

● 講演「医療者とのよりよいコミュニケーションのために ～患者さんの心得～」

大坂 和可子 さん

東京慈恵会医科大学 医学部看護学科
成人看護学 講師



患者さんが、医療者とのコミュニケーションがうまくいかないと話しているのを耳にすることがあります。本日は、患者さんと医療者のコミュニケーションがなかなか上手いかない原因を考えるとともに、看護師という立場から見て、患者さんはこういう工夫ができるのではないか、こんなことを覚えておいた方がいいのではないかという「心得」についてご紹介したいと思います。

そもそも、なぜ患者さんと医療者の間でコミュニケーションのギャップが生じるのかというと、「医学モデルと生活モデルの違い」、「父権主義」、「環境の違い」、「重視する価値の違い」の4つの原因があると考えられます（図1）。

医療者とのコミュニケーションのギャップはなぜ生じる？

- 主な原因
 - ✓ 医学モデルと生活モデルの違い
 - ✓ 父権主義
 - ✓ 環境、文化の違い
 - ✓ 重視する価値の違い



まず、「医学モデルと生活モデルの違い」について説明します。医師は採血やレントゲン検査などさまざまな検査から得られた客観的なデータをもとに診断や治療を行っており、病気や障害に焦点を当てて物事を考えています。一方患者さんは、その人らしい生活を送ることを目的に、人間関係や住む町、環境等を重視しています。この違いにより、医療者と患者さんの間にコミュニケーションのギャップが生じるのではないかと考えられています。

2つ目は、「父権主義」です。かつての医療現場では、医師が情報を持ち、医師が方針を決めて医師主導で治療を進めるといった父権主義がよく見受けられました。しかし患者さんの中には、医師主導の治療を望む方もいれば、自分のことは自分で決めたいという方もいます。その考え方の違いが、コミュニケーションギャップの一因と考えられます。

3つ目は、「医療環境」です。経済協力開発機構のデータによると、100病床あたりの医師数は日本が13.4人、米国は85.2人であり、日本の医師はアメリカの7倍もの患者さんを診ていることとなります。¹⁾

1) OECD Health Statistics 2015 (経済協力開発機構) 医療従事者の需給に関する検討会第2回 医師受給分科会 (平成28年2月4日) 参考資料より引用

【図1】

● 講演「医療者とのよりよいコミュニケーションのために ～患者さんの心得～」

このような環境では患者さん1人かけられる診察時間は当然短くなります。これは医療者1人、患者さん1人で解決できることではありませんが、患者さんが医療者と話す際には、このような点も踏まえておく必要があると思います。

最後に、コミュニケーションにおいて「医師が重視する価値観と患者さんの重視する価値観」が異なることも、両者のギャップの一因と考えられます。医師は、エビデンスに基づく正しい医療、どの患者さんにも平等に接することなどを重視しています。一方患者さんは、自身の置かれている状況を理解してもらったり、これからの見通しを知ることや1人の人間として尊重してもらえることに重点を置いています。

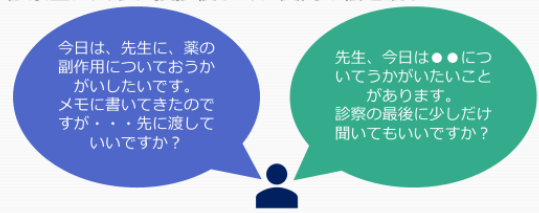
これらを踏まえた上で、医療者とのコミュニケーションを少しでもスムーズにするための患者さんの心得をご紹介します。それは「記録すること」、「伝達すること」、「質問すること」、「責任を持つこと」の4つあり、ここでは「質問をすること」と「伝達すること」とについて、ご説明します。

まず、医療者に質問したいときのタイミングと方法について、私の考えをご提案します。質問のタイミングは、診察室に入り挨拶後すぐに「今日はこのことが聞きたい」と明確に伝えると良いのではないかと考えています。また1回の診察につき3つくらい事前に質問を準備しておくことも大事です。質問を紙に書き、手渡すという方法もあります（図2）。

医療者とのコミュニケーションの工夫 質問したい時

タイミングと方法の提案

- ・ 事前に質問を用意
- ・ 質問は3つくらい・・・
- ・ 診察室に入り、挨拶後すぐに質問の紙を渡す!?



