

## 短 報

## 聖路加国際大学が地域に開く「専門看護相談」の 取り組みと課題

中村めぐみ<sup>1)</sup> 高橋 恵子<sup>2)</sup> 大田えりか<sup>2)</sup> 朝川久美子<sup>3)</sup>

### Initiatives on “Specialized Nursing Consultations” for the Community Established by St. Luke’s International University and Associated Challenges

Megumi NAKAMURA<sup>1)</sup> Keiko TAKAHASHI<sup>2)</sup> Erika OTA<sup>2)</sup> Kumiko ASAKAWA<sup>3)</sup>

#### [Abstract]

One of the People-Centered Care (PCC) projects at the Center for International and Community Partnerships of St. Luke’s International University is the St. Luke’s Health Navigation Service Spot: Luke-Navi. As a part of this project, in the fiscal year 2016, a specialized nursing consultation service was introduced, wherein qualified faculty members, such as certified specialist nurses, provide paid consultations on specific specialty areas via appointment. Herein, we reported the initiatives and challenges associated with this “specialized nursing consultation” service. As of 2019, the service is available in 9 areas, and 119 consultations have been conducted. The average age of the consultation beneficiaries was 54 years (23–81 years), and 90% beneficiaries were women. In the area of “women’s health,” all the consultations were regarding visitors’ own problems and, in the area of “home care and nursing care,” a majority of the consultations were regarding visitors’ relatives and acquaintances. The most frequent trigger for consultation was a hospital check-up. The average duration of consultations was 61 minutes, and the average level of satisfaction was 9.8 (on a scale of 0 to 10). The most frequent use was in the area of “consultations regarding cancer,” with the most common topic being “treatment-related issues.” Future research should evaluate the expansion of service areas after considering the needs of the residents and then implementing effective public relations activities.

**[Key words]** Specialized Nursing Consultations, Clinical Nurse Specialist, Health Navigation, People-Centered Care

#### [要 旨]

聖路加国際大学のPCC開発・地域連携室における、People-Centered Careの事業の1つに「聖路加健康ナビスポット：るかなび」がある。その事業では、2016年度から、専門看護師等の資格をもつ教員が特定の専門領域の相談に応じる「専門看護相談」のサービスを予約制、有料で導入した。本誌では、「専門看護相談」の取り組みと課題を報告する。2019年現在、専門領域は9つで、来談総数は延べ119件であった。来談者の平均年齢は54歳（23歳～81歳）で、女性が9割を占めていた。「女性の健康」領域は、本人の相談が全てで、「自宅療養・介護」領域は、親族・知人の相談が多かった。来談のきっかけは病院受診のついでが最も多かった。対応平均時間は61分で、満足度は9.8（0－10尺度）であった。利用割合は、「がんに関する相談」領域が最も多く、相談内容は「治療に関すること」が最も多かった。今後は、市民の

- 
- 1) 聖路加国際大学国際・地域連携センター・St. Luke’s International University, Center for International and Community Partnerships
  - 2) 聖路加国際大学大学院看護学研究科・St. Luke’s International University, Graduate School of Nursing Science
  - 3) 聖路加国際病院人事センター・St. Luke’s International Hospital, Center for Human Resources

受付 2019年10月23日 受理 2019年11月20日

ニーズを考慮した専門領域の拡大と、効果的な広報活動を検討していきたい。

〔キーワード〕 専門看護相談，専門看護師，健康相談，ピープルセンタードケア

## I. はじめに

聖路加国際大学ではわが国の先駆的な試みとして、2003年から市民と保健医療専門職とのパートナーシップに基づく市民主導の健康生成をめざす People-Centered Care (以下:PCC) の実践に取り組んできた。これまでに開発された様々な事業のひとつに「聖路加健康ナビスポット：るかなび」があり、市民一人一人が主体的に自分たちの健康を自分たちで創る社会をめざした健康情報サービスを行っている。

開設当初から健康チェック・健康相談、健康情報の探索、ミニ講座・コンサート、ティーサロンなどを実施してきた。健康相談では市民が抱える健康に関する疑問や不安に1対1の対面で寄り添い、解決の道筋を一緒に模索し、健康情報を提供してきた。2016年度からは、専門看護師等の資格をもつ教員が特定の専門領域の相談に対応できるようになり、相談内容を提示した予約制の「専門看護相談」と領域を特定しない「よろず健康相談」を分けて行っている。「るかなび」はPCC実践開発研究事業として研究助成を得て始まり、サービスを無料で実施していた。2016年度よりサービスの有料化を検討し、専門職が対応するサービスについては有料とし、専門看護相談は1時間枠で1,000円と設定した。本稿では、2016年度から2019年度に対応した「専門看護相談」の実態を、相談票と過去の資料を基に整理し、報告する。なお、本事業内で収集した情報は、集計結果を使用することがあり、その際には個人が特定できないよう配慮する旨を施設内および相談票に掲示している。

