



「真実説明・謝罪を考える」

東京大学 医療政策人材養成講座 特任准教授

埴岡 健一

公開フォーラム

「医療事故・謝罪運動の普及に向けて～賛同者の集い」

2007年10月8日

【第Ⅱ部】 真実説明・謝罪マニュアルの普及に向けて
〔パート1〕「真実説明・謝罪」の現状と将来

●本書における医療事故などの定義

医療事故(インシデント)(日本ではアクシデント)

有害事象(アドバース・イベント)

[日本ではインシデント]

予防可能な有害事象

予防不可能な有害事象

ニアミス(行われなかった)	軽微な過誤(行われたが害がなかった)	(タイプ1 主治医による過誤)	タイプ1 よくある、よく知られた高リスクの療法
		(タイプ2 医療チームの医師以外の過誤)	タイプ2 まれにしか起こらないが、知られているリスク
		(タイプ3 個人の過誤を伴わないシステムの欠陥)	

ニアミス

軽微な過誤

深刻な過誤

過誤(エラー)(予防可能)

真実説明・謝罪を考える

●本書における医療事故などの定義

医療事故(インシデント)(日本ではアクシデント)

過誤と事故
予防可能と不可能

有害事象(アドバース・イベント)

[日本ではインシデント]

予防可能な有害事象

予防不可能な有害事象

ニアミス(行われなかった)	軽微な過誤(行われたが害がなかった)	(タイプ1 主治医による過誤) [例: 医療技術の過誤]	タイプ1 よくある、よく知られた高リスクの療法 [例: 化学療法の合併症]	
		(タイプ2 医療チームの医師以外の過誤) [例: 看護師の投薬ミス、放射線技師の部位間違い]		タイプ2 まれにしか起こらないが、知られているリスク [例: 薬の副作用、ある種の術創感染]
		(タイプ3 個人の過誤を伴わないシステムの欠陥) [例: 輸液ポンプ故障、検査結果システム異常]		

ニアミス

軽微な過誤

深刻な過誤

過誤(エラー)(予防可能)

米国の謝罪運動における謝罪

- 医療事故が起こったら、真実を説明して、過誤の有無に関わらず、遺憾の意を表明する。
- 過誤が明らかならば、すぐに謝罪する。
- 過誤の可能性があるが不明なときは、迅速な調査を約束して、その結果、過誤が明らかになったら、謝罪する。
- 誤解に関しては、断固とした態度を取る。

「共感表明」謝罪と「責任承認」謝罪

- 「共感表明」謝罪：悪しき結果が起こったことに対する患者の苦痛に対する共感からの謝罪。患者の期待に添えなかったことへの申し訳なさからくる謝罪。
- 「責任承認」謝罪：過誤があり、過誤が悪しき結果を引き起こす原因となったことを認め、その責任をも認めることを伴う謝罪。
- 遺憾の意＝共感表明謝罪(?)
- 参考資料：「医療紛争と謝罪 第1回 謝罪とは何か」(和田仁孝氏)『医療安全』2007年3月号

●医療事故と謝罪範囲

予防不可能な有害事象でも
遺憾の意＝共感表明謝罪

医療事故(インシデント)(日本ではアクシデント)

有害事象(悪しき結果)

[日本ではインシデント]

予防可能な有害事象

予防不可能な有害事象

ニアミス (行われなかった)	軽微な過誤 (行われたが害 がなかった)	(タイプ1 主治医に よる過誤)	タイプ1 よくある、 よく知られた高リス クの療法
		(タイプ2 医療チーム の医師以外の過誤)	
		(タイプ3 個人の過 誤を伴わないシステ ムの欠陥)	

ニアミス

軽微な過誤

深刻な過誤

過誤(エラー)(予防可能)

