

アストラゼネカ開設
患者さんご家族向けウェブサイト

がんになっても

<http://www.az-oncology.jp>

〈主なコンテンツ〉

- 患者さん、ご家族の体験談
- 患者さんの声（アンケート結果）
- がんところどころ
- 医療者とのコミュニケーション
- がん医療用語
- 医療費
など



発行・アストラゼネカ株式会社

本誌の内容を発行者の許可無く、転載・複製することを禁じます。（非売品）

第3版

ON102口B301
2011年1月作成

コミュニケーションの道しるべ

がんと上手に向き合うために

がんという病気と上手に向き合うためには、
医療者との良好なコミュニケーションが大切です。
しかし、限られた診療時間の中で、
何を聞き、どのような受け答えをしたらよいか分からない、
という方も多いことでしょう。
ここでは、よりよいコミュニケーションづくりに役立つ
ヒントをまとめて紹介します。

監修:岡山大学大学院医歯薬学総合研究科 精神神経病態学教室 教授
国立がん研究センター 精神腫瘍科

内富 庸介
藤森 麻衣子



悩みを少しでも和らげるために必要なこと

体験者の声よりー

がんと向き合った方々を対象に実施された調査において、「あなたがかつて抱えた悩み、または現在抱えている悩みを少しでも和らげるために、何が必要だと思いますか?」との質問を行ったところ、「医療者との関係」と答えた方が約3割を占めていました。

がんと上手に向き合うには、医療者とのよりよい関係づくりが重要なポイントになるといえます。

目次

悩みを少しでも和らげるために必要なこと2

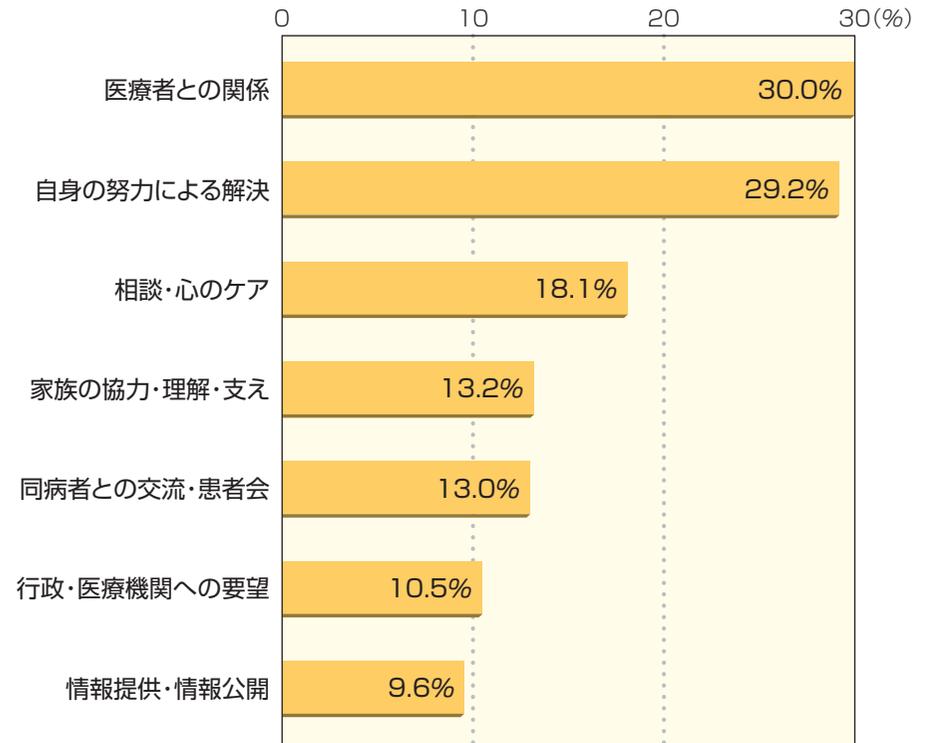
医療者とのよりよい関係づくりとコミュニケーション3

医療者とのコミュニケーションに役立つ道しるべ

- ・自分の状況について理解する5
- ・医療者とよりよい関係を築く10
- ・自分らしさを大切にする15

7つの道しるべ18

●悩みを少しでも和らげるために、何が必要ですか? (上位7件を抜粋)



