

第22回ELC東大阪学習会  
2022年11月24日

～苦しむ人へ関わるための聴く力～

# 問いかけ

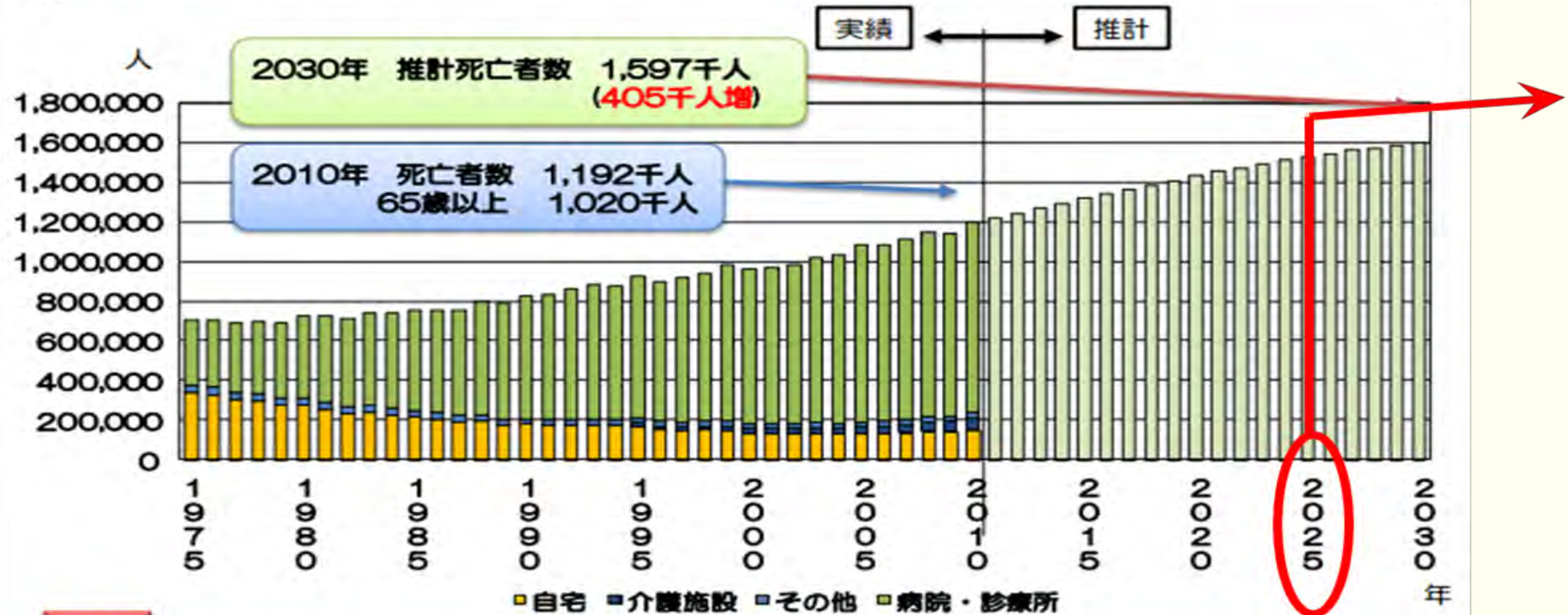
認定ELCファシリテーター  
山本直美

# 本日の内容

- ・エンドオブライフケアとは
- ・援助的コミュニケーション  
（自己紹介・反復練習）
- ・問いかけ
- ・ロールプレイ（30分）

# 多死時代がやってくる

## 死亡場所別、死亡者数の年次推移と将来推計



### 課題

2030年までに約40万人死亡者数が増加すると見込まれるが、看取り先の確保が困難

#### 【資料】

2010年(平成22年)までの実績は厚生労働省「人口動態統計」

2011年(平成23年)以降の推計は国立社会保障・人口問題研究所「人口統計資料集(2006年度版)」から推定

※介護施設は老健、老人ホーム 5

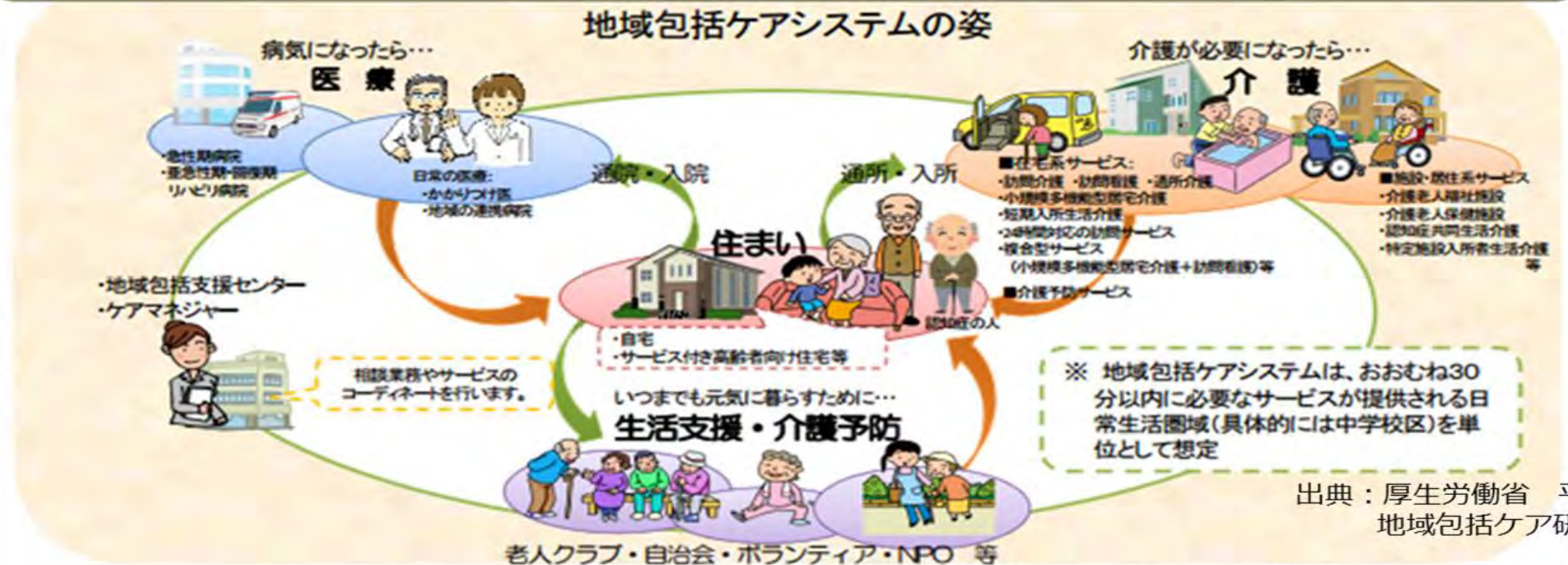
出典：厚生労働省「平成24年

医療保険・介護保険改定時資料

# 地域包括ケアシステム

**人生の最後まで**

- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、**住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現**していきます。
  - 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要です。
  - 人口が横ばいで75歳以上人口が急増する大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、**高齢化の進展状況には大きな地域差**が生じています。
- 地域包括ケアシステムは、**保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていく**ことが必要です。



