



セッション2

相談支援センターの院内での体制変遷の中で
見えてきた求められる役割と
その中でわたしたちが大切にしていべきもの

筑波メディカルセンター病院

患者家族相談支援センター 医療ソーシャルワーカー

大久保 広子

筑波メディカルセンター病院 患者家族相談支援センターとは・・・



- 茨城県にある413床の病院
- 第三次救急、がん治療、緩和医療を主軸においた急性期医療に特化した医療機能
- 患者家族相談支援センターは、看護師とMSWが専従で、がん非がん問わず、院内外の相談・問合せ・心配事・クレーム・・・どんな相談も受けています



患者家族相談支援センターの変遷



平成11年 茨城県地域がんセンター 県指定
平成15年 地域がん診療連携拠点病院 国指定

それぞれの部署で
別個に相談対応

平成16年 「患者さんの相談窓口」として開設

医療安全窓口
担当者は日替り

平成19年 「患者家族相談支援センター」として
体制再整備

がん相談機能 他
相談機能追加
看護師・MSW専従

平成21年 相談窓口を増設

相談しやすい場所を
確保

平成22年 全予定入院・通院薬物・放治患者
に対する医療費制度の情報提供

ニーズに応え整備
院内連携で実現

開設9年目の今… 体制変遷を経て見えてきたこと



相談窓口を一元化 したことで…

- 患者さんやご家族に対して相談できる場所が明確になった
- 相談窓口の院内周知・理解促進になった

がん相談に特化 しないことで…

- 「がん」相談を求める患者さんやご家族がアクセスしにくくなっている？
- 希少がん等の相談への対応不十分
- 地域住民へのがん相談支援の機能は…

相談支援で大切にしたいこと 相談支援に求められること



安心して治療が受けられ、
望む場所で安心・安全に暮らせるように…

社会的支援

+

心理的支援

ニーズに応じた体制整備

- 相談しやすい場所に相談員が常にならざるに在ること
- 適切な情報提供や助言、傾聴や支持ができること
- 相談支援をバックアップできる多職種連携が組めること