

令和3年度

徳島医療安全対策委員会研修会 次第

【医療機関における安全対策のために必要な年2回の研修】

日時：令和4年2月7日（月）午後7時30分

場所：徳島県医師会館4階ホール・Web研修

司会：徳島県医師会常任理事
徳島医療安全対策委員会委員長

石本寛子

1. 挨拶 徳島県医師会会長 齋藤義郎

2. 講演

座長：徳島県医師会常任理事
徳島医療安全対策委員会副委員長

神山有史

演題：

「医療職場におけるコミュニケーションの重要性
患者・家族との良好な関係構築のポイント
～医療安全の観点から～」

SONPOリスクマネジメント株式会社
医療・介護コンサルティング部 上級コンサルタント

山崎 堅司 氏

3. 質疑応答

4. 閉会挨拶 徳島県医師会 副会長 今井義禮

取得単位

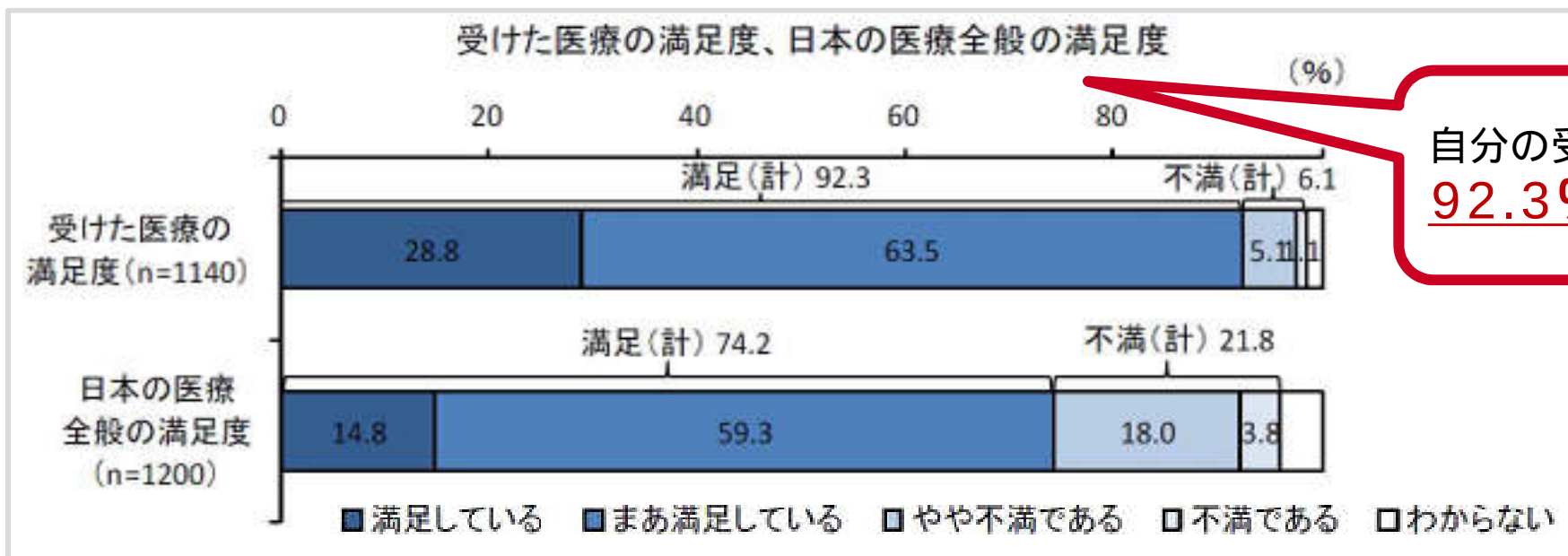
- ・日本医師会生涯教育単位 1.5単位・CC：7
- ・【専門医共通講習 - 医療安全：1単位】 会館受講者のみ

