

201520011B

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

歯科診療所における恒常的な

医療安全管理の基盤構築に関する研究

平成 26 年度～27 年度 総合研究報告書

研究代表者 森崎 市治郎

平成 28 (2016) 年 5 月

## 目 次

### I. 総合研究報告

歯科診療所における恒常的な医療安全管理の基盤構築に関する研究

----- 1

森崎市治郎

(資料1) 本研究班によるインシデント等医療安全関連情報収集システム作成に関連する資料

(資料2) 研究協力関連資料

(資料3) 全国的規模でのモデル組織におけるサンプル調査(第二次)資料

(資料4) アンケート調査関連資料

(資料5) 我が国の歯科診療所に特化した医療安全関連情報収集・共有システムの概略検討の資料およびイメージ

(資料6) 学会発表資料

(資料7) 全国的規模での実態調査に関する資料

(資料8) 歯科診療所における医療の質・安全関連情報(案)資料

(資料9) 医療安全全国フォーラム2015 歯科診療所における医療安全の行動目標とその取り組み 宮本智行 資料

### II. 研究成果の刊行に関する一覧表

----- 134

### III. 研究成果の刊行物・別刷

----- 135

歯科診療所における恒常的な医療安全管理の基盤構築に関する研究

研究代表者 森崎 市治郎 大阪大学大学院歯学研究科招聘教員

研究要旨

本研究は、歯科診療所におけるインシデント等の実態調査を継続的に実施し、要因分析・検討を行なうことで患者中心の医療安全構築のための情報共有のあり方を検討する。公益社団法人日本歯科医師会や日本歯科衛生士会等とも連携し、訪問歯科診療等も含めた歯科診療所におけるインシデント等の収集・分析・提供のためのシステムをインターネット等を活用して構築するとともに、我が国のいかなる規模・形態の歯科診療所においても院内感染対策等も含めた恒常的な安全管理を実践出来る基盤構築を、地域歯科医療の実態に即し目指すものである。我が国の歯科医療の中心を担う6万8千超の無床歯科診療所は小規模・個人立であり、医療法施行規則に定める医療事故情報収集事業においても歯科診療所におけるインシデント等の情報は収集されにくい環境にある。口腔機能の低下した高齢者等に対する安全管理の重要性が高まっているにもかかわらず歯科分野では情報収集過程における課題があり、国レベルにおいても実態把握が困難な状況にある。本研究の特徴は、公益社団法人日本歯科医師会等と連携し、訪問歯科診療を含む様々な歯科診療行為におけるインシデント等の収集・分析・提供のためのモデルシステムを構築し、歯科医療における自律的な事故防止体制強化のための検討を行う。

平成26年度では、①歯科診療所におけるインシデント等医療安全関連情報収集システムの改良、②全国的規模でのモデル組織構築ならびにサンプル調査（第一次）、③モデル組織における要因分析、医療安全管体制等に関する基礎調査ならびにヒヤリング実施、④全国的規模でのモデル組織におけるサンプル調査（第二次）、⑤歯科診療所に特化した医療安全関連情報収集・共有システム（仮版）の作成、等について、平成27年度では、昨年度の研究を踏まえて①全国的規模での実態調査ならびにデータ解析、②本システムの評価、医療安全に関連したアンケート調査、③歯科診療所に特化した医療安全関連情報収集・共有システム（仮版）の運用および改良、④歯科診療所における恒常的な安全管理の基盤構築、を行なう。公益社団法人日本歯科医師会等の関係者の協力を得て、研究を遂行する。

無床歯科診療所の特性を踏まえ、訪問歯科診療等においても対応できるシステム構築を行なった。無床歯科診療所に特化した12の模擬事例並びに本システムに関する説明用DVD等を作成した。公益社団法人日本歯科医師会等の関係者の参画を得て、平成26年度においては、10都道府県×10歯科診療所のモデル歯科診療所ネットワーク構築を推進した。平成26年11月～12月の1ヶ月間、実態

