

外来診療コミュニケーションが 劇的に上手くなる方法

序	3
謝辞	10

1章 患者さんに満足してもらえる外来診療の流れ

はじめに

1 外来診療「悪い例」	12
-------------------	----

実際の外来がはじまるまで

2 予習の重要性（1）～診療時間感覚をもって予習する	17
----------------------------------	----

予習各論

3 予習の重要性（2）～具体的な予習項目	20
----------------------------	----

実際の外来診療 ～情報収集

4 診療中の時間感覚，患者さんとの位置関係，カルテの書き方	23
5 患者さんを迎えに行こう	26
6 自己紹介，名前の確認，挨拶	27
7 患者さんを主体とした問診法“PATIENT”	29
8 コミュニケーション法の実例	33
9 相槌の打ち方，話のつなぎ方	37
10 open questions	39
11 closed questions	41

実際の外来診療 ～アセスメントとプラン

12 A&Pにおける患者さんとのコミュニケーション上の注意点（1）	43
13 A&Pにおける患者さんとのコミュニケーション上の注意点（2）	47

診療を終えるにあたって，およびフォローアップ

14 診療の終わり際での注意点	48
15 復習とフォローアップの勧め	50

おわりに

16 外来診療「よい例」	52
--------------------	----

2章 反面教師!? 患者さんからのクレームと対策

言葉

- | | | |
|----|--|----|
| 1 | 「この治療しないと失明しちゃうよ!」と冷たく言い放たれた …… | 56 |
| 2 | 「おばさん」と呼び止められた …… | 57 |
| 3 | 骨髄穿刺で針を刺しながら「太っているから難しい」と言った …… | 58 |
| 4 | 「痛い」と言ったら「これ以上うまくやれないよ。鎮静薬をやるといいよ」と言われた …… | 59 |
| 5 | 「胃カメラ苦手なので」と言ったら「そんなこと言われてもね」と言われた …… | 60 |
| 6 | 他の病院でよくならず受診したのに「どこの病院でも一緒だ」と言われた …… | 61 |
| 7 | 遠くから来たのに「近くの病院があるんじゃないですか?」と言われた …… | 62 |
| 8 | 「検査は記録して残すだけだから、終わってなくてもいいよ」と言われた …… | 63 |
| 9 | 「心配なら抗不安薬でも出しましょうか」と言われた …… | 64 |
| 10 | 腰が痛いのに「寝ていれば治る」と言われた …… | 65 |
| 11 | 薬の説明をしてください …… | 66 |
| 12 | 「痛いって言ったんでやってません」と上級医に報告していた …… | 67 |
| 13 | 聞きにくい声で名前を呼ばれる …… | 69 |
| 14 | 毎回呼び出しで名前を間違われる …… | 70 |

態度・身だしなみ

- | | | |
|----|--|----|
| 15 | ムツとした顔の医師が多い …… | 71 |
| 16 | 救急センターで午前4時ごろ、患者さんの前で「今日も眠れないよ」と言った …… | 72 |
| 17 | 診療中、あくびばかりしている …… | 73 |
| 18 | 患者の私に友達のような態度で接する …… | 74 |
| 19 | 症状を言ったら「え、そんな病気なの?!」と笑われた …… | 75 |
| 20 | 外来中、何度も担当医がPHSで呼び出されまともな診療が受けられませんでした …… | 76 |
| 21 | 聴診器もあてず診察しないで、時間も短いのに診察料をとられた …… | 77 |
| 22 | 診察中、パソコンを打ちながら少し話をするだけです …… | 78 |
| 23 | 医師は患者の方を向いてください …… | 79 |
| 24 | 医者が茶髪、金のネックレスでよいのでしょうか …… | 80 |

配慮・心遣い

- | | | |
|----|--|----|
| 25 | 1時間待ちでしたが、診察室に入っても「お待たせしました」の一言もなく気分を悪くしました …… | 82 |
| 26 | 2週間の入院と言われたのに、すでに2か月入院しています。はじめから言ってもらいたかった …… | 83 |

