

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）

がん専門病院としての持続可能な相談対応方法や体制に関わる検討

研究分担者 森田 勝 国立病院機構九州がんセンター 院長
研究協力者 小野 菊世 九州がんセンター相談支援センター 係長
研究協力者 北川 善子 九州がんセンター相談支援センター 相談員

研究要旨：がん相談支援センターの認知度は不十分で、患者を始めとした地域での一層の周知と相談対応の質向上が望まれる。持続可能な相談対応の体制の確立に向けて、都道府県がん診療連携拠点病院からの視点として、院内のみならず地域での連携、社会的人材リソースとの連携の在り方等を検討し考察する。院内においては、がん相談支援センターの患者への周知にむけて、資材や掲示などを用いるとともに運営体制を強化し、その効果を検証している。また、相談員の能力開発・評価を行うための教育システムを構築し検証を行ってきた。さらに相談者からのフィードバックをえる体制整備に向け、アンケートによる調査研究を企画した。一方、相談支援の利用・質の向上にむけ、県内の各拠点病院とがん診療連携協議会にて検討を行っている。また、がん専門相談員と患者の間をつなぐ認定がん医療ネットワークナビゲーターとの連携を検討するとともに、実地研修の体制の見直しをおこない、その効果を検証する。

A. 研究目的

全国のがん診療連携拠点病院（以下、拠点病院）等に設置されているがん相談支援センターは、がん患者へ正しい情報を提供するのみならず、患者の多岐にわたる不安や悩みに対応している。しかし、未だその認知度は不十分であり、通院患者を始め地域での一層の周知と相談対応の質向上が望まれる。また、「がん相談支援センターの業務内容について、相談者からフィードバックを得る体制を整備すること、また、フィードバックの内容を自施設の相談支援の質の向上のために活用するとともに、都道府県協議会で報告し、他施設とも情報共有すること」が求められている。相談ニーズは多様化・複雑化する一方、とくに拠点病院においては日々の業務の中で、がん専門相談員の育成、人材確保、継続教育など、質の担保には多くの課題をかかえ、効率的で持続可能な相談支援体制の確立が急務である。各々の拠点病院においては相談対応の質・量の向上に向けた体制を確立するのみならず、県や地域レベルでの拠点病院間の効率的な相談支援体制にむけた情報交換や連携も重要であ

る。さらに、第4期がん対策推進基本計画に掲げられているとおり、拠点病院等との連携関係に関して、“社会的人材リソース”すなわち認定がん医療ネットワークナビゲーター（がんナビゲーター）の活動が重要である。本研究は、持続可能ながん相談対応方法や体制の確立に向けて、院内のみならず、地域での連携、社会的人材リソースとの連携の在り方を、都道府県がん診療連携拠点病院であるがん専門病院からの視点から検討する。

B. 研究方法

1. がん専門病院としての体制の確立に向けた整備、検証

がん相談活動の利用促進にむけ、九州がんセンターにおいてはがん相談支援センター周知に向けた取り組みをおこなってきた。すなわち、医師への周知・理解として、診療科運営会議にてがんと診断されて間もない情報提供資材（冊子）の内容や経緯説明を実施した。外来診察室において、がん相談支援センター紹介やマップとともに冊子を設置し、医師のみならず医師事務作業補助者か

らも配布、さらに「がん相談支援センターの紹介動画」を新たに作製し、院内、図書講演会、患者会など地域活動においても周知した。また受診用クリアファイルにてがん相談支援センターの情報を掲載した。これらの活動の成果として、冊子の配布数の経時的推移、がん相談支援センターの利用者数のみならず利用の経緯、内容などをアンケート調査にて定量的に分析することにより効果的な周知法を考察している。また、利用者からのフィードバックを得る方法についても検討を行い、県がん診療連携協議会を通じ、県内の他施設（がん診療連携拠点病院）とも検討した。

2. 地域における体制の確立に向けた整備、検証

相談支援の質向上に向け、県内の拠点病院間で連携し効果的ながん相談支援活動につき議論・考察する。九州・沖縄ブロックのがん専門相談員とともに地域におけるがん相談支援体制の質向上を検討する。さらに、県内のがんネットワークナビゲーターおよびがん専門相談員と連絡を図るとともに、ナビ養成に向けた実地研修の強化とその検証を行うことにより、人材リソースの活用状況の把握と対策を検討する。

