

よりよい治療 を受けるために

医療との上手な付き合い方




国立研究開発法人


国立長寿医療研究センター

よりよい治療を受けるために

～医療との上手な付き合い方

はじめに


 私たちは病気になると医療機関に行きます。しかし、診察場面で、何となく十分に話が出来なかったとか、話を聞いてもらえなかった...という経験がある方は多いのではないのでしょうか？

 本パンフレットは、「医療コミュニケーション～医療との上手な付き合い方」というタイトルで、2013年から2014年にかけて行ったカフェ型セミナーの内容の一部をコンパクトにまとめたものです。よりよい医療を受けるためには、医師と信頼関係を築き、協力して治療にあたる必要があります。そのためのコツについてもご紹介します。

目次

-  医療機関へのかかり方
～どんな時にどこへ行くべきか? p 1
-  診察の受け方 p 4
-  医師の見つけ方
～かかりつけ医を持った方がよい理由 p 8
-  薬との付き合い方 p 10
-  ヘルスリテラシー
～健康についての情報を読み解く力 p 12
-  資料編
～こんな時どうする? p 14

医療機関へのかかり方

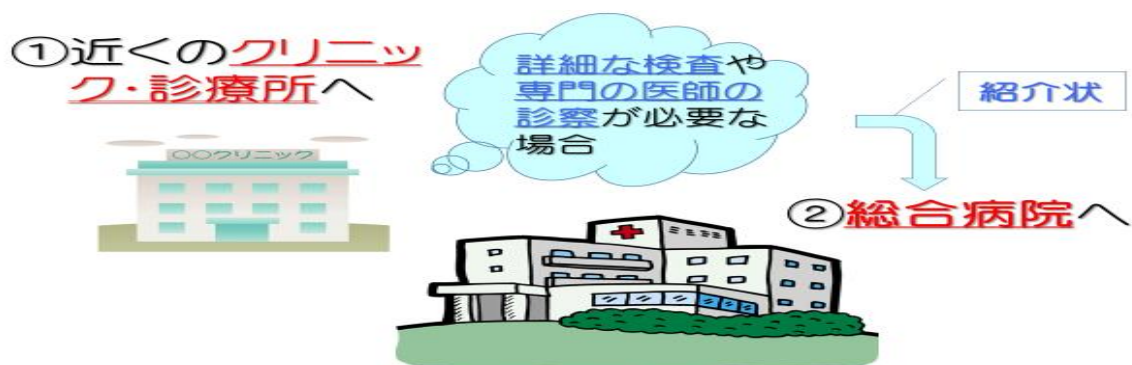
 病気になった時、皆さんはどうしますか？

「家で横になって休む」「薬局で薬を買ってきて飲む」「病院に行く」…と、いろいろな対処方法があります。ここでは、正しい医療機関へのかかり方について説明します。

Q：次のような場合、皆さんはどこに行きますか？

朝から鼻水、くしゃみがあり、頭がボーっとする。熱を測ったら 37.5° あり、寒気もする。

A：まず、かかりつけ医（診療所やクリニック）を受診します。必要があれば、総合病院などを紹介してもらいます。



☞ 専門医の診察や詳細な検査が必要な場合は、かかりつけ医が紹介状（正式には診療情報提供書）を書いてくれます。費用は、自己負担割合が1割なら250円、3割なら750円です。紹介状がないと「初診時特定療養費」という費用が診察代以外に請求されます。

初診時特定療養費とは…

ベッド数が200床以上ある病院に紹介状を持たずに受診した場合、初診料や治療費に加えて発生する療養費のことで、時間外（夜間・休日）は特に高く、平均8500円（自己負担割合によって支払額は異なる）程度になることもあります。

＜ベッド数が200床以上ある病院＞



* 初診時特定療養費は病院が金額を設定
→ 病院によって金額が異なる



初診時特定療養費がなぜできたのか、ご存知ですか？

軽症の患者さんが総合病院などを受診すると、本当に高度な医療を必要とする患者さんの治療にスタッフが対応できないといった事態に陥ることがあります。また、医療スタッフが疲れきってしまうという弊害もあります。


このような事態を防ぐために、医療機関の役割分担が明確にされたのです。病気になった時は、まず近くの「かかりつけ医」を受診しましょう。「かかりつけ医」をもったほうがよい理由については、**p 8**をご覧ください。

