静岡県における医療と介護を育む住民活動

医療と介護を育む住民グループと浜松医科大学地域医療学講座は、次の活動に取り組んでいます。皆さんも毎日の安心のために必要な医療と介護を育む活動の仲間になってください。

1. 感謝のメッセージ

・住民から寄せられたメッセージを集めた「感謝の手紙集」を発行したり、医療機関の正面玄関付近に感謝の言葉を綴った「ありがとうカード」や「感謝状」を掲示したりしています。

・また、感謝の言葉を刻んだブレスレット「ありがとうリング」を使って医療スタッフへ直接気持ちを伝えています。

2. 啓発

・地域の会合などへ出向き、啓発のための「出前講座」を行っています。この出前講座では地域の医療事情や医療機関への上手なかかり方などに関する説明を行っています。

・また、「受診に係るガイドブック」の作成も医療機関の指導のもとで行っています。例えば、病院の小児科医の監修のもと、乳幼児が病気やケガをしたときにとるべき対応の判断目安を示すガイドブックを作成しました。

3. 次代の医療・介護スタッフの育成

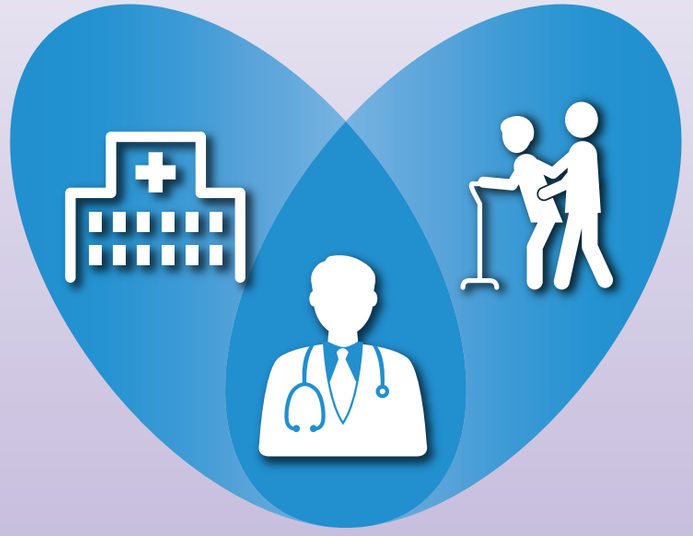
・地域医療に関するシンポジウムの事務局へ高校生に参加してもらい、世代を越えて地域の課題を考えています。

・また、地域の中核病院と共同で高校生向けの「医療・介護職体験セミナー」を開催し、受講生が医療職や介護職に対する憧れを志へと変える学びの場も設けています。

※この小冊子は、平成28年11月に藤枝市において開催したシンポジウム「医療・介護の適切な利用」（主催：医療と介護シンポジウム開催実行委員会・静岡県）の内容を取り纏めたものです。

＊無断転載・複写を禁ず／平成29年1月

みんなが一歩ずつ
医療と介護を育むために



2025年になると、静岡県では県民の3人に1人が65歳以上になります。私たちがこの静岡県で安心して生き生きと暮らすために必要な医療や介護を適切に利用する上で知っておきたいことを、認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML理事長の山口育子先生に教えていただきました。

発　　行：医療と介護シンポジウム開催実行委員会
［構成団体］NPO 法人ブライツ，島田市地域医療を支援する会，
f.a.n. 地域医療を育む会，森町病院友の会，
御前崎市地域医療を育む会，地域医療いわた，
菊川市地域医療を守る会，地域医療を支える はいなんの会，
富士宮市地域医療を守る市民の会，
国立大学法人浜松医科大学医学部医学科地域医療学講座

2025年問題に向けて
市民が知っておきたいこと

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**　先生

山口育子 先生

大阪市生まれ。自らの患者体験から、患者の自立と主体的医療への必要性を感じていた 1991 年 11 月にコムルと出会う。活動趣旨に共感しスタッフとなり、相談、編集、渉外などを担当。その後専務理事兼事務局長を経て、2011 年 8 月に理事長就任。

医療や介護の実情や制度・しくみを知りましょう。

私が理事長を務める認定 NPO 法人ささえあい医療人権センター COML（以下「コムル」という）は、私たち一人ひとりが「いのちの主人公」「からだの責任者」としての自覚を持ち、医療者と協働して治療を行う「賢い患者」になりましょう、という考えを活動の原点にしています。患者と医療者が対立するのではなく、同じ目標に向かって立場の異なる者同士が協力し合う「協働」を実現することがコムルの願いなのです。