【図2】

質問を考える際の参考としていくつかツールがあります。イギリスの国民保険サービスが提案している「Ask 3 questions」では、治療の選択肢には何があるか、選択肢のメリットとデメリットは何か、どんな支援を誰から得られるかを挙げています。また、医療者に何を聞いたらよいか具体的な質問項目をまとめたアメリカの医療研究品質庁の「知っておくべき10の質問」（図3）や、ささえあい医療人権センターCOML作成の「新・医者にかかる10箇条」も参考になります（図4）。

● 講演「医療者とのよりよいコミュニケーションのために ～患者さんの心得～」

医療者とのコミュニケーションの工夫 質問したい時

活用できるツール

知っておくべき10の質問

1. その検査は何のためにするのですか？
2. あなたはこの治療を何回したことがありますか？
3. 結果はいつわかりますか？
4. なぜこの治療が必要なのですか？
5. ほかの選択肢はありますか？
6. どんな合併症が起こる可能性がありますか？
7. 私に一番合っている病院はどこですか？
8. 何という名前のくすりですか？
9. 副作用はありますか？
10. この薬は今飲んでいる薬と併用しても大丈夫ですか？

アメリカの医療研究品質庁 (AHRQ) が作成
「健康を決める力」より引用
<http://www.healthliteracy.jp/>

【図3】

出典：アメリカの医療研究品質庁 (AHRQ) 作成
「健康を決める力」より引用 <http://www.healthliteracy.jp/>
(アクセス日：2018年1月30日)

医療者とのコミュニケーションの工夫 『新・医者にかかる10箇条』

1. 伝えたいことはメモして準備
2. 対話の始まりはあいさつから
3. よりよい関係づくりはあなたにも責任が
4. 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報
5. これからの見通しを聞きましよう
6. その後の変化も伝える努力を
7. 大事なことはメモをとって確認
8. 納得できないときは何度でも質問を
9. 医療にも不確実なことや限界がある
10. 治療方法を決めるのはあなたです

出典：ささえあい医療人権センターCOML (コムル)

「健康を決める力」より引用
<http://www.healthliteracy.jp/>

【図4】

出典：「健康を決める力」より引用 (アクセス日：2018年1月30日)
<http://www.healthliteracy.jp/>

そして、希望や要望を伝えるときのタイミングと方法についてです。伝えるタイミングは、質問したいときと同様、診察室に入り挨拶後に一言、「実は心配していることがあります。お話ししてもいいですか？」のように切り出してはどうでしょうか。患者さん

が希望や要望を伝えるには、事前に伝えたいことをメモで用意しておくことに加え、病気経過を記録できる手帳やノートを活用するのも手です。

自分の希望や要望を明確にする際には、アメリカの医療研究品質庁が作成した健康の優先順位を決めるツールが参考になります。

「職場や家庭での活動」、「避けたい副作用」、「時間や労力や費用」の3つの視点から、生活への影響度を検討し、自分は何を重視したいのかを明確にしていきます。例えば「避けたい副作用」を考える際は、気分の落ち込み、体重増加や不眠症、吐き気などの各項目について、自分にとって「とても重要である」から、「全く重要ではない」の5段階で評価します (図5)。自分が重視したいことを予め明らかにしておく、希望や要望も伝えやすくなると思います。

健康の優先順位を決めるツール 避けたい副作用



以下にあげた一般的に起こりうる副作用を避けることは、あなたにとってどのくらい大切ですか？

それぞれを「とても重要である」、「重要である」、「どちらかといえば重要である」、「あまり重要ではない」、「まったく重要ではない」の5段階で評価します。

- ✓ 気分の落ち込み
- ✓ 体重増加または体重減少
- ✓ 吐き気
- ✓ 頭痛
- ✓ 頭痛以外の痛みや苦痛
- ✓ よく眠れないこと
- ✓ 性的な問題
- ✓ 疲れやすいと感じること

アメリカの医療研究品質庁 (AHRQ) が作成
「健康を決める力」より引用
<http://www.healthliteracy.jp/>

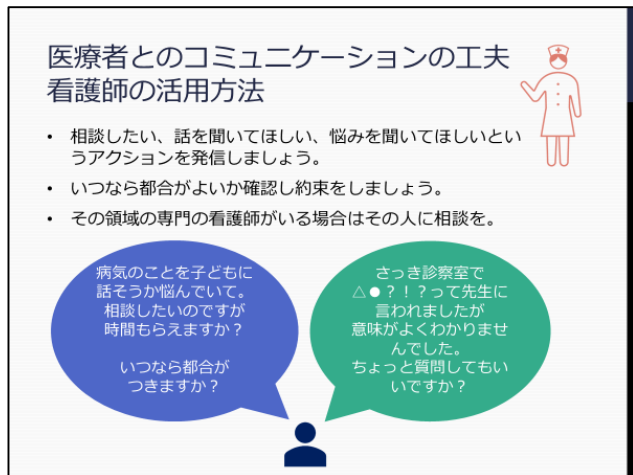
【図5】

出典：アメリカの医療研究品質庁 (AHRQ) 作成
「健康を決める力」より引用 <http://www.healthliteracy.jp/>

(アクセス日：2018年1月30日)

