

実装編 1

実装編では、「質問リストを活用する5つの基本ステップ(p.1)」を共通の枠組みとし、各施設の診療の流れや実情に即した質問支援の実装方法を具体化することを目的として、個人ワークおよびグループワークを行います。

個人ワーク(p.27～)

「整理する(質問リスト配布対象と方法を定めるために、現状を整理する)」という最初のステップに焦点を当てます。各自の立場から、自ら、診療科単位で、施設全体などで、取り入れるセッティングでの診療の流れやコミュニケーション上の課題を振り返り、現状を整理します。

グループワーク(p.29～)

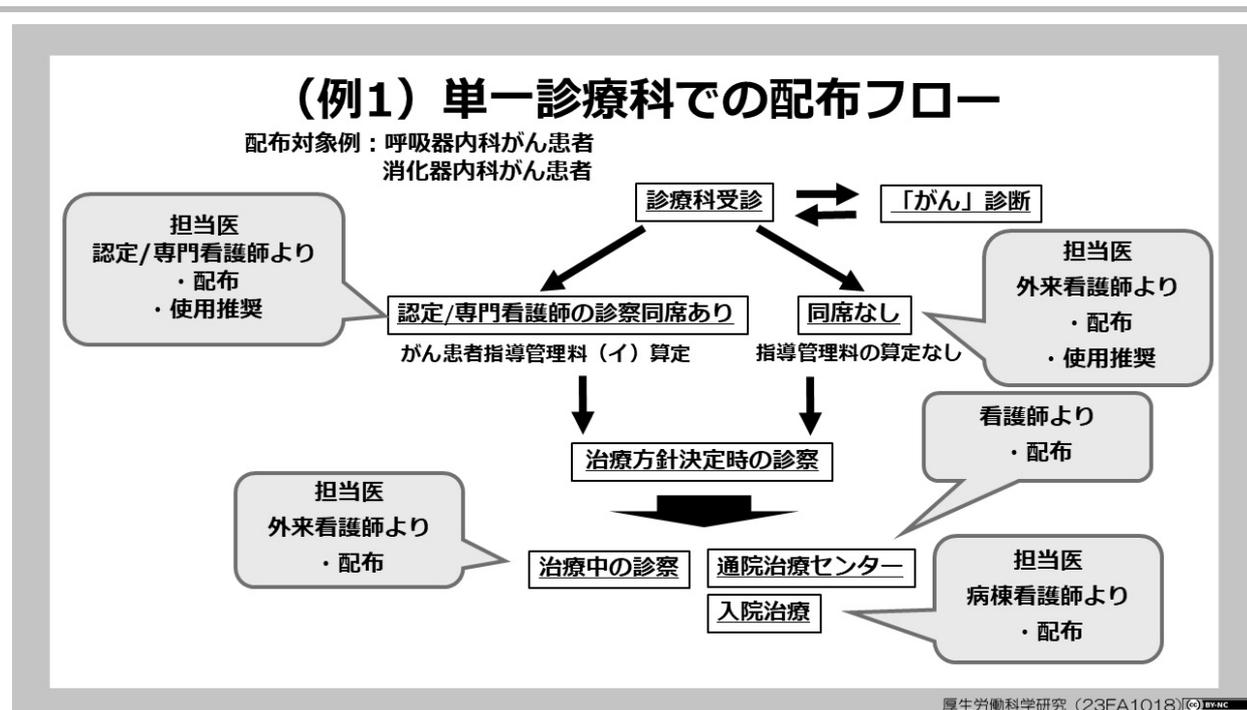
同じく「整理する」のステップを軸に、質問リストの配布対象と配布方法を具体化し、施設の診療プロセスの中にどのように組み込むかを検討します。個人ワークで整理した視点を持ち寄り、施設としての実装イメージへと落とし込んでいきます。

ワークショップ終了時の達成イメージ

- ・ 現状の課題と実施目標が整理され、研修後すぐに着手できそうな診療科・施設における実施目標が明確になっている(何をすることが明確になっている)。
- ・ 研修後1～2か月後に達成したい実施目標が明確になっている(いつ、どこで、どのように実施するかが明確になっている)。



