

## 5 患者・家族の不安の軽減

### (1) がんに関する相談支援・情報提供の充実

#### 目 標

- 患者・家族のニーズに合った相談支援を、相談支援センターを中心として提供する。
- 患者・家族が利用しやすい情報資源を整備する。

#### (現状及びこれまでの取組)

がんと診断された患者・家族は、大きな不安を抱えながら、医療機関や治療法等を選択しなければならず、こうしたときに生じる不安や疑問に適切に対応し、がんに関する正しい情報を提供できる体制の整備が必要です。

このため、拠点病院及び認定病院には相談支援センターが設置されており、がんに関する治療、医療機関、療養生活全般等に関する質問や相談に、対面や電話等により対応しています。相談支援センターは、受療する医療機関等に関わらず、全ての患者・家族及び地域の医療機関等が利用することができます。一部の相談支援センターにおいては、昼間の時間帯に加え、夜間及び休日の時間帯でも対応できる体制を取り、相談の利便も図っています。(65～66ページ、表7・8参照)

相談支援センターには、国立がん研究センターが実施する研修を修了した看護師やソーシャルワーカー等が相談員として配置されており、その数は増加しています。また、平成23(2011)年度には相談員指導者研修が開始され、相談員の教育に携わる人材の養成も進められています。

また、円滑な相談支援を実施するため、東京都がん診療連携協議会の相談・情報部会(50ページ、図29参照)において、病院間の情報交換や協力体制の整備を進めています。各病院のセカンドオピニオン<sup>1</sup>提供体制に関する情報の共有も行っています。

患者・家族が、同じ体験を有するサポーターとの対話により、不安を解消し、生活面の情報等を得られるよう、都では、2か所の拠点病院の協力を得て、がん体験者等による相談支援(以下「ピア・サポート」という。)を実施しています。

がんに関する情報について、都では、国の医療機能情報提供制度に基づいて運用される東京都医療機関案内サービス「ひまわり」やホームページでの情報提供を行っています。また、相談支援センターにおいても、各医療機関の専門分野や地域の医療連携体制等に関する情報の提供が行われています。

