

平成 22 年 10 月 6 日

国立がん研究センターのがん難民を作らないための新たな取り組み

- 一 『がん相談対話外来』（セカンドオピニオン）、『国立がん研究センター患者必携サポートセンター』（電話相談窓口）の開設について

国立がん研究センター理事長 嘉山孝正

国立がん研究センターは、本年 4 月に独立行政法人化を迎え、「1. 世界最高の医療と研究を行う」「2. 患者目線で政策立案を行う」という理念を定め、「職員の全ての活動はがん患者のために！」という新標語のもと、全職員が結束し理念の実現に努めている。

これまでのがん患者や国民の方々からの「国立がんセンターが、がん難民を作り出しているのではないか」という声に真摯に耳を傾け、当センターの使命の第一として、「がん難民をつくらない」ということを決意し、新たな取り組みを開始している。今回は、その取り組みのうち、『国立がん研究センター患者必携サポートセンター』（電話相談窓口）、『がん相談対話外来』（セカンドオピニオン）についてご紹介したい。

1. 『がん相談対話外来』（セカンドオピニオン）の開設

【目的】

本外来は、がん患者の方々を目線にて、そのおかれている状況の中で受けることができる最良の医療について、患者や家族の方々と対話をしながら考えていくことを目的としたものであり、7月12日から開設している。

【内容】

患者や家族の方々が、医師、看護師、がん専門相談員、精神腫瘍医とも相談を行いながら、がんの治療について十分に話し合っ、がん患者や家族の方々が納得した選択ができるよう支援している。

本外来では、医師・看護師が、患者や家族と 30 分程度の時間をかけて相談・対話を行いながら、説明をしていく。

続いて、医師に聞けなかった悩みや分かりにくい説明が無かったか、看護師だけとの面接を通じて確認し、再び医師も同席して、患者の悩みや相談に応えられるよう説明を行う。必要に応じて、がん専門相談員が同席したり、精神腫瘍医に紹介を行う。

【利用状況】（参考資料1）

7月12日から開始し、9月10日までの利用者数は、304件であった。

【相談・対話の内容】（参考資料2）

8月2日（月）-8月13日（金）に利用した64件について相談内容を分析し、がん相談対話外来の利用に至った理由を検討した。利用者背景は図1、対応内容については図2に示す。

図1, 相談者背景 (%) 8/2-8/13 n=64

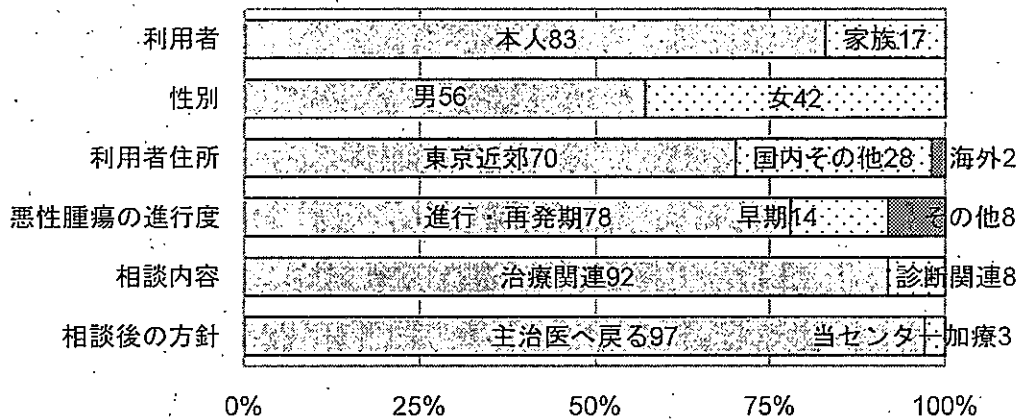
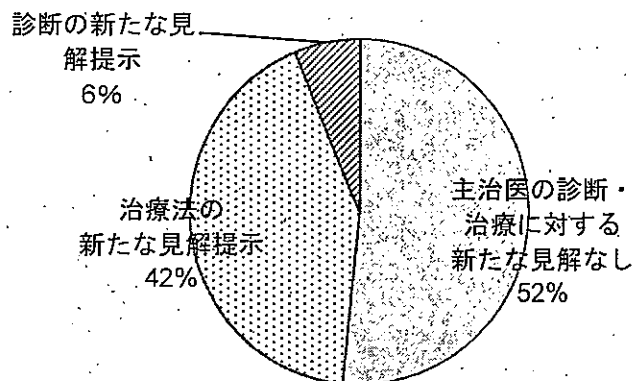


