

がん相談ホットライン

2017年度 年報

がん相談ホットライン

03-3541-7830

【相談受付日時】

毎日(祝日を除く)

10:00~18:00



本事業は日本イーライリリー株式会社のご支援を受けています。

公益財団法人 日本対がん協会

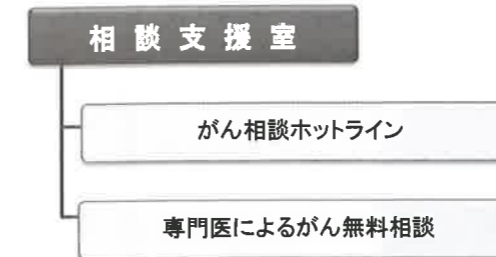
相談支援室

がん相談ホットライン 2017 年度 年報 目次

■ 相談支援室	1
1. 電話相談（がん相談ホットライン）	
(1) 相談体制	1
(2) 相談実績	2
相談件数	2
相談者の性別	3
相談者の年代	3
相談者の続柄	4
相談の疾患部位	4
相談者の居住地域	5
相談時間	5
相談の内容	6
ホットラインを知った媒体	8
(3) 相談実績から見えてきたもの	8
(4) 今年度相談員が気になった相談	9
よろず相談	9
ベルトコンベアにのったような患者の気持ち	9
抗がん剤は悪者？	10
治験は夢のような治療なの？	10
性交渉の相談	11
2. 患者支援	12
3. 広報活動	13
4. 相談者から頂いた感謝のことば	14
がん相談ホットラインの歩み	17
編集後記	18

■ 相談支援室

2006年4月にがん相談ホットラインを開設し、「ホットラインチーム」として活動を始めたが、業務拡大に伴い2009年に「相談支援室」と改称した。2017年度は組織の再編により、「専門医によるがん無料相談」を統合した。



1. 電話相談（がん相談ホットライン）

がん相談ホットラインの理念

『日本対がん協会がん相談ホットラインは、相談者の言葉に耳を傾け、相談者が次の一歩を踏み出せるような支援を目指します。』

がん相談ホットラインの使命

- 相談者が困っていることは何かを一緒に考えます。
- 相談者の思いや考え、価値観などその人らしさを尊重します。
- 相談者にとって必要で、信頼できる情報を提供します。
- 相談者が問題解決できるための行動を具体的に提示します。

ホットラインの理念・使命に基づき、相談者の立場や年齢、おかれている状況により起こりやすい問題や心理面に違いがあることに留意し、相談者の問題や不安の軽減に繋がるような支援を心がけている。まずは相談者の話を十分に傾聴し、得られた内容からアセスメントする。そのうえで必要な情報の提供や、心理的なサポートを行うなど適切な対応をする。

(1) 相談体制

相談受付時間は、祝日、年末年始を除く毎日、午前10時から午後6時までである。予約は不要で、相談者・相談員共に匿名で相談を行い、看護師と社会福祉士が相談に応じている。

相談の質の維持・向上のため、継続的な研修や外部講師を招いた講習会の実施、外部研修への参加などを行っている。また、新任者には、独自の研修プログラムを実施し、相談員としての基本的なスキルを身につけている。

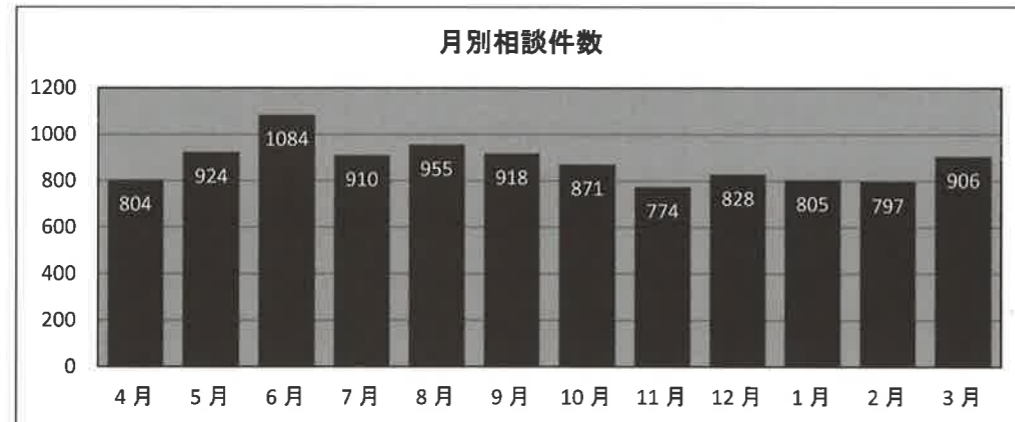
(2) 相談実績

相談件数

2017年度の相談件数は10,576件、月平均件数は881件、前年度比95.1%だった。

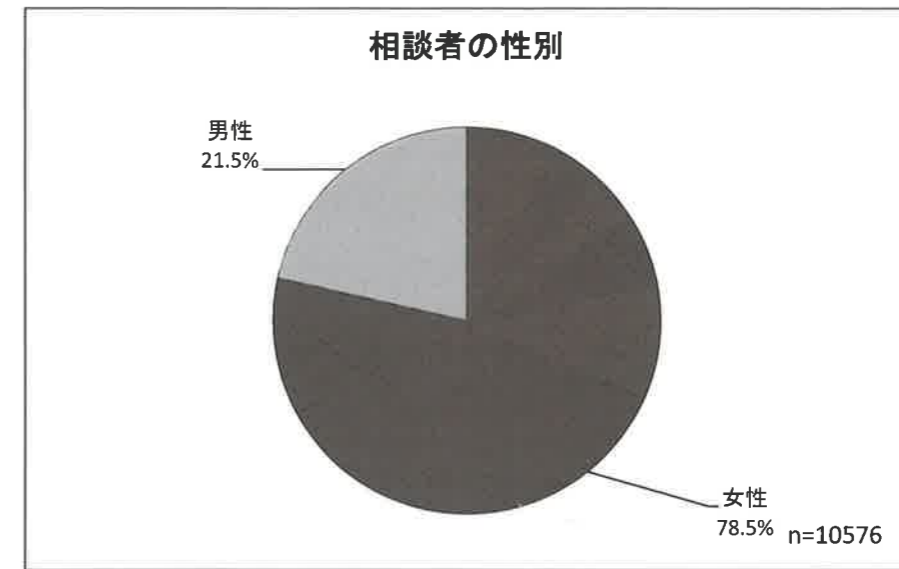
月別相談件数は6月が最も多く、がんの闘病生活を送っていた芸能人の死去のニュースの影響があったと思われる。また、例年6月が多い傾向がある。

