

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・家族等の病院選択における情報・相談支援ニーズの分析

研究分担者	櫻井 雅代	国立がん研究センターがん対策研究所	がん情報提供部（看護師）
研究協力者	志賀久美子	国立がん研究センターがん対策研究所	がん情報提供部（看護師）
研究分担者	宮本 紗代	国立がん研究センターがん対策研究所	がん情報提供部（看護師）
研究協力者	小郷 祐子	国立がん研究センターがん対策研究所	がん情報提供部（研修専門職）
研究協力者	山田裕里恵	国立がん研究センターがん対策研究所	がん情報提供部（公認心理師）
研究協力者	八巻知香子	国立がん研究センターがん対策研究所	がん情報提供部（室長）

研究要旨

本研究では、病院選択をする患者やその家族等の情報ニーズの実態把握のために、国立がん研究センターがん情報サービスサポートセンターに寄せられた相談内容を質的に内容分析した。分析の結果、11のカテゴリが形成され、医療機関の紹介を希望する相談者は様々な情報ニーズや不安を持ち、それらに対処するための情報や支援を求めていることが明らかになった。現行のがん情報サービスにて容易に確認可能な既情報もある一方、患者・家族等が求める病院選択におけるQ&A等の新規情報作成・公開を検討する必要性が示唆された。また、がん患者・家族等は病院情報を求めつつ不安の傾聴・共感を基盤とした心理社会的支援を必要とする者も少なくない現状が示唆された。

A. 研究目的

令和4年に策定された「がん診療連携拠点病院等の整備に関する指針」では国立がん研究センターに全国のがん診療連携拠点病院の診療等に関する情報の収集、共有、評価、発信等の役割があることが明記されている。国立がん研究センターがん情報サービス（以下、がん情報サービス）は、がん対策基本法（平成18年法律第98号）に示された通り、患者・家族・市民を対象にさまざまな情報を収集して、「確かな」「わかりやすい」「役に立つ」情報を提供している。現在、がん情報サービスにおいては、病名等を選択して地域のがん診療連携拠点病院等を検索することができ、患者、家族が治療病院を選択したり、セカンドオピニオン先を検討する際に広く活用されている。

しかし、現在の提供内容が病院を選択する際の患者、家族等のニーズに沿った情報提供の内容、構成として十分か否かについて検討することはできていない。

国立がん研究センターにはがんに関する心配事や困り事について電話で相談できる「がん情報サービスサポートセンター（以下、サポートセンター）」が設置されており、全国からがんに関する多様な相談が寄せられている。本研究は、サポートセンターに寄せられたがん患者、家族等の相談内容を分析し、望ましい病院情報の提供、発信に向け、患者や家族等が病院を選択する際にどのような情報提供・相談支援のニーズがあるのかその実態を明らかにすることを目的とする。

B. 研究方法

2021年1月から12月の間にサポートセンターに寄せられた電話相談記録3164件を後ろ向きに調査、分析した。全相談対応記録のうち、23項目の相談内容分類において「医療機関の紹介」が選択された相談記録を抽出した。抽出した相談記録(相談員が100～200字程度に入力した自由記述)を精読し、病院を選択する際の情報ニーズに関する記述を抜き出し、コードとした。1つの相談記録の中に異なる情報ニーズが複数記述された場合には、その数だけ複数コード化した。次に、各コードを意味内容の類似性に基づき分類して病院を選択する際の情報ニーズを表すサブカテゴリを命名し、さらに集約してカテゴリを形成し命名した。

なお、本研究は「人を対象とする生命科学・医学系研究に関する倫理指針」の適用範囲に該当しないため、国立がん研究センター研究倫理審査委員会より、倫理審査不要通知(6000-078)を受け、実施した。

C. 研究結果

1. 相談者属性

医療機関の紹介に関する相談は、206件(7%)であった。相談者の性別は、男性67名(33%)、女性139名(67%)、属性は患者本人114名(55%)、家族・親戚が87名(42%)、その他が5名(2%)であった。また患者の治療状況については、治療前152名(74%)、治療中が33名(16%)、治療後・経過観察中が7名(3%)、緩和ケアのみが5名(2%)、その他状況不明が3名(1%)であった。

2. がん患者・家族等の病院選択における情報提供・相談支援ニーズ

抽出した相談記録206件から、293コード、67サブカテゴリが形成され、がん患者・家族等の病院選択における情報提供・相談支援ニーズとして11

カテゴリが明らかになった。以下、カテゴリを【】を用いてコードの多い順に説明する。(表1)

