



永里 敦さん
金沢市立病院外科医師

患者さんと医師の間にある “溝”を埋めたい

～インターネットサイト「Dr.NAGASATO's Office」の試み～

2001年11月、満5年を迎えた「Dr.NAGASATO's Office」。外科医・永里敦さんが、ボランティアで運営するインターネットの医療相談サイトである。開設以来、寄せられた相談はがんに関することを中心に約1800件。その一つひとつに、永里さんはプライベートの時間を削り、丁寧に答え続けている。

Slice ① 5年間で1800件もの相談

「Dr.NAGASATO's Office」のホームページにアクセスしてみる。「ホーム」「診察」「待合室」「コラム」「相談室」のコーナーに分かれ、「ホーム」ではサイトのあらましを、「診察室」ではFAQ「待合室」では自身のプロフィールを紹介。「コラム」では外科で扱うがんを中心に診断と治療、病期と生存率などを一般の人にわかりやすく説明している。インフォームド・コンセント、内視鏡手術や放射線治療、免疫療法や遺伝子治療といった最新のがん治療情報、さらには丸山ワクチンや代替治療の情報も。そして「相談室」では、メールのフォームがあり、質問を書き込んで送ることができる。シンプルだが、内容がぎっしり詰まった、知りたいことにすばやく到達できる親切な設計だ。このサイトの構築からメンテナンスまで、技術的なこともすべて、マック愛好家の永里さんが行っている。

勤務を終え、自宅に戻ると、永里さんはまず愛用のMacintoshを立ち上げ、メールをチェック。多い日は日に3、4通、相談のメールが届いている。インターネットの急速な普及で、このところ相談件数は月60件以上と増加傾向にある。「毎日すぐに返事を出すことがちょっと難しくなっています」と、永里さん。返事を出すために調べなければならないこともあり、最近は、勤務が休みの週末に返事を書くことが多いという。

Slice ② 「お任せします」を 言いに来る患者さん

このサイトを始めたのは、石川県能登地方の過疎地域にある病院に勤務していた5年前のこと。外科医の仕事の一つに、手術前、患者さんと家族に病状や手術方法を説明し、同意してもらう、いわゆるインフォームド・コンセントがあるが、永里さんはそれに以前から違和感を持っていた。「我々の方は手順を踏んで説明し、『これでOK』と納得するのですが、必ずしも患者さん側は100%理解していないのではないか、そんな感じがいつもしていました。高齢の方がかなり多い地域ということもあったと思いますが、インフォームド・コンセントとい

う言葉は知っていても具体的にどういうものなのか、全然イメージが湧いていないようなのです。でも、皆さん説明を聞きにいらっしゃるときに、最後の言葉は考えて来ているのです。というのは、『先生にお任せしますから、よろしくお願いします』という言葉です。それを言いに来られるだけのようです。途中の説明は、『ハイ、ハイ』と言いながら聞いているだけで……。最初のうちは理解しようとしていても、途中からわからなくなってしまふ。金沢のような都市部では、ご自分が納得されるまで質問される方もいらっしゃいますけれども、それでも患者さんと医師の間には、大きなギャップがある。それを何とか少しでも埋められないかと考えたのが、このサイトなのです。

高齢の患者さんがインターネットで情報を得るのは難しいとしても、家族などの周囲の人に読んでもらって知識を身につけてほしい。それが当初の目的であり、医療相談はメインではなかった。次第に、疑問や質問が増えて、それにも答える形になっていったのである。

Slice ③ 医師と患者の間にあるもの

メールで寄せられる相談の内容は「きょう、転んで頭を打ったのですが、病院へ行った方がよいでしょうか」といった質問から、深刻ながんの相談までさまざまだが、やはりがんについてのセカンド・オピニオンを求める人が多数を占める。がん関連の場合、8割方が患者本人より家族からの質問だ。「家族の方からが多いのは、当然だと思います。なぜなら、病院というところは、例えば患者さんが入院している病院以外の医師に意見を求めることはなかなかできません。患者さん本人がそれをするのは可能ですが、家族だけが行って話してもらえない。そういう意味で需要が多いのでは、と思っています。また、セカンド・オピニオンを求められてはいるのですが、所詮メールなので、媒体が文字でしかありません。カルテや画像があるわけでもないですし、しかも、専門知識がない方々が医者のお話をよく理解できていないまま、私のところに質問がくるので、とても完全なセカンド・オピニオンにはならないのです。私がこのサイトでやりたいのは、患者さ

