

がん診療連携拠点病院

「がん相談支援センター」調査報告書



# がん相談支援センター訪問調査結果のまとめ

## ■現状について

### 1) 環境設備

- ・訪問のアポイントメントをとるときに、窓口がどこなのかわからない医療機関があった。
- ・ゆっくり見まわさなければ、相談支援センターの看板や場所を見つけることができない。
- ・医療相談でまとめられ、がん相談センター窓口の掲示がない医療機関もある。
- ・相談室が2階や事務室の中にある病院もあり、患者にとってわかりにくい場所もあった。
- ・拠点病院の役割掲示をしている病院が少なく、患者に拠点病院の意味が伝わっていない。

### 2) 相談体制／内容

- ・各医療機関によって、相談員の職種がさまざま、拠点病院によって相談内容が違ってくる可能性がある。ソーシャルワーカーがいないところもあり社会保障や経済的保障などの相談が不十分なところもある。
- ・相談支援センターと地域連携室の境目がなくて、業務も兼任となっている。しかし同じ部屋にあることで、連携がはかれるというメリットがあるという声もあった。
- ・相談支援センター内の人間関係が良いと感じる病院が多かった。
- ・相談員が一人だけのところもある。
- ・患者会が少ない県は、病院と患者会の連携は困難だが、充実している県もありばらつきがあるが、院内の患者サロンも徐々に増えている。
  - ・相談支援センターと緩和ケアチームの連携が充実している拠点病院もある。
  - ・病院の不満などを、県外の「相談センター」へ電話するケースもある。
- ・広報は、院内へはチラシの掲示、院外へはホームページに掲載という医療機関が多く、病院職員（看護師など）への周知は、あまり出来ていない。

### 3) 評価方法

- ・相談内容は、医療面・精神面・経済・退院後のことなど多岐にわたり、相談をした患者が、満足したかどうかは不明。
- ・相談支援の評価はなかなか難しいため、客観的な満足度調査などがあると良い。

### 4) 相談員の実態

- ・相談員研修が終わって現場に戻った後の継続的な研修制度がないため、各相談員は学びの場を求めている。都道府県の拠点病院が実施を促してほしいという声が多い。
- ・拠点病院の地域連携室と相談支援センターの会議を開催しているため、連携がとりやすくなったところもある。

## ■早急に改善すべき点

- ・「相談支援センター」の掲示は、大きく分かりやすくする。
- ・誰に聞いてもわかるよう、相談支援センターの窓口を1本化する。
- ・院内のスタッフへ、相談支援センターを周知徹底する。
- ・ホームページのトップページに相談支援センターについて掲載する。
- ・スタッフの質の向上のための継続的な研修会の充実と、各都道府県での研修会の開催。
- ・相談員にソーシャルワーカーがいないところは早急に人員配置を行うこと。
- ・地域の住民等（院外）に「相談支援センター」の広報を積極的にしていく。
- ・今後の指定要件の見直しをする際には、患者の声を取り入れた実用性のある要件とする。

## ■考察

患者目線での相談支援センターの訪問調査は有意義なものとなった。指定要件を満たして運営しているはずの相談支援センターであるが、実際に訪問してみると、まだまだ患者や家族にとって使い勝手の良いものにはなっておらず、指定要件だけでは測れない現状があり、改善の余地が多々あることが分かった。

現状を調査すると、相談員も人員が不足している環境でも日頃の相談業務に熱心に取り組む姿勢を見ることができた。また、その役割にあった人員配置や環境設備を早急に整備することが必要であると感じた。

院内や院外への広報不足も浮き彫りとなったため、地域に根差した相談支援センターとなるためには、積極的な広報を進めるべきである。また、現在の指定要件では、相談の質の評価などは難しいため、患者や家族を対象とした「満足度調査」の実施や、患者目線での訪問調査を継続すべきである。

相談支援センターは、重要項目である『治療の初期段階からの緩和ケア』の一分野を担い、患者や家族にとって不安や悩みを解消できる場所であり、『がん診療連携拠点病院』の相談支援の柱である。がん患者や家族が安心して相談できる、質の高い相談支援センターになるように、指定要件の見直し、現状の早急な改善を望む。

