2026 年 11 月 11 日

アフラック生命保険株式会社
Hatch Healthcare 株式会社

「アフラックのよりそうがん相談サポート」ご利用者数１万人に到達
～ご利用実績をまとめたレポートを発行～

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）と Hatch Healthcare 株式会社（代表取締役社長：田中 満実）は、がん保険のサービス「アフラックのよりそうがん相談サポート*」のご利用者数が 1 万人に到達したことを受け、このたび「アフラックのよりそうがん相談サポート ご利用実績レポート」を発行しましたので、お知らせします。

「アフラックのよりそうがん相談サポート」は、がんかもしれないと思ったときから、がんの治療・療養中、治療後の日常生活への復帰まで、がんに関するさまざまな悩みや困りごとについて、電話やチャットを通じて専門の相談員（よりそうがん相談サポーター）に無料で相談できるサービスです。

今回発行したレポートでは、本サービスの利用実績や相談内容の傾向、利用者の声などを紹介しています。



■レポートの主なポイント（詳細は別添参照）

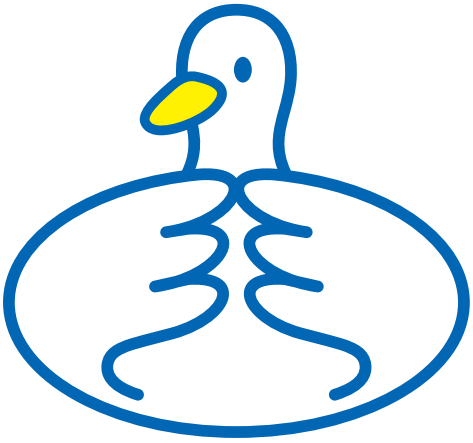
- 利用実績については、2023 年 1 月 23 日のサービス開始以来、2026 年 8 月末までに累計利用者数は 10,153 人、相談件数はのべ 31,754 件となりました。
- 相談内容については、治療や医療機関の選び方、がんに罹患したことによる不安に加え、入院に向けた準備や退院後の生活、治療と仕事の両立など、多岐にわたっています。
- 利用者からは、「私も家族も納得して治療が決断できた」「寄りそい励ましてもらい、本当に勇気をもらった」といった声が寄せられており、利用後アンケートでは、93.7%の方が「大変満足した」「満足した」と高い満足度を示す結果となりました。

両社は今後も、「アフラックのよりそうがん相談サポート」の認知や理解を広げ、多くのお客様にご利用いただけるよう取り組むとともに、本サービスの提供を通じて、がんにまつわる様々な社会的課題の解決に取り組んでまいります。

*アフラックのよりそうがん相談サポートは、アフラックがグループ会社（Hatch Healthcare 株式会社）を通じて行うサービスとして提供します。サービスの詳細は、アフラックオフィシャルホームページ（https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html）にてご確認ください。

「生きる」を創る。

Aflac



アフラックのよりそうがん相談サポート

ご利用実績レポート

- アフラックのよりそうがん相談サポートとは
- ご利用実績
- ご相談内容
- よりそうがん相談サポーターの声
- アドバイザー体制
- ご相談者の声

本資料の内容の無断転載・複製を禁じます

2026年11月
制作：アフラック
協力：Hatch Healthcare株式会社

●アフラックのよりそうがん相談サポートは、アフラックがグループ会社（Hatch Healthcare株式会社）を通じて行うサービスとして提供します。
●よりそうがん相談サポートで提供する各種サービスの内容は、2026年11月現在のものであり、将来変更される場合があります。
●よりそうがん相談サポートはアフラックのすべてのがん保険（責任開始日を迎えていて、かつ有効な契約）の被保険者様が被保険者様自身のがんに関して利用できるサービスです。
●サービスの詳細は、アフラックオフィシャルホームページ（ https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html ）にてご確認ください。

はじめに

アフラックは1974年、日本で初めてがん保険を提供する保険会社として創業して以来、
「がんに苦しむ人々を経済的な苦難から救いたい」という想いのもと
時代の変化に合わせてがん保険を進化させてきました。
長年にわたり、**がんと向き合う多くの方々に寄りそい、その声を聴いてきたからこそ生まれたのが“アフラックのよりそうがん相談サポート”**です。

がんかもしれないと思ったときから、治療・療養中、治療後の日常生活への復帰まで、
さまざまなお悩みやお困りごとを、電話やチャットで
よりそうがん相談サポーター（相談員）に相談できるサービスです。
2023年1月のサービス開始以来、**累計1万人を超える方にご利用**いただきました。

運営するHatch Healthcare株式会社（ハッチヘルスケア）は、2020年に設立した
アフラックのグループ会社で、「人生によりそうサービスを創り、はじめに頼られる存在になる。」
をミッションに事業を展開しています。

情報があふれる今だからこそ、多くの選択肢の中から
自分らしい選択をすることは簡単ではありません。
私たちが大切にしているのは、専門性と経験を備えたよりそうがん相談サポーターが
お一人おひとりの状況や価値観に寄りそい、お悩みを一緒に整理することです。

がんに直面した方のお話を丁寧に伺い、お悩みを整理しながら
その方に合った選択肢や解決策をご案内することで、
自分らしい一歩を踏み出せるよう伴走してまいります。

「生きる」を創る。
Aflac

Hatch Healthcare

アフラックのよりそうがん相談サポートとは

アフラックのよりそうがん相談サポートとは

アフラックのよりそうがん相談サポートは、がんかもしれないと思ったときから、治療・療養中、治療後の日常生活への復帰まで、さまざまなお悩みやお困りごとを、電話やチャットでよりそうがん相談サポーター（相談員）に相談できるサービスです。
ご相談内容に合わせて、がんの治療・療養生活のお悩みの解決をサポートする各種サービスもご案内します。

治療の不安・悩み　**こころの不安・悩み**　**お金（就労）の不安・悩み**　**生活の不安・悩み**

アフラックのよりそうがん相談サポート 3つのポイント

ポイント1

がんに関する不安や悩みの総合窓口として
お一人おひとり異なる不安やお悩みの解消をサポート

よりそうがん相談サポーターへは、治療に関する具体的なご相談から、何に悩んでいるかもわからないという漠然とした不安なお気持ちまで、電話やチャットで幅広くご相談いただけます。

ポイント2

治療に伴う医師や家族、職場との関わりなど
幅広いお悩みに伴走

「セカンドオピニオンを受けたいが、主治医にどう伝えればよいか」「家族に心配をかけたくない」「治療と仕事の両立を職場にどう相談すればよいか」など、さまざまなお悩みに伴走しサポートします。

ポイント3

ご相談は無料で何度でも利用可能

よりそうがん相談サポーターへのご相談は無料で、何度でもご利用可能です。
がん保険ご加入中のお客様のがんに関するお悩みに関し、ご家族(*)からもご相談いただけます。

(*)ご家族（原則として配偶者および二親等以内の親族）の方がご相談される場合は、被保険者様に関する情報の提供およびご相談について、事前に被保険者ご本人の同意（口頭による同意を含みます）を得たうえでご連絡ください。本サービスでは、対象商品の被保険者様のがんに関するご相談を承ります。ご家族ご自身のがんに関するご相談は対象外です。

サービス提供会社：Hatch Healthcare株式会社

Hatch Healthcare

Hatch Healthcare株式会社（ハッチヘルスケア）は、生命保険事業以外のヘルスケア領域を担う会社として2020年1月に設立されたアフラックのグループ会社（完全子会社）です。アフラックの長期経営ビジョンに掲げる「保険を超えた顧客価値の提供」を実現するため、アフラックグループ内でも重要な役割を果たしています。

社名の「Hatch」は、卵からふ化することを意味します。ヘルスケア領域で新たな価値を創造したいという想いを込めて、名付けられました。「人生によりそうサービスを創り、はじめに頼られる存在になる。」をミッションに掲げ、がんや介護に関するさまざまなお悩みや不安の解消を支援する相談サービスのほか、医療データを統合した分析ツールなど、ヘルスケアに関するサービスを提供しています。

本 社	東京都渋谷区千駄ヶ谷5-21-12 S-FRONT代々木 6・7F
ホームページ	https://www.hatch-healthcare.co.jp/

アフラックのよりそうがん相談サポートとは

アフラックのよりそうがん相談サポートご相談例

よりそうがん相談サポーター（相談員）へのご相談は無料で、何度でもご利用いただけます。看護師、社会福祉士などのメンバーで構成された専任のサポートチームが状況によって変わりゆくお悩みに寄りそい、伴走します。



各シーンでの治療に関するご相談例

がんの疑い

「がんかもしれない」という不安な気持ちをご相談いただけます。

医師に確認する質問の内容や、
がんと診断された場合に備えた選択肢の整理をサポートします。

診断の確定

診断内容や今後の流れなどについてご相談いただけます。

医師から受けた診断内容の解釈をお手伝いし、ご状況を一緒に整理します。
治療を行う病院選択もサポートします。

治療法の選択

治療方法の選択についてご相談いただけます。

納得のいく治療選択のため、医師から示された治療開始時期をお伺いしたうえで、
サービスをご提案します。紹介状の取得や主治医とのコミュニケーションもサポートします。

治療

治療や副作用への不安などについてご相談いただけます。

治療や副作用への不安について、治療前や治療後にかかわらずご相談いただけます。
他の治療の選択肢や主治医とのコミュニケーションもサポートします。

治療後

再発への不安についてご相談いただけます。

治療の後遺症や経過観察中の検査結果、再発に対する漠然とした不安などについて
ご相談いただけます。医師への症状の伝え方や質問の方法もサポートします。

※よりそうがん相談サポーターへの相談の回答は、診療行為その他医療行為を提供するものではありません。

アフラックのよりそうがん相談サポートとは

アフラックのよりそうがん相談サポート

アフラックのよりそうがん相談サポートでは、電話の相談窓口以外にも専用のWebポータルサイトやLINE公式アカウントを通じて、さまざまなお役立ち機能や情報の提供を行っています。

Webポータルサイト

よりそうがん相談サポーターへのチャット相談

Webポータルサイトへの新規登録・ログイン後、各ページの『チャットする』ボタンを押すとチャットが起動し、受付時間内であればそのままご相談を開始できます。画像などを送って相談したい場合はチャットの活用が便利です。

電話相談の記録を見る

よりそうがん相談サポーターへ電話相談後、記録を確認し振り返ることができます。さまざまなテーマについて同時にご相談いただいた場合も、ご相談や回答の要旨がテキストで残るので安心です。よりそうがん相談サポーターからの追加メッセージなどが届く場合もあります。

