

松村 真司, 箕輪 良行●編

コミュニケーションスキル・トレーニング

患者満足度の向上と効果的な診療のために

有賀 徹(昭和大学教授・医学部救急医学)

このたび松村, 箕輪両氏の編集による『コミュニケーションスキル・トレーニング——患者満足度の向上と効果的な診療のために』が出版された。その帯には「ベテラン医師を対象とした云々」とある。患者面接などに関する実践的な手法については、最近の医学部での教育や臨床研修医の採用において用いられていて、自らもおおよそのことを知ってはいたが、「ベテラン医師」から見ても確かに一読するとうなずくところが多々ある。

さて、日本語はもともと敬語が発達していて、対話する相手との距離などを測りながらそれを巧みに使うことになっていて、そこにこそ言わば教養のなせるわざがある。したがって、医師はこの面でも研鑽すべきだろうと自らは漠然と考えていた。本書にはさすがにそのような言及はないが、それよりもっと基本的な面接などに関する体系的な仕組みについて解説されている。コミュニケーションスキル・トレーニングなどという教育が微塵もなかったわれわれでも、本書にある標準的な仕組みを頭に入れて医療を展開するなら、内科診断学や Signs & Symptoms の基本である患者情報をまずは効果的に得ることに役立つ。引き続き治療についても患者に大いにその気になってもらううえで、この体系的な仕組みを実践する意義は大いにあると言えよう。

そして、それらに加えて、患者の満足という側面で本書

がわれわれに教えてくれるものは大きい。まずはサイエンスになりにくいと思われた患者満足というテーマが、コミュニケーションスキルとの関連で解説されている。それが訴訟などの事象にも、十分に関係していることも理解できる。端的に言うなら、評判の悪い医師について何がどのように困った点なのかを分析的に評価することもできるということである。

以上により、若手の医師らが本書を紐解くことは、自らが受けた教育について体系的な整理を行い、もう一度自らに磨きかけることに役立つであろう。そのような教育と無縁であった医師やその他の医療職には、患者とのコミュニケーションについてここに示された体系立った標準的な方法論があって、数多くの例示にならないながら、その仕組みを自らの日常に取り入れることが、上記の諸々の側面で有用であろうと考える。このことに加えて、美しい日本語をきちんと使用できているなら、そのような医師、または医療チームは、コミュニケーションスキルにおける“匠の域”に達するように思われる。というわけで、医療に携わる方々にはぜひともお読みいただくことをここに望みたい。

● B5・頁 184・定価 3,675 円(本体 3,500 円+税 5%)

2007 年 [ISBN978-4-260-00450-3] 医学書院刊