医療現場における
コミュニケーションの重要性
-患者・家族との良好な関係構築のポイント-

SOMPOリスクマネジメント株式会社
医療・介護コンサルティング部

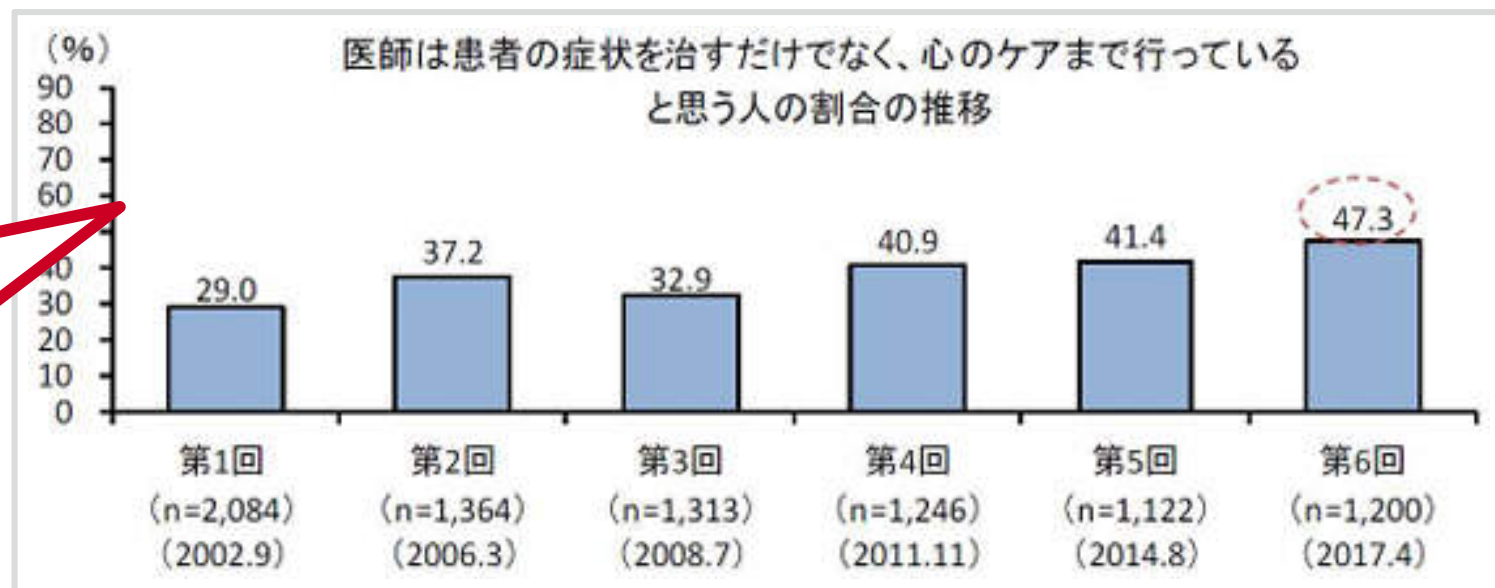
はじめに

患者満足度調査より



自分の受けた医療に対して
92.3%の患者が満足

15年前調査と比較して、
医師 患者関係の向上が見られる。
患者は心身のケアを求めている



患者の期待するもの

期待通りの適切な医療の提供を受け、結果が得られること
不安・苦痛を理解してもらい、それを軽減してくれること

- 医療機関においては を満たす為の
- コミュニケーションと対応力が求められる

< 患者満足のための4つのポイント >

治療内容

対応

費用

ブランド

【信頼される
医療機関のポイント】

1. 職員の親切で思いやりのある対応
2. 病状・治療方法、薬など分かりやすい説明
3. 患者の不平・不満への適切な対応
4. 明るく清潔感のある環境(施設)