調査を施行した。85施設より、訪問歯科診療を含む302件のインシデント事例報告を得た。システム開発を継続しつつ、平成27年度は、全国47都道府県全ての地域担当者に説明を行い、大規模なネットワーク構築を推進した。本システムに関して、計43件の照会があり、必要に応じて研究班員が直接出向いてヒヤリング等を行ない、評価は概ね良好であった。平成27年11月～12月において実態調査を施行し、ネットワーク構築が確認出来た歯科診療所は46都道府県、342歯科診療所、計1304件の事例報告があった。受付・応対・接遇に関する事例が352例と最も多く、次いで口腔内への落下、誤飲・誤嚥が123例であった。一方、訪問歯科診療に関する事例は21件であり、口腔内への落下、誤飲・誤嚥が4例と最も多く、次いで検査・エックス線写真であった。模擬事例については、歯学部 of 学生教育にも活用され、大変有用であった。一般社団法人医療安全全国共同行動診療所部会（歯科）にて、昨年度の結果等も踏まえて要因等の分析を行い、公益社団法人日本医療機能評価機構医療事故情報収集等事業における関連情報についても参考にし、口腔内への落下、誤飲・誤嚥に関する歯科診療所における医療の質・安全関連情報（案）を作成した。研究成果の一部について、医療の質・安全学会学術集会（幕張）等にて発表した。

我々が開発した歯科診療所におけるインシデント等の収集・分析・提供のためのシステムは、インターネットを介した簡便なシステムであり、全国規模でネットワーク構築を可能とし、情報送信ならびに情報提供において連結不可能な匿名性を担保した状態で行うことが可能であり、本研究班作成の模擬事例等も含めて、本研究の成果が即、大いに活用できると考えられる。しかしながら、1. 訪問歯科診療等においては更なる調査研究が必要であること、2. 恒常的な歯科診療所における医療安全管理の推進には小規模な無床診療所に特化した検討が必要であり、現時点で十分な組織的対応がなされているとは言い難いこと、3. 以上より早急に本システムを国レベルで継続して運用する必要があること、等が示唆された。

分担研究者：宮本 智行

東京医科歯科大学大学院医歯学総合研究科麻酔・生体管理学分野助教

#### A. 研究目的

本研究の目的は、歯科診療所における安全確保を最終目的とし、歯科診療所におけるインシデント等の効率的な情報収集・分析・提供およびその活

用のあり方を検討し、我が国のいかなる規模・形態の歯科診療所においても恒常的に医療安全管理を実施可能なシステムの構築を目指すものである。我が国の歯科医療の中心を担う6万

8千超の無床歯科診療所は小規模・個人立であり、医療法施行規則に定める医療事故情報収集事業においても歯科診療所におけるインシデント等の情報は収集されにくい環境にある。しかしながら、歯科においてもインシデント等を収集・分析し、歯科医療従事者に対し情報を提供し、その情報を臨床現場で共有し、医療の安全を高めてゆく必要がある（宮本智行：我が国の歯科医療における良質かつ安全な医療の推進を目指して。医療の質・安全誌。2012.）。森崎，宮本らが行なった平成21年度厚生労働科学研究では、歯科に特化した収集様式を開発し多施設の協力のもと総計27,857件の報告を得ており、その内容は、歯冠修復補綴物等の口腔内への落下，誤飲・誤嚥等に関するものなどがあり、その内容の分析結果には安全管理に資する情報が多く存在していることが判った（嶋田昌彦，森崎市治郎ら：平成21年度厚生労働科学研究費補助金総括研究報告書）。現在，口腔機能の低下した高齢者等に対する安全管理の重要性が高まっているにもかかわらず

歯科分野では情報収集過程における課題があり，国レベルにおいても実態把握が困難な状況にある。本研究の特徴は，全国規模で医療事故等の情報を持続的に収集・分析・提供することが実施可能となるよう，公益社団法人日本歯科医師会等と連携し，訪問歯科診療を含む様々な歯科診療行為におけるインシデント等の収集・分析・提供のためのモデルシステムを構築するために，平成26年度は，まず，第一に全国的な規模での収集・分析・提供に関する試行を実施し，第二にインターネット等を活用した歯科診療所におけるインシデント収集・分析・提供のあり方を検討し，恒常的に医療安全管理の基盤構築を強化するシステム構築を目指す。

