

## 「民間医局」のメディカル・プリンシプル社

患者とのコミュニケーションに関するアンケート調査を医師会員2,247人に実施  
～90%以上の医師が、患者コミュニケーションスキルを普通以上と自己評価～

株式会社メディカル・プリンシプル社(本社:東京都港区、代表取締役社長:由良芳従、以下MP社)は、「民間医局」の医師会員2,247人(男性1,627人、女性543人、答えたくない77人)を対象として、患者とのコミュニケーションに関するアンケートを実施しました。

その結果、普段から診察などで、患者やその家族とコミュニケーションをとることが多い医師たちは、コミュニケーション向上に取り組み、自信を持っているとともに、一定の課題を抱えている現状が明らかとなりました。調査結果の詳細は、医師の情報収集Webサイト「民間医局コネクト」内の記事(<https://connect.doctor-agent.com/article/column548/>)にて、ご確認いただけます。

## ■調査結果サマリー

1. 患者とのコミュニケーションスキルは、95%以上の医師が重要だと回答
2. 患者とのコミュニケーションで医師が心がけていることは、話しやすい雰囲気作り、話の聴き方、理解しやすい説明など患者の立場を尊重した取り組みが多数
3. 90%以上の医師が、コミュニケーションスキルを普通以上と自己評価
4. 自身と患者との間で、「過去5年以内にトラブルがあった」と答えた医師は24%
5. 患者トラブルの要因は、「診療以外のコミュニケーションに十分な時間が取れない」が最多で、僅差で「医師のコミュニケーションスキル不足」が続く結果に
6. 半数以上の医師がコミュニケーションスキル向上のトレーニングを「受けてみたい」と回答。一方で、トレーニングの経験がある医師は全体の20%以下

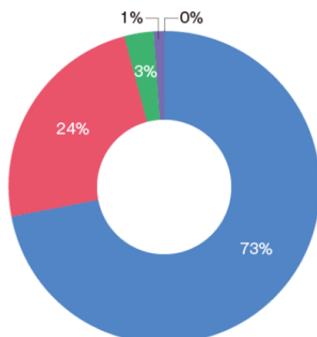
## ■調査結果

## 1. 患者とのコミュニケーションスキルは、95%以上の医師が重要だと回答

医師は、患者とのコミュニケーションスキルがどの程度重要であると考えているのかについて聞きました。「かなり重要だと思う」が、73%で最多を占めました。「やや重要だと思う」が24%であり、合計で97%の医師が、患者とのコミュニケーションスキルが重要だと考えていることがわかりました。

Q: 患者様とのコミュニケーションスキルについて、どの程度重要だと思いますか (回答数2,247)

患者とのコミュニケーションスキルの重要度 (n=2,247)



■ かなり重要だと思う ■ やや重要だと思う ■ どちらともいえない  
■ あまり重要だと思わない ■ まったく重要だと思わない

## 2. 患者とのコミュニケーションで医師が心がけていることは、話しやすい雰囲気作り、話の聴き方、理解しやすい説明など患者の立場を尊重した取り組みが多数

医師たちが、患者とのコミュニケーションで普段から心掛けていることを、自由回答方式で聞きました。自由回答にも関わらず、90%近くの医師が回答し、患者との雰囲気作り・話を聴くスタンス・患者説明・患者への共感・患者への質問などについて、さまざまな意見が寄せられました。

回答率や回答の内容は、後述する「コミュニケーションスキルの自己評価」と一定の関連が見られ、「自己評価が高い」医師ほど回答率が高く、回答が具体的である傾向がありました。多くの医師が、こだわりを持って患者との信頼関係を築く努力をしており、そこに自信を持っていることがうかがえます。

### 【雰囲気作り】

- ・目を見て話す、雑談でもいいから話をする(泌尿器科 30代)
- ・笑顔(皮膚科 50代)
- ・偉そうにしないこと(小児科 40代)
- ・あなたのことを覚えてますよということを伝えるように心がけている。前回話したことをメモしておいて、そこから話を始めるなど(消化器内科 50代)

### 【話を聴くスタンス】

- ・相手の話を聞いてから答える(消化器内科 30代)
- ・患者の話を遮らない。話が纏まらない人には要約してあげて意思疎通の確認をしている(消化器内科 30代)
- ・言葉の背景にある真意を掴むよう試みる。実際はボディランゲージや言葉の間隔に現れる(泌尿器科 30代)

### 【患者説明】

- ・相手の立場に立って、平易な言葉で説明する(内分泌科 30代)
- ・相手の理解がどこまでできているのかを慎重に見極める(消化器内科 40代)