## II. 専門看護相談の実態

### 1. 専門看護相談の領域（表1）

これまでに対応してきた専門看護相談の専門領域は表1のとおりである。専門看護相談を導入した2016年度は、主に専門看護師の資格を有する教員に呼びかけ、自身の専門領域の相談を開始した。しかし、教員の退職により縮小傾向がみられた。そのため、2018年度終盤に学内の看護教員全体に自身の専門性を活かした専門看護相談の開設を再度呼びかけたところ、2019年度から対応可能な領域が9領域へと拡大した。今後さらに3領域（便秘の悩み、リラクセスの方法、息苦しさの悩み）が加わる予定である。

表1 開設した専門看護相談の領域

相談領域	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
こころ				
がんに関すること				
自宅療養・介護				
高齢者・認知症				
こどもとその家族				
急病・手術・ケガ				
女性の健康				
脳卒中後遺症				
慢性の痛み・生活習慣病				
健康情報の見極め方				

### 2. 専門看護相談の実態（表2）

2016年4月から2019年9月末までに対応した専門看護相談の実態を表2に示す。来談総数は延べ119件で、複数回利用しているリピーターが12名ほどいた。がんに関する相談に訪れた人が多かったのは、2018年度より「るかなび」の専任看護師ががん看護専門看護師の資格を有するものとなり、対応可能な日が増えたためである。来談者の平均年齢は54.0歳（年齢幅23歳～81歳）で、相談領域による差は殆どなかった。来談者は女性が91%を占めていたが、「こころ」は男性本人、「自宅療養・介護」は家族の相談に訪れる男性がいた。また、「るかなび」の立地地区在住者が25%、区外在住者のうち同区内在勤者が12%で、「自宅療養・介護」に関する相談は区内在住者が多かった。

誰に関する相談かは、「女性の健康」は来談者すべてが本人、「がんに関すること」「こころ」は自分自身のことが70%台、「自宅療養・介護」「高齢者・認知症」「脳卒中後遺症」は親や配偶者に関することが多かった。来談のきっかけは「がんに関すること」や「女性の健康」など、本人が来談する場合は、受診のついでが最も多く、家族のことは相談のために来訪する傾向にあった。「がんに関すること」は病院スタッフや知人からの紹介での来談が6件ほどあった。相談対応に要した時間は、最短20分から最長150分で平均61分だった。

対応の評価として、2016年度は来訪者に「役に立ったか」を「はい」「いいえ」「わからない」で問い、回答した人はすべて「はい」を選択していた。2017年度からは満足度を0-10数式尺度で問うようにしたところ、平均値9.8(6-10)で、回答した人は殆ど「10」と評価していた。

表2 相談領域ごとの来訪者の特性

相談領域	件数	対象		平均年齢	性別		来談のきっかけ				
		本人	親族	年齢幅	男	女	受診の ついで	相談の ため	仕事や買物 のついで	紹介	その他・ 未記入
がんに関する こと	46 リピーター3	35	14	54.3 37-79	1	45	22	13	4	6	1
自宅療養・ 介護	18 リピーター3	3	15	54.6 23-80	4	14	1	11	1	0	5
こころ	14 リピーター3	10	4	54.2 36-75	4	10	6	6	1		1
高齢者・ 認知症	14 リピーター1	3	11	53.9 38-81	2	12	4	3	1	0	6
女性の健康	8	8	0	51.8 28-69	0	8	5	2		1	
こどもと その家族	7	0	7	54.2 40-70	0	7	1	3	2		1
脳卒中後遺症	6 リピーター2	0	6	50.1 34-54	0	6	3	3			
急病・手術	4	3	1	53.6 47-62	0	4	1				3
慢性の痛み	2	1	1	53.9 45-52	0	2		1			1
9 領域	119	63	59	54	11	108	43	42	9	7	18

### 3. 専門看護相談の特徴

利用された領域については、「がんに関すること」が多いのは、随時対応可能になったことに加え、同法人の病院看護師との連携が密になったためと思われる。「こころ」の相談は2016年度のみだったが、年間来談者数が2番目だったのは、受診とは違いかたちで相談できる気軽さがあったのかもしれない。一方、地域のサービスやかかりつけの病院など、相談できるところがある場合には、「るかなび」での専門看護相談の利用に至らないと推察される。「るかなび」の目的や機能を踏まえ、市民が利用しやすい体制を築く必要があるだろう。

