

付 録

- 質問促進パンフレット
- SHARE プロトコール
- 返答に困る質問への対応例

「質問促進パンフレット」の紹介～がん患者と医療者のより良いコミュニケーションのために～

患者が自分自身の価値観や将来の生活への影響を考慮しながら納得して治療を選択するためには、氾濫している情報の中から自分にとって必要な情報を医療者と対話しながら取捨選択することが重要となる。しかしながら、患者にとって、面談場面で質問をすることは簡単ではない。「何を聞けばよいのかわからない」「的外れな質問をして医師に迷惑をかけるかもしれない」といった本当に些細な理由から患者は質問を躊躇することがある。そこで、患者－医療者間のコミュニケーションを促進し、患者の意思決定を強力に支援する目的に開発された「質問促進パンフレット」を紹介する。

【質問促進パンフレット】

質問促進パンフレットは、病状や治療、治療中の生活などに関してよくある質問例を集めたものである。患者は医療者との面談前に予め読んでおおよその面談内容を把握しておいて質問を準備し、尋ねたい質問に順番をつけたり、記載されていない質問を書き込むなどして面談に臨む。パンフレットは、国内外で無作為化比較試験により有用性が実証され、普及が進められている。

【海外の先行研究】

海外の先行研究では、質問促進パンフレットの使用により面談時の質問数が増え、特に予後などの質問が増えることが確認されている¹⁻⁵。また、「医師とのコミュニケーションにパンフレットが役に立った」など、パンフレットの有用性に関するスコアが質問促進パンフレット使用群で有意に高かったという報告もある⁶。さらに、終末期ケアの話し合いという重要かつ繊細な場面での研究⁵を除き、質問促進パンフレットを用いた群と用いない群とで面談時間は変わらないことが報告されている^{1,3,4,6}。むしろ、パンフレットを用い、医師が積極的に質問を奨励することで面談時間が短縮するという結果も得られている⁴。事前にパンフレットを渡すことを危惧する声もあるが、先行研究の多くがパンフレットによる不安の増強はないことを報告している^{2,3,5}。

【日本のがん患者・家族を対象とした質問促進パンフレット】

国立がん研究センターでは、前述の先行研究と、がん患者および医師へのインタビューをもとに、「診断について」「病状について」「症状について」「検査について」「治療について」「生活について」「家族のこと」「こころのこと」「この先のこと」「その他」の10カテゴリ53項目で構成される質問促進パンフレットを作成した（後掲）。初診の進行がん患者63名を対象に、無作為化比較試験を実施した⁷。治療方針に関する重要な面談の前に、介入群に対しては質問促進パンフレットと病院案内冊子を配布し、対照群に対しては病院案内冊子のみを配布した。解析の結果、パンフレットの有用性を尋ねる3項目のうち、「パンフレットを利用することで医師に質問しやすくなった」「これからも医師との面談にこのパンフレットを使用する」の2項目において、介入群では対照群に比べて有意に高く有用性が評価されていた。しかし一方で、質問数は増加しなかった。このことから質問を躊躇しがちな日本の患者には、「何かご質問はありますか?」「わからないことがあればいつでも聞いてくださいね」といった質問を奨励する声かけなど、医療者からの積極的な働きかけが必要であると推察される。

好ましい点として、質問促進パンフレットを利用した患者や家族からは、「こんなことを聞いていいのだと思えた」「質問のイメージがつかめた」「質問項目を見て、自分がこれを知りたいのかどうかを確認、整理できた」「事前にパンフレットを読んでいたため、医師の説明が大体わかった」という声が聞かれた。日本のがん患者・家族にとって、パンフレットは、質問を促進する目的だけではなく、面談前に目を通すことで、心の準備につながることで、面談時／面談後の情報の整理に役立つことがうかがえた。

【質問促進パンフレットの活用法】

実際に質問促進パンフレットを使用する場合は、面談の前に予め患者・家族に配布しておくことが望ましい。例えば、検査日に渡しておくことで、検査結果を伝えたり治療方針について話をしたりする重要な面談に先立ち、患者・家族はパンフレットに目を通すことができる。パンフレットを見ながら、自身が何を聞きたいのか、気になっていることは何かを面談前に整理しておくことで、面談中に言語化することが容易になる。直接渡すことが難しい場合や「先生にすべてお任せするつもりだから質問をしたとは思わない」と言う患者には、来院者が自由に手に取ることができる場所（外来、受付、ロビーや患者図書室、相談支援センターなど）にパンフレットを設置し、興味を持ったときに手に取れるように配慮しておくことも有益かもしれない。

