

●● 特集

コミュニケーション

FRONT ESSAY FRONT ESSAY

●診療現場での患者コミュニケーション

最近では診療現場でも患者さんとのコミュニケーションがかなりクローズアップされるようになってきました。1つはおまかせ医療から相互理解の医療へと患者さんのニーズが変化してきたことも一因ですし、医師と患者さんの心の通じ合い（信頼感）がやや希薄になってきたことも一因かと思えます。日本人は古来以来心伝心つまりお互いの表情を見て、あうんの呼吸による信頼感で結ばれて来ました。（反面、責任転嫁型の患者さんも少なくありません。）反対に欧米人は全て言葉できちんと内容を表現し、契約をかわさないと信頼できないというスタイルをとってきました。（そのため、患者さんにも自己責任の意識が根付いています。）医療の考え方も徐々に合理的な欧米化にシフトしてきたため、診療の場においても十分な説明と記録が原則となりました。ささえあい医療人権センターCOMLでは、医師と患者のコミュニケーションが上手くいくように、新・医者にかかる10箇条を患者さんに普及されています。内容としては、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 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ょう ⑥その後の変化も伝える努力 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 ⑨医療にも不確実なことや限界がある ⑩治療方法を定めるのはあなた、が記載されています。

2008 No. 1

島田病院医療安全管理委員会が送る
患者さまと職員の安全に関するニュース

●●

FRONT ESSAY

診療現場での患者コミュニケーション

このように医師と患者のコミュニケーションは医師と患者の共同作業であることを内容に盛り込んでいます。医師だけの努力では決して相互理解は十分ではありません。患者さんにも十分に協力していただけて初めて診療でのコミュニケーションが成り立ちます。そのためにも患者さんへの診療での協力を啓発していくことがとても大切になってきます。そして患者さんが理解でき、疑問がなくなり、不安が少なくなることで満足していただける医療を提供できるようになります。それが患者さんの満足度につながりますし、しいては我々医療従事者の働く満足度にも繋がっていきます。患者さんの頭に要点が入りやすい説明をこれからもこころがけていきたいと思えます。医師の側でも最近では患者さんとのよりよいコミュニケーション技術を習得するために種々の研修が設けられています。例えばコミュニケーション技術のチェック項目として、①病気に対する考え方や理解の程度を聞き出しているか ②沈黙を上手に使っているか ③患者の理解に合わせて話しを進められたか ④患者が会話の主導権を取る機会を作れたか ⑤選択肢を示して患者の自己決定を支援できたか ⑥ともに悩み考えることができたか ⑦問題を徐々に絞り込んでいたか ⑧今後の検査、薬物処方、予後などを説明したか ⑨言い残したことがないか尋ねたか、等が挙げられています。今後医師の教育課程（客観的臨床能力試験（OSCE））においても診療におけるコミュニケーション能力が十分に評価されるようになります。そのような教育を受けてこなかった40歳代以上の医師があいさつをしなかつたり治療内容を説明していないことが少なくないと患者さんから指摘されるようになってきました。今後、医師も

接遇の研修を受けたり、よりよい接遇の自覚を持つことで、より患者さんの立場に立った心ある診療を医療チームの一員として提供することが期待されています。

島田病院診療部内科医局 内科医長 植田秀樹

●コミュニケーションについて

島田病院には、毎日多くの患者さんが診察に来られます。医療現場で働く私たちにとっては、多数の患者さんの中の一人ですが、患者さんにとっては唯一の島田病院です。多数の患者さんがそれぞれ違った訴えや理由で来院されるので、私たちが来院者の個々のニーズに応えるためには、患者さんの訴えを素早く、正確に把握し、適切に誘導しなければなりません。そのためには、職員一人一人のコミュニケーション技術の向上が必要不可欠となります。例えば、介護の事で悩み事を抱える患者さんが診察にこられたケースを考えてみます。多数の患者さんが来られている中で、受付から診察をすまし、リハビリを経て会計を済ますまでの間で、自分の個人的な悩みを適切な専門職に訴える事ができる患者さんはどの位いるのでしょうか。医療相談員の役割には、患者さんの相談にのる事や外部との調整役などの他にも患者さんの代弁をするという役割もあります。医療相談員がすべての患者さんの代弁ができればいいのですが、患者さんの数が多いので『問題を抱えている』という事が分かっていなければ、こちらからアプローチする事はできません。『介護の悩みを抱えている』という事を、他職種から情報提供してもらえないと医療相談の役割は機能しないのです。つまり、医療相談員という専門職は、『他職種の方々と患者さんとのコミュニケーション』と『他職種と医療相談員のコミュニケーション』によって成り立っていると言えます。内容は違っても、これと同じ事が皆さんの部署でも言えると思えます。『コミュニケーション』を直訳すると意思疎通ですが、単に会話を指すだけではありません。例えば、車椅子の患者さんに目線を合わせてから会話するという行動は、うまくコミュニケーションを行う為には必要な事です。目線を合わせるという行動もコミュニケーション（技術）の一つであると言

えます。このようにコミュニケーションは、言葉の会話だけでなく、ちょっとした相手への気遣いによる行動が良いコミュニケーションの手助けにもなるのです。コミュニケーション技術の向上は患者さんの満足度の向上や他職種との連携に直結しており、『心に届くサービスの提供』にもつながると思えます。これまでの自分の行動を振り返ってみてください。患者さんや職員にあいさつしたり、気遣いをしていますか？また、自分の業務の事しか見ておらず、視野が狭くなっていませんか？コミュニケーションの第一歩は、まわりの人や事柄に興味を持つことから始まります。興味を持つことで患者さんや職員に対して、あいさつが始まり、コミュニケーションがとれるようになって、相手の事や他部署の業務も理解できて、やがては人を動かす事ができる力になるはずです。他部署と連携する時に相手のことを理解しているのといないのでは全く違ってきます。積極的に患者さんや職員へコミュニケーションをはかり、はあとふるグループを活気ある職場にしていきましょう。（来院者への声かけは防犯対策にもなりますしね。）

看護部地域連携課 主任 嶋田芳彦

●情報管理規程関連ファイルの配布について

平成20年1月15日配布いたしましたファイルは、はあとふるグループの「個人情報保護に関する基本方針」をはじめとし、情報管理に関する規程、規則を集約したものです。実務において個人情報や診療記録係わることで困った時に活用してもらえればと思っています。

事務部診療情報管理室 室長 林 辰三

プランナー：診療技術部 高羽

次号は3月です！

発行人 医療安全管理委員会 編集担当 森下 幸子
発行所 医療法人永広会島田病院内