さらに平成27年度は調査規模を全国的に拡大し，インシデント収集・分析・提供を継続し，歯科医療所における自律的な事故防止体制強化のための検討を行い，恒常的に医療安全管理の基盤構築を強化するシステム構築を目指す。同様の研究は歯科に限らず国内外にみあたらない。

## B. 研究方法

本研究は、歯科診療所におけるインシデント等の実態調査を継続的に実施し、要因分析・検討を行なうことで患者中心の医療安全構築のための情報共有のあり方を検討する。公益社団法人日本歯科医師会や日本歯科衛生士会等とも連携し、訪問歯科診療等も含めた歯科診療所におけるインシデント等の収集・分析・提供のためのシステムをインターネット等を活用して構築するとともに、我が国のいかなる規模・形態の歯科診療所においても院内感染対策等も含めた恒常的な安全管理を实践出来る基盤構築を、地域歯科医療の実態に即し目指すものである。

平成 26 年度

I. 歯科診療所におけるインシデント等医療安全関連情報収集システムの改良

我々が先行研究で開発したインタ

ーネットを介した情報収集システムは、歯科診療所に特化した 25 のインシデント事例分類項目を簡便に報告・収集できるものであるが、診療所内での活用を前提に開発がなされていた。情報登録を容易にするための携帯型端末等への応用を可能とし、訪問歯科診療等多種歯科診療形態においても活用できるようなシステム改良を行う。

II. 全国的規模でのモデル組織構築ならびにサンプル調査（第一次）

全国的規模（10 地区×10 歯科診療所、計 100 か所程度無作為抽出）でのモデル診療所によるネットワークの構築を行う。対象施設への説明後、インシデント等の収集を改良したシステムを用いて、端末操作シミュレーション後に数カ月間の試行を実施する。

III. モデル組織における要因分析、医療安全管体制等に関する基礎調査ならびにヒヤリング実施

対象施設へのシステム運用に係る

問題点等のヒヤリングを行い情報収集方法の改善を検討するとともに、収集情報について根本原因分析法等を用いて分析し、改善策を立案する。医療安全管理体制等に関する基礎調査ならびにより効率的な運用に向けて必要な改善を行う。

#### IV. 全国的規模でのモデル組織におけるサンプル調査（第二次）

ヒヤリングを踏まえたシステム改良を行い、改良版システムにてサンプル調査ならびに要因分析を前述のモデル組織にて継続する。さらにデータ資料・分析し歯科診療所における重篤な医療事故や救急搬送症例等を含む25項目について発生頻度（概算値）等を可視化する。

#### V. 歯科診療所に特化した医療安全関連情報収集・共有システム（仮版）の作成

調査協力歯科診療所へのアンケート調査を下記の内容に即して行い、歯

科診療所におけるインシデント等の医療安全関連情報の共有方策を一般社団法人医療安全全国共同行動診療所部会（歯科）等の第三者による分析・評価を踏まえて検討する。

#### 【アンケート調査項目】

I-1 研究説明用資料について

I-2 研究説明用 DVD について

I-3 ソフトウェアのインストールについて

I-4 ソフトウェアの操作等について

II-1 インシデントサンプル事例について

II-2 サンプル事例：事例番号 01～12 について

II-3 本研究に関するご意見・ご感想等（自由記載）

患者の匿名性を担保し情報共有するためのシステム構築（仮版）の作成を行う。

平成27年度

I. 全国的規模での実態調査ならび

にデータ解析

前年度に改良したシステムを継続的に運用し、公益社団法人日本歯科医師会等の協力を得て、調査規模を全国47都道府県に拡大（47都道府県×25歯科診療所、計1,175か所程度無作為注出）する。我が国の歯科診療所における有害事象の頻度や内容等について定量化を試み、評価する。この際、歯科診療所の地域、形態、規模等別の分析を行なう。

