

指導指摘事項と苦情傾向からみた飼育動物診療施設への取り組み

県央家畜保健衛生所

渡部 志歩 石原 凡子
三木 桐美 島村 剛

はじめに

本県は1,243件の飼育動物診療施設（施設）が届出され、特に当所管内はそのうち975件を占める（令和6年末時点）。当所では獣医療法及び県事業に基づき、計画的に施設の巡回をしているが、施設への指導や苦情対応に時間を要している。このような状況においても適切な獣医療を確保するため、効果的な指導を目指し施設への重点的な指導方針を検討したので報告する。

方法

令和4～6年度の巡回施設192件（往診専門を除く）の施設指導記録に記載された指摘事項を用い、指摘事項の有無、項目、施設の開設年数の傾向を調査した。本記録の記載事項は、獣医療法に基づく構造設備（逸走防止、調剤施設、手術施設等）、放射線防御（X線診療室標識、従事者の教育訓練、漏えい線量の測定等）、未届出事項の有無と、獣医師法に基づく診療簿の記録（記載事項、保存期間等）である。

また、令和4～6年度に当所に寄せられた延べ66件の獣医療関連の苦情を、法令違反の可能性の有無及び苦情内容で分類し、傾向を調査した。

調査結果

巡回施設全192件のうち指摘事項ありの施設は69%（133件）を占め、そのうち放射線防御関連が91%（121件）、未届出事項のみの指摘だった施設は9%（12件）だった（図1）。なお、構造設備及び診療簿の記録に関する指摘は0%で、これらの項目

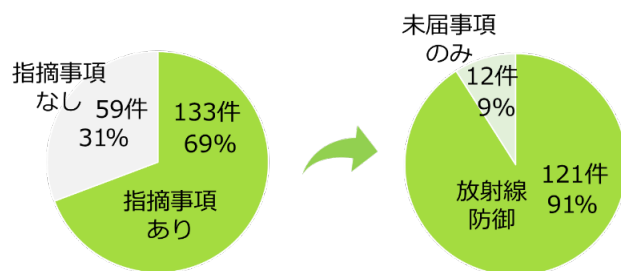


図1 指摘事項の有無と指摘事項の内訳

は全施設で遵守されていた。放射線防御に関する指摘の内訳は、漏えい線量測定 74%、従事者の教育訓練 66%、エックス線診療室の標識 30%等だった(図 2)。また、施設の指摘率は、開設後 1 年以内で 62%、3 年以内で 70%、10 年以内で 78%、30 年以内で 84%と、施設の開設年数とともに増加傾向が見られた。一方で、開設年数が 30 年を超えると指摘率は 41%だった(図 3)。

