

# 美容医療の基礎とクレームの実際



2023年3月15日 (水)



Okubo Masatomo  
大久保 正智

【現職】  
等々力皮フ科形成外科 院長  
日本医科大学形成外科学教室非常勤講師  
公益社団法人日本美容医療協会理事

【略歴】  
1980年 日本医科大学卒業  
1980年 同皮膚科学教室入局、医員助手  
1986年 日本形成外科学会認定専門医取得  
1987年 医学博士号取得  
1990年 日本医科大学形成外科教室講師  
1993年 同形成外科学教室助教授  
1995年 日本医科大学付属第二病院(現・日本医科大学武蔵小杉病院)形成外科学部長  
1999年より 等々力皮フ科形成外科 院長

## CONTENTS

- 1 知っておきたい美容医療の基礎
- 2 クレームの実際から何を学ぶべきか
- 3 裁判例から分かること
- 4 医療従事者が対応すべきこと
- 5 もう一度美容医療を考える

## 1 知っておきたい美容医療の基礎

### ●「美容医療」とは

「美容医療」と一言と言っても、いろいろな言い方、標ぼうの仕方があります。美容外科、美容整形、美容皮膚科、美容内科、男性美容、審美歯科などというのも入ります。マスコミ等で美容整形という言葉が一般的に使われますが、クリニックを開設するとき標ぼう科として認められているのは美容外科になります。美容整形という言葉は使ってほしくないといつも思っています。一言でこれらをまとめて言うと、病気ではない自費診療が原則の医療であるということです。

美容外科というのは病気ではない状態に手術を

加えるということ、形成外科というのは病気の状態に手術をして正常な状態にするということ、整形外科というのは骨とか関節とか筋肉を主に扱うと、全く別です。しかし僕が形成外科を学び始めた頃というのは、形成外科というのは非常にマイナーな科ですし、形成外科に来て、腰が痛いとかひざが痛いとかいう人は結構多いものでした。今は数十年前と比べれば、随分形成外科の認知度も上がっているかなと思います。

### ●「形成外科」「美容外科」とは

要するに、先天的あるいは後天的な表面的な異常、すなわち醜状を外科の手技によって機能も形態も正常にするということを目的として、最終的には個人を社会に復帰させるのが「形成外科」です。「美容外科」というのは解剖学的に偏位や欠

損のないものを審美的な点から外科手技を用いてより美しくする、心の満足を得られるように、あるいは心理的なゆがみを除去し、社会に復帰させるものになります。

美容外科の基礎は形成外科にあるだろうと思っています。いかに傷を目立たなくさせるか、形態解剖学的に希望の形に近づけるか、機能を温存できるか、合併症・後遺症を残さないかが大事で、形成外科は美容外科の基本になる部分だと考えています。もちろん他の科の知識も必要です。

## ●美容医療の特殊性

まず、自費診療であることです。それから緊急性がないこと、基準が主観的であること、だからこそインフォームドコンセントが重要であるということが美容医療の特殊性です。

基準が主観的というのは、例えば僕が二重の手術をして、なかなか良い出来だ、この人の顔にも合っているとたとえ思ったとしても、その患者さん本人が「この二重は嫌い」と言ったら、もうそれでおしまいなわけです。あくまでも基準は主観的なものということです。

よく保険診療と自費診療という言い方をします。保険診療というのは保険が適用される診療で、診療費用は患者さんが一部自己負担をします。

自費診療は全く保険が適用されない診療で、100%を患者さんが負担します。

保険診療が病気で自費診療が美容かという、あいまいなところもあります。美容目的ではなくて、治療に対して医学的必要性があるというのが保険適用の要件の1つです。

それから、治療薬剤や機器が我が国で承認されていないものを使えば当然それは保険適用外になります。もう1つは、承認された治療薬剤とか機器であるとしても、治療方針が認可されているということです。最終的には、厚労省の保険療養担当規制というものにより、これが保険、これが自費と分けられたりもします。 **図1**

## ●美容医療のトラブルの原因

美容医療のトラブルには、医師側に原因がある場合、患者さんに原因がある場合、マスコミに原因がある場合というのがあります。

医師側に原因がある場合の問題としては、狭義の医療ミス、稚拙な手術などがありますが、どちらかという、頻度としては圧倒的にインフォームドコンセントの不足によることが多いです。経過説明、結果説明、リスク説明が少ないのが一番問題があるように思われます。

