

## **第2回 医療安全推進セミナー 報告書**

2009年3月28日 於：日テレ学院麹町ビル

2009年4月

**医療安全推進運動実行委員会**

厚生労働省認定 認定個人情報保護団体

内閣府認証 特定非営利活動法人

**医療ネットワーク支援センター**

## 関係者名簿 (順不同敬称略)

### 医療安全推進運動実行委員会 (7名)

<b>委員</b> 遠藤 順子	エッセイスト (故遠藤周作 夫人)
岡本 左和子	ヘルスケアコミュニケーター (元・ジョンズホプキンス大学病院国際部バイシエントアドボケーター)
中山 健夫	京都大学大学院医学研究科 教授
三浦 純一	公立岩瀬病院 外科部長 厚生労働省 認定個人情報保護団体 企画運営委員会委員長
人見 祐	特定非営利活動法人医療ネットワーク支援センター 理事長
<b>オブザーバー</b>	
佐原 康之	厚生労働省医政局総務課 医療安全推進室 室長

### プレストメンバー (10名)

佐原 康之	厚生労働省医政局総務課 医療安全推進室 室長
井上 泰徳	同 指導係長
久米 翠	同 主査
上田 文	同 係員
中山 健夫	京都大学大学院医学研究科 教授
城川 美佳	東邦大学医学部社会医学講座 助教
最所 浩美	日本赤十字社 事業局医療事業部 医療安全課長
安井 はるみ	(社)神奈川県看護協会 医療安全対策課長
人見 祐	特定非営利活動法人医療ネットワーク支援センター 理事長

### ワーキングメンバー (5名)

高津 茂樹	(社)神奈川県歯科医師会 医療安全推進検討委員会 委員長
嶋 元	(社)神奈川県薬剤師会 副会長 (社)日本薬剤師会 医療事故防止検討会 委員長
三上 久美子	横浜市立みなと赤十字病院 事務部医療安全推進課長
安井 はるみ	(社)神奈川県看護協会 医療安全対策課長
人見 祐	特定非営利活動法人医療ネットワーク支援センター 理事長

### 運営事務局メンバー (3名)

特定非営利活動法人医療ネットワーク支援センター  
藤城 功 (経理、総務)、清水 能子 (進行管理)、大山 徹也 (渉外)

### セミナー制作、運営会社

株式会社ザ・プランズ  
業務：セミナー運営進行管理、サイト制作

## セミナー概要

- タイトル** : 第2回 医療安全推進セミナー  
公開フォーラム「なっとく！伝わるコミュニケーション」  
～患者もナースもドクターも～
- 開催日時** : 2009年3月28日(土) 13:00開場 13:30開演 16:00終了
- 開催会場** : 日テレ麹町ビル 南館2階大会議室  
住所:東京都千代田区二番町14
- 対象** : 医療従事者および一般市民
- 参加者** : 135名 (医療者 104名、一般 31名)
- 参加費** : 3,500円 (資料代込み)
- 共催** : 医療安全推進運動実行委員会  
厚生労働省認定 認定個人情報保護団体  
内閣府認証 特定非営利活動法人  
医療ネットワーク支援センター
- 後援** : 厚生労働省、読売新聞社、  
(社)日本医師会、(社)日本歯科医師会、(社)日本薬剤師会、  
(社)日本看護協会、(社)日本病院会、日本赤十字社、  
日本医療学会、日本医療機器産業連合会、  
東京都、(社)東京都医師会、(社)東京都薬剤師会、  
(社)東京都看護協会、  
(社)神奈川県歯科医師会、(社)神奈川県看護協会、  
(社)埼玉県看護協会、(社)千葉県看護協会、  
(社)茨城県看護協会
- 協賛** : 日医工株式会社、パラマウントベッド株式会社 (申込順)

# プログラム

- 13 : 30 ~ 13 : 35 開会挨拶
- 13 : 35 ~ 13 : 45 来賓挨拶 佐原康之氏  
(厚生労働省 医政局 総務課 医療安全推進室長)
- 13 : 45 ~ 14 : 05 講演 1 「医療安全とコミュニケーション」  
中山健夫氏 (京都大学大学院医学研究科  
社会健康医学系専攻健康情報学分野 教授)
- 14 : 05 ~ 14 : 50 講演 2 「病院の言葉を分かりやすくする提案」  
吉岡泰夫氏 (国立国語研究所 上席研究員)
- 14 : 50 ~ 15 : 00 休憩
- 15 : 00 ~ 16 : 00 パネルディスカッション
- 総合司会 石川牧子氏 (日テレ学院 学院長、元日本テレビアナウンサー)
- パネリスト 中山健夫氏 (京都大学大学院医学研究科  
社会健康医学系専攻健康情報学分野 教授)
- 谷口清州氏 (国立感染症研究所 感染症情報センター第一室長、  
日本医療学会 常任幹事)
- 三浦純一氏 (公立岩瀬病院外科部長、認定個人情報保護団体企画運営委員長)
- 三上久美子氏 (横浜市立みなと赤十字病院 医療安全推進課 課長)
- 横田美和子氏 (特定非営利活動法人さくらザウルス 事務局長)
- 16 : 00 閉会



