

# かしこい患者は きき方上手

もっと話そう！伝えよう！



～患者と医療機関とのより良い関係づくりのために～



東京都西多摩保健所

西多摩医師会・西多摩歯科医師会・西多摩薬剤師会

保健所の「患者の声相談窓口」では、医療に関する相談をお受けしていますが、医療スタッフとのコミュニケーションがうまくいかず患者さんが困っているケースによく接します。

そこで、患者さんが医療スタッフとより良いコミュニケーションをとるためのお手伝いとして、この小冊子にいくつかのポイントをあげてみました。医療機関にかかるとき、治療・療養の過程で何か困ったときなどに、このパンフレットを参考にいただければ幸いです。

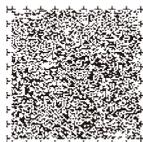
なお、パンフレット作成にあたっては、西多摩医師会、西多摩歯科医師会、西多摩薬剤師会のご協力をいただきました。

こんなこと聞いて  
大丈夫かな？  
先生怒らないかなあ  
ちょっと聞きにくい……

入院費は…  
いくらかかるの  
かなあ？

どうしても  
手術しなくちゃ  
いけないのかなあ？  
他に治療方法は…？

先生は、入院は  
2週間だと言ったのに…  
いつになったら  
退院できるんだ？



# ■ かしこい患者になるために ■

医師に上手に伝える .....3

伝えたいことをメモにして準備

心配なこと不安なことは質問の形に整理

医師の説明を理解する .....5

大事なことはメモを取る

説明がわからないときは「わからない」と伝える

検査・治療・薬について確認する .....7

これからの見通しを聞き、納得して検査・治療を受ける

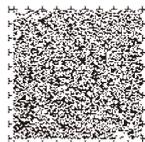
こんな人にも相談できる.....10

治療方法を決めるのはあなた自身 .....11

セカンドオピニオンとは

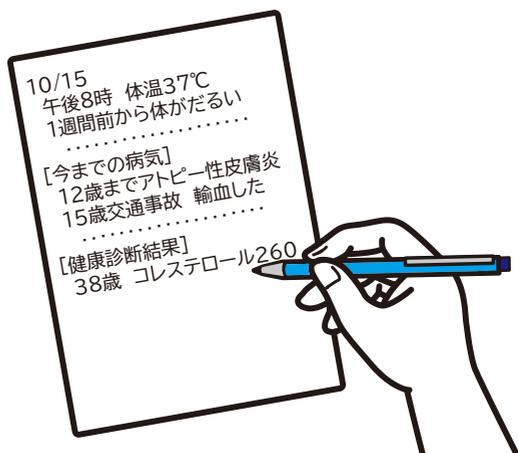
かかりつけ医と専門医を使い分ける.....13

かかりつけ歯科医・かかりつけ薬局.....14



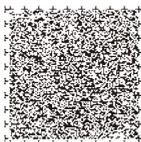
## 伝えたいことをメモにして準備

自覚症状と病歴、  
健康診断の結果は、  
あなたから伝える  
大切な情報です。



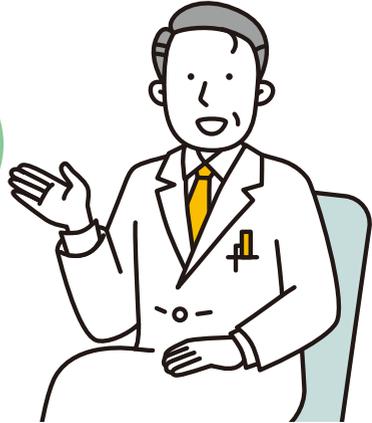
### 普段から手帳などにメモを！

- [症状] ・いつから、どこに、どのような症状が
- [既往歴] ・現在、治療している病気、飲んでいる薬
  - ・過去の入院、手術、通院について
    - いつ、どんな病気で、どのくらいの期間、
    - どんな治療を受け、その結果は
- [その他] ・薬などのアレルギー ・生活習慣(酒、タバコなど)
  - ・心配なこと、不安なこと、思いあたることなど
  - ・健康診断の結果 ・家族の病気



