

平成27年度 クリニカルクラークシップ研修

「対話促進技法」入門編 ～ 医療コンフリクトって何？・・・～

平成27年4月14日

大館市立総合病院 地域連携室

工藤 賢一（医療メディエーターB）

まずは自己紹介

- 自己紹介

配属職場・・・ 大館市立総合病院 地域連携室

職種・・・一般行政職ともいいます

資格・・・ 社会福祉士

医療メディエーター B(医療対話仲介者)

(日本医療メディエーター協会)

医療と対話に興味をもったきっかけ

- 相談支援センターにおいて行っている相談業務
 - 医療相談・・・医療費に関する相談、受診援助、退院転院支援、社会資源利用、精神的ケアなど
 - ⇒ 「医療ソーシャルワーカー業務指針」(厚生労働省保健局長通知)
- 「苦情」や「クレーム」対応に業務指針はある？
 - ⇒ 苦情対応のマニュアルはあるが・・・。

医療と対話に興味をもったきっかけ

- 医療、教育現場で苦情やクレームが増加傾向に・・・
⇒ 一億総クレマー化？(2007年12月中央公論)

(背景として考えられること)

- ・先進・高度医療など医療に対するニーズは高くなっている
 - ・医療費抑制を含めた社会保障全体の見直しの中、医師不足、医療偏在が顕著となり、地域格差が激しい
- ⇒ 患者側のニーズと医療者側の現実が乖離している

苦情対応 (クレームと相談の関係)

