

医療事故を防ぐコミュニケーション

2003/6/11

北九州市立大学文学部 松尾太加志

1. はじめに

コミュニケーションには、情報伝達と確認・指摘という2つの役割がある。医療事故の観点からコミュニケーションを考える場合、コミュニケーションエラーの発生を防ぐこと（エラーレジスタントなアプローチ）と、エラーが事故に発展しないようにコミュニケーション（確認・指摘）によって防ぐ（エラートレラントなアプローチ）という2つのアプローチの視点が必要である（図1）。

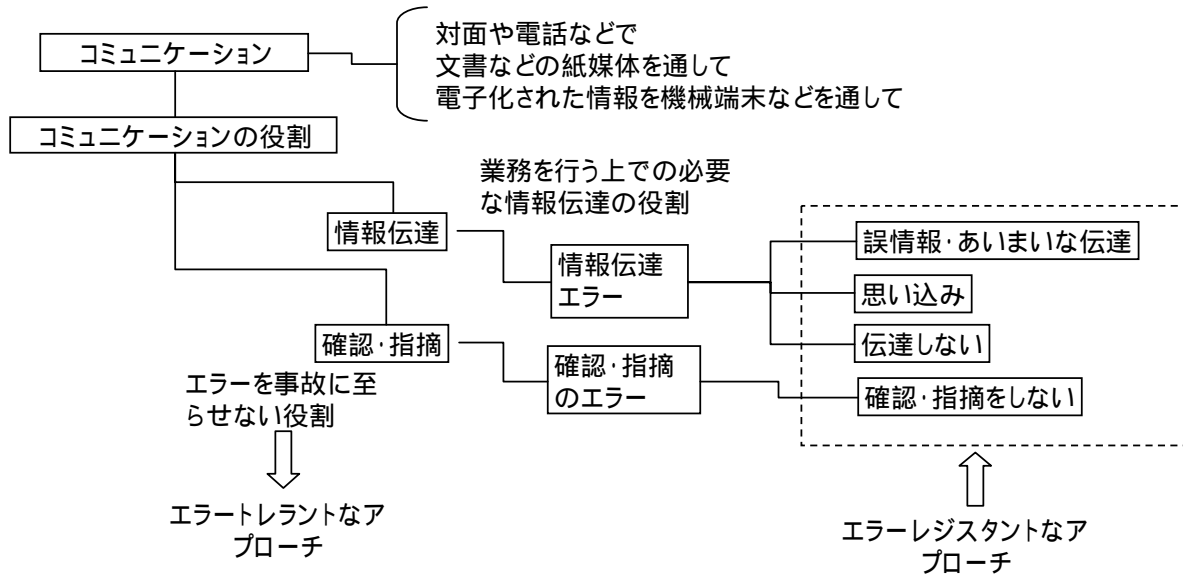


図1 医療におけるコミュニケーションの役割とエラー

2. コミュニケーションエラーの発生のしくみ

コミュニケーションでは、受け手が送り手と共通の枠組み内でメッセージを理解するプロセスが働いている。その枠組みはメンタルモデルと言われる。

メンタルモデルが共通であれば、多少あいまいな情報であっても、理解可能である。そのため、送り手はメンタルモデルに依存して、あいまいな情報を送ってしまう。また、受け手も、自分の持っている知識や情報をもとに、トップダウン的にメンタルモデルを構築して理解しようとし、伝達情報の一部だけで判断してしまうこともある。このようなプロセスは、人間の基本特性であり、効率的な情報処理を可能にしている。

しかし、共通のメンタルモデルが構築されないと、コミュニケーションエラーを起こしてしまう。伝達メッセージが誤情報やあいまい情報となったり、思い込みを起こしてしまったりして、伝達意図が正しく伝わらなくなる（図2）。

