



5. がん医療ネットワークナビゲーターに必要なスキル

がんネットワークナビゲーターに必要な3つの柱

- ① コミュニケーションスキル
- ② 対象者への理解
- ③ 守秘義務と連携

がん医療ネットワークナビゲーターには必ずしも医療者の資格は要らないが、その業務内容はがん相談支援員と共通する。したがって、ナビゲーターに必要なスキルには、上記の3つの柱があると考えられる。

がん医療ネットワークナビゲーターは、相談の場面では、話しやすい環境を作り、思いをしっかりと受け止めながら情報を集め、対象者を理解する。当然、本人の了解なしに他言はしない（守秘義務）。自分の出来ること、できないことを認識し、一人では対応できない内容であれば、専門の医療者と連携する。相談者と医療者の関係作りだけでなく、がん医療ネットワーク内のスタッフ間の良好な関係作りも支援する。



5-① コミュニケーションスキル

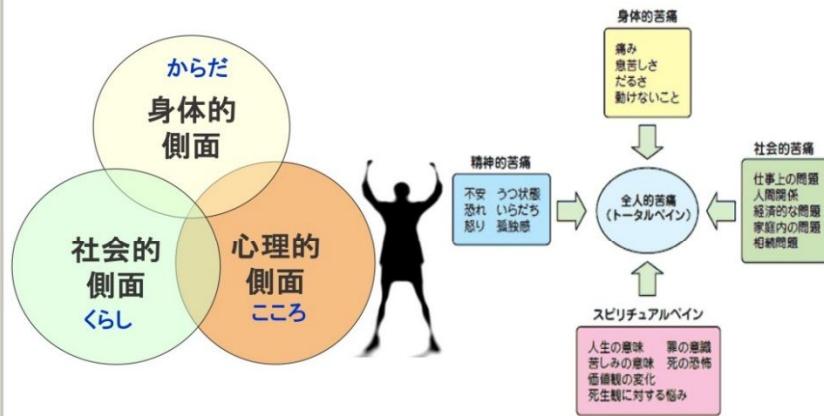
がん医療ネットワークナビゲーターのための
コミュニケーションスキルトレーニング



がん医療ネットワークナビゲーターにとって一番重要なスキルであるコミュニケーションスキルについては、認定申請条件に eラーニングによる講義とロールプレイを中心とした Bセッションの受講が義務付けられており、実地研修においても評価項目の一つに含まれている。したがって、ナビゲーターの認定までには十分な教育が受けられる体制となっているため、本セミナーにおいては具体的講義は行わない。



5-② 対象者の理解



がん患者・家族は悩みを抱えながら、がん医療に向き合っている。その中で自らががん医療ネットワークナビゲーターに相談支援の依頼をしてくるのはほんの一部であり、相談すること自体がその抱えている問題の深刻さを表している。「主治医を変えたい」、「病院を変えたい」、「標準治療が嫌だ」など、言葉で出てくる相談の裏にある（潜在する）問題や本当の不安は何か、そのような探索能力がナビゲーターには必要である。

患者さんの苦痛は「からだ」、「暮らし」、「ころ」、「魂」と多岐にわたり、しかも複雑に混在する。がん医療ネットワークナビゲーターは、患者の言葉から出てくる相談が例え一つであっても、本当は複数の悩みがあることを想定して対象者の理解に努める必要がある。



5-③ 守秘義務と連携

認定がん医療ネットワークナビゲーター制度規則

(個人情報保護および秘密保持)

- 第4条** 認定がんナビゲーターは、その職務履行に際して、個人情報保護義務および秘密保持義務を負う。
- 2** 守秘義務を課された職種以外の者がこれにあたる場合は患者との秘密保持契約を結ぶ。
- 3** 認定がんナビゲーターは、退任後も業務上知り得た情報を外部に漏洩してはならない。

