

平成 24 年 11 月 6 日

がん診療連携拠点病院相談支援センター訪問・調査と「提案」

厚生労働省がん対策推進協議会委員  
前川 育

## ■はじめに

平成 22 年 12 月から翌年 1 月にかけて、患者委員 3 名にて、8 県 34 病院の相談支援センター訪問調査を行った。内容は、環境設備・相談体制などの調査である。

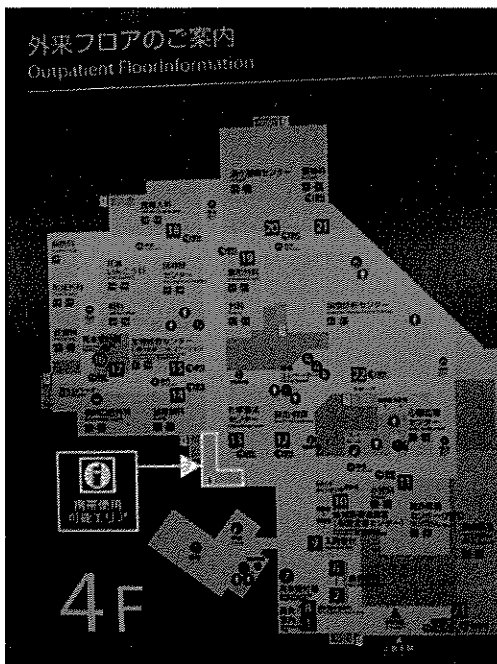
今回は、平成 24 年 5 月から 10 月にかけて、前回調査と少し視点をずらし、患者が初めて相談に行ったと仮定し、6 病院につき、訪問・調査を行った。

## ■目的

- ①どのような体制で相談支援事業が行われているか。
- ②初めて相談に行ったと仮定し、患者目線で相談支援センターをみる。
- ③6 病院ではあるが、北海道から九州までの広範囲に行い、地域の差があるかどうかを体感してみる。
- ④病院の HP をネットで検索し、がん患者・ご家族が、相談支援センターへアクセスしやすいかどうかを調べる。

## 1. A 病院（九州） 「相談支援センター」（訪問日：平成 24 年 5 月 18 日）

## ①玄関内の外来フロアにも案内図



## ②大きく表示されている。



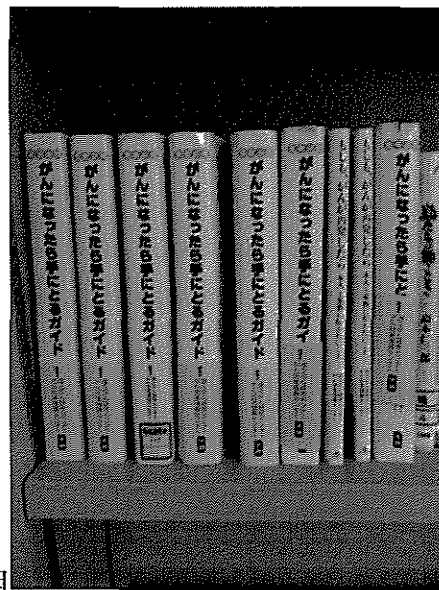
玄関に入ってすぐに、わかりやすい院内の配置図があり、迷うことなく「相談支援センター」まで行くことができた。

