

〈ケース5〉

高田 慶一 46歳/男性 妻 加寿子 46歳

茨城県出身、大学卒業後は一旦家業の農業兼賃貸業を手伝っていたが、24歳でアメリカに語学留学する。26歳で帰国しアンティークの家具の店を開き、27歳の時に結婚する。現在は、両親(父 78歳、母 76歳)が高齢になったため、アンティークの店は閉め、家業を継ぎテナントやアパートのメンテナンス、庭園管理等をしている。妻(46歳)は、高校の同級生と一緒に管理等の手伝いをしている。子供は2人で(長女 19歳 大学生、長男 17歳 高校生)、両親とは同じ敷地内で別棟に住んでいる。趣味は日本庭園作り、嗜好品 タバコ(1日1箱程度) アルコール(機会飲酒)、社交的で感性が豊か。

がんを伝えられる かかりつけの開業医からの紹介により総合病院を初診。1週間後の今日は、検査結果を聞くために来院した。初診時に担当医から家族を同席させて良いと言われたため妻を連れてきた。妻は担当医と初対面のため、担当医に聞かれたら妻である事を述べる。初診時に担当医から、また最初に受診したかかりつけ医から、がんの可能性は伝えられている。しかし、手術をすれば治るのではないかと淡い希望を抱いている。がんに関する専門知識はなく、インターネットで検索していろいろと調べてみたが詳細な事はわからず、不安をおおるだけだった。実際、がんを伝えられた後は、表情が固まって動揺してうつむく。担当医が気持ちに関する質問をしたら、もしかしたらとは思っていたが、実際告げられると衝撃は大きいと伝える。担当医から気になる事を聞かれたら、今後のテナントの管理や庭園管理をどうマネジメントしていくか不安であること。

妻 初めて夫の付き添いで来院した。がんに関する知識はほとんどないが、今まで夫の指示のまま一緒に管理等をしてきたので、今回の夫の病気に関しても、夫の意見を尊重しようと考えている。しかし夫が仕事ができなくなると一人で家業も家事も介護もできるか不安。

がんの再発を伝えられる 定期的なフォローアップ検査から1週間後の今日は、再発・転移の早期発見のための検査結果を聞くために来院した。当初は検査の目的が再発・転移の早期発見のためであることは認識していたが、まさか再発・転移しているとは予想していなかったので、がっかりする。担当医が気持ちに関する質問をしたら、ショックが大きいこと、今後の先行きの不安が多いことも伝える。担当医から気になることを聞かれたら、家業(妻と年老いた両親だけでやっていけるか)が心配であることを伝える。

妻 夫の再発・転移を聞き、非常にがっかりするが、夫を元気付け、仕事の方の心配も掛けないように頑張っ、これからの治療に向けて少しのチャンスにも希望を持ってチャレンジするように夫を支えて、希望を捨てずに治療に望んでいきたい。今後の治療に関しても、夫の意見を尊重しようと考えている。

積極的抗がん治療の中止を伝えられる 検査から1週間後の今日は、病気の進行・増悪の原因探求のための検査結果を聞くために来院した。検査予約時に病気の進行・増悪の可能性は伝えられる。身体状態が悪くなってきていることから、これ以上治療を続けるのはきついと感じ始めている。しかし、治療をまだ続けるのではないかと考えていたため、やはり、積極的抗がん治療の中止を伝えられた後は、がっかりする。担当医が気持ちに関する質問をしたら、治療は非常につらかったため、やめることにほっとする反面、残念であることを伝える。担当医から気になることを聞かれたら、今後は自分の庭を見ながらゆっくりと過ごしたいことを伝える。

妻 家族として治療してもらいたい気持ちはあるが、夫のつらい状態を見てきただけに、これ以上つらい思いもしてほしくない。今回も夫の選択を尊重し、家族として、夫の希望に沿えるよう出来る限り協力したいと考えている。

