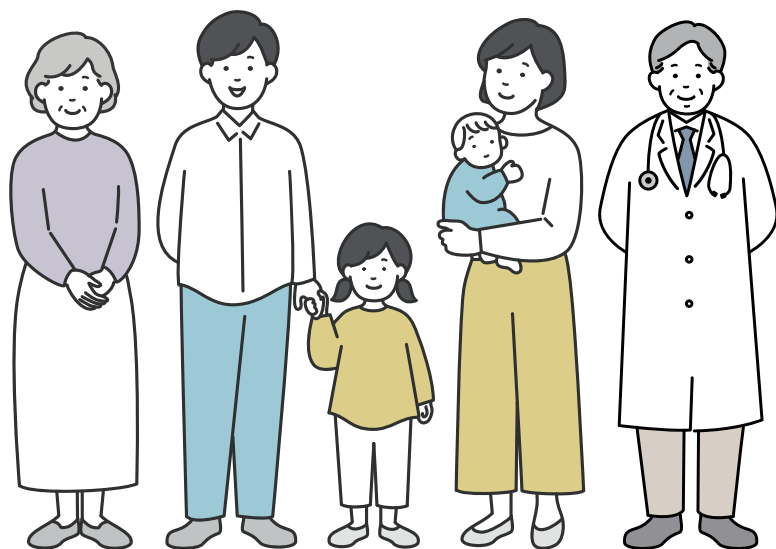


# 患者力を上げるための コミュニケーション



## 【監修】

岩本 利恵 福岡看護大学 看護学部 教授

松浦 江美 長崎大学医学部保健学科看護学専攻 教授

吉田 理恵 熊本保健科学大学 保健科学部 看護学科 講師

有永 麻里 福岡看護大学 看護学部 助教



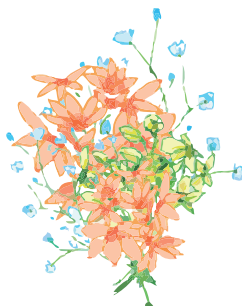
「患者力」とは、患者自身が自分で納得いく医療を受けるための力です。高度な医療が求められる今日、チーム医療の一員として患者が位置づけられており、医療者と患者の協働が不可欠となっています。とくに、患者は、治療の選択など複雑で繊細な問題について患者自身や家族の考えや思いを医療チームに伝え意思決定をする重要な役割があります。

しかし、様々な医療現場において患者は自分の思いを伝えられていない現状があります。患者力をあげるためには、患者が自分らしく生きるために必要な力であり、医療者と良いコミュニケーションを取り、信頼関係を築き、自分で受け止め管理していくことが重要となります。

そのためには、十分なコミュニケーションが重要ですが、医療現場において医療者に「自分のことを伝える」ということは、診療時間や検査の時間が限られており、とても難しいことが多い現状です。今回のこのマニュアルは、少しでも患者や家族が医療者とのコミュニケーションにおいて活用し、患者力の向上につながればと、監修者一同願っております。

令和7年1月

監修者一同







|                              |    |
|------------------------------|----|
| I. 序                         | 1  |
| II. 目次                       | 2  |
| III. コミュニケーションとは             | 3  |
| 1. コミュニケーションとは               |    |
| IV. コミュニケーションの分類             | 5  |
| 1. 言語的・非言語的コミュニケーション         |    |
| V. コミュニケーションの能力              | 7  |
| 1. コミュニケーション能力とは？            | 7  |
| 2. コミュニケーション能力の要素            | 7  |
| 3. コミュニケーション能力の高い人の特徴        | 8  |
| 4. コミュニケーション能力の低い人の特徴        | 9  |
| 5. コミュニケーション能力を向上する 10 のポイント | 10 |
| VI. 患者力の必要性                  | 11 |
| 1. 患者力とは？                    | 11 |
| 2. 患者力の必要性                   | 11 |
| VII. 患者力の向上のための知識とスキル        | 12 |
| 1. 患者力の向上のためのコミュニケーション       | 12 |
| VIII. 場面ごとのコミュニケーションのチェックリスト | 25 |
| 1. 診察室でのコミュニケーション            | 25 |
| 2. 検査でのコミュニケーション             | 25 |
| 3. 処置室でのコミュニケーション            | 26 |
| 4. リハビリ室でのコミュニケーション          | 26 |
| IX. 引用文献                     | 27 |