【1.特定の希望を実現できる病院情報】(コード数:55、19%)

がん患者・家族等は、標準治療以外・適応外の手術、取り残しのがんの切除、肛門の温存、自由診療等、現在の担当医は不可能であると告げられた治療を希望し、その治療が実施可能な病院の紹介を希望していた。また、夜間や土日に診療を行う病院、疼痛緩和を得意とする病院、AYA世代や高齢者を多く診療する病院、患者本人や家族の希望により長期入院が可能な病院の紹介を希望していた。

【2.検査・治療・セカンドオピニオンが可能な病院情報】(コード数:41、14%)

がん患者・家族等は、がん検診や受診の結果により治療やセカンドオピニオンが可能な病院情報の紹介を希望していた。今の病院よりも実績や規模が大きい、専門病院等も希望していた。

【3.治療・転院・セカンドオピニオン・医療費などに関する基礎知識】(コード数:39、13%)

がん患者・家族等は、病院紹介を希望すると同時に、検査の見方や診断から治療までの流れ、標準治療、副作用と合併症、標準治療以外の治療、生存率など、検査やがん、がん治療等に関する医学的な基礎知識を求めている。また、転院とセカンドオピニオンの違いやセカンドオピニオンの必要性や流れ、介護・療養、治療費や社会保障制度に関する情報も必要としていた。

【4.特定の地域における病院情報】(コード数:32、11%)

がん患者・家族等は、自宅近辺のがん診療連携拠点病院の情報や、転居先、仕事先、転勤先でのがん治療が可能な病院の情報を希望していた。

【5.現在の病院・医師への不満・不安】(コード数:30、10%)

がん患者・家族等は、現在の病院や医師への不安、不満を抱え、治療方針の是非、医師の言動に対する困惑や不満を訴えていた。

【6.病院選びのポイント】（コード数:25、9%）

がん患者・家族等は、複数の病院候補からどのように病院を決定したらよいか迷い、選び方についてアドバイスを求めている。例えば、がん診療連携拠点病院でないか、地方在住だが東京の病院の方がよいか、がんの専門病院と大学病院のどちらがよいかと相談していた。

【7.がんおよび併存疾患を診療可能な病院情報】（コード数:20、7%）

がん患者・家族等は、循環器や肝疾患、自己免疫性疾患、糖尿病、精神疾患、重度の障害等の併存疾患を抱え、がん治療と両立ができるような病院情報を希望していた。

【8.診療実績・評判】（コード数:16、5%）

がん患者・家族等は、〇〇がんに強い、〇〇治療に長けた病院や医師、症例数が多い、専門医が複数いる病院等の情報を求めている。

【9.希少がんの治療・セカンドオピニオンが可能な病院情報】（コード数:15、5%）

がん患者・家族等は、希少がんと診断され、該当の希少がんの治療が可能、診療実績がある、セカンドオピニオンが可能な病院情報を希望していた。希少がんには、舌がん、皮膚がん、中皮腫、GIST、軟部肉腫、褐色細胞腫などが含まれた。

【10.がんやがん治療に関連した不安】（コード数:14、5%）

がん患者・家族等は、検査結果に不安を抱いたり、診断や再発、予後への不安、がん治療や副作用・合併症、医療費、一人暮らしゆえの不安等、多岐にわたる不安を抱えながら、病院選びを行っていた。

【11.緩和ケア外来・病棟のある病院情報】（コード数:6、2%）

がん患者・家族等は、緩和ケア外来や緩和ケア病棟を有する病院情報を求めている。

D. 考察

本研究では、病院選択における医療機関の紹介を希望した相談を抽出し、相談者の属性、背景を単純集計するとともに、患者や家族等が病院を選択する際にどのような情報や支援のニーズがあるのかその実態を表す11カテゴリを明らかにした。結果をもとに、現行のがん情報サービスが提供する病院情報の提供と照らし合わせ、より望ましい発信などに向け考察する。

