

ささえあい医療人権センターCOMLの活動紹介

山口育子／やまぐちいくこ

NPO 法人ささえあい医療人権センター COML 理事長

私たち NPO 法人ささえあい医療人権センター COML(<http://www.coml.gr.jp>)は、患者の自立と成熟、主体的医療参加をめざし、1990 年から活動しています。患者一人ひとりが“いのちの主人公”“からだの責任者”として自覚し、受け身やお任せの姿勢から脱却して、“賢い患者になりましょう”とよびかけてきました。時代の変化とともに、患者の権利・コスト意識が高まり、一時期、非常に医療不信が高まった時代がありました。しかし同じゴールをめざす患者と医療者が対立していたのでは医療はよくならない。同じ目的に向かって、患者と医療者が互いの役割を果たし合う“協働”が必要と伝え続けてきました。その協働を実現するために欠かせないものにコミュニケーションを位置づけ、さまざまな活動を通して、患者・医療者双方のコミュニケーション能力を高める努力をしてきました。

活動の柱：電話相談

なかでも、日常の活動の柱は電話相談です。活動を始めて以来、専門家ではないスタッフにこだわって対応してきました。なぜなら、相談とは答えることではなく、“聴く”ことだと考えているからです。積もり積もった悩みや思い、感情をとにかく吐き出してもらい、気持ちを受け止めながら十分にお聴きします。そして問題整理のお手伝いをしたうえで、相談者が“どうしたいのか”という思いを引き出し、情報提供やアドバ

イスをします。そのため 1 件の相談に要する時間は平均 40 分で、1 時間半以上に及ぶ相談も珍しくありません。

相談は全国から届き、2013 年 4 月末での総数は 52,191 件を超えています。23 年間の電話相談件数の推移を見てみると、2000 年前後に急激に増加し、2003～2004 年にピークを迎えました。その後、2007 年あたりから目に見えて減少し、現在はピーク時の半数ぐらいいで落ち着いています。相談件数が減った理由として、医療現場の患者対応の改善、医療機関内の相談窓口の増加、都道府県や保健所の相談窓口(医療安全支援センター)をはじめとする相談機関の増加がまずあげられます。と同時に、大きく相談件数や内容に影響を及ぼしたのが、マスメディアの報道の変化です。

医師不足や救急医療の危機に代表される“医療崩壊”が叫ばれるようになった後、漠然とした医療不信を訴える相談は減ってきました。しかし、相談のなかで多くの割合を占める内容は医療者への苦情・不満です。なかでも、もっとも多いのが“ドクターへの苦情”。しかし、これは患者・家族の期待が、まだまだドクターに一極集中していることの裏返しではないかと私は感じています。なぜなら相談者の訴えを聴いていると、ドクターへの苦情は治療内容や結果だけではなく、薬に関すること、日常生活へのアドバイス、リハビリ、転院問題など、本来ほかの職種に期待すべき内容がたくさん含

◎このシリーズでは、がん患者のピアサポートの現状を、おもに患者会において実践されている方がたに、患者の視点から紹介していただきます。

シリーズコーディネーター：
寺田佐代子／
NPO 法人びあサポートわかば会
堤 寛／
藤田保健衛生大学医学部病理学

まれているからです。さまざまな職種が横並びの関係でチームを構築し、患者にその役割がみえてくれば、きっと期待も分散するのではないかと思っています。

ボランティア養成講座

電話相談以外の活動内容として、会報誌『COML』の発行、電話相談、ミニセミナー『患者塾』、SP(Simulated Patient: 模擬患者)グループ、病院探検隊、患者と医療者のコミュニケーション講座、医療で活躍するボランティア養成講座などがあげられます(詳しくはホームページ <http://www.coml.gr.jp> をご参照ください)。患者と医療者のよりよいコミュニケーションを構築するために、さまざまな切り口での活動を続けてきました。

そのなかでも、2009 年から始めた比較的新しい活動が“医療で活躍するボランティア養成講座”です。これまで 5 期開講し、合計 300 名もの参加者を得ました。

医療で活躍するボランティア養成講座を開講するきっかけは、時代の変化に伴う医療現場の変化を受けてです。患者の権利意識やコスト意識の高まりで、受け身でお任せの姿勢から抜け出し、患者も自立して主体的に医療を受ける必要性が生まれました。また、高齢化に伴う慢性疾患の増加により、かつてのように医療者が主導権を握るのではなく、患者と医療者の協働が求められるようになってきました。とくによく話題にのぼるがんは、2 人に 1 人が罹患するとい

う身近な病気になっています。外来治療が主流となったいま、いかにうまくがんと共存しながら、生活のなかに治療を組み込んでいくかが問われます。そのような時代の変化を受けて患者も賢い患者へと成熟し、さらに医療の現状や課題を理解したうえで冷静に医療と向き合うことが要求されています。医療を単なる個人的な問題で済ませるのではなく、社会の問題であることをも視野に入れた患者が増えないといけない。そんな思いでボランティア養成講座を企画しました。受講した人が、いままで以上に医療に関心をもち、ボランティアとして一歩踏み込んだかわりをしてもらおうことをめざしています。

ボランティア養成講座では、医療で活躍できる活動の種類と内容を紹介し、ボランティアに求められる倫理や心得、さらには賢い患者の姿勢や病院選びの方法なども伝えています。そして、現代医療の変遷、医療専門職の種類と役割、医療制度や医療費の基礎知識、医療にまつわる課題、コミュニケーション能力を高めるワークショップ、各種ボランティア活動

の経験談を聴くなど、全7回(1回3時間)のメニューとなっています。

“医療現場で活躍するボランティア”という、一般的には“病院ボランティア”をイメージされます。外来受診する患者のサポート役として案内や車椅子の介助、あるいは入院患者のベッド周りの整理整頓や食事の配膳、散歩のサポート、絵本の読み聞かせ、季節ごとの行事やコンサートの企画運営などが、病院ボランティアの主な役割です。つまり、ボランティアは空いた時間を利用して自分の得意分野や趣味を活かすもの。特別な知識や訓練は必要とされません。そこで、もう一歩踏み込み、医療の制度や知識、情報、課題を理解したうえで、より幅広いボランティア活動をする人を養成していこうという試みが、ボランティア養成講座なのです。

じつは最近、医療にまつわるボランティア活動は、病院ボランティア以外にも範囲が広がっています。目的別に大きく分けると、①患者の自立支援、②医療を改善、③医療に提案、となります。①は病院ボランティア以外に、患

者が自分の病気のことを勉強する場“患者情報室”のサポートスタッフ、患者や遺族の話に耳を傾ける“傾聴ボランティア”、個別の悩みや不満、不安に対応する“電話相談”などがあります。

②は、学生や医療者のコミュニケーショントレーニングの練習や試験の相手役となる“模擬患者”、見学や受診を通して患者の視点で病院の改善のための提言をする“病院探検隊(COML独自の活動)”などがあげられます。

そして③は、医療機関や行政の検討会・委員会の委員です。厳密に言えば、ボランティアとして位置づけるものではないかもしれませんが、医療機関や地域に貢献するという意味では個人的な利害を超えた役割だと思えます。実際に、COMLには国や地方の行政機関、医療機関などから患者の立場での委員として参加する要請がたくさん届いています。これからさらにニーズが増えることを考えると、医療のしくみや課題を理解したうえで、冷静かつ客観的に意見を述べる患者・市民の立場がますます必要とされていくことと思います。

* * *