「るかなび」の役割の一つに、市民のヘルスリテラシー向上があり、健康相談への対応においては、市民それぞれが抱える疑問に対して必要な情報を探し出し、一緒に答えを見つけることをめざしている。従って、一方的な情報提供や指導とならないよう、どのような目的で相談に訪れたか、相談したい内容で既に知っていることはあるかに留意している。対応の際には、行ったこと、伝えた内容、利用したもの、来訪者の反応や印象に残ったことを簡潔に記録している。これは市民と医療専門職とのパートナーシップに基づく市民主導の健康生成をめざす「るかなび」での専門看護相談の特色と言える。

来訪者の満足度については、現在までのところ対応した看護師が面談終了時に聞いているため、バイアスが懸念される。一方、5つの相談領域においてリピーターが複数いたことは、来談者にとっての有用性を示していると言える。

### 4. がんに関する専門看護相談

利用割合の高いがんに関する相談について詳細を示す。来談延べ数は46件で、利用回数は最多5回利用している人もいた。また、自分のがんと知人のがんのことを相談した人、父親のがんと母親のがんのことを相談した人、本人と配偶者と一緒に来た人、複数で訪れた親族もいた。

相談対象者のがんの部位は乳がんが半数で、近接の病院において乳がん患者数が極めて多いことやそこと連携している乳がん専門のクリニックが多数あること、利用者は女性が多いことを反映していた。がんの病期は、「診断前後」が16件、「治療期」が15件、「経過観察」が9件、「再発・転移」が8件で、「診断前後」と「治療期」の相談が65%を占めており、意思決定に関わる支援を求めている様子が伺われた。

相談内容は、がん体験者本人の場合は治療法の選択や治療の影響・副作用など「治療に関すること」が最も多かった。親族や知人に関しては「気持ちのつらさ」や「本人への接し方」の相談が当事者を上回り、身近な人のがんに関心した苦悩が垣間見られた。「今後の見通しや心配事」の相談は、本人は治療法の選択に次いで、親族は最も多く、治療効果が不確かな疾患の特徴を反映していると言える（表3）。

実施した対応は、傾聴・共感・承認・支持・探索的質問などの「コミュニケーションスキルの活用」、情報の整理・検索・提供といった「ヘルスリテラシー向上の支援」、来談者の不安や疑問・質問に対する「説明やアドバイス」、相談できる人や場など「リソースの紹介」、「本人

表3 がんに関する相談内容

相談内容		件数（重複あり）		
		本人	親族・知人	合計
治療に関すること	治療法の選択	17	4	21
	治療の影響・副作用	11	0	11
	治療施設の選択	4	4	8
	検査の必要性	3	0	3
今後の見通しや心配事		12	7	19
周囲または本人への接し方		2	6	8
生活や食事の留意点		4	3	7
気持ちのつらさ		3	4	7
仕事の継続可能性		6	0	6

の意向を確認し尊重することの推奨」などを行っていた（表4）。

相談者の反応としては、情緒面では「聴いてもらえて良かった」「楽になった」「安心した」「すっきりした」、情報面では「整理できた」「適切な情報がわかった」、手段面では「気づきが得られた」「また相談したい」などがあった。

## 5. がんに関する専門看護相談の意義

がんと診断されると、治療プロセスにおいて多様な場面で意思決定に直面すると言われている。我国のがん対策として、がん診療連携拠点病院に設置されている相談支援センターでは、がん専門相談員ががんに関する情報を提供し、がんの治療や療養生活全般の質問や相談を受けている<sup>1)</sup>。また、保健医療機関では、がんと診断され継続的に治療を行う患者に対して専門的な研修を受けた看護師が心理的不安を軽減するための面接を行う場合、がん患者指導管理料を算定することが認められている<sup>2)</sup>。他にも、がん領域の専門看護師や認定看護師が看護外来・看護相談・看護面談を実施している報告が多数あり<sup>3)</sup>、外来がん看護面談を担当する看護師をアシストするツールの開発をめざす研究も行われている<sup>4)</sup>。地域に根差した相談支援の場としては、暮らしの保健室があり、そのモデルとなったイギリスのマギーズキャンサケアリングセンターが2016年に東京に誕生し、専門職が無料で対応している<sup>5)</sup>。一方、医療系大学が地域に開いた健康情報サービスとして、専門職が有料で相談を受けている報告は殆ど見当たらない。

聖路加国際大学が運営している「るかなび」でのがん相談の実態として、受診のついでや相談のために来訪し、要所で繰り返し訪れ、治療に関すること、今後の見通しや心配事などを相談し、それに対して専門看護師が来談者の言動を受け止め、探索し、適切な情報を共に検索し、不安や疑問への説明・アドバイスを行い、相談者から整

表4 がん相談で実施した対応

カテゴリー	内 容
コミュニケーションスキルの活用	傾聴、共感、承認・支持、探索的質問
ヘルスリテラシー向上の支援	情報整理、情報検索、情報提供
不安や疑問・質問への対応	説明、アドバイス ・治療のプロセスについて ・受診について ・医師や看護師に聞くこと ・ストレス低減・リラックス方法 ・本人との向き合い方など
リソースの紹介	相談できる人や場の提案
当事者の自律尊重	本人の意向を確認することの推奨

