伝えたい情報を受け取りたい形に

「ためしてガッテン」の元演出担当デスク 北折一氏に聞く

そのコツは技術ではなく「心」

北折一（きたおり・はじめ）氏は一九六四年、愛知県出身。一九八七年に名古屋大学文学部を卒業後、NHKに入局。一九九五年からは「ためしてガッテン」の企画立ち上げに参加。以後十八年にわたり同番組制作に当たり、演出担当デスクなどを務める。二〇一三年に退職してフリーとなり、活動分野も広げ、年間百件近い講演・執筆をこなす。その中で一貫していることは、「伝えたい情報を受け取りたい形に変えること」がいかに大事かという点。これは、医療側と患者さんの関係にも通じるポイントだ。今回は北折氏に、歯科医師と患者さんのコミュニケーション、情報の伝え方などを伺ってみた。聞き手は、協会広報・ホームページ部の小林顕部員。

北折一氏

いま改めて「情報」とは

ー小林顕広報・ホームページ部員　NHKの「ためしてガッテン」の演出担当デスク時代、番組制作上、意識したことを。

▼**北折一氏**　「一般の視聴者がこれを見たらどう感じるか」を常に考えていました。テレビで「これをきちんと続ければ健康を守れます」と正しいことを伝えても、視聴者には「それはわかる。でも、そうまでして健康になりたいとは思わない」と考える人が多いのです。そんな人たちのことばかり考えて番組を作っていました。

ーでは、「情報」とはどういうものとお考えですか。

▼**北折氏**　相手が受け取ることができて初めて情報です。どんなに価値ある情報であっても、心を込めた情報であっても、相手が受け取らなければ、それは情報とはなりません。医療情報も同様で、患者さん側がきちんと受け取ってなければ、何も伝えてないのと同じことです。

ー歯科医師は、患者という「個」とコミュニケーションを行うわけですが「マス」を対象にする場合とは、何か違いはありますか。また、歯科医師によっては不得意な先生もおられると思いますが。

▼**北折氏**　対「マス」も対「個」も、まったく同じです。プロとして「伝える努力」はやっておいて当然のことですが、それでもコミュニケーションが苦手というのであれば、思い切って上手なスタッフに任せる体制を整えるのも、プロとして大事かもしれません。

患者さんをねじ伏せない

ー患者さんは私たち歯科医師の話よりもマスメディアからの情報を信用する傾向にあります。たとえその情報が適切でなかったとしても、です。この壁を突破するにはどうしたらよいでしょうか。

▼**北折氏**　「テレビの話は間違っていて、私の話のほうが正しい」と伝えるのは、患者さんをねじ伏せることになり、逆にうまくいきません。言い方を工夫する必要があります。「その情報は間違いだ」と言えば、患者さんは自身の知識や認識が批判、否定されたと感じ、歯科医師の話を聞きたくなくなります。「よくご存じですね」と一旦ほめた上で、「その話には正しい点もありますが、残念な点もあります。お知りになりたければ話しますが、いかがされますか」と問いかけ、不足を補うフリをして、こっそり問題点を正す。きちんとした情報を患者さんが食いつきたい形に変えることが大切です。

ーやはりそれは、技術でしょうか。

▼**北折氏**　私は技術ではなく「心」だと考えています。伝えられる側の心理を考える心を持っていれば、伝え方は変わります。医療従事者は「自分のほうが医学的知識を持っている」から、それを「分け与えよう」とします。しかし、そうではなく「患者さんがほしいもの、知りたいものを提供しよう」と、考え方を変えると良いですね。ほしいものしか受け取りませんから。その際のコツは、「結果として何が起きればこの患者さんの幸せにつながるか」で、すべてを考えることです。

「顔色を見る」ことで本音を理解・察知

ーしかし、患者さんに伝える情報には、「抜歯後の注意点」のように真面目な内容をきちんと伝え、伝わらなければならないものもありますが。

▼**北折氏**　「理解はしたけれど、やらない」のと「よくわかってないけれど、ちゃんとやる」のとでは、どちらが大事でしょう。そこでも、医療側は患者さんの表情、つまり顔色を見て、本音や理解できてるかどうかを察知する力が必要で、相手のキャパに合わせて伝える内容を決める必要があります。ザックリ伝えたほうが伝わるタイプの人に「きちんと伝える」努力をし過ぎて、結果的に患者さんを蹴散らすことになっては、身も蓋もありません。専門家にとって当たり前すぎて「子どもでもわかるだろう」と思うことが、案外わかっていない時があります。例えば、歯科医にとっては歯茎の「本質」は当然歯槽骨ですが、多くの患者さんには歯茎は歯肉でしかありません。盛りだくさんの内容で長時間の説明をしなくても、患者さんが「この先生は、本当に私のために親身になって、対応してくれている」と感じる瞬間があればいいのです。そのためには、説明時の患者さんの「顔色を見る」ことが必要です。もちろんそれは、患者さんのご機嫌を取るのではなく、情報が伝わっているかを表情や話し方によって判断する、ということです。

