

## Satisfaction Surveys for User of Cancer Consultation Support Center at Fukuoka University Hospital to Find a Problem for Cancer Specialist Counselor

Tomoko NAGAMI<sup>1)</sup>, Toshihiro TANAKA<sup>2)</sup>, Kumi YOSHIDA<sup>1)</sup>,  
Mariko IWATSUKI<sup>1)</sup>, Yasushi TAKAMATSU<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> *Department of Nursing, Fukuoka University Hospital, Fukuoka, Japan*

<sup>2)</sup> *Division of Oncology, Hematology and Infectious Diseases, Department of Internal Medicine, Faculty of Medicine, Fukuoka University Hospital*

<sup>3)</sup> *Division of Oncology, Hematology and Infectious Diseases, Department of Internal Medicine, Faculty of Medicine, Fukuoka University*

Correspondence to: Toshihiro TANAKA, M.D., Ph.D.,

### Abstract

**Background:** The Cancer Consultation Support Center was established in 2006, in response to the need for cancer information from cancer patients and their families. Since the patients' consultation content gradually becomes more complicated, the Cancer Consultation Support Center is a place that plays an increasingly significant role for patients and their families. Therefore, maintenance of a Consultation Support Center is underway at each designated cancer care hospital. In order to achieve the objective, it is generally agreed that specially trained staff and efforts are needed in future to ensure the quality of consultation support centers. However, the current efforts are focused mainly on how medical institutions and counselors should be. There is no survey of the problem from the user's perspective.

**Objective:** We investigated the problem of cancer care special counseling by receiving feedback directly from the user.

**Methods:** The subjects were the users who first attended the Fukuoka University Hospital Cancer Consultation Support Center between February 2016 and November 2016. We evaluated the satisfaction level of the Cancer Counseling Support Center by examining subjective data such as impressions, requests for counselors after consultation and so on. We collected data by using self-administered questionnaire from users.

**Results:** Questionnaires were distributed to 54 (18.9%) out of 285 of all subjects. The degree of satisfaction of the users after consultation was 87.0%. 96.0% of them answering that their emotions became more positive, 98.0% of them said they would like consultations again. Moreover, there was an indication from the questionnaires that "information is insufficient" and "a better, more convenient-to-use environment is desired".

**Conclusion:** The satisfaction level of the consultant to our cancer counseling support center was high. Based on the results of this survey, it is considered necessary to create an environment that is easy-to-use and to collect and one that provides the latest up-to-date information.

**Key words:** Cancer consultation support center, Cancer specialist counselor, Satisfaction survey, Feedback

## 福岡大学病院がん相談支援センター利用者の満足度調査 — がん専門相談員に対する課題を見出す —

永見 知子<sup>1)</sup> 田中 俊裕<sup>2)</sup> 吉田 久美<sup>1)</sup>  
岩月まり子<sup>1)</sup> 高松 泰<sup>3)</sup>

- <sup>1)</sup> 福岡大学病院看護部  
<sup>2)</sup> 福岡大学病院腫瘍・血液・感染症内科  
<sup>3)</sup> 福岡大学医学部腫瘍・血液・感染症内科学

**要旨：**背景：福岡大学病院がん相談支援センターは、がん患者や家族のがんの情報を求める声のもとになり2006年より設置された。がん患者や家族のニーズが多様化している中、がん相談支援センターの必要性が認識され、相談体制の整備が進められている。今後より良い相談体制の整備を検討するためには、がん相談支援センターのスタッフの充実及び人材育成が必要であり、がん相談支援センターの質を保障する取り組みが今後の課題と言われている。しかし、現在の取り組みは、医療機関やがん専門相談員がどうあるべきかが中心で相談者の視点に立った調査は全国的にも未だ至っていない。

**目的：**相談者からアンケートを用いてフィードバックを受けることで、がん専門相談員の課題を明らかにする。

**対象と方法：**2016年2月～2016年11月の間に、福岡大学病院がん相談支援センターの初回相談者に自記式質問紙を用いて、がん相談支援センターを利用した満足感、率直な感想や要望を調査し、結果を集計した。

**結果：**初回相談者は285名、アンケートを配布できた相談者は18.9%（54名）だった。相談後の満足度は87.0%、気持ちが前向きになった96.0%、また相談したいと答えた相談者は98.0%だった。相談者の意見には「情報不足」や「相談しやすい環境の要望」があった。