休日や夜間に急病になった時

*民間医療保険では 24 時間対応の健康相談窓口が利用できる場合もあります。かかりつけ医がいない時は、休日（夜間）診療所や当番医に連絡（自治体広報やホームページ、地区医師会ホームページに休日診療医療機関リストが載っている）します。「救急医療情報センター」（県の医師会が運営している 24 時間対応の電話窓口）では、最寄りの医療機関を紹介してくれます。必要に応じて救急車を呼ぶこともできます。

日ごろから緊急時の連絡先を確認しておきましょう。

診察の受け方

 医療機関では、まず受付で問診票に記入します。以下のことに答えられるようにしておくことで診察がスムーズに行きます。

- ・どこが（例：一番痛いところ）⇒絵を描いてもよい
- ・どのように（例：頭がズキズキする）
- ・いつから（例：3日前から夕方になると痛む）
- ・困っていること（例：痛くて夜眠れない）
- ・これまでにかかった病気
- ・現在受けている治療、飲んでいる薬・サプリメント・健康食品など

痛みを表す表現例

ガンガン＝割れるような痛み　ズキズキ＝継続した痛み

シクシク＝継続した鈍い痛み　キリキリ＝刺すような痛み

☞お薬は、写真にとったり、現物を持参するとなおよいです。おくすり手帳（詳しくはp 11）は、ぜひ持参しましょう。これは薬の飲み合わせを防ぐためでもあります。

*その他伝えておくべきこと

- お願いしたいこと（例：「できれば仕事を休まずに治療したい」）
- 心配なこと（例：「父もがんで亡くなっているのに、自分もがんではないかと心配」）

これらの情報は、診察のできるだけ早い段階で伝えましょう。医師もそのつもりで対応できます。

☞「この痛みは〇〇でないかと思うんですが・・・」など自分で病名を出すと、医師に先入観を与え、誤った診断につながることもあるので避けた方が無難です。診断は医療の専門家である医師にお任せした上で、その後の対応を一緒に相談していきましょう。

Q：医師の説明がわからない時はどうしますか？

A：説明がわからない時は、必ずその旨を伝えましょう。

☞質問がないと「わかっているだろう」と思われたまま話

が進んでしまい、ますますわからなくなってしまう。

☞説明がわからない理由は、大きくわけて二つです。話自体が聞き取れない場合と、内容が理解できない場合です。

*話自体が聞き取れない時

「聞き取りにくいのですが、紙に書いていただけますか？」
とお願いするか、「もう少しゆっくりお話ししてください」
と伝えましょう。

*言っている内容が理解できない時

「というと？」「具体的には？」など説明を求めましょう。
わからない言葉は紙に書いてもらってもよいです。「難しいので、何かわかりやすい資料はありますか？」と尋ねるのも一つの方法です。

☞医師が忙しそうであれば「〇〇がよくわからないので、改めてお時間をとってお話しを伺いたいののですが、いつならお時間とれますか」とあとで時間をとってもらうこともできます。ただし、その場合には再度診療費がかかります。

*診察中にメモをとってもかまいません。その時は「大事な話を聞き洩らさないためにメモをとってもいいでしょうか」と一言添えるとよいでしょう。


*一人で不安な場合は、家族や知人に同席してもらうこともできます。受付でその旨伝えましょう。


☞医師に言いにくいことは、看護師に相談することもできます。日ごろから話しやすい相手を見つけておくと困った時にも相談しやすくなります。薬に関することは薬剤師（p 16）に、医療費の支払いや仕事のことなど生活上の問題は、ソーシャルワーカーに（p 16）相談できます。

*受付スタッフも気軽に相談できる相手です。特に、待合室で具合が悪くなったときなどは遠慮せずに受付の人に声をかけてください。

医師の見つけ方

～かかりつけ医を持った方が良い理由

 「かかりつけ医」とは、病気や健康状態について総合的に診断してくれ、必要な時に専門医などに紹介してくれる医師です。日ごろから自分や家族の健康状態を把握している医師がいると安心です。健康診断や風邪など軽症の時に、近所の医療機関にかかって自分にあった「かかりつけ医」を見つけておきましょう。

