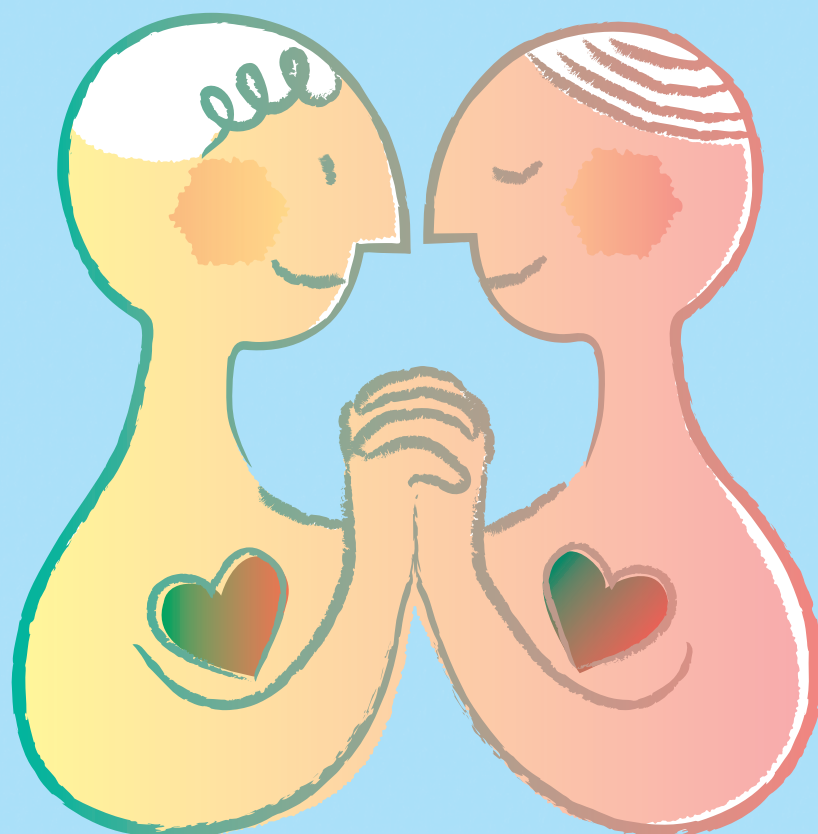


令和元年度 厚生労働省委託事業
がん総合相談に携わる者に対する研修事業

ピアサポーター 養成テキスト

2019年度版



令和元年度 厚生労働省委託事業
がん総合相談に携わる者に対する研修事業

ピアサポーター 養成テキスト

2019年度版

はじめに

がん患者の不安や悩みを軽減するために、がんを経験した者もがん患者に対する相談支援に参加することが必要であることから、平成23～25年度に実施された厚生労働省委託事業「がん総合相談に携わる者に対する研修プログラム策定事業」でピアサポーター研修プログラム、並びにピアサポーター養成研修テキスト（がんサロン編・ピアサポーター編）が作成されました。

しかし「がん対策に関する行政評価・監視結果報告書（平成28年9月総務省）」では、一部の都道府県で研修が実施されていない、拠点病院における相談支援や患者サロンへのピアサポートの受け入れが十分に進んでいない状況が指摘されています。またその理由として、地域により活動が活発でないことがあること、患者会活動を通じた患者支援ではそれぞれの会の特性を生かした支援を行っており研修を必要としないこと、病院側の問題としてピアサポーターの相談対応能力が分からないこと、患者とのトラブルへの対応方針ができていないことなどが挙げられました。旧研修プログラムが地域の主体性を重視するあまりに普及が阻害されている側面が考えられ、緩和ケア研修会・ピアサポート研修などが提案されています。

平成30年度厚生労働省委託事業「がん総合相談に携わる者に対する研修事業」では、これらの経緯をもとに、ピアサポーター養成研修プログラムならびに研修テキストを改訂しました。

本研修会、テキストの対象は、以下をおもに想定しています。

- ・これまでピアサポート活動が行われていない、もしくは十分な規模でない地域で、自治体や医療機関（おもにがん診療連携拠点病院）とがん体験者が協力してピアサポートを立ち上げる状況での研修
- ・相談員のように利用者の幅広い相談への対応を行えるピアサポート（ピアスペシャリスト）ではなく、相談員としての訓練が十分でなくても自身の体験を生かして行うピアサポート

そのため、患者会などが主体となり活動を行っている場合や、ピアスペシャリストとしての活動を行っている場合は、本事業による研修会、テキストの内容がそぐわないと感じられることがあるかもしれません。本事業はピアサポートが行われていない地域への普及を目指したものであり、すでに活発な活動が行われている状況に対する研修プログラムではないことをご理解ください。

2019年2月

平成30年度がん総合相談に携わる者に対する研修事業
ピア養成研修ワーキンググループ長 秋月伸哉

目次

はじめに 3

I ピアサポートとは

A. ピアサポートとは 10

1. がんのピアサポートとは何ですか? 10

2. ピアサポーターとは? 11

B. ピアサポートの意義 11

1. ピアサポートはどのように役立ちますか? 11

2. ピアサポートと医療者の違い 14

コラム 本研修以外で行われているピアサポートについて 16

II ピアサポーターの役割と活動指針

A. ピアサポートを行うこと 18

1. 利用者の話を聴く 18

2. 体験を共有し、共に考える 19

3. 自分を知ることと、体験を語ること 20

B. 守るべきこと 24

1. プライバシーを守る 24

2. 医療行為に関する内容に踏み込まない 25


C. 振り返りをする 27

1. 活動の振り返りをする 27

2. 記録を利用しましょう 28

コラム プライバシーと守秘義務 34

Ⅲ 相手を大切にすること、自分を大切にすること — バウンダリーについて

- A. バウンダリーとは 36
- B. バウンダリーを守るうえで必要なこと 36
- C. 自分自身が傷ついてしまった時には 39
-  **コラム** ピアサポーターが知っておくとよい情報 40
 - 1. がん相談支援センター、相談支援センター 40
 - 2. がん情報サービス (<http://ganjoho.jp/>) 41

Ⅳ ピアサポーターとして身につけておきたい コミュニケーションスキル

- A. 基本的なコミュニケーションスキル 44
 - 1. 話を聴く 44
 - 2. 話を聴く際に配慮すること 44
 - 3. ピアサポートに役立つ会話のヒント 47

Ⅴ ピアサポートの活動と実践 — グループでのピアサポート活動

- A. グループでのピアサポート(がんサロン)のかたち 50
 - 1. がんサロンの参加者 50
 - 2. 参加・不参加のルール 51
 - 3. 開催場所 52
 - 4. がんサロンの開催日時 52
 - 5. スタッフの役割 53
- B. がんサロンの開催 53
 - 1. がんサロンのルール 53
 - 2. がんサロンの準備と広報 54

3. がんサロンの実施	55
4. がんサロンの振り返り	58
5. がんサロンのあと	59
C. がんサロンでのよりよいコミュニケーションのために	59
1. 参加者を尊重する	59
2. 運営者が配慮すること	60
3. 進行役が配慮すること	61

VI がんサロンで起こり得る事例と対応のヒント

 DVD対応



A. 特定の参加者だけが話をする	66
B. 発言しない参加者がいる	68
C. 参加者間で意見・話題がかみ合わない	70
D. 考えを強く主張し続ける参加者	72
E. 感情を強く表す参加者	73
F. 治療や病院の選択に関する話題	75
G. がんの再発や死に関する話題	77
1. 再発に関する話題	77
2. 参加者の死に関する話題	79
3. 遺族にどう対応するか	80
H. 解決すべき問題を抱えている	83

VII ピアサポート活動のために医療者ができること

A. 背景	86
B. ピアサポート活動の意義を理解し、目的を明確にする	87

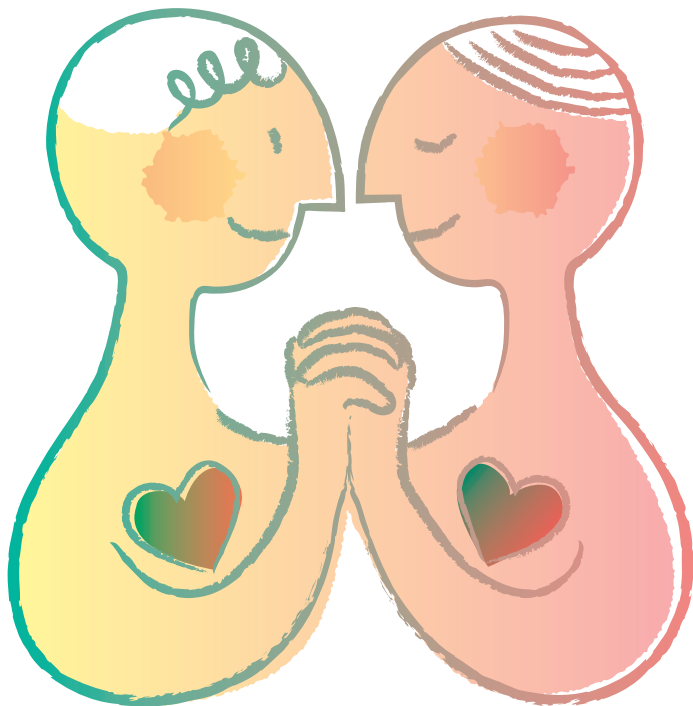
1. ピアサポート活動の意義を知り、共通理解をする	87
2. 院内での理解者、協力者を増やす	87
3. ピアサポーターの立場性を理解する	87
4. ピアサポート活動のコンセプトをつくる	87
5. ピアサポート活動の企画書を作成する	89
C. 院内でのピアサポート活動を支える組織をつくる	89
1. 組織の位置づけを決める	89
2. 組織のメンバー構成を決める	90
D. 予算の確保をする	90
E. ピアサポート活動の決まりごとをつくる	90
F. 実際のピアサポーターへの支援	91
支援内容の例	91
G. 患者さんやご家族、市民への広報を行う	92
H. 院内の職員への周知を行う	93

VIII 自治体単位で行うこと

A. ピアサポートをめぐる背景	96
1. 自治体としての役割—ピアサポーターを養成し、プールする	99
2. 医療機関の役割	100
3. 自治体が行う役割	100
B. スキルアップの機会を作る	101
C. サロン間のネットワーク・情報をまとめる	101
 コラム 適切ながん情報を得る 情報リテラシー	102
D. 具体的な導入事例	102
1. 熊本県ピアサポート事業	102
2. 千葉県ピアサポート事業	104
 コラム 地域のピアサポートを把握し情報提供する	107

I

ピアサポートとは





ピアサポートとは

1 がんのピアサポートとは何ですか？

ピアサポートとは、同じ体験をした仲間（ピア）が相互に助け合う（サポート）ことです。教育現場や、がん以外のさまざまな病気などでもピアサポートが行われています。がんのピアサポートとは、がんを自身が体験、もしくは家族として体験された方の支え合いです。

がんのピアサポートにはさまざまな形があります（表1）。

表1 ピアサポートのさまざまな形

人数	利用者1人対ピアサポーター1人 利用者1人対複数のピアサポーター 数人のグループ
コミュニケーション方法	対面 電話 インターネット上の交流
運営主体	患者団体など 病院 自治体
スケジュール	不定期開催 定期開催 期間を区切った定期開催
場所	病院 公共スペース
医療者の役割	関わらない 運営役として関わる ファシリテーターとして関わる
対象者	誰でも参加できる 登録した人のみ参加できる 特定の条件（がん種、性別、年齢など）の人のみ参加できる
費用	無料 有料 保険診療として行う
形式	講義、体操などの体験、レクリエーション

この研修は、おもに医療スタッフが運営をバックアップし、がん診療連携拠点病院をはじめとする病院の中で開催されるピアサポートを想定してつくられています。

2 ピアサポーターとは？

ピアサポーターとは自身もしくは家族としてがんを体験し、同じような病気を患う患者、家族（ピアサポートの利用者）に対してサポートを行おうとする人です。がんと診断されて治癒した人はもちろん、現在治療中の人でも、体調が良好で精神的に余裕がある状態であるならピアサポーターになることができます。また、がん患者の遺族、あるいは家族同然にがん患者と深く関わってきた人も、ピアサポーターになれます。ピアサポーターは利用者と体験を共有し、共に考えることが期待されます。

なお、ピアサポーターは資格や職種を示す名称ではありません。



ピアサポートの意義

1 ピアサポートはどのように役立ちますか？

ピアサポーターは医療者のように病気の治療をしたり、病状や治療の情報を伝えられたりするわけではありませんが、同じような体験をした仲間ならではの支援ができます。

1) 気持ちのサポート

がんの診断を受けると、多くの人は精神的に大きな衝撃を受けます。その瞬間のことをあまり覚えていない人も多いようです。がんと診断された人やその家族は、しばしば“何をどうすればいいのかわからない”状態になることもあれば、漠然とした大きな不安を感じることもあるようです。

病気や治療の説明が十分理解できない、治療がうまくいくのかといった病気に関する心配だけでなく、日々の生活のこと、仕事のこ

と、家族のこと、経済的なことなども心配になります。そうした心配が一度に押し寄せてくるので、気持ちの整理がつきにくくなるのです。気分が落ち込んで、うつ状態になってしまう人や、家族や友人の何気ないひとことに反発を感じたり、自暴自棄になったりする人もいます。

ピアサポーターは自分の経験から、気持ちを共有することができるかもしれません。ピアサポーターは、患者の気持ちを理解できる存在として期待されます。

また、単に話を聞いてもらえるというだけでも気持ちの安定に意味があります。病気について友人・知人や職場の人などには知られたくないため話せないこともあります。医療者には時間を取ってもらうのを遠慮したり、治療担当者には言い出しにくいこともあるでしょう。安心して話をできるピアサポーターはとても心強い存在なのです。

ただし、ピアサポートは心の問題に対する治療ではありません。ピアサポーターは気持ちのつらさを和らげることが義務であると考えなくとも結構です。

2) 治療や生活について、実体験に基づく情報を伝える

種類や病期(病気の進み具合)によって異なりますが、がん治療に取り組む過程で、体の苦痛を伴うことは少なくありません。

同じような治療を受けたピアサポーターの体験は非常に価値があるものとなります。治療に取り組もうとしている利用者を理解し、治療を受ける勇気と、それを乗り越える工夫を伝えることができるかもしれません。

また、がんと診断されると、それまでの生活スタイルを変えなければいけないことがあります。患者本人だけでなく、看病する家族の負担も増えることでしょう。職場あるいは学校に対する説明や手続き、生活費や医療費の確保、通院のための交通手段の確保、介護の手配、入院する場合はその準備と手続きなど、生活上の問題に対応しなければなりません。

ピアサポーターは、自らの体験からアドバイスできることがあるか

もしれません。

3) あなたは一人ではない、病気になっても自分らしく人生を送ることができる

がんと診断されさまざまな心配事に圧倒された時、「なぜこんなことになってしまったのだろう」「誰にも私の苦しみを分かってもらえない」「みな幸せそうなのに、私だけつらい目にあっている」「自分の将来は閉ざされてしまった」といった孤独感・絶望感にさいなまれることがあります。

ピアサポーターはそこに存在するだけでも「あなたは一人ではない」「あなたの人生はこれからも続いていく」ということ伝えることができます。話を聞き、ピアサポーターが体験を語ることで問題が解決しなかったとしても、「困難に直面しているのは自分一人ではない」と孤独感が和らぐかもしれません。不安を感じることは誰でもあることで、恥じることで落ち込むことでもないと感じ、自分を肯定する気持ちをもつことができるのです。

ピアサポーターも診断後の生活について話す中で、「病気になっても自分らしく人生を送ることができる」と感じられるかもしれません。

4) 社会とつながり、成長の機会を得る

ピアサポートでは、お互いに仲間として出会います。特にがんサロンのような複数での活動では、がんの治療に取り組んでいる多くの仲間と出会う機会をもつことができます。また、いま現在のことだけでなく、以後も困った時に相談できるという存在とつながっていることも意味があるでしょう。

また誰かの役に立つことは非常に重要な体験です。ピアサポーターにとっても、ほかのがん体験者と関わり、支援することを通じて、自信や社会における役割の再発見、自身の成長につながるものが少なくありません。またピアサポート活動を通じて自分の病気をより深く知る機会もあります。

2 ピアサポーターと医療者の違い

ピアサポーターの役割と医療者の役割、責任は違います。あなたが病院に行く時、あなたは医師に病気について診断し、もっとも良い治療方針を提案し、治療に力をつくしてくれることを期待するでしょう。また病気で仕事ができなくなった場合は、医師だけでなく相談支援センターのソーシャルワーカーに、役に立つ社会制度を教えてもらうことを期待するかもしれません。このように、医療者は患者に対し、病気や困りごとなど専門領域に関して責任をもって対応する暗黙の、もしくは明示された役割関係、義務があります。

また、医療者個人の能力だけで対応するのではなく、医療機関としての対応を期待されるため、他部門との連携も必要です。例えば、社会福祉サービスについて質問された看護師が、自分で答えられない場合はソーシャルワーカーを紹介して対応するなどです。

一方、ピアサポーターと利用者の間では、話を聞き共に考えることが役割としてあるだけで、取り扱う問題や最善の解決法を提供する役割や義務、責任はありません。がんピアサポートがまだそれほど一般的ではないため、社会が暗黙に期待する役割も定まっていません。

ピアサポーターは何の専門家でしょうか？ がんを体験していますが、がん医療全般に詳しいわけでもありませんし、がん患者の心理状態の専門家でもありません。ピアサポーターは「自分自身のがん体験」の専門家です。自身がどのようながん体験をしたのか、整理して理解しておく必要があります。ピアサポーターは利用者のニーズに応じて、自分の体験を伝え、共に考えてください。ピアサポートは前述のようなさまざまな役割を果たせることがありますが、それはピアサポートをそれぞれの利用者がどう受け取り、どう考えるか次第です。あなたの体験談を役に立ったと感じる利用者もいれば、自分には役に立たなかったと感じる利用者もいても良いのです。

がん医療情報の提供や心理ケアもピアサポーターとして必須の役割ではありません。がん医療に関して知識があるほうがほかの患者さんの話を理解しやすくなるかもしれませんが、他者の役に立つよう最新

の知識を学ぶ義務があると考えする必要はありません。がん医療や心理学を勉強するとしても、それはピアサポーター自身のためであると考えましょう。

ただ、病院で活動する場合、病院内の活動として期待される役割（例えば、こういった問題はこの部門を紹介してほしい）があるかもしれません。病院スタッフと話し合っておきましょう。



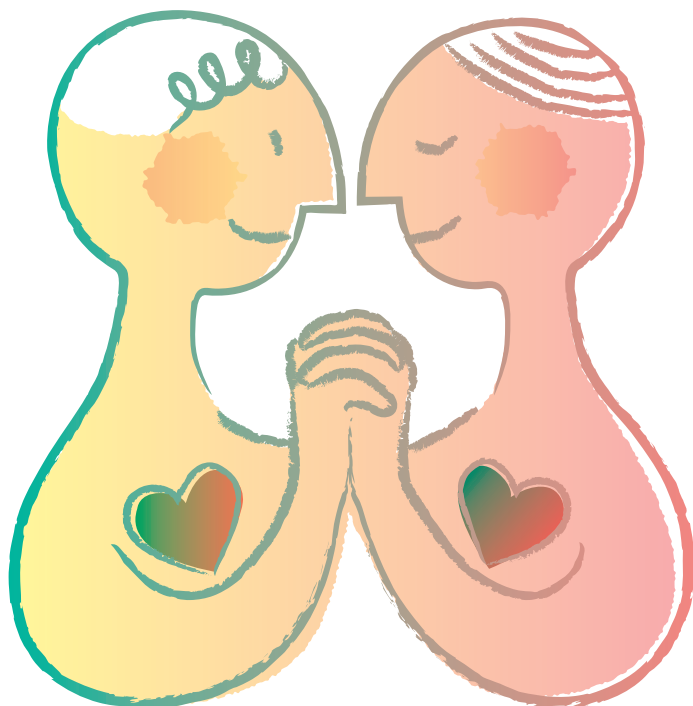
本研修以外で行われているピアサポートについて

ピアサポーター研修を受講しなければピアサポート活動ができないというわけではありません。例えば、おもに地域で活動をしている患者会では、ピアサポートという言葉ががんの分野で使われるずっと以前からピアサポートが日常的に行われています。患者会の基本的な活動はピアサポート活動であり、患者・家族への支援活動に豊富な経験をもつ患者会運営者も多くいます。

