

「2人に1人はがん」
の時代!

がんが強くなれば「紹介」につながる

— がんとの闘いはまさに“情報戦”。
情報提供の面でがん患者のお役に立とう —

お客さまやそのご家族が、がんにかかった場合、生命保険のセールスパークソンにはどのようなサポートができるのでしょうか。がんとの闘いの決め手は「情報の質と量」にあるといわれています。「2人に1人はがんにかかる」といわれるこの時代、高リスクの環境を踏まえて、がんに対してどのような備えや支援が考えられるか、セールスパークソンが押さえておきたいがんに関するベーシックレベルの情報をお届けします。

PART I がんに向き合った保険営業

がんファイナンスを提供できるのは保険会社だけ。セールスパークソンよ、お客さまの「寄り添い人」となれ!

がん治療支援者・医療コンサルタント
株式会社メトック 代表取締役 ●吉川佳秀さん



がんが強くなれば、
自然と紹介は生まれる

私はソニー生命時代、延べ5,000名のお客さまがいました。それだけの数になると、がんにかかられたお客さまも相当数いらっしゃって、その方々からの給付金の請求手続を当初は機械的に処理していました。しかし、壮絶ながんとの闘いを見るにつけ、「私はこれでいいのか? もっとお客さまのお役に立てることはないのか?」と真剣に考えるようになりました。しかし、当時はがんに対する知識が不足しており、十分な対応ができませんでした。

そこで、公的医療保険制度はもとより、がんについての基礎知識、最先端医療、最適な病院や医師など、さまざま

がん治療支援者であり、医療コーディネーターである吉川佳秀さんは、がんに特化した講演・セミナーを全国で行い、1人でも多くのがん治療支援者を育てることに取り組んでいる。吉川さんはかつてソニー生命のエグゼクティブライフプランナーとして、がん患者やその家族の相談に乗ってきた。その経験を活かし、現在ではがん治療支援を中心とした医療コンサルタントとして活躍されている。「セールスパークソンは保険の販売という入口だけの商売ではなく、給付金や保険金がどのように使われたか、出口についての評価測定をすることが大切」という吉川さんに、生保セールスパークソンは、がんに対する備えとしてどのような提案をお客さまにすべきか、もしも不幸にしてお客さまやその家族ががんにかかった場合、どのようなフォローができるかについて、答えていただいた。

な視点から勉強したり調べたりしました。また、ソニー生命の社内に重粒子線治療のプロジェクト・チームを立ち上げた時には率先して加わり、治療センターへの患者さんのアテンドなどにも再三足を運んだものです。

そうして得た知識、情報を基に、重粒子線の治療を行っている千葉市稲毛区の病院に100名以上の患者さんをお連れするようになりました。大切なのは情報提供だけでなく、お客さまの手を引いて、目的の医療機関までお連れすることなのです。私はこれを「寄り添い人」と称していますが、こうしたがんに関しての“付加価値”をお客さまに提供することによって、お客さまから感謝されるようになります。お客さまご自身ががんにかかってしまった場合、もう生命保険には入れませんから、感謝の気持ちの表れとして、自発的な見込み客の紹介へとつながっていきます。例えば、C型肝炎で謝絶になった人をそのままフォローしてさしあげる。これは将来、肝硬変から肝がんに移行する確率が高く、それぞれ「寄り添う」です。そうすると、ご紹介いただいたお客さまから、単にがん保険だけでなく、保険料が高額な終身保険までもいただけるようになります。そして、それらのお客さまに対しても同じようになんかに関して相談に乗っているうちに、さらに見込み客は拡大していきます。見込み客は集めるのではなく、集まってくるのです。

私は、こうした“死の病と闘っている”多くの人と接してきた経験から、ひとつの結論に達しました。それは「どのような小さな叫びでもキャッチし、差し出がましくならない謙虚さでそれを受け止め、さらに治療の方向づけまでお手伝いしたい。可能な限り長生きしていただき、生きる喜びを享受していただく具体的な道標を一緒に探したい」——これこそが私の使命であると考えました。

多くのお客さまの死に際を共に過ごした経験から、私なら患者さんの目線で考えることができるという想いが生まれ、がん治療支援事業を立ち上げる決意をしました。具体的には医療コンサルタントとして、がん患者にがん治療支援を行う傍ら、がん治療支援者の養成もしています。

生保セールスパークソンの方には、単に保険を売るだけでなく、良品「寄り添い人」となっていたきたいと考えており、当社では「がん（医療）保険販売のためのコミュニケーションコース」などのセミナーを開催しています。セミナーを通して、がん発症のメカニズム、最先端の治療方法、がん予防法、がんファイナンスなどの専門知識と営業

の現場で必要ながん患者の気持ちの理解や、自分の言葉でがんの「マイストーリー」を語る方法を学んでもらいます。身近にいらっしゃる方に起きたがん体験をもとに、リアリティのあるマイストーリーを作り、それを自分の言葉として話すことができれば、お客さまの心がつかめるのです。

