90-21-5416

慶應義塾大学ビジネス・スクール

ある診療所の不可解な出来事（A）

この物語は、九州地方の山間へき地のある診療所に着任した若手医師 藤原亮助が経験した出来事である。研修医時代に患者中心の医療、地域医療の大切さを学び、医師としての高い志と正義感に満ちあふれて着任したが、今、その診療所に藤原医師の姿はない。

「やっぱり、あの地域への入り方がまずかったのかな？」

山間へき地の診療所から北関東の中規模病院に移って一年近く。藤原の頭からあの診療所の出来事が消えることはない。診察の合間やふとした瞬間に、あの時のことを振り返ってしまう。

山間へき地の診療所

藤原医師が診療所に所長として派遣されたのは、2010 年 30 歳の時だった。40 年前に村公設の診療所として開設され、人口 1,400 人、高齢化率 40%を超える村で唯一の医療機関だった。県内でも観光に力を入れた地域として有名だったが、山深いところにあり、一番近いコンビニまで車で 1 時間半、病院まで 2 時間もかかった。村の人から観光客まで、この地域でまず診察してもらえるのはこの診療所だけで、村の人たちからの信頼は厚かった。

この診療所には、以前、木村医師が勤務していた。十数年間、地域医療を支えていたが、定年退職を迎えたことで、藤原医師が派遣されることになった。「木村先生に命を救ってもらった」と言う村の人も多く、木村はこの村に慕われ、また木村もこの村の自然を好んでいた。

本ケースは医師 藤原亮助氏（仮名）が自身の経験を元に作成したケースを脚色したものである。地域や登場人物・団体は架空のものである。クラス討議での使用を目的としたものであり、地域や組織における特定の管理上の適切あるいは不適切を例示しようとするものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒 223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉 4 丁目 1 番 1 号、電話 045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は http://www.kbs.keio.ac.jp/ へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

Copyright © 髙木晴夫、鶴ケ谷典俊（2021 年 10 月作成）

「新緑の香り、川のせせらぎもする。こんな自然豊かな土地で働けるなんて幸せだな」

藤原は診療所に向かって山道を 2 時間も車を走らせたが、それはさほど苦ではなかった。

「先生、お待ちしていました。長い道のり大変だったでしょう」

診療所にたどり着いた藤原を、そう言って出迎えてくれたのは、藤原にとっては母親と同じくらいの年かさの看護師たちだった。

診療所には、看護師 3 名と事務員 2 名が働いていた。看護師は全員がこの診療所勤務 30 年以上というベテランだった。看護師は 50 代後半から 60 過ぎで、近隣の出身だが嫁ぎ先がこの村という人ばかりだった。事務員はいずれも村の出身で、一人は役場を定年退職後、再雇用で診療所勤めをしていた。もう一人は、役場勤務をしており、役場から派遣されて診療所の医療事務を担当していた。医療事務は、医師の膨大な書類作成をサポートしてくれる、医師にとっては欠かせない仕事だった。

診療所の見えない力関係

藤原医師にとって、診療所勤務はスムーズなスタートだった。ベテランの看護師も事務員も気さくな人たちで、週末には一緒に村のキャンプ場でバーベキューを楽しんだ。公私ともに、親交を深めるには時間がかからなかった。村の人もすぐ藤原の顔を覚えてくれた。

数ヶ月が過ぎた頃、藤原医師は村の人たちから同じようなことを言われる。

「新しく来た先生ですね。先生の評判いいですよ。ところで看護師さんとはうまくやってますか」

それまで藤原医師は村の食堂でお昼を食べることが多かったが、その日は妻が作ったお弁当を診療所で食べることにした。事務員の 2 人も毎日お弁当を食べていたが、改めて彼女たちの昼食スペースを見て驚いた。そこは診療所の倉庫のような部屋で、小さな机とパイプ椅子を置いてあるだけだった。「看護師さんとは一緒に食べないんですか」と尋ねると、「看護師さんたちは休憩室がありますから。それに受付に人が来た時や電話の対応をしないといけませんからね。看護師さんの代わりに・・・・・・」との返答だった。

休憩室を覗くと、そこにはロッカーが 3 つ、畳のスペース、給湯器、こたつ付きのテーブル、それにテレビが置いてあった。「ここは私たちの休憩室で、女性だけなので先生は入っちゃだめですよ」と冗談交じりに看護師に言われた。

藤原医師は見るに見かねて、診療所の模様替えを考えた。役場の職員に頼んで、倉庫のような部

屋を広くし、そこに寛ぎやすい椅子も配置した。看護師の 3 人はその模様替えにすぐに気づいて言った。

「先生が一人でやられたんですか？」

「そうです、診療所を綺麗にしようと思って」

模様替えをした翌週の月曜日、藤原医師が診療所に出勤すると、事務員の昼食スペースに多量の医薬品が置かれているのが目に入った。「先生に整理してもらえたので、私たちが奥にしまっておいた薬を取りに行かなくてよくなりました。ありがとうございます」と看護師の一人に笑顔で声をかけられた。

