

令和元年度厚生労働省委託 がん患者等に対する相談推進事業

民間団体によるがん患者等の相談支援に関する実態調査  
報告書

令和2年3月

株式会社ナビット

# 目次

---

I. 事業の概要 .....	1
1. 事業の背景と目的 .....	1
2. 事業内容 .....	1
II. 調査の概要 .....	3
1. 調査の概要 .....	3
2. 結果の概要 .....	4
III. 書面調査（団体）結果 .....	6
1. 基本情報 .....	6
2. 人員配置と育成 .....	10
3. 相談の実績 .....	13
4. 相談窓口の設備・立地・規模 .....	20
5. 活動資金 .....	21
6. 運用上の課題等について .....	22
IV. 書面調査（利用者）結果 .....	23
1. 利用者について .....	23
2. 患者本人について .....	24
3. 相談窓口の利用 .....	27
4. 相談内容 .....	30
5. 窓口の利用満足度 .....	31
6. 民間団体の相談窓口へ期待すること .....	32
V. ヒアリング調査（団体）結果 .....	33
1. ヒアリング調査の概要 .....	33
2. 事例集 .....	34
VI. 参考資料 .....	71
1. 書面調査（団体）票 .....	71
2. 書面調査（利用者）票 .....	78

# I. 事業の概要

## 1. 事業の背景と目的

第3期がん対策推進基本計画（平成30年3月閣議決定）に基づき、がんに関する情報があふれる中で、がん患者の方とご家族が、地域において確実に、治療上の疑問や精神的・心理社会的な悩みについて相談し、必要な情報（治療を受ける医療機関、がんの症状・治療・費用、生活上の不安、民間団体の活動等）にアクセスできるような環境を整備していくことが求められている。

本調査は、このような状況を踏まえ、がん患者の方等が、がんに関して気軽に相談できる窓口の整備等、NPO法人等による柔軟な相談支援のあり方について検討するための実態を把握するものである。なお、対象とする相談窓口は、「各都道府県の所管で、営利を目的としない民間団体が開設している窓口」を指す。

## 2. 事業内容

### (1) 事業の全体像

本事業においては、以下の活動を行った。

- ・がん患者等の相談支援に関する実態調査委員会
- ・書面調査（団体、利用者対象）
- ・ヒアリング調査（団体対象）
- ・事業報告書の作成

### (2) がん患者等の相談支援に関する実態調査委員会

本事業の実施に必要な専門性を有する専門家5名で構成される委員会を年3回実施した。委員会では、調査対象の選定、調査票の設計、調査結果の分析・検証及び報告書の作成等についての議論を行った。

#### 委員会委員名簿（敬称略／五十音順）

##### <委員>

秋山 正子	マギーズ東京 センター長
木村 美代	石川県がん安心生活サポートハウス つどい場はなうめ 看護師
近藤 明美	近藤社会保険労務士事務所・（一社）CSRプロジェクト 特定社会保険労務士
友田 安政	横浜市立大学附属病院 患者サポートセンター ソーシャルワーカー
橋本 久美子	聖路加国際病院 相談支援センター アシスタントナースマネージャー

##### <オブザーバー>

厚生労働省 健康局 がん・疾病対策課  
猪股 研次、藤本 昭彦、山崎 まどか、小嶋 早百合

##### <事務局>

株式会社ナビット コンテンツ事業部  
堀田 朋子、野村 徹至、関口 誠人

## 委員会の開催概要

### 第1回委員会

- 日程 : 2019年8月14日(水) 13:00~15:00
- 議題 : 1. 検討の目的及び検討の進め方について  
2. 調査票案及び利用者アンケートの内容について  
3. 調査対象団体の選定について  
4. 今後のスケジュールについて

### 第2回委員会

- 日程 : 2019年11月18日(月) 10:00~12:00
- 議題 : 1. 実態調査の結果について  
2. ヒアリング調査対象について  
3. 今後のスケジュールについて

### 第3回委員会

- 日程 : 2020年3月4日(水) 10:00~12:00
- 議題 : 1. 報告書案(書面調査)について  
2. 報告書案(ヒアリング調査)について  
3. 今後のスケジュールについて

## Ⅱ.調査の概要

### 1. 調査の概要

本調査は、①書面調査（団体）、②書面調査（利用者）、③ヒアリング調査（団体）の3つの調査から構成される。調査対象の団体に対して「団体調査票」を送付し、回答票を回収する。また、対象団体の相談窓口にて、「利用者調査票」の配布を依頼し、回答票を回収する。回答票は集計し分析、検証を行う。対象団体の回答票をもとに、ヒアリング対象団体を選別し、個別のヒアリング調査を実施し、当該調査報告書にまとめた。

#### (1) 調査対象および調査方法等

##### ①書面調査（団体）

調査対象：厚生労働省が都道府県がん対策担当を対象に実施した「地域において民間団体が開設しているがん相談窓口調査」（2019年2月）で、都道府県より報告された団体（349団体）のうち、①「相談窓口」「電話相談」の実施、②「その他」で相談窓口に関する記載のあった計105団体。

調査方法：郵送調査

調査期間：2019年9月20日～10月15日

回収数：45団体

回収率：42.9%

##### ②書面調査（利用者）

調査対象：団体調査で対象となった民間団体の相談窓口を利用している方。

調査方法：アンケート留置法（対象団体の相談窓口スタッフより調査票を配布）

調査期間：2019年9月20日～10月15日

回収数：419名

##### ③ヒアリング調査（団体）

調査対象：書面調査（団体及び利用者）の結果をもとに、検討会における議論を踏まえて決定した13団体。

調査方法：訪問面接調査

調査期間：2019年11月26日～12月23日

#### (2) 主な調査項目

##### ①書面調査（団体）

基本情報／相談対応の範囲と基準／人員配置と育成／相談対応の質の担保／相談の実績／相談窓口の設備・立地・規模／活動資金／運用上の課題 等

##### ②書面調査（利用者）

患者本人について／利用者について／相談窓口の利用／相談理由・内容／相談窓口の利用満足度 等

##### ③ヒアリング調査（団体）

基本情報／相談対応の範囲と基準／人員配置と育成／相談対応の質の担保／相談の実績／相談窓口の設備・立地・規模／活動資金／運用上の課題 等

## 2. 結果の概要

これまで国のがん対策において、がん患者の方とご家族への情報提供・相談支援の充実化を図り、がん診療連携拠点病院等のがん相談支援センターの体制整備を中心に進めてきた一方、近年は、支援ニーズの多様化に伴い、民間団体による活動が広がりつつある。

本調査で、病院から離れた「場」にある相談窓口といった視点から調べたところ、多くの利用者が気持ちの面のサポートや、同じ病気を体験した人の話を求めて窓口を利用していた。がん患者の方等が、安心して治療やケアを受けながら生活を送るためには、病院外の相談窓口も選択肢として必要であること、民間団体と病院等の関係機関との連携がますます求められることが示された。

### (1) 相談窓口へのアクセシビリティ

- ・窓口対応は土日が4割、夜間が3割、無料で相談要件の制約が少なく、対応方法は多様であった。
- ・利用者が窓口を利用したきっかけは、「医療・福祉関係者からの紹介」が、男性の場合に5割、女性の場合に3割であり、いずれも選択肢の中で最も多かった。

### (2) 相談窓口の体制整備

- ・ピアサポーター主導型、専門職主導型、ピアサポーターと専門職の協働型といった類型があり、団体の機能に応じたさまざまな職種が配置されている。
- ・各職種に対する報酬は、全体で報酬なしが7割と、ボランティアで成り立っているが、助成金等の活用例もあった。また、50万円未満の資金の団体もあるが、リラックスできる空間、相談対応の個室等、それぞれ工夫がみられた。

### (3) 利用者と相談内容の傾向

- ・利用者の傾向は、50～70歳代女性で約半数を占めていた。
- ・来所理由は、同じ病気を体験した人の話を聞きたい、新たな情報が知りたい、ゆっくり話を聞いてほしいといった人が多く、相談内容は不安などの気持ち、がん経験者との集まり、症状や副作用、診断・治療が多かった。平成28年現況報告によると、拠点病院では、26項目中、上位5つが、転院、在宅医療、介護・看護・養育、医療費・生活費・社会保障制度、症状・副作用・後遺症となっており、相談ニーズの違いがみられた。
- ・病院の相談支援センターを知っている人は7割以上であるが、相談のしづらさについて多くの声があった。民間団体の相談窓口を利用した満足度は、8～9割と高い割合であった。

### (4) 相談対応の質の担保

- ・一定の決まりのある団体は7割以上だが、相談記録等のツールを活用している団体は、2～3割程度であった。
- ・ピアサポーターがいる団体のうち、1割は養成研修を受講しておらず、厚生労働省委託事業で作成した研修プログラム・テキストがあることは2割の団体で知られていなかった。
- ・民間団体と拠点病院との連携実績は8割を占める一方、ハローワークや産業保健総合支援センター、相談支援事業所（障害福祉）等との連携については、相手の役割機能が分からないとの団体があった。委員より、地域の資源を必要に応じて活用できるよう、マニュアルや勉強会等で知る機会を提供することについて提案があった。
- ・一部の団体では、スーパーバイザーが不在で、質の担保に不安を感じており、委員より、外部機関の活用について提案があった。

#### <調査の限界>

本調査は、平成 30 年度に実施した自治体対象の調査結果から対象を抽出しており、地域や世代の偏りがあつた。特に、小児・AYA 世代にあるがん患者・経験者を主体、対象とする団体は、まだ自治体で把握されていない、または SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等による運営で窓口が設置されていないことから、抽出されなかった可能性があり、一部の民間団体の実態を示したものである。

#### <参考資料>

平成 27 年度厚生労働省委託事業「がんと診断された時からの相談支援事業」に関する報告書,日本対がん協会

平成 28 年がん診療連携拠点病院等現況報告

「がんの社会学」に関する研究グループ「2013 がん体験者の悩みや負担等に関する実態調査報告書 がんと向き合った 4,054 人の声」(2016 年 6 月)

### Ⅲ.書面調査（団体）結果

#### 1. 基本情報

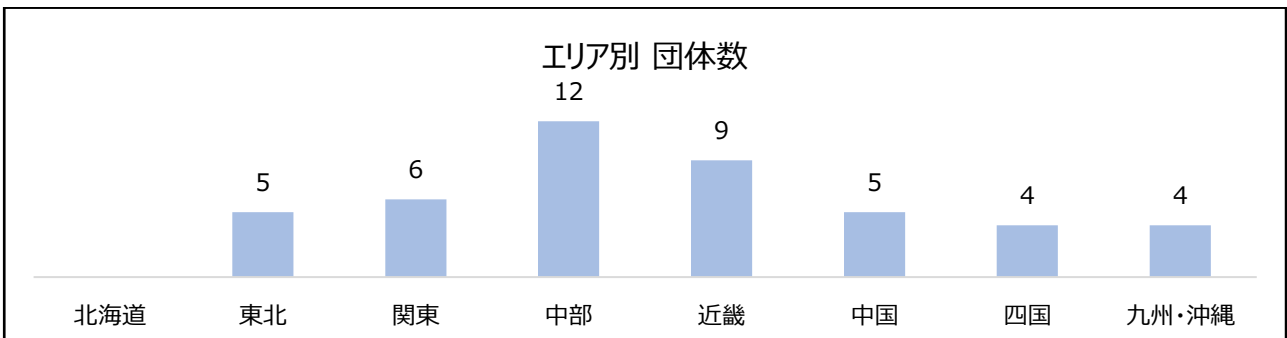
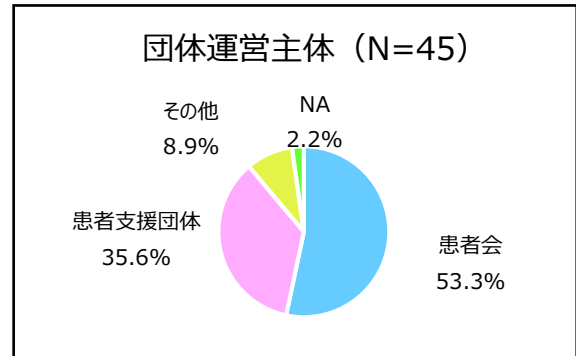
##### (1) 運営主体

- ・回答団体は、患者会 24 団体（53.3%）と患者支援団体 16 団体（35.6%）で、大半を占めていた。「その他」と回答した団体は、社会福祉協議会、患者団体協議会、サロン等であった。

※集計にあたり、調査票の選択にある「職能団体」は回答数が 1 団体のため「その他」へ、地域統括相談支援センターの機能をもつ団体は「患者支援団体」へ分類し直した。患者支援団体のうち、専門職不在は 2 団体のみである。

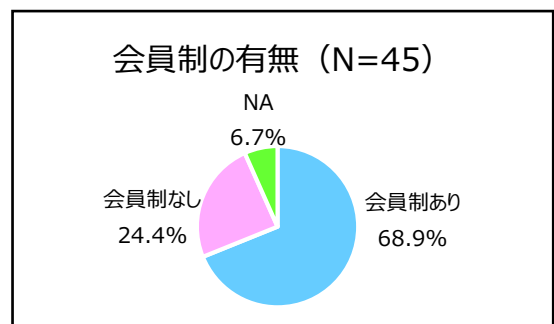
- ・エリア別では、中部地方 12 団体（26.7%）、近畿地方 9 団体（20.0%）と約半数であった。

運営主体	団体数	割合
患者会	24	53.3%
患者支援団体	16	35.6%
その他	4	8.9%
NA	1	2.2%
総計	45	100.0%



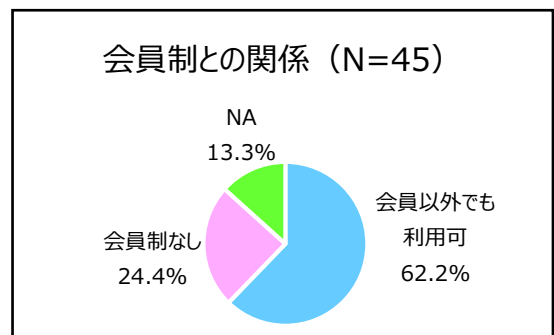
##### (2) 会員制の有無

- ・会員制のある団体が 31 団体（68.9%）、会員制のない団体が 11 団体（24.4%）であった。会員制が多いのは、運営主体に患者会が多いことが影響していると考えられる。



##### (3) 会員制との関係

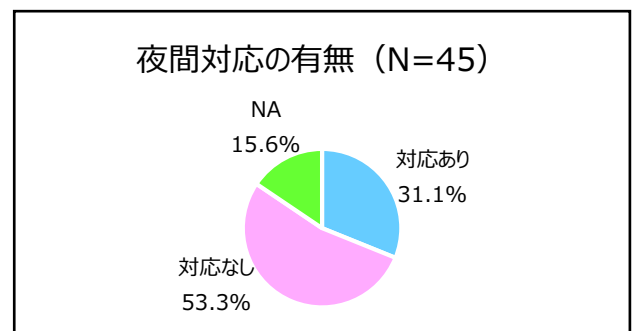
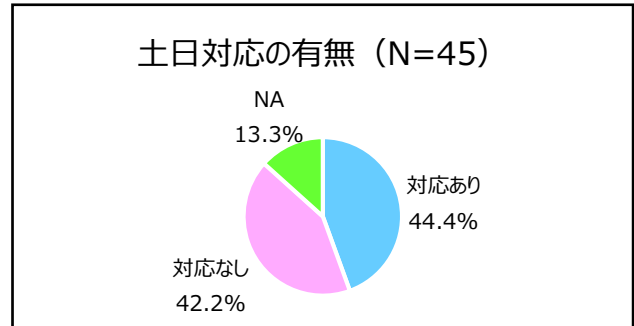
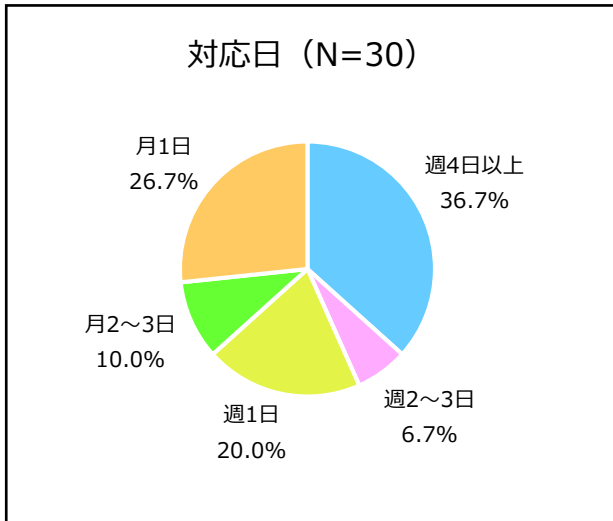
- ・会員制の有無と、会員・非会員の窓口の利用可否との関係について、会員のみ利用可という団体はなく、28 団体（62.2%）は会員・非会員に関わらず利用が可能であった。





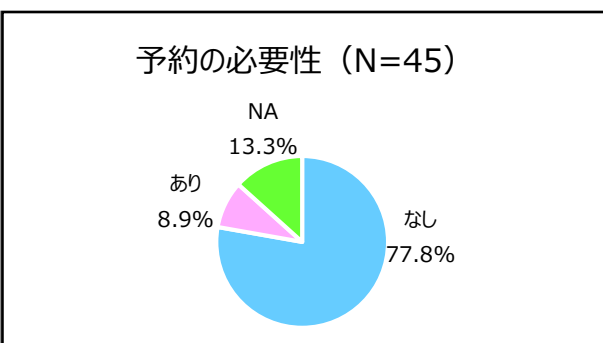
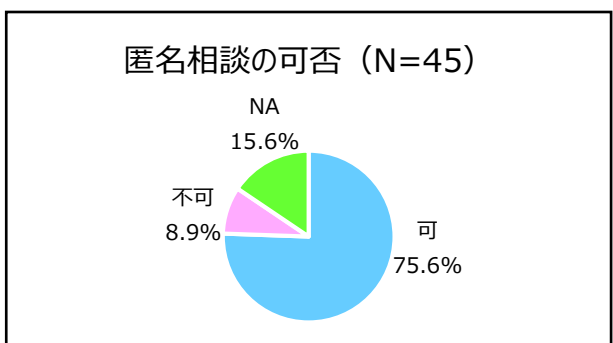
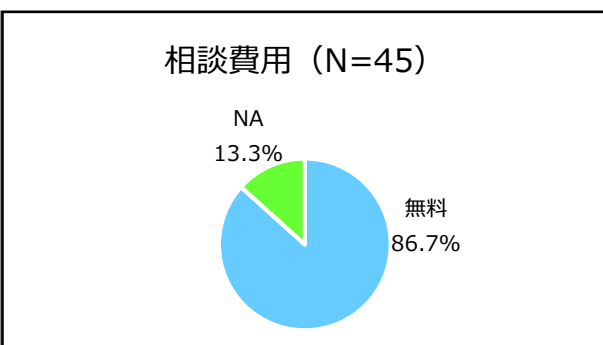
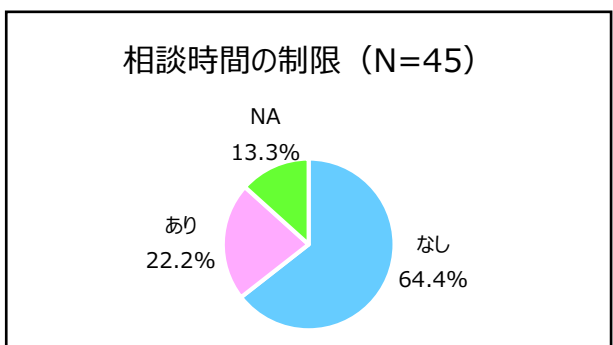
#### (4) 相談窓口における対応時間

- ・「週4日以上」対応している団体は11団体（36.7%）、「月2回以上」は22団体（73.3%）であった。
- ・「土曜または日曜」は、20団体（44.4%）と半数近くの団体が対応しており、また、18時以降の夜間は、14団体（31.1%）が対応している。がん診療連携拠点病院等のがん相談支援センターが表示している相談窓口での対応時間は、多くは平日日中であり、その時間帯に相談できない方のニーズに応えていることが推察された。



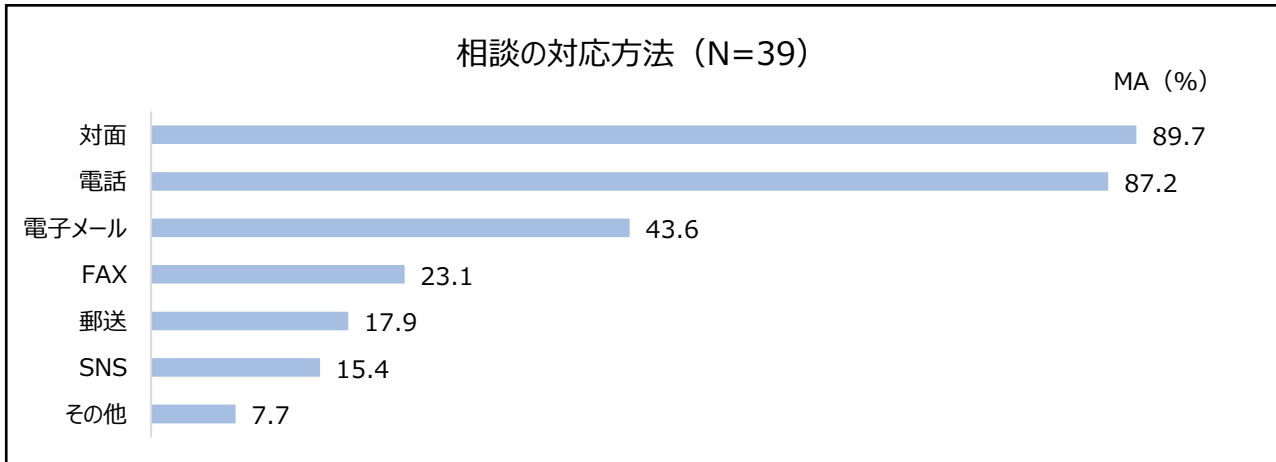
#### (5) 相談にかかわる要件

- ・相談時間の制限は、10団体（22.2%）は制限があり、29団体（64.4%）は制限がなかった。
- ・相談費用は、未回答で不明の団体はあるが、残りの39団体（86.7%）は全て無料であった。
- ・匿名相談の可否は、34団体（75.6%）は可であり、4団体（8.9%）は不可であった。
- ・予約の必要性について、「必要あり」が4団体（8.9%）、「必要なし」が35団体（77.8%）であった。
- ・全体的に、相談にかかわる要件の制約や費用の負担はなく、相談できる窓口が多い。



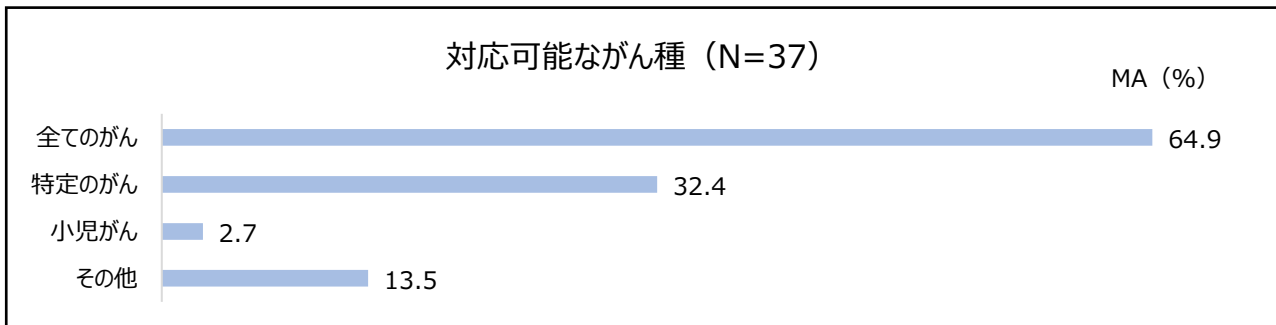
## (6) 相談の対応方法

- ・対面での対応が 35 団体（89.7%）、電話での対応が 34 団体（87.2%）とそれぞれ 9 割近く占めている。
- ・続いて、電子メール、FAX、郵送、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で対応しており、その全ての団体で対面と電話での相談も実施していた。目的や利用者の背景によって、方法を選択できるよう配慮していることが推察された。



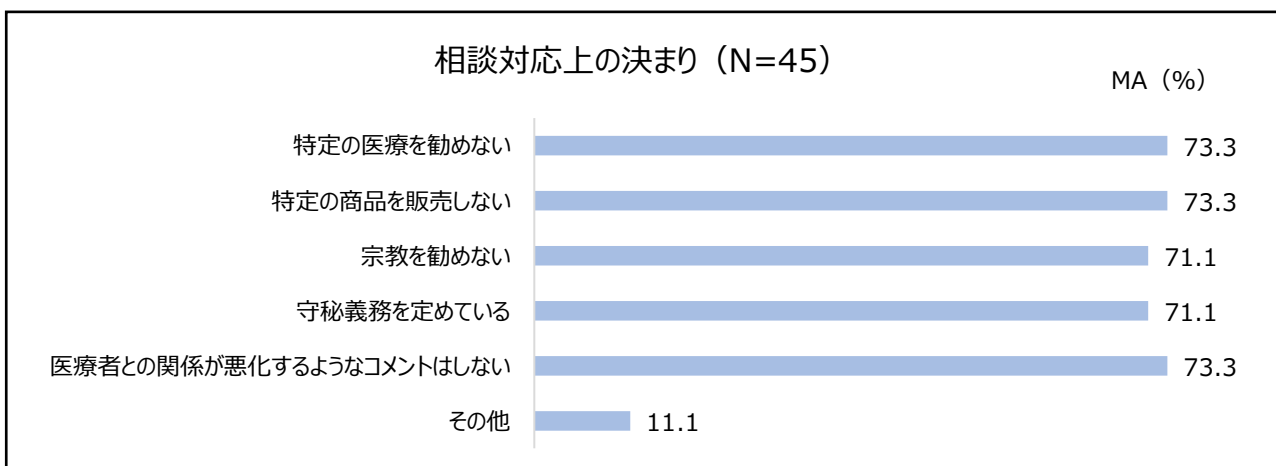
## (7) 対応可能ながん種

- ・「全てのがん」の相談を受けている団体は 24 団体（64.9%）、「特定のがん」は 12 団体（32.4%）であった。
- ・「特定のがん」としては、咽頭がん等の頭頸部がん、乳がん、血液がんに対応していた。
- ・その他は、がん以外で、難病、慢性疾患を含む全ての病気、認知症、心の悩みとの回答であった。



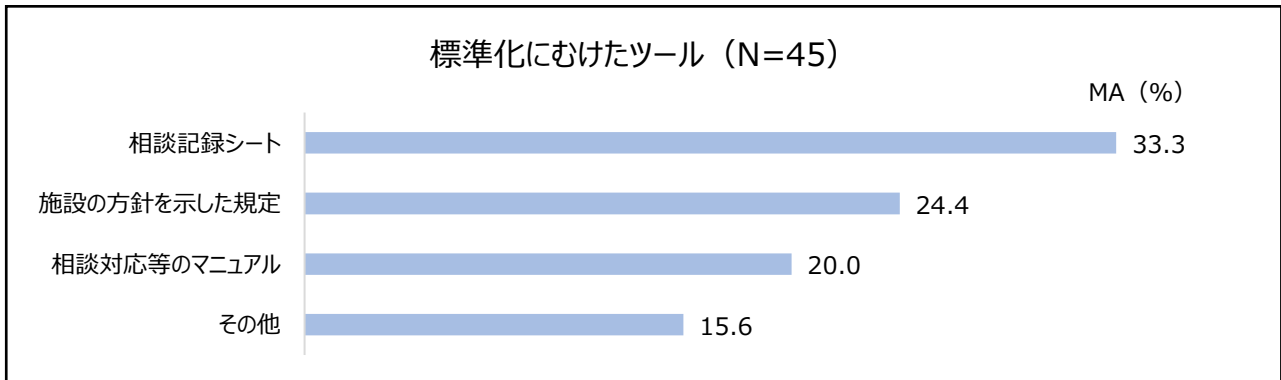
## (8) 相談対応上の決まり

- ・全ての調査項目について、7 割以上の団体が基準を設けていた。
- ・その他としては、「まずは聞くことに徹し、相手が答えを自ら見出せるよう促す」「相手の思いを尊重し、傾聴に努める。個人的に連絡を取り合わない」「専門的な内容はそれぞれの専門家を案内する」「会員の噂話はしない。セクハラと思われるような行動はとらない」「個人情報と言いたくない人には求めない」等を定めていた。

