

医療スタッフ コミュニケーション

GOOD or BAD

チェックシート



千葉大学医学部附属病院



なぜ、 コミュニケーション？

医療スタッフと患者さんは一緒に病気を治すパートナーです。信頼関係がなければ、私たちが最良と考える治療法を選択していただくことも、期待する成果を得ることもできません。そのカギとなるのがコミュニケーション。きちんと目を見ながら話せば、患者さんの「? or !」(疑問・納得)がわかります。実際の患者さんの声からポイントをまとめましたので、ご活用ください。

千葉大学関連病院会議



はっきりと聞こえる声で
ゆっくり話す

- 優しい言葉と声も安心感がある(70代女性)
- × 声が小さくて聞き取れない。(70代女性)
- × 病室での声が大きすぎて、他の患者さんの情報が漏れ聞こえてくることもある(30代男性)
- × 早口で聞き取りにくい。ゆっくり話してほしい(60代女性)



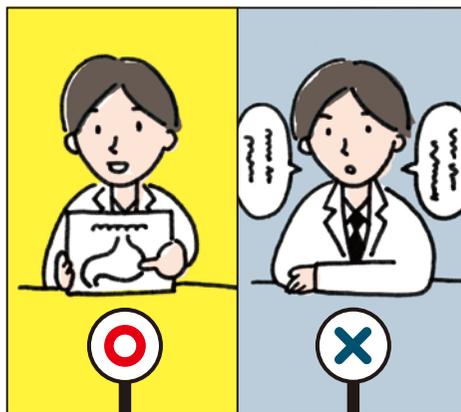
理解度確かめながら
患者さんの目を見て話す

- 先生は毎回必ず患者側に身体を向けて挨拶してくれる。先生に診てもらえて良かったなあと思う(40代女性)
- 質問しやすくしてくれたので不安が消えた(40代女性)
- × 人の顔を見ないでパソコンばかり叩いている。肝心なことを聞き忘れてしまった(70代女性)



患者さんの話を
むやみにさえぎらない

- 不安に思うことがある時、親身になって話を聞いて下さり、とても安心した(20代女性)
- 接し方が穏やかで心が和んだ(60代女性)
- × もう少し患者の話を聞いてくれればよいなと思う時がある(60代男性)



専門用語は丁寧に解説を
絵や図でわかりやすく

- 治療方法を図に書いて説明してくれ、わかりやすかった(60代女性)
- 患者の目線に立った説明で非常にわかりやすい(40代男性)
- × 専門用語でまくしたてられてもわからない(70代男性)
- × 専門的な話が長く、結論がわかりにくい(70代女性)



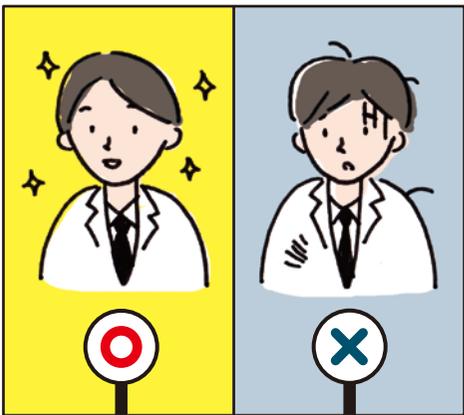
院内の情報共有や
連携をしっかりと行う

- 皆さんの連携プレーでいい状態に(50代女性)
- × 情報共有が不十分で、その都度説明をしなければならず、とても不安な思いをした(60代男性)
- × 3つの診療科を受診しているが、A科で決まったことがB科に伝わっておらず、混乱した(30代女性)

話が
要領を得ない場合、
時間が超過している
場合は？

傾聴の姿勢は崩さないまま、ほどよいタイミングで相槌のトーンを変えてやんわりと話をまとめる方向に。

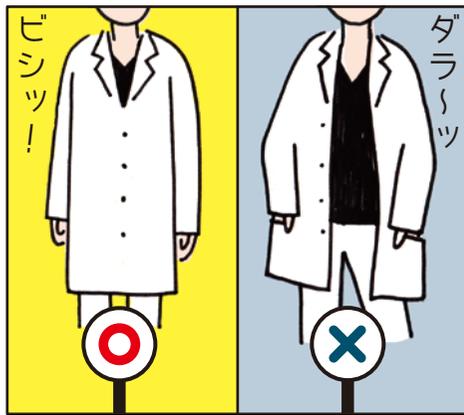
- 例 「…なるほど、少しまとめると○○ですね。では○○でいかがでしょうか」
- 例 「…お話の途中で申し訳ありません。次の患者さんがお待ちですので私から少しよろしいでしょうか」 など



不潔&疲労感で 不安&不信を与えない

- 医師が笑顔だったので暗くならずすんだ(30代女性)
- 明るくハキハキ、前向きで、嬉しくなる(70代男性)

