

## 付 録

- ・ 返答に困る質問への対応例
- ・ SHARE PROTOCOL

## 返答に困る質問への対応例

質問：治らないのですか？死ぬのですか？

対応1：Pattern A

対応2：Pattern B

対応3：Pattern A → Pattern B

### Pattern A

STEP 1：感情に気づく	
表情、姿勢などを見る	例) 落ち込んだ表情、驚いた表情、硬直している、うつむいている
感情に気づく	例) 不安、恐怖、悲しみ、怒り
明確でなければ質問する	どのようなお気持ちですか？ これからのことが不安なのですか？ 今のお気持ちを教えてください
STEP 2：感情に共感する	
感情に共感する	とても怖いと思われたのですね これからのことが心配なのですね

### Pattern B

STEP 1：気にしていることを知る	
気にしていることを知る	治らないというのはどのような意味でおっしゃいましたか？ 気にされていることをもう少し詳しく教えてください 何か気にしていることがおありですか？
STEP 2：気にしていることに共感する	
気にしていることに共感する	お子さんの卒業を見届けたいのですね ご主人を残していくというのは心配ですよ いつまで仕事ができるのかということは、〇〇さんにとって 大事なことですよね
STEP 3：(求められれば) 気にしていることについて情報提供する	
情報提供する	病気を完全に治すことは、残念ながら、極めて難しい状況です、最後の正月になると思います 来年の桜を見ることは難しいかもしれません
STEP 4：感情に気づく	
表情、姿勢などを見る	例) 落ち込んだ表情、驚いた表情、硬直している、うつむいている
感情に気づく	例) 不安、恐怖、悲しみ、怒り
明確でなければ質問する	どのようなお気持ちですか？ ショックを受けられたのでしょうか？
STEP 5：感情に共感する	
感情に共感する	とても怖いと思われたのですね これからのことが心配なのですね

## SHARE PROTOCOL

S : 場の設定 H : 悪い知らせの伝え方  
A : 付加的情報 RE : 情緒的サポート

準備：重要な面談であることを伝える		
プライバシーが保たれる場所（直接会って伝える）、十分な時間を確保する（電話が鳴らないようにする）	大部屋のベッド・サイドやカーテンで仕切られているだけの外来はできるだけ避け、面談室を使う	S
	忙しい外来時間を避ける	
	予め電話を他の人に預ける	
	面談中に電話が鳴るようなときには面談の始めに患者にことわる	
検査結果が出揃って、最終的な判断が出るのが次の面談であることを患者に伝える	「7日後に検査結果が出揃い、当院の呼吸器グループでミーティングした結果をお話しすることができますので、次の面談は7日後の〇月〇日ではいかがでしょうか。」	S
	「次回は検査結果をお伝えする重要な面談ですので、ご家族の方などどなたか一緒にいらっしゃっていただくこともできます。」	H
次回の面談は重要なので、家族など他の人が同席できることを伝える	「お一人でも結構ですが、心細いようであればご家族に同席していただいてもかまいませんよ。」	H

基本：面談中常に気をつけること		
礼儀正しく患者に接する	初対面の時には自己紹介する 面談室に患者が入ってきたら挨拶をする	S
患者の目や顔を見て接する		S
患者に質問を促し、その質問に十分答える	「ご質問はありますか？」	H
患者の質問にいらいらした様子で対応しない	患者の言葉を途中で遮ること	S
	貧乏ゆすり	
	ペンを廻す マウスをいじる	

STEP 1：面談を開始する（患者が面談室に入ってから悪い知らせを伝えるまで）		起
大事な話の前には患者は緊張しているので、患者の気持ちをやわらげる言葉をかける	身近なことや時節の挨拶、患者の個人的な関心事などについて一言触れる	RE
	表情（微笑む）などのノンバーバル・コミュニケーション	
	「最近寒いですか風邪は引いていませんか？」	
	「暑い日が続いていますが、夜は眠れていますか？」	
気がかりや懸念を聞く	「気がかりなことは何かありますか？それはどのようなことですか？」	RE
	「今一番のご心配は何ですか？」	
病状、これまでの経過、面接の目的について振り返り、患者の病状に対する認識を確認する	「前の病院の先生からはどのような説明をうけましたか？」	H
	「病状についてどのようにお考えですか？」	
	「前回お会いしたときの説明をどのようにご理解していらっしゃいますか？」	
	「初診のときの話について、その後どのように感じましたか？」	
	「前回お話ししたことについて、おうちに帰ってからどんな風に感じましたか？」	
	「家に戻られてからご家族にはどのようにお話ししましたか？」	
家族に対しても患者と同じように配慮する	「治療効果について、ご自分ではどのように感じていますか？」	RE
	視線を向ける 家族の発言に十分対応できないときには、後で十分答える準備があることを伝える 患者に家族に対して配慮していることを認識してもらうことが重要である	
他の医療者（例えば、他の医師や看護師）を同席させる場合は、患者の了承を得る	「看護師の〇〇を同席させてもよろしいでしょうか？面談後にわからないことなどありましたら、なんでも結構ですので、わたしか〇〇にお話しください。」	S