③図書室に国立がん研究センターの冊子



図書室は出入り自由

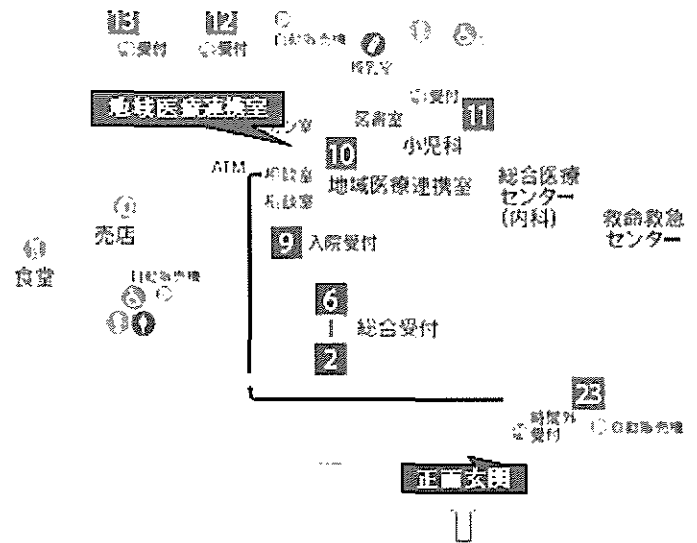
④「がんになったら手にとるガイド」



⑤HPからのアクセス

A 病院トップページにある地域医療連携室をクリック→がん相談支援センターをクリックすると、下記の図が表示されている。

連絡先: 地域連携室(相談支援センター)  
緩和ケアチーム専従看護師  
がん看護専門看護師 ○○○子  
(PHS ○○○)

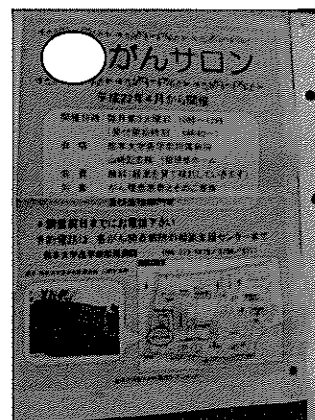
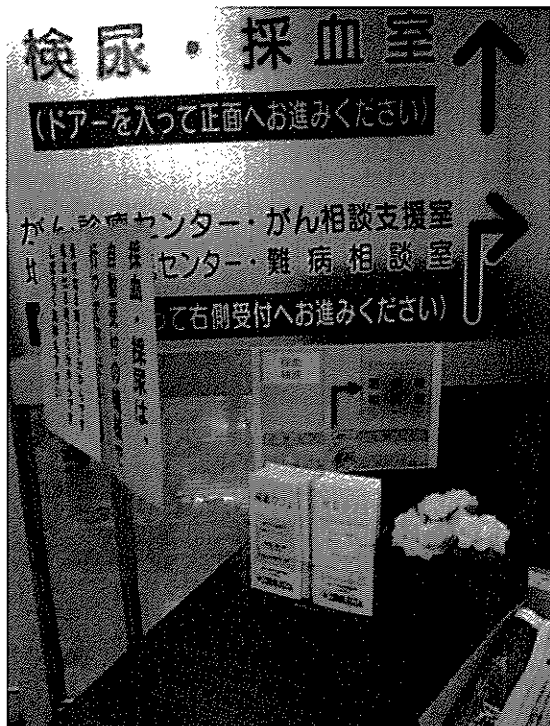


⑥アポなし声かけ

- ・スタッフは非常に忙しそうだったので、場所のみを案内していただく。
- ・図書室の前で、「ここは出入り自由です。ゆっくりなさってください」とのこと。
- ・突然の訪問のため、対応していただく時間がなく、電話相談の有無や面談は予約が必要なのかについては、聞くことができなかった。
- ・院内患者サロンは1ヶ月に1回開催とのこと。

①目立たない場所にある

②ガラスのドアを入れて右手（目立たない）③



①玄関ロビーにそれらしき表示がなく、院内を探してやっと見つけることができた。

しかし、検尿・採血室の文字が目立ち、がん相談支援室へたどり着くのは難しい。

②ガラスのドアを入ったところの右手に、やっと目指す患者相談室があった。

③中に入ると、県内全域のがん患者サロンのチラシが置いてあり、院内のがん患者サロンの案内も掲示されていた。しかし相談室内の充実性に比べ、場所が病院内の奥に位置していることで、患者の目に触れにくいのが残念である。

#### ④HPからのアクセス

B 病院トップページ・地域医療連携をクリック→がんセンターがん相談試練センターをクリック

#### がん相談支援室について……………

本院のがん相談支援室は、がん診療連携拠点病院の相談窓口として、平成 19 年 4 月に設置されました。

がんに関する相談・情報提供を行っている窓口です。

がんを抱えながら生活している患者さまに、その人らしく過ごしていただけるようにお手伝いをさせていただきたいと思っておりますので、お気軽にお問い合わせください。

#### ◆ 主な相談内容

- ・ がんのことや治療について知りたい
- ・ 今後の療養や生活のことが心配
- ・ ホスピスや緩和医療について知りたい
- ・ セカンドオピニオンを受けたいがどうしたらよいか

