

東京都委託「平成 27 年度獣医師育成対策事業」

< 小動物獣医療向上対策講習会テキスト >

- 獣医療トラブルの防止策と対処法 - 「伝えあおう！ペットのために」

開催日時：平成 27 年 10 月 12 日（月・祝日）15:15～16:45

開催場所：ホテルルポール麹町

（東京都千代田区平河町二丁目 4 番 3 号）



公益社団法人 東京都獣医師会

は じ め に

近年、飼育動物を取り巻く社会環境の変化により小動物獣医療に対する社会的ニーズの高度化、多様化が進展する等、獣医療をめぐる情勢が大きく変化してきております。

こうした中で、本会では東京都委託「獣医師育成対策事業」を受けて、「小動物獣医療向上対策講習会」を実施し、小動物獣医療に携わる臨床獣医師の資質向上を図り、適正な獣医療の確保、獣医療トラブルの未然防止及び人獣共通感染症の臨床現場における危機管理対応能力の向上等を図ることにより、適切な獣医療の提供に資するとともに、人と動物のより良い共生社会の構築に寄与することとしております。

そこで今年度は、「獣医療トラブルの防止策と対処法 伝えあおう ペットのために」と題したセミナーを実施することといたしました。

最近の飼育者はペットを家族の一員とみなし、そのためにペット関連サービスへの需要は多様化するとともに、選択肢は厳しくなっております。飼育動物診療施設もペット業界の一分野として、飼育者である消費者が求める高いニーズに対応していく必要があり、消費者目線に立ったサービスのあり方が求められています。

小動物診療施設におけるサービスの向上は、獣医療倫理を尊重し、インフォームドコンセントの徹底と広告制限の遵守により、都民に適正な獣医療を安定的に提供することであり、ひいては施設経営の安定にもつながります。

また、小動物診療施設において安定して獣医療を提供していくためには、獣医師や動物看護師等勤務者が、飼育者との間に信頼関係を築き、「かかりつけ医」として地域に根差した診療を行うことが重要です。また、獣医師と飼育者との相互理解の下、コミュニケーション不足による獣医療トラブルを未然に防いでいくことが、結果としてより強い信頼関係に結びつき、獣医療の安定提供につながると考えております。

こうした背景から企画いたしましたこの講習会の趣旨をご理解いただき、より多くの臨床獣医師の方々のご参加を願ってやみません。

平成 27 年 10 月

公益社団法人 東京都獣医師会
会 長 村 中 志 朗

目 次

・ - 獣医療トラブルの防止策と対処法 - 伝えあおう！ペットのために	・ ・ ・ ・ ・ 1
講 師：田村 勇人（弁護士法人 フラクタル法律事務所） 堀井 亜生（弁護士法人 フラクタル法律事務所）	
・ 補足資料	・ ・ ・ ・ ・ 10

