



はじめに

この本は、全国の病院やクリニックで、お仕事をされている医療スタッフの皆さん向けに、職場でのよりよいコミュニケーションを提案するために書いたものです。

皆さんは、「チーム医療」という言葉をよく耳にされると思います。医師・看護師・薬剤師・理学療法士など、医療に携わる人々が、互いに連携しながら治療を行うスタイルです。十数年ほど前より、この新しい医療スタイルが日本でも徐々に根付きはじめていることを皆さんもよくご存知でしょう。

私自身、腎臓内科の医師としてクリニックで忙しく働いておりますが、日々さまざまなスタッフの皆さんに助けられており、チーム医療のありがたさを実感しています。突然ですが、ここでみなさんに質問です。チーム医療がうまく機能するためのカギは、いったい何だと思いますか？

そうです。コミュニケーションです。

チームがうまく機能するもしないも、互いのコミュニケーションの取り方にかかっていると、言っても過言ではありません。

しかし、実際の現場では、どうでしょうか。医療の現場で働く皆さんの中には、医師とコミュニケーションが取りづらいとお悩みの方も多くいらっしゃると思います。

いくつか理由がありますが、大きくわけて2つの原因が考えられます。

一つめは、スタッフからの医師に対する遠慮や、マイナスのイメージです。看護師さんをはじめとする医療スタッフのみなさんは医師に対して、「忙しそうだから話しかけにくい」とか、間違っただけを言ったら「怒られそう」といったイメージをお持ちなのではないでしょうか。

なぜ医師は、チームの中で難しい存在になってしまっているのでしょうか。私は、チーム医療が広まる以前の医療体制にその原因があったと考えています。医師がトップダウンで、医療を取り仕切っていたときの名残なのです。

医師の中には、尊大な態度でスタッフの意見に聞く耳を持たない人がいます。いっぽう、スタッフの中にも（私が、医師に意見を言うなんて…）という遠慮がちな人がたしかにいます。私がこれまで働いてきた病院の中にも、医師と看護師が表面上では、

うまくやっているものの、一步裏に回ると、互いに不信任感を持つているという、やりにくい職場もありました。

しかし、チーム医療が今よりもっと効果的に機能するためには、お互いが言いたいことを言い合える環境が必要です。そして、チームのメンバーは誰もが公平な立場であるべきです。

そのために私はこの本の中で、医師がスタッフの皆さんに対して、何を求めているのかをじっくり説明したいと考えています。そうすることで、医師の心の動きを理解していただけることでしょう。医師も皆さんと同じひとりのスタッフであるという当たり前の事実を再認識することで、垣根を取り払って、チームとして機能するための関係づくりに一緒に取り組んでいければと思います。

さて、医師が難しい存在となってしまう二つめの原因ですが、それはコミュニケーションの取り方の難しさにあると思います。

医療スタッフである私たちは、忙しい中で短く簡潔に、しかも的確なコミュニケーションを取る必要があります。これが意外に難しいのです。

その理由はのちほど本文で詳しく書いていきますが、おそらくこうしたコミュニケーションの取り方を看護学校などで学ぶ機会は少ないと思います。そして、机の上で学んだことと、実際に現場で取り組むことは、まったく違います。

でも、安心してください。この本を読んでいただければ、現場の医師がどのようなコミュニケーションを望んでいるかがわかります。そして、どうすれば、医師とうまくコミュニケーションできるか、その方法もお教えします。

私がこの本を書いた目的は、病院でのコミュニケーションを改善して、チーム医療の質をあげることです。「チーム医療革命」と言ってもいいかもしれません。

自分の勤めるクリニックはもろんのこと、日本全国の医療現場で、チーム医療がうまく機能することを心から願っています。

医師とスタッフがうまくコミュニケーションをとれると、チームの信頼感が強くなり、チームの医療の質も上がります。それこそが私の最終目標であることを最初にお断りしておきます。

