

医療は単なるサービス業ではない

「もてなしの心」は必要か？



申畑重行医師

■はじめに

資本主義は社会主義革命を誘発し、プロレタリア独裁を経て階級のない共產主義に至るとマルクスは考えていました。しかし、現実には、資本主義の成熟した先進資本主義国で社会主義革命は起きず、逆に社会主義革命を達成した国々が資本主義にくら替えするという現象が90年代以降起りました。しかし、その一方で大量生産が可能になったため、需要と供給のバランスで商品の価格が決定できなくなった従来の資本主義は70年代後半に終了しました。そして80年代以降は、マスメディアを中心にさまざまな工夫を加えて需要を作り出さなければ経済が発展しない時代になりました。

■本当にサービス業と

言っているのか？

例えば、ちよと贅沢なレストランを利用すれば、サービスマンたちが私たちに

対して「〇〇様、お待たせ

かし、その一方で大量生産

いたしました」「〇〇様、ご

利用ありがとうございます

とといったように非常にへ

りくだした態度で接して

くれます。こういったレス

トランに行けば、支払った

お金に相当する満足を必

ず与えてくれるに違いあり

ません。

すなわち「神の見えざる

手」の中で自然に経済活

動が発展していく時代が

か。調子が悪いと言って受

診したが望んだ結果が得

られないままに医療費を

払いました、というケース

があるかもしれません。慢

性疾患の多くが完全に治

癒するものではない医療

を促す手段として、消費

は、人を楽しませる施設で

あるレストランとは本質的

に違います。レストランで

分を損なうようなトラブ

ルが起った場合、サービ

スに対する対価(料金)が

返金される、あるいはそれ

以上のものがお金で解決

される場合があります。昨

今の医療訴訟を見ている

と(そんなに詳しく検討し

たわけではないのですが、

お金を払ったにもかかわらず

それに見合う期待され

た結果が得られなかった

め、それをお金で要求して

いるケースが多くあるよう

に思われます。このあたり

は、「医療は単なるサービ

ス業である」とした考え方

が影響を及ぼしているの

ではないでしょうか。

病気というものは、その診

断もその治療も教科書や

文献のみによつて対応が可

能なわけではなく、状況に

よつては診断が揺らいたり

治療が揺らいたりするこ

ともまれではありません。

また命を扱うという特殊

な状況により、最善と思わ

れた判断が最善と思われ

る結果を迎えないことも

決して珍しいものではない

ていた人と話す機会があ

りました。ホテルのもてな

しとは、つまるところホテル

で気分良くお金を使つても

らうための手段で、特にタ

ーゲットになった顧客に対

しては、徹底的にもてなし

のだそうです。一方、大し

て金にならなくてクレイマ

ーな人に対しては、「丁寧

にお引き取り願うためのマ

ニユアルもあるとのこと

でした。

私たちが医療人が主に提

供するサービス内容は医

療・医療です。私たちは、

決まっている特定の人を「金

になりそうだから」あるいは

「金になりそうにないか

ら」ということで特別に扱

うことはありません。

ホテルや飲食業などが主

に提供する快適性という

サービスを一般の病院は

メインにはいけません(も

ちろんそれを否定するわ

けではありませんが、実

際支払われている医療費

は、適切な問診、診断、説

明、治療の対価であるべき

です。医療が単なるサービ

スになつて、その本質が浪

費を促すための手段とな

れば、医療は過剰診療、過

剰治療を引き起こして金

を稼ぐための手段に成り

果てるでしょう。

一般のサービス業の最終

目標は金ですが、医療サー

ビスの最終目標は患者の

健康であり、社会貢献で、

金は運営のために必要な

分確保できれば十分な

事です。そのことは医者自

身も真剣に考えておく必

要があります。

■終わりに

病気という問題を前にし

たとき、「医者」と「患者」

の関係が問題になることを

時に目にします。という

場合に必要なのは、お互

いの信頼を深める努力で

あつて、「患者さま」と呼ん

で現実から目をそむけさ

せ喜ばせるようなことは

ないのではないでしょう

か。

個人的にはその関係が「お

互いに思いやりの心をもつ

て問題に取り組んでいく

戦友」のようであつてほし

いと思えます。

（梶川病院（広島市西区
天満町）内科 串畑重行
医師）



医者と患者は、「お互いに思いやりの心をもって問題に取り組んでいく戦友」のような関係がベスト