図2, 対応内容 (%) 8/12-8/13 n=64

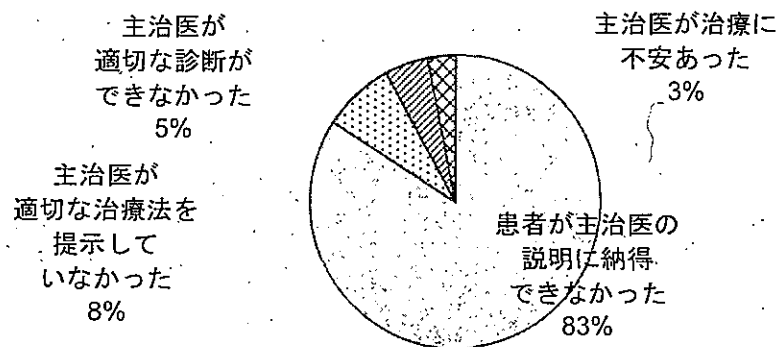


他： 積極的治療の中止に関する内容 6件（9%）

- ・利用者の悪性腫瘍の進行度は、進行・再発期のものが78%であり、治療方針に関する相談が92%であった。
- ・がん相談対話外来での対応は、「治療法に関する新たな見解を提示したもの」が42%、「診断に関する新たな見解を提示したもの」が6%、「主治医の診断・治療方針に新たな見解を示す必要が無かったもの」が52%であった。
- ・がん相談対話外来を受診後に、当センターで加療することになったものは3%であった。

がん相談対話外来を利用するに至った理由については図3に示す。

図3, 相談・対話外来に至った理由 (%) 8/2-8/13) n=64



- ・主治医の診断・治療方針に問題はなかったが、患者が主治医の説明に納得できていなかったもの 83%
- ・主治医が適切な治療法を提示できていなかったもの 8%
- ・主治医が適切な診断ができていなかったもの 5%
- ・主治医が自分の治療に不安を抱いていたもの 3%

【利用者の感想】(参考資料3)

