

広島市医師会医療安全研修会

医者の一言と医療安全 + 医療安全キーワード



Free Stock Photo
3D Doctor with a patient smiling ? isolated over a white
Background

<https://www.freestock.com/free-photos/3d-doctor-patient-smiling-isolated-white-84196171>

広島大学
保健管理センター

日山 亨
(ひやま とおる)



はじめに

- **患者さんとのコミュニケーションが重要なことは、重々おわかりのことと思います。**
- **しかし、患者さんとのコミュニケーションがうまくいかず、関係がこじれる事例もあります。**
- **患者さんとのコミュニケーションについて、今一度、皆さんとともに考えていきたいと思えます。**

医者の一言と医療安全

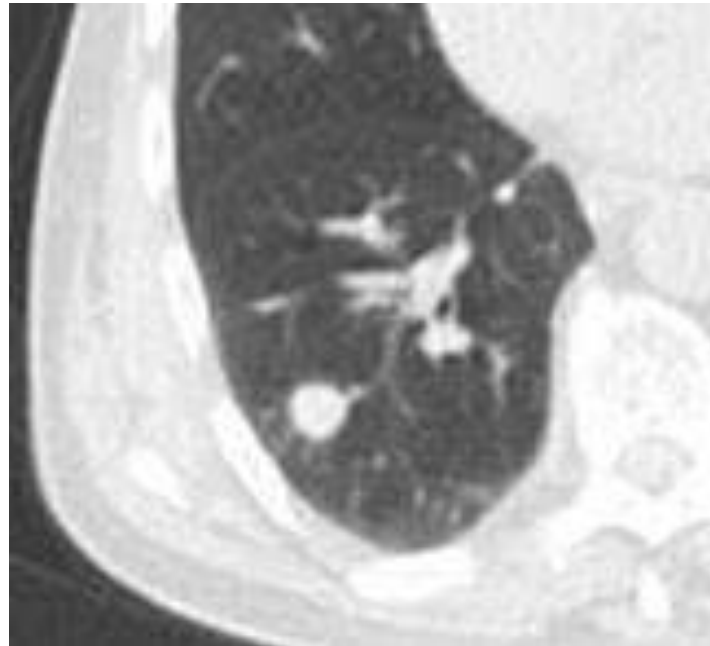
医療安全キーワード

- 1. ドクターハラスメントがあったと訴えられた事例（2事例）**
- より良い患者さんとのコミュニケーションのために

事例1

(東京地裁、令和3年7月12日判決)

悪くなるのは自己責任 事件



【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

H27年2月：B病院にて大腸癌の手術

H27年9月：多発肝・肺転移判明→抗癌剤治療開始

H28年9月：がん縮小のため、抗癌剤中止

H29年7月：肝転移再発→抗癌剤治療再開

H30年4月（70歳代前半）：

C医師に、しびれ、冷え、ふらつきがあること伝える



頭部MRI撮影の指示

C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

もう抗癌剤はもう寿命縮まっても、
いいかなって。

抗癌剤治療中止を申し出る。

じゃふらつき、頭のMRIもなしにします
かー。

やらないってことになるとう然悪くなるっ
てことになっちゃうんで。
だけどじゃやらないって言う選択の中で、
検査をどこまでするかっていうメリットが
どこにあるかというところは考えなければ
いけないですよー。



C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】



今日ね、頭のMRIとCTを入れておきますので撮りっぱなしでお帰り下さい。

分かりました。

悪くなるのはもう自己責任ということで、よろしくお願いいたします。



C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

B病院を相手取って、
C医師に **ドクターハラズメント**が
あったなどと訴える

損害賠償請求165万円

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】



患者の不安をあおった

やらないってことになるとう然悪くなるってことになっちゃうんで。

だけどじゃやらないって言う選択の中で、検査をどこまでするかっていうメリットがどこにあるかというところは考えなければいけないですよー。



C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

患者を突き放すような 言い方をした

悪くなるのはもう自己責任ということで、
よろしくお願いいたします。



C医師

あなたが裁判官なら、
どう判断する？

ドクター
ハラズメント
ではない！

ドクター
ハラズメントだ！

事例2

(東京地裁、平成19年7月12日判決)

しんたいはっぴふぼに これをうく事件



"[Toe Art...Concern & Care](#)" (2010) by [VinothChandar](#) is licensed under [CC BY 2.0](#).