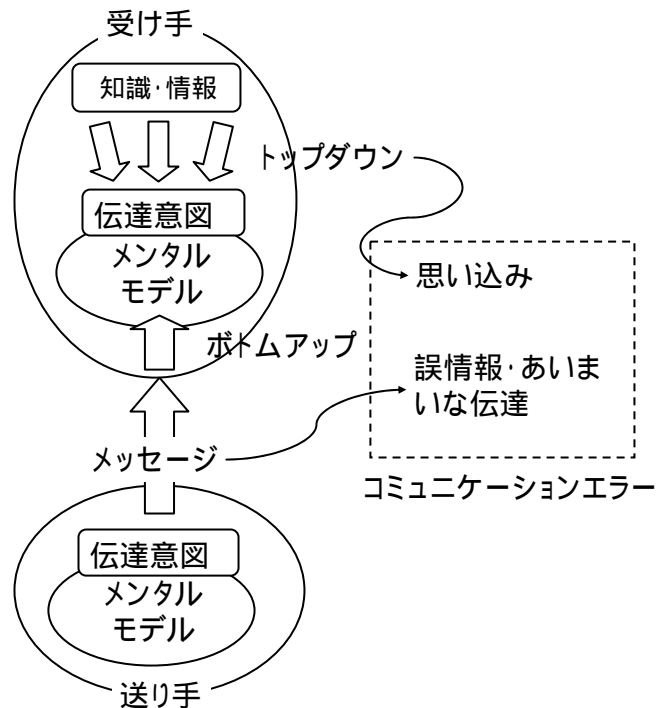


図2 人間のコミュニケーションプロセスとそのエラー

3. コミュニケーションエラーの対策

誤伝達やあいまいな伝達の発生は、人間のコミュニケーションの基本特性に起因するものであるため、人間に改善を求めても無理である。メッセージを伝達する場面で、誤伝達やあいまいな伝達がなされないようなくみを作ることが大切である。伝達様式を定め、情報伝達のやり方に制約をもたせたり、情報に冗長性を持たせたりしてあいまい性を排除する。

最大の改善は、送り手と受け手のメンタルモデルを一致させるように、情報の共有を図るようにすることである。そして、コミュニケーションそのものの機会を減らし、コミュニケーションエラーの発生する可能性を少なくすることも必要である。

表1 コミュニケーションエラーの対策

| エラー対策 | 具体的方策 | 効果 |
|------------------|---|---|
| 伝達様式を定める | 書式を定めた文書での伝達を行なう。機械化・電子化を実現する。 | 情報不足や不統一な形式による誤伝達を排除できる。 |
| 冗長性をもたせる | 伝達すべき情報以外の付加的な情報も同時に伝達できるようなくみにする。 | 誤情報のチェックが可能。伝達意図の多義的な解釈をなくし、適切なメンタルモデルの構築が可能。 |
| 情報を共有させる | 必要な情報にすぐにアクセスできるようにする。意図的なコミュニケーションによらない情報の共有のなくみを作る。 | トップダウン的解釈において、送り手と受け手のメンタルモデルが一致する。 |
| コミュニケーションの機会を減らす | 人間同士のコミュニケーションの機会を減らす。業務改善によって減らす。機械化・電子化を実現する。 | コミュニケーションエラー発生の可能性そのものを減らすことができる。 |

4. コミュニケーションの動機づけ

コミュニケーション行動そのものがなされないのは、コミュニケーション行動に対する動機づけが低いからである。人間がある行動を行うかどうかは、自分からその行動をしたいという内的に動かす力（動因）と、その行動の目標である対象から引き寄せられる誘因によって決まる。

