

シーン2

(がん拠点病院以外の病院相談室にて)

有明のり子さんは、乳がんの手術後、補助化学療法として抗がん剤の点滴治療を行っています。

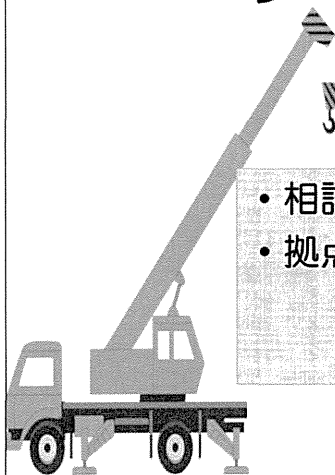
最近、治療が辛くなりやめたいと思っています。がん拠点病院以外の病院を受診した際に、ポスターで、がん医療ネットワークナビゲーターの存在を知り相談してみることにしました。

シーン2の振り返り

！ がん医療ネットワークナビゲーターの役割

- ・相談者の問題点を明らかにする
- ・拠点病院のがん相談支援センターに

つ・な・ぐ



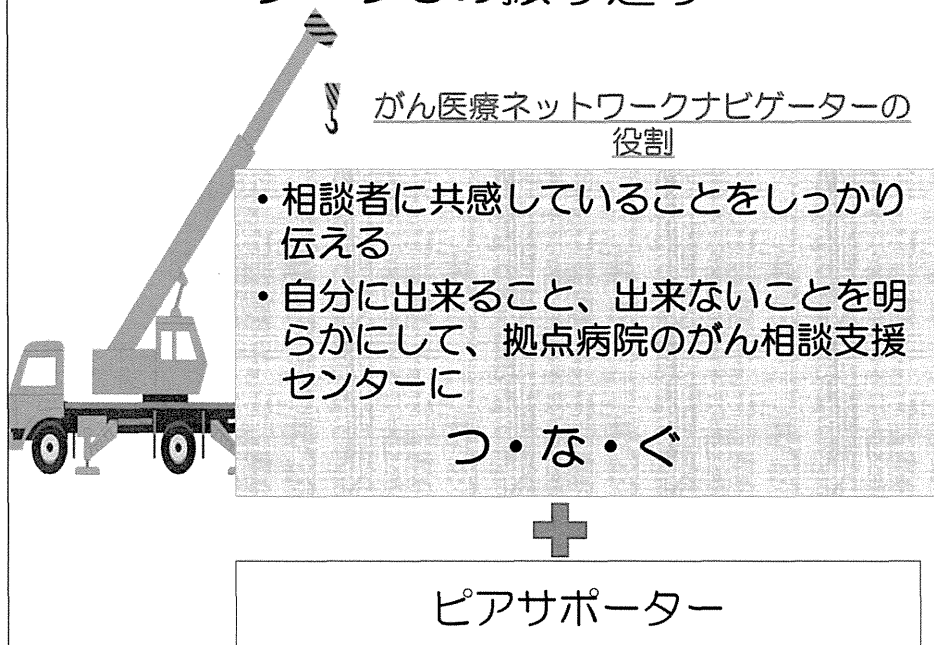
がん拠点病院以外の病院の相談員

シーン3（おしゃべり相談室にて）

山本のり子さんは再発乳がんにて4ヶ月前から点滴の抗がん剤治療を行っています。抗がん剤の副作用のことや、骨転移のことなど不安がたくさんありますが、なかなか相談できずにいました。

化学療法室の看護師よりおしゃべり相談室を紹介され、そこで、がん医療ネットワークナビゲーターの資格を持ったピアサポーターに相談をすることにしました。

シーン3の振り返り



65

シーン1

保険調剤薬局の薬剤師がナビゲーターとして相談を受ける場面

背景

相談者：水前寺のり子さん。50代女性、夫との二人暮らし。長男は県外在住。夫と一緒にパン屋を営んでいる。
半年前にがん拠点病院である総合センターにて肺がんの手術を受け、術後補助化学療法として経口抗がん剤内服中。

概要

相談者は、かかりつけ薬局にて経口抗がん剤を受け取った際、がん医療ネットワークナビゲーターに相談する機会を得ました。最近爪の色が黒くなってきたことが気になっているのですが、どこで相談していいのかわからず悩んでいました。抗がん剤の副作用という認識はないようで、どこか他に悪い病気があるのではないかと不安に感じています。