事務員の二人は藤原医師の行為をありがたいと思ったが、「先生、この診療所で何かする時は、必ず看護師さんたちの許可を得てくださいね、それは先生のためですからね」と忠告するしかなかった。

診療所勤務にだいぶ慣れ、藤原医師は、地域医療や村の人たちのために、診療所としてできる事を考えるようになっていた。そこで思いついたのが、診療所の受付時間だった。診療所の勤務は役場の勤務時間と同じで、午前 8 時半から午後 5 時 15 分までとなっていた。朝の受付時間は 8 時半から 11 時までで、午前中の診察は 12 時過ぎまでかかることが多かった。午後の受付は午後 1 時からで、午後 3 時には受付を終了するため、午後 4 時をまわると患者はほとんどいなかった。藤原にとって、診療終了の午後 5 時過ぎまで何もしない 1 時間となる。看護師と事務員にとっては、お茶を飲み、談笑する時間となっていた。

受付終了の午後 3 時以降に訪れる患者は、事務員からまず看護師に相談がいっているようだった。どのような様態の患者か藤原の耳には入らないまま、看護師の判断で翌日の受診が促されていた。

ある日、藤原医師は看護師たちに詰め寄った。

「患者の様態によっては、すぐに診た方が良い患者もいるので、私に相談してください」

「ここは公設の診療所なので、受付時間は皆平等にしないといけませんから、先生、そんなに頑張らなくても大丈夫ですよ」

看護師との交渉がうまくいかなかった藤原医師は、受付時間を過ぎて来た患者は、看護師に相談せずに受付をして診察室へ通すよう事務員に指示した。しかし、患者が時間外に受付をして、藤原医師の診察を受けることはなかった。「この診療所はどうなっているんだ？！」疑問を抱く一方でモチベーションを失いかける藤原を見て、事務員たちがお昼の時間にそのわけを話してくれた。

「ここでは看護師さんたちの意見が絶対なんです。急患が来ても先生に聞く前に、必ず看護師さんに聞かないと私たちもやっていけないんですよ。でも、急患のお断りをするのは私たち事務員で、看護師さんが表に出ることはないので、私たちも時々もどかしい気持ちになります」

「看護師さんたちはここに30年も務めていますし、村の人の病気のこととか、家族構成やそれぞれの事情なんかはすべて把握されているので、診療所には大事な存在だとも思います。先生も看護師さんがいなくなったら、困るでしょう？」

診療所の生活は半年ほど経過していた。あたり一面、紅葉に変わりつつあった。夏場は観光客でいっぱいの温泉施設も、この頃には村の人の姿が多くなる。村にはゆっくりとした時間が流れる。

遅めの時間に一人温泉につかりながら、藤原の胸には、事務員の「困るでしょう？」という言葉が響いていた。実際、へき地の診療所は医療人材が不足している。医師は病院から派遣されるが、看護師が派遣されることはない。もし看護師がいなくなれば、直ぐには代わりは見つからないだろう。そうなれば、診療所はその機能が低下してしまう。医師一人で出来ることは限られている。看護師を失って一番困るのは患者ではないか。この日ばかりは、身体は癒やされても、気持ちは癒やされなかった。

診療所での不可解な出来事

「また、ここに薬が置いてある、明らかに不自然だ」藤原は心の中でつぶやいた。

看護師たちとの付き合い方に悩み始めた頃、藤原医師は診療所での奇妙な出来事に気づき始めた。村には調剤薬局がないため、診療所に院内薬局を設けて処方薬を出している。院内薬局の管理は看護師の大事な仕事である。薬品の卸業者と薬の注文について看護師たちが電話で話しているのを頻繁に見かけた。院内薬局には、あまり処方されない薬もあり、消費期限が過ぎるものもあった。「この薬は、消費期限が過ぎているのでこちらで処分しておきますね」と看護師から声をかけられることもあった。消費期限を過ぎた薬の処分は看護師たちに任せられていた。

診療が終わり、たまたま院内薬局で残薬を確認していた時のことである。藤原医師は、薬の保管箱から少し離れたところに、薬が乱雑に置かれているのに気付いた。それらは飲み薬や塗薬、湿布薬などだった。すべて診療所で処方している薬だった。一つ一つ確認してみたが、消費期限が切れているものは一つもなかった。塗薬の蓋は開いており、薬も虫食い状に減っていた。藤原は急いで、電子カルテを開き、看護師たちの処方歴を確認した。

「やっぱりだ、彼女らに処方薬が出た形跡は一つもない」藤原は診療所でカルテを眺め続けた。

ある朝、藤原医師は、看護師の一人が医師である自分の指示なく、同僚の看護師に点滴をしているところを発見してしまった。

「しんどかったので点滴を投与しただけです。ちゃんと保険請求もしていますよ」
過去に看護師が家族のために点滴を持ち帰り、投与していたという報告もあがってきた。

sample

不　許　複　製

慶應義塾大学ビジネス・スクール

共立　2021.10 PDF