

# 1. 初期対応

## 3) 遺族への説明（センターへの医療事故報告前）

遺族への説明者と同席者は、その時点で把握している発生状況の内容や院内調査の実施計画について遺族の心情に寄り添い、丁寧に説明します。

### 手 順

- ① 遺族への説明者と同席者を決定する
  - 遺族への説明を行う際には、複数名で対応する
  - 誰が何について説明するのか、説明者と説明内容について検討し、役割分担を決め、組織として対応する
  - 初期対応は主治医が行うが、遺族との関係が難しい場面では、医療安全管理者などが加わる場合もある
- ② 説明の場を準備する
  - 遺族にとっては精神的に負担の大きい場面であることを考慮する
  - 面談室などの個室を用意し、落ち着ける環境を整える
  - 参加者は遺族側に自己紹介を行う
  - 座る位置や人数を考慮し、大勢の医療従事者で遺族を取り囲まない対応を心がける
- ③ 以下の内容を説明する
  - その時点で把握している範囲での、医療事故の発生状況(不明なことは不明と伝える)
  - 医療事故調査制度の概要とセンターへの報告
  - 可能な範囲の実施計画と今後の予定
  - 調査の進捗状況について適宜連絡すること
- ④ 以下の内容について同意を得る
  - カルテの閲覧など、外部の委員に個人情報提供されることについて
  - 検体を保存することについて
- ⑤ 以下の内容について診療記録などに記載する
  - 説明の参加者
  - 説明時刻
  - 説明内容
  - 遺族の反応や質問や、それに対する回答
- ⑥ 調査のために遺族への聞き取りを行う場合もあるため、窓口となる代表者を確認する
- ⑦ 遺族との連絡の窓口となる担当者の紹介と連絡先を説明する



### 組織として準備しておくこと

- 医療安全管理者がリーダーシップを取って迅速に対応できるような体制になっているか
- 遺族へ説明する際の担当者は決まっているか
  - ・死亡に至るまでの経過の説明: 主治医、担当医師、診療科長、師長等
  - ・院内調査の流れ等今後の対応や窓口の説明: 医療安全担当医師、副院長等
  - ・遺族に寄り添い対話推進を担う人: 医療対話推進者、医療安全管理者等
- 説明する内容や資料は準備できているか
  - ・経過や院内調査の進め方(調査期間含む)等の今後の流れ、窓口等の連絡先を記載する用紙
  - ・制度の説明資料やパンフレット

## 1 遺族への「院内調査の実施計画」の説明例

〇〇病院の医療安全室の〇〇と申します。[自己紹介]

〇〇様が亡くなられた状況につきましては、私共も予測していなかったことでした。そのため、平成27年10月から始めました「医療事故調査制度」でいう“医療に起因した予期しない死亡”の疑いがあるのではないかと院内で検討いたしました。その結果、この制度に則ってセンター（医療事故調査・支援センター）に報告することになりました。そして、なぜ死亡に至ったのか、その状況（原因・要因）を明らかにするために、院内で調査を行います。[制度の説明]

この調査は、当院の担当者のみでなく、外部の専門家を交えた調査委員会を開催して行う予定です。〇〇様は〇〇の治療中でいらっしゃったので、支援団体に依頼して、当院と利害関係のない専門領域の外部委員を派遣していただく手続きを取ろうと思います。その後、委員会の日程調整を行い、委員会を数回開催して検討しますので、報告書が出来上がるまでには半年ぐらいの期間がかかると思われま。[調査の予定]

この調査委員会では、〇〇様のカルテを外部委員にも見ってもらうこととなりますので、ご了承ください。[個人情報の提供について]

今後、調査の件でご質問などありましたら、連絡先は医療安全室が相談窓口となりますので、担当の（氏名〇〇）にご連絡ください。[担当者の紹介]

ご遺族様には、今後、定期的に調査委員会の進捗状況をお伝えしたり、状況をお伺いすることもありますので、代表の方のご連絡先をお教えいただけないでしょうか。[遺族の連絡先の確認]

## memo

- ・医療事故発生により、大切な身内を亡くされた遺族の気持ちに共感し、慎重に対応する。
- ・この時点では判明している事実を説明し、原因については調査の結果から詳細を説明することを伝える（推測に基づく結論の説明は控える）。
- ・説明はできる限り専門用語を使わずに、分かりやすい表現で行う。適宜、疑問や不明な点がないか確認しながら説明し、遺族が質問しやすいよう配慮する。
- ・遺族への対応は、客観的な判断、適切な対応ができるように主治医1人に任せず、複数名で当たる。
- ・説明に際し、録音等を取る場合は遺族に承諾を得る。