コムルが活動を始めた1990年当時は、医療者に主導権がありました。患者が知りたいと言っても、なかなか情報を得られませんでした。今、高齢化が進む中で、慢性疾患を複数持つ方がどんどん増えています。慢性疾患は治る病気ではなく、医師と長く付き合って行かなければなりません。そして、患者側も自分に出来る役割をしっかり認識して積極的に医療に参加しながら治療を受けていく、患者と医療者が協働する時代へと変わっているのです。

また、団塊の世代がすべて75歳以上となる2025年に向けて、さまざまな問題があります（図1を参照）。こうした問題について、患者は対岸の火事のように医療現場の人が考えてくれるだろう、行政の人が何とかしてくれるだろうと思ってきました。ところが、患者も地域の中で医療や介護がどうなっているのかをしっかりと理解し、その上でどうするかということを一緒に考えていかなければ問題を解決できない時代になったのです。

今、医療と介護は、いろいろな意味で大きく変わろうとしています。2014年に医療介護総合確保推進法ができ、医療や介護に関する19もの法律が一括して審議されました。その中に医療法の改正も含まれていて、「国民の責務」という条文が盛り込まれました。この国民の責務については、「医療機関の機能の分担と業務の連携の重要性についての理解を深め、医療に関する選択を適切に行い、医療を適切に受けるよう努めなければならない」と書かれています。何て厳しいことを求めているのだろう、と思われるのではないでしょうか。しかし、これは単に国民に厳しいことを強いるという条文ではありません。国民に対してその責務を果たすことを求める以上は、それが可能となるだけの情報が提供されることを保証した法律だと解釈できるのです。ですから、皆さんが医療を選ぶ時に、必要な情報をくださいと言ってもよいのです。

- ❖団塊の世代がすべて後期高齢者に
  3人に1人が65歳以上、5人に1人が75歳以上
- ❖都市部で急激な高齢者増加、地方での人口減による消滅可能性自治体
- ❖認知症を含む複数の疾患を抱えた高齢者
  病院完結型医療から地域完結型医療へ
  地域包括ケアや在宅医療の充実
  医療と介護を切れ目なく利用できる社会

図 1. 2025 年問題

それを知った上で、次のステップは「医療機能の分化」に関して、医療や介護施設にどのような種類があるのか、病院と病院、病院と診療所がどのように連携しているのか、そして病院や診療所を選ぶためにどのような視点を持っていればよいのかを知ることです。それによって、地域包括ケアシステムを理解することが可能になります。

さらに、「地域医療構想」について理解する必要があります。地域医療構想というのは、2025年に各都道府県の「構想区域」と呼ばれる地域ごとに、どれだけの医療が必要になるのかを推計し、それに対応可能な地域完結型の医療を実現するため関係者が話し合い、調整していくものです。医療や介護の問題としてだけではなく、街づくりの視点で考えるためにも、地域医療構想をしっかり理解した上で住民も参加していくことが必要です。

賢い患者になりましょう。

コムルは「賢い患者になりましょう」ということをご提案しています。この「賢い」とは医学や病気の知識を医療者と同じレベルで持つという意味ではなく、患者としての意識の問題です。ここでは、賢い患者になるための5つのポイントをご説明します（図２を参照）。

- ❖ 病気の自覚
- ❖ 自分の受けたい医療を考える
- ❖ 思いの言語化
- ❖ 協働して治療をおこなう（コミュニケーション）
- ❖ 一人で悩まない

図２. 賢い患者になるためのポイント

まず、病気は他の人に変わってもらえるものではありません。すぐに受け入れることのできない病気や病状もあるでしょうが、最終的には自分の持ちものとして「自覚しましょう」。今は病気や治療について、医師から詳しい説明が得られる時代になりました。そして、治療方法の選択肢が複数ある時代です。説明された内容を理解するよう努力して、その上で「自分の受けたい治療を考えましょう」。治療の選択肢が一つしかない場合でも、受けるか、受けないかを選択することはできます。したがって、自分はどんな医療を受けたいか、あるいは受けたくないかを考えていきましょう。また、考えた結果は、黙っていては医療者へ伝わりません。私はこういう理由でこの治療法を選びますということを、「言葉にしてしっかりと伝えましょう」。そして、治療を受けると決めたら、医療者とコミュニケーションを取りながら、自分にできる役割を認識して積極的に参加し「協働して治療を行いましょう」。また突然、病気が降りかかってくると、誰でも慌てたり動転したりするものです。そんな時に、「一人で悩まない」ことも賢い患者の一つと位置づけています。例えばかかりつけ医を持っていれば、何でも相談することができます。また、電話相談という方法もあります。これまでにコムルは5万6千件以上の電話による患者相談を受け付けてきました。電話で悩みを話しているうちに問題を整理でき、前向きになった方もいらっしゃいます。ですから、一人で悩まないことも大事なことだ、と受け止めていただきたいと思います。

