

「ぬるくて、ゆるくて、あまい」 病院を目指して

千歳医師会
千歳病院

あしざわ
芦澤

たけし
健

当院、資生会千歳病院に院長として赴任してから「ぬるくて、ゆるくて、あまい」病院づくりを心掛けています。ふざけていません。とてもまじめな話です。「ぬるくて、ゆるくて、あまい」Nurui Yurui Amaiの頭文字をとってニャアとも呼んでいます。猫の鳴き声のようです。

脱力して、自由に意見を言える雰囲気づくりを目指しています。ぬるい、ゆるい、あまいと同じような言葉を並べていますが、一つ一つは深い意味はありません。あくまでも、ことば全体としてのイメージ戦略です。ヒューマンエラーを防ぐための方便と考えています。今のところうまくいっているようです。正直になんでも話せることがとても重要であることを常々伝えていきます。思いのほか良い結果となっているようです。「ぬるくて、ゆるくて、あまい」病院で、ルーズな仕事になりはしないだろうか、大丈夫だろうか、ミスが増えるのではと考えるかもしれません。しかし事態は全く逆でした。スタッフがプロフェッショナルであることを信じ続けたところ、さらなる専門性を目指す医療スタッフが増え、応援したい気持ちになり、また私自身が救われる気持ちになりました。

インシデントやアクシデントの報告が上がりやすくなりました。もし厳しく指導して個人を責めたら、どうなるでしょうか。ミスをしたスタッフは、ストレスで心身共に厳しい状況に置かれるかもしれません。ミスを隠すようになるかもしれません。ヒューマンエラーは逆に増えるかもしれません。個人を責めるより、エラーとなった仕組みを追求します。エラーにつながったことを真摯に発言、議論できるようにです。ストレスチェックの集団分析からも悩んだら上司や同僚にも相談しやすい環境であることが指摘されました。良いこと尽くめのように聞こえますが、日常的には様々な問題もあります。あまり解決にこだわり過ぎず、問題の共有を意識しています。問題の共有で皆が安心できます。そうすると楽観的に構えている中で解決が見つかることも少なくありません。

なぜ「ぬるくて、ゆるくて、あまい」病院を目指したかについて述べましょう。実は何と薬物依存症を診る中で患者から教わったことが多いのです。覚醒剤を中心に薬物依存症の患者をカルテベースで月に30～40人診ているので、全国でもトップクラスです。覚醒剤依存症は、触法、粗暴、衝動性、反社

会勢力との関わり等があり、重厚長大な専門施設や厳しい管理が要求されると誤解され、全国的にはややもすれば刑務所をイメージした管理を行う病院があるのも事実です。しかし専門施設でなくとも、診ることができるのです。依存症治療の第一歩において正直にクスリを使用したことを話すことから始まります。止めるのはその先です。多くは「使ってません」のウソをつくトレーニングを社会的に受けているので正直になることは簡単でないこともあります。しかし、ウソをつき続けるのも本人にとっては結構なストレスの様です。「ぬるくて、ゆるくて、あまい」治療方針から、検尿はしない方針を伝え、正直に話してもらっています。正直に話せるようになると薬物依存症の自助グループNA（ナルコティクス・アノニマス）に定着するようになります。こちらでも威嚇や暴力があると怖くて診られないので、威嚇や暴力をしない約束をしています。カルテには約束したことを記載しますが、相手を信用するので文書の取り交わしをしません。これまで依存症をほとんど診ていない病院において3年程度の期間で実現できました。医療スタッフが困ることは殆どありません。経験上、管理をすればするほど、管理できない問題が顕在化し、さらに管理しなければならない悪循環となり、状況が動かなくなります。本来の治療でなく管理することが目的となる問題の変質が起こり得ると考えています。この考えが、医療現場のスタッフにも浸透し、問題意識を共有し、「ぬるくて、ゆるくて、あまい」病院づくりに結実しました。

次に目指しているのは、今ある病院の一体感をさらに言語化して、全員で意識化することを考えています。アルコール依存症の自助グループAA（アルコール依存症の自助グループAA（アルコール依存症の自助グループAA（アルコール依存症の自助グループAA）の12の伝統には、個々人の回復は全体の一体感にかかっていることが述べられています。医療スタッフ、患者、家族、地域とはそれぞれの個々人が大事で、また全体としても有機的な一体感をもった活動が重要と考えています。ラグビーにある“One for all. All for one.”も同様の考えと理解しています。最初と最後の単語のoneとoneをワンワンと略してキャッチフレーズにしようかと考えています。みんなが分かり易く、覚え易く、納得いくのが大事だと考えています。

ニャアがあって、ワンワンがあると動物病院の様だとの批判があるかもしれませんが、人間も動物ですから・・・。