

医療安全支援センターにおける業務の評価及び質の向上に関する研究

医療事故調査・支援センターの電話対応経験からのアドバイスと制度の今後の展望

研究分担者 長谷川 剛 自治医科大学

研究要旨

医療事故調査制度が開始され、一定の見直しも議論された中で医療安全支援センターと医療事故調査・支援センターの連携がより重要視されている。今回、医療事故調査・支援センターの電話対応職員にヒアリングを行い、支援のための助言を整理した。またその際に重要な医療事故被害者の声を関係団体の発表から引用し考察を加えた。医療事故被害者の要望である「なにがあったのか知りたい」「真相を知りたい」という声に応えるためには、現在の医療事故調査制度は制度的には不十分な仕組みとなっているため、今後は複数の入り口を持つ協調的紛争解決システムの構築が必要になる。

A 研究目的

医療事故調査制度が開始され一定期間が経過し、今後は医療事故調査・支援センターは遺族からの電話も受けつけて当該医療機関へ情報提供を行うこととなった。また今まで対応する主体が不明瞭であった死亡していない事例の相談電話については、医療安全支援センターでの役割がより一層期待される状況と成っている。今回、医療事故調査・支援センターにおいて電話窓口対応を実際に行っている職員にアンケート調査を行った。その結果と医療事故被害者団体の意見を踏まえて、今後の対応に関して医療安全支援センター職員への支援的助言を作成すること目的とする。

B 研究方法

医療事故調査・支援センターにおいて、医療安全支援センターの職員はどのような対応を目指せば良いか、事前に気をつけておくべきこと、対応としてやってはいけないこと、その他（自由記述）の項目について、電話対応を行っている職員に対してアンケート調査（表1）を行った。

医療安全管理者の研修において使用された医療事故被害者団体の情報を、発表者の了承を得て引用した。

これらの結果を踏まえて研究者が比較的受容しやすい形式に取りまとめて支援のための助言を作成した。

表1 アンケート項目

1. 医療安全支援センターの職員はどのような対応を目指せばよいか？
2. 事前に気をつけておくべきことがあればアドバイスをお願いします
3. 対応としてやってはいけないことがあれば教えてください
4. その他（自由記述）

C 研究結果と分析

個々の質問事項に関する回答は別紙1の通りである。以下に重要と思われる事項を記載する。

- ・ 相談者は不満を抱えている
- ・ 制度に対する理解が不足している
- ・ 制度の対象外の事例が医療安全支援センターの助言の結果として連絡してくることがある
助言的なものとして、
- ・ 新しい医療事故調査制度自体の最低限の理解は必須である
- ・ たらい回しにされているという印象を持たれないように適切な窓口を紹介する
- ・ 医療機関への苦情に対しては気持ちりに寄り添い傾聴するが、対応としては中立の立場を貫くことが必要
- ・ 相談を受ける際に他人事のような対応にならないように相談者への配慮を忘れないこと
等が挙げられていた。

医療事故被害者の声として医療過誤原告の会会長の宮脇氏の講演⁽¹⁾から引用を行う。

- ・ 医療事故被害者・家族の試練として、被害者・家族はこれまでの生活が崩壊し、深い悲しみ、苦しみを背負いながらの日々となる
- ・ 子供の事故は両親に亀裂を生む
- ・ 父の事故は一家を経済的危機に陥れる
- ・ 母の事故は一家の日常的な暮らしが危機に瀕する
- ・ 高齢者の事故は子どもの関係の亀裂を生む
- ・ 妊婦の事故は婚家と実家の亀裂を生む
- ・ 病院が責任逃れや嘘ごまかしといった対応を行った場合、被害者・家族の怒りが増大し、憎しみに転化する
- ・ 病院への信頼が崩壊した場合、真の原因を知りたいという要求は、行き場がなくなる
- ・ 何が起こったのかを知りたいという要求のために、最後の砦として裁判に期待をかける
- ・ しかし、民事裁判の機能は、「事故の責任割合の認定と支払額決定」であり、事故原因究明や再発予防が目的ではない

