

その一言が未来を変える

動物看護師が輝く 医療コミュニケーションの世界



2025年3月15日 17:00~

伊藤 優真 博士(公衆衛生学)
有明動物病院





“日本一優しい獣医師”を目指してます！

伊藤 優真 Yuma Ito 博士(公衆衛生学)

有明動物病院

帝京大学大学院公衆衛生学研究科 客員研究員

東京都獣医師会 医療コミュニケーション適正化委員長
広報委員長

#千葉県出身

#湘南育ち



もしかすると、
コミュニケーションは
薬や手術と同じくらい
誰かを幸せにできるかもしれない

今後の動物病院

DX化によって変わる未来

医療の 標準化



医療AI
(診断補助)



オンライン
診療

業務負荷 軽減



受付管理



セルフレジ



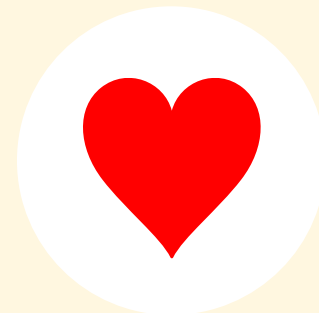
電子カルテ

医療従事者、利用者の
負担軽減・利便性向上



AIにできること

頭脳の代わり



AIにできないこと

心の代わり

**コミュニケーション
絆、心のつながり**

が重要

愛玩動物看護師の役割って

愛玩動物看護師の業務の定義

- 🐾 獣医師の指示の下に行われる愛玩動物の診療補助
- 🐾 愛玩動物の世話・看護・愛護・適正な飼養に係る助言その他の支援

💡 医療コミュニケーション

動物看護師

△ 獣医師のお手伝い

スーパー
○ 超 動物看護師



動物看護師だからこそその役割も成長

獣医師と愛玩動物看護師の違い

獣医師		愛玩動物看護師	
各専門職の統率者	チーム医療での立場	動物、家族、同僚への寄り添い 関係の整備・調整	
遠い	心理的距離感	近い・身近	
多い	知識量	獣医師よりは多く無い分 飼い主目線の事が分かる	
制限がある	かけれる時間	獣医師よりも長い	



Question

**ご家族との
コミュニケーション…
得意ですか？**

**救急の現場のコミュニケーションって
難しい**

なぜ救急現場のコミュニケーションは難しい？

〔 医療者要因 〕

- ・ 夜間救急、予約ではない
→ 不規則であり、心身が疲れやすい
- ・ 重症の場合、伝えることで
飼い主に苦痛をもたらすことへの恐れ



〔 飼い主要因 〕

- ・ 動物の状態が悪く精神的に不安定
- ・ 動物の状態が進行してから来院
- ・ 出来事に対する事前の予測や準備がない



〔 共通要因 〕

- ・ 医療者 - 飼い主の関係が未熟である
 - ・ 医療情報に限りがある
 - ・ 日中に比べ診察費が高額

≫≫ 普通の診察に比べ、**すれ違いを生みやすい**

救急現場で飼い主さんはこんなことを考えている

出来事に対する
予測や準備がない

救急現場の環境への不安

先行き(死)への不安

動物への無力感
(直接ケアできる機会が少ない)

