

平成30年度第2回 横浜市医療安全研修会

医療安全のための快適な職場づくり

配付資料

平成30年10月

横浜市健康福祉局医療安全課

平成30年度第2回 横浜市医療安全研修会 次第

日時 平成30年10月25日（木）18時45分～20時30分

場所 横浜市市民文化会館 関内ホール（大ホール）

- 1 開会
- 2 開会挨拶
- 4 講演「医療安全のための快適な職場づくり」資料P.1～
講師：吉田 勝明 氏
(医療法人社団哺育会 横浜相原病院 院長)
- 5 閉会

<参考資料>

- ・横浜市医療安全支援センターのご案内
- ・横浜市医療安全メールマガジンのご案内

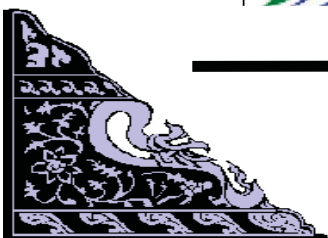


医療安全のための 快適な職場づくり

第2回横浜市医療安全研修会
2018年10月25日(木)



横浜相原病院
院長 吉田 勝明



【 略歴 】

よしだ かつあき
吉田 勝明

昭和 31 年 3 月 26 日 生 (62 歳) 福岡県出身
医療法人社団 哺育会 横浜相原病院 院長

学歴 : 昭和 57 年 3 月 金沢医科大学 医学部卒業
昭和 63 年 2 月 東京医科大学 外科学 大学院卒業 医学博士取得

職歴 : 昭和 57 年 4 月 東京医科大学 外科学第一講座入局
昭和 60 年 4 月 国立がんセンター研究所 病理部
昭和 63 年 4 月 上尾中央総合病院 救命救急・呼吸器科 医長
平成 3 年 9 月 上尾中央総合病院 部長
平成 5 月 7 月 横浜相原病院 開院 病院長就任

公的資格

金沢医科大学 客員教授、理事・評議員
東邦大学心療内科 客員講師
上海交通大学 医学部 客員教授
神奈川県病院協会 副会長
読売新聞東京本社 メンタルヘルス産業医
日本テレビ放送網株式会社 メンタルヘルス産業医
桐蔭学園 産業医、理事・評議員
洗足学園 産業医
精神保健指定医
神奈川県教育委員会委員 委員

著書

「ようこそ反抗期」	講談社	平成 16 年 5 月
「ようこそ反抗期」(中国版)	上海科技教育出版社	平成 17 年 11 月
「不登校カウンセリング」	IDP 出版	平成 23 年 4 月
「職場うつからの生還」	IDP 出版	平成 24 年 3 月
「認知症は接し方で 100%変わる！」	IDP 出版	平成 29 年 12 月

医療安全のための 快適な職場づくり



第2回横浜市医療安全研修会
2018年10月25日(木)

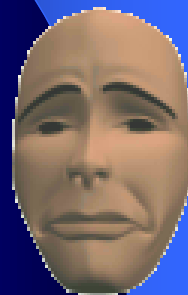


横浜相原病院
院長 吉田 勝明

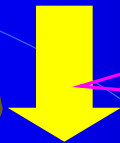
「ミスをしない人間は、 何もしない人である！」

アメリカ第26代大統領、セオドア・ルーズベルトの言葉である。この10年間、ミスは絶対犯してはならないという考え方から、人はだれでもミスをするものという考えのもとに…

⇒ ではどのようにして重篤なミスにつながらないかを考える時代となった。



我が国の医療レベルは飛躍的に改善 国民が医療者に求めるレベルも上昇



自分にあった医療
(オーダーメイド医療)を
求める声の高まり

医療紛争が増加

国民が挙げた上位3項目

- ① 医師や医療機関の対応の悪さ
- ② 医師と患者の信頼関係の低下
- ③ 医療技術の高度化・複雑化
- (④ マスメディアのパワー)

相談窓口で思うこと



- 1 患者・家族、医療従事者双方とも、自分の考えを相手が理解していると思い込んでいる。
- 2 あと一言の説明や、確認さえしていれば、トラブルを防げたのではないかと感じる相談、苦情が多い。
- 3 「何かあったら言ってください・・・」⇒具体的に表現を！
- 4 患者は、医療機関と争いたいと思って苦情を言っているわけではない。
- 5 「文句を言う患者＝クレーマー」というスタンスで対応すると、本物のクレーマーを作り出してしまう。
- 6 「モンスターペーシェント」というべきではない。
- 7 患者側も医師まかせにせず、主体的に治療に参加する。

