

[第64回]
経営者の
カラダ投資術

対談 日下部 淑美

思いやりと対話があれば 防げる問題がたくさんある

医学博士 / オフィス風の道 代表 永井 弥生 さん

医療関係者と患者さんを対話でつなぐ
「医療コンフリクトマネージャー」
日下部 医療コンフリクトマネージャーとしてお仕事をされるようになつた
経緯を教えてください。

私は医療に従事するすべての人が学ぶ
必要性を感じ、日本医療メディエーター
協会での研修後、4年かけてトレーナー
資格を取得しました。

永井 皮膚科医として大学病院に勤務
しておりましたが、医療訴訟をはじめ、
医療関係者と患者さんが対立する「コン
フリクト」に興味を持ち、両者を対話で
繋ぎたいと考えて、トレーナーの資格を
取得しました。その後、医療安全管理部署
で医療事故におけるご家族への対応、
医療機関側の体制構築などに携わりま
した。2018年にコンフリクトに関する
研修や講演を目的とした会社を立ち上げ
ましたが、現在はコロナの影響もあり、
様々な立場や視点で「コンフリクト」を学
びながら今後の取り組み方を模索して
いるところです。

日下部 「コンフリクト」という言葉は
あまり馴染みがないのですが、どういう
意味でしょうか?

永井 簡単に言うと、誰かと誰かが対立
するという意味です。もとは医療用語で
はなく、社会的に使われていた言葉で、
表に出せない葛藤も含めて「コンフリクト」と
と言います。

医療の現場では、患者さんが医療従事者
に物事をはつきりと言えないことがあります。
医療事故でも、「こんな状態になつて
いるのに、なぜ患者さんのご家族
は何も言わなかつたんだろう」と思える
事例もあり、仕方がないと諦めてしまつ
ことが多いようです。気軽に言える環境
を作ることも含めて、「コンフリクトマネ
ジメント」としています。

日下部 コンフリクトマネジメントを
される方は、どの医療機関にもいらつ
しゃるのでしょうか?

永井 何かが起これば誰かが対応をし
なければならぬので、役職として設定
がなくとも事務局や医療安全管理の部署

などで対応されていますが、問題が起き
る前に対処できることが一番です。

私は医療に従事するすべての人が学ぶ
必要性を感じ、日本医療メディエーター
協会での研修後、4年かけてトレーナー
資格を取得しました。

安全部門から一度離れましたが、
トレーニングや研修ができる体制を整
えるには、ある程度の立場がないと取り
組むことができないので、志願して
安全部門長という席に就かせていただき、
体制を構築しました。そのおかげで、
大きな事故を発覚させることができま
した。

日下部 中立的な立場で話を聞いてい
ただけるとは思いますが、医療機関側に
属していることで、医療機関擁護に重き
が置かれてしまいそうなイメージがあ
ります。実際はいかがでしょうか?

永井 医療機関側の人間であることは
間違いないので、そう捉えられてしま
がちですが、第三者が介入しても医療機
関の実際のところが分からず、話が前
に進まないことがあります。院内の人間だ
からこそ理解し、中立的な話ができます。
立場よりも気持ちの立ち位置をどう置
くかが大事であり、中立的にしっかり話
を聞いてくれているというのは、患者さ
んにも伝わりますね。これは医療現場だ
けではなく、社会的に対立する様々な場
面で必要なことではないでしょうか?

日下部 トラブルになれば、患者さんも
怒りの感情できつい言い方をされるど
ういうのですが、そういう場合はどのよう
に対応されるのでしょうか?

永井 怒りの感情は長くは続きませんの
で、私は「前のめり」の姿勢をとります。
前のめりで話を聞いてくれる相手がい
てくださいますので、しっかりと聞いて、
受け止めてすっと抜くことを大事にし
ています。

日下部 問題事例の多くは、やはり医療
事故や医療ミスなのでしょうか?

永井 患者さんの捉え方としてはその
ような言葉になりがちですが、医療側か
らすると医療ミスという言葉は簡単に
使つて欲しくありません。医療の現場は
リスクを伴いますので、常にきちんと対
策しながら最善を尽くしていますし、
結果が悪かつたとしてもそれが事故や
ミスとは限りません。リスクがあること
を患者さんに事前説明していたか、管理
体制は万全だったか、ということが問題
になってしまいます。

医療プロセスを無視して事故やミスだ
と言われると、誰もリスクの高い医療の
仕事に就かなくなってしまいます。それ
でも結果の悪い状況が何件も続くこと
があれば、体制も含めて検証する必要があります。
患者さんにも医療側のことを理解して
もらい、医療従事者も患者さんとどう向
き合えばよいのかを理解した上で、体制を
組んでいく必要があります。

医療プロセスを無視して事故やミスだ
と言われると、誰もリスクの高い医療の
仕事に就かなくなってしまいます。それ
でも結果の悪い状況が何件も続くこと
があれば、体制も含めて検証する必要が
あります。

永井 怒りの感情は息子の急病。一生懸命
なはずの医師の対応に不満

日下部 医療メディエーターに興味を持ち、学ぼうと思つたきっかけは何だつ
たのでしょうか?