良好な関係を築くコミュニケーション

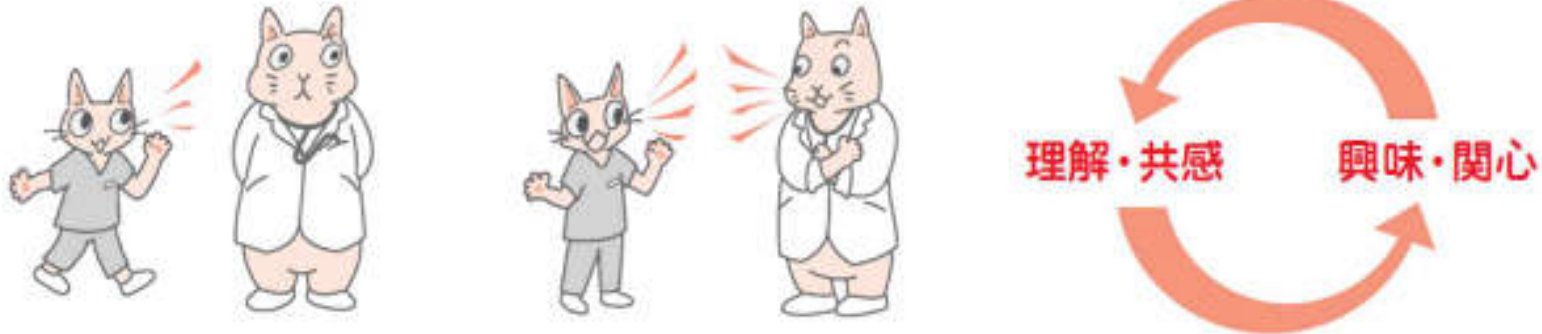
コミュニケーションの基本

□ 「発信」と「受信」によって成り立つ

- 『伝えたこと』 = 『伝わったこと』 ではない
- 「発信」と「受信」の役割が目まぐるしく入れ替わる

□ 双方向コミュニケーションによるチームワーク

- チームワークの基礎となるのは、双方向のコミュニケーション



コミュニケーションの質は相手のスキルにも左右される

勝手な解釈・思い込み意味の取り違い

伝えたこと



伝わったこと

話しかけやすい雰囲気作り

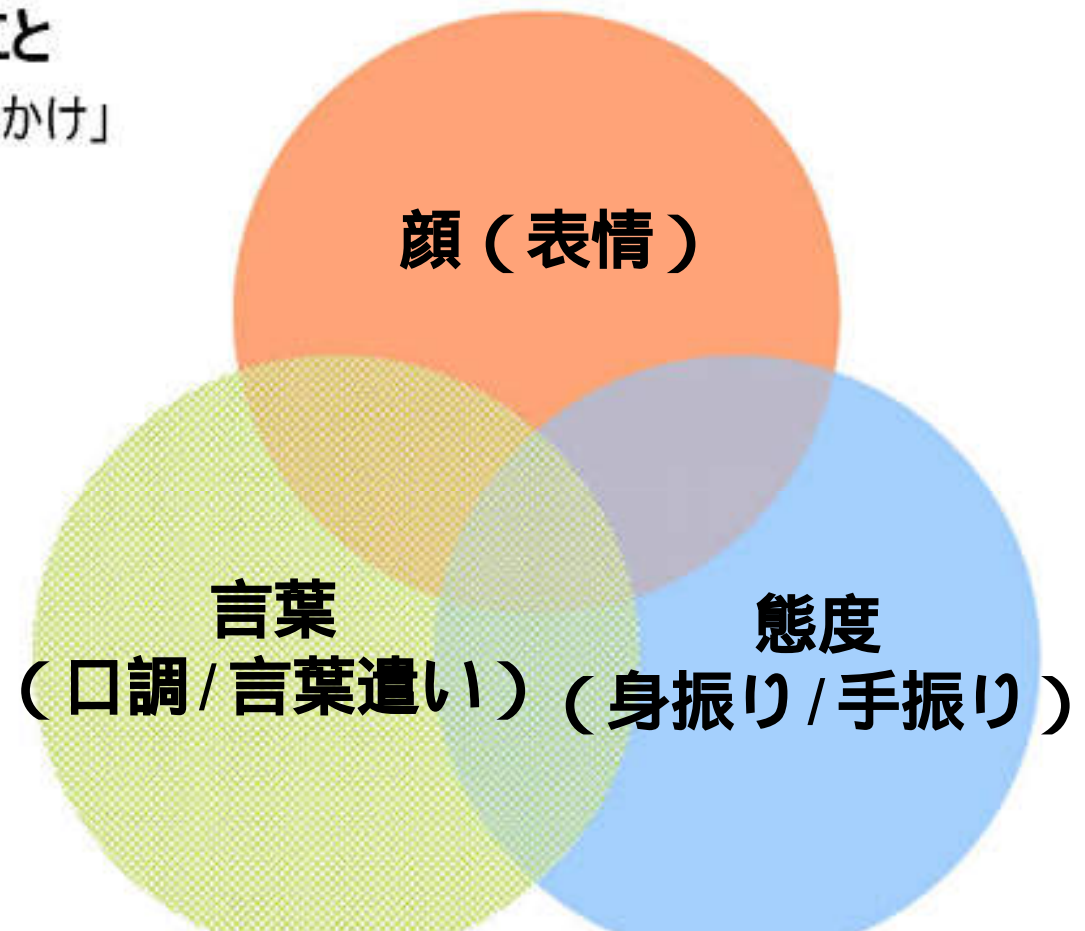
□ 患者さんとコミュニケーションをとる上で大事なこと

➡ 話しかけやすい雰囲気を作ること

➤ 基本は、「こちら側からの積極的な声かけ」

注意したいポイント

- 声の調子
- 大きさ
- 言葉遣い
- 態度(振る舞い、表情)



