

「医療事故を防ぐコミュニケーション」

松尾太加志

北九州市立大学文学部人間関係学科 教授

医療現場では、コミュニケーションは重要な役割を果たしている。医療は、物の製造や販売などの業態と異なり、取り扱う情報が多様であり、情報そのものの不確実性が高い。患者という人間を相手にするため、個々に症状が異なり治療も個別的であり、統一規格が存在しない。また、医薬品や医療機器も多種多様である。そのため、医療スタッフ間、患者との間でのコミュニケーション（情報伝達）を十分に行う必要がある。

事故を引き起こすコミュニケーション しかし、人間のコミュニケーションは、不良設定問題だと言われ、正確なコミュニケーションは難しい。人間はトップダウン的にヒューリスティックな判断によって、相手の伝達意図を知ろうとする。その際、重要なのは、伝達メッセージよりも既存の情報・知識、文脈や状況手がかりなどである。つまり、伝達メッセージを正確にしても確実なコミュニケーションは期待できない。さらに、医療現場における情報の多様性や不確実性が情報伝達エラーをいっそう起こしやすくしている。コミュニケーションエラーを防ぐには、①伝達様式を定める、②伝達情報に冗長性を持たせる、③情報の共有を行う、④コミュニケーションそのものを行わないなどの対策が必要である。

事故を防ぐコミュニケーション コミュニケーションを確実にすることによって医療事故を防ぐことが必要であるとともに、コミュニケーションを医療事故防止の手段とすることも必要である。医療の現場では複数のスタッフが治療に携わっている。誰かがエラーを起こしても、それを他の誰かが気づくことによって事故を防ぐことができる。つまり、エラーの確認・指摘をすることである。確認・指摘が円滑になされるためには、お互いの情報が共有されていることが必要で、情報の共有のしくみを作ることが必要である。