

ソーリー・ワークス！ 医療紛争をなくすための 共感の表明・情報開示・謝罪プログラム

ダグ・ヴォイチェサック、ジェームズ・W・サクストン、
マギー・M・フィンケルスティーン 著
前田正一 監訳
児玉 聡、高島響子 翻訳

<書評者> 永井裕之（医療過誤被害者遺族）

妻は関節リウマチが悪化し、炎症があった左手中指の関節滑膜炎除去手術を受けた。簡単な手術は成功したが、その翌日（1999年2月11日）、点滴後の処置において消毒薬を間違えて注入されて急死した。なぜ？ 何があったの？ 死因は何なの？…などなど、病院の説明対応に不信感が募っていった。その時点で、「医療紛争」にする気もなかったし、「医療紛争」になるとも思っていなかった。しかし、病院側の初期対応は医療事故・ミスにならないようにと、対応を始めていたことを後で知った。その対応は、「ソーリー・ワークス」ではまったくなかった。

本書は医療事故が過失（ミス）による場合の対応について、「医療紛争をなくすための共感の表明・情報開示・謝罪プログラム」の重要性を説明している。特に「第6章 患者とその家族にどうやって謝罪するか」は、思わぬ医療事故が発生し、さらに突然の死に至った家族に対する対応として「患者は不誠実さを敏感に察知します。誠実に振る舞ってください」、また「初期の反応は怒りや驚き、あるいは激怒であったりします」とし、「落ち着いて次のように答えてください」と、語りかけの言葉が記

載されている。

すっきりしない思いを抱きながら本書を読み続けた。「ソーリー・ワークス」の目的は「紛争を防ぐことである」として、スキル・ノウハウ指導・助言をしているように思える。例えば「Sorry Works! は、医療過誤訴訟クライシスを解決するための中道的な方法とした情報開示を提唱する」(xii 著者紹介)などと記載されているが、訴訟が多いアメリカの現状からだろうか？

医療者は患者・家族との信頼関係を深めるために、日ごろから患者第一の「ソーリー・ワークス」（患者サービスに徹するマインド・人間性）が大切である。それができていれば、事故が発生した場合に「ソーリー・ワークス」が功を奏して、訴訟に至らない結果になるのが、日本人の特質である。

医療事故被害者・遺族は「事故原因の究明と誠実な説明」があり、その後「再発防止」の取り組みが着実に実行されているならば、訴訟をすることはない。しかし、多くの医療事故において、「事故原因の究明と誠実な説明」という最も必要なことが行われていない。病院が示す情報開示に納得できないので、さらなる説明をお願いする

が、その道を病院側が閉じてしまうため、被害者・遺族はいたしかたなく裁判に訴えている。しかし、裁判にまで至る人はごくわずかなのであるのが日本の医療訴訟の現状である。

「医療紛争」「紛争対応」などという言葉が医療の現場では通常に使われている。しかし、ほとんどの市民（患者・家族）は病院と「紛争になる」とか「紛争をしたい」などと考えてもいない。

診療・入院・治療などの医療行為において、医療側の説明・コミュニケーション不足、対応の悪さなどにより、患者側は不安感などモヤモヤした気持ちを抱くようになる。そのような人にとっては、事故が発生したときの病院側の不誠実な対応が引き金となり、不信感を増し、爆発してしまうのである。さらに、問題を解決しようとする病院側の誠意がみられないときに、紛争の道を駆け登るのである。誠意とは「うそをつかない医療」すなわち「隠さない、ごまかさない、逃げない＝当該医療者」を病院側が本気で取り組むこと。もっと大切なことは、医療者が日ごろから患者との人間関係を深めることである。「おはようございます」というあいさつや、患者の話を耳を傾けてコミュニケーションを図ることである。当該の医師・看護師らが多忙な業務で十分に患者対応できないこともある。その解決策の1つは院内患者相談員を配置すること。院内患者相談員の役割は「医療機関・病院において、あらゆる医療過程（日々の懸念から不測の事態を含む）で患者およびその家族が持つ疑問、不安、不満などについて、患者・家族が納得して医療を受けるために院内の相談窓口として常駐し、適切に

対応する。患者・家族がエンパワーされ、医療者が本来の仕事を問題なく実践できるように両者を支援する。また、医療者と患者・家族が真摯に向き合い、当該医療者が説明責任をはたすためのよりよいコミュニケーションを促進できるように支援する」ことである。

病院内で患者家族が気軽に話しかけられる人、信頼できる人、そのような患者相談員がいれば、患者との信頼関係が維持でき、再構築もできやすい。通常時から医療者が「ソーリー・ワークス」マインドを持つならば、患者さんが気

軽に話しかけて悩みなどを訴えるのを聞いてあげること、信頼関係をさらに深めることができる。

事故やミスが発生してからの「ソーリー・ワークス」では遅いのである。信頼関係は「あいさつ」や「名前」を呼び合うという簡単なことから始まる。

本書『ソーリー・ワークス！』を多くの医療者が読み、そこに示されている「スキル」「ノウハウ」を日ごろの医療サービスで応用・実践することで、医療者の人間性(マインド)向上に繋がることに気付くことが大切ではないか。

まず、最初に「第6章 患者とその家族にどうやって謝罪するか」を読むことを勧めたい。そして、通常時に患者さんに対して「すみません」が自然に口から発せられるようになって欲しいと願う。

●A5 頁216 2011年
定価2,730円
(本体2,600円+税5%)
[ISBN978-4-260-01493-9]
医学書院刊