非言語（「言語内容」以外）のコミュニケーションで伝わるのは**93%**

最上輝未子. 患者・家族との「安心と信頼の関係」作り. 医療機関におけるコミュニケーション第2版, SOMPOリスクマネジメント, 2013, p.9-29, p.16

自分自身を知る

□話しかけやすい雰囲気を作り、患者さんや家族に安心してもらうために・・・

- まずは自分自身が、どんなコミュニケーションスタイルを持っていて、どんな印象を相手に与えているのかをしっかりと把握すること
- でも、自分のことは自分では分かりづらい



周りの人から定期的に知らせて貰うようにする。
できれば、組織全体で、伝え合う仕組みを作ることがお勧め。

この時、「伝え方」に
工夫が必要

- × 評価的・批判的に伝える
- その人のコミュニケーションから受けた印象、伝わってきたことを、そのまま鏡のように返す

このように、相手の成長を願って、その人が外界に伝えていることを、その人に鏡のようにそのまま返すことを「**フィードバック**」といいます。

フィードバックの伝え方

□ 「フィードバック」の伝え方には、以下の2種類があります。

➤ ありのままを**事実**として伝えるフィードバック

- ✓ 「あのぉ」を、10回言いました
- ✓ 語尾が、聞こえなくなりました
- ✓ 視線がずっと下を向いていて、私の方を一度も見てくださいませんでした

➤ 感じたことを『**わたし**』を**主語**にして伝えるフィードバック

- ✓ 私には、声の調子が冷たく感じました
- ✓ 説明しているというよりも、言い負かそうとしているように聞こえました
- ✓ 私の意見を聞いてくれてはいるけれども、既に答えは決まっているように感じました

聴く

「聴く」こと

=

「安心と信頼の関係」作りに欠かせないもの

ポイント

- 『自分のことを分かってくれている』
- 『分かろうと努力してくれている』 と、相手に感じてもらえる聴き方

患者・家族は 1) 自分が言いたいことを、上手に言える人だとは限らない
2) 何を不安に思い、何にいらついているのか、きちんと分かっていないケースも多い

医療現場では、混乱していたり、不安に駆られているケースが多い

しっかりと相手の話を聴き、相手の意向をくみ取り、それを言葉にするお手伝いが必要

「何が一番気になっているのか」
「どんな情報を求めているのか」
「どんなサポートを求めているのか」
「どうしたいと思っているのか」

特に、「初対面の時」「相手の混乱が大きい時」は、丁寧に聴く必要がある。

『相手の表情』や『声の調子』にもアンテナを立て、聞き落としのないようにする。

安心感を与える聴き方

- うなづき・あいづちをしながら、真剣に聞く
 - ✓ ただし、怖い顔や無表情にならないように
- 視線を合わせる
- 相手の話す速さに合わせる
- 遮らない、否定しない、批判しない
- 話を取らない
- リフレイン(繰り返し)をする

「うなづき・あいづち」に加えて、相手が言った言葉を短く繰り返すこと。
相手に与える安心感がより強くなります。

「リフレイン」の仕方には、次の3つがあります。

キーワードを繰り返す 気持ちを繰り返す 直前の言葉を繰り返す

リフレインの効果

「あなたの言葉をきちんと受け取りました」というメッセージが、相手に伝わる

リフレインをきっかけに、相手がたくさん話し始め、本音が出てくる

特に、相手が漠然とした不安を抱えている場合に有効

注意したいポイント

- 声の調子
- 大きさ
- 言葉遣い
- 態度(振る舞い、表情)



患者

あ～あ(ため息をつきながら)
いったい、いつになったら帰れるのでしょうか？



看護師

いつ帰れるのか、気になっていらっしゃるんですね。
(リフレイン)



患者

そうなんです。検査、検査の毎日で、嫌になってしまいました。



看護師

検査が嫌になったんですね。(リフレイン)



