

地域医療連携室における相談機能の実際 ～がん相談のアセスメントを考える～



尾道市立市民病院 地域医療連携室

栗村 真須美

地域医療連携部長・副院長 宇田先生



地域医療連携室スタッフ



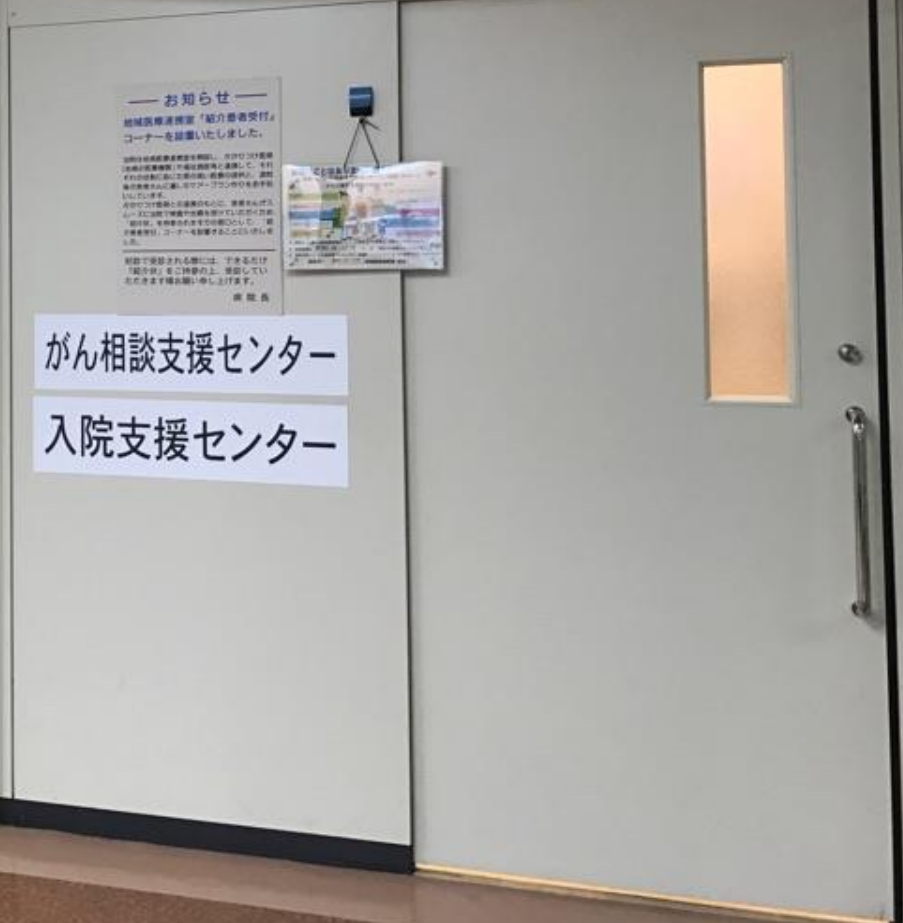
在宅療養支援室



入院支援センタースタッフ

地域医療連携室 紹介患者受付

入院支援センター



— お知らせ —
地域医療連携室「紹介患者受付」
コーナーを設置いたしました。
地域の医療連携を促進し、よりよい医療
提供を実現するために、地域医療連携室と連携し、これ
までの体制に加え、患者の移動、検査の待機、薬物
管理の効率化を図るため、このコーナーを設置する
ことになりました。
地域の医療連携を促進するために、患者さんへ
よりよい医療提供を実現するために、このコーナー
「紹介患者受付」コーナーを設置いたします。ご
利用ください。このコーナーは、受付時間内
にのみご利用いただけます。
詳細につきましては、下記のとおり
「紹介患者」コーナーを御案内申し上げます。
副 館 長

がん相談支援センター
入院支援センター

受付

入院支援センター

— お知らせ —
地域医療連携室「紹介患者受付」
コーナーを設置いたしました。

当科は地域医療連携室を開設し、かかりつけ医
(地域の医療機関)や福祉施設等と連携して、それ
ぞれの役割に応じた質の高い医療の提供と、医療
費の患者さんに優しいケア・プラン作りをお手取
りしています。

かかりつけ医等との連携のもと、患者さんがス
ムーズに当科で検査や治療を受けていただくため
、「紹介状」を待たれずお申し込みとして、「紹
介患者受付」コーナーを設置することになりました。

初診で受診される際には、できるだけ
「紹介状」をご持参の上、受診してい
ただきますようお願い申し上げます。

病院長



がん相談支援センター

入院支援センター



入院支援センター

地域医療連携部

平成26年4月～

地域医療連携室

前方連携

IDリンク登録

後方連携

視察対応

患者サポート体制

がん相談支援センター

未収金対策会議

地域連携パスの推進

在宅療養支援室

退院支援

入院時カンファレンス

入院支援センター

データベース即日・予約

限度額認定書の説明

入院の案内
リストバンド

内服薬の確認・指導

平成28年4月～

介護支援連携

患者サポート体制



- 患者本位の医療提供体制をめざした患者・家族等に対する支援体制の整備により、患者・家族等からの相談や苦情に対して迅速かつ組織的に対処し、患者・家族等の不安を積極的に解消するための体制である。
- 月に1回会議を開催しています！

当院は地域医療連携室を開設し、かかりつけ医師（地域の医療機関）や福祉施設等と連携して、それぞれの役割に応じた質の高い医療の提供と、退院後の患者さんに適したケアプラン作りをお手伝いしています。

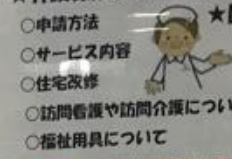
かかりつけ医師との連携のもとに、患者さんがスムーズに当院で検査や治療を受けていただくため、「紹介状」を持参されます方の窓口として、「紹介患者受付」コーナーを設置することにいたしました。