自身で治療の経過を記録する

お薬、症状、体調など治療や療養生活に関する記録ができ、時系列でご確認いただけます。入力した内容は出力も可能なので、主治医への相談時などにもお役立ていただけます。

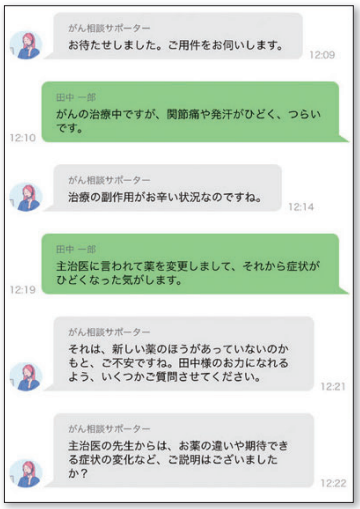
各種情報を確認する

がんに関する情報（ニュースやイベント、がん経験者の体験談など）やお悩みの解決をサポートする各種サービスの詳細、よりそうがん相談サポートへ寄せられた他の方のご相談例などを確認できます。

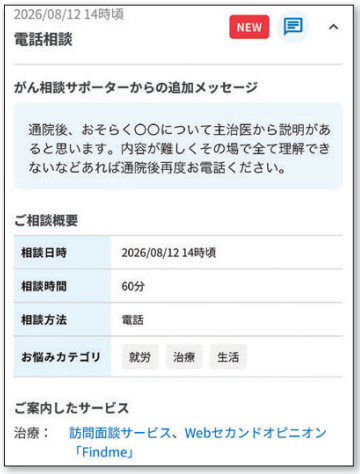
Webポータルサイトの新規登録は
右の二次元コードから

※登録にはアフラックのがん保険の証券番号（責任開始日を迎えていて、かつ有効な契約）、被保険者カナ氏名、被保険者生年月日が必要です。登録は初回電話相談後でもかまいません。

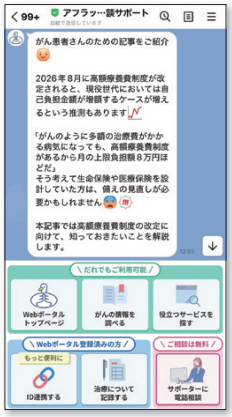
■チャットイメージ



■電話相談の記録イメージ



アフラックのよりそうがん相談サポートLINE公式アカウント



サービスのLINE公式アカウントをLINE友だち追加すると、さまざまながんの情報やサービスのご利用者の声、ご相談例などが届きます。
また、LINEから簡単に専用のWebポータルサイトにアクセスできます。

LINE友だち追加は
右の二次元コードから

※LINEから配信された情報の一部は、専用のWebポータルサイトへのアクセスが必要となる場合があります。
※サービスのLINE公式アカウントを運営するのはHatch Healthcare株式会社です。
※LINE、LINEのロゴはLINEヤフー株式会社の商標または登録商標です。

アフラックのよりそうがん相談サポートとは

お悩みの解決をサポートする各種サービスの例

アフラックのよりそうがん相談サポートでは、「セカンドオピニオンを受けたい」「治療時の入退院のサポートをしてほしい」「ウィッグについて相談したい」といった、がんの治療・療養生活のお悩みの解決をサポートする各種サービスのご案内も行っています。無料または優待価格でご利用いただけるものもあります。

治療のサポート	
訪問面談サービス	専門の相談員による面談を、対面・電話・オンラインから選んで1回まで無料で受けられます。面談は2時間程度で、終了後のフォローコールを2回まで無料で利用できます。
専門医紹介・セカンドオピニオン	がん治療について、同じ専門分野の医師同士による相互評価で選出された専門医「ベストドクターズ」を、診察の受け入れ承認を得たうえで、1疾患につき最大3名まで（原則1名ずつ）紹介します。また、全国の優秀な医師の中から、病名や症状に合わせて専門医を紹介し、セカンドオピニオン（自費診療）の受診をサポートします。受診後に、受診費用と同額をサービス提供会社よりお支払いしますので実質無料でセカンドオピニオンを受けられます。
Webセカンドオピニオン	診療情報をWeb経由で提出することで、がんの専門医からのセカンドオピニオンをレポート形式で取得できるサービスです。年間2レポートまで無料で受け取れます。
チャット医療相談	会員登録後、がん専門医を含む医師にチャットで健康相談ができるサービスです。患部や検査結果などの画像を添付して相談することもでき、何度でも無料で利用できます。 （※よりそうがん相談サポーターへのチャット相談とは別のサービスです。）

こころのサポート	
心理カウンセリング	全国のカウンセリングルームにて、臨床心理士の資格を持つカウンセラーによる面談を利用できます。
がん経験者コミュニティ	がんの種類ごとのコミュニティへの参加やがん経験者への相談ができる、がん経験者コミュニティサイトを利用できます。

※よりそうがん相談サポートで案内する各種サービスは、アフラックのグループ会社またはグループ会社の提携先が提供します。
※よりそうがん相談サポートで案内する各種サービスは、各サービス提供会社とご利用者との間の利用規約やその他契約に基づいて提供されます。無料で利用できるサービスもありますが、よりそうがん相談サポートの利用条件を満たすがん保険に複数ご加入いただいても、無料での提供回数は変わりません。無料で利用できるサービスを除き、各サービスの利用料金はお客様のご負担となります。
※よりそうがん相談サポートで案内する各種サービスの内容は、2026年11月現在のものであり、将来変更される場合があります。

アフラックのよりそうがん相談サポートとは

アフラックの
よりそう
がん相談
サポート

お金（就労）のサポート	
社労士相談	がん経験者である事務所代表が、社会保険労務士として、障害年金請求の支援や治療と仕事の両立に活用できる支援制度などについて、オンラインで無料相談に応じ、情報提供を行います。
社労士/FP/ キャリアカウンセラー相談	がん患者の暮らし（お金・仕事など）のお困りごとについて、経験豊富な専門家に40分間無料で相談できます。

生活のサポート	
家事代行	日常の掃除、料理、買い物など、家事全般をご要望に合わせてオーダーメイドで提供します。
入退院・通院サポート	入院準備や入院中の買い物代行、ご自宅のケアに加えて、退院準備、通院時の付き添いなど、入退院・通院時のお困りごとをオーダーメイドでサポートします。
ペットシッター	通院や長期の入院などでどうしてもペットの世話ができないときに、飼い主様に代わって住み慣れた家（ご自宅）や預かりでペットのお世話をサポートします。
カバーメイクアップ	がん治療に伴う「くすみ・シミ」など、外見変化のお悩みを自然にカバーするメイク方法を「完全予約制」「無料」で紹介します。
リハビリ・運動サポート	がん治療の影響による体力や運動機能の低下の改善に向けて、理学・作業療法士の指導をオンラインで受けられるオーダーメイド型のサービスです。
ミールキット・食品宅配	有機・特別栽培農産物や、添加物を極力使わない加工食品、プレミアム時短をコンセプトとしたミールキットなどの食品宅配サービスです。
献立栄養管理	医師の指示に基づく食事療法を家庭で実践するためのWebサービスです。ご家庭で毎日、おいしく手軽に食事管理ができるようサポートします。
医療用ウィッグ	スタイルやカラーを選べる医療用ウィッグをご案内します。全国の店舗やご自宅・病院で無料相談・試着ができ、購入後の無料メンテナンスも受けられます。
男性用既製品ウィッグ	男性向けに特化した既製品ウィッグをご案内します。自然な仕上がりや快適なつけ心地に配慮した商品で、無料相談・試着のほか、購入後のメンテナンスも受けられます。
がんケア用品 （衣類・入院グッズ）	がん経験者が立ち上げたアパレルECサービスです。治療による副作用をケアする下着や帽子、入院時に必要なグッズをまとめたセットなどを提供しています。

※よりそうがん相談サポートで案内する各種サービスは、アフラックのグループ会社またはグループ会社の提携先が提供します。
※よりそうがん相談サポートで案内する各種サービスは、各サービス提供会社とご利用者との間の利用規約やその他契約に基づいて提供されます。無料で利用できるサービスもありますが、よりそうがん相談サポートの利用条件を満たすがん保険に複数ご加入いただいても、無料での提供回数は変わりません。無料で利用できるサービスを除き、各サービスの利用料金はお客様のご負担となります。
※よりそうがん相談サポートで案内する各種サービスの内容は、2026年11月現在のものであり、将来変更される場合があります。

