



アドボカシー活動における司書の役割

清水 聡

I. はじめに

今回、私にアドボカシー活動と病院司書との関係についての原稿依頼がありました。常々私はアドボカシーの病院における必要性を感じておりますが、なかなかアドボカシー活動ができている病院は少ないのが現状でしょう。どのようなかたちであれアドボカシー活動が病院で動き出す必要があり、今回は病院図書室および司書という側面からアプローチしてみました。

II. サービス業としての病院

「アドボカシー」という今回の話題に入る前に、まず病院の役割とはどういうものかということを根本的に再考してみたいと思います。総務省が述べているように、病院とは保健、医療、福祉を統合的に社会に提供するサービス業であると定義されています。従って病院活動はあくまでサービス業なのだということを念頭において、今後とも進めていかないといけないというのが根本だと思います。このサービス業の目指すところが安全で安心できる医療の提供だということではないでしょうか。その実践には「患者様のニーズが十分満たされる医療サービスの提供」いわゆる満足度が高い医療を提供しなければならないし、また「医療の質の絶え間ない向上」が必要だと思われます。

ところが実際は、患者様のニーズが十分満たされる医療が本当に行われているのかどうかというのが問題となってきています。患者様が求めている期待度と、医療側が提供する医療サー

ビスとのミスマッチが起こり、そこから苦情、質問、ひいては医療訴訟が出てくるようです。それでは現在の医療現場で患者家族の苦情は一体どこに行っているのでしょうか。一般企業には、消費者相談窓口があるのにどうして病院にはそういうものが今までなかったのでしょうか。患者相談窓口があってしかるべきではないのでしょうか。そのような考え方から「患者相談窓口」「アドボカシー室」というようなものが生まれてきたのだと思われます。

患者相談窓口というのは、今回政府指導で臨床研修指定病院では持たなければいけないということになっております。またアドボカシー室をつくって活動している病院はアメリカではほぼ一般化しており、また日本の少数の病院でもその活動が始まっています。

III. アドボカシーとは

さてアドボカシーというものをもう少し詳しく述べてみますと、「弱い立場にある人たちの味方になり、その権利や地位向上のために闘うこと。『権利擁護』、『支援活動』、『代弁活動』など」という活動で、アドボカシーをする人はアドボケイトと呼ばれています。医療の世界では、弱い立場の人とは患者様や家族であり、その弱い立場にある人たちの代弁者になって、権利を擁護して、支援をしていく活動です。ただ、当事者に完全にとって代わるのではなく、本人の意思決定や意思表示を助け、相談ばかりでなく交渉や行動をすることによって、医療関係者、患者様やその家族、そしてアドボケイト、この三者が三位一体になって、よりよい医療に進ん

で行こうというのがアドボカシーの意味と理解してよいでしょう。ところで現在の日本の医療現場ではこのアドボカシーの理解が低いこと、アドボカイトの適任者の選定の難しさ、患者家族側の理解の低いことなどがあり、まだまだ本格的な活動がなされていないのが現状です。しかしこの1～2年のうちには全国に広まり、常識化するものと思っています。

Ⅳ. アドボカシーと病院との関わり

次にアドボカシー室、アドボカイトと病院内の各部とのかかりについて考えてみたいと思います。図にして示していますように、患者家族がおられ、アドボカシー室があり、そこにはアドボカイトが常駐し、そこに集まる問題や苦情などをそれぞれの病院の機関に振り分けられると理解してよいのではないのでしょうか。例えば、医療事故などの問題なら医療安全管理部(リスクマネジメント部)、診療上の問題や看護上の問題は診療看護部、費用のことや一般的な事務的な問題は医療事務部、社会保障や福祉関係の問題は医療社会事業部となるでしょう。

ところでここで問題になるのは現在必要不可欠のものとなったインフォームドコンセント、いわゆる説明と同意であります。この言葉は既に医療界で言われて久しい感があるのですが、本当に中身のあるインフォームドコンセントが行われているかという問題が内在しています。この問題の最大の要点は、医療側の考えている

インフォームドコンセントと、患者様側の理解しているインフォームドコンセントとの間にギャップが存在するという事です。さらにこのギャップの大部分は医療知識のギャップではないでしょうか。

Ⅴ. 病院図書室の役割

この医療知識のギャップを埋めるにはどのような医療サービスを我々はすればよいのでしょうか。そこで考えられるのが病院図書室の役目です。病院の中にあつて一番医療情報が豊富なところは病院図書室ですから、図に示したように、他の病院機関と同列に病院図書室が存在するのはこのためです。日常医療の知識を開放し、患者様と医療側との医療知識レベルを少しでも等しくできる場所や機会を病院は提供するべきではないでしょうか。またそのような図書室では司書の役割も重要になってきます。患者様のニーズに合った医学書や書籍の紹介や、患者様やその家族さんとの書籍に関する会話も大切になります。もちろん最近インターネットなどですぐに医療知識を得ることができます。しかし医療が人と人とのふれあいから始まるように、図書室での司書と患者様やその家族の方々の直接的なふれあいのなかからの医療知識の吸収が良いのではないのでしょうか。

そのためにも病院側は、図書室の重要性を考慮し、書籍などの充実ばかりでなく、十分な人員配置を心がけ、患者様も含め一般にも開放できる病院図書室の環境を整える必要があると思われまます。

Ⅵ. 最後に

現在医療環境はめまぐるしく変化しています。しかし医療の基本、根本を忘れることなく病院図書室も含めさまざまな病院内機関を十分に機能させて、より良い医療サービスの提供を心がけていけば、必ず患者様やその家族、さらに医療側にも満足行くものになると確信しています。

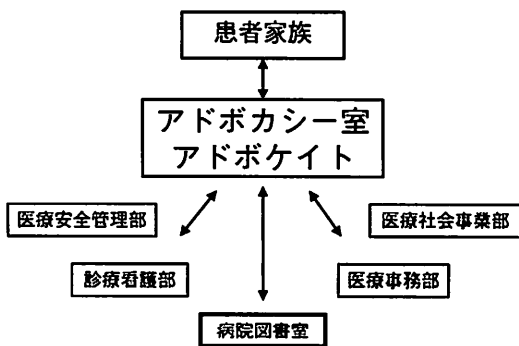


図.