

原著

アンケート調査を用いた患者用パスの言葉を分かりやすくする試み

境津佳沙¹⁾ 菅野真佐子¹⁾ 真舘繁子¹⁾ 櫻さおり¹⁾ 前浜静香¹⁾ 本橋敏美¹⁾ 川村研二²⁾

¹⁾ 恵寿総合病院 看護部 ²⁾ 同泌尿器科

【要旨】

患者用パスに用いられている言葉が患者に理解されているのかどうかの現状を知るため、患者用パスに記載されている言葉を取り上げ、非医療者 90 名に言葉を知っているか（認知）、また言葉の意味を知っているか（理解）のアンケート調査を、また上記の 90 名とは別の非医療者 30 名に言葉の意味を誤解していないかのアンケート調査を行った。

認知の高い言葉は、悪性腫瘍・副作用であり、認知が低い言葉は、努責・浸潤癌・凝血塊であった。認知と理解の差が大きい言葉は、悪性腫瘍・病理・副作用等であった。また、誤解の多い言葉は、「漢方には副作用がない」、「床上はゆかの上のことである」、「悪性腫瘍は癌より危険性が大きい」等であった。

今回の調査で、病院の言葉が如何に患者に理解されていないまま説明されていたかが分かった。正しい意味が伝わらなければ、患者の医療に対する意思決定があいまいになり、医療者と患者の間に信頼関係が確立できず不信感が残ったまま医療を受けてしまうおそれがある。医療者自身が分かりやすく説明しようと努力することで、患者の理解しようとする意欲が高まり、医療者と患者の間で情報が共有され、信頼関係を築くことができると考えた。医療者が理解してもらいたい言葉、患者や家族が知りたい情報を平易に説明した患者用パスが必要である。

Key Words : 患者用パス, 理解率, 誤解率

【はじめに】

インフォームド・コンセントという考え方は医療現場に定着しているが、その一方で、説明を受ける側の多くは、説明に用いられる言葉の分かりにくさを何とかしてほしいと考えているのが現状である¹⁾。国立国語研究所の全国調査によると、一般国民の八割を超す人たちが、「患者に説明するときの言葉には、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりしてほしい言葉が少なからずある」と回答している¹⁾。患者が自らの責任で医療を選択するには、こうした言葉の意味を正確に理解する必要があるため、医療者は患者がよく理解できるように、分かりにくい言葉を分かりやすくする工夫を行う義務がある²⁾。

今回、患者用パスに用いられている言葉が、本当に患者に理解されているのか知るため、アンケート

調査を行い検討したので報告する。

【対象と方法】

アンケート調査:アンケートの対象は、非医療者である 90 名に調査を依頼した。アンケートは無記名投函方式で実施した。

認知率と理解率のアンケート（一部）を図 1 に示した。認知率は、その言葉の見聞きについて回答した全員を母数として、「見たり聞いたりしたことがある」と回答した人数の比率を算出した。理解率は、その言葉の見聞きについて回答した全員を母数として、意味を「知っていた」と回答した人数の比率を算出した。

今回取り上げた患者用パスの中に記載されている言葉は、抗菌薬・悪性腫瘍・生検・浸潤癌・副作用・

- 問1. あなたは、「抗菌薬」という言葉を見たり聞いたりしたことがありますか。
a ある b ない
- [問1で、a と回答した人に]
- 問2. あなたは、病院で使われる「抗菌薬」という言葉が、「細菌の増殖を抑制したり殺したりする働きのある薬のこと。細菌による感染症の治療に使用される医薬品である。」という意味であることを、知っていましたか。
a 知っていた b 知らなかった
- 問3. あなたは、「悪性腫瘍」という言葉を見たり聞いたりしたことがありますか。
a ある b ない
- [問3で、a と回答した人に]
- 問4. あなたは、病院で使われる「悪性腫瘍」という言葉が、「遺伝子変異によって自律的で制御されない増殖を行うようになった細胞集団のなかで周囲の組織に浸潤し、または転移を起す腫瘍である。悪性腫瘍のほとんどは無治療のままだと全身に転移して患者を死に至らしめる」という意味であることを、知っていましたか。
a 知っていた b 知らなかった
- 問5. あなたは、「生検」という言葉を見たり聞いたりしたことがありますか。
a ある b ない
- [問5で、a と回答した人に]
- 問6. あなたは、病院で使われる「生検」という言葉が、「病変部位の組織を採取し顕微鏡で病変部位を観察することによって、病気の診断または病変の拡大の程度を調べるために有用な検査の一つである」という意味であることを、知っていましたか。
a 知っていた b 知らなかった