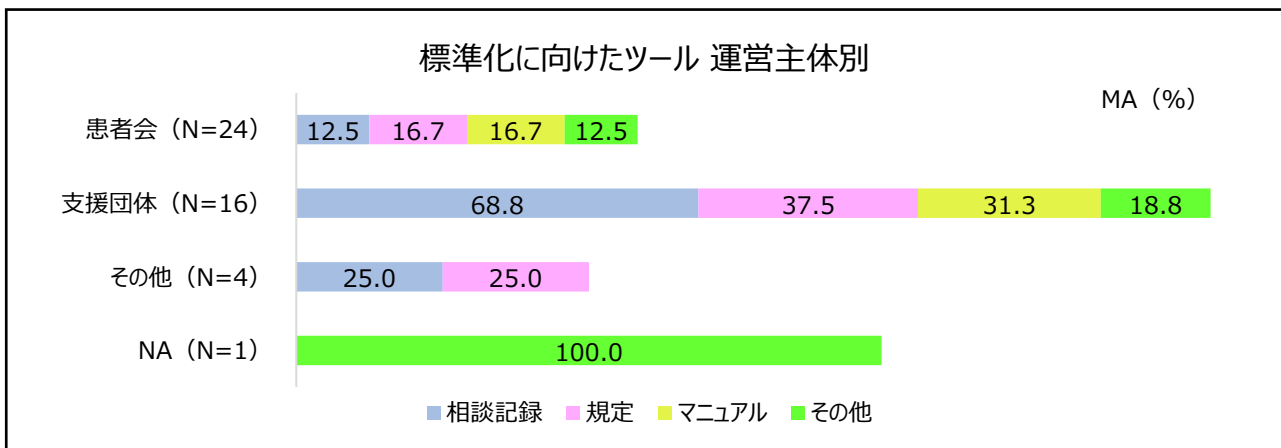


### (9) 標準化に向けたツール

- ・団体における標準化に向けたツールは、多い順に、「相談記録シート」が 15 団体（33.3%）、「施設の方針を示した規定」が 11 団体（24.4%）、「相談対応等のマニュアル」が 9 団体（20.0%）であった。
- ・その他としては、ピアサポーターの心得 15 箇条、発声法の教本等が挙げられた。

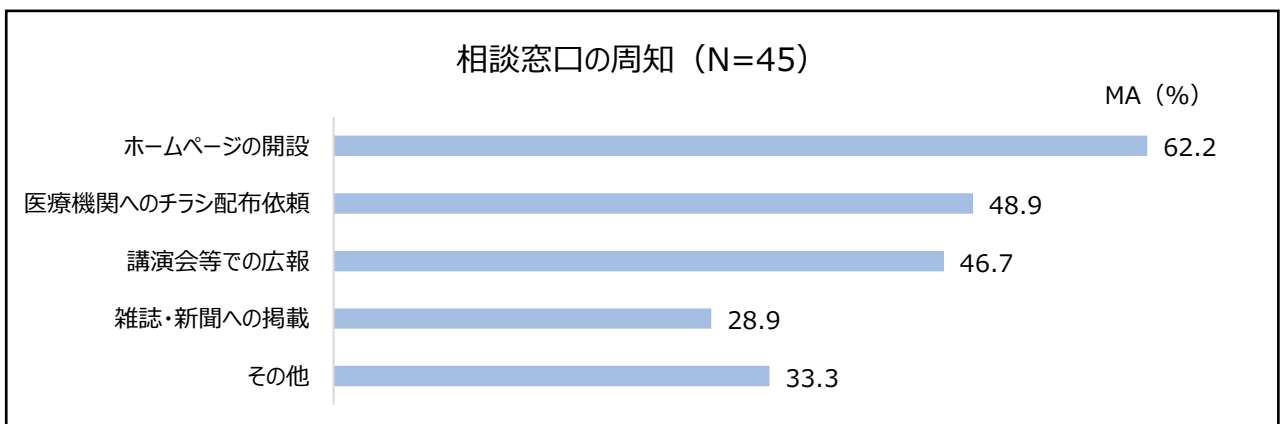


- ・運営主体別では、患者支援団体で取り組んでいる割合が高く、特に、「相談記録シート」は 11 団体（68.8%）で活用していた。患者会は自主的な取り組みである一方、支援団体には、地域統括相談支援センター等自治体からの委託で運営している窓口が複数あることから、ツールを整備している傾向があると考えられた。



### (10) 相談窓口の周知

- ・窓口の周知の方法は、多い順に、「ホームページの開設」が 28 団体（62.2%）、「医療機関へのチラシ配布依頼」が 22 団体（48.9%）、「講演会等での広報」が 21 団体（46.7%）、「雑誌・新聞への掲載」が 19 団体（28.9%）であった。
- ・その他は、自治体のホームページ・広報誌・検診ガイドへの掲載、テレビ・ラジオ等のメディア、SNS、医療・介護職との交流の場や禁煙キャンペーンの開催、患者会との連携、ピンクリボン運動等を通じて広報していた。



## 2. 人員配置と育成

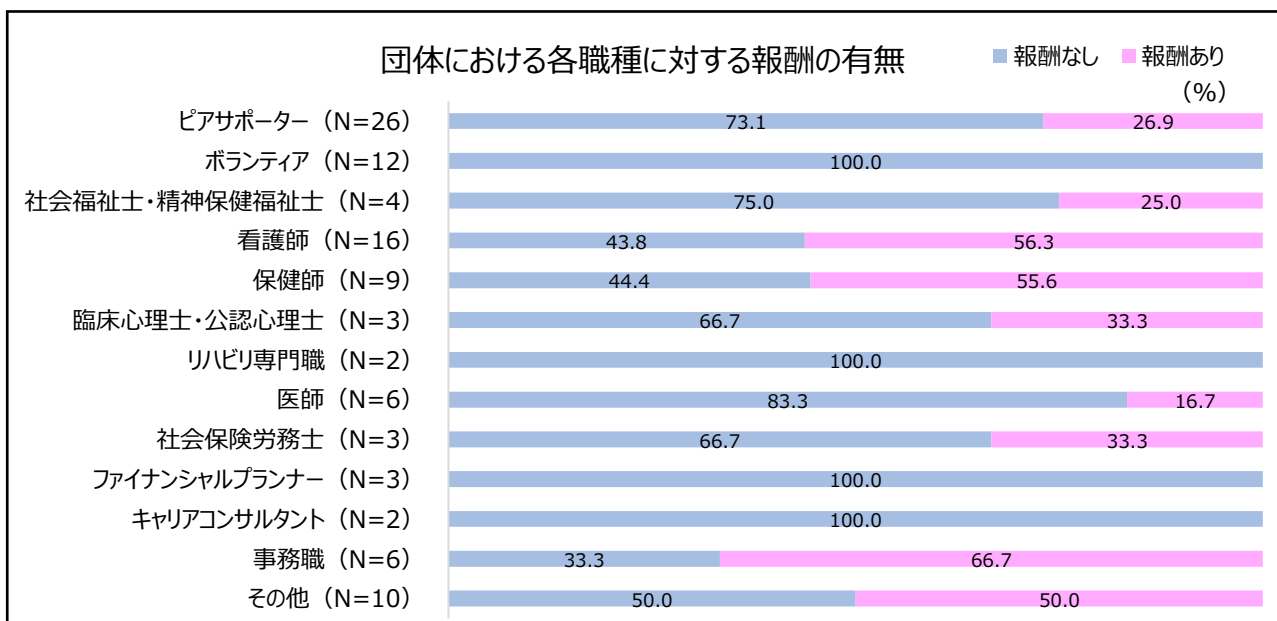
### (1) 相談員の職種

- ・1 団体当たりの相談員は、常勤 2.6 人、非常勤 14.4 人であった。
  - ・各職種の配置数の上位 3 つは、常勤はピアサポーター 0.7 人、看護師 0.5 人、社会福祉士・精神保健福祉士、社会保険労務士 0.3 人であり、非常勤はピアサポーター 9.6 人、ボランティア 2.3 人、看護師 1.1 人であった。
  - ・その他は、管理栄養士、薬剤師、弁護士・税理士・司法書士、ケアマネジャー等が挙げられた。
- なお、窓口の開設頻度には開きがあることを考慮した上で、常勤・非常勤の人数を解釈する必要がある。

	配置総数		1 団体当たりの配置 (人) (N=34)	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤
ピアサポーター	25	326	0.7	9.6
ボランティア	8	79	0.2	2.3
社会福祉士・精神保健福祉士	9	1	0.3	0.0
看護師	18	37	0.5	1.1
保健師	3	11	0.1	0.3
臨床心理士・公認心理士	1	2	0.0	0.1
リハビリ専門職	0	1	0.0	0.0
医師	4	4	0.1	0.1
社会保険労務士	11	2	0.3	0.1
ファイナンシャルプランナー	1	1	0.0	0.0
キャリアコンサルタント	2	1	0.1	0.0
事務職	3	14	0.1	0.4
その他	5	11	0.1	0.3
総計	90	490	2.6	14.4

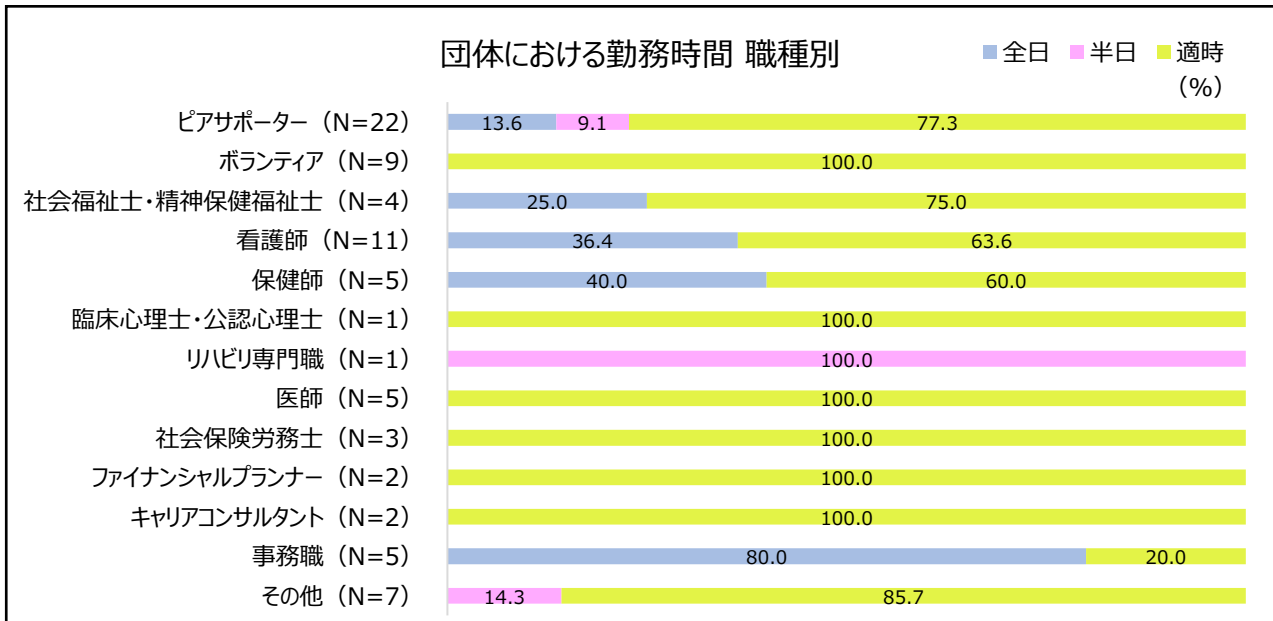
### (2) 相談員の報酬の有無

- ・ピアサポーターについて、「報酬なし」が 73.1% (19 団体)、「報酬あり」が 26.9% (7 団体) であった。
- ・「報酬あり」の割合が高い職種は、順に事務職、看護師、保健師であるが、全体的に半数以上が「報酬なし」で活動していることが分かった。



### (3) 相談員の勤務時間

- ・ピアサポーターの場合、「全日勤務」が 13.6%（3 団体）、「半日勤務」が 9.1%（2 団体）、「適時勤務」が 77.3%（17 団体）で、大半は適時の活動であった。
- ・「全日勤務」の割合が最も高いのは、事務職で 80.0%（4 団体）であった。



### (4) 相談窓口を開設している 1 日（1 回）あたりの体制

- ・1 日（1 回）あたりの体制は、最低 1～18 人で、中央値は 2.0 人であった。

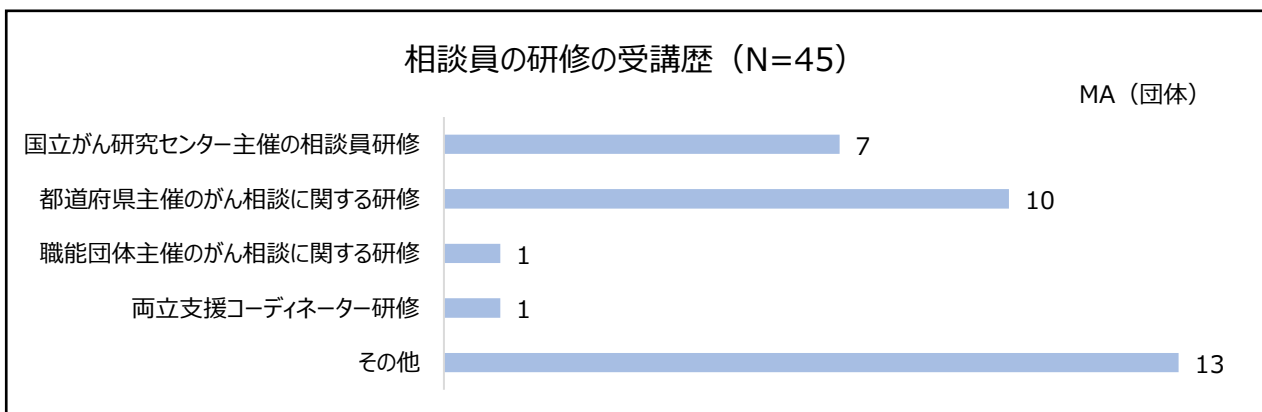
そのうち、1 人体制の窓口は 10 団体で約 3 割を占めている。

(N=30)

平均値	中央値	最大値	最小値
3.0 人	2.0 人	18 人	1 人

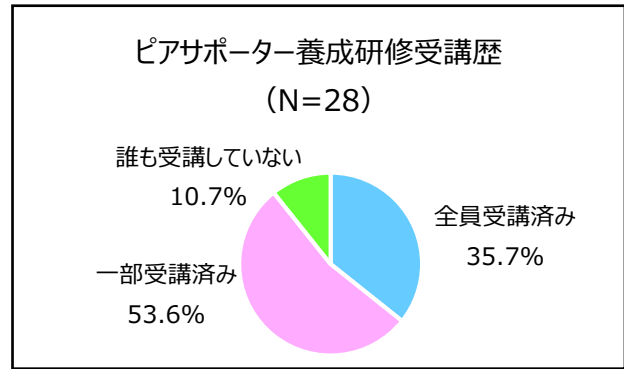
### (5) 相談員の研修の受講歴

- ・最も多かったのは、都道府県主催のがんに関する研修の受講で、10 団体が受講していた。
- ・その他は、団体独自の研修、他の患者会や患者団体連合会主催、グリーフケア等の研究会、拠点病院主催の研修、小児がん相談員研修、県の相談支援部会等が挙げられた。
- ・22 団体は、いずれの研修にも回答がなく、受講歴のある相談員を配置している団体は、半数程度であった。



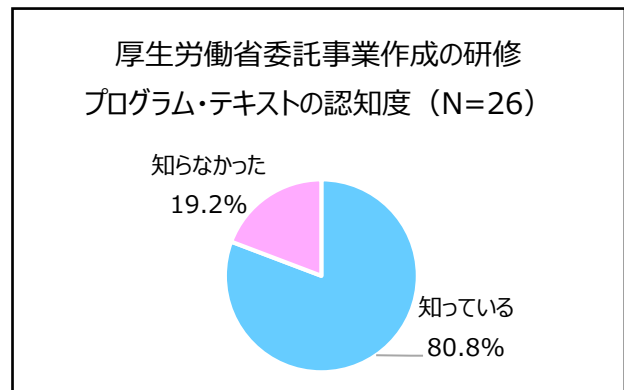
### (6) ピアサポーター養成研修の受講歴

- ピアサポートを実施している団体のうち、ピアサポーター養成研修を「全員受講済み」は 10 団体（35.7%）、「一部受講済み」は 15 団体（53.6%）、「誰も受講していない」は 3 団体（10.7%）であった。



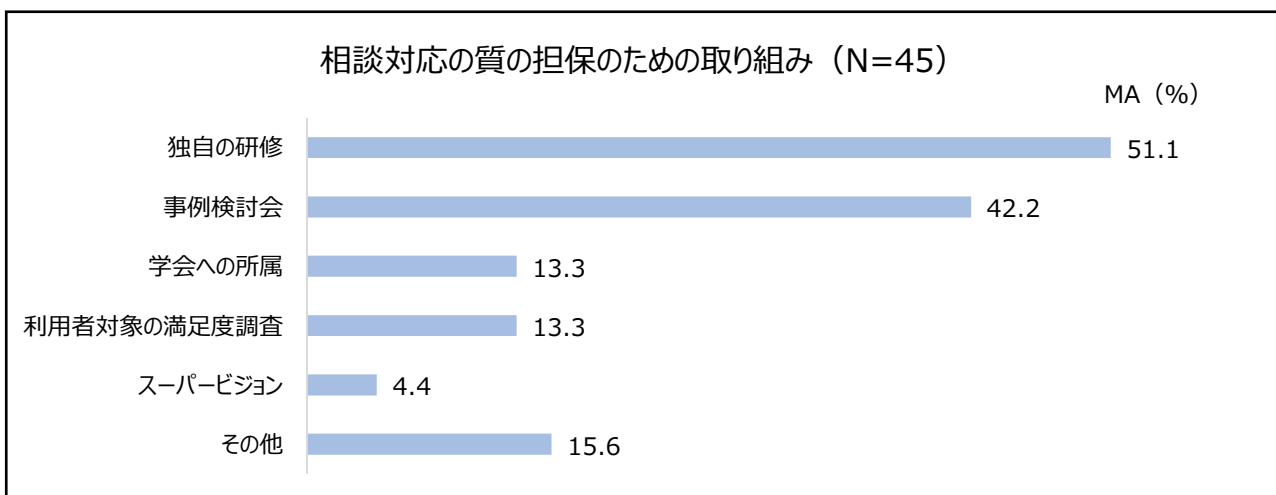
### (7) 厚生労働省委託事業作成の研修プログラムの認知度

- 「がん総合相談に携わる者に対する研修事業」で改訂しているプログラム・テキストを知っている団体は 21 団体（80.8%）、知らなかった団体は 5 団体（19.2%）であった。ピアサポートを実施している団体でも 2 割には知られておらず、認知度は十分でないことが分かった。



### (8) 相談対応の質の担保のための取り組み

- 相談対応の質を担保するために取り組んでいることは、「団体独自の研修」が 23 団体（51.1%）と最も多く、次に「事例検討会」が 19 団体（42.2%）であった。
- その他では、2 名体制での相談実施、専門分野との連携、有識者によるアドバイザリーボードの設置、県や病院主催の勉強会、拠点病院相談支援部会、支部幹事・指導員対象の研修、がん領域学会への参加、毎日ミーティング、ロールプレイの実施、ピアトレーナーの育成、本による学習等のさまざまな工夫が挙げられた。
- いずれの取り組みについても回答がなかった団体は 13 団体あり、運営主体は患者会とその他であった。

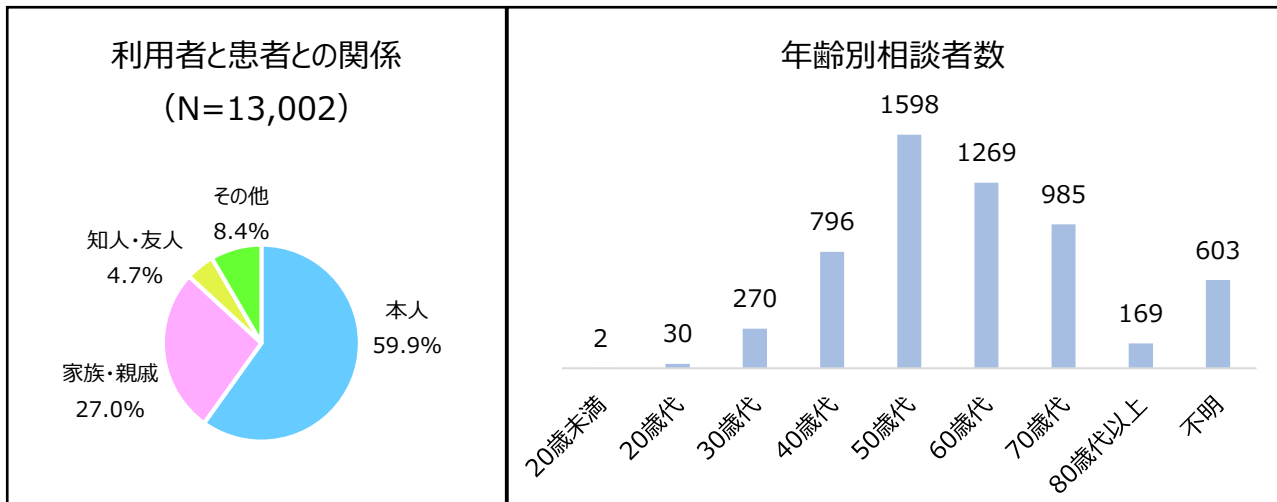


### 3. 相談の実績

#### (1) 利用者の傾向

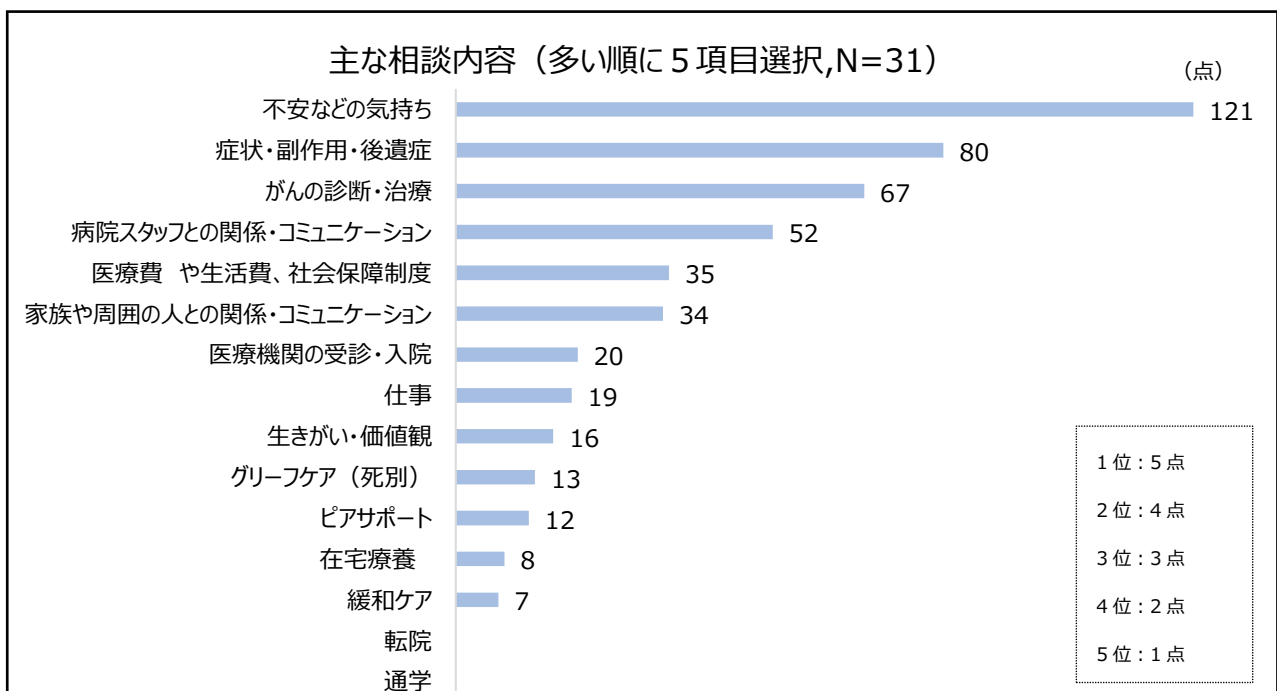
- ・直近 1 年の利用者数について、1 団体あたりの中央値は、新規が 175.1 人、延べが 772.2 人であった。最大値と最小値の開きが大きく、団体の機能等の違いがあることが推察された。
- ・利用者と患者との関係は、本人が 59.9%、家族・親戚が 27.0%であった。
- ・年齢層は、多い順に 50 歳代が 27.9%、60 歳代が 22.2%で半数を占めていた。

	平均値	中央値	最大値	最小値
新規利用者数 (N=28)	175.1	34	2247	2
延べ利用者数 (N=29)	772.2	123	6537	6



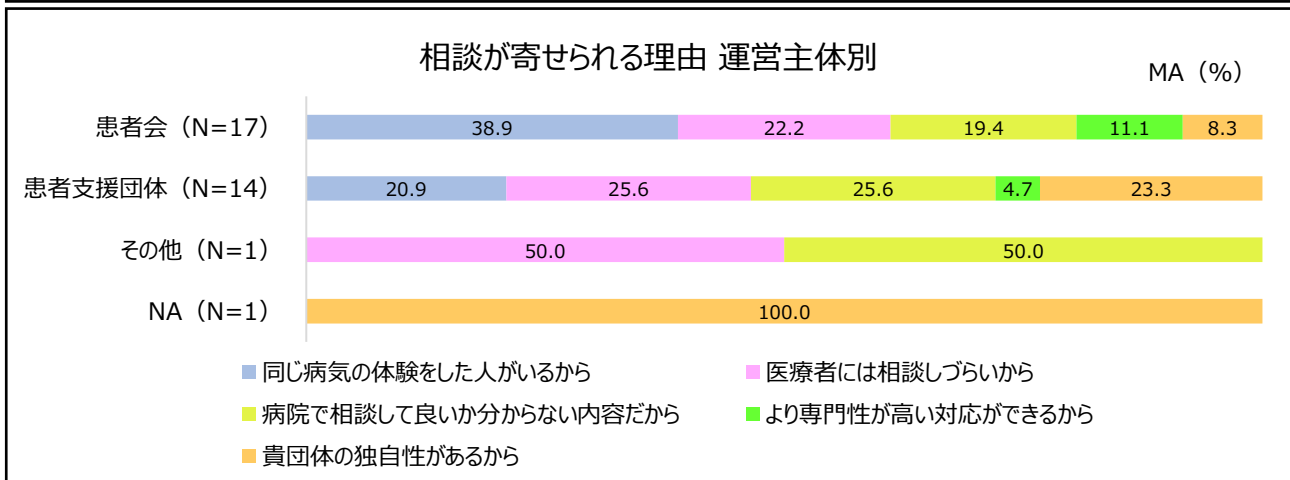
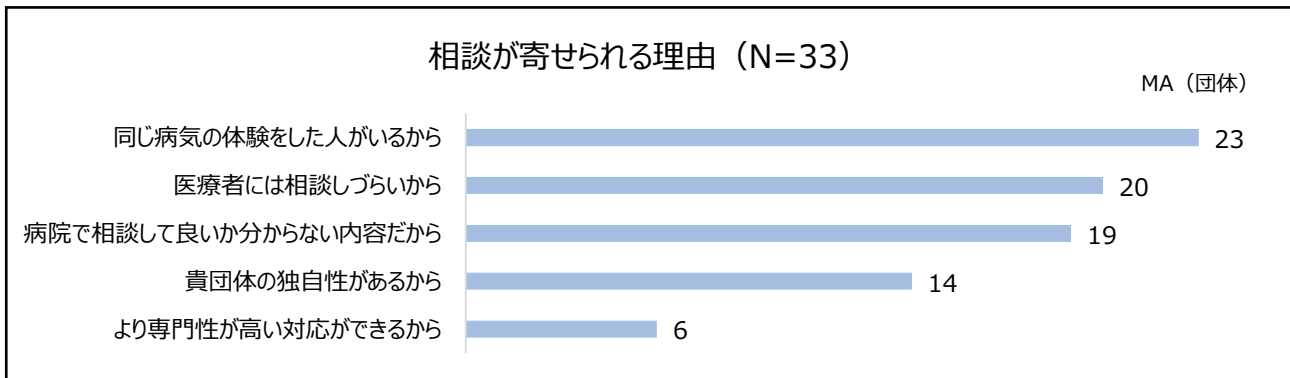
#### (2) 相談内容

