

• 17: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 平成31年度、市民から選ばれる病院、救急隊や地域の医療機関から頼りにされる病院、職員が働きやすい病院の現実について、お客様、いわゆる患者対応についてお伺いをいたします。市立病院には、多くの、そしてさまざまな症状の患者が治療に訪れています。現場での患者対応における感謝ややりがいについて、どのような声があるのかをお伺いします。

• 18: ○市立病院長

検索語: なし

○市立病院長 病院にはさまざまな症状、苦痛を抱えて病院を訪れる患者さんがおられますが、治療によって元気を回復されまして帰られることが我々にとって一番の喜びであります。

また、日々診療の中で、あるいは病院の中に設置しています、患者さんの声というボックスを設置しているのですが、その中に感謝の言葉が寄せられることが少なからずありまして、我々が診療を行う上での非常に励みになっております。

• 19: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 本当に日夜御苦労されていることは感謝申し上げたいと思います。逆に御苦労されている点について確認をさせていただきます。

• 20: ○市立病院長

検索語: なし

○市立病院長 当院では、日々多くの患者さんの診療に当たっておりますが、患者さんに納得した上で安心して医療を受けていただくために、患者さんへの診療内容の説明と同意を得る、いわゆるインフォームド・コンセントに多くの労力をかけているところであります。患者さんの中には、医療者側の意図がなかなか伝わらない場合とか、あるいは診療の指示に従っていただけず、時には威圧的な言動や誹謗中傷を行う方もおり、対応に苦慮する場面もあるところでございます。

• 21: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 本当に医療現場でさまざまな御苦労、そして説明責任を果たしながら、対応している御苦労も感じるところではありますが、私のところに残念な声が届いてきたので確認をさせていただきますが、市立病院から診療等を拒否されているという訴えを市民の方から聞いています。そのような事実がありますか。ちなみに、あすと長町に移転してから、そのようなケースは何件あるのかを確認いたします。

• 22: ○市立病院総務課長

検索語: なし

○市立病院総務課長 診療の継続が困難なケースもございます。新病院移転後におきましては、3件ございます。

• 23: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 移転後3件ということでございますが、その診療等を拒否した理由、どのようなものがあるのか、また何を根拠に拒否をしたのかを確認いたします。

• 24: ○市立病院総務課長

検索語: なし

○市立病院総務課長 医師や看護師に対する威圧的な言動や、風紀を乱す行為が繰り返され、それによって診療業務が著しく妨げられるといった理由によるものでございます。

根拠といたしましては、仙台市市立病院診療規程におきまして、秩序の維持に関する規程や、診療継続を困難とする規程を設けておりまして、これに基づく対応でございます。

• 25: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 診療規程もあると、第11条、第12条にその記述が記載されているものも確認しております。

相談を寄せた市民からは、市長への手紙も書いていると伺っております。市立病院でのこの

市長の手紙を受けて、どのように対応していたのかを確認いたします。

• 26: ○市立病院総務課長

検索語: なし

○市立病院総務課長　　市長への手紙の送付を受ける前から、診療継続は困難とする当院の判断に対しまして不服の申し出がなされております。当院といたしましても、改めて過去の事実経過の確認や関係する職員からの聞き取りなどを行っていたところでございます。

これらを踏まえて対応を検討する中で、市長への手紙の送付を受けたものでございまして、当院の顧問弁護士にも相談した上で総合的に検討した結果、最終的に当院として診療の継続は困難である旨を記載した文書を患者宛てに送付したところでございます。

• 27: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　　病院で決定した後、市長への手紙を書いたということでございます。市長、直接書いた中身でございます。市長の御所見、そして対応について確認をさせていただきます。

• 28: ○市長

検索語: なし

○市長　　病気に苦しむ患者を救うことが、市立病院の基本的な使命であると認識をしておりますが、一方で診療の妨げとなるような行為によって、安全な医療の提供が困難となる場合に

は、やむを得ず診療をお断りするケースがあるのも、これ、事実だろうなと思います。しかし、そうしたときには、患者さんの行為だけに目を向けるのではなくて、患者の容体や治療の必要性などについて慎重な判断が求められるものと認識いたします。

市立病院におきましては、丁寧な事実確認などを行った後、熟慮を重ねた上で、診療の継続が困難との判断をしたものと受けとめております。

- 29: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　私に相談していただいた方は、さまざまな形で御相談を受けました。その中で、市の職員の中には、我々の不手際で傷つけてしまっておめんなさいと対応した職員もいると。その方は、その職員には本当に感謝をしておりました。いわゆる市長、直接書いている手紙でございます。市の職員の中にも、そういうふうに丁寧に対応している方がいらっしゃるわけでありますので、ある程度一定の対応というのはあるのかもしれませんが、例えば今市長にできることは、その手紙を受けた中で、市長が直接返信をしていただくなり、そういった対応が必要なのかなと考えるわけなので、市長の御所見をもう一度お願いします。

- 30: ○市長

検索語: なし

○市長　当該の方からの市長への手紙も読ませていただきました。その上で、市立病院での判断がそのようであり、その旨をその方にお伝えしたと承知しております。

私自身は、どういう状況なのか、その方の細かいことについては、やはり現場に聞き、判断

を委ねるしかないわけでございます。その点を御理解いただきたいと思います。

• 31: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　市民から寄せられる対応、病院案件のものを調べさせていただきました。総数、たくさんある中で21件、また手紙によっては、平成29年度は4件、3件とありました。一応病院で対応したことということでありますけれども、もう一回冷静になっていただいて、そのお手紙、熟読をしていただいて、対応していただくことをお願い申し上げたいと思います。

相談を寄せた市民から、職員の方がいわゆる医師ではなく、看護師でもなく、行政職の職員から感情的な対応をされたと伺っております。病院職員たる者、患者への対応は丁寧に心がける必要があります。患者対応の改善を求めますが、御所見をお伺いいたします。

• 32: ○市立病院長

検索語: なし

○市立病院長　自治体病院である当院の職員に対しましては、常に患者の立場に寄り添った丁寧な対応を行うよう、さまざまな機会を捉え、私自身指導しているところでございます。

診療をお断りせざるを得ないようなケースにつきましては、患者さんからの威圧的な言動や不当な要求等により、相互の信頼関係を構築することが難しい中で、院内の秩序を維持するため、また医療安全を確保するため、時に毅然とした対応が必要な場合もあります。しかし、これはあくまでも患者の立場に寄り添った対応ということが基本で、また、病院職員としての冷

静さを欠くことがあってはならないと考えております。

今後とも接遇に関する教育を徹底するなど、患者に信頼され、安心して治療を受けてもらえるよう努めてまいりたいと考えております。

- 33: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 医師や看護師の方々の御苦勞は大変なものであります。一方で、冒頭お聞きしましたけれども、やりがいの部分も現実的にあります。行政職の方々には、医師や看護師と患者の橋渡しを徹底すべきであります。市民からまさしく選ばれるしっかりとした病院になるように、丁寧な対応を求め、終わります。