

広島市医師会医療安全研修会

コロナ流行と医療安全 + 医療安全キーワード

ええね

広大!

広島大学保健管理センター

日山 亨 (ひやま とおる)



COI 開示

講演に関連し、
開示すべき COI 関係にある
企業等はありません。



いま、医療安全で
もっともホットな話題は…



患者さん同士の関係は

マナー

医療安全系

ユーチューバー！



うなどんではなく、うなじゅうです

私の思い

- ・ **コロナ流行を経験し、医療にも変化が生じています。**
- ・ **感染対策の徹底、電話・オンライン診療の普及がその代表でしょう。**
- ・ **今回は電話診療を題材に、コロナ時代の医療安全、特にコミュニケーションについて皆様とともに考えていきたいと思いを思います。**



電話・オンライン診療

医療安全キーワード



電話・オンライン診療

医療安全キーワード



現狀



- **可能な医療機関：全体の15.2%**
- **初診も可能な医療機関：全体の6.5%**
- **実施可能な医療機関数は一定となっている**

(令和3年4月、厚生労働省. <https://www.mhlw.go.jp/content/10803000/000786235.pdf>)

- **約9割が電話診療**

(令和2年5月、日経メディカル.

<https://medical.nikkeibp.co.jp/leaf/all/report/t349/202006/565699.html>)



10万人あたりの月平均オンライン診療利用回数

6回以上：栃木、東京、埼玉

1～5回：熊本、兵庫、石川、和歌山、千葉、青森、福島、
島根、神奈川

1回未満：茨城、静岡、山口、愛媛、愛知、岩手、大阪、
岐阜、秋田、徳島、三重、佐賀、岡山、宮城、
鹿児島、新潟、長崎、滋賀、**広島**、長野、群馬、
山形、奈良、高知、福井、沖縄、福岡、京都

0回：北海道、富山、山梨、鳥取、香川、大分、宮崎

(注) 厚生労働省が調査した2021年1～3月の初診からの利用状況を基に算出。



問題点



オンライン診療を実施しない理由

板橋区医師会アンケート

(106施設、2020/4/24-5/11)

① 十分な診察や正しい判断ができない (73.6%)

② 多忙で余裕がない (39.6%)

③ 診療報酬が低い (36.8%)

④ システム会社に懸念 (34.0%)

⑤ 制度が複雑 (33.0%)

⑥ 対象の疾患がない (13.2%)



オンライン診療を実施しない理由

板橋区医師会アンケート
(106施設、2020/4/24-5/11)

① 十分な診察や正しい判断ができない (73.6%)

② 多忙で余裕がない (39.6%)

③ 診療報酬が低い (36.8%)

④ システム会社に懸念 (34.0%)

⑤ 制度が複雑 (33.0%)

⑥ 対象の疾患がない (13.2%)



メラビアンの法則



人が向かい合ってコミュニケーションを取る時、
情報は

言葉

7%

言い方

38%

見た目

55%



同じ言葉でも







電話・オンライン診療



得られる情報が減る



事例1

(横浜地裁、平成22年4月14日判決)

心配なら来なさい事件



Free Stock Photo
senior male doctor in a hospital looking at a
piece of paper
<https://www.freestock.com/free-photos/senior-male-doctor-hospital-looking-piece-21373177>



【患者】 59歳、男性

【経過】

H18年3月7日：

**Aクリニック（肛門科）にて内痔核に対し、
ジオン注射療法を受ける。**

3月13日：患者から電話あり。

3月20日：他の医療機関を受診。

**直腸潰瘍と直腸狭窄が確認され、人工肛門造設術を
受ける。その後、人工肛門は閉鎖。**

**この当時、ジオン注射療法の偶発症として直腸狭窄は
知られておらず。**



【患者】 59歳、男性

患者側の主張：

**下痢の時のような腹痛があると訴えていたのに、
A医師は下痢があったものと思い込み、
「何かあったら受診するように」と指示したのみ。
強く受診を促さなかった。**

1900万円の損害賠償を請求。

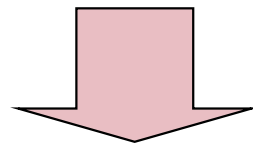
Aクリニック側の主張：

**腹痛の訴えはなかった。
カルテにも「電話で下痢、下血があった」と記載。
「心配なら来なさい」と指示した。**



裁判所の判断

- もともと電話による相談では患者の症状を十分に把握することには限界がある。
- この当時、ジオン注射療法の偶発症として直腸狭窄は知られていなかった。
- 「心配なら来なさい」との発言以上に来院を指示、勧告する義務があるとは言えない。