【厚生労働省研究班(主任研究者 山口 建)「がん体験者の悩みや負担等に関する実態調査報告 概要版」本文P8 2004】より改変
 回答者=4,897人：全体の対象人数(7,837人)から無回答(2,940人(37.5%))を除いた人数

医療者とのよりよい関係づくりとコミュニケーション

近年、医療技術の進歩によって治療の選択肢は広がってきています。その結果、患者さんの生活の質を踏まえた治療の選択が考慮されるようになってきました。こうしたなかで重視されているのが、「インフォームドコンセント」という考え方です。これは、医師が患者さんに治療内容をきちんと説明し、患者さんの同意を得たうえで医療を行うことをさします。この同意は、患者さん自身が、内容をよく理解し、治療によってもたらされる生活の変化なども十分に考え納得したうえで、治療を受けることを意味します。

同時に、この数年でインターネット、雑誌、本などさまざまな情報源から、患者さんが手に入れる情報の量は大変多くなりました。

医師から病気を伝えられ、情報を集め、理解し、価値観や将来の生活への影響を考慮しながら、治療について決定するためには、どのようなことが必要でしょうか。

まず、担当医から病気や治療法について、よく説明を受けることが基本になります。また、患者さんも、自分の病気について学ぶことが必要です。そのうえで、分からないことや確認したいことがあったら質問し、希望があれば率直に伝え、困った事があったら相談する、というように、対話を重ねながら信頼関係のもとで治療を進めていくことが大切です。

限られた診療時間のなかでは、担当医に質問をすることは難しいと感じることもあるかもしれません。しかし、限られた時間であっても、事前に準備をすることで、良好なコミュニケーションが得られることもたくさんあります。医療者からの働きかけを待つだけでなく、患者さんから、積極的に医療者に働きかけることも、納得して医療を受けるために大切なことではないでしょうか。医療者と良好なコミュニケーションをもつことは、それ自体、患者さんの精神的な支えとなります。また、自分らしく病気と向きあう上ではこころの健康にも目を向けることが大切です。

この冊子では、自分らしさを大切に、よりよい医療に役立つコミュニケーションのヒントを「7つの道しるべ」にまとめて紹介しています。

医療者とよりよい関係を築くための一助として、この冊子を役立てていただけたら幸いです。



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

がんと診断されたら、ご自分の病気について理解しておくことが大切です。基本的な事柄を知っておくことで、医療者の話も理解しやすくなりますし、聞いておくべき事柄をつかんでおくことができます。

■「自分の記録」をつける

まずは、自分の病気を理解するために、記録をつけることをお勧めします。これまでにかかった病気（既往歴）や、がんと診断されるまでの検査結果、診断内容、受診時の説明内容などをノートに書き込んで、自分用の「記録ノート」をつくります。こうした記録は、自分の病気を理解するために役立つのと同時に、医療者に自分の状況を短時間に伝えるための資料にもなります。さらに、これらの内容を1枚の用紙に短くまとめたものを受診時に持参すれば、より正確な情報を短時間に担当医に伝えることができます。また、家族構成や趣味など、簡単なプロフィールを一覧表にまとめておくと、医療者とのコミュニケーションに役立ちます（9ページをご参照ください）。



■ 自分の病気についての情報を集める

基本的な知識を得るためには、自分の病気について書かれた本を読んでおくといよいでしょう。病気そのものについて書かれたもの、患者さんの体験談など、選択に迷うほどの数がありますが、まずは、がんの種類別に書かれた入門書的な本から始めていくと、理解が深まりやすいようです。また、病院によっては、患者図書館があるので、有効に活用するのもよいでしょう。