ここではさらに、医療者とのコミュニケーションを取り上げてお話ししたいと思います。医療現場でのコミュニケーションは、日常のコミュニケーションの上級編、応用編になります。ですから医療でのコミュニケーションを上手く取るためには、まず日常のコミュニケーションを改善する必要があります（図3を参照）。思いを相手に伝えられなかった時には、違うアプローチをしなければなりません。そのような時に必要になってくるのは、豊富な言葉です。私たちの持っている言葉の数にはどうしても限界があります。そこで、新聞を読んだり、小説を読んだりすることによって言葉の数を増やし、誰にでも伝わる表現を選ぶように日頃から心がけることをお勧めします。そして、具体的にどうすれば思いを言語化し相手に伝えることができるのかを常に意識して話をするようにしましょう。さらに、医療は質問と確認が大事です。医師から治療方法について説明を受けたら、「その治療を受けることによって私の病気はこういう効果が期待できるのですね」と自分の言葉に置き換えて確認しましょう。医師から「そうですよ」と言われれば、自分の解釈に自信を持つことができ、納得した上で治療を受けられます。また、上手く情報を引き出す質問の工夫をしましょう。例えば新しい薬を処方された時に副作用が心配だったら、「新しい薬ですか。その薬を飲んだ時に気をつけなければならない症状は何ですか」と聞けば、丁寧に答えてくれるはずです。服用することを前提に聞く工夫をしている質問だからです。最後に、ポジティヴな、前向きなフィードバックをお勧めします。医師から説明してもらった時に「先生の説明は分かりやすかったです」と言ったり、とても熱心にケアしてくれた看護師に「あなたのおかげで、安心してこの治療を受けることができます」と伝えたりすれば、コミュニケーションが潤滑油になっていきます。

- 語彙数を増やし誰にでも伝わる表現を！
- 思いを言語化する努力
- 質問と確認を癖に
- うまく情報を引き出す質問の工夫
- ポジティヴフィードバックの勧め

図3. コミュニケーション改善のポイント

「新・医者にかかる10箇条」を活用しましょう。

最後に、医療を受ける時の心構えをご紹介しましょう。コムルは患者が賢くなるためのポイントを「新・医者にかかる10箇条」としてご提案しています(図4を参照)。ここでは10箇条のうち、特に❶、❻と❼をご説明します。

まず、「伝えたいことはメモして準備」(❶)することをお勧めします。定期的に受診される方は専用のノートを1冊作り、受診と受診の間に何か変化があったり、聞きたいことが出てきたりしたら、そのノートに書いておいてください。そして、明日が受診日だという時にそのノートを見て、やっぱり聞いておきたい、伝えておきたいと思う内容を3つか4つくらいに絞ってメモに書き出しましょう。そのメモを作る時には隙間なくビッシリと書くのではなく、余白をたくさん残すとよいでしょう。例えば医師の前で、「今日質問したいことがあってメモしてきました。よろしいですか」と言ってメモを開いて質問し、得られた答えは「大事なことはメモをとって確認」(❼)することができるからです。また、医師から難しい病名を言われたら、「すみません。このメモに漢字で書いてもらえますか」とお願いもできます。あるいは、図を書いてもらうこともできます。そうすると、私の聞きたいことや伝えたいこと、それに対する答とプラスアルファの情報が満載された私だけの大事な情報ファイルができ上がります。

そして、「その後の変化も伝える努力を」(❻)しましょう。多くの方は、良くならない、変わらないということはきちんと医師に伝えています。でも、変化の中には、良くなったというものもあります。治療を受けて治ったら「よかった」と思うだけで終わってしまいがちです。ちょっと外出した折に医療機関に立ち寄って、受付で「この間治療していただきましたが、すっかり良くなりました。先生によろしくお伝えください」と伝言しておくことは、大切なコミュニケーションだと思います。

