

犬のがんが、みつかる

6

飼い主を“納得”と“安心”に導く、 医療コミュニケーションのコツ

有明動物病院
伊藤 優真

はじめに

獣医療において診断や治療方針を決定するうえで各種検査は欠かせないプロセスである。しかし、獣医師にとっては当然と思える検査の提案が、飼い主には受け入れられない場合もある。

「医学的に必要だから実施してください」という説明だけでは、飼い主の納得を得ることが難しいのが現実だ。「なぜその検査が必要なのか」「費用に見合うだけの意味があるのか」「動物へのストレスはどの程度なのか」といった飼い主の疑問や迷いを無視した一方的な提案では、診療への信頼や満足感を得ることはできない。

本稿では、検査という医療行為を医療コミュニケーションの視点から捉え直し、獣医師がより効果的に検査を提案し動物の診療に役立て、飼い主の理解と診察満足度を高めるための考え方と実践について論じる。

検査と医療コミュニケーション

検査は、単に診察内のプロセスであるだけでなく、飼い主とのコミュニケーションにも大きくかかわる場面である。

たとえば、医療では血液検査を実施した際に患者は、「何が起きているか」「次に何をすべきか」とくに知りたがっており、それを伝えることで患者の理解と満足が向上する可能性^[1]や、患者にとって悪い検査結果を伝えるときは、コミュニケーション方法を学んでいる医師の説明を受けた患者のほうが対照群と比べて医師への信頼度が高く、抑うつが低いことが報告されている^[2]。

獣医療においても検査を行い、結果を伝えるという

流れは医療と共通しているため、同様な影響があると考えている。どのように検査を提案し、出た結果を伝えるかによって、受け止められ方やその後の信頼関係に影響することが考えられるため、検査に関するコミュニケーションはやはりおざなりにはできない。

知っておいてほしい 検査の実施の前の3つのポイント

実際に検査を行っていくうえでとくに、検査を提案する前のちょっとした一言や、飼い主の感情への配慮が、検査の納得感や満足度に影響を与えることがある。ここでは、検査をする前に、ぜひ知っておいてほしい3つの視点を紹介する。

検査をするデメリットを知る

検査をすることのデメリットは何か？ と問われた際に、飼い主の経済的な負担や動物への侵襲性や、ストレスなどは簡単に思い付くのではないだろうか。そこには、見落とされがちなデメリットとして、検査結果を伝えることによる飼い主の心理的負担がある。

検査をすすめられたとき、飼い主は期待と不安が混じった複雑な感情を抱く。「何かみつかったらどうしよう」「この子に深刻な病気があったら…」そうした恐れが心の中に渦巻いている。たとえば、自分自身の健康診断を「何か悪いところがみつかったら嫌だから検査は受けない」といった話もきいたことや考えたことはないだろうか。

検査の目的や必要性を説明する以前に、こうした飼い主の心理状態があることを理解しておくことは、信頼関係の構築において欠かせない視点である。

とりわけ注意が必要なのは、いわゆる「偽陽性」や



図1 検査をするデメリットまで理解する必要がある

「完全に否定できない状況」にまつわる反応である。たとえば、検査所見について「がんの可能性はかなり低い、がんの可能性も否定はできない」と伝えたとする。その際、たとえ獣医師のなかでは、「がん」である確率は限りなく低いとは思っているが、「確定診断はできない」と丁寧に前置きしたとしても、その一言が飼い主の心に強烈な印象を残すことがある。「がん」という言葉が、多くの飼い主にとっては「死」を連想させるセンシティブなワードであり、一度その可能性を口にされた時点で、以後のすべての説明がその不安のフィルターを通すことで、記憶したり、冷静に考えることが難しくなる(図1)。

実際に、飼い主が「食欲が落ちた」「夜眠れなかった」「インターネットで病気の情報を延々と調べ続けた」といったストレス反応を示すことも少なくない。一度生まれた不安は、たとえあとに「異常はなかった」と説明されたとしても心の中で完全には消えず、「今はみつかっていないだけなのでは」という不信感や疑念を残すこともあるので注意が必要である。

このように、検査には明確な医学的意義があるいっぽうで、飼い主にとっては大きな心理的インパクトを伴う場合があるという現実を踏まえる必要がある。ただ「必要だからやりましょう」と伝えるのではなく、「その検査をすすめて、結果を伝えることによって、この人にどんな感情が生まれるか」という視点をもつことが、より信頼される説明と診療につながっていく。