病気に関する情報は、インターネットでも得ることができます。自宅で手軽に情報を集めることができるのはインターネットの大きなメリットですが、その内容は、がんの最新治療から闘病記、医師や病院の選択など実に様々であるため、自分にとって価値ある情報を取捨選択することも必要になります。まずは公的機関の医療情報として「国立がん研究センター／がん対策情報センター／がん情報サービス*」などのウェブサイトから情報を追っていくといよいでしょう。

■ 情報を集めるにあたって心がけておきたいこと

積極的に病気の情報を集めるのはよいことですが、こうした情報が、あなたにとって、すべて価値ある情報になるとは限りません。がんという病気は個別性が高く、病気の状態も一人ひとり違います。一般情報としては正しくても、あなた自身には当てはまらないこともあります。なかには、医学的根拠のないものもあります。

あなたの病状を一番よく知っているのは担当医ですから、あなたが得た情報は、担当医と話し合うときの参考として利用するのが上手な活用法です。

*がん情報サービス <http://ganjoho.jp/>

自分の状況について理解する

2. 不安なことや気になることを整理してみましょう

病気と向き合う過程で、様々な不安や迷いに気持ちが大きく揺れることもあるでしょう。そんなときは、不安に思うことは何か、知りたいことは何か、自分の気持ちを整理してみましょう。これによって、医療者に確認しておきたい事や相談したい内容などが、より明確になってきます。

■ 周囲の人に気になることを打ち明ける

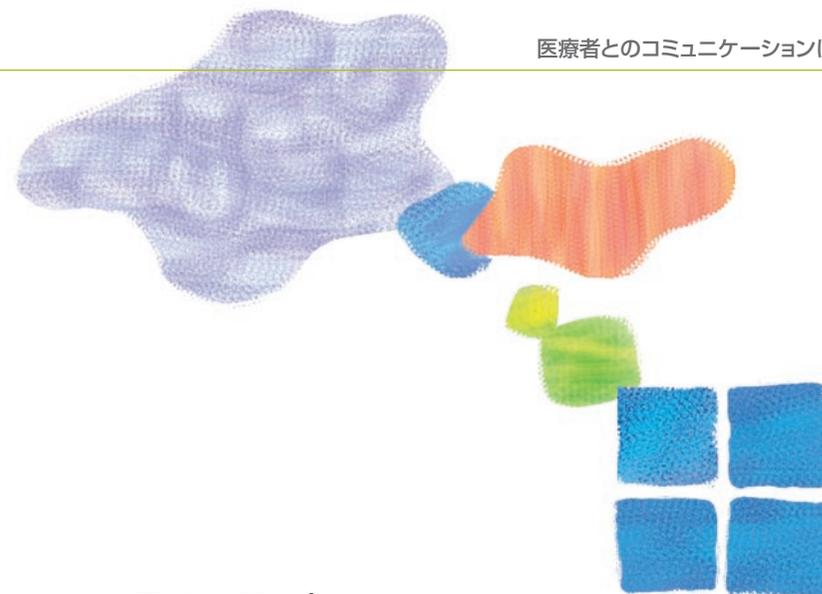
判断がつかない場合や気持ちが混乱しているときは、身近な家族や友人に、自分の気持ちを打ち明けてみることをお勧めします。

人に話を聞いてもらえると、心は落ち着いていきます。そして、話をすることで、自分にとって一番気になることは何か、不安に思っていることは何かがみえやすくなります。こうしたことを繰り返していくうちに、現状を理解し、受け入れることができるようになり、混乱していた気持ちが徐々に整理されていきます。

■ 状況を書き出して整理する

気持ちの混乱が少し収まったら、状況を整理してみましょう。

まず、治療のこと、副作用、手術のこと、今後の生活など、不安に思うことを書き出してみてください。書くことで、自分の思いが整理され、次の行動をうながすきっかけになります。



■ 調べる、問い合わせる

病院の相談窓口やインターネットなどで確認できそうなことがあれば問い合わせたり、調べてみましょう。治療法について気になった場合は、他の選択肢がないか、担当医に相談してもよいでしょう。またセカンドオピニオンを求めることもできます。セカンドオピニオンとは、自分の病状や治療方針について、別の医師に意見を聞き、参考にすることをいいます。

