

ワクチン接種における コミュニケーション ガイドンス

はじめに

ワクチン接種の効果が実際に現れていても、接種を受けられたご自身がそのことを実感されるとは限りません。一方で、接種後にみられた体調変化はすぐ気づかれる場合が多いという特徴があります。ワクチンの効果や安全性を十分に理解しないまま接種を受けた場合、接種後に体調変化をきたされた方は大きな不安に襲われることとなり、トラブルにつながる可能性もあります。

関係者のご尽力によって、小児のワクチン接種の多くが定期接種となりました。行政や医療機関と保護者とのコミュニケーションが図られ、ワクチンの情報が適切なタイミングで届けられるようになりました。

しかしながら大人の場合、ワクチン接種についての情報を得る機会はウェブサイトやメディア、知人からの情報など非常に限られています。偏った情報や誤った情報もあり、ワクチン接種に関する適切な判断を阻害する要因になることもあります。

医療機関では待合室にリーフレットを置いたり、接種前に説明文書を提供したりしますが、それだけでは十分に理解いただけないかもしれません。被接種者には診察室で質問することのハードルが高いと感じる方も少なくないでしょう。漠然とした不安があっても、言葉にして伝えるのは難しいことです。

医療従事者が被接種者との双方向コミュニケーションを少し意識するだけで、互いの緊張が和らぎ、考えや感情を共有しやすくなることがあります。

本ガイドンスでは、待合室や診察室で特に心掛けたい双方向コミュニケーションのポイントをお示しします。日々の診療において被接種者に“安心”を提供するために、医療従事者の皆様にお役立ていただけましたら幸いです。

双方向コミュニケーション：

コミュニケーションとは一方通行ではなく、医療従事者と被接種者が語りを通じてお互いを受容することです。

医療従事者から説明するだけでなく、接種を迷っている方の話を聴き、それについてさらに話を進めることによって真のコミュニケーションが成立します。

謝辞

本冊子編集にあたりアドバイザーとして多大なるご協力を賜りました先生方に厚く御礼申し上げます。

アドバイザー 岩田 敏
国立研究開発法人 国立がん研究センター中央病院 感染症部長

岡部 信彦
川崎市健康安全研究所 所長

釜蒔 敏
公益社団法人日本医師会 常任理事

田中 幹人
早稲田大学 政治経済学術院 教授

永井 英明
独立行政法人国立病院機構 東京病院 感染症科部長

中山 久仁子
医療法人メファ仁愛会 マイファミリークリニック蒲郡 理事長・院長

(敬称略、五十音順)

発行元 欧州製薬団体連合会
〒141-6017 東京都品川区大崎2-1-1 ThinkPark Tower
TEL 03-6417-2032
FAX 03-6685-4870

発行年月日 2021年9月14日

診察室でワクチン接種を行う時の対話事例

ワクチン接種の目的を明確にして、接種を受ける判断を肯定する

今日は●●ワクチンの接種に来られたのですね
何かご心配なことはありますか？

はい

いいえ

***を不安に感じておられるのですね？ それは…
(次項などを参考に説明する)

ワクチン接種で感染症を予防することは、ご自身だけでなく、周りの方々の健康を守ることにもなりますよ

- ポイント**
- ・緊張感を和らげ、接種という選択を肯定する声かけをする
 - ・自分を守るだけでなく、社会への貢献にもなることを伝える

ワクチンに対する不安や過剰な期待への対応

ワクチンを接種しても
病気になるんでしょう？

ワクチンを接種したら
病気にならないんでしょう？

100%予防できるワクチンはありませんが、
接種すれば病気になる確率をぐっと減らせますよ

- ポイント**
- ・相手のリスクの捉え方を否定しない
 - ・リスクとベネフィットの両方について被接種者の理解を手助けする
 - ・有効性の考え方については5ページのイラストを参照

みんなこのワクチンは痛いと言っていました

個人差はありますが、針を刺す時に痛みを感じる方もいらっしゃいます
それから、接種した後で注射した部分に痛みが出ることがありますが、
ほとんどは数日で治りますよ

重い荷物を運んだ後や、激しい運動をした後に出る筋肉痛のような
反応が起こることがあります

- ポイント**
- ・主観的な痛みのあり方を否定しない
 - ・その人の経験や生活の中で痛みを相対化する手助けをする

インターネットやテレビでワクチンの良くない情報を見たけれど

どのような情報ですか？
ワクチンは大規模な試験や、厳正な手続きを経て承認されています
「安全だ」という情報はニュースになりにくいですが、
「危険かも」という可能性はニュースになるものですね