相談、苦情は
利用者の当然の
権利であり、正
当な行為

相談

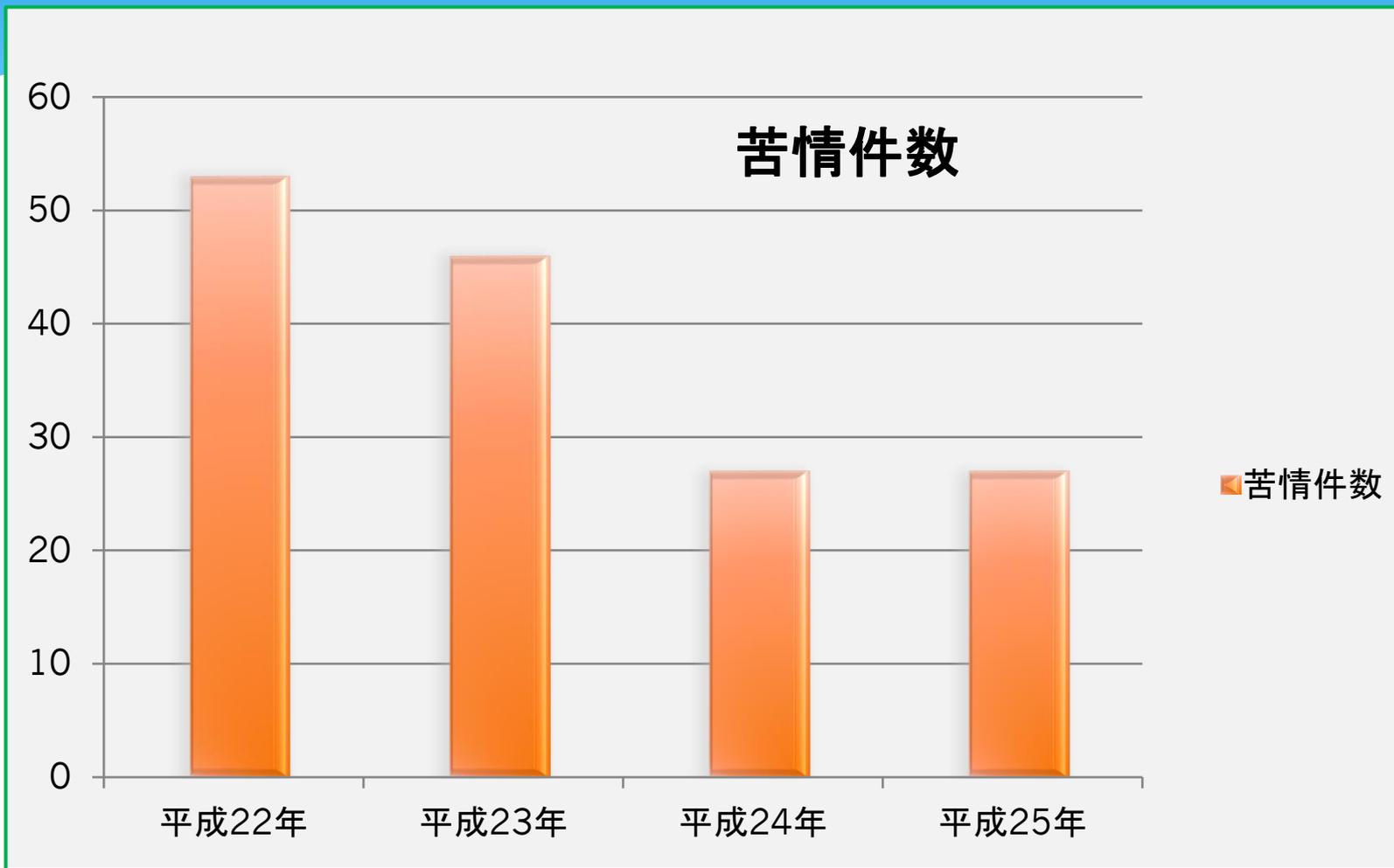
悪質なクレ
ーマーは不当な
行為。内容に
よっては、犯
罪となる

苦情

悪質な
クレーマー

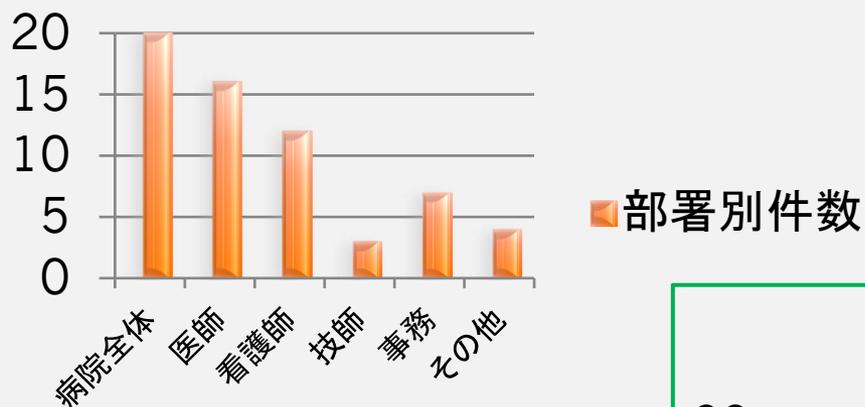
相談・苦情、苦情・悪質なクレーマーの