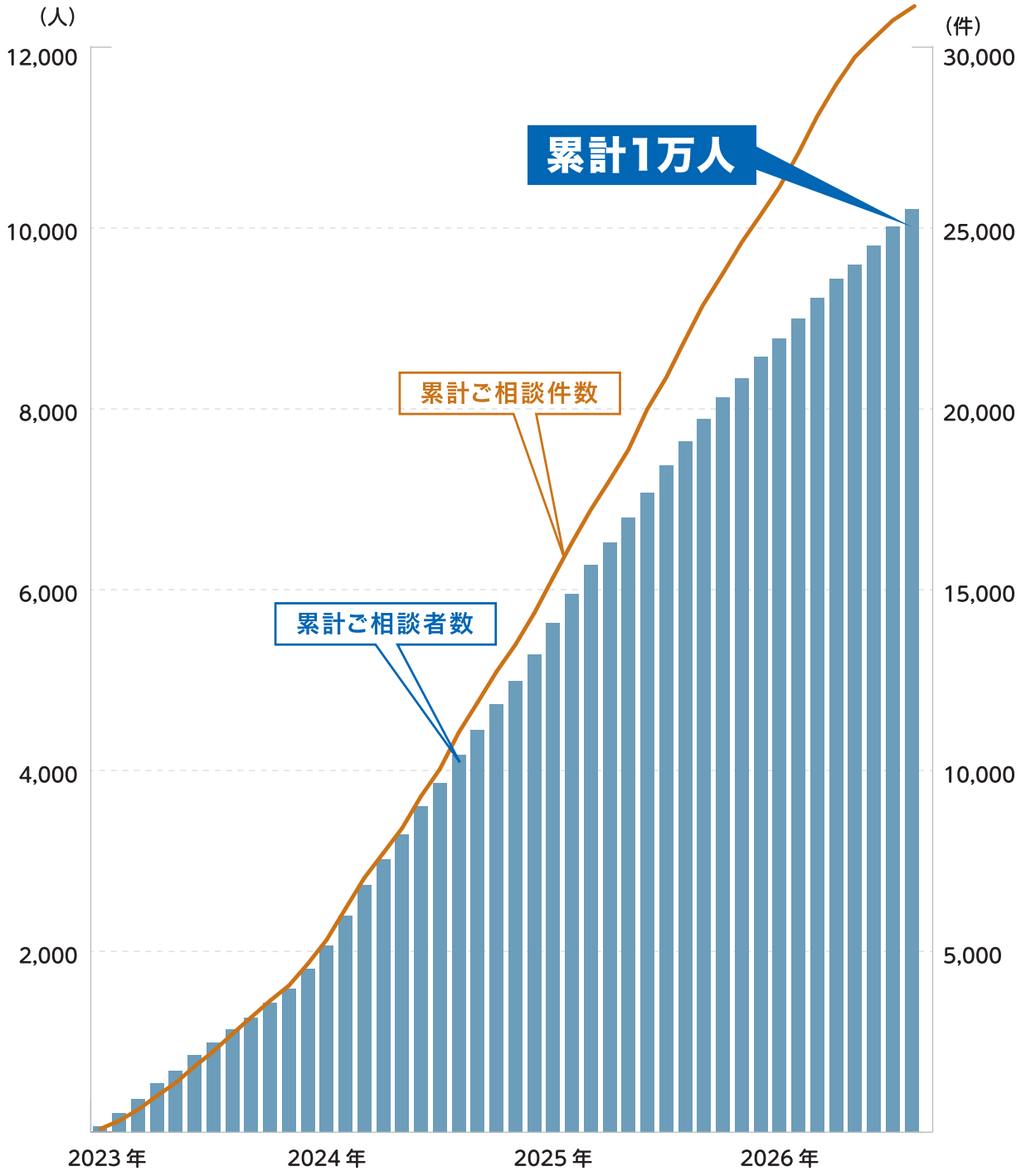
ご利用実績

アフラックのよりそうがん相談サポート

ご相談者数・ご相談件数

2023年1月23日のサービス開始から2026年8月31日までに、累計10,153名、のべ31,754件のご相談をいただいています。

■ご相談者数とご相談件数の推移（累計）



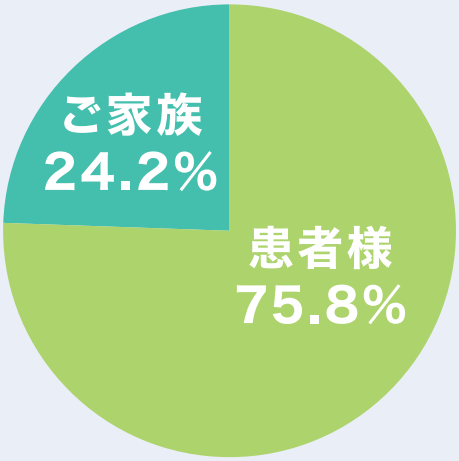
※ご相談件数は、1回のご相談で「治療・こころ・お金（就労）・生活」のうち、複数の相談分類に該当する場合、相談分類ごとに1件としてカウントしています。

ご利用実績

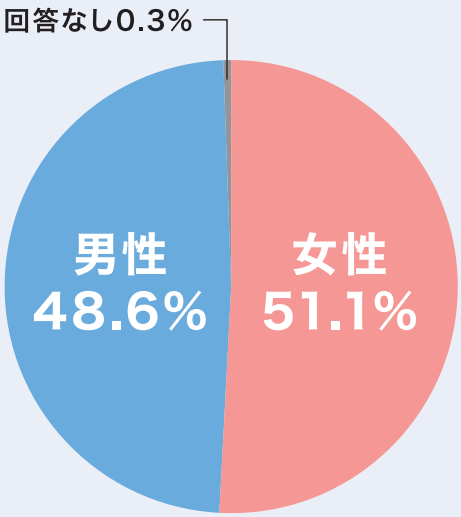
ご相談者の属性

患者様からのご相談が約8割、ご家族(*)からのご相談が約2割を占めています。
幅広い年代の方にご利用いただいており、特に50代～70代の方が全体の約8割を占めています。

■ご相談者の属性(n=10,153)

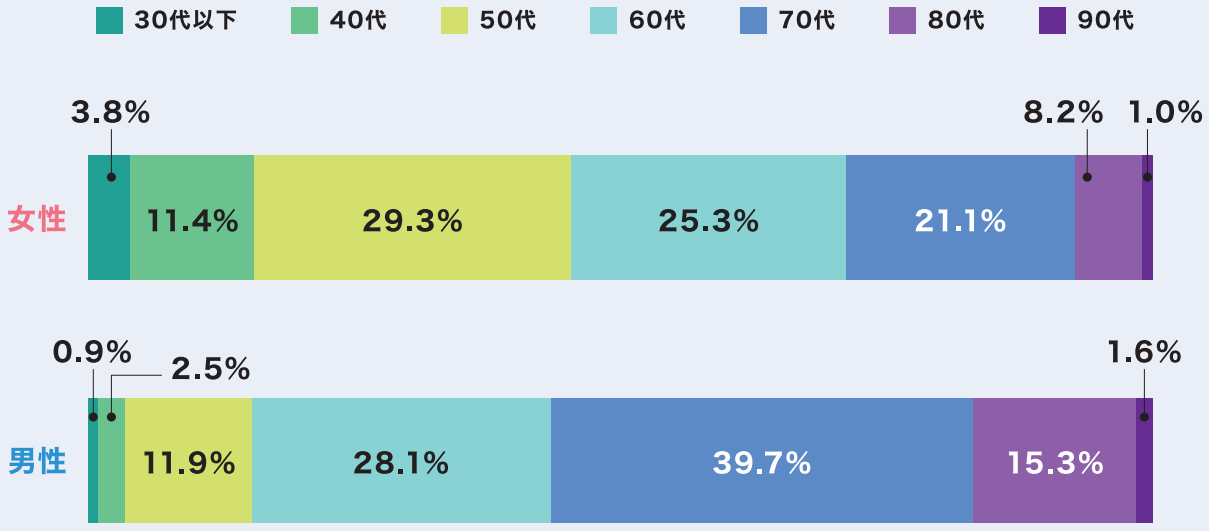


■性別(n=10,153)



※小数点第二位を四捨五入

■ご相談者の年代(n=10,127)



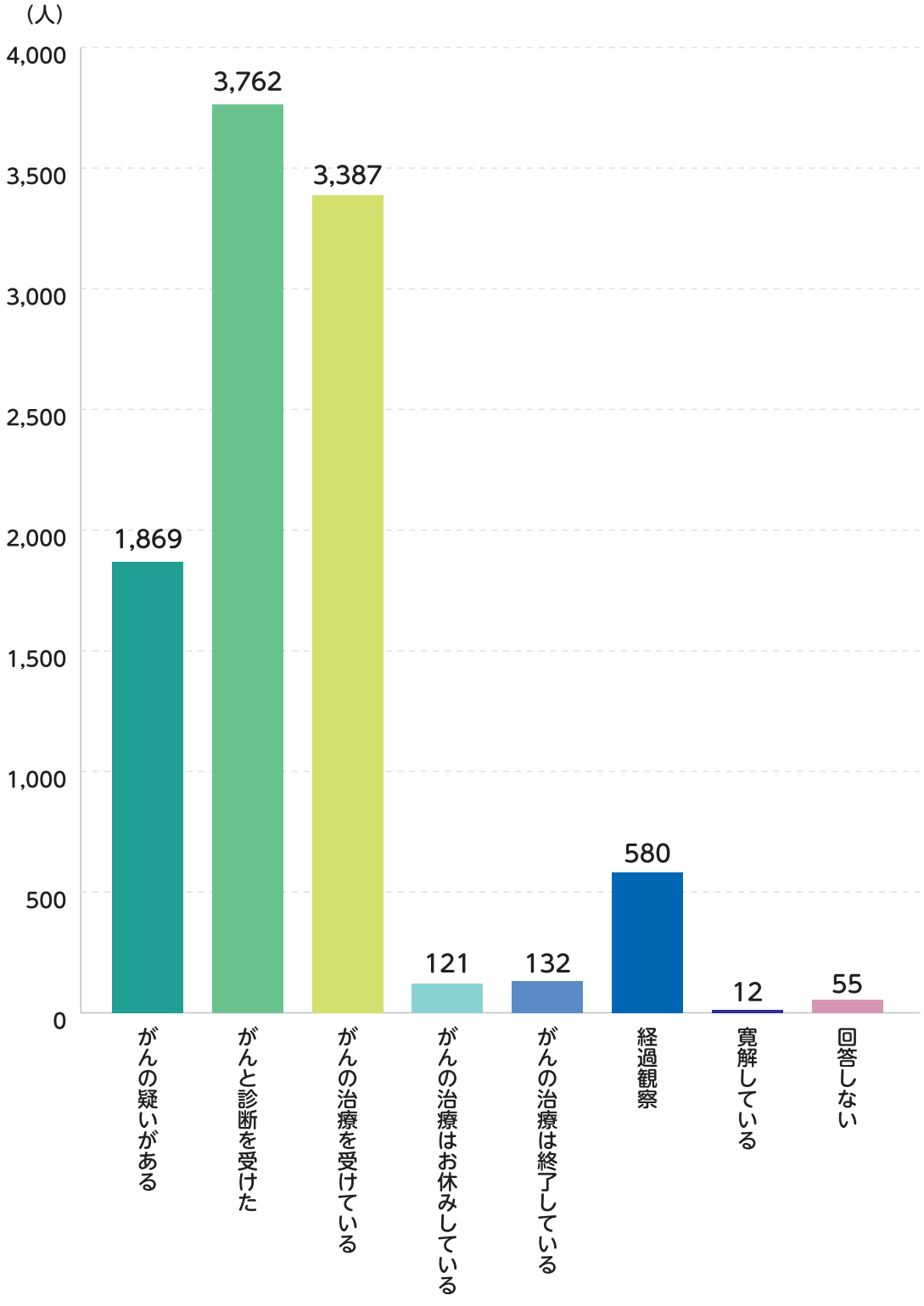
※割合の合計は、四捨五入の関係で100%にならない場合があります。　※小数点第二位を四捨五入　※「回答なし」を選択した方を除く

(*)ご家族(原則として配偶者および二親等以内の親族)の方がご相談される場合は、被保険者様に関する情報の提供およびご相談について、事前に被保険者ご本人の同意(口頭による同意を含みます)を得たうえでご連絡ください。本サービスでは、対象商品の被保険者様のがんに関するご相談を承ります。ご家族ご自身のがんに関するご相談は対象外です。

ご相談開始時のご状況

初めてご相談いただくタイミングは、診断確定前のがんが疑われる段階から治療終了までと幅広く、なかでも、「がんと診断を受けた」タイミングでのご相談が最も多くなっています。