経済的な負担

自責の念



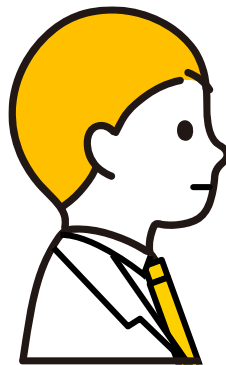
医療者の読み取る力が必要

こんな風に話していない？

ついついやりがち **「いきなり説明」モード**

教科書通りに伝えなきゃ

一ちゃんはレントゲン検査をしたところ、肺の不透過性が低下して、肺エコーでは…肺水腫の可能性が高いです。利尿剤を2mgと強心剤の量を…。亡くなる可能性があります。



そうなんですね…



うちの子
どうなるのかな…

伝えたいことと**聞きたいこと**って同じですか？

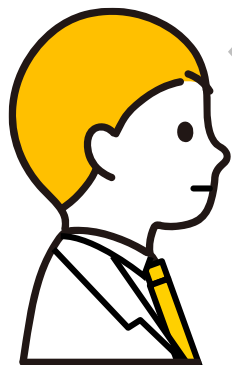
**獣医師が
伝えたいこと**

**飼い主が
聞きたいこと**

看護師が橋渡しを

獣医師と飼い主のすれ違い

○ 飼い主が知りたい情報を拾い上げる



一ちゃんは、肺水腫の状態が悪化し呼吸が止まりかけたので気管挿管して現在は、自発呼吸が戻っていますが危険な状況です。今後の治療ですが…

そうなんですね…



元気だって聞いてたのに

きかんそうかん？

原因は？ 飼い方が悪い？

助かる？ 助からない？

**うちの子
死んじゃうのかな…**

病状説明に同席する >>>

△ 医学的情報の補足だけ

○ 飼い主の価値観や好き嫌い、こだわりなども引き出す

看護師も知っておいて

○ こんな時は面会を勧める

- ✓ 飼い主が強い寂しさや孤独を感じている場合
- ✓ 病状の説明だけでは飼い主が動物の状況を把握するのが難しい場合
- ✓ 病状が急激に悪化している場合
- ✓ 亡くなりそうな状況

➤➤➤ 飼い主の理解が追いつかず
医療者とコミュニケーションエラーが生じる可能性



面会は病状の受容や飼い主の精神的支援に効果的

飼い主さんにとってあなたは、

大切な家族を一生懸命ケアしてくれる看護師

不安な状況を寄り添ってくれる看護師

まずは話かけてみるのが第一歩



**「飼い主さんに
何を話せばいいのかわからない」**

× 素敵な言葉をかける

○ 相手の気持ちを受け止める

では、
どうやって受け止めるか

飼い主の気持ちの受け止め方

NURSE : 患者の感情に焦点を当てた看護師のコミュニケーションスキル
感情の表出を促し、思いやニーズを把握し、受け止める

Naming : 感情を言葉で示す

飼い主の感情に形容詞を用いて名前をつける

Understanding : 理解を示す

飼い主の反応を理解し、受け入れたことを伝える

Respecting : 敬意を示す

飼い主の感情・行動・態度を受け入れ承認する

Supporting : 支持を示す

飼い主に「あなたを支持したい」という意思を伝える

Exploring : 掘り下げていく

飼い主が表現した感情に焦点を当てて質問する

➤➤➤ **それぞれの要素の持つ意味を理解する**



どんな感じで伝えるの？

N

Naming

「このような話を聞かれて驚きましたよね」

U

Understanding

「そのように感じるのは当然だと思います」

R

Respecting

「治療を頑張って続けられてきましたね」

S

Supporting

「あなたに対して最善を尽くします」

E

Exploring

「～ということを詳しく話してもらえますか」



**では、実際に
どんな感じか見てみましょう**

NURSEを用いたコミュニケーション

Q あなたならなんて答える？



T・プードル(避妊メス14歳3か月)
半年前に僧帽弁閉鎖不全症が見つかり、投薬治療をスタートした。
3日前の夜間救急、呼吸促拍で来院。
各種検査を行い、肺水腫を疑う。
利尿剤や強心剤などの集中治療を行っているが
状態の改善が乏しい。



この子も治療を頑張っているけど、元気になるのかとても心配です。
実は会社にお休みをお願いするのも大変です。この先ずっとこうなんですか？
この子はあと、どのくらい生きられるんでしょうか？

NURSEを用いたコミュニケーション

面会中

この子も治療を頑張っているけど、元気になるのかとても心配です。
実は会社にお休みをお願いするのも大変です。この先ずっとこうなんですか？
この子はあと、どのくらい生きられるんでしょうか？