関係は、それぞれ移動があり得る。

苦情対応（苦情件数の推移）①

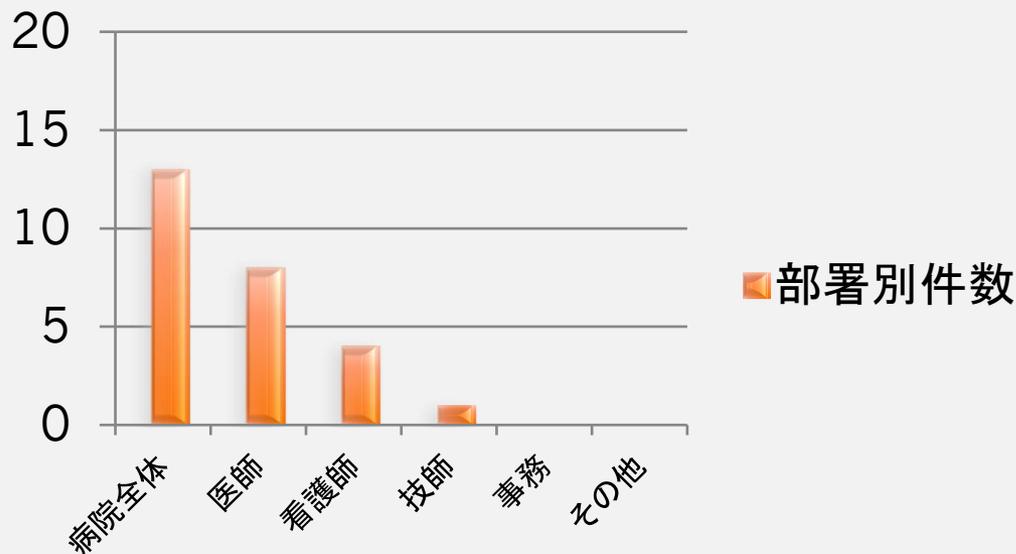


苦情対応（苦情件数の推移）②

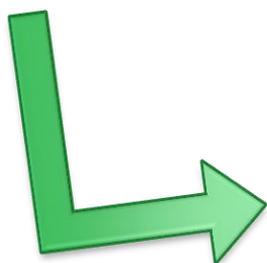
部署別件数（平成22年）



部署別件数（平成25年）