◎ながさと あつし
1955年、石川県金沢市生まれ。
85年、金沢大学医学部卒業。同年、同大学医学部第一外科に入局。数ヶ所の病院への出張を経て、97年より金沢市立病院外科に勤務。専門は消化器外科。医学博士、日本外科学会認定医・指導医、日本消化器外科学会専門医、日本消化器内視鏡学会認定医。



「幸せの形はいろいろありますが、“肉体的な健康”が持っている意味は非常に大きいと思います」。医師になったのは、人の幸福の基本である健康を提供する仕事であるから

んあるいはご家族が、主治医とのコミュニケーションを良好にとるための何らかの手助けになればという事です。

患者と医師の間にある“溝”は深い、と永里さんは感じているのだ。

Slice ④ コミュニケーション・ギャップ

「医師も患者さんも家族の方も、コミュニケーションをとるのが下手」と永里さんは言う。家族のなかには、突然、約束なしに、「今すぐ先生のお話を聞きたい」と病院へやってくる人もいる。医師は分単位で動いていることがあり、そういうときは時間を気にして「早く済ませなければ次が待っている」という気持ちで働く。そうすると、患者さんや家族は「先生の話はなおざりだ。よくわからない」というふうにコミュニケーション・ギャップを生んでしまう。前もってアポイントをとってくれさえすれば、きちんと準備もし、時間も比較的ゆっくりとれるのだが。

医師の方でも、日常当たり前に使っている医学用語を、つい使ってしまう。「医学用語はまず理解していただけないですね。例えば“予後”。患者さんやご家族はわからないことが多いです。でも、医学用語を噛み砕いて一般の方に理解しやすいようにお話するのは結構大変です。医者同士なら一言で済むところを、説明に何分もかかることもありますから。インフォームド・コンセントと言っても『何でもデータを見せればいい』と誤解している医師もいます。相手に理解されていなければ、単なる自己満足に終わってしまいます」。

メールでの医療相談に質問を寄せる人は、実は主治医とコミュニケーションがとれていないケースがほとんど。「いま問題になっている、病院が信頼できない、医師が信用できないということにしても、そういうコミュニケーション・ギャップに問題の根源があります。ほとんどの医師は、担当する患者さんの治療法は何が最適か、必死に考えている。しかし、信頼感が醸成されていないと努力は報われず、お互いに非常に不幸です」と永里さんは指摘する。そこを埋めたいと永里さんは質問のメールに対して、まず「主治医にこのように聞いてみてはいかが

ですか」とアドバイスしているのだ。医師に説明を求める場合、どういう手順を踏んだらよいかまでも。

Slice ⑤ 「任せる」から「自分で考える」へ

「我々医師ももっと努力すべき。しかし、患者さんにもできる限りの努力をお願いしたい。もっと近づいてきてもらいたい。ご自分の病気なのだから、ご自分でも考えて医師と一緒に考え、選択してほしいのです。それが納得できる、満足できる治療、よりよい治療に必ずつながります。もちろん、私たち医師はアドバイスします。…そんな思いを込めて、このサイトを運営しています。近頃は数が増えて、内心『ちょっと大変だな』と思うこともありますが、続けていきたいと思えます」。



返信メールを送ったなかで、半数以上の人からお礼のメッセージが届く。「主治医の話の聞くときにすごく参考になった」「主治医の先生と言っていることが同じだった」という内容が多い



「医療用語を使わない」が鉄則。直接診療に当たっている患者さんに対してもそれは同じ。「まず相手には100%通じていないんだと言う認識を持つこと。その上で話します。時間はかかりますが、やはりわかってもらわないと」



告知の問題では、「100%告知するべき」という持論と、家族の「言わないでほしい」という気持ちのはざまに立たされることがしばしばだ。「ただ病名を知らせればいいというものではなく、医師も患者さんと一緒に闘っていく決意がないと、患者さんは単に孤独や恐怖心にさらされるだけになってしまいます」



「Dr.NAGASATO's Office」のアドレス
<http://www.nsknet.or.jp/~nagasato/Index.html>
極力シンプルに、重くならないように心掛けてきたが、ブロードバンド時代を迎えて、動画なども入れたいと考えて中

●このページで紹介する、医療関係者によるユニークで熱心な活動をご存じでしたら、ぜひ編集部までご連絡ください。

撮影/黒川博司