医療事故の見方

1990年代

医療事故は
あってはならないこと



個人の注意で
防ぐことができる



2000年以降

医療事故は
起こりうること



チームや組織全体の
在り方を改善しなければ
事故は防止できない

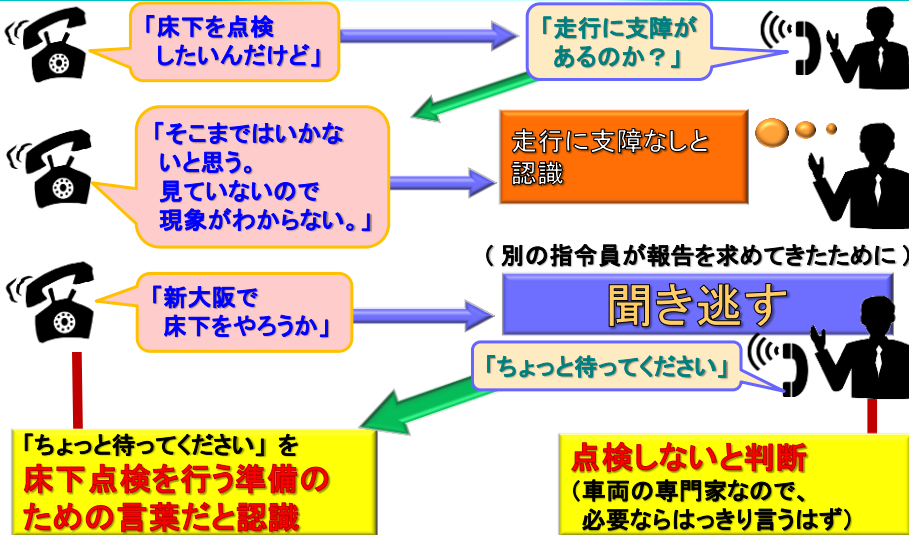


新幹線の重大インシデントから学ぶべきこと

のぞみ34号の異常をめぐるやりとり

保守担当

東京の指令員



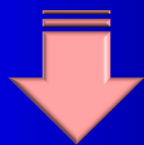
トラブル回避の方策

- ・患者・家族が何を思って話しているのか、何を伝えようとしているのか、きちんと傾聴する。
- ・相手の立場に立ち、相手が聞きたいことを、相手が理解できるように説明する。
⇒ 説明だけでなく、理解度も把握
- ・可能な範囲でメモを活用するなど、
双方が聞き違いや思い違いがないようにする。
そして・・・必ず記録を残すこと！！



医療訴訟事件

- ❖ 医療訴訟は「増え続けていない」
- ❖ 医療訴訟は「あまり負けていない」



ということは・・・

現在、裁判所でどんどん
「病院の責任」追及が・・・



認められているわけではない！

患者側の勝訴率(認容率)は20%!

「ミス」のない医療訴訟が世の中にはたくさんある
「医療ミス」=「医療事故」「医事紛争」ではない

実は「ミス」がなくても「紛争」になれば「医療事故」
ex. 長期間訴訟を争って最後に「責任なし」でも
それは「医療事故」とされる



つまり、ミスがなくても
起こり得るのが医療紛争!



記載内容で思考過程を説明できるか

自分の提供した医療の正当化を
証明するために **記録を残す** という考え方
医療従事者が作成した診療記録で
どうして責任追及されなければならないのか?

➡ カルテとは、治療の正当化を説明
するための資料になる!



思考と実践①



思考

- 所見なのか、伝聞なのか？
「むせ(誤嚥)はない」・・・問診の聴き取り？
診察の結果？
- 診断なのか、疑いなのか
「？」があるかないかでは全く意味が違ってくる
 - 「思考」を意識して記録に残しているか？
 - 「思考」に基づいて医療を実践しているか？