 大きな病気になった時には、かかりつけ医が専門医に紹介してくれます。紹介してもらう利点は、今まで受けていた治療や検査についての情報が引き継がれる点です。また、医師同士のネットワークが活用でき、良い医師に巡り合えるかもしれません。

☞近所の評判など、自分なりに情報を集める（情報が正しいかどうか判断する基準については、p 12をご覧ください

い) ことも大事です。一番大切なのは、患者としての直感を大事にすることです。医師をかえる場合、「自宅から遠くて通うのが大変」とか、「○曜にしか来られなくなったので・・・」などやむを得ない事情を持ち出すと角が立ちません。

*医師も人間です。話しやすいかかりつけ医を見つけるようにしましょう。「先生もお忙しくて大変ですね」とか「先生にみてもらえてよかった」という言葉をうれしく思う医師も少なくありません。

よいかかりつけ医の選び方


- ・あなたの話をきいてくれる
- ・わからないことについて質問できる
- ・症状や治療法、薬についてわかりやすく説明してくれる
- ・家や職場から近く、通いやすい
- ・多くの健康上の問題に対応してくれる

薬との付き合い方

Q：薬を減らしてほしい時、変えてほしい時、副作用が気になる時はどうしますか？

A：まず、医師か薬剤師に相談しましょう。

☞薬に関する希望がある場合、なぜ、減らしたいのか、なぜ変えたいのか、どのような副作用が気になるのか、できるだけ早く主治医に相談しましょう。

 医師に言いにくい場合は、調剤薬局の薬剤師（院内でも院外でも同様）に相談することもできます。薬剤師は処方箋を出した医師に、薬について問い合わせることができるからです（これを「**疑義照会**（ぎぎしょうかい）」という）。これは、間違った薬を処方されることを防ぐためでもあります。

☞薬局やドラッグストアに勤務する薬剤師は、薬全般のこ

とについて気軽に相談できる相手です。最近のドラッグストアには薬剤師が常駐していないこともありますので、カウンターにいる人が薬剤師かどうか、名札をみて確認したり、「薬剤師さんと相談したいのですが」と尋ねてみるとよいでしょう。


おくすり手帳の活用

薬局でおくすり手帳を受け取ったら、受診の際に必ず持参しましょう。飲み合わせの防止（同時に飲むと、重大な副作用が起こる薬や健康食品があるからです）だけでなく、災害時にも役立ちます。東日本大震災では、医療機関が被災し、患者自身がどんな薬を飲んでいたので記録していなかったため、薬が切れても補充できず困ったことがありました。

おくすり手帳に、調剤された薬の情報、病状の経過、副作用の有無、過去の病気の記録、普段自分が飲んでいる薬やサプリメントの情報などを一緒に記入しておけば、普段の診察の際にも役立ちます。（p4 参照）。見やすいように、薬の情報は1冊にまとめましょう。

ヘルスリテラシー

～健康についての情報を読み解く力

 ヘルスリテラシーとは「健康に関する情報を集める力、集めた情報を理解する力、情報を判断し、整理する力」です。あなたは、ご自分の健康に関する情報をどこから集めていますか？ 2009年に日本経済新聞が行った「医療と健康に関する意識調査」では、多い順に、家族や知人、インターネット、かかりつけ医でした。最近では、テレビの健康番組や、健康に関する雑誌や新聞記事も大事な情報源になっているようです。


☞情報が正しいかどうかを判断する基準

1. 誰（どこ）からの情報か？（政府や大学などの発する情報の方が信憑性が高いです）

2. いつの情報か？（情報が古い場合もあるので、いつの情報なのか確認しましょう）
3. 根拠は何か？（例：何を根拠に効果があると言っているのか、個人の経験談なのか、大規模な調査の結果からなのか）
4. 自分の場合に当てはまるのか？

マスコミ情報との付き合い方


健康番組などマスコミが発表するニュースは、治療法として確立されていなかったり（本当に効果があるかわからない）、治療できる医療機関が限られている場合も多く、科学的な根拠がない（いわゆるマユツバ）情報や、副作用など都合の悪い情報をあえて取り上げないことも（非常に？）多いので注意が必要です。