**結語：**相談者の満足度は高かった。相談者からの要望として、利用しやすい環境づくりと相談者に必要な最新情報の整備と提供が必要と考えられた。

**キーワード：**がん相談支援センター、がん専門相談員、満足度調査、フィードバック

### はじめに

がん相談支援センターは、「がん対策基本法」に基づき、がん診療拠点病院に2006年より設置された。がん相談支援センターの役割は、がん患者やその家族にがんに関する情報提供を行うことによって、その人らしい生活や治療選択が出来るように支援することである。さらにがん相談支援センターは、設置されている病院を利用する患者や家族だけのがんに対する情報提供や相談窓口としてではなく、その地域や住民に対してもがんの情報提供や相談窓口になることも期待されている。

今後より良い相談支援体制を検討するためには、がん相談支援センターが機能を果たしているか評価する必要がある。高山は、「がん相談支援センターの現状と課題そして目指すべき方向性」で、がん相談支援センターの

スタッフの充実及び人材育成を上げ、がん相談支援センターの質を保障する取り組みと体制づくりを行うことが必要と述べている<sup>1)</sup>。さらに高山は、がん専門相談員が受けた相談に対してどのように対応したか、その品質保証を行う取り組みとして「がん相談対応評価表」を開発した<sup>2)</sup>。しかし、現在の取り組みは、医療機関やがん専門相談員がどうあるべきかが中心で、相談者の視点に立った調査は全国的にも未だ至っていない。本研究は、実際にがん相談支援センターを利用した相談者より、アンケートを用いたフィードバックを受けることで、がん専門相談員の課題を明らかにすることが目的である。この調査を行うことで、相談者の意見が反映されたがん専門相談員に必要なとされる能力が明らかとなり、相談者の視点に立ったがん専門相談員の今後の在り方が見出せると考えた。

## 対象と方法

2016年2月～2016年11月の間に、福岡大学病院がん相談支援センターの初回相談者を対象とした。初回相談者は、ちらしやホームページを見て自らががん相談支援センターを訪れた相談者、主治医やその他の医療者より依頼を受け相談に応じた相談者や、病状説明に同席しその後相談に応じた相談者等、初回相談に応じた相談者全てを対象とした。無記名式アンケートを用い、がん専門相談員の課題を明らかにする自記式質問用紙を用い調査した。質問用紙は、相談直後に調査の目的を説明して渡し、記載後は相談室のアンケート回収ボックスに入れるか、病棟や外来で質問用紙を渡した場合は、記載後に封筒に入れ、病棟や外来の看護師に渡してもらうようにした。質問用紙記載時は、がん専門相談員は席を外した。調査内容は、相談者の内訳(本人か、家族か、それ以外か)、病名、相談支援センターを知ったきっかけ、相談の内容、相談後の満足感、相談後気持ちが前向きになったか、がん相談支援センターを利用した率直な感想、がん相談支援センターを再度利用したいか、がん相談支援センターへの要望とし、結果を集計した。

本研究は、福岡大学病院臨床研究審査委員会の審査

(15-10-18)を受け承認を得て開始した。対象者には研究の目的と方法を説明し、研究への参加は自由であり、収集したデータは研究のみに使用することについて説明した。また、研究で得られたデータを目的以外で用いないこと、個人特定に配慮した処理を行い、アンケート等の記録物は厳重に保管すること等を説明し、同意を得た。

## 結果

相談者の背景を表1にまとめた。初回相談者数285人に対して、質問用紙を配布できたのは54人(18.9%)で、患者と家族同時に相談を受けた場合はそれぞれに質問用紙を渡した。自らの意思で相談支援センターに来られた相談者へは、研究の意図を説明し同意を得、質問用紙を渡すことが出来た。しかし、相談者のほとんどが病状説明を受けた後で混乱や動揺している状況のため、渡しづらい雰囲気や渡すことで今後の関係性が築けないことが懸念され、質問用紙が渡せなかった。配布した質問用紙は100.0%回収した。相談者の内訳は、患者自身が52.0%、患者家族が48.0%だった。患者の罹患状況は、乳がんが20.0%、大腸がんが13.0%、肺がんが9.0%、肝臓がんが7.0%、胃がん・膵臓がん・胆管がんがそれぞれ6.0%だった。治療状況は、治療中の相談者