# 心配なこと 不安なことは 質問の形に整理

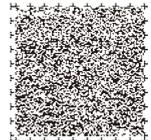
事前に、質問をメモなどに  
まとめてきていただくと、  
私たち医師も助かります。



## 上手に伝える工夫を！

限られた診察時間に、一度に何もかも聞くのは難しく、聞き落としてしまうこともあります。

- ❁ 不安や心配なことを  
質問形式でメモにしておきましょう。
- ❁ 何を一番聞きたいのか、何が一番気になるのか  
質問を整理し、優先順位をつけましょう。
- ❁ 質問を整理しメモにしたものを、  
医師に渡して聞く方法もあります。



# 大事なことはメモを取る

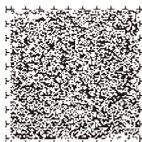
メモを取ることで  
落ち着いて医師の  
話を聞くことがで  
きます。  
また、後で確認し  
たいと思った時に  
役立ちます。



### 聞き間違いなどを防ぐために

- ❁ 医師の説明は、メモを取りながら聞きましょう。
- ❁ 難しい病名や専門用語は、  
医師に頼んで書いてもらいましょう。
- ❁ 説明書や治療計画をもらい、  
それを見ながら説明を受けましょう。

重要な手術や検査、病状などの説明は、  
家族や信頼できる方と一緒に聞きましょう。



## 説明がわからないときには 「わからない」と伝える



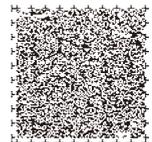
医学の専門用語などがわからないのはあたりまえです。

❁黙っていると、医師は『理解した』『了解した』と受け取ってしまいます。

### 疑問や不安をそのままにしないために

納得できないときは、遠慮せず質問しましょう。  
また、医師の説明を受けたその場で質問ができず、家に帰ってから、疑問や不安がわいてくることがあります。

- ❁その場で尋ねることができなかったことは、整理して次に受診するときに聞きましょう。
- ❁早めに解決する必要がある場合は、電話などで連絡をして相談しましょう。

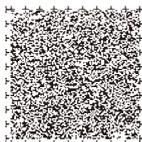


## これからの見通しを聞き

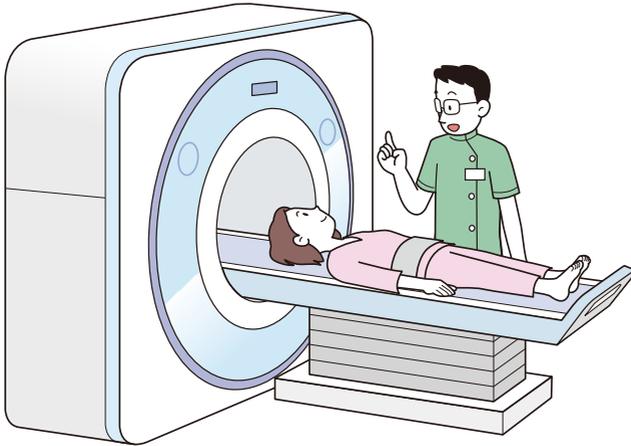


### 検査を受けるとき

- [目的]・何のため、どこを調べる検査ですか。
- [効果]・検査でどのようなことがわかりますか。
- [必要性]・検査を受けないと、どうなりますか。
- [方法]・検査はどのようにしますか。
  - ・検査による苦痛はありますか。
- [リスク]・検査による危険がありますか。
  - その頻度はどのくらいですか。
- [注意]・検査の前後に気をつけることはありますか。
- [その他]・費用はどのくらいかかりますか。

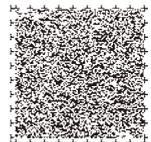


## 納得して検査・治療を受ける



### 手術などの治療を受けるとき

- [目的]・何のための手術(治療)ですか。
- [効果]・どのような効果が、どの程度、期待できますか。
- [必要性]・手術(治療)を受けないとどうなりますか。
- [方法]・手術(治療)はどのようにしますか。
  - ・手術(治療)による苦痛はありますか。
- [リスク]・手術(治療)による危険がありますか。  
その頻度はどのくらいですか。
- [見通し]・回復にはどのくらいかかりますか。
  - ・手術(治療)で日常生活に影響がありますか。
- [注意]・手術(治療)の前後に  
気をつけることはありますか。
- [その他]・その他の治療方法はありますか。
  - ・費用はどのくらいかかりますか。