気を付けたい点として、患者や家族が事前に質問を準備したとしても自発的に医療者に質問をすることは容易ではない。SHARE-CSTでもコミュニケーション・スキルとして取り上げているように、「何か質問はありませんか」「わからないことはないでしょうか？」という医療者からの一言が、患者や家族の心配事や不安を引き出すことにつながる。そして患者・家族が勇気を出して話してくれた事から、医療者が誠実に対応することが、患者・家族の不安を和らげ、信頼関係の構築に繋がっていくと考える。

質問促進パンフレットの活用〈まとめ〉

- ・病期や治療経過を問わず、どの時期でも、また、繰り返し使用されることが推奨される⁸
- ・重要な面談の前に患者に渡すことが望ましい¹⁻⁷
- ・面談時間を延ばすことはない^{1,3,4,6}
- ・患者の不安を増強させることはほとんどない^{2,3,5}
- ・医師による質問の奨励をあわせて行うことが望ましい⁴

*質問促進パンフレットは、国立がん研究センターがん対策情報センターのホームページから無料でダウンロードできる↓

http://ganjoho.jp/public/support/communication/question_prompt_sheet.html

〈引用文献〉

1. Butow PN, Dunn SM, Tattersall MH, et al: Ann Oncol 1994;5(3):199-204.
2. Butow P, Devine R, Boyer M, et al: J Clin Oncol 2004;22(21):4401-9.
3. Brown R, Butow PN, Boyer MJ, Tattersall MH: Br J Cancer 1999;80(1-2):242-8.
4. Brown RF, Butow PN, Dunn SM, Tattersall MH: Br J Cancer 2001;85(9):1273-9.
5. Clayton JM, Butow PN, Tattersall MH, et al: J Clin Oncol 2007;25(6):715-23.
6. Bruera E, Sweeney C, Willey J, et al: J Pain Symptom Manage 2003;25(5):412-9.
7. Shirai Y, Fujimori M, Uchitomi Y, et al: Psychooncology; 2012; 21(7): 706-13.
8. Dimoska A, Tattersall MH, Butow PN, et al: Cancer 2008;113(2):225-37.

SHARE プロトコール

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	
	面談中に電話に出るときには、患者、家族に一言ことわる	
検査結果が出揃って、最終的な判断が出るのが次回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することができますので、次の面談は7日後の○月○日ではいかがでしょうか」	S
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	「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と一緒にいらっしゃっていただくこともできます」	H
	「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」	

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	S
	面談室に患者が入ってきたら挨拶をする	
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	
	ペンを回す	
	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）

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	
	「最近寒いですが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？」	
	「ずいぶん長くお待たせしましたね」	
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、患者の病気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
	「病気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？」	
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ください」	S
	視線を向ける	RE
家族に対しても患者と同じように配慮する	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	

※ここに記された文例はあくまで一例であり、すべての状況に即したものではないことをご留意ください。前後の文脈によっては状況にそぐわないこともあります。

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に言葉をかける	「大切なお話です」	RE
	「お時間は十分ありますか」	
	「気になっている結果をお話します」	
	「一番ご心配されていたことをこれからお話します」	
悪い知らせをわかりやすく明確に伝える	「がん」、「再発」など一度は明確な言葉を用いる	H
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	RE
	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	
悪い知らせによって生じた気持ちをいたわる言葉をかける	「つらいでしょうね」	RE
	「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？」	
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？」	H
	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」	
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？」	H
	「速いと感じたらいつでもおっしゃってください」	
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	「何かご質問はありますか？」	RE
	「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？」	
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	「治癒は非常に難しい状況で、今の生活をいか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		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」	RE
	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	
患者が希望を持てる情報も伝える	「痛みが取れます」	RE
	「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」	
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、病気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、高額療養費制度、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」	RE
	「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」	
患者の気持ちを支える言葉をかける	「大丈夫ですよ」	RE
	「一緒にやっつけていきましょうね」	

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

STEP1 : 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
STEP2 : 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

STEP1 : 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 何か気になさっていることがおありですか?
STEP2 : 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
STEP3 : (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	娘さんの結婚式が6月にあるのですね。予定を早めることは可能でしょうか。 お墓参りに行きたいのですね。早目に計画を立てましょうか。
STEP4 : 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でしょうか?
STEP5 : 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

※ここに記された文例はあくまで一例であり、すべての状況に即したものではありませんことをご留意ください。前後の文脈によっては状況にそぐわないこともあります。