

患者と医療者はなぜすれ違うのか？

- わかってもらえない
- 治療のことが伝わらない
- 患者の気持ちや考えが

【患者背景】

42歳、女性、フリーランスのグラフィックデザイナー。2年前に社内の健康診断で肝機能の数値が高いことが指摘されたが、仕事が忙しく、その後のフォローアップを怠っていた。肝臓の疾患に対する知識が乏しく、症状がないため重要性を感じていない。ストレスが多い生活のため、アルコール消費量が多い。

コーディネーター 最近、体の調子はいかがですか？以前指摘された肝機能の件、引き続き注意していただきたいのですが。

患者 特に変わりないですね。仕事が忙しくて、あまり気にしていません。

コーディネーター 実は、定期的な検査をお勧めしたいんです。肝機能の数値が高いと、何か問題が潜んでいる可能性がありますから。

患者 そうなんですか？でも、今のところ具体的な不調はないんです。検査って結構手間がかかるし……。

コーディネーター お忙しい中恐縮ですが、検査を受けていただくことで、もし問題があれば早期に対処できるんです。予防は大切ですよ。

患者 わかってはいるんですけど、今、仕事が山積みで……。もう少し落ち着いたら考えます。

コーディネーター ～心の声～仕事の忙しさに追われていると、健康管理が後回しになってしまうもの。しかし、放っておくと重大な状態になりかねない。どう説得したら……？

【患者背景】AST 72 IU/L、ALT 85 IU/L、HCV RNA 6.2 log IU/ml
 54歳、男性、自営業者。趣味で週末に釣りを楽しむが、仕事のストレスが多く、不規則な食生活と睡眠不足が続いている。5年前にC型肝炎の診断を受け、抗ウイルス療法を開始したが、副作用と忙しさのために治療を中断。最近、肝機能の悪化が見られ、再び治療を勧められているが、前回の経験から治療再開に躊躇している。

コーディネーター 前回の治療は中断されたと聞いていますが、肝機能のさらなる悪化を避けるためにも、治療の再開を強くお勧めします。

患者 正直、前回の治療でかなり辛い思いをしたんです。副作用がひどくて、仕事にも支障が出ました。今回も同じことになったらどうしようかと思って…

コーディネーター 前回の治療での苦労は理解しています。しかし、治療をしないことで肝臓の状態が悪化し、最終的には肝硬変や肝がんへと進行するリスクが高まります。そのような状況になれば、もっと大きな苦痛や損失が待っています。

患者 それはわかっているんですけど、また同じ苦しみを味わうのが怖いんです。治療を始めて、また仕事がかつかなくなったらどうしよう…

コーディネーター 治療の副作用は確かに心配ですが、現在は以前よりも副作用が少ない治療法もあります。一緒に副作用を最小限に抑えつつ、治療を続けられる方法を考えましょう。また、治療による短期的な苦痛よりも、長期的な健康を守ることが最も重要です。

患者 長期的なことを考えればその通りなのでしょうけど、今の生活にまた大きな負担が加わるのが嫌なんです。前回のような状況にならない保証があれば…

コーディネーター 完全な保証は難しいですが、定期的なフォローアップや副作用への対処方法を事前に計画することで、治療をよりスムーズに進めることができます。～心の声～何か治療に前向きになるきっかけがあればいいんですけど…

患者と医療者はなぜすれ違うのか？

- わかってもらえない
- 医療者の言っていることが理解できない
- 医療者に言いたいことが上手く言えない、伝わらない

- わかってもらえない
- 治療のことが伝わらない
- 患者の気持ちや考えが理解できない

患者と医療者のすれ違いのメカニズム

患者さん

医療者

見えている世界が違う

「目の前には黒い2本の木があります」



- 患者が知りたいのは、次にどちらにむかってすすんだらいいのか？
- 患者が伝えたいのは目の前で見えていることの詳細
- 始めてきたところなので森の向こうがどうなっているか知らない
- 上空からの様子を伝えられてもどちらにありていったらいいのかわからない

患者さん

見えている世界が違う

「森をでることができる大きな道があります」



医療者

- 医療者が知りたいのは、これまでの経過や症状の全体像
- 医療者が伝えたいのは、見通しと全体像（森の向こうに何があるか知っている）
- 医学的知識や経験に基づき、どちらに患者が進むといいか知っている

患者と医療者はなぜすれ違

- ・ わかってもらえない
- ・ 医療者の言っていることが理解できない
- ・ 医療者に言いたいことが上手く言えない、伝わらない

- ・ わかってもらえない
- ・ 治療のことが伝わらない
- ・ 患者の気持ちや考えが理解できない

すれ違いの解消法

- 患者・家族・さらに医療者も、すべてを合理的に理解することは難しい(限定合理性)ことを認識する
＞ 影響を与えるバイアスの存在を考慮する
- 合理性を前提としない意思決定・行動変容のための仕組みを活用する
 - ① フレーミングの活用 : 患者のバイアスを考慮した説明の仕方
 - ② ナッジの活用 : 患者に明確な方向性を示す(推奨の明確化)
コミットメントの強化による行動変容
 - ③ 医療者自身への意思決定支援を利用 → チーム医療

