

平成 28 年度 定時総会 特別講演の開催

平成 28 年 5 月 26 日 (木) ANAクラウンプラザホテル新潟において、平成 28 年度定時総会終了後、特別講演として当会顧問弁護士事務所の『藤田善六法律事務所』に勤務されている原田宏一弁護士から「動物病院における飼い主からのクレーム対応について」と題するご講演をいただきました。

講演では、動物病院でのペット診療の場面における獣医師と飼い主の関係は、法的に解釈すると飼い主が獣医師に対しペットの診療を依頼し、獣医師がこれを承諾した時に成立する＝「契約自由の原則」に当たり、そこに例外として『応召義務（診療を業務とする獣医師は、診療を求められた時は、正当な理由がなければ、これを拒んではならない）』が存在すること。そして、動物医療を円滑に進めるうえでは、インフォームド・コンセント（適切な医療サービスを提供することを目的として、獣医師と飼い主とのコミュニケーションを深め、診療に際し、受診動物の病状及び病態、検査や治療の方針・選択肢、予後、診療料金などについて、飼い主に対して十分説明を行ったうえで、飼い主の同意を得ながら治療等を行うこと）の適宜実施が重要であること。

次に、飼い主からクレームを受けた際には不満・不快な感情が鎮まるまで、申し出者の話を遮ることなく、質問や説明を控え、「記録を取りながらじっくり聴く」ことが重要であること。又、「すみません」、「それは申し訳ありません」などと声を掛けることは、不快な感情に対するお詫びを意味するもので、獣医師対応の非を認めたことにはならないことが説明された。

後半では、予め実施したアンケート調査結果の受付クレーム対応の疑問点や困った事例、質問事項及び動物看護師の診療行為について解りやすく解説していただいた。



講演される「藤田善六法律事務所」勤務の原田宏一先生