

「がん専門相談サービス『プレミアムサポート』利用状況のご報告」発行のお知らせ

株式会社 法研（代表取締役：東島 俊一）とアフラック（日本における代表者・社長：外池 徹）は、アフラックのがん保険の付帯サービス「プレミアムサポート※」の利用者数が2,500名に達したことに伴い、その利用状況についてまとめた報告書を発行しました。

この「プレミアムサポート」は、9月22日に発売される新商品〈新 生きるためのがん保険 Days〉にくわえ、10月1日より日本郵政グループで取扱いを開始する〈新 生きるためのがん保険 Days（JP オリジナルプラン含む）〉にも付帯される、アフラックと株式会社 法研が提供する独自の付帯サービスです。

※「プレミアムサポート」は、アフラックの所定のがん保険の被保険者向け付帯サービスで、株式会社 法研が提供しています。がん患者専門カウンセラーによる「訪問面談サービス」とがん専門医を紹介する「ベストドクターズ[®]・サービス」からなるがん専門の相談サービスです。
*ベストドクターズは、Best Doctors, Inc. の商標です。

【プレミアムサポート利用状況の概要】

1. 治療開始前だけでなく、治療中の相談も増加

利用時期を分類すると、治療を開始する前までの相談割合が6割を占めるものの、最近の傾向では「治療中」の相談も増加しつつあるなど、がん患者の闘病における「プレミアムサポート」が果たす役割が拡がりつつあります。

2. 患者と家族が求める3つの視点

相談内容を分類すると、「自分の病状を正しく理解すること」「病気に立ち向かうための感情のコントロール」「共に歩む医師との信頼関係や家族のサポート体制を整えること」に集約されます。この3つの視点を軸に、がん患者が納得して治療を選択し、安心して闘病生活へ向かうために必要な自己決定のプロセスをサポートしています。

3. がんと向き合い、安心して闘病生活を過ごすための「5つの力」

がんと向き合い、安心して闘病生活を過ごしていくためには、「コミュニケーション力」「情報収集力」「問題解決力」「意思決定力」「交渉力」の「5つの力」が必要となります。プレミアムサポートは、この「5つの力」の支援にお役立ていただいています。

サービス開始以来、「プレミアムサポート」の利用者数は2,500名を超え、今回の調査では「満足」「まあ満足」を合わせて98%という高い評価をいただいています。がんに関する情報過多や感情のコントロールに悩みを抱えるがん患者が、本サービスを利用することで悩みを解消し、前向きにがんと向き合っているものと考えられます。

私たちはこれからも、がん保険とがん専門相談サービス「プレミアムサポート」を通して、がんと闘い、がんと向き合いながら、生きていく方々とそのご家族を力強く支援してまいります。

がん専門相談サービス

プレミアサポート

利用状況のご報告
2008 - 2014

CONTENTS

はじめに	2
概要 利用実績	4
第1章 利用時期や疾患から見る利用傾向	6
第2章 相談内容分析	10
第3章 利用者アンケート	13
第4章 利用者の声	22

はじめに

本サービスは、弊社提携先である生命保険会社アフラックの最新のがん保険の付帯サービスとして、主に治療選択支援と精神的負担の軽減を目指しスタートしました。おかげさまで開始から2,500名を超える方にご利用いただきましたが、お一人お一人のご相談と向き合う中で、患者さんにとってパーソナルな医療相談サービスを提供する環境がさらに整備されたと自負しております。実績データからも、改めてプレミアサポートサービスが提供するがん相談スキームの有用性が検証できたと考えておりますので、このたびご報告させていただきます。

「プレミアサポート」のサービスメニュー

利用対象者：アフラックの所定のがん保険^{※1}の被保険者
提供事業者：株式会社 法研



メニュー	内容
「がん患者専門カウンセラー」による訪問面談サービス	「がん患者専門カウンセラー」による初回の面談と面談後のフォローコール（2回まで）を無償で受けることができます。 ^{※2} ◆面談は、患者さんやご家族を訪問し（自宅を除く）、2時間程度行います。
専門医紹介 ベストドクターズ [®] ・ サービス ^{※3} （プレミアタイプ）	がん治療について、同じ専門分野の医師同士による相互評価で選出された専門医の情報を無償でご案内します。 （一回につき原則1名。複数回ご利用可能）

※1：詳細は、アフラックオフィシャルホームページ(<http://www.aflac.co.jp/>)をご覧ください。

※2：当サービスメニューを利用した後、ご要望によりお客様の費用負担にて利用することも可能です。

※3：ベストドクターズは、Best Doctors, Inc.の商標です。

プレミアサポート誕生の背景

日本の医療は国際的にみても高水準にあると言われていています。それはがん治療においても同様で、新しい医療技術、治療法への取り組みの積み重ねによって、多くのがんで治療方法が選択できる時代になりました。それは大変良い時代になったといえる一方で、患者さんを悩ませる原因にもなっております。

そもそもセカンドオピニオンの浸透などにより医療に対する国民意識が「すべて先生にお任せ」から、患者自身で「納得できる医療・治療を選択する」ように変化しています。とはいえさまざまな治療にはそれぞれメリット・デメリットがあるうえ、初回の治療内容によってはその後のQOLが大きく変わってくる可能もあるわけですから、実は患者さんにとっては非常に悩ましい時代になっているともいえます。その悩みをサポートすべくプレミアサポートは始まりました。

■ プレミアサポートの果たす役割

がん患者さんが納得して治療を選択していく為には、段階をおって理解を深めていくが必要になってきます。

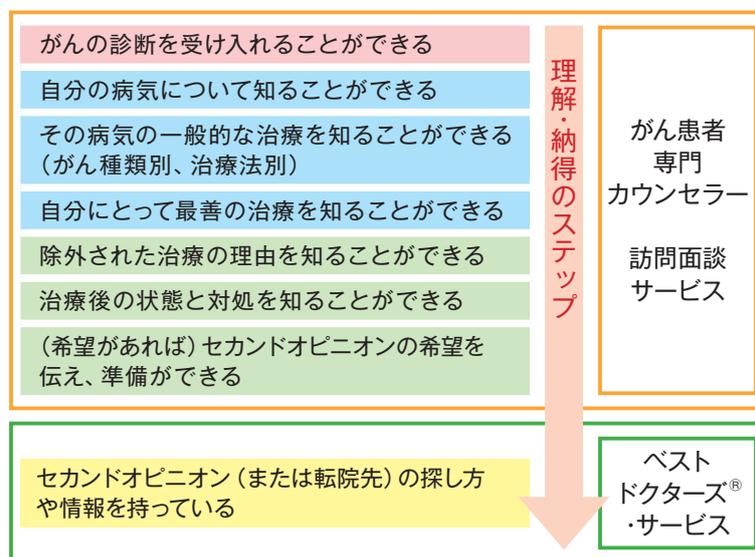
がんの診断を受け入れ(感情の整備)、自分の事や治療を知り(知識の整備)、理解したことについて先生とやりとり(関係性支援)が行えるようになる。そしてより納得して治療を受けるために必要であれば、セカンドオピニオンを取得したり、現在の病院では出来ない治療のために適切な病院が探せる。

このように段階をおって理解を深めていくことで、初めて納得して治療選択ができ、安心して闘病生活へ向かうことができます。

プレミアサポートでは「がん患者専門カウンセラー」による訪問面談サービスで、患者さんが治療を決めていく過程をサポートしています。

主治医のもとで治療を受ける方は、ここまでのプロセスを踏むことで納得して治療のスタートができます。また、主治医を信頼していてもセカンドオピニオンは取得したい、現在の病院ではできない治療のための転院病院を探したいという方には、信頼できる専

治療の自己決定プロセス



門医の情報提供が行える「ベストドクターズ®・サービス」を活用し、「がん患者専門カウンセラー」による訪問面談サービスの2本柱で対応しています。

プレミアサポートはこれまで行われていた相談サービスと異なり、徹底的にパーソナライズ(個人の状況に寄り添う)を追求したサービスです。サービス開始以来、ご利用者から高く評価いただいているこうした個別性を重視した相談を、より多くの方にご提供できるようにプレミアサポートセンター関係者一同取り組んで参ります。

プレミアサポートセンター

概要 利用実績

本調査は、がん専門相談サービス「プレミアサポート」の利用状況および利用者アンケート調査を集計し分析を行ったものです。この程、結果がまとまりましたのでご報告いたします。

<調査概要>

- 1 調査方法: サービス利用後の報告書および利用者アンケート調査分析
- 2 調査期間: 2008年3月～2014年8月
- 3 調査対象

① サービス利用報告書 2,500件

がん患者専門カウンセラーによる訪問面談サービス（訪問面談に代わる電話相談サービス）、専門医紹介「ベストドクターズ[®]・サービス（プレミアタイプ）」のいずれかのサービスを初利用した人数。

② アンケート 1,119件

プレミアサポートを利用後に返送された利用者アンケート調査の件数。

★詳細アンケート 100件

※2014年7月～8月に訪問面談サービスを利用された患者および家族に対して、通常の利用者アンケートと異なる詳細アンケート調査にご協力いただきました。

■ 利用人数推移

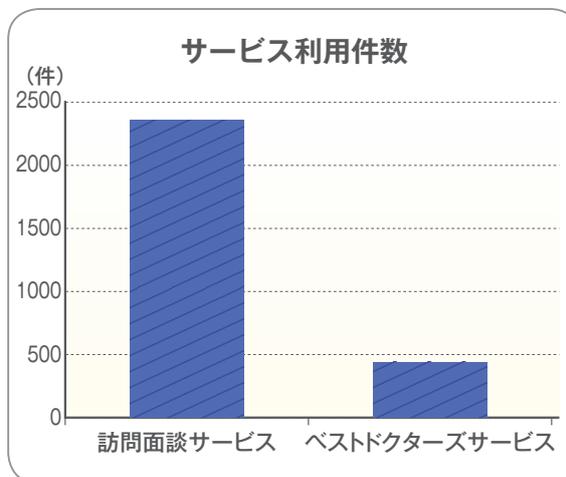
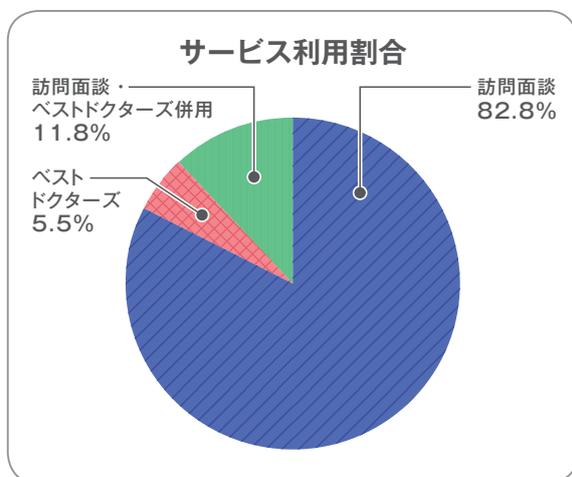
2008年(83名) 2009年(202名)
2010年(325名) 2011年(439名)
2012年(521名) 2013年(624名)
2014年(306名)