- × 疲れた医師に診療されるとこちら心配になる(40代男性)
- × 忙しすぎてふれあう時間が少ない(60代男性)



正しく着用した白衣で 仕事への責任感を表現

- × 医師の服装がだらしない。白衣の前を開けたままうろついている。無礼で見苦しく、不衛生な印象(男性)

白衣の裾などがストレッチャーなどにひっかかり、思わぬ事故につながる可能性があります。

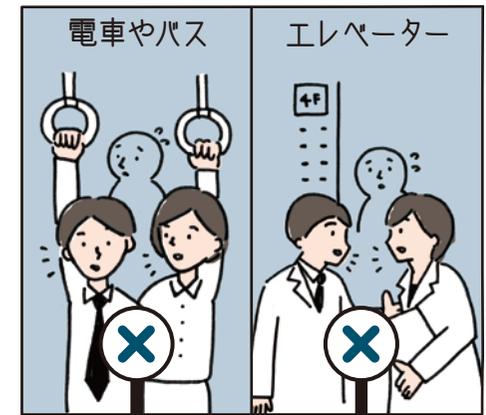
患者さんと会う前に チェック

- ① 着衣 …… 白衣の汚れやしわ、靴の汚れ
- ② 髪 …… 清潔さ、整髪、作業のしやすさ
- ③ 手 …… 爪の汚れと長さ、手洗い
- ④ ニオイ… 香水、タバコ、口臭、体臭
- ⑤ 表情 …… 口角を上げた笑顔で挨拶・会釈

はじめと終わりの あいさつを

診察スタート 診療が終わるとき

「おはようございます」「何か聞き忘れたことなどありませんか」と質問を促します。そして最後に一言、患者さんの顔を見て「お大事に」と声がけをしましょう。



こんなところで 話すこと?

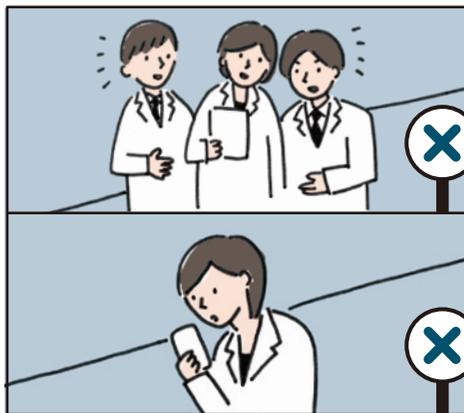
- × バスの中で患者さんやスタッフの噂話をしている不愉快だった(50代女性)

電車やバス、エレベーター、お手洗いや食事スペース、廊下を歩きながらなど、関係者以外もいる場所では、院内での出来事や仕事の愚痴、スタッフや患者さんの噂話などをしないように。

相手が 怒鳴ったり、 興奮してきたら?

まず傾聴が基本ですが、誤解を訂正したり、異なる考えを伝えたりする場合、やんわりと「そういった見方もあるかもしれませんが、一方で…」など一度受け止める言葉などを挟み、いきなり否定しないようにしましょう。

お互いに落ち着きを取り戻すためには少し広い部屋に移動したり、対応する人数を増やしたりして環境を変えることも有効です。



廊下は患者さんを優先 歩きスマホはしない

- × 挨拶しても無視された。会釈くらいしてほしい(60代女性)

- ・ 廊下では周囲への気遣いを忘れない。
- ・ 困っている人には積極的に声掛けを。
- ・ 横に広がって、大声で話しながら歩かない。
- ・ 歩きスマホをしたり、通話をしたりしない。

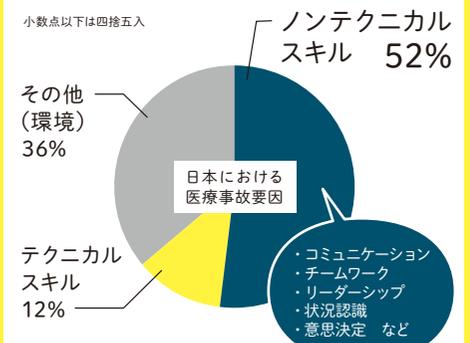


声かけのタイミングや トーンで気持ちを伝える

- 「入室しますが、大丈夫ですか」と一言聞いてから入ってくる(50代男性)
- 手術当日、病室から手術室まで、落ち着いた言葉がけで、安心して手術に望めた(50代女性)

医療事故の半数以上が ノンテクニカルな要因で発生

小数点以下は四捨五入



【出典】医療事故情報等事業 年報 平成28年
財団法人日本医療機能等評価機構 医療事故防止事業部を改定引用

コミュニケーションに必要な能力とは伝える力だけでなく、聞く力、情報の受け手の立場に立った配慮や気遣いなども含まれます。患者さんやご家族、スタッフと良好なコミュニケーションをとることは、医療安全上も大変重要です。