<sup>1</sup> セカンドオピニオン：診断や治療方法について、主治医以外の医師の意見を聞くこと。全ての拠点病院及び認定病院で実施している。

表7 がん診療連携拠点病院 相談支援センター 一覧

医療機関名	相談支援センターの名称	対応時間	対応時間
東京都立駒込病院	相談支援センター	月～金 9時～17時 土 9時～12時	看護師、ソーシャルワーカー、臨床心理士
がん研究会有明病院	患者支援センター	月～金 9時30分～11時30分、 13時30分～16時30分	看護師、ソーシャルワーカー
東京慈恵会医科大学附属病院	がん相談支援室	月～金 9時～16時 土 9時～16時	看護師、ソーシャルワーカー、事務職員
国家公務員共済組合連合会 虎の門病院	がん相談窓口	月～金 9時～16時	看護師、ソーシャルワーカー
順天堂大学医学部附属 順天堂医院	がん治療センター 患者相談室	月～金 9時～17時 土(第2除く) 9時～13時	看護師、薬剤師、臨床心理士
東京大学医学部附属病院	がん相談支援センター	月～金 9時～16時	医師、看護師
日本医科大学付属病院	がん相談支援センター ふれあい相談室	月～金 8時30分～17時 土 8時30分～16時	看護師、ソーシャルワーカー
聖路加国際病院	医療相談・連携支援 センター	月～金 8時30分～17時 土 9時～17時	看護師、ソーシャルワーカー、 事務職員
NTT東日本関東病院	がん相談支援室	月～金 9時～17時	看護師、ソーシャルワーカー
昭和大学病院	相談支援センター	月～金 9時～17時 土 9時～13時	看護師、薬剤師、栄養士、 ソーシャルワーカー、事務職員
東邦大学医療センター大森病院	総合相談・がん相談	月～金 10時～16時	看護師、ソーシャルワーカー、 事務職員
独立行政法人国立病院機構 東京医療センター	相談支援センター	月～金 9時～17時	医師、看護師、 ソーシャルワーカー
日本赤十字社医療センター	がん相談支援センター	月～金 9時～16時30分	看護師、ソーシャルワーカー
慶應義塾大学病院	相談支援センター	月～金 9時～17時 土(第1・3除く) 9時～17時	看護師、ソーシャルワーカー、 事務職員
東京女子医科大学病院	がん患者相談室	月～金 9時30分～16時	看護師、ソーシャルワーカー、 事務職員
東京医科大学病院	総合相談・支援センター (がん相談窓口)	月～金 10時～15時	保健師、看護師、 ソーシャルワーカー
帝京大学医学部附属病院	がん相談支援室	月～金 9時～16時	看護師、ソーシャルワーカー
日本大学医学部附属板橋病院	がん相談支援センター	月～金 8時30分～16時30分	医師、看護師、臨床心理士、 ソーシャルワーカー
青梅市立総合病院	がん相談支援センター (なんでも案内・相談窓口)	月～金 8時30分～17時	看護師、ソーシャルワーカー
東京医科大学八王子医療センター	総合相談・支援センター がん相談支援室	月～金 9時～16時	臨床心理士、 ソーシャルワーカー
武蔵野赤十字病院	がん相談支援センター	月～金 9時～17時	看護師、ソーシャルワーカー、 事務職員
杏林大学医学部付属病院	がん相談支援室	月～金 9時～17時	看護師、ソーシャルワーカー、 事務職員
東京都立多摩総合医療センター	がん相談支援センター	月～金 9時～16時	看護師、ソーシャルワーカー、 臨床心理士
公立昭和病院	がん相談窓口	月～金 9時～16時	看護師、ソーシャルワーカー

第1章

計画改定に当たって

第2章

がんを取り巻く現状

第3章

基本方針と全体目標

第4章

分野別施策

第5章

計画推進のために

表8 東京都認定がん診療病院 相談支援センター 一覧

医療機関名	相談支援センターの名称	対応時間	対応時間
社会福祉法人三井記念病院	がん相談支援室	月～金 9時～16時	ソーシャルワーカー、 看護師
国際医療福祉大学三田病院	医療相談・緩和ケア センター	月～金 9時～17時 土 9時～12時	ソーシャルワーカー、 看護師
東京都済生会中央病院	地域医療センター がん医療相談室	月～金 9時～17時 土 9時～12時	ソーシャルワーカー、 看護師
北里大学北里研究所病院	がん相談窓口	月～金 9時～17時	ソーシャルワーカー、 看護師、事務員
東京都立墨東病院	がん相談支援センター	月～金 9時～17時	ソーシャルワーカー、 看護師
JR 東京総合病院	地域医療連携相談 センター（がん相談支援）	月～金 9時～17時	ソーシャルワーカー、 看護師
東京厚生年金病院	地域連携・総合相談 センター（がん相談窓口）	月～金 8時30分～17時	ソーシャルワーカー、 看護師
順天堂大学医学部附属練馬病院	がん治療連携室 ・患者相談室	月～金 9時～16時	臨床心理士、看護師
日本医科大学多摩永山病院	相談支援センター	月～金 9時～16時30分 土 9時～15時30分	臨床心理士、 看護師、事務員
独立行政法人国立病院機構 災害医療センター	がん相談支援センター	月～金 9時～17時	ソーシャルワーカー、 看護師

患者・家族が抱える不安の内容は多岐にわたっており、就労を含めた社会的な問題に関するものも見受けられます。がんに罹患した勤労者の30%が依願退職し、4%が解雇される<sup>2</sup>など、就労等の問題に直面している患者・家族も多くいます。

