

医療者とのコミュニケーション方法

～患者としての自分の気持ちを伝えるために～

独立行政法人 国立病院機構 九州がんセンター
がん看護専門看護師 野口久美子



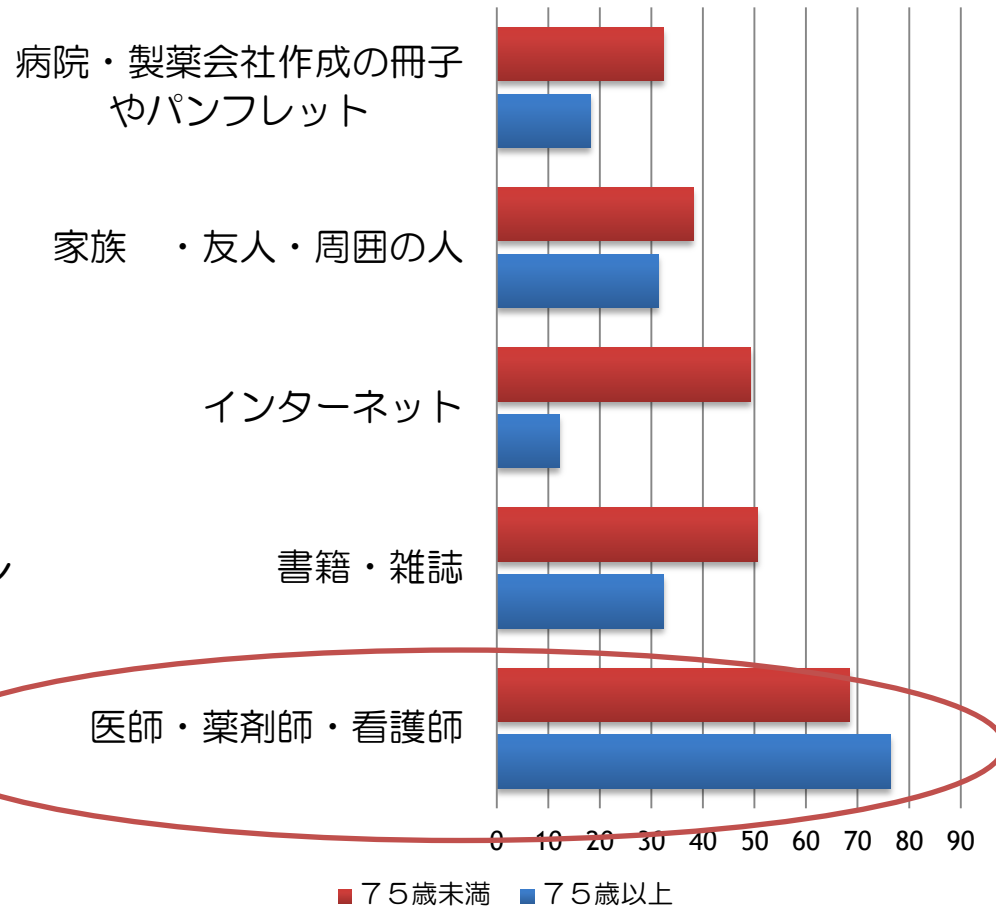
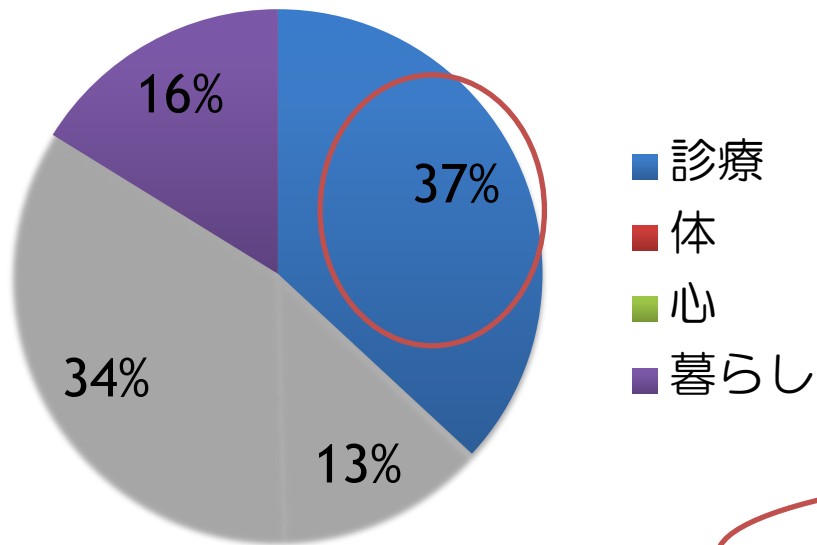
本日の内容

