

安心安全な医療を阻害するコミュニケーションエラーって何だ!



九州歯科大学医療人間形成学講座 総合診療学分野

准教授 木尾 哲朗

略 歴

- 1984年 九州歯科大学卒業
- 1988年 九州歯科大学大学院歯学研究科（歯科矯正学専攻）修了 博士（歯学）
- 1988年 九州歯科大学歯科矯正学講座助手
- 1998年 University of Washington, Department of Orthodontics, Visiting Professor（～99年）
- 2006年 九州歯科大学医療人間形成学講座総合診療学分野 講師
- 2009年 九州歯科大学医療人間形成学講座総合診療学分野 准教授（～現在）
- 2009年 九州歯科大学附属病院臨床研修センター副センター長（～現在）
- 2010年 九州歯科大学附属病院診断科科长（～現在）

近年、生活環境の変化や急速な高齢化による疾病構造の変化に伴って、医療の主体はキュアからケアへと変化してきました。これに加えて個人の権利意識も変化してきたことで、我々医療者と患者との関係は医聖ヒポクラテスが誓いをたてた時代と比べて大きく変化し、我々が安心安全な医療を提供するためには医療現場でのコミュニケーション力の重要性が唱えられるようになりました。このような傾向は決して日本特有のものではありません。欧米の歯科医学教育学会が提唱している“歯科学生が歯科医師になる時に身につけておく能力（コンピテンス）”をみると、欧州では7つの大項目の2番目に「対人コミュニケーションと社会スキル」と、また米国では6つの大項目の3番目に「コミュニケーションと対人能力」と書かれています。このことからコミュニケーションが重要視されているのは世界的な潮流であることがわかつてきます。

一方、医療コミュニケーションが重要視されてきたことに伴いその研究も進んできました。最近の研究では、コミュニケーションスキルはトレーニングによって向上することや医療者と患者の間に生じるトラブルの多くは、医療者-患者間のみならず医療者間のコミュニケーションエラーを減らすことで防げることが明らかになってきました。

コミュニケーションの基本は『伝え』、『聴き』、そして『相互認識すること』ですが、この『相互認識すること』はとても難しいのです。今回は、なぜ『相互認識すること』が難しくコミュニケーションエラーが生じるのか、そしてエラーを防ぐためにはどうしたら良いのか、また、臨床現場で増大しているクレマーの特徴などについて体験学習をまじえてお話をしたいと思います。

コミュニケーションに少しでも興味のある方はお気軽にご参加ください。コミュニケーションエラーを体感することで、明日の臨床がより安心安全な医療となるヒントになれば幸いです。