# NPO 法人 日本臨床研究支援ユニット (J-CRSU)

がん電話情報センター・相談の分析

## 内容

- 1 がん電話情報センター(CTIS)設立の経緯
- 2 相談件数とコード化された内容の度数分布
- 3 相談員の記載したニーズのコード化分類と相談の主内容とのクロス集計
- 4 主任相談員の総括

## がん電話情報センター\*(CTIS)設立の経緯

がん電話情報センター(CTIS: Cancer Telephone Information Service) は、2008年6月、厚生労働科学研究費補助金「第3次対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『高山班』」の一環として、NPO法人日本臨床研究支援ユニット(J-CRSU)と協働で設立された。

研究班は、がん情報・がん関連情報の作成、相談内容と対応の Quality Management、相談員・医療スタッフ用の支援プログラムの開発、プロモーション効果の判定・評価等を行い、J-CRSU は相談員の育成および電話相談の運営を行うこととなった。

2008年6月から翌年2月末日までの電話相談の結果につき、この研究班では、電話相談有効性について検討することを目的に、Quality Management、および相談員の支援プログラムを検討し、情報のニーズや有効性を検討するために必要な、質の高い電話相談を実施するための方策について明らかにするため、

- 1. がん患者・家族からの電話による相談事例から、がんに関する情報や支援に関するニーズの状況を明らかにする
- 2. がん情報提供時の質に関する要因を明らかにし、質の評価ツールを作成する
- 3. 質の高い相談を行うための相談員教育カリキュラムおよび手引きの改訂を行うとされており、その研究結果は以下のサイトに公開されている。
  <a href="http://mhlw-grants.niph.go.jp/niph/search/NIDD00.do?resrchNum=20082">http://mhlw-grants.niph.go.jp/niph/search/NIDD00.do?resrchNum=20082</a>
  3049A(p74-90, 200823049A0004.pdf 200823049A0005.pdf)

CTIS は、上記研究の後も、J-CRSU の非営利事業として継続され、2008 年 6 月 16 日から 2014 年 12 月 18 日まで、4,017 件の相談に対応してきた。その相談内容の詳細をまとめている。

CTIS の主任相談員は、1997年より、「厚生科学研究班『小寺』班」の依頼に応じ、血液がん患者さんとその家族からの電話相談を行っていた。

(http://mhlw-grants.niph.go.jp/niph/search/NIDDOO.do?resrchNum=199800554A) CTIS では、血液がんに加えて、乳がんさらに、全がん腫へと範囲を広げ、市民の目線から医療の相談のみならず、経済的な問題、精神的な問題も含めて、がん患者さんとそのご家族の暮らし全体に関わる電話相談に応じてきた。

2014年12月、当CTISの初期の目的を精査・総括することで、当初の目的とともに、 新たな時代に対応した生活者の視点での電話相談は、主任相談員により、NPO法人血液情報広場「つばさ」で引き継がれることとなった。

※「がん電話情報センター」の名称は、設立当初の名称を使用した。

以上

## 2 相談件数とコード化された内容の度数分布

電話件数: 計 4176件

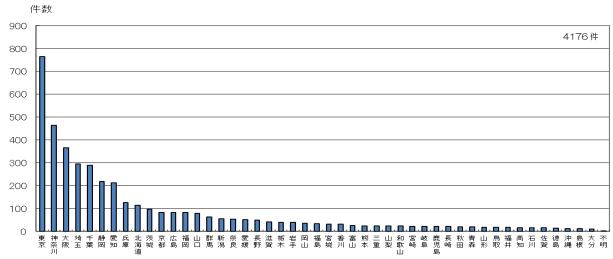
期間:2008/06/16~2014/12/18

#### 1. 開設当初からの各月の電話件数



### 2. 都道府県ごとの電話件数

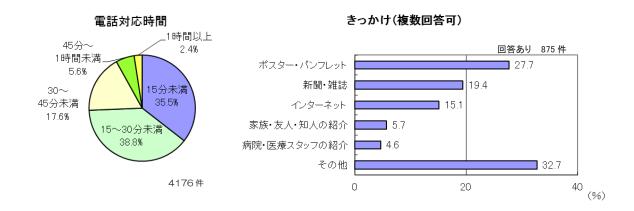
## 都道府県ごとの電話件数



#### 3. 相談受け付け方法等 (1)

				4176件 統計量
受付方法	電話			4176(100.0%
Λ11/1/II	<b>РЕИД</b>	電話対応時間	平均(標準偏差)	22.0( 15.4
		- Barry Story (Inc.)	中央値	1
			範囲	0-17
			15分未満	1484( 35.5%
			15~30分未満	1621( 38.8%
			30~45分未満	735( 17.6%
			45分~1時間未満	234( 5.6%
			1時間以上	102( 2.49
			不明	0( 0.09
	その他			0( 0.0%
きっかけ	回答あり			875( 21.0%
	(複数回答可)	新聞•雑誌		170( 19.49
		ポスター・パンフレット		242( 27.79
		インターネット		132( 15.19
		病院・医療スタッフの紹介		40( 4.69
		家族・友人・知人の紹介		50( 5.79
		その他		286( 32.7%
	不明			3301( 79.0%
受付内容	がん			4120( 98.7%
	その他			56( 1.3%
	不明			0( 0.0%

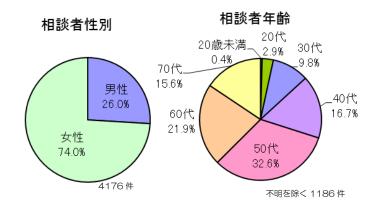
#### 3. 相談受け付け方法等 (2)

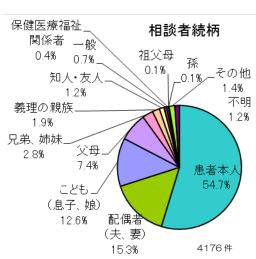


#### 4. 相談概要(1)

		4176件
		統計量
性別	男性	1084( 26.0%)
	女性	3091( 74.0%)
	不明	1( 0.0%)
年齢	20歳未満	5( 0.1%)
	20代	34( 0.8%)
	30代	113( 2.7%)
	40代	193( 4.6%)
	50代	376( 9.0%)
	60代	252( 6.0%)
	70代	180( 4.3%)
	80代~	33( 0.8%)
	不明	2990( 71.6%)
続柄	患者本人	2285( 54.7%)
	こども(息子、娘)	527( 12.6%)
	父母	308( 7.4%)
	配偶者(夫、妻)	640( 15.3%)
	祖父母	5( 0.1%)
	兄弟、姉妹	118( 2.8%)
	孫	4( 0.1%)
	義理の親族	79( 1.9%)
	知人•友人	51( 1.2%)
	保健医療福祉関係者	18( 0.4%)
	一般	30( 0.7%)
	その他	60( 1.4%)
	不明	51( 1.2%)
同居有無	あり	839( 20.1%)
	なし	449( 10.8%)
	非該当	2378( 56.9%)
	不明	510( 12.2%)
利用回数	初めて	2581( 61.8%)
	2回目以上	1048( 25.1%)
	不明	547( 13.1%)

#### 4. 相談概要(2)

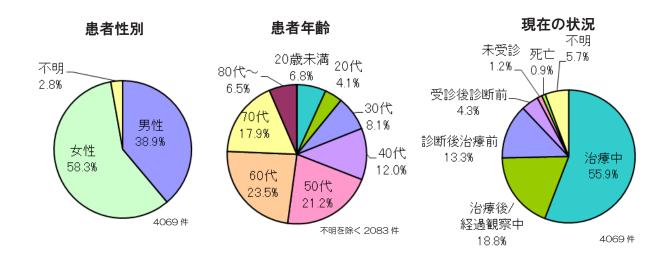




#### 5. 患者概要(1)

		4069件
		統計量
性別	男性	1582( 38.9%)
	女性	2373( 58.3%)
	不明	114( 2.8%)
年齢	20歳未満	141( 3.5%)
	20代	86( 2.1%)
	30代	168( 4.1%)
	40代	249( 6.1%)
	50代	442( 10.9%)
	60代	490( 12.0%)
	70代	372( 9.1%)
	80代~	135( 3.3%)
	不明	1986( 48.8%)
現在の状況	未受診	48( 1.2%)
	受診後診断前	173( 4.3%)
	診断後治療前	540( 13.3%)
	治療中	2273( 55.9%)
	治療後/経過観察中	765( 18.8%)
	死亡	37( 0.9%)
	不明	233( 5.7%)
がんの状況	初発	2560( 62.9%)
	再発•転移	952( 23.4%)
	不明	557( 13.7%)

#### 5. 患者概要(2)



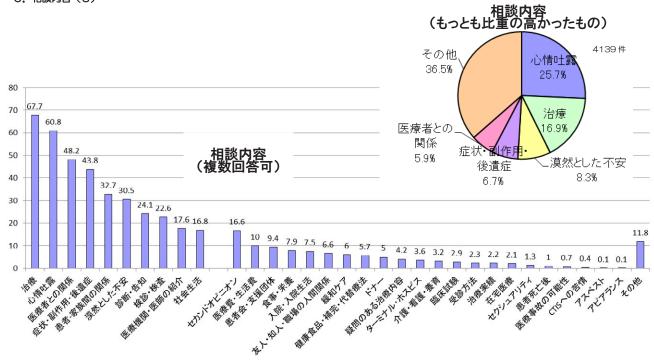
## 6. 相談内容(1)

			4176件
			統計量
小児がん		該当	80( 1.9%)
		非該当	4096( 98.1%)
がんの種類	回答あり		4032( 96.6%)
	(複数回答可)	血液・リンパ	1727( 42.8%)
		乳房	875( 21.7%)
		胃	185( 4.6%)
		大腸	226( 5.6%)
		肝臓	165( 4.1%)
		肺	294( 7.3%)
		子宮	147( 3.6%)
		前立腺	95( 2.4%)
		その他	685( 17.0%)
		原発不明	22( 0.5%)
	不明		144( 3.4%)
原発部位		血液・リンパ	1591( 42.9%)
n=3710		乳房	721( 19.4%)
	がん」で、現在の状況が「3	胃	152( 4.1%)
	4治療中」「5治療後/経過	大腸	179( 4.8%)
観察中」「6死亡」	10个明]の人	肝臓	70( 1.9%)
		肺	211( 5.7%)
		子宮	103( 2.8%)
		前立腺	74( 2.0%)
		その他	512( 13.8%)
		原発不明	14( 0.4%)
		不明	82( 2.2%)
		記載なし	1( 0.0%)

## 6. 相談内容(2)

	回答のあったも	5の 4176件中 4139件(99.1%)
相談内容	複数回答可	最も比重が高かったもの
検診・検査	935( 22.6%)	153( 3.7%)
診断・告知	999( 24.1%)	68( 1.6%)
治療	2802( 67.7%)	688( 16.6%)
症状・副作用・後遺症	1812( 43.8%)	273( 6.6%)
医療者との関係	1993( 48.2%)	239( 5.8%)
受診方法	95( 2.3%)	10( 0.2%)
医療機関・医師の紹介・転院	729( 17.6%)	203( 4.9%)
セカンドオピニオン	689( 16.6%)	114( 2.8%)
入院•入院生活	309( 7.5%)	12( 0.3%)
セクシュアリティ	55( 1.3%)	18( 0.4%)
治療実績	91( 2.2%)	9( 0.2%)
ドナー	205( 5.0%)	56( 1.4%)
臨床試験	119( 2.9%)	28( 0.7%)
漠然とした不安	1262( 30.5%)	339( 8.2%)
心情吐露	2517( 60.8%)	1048( 25.3%)
疑問のある治療内容	172( 4.2%)	39( 0.9%)
医療過誤の可能性	28( 0.7%)	5( 0.1%)
患者-家族間の関係	1355( 32.7%)	125( 3.0%)
友人・知人・職場の人間関係	272( 6.6%)	18( 0.4%)
食事・栄養	326( 7.9%)	19( 0.5%)
健康食品・補完・代替療法	237( 5.7%)	39( 0.9%)
介護・看護・養育	134( 3.2%)	9( 0.2%)
在宅医療	85( 2.1%)	4( 0.1%)
社会生活	695( 16.8%)	61( 1.5%)
医療費•生活費	413( 10.0%)	137( 3.3%)
ターミナル・ホスピス	150( 3.6%)	15( 0.4%)
緩和ケア	249( 6.0%)	21( 0.5%)
患者死亡後	42( 1.0%)	5( 0.1%)
アスベスト	5( 0.1%)	2( 0.0%)
患者会·支援団体	387( 9.4%)	71( 1.7%)
CTISへの苦情	15( 0.4%)	5( 0.1%)
その他	488( 11.8%)	238( 5.8%)
アピアランス	5( 0.1%)	0
不明	37( 0.9%)	105( 2.5%)





## 3 相談員の記載したニーズのコード化分類と相談の主内容との クロス集計

相談内容を相談員により再度確認し、以下のカテゴリー分類に従い、主要7つの項目に分類した。相談者の評価としては、相談終了時に相談者が納得をしたかどうかを三段階に評価し分類した。

