

第2回

# 取り組むべき 患者トラブルの対応法

堀法法律事務所 弁護士・医学博士 石黒麻利子

## 1. トラブルに備えるために大切なことは？

### (1) 言葉の意味を正しく理解すること

「事故」と言えば交通事故のように「過失あり」と思われがちですが、「医療事故」は過失がある場合と、過失のない場合の両方を含む言葉です。想定外の結果になり医療事故ではあるけれど過失はない場合、患者家族が医療ミスだと誤解しないように医師は違いを丁寧に説明する必要があります。「過失」も、損害賠償責任を負う法的意味での「過失」は、普段使っている過失とは意味が異なります。法的意味での過失は、死亡や後遺障害など発生した損害との間に因果関係のある過失のうち証明可能な過失のことです。その他のミスは不適切な診療行為であって、法的意味での過失とは言えません。診療行為に何らかのミスがあっても必ずしも法的責任を負うわけではないのです。医師は、言葉の意味の違いを意識して患者に説明し、双方が共通認識を持つことで医療紛争を減らすことができます。

### (2) 医療紛争の9割はコミュニケーションエラー

医療法律相談のうち医療事故にあたるのは1割弱、そのうち医療ミスは1件あるかないかです。9割以上の患者家族が医療ミスだと誤解する原因は、医師や看護師のコミュニケーション力不足です。コミュニケーション力の高い医師の場合、医療ミスを起こしてもト

ラブルにならない一方、コミュニケーション力が不足していると適切な診療をしても医療ミスだと誤解されます。近年、訪問診療に重点を置く医療機関も多いと思いますが、往診時の患者家族との会話は大切です。家族が異常を訴えているとき、医学的にまったく問題がなくても、家族の話をよく聴いて納得するまで説明しないと、患者家族に不信感を持たれ患者が亡くなった後、医療紛争になる場合があります。

トラブルのもと、コミュニケーションエラーですから、医療紛争の9割は、コミュニケーション力を鍛えることで防ぐことができます。医師の説明不足も問題となりますが、「患者や家族にとって想定外のことが起きると医療ミスだと誤解される」というのがポイントです。まずは情報総研が看取り経験者を対象にしたアンケートで、4割近くが患者の死期を予測できなかったと回答しました。患者の死が家族にとって想定内の展開であればトラブルになりませんが、想定外の場合、医療ミスだと誤解されるため終末期医療に携わる医師は、家族が予測できるよう適切な情報提供と丁寧な説明をすることが重要です。

## 2. 「事前対応」のポイントとは？

自分の医療施設で精密検査や診療を行えない場合、患者を対応可能な医療施設に転送しないと転送義務違反に問われます。患者を他施設に紹介し記録を残しておくことが大切ですが、患者家族が医療機関に対しカルテのコピーを請求することが増えているので、医師は、患者や家族が読むことを前提に診療情報提供書を作成する必要があります。中傷する記載に患者家族が激怒し紛争になるケースもあります。高齢者医療でしばしば問題となる誤嚥、転倒事故ですが、裁判所が過失の有無を判断するポイントは、①結果予見可能性、②結果回避可能性の2点です。事故を予見でき防げたのに対策をとらず事故を起こすと医療機関側の過失となります。

高齢患者の誤嚥性肺炎や骨粗鬆症による「いつの間にか骨折」を医療ミスと誤解する家族からの問合せも多いです。入院

の際、患者や家族が理解できるまで丁寧に説明し記録を残すことで医療紛争を減らすことができます。診療記録は、医療紛争になったときの証拠になりますのでいつ誰にどのように説明したか記録を残すことがポイントです。訪問診療の場合は、往診記録、患者家族への説明、治療内容の詳しい記録が、丁寧な説明と適切な診療行為を行った証拠になり紛争を防止できます。