健診とオーラルフレイル そしてインセンティブと…

ー「口腔機能低下の防止は寝たきり防止につながります」とPRし、健診にインティブをつけて実施しても、受診率は上がりません。なぜでしょう。

▼**北折氏**　メタボ健診（特定健診）の場合、インセンティブをつけて効果の上がっている町とそうでない町があります。その違いが何なのかを分析し、成功事例に学ぶことが大事です。ただし、受診率さえ上がればいいわけではありません。健診後にフォローが必要となった人に対し、誰が、どのような内容の指導をどのくらいの期間行い、どうなったかが大事です。そのためのマンパワー確保とスキルアップ制度などがすべて揃って初めて健診する意義があると考えます。多額の予算をかけたキャンペーンよりも、上手に改善策を普及できる人材を持っているのか否かのほうが、人を救うカギになります。

ー歯科医療界は、ポスト「8020運動」に「オーラルフレイル」を打ち出します。口腔機能低下がオーラルフレイルを招くことを訴えるイベントを実施すれば、多くの人が参加するでしょうか。

▼**北折氏**　メタボにロコモにサルコにオラフレ。難しい片仮名用語の押し付けすぎじゃないでしょうか。オーラルフレイルは中身が大事なのですが、制度やインセンティブなど、外側だけの話に陥っている印象を受けます。それよりも、例えば寝たきりの人が口腔ケアを受けた結果、歩けるようになった…。などの動画を見せたほうが効果的です。

歯科への期待など

ー歯科医師、歯科医療界への期待などについて。

▼**北折氏**　歯科はすごいと思います。虫歯予防を進めれば患者さんが減り、自身の首を絞めることになるのに、それを実行し、成し遂げ、歯を失う人たちを減らした。それは、人、患者さんの幸せのために行ってきた実績であり、素晴らしいことです。その実績をベースに、「もう少し上手に」やってほしいと思います。口腔疾患と全身疾患との関連がどんどん明らかになっている今、歯科にできることはまだまだあります。

ー最後に、趣味について。

▼**北折氏**　釣りです。魚が居そうなところを見定めて正確に仕掛けをおろし、食いつきたくなるように流す。釣れなければ作戦を変える。これって、確実に伝わるように伝えるのとまったく同じですね。その意味では、「伝える」仕事は私の天職かもしれませんね。

ー本日はありがとうございました。　【了】

事務部だより

グループ生命保険
保険医年金

お申込みありがとうございました

共済部長　川戸二三江

今秋も普及キャンペーンに伴い、多くの先生方にご加入いただきまして誠にありがとうございました。今回お申込みいただいた先生方に、加入日・振替等についてご案内いたします。

グループ生命保険

加入日、保障開始日・・・12月1日
初回掛金振替日・・・11月27日
加入者証の送付・・・1月下旬

保険医年金

加入日・・・1月1日
初回掛金振替日・・・月払の場合は12月25日
一時払の場合は12月15日までに振込
（一時払振込用紙は11月下旬郵送）
加入者証の送付・・・2月下旬
※各制度とも掛金、拠出金は経費になりません。

○保険医年金積立金のお知らせ

毎年十月下旬から、保険医年金の積立金のお知らせをお送りしております。生命保険料控除証明書も印刷されておりますので、切り取ってご利用ください。

○第二休業保障制度（所得補償保険）

二〇一六年八月一日～二〇一七年八月一日までの間にお怪我やご病気がなかった加入者へ「無事故戻し保険料」を十月末頃にお支払いたしました。同じく、新しい加入者証と控除証明書を㈱アサカワ保険事務所から送付いたします。

保険医休業保障共済保険　申込取扱期間は12月31日まで

以下の生年月日に該当する先生は、次回募集期間から本制度の加入申込の取り扱いが変わります。加入お申し込みご希望の先生は共済部までご連絡ください（電話：03-3205-2999）。

保険医休業保障共済保険（2018年4月1日加入）

生年月日	加入年齢	取り扱い変更内容
昭和33年10月2日～34年2月1日	59歳	申込取扱期間（9月16日～12月31日）が申込いただける最後の機会となります。
昭和38年10月2日～39年2月1日	54歳	次回申込から掛金が上がります。1口3,300円⇒3,700円
昭和42年10月2日～43年2月1日	50歳	次回申込から加入口数上限が変わります。8口⇒5口
昭和43年10月2日～44年2月1日	49歳	次回申込から掛金が上がります。1口3,000円⇒3,300円
昭和53年10月2日～54年2月1日	39歳	次回申込から掛金が上がります。1口2,800円⇒3,000円
昭和63年10月2日～平成元年2月1日	29歳	次回申込から掛金が上がります。1口2,500円⇒2,800円