出典：厚生労働省 平成25年3月  
地域包括ケア研究会報告書



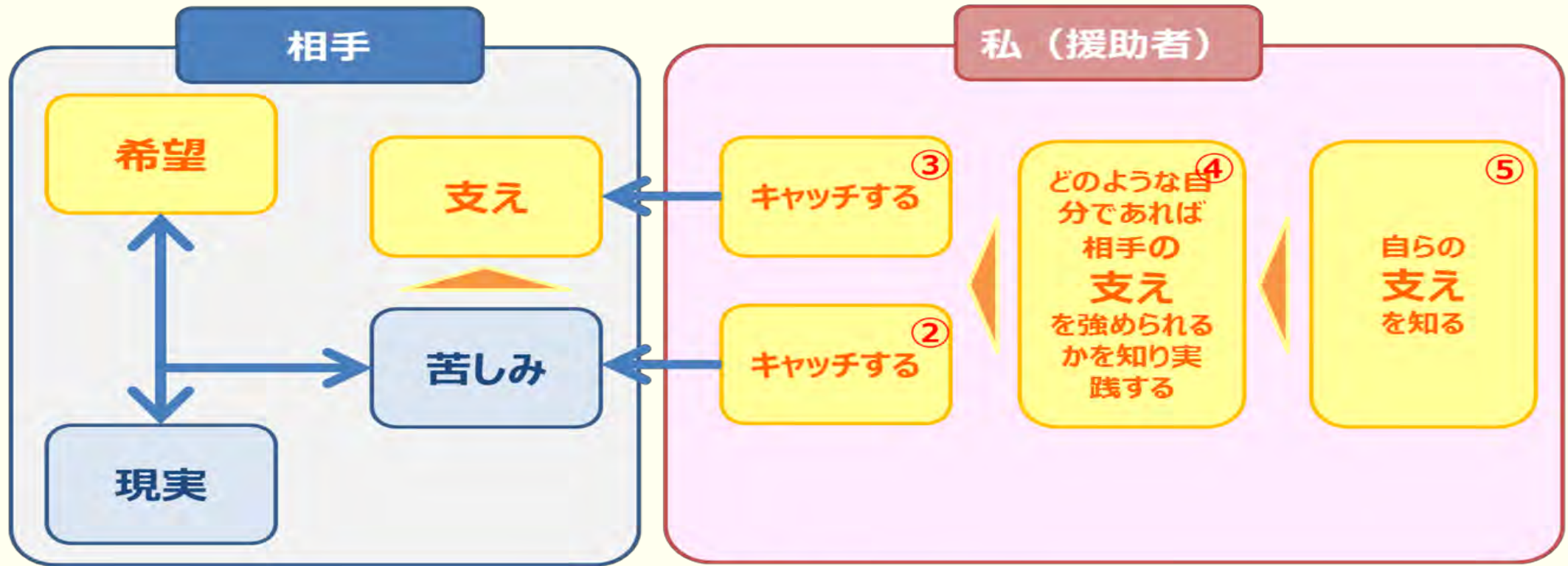
# 看取りへの「苦手意識」から 「関わる自信」へ

## 人生の最終段階（エンドオブライフ）をケアできる 人材育成プログラム





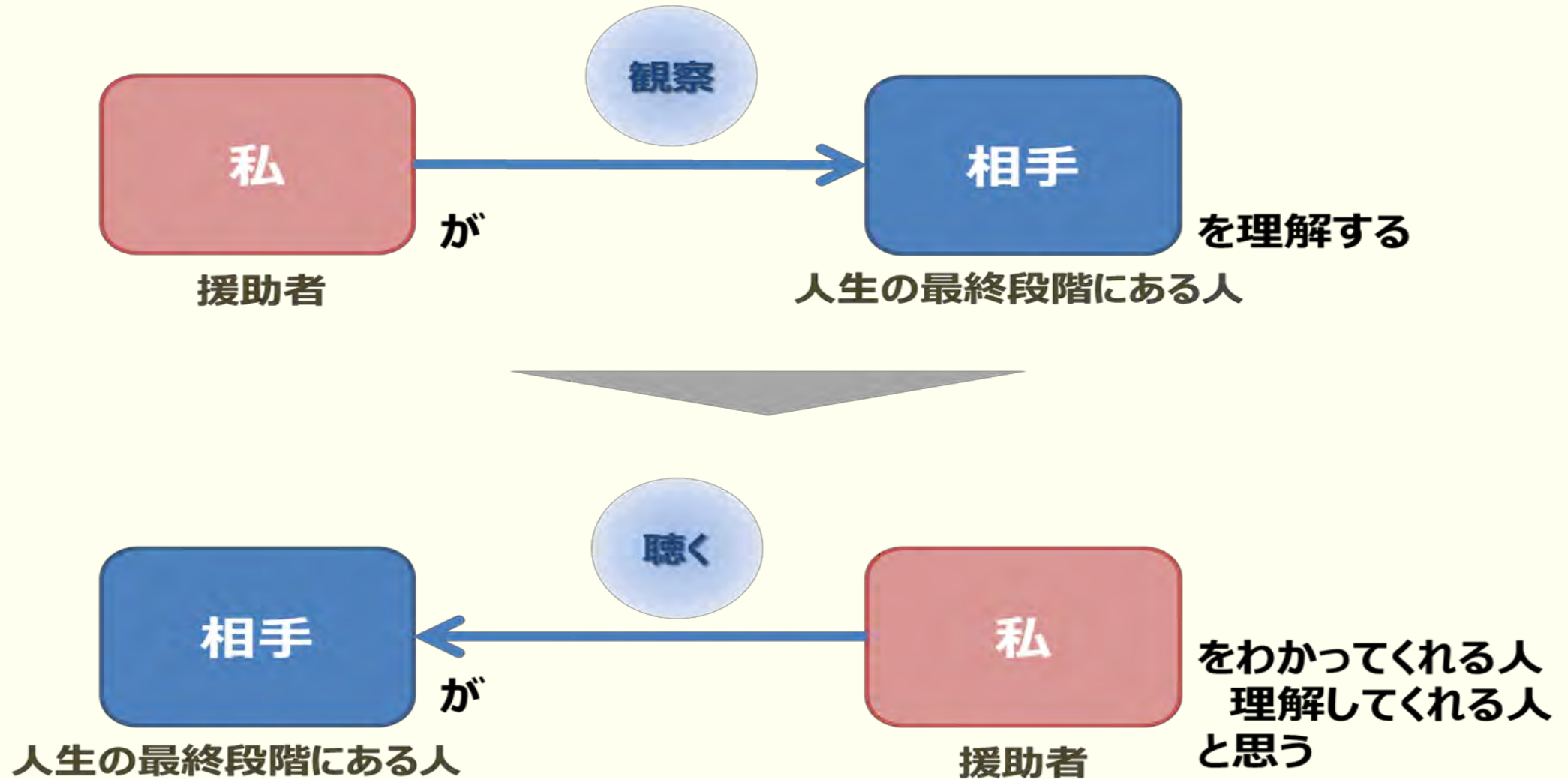
# 苦しむ人への援助と5つの課題 (全体像)



**援助的コミュニケーションの基本** ①  
～苦しんでいる人は自分の苦しみをわかってくれる人がいるとうれしい～

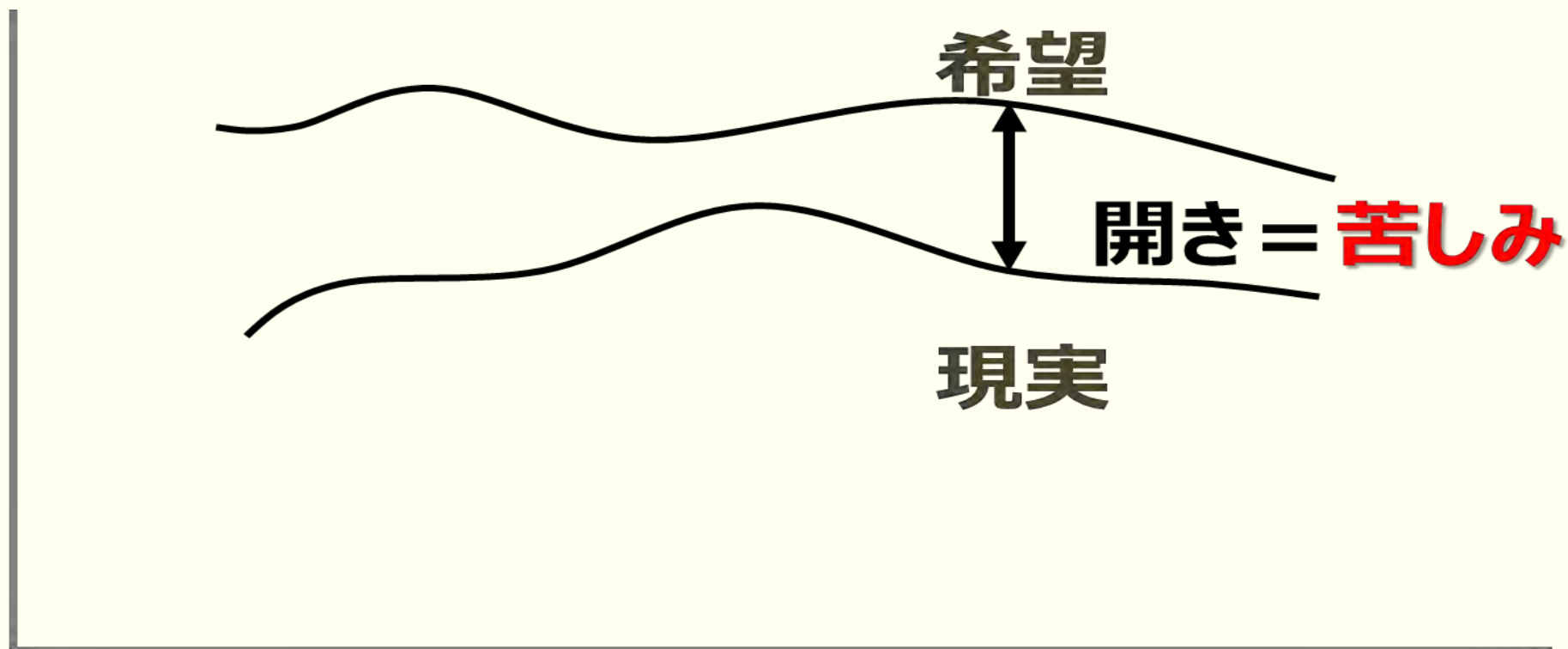


# どのような私たちであれば 「わかってくれる人」になれるか？





# 苦しみの構造





# トイレにひとりで行けなくなってしまった

希望： トイレにひとりで行きたい

現実： トイレにひとりで行けなくなってしまった

# まだ生きていたい・死にたくない

希望： まだ生きていたい、死にたくない

現実： 命が限られてしまった



# 解決できる苦しみ・解決できない苦しみ

苦しみをキャッチする

解決できないこと

解決できること

解決できる苦しみは  
改善に努めましょう。

穏やかではない理由の1つに、  
「なんで私が…こんな目にあうの？」という解決できない  
苦しみがあります。この苦しみに対する援助を言葉にすることは、  
人生の最終段階において最も難しいテーマです



