

# 受話器の向こう側から聞こえてくる 患者さんたちの“本音”



## 連載レポート [電話健康相談の現場から]

ダイヤル・サービス㈱(東京・南青山、今野由梨社長)が、日本で初めての電話健康相談サービスを開始して23年になる。気になる症状や治療中の病気、薬のことなど、毎日多くの相談が寄せられているが、その最大の役割は、専門知識をもった相談員が、相談者の辛くて不安な気持ちを分かち合い、一緒に病気を見直し、前向きに治療に向かってもらうためのサポートだという。四半世紀を経て、ますますニーズが高まる電話健康相談から見てきた患者さんたちの本音をレポートする。

健康相談は人の命に直接関わるため、同社では開設と運用にあたり各科の著名な医師の指導を受けたり、担当省庁との議論を重ね、20年以上に亘りサービスの質と信用を固めてきた。今では同様のサービスの提供をする会社も増え、電話健康相談は、健康保険組合、自治体、クレジット会社、保険会社のサービスとしてす

### 電話健康相談の4つの特徴

①即時性 相談したい時に「いつでも、どこからでも」相談でき、情報を得ることができる。特に、乳幼児やお年寄りを抱えた人、病気や障害を持っている人にとって便利。外に出掛けずに、24時間365日、地域を限らず、どこからでも相談できるのは心強い。

②対話性 新聞、テレビ、インターネットを通しての相談と異なり、人と人がやり取りをしながら相談を進めていくので、相談者は自分の相談したいことを話しながら整理でき、一方、相談員は、相談者にとって最も確かな情報を提供できる。

③匿名性 顔が見えないことで、本音で相談できる。受診しにくい婦人科、泌尿器科、精神科に関する相談や性の相談、思春期のこころの相談なども電話ならば話しやすい。

④共感性 情報の共有化と共感を高めることができる。その上で、医療機関での説明のフォローや、医者への関わり方をアドバイスできる。結果、治療の効果を上げることにも役立つ。また、近隣の医療機関や専門医を案内することで受診を促すこともできる。

っかり定着している。

いつでも、どこでも、本音で相談

なぜ電話健康相談にこれほどニーズがあるのか、同社ではその特徴として①即時性、②対話性、③匿名性、④共感性の四つを挙げている(囲みコラム参照)。

このうち、①と②については、確かに電話ならではのメリットだが、

③についてはデメリットにもなりうる要素でもある。電話健康相談では、相手から得られる情報に限界があることを知って、相談者の話が真実か否かを見分けるスキルを磨くことで、このデメリットをメリットに変えることもできるだろう。④については、まさに電話相談の最大のメリットで、すべての相談において、相談者と相談員との間に共感が成り立ってこそ、初めてよい相談が成立する。

### 顧問医が語る電話相談への期待

同社の電話健康相談には、看護師、保健師等の資格を持つ相談員以外に、顧問医というかたちで医師も

参加している。

精神科の顧問医は「面接で目から入る余分な情報に煩わされることなく、相談者の訴えに対し、全神経を集中させることができ、電話ならではの効果を得ることができる」と捉えている。

また内科の顧問医たちは、「電話相談を受けていると、患者さんは、診療の場では聞きたいことが聞けず、言いたいことが言えていないと、つくづく感じる。診療所で薬を処方した場合、出る質問は、飲む時間や回数のことだけが、電話相談だと、『薬は飲みたくない。症状が治ったので、やめてもいいか』と、本音をぶつけてくる」

「忙しいこともあって、診療の場では、検査データによって得られた数値に頼りがちだが、電話で患者さんの訴えをじっくり聴いていると、問題が解決しなくても相手の気持ちと和み、電話のコミュニケーションの意味を実感することがよくある」と、電話健康相談を評価している。

次回からは、電話相談の実績を踏まえた「患者との良いコミュニケーション」について具体的な事例をレポートしていく。