

**【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

片渕 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

# アイスブレイキング

# 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リラックスする  
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

## 面談相談模擬体験

### 目的

- ロールプレイを通じて、ナビゲーターとして支援を行うときのコミュニケーションスキルの重要性に気付く
- 相談場面におけるナビゲーターに求められる役割について理解する

## このセッションの流れ

- ① 導入
- ② ロールプレイ  
(ロールプレイ⇒フィードバック  
⇒全体で意見交換) ×3回
- ③ 全体のまとめ

## ロールプレイとは

何人かの参加者が  
ある特定の役になりきって行う  
筋書きのない劇である



## 今回のロールプレイ

- 1グループ3人(ナビゲーター・相談者・観察者)
- シナリオは3種類
- 1回の流れ  
    ロールプレイ→フィードバック→全体で意見交換
- フィードバックは  
    ナビゲーター →相談者 →観察者の順で

## ロールプレイのポイント

- 恥ずかしがらず役になりきる！
  - ナビゲーター役は普段の職種、スタイルで
  - 細かい内容について、シナリオとの多少のずれは問題ない
- 観察者はフィードバックするポイントを考えながら見守る
- 時間内に完結しなくてもよい
- 時間が余った場合は役を解かずそのまま会話を続ける

## フィードバックのポイント

- ナビゲーター役のスキルに重点を置く
- 明日からの活動に活かすためにどうすればよいか？という視点でフィードバックする
- 相談者役・観察者は、ナビゲーター役の良かった点、こうやったらもっと良くなるという点を話す
- 気づいたことすべてではなく、受け手（ナビゲーター役）が対処できる量（1～2つ）を伝える

## ロールプレイ

2分 ナビゲーター役は、ナビゲーターの職種と相談場所を決めます。

各自でシナリオを読み、役になりきります。

5分 ロールプレイ

5分 フィードバック

（医師役→患者役→観察者の順で）

そのセットについて全体で意見交換

×3セット

# 相談場面の検討

1

## 目的

- 相談内容を的確に把握し、それに応じた支援の方向性を示すことができるようになる。
- 相談場面における適切な態度や用いるべきスキルについて理解する。
- 相談場面におけるナビゲーターの役割を理解する。

2

## 本セッションの流れ

相談場面のビデオを視聴

グループで検討

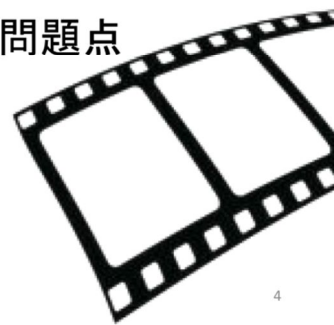
グループごとに発表

3

## ビデオ

ナビゲーターが相談を受ける場面(3例)を視聴し、以下についてグループで話し合いを行います。

- 相談内容
- ナビゲーターの対応に関する問題点
- 対応の改善策
- 支援の方向性



4

## グループ討論

- 3例のうち決められた1例について、ナビゲーターの支援方法について話し合います。
- 司会者、書記、発表者を決めます。
- 話し合いながら、書記はワークシートを埋めていきます。



5

## グループごとの発表

- 発表者は、話し合った内容の要点をについて1分で発表します。



6

## シナリオ1

相談者： 胃がん疑い30代男性  
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

相談者は、会社の胃X線検査でポリープがみつきり、精密検査を受けるようにと産業医に言われました。もしかするとがんかもしれないという不安でいっぱい、検査を受けに行くことができずにいます。近所の保険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。

7

## シナリオ2

相談者： 大腸がんの父親を持つ30代女性  
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

相談者は、大腸がんの父親を持つ女性で、一人で生活をする父親のことを心配していますが、仕事や育児が忙しく、自分だけでサポートするのは難しいと感じています。どこに相談すればいいかわからずにいましたが、友人のお見舞いで立ち寄った病院にあった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。

8

## シナリオ3

相談者： 乳がんを患った40代女性  
ナビゲーター： ピアサポーター  
相談場所： 公民館のおしゃべり相談室

相談者は、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、治療が難しくなりやめたいと思っています。患者サロンに参加した際に、がん医療ネットワークナビゲーターの資格を持つピアサポーターがいることを知り、相談してみることにしました。

## 相談場面の検討シナリオ

### 【シナリオ 1】

相談者：胃がん疑い 30 代男性  
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

相談者は、会社の胃 X 線検査でポリープが見つかり、精密検査を受けるようにと産業医に言われました。もしかするとがんかもしれないという不安でいっぱい、検査を受けに行くことができずにいます。近所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。

### 【トリガービデオ 1】

相談者：あの一、がんのことでちょっとお伺いしたいことがあるんですが・・・

ナビゲーター：はい、なんでしょうか。

相談者：会社の定期検診でポリープが見つかって、精密検査を受けるようにと言われました。もしかするとがんかもしれないと心配になってしまって、なんだか夜も眠れずにいます。仕事も手につかなくて、考えていると心臓がドキドキしてきて落ち着かなくなるんです。なんだか、この動悸もがんの予兆なんじゃないかと心配になってきていて。こんなことを相談するのも恥ずかしいのですが、ちょっと自分だけではどうにも解決できなくて、だれかに相談したいと思ってきました。

ナビゲーター：検診の結果で精密検査を受けることになって心配されているんですね。それに不眠や動悸もがんの症状かもしれないと思っているんですね。

相談者：そうなんです。最近その頻度も多くなっていて、さらに心配になっています。

ナビゲーター：検査は受けたのですか。

相談者：いいえ、まだ受けていません。検査を受けようとは思っているんですけど、どうしても怖くて受けられないんです。検査でもしがんが見つかったときのことを想像すると恐ろしくて、検査に行くことができていません。検診の結果を受けてからもう 3 か月くらい経っているんですけど、未だに行くことができていなくて。本当に情けないですよ。