表1 相談者の背景

背景因子	人数 (割合)	背景因子	人数 (割合)
相談者内訳		疾患の内訳	
患者	28 (52)	乳がん	11 (20)
家族	26 (48)	大腸がん	7 (13)
治療の状況		肺がん	5 (9)
治療中	8 (15)	肝臓がん	4 (7)
治療前	38 (70)	膵臓がん	3 (6)
治療後	7 (13)	胆管がん	3 (6)
不明	1 (2)	胃がん	3 (6)
相談支援センターを知ったきっかけ		食道がん	2 (4)
医療者からの紹介	34 (63)	子宮頸がん	2 (4)
ちらし	8 (15)	咽頭がん	1 (2)
病院ホームページ	2 (4)	舌がん	1 (2)
その他	10 (18)	頬粘膜がん	1 (2)
		骨髄腫	1 (2)
		リンパ腫	1 (2)
		前立腺がん	1 (2)
		腎がん	1 (2)
		脳腫瘍	1 (2)
		不明	6 (11)
		5大がん (肺がん・大腸がん・胃がん・乳がん・子宮がん)	28 (52)
		5大がん以外	26 (48)

が70.0%と多く、治療前15.0%、治療後13.0%だった。相談支援センターを知ったきっかけは、医療者からの紹介が63.0%、ちらし15.0%、ホームページ4.0%だった。相談内容を表2にまとめた。治療に関することが48.0%、療養生活に関すること44.0%、経済面20.0%、就労7.0%、その他は50.0%で、その他の内容は、緩和ケアに関することが24.0%が多かった。相談内容を患者と家族で比較すると、患者では療養に関する内容が32.0%であったのに対し、家族では療養に関することが58.0%であった。5大がん（肺がん、大腸がん、胃がん、乳がん、子宮がん）患者と5大がん以外の患者で相

談内容を比較すると、5大がん患者では療養に関することが39.0%であったのに対し、5大がん以外の患者では50.0%であった。就労に関しては、5大がん患者のみ相談があった。相談者の受け取った情報の満足度は、満足、やや満足が87%だった（図1）。相談後気持ちが前向きになれたかの問いには、「前向きになれた」「前向きにややなれた」が96.0%だった（図2）。相談支援センターを利用した率直な感想は、「期待以上だった」「期待した通りだった」が80.0%で、「どちらとも言えない」が20.0%だった（図3）。率直な感想を患者と家族で比較すると、患者では「期待以上だった」が37.0%であったの

表2 相談内容

相談内容	人数 (割合)	相談内容	患者 人数 (割合)	家族 人数 (割合)
治療	26 (48)	治療	15 (54)	11 (42)
療養	24 (44)	療養	9 (32)	15 (58)
経済面	9 (20)	経済面	6 (21)	3 (12)
就労	4 (7)	就労	4 (14)	0 (0)
その他	17 (50)	その他	13 (46)	4 (15)
その他の相談内容		相談内容	5大がん患者 人数(割合)	5大がん患者以外 人数(割合)
緩和ケア	4 (24)	治療	14 (50)	12 (46)
脱毛	2 (12)	療養	11 (39)	13 (50)
栄養	2 (12)	経済面	6 (21)	3 (12)
家族	1 (6)	就労	4 (14)	0 (0)
病院の変更	1 (6)	その他	7 (25)	7 (27)
担当医との関係	1 (6)			
セカンドオピニオン	1 (6)			
この先に必要になるもの	1 (6)			
障害年金	1 (6)			

