

つながるひと・つなげるひと

日本病院薬剤師会理事
市立敦賀病院 理事 医療支援部長
荒木 隆一 Ryuichi ARAKI



平素より会員の皆様には委員会活動へのご理解ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて私事ですが、約2年前に薬剤部門から、医療支援部門（地域医療連携室、入退院支援室、患者相談室）に異動となりました。医療支援部門のなかで地域医療連携室は、いわゆる前方連携を担当し、地域における医療機関などと連携し、紹介や逆紹介などの手続きを行っています。一方、入退院支援室は、いわゆる後方連携と呼ばれ、看護師や社会福祉士による入院から退院の調整・支援を主に担っています。当院でも高齢化の影響があり、老々介護や経済的問題など、入院患者の約3割が何らかの支援を必要としています。また、患者相談室については、様々な相談や苦情の窓口になっており、医療サービスあるいは医療制度そのものが抱える問題に対応しています。

このように、医療支援部門は、「人と人をつなぐ調整役」を果たしています。この「つなぐ」という仕事は、時として時間がかかり、困難を伴うことがあります。ただ、それだけに、人と人がつながりまた心が通じ合った時には喜びを感じることができます。

しかし、実際の現場では日々トラブルが発生しています。医療に関する情報があふれ、業務が複雑になっていくなかで、医療者同士また医療者と患者間で、コミュニケーションに関する問題が発生しています。相手に対して言葉足らずや、逆に一言多かったことで話がこじれる例も少なくありません。

このような問題を解決する手段として、文化庁が発信している「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」（文化審議会国語分科会：平成30年3月2日）が非常に参考になります。そのなかに「四つの要素」という記述があります。

「正確さ（互いにとって必要な内容を誤りなくかつ過不足なく伝え合うこと）」

「分かりやすさ（互いが内容を十分に理解できるように、表現を工夫して伝え合うこと）」

「ふさわしさ（目的、場面や状況と調和するように、また、相手の気持ちに配慮した言い方を工夫して伝え合うこと）」

「敬意と親しさ（伝え合う者同士が、互いに心地よい距離をとりながら伝え合うこと）」

これらを参考に、相手の言葉を傾聴し、優しい言葉使いを心がけながら、経験を積み重ねていきたいと思っています。

地域医療構想の構築や地域包括ケアシステムが推進されるなか、地域における機能分化が進み、連携が必然であることはいうまでもありません。院内のチーム医療から地域のチーム医療へと変化していくなか、病院薬剤師は、専門職としてまた関係者の調整役として大切な役割があると考えています。薬剤師には、話を傾聴し、論理的な思考で、全体最適を提案する能力があります。情報共有の担い手として、また薬物療法をシームレスにつなげることで、医療の質向上に大きく貢献できると思います。コロナ禍で全世界が一変し、人と人のつながりが大変難しい時代になりました。病院薬剤師の皆様には、地域医療連携の中心的メンバーとして『つながるひと・つなげるひと』になっていただきたいと思います。