


地域医療振興協会



**【Question 1】**

この状況で

どのようなリスクが考えられますか？

@m ishikawa

地域医療振興協会

**診察時の患者取り違え！？**  
「考えられるリスクは？」

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D


【外来診察室】

患者Aさん 診察室へ お入りください。(アナウンス)

医師

@m ishikawa

地域医療振興協会




時間は「3分」です。  
お隣、前後の方と  
4～6名程度で  
話し合ってください。

**Let's Try !**

@m ishikawa

地域医療振興協会



それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。

@m ishikawa

地域医療振興協会

**診察時の患者取り違え！？**

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

患者Aさん 診察室へ お入りください。(アナウンス)

はい

患者B

医師

@m ishikawa

地域医療振興協会

**診察時の患者取り違え！？**

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

患者Aさん 診察室へ お入りください。(アナウンス)

はい

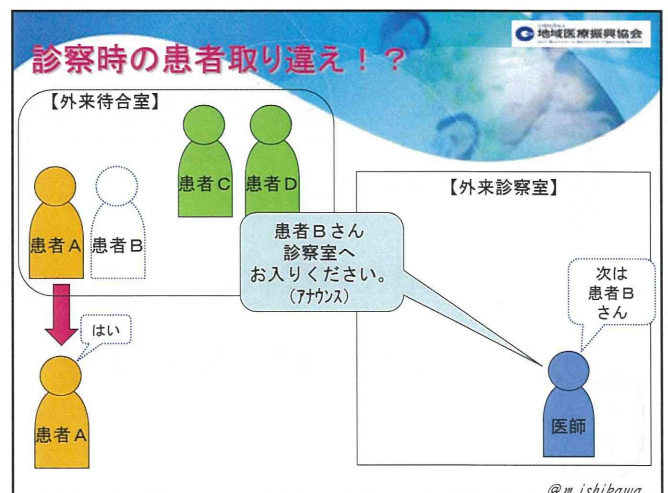
