

# 診察に関する共通事項

## Attention!

- ☑ 患者のプライバシーに配慮する。
- ☑ 患者の苦痛を理解し、共感的態度で接する。
- ☑ 患者が不快に思わないような言葉遣いをする。
- ☑ 医師と患者の信頼関係を築く第一歩は、挨拶から。
- ☑ 病状などの説明は、わかりやすい表現で。

診療でもっとも大切なことは、患者との間で良好な関係を築き、患者から信頼された上で医療を行うことである。そのためには、医療を行う環境や、医師としての態度に留意し、患者が自由な雰囲気の中で自分の気持ちを述べ、症状を説明できることが重要である。

## A プライバシーや苦痛への配慮

患者が安心して医療を受けられるよう気を配る。そのためには、診療を通じて得られる個人情報を決して漏らさないことを患者に伝え、正確な情報が得られるようにする。

病める患者の苦痛を理解し、共感的な態度で接する。腹痛を訴える患者を、いつまでも外来待合室で待たせてはいけない。たとえほかの医療処置で忙しくても、短時間でもよいから患者の話の聞き、とりあえずの処置を行う。

また、女性や小児など、診療を受けることに羞恥心を感じることも多い。腹部の診察などでは、診察している以外の部位はバスタオルなどで覆うようにする。男性医師が女性を診察するときには、女性看護師の立ち会いを求める。小児には、オモチャを持たせるなどして、うち解けられる雰囲気にする。

## Weak point

診療を通じて得た機密情報を漏洩した場合、刑法によって罰せられる。エレベータなど、公共の場で、患者の話をするのは厳禁である。

## B 身だしなみ

いくら医師としての学識と技量が優れていても、いかにもだらしない服装や身だしなみでは、信頼されない。服装や身だしなみは、良好な人間関係を築く上で、もっとも基本的な要件である。

- ▶ 全体の印象：清潔感があり、不快感を持たれない。
- ▶ 白衣：洗濯して清潔なものを着用する。ボタンをキチンと留め、名札をつける。
- ▶ 服装、化粧、香水、アクセサリ：社会的常識にしたがい、華美にならない。
- ▶ 頭髪、ヒゲ：患者の抵抗がないように手入れする。
- ▶ 口臭、体臭：不快感を与えないよう、清潔にしておく。
- ▶ 手：診察する前に手を清潔にし、温めておく。
- ▶ 爪：切って整えておく。
- ▶ 履き物：動きやすく、足にフィットした清潔なものにする。歩くとき、履き物の音が大きすぎないようにする。

### Weak point

身だしなみに対する解釈は、時代とともに変化する。その時と場所をわきまえ、不自然に思われないような服装や身だしなみが望ましい。かつて茶髪という表現があった。が、最近ではむしろ当たり前のようになり、あえて茶髪などということも少ない。患者なり、他の職員がみて、不快感を覚えるような身なりを避けるようにする。

### Weak point

医学生どうし、研修医どうしで話す言葉と、患者へ話しかける言葉はしばしば異なる。うっかりすると、仲間どうしの口調で患者に接したりする。とくに高齢の患者には、敬語を交え、医師として信頼されるような言葉遣いにする。

また、どんなに簡単だと思っても、できるだけ専門用語は使わず、平たい言葉にすることも重要である。たとえば、「ほかに症状はありますか？」と聞いても、「ショウジョウ」とは何のことか聞き言葉では理解できないことすらある。「ほかに痛いところや、困ったことはないですか？」などと言うとわかりやすい。

## C 言葉遣い

患者を思いやるような言葉遣いにする。とくに初診時や、高齢者に対しては、できるだけ丁寧な言葉で話しかける。良好な関係が構築されてさえいれば、フランクな言葉遣いの方が患者も気兼ねなく話せることがある。

- ▶ 患者に適した大きさの声で話しかける（聴力の低下した高齢者には大きめに、小児には驚かせないようにやさしい声で話しかける）。
- ▶ 患者が理解できるくらいの速さで話す。
- ▶ 患者に対して医師が敬意を払っていることがわかるような言葉遣いをする。

## D 挨拶や説明

握手とまではいなくても、初対面で挨拶をするのは当然である。きちんと「〇〇科の△△××です。※※さんの診療を責任をもって担当します。」と自己紹介をする。患者に対する病状の説明や、検査の方針などは、わかりやすく、平易な言葉を使って説明する。

- ①患者に挨拶をし、自己紹介する。

- ②患者の姓名を確認する。
- ③診察する旨を告げて了承を得てから診察する。
- ④診察中も適宜声をかけ、患者の不安を和らげる。診察の区切りで患者に所見を説明する。
- ⑤診察が終了したとき、次に行うことを説明する（検査や治療法、次回の予約など）。
- ⑥診察終了後に挨拶する。

### Weak point

診療が終わったときにも挨拶を欠かさない。患者が診療室を出るときには、「お大事に」という言葉を忘れないようにする。

## Doctor's essay

### ● 方言に気をつけよう

臨床研修制度が義務化され、研修医が地元の医療機関だけでなく、全国各地で研修を受けることが可能になった。初めての土地で研修を行うこともあろう。そのようなとき、方言に面食らうことがある。

「胸がエライ」という主訴で来院した70歳代の患者がいた。初診で担当した東京出身の医師は、意味がよくわからなかった。聞けば、患者は四国の香川県出身だ。たまたま隣の診察室で診療を行っていた筆者も香川県の出身である。その患者の意味するのは、「胸が苦しい」とか「胸が痛む」とのことである。香川県では、「苦しい」とか「痛い」ことを「エライ」と表現する。そう説明すると、初診担当医は納得して、診療を行った。

情報交流が盛んな現代では、ほぼ全国で標準語が使われる。とくに若い人では、全国どこに行っても、ほぼ標準化されている。しかし、高齢者は、相手がだれであろうと、方言をごく当たり前のようを使う。患者を理解するには、方言を知っておくことも必要だ。

〈奈良信雄〉