



Dr.WARI の総合診療 Skill-Up 講座

2023 年 8 月 1 日～8 月 30 日

参加者：三木恭介、富田賢二郎、松下京平、浅島梨沙

Book Review 9-21 医療 #患者の話は医師にどう聞こえるのか (What Patients Says, What Doctors Hear)

著者はダニエル・オーフリ、内科医。ニューヨーク大学医学部臨床教授。同じ著者の本、『医療エラーはなぜ起きるのか』を以前レビューした (Book Review 9-12 医療 #When we do harm)。

本書は 20 歳代女性 M と彼女を担当する主治医のやりとりを織り交ぜながら進行してゆく。Mさんは普通に生活するだけですぐ怪我をするし、関節がいくつも脱臼する。様々な消化器症状に悩まされる。体の成長が止まらず、背が高くやせ形の体型である (大動脈や骨格、皮膚、眼、肺、硬膜など体のさまざまな部位の結合組織が脆くなるマルファン症候群を私は思い浮かべた)。複視、頭痛、尿路感染症、出血性卵巣嚢腫も起こしている。主治医とは意見を異にするが、自分の意見を押し通して、定期的にγグロブリンの点滴や週 3 回の血漿交換療法、シクロホスファミドを使用している。Mさんは「扱いにくい患者」かつ「自分で決められる患者」でもある (ほとんどの医師が主治医になることを断り、意見の衝突を繰り返しながらも現在の主治医に落ち着いている)。本書を執筆開始した時点では暫定的に若年性特発性関節炎という診断がついていた。その後、大手術を 17 回受け、視力障害、腸管出血を起こし死亡している。エーラス・ダンロス症候群で神経バチエット病と最終的に診断される。

43 歳男性で重度の心臓病を持つ患者と著者とのやりとりから始まる。ペースメーカー・除細動器を付け、ICU への複数回入院している。予約なしでいつも受診するので、著者のイライラが募る。患者の方は、心の奥ではいつ心臓が止まるかもしれないという恐怖におびえていた。

著者は振り返る。医師は自分の要求よりも患者の要求を優先しなければならない職業であるが、時間を守らない患者の態度に怒りが沸いた。患者が語るストーリーと医師が語るストーリーは同じではない。医師の方も、患者のストーリーを解き明かす困難さに欲求不満を募らせる。

患者が最も怖れるのは、主治医に話を聞いてもらえず、そのために必要な医療が受けられないことだ。患者には語るべきストーリーがあり、医師の方は主訴を見定めようとしているため、大抵 12 秒以内に話の腰を折る。話をよく聞くとされている総合診療医でも平均 23 秒で話の腰を折るそうだ。

最近診察時間が短くなり、身体所見にかかる時間が減ってきた。身体診察のときにだけ患者が本心を明かしてくれたと著者は振り返る。

異なる二つの視点を同時に調べる試みが記されている。医師が患者の話に割り込まないと、患者の独白の長さの平均は 92 秒であった (数十分も続くのではないかとはじめは恐怖していた)。その結果、「単に会話しただけなのだけど、気分が晴れました」と患者は話す。全部を話すことで医師も気分が晴れるし、受容的になる。また、患者の話の内容を確認すると、聞き

手が関心を持っていると話し手に知らせてくれることになる。そして情緒面の反応性を示す発言も増加する。

医師と患者のコミュニケーションは4つのタイプに分類される。

- 1) 狭義の生物医学的：すべてが医学的問題：患者からは最低評価
- 2) 広義の生物医学的：多少心理・社会的問題に踏み込む
- 3) 生物・心理・社会的：バランスが取れている
- 4) 消費者利益優先：患者が質問し、医師は情報の提供に時間を費やす

私は「この1カ月の調子はどうでしたか」と訊いた後は、患者の好きそうなテーマについて話をして外来を終了している。猫好きの人には猫の話、旅好きの人には旅行の話、映画や本が好きな人には最近の映画や読書の話、等々。これはソクラテスの言うところの「不知の自覚」の応用である。「私は医学の知識は十分にありますが、あなたのことについては何も知りませんので、是非聞かせてください」と。

患者はどのくらい医師の指示を守っているか（アドヒアランス）調べると50-70%だそう。そして患者は指示に従っていないことを認識しているという。病気や治療に対する知識の欠如はないが、この点については会話の中に出てこないらしい。医師が、事実を繰り返し叩き込む戦略を使っても望ましい結果が得られることはほとんどない。

医師患者間の非対称性は明らかである。診察の開始時点では患者に主導権があるが、数分（数秒）後には医師側が主導権を奪い、会話を特定の方向に誘導する（狭義の生物医学的）。

医師の話し方について。腹部手術を受けた100人をランダムに振り分けた。余分の話し合いを持った群のほうがこれまでと同じ対応をした群より痛みが少なかった。また、鎮痛薬が半分になり、3日早く退院している。逆に痛み止めを打ったのに、打たなかったという情報を与えると、強力な静脈内麻薬の生物学効果をブロックした。このような事例から推測されることは、シャーマンや霊能者の癒しの説明になるかもしれない。