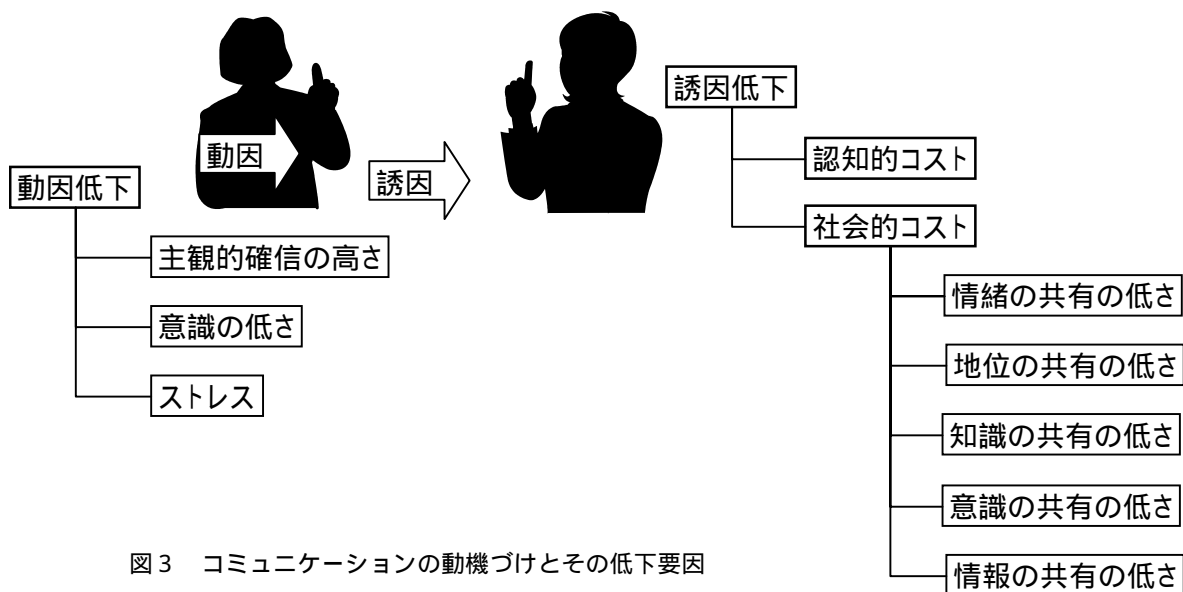


図3 コミュニケーションの動機づけとその低下要因

5. 動機づけを高めるには

動機づけを低下させる下位要因の中には、改善が難しいものがある。それらは無理に改善する必要はない。また、動因が低くても誘因が十分に高ければ動機づけは高まる。逆に、誘因が低くても動因が十分に高ければ動機づけは高まる（図4）。できるところから改善を行えばよい。

とくに、社会的コストに関しては、すべてを改善できない。意識や情報の共有を高めることが効果的である（図5）。意識は動因にも影響を与えるし、情報の共有の促進は、同時にコミュニケーションエラーを防ぐことにつながる。

動機づけが高くなると、確認や指摘行動が容易に行え、エラートラントなアプローチとして事故防止につながるし、正確な情報伝達を意識するようになるため、コミュニケーションエラーを防ぐエラーレジスタントなアプローチにもつながる。

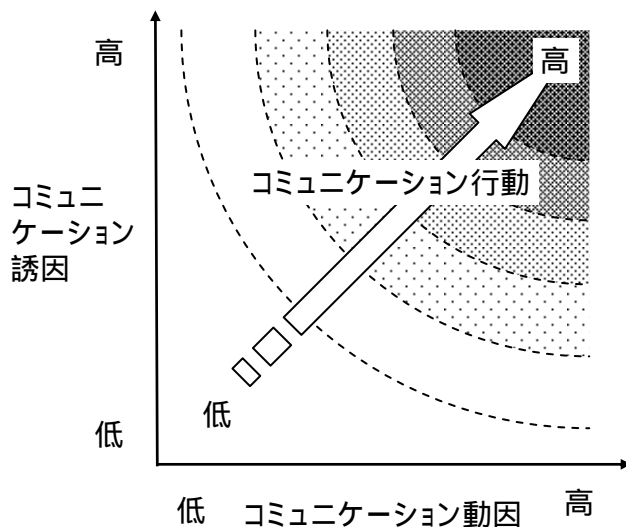


図4 コミュニケーション動機づけの動因と誘因の相補関係



図5 社会的関係における共有

6. まとめ

医療事故の多くはコミュニケーションエラーによるものだとも言われる。コミュニケーションエラーを防ぐのに、注意や努力を喚起する古典的精神主義では何の解決にもならない。エラーが生じないようにしくみを作ることが大切。とくに、電子化・機械化の促進は必要。

一方で、コミュニケーションは、何らかのエラーが発生したときに、それが事故につながらないようにするための確認や指摘として重要である。それを積極的にできるような意識を高める安全文化を作り動機づけを高めることが必要である。また、ただ掛け声だけではなく、そのスキルを身につけ実践して安全文化を確立することも重要。

参考図書（順不同）

松尾太加志 1999 コミュニケーションの心理学 - 認知心理学・社会心理学・認知工学からのアプローチ - ナカニシヤ出版

芳賀繁 2001 ミスをしない人間はいない - ヒューマン・エラーの研究 - 飛鳥新社

芳賀繁 2000 失敗のメカニズム - 忘れ物から巨事故まで - 日本出版サービス

山内桂子・山内隆久 2000 医療事故 - なぜ起るのか、どうすれば防げるのか - 朝日新聞社

海保博之 2001 失敗を「まあ、いいか」にする心の訓練 小学館文庫

海保博之 1999 人はなぜ誤るのか 福村出版

海保博之・松尾太加志 2003 キャリアアップのための発想支援の心理学 培風館（近刊）