患者さんに原因がある場合は、過度の期待をしたり、無理な希望をしたり、理解力が不足していたり、指示、指導を守らないというのがあります。例えばシミを取るようなレーザーを当てたとします。そうすると、1週間くらいかさぶたができます。かさぶたが取れた後、赤みが残ります。赤くなっているときに強い日差しを浴びるとシミになったりすることがあります。これを炎症後色素沈着といいます。

大体10人に1人か2人という結構な頻度で炎症後色素沈着は起きます。ですから、レーザーでシミを取る時には、用紙で説明して、「1週間後には必ず来てください。赤みの状態によって、炎症後色素沈着を予防するための治療をしますから」と言います。そうすると、10人のうち9人は1週間で来てくれますが、何人かは2か月後ぐらいに来て、「取れたと思ったのにこんな色が付いちゃって」というようなクレームを言われることがあります。

図1

### 保険適用になる美容的疾患

- ボトックスによる多汗症の治療
- ニキビ治療
- BMI35以上の高度肥満に対する施術
- 目を傷つけてしまう逆さまつ毛の治療
- 太田母斑、血管腫、色素沈着のレーザー治療
- 悪性の疑いのあるホクロやイボの除去
- 眼瞼下垂

ます。

マスコミに原因がある場合というのは、最近はずがなくなりましたが、5～6年前までは患者さんに、医者とか歯科医師がいろいろな手を加えて、こんなにきれいになりましたと紹介するテレビ番組がありました。

広告で、いかにも簡単そうに「こういうふうにかいになるよ」「こういうふうな方法があるんだよ」と宣伝することに重点を置くために、誇大広告というまではいかないまでも、そういう報道の仕方による問題というのは多々あるなと思います。

## ●医師側の問題

医師側の問題としては、基本研修ができていなかったり、診察技術とか基本的な手技ができていなかったりというようなことがあります。それから優秀な指導医の下で研修を受けるというのも大事だと思います。美容外科の開業医の約60%が、形成外科・皮膚科に関しては、未研修だと言われています。

最終的には、医師としての倫理観が大きいと思います。

## ●患者側の問題

受診したその日に手術をやってくれという人がいます。原則的に、医師側としてはその日に手術をするというのはまずないですから、もう何としてもその日に手術してしまおうとしているところがあれば、それは悪い美容外科というふうに考えたいと思います。

例えば、顔のしわを取る、糸でつり上げる手術で、「本来500万円で作る手術ですが、今日特別に300万円にするから今日やりましょう。ローンを組みましょう」そんな感じで、当日強引にやってしまう悪い美容外科の医師もいますが、逆にそれを望む患者もいるということです。

それから、約束を守らなかったり、病院を渡り歩いたりしている人。自分が何をしたいのかよく

分かっていない人。かつては、「もう全てお任せします。先生のおっしゃる通りに全て思うようにやってください」という患者さんがいましたが、最近はずがにそういう患者さんは少なくなっているとは思いますが。

次に、自身の抱える問題の解決を美容外科に求める人。例えば恋愛がうまくいかないのはこの一重まぶたのせいだというような人や、就職ができないのは鼻が低いせいだから鼻を高くすれば就職できる、と思い込んでいる人がいます。

あとは攻撃的な人、感情的な人、自分の意志ではなくて、他人から勧められて受診した人も問題になりやすいです。結果として良い形になっても、「誰々は良くないと言っているから、私もこれでは良くないんだ」という言い方をする人もいます。

## ●安全な美容医療とは？

まず、クリニックの選び方です。やはりチェーン店形式でなく、責任の所在がはっきりしているというのが良いと思います。別にチェーン店形式のものが全て悪いというわけではないんですが、自分のお金で開業してその責任でやっているのと、雇われ院長で、いろいろなところを転々としていたり、院長は本当に飾りだけで実際はバイトの医者が診察しているとかいうこともあり得るので、責任の所在がはっきりしていることは大事だと思います。

それから、説明、コンサルトを医師が行うことです。これは当たり前のように思いますが、美容外科、美容医療の世界だと、まず無資格のカウンセラーがカウンセリングして、そのカウンセラーが術式を決めて、料金も設定して、最後に医者が出てきて「ではやります」みたいな流れになることがあります。

