

## 患者様の満足度を高めるための ドライアイ診療とは ～医療スタッフによるコミュニケーション①～



増淵 真樹 Masaki Masubuchi  
医療法人社団爽見会 吉野眼科クリニック 視能訓練士  
E-mail: masubuchi.081@gmail.com

### KEYWORDS

ドライアイ, 問診, シルマー検査, 屈折検査

### はじめに

最近ではCMや市販の目薬などの影響で、「ドライアイ」という言葉は極めて一般的なものとなり、治療法も進歩してきたように思う。しかし、当院では「ドライアイ外来」と銘打って特殊外来を設けているためか、治療に満足ができない遠方にお住まいの患者さんが来院することも少なくない。当院には、通常の目の乾きによるドライアイ以外に、コンタクトレンズ装用やレーシック手術に起因するドライアイ、Sjögren's 症候群、Stevens-Johnson 症候群、GVHD 症候群、眼類天疱瘡といった重症ドライアイなど、様々なタイプのドライアイ患者さんが通院してくる。したがって、受付にて「ドライアイだから診察してほしい」と来院してきた患者さんを「ドライアイ」の一括りでまとめることはできないので、我々スタッフが診察前しておくべき準備や検査を適切に行うために、適切な問診は重要である。また、それはその後の診療を効率的に行う手助けになる可能性がある。

診察までの待ち時間や検査を含めた診察の時間が長くな

ればなるほど、患者さんご本人やその他の患者さんの負担につながり、結果、患者満足度を下げる原因となる。そのような状況を回避するために、当院で行っている受付対応や診察までの流れについて述べたいと思う。

### 問診編

初診で来院する患者さんには、予診票(図1)に記入をいただいている。その予診票内の「目が乾いた感じがする」、「涙を流して泣けない」、「悲しいときに泣けない」の項目にチェックがあった際にはドライアイ専用の問診票(図2)にも記入をしていただく。これは来院された主訴とは異なっても記入をお願いしている。その理由は、ほかの病気にドライアイが合併しているケースが少なからず存在するからである。目の痛みを訴えている患者さんに対し、それはドライアイが原因なのか、それともそれ以外の原因があるのかを医師が判断するためにも、情報量が多いことが大切だからである。

ドライアイ治療を第一目的に来院している方には、問診票だけでなく、他院にかかったことがあるかどうか、現在どのよう