

【基調講演】（患者・家族の立場から）

患者支援団体 いいなステーション代表 和田 ちひろ

「こんな医療あったらいいな、こんな病院あったらいいな」という患者さんや医療者の声を実現するため設立した、患者支援団体いいなステーションの代表として活動。厚生労働省や横浜市などの各種委員や本シンポジウムの企画を行った医療情報に関する理解促進委員会の委員を務めている。



皆様、初めまして。和田ちひろと申します。

今日は、私、縦から見ると普通ですけれども、横から見ますとちょっとおなかが大きくなっておりまして、今妊娠7カ月です。一人目は3歳の男の子で、二人目は女の子かなと思っていたのですが、また男の子と言われまして、またこの小児医療と向き合いながら子育てしていかなくちゃなと思っているところです。

今日は、お母様、お父様という方は、どれぐらい来ていらっしゃるでしょうか。半分以上。ちなみに小学生以上のお子さんがいらっしゃるという方は。

ありがとうございます。皆さん、じゃあ、小学生より下のお子さんをお持ちでという方でしょうかね。おじいちゃま、おばあちゃまはどれぐらいいらっしゃるでしょうか。ぼつり、ぼつり。あとは、保育士さんとか看護師さんもいらしているとお伺いしておりますけれども、まず私、トップバッターで、親の立場から小児医療について、こんなときどうすると思ったこと、また、こんなことを知っていたらすごく便利だと思いますということをお話しさせていただきたいと思っております。

子供ができてからというのを、皆様、改めて振り返っていただきたいと思うのですが、医療機関に行く回数というのがものすごく増えたと感じられませんか。健診から始まって予防接種、それから突発性発疹、風邪を引いた、下痢に



なった、とびひ、中耳炎、けがなど、子供は本当によく病気やけがをして、医療機関のお世話になるのではないかと思います。

今日のシンポジウムを始める前に、一つ皆様にクイズを出したいと思えます。ちょっとこの問題を考えてみてください。

診療所という言葉、今日何回も出てくるのですが、改めてきちんと理解しておきたいと思うのですけれども、診療所とクリニックという言葉の違いについて、同じか違うかというのを、挙手をしていただけますでしょうか。診療所とクリニックというのは同じであるか違うか。同じという方はどれぐらいいらっしゃいますか。4割ぐらい。違うという方はどれぐらいいらっしゃいますでしょうか。これも半々ぐらいでしょうか。答えは、同じなのですけれども、診療所というのを英語で言うとクリニックというふうになるかと思います。基本的には、あと何々医院と違ってありますよね。あれも診療所、クリニックと同じ言葉になります。

今日は、シンポジウムの中で、またこの講演の中で、病院という言葉と診療所という言葉が何度か出てきますが、その違いをきちんと理解しておいていただいたほうが、話が理解しやすいかと思いますので、まずこの違いについて。診療所と病院、大きくは、入院できるかできないかというふうに理解していただいていると思うのですが、でも診療所と呼ばれる中にも入院できる施設があります。厳密には、ベッドが20個以上あるところが病院、19個以下しかベッドがないところが診療所です。でも基本的には、外来で診てもらうのが診療所、入院できる施設を持っているのは病院と理解していただければ問題ないと思います。今日は何度か、この診療所、病院という言葉、またその役割の違いなどについても出てまいりますので、最初にお話をさせていただきました。