患者や家族の中で、拠点病院や医師に対しての不平や不満があるが、それらを解決するためには、既存の拠点病院内の「相談支援センター」に加えて、拠点病院に対して評価、指導ができる第3機関を設置すべきである。

平成23年1月28日

委員 前川 育

委員 三好 綾

委員 安岡佑莉子

がん対策推進協議会 御中

## がん相談支援センター現状調査報告について

がん対策推進協議会患者委員有志は、がん診療連携拠点病院「がん相談支援センター」の一部を訪問調査いたしました。その結果を以下の通りご報告いたします。

### 記

#### 1. 調査にあたっての経緯

現在、がん対策推進協議会ではがん対策基本計画の次期計画の策定に向け、協議中である。平成22年12月10日開催の協議会にて集中審議「がん診療連携拠点病院」が実施され、その中で前川委員が「患者目線で拠点病院を訪問調査してはどうか」という意見を出した。拠点病院の指定要件であり、がん患者や家族が悩みや迷いが生じるときに重要な役割を担う「相談支援センター」に調査を絞り、患者委員有志で実施するはこびとなった。

#### 2. 調査目的

相談支援センターの相談体制や環境設備、相談員の実態等について訪問調査を実施することで改善につなげ、がん対策推進計画の次期見直しに反映させることを目的とする。

#### 3. 調査方法等

- ・がん対策協議会患者委員の有志等が、がん診療拠点病院を訪問し、聞き取り調査を実施
- ・訪問期間：平成22年12月～平成23年1月
- ・訪問病院数：8県、34病院

#### 3. 調査結果 別紙のとおり

- |                   |          |
|-------------------|----------|
| ①相談支援センター調査内容一覧   | 1枚       |
| ②各都道府県相談支援センター調査票 | 各都道府県 8枚 |
| ③相談支援センター調査結果のまとめ | 1枚       |

以上

相談支援センター調査内容一覧(No1)

調査内容	香川県	徳島県	愛媛県	高知県	広島県	山口県	鹿児島県	沖縄県	合計
調査責任者（※調査は患者会に依頼して実施）	※安岡	※安岡	※安岡	安岡	前川	前川	三好	※三好	
訪問した病院数	5/5	4/4	4/7	2/3	2/11	7/7	7/7	3/3	34/47
玄関にがん診療連携拠点病院の掲示がある	0/5	1/4	4/4	2/2	1/2	7/7	7/7	0/3	22/34
がん診療連携拠点病院の役割についての掲示がある	0/5	0/4	2/4	0/2	1/2	2/7	2/7	1/3	8/34
受付に行くまでに、見えやすいところに「相談支援センター」の掲示がある	4/5	3/4	4/4	1/2	1/2	7/7	5/7	2/3	27/34
「相談支援センター」の役割について、分かりやすく書いた掲示がある	0/5	3/4	3/4	0/2	1/2	6/7	6/7	2/3	21/34
専属の相談員が常勤でいるか	5/5	4/4	4/4	2/2	2/2	7/7	7/7	3/3	34/34
相談があった場合にすぐに対応できる	5/5	4/4	4/4	2/2	2/2	7/7	7/7	3/3	34/34
相談室を設置している	5/5	3/4	4/4	2/2	2/2	7/7	7/7	3/3	33/34
相談室が2室以上ある	2/5	2/4	2/4	0/2	2/2	4/7	3/7	1/3	16/34
相談を受ける部屋はプライバシーが保たれた環境にある	5/5	4/4	4/4	2/2	2/2	7/7	6/7	3/3	33/34
地域連携室とのはっきりとした区別がある	3/5	2/4	1/4	1/2	1/2	2/7	2/7	2/3	14/34
がん患者会との連携がある	5/5	3/4	3/4	1/2	2/2	6/7	7/7	1/3	28/34
患者同士の語り合いの場がある	2/5	1/4	1/4	1/2	2/2	3/7	6/7	2/3	18/34
院内に向けての積極的な広報をしている	5/5	4/4	4/4	2/2	2/2	4/7	7/7	2/3	30/34
院外に向けての積極的な広報をしている	5/5	4/4	3/4	2/2	2/2	5/7	3/7	2/3	26/34
他の拠点病院や準拠点病院との連携ができている	5/5	4/4	4/4	2/2	2/2	7/7	6/7	3/3	33/34
他の拠点病院や準拠点病院の相談員レベルの実務者会議や研修会を開催している	5/5	0/4	4/4	0/2	2/2	7/7	0/7	3/3	21/34