チラシ

## 第二回医療安全推進セミナー



わかるまで聞こう話そう伝えよう

## 公開フォーラム

病院の言葉

共催 医療安全推進運動実行委員会、厚生労働省医政局 医療安全推進室、東京医科歯科大学 医療安全推進センター、医療ネットワーク支援センター

なっとく！  
伝わるコミュニケーション

～患者も、ナースも、ドクターも～

3月28日(土) 13:30開会～  
16:00終了

会場/日テレ麹町ビル南館 2F大会議室

定員/300名

参加費/3,500円(資料代含む)

※当日受付にてお支払いください。

申し込み方法/裏面申込書に  
て記入の上、ファックスまたはメー  
ルにてお送りください。※本セミナーは下記団体の  
単位取得対象となります。

- (社)日本医師会の生涯教育制度 (3単位)
- (財)日本薬剤師研修センターの  
研修認定薬剤師制度 (2単位)

医療安全推進運動 <http://www.medical-bank.org/anzen-net/>

近年、医療現場では患者中心の医療の実践が求められ、患者参加型の意識醸成、医療安全など、医療者と患者・家族との協働関係やコミュニケーションの重要性が指摘されています。しかしながら、医療安全につながるコミュニケーションのとり方、良好な関係構築に役立つコミュニケーションの工夫などに、まだまだ不十分な点があると考えられます。

昨年に続き今回の医療安全推進セミナーでは、今話題の「病院の言葉を分かりやすくする提案」を中心に、患者もナースもドクターも、共にコミュニケーションについて考えていきます。

## プログラム

来賓挨拶 佐原博之氏 (厚生労働省医政局 医療安全推進室室長)

講演 「医療安全とコミュニケーション」(50分)

「病院の言葉を分かりやすくする提案」

吉岡泰夫氏 (国立国際医療研究センター)

パネルディスカッション

「安全に安心して医療を受けるためのコミュニケーション」

石川牧子氏 (日テレ学芸大学准教授、元日テレテレビアナウンサー)

中山健夫氏 (京都大学大学院 医学部 教授)

谷口清州氏 (国立国際医療研究センター 部長、日本医師会 常任幹事)

三浦純一氏 (公立岩崎総合病院 部長)

三上久美子氏 (埼玉りかみなと十字病院 医療安全推進室 課長)

横田美和子氏 (明達井薬師薬師法人こくろせうろく 事務局長)

【問い合わせ先】 医療ネットワーク支援センター (担当:清水、河崎)

電話:03-6438-2852 (代表) ファックス:03-6438-2851

info@medical-bank.org

後援 厚生労働省、読売新聞社

(社)日本医師会、(社)日本産科婦人科学会、(社)日本薬剤師会、(社)日本看護協会、(社)日本病院会、日本赤十字社、日本産科婦人科学会、日本医療従事者連合会、東京都、(社)東京都医師会、(社)東京都薬剤師会、(社)東京都看護協会、(社)神奈川県医師会、(社)神奈川県看護協会、(社)埼玉県看護協会、(社)千葉県看護協会、(社)茨城県看護協会

# セミナー参加者内訳

セミナー申込者	総数	: 150名		
セミナー参加者	総数	: 135名	医療者	104名
			一般	31名
アンケート	回収数	: 88名	医療者	67名
			一般	21名

## アンケート内容

2009年3月28日

**医療のコミュニケーションに関するアンケート**  
医療ネットワーク支援センター

このたびは「公開フォーラム・なっとく！ 伝わるコミュニケーション」にお越しいただき、誠にありがとうございます。本日のテーマである医療のコミュニケーションについて、ご自身が患者になった場合を想定して回答にご協力いただきたく、お手数ではございますが何卒よろしくお願い申し上げます。

..... アンケート .....