27	ギブスカッターでいきなり切られてびっくりした。何をするのか説明してほしい……………	85
28	CT室で何も告げず、頭と顔面にベルトをすごい勢いで着けられた ……	86
29	エレベーターの中で医師同士が、患者のことを大きな声でしゃべってる ……	87
30	乳房診察の際、診察部位以外はタオルなどで覆ってほしい……………	88
31	胃カメラでお腹がとても痛くさすっていましたが、何も声をかけてもらえませんでした……………	89
32	検査技師から尿検査容器の内側に指を入れて渡された……………	90
33	看護師さんを患者にも聞こえる大声で怒っていました……………	91
34	私を触診した手で手洗いせずにパソコンの操作をしていた……………	93

引き継ぎ・連絡

35	いつも診てもらっている〇〇先生に診てもらいたかったのに！……………	94
36	予約した主治医の〇〇先生に診てもらえると思って来たのに！……………	95
37	前の医師からは説明を受けていないのに、交代した新しい医師から病名を告げられびっくりした……………	96
38	やっと信頼してきたのに、また先生が替わるのは不安です……………	97
39	事務の不手際で待たされた……………	98
40	受付の態度が悪い……………	99
41	予約に電話をしたらいきなり切られた……………	100

院内環境・設備

42	高齢者の私には椅子のマットが固い……………	104
----	-----------------------	-----

3章 呉越同舟!? コメディカルから医師へのクレームと対策

書類

1	カルテや指示箋の字が汚くて読めません……………	105
2	入院指示を事前に記載してほしい……………	107
3	疑義照会が多い、単純な処方ミスが多い……………	108

日常業務

4	薬剤歴、他院での処方薬剤、禁忌薬剤が把握されていない……………	110
5	コンサルトや検査オーダーのお願いは医師同士で直接連絡を取ってほしい……………	111
6	逆紹介の手順や基準を理解しているのでしょうか? (「診病」連携の勧め) ……	112

- 7 患者さんへの病状説明や病名告知の際には**コメディカルも同席**させてほしい 114
- 8 **検査の説明や準備、同意書・注意点の説明**に時間と手間がかかります 115
- 9 廊下を歩きながら**携帯で話している患者情報**がとても気になります 116

時間

- 10 **診察可能な人数**を予約枠に入れてください 117
- 11 **コール診をやめてほしい**です 119
- 12 **開始時間、予約時間など患者さんと約束した時間を厳守**してほしい 120
- 13 **待ち時間が長くて診察室の前で待たず、どこかへ行ってしまふ患者さんが多い**んです 121
- 14 **外来研修教育のために診察に時間をかけすぎ**です 123
- 15 **何でこんなに忙しい**のでしょうか 124

4章 艱難辛苦!?!外来診療でよくあるエピソードと対策

状況

- 1 **怒っている患者さんへの対応** 127
- 2 **泣いている患者さんへの対応** 128
- 3 **心配している患者さんへの対応** 129
- 4 **痛がっている患者さんへの対応** 130
- 5 **質問に答えない、ある診察や治療を拒否する患者さんへの対応** 131
- 6 **難聴のある患者さんへの対応** 133
- 7 **どんな薬を飲んでいるか覚えていない・知らない患者さんへの対応** 134

答えに困る質問 倫理・守秘義務

- 8 性病患者さんが「**私の性病を彼女に伝えないとまずいでしょうか?**」 135
- 9 DVを疑う患者さんが「**なぜそんなことを聞くんですか? 先生には関係ないでしょう?**」 136
- 10 最近**HIV陽性**が判明した患者さんが「**妻に伝えないとまずいかね?**」 138

答えに困る質問 信念・行動

- 11 高齢患者さんが**インポテンツ**について「**年をとっただけだろうよ。俺の年ではみんなあるよ**」 139
- 12 「**雑誌で漢方がすごく効くって書いてあったけどどうですか? 副作用もないと書いてるし**」 140
- 13 手術を予定されている患者さんが「**手術が怖いので受けたくない**」 141