 よりよい治療を受けるために、さらに学んでみたい方のために、次の「資料編」では、参考になるホームページや図書を紹介しています。

資料編

～こんな時どうする？

<医療に関わる専門職とその役割>

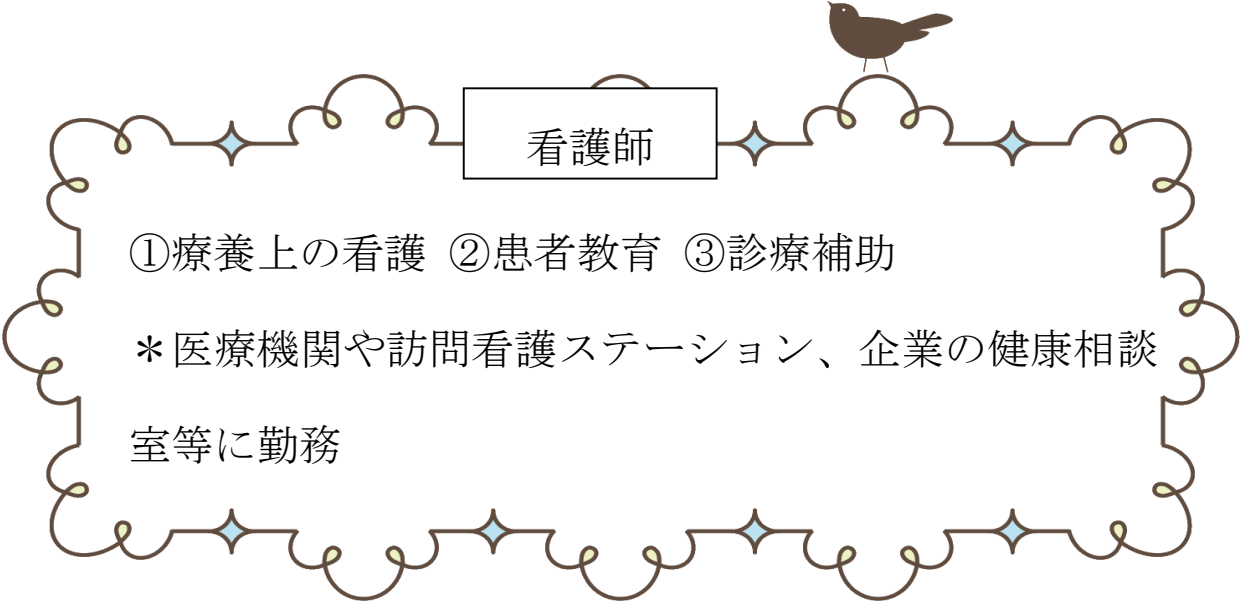
 医療に関わっているのは医師だけではありません。看護師、薬剤師、栄養士、理学・作業療法士、臨床検査技師、など様々な職種があります。また、保健福祉関連の専門職として、保健師、ケアマネジャー、ソーシャルワーカーなどがいます。よりよい治療を受けるために、これら専門職の力も活用しましょう。以下は各種の専門職についての説明です。

医師・歯科医師

①傷病者の治療

②患者や家族に対する病状や治療法についての説明

* 医業は医師による業務独占(医師しか身体の治療行為はできない)、歯科医業は歯科医師による業務独占



看護師

①療養上の看護 ②患者教育 ③診療補助

*医療機関や訪問看護ステーション、企業の健康相談室等に勤務



保健師

①地域住民への保健指導 ②障害者や難病患者、結核やエイズ患者などへの保健サービスの提供 ③感染症に対する危機管理 ④特定健康診査や特定保健指導の実施 *主に保健所や地域包括支援センターなどに勤務



