

歯科医院が支える人々のwell-being －人と人の関係性に着目して－

福原 稔

A dental clinic supports well-being of people － Pay its attention to the relationship of a person and the person －

Minoru Fukuhara

キーワード：地域医療、well-being、関係性

当院はコミュニケーションを大切に「よりよい患者医療者関係」の構築をめざしている。「よりよい」を考えると、否定されたパターンリズムでもなく、行き過ぎた患者中心医療でもない新しい患者医療者関係を模索しています。そこで数年前から私の歯科医院では、待合室のかべに「ふれあい広場」(タテ1m、ヨコ2m)と称した掲示スペースを設けることにした。そこに、患者さんが自分のイキイキしているときの写真とコメントを貼るという企画で、たとえば去年は80人の患者さんから98枚の写真の提供がありました。

企画の評価として、アンケートをとると、4割ぐらいの患者さんが“掲示板を知っているしよく見る”と答えてくれました。より詳しく感想を伺ってみようと、今年3月に11名の患者さんにフォーカス・グループインタビュー(以下FGI)を実施しました。その結果は予想に反して「掲示板は関心ごとでない」と言う意見が多くでした。

気持ちはこれから始まる治療に向いており、治療が終わると早く帰ることが頭にあり、気持ちが掲示板に向かないというものでした。そもそも歯科医院に治療に来ているから、この場合は患者同士の関係を構築する場ではないという認識です。また「自分は掲示板に写真を貼るか?」に関しては、他人を気にして「悪い評価をされないなら貼る」という少し臆病な態度も見えました。しかしFGIの最後の質問「今回のFGIで気づいた点」を聞くと「みんなと話ができてよかった」などコミュニケーションの「喜び」をみんなが表現していました。

しかし、考察の中で気づいた点ですが、今回FGIの対象者は話を聞きやすいことを優先して、普段から受付などで話がよく弾んでいる患者さんを選んでしまっていました。言い換えればコミュニケーションが上手な人(よくしゃべるという意味)を対象者としている。きっとそんな人たちは、家庭や友人など知り合いとのつながりが多くあることが想像できます。だから歯科医院で患者同士の関係性には興味が向かなかったと考えられます。しかし、事例にあるような人はどうでしょうか。独居であったり家族の関係性が希薄であったり、身体的な理由や社会的な状況で友人や近所との関係の薄い、そんな人々も多くいるでしょう。その様な人々の考えは、今回のFGIでは

【著者連絡先】

〒565-0862 大阪府吹田市津雲台1-20-30 南千里ビル3F
フクハラ歯科医院

福原 稔

TEL&FAX : 06-6835-2020

E-mail : fdcqoll@saturn.dti.ne.jp

聞けていなかったのです。本当はこの様な人々こそが「関係を求めている」のかもしれないと思えてきました。

事例のように、コミュニケーションは苦手な人が受付に背中を押されながら参加していったことを考えてみると、医療を通じて構築された患者と医療者の信頼関係がベースにあると思えました。その信頼があるから、関係に臆病だったり、コミュニケーションが苦手だったりする人々が「かわかり」への一歩を出すことができたのでしょう。信頼があれば、つながりの少ないコミュニケーションの下手な人々の小さな声の“ヘルプ”を聴くこともできるし、閉ざされた引きこもりがちな心や行動を前向きにさせるもできると感じました。だから医療現場にはそのチャンスがあると思えたのです。

人口の減少、少子高齢化の進む中でつながりの希薄が「無縁社会」とも呼ばれ、人々が孤立した社会が生まれています。2010年「高齢社会白書」によれば、周囲との会話や電話が2～3日に1回以下の独り暮らしの人は35.2%いるとされています。「官から民へ」の流れや集団から個別への流れの中で、歯科医院は地域保健で期待されるのですが、このような社会的に孤立した人々へ手を差し伸べるという、いわば“地域福祉”の分野でも、

日常の診療を通じて培われた信頼関係をベースに新しい貢献ができる、新しい役割が果たせると感じました。そしてこの「新しい価値」は、医療そのものの価値をもより高めてくれると考えます。

ー掲示板に関わる事例ー

透析をしている60歳の女性患者は、隔日の透析の合間に団地の花壇で咲いている花を携帯電話で写真に取ることを楽しみにしていた。受付の勧めもあって写真を掲示することになる。携帯の写真は自分ではプリントできないので、受付の助けをかりながら写真をプリントアウトして掲示した。彼女の「楽しみ、できたわ」という言葉が聴けた。



おもいおもいの写真とコメントが貼られた待合室の風景