

## 実装編 2

### Ⅷ. 診察や面談での患者への声掛け例

<シチュエーション>

患者(佐藤さん)は、山本医師からがんの告知を受けたあと、次回の診察で、治療方針について話し合うこととなりました。



質問リスト手渡し例動画(質問リストを患者に手渡す際のセリフイメージ)

プロジェクトウェブサイトでは、動画でご覧いただけます。

[https://share-communication.jp/qpl\\_project/forstaff/#fromdoctor](https://share-communication.jp/qpl_project/forstaff/#fromdoctor)



## IX. 質問リスト導入行動例と、導入の目安

### 【使い方】

各項目について、「すでに実施している」「これから実施できそう」「今回は見送る」などの観点から現状を確認し、実施目標を立てるための目安としてください。本リストは評価や監査を目的とするものではありません。各施設・部署の現状を整理し、今後の取り組みを検討するための参考資料としてご活用ください。

### 【導入行動例】

質問リスト導入にあたり、「実際に行われている具体的な医療者の行動例」を示しています。すべての実施を求めるものではなく、自施設で実行可能なものを選択し、参考にしていただくことを目的としています。各項目は、個人・部署・施設など、取り組みの単位に応じて柔軟に捉えてください。

### 【導入の目安】

取り組みやすいものから始めましょう。以下の区分はあくまで目安であり、施設の規模、体制、既存の業務手順などによって適宜調整してください。

◎：ファーストステップです。基本のキ、まず、ここから取り組みましょう。

○：ネクストステップです。チームに相談しながら活動を進めてみましょう。

☆：ファイナルステップです。複数部署や運用変更によって、活動を定着させていきましょう。

参考 社会実装のための73の実装戦略 ERIC 29-31

目標	行動	実施のポイント	導入行動例	導入の目安
<b>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)</b>				
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"> <li>・ 質問リストがどういう場面で役立ちそうか</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 重要な話し合いに関連する患者-医療者コミュニケーションの現状と課題について、関わる部署や施設全体の関係者にヒアリング</li> <li>■ 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のどこに質問リストが組み込めそうか確認</li> </ul>	◎

目標	行動	実施のポイント	導入行動例	導入の目安
	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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・新しいことに取り組み始める文化があるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コミュニケーションの困りごとについてスタッフや患者・家族への簡易ヒアリング/アンケートを実施</li> <li>■ 院内で毎年恒例の患者の診察満足度調査結果の現状を確認</li> <li>■ 病理部門とがん患者を診察前に特定する方法を相談</li> <li>■ がん患者すべてに外来看護師が問診しているため、配布のタイミングとして活用する</li> </ul>	◎
1-2. 配布対象と方法を決め、診療の流れに落とし込む	<p>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)</p> <p>使い方を身近な関係者で共有する</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 徐々に対象を広げるなど段階的な計画か</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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 など 【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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ まずは自身の外来患者に配布することを部署のメンバーに相談</li> <li>■ 患者に配布される同じような資料がないか確認</li> <li>■ 使用範囲は、外来看護師が同席する診察に限定</li> <li>■ がん以外の患者も使用可能な基本の質問リスト(17項目)を選定</li> <li>■ 患者向け説明動画をプロジェクトウェブサイトから引用</li> </ul>	◎
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の配布物や診療の流れを活用できているか</li> <li>・ 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</li> <li>・ 関係者の負担に配慮できているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 関係者に質問リストについて個別に説明</li> <li>■ 説明動画をいつでも閲覧できるよう、プロジェクトウェブサイトの情報を周知</li> </ul>	○
<b>2 立ち上げる(組織の理解を得て、チームを立ち上げる)</b>				
2-1. 中核となるチームのメンバーを決める	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 意思決定支援の重要性、診療上の課題を共有しているか</li> <li>・ 病院の運営に関わる管理者にも応援してもらおう体制を整えられるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 身近なスタッフから意思決定支援に関心がある者を募集</li> <li>■ 意思決定支援に関わる看護師に声かけ</li> <li>■ 診療科長、看護師長、外来師長、看護部長、副院長、院長等にプレゼンし、了解を得る、応援してもらう</li> </ul>	◎

目標	行動	実施のポイント	導入行動例	導入の目安
2-2. チームとして取り組む目標を決める	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>既存のチームや会議を活用できるか</li> <li>目標は測定可能か(いつまでに、誰が、何を、達成の目安)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーションの課題を話し合う場を設定</li> <li>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の話し合い</li> <li>がん患者指導管理料の算定数向上を目標に設定</li> </ul>	○
<b>3 伝える(患者と医療者に質問リストを知らせ、使い方を学んでもらう)</b>				
3-1. 患者・家族への伝え方を決める	ポスター・案内資料などを準備する	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者が質問することの大切さや、質問リストがどう役立つかが伝わる内容か</li> <li>直接対応に加え、配布対象者以外の患者や家族にも広く周知する方法を準備しているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトウェブサイトの患者・家族への周知用ポスターを活用する</li> <li>院内のがんサロンで紹介、配布</li> </ul>	◎
	診療中の患者・家族への“声かけ文例”を決める	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者・家族にとってわかりやすいか</li> <li>質問リストの意義が伝わる声かけ文例か</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>診察や面談で質問リストを渡すイメージ動画をプロジェクトウェブサイトで見聴</li> <li>関係する医療者に視聴を促す</li> <li>患者、家族への声かけ例を作成</li> </ul>	○
3-2. 医療者が診療で説明しやすい場を整える	診療報酬[がん患者指導管理料(イ)(ロ)]への活用など運用方法を決める	<ul style="list-style-type: none"> <li>診療報酬上の要件、誰が何をやるか、記録方法は明確か</li> <li>診療内で活用しやすい運用になっているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>がん患者指導管理料イ・ロの介入の流れの中に質問リストの配布や説明についても組み込む</li> <li>組み込む方法を関係する看護師や心理士と相談する</li> <li>運用方法が適用されているかを定期的に確認する</li> </ul>	○
	必要な記録様式やチェックリストを整えて、誰でも使えるようにする	<ul style="list-style-type: none"> <li>手順は簡潔でわかりやすいか</li> <li>現場で困ったとき等の連絡先は明確か</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>困ったとき相談できる担当者の氏名、連絡先を明示したうえで、情報の周知や資料配布</li> <li>印刷や経費、残数管理など運営上の実施事項を整理</li> </ul>	○