目次

第一章 なぜ医師は「話しかけづらい」のか

- ・ チーム医療とは 10
- ・ 気づかないのあるコミュニケーション 15

第二章 まずは医師のことを知ろう

- ・ 医師独特のビジネスマナーをご存知ですか？ 18
- ・ 昼休みにラーメンが食べられない 20



第三章 院内携帯電話は諸刃の剣

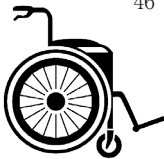
- ・ 医師の忙しさを増幅させる院内携帯電話 24
- ・ ポイントを絞って手短かに 26
- ・ 着信があったときの医師の気持ち 28

第四章 医師が助かる報告術「目的ファースト」

- ・ 電話を受けた医師が真っ先に知りたいこと 30
- ・ お互いの時間の効率化につながる報告の仕方 34
- ・ 医師は看護師によって対応を変える？ 36

第五章 自分が伸びる報告術「提案ラスト」

- ・ 医師が指示を出せる判断材料を提示しよう 39
- ・ 現場の状況が理解できる、提案型の報告法 43
- ・ 考える習慣を身につけ、  
1ランク上の看護師になる 46



外来編

- ・ 次の患者さん、お呼びしていいですか 49
- ・ ○○さん、熱が高いので
- ・ レントゲンをチェックしておきましょうか 52

手術室編

- ・ 手術中の警報音 79
- ・ 手術中の介助
- ・ 圧迫時のカウントダウン 84
- ・ 手術中の警報音 82



病棟編

- ・ お手すきのときに一緒に診ていただきたいのですが 59
- ・ 採血検査、血糖値も見てくださいか 66
- ・ 抗生剤、何に溶きましょうか 68
- ・ 傷が痛いそうです 74



その他

- ・ やりすぎの無駄 85
- ・ 検査技師の場合 87
- ・ 栄養士の場合 89

## 第七章 こんな医師は100%嫌われる

- ・ 医師も変わる必要がある 91
- ・ まずは看護師に質問しよう 93
- ・ コミュニケーションの方法を知らない医師たち 95
- ・ チーム医療は医師が変われるチャンス 97

## 医師を動かすキラーフレーズ

- ・ 一緒に診てください 107
- ・ 目は口ほどに物を言う 109
- ・ 嬉しい情報を混ぜる 113



## 第八章 こんな看護師なら100%好かれる

- ・ ここぞという時の言葉づかい 103
- ・ 夜分、申し訳ありません 105
- ・ 相談なのですが…… 105



## コラム

- ・ 一日三食は正しいのか 116
- ・ 大好き↓大嫌いまで約一年 118
- ・ 気づきが重要 121
- ・ 医師にとつての責任とは？ 122





## 第一章 なぜ医師は「話しかけづらい」のか

### ・チーム医療とは

医療に携わる職種は、たくさんあります。医師・薬剤師・看護師・栄養士・技師・ソーシャルワーカー・理学療法士・事務員・助手など。それぞれの専門職が、自分の知識や技術を持ち寄り、患者さんの治療のために力を尽くしています。

古くは、こうした職種の中で、医師が頂点に立っていました。どこの病院やクリニックでも、医師がトップダウンで指示を出し、それを受けた各専門職が指示通りに動く、というピラミッド型の体制が当たり前でした。

しかしチーム医療という考え方が導入され、現在ではチームを組んで治療にあたるケースが主流となってきました。

その結果、それぞれの専門職が患者さんを診て、医師に意見を提案する場面も増えてきました。医師も看護師も薬剤師も対等の立場で、チームとなって患者さんのためになる治療を提供する体制へと変化しつつあるのです。

そうになると、どの職種の皆さんも医師とコミュニケーションをとる必要が出てきます。とくに看護師さんは医師と直接患者さんの話をする機会が多い職種といえるでしょう。

しかし残念ながら、そこでいくつかの問題が発生するのです。順に確認していきましょう。

まず最初の問題点は、日頃から医師の忙しさを目の当たりにしている看護師さんたちが、医師に話しかけづらさを感じていることです。

以下に現場の看護師さんのつぶやきを集めてみました。この本を読んでいたという医療スタッフの皆さんの中でも、「あるある」とうなずかれている方がいらっしゃるかもしれません。

「○○先生とはコミュニケーションがとりづらい……」

「○○先生は威圧的だ」

「いつも怒っている」

「今日は機嫌が悪い」