# 援助を言葉にする

## 人生の最終段階にある人と関わる困難さ

- 「治療」できない
- 自分の「役割」を越えている
- 答えられない問いに直面する

- 何をしてよいかわからない
- どのように関わればよいかわからない
- 無力感

援助とは、相手の [ ] をキャッチして、強めること

穏やかな表情になれる条件

言葉にする

- × 「こうではないか？」と決めつけて話す
  - 「援助的コミュニケーション」の基礎を踏まえて、言葉にする
- 苦しんでいる人は、自分のことをわかってくれる人  
(理解してくれる人) がいるとうれしい**



# 相手から見て「わかってくれる人」 になるための聴き方

**反復**

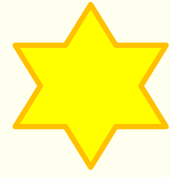
**相手のメッセージを言語化して返す**

**沈黙**

**相手の心の準備ができるのを待つ**

**問いかけ**

**相手の支えを意識して尋ねる**



## 反復の練習

相手：「昨日の夜眠れなかったんです」

私：「昨日の夜眠れなかったんですね」

相手：「私のせいで母が倒れたんです」

私：「私のせいでお母さんは倒れたんだと思うんですね」

相手：「これからどうなるんでしょうか？」

私：「これからどうなるのかなって案じているのですね」

# 反復の練習

15分

自己紹介 1人1分（好きなこと・好きなもの）

- ・ 1対1の対応を学ぶ（反復）
  - ・ 患者役、聞き役（反復）、観察者役
- それぞれフィードバック

メモは取らない  