1. 医療者とのコミュニケーション
2. 家族や周囲の人とのコミュニケーション
 - 1) 家族ががんになったとき患者さんとあなたを支える
3つのヒント
 - 2) 高齢の親に話す時のヒント
 - 3) 子どもたちと話ができていますか
 - 4) 職場の人と話ができていますか

悩みを少しでも和らげるために必要なこと

悩みや不安を和らげるために必要と思う情報や支援

病気や治療の情報の集め方：
75歳未満の回答で上位5位を抜粋



外来の診察室 先生と二人きり..

質問できて
ますか？



自分の状況について理解する

1. 自分の病気について理解するように努めましょう

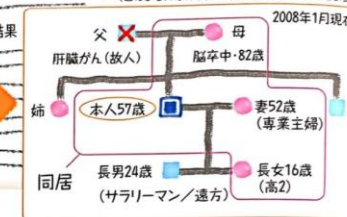

- 「自分の記録」をつける
- 自分の病気について情報を集める

※集めた情報が全て価値ある情報とは限らない

国立がん研究センター「がん情報サービス」

<http://ganjoho.jp/public/index.html>

私のカルテ(記録ノート)の記入例

プロフィール <ul style="list-style-type: none">●家族構成●既往歴 (これまでにかかった病気)●仕事/趣味	診断までの経緯 <ul style="list-style-type: none">●自覚症状●検査内容・結果	記録しておきたい項目-1 <ul style="list-style-type: none">●家族構成の書き方(例) (このように家系図にすると分かりやすいでしょう) 
記録しておきたい項目-2	診断結果について <ul style="list-style-type: none">●がんの種類●がんの部位●悪性度(グレード)●病期(ステージ)	治療について <ul style="list-style-type: none">●治療計画(治療法など)●期待される効果(メリット)●副作用・合併症の可能性など(デメリット)●治療中に注意しておきたいこと
気がかりなこと <p>※病状・治療・生活(仕事、お金など)のことについて箇条書きに書き留めておきましょう</p> <ul style="list-style-type: none">●●●●●●●	毎回の受診内容について <p>年 月 日</p> <p>担当医名</p> <p>内容</p> <p>分からない点、疑問点</p> <p>次回受診日</p>	記録しておきたい項目-3 

自分の状況について理解する

2. 不安なことを気になることを整理 しましょう

- 周囲の人に気になることを打ち明ける
- 状況を書き出して整理する
- 調べる、問い合わせる
- セカンドピニオンの活用



セカンドオピニオンの活用

◆ セカンドオピニオン

『患者さんが納得いく治療法を選択することができるように、治療の進行状況、次の段階の治療選択などについて、現在診療を受けている担当医とは別に、違う医療機関の医師に「第2の意見」を求めること』

◆ はじめの意見（ファーストオピニオン） を大切に

自分の病状、進行度、なぜその治療法を勧めるのかなどについて理解しないまま、セカンドオピニオンを受けても混乱する

セカンドオピニオンの活用

◆ セカンドオピニオンを受ける医師や病院の選び方

-がん相談支援センターに相談

◆ セカンドオピニオンを受けた後

病気や治療方針についての考え方が変化したかどうか、担当医に報告して、これからの治療法を再度相談

医療者とよりよい関係を築く

3. 自分の状況を隠さず、 伝えることも大切

- 自分の状況を正直に伝える
いいことも、悪いことも、正直に伝える
- 治療の目標や方向性を共有する

大丈夫です
変わったことはありません



医療者とよりよい関係を築く

4. 上手に質問する方法を身につけましょう

- 病院に行く前に、聞きたいことを書き出しておく
- 質問する相手は担当医だけに限らない
- 「がん相談支援センター」の利用

診察時に伝えたいこと 記入日： 年 月 日

* 医師から質問されたときスムーズに答えられるように、ご自分の状況をセルフチェックしておきましょう。

期間： 年 月 日～ 年 月 日まで

体調の変化

食欲：
便秘：
睡眠：
体重の変化：
動悸・息切れ：
痛み・しびれ：
むくみ：
疲れ：
気持ちの落ち込み：
その他：

困っていること・気になること：（体調の変化も含めて、診察時に伝えたいこと）

確認しておくこと：（検査の結果、治療について、など）

Copyright © 2008 AstraZeneca. All Rights Reserved.