■ご相談開始時のご状況（n=9,918）



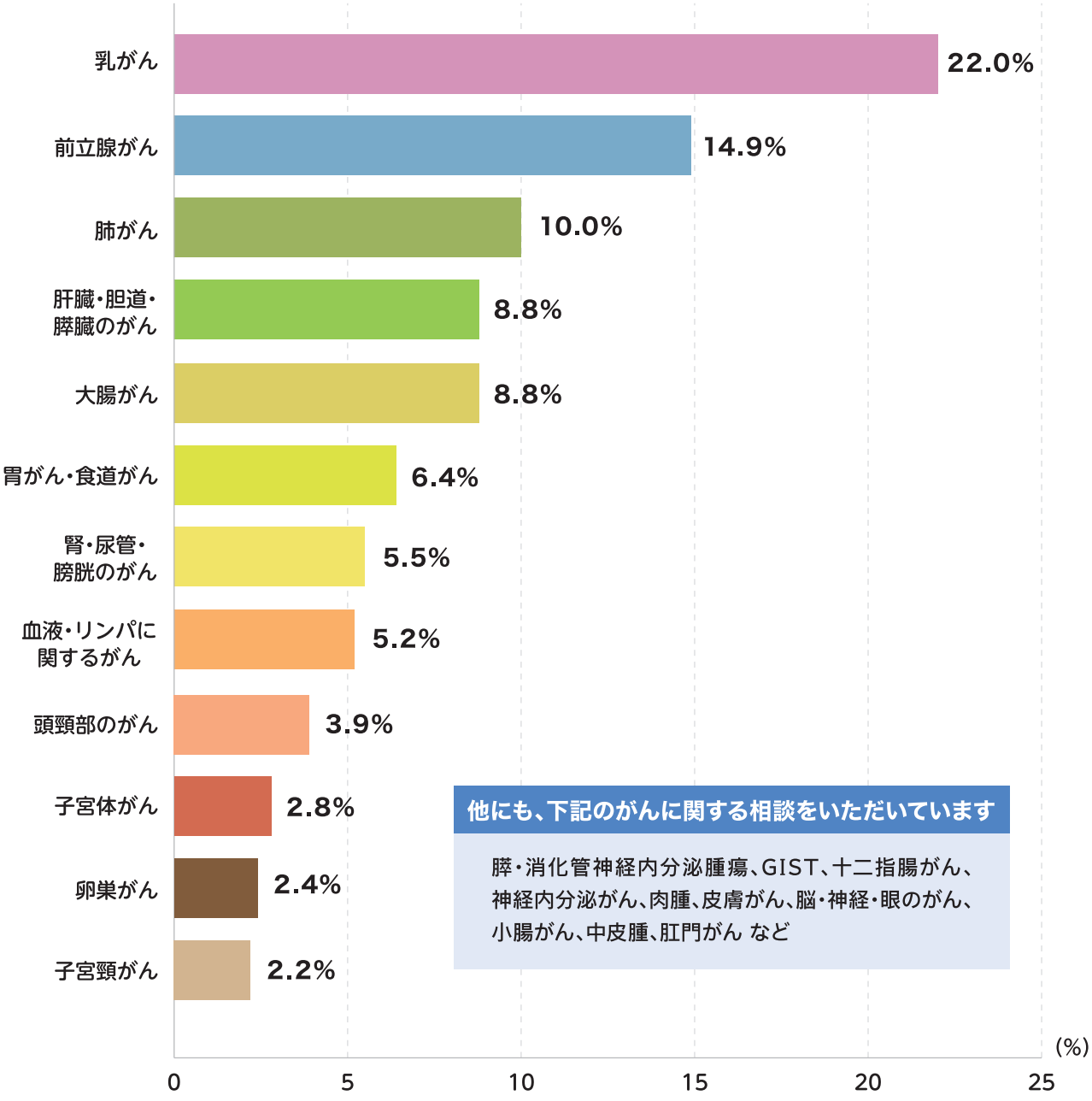
ご利用実績

アフラックのよりそうがん相談サポート

ご相談者のがんの種類

ご相談者のがんの種類は乳がんが最も多く、前立腺がん、肺がんと続き、上位3種類で全体の約5割を占める一方、さまざまながんについてご相談いただいています。

■がんの種類（n=11,412）



他にも、下記のがんに関する相談をいただいています

膵・消化管神経内分泌腫瘍、GIST、十二指腸がん、神経内分泌がん、肉腫、皮膚がん、脳・神経・眼のがん、小腸がん、中皮腫、肛門がん など

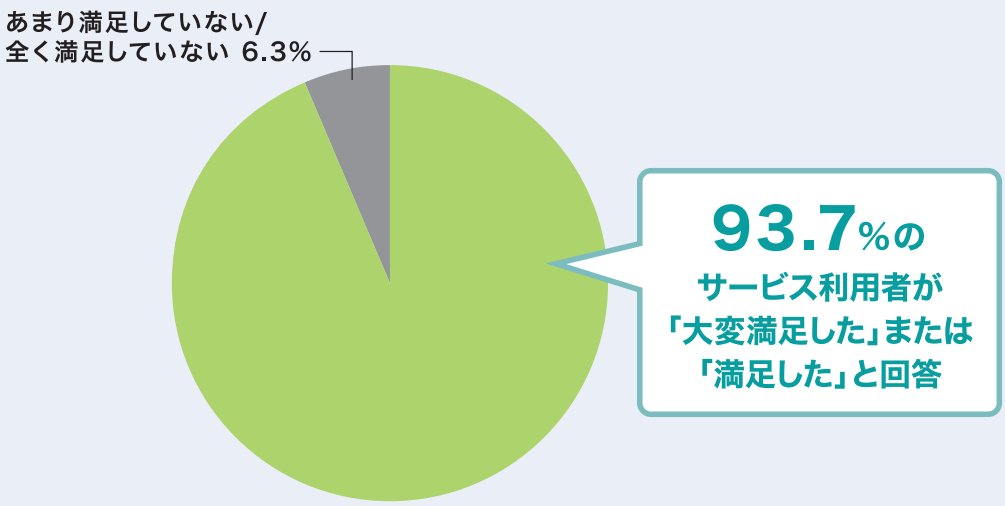
※n数には、電話・チャットでの相談を利用していないWebポータル利用者も含まれます。
※グラフでは表示を簡潔にするため一部の項目を割愛しており、合計は100%になりません。　※小数点第二位を四捨五入

ご利用実績

サービス利用者からの評価

よりそうがん相談サポートをご利用いただいた方のうち、9割以上の方にご満足いただいています。
また、よりそうがん相談サポートの電話相談者を対象にしたNPS®スコア（サービスをどの程度勧めたいかを示す指標）は、＋46.5と高い評価を得ています。

■サービス利用者の満足度（n=2,900）



※ご利用満足度アンケート（2023年1月～2026年8月Hatch Healthcare株式会社実施）　※小数点第二位を四捨五入
※サービス利用者には、電話・チャットでの相談を行っていないWebポータルの利用者も含みます。

■よりそうがん相談サポートの推奨度（NPS®）

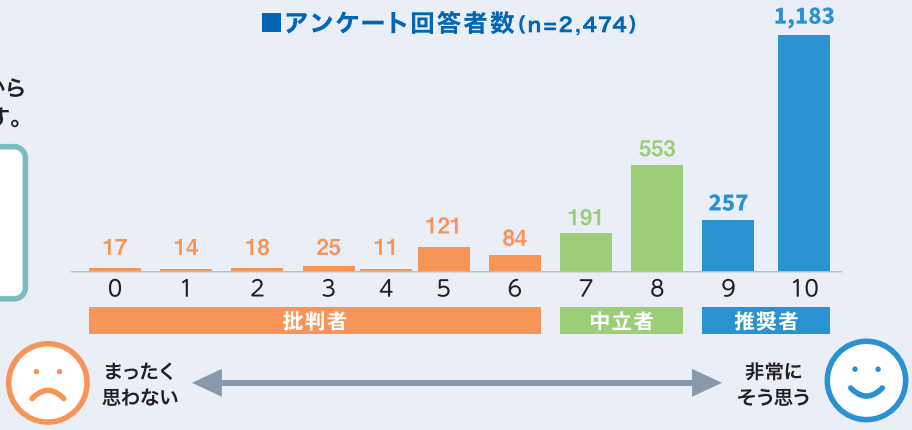
NPS®は、企業やサービスに対する顧客のロイヤルティ（信頼度や愛着）を−100から＋100までのスコアで示す指標です。サービスを「友人や同僚に勧めたいか？」という質問に対して0～10の11段階で評価し、9～10点を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」に分類します。回答者に占める「推奨者」の割合（%）から「批判者」の割合（%）を差し引いた値が、NPS®スコアです。

NPS®の設問	本サービスをご友人やご家族（*）にどの程度お勧めしたいと思いますか？ （*）ご友人やご家族がサービスの利用対象者となった場合

電話相談を
ご利用いただいた方から
高い評価を得ています。

NPS +46.5

■アンケート回答者数（n=2,474）



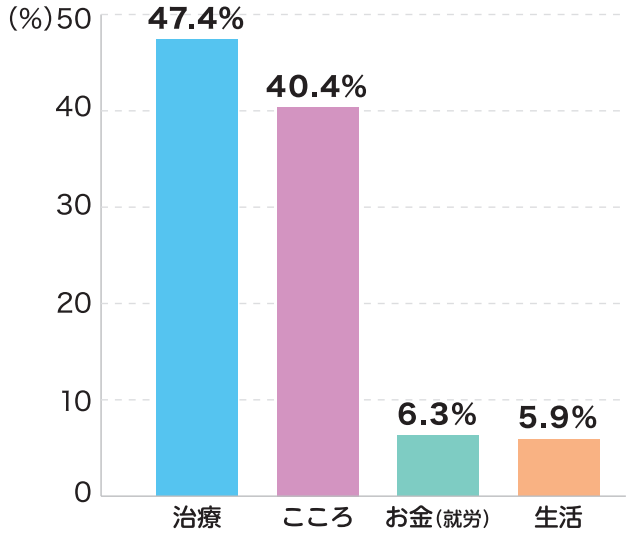
※電話相談者を対象としたご利用満足度アンケート（2023年1月～2026年8月 Hatch Healthcare株式会社実施）　※小数点第二位を四捨五入
※本資料に掲載している顔アイコンは、NPS®の評価区分をわかりやすく説明するためにアフラックが独自に制作したものであり、NPS®に関連して使用されている公式の顔文字とは異なります。

※NPS®（ネット・プロモーター・スコア）は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems,Inc.の登録商標またはサービスマークです。

ご相談内容

のべ31,754件のご相談を「治療・こころ・お金（就労）・生活」の内容別に分類すると、治療方法や診断・告知内容の理解といった「治療」に関するご相談が最も多く、次いでがんに罹患したことによる不安など「こころ」に関するご相談をいただいています。