初診で受診される際には、できるだけ「紹介状」をご持参の上、受診していただきます様お

相談窓口（お困りことはございませんか？）

相談できること（何かございましたら声をかけて下さい）

- ★がんに関する相談
- ★セカンドオピニオンについて
- ★介護保険制度について
- ★地域の医療機関について
- ★医療保険・福祉制度に関すること
- ★生活費に心配な方
- ★退院後の生活に不安がある方
- ★家庭の介護について
- ★就労支援のご相談について



○申請方法
○サービス内容
○住宅改修
○訪問看護や訪問介護について
○福祉用具について

＊相談内容について秘密厳守いたします
＊相談者様情報 社会福祉士が対応します
＊電話 0848-47-1170（地域連携直通） ＊利用時間 平日8：30～17時15分まで

相談できる内容を掲示しています

がん相談支援センター

入院支援センター

相談窓口（お困りごとはございませんか？）

相談できること（何かございましたら声をかけて下さい）

- ★がんに関する相談
- ★セカンドオピニオンについて
- ★介護保険制度について
- ★地域の医療機関について
- 申請方法
- サービス内容
- 住宅改修
- 訪問看護や訪問介護について
- 福祉用具について
- ★医療保険・福祉制度に関すること
- ★生活費に心配な方
- ★退院後の生活に不安がある方
- ★家庭の介護について
- ★就労支援のご相談について



* 相談内容については秘密厳守いたします

* 相談者は看護師 社会福祉士が対応します

* 電話 0848-47-1170（地域連携室直通） * 利用時間 平日8:30~17時15分まで



医療福祉相談 地域医療連携部

どんなことでも入退院(在宅)支援・総合相談センターでお受けします。

医療費・生活費に関すること

退院後の生活に関すること

療養生活での悩み事など

社会保険や福祉の制度に関すること



入院支援センター

地域医療連携室

在宅療養支援室

※入院・外来は問いません。事前にお電話で予約いただければ幸いです。

0848-47-1170 (地域医療連携室 直通)

