

患者さんを診察する際に、最初に大切なことは何でしょうか？

そうです。コミュニケーション法です。共用試験のオスキーの中では、医療面接が重要な課題になっています。全国的にみても、これまでの医学教育では十分行われてこなかった面があります。今回は、医療面接と模擬患者さんについて現状をご報告します。

## 医療面接ってなに？

たとえば、何かを訴えて患者さんが病院を受診したとします。その際に医師・看護師・他の医療スタッフはどのように接したらよいのでしょうか？

大原則が3つあります。①患者さんを受容すること、②共感の態度を示すこと、③わかりやすい言葉で説明することです。

①患者さんを受容する最もよい言葉は、「そうですね」「そうですか」「そうなんですよ」これを「そうですか」の3段活用と呼んでいます。この言葉を自由に使えるようになると相手を受容し、医療トラブルは10分の1に減少します。

②共感の態度を示す最もよい言葉は、「それは、大変でしたね」たった一言で患者さんは泣き出します。ただし、受容しないで言うと、いやみに聞こえます。

③わかりやすい言葉で説明することで医療トラブルはかなり減少します。医療者は、難しい医学用語を学習するとどうしても使ってしまうますが、あえてわかりやすい用語で説明する姿勢が大切になります。もっと重要なことは、相手に不快感を与えない態度と身だしなみです。医療に従事する人は職場で个性的ファッションを發揮してはいけません。相手に不快感を与えれば、接客業としては、それだけで失格になります。

## どうやって学習するの？

テキストを読んでもマスターできません。実際に模擬患者さんと面談を行うことで徐々にレベルアップします。模擬患者さんというのは、ボランティアで患者役を行ってくれる方です。模擬患者さんは、一生懸命にシナリオを覚えてきます。たとえば、60歳で、階段昇降時に前胸部の痛みを訴える患者さんの役を演じていただきます。その場合に、学生は労作性狭心症を疑ってインタビューを行うこととなります。適切な質問の仕方によって他の疾患を除外したりしながら、最も可能性の高い疾患を想定できるようになります。さらに、患者さんに不快な思いをさせなかったかどうか、適切な表現について、模擬患者さんからフィードバックがあります。これを数回繰り返すことによって実際の患者さんでも上手にインタビューができるようになります。

## 愛知医大には模擬患者さんはいるの？

現在、70名くらいの方が、模擬患者さんとしてボランティア活動をしています。数年前に、新聞で話題になり一気に熱心な市民の方が本学の模擬患者さんとして参加してくれるようになりました。これまで3回実施したオスキーでご協力をいただいております。2004年から模擬患者会を作り、何回となく打ち合わせに来ていただきました。2005年4月からは、月1回のペースで勉強会を行って模擬患者さんとしてのレベルを向上させることにしています。将来的にも、医学・看護教育には模擬患者さんのご協力が不可欠ですのでシステムをさらに充実させる予定です。

# 全国の模擬患者会の状況はどうなってるの？

まず、模擬患者さんに適した人と適さない人がいるといわれています。医療関係者あるいは教育関係者は好ましくないとされています。その理由として、常に批判的すなわち評価する態度で学生に接してしまうと、学生が辛い立場になります。次に、過去に医療で問題を抱えた方もトラウマが重なり通常の面接ができにくいということが指摘されています。もっとも適している人は、演劇関係の人とされています。模擬患者さんの境遇にあったシナリオを考えることも大切になります。全国的に最も進んでいるのが、東京 SP 会（代表：佐伯晴子さん）ですが、大阪にもあります。各医学部あるいは医科大学がそれぞれ独自に模擬患者会を作っています。2006 年からは共用試験でオスキーが実施されますので、今後、模擬患者さんの標準化が必要になります。厚生労働省は、模擬患者さんの数と質が保証されれば医師国家試験でもオスキーを実施することを考慮しています。このような需要を見越して、模擬患者さんを派遣する企業も出現しました。

## 愛知医大の模擬患者さんたちの声

### 人間大好き

### 加藤 昭

我が家は、医師のことを「お医者さま」と呼び慣わす習慣がある。優しいまなざし、柔らかい言葉づかい、先生に診ていただくときとちどころに癒される。お医者さまは魔法使い。

最近久しぶりに、昔出会ったことのあるお医者さまにお会いした。しっかり患者と向き合って、真剣に、ゆっくりと分かりやすくお話くださるこのお医者さまに、私は自身の心臓血管の手術をお委ねした。大きな手術を控え不安を抱える私を、安心させ、ゆったりした心持ちにさせてくださるお心遣いはまさに昔のお医者さまのまま、魔法使いでした。

私は、いくつかのボランティアを通して、心のこもったご奉仕は心の通いなのだと感じています。お医者さまは、まさに正義の味方、心が弱りきった人を助ける魔法の力を持てる方です。

学生の皆さんも、”人間大好き”になる力を貯えて、心と体を癒す魔法使いになってください。

### 模擬患者として

### 高田優美子

「模擬患者」という立場になって2年半程。当然、実際の患者歴というものをもっと長いわけなのだが、自分自身が受診の際に「どの様に今の自分の状態を伝えたいか」といった事が多少なりとも解ってきたのは、やはりこの2年半の間ではないかと思っている。長年「カウンセリング」が治療の主体となっている立場ゆえ、医師との「意思の疎通」（洒落か？）の部分で、「（自分の気持ちを）上手く言えなかった。」と帰り道で落ち込んでしまう事も多い。（勉強会の時でも同様。）

他の参加者の方々から「今日の若者は人とのコミュニケーション方法を知らない」との意見を聞く。おそらくは、まだ「今日の若者」寄り（現在 34 歳）の人間としては、それをどう改善していったら良いか解らないというのが正直なところである。

学生さんのみならず自分自身も「より良いコミュニケーション法」を学ぶつもりで、これからも積極的に勉強会に参加して、模擬患者としてより成長していきたいと考えている。



「模擬患者勉強会（4月23日）」が行われ、医療面接等について活発な意見交換が行われました。（撮影協力：SP 林さん他）