クリニック側勝訴 (損害賠償責任なし)



この事例のポイント1

**受診勧奨、大切です。
症状に応じた受診勧奨で
問題ありません。**

当たり前のことですね…



この事例のポイント2

裁判所は 電話診療の限界を 理解しています

裁判官は勝手に判断しているわけでは
ありません。

私たちの仲間の意見を聞いて
判断しています。



事例2

(東京地裁、平成29年9月14日判決)

診察してみないと わかならない事件



"Phone" (2014) by [Alexandra E Rust](#) is licensed under [CC BY 2.0](#).



【患者】 43歳、女性

【経過】

H25年3月16日：

A産婦人科受診、B医師が診察。

妊娠反応陽性であったが、経膈USで子宮腔内に認められた胎嚢様構造物の大きさは、妊娠週数からすると小さく、胎嚢の周りが白く映る所見（ホワイトリング）もはっきりとは確認できず。

B医師：患者に対し、2週間後の来院を指示。

腹痛や出血がある場合はすぐ連絡するよう指示。



【患者】 43歳、女性

【経過】

H25年3月23日：

患者から電話あり、別のC医師が対応。

患者：最近、下腹部痛、背部痛などがある。

C医師：通常、違和感程度なら生理的な範囲だが、痛みがあれば流産の兆候の可能性もあり、診察してみないとわからない。

患者：もう少し様子を見たい。

C医師：無理をせず、心配であれば、早目に受診するように。



【患者】 43歳、女性

【経過】

異所性妊娠（卵管破裂**） → **緊急手術****

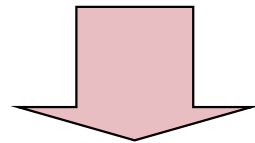
患者：C医師の電話対応時に、再診のために強く来院を促し、受診を指示、指導すべき！

8500万円の損害賠償を請求

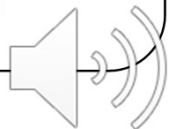


裁判所の判断

- ・ 詳しいことは診察してみないとわからないので、病院を早期に受診してほしい旨を患者に伝えている。
- ・ C医師の電話対応に不適切な点があったということとはできない。



病院側勝訴（損害賠償責任なし）



この事例のポイント1

診察してみないとわからない
時は、その旨伝え、
受診を勧めましょう。

当たり前のことですね…



この事例のポイント2

裁判所は 電話診療の限界を 理解しています

裁判官は勝手に判断しているわけでは
ありません。

私たちの仲間の意見を聞いて
判断しています。



オンライン診療が進まない理由は？

- ・ 医師敬遠：手間や訴訟懸念
- ・ 海外は拡大、支援策不十分
- ・ **患者側の希望がない**
(直接診てもらわないと不安)



電話・オンライン診療

医療安全キーワード



6R

人は〇れでも間違える

現状維持バイアス



6R

人は〇れでも間違える

現状維持バンマス



誤薬防止6R

Right patient (正しい患者)

Right drug (正しい薬剤)

Right purpose (正しい目的)

Right dose (正しい用量)

Right route (正しい用法)

Right time (正しい時間)



医療安全6R

礼儀

理解

冷静

利他

理性

理想追求



最悪6R

冷淡

乱雑

冷徹

漏洩

乱暴

ろくでなし



GR





より良い医療のために
がんばりましょう



画像 : Free Stock Photo

young doctors lined up isolated over white background Category

<https://www.freestock.com/free-photos/young-doctors-lined-isolated-white-background-33722983> Image used under license from Freestock.com

6R

人は〇れでも間違える

現状維持バイアス



人は○れでも間違える



人はだれでも間違える



人はだれでも間違える

人は誰でも 間違える

より安全な医療システムを目指して

米国医療の質委員会

日本評論社

2000年に公表

人間は間違える生き物であり、
それを前提にシステムを
構築すべき

- 患者のリストバンド
- 薬剤の照合システム
- 接続コネクタ
- . . .