### (課題)

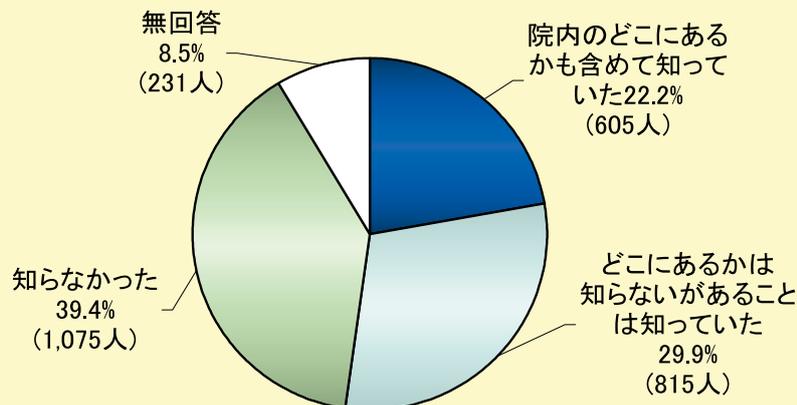
相談支援センターは、がんに関する正確な情報の提供、心のケアを含めた助言、内容に応じた各専門機関等との連携など、患者・家族の不安や疑問の解決のために重要な機能を有しています。

相談支援センターがこうした機能を十分に発揮できるよう、病院ごとに異なっている位置付けや体制を見直すことも有効と考えられます。

地域の医療機関等に寄せられるがんに関する相談も多い中、相談の内容については、関係機関が複数に渡ることがあります。患者・家族等が相談先にかかわらず十分な相談支援を受けることができる体制を整備していく必要があります。

拠点病院及び認定病院で治療を受けるがん患者の約4割が、相談支援センターの存在を認知していません(図34参照)。相談支援センターの場所を含めた認知度には病院間の差も見られ、患者・家族に対する相談支援センターの存在や機能に関する一層の周知が求められます。

図34 拠点病院・認定病院の患者の相談支援センター認知度



「東京都がんに関する患者調査(平成23年)」(東京都福祉保健局)

2 「がん体験者の悩みや負担等に関する実態調査報告書」(平成16(2004)年・厚生労働科学研究費補助金、厚生労働省がん研究助成金「がんの社会学」に関する合同研究班)による。

都内には多くの患者団体等が所在しており、その活動に関する情報の集約を進める必要があります。相談支援センターと患者団体等とが連携した患者交流会等の取組についても、病院ごとに試行錯誤を重ねている中、患者・家族が必要とする取組内容を更に反映させていくことが重要です。

時短勤務や雇用形態の変更等の柔軟な雇用体制、また病気休暇制度等の企業福祉制度を十分に利用できず、就労の継続が困難となる患者・家族も多くいます。がんの治療と就労の両立に対する社会全体の認識を高めるとともに、相談支援センターにおいても、就労等に関する適切な相談支援の実施を進める必要があります。

がんに関する情報の所在が多岐にわたり、患者・家族にとって情報の取捨選択の必要性が増す中、都における情報の集約が求められます。集約に当たっては、患者・家族の病院選択の参考となるよう、現在公開している拠点病院等の情報を充実させることが有効です。また、相談支援センターにおいても、保有する情報の充実を図ることが重要です。

