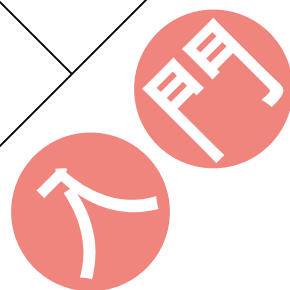




患者と医師のコミュニケーション



～医療面接で生まれ変わる
歯科外来～

西田 亙・武井 典子 著

医歯薬出版株式会社

「マスクを外して見合う」だけで 歯科外来は変わる

インタビューとは互いに見合うこと

最初に「デンタル・インタビュー」の名前から考えてみましょう。デンタル・インタビューは、医療面接の原語である「メディカル・インタビュー」を言い換えたものです。メディカルは医療、デンタルは歯科医療、そして共通するインタビューは「interview」のカタカナ表記です。このinterviewですが、語源的には「inter」と「view」の2つに分解されます。viewは「見る」、interは「お互いに」という意味ですから、**interviewは「お互いに見合う」ことを指す言葉**です。

ところが、なぜか日本語では「面接」と訳されてしまいました。面接という漢字二文字のなかに、お互いという語感は一切ありません。ですから、私たち日本人は面接という言葉を目にすると、つつい上から目線の一方的なコミュニケーションをイメージしがちです。しかし、この上から目線が残っている限り、相手との信頼関係を構築することはできないのです。

そこで、患者さんと向き合った際には、「**いま自分は見られている**」と意識することから始めましょう。この「見られている」という自覚があるかないかで、その後の歯科外来は様変わりします。



「患者さんに見られている」という自覚と覚悟が備わるだけでも、医療人としては大きな成長です。見られているという自覚があれば、自然と背筋が伸びた美しい姿勢となり、所作や言葉

も柔らかくなりますよね。しかし、読者の皆さんには、そこからさらに踏み込んで「**患者さんのご家族にも見られている**」ことまで意識できるようになっていただければと思います。来院する子どもの保護者や、足腰が弱った高齢者に付き添っているご家族。患者さんだけでなくご家族も、あなたの一挙手一投足、そしてあなたが話す一言一言に注意を払って観察しているのです。「あの歯科衛生士さん、まだ若いのに子どもへの対応が上手だな」「自分の父親にあんなにやさしく接してくれてうれしい…ずっとこの歯科衛生士さんのお世話になろう！」などなど。そしてこのご家族が、皆さんのファンとなり、口コミで宣伝してくださるようになるのです。

歯科外来で「二人の間を邪魔する」ものとは？

皆さんは初対面の人と挨拶するとき、カーテン越しに向き合うでしょうか？カーテン越しでは、顔も見えないし、声もよく聞こえませんが、当然のことながらカーテンは開放しますよね。けれども、歯科外来には“見えないカーテン”があちこちに隠れているのです（図1）。



図1 歯科外来で二人の間を遮る“見えないカーテン”

受付のカウンターやカウンセリングルームの机、ユニット横のブラケットテーブルは、いずれも二人の間を邪魔する遮蔽物である。私たちが身につけるマスクやグローブ、そして患者さんにかかるエプロンですら、二人の間を遮っていることに注意

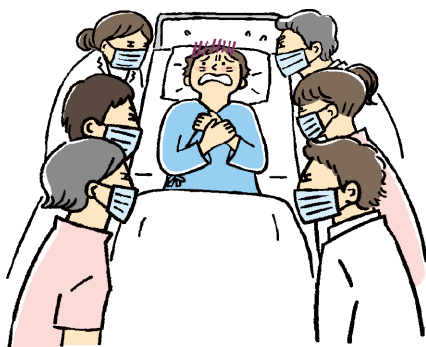
「正しい位置」から信頼関係は生まれる

マスクやブラケットテーブルをはじめとする邪魔者を排除するだけでは、患者さんとの間に信頼関係は生まれません。実は、あなたが座る位置次第で、患者さんの心が動くかどうかが決まるのです。

大学病院の教授回診はなぜ怖いのか？

ここで、舞台をチェアサイドから大学病院に移してみましょう。テレビによく出てくる教授回診の場面を思い出してみてください。教授回診が近づくと、患者さんはベッドの上で身支度を整えて静かに待っています。「教授回診です！」というかけ声とともに、教授を筆頭とする医師や看護師がぞろぞろとベッドの周りに集まり、患者さんを見下ろします。もちろん、全員がマスクを着用。患者さんは病衣を着て横になり、これからいったい何が始まるのかと恐怖に震えています…。