患者会が地域で行っているサロンや病院内で開催されているサロンにも、それぞれ場の雰囲気や形式の違いがあります。また、利用者の求めるピアサポートと提供されるピアサポートが必ずしも合致するとも限りません。利用者とピアサポーターとの相性もあることでしょう。利用者はその時のニーズや気分によっていろいろなピアサポートの場を利用できることが望ましいと考えられます。

II

ピアサポーターの 役割と活動指針





ピアサポートを行うこと

1 利用者の話を聴く

体験を共有し、共に考えるためには、利用者から話を聴き、どのような体験をし、ピアサポートに何を期待しているのかを知る必要があります。

ピアサポート利用者は、はっきりとした相談事をもっていることもあります。考えがまとまっていないことも、ピアサポートが何なのかを知らないこともあります。その場合は、ピアサポートの立場を説明しつつ、じっくり利用者のお話を聞きましょう。

【事例1】

「私たちは自分自身もがんと体験したピアサポーターです。ここではあなたの心配事やお悩みを何でも話していただいてもかまいません。もし私たちの体験があなたの役に立つようなら、お伝えすることもできます。まずはあなたの状況を教えていただけますか？」

ピアサポーターが話し相手役を務めることにより、だんだん利用者の考えがまとまってくることもあります。伝えたいことがはっきりしている利用者でも、理路整然と話ができるとは限りません。なるべく口をはさまず、相手のペースに合わせて話を聞きましょう。

話を聞く時、利用者と意見が違ったり、間違っただけを言っていると思ったりしても、すぐに否定せず、まずは相手の話に耳を傾けましょう。途中で意見をさしはさむことで、「自分の気持ちを受け止めてもらえない」と感じさせてしまったり、利用者のニーズが把握しづらくなったりすることがあります。

【事例2】

担当医にいまの治療法以外の方法があるか聞きたいけど言い出せずに困っていた利用者のAさん。ピアサポーターに話したところ、「医師に遠慮なんかしてはいけない!」と言われてしまい、それ以上話を続けられなくなってしまいました。

じっくりと聴くうちに、利用者がどんな不安を抱えているのか、何を疑問に感じているのか、何を求められているのかが分かってくるでしょう。ただ話を聴いてほしい人もいれば、何か役立つ情報がほしい人もいられることでしょう。寄り添うひとことを求めている場合もあるかもしれません。それを見極めるのは簡単なことではありませんが、相手の求めていることを考えながら話を聴くことが大切です。

2 体験を共有し、共に考える

じっくり話をすることで、利用者は自分の気持ちが受け入れられ、悩みが整理されたと感じられることがあります。それだけでよいこともあります。一方、さらに助言や解決策を求めている利用者もおられます。その場合は「自分自身の体験」の専門家として、利用者の悩みに役立つかもしれない自身の体験を話し、共に考えてみましょう。

そういった話し合いを通じて利用者が回答や解決策を見つける手助けをします。悩みを解決するのは利用者自身ですし、必ずしもあなたの体験談が利用者に役立つとは限りません。ピアサポーターが自分の体験を話す時は、あくまで自分自身の体験であり、利用者は違った考え方をするかもしれないことを忘れないでおきましょう。またピアサポーターは、同じがん体験者として利用者と対等な関係であり、利用者の悩みに対して直接答えを授ける“先生”ではありません。

ピアサポーターは自分の考えを利用者に押しつけないようにすることが大切です。「困っている人の役に立ちたい、助けになりたい」という気持ちから、知らず知らずのうちに「こうすべきだ」と意見を押しつけたり、「それはいけません」と否定したりしてしまうことがあ

ります。しかしそのようなやり取りは、利用者に「理解してもらえない」と感じさせたり、自信を失わせたりしてしまうことがあります。ピアサポーター自身の体験を参考にしつつ、利用者自身がこれからどうやって乗り越えていくかを共に悩み、考えてください。

【事例3】

担当医にいまの治療法以外の方法があるか聞きたいけど言い出せずに困っていた利用者のAさん。ピアサポーターは、医師に遠慮せず質問をしたことで疑問を解消できた体験談を話しつつも、「そうはいつでも医師に質問する時はとても緊張しましたし、変なことを言って怒られるんじゃないかと心配するAさんのお気持ちもよく分かりますよ」とAさんの立場を理解し考えを押しつけないようにしたうえで、今後どうするかを話し合いました。

ピアサポーターはがんという病気に関して共通点をもっていますから、利用者が感じている疑問や不安について、共に考えることは大きな助けになります。ただし、興味や嗜好、性格や生活環境、病気への向き合い方など、価値観にさまざまな違いがあるということにも配慮しましょう。

あなた自身の体験や考え方について質問されれば、率直に答えてよいと思います。しかし、その考え方や体験をそのまま利用者にあてはめることはできない、という前提で話をする必要があります。

病院で活動する場合、特定の団体・企業・宗教、特定の商品を推奨しないように注意してください。あなたにとって価値のあることであっても、利用者にとって価値のあることかどうかは分かりませんし、病院でそのような活動をすると大きな問題になることがあります。

3 自分を知ることと、体験を語ること

ピアサポーターは、自身の貴重な体験をピアサポート活動に生かすために、自分の体験を振り返り、語る準備をしておく必要があります。ただし、自分のすべてを公開しなければならないわけではありません。自分の話せる範囲を知っておくことが大切です。

1) 何を話すか、手短かに話せるか(相手に合わせて)

① 「体験したことを話す」ことの意味と大切さ

ピアサポーターには、医療福祉関係者などの専門家とは違い、がんと診断された人でなければ分からないさまざまなことを体験しているからこそ、できる活動があります。

がんと診断された人やその家族は、さまざまな状況に直面し、しばしば混乱やとまどいを経験します。医師からは、がんと診断した根拠、治療法の選択肢などの説明を受けますが、「頭が真っ白になる」といった衝撃を感じてすぐに理解できないことも多いようです。病気や、治療に関する不安に加えて、日々の生活のこと、仕事のこと、家族のこと、経済的なことなども心配になります。そうした不安が混乱やとまどいにつながるのです。

ピアサポーターはこのような混乱した状況を体験しているので、利用者の気持ちを共有することができます。例えば、「私も診断を受けた直後は、ずいぶん頭が混乱しました」というひとは、ピアサポーターだからこそ言えることでしょう。ピアサポーターの言葉によって、利用者は「自分一人ではないのだ」「私の気持ちを分かってくれる人がいる」と知り、孤独感や不安が和らぐものです。

さらに、ピアサポーターは、生活上の問題について、自らの体験か

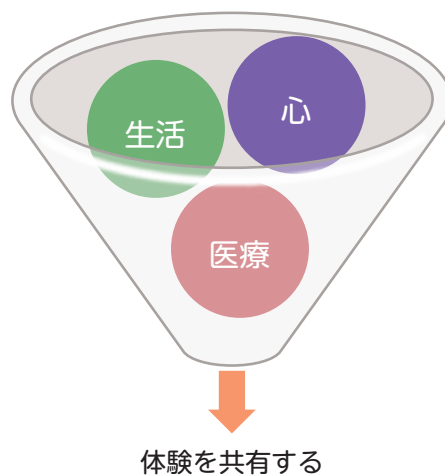


図1 自分の受けたがん医療だけでなく、生活や心の反応も含めた体験を共有し共に考えるのがピアサポーターです

らアドバイスをして「共に考える」ことができますし、それが結果として利用者の抱える問題を解決していく助けとなることもあります。また、自分が知っている範囲で、問題解決に役立つ窓口や専門家の情報を提供してもよいでしょう。

例として、治療の中で吐き気が強かった時に、自分が食べやすかった食べ物や調理法を紹介したり、栄養士による栄養相談を受けて役に立ったことを伝えたりする、ということが挙げられます。

② 自分の体験を話すための準備—体験を整理しておく

利用者はがんに関するさまざまな悩みに直面した時に、「ほかの人はどうしているのだろう?」と考え、経験者に話を聞いてみたいと思うことが多いものです。ピアサポーターは、このような経験を話せる存在として期待されています。

自分の体験を語るには、がんと診断された時のこと、医療機関や治療法を選択した時のこと、入院中や退院後に苦労したことや役立ったことなどを振り返り、さまざまな角度から整理しておくといよいでしょう。そうすると、利用者の不安や悩みなどと、自分の体験の共通点を探しやすくなり、より良いサポートにつながります。

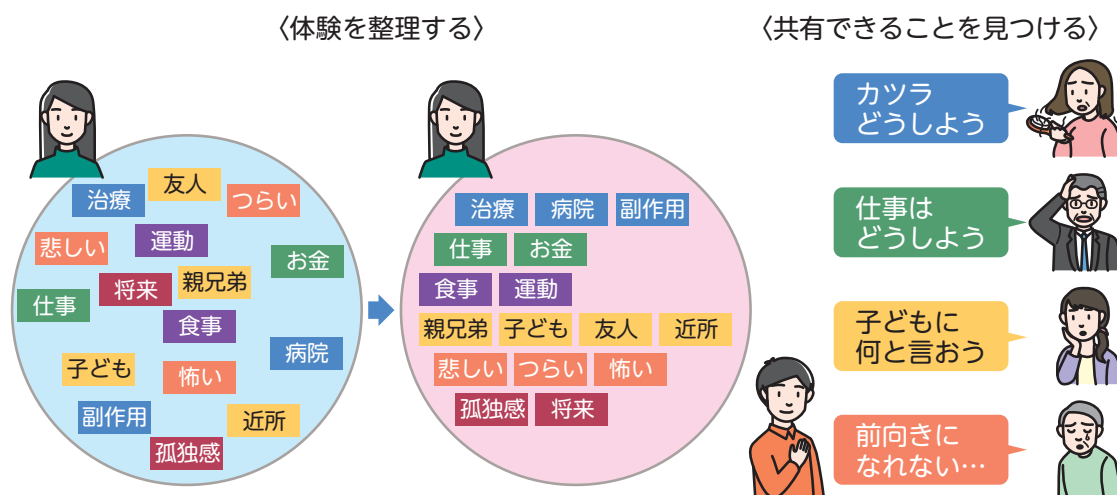


図2 自分のさまざまな体験を整理しておく、利用者とは共有できることを見つけやすくなります

2) 話せないことがあってもかまいません

① 体験はひとりにひとつだけ

ピアサポーターの話す内容はリアリティーがあり、説得力をもつものです。新聞や雑誌、インターネットなどでも一般的な知識を得ることはできますが、自分が最も知りたいことや悩んでいることを実体験に基づいて話してくれるピアサポーターは、利用者にとって大変心強い支援となるでしょう。

ただし、注意をしなくてはならないのは「人の経験はひとつだけ」ということです。相談内容と体験が「同様な場面」はあっても、「まったく同じ」ということはありえません。ですから、体験を語る時には「私の体験では～」「私の場合は～」と前置きするなど、あくまで自分の経験であることが分かるように話すことが大切です。

また、自らが体験したことのないことについて質問されることもあるかもしれません。その場合は、同じ体験でなくとも同じような気持ちになったことについて話したり、不安な気持ちについて寄り添ったりすることはできるかもしれません。

例えば、自分には働いた経験がないのに、「職場にどう伝えたらよいのか？」という質問をされることがあるかもしれません。その場合、知人にどう伝えるか迷った経験があれば、家族以外の人に病状をどう伝えるか迷う気持ちについて理解を示せばよいでしょう。まったく同じでなくとも、体験の中で共通する部分があればそれを話せばよいのです。また、同じような経験をしたピアサポーターの仲間がいれば、紹介することもできるでしょう。一人で抱え込まず、自分の体験や知識を活用しながら、仲間のピアサポーターや、ピアサポートに関連する医療者と相談することが大切です。

② 話せない、話したくないこともあります

利用者の方から、「あなたの手術のあとを見せてほしい」と言われたら、あなたはどのように対応しますか？ また、「あなたの主治医を教えてほしい」と言われたら、どのように対応しますか？

ピアサポーターだからといって、相談内容にすべて対応しなければならないということはありません。あなた自身のプライバシーや政治、宗教の信条などについては、答えたくないこともあるでしょうし、無理に答えなくてよいのです。

また、あなた自身が自身の体験を思い出すことで感情が揺れ動くこともあります。「つらかった」という体験を共有できることは、ピアサポーターならではの役割ですが、自分を傷つけてまで思い出す必要はありません。自分の価値観や答えたくないことなど、あらかじめ「自分のこと」を知り、答えられる範囲を知っておきましょう。(→Ⅱ章C「相手を大切にすること、自分も大切にすること」参照)



図3 言いたくないことは、言わなくてもよいのです

B 守るべきこと

1 プライバシーを守る

ピアサポート活動で聞いた話は、活動の場以外には持ち出してはいけません。この原則を守らないと、利用者の心を傷つけたり、あなた自身が信用を失ったりしてしまいます。場合によっては、ピアサポート活動全体の信用を失うことにもなりかねません。

心配をかけたくない、仕事の面で不利益な扱いを受けたくないなどさまざまな理由があると思われそうですが、がんと診断されたことや病状

について、友人・知人や職場の人に知られたくないと思っている人は少なくありません。

他者の経験談を話すこともあると思いますが、そういった場合にもプライバシーに配慮して話す必要があります。

【してはいけない具体例】

- ×家族や友人・知人との何気ない世間話の場で、「今日はこんな人と話をして、こんなことがあった」と話す
- ×ホームページ、ブログ、掲示板、各種のSNS（ソーシャル・ネットワークキング・サービス）などに、ピアサポート活動で聞いた話を書き込む
- ×病院の中で、偶然利用者に出会った際に、ピアサポート活動の場で聞いた話についての話をする

ピアサポート活動をしていて、何か困難を感じるがあった場合、対応方法などについて医療者やピアサポートに携わる仲間に相談することがあるでしょう。そういった場合には、個人を特定できないよう共有する情報に配慮する必要があります。また、そういった話し合いを第三者が耳にできる公共の場で話すことはしてはいけません。

また、ピアサポート活動をする中で「誰にも話してほしくない」と重篤な話を聞くこともあるかもしれません。命に関わるような重篤な状況が推測される場合には、「誰にも話してほしくない」をどこまで守ったらいいか悩むこともあるでしょう。そういった場合には、ピアサポート活動をしている場の責任者に相談するようにしましょう。

具体的には

- ・「死にたい」と希死念慮が伺えるような場合
 - ・治療に伴う重篤な副作用が出現している場合
- などです。

2 医療行為に関する内容に踏み込まない

医師の診断や治療方針について意見を言わないようにしましょう。例えば、あなたがある治療を受けて、その経過が良かったとしま

しょう。利用者から「良い治療法はありませんか」という質問を受けた場合、自分と同じ治療法を勧めたいとあなたは思うかもしれませんが。しかし、その治療法が利用者に適しているとは限らないのです。同じ種類のがんであっても、病気の進み具合や患者さん自身の体質など、いろいろなことが異なっており、それに応じて適した治療法も異なるということを十分に理解しておく必要があります。

また、医療施設の良し悪しや医療スタッフの評判を口にするのも慎みましょう。

利用者から「良い病院を教えてください」と頼まれるかもしれません。がんと診断されたばかりの人は不安でいっぱいなことが多く、誰かに頼りたい気持ちになるものです。しかし、あなたが「良い」と思う判断基準が、利用者にあてはまるとは限りません。

医療施設を選ぶ際に、自宅に近い利便性を重視する人もいれば、医療水準の高さを重視する人もいます。医師を選ぶ際も、手術の経験や成功数を重視する人もいれば、優しい人柄を重視する人もいます。優先順位や判断基準は人それぞれであり、自分の経験を単純に他人にあてはめることはできないのです。もし、話すとしたら「私は、こういう理由で病院を選びました」といった話の仕方ができるとよいでしょう。

また、医療施設や医療スタッフについての評判を口にする、思わぬ誤解を招くことがあるかもしれません。そうするとあなた自身も困るでしょうし、ピアサポート活動自体の信用を失いかねません。また、患者さんと医療者との信頼関係を壊し、治療の妨げとなることもあるので注意しましょう。

健康食品、代替療法の取り扱いは慎重にしましょう。健康食品や代替療法を利用する場合には、主治医との相談が必要です。健康食品に含まれる成分が、主治医の処方している医薬品の働きを妨げてしまうことがあります。また、一般的に健康増進に役立つ食品であっても、特定の病気には良くない働きをしてしまうこともあります。

利用者は「治りたい」「治ってほしい」と思っているのに、「効果があつた」などの表現がより強く印象に残ってしまう可能性もあります。

健康食品や代替療法について話をする時には、意識して慎重に言葉を選ぶようにしましょう。



振り返りをする

その日にあった相談は、その日のうちに記録を残し、ピアサポート活動をしている場の責任者やピアサポートに関わる医療者に報告をするようにしましょう。報告を通して、その日にあった利用者からのお話について相談をする機会になります。また、互いに相談内容を共有することで、患者さんや家族の思いを知ることができますし、医療機関の場合などは、報告を通して、医療者がピアサポーター活動をより理解する機会になりえるでしょう。

1 活動の振り返りをする

患者さんや家族からの相談は、たとえがんの部位や病期が同じでも、その人の生き方や価値観によって、実にさまざまな内容が存在します。中には、自分とは感じ方や価値観が違ふと感ずることも当然あります。自分の感じ方や価値観を知り、相手の価値観を受け止めていくためにも、振り返りの機会をもつことは大切なことです。

1) 自分にアドバイスをしてくれる人を大切に

ピアサポーターは、自分の知識や経験だけでは答えられないような難しい質問を受けることもあります。その時に一人で問題を抱え込まないことが大切です。ピアサポーターの仲間や経験者、医療機関で活動する場合はピアサポートに関わる医療者など、第三者からアドバイスを得るとよいでしょう。異なる視点から意見をもらうことで、物事を多角的にみる機会となり、自分が気づかなかつた視点に気づける良い機会となりますし、自分の強みを発見することもできます。

具体的には

- ・相談内容をきちんと受け止められたか

- ・相手はどのような気持ちでいるか
 - ・相手はどのような価値観や強みをもつ方か
 - ・あなた自身が相手の話を聴いて、どう感じたか
 - ・相手を感じている気持ちに対して、どのようなことができたか
 - ・難しいと思う部分があったか。どのように難しいと感じたか
- などを振り返るとよいでしょう。

自分で記録を通して振り返ることもできますが、できれば活動場所に依じて相談できる人をもつとよいでしょう。相談場面を振り返ることは、決して自分のできなかったことを反省することではありません。振り返りを通して、自分のできたこと、感じたこと、自分の強みや、改善点などに気づくことで、自分自身を知り、より自信をもってこれからの活動に臨むようになるのです。

※活動場所以外で振り返りを行う場合は、個人情報特定しないよう気をつけましょう。(Ⅱ章「ピアサポートの役割と活動指針」参照)

2 記録を利用しましょう

記録をすることで、自分がどのように相手の話をとらえ、相手に寄り添う支援をしたのか点検をすることができます。患者さんや家族からの相談は多岐にわたるもので、その場ではどのように答えたらよいか分からないこともあるでしょう。記録しながら時間をおいて考えると、答えが見つかることがあります。また、相手の表面上の言葉だけでなく、その言葉の奥に隠されていた本音や不安などについても、記録することによって理解ができる場合もあります。記録することにより、状況を客観的に振り返ることができ、あなた自身ができたこと、あるいは改善すべき点が見つかることもあるでしょう。

留意点

- ・記録は利用者のお話が終了した後に書くようにしましょう。メモをとる場合は、相手に了解を得て、必要最小限を心がけましょう。

- ・利用者が匿名希望の場合は匿名とし、性別を記入します。
- ・年齢や居住地域、がん部位や治療状況など病状に関する内容などは聞ける範囲で伺いましょう。大事なのは、利用者の話を十分に聴くことであり、記入欄を埋めることではありません。
- ・利用者から、誰にも言わないでほしいと言われることもあるかもしれませんが、しかし医療機関で活動している場合は、医療機関側に活動の責任が生じることになりますので、院内の担当者には相談したほうがいいのかもかもしれません。もし、そのように利用者から言われた時は、記録は書ける範囲でかまいません。

【記録の取り扱いには気をつけましょう！】

記録には個人情報が含まれているので、管理には十分気をつけましょう。活動場所が医療機関の場合は、ピアサポーターに関わる医療者と、記録の取り扱いや保管などについて事前に打ち合わせを行い、医療機関のルールに従うようにしましょう。