重要な面談に
のぞまれる患者さんとご家族へ

—聞きたいことをきちんと聞くために—



国立がん研究センター がん情報サービス
http://ganjoho.jp/public/support/communication/question_prompt_sheet.html

記入日： 年 月 日

診断結果

*下記の項目は、治療法を選ぶときの重要な指標となります。分からないことがあったら医師に確認し、その内容を正確に書き留めておきましょう。

がんの種類 (病名)

がんの部位 (がんが発生した場所/転移した場所)

病期/ステージ (大きさ、広がり)

がんの性質 (病理検査で得られた結果)

記録ノート

『重要な面談にのぞまれる患者さんにご家族へ』 の内容（一部）

◆ 診断について

- 診断名は何ですか？
- 病期（病気の進み具合）は？

◆ 病状について

- 私はどこが悪いのですか？
- どのくらい深刻ですか？
- がんはどこにあるのですか？
- それはどの検査でわかったのですか？

◆ 症状について

- 今後どのような症状が起こりえますか？
- 今後起こりえる症状に対する治療はどんなものがありますか？

◆ 検査について

- もっと検査する必要はありますか？
- もしそうならその検査は痛いのですか？
- それで何がわかるのですか？

『重要な面談にのぞまれる患者さんにご家族へ』 の内容（一部）

◆ 治療について

【治療を選ぶ時の質問】

- がんに対するどんな治療法がありますか？
- 先生が勧める治療はどれですか？
- ほかの患者さんはこういう場合どんな治療を選択していますか？

【選んだ治療についての質問】

- その治療はどのように行うのですか（治療の種類、回数、頻度、期間、スケジュール、実施場所、費用）？
- その治療が効いているかどうかわかるまでにどれぐらいかかりますか？
- その治療が効かなかったらどんな選択肢がありますか？
- その治療にはどのくらいの費用がかかりますか？

医療者とよりよい関係を築く

5. 話をしっかり聞きましょう

- ◆ 1回ですべてを理解する必要はありません
- ◆ 家族や友人と一緒に話を聞く

自分らしさを大切にする

6. 自分の希望や考えを率直に 伝えましょう

- 自分の希望や考えは、伝えなければ
わからない
- 希望は、その時々で変わることもある
- どこまで知りたいのか伝えておく

自分らしさを大切にする

7. こころの健康にも目を 向けましょう

- 心の負担を軽くする
- 病気のことを忘れる時間を大切に

治療中心の生活ではなく、普段の生活・
仕事・趣味の時間を大切にしましょう

日本人が、がんになった場合に
大切にしたいと考えている事

一般市民2548人および遺族513人の調査

患者・家族からみた望ましい緩和ケア
多くの人が共通して大切にしていること

「痛くないようにしたい」	苦痛がない
「うちにいるのが一番」	望んだ場所で過ごす
「明日は少しよくなるって思いたい」	希望や楽しみがある
「先生とよく話し合っ決めてたい」	医師や看護師を信頼できる
「家族も元気でいてほしい」	負担にならない
「子供と一緒にいたい」	家族や友人とよい関係でいる
「自分のことは自分でしたい」	自立している
「人に気兼ねしないで過ごしたい」	落ち着いた環境で過ごす
「ものや子ども扱いしないでほしい」	人として大切にされる
「悔いを残したくない」	人生を全うしたと感じる

患者・家族から見た望ましい緩和ケア
人によって重要さは異なるが大切にしていること

「やるだけの治療は十分してもらえたと 思っています」	できるだけの治療を受ける
「自然なかたちで最期を迎えたい」	自然なかたちで過ごす
「みんなに感謝の気持ちを伝えたい」	伝えたいことを伝えておける
「残された時間を知っておきたい」	先々のことを自分で決められる
「普段と同じように、毎日毎日を過ごし ていきたい」	病気や死を意識しない
「弱った姿を人に見せたくない」	他人に弱った姿を見せない
「誰かの役に立っていると感じられる」	価値を感じられる
	信仰に支えられている