V. 施設の特徴による質問リスト導入事例

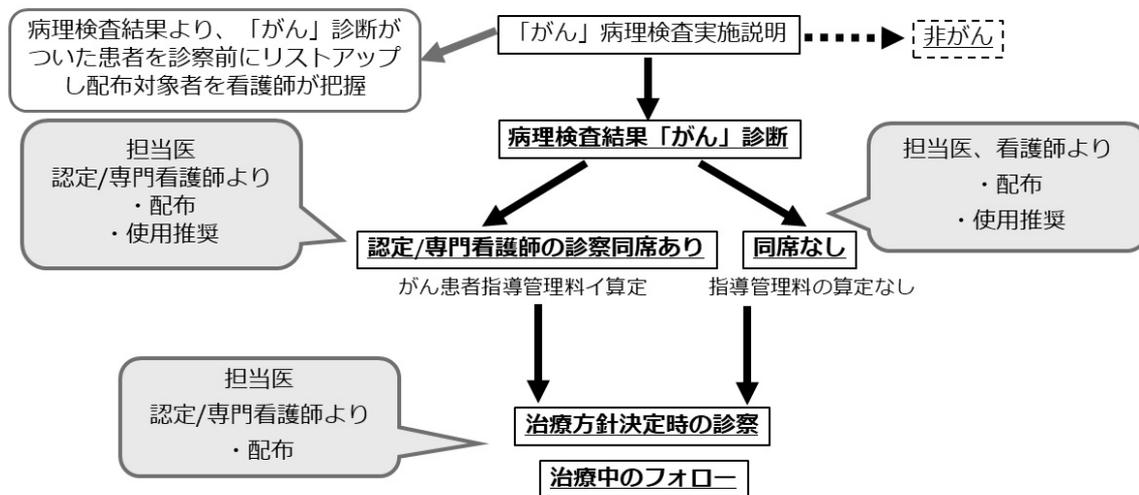


こちらはある一つの診療科で質問リストを配布する場合を想定しています。患者は、がんと診断されて紹介受診する場合や、がんの疑いで受診し、精査の結果として診断に至る場合があります。

質問リストは、診断や治療方針の説明時に担当医、認定・専門看護師、あるいは外来の看護師から配布することが考えられます。また、治療開始直後や治療中の診察時、通院治療センターや入院治療の場面などで、使用方法を説明したうえで手渡すことも可能です。

(例2) 複数診療科での配布フロー

配布対象例：病理検査の結果がん診断のある患者



厚生労働科学研究 (23EA1018) © 研研

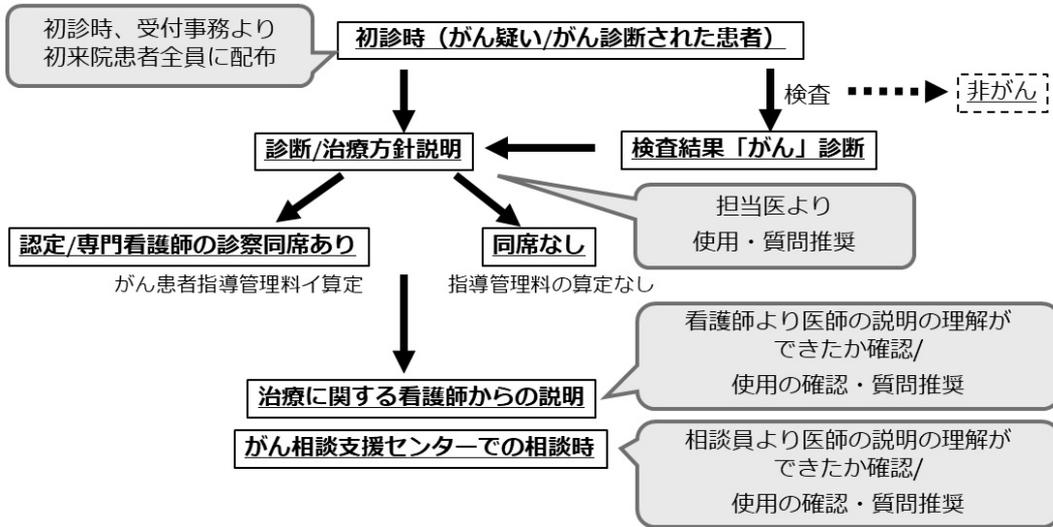
対象を病院全体に広げ、複数の診療科で配布する場合には、対応漏れを防ぎ、効率的に対象患者を特定する仕組みが重要となります。本例では、病理検査結果をもとに対象者を把握し、個別に質問リストを手渡すフローを示しています。

担当医による病理検査結果の説明時に、認定・専門看護師が同席するか否かによってフローは分かれます。あらかじめ病理検査結果および患者の次回予約を把握しておくことで、看護師による同席面談の調整が行いやすくなります。