基本的に個人情報が含まれる記録は、活動場所から持ち出さない、持ち帰らない、といったルールがあります。自分の活動する場所では、どのようなルールがあるのか、活動場所の責任者やピアサポートに関わる医療者と十分に話し合っておくようにしましょう。

実際に使われているピアサポート活動の記録用紙—千葉県①

ピア・サポート活動における相談記録

／ 件目

活動日	令和 年 月 日	施設名	
サポーター氏名			期生

※ 対応した利用者1人または1組につき1枚ずつ記載する。

① 利用者について（1人又は1組毎）	人数：男 [] 人 女 [] 人 年代： [] 代 ※不明な場合は無記入とすること 立場： 患者 家族 [] 知人・友人 その他 [] 疾患： []
② 相談内容	
③ ピア・サポーターとしての対応	
④ 利用者の反応	

備考： この活動記録は、健康づくり支援課に報告するものです。

実際に使われているピアサポート活動の記録用紙—熊本県②

「がんピアおしゃべり相談室」相談記録票

受付	月 日 : ~ :	分	担当者
相談者	様	男・女	住所
	1 本人 2 家族 3 本人と家族	歳	かかりつけ医療機関
病名		患者状況	1 当院 2 当院以外
罹患状況	1 治療前(又は検査) 2 治療中 3 リハビリテーション 4 経過観察中 5 緩和ケア		
治療状況	1 入院中 2 通院にて治療 3 在宅にて治療 4 その他		
利用状況	1 初回 2 リピーター(回目/前回: 年 月 日)		
相談内容	1 医療機関・医師の選択 2 診断治療 3 告知・治療法の選択 4 家族社会との関係 5 在宅療養 6 症状・副作用・後遺症 7 緩和ケア 8 経済・就労 9 心 10 生き方・価値観 11 がんの予防とがんの疑い		
対応状況	1 傾聴のみ (相談支援センターに対する引き継ぎ事項は無し) 2 傾聴途中で、相談支援センターへ引き継ぎ 3 傾聴後、相談支援センターへ引き継ぎ		
対応結果	1 解決		
	2 引き継ぎ事項有り	(内容)	
	再相談の可能性	有 ・ 無	予約日 月 日(曜日) 時 分
自由記載			

【病院サロン報告書の書き方】

➤ **目的**

病院関係者、参加したピアサポーターがサロンの様子を共有し、問題点や改善点について明らかにし、その後の取組の改善につなげる。

➤ **基本的な記載**

時間配分、参加者の出入り、ピアサポーターや医療者の対応、情報提供など参加者の発言については、悩んでいる点や、他の参加者との関わりなど重要な点のみ記載。

➤ **注意点**

個人が特定されるような記載はしない。

発言の中に病院名など固有名詞が含まれていた場合は記載しない。その後、何らかの対応が必要な場合には、参加者の了解を得たうえで、病院のサロン担当者に口頭で報告し、対応を協議する。

事実を記録し、ピアサポーターの主観に基づく感想などは記入しない。

好ましくない例

初参加の乳がん患者さんは、B市でがん検診を受け早期発見できてよかったと話されていた。以前にも参加したことのある肺がん患者さんは再発をしたそうで、他の参加者がいろいろと声掛けをするのを頷きながら聞かれていた。その後途中で退席された。大腸がんの患者さんの妻が、消化器病棟の看護師に「入院費用は支払えますか？」と、廊下で尋ねられ非常に不愉快だったと大きな声で訴えられた。参加者全員でひどいと話し合った。常連の胃がんの患者さんが旅行に行ったときの面白い話をしてくれてみんなで笑い合った。参加者がそれぞれの思いを打ち明けられ、最後は笑顔で帰られたので、よいサロンだった。

好ましい例

13:00 サロン開始

初参加の患者さんから、検診で早期発見できたとの話があった。再発をしたと話した患者さんが、13:30 頃に退席された。ピアサポーターが出口までお送りし、病院の相談支援センターの臨床心理士の情報、町なかサロンの情報をお伝えした。患者の家族から、病院職員との間の問題について話が出たので、サロン終了後にご本人に確認して、相談支援センターで事案をお伝えするよう案内した。途中退席された方を除き、参加者がそれぞれの思いを話し、それに対して他の参加者が受け答えをして、自然な会話が続き14:50 頃から次回の案内などをして15:00 に終了した。

コラム

医療機関で活動するときに守るべきルールに守秘義務がありますが、似たような言葉がいくつかあります。

プライバシーにはさまざまな定義がありますが、私生活に関する情報を公開されない自由や、私事に関することに他者の干渉を受けない自由のことです。ピアカウンセリングでプライバシーを守ることには、ピアサポート活動上必要のない私事を興味本位で聞かないこと、活動上知りえたことを他者に公開しないことなどがあります。医療者が、自分が関わっていない患者の情報をみだりに閲覧することもプライバシーの侵害にあたります。

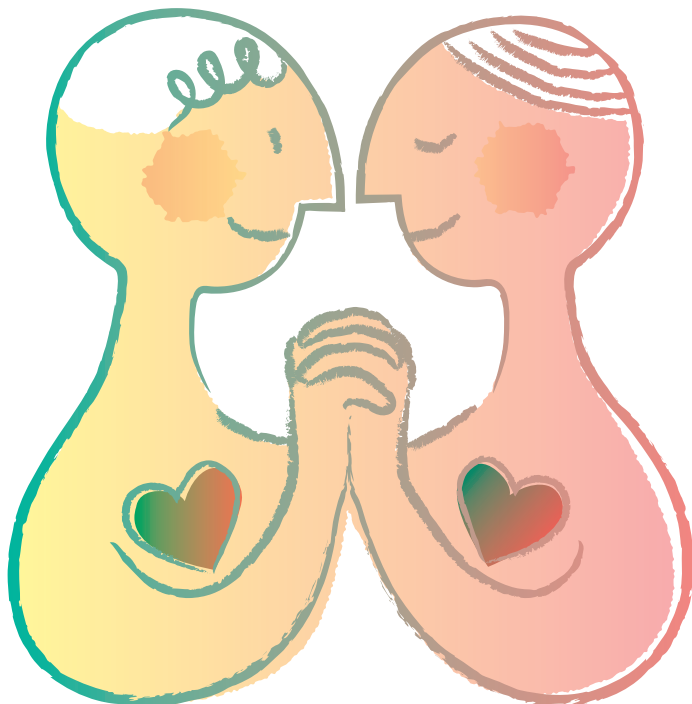
個人情報とは、特定の個人を識別できる情報のことです。氏名だけでなく、カルテ番号や電話番号など、他の情報と合わせれば個人の識別が可能になる情報も個人情報です。利用者の個人情報を保護することはプライバシー保護に含まれます。

守秘義務は一定の職業や職務に従事するもの、過去に従事していたものに対し、職務上知った秘密や個人情報を開示しないといった法律上の義務です。医師、看護師など医療機関で働く職員は守秘義務を持っています。プライバシーにかかわる業務については、ボランティアで行った活動でも秘密を守ることが求められます。ピアサポートについて法的義務は明確ではありませんが、少なくとも病院内の活動においては守秘義務を持っていると考えて活動すべきでしょう。

プライバシー保護や守秘義務は、その利用者・患者に関わるもの同士が業務上必要な範囲で情報交換をすることを妨げるものではありません。医師と看護師は患者の個人情報や、個人的な話題を共有しますし、自分自身のバウンダリーを守るために難しい対応について上司や指導者に相談することもあります。病院で活動するピアサポーターについても同様に考えてよいでしょう。利用者から「ここだけの話」といわれて対応に困る相談を受けた場合や、医療者に対する不満や苦情を受けた場合など、ピアサポート活動上でどこまで秘密を守るべきか困る事態も起きえます。そういった場合に誰とどこまで相談するか、どの程度記録に残すかなど、活動の窓口となる医療者と相談しておきましょう。

III

相手を大切にすること、
自分を大切にすること
—バウンダリーについて





バウンダリーとは

バウンダリーとは、「私」と「相手」との境界のことで、「相手も自分も、大切にする」という、安心で安全なピアサポートの根底にあるものです。しかし、人間同士の境界は目に見えない曖昧なもので、相手を大切にすることと、自分を大切にすることに葛藤が生じることがあります。

人と人との関係では、「相手のために何かしてあげたい」という気持ちが強ければ強いほど、「自分が無理をしてしまう」ということが起こりやすくなります。しかし、お互いを尊重し、守るためには「自分にはここまではできるけれど、これ以上は難しい」「ここまでは話を聞くけれど、これ以上は踏み込めない」というような一定の境界を設け、意識することが大切なのです。

例えば、とても不安が強く、いつもがんサロンで長く話をされる利用者に帰宅途中でばったり会って話し続けられてしまい、すっかり帰りが遅くなってしまった、などということがあるかもしれません。このような場合、「ごめんなさい、またがんサロンに来ていただいたらお話をお聞きしますね」と言ってそこで話を切り上げてよいのです。

このようにバウンダリーを設けることは、ピアサポートにおけるトラブルや、ピアサポーターの燃え尽きを防ぐことにも役立ちます。



バウンダリーを守るうえで必要なこと

1 自分の体調に気を配る

ピアサポートの活動はやりがいがありますが、エネルギーを使う場面もあります。疲れたら早めに休息をとり、体調が悪い時は無理をせず自分の健康管理に専念しましょう。

また、心の健康を維持するために、睡眠をしっかり取る、音楽を聴く、ショッピングをする、など自分なりのリフレッシュ方法をもって

おくとよいでしょう。

2 自分の感情を、相手の感情に合わせなくてもよい

ピアサポートを行ううえで、相手の話を聴き、寄り添うことは大切ですが、相手と同じ感情になる必要はありません。例えば、利用者が「あの時に受けた治療には納得がいかない」などと医療者に対する不満や怒りを述べたとしても、ピアサポーターはその不満や怒りに同調する必要はなく、あくまで利用者の感情や状況を分かってあげればよいのです。

3 ピアサポートの場とプライベートをきちんと分ける

ピアサポーターとして活動するのはピアサポートの場所と、そこでの活動時間だけと決めておきましょう。トラブル回避のためにも、プライベートな時間をピアサポート活動にあてないこと、自分の個人的な情報を利用者に教えないことが重要です。例えば、自分の自宅や携帯の連絡先を教えてしまうと、何時間も利用者から連絡があり、家事や仕事に支障をきたしたり、心理的に疲弊したりしてしまうかもしれません。

また、利用者とは公平に接するようにしましょう。ピアサポートの場所以外で利用者と会う約束をしたり、仕事など個人的なことで便宜を図ったりすることは避けなければなりません。

4 自分にできることと、できないことを理解する

ピアサポーターに期待されているのは、自身のがん体験をもとに、利用者と体験を共有し共に考えることです。このように寄り添ってくれるピアサポーターは、利用者に希望を与える存在です。しかし、利用者の相談内容はさまざまなものがあり、対応が難しい相談があるのも事実です。一人のピアサポーターがすべての利用者の問題に対応できるわけではありませんし、すべての要求を満たす必要もありません。ですから、「力になれなかった」「何もできなかった」と自分を責めなくてもよいのです。

むしろ、「自分にはそのことについて話を聞くことはできるけれど、具体的な解決法までは提案できない」など、自分にできることの限界を知ることが必要です。

また、利用者が受けた医療行為について意見を求められるなど、ピアサポートの範囲を超えた要求をされることがあるかもしれません。そういった場合には、「そのことが気がかりでいらっしゃるお気持ちは分かりますが、私にはお答えできないのです」と自身の限界について説明し、活動している場の医療者に相談するとよいでしょう。

5 話を聴く時は相手の反応をみながら

ピアサポートでは利用者のニーズを知ることが大切ですが、ニーズを知ろうとするあまり、踏み込んで聞きすぎないことも相手を守るうえで大切です。

例えば、がん再発を主治医から告げられ、混乱している利用者には、どのように主治医から言われたのか、それを聞いてどのように思ったのか、など詳細な状況を聞きたいと思うかもしれませんが、しかし、利用者がその状況を話しているうちに、思い出してさらにつらくなってしまうこともありうるのです。

ですから、意図的に話を引き出そうとしたり、つらかったことを無理に思い出させようとしたりせず、あくまで相手が自ら話す内容に寄り添うこと、「あなたが話したいことは聴くつもりですが、話したくないことまでは話さなくていいのですよ」というスタンスでいることが必要なのです。

6 話をする時間の長さ

話をする時間の長さについて、相手との関係や話す内容にもよりますが、あまり長くなると疲れてしまうことがあります。相手にも、自分にも、負担にならないような時間の長さで話すよう心がけましょう。

7 困ったことを相談する場をもつ

ピアサポート活動で困っていることや負担に思うことは、抱え込まず、ピアサポーターの仲間やピアサポートに関わる医療者に相談しましょう。ピアサポートに関わる担当医療者も守秘義務をもっているため、利用者に「誰にも言わないで」と言われた場合でも、相談できないわけではありません。

困っていることや迷っていることがあるのに、そのまま家に帰ってしまうと、自宅に戻ってから利用者のことが気になって落ち着かない、ということがあるかもしれません。しかし、利用者のプライバシーは守らなければいけませんから、ピアサポート活動での気持ちは自分のプライベートには持ち込まず、ピアサポート活動の場の中で解決するようにしましょう。



自分自身が傷ついてしまった時には

ピアサポート活動は利用者の大きな力になり、感謝の言葉をかけられたり、やりがいを感じたりすることは多くあります。しかし、時には答えに窮する相談をされたり、怒りや苛立ちをぶつけられてしまったりして、ピアサポーター自身が傷ついてしまうこともあるかもしれません。がんという病気を抱えていることは大きなストレスであり、その結果、利用者がより身近に話を聞いてくれるピアサポーターに感情をぶつけてしまうこともあるのです。また、一生懸命に対応したのに利用者のニーズを満たせなかった場合、無力感を感じてがっかりしてしまうかもしれません。

このように、ひどく傷ついたり、自信を失ったりした時には、一人で抱え込まないようにしましょう。ピアサポーターの仲間に話を聞いてもらったり、活動の場の医療者に相談したりして、自分自身をケアすることが大切です。

表1 ピアサポートにおいて、相手や自分が守られていないサイン

- ・ピアサポートの場面を超えて相談に乗ってしまう。
- ・自分の個人情報を見せてしまう。
- ・相手の考えに同調してしまう。
- ・相手の依頼を断ると自分を責めてしまう。
- ・相手が悲しんでいると自分のせいではないかと思ってしまう。
- ・相手と自分の意見が異なるとイライラする。
- ・プライベートな時間でも、利用者のことが気になって落ち着かない。



ピアサポーターが知っておくとよい情報

利用者はさまざまな問題に直面し、不安や悩みを抱えています。自らの体験では答えられない質問をされることもあるでしょう。しかし、それらすべてを説明できなければいけないというわけではありません。どこに相談すれば、詳しい情報や最新の情報を手に入れることができるのかについて知っておき、相談する場所を紹介できると、より具体的に利用者の役に立つかもしれません。

■ がん相談支援センター、相談支援センター

全国の「がん診療連携拠点病院」や「小児がん拠点病院」「地域がん診療病院」には「がん相談支援センター」「相談支援センター」というがんに関する相談窓口が設置されています。がんに関する治療や、治療後の生活、医療費のことなど、がんの療養に関するさまざまな疑問や悩みについて相談することができます。多くの「がん相談支援センター」では、がんについて詳しい看護師や、生活全般の相談ができるソーシャルワーカーなどが、相談員として対応しています。

患者さんやご家族のほか、地域の方々はどうなっても無料で利用することができます。そのがん相談支援センターのある病院で診療を受けていない場合でも、相談することができます。

「がん相談支援センター」は施設によって、「医療相談室」「地域医療連携室」「医療福祉相談室」などの名称が併記されていることもあります。ピアサポーターの活動を行う施設での名称を事前に確認しておくとい

でしょう。

② がん情報サービス (<http://ganjoho.jp/>)

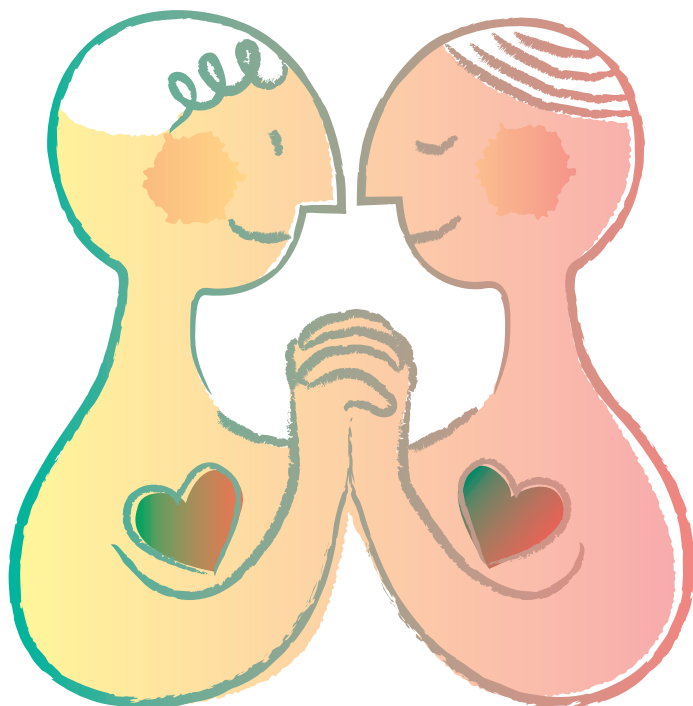
国立研究開発法人 国立がん研究センターがん対策情報センターが、がんに関するさまざまな情報をウェブサイト上で提供しています。

サイトでは、それぞれのがんに関する基礎情報、診断・治療・生活・療養に関する情報や予防・検診に関する情報、がんに関する相談先の情報などが紹介されています。

「がん情報サービス」のホームページにアクセスし、「病院を探す」のところをクリックすると全国のがん相談支援センターの名称・連絡先、主な相談内容など詳しい情報も見ることができます。

IV

ピアサポーターとして
身につけておきたい
コミュニケーションスキル





基本的なコミュニケーションスキル

1 話を聴く

相手の話に耳を傾けることが重要です (図4)。

じっくりと話を聴きましょう。自分と意見が違ったり、間違っただけを言っていると思ったりしてもすぐに否定しないようにしましょう。自分の考え方や気持ちを上手に言葉にできる人ばかりではありません。また、早口の人、ゆっくり話す人、話し方も人それぞれです。相手のペースにあわせて聴くことが重要です。

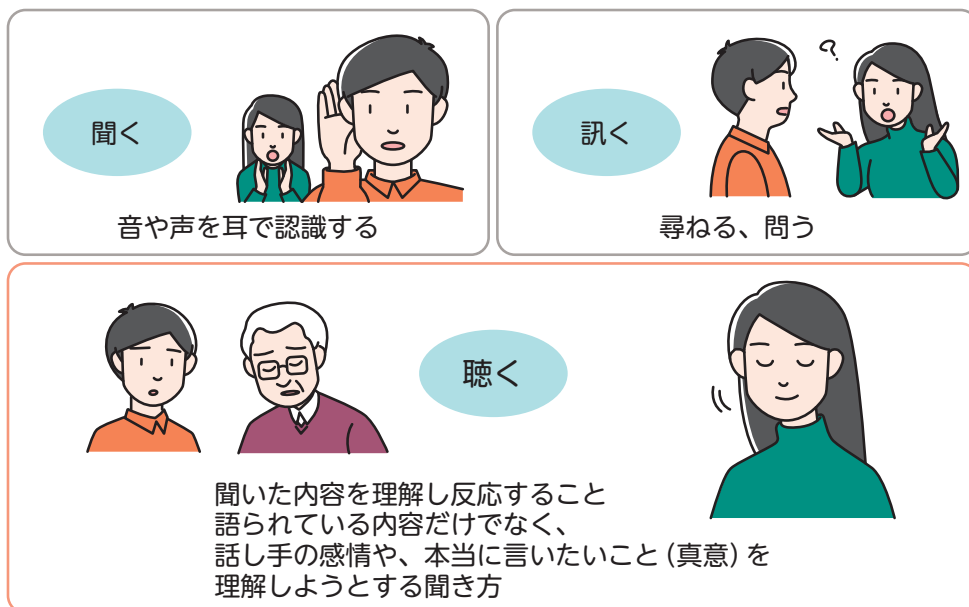


図4 3つの「きく」について

2 話を聴く際に配慮すること

1) 服装

利用者は大きな不安をもち、真剣な想いで来られています。そうした気持ちを尊重し、華美な服装は避ける一方で、軽装すぎて失礼のな

いようにすることが大切です。

服装は自己表現手段のひとつなので、個性を発揮することは、本来、悪いことではありません。しかし、相手に不快な感じを与えてしまえば、ピアサポートの目的である「体験を共有し、共に考える」活動ができません。利用者から信頼してもらうためには、清潔感のある服装であることも必要です。高価な服を着る必要はまったくありませんが、はつらつとした印象を与える服装が望ましいといえます。