それは心配でもあり不安ですよね。

本当に▲▲ちゃんのために、
治療を頑張って続けられていると思います。

どのくらい生きられるのかとのことですが、
何か気になることがあるのでしょうか？

Name

Respect

Explore



直ぐに聞かれたことに答えようとしなくてもいい

NURSEを用いたコミュニケーション

面会中

この子が苦しくないか辛くないかと心配になり、治療がいつまで続くのだろうという不安もあるんです。
でも、調子が良くなっていくなら治療を頑張りたいなと思っています。



そう思われるのは当然だと思います。

Understand

「あとどのくらい生きられるか」という質問ですが、先生とも相談してくるのでお待ちいただいてもいいですか？

不安に思っていることを聞いたり、できるだけ
〇〇さんの負担を軽くできるようお手伝いしますね。

Support

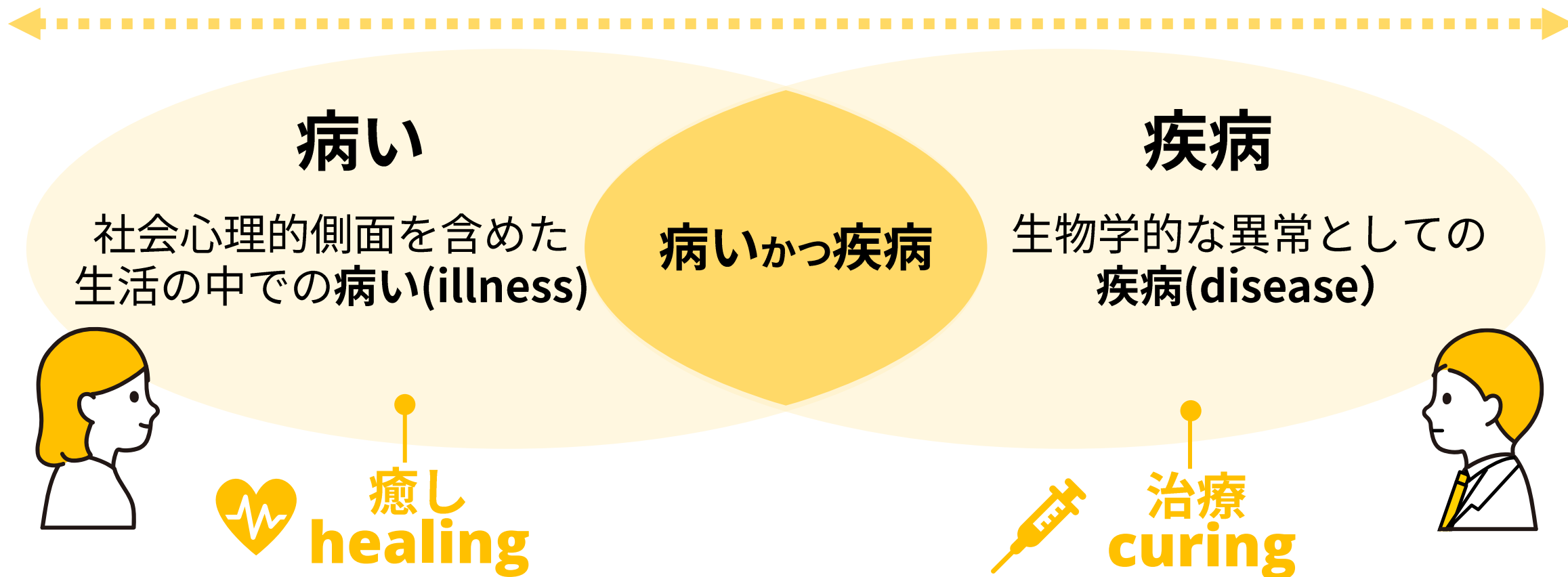


答えにくい質問にも向き合う

医療者-患者間のコミュニケーションの特徴

○ 視点の違い

病い + 疾病 = 病気 **sickness**

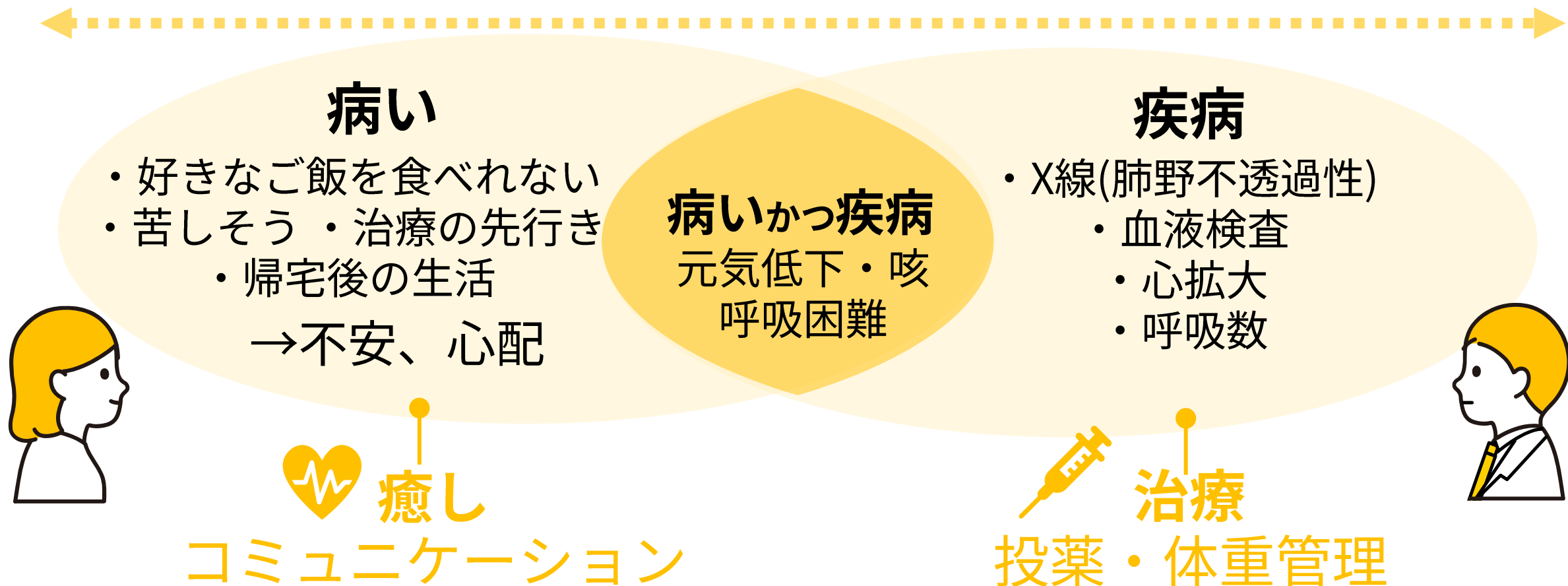