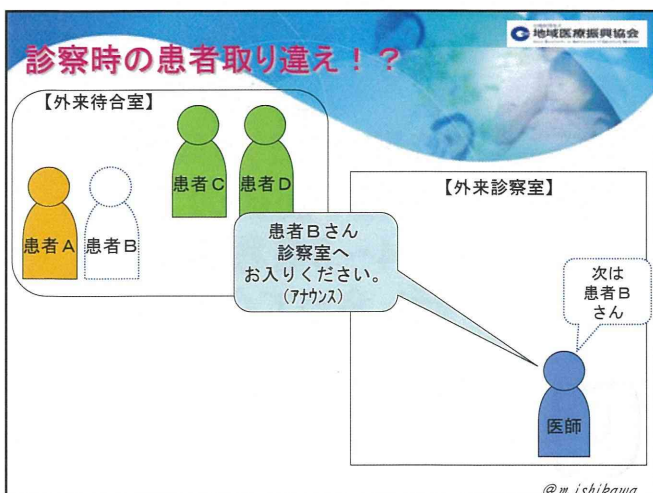
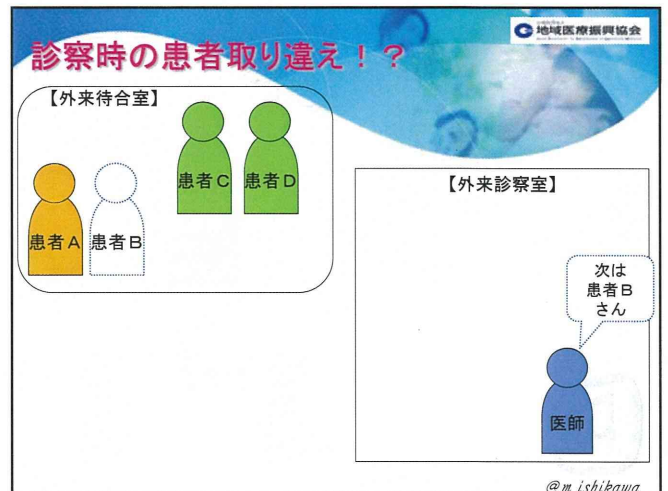
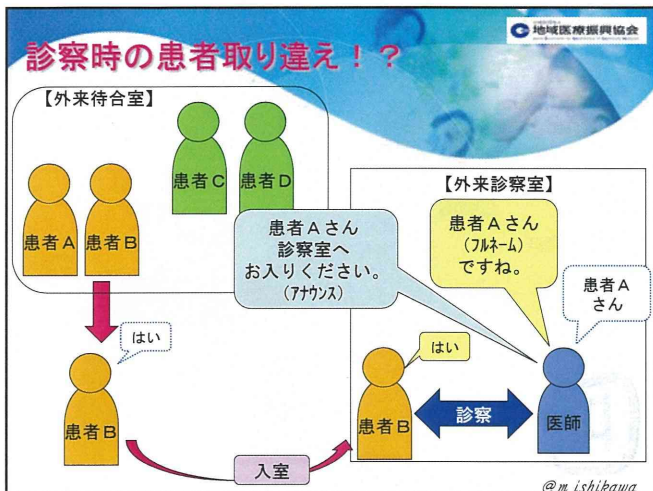
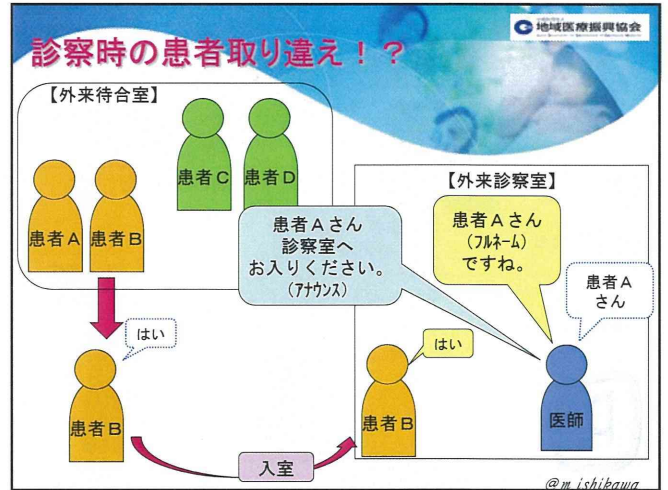
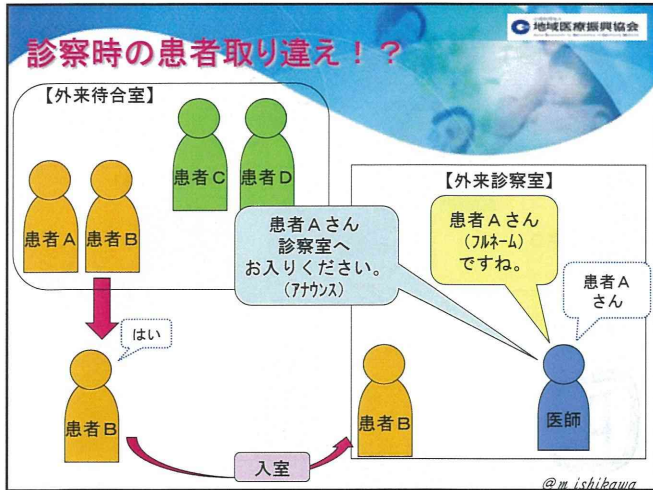
患者B

入室

患者B

医師

@m ishikawa



地域医療振興協会

### 診察時の患者取り違え！？

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

患者Bさん 診察室へ お入りください。(7ナース)

患者A はい

患者A 入室

次は 患者Bさん

医師

@m ishikawa

地域医療振興協会

### 診察時の患者取り違え！？

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

患者Bさん 診察室へ お入りください。(7ナース)

患者A はい

患者A 入室

患者Bさん (フルネーム) ですね。

次は 患者Bさん

医師

@m ishikawa

地域医療振興協会

### 診察時の患者取り違え！？

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

患者Bさん 診察室へ お入りください。(7ナース)