- ・相談内容は、多い順に 5 項目を選択回答にしたところ、「不安などの気持ち」が多く、続いて医療面、他者とのコミュニケーション、社会保障制度に関する内容であった。転院と通学は該当がなかった。
- ・平成 28 年現況報告によると、拠点病院がん相談支援センターの相談は、26 項目中、上位 5 つが、「転院」「在宅医療」「介護・看護・養育」「医療費・生活費・社会保障制度」「症状・副作用・後遺症」で、「不安・精神的苦痛」は 7 位、「人間関係・コミュニケーション」は 10 位以内に入っておらず、病院における相談ニーズとの違いがみられた。



### (3) 相談が寄せられる理由

- ・前述のような相談が、拠点病院がん相談支援センターでなく、団体に寄せられたと考える要因は、「同じ病気の体験をした人がいるから」が最も多く、続いて「医療者には相談しづらいから」であった。
- ・運営主体別では、「病院で相談して良いか分からない内容だから」「団体の独自性があるから」の項目がいずれの運営主体にも含まれていた。
- ・団体の独自性について、具体的に「時間の制約がない」「グループプログラム・交流会」「専門家が多い」といった体制の特徴が挙げられた。また、対応については、「就労相談に特化」「外見変化や痛みに関する相談」、拠点病院との関係では、「病院で把握した内容の解釈について院外での意見がほしいとの相談」「がん相談支援センターから紹介」「個人を特定できない形で事例検討会を行い、拠点病院を招聘し意見を聞く」といった取り組みをしている。



### (4) 最近の相談内容の傾向 (自由記載より一部抜粋、要約)

#### <不安などの気持ち>

- ・「突然がん告知をされ、どうやって生きていけばいいかわからない」とパニックになり電話相談。
- ・「がんの治療中の不安や悲しみ、予後についてなど誰かに気持ちを共有してもらいたい」
- ・「緩和ケア病棟で、病状が安定しているため退院するように促されたが不安」「家族の病状が悪化していくのを見てられない。後々一人残される生活が考えられない」
- ・わきあがる不安に、連日の電話対応で話すことで自己解決できている方や、話すことや相談員の意見を聞くことで気づきにつながっている。メンタル面。

#### <治療、医療機関の情報>

- ・治療法が増えて、その選択に悩むケースが増加している。「あなたが決めて下さい」と言われても、何をどう決めたらいいのかがわからない。相談したくてもどこに行けば良いかわからない。相談しても納得できる回答がない。生活者としての視点が欠けているので、誰に相談していいのか」
- ・医師（主治医）に言えない。未だに父子型の医療者が多く、その施設でできることしか紹介してない。
- ・「セカンドオピニオンをどうしたら良いか、どこに求めたら良いのか」



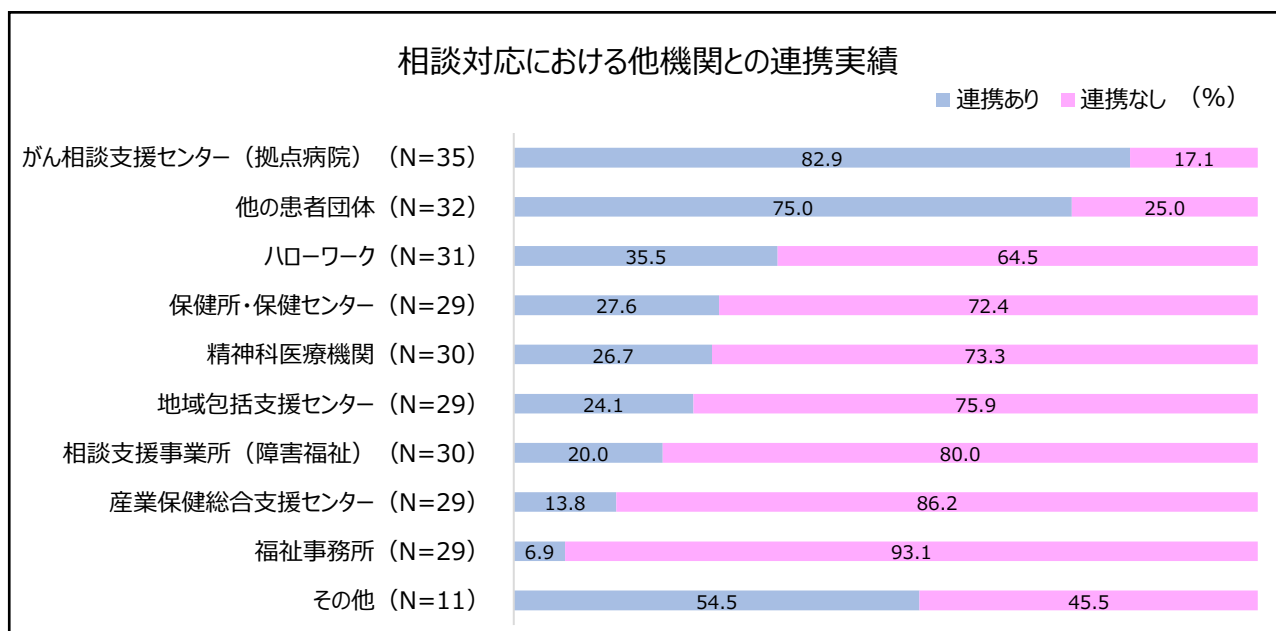
- ・「医療費が高額で、治療が受けられない」という相談が非常に多い。
- ・高額な民間療法を勧められることや、支払ってしまったという例もまだまだ後をたちません。
- ・インターネットで情報は得たうえでの相談が多い。
- ・治療法について、患者さんはとてもよく理解されているように思う。その上で、「同じような経験をした患者さん、ご家族の話を聞きたい」といって来られる方が多い。

<家族、生活等>

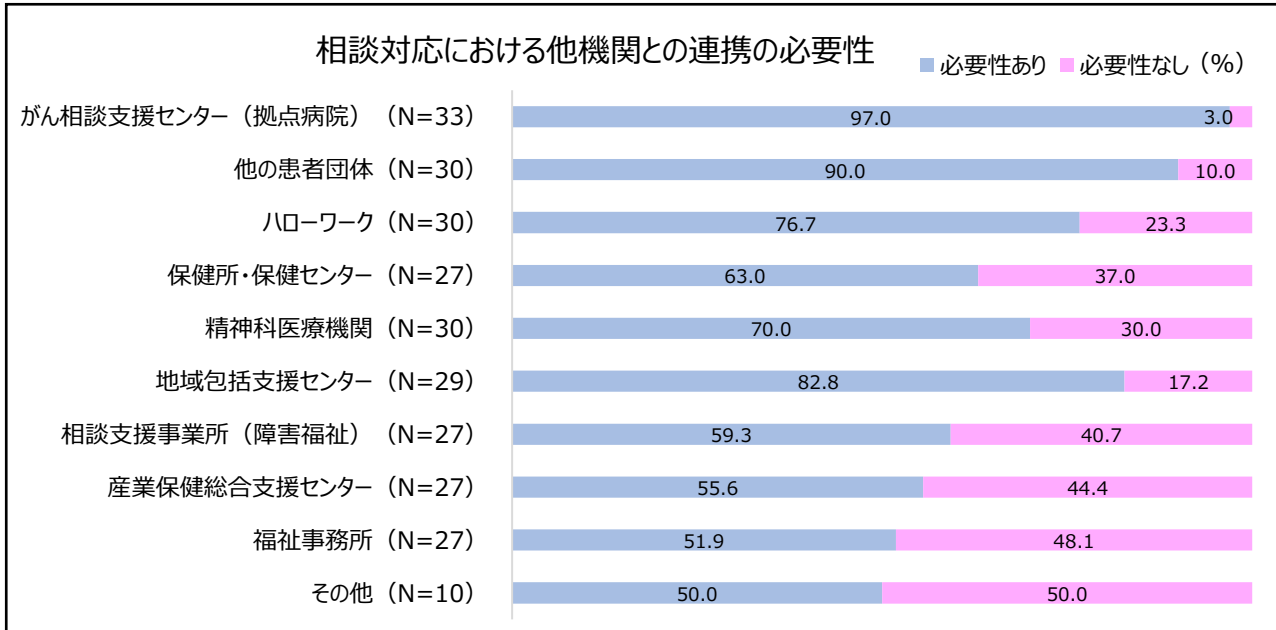
- ・一人暮らし、高齢の方の日常生活支援（後見人制度含む）、食道発声法の習得に時間がより多くかかる。
- ・仕事と治療の両立、就労問題に関する相談
- ・アピアランスケア（市が助成制度を始めた等）
- ・AYA 世代のがんの交流サロン
- ・オストミー、オストメイトに対する認知度が低い。
- ・親ががんになった子供たちのケア
- ・遺族ケア

**(5) -1 他機関との連携実績（全体）**

- ・ここでの連携とは、「お互いの機能等を理解した上で、利用者へ情報提供等を行うこと」を指す。
- ・直近 1 年間の相談対応における他機関との連携実績について、「がん相談支援センター」と連携した団体の割合は 82.9%（29 団体）と最も高く、次に、「他の患者団体」で 75.0%（24 団体）であった。その他は、病院、緩和ケア外来、自治体、美容師組合の他、職種として、緩和ケアチームスタッフ、がん看護専門看護師、ケアマネジャー、社会保険労務士、司法書士等の記載があった。



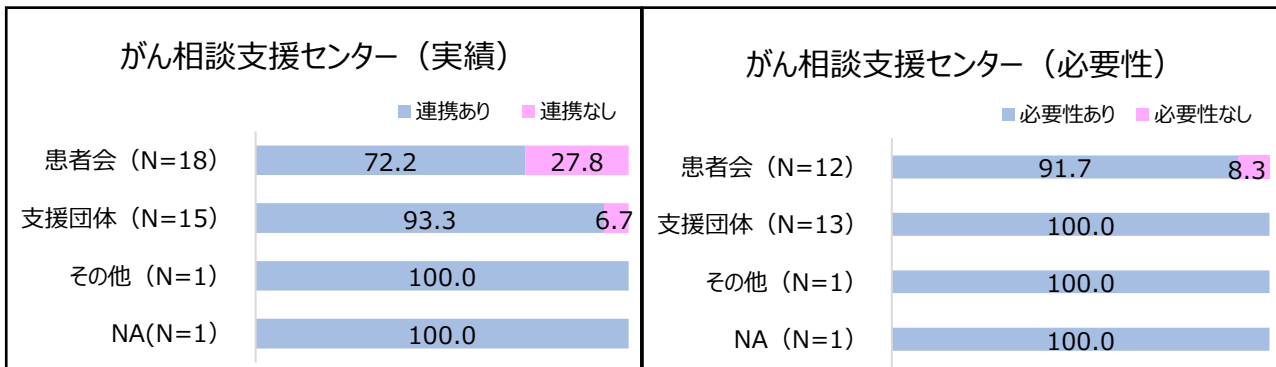
- ・連携の必要性についても同様に、「がん相談支援センター」と連携する必要性があると回答した団体の割合は 97.0%（32 団体）と最も高く、次に、「他の患者団体」は 90.0%（27 団体）であった。連携の必要性と連携実績との差が最も大きかったのは、「地域包括相談支援センター」で、必要性があると回答した団体が 82.8%（24 団体）であったのに対し、連携の実績が 24.1%（7 団体）と、58.6%の差があった。



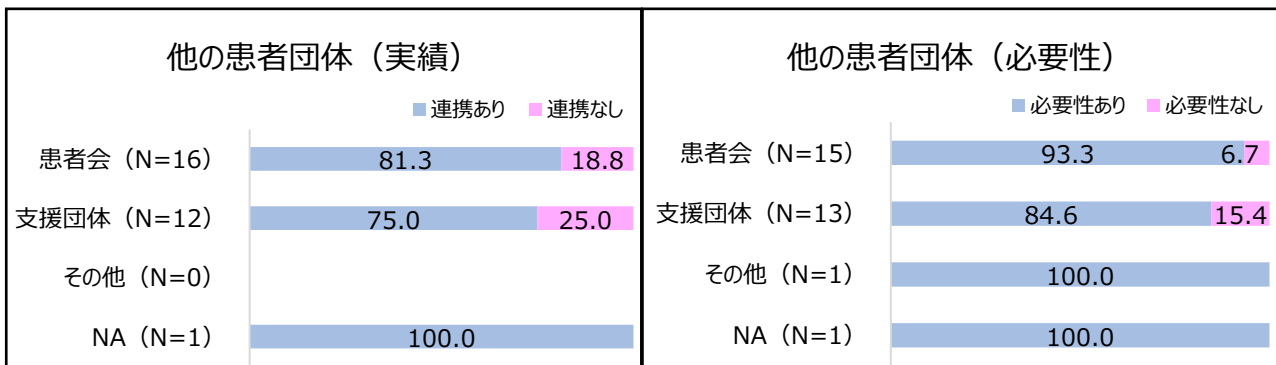
#### (5) -2 他機関との連携 (運営主体別)

運営主体ごとに、他機関との連携実績と、連携の必要性は以下のグラフの通りであった。

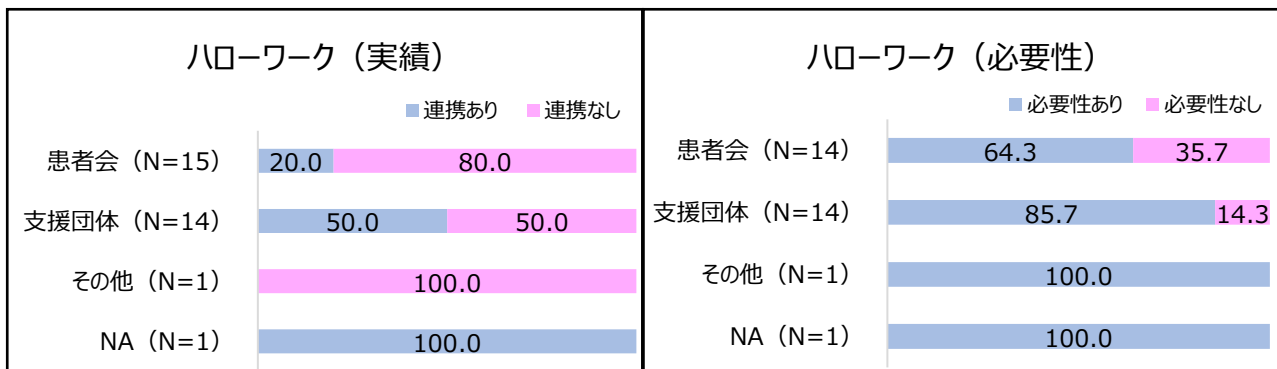
##### <a.がん相談支援センターとの連携>



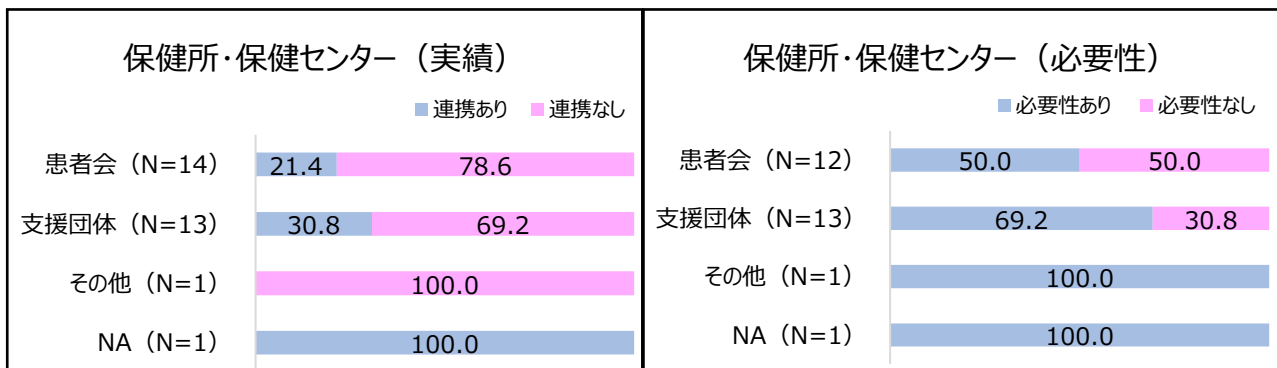
##### <b.他の患者団体との連携>



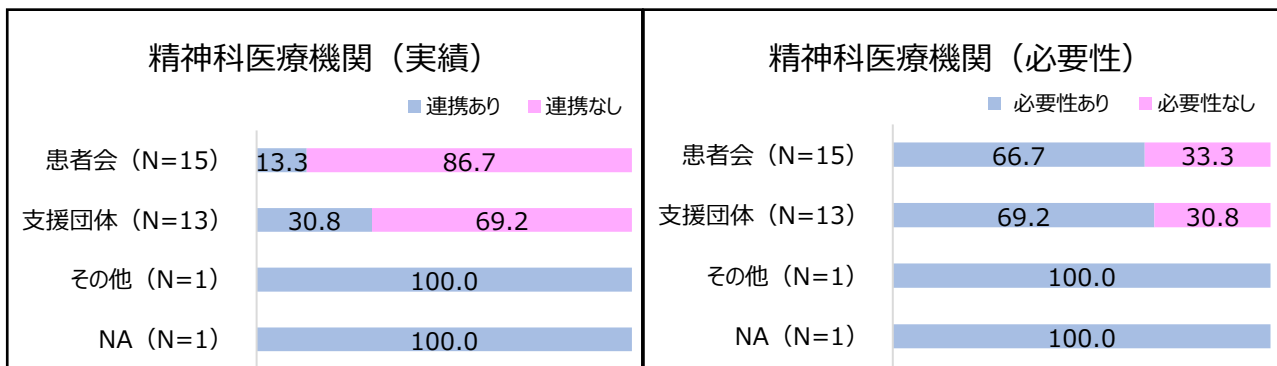
<c.ハローワークとの連携>



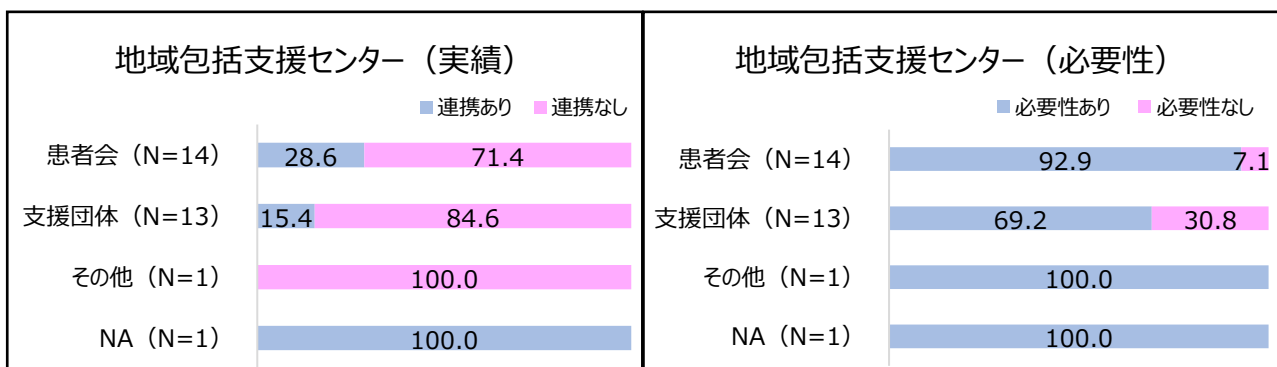
<d.保健所・保健センターとの連携>



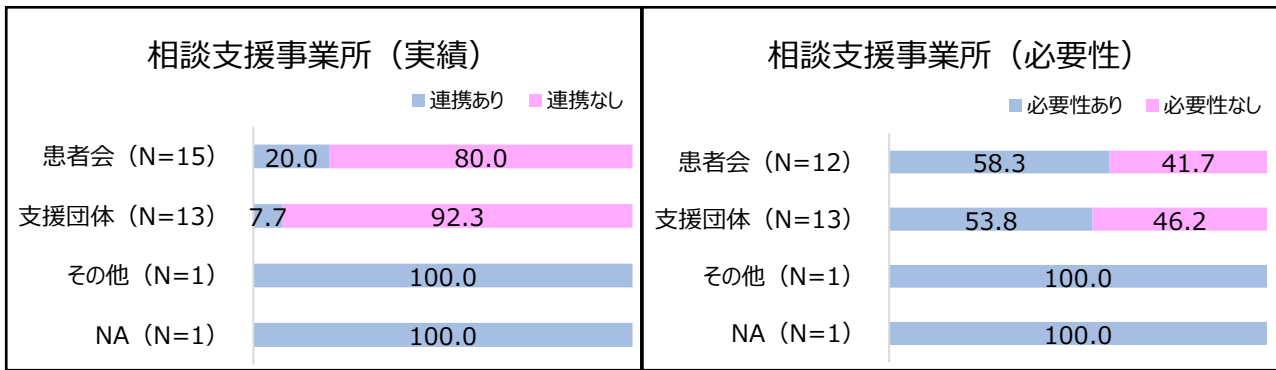
<e.精神科医療機関との連携>



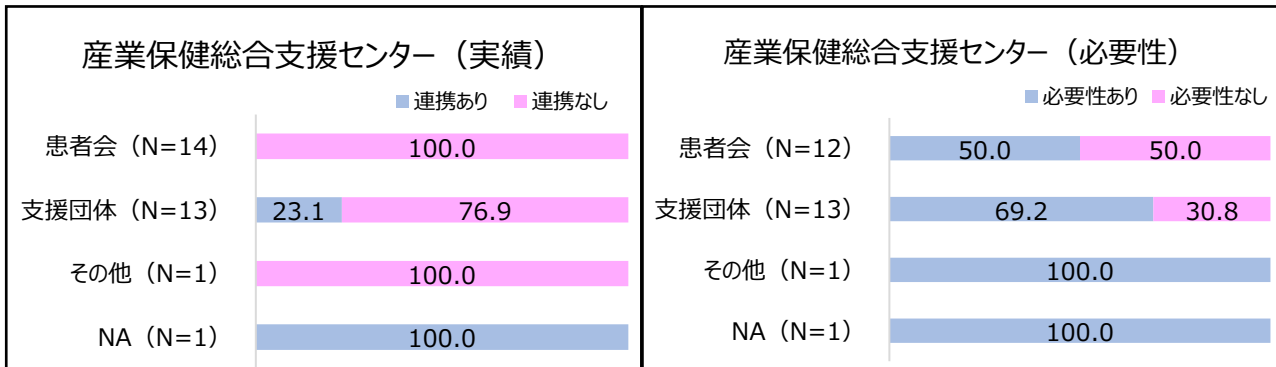
<f.地域包括支援センターとの連携>



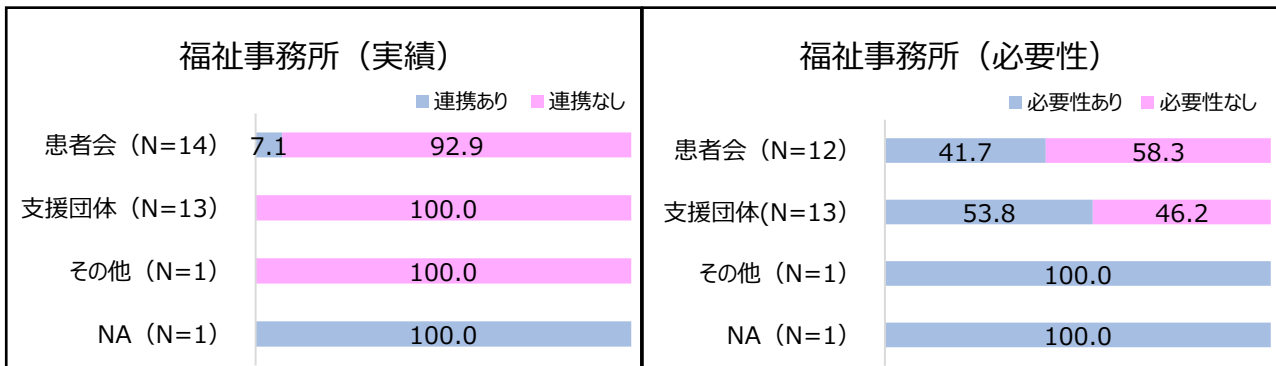
<g.相談支援事業所（障害福祉）との連携>



<h.産業保健総合支援センターとの連携>



<i.福祉事務所との連携>



**(5) -3 連携の必要性はあるが、実績がない理由（自由記載より一部抜粋、要約）**

<全般>

- ・直接連携したことはないが、関係する相談があった場合、拠点病院相談支援センターやサロンを紹介。
- ・患者へのサポート態勢が出来ない状態であるが、本来は連携し正しい情報発信が大切であると考えている。

<a.がん相談支援センター>

- ・話しにくい。
- ・専門的な医療知識が無い。

<b.他の患者団体>

- ・心のケアが必要な方の該当があれば連携する。
- ・患者団体ではなく、患者支援団体と連携している。

<c.ハローワーク>

- ・敷居が高い。

<d.保健所・保健センター>

- ・心のケアが必要な方の該当があれば連携する。
- ・小児慢性特定疾患医療等に関する相談があれば連携する。
- ・相手の役割機能が十分わからない。PRしてほしい。

<e.精神科医療機関>

- ・心のケアが必要な方の該当があれば連携する。
- ・いつどの部署に連絡してよいかわからない。敷居が高い。
- ・患者会からのサポート。

<f.地域包括支援センター>

- ・介護保険サービスの導入等について、利用内容の変更等があれば連携する。
- ・相談窓口として紹介しているが、実際に担当者などと連絡を取り合うことまでは行っていない。
- ・相談できる地域包括とそうでないところがある。
- ・患者会からのサポート。

<g.相談支援事業所>

- ・障害のある方もがんに罹患しているから。
- ・介護保険サービスの導入等について、利用内容の変更等があれば連携する。
- ・相手の役割機能が十分わからない。PRしてほしい。

<h.産業保健総合支援センター>

- ・相手の役割機能が十分わからない。PRしてほしい。

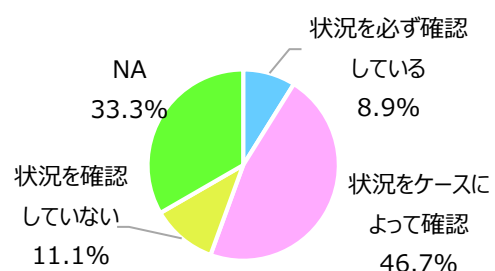
<i.福祉事務所>

- ・うつや引きこもりの方なども連携する必要があるから。
- ・遠方のため（全国からの相談）本人に自分で連絡をとるようにすすめた。
- ・相手の役割機能が十分わからない。PRしてほしい。

**(6) 連携先との支援をつないだ後の対応**

- ・支援をつないだ後に状況を必ず確認している団体は4団体（8.9%）、ケースによって確認している団体が21団体（46.7%）と約半数であった。5団体（11.1%）では確認していないとの回答であった。
- ・運営主体別では、大きな差はみられなかった。

