

■医療事故で逝った息子に導かれ

「患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋」

理事長・豊田郁子さん（52歳）

2020年10月17日 朝日新聞 フロントランナー



「医療の安全は医療者と患者の置かれている現状を知り、ともに考え克服していくことが大切」。「架け橋」が主催した「『世界患者安全の日』を知ろう！Web講演・シンポジウム」で=東京都文京区

17年前、5歳だった長男・理貴（りき）ちゃんを医療事故で亡くした。その死を無駄にしたいくない、と走り続けてきた。

あの日の明け方、激しい腹痛を訴える息子を抱え、東京都葛飾区の病院に駆け込んだ。

一度帰宅したが痛みが引かず、午前7時半に再受診。X線撮影、浣腸などをした。2時間後、「血液検査の結果は異常なし」と告げられたが、希望して入院。病室に医師は来ず、大量に吐血し、夕方、息を引き取った。

解剖すると、死因は「絞扼性（こうやくせい）イレウス」。腸が2カ所ねじれて壊死し、緊急手術が必要だった。対応の遅れを問うたが、病院は「医師は最善を尽くしたと言っている」と繰り返した。後になって、点滴などで治療できる「麻痺性イレウス」を疑い、漫然と経過観察し適切な治療の機会を逃していたと認めた。

対応に何度も傷つけられた。病院を恨み、その病院に息子を連れて行った自分を責めた。

その後、同じ境遇の遺族に声をかけられ会合などに参加。勉強会で出会った新葛飾病院の故清水陽一院長に「うちで医療安全の担当として働かないか」と誘われた。医療知識のない自分に務まるのかと悩んだが、「病院に足りないのは患者の視点」との言葉に背中を押された。

2004年秋に入職、医療安全対策室・患者支援室の責任者として働いた。患者・家族の不安や疑問に耳を傾け、医療者につなげた。遺族を招いての医療安全研修も実施した。

息子の死から2年半、連絡もなかった病院から突然、和解の申し出があった。裁判を起こしても再発防止にはつながらないだろう。仕方なく応じた。

半年後の命日。墓前に花が供えてあった。病院からだ。前年までは偽善に見えたのに「あっ、私もう恨んでいない」と感じた。和解手続きの中で病院側弁護士が丁寧に話を聞き、「命日前後1週間を医療安全推進週間にしたい」と提案してくれたことで心に変化が生じていた。

その足で病院を訪ね、庶務課長に気持ちを伝えた。廊下にひとりの看護師が立っていた。肩を震わせ、切り出した。「あの日当直をしていた看護師です。3年間ずっと謝りたいと思っていた。本当にごめんなさい」

その勇気に心をいやされた。

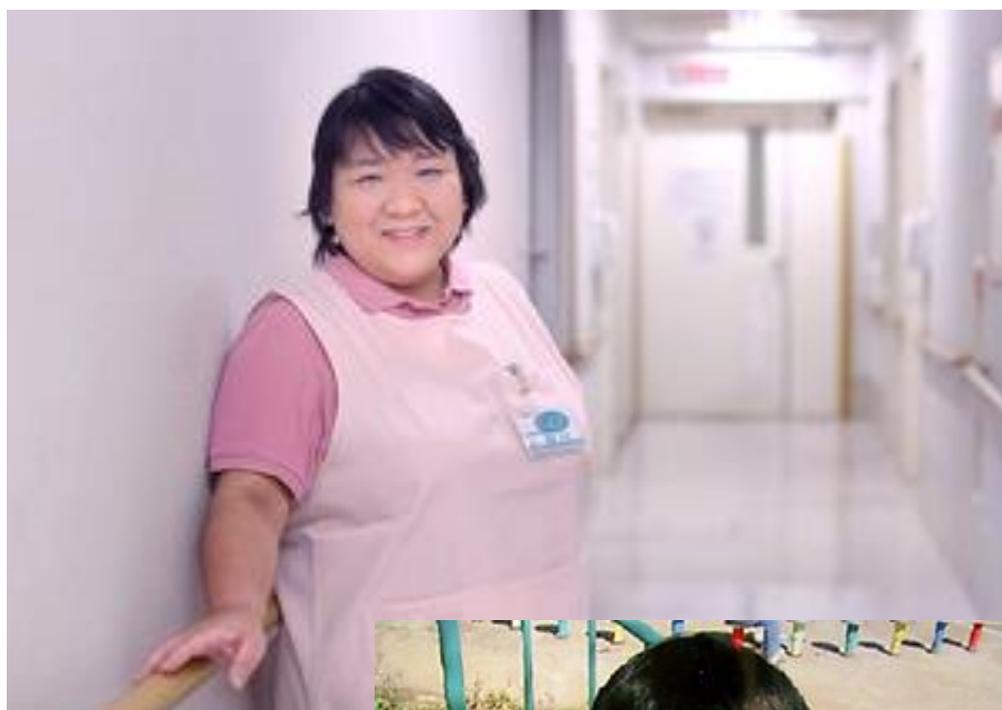
12年前からは医療安全への取り組みを院外にも広げる。「患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋」を設立し、シンポジウムや医療者への研修などを実施してきた。「事故が起きれば、患者・家族も医療者も心に大きな傷を負う。その傷をできる限り小さくしたい」

かつては憎んだ医療を、いまは医療者とともによくしたいと、心から願う。

（文・大久保真紀 写真・藤原伸雄）

「当事者の医療者を支援し、遺族と向き合う」

豊田郁子さん



「私は事故に向き合ってくれた医療者がいたから心を回復していくことができた」。「架け橋」は、両方の当事者が参画し、患者と医療者の双方を支援している＝東京都葛飾区、勤務する病院で