服装のほか、薬物療法の副作用で吐き気に悩んでいる人もいるので、香水や整髪料など香りにも気をつけましょう。

2) あいさつ、自己紹介

第一印象で安心感をもってもらえるように、名前と立場を正確に伝えましょう。

最初に「こんにちは。ピアサポーターの〇〇です。よろしくお願いします」などの言葉であいさつし、簡単に自己紹介をするとよいでしょう。名前を伝える時に、胸に名札やバッジをつけているなら、そこに手を添えて軽く上に上げるような仕種をして、そこにも名前が書いてあることをさりげなく伝えるのもよいでしょう。

日常生活の会話では、自分の名前を早口で紹介してしまう人も少なくありません。しかし、ピアサポーターは、ゆっくりと明瞭な発音で、名前を伝えることが大切です。名前を覚えてもらうことももちろんですが、分かりやすく相手に伝える意思を明確に示すことで、安心してもらうことも大きな目的です。

自己紹介では、自分（あるいは家族）がどのようながんを体験したのか、簡単に伝えるとよいでしょう。例えば「胃がんで手術をして、いま6年目になりました」といった内容です。

3) プライバシーの尊重について

ピアサポート活動の中で利用者が話した内容は、外部に漏れないことを伝えましょう。プライバシーを尊重する姿勢を明確に示すことで、安心して話すことができるようになります。

伝える際には、「ここでお話しされた内容が、あなたの了解なく外部に話されることはありません」と具体的に言葉にして伝えましょう。

医療機関によっては、ピアサポートの活動を記録するように求められることもあるでしょう。活動内容を記録するためにメモを取る場合には、事前に利用者に説明して了解を得ることが大切です。

4) 座り方・視線・表情など

ピアサポートでは、利用者が話しやすい環境を整え、話しやすい雰囲気をつくりだすことが大切です。ピアサポーターの表情や仕種も利用者に伝わります。

1対1で話をする場合、向かい合って座ると、心理的に緊張しやすいとされています。机や椅子を自由に動かすことができる場所であるなら、席を少しずらしたり、向きを変えたりして、相手を斜めから見ると、お互いにリラックスして話をすることができます。机や椅子を自由に動かすことができない場合は、角を利用して座るなどの工夫をするとよいでしょう。

「うなずき」は、相手が話していることをよく聴いていることを示す最も良い方法です。しかし、過度にうなずくとわざとらしく感じられることもあるため、あまり頻繁に動かさず、ゆっくりうなずくことが大切です。

相手の顔を見て、視線を合わせることで、真剣に話を聴いているという姿勢を示すことができます。しかし、日本人の場合、じっと目を見て話をしたり、話をされたりすることが苦手な人も少なくありません。そこで、適度に顔を見たり、視線を合わせたりする程度にとどめ、お互いにリラックスして話せるように工夫しましょう。

【聴き方の悪い例】

足を組んだ姿勢では、相手に傲慢な印象を与えます。

腕組みをしたり、時計を見たり、イライラしたそぶりを見せると、話したいことも話せなくなってしまうでしょう。

【聴き方の良い例】

笑顔でゆったり座りましょう。

椅子にはやや浅めに腰掛け、上体を少しだけ前に倒す姿勢をとると、熱心に話を聴いている印象を与えることができます。

5) 言葉以外のメッセージにも配慮しましょう

利用者の表情や仕種にも注意を向けましょう。

例えば、利用者が腕組みをしていた場合は、これ以上内面に入ってこないでほしいと思っている可能性があります。このような場合には、無理に話題を掘り下げず、違う話題に移るような配慮が必要でしょう。

また伝えたいことがあっても、すべてが言葉の形で発せられるわけではありません。言葉と言葉の間、抑揚、表情、仕種など、あらゆることが利用者の気持ちを表しています。

3 ピアサポートに役立つ会話のヒント

1) よく聴いていることを伝える

「あいづち」と「繰り返し」は利用者に安心感を与えるもので、会話の中に適度にはさむとよいでしょう。

「あいづち」は「はい」とか「そうですね」など、いろいろありますが、日常生活でもスムーズに話を進めるために役立つものです。ピアサポートの場では、会話を円滑にするだけでなく、「しっかりあなたの話を聴いていますよ」と利用者に伝える役割もあります。

「繰り返し」は相手の言った言葉の一部をそのまま口にして返すことです。例えば、「心配で眠れなかったのです」と利用者が言った場合、「眠れなかったのですね」と繰り返します。そうすることで、「しっかりあなたの話を聴いていますよ」と利用者に伝える効果があります。不自然にならない程度に「繰り返し」を会話の中にはさむとよいでしょう。

2) 自由に答えられる質問をしましょう

答え方や内容を限定せず、利用者が自由に答えられるような質問の仕方をして、利用者の考えを引き出す工夫をしましょう。

答えをイエス・ノーのどちらかに限定したり、簡単な事実だけを聴き出したりするような質問の仕方があります。例えば「あなたは結婚していますか」とか「あなたは何歳ですか」といった質問です。最低限必要な情報を聴き出すために、こうした質問をしなければならない時もありますが、こうした質問が多すぎると、利用者は自分の伝えたいことをうまく話せなくなることもあります。

一方、「それについてあなたはどう感じましたか」とか「あなたのご家族について、もう少し詳しく教えてもらえませんか」といった質問をすると、利用者は自由に話を組み立てることができます。ピアサポートでは、なるべく利用者が自由に答えられる質問を多くして、じっくり話を聴くようにしましょう。

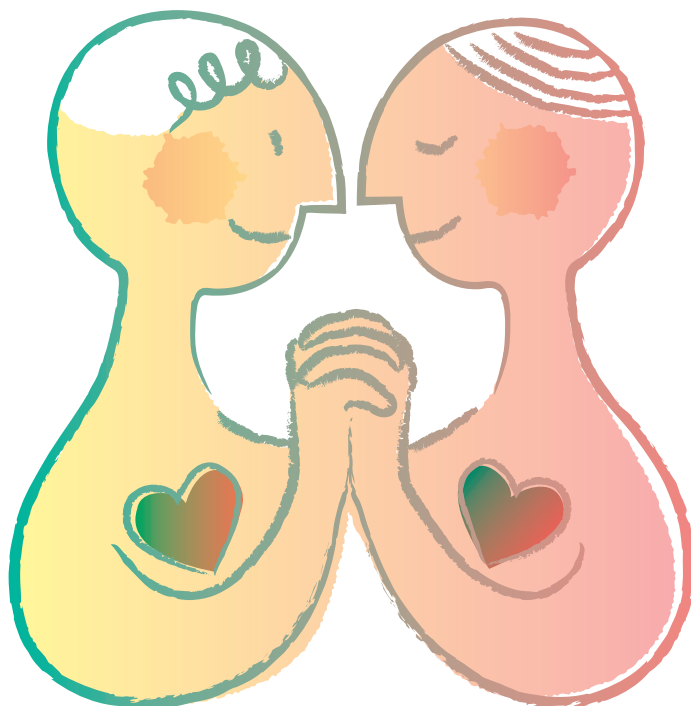
☆こんな時どうする？

- ・相手があまり話をしない
- ・相手が黙ってしまった
- ・話題が続かない・見つからない

そんな時、「何か話さなきゃ」と慌ててしまうと思いますが、その際は、できるだけ、相手が話し出すのを待ってみましょう。その場に一緒にいる人がいるというだけで、安心できる効果もあります。無理に話を聴きださず、利用者のペースに合わせる事が大切です。

V

ピアサポートの活動と実践 —グループでのピアサポート活動





グループでのピアサポート (がんサロン)のかたち

近年、多くのがん治療を行っている病院で「がんサロン」や「サポートグループ」として複数の参加者によるグループピアサポート活動が行われています。「がんサロン」は「がん患者やその家族などが集まり、交流や情報交換をする場」のことであり、同じ「がんサロン」でも、個人的に相談できる場所としてのサロン、毎回固定したメンバーが参加するサロン、講演会などイベントと連動して何十人もが参加するサロンなど活動には幅があります。

このテキストでは、メンバーを固定せず、おもにピアサポーターが進行役を務め、5～10名程度のグループで話し合いをするスタイルの「がんサロン」を想定して記載します。

1 がんサロンの参加者

がんサロンにはがん患者とその家族などが参加します。がんサロンを安全に、有益に運営するため、参加者に関する取り決めをすることがあります。

病院内のサロンではその病院に通院している患者に限る場合があります。参加者の背景を把握しやすい、病院内で活用できる窓口情報を共有しやすいといったメリットがありますが、地域でがんサロンに参加できる人が限定されてしまうデメリットもあります。

より似通った体験をもったグループにするため、特定の部位のがん体験者だけ、若い人だけ、家族だけ、遺族だけのがんサロンもあります。

特定の部位のがん体験者の集まりでは、そのがん特有の治療や後遺症（例えば、人工肛門や性機能障害）、性別や年代（例えば、女性ならではの悩み）に関する話をしやすくなります。

若年性のがん患者・家族などの場合も、年代特有の話題が語られやすくなります。例えば、これからの結婚や出産、就職の話題などがあ

ります。

小児がんの患者の家族もほかのがん患者とは異なる問題を抱えている場合があります。未成年の患者に対しどこまで病気の説明をするのか、専門医の少なさや治療の困難さ、学校・教育など、大人のがんとは異なる問題があるからです。

遺族は大切な人を失った悲しみや孤独感、もっと何かしてあげられたのではないかという自責の念や無力感などを抱えていることがしばしばあります。そこで、遺族だけを集めた会をつくり、遺族の問題に焦点を当てた語り合いをしている所があります。

2 参加・不参加のルール

がんサロンが役に立つかどうかは人それぞれです。参加を強制しないようにしましょう。参加したいと思った時にいつでも参加でき、休みたいと思った時にはいつでも休むことができるようにしておきましょう。ルールとして明文化しておくことも役に立ちます。また複数のサロンがある地域では、自分に合ったがんサロンを探すため複数のがんサロンに参加してみることを勧めることもできます。

【事例1】

何となく合わない気がしていたがんサロンに久しぶりに出てみたところ、なぜ休んでいたかを何度も聞かれました。休んだことを責められたように感じ、その後参加できなくなってしまいました。

参加予約を求めるかどうかも検討できます。事前予約があると、使用する部屋の規模、資料の数など事前準備がしやすくなります。一方で、予約通りに参加されるとは限らず、予約がない人の参加がしにくくなるというデメリットもあります。当日希望される方が参加しやすいかたちにしておくほうがよいでしょう。

がんサロンに参加するがん患者・家族などの中には、時間の経過とともに、がんサロンに対する気持ちが変化したり、体調が変化したりして、参加しなくなる人がいます。体調が良くなり、不安や悩みが消えて、健康だった時と同じような生活に復帰したり、がんサロンの活

動とは別の生きがいを見つけたりして、がんサロンに参加しなくなる人もいます。

3 開催場所

医療機関内で開催されるがんサロンと、医療機関の外で開催されるがんサロンがあります。医療機関の1室を使う場合は、運営する側からみて、参加者を集めやすい、入院中の患者が参加できる、医療者との連携がとりやすい、運営費用が少なくてすむといったメリットがあります。参加者側からみると、受診の時に立ち寄れるというメリットがあります。

医療機関の外で開催される場合には、がん患者団体の事務所、公民館などの会議室、個人宅など、さまざまな場所が使われています。医療機関の外の場所を使う場合は、参加者側からみて、医療者に遠慮なく発言できる、自宅に近いがんサロンを選ぶことができるといったメリットがあります。

運営者はがんサロンの部屋の温度や湿度などに気を配り、可能なかぎり快適に過ごせるように調整することが大切です。部屋に窓があれば、空気の入れ換えについても配慮するなど、部屋の環境を意識してみてもでしょうか。

参加者には、がんの治療中の人や高齢者なども交じっていることがあります。語り合いの途中で気分が悪くなるなど、体調を崩す人もいます。運営者は進行役やスタッフと協力しながら、参加者の体調に問題がないか、気配りをするのが大切です。場合によっては声をかけて、休むように促す必要もあるでしょう。部屋の隅あるいは別室に、ゆったり座れる椅子や横になれる長椅子を用意しているがんサロンもあります。別室にはスタッフが案内し、付き添うようにするとよいかもかもしれません。

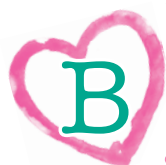
4 がんサロンの開催日時

特定の日(例えば、月に1回、週に1回など)に開催するのが一般的です。

常時オープンしているサロンもあります。その場所に行けば誰かがいてくれるという安心感がありますが、誰かが常時その場所に待機している必要があるので、運営スタッフには大きな負担がかかります。

5 スタッフの役割

がんサロンを主催する運営者、運営を手伝う人、進行役、参加者として語り合いに加わる人などが、スタッフとしてがんサロンの開催に関わります。がんサロンの形式によっては、発言時間を計測するタイムキーパーや受付係、そのほかの役割をもつ人がいる場合もあります。



B がんサロンの開催

1 がんサロンのルール

がんサロンを主催する運営者、運営を手伝う人、進行役、参加者として語り合いに加わる人などが、スタッフとしてがんサロンの開催に関わります。多くのがんサロンでは、簡単なルールを定めています。ルールは参加者が話しやすく、また心地良く過ごせるようにするために定められているものです。参加者が不快な思いをしたり傷ついたりすることのないよう参加者を守るためにルールが設けられているといえるでしょう。場合によっては、運営者の考え方や開催場所の事情が加味されていることもあるかもしれません。

ルールをどのように伝えるかは、がんサロンによって異なります。進行役や参加者に加わっているスタッフなどが、語り合いの冒頭に読み上げている所もあります。読み上げはせず、部屋に掲示したり、パンフレットに書いて渡したりするだけの所もあります。

以下に示したものは、あるがんサロンで実際に定められているルールです。参考にお示ししますが、それぞれのがんサロンの実情に合わせてルールを定めてください。

【がんサロンのルールの例】

- ①話されたことはここに置いて帰り、参加者の名前や住所、電話番号、病気の内容、家族の状況、経済的なことはほかの場所で話したり、ブログやツイッターなどインターネットに書き込んだりしません。
- ②ここにいる人以外のことを話題にしません。
- ③ほかの人が受けている治療は自分に合うとは限りません。治療のことは医師に相談しましょう。
- ④健康食品や健康器具などの物品を勧めたり、販売することはしません。
- ⑤宗教団体への勧誘はしません。
- ⑥アドバイスや励ましをされると負担になることがあります。お互いに聞き上手になりましょう。
- ⑦大切な時間です。参加された方が平等に話せるよう、お互いに気を配りましょう。

2 がんサロンの準備と広報

がんサロンの開催準備で大切なことは、手伝ってくれるスタッフを確保することです。ピアサポーター養成講座の参加者の中から、がんサロンのスタッフになってくれる人を募集したり声をかけたりする方法をとっている所もあります。医療者や元医療者がスタッフとして協力してくれる場合もあります。

常時オープンする形式の場合は、誰が待機するのか、ローテーションを組んで当番を決める必要があります。特定の人に負担が集中しないように、なるべく多くのスタッフを確保することが大切です。がん患者や持病をもっている人の場合は、体調に配慮して無理のないようにする必要があります。

万一、体調不良などで当番が務められない時は、誰がかわりを務めるのか、あるいはがんサロンを休みにするのか、といったことも決めておくといよいでしょう。

特定の日(月1回など)にがんサロンの語り合いを開催する場合は、当日、何人のスタッフが手伝いに来るのか、また誰がどんな役割をするのか、スタッフの役割分担を決める必要があります。

おもな役割としては、進行役、受付、会場準備と後片づけ、参加者として話に加わる、といったことがあります。ほかに記録係、タイムキーパーを置く場合もあります。

がんサロンによっては、途中で簡単な体操を入れてリラックスや気分転換をするなどの工夫をしている所もあります。

こうした工夫をする場合は、いつ、誰が何をするのかを決めておいたほうがよいでしょう。また、参加者がパソコンで作成した資料をもとに発表をしたり、テレビ番組の録画を視聴したりする場合は、必要な機器を用意し、操作方法を確認しておくことが大切です。

がんサロンの意義、内容、開催場所、開催日時などを多くの人に知ってもらう広報活動も重要です。ポスターやチラシの作成・掲示・配布、新聞・地域情報誌・Webサイトなどへの情報掲載などの手段があります。また、医療者にがんサロンの存在を認知してもらい、必要と思われる患者にがんサロンを紹介してくれるように依頼するのもひとつの方法です。

3 がんサロンの実施

ここでは月1回など、特定の日だけに集まる形式で語り合いの会を開催する場合について、時系列で説明していきます。

1) 準備

当日、手伝ってくれるスタッフに早めに集合してもらい、準備をする必要があります。準備のためのミーティング、机や椅子の移動、受付の設置、会場へ誘導するための案内の掲示、使用機器の用意、配布する資料の用意などがあります。

院内サロンの場合は、病院の玄関から開催している部屋にたどり着けるように案内を掲示するなどの対応をしている所もあります。こうした掲示は、医療機関の職員の協力が必要です。もちろん、終了後は

この掲示をはずす必要があります。

受付では挨拶を交わし、特に初めての参加者に対しては、「初めてですか」「どこで会のことをお知りになりましたか」といった会話をしながら、参加者に会の流れを説明するとよいでしょう。この時、名前や住所を記入してもらうか否かは、がんサロンの運営方針によって異なります。名札やネームプレートを使う場合は、ニックネームも可としている所があります。名札やネームプレートを使う場合、色によって患者本人か家族か、さらにはがん種も分かるように工夫している所もあります。

【事例2 ネームプレートを用意する】

参加者の机の上に、A4の紙を三つ折りした三角形のネームプレートを用意します。患者本人の場合と、家族・遺族の場合で色を分けます。

【事例3 名札を用意する】

受付に首からぶら下げる形式の名札を用意します。名札をぶら下げる紐(ストラップ)の色で、患者本人・家族・遺族を区別します。また、名札の色で、ある程度、がん種が分かるようにします。

座る形式は部屋の状況や参加人数によって、がんサロンごとに工夫するとよいでしょう。机と椅子を「コ」の字、あるいは「口」の字形に配置する形式、複数の机を中央に集めてその周りを囲む形で座る形式、机なしに椅子だけで丸く囲む形で座る形式などがあります。原則として、参加者の顔が互いに見える形が望ましいといえるでしょう。

語り合いの進行役は、あらかじめ決めておくといよいでしょう。進行役は参加者全員が発言しているか、特定の人が極端に長く話していないか、といった発言機会の平等に配慮しましょう。最初に自己紹介で全員に話す機会をつくり、その後、参加者の話に出てきた話題を選んで、意見や感想を聞いてみるのもひとつの進め方です。

語り合いの場にお菓子やお茶・コーヒーなどの飲み物を用意している所もあります。いつでも飲んだり食べたりしてよいとするか、休憩時あるいは、後半だけにするかなど、がんサロンごとに運営の仕方は

異なります。話に集中するには飲食を控えたほうがよいでしょうし、リラックスするには飲食をしながら進めたほうがよいでしょう。

なお、患者の中には治療のために飲食に制限のある人もいます。そういう人が孤立感をもつことのないように配慮することも大切です。

2) 開始

進行役が語り合いを始めることを宣言します。初めての参加者や久しぶりの参加者がいる場合、ここで改めてルールの説明をしておくのもひとつの方法です。がんサロンによっては、毎回ルールの説明をしている所もあります。

進行役はどのような順序で話をしてもらうかを伝えましょう。自己紹介や参加した動機などを最初に話してもらう所が多いようです。テーマを決めて語り合う方法をとる所もあれば、テーマを決めずに自由に語り合う方法をとっている所もあります。