〈ケース6〉

坂部 幸一 47歳 / 男性 妻 咲子 45歳

茨城県出身、大学卒業後電気関係エンジニアとして会社に就職。26歳の時に同じ会社の社員と結婚。33歳の時に会社を辞め独立して有限会社を設立。現在は、事務所を両親宅からつくば市の中心に移し、テナントの一画で妻（45歳）が喫茶店（妻の妹が手伝っている）を経営している。子供は2人で（長女 20歳 大学生、次女 18歳 大学生）、の4人暮らし、趣味は、日曜大工、嗜好品 タバコ（1日1箱程度）アルコール（機会飲酒）、適応性と柔軟性に富み感覚的に物事を捉える。

がんを伝えられる 近医の紹介により総合病院を初診。1週間後の今日は、検査結果を聞くために来院した。初診時に担当医から家族を同席させて良いと言われたため妻を連れてきた。妻は担当医と初対面のため、医師に聞かれたら妻である事を担当医に述べる。初診時と最初に受診したかかりつけ医から、がんの可能性は伝えられている。しかし、手術をすれば治るのではないかと淡い希望を抱いている。がんに関する専門的知識はなく、‘もしかして医師の見立て違いではないか’ ‘今のがん治療は発達しているから’ など、ポジティブに考えようとしている。実際、がんを伝えられた後は、頭が真っ白になり、目はカルテを凝視したままで表情がこわばった。担当医が気持ちに関する質問をしたら、自分だけは大丈夫だと思っていたので、実際告げられるとショックが大きくて何も考えられないと伝える。

担当医から気になる事を聞かれたら、今後会社をどう運営していくか不安であること。

妻 初めて夫の付き添いで来院した。がんに関する知識はほとんどないが、会社よりも病気を治す方が大切であると考えている。自分が経営する喫茶店の事は、妹が助けてくれるので出来るだけ夫に付き添うように努めたい。

がんの再発を伝えられる 定期的なフォローアップ検査から1週間後の今日は、再発・転移の早期発見のための検査結果を聞くために来院した。検査の目的が再発・転移の早期発見のためであることは認識していたが、まさか再発・転移しているとは予想していなかったので、がっかりする。担当医が気持ちに関する質問をしたら、ショックが大きいこと、今後の先行きの不安が多いことも伝える。担当医から気になることを聞かれたら、会社の運営を今後どうしていくか心配である事を伝える。

妻 夫の再発・転移を聞き、がっかりするが、夫を元気付け、会社の方は当分社員に任せて、まず、治療に専念するよう夫を説得する。今後身体状態が悪くなっても気持ちだけは負けないでいられるように夫を支え、夫の意見を尊重しながら、今後の治療に臨んでいきたいと考えている。

積極的抗がん治療の中止を伝えられる 検査から1週間後の今日は、病気の進行・増悪の原因探求のための検査結果を聞くために来院した。検査予約時に病気の進行・増悪の可能性は伝えられる。身体状態が悪くなってきていることから、これ以上治療を続けるのはきついと感じ始めている。しかし、治療をまだ続けるのではないかと思っていたため、やはり、積極的抗がん治療の中止を伝えられた後は、がっかりする。担当医が気持ちに関する質問をしたら、治療は非常につらかったため、やめることはほっとする反面、残念である事を伝える。担当医から気になることを聞かれたら、自分で作った自宅のデッキで読書などゆっくりとした時を過ごしたいと伝える。

妻 家族として治療してもらいたい気持ちはあるが、夫のつらい状態を見てきただけに、これ以上つらい思いもしてほしくない。今回も夫の選択を尊重し、家族として、夫の希望に沿えるよう出来る限り協力したいと考えている。

〈ケース7〉

藤田 加奈子 43歳 / 女性 夫 隆英 45歳

栃木県出身、短大卒業後東京でOLをしていて、25歳の時に友達の紹介で現在の夫と知り合い結婚。夫(45歳)の実家の石材加工業(石のオブジェ・記念碑・墓石等の設計から施工)の事務・営業を一緒に手伝っている。現在、長女と次女(双子15歳)中3・長男(10歳)小学生の子供たちと夫の両親の7人家族。趣味は、昔から習っていた詩吟。仕事上なかなか時間が取れないが、月2回位ずつ続けている。飲酒(1日ビール1缶程度)。忍耐強く、勝気である。