平成27年度 小動物獣医療向上対策講習会
—獣医療トラブルの防止策と対処法—
伝えあおう ペットのために



講師：東京都獣医師会顧問弁護士
フラクタル法律事務所
田村 勇人
堀井 亜生

1

自己紹介

弁護士 田村 勇人

■東京都獣医師会顧問弁護士

- ▶医療訴訟の医療側代理人を務める
- ▶現在も医師・歯科医師・獣医師の顧問弁護士としてリーガルサービスを提供
- ▶弁護士歴：9年



2

自己紹介

弁護士 堀井 亜生

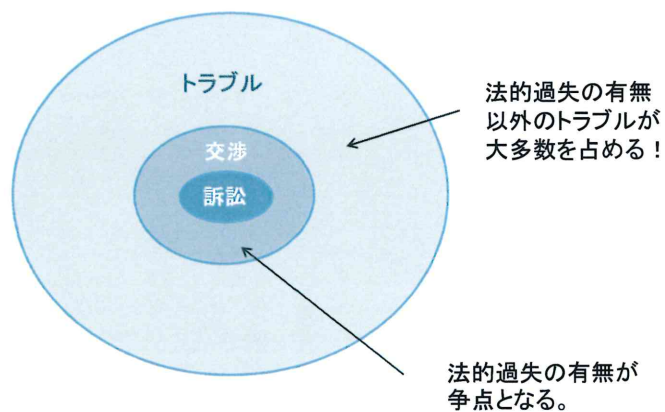
■東京都獣医師会顧問弁護士

- ▶医療訴訟の医療側代理人を務める
- ▶現在も医師・歯科医師・獣医師の顧問弁護士としてリーガルサービスを提供
- ▶弁護士歴:9年



3

獣医療紛争の種類



4

多くの獣医療トラブルは医療従事者と飼主との誤解によって生じる



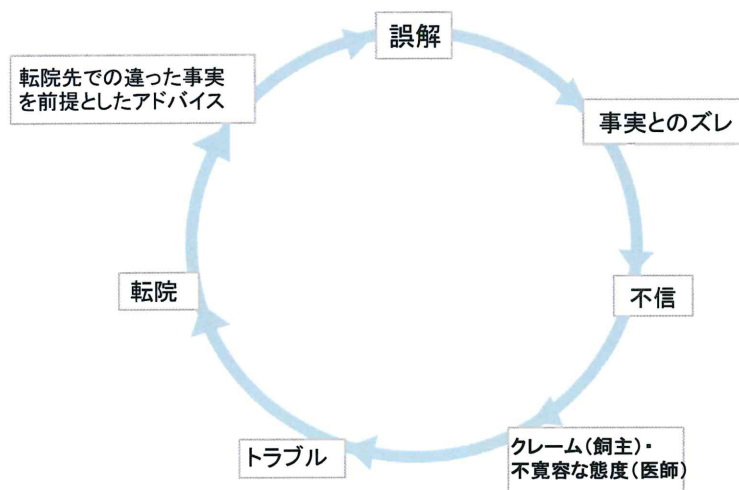
誤解が生じたまま良くない結果が生じると、
トラブルに！！



正しい相互理解をすることがトラブル回避
につながる

5

医療トラブルとなる悪いサイクル



6

誤解をなくすためにはどうすべきか？

- 1 正しい知識を持つ
- 2 伝える一傾聴する・関係をもつ
- 3 気持ちの共有・共感
- 4 確認 { 方針
リスク

7

飼主側にありがちな誤解

- 1 「病気」や「怪我」は必ず治る
▶治らないのは何かが間違っているからだ...
- 2 検査すれば確定診断が出来る
▶検査してわからなかったら無駄だ...
- 3 治療に対する反応はどの個体も同じ
▶Aさんの犬は治ったのに..., 前は治ったのに...
- 4 どの医師が診察しても同じ方針になる
▶違う先生は違う方針を言っていた...
- 5 自分で主体的に決断しなくても、医師は最善の方向に導いてくれる

8

獣医師側にありがちな誤解

- 1 飼主は費用が高い治療・検査を勧められるのを嫌がる
- 2 治療のリスクを嫌がる飼主には、何もしないで帰したほうがいい
- 3 飼主に難しい説明をしても混乱するだけで理解できない
- 4 飼主は自らのリスクで決断している
- 5 飼主は不安になるので治療のリスクを聞きたくない

9

獣医療における特徴

- 1 患者≠飼主
 - ・効果が体感できない
 - ・「自己責任」で消化できない
 - ・明確な病変が現れるまで元気そうに見える
- 2 原則自由診療
 - ・費用が飼主自身の診療費よりも高い
 - ・費用が高い分、期待値も高い

10

3 医療水準が未確立な場合多い

- ・「ヒト」の場合は医療水準も「どこまでやるか」の決断水準も「保険診療」がある
- ・獣医師によって方針が異なることが多い
- ・特にエキゾチックアニマル

4

法律上は所有物

- ・「お客様」は飼主
- ・飼主が拒否すれば医療行為が出来ない

11

医療トラブルが起きやすい状態

1 費用を気にしてペットに必要な検査や治療をやらせてくれない。

2 治療によるリスクが絶対ないことを求められたら何も出来ない。

3 ネットや散歩仲間の言うことを信じて、最初から疑ってかかられている。

4 説明しても理解されない？



良い治療が出来ない

僕のために協力してほしい

1 診せれば治るはずなのにおかしい。

2 検査したのに分からないのはおかしい。

3 知り合いの犬はすぐ治ったのにおかしい。

4 セカンドオピニオンの先生と言っていることが違う！ネットに書いてある内容と違う。

5 金儲けのためにやっている。

12

医療トラブルが起きにくい状態

1 必要な検査は、その必要性もしっかり伝えます。

2 治療のリスクとともに治療の必要性もしっかり伝えます。

3 周囲の意見も気になると思うので、なぜその意見と自分の意見が違うのかを伝えます。

4 私も自分だったらと思ひ飼主の気持ちを傾聴します。



協力関係

良い治療ができる



僕のために色々考えてくれてありがとう

1 分からないことは質問をして伝えます。

2 緊急時でもパニックにならずに、傾聴します。

3 医師により様々な考え方があることを理解します。

4 最後は自分のリスクで判断して方針を伝えます。

5 獣医はもともとペットが好きな仲間なんです。

13

医療トラブルが起きやすい状態

具体例1 治るなら治療したいですが、治らないなら手術したくありません。

(田向健一先生「動物よろず相談記」から事例を引用)