- ポイント**
- ・そもそも接種しに来ている方は「良くない情報」を鵜呑みにしていない
 - ・さまざまな意見を否定するのではなく、現時点における医学的な見解を伝える

接種後の症状に対する不安への対応



熱が出たらどうしたら良いのですか？

熱でつらい時は解熱鎮痛剤を使用してもいいですよ
寒気がするとか、汗をかくほどの熱が2~3日で治まらなければ連絡して下さい

- ポイント**
- ・ 受診を考慮すべき症状の程度やタイミングなどの目安を伝える
 - ・ 不安を感じたら相談して下さい、という念押しが被接種者の安心につながる



今日この後や明日、飲みに行ったり、
運動をしたりするご予定はありますか？

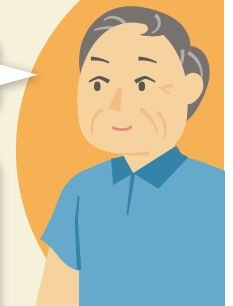
はい

ワクチンを接種した後の体は、免疫をつくろうと頑張っています。
お酒や運動など、いつもなら大丈夫なことも、体に負担となることがありますので、控えてはいかがでしょうか

いいえ

いいですね。ワクチンを接種した後の体は、免疫をつくろうと頑張っていますから、ゆっくり過ごして下さい

- ポイント**
- ・ 会話を通じて、接種後の症状について、被接種者がどのように捉えているか把握する
 - ・ 気にしていなさすぎる場合、注意喚起も大切



接種後の症状について相談を受けた場合の対応

ワクチンを接種した後から体調がすぐれません

どんな症状ですか？(診察の必要性を判断する)

受診せず様子を見る場合

今日、明日はゆっくり過ごして下さい
周囲の方にも気をつけてもらうとよいですね
もし、症状がひどくなるようであれば、連絡して下さい

他の病院等に紹介する場合

詳しい検査をしたほうがよいので、病院をご紹介します
私も結果を確認したいので、受診されたら連絡して下さいね

- ポイント**
- ・ 万が一の場合にも、連携する病院なども含めて治療を受けられる体制があり、必要な時に接種医が相談を受けることを伝える



ここからは言語と非言語による コミュニケーションガイダンスを より詳細にご紹介致します

ワクチン接種を受ける方の理解を深めるために

- このワクチン接種は被接種者にとってどのようなメリットがあるのか
- このワクチンを接種することで、接種後にどのような症状が出る可能性があるのか
- 接種後に症状が出たら、どのタイミングで誰に相談すればよいのか

この3つのポイントについて、医療従事者が被接種者の理解を確かめながら会話することで、不安や疑問の多くは軽減されます。

●このワクチン接種は被接種者にとってどのようなメリットがあるのか

何のワクチンなのか理解されずに接種を受ける方もいれば、逆にワクチンに過剰な期待を持って接種を受ける方もおられます。そのワクチンの接種目的(感染を予防・発症を予防・発症するかもしれないが重症化を予防)と期待される効果について考えを共有することが大事です。

1) このワクチンで予防できる病気は何か? その病気にはどのようなリスクがあるのか? ワクチンはどんな効果が期待できるのか?

「このワクチンは●●という病気を予防するワクチンです。この病気に罹ると…というリスクがあります。このワクチンは《効果》が証明されています。」

感染予防効果：細菌やウイルスなど病気の原因となる病原体の感染を防ぐ
発症予防効果：病原体に感染することがあっても病気にならない
重症化予防効果：入院を必要とするような危険な状態にならない

2) ワクチン接種によって社会(集団)に貢献できることの意味

「あなた自身の健康を守るためにワクチン接種を受けることは素晴らしい判断です。同時に、あなたと同じ空間を共有する家族や知人・友人に感染させるリスクを減らし、大切な方を守ることにもなります。」