※2014年は累計2,500名到達時点

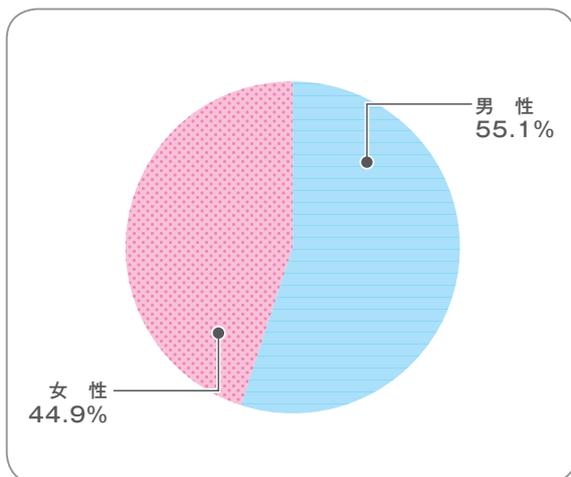


■ サービス利用内訳(重複利用あり)

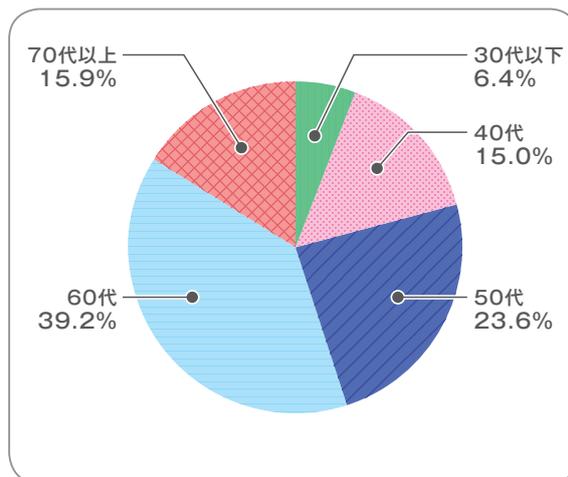
- ① 訪問面談サービス: 2,363件
※フォローコール利用: 745件
(2014年6月末まで)
- ② ベストドクターズサービス: 431件
※医師紹介レポート数: 443件



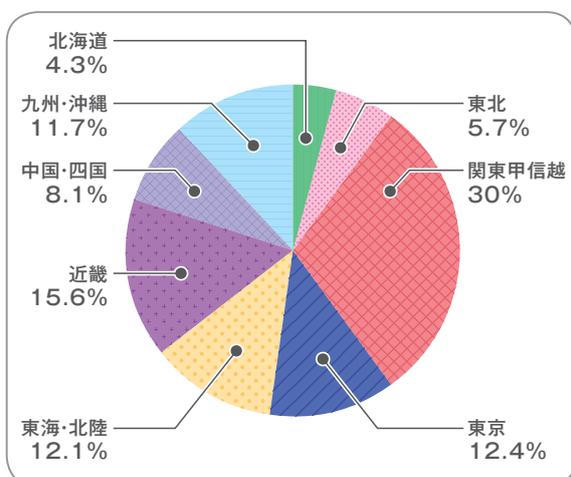
■患者の男女比



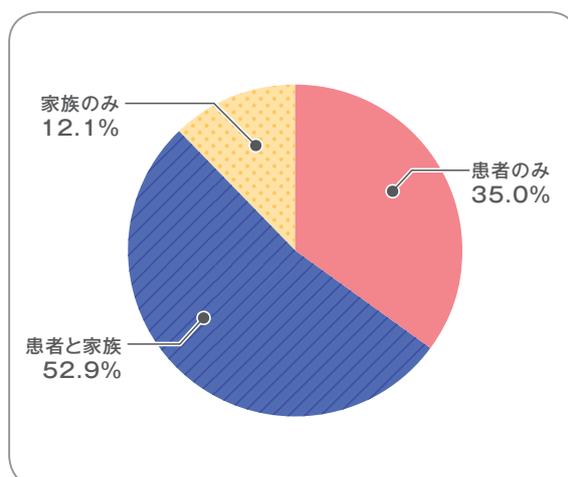
■患者の年代構成比



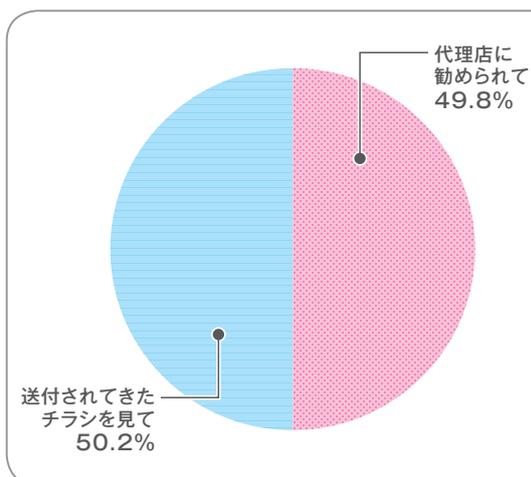
■地域別利用状況



■訪問面談サービス利用者



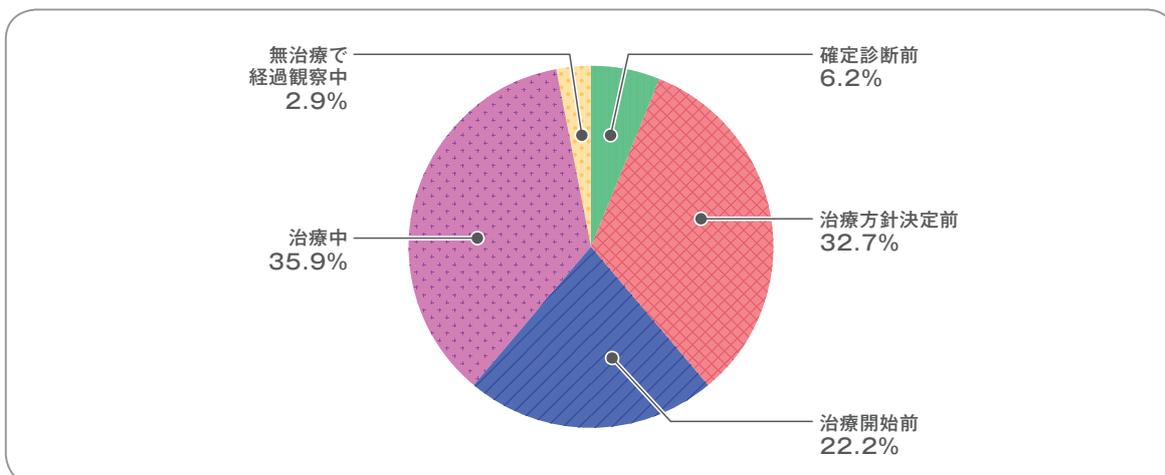
■利用のきっかけ



「送付されてきたチラシを見て」といった患者の能動的な利用と「代理店からの勧め」がほぼ同じ割合であることから、保険の販売代理店が保険募集にとどまらず、がん患者をサポートする役割も担っている状況が明らかになりました。保険代理店がサービスの存在を紹介し、利用の後押しをしてくれることで、プレミアサポートの利用機会が拡大しています。

第1章 利用時期や疾患から見る利用傾向

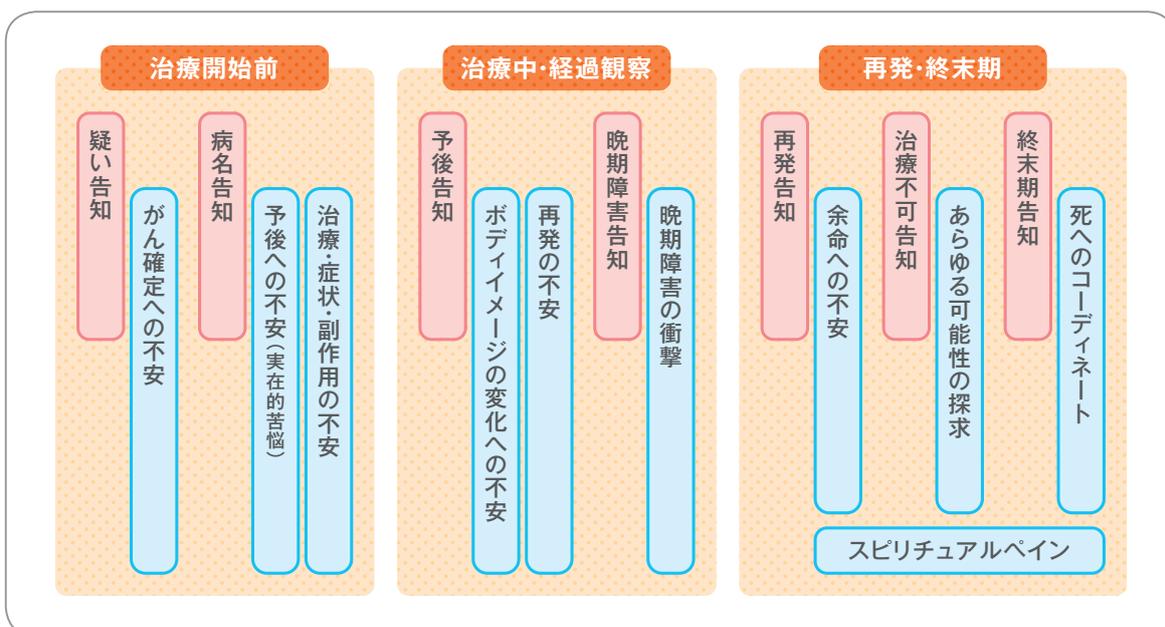
■ プレミアサポートの利用時期



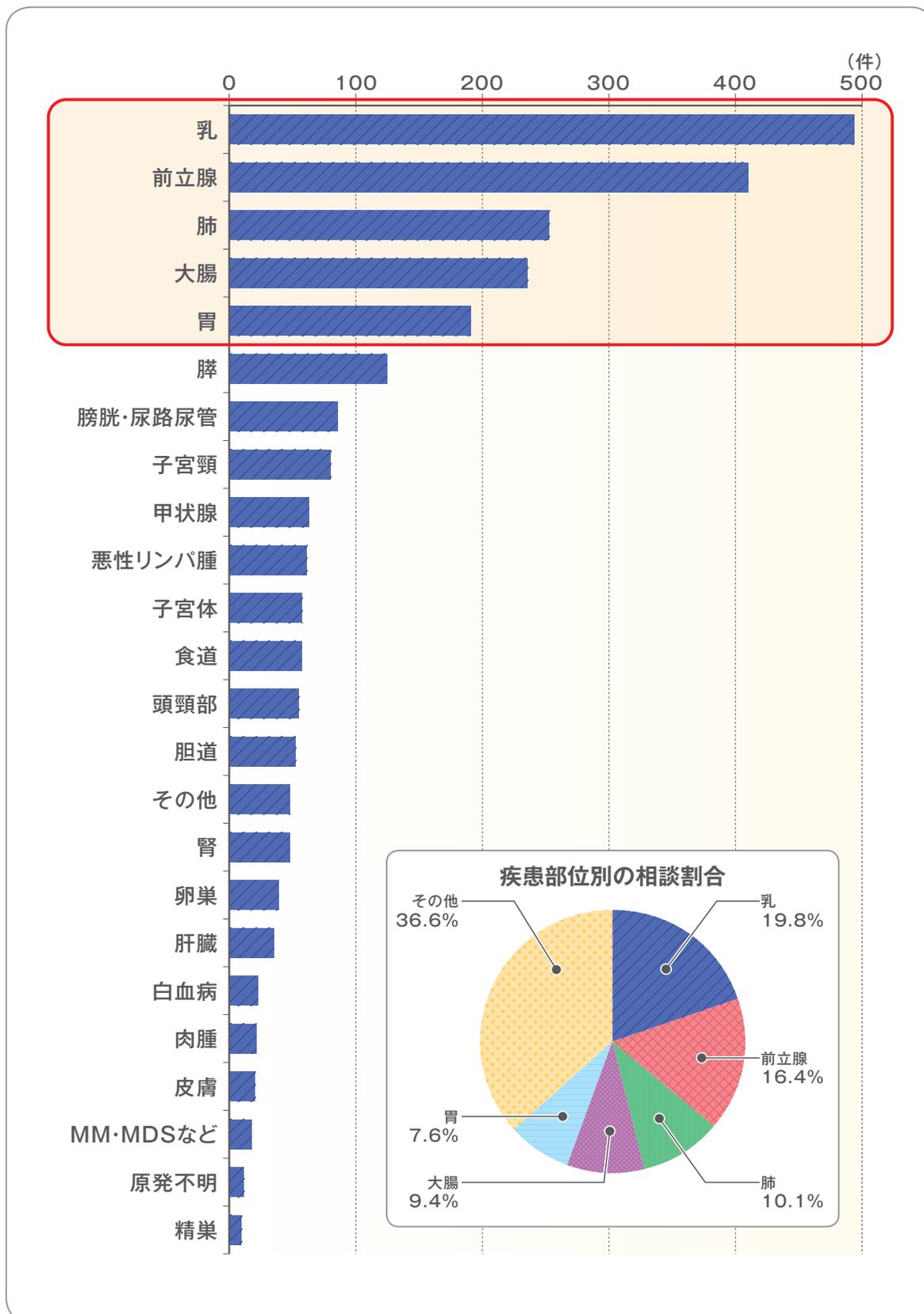
プレミアサポートの利用時期は治療を開始する前の利用者が61.1%となっています。中でも「治療方針決定前」は全利用者の32.7%に上り、本サービスを開発時に想定した「がん告知を受けた直後の治療選択期のニーズ」が相変わらず高いことが確認できました。