ナビゲーターは相談者が考えや思いを自由に述べる事が出来る環境に配慮します。

ナビゲーターには守秘義務があり、知り得た相談内容は本人の了解無しに他言しません。そのことをきちんと相談者に伝え相談者が安心して話が出来るように配慮します。また、相談者の思いをしっかり受け止め、主治医からの説明の状況やその理解の程度を確認します。

薬剤師の知識を生かしアドバイスを行います。その背景にある、漠然とした不安も表出出来るように促します。一度の面談で全てを聞き出そうとせず、これからも継続して相談出来ることを伝え、ネットワークを活用し、がんサロンの紹介を行い面談を終了しました。



「がんサロン」とは・・・

- ★ 患者同士で安らぐための空間
- ★ 対話を通して患者・家族の不安や孤独化を緩和する場所
- ★ よりよく過ごすきっかけを自分のペースで見つける場所
- ★ がん医療に対する情報交換をする場所

現在、熊本県内の医療機関や個人宅など20ヶ所以上で開催されています。

※「くまもとがん相談ナビ」のリーフレットをご参照下さい。

シーン2

拠点病院以外の病院で相談員がナビゲーターとして相談を受ける場面

背景

相談者：有明のり子さん。50代女性、専業主婦。夫と姑の三人暮らし。娘は市内に嫁いでおりフルタイムで働いている。半年前にがん拠点病院である総合センターにて乳がんの手術を受け、術後補助療法として点滴化学療法中。(3週間毎の投与で6回の予定。現在4回目まで終了したところ) 抗がん剤の副作用のフォローは「私のカルテ」で連携している肥後病院(がん拠点病院以外の病院)で受けている。今後温存乳房への放射線治療とホルモン療法を行う予定。

概要

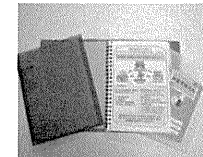
相談者は、最近身体が辛く、治療をやめたいと思うようになってきました。肥後病院を受診した際、がん医療ネットワークナビゲーターの資格を持った相談員がいることを知り、思い切って相談をしました。ナビゲーターが話を聞いてみると、身体の辛さだけでなく、家族に迷惑をかけていることも治療をやめたいと思う一因のようです。家族はとても心配しており、治療も頑張っ続けて欲しいと思っていますが、まだまだこの先も治療が続くと思うと相談者の心は折れそうです。

ナビゲーターは相談者の思いをしっかり受け止めます。様々な悩みを抱えた相談者にどう介入すべきか頭を悩ませますが、話を聞く中で相談者の抱える問題点を明らかにするよう努めます。そして、今後の治療について、相談者自身がしっかり理解し納得して受けることが必要だと考えました。相談者が主治医へ相談しづらさを感じていることから、主治医とのよりよい関係を支援するために総合センターのがん専門相談員に相談を引き継ぐ(つ・な・ぐ)方がよいと考え、本人の希望を確認の上連絡を取ることにしました。



「私のカルテ」とは・・・

- ★ 地域で生活する患者さんご自身に持ち歩いて頂くものです。
 - ★ 地域のかかりつけ医と専門医(がん拠点病院)とで、情報を共有し、共同診療計画(がん診療連携パス)に基づき、がん診療を行うためのツールです。
- ※「私のカルテ」のリーフレットをご参照ください。



「がん相談支援センター」とは・・・

がん診療連携拠点病院に設置されている、がんの相談窓口です。患者さんやご家族、地域の皆様の「がん」に関するご相談をお受けします。医療ソーシャルワーカーや看護師が話を伺い、一緒に考え問題解決のお手伝いをさせていただきます。

シーン3

「おしゃべり相談室」でピアサポーターがナビゲーターとして相談を受ける場面

背景

相談者：山本のり子さん。50代女性、夫・長男・長女の4人暮らし。
再発乳がんにて、4ヶ月前から4週に一度がん拠点病院である総合センターで点滴化学療法中。送迎は夫が行っている。

概要

相談者は、外来化学療法室で抗がん剤の点滴を受けた際に、担当看護師からおしゃべり相談室を紹介され、がん医療ネットワークナビゲータの資格も持ったピアサポーターに相談することになりました。抗がん剤の副作用による手足のしびれが強くなり不安を抱えています。