この10箇条の中でやってみようと思うものがありましたら、明日から活用していただきたいと思います。

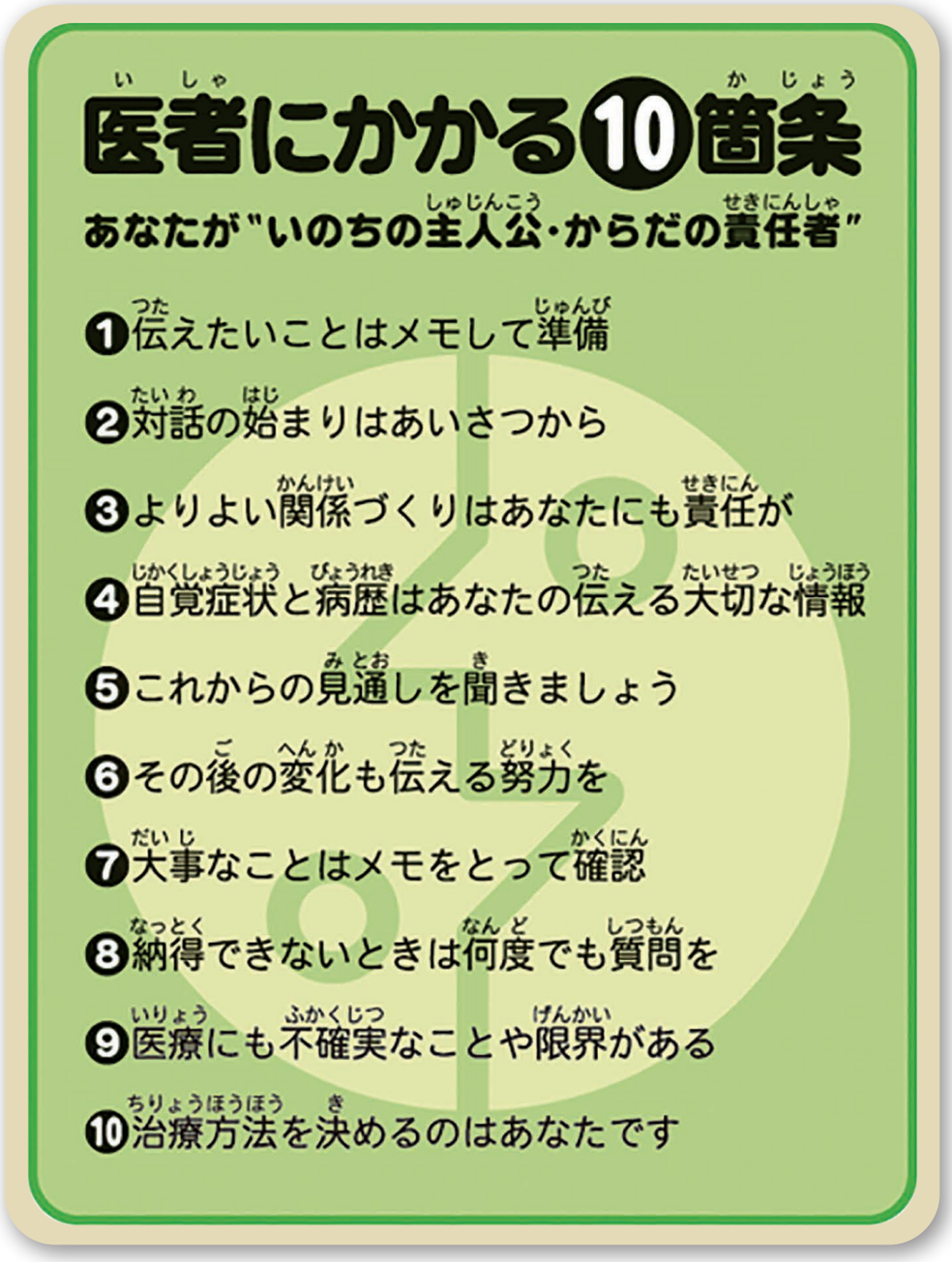


図4. 新・医者にかかる10個条

●コムルが1冊100円＋送料(50冊以上は1冊90円＋送料)で冊子(カラー・26ページ)を販売しています。

(出典) 認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOMLのホームページ
http://www.coml.gr.jp/shoseki-hanbai/10kajo.html