お名前:	e-mail:	TEL:
ご所属:	ご職業:	役職名:

ご記入いただいた情報は医療ネットワーク支援センターからの情報提供及びアンケート目的以外には利用いたしません。

Q1: 病気や治療について疑問があった時、医療者にわかるまで聞いた事がありますか？  
A:ある B:ない C:どちらともいえない D:その他( )

Q2: わからないことについて医療者に質問をする時、何に気を使いますか？  
A:話しの順番 B:相手の態度 C:その場の雰囲気  
D:その他( )

Q3: 医療者の説明でわからないと感じるのは、どのような事ですか？  
A:専門用語 B:説明内容 C:その他( )

Q4: 医療者の説明を受けて不安を感じる要因は？  
A:診断結果 B:説明の仕方 C:相手の態度 D:その場の雰囲気  
E:その他( )

Q5: わからない時、不安を感じた時にはどうしますか？  
A:医師に聞く B:看護師に聞く C:院内相談窓口聞く D:友人、知人に相談する  
E:本、インターネットで調べる F:専門機関に相談する  
G:その他( )

Q6: 医師から病気の説明を受けた際、気になることは？ 気になる順番に記号を3つ記入して下さい。  
[1番 / 2番 / 3番 / ]  
A:仕事 B:家族 C:生活 D:費用 E:医師の診断 F:医師への信頼感 G:治療方法  
H:その他( )

Q7: 医療者の方に伺います。コミュニケーションに関して、患者さんに望むことは何ですか？  
\_\_\_\_\_

Q8: 一般の方に伺います。コミュニケーションに関して、医療者に望むことは何ですか？  
\_\_\_\_\_

Q9: 本日のフォーラムで一番印象に残ったキーワードは何ですか？  
\_\_\_\_\_

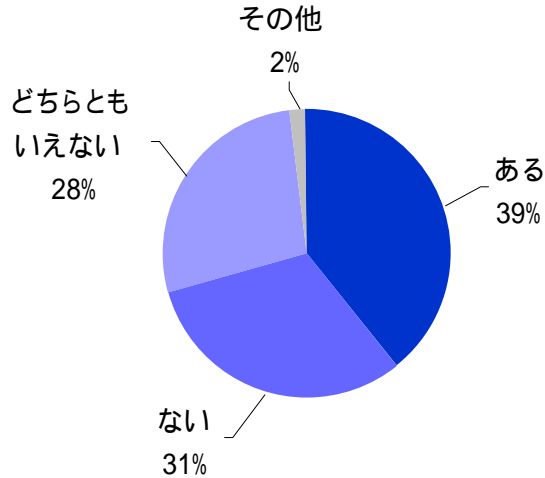
Q10: 今後、医療や健康に関する情報のメール配信を希望しますか？  
A:希望します(メールアドレス ) B:希望しない

ご協力ありがとうございました。

## アンケート集計結果

Q 1、病気や治療について疑問があった時、  
医療者にわかるまで聞いた事がありますか？

### 医療者

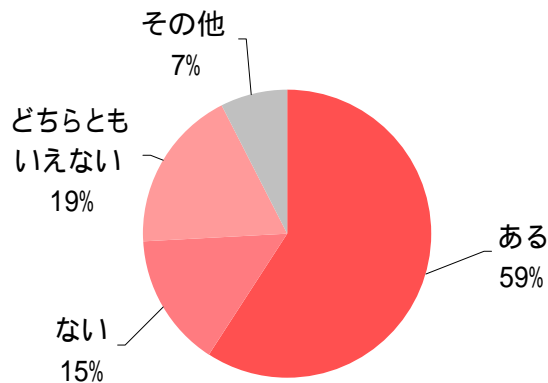


[その他の意見]

#### 医療者

- ・自分では分かったと思っていたが、十分わかっていなかった。
- ・最大限どこまで分かっているべきかは、医療者にゆだねられると思う。

### 一般



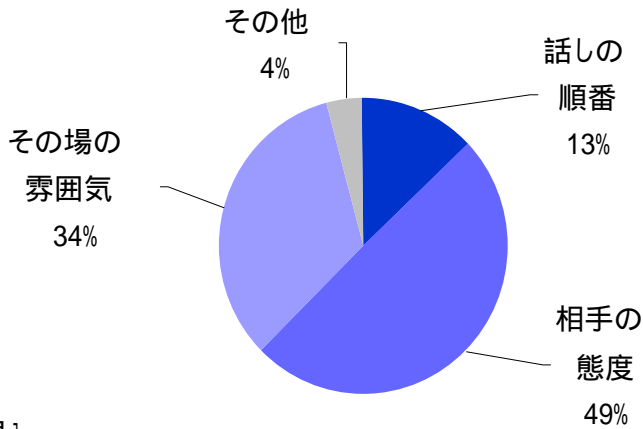
[その他の意見]