がんを伝えられる かかりつけの開業医からの紹介により総合病院で初診。1週間後の今日は、検査結果を聞くために来院した。初診時に担当医から家族を同席させて良いと言われたため夫を連れてきた。夫は担当医と初対面のため、担当医にたずねられたら夫であることを述べる。初診時と最初に受診したかかりつけ医から、がんの可能性は伝えられている。しかし、手術をすれば治るのではないかと淡い希望を抱いている。がんに関する専門的知識はないが、最近近所の人が続けてがんで入院しているので不安は大きい。がんを伝えられた後は、かなり動揺する。担当医が気持ちに関する質問をしたら、もしかしたらとは思っていたが、実際がんとされると絶望感で頭の中がいっぱいであると伝える。担当医から気になることを聞かれたら、子供たちの事が心配であると伝える。

夫 初めて妻の付き添いで来院した。がんに関する知識はほとんどない。これまで妻には停滞している家業のマネージや家族の面倒を一手に背負わせていたので、今後はゆっくりと治療にあたれるように支えていきたい。

がんの再発を伝えられる 検査から1週間後の今日は、再発・転移の確認の為検査結果を聞くために夫と共に来院した。検査予約時に再発・転移の可能性は伝えられているが、やはり再発・転移を伝えられた後は、がっかりする。担当医が気持ちに関する質問をしたら、覚悟はしていたが、ショックであると伝える。担当医より気になることを聞かれたら、子供の受験が気がかりであると伝える。

夫 妻の再発・転移を聞き、ショックは大きく辛い。妻を勇気付け、今後の治療に向けても前向きに頑張っていけるように最大のサポートをしたいと思っている。

積極的抗がん治療の中止を伝えられる 検査から1週間後の今日は、病気の進行・増悪の確認のための検査結果を聞くために夫ともに来院した。検査予約時に病気の進行・増悪の可能性は伝えられている。身体状態が悪くなっていることから、これ以上治療を続けるのはきついと感じはじめています。しかし、治療をまだ続けるのではないかと考えていたため、やはり、積極的抗がん治療の中止を伝えられた後は、先の事を考えると涙がでてきた。担当医が気持ちに関する質問をしたら、治療は非常に辛かったため、やめることにはほっとする反面、残念でもあることを伝える。担当医から気になることを聞かれたら、残される子供の事を思うと胸が痛むと伝える。

夫 家族として治療してもらいたい気持ちはあるが、妻のつらい状態を見てきただけに、これ以上辛い思いもして欲しくない。妻の選択を尊重し、家族として、妻の思いに添えるように出来る限りの協力をしていきたいと考えている。

〈ケース 8〉

町田 理香 30歳 / 女性 夫 利洋 33歳

茨城県出身、大学卒業後民間の研究所に就職。2年前に研究所を辞め、非常勤で国立研究所に勤めている。夫とは同じ趣味のクラブで知り合い、半年前に結婚。現在、アパートを借りて二人住まい。趣味は乗馬であるが、1年前より実家の祖父が寝たきりになり、母一人で看護をしていることもあり、頻繁に実家にでむいている。父は高校生の際に他界している。機会飲酒。主義主張がはっきりしている反面繊細なところもある。

がんを伝えられる かかりつけの開業医からの紹介により総合病院で初診。1週間後の今日は、検査結果を聞くために来院した。初診時に担当医から家族を同席させて良いと言われたため夫を連れてきた。夫は担当医と初対面のため、担当医からたずねられたら夫であることを述べる。初診時と最初に受診したかかりつけ医から、がんの可能性は伝えられている。しかし、手術すれば治るのではないかと淡い希望を抱いている。がんに関する専門知識はなく、インターネットで調べてみたが、情報が多すぎて不安をおおるだけだった。がんを伝えられた後は、ショックで頭が真っ白になる。担当医が気持ちに関する質問をしたら、まさかとは思っていたが今は頭が真っ白でどうしていいかわからないと伝える。担当医から気になることを聞かれたら、気がかりは自分が今後どうなるかわからなくて不安であること、実家の母の事である。