11月の事務所移転に伴い電話番号が変更になったため、総数が減少したものの、4年連続1万件を超えた。



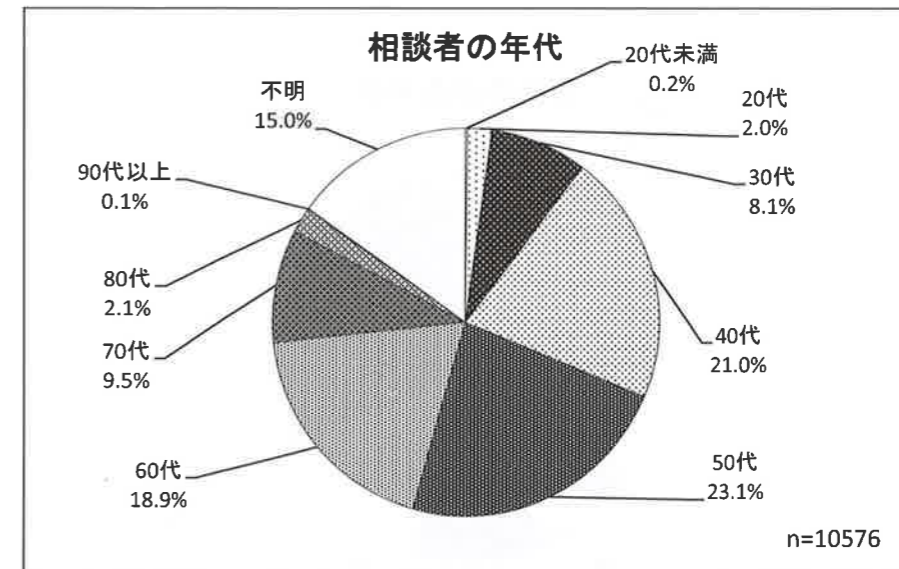
相談者の性別

相談者の性別は、女性が78.5% (8,303件)、男性が21.5% (2,273件)と女性が4分の3を占め、例年と変わらない。



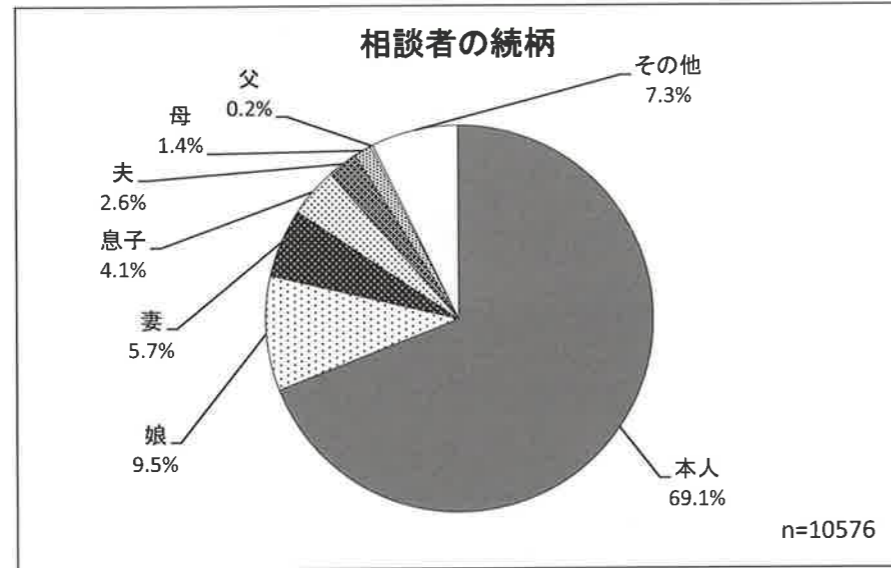
相談者の年代

相談者の年代は、50代23.1% (2,447件)、次いで40代21.0% (2,217件)、60代18.9% (1,998件)、70代9.5% (1,004件)と続く。



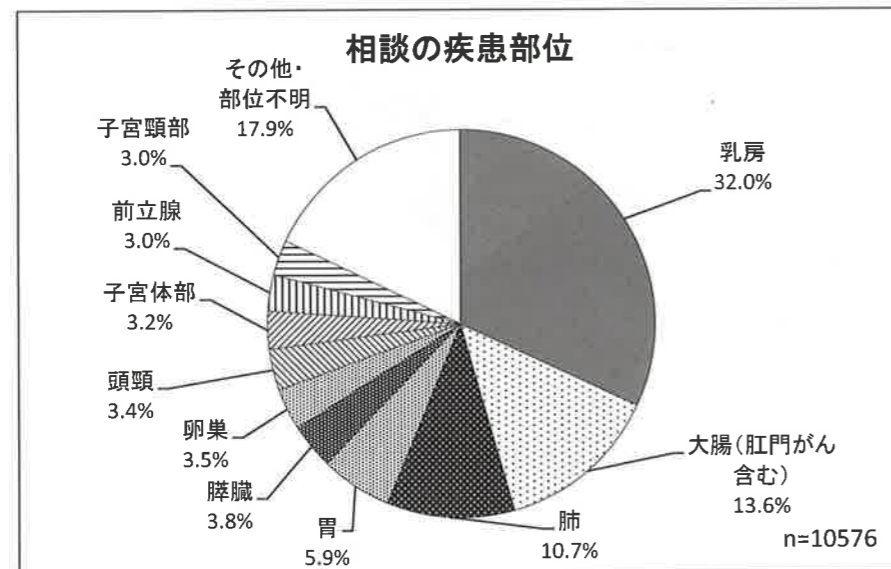
相談者の続柄

相談者の続柄は、患者本人が 69.1% (7,304 件)、次いで娘 9.5% (1,010 件)、妻 5.7% (608 件) と続き、例年この傾向は変わらない。



相談の疾患部位

相談の疾患部位は、乳房 32.0% (3,381 件)、大腸 13.6% (1,441 件)、肺 10.7% (1,127 件)、胃 5.9% (629 件) 罹患数の多いがんが上位である。次に膵臓 3.8% (406 件)、卵巣 3.5% (365 件) など罹患数が少ないが治療が難しいと言われているがんが続く。