ナビゲーターは、自分の体験も紹介しながら、相談者の辛さを共感を持って受け止めました。そして、しびれの辛さについて話を聞いているうちに、相談者が実は足の症状は骨転移が原因ではないかという不安を抱えており、そのことについて相談したいと思っていることがわかりました。ナビゲーターは医療相談は受けられないことを相談者に伝えた上で、専門職の介入が必要と判断し、がん相談支援センターとがん専門相談員についての情報提供をしました。

相談者ががん専門相談員への相談を希望されたので、その場でがん相談支援センターに相談を引き継ぐ(つなぐ)ことにしました。



「ピアサポート」とは…

- ★ 同じ悩みや症状などの問題を抱えている、つまり同じ立場にある当事者同士が、互いの経験・体験を共に語り合うことでサポートを行うことです。

「おしゃべり相談室」とは…

- ★ がんを経験された方による個別のピアサポートを実施しています。
※「おしゃべり相談室」のちらしをご参照ください。



MEMO

**【資料8. 認定がん医療ネットワークナビゲーター コミュニケーションスキル
研修ハンドアウト】**

2015認定がん医療ネットワークナビゲーター
コミュニケーションスキルセミナーin京都



一般社団法人 日本癌治療学会

2015認定がん医療ネットワークナビゲーター
コミュニケーションスキルセミナー in 京都

日時：平成27年11月1日 13:00～16:00

場所：京都大学医学部芝蘭会館 山内ホール

プログラム

12:00～12:50 受付

12:50～13:00 プレテスト

13:00～13:10 開会の挨拶

西山 正彦 日本癌治療学会理事長

群馬大学大学院医学系研究科医科学専攻 病態腫瘍薬理学

イントロダクト

佐々木治一郎 北里大学医学部附属新世紀医療開発センター

横断的医療領域開発部門臨床腫瘍学

13:10～13:20 アイスブレイキング

加藤 雅志

国立がん研究センターがん対策情報センターがん医療支援研究部

13:20～13:50 コミュニケーションスキル（講義） P.5～12

加藤 雅志

国立がん研究センターがん対策情報センターがん医療支援研究部

13:50～14:50 面談相談模擬体験（ロールプレイ） P.13～16

14:50～15:00 休憩

15:00～15:40 相談場面の検討（グループワーク） P.17～28

15:40～15:55 振り返りとアンケート（講義・アンケート）

加藤 雅志

国立がん研究センターがん対策情報センターがん医療支援研究部

15:55～16:00 閉会の挨拶

片淵 秀隆 がん診療連携委員会委員長

熊本大学大学院生命科学研究部 産科婦人科学分野

ファシリテーター

- 秋月 伸哉 千葉県がんセンター 精神腫瘍科
- 采田 志麻 日本赤十字社熊本赤十字病院 血液腫瘍内科
- 大島 淑夫 国立がん研究センター中央病院 精神腫瘍科
- 小川 朝生 独立行政法人国立がん研究センター東病院
臨床開発センター 精神腫瘍学開発部
- 加藤 雅志 国立がん研究センターがん対策情報センター
- 境 健爾 国立病院機構熊本医療センター 腫瘍内科
- 佐野 智美 久留米大学医学部 麻酔学教室
- 清水 研 国立がん研究センター中央病院 精神腫瘍科
- 谷向 仁 京都大学医学部附属病院
京大病院がんセンター 緩和ケアセンター
- 船橋 英樹 宮崎大学医学部附属病院
精神医学講座 精神医学分野
- 松岡 弘道 近畿大学医学部附属病院 がんセンター 心療内科
- 吉田 稔 日本赤十字社熊本赤十字病院 血液腫瘍内科