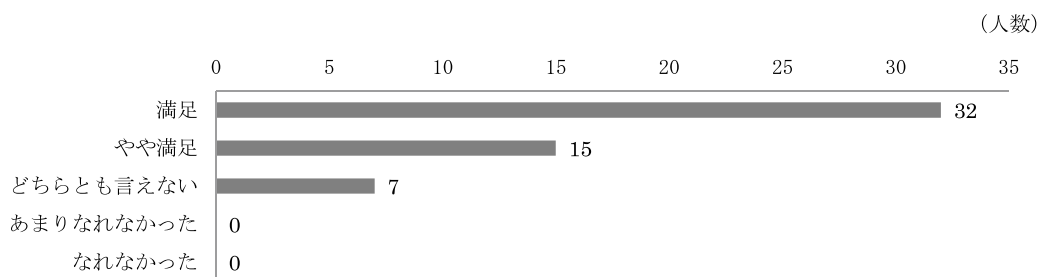


図1 受け取った情報の満足感

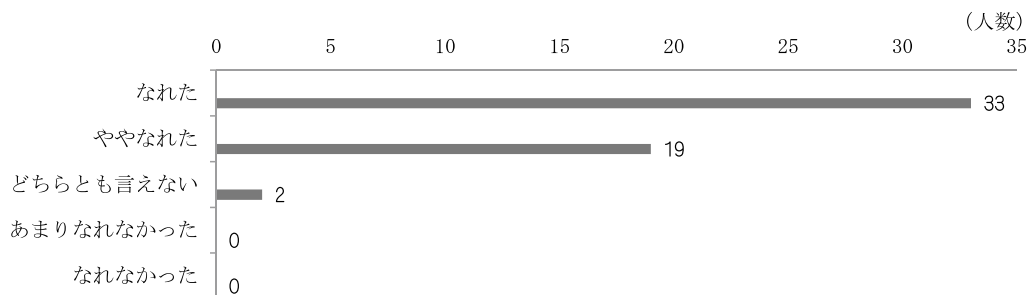


図2 相談後気持ちが前向きになれたか

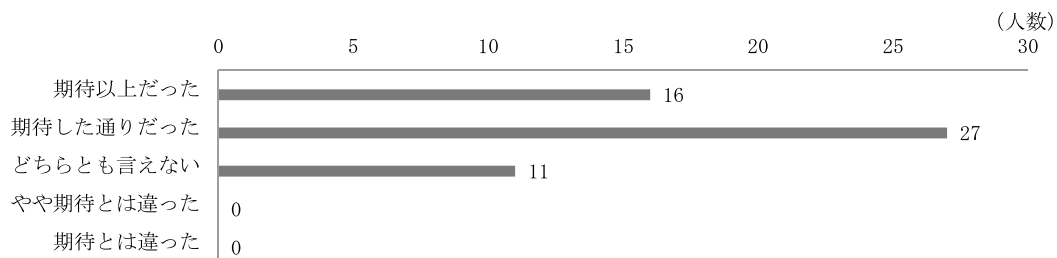


図3 相談支援センターを利用した率直な感想

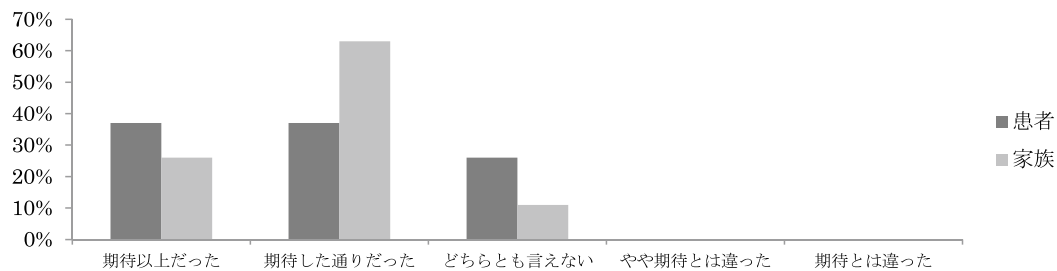


図4 患者と家族の相談支援センターを利用した率直な感想の比較

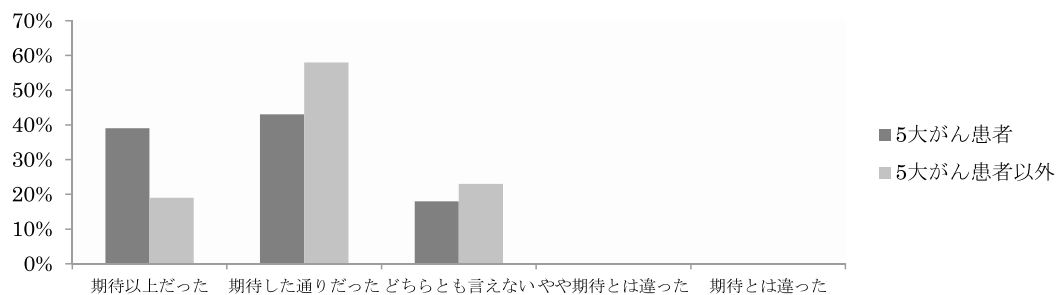


図5 5大がん患者と5大がん患者以外の相談支援センターを利用した率直な感想の比較

に対し、家族では「期待以上だった」が26.0%であった(図4)。5大がん患者と5大がん以外の患者で率直な感想を比較すると、5大がん患者では「期待以上だった」が39.0%、「期待した通りだった」が43.0%であったのに対し、5大がん以外の患者では「期待以上だった」が19.0%、「期待した通りだった」が58.0%であった(図5)。率直な感想について76.0%が自由記載をしていた。内容は、「気持ち楽になった」「前向きになれた」「気持ちの整理ができた」「相談対応がよかった」「情報を得ることができた」といった肯定的な感想が83.0%だった。しかし、「情報不足」「一度ではよくわからない」といった感想が17.0%だった(表3)。また相談したいかの問いには、「どちらとも言えない」と答えた相談者は1名で、それ以外は「是非また相談したい」32名、「機会があれば相談したい」21名だった。がん相談支援センターに望むこと・感想・意見については、43%が自由記載をしていた。内容は、「また相談にのってほしい」「感謝の思い」「相談の場があることを早く知りたかった」「要望」

といった内容で「要望」には、ボランティアの配置、定期的な相談会を開催することで相談しやすい環境提供の希望や緩和ケア施設の空床状況の把握といった意見があった(表4)。

## 考 察

本研究の相談者は、患者とその家族が中心で、治療中の相談者が多く、疾患は5大がんの相談者が多くを占めていた。アンケートを配布できた相談者は少なかったが、疾患に偏りはなかった。