※は、他患者会への依頼も含む

調査内容(No2)

病院	香川県	
<b>1. 担当相談員の職種</b>		
A病院	看護師(2)名、S・W(2)名、その他( )名	E病院
B病院	看護師(3)名、S・W( )名、その他( )名	看護師(1)名、S・W(1)名、その他(4)
C病院	看護師(1)名、S・W(1)名、その他( )名	
D病院	看護師(1)名、S・W( )名、その他(1)名	
<b>2. 院内への広報内容</b>		
A病院	している。内容:定期的	
B病院	している。	
C病院	している。広報紙でしている。	
D病院	している。院内刊誌、掲示板	
E病院	している。地域連携だより	
<b>3. 院外への広報内容</b>		
A病院	している。内容:ホームページ	
B病院	している。内容:ホームページ	
C病院	している。内容:広報紙により行う	
D病院	している。内容:年4回会報発行	
E病院	している。内容:ホームページ	
<b>4. がん患者サロンの開催頻度/患者会数/連携内容</b>		
A病院	開催回数 回/月、連携していない団体数 団体、内容:	
B病院	開催回数 回/月、連携していない団体数 団体、内容:	
C病院	開催回数 回/月、連携している団体数 1団体、内容:2か月に1回たんぼぼの会	
D病院	開催回数 回/月、連携している団体数 団体、内容:	
E病院	開催回数 回/月、連携している団体数 団体、内容:	
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>		
A病院	できている。	
B病院	できている。	
C病院	できている。	
D病院	できている。内容:県の協議会	
E病院	できている	
<b>6. その他意見</b>		

■相談支援センター掲示



■パンフレット設置



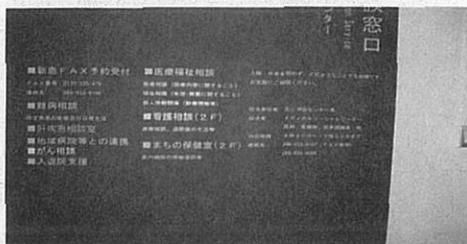
■相談室



調査内容(No2)

病院	徳島県		
<b>1. 担当相談員の職種</b>			
A病院	看護師( )名、S・W(1)名、その他( )名		
B病院	看護師(1)名、S・W(1)名、その他( )名		
C病院	看護師( )名、S・W( )名、その他(1)名		
D病院	看護師( )名、S・W(1)名、その他( )名		
<b>2. 院内への広報内容</b>			
A病院	している。		
B病院	している。		
C病院	している。		
D病院	している。		
<b>3. 院外への広報内容</b>			
A病院	している。内容:地域の広報紙等で広報している。		
B病院	している。内容:地域の広報紙等で広報している。		
C病院			
D病院	している。内容:地域の広報紙等で広報している。		
<b>4. がん患者サロンの開催頻度/患者会数/連携内容</b>			
A病院	開催回数	回/月	、連携していない 団体数 団体、内容:
B病院	開催回数	回/月	、連携していない 団体数 団体、内容:
C病院	開催回数	回/月	、連携している 団体数 1団体、内容:やまもでのサロン
D病院	開催回数	回/月	、連携していない 団体数 団体、内容:
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>			
A病院	できている。		
B病院	できている		
C病院			
D病院	できている。地域がん連携拠点病院等に対し情報提供、症例相談及び診療支援を行っている。		
<b>6. その他意見</b>			

■相談支援センター掲示



■パンフレット設置



■相談室



調査内容(No2)