## 3. 「起きたとき」の対応のポイントとは？

医療事故が起きたときは、まず事故原因を検証し事故の再発防止につなげることが大切です。事故を検証する際は、不適切診療行為と法的意味での過失の違いを意識することがポイントです。医師は、患者や家族に対し事故原因、事故の影響、治療方針、予後を説明する必要があります。事故により患者が亡くなった場合、医師が説明をしないと遺族が不信感を持ち、医療紛争になるケースが多いです。事故が起きたときの医師の真摯な対応が紛争防止に役立ちます。患者側への説明の際は、過失がない場合は、医療事故イコール医療ミスではないことを丁寧に説明しないと、患者側に「病院は医療ミスを認めている」との誤解を与えるため注意が必要です。予期しなかった死亡事故の場合、医療事故調査制度の報告対象となるので医療事故調査支援センターへ報告し院内調査を行いその結果を遺族に説明後センターへ報告することになります。

## 4. 「事後対応」のポイントとは？

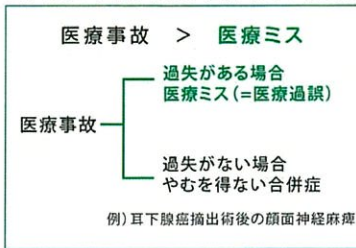
事故が起きると患者や遺族からカルテ開示請求されることが多いです。医療機関は個人情報保護法の個人情報取扱事業者に当たり、患者から請求があれば応じる必要があります。遺族からの請求でも、医療機関は診療契約に付随する遺族に対する説明義務があるため応じる必要があります。患者側の診療記録の入手方法には、開示請求の他に裁判所の手続による「証拠保全」があります。裁判所が、患者側の申立てにより医療機関に診療記録の改ざん・隠匿の恐れなど保全の必要があると認めると決定が下ります。医師が患者側に十分説明をしていないと保全の必要ありと判断されます。証拠保全では、裁判官、書記官、患者側弁護士がカメラマンを同行し、画像データを含む診療記録一式の

コピーをとります。証拠保全イコール裁判ではありません。証拠保全をするのは、診療記録一式を入手し過失の有無を調査するのが目的です。調査の結果過失がなければ紛争になりません。患者側から説明会の開催を求められる場合があります。丁寧な対応、十分な説明が紛争防止に役立ちます。無用な紛争防止に録音・記録、弁護士立会が有効です。患者側から損害賠償請求をされたら、まず院内で事故内容、過失の有無を分析し方針決定をします。過失があるときは保険を使い示談で早期解決を図るのが得策です。黒を白と言って裁判になり敗訴してインターネットに医療機関名が出て誹謗中傷されることになれば何のために保険料を払っているのかわかりません。示談がまとまらない場合、裁判以外に弁護士会等が主催する医療ADR（裁判外紛争解決手段）であっせん仲裁人から和解案を提示してもらい解決する方法もあります。医療機関側の申し立ても増えており早期円満解決が図れます。弁護士は裁判になると着手金が入るため裁判に積極的なのが実情です。医療機関の方針が示談の場合は、裁判回避・早期円満解決を弁護士に明確に指示することがポイントです。裁判で争わなければならないのは医療機関に過失がない場合ですが、患者側勝訴率は20%に過ぎません。ただ、過失がないのに医療機関側が負ける場合があります。民事裁判は真相証明の場ではなく、裁判官は証明責任を負う側が証明できているか否かを判断します。医療訴訟では患者側に証明責任があり患者側が過失と因果関係を証明したのに医療機関側が適切に反論しないと医療機関側が負けます。過失がないのに医療機関側が負けると先例となって他の医療機関の訴訟にも影響するため注意が必要です。

## 5. まとめ

医療ミスは医療機関が防止すべきとされますが、患者も医師任せにせず医師の説明が理解できる程度に病気を調べ、医師と一緒に主体的に治療に関わることで防げる事故も多いためです。CT検査でがんが発見されていたのに、担当医が画像診断報告書を見ずに放置し治療が遅れ死亡した事件が多数報告されました。報告書のコピーを患者に渡していれば防げた事故です。患者も責任を担う患者参加型医療が広がれば医療ミスも医療紛争も減らせるのではないのでしょうか。

■参考①:「医療事故」と「医療ミス」の考え方



■参考②:法的意味での「過失」とは