## II. 本システムの評価、医療安全に関連したアンケート調査

調査対象に、本システムの評価ならびに医療安全に関連したアンケート調査を行う。また、平成26年度における模擬事例については歯学部学生教育に活用し、アンケート調査を行う。また本システムに関する照会に対する回答や、本研究班員が研究協力歯科診療所担当者へ直接ヒヤリングする機会等の調整を行い、改善策等を検討する。

## III. 歯科診療所に特化した医療安全関連情報収集・共有システム（仮版）の運用および改良

情報収集の汎用性をさらに整備し、要因分析を継続、公益財団法人日本医療機能評価機構医療事故情報収集等事業における関連情報についても参考にし、歯科診療所に特化した医療安全関連情報収集・共有システム（仮版）を運用し、必要な改良を行う。

## IV. 歯科診療所における恒常的な安全管理の基盤構築

地域医療安全における本システムの運用を評価・改善し、歯科診療所における恒常的な医療安全管理の基盤構築のモデルを作成する。

一般社団法人医療安全全国共同行動診療所部会（歯科）にて、昨年度の結果等も踏まえて要因等の分析を行い、公益社団法人日本医療機能評価機構医療事故情報収集等事業における関連情報についても参考にし、口腔内



への落下，誤飲・誤嚥に関する歯科診療所における医療の質・安全関連情報（案）を作成する。

歯科診療に特化したインシデント模擬事例の歯学教育への活用においては，

1. 授業内容について
    - 1-1多くを学べたか
    - 1-2理解できたか
  2. 授業担当者・授業方法について
    - 2-1進度は適切か
    - 2-2興味を持ったか
    - 2-3準備は十分だったか
    - 2-4説明は分かりやすかったか
    - 2-5学生の思考，分析，理解を促したか
    - 2-6教材は適切だったか
  3. 授業態度
    - 3-1質問への対応は適切だったか
    - 3-2授業中熱心に取り組んだか
    - 3-3自習は熱心に取り組んだか
  - 4 総合点
- について，5段階の評価ならびに次の12模擬事例等についてアンケート調査を行なう。

（倫理面への配慮）

本研究は，人を対象とする医学系研究に関する倫理指針（平成27年4月1日施行）〔臨床研究に関する倫理指針（平成20年7月31日全部改正，平成20年度厚生労働省告示第415号）〕〔疫学研究に関する倫理指針（平成20年12月1日一部改正，文部科学省・厚生労働省告示）〕などに準じ，大阪大学ならびに研究者の所属する研究機関の倫理規定等に遵守して行われる。

大阪大学歯学部倫理審査委員会平成26年6月30日承認受付番号H26-E4

東京医科歯科大学歯学部倫理審査委員会平成26年7月18日承認受付番号1112号

患者のみならず，事故当事者の人権保護のため，個人情報はずべて連結不可能な匿名化にて処理され，患者等の個人情報が特定される可能性はない。

パーソナルコンピューター等で管理された情報に関しては，特に情報の

漏洩が絶対起こらないように、本研究におけるプライバシーポリシーを遵守し、十分な注意を払い、関連研究者に徹底する。

データ保存・管理には細心の注意を払い、データの内容等については個人が持ち出さないようにし、すべて研究班の管理とする。

また、歯科医療機関から報告された有害事象や患者相談などの医療事故等の各事例内容等についての公表は本研究の趣旨からは外れるため、一切行わない。

## C. 研究結果

平成 26 年度

### I. 歯科診療所におけるインシデント等医療安全関連情報収集システムの改良

(資料 1) 本研究班によるインシデント等医療安全関連情報収集システム作成に関連する資料

#### I - 1. 本研究班によるインシデント等医療安全関連情報収集システムの初期画面の変更

研究我々が先行研究で開発したインターネットを介した情報収集システムは、歯科診療所に特化した 25 のインシデント事例分類項目を簡便に報告・収集できるものであるが、診療所内での活用を前提に開発がなされていた。情報登録を容易にするためのインターネット接続下における携帯型パーソナルコンピューター等への応用を可能とするための初期画面の変更を行った。