語尾は「**ね**」  
目は閉じない  
丁寧に相手の言葉を反復



## 「反復」の練習（応用）

1. どうせ治らないんだろ。もう何をしても無駄だよ。



2. なんか、むなしい。はやく、じいさん迎えに来てくれないかなあ。



3. トイレにも行けないなんて。もう死んだほうがまだだよ。





## 相手から見て「わかってくれる人 (理解してくれる人)」になるための聴き方 (沈黙)

看護師さん、昨日の夜眠れなかったのです。

患者

昨日の夜、眠れなかったのですね。

看護師

そうなんです！

**患者** : 隣の人がうるさくて大変でした。

**看護師** : 隣の人がうるさくて、大変だったのですね。

**患者** : はい。一晩中眠れなくて、悶々としていました。

**看護師** : 一晩中、眠れなくて、悶々としていたのですね。

**(しばらく沈黙)**

**患者** : ねえ、看護師さん。私、このまま病気で死んでしまうのでしょうか？入院しても、ちっともよくならなくて、このまま家に帰れないかと思うと、不安で眠れなくなっていました。





## 相手から見て「わかってくれる人 (理解してくれる人)」になるための聴き方

反復

相手のメッセージを言語化して返す

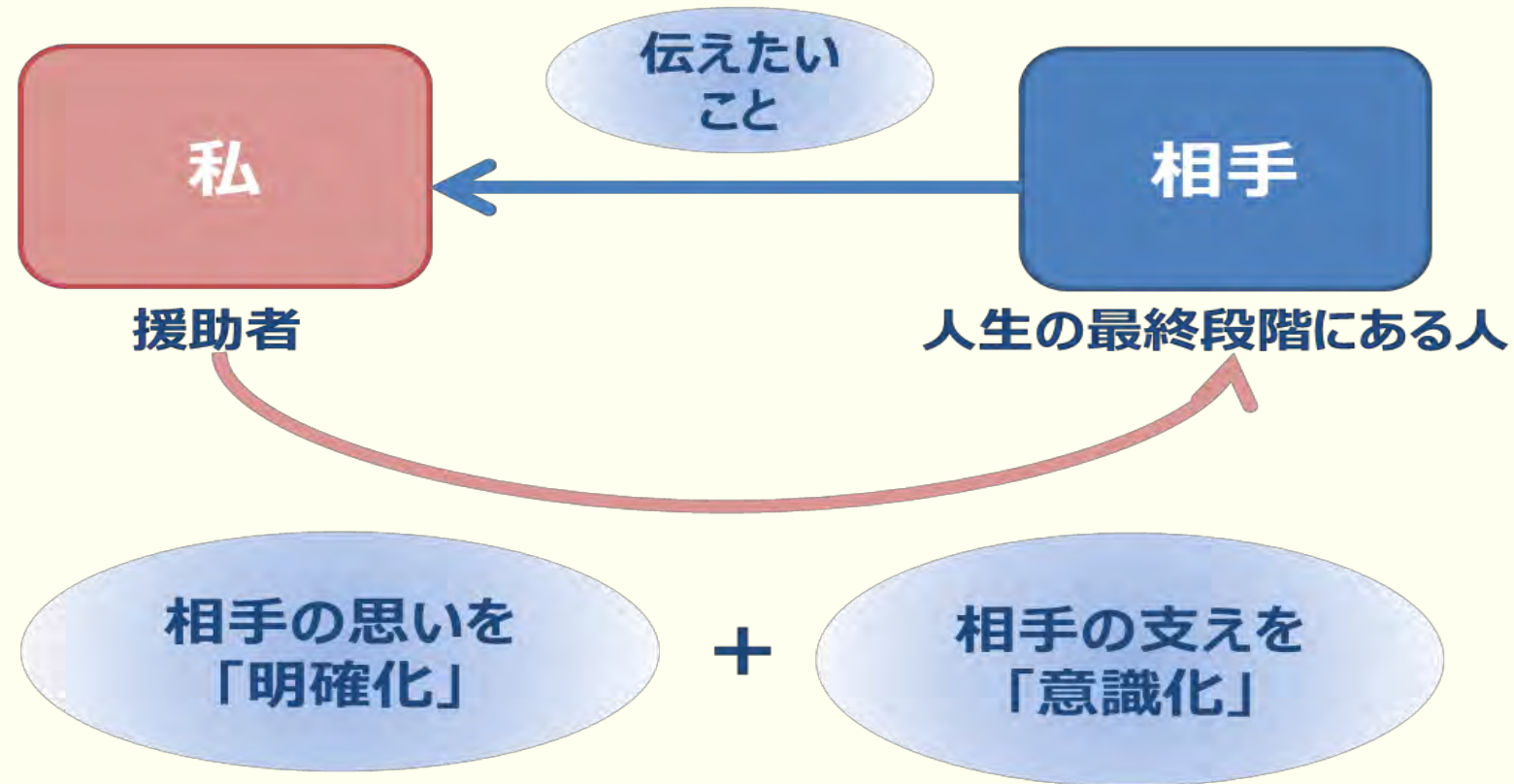
沈黙

相手の心の準備ができるのを待つ

問いかけ

相手の支えを意識して尋ねる

# 「問いかけ」の意義



- ×「私」が知りたい（理解したい）ことを聞く