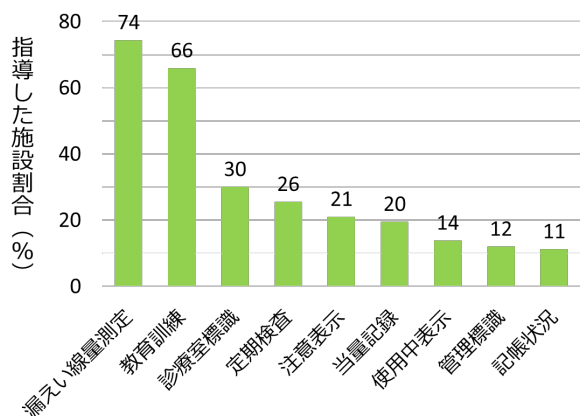


図 2 放射線防御関連の指摘事項の割合

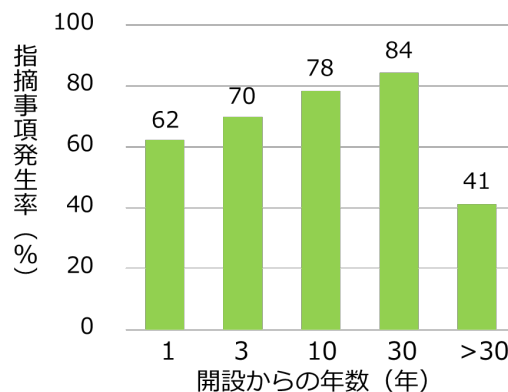


図 3 開設年数ごとの指摘事項発生率

苦情は法令違反の可能性ありが 38% (25 件) を占め、なしが 62% (41 件) だった。法令違反の可能性のある苦情の内訳は、歯石除去を含む無資格診療 48% (12 件)、診療拒否 20% (5 件)、未承認薬広告 20% (5 件)、その他 12% (3 件) だった(図 4)。歯石除去は令和 5 年 10 月に正式に診療行為と整理された経緯があり、時事的な問題のため無資格診療に関する苦情が多くなったものと考えられる。また、診療拒否は獣医師法第 19 条 (応召義務) 違反の可能性はある。しかし、実際は飼育者と獣医師との信頼関係が破綻したことにより、獣医師が飼育者へ他院を受診するよう勧めた結果、診療拒否と捉えられたケースだった。よって、時事的問題及び信頼関係の破綻による苦情を除くと、法令違反の可能性のある苦情は 8 件だった。

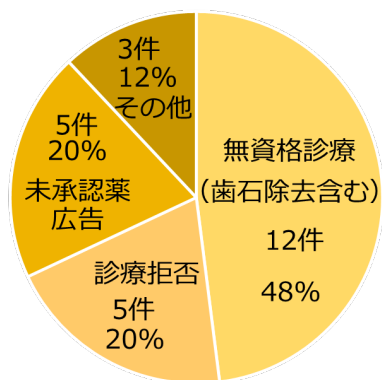


図 4 法令違反の可能性のある苦情内訳

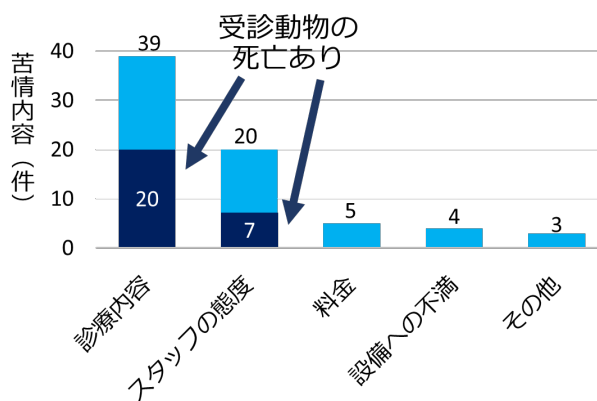


図 5 法令違反の可能性がない苦情内訳

法令違反の可能性がない苦情の内訳（項目重複あり）は、診療内容 39 件、スタッフの態度 20 件、料金 5 件、設備への不満 4 件、その他 3 件だった。このうち受診動物が死亡しているケースは、診療内容 20 件、スタッフの態度 7 件だった（図 5）。なお、具体的な苦情内容は「受診する目安が分からず犬の体調が悪化した」、「行った治療で飼い犬が死亡した」、「延命治療を希望しないのに実施された」、「内訳が不明のまま高額な治療費を請求された」、「説明なく未承認薬を使用された」、「スタッフの態度が高圧的だった」等だった。

考察

指摘事項の多くは放射線防御関連だったことから、重点指導の必要性が示唆された。放射線防御関連の指摘が多い要因は、法令に定められた基準が多様であること、記録表や標識が必要であることといった煩雑さにより、施設管理者の理解や運用を難しくすることと考えられる。そのため、施設管理者が関連情報にアクセスしやすい環境が必要と考えられる。また、指摘事項の発生率は施設の開設年数とともに増加傾向であったことから、予防的に開設初期の施設を重点指導する必要性が示唆された。特に開設時の周知、および早期巡回指導で重点的な意識付けを図ったうえで、継続して指導にあたる必要があると考えられる。なお、開設後 30 年を超えた施設で比較的指摘率が低いのは、大手の施設や行政機関といった、法令遵守に対する意識が高い施設が含まれていることが要因と考えられる。