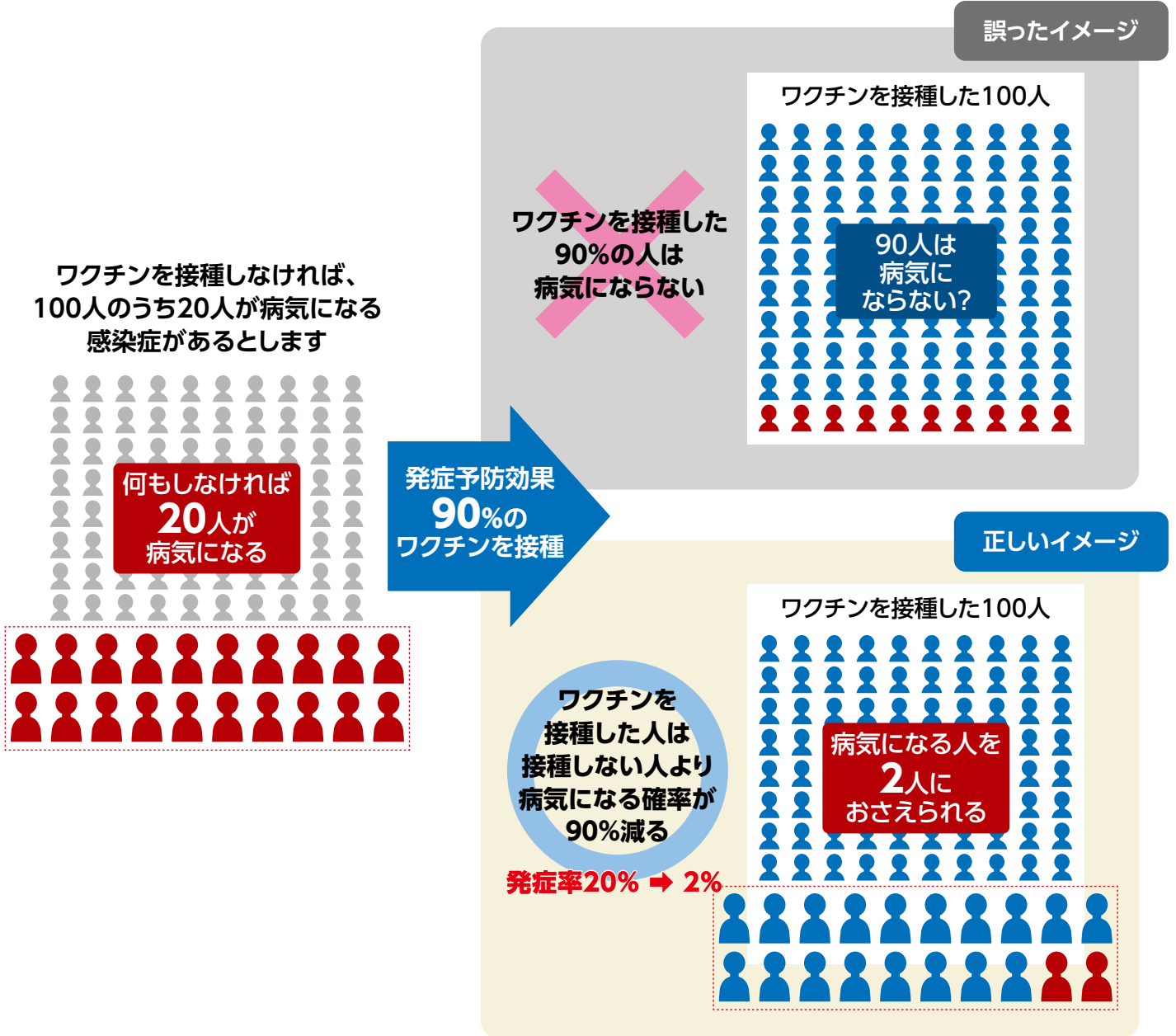
3) ワクチンの予防効果(%)について誤解しやすいポイント

「例えば、予防効果が90%のワクチンがあったとします。これは、ワクチンを接種した100人のうち90人が病気にならないという意味ではありません。

病気になる(感染する/重症化する)確率を、ワクチン接種によってどのくらい低減できるかを表しています。」

次項にワクチンの効果に関する「誤ったイメージ」と「正しいイメージ」を図解します。

ワクチンの効果に関する、誤ったイメージと正しいイメージ



●このワクチンを接種することで、接種後にどのような症状が出る可能性があるのか

1) 有害事象と副反応は何が違うのでしょうか。



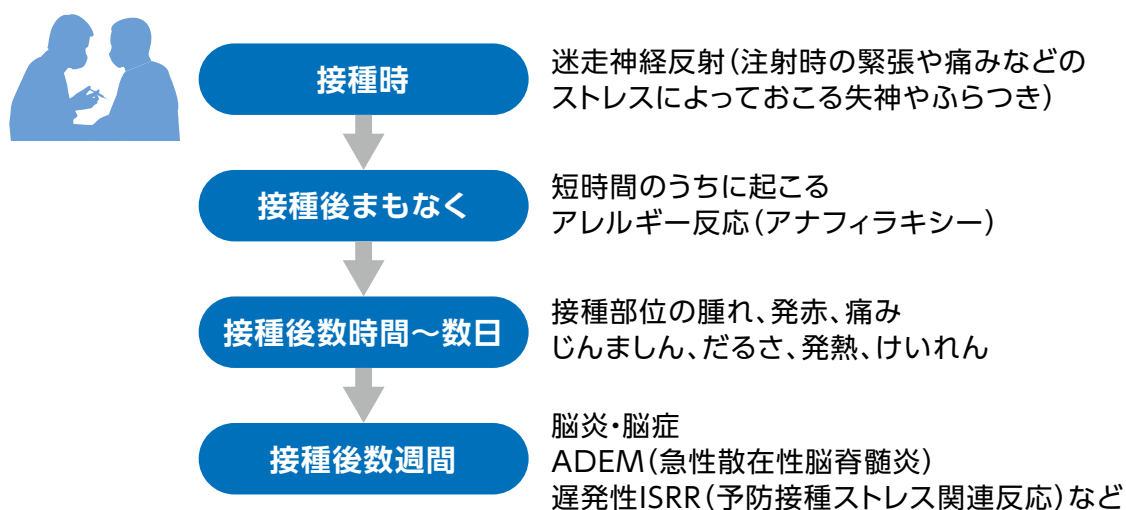
有害事象：ワクチン接種後に生じるすべての事象。ワクチンとの因果関係が明らかなもの、不明なもの、他の原因によるものを全て含む。

副反応：ワクチンの接種によって体に免疫反応が起こり、それによって感染症の発生を防ぐ免疫ができる（主作用）。この時に免疫ができる以外の反応が発生することがあり、ワクチン接種によって起こるこれらの症状を副反応と呼ぶ。

日本小児科学会

https://www.jpeds.or.jp/uploads/files/VIS_04hukuhannou.yuugaijisyou.pdf (2021年9月閲覧)

2) 接種後の症状について、いつ頃、どのような症状に注意すればよいか、被接種者の理解を促します。下図に示した主な症状以外にも、ワクチンの種類によって知らせておくべき注意点があれば伝えておきます。



●接種後に症状が出たら、どのタイミングで誰に相談すればよいのか

1) 接種後に症状が出た時はどうすればよいのか、事前に理解しておくことで被接種者の不安は軽減されます。

■『迷走神経反射』による診察室での事故を予防するために

「これまでに注射や採血で気分が悪くなったことはありますか？」

※迷走神経反射の経験がある場合は、背もたれのある椅子を使用する。またはベッドで横になった状態で接種する。できれば接種後そのまま経過観察を行う。