患者

ええ、検査するのはいいんですけど、いったい何のために
検査しているのか、詳しく話してくださらないから嫌なんです。
もう少し、丁寧な説明が欲しいですね。



看護師

そうでしたか。そういう不安をなくすためにも、
これからはきちんと事前説明をするようにしますね。



患者

ええ、お願いします。

認める

「認める」こと

=

「聴く」と並んで重要なこと

人は皆、承認欲求を持っている

自分を認めてくれた人に好感を持つ

繰り返し認められることで、

自分に対する自信(自己肯定感、自己効力感)が芽生え、

行動が起こりやすくなる。

注意点

「認める」≠「褒める」

「認める」と「褒める」はイコールではない

「褒める」は、「認める(承認)」の、ほんの一部

認める(承認)

褒める

承認の種類

承認の例

相手の話をじっくりと聴く

すれ違った時に、挨拶をする

久しぶりに来院された方に、お名前呼びかける

「存在承認」

□ 承認の種類

結果を伝える承認 (結果承認)

✓ 「よくやったね」、「頑張った」、「すごい」、「さすがです」

事実を伝える承認 (事実承認)

✓ 「髪を切ったんですね」、「遅くまで残業したんですね」、「今朝は早かったですね」

存在を認める承認 (存在承認)

✓ 「ありがとう」、「助かりました」、「君がいてくれて良かったです」

ねぎらいの言葉かけ

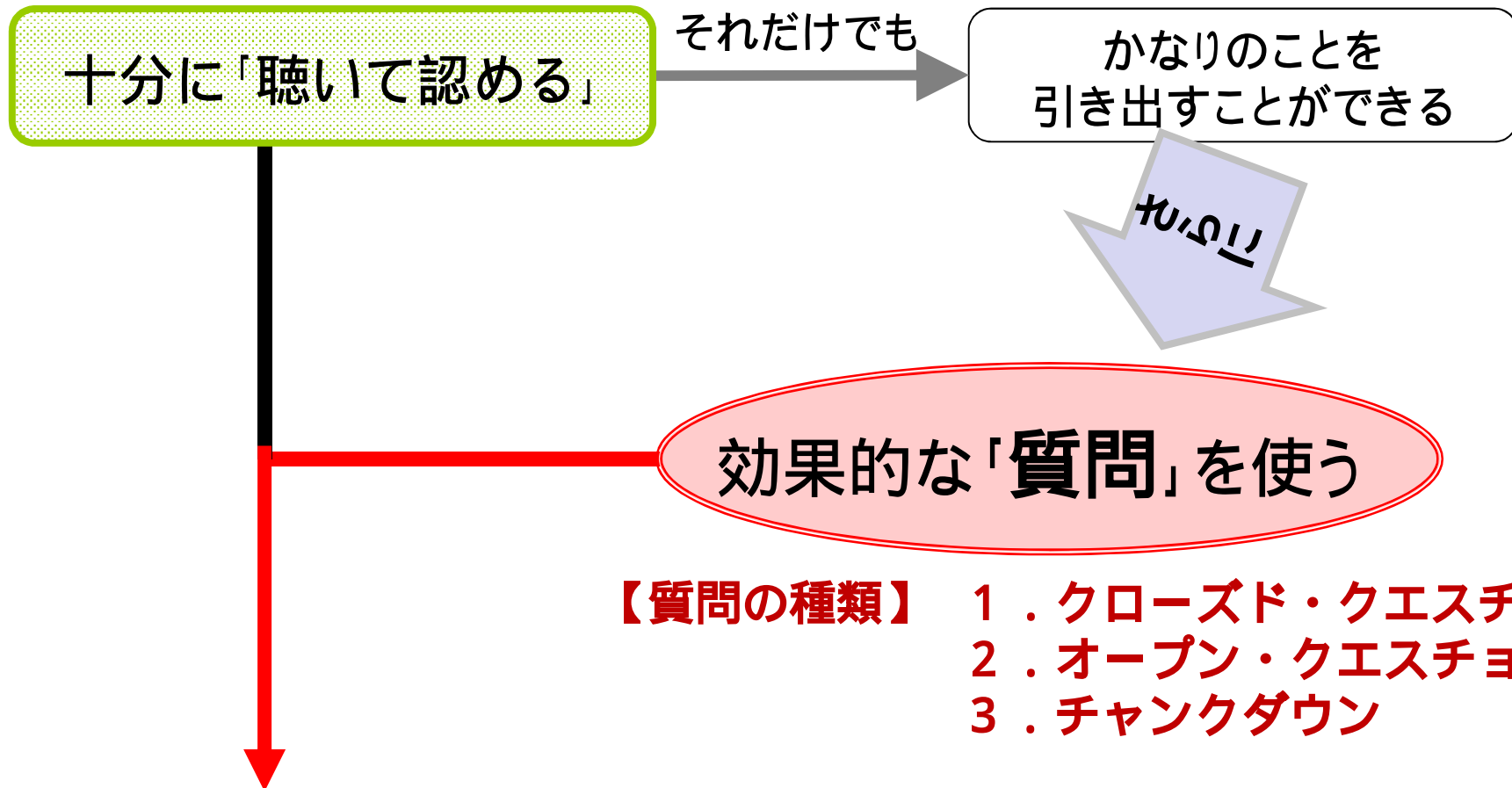
- ・患者は**Only One**の対応を希望している
= 個に対しての呼びかけ
 - ・「大丈夫ですか?」「お待たせして申し訳ありません」
 - ・ **ねぎらわれること**に、結果は変わらずとも満足につながる

