

医療ルネサンス No8541

医療・介護現場のカスハラ

6

メモや質問「賢い患者」に

Q & A

患者は医療者らとどう接していけばよいのか。長年、患者からの電話相談を受けている認定NPO法人「ささえあい医療人権センターCOML」理事長の山口育子さんに聞いた。

——多い相談内容は。

「1990年の団体設立以来、7万件以上の相談が寄せられた。相談内容は例年、『医師への不満』がトップだ。『医師の説明が不足している』『医師が話を聞いてくれない』といったものが多い」

「ただ、患者側にも問題がないわけではない。『説明不足』といっても、最近の医師は治療法などを詳しく説明している。その内容に患者側の理解が追いついていない面がある。専門用語などわからない部分を、患者が質問をせずにそのま

ささえあい医療人権センター

COML 理事長

山口育子さん



1989年、大阪教育大卒。24歳で卵巣がんを発症。1年半にわたって治療を受ける。2011年から現職。著書に「賢い患者」（岩波書店）。

まにしていることもある。

インターネットで調べた情報を過剰に信じ、医師の説明を十分に聞き入れていない例もあるようだ。『話を聞いてくれない』というのも、患者の話そのものが要領を得ていないことも見受けられる」

——医療現場などではハラスメントが深刻だ。

「医療への不信という点では、医療ミスが社会問題となった2000年代前半頃も注目を集めた。ただ、

当時と比べて不信を抱いている人の数は多くない印象だ。気になるのは、行為が悪質になっている点で、22年に埼玉県ふじみ野市で訪問診療の医師らが散弾銃で撃たれて死傷した事件は、その一例だ。最近の電話相談では『医師も殺して自分も死ぬ』などと言う人もいる。一部の人の話だろうが、患者という立場を武器にして、理不尽な要求をする人が目立つ」

——どんな心構えで医療者と向き合えばいいか。

「医療にも不確実なことや、限界がある。治療の効果やリスクをよく聞くなど、医療者とコミュニケーションを取りながら『協働』して治療に臨むことが重要だ」

「医療者との関係は、対立しても、任せきりというのにもまずい。自分の望む治療を受けるには、患者自身が『いのちの主人公』『か

らだの責任者』という自覚が必要。最後に決めるのは患者という意識を持ちたい。戸惑ったり、動転したりするのは当然のこと。一人で悩まないことも大切だ」

——具体的な接し方は。

「1998年に小冊子『新医者にかかる10箇条』を作った。これまでに21万冊以上刊行している。伝えたいことをメモして準備する。大事なことはメモをとり、確認する。納得できないことは何度も質問する。自覚症状や病歴を伝える。治療について今後の見通しを聞く——といった内容だ」

「取り組みを通し、賢い患者になることを目指したい。判断能力の衰えた親などに代わって家族の誰かが医療者とやりとりする場合は、注意が必要だ。別の家族が医療者に不満を訴えることもある。身内で情報を共有しておくことが欠かせない」

（編集委員 大津和夫）

（次は「参院選2025 政策に期待する」です）