

○●横浜市医療安全メールマガジン<第196号>●○
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その1～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い①インターネットの情報を重要視する
実際に相談窓口寄せられた事例を紹介します。

-
- ・肝臓がんの患者
 - ・1年前に手術をして肝臓の6割を切除したが、1年後に再発。
 - ・がん細胞が転移し、手術不適合で「化学療法をするぐらいしかない」と言われている。
 - ・インターネットの情報では化学療法以外にも、ホルモン療法や免疫療法などがあると記載があった。
 - ・なぜ医師は化学療法のことしか言わないのか。
-

インターネットが普及したことにより、治療法や薬などの情報を患者が簡単に手に入れられる時代になりました。
そのため、「なぜこの治療法なのか」「なぜこの薬を使用しないのか」等、患者が治療方針への疑問や不信感を持ち、当相談窓口にご相談に来られることも増えてきました。
医療従事者の皆様も、患者のそうした発言に戸惑ってしまうこともあるのではないのでしょうか。

次号ではこのような場合、どのようにコミュニケーションをとっていけばいいのかをお伝えします！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights (C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン<第197号>●○
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その2～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い①インターネットの情報を重要視する

前月号ではインターネットから得た情報を信用し、医療従事者への疑問や不信感を持たれた事例を紹介しました。

196号→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0092_20241015.pdf)

[iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0092_20241015.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0092_20241015.pdf)

今回は本事例の場合への対応方法の一例をご紹介します。

【医療機関側のコミュニケーションのポイント】

- ①現在の治療法を選択した理由を説明する。
- ②患者が提案してきたインターネットに掲載されている治療法を提示しなかった理由を説明する。
- ③上記を説明したうえで、患者の要望を傾聴する。
- ④説明に納得を得られない場合などは、必要に応じてセカンドオピニオンを案内する。

【コミュニケーションのポイントを掘り下げてみましょう！】

一般的に、インターネット上の口コミ・体験談「○○療法を受けて、高い効果が得られた」などは、匿名で不特定多数の個人的意見であることや、科学的な根拠や効果が証明されておらず、民間療法的なものの情報も溢れているかと思えます。自身の病状が思うように良くならない時に、そのような情報を見ると、「もしかしたらこの治療法なら治るかもしれない！」と期待してしまう、そしてその治療法について説明されないことで医師に不信感を抱いてしまうこともあるかと思えます。

疑問や不信を感じても、医師に積極的に質問できる患者ばかりではありません。上記のポイントを参考に、患者と医療従事者とでより良いコミュニケーションをし、信頼関係の構築をしていただければと思います。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン<第198号>●○
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その3～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い②医療機関に行けば完治するという思い

実際に医療安全相談窓口に寄せられた事例をご紹介します。

-
- ・ぎっくり腰（急性腰痛）の患者。
 - ・整体に通っていたが、数日後足が上がりなくなり、病院へ救急搬送。
 - ・搬送当日に緊急手術を実施。
 - ・術後、両足拘縮。
 - ・医師からは「一度痛めた神経は戻らない。歩ける見込みはない。」と言われリハビリをしたが回復せず。
 - ・その後、リハビリ病院に転院。電気治療で指先が動くようになり、本人は歩けるようになりたいと希望しているが、医師からは再手術の話はない。
-

患者は治療を受けることで、完治する＝もとの状態にまで回復することを期待していることが多いと思います。しかし、当然に完治するとは限らず、治療の見込みと患者の希望を把握した上で、どういう治療を選択するのかを患者とコミュニケーションにより、すり合わせていく必要があります。

次号ではこのような場合、どのようにコミュニケーションをとっていけばいいのかをお伝えします！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights (C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン<第199号>●○
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その4～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い②医療機関に行けば完治するという思い

前月号では医療機関に行けば完治するという思いがあることを事例にて紹介しました。
198号の

URL→https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0095_20241028.pdf

(URLが切れて表示されている場合にはアドレスをすべて選択してからコピーしてください。)

【医療機関のコミュニケーションのポイント】

- ①患者に寄り添いながら現状（治療結果等）を伝える。
- ②リハビリをすることによる回復度合い（ゴール）を伝える。
- ③その後の通院の頻度等、今後の治療方針について伝える。
- ④必要に応じて院内のMSWに繋ぎ、利用できる社会サービスを情報提供する。

【コミュニケーションのポイントを掘り下げてみましょう！】

患者が「治療をして元の生活を取り戻したい」という希望を抱くことは当然です。しかし、医療にも限界があり、それが実現できない場合もあります。そうした場合でも、どのようにすれば病気と上手く付き合いながら、元の生活に近づけていくことができるか、そのために必要な情報を提供するのにも医療従事者の役割かと思えます。

★編集後記★

医療従事者と患者のすれ違いはあらゆる場面で起こり得ます。
今回紹介したどちらの事例も、コミュニケーションがポイントです。
コミュニケーションをとることで、医療従事者と患者の両者が納得のいく形で治療を進めることができるように、横浜市医療安全相談窓口でも患者側から積極的に医療従事者に相談するようお伝えしていきますので、皆さんも患者の声に積極的に耳を傾けていただきますと幸いです。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights (C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.