

平成26年度地方独立行政法人奈良県立病院機構
ホスピタリティ・コミュニケーション研修

患者の視点に立った接遇とは

NPO法人ささえあい医療人権センターCOML
理事長 山口育子

NPO法人

ささえあい医療人権センターCOMLとは

- 1990年スタート、2002年NPO法人化
- 自立・成熟し主体的医療参加ができる賢い患者を目指す
一人ひとりが「いのちの主人公」
「からだの責任者」の自覚から
- 対立せず協働 ⇒活動の目的
より良いコミュニケーション
- 思いを言語化し、提言・提案できる患者・市民の増加が願い

COMLの活動 (2014年8月末現在)

講演: 3314回

相談: 53837件

SP活動: 1313回 (OSCE352回)

病院探検隊: 74回

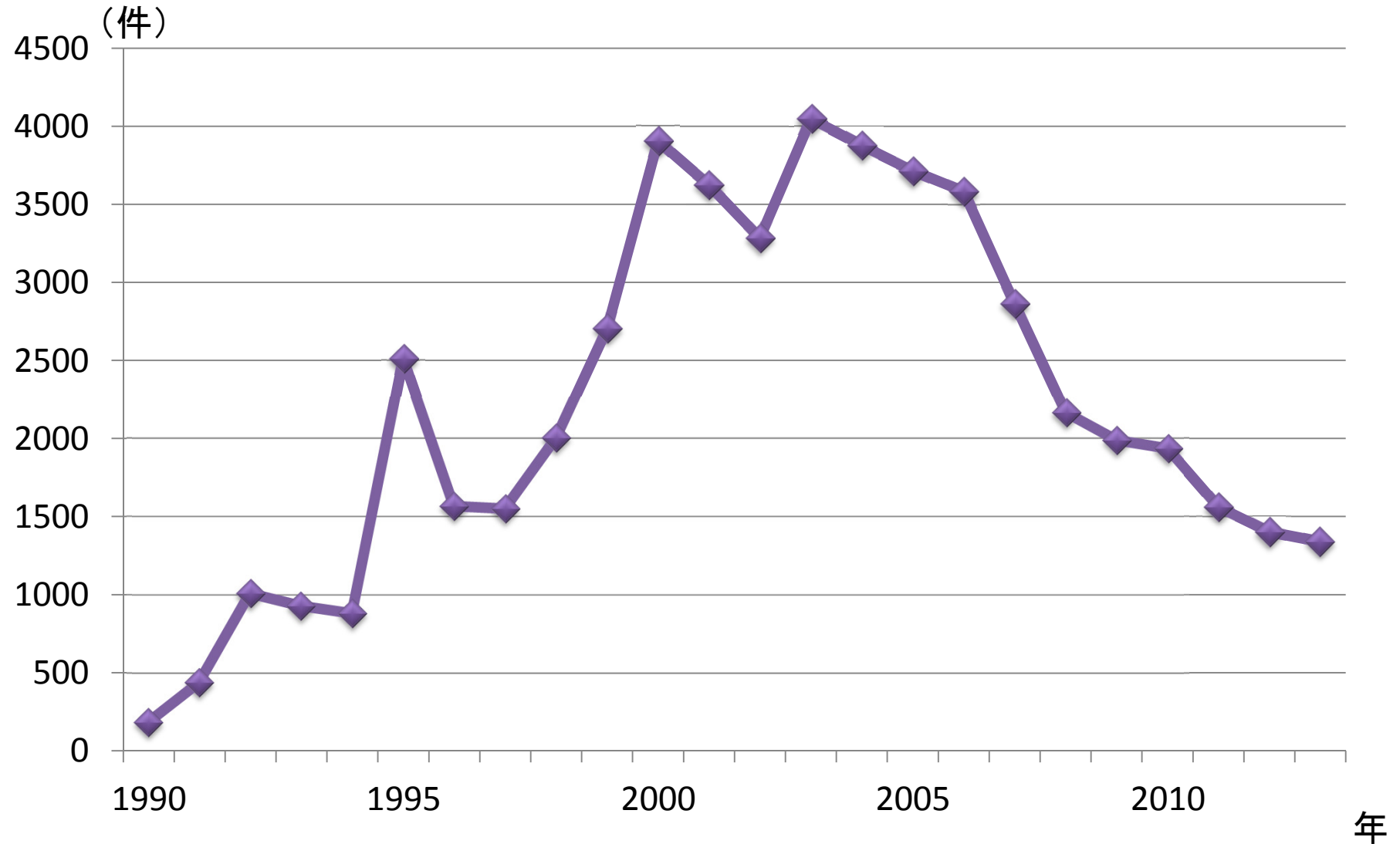
患者塾: 208回

患者と医療者のコミュニケーション講座: 87回 (出前16回)