皆さんがこのベッド上に横になった患者さんであれば、どのように感じるでしょうか？ 決して気持ちのいいものではないですね。おそらく、その場から逃げ出したいはずです。しかし、これとまったく同じことが歯科のチェアサイドでは毎日起きているのです（図3）。



大学病院での教授回診の光景



歯科のユニット周りでも同じことが…

図3 歯科のチェアサイドでは「怖い教授回診」が毎日行われている？！

ロールプレイングに挑戦！

それでは、学習編で学んだ知識をもとに、いよいよチェアサイドでの実践にチャレンジしてみましょう。知識は実践してこそ、身につくのです。

医療面接では、実践を学ぶ際に「ロールプレイング (role playing)」を重要視します。ロール (role) とは役、プレイング (playing) とは演じること、すなわち「役を演じる」ことを意味します。この役には二役あり、1つは「患者役」、もう1つが「医療従事者役 (スタッフ役 / DH 役)」です。加えて一人が両方の役を演じることが重要になります。患者役を演じることで、私たちははじめて患者さんの気持ちが理解できるようになるからです。

ロールプレイングは通常、二人一組で実施し、終わるたびにフィードバックを交互に行います。最初に患者役から、次にスタッフ役から、自分が感じたこと、考えたことなどを言葉にして伝えます。

ロールプレイングの方法

- ① 患者役、医療従事者役を決める
- ② ロールプレイングを実施する
- ③ 患者役からフィードバックを行う
- ④ 医療従事者役からフィードバックを行う
- ⑤ 配役を交代し、繰り返す

ロールプレイングは歯科衛生士だけでなく、歯科医師、歯科助手、受付など多職種で行うことをお勧めします。異なった職種同士でロールプレイングを行うことで、受付や歯科助手ならではの視点や意見を学ぶことができるのです。

そしてロールプレイングには、医療面接に熟達するだけでなく、スタッフ同士の絆をより深める潤滑油のような効果もあります。ぜひ、院内のスタッフ全員で取り組んでみてください。



セミナー後に、「うちの職場は雰囲気が悪いので、スタッフ同士でロールプレイングを実施できる環境にありません。どうすればよいでしょうか？」というご相談を受けることがあります。

まず、私は医学部在籍時代、医学生に向けて「冬休みの間は、家族や友人の胸を借りて医療面接のロールプレイングに励むように」とアドバイスしていました。素直な学生は、年末年始に実家に帰った際に両親や兄弟、祖父母を相手に10回、20回とロールプレイングを繰り返し、休み明けには驚くほどの成長ぶりをみせてくれました。そのときの様子を学生に尋ねると、特にご両親や祖父母が喜んで患者役を買って出てくれたそうです。子や孫が医師を目指して勉強する姿を目にすることができうえに、自分がその役に立てるのですから、「それはいい親孝行、おばあちゃん孝行をしたね」と学生を手放しで褒めたことを覚えています。友人同士で練習した学生たちも、同じように目覚ましく成長していました。

院内では難しいという方も、できないことを嘆くのではなく、**できることを探してチャレンジしてみてください。**

まずはみんなで体験してみよう！ 「チェアサイドの教授回診」の恐ろしさ

それでは、いよいよロールプレイングに挑戦してみましょう。まずは、「チェアサイドの教授回診」です（p.16 参照）。

1台のユニットの周りに、できるだけ多くのスタッフが集まってください。そして一人が患者役になり、水平にしたユニットで横になりましょう。残った人たちは、マスクを着用して患者役を静かに見下ろすのです。ただ、静かに見下ろすだけです。**患者役は寝たままで、自分が感じたことをできるだけ具体的に述べてください。**「目が怖い」「威圧感がある」など、断片的な言葉を並べるだけで構いません。自分が感じたままに語ることが、何よりも大切です。そして、**スタッフ全員が患者役を体験することが大切です。**

日ごろ何気なく行っているチェアサイドでの行為が、実は大学病院の教授回診となんら変わらないことがわかりいただけるかと思います（図1）。