夫 初めて妻の付き添いで来院した。がんに関する知識はほとんどない。まだ、結婚して半年という短期間にこのような形で病院に来ることになるとは想像もしていなかった。妻が早く元気になれるようにどのような協力も惜しまないと思っている。

がんの再発を伝えられる 検査から1週間の今日は、再発・転移の確認のための検査結果を聞くために夫と共に来院した。検査予約時に再発・転移の可能性は伝えられているが、やはり、再発・転移を伝えられた後は、動揺し落ち込む。担当医が気持ちに関する質問をしたら、今後自分がどんな風になってしまうのか不安であることを伝える。担当医から気になることを聞かれたら、実家の母がこの事を聞いたらがっかりして身体を壊してしまうのではないかと心配していると伝える。

夫 妻の再発・転移を聞き、落胆する。希望を持って一緒に頑張ってきて、少しホッとしたところだっただけに、ショックは大きい。妻をサポートする為の最大限の努力をしようと考えている。

積極的抗がん治療の中止を伝えられる 検査から1週間後の今日は、病気の進行・増悪の確認の為の検査結果を聞くために夫と共に来院した。検査予約時に病気の進行・増悪の可能性は伝えられている。身体状態が悪くなってきていることから、これ以上治療を続けるのはきついつと感じ始めている。しかし、治療をまだ続けるのではないかと考えていたため、やはり、積極的抗がん治療の中止を伝えられた後は、動揺する。担当医が気持ちに関する質問をしたら、治療は非常に辛かったため、やめることにはほっとする反面、この先どうなるかわからずとても不安だと伝える。担当医から気になることを聞かれたら、主人に申し訳ないという思い、自分が居なくなつてからの母がどうなるのか心配であると伝える。

夫 家族として治療してもらいたい気持ちはあるが、妻のつらい状態を見てきただけに、これ以上つらい思いもして欲しくない。妻の気持ちを最優先し、妻が希望することは何でも叶えてあげたいと考えている。

Part I CST概論

Part II CST講義

Part III CSTロール・プレイ

付録

付 録

- ・ 返答に困る質問への対応例
- ・ SHARE PROTOCOL

返答に困る質問への対応例

質問 : 治らないのですか?死ぬのですか?

対応1 : Pattern A

対応2 : Pattern B

対応3 : Pattern A → Pattern B

Pattern A

STEP 1 : 感情に気づく	
表情、姿勢などを見る	例) 落ち込んだ表情、驚いた表情、硬直している、うつむいている
感情に気づく	例) 不安、恐怖、悲しみ、怒り
明確でなければ質問する	どのようなお気持ちですか? これからのことが不安なのですか? 今のお気持ちを教えてください
STEP 2 : 感情に共感する	
感情に共感する	とても怖いと思われたのですね これからのことが心配なのですね

Pattern B

STEP 1 : 気にしていることを知る	
気にしていることを知る	治らないというのはどのような意味でおっしゃいましたか? 気にされていることをもう少し詳しく教えてください 何か気にしていることがおありですか?
STEP 2 : 気にしていることに共感する	
気にしていることに共感する	お子さんの卒業を見届けたいのですね ご主人を残していくというのは心配ですよ いつまで仕事ができるのかということは、〇〇さんにとって大事なことですよね
STEP 3 : (求められれば) 気にしていることについて情報提供する	
情報提供する	病気を完全に治すことは、残念ながら、極めて難しい状況です 来年の桜を見ることは難しいかもしれません
STEP 4 : 感情に気づく	
表情、姿勢などを見る	例) 落ち込んだ表情、驚いた表情、硬直している、うつむいている
感情に気づく	例) 不安、恐怖、悲しみ、怒り
明確でなければ質問する	どのようなお気持ちですか? ショックを受けられたのでしょうか?
STEP 5 : 感情に共感する	
感情に共感する	とても怖いと思われたのですね これからのことが心配なのですね