#### ● お問い合わせ先

がん相談支援室

相談受付日時：月～金曜日（祝祭日除く）8：30～17：15

連絡先：〇〇〇

#### ④アポなし声かけ

- ・ 忙しそうな雰囲気ではあったが、できるだけ親切に答えようという姿勢がみられた。
- ・ 相談は、電話相談でも・窓口へ直接でも、どちらでもよいとのこと。
- ・ 院内患者サロンは 1 ヶ月に 1 回開催。

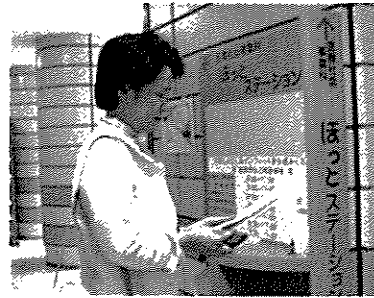
C 病院（北海道） 「がん相談支援科」 （訪問日：平成 24 年 9 月 10 日）

① 正面玄関



（正面ロビーが明るい）

②院内の案内パンフレット



（パンフレットがあり、わかりやすい）

③各部門の説明

くわしいことはパンフレットをお読み  
各部門のご相談時間

医療社会事業科	8:30~17:00
心理相談室	8:30~17:00
訪問看護ステーション	8:30~17:00
地域医療連携室	8:30~17:00
医療安全管理科	8:30~17:00
がん相談支援科	8:30~17:00
総合相談科	9:30~11:00

（相談する内容によって、様々な窓口があることが患者にも理解できる）

③HP からのアクセス

C 病院トップページ・地域がん診療連携拠点病院をクリック→がん相談支援センターをクリック

がん相談支援センター

がん相談支援センターは、国のがん診療連携拠点病院の整備に関する方針、および北海道がん対策推進計画に基づく整備方針により設置され、地域医療連携室内にあります。

がん相談支援センター



④C 病院へは、前もって訪問することを伝えていた。

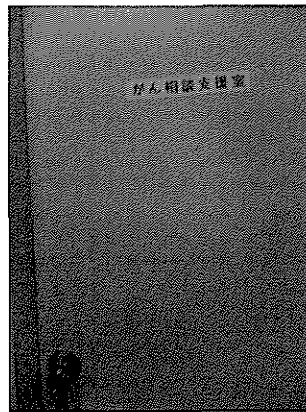
- ・建物が新しく、正面玄関にはグランドピアノを設置、カフェもあり良い雰囲気だった。
  - ・名称は「がん相談支援科」
  - ・駐車場のある裏玄関から入ったので、しばらくの間、院内を探して相談支援科の場所がわかった。
  - ・相談は平日 8 : 30 ~ 15 : 00 までで、予約は不要。
- ・C 病院では、「全ての医師が、セカンドオピニオンの申し出を快諾するのは当然のこと」だそうである。
- 担当医が診断及び治療内容や今後の見通しについて意見・判断を書き、主治医宛に報告書を作成。
- 「地域によっては患者がセカンドオピニオンの申し出を躊躇、もしくは医師の機嫌を損ねるから言えないことが多い」と伝えると、逆に病院側から驚きの声があがった。
- ・C 病院へは、前日、知り合った病院スタッフに見学を依頼したため、地域連携室のみなさんから、ゆっくり話を伺うことができた。
- ・「相談支援科」の直属の上司は、副院長。
  - ・相談は、電話でも可能。
  - ・院内がん患者サロンは 1 ヶ月に 1 回開催（テーマは、「何とかしたい医師とのコミュニケーション」「口腔ケアについて」など）

①正面玄関（表示なし）



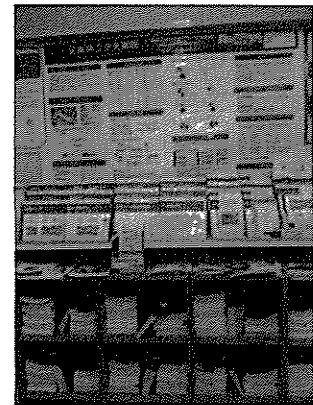
左手に病院案内あり  
☆現在、病院建て替え中

② 相談支援室



目立たない場所に存在

③廊下に設置



患者さんの少ない場所

#### ④HP からのアクセス

### D 病院トップページ・地域連携について→専門外来のご案内→がん相談支援室

#### がん相談支援室

##### がん相談支援室について

平成 18 年 7 月から『がん相談支援室』を設け、入院の有無を問わず、患者さんやご家族の方からの がんに関する相談をお受けしております。治療や療養先の選択などでお悩みの方、不安のある方、どうぞお気軽にご利用下さい。