以上は特定の団体代表者である宮脇氏のプレゼンテーションからまとめたものであるが、多くの医療事故被害者の考え方や現状を適切に反映していると考えられる。

D 考察

医療事故調査・支援センターにおいて電話対応をしているスタッフから医療安全支援センターへの要望やアドバイスをまとめると概ね以下になるだろう。

- 1 医療事故調査制度を十分に理解すること
- 2 相談者も制度をよく理解しておらず丁寧な説明が必要であること
- 3 相談者は診療内容に不満を持っているので、十分にその心情に配慮すること
- 4 相談者に寄り添った傾聴的姿勢が重要だが、一方で中立的な立ち位置は確保すること

また医療事故被害者の心情を考慮すると、さらに以下のような事項を考慮しながら適切な対応を心掛けるべきである。

- 1 予想外のこと(予期せぬ死亡等)が起こったため、何が起こったのかを遺族は知りたいと思っている
- 2 病院への信頼が崩壊した場合、真の原因を知りたいという要求は、行き場がなくなる
- 3 そのために今かかってきている電話に真の原因を知りたいという気持ちと期待がかけられている

これらの気持ちと状況を十分に考慮して、医療事故調査・支援センターの照会をしなくてはならない場合

と、対象外の場合には当該医療機関への問い合わせの仕方の指導等が必要になる場合があるだろう。

医療事故調査制度は遺族の立場からすれば、何が起こったのかを知りたいという強い気持ちに答えてくれることが期待されている。一方制度そのものは法的には病院管理者が報告対象とするかどうかを決めるものであるし、制度自体も医療安全を主たる目的としていて、紛争解決や説明責任を果たすことに主眼が置かれていない要素もある。

現状の制度においては、遺族側の要望に十分に答えることは難しいように思われる。本報告では詳細な議論はできないが、この要望に応えるためには以下の3点が重要となると考えられる。

1 病院側の説明責任の教育・周知・徹底に加えて診療報酬上の配慮

病院において望ましくない結果や予期せぬ死亡に対して、遺族や被害者の心情に沿った対応をすることについては、従来の医学教育を超えた説明責任の考え方の教育や周知が必要である。またそのために発生するコスト(説明する人材確保や要する時間についての費用)は診療報酬ないしは別建ての公的な費用提供がないと誠実な病院ほど、経済的に苦境に陥ることになる。

2 マルチドア式の協調的紛争対応システムの構築

現状の医療事故調査制度は十分に被害者や遺族の要望に応じるようなものにはなっていない。複数の入り口を有し様々なニーズに応えられる協調的紛争対応システムの構築⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾が重要である。

3 医療者教育と患者教育

医療者自身が本研究で述べているような問題について自覚的に行動できるような教育が重要である。同時に患者や家族等に当たる一般の人々への教育も今後検討されるべきである。患者として、患者家族として、医療機関と適切にやりとりをしていくリテラシーの教育である。この領域はまだまだ十分な議論がなされていないが、だからこそ制度的な支援のもとに進めていく必要がある。

E 結論

医療安全支援センターが今後医療事故調査制度関連の相談に応じる際に留意すべきこととして、制度の十分な理解、相談者の心情への配慮、何が起こったのかを知りたいという要望の理解が重要である。

医療事故調査制度自体は医療事故被害者の要望に十分に答えるようにはなっていない。今後このような要望に応えるためには、医療事故調査制度の改変よりも

マルチドア式の紛争対応システム（図 1）の構築が望ましいと考える。

F 健康危険情報

特になし

G 研究発表

- 1. 論文発表
 - 2. 学会発表
- 特になし

H 知的所有権の取得状況

特になし

（引用・参考文献）

- （1）宮脇正和．リスクが顕在化したときの危機管理「患者・家族の立場から」日本医療機能評価機構患者安全推進協議会主催 平成 28 年度医療安全マスター養成プログラム資料
- （2）Frank Sander. "Varieties of Dispute Processing", 70 Federal Rules decisions, 111 (1976)
- （3）和田仁孝．『民事紛争交渉過程論』1991 信山社
- （4）日本学術会議対外報告『医療事故をめぐる統合的紛争解決システムの装備へ向けて』（<http://www.scj.go.jp/ja/info/kohyo/pdf/kohyo-20-t51-1.pdf#page=24>）図