	カテゴ	リー分類	
行動の方向性	受話器を置いた後、具体的に何をすべきかを明確化したケース。	医療 社会 生活(家庭)	
思考の変容	これまでの思い込み・思考のクセを客観視し、新たな 視点から現状を捉えなおすことで、問題解決の方向に 向かう思考を導き出したケース。	医療 社会 生活(家庭)	
決意·決断	決断できずに迷っている相談者の背中を押し、カづけができたケース。	医療 社会 生活(家庭)	例:「やっと決心がつきました」等
現状認識	現状を正しく認識させることで、自分の立ち位置を確認 したケース。	医療 社会 生活(家庭)	例:「今は結果を待つしかないんです ね」等 例:「治療についてはプロに任せ、家 族として出来ること考えてゆきます。」
安心安堵	「ホッとしました。」「楽になりました。」との反応があったケース。	情報提供による正しい理解 受容 その他	例:「今のままでいいんですね。」
心情吐露	誰にも何処にも話せない胸の内を存分に吐露したケース。	不満・憤懣	
情報提供	正しい情報提供を行ったケース。	医療社会 生活(家庭)	
評価不能	掛け直しの一本目、相談が成立しなかったケース等、 分類、評価が出来なかったケース。		
	相談者の評定 3:概	□ ね納得 2:やや納得 1:やや	納得度に劣る

## CTIS がん電話相談センター 相談員の記載したニーズのコード化分類と相談の主内容に関する解析

表1.相談者の背景 表2.相談員の記載したニーズとその評価 表3.最も比重が高かった相談内容 表4-1.相談者属性別集計(男性) 表4-2.相談者属性別集計(女性) 表4-3.相談者属性別集計(性別不明) 表4-4.相談者属性別集計(20歳未満) 表4-5.相談者属性別集計(20代) 表4-6.相談者属性別集計(30代<u>)</u> 表4-7.相談者属性別集計(40代) 表4-8.相談者属性別集計(50代) 表4-9.相<u>談者属性別集計(60代)</u> 表4-10.相談者属性別集計(70代) 表4-11.相談者属性別集計(80代~) 表4-12.相談者属性別集計(年齡不明) 表4-13.相談者属性別集計(患者本人) 表4-14.相談者属性別集計(こども(息子、娘)) 表4-15.相談者属性別集計(父母) 表4-16.相談者属性別集計(配偶者(夫、妻)) 表4-17.相談者属性別集計(祖父母) 表4-18.相談者属性別集計(兄弟、姉妹) 表4-19.相談者属性別集計(孫) <u>表4-20.相談者属性別集計(義理の親族)</u> 表4-21.相談者属性別集計(知人・友人) 表4-22.相談者属性別集計(保健医療福祉関係者) 表4-23.相談者属性別集計(一般) 表4-24.相談者属性別集計(続柄その他) <u>表4-25.相談者属性別集計(続柄不明)</u> 表5.対応時間と評価

#### 表1.相談者の背景

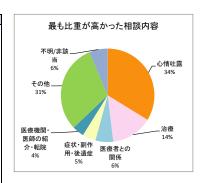
		n=2764
		人数(%)
性別	男性	702(25.4%)
	女性	2061(74.6%)
	不明	1(0.0%)
年齢	20歳未満	4(0.1%)
	20代	26(0.9%)
	30代	80(2.9%)
	40代	131(4.7%)
	50代	248(9.0%)
	60代	147(5.3%)
	70代	116(4.2%)
	80代~	23(0.8%)
	不明	1989(72.0%)
続柄	患者本人	1540(55.7%)
	こども(息子、娘)	351(12.7%)
	父母	182(6.6%)
	配偶者(夫、妻)	427(15.4%)
	祖父母	4(0.1%)
	兄弟、姉妹	79(2.9%)
	孫	3(0.1%)
	義理の親族	48(1.7%)
	知人•友人	30(1.1%)
	保健医療福祉関係者	13(0.5%)
	一般	14(0.5%)
	その他	36(1.3%)
	不明	37(1.3%)

#### 表2.相談員の記載したニーズとその評価

						n=2764	
			評価				
		記載人数	0	1	2	3	
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)	
安心·安堵	情報提供による正しい理解	55	0(0.0%)	4(7.3%)	14(25.5%)	37(67.3%)	
	許容	100	0(0.0%)	0(0.0%)	46(46.0%)	54(54.0%)	
	その他	53	0(0.0%)	1(1.9%)	5(9.4%)	47(88.7%)	
決意·決断	医療	96	0(0.0%)	6(6.3%)	33(34.4%)	57(59.4%)	
	生活(家庭)	21	0(0.0%)	0(0.0%)	3(14.3%)	18(85.7%)	
	社会	19	0(0.0%)	0(0.0%)	6(31.6%)	13(68.4%)	
現状認識	医療	406	0(0.0%)	55(13.5%)	281(69.2%)	70(17.2%)	
	生活(家庭)	34	0(0.0%)	2(5.9%)	21(61.8%)	11(32.4%)	
	社会	25	0(0.0%)	4(16.0%)	18(72.0%)	3(12.0%)	
行動の方向性	医療	464	0(0.0%)	25(5.4%)	230(49.6%)	209(45.0%)	
	生活(家庭)	91	0(0.0%)	2(2.2%)	32(35.2%)	57(62.6%)	
	社会	32	0(0.0%)	3(9.4%)	9(28.1%)	20(62.5%)	
思考の変容	医療	41	0(0.0%)	3(7.3%)	15(36.6%)	23(56.1%)	
	生活(家庭)	45	0(0.0%)	3(6.7%)	13(28.9%)	29(64.4%)	
	社会	9	0(0.0%)	2(22.2%)	0(0.0%)	7(77.8%)	
情報提供	医療	205	0(0.0%)	31(15.1%)	119(58.0%)	55(26.8%)	
	生活(家庭)	46	0(0.0%)	3(6.5%)	29(63.0%)	14(30.4%)	
	社会	78	0(0.0%)	4(5.1%)	53(67.9%)	21(26.9%)	
心情吐露	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	
	語り	89	0(0.0%)	2(2.2%)	43(48.3%)	44(49.4%)	
	悲嘆	154	0(0.0%)	5(3.2%)	95(61.7%)	54(35.1%)	
	不安	390	0(0.0%)	20(5.1%)	252(64.6%)	118(30.3%)	
	不満・憤懣	137	0(0.0%)	19(13.9%)	82(59.9%)	36(26.3%)	
評価不能	•	173	_	-	_	_	

#### 表3.最も比重が高かった相談内容

衣3.取む比重が同かりた怕談内谷	n=2764
	人数(%)
心情吐露	934(33.8%)
治療	395(14.3%)
医療者との関係	170(6.2%)
症状・副作用・後遺症	127(4.6%)
医療機関・医師の紹介・転院	113(4.1%)
その他	113(4.1%)
検診・検査	98(3.5%)
患者-家族間の関係	95(3.4%)
漠然とした不安	88(3.2%)
医療費・生活費	87(3.1%)
セカンドオピニオン	75(2.7%)
患者会·支援団体	41(1.5%)
社会生活	37(1.3%)
診断·告知	35(1.3%)
ドナー	30(1.1%)
健康食品・補完・代替療法	24(0.9%)
臨床試験	19(0.7%)
セクシュアリティ	17(0.6%)
緩和ケア	17(0.6%)
疑問のある治療内容	16(0.6%)
食事·栄養	12(0.4%)
友人・知人・職場の人間関係	11(0.4%)
ターミナル・ホスピス	7(0.3%)
受診方法	6(0.2%)
介護·看護·養育	6(0.2%)
治療実績	4(0.1%)
入院・入院生活	3(0.1%)
CTISへの苦情	3(0.1%)
医療過誤の可能性	2(0.1%)
在宅医療	1(0.0%)
患者死亡後	1(0.0%)
アピアランス	1(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
不明/非該当	176(6.4%)



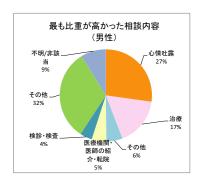
#### 表4-1.相談者属性別集計(男性)

· 背景		n=702
		人数(%)
性別	男性	702(100.0%)
	女性	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	3(0.4%)
	20代	14(2.0%)
	30代	21(3.0%)
	40代	26(3.7%)
	50代	92(13.1%)
	60代	45(6.4%)
	70代	59(8.4%)
	80代~	9(1.3%)
	不明	433(61.7%)
続柄	患者本人	423(60.3%)
	こども(息子、娘)	87(12.4%)
	父母	35(5.0%)
	配偶者(夫、妻)	91(13.0%)
	祖父母	1(0.1%)
	兄弟、姉妹	14(2.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	7(1.0%)
	知人•友人	12(1.7%)
	保健医療福祉関係者	4(0.6%)
	一般	6(0.9%)
	その他	10(1.4%)
	不明	12(1.7%)

・相談員の記載したニーズとその評価

・旧談貝の記載した――				評価			
		記載人数	0	1	2	3	
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)	
安心·安堵	情報提供による正しい理解	9	0(0.0%)	0(0.0%)	3(33.3%)	6(66.7%)	
	許容	25	0(0.0%)	0(0.0%)	16(64.0%)	9(36.0%)	
	その他	9	0(0.0%)	1(11.1%)	1(11.1%)	7(77.8%)	
決意·決断	医療	20	0(0.0%)	1(5.0%)	8(40.0%)	11(55.0%)	
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	
	社会	5	0(0.0%)	0(0.0%)	3(60.0%)	2(40.0%)	
現状認識	医療	106	0(0.0%)	12(11.3%)	81(76.4%)	13(12.3%)	
	生活(家庭)	10	0(0.0%)	1(10.0%)	7(70.0%)	2(20.0%)	
	社会	6	0(0.0%)	1(16.7%)	4(66.7%)	1(16.7%)	
行動の方向性	医療	113	0(0.0%)	5(4.4%)	52(46.0%)	56(49.6%)	
	生活(家庭)	18	0(0.0%)	0(0.0%)	8(44.4%)	10(55.6%)	
	社会	10	0(0.0%)	0(0.0%)	2(20.0%)	8(80.0%)	
思考の変容	医療	4	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4(100.0%)	
	生活(家庭)	5	0(0.0%)	1(20.0%)	1(20.0%)	3(60.0%)	
	社会	0	-	-	-	-	
情報提供	医療	85	0(0.0%)	14(16.5%)	52(61.2%)	19(22.4%)	
	生活(家庭)	10	0(0.0%)	0(0.0%)	8(80.0%)	2(20.0%)	
	社会	27	0(0.0%)	1(3.7%)	16(59.3%)	10(37.0%)	
心情吐露	医療	0	-	-	-	-	
	語り	26	0(0.0%)	1(3.8%)	15(57.7%)	10(38.5%)	
	悲嘆	27	0(0.0%)	1(3.7%)	18(66.7%)	8(29.6%)	
	不安	90	0(0.0%)	4(4.4%)	59(65.6%)	27(30.0%)	
	不満・憤懣	33	0(0.0%)	4(12.1%)	20(60.6%)	9(27.3%)	
評価不能		62	-	-	_	-	

	人数(%)
心情吐露	191(27.2%)
治療	119(17.0%)
その他	40(5.7%)
医療機関・医師の紹介・転院	36(5.1%)
検診・検査	30(4.3%)
症状・副作用・後遺症	30(4.3%)
医療者との関係	29(4.1%)
漠然とした不安	24(3.4%)
医療費・生活費	24(3.4%)
セカンドオピニオン	19(2.7%)
患者-家族間の関係	16(2.3%)
社会生活	16(2.3%)
臨床試験	9(1.3%)
疑問のある治療内容	8(1.1%)
患者会·支援団体	8(1.1%)
診断·告知	7(1.0%)
ドナー	7(1.0%)
セクシュアリティ	5(0.7%)
健康食品・補完・代替療法	5(0.7%)
緩和ケア	4(0.6%)
食事·栄養	3(0.4%)
受診方法	2(0.3%)
治療実績	2(0.3%)
医療過誤の可能性	2(0.3%)
CTISへの苦情	2(0.3%)
入院•入院生活	1(0.1%)
友人・知人・職場の人間関係	1(0.1%)
介護・看護・養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	62(8.8%)



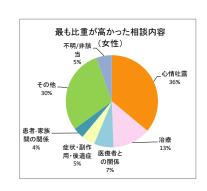
#### 表4-2.相談者属性別集計(女性)

· 背景		n=2061
		人数(%)
性別	男性	0(0.0%)
	女性	2061(100.0%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	1(0.0%)
	20代	12(0.6%)
	30代	59(2.9%)
	40代	105(5.1%)
	50代	156(7.6%)
	60代	102(4.9%)
	70代	57(2.8%)
	80代~	14(0.7%)
	不明	1555(75.4%)
続柄	患者本人	1117(54.2%)
	こども(息子、娘)	264(12.8%)
	父母	147(7.1%)
	配偶者(夫、妻)	336(16.3%)
	祖父母	3(0.1%)
	兄弟、姉妹	65(3.2%)
	孫	3(0.1%)
	義理の親族	41(2.0%)
	知人·友人	18(0.9%)
	保健医療福祉関係者	9(0.4%)
	一般	8(0.4%)
	その他	26(1.3%)
	不明	24(1.2%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心・安堵	情報提供による正しい理解	46	0(0.0%)	4(8.7%)	11(23.9%)	31(67.4%)
	許容	75	0(0.0%)	0(0.0%)	30(40.0%)	45(60.0%)
	その他	44	0(0.0%)	0(0.0%)	4(9.1%)	40(90.9%)
決意・決断	医療	76	0(0.0%)	5(6.6%)	25(32.9%)	46(60.5%)
	生活(家庭)	19	0(0.0%)	0(0.0%)	2(10.5%)	17(89.5%)
	社会	14	0(0.0%)	0(0.0%)	3(21.4%)	11(78.6%)
現状認識	医療	300	0(0.0%)	43(14.3%)	200(66.7%)	57(19.0%)
	生活(家庭)	24	0(0.0%)	1(4.2%)	14(58.3%)	9(37.5%)
	社会	19	0(0.0%)	3(15.8%)	14(73.7%)	2(10.5%)
行動の方向性	医療	351	0(0.0%)	20(5.7%)	178(50.7%)	153(43.6%)
	生活(家庭)	73	0(0.0%)	2(2.7%)	24(32.9%)	47(64.4%)
	社会	22	0(0.0%)	3(13.6%)	7(31.8%)	12(54.5%)
思考の変容	医療	37	0(0.0%)	3(8.1%)	15(40.5%)	19(51.4%)
	生活(家庭)	40	0(0.0%)	2(5.0%)	12(30.0%)	26(65.0%)
	社会	9	0(0.0%)	2(22.2%)	0(0.0%)	7(77.8%)
情報提供	医療	120	0(0.0%)	17(14.2%)	67(55.8%)	36(30.0%)
	生活(家庭)	36	0(0.0%)	3(8.3%)	21(58.3%)	12(33.3%)
	社会	51	0(0.0%)	3(5.9%)	37(72.5%)	11(21.6%)
心情吐露	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	語り	63	0(0.0%)	1(1.6%)	28(44.4%)	34(54.0%)
	悲嘆	127	0(0.0%)	4(3.1%)	77(60.6%)	46(36.2%)
	不安	300	0(0.0%)	16(5.3%)	193(64.3%)	91(30.3%)
	不満・憤懣	104	0(0.0%)	15(14.4%)	62(59.6%)	27(26.0%)
評価不能		110	_	-	-	_

