

小松 史のコラム



患者さんと職員が、 お互いに安心できる医院であるために

理事長 小松 史

いつも当院をご利用いただき、ありがとうございます。理事長の小松です。

今回は、「カスタマーハラスメント」、いわゆる「カスハラ」について書いてみようと思います。

最近では、お店や会社だけではなく、医療の現場でも、暴言や威圧的な言動、過度な要求などが社会的な問題として取り上げられるようになりました。今年10月からは、こうした行為への対策を法律でも求められるようになります。こうした動きもあり、今回はこのテーマを取り上げることにしました。

ただ、この話を書くにあたって、まず皆さんにお伝えしたいことがあります。

私は、患者さんを大切にすることと、そこで働く職員を大切にすることは、決して別々のことではないと思っています。

患者さんは痛みや不安を抱えて当院を受診されます。「早く診てもらいたい」「きちんと説明してほしい」「この痛みをなんとかしてほしい」。そう思われるのは当然のことです。

実は昨年、私自身も胆石で手術を受け、患者として病院のお世話になりました。

そのとき印象に残ったことがあります。医師や看護師をはじめ、そこで働くスタッフの方々が落ち着いて仕事をし、お互いに声をかけながら働いている。その様子を見ているだけで、不思議とこちらも安心できたのです。

患者として病院にいと、職員の表情やちょっとした言葉、職場の雰囲気まで、思っていた以上によく伝わってきます。

その経験からも、職員が安心して働けることは、患者さんの安心にもつながるのだと改めて感じました。

医療を提供するのも「人」です。

受付で患者さんを迎える人、診察室で話をする人、検査をする人、入院中の患者さんを見る人、リハビリする人。多くの職員が関わりながら、当院の医療は成り立っています。

職員が安心して働けるからこそ、患者さんの話をきちんと聞き、優しく声をかけ、より良い医療を提供することができます。

当院のミッションには、「整形外科医療を通じて、関わるすべての人の未来を豊かにする」という言葉があります。

ここでいう「関わるすべての人」とは、患者さんだけではなく、当院で働く職員も含まれています。

患者さんが安心して医療を受けられること。そして、職員も安心して働けること。その両方があってこそ、より良い医療を提供し続けることができる。そんな医院でありたいという思いも、このミッションには込めています。

こう書くと、「意見を言っではいけないの？」と思われる方もいらっしゃるかもしれません。もちろん、そんなことはありません。

「待ち時間が長かった」「説明がよくわからなかった」「職員の対応が気になった」。そうしたご意見やご不満は、どうぞ遠慮なくお聞かせください。

私たち自身では気づけないこともたくさんあります。患者さんから教えていただくことで初めて気づき、改善できることもあります。正当なご意見や苦情をカスタマーハラスメントとして扱うつもりはありません。

大切にしたいのは、お互いに一人の人間として、相手を尊重することです。

患者さんにも職員にも、それぞれの立場や事情があります。ときには行き違いもあるでしょう。それでも、相手のことを少しでも思いやりながら話をする。それだけで解決できることは、意外と多いのではないのでしょうか。

そして、これは患者さんだけへのお願いではありません。

私たち職員も、患者さんの痛みや不安にきちんと耳を傾け、わかりやすく説明し、できるだけ気持ちに寄り添う努力を続けていかなければなりません。

患者さんだけをお願いするのではなく、私たちも努力する。

そうした積み重ねによって、患者さんにとっても、そこで働く職員にとっても、「ここなら安心できる」と思える医院を皆さんと一緒につくっていかれたらと思っています。

それが、「関わるすべての人の未来を豊かにする」という、私たちのめざす医院の姿でもあります。

これからも皆さんの声を聞きながら、より良い医院をつくっていきます。

どうぞこれからも、小松整形外科医院をよろしくお願いいたします。

最後までお読みいただきありがとうございました。



足の専門医に聞きました！

強剛母趾(きょうごうぼし)

