

○●横浜市医療安全メールマガジン<第208号>●○

★今月のテーマ★

～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

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！

医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■市民向け講演会を開催しました！

令和6年度横浜市市民医療安全講演会を令和6年12月22日（日）に開催しました。

「知って得する医療のかかり方～患者の視点・医師の視点の違いから～」というテーマで現役の消化器外科医師である山本 健人氏にご講演いただきました。50～80代を中心に176名と多くの方にご参加いただき大変盛況でした。

第1部では、横浜市医療安全相談窓口に実際に寄せられた相談事例の中から、多くの患者が医療機関に抱く不安や疑問を当課行政医師が投げかけ、山本氏が回答するトークセッションを、第2部では「知って得する医療のかかり方」として、医療機関を受診する際のポイントやセカンドオピニオンを正しく理解することの大切さなどについて山本氏から講演していただきました。

事例を用いた分かりやすく具体的なお話で、参加された方とともに医療安全課職員もとても勉強になったと感じています。

今回の参加者アンケートでは、講演会の感想とともに、医療用語の認知度の調査も実施しました。

次号からは、アンケート結果から見えた用語ごとの認知度に加え、その用語にまつわる医療安全相談窓口への相談事例をもとに、適切なコミュニケーションの取り方を考えていきたいと思えます。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

（変更前）anzenchan@ml.city.yokohama.jp→（変更後）

anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenchien/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209号>●○
～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

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！
医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■ 「選定療養費」について知っていますか？

講演会参加者アンケートの「選定療養費が何か知っていますか？」の設問に対して、「知っている」が8.3%、「聞いたことがある」が13.1%、「知らない」が76.2%という結果でした。「聞いたことがある」「知らない」の合計値は89.3%となり、「選定療養費」の認知度が低いことがわかります。

■ 「選定療養費」について、相談窓口に寄せられる相談は？

相談事例を見ていきましょう。

200床以上の病院に通院中。主治医から「そろそろ診療所に紹介します。国からも言われてるしね。」と言われた。

「国からも言われている。」という意味がよくわからなかった。

また、主治医を信頼しているため、引き続き病院に通院したい気持ちがあり、主治医に相談すると、「当院からの逆紹介に同意されず、当院に通院の継続をされる場合は、受診の度に再診料として3,300円をいただきます。」と言われた。

主治医の説明の意図がよくわからなかった。3,300円支払う必要はあるのか？

■ 相談事例に対しどのような対応が望ましいのか？

「国からも言われている」や「決まっていることだから」「ルールだから」という曖昧な表現ではなく、「病院の機能分担」や「選定療養費」という正しく具体的な用語を使用したほうが良い場合もあるかと思えます。患者自身がその用語を調べるきっかけになったり、他の医療従事者に説明を求めやすくなったりするかもしれないからです。

その一方、「病院の機能分担」や「選定療養費」という認知度の低い医療用語を使うことで更に患者の混乱を招く可能性もあります。

そのため、医療用語を使って患者に説明をした後には「何かわからないことはありますか？」等と声を掛けることが大切です。コミュニケーションをとるきっかけとなり、患者が理解していないことが明確になる可能性があります。

コミュニケーションの取り方を少し工夫するだけでも、患者の理解度が変わっていく場合があります。

医師がすべての説明を丁寧に行うことは難しいかもしれません。そのような場合には、院内の患者相談窓口等をご案内する、あるいは他の医療従事者から説明する等の手段でコミュニケーションを補っても良いかもしれません。

また、当窓口もできる限り医療用語の説明を行うよう努めています。医療機関と当窓口が協力し合いながら

患者の理解度の向上、すなわち患者と医療従事者双方に納得感を得られるようにしていきたいと思えます。

次号では「セカンドオピニオン」についてご紹介していきます。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

(変更前) anzenchan@ml.city.yokohama.jp → (変更後)

anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願ひします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■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.