質問リストの配布方法としては、診断を伝える診察の終わりに担当医から手渡す方法や、認定・専門看護師が同席する場合には、診察後に看護師から手渡す方法が考えられます。例えば、担当医が説明とあわせて手渡すことで、患者が医師に直接質問しやすくなる可能性があります。

(例3) がん専門病院における配布フロー

配布対象：初来院患者



厚生労働科学研究 (23EA1018) © 2023

がん専門病院など、受診患者の多くががん患者である施設では、初診時の総合受付や外来受付で質問リストを手渡すフローを示しています。初診時に受付事務から全員に配布する方法も検討可能ですが、多数の書類の中に埋もれてしまう可能性がある点には留意する必要があります。

その他にも、確定診断後の治療方針説明時、治療開始時や治療継続中、入院支援センターでの説明時、手術オリエンテーション、通院治療センターや放射線治療室でのオリエンテーション時など、看護師が説明を行う場面で手渡す方法も考えられます。さらに、がん相談支援センターにおいて、相談員から説明のうえ配布することも可能です。

VI. 実装事例の紹介

プロジェクトウェブサイトで、実装事例の動画をご覧ください。



https://share-communication.jp/qpl_project/forstaff/#ImplementationExamples

西本武史 医師

函館五稜郭病院(施設全体での取り組み事例)

高久秀哉 医師

水戸済生会総合病院(消化器内科外来・病棟での取り組み事例)

所昭宏 医師

近畿中央呼吸器センター(施設全体での取り組み事例)

那須淳一郎 医師

岡山済生会総合病院(消化器内科外来での取り組み事例)



https://share-communication.jp/qpl_project/forstaff/#supportorganizations

松本陽子 さん

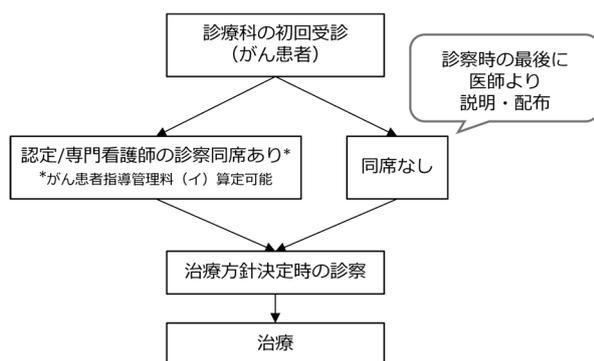
愛媛がんサポートおれんじの会(患者支援団体での取り組み事例)

VII. ワーク資料

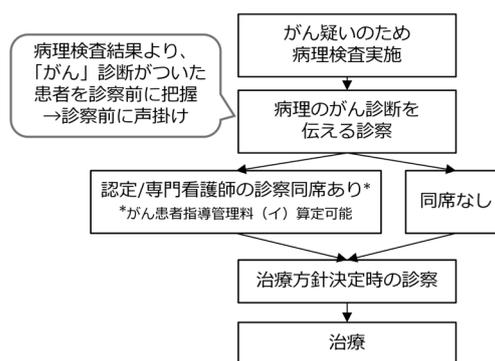
- 個人 1 整理する(質問リスト配布対象と方法を決めるために、現状を整理する)
 ワーク 1-1. 診療の流れ、コミュニケーションの課題を整理する

<現状整理のポイント①> まず取り入れたいセッティングをイメージする

- 自ら 所属診療科 複数診療科 施設全体



初回受診(がん患者)を想定した配布フロー例



病理検査の結果を伝える場面での配布フロー例

まずは、診療科における初回受診患者や担当患者の外来診療を想定し、同一診療科内での質問リスト活用を前提に、現状の診療プロセスを整理してみましょう。活用場面としては、診断時、病状説明時、治療方針の決定時、治療変更時などがあります。

<現状整理のポイント②> 普段の診療フローを踏まえ、質問リストを渡す対象患者および説明の流れを検討する

- 診察前に患者と接点を持つ外来スタッフがいるか
- 初診患者(がん診断症例)のリストが共有されているか
- 必要時に外来スタッフが診察に同席する体制があるか
- がん患者指導管理料を算定しているか
- 患者に一律に確認する事項や、一律に配布している資料があるか

例) 現状を整理すると・・・

- ✓ 外来スタッフが診察前に問診を実施している
- ✓ 問診結果を診察前に主治医に共有している
- ✓ 診察後に外来スタッフが個別に患者と面談している
- ✓ 診察への同席はないが、全患者に一律で配布している資料がある
- ✓ 診察前に、患者が何を質問したいのかを把握したいというニーズがある
- ✓ 診察前の待ち時間が比較的長い
- ✓ 診断時、病状説明時、治療方針決定時の診察で、患者の理解を確認するために質問リストを活用したい
- ✓ 同一診療科内でコミュニケーションに関する課題や関心が共有されている