STEP 2：悪い知らせを伝える		承
悪い知らせを伝える前に、患者が心の準備をできるような言葉をかける	「大切なお話です」	RE
	「お時間は十分ありますか」	
	「少し残念なお話をしなければならぬのですが」	
	「気になっている結果をお話します」	
悪い知らせをわかりやすく明確に伝える	「一番ご心配されていたことをこれからお話しします」 家族の同席を勧める「今日はご家族と一緒に来ていただきましたが」	H
	「がん」、「再発」など一度は明確な言葉を用いる	
患者が感情を表に出しても受け止める	沈黙の時間をとる、患者の言葉を待つ 気持ちを聞く オープン・クエスチョン「今、どのようなお気持ちですか？」など	RE
悪い知らせによって生じた気持ちをいわたる言葉をかける	「つらいでしょうね」 「混乱されたでしょうか」 「驚かれたことでしょうか」、「大丈夫ですか？」	RE
実際の写真や検査データを用いる		H
患者に理解度を確認しながら伝える	「ご理解いただけましたか？」 後から質問ができることや看護師にも質問できることを伝える「わからないことがありましたら後からでも結構ですからご質問ください。看護師に聞いていただいてもかまいません。」	H
今の話の進み具合でよいか尋ねる	「話の進みは速くないですか？」 「速いと感じたらいつでもおっしゃってください」	H
病状（例えば、進行度、症状、症状の原因、転移の場所など）について伝える		H
質問や相談があるかどうか尋ねる		H
質問や相談があるかどうか尋ねる	「何かご質問はありますか？」 「気になることはありませんか？」 オープン・クエスチョン「今、どのようなお気持ちですか？」	RE
専門用語を用いた際には患者が理解しているか尋ねる		H
紙に書いて説明する		H

STEP 3：治療を含め今後のことについて話し合う		転
患者の今後の標準的な治療方針、選択肢、治療の危険性や有効性を説明した上で、推奨する治療法を伝える		A
がんの治る見込みを伝える	「治療は非常に難しい状況で、今の生活を如何に保つかが今後の目標です」	A
患者が他のがん専門医にも相談できること（セカンド・オピニオン）について説明をする		A
誰が治療選択に関わることを望むか尋ねる	患者本人が一人で決める 医師にまかせる 家族、医師と一緒に決める	A
患者が希望を持てるように、「できないこと」だけでなく「できること」を伝える	「がんをやっつける治療よりも、痛みをとる治療に重点をおきましょう」 抗がん治療以外にも可能な医療行為があることを伝える	RE
患者が希望を持てる情報も伝える	「痛みが取れます」 「治療効果が期待できます」 「新薬が来年承認される予定です」	RE
患者のこれからの日常生活や仕事についても話し合う	「例えば、日常生活やお仕事のことなど、病状以外のことも含めて気がかりはありますか？」	A
患者が利用できるサービスやサポート（例えば、医療相談、高額医療負担、訪問看護、ソーシャル・ワーカー、カウンセラー）に関する情報を提供する		A

STEP 4：面談をまとめる		結
要点をまとめて伝える（サマリーを行う）		H
説明に用いた紙を患者に渡す		H
今後も責任を持って診療にあたること、見捨てないことを伝える	「私たち診療チームはあなたが良くなるように努力し続けます」 「今後も責任を持って診療にあたります」 「ご希望があれば転院先を紹介します」	RE
患者の気持ちを支える言葉をかける	「大丈夫ですよ」 「一緒にやっていきましょうね」	RE

コミュニケーション技術研修会 テキスト SHARE1.2版

発行 2008年3月

発行者 財団法人 医療研修推進財団

<http://www.pmet.or.jp>

東京都港区虎ノ門1-22-14

ミツヤ虎ノ門ビル4階

TEL 03-3501-6592