- 「相手」の思いを明確化し、気づかなかった支えを意識化する



## 「問いかけ」：使用上の注意①

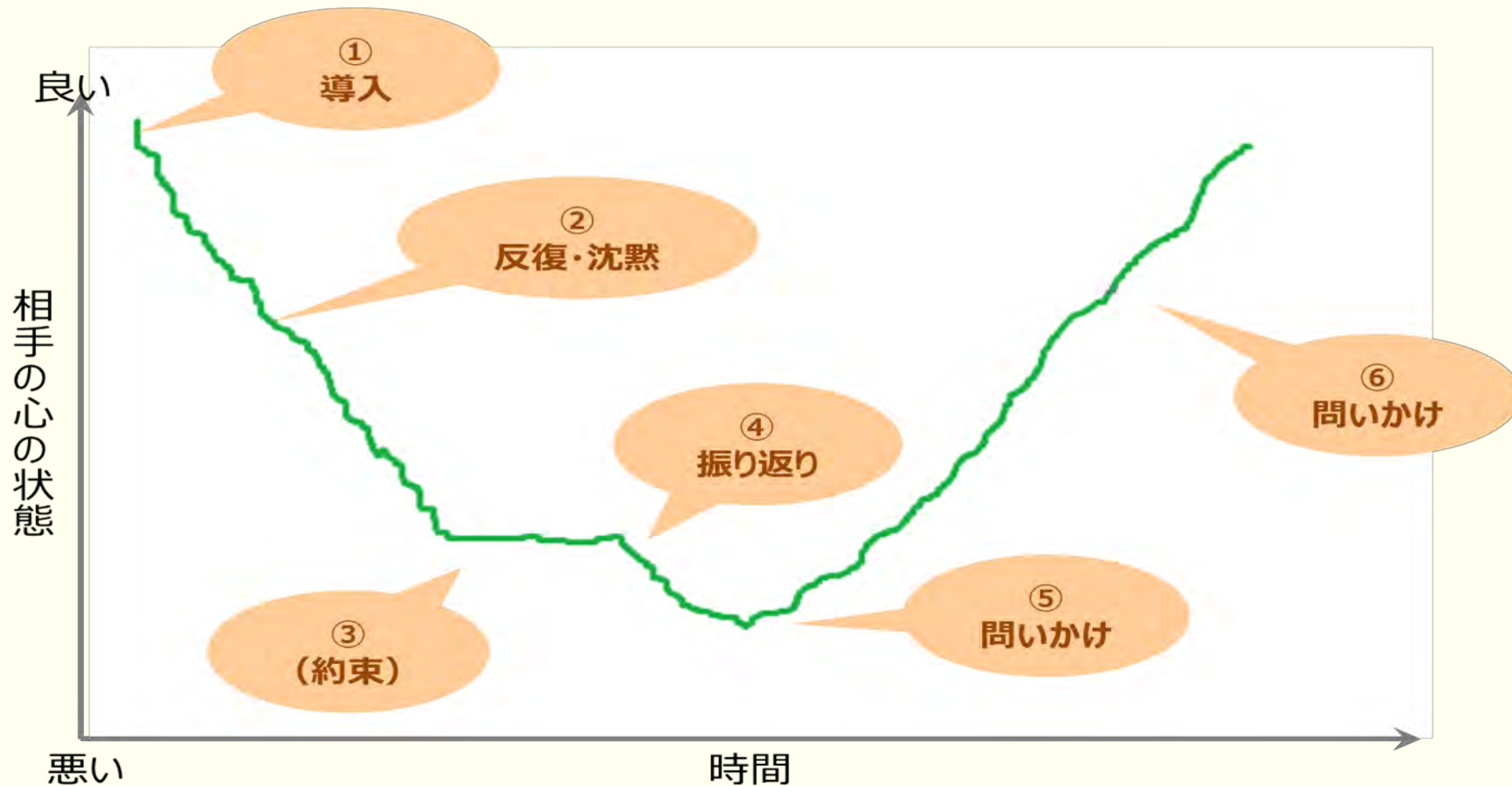
**問いかけを行う前には、  
信頼関係が構築されている必要があります。**

**そのために、話を伺う前半は、意識して、  
反復と沈黙を繰り返しながら、  
相手との信頼関係を構築していきます。**

**安易に“問いかけ”てしまうと、苦しみを与えて  
しまうこともあるので注意しましょう。**

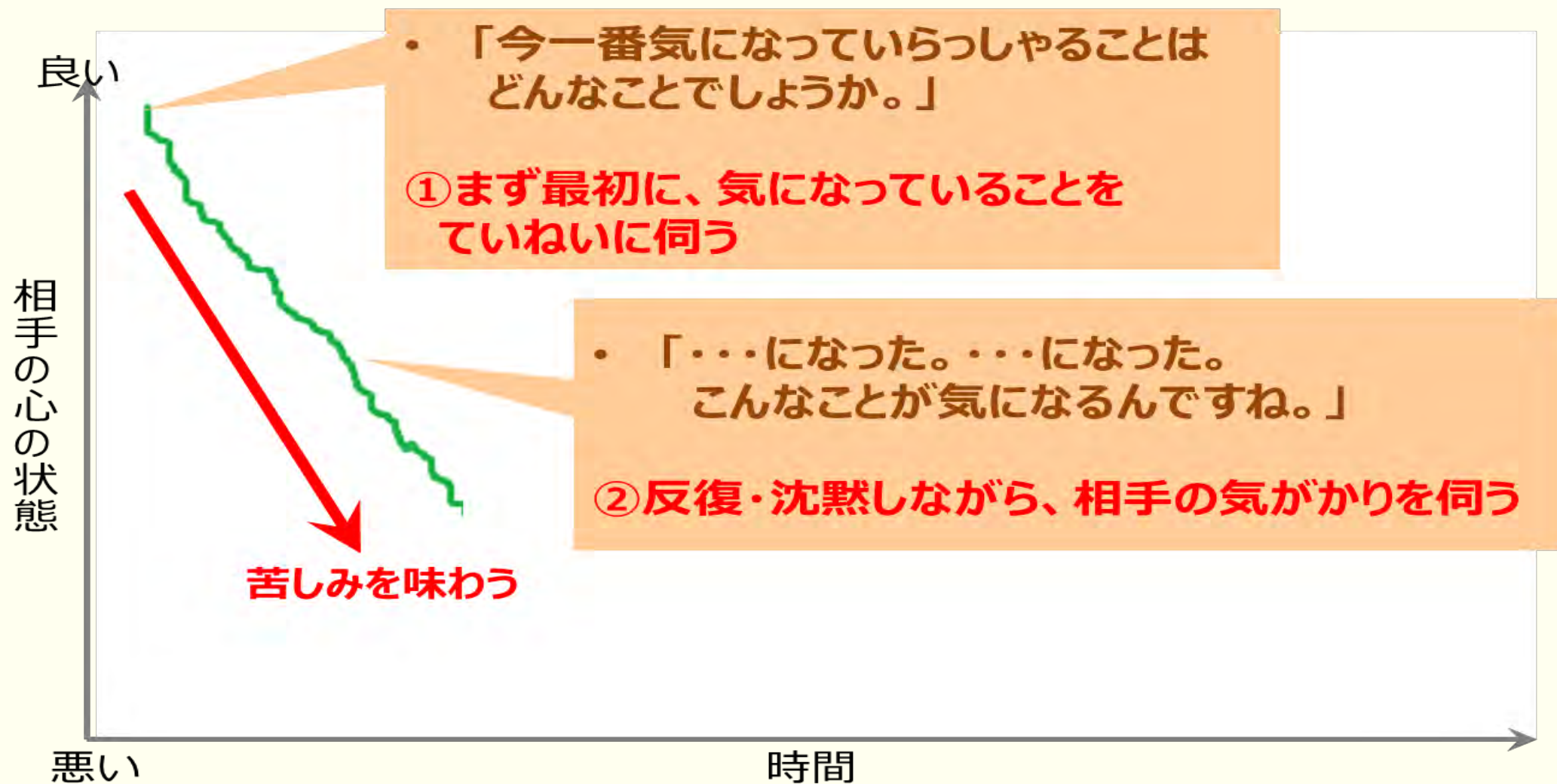


# 苦しみから見えてきた支えに気づく (中級)





## 苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



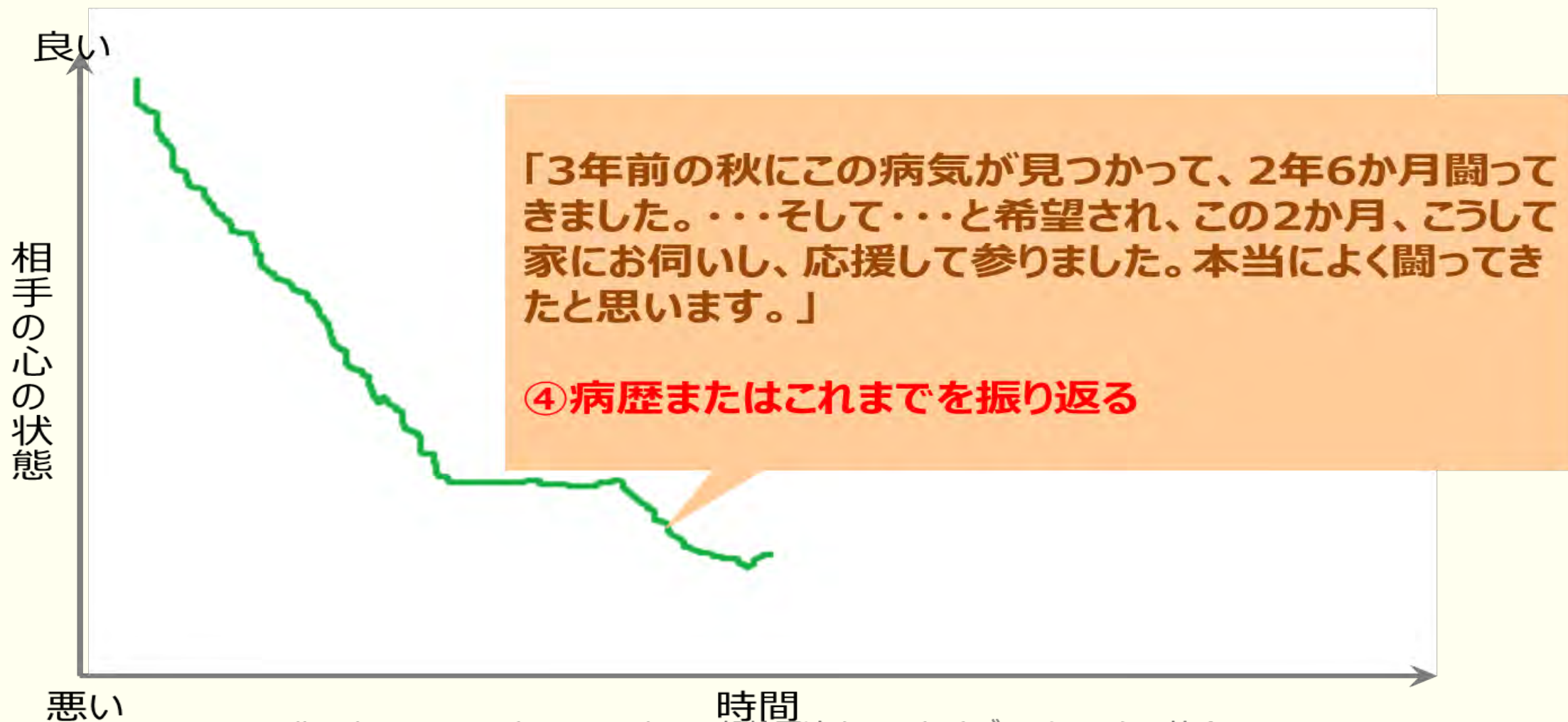


## 苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



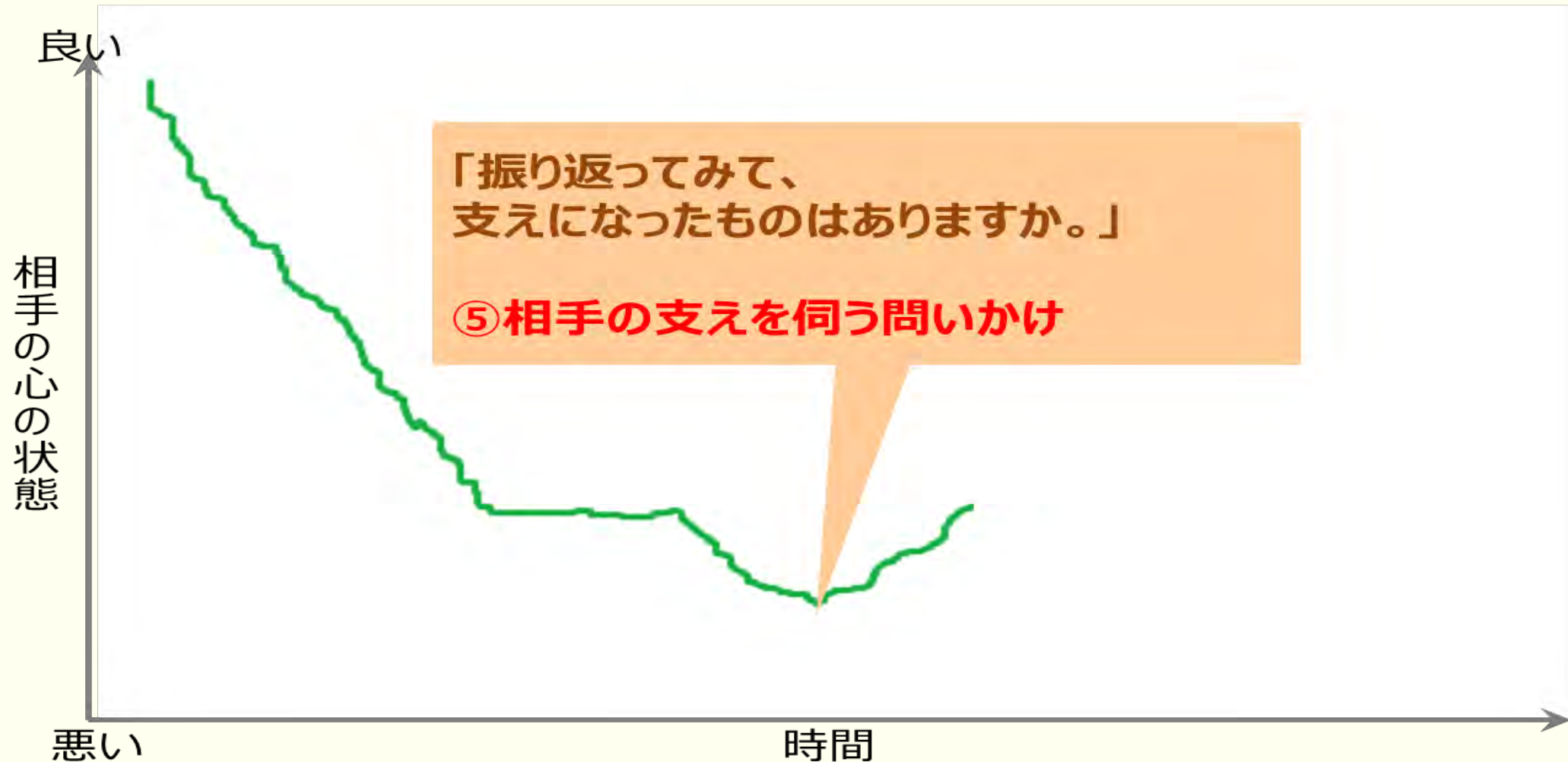


## 苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）





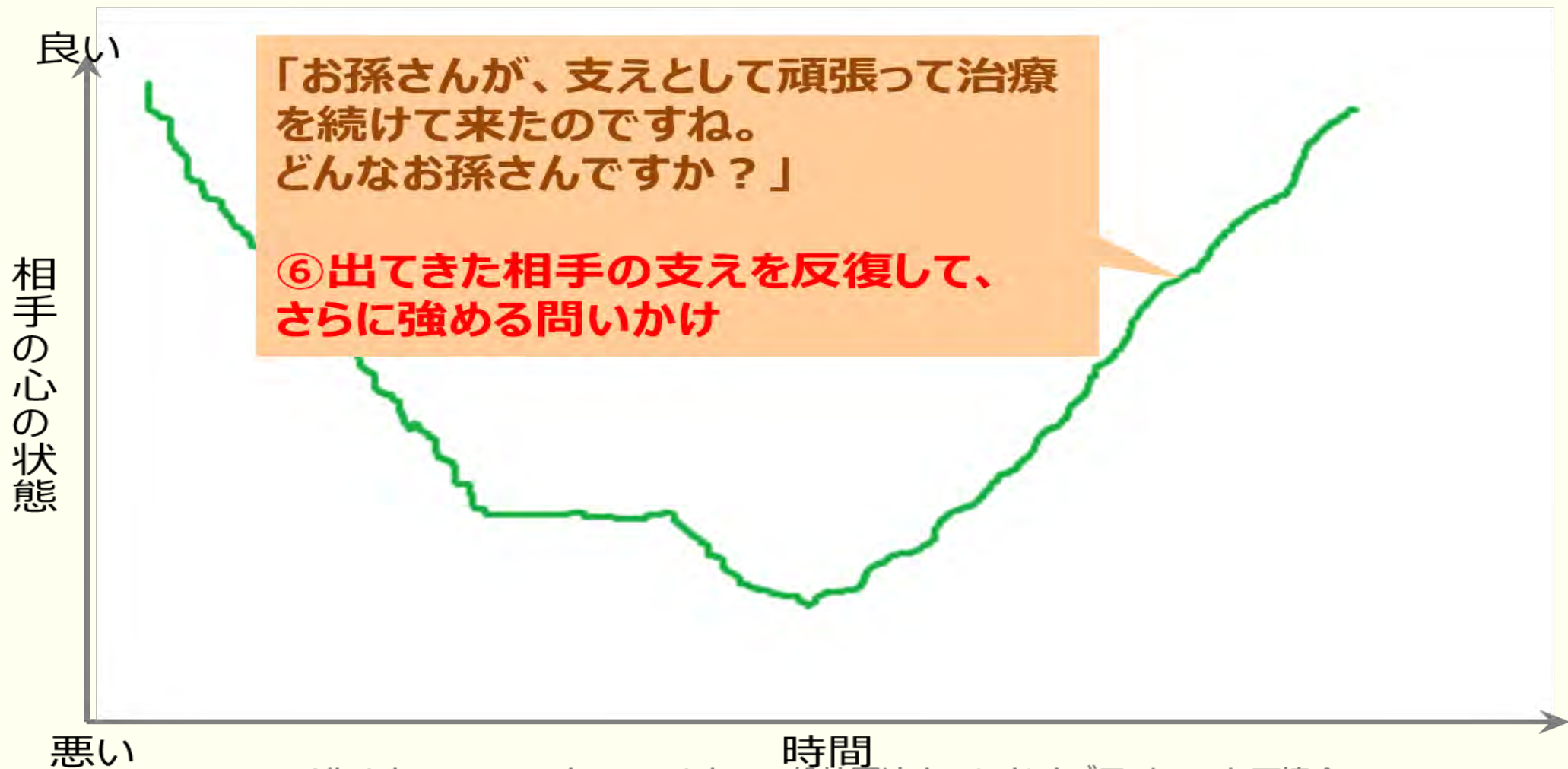
