

めざせ!!

メディカルエグゼクティブ

監修：国際医療福祉大学大学院医療福祉経営専攻教授 角田 圭雄

第16回

医師と患者のコンフリクトの解決をめざす

CASE



A先生が診療部長を務める消化器内科で、患者のBさんにCT検査のための造影剤を投与したところ、アレルギー症状の発疹が現れました。Bさんに対しては、造影剤を使用するにあたって一定の頻度で発疹などの副作用が起きる可能性を事前に説明しており、同意書にサインも得ています。しかし、Bさんはたいへん憤慨してしまい、このままでは大きな揉めごとになりかねない状況です。A先生は、どのような対応を取るべきでしょうか。

謝罪をするか否か

医師と患者におけるコンフリクト（対立）の行く末を大きく左右するのは、「医師が謝罪をするか否か」です。謝罪は自らの非を認める行為であるから、万が一医療訴訟を起こされた際にも不利な立場に置かれないよう、問題が起きたら「謝罪をしてはいけない」と考える方も多いでしょう。

しかし、患者の立場になって考えてみてください。Bさんは、なんの病気にかかっているのか不安なところに、検査のせいで発疹が出てショックを受けてしまっています。そのような精神状態にあるBさんは、何も謝罪がなければ医師に対して不信感を募らせ、「誠意のある対応をしてもらえなかった」と思い込み、それこそ医療訴訟へ進展してしまうかもしれません。

実は、ひとことで“謝罪”と言っても「共感表明謝罪」と「責任承認謝罪」の2種類が

存在します（⇒STUDY①）。そして、問題が発生した初期段階で事態の悪化を回避するために重要となるのが共感表明謝罪です。

2種類の“謝罪”が存在する

共感表明謝罪は、過失の有無に関係なく、まずは「このような事態が起きて申しわけなく思います」と患者や家族に伝える謝罪。一方、責任承認謝罪は、自らの非を認めて行う謝罪。事実の検証を行い、ミスが存在が確認されてから行われるべき謝罪です。

共感表明謝罪では、責任の所在をめぐる問題をいったん横に置き、残念な出来事が発生したこと自体に関して患者に“共感”を表明します。その結果、患者の感情や情緒を落ち着かせ、患者との健全なつながりを維持できる可能性をもたらしてくれるわけです。実際に、米国ミシガン大学の研究によると、共感表明謝罪を行ったほうが、医療訴訟率を低下させられるとわかっています^[1]。

医療メディエーターの仲介

ただ、共感表明謝罪は「残念です」との思いを伝えさえすればよいではありません。今後、調査を行い、必ず結果を説明することを患者に約束し、上辺だけを取り繕うとしていないのではないと示す必要があります。

また共感表明謝罪は、患者によっては「医療ミスがあったのだ」と受け止められる可能性があります。これを防ぐには、第三者に同席を依頼し、「この医師は医療ミスに対する謝罪をしているのではない。起きてしまったことに共感を示して謝罪しているのだ」と証言してもらうことが有効でしょう。もちろんカルテなどに、医師と患者、第三者のやり取りの内容を記載して残すことも必須です。

なお、患者との話し合いの場に立ち会う第三者については、医療機関の職員でありながら、医師と患者の仲介（医療メディエーション）

を行う存在として活躍している医療メディエーターが適任です（⇒STUDY②）。医療メディエーターは、問題の解決そのものを目的にするのではなく、医師と患者の良好な関係構築をめざします。そのため、医療機関側の立場に立っての判断や評価、説得、意見の表明は行わず、中立的な立場で両者の対話を促進する役割を担います。

NEXT STEP

A先生は、まずはBさんに対し「発疹が出てしまい残念で申しわけない」と共感表明謝罪を行うとともに、事態の経緯を調査し、結果が判明次第、報告することを約束しました。

さらに、医療メディエーターを介した話し合いを通じて、皮膚科に紹介するといったフォローも行いました。Bさんは、A先生の誠意ある対応に、自分が不当な取り扱いを受けていると思わなくなったからか、次第に態度を軟化させています。

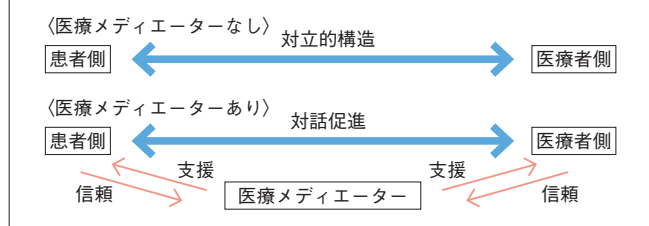
STUDY①

共感表明謝罪と責任承認謝罪

	共感表明謝罪	責任承認謝罪
意義	- 悪い結果が起こったことによる患者の苦痛に対する共感からの謝罪 - 患者の期待に沿えなかったことへの申しわけないという思いからの謝罪	過誤が明らかで、過誤が悪い結果を引き起こした原因となったことを認め、その責任をも認める謝罪
発言	- こんな結果になって申しわけなく思います - 結果が悪く、力が及ばなかったことをお詫びします - ミスがあったかどうかは不明ですが、今後調査を行います。何かわかりましたらお知らせします	- 私たちのミスでこんなことが起こってしまい、申しわけありません - ミスが原因で起こったものであり、私たちに責任があります
タイミング	- 事故後速やかに行い、共感を保ち続ける - 患者（家族）との関係性を保つ	事実の確認後に行う

STUDY②

医療メディエーション



RECOMMENDED BOOK

- ・『MBA的医療経営』
著：角田圭雄／発行：幻冬舎
- ・『戦略的医療マネジメント』
編集：角田圭雄／発行：中外医学社

[1] 金井壽宏：リーダーシップ入門 日本経済新聞社 P.236(2005年)