#### 一般

- ・聞いたが、「わかった」とは言えず、中途半端になる。
- ・忙しい(人気のある)先生なので1回に1つだけ質問するようにしている。

Q 2、わからないことについて医療者に質問をする時、何に気を使いますか？

医療者

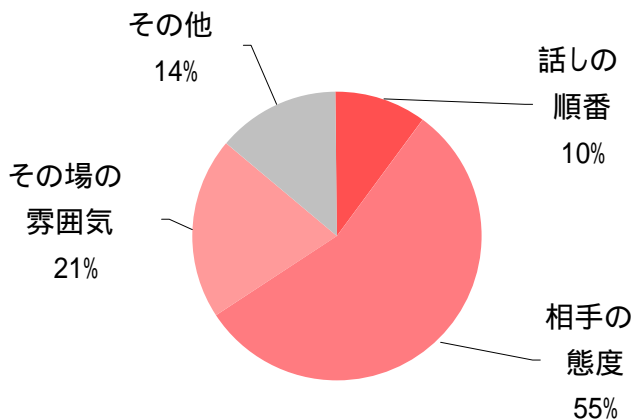


[その他の意見]

医療者

- ・同じ医療職者として、相手を疑っているわけではないということ。
- ・表情と拒否の態度あるかどうか。
- ・顔や目を見て話しているか。
- ・声の大きさ、ぼそぼそ、もごもごと聞きづらいとき何度もききかえしにくい。
- ・言葉を選ぶこと

一般



[その他の意見]

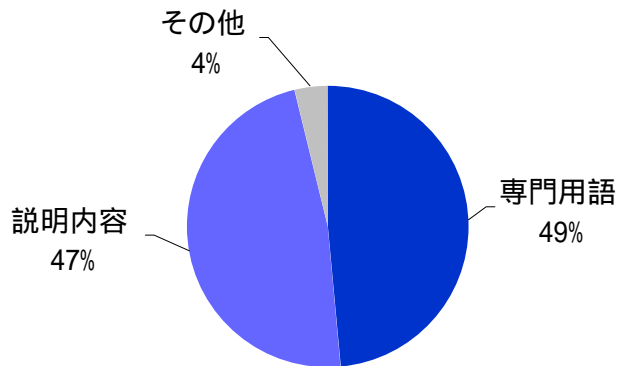
一般

- ・時間が限られているのでポイントのしぼりこみ。
- ・時間的余裕等の上京(立て込んでいる際には、細かい質問はしづらい。)
- ・相手に何がわからないかを伝えることのむずかしさ。



Q3、医療者の説明でわからないと感じるのは、どのような事ですか？

**医療者**

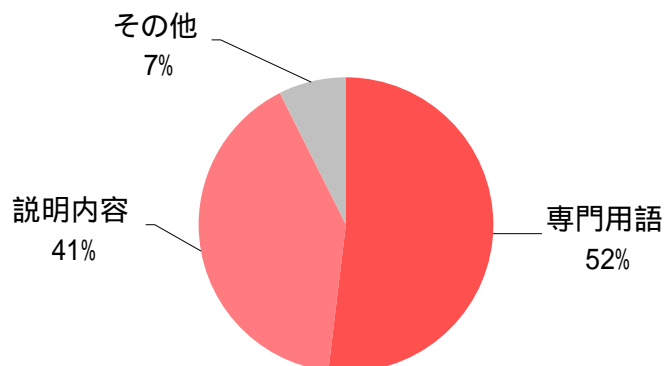


[その他の意見]

**医療者**

- ・英語
- ・説明のスピード
- ・患者が医療者だとDrが説明を省略するとき。

**一般**



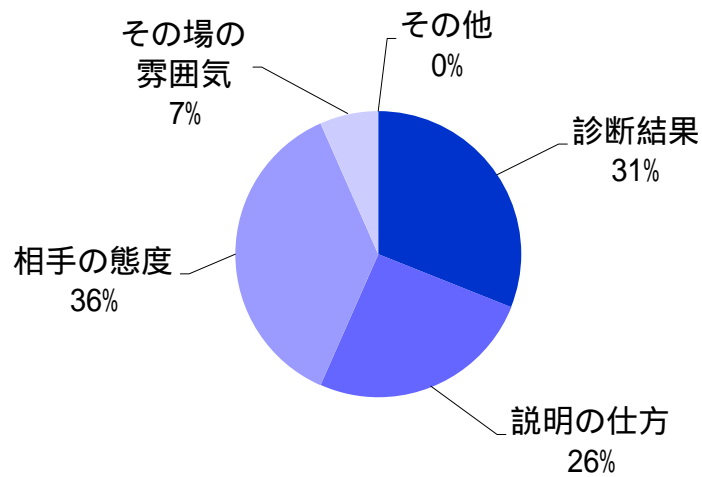
[その他の意見]

