

アース皮膚科クリニックのおもてなしの極意

患者自身に生活と疾患を 結びつけてもらうため 生活背景をとことん掘り下げる

生活や他の疾患と関連づけ 治療への意欲を高める

アース皮膚科クリニックは小児から高齢者まで幅広い患者から高い支持を受けている。その理由は単純で、患者の治療に対するモチベーションを高めるための支援とアウトカムである。木下順平院長は「正しい生活やセルフケアがないと、皮膚科領域では十分な治療



木下順平院長

効果が望めません。つまりアウトカムを出すには、患者さんにも治療に参加してもらう必要があります。そのためにはモチベーションを高めてもらうことが不可欠。これが結果的に満足度の向上につながっていると思います」と分析する。

治療に対するモチベーションを高めるため、同院では患者本人が自分の生活と疾患、治療の必要性を関連づけて考えられるような説明に力を入れている。

たとえば、サッカー好きのアトピー性皮膚炎の子どものケースでは、「かゆくなるとプレーに集中できなくなるよね。プレーの質を高めるためにも、練習の後や家ではこまめに汗や汚れを落とすようにしてね」と伝える。ただ肌を清

潔に保つように伝えるだけの指導に比べ、患者の反応は大きく違うことはわかるだろう。

そのほか、複数の疾患を持つ患者に対しては、その疾患と関連づけた説明も有用だという。

「以前、全身皮膚炎の患者さんに内服薬を提案したところ『肌のことなのに飲み薬なんかいららない』と言われたことがありました。その患者さんは血圧のコントロールがうまくいかなかったために降圧剤が増えたことを不安に思っておられたので、『かゆくて睡眠が浅くなると、血圧を上げる交感神経が活発になってしまいます。皮膚炎をきちんと治療すれば、血圧は下がり、降圧剤を減らせるかもしれません』と説明したところ、前

医療法人社団優聖会 アース皮膚科クリニック

東京都足立区西新井栄町2-3-13 中里ビル3F
診療科目：皮膚科、美容皮膚科



向きに治療を続けてもらえました。患者さんに前向きに治療に参加してもらうためには、ご自分の生活にどのような影響があるかを理解してもらう必要があるのです」と木下院長は強調する。



落ち着いた雰囲気の内。キッズスペースやドリンクサーバも完備



生活背景までじっくりと耳を傾げるからこそ、治療への意欲を持ってもらえる

医師と看護師のW問診で生活背景まで掘り下げる

常に「この患者に前向きに治療に取り組んでもらうためにはどのようなアプローチが有効か」を考えている木下院長。これを実践するためには、まず患者一人ひとりの生活背景を知る必要があると考

え、医師の問診前に看護師による問診を行っている。

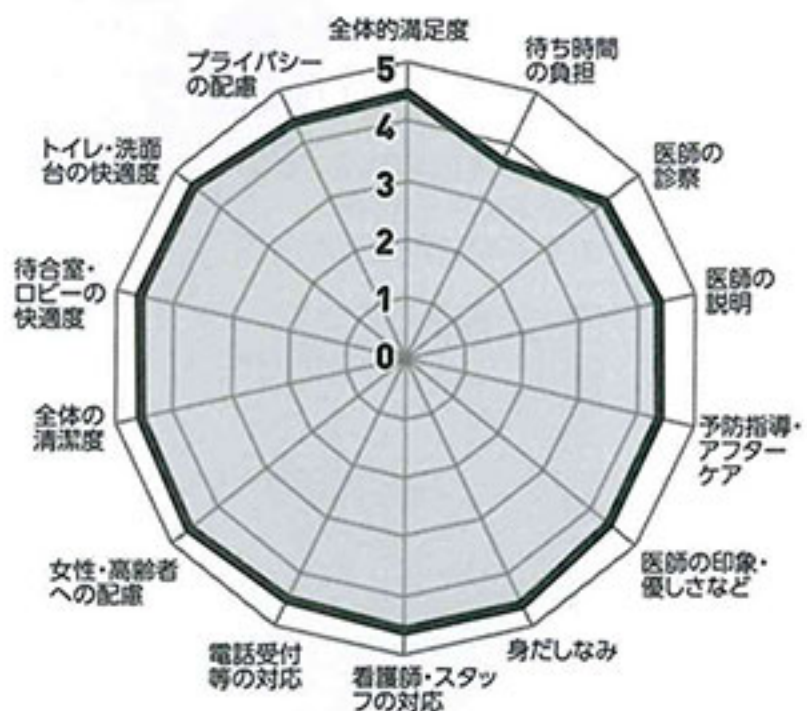
具体的には看護師が診察前に患者の記入した問診票を確認しながら、患者の訴えや症状、仕事を含めた生活環境など、疾患と生活を結びつける要因を聞き出し、手の症状であれば「仕事、手をよく使うか」「家事のときは何か着用しているか」といった内容だ。

看護師が問診で得た情報は、医師にすぐにフィードバックされ、医師は看護師が集めた情報をもとに、踏み込んだ質問をしていく。このときにも、相手を持ちかけ、肌のことと以外に、心配に思っていることや悩みについても聞いていく。

「高齢患者さんのなかには、テレビの健康情報番組を見て『自分の肌荒れは悪い病気の初期症状では』と心配して来院される方も少なくありません。実際にはほとんどが杞憂ですが、そのままでは患者さんも治療に専念できないので、表情を確認しながら、不安そうな方には『何が一番心配ですか』と聞くようにしています」と木下院長は話す。親身に話を聞くことは、生活背景の確認はもちろん、患者に「話を聞いてくれる」と好印象を与えることにもつながっている。

最後に木下院長は、「本院の取り組みは決して特別ことではなく、患者さんの視点から物事を考えて、『やって当然だ』と思うことを地道に実践し続けてきた結果だと考えています。もちろん、まだまだできることはありますので、これからもより生活に寄り添って、患者さん自身で皮膚の悩みをコントロールするお手伝いをできればと思います」と語る。

アース皮ふ科クリニックの評価



病院の通信簿 (https://www.tusinbo.com/) より



塗り薬に限らず、医療機器や飲み薬など、症状や生活に合わせて複合的に提案