目標	行動	実施のポイント	導入行動例	導入の目安
3-3. に周知する 関係する医療者	チーム以外の医療者にも質問リスト活用を周知する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チーム以外の医療者に質問リスト活用の必要性が伝わっているか</li> <li>・チーム以外の医療者にも、わかりやすく実施可能な手順になっているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 質問リストの運用を始めることを関係診療科/部門全体に周知</li> <li>■ 医療者向けの運用資料を作成し、関係者に周知</li> </ul>	◎
3-4. リストの使い方を伝える 医療者に行動レベルで質問	リーフレットや動画教材を院内研修と連動させる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意思決定支援やコミュニケーションなど関連する院内研修や教育の機会があるか</li> <li>・受講生の参加しやすさ、質問リスト活用のモチベーションを上げる工夫があるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 院内会議で、質問リストの有効性や使い方の工夫について紹介</li> <li>■ 既存のコミュニケーション研修で質問リストを紹介</li> </ul>	☆
	現場で指導できるスタッフ(専門/認定看護師など)を育てる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意思決定支援やコミュニケーションに関わり、一緒に活動する医療者がいるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 外来看護師向けに研修を企画し、質問リスト活用の患者にとっての意義や効果について説明する</li> </ul>	☆
<b>4 取り組む(実際に質問リストを使ってみる)</b>				
4-1. 取り組みながら、改善につなげる	診療の流れや使い方、目標や、達成状況をリマインドする	<ul style="list-style-type: none"> <li>・質問リスト配布、意思決定支援に取り組むことが関係者に周知されているか</li> <li>・進捗の定期的なリマインド方法は明確か</li> <li>・継続的に運用できる仕組みになっているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 質問リスト導入開始をアナウンス</li> <li>■ 定期的なミーティングで進捗を報告</li> <li>■ 運用に支障が出ないように、印刷枚数と残数チェックなどできるだけ簡便に配布数を把握できるように調整</li> </ul>	◎
	患者・家族の反応、診療の変化、医療者の使いやすさなどを定期的に確認する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者・家族の評価(質問リストを用いたことで質問がしやすくなったか、診療に影響が出たかなど)を収集できそうか</li> <li>・現場の医療者からフィードバックを得る時期、方法をチームで相談したか</li> <li>・管理者に定期的に状況を報告し、意見を求めたか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 配布1か月の時点で、簡便な医療者へのヒアリングを行い、継続の可能性や問題を検討</li> <li>■ 小さい範囲で、患者アンケートの実施可能性を検討</li> <li>■ 管理者に定期的に状況を報告し、今後の対応の意見収集</li> </ul>	○
	医療者の困りごと・成功例・改善点を話し合い、診療の流れや手順のずれを調整する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談体制があり(窓口、頻度、情報提供、研修会)、定期的に現場の状況を確認できるか</li> <li>・データやフィードバックをもとに、実行可能性、持続可能性、改善すべき点を相談しているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現場から得た患者・家族やスタッフの声を整理するとともに、成功例や好事例を関係科/部署、管理者に共有</li> <li>■ 医療者の負担感を聴取し、チームミーティングで改善案の話し合い</li> </ul>	☆

目標	行動	実施のポイント	導入行動例	導入の目安
<b>5 広める(継続し、他部署・他施設へ広める)</b>				
5-1. 部署や施設を超えて、取り組みを続け、仲間を増やす	質問リストの活用を進める医療者間で、気軽に相談、情報共有できる場をつくる	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な取り組みや、課題、効果を、導入範囲外の現場に伝えられそうか</li> <li>院内の関連委員会に取り組み状況を定期的に報告できそうか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 質問リストを使ってよかったことや、課題を周知</li> <li>■ 看護部、副院長/院長に、質問リスト配布の活動や効果について説明</li> <li>■ 総合受付、相談支援センター、外来窓口、治療センターなど質問リスト設置場所を拡大</li> <li>■ 患者向けの説明を導入診療科以外の待合室に掲示</li> </ul>	○
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 部門を超えた委員会で、活動の方針を共有</li> <li>■ 院長、副院長、看護部長に声をかけて、院内に活動を広げることへの承認を取得</li> </ul>	☆
	他部署や、他施設のうまくいっている例を見学し、改善に役立てる	<ul style="list-style-type: none"> <li>質問リストを用いた意思決定支援を行っている近隣施設はあるか</li> <li>院内(実践の範囲外)、および病院外の連携施設とも情報共有し連携できそうか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 関連病院の集まり、連絡会などで活動を紹介</li> <li>■ 他施設の訪問や外部アドバイザーとのやり取りを調整し、現場にフィードバック</li> </ul>	☆
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公式に見学・研修等を認め、必要な予算・時間を保障してもらうよう管理者に交渉</li> </ul>			☆	