(Kleinman, 1988)

医療者-患者間のコミュニケーションの特徴

○ 視点の違い

病い + 疾病 = 病気 肺水腫



飼い主からの反語の質問

とある日...



ほんとに手術しないといけないんですかね？
手術しなくてもいいんじゃないかって考え
ちゃうんですよね。

この前も説明しましたが、このまま放置すると亡くなる可能性が○%で、手術すると△%の可能性で助かります。麻酔のリスクは◇%くらいです。合併症としては□があります。手術をすすめます。説明しましたが手術しないということでもいいですか？



先生の話はわかりました。
でも、まあ、はあ、そうですかー...

相手を知る　－質問する－

⚠ 反語表現の質問に注意



患者

この検査は本当に必要ですか？

どうしても入院しないとだめですか？

隠されている
別の意図は…



検査が不安…

すぐに入院は難しいかも…

医療者に
言いづらい
本音

開放型質問で返すことで**患者が本当に話したかった内容が出ることもある**
「何か気になっていることがありますか？」

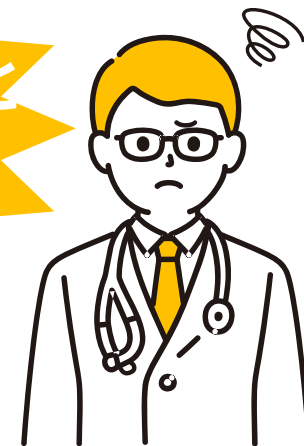
直線的なコミュニケーションにとらわれない



隠されている
別の意図があるかも...