相談の内容は、治療に関すること、療養生活に関することが多かったが、経済面や就労に関することもあった。研究では療養生活の内容が調査できていないが、その他の内容は、多様であった。相談内容を患者と家族で比較すると、家族は療養生活に関することが多く、患者は経済面の相談が家族より多く、家族には無かった就労に関する相談があった。患者が世帯主である場合は、休

表3 がん相談支援センターを利用した率直な感想

気持ちが楽になった	3件	相談対応がよかった	17件
前向きになれた 気持ちが整理できた	5件	情報を得ることができた	9件
不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急でよくわからない。</li> <li>・今日会ったばかりでよくわからない。</li> <li>・がん治療の情報がもう少しあると思った。</li> <li>・よくわからない。</li> </ul>		
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・治療中なので今後のことが知りたかったため。</li> <li>・担当医からの説明である程度理解していた。</li> <li>・気軽なまま来たので相談があればしたい。</li> </ul>		

表4 がん相談支援センターに望むこと・感想・意見

また相談にのってほしい	4件	感謝	8件
相談の場を早く知りたかった	3件		
要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・奥まったところにあり、戸の前に立つのに勇気がいります。ボランティアがいてくれたらいいのと思いました。</li> <li>・もう少し優しく。</li> <li>・病気に対する心構えを決めるのに定期的に相談会を設けてほしい（個人で相談室に行く勇気がない）。</li> <li>・ホスピスを利用したい患者が入院可能かどうかの空き状況などを把握してあると思っていました（無理とは思いますが）。</li> <li>・末期に緩和ケア病棟のある近くの病院にすぐ入院できるかが心配。また患者本人に緩和で即入院する場合の説明。</li> </ul>		
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導を頑張ってください。</li> <li>・本人はもちろん家族もギリギリの精神状態です。私は妻ですが病院外ではいつも通りの日常があり辛い。</li> <li>・今後もよろしくお願いします。</li> </ul>		