※場所は正面玄関を入って左側、内科の隣り、利用時間は平日 8:30~17:15です。

※相談内容については秘密厳守いたします。 * **何でも、お気軽にご相談下さい!**

地域医療連携室 担当: 看護師: 粟村・杉原・丸山・前田 事務: 大原・山本・三宅

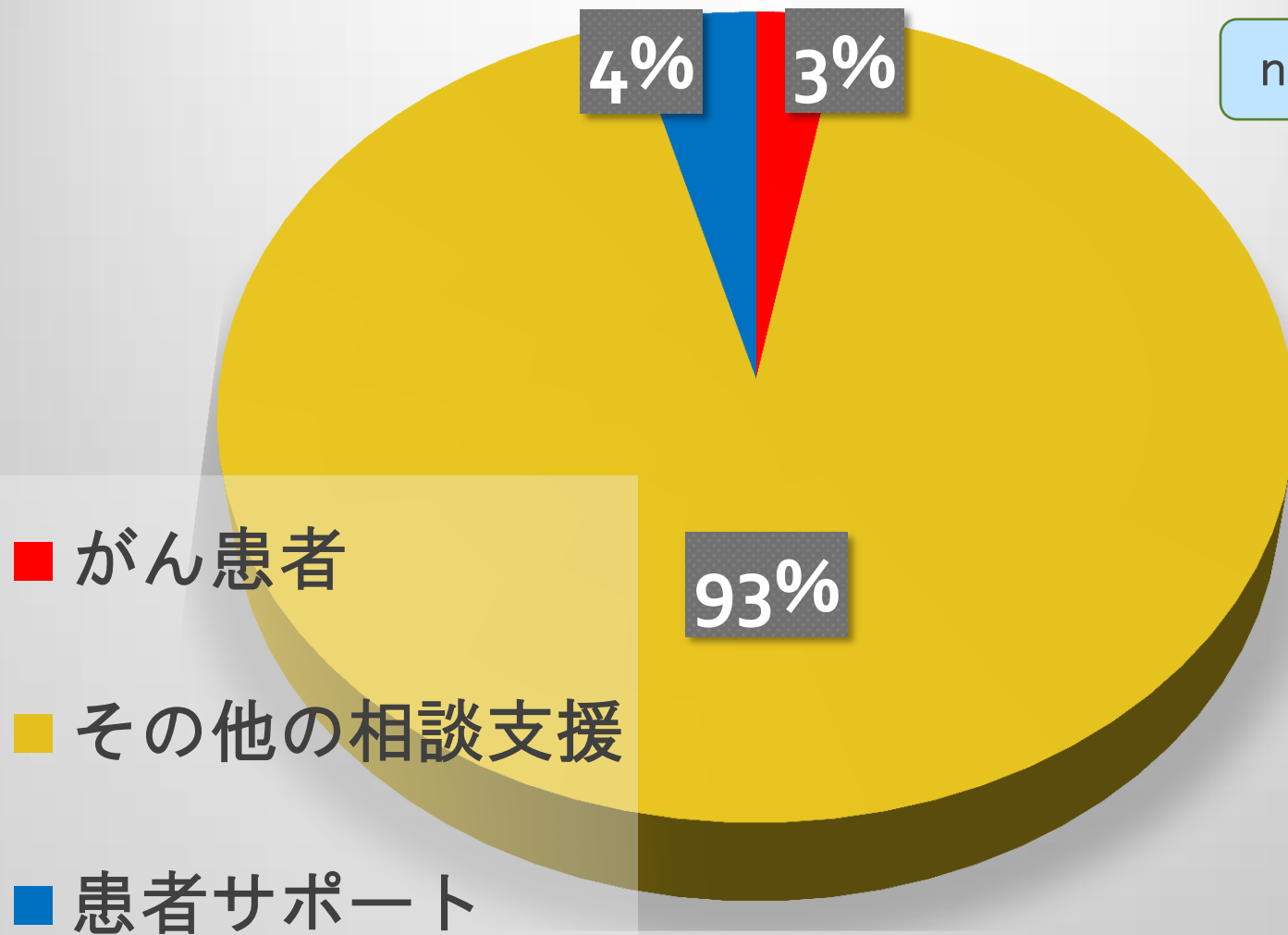
ソーシャルワーカー: 後藤・中谷 入院支援センター: 藤田・大森・島谷・貝崎

在宅療養支援室: 高垣・森・丹羽



平成26年度退院相談支援 がん患者比率

n = 9735件



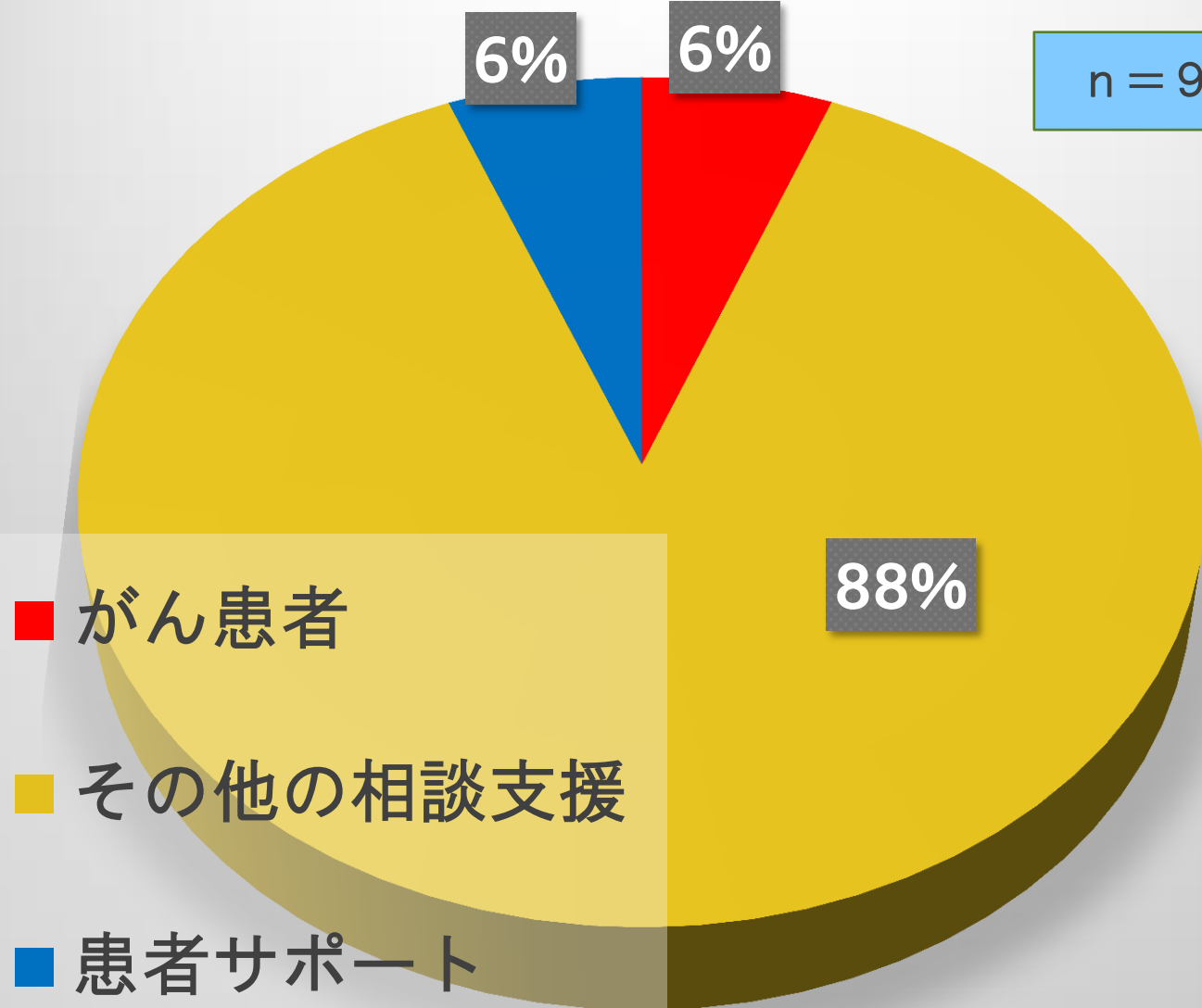
■ がん患者

■ その他の相談支援

■ 患者サポート

平成27年度退院相談支援 がん患者比率

n = 9378件

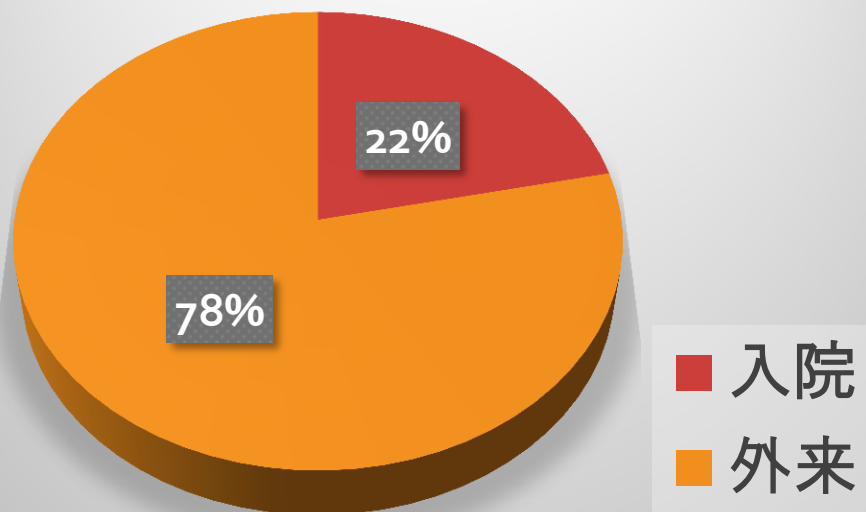


■ がん患者