苦情内容は、時事的なものを除き法に基づく指導が必要なケースは少ないこと、特に診療内容、スタッフの態度に関するものが多いことから、獣医師と飼育者間での認識のずれによるものが多いと思われる。いずれの苦情も獣医師は飼育者への説明を怠っているものではなく、苦情発生要因は飼育者と獣医師の信頼関係不足によるものが大きいと考えられる。特に受診動物が死亡するような場合は、飼育者の精神的負担が大きく、苦情につながりやすいと考えられる。そのため、特に死亡リスク、治療方法、料金等を飼育者が納得のうえ、治療を進めるインフォームドコンセントの情報提供が重要と考えられる。

配布資料の作成

これらを踏まえ、施設管理者への情報提供のため、放射線防御関連及びインフォームドコンセントに関する配布資料を作成した¹⁾（図 6）。放射線防御関連の資料では、法令に定められた基準の明記や測定方法の例示をすること、当所ホームページ（<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/cf5/index.html>）へアクセスできる QR コードを掲載することにより、管理者が放射線防御に関する理解や運用をやすく

した。インフォームドコンセントに関する資料では、実際に当所に寄せられた相談や、獣医師による事前説明の具体的内容を掲載した。

実際に資料を配布した際、獣医師から、指導により放射線診療従事者の線量測定を申し込んだ、電子データで記録でき負担軽減になる、といった意見があり、管理者の理解促進と負担軽減に繋がったと考える。また、インフォームドコンセントに関しては、電話相談では診断できないと伝える、自身が診療できるレベルを超える場合は早めに大きい病院を紹介する等、獣医師が意識している具体的内容についての意見があった。このような現場の意見を踏まえ、今後も資料内容を更新していきたい。

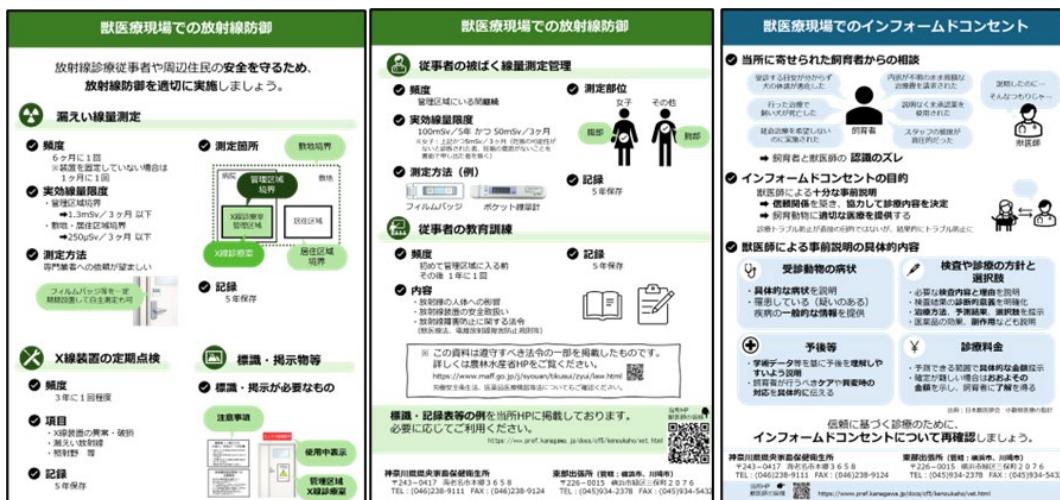


図 6 作成した配布資料

まとめ

施設への効果的な指導を目指すためには、開設初期の施設に対し放射線防御関連について重点指導を行う必要があると考えられた。また、インフォームドコンセントに関する情報提供を充実させることにより、苦情防止と発生時の負担軽減に繋がると考えられる。今後は獣医師からのフィードバックを踏まえ、現状に則した資料を活用していくことで、施設の法令遵守促進と指導時の負担軽減が期待できると考える。これらの取り組みにより、適切な獣医療の確保に繋がっていききたい。

引用文献

- 1) 日本獣医師会：小動物医療の指針（平成 14 年 12 月 12 日制定、平成 28 年 3 月 10 日一部改正）