職や退職による減収や収入が無くなる状況も考えられるため、経済面や就労は深刻な問題と考えられた。また、相談内容を5大がん患者と5大がん以外の患者で比較すると、5大がん以外の患者では療養生活に関することが多く、5大がん患者は就労に関する相談があった。5大がん以外の患者では、がん情報が不足しているため、がん治療や療養生活に対する高い情報提供のニーズを持っていることが考えられた。三重県がん相談支援センターにおけるがん患者・家族の抱える困難の分析において、がん情報が不足していることで身体症状への対処や必要な情報収集が出来ない等の困難が生じていた<sup>4)</sup>。患者・家族の認識、病状の受け止め方を確認しながら、必要な情報提供を行っていく必要がある。

相談のきっかけは、医療者からの紹介が多かった。がん相談支援センターに自らの意思で訪れた相談者の方が「満足感」や「気持ちの変化（前向きになれたか）」、「率直な感想」、「また相談したいか」の結果が、医療者からの紹介で訪れた相談者よりも全て高い傾向にあった（図6）。医療者が相談支援センターの役割を理解し紹介することも必要であるが、自らの行動で気持ちが前向きに変化できるよう広報・周知活動は重要である。

相談後多くの相談者が受け取った情報に満足し、相談

後気持ちが前向きになれていた。平成28年5月、第7回情報提供・相談支援部会で「利用者調査」のパイロット調査結果においても、80.0～90.0%が問題解決できたと回答し、相談後80.0～90.0%が安心して治療・療養生活が送れるようになったと答えている<sup>5)</sup>。がん相談支援センターを利用した相談者の多くが満足感を得られ、また相談したいと思っていた。

がん相談支援センターを利用した率直な感想は、期待通りで肯定的な感想が多かったが、表3に示すように、自由記載の感想の中には「よくわからない」「がん治療の情報が少ない」という感想もあった。相談支援センターを利用した率直な感想を患者と家族、5大がんの患者と5大がん以外の患者で比較すると、家族の方が「期待した通り」が多く、5大がん患者の方が「期待以上だった」が多かった。「がん診療連携拠点病院等の整備に関する指針」の中の、がん相談支援センターの業務として、がんの病態、標準的治療方法等がん診療及びがんの予防・早期発見等に関する一般的な情報の提供がある<sup>6)</sup>。がん相談支援センターでは、信頼できる最新の情報を整備し、情報提供していく必要がある。情報が少ない5大がん以外については、信頼できる情報提供ができ、相談者が満足できるよう情報整備が必要である。また、相談者の主

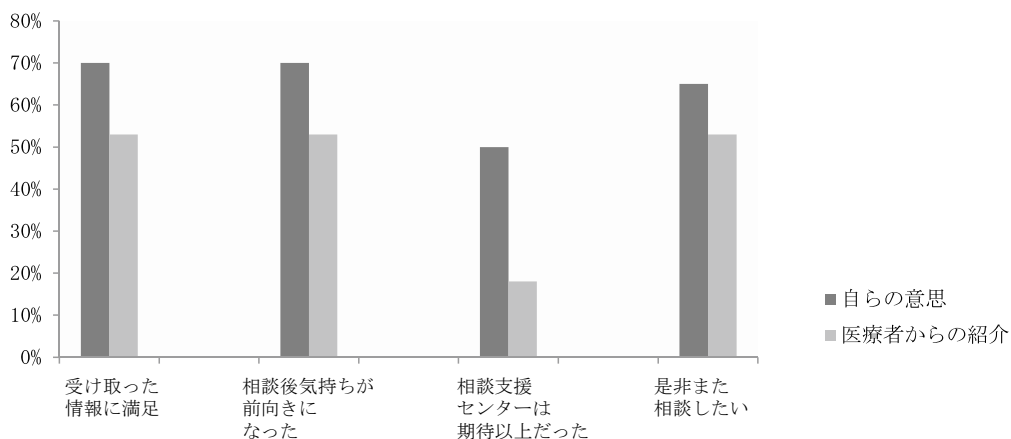


図6 自らの意思で訪れた相談者と医療者からの紹介で訪れた相談者の比較

訴が具体的な情報がほしいという内容であっても、情報提供だけで相談者の問題が解決できない場合もある。相談者と共に治療に関する情報を確認し、相談者の情報整理をサポートしていくことも必要である。