医療で活躍するボランティア養成講座 (2009年度~6期)



電話相談件数の推移



患者の意識の変遷

90年 「お任せ」で受身の姿勢

95年前後 権利意識の高まり

ソリブジン事件 阪神・淡路大震災 薬害エイズ事件

97年 コスト意識の高まり

自己負担増 不況の深刻化

99年 医療事故・ミス報道の過熱化

横浜市立大学医学部附属病院

都立広尾病院誤薬投与死亡事件

杏林大学医学部附属病院割りばし事件

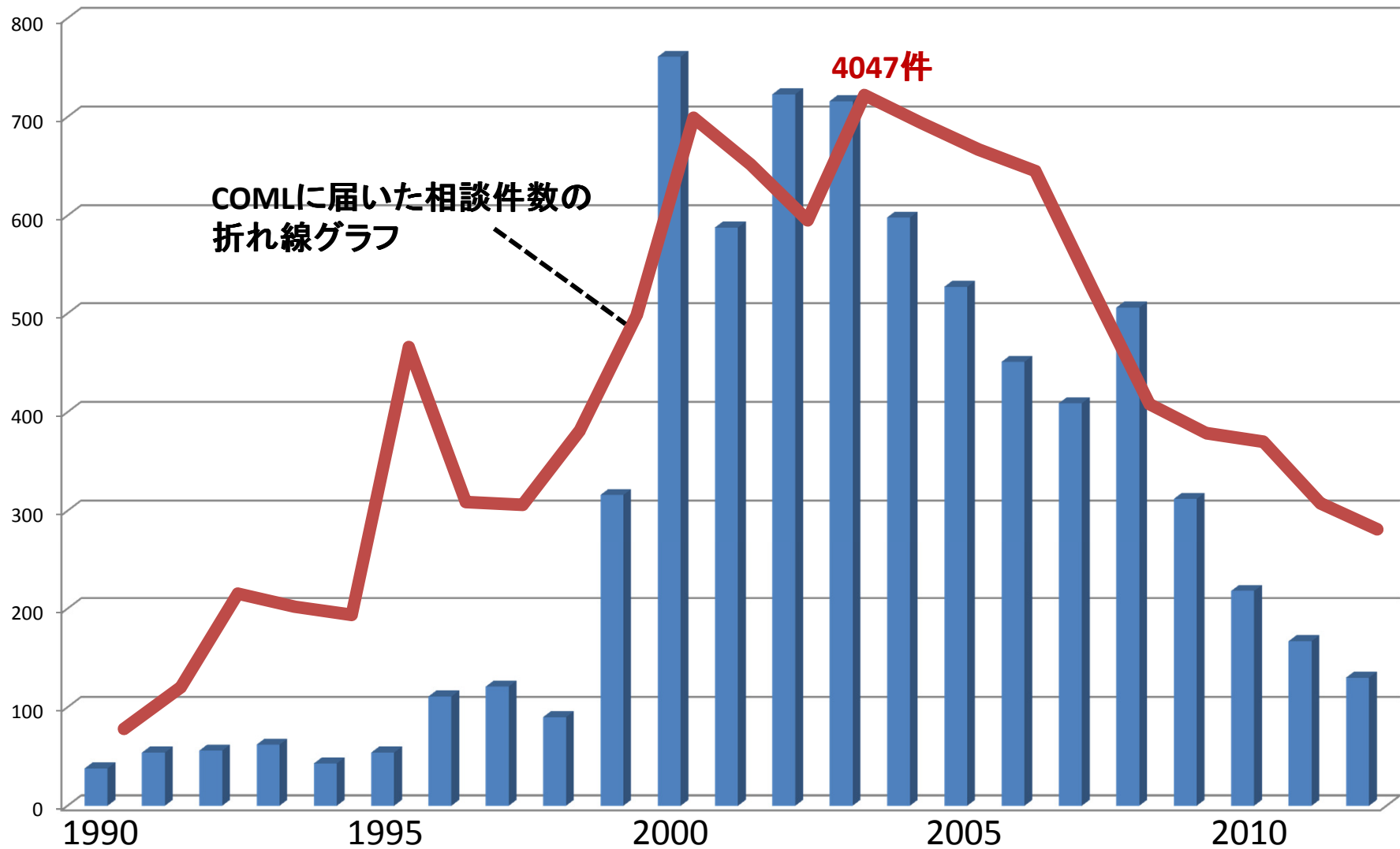
00年 医療者からの相談が顕在化

03年 医療不信がピークを迎える(～04年)