イメージ図



人は○れでも間違える



人は**慣**れでも間違える



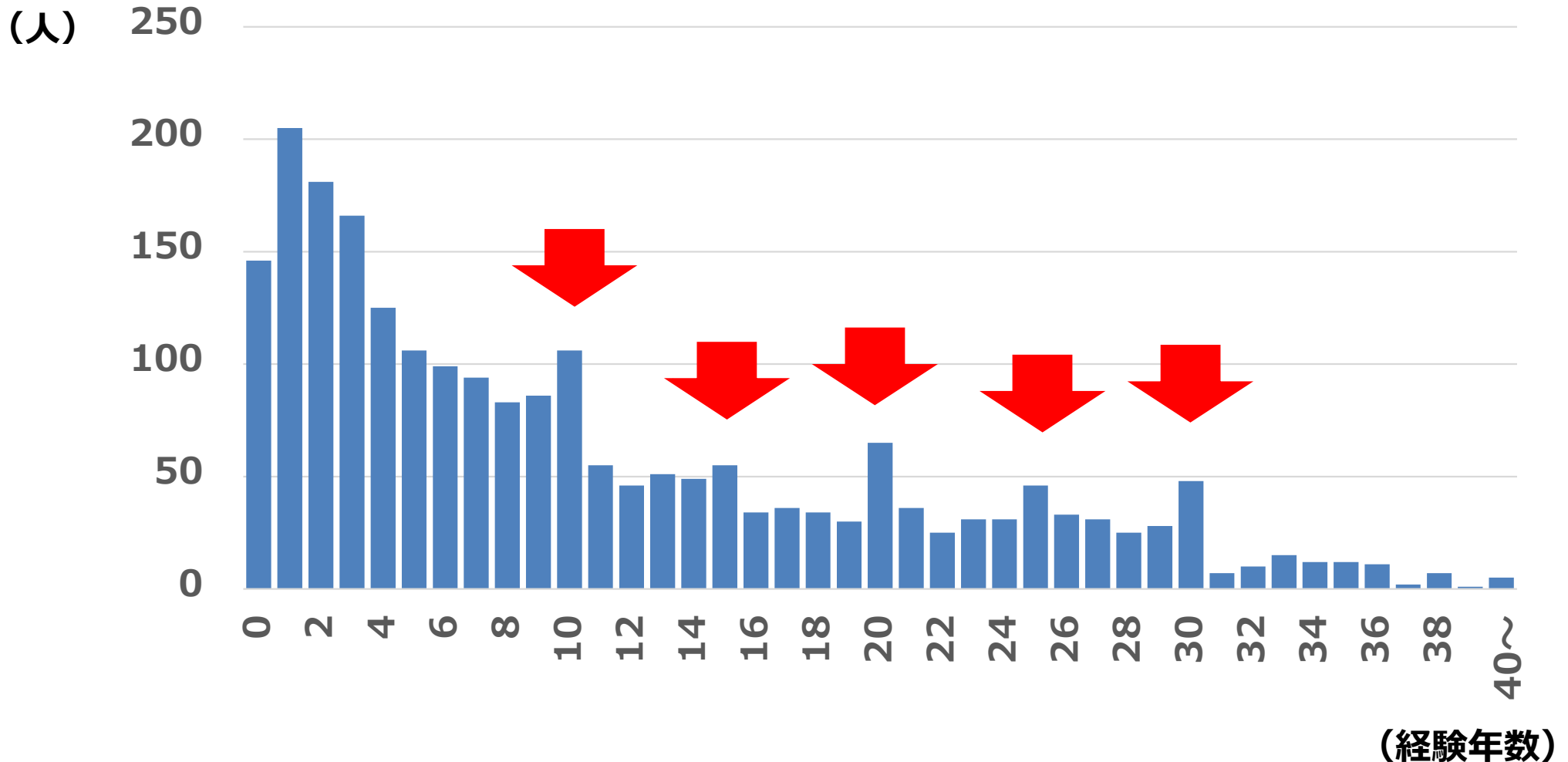
人は**慣**れでも間違える

医療事故の当事者となった看護師の経験年数と人数

(日本医療機能評価機構. 医療事故情報収集等事業平成27年年報のデータから作図)



人は慣れでも間違える



医療事故の当事者となった看護師の経験年数と人数

(日本医療機能評価機構. 医療事故情報収集等事業平成27年年報のデータから作図)



人は○れでも間違える



人は**ま**れでも間違える



人は**まれ**でも間違える

<東京地裁、平成23年5月19日判決>

8月2日：
A病院にて胃内視鏡検査



画像はイメージです

進行癌疑い

生検：Group V
(低分化型腺癌)

エコー、CT、大腸内視鏡等：
転移なし

9月6日：外科入院
9月7日：胃内視鏡検査



早期癌？

9月12日：手術
(胃亜全摘)