# Ⅲ

## コミュニケーションとは

### 01

### コミュニケーションとは



#### コミュニケーションとは

思っていること、考えていること、気持ちなどを  
言葉などにして伝え  
お互いに分かり合うことです。



私たちの  
生活の多くの場面で  
コミュニケーションを行い  
伝えた内容を  
お互いに理解しながら  
生活をしています。



自分が心を許せて話しやすい人には、とてもコミュニケーションが取りやすいと感じますが、苦手な人であったり良く知らない人とのコミュニケーションはとても難しいこともあります。

また、とても話しやすい家族や友人であっても、その時の感情や場面によって、コミュニケーションが難しくなることもあります。



コミュニケーションは、自分と信頼関係にある人には心を許して話やすく、お互いのことが理解できているので、コミュニケーションは取りやすいです。



しかし初めて話をしたり、あまり会話をする人でなければ、コミュニケーションが足りないと相互の理解が難しくなることがあります。

相手に伝わるように、具体的に「理由」を説明することで「分かり合える」ことにつながります。

**コミュニケーションを円滑にすることは  
より良い人間関係を築いていくことができ  
自分の患者力の強化につながっていきます。**

# IV

## コミュニケーションの分類

### 01

### 言語的・非言語的コミュニケーション

コミュニケーションは、大きく分けると言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションの2つに分類されます。分類はされますが、普通私たちがコミュニケーションをとるときには、どちらかを使うのではなく、どちらも使います。

#### 1

### 言語的コミュニケーション

言語的コミュニケーションは、言語を使って、会話をしたり、文字を書いたりして実施するコミュニケーションのことです。



#### 2

### 非言語的コミュニケーション

非言語的コミュニケーションは、言語以外を使って実施するコミュニケーションのことで、表情、態度、身振り手振り（ジェスチャー）、しぐさ姿勢などがあります。





# コミュニケーション

1

## 言語的 コミュニケーション

- ・ 会話  
（言葉を使って話す）
- ・ 文字  
（書いて話す）  
手紙、メモなど
- ・ 手話 など



2

## 非言語的 コミュニケーション

- ・ 表情
- ・ 態度
- ・ しぐさ
- ・ 姿勢
- ・ 身振り手振り など



## V

## コミュニケーション能力

## 01

## コミュニケーション能力とは？

コミュニケーション能力とは、コミュニケーションを円滑に行うために必要な能力のことです。様々な人との関わりの中で、うまくコミュニケーションを取るためには、重要な能力です。

