたが、後者の関わりは相談者の行動や力にアプローチし、その人のエンパワーメントを高める支援につながる。自らの力で病気と向き合うという能動的な姿勢は、がんという困難な状況のなかでも、その人を支える柱になるだろう。

情報探求や意思決定の支援において、対象を適確に理解し個別性を捉えるうえで重要なことは、その人の価値観を理解して関わることであろう。そもそも、私たちは日常のなかで自分が大切にしていることを意識していることは少ない。価値観はその人のありようの根底にあるため言葉にすることが難しく、本人でも気づきにくい。西村は、価値

の明確化は、行動の結果よりも流れゆくプロセス、つまりその人が何かを感じたり、考えたり、話し合ったり、実行したりするプロセスそのものに着眼し、それを重視すると述べており、主体的な自己探索や自己発見のプロセスであるとしている⁵⁾。価値の明確化は自分の生きる意味や目的、生き方を考えるうえで重要な取り組みであり、それを支援するパートナーがいることで気づきが促進される。がん相談における対話のなかで、日常の些細な出来事や行動にもフォーカスし、その行動の背景にあるその人の判断と、なぜそのように判断し行動したのかを問いかけてみるとどうだろうか。相談者のナラティブな語りのなかに、その人のありようを示す表現が語られるかもしれない。

年々、情報を取り巻く社会情勢は変化している。日本は信頼できる情報をわかりやすく体系的に入手できるサイトが少ないと言われていたが、このような状況も時代とともに変化していくだろう。また、人々の情報を得て活用する能力も次第に向上していくことが予測される。これらの変化を速やかに捉えて柔軟に対応していくために、がん相談員も情報支援に関する研鑽を積み重ねることが求められる。

今後の課題は、対象理解を深めるための知識や対象者に合わせた支援の洗練化、およびがん相談員の専門性の違いを強みに対象理解や支援の幅をさらに深めることである。

E. 結論

情報探求の取り組みはその人の持つ力によって大きく左右される。個別性を大切に、その人に合った支援が求められる。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

1. 論文発表 特になし
2. 学会発表 特になし

H. 知的財産権の出願・登録状況 (予定を含む)

1. 特許取得 特になし
2. 実用新案登録 特になし
3. その他 特になし

I. 引用文献・参考文献

- 1). 中山和弘、ヘルスリテラシー：健康教育の新しいキーワード、2016、5
- 2). 近藤まゆみ、がんサバイバーシップ：がんとともに生きる人々への看護ケア、2019、14-19
- 3). Teresa L. Hagan, Heide S. Donovan, Self-Advocacy and Cancer : A Concept Analysis, J Adv Nur. 2013, Apr,22(2), 138-141
- 4). ドン・ナットビーム／イローナ・キックブッシュ、島内憲夫他訳、ヘルスリテラシーとは何か？：21世紀のグローバルチャレンジ、2017、55-57
- 5). 西村正登、価値の明確化論を基盤にした道德授業の研究、山口大学教育学部附属教育実践総合センター研究紀要 34、2012、17-27