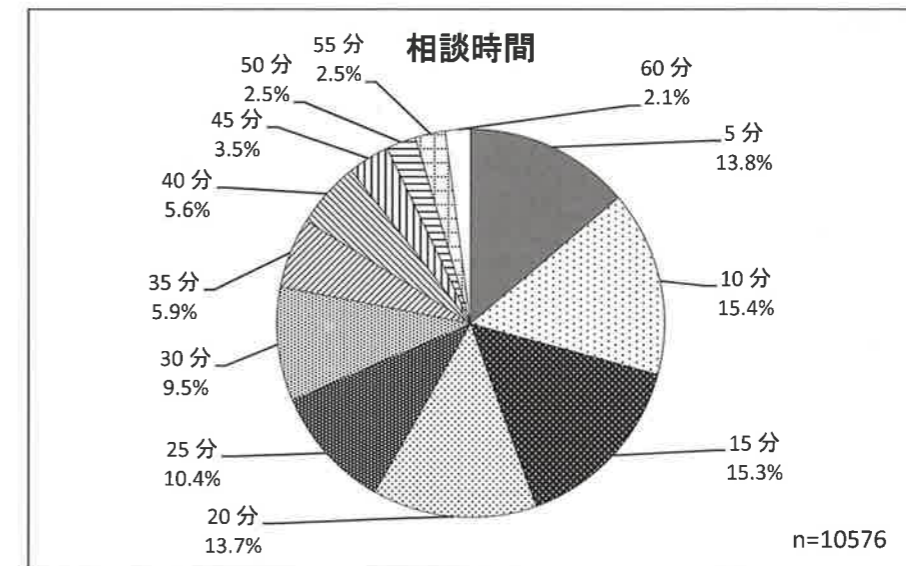
相談者の居住地域

匿名で個人を特定できない相談であるため、相談者に了承を得られた場合にのみ居住地域(都道府県)を聞き集計している。相談は全国および海外から寄せられ、前年度同様、人口とがん診療連携拠点病院が多い地域が相談件数上位を占めている。特に、首都圏からの相談が多かった。

都道府県	相談件数	都道府県	相談件数	都道府県	相談件数	都道府県	相談件数
東京都	2064	群馬県	187	三重県	81	宮崎県	33
神奈川県	879	宮城県	175	愛媛県	77	岩手県	32
埼玉県	743	北海道	173	青森県	75	島根県	32
大阪府	740	静岡県	167	栃木県	75	福井県	31
千葉県	691	茨城県	159	大分県	66	和歌山県	27
長崎県	536	岡山県	135	福島県	51	山形県	26
兵庫県	340	鹿児島県	120	沖縄県	49	高知県	25
愛知県	275	新潟県	116	滋賀県	44	秋田県	24
京都府	211	広島県	110	山梨県	42	徳島県	24
福岡県	211	長野県	102	富山県	38	香川県	20
岐阜県	207	奈良県	89	鳥取県	36	佐賀県	16
熊本県	196	山口県	87	石川県	35	その他(海外)	11
						不明	893
						合計	10576

相談時間

一回の相談時間は概ね 20 分と広報しているが、相談内容によっては 20 分では対応が難しいこともある。なかには 60 分以上に及ぶ相談もある。20 分未満の相談が 58.2% (6,155 件)、20 分以上の相談が 41.8% (4,421 件) だった。20 分以上の相談は前年度の 35.8% (3,987 件) より増加した。

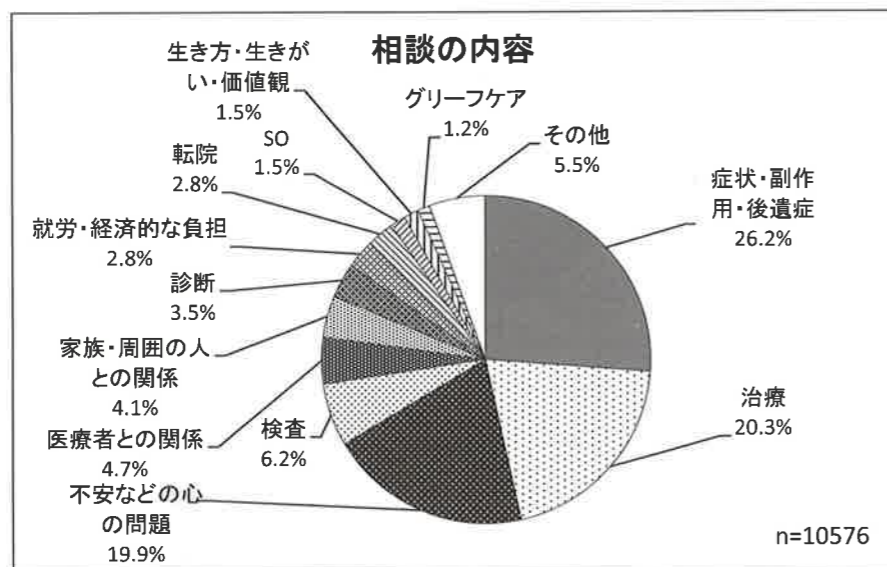


相談の内容

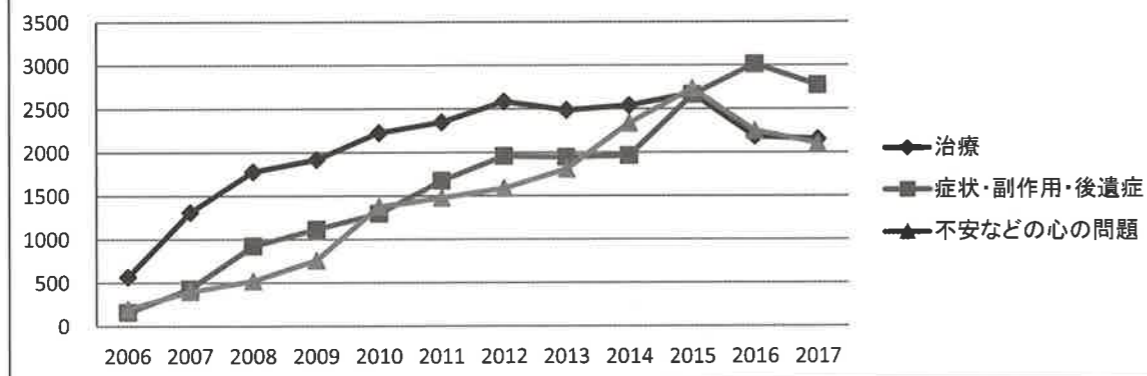
相談の内容は、「症状・副作用・後遺症」26.2% (2,772件) と最も多く、「治療」20.3% (2,152件)、次いで「不安などの心の問題」に関する相談が19.9% (2,104件)、と続く。