### (施策の方向性)

#### ア がんに関する相談支援体制

- 拠点病院及び認定病院では、相談支援センターが機能を十分に発揮できるよう、必要に応じて院内での組織上の位置付けや体制等の見直しを行っていきます。相談支援センターが備えるべき機能については、相談・情報部会が中心となって認識の共有を図ります。あわせて、研修や事例検討会の実施により、有効な解決方法等に関する情報交換及び検討を行い、機能の強化を図っていきます。
- 都は、拠点病院及び認定病院からの報告に基づき、それぞれの相談支援センターの実績をきめ細かく把握し、各センターの状況に応じて、適切な改善策の提案等を行っていきます。また、相談を行った患者・家族及び地域の医療機関等からの相談結果に関する評価等を把握し、好事例の紹介等を行い、相談支援の質の向上につなげていきます。
- 相談支援センターは、地域の医療機関、薬局、介護施設・事業所、その他の専門機関、患者団体等と相互の連携を一層強化し、患者・家族等のあらゆる不安や疑問に対し適切な相談支援を提供していきます。
- 都は、相談支援センターの存在や機能について広く普及を図ることにより、がんに関する様々な不安や悩みを抱える患者・家族、地域の医療機関等による利用を促進していきます。あわせて、夜間及び休日の相談支援について、積極的に周知していきます。
- 拠点病院及び認定病院では、がん患者・家族、地域の医療機関等、対象に合わせた周知方法を工夫することにより、相談支援センターの有効な利用を促進していき

ます。また、各施設の取組について相談・情報部会での共有を行い、効果的な周知方法等を広めていきます。

- 都は、相談・情報部会の協力を得ながら、地域における患者団体等の活動を把握し、がん患者・家族に対する情報提供を推進していきます。拠点病院及び認定病院においては、この情報の有効な活用を行い、相談支援センターと患者団体等とが連携した患者交流会等の取組の実施につなげていきます。また、こうした取組に関する事例の共有を行っていきます。
- ピア・サポートについて、都は、患者・家族のニーズを検証し、相談支援体制における位置付けを明確にした上で、より有効な実施方法等について検討していきます。
- 都は、患者や事業主等を対象とした調査を行い、就労等の問題に関するニーズや課題を把握した上で、正しい知識の普及等を実施していきます。また、患者・家族及び事業主等が利用しやすい相談支援・情報提供体制を整備していきます。
- がんの治療と就労の両立に当たっては、産業医<sup>3</sup>等による支援も重要であることから、都は、東京都医師会等とともに、産業医等に対して、がんの治療中の労働者への配慮等に関する知識の普及を図っていきます。

## イ がんに関する情報提供体制

- 相談・情報部会が中心となり、拠点病院及び認定病院において、相談支援センターが保有する情報の共有を図ります。あわせて、地域の医療機関や患者団体等に関して不足する情報の収集も行い、患者・家族及び地域の医療機関等が必要とする情報を円滑に提供できる体制を整備していきます。
- 都は、拠点病院等の情報をはじめとする十分な情報の集約を行い、東京都がんポータルサイト（仮称）にて、患者・家族及び地域の医療機関等が利用しやすい形で提供していきます。

### 重点施策

- 就労等の社会的な問題への対応を含めた相談支援の機能の強化
- 相談支援における患者団体等との連携の強化
- がんに関する情報の共有と一元化

<sup>3</sup> 産業医：事業所において労働者が健康で快適な作業環境のもとで仕事が行えるよう、専門的立場から指導・助言を行う医師のこと。

## (2) 小児がん患者・家族に対する相談支援体制の整備

### 目 標

- 小児がん患者・家族のニーズに合わせた相談支援体制を構築する。

### (現状及びこれまでの取組)

小児がんは、希少がんという性質上、診断、治療及び医療機関等に関する情報は十分でなく、集約も進んでいません。小児がん患者・家族は、不安や疑問の解消を図るため、様々な方法で情報を収集しています。

主な情報源としては、インターネットや冊子等があります。インターネットについては、国立成育医療研究センターの「小児がん情報ステーション<sup>1</sup>」、特定非営利活動法人小児がん治療開発サポートの「小児がん専門情報サイト CureSearch<sup>2</sup>」などが開設されており、小児がんの情報が掲載されています。

冊子については、国立がん研究センターがん対策情報センターがん情報サービスのホームページ<sup>3</sup>にて「小児がんシリーズ」の冊子を閲覧及びダウンロードすることが可能です。