ナビゲーター：検査を受けないと、ダメですよ。早く受けないから、余計に不安になるんですよ。

相談者：そうですね。早く受けないとダメですよ。でも、検査を受けようと思っても、どこを受診すればいいのかもわからなくて、色々調べるとさらに不安になってきてしまって、結局病院も見つけれないままです。こんな自分が本当に情けないです。

ナビゲーター：検査を受けられる場所を探されているんですか？うちは薬局なので、検査をどこで受けたらいいかはわかりません。そういったことは専門外ですので、他をあたってください。

## 【シナリオ2】

相談者：大腸がんの父親を持つ女性

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

相談者は、大腸がんの父親を持つ女性で、一人で生活をする父親のことを心配していますが、仕事や育児が忙しく、自分だけでサポートするのは難しいと感じています。どこに相談すればいいかわからずにいましたが、友人のお見舞いで立ち寄った病院にあった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。

## 【トリガービデオ2】

ナビゲーター：どうしましたか。

相談者：すみません、がん医療ネットワークナビゲーターのポスターを見てきたんですけど。

ナビゲーター：はい、私です。なにかご相談ですか？

相談者：はい。私のことではなく、父のことなんですけど、今年に入って肺がんが見つかって化学療法を受けているんです。手術は終わって今は自宅に戻っているんですけど、一人で生活しているので心配なんです。ここ最近認知症も少し心配になってきて、抗がん剤の管理もちゃんとできていないようなんです。

ナビゲーター：あなたではなくお父さんのことなんですね。

相談者：はい、私ではなく父です。それでも相談を受けてもらえますか。

ナビゲーター：基本的にはがん患者さん本人の相談を受けていますけど、いいですよ。

相談者：ありがとうございます。父の認知症のことも心配なんですけど、それだけじゃなくて、家事のことも心配していて。手術をして体力も落ちちゃったせいか、昔は活動的だったんですけど最近は家でもずっとテレビを見ているようで、家事も自分で行うのが難しい様子なんです。以前は、自分で掃除や洗濯もしていたんですけどね。私もサポートしてあげたいんですけど、仕事も育児もあってどうしようもなくて。週に一度は通っているんですけど、それも結構大変で・・・どうしたらいいでしょうか。

ナビゲーター：お薬の飲み忘れや飲みすぎは危険ですので、ちゃんと飲ませてあげてください。ご家族なんですからちゃんと注意してみてあげないとだめですよ。

相談者：そうですね……。どうにかしようと、できるだけ会いに行くようにはしているんですけど、毎日はとても難しくて。何かいい方法があれば、それを試してみたいんですけど……。

ナビゲーター：それはやる気と優しさの問題じゃないですか。お父さまのことが心配であれば、お仕事を辞めて介護に専念することだってできますし、一緒に暮らしてあげることだってできるでしょうし。もう少し、お父様のことを考えてあげてください。

### 【シナリオ3】

相談者：乳がん 40代 女性

がん医療ネットワークナビゲーター：ピアサポーター

相談場所：公民館のおしゃべり相談室

相談者は、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、治療がづらくなりやめたいと思っています。患者サロンに参加した際に、がん医療ネットワークナビゲーターの資格を持つピアサポーターがいることを知り、相談してみることにしました。

### 【トリガービデオ3】

相談者：あの一、相談したいことがありまして、今お時間よろしいですか。

ナビゲーター：はい、どうしましたか。

相談者：乳がんの手術が終わって、今抗がん剤を始めたところなのですが、副作用が強くて、つらいんです。

ナビゲーター：副作用がひどいんですね。

相談者：そうなんです。体はだるいし、むくみもひどくて、最近はずっと寝てばかりで、もう治療もやめたいと思っているんです。体もしんどいですし、なんだか気持ちも落ち込んできちゃって、何もする気になれなくて……。この状態がずっと続くようだったら、もう治療はやめてしまいたいと思うんです。

ナビゲーター：副作用がづらいことについて、主治医の先生には伝えたんですか。

相談者：それが、あまりうまく先生に伝えられなくて。私の説明が下手なせいなのか、先生もあまり理解してくださらないんです。この前先生にお会いしたときもお伝えしたんですが、「このまま我慢してください」と言われてしまいました。他の患者さんたちは、つらい治療を我慢しているんですよね。そしたら、私も我慢して続けていけなくちゃいけないと思うんですけど、でもどうしても耐えられなくて。

ナビゲーター：それはひどい先生ですね。そういう先生には頼れませんね。

相談者：先生もお忙しそうで、あんまり不満を言うのもどうかと思って、何も言えずにいます。

ナビゲーター：そういう先生は患者さんのことをちゃんと考えていないんです。もっと患者さんのことを考えてくれる先生なら、そういう言い方はしないですよ。でも、そういうひどい先生は多いみたいです。ここの病院の3階にいる患者さんなんて、吐気がひどかったのに何も対応してもらえなくて、結局は救急車で運ばれるまでずっとほっとかかれていたんですよ。本当にひどい話ですよ。そんなふうにならないように、あなたもすぐに病院を替えた方がいいですよ。

### グループ討論

- ①グループで選んだほうの事例に○をつけてください。 (1) 胃がん疑いの患者 (2) 大腸がんの父親を持つ女性 (3) 乳がん患者  
 ②以下の項目についてグループで話し合い、話し合ったことを記入してください。

相談内容	ナビゲーターの対応に関する問題点	対応の改善策	支援の方向性

振り返り

アンケート記載

# 閉会挨拶 片渕 秀隆

熊本大学大学院生命科学研究部  
産婦人科学分野

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