<u>・最も比重が高かった相談内容</u>	
	人数(%)
心情吐露	743(36.1%)
治療	276(13.4%)
医療者との関係	141(6.8%)
症状・副作用・後遺症	97(4.7%)
患者-家族間の関係	79(3.8%)
医療機関・医師の紹介・転院	77(3.7%)
その他	73(3.5%)
検診・検査	68(3.3%)
漠然とした不安	64(3.1%)
医療費・生活費	63(3.1%)
セカンドオピニオン	56(2.7%)
患者会·支援団体	33(1.6%)
診断•告知	28(1.4%)
ドナー	23(1.1%)
社会生活	21(1.0%)
健康食品・補完・代替療法	19(0.9%)
緩和ケア	13(0.6%)
セクシュアリティ	12(0.6%)
臨床試験	10(0.5%)
友人・知人・職場の人間関係	10(0.5%)
食事・栄養	9(0.4%)
疑問のある治療内容	8(0.4%)
ターミナル・ホスピス	7(0.3%)
介護・看護・養育	6(0.3%)
受診方法	4(0.2%)
入院・入院生活	2(0.1%)
治療実績	2(0.1%)
在宅医療	1(0.0%)
患者死亡後	1(0.0%)
CTISへの苦情	1(0.0%)
アピアランス	1(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
不明/非該当	113(5.5%)



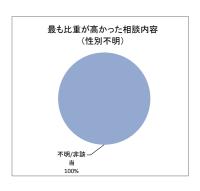
#### 表4-3.相談者属性別集計(性別不明)

*背景		n=1
		人数(%)
性別	男性	0(0.0%)
	女性	0(0.0%)
	不明	1(100.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	1(100.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	1(100.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	0	-	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-
決意·決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
行動の方向性	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	-	-	-	-
	悲嘆	0	-	-	-	-
	不安	0	-	-	_	_
	不満・憤懣	0	-	-	-	-
評価不能		1	-	-	-	-

・取り比重が問かりに旧談内各	人数(%)
検診・検査	0(0.0%)
診断•告知	0(0.0%)
治療	0(0.0%)
症状・副作用・後遺症	0(0.0%)
医療者との関係	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
漠然とした不安	0(0.0%)
心情吐露	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
患者-家族間の関係	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事・栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
医療費 生活費	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会·支援団体	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
その他	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	1(100.0%)



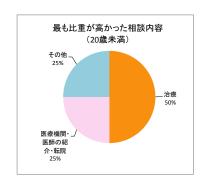
#### 表4-4.相談者属性別集計(20歳未満)

·背景		n=4
		人数(%)
性別	男性	3(75.0%)
	女性	1(25.0%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	4(100.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	3(75.0%)
	父母	1(25.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	許容	0	-	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-
夬意·決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	_	-	-	-
	社会	0	_	-	-	-
<b>現状認識</b>	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	0	_	-	-	-
	社会	0	_	-	-	_
行動の方向性	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	生活(家庭)	0	_	-	-	-
	社会	0	_	-	-	-
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	_	-	-	_
情報提供	医療	0	-	-	-	_
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	_	-	-	_
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	_	-	-	_
	悲嘆	0	_	-	-	-
	不安	0	-	-	-	_
	不満・憤懣	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
評価不能		0	_	_	_	_

・取も比里が高かつに相談内谷	人数(%)
治療	2(50.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	1(25.0%)
その他	1(25.0%)
検診・検査	0(0.0%)
診断·告知	0(0.0%)
症状・副作用・後遺症	0(0.0%)
医療者との関係	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院•入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
漠然とした不安	0(0.0%)
心情吐露	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
患者-家族間の関係	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
医療費・生活費	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会·支援団体	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	0(0.0%)



#### 表4-5.相談者属性別集計(20代)

·背景		n=26
		人数(%)
性別	男性	14(53.8%)
	女性	12(46.2%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	26(100.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	18(69.2%)
	こども(息子、娘)	5(19.2%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	1(3.8%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	1(3.8%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	1(3.8%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	0	-	-	-	-
	その他	0	_	-	-	-
決意·決断	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
<b>現状認識</b>	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
行動の方向性	医療	6	0(0.0%)	0(0.0%)	3(50.0%)	3(50.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	4	0(0.0%)	2(50.0%)	0(0.0%)	2(50.0%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	-	_	_	_
	悲嘆	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	不安	7	0(0.0%)	0(0.0%)	6(85.7%)	1(14.3%)
	不満・憤懣	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
評価不能		3	-	-	-	-

	人数(%)
心情吐露	10(38.5%)
治療	2(7.7%)
症状・副作用・後遺症	2(7.7%)
受診方法	1(3.8%)
セクシュアリティ	1(3.8%)
ドナー	1(3.8%)
患者-家族間の関係	1(3.8%)
社会生活	1(3.8%)
医療費・生活費	1(3.8%)
CTISへの苦情	1(3.8%)
その他	1(3.8%)
検診・検査	0(0.0%)
診断・告知	0(0.0%)
医療者との関係	0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
漠然とした不安	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
健康食品·補完·代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会・支援団体	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	4(15.4%)



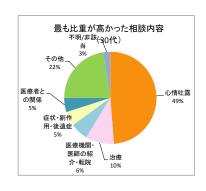
#### 表4-6.相談者属性別集計(30代)

·背景		n=80
		人数(%)
性別	男性	21(26.3%)
	女性	59(73.8%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	80(100.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	70(87.5%)
	こども(息子、娘)	2(2.5%)
	父母	2(2.5%)
	配偶者(夫、妻)	4(5.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	2(2.5%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

旧成長の記載のに	バこ C の計 価		評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	許容	9	0(0.0%)	0(0.0%)	4(44.4%)	5(55.6%)
	その他	3	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	3(100.0%)
決意·決断	医療	4	0(0.0%)	1(25.0%)	1(25.0%)	2(50.0%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	3	0(0.0%)	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)
現状認識	医療	7	0(0.0%)	2(28.6%)	4(57.1%)	1(14.3%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
行動の方向性	医療	12	0(0.0%)	0(0.0%)	4(33.3%)	8(66.7%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	3	0(0.0%)	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)
思考の変容	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	生活(家庭)	4	0(0.0%)	0(0.0%)	1(25.0%)	3(75.0%)
	社会	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
情報提供	医療	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	-	-	-	-
	悲嘆	5	0(0.0%)	0(0.0%)	5(100.0%)	0(0.0%)
	不安	13	0(0.0%)	3(23.1%)	7(53.8%)	3(23.1%)
	不満・憤懣	4	0(0.0%)	1(25.0%)	2(50.0%)	1(25.0%)
評価不能		2	-	-	-	-

	人数(%)
心情吐露	39(48.8%)
治療	8(10.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	5(6.3%)
症状·副作用·後遺症	4(5.0%)
医療者との関係	4(5.0%)
検診・検査	3(3.8%)
漠然とした不安	3(3.8%)
社会生活	3(3.8%)
セクシュアリティ	2(2.5%)
患者-家族間の関係	2(2.5%)
臨床試験	1(1.3%)
友人・知人・職場の人間関係	1(1.3%)
医療費・生活費	1(1.3%)
患者会·支援団体	1(1.3%)
その他	1(1.3%)
診断・告知	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院•入院生活	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	2(2.5%)



#### 表4-7.相談者属性別集計(40代)

•背景		n=131
		人数(%)
性別	男性	26(19.8%)
	女性	105(80.2%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	131(100.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	110(84.0%)
	こども(息子、娘)	8(6.1%)
	父母	2(1.5%)
	配偶者(夫、妻)	9(6.9%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	1(0.8%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人·友人	1(0.8%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

相談員の記載したニーズとその評価	相談員の	り記載し	たニーブ	ズとそ(	の評価
------------------	------	------	------	------	-----

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	8	0(0.0%)	2(25.0%)	4(50.0%)	2(25.0%)
	許容	8	0(0.0%)	0(0.0%)	5(62.5%)	3(37.5%)
	その他	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
決意・決断	医療	9	0(0.0%)	0(0.0%)	1(11.1%)	8(88.9%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	5	0(0.0%)	0(0.0%)	1(20.0%)	4(80.0%)
現状認識	医療	18	0(0.0%)	2(11.1%)	13(72.2%)	3(16.7%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	3	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	17	0(0.0%)	0(0.0%)	10(58.8%)	7(41.2%)
	生活(家庭)	4	0(0.0%)	0(0.0%)	1(25.0%)	3(75.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
思考の変容	医療	0	-	_	-	_
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	8	0(0.0%)	2(25.0%)	2(25.0%)	4(50.0%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	4	0(0.0%)	0(0.0%)	1(25.0%)	3(75.0%)
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	5	0(0.0%)	0(0.0%)	3(60.0%)	2(40.0%)
	悲嘆	8	0(0.0%)	0(0.0%)	5(62.5%)	3(37.5%)
	不安	25	0(0.0%)	1(4.0%)	12(48.0%)	12(48.0%)
	不満・憤懣	2	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)
評価不能		1	_	_	_	_

・取りに生が同かりた伯談内谷	人数(%)
心情吐露	58(44.3%)
治療	17(13.0%)
その他	10(7.6%)
医療者との関係	7(5.3%)
漠然とした不安	7(5.3%)
症状・副作用・後遺症	6(4.6%)
検診・検査	4(3.1%)
診断・告知	4(3.1%)
社会生活	4(3.1%)
セカンドオピニオン	2(1.5%)
患者-家族間の関係	2(1.5%)
医療費・生活費	2(1.5%)
患者会·支援団体	2(1.5%)
治療実績	1(0.8%)
臨床試験	1(0.8%)
友人・知人・職場の人間関係	1(0.8%)
健康食品・補完・代替療法	1(0.8%)
介護·看護·養育	1(0.8%)
受診方法	0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	1(0.8%)



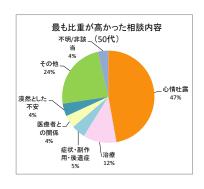
#### 表4-8.相談者属性別集計(50代)

· 背景		n=248
		人数(%)
性別	男性	92(37.1%)
	女性	156(62.9%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	248(100.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	198(79.8%)
	こども(息子、娘)	7(2.8%)
	父母	5(2.0%)
	配偶者(夫、妻)	31(12.5%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	7(2.8%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人·友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

旧政英の記載のたー			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	9	0(0.0%)	0(0.0%)	1(11.1%)	8(88.9%)
	許容	12	0(0.0%)	0(0.0%)	5(41.7%)	7(58.3%)
	その他	6	0(0.0%)	1(16.7%)	1(16.7%)	4(66.7%)
決意·決断	医療	17	0(0.0%)	2(11.8%)	10(58.8%)	5(29.4%)
	生活(家庭)	3	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	3(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	19	0(0.0%)	5(26.3%)	10(52.6%)	4(21.1%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	18	0(0.0%)	0(0.0%)	8(44.4%)	10(55.6%)
	生活(家庭)	6	0(0.0%)	0(0.0%)	3(50.0%)	3(50.0%)
	社会	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
思考の変容	医療	8	0(0.0%)	1(12.5%)	2(25.0%)	5(62.5%)
	生活(家庭)	6	0(0.0%)	1(16.7%)	1(16.7%)	4(66.7%)
	社会	0	_	_	-	_
情報提供	医療	6	0(0.0%)	1(16.7%)	4(66.7%)	1(16.7%)
	生活(家庭)	4	0(0.0%)	1(25.0%)	2(50.0%)	1(25.0%)
	社会	6	0(0.0%)	0(0.0%)	4(66.7%)	2(33.3%)
心情吐露	医療	0	_	_	_	_
	語り	21	0(0.0%)	1(4.8%)	12(57.1%)	8(38.1%)
	悲嘆	26	0(0.0%)	1(3.8%)	13(50.0%)	12(46.2%)
	不安	49	0(0.0%)	2(4.1%)	21(42.9%)	26(53.1%)
	不満・憤懣	19	0(0.0%)	2(10.5%)	11(57.9%)	6(31.6%)
評価不能		9	_	_	_	-