この子の病気は何ですかね？

検査をしないと
分かりません



これからの通院
治療費、見通しの不安

検査をしないと詳しくは話せないこともありますが、
何か気になっていることがありますか？



医療者はすぐに答えを返そうと思いがち

実際の現場で
こんな時どう答える？

Q こんなとき、なんて伝えていきますか？

抗がん剤など副作用が見込まれる積極的な治療の実施が難しい

先生、うちの子にできる治療はもうないのでしょうか？



a

“できることはありません”

b

“苦痛の緩和を目的にしましょう”

研究：ホスピス（緩和ケア）の説明

研究 

対 象：がん患者 412名

調査内容：ホスピスを初めて紹介された時の複数の言い回しについて、望ましくない(1)～とても望ましい(6)で回答

〔結果〕

望ましくない 1 2 3 4 5 6 とても望ましい

肯定的なゴールの明示
(positive goal-setting)

ホスピスを紹介します。他にできることはありません。

継続性の維持
(maintaining the continuity)

+ 苦痛緩和を目標にします。

+ それまでの間、継続して診療します。

連絡が取れること
(availability)

+ もし何か困りごとがあれば、いつでも連絡ができます。

(Mori, Fujimori et al. 2019)

できることが増える と患者の受ける望ましさが増える

実際の現場では

「できないこと」を伝えざるを得ない場面は多い
それでも、**「できること」=肯定的なこと**も同時に伝える



もう何もできることはありません と言われたと記憶している遺族は **2.1**倍つらさが強い
(Morita, Akechi et al. 2004)

実践例

手術はできません

これ以上利尿剤は増やせない



- 食欲
- 痛み
- 呼吸困難
- 不眠(飼い主も)

を改善できます

➤➤➤ 飼い主さんが**見捨てられたと感じさせない**

では、
次の場面です

Q こんなとき、なんて伝えていきますか？

飼い主さんが、
病気を伝えられ落ち込んでます

先生、うちの子は
あとどれくらい生きれるのでしょうか？



a

「わかりません」

b

「数字はあっても平均値だから、
結局当てはまるか どうかわかりません」

c

「何か気になる理由がありますか」

研究：予後の伝え方

研究 

対 象：がん患者 413名

調査内容：仮想症例(具体的な数値を伝えられない状況)
医療者の反応に対して、好ましくない(1)から好ましい(6)
で回答を求めた

[結果]

(わからない理由を説明する)

わかりません。

(気になる理由を聞く)

+ 数字はあっても平均値だから、結局当てはまるかどうかわかりません

+ でも、どうして気になるのか教えてください

好ましくない  とても好ましい
1 2 3 4 5 6

(Mori, Fujimori et al. 2019)



余命を聞く ≠ 予後を数字で知りたい
何を心配しているのかな？という想像力が大事

具体的な答え方

うちの子そろそろ危ないのかしら？
あとどれくらいでしょうか？



×

わかりません

△

あと3ヶ月くらいです

○

先々の長さのことを聞かれていますか？
医学的にある程度の見込みはあるのですが、
何か気になっている理由があれば教えてもらってよろしいですか？

〔 実際に伝えるときは… 〕

△

●ヶ月くらいです

○

●～▲ヶ月くらいの幅があります

一番悪いと●ヶ月くらい、一番いいと▲ヶ月くらいです

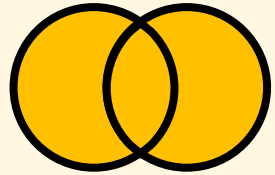
✓ 期間の幅を持たせる方が好まれやすい
(Mori, Fujimori et al. 2019)

✓ 「桜を見るのが目標かもしれません」
等の具体的な表現を避けることも

まとめ



NURSEを意識して飼い主さんの話を「聴く」



「病い」と「疾病」の両方から病気を治す



できないことだけでなく、できることも伝える



Take home message

(開放型質問をして)

**「今、考えていること
教えてもらえませんか」**