病理診断：
悪性所見なし

診断は？

近

リンパ腫様胃症
(手術不要)



人は**ま**れでも間違える

病院、損害賠償

約**13000**万円



私の周りの人は…

日山は

○れでも

間違える



私の周りの人は…

日山は

それでも

間違える



人は○れでも間違える





より良い医療のために
がんばりましょう



画像 : Free Stock Photo

young doctors lined up isolated over white background Category

<https://www.freestock.com/free-photos/young-doctors-lined-isolated-white-background-33722983> Image used under license from Freestock.com

6R

人は〇れでも間違える

現状維持バイアス



**3万円
当たった！**

**3万円
失くした！**



**3万円
当たった！**

**3万円
失くした！**



現状維持

バイアス



**何かを得られる
(期待感)**

**何かを失う
(不安感)**



**何かを得られる
(期待感)**

**何かを失う
(不安感)**



新しい院内マニュアル導入

なぜ、これまでのやり方では
いけないの？

現状維持バイアス

現状維持バイアス

現状維持バイアス



新しい院内マニュアル導入

なぜ、これまでのやり方では
いけないの？

メリット

デメリット



新しい院内マニュアル導入

現状維持バイアス

現状維持バイアス

現状維持バイアス

現状維持バイアス



新しい院内マニュアル導入

- ① 従来の方法と新しい方法を定量的に比較する
- ② 第三者の意見や他施設での結果を紹介する
- ③ 新しい方法の最悪のケースを想定する



新しい院内マニュアル導入

メリット

デメリット



現状維持バイアス

が必要なもの

私の

この研修シリーズ！





より良い医療のために
がんばりましょう



画像 : Free Stock Photo

young doctors lined up isolated over white background Category

<https://www.freestock.com/free-photos/young-doctors-lined-isolated-white-background-33722983> Image used under license from Freestock.com

今日のまとめ



電話・オンライン診療

医療安全キーワード



事例1

(横浜地裁、平成22年4月14日判決)

心配なら来なさい事件

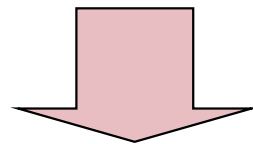


Free Stock Photo
senior male doctor in a hospital looking at a
piece of paper
<https://www.freestock.com/free-photos/senior-male-doctor-hospital-looking-piece-21373177>



裁判所の判断

- もともと電話による相談では患者の症状を十分に把握することには限界がある。
- この当時、ジオン注射療法の偶発症として直腸狭窄は知られていなかった。
- 「心配なら来なさい」との発言以上に来院を指示、勧告する義務があるとは言えない。



クリニック側勝訴 (損害賠償責任なし)



事例2

(東京地裁、平成29年9月14日判決)

診察してみないと わかならない事件

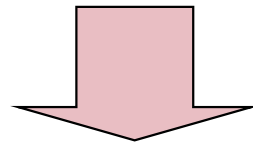


"Phone" (2014) by [Alexandra E Rust](#) is licensed under [CC BY 2.0](#).

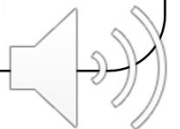


裁判所の判断

- ・ 詳しいことは診察してみないとわからないので、病院を早期に受診してほしい旨を患者に伝えている。
- ・ B医師の電話対応に不適切な点があったということとはできない。



病院側勝訴（損害賠償責任なし）



電話・オンライン診療

医療安全キーワード



6R

人は〇れでも間違える

現状維持バイアス



まだまだ、マスク着用です

**表情が見えにくい時だからこそ、
コミュニケーションが
より重要です**



相手に伝わる話し方

①表情を豊かに

棒読みや無表情→ネガティブで無関心という印象
表情を豊かに→あなたの感動や思いが伝わる

②身振り手振りも加えて話す

意味のある動きでなくても大丈夫
身振り手振りの70%は意味不明
動かすことが大切

③正確に伝える

メラビアンの法則では言葉は7%
でも、会話は言葉が基本
誤解を招かないよう、正しい内容を正しい言葉で



**最後、
相手に伝わる話し方を
練習して
終わりにしましょう**



この研修会が終わったら、他のスタッフに

①表情を豊かに

目一杯の素晴らしい笑顔で

②身振り手振りも加えて話す

大きく、手を広げながら

③正確に伝える

日山先生は最高だ！

また、話を聞きたい！

あなたも聞くべきだ！



ご視聴
ありがとうございます
ございました