参加者の不安や緊張をほぐすため、語り合いの最初に肩の凝らない楽しい話題について話したり、簡単な体操をしたりする所もあります。こうした行為は、氷を溶かすという意味で、アイスブレイクとよばれています。アイスブレイクは、語り合いの途中に入れる所もあります。

語り合いの時間は、2時間程度としている所が多いようです。前半約1時間、後半約1時間として、間に10分程度の休憩をはさむのもひとつの方法です。

参加人数によっては、グループ分けをするのもよいでしょう。1グループ5～10人程度にすると、1人当たりの発言機会も増え、また仲間の話をじっくり聴くこともできます。最初からグループ分けをする方法もあれば、途中からグループ分けをする方法もあります。

3) 終了

語り合いの場では、死と向き合う恐怖、身体の不調や人間関係の悩みなどが話題にのぼることもあるため、会の最後に気持ちを切り替える時間をもつようにしている所もあります。具体的には、次回の開催

のお知らせや勉強会、イベントのお知らせなどを運営者が話すことで、語り合いの会から日常へ戻るつなぎの時間とすることができま
す。

4 がんサロンの振り返り

振り返りは後片づけのあとに、運営を手伝ったスタッフ全員で行う
ものです。語り合いの内容をみんなで確認・共有したり、運営の改善
点について話し合ったりします。また、スタッフの気持ちを切り替え
るための時間としても大切です。

改善点についての話し合いは、参加者が満足していたか、初めて参
加した人がなじめていたか、運営や進行は適切だったか、などについ
て意見を出し合い、次回につなげていくものです。がんサロンは、毎
回参加者が同じとは限らないので、常に臨機応変の対応が求められま
す。うまく進行できなかったと思うことがあっても、次回改善できれ
ばよいのだ、ということ全員で確認し合うとよいでしょう。

参加者と同様にスタッフも、死と向き合う恐怖、身体の不調や人間
関係の悩みなどを聴くことで、重い気持ちになってしまうことがあり
ます。自分自身のつらい体験を思い出してしまうこともあるかもしれ
ません。そこで、気持ちを切り替える時間をもつとよいでしょう。そ
の日の語り合いの場で印象に残ったこと、自分の感じたことなどを率
直に口にすると、気持ちの切り替えに役立ちます。「この場であった
ことは、この場に置いて帰りましょう」という言い方をよくします。

振り返りの記録をとるかどうかは、各がんサロンの判断によりま
すが、改善点については記録しておくともよいかもしれません。

振り返りの時間は30分から1時間程度としている所が多いよう
ですが、スタッフの人数や部屋の使用時間制限なども考慮して、各がん
サロンの実情に応じて決めるとよいでしょう。

なお、当日の振り返りとは別に、近隣のがんサロンとの情報交換の
機会をもつと、運営のヒントになると思います。

5 がんサロンのあと

がんサロンに参加しても、全員が満足を得て帰るわけではありません。求めているものと違っていると思ったり、何となくなじめないものを感じたりする参加者もいます。場合によっては、参加したことによってかえって孤独感を深めたり、不安が増したりする人もいます。

また、がんサロンの中ではルールを守るよう促せますが、がんサロンの外での出来事については、手の打ちようがない場合もあります。例えば、個人的に連絡先を交換して参加者同士のトラブルになる、民間療法や宗教活動の勧誘をしてしまうなどです。

すべての参加者のニーズに合わせるできない、トラブルを完全に防ぐことはできないというのは、ピアサポートに関わらずこのような活動の限界ともいえます。ピアサポート活動に携わるスタッフ、連携する医療者はこれらを理解して活動しましょう。また、参加者のニーズに合わない時に他の支援を紹介できる、ルールを明文化し常に示し誤解を防ぐなど、可能な範囲での対応は行いましょう。



がんサロンでのよりよいコミュニケーションのために

がんサロンで円滑なコミュニケーションがなされるために、運営者や進行役が大切にしたいポイントについて、初めに紹介しておきましょう。

1 参加者を尊重する

がんサロンには、がん種や病期、治療経過、生活環境など、背景の異なる人々が集います。それぞれの「参加者を尊重」し、安心して発言できる居心地のよい場づくりを目指しましょう。

また、最低限のルールは必要ですが、運営者や進行役の考えを押しつけるのではなく、参加者の意向を大切にして、参加してよかったと思ってもらえるようにしましょう。

- ①参加者が安心していただけるようにする（傷つかないようにする）
- ②参加者が発言できるようにする
- ③参加者にとって快適な場所・空間であるようにする
- ④参加者の意向を大切にする

以上のポイントを踏まえて、運営者と進行役が具体的に配慮することを取り上げました。ただし、ここに示すものは、がんサロンを開催・運営していくにあたってのヒントであり、この通りに実施すべきものというわけではありません。また、進行役と運営者に共通するものもあります。各がんサロンの実情に合わせて参考にいただければと思います。

2 運営者が配慮すること

1) 呼びかけ方について

名札などをつけてもらい、名前呼びかけているがんサロンが多いようですが、匿名性を大切にして、あえて名前では呼び合わないようにしているがんサロンもあります。どのように呼びかけるのか、運営者が進行役やスタッフと相談して決めておくともよいかもしれません。

2) グループ分けの必要性を考えてみる

運営者は参加者を尊重し、がんサロンに求めるもの、がん種、病期、性別、年齢、患者本人なのか家族や遺族なのか、といったことを踏まえて、グループ分けについて考えてみてはどうでしょうか。最初からグループに分ける方法もあれば、途中からグループに分かれて話をする方法もあります。がんサロンによっては、参加者の顔ぶれを予想して、ある程度のグループ分けを事前に決めている所もあります。休憩時に運営者、進行役、スタッフらが集まり、グループ分けについて相談して決めているがんサロンもあります。

3 進行役が配慮すること

1) 安心して快適に過ごせるように意識しておく

参加者が傷つくことなく、安心して快適に過ごせるように意識しておくことが大切です。名前や病状も含めて言いたくないことは言わなくてもよい、ほかの参加者を傷つけるようなことは言わないように、といったことをルールとして説明するか、進行する中で必要に応じて伝えるとよいでしょう。

2) プライバシーが守られることの説明

がんサロン内で話したことが外部に漏れることはない、ということをお伝え、安心してもらうことが大切です。自由に話すことができる場なのだ、ということをお理解してもらうことで、表面的ではなく、本当に思っていることを話してもらうことができるかもしれません。

3) 初めての参加者、久しぶりの参加者

進行役は初めての参加者や、久しぶりの参加者について、事前に受付で確認しておく場合もあります。初めての参加者や久しぶりの参加者には、なるべく時間をかけて語ってもらう機会をつくってもよいでしょう。初めての参加者、久しぶりの参加者にとって、居心地の良い空間となるように進行役が振る舞うとよいかもしれません。

4) 発言機会の公平

初めての参加者、久しぶりの参加者に配慮する一方で、ほかの参加者に対しては、発言機会が公平になるように配慮することも必要かもしれません。特定の人ばかりが長く話していないか、全員が発言する機会を得ているか、といったことについて気を配ってみてはどうでしょうか。

5) 「聴くだけ」と意思表示している人

「今日は聴くだけにします」と言ってがんサロンに参加する人もいます。そのような人でも時間の経過とともに、自分も少しは話してみようかな、という気持ちになることもあるようです。例えば、「今日は聴くだけということでしたが、もしよろしければ、**さん、少しお話しなさってみませんか」と話を振ってみるのもひとつの方法です。もちろん、あまり話したくない様子がみられたら、そこで無理強いするのは避けましょう。

6) 遠慮している人

参加者の中には、遠慮してわざと隅のほうに隠れるようにして座っている人も見かけます。最初からその人に声をかけて前に出てきてもらうのがよいのか、途中から声をかけて前に出てきてもらうのがよいのか、あるいはそのままにしておくのか、進行役は状況に応じて判断することになります。

7) 参加者の話の否定について

進行役からみて、参加者の話が事実と異なっていたり、偏った情報に基づいていたかと思えることもあります。しかし、「それは事実と違いますよ」「それは偏っていませんか」と初めから否定するのではなく、「**さんは、そのように思われたのですね」と、いったん受け止めてみてはどうでしょうか。初めから否定すると、自分の想いが伝わらなかったという不満につながるかもしれません。

8) 参加者の話を遮らないことについて

参加者の話が横道にそれたり、同じ話が繰り返されたりすることがあります。それでも、進行役はなるべく話を遮らないようにしてみてもいいでしょう。横道にそれたり、同じ話が繰り返されたりするところに、実は参加者の本当の気持ちが表れているのかもしれない。

ただし、1人当たりの発言時間をルールで定めていて、大きく時間

オーバーする場合には、話の途中で進行役が注意を促す言葉をはさむ必要があるでしょう。

9) 口調について

進行役は早口にならないように注意して、言葉をしっかり伝えるように意識するとよいかもしれません。進行役は時間のことを気にして、ともすれば早口になってしまうことがあります。しかし、進行役が早口だと、参加者は自分の言葉が届いたのか不安になるかもしれません。参加者のみなさんの話はしっかり受け止めていますよ、という言葉外のメッセージを伝えるためにも、ゆったりとした口調が適している場合もあります。

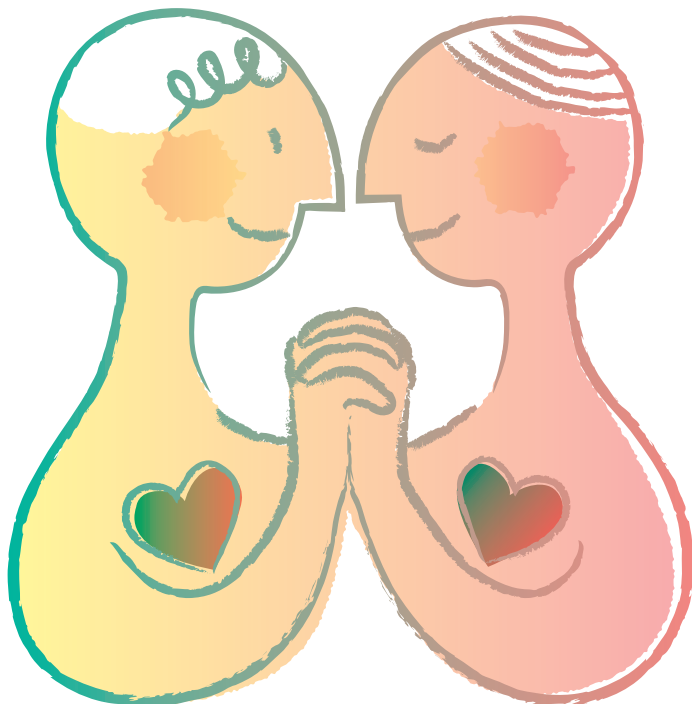
10) 障害のある人への対応

がん患者・家族などで障害のある人が参加を希望する場合があります。がんサロンのルールを印刷した文書を渡したり、読み上げたりするなど、参加希望者の不自由なところに配慮しながら、プライバシーが守られることなどを説明しましょう。

また、障害のある人が介助者とともにがんサロンの会場に来ることもあります。その場合、語り合いの場に介助者とともに参加するか、介助者に別室で待ってもらうか、障害のある人本人の意思を確認し、介助者とともに参加することを希望した場合には、その意思を尊重するようにしましょう。

VI

がんサロンで起こり得る 事例と対応のヒント



がんサロンでは、運営者や進行役が対応に悩む場面が多々あることでしょう。そのような時に、どのように対応すればよいのか、そのヒントを提供するのがこの章の目的です。

対応のヒントは、全国のがんサロンで行われている語り合いの場で、どのような対応がなされているのか、多数のがんサロンを訪ねて取材を重ねたうえで作成しました。ここで紹介している対応事例は、さまざまなものがありますが、いずれも実際に行われているものです。

本章は、厚生労働省委託事業「がん総合相談に携わる者に対する研修プログラム策定事業」(平成23～25年度)で作成されたDVDに対応しています。動画の内容は対がん協会のホームページ (www.jcancer.jp/can-navi/manual/pia-s) からダウンロードできます。

DVDでも対応事例について、がんサロンを運営している当事者による解説の中で紹介しています。テキストとは異なる表現方法で、一歩進んだ対応事例を紹介しているので、併せて参考にさせていただければと思います。DVDの解説で紹介している対応事例のエッセンスも、テキストに示しました。DVDで学習する場合は、この部分を参照すると内容の理解の助けになるでしょう。

テキスト、DVD共に「紹介した対応をするとよい」という正解を示すものではありません。また、どの対応がよいという優劣をつけるものでもありません。さらにテキストやDVDでふれていない対応が間違っているということでもありません。

対応に困った時は、各がんサロンの実情に合わせて工夫してください。

なお、ここでは主として運営者や進行役が対応に悩む場面を取り上げていますが、起こっている事態に対して、参加者が傷ついたり戸惑ったりしている可能性もあります。個別の事柄への対応だけでなく、参加者に対する配慮はどのような場面でも大切です。



特定の参加者だけが話をする

話し始めると時間を忘れてしまうことはめずらしくありません。し

かし、限られた時間で行われる語り合いの場で一人の参加者が話しすぎると、ほかの参加者が話をするができなくなってしまいます。そこで、多くのがんサロンでは、一人だけが長時間話さないようにルールで定めています。

ただ、そのルールをどこまで厳格に運用するかは、各がんサロンによって判断が分かれています。

1) 対応事例1：話を遮り、ルールを説明する

話が長くなった参加者がいた場合、進行役がタイミングを見計らって「お話の途中ですが」と言って話を遮るのもひとつの方法です。「**さんは、**なのですね」と言って話を受け止めていることを示したあとに、「ほかの方のお話も伺いたいので、いったんお休みして**さんも一緒にほかの方のお話も聴いてみましょう。**さんには、またあとでお話を伺いますね」などと言うとよいでしょう。発言者に配慮しつつも、ほかの参加者にも配慮する必要があることを伝えるのがポイントです。

2) 対応事例2：ルール違反であることを示す合図をする

一人の発言時間に上限を定めて、タイムキーパーがストップウォッチで時間を計測する方法があります。発言時間がオーバーすると、タイムキーパーがうちわを上げるなどして、時間オーバーの合図を送るのもひとつの方法です。うちわが上がったら、発言者は速やかに話をやめるようにルールで定めておき、冒頭で進行役が参加者に説明しておく仕組みです。

ただし、実際にうちわを上げるかどうかは、機械的に判断するのではなく、全体の流れを読んで行うこともできます。どのように運用するかは、スタッフの間で十分に話し合っておくとよいでしょう。

掲げるものがうちわである必要はありませんが、例えばイエローカードよりうちわのほうが、ソフトなイメージがあります。

3) 対応事例3：参加者同士のやりとりに任せ、遮らない

「一人の人が長く話をしすぎないように」というルールを定め、そのことを知らせる掲示や文書を手渡すものの、原則として進行役が参加者の話を遮ることはしないという方法もあります。基本的に参加者が自由に話をしていくフリートーク形式で、進行役が仕切るのは、最初の自己紹介の時だけです。

誰かが長い話を始めると、ほかの参加者が隣の人と勝手におしゃべりを始めることがあります。その結果、いろいろな人がガヤガヤと話す状態になりますが、進行役は自然の流れに任せるという考え方で

その場合は、話せないことで孤立していたり不満そうだったりしている参加者はいないか、などに配慮しましょう。

DVDのエッセンス

特定の参加者だけが話をする対応例

- ・参加者の様子や表情など語り合いの雰囲気を見ながら、時にはユーモアを交えつつ話に入ってみる
- ・進行役自ら自己紹介をしつつ、全体のプログラムについて説明するなどの工夫も



発言しない参加者がいる

口数の少ない人に対して、進行役は話をしてもらうように努めるべきなのか、迷うところです。口数が少ないことが悪いというわけではありません。ただし、本当は話したいのに、うまく発言のタイミングがつかめずにいるのかもしれない。

1) 対応事例1：少なくとも1度は話してもらいあとは自然の流れに任せる

語り合いの最初は、自己紹介から始めるところが多いようです。一人ずつ順番に話すので、口数の少ない人も、少なくとも1回は話す機会があります。

その後、あまり発言しない人がいても、無理に指名はしないのがこの方法です。たまたま指名して、発言に消極的な様子の方は、あえて話をしてもらおうとはせず、自然の流れに任せましょう。

2) 対応事例2：話に参加できそうな話題を選んで、ときどき指名する

口数の少ない人に対して、本人が話しやすいと思われる話題の時に、指名して発言を促してみるのもよいでしょう。例えば、口数の少ない人と同じがん種の話になった時や、同じ治療法が話題になった時などに、「**さんも同じ治療を経験されましたね。振り返ってみて、いまはどういうお気持ちですか」などと話しかけてみるのもよいかもしれません。

そこであまり話さなかった場合でも、何度か話を振ってみるとよいでしょう。口数は少なくとも、進行役として無視しているわけではない、ということを示すことになります。

3) 対応事例3：「聴くだけ」という意思表示をして参加した人は指名しない

受付の時に「聴くだけ」の参加もできることを説明し、意思を確認します。そこで「聴くだけ」の意思表示をした人には、進行役は指名しないという方法です。がんサロンの中には、「聴くだけ」の意思表示を示すカードを用意している所もあります。このカードを首からぶら下げている人には、進行役は発言を求めないという方法を取っているわけです。

ただし、受付時に「聴くだけ」の意思表示をした人でも、後半になっ

てくると、自ら話し出す人もいます。また、最後のほうに「今日は聴くだけということでしたが、ここまでお聴きになって、何か感想はありますか」と発言を促すと、話をしてくれる場合もあります。

DVDのエッセンス

発言しない参加者がいる対応例

- ・話したくないのか、参加したいが話す機会がもてないのかを見極める
- ・話をしたくない場合は、最後に「いかがでしたか」と声をかけてみる
- ・参加者の状況によっては、グループ分けを試みる



参加者間で意見・話題がかみ合わない

がんサロンでは、意見や話題のかみ合わない人同士が同席することもあります。中には口論に発展してしまうこともあります。がんサロンでの会話はかみ合わなくて当たり前という考え方もありますし、意見・話題が一致しないから話し合うことに意味があるという考え方もあります。また、一致できる点を見つけてみようという考え方もあります。

1) 対応事例1：それぞれの考えを受け止める

意見・話題がかみ合っていないなくても、まずは参加者それぞれの考えを受け止める姿勢を示すのもひとつの方法です。「Aさんはこのようなお考えですね」「Bさんはこのようにお感じになったのですね」などと参加者の言葉を受け止めていることを示すのもよいかもしれません。

2) 対応事例2：異なる意見があることを認め、話題を転換する

意見がかみ合わない時は、「この問題については、いろいろな意見がありますね」とだけ言って、ほかの話題に転換するのもよいかもしれ

れません。

3) 対応事例3：異なる意見について、ほかの参加者に意見を求める

意見がかみ合わない時に、すぐにほかの話題に転換するのではなく、ほかの参加者にも意見を求めて、話題を掘り下げてみるのもひとつの方法としてあるでしょう。ただし、何かの結論を求めるために掘り下げるのではなく、いろいろな人の考えを聴いてみましようという姿勢で臨むとよいかもかもしれません。

4) 対応事例4：一致できる点、共通の課題を探す

意見・話題がかみ合っていないなくても、一致できる点や共通の課題を探ることができる場合もあります。必ず見つかるとは限りませんが、もし見つかった場合は、一致できる点を確認したり、共通の課題について掘り下げて話し合ったりしてもよいでしょう。

5) 対応事例5：グループに分ける

参加者によってがんサロンに求めていることが違う場合には、グループに分けて対応するのもひとつの方法です。最初からグループに分けることもできますが、休息をはさんで途中からグループに分けることもできます。

DVDのエッセンス

意見や話題がかみ合わない時の対応例

- ・がんサロンでは話題がかみ合わないことはめずらしくない。分かち合いの場として語り合いを進める
- ・話題や参加者の状況によってはグループ分けをする



考えを強く主張し続ける参加者

参加者の中には、医療のあり方やがん患者の生活の仕方などについて、考えを強く主張し続けたり、ほかの参加者に考えを押しつけないように注意したりしてしまふ場合があります。

1) 対応事例1：考えを押しつけないように注意する

強く主張している人の考えを否定しないように配慮しながら、段階を追ってていねいに対応し、ほかの参加者にその考えを押しつける結果にならないように配慮する方法があります。