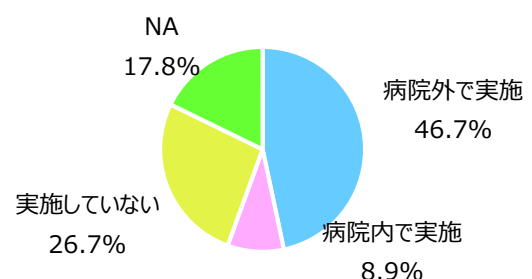
支援をつないだ後の対応（N=45）



**(7) 患者サロンの実施の有無**

- ・患者サロンを実施している団体は25団体（55.6%）と半数以上で、そのうち「病院外」で実施している団体が21団体（46.7%）と大半を占めていた。

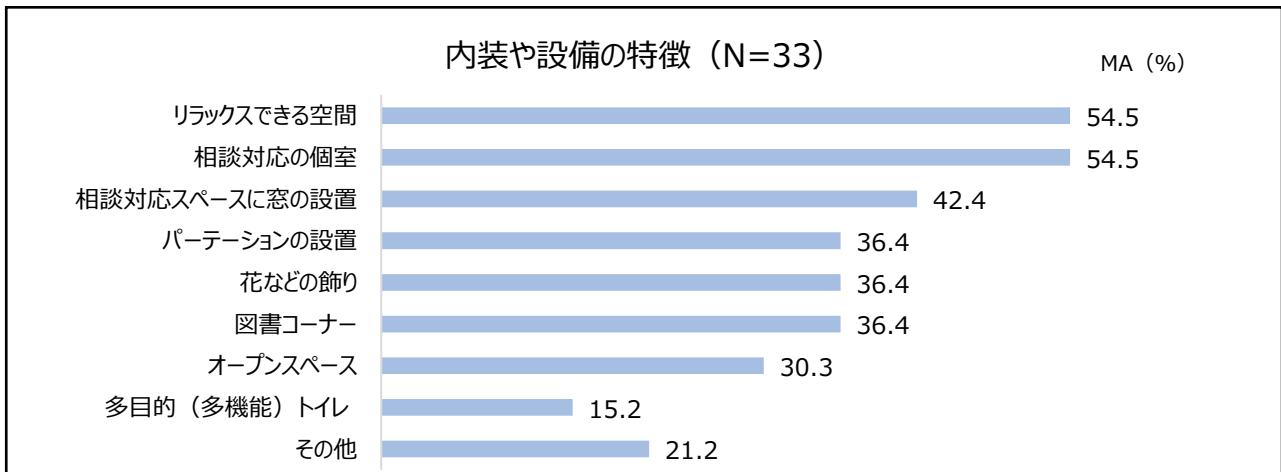
患者サロンの実施（N=45）



#### 4. 相談窓口の設備・立地・規模

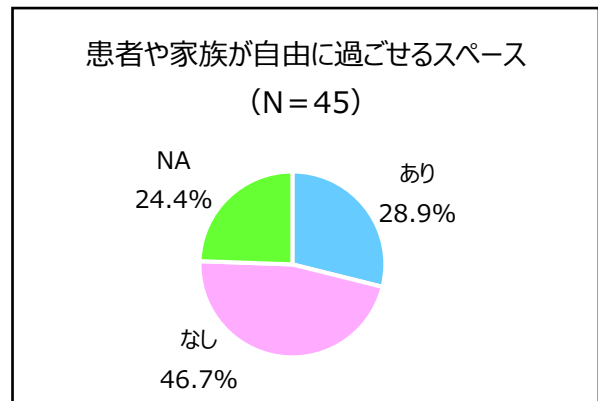
##### (1) 内装や設備

・半数以上の団体は、リラックスできる空間、相談対応の個室を持っていた。



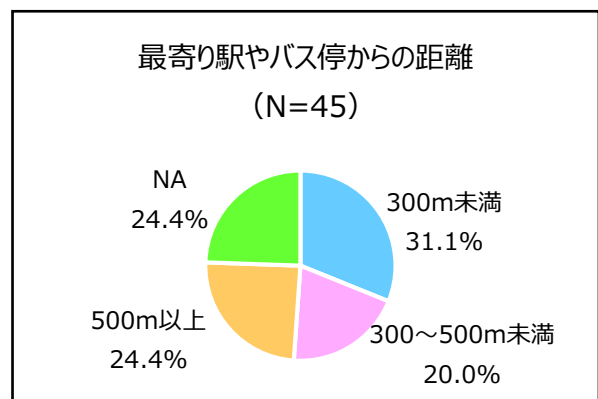
##### (2) 患者や家族が自由に過ごせるスペースの有無

・患者や家族が自由に過ごせるスペースは、13 団体 (28.9%) が設けていた。



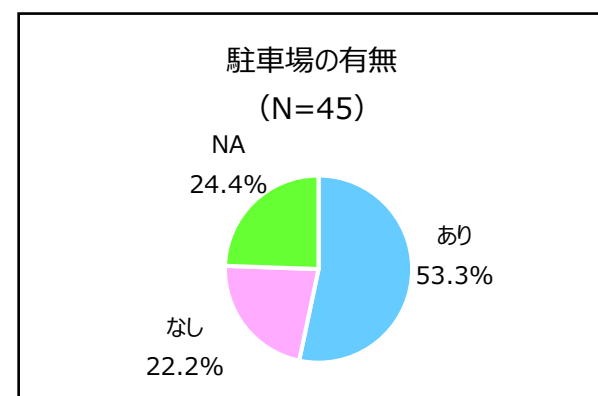
##### (3) 最寄り駅やバス停からの距離

・公共の駅やバス停からの距離は、300m未満の距離に設置されている団体が 14 団体 (31.1%) であった。一方で、500m 以上の団体が 11 団体 (24.4%) で、いずれも 1 kmは超えない範囲であった。



##### (4) 駐車場の有無

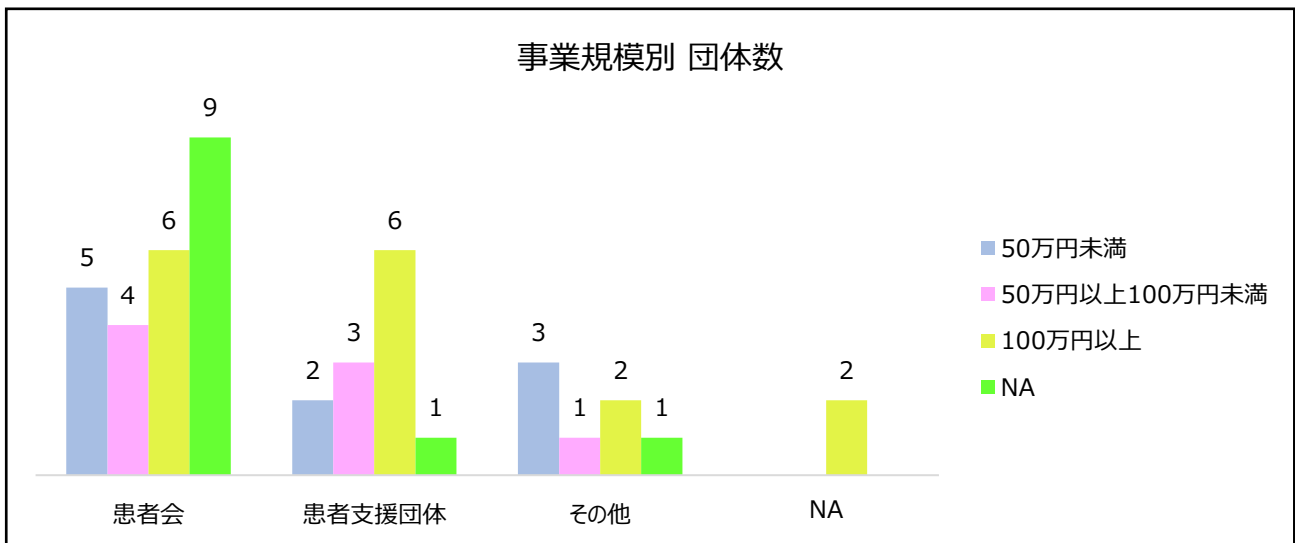
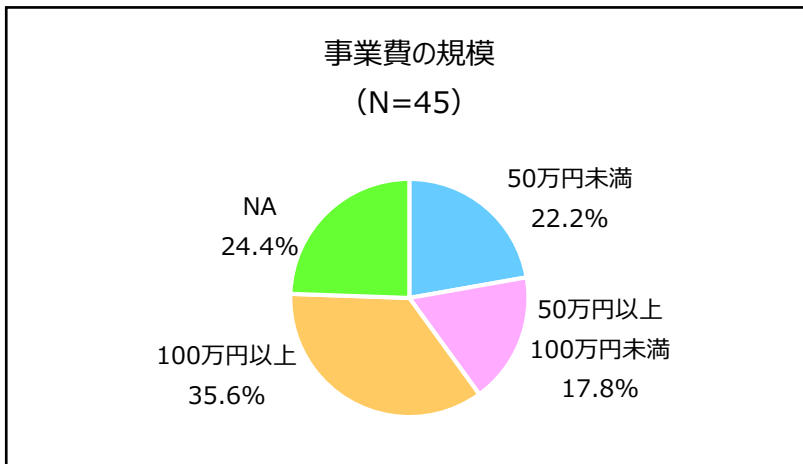
・駐車場設置ありの団体は、24 団体 (53.3%) であった。駐車可能な台数は、平均 55.4 台 (最大値 200、最小値 1、中央値 20) であった。



## 5. 活動資金

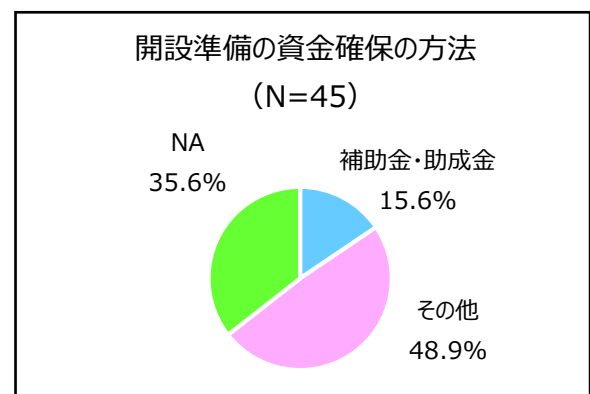
### (1) 事業費の規模

- ・事業費の規模は、「50万円未満」が10団体（22.2%）、「50万円以上100万円未満」が8団体（17.8%）、「100万円以上」が16団体（35.6%）であった。
- ・運営主体別では、患者会のうち5団体（20.8%）は50万円未満で運営している。
- ・項目別では、全体の8割以上を「会費」または「補助金・助成金」が占めている団体は各5団体、「寄付金」または「事業収入」が占めている団体は各3団体であった。
- ・ただし、相談窓口の運営主体では、複数の事業を行っている団体もあるため、相談員の人件費等、回答以外に活動資金をもつ可能性はある。



### (2) 開設準備時の資金確保

- ・開設準備にあたり、補助金・助成金を活用したのは7団体（15.6%）、その他が22団体（48.9%）であった。その他は、県の委託費、企業等からの寄付、自己資金であった。
- ・質問項目にあった銀行からの借入れ、政府系金融機関からの借入れはいずれも見られなかった。



## 6. 運用上の課題等について

### (自由記載より一部抜粋、要約)

#### <人材確保・養成、関係性>

- ・人材不足。(偏る負担)
- ・役員、指導員に交通費程度の経費を支給したい。(参加の奨励。成り手の担保)
- ・ピアサポートへのニーズは年々増加しているが、ピアサポーターの状況の変化(再発、高齢化、家族の介護、就業など)や、就労世代のピアサポーター増加により平日の活動が制約されていることに伴い、養成講座修了者の活動の継続率は30~40%に低下している。このため、ピアサポーターの継続的な養成が必要となっている。
- ・相談対応の他、患者会の支援(患者会のネットワーク事務局)、ピアサポーター養成研修の企画運営等の事業に関わっているが、年々相談件数も増加している状況。現在、相談員が2名交替で対応しているが、相談対応が十分出来ない状況になっている。また、スーパーバイザーがいないため、相談の質の担保が心配。
- ・参加者から患者会の必要性を沢山寄せてもらい、次の世代につないでいくことが近々の課題になっている。
- ・ボランティアスタッフとの関係性の難しさ。

#### <設備>

- ・専用の施設がほしい。
- ・交通やや不便。
- ・3階に施設があるがエレベーターがないため、身体の不自由な方に来ていただくのが難しい。
- ・2020年までの限定使用の土地(2022年まで延長可となったが)という限定要件に対して、継続可能な形にするための関係機関への働きかけを行っているところ。

#### <広報>

- ・ある程度広報はしているが、まだまだ周知が不十分とも感じている。
- ・財政難。広報できない事。
- ・認知度が低い。周知いただくことがとても難しい。

#### <利用ニーズ>

- ・県内各地からの相談はあるが、近隣にも欲しいとの利用者の声あり。
- ・ニーズは高く続けてほしいという希望を沢山いただいている。喜ばれているが直営は大変。
- ・資金の関係から、実施日数に制限のある施設を利用せざるを得ない、利用者からは、回数を増やし、利用しやすくしてほしいとの要望あり。
- ・土曜に利用できるとよい。(相談サロン)
- ・継続会員の減少ある。

#### <その他>

- ・患者、家族が体験を他のがん患者や家族に役立ててほしいとの意向をもっており、今後は体験をまとめた冊子の発行や、教育現場での体験発表なども検討したい。

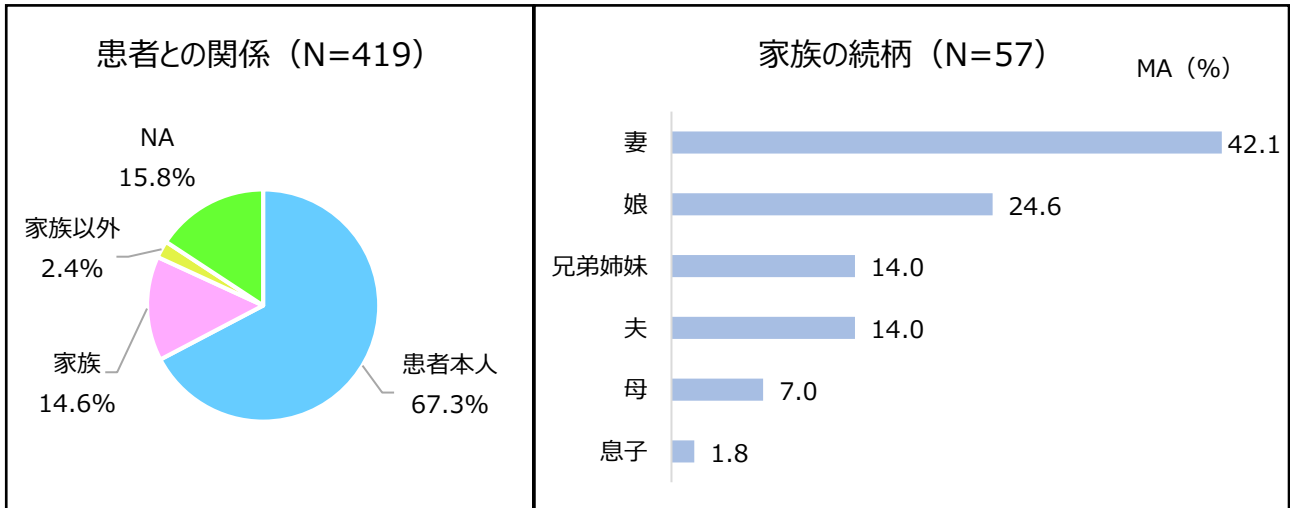


## IV.書面調査（利用者）結果

### 1. 利用者について

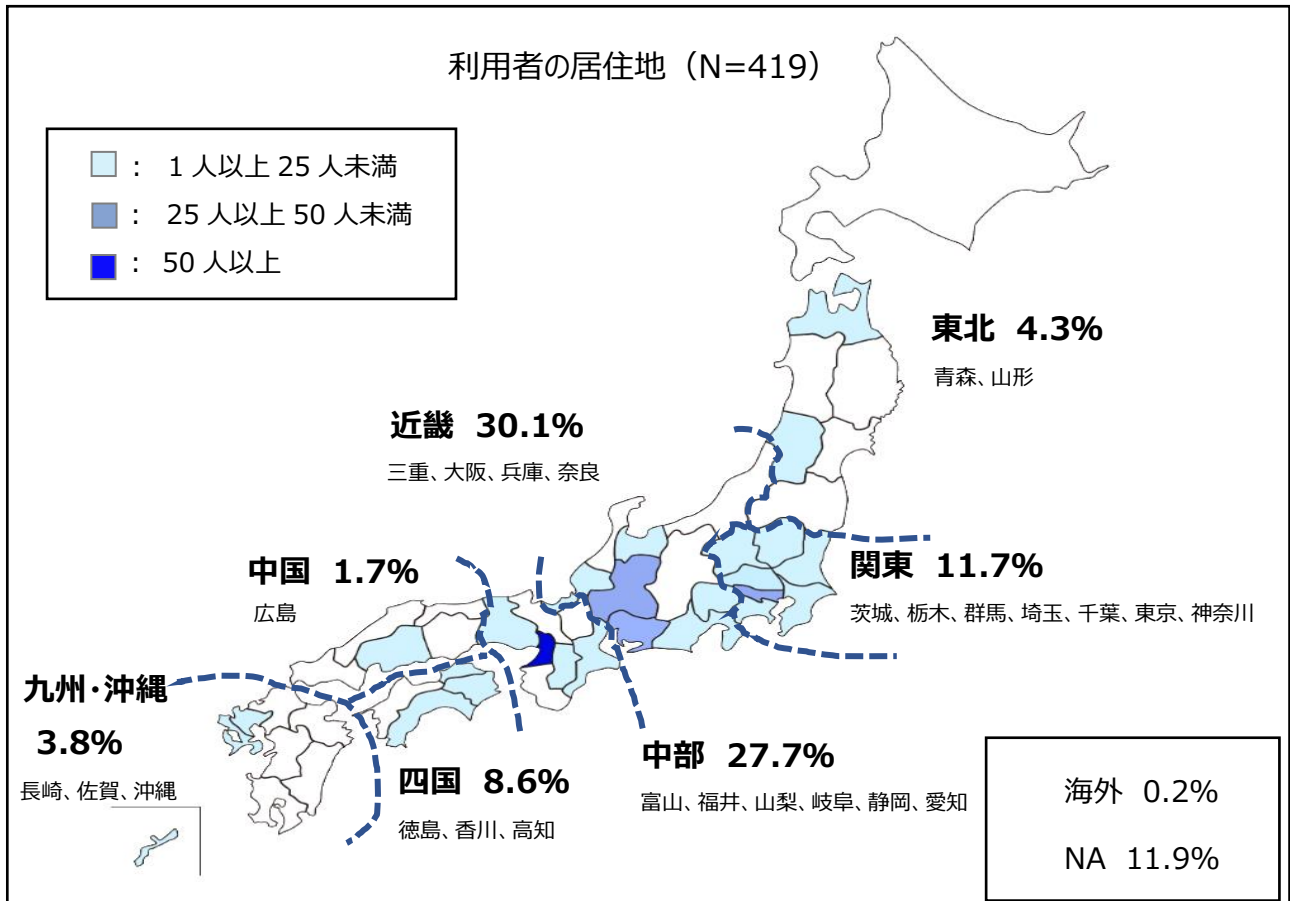
#### (1) 患者との関係

- ・本人との関係は、「患者本人」が 282 人（67.3%）と最も多く、次いで「家族」が 61 人（14.6%）であった。
- ・家族は、「妻」が 24 人（42.1%）と最も多く、次いで「娘」が 14 人（24.6%）であった。



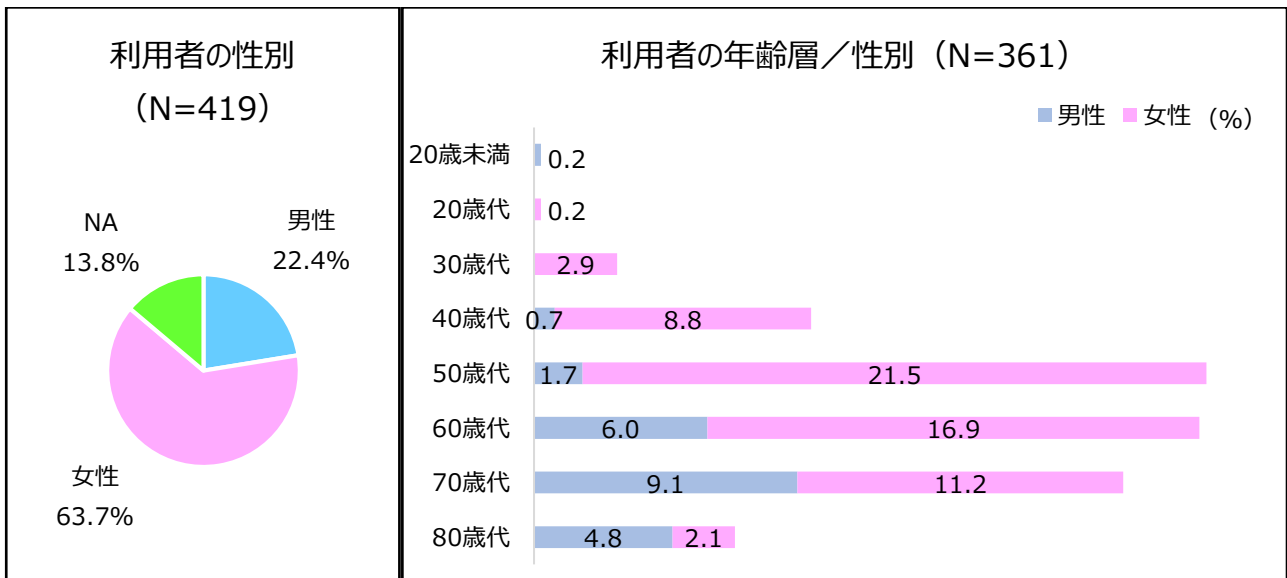
#### (2) 居住エリア

- ・居住地は、近畿地方が 126 人（30.1%）、中部地方が 116 人（27.7%）と多かった。都道府県別では、大阪府が 118 人（28.2%）と全体の 4 分の 1 を占めており、そのうち 70 人は主に喉頭摘出手術後の方の患者会 3 団体に参加している人であった。



### (3) 利用者の性別・年齢層

- ・性別は、男性が94人(22.4%)、女性が267人(63.7%)であった。
- ・年齢層は多い順に、50歳代が97人(23.2%)、60歳代が96人(22.9%)、70歳代が85人(20.3%)であった。年齢層／性別でみると、最も多いのは、「50歳代女性」で90人(21.5%)、続いて「60歳代女性」で71人(16.9%)、「70歳代女性」で47人(11.2%)と、50～70歳代女性が全体の半数を占める。

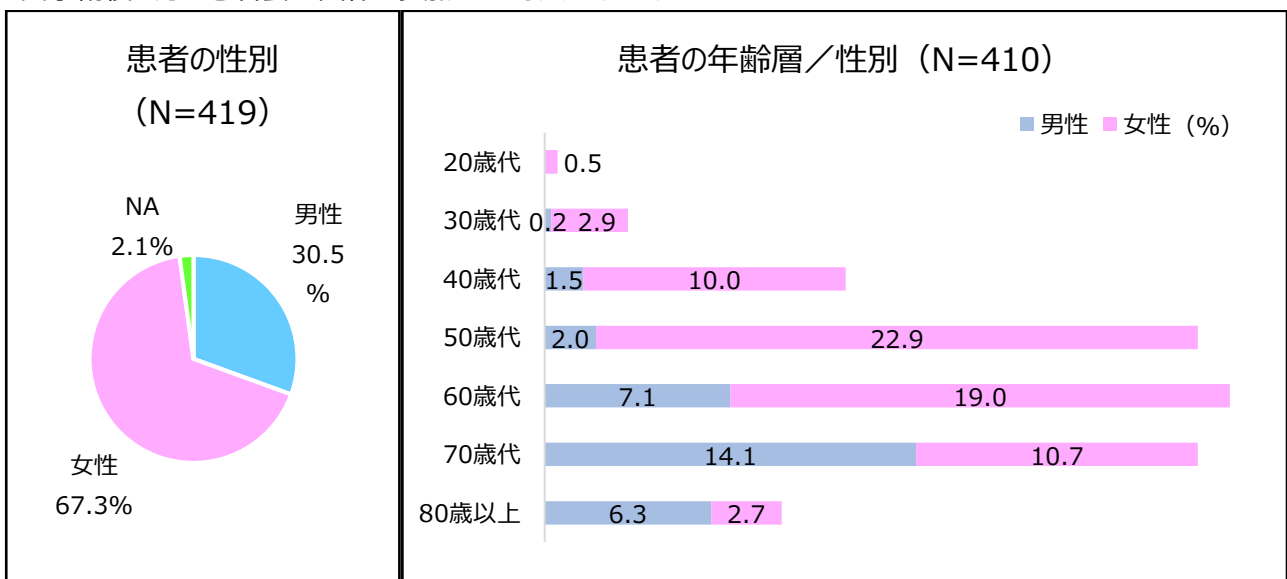


## 2. 患者本人について

### (1) 患者の属性

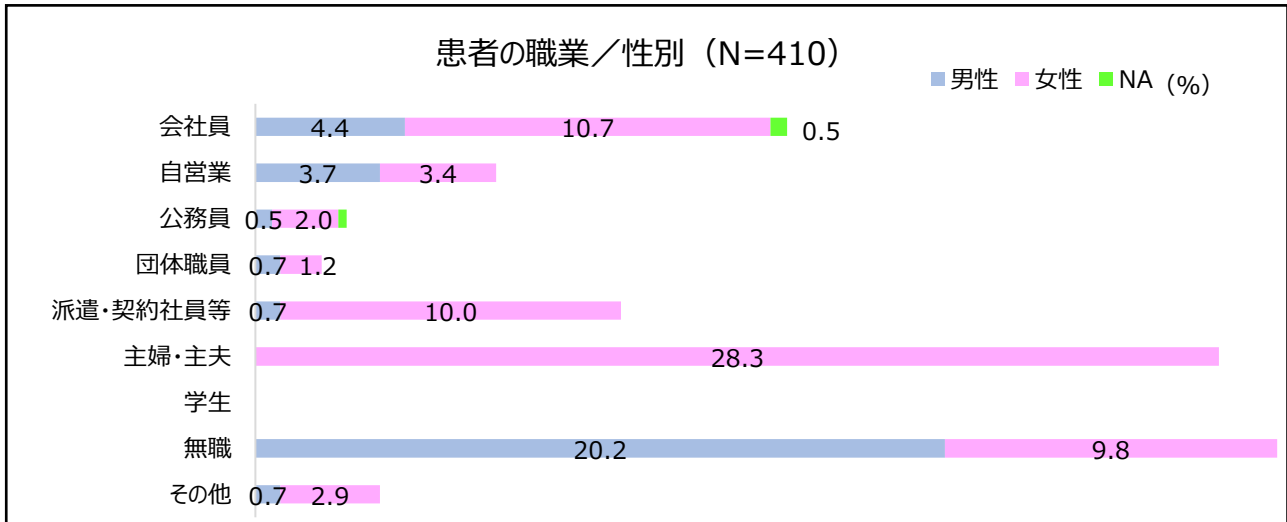
<性別・年齢層>

- ・性別は、男性が128人(30.5%)、女性が282人(67.3%)であった。
- ・年齢層は多い順に、60歳代が107人(26.1%)、50歳代が102人(24.9%)、70歳代が102人(24.9%)であった。年齢層を性別でみると、最も多いのは、「50歳代女性」で94人(22.9%)、続いて「60歳代女性」で78人(19.0%)、「70歳代男性」で58人(14.1%)であった。なお、70歳代男性は、喉頭摘出手術後の方の患者会3団体に参加している人であった。