## 02

## コミュニケーション能力の要素

## 1

## 伝える力

言葉で伝える

自分の言いたいことや考えを相手に伝える力

## 2

## 聴く力

話を聴く

相手が言いたいことを聴く力

## 3

## 非言語で伝える力

態度で伝える

表情、態度、姿勢、身振り手振りなどで伝える力

## 4

## 非言語を察知する力

察知する

相手の表情、態度、姿勢などから相手の状況を推測する力

## 5

## 好感度を表現する力

好感度

相手に好感を持ってもらえるような表現をする力

## 03

## コミュニケーション能力の高い人の特徴



## コミュニケーション能力の高い人の特徴

## 伝達力

- ・話を明確に話す
- ・ポイントを話す
- ・相手の話を最後まで聴く

## 共感力

- ・話を聴く姿勢
- ・関心、興味を持って聴く
- ・相手の話を最後まで聴く

## 傾聴力

- ・相手の話に寄り添う
- ・相手の立場に立って考える

## 質問力

- ・質問できる
- ・適切な質問をする
- ・相手に簡潔に質問する

## 表情力

- ・表情を柔らかく話しやすい表情をつくる
- ・表情を豊かにする

## 理解力

- ・相手の言っていることを理解する
- ・正しく理解する
- ・状況を判断する

## コミュニケーション能力の低い人の特徴

自己主張  
が強い

- ・自分の話ばかりする
- ・自分の意見を押し通す

話を  
聴けない

- ・人の話を最後まで聴けない
- ・話をさえぎってしまう

表情が  
ない

- ・視線を合わせない
- ・違うことをしている
- ・無表情



## 消極的

- ・最低限の話しかしない
- ・会話が続かない
- ・自分の意見を言わない

まとまりが  
ない

- ・言いたいことが伝えられない
- ・何が言いたいかわからない

順序立て  
できない

- ・話が順序立てできない
- ・筋道がたっていない





## 05

## コミュニケーション能力を向上する10のポイント

- 1 自分から挨拶をする
- 2 相手の目をみて話す
- 3 相手の話をさえぎらずに、最後まで聴く
- 4 相手の話を理解する
- 5 疑問や分からないことは、質問する
- 6 相手の意見を否定しない
- 7 相手の話を聴き、反応(リアクション)する
- 8 身振り手振り(ジェスチャー)を活用する
- 9 抑揚をつけて話をする
- 10 自分の意見を簡潔にまとめて伝える

## 01

## 患者力とは？

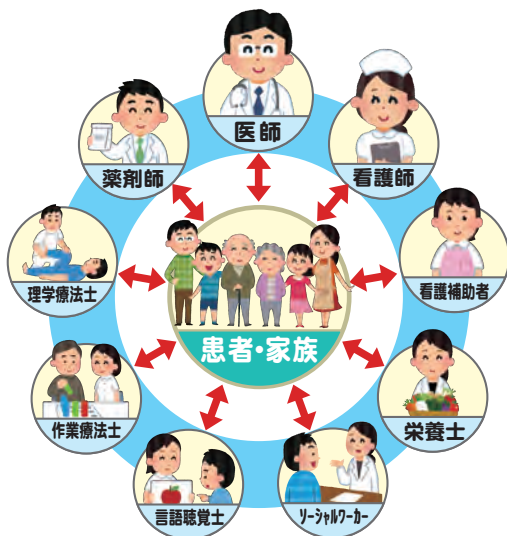
患者力とは、患者自身が自分で納得いく医療を受けるための力です。患者自身が、自分の病気のことを医療者任せにせず病気、検査、治療について正しく理解し、自分のこととして受け止める姿勢です。そのうえで医療者とコミュニケーションを取り、信頼関係を築き自分らしく生きる姿勢です。「患者が自分で納得いく治療を受けるための力」でもあります。

## 02

## 患者力の必要性

医療では、チーム医療の一員として患者が位置づけられています。その中で、患者は自分の病気の様々な意思決定をする重要な役割があります。このようにチーム医療には、医療者と患者の協働が不可欠です。

患者が医療者と協働し、納得する医療を受け、自分らしく生きるためには、自分の病気を正しく理解し自分の思いを医療者に伝え、良いコミュニケーションを取ることが重要です。



患者力を向上するためには、自分のことを伝える、自分の病気の正しい知識と理解、正しい情報を得ることのできるスキルが必要になります。

病気の正しい知識と理解、正しい情報を得るためにも自分の病気と向き合い、自分らしく生きるためにも、コミュニケーション能力はとても重要となります。

## 01

## 患者力の向上のためのコミュニケーション

## 1

## 挨拶

挨拶は、最初の重要な第一印象で、大切なコミュニケーションの第一歩です。相手に、自分のことを理解してもらう重要な役割をしています。



## 自分から挨拶する

人には、相手から好意を受けるとそのお返しをしたくなる「返報性の原理」があります。

先に挨拶をすることは相手の好意につながります。



# VII

## 患者力の向上のための知識とスキル

### 2

### 伝える



#### 笑顔で挨拶する

病院では、診察室、処置室、検査室ととても緊張することが多いです。難しい時もありますが、医療従事者である相手も同じように緊張をしているものです。安心感や信頼感を持ってもらうためにも笑顔で挨拶しましょう。