患者・家族が相談支援を求めてがん医療ネットワークナビゲーターに面談するということは、そこに深い苦痛と一人あるいは家族では対応できない厳しい問題があるということである。そのような、自分の弱さをあえて他人に見せてくれる相談者の情報は、最高レベルの個人情報であり、守秘義務が発生し外部に情報をもたらすことは許されない。

がん医療ネットワークナビゲーターの制度規則に記載があるように、医療者以外のナビゲーターは、その活動を始める（面談や電話相談を始める）前に、患者と個別に秘密保持契約を結ぶ必要がある。



5-④ 10の基本スキル

がん医療ネットワークナビゲーター10の基本スキル

傾聴・受容	個別化の原則
相談者を否定しない	相談者に合わせた 情報提供の活用
個人情報保護・秘密保持義務	自分の限界を理解する
受診・受療支援	家族は「第二の患者」
自己決定支援	電話対応の特徴を理解する

がん医療ネットワークナビゲーターに必要な3つの柱に基づき、より実践的な基本的スキルをまとめると上記の10に集約できる。それぞれ、コミュニケーションスキル、対象者の理解、守秘義務と連携を実践するに当たって、必要不可欠な基本的スキルである。

がん医療ネットワークナビゲーターは、元々のバックグラウンド（医療者か非医療者か、看護師か薬剤師かピアサポーターか、など）に違いがあるため、それぞれの対応限界が異なる。自分の限界を知るということは、特にナビゲーターが非医療者である場合に重要なスキルであり、研修の過程で自分の対応可能範囲を自己認識することが望ましい。

以下に、実際の事例を通して、上記10の基本スキルの実践ポイントを示す。



想定事例による10のスキルの実践

相談者： 福〇〇子さん 48歳 女性
病名： 乳がん ステージⅠ
家族構成： 3人暮らし
夫(会社員) 長男(23歳/社会人/県外在住)
次男(18歳 高校生) 県内に両親在住。
経過： 乳がん検診は、毎年欠かさず受けていた。
入浴中に右胸に小さなしこりに気づき、すぐに地域の医療機関を一人で受診した。
エコーとマンモグラフィーの結果、乳がんステージⅠの疑いと診断された。
確定診断の為に生検検査を勧められ、検査予約をして帰宅途中の会計待ちの時に「よろず相談窓口(がん医療ネットワークナビゲーターがいます!!)」の案内を目にして、思わず窓口のドアをたたいた。



想定事例による10のスキルの実践

傾聴・受容 ①

- はじめに、挨拶と自己紹介をして、しっかりと相談者の気持ちを受け止める
- がんナビゲーターができること、出来ないことを正確に伝える
- 話しやすい環境に配慮する
(話す場所、座る位置、部屋の明るさ、など)
- 主治医からの病状説明(ファーストオピニオン)をどのように理解しているかを確認する



想定事例による10のスキルの実践

傾聴・受容 ②

- 言語(30%)・非言語(70%)のコミュニケーション
- 伝達に配慮して対応する(声の大きさ 話すスピード 沈黙 目線 相槌 など)
- 自由に話ができる質問(オープンクエスチョン)とYes/Noで答えられる質問(クローズドクエスチョン)を組み合わせる
- 場の設定に配慮した対応を行う(相談場所、対面、電話、電子メール、など)



想定事例による10のスキルの実践

相談者を否定しない

- 相談者の言動に対して、否定しない(過去の事についても、否定してはいけません)
- 相談に来たこと自体にねぎらいの言葉をかける
- 「それはダメですよ」
「○○すれば良かったのに(なぜしなかったの)」
などの否定的・断定的な言い方をしてはいけない



想定事例による10のスキルの実践

個人情報保護・秘密保持義務

- 知り得た相談内容は、本人の了解なしに他言しない
(がん医療ネットワークナビゲーター退任後も、**守秘義務**がある)
- 相談内容によっては、がん医療ネットワークナビゲーターひとりで抱え込まない
- がん医療ネットワークナビゲーター同士での相談・意見・情報交換・協力などは認められるが、個人情報を外部に漏らすことは絶対してはいけない。



