

## (現場の報告)

### 島根県医療安全支援センターに寄せられる相談

研究協力者 河添 千穂 島根県健康福祉部医療政策課 相談員

#### 1. 初めに

島根県では、平成 15 年 4 月の医政局長通知を受け、平成 16 年に県庁と県下 7 つの保健所（二次医療圏）に医療相談窓口を設置した。そして第 5 次医療法改正に伴い、平成 19 年度からは島根県医療安全支援センターとして、医療に関する相談や苦情に引き続き対応している。ここでは、窓口の概要と寄せられた相談事例、そして日々の対応で感じたことを記す。

#### 2. 島根県の医療安全支援センターの相談体制

相談窓口の開設時間は平日の 9:00-12:00 13:00-17:00 とし、本庁（医療政策課）・保健所とも専用電話番号を設けている。そして面談やメール、手紙等での相談も受け付けている。本庁・保健所とも、医療職と事務職が相談を受けるが、本庁は嘱託専任相談員（保健師）が主に対応している。

#### 3. 寄せられた相談・苦情の状況

##### 1) 相談や苦情の件数

平成 28 年度は島根県全体で、相談 275 件・苦情 152 件、合計 427 件に対応した。平成 27 年度と比較すると件数で約 80 件増加している。これは病気に関する内容を繰り返し相談してくる頻回相談者の影響があると推察される。両年度とも、対応した件数の約 6 割が相談で 4 割が苦情に該当している。

平成 28 年度、相談・苦情の対象となっている医療機関に対して、何らかの連絡を行ったケースは 47 件で、全対応数の約 10% だった。また、対象機関等への立ち入り担当部署に引き継いだ事例は 9 件（2%）あった。関係部署に対してはタイムリーな情報提供が必要と考える。

##### 2) 受付方法

対応件数全体の 92% は電話によるもので、残り 8% は、来庁相談・メール・手紙・FAX・投書などである。男女別では、男性が多い傾向にある。

##### 3) 相談・苦情の内容分類

寄せられた相談や苦情の内容を分類すると、医療知識に関するものが 120 件（28%）と最も多く、次いで医療行為・医療内容が 112 件（26%）、コミュニケーションに関することが 75 件（18%）となっている。全国的に増加している美容医療に関するものは、島根県でも 2 件寄せられた。

#### 4. 具体的な相談事例と対応

##### 事例 医師にどのように対応すればいいのか

相談者：娘 患者：父親 患者の年代：70-80代 相談時間：60分

##### 相談内容

内視鏡で総胆管結石除去術を受けたが、造影剤が総胆管に入らず膵炎を併発。2週間で退院できるはずだったが開腹手術が必要と言われている。主治医の説明は、その場ではわかったつもりでいたが、後で考えてみると分からない点もある。医師の説明で一貫していない点を尋ねてもうまく言い逃れされてしまう。今後どうしたらいいのか。内視鏡による手術後に状態が悪化した。治療費や個室料金は支払わなくてはならないのか。

##### 対応

疑問に思っている点は、そのまましておくのではなく納得いくまで説明を求めることを伝え、医師との面談の仕方やポイントを話あった。面談をお願いする際には、誰が話を訊くつもりであるか伝え、あらかじめ尋ねたい点

をメモして持参すること。説明を受けたことについては、ここまで理解したが、この点が分からないというように具体的に伝えなければ、医師もどこをポイントに説明したらいいのかわからない。面談の終わりに、一度の説明では分からないときは、2回目もお願いしたいということを伝えておくこと。そして大事な点として、決して不信を抱いているのではなく、状況を知りたいという気持ちを伝えるよう話した。もう一つ、病院の相談室の担当者に入ってもらうことも可能であることも付け加えた。

## 考 察

この事例は、患者・家族への医療行為・医療内容の説明不足等から主治医への不信感につながったケースである。もちろん医師は忙しい中、患者・家族に時間を取って十分説明している。しかし説明すべき情報は多いため、説明が早口だったり、一方的に話してしまいがちだったり、もちろん気を付けていても、難しい医学用語を使ってしまうということがあるかもしれない。相談者側の理解力や姿勢にもよるが、自分の説明が相手にどこまで理解されているのかを、説明の途中途中で確認しながら進めることで不信感を与えないことが出来るかもしれない。いずれにしても相手に合わせた説明が求められる。

相談者と話していると、とても素人とは思えない豊富な知識を持っている方もあれば、医師と対等に話をするとは、敷居が高いと言われる方もある。医療機関の皆さんには、患者家族に対して わかりやすい説明 わかりやすい話し方 複数回の説明 説明してから同意を得るまで時間を取る 安心して話が出来る、話しやすい環境を整えるなどの取り組みが求められる。

しかし、それだけではこの説明不足という苦情の解決は難しいと思われる。患者・家族には、それ以前のさまざまな思いや不信、例えば、外来で長く待たされた、看護師の言動や接遇があまりよろしくない、医師がパソコンの画面ばかり見て訴えを軽く聞き流されたなどの思いが積み重なり、苦情となってあらわれているという見方もある。日ごろから医師を含めた病院（医療機関）と患者との信頼関係を築くことが重要である。

医療費の疑問については、医療機関がミスや非を認める場合は医療機関との話し合いになること、一般的には期待した通り100%の結果が得られないとしても支払う必要があることを伝えた。医療を受けて期待していた結果にならなかった場合、医療費は支払いたくない、または支払わなくてもいいのでは？と言われる方には診療契約についての基本的な考え方について話をしている。医療を受ければ、たとえ「病気がよくなる」「悪化した」「後遺症が残った」としても支払い義務が生じることを伝えている。それでもなお治療費の返還を求められる場合は法テラスを紹介している。

