

放送 毎週木曜日 21:30~21:45

ラジオNIKKEI

虎ノ門医学セミナー

～より良い地域連携医療をめざして～

企画・制作：虎の門病院・医師と団塊シニアの会
提供：総合メディカル株式会社



よい医療は、よい経営から

総合メディカル株式会社

2017年3月2日放送

「医療の質・安全の向上にどう取り組むか」

虎の門病院 医療の質・安全対策室 室長・部長
越後 純子

唐突ですが、皆様の中で、初めて会った知らない人の顔と名前を一度聞いただけで全て覚えられる方が何人くらいいらっしゃるのでしょうか？ 西洋人は、紹介の際に、名前を一度聞いただけで、記憶し、直ぐに名前呼びかけてくる人が多いように感じます。卑近な例ですが、残念ながら私は、初めてお会いする方に、5人も続けてお名前を聞くと、もう最初の方のお名前はわからなくなってしまうような有様です。

医療の安全と何の関係があるのかと思われるかも知れませんが、医療行為を行う相手を間違わないということが医療を安全に提供する大前提にあります。それは、どんなに素晴らしい医療技術であっても、間違った人に行われれば、人の体を傷つける犯罪行為になってしまう場合さえあるからです。

病院で何度もお名前を聞かれたり、名乗らされることに不愉快に感じた方がいらっしゃいます。しかし、医療現場では医療者が名前をお呼びして、応答された方に自らフルネームを名乗っていただくというのがルール化されていて、それには理由があります。

実際、待合室で名前をフルネーム呼んで、応答した患者さんに検査を行ったところ、間違った患者さんに検査が行われていた事例がありました。実は、同姓の別の方が間違っ



まった原因でした。十分に聴き取れなくても生返事をしてしまった経験は皆様もおありではないでしょうか。ルールは誰でも間違いなくできる必要最低限を目指して作られていますので、ちょっとした省略でも事故に繋がってしまいます。何度も名乗らせられたことは、その医療機関が真面目に安全管理に取り組んでいる病院かどうかの確認ぐらいのおつもりで、ご参加いただければと思います。

ご本人確認はそれだけで、安全で質の高い医療が実現するわけではありませんが、安全の一番基礎の部分かつ皆様に見えやすい我々の取り組みの一例として挙げました。

医療者は、その使命として日々医療技術の研鑽に励んでいます。実際、多くの技術がトレーニングによって向上します。しかし、それだけで補えない部分があります。要するに、医療技術のトレーニングはできますが、先ほどお話しした人の名前と顔を一致して記憶するといった基礎的な能力の面では、トレーニングによっても一定以上の技術向上が見込めない部分も少なくありません。実は、医学部に行くと、秘密の記憶法を教えてくれて、患者の顔と名前を瞬時に記憶できるようになるので大丈夫ですよと言っていたのですが、そのようなことは絶対にありません。そのため、トレーニングで補いきれない部分は、可能な限り間違いにくくするためのルールをマニュアル化して実践しています。病院で周りを見回すと、あなたも実践できるご自身の医療を安全に受けるための活動がたくさんあります。積極的に自らの治療の1プロセスにぜひ、ご参加ください。

安全性の向上は、全て皆様頼みでばかりで終わってしまってはさぞかしご心配でしょうから、次に技術面の安全向上のための取り組みをご紹介しますと思います。虎の門病院の設置母体である国家公務員共済組合連合会では、10年前に日本ではかなり先駆的な試みとして、国内有数の規模のシミュレーションラボセンターという実地練習するためのいろいろな模擬的環境、機器、専門スタッフを揃えた施設を設置しました。

品質管理的手法の医療現場への応用の難しさは、人間という生身の生き物を対象としていることにあります。規格化された工業製品と違って、一つとして同じものはありません。全てがオーダーメイドなので、それに的確に対応できるように、シミュレーションという手法が使われるようになってきました。パイロット養成の場面等でシミュレーターを使った訓練をテレビ等でご覧になった方がいらっしゃるのではないのでしょうか。実際にプロジェクトンマッピングを用いて模擬的な環境を準備し、本番さながらの臨場感でトレーニン