患者A はい

患者A 入室

患者Bさん (フルネーム) ですね。

次は 患者Bさん

いいえ Aです

医師

@m ishikawa

地域医療振興協会

### 診察時の患者取り違え！？

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

患者Bさん 診察室へ お入りください。(7ナース)

患者A はい

患者A 入室

患者Bさん (フルネーム) ですね。

次は 患者Bさん


えっ！ さっきの誰？

いいえ Aです

医師

@m ishikawa

地域医療振興協会



### 【Question 2】

「患者に確認」では

どのようなリスクが考えられますか？

@m ishikawa

地域医療振興協会




時間は「3分」です。  
お隣、前後の方と  
4～6名程度で  
話し合ってください。

## Let's Try !

@m ishikawa

地域医療振興協会

それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

地域医療振興協会

診察時の患者取り違い！？

【外来待合室】

患者A

患者A

入室

患者A

【診察室】

“個人情報保護”の  
観点からも  
重大な問題が！

次は患者Bさん

誰？




@m.ishikawa

地域医療振興協会

【Question 3】

このような事例発生を  
防止するために  
どのような対策が？




@m.ishikawa

地域医療振興協会

時間は「3分」です。  
お隣、前後の方と  
4~6名程度で  
話し合ってください。


Let's Try!



@m.ishikawa

地域医療振興協会

それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

地域医療振興協会

医療安全情報

診療時の患者取り違い

事例

本邦で発生した医療事故の取り組み

口頭で患者を確認する際は、2つ以上の方法で行う。


(例) 診察時の顔形や服装の両方により、本人であることを確認する  
→患者に気づってもらう

地域医療振興協会 医療安全情報 No.23 2008年12月

地域医療振興協会 医療安全情報 No.23 2008年12月

@m.ishikawa

地域医療振興協会



【Question 4】


“患者誤認” が

発生する状況は

どのような状況があるか？

@m.ishibawa

地域医療振興協会



【Question 4】

“患者誤認” が

どこで？

どのような  
場面で？

なぜ？

どのような状況があるか？

@m.ishibawa

地域医療振興協会




時間は「3分」です。  
お隣、前後の方と  
4～6名程度で  
話し合ってください。

Let' s Try !

@m.ishibawa

地域医療振興協会



それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。

@m.ishibawa

地域医療振興協会

平成26年度厚生労働科学研究費補助金  
(地域医療基盤開発推進研究事業)  
「医療機関の全職員に対応した効果的・効率的医療安全教育の研究」  
【中間報告会】配布教材 平成27年2月14日(土)

【研究代表者】  
公益社団法人 地域医療振興協会  
地域医療安全推進センター長  
石川 雅彦

公益社団法人  
地域医療振興協会  
Japan Association for Development of Community Medicine

地域医療振興協会

【研修企画例 2】

「入院中に転倒、手術!？」  
—アクシデントからトラブルへ—

(本事例は、石川雅彦オリジナルです。)

