

# 総合アレルギー科における 皮膚科診療と患者満足度

藤田医科大学ばんだね病院 総合アレルギー科

総合アレルギーセンター長/教授 矢上 晶子 先生

看護師/皮膚疾患ケア看護師/CAI 久野 千枝 さん



愛知県名古屋市の藤田医科大学ばんだね病院には総合アレルギーセンターが設置されており、皮膚科疾患だけでなく、呼吸器内科、小児科、眼科、耳鼻咽喉科、消化器内科などの専門医を配して、アレルギー疾患を持つ患者さんを広く受け入れている。同センターを受診する患者さんの多くは、難治・重症例で、複数のアレルギー疾患に悩まされており、治療を半ばあきらめていることも少なくない。そのため、患者指導にも力を注ぐことが重要になっている。

今回は、総合アレルギー科での皮膚疾患ケア看護師の働き、患者満足度をどのように考えるか、患者指導のポイント、皮膚科診療の魅力などの多彩な話題について、同センター長の矢上晶子先生、皮膚疾患ケア看護師の久野千枝さんにお話をうかがった。

## アレルギー疾患を総合的に診る意義

ばんだね病院総合アレルギーセンターの  
取り組みについて教えてください。

**矢上** 当センターでは、呼吸器内科、小児科、皮膚科、眼科、耳鼻咽喉科、消化器内科の医師が連携を取りながら診療にあたっています。というのも、アレルギー疾患は、もともと体質として抱えている人が様々な環境要因に曝露された結果、発症につながるという背景があるので、皮膚だけ、眼だけなど1箇所に限局して発症するというより、1人の人が複数領域にまたがる疾患に悩まされていることが少なくありません。1つの疾患だけが特にひどいのであれば、そこに集中して治療を行えば良いのですが、複数の疾患に同時に悩まされていけば、個々の疾患の状態を把握したうえで総合的な治療を講じる必要があります。

また、当院は国のアレルギー疾患対策基本法に



矢上 晶子 先生

基づくアレルギー疾患医療拠点病院の1つですが、愛知県内には当院を含め6つの拠点病院があり、その事務局としての役割も担っています。さらに、愛知県全体のアレルギー診療の底上げのため、地域のアレルギー専門医だけでなくアレルギーを専門としない医師との連携にも努めています。

## 皮膚疾患ケア看護師の働き

スタッフに皮膚疾患ケア看護師が在籍していることの  
メリットについてお話しください。

**矢上** メリットは3つあると思います。1つ目は、基礎知識をきちんと持っていることです。医療者には、「自分は基礎知識を十分持っている」と思っている方も少なくありませんが、アップデートできていなかったり自分の経験のみに基づいた知識であったりする場合があります。その点、認定試験に合格し、定期的に研修を受けて、自己流でなく新しく正しい知識を持っていることは重要です。2つ目は、認定看護師は、中等症から重症の患者さん、小児から高齢者までの患者さんなど背景の異なる多くの症例を経験していることです。3つ目は、患者さんだけでなく、経験の浅い病棟や外来の看護師に正確な情報を提供できることです。全ての看護

師が皮膚科の疾患に精通しているわけではありませんので、皮膚疾患ケアの質は経験の差もかなりのバラツキがあるのも事実です。そのバラツキを、現場での教育や経験の共有によって小さくすることが望めます。それにより、全員が共通した概念の下で治療に取り組みます。

### 皮膚疾患ケア看護師の治療における役割について教えてください。

**矢上** 医師は治療方針、治療薬の選択、外用指導も行いますがそれだけでは十分とはいえません。例えば、アトピー性皮膚炎ですと、外用薬を日々どのように塗るか、洗浄はどのように行うか、化粧はどうするか、といった治療以外の知識も重要になります。医師1人で、そういった指導を全て行うことは困難ですので、患者さんの背景も考慮した看護師によるプラスアルファの指導が必要となります。

### 皮膚疾患ケア看護師の認定を受けようと思われたきっかけを教えてください。

**久野** 皮膚科に配属される前から皮膚科には興味がありましたが、皮膚科に移って「アトピー性皮膚炎患者さんにセルフケアについて講義してほしい」と依頼されて講義を始め、自分の話を聞いた患者さんが目に見えて改善したこと、笑顔になり、前向きになっていく姿にやり甲斐を感じたのが最初のきっかけです。また、医師と連携しながら診療を進められる点にも大変魅力を感じました。そうして皮膚科に長く携わっていたと考えてようになっていた時、先生から新しく認定制度ができたことを教えてもらい、自分の力を試す意味でも認定を受けようと思いました。

大学病院では、看護師は2~3年で異動します。新人看護師を育てても、ほどなく他の部署に異動します。すると、次に来た看護師をまた一から育てなければなりません。それが繰り返されると、育てる方も教わる方もどうせすぐに異動するのだからとモチベーションが下がってしまう場合があります。どうしたら、モチベーションを下げずに患者さんに知識や経験を還元できるかを考えた時、認定を取って自分が皮膚科に留まり、



久野 千枝 さん

患者さんの指導はもちろん、看護師への専門的な指導を継続して行うことが重要だと思うようになりました。

### 皮膚疾患ケア看護師の認定を受ける前と後では患者さんに対するアプローチは変わりましたか。

**久野** はい、責任感が増したというか、患者さんの指導やケアの後のことも考えるようになりました。この先どのような対応が必要かといった、次の過程を考えるようになりました。患者さん家族ができる方法を考え、指導し、次の受診時に確認して、また指導する度に必ず振り返りをするようにしています。アトピー性皮膚炎だけでなく、皮膚疾患には指導や処置が必要です。患者さんに伝わりやすい、やりやすい方法を常に考えています。また、認定には症例の報告が必要なので、それを通してこれまでどれだけ患者さんに関わってきたかを振り返ることができました。

