

厚生労働科学研究費補助金（がん対策推進総合研究事業）
「がん相談支援の質の確保及び持続可能な体制の構築に資する研究」（分担研究報告書）

がん専門相談員のための「これからの IT 技術革新に備える」ワークショップの開催と
相談員に求められる学習機会

研究分担者 高山 智子 静岡社会健康医学大学院大学 社会健康医学研究科 教授

研究要旨

社会の技術革新が急速に進み、医療業界の中でも IT 化や IT 化を目指した活動が、病院内の各部門で進められている。本報告では、がん専門相談員向けに行った「これからの IT 技術革新を考えるワークショップ」の概要と受講者のアンケート結果から、相談員向けにどのような学習の機会が求められているのかについて検討を行った。2024 年 1 月に、2 時間のオンラインワークショップを行い、医療機関内で進められる Dx、相談支援に Chat-GPT を用いた事例の紹介、さらに相談対応の現場でのデジタル情報や IT 技術事例を紹介した。参加者は 162 名で、事後アンケートに協力が得られた 98 名の結果を考察した。

相談支援の現場での IT 技術確認に伴う対応について、約 3/4 の者「心配がある」、「期待している」と回答し、期待と不安の両方があることが浮かび上がった。また自由回答の意見からは、心配について未知の分野であるために不安があることその他、相談員側の誹謗中傷等のリスクに関する懸念があることもうかがえた。現状を共有する機会は重要であり、本ワークショップのように、それが適時に行われること有用であると考えられた。凄まじいスピードで進む医療現場の環境の変化に対応する上でも、このようなワークショップのような機会を相談員に対して設けていくこと、設けるためのしくみを考えていくことが必要であると考えられた。

A. 研究目的

社会の技術革新が急速に進み、医療業界の中でも IT 化や IT 化を目指した活動が、病院内の各部門で進められている。とくに、昨今の ChatGPT をはじめとする対話型 AI の登場により、診療やがん相談の対応そのものへの影響も予想される状況となっている。対面・対人業務を主とするがん相談支援活動に携わる相談員の中には、IT 技術になじみがない場合や、苦手意識を持っている者も多いと考えられる。現在および近い将来に想定されている IT 技術革新によりどのようなことが起こり得るのかを知り、備えることは、今後の相談支援センターでの体制整備に不可欠である。このような背景から、現在の医療技術革新の内容やこれからの姿の概要を学ぶと共に、がん相談を扱う者たちが準備しておく心構えや実際の対応について考える機会にするためのワークショップを企画し、相談支援センターとして準備すべき体制について検討する機会とした。本報告では、ワークショップの概要と受講者のアンケート結果から、相談員向けにどのような学習の機会が求められているのかについて検討を行った。

B. 研究方法

2024 年 1 月 23 日（火）17:30-19:30 に、2 時間のオンラインワークショップを行った。ワークショップの内容（表 1）については、医療機関内で進められる Dx について、がん相談の観点からどのような点で関わりうるのかといった内容の他、相談支援に Chat-GPT を利用した模擬事例の紹介、さらに相談対応の現場で、デジタル情報や IT 技術に関する事例を紹介し、IT 技術に関連してどのような懸念があるのかについて、参加者とディスカッションできる形式とした。

事前の参加登録者は 195 名で、そのうち当日の参加者は 162 名であった。ワークショップ終了後に、任意で回答する無記名の事後アンケートに協力を依頼した。98 名より回答が得られ、その結果を用いて、相談支援センターの現状や今後求められている学習の機会等について考察を行った。

表1. ワークショップの内容

講演1
「DXについて～がん相談とDXとの関わり」
東京医科歯科大学医学部附属病院
内村 祐之 先生
講演2
「相談支援にChat-GPTを使ってみる」
東京大学大学院医学系研究科
東 尚弘 先生
話題提供
「相談支援の今：デジタル情報の利用とがん相談」
聖路加国際病院 相談支援センター
橋本 久美子氏
意見交換
「IT技術革新で、今・これから、 懸念すること・されること」

(倫理面への配慮)

本研究におけるアンケート結果については、無記名任意のワークショップ参加者の事後アンケート調査であり、個人情報保護上は特に問題は発生しないと考える。

C. 研究結果

事後アンケートの結果を、別紙1に示した。相談支援の現場でのIT技術確認に伴う対応については、回答者の3/4の者が「心配がある」と回答した。またIT技術革新にともなうことができるが増えるなどの期待については約3/4の者が「期待している」という回答であった。どのような期待があり、心配があるかについては、すべての参加者からの意見をすることはできないが、自由回答の意見(表2)からは、期待としては相談支援の業務に活かせるような期待があることがうかがえた。また心配については、未知の分野であるために不安があることその他、相談員側の誹謗中傷等のリスクに関する懸念を示すものもいた。

今回のワークショップについては、参考になったものが9割弱であったが、「相談支援の活動にどう使うかイメージがつかずわからない」と回答した者も4.1%いた。

表2. ワークショップ後のアンケート自由回答内容

現状を知ることができた
● 今のところ、生成AIからの回答について精査できるニンゲンがまだ必要なんだなとほっとしたようなちよつとがっかりしたような複雑な気持ちになった。院内会議や部会の議事録作成と相談件数の集計や統計が楽になるよう、IT技術の勉強をしないと

いけないと思った。

- 自身がいろいろ詳しくなく、仕事で電子カルテや相談システム、エクセルを使うのも精いっぱいなので、今回参加できてなんとなくでも今の状況やこれからの期待を知ることができてよかった。