全体的に減少しているが、特に看護師、事務が減少している

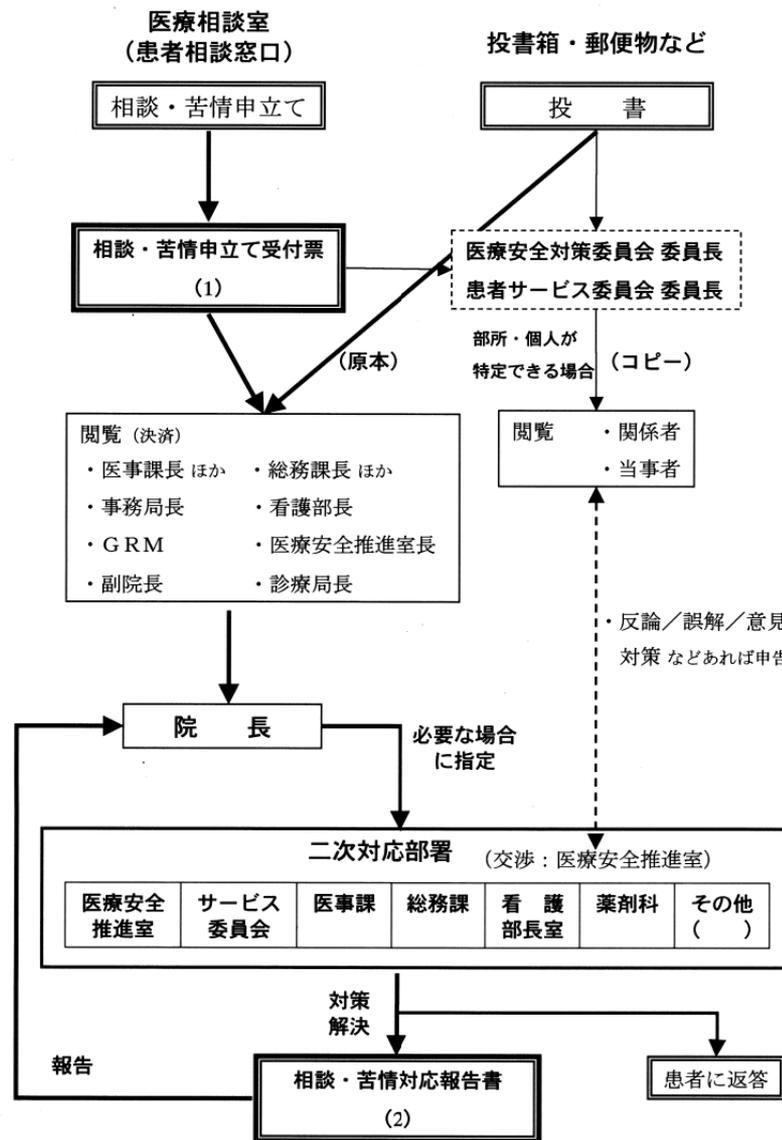


苦情対応の方法

医療安全推進委員会で規定している。
苦情内容点検と職員へのフィードバックは「患者サポート体制運用会議」で行っている。

相談・苦情申立て／投書等の取扱い

医療安全対策委員会 (2008.9.25)



