

心の距離感

～無意識の行動を省察してみよう～

NPO法人健康笑い塾

主宰 中井宏次 (薬剤師)

こころの笑方箋 ③



1975年大阪薬科大学卒業後、同年、吉富製薬株式会社(現：田辺三菱製薬株式会社)に入社。2007年に退職後、「医笑同源 笑い(ユーモア)で心豊かな飲みのある生活を」をテーマに「NPO法人健康笑い塾」を設立し、生活における笑い(ユーモア)の重要性を啓発している。また、大学の非常勤講師として、「笑い与健康」「笑い(ユーモア)と医療」「医療コミュニケーション」の講座を担当し、「教育と笑い(ユーモア)」をベースに、これからの人財育成・予防医学に情熱を注いでいる。薬家きく蔵の芸名で落語も嗜んでいる。座右の銘は「仕事は楽しく 人生はおもしろく」

人との距離感は4つに分類されている

今回は、患者様との「心の距離感」と薬局内のレイアウトとの関連性について、考察してみます。

アメリカの文化人類学者のエドワード・ホール氏が、パーソナルスペースとして、人との距離感を4つに分類しています。

- ① 密接距離 0 cm～45 cm…身体に容易に触れることができる距離
- ② 固体距離 45 cm～120 cm…二人が共に手を伸ばせば相手に届く距離
- ③ 社会距離 120 cm～350 cm…身体に触れることはできない距離
- ④ 公衆距離 350 cm以上…講演会や公式な場での対面のとまじとられる距離

薬局では①・②の繰り返し基本行動と考えます。

(1) 密接距離(挨拶…安心を与える→笑顔で相手の目を見る) 患者様の目を見て話す(心を伝える)ことは、患者様の信頼を得るためには不可欠な行動です。患者様もしつかり耳を傾けることでしよう。

(2) 固体距離(薬剤の説明…不安をなくす→相づちをする) 相づちのポイントは、相手が話をしたことを繰り返し、思いやりの表情やリアクション、意見(質問)や感想を付け加えます。それが、患者様との距離感が縮まるキッカケとなります。距離感が縮めば、副作用や症状の早期発見など処方箋以外の項目も見つけやすくなります。本来の薬剤師業務の一つと考えます。

(3) 密接距離(信頼を与える→笑顔で相手の目を見る) 「医療は手当て」と言います。「おだいじに」の言葉と同時に手や肩等に手を添える行為は患者様に安心感や信頼感を与えます。次に、この距離感を意識した薬局のレイアウトについて考えてみます。例えば、ショーケースの上にレジがあり、それを隔てて患者様と立った状態で服薬指導をする薬局もあれば、一方

では、患者様のプライバシーを配慮する観点からあえて、一人ひとりに椅子を提供し、隣の患者様との間について立てている所や、待合室にお茶等を完備している薬局もあります。私が危惧する点は、距離感を意識しないレイアウトは、患者様との心の距離感を遠くさせてしまうのではないかとということです。最近、こんな体験をしました。一人の年配の患者様に認知症の症状が出てきたらしく、薬剤師が症状を緩和する薬を服薬指導する際、耳が遠く目も悪い患者様に、大声で「今回、物忘れがひどくなったのかな? 先生が物忘れを少なくするお薬を処方してくれているからね」と話しかけていましたが、患者様は「そうですか」と他人事の返事でした。

聡明な薬剤師の皆様には、この会話が不適切だということはお気づきでしょう。元々認知症の症状の方に「あなたは認知症だから薬が出ています」と個人情報周りを人にも聞かせる状態で服薬指導するのが、職務を全うするが故の義務でしょうか。患者様への服薬指導がかえって、患者様や付き添いの方の心も傷つけている可能性は否定できません。狭い薬局で大きな声を張り上げて服薬指導する無神経さは、論外です。

患者様との「心の距離感」を意識した服薬指導を

薬剤師が心の距離感を習得する第一歩として、処方箋から患者様の性別・年齢を考慮し、説明時の話し方等にも心配りが必要であると考えます。この他にも、心の距離感を磨く方法が様々なと思います。しかし、このような小さな思いやりが、今後の成功のカギとなると確信しています。患者様との「心の距離感」を意識して、真の笑顔で服薬指導ができる薬剤師が、地域医療に求められているのではないのでしょうか。もちろん、「こんなことは常識ですよ」と言われる方もおられるでしょうが、今一度再認識していただきたく思っております。