自分の薬が記してある  
「お薬手帳」などを  
常に携帯しましょう。

お薬手帳は薬局で  
記入してもらえます。



- ❁薬を飲む量や回数を自分の判断で変えてしまうと、適切な治療の効果が得られなくなります。
- ❁疑問や不安なことは、必ず医師や薬剤師に聞きましょう。

### 薬が処方されるとき

[効果]・何に効く薬ですか。

[必要性]・薬を飲まないとうなりますか。

[副作用と対処]

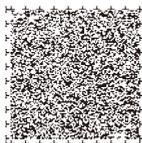
- ・薬を飲んでいて気をつける症状(副作用)は何ですか。
- ・副作用の頻度はどのくらいですか。
- ・副作用が疑われたときはどうすれば良いですか。

[見通し]・薬をどの位の期間飲むことになりますか。

- ・効かなかったときはどうするのですか。

[その他]・他の薬や食べ物と一緒に飲んでも大丈夫ですか。

- ・薬を飲み忘れたときはどうすれば良いですか。

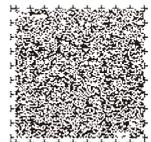


# 医療相談員、看護師、歯科衛生士 なども相談にのってくれます

- 🌸療養生活や介護などの相談
- 🌸利用できる制度の紹介
- 🌸必要に応じて、適切な専門職員や地域の相談窓口を紹介
- 🌸医師や関係者との連絡や調整など

病院では医療相談室などでも相談できます。

困ったとき、不安なとき、  
納得できないとき、どんなことでも、  
遠慮せず相談してください。



## 治療方法を決めるのはあなた自身

納得できず迷いがあるまま医療を受けると、治療効果が上がらず、不信感のみがつのることになりかねません。

### 治療方法を決めるのはあなた自身です。

重大な決断をしなければいけないとき、迷ったときは、家族や信頼できる方に相談するとともに「セカンドオピニオン」を申し出るのも良いでしょう。

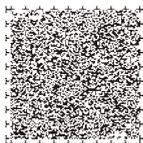
#### ❁セカンドオピニオンとは

現在診療を受けている担当医とは別に、違う医療機関の医師に「第2の意見」を求めることをいい、診断や治療法に迷った際の参考にするためのものです。

医療にも不確実なことや限界があります。セカンドオピニオンを求めることは「主治医に失礼では」と思われがちですが、別の医師の意見を聞くことで、治療法の選択に役立ち、同じ意見であれば主治医への信頼感を増すことにもつながるでしょう。あなた自身のからだのことです。十分相談し、納得して治療方法を選択しましょう。



❁セカンドオピニオンは、「主治医に聞きにくいことを別の医師に聞く」「過去に受けた治療が間違っていないかを確認する」ものではありません。セカンドオピニオンは、主治医との良好な関係を保ちながら別の医師の意見を聞き、より深い信頼関係を築くためにあるものです。

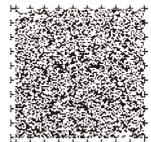


### セカンドオピニオンを求めるときに 準備すること、注意すること

- ❁ 疑問点は先に主治医に聞きましょう。  
あなたの病状を最もよく理解しているのは、主治医です。  
セカンドオピニオンを受ける前に、主治医の意見をきちんと聞きましょう。
- ❁ 主治医に紹介状を書いてもらい、病理検査、画像診断、  
内視鏡検査などの診療情報してもらいましょう。  
あなたのこれまでの医療情報は、セカンドオピニオンを受けるうえで大変重要なものです。
- ❁ 受入れ先の医療機関に確認しましょう。  
医療機関に連絡し、受入れ体制、予約の有無、持参する物、  
費用などについて確認しましょう。
- ❁ 病気の経過と聞きたいことをまとめておきましょう。
- ❁ セカンドオピニオンを受けたら  
主治医に報告し、今後のことを  
相談しましょう。