想定事例による10のスキルの実践

受診・受療支援

- 医療者(特に主治医)とのより良い関係づくりを支援する
- 現在受けている医療を否定しない
- ファーストオピニオンの理解状況を確認し、必要に応じて、セカンドオピニオンの活用を紹介する
- がん医療ネットワークナビゲーターは、医療行為などへの介入は行ってはならない(**禁止**)。



想定事例による10のスキルの実践

自己決定支援

- 相談者自身が、納得して治療方法を選択し、前向きに治療ができるように支援する
- 相談者が、ファーストオピニオン(主治医からの説明)を、どのように理解しているかを確認する
- 相談者が、家族や身近で信頼できる方と一緒に考える事ができるかどうかを検討する
- 本人に合わせた、わかりやすい情報提供や専門家との連携を心がける



想定事例による10のスキルの実践

個別化の原則

- 全く同じ相談ケースはひとつもないことを認識する
- 相談者の立場や相談内容は個別性があるので、過去の経験にとらわれない
- 個別の情報提供・支援を行う



想定事例による10のスキルの実践

相談者に合わせた情報提供

- 相談者に合わせて、必要な情報(量・質)をタイミングよく伝える
- 情報提供する手段や方法も相談者に合わせて工夫する(ホームページ、書籍、雑誌、パンフレット、TV、など)
- 必要に応じて、専門家との連携を検討する



想定事例による10のスキルの実践

自分の限界を理解する

- 自分の経験や専門分野を十分に理解しておく(自分の性格も理解して対応しましょう)。
- 自分の知識が不十分な相談内容は、専門家や専門機関と早めに連携を図る
- 専門家と連携を図る場合には、相談者の同意の上で、事前に連携先へ情報提供する
- 相談を受ける側も、予想以上にストレスを感じるため、セルフコントロールを上手に行うように心がける



想定事例による10のスキルの実践

家族は「第二の患者」

- 患者と家族はひとつのまとまりと考え、患者と同じ気持ち(苦しみ)であると認識する
- 患者を支援する立場として家族を「第二の患者」と考える
- 身近な家族ならではの心配事を理解する



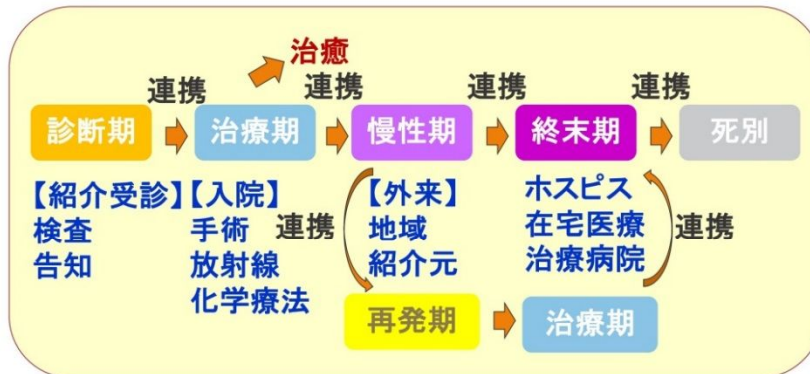
想定事例による10のスキルの実践

電話対応の特徴を理解する

- 相手の顔が見えないので、誤解を生みやすい事に配慮する
- 相談者と同じように、がんナビゲーターの顔も見えない事を自覚し注意する
- 非言語が使い難いため、言葉づかいには細かい配慮を要する
※電話であっても、非言語的な配慮が必要



6. おわりに



本セミナー参加者は、がん医療ネットワークナビゲーター、すなわち「がん医療を受けるために必要な医療関連情報、生活支援情報等に関する適切な助言・提案・支援を行うに十分な知識と素養を修得した者」を目指し、本セミナーを通してナビゲーターの存在意義、ナビゲーターに必要な知識とスキルを学んだと思う。