まず、強く主張している内容そのものを尊重する態度を示すことから始めるとよいかもしれません。例えば、最初に「あなたの意見は大変重要なことだと思います」といった言葉をかけてみてはどうでしょうか。

次に発言を中断することを促してみるとよいかもしれません。先の発言に続けて「ですが、この話題で少し長い時間を使っています。議論は尽きないところですが、一度ほかの話題に移ってみませんか」といった言葉はどうでしょうか。

それでも発言をやめないなどの場合には、多様な意見があり得ることや、がんサロンの語り合いの場では、結論を出すことを目的にしないことなどを説明するのもよいでしょう。例えば、「確かに重要な話題ですので、お話を続けたい気持ちはよく分かります。ただ、これについては違う立場や考え方もあるようなので、いまここで簡単にこうすべきだと結論づけられないほうがよいかもしれません。まだお話しされたいというお気持ちでしたら、この語り合いのあとで、あらためて伺うということにしませんか」などと話してみるのもひとつの方法です。

2) 対応事例2：グループに分ける

考えを強く主張し続けている参加者の意見そのものを変えることは

できない場合もあります。複数の参加者が違う考えをお互いに強く主張し続けるために同じ話題が繰り返されるような場合は、考えの違う人の同席を避ける形でグループに分けて対応する方法があります。

語り合いの途中で休息をはさみ、再開する時にグループに分けることもよいでしょう。

がんサロン開催前に、同席を避けたほうがよいと思われる参加者が分かっている場合は、最初からグループに分ける方法もあります。

なお、参加者同士の主張がぶつかり合ったことを進行役の人が自身の不手際と考えてしまうことがあります。しかし、参加者同士の主張がぶつかり合うことは、いろいろな人が集まるがんサロンの語り合いでは時に見られることで、進行役の不手際ではありません。

DVDのエッセンス

考えを強く主張し続ける場合の対応例

- ・まずは考えを受け止めてみる
- ・「アドバイスは負担になります」といったルールを紹介してみる
- ・進行役は不安に思ったり心配したりする必要はない



感情を強く表す参加者

参加者の中には、感情が昂って、それを強く表す人がいます。ふだんの生活の中では、つらい想いをぶつける相手がないなどの理由により、がんサロンで号泣してしまう、といった光景はしばしば見られます。また、誰かの悪口が止まらなくなってしまう、といったこともあります。

1) 対応事例1：思い切り感情を表に出してもらい、全員で共有する

参加者が泣き出してしまっても、その想いを全員で共有できると進行役が判断したら、あえて泣きたいだけ泣いてもらうのもひとつの方

法です。

泣いた人がみんなの前で泣いたことを後悔しないように「泣いていいですよ」といった言葉をかけるとよいでしょう。

状況によっては、隣の席の人が背中をさすったり、肩を抱いたりして、自然にサポートしてくれることも多いようです。ただし、異性が体に触れることをいやがる人もいますので、進行役やスタッフはその点を頭に置いて、臨機応変に対応する必要があるかもしれません。

泣いた人の抱えている問題について、どのように考えるのか、その後の語り合いのテーマに取り上げるのもよいでしょう。がんサロンで泣けたことで、笑顔で帰ることもあるようです。

また、ほかの参加者にも気を配りましょう。他者の動揺に反応して気持ちがつらくなっている参加者がいるかもしれません。

2) 対応事例2：個別に対応する

参加者の感情が昂ってしまい、その想いを全員で共有するのは難しいと進行役が判断した時は、いったん部屋の隅に席を移してもらうか、別室に案内して、スタッフが個別に対応するとよいでしょう。

悪口が止まらなくなるような場合も、個別に話を聴いたほうがよい場合があります。特定の人悪口について、がんサロンの語り合いの場でテーマとして扱うのは難しいからです。

このような場合に対応できるように、進行役とは別に、ほかのスタッフががんサロンの場に待機するか、語り合いに参加しているとよいでしょう。

なお、感情が不安定な参加者の場合は、医師や心理職、看護師、相談支援センターの相談員などの医療者に紹介したほうがよい場合もあります。

専門家による心のケアについて

心のケアは、精神科医や心療内科医、公認心理師もしくは心理士が専門家として行ないます。緩和ケア医や、心の問題を専門に扱う看護師、ソーシャルワーカーなども、心の相談に対応することがあります。また、精神腫瘍医はがんに関連した心の問題のケアを専門に扱う医師です。精神腫瘍医が、一般的な精神科医や心療内科医と大きく違う点のひとつは、がんやがん治療、がん患者の心理（例えば再発の不安など）や、家族の心理、あるいはがん医療において問題になる特徴的な心の負担（例えば死の恐怖）について知識と経験があることです。

（参考文献：『平成24年度 厚生労働省委託事業「研修テキスト がんピアサポーター編～これからピアサポートをはじめの人へ～』）

DVDのエッセンス

感情を強く表す参加者への対応例

- ・参加者の様子を見守り、参加者を受け止めることを基本にする
- ・本人に想いを確認し、テーブルを離れたり、別室に移動したりしてみる



治療や病院の選択に関する話題

治療や病院の選択に関する話題は、がんサロンで取り扱いの難しい話題のひとつです。参加者の多くがこの話題に関心をもっていますが、治療は一人ひとり異なるもので、簡単にアドバイスできるものではないからです。

がんサロンに初めて参加する人の多くが、自分の受けている治療、あるいはこれから受けようとしている治療が適切なかどうか、大きな関心をもっています。また、どこの病院で治療を受けるとよいのかについても、情報を求めています。

一方、すでに治療を受けている人や、以前に治療を受けた人の中に

は、医療者や医療機関への不満や悪口を言う人もいます。

しかし、がんサロンでは特定の治療法、医師名、医療機関名を挙げて、その良し悪しについて話をしないほうがよいでしょう。医師や医療機関との信頼関係が崩れると、患者に不利益になるかもしれません。また、病気については一人ひとり状況が異なり、一概にどのような治療法が良いかとか、どこの医療機関が良いか、といったことを決めることができないからです。

治療や病院の選択については、国立がん研究センターがん対策情報センターの「がん情報サービス」を紹介するなどの情報提供にとどめるのがよいでしょう。

1) 対応事例1：ルールを定めて、逸脱があれば発言を遮る

医療機関や医師について、個別の批判を行わないようにルールを定めておく方法があります。参加者の発言が、このルールから逸脱していると進行役が判断した時は、発言を遮り、ルールを説明して、話題を変えます。

2) 対応事例2：ひとつの意見として聴くが、同調はしない

医療機関や医師について、個別の批判があったり、特定の治療法の良し悪しに関する発言があったりしても、発言を遮ることはせず、その人の意見として聴きます。

ただし、「いまのお話は、**さんのご意見として伺いましたが、この会としての意見ではありません」と話し、同調しているわけではないことを明確に示すとよいかもしれません。

3) 対応事例3：個別相談に切り替える

医療機関や医師について、個別の批判があったり、特定の治療法の良し悪しに関する発言があったりした場合、発言を遮り、「そのお話は終了後、個人的にお話ししましょう」と言って話題を変えるのもひとつの方法です。

DVDのエッセンス

治療や病院の選択に関する話題への対応例

- ・相談ができない、コミュニケーション不足、孤独や不安などの状況にも気配りを
- ・治療や病院への意見が、ほかの参加者の不安にならないような配慮



がんの再発や死に関する話題

がんサロンの関係者が対応に苦慮しているのが、がんの再発や死に関する話題への対応です。がんサロンという性格上、この問題は避けて通れません。対応方針について各がんサロンで十分に話し合っておくとよいでしょう。

1 再発に関する話題

再発に関しては、①いったん治療は終えたが、再発への不安を強く口にする人、②再発を告げられたばかりの人・再発して治療中の人、③再発して「もう治療法はない」と告げられた人などがいます。参加者の状況に合わせた対応が必要となるでしょう。

なお、以前から継続して参加している場合などでは、誰がこのような問題を抱えているか事前に分かっていることもあります。しかし、語り合いが始まってからこうした問題を抱えていることが分かる場合もあります。後者では、進行役の臨機応変な対応が必要になることもあります。

1) 対応事例1：語り合いの話題のひとつにする

がん治療は終了したものの再発の不安を抱えている人は少なくないでしょう。その中でも、再発の不安を強く口にする人もいます。

語り合いの話題として取り上げ、ほかの参加者の話を聴く機会を設けるのはひとつの方法です。どのようにしてその不安な気持ちを乗り

越えたのかを語る人もいれば、同じような不安を語る人もいます。そうした話を聴くことが、参考になると思われます。

2) 対応事例2：再発経験者のグループで語り合う

再発経験者のグループをつくり、そこで話を聴いたり、それぞれの人の体験談を話してもらったりするとよいでしょう。

なお、対応事例1、2の場合、不安を訴えた本人はもちろん、ほかの参加者も不安な気持ちが高まる場合があります。語り合いが終わったあとに、口数が少なくなったり、涙ぐんだりすることもあるようです。参加者の様子を見て、個別に声をかけて話を聴くとよいかもしれません。不安を訴えた人に対して積極的に支えるような発言をしていた人でも、傷ついている場合があることに留意しましょう。

3) 対応事例3：再発経験者が個別に話を聴く

再発を告げられたばかりの人が、気持ちの整理がつかないまま、がんサロンに駆け込んで来ることがあります。このような時、再発経験者が個別に話を聴く時間をもつ場合もあります。

4) 対応事例4：経験豊富な人が個別に話を聴く

「もう治療がない」と告げられた患者・家族などへの対応は、一般のがんサロンの参加者には荷が重いと考えられます。全員で語り合ったり、グループで語り合ったりするのは難しいでしょう。がんサロンの運営経験豊富な人や、経験豊富なスタッフが、個別にじっくりと話を聴くとよいかもしれません。

話を聴きながら、例えば、患者本人がこれからの生活の中で自分にできることを見つけられるように一緒に考えていく方法もあります。

ただ、話を聴く側は意見の押しつけにならないように、また話を聴く側が困難を抱え込まないように注意することが大切です。

5) 対応事例5：専門の窓口を紹介する

相談を寄せる患者自身、あるいは家族が症状を十分に理解していな

場合があります。まずは、患者を治療している主治医と相談することを促しましょう。そして治療を受けている医療機関に相談対応窓口があるかないか、どのように相談をもちかけるかなどを一緒に考えたり探したりしてみましょう。

医療機関の対応などに患者や家族などがどうしても納得できないと訴える場合や、再発に関して強い不安を訴える人の場合は、医師や心理職、看護師、相談支援センターの相談員などの医療者を紹介するとよいでしょう。

「もう治療法がない」と判断された人の場合、退院を勧められて家族が困り、がんサロンの運営者などに相談することもあるようです。緩和ケア病棟やホスピスなどに入る場合は、その施設のスタッフが専門的なケアにあたってくれると思われれます。在宅で生活する場合は、訪問看護や介護のスタッフがチームを組んで生活を支援してくれるので、前記の専門家の窓口のほかに、訪問診療をしている医師の情報を伝えたり、在宅での生活をサポートしてくれる地域包括支援センターを紹介したりするとよいでしょう。

なお、医師や医療機関などを紹介する場合には、それまでの主治医と紹介先の医師がきちんと連携できるように、紹介状を書いてもらうように勧めるなど、慎重な対応が必要です。医療者から患者・家族やがんサロンに対する不信感をもたれないようにすることが大切です。

2 参加者の死に関する話題

がんになったからこそ、死について真剣に話をしてみたいと考える人もいます。一方で、参加者の中には「死を意識するような話題を取り上げないでほしい」と考える人もいます。特に、いままさに治療に取り組んでいる人にとって、死に関する話題は抵抗があるかもしれません。死に関する話題は、がんサロンでの取り扱いが難しいと考えられています。亡くなったことを運営者やスタッフは知っていますが、その事実を参加者にどう伝えたらいいのか、戸惑うことはしばしばあります。

1) 対応事例1：隠さないで語り合う

がん患者の集まりである以上、亡くなる人がいることは避けられません。隠さないで話すこともあります。

2) 対応事例2：質問を受けた場合だけ答える

亡くなった人がいても伝えないことを原則とし、質問を受けた場合のみ事実を伝えるのもひとつの方法です。ただし、故人の強い遺志で、万一の際は仲間に事実を伝えてほしいと言われていた場合は、語り合いの場で運営者が伝えることもあります。会の冒頭に伝えるか、最後に伝えるかは運営者、進行役、スタッフの間で話し合っておくとよいでしょう。語り合いの場の冒頭に伝えると、場の雰囲気壊れるのではないかと心配する考え方もあります。一方、最後に伝えると、重い気持ちで帰宅することになるかもしれないので、冒頭のほうがよいという考え方もあります。

3) 対応事例3：目の前にいない人のことは話題にしない

日頃から、「いま、ここにいる人のことだけを考えましょう」という方針を掲げる取り組み方です。がんサロンにその日参加している人のことしか話題にしないことを徹底するわけです。亡くなったわけではなくても、その日その場にはいない人のことは、話題にしないという方針を貫きます。

この考え方のもとでは、「**さんは、今日はどうしたのかしら」という会話はなされません。その「**さん」は、その場にはいない人なので、話題にすべき対象ではないこととなります。結果として、亡くなった人のことが話題になることはありません。

3 遺族にどう対応するか

がんサロンには遺族が参加している場合もあります。遺族への対応、参加者と遺族の関係への配慮も難しい問題です。どのように対応するか、各がんサロンで話し合っておくとよいでしょう。

がんサロンに初めて参加した時に、すでに遺族である場合と、最初はがん患者の家族として参加していて、途中で遺族になった場合があります。

遺族だけの会がある場合は、そちらを紹介すればよいでしょう。遺族だけの会がない場合、がんサロンの参加者として、そのまま受け入れるか、あるいは参加を遠慮してもらうか、判断が難しいと思います。

がんサロンには、再発を知らされて大きな不安を抱えている人などもやってきます。そのような人と遺族を同席させることに抵抗を感じるがんサロンの関係者は少なくありません。進行役も再発で大きな不安を抱えている人と、遺族が同席している場で話をするのは難しいと感じるかもしれません。

がんサロンに参加していたがん患者が亡くなって、家族が語り合いの場に「これまでありがとうございました」と挨拶に来ることもあります。この場合も、がんサロンの運営者は、家族の気持ちをありがたく思いながらも、参加者のことを考えると複雑な気持ちになり、対応に苦慮するようです。

一方、遺族は「がん患者のために何か役立つことをしたい」という強い気持ちをもっている場合があります。また、それまで家族として、がんサロンの運営に多大な貢献をしてきた人に対して、参加を辞退してくださいと言にくい場合もあるでしょう。

これらの事情をふまえて、各がんサロンの実情に沿った対応法を考えるとよいでしょう。

1) 対応事例1：遺族の会を活用する

遺族は大切な人を失った悲しみや孤独感、もっと何かしてあげられたのではないかという自責の念や無力感などを抱えていることがしばしばあります。そこで、がんサロンとは別に、遺族の会をつくっているとところがあります。

また、遺族の会をつくらなくても、遺族だけを集めて、遺族の問題に焦点を当てた語り合いをがんサロンとは別の日に開催するという

方法もあります。

2) 対応事例2：ルールとして遺族の参加を断る

遺族はがんサロンに参加できないことをルールで決めておくのもひとつの方法です。以前から参加していた家族でも、遺族となった時点で参加を遠慮してもらうことをルールで定めることになります。

ただし、例えば両親ともがんで、親の一人は亡くなったがもう一人は存命である、というような子どもががんサロンに参加している場合は、問題が複雑になります。遺族でもあり家族であるともいえるからです。

また、ルール化するといっても、そのルールを明文化して、参加者全員に周知することが適当なのかどうかという問題があります。ケース・バイ・ケースで判断することになるかもしれません。

ルールにより、語り合いの会に遺族の参加を断っているがんサロンでも、レクリエーションやイベントなどには遺族の参加を認めている所があります。また、語り合いの参加者にはならないスタッフとしてのみ、遺族の参加を認めている所もあります。

3) 対応事例3：がんサロンのお手伝いとして参加してもらう

遺族と名乗らず、家族として参加する場合があります。長い間家族として参加してきて、ある時から遺族になった場合などでは、がんサロンですでに強い人間関係が結ばれていることも少なくありません。遺族になった人が、引き続きがんサロンへの参加を希望する場合に、運営者が遺族であることを理由に参加を断るのは難しいかもしれません。

一方、新しくがんサロンにやってきた治療中の人や再発の不安を心に抱えている人などは、語り合いの場に遺族が加わっていることに抵抗を感じることもあります。

そこで、遺族であることをあえては名乗らず、家族として参加してもらう場合がありますが、心の負担になることもあるでしょう。運営

者は参加を希望する本人とよく話をし、参加の仕方や役割について相談するとよいでしょう。「がん患者の役に立ちたい」という遺族の気持ちを尊重し、語り合いの場には参加しないものの、事務作業、広報、イベントの企画・準備などを手伝うスタッフとして協力してもらうこともあるようです。がんサロンごとの事情に合わせて、判断していく必要があるかもしれません。

DVDのエッセンス

がんの再発や死に関する対応例

- ・患者や家族、遺族の思いにも配慮を
- ・進行役ががんの経験者である場合は、負担にならないように
- ・旅立たれた参加者への哀悼の思いも大切に



解決すべき問題を抱えている

がんサロンには、差し迫って解決すべき問題を抱えている人が参加してくる場合があります。例えば、「手術の予定が決まっているが、本当にその治療法でよいのか不安になってきた」といった治療法の選択の問題、「抗がん剤治療を勧められているが、費用が負担できないかもしれない」といった経済的な問題を抱えている場合などです。

1) 対応事例1：相談窓口を紹介

このような場合、がんサロンの場で解決策を伝えることは考えず、がん診療連携拠点病院にある相談支援センターなど、専門的に相談に乗ってくれる窓口を紹介するようにしましょう。

がんサロンでは、がん患者・家族などの参加者同士が語り合うことで、交流したり情報交換したりすることができますが、問題解決を図る場ではありません。

がんサロンの運営者やスタッフの中には、がんの治療について、かなり詳しい知識をもっている人もいることでしょう。しかし、診療の

専門的なトレーニングを積み、個別の患者のさまざまな検査データや既往歴なども把握したうえで診断している医師と同じ立場で助言することはできません。

医学的な問題について間違った助言をすることで、患者に命の危険が生じたり、人生が大きくかわったりする危険があります。また、経済的な問題も、他人には相談しにくいさまざまな事情を抱えている場合があります。このような場合には、がんサロンよりも、専門的な窓口で個別に相談してもらったほうがよいでしょう。

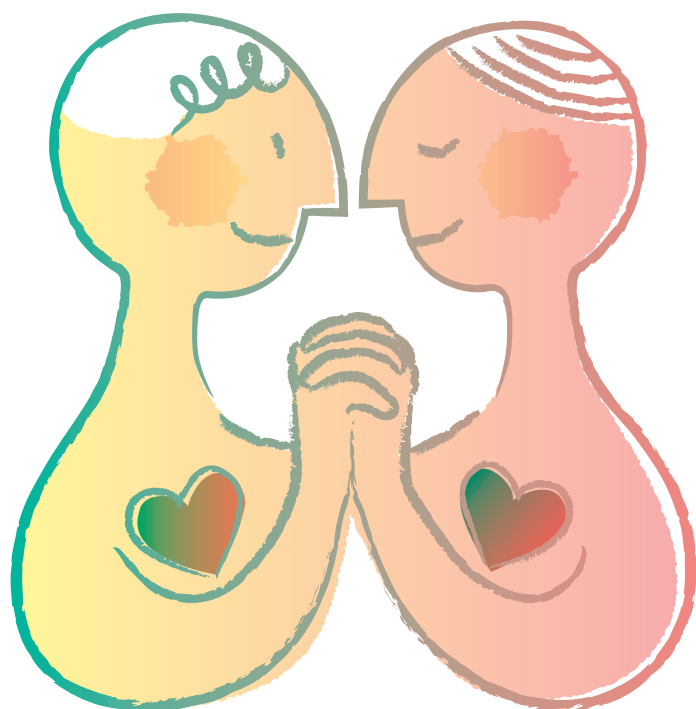
DVDのエッセンス

解決すべき問題を抱えている場合の対応例

- ・つらさや痛みなど、人に言えなかった悩みを共有する場に
- ・体や心の苦痛、経済・社会的な悩みのすべてにがんサロンが対応できるわけではないので、がん相談支援センターや自治体の福祉課などを紹介する