共感表明謝罪

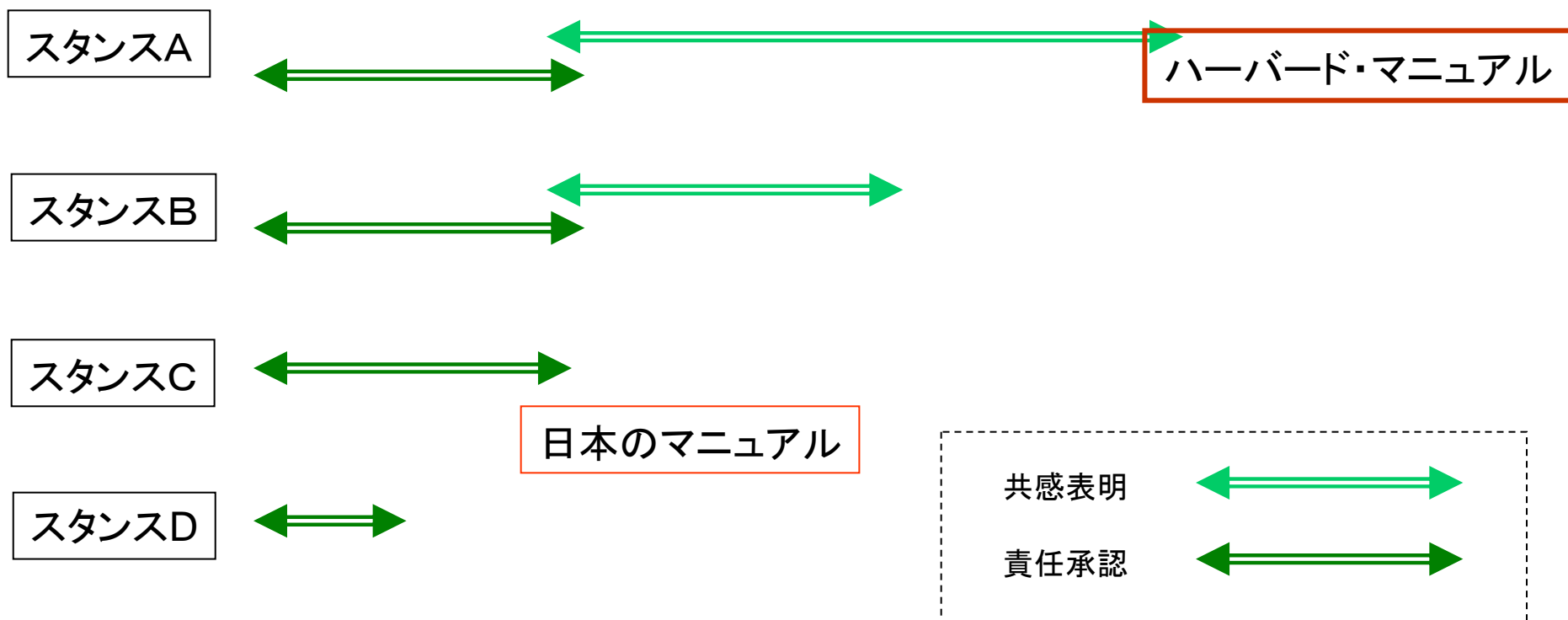
責任承認謝罪



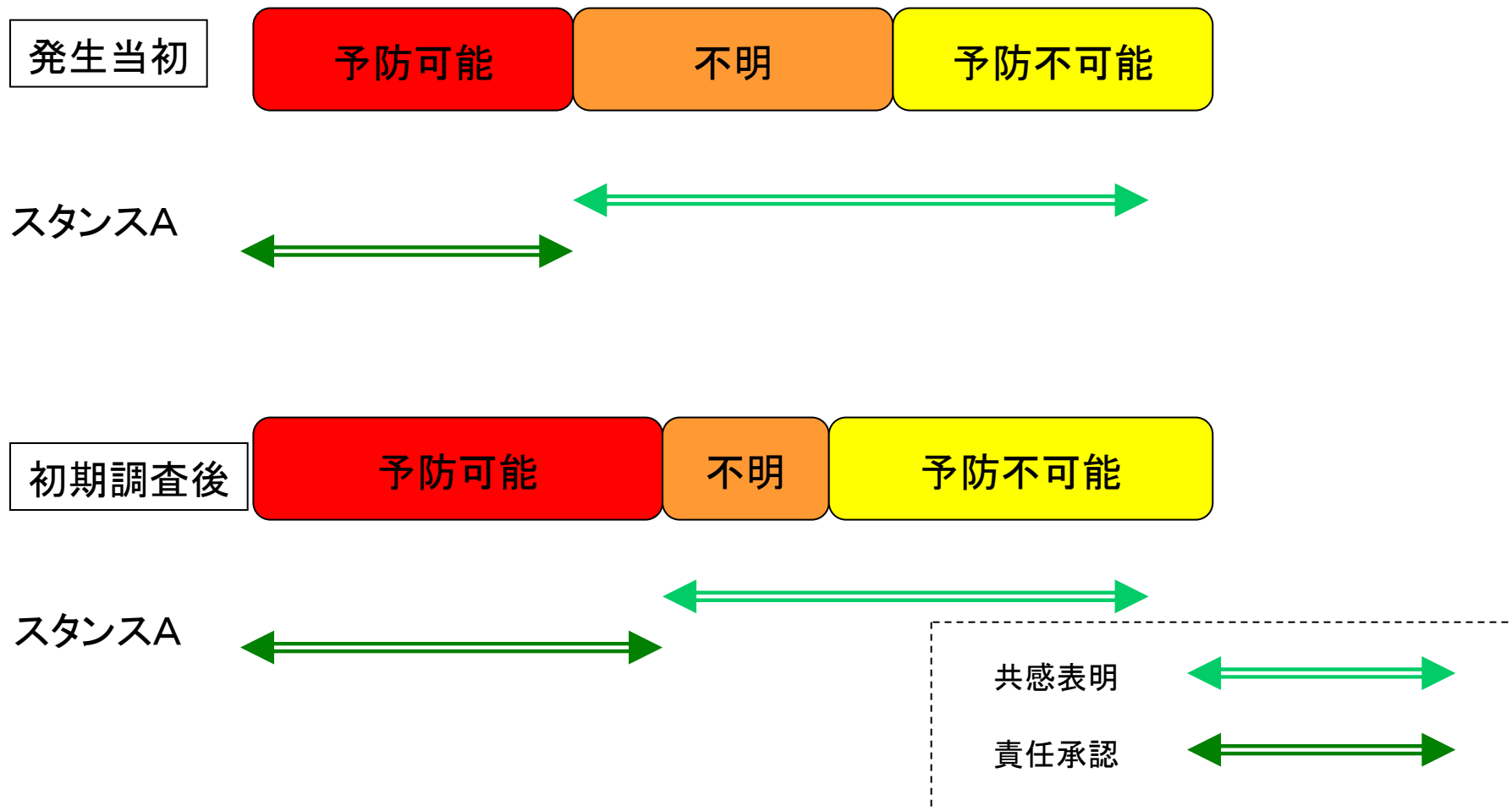
2007/10/8

真実説明・謝罪を考える

事故（有害事象）と謝罪範囲



事故（有害事象）と謝罪範囲



共感表明と責任承認の言葉

適切な言葉を開発していく必要あり

(下記は、吟味される前の例です)