グを行うことができます。技術は、知識だけではなく、実際に経験して初めて身に付きま
す。

防災訓練等が良い例ですが、何でつまらないことをやっているのだろうと思われる方も
少なからずいらっしゃるかもしれません。しかし、東日本大震災の時に釜石の小中学校の
全校生徒 600 人が全員無事に避難できたのが奇跡といわれていますが、実はそうではあり
ません。彼らは日ごろから、群馬大学の研究グループの指導を受け、迷わず行動に移れる
ような訓練を重ねていたそうです。日頃のシミュレーション教育の当然の結果なのです。
医療の現場では突発的な予定外のことがしばしば発生します。そのような時に、経験が無
いと迷いが生じ、なかなか実行に移せません。しかし、事前の実地トレーニングがあれば、
即座に躊躇なく知識を行動に移すことができます。ラボセンターは知識と技術の橋渡しを
行い、高度な実践力を備えた医療人を育成し、皆様に安全、安心な医療をお届けしていま
す。

最後に、「あなたにも私たちにも満足度の高い医療」という虎の門病院が提供する医療の
ポリシーをご紹介します。満足度を高めるには、希望を叶えることが必要です。私は医療
における満足度は医療の「質の高さ」と「快適さ」という二つの要素が含まれていると考
えていますが、両者は完全に独立したのではなく、必ずしも両立しません。

癌のような病気については、より完全な治療効果を得たいと思えば、快適さを犠牲にし
なければならない場合が少なくないのです。例えば、がんの手術をすれば、病気がある臓
器の一部または全部を取ってしまうわけですから、今まで持っていた機能を犠牲にするこ
とが医療者の暗黙の前提になっている訳です。再発防止のため大きく取れば機能性が下が
る、機能を重視して少なく取れば、再発の危険性が高まる、機能を他で補うような手術を
すれば、手術が複雑になって、手術自体の危険性が高まるというジレンマがあります。

この仕事をしていて医療を受ける側と、提供する側で必ずしも同じものを思い描いてい
る訳ではないと感じる場面が少なくありません。それは、予定していた結果が伴わなかつ
た時に顕著に表われます。残念ながら、医療においては、高度の医療技術を尽くして、何
のミスがなかったとしても目標が必ず達成される保証はありません。結果が悪かった場合
に危険な治療をやらな
ければよかったという
後悔の念は、大なり小
なりほぼ全ての方が持
たれると思います。気
が進まず受けた治療で
あればなおさらですが、
それでも巻き戻すこと
はできません。



患者にとっては、一生に一度の大イベント、医療者にとっては、日々繰り返される業務と慣れにかなり違いがあるのが現実です。そのため、知らず知らずに、認識がずれてしまっていることが往々にしてあります。最も有りがちなのは、何もおっしゃらないと、この方は治療を受けるにあたって、何の疑問や不安がないのだと医療者が勘違いしてしまいやすいことです。健康な時と比べて、大きな病気を突き付けられると、判断が揺らぐことは普通です。後になって、最初からあまり気が進まなかったと聞いて医療者が驚くと同時に後戻りできない無力感を感じてしまうこともあります。

迷いや疑問があることを事前にお伝えいただければ、他の医師の意見を聞いたり、他の方法を探ることや、他の施設をご紹介できる場合もあります。事前に情報交換を行い、治療の意思決定プロセスに参加していただくことが重要です。言葉にしなければ伝わりません。医師に直接伝えにくければ、他のスタッフでも構いません。後戻りはできませんので、ぜひ、事前に率直なお気持ちをお伝えいただければと思います。そうすれば、あなたを満足させるオーダーメイド医療が実現します。