

平成27年8月21日

老人福祉施設セミナー挨拶

弁護士 佐藤 裕一

1. あいさつ

まだまだ暑い日が続く中、私どもが主催しましたセミナーに大勢の皆さまにお出で頂きましてありがとうございました。まずは、そのことに感謝申し上げます。そして、今回もご後援を頂きました宮城県老人福祉施設協議会、仙台市老人福祉施設協議会、宮城県社会福祉法人経営協議会の3つの団体の皆さまにも御礼申し上げます。セミナー開催にあたりまして、一言ごあいさつを申し上げます。

2. 事務所の紹介とセミナー開催のきっかけと目的

- (1) 私どもの事務所は宮城県医師会・仙台市医師会の顧問弁護士を務めており、様々な医療をめぐるトラブルの解決に関与させて頂いております。また、宮城県内の多くの地方自治体の相談や訴訟を担当させて頂いております。そうした意味では地域に根ざした医療や行政運営の円滑さのためのお手伝いをさせて頂いている法律事務所です。また、昨年この老人福祉セミナーを開催させて頂いてから、医療と介護の接点に位置するようなご相談・ご依頼も増えてきています。
- (2) 最近、医療や介護をめぐる事件や相談案件の中に、クレームや苦情を執拗に寄せるいわゆるモンスタークレマーに関するものが増えていることを感じます。これにはいくつかの原因があると考えています。一つは患者・利用者の権利意識が高くなっていること、二つ目は医療・介護施設に強くクレームを言うことがタブー視されなくなったこと、三つ目は医療や介護は本来、疾患や障害を前提とした不確実性を持ったものであるのに拘わらず、医療や介護に完全性を求める患者や利用者が増えてきていること、四つ目は医療や介護分野がサービス産業化してきていることから、通販で物を買うのと同じ感覚で、医療や介護に対してもサービス不足を訴える傾向が強くなってきていること等、だと思います。
- (3) しかしながら、医療者も介護者も、限られた人的資源の中で、「あるべき医療・あるべき介護」を目指して日々一生懸命に努力されている姿を私たちはいつも目の当たりにしています。クレームや苦情には基本的には何らかの原因やきっかけがあります。そして、それは当初の問題は小さなことや些細なことで

あることも珍しくありません。大切なことが二つあります。一つは初動の対応をきちんと行うということです。初めの対応が不味かった故にトラブルが先鋭化するというのはリスクマネジメントの鉄則です。モンスターペイシエントは初めからモンスターなのではなく、施設の対応によって次第にモンスター化していくということを肝に銘じるべきです。二つ目は担当者個人ではなく組織として対応していくということです。担当者に責任を押しつけないで下さい。

(4) 今回のセミナーでは、「利用者との適切なコミュニケーションのために」ということをテーマにしており、まさに信頼関係の維持・構築が最大の課題であるわけですが、不幸にして、それが壊れてしまった場合にどのようにするのがベターなのかということ、施設側と弁護士側の異なった視点から対談形式で検討していきたいと思えます。

(5) 先ほど申し上げた、初期対応の適確さ、組織対応のために、私たち弁護士がどのような役割を果たせるのかということを考えています。現在の弁護士の役割は訴訟になってから始まるのではなくて、いかにトラブルを芽のうちに収束させられるかに重点が移って来ています。早い段階からトラブルにコミットして施設側と役割分担しながら対応できる態勢作りが大きな意義を持つのではないかと思います。

3. 今日のセミナー

(1) 本日は基調報告、基調講演、具体的設例を基にした対談という三本立てのメニューになっています。社会福祉法人東北福祉会のせんだんの里から、柿沼利弘総合施設長と千脇隆志施設長に、報告者、パネラーとしてご協力頂きました。感謝申し上げます。私どもの事務所からは、伊藤敬文弁護士と三橋要一郎弁護士が参加致します。

4. 今後のセミナーの予定

(1) この老人福祉施設セミナーは今回が2回目ということで、今後も施設が抱えている問題に対応する形で継続的に開催していく予定です。

(2) 皆さまがどのようなテーマに関心をお持ちなのかを知りたいと思ひまして、アンケートを実施させて頂きたいと思ひます。本日の感想とともに、今後このセミナーで扱って欲しいテーマについてお書き頂ければと考えています。

(3) 今後とも充実したセミナーを続けていきたいと考えておりますので、よろしくお願ひ申し上げます。