図1 認知率と理解率のアンケート調査項目

病理・組織検査・凝血塊・仙骨・怒責・創・ドレーン・床上・担送・蓄尿の十五語とした。

上記の認知率が 50%以上の言葉で認知率と理解率の差 10%以上の言葉について、さらに誤解率のアンケート調査を行った。アンケートの対象を、上記の 90 名とは別の非医療者 30 名とした。誤解率のアンケート（一部）を図2に示した。その言葉についてどのような誤解をしていたかを尋ねた質問項目で、そうした誤解をしていたと回答した人の比率（母数は回答した全員）を算出した。

【結果】

認知率と理解率のアンケートの回収率は 90 名中 71 名 78.9%であった。アンケートに欠損値を含むも

- 次に挙げるのは、「悪性腫瘍」についての、ありがちな誤解や偏見、不正確な理解です。これらのうち、あなたがそのように理解していたものすべてを選んでください。（今はそのように理解していなくても、過去にそのように理解していたことがあればすべて選んでください）
- a 悪性腫瘍は、がんよりも危険性が小さい
 - b 悪性腫瘍は、がんよりも危険性が大きい
 - c 悪性腫瘍は、がんではない
 - d 他にどのような誤解をしていましたか。自由に記載してください
(自由記載)
- 次に挙げるのは、「担送」についての、ありがちな誤解や偏見、不正確な理解です。これらのうち、あなたがそのように理解していたものすべてを選んでください。（今はそのように理解していなくても、過去にそのように理解していたことがあればすべて選んでください）
- a 患者さんを車椅子で移動する
 - b 患者さんのかついで移動する
 - c 患者さんを見送る
 - d 他にどのような誤解をしていましたか。自由に記載してください
(自由記載)

図2 誤解率のアンケート調査項目

の4名を除いた 67 名（19-39 歳:22 名, 40-59 歳:23 名, 60-79 歳:22 名）について解析した。患者用パスに使用されている認知率を表1に示した。副作用・悪性腫瘍が 90%以上の認知率で、怒責・浸潤癌・凝血塊が 20%以下の認知率であった。

表2に認知率が 50%以上の言葉の、認知率と理解率の差について示した。認知率と理解率の差が 20 ポイント以上の言葉は、「悪性腫瘍」・「病理」・「副作用」

表1 言葉の認知率

言葉	認知率 (%)
怒責	9.0
浸潤癌	19.4
凝血塊	19.4
創	23.9
ドレーン	26.9
仙骨	28.4
蓄尿	29.9
生検	35.8
抗菌薬	52.2
床上	55.2
組織検査	58.2
病理	59.7
担送	64.2
悪性腫瘍	95.5
副作用	98.5

表2 認知率が50%以上の言葉の、認知率と理解率の差

	認知率	理解率	認知率と理解率の差 (ポイント)
悪性腫瘍	95.5	58.2	37.3
病理	59.7	34.3	25.4
副作用	98.5	74.6	23.9
組織検査	58.2	38.8	19.4
担送	64.2	52.2	12.0
床上	55.2	44.8	10.4
抗菌薬	52.2	43.3	8.9

表3 悪性腫瘍、病理、副作用、担送、床上についてどのような誤解をしていたか

病院の言葉	誤解	誤解率(%)
副作用	漢方には副作用が無い	54.2
床上	ゆかの上	41.7
悪性腫瘍	悪性腫瘍は、癌より危険性が大きい	29.2
副作用	ステロイド、抗がん剤は副作用が強いので、自己の判断で服用を止めたり、量を減らしてもよい	25.0
担送	患者さんをおかたいで移動	25.0
副作用	糖尿病で血糖を下げる薬を飲んでいるとき、食事が遅れると低血糖になるのは副作用である	20.8
悪性腫瘍	悪性腫瘍は、癌より危険性が小さい	12.5
担送	患者さんを車椅子で移動	8.3
担送	患者さんを見送る	8.3
悪性腫瘍	悪性腫瘍は、癌ではない	4.2
悪性腫瘍	腫瘍イコール癌と思っていた	4.2
悪性腫瘍	腫瘍はできもので悪性は痛みや出血のあるもの、良性は痛みや出血のないもの	4.2
床上	ベッドの下	4.2

等であった。

認知率と理解率の差が大きい悪性腫瘍・病理・副作用・担送・床上について、どのような誤解をしていたかのアンケートの回収率は30名中24名(19-39歳:7名, 40-59歳:8名, 60-79歳:9名)80%であった。誤解率の高い言葉は、「漢方には副作用が無い」、「床上はゆかの上のことである」、「悪性腫瘍は癌より危険性が大きい」等であった。少数意見ではあるが、「悪性腫瘍は癌ではない」、「腫瘍はできもので悪性は痛みや出血のあるもの」、「良性は痛みや出血のないもの」等の誤解も認めた。