診療所

- ① **クリニックと同じ**
- ② **クリニックとは違う**

3

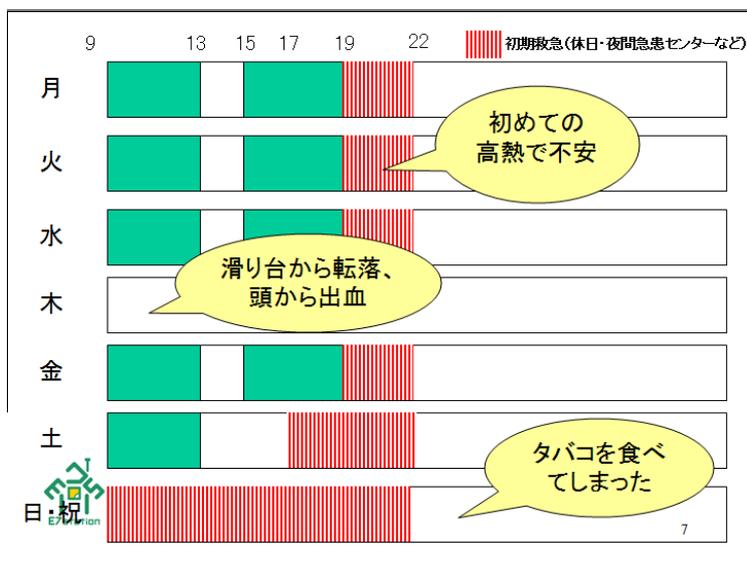
| 病院 | 診療所 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">● 20床以上● 主に入院 | <ul style="list-style-type: none">● 19床以下● 主に外来 |
| <ul style="list-style-type: none">● 医療センターなどとも呼ぶ | <ul style="list-style-type: none">● クリニック、医院とも呼ぶ |

4

子供の病気についてですけれども、親が一番心配なことは、皆さん、どんなことでしょうか。私の場合ですけれども、診療所が開いていない夜とか休日、子供が急に病気になった、熱を出した、風邪を引いたときが一番心配です。基本的には、子供の病気やけがは、診療所が開いている時間帯だけに起こるものではなくて、24時間365日、いつでも病気やけがは起こり得るわけです。

これは、私たちが子供を連れていく診療所が、月曜日から日曜日までどれぐらい開いているのかというのを1週間で見てみたものですけれども、朝9時から1時ぐらいまで開いて、お昼休みがあって、3時から夜6時とか7時ぐらいまで診てくれていて、木曜日はお休みだったり、午後だけ木曜日はお休みだったり、土曜日は午前中やっていて午後お休み、日曜日・祝日はお休み。これ、1週間7日、24時間で見てみますと、全体の4分の1ぐらい診療所は開いている、そういうときには、何かあったら子供を診てもらえるのですが、残りの4分の3のこの白い時間は、いつも行っている診療所が開いていないということになります。つまり、私たち親がすべきことというのは、この4分の3の時間、白い時間帯に子供が病気やけがをしたときにどうしたらいいのか、慌てないで済むためにはどうしたらいいのかということを知っておく必要があるのではないかと思います。

例えばというので幾つか例を出してみたいと思いますが、火曜日の夜、8カ月ぐらいの子供が急に39度を超える熱を出した。初めてのことですごくびっくりして、このまま朝まで待てばいいのか、すぐどこかに連れていったほうが



いいのか、非常に不安になる。または、木曜日の診療所が開いていない日、滑り台から落ちて頭をけがして血が出てしまった。こんなときにはどうしたらいいのだろうか、クリニックに連れていきたいけどお休み、病院に行ったほうがいいのかな。それから日曜日、診療所が開いていない日の夜、知り合いの友達が来て、そのお客さんがたばこを吸っていたら、そのたばこを3歳の子供が食べてしまった。すぐに吐き出させたけれども、このまま放っておいて大丈夫なのかしら、どこかに連れていったほうがいいのだろうか。このような疑問や不安を皆様、子育ての中で一度や二度は感じられたことがあるのではないかと思います。