#### I - 2. 設定入力項目の再検討

訪問歯科診療等、様々な規模・形態の歯科診療所においても活用できるように、設定入力項目の再検討をおこなった。

従来型システムにおいては、  
モデル施設タイプ、  
スタッフ数(歯科医師)、

スタッフ数(歯科衛生士),  
スタッフ数(歯科技工士),  
スタッフ数(その他スタッフ),  
デンタルチェア数,  
診療曜日(月火水金土),  
診療開始時間,  
診療終了時間,  
都道府県コード,  
協力型臨床研修施設,  
訪問歯科診療,  
開業年数,  
院長の年齢 等  
上記についての項目設定となっていた。

そこで、医療安全全国共同行動診療所部会(歯科)において検討を行い、

施設の区分,  
標榜科目,  
処方状況,  
委託状況(技工物, 滅菌(治療用具), 保守点検業務(医療機器), 感染性廃棄物処理, 清掃),

医療安全体制(責任者配置)(医療安全体制(全般), 院内感染防止対策, 医療機器安全管理, 医薬品安全管理),

歯科設備(歯科診療台, デンタル X

線装置, パノラマ X 線装置, ポータブル歯科ユニット, オートクレープ, 吸入鎮静装置),

在宅医療サービスの実施(訪問診療実施の有無, 在宅療養支援歯科診療所の届出),

従業者数(歯科医師(常勤), 歯科医師(非常勤), 歯科衛生士(常勤), 歯科衛生士(非常勤), 歯科技工士(常勤), 歯科技工士(非常勤), 看護師, 歯科業務補助者, その他の職員),

歯科医師臨床研修施設の指定,  
歯科外来診療環境体制加算の届出等

上記の項目について新たに本システムに追加設定することとした。

I - 3. 本研究班によるインシデント等医療安全関連情報収集システムの送信時設定項目の再検討

従来の設定では、インシデント等の医療安全関連情報の報告事例があった場合にインターネットを介して、匿名性を担保して報告できる設定となっていた。しかしながら、歯科診療所

の規模等によっては上記事例の発生頻度が低いことも想定される。したがって、仮に上記報告事例がなかったとしても、ある一定期間の患者診療数等を定期的に集約できるシステム構築が望ましい。

本研究班での検討の結果、インシデント等の医療安全関連情報に関する事例報告のある、なし、にかかわらず、月間の患者診療数および、のべ患者数を報告できる機能を新たに追加した。

## II. 全国的規模でのモデル組織構築ならびにサンプル調査（第一次）

公益社団法人日本歯科医師会ならびに、10都道府県歯科医師会（北海道歯科医師会・宮城県歯科医師会・東京都歯科医師会・神奈川県歯科医師会・三重県歯科医師会・京都府歯科医師会・和歌山県歯科医師会・香川県歯科医師会・島根県歯科医師会・佐賀県歯科医師会（順不同））の協力を得て、全国的規模でのモデル診療所によるネットワークの構築を行なった。

10拠点地区の担当都道府県歯科医師会の代表者に対して、本研究の概要・システム操作法等について十分な説明をおこなった。

### （資料2）研究協力関連資料

さらに、インシデント等の医療安全関連情報の全国的規模での歯科診療所における実態調査にあたり、歯科診療所に特化した具体的事例について、先行研究での分類項目（宮本智行：我が国の歯科医療における良質かつ安全な医療の推進を目指して。医療の質・安全誌。2012。）に即して、無床歯科診療所に特化した12の模擬事例を作成することとした。本模擬事例について、次の項目について、アンケート調査を行った。

#### （アンケート調査項目）

模擬事例1について

- ①とてもわかりやすい
- ②わかりやすい
- ③ふつう
- ④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例2について