■ご相談内容（複数選択）（n=31,754）



※小数点第二位を四捨五入

治療



- がんやがんの治療方法を理解したい
- 自分に合った治療方法の選択を相談したい
- セカンドオピニオンを受けたい
- 治療を受ける病院の選び方を知りたい
- 医師への質問の仕方を教えてほしい
- 治療や検査の期間を知りたい
- 副作用や後遺症について知りたい

こころ



- がんの疑いの不安
- がんの診断に不安でたまらない気持ち
- 家族や職場に自分の病状をどう伝えればよいか
- 再発の可能性への不安
- 治療が順調でないことの不安
- 気持ちの吐き出し場所がないことの不安
- 患者家族としての辛さ

お金（就労）



- 高額療養費制度について知りたい
- 今後の治療費を見越した家計の見直しをしたい
- 仕事を続けながら治療ができるか相談したい
- 失業手当の受給資格や手続きを知りたい
- 傷病手当金・障害年金について知りたい
- 公的介護保険制度について知りたい

生活



- 入院に向けた準備を教えてほしい
- 治療中に頼れる家族がいないことについて相談したい
- 髪の毛が抜けることにどう準備したらよいか
- 術後の肌着について相談したい
- 退院後の生活のサポートを受けたい
- 術後の食生活についてアドバイスが欲しい
- 家事・育児・介護と治療の両立の相談がしたい

※よりそうがん相談サポーターへの相談の回答は、診療行為その他医療行為を提供するものではありません。

ご相談内容詳細（乳がんの場合）

アフラックのよりそうがん相談サポート



乳がんについては、診断確定前のがんが疑われる段階から、自覚症状による**受診前の不安**や、乳房の切除方法、乳房再建などの治療の選択肢に関するお悩みが生じる傾向があります。
診断確定後は、**術式や術後の治療、乳房再建の方法・時期、治療を受ける病院の選択**に関するご相談が多く寄せられています。
治療中は、**副作用に関するご相談**が多く、対症療法や患者会に関する情報提供、主治医とのコミュニケーションのサポートなどを行っています。

ご相談例　乳がん

がんの疑い	自覚症状に対する漠然とした不安
	精密検査を勧められたが、どの医療機関を受診すればよいか
	もしがんと診断されたら、どのような切除方法がよいのか、乳房再建はいつ、どのような方法で行うのがよいのか
診断の確定	病状を家族に伝えるタイミングや伝え方、他の人はどのようにしているか
	治療と仕事の両立はできるか、職場にいつ伝えるべきか
治療法の選択	術式の選択、術後治療の選択、乳房再建の方法・時期、病院の選択の悩み
治療	治療の副作用に関する心配
	入院治療中の家族の生活が心配
治療後	容姿の変化に伴うウィッグや術後の浮腫みへの対応、医師への相談の仕方を聞きたい



各種サービス活用のご提案傾向

乳がんの場合は、乳房の切除方法などの治療選択や治療を受ける病院の選択に加え、乳房再建の方法や時期に関するお悩みも多く、訪問面談サービスのご利用をご提案することが多いです。
また、家庭でさまざまな役割を担う中で生じるお悩みや、治療による外見の変化に関するお悩みに対して、生活をサポートする各種サービスをご案内することも多いです。

ご相談内容詳細（前立腺がんの場合）

アフラックのよりそうがん相談サポート



前立腺がんについては、診断確定前のがんが疑われる段階から、PSA（Prostate-Specific Antigen：前立腺特異抗原というたんぱく質）の特異的な検出力により、医師から早期に治療の選択肢を提示される場合も多く、**治療方法や病院の選択**に関するお悩みが比較的早い段階で生じる傾向があります。
診断確定後は、初期治療にもさまざまな選択肢があるため、**ご自身の価値観を踏まえ、自分に合った治療法**を選びたいというご相談が多く寄せられています。

ご相談例 前立腺がん

がんの疑い

- PSA値が高く、年齢を踏まえて経過観察と言われたが本当に様子見でよいのか不安
- PSA検査の結果を受けて前立腺生検を勧められたが、検査に痛みはあるのか
- 精密検査を日帰りで受けられる医療機関はないか

診断の確定

- 主治医より、合併症の懸念から慎重に経過観察を行う監視療法を提案されたが、本人と家族で違う思いで受け止めているため、対応を相談したい
- 一人で受診する際に通院のサポートをしてもらえるサービスはあるか

治療法の選択

- 治療の選択肢が細かく分かれているので、自分に合った治療方法を決めたい

治療

- ホルモン治療中のホットフラッシュの症状で、夜中や早朝も目覚めてしまうほど辛く、病院への電話相談の方法を知りたい
- ホルモン剤の内服薬の薬代が高価なため、PSA値が低い状態が続いていることを踏まえ、服薬を継続すべきか迷っているため相談したい

治療後

- 尿漏れ対策の体操を続けているが改善がみられず、おむつとパッドを併用しており、医師への相談の仕方についてアドバイスが欲しい



各種サービス活用のご提案傾向

前立腺がんの場合は、治療方法や病院の選択に関するお悩みが比較的早い段階で生じる傾向があるため、訪問面談サービスのご利用をご提案することが多いです。訪問面談では、ご自身の状況や、細かく分かれる治療の選択肢を丁寧に整理し、理解できるようサポートしています。

ご相談内容詳細（肺がんの場合）

アフラックのよりそうがん相談サポート



肺がんについては、診断確定前のがんが疑われる段階でのご相談が多く、画像検査の結果、**経過観察となることへの不安**や、診断確定のために手術などの**侵襲性の高い検査を要する**場合があることなどが、その理由として考えられます。
診断確定後は、遺伝子変異やこれまでの治療経過などによって治療の選択肢が多岐にわたり、新しい薬剤も多く登場していることから、ご自身のさまざまな前提条件を整理・理解したうえで、自分に合った治療法を選択することが難しいという傾向があります。

ご相談例 肺がん

がんの疑い

- 画像検査の結果、経過観察となったが、がんではないか不安が残る
- 肺がんの可能性を指摘されたが、診断確定には手術が必要と言われ、経過観察はできないのか相談したい
- 苦しい思いをして気管支鏡検査を受けたが、がんではないと言われ、この後どうしたらよいか不安

診断の確定

- 内視鏡で診断確定に至らず、手術や経過観察を提案されており不安でセカンドオピニオンを受けたい

治療法の選択

- 自分の状況において、粒子線治療は受けられるのか知りたい
- 実績・経験の多い医師から手術を受けたいので、医療機関の探し方を教えてほしい

治療

- 治療に伴い食欲が低下し、水分もあまり摂れていない状況だが家族としてどうしたらよいか悩み、気が滅入ってしまっている
- 転移の診断を受け入院予定だが、傷病手当金はすでに受給しているため、他に利用できる公的保障があるかどうかを知りたい

治療後

- 思い通りに身体が動かず、病気になる前の生活ができない辛さを相談したい



各種サービス活用のご提案傾向

肺がんの場合は、診断確定のために手術などの侵襲性の高い検査を要する場合があることから、電話相談だけでは意思決定に至らない場合に、訪問面談サービスのご利用をご提案することがあります。訪問面談では、資料などを用いてご自身の状況や選択肢を体系的に整理・理解できるようサポートし、次の対応に向けた意思決定を支援しています。
また、肺がんは治療の選択肢が多く、電話相談や訪問面談の際に患者様からお伺いした情報だけでは十分な情報提供が難しい場合もあります。そのような場合には、セカンドオピニオンサービスをご案内し、主治医から診療情報提供書（紹介状）を取得したうえで、別の医師の意見を聞く機会をご提供することも多いです。

よりそうがん相談サポーターとは

よりそうがん相談サポーター（相談員）はがん患者様の相談サポートの経験がある看護師・社会福祉士などのメンバーで構成された専任のサポートチームです。
お一人おひとりに寄りそい、信頼できる情報やサービスのご案内を通じて、納得のいく治療・療養生活や意思決定を実現できるようご支援します。

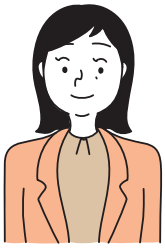
よりそうがん相談サポーターのご紹介

看護師のSさん（よりそうがん相談サポート長）



私は8年間、乳がんや血液疾患の病棟で看護師として、抗がん剤治療や副作用の看護を中心に行ってきました。特に乳がんの患者様については、術前から術後まで多岐にわたる臨床経験を積んでいます。
その後、民間の相談サービスでは約10年、多様ながん種や領域について電話相談の対応を経験しました。これまでおよそ5,000件、がん患者様やご家族から、治療や病院選びへの想いなどをお伺いしてきました。そのため、専門にとらわれることなく、幅広いご相談に対応できることが自身の強みだと思っています。

看護師のYさん（訪問面談サービス リーダー）



私はがんの専門病院で14年間、看護師として働いていました。その後、アフラックのがん保険のお客様へ提供してきた「訪問面談サービス（＊1）」で対面での相談対応に従事しながら、がん患者専門カウンセラー（相談員）のリーダーを経験してきました。その後2026年4月（＊2）から、よりそうがん相談サポーターと一緒に対応を行っています。
よりそうがん相談サポーターとして、さまざまな場面で伴走者に相談できることはがん患者様やご家族様にとって、とても心強いサービスだと日々感じています。看護師の経験とカウンセラーの経験を活かし、さまざまなご相談に対応したいと思っています。対応するうえで大切にしたいのは、相手の立場に立ち、寄りそうことだと思っています。

社会福祉士のTさん（がん相談サポーター）



私は介護施設で10年ほど相談員として働き、その後はケアミックス型の一般病棟で医療ソーシャルワーカーとして7年勤務しました。患者様の療養に関するご相談を中心に、後半は責任者として、学会に参加したり地域会議に出席したりと、地域の窓口のような役割を担っていました。患者様の相談に乗ってお話しすることが好きで、より自分の専門性を磨きたいと思い、よりそうがん相談サポーターになりました。1年以上も相談くださるような、一人のご相談者と長く向き合い続けることにやりがいを感じています。ご相談者の考え方、生き方に共感することによって、関係性を築くことができ、結果としてよい支援に結びつくと考えています。

（＊1）訪問面談サービスは、専門の相談員が、がん患者やそのご家族のもとへ訪問し、治療や療養生活に関する不安やお悩みについて個別にご相談を受ける支援サービスです。「がん患者専門カウンセラー」は、5年以上の看護師経験とがんに関する知識を有する看護師に対する、Hatch Healthcare株式会社独自の呼称です。
（＊2）2026年4月にアフラックのよりそうがん相談サポートを運営するHatch Healthcare株式会社が株式会社法研より訪問面談サービスの事業を譲受け、新体制のもと訪問面談サービスの提供を継続しています。