最初のケースですけれども、夜10時までであれば、近くの休日・夜間急患センターに連れていくことができるかと思います。地域によっては、11時まで休日・夜間急患センターは開いていますが、土曜日や日曜日、ここにお示ししました赤い時間帯は、この休日・夜間急患センターに子供を連れていくということが可能です。なので、近くの休日・夜間急患センターを調べておいて、この時間帯、基本的には夜7時から10時ぐらいまで、また土曜日の午後と日曜日の夜10時ぐらいまででしたら、どこに連れていったらいいかというのを把握しておくことは必要だと思います。このセンターには入院施設や精密検査ができるような機械はありませんので、必要に応じてこのセンターから救急に対応できる医療機関に搬送される、運ばれるということになります。

二つ目のケースですけれども、日中だけれども、ふだんかかっている診療所がお休みという場合にどうしたらいいのか。このときは、先ほど申し上げた休日・夜間急患センターが開いている時間帯ではありません。こういうときには、明日まで待って診療所に行くのか、もしくは、ふだんは行かないけれども大きな何々病院というところに連れていくのか、どうしたらいいのだろうか。東京都では、小学校入学までは医療費は無料、お金を払わなくていいわけですが、直接病院に連れていく場合には、選定療養費というのがかかって有料になります。このことについては、また後でお話をしたいと思います。

三つ目のケースは、先ほどの休日・夜間急患センターが開いていないという時間帯。日曜日の夜10時以降は開いていないことになりますけれども、子供が吐いていたり、明らかにいつもと様子が違うなという場合は、救急車を呼ぶとか、救急外来に車などで連れていくといったようなことが考えられるかと思います。もしくは、月曜の朝一まで待つというようなこともあるかと思います。

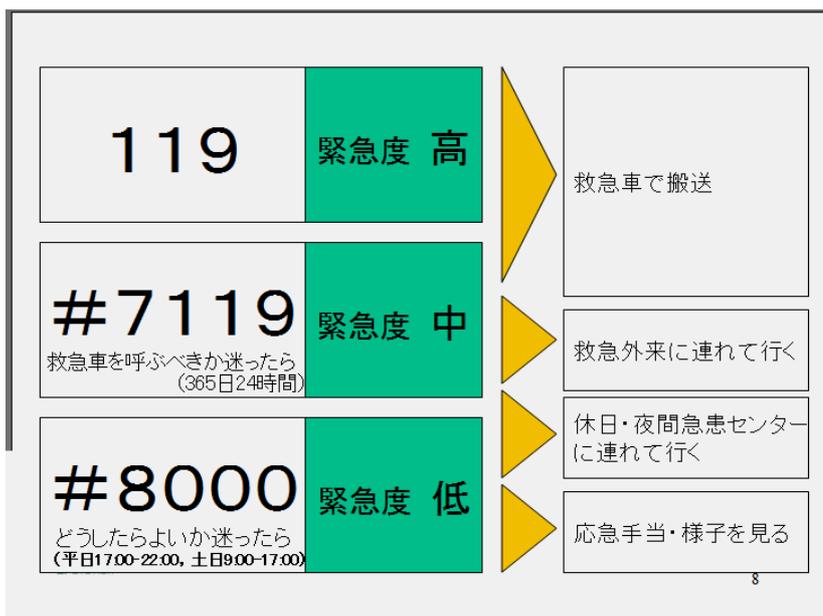
こんなふうに、いつ、どこに連れていったらいいのか、冷静に判断できないときというのがあるでしょうし、どうしたらいいかわからないという場合に、私たちが覚えておいたらいい、便利な番号、電話番号が二つありますので、ご紹介してみたいと思います。