・取り比重が同かりた伯談内各	人数(%)
心情吐露	117(47.2%)
治療	29(11.7%)
症状・副作用・後遺症	12(4.8%)
医療者との関係	11(4.4%)
漠然とした不安	11(4.4%)
患者-家族間の関係	11(4.4%)
検診・検査	8(3.2%)
医療機関・医師の紹介・転院	7(2.8%)
その他	6(2.4%)
医療費・生活費	5(2.0%)
セカンドオピニオン	4(1.6%)
ドナー	4(1.6%)
社会生活	3(1.2%)
診断・告知	2(0.8%)
臨床試験	2(0.8%)
健康食品・補完・代替療法	2(0.8%)
介護・看護・養育	2(0.8%)
友人・知人・職場の人間関係	1(0.4%)
食事·栄養	1(0.4%)
緩和ケア	1(0.4%)
受診方法	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会·支援団体	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	9(3.6%)



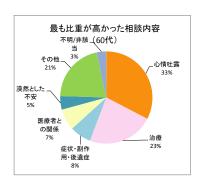
#### 表4-9.相談者属性別集計(60代)

•背景		n=147
		人数(%)
性別	男性	45(30.6%)
	女性	102(69.4%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	147(100.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	120(81.6%)
	こども(息子、娘)	5(3.4%)
	父母	1(0.7%)
	配偶者(夫、妻)	17(11.6%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	4(2.7%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心・安堵	情報提供による正しい理解	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
	許容	12	0(0.0%)	0(0.0%)	5(41.7%)	7(58.3%)
	その他	3	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	3(100.0%)
決意·決断	医療	7	0(0.0%)	0(0.0%)	2(28.6%)	5(71.4%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	_
	社会	5	0(0.0%)	0(0.0%)	2(40.0%)	3(60.0%)
現状認識	医療	17	0(0.0%)	2(11.8%)	13(76.5%)	2(11.8%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	25	0(0.0%)	4(16.0%)	5(20.0%)	16(64.0%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
	社会	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
思考の変容	医療	5	0(0.0%)	0(0.0%)	2(40.0%)	3(60.0%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	2	0(0.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)
情報提供	医療	14	0(0.0%)	2(14.3%)	7(50.0%)	5(35.7%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
心情吐露	医療	0	-	_	-	-
	語り	5	0(0.0%)	1(20.0%)	3(60.0%)	1(20.0%)
	悲嘆	10	0(0.0%)	0(0.0%)	9(90.0%)	1(10.0%)
	不安	21	0(0.0%)	2(9.5%)	15(71.4%)	4(19.0%)
	不満・憤懣	5	0(0.0%)	1(20.0%)	0(0.0%)	4(80.0%)
評価不能		4	-	_	_	

放り比重が同かりた旧談で行	人数(%)
心情吐露	48(32.7%)
治療	34(23.1%)
症状・副作用・後遺症	11(7.5%)
医療者との関係	11(7.5%)
漠然とした不安	7(4.8%)
医療機関・医師の紹介・転院	5(3.4%)
健康食品・補完・代替療法	3(2.0%)
社会生活	3(2.0%)
医療費・生活費	3(2.0%)
患者会·支援団体	3(2.0%)
セカンドオピニオン	2(1.4%)
ドナー	2(1.4%)
患者-家族間の関係	2(1.4%)
その他	2(1.4%)
検診・検査	1(0.7%)
診断•告知	1(0.7%)
セクシュアリティ	1(0.7%)
臨床試験	1(0.7%)
食事·栄養	1(0.7%)
緩和ケア	1(0.7%)
受診方法	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	5(3.4%)



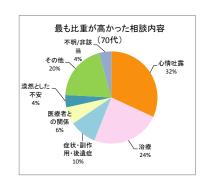
#### 表4-10.相談者属性別集計(70代)

•背景		n=116
		人数(%)
性別	男性	59(50.9%)
	女性	57(49.1%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	116(100.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	98(84.5%)
	こども(息子、娘)	1(0.9%)
	父母	5(4.3%)
	配偶者(夫、妻)	7(6.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	3(2.6%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	2(1.7%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

旧欧貝の記載のたー			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	4	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4(100.0%)
	許容	6	0(0.0%)	0(0.0%)	4(66.7%)	2(33.3%)
	その他	7	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	7(100.0%)
決意・決断	医療	6	0(0.0%)	0(0.0%)	4(66.7%)	2(33.3%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	13	0(0.0%)	1(7.7%)	8(61.5%)	4(30.8%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	2	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	19	0(0.0%)	0(0.0%)	10(52.6%)	9(47.4%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	10	0(0.0%)	1(10.0%)	5(50.0%)	4(40.0%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	社会	4	0(0.0%)	0(0.0%)	1(25.0%)	3(75.0%)
心情吐露	医療	0	-	_	_	-
	語り	9	0(0.0%)	0(0.0%)	6(66.7%)	3(33.3%)
	悲嘆	6	0(0.0%)	1(16.7%)	3(50.0%)	2(33.3%)
	不安	12	0(0.0%)	0(0.0%)	10(83.3%)	2(16.7%)
	不満・憤懣	6	0(0.0%)	1(16.7%)	3(50.0%)	2(33.3%)
評価不能		5	-	-	-	_

・取りに生か同かりた相談内谷	人数(%)
心情吐露	37(31.9%)
治療	28(24.1%)
症状・副作用・後遺症	11(9.5%)
医療者との関係	7(6.0%)
漠然とした不安	5(4.3%)
検診・検査	4(3.4%)
医療機関・医師の紹介・転院	4(3.4%)
患者会•支援団体	4(3.4%)
患者-家族間の関係	2(1.7%)
医療費・生活費	2(1.7%)
その他	2(1.7%)
受診方法	1(0.9%)
セカンドオピニオン	1(0.9%)
ドナー	1(0.9%)
社会生活	1(0.9%)
緩和ケア	1(0.9%)
診断・告知	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	5(4.3%)



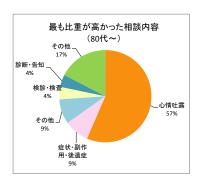
#### 表4-11.相談者属性別集計(80代~)

•背景		n=23
		人数(%)
性別	男性	9(39.1%)
	女性	14(60.9%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	23(100.0%)
	不明	0(0.0%)
続柄	患者本人	21(91.3%)
	こども(息子、娘)	1(4.3%)
	父母	1(4.3%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	その他	0	-	-	-	-
決意·決断	医療	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	5	0(0.0%)	0(0.0%)	4(80.0%)	1(20.0%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	3	0(0.0%)	1(33.3%)	1(33.3%)	1(33.3%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	_	-	-	-
	社会	0	_	_	_	_
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	悲嘆	2	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)	0(0.0%)
	不安	4	0(0.0%)	0(0.0%)	4(100.0%)	0(0.0%)
	不満•憤懣	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
評価不能		0	-	-	_	

取り比重が同かりた旧欧門子	人数(%)
心情吐露	13(56.5%)
症状・副作用・後遺症	2(8.7%)
その他	2(8.7%)
検診・検査	1(4.3%)
診断•告知	1(4.3%)
治療	1(4.3%)
医療機関・医師の紹介・転院	1(4.3%)
漠然とした不安	1(4.3%)
疑問のある治療内容	1(4.3%)
医療者との関係	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
患者-家族間の関係	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
医療費 生活費	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会·支援団体	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	0(0.0%)



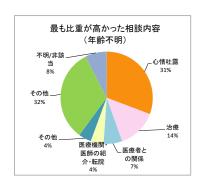
#### 表4-12.相談者属性別集計(年齡不明)

•背景		n=1989
		人数(%)
性別	男性	433(21.8%)
	女性	1555(78.2%)
	不明	1(0.1%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	1989(100.0%)
続柄	患者本人	905(45.5%)
	こども(息子、娘)	319(16.0%)
	父母	165(8.3%)
	配偶者(夫、妻)	358(18.0%)
	祖父母	4(0.2%)
	兄弟、姉妹	64(3.2%)
	孫	3(0.2%)
	義理の親族	46(2.3%)
	知人·友人	28(1.4%)
	保健医療福祉関係者	13(0.7%)
	一般	14(0.7%)
	その他	33(1.7%)
	不明	37(1.9%)

・相談員の記載したニーズとその評価

11世級員の記載した―	7 C C 9 1 1 IIII		評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	30	0(0.0%)	2(6.7%)	7(23.3%)	21(70.0%)
	許容	52	0(0.0%)	0(0.0%)	22(42.3%)	30(57.7%)
	その他	33	0(0.0%)	0(0.0%)	4(12.1%)	29(87.9%)
決意・決断	医療	50	0(0.0%)	3(6.0%)	14(28.0%)	33(66.0%)
	生活(家庭)	15	0(0.0%)	0(0.0%)	3(20.0%)	12(80.0%)
	社会	6	0(0.0%)	0(0.0%)	2(33.3%)	4(66.7%)
現状認識	医療	325	0(0.0%)	43(13.2%)	227(69.8%)	55(16.9%)
	生活(家庭)	29	0(0.0%)	2(6.9%)	19(65.5%)	8(27.6%)
	社会	16	0(0.0%)	2(12.5%)	12(75.0%)	2(12.5%)
行動の方向性	医療	363	0(0.0%)	20(5.5%)	189(52.1%)	154(42.4%)
	生活(家庭)	77	0(0.0%)	2(2.6%)	28(36.4%)	47(61.0%)
	社会	22	0(0.0%)	3(13.6%)	6(27.3%)	13(59.1%)
思考の変容	医療	27	0(0.0%)	2(7.4%)	11(40.7%)	14(51.9%)
	生活(家庭)	31	0(0.0%)	1(3.2%)	11(35.5%)	19(61.3%)
	社会	5	0(0.0%)	1(20.0%)	0(0.0%)	4(80.0%)
情報提供	医療	161	0(0.0%)	23(14.3%)	100(62.1%)	38(23.6%)
	生活(家庭)	36	0(0.0%)	2(5.6%)	25(69.4%)	9(25.0%)
	社会	61	0(0.0%)	4(6.6%)	45(73.8%)	12(19.7%)
心情吐露	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	語り	48	0(0.0%)	0(0.0%)	19(39.6%)	29(60.4%)
	悲嘆	96	0(0.0%)	3(3.1%)	57(59.4%)	36(37.5%)
	不安	259	0(0.0%)	12(4.6%)	177(68.3%)	70(27.0%)
	不満・憤懣	97	0(0.0%)	12(12.4%)	63(64.9%)	22(22.7%)
評価不能		149	-	_	_	_

・取も比里が高かつに相談内谷	人数(%)
心情吐露	612(30.8%)
治療	274(13.8%)
医療者との関係	130(6.5%)
医療機関・医師の紹介・転院	90(4.5%)
その他	88(4.4%)
症状・副作用・後遺症	79(4.0%)
検診・検査	77(3.9%)
患者-家族間の関係	75(3.8%)
医療費・生活費	73(3.7%)
セカンドオピニオン	66(3.3%)
漠然とした不安	54(2.7%)
患者会·支援団体	31(1.6%)
診断・告知	27(1.4%)
ドナー	22(1.1%)
社会生活	22(1.1%)
健康食品・補完・代替療法	18(0.9%)
疑問のある治療内容	15(0.8%)
臨床試験	14(0.7%)
緩和ケア	14(0.7%)
セクシュアリティ	13(0.7%)
食事·栄養	10(0.5%)
友人・知人・職場の人間関係	8(0.4%)
ターミナル・ホスピス	7(0.4%)
受診方法	4(0.2%)
入院・入院生活	3(0.2%)
治療実績	3(0.2%)
介護·看護·養育	3(0.2%)
医療過誤の可能性	2(0.1%)
CTISへの苦情	2(0.1%)
在宅医療	1(0.1%)
患者死亡後	1(0.1%)
アピアランス	1(0.1%)
アスベスト	0(0.0%)
不明/非該当	150(7.5%)



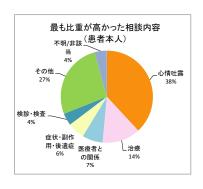
#### 表4-13.相談者属性別集計(患者本人)

<u>•</u> 背景		n=1540
		人数(%)
性別	男性	423(27.5%)
	女性	1117(72.5%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	18(1.2%)
	30代	70(4.5%)
	40代	110(7.1%)
	50代	198(12.9%)
	60代	120(7.8%)
	70代	98(6.4%)
	80代~	21(1.4%)
	不明	905(58.8%)
続柄	患者本人	1540(100.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人·友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

相談員の記載したニーズとその評化	西
------------------	---

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	28	0(0.0%)	4(14.3%)	7(25.0%)	17(60.7%)
	許容	65	0(0.0%)	0(0.0%)	26(40.0%)	39(60.0%)
	その他	39	0(0.0%)	1(2.6%)	4(10.3%)	34(87.2%)
決意·決断	医療	70	0(0.0%)	6(8.6%)	19(27.1%)	45(64.3%)
	生活(家庭)	8	0(0.0%)	0(0.0%)	2(25.0%)	6(75.0%)
	社会	17	0(0.0%)	0(0.0%)	4(23.5%)	13(76.5%)
現状認識	医療	223	0(0.0%)	33(14.8%)	155(69.5%)	35(15.7%)
	生活(家庭)	16	0(0.0%)	0(0.0%)	9(56.3%)	7(43.8%)
	社会	14	0(0.0%)	2(14.3%)	10(71.4%)	2(14.3%)
行動の方向性	医療	258	0(0.0%)	14(5.4%)	130(50.4%)	114(44.2%)
	生活(家庭)	21	0(0.0%)	0(0.0%)	7(33.3%)	14(66.7%)
	社会	22	0(0.0%)	2(9.1%)	5(22.7%)	15(68.2%)
思考の変容	医療	23	0(0.0%)	2(8.7%)	8(34.8%)	13(56.5%)
	生活(家庭)	20	0(0.0%)	2(10.0%)	4(20.0%)	14(70.0%)
	社会	6	0(0.0%)	1(16.7%)	0(0.0%)	5(83.3%)
情報提供	医療	102	0(0.0%)	14(13.7%)	59(57.8%)	29(28.4%)
	生活(家庭)	20	0(0.0%)	1(5.0%)	13(65.0%)	6(30.0%)
	社会	42	0(0.0%)	1(2.4%)	29(69.0%)	12(28.6%)
心情吐露	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	語り	68	0(0.0%)	2(2.9%)	30(44.1%)	36(52.9%)
	悲嘆	80	0(0.0%)	3(3.8%)	54(67.5%)	23(28.8%)
	不安	261	0(0.0%)	15(5.7%)	176(67.4%)	70(26.8%)
	不満・憤懣	73	0(0.0%)	6(8.2%)	43(58.9%)	24(32.9%)
評価不能		63	_	_	-	-