コンフリクトとは何か ①

- 「コンフリクト」とは・・・

齟齬(そご)、葛藤(かつとう)、対立、緊張、衝突などの意味をもつことば。

「医療コンフリクト」という場合には、患者さんと医療者の間で生じた感情的な衝突や対立、関係のこじれなどをさし、医療訴訟に発展することもある。

コンフリクトとは何か ⑧

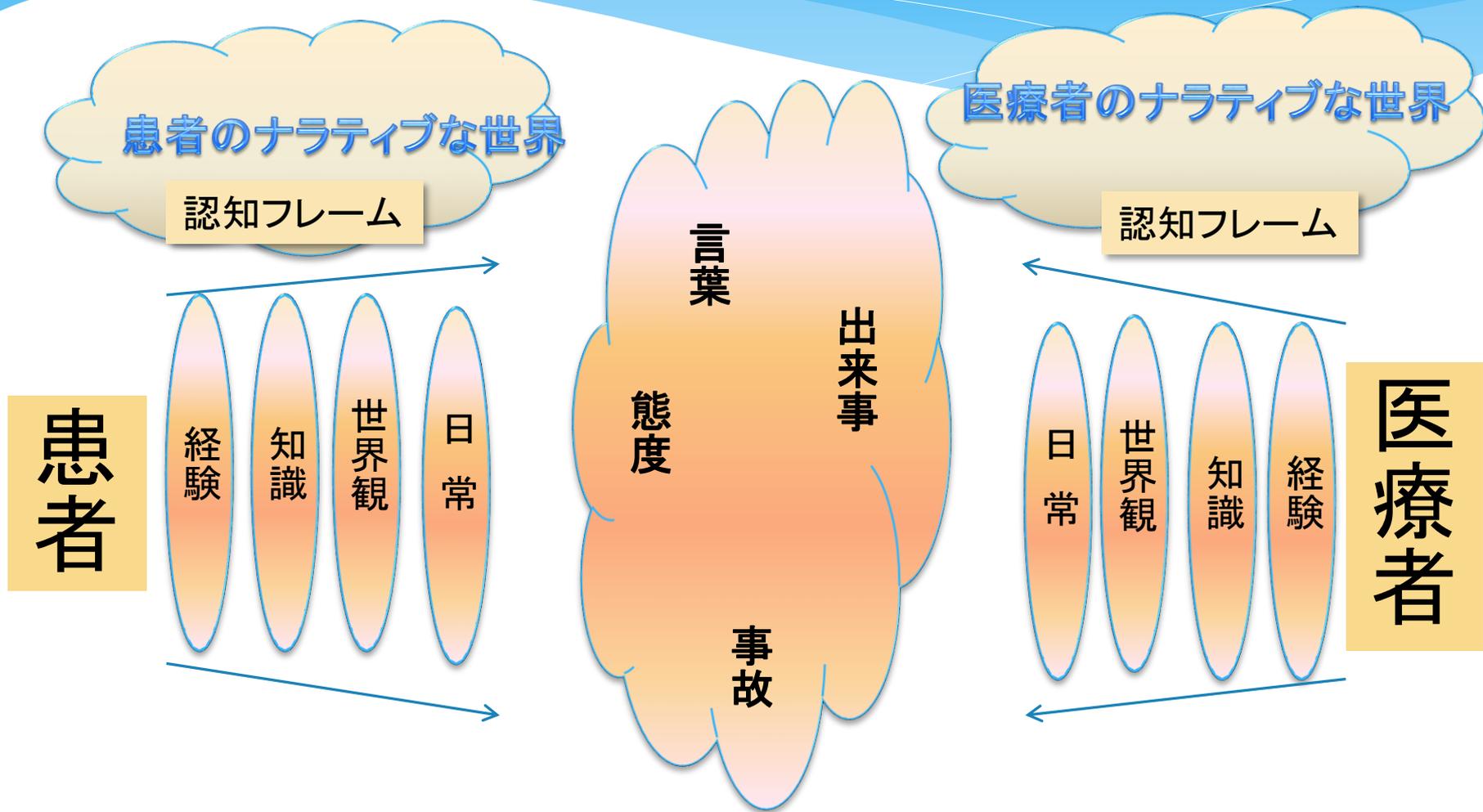
- 「コンフリクト」は・・・

人が他者と交流する時点で、必ず発生する様々な食い違いで、発生を100%未然に防ぐことは困難。

むしろ、食い違いは様々な場面で発生することを理解し、その場合に、どのような方法で関係を構築していくかが、重要である。

次に、コンフリクトが実際に医療現場でどのように発生するのかみていきましょう。

コンフリクト発生の背景 ①



コンフリクト発生の背景 ②

患者のナラティブな世界

認知フレーム

患者

経験

知識

世界観

日常

「じゃあ、安心だな」

この検査の合併症の
頻度は1%です。

医療者のナラティブな世界

認知フレーム

医療者

日常

世界観

知識

経験

「100人にひとりはかなり
リスク高いなあ」

コンフリクト発生の背景 ③



コンフリクト発生の背景 ④

患者側 「1%の確率なのになぜ？ミスじゃないですか！」

医療者 「1%は100人にひとりの確率ですよ！」

患者側 「なぜ夫が1%にあたるんですか！」

医療側 「基礎疾患もあり、リスクが高まりました」

患者側 「夫のせいだと言うんですか！」

ナラティブと認知フレーム ①

- 「ナラティブ」とは…

- パターン化されたストーリー…「物語」

- 「語り」

先述の例では…

患者のナラティブ ⇒ 「1%はめったにない、皆無に近い」

医療者のナラティブ ⇒ 「1%はおこりうること」

ナラティブと認知フレーム ②

- ナラティブと認知フレームは時間により変化する
 - 昭和30年代・・・「タバコは大館市で買いましょう」
「子供をたたくのは、しつけです」
「男子厨房に入るべからず」
 - 平成27年・・・「院内全面禁煙」
「子供叩くのは児童虐待です」
「料理ができる男性って格好いい」

ナラティブと認知フレーム ③

● 認知フレームがコンフリクトをつくりだす。

- ・合併症って何？これって、医療ミスでしょ！
- ・麻痺って言ったのに、これじゃ半身不随でしょ！
- ・「P科」って言いましたよね、馬鹿にしてるんでしょ！
- ・薬だけなんだから、出してよ！診察なんていらなから。
- ・「予約」って、「その時間に合わせるって約束すること」でしょ？予約時間から2時間も遅れるってどういうこと！