患者と医療者はなぜすれ違

- ・ わかってもらえない
- ・ 医療者の言っていることが理解できない
- ・ 医療者に言いたいことが上手く言えない、伝わらない

- ・ わかってもらえない
- ・ 治療のことが伝わらない
- ・ 患者の気持ちや考えが理解できない

フレーミング効果とは？

- 同じ現象のポジティブな側面(ポジティブ/利得フレーム)とネガティブな側面(ネガティブ/損失フレーム)のどちらに焦点を当てるかで意思決定が変化すること
例 : 利得フレーム「この治療を受けると90%の確率で治ります」
損失フレーム「この治療を受けないと10%の確率で死にます」

- ① フレーミングの活用 : 患者のバイアスを考慮した説明の仕方
- ② ナッジの活用 : 患者に明確な方向性を示す(推奨の明確化)
コミットメントの強化による行動変容
- ③ 医療者自身への意思決定支援を利用 → チーム医療

患者と医療者はなぜすれ違うのか？

- ・わかってもらえない
- ・治療のことが伝わらない
- ・患者の気持ちや考えが

【患者背景】

42歳、女性、フリーランスのグラフィックデザイナー。2年前に社内の健康診断で肝機能の数値が高いことが指摘されたが、仕事が忙しく、その後のフォローアップを怠っていた。肝臓の疾患に対する知識が乏しく、症状がないため重要性を感じていない。ストレスが多い生活のため、アルコール消費量も多かった。

コーディネーター 最近、体の調子はいかがですか？以前指摘された肝機能の数値は下がったみたいですが。

患者 特に変わりないですね。仕事が忙しくて、あまり気にしていません。

コーディネーター 実は、定期的な検査をお勧めしたいんです。肝機能の数値が高いと、何か問題が潜んでいる可能性がありますから。

患者 そうなんですか？でも、今のところ具体的な不調はないんです。検査って結構手間がかかるし……。

コーディネーター お忙しい中恐縮ですが、検査を受けていただくことで、早期に対処できるんです。予防は大切ですよ。

患者 わかってはいるんですけど、今、仕事が山積みで……。もう少し落ち着いたら考えます。

コーディネーター ~心の声~仕事の忙しさに追われていると、健康管理が後回しになってしまいがちです。しかし、放っておくと重大な状態になりかねない。どう説得し

合理性を前提とした説明

正常性バイアス

現在バイアス
現状維持バイアス

【患者背景】AST 72 IU/L、ALT 85 IU/L、HCV RNA 6.2 log IU/ml

54歳、男性、自営業者。趣味で週末に釣りを楽しむが、仕事のストレスが多く、不規則な食生活と睡眠不足が続いている。5年前にC型肝炎の診断を受け、抗ウイルス療法を開始したが、副作用と忙しさのために治療を中断。最近、肝機能の悪化が見られ、再び治療を勧められているが、前回の経験から治療再開に躊躇している。

コーディネーター 前回の治療は中断されたと聞いていますが、肝機能の数値は下がったみたいですが、治療の再開を強くお勧めします。

患者 正直、前回の治療でかなり辛い思いをしたんです。副作用がひどくて、仕事にも支障が出ました。今回も同じことになったらどうしようかと思

コーディネーター 前回の治療での苦労は理解しています。しかし、最終的には肝硬変や肝がんへと進行するリスクが高まります。そのような状況になれば、もっと大きな苦痛や損失が待っています。

患者 それはわかってるんですけど、また同じ苦しみを味わうのが怖いんです。治療を始めて、また仕事が手につかなくなったらどうしよう……

コーディネーター 治療の副作用は確かに心配ですが、現在はいまだにウイルスが検出されています。一緒に副作用を最小限に抑えつつ、治療を続けられる方法を考えましょう。また、治療による短期的な苦痛よりも、長期的な健康を守ることが最も重要です。

患者 長期的なことを考えればその通りなんですけど、でも、前回の経験から治療再開に躊躇いがあるんです。前回のようにならない保証がほしいんです。

コーディネーター 完全な保証は難しいですが、定期的なフォローアップや副作用への対処方法を事前に計画すれば、治療をよりスムーズに進めることができます。~心の声~何か治療に前向きになるきっかけがあればいいんですけど……

損失フレームでの認知

損失フレームでの説明

損失フレームでの認知

損失フレームでの説明