1) 継続・充実する必要がある病院選択の情報

【2】【3】【4】【11】は、検査・治療・セカンドオピニオンが可能な病院情報、特定の地域における病院情報、緩和ケア外来・病棟のある病院情報に加え、治療・転院・セカンドオピニオン・医療費などに関する基礎的な知識・情報のニーズを表していた。これらの情報は、現行のがん情報サービスに掲載されている内容である。相談者はがん情報サービスを検索したのちに電話相談に至ったわけではないが、現行の掲載中の情報を確認することで情報ニーズを充足できる可能性が高い。しかし、トップページから直観的に辿りつきにくい認識困難な構造となっている可能性が推察でき、見せ方について改善の余地があると言える。また、がん診療連携拠点病院とはどのような病院か、なぜがん診療連携拠点病院を推奨するのか理由を分かりやすく簡潔に解説するリード文などがあるとがん診療連携拠点病院の理解の深化、病院選択時の安心感や納得感を得ることができるのではないかと考える。さらに、がん診療連携拠点病院ではセカンドオピニオンの整備が要件になっており、拠点病院であればセカンドオピニオンを受けられることを明示できるとよいと考えられた。加えて、治療や転院、医療

費に関する基礎知識についても、病院を探すためのWebページからリンクできるよう関連情報の追加が求められる。

【8】が表す診療実績・医師の評判のうち「評判」は、発信する主体の経験、感想、評価であり一定の合意がないままの主観である側面が否めず情報提供の困難さを伴うが、診療実績を確認し病院を選択したいという希望は当然である。診療実績は、数が多ければ優れた病院であるというわけではないことに留意しながらも、患者・家族等の情報ニーズを充足するためには、がん診療連携拠点病院それぞれの診療実績を概観できるページへのリンクや情報提供可能な相談窓口の案内を掲載できるとよいと考える。

【9】は、希少がん患者・家族の情報提供・相談支援ニーズを表していた。希少がんは他のがん種に比較して情報が圧倒的に少なく、情報がないというだけで不安を覚えることも少なくない。一方、希少がんといってもGISTや皮膚がんのようにガイドラインが発行され標準治療が公開されているがん種もあり、希少がんセンターがWeb公開する情報に容易にアクセスできる工夫が求められる。また、希少がんでは診療実績を基に治療病院やセカンドオピニオン先を検討することの重要性が増す。現在、希少がんを含む診療実績に関する照会は相談員のみが検索可能な施設別がん登録件数検索システムにて個別対応することが可能である。これらのサービスは、全ての希少がんの解説ページに掲載されており、継続することが必要である。

2) 病院選択に関連した新規に必要な情報

【6】は病院の選び方の基本事項や複数のがん診療連携拠点病院の中から一つを選ぶ基準などの病院選びのポイントに関する情報ニーズを表していた。本研究で対象となった医療機関の紹介を希望した相談者は、治療前152名(74%)が大多数を占め

た。診断後間もなく、不安や動揺を抱えながらも、がん治療を行う病院を決め検査や転院の手続き等をすすめていく必要に迫られている。治療法やセカンドオピニオン等について冷静に情報を読み理解していくことが困難な、ヘルスリテラシーが低下した状況となりやすい。差し迫った病院の選択という目的に向け病院を探すためのサイトに辿り着くが、病院選びのポイントや治療、転院等に関する基礎知識は残念ながらほとんどない。病院を探す患者・家族等向けに、平易な用語で記載された、おさえておきたい基礎知識の掲載、その情報に容易に辿り着ける構造、デザインの工夫が必要であることが示唆される。「治療・セカンドオピニオン病院を決める基準」、「がん専門病院と大学病院・総合病院との違い」、「都心の病院と地方の病院の違い」、「複数の病院の選択肢がある中での選択基準」「転院を希望する場合」等、病院選びに関するQ&Aなどの情報を新規に作成、発信、公開する必要性が示唆された。

3) 個別の相談対応を必要とするニーズ

【1】【5】【7】【10】は標準治療以外の治療、併存疾患とがん治療との両立、医師への不満、がん治療への不安など個別性が高い情報提供・相談支援ニーズを表していた。一律の情報提供ではこれらのニーズを充足したり、抱えている不満や不安を軽減したりすることが困難なニーズであった。併存疾患はその病態や治療によるコントロール状況、がん治療との兼ね合い、病院の方針等により対応方法が様々であり、担当医の意見を基に、相談員による聞き取りと十分なアセスメントの上で今後の方針を共に考える必要がある。現在の病院や医師への不満・不安、がんやがん治療を起因とした様々な不安が語られたケースも一定数あり、相談員による傾聴・共感を基盤とした心理・社会的支援を要した。相談員による個別対応により誤解を解くことができたり、