小児がん診療を行う医療機関の一部では、小児がん患者・家族が抱える不安や悩みについて、小児科医師や看護師、ソーシャルワーカー等が相談に応じています。拠点病院及び認定病院の相談支援センターも、この一端を担っています。

また、患者会においても、経験者や家族の立場から、小児がんに関する相談に応じています。

### (課題)

小児がん患者は、成長の過程で化学療法や放射線療法等、身体に強い影響を与える治療を受けるため、治療終了後も、成長障害や臓器障害等が生じる可能性があります。

こうした障害等は、長期にわたって日常生活や就学・就労に影響を及ぼすこともあり、患者や患者を支える家族に向けた継続的な支援が必要です。

発育時期にある小児がん患者は、可能な限り慣れ親しんだ地域に留まり、他の子供たちと同様の教育環境の中で支援を受けることが望まれます。しかし、治療中、やむを得ず教育環境が変化することもあり、これが患者の心理面に及ぼす影響も大きな問題です。

1 <https://ccrs.ncchd.go.jp/>

2 <http://www.childrenscancers.org/>

3 [http://ganjoho.jp/public/qa\\_links/brochure/child.html](http://ganjoho.jp/public/qa_links/brochure/child.html)

また、患者本人だけでなく、兄弟姉妹についても、日常生活の変化や兄弟姉妹との別離等による心理的・社会的問題が生じることがあります。

特に、両親が患者の世話で時間が取られるため、兄弟姉妹が親の愛情を感じられず、心理的な問題が生じる可能性があります。このような場合、小児がん患者、兄弟姉妹、親に対し、それぞれへの適切な支援が求められます。

このように、小児がん患者・家族は、成人のがん患者・家族とは異なる問題を多く抱えています。こうした問題に適切に対応するためには、個々の患者・家族が抱える問題をきちんと分析した上で、それぞれに合った情報や解決策を提供できる小児がん専門の相談支援体制の整備が必要です。

小児がんに関する情報については、小児がん専門の各機関が提供している情報を元に、小児がん患者・家族が利用し易いよう、集約を進めるとともに、必要な情報を充実させていく必要もあります。

### (施策の方向性)

- 都では、小児がんの診療連携体制として、東京都小児がん診療連携ネットワーク（仮称）を構築し、このネットワークを通じて、小児がんの特性に合わせた相談支援方法を検討し、小児がん患者・家族が抱える問題に適切に対応できる体制を整備していきます。
- ネットワークでは、臨床心理士や保育士等の小児対応の専門家が有する知識を活用しながら、小児がん患者の心理的問題等への対応を行っていきます。  
また、患者ばかりでなく、兄弟姉妹の心理的・社会的負担に対して、専門的見地から相談に応じるなど、家族のニーズに応じた相談支援を実施していきます。
- 小児がん患者・家族が抱える不安等を解消するため、各連携医療機関において、小児がんの診断、治療及び療養等に関する十分な情報提供を行います。  
また、都は、東京都がんポータルサイト（仮称）を通じて、小児がん診療連携体制に関する情報など、小児がんに関する情報提供の充実を図っていきます。
- 国は、小児がん拠点病院を通して、地域ブロック内の小児がん患者・家族に対する相談支援体制の整備を進めています。  
また、今後は全国の小児がんに関する情報の集約・発信、診療実績等のデータベースの構築、コールセンター等による相談支援等の機能を有する中核的な機関の設置も予定されています。  
都において整備するネットワークにおける情報提供及び相談支援についても、これらの機関と連携した取組を検討していきます。

- 小児がんに関する相談支援については、患者団体等での小児がん経験者による相談や情報提供も積極的に行われています。

都では、ネットワークを通じて提供される相談支援の他、これらの小児がんに関する患者団体等の情報も収集し東京都がんポータルサイト（仮称）等を利用して小児がん患者・家族に紹介するなど、幅広い相談支援の機会の提供を行っていきます。

### 重点施策

- 小児がん診療連携体制を活用した相談支援の実施