①とてもわかりやすい

②わかりやすい

③ふつう

④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例3について

①とてもわかりやすい

②わかりやすい

③ふつう

④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例4について

①とてもわかりやすい

②わかりやすい

③ふつう

④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例5について

①とてもわかりやすい

②わかりやすい

③ふつう

④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例6について

①とてもわかりやすい

②わかりやすい

③ふつう

④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例7について

①とてもわかりやすい

②わかりやすい

③ふつう

④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例8について

①とてもわかりやすい

②わかりやすい

③ふつう

④わかりにくい

⑤とてもわかりにくい

模擬事例9について

- ①とてもわかりやすい
- ②わかりやすい
- ③ふつう
- ④わかりにくい
- ⑤とてもわかりにくい

模擬事例10について

- ①とてもわかりやすい
- ②わかりやすい
- ③ふつう
- ④わかりにくい
- ⑤とてもわかりにくい

模擬事例11について

- ①とてもわかりやすい
- ②わかりやすい
- ③ふつう
- ④わかりにくい
- ⑤とてもわかりにくい

模擬事例12について

- ①とてもわかりやすい
- ②わかりやすい
- ③ふつう
- ④わかりにくい
- ⑤とてもわかりにくい

歯科診療所に特化した想定を行い、診療所に従事する全ての職員が想起しやすい内容を心がけて作成した。歯科診療所において口頭での指示伝達が多いことなどの実情を踏まえて、全事例において会話形式とした。

模擬事例：事例番号01

発生日時：2013年1月4日 14時頃

当事者および関係者：

湯島太郎，歯科医師，経験年数5年，  
勤務年数1年

茶水花子，歯科衛生士，経験および勤  
務年数2年

山上天一，歯科医師，院長，経験年数  
25年，開業年数18年

丸内桜子，受付，勤務年数18年

患者：田中八郎，男性，70歳代

事例内容：

院長室にて

湯島太郎

「おはようございます。山上院長，報告があります。昨日，患者田中八郎さんの右上6のインレーをセットしようとしたところ，調整中に口腔内に落としてしまいました。舌根部に落下したインレーが見えていたので，花子さんがバキュームをしてくれましたが，急に喉の奥にいれたものですから，田中さんがむせて起き上がってしまったので，インレーを飲んでしまいました。」

「花子さん，きちんと吸ってくれないと困りますよ。」

茶水花子

「太郎先生こそ，先週の印象の時も大変だったじゃないですか。田中さんの血圧がとっても高くなってしまっ

田中さんはご高齢ですし，脳梗塞で左麻痺が若干ありますから，もともとむせやすいのを御存知じゃないのですか？新年早々，なんでも，人のせいにならないでください。」

湯島太郎

「院長の特別の患者さんとは聞いていたけど，そんなことは桜子さんからまったく聞いてなかったよ。」

山上天一

「まあまあ，昨日は新年会で，不在ですまなかったねえ。その件なら，桜子さんから昨日の夕方ぐらいに，電話をもらったよ。八郎さんに直接電話してみたら，呼吸苦などはないらしい。いちおう心配なので，知り合いの猪鹿病院の猪鹿院長先生に直接連絡して，胸腹部のレントゲン写真をお願いしておいたよ。」「念のためだけだね。」