グリーフケアは128件だった。

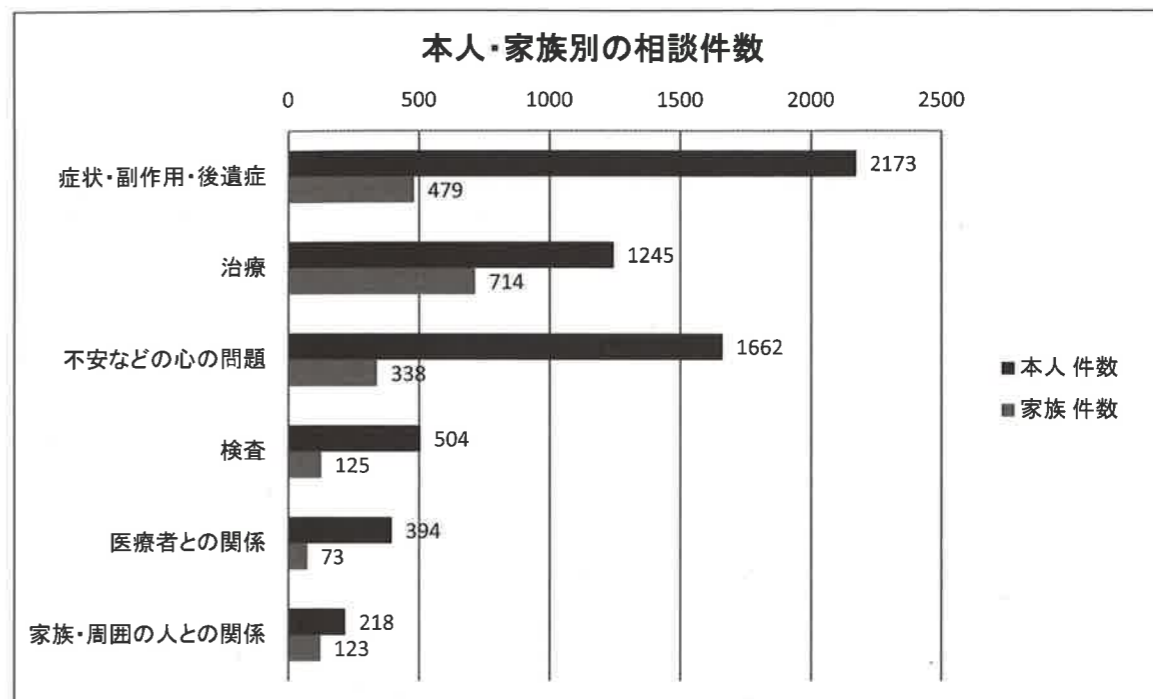
1つの相談に複数の問題が絡んでいる場合が多く、相談内容は第一から第三まで集計できるようにしている。ここでは第一のみを集計している。



相談区分上位3項目の推移

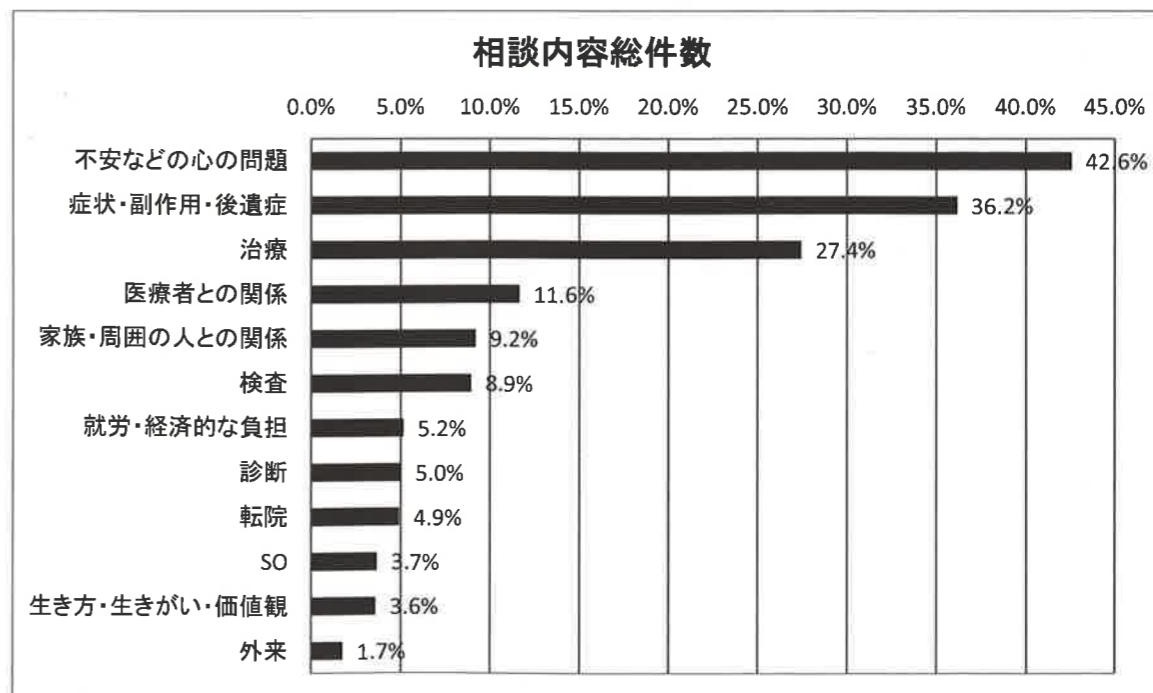


本人と家族では、相談内容に違いがあり、前年度同様、本人からの相談は「症状・副作用・後遺症」が最も多く、家族からの相談は「治療」が多かった。



※家族は妻、夫、娘、息子、母、父
※全体の相談件数の上位6番目まで

相談内容の項目（第一から第三まで）をすべて集計すると、第一のみの集計では三位だった「不安などの心の問題」が最も多かった。次いで、「症状・副作用・後遺症」、「治療」と続く。



※上位12番目まで

ホットラインを知った媒体

初回相談者がホットラインを知った媒体は、インターネット 44.5% (2,729 件)、リーフレット 21.3% (1,306 件)、新聞 7.6% (467 件) の順が多い。病院からの紹介や、友人・知人、家族・親戚、患者会といったいわゆる口コミによるものがあり、日々の相談が評価されていると考える。

ホットラインを知った媒体	件数 (割合)	ホットラインを知った媒体	件数 (割合)
インターネット	2729 (44.5%)	対がん協会	57 (0.9%)
リーフレット	1306 (21.3%)	家族	46 (0.8%)
新聞	467 (7.6%)	地方自治体	40 (0.7%)
書籍	165 (2.7%)	相談機関(病院を含まず)	37 (0.6%)
雑誌	161 (2.6%)	TV	22 (0.4%)
保険会社	160 (2.6%)	患者会	11 (0.2%)
友人・知人	106 (1.7%)	その他	72 (1.2%)
病院(相談室・職員など)	94 (1.5%)	不明	659 (10.7%)
		合計	6132 (100.0%)

* 複数回利用者は除く

※自己申告ではあるが、二度目以上の利用の方は 42.0% (4,444 件) だった。前年度は 40.1% (4,467 件)、2015 年度は 36.4% (4,429 件)、2014 年度 30.2% (3,190 件)、2013 年度は 25.7% (2,494 件)。

(3) 相談実績から見えてきたもの

2015 年度まで右肩上がりだった相談件数は、2016 年度からは減少しているものの 4 年連続一万件は超えており、相談支援センターやがんサロン、哲学外来、がんカフェなどが増えているなか大幅な減少にはなっていない。タイプの異なる患者支援の場が増え、病院に属さず中立な立場で、匿名で何度でも相談できるホットラインのニーズがあるからだと思われる。