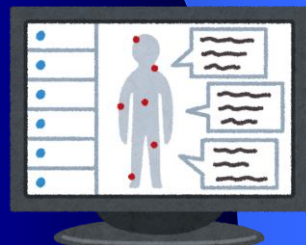
つまり、「信頼に足りる医療」の記録
となっているか？

思考と実践②

実践

コミュニケーション(= 説明)が含まれているか？
= 「思考」し、「実践」したら、それを伝えているか
つまり、「説明」「指示」もまた記録されるべきもの
ex. 外来診察の最後に「再来の指示」
診断(=思考)、治療・処方(実践)、その上で
「××だったらまた来なさい」
「〇〇ならすぐに来なさい」

再来の指示自体が診断
であり、治療方針
= 「思考」の説明が可能



医事紛争における

ちょっとしたポイント(1)

- 1) 口頭の説明だけでは不十分、必ずカルテ記載を！
- 2) 説明会を設定して欲しい⇒文書による解答を！
- 3) 泣き落としをされたとしても治療費等、金銭を独自の判断で支払わないこと！
- 4) 前医の批判は控える！（後医は名医？）
- 5) ちょっとしたことでも、
医事紛争委員会へ相談を！



医事紛争におけるちょっとしたポイント(2)

- 注意しなさい、確認しなさいを何度言っても疲れるだけ、安全性は高まらない⇒システムとしての対応が必要(サクシン、サクシゾン)
- たくさんの仕事をしているからではなく、多種類の仕事をしている方が、むしろミスが起こりやすい
- 医療訴訟は2004年をピークに減少している。アメリカの100分の1、イギリスの4分の1、日本は先進国の中では少ない方である
- 相手の目線を無視しては、医事紛争は減らない。
- インフォームドコンセントの数字を正確にしても紛争は減らない
- 「危ない」を口に出せない ⇒ 危ない文化
- 「危ない」を口に出せる ⇒ 医療安全の文化



⇒ **Go around!!**

医療訴訟の3M

1、見放す

2、見下す



3、無視する

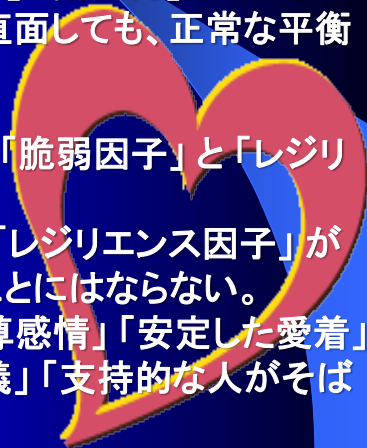
個人力で乗り越えるのではなくシステムで

レジリエンスとは

「脆弱性」の反対の概念、「自発的治癒力」の意味でもある。「精神的回復力」「抵抗力」「復元力」「耐久力」などとも訳されるが「極度の不利な状況に直面しても、正常な平衡状態を維持することができる能力」

目に見えやすい性格的な特徴には「脆弱因子」と「レジリエンス因子」がある。

「脆弱因子」を持っていたとしても、「レジリエンス因子」が十分であればそれが働き、深刻なことにはならない。その「レジリエンス因子」には「自尊感情」「安定した愛着」から「ユーモアのセンス」「楽観主義」「支持的な人がそばにいてくれること」まで含む。



ピアサポーターのすべき役割

- ◆ 支え寄り添う対話 = 傾聴
 - = 気持ちの受容、なにがあったなどの質問はしない
 - = 感情の正当化⇒異常な出来事に対する正常な反応
 - = 苦しみの言語化の支援
- ◆ 院内外のリソース利用の助言（橋渡し）
- ◆ 24時間の対応体制
- ◆ 個人だけでなく必要ならグループ面接
- ◆ ピアサポーター会議で研鑽
 - ⇒ 心理ファーストエイド



ピアサポートの言葉

- **心理ケア**
 - 大丈夫？
 - つらい経験でしたね
 - 話してくれてありがとう
 - いま、どんなふうにしてる？
 - これから大丈夫？
- **認知ケア**
 - われわれ皆に起こりうることよ
 - 精一杯のことをしたよね
 - あなたは今でも立派な医療者よ

ピアサポートの禁句

- 何が起こるか分かっていなかったの？
- その時、何を考えていたの？
- 私なら、そうはしなかったと思う
- 頑張って乗り越えなくちゃ
- （何も言わない = 放置）



心して欲しいこと……

- すべての職種に敬意を払う
- 「俺が、俺が」では誰もついてきてはくれない
- 医師一人では何もできない
- 謙虚な姿勢で多職種によるチーム医療
- 格好つけない医師が一番、格好いい！
- まずは……名医よりも良医で！！