一方で、サービス開始当初と最近の傾向を比較すると、「治療中」の相談ニーズが高まっています。ここからは、下図のようにがんの治療過程において、患者が数多くの悩みや意思決定の場面に遭遇していることがあらためて伺えます。放射線療法、化学療法（抗がん剤治療・ホルモン療法）など長期化しがちな治療の相談、術後の生活への疑問、次の治療への不安など、がんは初期治療を決めた後も長く付き合っていかなければならない病気です。再発や終末期のスピリチュアルペインも含め、がん患者の闘病においてプレミアサポートが果たす役割の拡がりに注目しています。

がん治療過程における患者の悩み

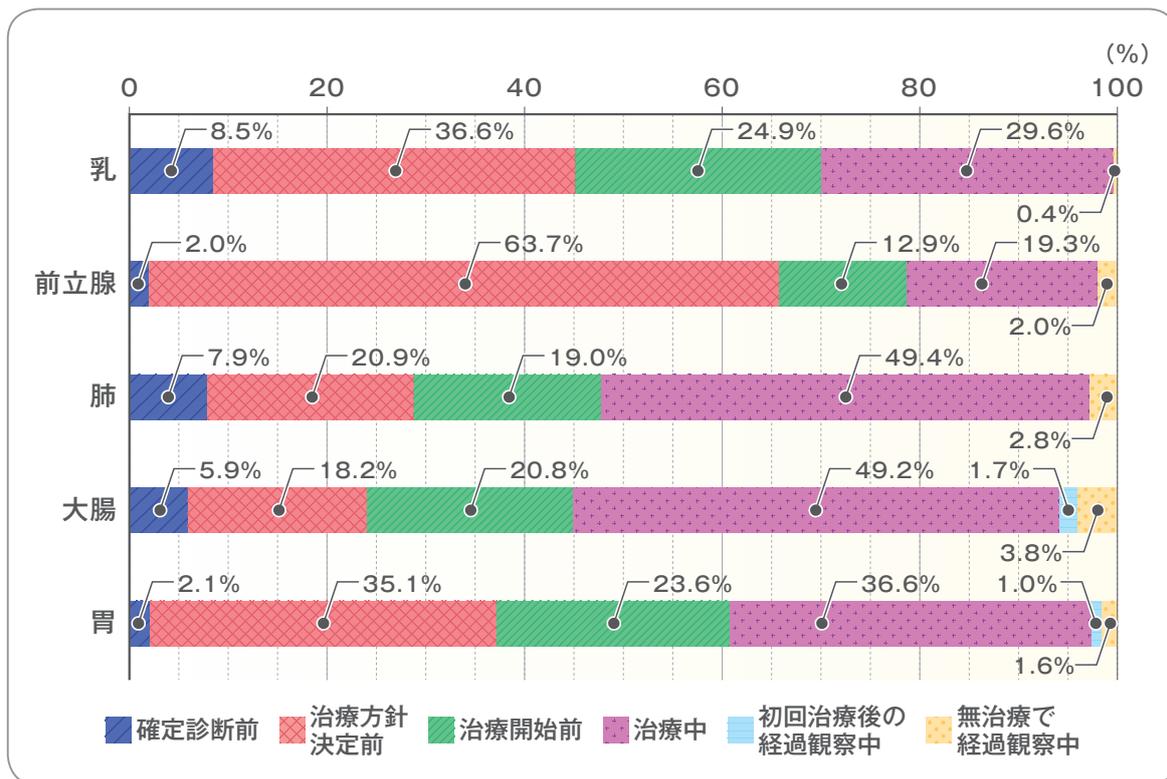


疾患部位別の相談件数



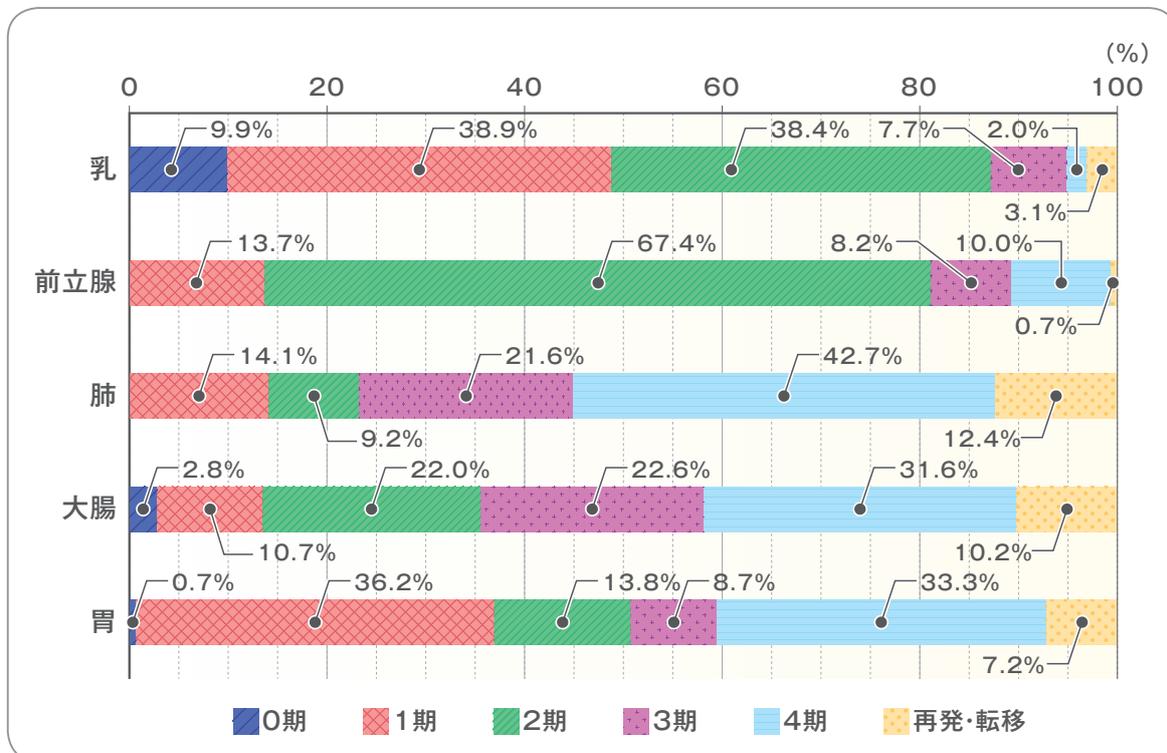
疾患の部位別に見た相談割合の上位5疾患は、乳がん(19.8%)、前立腺がん(16.4%)、肺がん(10.1%)、大腸がん(9.4%)、胃がん(7.6%)でしたが、内訳からもさまざまな疾患で相談を受けていることがわかります。

■ 疾患別相談申込時期割合(相談の多い上位5疾患)



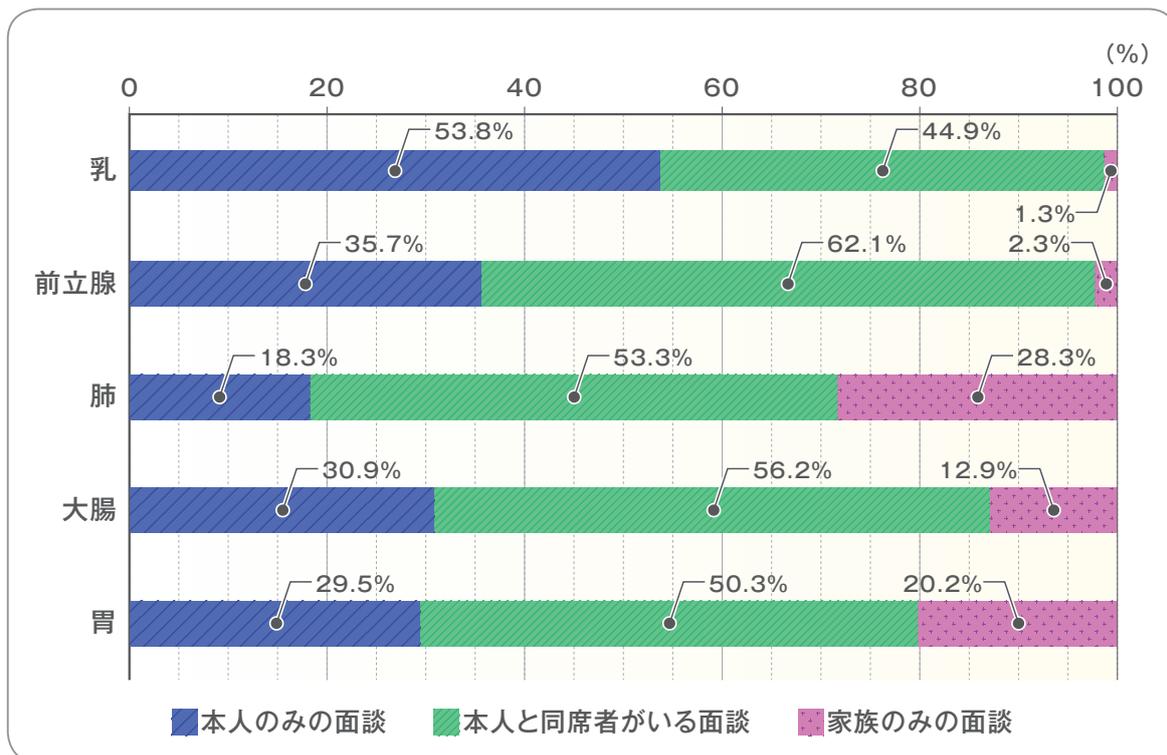
上位5つの疾患について相談の依頼時期を集計した結果、1位の乳がん、2位の前立腺がんは他の部位に比べて治療開始前までの相談が多いことがわかります。

