

患者の権利

Patients' Rights Ombudsman

(平成14年5月13日 第三種郵便物認可) 奇数月20日 年6回発行 1部350円

発行 2011年5月20日
患者の権利オンブズマン全国連絡委員会事務局
NPO法人患者の権利オンブズマン
福岡市東区馬出2丁目1番22号
福岡五十蔵ビル5階 〒812-0054
事務局専用電話 092(643)7579
事務局専用FAX 092(643)7578
ホームページアドレス
<http://www.patient-rights.or.jp>

苦情解決システムの確立が必要

患者の権利促進、医療の質向上めざし政策提言を発表

NPO法人患者の権利オンブズマン（理事長・池永満）は2011年3月、2005年度から2009年度までの5年間の苦情相談事例を分析し「苦情相談事例の分析と政策提言」を発表しました。「政策提言」は、「わが国の医療提供システムに、患者の苦情申立権に対応して苦情原因の調査と解決を促進する仕組みを早急に確立すべきである」としています。

分析したテーマは、①苦情の発生から苦情相談の実施までのプロセスについての紛争管理論の観点からの分析、②医療事故が疑われる事例についての法社会学的な分析、③患者死亡事例が苦情形成に至る過程の社会学的分析の3つ。

NPO法人患者の権利オンブズマンは、「苦情相談事例の分析と政策提言」を小冊子にまとめ、厚生労働省や日本医師会、日本病院会等の医療関係団体・機関へ送付し、「医療・福祉政策の参考にしていきたい」と要請しています。

小冊子はA4版36ページ。ご希望の方は、事務局（電話092-643-7579、ファクス092-643-7578）までお問い合わせください。

「苦情相談事例の分析と政策提言」から「1、はじめに」「2、政策提言」を紹介します。

1、はじめに

「患者が自己の権利が尊重されていないと感じる場合には、苦情申立ができなければならない。裁判所の救済手続に加えて、苦情を申し立て、仲裁し、裁定する手続を可能にするような、その施設内での、あるいはそれ以外のレベルでの独立した機構が形成されるべきである」。「患者は、自分の苦情について、徹底的に、公正に、効果的に、そして迅速に調査され、処理され、その結果について情報を提供される権利を有する」。

(WHO「ヨーロッパにおける患者の権利の促進に関する宣言6、適用6.5」より)

医療・福祉分野における裁判外苦情解決のための相談支援機関として、1999年に福岡において設立されたNPO法人患者の権利オンブズマンは、WHOヨーロッパ事務局が発した「ヨーロッパにおける患者の権利の促進に関する宣言（1994年）」の末尾にさりげなくおかれた「苦情調査申立権」の実現を出発点とする。それから10年余、社会福祉事業においては、社会福祉法（2000年）に苦情解決制度が規定されたが、医療における苦情解決のための機構は法的に整備されないままである。

一方、すべてがボランティアにより運営される患者の権利オンブズマンの活動は、全国連絡委員会と連携しながら、その相談拠点を東京（東京・神奈川）、関西（神

戸・大阪・京都）、NPO法人（福岡：大分・熊本・北九州）と拡大しており、社会的ニーズの高まりを反映している。

NPO法人患者の権利オンブズマンは、日頃より自らの活動を評価・点検しているが、この度、2005年度に引き続き、2度目の相談事例分析を行った。これは、3名のオンブズマン会議メンバーが下記の通りテーマを定め、相談事例を読み込んでデータ化して、担当者それぞれの専門性を生かして科学的分析を行ったものである。

- ①苦情の発生から苦情相談の実施までのプロセスについての紛争管理論の観点からの分析
- ②医療事故が疑われる事例についての法社会学的な分析
- ③患者死亡事例が苦情形成に至る過程の社会学的分析

これらの分析を行った結果、医療における苦情と紛争の発生に、苦情解決システムの不備が大きく関与していることが明確に示された。そのため、患者の権利の促進と医療の質の向上はもちろんのこと、紛争防止の観点から、わが国の医療システムのあり方に関して早急な改善が必要と考え、政策提言を行うものである。

2011（平成23）年3月1日
NPO法人患者の権利オンブズマン
副理事長 平野 互