- ・特別扱いはできない
しかし、**ねぎらう言葉かけ**はできるはず

患者の求める言葉かけ



引き出す(質問)



- 【質問の種類】
1. クローズド・クエスチョン
 2. オープン・クエスチョン
 3. チャンクダウン

治療に必要な情報や、患者さんの不安・不満の根源を、
短時間で引き出せるようになる

引き出す(質問)

クローズド・クエスチョン = **「はい」・「いいえ」で答えられる質問**

クローズド・クエスチョンでも、たくさん話してくれる人もいるが、大抵の場合、「はい」か「いいえ」で話が途切れてしまう。

こちらの質問への返事しか返ってこないのので、質問以上の情報を手に入れることができない。

オープン・クエスチョン = **自由に答えられる質問**

質問された人は、話したいことを自由に話すことができる。
こちらが想定している以上の情報を引き出せることがある。

チャンクダウン = **漠然とした話を、より具体的にする質問**

チャンク(chunk) = 「固まり」という意味

「チャンク(固まり)を小さくする質問」を使うことを、「チャンクダウンする」という
患者さんの話を、よりの確に把握するために欠かせない質問

【参考】引き出す(質問)

□ 知りたい情報が決まっていれば、明確なクローズドクエスチョンを使う

×「これまでにどんな病気をなさいましたか？」

「これまでに入院しなければならない病気にかかったことはありますか？」

×「どんなめまいですか？」

「ぐるぐる回るようなめまいですか、ふらふらするめまいですか？」

×「この薬を飲み始めてから、調子はいかがですか？」

「この薬を飲み始めてから、動悸や息切れがすることはありますか？」

杉本なおみ. 医療コミュニケーション・ハンドブック, 中央法規出版, 2008, 160p, p.1-155

	クローズド・クエスチョン	オープン・クエスチョン
長所	聞きたいことが聞ける 明確に確認できる	情報量が多い 信頼関係(ラポール)を築きやすい 想定外の情報が得られることもある 考えさせられる(気付きにつながりやすい)
短所	聞かれた方は窮屈に感じる(尋問?) 先入観による誤誘導を導きやすい	話がそれやすい、長くなる

チャンクダウンの失敗例 (chunk: 固まり)

失敗例



最近、夜になると不安なんです。



大丈夫ですよ。

〇〇さんの病気は、快方に向かっているし、もうじき退院できると先生も言っていたじゃないですか。



でもお……



くよくよしていたって、始まらないですよ！

さあ、元気出して、しっかり養生しましょう。



…



漠然と不安だと話している



病気に対する不安だと勝手に解釈

このように、強引に会話を終わらせてしまうと……

患者の不安は
少しも解消されない

患者が言っている
「不安」の正体は何なのか
を具体的にすることがある

チャンクダウンの成功例 (chunk: 固まり)



患者

最近、夜になると不安なんです。



看護師

どんなふうに不安なんですか？ チャンクダウン



患者

退院後のことを考えると心配で心配で・・・。



看護師

退院したあと、**どんなこと**が起こると思っていらっしゃるのですか？ さらにチャンクダウン



患者

以前と同じ**仕事**ができるのか、病気のせいでクビになりはしないだろうかと考えてしまうのです。そうすると、ローンも払えなくなって生活できなくなってしまいます。まだ子どもにも**お金**がかかるし。