がん相談対話外来を利用した患者・家族の方々に、利用後にアンケートを実施した。利用者の感想については図4、外来看護師の同席することについては図5に示す。

図4, 利用者の感想 (%) 7/12-9/10

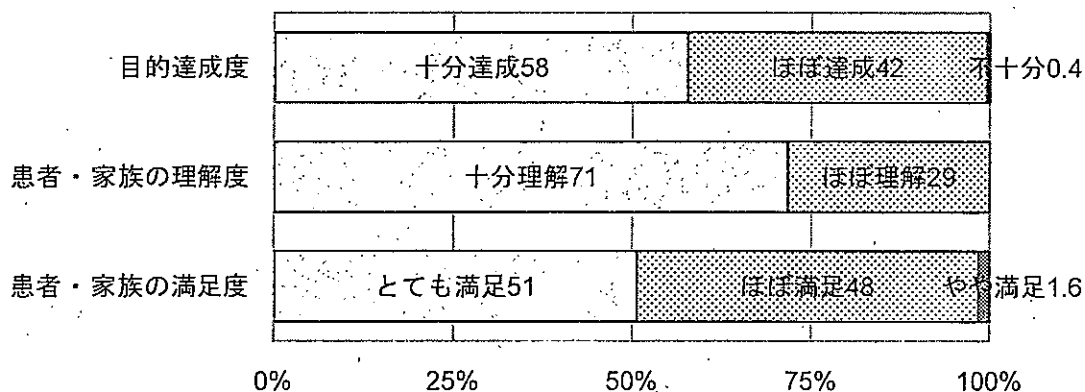
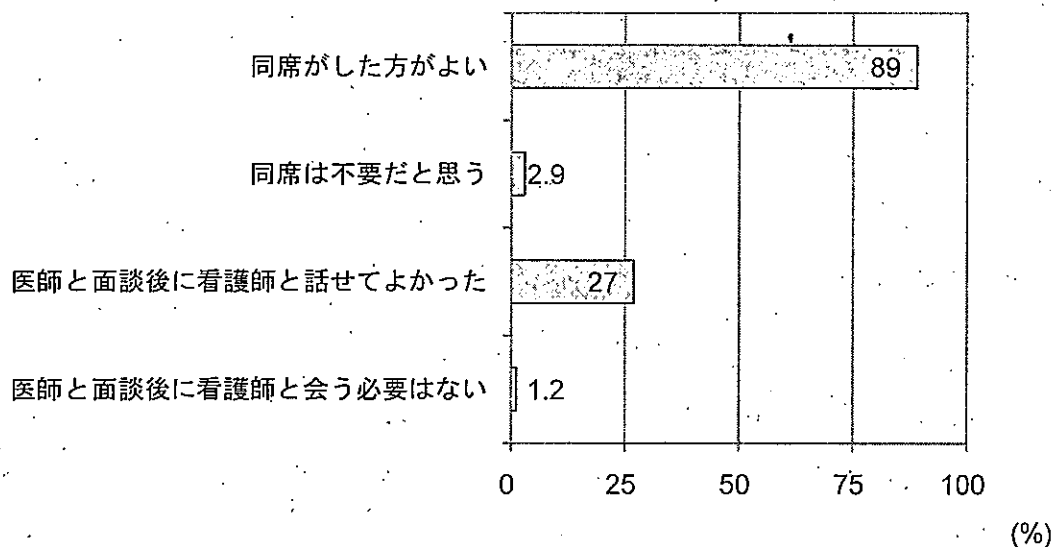


図5, 看護師の同席について (%) : 複数回答 7/12-9/10



ほぼ全ての方が目的は果たすことができたと考えていた。全ての方が医師の説明が理解できたと回答しており、ほぼ全ての方が満足していた。

また、外来に看護師が同席することについて、89%の方が同席していたことが良かったと答えた。

2. 『国立がん研究センター患者必携サポートセンター』（電話相談

窓口）の開設

【目的】

本電話相談窓口は、がん患者の方やそのご家族の方が抱える疑問、不安や悩みをお伺いし、必要な情報や支援の方法について相談していくことを目的としたものであり、9月15日から開設している。

【内容】

「がんについて知りたい」、「療養生活のことでどこに相談していいかわからない」といった声に耳を傾け、がん患者の方々にとって必要な情報について、国立がん研究センターがとりまとめた冊子『患者必携』の情報をもとに、疑問や悩みを解決するための方法や相談できる場所の案内等を行っている。

また、患者必携サポートセンターに寄せられる声やご相談の内容をもとに、すべてのがん患者と家族の方々に、よりよいがん情報を届けるためのがん対策やがん医療の体制整備の提案に役立てていくこととしている。

※ 現時点においては、『患者必携』は、インターネットで内容の閲覧や印刷が可能であり、今後、冊子体の配布を行っていく予定。国立がん研究センターは、一日でも早く、がん患者の方やそのご家族の方が抱える疑問、不安や悩みを解決していくことを目的に、『国立がん研究センター患者必携サポートセンター』の設置を前倒しし、『患者必携』の冊子体の配布に先駆け、9月15日に開設した。（参考資料4）

【電話番号と対応時間、利用料金など】

0570-02-3410

受付時間は、平日（土日祝日を除く）の10時～15時。

相談は無料。ただし、通信料は発信者負担である。

【利用状況】

サポートセンター開始前では、中央病院相談支援センターへの電話相談件数一日平均 24 件※1であった。

設置開始後、テレビ等で報道されたが、「電話番号をメモできなかった」という利用者が、多数、中央病院相談支援センターに電話をしてきたこともあり、初日の利用件数は、中央病院相談支援センターの件数と合計し 114 件の相談があった。その後の利用状況は以下の通り。

		患者必携 サポートセンター	中央病院 相談支援センター※2	計
2010年9月15日	水	66	48	114
2010年9月16日	木	68	46	114
2010年9月17日	金	64	38	102
2010年9月21日	火	31	37	68
2010年9月22日	水	29	24	53
2010年9月24日	金	34	27	61