——いまは「医療対話推進者」として働いているんですね。

私は16年間、病院の患者相談窓口で仕事をしてきましたが、患者・家族支援は医療の質の向上に欠かせないと厚生労働省が認識し、2013年に担当者を「医療対話推進者」と命名しました。医療の有資格者以外は研修を受けて認定されます。私は有資格者にも研修は必須だと思います。

——何をやるのですか。

患者・家族の病気や生活上の相談を受けるだけでなく、疑問や不安があるときに、患者と医療者の間を行き来し両者の対話が成り立つよう支援します。双方の気持ちを尊重し、話を聴いて一緒に考える。たとえば、誤診を疑う患者からの相談では、事実の究明が必要なので医療安全の担当者と連携して対応します。医師が説明する場にも同席しますが、当事者が説明するのが基本なので、代弁したり謝罪の肩代わりをしたりするわけではありません。

——大変な仕事ですね。

患者・家族に怒鳴られ続けたこともあります。後で「いやな思いをさせて悪かった」と謝る方もいます。相手の置かれた状況を考え、情報を開示して適切な対応に努めると、時間はかかっても理解しあえることは多いと感じます。

——理事長を務める「架け橋」は医療対話推進者の養成研修をしています。

7年で約1500人が受講しました。「架け橋」の研修は、事故を経験した遺族と看護師が実体験を語り、それらを通して信頼関係を築くための心構えや対応を学ぶのが特徴です。

■遺族の気持ち

——何が大切ですか。

医療事故では、医療者側が遺族の気持ちを知ろうとすることです。

遺族は

- (1) 何が起きたのか説明してほしい
- (2) 原因を調べてほしい
- (3) 家族の気持ちを知ってほしい
- (4) その時点での病院の考えを示してほしい
- (5) 今後どうなるか説明してほしい
- (6) 同じ事故を繰り返さないでほしい——と願います。

最初から裁判を考える人はまずいません。

それを理解せずに対応すると、よかれと思ってやったことが逆に遺族を深く傷つけ、遺族は不信感を膨らませて双方が不幸になることもあります。

— どういうこと？

私の場合は、事故の1年後に、病院のホームページに痛ましい事故が再び起きないように、院内での取り組みが広報されているのを見ました。病院からの連絡が途絶え、何も解決していない時期だったので、息子が踏み台にされていると感じました。でも本当は私が何よりも病院に望んでいたことでした。遺族の状況を把握し、適切な時期に対応をすることが必要です。

— 医療事故によるダメージは大きいですね。

私は息子が逝った3月が来るのが、恐怖でした。今でもあのころ流行した「世界に一つだけの花」が聞こえてくると、当時はよみがえります。家族全員が打ちのめされ、しばらくは支え合うことも難しかった。医療者も同じです。病院は遺族対応、事故調査のほかに、当事者の医療者を支える態勢をとる必要があります。

— 具体的にいうと？

当事者をひとりにしないことやその職員だけの問題ではないという認識を持てるよう精神的に支えることが肝要です。当事者の医療者と遺族を会わせない考えの病院は少なくないですが、私に謝罪してくれた看護師のように、むしろ会うことができなくて苦しんでいる人が多くいます。当事者を守ろうと配慮したつもりでも、遺族から隠しているように見れば結局は守ることはならない。謝りたくても謝れない苦しみを抱える当事者の医療者を支援し、遺族に向き合うことは、患者・家族、同時に当事者のためでもあります。

■ 理貴が見ている

— 豊田さんは国会で参考人として体験を話し、厚労省検討会の構成員を務めるなど、医療安全の制度づくりにかかわっています。

35歳まで世間知らずの平凡な母親だったので私が驚いています。理貴が見ているから、しっかりしないとと思い、多くの方の力を借りていまに至っています。

— 医療事故をめぐる最近の状況は？

5年前から医療事故調査制度が始まりましたが、全国の病院からの報告は月30件程度にとどまっています。再発防止には調査が必須です。でも、専門的な知識や経験がない病院も

多く、調査に踏み込めずに悩む声も聞こえてきます。患者安全という意識で、患者・家族とともに考え、相互理解のもと実践につなげることが大切だと考えます。

——その文化の醸成にはどれぐらいかかりますか。

この15年、研修や講演で毎年5千～1万人の医療者に話をしています。その中の数人からでも取り組み始めれば変化していくと思っています。時間はかかりますが、あきらめずに続けたい。これらの実践が患者の安全に役立てられれば、息子の短い人生にも意味があったと思えます。

■プロフィール

★1967年12月、東京都葛飾区生まれ。14歳の時、歩いているとひざの皿が外れる習慣性両膝蓋骨（しつがいこつ）脱臼と診断される。都立高校1年、3年の時に両ひざを手術。

★93年、結婚。病院で医療事務をしながら1女1男を育てる。

★2003年3月、長男理貴ちゃん（当時5歳）＝写真＝が亡くなる。

★04年10月、新葛飾病院に入職し、医療安全対策室・患者支援室を開設。

★07年、同病院の患者支援室が医療の質・安全学会「新しい医療のかたち」賞を受賞。

★12年、患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋を設立。

★18年、東京であった閣僚級世界患者安全サミットで登壇した。

★現在は新葛飾病院を機能転換したイムスリハビリテーションセンター東京葛飾病院で勤務する。著書に「うそをつかない医療——患者と医療者をつなぐ仕事」（亜紀書房）。