理ができた、適切な情報がわかった、気づきが得られたといった反応を得ている。これらのことから、医療施設とは異なる場で、その領域専門の看護師が来談者に対し、個別に1時間ほどかけて対応することの意義が示唆された。また、治療選択に向けて情報を整理し、正しい理解を導き、選ぶ手掛かりを示すことは、近年推奨されているShared Decision Makingを用いた意思決定支援であると言える。

地域で専門看護師が行うがん相談における対応の特徴としては、相談者の診療録などの客観的情報を有していないが故に、ニーズや気がかりを捉えるために探索的な問いかけを行い、体験や感情を共有しながら、求められていることや適切な情報を共に検索・整理し、選択の支援を行うという双方向の関わりをしていた。また、受診先の医師や看護師からの説明を補填したり、そこで質問する内容を整理するといった橋渡しの役割も担っていた。

## Ⅲ. 専門看護相談の課題と展望

来談者数は多くないが利用者の満足度は高得点であったことから、見えてきた課題は以下のとおりである。

### 1. 市民のニーズを考慮した相談領域の拡大

「るかなび」での専門看護相談は、運営する側として専門看護師等の資格を有する看護教員がいる領域から始まったが、利用する側が相談・支援を求めている領域は何かを考慮することが望ましい。身近に相談できる人や場が少ない領域や適切な情報を見極めることが難しい領域、診断・治療というより生活や精神面での支援を要する領域などは、気軽に相談できる場が地域に存在すると市民の健康生活に有益と考えられる。事業に関する運営会議などで利用状況を報告するとともに、ニーズの検討を継続していく所存である。また全看護教職員に定期的に呼



びかけ、対応できる相談領域の拡大を図っていききたい。

## 2. 地域リソースとの協働

専門看護相談を利用するきっかけとして、受診前後の来訪が多かったことから、地域の医療施設との連携を密にし、補完的な関係を築けたらと思う。医療施設ではマンパワーおよび時間的余裕がないことや診療報酬に繋がらないことから、医療者が患者・家族の個別的な相談に十分な時間を割くことは難しい実情がある。一方、医療・介護の受け手は、自分の気持ちや考えを整理する時間が必要であり、利用できるサービスについて現実的・具体的に詰めなければならない場合もある。個々人にとって適切なサービスが受けられるよう有用なリソースを紹介するためには、日頃からの地域連携・情報共有が肝要である。

## 3. 効果的な広報活動

「るかなび」で行っている専門看護相談について、これまで様々なかたちで広報してきたが、効果的・効率的な方法を見直す必要があるだろう。市民が求めている情報は何かという視点に立ち、案内を分かりやすい内容に変更している。また、近接の病院で働く専門看護師・認定看護師に対して、「るかなび」での専門看護相談の説明を行い、総合病院と地域連携登録している医師宛てにも案内を配布している。市民のニーズの把握や目に届く場所については、市民ボランティアの協力も欠かせない。

## Ⅳ. おわりに

これまでに実施して来た専門看護相談を振り返ってみると利用者の満足度は高いことから、医療施設とは異なる場で、一定時間を確保して領域専門の看護職が来談者に向き合い、語りに耳を傾け、適切な情報を提示し、解決に向けてナビゲートすることは有意義と言えるだろう。医療施設、地域それぞれの特性を活かした支援が充実し、サポートを必要としている人々の選択肢が増えることは、市民自身の対応力の向上につながると考える。

## 引用文献

- 1) がん相談支援センター [Internet]. <https://ganjoho.jp/public/consultation/cisc/cisc.html> [参照 2019-10-05]
- 2) がん患者指導管理料 [Internet]. [https://clinicalsup.jp/contentlist/shinryo/ika\\_2\\_1/b001\\_23](https://clinicalsup.jp/contentlist/shinryo/ika_2_1/b001_23). [参照 2019-10-05]
- 3) 高山良子, 徳岡良恵, 根岸恵ほか. がん看護専門看護師によるがん看護外来に関する成果研究: がん看護専門看護師, 患者・家族, 多職種医療従事者による成果の評価. 木村看護教育振興財団看護研究集録. 2016; 23: 54-67.
- 4) 外来がん看護面談を担当する看護師をアシストする3ツール(進行・対応・継続)の開発 [Internet]. <https://kaken.nii.ac.jp/grant/KAKENHI-PROJECT-16K12061/> [参照 2019-10-05]
- 5) 秋山正子. 「暮らしの保健室」は未来型共生社会への入り口. コミュニティケア. 2019; 21(7): 14-21.