よりそうがん相談サポーターの声

アフラックのよりそうがん相談サポート

利用者1万人を振り返って

あなたらしい「生きる」のために、あたらしい「一歩」を創る。

サービスを提供するアフラックグループのHatch Healthcare株式会社(ハッチヘルスケア)が掲げるビジョンは、まさに、よりそうがん相談サポーターの使命でもあります。
よりそうがん相談サポーターとして、利用者1万人までの対応を振り返った感想をお聞きしました。



Sさん

まずはご相談をくださった方が、この窓口を見つけて、連絡をして、ご自身の状況や治療に対して向き合っていることに敬意を表したいと思います。患者様が相談できる窓口は他にもありますが、がんの疑いの段階から、「継続して関わり続けること」を大切に、相談に向き合ってきた3年間でした。さまざまなご相談を受けるなかで、お悩みは一つではなく、複合的なケースが多いように感じました。「自分に合った病院はどこがいいですか」という一言で表現されても、抱えている問題を一つひとつ一緒に紐解いていくと、病状の理解にお悩みがあったり、仕事の継続への想いや治療費の負担など、いくつものお悩みが絡み合っていることが多くありました。最初は自分の話をすることに抵抗がある方も何度も話すうちに頼りにしてくださったり、関係性を築けたときはとても嬉しくやりがいを感じました。
今後もよりそうがん相談サポーターとして、患者様が歩むべき道をご自身で見つけられるように、足元にそっと小さな光をともせるような存在でありたいです。

がん患者様のご家族も、第二の患者と言われています。ご家族も患者様と同様に精神的に負担がかかります。患者様の前では気丈に対応され、なかなか弱音を言えない方もいます。「よい治療方法を教えてほしい」「患者様へどう接したらいいのか」など悩まれ、ご相談されることもあります。インターネットでさまざまな情報を探され、何が正しい情報なのか迷われる方もいます。ご家族の相談は多岐におよびます。そういった場合、看護師として正しい情報や知識を伝え、患者様との向き合い方を一緒に考えたりします。患者様の前では話せない思いを話していただき、少しでもご家族の負担を軽減させることも私たちの役割だと考えます。
また、ご高齢の患者様のご子息やご息女からも、ご相談をいただきます。同居されている方もいれば、遠方に住まわれている方もいますので、ご家族のご状況を伺いながら、個別性に合わせた相談対応が求められます。今後も個別性を大切に、ご家族のお力に少しでもなれるよう関われたらと思っています。



Yさん



Tさん

がんと診断を受けると、今後の治療についてどうなっていくのか、不安に思う気持ちはもちろんのこと、仕事について悩む方も多くいらっしゃると思います。仕事を辞めた方がいいのか、どれくらい休んだらいいのかなど、頭の中をさまざまな思いがかけめぐるかと思います。病気や治療のご相談のなかには、「これから仕事をどうしたらいいのか。職場にどう伝えたらいいのか」といった思いが隠れていることもあります。一人ひとりの方の仕事への想いや、これまでどのような仕事をされてきたのかを伺いながら、どのような順番で考えていけばよいか、どのようなことを確認すればよいか、今決めなくてはいけないのか、それとも今決める必要はないかなど状況やお気持ちを伺いながら、一緒に考えていければと思います。
また、ご高齢の親御様やお子様にがんのことをどう伝えたらよいのか、悩まれる方もいらっしゃいます。お気持ちや関係性などもお伺いしながら、一緒に考えていきたいと思います。

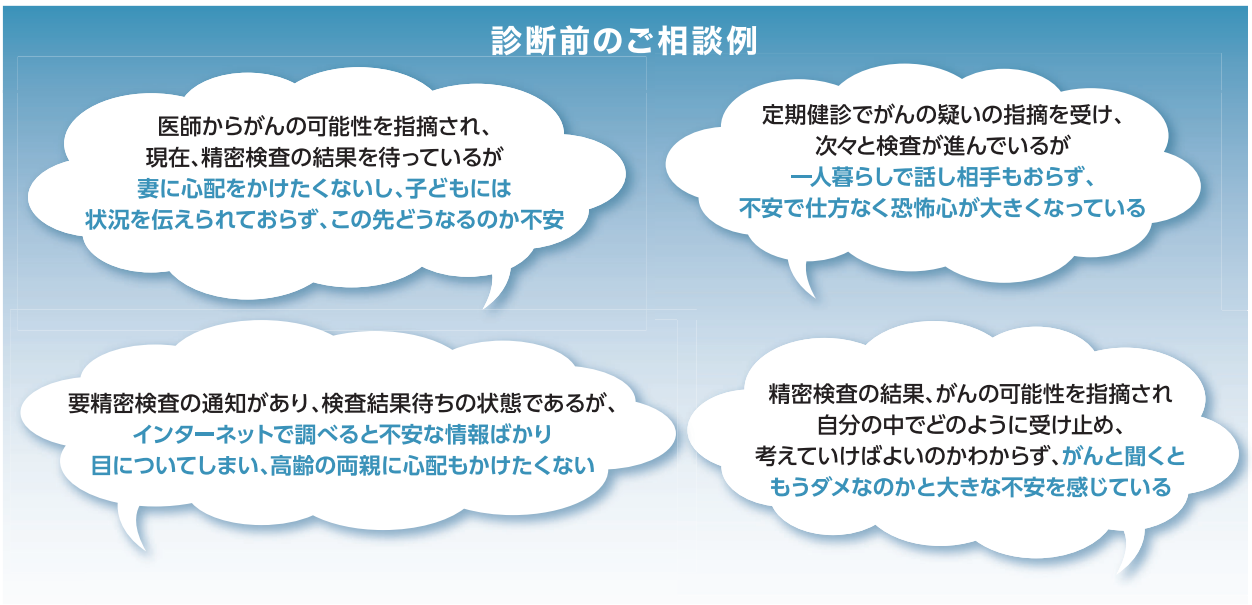
よりそうがん相談サポーターの声

アフラックのよりそうがん相談サポート

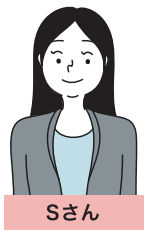
診断確定前のがんが疑われる段階のご相談

“がんかもしれない”と思ったときから寄りそう相談窓口

よりそうがん相談サポートは診断確定前のがんが疑われる段階から、何度でも無料でご相談いただけるサービスです。診断前から生じる、さまざまなお悩みや現在のお気持ちをお話しいただくことで、「何かあったらここに相談できる場所」をつくっていただきたいと考えています。



Q. がんと診断される前の方からはどんなご相談が寄せられますか？


Sさん

A. “がん診断前”と一口に言っても、「もしも、がんだったらどうしよう」「結果が出るまで落ち着かない」「進行しているのではないか」など、患者様はさまざまな不安を抱えてお電話をくださいます。要精密検査となった方から検査後に診断確定を待っている方まで、そのご状況はさまざまですが、「どんな医療機関で精密検査を受けたらよいか」や「診断を聞く際の心構え」といったご相談をお受けし、情報整理のお手伝いをしています。状況ごとにお悩みの内容や必要とする支援も異なってきますので、ご連絡いただければ一緒に状況を整理して必要な内容・量の情報を提供します。

Q. 診断前のいつ、どんなことを相談すればよいのかと思っている方へメッセージをお願いします。


Tさん

A. がんの診断前は、確定していないことからくる先の見えない不安があります。よりそうがん相談サポートは“どんなことでも相談できる”ことが大きな特長です。さまざまな情報に触れることで、かえって不安が大きくなることもありますので、「何をすればよいかわからない」「何を聞いたらよいかわからない」という漠然とした状況でもご相談いただいて構いません。相談することで安心につながることもありますので、不安に思ったらぜひご連絡ください。

よりそうがん相談サポーターの声

アフラックのよりそうがん相談サポート

治療選択や病院選びに関するご相談

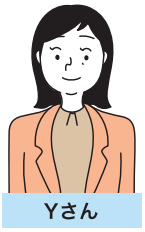
Q. 治療選択に関するお悩みはどのようなものがありますか？



Sさん

A. よりそうがん相談サポートには、「治療」に関するご相談を多くいただきます。「提示された治療をこのまま受けてよいのか」「他の治療方法はないのか」「それぞれの治療のメリットやデメリットをどう考えればよいのか」といったご相談に対して、第三者的な立場で患者様が納得した治療選択を行えるように支援しています。また、医師から治療の説明を一度聞いただけでは十分に理解できず、「医師に何を質問すればいいのかわからない」という方も少なくありません。そこで、病状や治療について一緒に整理したり、次回の診察で医師に確認したいことを質問リストとして整理するなどのご支援をします。
私たちが治療を決めるのではなく、ご本人が必要な情報を理解し、医師とも対話しながら納得して選択できるよう支援することを大切にしています。

Q. 病院選びのお悩みに対してどのように対応していますか？



Yさん

A. 病院選択のお悩みは地域差が大きいと感じています。豊富な選択肢がある都市部と比較し、地方部では選択肢が限られる場合があり、設備面や通院のしやすさなど何を優先するべきか、よくご相談をお受けします。
長く通うなら通院のしやすさが重要ですが、訪問面談サービスでは、患者様の病状やお住まいの地域の情報を踏まえ、複数の病院を比較検討しながら納得できる病院選びを支援しています。
「がんの疑いや診断を受けたが、どこで検査や治療を受ければよいのかわからない」といった場合には、ベストドクターズサービスで専門医をご紹介することが可能です。
訪問面談サービスかベストドクターズサービスで迷った際には、ご相談ください。
サービスご利用のタイミングもアドバイスさせていただきます。



Sさん

A. よりそうがん相談サポートでは、がん患者様のご状況や希望する治療に応じた最適な病院選択を支援するため、さまざまな公的データを活用した「キャンサーホスピサーチ」という独自システムを開発しました。私たち専門の相談員がご希望をヒアリングしたうえで、お住まいの地域や診療実績、専門性情報などを踏まえて、データベースから医療機関の情報をご提供いたします。患者様ご自身にとって最適な治療を受けたい想いに応えられるよう、病院選択の支援をさせていただいております。



Q. 病院選びをサポートするうえで、どのようなことに気を付けていますか？



Tさん

A. 「一番良い病院」は患者様の価値観や状況によってさまざまであり、画一的ではありません。よりよい選択を患者様ご自身で行っていただくための過程を支援することが私たちの役割だと思っています。
単純に病院情報をお伝えするだけではなく、病院選択をする際の基準や考え方、タイミングなどについても情報提供を行うことが可能です。