対人コミュニケーションにおけるエビデンス 初診時にどうする？

- 医療面接開始18秒以内に医師が面接を中断したものが全体の69%あった
- 中断されたもの77%は受診理由の把握が不十分であった
- 話しの内容を理解しようと聴くことに支援的効果があると推定させる
⇒ ⇒ つまり初診時、20秒は患者の話を黙って聴け！



BeckmanHb, FrankelRm: AnnInternMed101:692-6, 1984

メラビアンの法則

あなたは何を根拠に物事を信じ、判断しますか？

話の内容などの言語情報	7%
口調や話の速さなどの聴覚情報	38%
見た目などの視覚情報	55%



「Silent messages 1971」 Albert Mehrabian

性格は顔に出る
生活は体型に出る
本音は仕草に出る
感情は声に出る
センスは服に出る
美意識は爪に出る
清潔感は髪に出る
落ち着きの無さは足に出る



すべての悩みは
「対人関係の悩み」
である




アルフレッド・アドラー

オーストリア出身 精神科医

情報が上がっていきにくい上司とは

職員から情報が上がっていきにくい上司像とは
どのようなものでしょうか？

- 厳しい・怖い上司 → 自分に都合の悪いことを隠す
 - 自分に対して否定的な上司
 - 話を聞いてくれない上司
 - 話をしても対応してくれない
(頼りない)上司
 - 口が軽い上司 → 大事なことほど隠す
- 「どうせ言っても無駄」と、あきらめる
- 

コミュニケーションの心得5か条

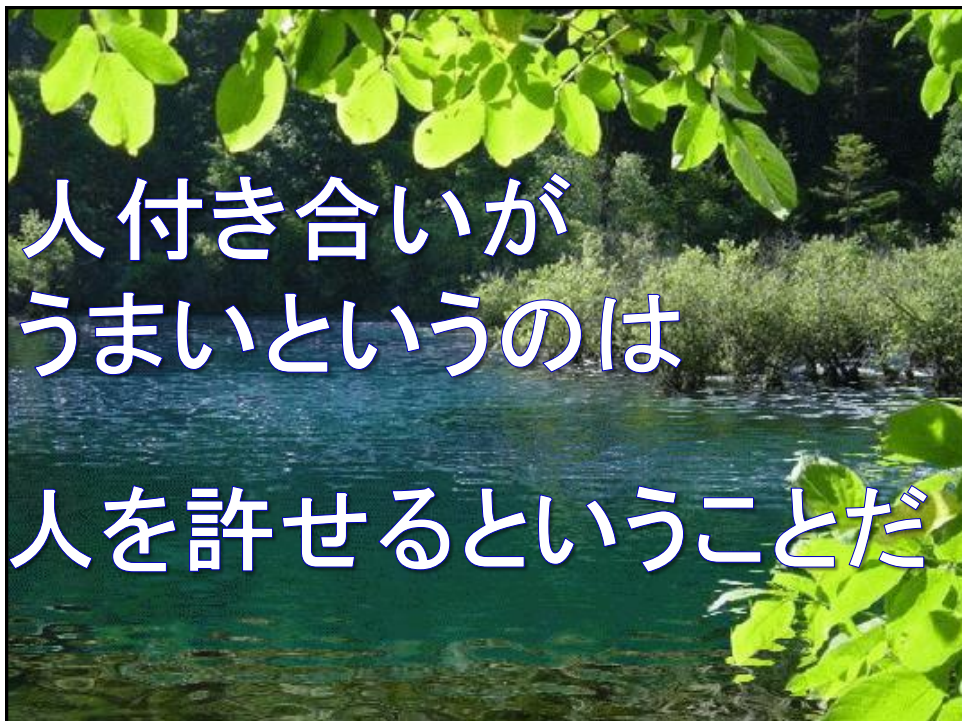
- ① 苦手な人ほどあいさつを
⇒ 「何をやってもダメ」な相手でも、挨拶だけは欠かさずに
- ② 「ありがとう」「うれしい」「助かる」は人間関係の潤滑油
⇒ 意識して使うところからはじめてみよう
- ③ お辞儀をしたら目を合わせよう
⇒ お辞儀をした後に目を合わせるだけで、
印象が大きく変わります
- ④ 謝る言葉に味付けしよう
⇒ 「すみません」だけではなく、
謝る内容を加えて伝えてみよう
- ⑤ よりよい笑顔の練習を
⇒ 素敵な笑顔の人は、それだけで得をする