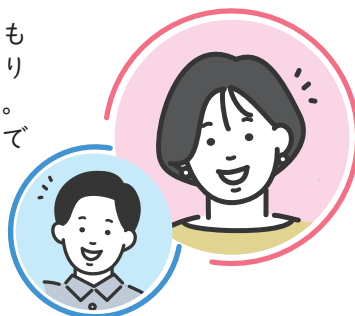
#### 相手の目を見て挨拶する

相手に意識してもらうためにも視線を合わせて挨拶します。



#### はっきりした言葉で挨拶する

自分は挨拶したつもりでも相手に聞こえていなかったりすることは、よくあります。相手が聞き取りやすい言葉で挨拶しましょう。



## 2 伝える

自分の病気の状況、思い、考えなどを伝えることはチームの一員として、自分の医療に参加し、医療従事者と協働するためにはとても重要です。



### 自分の考えを簡潔に理由と一緒に話をする

「わからないこと（心配なこと）」「納得できないこと」など自分の考えを簡潔に理由と一緒に話すると医療者に伝わりやすいです。

また一番伝えたい内容（結論）を理由と一緒に先に話すといいです。



### 《例》

- 今月は血圧が安定していました。  
毎日忘れず図って食事も気を付けたので、体調も良かったです。
- 今月は息子の受験があって、血圧が高い日が多かったです。  
疲労やストレスからでしょうか？

※ 急には伝えられないため、事前に『健康ノート・メモ』などに記入しておくといいでしょう。・・・P18 参照

## 2

## 伝える



## 自分の考えや思いを伝える

チーム医療の一員として、自分の治療や検査を考える時に、「自分の考えや思い」を伝えることは、とても重要となります。

伝えないと相手には伝わりませんし、お互い行き違いになることも考えられます。



- 理解できなかったことは質問する
- できそうにないことは、無理と伝える
- 疑問に思ったことは、確認する



限られた時間の中で、医療従事者に質問することはとても難しい時もありますが、常に伝えることを意識しましょう。

## 『健康ノート』の活用

病院に行ったときに医療従事者に伝えたいと思っていたこと（症状の経過、薬のこと、環境の変化など）を忘れないように書いておきましょう。



## 《例》

「わからないこと」「できないこと」を言葉にして伝える



### 【わからないこと】

- 副作用があることは分かりましたが、「〇〇の予防方法についてもう少し教えてください」
- 朝ごはんは食べてはいけないとのことですが、薬は飲んでも大丈夫でしょうか？

※なるべく具体的に伝えましょう。



### 【できないこと】

- 毎日運動を少しでもするということは、できそうにありません。仕事で毎日朝早く、夜遅いので時間が取れません。
- 毎日血圧を朝に測るのはできそうにありません。朝は早く起きるのが苦手で、仕事に行くのに毎日バタバタしています。

※理由を伝えましょう。

理由を伝えると、「仕事で歩く距離を延ばしたり、職場でもできる運動」「血圧を起床時ではなく就寝時に血圧を測定してみましよう」など代替案がもらえます。

「わかったこと」「自分ができること」を言葉で伝える

- 体重が１キロ以上増えたらすぐに病院に受診すること  
薬は必ず毎日飲むこと、もし飲み忘れたらすぐに伝えます。

※重要なこと、自分が実施することは、再度医療者と確認するためにも、言葉で伝えましょう。



## 『健康ノート』の活用

|                                                     |   |   |   |     |    |   |
|-----------------------------------------------------|---|---|---|-----|----|---|
| ○                                                   | 月 | ○ | 日 | 水曜日 | 天気 | 晴 |
| 今日の気分：あまり良くない                                       |   |   |   |     |    |   |
| 症状：息切れ、疲れ                                           |   |   |   |     |    |   |
| 体重：55.5kg +0.5kg                                    |   |   |   |     |    |   |
| 血圧：146 / 80 (6:30)                                  |   |   |   |     |    |   |
| 毎日やるべきこと：                                           |   |   |   |     |    |   |
| 内服薬管理：3回内服を忘れずにできた。                                 |   |   |   |     |    |   |
| 今日の出来事・様子：                                          |   |   |   |     |    |   |
| 今日は、通勤中に少し動いただけで息切れがしたが、しばらく休むと治まった。その後は息切れはなかった。   |   |   |   |     |    |   |
| 昨日の夜にラーメンを食べたからか、喉が渇き、いつもより水分を多くとってしまったので、体重が増えていた。 |   |   |   |     |    |   |

このように、ノートに自分で『健康ノート』を作成しても良いと思います。市販でもいくつか、健康管理手帳、健康管理ノート、体調記録ノートなどとして販売されています。またスマートフォンを活用されている方は、アプリもあります。参考にされて自分にあった『健康ノート』を活用しましょう。