また、診察する人と治療する人は同一人物であった方が望ましいと思います。あとは、過度な広告、キャンペーンをしていないことです。「今月のお勧め手術」などは医療行為にはあり得ないと思うのですが、そういうことをしていない病院です。もちろん医療広告ガイドラインを守ってい

るのは大事だと思います。あとは、その場で手術するよう提案したりしないことです。

また、希望しない追加手術を行っていないことです。一番苦情が多いのは包茎の手術です。包茎の手術は大体10万円から15万円ぐらいで行うのですが、「これはちょっと形が良くないから注射をして形をちょっと整えてあげます。その注射は1本20万円なんだけど」と言って、5本ぐらい打ってしまうわけです。そうすると、あっという間に100万円を超えるような感じになって、その場で手術室で横たわっているときにサインをさせちゃう、ローンを組まされるみたいなこともありました。最近、手術室でそういうサインなどをさせると無効だというような話も聞いていますが、そういうトッピング手術をする医師もいるわけです。

理想的なことを言えば、皮膚科・形成外科の基礎知識があって、予期せぬ結果にも対応ができる医師を選ぶことです。いくつかの方法を説明できて、最適の治療法を選択できて、患者にも考える時間を十分与えてくれる医師が良いですが、ホームページをいくら見ても分からないし、広告を見ても分からないと思います。行くまでこれは分からないです。

1つの目安としては、学会の専門医・認定医の資格を持っていることです。

日本美容外科学会には、全く同名のものが2つあって、英語表示だとJSAPSとJSASになります。JSAPSはPlasticという語が入っています。これは形成外科を強調しているわけですが、日本形成外科学会の会員及び形成外科の専門医の資格を持つ医師が中心となって構成されている学会です。一方、日本の医師免許を持っていて、会員の推薦を受けた有志医師により会員が構成されているのがJSASです。

美容医療を受けるためには、信頼できる医師を選び、良心的な病院を選ぶ。患者も選ぶための知識が必要なんだということ。そういう意識を持つことで危険は避けられると思っています。

## ●切る美容と切らない美容

今から30年ぐらい前は、ほとんどが切る美容でした。9割以上が切る美容だったと思います。それが今は切る美容というのは大体2割ぐらい。いろいろな統計があって一概には言えないんですが、2割ぐらいが切る、8割ぐらいが切らない。

それは機器の進歩によるものが非常に大きいと思いますし、それからリスクを取ってまで結果を出さなくてもいいだろうという社会的風潮というか、患者さんの希望もあります。傷はなるべく付けたくないけれど、そこそこの効果を出したいということです。そのための機器も増えてきたので、技術があまり要らないんですね。そうすると、今度は美容皮膚科、皮膚科の先生が美容医療に参入してくるわけです。そういう切らない医療というのが増えてきています。 **図2 図3**

図2

### 切る美容（美容外科）

- 重瞼 切開法
- 除皺術 フェイスリフト
- 隆鼻術
- 頤（おとがい）形成術
- 豊胸術
- 脂肪吸引
- 包茎

図3

### 切らない美容（美容皮膚科など）

- 重瞼 ----- 埋没法
- 除皺 ----- 注射:コラーゲン、ヒアルロン酸、ボトックス、脂肪注入、自己血小板注入PRF、糸によるつり上げレーザー、HIFU
- シミ ----- レーザー、クリーム
- 痩身
- 脱毛
- スキンケア ----- ケミカルピーリング、レーザー

## 2 クレームの実際から 何を学ぶべきか

### ●美容医療保険の実際から分かること

日本美容医療リスクマネジメント協会です。実際に起きた出来事をお話したいと思います。

美容医療リスクマネジメント協会には審査会がありそこでトラブルが起きたときに、審査会が判断するわけです。医療過誤があったと審査会が判断すると、保険金が下ります。

#### ①施術名：リボセル（脂肪破壊レーザー）

脂肪を破壊するレーザーで、痛みが強かったのが全身麻酔にしたのですが、なかなか目覚めなかったために、国立病院に搬送されて10日間入院したという事例です。これは心筋症という病気がベースにあったことに気が付かなかったということです。自営業のため、500万円から1000万円の賠償請求が行われたのですが、弁護士に委任して、入院費用の34万2000円を支払うことで同意されました。術前の検査がちゃんとされていたのかどうか、麻酔の技術はどうだったのかが問われました。