— 足の親ゆびの付け根が痛い、こわばる、動かしにくい —

理事長 小松 史

「足の親ゆびの付け根が痛い」「歩くとき、つま先で地面を蹴ると痛い」「靴の甲が骨に当たって痛い」「外反母趾かな？」と思う方が多いかもしれませんが、もうひとつ知っておいていただきたい病気があります。それが「強剛母趾（きょうごうぼし）」です。

どんな病気？

強剛母趾は、親ゆびの付け根の関節の軟骨がすり減っていく病気です。いわば、親ゆびの付け根に起こる「変形性関節症」です。

50歳以上の約40人に1人、（約2.5%）に見られます。決して珍しい病気ではありません。けがをきっかけに起こることもあります。はっきりした原因がわからないことも少なくありません。ご家族に同じ症状の方がいたり、両足に起こったりすることもよくあります。

外反母趾とは何がちがう？

足の親ゆびが痛くなる病気として外反母趾があります。強剛母趾と名前が似ているので誤解されやすいのですが別の病気です。

	外反母趾	強剛母趾
主な特徴	足の親ゆびが「くの字」に曲がる	親ゆびの付け根の関節が「固まって動かなくなる」
見た目の変化	親ゆびの付け根が内側に飛び出し、先が、人差しゆび側に曲がる	見た目は比較的まっすぐだが、関節がコブのように出っ張る
主な症状	飛び出した部分が靴に当たって痛い 足ゆびの付け根の裏側が痛い	親ゆびを反らせる動作（歩くとき）に痛い

強剛母趾では、傾きより「関節が硬くなってしまい、動きが悪くなること」が主な問題です。

特につま先を上げる動き（背屈：はいくつ）がしにくくなります。

なぜ痛くなるの？

歩くときには最後につま先、特に親ゆびで地面を蹴ります。

このとき、親ゆびは大きく上に反ります。

ところが、強剛母趾になると関節の動きが悪くなり、さらに関節の甲側に（骨棘（こつきょく））という骨のとげがでたりします。（図1）

このとげが靴に当たったり、動きを妨げたりして、

階段の上り下り、ランニング、歩く時の蹴り出しと言った場面で痛みが出やすくなります。

硬い靴底の靴では楽に感じ、柔らかい靴では悪化しやすいのも特徴です。

とげが足の甲の神経を圧迫して、しびれを感じることもあります。

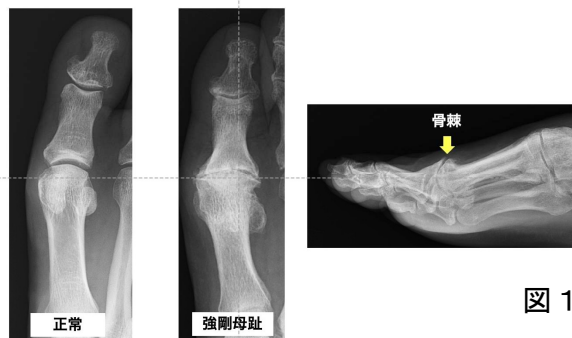


図 1

どうやって診断するの？

診断には、立った状態で撮影したレントゲンが重要です。関節の隙間がどのくらい狭くなっているか、骨のとげがどの程度できているかを確認します。通常はCTやMRIまで行わなくても診断はできます。

また、診察で親ゆびを動かした時にどの角度で痛むかも大切な手がかりです。

- ・つま先を上げ切った時だけ痛い→骨のとげが当たっているタイプかもしれません。
- ・つま先を上げていく途中からずっと痛い、押すと痛い→関節全体の軟骨が傷んでいるタイプの可能性があります。