看護師

なるほど、**仕事とお金**のことが心配なんですね。 リフレイン
社会的な補助があるかもしれませんので、ソーシャルワーカーに一度相談なさってみては、いかがでしょうか。



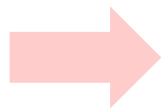
患者

いいことを聞きました。是非そうします。

伝える

<相手に伝えるためのポイント>

1. 相手が欲しがっている情報を、欲しいタイミングで伝える
 - 聴いて認めて引き出すことを十分に行っていること。
 - 情報を伝える前に、十分に聴いて認めて引き出すことをやっておく。
2. 相手がイメージしやすいように伝える
 - イメージしやすいものや、事柄を使って説明する。
 - 色々な例え話を使って説明できるよう、トレーニングしておく。
3. 平易な言葉で伝える
 - 専門用語は使わず、小学生でも分かるような平易な言葉を用いる。



**十分に「聴いて 認めて 引き出して」、
相手の準備が整ってから伝える**

説明と確認

□ どれほど詳しく説明したつもりでも、**患者が理解できていなければ十分に説明したことにはならない。**

- 「説明パンフレット」「Q & A」など、持ち帰りできるツールが有効
- 患者が「よくわからない」と言えば、よりわかりやすい言葉で再度説明する
- 説明内容が患者の手元に残るよう様式を作る
- 説明に適宜合間をもうけ、そこまでの理解度を確認しながら説明を進めていく

□ 説明を終了する際には、**「締め」を意識する事が大切です。**

- 枕詞を用いて、これから会話のまとめをする事を最初に伝えることで、相手は耳の感度を上げ、記憶が鮮明に残る。
- 「説明をまとめさせていただきますと」
- 「これからどう考えて、どう行動するか」に重点をおいて、今までの説明をまとめる
- 最後に、説明の内容と互いの理解に間違いがないか確かめて同意をとりつける

□ 説明の内容と患者・家族の反応を**記録に残す。**

- 看護師、他職種も立ち会い、説明内容を記録する
- 時間を置いて理解や反応を患者・家族から聞き取り、詳細に記録に残す

【参考】高齢者への説明と同意

□ リスクを伴う検査・手術の場合、同意書への家族のサインが必要か？

- 「高齢者だから」という理由のみで、「一律に」同意書に家族のサインを求めるわけにはいかない
- 本人の意識や理解力を前提として、個別に判断すべき
- (高齢者でなくても) 意識や理解力が十分でなければ、家族への説明・同意も必要



□ 高齢者本人への説明には工夫が必要

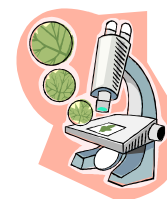
- 説明の事実をカルテに記載する際に、高齢者本人に理解力があることも記載する
 - ✓ 例：日常生活・通院の様子など「理解力は十分と判断して本人に説明」
- 患者本人に「家族にも説明しますか？」と質問し、その回答をカルテに記載する
 - ✓ 例：「家族への説明を打診したところ、本人からは○○との回答」
- 「医師がなぜ患者本人への説明だけで終えたのか」を根拠づける理由を記載する(簡潔なものでも)

【参考】患者に言葉が伝わらない原因

患者に言葉が知られていない

事例1：病理

「手術での摘出臓器を病理検査して詳しく調べる」ことの説明の際に病理の意味が分からなかったようだ。病理という言葉は一般に知られていない。



顕微鏡で細胞の種類や性質を調べる検査について分かりやすく説明する。

患者の理解が不確か

事例2：炎症

「炎症が起こっている」という言葉は確かに便利な言葉で、多くの患者はどこまで理解しているかは別として、何となく分かった気にさせる言葉である。しかし、炎症を素人に短時間で医学的に正しく理解させることは大変困難でもある。



「細菌が体内に侵入し、悪さをするので、これを防止するために白血球が細菌と戦っており、このためにはれて、痛くて、熱が出るのです。この戦いで死んだ白血球と細菌が膿となって出てくるのです」と説明すると理解が得られることが多い。