叱り方の原則とは・・・




- ◎ 大勢の前では叱らない
 - ◎ 褒めて、それから叱る
 - ◎ 人格を否定してはいけない
人格とは「知性」、「感情」、「肉体」、「精神」
から成り立っている
- 1) 「知性」: 学ぶことを阻害しない
 - 2) 「感情」: 信じていることを壊さない
 - 3) 「肉体」: 存在することを否定しない
 - 4) 「精神」: ところを否定しない



人付き合いが
うまいというのは
人を許せるということだ

ハラスメントの類型

産業保健21 2018.1 第91号より

類型	セクシュアルハラスメント	
定義	職場において行われる、労働者の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応により労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されたりすること。	
法的根拠	男女雇用機会均等法で事業主の講ずべき措置を定める。	
類型	パワーハラスメント	
定義	同じ職場で働く者に対し、職務上の地位や人間関係などの優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的な苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為。 注：workplace bullying, moral Harassment と英語表記されていることが多い。	
法的根拠	法的根拠はないが、厚生労働省が概念、行為の類型、予防と解決のための提言を示す。	
類型	マタニティハラスメント	
定義	労働者が妊娠・出産・育休の申し出・取得等をしたことを理由として、事業主が解雇その他の不利益な取扱いをすること。職場において行われる上司・同僚からの言動により、妊娠・出産した女性労働者や育休等を申し出・取得した男女労働者等の就業環境が害されること。	
法的根拠	男女雇用機会均等法、育児・介護休業法で不利益取扱いを禁止。	

パワーハラスメントの予防と解決

予防	
トップからメッセージを発信する	組織のトップが職場のパワーハラスメントをなくす意思を表明する
ルールを決める	就業規則に関係規定を設ける。労使協定を締結する。予防・解決についての方針やガイドラインを作成する。
実態を把握する	従業員アンケートを実施する。
教育する	研修を実施する。
周知する	組織の方針や取組について周知徹底し、啓発する。
解決	
相談や解決の場を設置する	企業内・外に相談窓口を設置する。職場の対応責任者を決める。外部専門家と連携する。
再発を防止する	行為者に対する再発防止研修を行う。

産業保健21 2018.1 第91号より

パワハラのご概念と典型的な6つの行為

- ① 暴行・傷害（身体的な攻撃）
- ② 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）
- ③ 隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）
- ④ 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害（過大な要求）
- ⑤ 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと（過小な要求）
- ⑥ 私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）



産業保健21 2018.1 第91号より

患者さんがつらいこと...

- 1) 今、使っている薬がいくらかかるの？
支払うことはできるのだろうか...
- 2) 自分の病気が治る見込みがないこと
- 3) 誰も自分のことを思ってくれていない、
私が死んでも誰も悲しむ人がいないのでは...
⇒「孤独感」これが一番つらいこと
しかし、このことは患者に寄りそう
誰しもがやってあげられること！！
⇒「寄り添うところ」も必要...



ボスは部下をこき使い、リーダーは指導する
ボスは権威に、リーダーは善意に依存する
ボスは恐れを抱かせ、リーダーは情熱を抱かせる
ボスの主語は『私』、リーダーの主語は『私たち』
ボスは失敗を部下のせいにし、

リーダーは失敗を共にカバーしようとする
ボスは『行け』と言い、リーダーは『行こう』と言う



(英)H. ゴードン. セルフリッジ 一部改変

この病気になったことは不幸だけれど
この地に生まれ、私の家族、
この病院に、そして
私の主治医・スタッフに
巡り合えたことを幸せに感じる・・・
そう思っていただけのような・・・
そんな治療を行ってください