QOLとその考え方

世界における価値観の違い

(医療者と患者の場合)

(JAMA 284: 2476-2482, 2000)

	患者	医師
疼痛がないこと	93%	99%
病状についてよく知っていること	96%	88%
心構えをしておくこと	84%	79%
人生が完成したと思えること	80%	68%
意識が明確であること	92%	65%
負担にならないこと	89%	58%
他人の役に立つこと	88%	44%

患者の中でも個々が大切に思うことは100%ではない
医療者と患者では、重要と考えることには差がある

家族と話しができていますか？





Aさん

主人が家のことを何も手伝ってくれない

僕ができることはやってる
でも妻はいつも言ったことしかしてくれ
ないと言う



Aさんの夫



Bさん

家族が私が治療中だからって何もさせてくれない…

治療してるから無理しないでほしい。
家のことは僕がするよ



Bさんの夫

私のがんになったことを高齢の父には言えない

家族ががんになったとき 患者さんとあなたを支える3つのヒント

ヒント1 患者さんの気持ちや希望を理解する

- ・ がんと診断されたときの気持ちを理解し合う
- ・ 「あなたがいてくれること」そのものが支えになる

ヒント2 情報とうまく付き合う

- ・ 治療や病院に関する情報を探す
- ・ あなた自身が適切な情報を得ることは大切
- ・ 治療の中で使われている言葉を理解する
- ・ 不確かな情報に惑わされない

ヒント3 家族が自分自身も大切にする

- ・ ご家族ならではのつらさと対処法を知る
- ・ あなたを支えるさまざまな人がいることを知る

図3 担当医との話し合いにおけるご本人とご家族の声

患者として悩んだこと

- ・ 家族の心配はありがたかったが、がんについてすぐに向き合う気持ちになれない状態だった。
- ・ 心配のあまり、家族がとても感情的になってしまった。
- ・ 家族と治療の希望が異なったときに、家族の希望を強く主張された。
- ・ 担当医との面談で、家族が要領を得ない質問を繰り返した。

家族として工夫したこと

- ・ まず本人の意見を尊重するよう心がけた。
- ・ 診断や治療の説明を受けるときはできるだけ同席した。
- ・ 担当医との面談前によく話し合い、どうしたいかを一緒に考えた。
- ・ 担当医との面談では、メモをとったり、本人が言いにくいことがあるときには代わって意見を付け加えるなどした。
- ・ 本人が治療についてゆっくり考えられる時間をつくった。
- ・ 治療への思いに相いれない部分もあったが、互いに納得できるまで何度も素直な思いを話し合った。
- ・ ほかの家族とも情報共有を心がけた。



図4 診断時のご本人とご家族の声

患者として悩んだこと

- ・ がんになったことを家族にどう伝えてよいか分からない。
- ・ 内緒にしておこうか。
- ・ 心配させて申し訳ない。
- ・ 落ち込んでいる姿を見せられない、がんばらなくては。
- ・ 家族であっても、自分の気持ちはわからない。
- ・ 家族にしか気持ちをぶつけられず、あたってしまった。

家族として工夫したこと

- ・ あまり気づかいすぎるのも良くないと思い、普通に接するようになった。
- ・ 黙ってそばにいた。
- ・ とりとめのないことでも黙って耳を傾けた。
- ・ けんかや行き違いがあっても、家族の関係が変わることがないと気楽に構えた。
- ・ ゆっくり休む時間をもてるように家のことを肩代わりした。
- ・ 家族としても治療や病院について正しい情報を身につけた。



