

がん診療連携拠点病院等における、電話相談窓口設置状況の実態調査 及び設置に関する関連因子の検討

健康マネジメント研究科医療マネジメント学分野
後期博士課程 2 年 宗あさひ(指導教員 山内慶太)

【研究背景】

現在、日本では年間約 100 万人ががんと診断され、加齢とともに患者数は増加している。在院日数の短縮化や新規薬剤の開発、支持療法の改善により、外来がん化学療法は治療の主流となっている。外来がん化学療法は患者が自宅での生活を継続できる一方、治療に伴う副作用症状のマネジメントは患者に委ねられている。副作用症状は症状として現れるものもあれば、目に見えない変化で進行するものもあり、それらの症状マネジメントは複雑で困難を極めることもある。

さらに日本では、「電話等による緊急時の相談等に 24 時間対応できる連絡体制の整備」が「外来腫瘍化学療法診療料」として診療報酬制度で定められているものの、具体的な対応については定められていない。そのため各施設での方針に委ねられている。国外の先行研究では、予約診察以外の介入として電話でのフォローアップの有用性が示唆されており、日本でも現行制度に基づく電話等での緊急時の対応について実態を明らかにすることが必要である。また本調査より、電話相談の専用窓口設置に関する促進・抑制因子を検討することで、今後のがん治療における相談体制強化に向けた資料となると考えた。

尚、本研究を「電話相談」とした背景として「外来腫瘍化学療法診療料」の算定要件に加え、高齢がん患者の増加も一因である。スマートフォンやインターネットの普及がされている現代だが、高齢がん患者も多い外来がん化学療法では、誰もが簡便に使用できるツールとして電話を取り上げた。

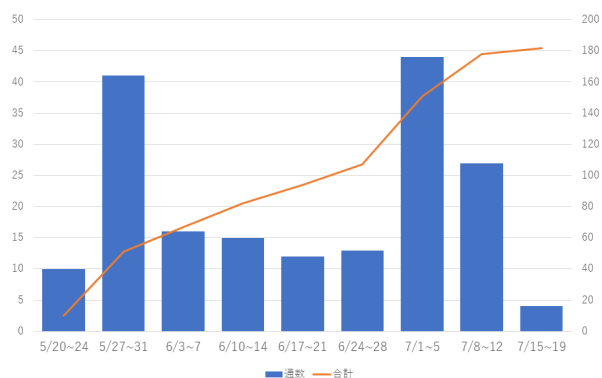
【活動概要】

本研究は、質の高いがん医療を提供する医療機関として指定されている、がん診療連携拠点病院等における電話相談の実態を明らかにすることと、専用窓口の設置に関する因子を明らかにすることを目的に、令和 5 年 4 月 1 日現在で指定される全国 456 施設を対象に調査票を郵送した。回収期日までに 185 施設からの調査票を回収し、分析を行っている。

【活動内容】

2024 年	
5 月 16 日	調査票の郵送
5 月 23 日	回答済調査票が到着し始める
6 月 23 日	回答済調査票未到着の施設(全 363 施設)宛にリマインド葉書を郵送
8 月末	調査票回収終了
10 月	後期博士課程論文中間審査会にて発表

スケジュールと受け取り通数(週別)

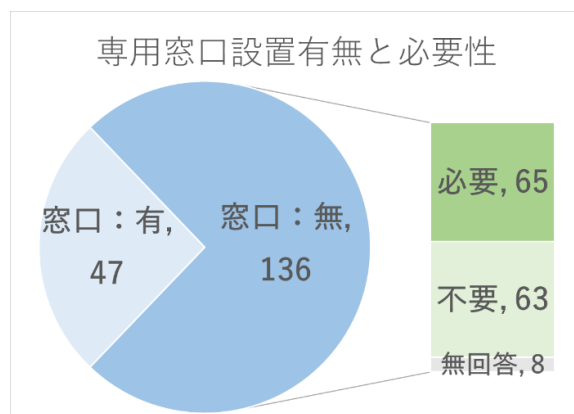


【活動成果】

8 月末の回収期日までに、185 通の回答済み調査票を回収した。これにより、回収率は 40.57% となり、

そのうちがん診療連携拠点病院等の属性が不明であった 2 通を除いた 183 通(有効回答率 98.92%、全体 40.13%)を解析に使用した。属性別の内訳は下表の通りである。

回収率(全体)	40.57%(185/456)
都道府県がん診療連携拠点病院(特例型含)	47.06%(24/51)
地域がん診療連携拠点病院(特例型含)、特定領域がん診療連携拠点病院	39.94%(143/358)
地域がん診療病院(特例型含)	34.04%(16/47)
不明	0.44%(2/456)



● 外来がん化学療法患者専用電話相談窓口の設置有無
診療時間内において、専用の電話相談窓口を持つ施設は、183 施設中 47 施設(25.7%)であった。(左図参照)

これは診療時間内に対応できる専用窓口の割合であり、診療時間外では専用窓口設置件数は減少した。

診療時間外の休日・夜間の場合、救急外来等の対応となり、連絡先の一元化であることが推察される。尚、診療時間内に専用窓口を設置している施設の特徴は、病院の属性とは有意差を認めなかった。

● 専用窓口を設けていない施設における、専用窓口設置に対する認識

調査時点で、診療時間内に専用窓口を設けていない全 136 施設に対し、専用窓口の必要性有無を尋ねると「必要」が 46.3%、「不要」が 47.8%と結果がわかれた。「必要」とする理由としては、がん薬物療法の特異的な症状や専門知識に基づいた対応が必要であることが示された一方、人員不足や現行体制で対応できていること、入院患者や他疾患患者との対応が統一されないことも記述された。又、診療時間外の専用窓口設置については、6 割以上の施設が「不要」と回答した。

時間内の専用窓口必要性に対する自由記載(98施設)

	都道府県 拠点病院	地域拠点病院 + 特定領域 拠点病院	地域がん 診療病院
人員の不足	4	15	2
専門知識に基づいた対応	4	12	1
各科スタッフによる対応	6	18	1
他部門との連携	2	3	0
相談へのアクセス性	2	4	0
現行の体制で対応可能	0	11	4
主業務との兼ね合い	1	4	0
統一した対応の必要性	0	8	0
無回答	2	30	2

【今後の展望】

本研究調査は実態調査であり、現状を明らかにすることにすぎない。まだ研究途中であり、全てのデータを関連付けた分析に至っていないが、今後は本結果に基づき、次の研究に発展させる。調査対象を患者にし、治療期間中の副作用症状などの医療者への相談に関するニーズを調査することを考えている。

【謝辞】

本研究調査実施にあたり、助成をいただきました慶應 SFC 学会に深く御礼を申し上げます。当助成のおかげで、調査票配布から約 1 か月後にリマインドとしてはがきを投函することができ、その結果、想定以上の回収率となりました。そして多忙な業務の中、本調査にご協力いただきましたがん診療連携拠点病院等外来化学療法室スタッフの皆様へ御礼申し上げます。今後さらなる分析を重ね、全てのがん患者が安心して治療に臨める医療環境の整備に向け、今後も研究活動を行ってまいります。