よりそうがん相談サポーターの声

アフラックのよりそうがん相談サポート

患者ご家族からのご相談

「第二の患者」ともいわれるがん患者の家族

がん患者の家族は、患者をそばで支える役割を期待されると同時に、自分自身もケアを必要とするがんの当事者になると言われています。よりそうがん相談サポートは患者ご家族(*)からのご相談にも対応しています。

患者のサポートに関するご相談例

- 診断を受けて、患者本人はとても落ち込んでいるが、家族としてどのようにサポートしたらよいか戸惑っている
- 家族としてサポートするうえで、自分の仕事を継続していけるのかなど、何をどうしてよいかわからず困惑している
- 自分にも家庭と仕事があるため、サポートを行う時間の調整が難しく、心身ともに辛くなってきた

家族としてのコミュニケーションに関するご相談例

- 疼痛がひどく辛そうで緩和ケアを受けてほしいと思うが、本人はピンと来ておらず話し合いをするにはどうしたらよいか
- 患者本人はこれ以上の治療はしないと主治医に言っているが、辛い思いをしてまで治療をする意味があるのか
- 患者本人が副作用のことなど、どの程度主治医に相談できているかわからないため心配

(*)ご家族(原則として配偶者および二親等以内の親族)の方がご相談される場合は、被保険者様に関する情報の提供およびご相談について、事前に被保険者ご本人の同意(口頭による同意を含みます)を得たうえでご連絡ください。本サービスでは、対象商品の被保険者様のがんに関するご相談を承ります。ご家族ご自身のがんに関するご相談は対象外です。

Q. 家族の方はどんなサポートを必要としていると感じますか?



Yさん

A. ご家族は、患者様を支える立場である一方、ご自身も大きな不安を抱えています。「本人には心配をかけたくない」と、患者様の前では泣いたり弱音を吐いたりできず、気持ちを抱え込んでいる方も少なくありません。
「何かしてあげたいけれど、何をすればいいかわからない」「食事や日常生活をどう支えればいいのか」といったご相談もあります。なかには、治療を続けたいご家族と、治療をやめたい患者様など、双方の思いが異なることもあります。
私たちは、ご家族自身の気持ちを受け止めること、正しい情報を得て患者様を支えられるようにすること、そして患者様とご家族の思いを整理することが大切だと感じています。
訪問面談サービスでは、ご家族同席のもとでサービス提供が可能ですので、私たちは第三者的な立場で仲介サポートを行うことで、ご本人・ご家族双方が納得して前を向いていただけるように支援を行っています。

Q. 患者家族へ向けてメッセージをお願いします。



Sさん

A. 大切な人ががんになった場合、「自分がしっかりしなければ」「本人が一番辛いのだから」と、ご自身の不安や辛さを後回しにしてしまう方が多くいらっしゃいますが、ご家族も不安を吐露したり、わからないことを相談する場が必要なのだと感じます。
大事なご家族だからこそ、患者本人には言えないこともあります。私たちはお話をお聞きするだけでなく、がん相談サポーターの専門知識を活かしてさまざまなご支援をさせていただきますので、不安や迷いなど、どのようなことでも、私たちにご相談ください。ご家族が病気について正しい情報に触れ、患者様と一緒に歩んでいけるように支援していきたいと考えています。

よりそうがん相談サポーターの声

アフラックのよりそうがん相談サポート

治療と仕事の両立や職場復帰に関するご相談

治療と仕事の両立に関するサポート

がんの治療と仕事に関するお悩みは、就労世代の患者様にとって、生活に関わる重要な課題です。国は、事業者向けガイドラインや支援制度を通じ、治療中の就労継続や復職支援を進めており、事業主には勤務時間調整や通院への配慮など病状に応じた柔軟な働き方や相談しやすい体制構築が求められ、両立支援は社会全体のテーマとなっています。

治療と仕事に関するご相談例

- 治療と仕事の調整について、上司の理解が得られない不安があるが、産業医には何が相談できるのか
- 職場復帰を希望しているが、当月中にフルタイムで復帰できなければ翌月末の契約更新はできないと言われ、どうしたらよいか相談したい
- 副作用で食事が摂れず体力が落ちてしまったが、できる限り仕事を続けたい気持ちがあり、他の人はどうしているのか知りたい
- がん治療のため休職しており、翌月末で退職予定だが、退職に伴う留意事項や利用できる公的保障などを知りたい

Q. 職場とのコミュニケーションや両立支援のお悩みにどのように対応していますか？



Tさん

A. 治療と仕事の両立は、職種や職場環境、これまでの働き方、仕事への想いなどによって状況が大きく異なるため、まずその方の背景を丁寧にお伺いします。
「病気のことを会社にすべて伝えなければいけないのか」と悩む方もいますが、必ずしも病気の詳細まですべて伝える必要はありません。大切なのは、“治療の予定や入院期間、仕事上できること・難しいこと、会社に配慮してほしいこと”などを整理して伝えることです。
そのために、まず患者様がご自身の病状や今後の治療の見通しを理解することのご支援に加えて、必要に応じて会社の制度や相談窓口の確認も促しながら、職場と具体的に相談できる状態を一緒につくっていきます。



木谷 宏
県立広島大学大学院
経営管理研究科　教授
厚生労働省「治療と仕事の両立支援のための新たなマニュアル作成委員会」委員

職場とのコミュニケーションを支える窓口の必要性

かつて、企業や組織で働く人々に「無事是名馬」（ぶじこれめいば）という価値観がありました。これは、“多少能力が劣っていても、病気やけがをせずに走り続ける馬が名馬である”という意味です。病気、けが、家庭の事情などで休むことを良しとしない、病気をしない人、休まない人、怪我をしない人が優秀という価値観を端的に言い表しています。2016年に厚生労働省が「事業場における治療と仕事の両立支援のためのガイドライン」を公表してから約10年が経ちました。しかし、残念ながら現在でも「無事是名馬」の考え方は完全には払拭されていません。私たちががんに罹患した場合、会社の誰に何を言えばよいのか、治療と仕事の両立は可能なのか、給与はどうなるのか・・・。会社に病状を伝えるにも勇気が必要でしょう。そんな時に「アフラックのよりそうがん相談サポート」はとてもアクセスしやすい窓口であり、仕事に関する不安も相談できる貴重なサービスと言えるでしょう。

アフラックのよりそうがん相談サポート

周囲との関係の悩みや治療後の影響

がんがもたらす暮らしと人間関係への影響

がんの悩みは病気を周囲に伝える難しさ、家族や職場、友人との関係の変化、病気や治療による外見の変化、味覚や体力の低下など、日常生活のさまざまなところに影響する問題に向き合う必要があります。その人が感じている、今いちばん辛いことや心配なことのお悩みに寄りそい、サポートしています。

周囲との関係や治療後の影響のご相談例

- 職場復帰にあたり、同僚にがんのことを伝えるか、またどのように伝えるか悩んでいる
- 抗がん剤治療で脱毛したことを見れば、周囲の人にすぐに気づかれるが、気を遣わせるよりも自分から何か伝えた方がよいのか悩んでいる
- 入院での抗がん剤治療を予定しているが、すでに足が弱っているため、入院することで歩けなくなるのではないか、退院後の生活が心配
- 抗がん剤治療後、数年が経過したが手足のしびれを感じて辛く、改めて病院を受診すべきか相談したい

Q. 治療後のお悩みに対してはどのような対応をしていますか？



Yさん

A. 治療後は、しびれや味覚障害、脱毛、排泄に関するお悩みなど、副作用や後遺症についてさまざまなご相談があります。「説明された副作用が全部起こるのではないか」「この症状はずっと続くのか」と不安になる方も少なくないため、“どのような症状が、いつ頃起こりやすいのか、その後どのような経過をたどることが多いのか”など、情報を整理してお伝えします。あらかじめ知っておくことで、心の準備だけでなく、ウィッグなどの物品を含む生活面の準備や、症状が出た際の早めの対応にもつながります。
私たちは、治療後の暮らしまで見据えてサポートしていますので、治療開始前からご相談していただけると先々の状況まで含めた支援が可能です。

がん治療における味覚変化体験

アフラックでは、抗がん剤治療の副作用によって生じる味覚障害を疑似体験できる取り組みを行っています。がん治療中の味覚変化や食事の楽しみが失われる苦しさを体感することで、がん患者が日常生活で感じる負担への理解を深めることを目的としています。

体験に参加したよりそうがん相談サポーターからは、「こんなにも味が変わるという衝撃を受け、味覚障害の生活への影響が実感できた」「食事を楽しめない気持ちを共感するうえで非常に役に立つ体験だった」「実際にご相談してくださる方がどれだけストレスや苦痛を感じているか想像できた」といった感想が寄せられました。



アドバイザー体制

よりそうがん相談サポートを運営するHatch Healthcare株式会社（ハッチヘルスケア）では、がんに関わる社会変化やがんに関する事業・サービスについて、外部有識者の方より、患者視点、医療者視点、就労・生活視点など、複数の観点よりご意見・ご助言いただく場として「がん事業評議会」を設置しています。

また、よりそうがん相談サポートにおいて、がんに関わる多岐にわたるお悩みの緩和・解消をサポートすることを目指すとともに、よりそうがん相談サポーター（相談員）の対応品質の維持・向上を目的として外部有識者のアドバイザーの方々の支援を受けてサービスを運営しています。

■Hatch Healthcare　がん事業評議会　評議員（五十音順）



天野 慎介

一般社団法人全国がん患者団体連合会
理事長
一般社団法人グループ・ネクサス・ジャパン
理事長



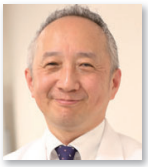
内富 庸介

東京慈恵会医科大学
がんサバイバーシップ・
デジタル医療学講座教授



木谷 宏

県立広島大学大学院
経営管理研究科　教授
厚生労働省「治療と仕事の両立支援の
ための新たなマニュアル作成委員会」委員



宮代 勲

大阪急性期・総合医療センター
がん対策センター 所長



山口 俊晴

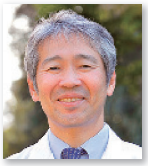
公益財団法人がん研究会有明病院
名誉院長

■よりそうがん相談サポート　アドバイザー（五十音順）



坂本 はと恵

国立がん研究センター東病院
サポーティブケアセンター／
がん相談支援センター
副サポーティブケアセンター長、
社会福祉士・精神保健福祉士



清水 研

公益財団法人がん研究会有明病院
腫瘍精神科部長



矢野 和美

NPO法人ホスピスケア研究会 副理事長
がん看護専門看護師

アドバイザー体制

アドバイザーからのメッセージ

よりそうがん相談サポートを運営するHatch Healthcare株式会社（ハッチヘルスケア）のがん事業評議会の評議員およびアドバイザーの方より、ご利用者数が1万人に到達したことを受け、メッセージをお寄せいただきました。