- 所属科・施設におけるコミュニケーションおよび意思決定支援の課題に取り組むうえで
の促進要因・阻害要因^{27 28}にチェックをつけてください。
- 上記以外にも該当する要因があれば、「その他」として余白に記載してください。他施設
の参考になる意見もあわせてメモしてください。

表. 質問リストを活用する5つの基本ステップより、1 整理する の目標・行動・実施のポイント

目標	行動	実施のポイント	促進要因	阻害要因
1 整理する(質問リスト配布対象と方法を定めるために、現状を整理する)				
1-1. 診療の流れ、コミュニケーション上の課題を整理する	質問リストが患者とのコミュニケーションに役立つ場面を特定する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 質問リストがどういう場面で役立ちそうか ・ 初診時など、コミュニケーションが重要なタイミングの患者対応の流れ(関わる部署、配布資料、説明事項など)は決まっているか ・ 関わる部署において、「重要な話し合い」、「意思決定の話し合い」はどこで、どのような場面で行われているか(例:診断時、治療方針・治療選択の意思決定、治療中の対応、退院支援 など) ・ 各職種が実施している意思決定支援など患者コミュニケーション場面と関係者を整理できているか ・ がん患者、がん以外の患者を問わずに、課題に感じている患者コミュニケーションの場面があるか 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 医療者間で情報共有がしやすい <input type="checkbox"/> 職種間の連携が良好である <input type="checkbox"/> 患者とのコミュニケーションに関する研修がある <input type="checkbox"/> 患者コミュニケーションに関する困りごとを相談しやすい <input type="checkbox"/> 患者とのコミュニケーション改善に取り組んでいる <input type="checkbox"/> 患者とのコミュニケーションの評価や患者満足度が高い <input type="checkbox"/> 患者が質問するのに質問リストが役立つと感じる医療者がいる <input type="checkbox"/> 診察内容を整理するのに質問リストが役立つ、必要と感じる医療者がいる 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コミュニケーション改善の取り組みに医療者間の温度差がある <input type="checkbox"/> 患者とのコミュニケーションに関する研修がない <input type="checkbox"/> 患者とのコミュニケーションに関する相談部署がない <input type="checkbox"/> 質問リストの印刷や準備に係る人的資源をさげない <input type="checkbox"/> 質問リストについて患者に説明することに時間をさげない <input type="checkbox"/> 質問リストは患者の負担になると感じている医療者がいる <input type="checkbox"/> 時間の制約で、質問に十分に対応できないと懸念する医療者がいる <input type="checkbox"/> 質問リストが負担になる、役立つかわからないと考える医療者がいる <input type="checkbox"/> 質問リストがどのように使われるのかわかっていない <input type="checkbox"/> 質問リスト以外の方法で患者のコミュニケーション支援が行われている <input type="checkbox"/> 患者のコミュニケーション支援のニーズが把握できていない <input type="checkbox"/> その他
	簡易ヒアリング/アンケートで、質問リストを活用するハードルや、うまくいきそうな点を洗い出す	<ul style="list-style-type: none"> ・ 院内で毎年実施している患者満足度調査結果の経時変化を確認できるか ・ 医師、看護師、相談支援職など、各職種から情報収集しているか ・ 新しいことに取り組む文化があるか 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 質問リストを取り入れている部署がある <input type="checkbox"/> 患者への説明などに診察待ち時間を活用できる <input type="checkbox"/> 施設規模が大きすぎず、取り組みやすい <input type="checkbox"/> 新しいことに取り組むことに積極的である <input type="checkbox"/> その他 	

(つづき)ワーク資料

グループ
ワーク 「質問リストを活用する5つの基本ステップ」を自施設に合わせて検討する
1 整理する(現状を整理して評価し、質問リスト配布対象と方法を定める)
1-2. 配布対象と方法を定め、診療の流れに落とし込む

- 具体的な行動目標を立てていきます。行動目標の例のうち、実施可能な内容をチェックしましょう。
- 1～2か月後に達成できるようなファーストステップをイメージしてみてください。