C. 研究結果

1. がん専門病院としての体制の確立に向けた整備、検証

冊子の患者への配布状況は医師への継続した周知により経時的に増加した。「がん相談支援センターの紹介動画」や受診時の資料、人的補助によるがん相談支援センターの周知活動の効果については、利用者数、利用の契機、相談内容等の変化を検討中である。また、「新型コロナウイルス感染症5類移行前後のがん相談の動向と今後の課題」について検討した。その結果、5類移行後、院内外ともに受診方法や症状に関する相談が増える傾向がみられた（第26回日本医療マネジメント学会学術総会、第13回日本がん相談研究会）。

2. 地域における体制の確立に向けた整備、検証

各拠点病院の相談支援の現状については、2023年に引き続き、2024年度の2回の福岡県がん診療連携協議会情報提供・相談支援部会にて情報共有し検討した。第一回は「患者及びその家族が必ず一度はがん相談支援センターを訪問する体制」、第二回は「相談者からフィードバックを得る体制」について検討した。さらに、本部会を通じ、新たに示された「がん相談支援センターPDCA実施状況チェックリスト2023年版」を活用し、各拠点病院が自施設のがん相談支援体制をチェックし、結果を共有することにより、本

リストの有用性を検証すると共に、がん相談における共通の課題や取り組み状況などについて検討を行った。

D. 考察

がん相談支援センターはがん患者のサポートに非常に重要な役割を果たしている。福岡県がん診療連携病院である当院では、年間約1,200件の相談に対応し、患者・家族のみならず他施設の医療従事者からの相談も多い。相談内容としては、治療や病院の選択、医療費や仕事、治療内容や副作用、不安の相談が多い。しかし、全国的にみても、がん相談支援センターを利用した患者の満足度は高いにもかかわらず、その利用率が低いことが問題となり、認知度の継続的な改善と効率的な利用が喫緊の課題である。今回、当院で行ってきたがん相談支援センターの患者への周知にむけて、動画などの資料や掲示などを用い院内の運営体制を変化させるとともに、院外への発信を行っている。2025年4月より利用者へアンケート調査を行い、相談支援センターの周知にむけたこれらの活動の効果、相談員の対応、利用者からのフィードバックのあり方などを検討しまとめる予定である。また、新型コロナウイルスの情報相談に与えた影響をみた検討においては、アフターコロナにおいては、更ながんの症状や治療、副作用対策といった専門的分野に関する知識・情報が求められることが予測される。一方、相談支援の利用・質の向上にむけ、県内の各拠点病院と連携をはかり、情報交換を行なうことでより有効な戦略を実践していくことが重要と考え、がん診療連携協議会にて検討し経時的な変化を追っていきたい。

患者と相談支援センターをつなぐ、“社会的リソース”としてネットワークナビゲーターに関しては、積極的に推進されている事例ではその機能は十分に発揮されている。すなわち、患者の精神的・社会的サポートをおこなうとともに、拠点病院等や専門医療機関へつなぐ役割が着実に遂行されている。しかし、本制度の周知に関しては医療関係者においてすら未だ十分とは言えない。加えてがんナビゲーター資格の新規取得、育成後の継続的教育、とりわけ実地研修には、研修を受ける側のみならず研修を行う相談員の負担を含め、様々な問題を抱えている。今後、当院では実地研修を強化する予定あり、研修システムを含めたネットワークナビゲーターの活用とあり方についての検討を進めていきたい。

E. 結論

相談支援の持続可能な体制の確立にむけて、都道府県がん診療連携拠点病院である

がん専門病院として、1)院内における体制整備のみならず2)県内の拠点病院間および地域のがん専門相談員相互の連携および情報交換による地域としての体制整備、および3)がんナビゲーターなどの患者とがん相談支援センターの間をつなぐ社会的リソースの有効活用、が重要と考えられ、今後、引き続き検討を進めていく。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

1. 論文発表

2. 学会発表

北川 喜子

新型コロナウイルス感染症5類移行前後のがん相談の動向と今後の課題

第26回 日本医療マネジメント学会
学術総会（福岡）2024/6/21

北川 喜子

新型コロナウイルス感染症5類移行前後のがん相談の動向と今後の課題

第13回 日本がん相談研究会

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