■『アナフィラキシー』に対応できるよう必ず経過観察する

「お薬や食べ物と同じで、ごく稀にワクチンに対して強いアレルギー反応が出る方がいます。接種後に体調が悪い時は直ぐに申し出て下さい。直ぐに治療できるよう30分は院内で安静にしてください」

■『痛み』で受診してほしいタイミングや症状を伝える

「ワクチンを接種した所が赤くなったり、痛みを伴う腫れが起こるかもしれませんが、2～3日で自然と治まるのが普通です。つらい症状が続くようでしたら、連絡して下さい。また、腫れが関節を越えて広がったら直ぐに連絡して下さい」

■『発熱』で受診してほしいタイミングや症状を伝える

「ワクチンを接種した後に熱が出たり、体がだるく感じたりすることがあります。当日か翌日に出ることが多いですが、2～3日で治まらなければ連絡して下さい。熱が辛い時は薬の飲み合わせに注意して解熱鎮痛剤を使用してもよいです。熱が出る前に使用することはお勧めしません。ただし、高熱や嘔吐、けいれんなどの通常とは異なる症状が出たら直ぐに受診して下さい」

2) 症状が出た際の対応を医師から直接伝えられることで、被接種者は安心感を得られます。

■ 医師とスタッフのコミュニケーションを密にとり、看護師や受付など全てのスタッフが理解して同じアドバイスができるようにしておくことが大切です。

■ 医師以外のスタッフが被接種者から相談を受けて回答する場合、必要な時はいつでも医師に連絡がとれるようにしておきます。

■ 電話での相談にスタッフが対応する場合は、問合せの内容や回答を記録し、後で医師に報告するようにしておきます。

コミュニケーションを円滑にするために

●会話の緊張感を和らげる

●相手の言葉を引き出す

●会話の緊張感を和らげる

- 1) 最初に顔を見る、名前を呼んで挨拶する、笑顔で話す、相手の言葉に同調するなどして、会話する際の緊張感を和らげます。
- 2) 専門用語を使った説明は、医師と被接種者の間に心理的な壁を作ってしまう。一般的な言葉に置き換えるなどして、分かりにくい言葉を使わないようにすることも有用です。

