

こちら特報部

患者・家族 つなぐ

病院で、医療者と患者や家族に对话を促す「医療対話推進者」。医療事故が起きた際も、双方の混乱した気持ちを解きほぐし、それぞれが向き合おうと解決を目指す対話のプロフェッショナルだ。導入されて10年余り。知名度はまだ低いが、どんな人たちが担っているのか。生命を扱う現場で、陰日なたになって支える対話推進者の今を探った。

(木原育子)

「元氣ですか」。振り向きざまに目と目を合わせてニコッ。看護師にそう声をかける。ある時は「何かお手伝いしましょうか」と言っ、患者に駆け寄る。10月末、イムスリハビリテーションセンター東京葛飾病院(東京都葛飾区)。医療対話推進者の豊田郁子さん(56)がせわしなく院内を歩きまわっていた。動きやすそうな薄桃色のエプロン姿が印象的だ。

医療対話推進者とは院内において患者の困り事や疑問、不満を受け止める「よろず相談」に近い存在だ。難解な医療用語ではなく、日常会話にかみ砕いて説明したり、医師や看護師に患者の思いをつないだりする。万が一、事故が起き、患者や家族が病院に不信感を抱いたり、医療者も責任追及を恐れて萎縮したり悪循環に陥った時、それぞれの思いをくみ取り、双方が「対話」の場につけるよう促す役割もある。



患者の不安や悩みを医師や看護師らと共有する豊田さん(右から2人目)＝東京都葛飾区のイムスリハビリテーションセンター東京葛飾病院で

専門用語を平易に
情報格差を解消
患者と悩み考える

が必要だったことがわかった。だが、病院は「最善を尽くした」の一点張り。最後は「これ以上は第三者に判断していただかないと、わからないかもしれない」と突き放す口ぶりにショックを受けた。

「医療事故が起きた時、遺族が願うのは、何が起きていたのか知りたいということ。説明を尽くし、原因を本気で調べる姿勢が必要だ。逃げずに向き合ってほしい」と豊田さん。

「私、失敗しないので。人気ドラマの主役医師の決めゼリだ。仮にそんな傑物がいたとしても、患者や家族は常に丁寧な説明を求めている。医療事故調査や対話推進者の制度が十分浸透したとは言いがたい。情報格差は存在する。患者らの視点に立ち、制度の実効性を高めてほしい。」(北)

2024.11.10

医療対話推進者 10余年

「医療者と患者や家族の双方の話を聞いて一緒に考えていく。代弁者ではなく両者が向き合おうと支える。そうした公平性や中立性を超えたところに信頼があると思うから」と豊田さんの表情がふっとやわらいだ。

こちら特報部

医師・看護師

配置病院35% まだまだ低い認知度

ただ、豊田さんのような元医療事務職で事故遺族という医療従事者と患者の双方の思いがわかる存在は珍しい。厚生労働省の統計によると、診療報酬として、対話推進者の配置などを要件とする「患者サポート体制充実加算」を届け出ているのは、全国約8100病院のうち2873病院で35・4%。看護部長220人余へのアンケートによると、対話推進者の「認知度が低い」と答えたのは45%に上る。院内でもよく知られていない実態が浮かび上がる。

パソコン上の記録を見ながら、病院内の潤滑油として働く豊田さん



医療の質、患者の権利 両立確保へ奔走

や家族に言いにくいことを言ってくれる『便利屋』ではなく、医療の質向上や安全確保に对话推進者は欠かせない、という意識改革が必要だ」と話す。認知度の低さには設置経緯も影響しているようだ。話には医療事故が相次いだ25年ほど前にさかのぼる。医療者が握る情報が質量ともに患者や家族を圧倒する「情報格差」や医療紛争の急増が課題となった。対策の一つとして2013年、対話推進者に関する指針が作成され、導入された。

そして15年10月、予期せぬ死亡事故が起きた際に原因を探り、再発防止につながる「医療事故調査制度」が始まった。医療事故が起きた医療機関が、調査結果を第三者機関に報告する仕組みだ。患者安全に詳しい名古屋大病院副院長で、患者安全推進部長の長尾能雅教授は対話推進者について「患者とトラブルになった時、現場に駆けつけ、医療者をバックヤード(裏庭)に逃がしてくれる存在として期待する医療機関もあるが、それは誤解だ」と指摘する。「医療は難解な専門用語も多く、説明時間も不足しがちで情報遮断が生まれやすい。この弱点を対話推進者が補う可能性がある」と



医療事故調査制度の施行に係る検討会(2015年2月、東京都千代田区)

医療機関の「便利屋」ではない。指針改定へ

日本医療安全調査機構によると、制度が始まった15年10月～23年末までの8年余りに報告された医療事故は計2909件。当初は年間2千件を見込んでいただけに、低迷ぶりは否めない。事故を疑う案件が起きても調査するか否か、判断が病院側に委ねられているためだ。特に、最先端医療で高度な手術にも臨むであろう大規模病院ほど報告は少なく、600床以上の230施設のうち48施設はいまだ一度も報告がない。地域差も大きく、人口100万人に換算した年間報告件数で福井県は1・0だが、宮崎県は5・2で、差は5倍超。その地域の病院トップの意識によっても大きく変わる。今後、対話と医療は新たな化学反応を生むのか。対話推進者の指針改定に取り組み稲葉一人弁護士は「どこか可能性を広げていくか、ひとつの岐路に立っている」とした上で、「対話推進者の指針は、医療事故調査制度との関係がしっかりと明示されておらず、整理していく必要がある。年内をめどに対話推進者の指針改定案を取りまとめた。まずは多くの人に、その存在を知ってもらうことが始まりの一步だ」と見通す。

話題の発掘

1ケースの追跡