# 苦しみから見えてきた支えに気づく (中級)







## 苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）





## 苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）

**イメージは、「暗闇に火を灯す」**

**灯った火を消さないように、  
ていねいに反復して、待つことを心がけます。**

**問いかけを一方向的に続けると、  
せっかく灯った火が消えてしまうことがあります。**

# 5つの問いかけ(支えの意味)

1. 人生を伺う問いかけ
2. 苦しかった時の支えをうかがう問いかけ
3. これからの安心を伺う問いかけ
4. 支えをキャッチできたとき 支えを強める問いかけ
5. 感情の背景を伺う問いかけ

# ロールプレイ 反復・沈黙・問いかけ

- ①聞き役
- ②患者役
- ③観察役

ロールプレイ(約6分)  
振り返り (約2分)  
役割交代して行う

痛みがつかなくて・・・解決できることは解決する

## 聞き役 (例)

「今、気になっていることはどんなことですか」から始める

反復・沈黙繰り返し、ファシリテーターは4分で合図送ります

「〇〇さんにとって支えになっていることはどんなことですか」

## 患者役

反復された後、心で**3以上**数え 短く自分の思いを話してください



# ロールプレイ「1対1で対応する（ミクロ）」 反復・沈黙＋問いかけ（2/2）

## ◆ 振り返りの観点

※相手を尊重しながら、

こうするとさらによい、と気づいたことも伝えましょう。

### ① 聴き役

前半は、丁寧に聴くことができていたかどうか