がんと診断された患者は、常に不安を抱えつつ、それでも治癒という成功を夢見て前向きに頑張ろうとするものである。しかしながら、現実には厳しく、診断時から成功（治癒）を目指せない患者も多い。また、がん患者を取り巻くがん医療の環境は、地域内においても専門性により細分化され、患者に時間的・空間的移動を課している。患者は複数の医療機関・介護施設を行き来し、その道順さえ理解していない状況である。

がん医療ネットワークナビゲーターは、患者の不安を相談支援により減らしながら、がん医療ネットワーク内の水先案内人として患者を導き、最終的に患者に質の高い最良のがん医療を提供する地域がん医療のキーパーソンとなるであろう。参加者全員がこのプロジェクトの成功体験者となることを祈っている。



がん医療ネットワークナビゲーター に関するQ&A

Q. 個人で『地域のがん医療ネットワーク』に属するには、どのような手続きを踏めば良いのですか？

A. あなたが活動する二次医療圏もしくは都道府県のがん医療ネットワークナビゲーター認定研修施設にお尋ねください。認定研修施設の担当者または指導責任者は、『地域のがん医療ネットワーク』に属しているがんサロンやピアサポートグループなど、あなたが参加できる組織・団体について教えてください。その組織・団体に参加することで、『地域のがん医療ネットワーク』に属することになります。



がん医療ネットワークナビゲーター に関するQ&A

Q. 自分の所属する施設が『地域のがん医療ネットワーク』に属しているかどうかはどうすればわかるのですか？

A. あなたが活動する二次医療圏もしくは都道府県のがん医療ネットワークナビゲーター認定研修施設にお尋ねください。認定研修施設の担当者または指導責任者が確実にお答えいたします。



がん医療ネットワークナビゲーター に関するQ&A

Q. がん医療ネットワークナビゲーターは新しい医療職ですか？

A. いいえ、医療職ではありません。がん医療ネットワークナビゲーターは、一般社団法人日本癌治療学会が資格を認定するボランティア活動者という位置づけになります。



がん医療ネットワークナビゲーター に関するQ&A

Q. がん医療ネットワークナビゲーターになるには、いくらかかりますか？

A. 癌治療学会の準備する全てのプログラムを受けて、審査申請する場合についてお答えします。

Aセッション受講料:	3,000円
Bセッション受講料:	5,000円
eラーニング受講料:	10,000円
審査申請料:	5,000円
認定料:	10,000円
計	¥ 33,000円

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：Bセッション
「開催の手引き」

【開催にあたって】

背景

がん対策基本法及びがん対策推進基本計画に基づき、がん診療連携拠点病院（以下、拠点病院）にがん相談支援センターの整備が進み、がん専門相談員ががん患者・家族の相談支援活動を行っている。また、民間団体や自治体ではピアサポーターの育成のための研修を開催し、相談支援活動に組み入れる努力をしている。しかしながら、在宅療養中の患者・家族やがん相談支援センターを持たない市中病院では、がん医療を受ける患者・家族のがん相談支援・ピアサポートに関するニーズに対応できていない。

日本癌治療学会は、上述のがん相談支援者不在の場で悩むがん患者・家族を支援すべく、がん医療ネットワークナビゲーター制度を立ち上げた。がん医療ネットワークナビゲーターは、地域医療圏のがん医療ネットワークに属し、拠点病院のがん専門相談員やピアサポーターと協力して、がん患者・家族に適切な情報を提供する相談支援者である。

本セミナーの目的

がん医療ネットワークナビゲーターが、がん患者・家族に対する適切な相談支援者であるためには、積極的傾聴や適切な情報提供など高いコミュニケーションスキルを必要とする。本セミナーでは、がん医療ネットワークナビゲーターに必要なコミュニケーションスキルを講義・ロールプレイ・グループ討議を通じて学び、実地研修や資格取得後の現場で活用できることを目的とする。