まずこれは、私たち誰もが知っている119番。何かあったときには、親が

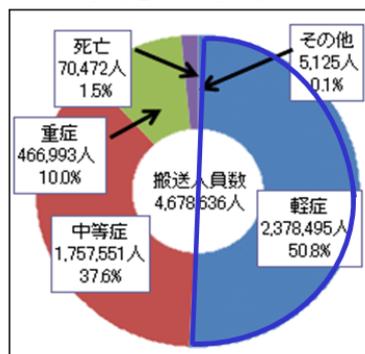
見て、これはもう明らかに救急車を呼んだほうがいいという場合には、119番を押すわけですが、救急車を呼んだらいいのか、どうかなぐらいのときには、#7119番を押してください。そうすると、365日24時間、救急車で連れていったほうがいいかどうかという判断をしてくれて、救急車で運んだほうがいいという場合には、この#7119番から119番にすぐ転送してくれて救急車を呼んでもらえるという仕組みになっています。それから、子供の相談に関して、それほど救急とは思えないけれども、でも不安、今病院に連れていくことはできないという場合には、もう一つ覚えておいたらいい電話番号というのが#8000番です。これは、先ほどの#7119というのは大人でも相談が受けられます。特に救急、緊急を要する場合。この#8000番は、子供の相談に限定されていますけれども、この二つの番号を覚えておくと、何かあったとき、救急車を呼ぶ以外の選択肢というのがあるというのは、親にとってはとても心強いのではないかと思います。

ここに電話をすると、幾つかの選択肢を提示してもらえることになります。

今、日本では、1年間に約512万件的救急車が出動しているわけですが、その内訳を皆さんに見ていただきたいのですが、青いので囲ってある約半分ぐらい、これは軽症の患者さん。つまり、入院を必要とし



救急車で搬送される人の半分は軽症

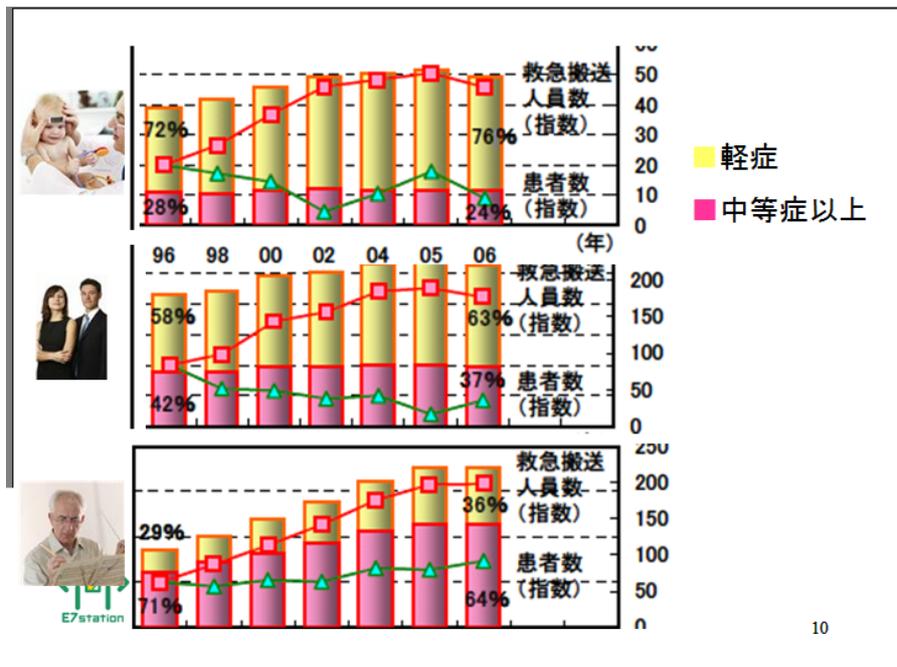


救急自動車による傷病程度別搬送人員(平成20年中)
総務省消防庁調べ



ない、救急車で運ばれるほどではない方が救急車の利用の半分を占めているという結果が出ています。これは、簡単に言ってしまうと、本当に必要な方が救急車を呼んだときに、救急車が来るのが遅れてしまったり、もしくは、今救急車が無いというような状態になってしまうということが考えられるわけです。なので、救急車の適正な利用を考えなければいけません。

年代別に、今の救急車で運ばれた方々の重症度を見てみますと、黄色いのが軽い方、ピンクの方は中等症以上、入院を必要とする、もしくは救急車で本当に運ばれるべき方々だということになります。お年寄りを見てください。一番下のところですけども、65歳以上のお年寄り