病院	愛媛県	
<b>1. 担当相談員の職種</b>		
A病院	看護師(2)名、S・W(2)名、その他(4)名	
B病院	看護師(1)名、S・W(2)名、その他(2)名	
C病院	看護師(6)名、S・W(4)名、臨床心理士(1)名	医師(1)名、その他(4)名
D病院	看護師(2)名、S・W(2)名、医師(2)名、	その他(2)名
<b>2. 院内への広報内容</b>		
A病院	している。内容:ポスター掲示、パンフレットの配布	
B病院	している。内容:年に1度はがん相談会をしている。	
C病院	している	
D病院	している	
<b>3. 院外への広報内容</b>		
A病院	していない。インターネット(ホームページ)	
B病院	している。	
C病院	している。	
D病院	している。	
<b>4. がん患者サロンの開催頻度/患者会数/連携内容</b>		
A病院	開催回数	回/月、連携していない団体数 団体、内容:
B病院	開催回数	回/月、連携していない団体数 団体、内容:
C病院		
D病院		
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>		
A病院	できている。県の拠点病院協議会がある中で分科会があり、情報交換をしている。必要時、相談員同行で情報交換を	
B病院	できている。	
C病院	できている	
D病院	できている	
<b>6. その他意見</b>		

■相談支援センター掲示



■パンフレット設置



■相談室



調査内容(No2)

病院	高知県		
<b>1. 担当相談員の職種</b>			
A病院	看護師(3)名、S-W( )名、その他( )名		
B病院	看護師(1)名、S-W(1)名、その他( )名		
<b>2. 院内への広報内容</b>			
A病院	している。		
B病院	している		
<b>3. 院外への広報内容</b>			
A病院	している。		
B病院	している		
<b>4. がん患者サロンの開催頻度／患者会数／連携内容</b>			
A病院	開催回数	回／月	、連携はなし 団体数 団体、内容:
B病院	開催回数	1回／月	、連携団体数 1 団体、内容:一喜会
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>			
A病院	できていない		
B病院	できている	在宅への移行などを準拠点病院に依頼している	
<b>6. その他意見</b>			

■相談支援センター掲示



■パンフレット設置



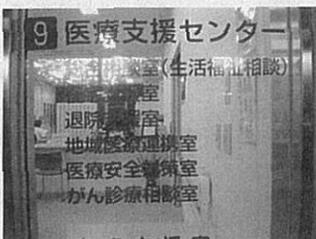
■相談室



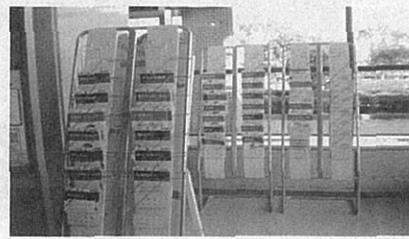
調査内容(No2)

病院	広島県	
<b>1. 担当相談員の職種</b>		
A病院	看護師(2)名、臨床心理士(1)名兼務、その他(4)名兼務	
B病院	看護師(1)名、SW(1)名	
<b>2. 院内への広報内容</b>		
A病院	広報は目立つ所にはない。広報は足りないし、看板も目立たないが、患者になって初めて探すと考えて	
B病院	入院時にパンフレットを渡す。院内の地図や看板で、わかりやすい。	
<b>3. 院外への広報内容</b>		
A病院	ホームページに掲載。	
B病院	ホームページに掲載。	
<b>4. がん患者サロンの開催頻度／患者会数／連携内容</b>		
A病院	月に2回(第2・第4水曜日) 患者会との連携あり	
B病院	患者サロンは月に2回 (医療情報コーナーを常設し、入院患者への図書の貸し出しなどを行っている)	
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>		
A病院	連携あり	
B病院	連携あり	
<b>6. その他意見</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・国や県がもっと、がん相談支援センターの広報をしてほしい</li> <li>・隣の県からの相談が多い</li> <li>・不安を抱えている人をどうサポートするか、SWや看護師・薬剤師などとの連携が必要</li> </ul>		

■相談支援センター掲示(玄関ロビーに目立つ看板はない) ■パンフレット設置 (種類が少ない)



■相談室



■医療情報室 (患者の出入りが自由)



調査内容(No2)