関帝廟ってご存じですか？①



三国時代の武将関羽を神様としてまつる廟。

三国時代最強の武将と言われると同時に信義に厚く、誠実な人柄が後に神格化され、世界各地の華僑に商売の神様として信奉された。

関帝廟ってご存じですか？②

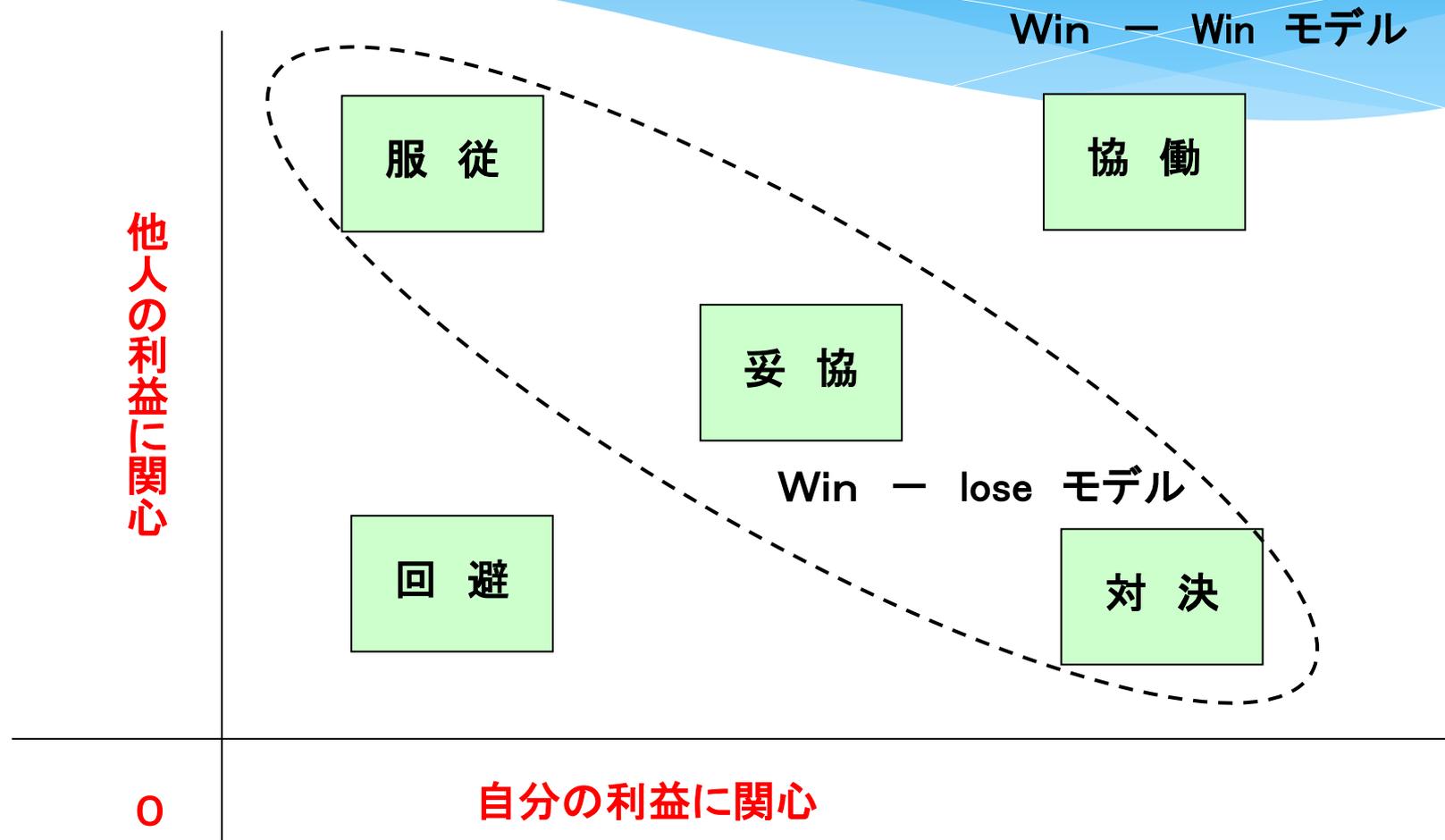
三国時代の武将である関羽がなぜ、商売の神様としてまつられているのでしょうか？

商売において、「信義」、「信頼」、「信用」が最も重要なものであることを、華僑は長い歴史の中で経験してきたのだらうと思います。

WIN－WIN関係を構築する上で、一番大事なこと、それが、信義に基づいた「協働」なのだらう、と考えます。

紛争スタイルとIPI分析 ①

紛争スタイルチャート



紛争スタイルとIPI分析 ②

小学4年生の女兒、気管支炎で小児科受診し点滴実施のため刺入しようとしたところ、激しい痛みとしびれを訴える。看護師はCRPS(複合性局所疼痛症候群)で、「合併症」と説明するも、詳細の説明はなく、家族は「医療ミス」であると主張し激昂、外来でトラブルとなった。