の場合は、約3分の2の方が中等症以上、救急車で本当に運ばれるべき人であることがわかります。それよりも少し若者といたしましうか、中高年ぐらいになりますと、3分の1ぐらいの方は救急車で運ばれるべき方ですけども、3分の2ぐらいは軽症の方が運ばれている。子供に関して見てください。76%、4人に3人は、軽い方が救急車で運ばれてしまっているという現状にあります。

よく救急車をタクシー代わりに使わないようにと言われることがありますけれども、このデータを見ると、あ、本当だわ、救急車で運ばれる必要がない人が半分以上、子供はすごく多いのね、ということがおわかりいただけるかと思います。

ですけども、親の立場からすると、結果的に軽いと言われたのであって、救急車を呼ぶときというのはすごく不安でパニックで、これはいつもと違うと思って親は呼んでいるわけで、軽いか中ぐらいなのか重たいのかを判断するのは、専門家だからできることであって、救急車を呼ぶときにはものすごく不安なのだというのが、親の意見ではないかと思います。

そんなときのために、今日からはこの#7119番、それから#8000番という番号を、お帰りの際には携帯電話に登録をしておいていただいて、救急車を呼んだらいいかどうか分からないときには#7119、救急とは違うかもしれないけど子供のこと

で不安で、今、診療所の先生とは電話がつかないという場合には#8000番、これを利用することで、少し救急車の利用が抑えられたら、また適正な利用がお互いのできたら、優しい社会になるのではないかなと思っています。

また、今日は小児科の先生もいらっしゃっておりますので、親の立場から先生にお願いということで、先ほど、緑の部分は4分の1ぐらい、4分の3は空白の白い時間、先生が診察をしていらっしゃらない時間帯、このときに親はどうしたらいいのか、どこに連絡をしたらいいのか、留守番電話で「今はやっていません」ではなくて、「この時間帯はどこに連絡をしてください」といったようなことをアナウンスしてもらえると、すごく助かるなというふうに思っています。

それから二つ目の話、“かかりつけ医”ということについて、お話をしたいと思うのですけれども、皆様は、子供さんのかかりつけ医というのはお持ちでしょうか。皆様は、子供が病気やけがをしたらどこに連れていきますか。いつも行く、いつも連れていくという小児科を一つ決めているという方、もしくは症状に合わせて行くところが違う、例えば中耳炎だったら耳鼻科に連れていく、アトピーかなと思ったら皮膚科とかアレルギー科、結膜炎と言われたら眼科、骨折したとか捻挫とかと言われたら整形外科というふうに、小児科

先生にお願いがあります。

診察時間以外に何かあったら
どうしたらよいかを教えてください

例えば

- 留守番電話に、緊急時、どこに連絡したらよいかを吹き込んでおいてください。
- 診察券や診察案内に、緊急時、どこに連絡したらよいかを書いておいてください。
- 休日前の診察時、夜間急変する可能性がある場合には、口頭で伝えてください。