高齢の親に話すときのヒント



がん=死？

病状をわかりやすく丁寧に説明する

伝えた後は、定期的に状況を報告しましょう

子どもたちと話しができていますか？



どうしてお薬飲んでるの？
お母さん 病気なの？

子どもは何かを感じ取っています

どのように伝えるのが良いのか？

看護師・臨床心理士などに相談してみましよう

職場の人と話しができていますか？

Q1:入院治療で仕事を休む際に、注意しておくことは何ですか？



国立がん研究センターがん情報サービス
<http://ganjoho.jp/public/support/work/qa/index.html>

A1:会社の**就業規則**の「欠職/欠勤」の項目をよく確認してください

上司が「好きなだけ休んでいい」と声をかけてくれたのに、定められた休職期間を超えたため、自動退職につながったケースがありました。

治療で仕事を休む必要がある場合は、人事部や総務部と、可能であれば職場の上司をまじえて、就業規則をもとにどのくらい会社を休むことができるか相談してください。

職場の人と話しができていますか？

Q2: 抗がん剤の副作用で業務に支障をきたしてしまうのではないかと心配です。

- 一般的に予想される副作用の内容や程度を知る
- 入院中の化学療法の実験から休憩場所の確保など、職場に配慮してほしいことを考えて上司に相談してみましよう
- 産業医や産業看護職がいる場合は、ぜひ相談してみてください
- 一人で悩まず、まずは予測される状況をできるだけ正確に把握し、関係者と相談して行くことです



がん看護相談外来

- 目的：

がん患者さんのご家族が、治療に伴う症状や療養上の心配事を相談でき、安心して治療を受けることができる

- 対象者：当院通院中の患者と家族

- 担当者：がん看護専門看護師
緩和ケア認定看護師

- 面談時間：30分程度

- 予約方法：患者、家族が電話で予約

- 医師、看護師からの連携



がん看護相談外来で対応している 内容

- 医師に相談しづらい
- 治療をしたくないと思っているが、子ども達が納得してくれない
- 夫が家でサポートしてくれない、二人で話すともめるから一緒に話をしてほしい
- 家で過ごすことが難しくなっているが、夫と最期の場所について話すことができない

など

国立病院機構 九州がんセンター
がん看護専門外来のお知らせ

がん看護
相談外来

リンパ浮腫
ケア外来

ストーマ
ケア外来

乳がん
看護外来

専門的な知識・技術を持った看護師が、
患者さん、ご家族からの相談を受ける外来です。
疑問や不安、悩みを一緒に解決していきましょう。



《がん看護相談外来》

☆場所：外来2階Jブロック

☆予約：がん相談支援センター

受付時間10:00～17:15

電話番号：092-541-8100

☆状況に応じて料金が発生する場合があります

1割負担：200円 3割負担：600円

《リンパ浮腫ケア外来・ストーマケア外来・乳がん看護外来》

☆お問い合わせ：主治医へご相談ください。

※詳細は裏をご覧ください →

がん看護相談外来

- ・病状や治療、生活面での不安や悩み
- ・がんやがん治療に伴う症状のコントロール
- ・放射線治療についての不安や悩み
- ・抗がん剤治療についての不安や悩み
- ・療養生活について
- ・感染症に関すること
- ・治療や臨床試験について
- ・栄養・食事に関すること
- ・遺伝に関すること

痛みがあって
熟睡できない...

吐き気や口内炎
でご飯が食べら
れない

がんと遺伝っ
て関係する？

どの治療を受け
たいの？

何が不安なの
かわからない...

抗がん剤治療で髪が抜けた
らどうしたらいい？

家族にがんのことをどう
やって話せばいいの？



リンパ浮腫
ケア外来

- ・セルフリンパドレナージ指導
- ・リンパドレナージ施術
- ・弾性着衣・包帯について
- ・運動療法について

ストーマ
ケア外来

- ・ストーマケアに関する相談
- ・ウロストーマケア
- ・コロストーマケア

乳がん看護
外来

- ・乳がん患者さんの不安や悩み全般

いつでも
お気軽に
ご相談下さい♪



医療者と上手に対話するコツ

- 困ったこと、わからないことは素直に伝えましょう
- 何度か対話を重ねていくうちに、信頼関係を築いていくことができるはずです
- 診察のとき、信頼できる人に付き添ってもらい、知りたいことをしっかり聞きとる準備をしましょう
- 担当医との面談のときには、聞きたいことを箇条書きにしたメモを持参しましょう
- 看護師やがん相談支援センターなどの協力を得ることも考えましょう

がんと上手に向き合うために

1. 自分の病気について、理解するように努めましょう
2. 不安なことや気になることを整理してみましょう
3. 自分の状況を隠さず伝えることも大切です
4. 上手に質問する方法を身につけましょう
5. 話をしっかり聞きましょう
6. 自分の希望や考えを率直に伝えましょう
7. 心の健康にも目を向けましょう