助産師

①妊産婦指導 ②両親学級での指導 ③正常分娩 ④育児相談 など *正常分娩のみ助産行為ができます

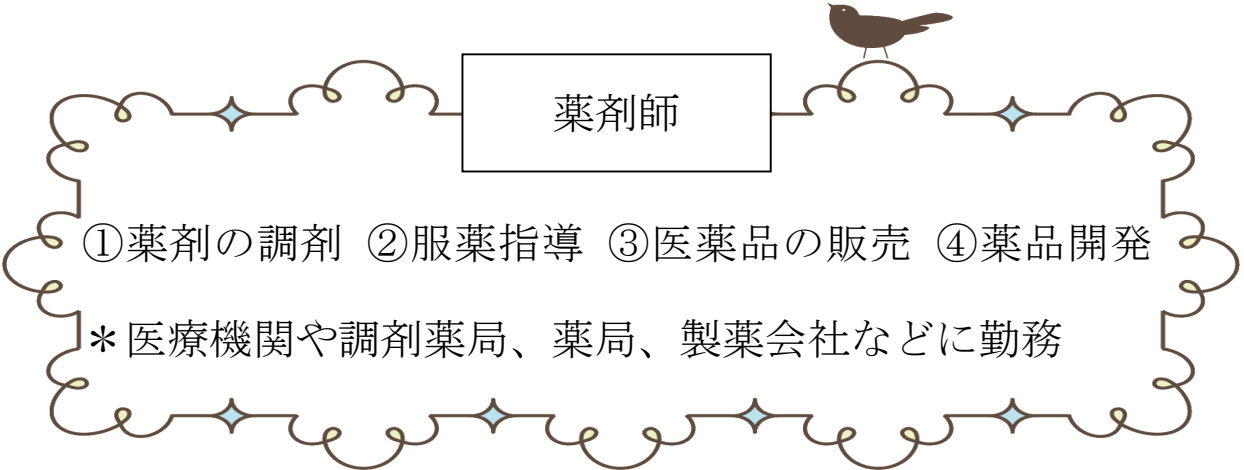


医療ソーシャルワーカー

<相談業務> ①療養中の心理・社会的問題 ②退院援助
③社会復帰援助 ④受診・受療援助 ⑤経済的問題

<地域活動> ①他機関との連絡調整 ②患者会の開催

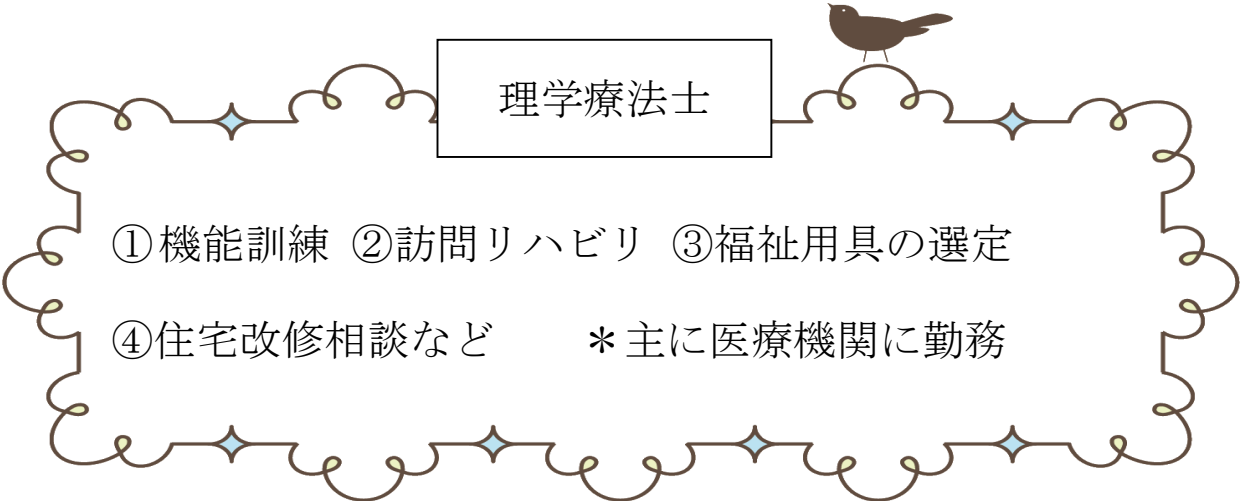
*主に「医療相談室」「地域連携室」「患者相談室」(病院
によって名称が違う)に勤務