永井 2006年に子供が虫垂炎になつて入院した際、土曜日で当直の先生
が対応されたのですが、その対応に納得
できない部分がありました。

翌朝、専門の先生から淡々と説明を受け
ましたが、子供の状態が良くなるわけ
もなく、ドクターと看護師さんも情報共
有されていないようで、不安が強くなる
ばかりでした。誰一人として「大変でし
たね」と言葉をかけてくれることもなく、
こちらが心配していることに対しても欲
していいる説明もない。いくら一生懸命対
応しててくれたとしても、感情に共感され
ない、説明が足りない、知りたいこ

#64 経営者のカラダ投資術【スペシャル対談】

医学博士 / オフィス風の道 代表 永井 弥生 × BODY INVESTMENT 代表 日下部淑美

→ この記事の全文はこちら

<https://www.bodyinvestment.jp/manage/4515.html>

とが聞けなければ感情的に納得できないのです。そのときは「これで結果が悪かつたら、仕事を辞めて本気で訴える」と思いました。その後、子供の体調が回復し、落ち着いて考えてみたのですが、休日にも関わらず対応してもらい、医学的な説明も間違えていますんでした。それなのに、何故あのときの自分は「訴える」とまで思ったのかを考えました。確かに自分もイライラしてかなり疲れていましたので、医者には面倒な親だと思わっていたかも知れません。お互い無駄に疲れていたんだと感じました。

そんなことがあつた一年後に安全管理の仕事に携わることになり、対話でこじれてしまう「ケース」が沢山あることを更に感じました。病院側では当たり前のことでの、こちらに過失はないと思っていても、患者の家族は納得していない。でもそれを家族が言わないでいると、後の請求時に揉めてしまうこともあります。

誤解されないように説明し、きちんと相手に理解してもらうことも大事ですしお患者さん側の思いも引き出していました。協会では紛争時の対話の仕方を学ぶのですが、対話のスキルではなく考え方を学び、間に立つ人を育てるというものです。

思いやりと対話があれば防げる問題もたくさんありますので、学んだ人間がいつも間に入つて対応するのではなく、誰もが同じようにトラブルを未然に防げるよう、多くの関係者に伝えていければと思っています。

日下部 医師と患者の立場の両方を経験したからこそ、わかることが沢山ありますよね。今はその知識や考え方を講演や研修で医療従事者に伝えながらトレーニングをされていますよ。

永井 そうですね。トレーニングとなるとドクターはなかなか難しい

永井 忙しかった頃は、医者の不養

いです。コロナの関係で講演会がきくなりましたが、今は産業医の資格を活かしながら、視野を広げているところです。

日下部 「オフィス風の道」という社名にはどのような思いが込められていますか。

永井 ブータンに旅行に行った際に、「風の旗」と呼ばれる、お経が書いてある旗が風になびいていました。

お経が風になびくことで、幸せが世界中に飛んでいくとのことで、その時にピンときたんです。旗は空中に浮いているのですが、私はどう進んでいくかが大事だと思っていました。

永井 自分の人生に責任を持つ、という理念をこめて「風の道」と命名しました。

日下部 常にチャレンジすることがある。それが自分にとっての幸せ

永井 常にチャレンジすることがあるというのが、私にとっての幸せだと思います。死ぬときになり切つたときをやり切つたと満足したいですね。

日下部 今後の展望を教えて下さい。

永井 医療から始まり、生き方、死に方まで考えることができ、人の気持ちを動かせるような情報発信ができます。

永井 医療から始まり、生き方、死に方まで考えることができます。医療従事者にYoutTubeも活用して、自分も学び楽しみながら発信していきたいですね。

生で、食べ物も睡眠も削って自分を粗末にしてきましたので、本当に反省しています。以前は片手で食べられようものしか食べていませんでしたから、さすがに今は気を遣つていますし、年齢的にもしっかり寝ないとパフォーマンスが落ちてしまふので、睡眠もしっかりとるようになりました。

日下部 永井さんにとっての幸せとはなんでしょうか?

永井 常にチャレンジすることがあるというのが、私にとっての幸せだと思います。死ぬときになり切つたときをやり切つたと満足したいですね。

日下部 今後の展望を教えて下さい。

永井 医療から始まり、生き方、死に方まで考えることができます。医療従事者にYoutTubeも活用して、自分も学び楽しみながら発信していきたいですね。



永井 弥生(ながい やよい)

医学博士 / 医療コンフリクトマネージャー / オフィス風の道 代表
群馬大学病院で皮膚科准教授・医師として勤務。2014年より医療安全管理部長として大きな医療事故を発覚させ、遺族対応などに取り組む。その後、特定機能病院における医療安全管理者や医師の専従安全管理者の設置に至るなど、医療安全改革に尽力。

女性医師としては日本唯一となる、医療メディエーター協会シニアトレーナーとしても活動し、医療コンフリクト・マネジメントの第一人者として、医療と社会をつなぐ役割を担う。

2018年、「人生のリスク」に対応する必要性を感じ、オフィス風の道を設立。「自分の人生に責任を持つ」という理念のもと、自分軸を持った活動を行なっている。

オフィス風の道
<https://kazeno-michi.com>



日下部 淑美から ~ひとこと~

コミュニケーションは、どんな場面にも必要なことです。医療の現場では手術状況による時間との闘いや、緊急事態があります。そんな中、医師は家族に合意をとる必要がありますが、家族もわずかな時間で判断を強いられることがあります。生死を争う現場では言葉一つ一つに重みがでます。だからこそ事前のコミュニケーションがとても重要で、自分の意志を伝えておく必要があります。

思ったことを伝え、互いに相手を理解する。当たり前のことなのに、自分がその立場になると難しいのかもしれません。永井さんのようにやるべきことをしっかりとやり、自分磨きをしつつ、常に人の対話能力を磨いておきたいですね。