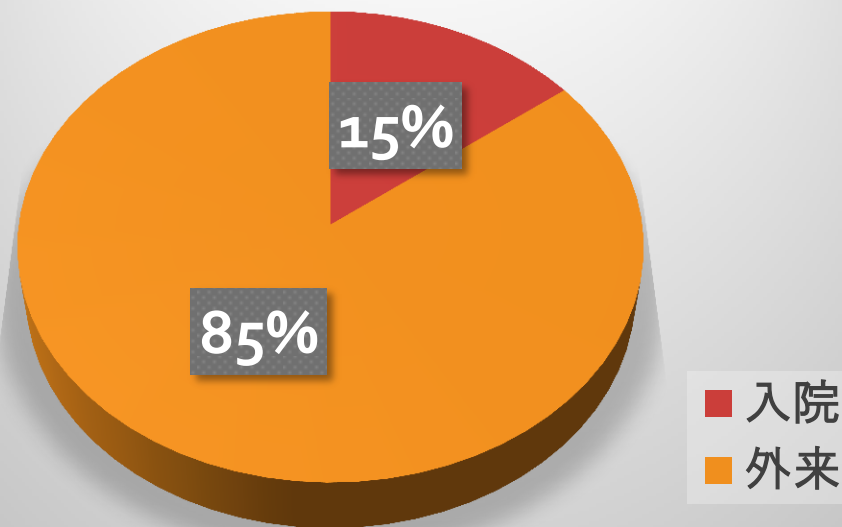
■ その他の相談支援

■ 患者サポート

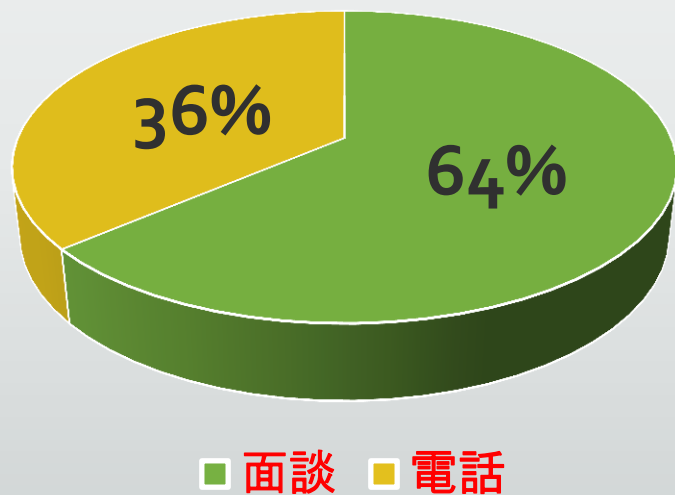
平成26年度患者サポート体制（相談経路） n = 411



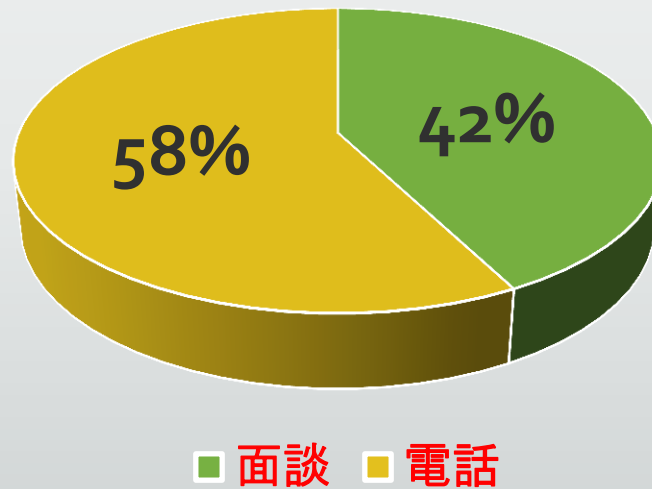
平成27年度患者サポート体制（相談経路別） n = 569



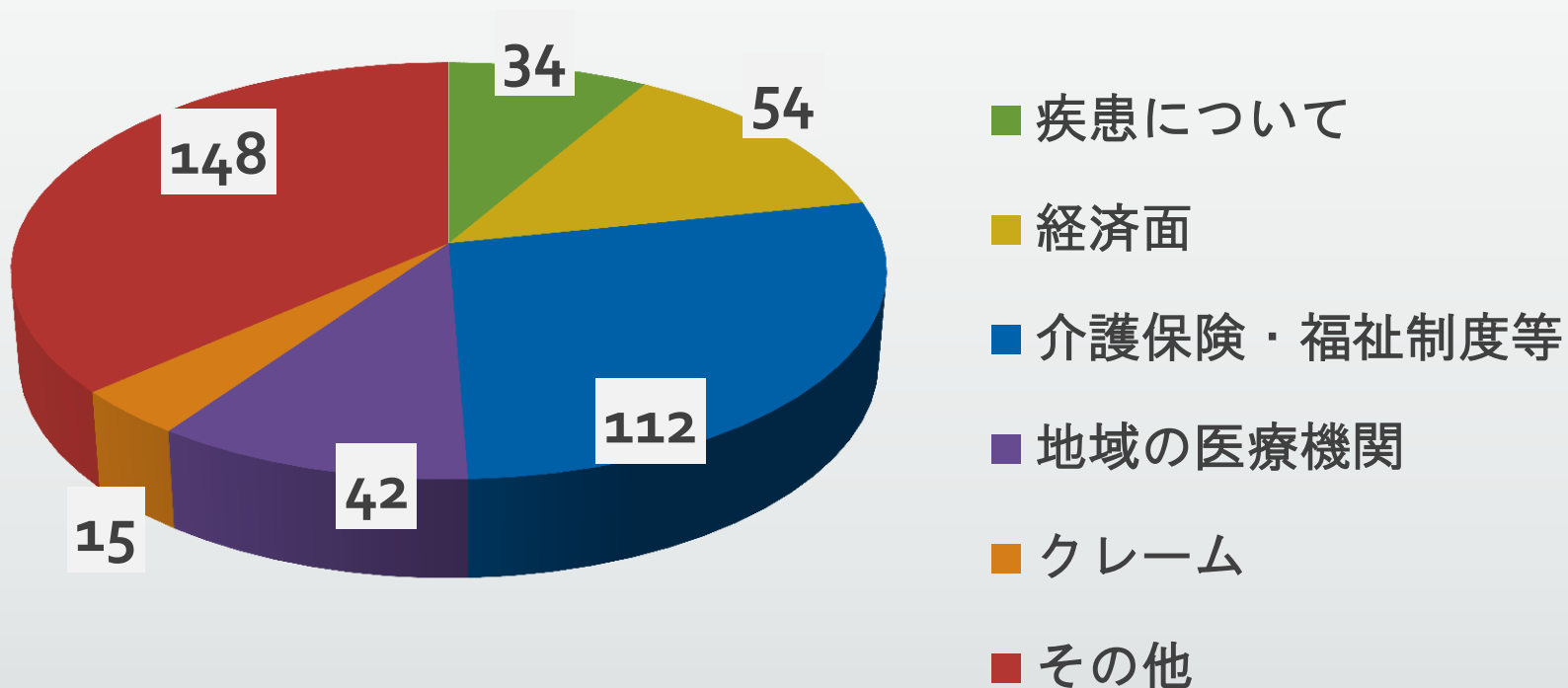
平成26年度患者サポート体制（相談方法）



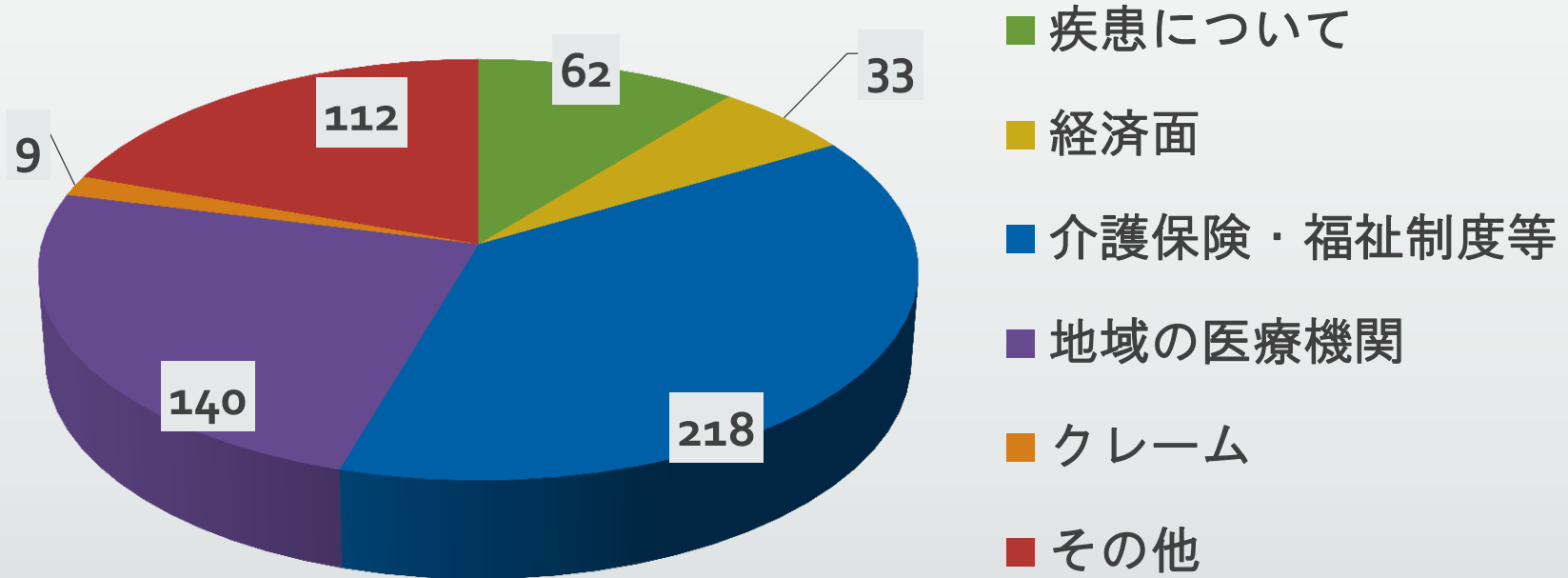
平成27年度患者サポート体制（相談方法）



平成26年度患者サポート相談内容別件数 n = 411



平成27年度患者サポート相談内容別件数 n = 569



相談者に出会うきっかけ

- 主治医等院内スタッフからの紹介
- 院外関係者からの紹介（依頼）
- 家族・友人・知人から聞いたので・・・
- ポスターやインターネットで見つけたので・・・
- など

- **面談の方法**

直接面談

電話相談

メール・ファックス・手話 など・・・



地域連携室に相談依頼（がん患者）があるのは・・・

- ○退院支援としての生活相談の利用者が
がん患者の場合
- ○介護保険の申請についての説明
- ○福祉制度について
- ○経済的な問題など・・・
- ○セカンドオピニオンについて
- ○在宅支援の対象患者ががん患者の場合など・・・

相談内容の背景 がん特有の概念

- ○がんに対するイメージや社会的心理現象
 - ★死に至るイメージが強い
 - ★遺伝
 - ★生活習慣に起因する疾患
- ○治癒の不確かさ
 - ★再発 転移の可能性
 - ★進行すれば死に至る
 - ★経過が長期化
 - ★高額な医療費
- ○がんおよび治療による喪失感
 - ★健康・地位・仕事・収入・家庭内の役割・就学・就職・結婚・出産 など