##### 相談内容

- がんに関する情報・療養生活に関する相談
- 入院患者さんの転院・退院後の生活に関する相談
- 患者さん・ご家族の方の精神面に関する相談
- 症状緩和に関する相談

予約をいただいた後、担当看護師が直接、30 分から 1 時間をかけて、お話を伺います。その上で、患者さんやご家族 が抱えている様々な悩みや不安が軽減されるように、共に問題に取り組んでいきたいと思っています。どうぞお気軽にご相談ください。

##### ご相談を希望される方

ご相談を希望される方は下記にご連絡、またはお立ち寄りの上、予約をお願い申し上げます。電話・メールのみでの相談は受け付けておりません。

⑤アポなし声かけ

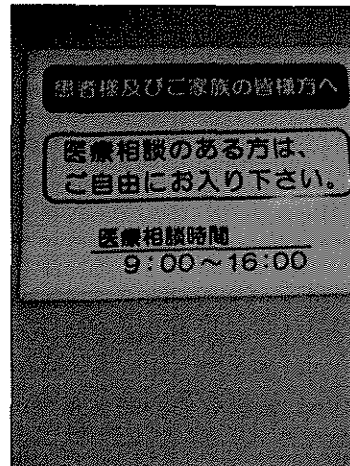
- ・専門の相談員は1名で、がん化学療法認定看護師も必要な時は相談に応じている。
- ・留守のときは、化学療法室へ声をかけるようにとの札が掛けてあった。
- ・専門の相談員が留守のため、化学療法認定看護師さんから話を聞いた。
- ・忙しい中、丁寧に快く質問に答えていただいた。
- ・相談は、完全予約制で電話相談は受けていないとのこと。
- ・がん患者サロンは1ヶ月に1回開催。

E 病院 (四国) 「がん相談室」 (訪問日:平成24年10月4日)