※1 平成 21 年度相談支援室集計結果より

※2 当報告の対象は、「中央病院受診の有無を問わず、がんの療養に関する情報支援、及び「患者必携」に関する相談などのがんに関する疑問や悩みを電話で受けたものを対象とする。但し、中央病院受診中患者の転院・退院支援に関する相談等や継続的にフォローアップの必要性のある患者との電話相談は含まない。

【相談の内容】

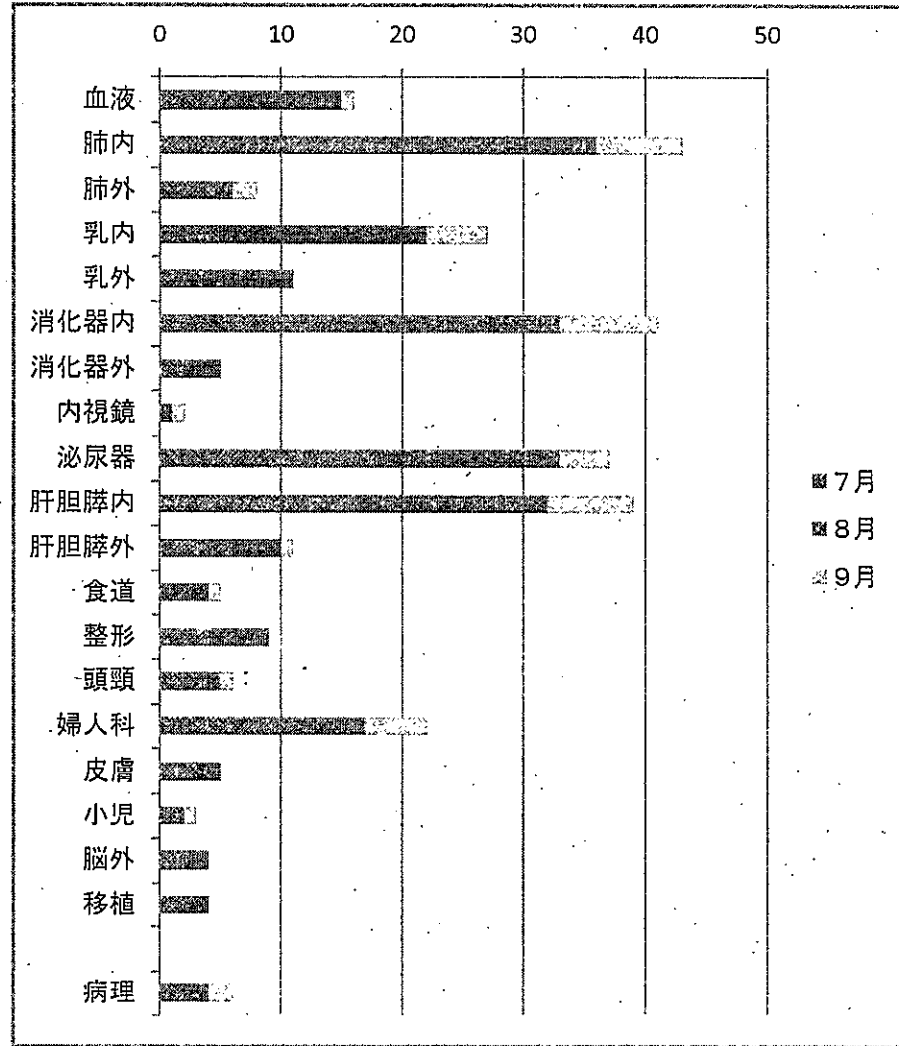
主な相談内容は以下の通り。詳細な分析は今後実施していく。

- ・現在受けている治療内容の妥当性
- ・抗がん剤治療等の治療を中止することに伴う不利益
- ・抗がん剤の副作用等の身体症状
- ・医師とのコミュニケーションの方法
- ・代替療法
- ・がん検診