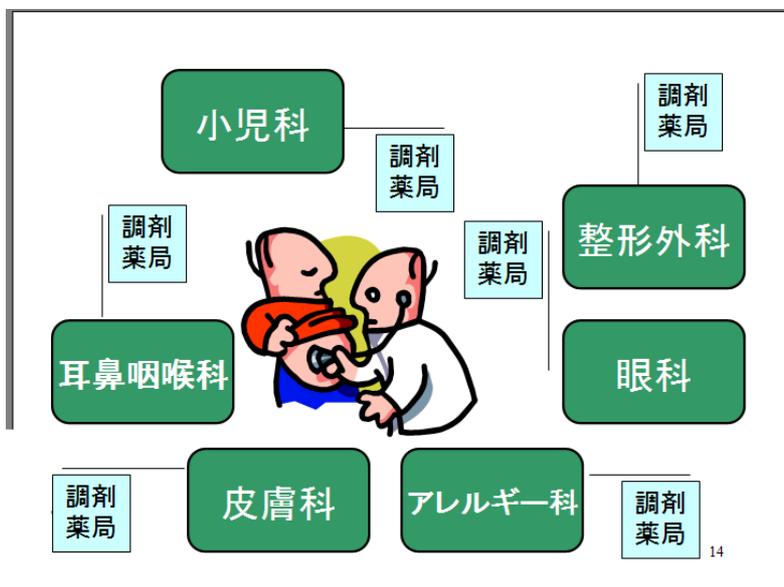
11

かかりつけ医は いますか？



以外にも幾つか使い分けていますという方もいらっしゃるのではないかと思います。多くの場合には、診察が終わるとお薬をもらうわけですが、皆様は、薬をもらう薬局は、どこか一つ決めていますでしょうか。もしくは、行ったところそれぞれのところでお薬をもらっていますでしょうか。

私の場合は、小児科以外にも幾つかのところ、症状によってこれらのところを使い分けています。そしてお薬をもらうときにも、それぞれの診療所の近くの調剤薬局でもらっているという現状があります。本当は、薬歴管理といって、お薬の歴史というのでしょうか、ずっとこんなときにこんなのを飲んで、こんな副作用が出て、だからこんなふうに変えて、またこんなとき



きこんなのを出してもらってという、ずっとお薬の歴史を一つの薬局が把握していることが本当であれば望ましいのですけれども、なかなかそれができない。例えばなぜかと言うと、診察が終わって子供を自転車で連れて行って、また薬局で子供を自転車から降ろして薬をもらって帰ってというのは面倒くさいので、どうしても近くの薬局で`ぱっぱ`ともらって済ましてしまう。もしくは、耳鼻科とか眼科の場合には、近くの薬局でなければお薬がないので、また後で取りに来てくださいと言われてしまうことがある。そんなことから、なかなか一つの薬局で済ませることができないという現状にあります。本当であれば一つの薬局に絞って、“かかりつけ薬局”があるということが望ましいと思うけれど、なかなかそれができないという現状です。

皆様の場合は、どうでしょうか。一つに絞っている、もしくは私と同じように、いろんなところでいろんなお薬をもらっている、様々だと思いますけれども、親にできること、特に幾つかの診療所、また幾つかの調剤薬局を使っている場合に、親にできることを一つご提案したいと思います。

- 子どもの病歴・薬歴を記録しておきましょう。
- 複数の医療機関、調剤薬局を利用する場合、子どもの病歴・薬歴は両親が医師や薬剤師に伝える役割を担います。
- 受診前には、病状、質問事項をまとめておきましょう。
- 医師に言われたことはメモする習慣を身につけましょう。

子供の病歴やお薬の歴史——薬歴といいますが、それがばらばらに管理されてしまっていると、子供の病歴や薬歴をだれも理解していないということになってしまいますので、それを親がきちんと把握しておくことが大事になります。例えば、皆様、“お薬手帳”というのを調剤薬局でもらうというか、買っている方、多いと思われかもしれませんが、このお薬手帳にメモでいいと思いますが、病歴、それからお薬をきちんと飲めたのか、この子はお粉よりもシロップのほうがいいのか、そういったことをちょこちょこメモしておかれるとよろしいかと思えます。

また、子供のカルテといったような、ノート1冊でいいと思いますが、そんなものをつくっておくと、受診する前にこのノートに症状や質問事項をまとめておいたり、医師の説明を診察室で聞き流さずにメモをすることもできるかと思えますので、医師とのコミュニケーションがとりやすくなるのではないかなと思えます。

先生方も子供のことはよく把握してくださっているのですけれども、とにかく親が、子供の病気のこと、お薬のことをきちんと把握して、それを医師に伝えてというコミュニケーションをとれるような、そんな親になれるといいなと思っています。