〔共感表明〕

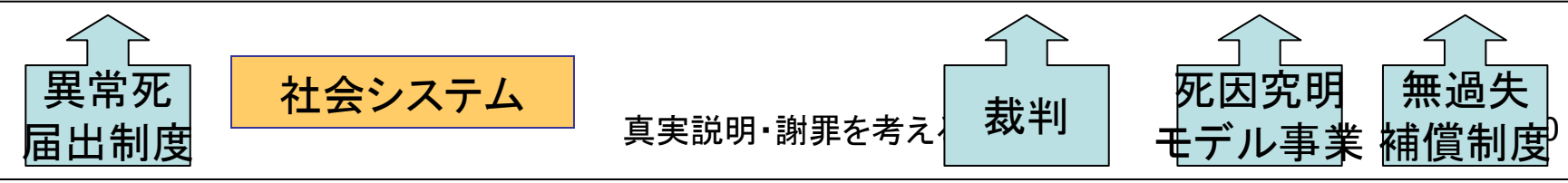
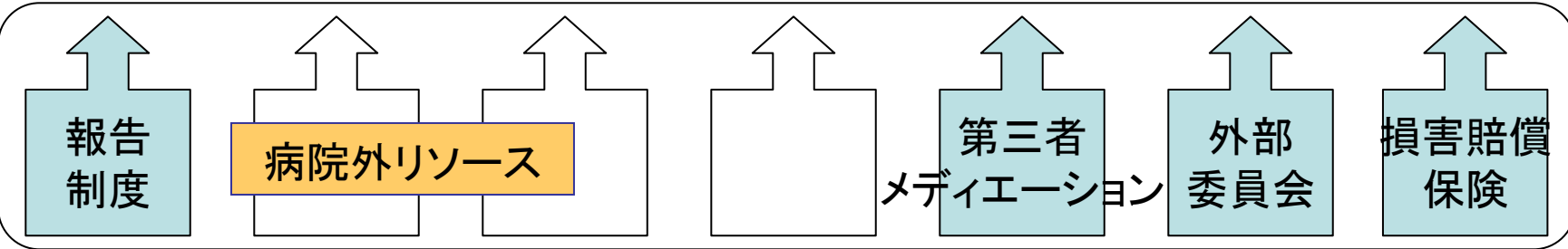
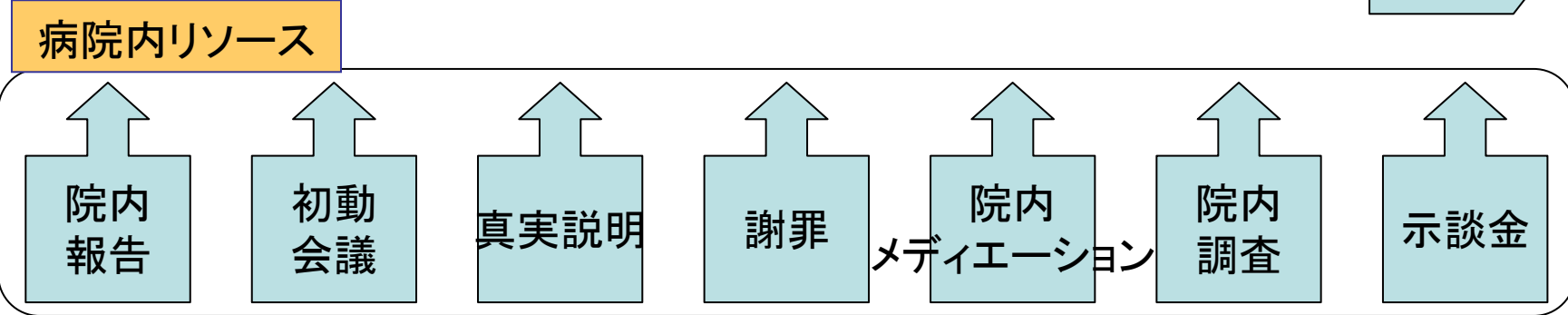
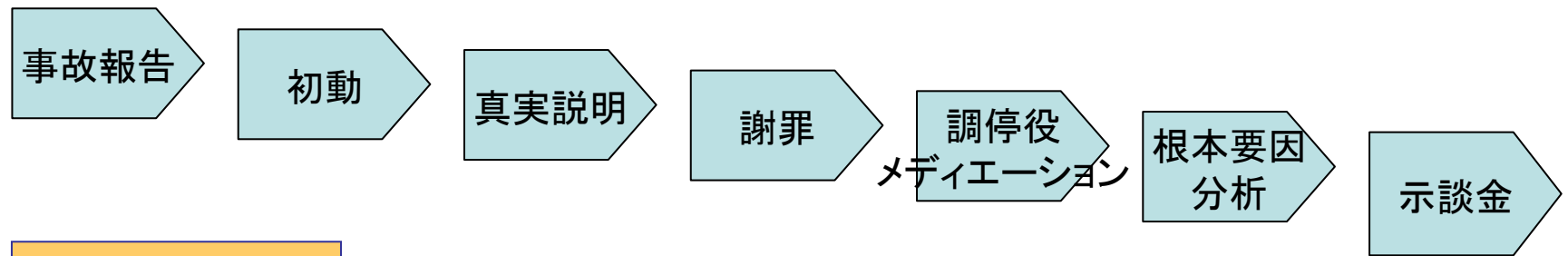
- こんな結果になってとても申し訳なく思います。
- ミスはなく、稀に起こることですが、あなたにこんなことが起こってしまうとは、とても残念です。
- ミスがあったかどうか今の段階では分かりません。調査することになります。何か分かり次第、お知らせします。