■ 疾患別病期別相談割合(相談の多い上位5疾患)



上位5つの疾患について相談時の病期を集計した結果、1位の乳がん、2位の前立腺がんは他の部位に比べて、病期が2期までの利用者が8割以上を占めることがわかります。

■疾患別相談者割合(相談の多い上位5疾患)



乳がん、前立腺がんは、ほぼ患者本人が利用していることがわかります。乳がんや前立腺がんは進行する前に発見されることが多く治療の選択肢がある、ボディイメージの変化や男性性、女性性への影響が大きい、といった他の部位にはない特徴があり、実際の相談でも、医師から提案された治療法である手術への抵抗感が強いという傾向があります。

がん治療において患者は「治療による根治性」「残される機能性」「治療後の整容性」の3つの側面での満足を求め、そしてそのバランスを考えて決断していくこととなりますが、現実にはそこに大きな悩みが生じます。乳がん、前立腺がんの患者がプレミアサポートを多く利用しているのは、この3つの側面が他のがんに比べてより複雑であり、命のことだけでなく治療後の人生のことも考えた上で、「様々な治療のなかから自分に一番合った治療を選択したい」という志向が顕著に表れた結果であると考えられます。

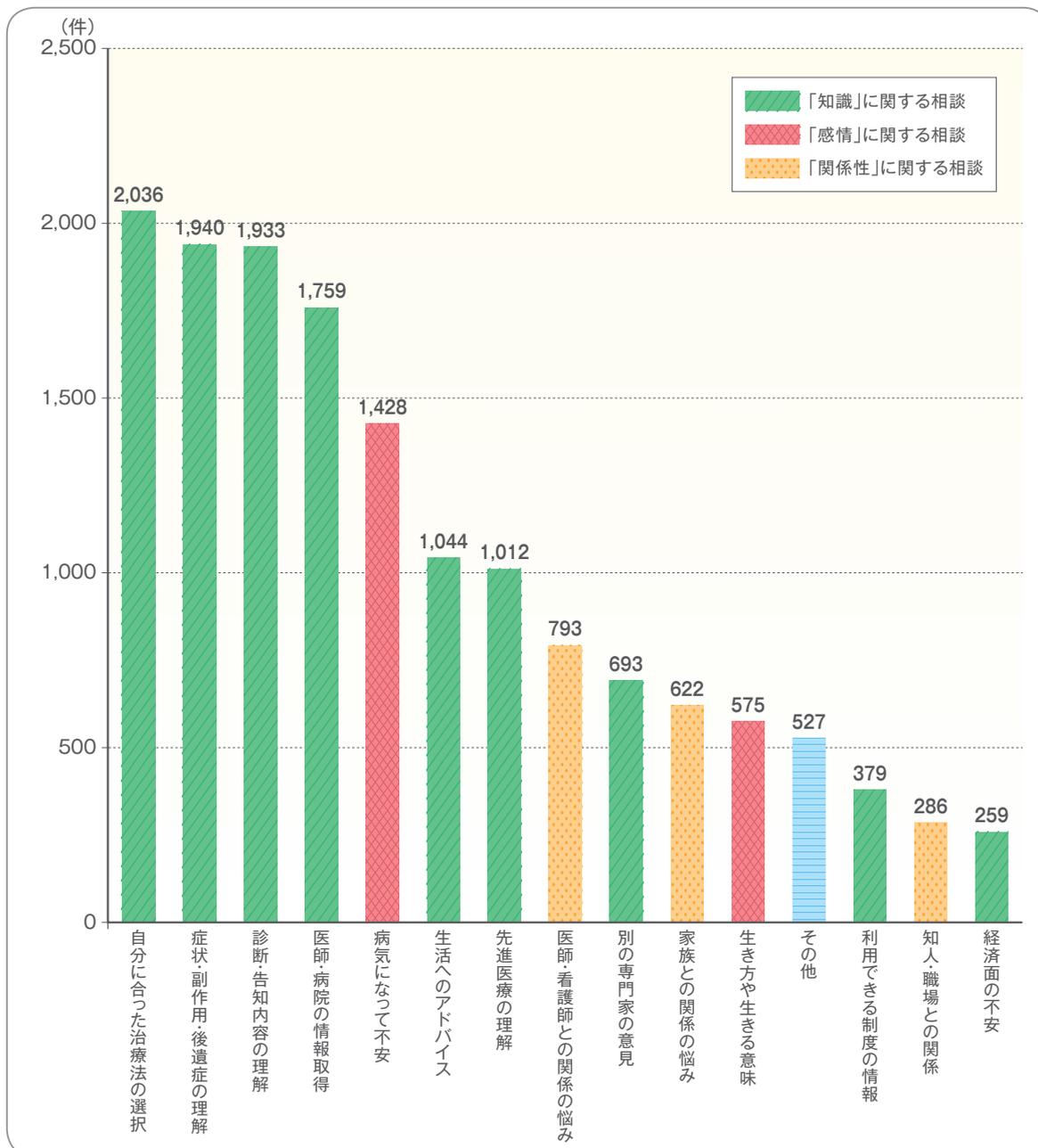
第2章 相談内容分析

■ 主な相談内容(複数回答)

1	自分に合った治療法の選択	87.0%
2	症状・副作用・後遺症の理解	83.0%
3	診断・告知内容の理解	82.6%
4	医師・病院の情報取得	75.2%
5	病気になって不安	61.1%

N=2339 (「訪問面談サービス」利用件数)

■ 相談内容(全体像) (複数回答)



■ 相談での関わり——3つの視点

相談内容を分類すると「知識の整備」「感情の整備」「関係性支援」といった3つの視点を軸にした面談での関わりが見えてきます。

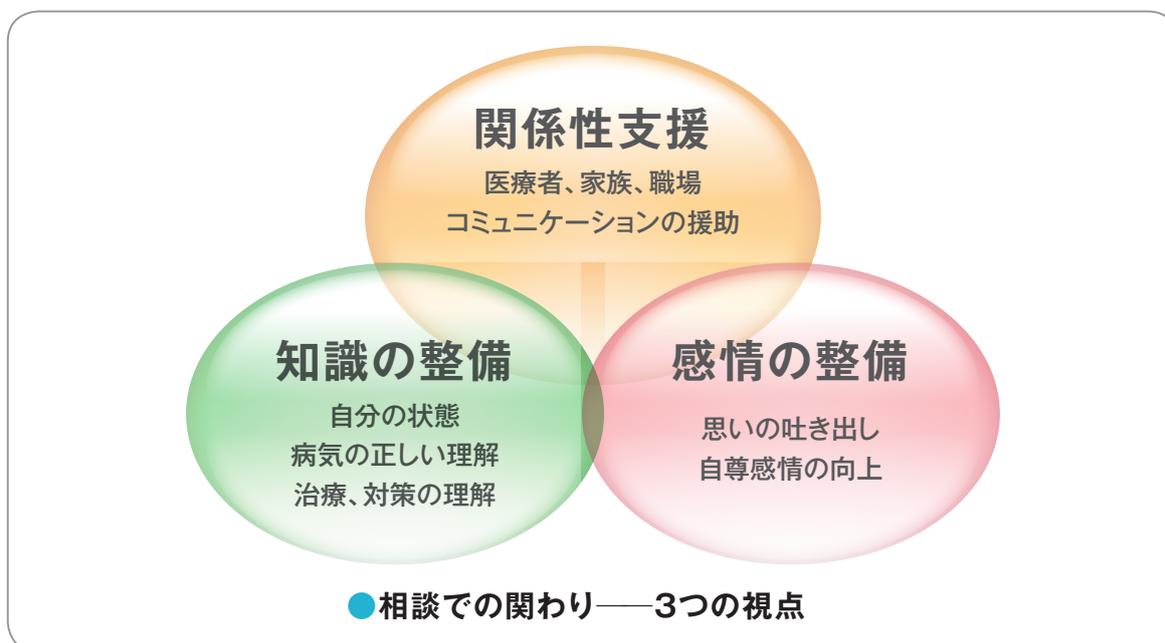
一つ目は、「知識の整備」です。がん患者が納得して進む為には、「自分の状態、病気を正しく理解すること」、「必要になった時に知識・情報を得る手段を知ること」といった「知識」を持つことがまず大切です。

二つ目は、「感情の整備」です。がん患者はがんの告知に伴い、様々な感情が心にあふれる特徴的な心理反応をおこします。病気に立ち向かっていく為には、その感情の吐き出しや、自尊心の回復などが必要です。

三つ目は、「関係性支援」です。日々の治療環境を整えるためには、「共に歩む医師と信頼関係を築くこと」や「家族のサポート体制を整えること」など他者との関係調整が重要になってきます。

これらは、ひとつではなく、重なりあって複合的に悩みを深めており、この3つの視点を軸に、「がん患者専門カウンセラー」は依頼内容からどこに問題が生じており、解決できるかを考えて面談に臨んでいます。

グラフの相談内容の上位を見ればわかるとおり、利用者のほとんどは、面談に際し、治療法や病気のことを知りたいと希望されます。もちろん実際の面談では、併せて不安や心配といった気持ちを吐露することも多くありますが、心の不安は知識や情報の獲得にともなって落ち着くことも多く、病気や治療の正しい知識や情報の提供はプレミアサポートの重要な役割です。このことからプレミアサポートではメンタルケア専門の心理相談員ではなく、がん領域での臨床経験豊富な看護師で、さらにカウンセリング技術の研修・実践を積んだ「がん患者専門カウンセラー」がご相談をお伺いしております。がん患者が納得して治療を選択し、安心して闘病生活へ向かうために必要な自己決定のプロセスを「がん患者専門カウンセラー」がサポートしています。



『賢い患者になるために・・・』

自分にとって良い病院、良い治療、良い医師は、一体どのように選べばいいのでしょうか？

ポイント①現在の医療体制や病院の情報を知ろう！

現在のがん治療は、非常に多様化しています。どうしてこんなに治療の選択肢が増えたのでしょうか。それは、患者さんのために、多面的な視点を踏まえた治療を提供できるよう研究、研鑽されてきた「医療の進化」があるからです。

様々ながんが存在し、未だに難治性のがんもありますが、多くのがん患者さんが病気を乗り越えて日常生活に戻っています。以前は治療による「根治性」が重視されていましたが、現在では「機能性」や「整容性」も含めた3つの側面のバランスを考えた治療技術が考案されています。

①治療による「根治性」

*しっかり治すことで再発しない、余命を延長することはとても重要です。

②残される「機能性」

*治療で根治しても、例えば声を失う、栄養の消化・吸収が低下する、性機能障害など代償が大きいと生活の質の低下につながります。

③治療後の「整容性」

*特に顔回りの変化や女性にとっての乳房の喪失など姿、形の変化は、とても大きな精神的負担です。

ただし現状は、そのような治療ができる病院、医師はまだ限定され、全国に標準化されている訳ではありません。『全国的にみると選択肢が増えたが、現在の病院(主治医)のもとでは、選択肢がない』という過渡期にあります。

つまり、病院、医師情報や自分の罹ったがんの治療にはどのようなものがあるのか、こうした情報を入手することは、患者さんのこれからの治療選択、闘病生活にとってはとても大切なことです。プレミアムサポートでは、患者さんのがんの状態に合わせた医療情報、病院、医師、治療情報や実績数などをお調べし相談に対応しています。