14	重度の疾患が疑われる患者さんが「妻と旅行に行きたい。帰ってきてから検査してもいいですか？」……………	142
15	「HCVは陰性って何ですか？」……………	143
16	来院できず診断が遅れていると考えられる患者さんが「もうよくなるには手遅れですか？」……………	144
17	典型的な胸膜炎を疑わせる患者さんが「心臓発作ですか？ もう死んでしまうのですか？」……………	145
18	病気で苦しんでいる患者さんが「もう生きていてもしょうがない」…	146
19	慢性疾患で他病院でフォロー中の患者さんが来院し「診察はいいから薬だけください」……………	147
20	救急室で腹痛患者さんが原因検索前に「モルヒネを今すぐください」…	148
21	詐病を疑う患者さんが「腰痛が強いのであと1か月仕事を休めるように診断書をください」……………	149
22	無理をすると悪化する可能性のある患者さんが「今すぐ仕事に戻ってもいいですか？」……………	150
23	禁煙中の患者さんが「減量のためにまた吸い始めようかと思っています」…	151
24	不特定多数の人と性交をもつ患者さんが最近皮疹を発症し「私はAIDSで間違いない」……………	152
25	夫以外に性交相手がいない患者さんが性感染症にかかり「夫は私をだましていたんですか？」……………	153

答えに困る質問 診断・治療

26	TIAを疑う患者さんが「私は脳卒中ですか？」……………	154
27	兄が大腸がんと診断された患者さんが「私も大腸がんになる確率が高いですか？」……………	155
28	6年前に大腸鏡を行い、患者さんはやりたくないの、「大腸カメラ、またやんなくちゃだめかね？」……………	157
29	ウイルス性の上気道炎を疑う患者さんが「念のために抗生物質ください」…	158
30	COPD患者さんが「タバコを止めたらよくなるかね」……………	159
31	虫垂炎を疑う患者さんが「水を飲みたいけどいいですか」……………	160

カウンセリング

32	喫煙者が受診したら……………	161
33	アルコール多飲の患者さんが受診したら……………	163
34	コントロール不良の糖尿病患者さんが受診したら……………	165
35	うつ状態の患者さんが受診したら……………	167
36	不特定多数の人と性行為をもつ患者さんが受診したら……………	169

5章 患者クレームを上手に処理するポイント

- 1 概論：日本に迫ってきた防衛的・萎縮医療 171
- 2 訴訟大国米国にみる訴訟にならない患者—医師関係の構築 173

6章 米国式外来研修指導のシステム

- 1 ACGMEの研修認可基準と米国内科外来の事例紹介 179
- 2 米国リウマチ科専門外来の事例紹介 182
- 3 Yale大学消化器科外来の事例紹介 186

7章 日本で効果的な外来指導・教育法

- 1 日本の外来での試み 189
- 2 コーチングから学ぶ研修医への指導スキル 191
- 3 他院で実践できること 195

索引 197

Column

SPIKES..... 35	叱るときのサンドイッチ法 92
review of system 42	研修医が失敗したときの叱り方 92
手技の際に求められるコミュニケーション 58	当たり前の挨拶 94
患者さんから届いた喜びの声 1 61	患者さんから届いた喜びの声 4 97
患者さんから届いた喜びの声 2 62	患者さんがすべて正しい 103
正しい言葉遣いの基本 67	クレームへの対処法 103
どうせ診るなら気持ちよく 71	苦情処理のポイント 104
名刺の受け方 74	人間ドック、住民検診の勧め 125
患者さんから届いた喜びの声 3 75	non verbalも大切に 132
うなずきの重要性 78	聴き方スキルアップ 137
こつこつこつ、足音のする靴は禁忌 81	患者さんから届いた喜びの声 5 141
家族への椅子の勧め 82	患者さんが聞きたくない情報をどう伝えるか 156
医師の病状説明で患者満足度は決まる 84	患者さんからの付け届けへの配慮 170
エレベーター使用時の対応 87	EBM (Etiquette Based Medicine) の実践～エ
診察室のカーテンを閉めよう 88	チケットに基づく医療～ 178
「肉体労働」だけでなく「感情労働」を忘れずに！ 90	