相談者自ら問題を解決し意思決定できたりする場合も多い。がん相談支援センターなどで病院選びの相談もできることを公示し、病院選びの相談を契機に潜在的な心理・社会的支援ニーズを充足することも可能であると考えられる。今後は、相談員が活用できる病院選びに関する資料の整備も併せて必要であることが示唆された。

E. 結論

医療機関の紹介を希望する患者・家族等は、様々な情報提供・相談支援ニーズを持ち、それらに対処するための情報を求めていることが明らかになった。現行のがん情報サービスにて容易に確認可能な既情報もある一方、患者・家族等が求める病院選択におけるQ&A等の新規情報作成・公開を検討する必要性が示唆された。また、がん患者・家族等は病院情報を求めつつ不安の傾聴・共感を基盤とした心理社会的支援を必要とする者も少なくない現状が示唆された。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

(発表誌名巻号・頁・発行年等も記入)

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

1. 櫻井雅代、志賀久美子、宮本紗代、小郷祐子、山田裕里恵、八巻知香子：がん患者・家族等の病院選択における情報・相談支援ニーズの分析－Webサイト「がん情報サービス」の充実を目指して－、ヘルスコミュニケーションウィーク2023～福島～、第15回日本ヘルスコミュニケーション学会学術集会、2023.10.01, 福島, 口演

H. 知的財産権の出願・登録状況

(予定を含む)

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし

表1 がん患者・家族等の病院選択における情報提供・相談支援ニーズ

No.	【カテゴリ】	サブカテゴリ	コード	%
1	【特定の希望を実現できる病院情報】		55	19%
	特定の治療を行う病院（重粒子線、小線源、HIFU、ダビンチなど）			

現在の病院で断られた治療可能な病院
 包括的に治療可能な病院
 特定の時期に治療可能な病院
 特定の状況下での治療可能な病院
 患者不在でセカンドオピニオン可能な病院
 後遺症の治療可能な病院
 手術で取り切れなかった腫瘍の切除をしてくれる病院
 甲状腺がんの予防的切除可能な病院
 痛みの対応が可能な病院
 トリプルネガティブに対応している病院
 若い世代のがん患者数が多い病院
 AYA 世代に対応している病院
 特定の薬の処方をする病院

2	【検査・治療・セカンドオピニオンが可能な病院情報】	41	14%
	セカンドオピニオン先の紹介希望		
	治療病院の紹介希望（診断後）		
	検査・治療病院の紹介希望（診断前）		
3	【治療・転院・セカンドオピニオン・医療費などに関する基礎知識】	39	13%
	特定の治療法		
	特定のがんの特徴		
	一般的な見解		
	セカンドオピニオンの必要性・流れ		
	転院		
	自宅で看取る方法		
	臨床試験情報の探し方		
	費用		
	家族の介護をしながら治療をする方法		
4	【特定の地域における病院情報】	32	11%
	近隣の病院		
	家族が住んでいる地域の病院		
	転勤、引っ越し先の地域の病院		
	仕事でよく来る地域の病院		
	日本の病院（海外在住の家族のため）		
5	【現在の病院・医師への不満・不安】	30	10%
	現在の病院への不満・不安		
	医師への不満・不安		
	現在の病院で良いか転院すべきか		
6	【病院選びのポイント】	25	9%
	治療病院の決め方		

セカンドオピニオン先の選び方

複数の選択肢での迷い

7	【がんおよび併存疾患を診療可能な病院情報】	20	7%
	心臓疾患、脳疾患、肝疾患、腎疾患、難病、下半身麻痺、 精神障害、知的障害 誤嚥性肺炎、脂質異常 重度の障害		
8	【診療実績・評判】	16	5%
	症例数の多い病院 特定の疾患やがん種の治療に長けた病院 特定の病院の評判 良い治療を受けるための病院紹介希望		
9	【希少がんの治療・セカンドオピニオンが可能な病院情報】	15	5%
	中皮腫、悪性リンパ腫、GIST、舌がん、軟部肉腫、褐色細胞腫 原発不明がん		
10	【がんやがん治療に関連した不安】	14	5%
	現在の治療・病院への不安 今後への不安 検査結果に対する不安 身近な人を亡くした経験から生じる不安 家庭環境による不安 医療費の不安 入院時の手配に関する不安		
11	【緩和ケア外来・病棟のある病院紹介】	6	2%
	緩和ケア病棟のある病院の紹介希望		