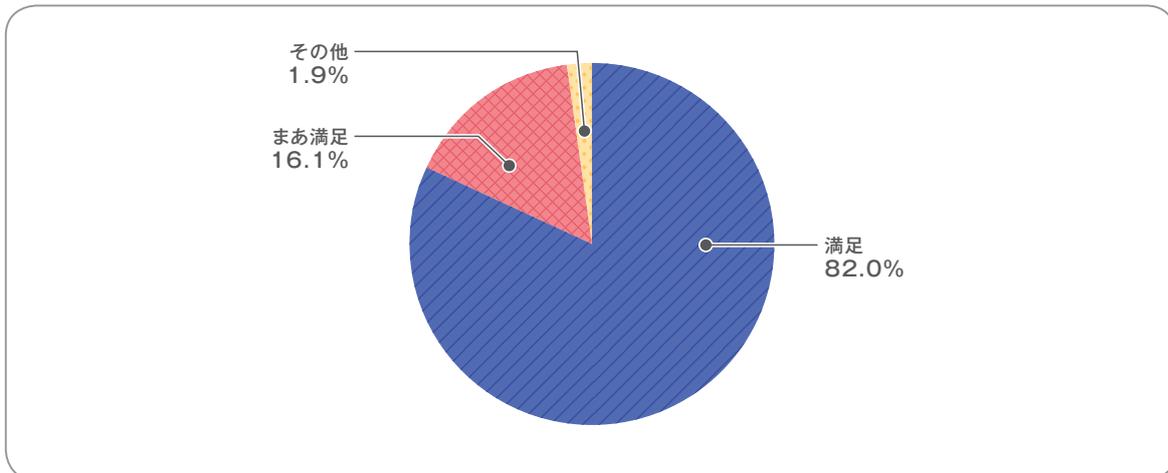
ポイント②自分自身を知ろう！

外部の情報も大切ですが、もっと大切なことは、その治療を受ける自分自身の内部情報を知ることです。どんなに病院の設備や医師の治療技術の情報を入手しても、それを受ける自分自身の状態や受けるであろう治療の流れを把握していないために、結局治療方針が決められないという方も多くいます。プレミアムサポートでは情報提供と同時に、ご自身の身体の状態や治療についての知識をつけるお手伝いをしています。

このように、情報を活かすためには、同時に知識を補充することが大切であり、難しい医療用語をわかりやすく解説するがん患者専門カウンセラーが、患者さんの意思決定をサポートする役割を果たしています。

第3章 利用者アンケート

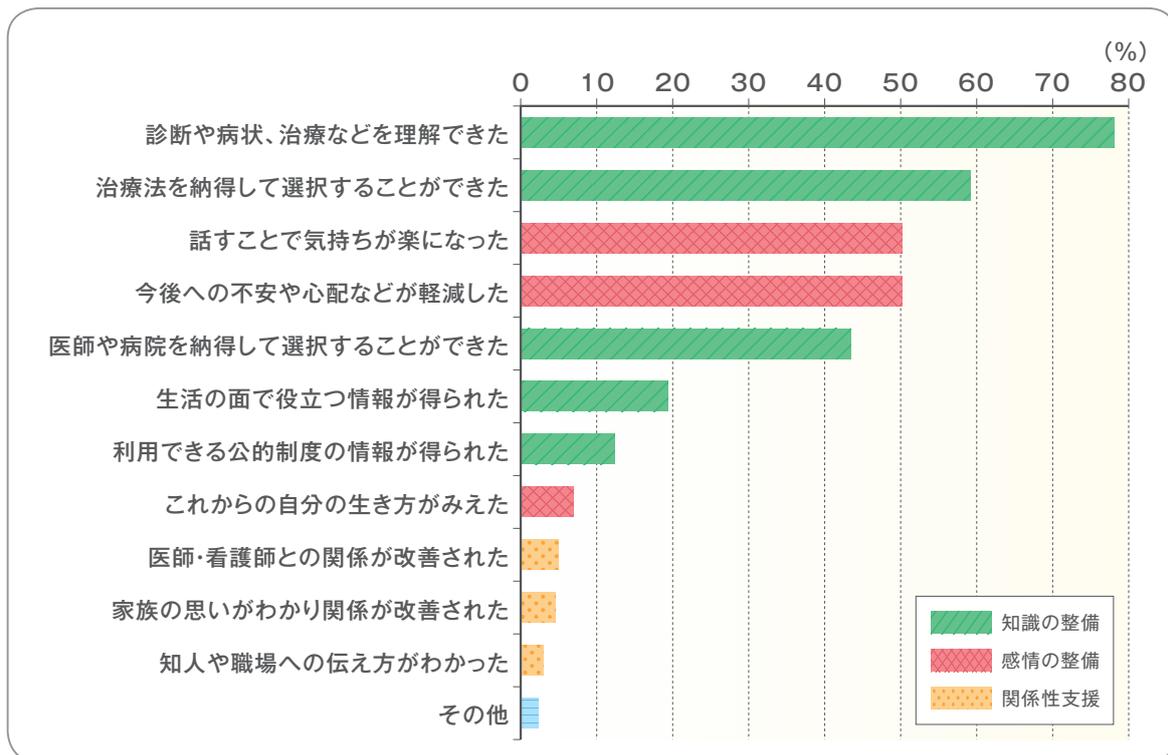
満足度



「満足」82.0%、「まあ満足」16.1%を合わせて98.1%の利用者がプレミアサポートに満足しています。

※「満足」「まあ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階評価

利用してよかったこと(複数回答)



相談依頼内容は「知識」面の事項が多かったが、「感情」面の満足度も高いことから、利用者が当初想定していなかった精神的な側面での効果・効能に満足を得ていることが伺えます。わからないことで余計に不安を強く感じている方の場合、わかることによって安心を得られるということが、理由の一つにあげられます。

<詳細アンケート>

■目的

患者ががんと向き合い、安心して闘病生活を過ごしていくためには、「コミュニケーション力」・「情報収集力」・「問題解決力」・「意思決定力」・「交渉力」の「5つの力」が必要となります。今回、プレミアムサポートサービスの中でも特に面談サポートが「5つの力」の支援に具体的に役立っているか、通常よりも詳細なアンケートにご協力いただき、評価を実施しました。

■対象者

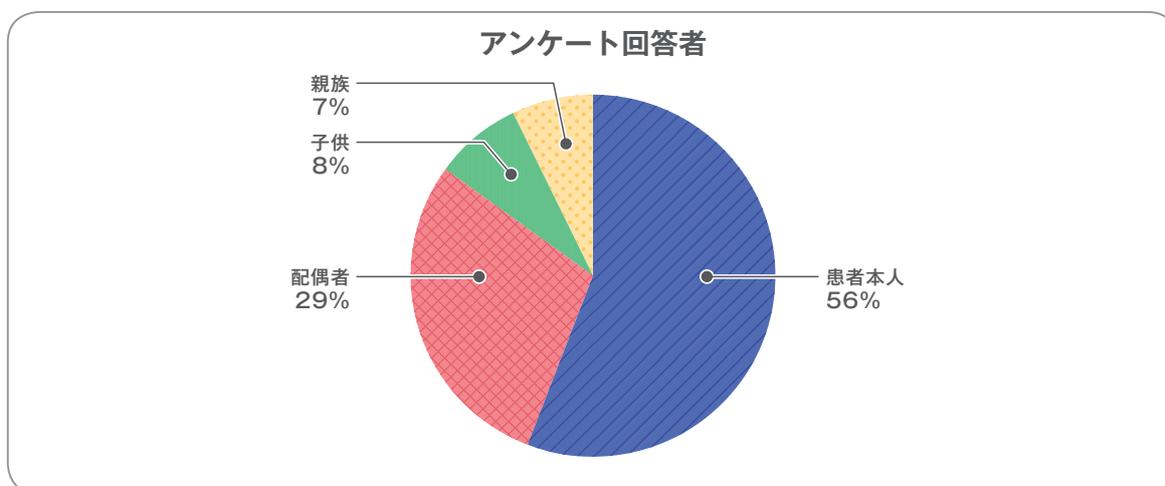
2014年6月16日～2014年8月31日 面談サポート利用者100名

■アンケート方法

面談終了時にカウンセラーがアンケートと返送用封筒を配布。

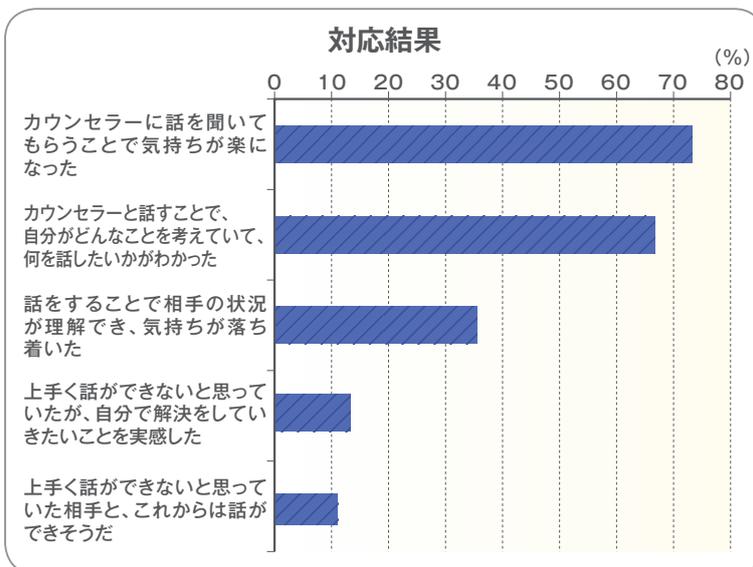
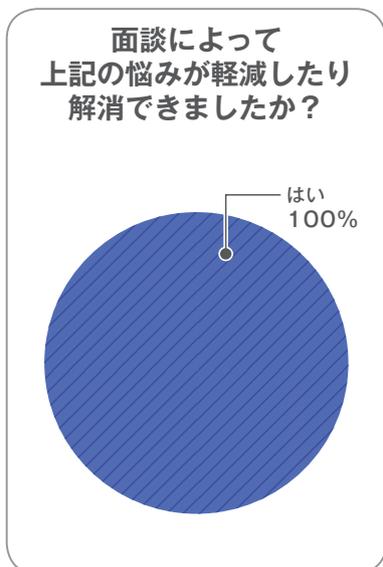
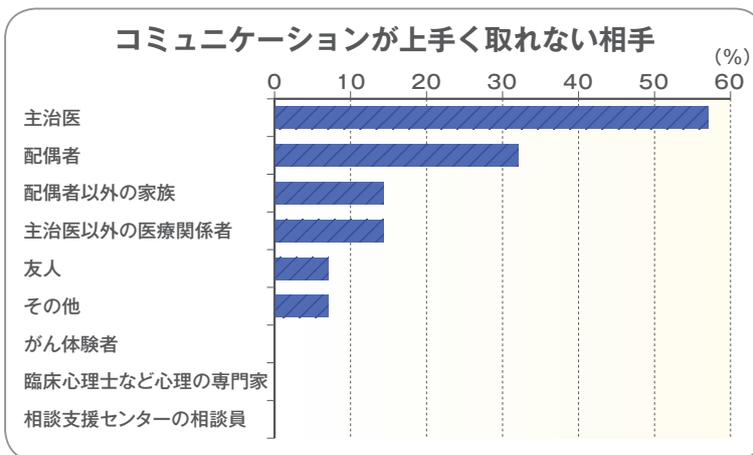
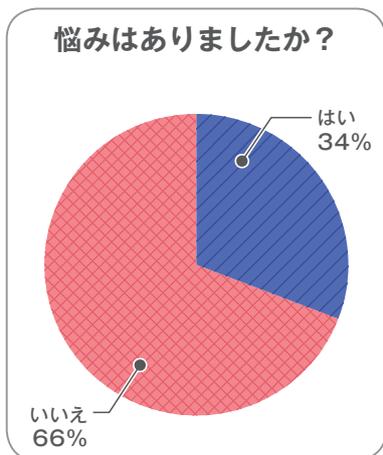
郵送回収。