1 治る確率が低くても、ゼロでないのだから最善の努力はしたい。

2 治る確率を高く言うと、後でミスだと言われるんじゃないか。

3 なるべく自分の所で亡くなることは避けよう。



相互不信
駆け引き

良い治療ができない



1 何%の確率で治るかわからないのに、高いお金はかけたくない。

2 高いのだから絶対治してほしい。

3 確率が高いと言ったからやったのに、良くない結果が出たのだからミスがあったに違いない。

14

医療トラブルが起きにくい状態

具体例1 治るなら治療したいですが、治らないなら治療したくありません。

■1 治療しても確率は低いけど、ゼロではないので一緒に頑張りましょう。

■2 手術や治療の成功率を知りたい気持ちは分かります。

■3 決断を尊重し、頑張ります。



信頼関係

↓
良い治療が出来る



■1 費用との兼ね合いでどこまで頑張るか決めます。

■2 今言ってもらった確率を根拠に、後で責めるつもりはありません。

15

伝えあうべきこと・理解すべきこと

■ 獣医師 → 飼主

- ・医療に絶対はないこと
- ・一生懸命やっても良くない結果が生じることがあること
- ・最後の判断は飼主がすべきこと(その子にとっての幸せは?)
- ・飼主の気持ちを理解していること

■ 飼主 → 獣医師

- ・『自分』が希望する治療結果
- ・かけられる費用
- ・判断を迷っていること、またその内容(どこまでも費用をかければ良いというものではない)
- ・獣医師の説明を理解していること

→但し、これらを理解し合える「最低限の信頼関係」は必要

16

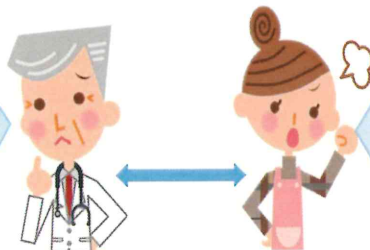
医療トラブルが起きやすい状態

具体例2 普段から診ていたんだから癌がどうかわかったはず。

❶ ワクチンで1年に1回しか診ていないし、検査を頼まれていない。

❷ 外からだけでは分からないし、責任が持てない。

❸ 検査にかかる費用を以前気にしていたし、あまり勧めると不信がらせそう。



最低限の信頼関係がない



消極的な治療のみになる



❶ いつもワクチン接種の時に会っていたんだから分かるはず。

❷ 高い検査をしないと診てくれないのか！

❸ 癌になる危険があるなら検査をもっと勧めるべきだ！

17

医療トラブルが起きにくい状態

具体例2 普段から診ていたんだから癌がどうかわかったはず。

❶ 犬種や年齢に応じて推奨する検査を伝えます。

❷ 素人知識と問わずに疑問に丁寧に答えます。

❸ 費用の点も含めて判断材料となる情報をできるだけ提供します。



普段から信頼関係有



積極的な治療が出来る



❶ 普段のペットの様子や気がかりについてしっかり伝えます。

❷ ペットに関する知識を普段から持つようにします。

❸ 獣医師が強く勧めたかどうかではなく、自分で決断します。

❹ 自分のペット飼育のスタンスを普段から伝えます。

18

最低限の信頼関係のために

■ 理解すべきこと(獣医師・飼主双方)

- ・獣医師・飼主はともにペットのために協力するパートナーであること
- ・獣医師は情報を提供し、飼主が決断する役割であること

■ 伝えるべきこと

獣医師⇒飼主

- ・(どんなに嫌がられても)必要な治療は、程度と理由を説明する
- ・飼主の飼育スタンスを尊重する態度

飼主⇒獣医師

- ・気になること(普段のペットの様子、医師の説明でわからないこと)
- ・自分の飼育スタイル(費用と治療の希望)

19

獣医療トラブルが起きにくい状態 ＝ペットのために良い治療ができる状態

- そのためには通常時の信頼関係醸成の必要性
かかりつけ医のすすめ⇒信頼関係があれば飼主も獣医もペットに集中できる

- かかりつけ医から専門医へ
セカンドオピニオンも頼みやすくなる

- 双方の誤解を解く方法
獣医療従事者側からの情報提供活動
⇒ 医院や団体での啓蒙活動
飼主も「命を所有した」責任に応じた努力を

20

まとめ

伝えあい、傾聴しあうことで相互理解をすれば、
獣医療トラブルはなくなる。

そのために、

【飼主】

- ・かかりつけ医を見つけましょう。
- ・自分の飼育する動物に関する正しい知識を持ちましょう。

【獣医師】

- ・飼主の不安に対する共感を持ちましょう。
(動物を治すだけではない。)
- ・セカンドオピニオンを求められた際に、事実確認と伝え方に
注意しましょう。

[illegible]