07年 「医療崩壊元年」

医療不信
の急増

医療事故に関する報道記事件数



日経新聞(日経テレコン)・朝日新聞(聞蔵Ⅱ)・読売新聞(ヨミダス歴史館)・毎日新聞(毎索)にて検索した4紙の合計件数

最近の相談者の意識と傾向

姿勢の二極化

徹底追及

⇔遠慮・我慢

医療者の苦情

メディアの報道

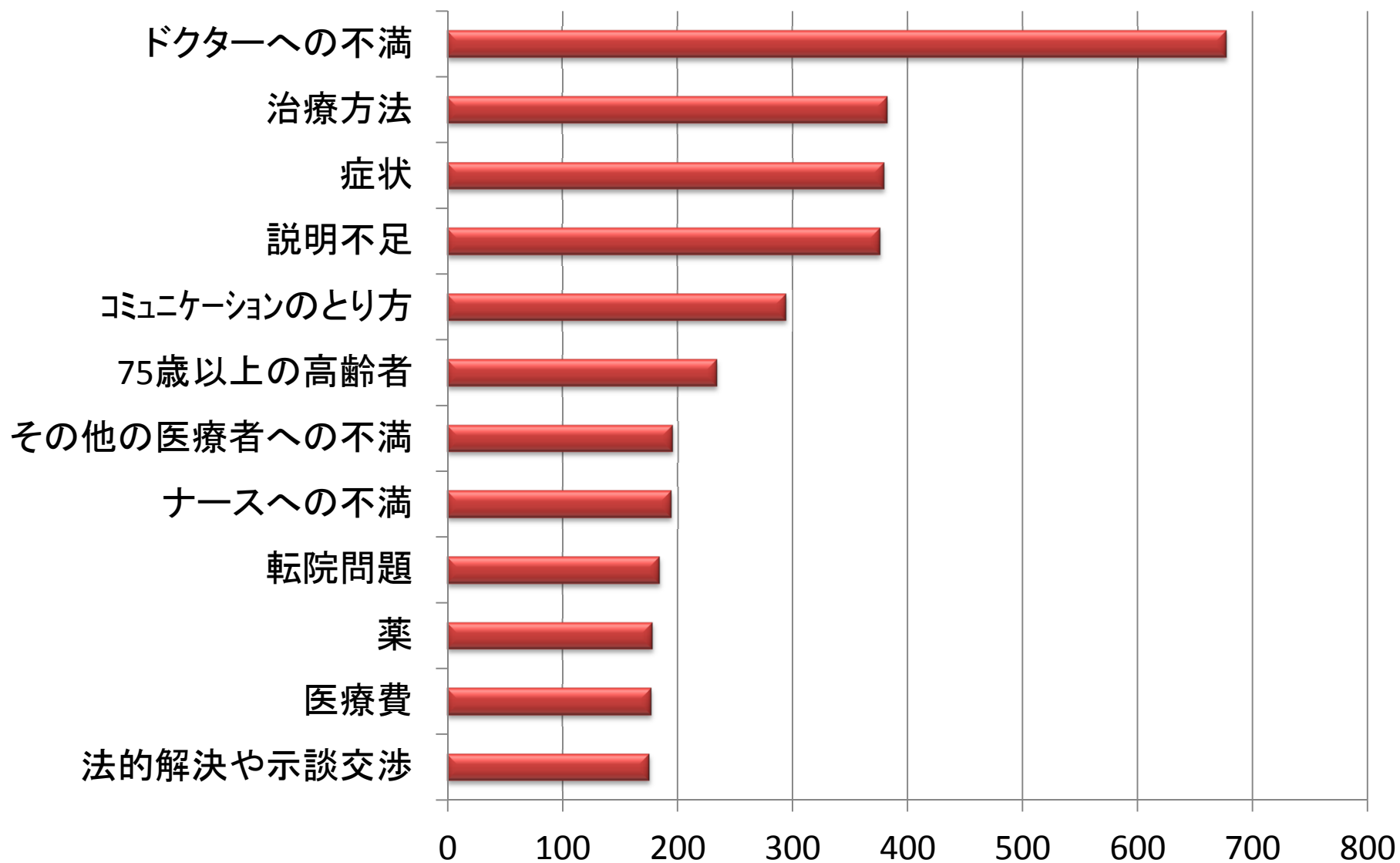
内容に左右されがち

「相談」より「判断」を求める

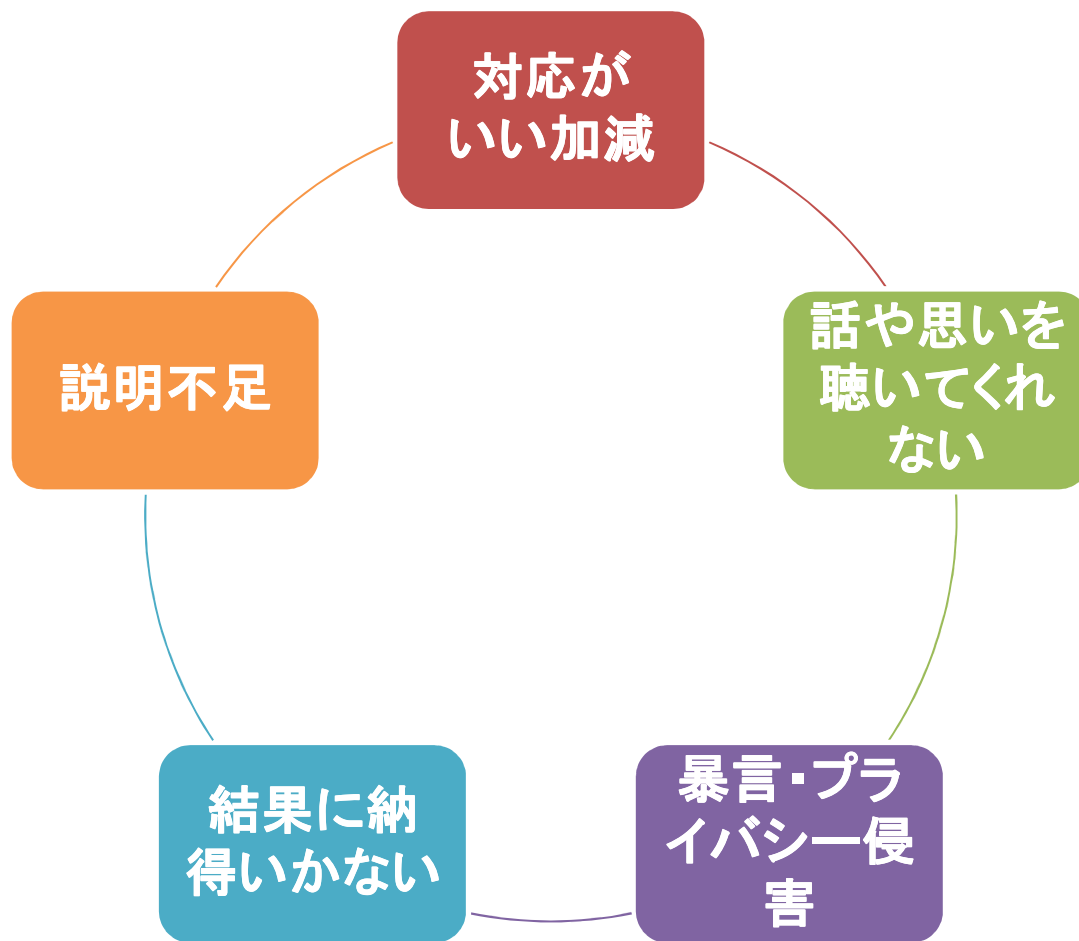
相談ナビ

コミュニケーションに悩む
回帰現象

項目別相談件数(2013年度)