<職業>

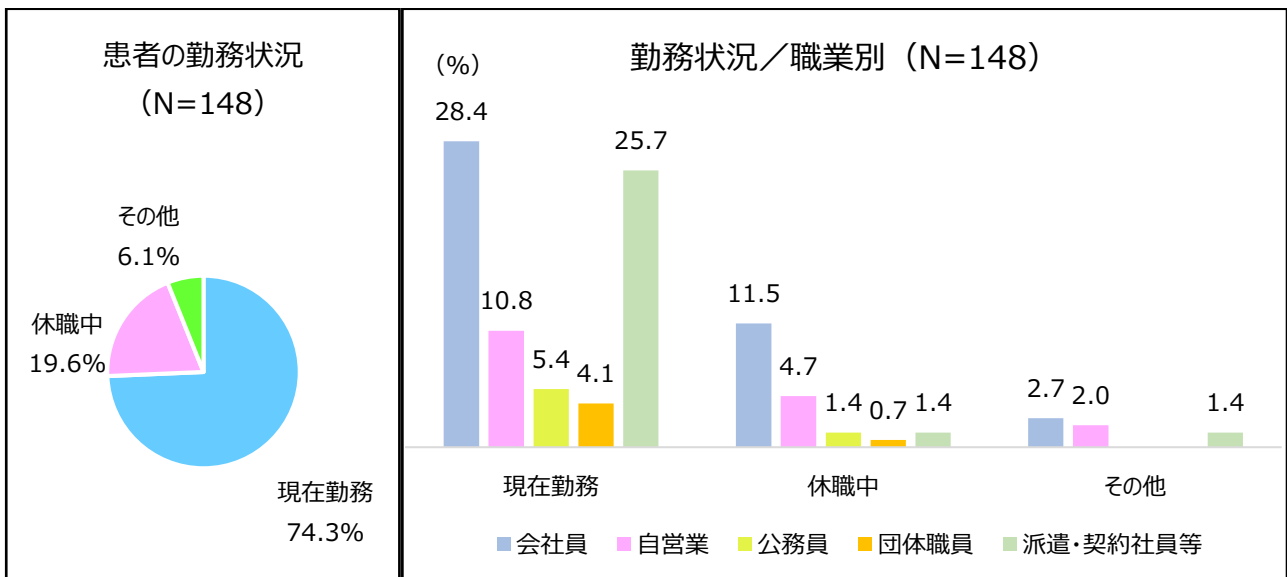
・職業は多い順に、無職が 123 人（30.0%）、主婦・主夫が 116 人（28.3%）、会社員が 64 人（15.6%）、派遣・契約社員・パート・アルバイトが 44 人（10.7%）であった。職業／性別でみると、最も多いのは、「主婦」で 116 人（28.3%）、「無職／男性」で 83 人（20.2%）、「会社員／女性」で 44 人（10.7%）、「派遣・契約社員・パート・アルバイト／女性」で 41 人（10.0%）であった。



<勤務状況>

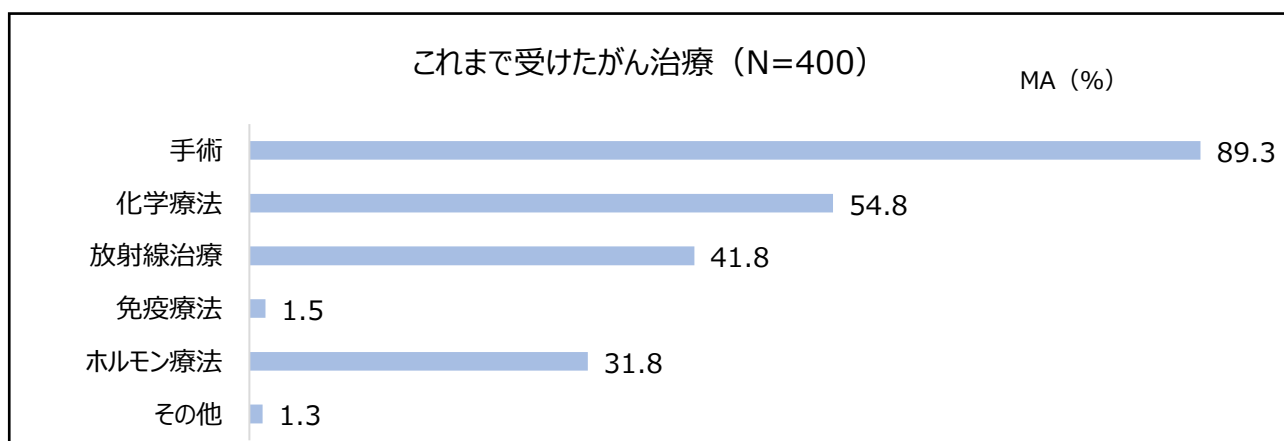
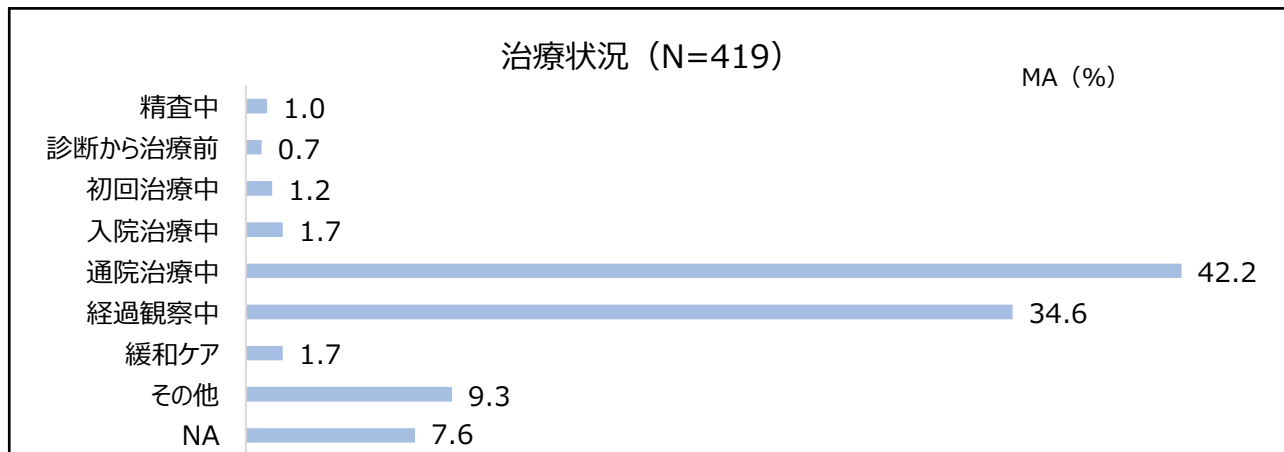
・前問で、会社員、自営業、公務員、団体職員、派遣・契約社員等と回答した 148 人のうち、勤務状況は、「現在勤務」が 110 人（74.3%）、「休職中」が 29 人（19.6%）、「その他」が 9 人（6.1%）、「就職予定」はなかった。その他としては、「自分ができる時に」「一度退職し、その後別の仕事を探した」等があった。

・職業別でみると、「現在勤務／会社員」が 42 人（28.4%）、「現在勤務／派遣・契約社員等」が 38 人（25.7%）と多かった。また、派遣・契約社員等は、大半が「現在勤務」中に相談していることが分かった。



## (2) 治療状況

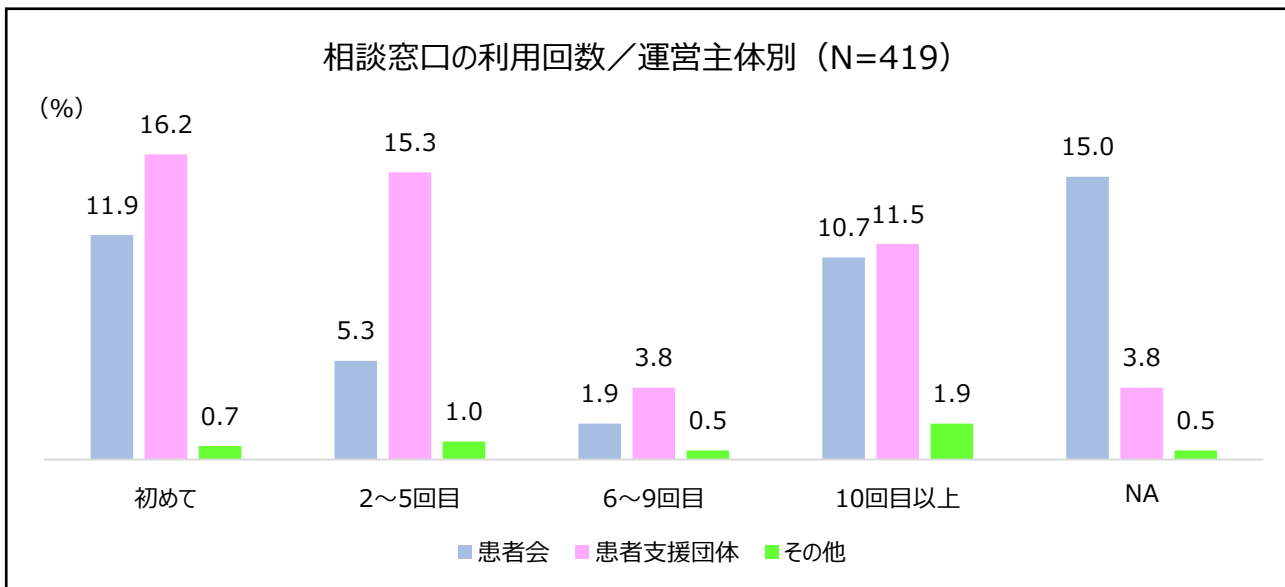
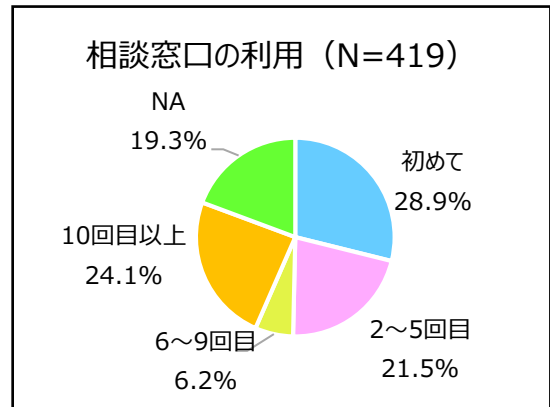
- ・現在の治療状況は、通院治療中が 177 人（42.2%）、経過観察中が 145 人（34.6%）で、大半を占める。その他としては、「術後のリハビリ中」「経過観察が終了」「本人は亡くなりになった」等が挙げられた。
- ・これまで受けたがん治療は、多い順に、手術が 357 人（89.3%）、化学療法が 219 人（54.8%）、放射線治療が 167 人（41.8%）、ホルモン療法が 127 人（31.8%）であった。その他としては、臓器移植、食事療法、代替治療等が挙げられた。



### 3. 相談窓口の利用

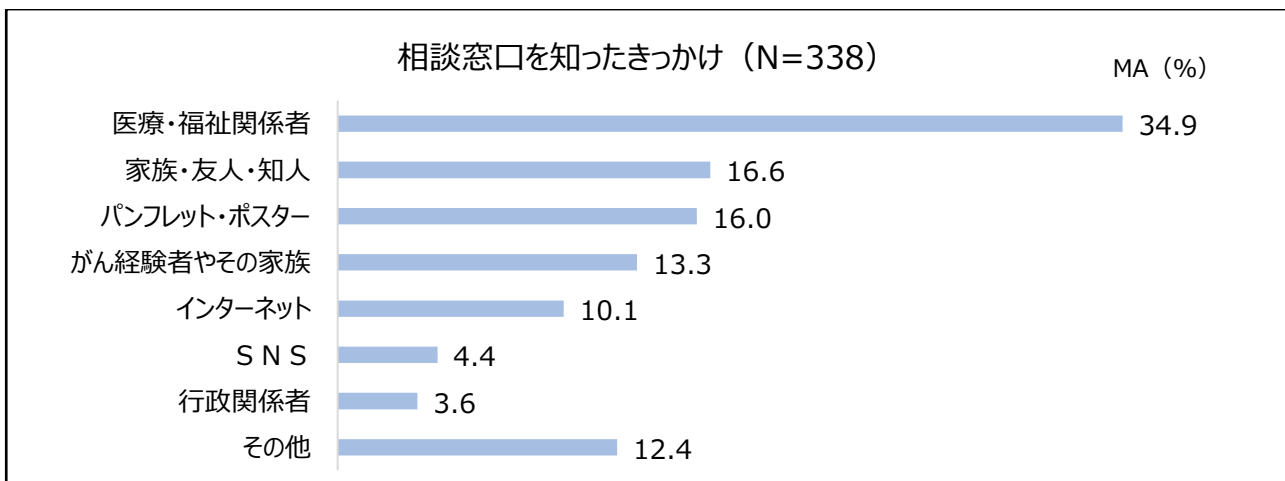
#### (1) 相談窓口の利用回数

- ・多い順に、「初めて」相談窓口を利用した人が 121 人（28.9%）、「10 回目以上」が 101 人（24.1%）、「2～5 回目」が 90 人（21.5%）で、半数は複数回の利用であった。
- ・利用回数／運営主体別では、患者会では、「初めて」「10 回目以上」の人が多く、患者支援団体では、「初めて」「2～5 回目」の人が多かった。

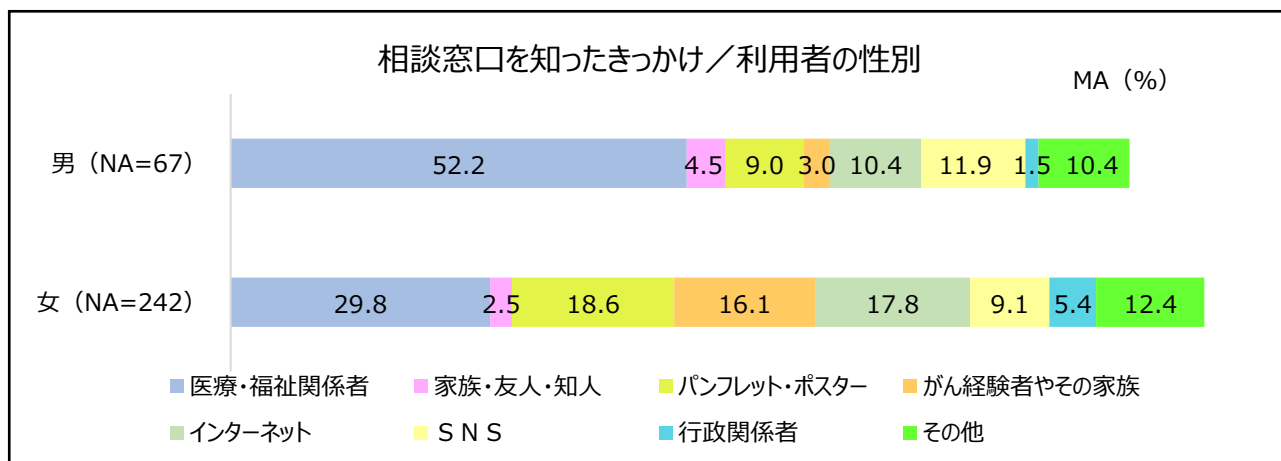


#### (2) 相談窓口を知ったきっかけ

- ・窓口を知ったきっかけは、多い順に、「医療・福祉関係者」が 118 人（34.9%）、「家族・友人・知人」が 56 人（16.6%）、「パンフレット・ポスター」が 54 人（16.0%）、「がん経験者やその家族」が 45 人（13.3%）と同程度であった。その他では、テレビや新聞、研修会での紹介等が挙げた。

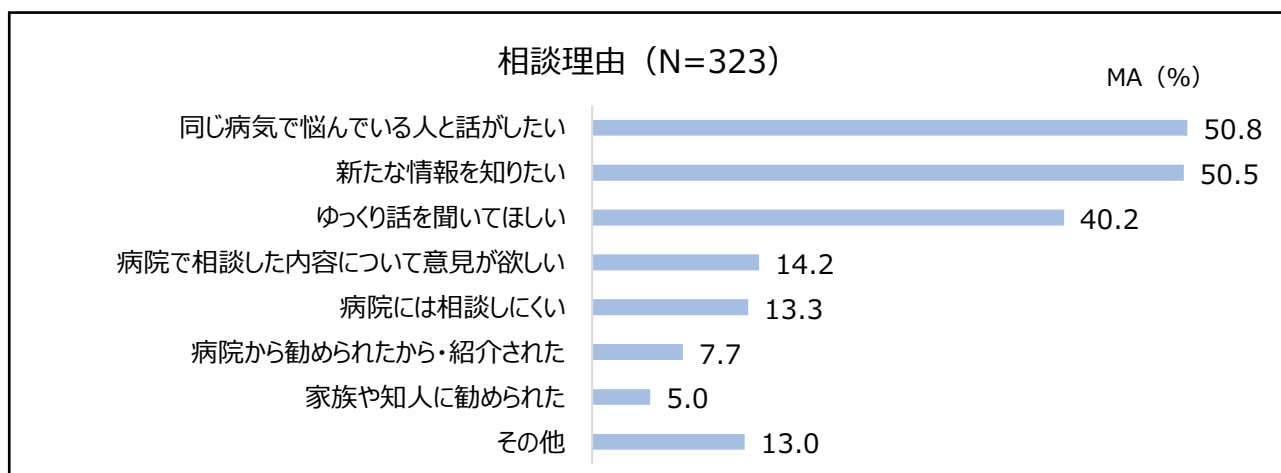


・利用者の性別で比較すると、男性は52.2%が医療・福祉関係者、女性はより多様なきっかけで参加していた。

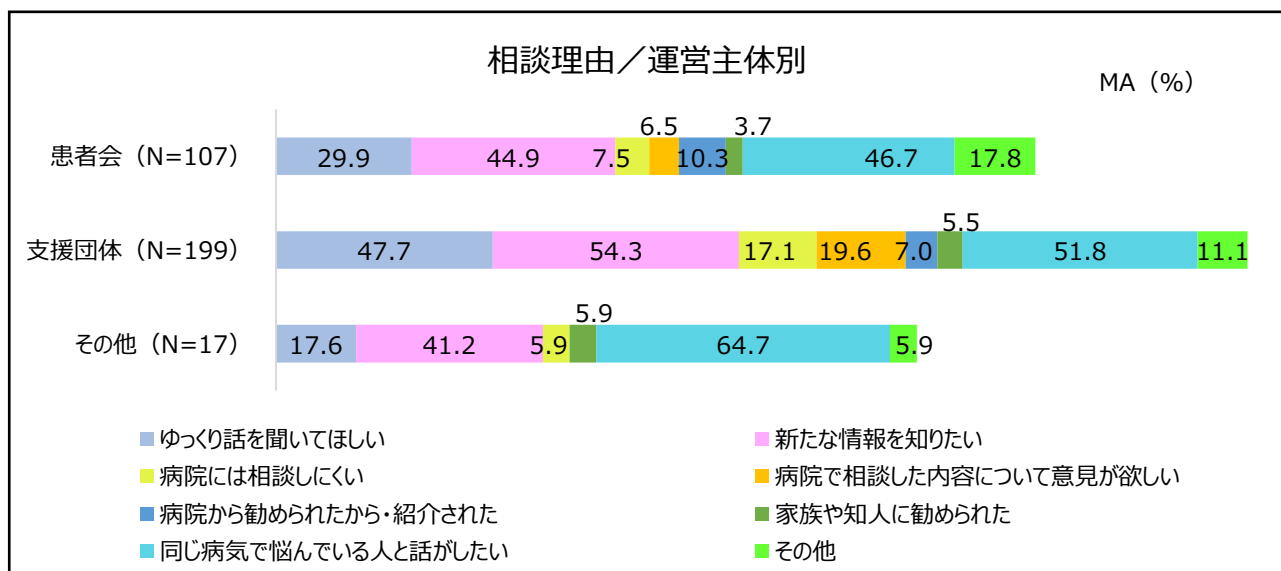


### (3) 相談理由

- ・相談理由は、多い順に「同じ病気で悩んでいる人と話したいから」が164人（50.8%）、「新たな情報を知りたいから」が163人（50.5%）と同程度で、続いて「ゆっくり話を聞いてほしいから」が130人（40.2%）であった。
- ・その他は、「場所を変えて自分を見つめ直したい」「大切な人を亡くし、同じ経験をした方と出会いたかった」「一人で考えていると先に進めず悩んでいた」「患者へサポートをしたい」「プログラム参加」等があった。

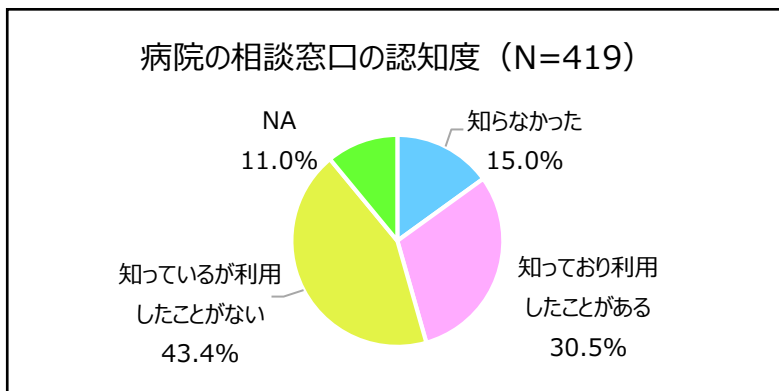


- ・相談理由／運営主体別では、患者会、患者支援団体とも、「ゆっくり話を聞いてほしい」「新たな情報を知りたい」「同じ病気で悩んでいる人と話したい」が多くを占めていた。



#### (4) 病院の相談窓口の認知度

- ・病院のがん相談支援センター等の相談窓口があることについて、「知らなかった」は 63 人（15.0%）、「知っており利用したことがある」は 128 人（30.5%）、「知っているが利用したことがない」は 182 人（43.4%）であった。



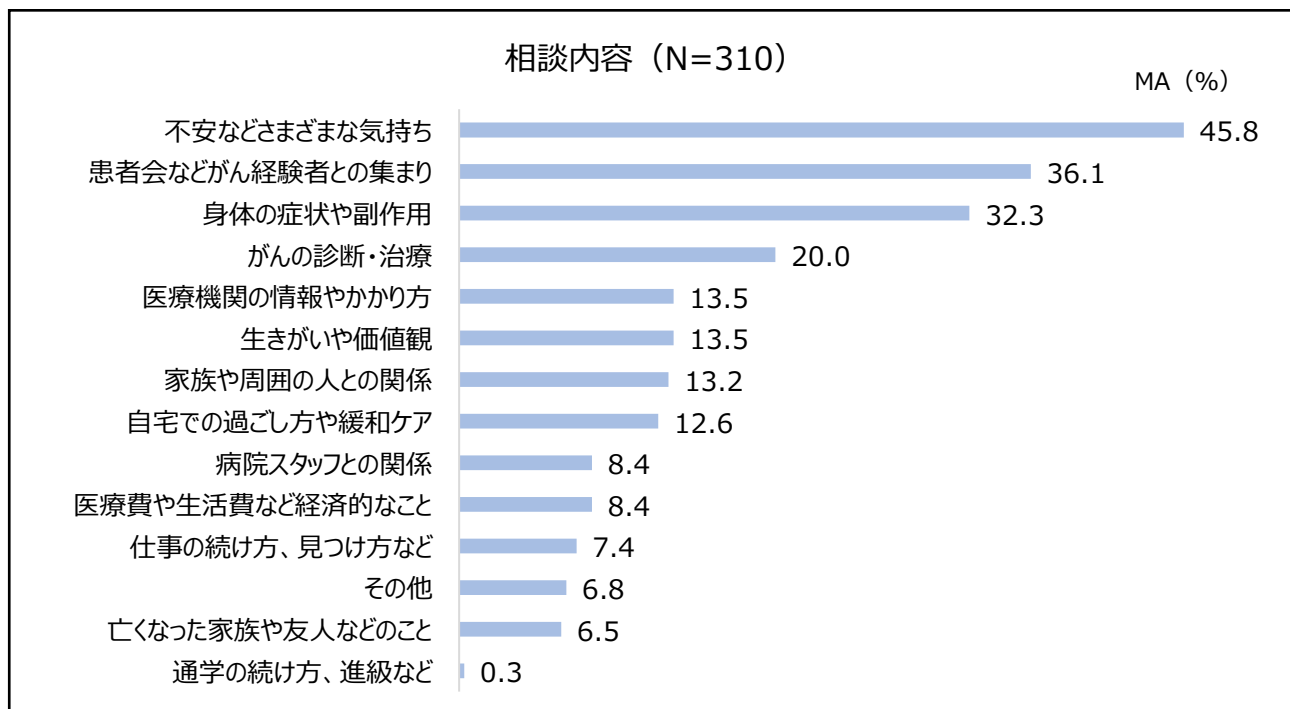
- ・窓口があることを「知っているが利用したことがない」理由は、以下の通りであった。（自由記載より抜粋・要約）

- ・忙しそう、身近に感じない、敷居が高い、部屋に入りづらい、怖い、はっきりした質問がないと行きづらい、何からどう動けばよいかわからなかった、勇気がなかった、時間が合わない。
- ・病気のつらさは同じ病気を経験した人でないとわからない。
- ・病院での情報ではないことを知りたかった。（具体的な生活についてなど）
- ・同じ病院で治療を受けているから、先生の治療方針にしたがって進めている。
- ・現在来所している窓口、他の相談窓口で満足している。
- ・自分の利用している病院にはない。

#### 4. 相談内容

##### (1) 相談内容

- ・多い順に、「不安などさまざまな気持ち」が 142 人（45.8%）、「患者会などがん経験者との集まり」が 112 人（36.1%）、「身体の症状や副作用」が 100 人（32.3%）であった。



- ・相談内容／治療状況では、「精査中」の時期から、不安やがんの診断、治療や周囲とのかかわりについて医療機関以外の相談窓口で相談している。治療の意思決定の重要な段階から、診断時から初期治療等、治療の選択の時期に、治療に伴う暮らしのイメージ等の情報の場としても利用されていることが推察された。
- ・また、「入院治療中」は、回答者のうち4割以上の方が相談している項目が多く、同時にさまざまな相談内容に対応することが必要とされることが推察された。

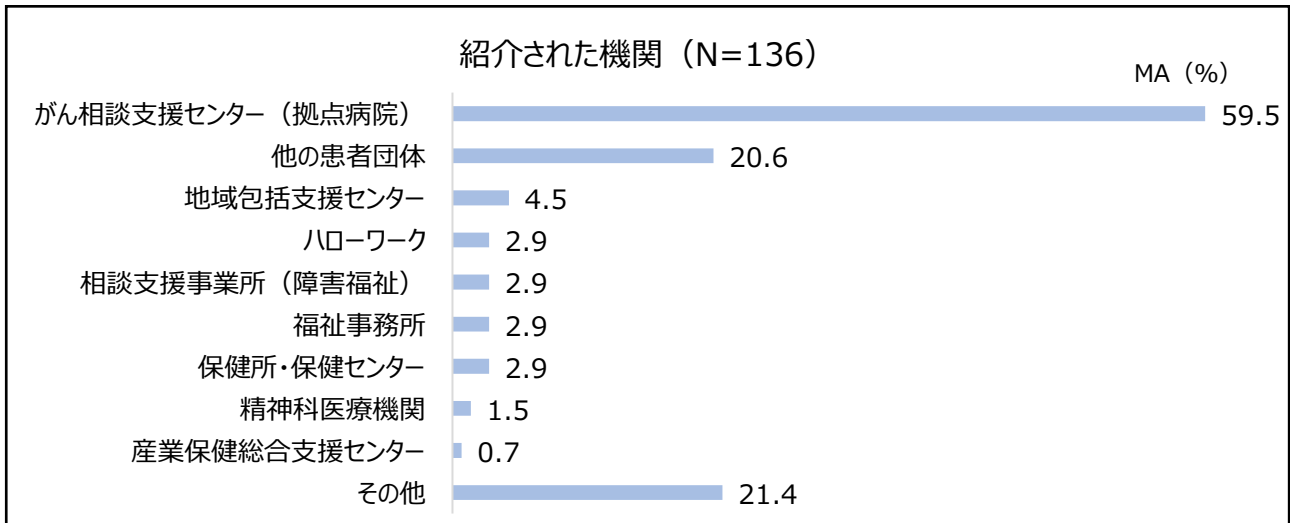
(MA)