・取も比里が高かつに相談内谷	人数(%)
心情吐露	587(38.1%)
治療	206(13.4%)
医療者との関係	111(7.2%)
症状・副作用・後遺症	92(6.0%)
検診・検査	66(4.3%)
漠然とした不安	66(4.3%)
医療機関・医師の紹介・転院	60(3.9%)
その他	57(3.7%)
医療費・生活費	32(2.1%)
患者-家族間の関係	31(2.0%)
社会生活	31(2.0%)
患者会·支援団体	24(1.6%)
セカンドオピニオン	22(1.4%)
診断•告知	15(1.0%)
健康食品・補完・代替療法	12(0.8%)
セクシュアリティ	11(0.7%)
友人・知人・職場の人間関係	9(0.6%)
食事·栄養	8(0.5%)
ドナー	7(0.5%)
臨床試験	7(0.5%)
疑問のある治療内容	7(0.5%)
緩和ケア	7(0.5%)
受診方法	3(0.2%)
治療実績	1(0.1%)
医療過誤の可能性	1(0.1%)
在宅医療	1(0.1%)
入院•入院生活	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	66(4.3%)



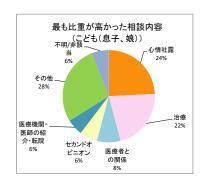
#### 表4-14.相談者属性別集計(こども(息子、娘))

·背景		n=351
		人数(%)
性別	男性	87(24.8%)
	女性	264(75.2%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	3(0.9%)
	20代	5(1.4%)
	30代	2(0.6%)
	40代	8(2.3%)
	50代	7(2.0%)
	60代	5(1.4%)
	70代	1(0.3%)
	80代~	1(0.3%)
	不明	319(90.9%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	351(100.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

旧欧貝の記載のたー	八ことの計画		評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	5	0(0.0%)	0(0.0%)	2(40.0%)	3(60.0%)
	許容	8	0(0.0%)	0(0.0%)	6(75.0%)	2(25.0%)
	その他	4	0(0.0%)	0(0.0%)	1(25.0%)	3(75.0%)
決意·決断	医療	8	0(0.0%)	0(0.0%)	4(50.0%)	4(50.0%)
	生活(家庭)	4	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	56	0(0.0%)	7(12.5%)	39(69.6%)	10(17.9%)
	生活(家庭)	4	0(0.0%)	1(25.0%)	1(25.0%)	2(50.0%)
	社会	2	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	95	0(0.0%)	5(5.3%)	47(49.5%)	43(45.3%)
	生活(家庭)	19	0(0.0%)	0(0.0%)	7(36.8%)	12(63.2%)
	社会	0	-	-	-	-
思考の変容	医療	9	0(0.0%)	0(0.0%)	4(44.4%)	5(55.6%)
	生活(家庭)	5	0(0.0%)	0(0.0%)	3(60.0%)	2(40.0%)
	社会	0	_	_	-	-
情報提供	医療	31	0(0.0%)	5(16.1%)	16(51.6%)	10(32.3%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)	0(0.0%)
	社会	6	0(0.0%)	0(0.0%)	4(66.7%)	2(33.3%)
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	3	0(0.0%)	0(0.0%)	2(66.7%)	1(33.3%)
	悲嘆	11	0(0.0%)	0(0.0%)	7(63.6%)	4(36.4%)
	不安	35	0(0.0%)	2(5.7%)	20(57.1%)	13(37.1%)
	不満・憤懣	23	0(0.0%)	5(21.7%)	15(65.2%)	3(13.0%)
評価不能		21	_	_	_	_

双 のの主が 同が がた旧版(17日	人数(%)
心情吐露	85(24.2%)
治療	76(21.7%)
医療者との関係	29(8.3%)
セカンドオピニオン	22(6.3%)
医療機関・医師の紹介・転院	20(5.7%)
患者-家族間の関係	19(5.4%)
その他	11(3.1%)
医療費・生活費	8(2.3%)
検診・検査	7(2.0%)
疑問のある治療内容	7(2.0%)
緩和ケア	7(2.0%)
診断•告知	6(1.7%)
症状·副作用·後遺症	6(1.7%)
臨床試験	6(1.7%)
漠然とした不安	5(1.4%)
ドナー	4(1.1%)
ターミナル・ホスピス	4(1.1%)
健康食品・補完・代替療法	3(0.9%)
介護·看護·養育	2(0.6%)
入院·入院生活	1(0.3%)
食事·栄養	1(0.3%)
社会生活	1(0.3%)
受診方法	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会·支援団体	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	21(6.0%)



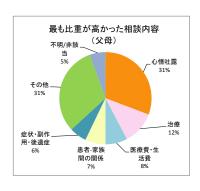
#### 表4-15.相談者属性別集計(父母)

•背景		n=182
		人数(%)
性別	男性	35(19.2%)
	女性	147(80.8%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	1(0.5%)
	20代	0(0.0%)
	30代	2(1.1%)
	40代	2(1.1%)
	50代	5(2.7%)
	60代	1(0.5%)
	70代	5(2.7%)
	80代~	1(0.5%)
	不明	165(90.7%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	182(100.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価		<b>F</b> 価	
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	4	0(0.0%)	0(0.0%)	1(25.0%)	3(75.0%)
	許容	7	0(0.0%)	0(0.0%)	4(57.1%)	3(42.9%)
	その他	0	-	-	-	-
決意·決断	医療	3	0(0.0%)	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
現状認識	医療	31	0(0.0%)	2(6.5%)	20(64.5%)	9(29.0%)
	生活(家庭)	4	0(0.0%)	0(0.0%)	2(50.0%)	2(50.0%)
	社会	5	0(0.0%)	1(20.0%)	3(60.0%)	1(20.0%)
行動の方向性	医療	20	0(0.0%)	2(10.0%)	9(45.0%)	9(45.0%)
	生活(家庭)	9	0(0.0%)	0(0.0%)	1(11.1%)	8(88.9%)
	社会	3	0(0.0%)	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)
思考の変容	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	6	0(0.0%)	1(16.7%)	4(66.7%)	1(16.7%)
	社会	0	-	-	-	_
情報提供	医療	13	0(0.0%)	1(7.7%)	8(61.5%)	4(30.8%)
	生活(家庭)	10	0(0.0%)	0(0.0%)	6(60.0%)	4(40.0%)
	社会	8	0(0.0%)	0(0.0%)	7(87.5%)	1(12.5%)
心情吐露	医療	0	_	-	_	-
	語り	9	0(0.0%)	0(0.0%)	5(55.6%)	4(44.4%)
	悲嘆	9	0(0.0%)	1(11.1%)	5(55.6%)	3(33.3%)
	不安	23	0(0.0%)	1(4.3%)	16(69.6%)	6(26.1%)
	不満・憤懣	5	0(0.0%)	0(0.0%)	5(100.0%)	0(0.0%)
評価不能	_	10	_	_	_	_

	人数(%)
心情吐露	56(30.8%)
治療	21(11.5%)
医療費・生活費	14(7.7%)
患者-家族間の関係	13(7.1%)
症状・副作用・後遺症	11(6.0%)
医療者との関係	8(4.4%)
検診・検査	7(3.8%)
セカンドオピニオン	7(3.8%)
その他	6(3.3%)
医療機関・医師の紹介・転院	4(2.2%)
ドナー	4(2.2%)
漠然とした不安	4(2.2%)
患者会·支援団体	4(2.2%)
診断・告知	3(1.6%)
臨床試験	2(1.1%)
社会生活	2(1.1%)
入院・入院生活	1(0.5%)
セクシュアリティ	1(0.5%)
医療過誤の可能性	1(0.5%)
食事·栄養	1(0.5%)
健康食品・補完・代替療法	1(0.5%)
緩和ケア	1(0.5%)
受診方法	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	10(5.5%)



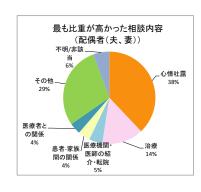
#### 表4-16.相談者属性別集計(配偶者(夫、妻))

· 背景		n=427
		人数(%)
性別	男性	91(21.3%)
	女性	336(78.7%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	1(0.2%)
	30代	4(0.9%)
	40代	9(2.1%)
	50代	31(7.3%)
	60代	17(4.0%)
	70代	7(1.6%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	358(83.8%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	427(100.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

旧欧貝の記載のたー			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	11	0(0.0%)	0(0.0%)	2(18.2%)	9(81.8%)
	許容	13	0(0.0%)	0(0.0%)	7(53.8%)	6(46.2%)
	その他	7	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	7(100.0%)
決意・決断	医療	14	0(0.0%)	0(0.0%)	8(57.1%)	6(42.9%)
	生活(家庭)	7	0(0.0%)	0(0.0%)	1(14.3%)	6(85.7%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
現状認識	医療	63	0(0.0%)	10(15.9%)	42(66.7%)	11(17.5%)
	生活(家庭)	3	0(0.0%)	0(0.0%)	3(100.0%)	0(0.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	71	0(0.0%)	3(4.2%)	34(47.9%)	34(47.9%)
	生活(家庭)	19	0(0.0%)	1(5.3%)	8(42.1%)	10(52.6%)
	社会	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
思考の変容	医療	7	0(0.0%)	1(14.3%)	2(28.6%)	4(57.1%)
	生活(家庭)	10	0(0.0%)	0(0.0%)	1(10.0%)	9(90.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
情報提供	医療	26	0(0.0%)	2(7.7%)	18(69.2%)	6(23.1%)
	生活(家庭)	5	0(0.0%)	0(0.0%)	3(60.0%)	2(40.0%)
	社会	5	0(0.0%)	0(0.0%)	5(100.0%)	0(0.0%)
心情吐露	医療	0	_	_	_	_
	語り	6	0(0.0%)	0(0.0%)	4(66.7%)	2(33.3%)
	悲嘆	45	0(0.0%)	1(2.2%)	25(55.6%)	19(42.2%)
	不安	61	0(0.0%)	2(3.3%)	33(54.1%)	26(42.6%)
	不満・憤懣	25	0(0.0%)	3(12.0%)	14(56.0%)	8(32.0%)
評価不能		24	-	_	-	-

・取り比重が同かりた相談内谷	人数(%)
心情吐露	162(37.9%)
治療	62(14.5%)
医療機関・医師の紹介・転院	20(4.7%)
患者-家族間の関係	18(4.2%)
医療者との関係	17(4.0%)
その他	17(4.0%)
医療費·生活費	16(3.7%)
症状・副作用・後遺症	15(3.5%)
セカンドオピニオン	15(3.5%)
検診・検査	14(3.3%)
漠然とした不安	10(2.3%)
診断・告知	8(1.9%)
健康食品・補完・代替療法	4(0.9%)
受診方法	3(0.7%)
介護·看護·養育	3(0.7%)
セクシュアリティ	2(0.5%)
治療実績	2(0.5%)
ドナー	2(0.5%)
臨床試験	2(0.5%)
疑問のある治療内容	2(0.5%)
食事·栄養	2(0.5%)
社会生活	2(0.5%)
緩和ケア	2(0.5%)
患者会·支援団体	2(0.5%)
ターミナル・ホスピス	1(0.2%)
入院・入院生活	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	24(5.6%)



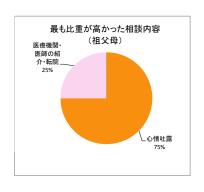
#### 表4-17.相談者属性別集計(祖父母)

·背景		n=4
		人数(%)
性別	男性	1(25.0%)
	女性	3(75.0%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	4(100.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	4(100.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	0	-	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-
決意·決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
行動の方向性	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	-	-	-	-
	悲嘆	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	不安	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	不満・憤懣	0	-	-	-	-
評価不能		0	-	_	_	-

・取りに生が同かりた相談内谷	人数(%)
心情吐露	3(75.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	1(25.0%)
検診・検査	0(0.0%)
診断・告知	0(0.0%)
治療	0(0.0%)
症状・副作用・後遺症	0(0.0%)
医療者との関係	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
漠然とした不安	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
患者-家族間の関係	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
医療費・生活費	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会·支援団体	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
その他	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	0(0.0%)



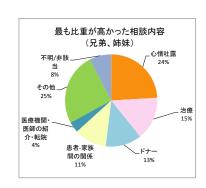
#### 表4-18.相談者属性別集計(兄弟、姉妹)