沈黙を待つことができていたかどうか

後半は、問いかけを行うことができていたかどうか

### ② 患者役

患者役として感じたことを伝えることができたかどうか

問いかけられて、どのように気持ちが変わったかどうか

全体を通して、わかってくれた感じがするかどうか

# 事例

家族構成 40歳女性 胃癌末期  
45歳の御主人、9歳、6歳のお子さんの4人暮らし

病歴 2年前に胃癌と診断、手術施行。  
1年後に肝転移と診断、抗がん剤治療を続けてきました。  
抗癌剤治療中は、手足のしびれや嘔気などつらい治療でしたが、懸命に通院して治療を続けて来ました。  
しかし、3ヶ月前にこれ以上の積極的な治療はできないと説明を受けました。

本人に気がかり

なんでがんばって治療してきたのにこんな身体になってしまったのだろう。これから、私どうなっていくのだろう？

# 現場はきれいごとだけではない

人生の最終段階にある人と関わる時、  
決してよい話だけではありません。

孫の結婚式に  
参加したい

亡くなる前に  
自分の作品を残  
したい

家族に心からの  
ありがとうを  
伝えたい

一人でトイレに行くことが  
難しくなってしまった。  
なんでこんな身体になっ  
てしまったのだろう。  
**いっそのこと死んで  
しまいたい。**

援助者が  
できることをする

お役に立てる  
感謝される

このような訴えをされる  
患者さんを前に、援助者は  
言葉を失うことがあります。



# 逃げないで関わり続けるために 求められること