●相手の言葉を引き出す

- 1) どのように理解したか、不安が残っていないかなど、相手の言葉で話してもらうことを意識しましょう。Yes/Noで答える質問は会話を途切れさせてしまいます。「どのように」「どうして」「何が」といった問いかけを組み入れ、相手に話を促します。
- 2) Door-knob questionの重要性も認識しておきましょう。最も気になる点を切り出せない患者が帰りがけに(ドアに手をかけて)質問することがあります。予診が一段落したら、医療従事者の方から「他に何か気になる点はありませんか? 何でも聞いて下さい」と声をかけることが重要です。性急に次の人のカルテを準備したりして、忙しそうで聞きづらい雰囲気を出すことは避けます。

被接種者の不安や緊張を和らげる環境をつくるために

●ワクチン接種と通常診療をなるべく区別する

●医師だけでなく看護師などのスタッフがワクチン接種に従事する時間を確保する

ワクチン接種は、受診する機会が少ない健康な方が受けることも多いため、医療従事者と会話したくても「忙しそうで声をかけにくい」など、緊張や遠慮があるかもしれません。また、受診することで感染症に罹るのではないだろうかという心配もあるでしょう。こうした不安や緊張を予測して備えることも大切です。

●ワクチン接種と通常診療をなるべく区別する

医療従事者と被接種者の会話を促し、疑問や不安を聞き出す時間を確保することができます。もちろん感染予防対策としても有効な手段です。

事例

ワクチン接種のみを行う時間帯や曜日を設定する
ワクチン接種と通常診療の待合室や診察室を区別する
時間的 / 空間的に区別していることを入口やウェブサイトにも明示する

●医師だけでなく看護師などのスタッフがワクチン接種に従事する時間を確保する

診察室以外でのコミュニケーションを充実させることができます。待合室でのコミュニケーションによって事前に情報が伝えられれば、その後の医師とのコミュニケーションを、理解を深める時間に使えることでしょう。

事例

接種前に看護師から各ワクチンの説明書などを手渡して紹介する

副反応について相談を受けた場合

- 軽い症状であっても、被接種者が訴える症状について直ぐに否定しないよう注意する
- 接種医が診断や治療について最後までサポートするという姿勢を示すことで、被接種者は安心感を得られる

● 軽い症状であっても、被接種者が訴える症状について直ぐに否定しないよう注意する

「気のせいでしょう」「ワクチンとは関係ないでしょう」といった言葉を直ちに使うことで、相談にのってくれない、話を聞いてくれないなど感じられることがあり、被接種者との信頼関係が損なわれトラブルに発展する可能性があります。

被接種者は、ワクチン接種を受けた後に起こった症状はワクチンと因果関係があるだろうと予測して相談しています。また、症状の原因が判明して治療を受けられることを期待しています。しかしながら、因果関係を明確に判断することは容易ではありません。

● 接種医が診断や治療について最後までサポートするという姿勢を示すことで、被接種者は安心感を得られる

■ 受診の必要性について問合わせを受けた場合

電話やメール等での問合わせは、受診を迷っていることが多いようです。症状は主観的なものですので訴えることを否定せず、まずは傾聴します。

受診すべき重症感がある症状の場合は直ぐに受診を勧めます。そうでない場合は、様子を見ることを医師が判断します。ただし、軽い症状であっても診察を希望する場合は受診を勧めます。

■ 症状に応じて病院などに紹介する場合

紹介した後も不安に寄り添う相談相手が必要となる場合がありますので、「**検査(または専門的な治療)のために●●病院を紹介します。私も結果を確認したいので、受診したら必ず連絡を下さい**」などと伝えます。

副反応疑い報告制度：送付先

予防接種後副反応疑い報告は、予防接種を受けた者が一定の症状を呈していることを知った場合に、医師等が報告しなければならない制度です。副反応疑い報告が必要な症状に関しては、ワクチンとの因果関係が確定できない有害事象も下記に報告する必要があります。

(独)医薬品医療機器総合機構 安全性情報・企画管理部情報管理課

新型コロナワクチン専用FAX：0120-011-126

その他のワクチン用FAX：0120-176-146

住所：〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル

<https://www.pmda.go.jp/safety/reports/hcp/prev-vacc-act/0002.html>

※被接種者または保護者の方は、定期的予防接種後に発生した健康被害について、必要に応じて、市町村に報告する制度があります。詳しくはお住まいの市町村にお問合わせ下さい。