相談時間が 20 分以上に及んだ相談が増加した要因の一つとして、単に情報を知りたいだけでなく、(4) 今年度相談員が気になった相談の“よろず相談”でも記載したような相談など、悩みが多様で複雑化していることが考えられる。また、がんに関する情報は自身で入手しやすくなったが、玉石混交のなかから正しい情報、自分に適した情報を見極めるのは難しい。置かれている状況や自身の考えを一人では整理しきれず、助けが必要な人は多い。これらの相談は、よりじっくり対話を重ねていくことが必要なため、長時間になる傾向がある。

ホットラインの利用が二度目以上である人が増加傾向にあるのは、不安で話を聞いてほしいという相談も依然として多いことが要因の一つにある。不安な気持ちを話すことで気持ちが落ち着くという声は多く、継続的かつ頻回に利用する人も多い。その他、患者が長く生活していくなかで、治療や経過観察が終了しても、不安や心配事が出てくることもあるため、どのような状況でもかけてよいとしているホットラインは利用しやす

いという人もいる。

そのため、二度目以上の利用の仕方は様々で、継続的かつ頻回に利用する人だけでなく、がんの疑いが生じた時、診断された時、治療選択の時など様々な局面毎に利用する方、親ががんになった時に利用していた人が、今度は自分ががんになり利用するというケースもある。

いずれにしても、何回もホットラインを利用する人がいるということは、ホットラインが相談しやすく、信頼されているものと推察する。

(4) 今年度相談員が気になった相談

よろず相談

ホットラインによせられる相談は、がんや再発の不安、治療の選択、副作用や後遺症、緩和ケアや在宅療養など、がんや治療によるとわかるものがほとんどである。しかし、最近では、家族や周囲の人との関係、育児、介護、仕事、他の病気のことなど、がんに関係しなくても誰もが抱えるような悩みの相談が増えてきている。実際、相談者自身も「がんとは関係ない相談だが」と言ってかけてきたり、話を聞いただけではがんが関係しているとは分からないような内容だったり、がん相談というよりはよろず相談である。しかし、よく話を聞くと、がんやがん治療によって身体的精神的に変化があったり、生活の変更を余儀なくされたり、家族や周囲の人との関係が以前と違って来たことなどで、誰もが抱える生活上の問題がさらに難しくなっていることがうかがえる。

医療の進歩によって、がんサバイバーとして生きる期間が長くなり、がんや治療の問題だけでなく、生活者としての問題も抱えながら生きていかなければならなくなった。誰もが抱えている生活上の問題が、がんサバイバーであるがゆえにより複雑になったり、対処が難しくなったり、気持ちがついていけなくなったりしている。どこかに相談したくても生活上の問題をどこに相談してよいか分からなかったり、相談者自身が相談するような事ではないと思っていたり、相談してもがんの相談ではないとホットラインを紹介されたなど、どこに相談したらいいかわからないとホットラインに電話してくる人が多い。

ホットラインでは、最初がんとは関係ないと思われる相談でも、がんや治療が影響している可能性を考え、じっくり話を聞くようにしている。そして、がんサバイバーである問題と生活者としての問題、さらにそれらが影響しあっている事を踏まえながら、相談者と一緒に整理し考えるようにしている。

ベルトコンベアにのったような患者の気持ち

がんと診断されたとき、直ぐにその事実を受け止め、冷静にこれからのことを考えられる人はそう多くはない。がんの場合、診断から治療まである程度の流れが決まっていることもあり、次々に進んでいく。なかには、告知されたと同時に手術日の予約が取られたり、化学療法や放射線治療の開始日が決まってしまう場合もあり、状況がのみ込めないうちに治療の予定が決まっていくことに戸惑う人は少なくない。「まるでベルト

コンベアに乗っているように機械的に進んでいて、気持ちがついていかない」「ベルトコンベア式に進み、気持ちを取り残されているようだ」と心情を表す人もいる。

また、治療がひと段落してから「よくわからないうちにここまで来てしまった」「あまり考える余裕がないまま今になってしまった」「言われるがまま治療の流れに乗ってしまった」「いったんベルトコンベアに乗ってしまうと立ち止まることはできなかった」と十分に理解し、考えたうえで進んできたのか、本当はもっとよく考えるべきだったのではないかと悩んだり悔やんだりする人もいる。

診断から治療まで効率的に進められるようになってきた一方で、その過程で医療者が関わる機会が少なくなり、患者が不安や心配、戸惑う気持ちなどを吐き出せないまま、医療者に聞きたいことを聞けないまま進んでいくこともある。医療者と話したいと思っても、まずは誰に相談したらいいかわからなかったという声は多いし、担当医にもう一度会いたいと思っても、次に会えるのは入院日や治療開始日ということも稀な話ではない。効率的に進むようになればなるほど、「人」の支えが必要だ。

ホットラインではまずは抱えている気持ちを受け止めるよう努め、これまでのことや置かれている状況、気持ちの整理を手伝う。また、必要に応じて誰にどのように相談したらいいか、どのように進んでいけばいいかなど、気持ちに寄り添いながら共に考えるようにしている。

抗がん剤は悪者？

「抗がん剤で命を縮める、正常細胞を殺してしまう」という誤解から、「余計に悪くなる」「体力が落ちて戻らなくなる」「寝たきりになってしまう」などという不安を訴え、治療を躊躇する相談がよくある。なぜそのように思うのか問うと、「知り合いから聞いた」「ネットで見た」「本に書いてあった」という人が多い。確かに一部の医療者の著書で、抗がん剤を否定するものがある。読まなくても、その本の新聞広告や本の帯の宣伝文句を見ると、インパクトが大きい。民間療法の広告でも、抗がん剤を悪者扱いしているものもある。

果たして本当に抗がん剤は悪者なのか？ 実際は、進行がんを小さくして手術できたり、術後の再発予防として行い生活できていたり、転移再発があっても抗がん剤によりがんと共存したり、延命したおかげで新薬を試せる人もいる。正常細胞への影響も一時的なものも多く、一生続くわけではない。前述したような抗がん剤への誤解に対しては、丁寧に話を聞いて誤解を解くようにしている。

また、仕事のことや、家族の世話、高齢の親の介護などへの影響、外見の変化への不安など、生活上の心配事で抗がん剤を躊躇する人も多く、問題の解決方法を一緒に考えたり、支援先を探したりするなどの対応をしている。

治験は夢のような治療なの？

これまでの治験は医師から提案されるまで患者が知ることは少なく、一般的なものではなかった。治療の安全性・有効性を研究する目的があるので、メリットばかりではなくデメリットも伴うものである。そのため実験台は嫌だと治験に否定的な人はもちろん

