

一言

国立病院機構東京医療センター 榛葉哲男

「余滴」とは辞書によると杯に残ったしずく、筆先に残ったしずくなどと言われますが、私なりに大切なお酒のひとしずくと解釈します。この「ひとしずく」と似たほんの「ひとこと」・「一言」が人間関係に大きく左右するのではないのでしょうか。「一言」多い、「一言」足りない、相反する言葉ですがどちらもコミュニケーションを良くも悪くもします。

西武池袋線の東久留米駅からJR山手線乗り継いで半年間通勤したときのことで、西武池袋線の各ホームではドアを閉めるときの構内放送は「ドアを閉めさせていただきます、ご注意ください」、一方の山手線の各駅では「ドアが閉まります、ご注意ください」たった一言違うだけで受け取る側のニュアンスが全然違って聞こえ、民間企業はさすがと思いました。

「一言」多い人で他人から好かれる人は数少なく、逆にお節介、出しゃばり、お調子者、うるさいやつと陰で疎んじられ、本人はその自分の性格に対して気付いていない振りをしており、自分自身はまた言い過ぎたと後で悔やんでもすぐ忘れて同じことの繰り返しです。親は子供に対して怒ったり、叱ったりしますが、なかなか褒めません、子供自身も親というものはいつも怒ったり、小言を言うものだと思いつけている中で、たまに「一言」褒めると目の輝きが違います。私自身も成人した子供が3人いますが、今になって、こんな時に子供を怒ったことがあったとか、なんであんな時にたいした理由もなく子供を叱ったかと時々走馬燈のように浮かんでくることありますが、子供を褒めたことは全然思い出せず、子供達にも聞いてみましたが、やはり親から褒められた記憶は皆無でした。

医療の現場においては、患者さんに対して一言多いことは特段の問題ありませんが、一言足りないことの方

が問題です。先日の読売新聞の世論調査によりますと、信頼できる医師の理由、「症状や治療方法をきちんと説明してくれる」「専門の医療機関を紹介するなどきちんと面倒を見てくれる」「言葉や態度に勇気づけられたり励まされたりする」が上位3項目で、逆に医師への不信の理由、「症状や治療方法をきちんと説明してくれなかった」「言葉や態度に傷つけられたり不愉快な思いをさせられたりした」「診断が間違っていた」が上位3項目でした。また、ふだん利用している医療機関への不満の第1位は「待ち時間が長い」が約50%、第2位は「医療費が高い」40%、第3位は「薬や検査が多すぎる」25%、あと「医療費の内訳がはっきりしない」「医師が親身になって対応してくれない」などが続いていました。これらのことはきちんと説明すれば納得してもらえる項目ではないのでしょうか。

当院においてもローテーションで医療相談窓口へ時々出ることがありますが、やはり患者さんの一番の不満は説明不足です。医師や看護師達がいつも忙しそうにしているから、なかなか質問ができず、不安を残して診察を終えて、その思いが医療相談窓口で一気に吹き出て、延々と文句や愚痴を聞かされることが多々あります。また治療審査委員会、倫理委員会での外部委員の方々の意見は大変貴重です。特に同意取得のための患者さん向けの説明文書については大変厳しく、我々が当たり前と思って通常使用している医療用語についても、もっと解りやすく修正するようにとの指摘がいつもあり、医療従事者にとっては目から鱗が落ちることがしばしばあります。

独立行政法人化に移行して3年目を迎えますが、国立病院機構の理念であります「患者さんの目線に立った医療の提供」をいつも思考しながら業務を遂行していきたいものです。

「団塊の世代」の一言多いのは勘弁してください。