	がんの診断・治療	身体の症状や副作用	不安などさまざまな気持ち	医療機関の情報やかかり方	病院スタッフとの関係	家族や周囲の人との関係	自宅での過ごし方や緩和ケア	医療費や生活費など経済的なこと	仕事の続け方、見つけ方など	通学の続け方、進級など	生きがいや価値観	患者会などがん経験者との集まり	亡くなった家族や友人などのこと	その他
精査中 (N=4)	50.0	25.0	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
診断から治療前 (N=3)	0.0	33.3	100.0	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
初回治療中 (N=5)	0.0	20.0	80.0	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0	60.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0
入院治療中 (N=5)	60.0	20.0	80.0	40.0	40.0	40.0	60.0	40.0	20.0	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0
通院治療中 (N=140)	21.4	42.9	50.7	11.4	7.1	9.3	12.1	8.6	6.4	0.7	14.3	41.4	2.9	3.6
経過観察中 (N=102)	16.7	25.5	43.1	15.7	8.8	14.7	9.8	6.9	4.9	0.0	16.7	39.2	3.9	11.8
緩和ケア (N=7)	14.3	14.3	28.6	28.6	0.0	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	14.3
その他 (N=26)	19.2	23.1	26.9	11.5	0.0	11.5	7.7	3.8	3.8	0.0	15.4	34.6	26.9	11.5



## (2) 紹介された機関

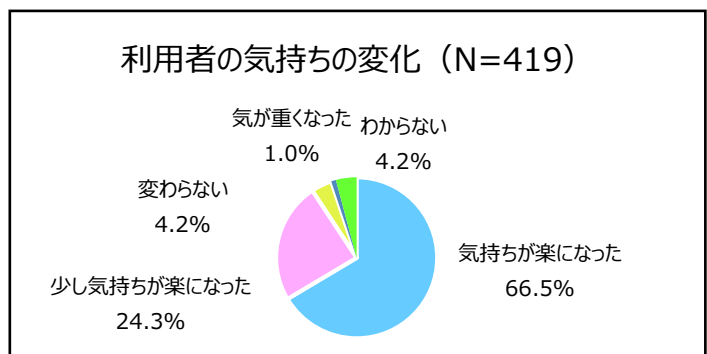
- ・相談時に紹介された機関は、がん相談支援センターが 81 人（59.5%）と最も多く、次に他の患者団体で 28 人（20.6%）であった。
- ・その他では、在宅医、訪問看護ステーション、グリーンケアの会、社会保険労務士、会社等が挙げられた。



## 5. 窓口の利用満足度

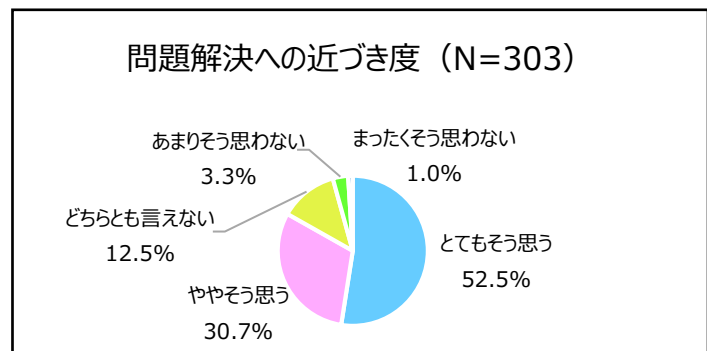
### (1) 窓口の利用後の気持ちの変化

- ・利用後の気持ちについて、「気持ちが楽になった」が 208 人（66.5%）、「少し気持ちが楽になった」が 76 人（24.3%）で、約 9 割の人が窓口の利用によって良い変化があった。



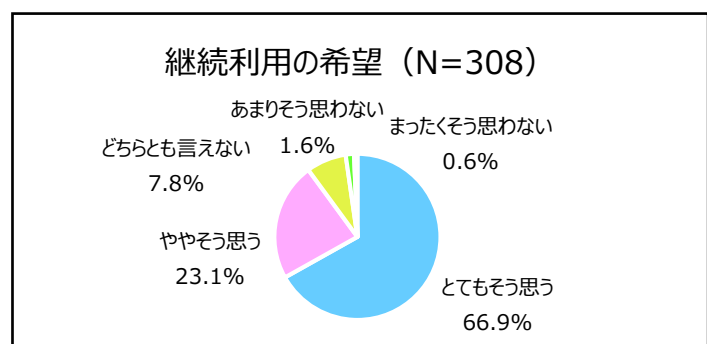
### (2) 問題解決への近づく度

- ・問題解決への近づくについて、「とてもそう思う」が 159 人（52.5%）、「ややそう思う」が 93 人（30.7%）で、約 8 割の人が窓口の利用によって良い変化があった。



### (3) 継続利用について

- ・窓口をまた利用したいと思うかの質問に「とてもそう思う」は 206 人（66.9%）、「ややそう思う」は 71 人（23.1%）と、約 9 割の人が利用継続を望んでいた。



## 6. 民間団体の相談窓口へ期待すること

### (主なご意見を抜粋・要約)

同じ病気を経験した人の存在	<ul style="list-style-type: none"><li>・病気の告知を受けた時、治療や家族、仕事等、様々な不安があったが軽くなった。</li><li>・同じ病と闘っている人と話をして自分の気持ちを整理できて助けてもらっている。</li><li>・患者同士のつながりもできて、悩みや思いを共有、共感できると前向きに生きられる。</li></ul>
気軽に、ゆっくり話せる場	<ul style="list-style-type: none"><li>・不安や孤独を感じる時のより所、家族に言えない気持ちの受けとめの場。</li><li>・機械的でない、ほどよい距離感、癒される空間、居心地のよさ、いつでも気軽に利用。</li><li>・亡くなった後、病院には行きたくない。悲しい気持ちが膨らむ。院外で心が癒やされた。</li><li>・病院は待ち時間も長く、診療以外で長々と相談しにくい。何でも話せて気が楽になる。</li><li>・病院外の窓口で、医療者とのコミュニケーションなどの相談にのってもらいやすく、心強い。</li></ul>
正しい、様々な情報の提供	<ul style="list-style-type: none"><li>・自分の生活している地域の情報を、タイムリーに教えてくれる窓口があるとよい。</li><li>・病院に関する新しい情報を公開するために定期的に講座を開設してほしい。</li><li>・副作用の対処、患者リテラシー、検診、先進医療、治療費の軽減、患者会、再就職など。</li><li>・24時間相談ができるネットワーク（他の方の相談内容、それに対する答えが閲覧できる） 耳がきこえないため、手話通訳と参加したが、やはりきこえないならではの情報もほしい。</li></ul>
イベントの開催	<ul style="list-style-type: none"><li>・皆を楽しませるイベントでなごやかな雰囲気がいよい。院内サロンは、やや一方的な講義、勉強だけでの場合が多く、患者同士の話し合いの場があってもいい。</li></ul>
行政による支援	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用したことで人生は大きく変わったと思う。このような素晴らしい団体でも運営は大変だと聞いている。ぜひ、国の補助金などを、このような団体に交付してもらえることを強く願う。</li></ul>

## V.ヒアリング調査（団体）結果

---

### 1. ヒアリング調査の概要

書面調査（団体調査及び利用者アンケート調査）の結果をもとに、以下の選定方針のほか、地域性、対象疾患、人員体制、取組内容のバランスを考慮の上、検討会における議論を踏まえて決定した 13 団体に対し、ヒアリング調査を実施した。

（選定方針）

- ・利用者アンケート調査で、10 人以上の回答がある。
- ・団体調査において、質の担保に関わる「対応上の決まり」、「標準化に向けたツール」、「相談対応の質の担保のための取組」に関し、1 つ以上の項目を実施している。

（ヒアリングを実施した相談窓口（運営主体）の名称）

- ・宮城県がん総合支援センター
- ・山形県がん総合支援センター
- ・公益財団法人がんの子どもを守る会
- ・就労セカンドオピニオン～電話で相談・ほっとコール～
- ・（認定）特定非営利活動法人 マギーズ東京
- ・富山県がん総合相談支援センター
- ・石川県がん安心生活サポートハウス（つどい場はなうめ）
- ・山梨まんまくらぶ
- ・名古屋市がん相談・情報サロン ピアネット
- ・特定非営利活動法人 成喉会
- ・びんご・生と死を考える会
- ・あけぼのハウス（あけぼの徳島）
- ・さん愛プラザ（佐賀県がん総合支援センター）

（相談窓口（運営主体）の内訳）

- ・自治体からの委託事業 6 団体  
（県の地域統括相談支援センター：5、指定都市との協働運営：1）
- ・患者会 4 団体
- ・患者支援団体 3 団体

## 2. 事例集

### 宮城県がん総合支援センター

運営主体：公益財団法人宮城県対がん協会（地域統括相談支援センター）

#### 概要

宮城県がん総合支援センターは宮城県の委託事業として「公益財団法人宮城県対がん協会」の施設内に平成22年4月に開設され、今年で10年目を迎えたところ。病院以外の相談窓口であるため、通院中の病院には相談しづらい、がんと診断されたわけではないけれど心配といった相談などに、電話、面接、電子メール、FAXで対応している。

#### 特色

- ◆県の委託事業により宮城県対がん協会に設置された電話相談を中心とした相談窓口。
- ・対応した相談について、性別・年代別・治療状況・相談内容別等を統計データとして整理するとともに、相談内容の例示も併せてホームページにて公表。
- ・悩んだ時にどんなふうにと考えたら良いのかの一助として、がん相談Q&Aを作成し、ホームページにて公表。
- ・患者会に対する支援として、県内の患者会に講師やファシリテーター（グループのまとめ役）を派遣するとともに、平成27年10月に発足した「がん患者会・サロン ネットワークみやぎ」の事務局を担当。
- ・がんピアサポーターの育成のため、研修会（今年度は、17名参加（2日間））を開催しているが、宮城県がん診療連携協議会患者相談部会の協力を得て、がん相談員をファシリテーターとして実施するとともに、今回初めて、がんピアサポートについての理解をいただくため、医療関係者の見学者を募集し、9名が参加。



## 相談

相談の種類	面接・電話相談（電子メール、FAX 等でも可）	
相談の日時	電話相談：月曜日～金曜日（9：00～16：30） 面接相談：予約により対応	
相談の体制	非常勤	看護師 1 人、保健師 1 人
	原則として 1 日当たり 1 人体制としているが、週 1 回は 2 人体制とすることにより、情報交換やケースカンファレンスができるようにしている。	

## 相談窓口の周知

通常のホームページの開設等の広報のほか、県から市町村の広報紙への掲載依頼や運営法人が検診機関であるため、検診に出向いた際に、ポスター掲示、待合にパンフレットを置くなどして周知に努めている。

## 相談内容及び相談実績

### （相談内容）

全てのがんに対応。

相談内容は、「不安などの気持ち」、「家族や周囲の人との関係・コミュニケーション」、「がんの診断・治療」の順に多い。

最近では病院内の相談窓口の充足により、治療や副作用についての相談は減少してきているように思われるが、運営法人が病院ではなく「がん検診センター」であることが特徴で、がんと診断される前の「がんかもしれない」といった不安から、病院では聞きづらい質問や不満など、相談は多岐に亘っている。

### （相談実績）

相談者数 195 人、新規 179 人 延べ 482 人

※平成 30 年度の割合は、電話 420 人（87.2%）、面接 43 人（8.9%）、電子メール 18 人（3.7%）、手紙 1 人（0.2%）

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

- ・「宮城県 がん相談支援センター及びがん相談窓口内規」を使用。
- ・宮城県で統一した相談記録シートを使用し、県に報告。
- ・緩和ケア研修会、終末期のがん患者の心のケア研修、がん専門看護師のセミナーなど相談対応に役立つものには、積極的に参加。
- ・拠点病院や患者団体などと幅広く連携。なお、紹介する際には可能な限り具体的に連携先（関係機関）の担当者名まで把握して案内できるように心がけている。

## 施設設備

宮城県対がん協会内に設置。

面接相談については、検診用問診室や診察室を使用しており、部屋の確保等のため予約制にしている。

## 財源

県委託費 100%

## 最後に

単に情報提供を求めているように見えても、その奥に大きな不安などを抱えているケースも多く、本人も気づいていないようなところまで、話を引き出し、気づきをうながすような相談ができるよう心がけている。相談者からこんなことまで話すつもりはなかったのに、早く相談すれば良かった、といったこの相談窓口を利用して良かったという言葉を励みに日々対応している。

# 山形県がん総合支援センター

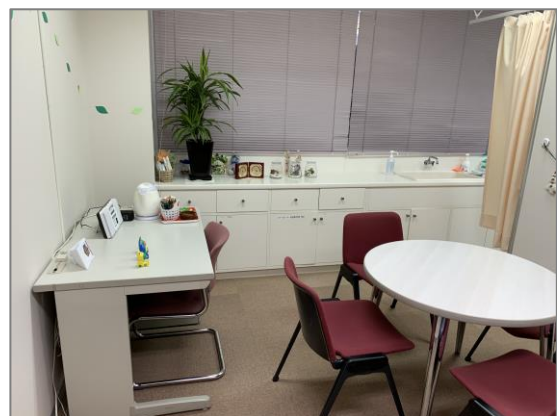
運営主体：公益財団法人やまがた健康推進機構（地域統括相談支援センター）

## 概要

山形県がん総合相談支援センターは、県内 5 地域に検診センターを有する公益財団法人やまがた健康推進機構への県からの委託事業としてがんに関する様々な心配事を気兼ねなく相談できるよう、平成 29 年 10 月 1 日に病院外に設置されたがん相談室。

## 特色

- ・ 病院外のがん相談室として「がん」かもしれないと不安を感じた時から医療や就労などの様々な悩みについて気軽に相談できる場所として設置され、病院では相談しにくい問題を抱えるがん患者やその家族の不安軽減に努めている。
- ・ 法人の医師や外部の専門機関（ハローワーク、薬剤師、緩和ケア看護師、訪問看護師、社会保険労務士、薬剤性脱毛サポート美容師）による専門相談会を分野ごとに年 2～5 回開催するほか、法人の医療従事者（保健師、管理栄養士、診療放射線技師、臨床検査技師）による相談が必要な場合、日程等の調整を行い、個別に多様なニーズに対応している。
- ・ 年 1 回以上、ピアサポーターの養成を行い、活動支援として山形・庄内において「がんサロン」を開催。また、がん診療連携拠点病院での「がんサロン」にピアサポーターを派遣し、スキルアップの機会を増やしている。
- ・ 各種イベント等にごん相談員が出向き、出張相談と併せてがん検診やがんに関するリーフレット等を配布し、普及啓発を行っている。



## 相談

<b>相談の種類</b>	面接・電話相談	
<b>相談の日時</b>	(山形検診センター内) 電話・窓口：月曜日～金曜日（10：00～13：00） 毎月第2・第4水曜日（10：00～19：00） 第1土曜日（4月～12月）（10：00～12：00） (庄内検診センター内) 電話・窓口：月曜日～金曜日（13：00～16：00） 第1土曜日（4月～12月）（10：00～12：00） ※山形・庄内ともに電話相談はフリーダイヤルにより実施。	
	専門相談：相談内容により各専門機関へ連携。 出張相談：県内における各種イベントへ出向き普及啓発と併せて開催。	
<b>相談の体制</b>	常勤	看護師 2 人
	非常勤	看護師 2 人、保健師 2 人、医師 1 人、ピアサポーター 65 人、事務職 4 人、管理栄養士 2 人、心理相談員 1 人
	ピアサポーターの養成研修は、平成 29 年度は 2 回、平成 30 年度は 1 回、平成 31 年度は 2 回実施しており、65 人が受講済。	

## 相談窓口の周知

ホームページの開設、医療機関、行政機関、調剤薬局等へのポスター配布設置、新聞・コミュニティー紙への掲載、当機構受診者に配布するチラシ等への掲載の他、県のホームページやフェイスブックで広報活動を行っている。

## 相談内容及び相談実績

### (相談内容)

全てのがんに対応。

相談内容は、「がんの治療・診断・検査」、「不安・精神面の問題」、「症状・副作用・後遺症」の順に多い。検診センターに設置されていることで、健康でも不安を抱える方や、検診後の精密検査についてなど、診断前の不安による相談としても利用されている。また、治療前の施設の情報収集や、治療選択の相談も増えている。

### (相談実績)

相談者数 293 人、新規 220 人、2 回以上 73 人（面接と電話相談のみ）

※70 代が 73 人と最も多く、次に 60 代が 50 人。



## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

- ・ 月 1 回全ての事例について所長より指導を受け、対応方法の検討を行い相談員の間で共有しスキルアップに努めている。また、専門相談ではセンター相談員が同席し、相談内容を共有しながら情報収集に努めている。
- ・ 年 1 回、外部の有識者（拠点病院医師、相談員、社会保険労務士、訪問看護師、ハローワーク、ピアサポーター）によるアドバイザリーボード会議を開催し、事業の進め方について意見等をいただいている。

## 施設設備

公益財団法人やまがた健康推進機構の検診センター（県内 5 カ所）内において実施。  
相談対応の個室スペースあり。

## 財源

県委託費 80%、自己財源 20%

## 最後に

がん診療連携拠点病院との情報交換や連携を大切にし、多様な相談ニーズに対応することが重要と考えている。検診センター内に設置されていることで、健康な時から身近な相談の場として認知し利用していただいている。また、養成したピアサポーターによる「サロン」への連携を図ることで、治療を終えても抱える再発への不安や悩みに寄り添っている。

# 公益財団法人がんの子どもを守る会

## 概要

公益財団法人がんの子どもを守る会は、昭和 43 年 10 月に小児がんで子どもを亡くした親たちによって、小児がんが治る病気になってほしい、小児がんの子どもを持つ親を支援しようという趣旨のもとに設立され、小児がんに関する知識の普及、相談、調査・研究、支援、宿泊施設の運営等の事業を行っている。

## 特色

設立当初に子どもをがんで亡くした親たちが海外を視察してソーシャルワーカーの必要性を感じ、昭和 48 年に専任のソーシャルワーカーによる相談事業を開始し、40 年以上相談支援を行っている。

東京、大阪に事務所があるほか、各地域の会員ボランティアにより組織された 21 の支部が各地のニーズに合わせた相談会や交流会などを開催しており、がんに関する数少ない全国的な活動団体である。

法人の活動は多岐に渡っているが、相談事業等については以下のとおり。

### ○相談事業

#### ・小児がん相談事業

(昭和 48 年から実施している専任のソーシャルワーカーによる相談事業)

#### ・小児がんこどもでんわ相談室

(平成 27 年 8 月から平日 10 時から 17 時までフリーダイヤルを開設：小児がん拠点病院、小児がん診療病院、保健所等にチラシやカードを配置して周知)

#### ・患児・家族が個別に専門医に相談できる個別相談会の開催

### ○家族の交流や活動の支援

#### ・小児がん患者・家族交流会、子どもを亡くした家族の会、小児がん経験者への支援活動、親の会支援、きょうだいの支援



## 特色

相談の種類	電子メール、手紙、面接等	
相談の日時	月曜日～金曜日（日中のみ）	
	場所：東京（浅草橋、亀戸）、大阪、21 支部	
相談の体制	常勤	ソーシャルワーカー（東京 5 人、大阪 1 人）
	非常勤	ピアサポーター（106 人）、ボランティア 17 人
	東京・大阪ではソーシャルワーカーが、各支部ではピアサポーターが対応。	

## 相談窓口の周知

ホームページの掲載、「のぞみ」（年 4 回発行）掲載、小児がん拠点病院、小児がん診療病院、保健所などに案内の配置協力を依頼、年次大会と日本小児血液がん学会の公開シンポジウムの際にチラシを配布している。また、全国 21 支部の講演会でも案内している。

## 相談内容及び相談実績

### （相談内容）

小児がん及び AYA 世代（凡そ 18 歳未満発症）のがんに対応。

相談内容は、「不安などの気持ち」、「グリーフケア（死別）」、「医療費や生活費、社会保障制度」の順に多い。

多くの悩みを抱える患児・家族に対して、治療中はもちろん、治療を終えた後も、また、子どもが亡くなった後も、継続的なサポートが必要であり、療養生活、特に家族やきょうだいについての相談が多くみられたほか、治療中の経済的問題や、治療後の晩期合併症についての相談も変わらず多く、宿泊施設（ペアレンツハウス）を利用されている方からの面談などもある。

### （相談実績）

相談者数 新規 265 人、延べ 2,545 人 ※ソーシャルワーカーによる相談のみ

家族・親戚 1,728 人 本人 464 人

※相談方法は、多い順に、電子メール 52.2%、電話 35.8%、面接 8.1%、手紙 3.7%。

相談者は、母 58.3%、本人 18.2%、医療関係者 11.0%、父 6.9%。

相談時期は、治療終了 39.6%、亡後 30.7%、治療中 27.1%

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

ソーシャルワーカーは、全員、都府主催のがん相談に関する研修、職能団体主催のがん相談に関する研修、関東甲信越地域の小児がん相談員研修を受講している。

## 施設設備

東京（浅草橋、亀戸）、大阪に企業の寄付による宿泊施設やセミナールームを含んだ総合支援センター施設を保有。

亀戸には患者や家族が自由に過ごせるスペースがあり、相談時以外でも施設を利用していただくことで、身近な居場所と感じていただいている。



## 財源

寄付金（含む会費）95%、その他収益 4.5%、補助金・助成金 0.5%

## 最後に

まちなかのがんサロンという言葉がない時からその気持ちで活動している。施設を保有し、毎日使わないから必要がないではなく、ここがあって良かったという場所としてとても大事なものだと思っている。

# 就労セカンドオピニオン～電話で相談・ほっとコール～

運営主体：一般社団法人 CSR プロジェクト

## 概要

がん罹患後の就労・雇用にかかわる問題に組織的かつ継続的に取り組むことを目的として平成 19 年より活動を開始したが、平成 23 年 3 月に一般社団法人化し、働き盛りのがん経験者・家族・医療従事者等のネットワークの全国組織として本格的に活動を開始。がんになっても仕事を継続していくためのノウハウの提供や相談事業、企業・医療機関・就労専門家への啓発などの活動を実施。

## 特色

電話相談事業は、当事者や家族としてがんを経験した就労などに関わる専門資格の保持者（社会保険労務士、社会福祉士・精神保健福祉士等）や人事労務経験者、ピアサポーターによる就労相談に特化した専門性の高い相談（※必ず 2 人体制で 1 人は労働・社会保障の専門家）を実施。

サバイバーシップラウンジは都内の企業の会議室を利用して、働く世代のがん体験者の方々が集い悩み・不安などを共有する場を提供。（毎月第 2 木曜日：サバイバー、家族向け）

## 相談

相談の種類	電話相談	
相談の日時	第 1 土曜日：13：00～15：00 第 4 火曜日：19：00～21：00	
	・ 基本情報と相談内容をメールフォームから申し込み、事前予約することが必要。 （基本情報：氏名、メールアドレス、連絡先、地域、年代、性別、疾患名、診断年月、状況（求職中など）） ・ 1 回当たり 40 分、1 日 2 人 ※以前は、1 回 30 分で実施していたが、現在は 40 分で実施、その代わりに、3 か月に 1 回程度、月 3 回実施することとしている。	
相談の体制	非常勤	社会保険労務士 7 人、社会福祉士・精神保健福祉士 1 人、 キャリアコンサルタント 2 人、ピアサポーター 2 人
	相談は 2 人体制で、制度面の質問に対応できるよう、必ず 1 人は社会保障や労働関係の専門家（社会福祉士、社会保険労務士、キャリアコンサルタントや産業カウンセラーなど）が対応している。	

## 相談窓口の周知

ホームページ開設のほか、医療機関へのチラシ配布、講演会などでの広報活動、フェイスブックによる情報発信により周知している。

## 相談内容及び相談実績

### (相談内容)

働くがん体験者（雇用形態は不問）、もしくは、今後、働く意思のある患者（復職・求職中を含む）、家族を対象とした就労相談。

相談内容は、「仕事」、「医療費や生活費、社会保障制度」、「不安などの気持ち」の順に多いと回答したが、1回の相談でも、仕事の相談だけでなく、生活費や社会保障制度、会社でのコミュニケーションや家族関係、地域独自の課題など様々な内容に話が及んでいる。

また、傷病手当金の申請など制度の相談であればすぐ回答するが、基本は傾聴し、次第に相談者の気持ちがほぐれて本来の力が引き出せるように心がけている。あくまでも意思決定の主体は当事者であり、当事者に対する支援や環境調整を主としている。

### (相談実績)

相談者数 新規 42 人、延べ 44 人 ※40 代、50 代の相談者が多い。

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

それぞれの専門資格内での継続教育や研修の受講のほか、厚生労働省委託のピアサポーター研修の受講、両立支援コーディネーター研修、（一社）全国がん患者団体連合会主催の講座、認定 NPO 法人キャンサーネットジャパン「乳がん体験者コーディネーター（BEC）養成講座」、上智大学グリーフケア研究所「グリーフケア人材養成講座」の受講のほか、（一社）AYA がんの医療と支援のあり方研究会の学術集會や（一社）日本がんサポーターケア学会、（一社）日本乳癌学会に所属している。

また、社会保険労務士、がん拠点病院の相談員、企業の人事労務担当者や産業医などの多職種を集めた事例検討会「見える化シンポジウム」（グループワーク）を年 1～2 回程度開催し、困難事例の共有やスーパーバイズを行っている。

2 人体制の相談としているため、ベテランと経験の浅い者と組み合わせるなども配慮して実施している。また、相談スキルの向上のため、承諾を頂いたうえで相談内容を録音している。

## 財源

寄付金・協賛金 100%

企業の理解を得て、協賛事業として実施している。

## 最後に

当初は、がんの就労といってもがん患者は治療に専念すれば良いという風潮でなかなか取組に理解が得られなかったが、最近では法律の改正等もあり、大分変化が見られてきている。

資金の確保が一番の課題であるのは他の団体と同様であるが、就労相談の性質上、平日の夜間や休日の対応が必要であり、場所の確保がより困難であるため、現在は電話相談に特化している。

特に、地方においては、治療と就労の相談ができる場が限られており、こうした無料の電話相談をもっと利用していただくよう広報活動の必要性を感じている。

## (認定) 特定非営利活動法人 マギーズ東京

### 概要

マギーズ東京は、がんになった人とその家族や友人など、がんに影響を受けるすべての人がとまどい孤独なとき、気軽に訪れて安心して話せることで、自分の力を取り戻せるサポートを主とする。英国生まれのマギーズセンターの初めての日本版として設立。

### 特色

◆「入ると大きなキッチンテーブルが目に入り、自然を感じられる庭がある病院でも自宅でもない、第二の我が家のような居場所」

無料で予約なしに立ち寄れる居心地の良い建築・空間でほっと肩の荷を下ろし、医療知識のある友人のような看護師・心理士などに病院でも家庭でも話せないことを話すうちに自分の力を取り戻す姿を励みに活動している。

- ・ 相談支援の経験豊富な複数のスタッフが準備しており、予約なしでも確実に対応。
- ・ 治療期間の長期化に対応した、治療後に経験する様々な影響と上手につき合うための「これからのわたしのために」や相談窓口になかなか足が向かない男性限定の「チャールズクラブ」などの利用者にとって必要なプログラムが用意されている。