実験であるが、熱心に話を聴いてもらっているという設定にして、相手が言いたいことをすべて言い終えるまで遮らないことにする。一般に、聞き手の注意が削がれる（聞き手が別のことを考える、ある言葉の出現回数を数える等）と、話し手はクライマックスで言いよどむそうだ。実は、聞き手がストーリーを生き生きしたものにしていくのだ。話（ナラティブ）は話し手と聞き手との共同作業なのだ。医師と患者のコミュニケーションは、情報が行き来する対面通行の道路と考えることができる。

退院時、半数の患者が自分の病名を知らない。主治医の名前を言えるのは18%で、看護婦の名前を言えるのは60%である。医師の卵は「病歴を聴取する」ことを教わるが、看護婦は話し相手として接する。情報を要約し、患者にメモをとるように促し、重要な点の言い直しをさせる方法がよいのだが、医師はこの方法を用いない。患者の言ったことを医師がどれだけ覚えているかを調べた研究はない。思い出せるのは、現病歴と社会歴だけのようだ。

医師と患者の最初のやりとりが、診察のその後の空気を決める。何か言い忘れていないかを訊くことや診察が終わって出てゆく間際に言い出しにくい内容を患者が尋ねる行為（ドアノブ症候群）を尊重することもコミュニケーションをよくするために重要である。

医療訴訟の3/4は「問題の関係が争点となった」

- 1) 医師がうまく情報を伝えなかった
- 2) 医師が患者の意見に耳を傾けなかった
- 3) 医師が患者の視点を理解しなかった、の3つのパターンがある。

コミュニケーションを改善すれば訴訟の2/3はなくなる。訴訟経験がない医師は、患者と過ごす時間が20%長かった。訴訟経験のある医師は、権威的響きがあり、憂慮と温かみの点数が低かった。また、ミスをした本人が、個人的にミスを認め、責任をとり、なによりも謝罪することが重要である（完全開示と謝罪）。

現在、医療情報をアップデートし、治療技術を磨くことはもちろん重要であるが、医療の原点にかえて、患者とのコミュニケーション能力を刷新することが喫緊の課題かもしれない。

レクチャー 1	Opening Statement	山本レクチャー資料	8月1日 8月22日
レクチャー2	Semantic Qualifier	山本レクチャー資料	8月1日 8月22日
レクチャー3	VINDICATE - P	山本レクチャー資料	8月1日 8月22日
レクチャー4	オッカムの剃刀、ヒッカムの格言、 サトンの法則	山本レクチャー資料	8月1日 8月22日
症例 1	副腎不全	Recognizing Clinical Patterns	8月1日 8月22日
症例 2	感染性心内膜炎	Recognizing Clinical Patterns	8月1日 8月22日
症例 3	SLE	Recognizing Clinical Patterns	8月1日 8月22日
症例 4	肺塞栓症	Recognizing Clinical Patterns	8月1日 8月22日
症例 5	高安動脈炎	Recognizing Clinical Patterns	8月1日 8月22日
症例 6	クロイツフェルト・ヤコブ病	Recognizing Clinical Patterns	8月1日 8月22日
レクチャー5	副腎不全	Frameworks for INTERNAL MEDICINE	8月1日 8月22日
レクチャー6	動脈炎	Frameworks for INTERNAL MEDICINE	8月1日 8月22日
レクチャー7	腸閉塞	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月2日
症例 7	ハンター舌炎	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月2日

症例 8	好酸球性食道炎	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月2日
症例 9	SAPHO 症候群	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月2日
症例 10	膵癌	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月2日
症例 11	腹痛（内臓痛、体性痛）	本当に使える 症候学の話をしよう	8月2日
症例 12	急性虫垂炎	本当に使える 症候学の話をしよう	8月2日
症例 13	カテーテル関連静脈炎	Primary Care conference	8月2日
レクチャー8	抗がん剤の副作用	Primary Care Lecture Series	8月3日
レクチャー9	急性虫垂炎	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月3日
症例 14	Sternalis syndrome	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月3日
症例 15	月経随伴性気胸	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月3日
症例 16	帯状疱疹	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月3日
症例 17	縦郭気腫	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月3日
症例 18	腹痛の身体所見	本当に使える 症候学の話をしよう	8月3日
症例 19	クモ膜下出血	本当に使える 症候学の話をしよう	8月3日
レクチャー10	Killer sore throat	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月4日
症例 20	GERD による咳嗽	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月4日
症例 21	運動誘発性気管支痙攣	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月4日
症例 22	バーキットリンパ腫	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月4日
症例 23	右下葉肺炎	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月4日