**一般**

- ・自分の状態、今後どうなのか。

Q 4、医療者の説明を受けて不安を感じる要因は？

医療者

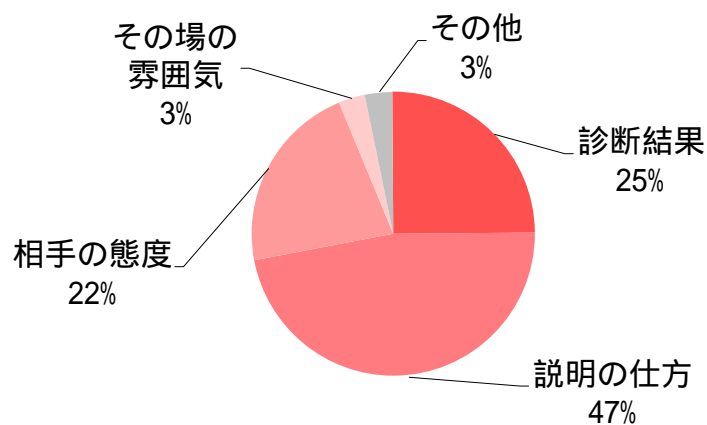


[その他の意見]

医療者

・問題について Aは他のB～Dの項目と性質が違うような気がします。

一般



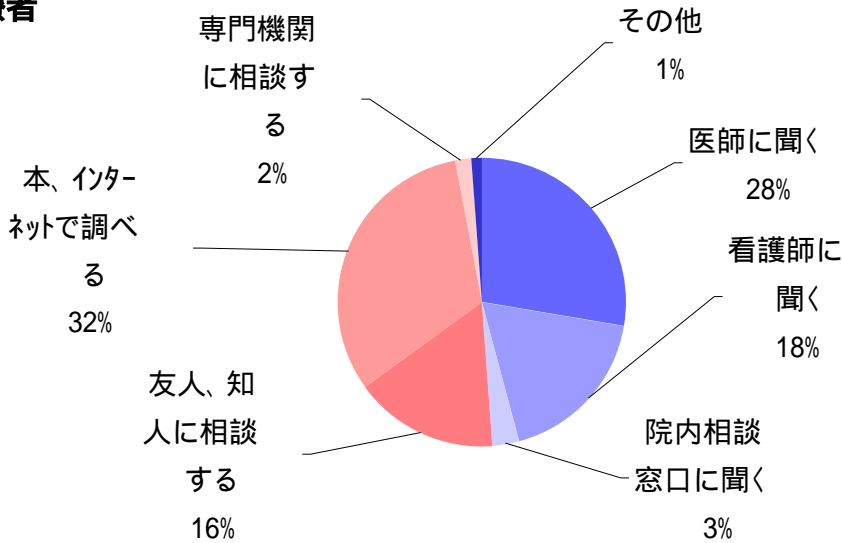
[その他の意見]

一般

・自分の言っている事が伝わっているのか。

Q 5、わからない時、不安を感じた時にはどうしますか？

**医療者**

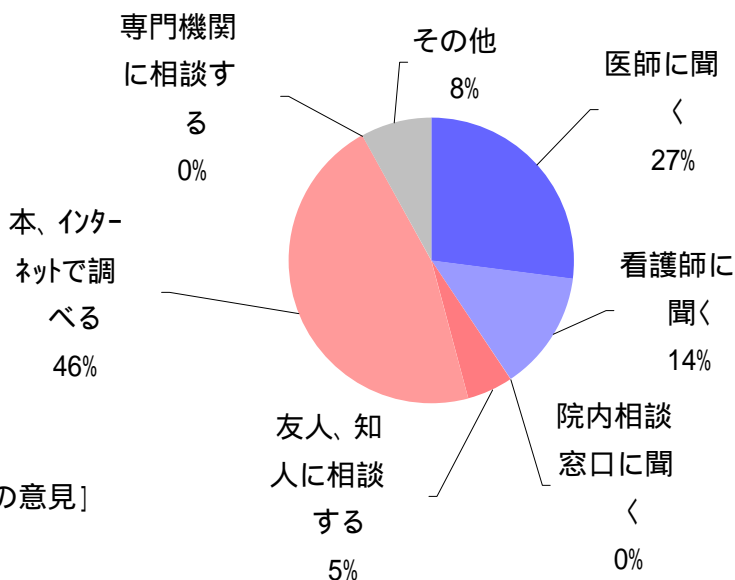


[その他の意見]