· 背景		n=79
		人数(%)
性別	男性	14(17.7%)
	女性	65(82.3%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	1(1.3%)
	50代	7(8.9%)
	60代	4(5.1%)
	70代	3(3.8%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	64(81.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	79(100.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	5	0(0.0%)	0(0.0%)	1(20.0%)	4(80.0%)
	許容	3	0(0.0%)	0(0.0%)	3(100.0%)	0(0.0%)
	その他	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
決意·決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	10	0(0.0%)	1(10.0%)	7(70.0%)	2(20.0%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	社会	0	-	-	-	-
行動の方向性	医療	12	0(0.0%)	1(8.3%)	7(58.3%)	4(33.3%)
	生活(家庭)	10	0(0.0%)	0(0.0%)	4(40.0%)	6(60.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	7	0(0.0%)	2(28.6%)	3(42.9%)	2(28.6%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	社会	0	-	-	-	-
心情吐露	医療	0	-	-	-	_
	語り	3	0(0.0%)	0(0.0%)	2(66.7%)	1(33.3%)
	悲嘆	5	0(0.0%)	0(0.0%)	3(60.0%)	2(40.0%)
	不安	4	0(0.0%)	0(0.0%)	2(50.0%)	2(50.0%)
	不満•憤懣	5	0(0.0%)	2(40.0%)	2(40.0%)	1(20.0%)
評価不能	·	6	-	-	-	_

・取む比重が同かりた怕談内各	人数(%)
心情吐露	19(24.1%)
治療	12(15.2%)
ドナー	10(12.7%)
患者-家族間の関係	9(11.4%)
医療機関・医師の紹介・転院	3(3.8%)
セカンドオピニオン	3(3.8%)
医療費・生活費	3(3.8%)
検診・検査	2(2.5%)
医療者との関係	2(2.5%)
漠然とした不安	2(2.5%)
健康食品・補完・代替療法	2(2.5%)
診断・告知	1(1.3%)
入院・入院生活	1(1.3%)
介護・看護・養育	1(1.3%)
ターミナル・ホスピス	1(1.3%)
患者会·支援団体	1(1.3%)
その他	1(1.3%)
症状・副作用・後遺症	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	6(7.6%)



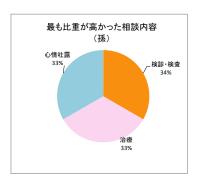
#### 表4-19.相談者属性別集計(孫)

•背景		n=3
		人数(%)
性別	男性	0(0.0%)
	女性	3(100.0%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	3(100.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	3(100.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	0	-	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-
決意・決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
行動の方向性	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	-	-	-	_
	悲嘆	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	不安	0	-	_	_	-
	不満•憤懣	0	-	_	_	-
評価不能		0	-	_	_	-

	人数(%)
検診・検査	1(33.3%)
治療	1(33.3%)
心情吐露	1(33.3%)
診断・告知	0(0.0%)
症状・副作用・後遺症	0(0.0%)
医療者との関係	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
漠然とした不安	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
患者−家族間の関係	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
医療費·生活費	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
患者会·支援団体	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
その他	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	0(0.0%)



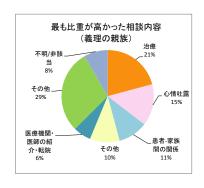
#### 表4-20.相談者属性別集計(義理の親族)

·背景		n=48
		人数(%)
性別	男性	7(14.6%)
	女性	41(85.4%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	2(4.2%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	46(95.8%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	48(100.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	その他	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
決意·決断	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	11	0(0.0%)	0(0.0%)	10(90.9%)	1(9.1%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	3	0(0.0%)	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)
	生活(家庭)	10	0(0.0%)	1(10.0%)	4(40.0%)	5(50.0%)
	社会	0	-	-	-	-
思考の変容	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
	社会	0	-	-	-	-
情報提供	医療	6	0(0.0%)	1(16.7%)	4(66.7%)	1(16.7%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	社会	0	-	-	-	-
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	-	-	-	-
	悲嘆	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	不安	3	0(0.0%)	0(0.0%)	2(66.7%)	1(33.3%)
	不満・憤懣	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
評価不能		4	-	_	-	_

	.6%)
心情吐露 7(14 患者-家族間の関係 5(10 その他 5(10 医療機関・医師の紹介・転院 3(6	.6%)
患者-家族間の関係     5(10       その他     5(10       医療機関・医師の紹介・転院     3(6	
その他 5(10 医療機関・医師の紹介・転院 3(6	
医療機関・医師の紹介・転院 3(6	.4%)
	.4%)
	.3%)
医療費・生活費 3(6	.3%)
セカンドオピニオン 2(4	.2%)
ドナー 2(4	.2%)
臨床試験 2(4	.2%)
診断・告知 1(2	.1%)
医療者との関係 1(2	.1%)
治療実績 1(2	.1%)
	.1%)
	.1%)
検診·検査 0(0	.0%)
症状・副作用・後遺症 0(0	.0%)
	.0%)
	.0%)
セクシュアリティ 0(0	.0%)
	.0%)
疑問のある治療内容 0(0	.0%)
	.0%)
友人・知人・職場の人間関係 0(0	.0%)
食事·栄養 0(0	.0%)
介護·看護·養育 0(0	.0%)
在宅医療 0(0	.0%)
社会生活 0(0	.0%)
	.0%)
患者死亡後 0(0	.0%)
アスベスト 0(0	.0%)
	.0%)
	.0%)
	.0%)
	.3%)



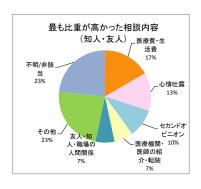
#### 表4-21.相談者属性別集計(知人・友人)

•背景		n=30
		人数(%)
性別	男性	12(40.0%)
	女性	18(60.0%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	1(3.3%)
	30代	0(0.0%)
	40代	1(3.3%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	28(93.3%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	30(100.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心・安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	0	-	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-
決意·決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	_	-	-	-
現状認識	医療	2	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	5	0(0.0%)	0(0.0%)	5(100.0%)	0(0.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	3	0(0.0%)	0(0.0%)	2(66.7%)	1(33.3%)
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
情報提供	医療	5	0(0.0%)	3(60.0%)	2(40.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
心情吐露	医療	0	_	-	-	_
	語り	0	_	-	-	-
	悲嘆	0	_	-	-	_
	不安	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	不満・憤懣	0	-	_	_	-
評価不能		7	_	_	-	_

セカンドオピニオン 医療機関・医師の紹介・転院		人数(%)
セカンドオピニオン 医療機関・医師の紹介・転院	医療費・生活費	5(16.7%)
医療機関・医師の紹介・転院 2(6.7%) 友人・知人・職場の人間関係 2(6.7%) を 2(6.7%) 検診・検査 1(3.3%) 診断・告知 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) アピアランス 1(3.3%) 治療 0(0.0%) 治療 0(0.0%) 治療 0(0.0%) 元法 表書との関係 0(0.0%) 元法 3(0.0%) 元法 3(0.0%) 元法 3(0.0%) 元法 3(0.0%) 元法 3(0.0%) 元法 3(0.0%) 元素 3(0.0%)	心情吐露	4(13.3%)
友人・知人・職場の人間関係 2(6.7%) その他 2(6.7%) をの他 2(6.7%) 接診・検査 1(3.3%) 診断・告知 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 法患者会・支援団体 1(3.3%) 治療 (0.0%) 流球 (0.0%) 法操 (0.0%) 法操 (0.0%) 法操 (0.0%) 法操 (0.0%) 法操 (0.0%) 法决 (0.0%) 法	セカンドオピニオン	3(10.0%)
その他 2(6.7%) 検診・検査 1(3.3%) 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 治療 (0.0%) 症状・副作用・後遺症 (0.0%) 症状・副作用・後遺症 (0.0%) 反療者との関係 (0.0%) 入院・入院生活 (0.0%) 入院・入院生活 (0.0%) 入院・入院生活 (0.0%) 治療実績 (0.0%) 治療実績 (0.0%) 治療実績 (0.0%) 治療実績 (0.0%) 治療実績 (0.0%) 性力・ (0.0%) 陰底就験 (0.0%) 陰療過誤の可能性 (0.0%) 医療過誤の可能性 (0.0%) 医療過誤の可能性 (0.0%) 医療過誤の可能性 (0.0%) 医療過誤の可能性 (0.0%) (2.5%) (	医療機関・医師の紹介・転院	2(6.7%)
検診・検査 1(3.3%) 診断・告知 1(3.3%) 注会生活 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 治療 1(3.3%) 治療 0(0.0%) 治療 0(0.0%) 法 (0.0%)	友人・知人・職場の人間関係	2(6.7%)
診断・告知 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) 社会生活 1(3.3%) アピアランス 1(3.3%) 治療 0(0.0%) 症状・副作用・後遺症 0(0.0%) 症状・副作用・後遺症 0(0.0%) 受診方法 0(0.0%) 及診方法 0(0.0%) 大院・入院生活 0(0.0%) でクシュアリティ 0(0.0%) にナー 0(0.0%) にナー 0(0.0%) には験 0(0.0%) 漢然とした不安 0(0.0%) 漢然とした不安 0(0.0%) 漢然とした不安 0(0.0%) 漢然とした不安 0(0.0%) 漢然とした不安 0(0.0%) 健康とした不安 0(0.0%) を療過誤の可能性 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 健康食品・補完・代替療法 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 経和ケア 0(0.0%)	その他	2(6.7%)
社会生活 1(3.3%) 患者会・支援団体 1(3.3%) 治療 0(0.0%) 症状・副作用・後遺症 0(0.0%) 医療者との関係 0(0.0%) 入院・入院生活 0(0.0%) 治療 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) 接寒した不安 0(0.0%) 漠然しした不安 0(0.0%) 漠然しした不安 0(0.0%) 漠然しした不安 0(0.0%) 漠然同のある治療内容 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 後事・栄養 0(0.0%) 食事・栄養 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 分護・看護・養育 0(0.0%) 緩和ケア 0(0.0%)	検診・検査	1(3.3%)
患者会・支援団体 1(3.3%) アピアランス 1(3.3%) 治療 0(0.0%) 治療 0(0.0%) 医療者との関係 0(0.0%) 及応 入院・入院生活 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) にナー 0(0.0%) に対した不安 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 疑問のある治療内容 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 健康 2 ※ 養 0(0.0%) 健康 会品・補完・代替療法 0(0.0%) 健康 食品・補完・代替療法 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) を療過に看護・養育 0(0.0%) 後期ケア 0(0.0%) 緩和ケア 0(0.0%) 0(0.0%) 緩和ケア 0(0.0%)	診断・告知	1(3.3%)
アピアランス 1(3.3%) 治療 0(0.0%) 治療 0(0.0%) 症状・副作用・後遺症 0(0.0%) 受診方法 0(0.0%) 入院・入院生活 0(0.0%) 入院・入院生活 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) ドナー 0(0.0%) に試験 0(0.0%) に成立した不安 0(0.0%) に素がした不安 0(0.0%) に変然とした不安 (0(0.0%) に変然とした不安 (0(0.0%) に変がとした不安 (0(0.0%) に変がしたる治療内容 (0(0.0%) 医療過誤の可能性 (0(0.0%) と事・栄養 (0(0.0%) 健康食品・補完・代替療法 (0(0.0%) 介護・看護・養育 (0(0.0%) 介護・看護・養育 (0(0.0%) を手上ナル・ホスピス (0(0.0%) 緩和ケア (0(0.0%) (0.0%) 緩和ケア (0(0.0%) (0(0	社会生活	1(3.3%)
治療	患者会·支援団体	1(3.3%)
症状・副作用・後遺症	アピアランス	1(3.3%)
医療者との関係 0(00%) 受診方法 0(00%) 入院・入院生活 0(00%) インシュアリティ 0(00%) 治療実績 0(00%) ドナー 0(00%) 臨床試験 0(00%) 魔然とした不安 0(00%) 疑問のある治療内容 0(00%) 疑問のある治療内容 0(00%) 起者-家族間の関係 0(00%) 患者-家族間の関係 0(00%) 企事・栄養 0(00%) 健康食品・補完・代替療法 0(00%) 介護・看護・養育 0(00%) が護・看護・養育 0(00%) 緩和ケア 0(00%)	治療	0(0.0%)
受診方法 0(0.0%) 入院・入院生活 0(0.0%) インシュアリティ 0(0.0%) 治療実績 0(0.0%) ドナー 0(0.0%) 臨床試験 0(0.0%) 臨床試験 0(0.0%) 陸療過誤の可能性 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 患者-家族間の関係 0(0.0%) 健康食品・補完・代替療法 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 権宅医療 0(0.0%) 緩和ケア 0(0.0%)	症状·副作用·後遺症	0(0.0%)
入院・入院生活 0(00%) セクシュアリティ 0(00%) 治療実績 0(0.0%) ドナー 0(0.0%) 漢然とした不安 0(0.0%) 漢然とした不安 0(0.0%) 漢間のある治療内容 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 患者-家族間の関係 0(0.0%) 食事・栄養 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 報和ケア 0(0.0%)	医療者との関係	0(0.0%)
セクシュアリティ 治療実績     0(0.0%) 分療実績       ドナー 0(0.0%) 漠然とした不安 疑問のある治療内容     0(0.0%) 疑問のある治療内容       医療過誤の可能性 患者-家族間の関係 食事・栄養 0(0.0%) 健康食品・補完・代替療法 分態・看護・養育 在宅医療 0(0.0%) 級和ケア     0(0.0%) 0(0.0%) 0(0.0%) 0(0.0%)	受診方法	0(0.0%)
治療実績 0(0.0%) ドナー 0(0.0%) 臨床試験 0(0.0%) 疑問のある治療内容 0(0.0%) 疑問のある治療内容 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 患者-家族間の関係 0(0.0%) 食事・栄養 0(0.0%) 健康食品・補完・代替療法 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 存主を療 0(0.0%) を表生した不安 0(0.0%) が護・看護・養育 0(0.0%) 緩和ケア 0(0.0%)	入院•入院生活	0(0.0%)
ドナー 0(0.0%) 臨床試験 0(0.0%) 漠然とした不安 0(0.0%) 疑問のある治療内容 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 患者-家族間の関係 0(0.0%) 食事・栄養 0(0.0%) 健康食品・補完・代替療法 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 在宅医療 0(0.0%) セモ医療 0(0.0%) 級和ケア 0(0.0%) 級和ケア 0(0.0%)	セクシュアリティ	0(0.0%)
臨床試験 0(0.0%) 漠然とした不安 0(0.0%) 疑問のある治療内容 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 患者-家族間の関係 0(0.0%) 食事・栄養 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) なき・ナル・ホスピス 0(0.0%) 緩和ケア 0(0.0%)	治療実績	0(0.0%)
漠然とした不安	ドナー	0(0.0%)
疑問のある治療内容 0(0.0%) 医療過誤の可能性 0(0.0%) 患者-家族間の関係 0(0.0%) 食事・栄養 0(0.0%) 介護・看護・養育 0(0.0%) 在宅医療 0(0.0%) 級和ケア 0(0.0%)	臨床試験	0(0.0%)
医療過誤の可能性     0(0.0%)       患者-家族間の関係     0(0.0%)       食事・栄養     0(0.0%)       健康食品・補完・代替療法     0(0.0%)       介護・看護・養育     0(0.0%)       在宅医療     0(0.0%)       ターミナル・ホスピス     0(0.0%)       緩和ケア     0(0.0%)	漠然とした不安	0(0.0%)
患者-家族間の関係     0(0.0%)       食事・栄養     0(0.0%)       健康食品・補完・代替療法     0(0.0%)       介護・看護・養育     0(0.0%)       ケーミナル・ホスピス     0(0.0%)       緩和ケア     0(0.0%)	疑問のある治療内容	0(0.0%)
食事・栄養     0(0.0%)       健康食品・補完・代替療法     0(0.0%)       介護・看護・養育     0(0.0%)       在宅医療     0(0.0%)       ターミナル・ホスピス     0(0.0%)       緩和ケア     0(0.0%)	医療過誤の可能性	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法     0(0.0%)       介護・看護・養育     0(0.0%)       在宅医療     0(0.0%)       ターミナル・ホスピス     0(0.0%)       緩和ケア     0(0.0%)	患者-家族間の関係	0(0.0%)
介護・看護・養育     0(0.0%)       在宅医療     0(0.0%)       ターミナル・ホスピス     0(0.0%)       緩和ケア     0(0.0%)	食事·栄養	0(0.0%)
在宅医療     0(0.0%)       ターミナル・ホスピス     0(0.0%)       緩和ケア     0(0.0%)	健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
在宅医療     0(0.0%)       ターミナル・ホスピス     0(0.0%)       緩和ケア     0(0.0%)	介護·看護·養育	0(0.0%)
緩和ケア 0(0.0%)		0(0.0%)
	ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
患者死亡後 0(0.0%)	緩和ケア	0(0.0%)
心:口:0:	患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト 0(0.0%)	アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情 0(0.0%)	CTISへの苦情	0(0.0%)
不明/非該当 7(23.3%)	不明/非該当	7(23.3%)