いる。治験は本来、ボランティア精神で行われるものであるが、後世のために治験を希望する人は少ない。ところが最近ではネットで治験情報を得やすく、新聞・テレビ広告や病院のポスターなどで目にすることも多くなり、手の届く身近なものという印象が変わってきたためか、治験を希望する人が増えつつある。「辛い治療は嫌。楽な治療が良い」と、嫌な事を避けようとして治験を検討する人や、「治験も含めて幅広い情報を知って、自分にとっての最善の治療を選択したい」「最新の治療に期待している」「海外で治験が始まったとニュース、新聞で見た。自分も受けたい」と、治験を標準治療と同列の選択肢と考えたり、夢のような最新治療と期待を寄せて治療の第一選択と考えたりする人もいる。テレビや雑誌でメリットが主に強調される最新の研究情報に、当事者たちは期待が膨らんでしまうようだ。具体的なことまでは理解せず、何となく良いような気がするという人も多い。

ホットラインでは、治験とはどういうものかを説明し、メリットだけでなくデメリットにも視点が向くように話している。また、患者の望む治療の目標を確認してそこに立ち戻り、それを達成するために必要なことを考えられるように支援している。

同じ治験の相談でも、「標準治療をやりつくした」「病状が悪くなって治療が続けられない」など切羽詰まって治療法を探し、新薬を待ち望み治験に期待する人もいる。その場合も直ぐに情報を伝えるのではなく、相談者の話をよく聞いたうえで情報を得る方法を伝えたり、病状によっては医師の勧めに従って治療を休むことも大事な場合もあるということも伝えたりして、患者にとって最善な事は何かを考えられるように支援している。

性交渉の相談

ためらいがちに「性交渉しても大丈夫ですか？ こんなこと先生に聞けなくて…」。匿名で顔も見えない電話相談でも言い出しにくそうに相談される人がほとんどである。前立腺がんや子宮がんのように治療が性功能に影響するがんだけでなく、「性交渉でがんがうつることはありませんか？」「がんが酷くなることはないですか？」「抗がん剤治療中でもしてもいいですか？」といった相談がある。件数が多いわけではないが、若い世代から60代、70代と幅広い世代からの相談である。

がん自体が性交渉では感染しないことを伝え、治療中や治療後の場合は、可能な範囲で情報を伝えるとともに、担当医に確認するように話している。担当医に聞き難いとは思いますが、誰でも抱えている問題であり、普通に聞いてもよいと伝えている。それでも抵抗があるという場合は、同性で同年代の医療者の方が聞きやすいかもしれないとアドバイスしたり、どういう言い方をすれば聞きやすいかを一緒に考えたりしている。また、治療によって性功能障害がおこったり、性欲が減退したり、がんや治療に伴う不安などで気持ちが向かない場合もあるなど、お互いの気持ちや身体の変化に気を遣う事も大切だと伝えている。

※2012年9月から、がん対策推進企業アクション（旧がん検診企業アクション）からの協力要請を受け、推進パートナー企業・団体の社員・職員及び家族からの相談にも応じている。

2. 患者支援

がん体験者向け美容セミナー

資生堂ライフクオリティービューティーセンターの技術協力を得て、2007年度よりがん体験者向け美容セミナー「並木通りセミナー」を企画・運営してきたが、10月以降はがんサバイバー・クラブに事業を移管した。

2017年度9月までは「元気に見えるメイク体験 明るい肌色づくりと眉・アイラインの描き方」2回と「手の黒ずみのカバー方法ハンドケア・ネイルケア 皆でリラックスタイムを過ごしませんか」1回を実施し、合計17名の参加者であった。

セミナーは2時間で、前半90分は美容の専門家が、テーマに沿って、症状に合わせた化粧方法・ケア方法を説明し、さらに一人ひとりに合わせた方法でアドバイスをしている。

後半はホットラインの相談員がファシリテータとなり、意見交換会を行っている。ここでは、お茶を飲みながら悩みや不安を共有し、それぞれの生き方や日々の頑張りを話すなど、参加者同士が交流を深めている。

<参加者の感想>

- ・マッサージ等リラックス法を学びとてもためになりました。
- ・リラックスできました。ありがとうございました。
- ・手にじっくりと時間をかけてケアすることなどないので貴重なひとときでした。
- ・気持ちよくなりました。ありがとうございました。
- ・手にもファンデーションを使えばよかったのだと知りました。よかったです。
- ・一般的によく耳にする内容から、もう一步詳しい内容だったので参考になりました。
- ・お化粧でこんなに変わって元気に見えるとは思っていなかった。笑顔が明るくなりますね。

3. 広報活動

11月の移転に伴い電話番号が変更になった。新しい電話番号を周知するため、例年リーフレットを送付してきた全国のがん診療連携拠点病院、緩和ケア病棟を有する病院、都道府県のがん対策の担当部署や認定看護師の教育機関、看護・福祉系の大学などに加え、自治体にもリーフレットを送付した。

また、当協会が主催しているリレー・フォー・ライフ・ジャパンの会場や市民公開講座などでリーフレットを設置したり、依頼のあった関係機関へ送付した。

自治体から、がん患者向けの情報冊子や広報誌、ホームページにホットラインの情報を掲載したいという依頼を受けたり、がん関連の書籍や雑誌等でホットラインの情報が掲載されることも多くなり、社会資源の一つとして活用される機会が増えている。

スマートフォンの普及に伴い、インターネットやSNSを活用した広報も行い、様々な方法でホットラインを知ってもらおう取り組みを行っている。

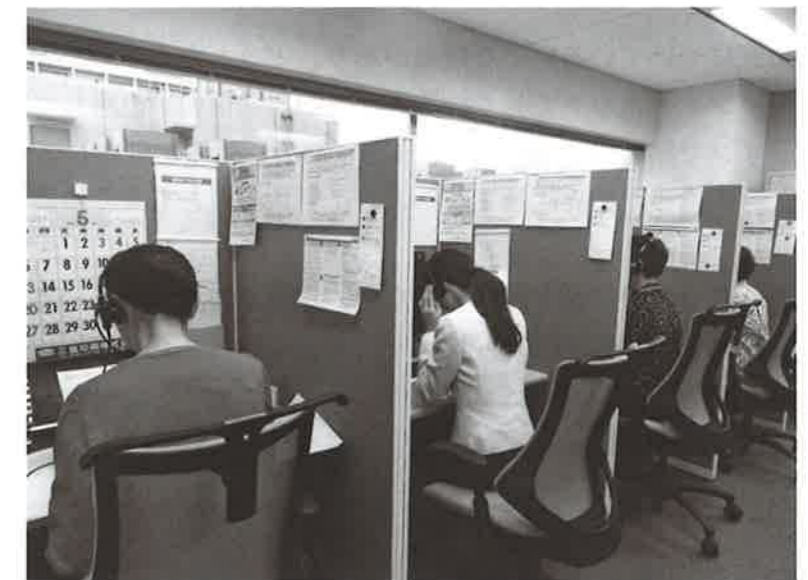
ホームページ : <https://www.jcancer.jp/>

Facebook : <https://www.facebook.com/JapanCancerSociety/>

Twitter : <https://twitter.com/jcancerjp>

その他

- ・ 2018年2月22日 第41回(平成29年度)保健師・看護師研修会にてがん相談とホットラインの紹介
- ・ 2018年2月25日 2018年度リレー・フォー・ライフ・ジャパンキックオフミーティングにてホットラインの紹介