IT技術について考えるきっかけになった、勉強していきたい

- ITに関して色々考えるきっかけになった。
- もう、後戻りできないとは思っているので、勉強していきたい。
- 今まで電子化に関する講義はなかったので、現状がどんな状況にあるのか理解するとでも有意義な講義だった。
- 相談支援に活用できるものと考えていなかった。今後この機能に対する見方や期待が変わった。
- 知識不足なのでいろんな情報を得ていきたい。
- 日常のがん相談対応から少し距離を置いてデジタル化という視点で考える貴重な機会をいただいた。
- 本ワークショップについてを見て、がん相談のこれからを知ろうと思い参加した。今後も時代の流れをキャッチしていかなければと思っている。
- IT技術革新に向けて対策したいと思いますが、共通言語とは思えないほどにIT業界の言葉の理解が困難である。まずそこから学ぶ必要があるようにも思っている。(患者さんが医療用語の理解が難しいと仰るのと同じような体験ではないかと思った)
- 相談支援の効率化を図るにあたり、直面する問題が多いのが状況である。このような時間を設けてもらえるのはありがたい。
- 東先生の実例も批判的に読むことの目を解説していただいて、わかりやすかった。橋本さんにご紹介いただいた実際の事例は、アピアランスケアの相談はこういう対応があるのかとても参考になった。
- 相談支援の効率化を図るにあたり、直面する問題が多いのが状況である。このような時間を設けてもらえるのはありがたい。

共有の場、検討の場を設けたい

- ChatGPTが行ったがん相談への回答をどう評価するのか、そんな機会を部会で行ってみようと思う。世の中についていけないといけないと思った。
- 興味深いテーマであり、ぜひ情報提供相談支援部会でも共有してもらいたい。
- 「ChatGPT×がん情報サービス」など信頼できるサイトができれば夜間休日情報も情報が得られていい。世の中は変化のスピードが速い。またWSお願いします。
- ZOOMをつかった相談会の方法などを詳しく知りたい。
- 一見相談支援はAIなど縁が遠い部署こそ熟知し適切に活用すべき。患者さんが誤った情報に頼らず、適切な情報に繋がるように先手が必要。情報提供には良いツールとなる期待をしている。
- 将来、現状報告と相談記入シートなど統一した相談データが連携したものができると、どの施設も同じ集計が簡単にできるのではないかと思った。

相談支援としてやることを確認した

- PCやITは、得意ではないが業務の見直しにDX検討していきたいと思う。上層部にも相談していきたい。短いスパンでこのような機会があると心強い。
- 相談支援とChat-GPTという組み合わせ、なんとなく想像はし

ていたものの自組織では話題には挙がらず、今回のワークショップ案内を見て参加した。まだまだ発展途上の展開、個人で悩むレベルではなく、組織内で情報取り扱いを専門とする部署や最新のIT技術に明るい人などを巻き込みつつ、相談支援職としての所感を伝えつつ、探っていければよいのだろうと感じた。それだけでも十分な収穫です。無料開催、円滑な進行、素敵な企画を。ぜひ今後も、研究進捗報告や各機関の実情共有、意見交換ができるような機会として同様のワークショップを企画してもらえとありがたい。

- 目的は「その人らしい治療選択、その人らしい暮らし」を支援する時間を増やし、さらに正確な情報が容易に入手でき活用できることだと思うので、その真の目的を見失わずに「そこそこ」にIT技術とつきあっていきたいと思った。

不安がある

- オンライン相談を導入した場合の相談者のメリットは理解しているが、相談員側のリスク（動画がUPされ誹謗中傷を受ける、勤務先が公表される等）に不安を抱いている。
- 未知の分野の話であったため参考になったものの不安も大きい。今後、こうした情報がこまめにメール等で配信されていくと良いと思う。

D. 考察

避けては通れない IT 技術革新に対応することに対しては、個人の知識やスキルだけでなく、施設の方針や体制にも大きく影響を受ける。今回実施したワークショップのアンケート結果から、このような IT 技術革新について、期待と不安の両方があることが浮かび上がった。また現状を共有する機会は、重要であり、適時に行ったことも有用であると考えられた。このような共有し、ディスカッションする機会を通して、相談支援センターでどのような懸念があるのかを紐解き、共有し、対応できる課題であれば、その解決方法を考えていく機会としても有用であると考えられた。また自由回答の記載にもあったように、院内などではなかなか IT 技術に特化して議論する場がないこともうかがえる。社会の実情に合わせて、相談員に限らず医療従事者らに求められていることを知る機会としても重要であろう。凄まじいスピードで進む医療現場の環境の変化に対応する上でも、このようなワークショップのような機会を相談員に対して設けていくこと、設けるためのしくみを考えていくことが必要であると考えられる。

E. 結論

本報告では、ワークショップの概要と受講者のアンケート結果から、相談員向けにどのような学習の機会が求められているのかについて検討を行った。アンケート結果からは、IT 技術革新について、期待と不安の両方があることが浮

かび上がった。また現状を共有する機会は重要であり、適時に行ったことも有用であると考えられた。このような共有し、ディスカッションする機会を通して、相談支援センターでどのような懸念があるのかを紐解き、共有し、対応できる課題であれば、その解決方法を考えていく機会としても有用であると考えられた。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

（発表誌名巻号・頁・発行年等も記入）

H. 知的財産権の出願・登録状況

（予定を含む）

1. 特許取得

2. 実用新案登録

3. その他

なし