がん相談支援センターへの要望・感想・意見では、また相談したい希望や感謝の言葉もあったが、「相談の場を早く知りたかった」、ボランティアの配置、定期的な相談会を開催することで相談しやすい環境提供の希望や他施設の空床状況の把握といった「要望」があった。

本研究では、アンケートを配布できた相談者が18.9%と少なかった。自らの意思で相談支援センターに来られた相談者へは、研究の意図を説明し同意を得ることが出来た。しかし、相談者のほとんどが病状説明を受けた後混乱や動揺している状況が多く、渡しづらい雰囲気や渡すことで今後の関係性が築けないことが懸念されたため渡せなかった。平成28年5月、第7回情報提供・相談支援部会で「利用者調査」のパイロット調査結果においても、「利用者調査の実施において苦労したことは」のアンケート結果で「対象者に渡しづらい雰囲気があった」17.0%、「渡す側に抵抗感・躊躇があった」6.0%、「渡すことで雰囲気が悪くなるがあった」「タイミングが難しかった」それぞれ3%といった結果が得られている<sup>5)</sup>。がん専門相談員は、相談したい内容が明確な相談者や混乱、動揺している相談者等、様々な状況下の相談者に対応する必要がある。混乱や動揺している相談者に対しては、解決の糸口を一緒に探していくプロセスはがん専門相談員として重要な役割である。がん専門相談員の課題を明らかにするためには、全ての相談者を対象とする必要があるが、本研究では混乱、動揺している相談者の調査が出来ていないため、相談者の満足度は明確にできていない。相談者からフィードバックを受ける時期としては、適切ではなかった。

今後は、新規相談者を対象に、初回面談時に限らず、

相談を重ねた後、混乱や動揺が解消された時期にアンケートを配布する等、フィードバックを受ける時期や方法の検討が必要である。

#### ま と め

福岡大学病院のがん専門相談員の課題を明らかにするために、初回相談者を対象に、アンケート用紙を用いた満足度調査を実施した。がん相談支援センターを利用した相談者の満足度は高かったが、利用しやすい環境づくりと相談者に必要な最新情報の整備と提供が必要と考えられた。一方、アンケートの配布率が低く、相談者からのフィードバックを受ける時期や方法の検討が必要であった。

#### 引 用 文 献

- 1) 高山 智子：相談支援センターの現状と課題 そして目指すべき方向性 厚生労働科学研究費補助金(がん臨床研究事業) 相談支援センターの機能の評価と地域における活用に関する研究 32～34, 2011.
- 2) 高山 智子：がん電話相談の有効性と情報ニーズに関する研究 平成20年度厚生労働科学研究費補助金(第3次対がん総合戦略研究事業) 患者・家族・国民の視点に立った適切ながん情報提供サービスのあり方に関する研究 74～90, 2008.
- 3) 高山 智子, 八巻 知香子：がん専門相談員のための学習の手引—実践に役立つエッセンス— 独立行政法人 国立がん研究センターがん対策情報センター 2014.
- 4) 廣津 美恵, 辻川 真由美, 大西 和子：がん患者・家族の抱える困難の分析—三重県がん相談支援センターにおけるがん患者・家族との面接を通して—

三重看護学誌 (12) : 19-29, 2010.

- 5) 若尾 文彦：がん対策における進捗管理指標の策定と計測システムの確立に関する研究 平成 27 年度 厚生労働科学研究 がん対策推進総合研究事業 2015.
- 6) がん診療連携拠点病院等の整備に関する指針：厚生

労働省 2014.

- 7) 町田 朱美：がん相談支援センターにおけるがん相談の現状と課題. 看護総合 238 ~ 240, 2012.  
(平成 30. 3. 1 受付, 平成 30. 6. 18 受理)  
「本論文内容に関する開示すべき著者の利益相反状態：なし」