## 相談

相談の種類	面接相談等	
相談の日時	月曜日～金曜日（10：00～16：00）、第4土曜日、夜間（第1金曜日）	
相談の体制	常勤	看護師3人、保健師1人、臨床心理士1人
	非常勤	看護師10人、保健師5人、臨床心理士1人、リハビリ専門職（PT）1人、 事務職6人、管理栄養士2人、ボランティア10人
	最低5名体制により対応している。複数の相談支援の経験豊富なスタッフが待機しているため、相談の内容などから、聴く側も看護職から心理職、心理職から看護職の間でバトンタッチしたり、患者と家族で別々に話を聴くなど、臨機応変に対応している。	

## 相談窓口の周知

ホームページ、医療機関へのチラシ配布、講演会での広報、雑誌・新聞への掲載のほか、テレビ、ラジオへの取材協力により、番組で取り上げられてもらうことなどもあり、周知につながっている。

また、利用される方は比較的若い世代の方が多いので、利用者が感想を SNS で発信して、それを見た方がまた訪れるという状況が生まれている。

## 相談内容及び相談実績

### （相談内容）

全てのがんに対応。

相談の内容は、「病院スタッフとの関係・コミュニケーション」、「家族や周囲の人との関係・コミュニケーション」、「症状・副作用・後遺症」の順に多い。

最近の傾向としては、遺族ケアの比率も上がっているほか、親ががんになった子ども達のケアをどうするかなどの相談も見られる。また、高額な民間療法を勧められたり、支払ってしまったといった相談もまだ後を絶たない。

サロンは実施していないが、利用者が選んで参加できるグループのプログラムを充実させており、治療期間の長期化に対応した、治療終了後の方々への7週間のグループプログラムも人気がある。また、利用者の大半は女性なので、男性限定のプログラムも始めて、毎回、15～20人程度の参加がある。

### （相談実績）

相談者数 新規 2,247人 延べ 3,876人



## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

- ・ 相談支援向上のため、毎日、振り返りリフレクションを実施している。また、相談支援のための独自のスキルアップ研修を実施。
- ・ 英国マギーズとは、毎月 1 回、スカイプによる会議を実施。毎年 1 回、英国マギーズでの研修受講。また、各国のマギーズ共通の利用者満足度調査が年 1 回、1 か月間実施されており、英国本部に報告している。
- ・ 見学会、勉強会、来訪者の紹介などにより、近隣病院の医師、看護師を始め、各職種の方々と交流が深まり、連携が強化されている。

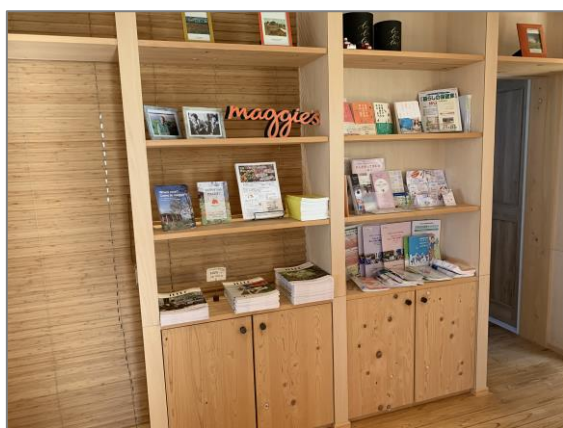
## 施設設備

英国の建物の基準は 280 m<sup>2</sup>であるが、2 棟合わせて 220 m<sup>2</sup>、敷地は 500 m<sup>2</sup>程度。

本館は、クラウドファンディングにより整備し、別館は、林野庁の事業で製作・使用されたものを無償で譲り受け、移築している。別々に整備された建物をボランティアの建築家に監修してもらい、統一のコンセプトで改装し、一体感を持たせている。

内装は、第 2 の我が家というコンセプトなので、キッチン、大きなダイニングテーブルがあり、木を基本として自然素材が使用されている。

利用者は、自尊感情が低下しているので、施設設備の細かい点まで徹底した工夫がなされており、もてなされていると感じられるような環境やリラックスできる雰囲気をつくり出している。



## 財源

補助金・助成金 47%、寄付金 30%、事業収入 12.3%、会費 7%

英国のマギーズセンターもチャリティーで運営されており、活動を継続していくために支援を呼びかけている。

土地は無償で貸与されており、固定資産税のみ負担している。

病院でじっくり話をするのは難しいと感じる方が多く、じっくり話ができる病院以外の場が必要。

利用者の話を聞いたがん専門病院の医師が訪ねてきて、がん専門の医師や看護師などとの交流も深まり、マギーズを理解し、医師自ら紹介してくれている。

利用者は3年で1万人を超えるとともに、全国各地の病院や地域の相談支援に携わっている方の見学や研修なども実施しており、継続してほしいとの要望が多数寄せられている。

土地が令和4年までの限定使用とされているので、持続可能な形にするため関係機関への働きかけを行ってきたい。

# 富山県がん総合相談支援センター

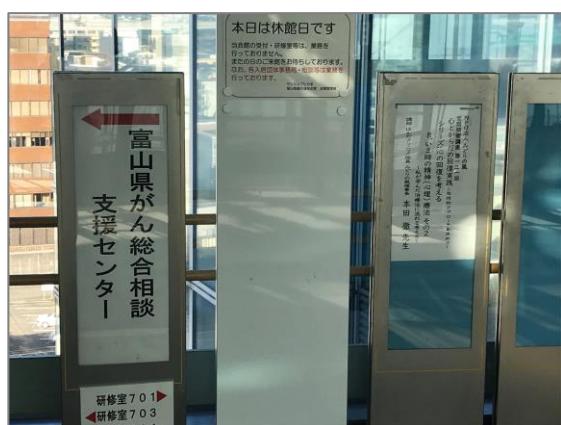
運営主体：富山県社会福祉協議会（地域統括相談支援センター）

## 概要

富山県では、平成 25 年 4 月に制定した「富山県がん対策推進条例」に基づき、がんの予防及び早期発見の推進、良質かつ適切ながん医療の提供、がん患者及びその家族の苦痛の軽減並びに療養生活の質の維持向上等を基本的施策に位置づけ、総合的ながん対策を推進している。富山県がん総合相談支援センターは、患者やその家族の様々な相談に応じ、がんに関する情報提供を行う総合的なセンターとして平成 25 年 9 月から富山県社会福祉協議会に設置されている。

## 特色

- ◆県の委託事業により富山県社会福祉協議会に設置された総合相談支援センターとして、相談業務、情報提供、患者会支援及びがんピアサポーターの養成を担っている。
- ・ 県社会福祉協議会の中に設置されていることから、協議会で実施されている介護、法律、就労など様々な専門相談部門とも連携して、質の高い相談対応を実施。
- ・ 平日のほか、土曜日の午後も相談を受け付けており、年間の相談件数は毎年 1,000 件を上回っている。
- ・ がんピアサポーターを養成し、センターでの交流サロンやがん診療連携拠点病院等での院内サロンを実施。



## 相談

相談の種類	電話相談、面接相談等	
相談の日時	月曜日～金曜日（9：00～16：00）、土曜日（13：00～16：00）	
	※日曜相談会を年 3 回実施（社会保険労務士による就労相談等）	
相談の体制	常勤	看護師 1 人
	非常勤	看護師 3 人、事務職 1 人
	通常は、2～3 人に対応。	

## 相談窓口の周知

令和元年度は、県が協定を締結している企業（県内全域の郵便局とローソン、イオン）にリーフレットを配置し、がん患者が気軽に手にとっていただけるよう、広く周知するとともに、地元のテレビ局のドキュメンタリー番組で AYA 世代のサロンを紹介してもらうなど工夫を凝らした情報発信を行っている。

## 相談内容及び相談実績

### （相談内容）

全てのがんに対応。

相談内容は、「不安などの気持ち」、「ピアサポート」、「症状・副作用・後遺症」、の順に多い。

「検診で乳がんと言われ、手術した。子どもにいつ、なんと云えばいいですか。」「がんが再発し治療しているが、身体的にも経済的にも負担が大きい、いったん治療をやめようと思う。」など様々だが、不安や精神的苦痛の相談が多く寄せられている。

最近の傾向としては、独居高齢者の日常生活支援、AYA 世代のがんの悩みや交流サロン、アピアランスケア等に関するものが多くなっている。また、グリーフケアは病院で遺族のケアを継続していくのは困難であること、患者が病院に足が向かない場合もあるのでセンターで相談の対応をしている。

### （相談実績）

相談者数 新規 264 人 延べ 1,160 人

※電話相談は 242 件、面接は 918 件。平均的には 15 分ぐらいの相談が多い、

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

相談員については、国立がん研究センター主催の相談支援センター相談員研修を受講。がんピアサポーターについては、センター主催の養成研修を全員が受講済。

拠点病院とハローワークは連携実績がある。拠点病院との連携は密であり、相談支援部会への参画、相談員情報交換会の開催、相談員研修会に参加している。

## 施設設備

富山県社会福祉協議会（富山県総合福祉会館 7 階）内に設置されており、建物自体は研修などにも広く利用されており、この建物に来たついでに立ち寄れるなど相談者が訪れやすい雰囲気となっている。

中は、オープンスペースになっており、花やスタッフの手作りの飾りなどが置かれている。また、静かな音楽も流されており、リラックスできる空間づくりがされている。図書コーナーも設置されており、専門書・雑誌等 380 冊が気軽に閲覧することができるほか、国立がん研究センターがん情報サービスの小冊子も配布されている。



## 財源

県委託費 100%

## 最後に

設置当初は、医療・心理・生活・介護・就労など総合的な相談機能の充実、がんに関する情報を提供する総合相談窓口ということでスタートしたが、拠点病院の相談機能も充実してきており、治療や検査の相談は主に拠点病院が対応している。センターでは、がんピアサポーターを養成し、こころのケアのような形で拠点病院に出向いたり、センターでサロンを開催し、患者や家族の不安な気持ちに寄り添い、共有することを通してつらさの軽減に努めている。また、学校や企業などへも出向いており、活動の幅が広がってきている。

センターでは、がんピアサポーターの養成を継続しつつ、質の維持・向上に資するフォローアップ研修も行っている。また、がんの当事者として活躍するがんピアサポーターには、センターの相談員が寄り添い、ピア活動を支えている。

患者とその家族からの相談への対応やピア活動を支えることを通して、時代に応じた個々のニーズを汲み取り、がんになっても安心して暮らせる社会の構築に向け、引き続き様々な取組みを行っていくこととしている。

# 石川県がん安心生活サポートハウス（つどい場はなうめ）

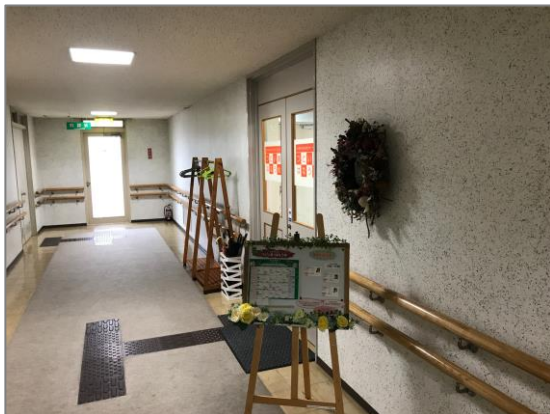
運営主体・石川県済生会金沢病院

## 概要

平成 20 年 4 月に在宅緩和ケア支援センターが石川県済生会金沢病院へ設置され、在宅緩和ケアに関する相談・支援、普及・啓発、地域連携等の事業に取り組んできたが、国のがん対策の目標に「がんになっても安心して暮らせる社会の構築」ということが掲げられ、これに伴い、県の計画も新しくなり、在宅緩和ケア支援センターが「がん安心生活サポートハウス（つどい場・はなうめ）」として生まれかわることとなった。委託先はこれまでどおりであるが、場所が病院の中から街中へ出ることになり、体制はこれまでの相談員（看護師）、事務員に加え、ピアサポーターも運営に携わっており、がん患者だけではなく、家族、専門職、学生等地域の方々が、それぞれの立場の垣根を越えて交流できる場となっている。

## 特色

- ◆ 県から医療機関への委託事業により設置された街中のがんサロン。
- ・ ピアサポーター（がん患者や家族の経験のあるボランティア）とともに運営する。がんサロンで、当事者同士に限らず、がん患者・家族・専門職・学生など、地域の方々が立場を越えて交流できる場。
- ・ 1 対 1 の相談対応だけでなく、多様なプログラムが準備されており、がん患者がいつ頃に何を相談して何を準備したら良いかが学べる「がんと暮らしのカフェタイム」、仕事の問題に焦点を当てた「がんと仕事の相談タイム」、ひとり暮らしの困りごとに対応した「がんとひとり暮らしのカフェタイム」など、自分の状況に合ったものを選んで利用できる。
- ・ がんで家族をなくした方限定の「遺族サロン～思い出の森～」、小児がん経験者や家族のピアサポートの場「くろみカフェ」の運営、リラックスできるプログラム「アロマの時間」、「ヨガ教室」からボランティアコース「がん体験はなし隊養成講座」まで、誰もが自分に合ったプログラムが選べるよう工夫されている。



## 相談

<b>相談の種類</b>	面接相談等	
<b>相談の日時</b>	月曜日～木曜日、土曜日：9：00～16：00 金曜日：9：00～19：00	
	相談の大半は面接により実施しており、平成 30 年度は面接が 73.5%、電話が 25.4%となっている。また、7 月から公式 LINE によるメッセージ配信を始め、登録者は 130 人程度となっている。	
<b>相談の体制</b>	常勤	看護師 2 人、事務職 1 人
	非常勤	ピアサポーター 6 人、ボランティア 13 人
	各種プログラムごとの担当者がいて、相談しながらプログラム内容を決めている。 ※1 日 3 人体制をとっている。	

## 相談窓口の周知

ホームページの開設のほか、毎月、拠点病院、公立図書館、地域包括センター、市町村、薬局にチラシの配布依頼をしている。また、企業や地域に対しての講演（市民サポーター養成講座）での周知も行っている。

つどい場はなうめに行くとなんかことができるかわかりやすく紹介したリーフレットが作成されている。

## 相談内容及び相談実績

### （相談内容）

全てのがんに対応。

相談内容は、「医療費や生活費、社会保障制度」、「仕事」、「不安などの気持ち」の順に多い。

ほとんどの場合は、起こっていることと気持ちの整理をお手伝いすることで、問題解決、緩和に向けての行動につながる傾向がある。困っていること自体よくわからないという段階で話を聞くことが病院より多い印象。

### （相談実績）

平成 30 年

利用者総数 3,420 人 うち個別相談者数 273 人

新規利用者 297 人 うち相談者数 55 人

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

- ・ピアサポーターは、県と一緒に実施しているピアサポーター養成講座を全員受講済みで、各世代バランスよくいるが、今後は AYA 世代や小児がんの親世代に対して働きかけを増やしていければと考えている。
- ・常勤の相談員は臨床心理士のスーパーバイズを受けている。困難なケースへの対応など相談を継続する助けになっている。また、サイコオンコロジー学会の看護師セミナーの参加も役に立っている。
- ・拠点病院、他の患者団体、ハローワーク、精神科医療機関、地域包括支援センター、保健所、保健センター、難病相談支援センターとは連携があり、相互に紹介も行っている。

## 施設設備

石川県社会福祉会館（3階）に設置され、開放的なオープンスペースで個室は特にないが2部屋あるので、ケースによっては別室での相談対応が可能となっている。簡易的なパーテーションは用意してあるので、そちらもケースによって利用している。また、図書館が隣にあるので、貸し出ししてもらっている。

患者同士の個人的なつながり、友情をはぐくむ場となっており、専門職には遠慮して言えないことも気兼ねなく共有できている。お弁当を持ち込んで食べたり、作業を持ち込んだり、自宅から一歩出る機会になる等、理由がなくても来所される方が多数いる。



## 財源

補助金・助成金 100%

## 最後に

相談員の増員が課題であるが、お金の問題や働き方等様々な理由でなかなか確保まで至っていない。また、利用者はがんでなく、いろいろな問題を抱えているため、幅広い分野の社会資源との連携が必要だと考えている。現状も連携は行っているが、医療・福祉機関だけではなく、ゆるやかな人とのつながりが求められる。また、AYA 世代の妊よう性やパートナーとの関係の問題や親を亡くした子どものケアについても今後は取り組めればと考えている。



# 山梨まんまくらぶ

## 概要

『山梨まんまくらぶ』は、代表が乳がんを経験した際、インターネットなどを通じて医療情報があふれているのに、自分にとって必要なことは何なのか皆目わからず、同じ経験を持つ人さえ身近に探せなかった経験から、同士の協力を得て、平成16年5月に立ち上げた団体である。乳がんの克服をめざし、予防・早期発見・早期治療、信頼のおける情報収集及び情報提供などを行うことで、いつでも、どこに住んでいても、どんな状況でも納得できる最善・最適の治療ができる山梨とするために活動している。

## 特色

代表は、『山梨まんまくらぶ』のほか、『山梨がんピアサポート希望（のぞみ）の会』、『特定非営利法人がんフォーラム山梨』の運営を行っており、各団体が相互に連携して活動している。

### ○山梨まんまくらぶの活動

- ・ オリジナル出前講座  
乳がん、子宮頸がん等を含めた健康に関する企業、団体向け出前講座の開催。
- ・ 「山梨まんまくらぶ」オリジナルピンクリボン自動販売機の設置  
賛同いただいた企業に自動販売機を設置し、売り上げの一部を活動費用に補填。
- ・ 講演会等のイベントの開催  
今年度は、AYA 世代のがんを考えるシンポジウムを開催。



## 相談

<b>相談の種類</b>	面接、電話、電子メール、SNS ※一番近年増えているのはフェイスブックでの相談。	
<b>相談の日時</b>	適宜対応（相談があった時に休日・夜間の区別なく）	
	面談の場合、場所は、事務局、図書館、ファミレス、喫茶店などで対応している。	
<b>相談の体制</b>	非常勤	薬剤師 1 人、ピアサポーター 3 人

## 相談窓口の周知

ホームページの開設のほか、講演会などでの広報、雑誌・新聞への掲載による。

## 相談内容及び相談実績

### (相談内容)

主として女性特有のがん（乳がん、子宮頸がん、一部の卵巣がん）であるが、全てのがんに対応。

相談内容は、「症状・副作用・後遺症」、「がんの診断・治療」、「病院スタッフとの関係・コミュニケーション」の順に多い。

診察が終わって連絡してくるケースが多いので、医療者に言われたことが理解できずその日のうちに解決したい、副作用は自分だけではないか、医療者と相性が合わない、などの相談が多い。

最近の傾向は、漠然とした不安というより、「具体的な内容の理解を深めたい」、「どうしてこの治療をするのか」、「この検査はみんなするのか」など、自分の疑問を解決したいというものが多くなっている。

### (相談実績)

相談者数 新規 40 人 延べ 200 人（年間）

外来が多くなってきているためか、診察のたびに連絡して来る人が複数いる。また、1 日に何度も連絡してくる人もいるため、統計はとっていないが、延べ 200 人程度の相談を受けている。

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

ピアサポーターの養成は、県が養成を始める前の平成 17 年から平成 20 年ぐらいまでは、『山梨まんまくらぶ』で行っており、病院の見学に行ったり、担当者と情報共有をしたりしていた。

メンバーが集合できる時に、事例の話や最近進んできているゲノム医療などの情報共有をしている。季刊紙の発送も行っている。また、関係する学会にも積極的に参加している。

## 財源

寄付金 100%

約 30 社程度の企業の協力を得て、『山梨まんまくらぶ』の自動販売機を設置してもらい、売り上げの一部の寄付を活動費用に充てている。

## 最後に

県内には、患者会等は自身が関与しているもの以外はほとんどないため、ストマの相談などにも対応している。誰かがやってくれるのを待つのではなく、疾患ごとに当事者がもっと声を出して、コミュニティー等を結成して活動するなどの動きがあっても良いと思う。

また、職域で行う「企業健診」も男性中心になっていると感じており、このような健康に関する文化を変える活動もしていきたい。

# 名古屋市がん相談・情報サロン ピアネット

運営主体：特定非営利活動法人ミーネット

## 概要

名古屋市がん相談・情報サロン ピアネットは、「がんになっても安心な街づくりを進める名古屋市と、「がんのピアサポート活動」に取り組む特定非営利活動法人ミーネットが協働で運営しており、「がん相談と情報収集、がん患者交流」の場を提供している。

平成 21 年 3 月の開設以来、ミーネットが実施する約 1 年間の「がんのピアサポーター養成講座」を修了したピアサポーターが、利用者の相談に対応している。また、様々ながんの種類別やテーマ別の患者会を定期的で開催するほか、がんに対する正しい知識を得るための市民公開講座などを開催している。

## 特色

- ・ ミーネットは、がんのピアサポーター養成の先駆けとして 11 年の実績を持ち、がん専門医や研究者の協力を得ながら養成プログラムの充実に努め、これまで 227 人のピアサポーターを養成。
- ・ 名古屋市内のがん診療連携拠点病院等での院内ピアサポート等を実施。
- ・ 名古屋市の担当部局職員とピアサポーターがチームを組み、地域への出張講座を定期的実施。



## 相談

相談の種類	面接・電話相談	
相談の日時	火曜日～土曜日（10：00～16：00）	
相談の体制	常勤	事務職 3 人
	非常勤	ピアサポーター 60 人、社会保険労務士 2 人、事務職 1 人
	通常、ピアサポーター 2 人と事務スタッフ 2 人の 4 人体制で対応している。 ※ホームページのカレンダーに個別のがんに詳しいピアサポーターがいる日を掲載。	

## 相談窓口の周知

ホームページを開設し、幅広く周知している。また、愛知県の連携拠点の 27 病院 においてチラシを常に配置してもらっている。その他、市の広報誌、検診ガイド等への掲載や、講演会等での広報など様々な手段で周知を行っている。

## 相談内容及び相談実績

### (相談内容)

すべてのがんに対応。

相談内容は、「症状・副作用・後遺症」、「がんの診断・治療」、「病院スタッフとの関係・コミュニケーション」の順に多い。

生活療養面の問題、メンタルの問題など、なかなか病院に相談しづらい内容についての相談も多い。現在は、ホームページ等で、きちんとトレーニングを積んだ人が話を聞いてくれるということがわかるため、多くの利用につながっている。また、仕事と治療の両立に関する相談や、名古屋市がウイッグ購入費助成事業を開始したため、アピアランスケアに関する相談が増加している。

最近では、自己決定権が確立し、医師も最終的に決めるのは患者自身といった方向性で話をされることが多いが、治療法の選択などに悩む人にとって、ピアサポーターは共に考える存在として期待されている。

### (相談実績)

相談者数 536 人 新規 386 人 延べ 1,573 人

面接と電話の割合は、2 : 3 で電話の方が多い。最近では愛知県以外からの電話相談も増加してきている。

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

ミーネットが実施する「ピアサポーター養成講座」を修了したのちに実績を積み、ミーネットの認定ピアサポーター資格を取得したピアサポーターのみが相談対応にあたっている。この養成講座では、どんながん種の利用者にも対応できることが目標となっており、日本人の罹患数が多い 5 種のがんや血液のがんについて、それぞれのがん患者が持ちやすい悩み、その悩みにどのように対応するかを専門医などから学んでいるほか、フォローアップ研修も定期的に行われている。

このほかにも、相談記録の作成指導、事例検討会の開催、学会参加の奨励及び報告会の実施、ピアサポーターになろうとする人を指導するピアトレーナーの養成なども行っている。

さらに、平成 29 年～平成 30 年には、拠点病院の協力も得て、ピアサポーターの利用者に対するアンケートを実施したが、患者本人における満足度は 93%という高い数字であった。

## 施設設備

オープンスペースならではのリラックスできる空間があり、相談者の方が気軽に訪れやすい明るい雰囲気となっている。オープンスペースには、図書コーナーも設置されており、気軽に関覧することができる。また、個室も用意されており、相談者のプライバシーも配慮されている。



## 財源

委託事業収入 75%、補助金・助成金 15%、会費 5%、その他収益 3%、寄付金 2%(上記は NPO 法人ミーネットにおける財源比率。ピアネットは委託事業収入 100%)

## 最後に

ミーネットにおけるがん患者支援の活動は、当初は、患者同士のおしゃべりの会からスタートした。しかし、サプリメントの販売を目的にした参加者が紛れ込んだり、治療法の意見交換をめぐって患者間でトラブルが起こるなど、様々な苦労があった。そのような中で、活動の継続には安全・安心な場所の確保が必要であるとの考えから、NPO 法人化にも取り組み、名古屋市に働きかけを行い、ピアネットの開設につながっている。

ピアサポーターの養成は、全国でも先駆的な存在であり、初期のピアサポーターが高齢化してきている。一方、医学の進歩により治療と仕事が両立できるようになってきており、50～60代で活躍できる体力や気力のある人は仕事に復帰していく傾向がある。そのため、毎年、ピアサポーターを養成しても、慢性的なピアサポーター不足となっている。

近年は、がん種によっては罹患年齢が若年化し、若年層のライフスタイルなどに応じた対応が求められる。一方で、高齢になるほどがんの罹患者は増加し、治療をきっかけに認知症状が進んだり、身体的機能が低下するなど、より一層の支援が求められているが、高齢のがん患者をどのように支えていくのかという議論が不足している印象がある。治療法もその人の人生観・価値観とも照らし合わせながら考えていく必要があり、同世代を生きてきた年代のピアサポーターの対応が求められると考えている。また、現在は平日の活動が中心であるが、平日は働く世代がピアサポーターとして参加しにくいいため、幅広い世代が参加しやすい仕組みを工夫する必要があると考えている。

ピアサポーターの相談支援は、利用者が支援を受けることで、悩みが軽減した、問題が解決に近づいた、元気になった、という利用者のメリットだけが成果ではない。ピアサポーターにとっても利用者の喜びが自身の喜びとなり、それが生きがいややりがいにつながり、生き生きと社会参加ができる、という「相互の支え合い」が本来の目的である。

# 特定非営利活動法人 成喉会

## 概要

成喉会は、旧大阪府立成人病センター（現：大阪国際がんセンター）の理解、支援を受けて、昭和 57 年 6 月に佐藤武男医師の命名により創立され、平成 16 年 6 月には大阪府知事の認証を受け、特定非営利活動法人となった。大阪国際がんセンターの頭頸部外科医師の支援のもと、一度は喉頭がん等で声を失った先輩の指導員が、後輩の新人を指導する同病者ボランティアで運営されている。

## 特色

下咽頭がんなどで喉頭を摘出、手術を受けて声を失い、大きなショックから茫然自失となった会員の精神的リハビリテーションとして、癒しの中核に発声教室を開講しており、発声練習により徐々に笑顔を取り戻し、精神的苦痛、社会的孤立から脱却し、積極的に社会参加できることを目指している。

- ・ 会誌「成喉」の発行

## 相談

<b>相談の種類</b>	発声法の指導	
<b>相談の日時</b>	毎週火曜日・水曜日・木曜日（祝日休）の 13：00～14：00	
<b>相談の体制</b>	常勤	発声指導員 12 人
	顧問：大阪国際がんセンター医師	

## 相談窓口の周知

大阪国際がんセンターにチラシの配布依頼を行っている。また、大阪国際がんセンターから外来患者及び入院患者の紹介を受ける。

## 相談内容及び相談実績

### （活動内容）

喉頭がん、下咽頭がん等

会員が集まり、食道発声法（代用音声）の練習

### （活動実績）

正会員 95 人

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

日喉連、近畿ブロック主催の指導員発声研究会、講習会などの受講を修了した理事、指導員が担当。

## 施設設備

大阪国際がんセンター内の会議室で発声教室を開催。

## 財源

会費 37%、寄付金 54%、事業収入 9%

※年会費 3,000 円

## 最後に

年々、会員数が減少傾向にあり、練習日に空席が目立つ日もあり、年間を通じて見学に来られる患者数も少なくなっている。医学の進歩によって、喉摘者が少なくなっていることが一因と思われるが、頭頸部がん患者の高齢化が進み、治癒後の発声訓練には、習得に時間を要し、体力、気力の必要な食道発声法は適用が難しく、患者自身も敬遠する人が多くなっている。

