

坂根直樹・著

独立行政法人国立病院機構
京都医療センター

失敗例から
学ぶ

糖尿病療養指導^が
劇的に変わる

マジックワード

CASEの見かた

見

医療現場で出会う患者さんの
言い訳や抵抗、疑問など
問題となる言葉をピックアップ。

現場で似たような言葉に
出会ったら、そのCASEを
読んでみよう。

太字は、
患者さんの言い訳など
になります。

失敗例の解説と
今後どのように
患者さんと向き合い、
話していくべきか、
アドバイスを伝えます。

CASE

3-1 水を飲んでも太る



失敗例

- Dr.** また、体重が増えていますね。
- Pt.** 食事には気をつけているつもりなんですが…。
- Dr.** 気をつけているだけじゃだめなんです。実際にやらないと…。
- Pt.** はい。
- Dr.** もっと食事に気をつけないと…。◀……………
- Pt.** 先生、私は水を飲んでも太る体質なんです(言い訳)。
- Dr.** 水にはカロリーはありませんから、太るわけがないでしょ！◀……………
- Pt.** はい…。
- Dr.** 水以外に何か他のものを食べているんじゃないですか！◀……………

食事の努力を認めず、結果のみ重視

頭から否定

他の物を食べていると疑う発言

こうすればうまくいく！

患者の気持ちに共感する

患者さんは自分なりに食事には気をつけているのですが、体重が思ったようには減ってくれません。生理学的に「水はカロリーがないので、太るはずはない」と頭から否定しても、患者さんは納得されません。私の気持ちをわかってくれないと信頼関係が壊れてしまうことも。

まずは、「水を飲んでも太る気持ちがする」、すなわち、「何を食べても痩せない」という気持ちを汲んであげましょう。海外では肥満者に食前に水を飲むことが勧められています。最近では小児の肥満予防としても活用が期待されています。その効用は大きく分けると3つ【表1】。肥満者は早食いなので、よく噛まずにお茶などの水分で流し込んでいることが多い。水をとりすぎてはいけいない人には禁忌ですが、試してみる価値がある方法かもしれませんね。

医師（医療従事者代表）と患者さんの様々なやり取りを挙げて、
医療従事者の皆さんが患者さんとよりよいコミュニケーションが
とれるようになることを目指します。

本

左ページを踏まえ、
うまくいく
コミュニケーション例
を紹介します。



成功例

- Pt** 先生、私は水を飲んでも太る体質なんです（言い訳）。
Dr なるほど。水はカロリーがないはずなんですが、何を食べても太るような気がするんですね。◀
Pt そうなんです。自分なりに頑張っているつもりなんです。◀
Dr どんなことに気をつけておられますか？
Pt 野菜を先に食べるようにして、夜の白い米粒は食べないようにして…。
Dr それは頑張っておられますね。◀
 ところで、太りやすい人は早食いなのでよく噛まずに飲み込もうとするので途中でむせやすく、食事の途中でお茶など水分をよくとります。◀
Pt それ私です。若い頃から早食いなので…。
Dr それなら、減量を助ける上手な水の飲み方がありますよ！◀
Pt それはどんな方法なのですか？
Dr 水には3つの効用があります。
Pt それは何ですか？
Dr 1つ目は水を飲むことで甘い飲み物が減ります。2つ目は食前に水を飲むことで胃が膨張するので食べ過ぎを防ぎます。3つ目は水を飲むと身体の中で体温まで温められるので身体からエネルギーを奪います。◀
Pt なるほど。これからは食事中ではなく食前に水を飲んで食べ過ぎないようにしてみます。

患者の気持ちに
共感

患者の食事
に対する意識を
高める

患者の
行動パターンを
推測し具体的な
アドバイス

前置きをする

水の効用
について説明

3 糖尿病

失敗例・成功例の
コミュニケーション例の
理解を深める解説に
なります。

おすすめのマジックワード／

減量を助ける上手な水の飲み方がありますよ！

表1 減量を助ける上手な水の飲み方

- 甘い飲み物の代わりに水を利用することでカロリーダウン
- 食前に水を飲むことで、胃が膨張し、早めの満腹感が得られる
- 水を飲むことにより熱産生が起り、減量を促進する（飲水誘発熱産生）