● 講演「医療者とのよりよいコミュニケーションのために ～患者さんの心得～」

そして、医療者とのコミュニケーションでは、是非看護師も活用していただきたいです（図6）。



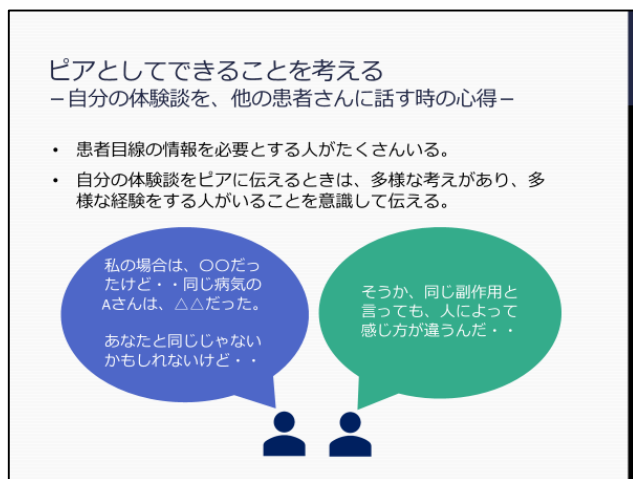
【図6】

例えば、診察室で先生の説明が難しくて理解できなかった場合、「ちょっと質問してもよいですか。これはどういう意味ですか」と看護師に聞いていただければ、説明できる範囲で補足説明ができます。ですが、診察室を出てたくさんの患者さんがいる中では、どの方がどんなことに困っているのかを看護師が見抜くには限界があります。ですからぜひ皆さんからアクションを起こしていただきたいと思います。

最後に、ご自身の経験を他の患者さんに伝える場合に注意していただきたい点をお話します。インターネットが普及し、オンライン上で病気の経験を共有することもあるかと思いますが、他の方の体験談もたくさん手に入ります。

体験談を知るメリットとして、どんなに専門書を読んでも分からないことが、体験者の話を聴くことでずっと分かった等、情報の理解が進むことが挙げられます。そして、体験談を聴くことで、自身の経過が分かり、具体的な対処法が理解できるというメリットや、他の方も悩んでいることが分ると、安心感や勇気がもらえ、心の安定につながるというメリットもあります。

ただ気を付けなければならないことは、情報の理解を誤る可能性があるということです。特に医学の知識に関しては、解釈が違って伝わってしまう可能性があります。私はこうだったから、あなたも大丈夫など、1人の経験では言い切れない場合があります。多様な考え方があり、多様な経験をする人がいることを意識して伝える、という点を是非忘れないでいただきたいと思います（図7）。



【図7】

● 講演「医療者とのよりよいコミュニケーションのために ～患者さんの心得～」

グループディスカッションでは、参加者の皆さんが実際に行っている医療者とのコミュニケーションの工夫について共有しました。以下は、参加者の皆さんにご紹介いただいたものの中から、参考になりそうな工夫を抜粋しまとめたものです。以下の内容が必ずしもすべての方に当てはまるとは限りませんので、あくまでご参考です。

参加者が工夫している点

事前準備

- 医師に質問したいことはメモにまとめておく。
- メモを渡すタイミングは、受付時や診察前にする。「今日は〇つ質問があります」と事前に伝える。
- 質問の優先順位をつけ、1回に聞く内容は絞る。
- 前回受診以降の様子を記録しておき、自分の病状や服薬後の様子等を短い時間で説明できるようにする。
- 救急外来にかかった場合、専門医がない場合もあるため、服用・投薬してはいけない薬の情報をもっておく。
- 新しい治療薬について質問するときは、自分で事前に調べてから医師に意見を伺う。

診察時

- 先生に心を開き、すべて素直に話す。気になったことは素直に聞く。
- 笑顔で良い印象をもたれるようにし、「感謝」の気持ちを伝える。
- 診察中の医師の話をメモする。
- 薬が変わったらどうなったかを次回の診察で伝える。
- 伝えたい内容によっては、看護師さんや薬剤師さんに頼んで伝えてもらう等、使い分ける。
- かけられる時間や治療費、治療に対する希望について、事前に医師に伝えておく。

患者団体活動の中で

- 勉強会を企画し、疾患や治療薬について知識をもつことで、医師とのギャップを埋める。
- 専門医と勉強会を行って、最新の治療情報を常に収集することに努めている。
- 患者団体からの情報提供を求めている医師も多いため、医師に患者団体の情報を共有する。医師向けの資料を作る。
- 時にはセカンドオピニオンを求めることも必要だし、医師にも得意不得意があるので、患者団体に相談があった場合、適切な医師を紹介する。