薬剤師

①薬剤の調剤 ②服薬指導 ③医薬品の販売 ④薬品開発

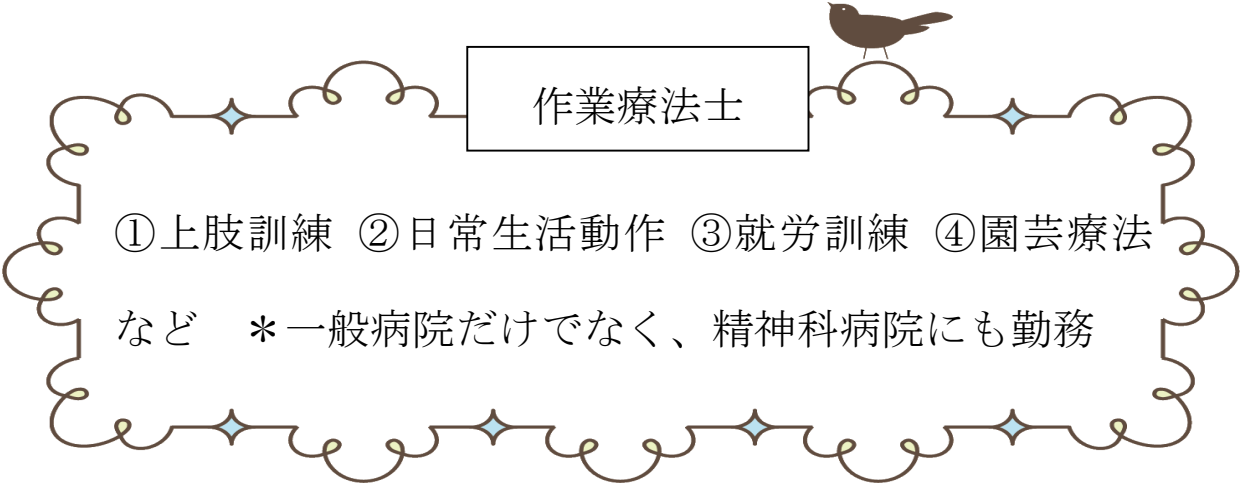
*医療機関や調剤薬局、薬局、製薬会社などに勤務



理学療法士

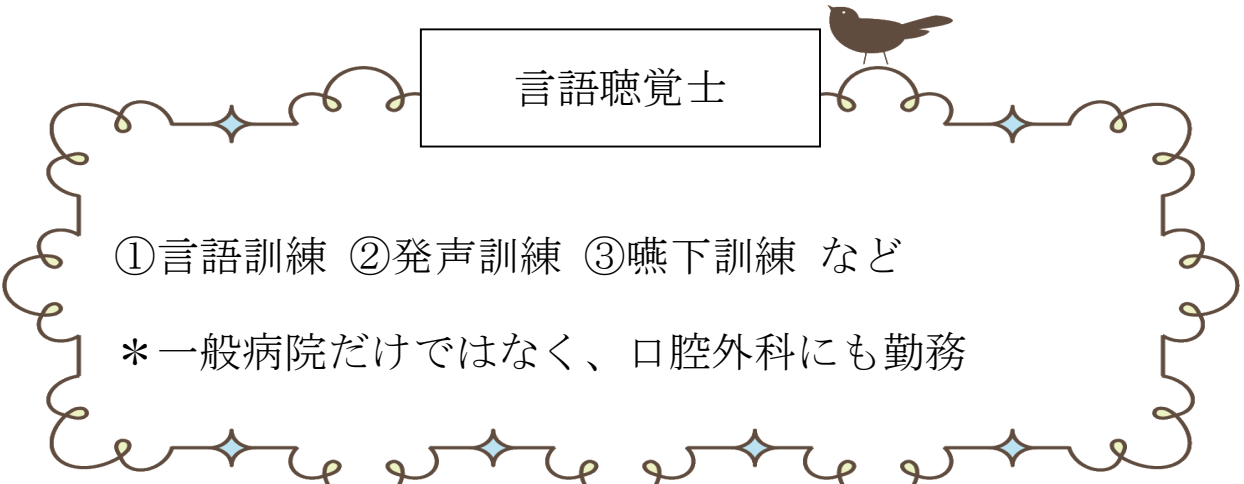
①機能訓練 ②訪問リハビリ ③福祉用具の選定

④住宅改修相談など *主に医療機関に勤務



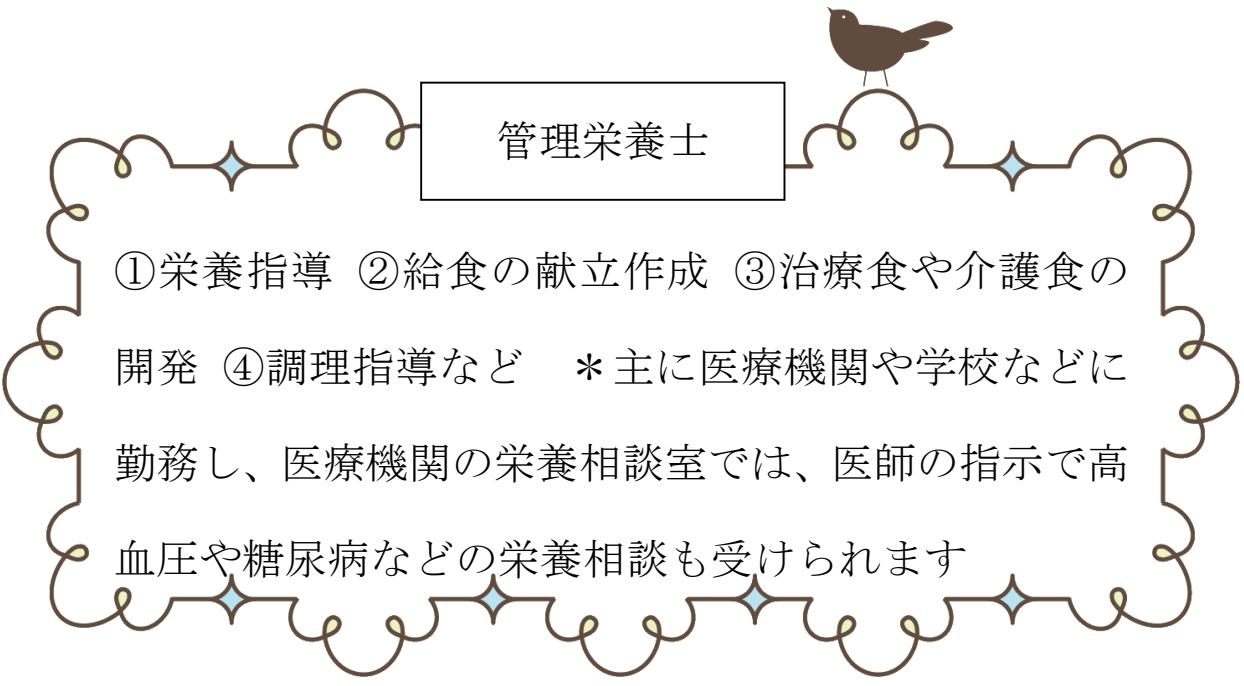
作業療法士

①上肢訓練 ②日常生活動作 ③就労訓練 ④園芸療法
など *一般病院だけでなく、精神科病院にも勤務



言語聴覚士

①言語訓練 ②発声訓練 ③嚥下訓練 など
*一般病院だけではなく、口腔外科にも勤務



管理栄養士

①栄養指導 ②給食の献立作成 ③治療食や介護食の
開発 ④調理指導など *主に医療機関や学校などに
勤務し、医療機関の栄養相談室では、医師の指示で高
血圧や糖尿病などの栄養相談も受けられます

<知っておくべき用語>

○インフォームドコンセント

医師は医療の専門家なのだから、信頼して任せていれば最善の結果が得られると考えられてきました。しかし、糖尿病や高血圧など慢性の病気が増え、生活習慣の改善など、患者自身が治療の必要性や内容を理解していないと治療がなりたたなくなってきたため、患者が治療について理解し、医師と協力する必要性が出てきたのです。

「医療従事者は医療の提供にあたり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得るように努めなければならない（第1条）」と医療法にとり決められていますが、インフォームドコンセントとは、患者が情報を与えられ（説明を受けて）、その内容を理解し納得することです。

○セカンドオピニオン

主治医以外の医師に意見をきくこと。現在では、「セカンドオピニオン」はほぼ定着しているため、「セカンドオピニオン」と言っても、医師は嫌な顔はしないものです。

大きな手術を受ける時など、一人の医師の意見だけでは不安な時は、セカンドオピニオンをとって、納得した上で治療にあたることもできます。

○診療ガイドライン

医師や患者が適切な判断を下せるよう支援するための指針。専門学会などによって作られ、推奨できる治療法を示しているなので治療法を選ぶ上での参考になります。

<さらに学んでみたい方のために>

*治療法について知りたい（診療ガイドラインなど）

○「Minds 医療情報サービス」（財）日本医療機能評価機構
(<http://minds.jcqhc.or.jp>)