(参考資料1) がん相談対話外来 実施状況

がん相談対話外来 件数 (2010年7月12日-9月10日) 304件

	7/12- 7/31	8/1- 8/31	9/1- 9/10	合計
血液	5	10	1	16
肺内	19	17	7	43
肺外	5	1	2	8
乳内	5	17	5	27
乳外	1	10	0	11
消化器内	14	19	8	41
消化器外	2	3	0	5
内視鏡	0	1	1	2
泌尿器	18	15	4	37
肝胆膵内	16	16	7	39
肝胆膵外	6	4	1	11
食道	1	3	1	5
整形	4	5	0	9
頭頸	2	3	1	6
婦人科	11	6	5	22
皮膚	3	2	0	5
小児	2	0	1	3
脳外	2	2	0	4
移植	2	2	0	4
	0	0	0	0
病理	2	2	2	6
合計	120	138	46	304



(参考資料2) がん相談対話外来 相談内容

8月2日(月) - 8月13日(金) に利用した64件について

		n=64	
利用者背景		件数	%
利用者	本人	53	83
	家族のみ	11	17
性別	男性	37	56
	女性	27	42
利用者住所	東京近郊(東京、神奈川、埼玉、千葉)	45	70
	その他の地域(国内)	18	28
	海外	1	2
悪性腫瘍の進行度	早期	9	14
	進行・再発期	50	78
	その他	5	8
相談内容	治療に関すること	59	92
	診断に関すること	5	8
相談後の方針	主治医の元に戻った事例	62	97
	当センターで加療することになった事例	2	3
対応内容		件数	%
	治療法に関する新たな見解の提示	27	42
	診断に関する新たな見解の提示	4	6
	主治医の診断・治療方針に新たな見解を示す 必要が無かった事例	33	52
	積極的な治療の中止に関する内容	6	9
相談・対話外来利用に至った理由		件数	%
	主治医の診断・治療方針に問題はなかったが 患者が主治医の説明に納得できていなかった	53	83
	主治医が適切な治療法を提示できていなかった	5	8
	主治医が適切な診断ができていなかった	3	5
	主治医が自分の治療に不安を抱いていた	2	3

(参考資料3) がん相談対話外来 利用者の感想

がん相談対話外来を利用した患者・家族の方々に、終了後にアンケートの結果について (7月12日-9月10日)

利用者の満足度など	件数	%
目的の達成度「相談対話外来受診の目的は果たされましたか？」(N=243)		
十分に達成	141	58
ほぼ達成	101	42
不十分	1	0.4
全く達成なし	0	0.0
患者・家族の理解度「相談対話外来医師の説明は理解できましたか？」(N=242 件)		
十分に理解	172	71
ほぼ理解	70	28
理解不十分	0	0.0
全く理解なし	0	0.0
患者・家族の満足度「がん相談対話外来の満足度についてお聞かせください。」(N=244 件)		
とても満足	124	51
ほぼ満足	116	48
やや不満	4	1.6
全く不満	0	0.0
看護師の同席について		
「同席した看護師についてお聞かせください。」(N=244、複数回答可)		
同席していた方がよい	216	89
同席は不要だと思う	7	2.9
医師面談後に看護師と話ができてよかった	65	27
医師面談後に看護師と会う必要はないと思う	3	1.2

(参考資料4) 患者必携普及計画概要(22年10月時点の予定)

11~12 月頃	導入準備期間	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点病院向けサンプル版配布(患者閲覧及び医療従事者事前周知用) ・活用・普及支援ツール(ポスター、チラシの提供、動画等)資材の提供とがん情報サービスでの公開 ・患者・医療機関向けFAQページを開設
1月以降	導入期間	<ul style="list-style-type: none"> ・患者必携概要版 患者さんのしおり 80万冊配布(患者、医療機関[拠点病院以外も含む]向け) ・冊子体として配布開始(書店等での購入を想定)¹⁾²⁾³⁾ ・患者必携サポートセンター(電話相談窓口)による患者・医療機関・医療従事者向け活用支援
随時	導入支援、説明会等	<ul style="list-style-type: none"> ・地域懇話会等にて実施
	地域の療養情報	<ul style="list-style-type: none"> ・作成、導入支援等実施

注1) がん情報サービスのPDFは、引き続き無料にてダウンロード、印刷可能

注2) 医療機関等の費用負担で印刷し、患者及び医療機関向けに無償で配布する場合は当センターより印刷用データの提供を行う

注3) 一定規模以上の注文に対しても対応できるよう調整中