さらに、今後の生活を考えた場合、利用できる医療費の助成や福祉についての情報を知っておくと、不安の軽減につながります。たとえば、月々にかかる治療費の支払いが高額な場合は「高額療養費制度」を利用することができます。社会福祉士（ソーシャルワーカー）はこのような社会的資源についての情報の専門家です。各病院の窓口で相談してみることをお勧めします。民間の生命保険や疾病保険などに加入している場合には、保険会社の担当者や窓口にお問い合わせで、どの程度の保障が受けられるかを確認しておくといよいでしょう。

私のカルテ（記録ノート）の記入例

プロフィール

- 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

- 自覚症状
- 検査内容・結果

記録しておきたい項目-1

● 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）

2008年1月現在

同居

記録しておきたい項目-2

診断結果について

- 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

- 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

※ 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

毎回の受診内容について

年 月 日

担当医名

内容

分からない点、疑問点

次回受診日

記録しておきたい項目-3



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です

隠したり、黙っていたり、間違った情報を伝えてしまうと、互いの信頼関係を損ねることになりかねません。治療の経過や体調面で変化があれば、そのことを担当医に正直に伝えることが大切です。

■ 自分の状況を正直に伝える

患者さんのなかには、家族にはつらい症状を話すのに、担当医の前では「変わったことはありません」などと話す人がいます。また、処方されている薬を飲んでいないのに「飲んでいます」と答えてしまう人もいます。

正確な情報を伝えないと、担当医はあなたに合った治療計画を提案できず、互いの信頼関係を損ない、そもそもご自身で納得して治療を進めることができなくなります。よりよい治療を受けるためには、いいことも、悪いことも、できるだけオープンに、正直に伝えることが大切です。

また、治療を続けるうえでは、患者さんと担当医が治療の目標や方向性を共有しておくことが大切です。患者さんと担当医は、同じレールの上を走って、同じ駅を目指すために出発前に十分計画を確認することが必要です。



医療者に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

ご自分の病気について理解が深まるにつれて、担当医に確認しておきたいこともいろいろ出てくることでしょう。事前に確認しておきたいことを整理したり、ちょっとした気配りをするすることで、短い診療時間を有効に使うことができます。

■ 病院に行く前に、聞きたいことを書き出しておく

患者さん自身が、医療者に何を聞きたいか分からなければ、医療者は適切に対応することができません。

外来の短い診療時間の中では、聞きたいことを整理し、ポイントを絞っておきましょう。その際、質問したい事柄を箇条書きにした質問メモやリストをまとめて、優先順位をつけておき、担当医から説明を受けたら、記録ノートにメモしておくといよいでしょう。

少し込み入った質問や依頼があるときは、外来の窓口や看護師などから質問内容を書き留めたメモや手紙を担当医に渡してもらい、うように頼んでみるのもよい方法です。

■ 質問する相手は担当医だけに限らない

担当医とうまく話せない、担当医が忙しそうで質問しにくい、といったときには、看護師に相談してみてもはどうでしょうか。担当医への上手な働きかけの方法を教えてくれたり、相談内容を伝えてくれたり、橋渡しをしてくれることもあります。また、なかには看護師がアドバイスしてくれることもあります。

さらに、薬の相談などがあったら薬剤師に、介護やリハビリテーションについて知りたいときは理学療法士や作業療法士に、食事のことは栄養士に、というように、専門の医療スタッフに質問をもちかけると、いろいろなアドバイスや解決のヒントが得られることがあります。病院内に「医療相談室」があれば、活用するのもお勧めです。

いずれにしても大切なのは、相談する相手が分からない場合でも、身近な医療者に相談をもちかけてみることです。そこから、適切な相談窓口が見つかり、解決の糸口がつかめることもあります。

