

# 「医療事故調査制度に係るアンケート調査の結果」

全体版

～遺族の回答～

## 1. 医療事故調査制度の認知度

### 1-① 医療事故調査制度について知っていたか聞いた。

n=23 件数

回答	件数
医療機関から説明を受けて知った	16
事故が起きた際に自分で調べて知った	3
以前から知っていた	2
友人・知人からの情報提供	1
テレビ・ラジオ・新聞等のマスコミ	1
その他	2
知らなかった	1
弁護士に教えてもらった	1

## 2. 医療事故調査制度に則った医療事故調査開始の経緯

### 2-① 医療事故調査を実施することになった経緯について聞いた。

n=23 件数

回答	件数
医療機関が医療事故調査制度に基づいた院内調査をすると決めた	18
自分たち（遺族）から医療機関に医療事故調査制度に基づいた院内調査をするよう提案した <sup>(注)</sup>	4
不明	1

注：本制度においては、医療機関の管理者が医療事故調査制度に則った院内調査を行うかどうかを最終的に決定する。医療事故に該当しないと判断した場合には、医療機関が遺族にその理由をわかりやすく説明することになっている。

### 3. 医療事故調査開始時の説明について

- 3-① 医療事故の状況説明についての理解度と、説明が理解できなかった点、印象に残っていること、疑問に思ったことなどを聞いた。

n=23

回答	件数
<b>とても理解できた</b>	<b>2</b>
○丁寧な対応でした。	
<b>まあまあ理解できた</b>	<b>13</b>
○「アナフィラキシーショック」と聞いていますが、はっきり特定は出来ないようだが血液などから何のアレルギーだか解りそうな気がする。	
○医療事故になった理由を詳しく説明してほしかった。死亡時に、警察の方がみえて事情聴取をされた事が、病院で亡くなったのに不思議だった。	
○今回の事故は、どうしても防げなかったという事が全面に出ている印象でした。	
<b>あまり理解できなかった</b>	<b>6</b>
○手術中はあくまで対処は万全ということを主張していた。ミスではない不可抗力だということを何回も言っていた。	
○入院時は重症と言われた。事故発生状況の内容が不自然に思われた。	
○医療過誤を起こした病院側から明確にしたくない部分を省いた説明を受けても、医療に関する知識のない遺族にとっては、完全には理解する事は出来ない。後日、遺族は自分で資料を調べることにより、やっと経緯のおよその流れを理解が出来るという状態である。	
<b>全く理解できなかった</b>	<b>2</b>
○記載なし	

3-② 医療事故調査制度の概要（仕組み等）説明の理解度と、その理由について聞いた。

n=23

回答	件数
とても理解できた	2
○丁寧な対応でした。（上記のとても理解できたと回答者と同じ）	
まあまあ理解できた	14
○医療機関がセンターへ報告する制度と後で知ったが、担当医師に調査をして欲しいと言った際、「必ず医療事故調査は行われるもの」だと間違った説明を受けた。医師に周知がされていないのかと思い、不信感を感じた。	
あまり理解できなかった	6
○亡くなったばかりでパニックになっている時に、事故調査委員会に報告し調査するという説明だけされ、名乗る人は誰もいなかった。	
○医療事故調査をするよう遺族側から病院に対して要請をしたが、病院側は躊躇したため、不信感をもった。	
○当時の説明は、病院側が第三者に調査してもらうという内容から始まった。その時点ではこの制度についての説明はあったが、病院側が積極的に「この制度へ報告する」との意志は無かったように思う。	
覚えていない	1
○医療機関からは調査を始めるというだけで具体的な説明は受けていない。	