山口 俊晴

公益財団法人
がん研究会有明病院
名誉院長

「アフラックのよりそうがん相談サポート」の累計相談者数が1万人に達し、相談件数も3万件を超えたという事実は、このサービスががん患者とその家族が待ち望んでいたものであったことを証明しています。本来は患者さんの不安が取れるように、担当医がわかりやすく説明すべきですが、現状では十分時間が取れていません。また、経済的な問題の相談に乗ったり、公的な支援を紹介する機能も病院によっては十分ではありません。

このサービスの開始当初は、多様な相談内容に相談員が対応しきれるのか不安がありました。しかし、相談数が増えてくると同時に、相談員相互の知識共有がはかられ、高い満足度評価が得られています。今後はこのサービスを通して育成された優れた相談員による、AI相談の危うさをもカバーする高質の相談サポート体制が構築されることを期待しております。



天野 慎介

（一社）全国がん患者団体
連合会 理事長
（一社）グループ・ネクサス・
ジャパン 理事長

近年がん医療は大きく進歩し、がんに関する情報も得やすくなってきている一方で、どの情報が正しいのか、判断が難しくなってきています。そして、昔も今も変わらないのは、がん患者やご家族の不安や抑うつ状態などの「精神心理的な苦痛」、仕事やお金、人間関係などの「社会的な苦痛」です。これらの不安やお悩みはがんの診断前から始まり、治療中はもちろん、治療後の生活のなかでも続き、がん患者の「ペイシェントジャーニー」全体で続いていきます。

「アフラックのよりそうがん相談サポート」は累計1万人を超える相談対応実績があり、看護師、社会福祉士などの専任チームが相談対応をしています。相談体制についても、医療機関でがん治療やがん相談に豊富な経験を有する専門家による定期的なフィードバックを受け、質を高めるための継続的な努力がなされています。これからも、がん患者や家族の幅広いお悩みに伴走する存在であり続けてほしいと願います。



坂本 はと恵

国立がん研究センター東病院
サポーティブケアセンター／
がん相談支援センター
副サポーティブケアセンター長

3年間の歩みを近くで見てきた者として、「アフラックのよりそうがん相談サポート」が1万人の方の声を受け止める大きな節目を迎えられたことに、大きな意義を感じております。開始当初は、時間や場所を問わず相談できる新たな入口として期待する一方、相談の質をどう保ち、医療機関や患者支援団体・公的な相談窓口との連携のあり方を試行錯誤する姿にただただエールを送るばかりでしたが、今では、病院だけでは届きにくい声を受け止め、治療と暮らしをつなぐ大切な社会資源になりつつあると感じています。

「相談窓口があること」と「実際に相談できること」は同じではありません。医療機関などの既存の支援機関だけでは応えきれない部分に、民間ならではの機動力と柔軟性で入口を広げた意義は大きいと感じます。今後は、一人ひとりへの支援に加え、相談から見えた課題を医療や社会に還元し、既存の支援機関とともに、誰もが必要な支援につながれる仕組みを育てていくことを期待しています。

ご相談者の声

アフラックのよりそうがん相談サポートご相談者の声

実際に電話相談をご利用いただいた方から、サービスを利用した感想をお寄せいただきました。
これから先も「アフラックのよりそうがん相談サポート」を通じて、がんと向き合う多くの方々に寄りそい、その方が自分らしい一歩を踏み出せるよう取り組んでまいります。



がんの疑い

納得して治療方針を決めることができました。



40代　女性
甲状腺がん

右側の甲状腺摘出後、左側にも腫瘍が見つかり、がんの疑いを指摘され手術を勧められました。主治医のことは信頼していたため手術すること自体に疑問は持っていませんでしたが、甲状腺の全摘手術後はずっと服薬しなければならないと聞いていたため、手術以外の手段は本当にないのか悩んでいました。よりそうがん相談サポーターに、検査結果など状況をすべて共有し、治療方針について相談したところ、次回の通院時期を踏まえWebでのセカンドオピニオンを提案いただきました。主治医とセカンドオピニオンの結果はほぼ同じで、私も家族も納得して手術することを決断できました。

がんの疑い

がんの疑いがあり、悲観的に考えてしまうなかで相談しました。



50代　女性
副腎がん

副腎がんは希少ながんで、手術後に病理検査をして初めて診断確定に至ると言われたため、不安で仕方がありませんでした。副腎腫瘍が原因でクッシング症候群にもかかり、そのうえ副腎がんと診断されたら助からないだろうと悲観的に考える毎日のなか、ホスピスや緩和ケア病棟などの情報を得たいと考え、思い切ってよりそうがん相談サポートに電話してみました。サポーターの方には私の心に寄りそって話を聞いていただき、思いがけず涙が溢れてしまいました。私が泣くことに驚かず、泣かせてくださったことに今でも感謝しています。

※「アフラックのよりそうがん相談サポート」利用者へのアンケート調査（2026年4月アフラック実施）

ご相談者の声

アフラックのよりそうがん相談サポート

がんの疑い

寄りそい励ましていただき、本当に勇気をもらいました。



50代　女性
乳がん

がんで同僚があっという間に逝ってしまったことにショックを受け、アフラックのがん保険に入りました。その後子宮体がんを患いましたが、安心して治療を受けることができ、がん保険に加入してよかったと強く思いました。そこから5年、少しだけほっとしていたところに乳がんの疑いが指摘されました。夫は心配してくれましたが、相談できる肉親の女性はおらず、不安や悩みがどんどん深くなっていくなか、初めてよりそうがん相談サポートを利用しました。具体的なアドバイスをいただけたことはもちろん、孤独になってしまう心に寄りそい、励ましていただき、本当に勇気をもらいました。

がんの疑い

病気を受け入れられない気持ちも相談しました。



50代　女性
乳がん

がんである可能性が非常に高いこと、がんの場合は全摘手術になることを主治医から伝えられ、とてもショックで受け入れることができませんでした。「周りには同情されたくない」「夫は仕事もあるので心配をかけたくない」と思うと、誰にも相談できずとても辛い日々でした。そんななか、よりそうがん相談サポートは診断確定前でも利用できることを知りました。どのような検査を実施して診断確定に至るのか、手術にはどのような方法があるのかなど、主治医には聞けなかったことも丁寧に教えていただき、診断確定までの不安な気持ちが和らぎました。感謝しています。

治療前

治療に向き合う覚悟を持つことができました。



30代　女性
子宮頸がん

覚悟を決めていたはずなのに、あと数日で入院・手術というタイミングで、自分は本当にがんなのか、そうではないことを祈りたいと、急にとても大きな不安でいっぱいになりました。本当に手術以外の選択肢はないのか、今後子どもを授かる可能性はあるのかなど、よりそうがん相談サポーターの方に一つひとつ優しく相談に乗っていただきました。また、紹介いただいたWebセカンドオピニオンサービスを利用し、私には手術が最も良い選択肢であることがわかりました。専門医からのレポートを冷静に読むことで、再び治療に対する覚悟を持つことができました。

治療前

治療方法を決断することができました。



40代　男性
腎・膀胱のがん

がんと診断確定されただけでも非常に不安で、治療方針も理解できていない状況のなか、全摘手術か部分切除の選択を迫られました。第三者に話を聞いてもらうことで不安が和らぐかもしれない、治療に対する理解を深めたいと思い、利用しました。電話に出てくださった方には、不安な気持ちに寄りそいながら話を聞いていただき、それだけでも気持ちが軽くなりました。その後利用した訪問面談サービスでは、治療方法ごとのリスクや予後、病院選びなど、知りたかった情報を具体的に得ることができ、治療方法を決断することができました。

※「アフラックのよりそうがん相談サポート」利用者へのアンケート調査（2026年4月アフラック実施）

ご相談者の声

アフラックのよりそうがん相談サポート

治療前

検査を受けなかったことへの自責の念が和らぎました。



50代　男性
腎・膀胱のがん

診断から手術を待つ2か月間は不安でたまりませんでした。よりそうがん相談サポーターの方には、漠然とした不安や死ぬかもしれないと考えてしまうこと、家族への想いなど、具体性のないことばかり話していました。当時は症状がありながら、なかなか検査を受けず、結果としてがんが進行してしまったことに後悔ばかりしていたため、自責の念を救ってほしかったのかもしれません。何度か利用させていただきましたが、愚痴のようなつまらない話もいつも親身に聞いていただき、心が救われました。本当に感謝しています。

治療前

手術を受ける決断ができました。



60代　男性
前立腺がん

担当医や紹介先の病院で手術を勧められましたが、なぜ放射線治療ではなく手術のほうがいいのかという疑問に対して納得できる説明が得られず、訪問面談サービスとセカンドオピニオンサービスを利用しました。特に訪問面談サービスでは、事前に関連の医療機関に直接問い合わせをするなど、私の疑問に答えるべく徹底した準備をいただき、治療に対する理解が十分に深まりました。単なる情報提供にとどまらない意見も聞くことで、自分の気持ちや考えをまとめることもできました。このサービスを利用していなければ、手術をするかまだ迷っていたかもしれません。

治療前

治療後の生活への不安も相談できました。



60代　男性
前立腺がん

前立腺がんと診断され、主治医からは全摘手術を勧められましたが、自分にとって最適な治療方法について相談するために利用しました。仕事に影響が出ないか、これまで通りゴルフやテニスなどの運動ができるのか、QOLが著しく低下するのではないかといった不安や、全摘手術ではなく先進医療を受けるべきかといった悩みについて、相談に乗っていただきました。たまたま勧められて加入したアフラックのがん保険ですが、よりそうがん相談サポートはもちろん、通院治療などの保障内容が充実しており本当に助かりました。

治療中

治療と仕事の両立についての不安を相談しました。



60代　女性
血液・リンパのがん

給付金の請求書類に同封されていたチラシを見て電話をしました。毎回入院で抗がん剤治療を受けていたため、休職して治療に専念してから職場復帰するまでの一般的な期間や、体力が回復するまでの働き方などについて相談しました。看護師の資格をお持ちの方にも相談でき、より一層安心感がありました。よりそうがん相談サポートは、誰にも相談できない人にとって救いだと思います。話を聞いていただくだけでも気持ちは救われると思います。がんとは無縁かと思っていましたが、アフラックのがん保険に入っていたおかげで助かりました。

※「アフラックのよりそうがん相談サポート」利用者へのアンケート調査（2026年4月アフラック実施）