※参加者が複数いた場合はそれぞれにアンケート記入を依頼



■コミュニケーション力

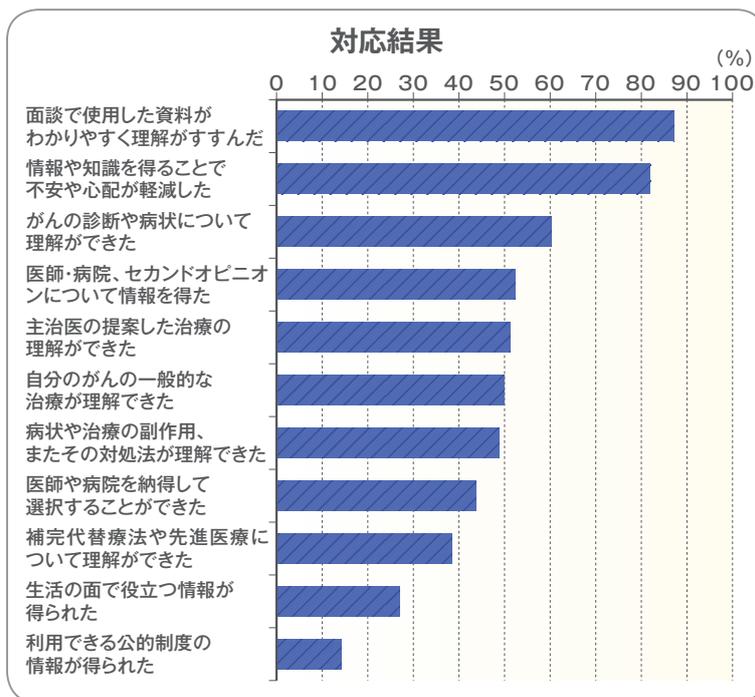
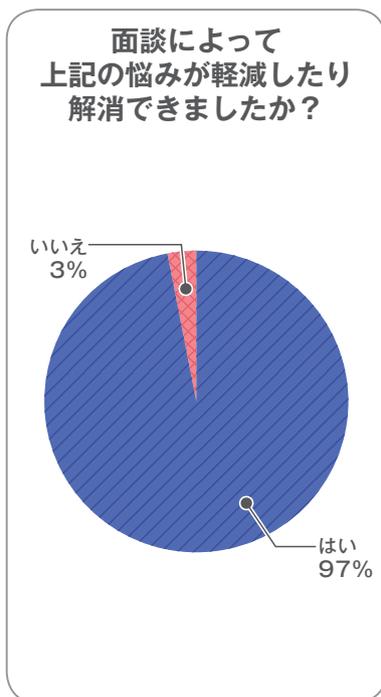
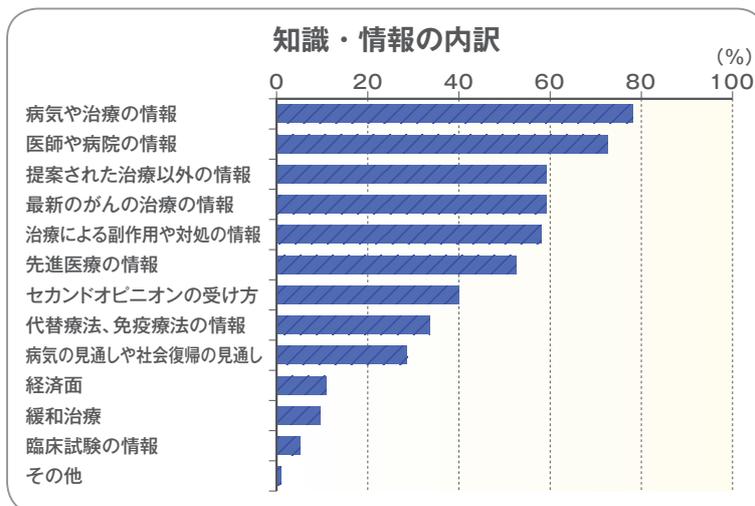
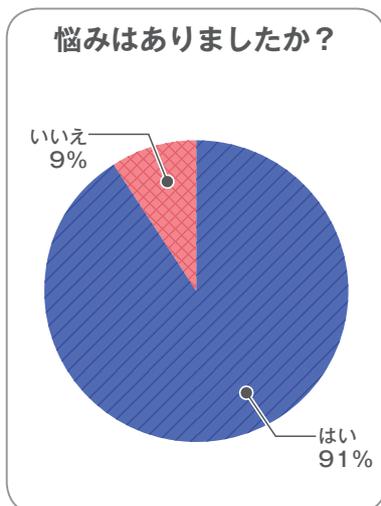
●設問：医師・家族・職場などで会話を持ちたいが、言葉がでなかったり、気持ちをわかってもらえなかったり、上手く話ができない。



利用者の34%がコミュニケーションに何らかの悩みを抱えていました。コミュニケーションが上手くいっていないと感じている相手は「主治医」(57%)が最も多く、次いで「配偶者」(32%)、「配偶者以外の家族」、「主治医以外の医療関係者」(14%)となっています。今回のアンケートでは全ての方が面談によって悩みが軽減したまたは解消したと感じており、面談後「カウンセラーに話を聞いてもらうことで気持ちが楽になった」(73%)、「カウンセラーと話すことで、自分がどんなことを考えていて、何を話したいかがわかった」(67%)という方が多くみられました。

■ 情報収集力

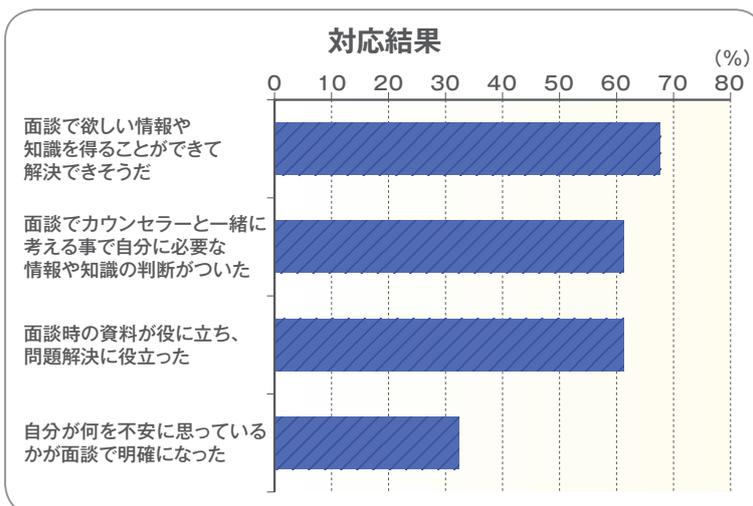
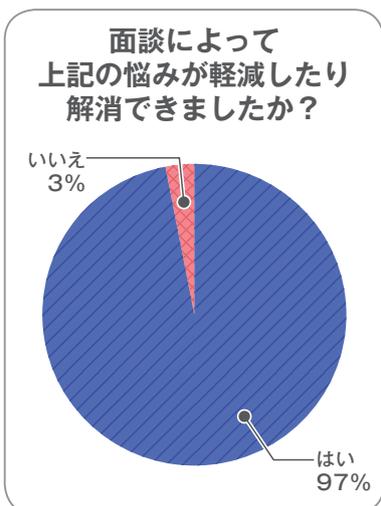
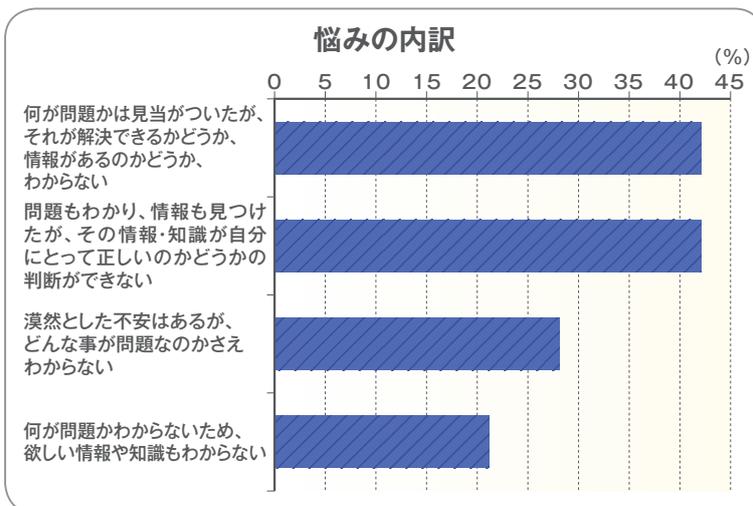
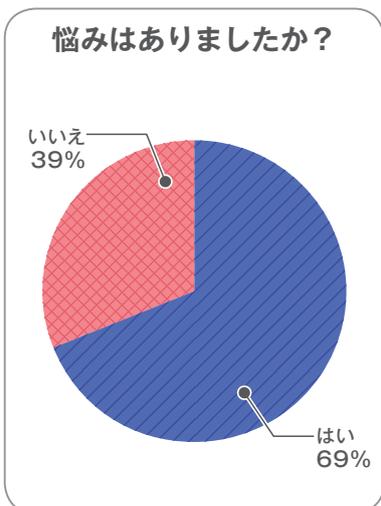
● 設問：治療や生活についての知識や情報が足りない。



情報収集については91%と多くの方が悩みを抱えており、その内訳も「病気や治療」(78%)、「医師や病院」(73%)、「提案された治療以外の情報」、「最新のがん治療」(60%)、「治療による副作用や対処」(58%)など多岐にわたっています。97%とほとんどの方が面談の成果があったと感じており、特に「面談で使用した資料がわかりやすく理解がすすんだ」(87%)、「情報や知識を得ることで不安や心配が軽減した」(82%)といった回答が多くなっています。理解が難しいものを、図表などわかりやすい資料を使用し具体的に解説をしていくことで理解が深まり、その結果わからないことからくる不安が軽減されていると思われます。