### 【患者への共感】

- ・挨拶、相槌の徹底(糖尿病科 \*年代は答えたくない)
- ・遠くの親戚のつもりで、忙しくても丁寧に親身になって接する(眼科 40代)
- ・接しやすいよう柔らかな物腰を心掛けるが、共感しすぎないよう一定の距離を保つようにしています(血液内科 30代)

### 【患者への質問】

- ・できるだけオープンクエスチョンを心掛ける(循環器内科 40代)
- ・目を見て話す。今抱えている心配事がないか、必ずこちらから質問をする(腎臓科 30代)

### 【その他】

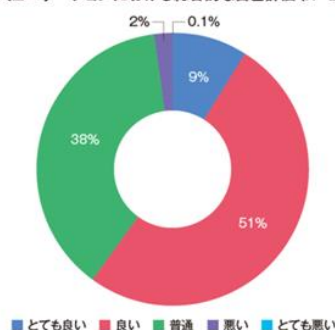
- ・患者と家族の意向を把握するように努めるが、医者を前にした会話では本心を曝け出さないことも多いので、看護師にも情報聴取してもらう(呼吸器内科 40代)
- ・大事な話をするときにははっきり時間を確保しておく。前後の予定が立て込んでいると、心の余裕もなくなるため(内科 30代)

## 3. 90%以上の医師が、コミュニケーションスキルを普通以上と自己評価

患者とのコミュニケーションについて、医師が自分のコミュニケーションスキルをどのように自己評価しているかについて聞きました。総合的な自己評価で、「普通」以上と答えた医師が95%以上となりました。「とても良い」は9%、「良い」が最多で51%、「普通」が38%でした。「悪い」は2%、「とても悪い」は0.1%と少数でした。

Q：患者様とのコミュニケーションについて、総合的な自己評価をしてください(回答数2,247)

患者コミュニケーションにおける総合的な自己評価 (n=2,247)

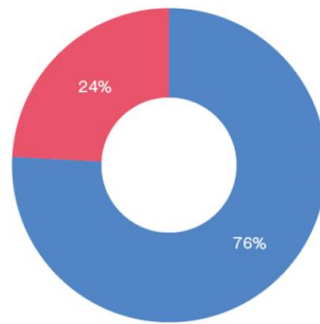


#### 4. 自身と患者との間で、「過去5年以内にトラブルがあった」と答えた医師は24%

過去5年以内に、医師自身と患者様との間で、コミュニケーションが原因によるトラブルがあったかどうかについて質問しました。76%が「過去5年以内にトラブルがなかった」と回答しました。一方で、「過去5年以内にトラブルがあった」は24%でした。自己評価では95%以上の医師が患者とのコミュニケーションを「普通」以上と回答していましたが、4人に1人は、5年以内にコミュニケーショントラブルを経験していたことがわかりました。

Q：過去5年以内に、ご自身と患者様との間で、コミュニケーションが原因によるトラブルはありましたか  
(回答数2,247)

過去5年以内に患者との間でコミュニケーショントラブルがあったか(n=2,247)



■ 過去5年以内にトラブルはなかった ■ 過去5年以内にトラブルがあった

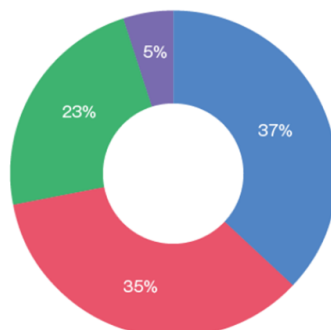
#### 5. 患者トラブルの要因は、「診療以外のコミュニケーションに十分な時間が取れない」が最多で、僅差で「医師のコミュニケーションスキル不足」が続く結果に

患者とのトラブルが起こる要因であると医師自身が考えることについて質問しました。「診療以外のコミュニケーションに十分な時間が取れない」が最多で、37%の医師が回答しました。僅差の35%で続くのが、「医師のコミュニケーションスキル不足」でした。「患者様の理解能力不足」の回答も、23%ありました。

自己評価の質問では、回答者の95%以上が患者コミュニケーションを「普通以上」と答えていましたが、この質問では、約35%が「医師のコミュニケーションスキル不足」が要因となり、患者トラブルが起こりうると回答しました。

Q：患者様とのトラブルの直接的な要因で、ご自身のお考えに最も近いものを1つだけお選びください (回答数2,247)

患者とのトラブルの要因と考えること(n=2,247)



