

### Y4-3

## 総合病院における「がん相談支援センター」の運営～事務職の関わり～

武蔵野赤十字病院 がん相談支援センター  
かたおか まとこ  
 ○片岡 聖子

【当院の体制】当院の「がん相談支援センター」は事務職を専従者とし、「患者相談」窓口併設している。窓口を運営する患者サービス課には事務職5名・MSW1名が常駐しており、院内各部署・職種と連携してあらゆる患者相談に対応している。特に、がん相談支援センターの開設にあたり、がん医療を専門とする医師・看護師・薬剤師・MSW・事務計19名からなるサポートチームを組織し、協力して相談対応を行っている。

【効果】(1) 患者相談窓口の相談支援・情報共有体制をそのまま活用できた。事務職がトリアージと事務的な相談対応を行い必要に応じ専門職に引継ぐため、専門職は他の業務に割く時間を確保できる。平成20年度の職種別がん相談対応件数（トリアージは含まない）は事務職が最も多く全相談の53%を占めた。(2) 苦情、セカンドオピニオン受付、カルテ開示等は、所管の患者相談窓口が即対応できる。がん相談の多くは従来から患者相談窓口で対応してきた相談の範囲内である。(3) サポートチームの存在により、より適した部署・職種の協力が得られる。(4) 多人数が携わることにより、患者さんをお待たせせずに対応でき、かつ兼務スタッフ1人あたりの負担が少ない。

【展望】当院のがん患者の割合は、入院・外来ともに約2割である。「がん相談支援センター」の表示を掲げて以降、がん患者・家族が窓口を訪れやすくなったが、疾患別の対応が適する事例、機能別の対応が効果的な事例を区別し、効率的に患者相談・支援を行う必要がある。がんだけでなく多様な疾患を持つ患者さんに、病院機能を損なわずに、迅速・適切な支援を提供するためには、(1) 分かりやすい場所にある集約化された相談窓口、(2) 的確なトリアージ、(3) 既存の部門の活用と連携、(4) 事務職を含めた多部署・多職種からなるチームでの対応、が重要である。

### Y4-4

## がん患者のサポート体制

福井赤十字病院 看護部<sup>1)</sup>、  
 医療社会事業部<sup>2)</sup>、  
 外科・がん診療センター長<sup>3)</sup>、  
 院長<sup>4)</sup>  
 ○林 靖子<sup>1)</sup>、加藤 智枝<sup>1)</sup>、青柳 芳重<sup>2)</sup>、  
 横山 友美<sup>2)</sup>、廣瀬 由紀<sup>3)</sup>、野口 正人<sup>4)</sup>

平成18年のがん対策基本法が成立し、地域がん診療連携拠点病院にはがん相談員を配置することが義務付けられた。

当院では平成19年のがん相談支援センターが設置された。平成21年にはがん診療センターに改組され、その中の相談支援部門になった。そのような経過の中で、がん患者やその家族へのサポート体制を整えてきた。

まず、情報提供の場とすること、がんの患者・家族が気楽に参加できるサロンにすることを目的に平成20年7月から『がんサポート教室』を始めた。がん診療センターのメンバーが企画担当し、医師、薬剤師、栄養士、心理療法士、がん化学療法認定看護師、緩和ケア担当看護師等の協力体制を整えた。対象者をがん患者及びその家族としテーマ別の勉強会や相談員と語る会を計画した。

また、当院で治療中のターミナル患者が安心して自宅療養をし、希望する時にはいつでも入院できる『グリーンカード』を発行した。グリーンカード利用患者の受け入れは救急外来で行うことにした。

緩和ケアは「告知時から始まる」という考えのもと、告知の時から継続して相談員が関われるような体制づくりを計画している。

サポート教室は平成20年7月から翌3月までに22回開催し、延べ134名の参加があった。患者111名、家族23名であった。アンケート調査の結果、勉強会に対しては「役に立つ」との回答が9割を占めた。同時に「患者同士の会話は心が和む」とか「生きることへの楽しさなども味わえるようになってきた」などの意見が多く、メンタルヘルスケアに貢献していることがわかった。グリーンカードの発行は平成21年4月から10名の患者に発行し4名が利用した。大きなトラブルなく実施されている。がん患者の告知時からの関わりについては乳がん患者から実施を始めた。