家族の関わりとがんについて

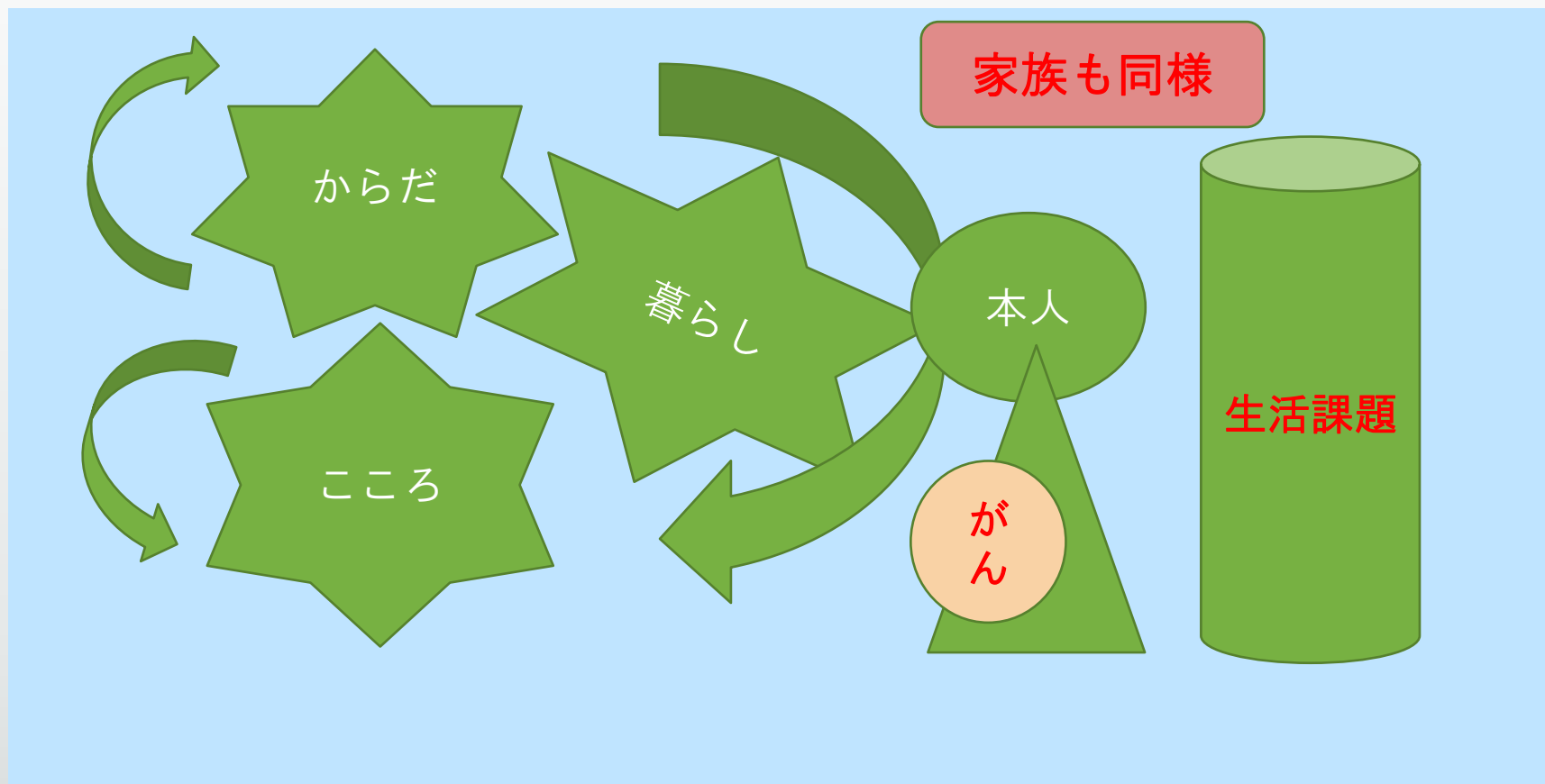
- **家族はひとつのまとまり（家族システム）**
 - **家族のひとりががんになると、患者はもちろん家族全体に様々な影響がでる。**
 - 不安・いらいら・落ち込みなどの精神的影響
 - 患者の身の回りの世話をだれがするのか？
 - 患者に代わって家族内の役割をだれが担当するのか？
 - 治療費など経済的負担
- 患者のがん治療がうまく運ぶと、家族も元気になる。
- 患者の治療が思わしくないと、家族も沈みがちになる。

家族は「第2の患者」

- がんの経過を通して、家族にも負担がかかる
- 家族の精神状態は、患者の精神状態に直接影響する
- 家族は自分の心まで考える余裕がない
- 家族には2つの側面がある
 - ○患者を援助する立場
 - ○「第2の患者」という立場



がんを含めた生活課題を抱えて生きる人
相談支援の対象～生活課題としての「がん」～
「からだ」「こころ」「暮らし」は切っても切れないものである



出典 池山晴人 2012 参考

がん相談支援のプロセス

- 絶えず「傾聴」し、心理的な支援をベースに、アセスメントの繰り返しの中から解決を志向するプロセス
- 「留意すること」
 - ○相談内容独自のポイントは何か？
 - ○何が課題となっているのか？
 - ○そのために必要な情報はなにか？
 - ○クライアントは次に何を行動するのか？
 - ○場の制限（面談・電話・患者・家族・地域など）

相談支援におけるアセスメントとは・・・

- 課題・問題の明確化・情報共有・理解の促進・今後の方向性の検討と共有をすることが相談支援のプロセスである。
- **がん相談員は・・・**
- クライアントから得た情報をもとに、専門的知識や技術・資源と照らし合わせることによって、問題を整理し、クライアントが取り巻く環境を、多面的・総合的に評価すること。