**医療者**

・専門書、専門雑誌、文献等で調べた。

**一般**



[その他の意見]

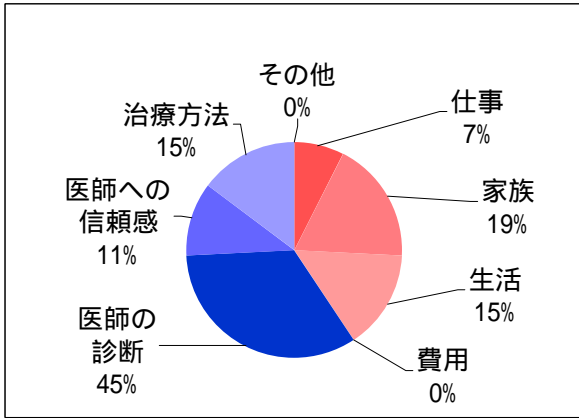
**一般**

・自分で文献調査  
 ・その時の状況次第でA～Fを選択。  
 ・余程のことがなければ、調べたりしない。

Q 6、 医師から病気の説明を受けた際、気になることは？  
 気になる順番に記号を3つ記入して下さい。

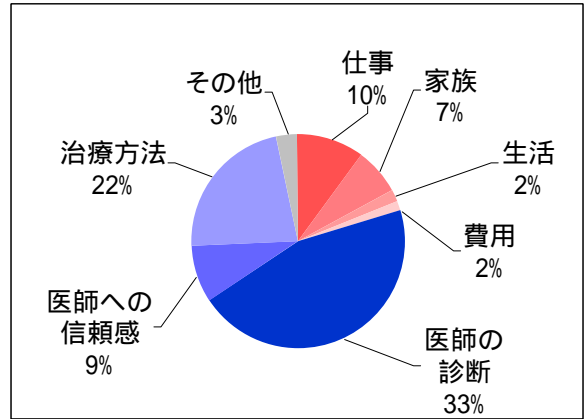
**医療者**

**1番気になる**

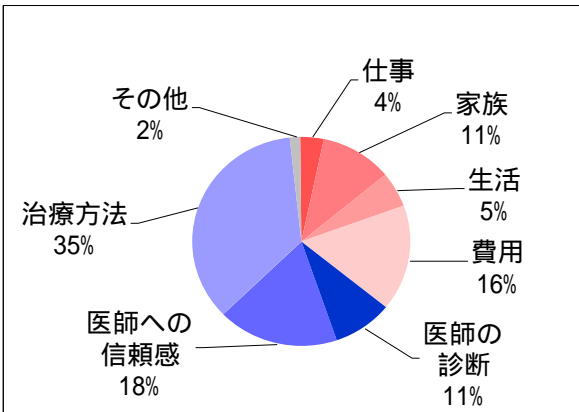


**一般**

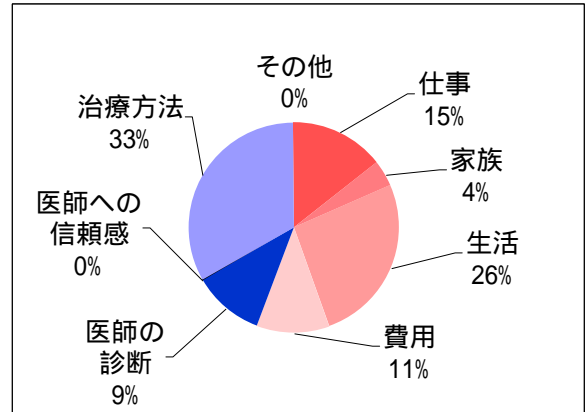
**1番気になる**



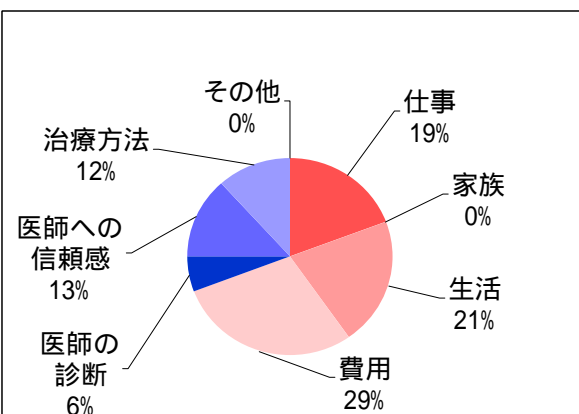
**2番目に気になる**



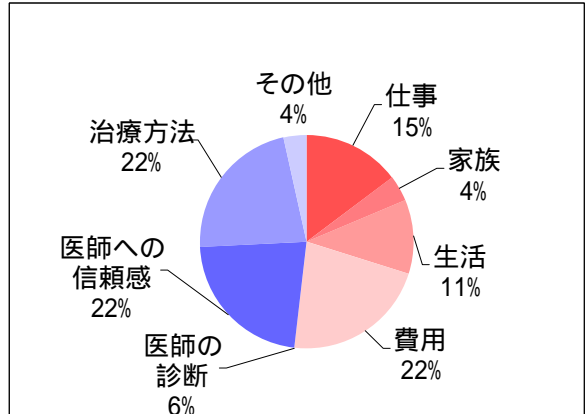
**2番目に気になる**



**3番目に気になる**



**3番目に気になる**



## アンケート集計結果

## Q7. 医療者の方に伺います。コミュニケーションに関して、患者さんに望むことは何ですか？

## 【ドクター】

- ・マスコミの情報にふりまわされずにいてほしい。
- ・ご本人に興味をもってもらいたい。(癌以外はなかなかながされてしまうので。)
- ・医療の限界がある事、医師も人間である事を分かって欲しい。

## 【ナース】

- ・医療は医療者側、患者側が共に育てる責任がある。
- ・患者が自分の身体状況の把握と知る責任をはたす役割認識が薄い中でコミュニケーションはまだまだ難しい。
- ・相手の立場になって(素人)判るように表現、反応をみて話すので分からない時は、言ってほしい。
- ・気持ちはわからないわけではないが、疑いを持った言い方、態度をとらないでもらえると医療者も警戒せず話しやすい。
- ・医療者も人間なので、傷つけるような言葉でも何でも言っていいと考えないで欲しい。(例えば土下座をさせたり、おどすような態度、暴力など。)
- ・まず、じっくり説明を聞き、最後に分からない所を質問してほしい。
- ・医療者側は、自分の説明はわかってもらえるという前提で話しをする傾向が強いので!!