しんたいはつぷ ふ ぼ う
身体髪膚父母にこれを受く

きしょう

あえて毀傷せざるは

こう はじ

孝の始めなり

身体は、毛髪・皮膚に至るまで、すべて父母からいただいたもので、傷つけないように心がけるべきである。それが孝行の始めというものである。

【患者】 Aさん（70歳代後半、女性）



【経過】

長年、糖尿病があり、糖尿病性足壊疽、糖尿病性腎症の治療を受ける。

H12年：糖尿病性足壊疽

→右足指切除術のためB病院に入院

手術前日、患者に対し



C医師

しんたいはつぷ ふ ぼ う
身体髪膚父母にこれを受く

【患者】 Aさん（70歳代後半、女性）



【経過】

著しい精神的苦痛を 与えた

手術前日、患者に対し

しんたいはつぷ ふ ぼ

身体髪膚父母にこれを受く



CE

あなたが裁判官なら、
どう判断する？

ドクター
ハラズメント
ではない！

ドクター
ハラズメントだ！

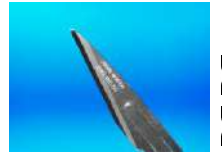
1. **ドクターハラスメントがあったと訴えられた事例（2事例）**
2. **より良い患者さんとのコミュニケーションのために**

医療紛争・訴訟に至る要因

内科系



外科系



医療の質

医療の質

医療の質

コミュニケーション

コミュニケーション

コミュニケーション

**トラブルの少ない
ドクター**

VS

**トラブルの多い
ドクター**

- **見通しに関する説明が丁寧
(今後予想されることや受診の予定など)**
- **笑顔があり、ユーモアもある**
- **患者の言葉を引き出す
(患者の認識の確認、治療に関する希望など)**
- **1人あたりの診察時間が、平均20%長い**

説明の仕方にも工夫を！

**AとBとCに
気をつけてくださいね。**



**気をつけて欲しいことが
3つあります。
それは、AとBとCです。**

これから検査の結果を説明します。
血液検査では・・・。
内視鏡検査では・・・。
CT検査では・・・。



これから検査の結果を説明します。
特に問題はなかったですよ。
血液検査ですが、・・・。
内視鏡検査では、・・・。

これから検査の結果を説明します。
血液検査では・・・。
内視鏡検査では・・・。
CT検査では・・・。



これから検査の結果を説明します。
気になるところから説明します。
CT検査ですが、・・・。
・・・

原則

結論ファースト

ただし、

悪い結果を伝える時には

前置きから

医者の一言と医療安全

医療安全キーワード

1. ほうれんそう

2. 80:20の法則

3. 1.01と0.99の法則

報告

連絡

相談

報告・連絡のポイント

- ① **結論や結果を先に、経過や要因は後に**
必要な情報を手短かにわかりやすく
- ② **悪いものほど、早く伝える**
ミスなどは時間がたつほど
言いづらくなります

相談のポイント

①悩んだら、早く相談

時間がたつと、問題が大きくなって
しまうことも

②相談したいことを明確に

何が問題で、何に困っているのか、
考えを整理してから相談

1. ほうれんそう

2. 80:20の法則

3. 1.01と0.99の法則

ビジネスの「80:20の法則」

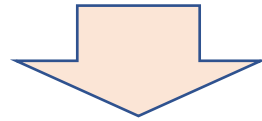
- ・ 利益の8割は2割の顧客が担っている。
- ・ 売上の8割は2割の商品によって生み出されている。
- ・ Webサイトのアクセスの8割は2割の重要ページに集まっている。



重要な2割へのアプローチが重要！

医療安全の「80:20の法則」

- ・ 8割の事故（苦情）はすべての問題点のうちの2割に原因がある。



重要な**2割**へのアプローチが重要！

**2割の問題を解決すれば、
8割の事故（苦情）が減る！**

1. ほうれんそう

2. 80:20の法則

3. 1.01と0.99の法則

1.01と0.99の法則

1.01X1.01X1.01X . . .

365回かけると **37.8**

0.99X0.99X0.99X . . .

365回かけると **0.02**

患者さんとの より良い コミュニケーションを 目指しましょう