覚えておくとい良い
効果的な言葉
(マジックワード)を
紹介します。

1 | 健康教育の変遷

メディカルコミュニケーションの歴史 [表3] を振り返ると、黎明期には伝染病の予防に関する知識の普及が目的であったのですが、1950年代に入ると、洗顔・歯磨きなどの日常的な予防行動に目的が移ります。知識普及に加えて、歯磨きの方法など習慣にも焦点が当てられるようになりました。発展期 (1970年代) に入ると、行動変容が目的となりました。そのため、いわゆる医学的脅しを用いた療養指導が行われることが出てきました。

転換期 (1990年代) に入ると、学習援助や支援が目的となり、エンパワーメントという概念やスポーツで用いられていたコーチングが、医療の世界でも用いられるようになってきました。エンパワーメント・アプローチとは、患者さんが潜在的に持っている問題解決能力を医療従事者が上手に引き出すという概念のことです。「ファーストフードや間食を食べないようにしなさい」と禁止するだけでは、パワーを上手に引き出すことはできません。患者さんと治療同盟を結んで、課題の障害を克服する作戦を一緒に考えるとよいでしょう。現在は、個別化医療がうたわれています。これは薬物療法だけでなく、食事や運動療法にも当てはまります。患者さんの年齢、性、病態、体質、生活環境、性格タイプなどに合わせて指導することが大切です。

最近、行動経済学の理論に基づいたナッジ (nudge) に注目が集まっています。ナッジとは、直訳すると「軽く肘でつつく」という意味で、適切な選択を無意識のうちにできるような仕掛けをすることです。

将来は、スマートフォンのアプリを使ったりすることでリアルタイムの療養指導が可能となるでしょう [図2]。

表3 メディカルコミュニケーションの歴史

年代	目的	方法
黎明期(1940年代)	衛生教育・伝染病の予防	予防に関する知識普及
確立期(1950～60年代)	洗顔・歯磨きなどの 日常的予防行動	知識+態度や習慣 (KAPモデル)
発展期(1970年代)	行動変容	社会心理学 保健信念モデル
転換期(1990年代)	学習援助、支援	エンパワーメント、 コーチング、動機づけ面接、 EBM
現在(2000～20年代)	テーラーメイド	個別化、NBM、ナッジ、 ヘルスプロモーション
未来	リアルタイム 将来予測	アプリ、AI、 シュミレーションモデル、 遺伝子

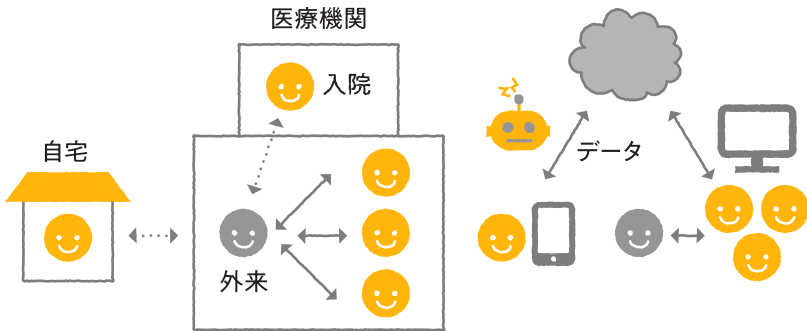


図2 アプリを用いたリアルタイムの療養指導

2 | コーチングと意味づけティーチング

私は医学部の学生時代に、知識の詰め込みだけでは人は動かないことを学びました。人は驚いたり感動したりすることで、行動を開始したり行動するために何かを学ぼうとします [図3]。

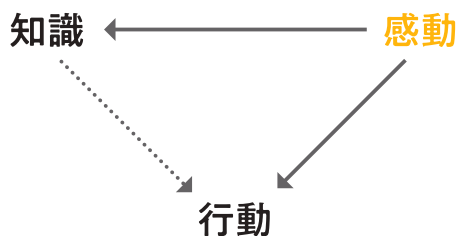


図3 知識詰め込み教育の限界

人をやる気にさせるにはコーチングが有効です。コーチングの語源は、「馬車」(Coach)にあります。「大切な人をその人が望む所まで送り届ける」との意味が転じて、「目標達成を支援する」となりました。1840年代に入ると、英国オックスフォード大学で、学生の受験指導をする教師のことを「コーチ」と呼ぶようになります。スポーツの分野でコーチングが使われるようになったのは、1880年代のことです。1950年代に入ると、マネジメントの分野でもコーチングが用いられるようになってきました。1980年代に入るとコーチングに関するセミナーや出版物がいろいろ出てきました。1990年代には米国でコーチを育成する機関ができ、日本にもそのプログラムが導入されてきました。糖尿病分野でコーチングが普及してきたのが2010年代になります [表4]。