SHARE PROTOCOL

S : 場の設定 H : 悪い知らせの伝え方
A : 付加的情報 RE : 情緒的サポート

準備: 重要な面談であることを伝える		
プライバシーが保たれる場所（直接会って伝える）、十分な時間を確保する（電話が鳴らないようにする）	大部屋のベッド・サイドやカーテンで仕切られているだけの外来はできるだけ避け、面談室を使う	S
	忙しい外来時間を避ける	
	予め電話を他の人に預ける	
	面談中に電話が鳴るようなときには面談の始めに患者にことわる 面談中に電話に出るときには、患者、家族に一言にことわる	
検査結果が出揃って、最終的な判断が出るのが次回の面談であることを患者に伝える	「7日後に検査結果が出揃い、当院の呼吸器グループでミーティングした結果をお話しすることができますので、次の面談は7日後の○月○日ではないかがでしょうか。」	S
次回の面談は重要なので、家族など他の人が同席できることを伝える	「次回は検査結果をお伝えする重要な面談ですので、ご家族の方などなたか一緒にいらっしゃっていただくこともできます。」 「お一人でも結構ですが、心細いようであればご家族に同席していただいてもかまいませんよ。」	H

基本: 面談中常に気をつけること		
礼儀正しく患者に接する	初対面の時には自己紹介する	S
	面談室に患者が入ってきたら挨拶をする	
患者の目や顔を見て接する		S
患者に質問を促し、その質問に十分答える	「ご質問はありますか？」	H
患者の質問にいろいろな様子で対応しない	患者の言葉を途中で遮ること	S
	貧乏ゆすり	
	ペンを廻す マウスをいじる	

STEP 1: 面談を開始する（患者が面談室に入ってから悪い知らせを伝えるまで）			起
大卒な話の前には患者は緊張しているので、患者の気持ちをやわらげる言葉をかける	身近なことや時節の挨拶、患者の個人的な関心事などについて一言触れる	RE	
	表情（微笑む）などのノンバーバル・コミュニケーション		
	「最近寒いですが風邪は引いていませんか？」		
	「暑い日が続いていますが、夜は眠れていますか？」 「ずいぶん長くお待たせしましたね」		
気がかりや懸念を聞く	「気がかりなことは何かありますか？それはどのようなことですか？」	RE	
	「今一番のご心配は何ですか？」		
病状、これまでの経過、面接の目的について振り返り、患者の病気に対する認識を確認する	「前の病院の先生からはどのような説明をうけましたか？」	H	
	「病気についてどのようにお考えですか？」		
	「前回お会いしたときの説明をどのようにご理解していらっしゃいますか？」		
	「初診のときの話について、その後どのように感じましたか？」		
	「前回お話ししたことについて、おうちに帰ってからどんな風に感じましたか？」		
	「家に戻られてからご家族にはどのようにお話ししましたか？」 「治療効果について、ご自分ではどのように感じていますか？」		
家族に対しても患者と同じように配慮する	視線を向ける 家族の発言に十分対応できないときには、後で十分答える準備があることを伝える 患者に家族に対して配慮していることを認識してもらうことが重要である	RE	
他の医療者（例えば、他の医師や看護師）を同席させる場合は、患者の了承を得る	「看護師の○○を同席させてもよろしいでしょうか？面談後にわからないことなどありましたら、なんでも結構ですので、わたしか○○にお話しください。」	S	

