

医療事故紛争を解決するための トレーニングブック

[評者] 鈴木利廣 すずかけ法律事務所・弁護士

医療コンフリクト・ マネジメント

メディエーションの理論と技法

和田仁孝、中西淑美 著

B5 判, 234 ページ
定価 3570 円(本体 3400 円+税 5 %)
シーニュ TEL. & FAX. 03-3327-0577



注文は、Fax または e-mail(text@conflict-management.jp)にて、住所・氏名・電話番号・書名・冊数を明記のこと。

■米国では 100 年の歴史と蓄積がある分野

本書は、医療機関が医療事故紛争を患者・家族との対話によって解決するための技術についてメディエーション(中立的第三者による調停)技術を応用する形で提供している。本書によれば、コンフリクト・マネジメント(「利害対立の管理」とでも訳するのであろうか。)はすでに米国で 100 年にわたる研究蓄積のある分野で、近年医療紛争分野でも市民権を得てきた、という。

本書では、(1)羅針盤スキル(紛争を分析し、解決へのパスを見出す)、(2)エンパワメント・スキル(傾聴と信頼の構築のために)、(3)問題変容と問題解決のスキル、(4)流れを管理するスキル、と 4 つに分類されたメディエーション技術を、紛争解決への 3 段階(1 対 1 直接対応、初期ケアリング・メディエーション、高次問題解決メディエーション)へ応用することを提唱している。

この教育技法の対象者は、「1 対 1 直接対応」では苦情を受けた医療者自身を、「初期ケアリング・メディエーション」や「高次問題解決メディエーション」では現場の看護師長・主任、リスクマネジャー、MSW などの苦情当事者でない医療者を、想定している。

特徴は随所に「ワーク」(解答例は巻末)が掲載され、第Ⅲ章では事例を例示して、対応例を示していることである。事例は、狭心症既往歴のある患者が発作を起こして、救急外来を受診し、超音波検査中に心停止を起こして死亡した症例である。

「1 対 1 直接対応」では失敗例と成功例を、「初期ケアリング・メディエーション」「高次問題解決メディエーション」での対応例を示している。つまり本書は、トレーニングブックというわけである。

なお、本技法は、日本医療機能評価機構の活動の一環として開発され、試行を経て 2005(平成 17)年から実際のトレーニング・プログラムとして提供されているという。

■対話による解決のための基本書

さて、本技法への評者のコメントは次のとおりである。

紛争の解決には、力による解決(例えば司法上の解決)と対話による解決があり、後者が基本となるべきと考えている。その意味で本書の提案には学ぶべきところが多い。そして、対話による解決には当事者間の傾斜した力関係の是正が不可欠で、そのためには情報格差を是正し、医療の透明性を確保するための診療情報の早期かつ積極的開示(診療記録の開示)が重要である。

「苦情は適切に解決されるべきである」旨の WHO 欧州会議の提言を、すべての医療機関が認識して、積極的に患者の苦情解決に取り組む際の基本書とされるべき書籍である。なお、本書には、評者にとってもなじみの少ない外国語のカタカナ表記が実に多い(巻末索引事項 112 のうち、日本語表記は、わずかに 39 項目にすぎないことからうかがわれる)。初心者にとってはこの点が難点といえる。