- ・聞きたいことをメモに書くなどしておく。もしくは、そのメモを医師、看護師に渡して答えてもらうようにする。
- ・理解できたか否かはっきりしてほしい。わからないことはとことん聞く。
- ・わからないことは、遠慮なく質問してほしいが、何をききたいかなどメモしておいてほしい。又、症状等もメモしておく伝えやすいのでは。

## 【薬剤師】

- ・何を知りたいのかを言って欲しい。
- ・こちらは敵でなく、味方であることそして順序だててゆっくり話して下さい。権利意識が強すぎます。お互い一緒にやりましょう。
- ・正確な自分の症状をDrに話して欲しい。いくら病院で待ち時間が長かったからといって、話をきかないのはつらいです。説明のしやすい雰囲気を作って欲しい時もあるのでそういうことを望みます。

## 【歯科】

- ・わからない納得できなかった時は再度質問してほしい。
- ・わからない事、不安を感じている事は、早めに話して解消してほしい。

## 【その他】

- ・病院にきたらDrに伝えたいことをきちんと伝えられるようにしてほしい。
- ・医療は100%安全ではない。疑問に思ったことは聞いてほしい。初めから攻撃的、挑戦的態度でないこと。(こちら威圧的でないことを心がける。)
- ・お互い人である、対等であると思って欲しい。患者さんだからと卑下したり、偉そうにする人がいるとコミュニケーションとりにくいとを感じる。
- ・疑問に思った事は、遠慮せずに聞いて欲しい。
- ・自分がどうなりたいか・どうしたいのか？ハッキリ言ってほしい。(こちらの説明が不十分だったりすることもあるので)病院なれして自分の都合だけを言い、説明を聞かず早く検査してくれとクレイマー的でコミュニケーションの取れない人がいる。

## 【介護】

- ・患者として学ぶこと。患者さん自身の身体の事なので「おまかせする」ではなく、自分自身でも勉強してほしい。
- ・わからないながらも不安な事は聞いてほしい。
- ・こんな事を聞いたら・・・と思わずに。遠慮なく聞いてもらう。
- ・患者さん自身や家族、一般の方も病気や医療の現状をもっと理解してほしい。何度でも聞いてほしい。
- ・聞いたことに具体的に話しをしてもらうようなコミュニケーション(協力してほしい)
- ・思い込みせず自然に向き合ってもらいたい。
- ・医師、看護師もすべて人であり個性を持っている。