表.質問リストを活用する5つの基本ステップより、1 整理する の目標、行動、実施のポイント、具体的な行動目標の例

目標	行動	実施のポイント	具体的な行動目標の例
1 整理する(質問リスト配布対象と方法を定めるために、現状を整理する)			
1-2. 配布対象と方法を定め、診療の流れに落とし込む	使い方を決める(対象となる患者、使用する質問リスト、配布方法、患者への説明方法、医療者の対応)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 阻害・促進要因に基づき、質問リスト導入が成功しやすい範囲か ・ 徐々に対象を広げるなど段階的な計画か ・ どのような質問リストが患者、医療者の双方にとって使用しやすいか ・ 配布方法 【タイミング】初診時、治療前、再発時、治療中止時など 【どこで】受付、診察室、外来、病棟、治療センター 【誰が】担当医、専門・認定看護師、相談員、事務員 【どのように】手渡し、面談時など 【患者説明】資料を用意、動画を紹介するなど 	<input type="checkbox"/> 配布の範囲は自分の担当患者から始める その他の配布範囲(具体的に): _____ <input type="checkbox"/> 非がん患者も使える基本の質問リスト(17項目)を使用し、がん患者かどうかを区別しなくても配布できるようにする その他の資料: _____ <input type="checkbox"/> 協力してくれそうな人や職種がいるところから始める <input type="checkbox"/> 配布のタイミングは、初診患者、治療の意思決定時など、外来スタッフが同席する診察に限定する その他の配布タイミング: _____ <input type="checkbox"/> 患者に渡す他の資料と一緒に診察前に説明できないか、診察前の問診の流れを確認する <input type="checkbox"/> 質問リストの使い方について簡潔に記した紙を一緒に渡す <input type="checkbox"/> プロジェクトウェブサイトの動画とチラシを活用する

目標	行動	実施のポイント	具体的な行動目標の例
	使い方を身近な関係者で共有する	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の配布物や診療の流れを活用できているか ・実施による利点を盛り込むなど、関わる医療者のモチベーションを上げる工夫があるか ・関係者の負担に配慮できているか 	<p>□ 病状・治療説明予定の患者リストを受付または看護師と共有し、診察前に質問リストを配布する</p> <p>□ 配布することを外来スタッフに相談し、診察前の配布が可能か検討する</p> <p>□ 配布することを診療科の他の医師にも共有し、診察室に置かせてもらう</p> <p>周知方法： _____</p> <p>□ 通院治療センター、患者サポートセンターのスタッフにも、患者に渡している資料であることを共有する</p> <p>その他の周知先： _____</p> <p>□ プロジェクトウェブサイトで説明動画や、質問リストがダウンロードできることを周知する</p> <p>□ 使い方について簡潔に記述した紙を用意して、診察での患者さんへの声掛けに使えるかを確認してもらう</p> <p>記述の例：「診察での質問例です。次回の診察までに見て、質問したい内容を考えてみてください。〇〇科 医師 〇〇」</p>

2 立ち上げる(組織の理解を得て、チームを立ち上げる)

<p>2-1. 中核となるチームのメンバーを決める</p>	<p>協力してくれるような医師、看護師、相談支援部署などに声をかけ、作業チームをつくる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医師や看護師など、患者ケアを実践する、熱意あるメンバーが入っているか ・ 意思決定支援の重要性、診療上の課題を共有しているか ・ 病院の運営に関わる管理者にも応援してもらう体制を整えられるか 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 診療科内でのコミュニケーションに関する困りごとを共有する <input type="checkbox"/> 相談しやすい同僚に質問リストを使うことを相談する <p>その他の相談先： _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 外来看護師に声をかけて、チームでの役割を相談する <input type="checkbox"/> 診療科長、看護師長、外来のリーダー看護師などのステークホルダーに質問リスト配布について了解を得る <input type="checkbox"/> ステークホルダーの協力を得て、便宜を図ってもらう。院長や看護部長に院内周知を依頼するなどして、応援してもらう。 <p>その他のステークホルダー： _____</p>
<p>2-2. チームとして取り組む目標を決める</p>	<p>話し合いの場を設定し、質問リスト実装の目標を共有する(例：配布率、活用部署数)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 既存のチームや会議を活用できるか ・ 目標は測定可能か(いつまでに、誰が、何を、達成の目安) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コミュニケーションの課題を話し合える会議を確認する <input type="checkbox"/> 施設内の定例会議を活用して、現場のコミュニケーションにおける困りごとや、それに対する対応方法、改善策の案を出し合う <input type="checkbox"/> 目標を決める(例：がん患者指導管理料の算定数向上、患者満足度の向上、看護研究として学会発表する など) <p>目標： _____</p>