〔責任承認〕

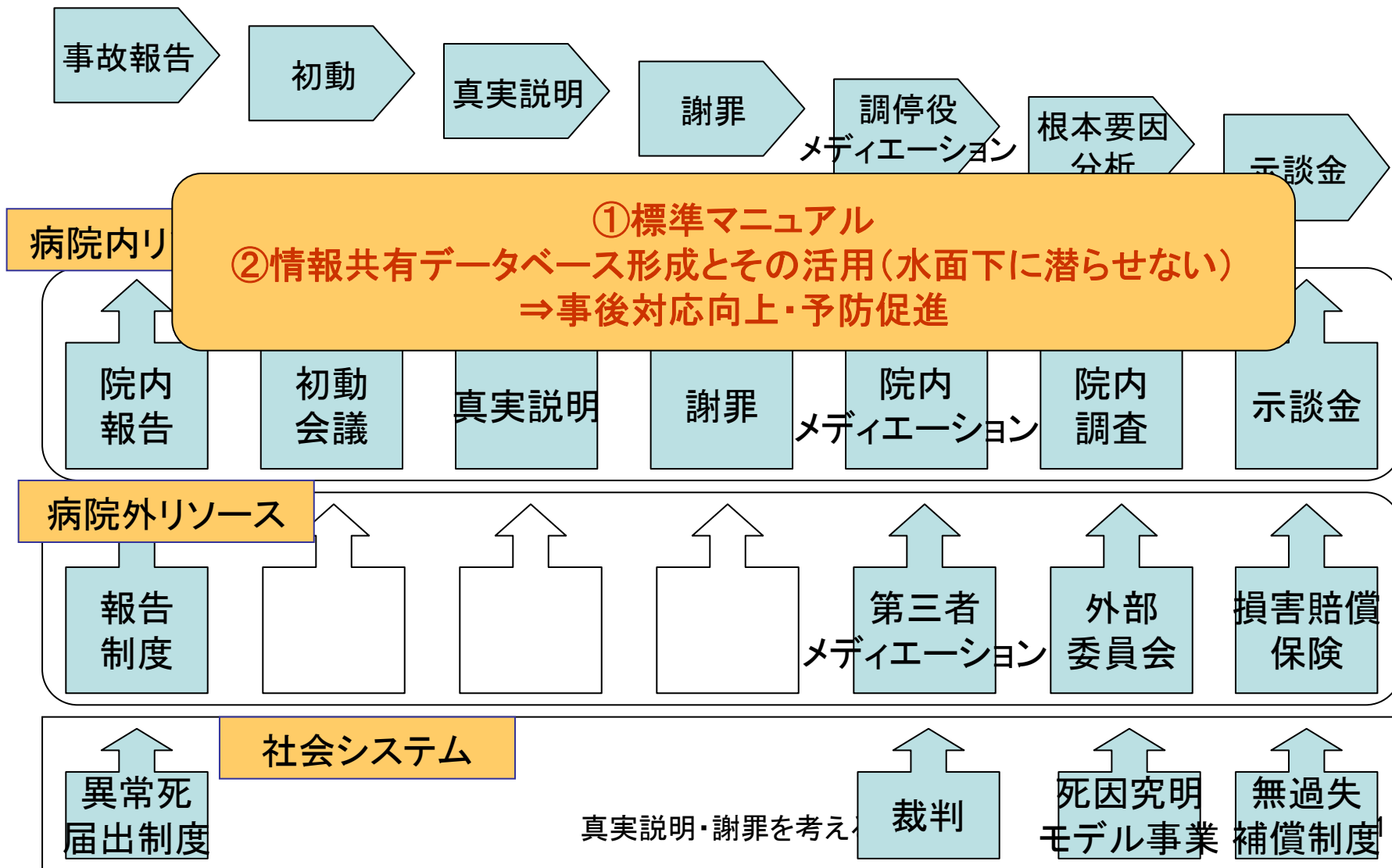
- 私たちがミスを行いました。こんなことを引き起こして申し訳ありません。
- ミスが原因で起こったもので、私たちに責任があります。

真実説明・謝罪を支える7つの要素

(ここでは事後の対応にテーマを限定)



真実説明・謝罪を支える2つのポイント





Do the Right Thing

ありがとうございました

IZN01203@nifty.com
ゼロ

<http://www.stop-medical-accident.net/>