

## 国立がん研究センターがん対策情報センター 患者・市民パネル「患者・市民が望むがん情報検討会」

- 開催日:2011年02月13日(日)
- 場所:国立がん研究センター築地キャンパス
- 参加者:パネルメンバー54名(北海道から沖縄まで)
- テーマ:「相談支援センターの活用に向けて」
- 相談支援センターの現状の課題、課題の解決に向けた方策について、7~8名でグループディスカッション



13

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 ganjoho.jp

## 現状の課題について(1)

### ● 周知について

- 周知について、拠点病院内であっても患者・医療者ともに「認知がされていない」との意見が複数あがり、ポスター掲示によるPRでは、患者に自分のこととして届かず、利用につながりにくいとの指摘があった。
- 相談支援センターの存在については、拠点病院を受診しなければまったく知る機会がなく、拠点病院以外の患者さんでも利用できることを知る機会は極めて得にくいとの指摘があった。
- 「院内の場所がわかりづらい」との場所の周知の不十分さを指摘する意見が多く、現状では、目的を持って綿密に探さなければその場所を見つけにくいことが多いと思われた。
- 相談支援センターが、「何をしてくれる所かわからない」といった役割に関する指摘も多く、自分に対して何をしてくれるのかが不明確であることから、利用につながらない可能性があると思われた。

14

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 ganjoho.jp

## 現状の課題について(2)

### ● 体制について

- 現状の体制について、利用する上で心理的・物理的な敷居の高さを感じている声が多くあげられた。
- その背景には、患者は、たとえ困っていても、自らの心理状態を客観的に認識したり、相談の必要性を見極めたり、相談事項を明確化して整理することにはしばしば困難が伴うことがあると考えられた。
- 相談したいことがあっても、現状の体制の中では相談支援センターに自ら踏み込むことは「話しにくい」「勇気がいる」との声が多かった。
- こういった中で、「何か背中を押してくれるシステム」のニーズが確認されるとともに、さまざまな過程で患者の心理がくじけてしまわないように、敷居を低くしながらも質的にも患者の心理的なニーズにしっかりと応えられる相談体制が必要であると考えられた。

15

がんセンターがん情報サービス ganjoho.jp

## 現状の課題について(3)

### ● 相談支援の内容

- 「相談をしても的確な対応が得られなかった」との意見や、「相談員が患者の心理的なニーズに十分応えられるか」など、質的な課題についての指摘が複数あった。
- 患者が聞きたいことと相談員が答えたいことのギャップについての指摘もあり、多面的な患者のニーズに応えられるように、多職種での協働による相談体制の充実化の必要性などが示された。

### ● 体制面、その他・まとめ

- 地域・施設間による運営状況の違いが大きい
- 運営が受身的であり、患者が必ず利用する仕組みになっていない
- 連携業務は診療報酬につながるが、相談業務は、多くしてもインセンティブにならない

などの指摘があった。

16