検査結果を伝えるということが関係性の構築に影響する

検査結果を伝える場面は、獣医師と飼い主で関係性の構築に影響するコミュニケーションの機会でもある。たとえば、腎臓病に関する血液検査を行った際に、獣



図2 Iメッセージ

医療従事者としての客観的立場だけでなく、個人としても「あなた(動物)」を心配していたことを伝えることができ、信頼関係の構築につながる

医師はこれまでの臨床経験から、ある程度は数値の予測や結果の見通しが立てられる。そのため、検査結果を確認したときも、「まあ想定範囲内だな」と感じることもあるだろう。

しかし、飼い主にとってはそうではない。獣医療に関する知識は多くなく変化の予測がしにくく、心の準備もない状態で結果を待っていることもあり、診察室で「問題ありませんでした」と告げると、心から安堵する「よかったです!安心しました」と、獣医師の予想とは温度差がある反応が返ってくる経験をもつ方も多いのではないだろうか。

獣医師にとっては何回も行っている検査でも、飼い主にとってははじめての検査かもしれないということを忘れてはいけない。つまり、獣医師と飼い主とは検査結果の受け取り方に差が出るということであり、この差を埋めていくことが関係性を構築するうえで重要である。

もちろん、自分で飼育する動物ではないので抱える気持ちの量に差はあれど、獣医師として飼い主と同じ方向を向いている必要がある。

そうした前提があるうえで、検査結果を伝える際には、単に事実を伝えるだけではなく、「飼い主とともに一緒に治療している姿勢」を示すことが重要である。

たとえば、「〇〇ちゃんの結果がよくて私も安心しました」といったように、獣医師自身の感情を伝えることで、飼い主は「この先生は、たくさんいる動物の一匹として認識しているのではなく、“個人”として“自分の動物”のことを心配してくれていたのだ」と実感できる。こうしたIメッセージ(自分を主語にした伝え方)は、信頼関係の構築に非常に有効である(図2)。

もちろん、すべての検査結果が良好とはかぎらない。

数値が高かったり、予想外の所見がみつかったりしたときには、多くの飼い主が動揺する。そんなときこそ、「ご不安だと思いますが落ち着いて一緒に治療を相談しましょう」といった共感的な一言を添えることが大切である。

このように、検査結果を伝える場面においては、単なる医学的説明だけでなく、獣医師が飼い主の感情に丁寧に向き合うことで、診療全体に対する関係性の構築に影響する。

期待値をコントロールしておく

事前に飼い主と獣医師の「期待値」をそろえておくことで、すれちがいを減らせる。獣医師は、行う検査ごとに得られる情報および得られない情報を理解しているが、飼い主は検査ごとのそのようなちがいを理解している人は少ない。ときに飼い主は、「血液検査をすれば、がんがあるかどうかや、身体全部のことがわかるんですね」「レントゲンをとれば、誤食しているかどうか、わかるんですね」といったような過度な期待や想像をもっていることがある。

また一般に、飼い主は新しい検査や高額な検査を「より優れたもの」「確実性が高いもの」と感じやすい傾向がある。それは、医療以外の分野、たとえば電化製品などで「新製品＝高性能」という刷り込みがあることや、メディアなどで取り上げられる最新技術に対して肯定的な印象を抱きやすいことが影響していると考えられる。

いっぽうで、獣医師の視点は異なる。新しい検査が登場した際、まず気になるのは「その検査に十分なエビデンスがあるかどうか」「その結果の解釈だけに、一存するのはよくない」といったように、むしろ慎重な目で見極めようとする人が多いのではないか。こうしたすれちがいは、医療情報への接し方や解釈に関する“ヘルスリテラシー”の差によって生じる。

したがって、検査を実施する前に飼い主に「この検査で何がわかるのか」「何はわからないのか」「どのような結果が出る可能性があるのか」という点をあらかじめ伝えておき、検査に対する期待値をそろえておくのがよい。そうすることで、検査結果に対する過度な期待や誤解を防ぐことができ、説明後のギャップも生じにくくなる。

たとえば、Nu.Q[®] Vet Cancer Testのような新しい血液検査に関しては、「これは確定診断の検査ではなく、がんの可能性を評価し、必要に応じて追加の精査