人生最大のリスクともいえるがんへの備えとして、お客さまと常に接しているセールスパークソンの役割は重要です。がんという身近な問題を掘り下げ、マイストーリーを構築することと併せて、どういうことをお客さまに伝えるか——「患者力」を身につけてほしいと思います。

患者力とは、第一にがんに関する知識を高める「知識力」、第二にがんは怖くないという生きるエネルギーを高める「希望力」、第三に生活の質を維持するQOL※1などを満たすためのがんファイナンスを提案できる「経済力」です。

このような「患者力」を身につけることが、これからの販売力向上には欠かせないものとなるでしょう。

セカンドオピニオンの 大切さを訴える

現代はまさに「2人に1人はがん」という時代ですから、皆さんのお客さまやその周りにも必ずがんと闘われている方やがんで亡くなられた方がいらっしゃると思います。また、入院・診断給付金の請求を受けるなど、生保セールスパークソンはがんにかかったお客さまと医療をつなぐ立場にあります。それゆえに、繰り返しになりますが、単に給付金の請求手続だけで終わってほしくはありません。

例えば、がんの三大基本治療で健康保険が適用になるのは、①外科療法（手術）、②化学療法（抗がん剤）、③放射線療法（エックス線・ガンマ線）ですが、それぞれ一長一短があります。例えば、抗がん剤による治療は通院でも可能ですが、副作用が強く、自分に合うかどうかはやってみないとわからないというデメリットがあります。ですから、抗がん剤治療を受けているお客さまがいたら、その種類、

■図表1 三大基本治療のメリット、デメリット（一例）

| | メリット | デメリット |
|-------|---------------------------------|---|
| 外科療法 | ●部位を取るので転移しない ●副作用が少ない | ●大きいがんしか切除できない ●身体に負担がかかる ●再発しやすい |
| 化学療法 | ●切らなくていいので通院でも可 ●全身どこでも対応できる | ●副作用が強い ●時間の経過によって効果が薄れる |
| 放射線療法 | ●切らなくていい ●痛みが緩和 | ●がん以外の正常細胞に副作用 ●通院日数が多い |

※1 Quality of Life=クオリティ・オブ・ライフは、生活の質。たんに命をながえるのではなく、どのような快適な生活が可能かを重視する考え方

したがって、お客さまががんと診断され、手術や抗がん剤、あるいは光子線治療などを勧められた時に「待った！」をかけ、粒子線治療という選択肢もあることを話していただきたいのです。ただし、前述のようにがんの進行状態、部位や支払能力などを確認した上での勧めとなります。

例えば、重粒子線治療を受けるには、ファーストオピニオンである母船病院から、重粒子医科学センター病院または兵庫県立がんセンター宛に紹介状を書いてもらうことで受けることができます。そして、照射が終われば、母船病院に戻り、その後の治療を続けることになります。いわば、重粒子線治療の施設は母船病院の下請けで、両者は密接な連携を取っています。

医療技術は今や日進月歩の勢いで進んでいます。現在は重粒子線では対応できないⅢ期やⅣ期の進行がんや乳がん

などもいずれ可能となる日もそう遠くはありません。

また、将来的に治療施設が国内各地に設置され、安全性や技術性、普及性などが満たされれば、公的医療保険の適用が承認されることも期待されます。

生保セールスパーソンの皆さんは、最新の医療情報に注意を払って、お客さまにそれらの情報を提供し実践的なフォローをしていただきたいと思います。そして、常にお客さま(患者)の傍にいて、適切な橋渡しができる「がん治療支援者」になってほしい——これが私の心からの願いです。

よしかわ・よしひで

1951年生まれ。85年ソニーブルデンシャル生命入社。91年トップオブザエグゼクティブライフプランナー。04年(株)アムテックス設立、代表取締役就任。09年(株)メトック設立、代表取締役就任。メトックにアムテックス事業を統合する。(株)メトック 住所：〒105-0004 東京都港区新橋6-4-3 ル・グラシエル BLDG.7-5F TEL：03-5425-4630 ホームページURL：http://www.metc.co.jp/

PART II **がん患者やその家族に接するうえで 知っておきたい基礎知識**

**「告知」を受ける前後のサポートが最も大切！
がん診療連携拠点病院やがんサロンの利用をお勧めしてほしい**



NPO法人ミーネット 代表理事 / 名古屋市がん相談情報サロン「ピアネット」所長 **花井美紀**さん

2009年3月30日オープンという浅い歴史ながら、全国のがん患者とその家族、医療関係者から絶大な信頼を得ているがん相談情報サロンが名古屋市にある。名古屋市と地域に根ざしたがんサポート活動に取り組むNPO法人ミーネットが協働運営している「ピアネット」がそれだ。がんに関する情報提供と相談を目的に公共施設内に常設されており、図書館機能と相談対応ができるサロン、がんの種別ごとに患者会まで備えているのは全国的にも珍しい。がん患者サロンのフロントリーダーと目される「ピアネット」の花井所長に、生保セールスパーソンが知っておきたい情報や果たすべき役割などについてアドバイスいただいた。