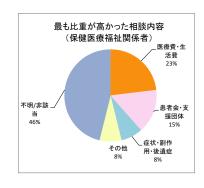
#### 表4-22.相談者属性別集計(保健医療福祉関係者)

·背景		n=13
		人数(%)
性別	男性	4(30.8%)
	女性	9(69.2%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	13(100.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	13(100.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

		評価			価		
		記載人数	0	1	2	3	
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)	
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-	
	許容	0	-	-	-	-	
	その他	0	-	-	-	-	
夬意•決断	医療	0	-	-	-	-	
	生活(家庭)	0	-	-	-	-	
	社会	0	-	-	-	-	
現状認識	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)	
	生活(家庭)	0	-	-	-	-	
	社会	0	-	-	-	-	
行動の方向性	医療	0	-	-	-	-	
	生活(家庭)	0	-	-	-	_	
	社会	0	-	-	-	-	
思考の変容	医療	0	-	-	-	-	
	生活(家庭)	0	-	-	-	-	
	社会	0	-	-	-	-	
青報提供	医療	3	0(0.0%)	0(0.0%)	2(66.7%)	1(33.3%)	
	生活(家庭)	0	-	-	-	-	
	社会	3	0(0.0%)	1(33.3%)	0(0.0%)	2(66.7%)	
<b>心情吐露</b>	医療	0	_	_	_	_	
	語り	0	-	_	-	_	
	悲嘆	0	-	_	-	_	
	不安	0	-	_	-	_	
	不満・憤懣	0					
评価不能		6	_	_	_	_	

THE PROPERTY OF THE PROPERTY O	人数(%)
医療費・生活費	3(23.1%)
患者会·支援団体	2(15.4%)
症状・副作用・後遺症	1(7.7%)
その他	1(7.7%)
検診・検査	0(0.0%)
診断•告知	0(0.0%)
治療	0(0.0%)
医療者との関係	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院・入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
漠然とした不安	0(0.0%)
心情吐露	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
患者−家族間の関係	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事・栄養	0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法	0(0.0%)
介護・看護・養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
CTISへの苦情	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	6(46.2%)



#### 表4-23.相談者属性別集計(一般)

•背景		n=14
		人数(%)
性別	男性	6(42.9%)
	女性	8(57.1%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	14(100.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	14(100.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	0	-	-	-	-
	許容	0	-	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-
決意·決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	0	-	_	-	_
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	_	-	_	-
行動の方向性	医療	0	-	_	-	_
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
思考の変容	医療	0	_	_	-	_
	生活(家庭)	0	_	-	_	_
	社会	0	_	-	_	_
情報提供	医療	6	0(0.0%)	1(16.7%)	5(83.3%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	0	_	_	_	_
	社会	2	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)	0(0.0%)
心情吐露	医療	0	-	_		-
	語り	0	-	-	_	-
	悲嘆	0	_	-	_	-
	不安	0	_	-	_	_
	不満・憤懣	0	_	-	_	_
評価不能		5	-	_	-	-

	人数(%)	
その他		6(42.9%)
治療		2(14.3%)
医療費·生活費		1(7.1%)
検診・検査		0(0.0%)
診断・告知		0(0.0%)
症状・副作用・後遺症		0(0.0%)
医療者との関係		0(0.0%)
受診方法		0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院		0(0.0%)
セカンドオピニオン		0(0.0%)
入院・入院生活		0(0.0%)
セクシュアリティ		0(0.0%)
治療実績		0(0.0%)
ドナー		0(0.0%)
臨床試験		0(0.0%)
漠然とした不安		0(0.0%)
心情吐露		0(0.0%)
疑問のある治療内容		0(0.0%)
医療過誤の可能性		0(0.0%)
患者-家族間の関係		0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係		0(0.0%)
食事·栄養		0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法		0(0.0%)
介護·看護·養育		0(0.0%)
在宅医療		0(0.0%)
社会生活		0(0.0%)
ターミナル・ホスピス		0(0.0%)
緩和ケア		0(0.0%)
患者死亡後		0(0.0%)
アスベスト		0(0.0%)
患者会•支援団体		0(0.0%)
CTISへの苦情		0(0.0%)
アピアランス		0(0.0%)
不明/非該当		5(35.7%)



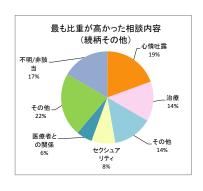
#### 表4-24.相談者属性別集計(続柄その他)

•背景		n=36
		人数(%)
性別	男性	10(27.8%)
	女性	26(72.2%)
	不明	0(0.0%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	1(2.8%)
	30代	2(5.6%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	33(91.7%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人•友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	36(100.0%)
	不明	0(0.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心·安堵	情報提供による正しい理解	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	許容	3	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	3(100.0%)
	その他	0	-	-	-	-
決意•決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	6	0(0.0%)	1(16.7%)	4(66.7%)	1(16.7%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
行動の方向性	医療	2	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	3	0(0.0%)	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)
	社会	0	-	-	-	-
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
情報提供	医療	5	0(0.0%)	2(40.0%)	2(40.0%)	1(20.0%)
	生活(家庭)	2	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)	0(0.0%)
	社会	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	-	-	-	-
	悲嘆	0	-	-	-	-
	不安	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	不満•憤懣	2	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)
評価不能		6	-	-	_	_

・最も比重が高かった相談内容		
	人数(%)	
心情吐露		7(19.4%)
治療		5(13.9%)
その他		5(13.9%)
セクシュアリティ		3(8.3%)
医療者との関係		2(5.6%)
患者会·支援団体		2(5.6%)
症状·副作用·後遺症		1(2.8%)
セカンドオピニオン		1(2.8%)
ドナー		1(2.8%)
医療費・生活費		1(2.8%)
患者死亡後		1(2.8%)
CTISへの苦情		1(2.8%)
検診·検査		0(0.0%)
診断•告知		0(0.0%)
受診方法		0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院		0(0.0%)
入院・入院生活		0(0.0%)
治療実績		0(0.0%)
臨床試験		0(0.0%)
漠然とした不安		0(0.0%)
疑問のある治療内容		0(0.0%)
医療過誤の可能性		0(0.0%)
患者-家族間の関係		0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係		0(0.0%)
食事·栄養		0(0.0%)
健康食品・補完・代替療法		0(0.0%)
介護·看護·養育		0(0.0%)
在宅医療		0(0.0%)
社会生活		0(0.0%)
ターミナル・ホスピス		0(0.0%)
緩和ケア		0(0.0%)
アスベスト		0(0.0%)
アピアランス		0(0.0%)
不明/非該当		6(16.7%)



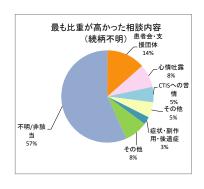
#### 表4-25.相談者属性別集計(続柄不明)

•背景		n=37
		人数(%)
性別	男性	12(32.4%)
	女性	24(64.9%)
	不明	1(2.7%)
年齢	20歳未満	0(0.0%)
	20代	0(0.0%)
	30代	0(0.0%)
	40代	0(0.0%)
	50代	0(0.0%)
	60代	0(0.0%)
	70代	0(0.0%)
	80代~	0(0.0%)
	不明	37(100.0%)
続柄	患者本人	0(0.0%)
	こども(息子、娘)	0(0.0%)
	父母	0(0.0%)
	配偶者(夫、妻)	0(0.0%)
	祖父母	0(0.0%)
	兄弟、姉妹	0(0.0%)
	孫	0(0.0%)
	義理の親族	0(0.0%)
	知人·友人	0(0.0%)
	保健医療福祉関係者	0(0.0%)
	一般	0(0.0%)
	その他	0(0.0%)
	不明	37(100.0%)

・相談員の記載したニーズとその評価

			評価			
		記載人数	0	1	2	3
			人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
安心・安堵	情報提供による正しい理解	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	許容	0	_	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-
決意·決断	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
現状認識	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	生活(家庭)	0	-	-	-	-
	社会	0	-	-	-	-
行動の方向性	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	_
	社会	0	-	-	-	_
思考の変容	医療	0	-	-	-	-
	生活(家庭)	0	-	-	-	_
	社会	0	-	-	-	_
情報提供	医療	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	生活(家庭)	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
	社会	9	0(0.0%)	2(22.2%)	5(55.6%)	2(22.2%)
心情吐露	医療	0	-	-	-	-
	語り	0	_	-	-	-
	悲嘆	0	-	-	-	_
	不安	0	-	_	_	-
	不満・憤懣	3	0(0.0%)	2(66.7%)	1(33.3%)	0(0.0%)
評価不能		21	_	_	-	-

	人数(%)
患者会·支援団体	5(13.5%)
心情吐露	3(8.1%)
CTISへの苦情	2(5.4%)
その他	2(5.4%)
症状・副作用・後遺症	1(2.7%)
漠然とした不安	1(2.7%)
健康食品・補完・代替療法	1(2.7%)
医療費・生活費	1(2.7%)
検診・検査	0(0.0%)
診断•告知	0(0.0%)
治療	0(0.0%)
医療者との関係	0(0.0%)
受診方法	0(0.0%)
医療機関・医師の紹介・転院	0(0.0%)
セカンドオピニオン	0(0.0%)
入院·入院生活	0(0.0%)
セクシュアリティ	0(0.0%)
治療実績	0(0.0%)
ドナー	0(0.0%)
臨床試験	0(0.0%)
疑問のある治療内容	0(0.0%)
医療過誤の可能性	0(0.0%)
患者-家族間の関係	0(0.0%)
友人・知人・職場の人間関係	0(0.0%)
食事·栄養	0(0.0%)
介護·看護·養育	0(0.0%)
在宅医療	0(0.0%)
社会生活	0(0.0%)
ターミナル・ホスピス	0(0.0%)
緩和ケア	0(0.0%)
患者死亡後	0(0.0%)
アスベスト	0(0.0%)
アピアランス	0(0.0%)
不明/非該当	21(56.8%)