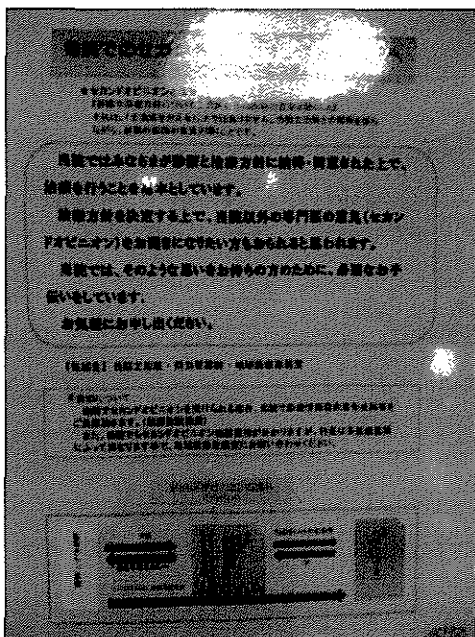
①表示がすぐに見える



②誰が相談しても良い

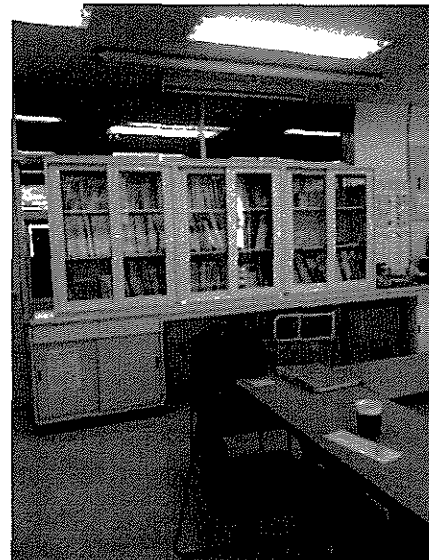


③セカンドオピニオンについて図式化



④相談室の室内

広々としており、突然の訪問にもかかわらず快く対応していただいた。



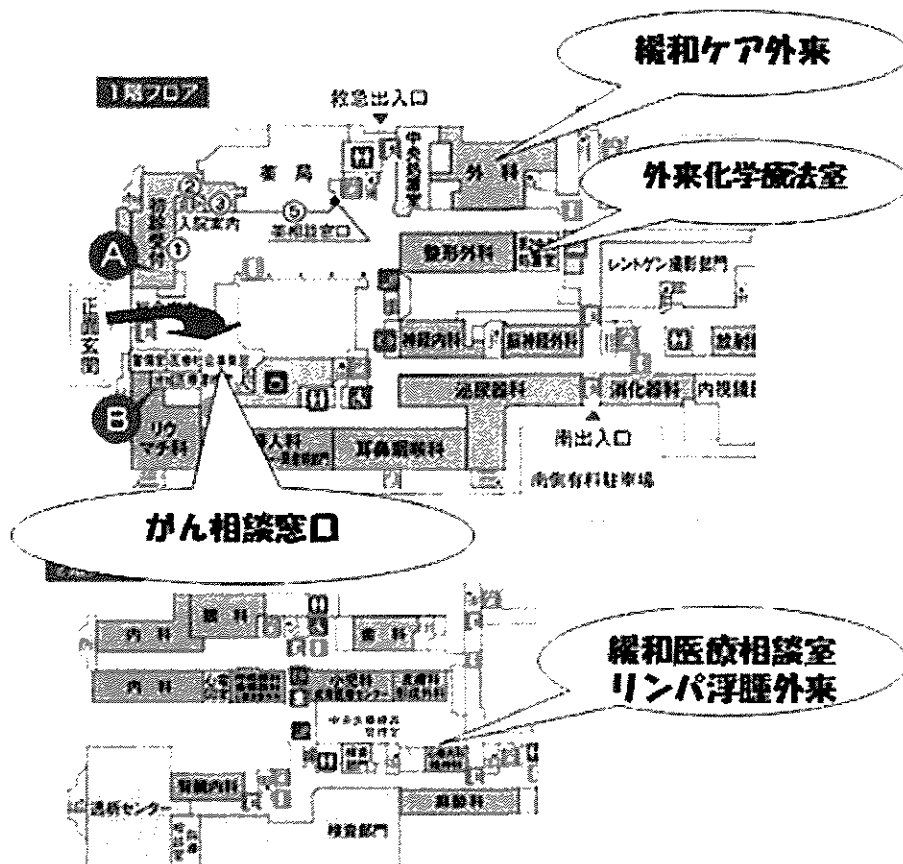


### ⑤HP からのアクセス

☆E 病院トップページ・地域医療連携→医療・療養・がんのご相談について→医療・療養相談のご案内→緩和医療相談（がん相談）→がん診療推進室

☆HP に掲載されている、院内がん関連の場所の地図。

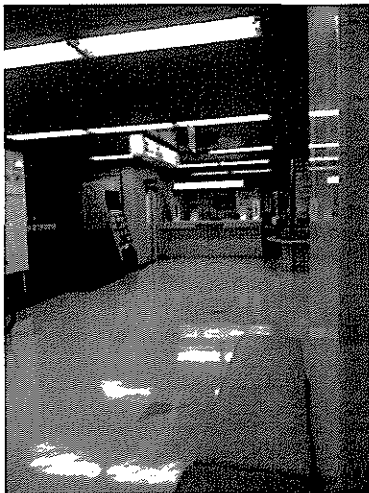
HP トップページに「がん診療」の文字があり、比較的容易に相談窓口へアクセスできる。