症例 23	様々な頭痛	本当に使える 症候学の話しよう	8月4日
症例 24	意識障害	本当に使える 症候学の話しよう	8月4日
レクチャー11	椎骨脊髄炎	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月8日
症例 25	急性心膜炎	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月8日
症例 26	マイコプラズマ肺炎	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月8日
症例 27	乳がん骨転移	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月8日
症例 28	前立腺がん骨転移	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月8日
症例 29	AIUEOTIPS	本当に使える 症候学の話しよう	8月8日
症例 30	敗血症	本当に使える 症候学の話しよう	8月8日
レクチャー12	卵管妊娠破裂	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月9日
症例 30	たこつぼ心筋症	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月9日
症例 31	急性大動脈解離	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月9日
症例 32	COPD+小細胞肺がん	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月9日
症例 33	感染性大動脈瘤	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月9日
症例 34	むくみの基本	本当に使える 症候学の話しよう	8月9日
症例 35	むくみの病態	本当に使える 症候学の話しよう	8月9日
症例 36	硬膜下膿瘍	Primary Care Conference	8月9日
症例 37	マイコプラズマ肺炎+ サイトメガロウイルス感染症	Primary Care Conference	8月9日
レクチャー13	医原性低血糖	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月10日

症例 37	2 枝ブロック	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8 月 10 日
症例 38	狭心症	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8 月 10 日
症例 39	好酸球性食道炎	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8 月 10 日
症例 40	多系統萎縮症	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8 月 10 日
症例 41	見逃したくない胸痛	本当に使える 症候学の話をしよう	8 月 10 日
症例 42	心電図正常の ACS	本当に使える 症候学の話をしよう	8 月 10 日
レクチャー14	せん妄	Primary Care Conferense	8 月 15 日
レクチャー15	上室性頻脈発作	Primary Care Lecture Series	8 月 16 日
レクチャー16	重症薬疹	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8 月 22 日
症例 43	Fitz-Hugh Curtis syndrome	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8 月 22 日
症例 44	非外傷性腹直筋血腫	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8 月 22 日
症例 45	虫垂炎	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8 月 22 日
症例 46	尿管管遺残膿瘍	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8 月 22 日
症例 47	関節炎	本当に使える 症候学の話をしよう	8 月 22 日
症例 48	腹痛	本当に使える 症候学の話をしよう	8 月 22 日
レクチャー19	糖尿病治療の変遷	山本講義資料	8 月 22 日
レクチャー20	難民の医療	Primary Care Conference	8 月 23 日
レクチャー21	乳がんの骨転移	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8 月 23 日
症例 49	膠原繊維性大腸炎	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8 月 23 日

症例 50	腹部片頭痛	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月23日
症例 51	Crohn 病	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月23日
症例 52	慢性ジアルジア症	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月23日
症例 53	めまい	本当に使える 症候学の話をしよう	8月23日
症例 54	BPPV	本当に使える 症候学の話をしよう	8月23日
学生振り返り	地域の病院で大学では経験できないことを たくさん経験することができた。		8月23日
研修医振り返り	主治医となって主体的に患者さんを診ることで プライマリケアの面白さを実感することができた。		8月23日
レクチャー22	主治医意見書の書き方	Primary Care lecture Series	8月24日
レクチャー23	クリプトコッカス髄膜炎 (精神疾患 + 器質疾患)	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月24日
症例 55	脾湾曲部症候群	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月24日
症例 56	腸腰筋血腫	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月24日
症例 57	結核性収縮性心膜炎	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月24日
症例 58	ヒトパルボウイルス B19 感染症	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月24日
症例 59	Transverse myelitis	Clinical Cases A Step-by- Step Approach	8月24日
症例 60	Pulmonary embolism	Clinical Cases A Step-by- Step Approach	8月24日
レクチャー24	大腿骨近位部骨折	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月25日
症例 61	憩室炎	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月25日
症例 62	骨盤内炎症症候群	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月25日
症例 63	運動誘発性横紋筋融解症	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月25日

症例 64	Cushing 症候群	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月25日
症例 65	Wernicke 症候群	Clinical Cases A Step-by-Step Approach	8月25日
症例 66	感染性心内膜炎	Clinical Cases A Step-by-Step Approach	8月25日
レクチャー25	P M R	Common diseases up to date	8月29日
症例 67	小腸アニサキス症	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月29日
症例 68	上臀皮神経障害	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月29日
症例 69	猫ひっかき病	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月29日
症例 70	反応性関節炎	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月29日
症例 71	Subacute thyroiditis	Clinical Cases A Step-by-Step Approach	8月29日
症例 72	Hypertension	Clinical Cases A Step-by-Step Approach	8月29日
研修医振り返り	基幹病院での経験を生かして、松前病院では 様々な患者さんに有効に対応する機会となった。		8月29日
レクチャー26	気管支喘息	Common diseases up to date	8月30日
症例 73	尿管結石	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月30日
症例 74	精巣捻転症	プライマリ・ケアの現場で役立つ さらに！一発診断	8月30日
症例 75	ガス壊疽	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月30日
症例 76	踵骨後部滑液包炎	外来診療の Uncommon Disease Vol.2	8月30日
症例 77	Hyponatremia	Clinical Cases A Step-by-Step Approach	8月30日
症例 78	Tumor lysis syndrome	Clinical Cases A Step-by-Step Approach	8月30日
レクチャー27	肺血栓塞栓症	外来での訴訟 高リスク疾患 20	8月30日