また、先生にお願いというので、どうしても診察室に入ると子供が泣いてしまったり、それを抑えているのに精一杯で、何を説明されて、結局この子の病名は何だったのだろうか、例えば、今日お風呂に入れるのか、あしたは保育園や幼稚園に行かせてもいいのかとか、後で気がつくこと、ああ、聞いてなかった、どうしようと思うことがあるかと思えます。こんな聞かな

ければいけないことというのを、診察室のどこかに貼っておいていただいてもいいですし、受付のところに貼っておいていただく、もしくは何か紙を渡していただくなどして、お母さんが後で不安にならなくて済むような、そんな取り組みをしていただけるとうれしいなと思えます。

もう一つ、先ほど申し上げた病院と診療所の違いということについてですけれども、東京都は、小学校に入るまでは医療費

先生にお願いがあります。

何を聞いたらいいか忘れることがあるので、聞くことリストを作ってください。

例えば

- 今夜はお風呂に入れてもよい？
- 明日は保育園・幼稚園に行かせてもよい？
- 保育園・幼稚園でお昼、薬を飲ませてもらえないときはどうしたらよい？
- 症状がなくなっても薬は全部飲ませたほうがよい？



16

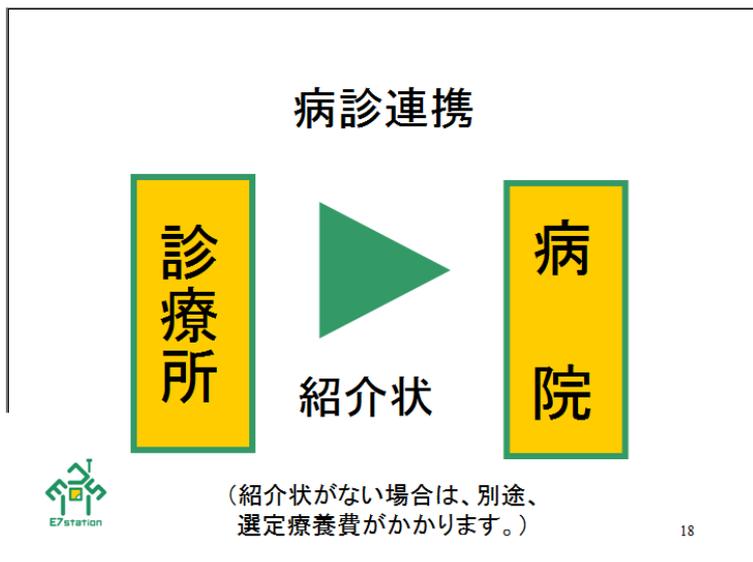
病院はなぜ高いの？

は無料なのですがけれども、病院に連れていくとお金がかかる、有料になると申しあげました。これ、どうしてだろうと思う方もいらっしゃると思いますので、少し学習してみたいと思います。

最初のクイズで申しあげましたように、病院と診療所には、それぞれ役割があります。そして、それぞれの役割が異なっています。症状の軽い方も重い方も、みんなが病院の外来に来てしまうと、病院でのより高度な治療を受けなければいけない、入院治療を受けなければいけない方に割く時間が減ってしまいますので、軽い方は診療所で診てもらって、診療所の先生が病院で診てもらったほうがいいと判断した場合には、そこから紹介状というものを書いてもらって病院を受診する。それが“病診連携”

と言われる病院のかかり方ですけれども、この紹介状を持たない場合というのは、“選定療養費”というのにかかることになって、私たちはそれを自分で負担しなければいけません。病院によっても異なりますけれども、1,000円のところもあれば5000円のところもあるなど、病院によって値段はいろいろ違うのですが、このことを私たち、覚えておいて、病院にかかるときはできるだけ事前に診療所にかかって、先生から紹介状をもらって、その紹介状を持って病院に行くというふうにすると、お財布にも優しく社会にも優しいというふうになろうかと思えます。