『健康ノート』は、自分の健康管理のためのノートですが家族や医療従事者と共有することもできる便利なツールでもあります。





## ② 伝える



### メモに書いて伝える

『健康ノート』に書き留めておいたものの中から、どうしても伝える必要があるものを整理し、簡潔に伝えられるように受診メモを作成しましょう

■ 伝えたいこと

■ その理由

■ 頑張っていること

■ 心配なこと

■ それに対する医療者の返答・説明、メモ

「受診メモ」はどのようなことを質問し、自分が意思決定してきたのかを振り返ることに役立ちます。

治療の経過、検査結果とともに自分のその時の考えを記載しておくことは、今後新たに、治療などの方向性を決定していくときにも、大切になります。

人は覚えているようで、忘れてしまいますのできちんと書き留めておきましょう。



## 2 伝える



### 相手の表情、状況をみながら伝える

相手に理解してもらっているか、今聞いてもらえる状況かも判断しながら話をする。  
一方的にどんどん話をしていても伝わらないので、相手の表情も見ながら伝えましょう



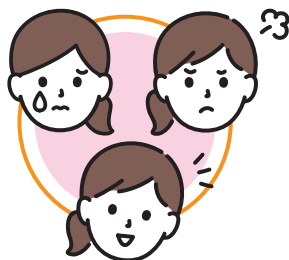
### 声を意識して伝える

声のトーン、速さを考えながら話しましょう。  
自分の特徴を知ることも必要です。  
相手が聞きやすいように、分かりやすく声を出しましょう。どうしても病院で医療従事者の前では緊張をします。  
意識しながら声を出しましょう。



### 感情をコントロールして伝える

コミュニケーションでは、抑揚をつけて話をすることは大切ですが、感情をコントロールすることは重要です。  
病院では、色々な説明があることから十分な理解ができないことにより、動揺したりすることもあります。自分が話を十分に聞けない状況であれば、そのことをそのまま伝えることも必要です。  
自分の状況を説明しても理解が得られなかったり、上手く伝わらなくて行き場のない感情になることもあります。  
少しでも冷静に自分の感情をコントロールできるように心がけましょう。



## ★座ったままで自分が落ち着ける方法を身につけておく



・手や足に  
力を入れる

・深呼吸



## ★怒りや負の感情を抑える

「6秒ルール」6秒間、我慢して怒りの感情を抑える方法です。無になる感じます。



・6秒数える!



・無の感じ

## ★距離を置く

どうしても感情がおさまらないときは、距離を置くために、話すことを一旦やめて、しばらくして再度話をしてみる。

### 3 理解する

病院での医療従事者からの説明は、専門的でとても難しいことが多く、はじめて聞く言葉も多いため理解することが難しいこともあります。しかし、理解できなければ、自分らしい意思決定ができなくなります。理解することは重要です。



#### 確認をする

同じ検査や治療であってもその時の状況で、目的が違っていたり、注意することが違うこともあります。

分かっていることでも、自分の認識が間違っていないか確認しましょう。

確認



#### 質問をする

分からないことは、そのままにせず理解できるまで質問をする。知らないことは、悪いことではありません。伝える側はあなたが理解したか？理解できていないのかは、分かりません。

少しでも分からないことがあれば質問してひとつひとつを理解するようにしましょう。

知らない事  
疑問



わかるまで  
質問



理解するまで  
納得



### 3 理解する



#### 調べてみる

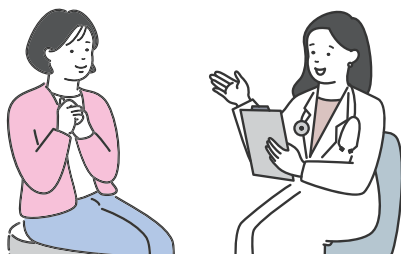
病院にいるときには疑問ではなかったけれど、自宅に戻ってから疑問になったりすることがあります。一度、自分でも調べてみることも必要です。

### ヘルスリテラシー

健康情報を入手し、理解し、評価し活用するための知識、意欲、能力であり、それによって、日常生活におけるヘルスケア、疾病予防、ヘルスプロモーションについて判断したり意思決定をしたりして、生涯を通じて生活の質を維持・向上させることができるもの<sup>1)</sup>

