



事例

Part
2

トップの姿勢とそれを実現するための 仕組みづくりがカギを握る

何回説明しても食事制限ができない患者、何を言っても反発するスタッフ——。医療の現場では、「伝えつもりが伝わっていない」ケースが頻発している。ではどのようにすれば伝えることができるのか。2人の開業医の取り組みから学ぶ。

Case
1

梅岡比俊 医療法人梅華会理事長

説明を補助するツールづくりと 信頼関係構築で「伝わる医療」を目指す

多いときで1日200人の患者が来院する梅岡耳鼻咽喉科を中心に、兵庫県で4つの診療所を展開する医療法人梅華会の梅岡比俊理事長は、伝えるための土壌づくりとして相手との信頼関係を重視している。

自分の話を聞き入れてもらう 信頼関係構築が第一歩

「患者さんでもスタッフでも、相手が自分の話を聞き入れてもらえるような信頼関係をつくること」が、『伝える』ための第一歩です。兵庫県において4つの耳鼻咽喉科診療所を展開する医療法人梅華会の梅岡比俊理事長は、伝えるために必要なことをこう表現する。



「共通言語で話さなければ、相手には伝わらない」と話す梅岡比俊理事長

いくら話を聞いたところで、その相手のことを信用できていなければ、その人のために何かをしよう、自分の行動を変えようとは思われないのが普通だからだ。伝えるためには、相手が自分の話を受け入れてくれる土壌としての信頼関係がなければうまくいかないことをまず頭に入れる必要があるという。

そこで、梅岡理事長が信頼関係を構築するために心がけているのが、相手と同じ言葉で話すことだ。基本的事項として患者やその家族に対しては、医療用語を使わないようにしている。

「医師同士やスタッフとは普段から専門用語で話していますので、きちんと意識していないと一般の人にはわかりにくい言葉を使ってしまうことが少なくありません。言葉そのものが伝わらなければ、患者さんの理解度は浅くなく、治療のコンセンサスが得にくくなってしまう。また、『先生の話はよくわからない』と、不信感につながってしまうことも考えられます」と、梅岡理事長は話す。

たとえば、耳鼻咽喉科領域では「じょう」という単語はよく使われるが、一般の人からするとまったくなじみがない。そのため一般によく用いられる「みみあか」という言い方で説明を行うといった具合だ。

スタッフとの会話でも「同じ言葉」を意識した取り組みを行っている。その一つが、「梅華通信」だ。同法人では新卒の採用も行っているため、なかにはマネジメント用



丁寧に診察・説明をし、信頼関係を構築したうえで患者の理解を促す

患者・職員を動かす 伝える技術



疾患や治療についての理解を深められる画像を作成し、タブレット端末で閲覧できるようにしている



マネジメントで重要な事柄を説明するために発行している「梅華通信」

語などを全く知らないスタッフもいる。「共通言語がなければ話は伝わらない」との考えのもと、梅岡院長はA4の紙にマネジメントの用語などの解説などをまとめたものを梅華通信としてスタッフに配信している。言葉の意味のみならず、自法人の方向性などのように関連しているのか、スタッフに何を知ってほしいかといったメッセージも加えることで、理事長の思いを伝えられるようになるという。



疾患についての説明動画をまとめた専用サイトも開設

もう一つ、梅岡理事長が相手と信頼関係を構築するうえで重要だと考えているのが、相手の見ている世界を想像することだ。梅岡理事長はこう説明する。

「診察中のちよつとした会話などのなかから、患者さんの好きなことや家族関係、考え方などの情報を引き出し、それを電子カルテ上にも記録するようにしています。相手がどんな人なのかを想像して話をするので、相手の受け入れも変わってくるように思います。また、ある程度相手のことがわかってくると、その態度から相手の理解度なども推測できるようにになるので、より伝えやすくなるのではないのでしょうか」

リーフレットや動画など ツールを有効に活用

このほか同法人では開院当初から患者への説明には心を砕いていた。それは、患者に自分の病気やその治療法について理解・納得してもらわなければ、きちんとした医療は提供できないと考えているからだ。しかし、すべての患者が十分に理解するまで説明するのは容易ではないし、時間もかかってしまう。

こうした課題を解消すべく同法人が注力しているのが説明を補助するツールの充実だ。開業当時から疾患別リーフレットを作成。これは、耳鼻咽喉科領域において多い疾患について、わかりやすい文章とイラストでまとめたもので、その数は30種類以上にのぼる。開業前に「患者の多くは医療機関を出た途端に診療内容を忘れる」という研究結果が出ていることを知った梅岡理事長が、診療が終わって家に帰った後も思い返して理解度を深めてもらえるようにとの思いから、リーフレットを作成して配布することを決めたのだ。また、5年ほど前からは、イラストなどビジュアルを中心に、疾患

や治療についての理解を深められる画像を作成し、タブレット端末で閲覧できるようにした。

梅岡理事長は、「治療においては、患者さんにきちんと理解しておいてもらわなければならないことがいくつもあります。それらすべてを口頭での説明で理解してもらおうと思ってもなかなか難しい。だからこそ、複数のチャンネルを用意して、伝わるように努めるのが医療機関側の役割だと思えます」と取り組みに込める思いを語る。

さらに昨年から、梅岡理事長自らが出演し、病気と治療について解説する動画を作成し、専門サイトを立ち上げて公開している。

こうした仕組みづくりと、伝えるために何をすべきか常に考える姿勢の両輪で、患者に「伝わる」医療を目指していく。



梅岡耳鼻咽喉科クリニック
兵庫県西宮市樋之池町 22-2
TEL: 0798-70-3341
URL: <http://www.umeoka-cl.com/>