病院		山口県	
<b>1. 担当相談員の職種</b>			
A病院	看護師(4)名、SW(3)名、その他(2)名	E病院	看護師(1)名、SW(1)名、その他(1)名
B病院	看護師(4)名、SW(1)名、医師(1)名、他(4)	F病院	看護師(3)名、SW(2)名、臨床(1)名、他(1)
C病院	看護師(1)名、SW(1)名、その他(1)名	G病院	看護師(1)名、SW(1)名
D病院	看護師(1)名、S・W(3)名兼任、		
<b>2. 院内への広報内容</b>			
A病院	入口右手の地域連携室前のボードに、相談センターや患者サロン案内を大きく案内チラシを掲示		
B病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示し、リーフレットは各所に置いている		
C病院	していない		
D病院	チラシを院内に掲示		
E病院	していない		
F病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示。		
G病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示。研修会開催。緩和ケアチームの活動を広報		
<b>3. 院外への広報内容</b>			
A病院	ホームページに掲載のみ		
B病院	ホームページに掲載のみ		
C病院	あまりできていない。ホームページに掲載程度		
D病院	ホームページに掲載。1年に1回県内の看護部長会議で報告		
E病院	ホームページに掲載と、市広報に1度掲載		
F病院	ホームページに掲載。ピンクリボンキャンペーンを病院をあげて行い、がん相談周知の努力をした		
G病院	ホームページに掲載。		
<b>4. がん患者サロンの開催頻度／患者会数／連携内容</b>			
A病院	月に2回、開催		
B病院	週に2回(火・金)、自由なくつろぎの空間を提供。・ボランティアが当番で運営・患者会との連携あり		
C病院	なし(院内に場所がない)		
D病院	なし		
E病院	なし(今後も予定なし)		
F病院	全がん対象は病院として年3回、乳がんの患者サロンは週3回(火・水・木) ・患者会との連携あり		
G病院	3月から、2ヶ月に1回程度の開催を予定している		
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>			
A病院	がん相談支援センター連絡協議会を1年に3~4回開催。連携を取り合っている		
B病院	がん相談支援センター連絡協議会を1年に3~4回開催。連携を取り合っている		
C病院	がん相談支援センター連絡協議会を1年に3~4回開催。連携を取り合っている		
D病院	がん相談支援センター連絡協議会を1年に3~4回開催。連携を取り合っている		
E病院	がん相談支援センター連絡協議会を1年に3~4回開催。連携を取り合っている		
F病院	がん相談支援センター連絡協議会を1年に3~4回開催。連携を取り合っている		
G病院	がん相談支援センター連絡協議会を1年に3~4回開催。連携を取り合っている		
<b>6. その他意見</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護認定申請をし、調査し認定結果が出るのが遅く、もう少し早く出来ないかといつも思う(亡くなられた時に特に)</li> <li>・がん相談支援センター相談員研修会が県内で開催されることを望む</li> <li>・相談員の心のケア・人員確保・研修・相談支援センター全体の良い環境を望む</li> <li>・相談を受けるにあたり、面接は表情や声のトーンで相談を受けやすく、電話相談のほうが難しく感じている。</li> </ul>			

■ 掲 示

(玄関掲示の案内が隠れている)

■ パンフレット



■ 相談室



■ 患者サロン



調査内容(No2)