ドクターへの苦情



“説明不足”の真相は？

- インフォームド・コンセントの必要性
インフォームド・コンセントとは「説明すること」？
「ICを取る」？ 本来は患者の権利のはずなのに…

- 患者の自己決定重視
すべて伝える時代に
「『患者が決める時代だから』と丸投げされた」



詳しい専門的な説明を長時間かけて実施

一部しか理解
できない…

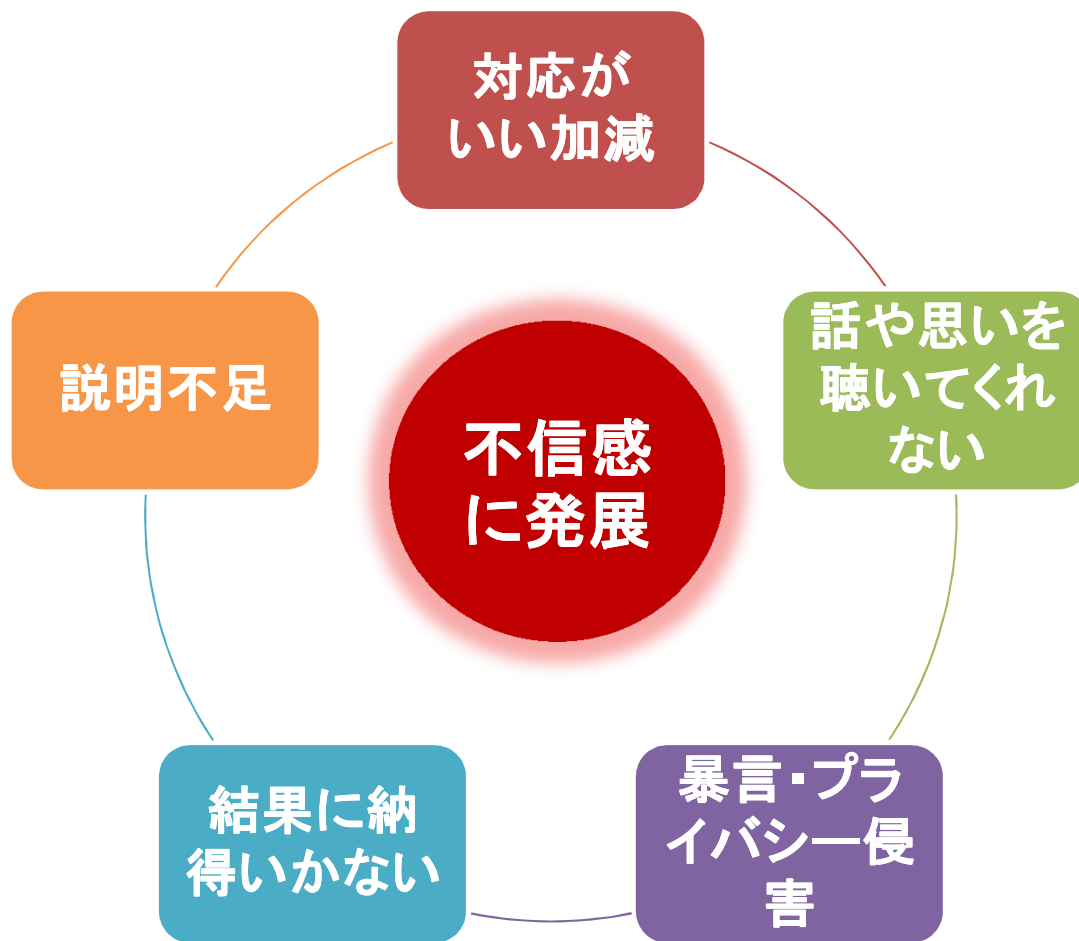
記憶に留まら
ない…

理解できなかったこと
＝「聞いていない」

インフォームド・コンセントの成熟



ドクターへの苦情



医療スタッフへの苦情

- ・対応が雑
- ・プライバシーへの配慮がない
- ・言葉づかい
- ・善意の押しつけ などなど