東京都委託「平成 27 年度獣医師育成対策事業」

< 小動物獣医療向上対策講習会テキスト >

- 獣医療トラブルの防止策と対処法 -
「伝えあおう！ペットのために」

補 足 資 料

獣医師と飼主とがすれ違いやすい場面と 伝えあうべきこと

① すれ違いやすい場面



先生！
絶対に治りますよね？

心配する気持ちは
とてもよく解るけど、
「絶対」と言われたら
約束はできません。



伝えあうべきこと

- 1 私も絶対に治したいです。 } 受容と共感
不安ですよ。
- 2 大丈夫と言い切るには、 } 説明
ちゃんとした検査が必要です。
- 3 その上で、これまでの経験に応じた予想を伝える



- 1 確かに絶対ということはないのは、
わかります。
- 2 先生が治療することを前向きに考えて
いるのなら、私も信じます。

獣医師と飼主とがすれ違いやすい場面と 伝えあうべきこと

② すれ違いやすい場面



先生に
全てお任せします！

リスクも含めて
一緒に考えて欲しいな



伝えあうべきこと

- 1 ありがとうございます。
- 2 ただ、この子のことを一番知っていて、この子の幸せが何かを決めるのはあなたです。
この子もそれを望んでいます。
- 3 その上で、今までの経験に応じた予想を伝える



そうですね。
私がこの子にとって何が一番良いか
決断します。

獣医師と飼主とがすれ違いやすい場面と 伝えあうべきこと

③ すれ違いやすい場面



検査が多すぎない？

必要な検査なのだけど、
これ以上は控えようかな



伝えあうべきこと

- 1 なぜ飼主が検査が多すぎると感じているのかの
背景を理解すべき。
良くないのは、
 - a 必要なんだからやるんだ！という態度
 - b 費用負担を慮って、やらないでも良いですよ
という態度
- 2 検査の必要性和意味を説明する
- 3 検査をしない場合のデメリット。
決断までに必要な時間についても説明する
- 4 悩んでいるようだったら、一度家族で相談してもらう



ペットにどこまでやるかという
飼育スタイルを決めます。

獣医師と飼主とがすれ違いやすい場面と 伝えあうべきこと

④ すれ違いやすい場面



もっと検査しなくて
いいの？

診断に必要な検査だけ
しているのだけどな



伝えあうべきこと

- ❶ 他に何か不安なところがありますか？
(飼主の言葉の背景にある不安・要望を聞きとる努力)
- ❷ 飼主の質問への丁寧な返答
- ❸ 過度な検査のデメリット



ペットを普段見ている立場から、
違和感を丁寧に説明する。

獣医師と飼主とがすれ違いやすい場面と 伝えあうべきこと

⑤ すれ違いやすい場面



インターネットで調べたら、
別の治療で治ったみたい

症状は似ていても、
違う病気なんだけどな



伝えあうべきこと

- 1 まずは、ムツとせずに、不安でインターネットを調べた気持ちへの共感や、ペットのために一生懸命頑張っていることへの共感を示す
(飼主はペットのために一生懸命なだけで、獣医師を攻撃したいわけではない)
- 2 違う原因・病気であることの根拠と説明
- 3 治療法が異なることの説明



獣医師の説明への理解を示す。

獣医師と飼主とがすれ違いやすい場面と 伝えあうべきこと

⑥ すれ違いやすい場面



頑張って治療したのに、
思ったほど良くなって
いないみたい……

治療が功を奏して、
悪化せず良かった！



伝えあうべきこと

- 1 (治療前に可能なら)
治療後の術後経過の見込み
- 2 治療経過における現在の状況
- 3 今後の予想(わからない場合も含めて)



期待する診療結果を伝える

< 東京都委託「平成 27 年度獣医師育成対策事業」小動物獣医療向上対策講習会 >

企画 東京都獣医師会 医療事故防止ビデオ制作委員会

委員長 安部 浩 之

(ひろ動物病院・城北支部)

委員 田 向 健 一

(田園調布動物病院・大田支部)

委員 田 村 勇 人

(弁護士法人 フラクタル法律事務所)

委員 堀 井 亜 生

(弁護士法人 フラクタル法律事務所)

委員 由 良 康 一

(損保ジャパン日本興亜株式会社)

講演資料編集発行 公益社団法人 東京都獣医師会