STEP 2: 悪い知らせを伝える		転
悪い知らせを伝える前に、患者が心の準備をできるような言葉をかける	「大切なお話です」	RE
	「お時間は十分ありますか」	
	「少し残念なお話をしなければならぬのですが」	
	「気になっている結果をお話します」	
	「一番ご心配されていたことをこれからお話します」	
家族の同席を勧める「今日のご家族にご一緒に来ていただきましたが」		
悪い知らせをわかりやすく明確に伝える	「がん」、「再発」など一度は明確な言葉を用いる	H
患者が感情を表に出しても受け止める	沈黙の時間をとる、患者の言葉を待つ	RE
	気持ちを聞く	
	オープン・クエスチョン「今、どのようなお気持ちですか?」など	
悪い知らせによって生じた気持ちをいたわる言葉をかける	「つらいでしょうね」	RE
	「混乱されたのでしょうか」	
	「驚かれたことでしょうか」、「大丈夫ですか?」	
実際の写真や検査データを用いる		H
患者に理解度を確認しながら伝える	「ご理解いただけましたか?」	H
	後から質問ができることや看護師にも質問できることを伝える「わからないことがありましたら後からでも結構ですからご質問ください。看護師に聞いていただいてもかまいません。」	
今の話の進み具合でよいか尋ねる	「話の進みは速くないですか?」 「速いと感じたらいつでもおっしゃってください」	H
病状(例えば、進行度、症状、症状の原因、転移の場所など)について伝える		H
質問や相談があるかどうか尋ねる		H
質問や相談があるかどうか尋ねる	「何かご質問はありますか?」	RE
	「気になることはありませんか?」	
	オープン・クエスチョン「今、どのようなお気持ちですか?」	
専門用語を用いた際には患者が理解しているか尋ねる		H
紙に書いて説明する		H

STEP 3: 治療を含め今後のことについて話し合う		転
患者の今後の標準的な治療方針、選択肢、治療の危険性や有効性を説明した上で、推奨する治療法を伝える		A
がんの治る見込みを伝える	「治療は非常に難しい状況で、今の生活を如何に保つかが今後の目標です」	A
患者が他のがん専門医にも相談できること(セカンド・オピニオン)について説明をする		A
誰が治療選択に関わることを望むか尋ねる	患者本人が一人で決める	A
	医師にまかせる	
	家族、医師と一緒に決める	
患者が希望を持てるように、「できないこと」だけでなく「できること」を伝える	「がんをやっつける治療よりも、痛みをとる治療に重点をおきましょう」	RE
	抗がん治療以外にも可能な医療行為があることを伝える	
患者が希望を持てる情報も伝える	「痛みが取れます」	RE
	「治療効果が期待できます」	
	「新薬が来年承認される予定です」	
患者のこれからの日常生活や仕事についても話し合う	「例えば、日常生活やお仕事のことなど、病気以外のことも含めて気がかりはありますか?」	A
患者が利用できるサービスやサポート(例えば、医療相談、高額医療負担、訪問看護、ソーシャル・ワーカー、カウンセラー)に関する情報を提供する		A

STEP 4: 面談をまとめる		結
要点をまとめて伝える(サマリーを行う)		H
説明に用いた紙を患者に渡す		H
今後も責任を持って診療にあたること、見捨てないことを伝える	「私たち診療チームはあなたが良くなるように努力し続けます」	RE
	「今後も責任を持って診療にあたります」	
	「ご希望があれば転院先を紹介します」	
患者の気持ちを支える言葉をかける	「大丈夫ですよ」	RE
	「一緒にやっていきましょうね」	

コミュニケーション・スキル・トレーニング(CST)
ファシリテーター養成講習会テキスト
SHARE (TRAINER) 1.0版

発行者 国立がんセンター東病院臨床開発センター

精神腫瘍学開発部

〒277-8577 千葉県柏市柏の葉6-5-1

Tel: 04-7134-7013

e-mail : cst-seminar@east.ncc.go.jp

本テキストは厚生労働科学第3次対がん10か年総合戦略研究事業第6分野「QOL向上のための各種患者支援プログラムの開発研究」の援助を受けて作成された。