相談に必要な要素

- 患者（クライアント）の患者像をイメージできること
この人って どんな人なの？

病気のこと！暮らしぶりのこと
大切にしている（したい）
ことなど・・・

がん相談員の役割

- がん患者や家族等の相談者に科学的根拠と、がん相談員の実践に基づく信頼できる情報提供を行うことによって、その人らしい生活や治療選択ができるように支援する

★ コミュニケーションスキル

★ 対象者理解

★ 他の専門職や他機関との連携

コミュニケーション

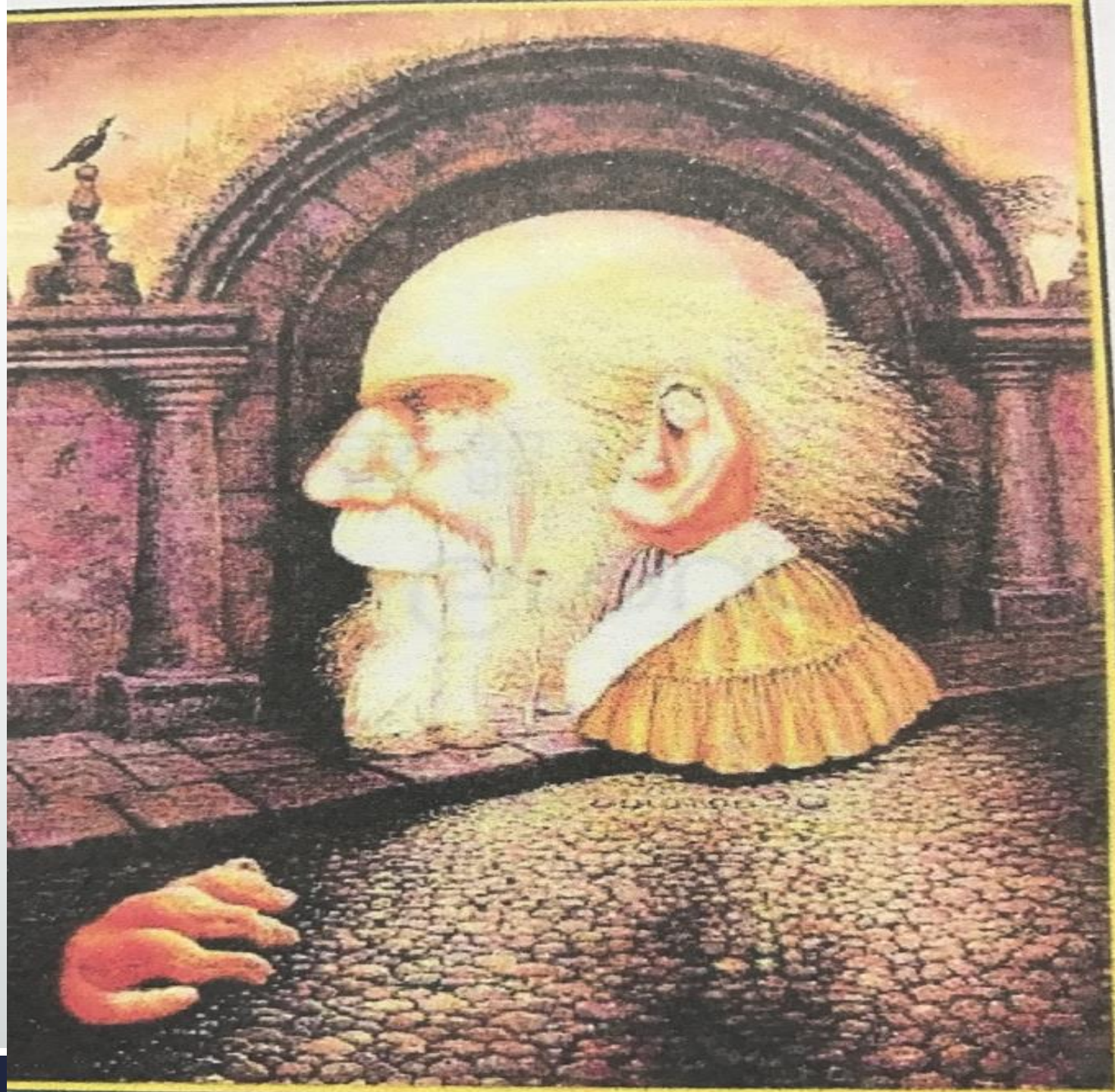
- **情報提供型**⇒伝えたい内容とその媒体に焦点があたり、メッセージを理解してもらう。
- **説得型**⇒ 倫理的な観点から聴衆に意図的に影響を及ぼそうとする試み。
- **対話型** ⇒メッセージの送り手と受けての相互理解の構築と両者の理解を促す。
- **同じことをはなしているようでも本当は焦点がことなる場合がある。**
- **例えば**
 - **胃の手術について 医師と患者の焦点のちがい**
 - **患者⇒手術すると 元に戻る “治る”**
 - **医者⇒手術後の後遺症の話しをしたい。**

共通の基盤・立場に立つ（アリストテレスの言葉・・・）

- ◆ 両者が共通の認識に立って話をしているか？
- ◆ 片方が一方的に相手を思いやったり、思いやられたりするのではない。

社会の価値観・信念・行動パターン

人の情感（愛情や倫理観・尊重・公平さなど）



コミュニケーションの三大要素

- ・傾聴
- ・気づき
- ・共感



基本的なスキル

- ・うなずき・あいづち
- ・リフレクション（伝え返し）
- ・リフレーミング（意味を変えて）
- ・パラフレーズ（解りやすく言い換え）
- ・サマライズ（要約）
- ・I Message 「私は」で言い換える
- ・など



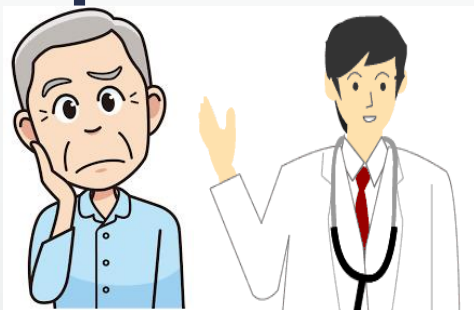
効果的なコミュニケーション

- 自分の気持ちも相手の気持ちも大切にする
- 自分も相手も安心・安全感をもっている
- 伝えたいことが明確である
- 言語と非言語が一致している
- お互いの理解が深まる
- 責任の所在が明確である
- 毅然とした態度を保つ