本手引きの使用にあたって

本「開催の手引き」は、日本癌治療学会認定ナビゲーター制度委員会（以下、制度委員会）により決定されたがん医療ネットワークナビゲーター制度の規約・細則および育成プログラムに準じて開催するコミュニケーションスキルセミナーの実施内容について、その手順を記載したものである。ここのロールプレイのシナリオや参加者の役割分担については、参加人数やファシリテーターの数などにより変更可能である。

ただし、大幅な変更などを行う場合には、制度委員会に問い合わせいただきたい。

連絡先：日本癌治療学会東京事務局がん医療ネットワークナビゲーター制度委員会担当

【セミナー開催に向けた準備】

1-1. 教育研修セミナー：Aセッションを受講する

参加者はコミュニケーションスキルを学ぶ以前に、現在の日本におけるがん診療においてがん診療ネットワークナビゲーターが必要な理由、がん医療ネットワークとはどのような役割をになうのか、ナビゲーターに必要な基本的知識などを理解しておく必要があるため、原則として教育研修セミナーまたはこれに準じたセミナーを受講しておく必要がある。

1-2. eラーニング：コミュニケーションに関する講義を受講する

参加者は、グループ討議やロールプレイで効果的に学習するために、Bセッションに参加する前に、がん患者とのコミュニケーションスキルについての必要な知識を得ておけるよう、eラーニングでコミュニケーションに関する講義を受講しておく必要がある。

2. セミナーの実行組織をつくる

がん医療ネットワークナビゲーター認定施設の責任者が中心となり、制度委員会と連絡をとり、会場の確保、ファシリテーターの確保、開催通知・広報などを担当する実行組織をつくり、セミナーの運営について計画・立案する。

3. 地域のがん医療ネットワーク内の連携をはかる

がん医療ネットワークナビゲーターは地域のがん医療ネットワークで活動するために育成されるため、セミナーの開催に関しては地域内の医療機関、介護福祉機関、行政、ピアサポートグループ等に広報することが望ましい。

4. 開催日、開催規模（募集人数）、開催場所を決定する

カリキュラムに準じて3時間以上の1日開催であることは順守する。ファシリテーターを外部から招請する必要がある場合は、日程等を決定する前に人員の調整(5)を先に行う。

5. セミナー開催に必要なスタッフを確保する

1) セミナー主催責任者

日本癌治療学会が認定するがん医療ネットワークナビゲーター認定研修施設の指導責任者がその任を負う。

2) セミナー企画責任者

セミナーの内容について、カリキュラムに準じつつ地域医療ネットワークの現状に合致するように企画し、運営、進行に中心的な役割を果たす。下記のいずれかを満たすことが望ましい。

- ① セミナー主催責任者
- ② がん医療ネットワークナビゲーター認定取得者
- ③ その他、制度委員会で認められたもの

3) セミナー協力者

セミナーの企画、運営、進行および講義、ロールプレイやグループ討議のファシリテーターは、セミナー参加者4～8人に一人程度は必要となる。セミナー協力者は、セミナー主催責任者が能力を有すると判断したものとす。セミナー協力者には、国立がん研究センターが開催する「がん相談支援センターがん専門相談員基礎研修(1)～(3)」までを受講修了したがん専門相談員や、「がん総合相談に携わる者に対する研修プログラムピアサポート編」を受講しロールプレイ研修を経験した者が含まれていることが望ましい。

また、必要に応じて、日本緩和医療学会主催「精神腫瘍学指導者研修会」修了者等のがん医療におけるコミュニケーションについて教育を行っている精神科医や心療内科医を協力者に含めることについて検討すること。

【コミュニケーションスキルセミナー：Bセッション プログラム】

1. プログラムのポイント

- ① セミナーは3時間以上、1日で終了すること
- ② 最大参加人数は原則として50名を超えないこと
- ③ プレテスト（教育研修セミナーの理解度チェック）を行う
- ④ イントロダクションでがん医療ネットワークナビゲーターを説明
- ⑤ アイスブレイキングの時間を設けること
- ⑥ eラーニングを受講していることを前提として、コミュニケーションの要点に関する講義を行うこと
- ⑦ ロールプレイを行うこと（1グループ原則3名とする。シナリオは面談相談とする）
- ⑧ 相談に関するグループ討議（1グループ10名まで、相談場面のビデオまたは録音テープを視聴してグループ討議を行う）
- ⑨ 振り返りを兼ねてアンケートを実施する、

