

健康リサーチ

# 医療トラブル防げ！

医療者と患者・家族が信頼関係を築くためのより良いコミュニケーションの在り方を調査、研究する「県医療コンフリクトマネジメント研究会」が5日、発足し、別府市のビーコンプラザで設立記念講演会があった。医療関係者ら約180人が参加、患者と医療者の対話を円滑に進めるためのノウハウなどを学んだ。

## 研究会が発足

医療コンフリクトマネジメントとは、医療者側と患者側の認知や見解の違いから生じる医療紛争や日常的な苦情・トラブルも含めたコンフリクト（衝突、対立）を、当事者同士の対話を促して予防、調整、解決しようという考え方。

の対話を通して情報共有を進め、コンフリクトの予防、調整を支援する医療メデイエーター（医療対話仲介者）の役割や行動規範などを解説。約180人の参加者が患者役、医師役、医療メデイエーター役の3人一組に分かれてロールプレーを行った後、和田教授が実践で求められる医療メデイエーターの姿勢や技術などを説明した。

## 患者と対話し信頼関係を

流産や死産、SIDS（乳幼児突然死症候群）などで子どもを亡くした遺族をサポートしている「NPO法人SIDS家族の会」の寺尾るみ理事は、自己の体験を語り「残されたものが前に進むためには対話の場が絶対が必要。その時の医師の言葉が残されたもの生きべき方向を左右するといっても過言ではない」と話した。

同研究会は、今後、医療者だけでなく患者や家族、弁護士、一般にも参加を呼び掛け、定期的に医療トラブル事例の勉強会や模擬患者が参加する医療コミュニケーションのトレーニング、医療メデイエーターの養成などに取り組む。

記念講演会では、大分大学医学部創薬育薬コミュニケーション講座の中野重行教授が、模擬患者が参加して医療コミュニケーションワークショップを体験学習するワークショップ「豊の国医療コミュニケーションの集い」の取り組みなどを紹介。デモンストレーションもあった。

日本医療メデイエーター協会代表理事で早稲田大学大学院法務研究科の和田仁孝教授は、患者と医療者双方の「語り」を、いづれにも偏らない位置で受け止め、当事者同士



3人一組に分かれてのロールプレー

代表世話人の森照明湯布院厚生年金病院院長は「医療者は十分に説明したつもりでも患者は理解できていない場合もあり、双方が悩み、苦しい思いをする。出発点で情報を共有してお互いに理解し合う努力が必要で、早期に信頼関係を築くためのコミュニケーションが大切」と話している。問い合わせは事務局の湯布院厚生年金病院薬剤部（☎0977・84・3171）へ。