ストレス対策10か条

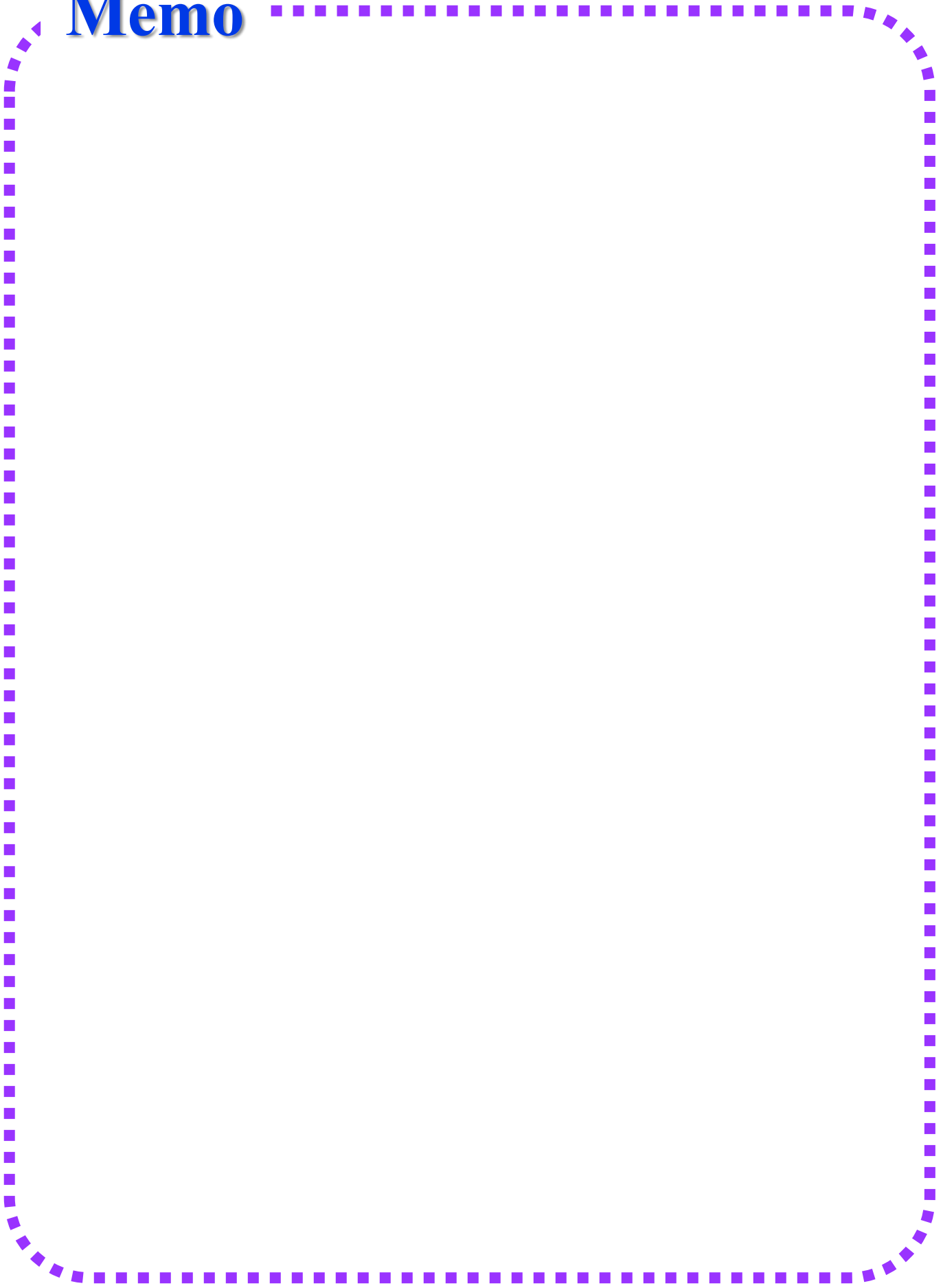
- ① 目の前にあることだけに頭を集中する
- ② 一時にひとつの問題だけを考える
- ③ 悩みは近親者や友人に相談する
- ④ 決心したらすぐ行動を
- ⑤ ひとりぼっちの時間をもてあまさない
- ⑥ 他人を恨んだり非難したりしない
- ⑦ 毎日ある程度の時間をリラックスさせる
- ⑧ 毎日の日課にできるだけ忠実に
- ⑨ 夜8時以降は悩みごとについて考えない
- ⑩ 自分がストレスに襲われていることを認識する



2018/04/03



Memo



横浜市医療安全支援センター

- ◆患者と医療従事者とのよりよい関係づくりのため
- ◆医療機関の安心・安全な医療の確保と患者サービス向上のため
- ◆医療に関して患者・市民の意識啓発のため
以下のような取り組みをしています。