VII

ピアサポート活動のために 医療者ができること





背景

医学の進歩とともに、がんはイコール死ではなく、がんと共に生きる時代となりました。それでも、多くのがん患者さんが、がんであることからくる不安、孤独感や恐怖、体調管理のほか経済面や就労の困難など、生きにくさを感じながら生活をしている現状があります。がんになってさまざまな不安を感じた時に、人はどのようなことを思うのか想像してみてください。治療法の選択や仕事や経済面といった生活面の不安だけでなく、がんでありながらこれから生きていけるのか、という根源的な不安をもつことが少なくないでしょう。

そのような時に、同じくがんを診断され病気と共に生きてきた体験者と出会い、寄り添って話を聞いてもらうことで、自分一人ではないと孤独感が和らぎ安心感が得られます。患者さんや家族が、がん治療を継続するためには、がんであることと共に生きていく力が大事であり、ピアサポート活動が求められている所以であります。

2012年に閣議決定された第2期がん対策推進基本計画では「がん患者の不安や悩みを軽減するためには、がんを経験した者もがん患者に対する相談支援に参加することが必要」とピアサポート活動が明記されており、国や地方自治体だけでなく医療機関においても、がん患者・経験者との協働によるピアサポート活動の推進が求められています。

しかしながら、2018年の第3期がん対策推進基本計画において、相談支援における課題とされているように、ピアサポート活動は必要とされているにも関わらず、全国的に普及していないのが現状です。がん患者さんや家族に求められているピアサポート活動を医療機関で根づかせるためには、ただピアサポーターが医療機関にいるというだけでは活動は継続していきません。医療者がピアサポート活動の意義を理解し、しっかりと連携し支援をすることにより、ピアサポーターはその力を発揮することができるのです。

この章では、医療機関でピアサポート活動を開始し継続するための

ポイントを記しています。それぞれの医療機関の事情に合う形に取り入れていただき、実践されることを願ってやみません。



ピアサポート活動の意義を理解し、 目的を明確にする

1 ピアサポート活動の意義を知り、共通理解をする

多くのがん患者さんや家族が利用する医療機関だからこそピアサポート活動が求められていることを、職員が共通理解できることが大事です。医療者ではなくピアサポーターにしかできない支援があるということ、広く院内で理解してもらえるように働きかけることが大切です。実際にピアサポート活動をしている方のお話を聴く、ピアサポート活動を要望する患者さんや家族の声を拾い、院内に伝える機会をつくるなど、それぞれの医療機関に合った方法を考えてみましょう。

2 院内での理解者、協力者を増やす

新しくピアサポート活動を始めるためには、ひとつの部門や少数の職員だけでは、活動を支える地盤づくりは難しいでしょう。ぜひがん診療に関わる医療者を含めて、院内の理解者、協力者をつのり、仲間を増やしましょう。

3 ピアサポーターの立場性を理解する

ピアサポーターは、自身の体験を生かして、患者さんや家族に寄り添うことのできる唯一無二の存在ですが、その方たちの問題を解決する責任はありません。患者さんや家族でもなく、医療者でもないという独自のスタンスを、医療者は理解しておく必要があります。

4 ピアサポート活動のコンセプトをつくる

どのようなピアサポート活動が望ましいのか、立ち上げに関わる関係者やピアサポーターやピアサポーターの所属団体などで十分に話し

合いましょう。そしてどのような機能、場が望ましいのか、コンセプトを決めましょう。

1) いろいろなピアサポート活動があります

ピアサポート活動には、さまざまな対応方法や場、スタイルがあります。

① 個別の対応

- ・一人の利用者に一人のピアサポーターが対応する
- ・一人の利用者に複数のピアサポーターが対応する
- ・がんサロンの場で、上記の対応をする など

② がんサロンの場での対応

- ・不特定多数を対象としたがんサロンで複数の利用者に一人のピアサポーターがファシリテーターとなり対応する
- ・上記を医療者と連携しながら行う など

③ 短期間のピアサポートグループでの対応

- ・短期間のピアサポートグループとは、期間を限定し、ある程度明確な患者群(告知後の患者さんなど)を対象とする、講義や話し合いなどから構成されるプログラムでのグループ
- ・がん治療を支える社会資源の講義+参加者同士の語り合いにピアサポーターがファシリテーターとして入る など

2) 実際のピアサポート活動の運用を設定する

活動場所、曜日や時間帯、活動頻度、予約制の有無、など具体的な運用方法を決めます。

① 活動場所について

がんと診断されたことや病状について、友人・知人や職場の人に知られたくないと思っている人は少なくありません。心配をかけたくな

い、仕事の面で不利益な扱いを受けたくないなど、いろいろな理由があると思います。患者さんや家族に十分に配慮しながら、活動場所を設定するようにしましょう。

オープンスペースは気軽に立ち寄れたり、活動の存在自体を知ってもらいやすい反面、中にはあまり人目につく場所で相談をしたくないと思う方もいるでしょう。詳しく話を聴く場合は、話し声が漏れない環境が望ましいでしょう。また、活動中にピアサポーターが困った時や相談したい時に、ピアサポート活動の担当職員が対応しやすい場所であることも望ましいでしょう。

5 ピアサポート活動の企画書を作成する

院内で活動をスタートさせるためには、管理者だけでなく、診療部や看護部、事務部といった各部門の承認を得る必要があります。そのために、院内でピアサポート活動開始の伺いを立てる企画書を作成しましょう。



院内でのピアサポート活動を支える組織をつくる

ピアサポート活動を継続していくためには、実際の活動をサポートする担当職員だけで運営を行うのは限界があります。院内にしっかりと根づかせ、継続させていくためには、診療部門を始めとした医療機関内の各部門の協力が欠かせません。ぜひ、活動を運営、推進する組織をつくり、その中で活動のルールやピアサポーターへの協力体制など運営について協議ができるようにしましょう。

1 組織の位置づけを決める

診療部門や看護部門などの理解と協力を得て、院内で認知度を高めるために、効果的な位置づけをすることが重要です。できれば管理者もしくは執行部に近い医療者の協力が得られるとよいでしょう。

例) がん診療連携拠点病院運営委員会の下部組織としてピアサポ-

ト活動運営委員会を設置するなど

2 組織のメンバー構成を決める

新しくピアサポート活動を始めるにあたり重要なのは、実際のピアサポーターの声を反映し、協議しあう生きた組織づくりです。それぞれの医療機関でのピアサポート活動のあり方によりメンバー構成は異なりますが、院内の職員は、診療部門や看護部門、事務部門、相談支援センター職員、その他の職員など横断的な職種構成が望ましいでしょう。ピアサポーター側は、実際に活動を行うピアサポーターもしくはピアサポーターの所属団体の代表者、行政がピアサポート活動の実施やピアサポーター養成の主体である場合は行政担当者が参加できるとよいでしょう。日頃の活動をピアサポーターを含めて協議し、課題があればタイムリーに振り返りができるよう、定期的に会議を開催することが望ましいでしょう。

D 予算の確保をする

ピアサポート活動を継続するためには下記のような予算が考えられます。ピアサポート活動の運営について、がん診療連携拠点病院としての事業の計画に上げるといった取り組みが挙げられます。

- 例) ピアサポーターへの報酬
- ピアサポーターへの交通費
- 広報のためのポスターなどの印刷費
- 備品 (パソコンや文房具など) など

E ピアサポート活動の決まりごとをつくる

目的や活動内容、院内でのルール (患者さんや家族の個人情報を守る、医療相談は対応しない、特定の治療を勧めないなど)、記録の取り扱いのほか、報酬 (交通費や日当など)、活動の責任の所在などを

医療機関とピアサポーター、自治体担当者などで話し合い、内規などの文面にしておくといよいでしょう。医療機関によっては、ボランティア保険加入を必須としている所もあります。病院外部の協力者への対応について、既存の対応例がある場合は、それらを参考にするとよいでしょう。



実際のピアサポーターへの支援

医療機関では沢山の専門職種が存在しており、ピアサポーターにとっては、病院という慣れない組織の中で活動することは不安があるかもしれません。ピアサポーターが円滑に活動できるように、院内での窓口担当部門や担当者は必ず決め、その人たちは、日頃からピアサポーターの方たちとコミュニケーションをとるようにしましょう。

支援内容の例

1) 相談の中での困りごとにタイムリーに対応する

ピアサポーターが分からないことがあり判断に困る時は、いつでも連絡・対応できるような体制が望ましいでしょう。

2) 活動の振り返りをピアサポーターと共に行う

個別のピアサポート活動では、どのような話が利用者からあったか、ピアサポーターからフィードバックをもらうようにしましょう。フィードバックの中から、利用者のニーズの一端を知ることができます。また、ピアサポーターから相談がある場合は、できるだけ時間を確保して対応をしましょう。ピアサポーターは、自らの患者体験などを生かして、ピアサポート活動に臨んでいます。さまざまな価値観と病気の体験をしている利用者との対応場面では、時にピアサポーター自身が悩ましく思う時や、つらい思いをすることがあるかもしれません。ピアサポート活動に関わる医療者は、ピアサポーターの方たちが、自らの体験を生かして患者さんや家族のサポートをしたいとい

う思いから、自発的に行動を起こしていることを忘れずに、相談がある時は耳を傾け、必要な時はサポートを行うことを心がけましょう。

活動の振り返りは活動を行うピアサポーターだけでなく、必要に応じピアサポート活動の運営母体の代表者や自治体担当者とも行うとよいでしょう。

【事例1】

医療機関内のピアサポート活動運営委員会を定期的を開催し、ピアサポーター、医療者、自治体担当者などが集い、対応した相談の振り返り、運営の課題点、展望などを話し合う。

3) 活動記録を管理する

その日の活動は、基本的に記録に残してもらい、担当者が管理をすることが望ましいです。記録の保管場所や扱い方などを決めておくようにしましょう。

4) 活動の管理をする

活動当日にピアサポーターが体調不良の場合など、急を要する時の連絡方法を決めておきましょう。

5) 活動報告を作成する

ピアサポート活動を院内に周知し、理解・協力を得るために、活動報告をつくり、定期的に会議体などで報告をするようにしましょう。



患者さんやご家族、市民への広報を行う

ピアサポートを利用したいかもしれない患者やご家族に情報提供します。院外からも参加できる場合は、市民への広報も役に立ちます。ピアサポートはあまり一般になじみのない概念なので、活動内容を分かりやすく伝える工夫が必要です。

【事例】

院内でのポスターやチラシの掲示と配布、病院もしくは行政のホームページ、行政の広報紙、当日の院内放送、地域での医療者の集まりや会議体での情報発信など



院内の職員への周知を行う

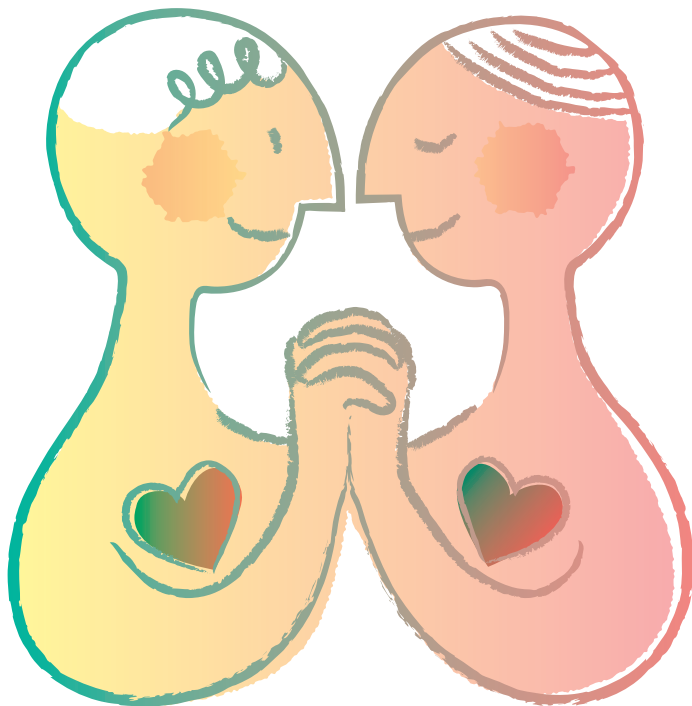
がん診療に関わる医療者を含め、職員への周知がされ、一定の理解が得られることは、ピアサポート活動への認知度が高まり、ピアサポーターが活動しやすくなる土壌をつくることになります。

【事例】

診療部を対象とした会議体での周知、がん診療連携拠点病院運営関連の会議体での周知、職員向け広報誌の活用、講演会等を通してピアサポーターと院内職員が交流する機会をもつ など

VIII

自治体単位で行うこと





ピアサポートをめぐる背景

2006年(平成18年)6月23日に「がん対策基本法」が公布されました。

日本人の死因で最も多いがんの対策のために、国、地方公共団体等の責務を明確にし、基本的施策、対策の推進に関する計画や、厚生労働省にがん対策推進協議会をおくことなどを定めた法律です。画期的な点はがん体験者、家族が委員として協議会に参加していることです。

2016年(平成28年)12月9日には「改正がん対策基本法」が成立しました。

改正点の中には、目的規定に「がん対策において、がん患者(がん患者であった者を含む。)がその状況に応じて必要な支援を総合的に受けられるようにすることが課題となっていること」が追加されました。これを受けて基本理念に「がん患者が尊厳を保持しつつ安心して暮らすことのできる社会の構築を目指し、がん患者が、その置かれている状況に応じ、適切ながん医療のみならず、福祉的支援、教育的支援その他の必要な支援を受けることができるようにするとともに、がん患者に関する国民の理解が深められ、がん患者が円滑な社会生活を営むことができる社会環境の整備が図られること。」が追加されました。また、法の第二十二條には、「国及び地方公共団体は、民間の団体が行うがん患者の支援に関する活動、がん患者の団体が行う情報交換等の活動等を支援するため、情報提供その他の必要な施策を講ずるものとする。」と明記されました。

2018年3月9日、「第3期がん対策基本計画」が閣議決定されました。全体目標のひとつとして「尊厳を持って安心して暮らせる社会の構築」が掲げられました。分野別施策のひとつとして「がんとの共生」が定められました(図5)。

- ①がんと診断された時からの緩和ケア
- ②相談支援、情報提供

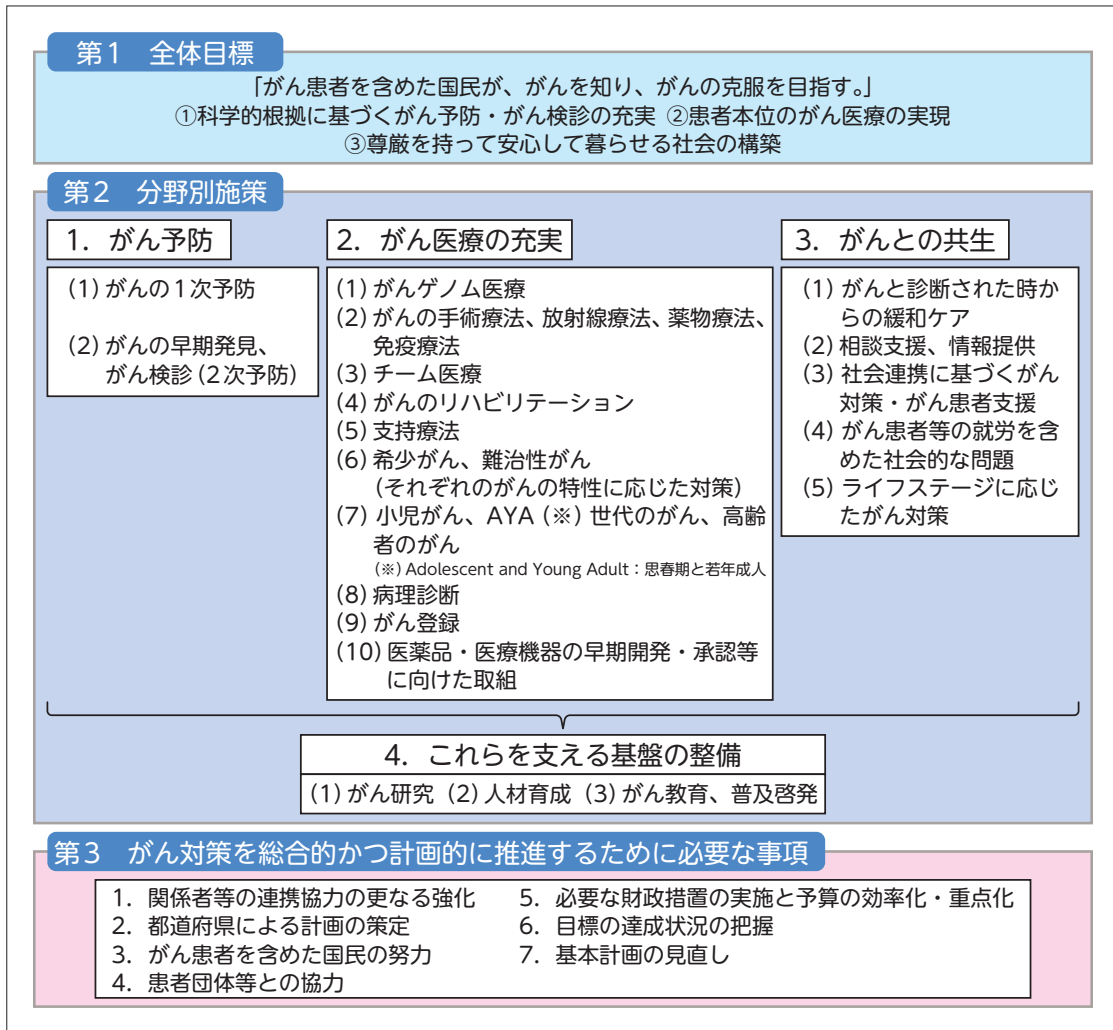


図5 第3期がん対策基本計画(平成30年3月9日閣議決定)概要

- ③社会連携に基づくがん対策・がん患者支援
- ④がん患者等の就労を含めた社会的な問題
- ⑤ライフステージに応じたがん対策

「第3期がん対策基本計画」を詳細に見てみるとp.50より以下のよう
に記載されています。

【第3期がん対策基本計画p.50～53より】

3. 尊厳を持って安心して暮らせる社会の構築

—がんになっても自分らしく生きることのできる地域共生社会を実現する

- (2) 相談支援及び情報提供

①相談支援について

(現状・課題)

がん患者にとって、同じような経験を持つ者による相談支援や情報提供及び患者同士の体験共有ができる場の存在は重要であることから、都道府県等は、ピア・サポート研修を行い、ピア・サポーターを養成している。しかしながら、平成28(2016)年度に実施された「がん対策に関する行政評価・監視の結果報告書(総務省)」によれば、調査対象となった36の拠点病院のうち、ピア・サポーターの活動実績のある拠点病院の数は、26施設にとどまっていた。

(取り組むべき施策)

ピア・サポートについては、国が作成した研修プログラムの活用状況に係る実態調査を行う。ピア・サポートが普及しない原因を分析した上で、研修内容の見直しや、ピア・サポートの普及を図る。

②情報提供について

(現状・課題)

「がん対策に関する世論調査(内閣府)(平成28(2016)年)」によれば、がんに関する情報を、インターネットを通じて得ている国民は35%を超えており、特に、39歳以下の年齢では約6割となっている。しかしながら、がんに関する情報の中には、科学的根拠に基づいていない情報が含まれていることがあり、国民が正しい情報を得ることが困難な場合がある。

(個別目標)

国は、国民が必要な時に、自分に合った正しい医療情報を入手し、適切に治療や生活等に関する選択ができるよう、科学的根拠に基づく情報を迅速に提供するための体制を整備する。

さらに、2018年7月31日、がん診療連携拠点病院等の整備について(厚生労働省健康局長通知)により、がん相談支援センターの業務として「医療関係者と患者会等が共同で運営するサポートグループ活動や患者サロンの定期開催等の患者活動に対する支援」が定められています。

以上の経緯で、行政もピアサポートの支援に積極的に参加する仲間の一人であることが明記され、医療機関、地域におけるサロン活動を支援していくことが求められています。また、その実動担当部門としては「がん診療連携拠点病院のがん相談支援センター」が定められました。

1 自治体としての役割 —ピアサポーターを養成し、プールする

自治体の介入としては、ピアサポーターの養成や養成後の活動先を提供していくという直接的な支援を行うほうがよい事項と、がん診療連携拠点病院を介して普及を支援していくほうがよい事項があります。