2. プログラムチェックリスト

- | | |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> プレテスト | ～10分 |
| <input type="checkbox"/> イントロダクション | ～10分 |
| <input type="checkbox"/> アイスブレイキング | ～10分 |
| <input type="checkbox"/> 講義（コミュニケーションスキルとロールプレイの説明） | ～30分 |
| <input type="checkbox"/> ロールプレイ（面談相談におけるコミュニケーション） | ～60分 |
| <input type="checkbox"/> グループ討議（相談場面でのコミュニケーション） | ～40分 |
| <input type="checkbox"/> 振り返り及びアンケート | ～20分 |

3. ロールプレイ

- ① 1グループ、原則3名とする。2回シナリオを行うときは4人でも可とする。
 - ② 役割は3種類（ナビゲーター、相談者、相談者家族、観察者）
※4名の時は相談者家族を追加すること。ただし、家族を省き観察者2名とすることも可とする。
 - ③ 使用するシナリオは面談相談の内容とする。十分な時間が確保されている研修会では2種類のシナリオを実施することも可とする。
 - ④ ロールプレイ→フィードバック→全体で意見交換の順に進める
 - ⑤ フィードバックはナビゲーター→相談者→観察者の順で行う
 - ⑥ 実際の流れ：1回12分を目安にする。4名であっても1シナリオ3セットまでとする。※4名の場合は1名がナビゲーターを経験できない。その場合は次のシナリオで必ずナビゲーター役を経験するように調整する。
1分：シナリオ読みあわせ
5分：ロールプレイ
5分：フィードバック
1分：全体討議
- ※十分な時間が確保されている研修会では、ロールプレイの時間を7分、フィードバックの時間を6分とすることを可とする。

4. グループ討議

- ① 1 グループ 10 人まで（全体で 5 グループまで）
- ② 相談場面のビデオ又は録音テープを全体で視聴する（10 分）
- ③ 相談内容やナビゲーターの対応をグループで討議（20 分）
- ④ グループ毎に発表（各 2 分）

5. プログラム雛型

開始時間	終了時間	所要時間 (分)	内容	形式
8:00	8:30	30	受付	
8:30	8:40	10	プレテスト	プレテスト
8:40	8:50	10	イントロダクション	講義
8:50	9:00	10	アイスブレイキング	
9:00	9:30	30	コミュニケーションスキル	講義
9:30	10:30	60	面談相談模擬体験	ロールプレイ
10:30	11:10	40	相談場面の検討	グループ討論
11:10	11:30	20	振り返りとアンケート記載	講義・アンケート

6. シナリオ例

【事例 1】面談相談

- 相談者：肺がん患者
- がん医療ネットワークナビゲーター：薬剤師の資格あり
- 相談場所：保険薬局面談室
- 場面設定：

きよさんは、半年前に肺がんの手術を受けました。その後、補助化学療法として、経口抗がん剤を内服中。最近気がかりなことがあり、かかりつけの保険調剤薬局にがん医療ネットワークナビゲーターの資格を持った薬剤師がいることを知り、思い切って相談してみることにしました。

【事例 2】面談相談

- 相談者：乳がん患者
- がん医療ネットワークナビゲーター：看護師の資格あり医療連携室勤務
- 相談場所：がん相談支援センターを持たない中規模病院の連携室
- 場面設定：

さゆりさんは、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。

【事例3】面談相談

- 相談者：乳がん患者
- がん医療ネットワークナビゲーター：ピアサポーター（がんサバイバー）
- 相談場所：がん相談支援センターを持たない中規模病院の連携室
- 場面設定：

あきさんは、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。