【考察】

病院の言葉の分かりにくさは、①患者に言葉が知られていない: 類型A, ②患者の理解が不確か: 類型B, ③患者の理解を妨げる心理的負担がある: 類型C, の3つの類型があると報告されている³⁾。今回検討した言葉の中で、患者に知られていない言葉である

類型Aは怒責・浸潤癌・凝血塊・創・ドレーン・仙骨・蓄尿・生検であった。これらの言葉は、見聞きしても何のことだか分からない患者が多いので、日常語を使い分かりやすく言い換えることが必要である。例えば、怒責は「お腹に力を入れる」「いきむ」と言い換えることで患者に分かりやすくなると思われる。仙骨は解剖図を示すことで理解の補助になると考えた。実際、当院では前立腺生検は超音波を用いた生検の実際をビデオ画像で患者説明しており、言葉映像に置き換える有用性も指摘されている⁶⁾。

山野ら⁶⁾は前立腺生検を受ける患者は高齢者が多く、家族にビデオを持ち帰って視聴してもらうことによって家族に十分な情報が与えられ、検査に対する患者の心理的な葛藤のケアを行ってもらうことも可能であると報告している。しかし、ビデオを見せるだけでインフォームド・コンセントが成立するわけではなく、患者の病態には個別性があり、理解の度合いには個人差がある。ビデオでは途中で質問

ができない等の問題もあり、これらの不安を解消するためには、ビデオ説明に頼るだけでは問題があり、患者個人への詳細な追加説明が必要であるとしている⁶⁾。

類型Bは、認知率が高く一般に知られているが、認知率に比較して理解率が低かったり、知識が不確かだったり、ほかの意味と混同されたりする言葉とされている⁴⁾。今回の結果では、悪性腫瘍・病理・副作用が類型Bに分類された。今回の検討でも「悪性腫瘍は癌より危険性が大きい」、「悪性腫瘍は癌ではない」等の誤解をしているので、こうした言葉は、使用を避けるのではなくむしろ言葉の意味を理解してもらい、明確な説明を加えることが必要になるとされている¹⁾。

類型Cは患者の理解を妨げる心理的負担がある言葉で、悪性腫瘍、癌等の命にかかわるような重大な病気を告げられた時や、抗がん剤など危険を伴う治療法を示された時など特定の言葉を使う場合に、心理的負担が強くなる傾向があると報告されている⁵⁾。正しい意味が伝わらなければ患者の医療に対する意思決定があいまいになり、医療者と患者の間に必要な信頼関係が確立できず不信感が残ったまま、医療を受けてしまうおそれがある。医療者自身が分かりやすく説明しようと努力することで、患者の理解しようとする意欲が高まり、医療者と患者との間で情報が共有され、信頼関係が築くことが出来ると考えた。

河合ら⁷⁾は医療者にとっては専門用語の範疇にならない程度の用語でも、患者が理解できないことは多々あると報告している。医療者は、できるだけ噛み砕いた言葉で説明する必要があり、患者が理解できたかどうかの確認も細かくとることで、誤解は少なくなるのではないかと提案している。分かりやすい言葉に変更していく上で、超高齢化地域である能登半島を医療圏とする私たち⁸⁾は、患者が分からないことを分からないと言えるような雰囲気を作る必要がある。患者の訴えをすべて受け止め、患者が理解しているかを丁寧に確認しながら、説明を行うことが必要である。

【結語】

患者パスの中に記載されている言葉についてアンケート調査を行い認知率と理解率の低い言葉を抽出した。誤解率の高い言葉に対しては明確な説明し、患者の理解を確認することが必要である。

【文献】

- 1) 国立国語研究所「病院の言葉」委員会編著：病院の言葉を分かりやすく－工夫の提案－，第1版，2009，i，勁草書房，東京
- 2) 文献1) xii
- 3) 文献1) xv—xxv
- 4) 文献1) p. 49
- 5) 文献1) xxiii
- 6) 山野朋江，川村研二，相原衣江，他：前立腺生検におけるビデオを用いた患者説明．日クリニカルパス会誌9：151-156，2007
- 7) 河合克子，山口育子，浜六郎：患者にわかりやすい表現とは．臨と薬物治療13：405-408，1994
- 8) 石川県県民文化局県民交流課ホームページ
<<http://www.pref.ishikawa.lg.jp/kenmin/>>
最終アクセス 2015年9月24日