今回のテキストの対象は、すでにピアサポート事業がある程度進んでいる地域の好事例を参考にし、事業に手はつけているが順調に進んでいない地域や、手がつけられていない地域の方々です。どのようにすればピアサポートをやりやすく導入できるか、きっかけを提供することが目標のひとつと考えております。したがってすでに存在する枠組み（拠点病院）を利用していただければと考えます。

2014年の熊本県のがん登録では、がん患者さんの89%はがん診療連携拠点病院で診断、もしくは最初の治療を受けています。全国的にも同様の傾向と推定されます。したがって、地域を含めたがんのサバイバーシップを支援するさまざまなリソースの情報を、診断時から、がん診療連携拠点病院で提供することがより効果的と考えられます。

ピアサポートも同様で、がん治療に訪れるがん診療連携拠点病院でピアサポートの情報を得たり、サポートを受ける機会を得ることは重要です。

また、ピアサポーターの活動場所という点で考えると、医療者の支援を受けながらスキルアップの機会を得られるがん診療連携拠点病院の「がんサロン」等は有効な機会と考えられます。当然、ピアサポ-

- **First touch** がん患者さんの多くは「がん診療連携拠点病院」で診断・最初の治療を受けている。
- **Resource** がんサバイバーシップを支援するさまざまな情報や支援が「がん診療連携拠点病院」で提供されている。
- **Expose** 「がん診療連携拠点病院」を診療に訪れる際、ピアサポートの情報を得、サポートを受ける機会を得られる。
- **Recruit** 「がん診療連携拠点病院」でピアサポーターを目指す機会を得られる。
- **on the job training** 「がん診療連携拠点病院」で行われる「がんサロン」等で活動することは、ピアサポートを開始し始めたサポーターにとって支援を受けながらスキルアップの有効な機会を得られる。

図6 なぜ拠点病院でピアサポートを支援するのか

トが提供され、ピアが活躍できる場としてがん診療連携拠点病院以外の場もあり、実績を積んでいる好事例も多く認められます。

2 医療機関の役割

がん診療連携拠点病院で提供されるピアサポートのひとつの枠組みとして以下のことが考えられます。

- ①研修を修了しピアサポートを開始し始めたピアサポーターの活躍の場の提供。
- ②スキルアップの機会の提供。
- ③医療者（特に相談員）との顔の見える関係の構築。

がん診療連携拠点病院で活動を行う条件としてはピアサポーター研修を修了していること、自治体単位のネットワークに参加することを要件とするのもよいでしょう（図6）。

3 自治体が行う役割

自治体が直接行うとよいと考えられることは以下の通りです。

- A. ピアサポート活動の広報を各種通達を利用して行う。
- B. ピアサポート研修会を企画・開催する。
 - ①がん診療連携拠点病院のがん相談員と協力して企画・開催する。
 - ②研修会等の広報を各種通達を利用して行い参加者を募集する。

- ③がん診療連携拠点病院の責任者に研修会への参加を促す。
- C. 同意を得て研修会の参加者の名簿を作成する（ピア、医療者）。
可能であればネットワークの構築を支援する。研修会や名簿を活用し、「がんサロン」等の世話人を求めているがん診療連携拠点病院の関係者と研修会を修了したピアサポーターをつなぐ。
- D. 可能であれば「がんサロン」等の開設を支援する。



スキルのアップの機会をつくる

がん診療連携拠点病院でのピアサポートは on the job training としても有効な機会です。定期的な医療者との情報共有を継続すると、有効なスキルのアップの機会と同時に医療者にとってもピアサポートの理解を深める機会となります。好事例として、ピアサポーターと共有した情報をがん相談支援センターが緩和医療委員会で報告し、診療運営会議で報告され、会議録が院内各部署へ回覧されている施設や、がん診療連携拠点病院委員会で承認後、イントラネットで全職員へ配信している施設もあります。

さらに自治体の担当者が参加できるとより効果的です。熊本では複数の施設で行われているピアカウンセリングの内容を、月1回ピアサポーター、相談員、緩和ケア医、自治体職員が集まりピアレビューを行っています。

ピアサポーターや医療関係者を集めたスキルのアップの機会を自治体は提供できます。他の地区からスーパーバイザーを招聘すると効果的です。



サロン間のネットワーク・情報をまとめる

地域のリソースとピアサポートの情報をまとめた各地区の「がん情報冊子」を作成し各所に配布したり、同様の内容をHPに提供するとよいでしょう。

簡単なリーフレットを作成し、がん診療連携拠点病院に配布するとよいでしょう。

地域のがん情報を収集して、周知することが自治体には求められています。収集された地域のがん情報は、国立がん研究センターによるサイト「がん情報サービス (<http://ganjoho.jp>)」で得られます。一般の方向けサイト、おすすめページに「地域のがん情報」があります。医療機関や自治体によるサポートなどを含め、さまざまな形で地域に密着したがん対策が行われています。各都道府県が提供している情報を中心に、ホームページや冊子で公開されている各地域のがんに関する情報についてまとめてあります。関連情報サイトへのリンクも掲載してあります。



適切ながん情報を得る情報リテラシー

適切ながん情報は、国立がん研究センターがん情報サービス <http://ganjoho.jp> で得られます。また、学会の中には一般の方向けのサイトを掲載している所もあります。(例 日本癌治療学会 www.jsco.or.jp)



具体的な導入事例

1 熊本県ピアサポート事業

—行政・医療・患者、家族の三位一体の取り組み

熊本県では、ピアサポーターの支援として、行政：熊本県健康づくり推進課「がん相談員サポートセンター」、医療：熊本県がん診療連携協議会幹事会 相談支援・情報連携部会 下部組織「がん専門相談員WG」、患者家族：「がんサロンネットワーク熊本」が協同してピア活動を支援しています。

育成事業としては、年2回「がんピアサポートセミナー」を開催しています。熊本県健康づくり推進課の主催で、「がん相談員サポートセンター」、「がん専門相談員WG」が実務を行っています。

県では、がんサロンの新規開催の要望があれば、「がん相談員サポートセンター」が支援を行います。世話人の人選を「がんサロンネットワーク熊本」に依頼し、実際に開催し軌道に乗るまでお世話をしています。

ピアサポーターの活動の場としては「がんサロン」、「がんピアおしゃべり相談室」、「がん相談ホットライン」があります。

「がんサロン」は県内に30箇所あり、そのうちがん診療連携拠点病院(国・県指定)で開催されている所は18箇所です。すべて「がんサロンネットワーク熊本」に参加しています。ネットワークでは月1回の幹事会で情報共有とピアレビューを行っています。またSNSで情報を発信しています。熊本での「がんサロン」の特徴としては、参加することへの敷居が低く複数のサロンに顔を出される方も多くいらっしゃることです。

がん診療連携拠点病院では患者さん・ご家族へ開催されている「がんサロン」の情報提供を行って参加を促しています。「がんサロン」の世話人と病院職員の間では情報交換が行われています。多くの病院では担当部署はがん相談支援センターや緩和ケアチームです。病院側の支援としては以下の項目が挙げられます。

- ・なじめていない参加者への声かけ
- ・難しい問題をかかえた参加者への声かけ
- ・身体的・精神的問題が発生した時の対応
- ・参加者からの質問への回答(限定的)
- ・がんサロンの設営(場所、茶菓)
- ・がんサロンの広報・案内
- ・がんサロン主催のイベントへの支援
- ・世話人が不在のサロンでは世話人のかわりの役割
- ・ミニ講座、レクチャー、学習会

定期的に開催されるサロン以外、年1回開催されるリレーフォーライフでピアサポーターと医療関係者との懇談会や「がんサロン」が開催されています。不定期ですが、図書館や保健所で一般の方もオープンに参加できる「がんサロン」を開催しています。「がん相談員サポートセンター」と「がん相談員ワーキンググループ」と「がんサロンネットワーク熊本」が情報共有を行いこれらの事業の支援を行っています。

県の事業としてピアカウンセリング事業「がんピアおしゃべり相談室」が3つの拠点病院で開催されています。月に1回、行政、医療者、ピアサポーターが集まりピアレビューを行っています。

熊本市の事業として「がん相談ホットライン」が保健所に設置され、経験を積んだピアサポーターが対応しています。サポーターと職員の間で情報共有とレビューが行われています。

ピアサポーターからの希望のひとつとしてスーパーバイザーの存在が挙げられます。医療者やほかの県の先輩ピアサポーターから話を聞ける機会を「がんピアサポートセミナー」などで提供しています。

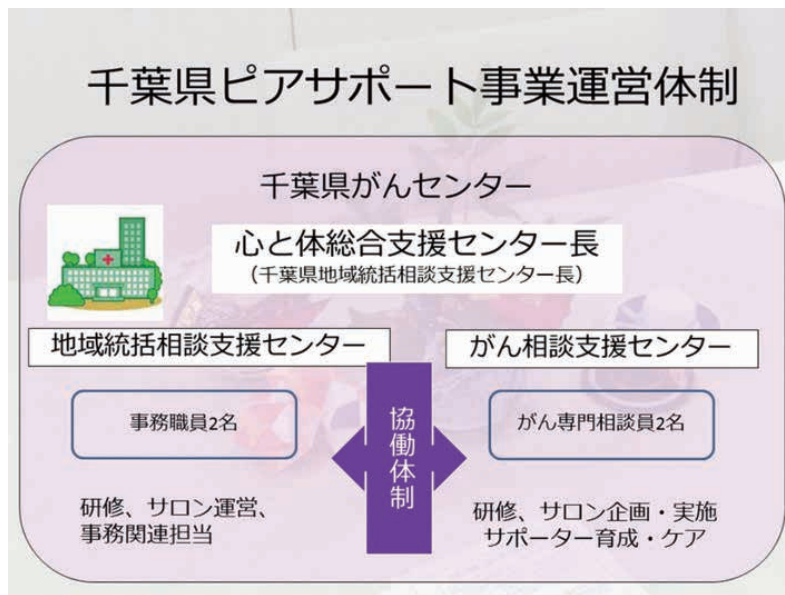
2 千葉県ピアサポート事業

ピアサポート研修で学んだ知識やスキルを活かして個々に患者会や病院のサロンなどで活動することもすばらしいピアサポート活動です。しかしながら、個人の活動には限界があり、活動の機会を見つけることが困難と感じているという声も多く聞かれます。自治体や医療機関がどのようにピアサポート活動を支援していくかさまざまなアイデアや企画力が求められる中、自治体、医療機関などがピアサポート活動の運営母体となり活動の場を設けている所もあります。ここでは、自治体単位でピアサポーターを養成し、プールして活動の場をつくっている千葉県の取り組みを紹介します。

1) 具体的な事業概要

千葉県では、千葉県がんセンター内に設置されている千葉県地域統括相談支援センターがピアサポート事業の運営母体として養成研修、フォローアップ研修を実施し、さらには、活動の場を構築していま

す。養成研修の修了者は千葉県がんピア・サポーターとして地域統括相談支援センターに登録され、がん診療連携拠点病院やがん診療連携協力病院で開催される「ピア・サポーターズサロンちば」で継続的に活動しています。「ピア・サポーターズサロンちば」は、各病院のがんサロンとは異なり、千葉県地域統括相談支援センターからピア・サポーターが派遣される形で開かれます。



「ピア・サポーターズサロンちば」は、特徴的な仕組みで構築されています。開催時は、ピアサポーター7～8名が、スーパーバイザーと呼ばれる千葉県がんセンターのがん専門相談員と共に開催病院を訪れます。10時から15時まで3つのテーブルを設置し、サロンを訪れる利用者に各テーブルごとに2～3名で対応します。利用者は、自由に出入りができることから、病院での待ち時間など自分のタイミングでサロンを利用することができます。基本的には、利用者ごとの個別対応なので、じっくりと自分の話ができること好評です。一方、ピアサポーターは一人ではなく必ず複数名で対応することが決められており、サポーター同士が助け合って利用者の対応に当たります。一対一での深入りを避けられること、また、ピアサポーター個々の負担感を小さくできるという利点があります。サロンに同行している千葉県がん専門相談員はスーパーバイザーとしてピアサポーターの活動を見

守っています。個別の振り返りやサロン終了後の全体振り返りでピアサポーターがスーパーバイザーから助言や指導を受けることができます。

ピアサポサロンちばの特色

- **開催時間：10時～15時 出入り自由**
外来の待ち時間、入院患者も参加しやすい
- **サロンの形式：複数のテーブルごとに少人数で話す**
じっくりと話し合えるため利用者の満足度が高い
- **サポーターの対応：一対一の対応はせず複数対応が原則**
ファシリテーターを必要としない
一対一の対応での深入りを回避
サポーター同士が助け合えることで個々の負担感を軽減
- **バックアップ体制：スーパーバイザーが見守りとサポート**
安全なピアサポート提供・ピアサポーターのケア

千葉県がんピア・サポート事業の特色は、ひと（サポーターやスーパーバイザー）、もの（サロンで使用するグッズ類）、形式（どの病院でも同じ形式で開催）をパッケージ化していることです。開催病院には場所の確保と広報のみを依頼することで担当者の作業や負担感を減らし、開催場所の拡大に成功しています。

活動の場拡大の工夫

地域統括相談支援センター

- 開催打診・日程調整
- サポーター募集・人数調整
- 案内チラシ・ポスター作成
- 施設間の事務手続き
- サロン使用備品整備

**千葉県がんセンター
がん相談支援センター**

- スーパーバイザーとして同行振り返り（反省会）で助言やサポーターのケアを担当

ひと・グッズ
サロンの形式

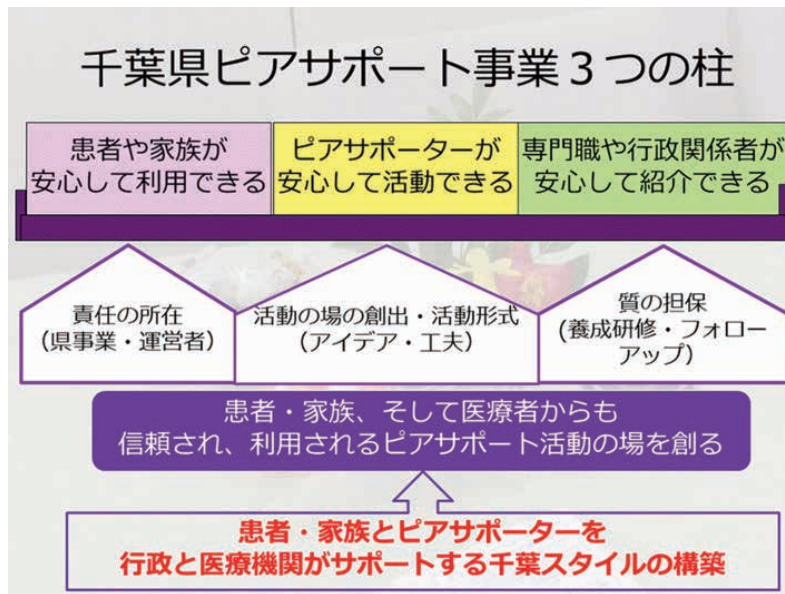
パッケージで提供

作業量を最小限に抑える

**千葉県がん診療連携拠点病院
千葉県がん診療連携協力病院**

■ 日程・場所確保 ■ サロン開催の広報

受入れ施設の負担感軽減



千葉県がんピアサポート事業は、患者・家族とピアサポーターを自治体と医療機関がサポートする体制づくりが成功の鍵となりました。

コラム

自治体や医療機関ができるピアサポート活動への支援のひとつに、地域でどのようなピアサポート活動を行っている団体があるのかを把握し、資源として連携しておくことが挙げられます。つまり、利用者がそれぞれのニーズに応じてさまざまな場を選んで利用できるよう患者会ともネットワークを構築することや、ピアサポートの場についての情報提供を行うことも重要な公的支援となります。P.96のピアサポーターの導入事例で紹介した熊本県は、「がんサロンネットワーク熊本」に参加している患者サロンや患者会の情報を県民に提供しています。

また、千葉県でも「ちばがんナビ」というポータルサイトで、千葉県のピアサポート事業であるピア・サポーターズサロンちばだけでなく、県内の患者会の紹介や活動日の案内などの情報提供を行っています。こうした取り組みのほかにもピアサポートの運営を患者会に委託している自治体もあります。自治体や医療機関には、ピアサポート研修受講者の活動支援とともに、地域のリソースとしての患者会への支援も含め広くピアサポート活動への支援が望まれます。

平成 30 年度 厚生労働省委託事業

がん総合相談に携わる者に対する研修事業

<改訂委員会>

- [委員長] 小川 朝生 国立がん研究センター先端医療開発センター精神腫瘍学開発分野 分野長
[委員長] 天野 慎介 一般社団法人グループ・ネクサス・ジャパン 理事長
[委員長] 石川 睦弓 静岡県立静岡がんセンター研究所 患者家族支援研究部 部長
[委員長] 佐々木治一郎 北里大学病院集学的がん診療センター センター長
[委員長] 松本 陽子 NPO 法人 愛媛がんサポートおれんじの会 理事長
[委員長] 若尾 文彦 国立がん研究センターがん対策情報センター センター長

<ピア養成研修ワーキンググループ>

- [グループ長] 秋月 伸哉 がん・感染症センター 東京都立駒込病院 精神腫瘍科・メンタルクリニック 部長
[グループ員] 倉田 明子 広島大学病院 精神科 診療講師
[グループ員] 齋藤 円 市立ひらかた病院 精神科 副部長
[グループ員] 桜井なおみ 一般社団法人 CSR プロジェクト 代表理事
[グループ員] 野田真由美 NPO 法人 支えあう会「α」 副理事長
[グループ員] 前田 景子 北里大学病院 トータルサポートセンター ソーシャルワーカー
[グループ員] 吉田 稔 熊本赤十字病院 血液・腫瘍内科 部長

<評価委員会>

- [委員長] 久村 和穂 金沢医科大学 医学部腫瘍内科学 講師
[委員長] 大井 賢一 NPO 法人 がんサポートコミュニティ事務局 局長
[委員長] 花井 美紀 NPO 法人 ミーネット 理事長
[委員長] 平野 文子 島根県立大学看護栄養学部 成人看護学 教授
[委員長] 三好 綾 NPO 法人 がんサポートかごしま 理事長
[委員長] 若尾 直子 NPO 法人 がんフォーラム山梨/山梨がんピアサポート希望(のぞみ)の会代表

令和元年度 厚生労働省委託事業

がん総合相談に携わる者に対する研修事業

<改訂委員会>

- [委員長] 小川 朝生 国立がん研究センター先端医療開発センター精神腫瘍学開発分野 分野長
[委員] 佐々木治一郎 北里大学病院集学的がん診療センター センター長
[委員] 若尾 文彦 国立がん研究センターがん対策情報センター センター長
[委員] 石川 睦弓 静岡県立静岡がんセンター研究所 患者家族支援研究部 部長
[委員] 天野 慎介 一般社団法人グループ・ネクサス・ジャパン 理事長
[委員] 松本 陽子 NPO 法人 愛媛がんサポートおれんじの会 理事長

<ピア養成研修ワーキンググループ>

- [グループ長] 秋月 伸哉 がん・感染症センター 東京都立駒込病院 精神腫瘍科・メンタルクリニック 部長
[グループ員] 桜井なおみ 一般社団法人 CSR プロジェクト 代表理事
[グループ員] 倉田 明子 広島大学病院 精神科 診療講師
[グループ員] 齋藤 円 市立ひらかた病院 精神科 副部長
[グループ員] 野田真由美 NPO 法人 支えあう会「α」 副理事長
[グループ員] 吉田 稔 日本赤十字社熊本健康管理センター 副所長

令和元年度 厚生労働省委託事業

がん総合相談に携わる者に対する研修事業

『ピアサポーター養成テキスト』

[発行] 令和 2 年 3 月 25 日

[連絡先] 一般社団法人日本サイコオンコロジー学会
がん総合相談研究事業 担当事務局

〒277-8577 千葉県柏市柏の葉 6-5-1

国立研究開発法人 国立がん研究センター 先端医療開発センター 精神腫瘍学開発分野内

TEL 04-7134-6986 FAX 04-7134-7026

[製作者] 株式会社 青海社

代表 工藤良治

〒113-0031 東京都文京区根津 1-4-4 河内ビル

電話：03-5832-6171 FAX：03-5832-6172

<https://www.seikaisha.blue/>

[DTP・印刷] 株式会社 真興社