表4 コーチングの歴史

年代	
1500年代	馬車(コーチの語源)
1840年代	受験指導(英国)
1880年代	スポーツの分野で用いられる
1950年代	マネジメントの分野で用いられる
1980年代	マネジメントセミナーや出版物がでてくる
1992年～	米国でコーチを育成
1997年～	日本でコーチを育成
2000年代	医療分野でコーチングが導入
2010年代	糖尿病分野でコーチングが普及

しかし、糖尿病に関する知識や、糖尿病に効果的な運動や注射を打つスキルがない人には、コーチングを行っても上手いいかないことがあります。コーチングとティーチングを上手に使分けたり、併用することが大切です。糖尿病に関する知識やスキルがない人に対し、難易度が低い課題ならマニュアルを説明するだけでよいのですが、難易度が高い課題なら、ティーチングから開始します。逆に、能力が高い人に対し、難易度が低い課題なら、「これをして下さい」との課題を提示するだけでOKです。難易度の高い課題の場合には、コーチングを併用することで達成率が高まります [図4]。

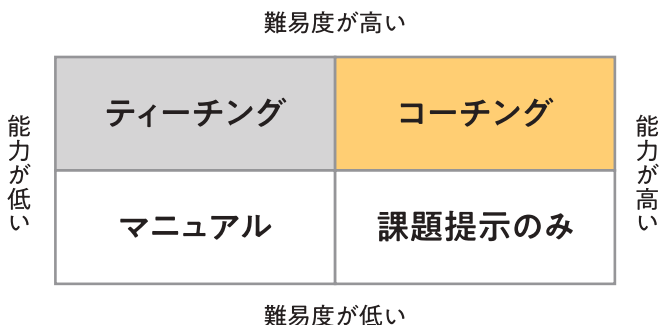


図4 ティーチングとコーチングの使い分け

食事の言い訳

糖尿病は「自己管理の病気」と言われていますが、自己管理の中でも食事療法がきちんとできている人は3割程度と言われています。そのため、食事療法がうまくいっていない人は何かいい方法がないかと探します。それでは、糖尿病患者さんは糖尿病の予防や治療に関する情報をどこから得ているのでしょうか。一昔前の厚生労働省の国民健康・栄養調査（平成19年）では、病院や診療所といった医療機関よりも、テレビ、新聞、雑誌といった媒体から糖尿病に関する情報を得ていました。確かに、テレビで「〇〇が健康にいい」と放映されると、スーパーで放映された食品が売り切れていることもしばしばあります。



このように巷では健康に関する情報が氾濫しています。今、同じような調査をすればインターネットから情報を得ていると答える人が多いかもしれません。しかし、インターネットからの情報の問題点は、その情報源が何かははっきりしないことが多く、その内容も古い情報も消されずに残っていることにあります。有名な「噂の公式」というのがあります [図1]。

$$R(\text{噂の流通量}) = i(\text{その情報の重要性}) \times a(\text{その情報のあいまいさ})$$

図1 噂の公式

その情報が自分にどのくらい重要なのかに加えて、情報があいまいであればあるほど噂は広まるというものです。「食事制限をすれば、体重が減る」など当たり前の情報は噂として広まりません。ところが、ダイエットといった重要な情報で、「〇〇が健康にいい」とあいまいな情報は噂として広まるわけです。それを信じている患者さんに「腹八分目に、3食を規則正しく…」と一方的に指導しても、言い訳ばかり出ることになります。