患者に理解を妨げる心理的負担がある

事例3：腫瘍

卵巣に腫瘍があり、画像検査等より良性が考えられたが、腫瘍＝がん、との思い込みがあり、患者は非常に落ち込んでしまった。



詳しい説明に入る前に、腫瘍には良性和悪性があることを理解させ、十分な時間を使って説明する。

【出典】国立国語研究所「病院の言葉」委員会。“「病院の言葉」を分かりやすくする提案”，<http://www.ninjal.ac.jp/byoin/>，（アクセス日：2018-7-26）

確かめる

伝えただけで安心してはいけない

伝えたこと

≠

伝わったこと

必ず、『何が伝わったのか』を確かめる

×

NG

「分かりましたか？」
「何か質問はありませんか？」

このような「上から目線」の質問には、理解していないことがバレると恥ずかしいという心理が働き、「分かりません」とは言いづらいものです。

OK

「何か気になることはありませんか？」
「お聞きになりたいことはありますか？」
「ここまでお聞きになって、いかがでしょう？」

相手の表情や声の調子にも気を配り、小さな変化を見逃さないで下さい。
効果的な質問で、相手がどの程度理解しているのかを上手に引き出しましょう。

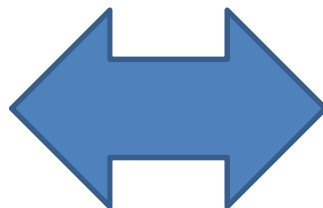
コミュニケーションは、ズレやすいことを肝に銘じ、常に確認を怠らないこと

医療事故や訴訟・クレームを防ぐ
一番のポイントとなる

【参考】特に知りたいこととは？

【医療者】
伝えるべきだと思
っていること

- ・病気の原因
- ・手術内容、時間
- ・不確実性
- ・医学的な詳細情報



【患者・家族】
知りたいこと

- ・退院までの時間
- ・医療費
- ・治療の痛み度合い
- ・今後の見通し

医療者から患者に、直接問いかける
「特に知りたいことは何でしょうか」

「患者への情報の伝達」、ではなく、「患者との**対話**」を推進

【参考】現状(コロナ禍)での対応

マスク着用時の注意点

□コロナ禍の対面コミュニケーションとして「常にマスク着用」

声がこもって聞き取りにくくなる

(電話の場合など特に)

表情が読めない、感情が伝わりにくい

(非言語コミュニケーションが課題となる)

□ 対応策として

活舌よく、はっきり喋る

うなづきやあいづちの回数を増やす、オーバーリアクション

(非言語コミュニケーションを意識的に取り入れる)

見えている部分を効果的に使う(アイコンタクト、目の表情など)

新型コロナウイルスへの質問や不安の訴えに対して

□ 病院だからといって不明なこと、解決できないこともある。
そこは素直に伝える。

1. 病院もコロナ対応が手探りであることを伝える。
 - 「ご不安ですね。私たちも手探り状態なのです。一緒に頑張りましょう。」
2. 病院としての方針の明確化
 - 「とにかく現段階では、病院の患者さんをお守りすることだけに注力しております」
 - 「一番良い方法は何かを考えながら、対応させていただいております。」

➤ 現段階の医療で解がないことは、そのまま病院でも
「わからない」ということを説明

コロナ禍における事務対応について

- 事務手続きなどが電話や書面のみの場合が増えている
→ その際にスムーズな対応のポイント

電話対応 電話で対応した内容を最後にまとめて伝え確認

- 「このお電話では、〇〇と〇〇と承りました。よろしいですね。」
- 「最後にまとめさせていただきます。〇〇と〇〇でよろしいですね。」

書面 記載事項もれがあった場合、対応できないことを予め説明書
面交付がスムーズにいかなかった事例をHPなどにUP、書類送付時に
同封し注意を促す

- 「このようなトラブルが発生しています。今一度ご確認を。」

「伝え方が悪かった」と理解する

「相手が悪い」の繰り返しでは、負のスパイラル

『伝達不足の点』・『曲解された点』の整理

相手の知識・経験不足が原因であれば、指導・教育の検討

- 「教育が不足していたこと」
- 「能力不足を把握できなかったこと」

自分自身の非と捉え、
成長の糧に

これが出来なければ、結局は相手の能力に
依存するコミュニケーション弱者のままとなる



SOMPOリスクマネジメント

安心・安全・健康のテーマパーク