○東邦大学医学メディアセンター

(<http://www.mnc.toho-u.ac.jp/mmc/guideline/>)

○患者会（患者の立場で、同じ病気の患者のための情報を提供したり、相談に応じている団体）。医療機関でも紹介しており、インターネットでも「〇〇患者会」で検索できる）

○VHO-NET (<http://www.vho-net.org/-org-245/>) (患者会リスト)

***薬について知りたい**

○医薬品医療機器情報提供ホームページ
(<http://www.info.pmda.go.jp>)

○おくすり 110 番 (<http://www.jah.ne.jp/~kako/index.html>)

○日本薬学会 (<http://www.pharm.or.jp/mame/index.shtml>)

○日本調剤のホームページ (<http://www.nicho.co.jp/medicine/>)

***近くの医療機関を知りたい**

○救急医療情報センター (例：あいち救急医療ガイド

<http://www.qq.pref.aichi.jp/ap/qq/men/pwtpmenult01.aspx>)

○お住まいの自治体の広報誌やホームページ

○医師会のホームページ (名古屋市なら

<http://www.nagoya.aichi.med.or.jp/index.php>)

***地域の医療・介護・福祉サービスについて知りたい**

○地域包括支援センター (特に高齢者が地域で利用できるサービスについてのなんでも相談室。自治体によっては「いきいき相

談センター」など名称が異なる場合もあります。)

<一般向けの参考図書>

- 『これでわかる！医療のしくみ』読売新聞大阪本社（中央公論新社）

読売新聞の医療記事を新書にしたもので、医療機関の選び方、入院費用、公費負担制度など、患者が知っておくべき内容が1冊にまとめられています。

- 『「医師アタマ」との付き合い方』尾藤誠司（中央公論新社）
医師の思考回路についてわかりやすく解説。医師のアタマの中身が知りたい方へ

- 『暮らしの健康手帳』（公益財団法人在宅医療助成勇美記念財団）

<http://www.zaitakuiryo-yuumizaidan.com/main/text.html>

ご自分や家族に、在宅医療や介護が必要になった時のための情報がわかりやすくまとめてあり、ホームページからダウンロードできます

- 『上手な医者のかかりかた』楊浩勇（ダイヤモンド社）

よりよい医療をうけるために患者や家族が知っておくべきことを
医者立場からわかりやすく書いた本

○『患者のための医療情報収集ガイド』北澤京子（筑摩書房）

医療に関する情報を得たい人のための、医療情報の集め方や吟
味の仕方などについてまとめた上級者向けガイド

○『最高の医療を受けるための患者学』上野直人（講談社）

米国のがん専門病院で働いた日本人医師による賢い患者になる
ためのわかりやすい解説書

○『からだを大事にするノート』（コクヨ）

ご自分やご家族の健康に関する情報をまとめておける書き込み
式のノートで、受診の際にも役立ちます

○『後悔したくなければ「医者のいいなり」はやめなさい』名郷
直樹（日本文芸社）

その治療を受けるか受けないべきか迷っている方のための本

○『伝え上手な患者になる！』平松類（自由国民社）

「気持ち伝達シート」など診療場面で使える様式が載っている
実用書

執筆・編集：

村田千代栄（国立長寿医療研究センター）

筒井秀代（帝京大学）

斎藤民（国立長寿医療研究センター）

監修：

松村真司（松村医院）

孫大輔（東京大学大学院医学系研究科医学教育国際研究センター）

第一版 2015年2月

よりよい治療 を受けるために

医療との上手な付き合い方



国立研究開発法人

国立長寿医療研究センター

〒474-8511 愛知県大府市森岡町7-430

TEL(0562)46-2311(代表)

FAX(0562)48-7474

ホームページ <http://www.ncgg.go.jp>

本パンフレットは、長寿医療研究開発費(24-17)および
科学研究費補助金(24530698)の助成を受けて作成されたものです。