問題解決力

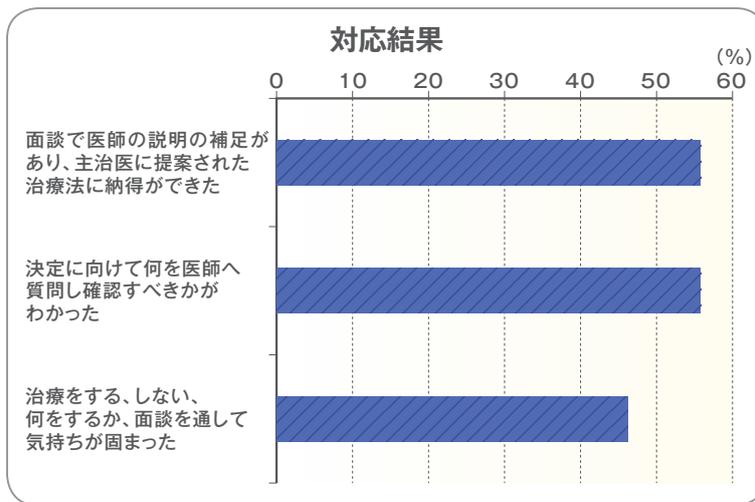
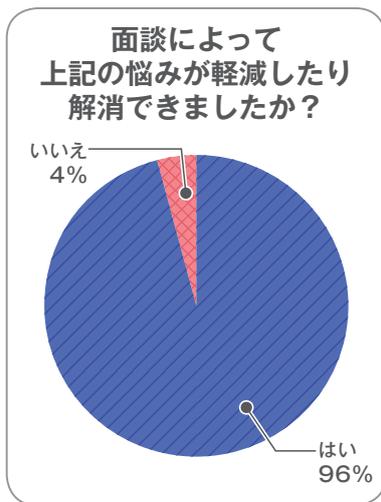
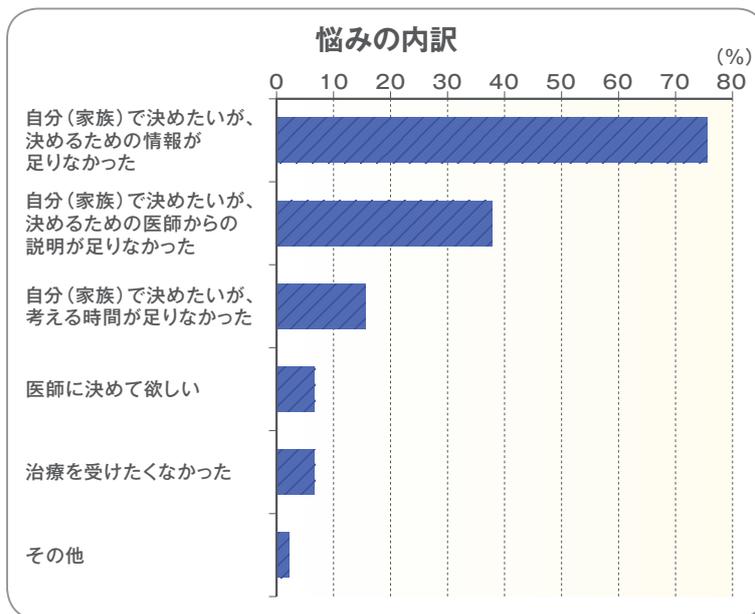
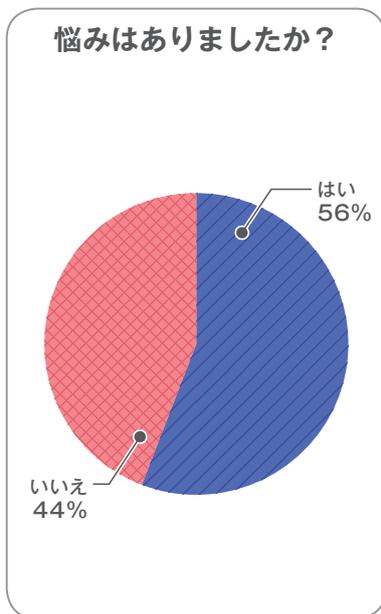
●設問：がんで治療をしなければいけないことはわかっているが、何が問題で、どのように解決すればよいのかわからない。



「問題が解決できるか、情報があるかどうかもわからない」、「情報はあるがその情報・知識が自分にとって正しいのかどうかの判断ができない」(42%)など、治療に関する問題を解決していく上での悩みがあったと69%の方が回答されています。面談後は「面談で欲しい情報や知識を得ることができて解決できそう」(68%)、「カウンセラーと一緒に考える事で自分に必要な情報や知識の判断がついた」(61%)など、97%の方が悩みが軽減または解消したと考えています。

意思決定力

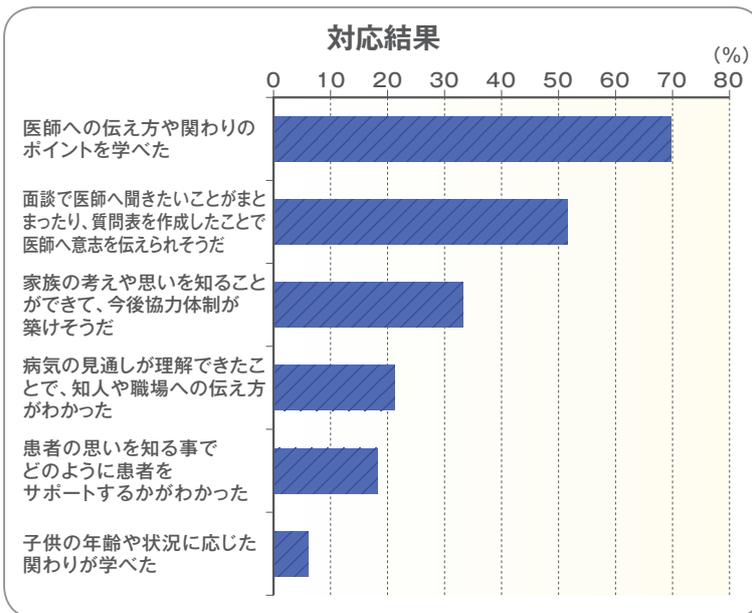
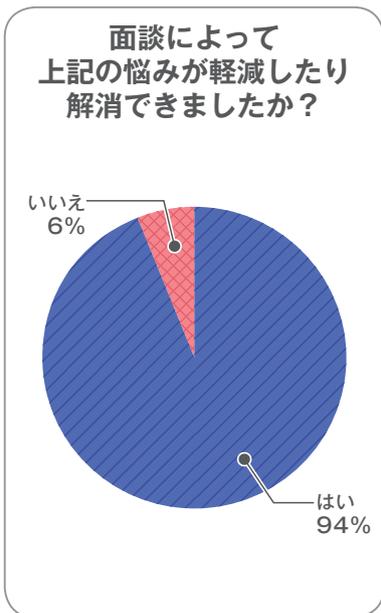
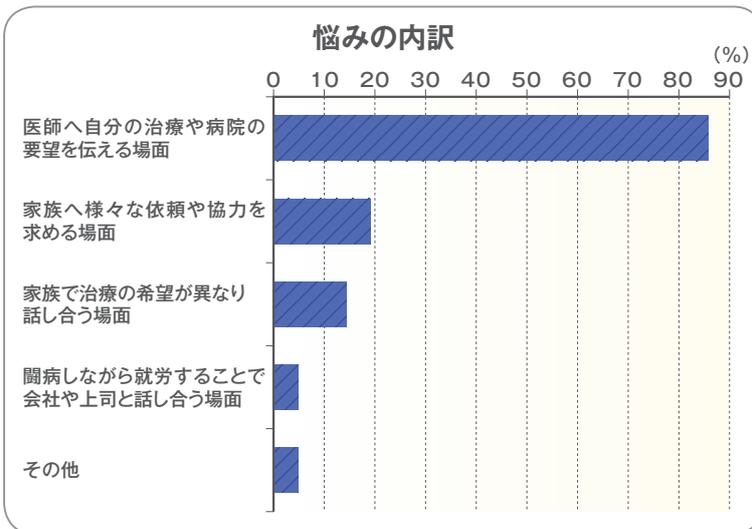
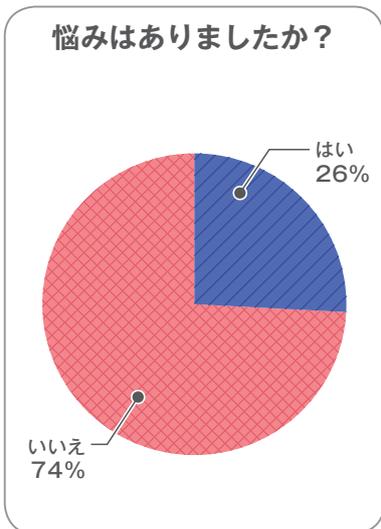
●設問：医師より治療の選択を尋ねられたが、判断ができず、どうしたらいいかわからない。



「自分(家族)で決めたいが、決めるための情報が足りなかった」(76%)または「自分(家族)で決めたいが、決めるための医師からの説明が足りなかった」(38%)といった理由から、56%と半数以上の方が意思決定について悩みがあったと回答されました。一方、面談によって「面談で医師の説明の補足があり、主治医に提案された治療法に納得ができた」、「決定に向けて何を医師へ質問し確認すべきかがわかった」(56%)など、96%の方が面談が意思決定の一助となったと考えています。

交渉力

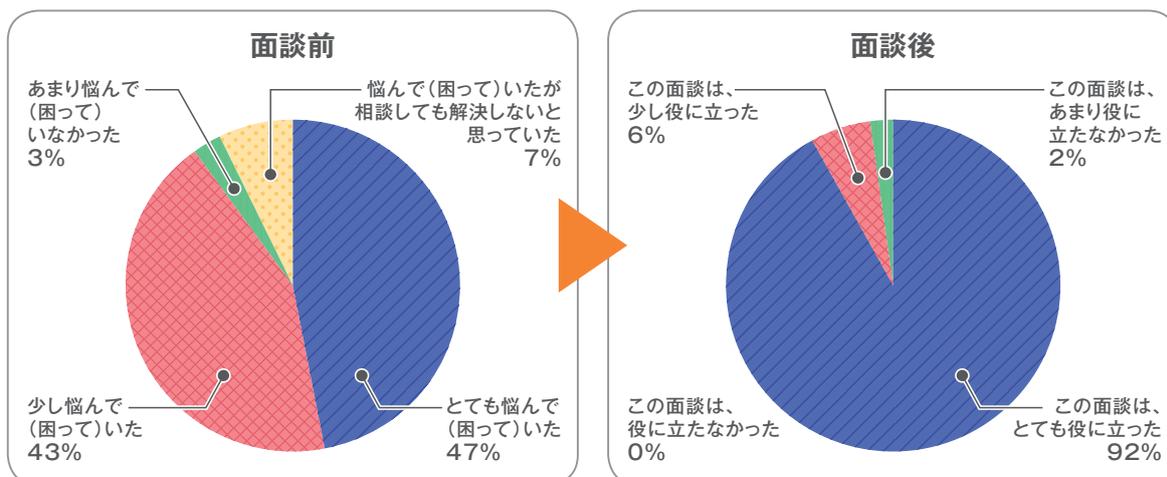
●設問：闘病中に、医師や家族へ自分の希望や意見を伝えたり、合意を得る為の交渉ができない。



「医師へ自分の治療や病院の要望を伝える場面」(86%)や「家族へ様々な依頼や協力を求める場面」(19%)において、全体の26%の方が悩みを抱えていました。面談後には「医師への伝え方や関わりのポイントを学べた」(70%)、「面談で医師へ聞きたいことがまとまり、医師へ意志を伝えられそう」(52%)、「家族の考えや思いを知ることができて、今後協力体制が築けそう」(33%)と、94%の方が自分の希望や意見を伝えたり、交渉が出来そうだと成果をあげています。

総合評価

●設問：今回の面談は、お役に立てましたか。



患者が安心して闘病生活を過ごしていくために必要な「コミュニケーション力」・「情報収集力」・「問題解決力」・「意思決定力」・「交渉力」といった5つの要素、それぞれの面で訪問面談サービスが効果をあげていることが、今回のアンケート調査から見えてきました。全体としても面談前に「とても悩んで(困って)いた」(47%)、「少し悩んで(困って)いた」(43%)といった状況から、面談後に「面談はとても役に立った」と考えている方が92%と、「面談は少し役に立った」(6%)と併せると、ほとんどの方が訪問面談サービスは役に立ったと考えていることがわかりました。