につなげるための検査です」と事前に説明しておく必要がある。また、「この検査で数値が高かったとしても、それが“がん”であるとはかぎらず、他の体内の変化でも一時的に上昇することがあるので、他の検査や再検査をして総合的に判断するので、ご不安になり過ぎないようにしてくださいね」といった一言をあらかじめ検査を行う段階で添えておくことで、結果に対する解釈の混乱や動揺を防ぐことができる。

飼い主を納得に導く 検査の3ステップ

日々の診療のなかで、自分がどのように飼い主に検査を提案しているか。まず大前提として、獣医師である自分目線からではわかりやすくても、飼い主が同じように感じているとはかぎらないということを念頭においてほしい。適切な検査結果の説明は関係性の構築につながるが、ちょっとした説明の不足が、不安や誤解、ときには不信感につながることもある。だからこそ、検査の提案には順序や伝え方の工夫が欠かせない。ここでは、飼い主に納得してもらいやすくなる検査提案のすすめ方について、実践的な視点から紹介する。

ステップ①：「検査の目的」を確認し、検査でわかることとわからないことを伝える

検査をすすめる際に最初に押さえておきたいのは、「なぜこの検査が必要なのか」という目的を明確にし、飼い主と共有することである。検査は獣医師にとって診断や治療方針決定のために欠かせないプロセスだが、飼い主にとっては不安や負担を伴うことがある行為でもある。そのため、検査の意義や必要性を獣医学的視点から説明、補足する必要がある。ここで重要なのは、まず現時点でわかっていること、そして検査によって何が新たに明らかになるのかということ整理して伝えることである。

これにより、飼い主は現状の把握と検査の意味と必要性を理解しやすくなる。その結果、ただ獣医師にすすめられたから検査を受けたという“受け身”のものではなく、“一緒に納得して選んだ選択”として捉えられるようになる。

伝え方のコツ

- ・「体の外側からの触診や聴診の情報だけでは、体の中で何が起きてるかを完全には把握できません。内臓

表1 Informed Consent と Shared Decision Making のちがい

Informed Consent		Shared Decision Making
獣医師が示す選択肢への同意する・しない	目的	獣医師と飼い主で方針をみつけていく
獣医師 獣医師の影響④	主導者	獣医師と飼い主 目指す目標を過程のなかで共有
飼い主のみ	責任	獣医師と飼い主
“合意した”という結果	重視するポイント	合意までの過程

が悪くないかや炎症の具合を血液検査で確認します」
 ・「これはあくまで“変化の兆し”を調べる検査ですので、腫瘍が再発しているかや確定診断まではできません」

ステップ②: 「検査をするメリット」を 飼い主の視点で伝える

検査を提案するとき、飼い主の納得感を高めるためには「検査を受けることで動物と飼い主にとってどんなメリットがあるのか」という視点を説明することも重要である。獣医師にとっては当然のように感じられる検査の有用性も、飼い主にとっては「よくわからないもの」に映ってしまい、その結果「ただ費用の高い検査をされただけ」と捉えられてしまうことにつながる。だからこそ、専門的な意味合いだけでなく、飼い主の実感に届くような言葉で伝える工夫が求められる。

全身麻酔が必要な検査を行う際には、より実施へのハードルが高くなるだろう。そのようなときこそ検査結果がわかることで、状況が詳しく把握でき、精度の高い治療を行えるようになり飼い主の不安が減り、納得につながるメリットがあることを伝えるべきである。

また、「検査をすれば病気が早くみつかると」ことだけを伝えると、飼い主によっては「もし異常がみつかったらどうしよう」「検査は怖いものだ」と受け止めてしまう可能性もある。そうではなく、「何もないと安心につながり、もし何かあっても早く対応できる」という、どちらの結果であっても意味があることを伝えることで、検査への心理的ハードルを下げることができるだろう。

伝え方のコツ

・「血液検査をすることで、どこが悪くてこの症状が出ているか探ることができます。そうすることでより効果的な治療を行うことができ、病気の回復も早まることを見込まれます」

・「全身麻酔が必要な検査で不安があるかと思いますが、結果がわかることで、“どうすればよいか”がわかります。また「〇〇さんの、どうしてけいれん発作がおきているのだろうか？」という悩みが減り、治療をすすめていくうえでも検査を試みるのはどうですか」