最後に、“医療の不確実性”について皆さんと共有して、私のお話を終わりにしたいと思うのですが、ドクターも人間ですから常に正解を知っているわけではなく、完璧なわけでもない。なかなか、これが理解してもらえないと、最近、医師や看護師さんがおっしゃっておられます。昔は、治してくれてありがとうだったけれども、今は、治って帰るのは当たり前で、何かあるとミスではないかという方が増えていたり、常に期待どお



医師も完璧ではありません。

- 病院に来れば良くなる、治ると思いこんでいる患者・家族が増えた。
- 昔は治してくれてありがとうだったが、今は普通に治って帰るのが当たり前で、何かあると“ミスではないか”という人が増えている。
- 常に期待通りの結果を出す事は出来ないということが理解してもらえない。



りの結果を出すことはできないということが理解してもらえないという声があります。

私も経験があるのですが、3歳の息子が、ちょっとこの辺がかゆいというので小児科を受診したら「アトピーかもしれないのでステロイドでも出しておきましょうか」と言われました。でも、アトピーかどうかというのは、親にとっては結構重要な問題で、ステロイドは結構副作用が強いのに、「アトピーかもしれない、ステロイドでも」と言われて、怖いなど思った経験がありました。別のドクターにもう一度診てもらって「アトピーかどうかというのは結構判断が難しいんですよ、しばらくお薬をつけないで様子を見てみましょう」と言われて「あ、そう

ですか」と納得をしたのですが、人によっては、ドクターがくれた薬を飲んだら副作用が出たという場合に、お医者さんの処方間違いではないだろうかと思う方もいらっしゃるというふうに聞いています。

医師だからといって何でも知っているわけではありませんし、ドクターにもわからないこと、それから断定できない場面もたくさんあるのだらうと思います。やはり私たち、生まれたら年をとっていつか病気になって、必ずみんな亡くなるわけで、医学の限界とか医療の不確実性というものがあるわけですが、そのことを、医療を受ける側もきち

アトピーかもしれない
のでステロイドでも
出しておきましょうか？



21

薬を出してもらったら、
副作用が出た。処方
が間違っていたのか？



22

副作用が出るのは医者せい？

- 副作用のリスクと効果の有効とが理解されず、副作用を怖がる。
- この薬は「副作用」があるから飲みたくない」と言う患者があまりにも多い。
- 抗生剤を投与したとき、「発疹が出ました、お薬の副作用です」と説明すると、**そんな薬を使うな**といわれた。
- **副作用＝処方の誤り**によって生じると受け取れやすい。
- 副作用の話をする、怖がって内服してくれない。



23

んと理解していないと、医師、患者とのコミュニケーションがうまくいかなくなることがあるということを、改めて知っておく必要があるのではないかと思います。

今日は、まず一つ目に、#7119番、そして#8000番を皆様にご紹介いたしました。ご存じの方もいらっしゃるかと思いますけれども、もう一度頭の中に入れておいて、救急車を呼ぶ前にとということをご理解いただけたらと思います。それから、たくさんさんのクリニック、診療所、また調剤薬局を使っている方、そうでない方も、ぜひ子供の病歴、そして薬歴を親がきちんと一元管理しておいて、医師ときちんと会話ができるように、コミュニケーションがとれるようにしましょうということ。それから三つ目に、病院と診療所の役割の違い、そして使い分けということについてご紹介いたしました。最後に、医療の不確実性ということ。知っているようで忘れがちになってしまう、そんな当たり前だけれども、改めてお話しさせていただきました。

また後ほど、シンポジウム等で会場の皆様とディスカッションができることを楽しみにしております。

今日はお天気の中、どうもお越しいただきまして、ありがとうございました。ご清聴ありがとうございました。