これは「プレミアムサポート」が、マニュアルに頼ることなく患者の個別性を重視することによって「相手の心に届く」相談サービスとして評価された結果と考えています。

～あなただけのパーソナルな相談～

プレミアムサポートでパーソナルな相談を実現させているのが次の3つの仕組みです。

- * 看護師オペレーターによるヒアリング(事前病歴聴取)
- * カンファレンス(相談方針の検討)
- * 事前準備(患者にとって必要な情報の事前調査)

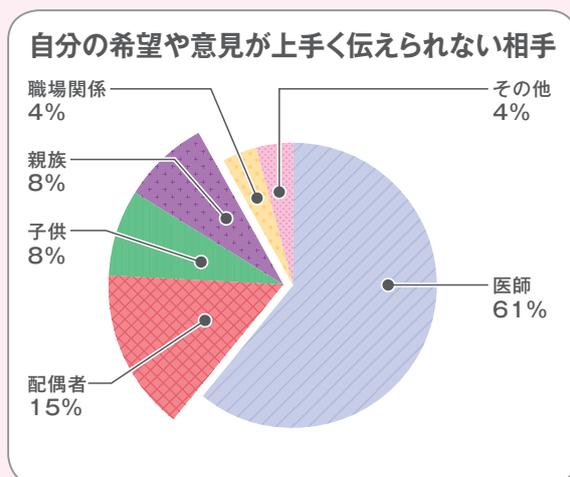
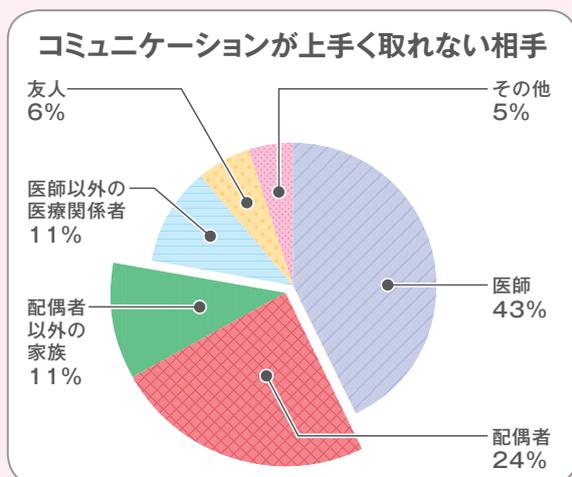
専門資格を持ったオペレーター(受付)が患者さんの置かれた状況や病状、相談内容を詳しく聴取し、文書にまとめ、がん患者専門カウンセラーに引き継ぎます。その内容を踏まえて担当カウンセラーは面談前までに、依頼内容に必要な情報収集と理解を深める資料を準備します。さらに個人的見解にならないよう、他者の視点をもろうカンファレンスにかけて、当日の面談へ臨みます。これだけの準備をして臨むことが個別性を追求した面談につながっています。

患者と家族 ～面談ではじめて知る“家族の思い”

苦痛を経験する患者本人とサポートする家族では、治療希望に関する思いや考えが異なることがあります。また、今までは遠慮なく何でも言っていたのに、急にお互いのことを思うがあまり会話がぎこちなくなる場合があります。

患者からすると、「家族だからこそ心配させたくない」あるいは、「家族なら、気持ちを察して欲しい」という思いがあります。家族もまた患者を心配するあまり、言葉にできない思いを抱えていることがあります。

今回行った詳細アンケートでも「コミュニケーションが上手く取れない相手」、「自分の希望や意見が上手く伝えられない相手」には医師がともに一位に上がりましたが、身近であるはずの家族に対して悩みを抱えている方もやはり多いという結果が出ています。



患者・家族がそれぞれ抱えている気持ちを、訪問面談の場でカウンセラーにぶつけることで、初めて「お互いの思い」を知ることは少なくありません。

《詳細アンケート自由記述回答より》

- 知識、情報を持たない家族と話しても結局不安しか生まない。その為、病気の話は双方にとって心理的な負担であり、結果コミュニケーション不足を招いていた。今回そこに医療の専門家が入り、家族皆で話さなければいけないことをきちんと話し合えた。
- 家族（妻）として、患者がもらす不安の言葉に対して、返せるのはその場しのぎの慰めの言葉でした。もっと何かできないか、どう力になればいいかと思っていましたが、カウンセラーが怖がりの夫へかける言葉や内容を聞いて、接し方のヒントを得る事ができました。

こうしたお声からは家族内調整の観点において、がん患者専門カウンセラーが会話をすすめる潤滑油になったり、ロールモデル（模範となる人）になっていることがわかります。第二の患者といわれる患者家族のサポートも担うことで、患者の苦悩の軽減につながっています。

家族間のコミュニケーションの問題を、患者を支える人も含めて一緒に考えていく、これはプレミアサポートの訪問面談ならではの大きな特徴・メリットです。

第4章 利用者の声

■利用者インタビュー

Aさん (患者 :57歳 胃がん)

Kさん (妻 :54歳)

がんと診断され時は

Aさん: 先生にがんと告げられた時には、最初私は、そんな馬鹿なことはない、嘘だろうと、とても信じられませんでした。毎年人間ドックを受けてきたのに、つい3カ月前にも受けたばかりなのに、そんなことばかりが頭をめぐって、他のことは何にも耳に入らないというか、本当に真っ白になった感じでした。

診断後の悩みは

Aさん: 診察の際も先生は忙しそうにしていますし、こちらが質問しても専門用語が返ってくる。ただ「早く治療は始めた方がいいですよ」、そのことだけを強調されるだけで、それ以上のことが聞きにくい状況でしたね。その時には、この先生は私のために向き合ってくれている先生ではない、あくまで大勢の中の一人の患者に過ぎない。そんな失望感や医師に対する不信感がありました。そんな中で治療を決めていかなければならない焦りと不安から眠れない日もありました。

ご家族の気持ちは

Kさん: 落ち込んでいる主人を見て、何とか励まさなければって思うんですけど、何か言ってかえって傷つけてしまうのではないかと考えると、結局何も言えなくて。もちろん本人が一番辛い事もわかっていますが、私も心配なのに、と思ったこともありました。

Aさん: 私としては家族には心配をかけたくないという思いもありましたし、一方で話してもわかってもらえないんじゃないかという気持ちもあったのかもしれませんが。あの頃は互いに何となくギクシャクしていました。

プレミアムサポートを利用されて

Aさん: カウンセラーとの面談は、代理店の勧めもあって利用することにはしたんですが、当初は正直そこまで期待していなかったんです。ところが大げさに聞こえるかもしれませんが、暗闇に一筋の光がさしたといいますか...救われた感じがしましたね。カウンセラーさんは私のことだけを一生懸命になって考えてくれているというのをまず感じました。私が話したことを聴いて、そして私の病状と一緒に考えて、まずあなたの病状はこういう病状ですよ、ということ私にわからせてくれました。資料を使いながら、私が十分理解できるように話してくれるし、私の医療の知識にふさわしい話し方をしてくれるんです。今後の治療の仕方についても、私ができるように話してくれたんですね。おかげで次に主治医と話す前に、どういう治療をするのかということがわかって説明が聞けました。

医師との関係

Aさん: 面談のときにカウンセラーさんに、どんな質問をすれば私の不安に先生が答えてくれるかまとめた資料をもらったんですが、それがとても役に立ちました。それまでの診察で先生とは気まずさを感じていましたが、資料をもとにこちら知りたいことを、ポイントをまとめて聞くことで、先生を信頼して、先生に治療をしてもらうことを前提にしているということが伝わったんですね。先生から一緒に頑張りましょうと言ってくれて、私もその言葉を聞いて、この先生にお願いしようという気持ちが固まりました。

実際に役立ったこと

Aさん: 自分の病状や治療方法に対する知識を面談で得たことで、自分自身が納得して治療を決めることができたのが一番大きかったです。それと同時に、自分の進むべき方向が決まったことですごく安心して心が軽くなったというか、前向きに毎日を過ごしています。もう一つ感謝しているのは、私のことを心から心配して支えてくれていた妻の存在に改めて気づかせてくれたことです。妻がカウンセラーさんに、これまで聞いたことがなかったような私への思いを話すのを聞いて、そんなふうに私のことを思っていたのかと、照れくさいながらも何だかとてもうれしかったです。

Kさん: 「カウンセラーさんと話をして今日はとっても良かった」と主人が明るく笑顔を浮かべる様子を見て、これなら一緒に戦って行ける、一緒に戦っていこうねって、二人でそう話したんです。

感謝の声

④ カウンセラーさんとうまでは、どんな方が来るのか不安でしたが、事前に電話で病気や相談したいことを話していたこともあって、スムーズに無駄なく相談できました。優しく話を聞いていただき、気持ちが楽になりました。ずっと誰かに聞いてもらいたかったんです。友人や家族も聞いてはくれますが、医療に関しては当たり前ですが知識は無いわけで、話した後に「いくら説明しても全部を理解してもらうのは難しいなあ…」とむなしくなってしまうことが多かったんです。医療職の方としっかり話ができただけは（自分のためだけに2時間も!!）初めてです。嬉しかったです。そしてたくさんの資料をいただきました。この資料、お守りにしたいと思います。

④ 他のサービスにも連絡を取ってみたいのですが、思うような回答や対応も得られず、落ち込んでいる頃にプレミアサポートセンターさんへお電話をさせて頂きましたが、丁寧な対応、情報量の多さや質など、とても救われました。病院選びもアドバイスのおかげで決められました。はじめての病気で不安だらけで何を聞いて、何をすればよくわからないうちにお電話させて頂いたのですが、そんな私の気持ちもくみとって頂き、スムーズに調査や連絡をして頂きました。対応して下さったみなさんにはとても親身になって下さって本当にありがとうございました。

④ 病気の告知をされた時にはすごく落ち込みましたが、カウンセラーさんは私の病気に対する資料で、ていねいに親身になって説明していただき、不安な毎日を前向きに明るくなれるお手伝いをしていただきました。どうやって治療に向けて頑張っていくのかと一緒に考えてくれて本当に助かりました。ベストドクターズを紹介していただき、医師の資料、病院の交通機関、また受診予約までの流れを細かくていねいに説明していただき本当にお世話になりました。

④ がんの診断後は精神的にかなり辛くて、病気の知識を得なければと思いつつ、怖くてそれに関する本等も読めずにいた中で、このサポートを知りました。カウンセラーの方は優しく誠実で、知識を得られただけでなく、お会いして話を聞いて頂いた時間は、辛い毎日を送っていた中での胸のつかえがおりたようなひとときでした。手術後、予想していなかった結果が出て動揺してしまった時も、フォローコールで話を聞いて頂き、本当にありがたかったです。手術前、手術後と心の支えでした。

④ インターネット等の情報は不安をあおる内容が多く、しかし、それしか情報を得る方法がないのが現状ではと思います。カウンセラーの方に色々説明して頂き、納得して自分の選択した治療方法を受けることが出来ました。本当にありがとうございました。このサービスを紹介してくれた代理店の担当者にも“カンシャ”です。“がん”と言われた時は本当に怖くなりましたが、正しい知識と理解によりがんとう向き合う覚悟ができました。本当に正しく理解できる情報は大切だと思います。

 **株式会社 法研**

「生きる」を創る。

 **Aflac**

禁無断転載

制作・発行：株式会社法研

協力：アフラック

平成26年9月

〒104-8104 東京都中央区銀座1-10-1 株式会社法研

プレミアサポートセンター

<http://www.premiersupport.jp/>