@m.ishikawa

地域医療振興協会

患者情報

85歳, 女性

@m.ishikawa

地域医療振興協会

患者情報

脳梗塞後遺症のため  
右片麻痺、杖歩行可能  
リハビリ目的で入院中

85歳, 女性

@m.ishikawa

地域医療振興協会

患者情報

夫は40年前に死亡  
65歳まで保険の外交員  
現在、一人暮らし  
(息子1人、娘2人)  
自立心旺盛  
他人に遠慮する

脳梗塞後遺症のため  
右片麻痺、杖歩行可能  
リハビリ目的で入院中

85歳, 女性

@m.ishikawa

地域医療振興協会

患者情報

夫は40年前に死亡  
65歳まで保険の外交員  
現在、一人暮らし  
(息子1人、娘2人)  
自立心旺盛  
他人に遠慮する

睡眠導入剤  
内服中

脳梗塞後遺症のため  
右片麻痺、杖歩行可能  
リハビリ目的で入院中

85歳, 女性

@m.ishikawa

地域医療振興協会

### 患者情報

夫は40年前に死亡  
65歳まで保険の外交員  
現在、一人暮らし  
(息子1人、娘2人)  
自立心旺盛  
他人に遠慮する

睡眠導入剤  
内服中

日中は一人で杖歩行で  
トイレに行っているが  
夜間は看護師を呼ぶ  
よう説明されていた

脳梗塞後遺症のため  
右片麻痺、杖歩行可能  
リハビリ目的で入院中

85歳、女性

@m.ishikawa

地域医療振興協会

### 患者情報

夫は40年前に死亡  
65歳まで保険の外交員  
現在、一人暮らし  
(息子1人、娘2人)  
自立心旺盛  
他人に遠慮する

睡眠導入剤  
内服中

日中は一人で杖歩行で  
トイレに行っているが  
夜間は看護師を呼ぶ  
よう説明されていた


脳梗塞後遺症のため  
右片麻痺、杖歩行可能  
リハビリ目的で入院中

入院後、夜間に一人で  
トイレに移動して  
2回転倒している  
夜間センサーマット使用

85歳、女性

@m.ishikawa

地域医療振興協会




### 【Question 1】

この患者に起こり得る  
**リスク**には  
どのようなことがありますか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会