## 事例 頻回相談者 その1

精神疾患を抱えた方や、クレマーのような方からの相談の中には、終了しない、終了出来ないままで相談が継続するケースがある。

相談者：母親 患者：息子30代 精神科病院入院中 相談時間：平均1時間 相談回数は平均月2回  
内容と対応

相談者は、息子を退院させて欲しいということ、10年近く前から本庁・保健所などに電話をしてこられており、ご自身も精神科に通院歴がある。一度じっくりとお話を聞いたところ、その後しばしば電話があるようになった。相談時間は毎回1時間以上で、こちらから相談終了を言い出すまで、一方的に延々と思いを語られる状況が続いた。そのため、相談のルールを作ることにし、1回の相談時間は30分、話をお聴きするのは月に2回までということを相談者に提案して同意を得た。それでも電話をかけてこられ、どうしても話を聴かなければならない場合は、例えば、「今日は10分しか話を聴いて差し上げる時間がありません」というように、電話を受けた時に、どのくらいの時間を充てることが出来るかを伝えることにした。実際にはなかなかルール通りにはいかないが、それでも約束の時間がすでに経過したことを告げることでルールを設ける前と比較して、相談を終了しやすくなった。この方のように緊急性がないと判断できる事例は、長い付き合いになるということも覚悟の上で辛抱強く話を傾聴している。

## 事例 頻回相談者 その2

頻回相談者のなかには、医療内容や医療機関側の接遇の不満を電話してこられ、相談の内容を毎回医療機関に伝えるよう執拗に要求する方もある。医療機関に連絡して対応をお願いしたケースもあるが、本来は相談者自身が医療機関と話し合いをされるべきことである。医療機関の相談窓口を紹介し直接担当者と話されてはどうか勧めたが納得されないため、医療機関の担当者と面談して情報共有しながら対応したケースもあった。寄せられる相談や苦情に対応するにはマニュアルも必要だが、日頃から医療機関や関係機関の担当部署と顔の見える関係を作っておくこ

と、コミュニケーションを図っておくことが大切だと考える。

### 事例 苦情の矛先がこちらに向いてくるケース

自分の思っているようにならないと、窓口の対応が悪いと苦情の矛先がこちらに向いてくるケースも経験する。また別の機関から紹介されて電話してこられる場合は、すでに“やかんの沸騰した状態”のような方が多い。「たらい回しにあった」と言われる。「何もしてくれないのか！何も出来ないのか！何のための窓口なんだ！！」と、お叱りを受ける。また、即答出来ないことを質問された時には、「早く答える！」「そんなこともわからないのか！！」と怒鳴られることもある。一度電話を切ってから、周囲の協力を仰ぎ、場合によっては他の部署にも出向き、助けてもらいながら対応している。怒鳴られることにいつまでたっても慣れず、そして慌ててしまいがちである。相談者の言い分に一喜一憂しないで、出来るだけ冷静に対応することが必要だと日々感じている。

## 5. まとめ

相談者の中には、怒りをあらわにしながら訴えられる方もあれば、切々と、時には涙ながらに思いを語られる方もある。「そうだったんですか。それは大変でしたね。そこまでのお気持ちになられたんですね。」とお話をお聴きしている。しかし相談者の話だけでは、どこまでが真実でどこまでが思い込みや憶測なのか判断出来ない。そして最初にか熱心に聴きすぎ、間違っ理解してしまうことになる。『当事者ではない立場で相談を受ける』ここが相談業務の一番難しいところと言える。

相談者の話には、誤解やズレがあることを念頭に置き、不信感をさらに増強させないようにしながら、相談者が何を医療現場に求めていけばいいのかを一緒に考えることが相談員の役割だと思う。出来ることを何とか見つけられればと思いながら話を伺っているが、相談者の期待に沿えない場合も決して少なくない。せめて、話をして気持ちが楽になった、話をしてよかったと思っていただけるような対応を心がけている。そして、窓口で相談されたことにより患者・家族と医療機関との信頼関係を取り戻すきっかけとなればと思いながら相談を受けている。最後に、相談業務はストレスを感じる事が多々あるが、一方では、自分自身についても考える機会になっていることも付け加えたい。

## 6. 島根県医療安全支援センターの今後の課題

医療安全支援センターは、患者・住民からの医療に関する苦情・相談対応以外にも、地域の医療の質向上に資するための業務を行うこととされている。(医療法6条の13) 島根県では、医療機関に対しては、医療安全に関する研修を年1回、看護協会と共催で実施し、また必要な情報の提供を行っている。今後は、医療機関の相談員と行政担当者が顔の見える関係で情報交換・情報共有する場を設けることで、地域としての相談支援力を向上させたい。一方で、医療を受ける側の地域住民に対しては、窓口での相談対応の中で個別の情報提供にとどまっているのが現状である。すでに出前講座などを実施している自治体からは、住民啓発研修は医療機関からの要望も多いとの報告もある。住民への情報提供の方法を考えることも課題にあげられる。地域包括ケアシステムの構築が進み、医療と介護・福祉がより密接になっていく中で、寄せられる相談は、福祉的な側面も持つようになると思われる。今後、医療安全支援センターとしては、関係する医療機関や団体等との連携体制の強化が求められる。