情報を入手し、理解することは、意思決定や自分の生活の質を向上させるためにも重要となります。

自分で入手した情報を評価し、それを医療従事者と考えていくことも重要です。



## Check!



## 質の高い情報をさがす 5つのポイント

か

書いたのは誰か、発信しているのは誰か？  
→信頼できる専門家や所属のはっきりしてる人か？

ち

違う情報と比べたか？  
→他の多くの情報と比較しましょう。

も

元ネタ（根拠）は何か？  
→出典や引用など信頼できる論文やデータなのか？

な

何のための情報か？  
→商業目的ではないか？

い

いつの情報か？  
→古い情報で今は変わっている情報ではないか？



2) ヘルスリテラシー健康を決める力

[https://www.healthliteracy.jp/internet/post\\_10.html](https://www.healthliteracy.jp/internet/post_10.html) 一部改変

## 情報収集



## 情報の整理



## 情報の共有・伝達

自分にとって重要である  
と考えた情報は、整理を  
し、主治医や医療従事者  
に質問したり、情報を共  
有できるように要点を整  
理しておきましょう。



## 1

## 診察室でのコミュニケーション

- ☐ 笑顔で挨拶できた。
- ☐ 自分の伝えたいことを簡潔に伝えることができた。
  - ・病状、日常生活についてなど
- ☐ 先生や看護師の目をみて話げできた。
- ☐ 先生や看護師が言っていることが理解できた。
- ☐ 理解できなかったことは、質問することができた。
- ☐ 大事なことは、メモすることができた。

**☑ 大切なこと**

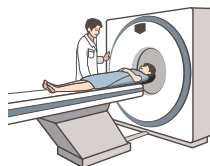
- ☐ 病名とその原因
- ☐ 治療の方法、治療の選択肢の有無と内容
- ☐ 治療のメリットとデメリット
- ☐ 治療しない選択の有無と状況
- ☐ 治療期間
- ☐ 治療効果の判断時期
- ☐ 日常生活上の注意点
- ☐ 治療や検査にかかる費用



## 2

## 検査でのコミュニケーション

- ☐ 笑顔で挨拶できた。
- ☐ 検査の内容の確認ができた。
- ☐ 検査に対する準備状況を伝えることができた。
  - ☐ 食事や飲水の状態
  - ☐ 内服薬の状態
  - ☐ 金属の除去や義歯などの状況など
- ☐ 検査にかかる時間の確認ができた。

**☑ 注意点**

- ☐ 検査で使用する薬（内服薬・注射等）の確認
- ☐ 検査で除去しないとけないことの確認
- ☐ 検査後に注意することの確認



## 3

## 処置室でのコミュニケーション

- ☐ 笑顔で挨拶できた。
- ☐ 処置にかかる時間と内容
- ☐ 自分の伝えたいことを簡潔に伝えることができた。
  - ・傷など、自分の状況
- ☐ 理解できないことは、質問することができた。

☒ 注意点

- ☐ 日常生活上の注意点の確認
- ☐ 自分で実施しないといけないことの確認
- ☐ どの状況だとすぐに受診が必要かの確認
- ☐ 自分で必要な処置の確認

## 4

## リハビリ室でのコミュニケーション

- ☐ 笑顔で挨拶できた。
- ☐ リハビリの内容の確認ができた。
- ☐ リハビリにかかる時間の確認
- ☐ 自分の伝えたいことを簡潔に伝えることができた。
  - ・自分の状況など
- ☐ リハビリの効果の確認ができた。

☒ 注意点

- ☐ 自宅でのリハビリの内容の確認
- ☐ 日常生活上の注意点の確認
- ☐ 次回のリハビリの確認



これらのチェックリストにあるものは、一度の診察やリハビリテーションなどですべての確認が必要なことはありません。  
自分にとって必要で大切なことを少しずつでも確認して行きましょう。

- 1) Sorensen K, et al. Consortium Health Literacy Project European. Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health. Jan 25;12:80, 2012.
- 2) ヘルスリテラシー健康を決める力 : [https://www.healthliteracy.jp/internet/post\\_10.html](https://www.healthliteracy.jp/internet/post_10.html)

本研究は、科学研究費助成金事業：基盤研究(C)「患者力を高めるためのシミュレーション患者教育プログラムの開発と介入効果」(18K10374)にて実施した。

研究代表者：岩本 利恵

共同研究者：松浦 江美

吉田 理恵

有永 麻里



納得いく治療を受けるための  
力をつける



## 患者力を上げるためのコミュニケーション

発行年月日：令和 7 年 3 月