この違いによって治療の選び方が変わってきます。

治療1 まずは手術しない方法(保存療法)から

強剛母趾だからといって、すぐに手術をするわけではありません。まず、次のような方法から試します。

■痛みを抑える

消炎鎮痛剤を飲んで、急性の痛みを抑えます。

■動作を工夫する

階段の上り下りやランニングなど、親ゆびを大きく反らす動作は控えめにします。ただし、痛いからといって全く動かさないでいると、逆に関節が硬くなってしまいます。

無理のない範囲で、親ゆびを軽く引っ張りながら、つま先を上げるストレッチを行いましょう。

■靴・インソールを見直す

- ・インソール：関節の動きを制限するように作成します
- ・靴：つま先にゆとりがあるもの
- ・靴底：つま先が反った形（ロッカーソール）のもの（図2）



図2

歩くときに親ゆびを大きく反らさなくてすむようになり、蹴り出しの負担が減って楽になります。

治療2 それでも痛いときは手術を考えます

保存療法を続けても痛みが残る時は手術を検討します。手術にはいくつかの方法があり、関節がどのくらい傷んでいるかによって方法が変わります。

■変形が軽度から中等度の場合①：骨棘を削る手術（カイレクトミー）

まだ関節の痛みがそれほど強くなく、甲側にできた骨のとげがぶつかって痛みを生じている場合に行う手術です。とげとぶつかっている骨を削り、当たらないようにします。（図3）

- ・親指の関節を残せるのが大きな利点です。
- ・術後、早い段階で歩行ができます。
- ・痛みを取るための手術で、動き自体を元通りに大きく改善するわけではありません。

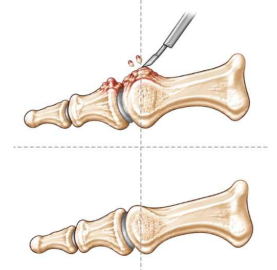


図3

■変形が軽度から中等度の場合②：骨切り術

この手術では、親ゆびの付け根の骨を斜めに切り、骨の頭の部分を少し「下」にずらし固定します。（図4）

- ・上に出っ張っていた骨が低くなりぶつかりにくくなります。
- ・関節の隙間が広がり、親ゆびを上を動かしやすくなります

つまり、単純に出っ張った骨を削るだけではなく、関節の形そのものを少し変えて、親ゆびが動きやすい状態を作る手術です。良い手術ですが、骨を切る手術であるため、切った部分がくっつくまでは親ゆびに体重がかけられません。

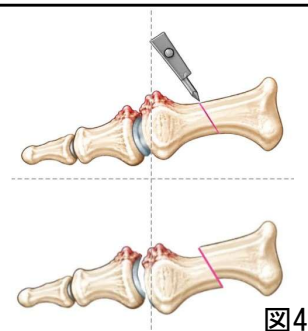


図4

■変形が進んでいる場合：関節を固定する手術

関節全体の軟骨がすり減っている場合は、こちらが標準的な治療です。（図5）

考え方はとてもシンプルです。「すり減った関節が動くから痛む。

それなら動かないようにしよう」というものです。ちょっと乱暴に聞こえるかもしれませんが、しっかり固定できれば、痛みを大きく改善できるよい手術です。

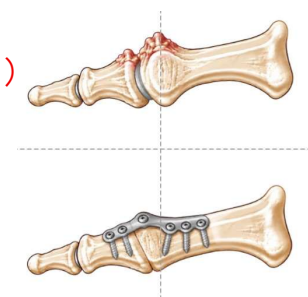


図5

もちろん、親ゆびの付け根そのものは動かなくなります。しかし、その先の関節の動きを補ってくれるため、日常生活で困ることは多くありません。実際に固定手術の後、

- ・ハイキングに92%
- ・ゴルフに80%。
- ・テニスやジュギングに75%。

の方が復帰できたと報告されています。

人工関節を入れる方法もありますが、ゆるみや再手術が必要になることもあります。進行した強剛母趾では、関節を固定する手術が最も確実な方法と考えられています。

「外反母趾かな？」「年のせいかな？」と思ったら

親ゆびの付け根の痛みを「外反母趾だから仕方がない」「年のせいだろう」と、そのままにしている方は少なくありません。しかし、骨のトゲが当たって痛む段階と関節全体が傷んでしまった段階とでは、選べる治療が変わってきます。

親ゆびの付け根の痛みやこわばりが続く、歩くときに蹴り出すと痛い、靴に骨の出っ張りが当たる、そんな症状がありましたら、一度ご相談ください。

参考資料

Ho B, Baumhauer J. Hallux rigidus. EFORT Open Rev. 2017;2:13–20.

