

問診コーチングアドバンス 第12回 「優勝なるか！？コーチング医院コンクール！」

■今回のあらすじ■

ついにコーチング医院コンクール当日。藤野江医師を含めた5名の医師が臨む第一部のケーススタディでは、ある医師が行った問診の記録ビデオを見て、その問診の仕方について、『より良い問診を行うには』をポイントにディスカッションをし、それぞれの医師が普段『問診において大切にしていること』を発表し合うことになった。



■今回の学びのポイント■

今回はケーススタディのケースとディスカッションポイントをダイジェストでお伝えします。

ケース：生活習慣病予防のために、定期的に通院して、1年が経とうとしている患者さん。しかし、多忙な生活を理由に、食事療法などをなかなか守らず、検査結果も思わしくありません。

医師「次の方どうぞ。」

患者「よろしくお願ひいたします。」※医師は答えもせず、引き続き真剣にカルテを見ている

医師「血糖値、上がっていますね。」

患者「はあ。」

医師「このままだとまずいですよ。きちんと食事療法は守っていますか？」

患者「守ろうとは思っているんです。しかし、宴会続きで…。」

医師「それはいけませんねえ。特に宴会は脂っこいものが多いでしょ。宴会は控えてください。」

患者「し、しかし、営業という仕事上、接待はどうしても欠かせなくて…。」

仮にも私は部長ですし、部下に任せて先に帰るといふわけには…。」

医師「健康と仕事とどちらが大切ですか？これ以上数値が上がったら、取り返しがつきませんよ。」

患者「はあ。」

医師「他に、食事について気になることはありますか？」

患者「やはり、営業という仕事柄、外食が多くて…。」

医師「とにかく、塩分と脂肪分は控えてください。」

患者「はあ…。」

医師「体重も増えちゃいましたね。運動は継続できていますか？」

患者「えっと、あの、やろうとは思っているんですが…。」

医師「やっていないんですね。体を壊したら、仕事だってできなくなるんですよ。」

患者「それは分かっているんですが…。」

医師「体を壊しても、会社は面倒を見てくれませんよ。」

あなたの健康を守るのはあなただけです。やる気を出してください！

私は、あなたのことを思って言っているんです。

これからは、食事療法や運動に真剣に取り組んでいただけますね。」

患者「はあ。頑張ります。」

医師「良かった。一緒に頑張りましょう！」



ポイント1：安心感を醸成する

岸医師：検査結果から察するに、おそらく患者さんは反省しながら入って来る。だからこそ、カルテから顔を上げて、笑顔で迎えることが重要。また、小さなことですが、患者さんの名前をちゃんと呼ぶことも必要。「あなた」では冷たく感じます。病院という緊張の高い場だからこそ、「患者と治療者としての医師」という関係性の前に、「人と人のコミュニケーション」を行う必要があると思います。

平田医師：気になったのは、医師の言動に否定的なアプローチが多いこと。まずは「このままだとまずい」「いけませんねえ」のような言葉遣い。そして、指示にも禁止事項が多い。一見、質問に聞こえる「きちんと食事療法は守っていますか？」も責めているように聞こえる。また、話される未来も悪い方向のことばかりです。

ポイント2：行動を引き出す

佐藤医師：実際に行動できないのは、イメージがないから。
まずは、「食事制限」ではなく「食べる量を半分にするとか」「運動をする」ではなく「なるべく歩く、階段を使う」というように

具体的にできることにチャンクダウンする。相手から引き出すのがベストですが、もし難しければ、提案という形で示す。まずは、小さな成功体験を持ってもらう、というのも有効でしょう。

第二回コーチング医院コンクール

第一部



花井医師：行動が起こらない原因を、この医師は「患者さんのやる気」に求めているようですが、他にもいくつかの要因が考えられます。病気や治療の重要性が理解されていない場合、理想と現実にギャップのある場合…。正論を押しつけずに、そのことについて患者さんと話し、共有することが重要だと思います。特に、生活習慣病は長く付き合わなくてはいけないもの。だからこそ、家族を巻き込んでサポートしてもらうといった態勢作りも必要だと思います。

ポイント3：相手を理解する

藤野江医師：日々問診をしていると、同じような状況や事情を話す方に出会う。すると、私たちは知らず知らずのうちに、相手のことを分かっているつもりで関わります。でも、人は一人ひとり違うし、同じ出来事に対する意味づけも人それぞれです。この患者さんは、障害の一つとして仕事を挙げている。それに対し、医師は仕事よりも健康が大切というスタンスで迫っていますが、もしかしたら、仕事上でも、かなり重要で緊急な局面なのかもしれない。健康を犠牲にしても良いというわけではありません。

しかし、相手の状況が分かれば、アプローチも自ずと変わってくるはず。
相手のことを知っているというスタンスで関わると、ついついその点を見逃してしまう。だから私はいつも、その人と初めて出会う気持ちで診察をします。

(詳細やコンクールの結果は、本編をご覧ください。)

☐■☐今回で問診コーチングアドバンスは終了です。一年間ありがとうございました。☐■☐