## アンケート集計結果

## Q8. 一般の方に伺います。コミュニケーションに関して、医療者に望むことは何ですか？

## 【薬剤師】

- ・患者の家族としての経験：「自分の職業は、考えていなかった。」医師は絶対的存在と思いがっている者がいる。ある大学教授は「今の病院の院長の紹介状を持って来い!!!社会人の常識を持ってほしい。」

## 【介護】

- ・専門用語はつかってほしくない。病院の常識は在宅生活の中では非常識と理解して下さい。

## 【病院団体職員】

- ・コミュニケーション力(話しを引き出す力を勉強した方が良い。)
- ・選択肢を示して、メリットデメリットおすすめコースを示してもらいたい。
- ・PCの画面に打ち込みながらの説明は、しないでほしい。相手と向い合って話すことは、信頼への一步です。
- ・第一印象の良さ、信頼関係が生まれる基礎だと思えます。第一印象が悪ければ次はないと思えます。医師も大変さも許せる気持ちも第一印象から生まれるのではないかと感じる。
- ・患者の立場に立った納得できる説明。

## 【会社員】

- ・誠実な対応
- ・話しやすい雰囲気をかもし出してほしい。
- ・正直になんでもいってほしい。
- ・患者に不必要な不安感を与えないこと。
- ・治療における選択肢の提示。治療でのメリット・デメリットを十分に説明すること
- ・相手のレベルや理解度に応じた説明(必要なことを伝えれば相手の理解の有無はあまり重要視していないという印象が強い。)
- ・忙しいのはわかるのですが、受診中のその短い時間だけでも、心身ともに患者に正面から向きあってほしい。
- ・対等の関係。上から目線にならないこと。
- ・説明するときの態度、対応が柔らかだと安心できる。
- ・気遣い、配慮。
- ・コミュニケーションの方法といっても、ただ話をして説明してもらい理解するといった流れに注力されるのではなく「理解度向上」の為に、イラストの入った書類で説明してもらったり、映像で説明してもらったりとなればより良いコミュニケーションが図れると思います。この流れがあれば疑問点もより明確になり質問することで理解が深まる気がします。是非伝達手段についても工夫して欲しいです。
- ・ゆっくりとしたペースで笑顔で話して欲しい。
- ・極力専門用語を使わず、解りやすく説明して頂くこと治療に対し、希望を持たせてもらうこと。
- ・治療の選択の巾を提示してほしい。ユーモアのセンス。
- ・Drは、皆いつも忙しそうで遠慮してしまうことがあるが医療者の方から何か質問はないかと聞いていただければきやすいと思う。
- ・詳しい説明。自分でわからないことは専門のドクターに聞いてから話をしてもらいたい。専門以外の病気なのに、だいたいぶですとか、あいまいに話をすることのないようにお願いしたい。
- ・何でも質問してもいいふんい気。目を合わせての会話。

## アンケート集計結果

## Q9. 本日のフォーラムで一番印象に残ったキーワードは何ですか？

## 【医療者】

- ・ラポール
- ・患者参加型の意思決定
- ・「患者は専門家」
- ・shared decision making
- ・コミュニケーション
- ・共有
- ・双方向コミュニケーション
- ・相互理解
- ・なっとく！伝わるコミュニケーション
- ・ミスコミュニケーション
- ・信頼関係
- ・情報の共有
- ・専門用語をいかにわかりやすく伝えるか。
- ・入院患者の医療事故防止への参加意識
- ・医療事故の防止：患者の役割
- ・患者の理解
- ・教育－医育
- ・ベストパフォーマンス
- ・お互いに相手の心を引き出す
- ・患者が育つ
- ・国衛は相互作用による行動変容だということ。
- ・わかるまで聞こう話そう伝えよう
- ・「ともに笑い、共に・・・。」
- ・共有決定
- ・安全、安心のため情報の共有をしチームで生きる。
- ・説明＝納得(個人差、日本語、理解)

## 【一般】

- ・shared decision making
- ・患者参加型の意思決定
- ・ラポール
- ・伝えた イコール 伝わったではない。
- ・患者も医療チームの一員 患者として育つ。
- ・コミュニケーション
- ・医療者と患者の双方向コミュニケーション
- ・国語・双方向
- ・患者参加型医療
- ・双方向
- ・わかりやすい言葉で、わかりやすく話す。
- ・「共に探し、共に選び、共に迷い、共に背負い、共に笑い」