病院		鹿児島県	
<b>1. 担当相談員の職種</b>			
A病院	看護師(1)名、SW(2)名	E病院	看護師(1)名、SW(1)名
B病院	看護師(1)名、SW(1)名、臨床心理士(1)名	F病院	看護師(4)名、その他(1)名
C病院	看護師(1)名、SW(1)名	G病院	看護師(1)名、医師(1)名、その他(1)名
D病院	看護師(2)名、SW(1)名		
<b>2. 院内への広報内容</b>			
A病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示、院内の看護師研修の中で相談内容を報告、サロン広報など		
B病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示、医師との連携		
C病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示、院内研修で相談内容報告など		
D病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示、緩和外来やセンター相談者に案内チラシを手渡し		
E病院	病棟にチラシ掲示、院内研修で相談内容を報告など		
F病院	各病棟、外来にセンター案内チラシ掲示。緩和ケア外来での周知など		
G病院	院内緩和ケア新聞・院内掲示板		
<b>3. 院外への広報内容</b>			
A病院	あまりできていない。ホームページに掲載程度		
B病院	あまりできていない。ホームページに掲載程度		
C病院	あまりできていない。ホームページに掲載程度		
D病院	ホームページ掲載、市役所においてもらっている		
E病院	あまりできていない。ホームページに掲載程度		
F病院	あまりできていない。ホームページに掲載程度		
G病院	地域・ケアマネ・市報・医師会等の新聞、病院便り		
<b>4. がん患者サロンの開催頻度／患者会数／連携内容</b>			
A病院	開催回数 1回／月、連携している団体数 2団体、内容:おしゃべり会		
B病院	開催回数 1回／月、連携している団体数 1団体、内容:おしゃべり会、コンサートなど		
C病院	場所だけは確保しているが、実施にまだ至っていない		
D病院	開催回数 1回／月、連携している団体数 1団体、内容:ミニ講座、個別相談、おしゃべり会など		
E病院	開催回数 1回／月、連携している団体数 2団体、内容:おしゃべり会		
F病院	開催回数 1回／月、連携している団体数 2団体、内容:相談連携、交流会実施など		
G病院	開催回数 1回／月、連携している団体数 1団体、内容:がん患者サロン		
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>			
A病院	セカンドオピニオンを取りあうなどの地域連携、相談など		
B病院	顔を知っている相談員同士の電話などでの連携あり		
C病院	顔を知っている相談員同士の電話などでの連携あり		
D病院	緩和ケア病棟への患者さんのやり取りなど		
E病院	顔を知っている相談員同士の電話などでの連携あり		
F病院	セカンドオピニオンを取りあうなどの地域連携、相談など		
G病院	できていない		
<b>6. その他意見</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員にSWを必ず置いて欲しい。</li> <li>・地域連携室としての仕事と兼任が多く、相談支援に集中できない</li> <li>・実務者会議を地域ごとに年に1回でも実施してほしい。</li> <li>・相談員研修がSWとNSなど職種が違う人員が同じ研修はどうか。分けても良い気がする。</li> <li>・相談内容の調査など、連絡が来てから提出締め切りまでの日程が短すぎる</li> </ul>			

■相談支援センター掲示



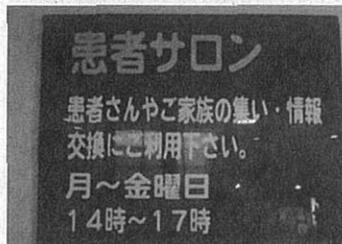
■パンフレット設置



■相談室



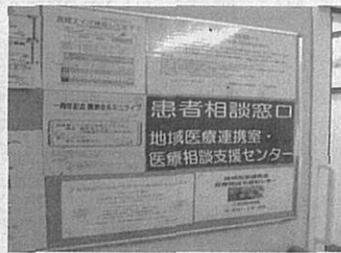
■患者サロン



調査内容(No2)

病院	沖縄県		
<b>1. 担当相談員の職種</b>			
A病院	看護師(2)名、SW(3)名		
B病院	看護師(1)名、SW(2)名		
C病院	看護師(2)名、SW(4)名		
<b>2. 院内への広報内容</b>			
A病院	場所は分かりやすいが、外来に案内なし		
B病院	各病棟、外来チラシ掲示		
C病院	各病棟、外来チラシ掲示。受付でも配布。		
<b>3. 院外への広報内容</b>			
A病院	ホームページ掲載		
B病院	地域への広報やホームページにも掲載している		
C病院	ホームページ掲載		
<b>4. がん患者サロンの開催頻度/患者会数/連携内容</b>			
A病院	なし		
B病院	開催回数 1回/月	連携している団体数 なし	内容:おしゃべり会、講演会など
C病院	開催回数 1回/月	連携している団体数 なし	内容:おしゃべり会、講演会など
<b>5. 他の拠点病院・準拠点病院との連携ができていれば、その具体的な内容</b>			
A病院	連携あり。がん診療連携協議会の相談部会で協議など		
B病院	連携あり。がん診療連携協議会の相談部会で協議など		
C病院	連携あり。がん診療連携協議会の相談部会で協議など		
<b>6. その他意見</b>			
<p>・沖縄県はIターンなどの県外から来た独居の方が多く、在宅や介護の手が足りないという現状がある。</p> <p>・離島ということもあり、県内で解決することが多く、県外との連携があまりない</p>			

■相談支援センター掲示



■相談室



■パンフレット設置