「その後，八郎さんから連絡があって，猪鹿先生から消化管内にあり，症状もないので様子を見ましようと言われたそうです。」

湯島太郎

「御迷惑をおかけして本当に申し訳御座いませんでした。」

丸内桜子

「今朝，担当の馬野先生から連絡があって，以前に八郎さんは大腸癌で手術しているので，排泄されるまではこちらでも経過を観察しますとのことでしたよ。」

模擬事例：事例番号02

発生日時：2013年2月4日 11時頃

当事者および関係者：

茶水花子，歯科衛生士，経験および勤務年数2年

山上天一，歯科医師，院長，経験年数25年，開業年数18年

丸内桜子，受付，勤務年数18年

患者：清水次郎，男性，70歳代

事例内容：受付にて

茶水花子

「清水さん，お疲れ様でした。今日の診療は入れ歯の型取りをしたので，会計は△△円です。」「次回の診療はいつにしましょうか。」

清水次郎

「いつでもいいですよ。そういえば桜子さん，今日はいないの？」

茶水花子

「今日は息子さん，太一君だったかな？授業参観日でお休みなのですよ。」

清水次郎

「それは残念。」

茶水花子

「なんで，残念なのですか？清水さんは桜子さんファンクラブの会員でした？」

清水次郎

「花ちゃん，今日はとっても綺麗ねえ。」

茶水花子

「いつも，はぐらかすのが得意なのですから。きちんと，歯も磨いて下さいね。さてと，次回は来週の，月曜日は如何ですか？」

清水次郎

「了解しました。いつもの時間がいいのですけど。」

茶水花子

「大丈夫です。10時にお待ちしています。お風邪などひかぬように。」

山上天一

「花子さん，ちょっといいかい。」診療室からの声

茶水花子

「はい。院長先生。清水さん，それでは，お大事に。」

～診療終了後～

茶水花子

「あっ，来週の月曜日は祝日で休診日。清水さんに早急に連絡して，謝らないと。」

山上天一

「花子さん，作業中断は事故の元。ごめんね。僕から後で連絡しておくよ。」



模擬事例：事例番号03

発生日時：2013年3月11日 10時頃

当事者および関係者：

湯島太郎，歯科医師，経験年数5年，  
勤務年数1年

茶水花子，歯科衛生士，経験および勤  
務年数2年

山上天一，歯科医師，院長，経験年数  
25年，開業年数18年

山上幸之助，歯科医師，前院長

患者：田中六郎，男性，80歳代

事例内容：

診療室にて

山上天一

「田中さん，弟さんの件は申し訳あり  
ませんでした。」

田中六郎

「いやいや，八郎も持病があるし，実  
はね，僕も経験あるのですよ．幸ちゃ  
ん（山上前院長）の時もね，いろいろ  
あったから．」

湯島太郎

「本当に申し訳御座いませんでし  
た．」

田中六郎

「まあまあ，無事に排泄されましたか  
ら．大丈夫ですよ．」

茶水花子

「それでは，今日は，入れ歯の型を，  
取らせていただきます．」

田中六郎

「しっかり頼みますよ．」

湯島太郎

「田中さんは，心房細動があるので，  
念のため血圧・脈拍などを測ります  
ね．」

～1時間経過，印象終了～

湯島太郎

「お疲れ様でした．次回はかみ合わせ  
の確認をしますね．」

田中六郎

「どうも，ありがとう御座いました．」  
診療台から立ち上がろうとしたとこ  
ろ転倒

茶水花子

「田中さん，大丈夫ですか．額から血  
が出ています．」

田中六郎

「大丈夫，大丈夫．」ハンカチで額を  
押さえている．

湯島太郎

「大丈夫ですか．花子さん，大至急，  
山上院長を呼んできてください．」

茶水花子

「はい．」

模擬事例 事例番号：04

発生日時：2013年4月1日 18時頃

当事者および関係者：

丸内桜子，受付，勤務年数18年

湯島太郎，歯科医師，経験年数5年，  
勤務年数1年

茶水花子，歯科衛生士，経験および勤  
務年数2年

山上天一，歯科医師，院長，経験年数  
25年，開業年数18年

患者：山本淳，男性，20歳代

山元隆志，男性，50歳代

事例内容：

診療室にて

山上天一

「山本さん，お疲れ様でした。」

山本淳

「院長先生，どうも有難う御座いまし  
た。」

湯島太郎

「今日は，左の親知らずを抜きました  
ので，諸注意を守ってくださいね。」