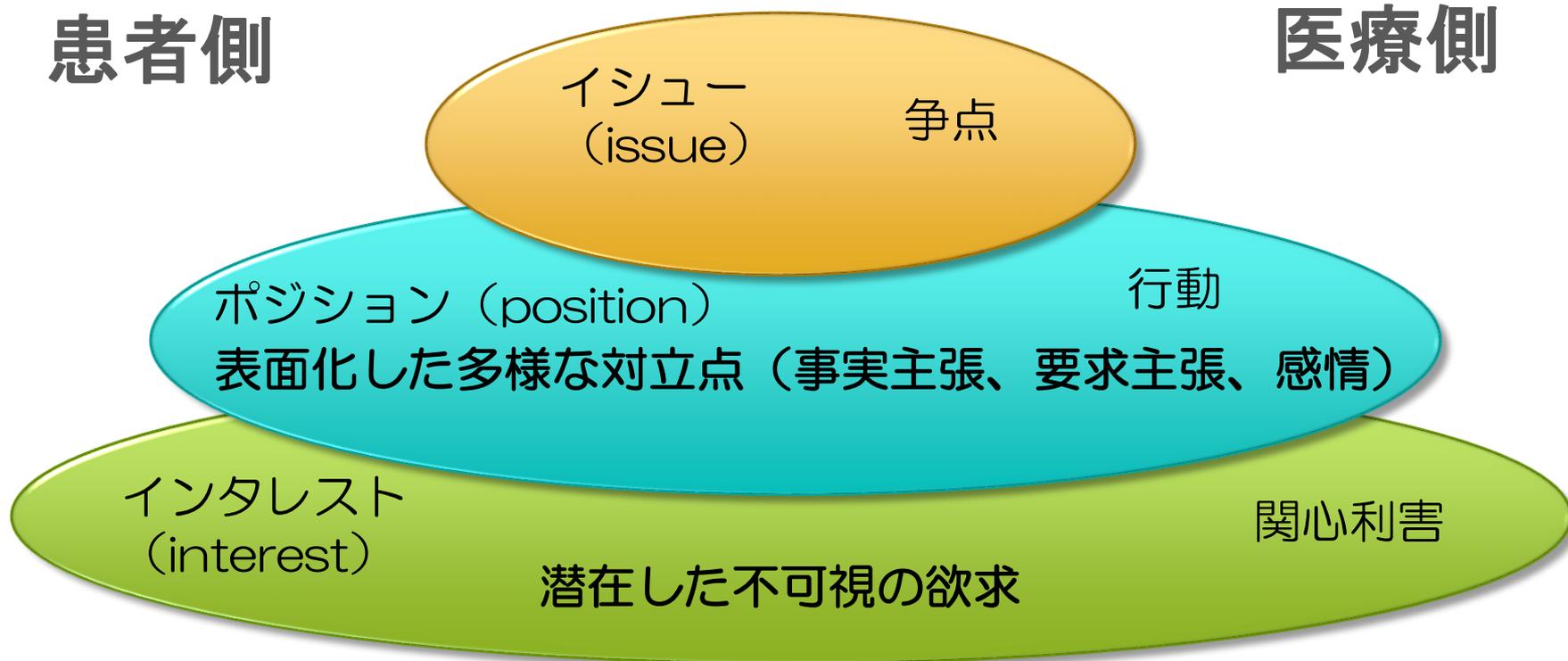
痛みは次第におさまり、翌日はしびれもなくなったが、家族は、患児の症状を心配しており、本人も今後ピアノが弾けるのか不安となっている。

紛争スタイルとIPI分析 ③

IPIの構造

患者側

医療側



「怒り」への気づき、対応 ①

診療現場における「怒り」にどう対処するか

- 怒りに感づく
- 怒りの表出を妨げず、聴く

- 怒りの根源にあるものを探り、解決策を考える

職員が対応

苦情相談
担当が対応

「怒り」への気づき、対応 ②

「怒り」に気づく

「気を悪くしているサイン」

- むっとした表情、納得いかない表情
- つっけんどん、他人行儀
- 約束の時間、提言・提案事項を取り入れない
- 自虐的・自棄的なことをいう

「怒り」への気付き、対応 ③

「怒り」の表出を妨げずに聴く

注意！ 単に聴くだけでは解決しない

- 感心を向け、時間、労力を惜しまない
- 共感の言葉をはさむ
- 内容を「良い・悪い」で判断しない
- 怒りの裏にあるものを感じ取り、共有する

まとめにかえて

- コンフリクトは常に発生する可能性がある。
- 認知コンフリクトはとき、場所、年齢などにより変化する。
- コンフリクト発生の背景にはナラティブと認知フレームが強く影響する。
- WIN-WINモデルを目指そう。
- しっかりコミュニケーションをとり、「怒りの表出」に気づこう。
- まずは、あいさつを！

ご清聴ありがとうございました。

大館市立総合病院

地域連携室 工藤賢一