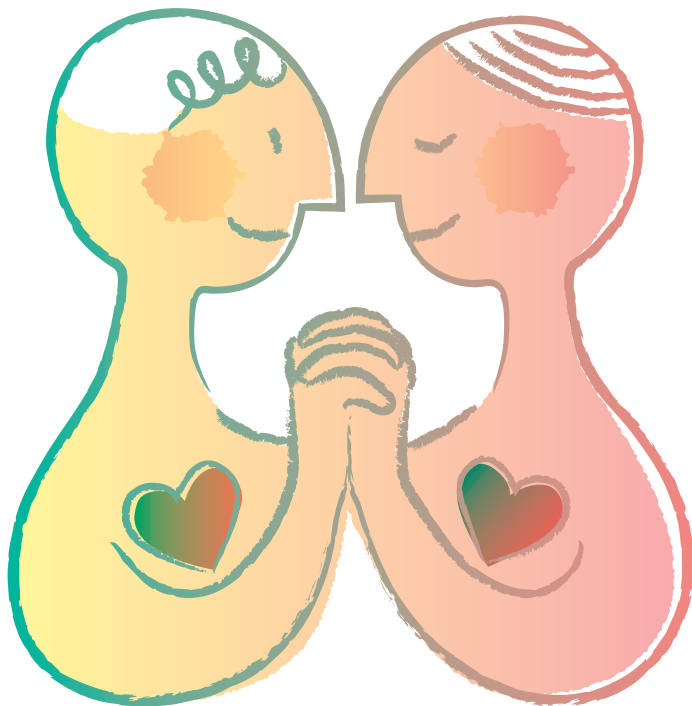


# II

## 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ンを体験したピア・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」と意見を押しついたり、「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ふことがあります。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(図1)。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

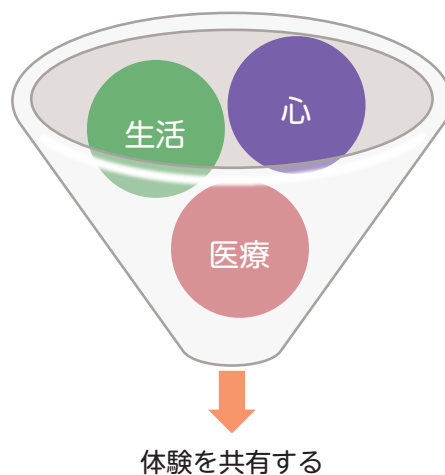


図1 自分の受けたがん医療だけでなく、生活や心の反応も含めた体験を共有し共に考えるのがピア・サポーターです

か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(図2)。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。

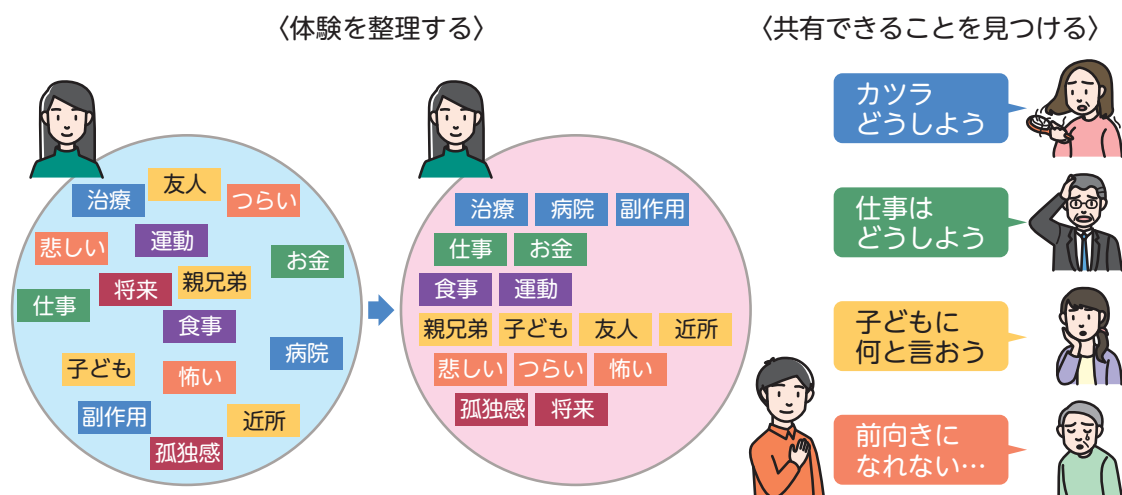


図2 自分のさまざまな体験を整理しておく、利用者とは共有できることを見つけやすくなります

## 2) 話せないことがあってもかまいません

### ① 体験は一人に一つだけ

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、注意をしなければいけないのは「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 (図3)。

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。(「Ⅲ 相手を大切にすること、自分を大切にすること」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と、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」と思っているので、「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じ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、自分が気づかなかっ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 ピア・サポーターの役割と活動指針」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。大事なものは、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—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	□熊本県 □その他( ) 市区町村( 熊本市・ )
	1 本人 2 家族 3 本人と家族	歳	かかりつけ医療機関	1 当院 2 当院以外
病名		患者状況	1 診断前 2 初発 3 再発・転移	
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。



## プライバシーと守秘義務

医療機関で活動するときを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・サポート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。