■ 診療以外のコミュニケーションに十分な時間が取れない  
■ 医師のコミュニケーションスキル不足 ■ 患者様の理解能力不足 ■ その他

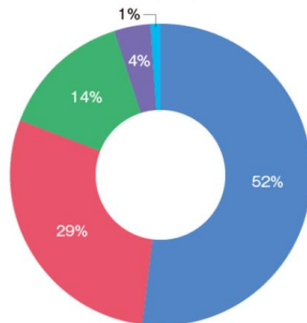
## 6. 半数以上の医師がコミュニケーションスキル向上のトレーニングを「受けてみたい」と回答。一方で、トレーニングの経験がある医師は全体の20%以下

コミュニケーションスキル向上のためのトレーニングや、レクチャーを受けてみたいか、受けた経験があるかについて聞きました。半数以上の52%が「受けてみたい」と回答しました。一方で、29%が「受けてみたくはない」と回答して次点となり、意見が分かれました。

「過去受けたことがある」が14%、「現在、勤務先で受けている」が4%、「現在、勤務先とは別で受けている」が1%であり、トレーニングやレクチャー経験がある医師は、全体の20%以下であることがわかりました。

Q：コミュニケーションスキル向上のトレーニング・レクチャーがあったら、ご自身は受けてみたいですか  
(回答数2,247)

コミュニケーションスキル向上のトレーニング・レクチャーを受けてみたいか (n=2,247)



■ 受けてみたい ■ 受けてみたくはない ■ 過去受けたことがある  
■ 現在、勤務先で受けている ■ 現在、勤務先とは別で受けている

### ■まとめ

今回のアンケートでは、医師のほとんどがコミュニケーションを重要であると認識し、こだわりを持った心掛けを実践していることがわかりました。

その一方で、一定数の医師が患者とのコミュニケーショントラブルを経験しており、コミュニケーションに関して学ぶ機会が少ない現状も浮き彫りになりました。自己評価の高い医師もさらなるスキルアップや客観的な評価の必要性を感じていると思われ、多くの医師にとってコミュニケーションは共通の課題であると言えます。

医師にとって最も重要なのは正しい医学的知識や技術であることに疑いの余地はありませんが、コミュニケーションについても一つの診療知識・スキルであると捉えて、真摯に向き合っていく姿勢が必要と思われれます。

### 【調査概要】

調査期間：2023年10月5日～11日

対象：「民間医局」会員の医師

回答者数：2,247人（男性1,627人、女性543人、答えたくない77人）

※グラフの小数点は四捨五入しています

### ※引用・転載時のお願い

本調査結果及びデータの引用・転載の際は、「株式会社メディカル・プリンシプル社調べ」と当社クレジットの表記と「民間医局コネクト」の掲載記事（<https://connect.doctor-agent.com/article/column548/>）へのリンク、運営元の株式会社メディカル・プリンシプル社（<https://www.medical-principle.co.jp/>）へのリンク記載をお願いいたします。

### ■「民間医局」について

「民間医局」では、医師向け転職支援サービスを中心に、会員向けサービスとしてドクターズマガジン、医師賠償責任保険、民間医局書店サービスなど様々なサポート事業を展開しております。（URL：<https://www.doctor-agent.com/>）

## ■「民間医局コネクト」について

「民間医局コネクト」では、民間医局コネクトセミナーをはじめ、若手医師必見の情報や、海外留学・地方医療のレポート、全国各地のセミナーなど、医師が成長し続けるための情報を掲載しております。今後も様々なWebイベント開催の他、医師や医療機関を対象としたアンケート調査なども行ってまいります。(URL: <https://connect.doctor-agent.com/>)

## ■株式会社メディカル・プリンシプル社 会社概要

本 社：東京都港区新橋四丁目1番1号 新虎通りCORE

設 立：1997年1月

代 表 者：代表取締役社長 由良芳従

拠 点：東京(本社)・大阪・札幌・仙台・さいたま・横浜・船橋・高崎・金沢・名古屋・京都・神戸・高松・広島・福岡・熊本・那覇

事業内容：医師等 職業紹介業、医学生・研修医臨床研修支援サービス事業、医療界向け情報提供事業

事業概要：「民間医局」をブランドに掲げ、医師紹介業を中心に、医療業界への多面的なサポート事業を行っています。

医師の紹介事業「民間医局」における医師・医学生の登録会員数は約163,000人、契約医療機関約17,000施設に対し、年間約71,000件の紹介を行っています。また、臨床研修支援サービスとして日本最大規模の研修病院合同説明会「レジナビFair」を全国で開催し、研修医・医学生向けWeb説明会「レジナビFairオンライン」や、医師向け月刊ヒューマンドキュメント誌「DOCTOR'S MAGAZINE」、医師の情報収集Webサイト「民間医局コネクト」などの事業を展開しています。

U R L： <https://www.medical-principle.co.jp/> (コーポレートサイト)

<https://www.doctor-agent.com/> (医師のための求人情報検索サイト「民間医局」)