なお、がんについての基礎知識をはじめ、がんの告知を受けたときや困ったときの対処法、がんに関する書籍の紹介などは、NPO法人ミーネットのホームページを参考にされたい。

(URL●<http://www.tokai-medi.co.jp/>)

患者、家族、医療従事者が 分かちあい、支えあう関係

私のがん患者会の活動をはじめたのは23年前のことです。父を直腸がんで亡くしたことがきっかけでした。がんと判明したときすでに父のがんは進行していましたが、当時はインフォームド・コンセントも行われていない時代でしたから、私たち家族ががんについての知識や情報を入手しようと思っても、がんに関する書籍すらほとんどありませんでした。ようやく『全身のがん読本』という本を見つけてむさぼるように読み、父の置かれている状況が理解できたのです。

進行した直腸がんは1年半で厳しい局面を迎えます。当時は、患者本人にはがんを告知をしないのが一般的でしたから、父には本当のことを言えませんでした。その後、転移が判明し、一縷の望みを託して必死で治療法を探し回り

ました。民間療法も手当たり次第トライさせ、日本に治療法が紹介されて間もなかった活性化リンパ球療法も受診させました。

3年間の闘病の末、父は亡くなりました。私たち家族は「がんと気づかせることなく安らかに旅立たせることができた」と思っていました。真相は違いました。父の遺品を整理した際、ベッドのマットの下から『全身のがん読本』が出てきたのです。父は知っていたのです。守ったのは父であり、守られていたのは私たち家族だったのです。知らぬふりを最期まで続けた父の闘病生活はどんなに孤独だったことか。ただもう天を仰いで泣きました。

その体験から、がん治療に足りないものは「地域の情報」と「支えあい」であると痛感しました。がんにかかった患者、その家族、医療従事者がすべてを共に知った上で、分かちあうこと、支えあうことをコンセプトに、がん患者の支援活動をはじめました。紆余曲折はありましたが、多くの人に支えられ、2004年に、名古屋市内に「NPO法人ミーネット(メディカル・コミュニケーション・ネットワーク)」を設立することができました。

ミーネットでは、地域の医療・福祉関連機関や市民団体などと連携を図り、がん患者やそのご家族に有益な情報提供をするための講演会・講座・相談会・調査活動などを開催、がん患者支援対策としての提言なども行ってきました。定期的に開催している講演会では、会場の一角に1日がん図書館や相談会を設けました。地域のがん医療情報誌も発行しています。会員数は、2009年12月末現在で個人会員約548名、施設会員9施設(病院・訪問ステーションなど)となっています。

がん治療体験者による サポート体制が強み

活動を続けているうちに、患者さんの声から情報収集と交流の拠点が必要であると感じ、名古屋市議会に請願・陳情を行うようになりました。前例のないことは思うようにはいかないものですが、あきらめずに運動を続けました。2007年に「がん対策基本法」が施行されたことが追い風となって名古屋市議会で採択され、2009年3月30日、名古屋市とミーネットが協働で、がん患者の情報収集と相談・交流の場を目的とした、名古屋市がん相談情報サロン「ピアネット」を開設しました。



ピアネット開設初日の風景

ピアネットは、アクセス至便な名古屋市の中心部に位置し、約82㎡のフロアに、がんの図書コーナーや相談ブースおよび懇談スペースを常設しています。蔵書も今は800冊程度ですが、ゆくゆくは千冊以上の書籍を集め、がん図書館として日本一を目指しています。公共事業ですから、相談は無料です。リピーターの方を含めると、1カ月に約100人の患者さんやその家族の方が情報を求めに来られ、そのうちの8割の方が相談を希望されます。

ピアネットには2つの大きな特長があります。一つは、がん種別患者会があり、きめ細かな相談に対応できること。二つは、運営の中心的存在となる「ピアサポーター」です。ピア(peer)とは仲間・同僚という意味で、ピアサポーターはがん治療体験者で構成されており、体験から得た知識を生かし、新たになんにかかった人やその家族を支えるという役割を果たしています。ピアサポーターの中にはがん患者の家族であり、なおかつ看護師やケアマネージャーをされている方もいらっしゃいます。

ピアサポーターは現在28人が誕生し、毎日交替で3人程度がピアネットをサポートにあたっています。サポーター制度を設けた理由は、これまでの活動を通して、副作用への対処の仕方とか、ある局面を迎えたときにどう治療を選択していくのかなど、患者同士で解決できることが意外に多いことに気がついたからです。

例えば、ひと口に胃を切除された方の術後管理といっても人それぞれです。治療経験が長ければ長い人ほどそれなりの工夫をされていますから、術後間もない方には経験者の話はとても役に立ちます。抗がん剤やホルモン剤治療は辛い思いを強いられることも多々あり、「これ以上、治療をするのはもう嫌だ」と思う方が少なからずいらっしゃいます。また、術後の経過が悪いと「もしかしたら自分のがんは切らなくて