時間は「3分」です。  
お隣、前後の方と  
4~6名程度で  
話し合ってください。

## Let's Try !

@m.ishikawa

地域医療振興協会

それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

地域医療振興協会

### 事例発生に関わる情報

深夜2時に  
一人でトイレに  
行った帰りに  
転倒



@m.ishikawa


地域医療振興協会

### 事例発生に関わる情報

翌朝9時、患者が歩行不能となり主治医の指示でX線撮影を実施し右大腿骨頸部骨折と診断された

看護師が発見した際患者は痛みを訴えず歩行可能であったため夜勤看護師が当直医に報告し、経過観察となった

深夜2時に一人でトイレに行った帰りに転倒



@m ishikawa


地域医療振興協会

### 事例発生に関わる情報

翌朝9時、患者が歩行不能となり主治医の指示でX線撮影を実施し右大腿骨頸部骨折と診断された

看護師が発見した際患者は痛みを訴えず歩行可能であったため夜勤看護師が当直医に報告し、経過観察となった

深夜2時に一人でトイレに行った帰りに転倒



@m ishikawa

地域医療振興協会


### 事例発生に関わる情報

翌朝9時、患者が歩行不能となり主治医の指示でX線撮影を実施し右大腿骨頸部骨折と診断された

夜間、センサーマットを使用していたが電源がOFFになっていたことが後で判明

看護師が発見した際患者は痛みを訴えず歩行可能であったため夜勤看護師が当直医に報告し、経過観察となった

深夜2時に一人でトイレに行った帰りに転倒



@m ishikawa

地域医療振興協会

### 事例発生に関わる情報


翌朝9時、患者が歩行不能となり主治医の指示でX線撮影を実施し右大腿骨頸部骨折と診断された

夜間、センサーマットを使用していたが電源がOFFになっていたことが後で判明

看護師が発見した際患者は痛みを訴えず歩行可能であったため夜勤看護師が当直医に報告し、経過観察となった

手術が必要と判断され長男に連絡した

深夜2時に一人でトイレに行った帰りに転倒



@m ishikawa

地域医療振興協会

### 事例発生に関わる情報

翌朝9時、患者が歩行不能となり主治医の指示でX線撮影を実施し右大腿骨頸部骨折と診断された


夜間、センサーマットを使用していたが電源がOFFになっていたことが後で判明

看護師が発見した際患者は痛みを訴えず歩行可能であったため夜勤看護師が当直医に報告し、経過観察となった

手術が必要と判断され長男に連絡した

手術後は入院前より歩行障害が悪化する可能性も長男に伝えられた

深夜2時に一人でトイレに行った帰りに転倒



@m ishikawa

地域医療振興協会

### 長男が患者相談窓口へ...

病院を信用できない！


責任者を呼べ！！



@m ishikawa



地域医療振興協会

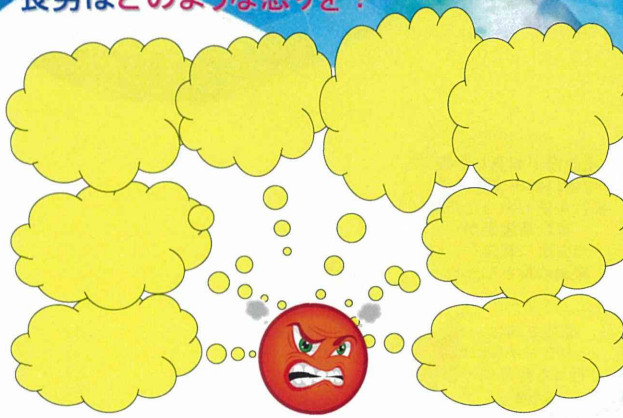


**【Question 2】**  
 患者の長男は  
 どのようなことに  
 怒りを覚えているのでしょうか？

@m.ishibawa

地域医療振興協会

長男はどのような怒りを？



@m.ishibawa

地域医療振興協会




時間は「3分」です。  
 お隣、前後の方と  
 4～6名程度で  
 話し合ってください。

**Let' s Try !**

@m.ishibawa


地域医療振興協会



それでは、  
 みなさんのお考えを  
 伺ってみましょう。

@m.ishibawa


地域医療振興協会



**【Question 3】**  
 あなたが  
 このような訴えを受けたら  
 どのような対応をしますか？

@m.ishibawa

地域医療振興協会



時間は「3分」です。  
 お隣、前後の方と  
 4～6名程度で  
 話し合ってください。

**Let' s Try !**

@m.ishibawa

それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。



@m.ishitawa

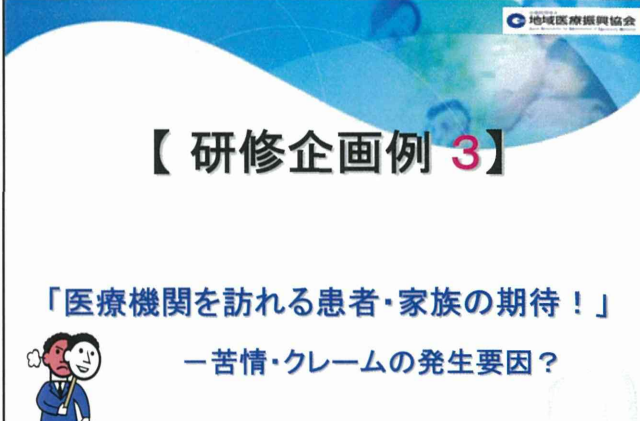



地域医療振興協会

平成26年度厚生労働科学研究費補助金  
(地域医療基盤開発推進研究事業)  
「医療機関の全職員に対応した効果的・効率的医療安全教育の研究」  
【中間報告会】配布教材 平成27年2月14日(土)

【研究代表者】  
公益社団法人 地域医療振興協会  
地域医療安全推進センター長  
石川 雅彦


公益社団法人  
地域医療振興協会  
Japan Association for Development of Community Medicine




地域医療振興協会

## 【研修企画例 3】

「医療機関を訪れる患者・家族の期待！」  
— 苦情・クレームの発生要因？




@m.ishikawa



地域医療振興協会

医療機関を訪れる患者・家族は  
医療者にどのような対応を  
期待しているのでしょうか？

@m.ishikawa



地域医療振興協会

### 【Question 1】

医療機関を訪れる患者・家族は  
医療者にどのような対応を  
期待しているのでしょうか？

@m.ishikawa



地域医療振興協会

### 「どのような期待・要望？」

@m.ishikawa



地域医療振興協会


時間は「3分」です。  
お隣、前後の方と  
4~6名程度で  
話し合ってください。

## Let's Try !

@m.ishikawa

地域医療振興協会


それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

地域医療振興協会

**【Question 2】**

 **患者・家族の期待と**  
職員の対応が“すれ違って”いる  
ことによるトラブルには  
どのようなことが考えられますか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会


 時間は「3分」です。  
お隣、前後の方と  
4~6名程度で  
話し合ってください。

**Let' s Try !**

@m.ishikawa

地域医療振興協会

それでは、  
みなさんのお考えを  
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