■ 「相談支援センター」を利用する

もう一つ、知っておきたいのは、がん診療連携拠点病院に設けられた「相談支援センター*」の存在です。

担当医に代わって診断や治療について判断するところではありませんが、がんに関する様々な悩みについて、必要な情報を提供したり、対応している専門職につなげるなどして、その病院を利用しなくても解決の手だてを一緒に考えてくれる相談窓口です。患者さんやご家族のほか、地域の方なら誰でも利用することができますし、電話相談にも応じていますので、不安があったり助けが必要と感じたら連絡してみるとよいでしょう。

*相談支援センターは、国立がん研究センター がん対策情報センター「がん情報サービス」(<http://ganjoho.jp/>)より確認できます。

医療者によりよい関係を築く

5. 話をしっかり聞きましょう

ご自分の病状を把握するためには、担当医の話をしっかり聞いて、その内容を理解することが必要です。しかし、どんなに冷静な人でも、がんと診断されたときや、思いがけない知らせを受けたときなどは、言われたことを覚えることは難しく、頭に入っていないことも多いものです。担当医の話を聞くときのコツを知っておきましょう。

■ 診察室では、できるだけメモをとる

担当医の話を聞くときは、メモをとることをお勧めします。そのときは、あれもこれも書き留めようとせず、ポイントをメモする程度がよいでしょう。メモは、話の内容を思い出したり、後で自分が理解するための材料となります。

もし、担当医の話が専門的すぎて分からないときは「今のところを、もう少し噛み砕いてゆっくり話してくれますか」と頼んでみてください。

また、耳で聞くだけでは、言葉の意味を間違えることもありま
すので、専門用語はできるだけ紙に書いて説明してもら
うとよいでしょう。

説明するために分かりやすく書いてくれた絵
や図などは、診察後に、情報を整理するときに
役立ちますので、それをもらうか「コピーをい
ただけませんか」と頼んでみましょう。

■ 1回ですべてを理解する必要はない

診察を終えたあとは、担当医から説明を受けた内容をもう一度確認し、分からない点や疑問点があったら、書き出して整理しておきましょう。そして、次回の診察のときに忘れずに尋ね、疑問を残さないようにしておくといよいでしょう。理解できていないのに「よく分かりました」などというのは、正確な情報が伝わらなくなってしまいます。

もし、担当医の話が頭に入らなかったり、気持ちが整理できず、その内容を受け止めることができないときは、そのことを正直に担当医に伝え、改めて別な日に時間をとってもらおうようにしましょう。

■ 家族や友人と一緒に話を聞く

重要な話を聞く時や、たくさんの情報を確認する必要があるときは、できるだけ家族や友人など親しい人と一緒に話を聞くことをお勧めします。一人よりは心強いですし、情報を共有することで、適切な助言や

サポートを得られやすく、落ち着いて担当医
の話聞く事ができます。また、自分が
気後れして聞くことができない質問を
かわりにしてもらえ、ということも
あります。



自分らしさを大切に

6. 自分の希望や考えを率直に伝えましょう

希望する治療の方向性を考えても、担当医に話して意思表示しなければ、前へは進めません。「察してほしい」ではなく、「きちんと話そう」と気持ちを移行させ、希望や考えを率直に伝えることが大切です。

■ 自分の希望や考えは、伝えなければわからない

個人のライフスタイルや考えは多様化しています。仕事をしている人、していない人、家族と同居の人、一人暮らしの人、小さなお子さんがいる人…。

手術法やその後の治療法などについて決めるときは、病状だけでなく、あなたの生活状況も考慮することが必要ですので、ご自分の希望や考えは、担当医に積極的に伝えましょう。

担当医から質問されなかったからといって、「分かってもらっている」と思い込むのは避けるべきです。特に、生活に関することは、患者さんの方から伝えない限り、なかなか伝わりません。

「治療が終わったら子どもを生みたい」、「一人暮らしのため、通院治療が不安」、「来春予定している子どもの結婚式に出席したい」といった個別の事情や希望があったら、担当医に伝えておきましょう。こうしたことは、治療方針やスケジュールを組むうえで重要な情報となります。