患者さんの言い訳から、健康的な食事への変化ステージをある程度、推察することができます。食事に関する言い訳を変化ステージ別にみてみましょう。「カロリー計算は面倒」「食事記録は面倒」など食事療法に困難さを訴える患者さんは前熟考期なのかもしれません。中には「野菜は嫌いだ」などと言う人もいます。そういった患者さんに「野菜はバランスのとれた長寿食です」と一方的に説明しても心に響きません。それに対して「昔からの癖で早食いで」「もったいなくて残せない」という人は自分の食事の課題について気づいている熟考期なのかもしれません。「食事に気をつけているのに痩せない」などは、食事療法をやってみたが上手くいっていない準備期になります。患者さんから食事の言い訳が出た時は今の指導方法を変えるチャンスです。読者の皆さんならどんなアプローチをされますか？

第4章 ケースファイル

食事に関する言い訳よりコミュニケーションを考える

変化ステージ	食事に関する言い訳	症例
前熟考期	そんな難しい食事療法はできない	CASE 4-1
	カロリー計算は面倒	CASE 4-2
	食事記録をつけるのは面倒	CASE 4-3
熟考期	昔からの癖で早食いで	CASE 4-4
	つい食べてしまう	CASE 4-5
	もったいないから	CASE 4-6
	ストレスで食べる	CASE 4-7
準備期	健康番組を見て食事には気をつけているのに	CASE 4-8
	ドカ食いしてしまう	CASE 4-9
	夕食の白米は抜いているのに痩せない	CASE 4-10



失敗例

Dr. 指示カロリーは1800kcalになっています。

Pt. 1800kcal ?

Dr. そうです。まず、食品を6つの分類に分けます。分類の中では交換可能です。←

難しい医学的な指導

Pt. … ?

Dr. この「食品交換表」を用いれば、バランスよく食べることができますよ。

Pt. そんな難しい食事療法はできません(言い訳)。

Dr. 地下の売店で売っていますので、よかったら買って帰って下さい。←

無視した発言

Pt. はい…(とりあえず、買うけど使うかな…)。

＼こうすればうまくいく!／

食品表示を見る癖をつける

糖尿病の食事療法は難しいと思い込んでいる患者さんは多いものです。また、「食品交換表」に苦手意識を持っている人も多いです。食品交換表の1単位は、食品が含むエネルギー量80kcal(卵Mサイズ分)になります。食品交換表には、食品を栄養素別に6つの分類に分け、その中で交換可能となります。これは糖尿病の食事療法を簡便にするために考案されたものですが、6つの分類がわかりにくいのと1単位=80kcalを覚えるのが難しいようです。「80歳まで元気で」と80kcalを覚える、食品交換表の表1は「いのちの1」、表2は「果物の英語(フルーツ)」、表3は「魚の3」、表4は「ヨーグルトの4」、表5は「ごま油の5」、などと語呂合わせも用いることができます。それでも難しいと感じる患者さんも多いものです。そういった患者さんには、食品表示を見る習慣からスタートするといいいでしょう。食品表示にはカロリーなどの情報が掲載されています。



成功例

- Pt.** そんな難しい食事療法はできない(言い訳)。
- Dr.** そんな人にお勧めのダイエット法がありますよ！ ◀ 前置きする
- Pt.** それはどんな方法ですか？
- Dr.** ちょっと待っていて下さいね…(食品を取り出す)。
- Pt.** …？
- Dr.** この栗入りどら焼きは何でできていると思いますか？ ◀ 食品を例に出す
- Pt.** えっ、この栗入りどら焼きですか…。栗かな、それとも小麦粉かな…。
- Dr.** 答えは裏に書いてあります(裏返す)。
- Pt.** ここですか？
- Dr.** カロリーや糖質量などが書いてあるのもありますが、ないものでも原材料を見て下さい。原材料は多く含まれている順に書いてあります。 ◀ 原材料について説明
- Pt.** えっ、そうなんですか…。すると、答えは…「砂糖」だっ！(驚き)
- Dr.** 正解。…栗は、6番目になります。これは栗入りどら焼きというよりは「砂糖入りどら焼き」という方が正しいかもしれませぬ。
- Pt.** 確かに。これからは食品の裏を見るようにします。
- Dr.** それが、食事療法の第一歩です。次回、どんな発見があったか、教えて下さいね。 ◀ 予告する
- Pt.** はい。わかりました。

おすすめのマジックワード／

この栗入りどら焼きは何でできていると思いますか？