山本淳

「先生わかりました。」

「でも，花ちゃん，ガーゼを咬んだま  
まじゃ，夕ごはん食べられないっす  
よ。」

茶水花子

「淳さん，ガーゼは家に帰るまでお願  
します。その後，麻酔が切れてから夕  
飯食べてね。詳しくは抜歯後の注意事

項説明書に書いてありますから。」

～抜歯後の注意事項説明後，受付にて  
～

丸内桜子

「山本さん」

山元隆志

「はい。」

丸内桜子

「今日はお薬が出ています。これで  
す。」薬（抗生物質および鎮痛剤）を  
渡す

山元隆志

「そうですか，はい。」薬を受け取り，  
鞆にしまう。

丸内桜子

「次回は消毒と抜糸になります。来週  
〇〇日はどうですか。」

山元隆志

「ええっと，次回は入れ歯が出来てい  
るって，先生から言われているのだけ  
ど。」

丸内桜子

「山元さん，ごめんなさい。山本淳さ  
んと間違えてしまいました。」

模擬事例 事例番号：05

発生日時：2013年5月10日 12時頃

当事者および関係者：

茶水花子，歯科衛生士，経験および勤務年数2年

山上天一，歯科医師，院長，経験年数25年，開業年数18年

丸内桜子，受付，勤務年数18年

患者：清水ヨネ，女性，70歳代

事例内容：

診療室にて

茶水花子

「清水さん，今日は歯のお掃除をさせていただきますました．お疲れ様でした．」

清水ヨネ

「いつも有難う．お昼は食べて大丈夫かしら．」立ち上がろうとするが，また座る．

茶水花子

「お食べになつてくださいね．でも，その後に歯磨きを忘れないでくださいね．」

清水ヨネ

「ありがとう．」

茶水花子

「お大事になさってくださいね．次回もお待ちしています．」

清水ヨネ

「ありがとう．」立ち上がろうとするが，また座る．

茶水花子

「ヨネさん．大丈夫ですか．」

清水ヨネ

「大丈夫．」立ち上がろうとするが，左に傾いて，また座る．

茶水花子

「そういえば，ヨネさん，顔色が悪いですよ．」

清水ヨネ

「大丈夫．大丈夫．」立ち上がろうとするが，出来ない．顔面蒼白．

茶水花子

「ヨネさん．本当に大丈夫ですか．」

清水ヨネ

「大丈夫．天一先生にも宜しく．」右手を振るが，左手足の動きが悪い様子．

茶水花子

「山上先生，山上先生，大変です．」院長室にて昼食中の山上天一に大声で叫ぶ～院長室にて，茶水花子から，山上天一への患者状態報告後，診療室へ～山上天一

「清水さん，大丈夫ですか．桜子さん，救急連絡．大至急．119番，お願いします．」

模擬事例：事例番号06

発生日時：2013年6月4日 10時頃

当事者および関係者：

湯島太郎，歯科医師，経験年数5年，  
勤務年数1年

茶水花子，歯科衛生士，経験および勤  
務年数2年

山上天一，歯科医師，院長，経験年数  
25年，開業年数18年

丸内桜子，受付，勤務年数18年

患者：清水次郎，男性，70歳代

清水ヨネ，女性，70歳代

事例内容：

受付にて

清水次郎

「このあいだは，うちのヨネがお世話  
になりました。有難うございました。」

丸内桜子

「ヨネさんの具合はいかがでした  
か。」

清水次郎

「それが，幸い。今では，ピンピンし  
ておりますよ。」

「ヨネの主治医の四谷先生が，山上先  
生の対応が迅速で，とても感心してい  
ましたよ。感謝，感謝。衛生士の花子  
さんのほうは大丈夫。」

丸内桜子

「茶水さんは，昨日までお休みをいた  
だいていましたが，もう大丈夫です  
よ。」

茶水花子

「清水さん，地獄耳ですね。こんにち  
は。どうぞ。お待たせしました。」

～診療室入室後～

湯島太郎

「本当に大変でしたね。院長先生から  
聞きました。今日は代わりに見させて  
いただきます。湯島太郎と言います。  
宜しくお願いします。」

「花子さん。入れ歯が出来ているはず  
ですね。」

茶水花子

「あっ，はい。」歯科技工物置場に義  
歯を取りに行くが，なかなか戻ってこ  
ない。～受付～

茶水花子

「桜子さん。清水さんの入れ歯がない  
のよ。」

丸内桜子

「受け取り票，確認するね。」

「あらー。納入まだみたい。権藤技工  
所に至急，連絡しますね。」

茶水花子

「はい。」