■ 希望は、その時々で変わることもあります

一度希望を伝えたとしても、それは最終決定ではありません。たとえば、はじめは抗がん剤による治療でがんを追い出すことを希望していた場合でも、治療を重ねていくなかで、通院回数を減らして自宅でゆっくり過ごしたい、という思いが強くなるかもしれません。反対に、無理はしないと決めていたけど、できる限り病気の進行を抑えるためにより積極的な治療を受けたい、という思いに変わることもあるでしょう。

希望が変わってきた場合も、その都度、担当医に伝えるようにしましょう。

■ どこまで知りたいかを伝えておく

病気について知っておきたい情報量、そして一度に聞くことができる情報の容量は、個人によって異なります。病状をすべて詳細に知りたいと思う人もいれば、大事なことを少しだけでいいという人もいます。また、検査の結果は、検査ごとに画像を添えて詳しく教えてほしい人もいれば、まとめて要点だけという人もいます。

こうした希望があれば、担当医に早めに伝えておくことで、担当医もあなたに話が伝えやすくなり、その後のコミュニケーションが、よりスムーズにいくでしょう。

病院によっては、問診票やアンケートなどに希望を書き込める場合があるので、そうした機会を利用して書き込んでおくのもよい方法です。

自分らしさを大切に

7. こころの健康にも目を向けましょう

気持ちの落ち込みが長く続いたり、希望が持てないようなときは、自分だけの胸にしまわず、担当医や看護師に相談しましょう。

■ 心の負担を軽くするために

病名を知らされたときだけでなく、治療中も、治療が終わってからも、急に不安になったり落ち込んだりすることがあります。そんなときは、心を許せる人に、あなたの心のなかを話してください。解決しないことでも、話すだけで気持ちが楽になることがあります。

もし、不安や気持ちの落ち込みが長引いて、眠れない、食欲がわからない、疲れてやる気が起こらない、といった日常生活への支障が続いたら、担当医や看護師に相談することが大切です。そして必要に応じて精神腫瘍医（精神科医、心療内科医など）や臨床心理士など心の専門家を紹介してもらいましょう。また患者さん同様、ご家族も、心のSOSを感じたら自分の胸にしまい込まず、相談できる場所を確保しておいたり、心の専門家などにも相談してみましょう。

■ 病気のことを忘れる時間を大切に

気分が落ち着かないときは、先々の大きな目標はひとまずおいて、これまであなたが好きだったことを試してみましょう。好きな音楽を聞く、散歩をする、映画をみる、なんでもいいのです。リラックスできる時間や、気分転換をはかれる方法があったら試してみましょう。可能であれば、からだを動かしたり、趣味や仕事に没頭するなど、病気のことを忘れる時間をつくることも大切です。病気であっても、あなた自身であることに変わりありません。日々のくらしの中で、あなたらしい時間の過ごし方を見つけましょう。

7つの道しるべ ～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. こころの健康にも目を向けましょう。

参考文献

- Good communication with patients receiving bad news about cancer in Japan.
Fujimori M, et al.: Psycho-Oncology. 2005; 14: 1043-1051.
- Preferences of cancer patients regarding the disclosure of bad news.
Fujimori M, et al.: Psycho-Oncology. 2007; 16: 573-581.
- Relationship between outpatients' perceptions of physicians' communication styles and patients' anxiety levels in a Japanese oncology setting.
Takayama T, et al.: Soc Sci Med. 2001; 53: 1335-1350
- Psychological responses of patients receiving a diagnosis of cancer.
Schofield PE, et al.: Ann Oncol. 2003; 14: 48-56.
- The dynamics of change: cancer patients' preferences for information, involvement and support.
Butow PN, et al.: Ann Oncol. 1997; 8: 857-863.
- Patients' preferences for involvement in treatment decision making in Japan.
Sekimoto M, et al.: BMC Fam Pract. 2004; 5: 1.