#### ②施術名：豊胸術

豊胸術の手術中に、麻酔器の蛇管という蛇腹のようなところが破損したために意識障害が発生したという事例です。麻酔器に原因があり、麻酔器の点検不備ということで、過失があると認めて、入院費用等を支払うことで解決したということです。これは麻酔の技術の問題です。麻酔というのは、大きい病院で麻酔科があるようなところは麻酔の専門医が挿せますが、小さい病院だと外科医が自分で麻酔して、それで自分で手術をするというところが、いまだにあると思います。麻酔科はそれほど人数が少ないので、なかなか麻酔も大変です。例えば美容医療で全身麻酔をすることがあるわけですが、その麻酔科の先生もリスクマネジメント協会に入っていないと、美容医療の

麻酔事故が起きた場合に誰も保障してくれないというようなことがあります。

#### ③施術名：フラクショナルレーザー&ピーリング

小さい穴を開けるようなレーザーを、にきびとにきび跡に当ててしまったため、にきびがひどくなってしまった。クレームに対して、1年間そのクリニックでは、いろいろな診療、皮膚科的・美容的な施術を無償で行ったものの、いつまでこれが続くんだろうということで、審査会の方に相談して、これはもう症状が固定したから、無償治療はもうやめようということで落ち着いたとのことです。原因としては、にきび治療に、にきびのような炎症があるものにフラクショナルレーザーを当てたこと自体が間違いだったということです。

#### ④施術名：スレッドリフト

スレッドリフトというのは、糸でつり上げるということなのですが、その糸の一部が塊状になってぼこぼこしていると訴えられたものです。手術代はそのままでもいいが、その代金に相当する別メニューを定価で提供してくれという患者さん側からの要求で、それをのむことにしたそうです。医療過誤ではないけれども、患者さんとの関係を考えて、そういうふうにしたとのこと。ちょっとしこり状になることがあるというリスクの説明がされていなかったのが最大の問題だということです。

#### ⑤施術名：埋没法による重瞼術

埋没法は糸で留めるのですが、その糸が、結膜側、眼球側に飛び出してくることがあります。そうすると、眼球を傷付けたり、痛んだりすることになります。そういうクレームが来て、70万円の賠償要求がされたものです。これも起こらないことはないのですが、そのリスクの説明がされていなかった。手術手技の問題もあったかもしれないということで、患者さんの言う70万円で示談書を作成したということです。

**⑥施術名：赤ら顔にダイレーザーを当てた**

単純性血管腫というのは、レーザーを強い出力で当てないと駄目なのですが、ただの赤ら顔に対して単純性血管腫と同じ程度の出力で当てたために、ちょっと傷になってしまったということです。イベントコンパニオンをしている患者さんだったので、休業補償を請求されたが、最終的に金額で折り合ったようです。やはりレーザーの出力を間違えたというのが問題だったということです。

**⑦施術名：レーザー脱毛**

脱毛のレーザーを下に向けていたところ、間違えてフットスイッチを押してしまった。するとレーザーが出てしまったので、2センチぐらいのやけどを負わせてしまったということです。

このクリニックでは、治療費の免除と5万円の見舞金と提案したのですが、446万円払えということになり、弁護士を立てて、結果20万円で示談が成立したということです。原因は明らかに操作ミスです。

**⑧施術名：シミのレーザー治療**

シミのレーザー治療で、出力を間違えたりすると、水疱、水ぶくれ状になって傷が残ったりすることがあります。レーザーを当てたときに水ぶくれができる可能性であるとか、あとは炎症性の色素沈着が起きるということは、当然術前に説明していなければいけないことだったのですが、この説明が非常に甘かったというところ。出力も強過ぎたのではないかとということで、治療費相当の賠償金を払ったということです。

**⑨施術名：脂肪溶解注射、ウルセラリフト、ヒアルロン酸注入、ジェントルレース**

こちらの事例では患者さんもクレマーに近い状態なのかなと思うのですが、いろいろやった結果、「医療者の誠意が感じられない」「望んでいないことをやられた」「予算オーバーになった」「コンプレックスを刺激された上に新しい治療法を勧められた」「治療効果の実感がない」と様々なクレームを訴えられたという事例です。

実際の治療との差額というか、最初に希望したものの差額を返金して収まったということです。説明不足ということなのかもしれませんが、これだけ見ると、患者さんの方にも問題がありそうという気がしないでもありません。