4. 相談者から頂いた感謝のことば

今年度受けた 10,576 件の相談のなかで頂いた感謝のことばや、前向きな気持ちを取り戻されたことばの一部を下記に紹介する。

◆治療前の方からの言葉

治療をすることになり、何から手を付けていいか混乱していた方

—入院治療が必要だと言われたが、職場にどう話せばいいか、どれくらい休んだらいいか、何から手を付けたらいいか分らず混乱していたが、話をして気持ちが落ち着いてきました。もう一度整理して考えてみます。—

治療方針を決めるために、複数回相談された方

—がんと診断され、治療を決めなければならないが、合併症があり治療のリスクが高い。治療や病院選びで迷っており、何度か相談している。ここは誰が出てても対応が素晴らしい。ここに相談する事によって、頭が整理できる。長いトンネルの中で少し光が見えるように思える。次のステップにつなげる力をもらえる。—

◆治療中の方からの言葉

長期にわたる治療で、心が折れそうになってしまった方

—今までは再発しても気持ちを切り替えながら治療を頑張ってきました。病气や治療の辛さ、副作用の辛さを周りに言いづらいし、理解してもらえないと思う。弱音を吐きたいし、治療を放り出したい気持ちになっていました。話を聞いてもらって、気持ちを分かってもらえ、楽になりました。また気持ちを切り替えて頑張ってみようと思いました。—

治療についていろいろな情報があり、どうしたら良いか困っている方

—インターネットで見ているといろいろな情報が氾濫していて混乱していたが、ホットラインで話を聞いてもらい、自分に必要な情報を整理してもらって、心が落ち着きました。間違った方向に進まないように、主治医ともよく相談します。—

辛くなった時に話を聞いてもらい、治療が継続できている方

—以前も治療継続するか迷っていた時にホットラインに電話をし、続けることができた。今は、治療しながら生活したり仕事をしたりしていると、周囲との違いを感じ、置いて行かれているような気がして落ち込む。辛さを聞いてもらい、元気が出てきました。—

死への恐怖心が強い方

—検査で再発の疑いがある。死は当たり前だが受け入れることが出来ない。自分は常にそういう気持ちと隣り合わせだが、周囲の人たちは明るく、自分だけ取り残されたような気持ちになる。話を聴いてくれてありがとう。少し楽になりました。—

再発の治療方針に納得できない方

—再発が見つかり主治医に説明を受けたが、治療方針に納得できず、転院しなければと思いついてた。ホットラインに相談したことで、混乱していたことを一つ一つひも解いてもらい、すごく気持ちが落ち着いてきた。家族と相談して主治医に話します。—

◆治療後の方からの言葉

治療後の後遺症に悩む方

—仕事や趣味など頑張っているのに、治療後の後遺症のせいで上手く行かないことがある。自分が駄目な人間の様な気がして落ち込む。ホットラインで話を聞いてもらい、今出来ていることに目を向けるなど自分の気持ちを整理できた。これで大丈夫だと思う。—

治療中からずっとホットラインを利用している方

—治療が終わったからといってすっきりするわけではない。何年たってもいろいろな不安がある。仕方がない、付き合っていくしかないとわかっているけど、落ち込むことがある。友人や家族には言いづらいので、ホットラインに電話してしまう。治療中からずっと助けてもらい、感謝している。—

◆家族からの言葉

積極的治療が中止になり、今後の療養の場を悩んでいる家族

—離れて暮らす親が、担当医から抗がん剤治療の中止と緩和ケア病棟の予約を勧められた。今後の療養の場をどうしたらいいのかわからない、困っていた。緩和ケアへの誤解や自分が決めなくてはならないというプレッシャーもあったが、本人の希望を踏まえつつ、どういう選択肢があるのか説明してもらったことで、今後のことを本人と一緒に考えていけそうだ。いつも何かあるとホットラインに相談して助けてもらっています。ここがなかったらどうなっていたか。—

患者から辛く当たられた家族

—治療効果が思わしくないために、患者に辛く当たられてしまい、気持ちはわかるが家族としても辛い。誰にも相談出来なかった気持ちを聞いてもらい、ホッとしました。患者が気持ちを出せる人や場所があることは大切な事であり、家族のケアとしてはホットラインを活用してほしいと言われ、安心しました。—

患者との関係性が良くない状況で、今後の療養の場で悩む家族

一夫の最期の場所をどうするか、悩んでいる。夫婦関係が良くないので、出来る事と出来ない事がある中で、決めていかなければならない。なかなか周囲に話せる事ではなかった。誰にも相談できないことを聞いてもらって、今後のことまで一緒に考えてもらい、ありがとうございました。—

過去に医師との関係性を相談した方

—以前、担当医から病状説明を受けた時、思っていた以上に病状が悪く、混乱して頭が真っ白になり、説明を十分に聞けなかった。どうしたら良いか困ってホットラインに相談し、医師の説明の聞き方などを教えてもらった。その後、大変な治療が続いたが、担当医とは良い関係ができ、いろんなことを乗り越えられたと思う。—

—がん相談ホットラインの歩み—

2006年4月18日、「がん相談ホットライン」はスタートしました。それまで当協会の相談窓口は医師による電話相談・面接相談のみで、そこに寄せられる相談は主に治療に関するものでした。しかし、経済的な心配、退院後の生活の不安、就労に関する問題など、医師の相談ではカバーしきれない相談が目立つようになり、看護師と社会福祉士による電話相談、「がん相談ホットライン」を設けました。

がんに関する疑問や心配、不安を抱えた時に患者本人だけでなく家族などなたからでも、そして全国どこからでもご相談をお受けできるような相談窓口を目指し、日々相談者の声に耳を傾けています。