○●横浜市医療安全メルマガジン<第210号>●○
～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

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！
医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■「セカンドオピニオンと転院の違い」について知っていますか？

本号では「セカンドオピニオンと転院の違い」の認知度について取り上げます。
講演会参加者アンケートの「セカンドオピニオンと転院の違いについて知っていますか？」の設問に対して、「知っている」が58.3%、「同じだと思っていた」が29.2%、「セカンドオピニオンという言葉自体を知らない」が7.1%という結果でした。
前号の「選定療養費」と比べると認知度は高いですが、「(転院と)同じだと思っていた」と約3割の方が回答しているように、正しく認識していない市民も一定数いることが分かりました。

■「セカンドオピニオンと転院の違い」について、相談窓口に寄せられる相談は？

相談事例を見ていきましょう。

市内の病院を受診しているが、その先生は診断名をよく変えるし、治療方法を提示される事なく余命宣告をされたため不信感がある。
他の病院でセカンドオピニオンを受けたのだが、書類は元の病院が作ったものであるため、要するに出来レースである。
他に治療法がないか聞きに行ったのに、治療方針について何も言われず、転院もできなかった。
どうしたら転院ができるのか。

■相談事例に対しどのような対応が望ましいのか？

今回の事例のように、治療方針に不安がある、納得が出来ない患者が転院を目的にセカンドオピニオンを希望する場合があります。
また、今回の認知度調査からわかるように、セカンドオピニオンの意味を正しく理解せずにセカンドオピニオンを希望する患者もいます。
患者からセカンドオピニオンを希望したいとの申し出があった場合には、患者のセカンドオピニオンに対する認識を確認し、転院との違いや保険診療ではないこと等を含めて正しく理解してもらえよう説明することが大切です。しかし、診察のなかで説明時間をとることが難しいこともあると思いますので、そのような場合には、院内の他の職員や患者相談窓口から説明が受けられるよう調整してみてもいいでしょうか。

また、今回の事例では、相談者の不安感や不信感の背景にコミュニケーション不足による治療方針への理解不足が含まれている可能性もあります。
当窓口では相談内容から不安感や不信感を聞き出し、医師とどのようにコミュニケーションをとればよいかアドバイスしています。
それでも、医師と上手くコミュニケーションがとれないという場合には、院内の患者相談窓口に対し話し合いの場を設けてもらえないかと相談してみてもどうかと提案しています。
セカンドオピニオンを患者から相談された際には、現在の治療方針のどのようなところに不安感や不信感があるのか、患者と話し合うきっかけにいただければと思います。
次号では、今月のまとめについてお伝えします。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

(変更前) anzenchan@ml.city.yokohama.jp → (変更後)
anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願ひします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■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211号>●○

～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

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！

医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

本号では、講演会参加者アンケートでの医療用語の認知度調査の結果と相談事例、対応方法についてのまとめをお伝えします。

「選定療養費」と「セカンドオピニオンと転院との違い」の両方を知っていると回答した方はわずか7.7%という結果でした。

医療用語に対する知識を十分に持っている人は少ないということが改めて分かります。

医療従事者と患者の双方が納得したうえで治療ができるようにするには、説明を丁寧に行うことが必要であることを再認識する結果になったと感じています。

今回の市民向け講演会「知って得する医療のかかり方～患者の視点・医師の視点の違いから～」には、寒い中でしたが、多くの方にご参加いただきました。

多くの方が医療機関とより良いコミュニケーションを取り、より納得した形で治療を受けたいという意識されていることの表れかと思えます。

参加者アンケートには「医師とのコミュニケーションの取り方がわかった。」や「今まで知りたかった医療知識を学べてよかった。」、「医療機関側の考え方がわかりよかったです。」

等の感想がありました。

患者側の理解を深め、納得度を向上させるために、医療従事者の皆様には、患者に説明を丁寧に行うことや積極的に声掛けをする等の工夫を考えていただければと思います。

★編集後記★

今月号では、講演会でのアンケートを題材に患者と医療機関とのコミュニケーションギャップについてお伝えしましたが、いかがだったでしょうか。

ギャップを埋めるには、どちらか一方が努力・工夫をするのではなく、どちらも歩み寄ることが必要です。当窓口でも、その橋渡しをお手伝いさせていただきますので、

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

(変更前) anzenchan@ml.city.yokohama.jp → (変更後)

anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■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.