**⑩施術名：ヒアルロン酸注入**

ヒアルロン酸の注入を行って、仕上がりが違う、注入部位が希望部位と違うということでクレームが来たものです。

200万円の慰謝料請求でしたが、やったことは間違えていない、ただ仕上がりに対する説明が不足していたということで、20万円で解決したということです。説明の不足ということです。

**⑪施術名：レーザーによる毛穴改善**

レーザーを当てて刺激を与えると、肝斑という薄いシミが濃くなることがあります。肝斑にはレーザーを当ててはいけないというのが大原則ではあります。

これは、肝斑にレーザーを当ててしまったということのミスか、レーザーの適用の誤りと言っていいと思います。そのため、10万円の見舞金の支払いと施術費用の返還で解決したということです。

このように、金額としてはさほど高額にはなりません。何千万円とか1億円という単位は、まず普通は出てこない。大体こういうことが、クレームとしては多いんだということです。



### 3

## 裁判例から分かること

1例目は、陰茎の手術を受けた患者さんが、手術後にすごい傷跡が残って勃起不全になったと悩んでいて、強度のうつ状態になって自殺したという例です。母親が執刀医に過失があるとして、損害賠償を起こしたという事案です。

ここで裁判所が言うのは、医学的な知識が患者さんにはあまりないということです。週刊誌などを見て、手術に危険性はなく、簡単でかつ短期間に満足が得られると考えているということ、ちゃんとした医学的知識がないことを大前提に考えてお話をしなきゃいけませんよというのが、まず1つです。それから、手術を受けるか決めるのは当然急ぐものではないし、じっくりお話をする必要があるんだということです。どれだけ時間がかかるか、それで何が起こり得ることなのか、術後管理というのはこういうことをする、予想できる危険性と副作用にはこんながあるというのを、懇切丁寧に説明しないと駄目なんだということです。

医療側というのは、ついリスクの部分の説明を少し控えめにする傾向があるんだろうと思いますが、それをいかに事細かくしっかり話をすることが大事です。患者さんは、大した知識がなく、広告などを見ていて、いかにも簡単に、数時間で満足が得られると考えているかもしれないが、それを利用してどんどん施術を進めていってはいけないという話です。

当然この患者さんは予測できなかったわけなので、理解できるように説明していないということがいけないんだということです。こういう説明の重要性ということを言っています。

次に、自家脂肪の注入による豊胸を受けた患者が、大した効果が得られなかったということで損害賠償を請求した例です。

もともとこの人の胸には、既に生理食塩水のバッグが入っていました。そこに脂肪注入を追加

することで、より大きくしたいと思ったのですが、この医師は、生理食塩水のバッグを取ってしまって、それから脂肪を入れました。本当にボリュームを出すのであれば、バッグでないと駄目で、脂肪注入というのは、本当に少しだけボリュームを出そうというときに使うのですが、もともと入っていたバッグを取ってしまって、そこに脂肪注入したので、当然満足のいく大きさのものはできなかったということが起きます。

バッグを取って脂肪を入れるということが、患者さんの望みではなかっただろうということ言われているわけです。この手術をすれば元より小さくなることは当然起こり得るということが説明されていなかったのです。ただし、こういうリスクは、同意書の中に、脂肪注入では乳房の拡大が目標より下回ることもある、注入は小さめの変化を希望する場合に適していると説明して、原告側も確認、署名しているのです。本件が、乳房の拡大、大きさを大きくするというにあまり適していないようなのに、それを理解しているようにも思われる。同意書だけ見るとです。

ですが、この経過を見ると、9時に来院して、住所、氏名などを書いて、身長、体重を測って、手術代金の見積書を作ってもらって、体の寸法を測って、写真を撮って、治療支払いのクレジット契約をして、術前の注意事項等の書面をその間に渡されて、署名をして、それからレントゲン写真を撮って、10時3分頃までに血液検査を行って、10時27分には心電図検査を行って、そのまま手術室に行った。その時間でこんな説明がしっかりとできるとは思えないというのが裁判の結論で、とても読む時間もなくて、こんなふうにしてしまうのは、やはり十分な説明を行ったとは言えない。たとえサインはしてあっても、ということです。