	가 다 마 BB	== ±+ ! +/-		計	価	
	対応時間	記載人数	0	1	2	3
<b>△</b> #	4= A = ++	070	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)
全体	15分未満	978	158(16.2%)	97(9.9%)	516(52.8%)	207(21.2%)
	15~30分未満	1091	13(1.2%)	62(5.7%)	573(52.5%)	443(40.6%)
	30~45分未満	497	2(0.4%)	21(4.2%)	224(45.1%)	250(50.3%)
	45分~1時間未満	148	0(0.0%)	8(5.4%)	69(46.6%)	71(48.0%)
CD 14.	1時間以上	50	0(0.0%)	6(12.0%)	17(34.0%)	27(54.0%)
男性	15分未満	326	57(17.5%)	31(9.5%)	176(54.0%)	62(19.0%)
	15~30分未満	272	5(1.8%)	13(4.8%)	150(55.1%)	104(38.2%)
	30~45分未満	80	0(0.0%)	1(1.3%)	39(48.8%)	40(50.0%)
	45分~1時間未満	18	0(0.0%)	1(5.6%)	8(44.4%)	9(50.0%)
	1時間以上	6	0(0.0%)	1(16.7%)	2(33.3%)	3(50.0%)
女性	15分未満	651	100(15.4%)	66(10.1%)	340(52.2%)	145(22.3%)
	15~30分未満	819	8(1.0%)	49(6.0%)	423(51.6%)	339(41.4%)
	30~45分未満	417	2(0.5%)	20(4.8%)	185(44.4%)	210(50.4%
	45分~1時間未満	130	0(0.0%)	7(5.4%)	61(46.9%)	62(47.7%)
	1時間以上	44	0(0.0%)	5(11.4%)	15(34.1%)	24(54.5%)
性別不明	15分未満	1	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
	15~30分未満	0	_	_	_	-
	30~45分未満	0	-	-	-	-
	45分~1時間未満	0	_	_	_	-
	1時間以上	0	_	_	_	_
患者本人	15分未満	484	54(11.2%)	52(10.7%)	271(56.0%)	107(22.1%
- H-1-75	15~30分未満	621	8(1.3%)	40(6.4%)	319(51.4%)	254(40.9%
	30~45分未満	314	1(0.3%)	12(3.8%)	147(46.8%)	154(49.0%)
	45分~1時間未満	91	0(0.0%)	4(4.4%)	45(49.5%)	42(46.2%)
	1時間以上	30	0(0.0%)	1(3.3%)	12(40.0%)	17(56.7%)
こども(息子、娘)		123	19(15.4%)	11(8.9%)	68(55.3%)	25(20.3%)
0 (心 1、水)	15~30分未満	145	2(1.4%)	8(5.5%)	77(53.1%)	58(40.0%)
	15~30万未満 30~45分未満		0(0.0%)		24(42.1%)	
	30~45分木両 45分~1時間未満	57 19		4(7.0%) 1(5.3%)		29(50.9%)
			0(0.0%)		11(57.9%)	7(36.8%)
父母	1時間以上	7 71	0(0.0%)	2(28.6%)	1(14.3%)	4(57.1%) 18(25.4%)
义母	15分未満		8(11.3%)	1(1.4%)	44(62.0%)	
	15~30分未満	75	1(1.3%)	6(8.0%)	41(54.7%)	27(36.0%)
	30~45分未満	25	1(4.0%)	2(8.0%)	10(40.0%)	12(48.0%)
	45分~1時間未満	8	0(0.0%)	0(0.0%)	4(50.0%)	4(50.0%)
	1時間以上	3	0(0.0%)	0(0.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)
配偶者(夫、妻)	15分未満	128	23(18.0%)	13(10.2%)	68(53.1%)	24(18.8%)
	15~30分未満	187	1(0.5%)	4(2.1%)	98(52.4%)	84(44.9%)
	30~45分未満	83	0(0.0%)	2(2.4%)	37(44.6%)	44(53.0%)
	45分~1時間未満	21	0(0.0%)	2(9.5%)	8(38.1%)	11(52.4%)
	1時間以上	8	0(0.0%)	2(25.0%)	2(25.0%)	4(50.0%)
祖父母	15分未満	2	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)
	15~30分未満	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	30~45分未満	0	-	-	-	-
	45分~1時間未満	0	-	-	-	_
	1時間以上	0	_	_	_	-
兄弟、姉妹	15分未満	33	6(18.2%)	2(6.1%)	15(45.5%)	10(30.3%)
	15~30分未満	25	0(0.0%)	1(4.0%)	16(64.0%)	8(32.0%)
	30~45分未満	11	0(0.0%)	1(9.1%)	4(36.4%)	6(54.5%)
	45分~1時間未満	8	0(0.0%)	1(12.5%)	1(12.5%)	6(75.0%)
	1時間以上	2	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)	0(0.0%)
孫	15分未満	2	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(100.0%)
	15~30分未満	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	30~45分未満	0	_	_	_	_
	45分~1時間未満	ő	_	_	_	_
	1時間以上	0	_	_	_	_
義理の親族	15分未満	21	4(19.0%)	1(4.8%)	11(52.4%)	5(23.8%)
マーニマノ ヤンレルへ	15~30分未満	22	0(0.0%)	1(4.5%)	13(59.1%)	8(36.4%)
	30~45分未満	5	0(0.0%)	0(0.0%)	1(20.0%)	4(80.0%)
	45分~1時間未満	0	-	-	-	-\(\doldo\do
	1時間以上	0	l _	l _	l _	_
知人·友人		26	7(26.9%)	5(19.2%)	11(42.3%)	3(11.5%)
ハーハ・ベハ	15~30分未満	4	0(0.0%)	0(0.0%)	3(75.0%)	1(25.0%)
	15~30万木両 30~45分未満	0	0(0.0%)	0(0.0%)	3(73.0%)	1(23.0%)
			_	_	_	_
	45分~1時間未満	0	_	_	_	_
原体を表示が明なか	1時間以上	0	6(40.00/)	1/7 70/\	2/00 10/	0/00 40/
保健医療福祉関係者	15分未満	13	6(46.2%)	1(7.7%)	3(23.1%)	3(23.1%)
	15~30分未満	0	_	_	_	_
	30~45分未満	0	_	_	_	-
	45分~1時間未満	0	_	_	_	_
45	1時間以上	0	-	-	-	
一般	15分未満	13	5(38.5%)	2(15.4%)	6(46.2%)	0(0.0%)
	15~30分未満	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
	30~45分未満	0	-	-	-	_
	45分~1時間未満	0	-	-	-	-
	1時間以上	0				
続柄その他	15分未満	26	5(19.2%)	3(11.5%)	12(46.2%)	6(23.1%)
	15~30分未満	7	1(14.3%)	2(28.6%)	3(42.9%)	1(14.3%)
	30~45分未満	2	0(0.0%)	0(0.0%)	1(50.0%)	1(50.0%)
	45分~1時間未満	1	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
	1時間以上	Ó	-	-	-	- (100.0%)
続柄不明		36	21(58.3%)	5(13.9%)	6(16.7%)	4(11.1%)
נפי ו ינזויטעו	15~30分未満	1	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
			0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	U(U.U%)
	30~45分未満	0	i -	i -	i -	_
	45分~1時間未満	0	_	_	_	-
	1時間以上	0	_	_	_	_

## 4 主任相談員の総括

2015年3月11日

杨书明子

がん対策基本法の成立前後は、ますます巷に溢れるがん情報、世界的な新薬開発の活発化、がん治療の成績向上等によって、がん患者の混乱(相談対応のニーズ)は高まり正しい情報提供のあり方が求められていきました。その時代のうねりの中、傾聴によって当事者の語りを聴き切ることで混乱整理を支援する、という手法で相談対応を続けていた血液情報広場・つばさと日本臨床研究支援ユニットがジョイントしてがん電話相談センターを出発させるに至りました。

以下に上記経緯を順次まとめ、日本臨床研究支援ユニット・がん電話相談センター事業の総括と併せてご報告とします。

#### 歴史(1) 小寺班時代 (1997年~)

電話相談の業務に参加するように最初に声がかかったのは、骨髄移植推進財団(当時。現・日本骨髄バンク)の理事でもあった小寺良尚先生(当時 名古屋第一赤十字病院 造血細胞移植センター長、現 一般社団法人日本造血細胞移植データセンター 理事長)からでした。1997年12月のことですが、小寺先生によれば、「骨髄移植が必須の患者さん達が、もしや移植費用の問題で治療選択を拒否するような事があれば医療側として何か対応策を講じなければならない」とし、「ただ、患者さん達から実情を知らせてもらうのだから、"相談"という形を借りて移植や化学療法の情報をお返ししたい」とのコンセプトを付加しておられました。当時、骨髄移植を含む血液がんの治療に個人の費用がかなり必要だった時代で、事実その後展開した相談の中に「家族のためにお金を残したい」とドナー検索を拒否して若くしてこの世を去った若い父親に対応した経験がありました。

#### 歴史② 白血病研究基金を育てる会時代 (2001年~)

小寺班の研究期間が完了するにあたり、電話相談の運営母体となったのは公益財団日本 白血病研究基金の支援団体である白血病研究基金を育てる会でした。同会の代表者によれ ば、運営事業の受け入れは「当研究基金にとって、助成の最終目的である治療を受ける側 の患者さんの"実情"に触れる機会は、皆無。相談対応という形で患者さん違のいまを感 じることができるとしたら、電話相談運営は基金側にとって得策」であったとのことです。 この基金による運営期間は、相談者の語りをとことん受け止めることがより良い闘病支援 になる、という傾聴技術の開花でした。

なによりこの期間の事業の特長、振り返って成果があったと感じられる活動の 1 つに「相談事例を 5 ケースほど取り上げて自由に感想・意見を述べ合うケースカンファランス」があげられます。これには全相談員に加えて育てる会の運営者や血液内科医、時には製薬企

業の MR なども参加して大変活発なやりとりが展開、電話相談活動を社会にアピールする 一端になりました。同時に、相談員の視野を大きく広げる一助となりました。

#### 歴史③ 血液情報広場・つばさ時代 (2005年~)

白血病基金研究基金を育てる会の事業形態の変化にともない、4年間にわたる運営が終了となったことから、次に運営母体となったのが血液情報広場・つばさでした。相談センターの呼称は、小寺班時代は「骨髄バンク電話相談」、育てる会時代は「白血病電話相談」でしたが、つばさは「血液がん電話相談」となります。

血液医療を振り返れば '97 年小寺班出発当時は、骨髄の提供が家族ドナーやボランティアドナーの違いこそあれ、血液がん治療の基本は造血幹細胞移植でした。' 01 年に白血病基金研究基金を育てる会に引き継がれた時期は、白血病治療薬に分子標的薬、リンパ腫に抗体薬が登場するなど、薬物療法が劇的に向上する時代の幕開けでした。同時に社会全体がインターネット時代へと歩み出し、がん患者にとって一気に情報過多・混乱となります。同時に、医療(治療)が院内で医師と患者の対面だけで行われた時代が去りつつもありました。事実、つばさの電話相談には「私のがんを治すための最新・最適な情報」はどこか 境方にあるのではないか、という不安や疑問を含んだ相談が増えて行くことになります。

また血液情報広場・つばさの特性は、電話相談で患者さんの声をダイレクトに受け止める一方で、血液の臨床医とジョイントして「治療情報フォーラム」を年に5回~7回、全国各地の主要都市で開催し続けたことから、専門医が提供する最前線の治療情報を聴き続けてきたことにあります。このフォーラムでは、講師として参加した多くの医師から「3時間待ちの3分間診療でコミュニケーション不足に困惑しているのは、医師の側も同様」という医師としての本音も生の声として聞かせてもらうことが多々ありました。

血液がんフォーラムは 1994 年から患者対象で開始し、小寺班時代も白血病研究基金を育てる会時代も、さらに後に日本臨床研究支援ユニットを母体として相談対応を担ってからも主催し続けてきましたが、相談者(患者・家族)の混乱を読み解くためには、このように常に専門家と連絡を取れる態勢を保ち続けたことは貴重だったと実感しています。次々に治療薬開発や治療成績向上が図られる中、標準治療、治験、新規薬などの言葉が素人である患者さん達を悩ませることになりますが、こうして常に専門家と連絡が取れていたことによって、つばさの相談員は患者と同じ素人(生活者)であるものの、患者・相談者の疑問をしっかり受け止めて読み解くための"力"を得て来たことになります。

#### まとめ―JCRSU・がん電話相談センター的手法 (2008年~)

電話という手段はかけてきた人の語りを受け止める、という実にシンプルな方法なので、 やおら聴き方を鍛えられざるを得なかったと言えます。どう聴けば(どう頷けば)、聴くと いう行為が援助という効果につながるか。

JCRSU・CTIS での電話対応 4,000 件についての詳細報告は別紙の通りですが、ここ

での2007年からのほぼ5年間で傾聴のノウハウが次の8項目にまとまったことは大きな成果です。

- ①真っ直ぐ向き合う
- ②認める、③共有する
- ④寄り添う
- ⑤専門家を知る(知らせる)
- ⑥聴ききる
- ⑦あと2秒待つ
- 8余韻

まとめに至った理由として、複数の研究者が情報提供のあり方を共に研究し、何よりも日本臨床研究支援ユニットという研究支援機関が母体であり、当時としては希少な「録音する」という試みにより相談実録を取り続けた事業の在り方、などの複数要因が挙げられると思われます。

しかし実は電話相談を始めたころから、もっと直截的な「うまく聴くための注意事項」 は言語化され、それを医学部授業講演や看護職向けセミナー等で伝え続けてきました。そ れが、いわく「傾聴のための禁句と禁忌」でした。

ちなみに列挙してみますが、

- ①驚かない(過剰反応しない)
- ②言い換えない
- ③否定しない
- ④比べない
- ⑤言葉を準備しない
- ⑥たとえない
- ⑦逸らさない
- ⑧説教しない
- 9謝らない
- ⑩評価しない

の10か条です。ただこれらが前提となると、聴く支援がとても消極的な引いた行動になることにJCRSU・CTISでの対応を通して気付いた次第です。つまり「聴く」ということは、かなり積極的で効果的な支援のための必須項目で、それはいずこのどのような現場で「当事者」と対応する立場であっても同じはずです。つまり全ての当事者支援の立場においては、姿勢の基本として、前記の傾聴ノウハウ8項目と注意事項10か条は応用できると思う次第です。