

# 患者に評判のいい医師のコミュニケーションの工夫

その結果、成績が上がり、症状も消えたという。  
夕方の診察終了間際に腹痛で来院した患者さんは、急性虫垂炎の疑いが考えられたが、この時間帯に病院を紹介しても診察してもらえない。  
そこで、抗生素を処方し、「もしも夜中に痛みが強くなった時は、病院を紹介します」と、携帯電話の番号を渡した。夜中に119番して改めて診察を受け直すより、一度診察した医師から紹介したほうが患者さんの負担が少ないからだ。この患者さんとも長いつきあいとなっている。

また、長年担当する患者さんは、田村氏を主治医と慕う理由をこう語ったという。「その患者さんは市販薬のメーカーに直接電話をし、副作用について確認したそうです。結局、症状は薬の副作用ではなかったのでされました。私はその時の記憶がないのですが、診察室からすぐに市販薬のメーカーに直接問い合わせしてくれたことに感激したのです」  
「患者さんは病気の周辺に不安や悩みの気持ちは抱えています。携帯番号を渡すのはやりすぎと言われるかもしれないが、患者さんの不安や悩みの気持ちは共感して、問題解決のために一步踏み込みます。自分の持つっている経験や情報などを自分の持つている経験や情報など

すべてのスキルを駆使して、患者さんを苦境から救い出そうと努力する。そういう姿勢に、頼りがいを感じてもらっているのかもしれません」と、田村氏は自己分析する。

**医師が自分防衛を優先すると患者は離れていく**

昨今、医療訴訟のリスクが高まっているが、医師がリスク回避と自己防衛しか考えていないと、患者さんはそれを見抜くと田村氏は指摘する。たとえば薬の選択の場面。副作用のリスクを事前に十分情報提供し、最終的には患者さん自身に選んでもらえば、仮に副作用が発生しても医師を雇用する立場になった田村氏は、客観的に患者評判力に注目するようになった。

「患者さんに支持され、患者さんが増える医師には明確な共通点があります。患者さんだけではなくスタッフにも受けがいいのです。看護師や事務部門などの他職種の都合に合わせることができ、製薬メーカーのMRなど組織以外の関係者とも良好な人間関係を築ける、そういう医師は他の事情を情報収集し、他の都合に合わせていて調整力・コミュニケーション力があるのでしょうか。ただし、誤解されがちですが、コミュニケーション力が高くても優しいだけの医師に患者さんはついていかない。ポイントは頼りがない。頼りがないければ、おつかないくらいの印象でも患者さんが集まります」

もう一点、患者評判力の高い医師の共通点として、田村氏が挙げたのは、診察時間が短くとも患者満足度が高い診療ができることがあります。自分が医療の素人である患者からみれば、「副作用のリスクを踏まえて、自己責任で決定しろ」と言われても正直に情報提供した後でも患者さんは「選んでください」とは言わない。医師として勧めたい薬剤を提示した上で患者と話し合うのだ。

一般的には、待ち時間が長く診察時間が短いことが医師や病院への不満とされるが、患者評判力の高さは、診察時間の長短とは関係ないという。「医療は統計では測れませんが、患者数が多く、診察時間が短くても患者さんの満足度が高い診療をしている医師と、診察時間が十分でも患者さんの満足度は低い医師がいるようです。患者さんが集まる医師は、短い診察時間でも、患者さんの悩みや不安などの課題を受け止め、問題解決のためにできる限りの情報を提供すれば、患者さんの信頼を勝ち得ることができます。時間は確かに圧倒的な制約となるが、工夫の余地はあるということなのだろう」

いたことを患者さんの心をつかむために見つけなおしました。

「たとえば風邪は家族内で感染するので子供が来院すると、翌週に父親が来院した時に、お子さんの風邪はいかがですか?」と声をかける。ご家族を意識っていますというアピールになります。小手先のテクニックかもしれませんのが、この一言で患者さんの信頼感がぐっと増します」

**患者さんの信頼を勝ち得るコミュニケーションを試行錯誤**

患者の評判は必ずしも医師個人のスキルだけに左右されるものではない。そのうえ多くの勤務医の場合、患者数は収入等のインセンティブにつながらないうえ、他のスタッフに煙たがられる懸念もある。「患者に好かれすぎても困る」面もあるだろう。それでも「患者の評判がいい=患者の集められる医師」は価値がある。転職や開業の際に有利なことは間違いない。今回は、患者の評判が高いと自他ともに認める医師に登場いただき、実践しているコミュニケーションの工夫と、評判がいい医師の共通点について伺った。

文/松田 弘



田村 豊氏  
(56歳、内科開業医)

患者さんの悩みに踏み込み  
解決に全力を傾ける姿勢が  
医師の評判を高める

医療法人社団めみ会理事長。専門は消化器内科・内科。日本医師会認定産業医。1956年生まれ。京都大学法医学部を卒業後、石油会社で2年間働き、医者になるために退職。岐阜大学医学部卒業後、国立がんセンター・三井記念病院等を経て、1994年に開業。現在、都内でグループ診療クリニックを開業。