この同意書というのがくせ者で、悪い医師ほど、良い同意書を作ります。東京都の消費生活センターの相談を受けると、本当にもう一分の隙もない説明をしたことになっています。当然、患者さんはサインしています。こんな説明書、自分で実際患者さんを診ていて、ここまできっちりした同意書にサインしてもらうなんて、すごく大変だと

思うし、30分ではとてもではないですけど出来上がらないと思います。それがきれいにサインしてあって、次から次へと手術をしている。本当に悪い医師ほど同意書は立派だと、最近常々思っています。いずれにしても、いかに説明することが大事かということです。

医療過誤で何か訴えられるというよりも、説明不足が原因で敗訴するというパターンが、医者には多いと聞いています。

## 4 医療従事者が 対応すべきこと

### ●クレームがなぜ起こるか

説明不足であるとか、理解の不足。それから失敗例に関する説明が欠けている場合が多いです。あとは、技術的な過失や、お互いの信頼関係がうまくいっていないということでクレームが起きることがあります。

### ●ヒューマンエラー 12のパターン

12のパターンでヒューマンエラーが起きるといふ1つの例なんですけど、こういう症例を想定してみました。

「フォトフェイシャルで医師の指示どおりの出力で照射していた。患者さんが痛がったが我慢してもらって最後まで照射したところ、後日患者さんからフォトフェイシャル照射部位に熱傷ができた」とクレームが来た」

#### ①無知、経験不足、不慣れ

こういうときに、無知であるとか経験不足、不慣れということが、トラブルを引き起こす要因になることがあります。フォトフェイシャルは熱傷になる可能性があるということを知らなかった。医者の指示は絶対であると思って、目の前の実情

を優先するという考え方がなかった。指示どおりにやったということですが、それでいいわけでもないということなんです。

#### ②危険軽視、慣れ

フォトフェイシャルなんてリスクのない治療だと思ってた。今まで事故がなかったんで、今回も大丈夫だと思ってやったという、危険の軽視、慣れというのも起きます。そういうことも原因になります。

#### ③不注意

医師の指示とは異なる出力だったのに気付かなかった。設定入力ミス。重ね打ちをしてしまったといった不注意でこうなった可能性もあるということなんです。

#### ④連絡不足

何かあったときはすぐ上申すべきであるということは一番大事だと思います。全ての処置を、看護師さんがやる場合が結構多いわけですが、それを僕たち医師がじーっと最初から最後まで見ているわけにはいかないです。最初見て、「どうですか、今日の様子は」という話をして、終わった後に、「今こんな感じですね、では特に問題ないですね」と、たいていその2回は見るわけですが、そこで例えばいつもと違って赤みが目立っているとか、いつもと違ってちょっと痛みが強いだとか、そういうようなことがあったときに、とにかくすぐ言ってくれというふうに言っています。

痛みを感じるということは、こういう施術をするときとても大事です。ですが、麻酔をしてしまうと痛みは感じません。患者さんから訴えないから、ついやり過ぎることがあります。だから、こういう施術で痛みを全く取ってしまうというのは、良いものなのかどうかというのは問題になると思います。

#### ⑤集団欠陥

患者ごとに出力を設定するのではなく、あらかじめ決められた出力で照射するような仕組みで

す。どんな患者さんでも、まず14ジュールからやりましょうというような形です。

#### ⑥近道行動、省略行動

本来はテスト照射して皮膚の状況を見てから施術するわけですが、そこを予約が立て込んでいたのでつい省略してしまったということもあるかもしれません。

#### ⑦錯覚

11で照射すべきところを、17ジュールと見間違ってしまったということもあるかもしれません。

#### ⑧パニック

治療開始までお待たせしてしまったことで、患者さんが怒ってしまった。そのために冷静な判断ができず、取りあえず照射を終わらせてしまおうと思った。これもよくあることです。

#### ⑨機能低下

聴力が衰えて医師の指示を聞き間違えた。あるいは機器の操作系がうまく覚えられず、誤作動を行ったというようなことです。

#### ⑩疲労

疲れていたのも、あるいは仕事を早く終えようと思って機器の操作を誤ったといったことです。

#### ⑪意識低下

単調な仕事の繰り返しで、集中力が低下していたといったことです。

#### ⑫場面行動本能

注意がある1点に集中すると、他のことを見落としてしまうことがあります。例えば目の保護に注意しようと思って、そればかり気にしていて、患者さんの痛いという申告をおろそかにしたなんということもあったかもしれません。

