

2万人近くの重病の患者・家族からの電話相談にのってきた

患者のプロに教わる 医療者との賢い付き合い方



電話相談を柱に、「私たち一人ひとりが『いのちの主人公』『からだの責任者』」を合言葉に活動する「さええあい医療人権センターCOML」理事長の山口育子さんに、医療者との賢い付き合い方を教えてもらいました。

医師が、治療の主導権を握る時代は終わった！

医学の進歩により、重病のときの治療の選択肢が増え、患者の価値観も多様化するなか、「この方法が一番です」と医師が主導権を握る時代ではなくなりました。

一方で、電話相談を受けていると、医師から詳しい説明を聞いているの

患者が心得ておきたい“賢い質問術”

事例1 医師から、新しい薬の説明を受けるとき

この薬の副作用は、どんなものですか？



薬の副作用を危惧する質問をストレートに投げかけた場合、医療者は「説明すると飲まない可能性がある」と用心するため、「たいした副作用はない」と言って、丁寧に教えてくれない恐れがある。

この薬を飲んでいて、気をつけなければならない症状はなんですか？



薬を飲むことを前提にした問いかけで、かつ、副作用ではなく「症状」という表現にすると、医療者は安心して患者に必要な情報を提供できる。

事例2 手術の合併症に関する医師の説明が、わからないとき

この手術の合併症は、なんですか？



わからないという疑問を、そのままストレートに問いかけた場合、「さっき説明したじゃないか。ちゃんと聞いていたのか」と、医療者の心証を悪くする恐れがある。

合併症の説明してもらったとき、内容がよく理解できなかったのもう一度、説明してください



聞いていたけれどわからなかったと、状況や説明をひと言添えるだけで、医療者に与える印象はよくなる。また、自分の理解の程度を言語化して伝えることで、医療者側も説明の言葉を再考してくれる可能性が出てくる。

がん患者体験とCOMLでの経験で見えてきたこと

山口育子さんが卵巣がんを発症したのは今から28年前。当時はがんを告知しないのが一般的だったが、10代の頃から「自分で生き方を決める」ことを徹底してきた山口さんにとって、その状況は耐え難いことだったという。「本人が望んでも事実を知らされないなんて、信じられませんでした」

こうして自分の医療情報を得るための山口さんの、静かな闘いが始まったわけだが、ガードの固い医療者との攻防を続けるなかで、ある思いに至る。

「要求するだけではダメ。医療



認定NPO法人 ささえあい医療人権センター COML
理事長 山口育子さん

1965年大阪生まれ。90年夏に卵巣がんを発症。約1年半にわたり治療を受ける。91年秋、COML創始者の辻本好子さんと出会い、スタッフとなる。以来、相談、編集、渉外業務などに携わる。2002年、法人化に伴い専務理事・事務局長に就任。11年8月より現職。11年に二度目のがんを発症するも克服。著書に『賢い患者』（岩波新書）がある。

**患者を支えているのは
医師だけではありません。
困っても諦めないで！**

に内容が理解できていない人、自分で治療法を決められない人が多いことを実感します。

NHKの情報番組「あさイチ」に出演したとき、「医療知識がないから医師のアドバイスを求めているのに、患者に治療法を決めさせるのは納得がいかない」という意見が寄せられました。

この気持ちはよくわかりますが、患者の希望や価値観によっても選択する治療法はずいぶん違ってくるので、これまでのように医師の言うこ

とに盲目的に従うと満足はいく医療が受けられず「こんなはずではなかった」と後悔する恐れもあります。

**医師の説明を
自分の言葉で
言い直してみよう**

とはいえ、医療知識のない人がいきなり治療の選択を迫られても戸惑うのは当然のことです。選択肢が多ければ多いほど、患者と医療者がともに考えることが必要になります。それにはまず情報の共有化が必須

で、その際に行いたいのが「医師の説明を聞いて理解した内容を、自分の言葉に置き換えてもう一度確認する」ことです。

医療を賢く受けるノウハウの一つに医師に質問することの大切さがしばしば説かれますが、じつはそれよりも言語化することのほうが重要で、この作業により自分が理解できていなかった部分が明確になり、医師に聞きたい質問もおのずと出てくるのです。

**「説明がわからない」「
治療を決められない」
と、率直に伝えてもいい**

さらに、もう一つ実践したいのが「本音を言う」ことです。治療法を決められないときは決められない、説明がわからないときはわからないと率直に伝えていいのです。

チーム医療が当たり前になりつつある今、患者を支えるのは医師だけではありません。患者が困っていることは医療者の誰かが必ずキャッチして対応してくれます。自分が置かれた状態や状況を発信し続けることを諦めないでください。これが医療者と賢く付き合うための極意です。

者とのよい関係を作るなかで、この人に伝えてよかった。と思ってもらい、必要な情報を積み重ねていくしかない」

そして、医療者とやりとりをするときは、必ず笑顔で終わる会話になるよう努力を続けた。こうした体験を経てCOML創始者の辻本好子さんと出会い、患者・家族を支える活動に取り組み、これまで2万件の電話相談を受けてきた山口さん。

「医療と賢く付き合える人は皆、コミュニケーション上手です」それは、62歳の若さで亡くなった辻本さんとともに、山口さんが長年めざしてきた、理想の患者像、でもある。

創始者の辻本好子さん(右)とは「医療者との協働」もめざし、医療界に風穴を開けてきた。



山口さんが2011年に二度目のがん手術を受けるとき、がんで亡くなる直前だった辻本さんは昏睡状態だったが、指でピースサインを作り、手術室に向かう山口さんを励ました。携帯電話に送られてきたそのときの写真を、今も大事に保管している。