◆医療安全相談窓口◆

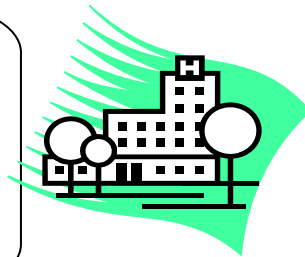
患者・市民からの医療に関する相談等に応じ、問題解決へのお手伝いをしています(よくある相談事例などがHPでご覧いただけます)

◆医療安全情報の提供◆

厚生労働省通知をはじめ、医療機関における医療安全の取り組みに必要な情報を随時提供しています

◆市民向け出前講座◆

「上手な医療のかかり方」や医療に関する知識の啓発を目的に出前講座を開催しています



◆医療安全研修会◆

医療従事者向けに研修会を開催しています(過去の研修会資料もHPに掲載しています)

◆メルマガの配信◆

医療従事者向けに、医療安全研修会のお知らせや相談事例の紹介など、医療安全に関する情報をメールで配信しています

◆医療安全推進協議会◆

市域の医療安全推進のための方策等を検討するため、協議会を設置しています

◆患者啓発リーフレット◆

患者さんとお医者さんとのより良い関係づくりのためのリーフレット『お医者さんへの上手なかかり方』を作成しています

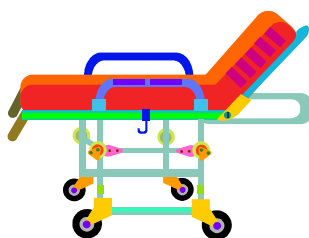
詳しくはホームページをご覧ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/shien-center.html>

医療安全向上に役立つ情報や
医療安全研修会のお知らせを
毎月無料でお届けします！



◆ 医療安全メールマガジンとは ◆
横浜市健康福祉局医療安全課から、主に市内の医療従事者
向けに、医療安全の推進や患者サービスの向上などに役立つ
情報を定期的に(月1回程度)配信するメールマガジンで
す。(平成20年10月創刊)
既に1808人以上が定期購読しています！



現在もメルマガ会員を募集しています！

◆ 配信の登録は、下記 URL からご登録をお願いします。

◆ <http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml/>

配信する主な内容は

- ▽ 医療安全相談窓口寄せられた相談事例の紹介
 - ▽ 参考となる医療安全の取り組み事例
 - ▽ 医療安全に関する研修会のご案内
- ほか



もっと話そう

医療コミュニケーション

+ 対話が安全・安心な医療につながります。

気になる症状を詳しく聞かせてください。

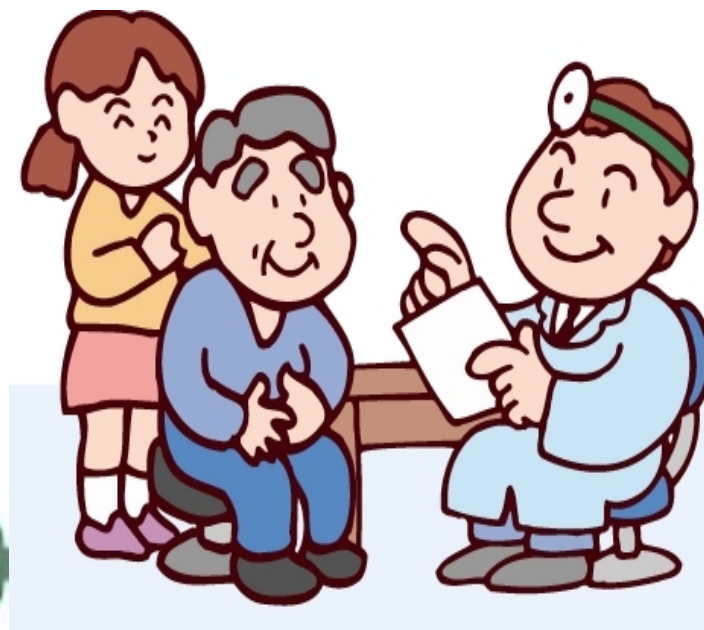


聞きたいこと、伝えたいことはメモにまとめて準備しましょう。

自覚症状とその経過をくわしく伝えましょう。

今までにかかった病気・飲んでいた薬など正確に伝えましょう。

説明を聞き、わからない時は遠慮なく質問しましょう。



大事なことはメモをとりましょう。

自分の病気に対する理解を深め主体的に治療に参加しましょう。

横浜市

健康福祉局健康安全部医療安全課