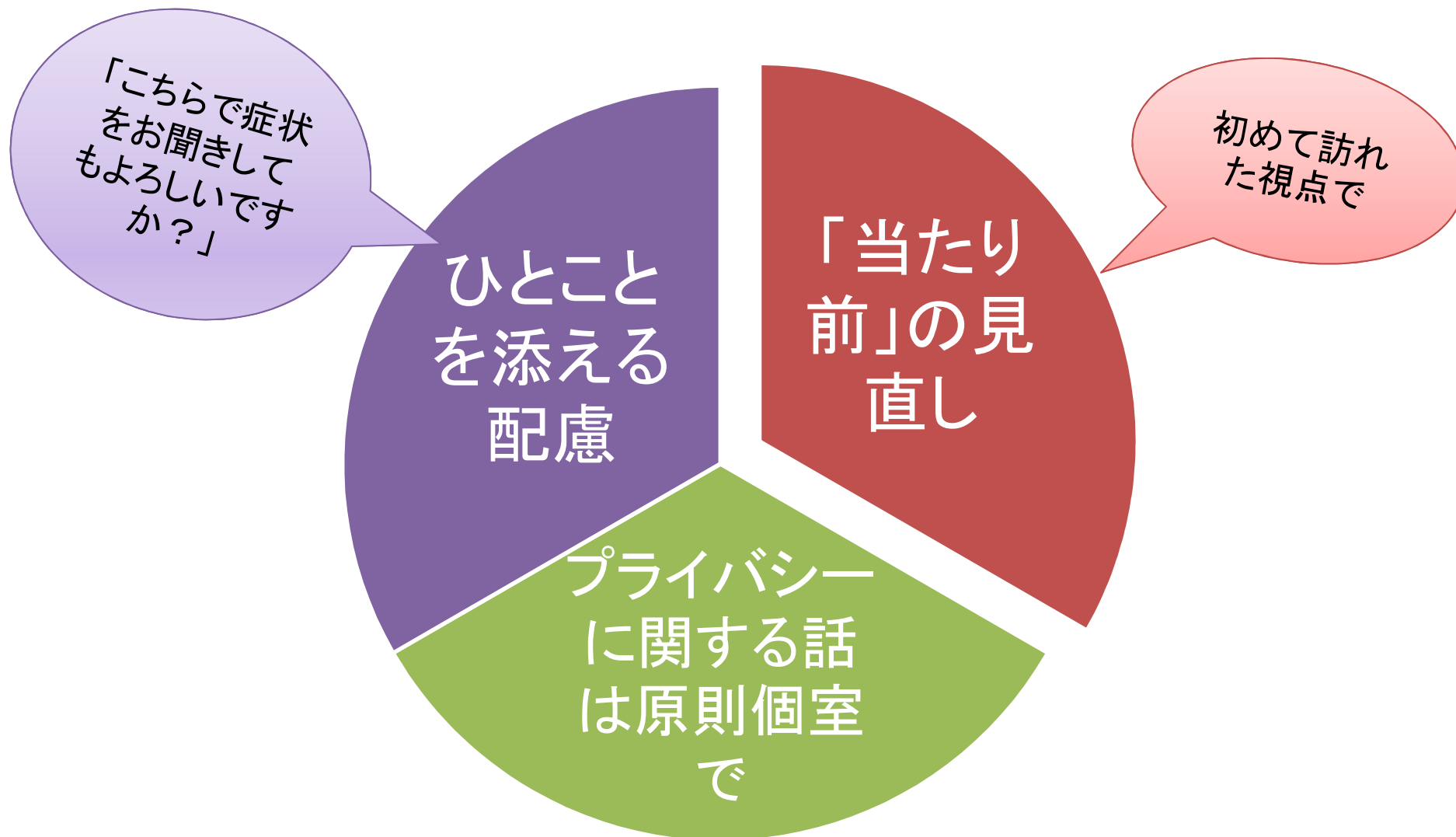
個人情報・プライバシーに関する相談

- 病気の内容が他の患者に知られた
受付や外来待合室での症状確認
大部屋に入院中のアナムネーゼや回診でのやりとり
- 紹介状を書いてもらったら、直接関係ない精神科受診歴を書かれた
- 勝手に家族に病状を説明された

病院探検隊や視察などを通して

- カルテを運んでいる最中にカートを放置
- エレベーター内での噂話
- オープンカウンターのスタッフルームから漏れ聞こえる声
- 電子カルテの他人の個人情報を表示した画面が丸見え
- 検査室の廊下に検査と患者名を記したホワイトボード
- デイルームで患者・家族に説明
- 外来クラークが電話で「生保の方です」
- 手術控室に患者のフルネームと術式を電光表示