また、役員、指導員にも経費支給ができていないので、交通費程度でも支給したい。

# びんご・生と死を考える会

## 概要

びんご・生と死を考える会は、平成5年にがん患者とその家族を支える患者会「あすなる会」として発足し、平成10年7月より、現在の「びんご・生と死を考える会」に名称を変更し、だれもが生と死について、医学、宗教、福祉、哲学等の広い視野から、特定の宗派、思想、主義にとらわれることなく、学び、考え、伝え、行動することのできる場となることを目的としている。

## 特色

基本的には会員主体に相談を受けているが、会員以外でも気軽に相談できるような窓口を設け、がんに限らずこの悩みについても相談を受けている。

平成23年6月から第2～第5水曜日になんでも相談「風通しの場」を開催。



## 相談

<b>相談の種類</b>	面接相談	
<b>相談の日時</b>	ピア活動：第2土曜日（14：00～15：30） ・がんや難病の闘病者と家族による支え合いの会 ・死別体験者（家族や身近な人を亡くした人）の分かち合いの会 風通しの場：第2～第5水曜日（13：00～16：00） ・なんでも相談（びんご版哲学外来）	
<b>相談の体制</b>	非常勤	産業カウンセラー（がん経験者）（風通しの場）

## 相談窓口の周知

講演会などで「風通しの場」などの活動を周知している。



## 相談内容及び相談実績

### (相談内容)

がんだけでなく、何でも相談、心の悩みも

相談内容は、「がんの診断・治療」、「不安などの気持ち」、「緩和ケア」の順に多い。

がんの闘病、死別体験からのグリーフケアを始め、悩み相談・キャリア相談・人生相談等なんでも対応できることを目指しているが、対応できない場合には、他の機関も紹介。

### (相談実績)

相談者数 20 人 新規 10 人 延べ 60 人

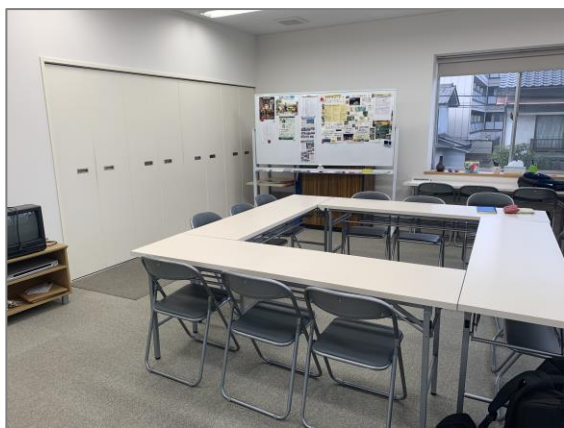
## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

特に、関係機関との連携はないが、話し相手ボランティアとして、木曜日はデイサービス、金曜日は市民病院へ出向いている。

## 施設設備

薬局の 2 階を無償で自由に使用することができるため、話し相手（なんでも相談）、おしゃべり、読書・勉強などに活用できる広いスペースがある。

図書コーナーには、医学・緩和ケア・心理学・人生学・宗教その他多くの本があり、貸し出しも可能となっている。



## 財源

会費 90%、寄付金 10%

※会費：3,000 円

## 最後に

会員は、かつては 100 人ほどが在籍していたが、現在は 40 人弱となっている。薬局の 2 階を事務局が無償で自由に使用できることとなったため、平成 23 年 6 月からは、毎週水曜日に何でも相談として「風通しの場」を開催している。がん経験者として、がんになってもいい人生を送ってもらいたい、地元福山を元気にしたいとの思いから活動を続けている。

# あけぼのハウス（あけぼの徳島）

## 概要

あけぼの徳島は、あけぼの会徳島支部として昭和 63 年 2 月にスタートした徳島県の乳がん患者の会であり、＜Breast Cancer Network Japan - あけぼの会＞のネットワークの一員として、活動している。会員は、患者・家族・ピンクリボン活動の賛同者で構成されており、令和元年度の会員数は 115 名である。乳がん患者が心の健康を取り戻し、元の生活ができるようなサポートしたり、早期発見の重要性を訴えたりする啓発活動を行っている。

## 特色

(2 つの目的と主な活動内容)

○乳がん患者の社会復帰支援

あけぼのハウス、医療講演会、会員の親睦会、会報「かがやき」発行

○乳がん早期発見、早期治療のための啓発活動

母の日キャンペーン、阿波踊りピンクリボン連に参加

◆あけぼのハウス（グループピアとしてサロンを開催）

がん治療に取り組んでいる多くの仲間に出会うことより、体験を共有し、ともに考えることで不安や悩みを和らげていく。

・あけぼのサロン（乳がん術前・術後 乳がん全般 相談会）

突然がんの告知を受けてのとまどい、術後の不安、病後の生活など、お互いの療養体験を語り合う。病気の話ばかりでなく、ちょっとお茶を飲みながらの和気あいあいのサロン。

・かがやきサロン（再発治療中の方の集まり）

乳がんになった日から誰しもが一番不安に思ってきた再発・転移。かがやきサロンは乳がん再発・転移治療中の方の集まりの会。乳がんを再発・転移治療中の方が一人で悩むことなく、乳がんとともに生きる勇気と希望を感じていくことを目的としたサロン。

・シスター（若年性乳がん患者の集まり）

## 相談

相談の種類	グループピア活動（サロン）	
相談の日時	あけぼのサロン（相談会：徳島市内 毎月第 1 土曜日、県南 奇数月第 4 日曜日） かがやきサロン（再発治療中の方の集まり：毎月第 3 木曜日） シスター（若年性乳がん患者：不定期）	
相談の体制	常勤	ピアサポーター 1 人（代表）
	非常勤	ピアサポーター 9 人

## 相談窓口の周知

地元紙（徳島新聞）などは設立当初からの付き合いがあり、サロンの開催のお知らせも掲載してもらっている。徳島新聞、ラジオ、有線テレビなどは、好意的に取り上げてもらっている。

## 相談内容及び相談実績

### （活動内容）

乳がんに対応。

相談内容は、「不安などの気持ち」、「症状・副作用・後遺症」、「がんの診断・治療」の順に多い。

1対1の対応ではなく、グループで話し合う場を設けており、他の人の話を聞く中で、気持ちが落ち着き、次第に元気を取り戻していく。最初は、どこの病院が良いか、どんな治療法が良いかなどのお話が出ることもあるが、医療的な話はしないこととしているので、先生との信頼関係が大事だよというような話をしている。

最近ではインターネットなどで知識をもっているために、自分にあてはめて、先生はこういう治療をしてくれないとか、悩みが大きくなっている。医学的なことは、まずは主治医の先生に聞き、先生との良き信頼関係を作るよう勧めている。

### （活動実績）

相談者数 新規 12人

徳島市内開催のあけぼのサロンは20人程度が参加して実施しているが、かがやきサロンは再発・治療中の方の集まりであるため、体調などにより3～5人とか少人数で実施することもある。

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

あけぼの会本部のマニュアルや国立がん研究センターのものを利用している。

徳島県主催のピアサポーター養成研修は、年1回実施されているが、フォローアップの研修は実施されていない。

ピアサポーターが、一部の医療機関に入っているが、1患者を入れるということには病院側にも不安があり、環境も整っていない。また、ピアサポーターも研修もないので不安。

がん相談支援センターや他の患者団体、保健所、保健センターと連携を行っている。

徳島県は患者会も少ないので、今後、連携を深めていきたい。

## 施設設備

あけぼのサロンは、とくしまプレストケアクリニック、かがやきサロンは、とくしま県民活動プラザを無償で借りて実施している。

## 財源

会費 100%

会費は年間1,000円。会費は機関誌の発行費用などに充てている。事業費が不足する場合は、バザーなどで資金集めをしている。

## 最後に

交通費や電話の通信費も支払えない、無給のボランティア活動である。元気になったら辞めていく中で、スタッフを得て、継続していくことの難しさを痛感している。

# さん愛プラザ（佐賀県がん総合支援センター）

運営主体：公益財団法人佐賀県健康づくり財団

## 概要

佐賀県がん総合支援センター（さん愛プラザ）は、佐賀県からの佐賀県健康づくり財団（佐賀県健診・検査センター）への委託事業として、がんのことならなんでも相談できる「がんの悩み相談ダイヤル」や、がん患者とその家族を対象とした交流事業等を実施している。

## 特色

### ◆県の委託事業により佐賀県健康づくり財団に設置された相談窓口

平成 30 年 4 月、佐賀メディカルセンタービルへの移転に伴い、新たに「さん愛プラザ」として、相談体制や患者支援の機能を強化してリニューアルオープン。

- ・ がん相談について、週 3 日（月曜日・水曜日・金曜日）の 1 人体制から週 5 日（月曜日～金曜日）の 2 人体制に強化。
- ・ がんのことならなんでも無料で相談できる「がんの悩み相談ダイヤル」の実施。
- ・ がん患者交流会を新たに開催。

病気のことについて、患者や家族といった共感できる仲間とレクリエーションをして楽しんだり、自由に語り合えるサロンを定期的に行なう。

さんでーサロン（毎月第 3 日曜日：13：00～16：00）

つどいの会（年 3 回：13：00～16：00）

おしゃべりサロン（県内 4 か所で、がんサロンを開設）



## 相談

<b>相談の種類</b>	面接・電話相談	
<b>相談の日時</b>	面接相談：月曜日～金曜日（9：00～17：00）※予約不要 電話相談：月曜日～金曜日（9：30～13：00、14：00～16：30）	
<b>相談の体制</b>	常勤	ピアサポーター1人（報酬あり）
	非常勤	看護師4人、保健師1人（曜日担当制）
	常勤のピアサポーターと非常勤の看護職の2人体制で実施。	

## 相談窓口の周知

ホームページによる周知のほか、医療機関や関係団体にチラシの配布を依頼している。また、市町の広報誌への掲載依頼も行っている。

## 相談内容及び相談実績

### （相談内容）

全てのがんに対応

相談内容（複数回答あり）は、「がんの診断・治療」、「医療費や生活費、社会保障制度」、「不安などの気持ち」の順に多い。

センターで分類した主な相談内容（複数回答なし）では、「治療」、「不安、精神的苦痛」がそれぞれ40人、「人間関係」39人、「日常生活」31人の順で多くなっている。

最近の傾向としては、以前に比べ相談者の年齢層が下がってきており、就労面での相談が見られ始めている。また、がんの種類別では、乳がんが最も多くなっている。

### （相談実績）

平成30年度

相談者数 178人（面接57人、電話121人） 延べ238人

※今年度は、面接相談が電話相談上回っている。

## 相談対応の質の担保（標準化、研修、連携等）

国立がん研究センター主催の相談支援センター相談研修の受講を必須としているほか、がん診療連携拠点病院が実施している県がん相談支援部会に参画している。また、九州で開催される学会や九州がんセンターの研修に参加させている。

ピアサポーターについては、ピアサポーター養成研修を受講させており、フォローアップ研修を年3回程度実施している。また、3か月に1回、カンファレンスを開催し、症例をもとに振り返りを行っている。

## 施設設備

佐賀県健康づくり財団（佐賀県メディカルセンタービル 1 階）に設置。

患者や家族が自由に過ごせるスペース（打ち合わせ室、情報コーナー、キッズコーナーなど）があり、患者同士、患者と友人など小グループで利用できる、定期的なグループ交流会を専用スペースで開催でき、その後の利用にもつながっている。



## 財源

補助金 80%、自己財源 15%、寄付金 5%

## 最後に

現在、スタッフは常勤のピアサポーター 1 人のほか、専門職は非常勤の看護師と保健師で運営しており、看護師や保健師はこれまでの仕事を退職されたベテランの方が、勤務されているが、こうした方が家庭の事情などで退職されると、相談業務に適した人材の確保が困難になってきている。

ピアサポーターの応募も少なく、ピアサポーターの地位の向上も今後の課題である。



## VI. 参考資料

### 1. 書面調査（団体）票

#### 令和元年度 がん患者等の相談支援に関する実態調査 調査票

#### I 貴団体の基本情報について

問1 貴団体について記入してください。

貴団体の相談窓口名			
ご回答者氏名		職種・役職名	
ご連絡先	住所(主たる事務所)		
	TEL		E-mail
運営主体 ※法人名含む正式名称			
運営主体（種類）	該当する番号に○を付けてください。 1. 患者会（及びご家族） 2. 患者支援団体 3. 職能団体 4. 医療機関 5. その他（ ）		
会員制	該当する番号に○を付けてください。 1. 会員制あり（令和元年9月時点の会員数 名） 2. 会員制なし		
設立年	任意団体（西暦 ）年	法人格取得（西暦 ）年	

※「相談」とは、病院外で対応している患者さんやご家族等の個別相談を指します。

※ 同県内で、支部がある又は複数箇所で開催されている場合、代表的な活動をご回答ください。

〔相談窓口の利用の要件〕

問2 相談窓口での対応時間や費用などについて記入してください。

相談対応日	週 ・ 月 ・ 年 （ ）回
土日対応	1. あり 2. なし
夜間対応※18～9時の時間帯	1. あり（一部・全部） 2. なし
1件当たりの相談時間の制限	1. あり（ ）分 2. なし
相談費用	1. 無料 2. 有料（ ）当たり（ ）円
匿名相談の可否	1. 可 2. 不可
予約の必要性	1. あり 2. なし
会員制との関係	1. 会員のみ利用可 2. 会員以外でも利用可 3. 会員制なし

〔相談対応の範囲〕

問3 相談の対応方法について該当する番号に○を付けてください。（複数回答可）

1. 対面 2. 電話 3. 郵送 4. FAX 5. 電子メール 6. SNS  
 7. その他（具体的に： ）

問4 対応可能ながん種について該当する番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. 全てのがん                      2. 特定のがん(具体的に:                      )  
 3. 小児がん                      4. その他(具体的に:                      )

〔相談対応の基準〕

問5 対応上の決まりがある場合、該当する番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. 特定の医療を勧めない              2. 特定の商品販売しない              3. 宗教を勧めない  
 4. 守秘義務を定めている              5. 医療者との関係が悪化するようなコメントはしない  
 6. その他(具体的に:                      )

問6 標準化にむけたツールがある場合、該当する番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. 施設の方針を示した規定              2. 相談対応等のマニュアル              3. 相談記録シート  
 4. その他(具体的に:                      )

〔相談窓口の周知〕

問7 相談窓口の周知のために実施していることがある場合、該当する番号に○を付けてください。(複数回答可)

1. ホームページの開設                      2. 医療機関へのチラシ配布依頼                      3. 講演会等での広報  
 4. 雑誌・新聞への掲載  
 5. その他(具体的に:                      )

## II 人員配置と育成について

〔相談員の職種〕

問1 配置している相談員の職種と人数、勤務形態などについて記入してください。

職種	常勤	非常勤	報酬	勤務時間(※2)
ピアサポーター(※1)	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
ボランティア(ピアサポーターを除く)	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
社会福祉士・精神保健福祉士	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
看護師	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
保健師	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
臨床心理士・公認心理師	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
リハビリ専門職(PT.OT.ST)	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
医師	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
社会保険労務士	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
ファイナンシャルプランナー	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
キャリアコンサルタント	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
事務職	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
その他(                      )	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
その他(                      )	人	人	あり・なし	半日・全日・適時
計	人	人		

- (※1) ここでのピアサポーターとは、「自身もしくは家族としてがんを経験し、同じような病気を患う患者、家族（ピアサポートの利用者）に対してサポートを行おうとする人」を指します。
- (※2) 勤務時間について、同じ職種で異なる場合は、複数回答可とします。

問2 相談窓口を開設している1日（1回）あたりの体制について記入してください。  
 （ ）名体制

〔相談対応の質の担保〕

問3 相談員の研修の受講歴について該当する番号に○を付けてください。（複数回答可）

1. 国立がん研究センター主催の相談支援センター相談員研修
2. 都道府県主催のがん相談に関する研修
3. 職能団体主催のがん相談に関する研修
4. 両立支援コーディネーター研修
5. その他（具体的に： ）

問4 ピアサポートを実施している団体にお伺いします。ピアサポーターの養成研修の受講歴について記入してください。

ピアサポーター養成研修の受講歴	1. 全員受講済み 2. 一部受講済み 3. 誰も受講していない
研修の主催団体（把握している限り全ての団体について記載してください。）	
厚生労働省委託事業(※)で作成した研修プログラム・テキストがあることをご存知ですか。	1. 知っている 2. 知らなかった

(※) 『『がんと診断された時からの相談支援事業』で作成したテキスト (<http://www.jcancer.jp/can-navi/manual>) を、現在、『がん総合相談に携わる者に対する研修事業』 (<http://www.peer-spt.org/>) で改訂作業を行っており、ホームページに掲載予定です。

問5 相談対応の質の担保のための取り組みについて該当する番号に○を付けてください。

1. 独自の研修（具体的に： \_\_\_\_\_ ）
2. 事例検討会
3. スーパービジョン
4. 学会への所属  
（学会名： \_\_\_\_\_ /参加費：a.団体負担、b.自己負担、c.一部自己負担）
5. 利用者対象の満足度調査
6. その他、相談対応の質の担保のために、研修以外に行っていることを記載してください。

具体的に：

**Ⅲ 実績について（2018年4月1日～2019年3月31日）**

〔相談者の傾向〕

問1 直近1年間の相談者数（新規及び延べ）を記入してください。

相談者数	新規 _____ 人	延べ _____ 人
------	------------	------------

問2 直近1年間の相談者と患者との関係についてご記入ください。

患者との関係	人数
1. 本人	人
2. 家族・親戚	人
3. 知人・友人	人
4. その他	人

問3 直近1年間の相談者の年齢層について人数を記入してください。

年齢層	人数
1. 20歳未満	人
2. 20歳代	人
3. 30歳代	人
4. 40歳代	人
5. 50歳代	人
6. 60歳代	人
7. 70歳代	人
8. 80歳以上	人
9. 不明	人

〔相談内容〕

問4 直近1年間の来訪者の主な相談内容として、多い順に1～5まで番号をつけてください。

相談内容	相談の多い順位
1. がんの診断・治療	
2. 症状・副作用・後遺症	
3. 不安などの気持ち	
4. 医療機関の受診・入院	
5. 転院	
6. 病院スタッフとの関係・コミュニケーション	
7. 家族や周囲の人との関係・コミュニケーション	
8. 在宅療養	
9. 緩和ケア	
10. 医療費や生活費、社会保障制度	
11. 仕事	
12. 通学	
13. 生きがい・価値観	
14. ピアサポート	
15. グリーフケア（死別）	

問5 問4のような相談内容が、病院のがん相談支援センターではなく貴団体に寄せられている要因をどのようにお考えでしょうか（複数回答可）。

1. 同じ病気の体験をした人がいるから
2. 医療者には相談しづらいから
3. 病院で相談して良いか分からない内容だから
4. より専門性が高い対応ができるから
5. 貴団体の独自性があるから（具体的に： \_\_\_\_\_ ）

問6 最近の相談内容の傾向として、特徴的なことがありましたら記載してください。

〔連携実績〕

問7 直近1年間の相談対応で、連携先（※）について該当する番号に○を付けてください。

（※）ここでの連携先とは、お互いの機能等を理解した上で、相談者へ情報提供等を行った機関を指します。

	連携実績の有無		連携の必要性	
	1. あり	2. なし	1. あり	2. なし
a.がん相談支援センター（拠点病院）				
b.他の患者団体				
c.ハローワーク				
d.精神科医療機関				
e.地域包括支援センター				



問3 (問2でありと回答された方にお聞きします。)そのスペースが生み出す産物や効果について認識していることがあれば記載してください。

〔立地〕

問4 貴施設から一番近い鉄道駅やバス停との距離について該当する番号に○を付けてください。

1. 300m 未満                      3. 500m～1km 未満                      5. 2km 以上  
2. 300～500m 未満                      4. 1～2km 未満

問5 貴施設の駐車場の有無と、駐車台数を記入してください。

1. 駐車場なし                      2. 駐車場あり (                      台)

#### IV 活動資金について

問1 事業費の規模について該当する番号に○を付けてください。

1. 50万円未満                      2. 50万円以上 100万円未満                      3. 100万円以上

問2 事業費ごとに大まかな割合を教えてください。

科目	割合	科目	割合
会費	%	事業収入	%
寄付金	%	自己財源	%
補助金・助成金	%	その他収益	%
		計	100%

問3 開設準備の際の資金確保の方法について該当する番号に○を付けてください。

1. 銀行からの借入                      2. 政府系金融機関からの借入                      3. 補助金・助成金  
4. その他(具体的に:                      )

#### V 運用上の課題等について

問 施設運用上の課題や、利用者からのニーズ等についてご自由に記載してください。

調査はこれで終了です。長時間、ありがとうございました。

厚生労働省委託事業「がん患者等に対する相談推進事業」  
がん相談窓口に関する利用者アンケート ご協力をお願い

### 〔調査の目的〕

このアンケートは、がんにかかった患者さんやそのご家族の方から、NPO 法人等による民間のがん相談窓口の利用に関するご意見を伺い、気軽に相談できる窓口の体制づくりを検討していくための実態を把握することを目的としています。

本調査は、厚生労働省が株式会社ナビットに調査を委託して行っているものです。本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願いできれば幸いです。

### 〔調査の方法〕

アンケート用紙にご記入いただき、封筒に入れて、相談窓口の方にお渡してください。相談窓口の方が封をしたまま、株式会社ナビットにまとめて郵送されます。その場でご記入いただくことが難しい場合は、返信用封筒でご返送ください。

### 〔調査への参加や個人情報の取り扱いについて〕

この調査に参加されるかどうかは、ご本人の自由です。調査への参加に同意された後でも、同意を撤回することができます。また、回答したくない質問がある場合は、無理にご回答いただくことなく構いません。回答しないことによる不利益はありません。

ご回答の内容は、個人が特定されない形で分析し、この調査目的のためだけに用いられます。調査結果は、報告書等で公表し、相談支援の質の向上に役立てたいと考えております。

### 【問い合わせ先】

調査に関するお問い合わせは、下記、株式会社ナビット宛にお願いいたします。

- 調査実施機関・問い合わせ先：株式会社ナビット  
住所：東京都千代田区九段南1-5-5  
九段サウスサイドスクエア8F  
電話：03-5215-5713（平日 10:00～18:00）  
E-mail：[cancer\\_patients@navit-j.com](mailto:cancer_patients@navit-j.com)  
担当：堀田／野村／関口



- 調査主体：厚生労働省 健康局 がん・疾病対策課  
住所：東京都千代田区霞が関1-2-2  
電話：03-5253-1111  
E-mail：[mhlw-cancer@mhlw.go.jp](mailto:mhlw-cancer@mhlw.go.jp)



# がん相談窓口に関する利用者アンケート

## I 患者さんについて

〔性別〕

問1 患者さんの性別を記入してください。

1. 男 2. 女

〔年齢〕

問2 患者さんの年齢を記入してください。

1. 20歳未満 3. 30歳代 5. 50歳代 7. 70歳代  
2. 20歳代 4. 40歳代 6. 60歳代 8. 80歳以上

〔職業〕

問3 患者さんの職業は次のうちどれにあたりますか。

1. 会社員 4. 団体職員 7. 学生  
2. 自営業 5. 派遣・契約社員、パート・アルバイト 8. 無職  
3. 公務員 6. 主婦・主夫 9. その他

問4 問3で1～5にあたる方にお伺いします。お仕事の状況は次のうちどれにあたりますか。

1. 現在勤務 2. 休職中 3. 就職予定 4. その他（具体的に： ）

〔治療状況〕

問5 治療状況は次のうちどれにあたりますか。

1. 精査中 4. 入院治療中 7. 緩和ケア  
2. 診断から治療前 5. 通院治療中 8. その他（具体的に： ）  
3. 初回治療中 6. 経過観察中

問6 これまで受けたがんの治療は次のうちどれにあたりますか。（複数回答可）

1. 手術 3. 放射線治療 5. ホルモン療法  
2. 化学療法（抗がん剤/分子標的薬） 4. 免疫療法 6. その他（具体的に： ）

## II 相談者について

〔患者さんとの関係〕

問1 患者さんからみてあなたの関係は次のうちどれにあたりますか。

1. 患者さんご本人 2. ご家族の方（続柄： ） 3. ご家族以外の方

〔居住地〕

問2 あなたのお住まいの都道府県を記入してください。

（ ）都・道・府・県

〔性別〕

問3 あなたの性別を記入してください。

1. 男 2. 女

〔年齢〕

問4 あなたの年齢を記入してください。

1. 20歳未満 3. 30歳代 5. 50歳代 7. 70歳代  
2. 20歳代 4. 40歳代 6. 60歳代 8. 80歳以上

### Ⅲ 相談窓口の利用について

〔利用回数〕

問1 こちらの施設を利用するのは何回目ですか。

1. 初めて 2. 2～5回目 3. 6～9回目 4. 10回目以上

〔相談窓口を知ったきっかけ〕

問2 相談窓口の情報をどこ（どなた）から入手しましたか。

1. 医療・福祉関係者 4. がん経験者やその家族 7. SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）  
2. 行政関係者 5. パンフレット・ポスター 8. その他  
3. 家族・友人・知人 6. インターネット （具体的に： ）

### Ⅳ 相談理由について

問1 本日来所された理由は次のうちどれにあたりますか。（複数回答可）

1. ゆっくり話を聞いてほしいから  
2. 新たな情報を知りたいから  
3. 病院には相談しにくいから  
4. 病院で相談した内容について意見が欲しいから  
5. 病院から勧められたから・紹介されたから  
6. 家族や知人に勧められたから  
7. 同じ病気で悩んでいる人と話したいから  
8. その他（具体的に： ）

問2 病院にがん相談支援センターやサポートセンター等、窓口があることをご存知ですか。

1. 知らなかった 3. 知っているが利用したことがない  
2. 知っており利用したことがある （理由： ）

## V 相談内容について

問1 本日の相談内容は次のうちどれにあたりますか。(複数回答可)

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| 1. がんの診断・治療      | 8. 医療費や生活費など経済的なこと   |
| 2. 身体の症状や副作用     | 9. 仕事の続け方、見つけ方など     |
| 3. 不安などさまざまな気持ち  | 10. 通学の続け方、進級など      |
| 4. 医療機関の情報やかかり方  | 11. 生きがいや価値観         |
| 5. 病院スタッフとの関係    | 12. 患者会などがん経験者との集まり  |
| 6. 家族や周囲の人との関係   | 13. 亡くなった家族や友人などのこと  |
| 7. 自宅での過ごし方や緩和ケア | 14. その他(具体的に: _____) |

問2 相談して紹介された機関がありましたら、あてはまるものに○を付けてください。

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| 1. がん相談支援センター(拠点病院) | 7. 相談支援事業所(障害福祉) |
| 2. 他の患者団体           | 8. 福祉事務所         |
| 3. ハローワーク           | 9. 保健所・保健センター    |
| 4. 精神科医療機関          | 10. その他          |
| 5. 地域包括支援センター       | (具体的に: _____)    |
| 6. 産業保健総合支援センター     |                  |

## VI 相談窓口の利用満足度等について

〔利用満足度〕

問1 窓口を利用して気持ちに変化はありましたか。

- |                |              |            |
|----------------|--------------|------------|
| 1. 気持ちが楽になった   | 3. 変わらない     | 5. 気が重くなった |
| 2. 少し気持ちが楽になった | 4. 少し気が重くなった | 6. わからない   |

問2 窓口を利用して問題は解決へ近づいたと感じますか。

- |            |              |               |
|------------|--------------|---------------|
| 1. とてもそう思う | 3. どちらとも言えない | 5. まったくそう思わない |
| 2. ややそう思う  | 4. あまりそう思わない |               |

問3 窓口をまた利用したいと思いますか。

- |            |              |               |
|------------|--------------|---------------|
| 1. とてもそう思う | 3. どちらとも言えない | 5. まったくそう思わない |
| 2. ややそう思う  | 4. あまりそう思わない |               |

〔ご要望〕

問4 このような民間団体が運営する相談窓口に、どのようなことを期待されますか。

アンケートはこれで終了です。ご協力いただき、誠にありがとうございました。