		がん相談ホットラインの歩み	がん対策の歩み
1962年			国立がんセンター設置
1964年			がん対策小委員会決議「がん対策の5本柱」
1981年			がんが日本人の死因第一位となる
1983年			胃がん・子宮がん検診の開始
2001年			地域がん診療拠点病院整備指針策定
2004年			第3次対がん10か年総合戦略開始
2006年	4月	がん相談ホットライン開設 1回線で相談受付は火曜から金曜、13:30から16:30	6月 がん対策基本法案成立
	6月	2回線に増設	10月 「がん情報サービス」新規公開 国立がんセンター中央病院、東病院に相談支援センターを開設
2007年	4月	事務所移転	4月 がん対策基本法施行
	5月	3回線に増設 相談受付を月曜から金曜に拡大	6月 がん対策推進基本計画 策定
	10月	企業向け啓発活動開始	11月 相談支援センター相談員基礎研修 地域がん診療拠点病院 指定開始
2008年	2月	当協会ホームページに「よくある質問集」を制作	
	3月	株式会社資生堂と共同でがん体験者のための美容セミナーを開始	
	4月	相談受付を10:00から16:00に拡大	
	6月	4回線に増設	

2009年	3月	「ホットラインチーム」から「相談支援室」に改称		がん対策推進企業アクション がん検診 50%推進本部の設置
	4月	がん相談ホットライン3周年記念講演会 「安心して利用されるがんコールセンターであるために」を開催 西銀座分室へ移動		
2010年	1月	相談受付を月曜から土曜、10:00から18:00に拡大		
	10月	相談受付を月曜から日曜に拡大(祝日を除く毎日、10:00から18:00の現行の体制となる)		
2011年	4月	被災地専用フリーダイヤル開設 祝日、お盆を除く毎日、10:00から16:00まで実施(同年12月28日終了)	3月	東日本大震災
2012年	9月	がん検診企業アクション(現がん対策推進企業アクション)への協力	6月	第2期がん対策推進基本計画策定
2013年				がん登録推進法成立
2014年				がん研究10か年総合戦略開始
2016年	4月	がん相談ホットライン開設10周年	1月	がん登録推進法施行
2017年	11月	事務所移転		

編集後記

年報の編集を通して、医療の進歩やがん患者が長く生活していく期間が長くなってきていて喜ばしいと感じる反面、がん患者が自分らしく生活していくことの難しさも同時に感じています。また、気持ちの持ち方や生き方など「人生相談」と評したくなるような相談も増えるなか、一人で気持ちを整理し考えていくことは難しいことです。

がんと共に生きていくためには、気持ちに寄り添いながら、共に考え支える「人」の力が重要です。ホットラインもその一人になっていけるよう、今後も努めていきたいと思えます。

■公益財団法人日本対がん協会がん相談ホットライン相談員認定委員会

(2018年12月1日現在)

- ・委員長 岡本 宏之 (日本対がん協会事務局長)
- ・委員 中村 智志 (日本対がん協会事務局次長)
- ・委員 北見 知美 (日本対がん協会相談支援室マネージャー)

■公益財団法人日本対がん協会がん相談ホットライン相談員採用基準

〔資格〕 看護師、社会福祉士、精神保健福祉士等の国家資格を有すること

〔経験〕 5年以上の医療現場等の臨床経験があること、または、これに準ずる経験があること

〔研修〕 当協会の研修カリキュラムを修了していること

〔インターン研修〕 以上を満たした上で、当協会がん相談ホットラインにて10日間以上のインターン研修を受けること

〔認定〕 以上の要件に該当し、相談員認定委員会の認定を受けた者を、相談員として採用する

—相談員の募集について—

がん相談ホットラインでは、相談員を募集しております。

上記の〔資格〕〔経験〕の条件を満たしている方で、ご関心のある方や働きたいとご希望される方がいらっしゃいましたら、お問い合わせいただければ幸いです。

お問い合わせ先: 電話 03-3541-7835 メールアドレス hotline@jcancer.jp

■ご寄付の振込先

<口座名> 公益財団法人日本対がん協会

郵便局 ※振込手数料は無料です

郵便振替口座 00180-1-5140

銀行 ※振込手数料がかかります

三井住友銀行 丸ノ内支店 (店番号245) 普通預金0518150

みずほ銀行 銀座支店 (店番号035) 普通預金1003855

三菱UFJ銀行 京橋支店 (店番号023) 普通預金1718240

■インターネットからのオンライン募金

ご自宅のパソコンからお手持ちのクレジットカードで募金ができます。

オンライン募金には毎月定額の自動引落しが可能なマンスリー・サポート・システムもあります。申し込み時に募金の用途をご指定いただくことができます。

協会のホームページ <https://www.jcancer.jp/>

トップページ上部 [すぐに寄付をする](#) をクリックしてください。



2018年12月 作成・発行 公益財団法人日本対がん協会

〒104-0061 東京都中央区銀座7-16-12 G-7ビルディング 9階

TEL 03-3541-4771 FAX 03-3541-4783

「がん相談ホットライン 2017年度 年報」送付のご案内

拝啓 早春の候、時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当協会は1958年（昭和33年）、がんの早期発見や早期治療、生活習慣の改善によって、「がん撲滅」を目指そうという趣旨で設立されました。

現在では、がん予防・がん検診の推進、がん患者・家族の支援、がんの正しい知識の普及啓発を重点施策として、がんの征圧のために活動しています。

がん患者・家族の支援事業の一つであります、「がん相談ホットライン」（電話相談）は2006年4月に開設いたしました。がん患者や家族などの不安や様々な悩みをお受けする相談窓口として、看護師・社会福祉士の資格を有する相談員が、年間1万件以上のご相談をお受けしています。

様々な相談が寄せられるなか、がん患者や家族にどう寄り添っていくか、抱える課題は山積していると日々痛感しています。相談員として何が出来るか、電話の向こうにいる相談者の気持ちを考えながらこれまで努めて参りました。今後も、日々研鑽を積み、お一人おひとりに真摯に向き合っていく所存です。

このたび、「がん相談ホットライン 2017年度 年報」を送付させていただきます。ご査収いただき、お役立ていただければ幸いです。

敬具

2019年3月
公益財団法人日本対がん協会
事務局長 岡本 宏之

【本件のお問い合わせ先】
担当 相談支援室 北見
電話 03-3541-7835
Email : kitami@jcancer.jp

同封しましたリーフレットを貴施設にてご利用いただければ幸いです。
太枠内をご記入のうえ、当協会までFAXをいただければ、リーフレットを無料で送付いたします。

—相談受付日時—

【相談日時】 毎日（祝日・年末年始を除く） 10:00～18:00

【がん相談ホットラインの電話番号】 03-3541-7830

公益財団法人 日本対がん協会 相談支援室 行
FAX:03-3541-4788

年 月 日

がん相談ホットライン
リーフレット送付申込書

希望枚数	枚（100枚単位・無料で送付します）
送付先住所	〒
機関名	
部署名	
電話番号	
ご担当者名	

がん相談ホットラインについてご意見やご要望がございましたら、ご記入下さい。

<以下は記入不要です>

事務処理欄	月 日 処理	宅配便・郵便	扱者:
-------	--------	--------	-----