患者の個人情報を守るために



患者が不信感を抱く医療者の対応

- 急変時
「それまで元気だったのに・・・」「説明がなかった」
⇒「説明できない状況」の説明
- 情報の共有が不十分
口頭は漠然と説明、文書で詳細に説明
抱いていたイメージが異なる
- 真摯な姿勢が感じられない
初期対応のまずさ
不適切な言葉づかい
「向き合ってもらえた」と感じられない
話が二転三転する（最初は非を認めたのに・・・）
謝らない

患者と医療者の深い河・異文化圏

コミュニケーション
話を聴く・思いを伝える

提供側

求める側

日常

非日常

客観

主観

診る・看る

感じる

不特定多数

個別性

患者の基本的ニーズ・願望

安全



確かな技術

安心・納得



高い倫理観



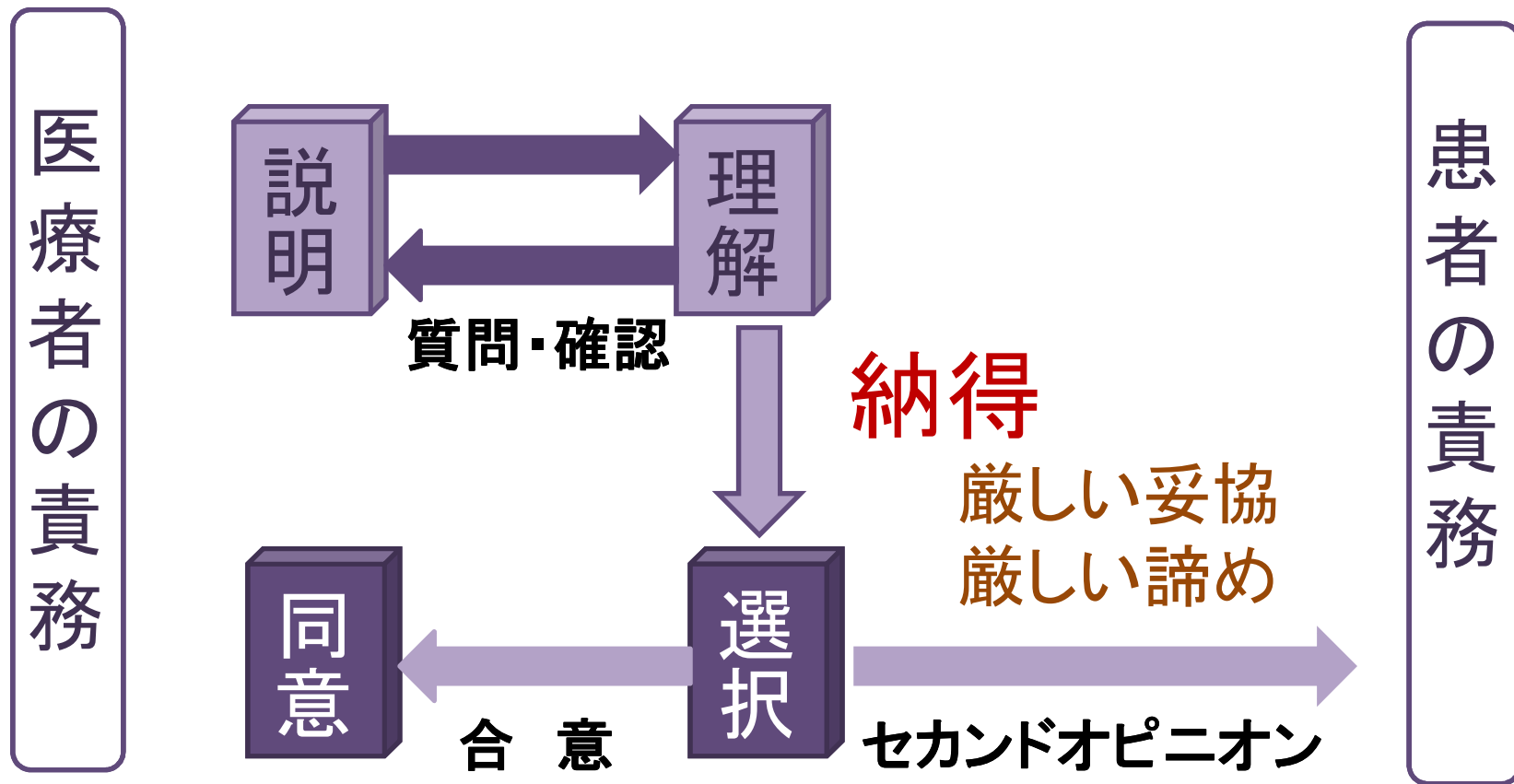
インフォームド・
コンセント

情報の共有 & コミュニケーション

協働する人間関係の創造

患者が望むインフォームド・コンセント

Informed Consent



情報過多の時代を迎えて

- “正しい”情報はどれか
「答えは一つとは限らない」共有化の不足
- どうやって情報を選べばいいのか
- 専門的な医療の詳細な説明・情報を理解できない
インフォームド・コンセントの誤解釈？
患者の権利のはずが「ICをとる」に・・・
- インターネット情報を鵜呑みにした混乱