今話した内容は医療行為だけではなくて、我々

が何か仕事をしていく上で、ミスというのはこんな感じで起きていくんだと捉えていただいてもいいのかなと思います。

### ●クリニックと患者さんの信頼関係の欠如

技術的なミスはない。説明も文書も用いて十分行った。でも、患者さんからクレームが来る。そんな場合、信頼関係の欠如というのは大きいと思います。

ささいなミスの積み重ね、例えば呼ぶ順番をよく間違える、釣り銭を間違える、そういうささいなことで、何か不信感が積もっていったときに、何かトラブルが起きた場合、「うん、だからね、起きるんだよ」と思われてしまうことは起こり得ると思います。

それから、スタッフ間での説明の食い違いもあります。何か全体がスムーズにっていない。それから、説明と経過が微妙に違う。説明しているときに、何か自信がなさそうに説明している。質問に対してすぐ答えられない。

そんなことでうまい信頼関係が得られないということは、起こり得ると思います。

### ●日本美容医療協会

僕は、公益社団法人日本美容医療協会の理事をしています。

美容医療協会というのは、国民に対しては、正しい美容医療の普及啓発活動、それから正しい医療情報の提供をし、調査研究もしています。

医者に対しては、倫理、資質の向上や、勉強会のような学会活動なども行ったりしています。それから、いろいろな法律が変わると、例えば特商法に美容医療が入れられたときも、随分勉強会をしました。

広告についても、ホームページなどの広告規制がいろいろ変わったりしましたので、勉強会をしたりしています。それと、内閣府であるとか、厚生省であるとか、消費生活センターであるとか、

そういう関係団体といろいろ協力して、市民公開講座などを開催しています。あとはインターネット中心ですが、医療相談を受け付けています。

それから、「広告等、法律の規制を守っていますか」、「適正な医療ができていますか」、「設備は整っていますか」というようなことを確認して、適正認定医を認定したりしています。

いろいろな相談に関しては、希望すれば医師を紹介することもあります。治療の方法で不安だったこと等、いろいろあります。ただ、最近は治療費のことはばかりが多く、相談を受けていても、あまり良い感じがしないことの方が多いです。

## 5 もう一度美容医療を考える

最後に、美容医療って一体何かということをお話したいと思います。これは全く僕の個人的な見解だというふうに捉えてくれてもいいと思います。

アンチエイジングと言いますと、若さは確かに美しいと思います。ですが、若くなければ美しくないのかということです。そこはやはり常に考えていくことが重要だと思います。健康で美しく老いるということが大事だと思います。

ウィズコロナではないですが、ウィズエイジングという考え方が、やはり大事ではないでしょうか。あるメーキャップアーティストの話ですが、女の人が一番美しくなるのは、衰えを感じ始めてからで、若さを失って初めて、自分の魅力は何だろうと考え始めるのだそうです。老いを知らない人に、深みのある美しさを表現することはできない。これは名言だと、僕は個人的には思っています。

科学的検証を経た正しい知識も大事です。自由診療が基本ですから、認可していない機械などを使うこともあるわけです。それは、医師の責任でそういう機械を使うことは、法律的には許されているわけですがけれども、医療技術であるとか、その情報が分からない、科学的な検証が十分でない

ものを、我先に取りあえず日本で最初に使って売り出して、そこそこもうけたら、あとはもうやめてしまえみたいな、そういうことをする人もいるわけです。患者さん側からすれば、医療というそういう技術の中で、医療技術で正しいことをしているんだという前提で、医療というのを受け入れてくれているはずだから、我々はやはり科学的な検証を経たものを、しっかりと使うということが大事だということです。

それから、何かトラブルなどが起きた場合に、患者さんには多大な経済的な迷惑も、肉体的、精神的な被害もあるだろうし、この業界にとっても、そういうトラブルが多発すれば、やはりそれ自体が問題になってくるわけで、我々が一つ一つ何かやることには、全て重い責任があるんだという自覚が、我々側には必要なのではないのでしょうか。美容医療に関しては、特にそういう傾向が必要なのではないかと思っています。

昭和57年に日本美容外科学会ができたときに制定された美容外科の綱領には、健康擁護に努めるということ、科学者として美容外科の進歩に努めるということ、社会倫理を重んずるということが掲げられています。これは、今も当然一番大事なことだと思っています。