ステップ③: 検査するかしないかの「選択肢」を 飼い主と一緒に決める姿勢をみせる

どれだけ丁寧に説明しても、最終的に「獣医師がすすめたからこの検査をしたけど、しなければよかった」といった不満や、逆に獣医師は検査をすすめたつもりでも、飼い主は「検査をすすめてもらえなかった」「本当はこうしたかったのに……」というすれちがいが生じてしまうことも経験上あるのではないかと。こうしたミスコミュニケーションを防ぐカギは、飼い主が「自分で納得して選んだ」と実感できるかどうかにある。

従来のインフォームド・コンセント (Informed Consent: IC) の意思決定方法では、獣医師が検査や治療の方針を決め、それに対して飼い主が「する」「しない」を選ぶという、一方向的な意思決定になりがちであった。しかし、この形だけの同意では、飼い主の選択に向けての気持ちや背景が置き去りになり、結果として「納得していないまま選ばされた」と感じさせてしまうことがある。

こうした背景から、近年は共有意思決定 (Shared Decision Making: SDM) という考え方が重視されている^[3, 4]。これは、獣医師が一方的に提案して、飼い主から同意を得るか得ないかという結果を重視するのではなく、飼い主と一緒に考え、選択肢を比較しながらその動物と飼い主に合った最適な方針を“一緒に考えて決める”プロセスを重視するという点が「する」「しない」を重視するICとは異なる(表1)。

実施するには、「今の状態で考えられる検査や治療の選択肢には何があるのか」「それぞれのメリットやデメリットはどうか」をまず整理して提示し、そのうえで飼い主の価値観や希望をききながらそれに適した意思決定をすすめていくことで、納得感が上がり、関係性を構築することができる。

診療におけるSDMの実施があると、診察満足度が高いことが報告されている^[5]。飼い主は自らも意思決定に参加ができていると認識できると、獣医師に決めつけられたということによる不満は減るだろう。

伝え方のコツ

- ・「より詳しく状況を把握するためにまずは血液検査の実施をすすめたい状況ですが、〇〇さんのような検査をしたいかや治療について今の状況で考えていることはありますか？」
- ・「検査をする・しないには、それぞれにメリット・デメリットもあるので、ご家族としてどう考えられるかを一緒に整理して実施するかを決めていけたら

と思っています。どちらの選択でも、〇〇ちゃんのことを一緒に見守っていくのは変わりませんから、ご安心ください」

今回、3つのステップを示したが、これはすべての診察で順番通りにこのステップを実施すべきというわけではない。重要なことは各ステップのもつ意味をそれぞれ理解し、その場の状況に応じて実施していくということである。

おわりに

検査の提案は、単なる診断へのプロセスだけではなく、飼い主との信頼関係を築く大切な機会である。獣医師としての知識や経験がいかに豊富であっても、それが飼い主にうまく伝わらなければ、十分に力を発揮することはできない。だからこそ、検査の目的や限界を丁寧に共有し、飼い主の視点や思いを忘れずに説明する姿勢が求められる。

参考文献

- [1] Nankervis H, Huntley AL, Whiting P, Hamilton W, Singh H, Dawson S, et al. Communicating blood test results in primary care: a mixed-methods systematic review. *British Journal of General Practice*. 2025;75(753):e222-e31.
- [2] Fujimori M, Shirai Y, Asai M, Kubota K, Katsumata N, Uchitomi Y. Effect of communication skills training program for oncologists based on patient preferences for communication when receiving bad news: a randomized controlled trial. *Journal of Clinical Oncology*. 2014;32(20):2166-2172.
- [3] 伊藤優真. 獣医療における Shared Decision Making の可能性. *日本獣医師会雑誌*. 2021;75(5):188-193.
- [4] 中山健夫. これから始める! シェアード・ディジションメイキング: 新しい医療のコミュニケーション. *日本医事新報社*2017.
- [5] Ito Y, Ishikawa H, Suzuki A, Kato M. The relationship between evaluation of shared decision-making by pet owners and veterinarians and satisfaction with veterinary consultations. *BMC Veterinary Research*. 2022;18(1):296.

伊藤 優真

Yuma Itoh, D.V.M., Ph.D. (公衆衛生学)

東京都獣医師会 獣医療コミュニケーション適正化検討委員会 委員長、東京都獣医師会 広報委員会 委員長。2017年日本大学卒業、Pet Clinicアニホスでの勤務を経て、2023年より有明動物病院にて勤務。2023年より帝京大学大学院公衆衛生学研究科 客員研究員。小動物臨床に従事しながら、獣医療従事者に向けて、学会や動物病院などで医療コミュニケーション教育の普及、啓発活動を行っている。