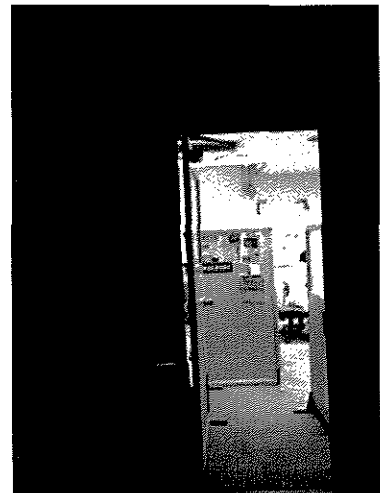
### ⑥アポなし声かけ

- ・写真を撮影している際、男性職員から丁寧な説明を受けた。
- ・そのあと、相談を受けているがん看護専門看護師を紹介され、話を聞くことができた。
- ・印象的だったのは、がん相談室は院長直属とのことで、組織図を見せていただいた。直属になってからは仕事がしやすくなったとのことである。
- ・セカンドオピニオンの申し出を快く受け入れるのは、E 病院にとって常識であり、当方がセカンドオピニオンについて質問したこと自体を不思議がられた。
- ・ある外来の前で、「セカンドオピニオンの申し出は、日常的に受けてるよね」と男性職員が聞くと、外来窓口の女性からは、「はい、もちろんです」と躊躇のない返事。
- ・院内がん患者サロンは1年に3回程度、語り合いの会を設け、他の月は勉強会を開催。

①全く表示がない



②受付に医療相談窓口の表示 ③「がん相談支援センター」



④HP からのアクセス

HP 上で、「がん相談支援センター」の文言を見つけることができなかった。

⑤アポなし声かけ

- ・ 玄関受付で、「がん相談室はどこにありますか？」と尋ねたところ、わからない、というような表情だったので、他の職員に聞くと、「地域連携室のことですね」と言って場所を教えていただいた。（結局、相談室はなし）
- ・ 2 階の職員しか通らないような場所に、地域連携室・医療相談室・がん相談支援センターと小さく表示された部屋があった。
- ・ ソーシャルワーカー（1 名のみ）は、ほとんど緩和ケア病棟に常駐しており、電話がつながればソーシャルワーカーに相談が可能。
- ・ 患者会やがんに関する冊子は目にする事ができなかった。
- ・ 院内がん患者サロンは、「設置の必要性がないので全く視野に入れていない」とのこと。→（病院長の考え）

## ■考察

1. 病院の建物が古い場合、場所の確保が困難なためか、「がん相談支援センター」は患者の日に触れないような場所にあることがわかった。逆に新しく建設された病院では、患者の日に触れやすい場所に設置されており、表示も大きく目立つように工夫されていた。もちろん、建物が古い病院でも、工夫をし、改善するよう努力すべきである。
2. セカンドピニオンの申し出を受ける病院の中でも、地域や施設によって受け方の格差が大きい。
3. 電話相談は受け付けず、面談での相談も予約のみというところもあり、気軽に相談できない場合もある。
4. 相談支援センターの職員数の多い施設と、少ない施設の差が大きい。
5. アポなし訪問をしたことで、相談支援センターの温かさと冷たさを体感できた。  
「訪問者（当方）が何を知りたいのかと考え、可能な限り訪問者の気持ちになって質問に答える」姿勢と、「聞かれたことにだけ答える」姿勢は、とりもなおさず、患者が相談した時の対応にも現れると感じた。
6. 「相談支援センター」という名称は統一されておらず、各病院によって違う。
7. 病院のホームページから、相談支援センターを探すのは一般の患者にとっては困難である。実際、私でもたどりつくのに苦労した。  
拠点病院のHPトップに、相談支援についての項目を掲載することは、患者の益になる。
8. 各病院で、それぞれに患者のために創意工夫をしていることはわかったが、これが実際の患者対応に生かされているかどうかは、疑問なところである。
9. 院長・副院長の直属の相談支援センターは、仕事がやりやすいという当事者の話を聞き、そのがん拠点病院の中では、相談支援センターの役割の重要性が認識されていると感じた。
10. 相談支援センターの表示のみが大切というわけではなく、患者にわかりやすく表示する姿勢が、患者に優しい病院と言えるのではないかと。

## ■提案

1. 全国のがん診療拠点病院の相談支援センターにおいて、名称・質・相談方法などが違うので、ある程度の統一を提案したい。その上で、各病院の独自性があっていい。
2. がん対策推進基本計画を策定した国と都道府県（がん対策推進計画）は、がん相談支援センターなど拠点病院のがん対策が実際にどのように行われ、どこに問題点があるかなどをチェックする機能を有することが必要。
3. 「がん相談支援センター」の機能と質を高めるためには、院長・もしくは副院長直属の組織とするべきである。
4. 地域に開かれたがん拠点病院になるためには、相談支援センターなどと協力し、市民との交流の場をもち、患者・市民の目線に立って声を聴くシステムの構築を。