2015認定がん医療ネットワークナビゲーター
コミュニケーションスキルセミナーin京都

日時:平成27年11月1日 13:00～16:00

場所:京都大学医学部芝蘭会館 山内ホール

開会挨拶
西山 正彦

群馬大学大学院医学系研究科医科学
専攻 病態腫瘍薬理学

イントロダクション

佐々木 治一郎

北里大学医学部附属
新世紀医療開発センター

アイスブレーキング

コミュニケーションスキル

目的

- コミュニケーションスキルの重要性に気付く
- ナビゲーターに求められる基本的なコミュニケーションスキルについて理解する

はじめに

毎日の生活の中で人と話すことについて
どのように考えていますか？

「働いているとき」と「プライベート」
違いはありますか？

自分が「働いているとき」に気をつけてい
ることを話し合ってみましょう。

ナビゲーターとしての 自覚が必要です

相談者と接するとき、
自分は所属する組織を代表する
ナビゲーターであることを忘れずに！

挨拶だけでも、相談者に影響を与えます

コミュニケーションスキルの必要性

コミュニケーションスキルは
相手に影響を与える力があります

みなさん

人と話すときにどれぐらい意識を
していますか？

コミュニケーションスキルを試す

聞き手の態度で、コミュニケーションにどの
ような影響があるか試してみましょう

- ・ 隣の人と2人組になって「話し手」と「聞き手」を決めてください
- ・ 「話し手」は好きな話題を選んでください
 - 1 昨日一日の出来事について
 - 2 私の家族やペットについて
 - 3 自分の出身地について
 - 4 最近の仕事について
 - 5 趣味について
 - 6 最近楽しかったことについて
 - 7 その他

ナビゲーターによる支援と コミュニケーションスキル

- 支援の目標
相談者の相談内容を明確にし、ナビゲーターにより解決可能な不安があれば解決し、相談者が今後の行動の方向性を見出せるようにすること
- コミュニケーションスキルを活用する目的
相談者に「ナビゲーターさんに相談してよかった」と感じられるような関係を築くとともに、ナビゲーターによる支援を効果的に行っていくために活用する

コミュニケーションスキル

- コミュニケーションの準備とあいさつ
- 相談内容の把握
- 効果的に話を聴く
- 話しを受けとめる
- 共感を示す
- 情報提供と今後についての整理

コミュニケーションの準備と あいさつ

- ・身だしなみを整える
- ・礼儀正しい態度で接する
- ・あいさつと自己紹介をする
- ・プライバシーが保たれる場を用意する
- ・座る位置に配慮する
- ・「情緒的な非言語的メッセージ」

「情緒的な非言語的メッセージ」

- ・相手を尊重する誠実な態度
相手を敬う気持ちは言葉や態度に自然に現れる
- ・安心感を与える
相手を和ますには自分がりラックスする
声を低めにし、ゆっくりと話す
表情や視線にも気をつける
- ・相手のペースに合わせる
相談者の声の調子、言葉の間、表情、しぐさを観察し、
相談者の気持ちの理解に努める
相談者が「このままでいいのだ」と感じられるように、
相談者の気持ちを尊重する

相談内容の把握

- 困っていること、支援してもらいたいことを率直に尋ねる
- Yes/Noで答えられない質問（オープン・クエスチョン）を用いる
- わかりやすい言葉を用いる

「どのようなことでお困りですか？」

「どのような支援があったらいいとお考えですか？」

効果的に話を聴く

- 患者に話しをするよう促す
- まずは話をさえぎらず、内容について批判や解釈をせずにじっくりと耳を傾ける
- 相槌を打つ
- 適度に患者の言葉を自分の言葉で反復する
- 話を聴くときは相手の目や顔を見る
- 短い沈黙に耐える

話しを受けとめる

- 相談者が必ずしも言語化できていない悩みを探索して理解する
- 患者の言うことを自分の言葉で言い換えるなどして相談内容を理解したことを伝える
- 「ゆっくりと穏やかに」と心がける
- ナビゲーターは自分の考えを押し付けない

共感を示す

- 相談者の気持ちを探査し、感情を理解する
- 相談者の言葉を繰り返す
- 気持ちが理解できるものであることを示す

※重要なポイント

『相談内容の理解』と『感情の理解』という二点についての理解を意識して進めること
それぞれについて理解したことを、それぞれ示すこと

情報提供と今後についての整理

- 相談者の悩みについて、ナビゲーターから提供可能な情報があれば提供する
- 相談者が明らかな誤解を持っていたときには訂正をする
- 悩みを解決するのに適した専門家や施設を紹介する
- 今後も必要があれば支援ができることを伝える

まとめ

- ナビゲーターが支援を適切に行うためには、コミュニケーションスキルを活用することが重要です
- ナビゲーターに求められる基本的なコミュニケーションスキルについて理解し、日々の活動で意識していくことが必要です