医療ルネサンス №8540 医療・介護現場のカスハラ 5/6

対話重ね相互理解深める

医療・介護従事者と患者側。お互いに理解を深めてハラスメント防止につなげようという試みもある。

4月中旬、大阪市内に家族を介護する人や介護施設の関係者ら8人が集まった。

夫を介護する70代女性が以前、「薬は家族の気休め」と医師に言われたことを持ち出し、「信じられない思いだった」と心情を吐露した。すると、介護施設で働く40代男性が「言葉が足りない医師もいる。家族に過度な期待を持たせたくない思いがあったのかも」とためらうように話した。

この会の名前は「ケアでキレそうなあなたのプログラム」。精神科医として約35年間、認知症の人らをケアしている大阪市の「松本診療所」院長の松本一生さんが2年前に始めた。異なる立場の人同士で本音を語り合い、不満をため込まないようにしたいという思いがある。この日の話し合いは1時間半に及んだ。

松本さん（左奥）ら医療・介護の従事者と患者の家族らが思いを語り合った（4月、大阪市内で）

認知症の夫を約10年間介護する市内の女性(75)は以前、夫を担当したケアマネジャーに不満を募らせていた。介護のことで相談したくても訪問時の滞在時間は10分程度。電話にもなかなか出てくれない。介護でストレスをためる中、「何度もケアマネに暴言を吐きそうになった」という。

この会では様々な立場の人の話を聞いた。深刻な人手不足で訪問時間が限られること。利用者家族との信頼関係をどう築くか悩んでいるスタッフが多いことも知った。夫のケアマネは今は別の人に代わったが、女性は言う。「ケアする側の言動を冷静に受け止められるようになってきた」

大阪市内の介護施設管理者、岡本匡史さん(48)も常連の一人だ。「職員の立場では、利用者家族の本音を聞くことは難しい。家族の胸の内を聞けるのがありがたい」と語る。

松本さんはコロナ禍を境に医療・介護従事者と、患者やその家族との距離が遠くなったと感じている。以前は、患者やその家族の言動をハラスメントと声高に言う人はほとんどおらず、むしろ、プロとして適切に対処していこうという雰囲気が強かったという。

それがコロナ禍で懸命に働くヘルパーや看護師らの奮闘ぶりが注目され、働き手の権利を守ろうという機運が高まった。その影響からか患者側の言動をハラスメントと安易に片付ける風潮が強まったとみている。

一方で、患者側の要求水準は高まるばかり。インターネットで手軽に治療に関する情報が手に入り、自分たちが受けている内容と比べやすくなった。「お金を払っている」という権利意識も顕在化してきた。

松本さんは「お互いの立場を主張し合うだけでは溝が深まるばかり。対話を重ねて、配慮し合える関係になれば」と話している。