患者の理解を阻害するもの

- **電子カルテ**
医師の視線の先にあるのはパソコン
「話が頭に入らない」「聞き取りにくい」
- **一度に伝えられる情報量の多さ**
ショックで頭が真っ白のときは何も残っていない
ふとほかのことを考えた際に…
- **情報の共有化不足**
同じことばを巡って抱くイメージの乖離
- **たとえ話がアダに**
「わかりやすく」のつもりが誤った解釈につながる恐れ
- **理解できていないのにうなずく患者**
医師も「説明は伝わった」と思いたい？

専門用語と
は限らない

「失礼な！」
と怒りにつ
ながった相
談も

患者が説明を理解するために

- 口頭での説明の限界
すべてを記憶に保存できない
全体の何割を理解できたか自覚困難



理解の補助

ガイドラインなどの文書
医療者からメモの勧め

- 何が理解できていないかの確認
理解・解釈内容を患者自ら言語化

情報の共有化のために

患者側の努力

- 思いの言語化
- 「理解できていない」ことに敏感に
- 質問と確認を日常から
- うまく情報を引き出す工夫

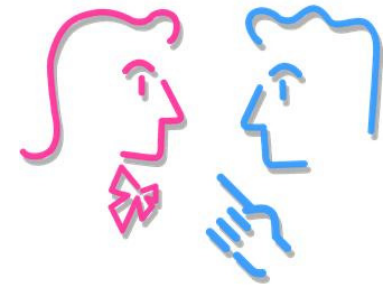
医療者側の努力

- 患者の知りたいことへの情報提供
冷静さと落ち着きを取り戻してから
- 医療者が伝えたいことの情報提供
- 伝え方を工夫してわかりやすく（情報量や表現）
- 患者の理解の確認

双方に求められる
コミュニケーション能力アップ

医療者に求められること

- “ことば”の大切さ
適切なことば遣い・ひとことの必要性・
心理的上下関係を生み出す表現
- 感性を働かせる
“慣れて”しまわない
- 患者の心に寄り添う
患者・家族の気持ちのスピードに合わせる
「答える」のではなく「聴く」姿勢



“ひとつこと”が大切な理由

配慮

- 待ち時間の目安
- 途中経過を伝える

理解

- 医療者の役割 ・ 早期転退院の理由 ・ 医療安全の参加 ・ 患者の状態など

安心・安堵

- メモの勧め
- 実況中継

医療現場のコミュニケーションの特殊性

- 非常識がいっぱいの医療現場
初対面のコミュニケーション
敬語の使い方
- 専門用語や略語がいっぱい
ホツセキのあるキュウシン 発赤のある丘疹
オぺ、ケモ、メタ…
- 上下関係を生む表現
「教育入院」 ~を理解していただくための入院
「退院指導」 退院にあたっての説明
「全身管理」 全身状態を見守る

医療現場に社会性を身に着けたコミュニケーションを!!

若者全般に関する課題

- 世代を超えた会話のための共通言語の減少
- 社会人としての基本的マナーの欠如
- 生活体験の不足
- 世代を超えた交流の少なさ
- 真正面から人と向き合うのが苦手
 - 「どこまでプライバシーに踏み込んでいいのかわからない」
- 緊張する場面でにやける
- (自分が)怖くてシビアなことが他人に言えない
 - 弁護士がかかわる事件に発展したことも

医療者に望むコミュニケーションの基本

笑顔

- 話しかけやすい豊かな表情
- どんな表情で患者と向き合っているか

まなざし

- 上からの「診て(見て)やっている」になっていないか？
- 視線を合わせてほしい

ことば

- 相手の人間性を尊重する基本
- 「ひとこと」の大切さ

聴く姿勢ともう一步踏み込むコミュニケーションを!!