患者のプロセスを共有

・Step 1 納得するまでの対話

時間が必要



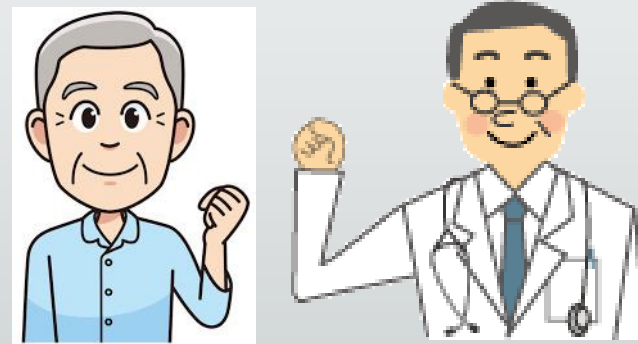
- 自分の思いを大切にしてもらう
- 十分に理解をする
- 病や自己を受け入れる

・Step 2 解決・意思決定を考えられる

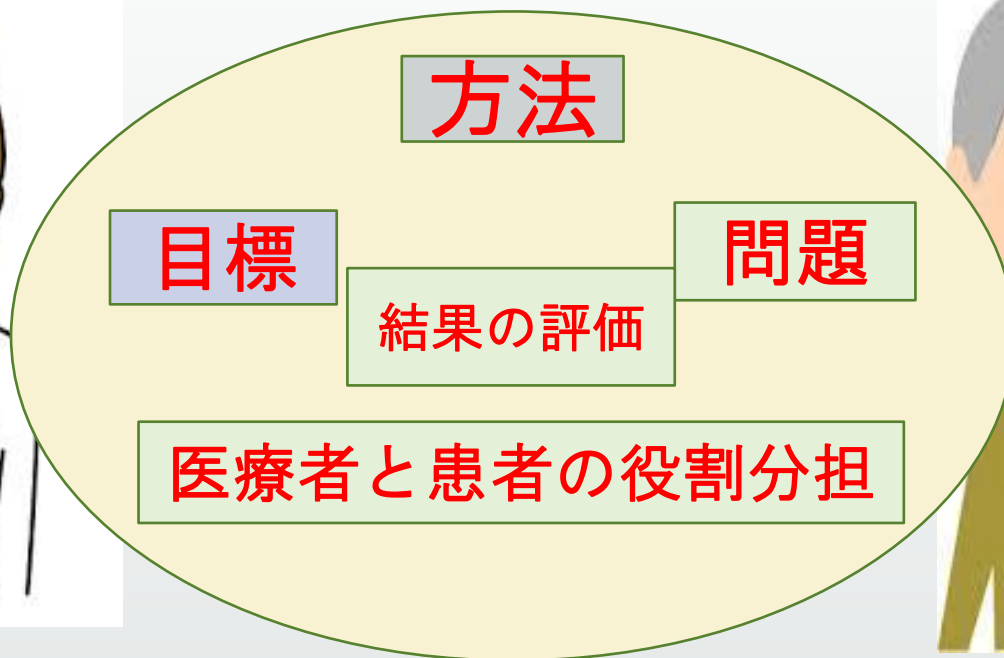


- **病気・治療についてプロセスを共有できる**

・Step 3 ゴールの設定



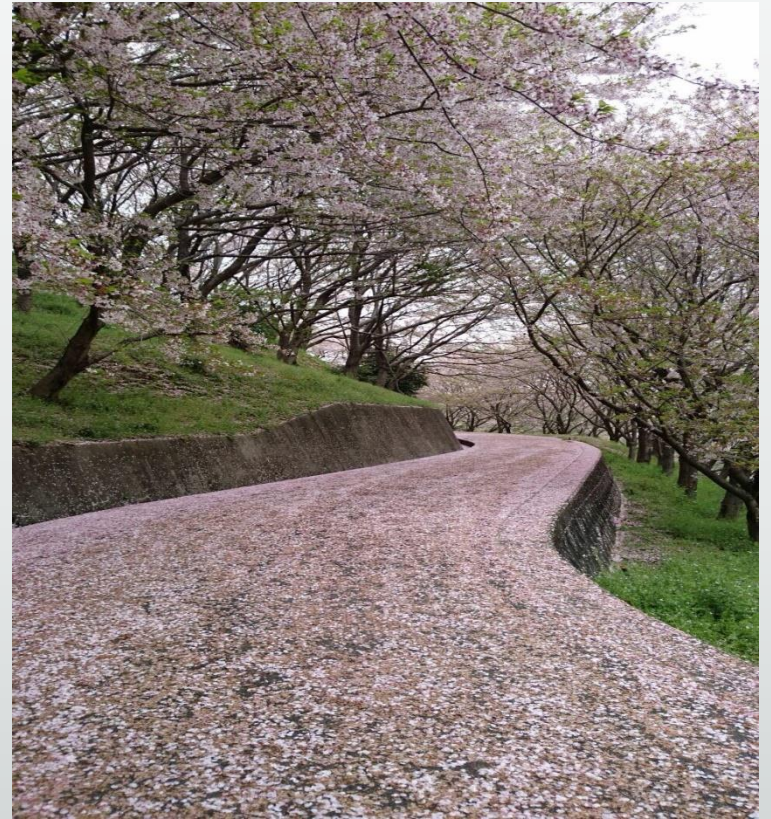
同じものを見る（情報と意思決定の共有）



病気・治療についての
プロセスを共有する

一期一会

- **人と人との一瞬の出会いを大切に
して、今できる最高のおもてなしで相談
支援をしていきます！**



参考文献

- がん相談の研修資料～
- 奈良県立医科大学健康医学制策講座
岡本 佐和子先生資料～
- 山口赤十字病院 医療社会事業部
橘 直子先生の資料～
- 看護がつながる在宅療養移行支援
宇都宮宏子先生



ご清聴ありがとうございました・・・

これからもどうぞ宜しくお願いします