## 患者満足度の向上を考えた説明

### 矢上先生は患者満足度についてどのようにお考えでしょうか。

**矢上** 一言でいうと、満足度とは良くなることです。例えばアトピー性皮膚炎の満足度とは、痒みがなくなり湿疹が消退していき、前回の診療時よりも今回の方が良いと、改善を実感できることです。ただ、湿疹は悪化することもあるのが通常です。アトピー性皮膚炎は夏の発汗や冬の乾燥、ストレスなどで増悪・軽快を繰り返しますが、たとえ悪化しても、この医師にかかって良かったと患者さんが思えることが重要です。そのためには、ゴールを提示し、そこに向かって患者さんと医師と一緒に取り組み、良好な医師・患者関係を築くことが必要だと思います。

### 患者満足度の向上のためにはどのような説明が必要でしょうか。

**矢上** 当院を受診する患者さんは、難治・中等症以上で、当院の前に複数の医療機関を受診していることもあり、治療に疲れていたり、治療をあきらめていたりする人が多いです。そこでまず、どんなに重症の患者さんに対しても、「私はあなたをここに導きたい」とゴールを提示するようにしています。そのゴールに到達するためには何をすべきか、簡単な冊子を見せながら、「皮膚の状態とは」「プロアクティブ療法とは」といったことを説明し、全体的な治療法と皮膚外用

薬の塗り方について話します。

その後の具体的な治療や生活については、久野さんが別室で説明します。

### 久野さんは説明時にどのような点を付けておられるのでしょうか。

**久野** 先生のお話にもありましたが、当院を受診する患者さんは、治療に疲れたり、あきらめたりしている方が多くいらっしゃいます。そのうえ、患者さん本人だけでなく、保護者などの家族も疲れていることが少なくありません。そこでまず、「よく頑張ったね、辛かったね」と声をかけて相手の状況を理解していることを伝えた後、達成できる明確な短期目標を患者さんと一緒に考え、成功体験を重ねていくことにポイントを置いて指導をしています。

当院では入院患者さんに、看護師が入浴時のスキンケアと一緒に入浴に立ち会い指導しています。その場で患者さんがどのように石鹸を泡立てるか、どのようにして洗っているかを確認しながら、誤っている点は少しずつ改善できるように指導します。入浴時だけでなく外用薬塗布時にも容易に達成できる目標を設定し、成功体験が重ねられるよう指導しています。同時に、患者さんが食事に使うテーブルにその日指導した内容をメモにして残しておきます。すると、患者さんは外用薬ごとの適量を把握したうえで退院されます。このような指導により、退院後に重症度が入院前の状態に戻ることや再入院することはほとんどありません。

**矢上** 付け加えますと、アトピー性皮膚炎の治療では、最近、新しい治療薬が登場していますが、高校生や大学生で自分自身で治すスキルを持たず、皮膚が遷延化している患者さんには約2週間入院していただき、自分自身の皮膚と向き合いセルフケアできるように教育・支援していきます。

## ばんたね病院で展開される多彩な連携

### ばんたね病院ではどのような連携が行われているのでしょうか。

**矢上** 愛知県のアレルギー疾患対策事業では、毎年医療従事者、教育関係者、一般の方それぞれに向けた講演会や研修会を実施しています。例えば、医療従事者を対象として、小児アレルギーエデュケーター（PAE）やアレルギー療法指導士（CAI）によるアナフィラキシーショックの対応についての講演などを行っています。そのような活動を通じ、看

護師だけでなく医療従事者全体のアレルギー疾患の知識向上や連携を図っています。また、ばんたね病院では、看護師向けのアレルギーの勉強会が開かれていて、1年間で総合的なアレルギーの知識が学べるようになっていきます。さらに、医療従事者向けに全国に向けてwebを利用したアレルギー勉強会（藤田医科大学アレルギー勉強法）を定期的に開催しています。

## 皮膚科診療の魅力とは

### 皮膚科診療や看護の魅力について教えてください。

**矢上** 皮膚科に限ったことではなく、人生の一時期に困った人がいて、それを助けることができれば、医師としてとても嬉しいことだと思います。アレルギー科や皮膚科に限れば、患者さんの中には皮膚が悪化して外出ができなくなってしまう人がおられます。そのような人たちと皮膚を治療する中で心の交流を持つことにより、患者さんの人生の次のステップに進む手助けができるのではないかと思います。

**久野** 矢上先生のお考えと同じなのですが、皮膚の状態が良くなることだけでなく、良くなった先にある「勉強がはかどり試験の成績が良くなった」「家族と出かけられるようになった」など、その人の生活が良くなることをみられるのが皮膚科看護の喜びといえると思います。

**矢上** もう1つは、患者さんと家族の関係の再構築の支援ですね。アレルギー疾患は小児期から発症することが多い疾患です。そのような患者さんが、小児期から思春期に入り、それまで保護者主体であった治療を自分自身で行うようになること、また、保護者も子どもの治療に必要な以上に深くかわらなくなること、つまり互いに自立することが重要になりますが、その自立の手助けやこじれた親子関係の修復などを支援するようにしています。このようにいろいろな患者さん、ご家族の方々と人生の一時期を共有できることにも魅力を感じています。

**久野** その通りですね。家族内の自立の支援は、家族看護の大きな課題だと思います。

**矢上** ばんたね病院においては、患者さんの症状が良くなって紹介元のクリニックに戻っていただくこと、増悪した際には再度ご依頼いただいたりしながら患者さんと共に地域の先生方ともつながる医療を目指し、一症例でもそれが実現できることがアレルギー及び皮膚科専門医として仕事をしている醍醐味であると感じています。