セカンドオピニオン外来を  
開設している医療機関は、  
インターネット（医療情報  
ネット「ナビイ」（裏表紙参  
照））などで検索できます。



## かかりつけ医と専門医を使い分ける

患者さん



診療所  
(医院・クリニック)



### かかりつけ医

～日頃の健康相談や病気になったとき  
初期医療を受け持つ身近な医師  
(主治医)のことで～

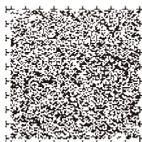
- ❁ 同じ医師に継続的に診てもらうことで、健康管理ができます。
- ❁ 在宅での看護や介護のサポートをします。
- ❁ 健康診断をし、病気の予防や健康管理のアドバイスをします。

紹介 (入院・検査)  
かかりつけ医からの  
紹介状をもって受診



病院  
・  
専門医療機関

- ❁ 検査等医療機器設備が充実しています。
- ❁ 医療が専門分化しています。
- ❁ より重度な患者に重点が置かれます。
- ❁ 病状が落ち着けば退院・転院となります。



紹介 (通院)  
病院での検査結果、  
治療経過を情報提供



### かかりつけ歯科医

～生涯を通じて、継続して～

かかりつけ歯科医を持つことが大切です～

- ❁ 歯や口の中のことについての悩みや疑問に助言します。
- ❁ 定期的なチェックで、むし歯や歯周病の早期発見、早期治療ができます。
- ❁ むし歯や歯周病などの予防をします。  
歯のみがき方や食生活などのアドバイス、フッ化物塗布や歯石の除去などの予防処置をします。
- ❁ 必要に応じて専門の病院や診療所を紹介します。



### かかりつけ薬局

～同じ薬局で薬を処方してもらいましょう～

- ❁ 服用薬を記録した「薬歴簿」を作り、以前使っていた薬などから、からだに合わなかった成分を含む薬を確認します。
- ❁ 病院、診療所、歯科医院などから処方された薬、また、市販されている薬などの飲み合わせについて確認します。
- ❁ 必要に応じて医師に連絡し、薬によるトラブルを未然に防ぎます。
- ❁ 副作用やアレルギーの心配について相談できます。
- ❁ 薬の飲み方や、薬と一緒に飲んだり食べたりしてはいけない物を説明します。

+ PHARMACY

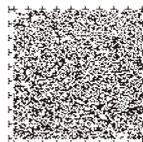


かかりつけ医・

かかりつけ歯科医・

かかりつけ薬局は、

あなたの健康をサポートします。



## 医療安全支援センター「患者の声相談窓口」

安心して医療機関にかかるための対応方法を一緒に考える相談窓口です。

【東京都全域の病院（病床20床以上）に関するご相談】

電話 03-5320-4435

【西多摩管内の診療所・歯科診療所等に関するご相談】

電話 0428-20-2113

※いずれも受付時間は平日午前9時から正午まで、午後1時から午後5時まで  
原則電話で30分以内、相談料金は無料（通話料は自己負担）

## 医師会・歯科医師会・薬剤師会

一般社団法人 西多摩医師会

電話 0428-23-2171 ホームページ <https://nishitama-med.or.jp/>

一般社団法人 東京都西多摩歯科医師会

電話 0428-23-6222 ホームページ <https://nishitama-dent.org/>

一般社団法人 西多摩薬剤師会

電話 0428-21-4499 ホームページ <https://nishiyaku.jp/>

## 医療機関案内サービス

【厚生労働省 医療情報ネット（ナビイ）】

全国の医療機関と薬局をインターネットで検索できます。

<https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp/znk-web/juminkanja/S2300/initialize>

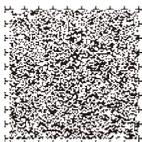


【東京都医療機関案内サービス「ひまわり」】

都内の医療機関を電話で探すことができます。（24時間受付）

電話 03-5272-0303

聴覚・言語障害者の方等専用ファクシミリ案内 FAX 03-5285-8080



令和8年2月発行 登録番号（7）第5号

編集・発行 東京都西多摩保健所管理課

〒198-0042 東京都青梅市東青梅一丁目167番地15

電話 0428-22-6141（代表）

<https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/shisetsu/jigyosyo/hokenjyo/nisitama>



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