#### 4. コミュニケーションについて

- 4-① 院内調査中に医療機関と連絡を取り合っていたか、その間のやりとりについて思うところがあったか聞いた。

n=23

回答	件数
<b>連絡を取り合っていた</b>	<b>7</b>
<p>○遺族から出た質問や、電話連絡の際も、追加で気になった点はないかと、毎回聞いてもらったので、こちらのやりとりについては誠意をもって対応していただいたが、調査の関係上、レスポンスに時間を要したり、こちら側もあくまで病院から提示をされた資料や答えから事柄を読み解く事しかできず、面談の度に新たな事実を知ったり、経過を知る等、遺族としての立場から見ると透明性が確立できない不安があったが、知識のある医師に回答をいただく事で少し不安は解消された。</p> <p>○調査開始から経過報告が遅すぎる。</p> <p>○病院側とは弁護士を通じて連絡を取り合っていた。病院側が、医療事故調査・支援センターに、報告書を上げた後に、初めて報告内容についての説明があった。遺族側としては、報告書を上げる前に説明が行われるものだと思っていたので、正直驚いた。</p>	
<b>連絡を取り合っていなかった</b>	<b>15</b>
<p>○病院側からご連絡頂けるとのことで、待っていた状況。</p> <p>○2、3ヶ月で調査結果（病理解剖）が出ると言われたが、5ヶ月かかり、その間、連絡は無かった。</p> <p>○直接のやりとりは弁護士が行っていたため詳しくは分からないが、あまり病院側からの連絡はなかったように思う。</p> <p>○病院からは全く連絡なかった。こちらから状況をたずねる連絡をしても「今している、まだ時間がかかる」などの返答のみ。</p>	
<b>無回答</b>	<b>1</b>

- 4-② 医療機関から、治療経過や疑問に思った内容について確認・質問はあったか、その方法、希望通りであったかを聞いた。

n=23 件数

確認・質問の有無	質問方法		遺族が希望した方法か否か				合計
			希望した方法	希望ではない方法	無回答	計	
あり	面談のみ		5	1	2	8	12
	面談	電話	-	-	1	1	
		文書	1	1	-	2	
		電話+文書	1	-	-	1	
なし	-	-	-	-	-	10	
無回答	-	-	-	-	-	1	

## 5. 院内調査結果の説明について

- 5-① 院内調査結果の説明をどのような方法で受けたか、それは希望した方法であったかを聞いた。

n=23 件数

調査結果の説明方法	説明方法は、遺族が希望した方法か否か			計
	希望した方法	希望ではない方法	無回答	
面談	17	2	2	21
文書送付のみ	-	1	-	1
電話	1	-	-	1

5-② 院内調査の結果について理解（医学的な説明等）できたか聞いた。

n=23

回答	件数
<b>理解できた</b>	<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○理解はできても納得はできない。</li> <li>○経緯など細かな説明だった。</li> </ul>	
<b>概ね理解できた</b>	<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○医学的な説明は理解できたが、調査報告時に自己紹介もなく、スタッフの対応が悪かった。質問しても「分からない」「予測がつかない」ばかりであった。</li> <li>○時間が経過した後の薬剤の検証方法について疑問が残った。</li> <li>○医師や第三者的立場の医療者から疑問点について時間をかけて詳しく教えてもらい、その場で答えられない点も、その後に回答があった。治療内容や経過も専門用語の説明があり、理解しやすいように工夫されていた。</li> <li>○内容が多かったが1時間の説明だったためペースが早くじっくり考える時間が無かった。</li> <li>○結局、解剖をしてなかったので不明だった。こんな事になるなら解剖を受けておけば良かった。</li> <li>○説明会には外部委員はいるべきであると思う。</li> </ul>	
<b>あまり理解できなかった</b>	<b>8</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○死亡した時、主治医からの説明をちゃんと聞いていたつもりだったが、死亡した経緯が報告書と違っていたため理解できなかった。</li> <li>○専門用語が多く、「分からないところは説明する」と言われたが、何を聞いていいのかも分からなかった。</li> <li>○私どもは医師でも医療関係者でも無いため説明をされても意味がわからなかった。</li> <li>○結局病院側の落ち度はないということを言いたかったのかと思う。患者側のマイナス面を主張していて時間だけ長くかかって「センター調査」も病院側を通して報告されるので本当だろうかと思う事になる。国の調査報告とはなんだろうと疑問に思う。</li> <li>○専門的な内容はあまり理解できなかったものの、事故原因について、十分に探求ができていないという印象を強くもった。</li> <li>○疑問点がいくつもあった。</li> <li>○医師が医療行為を行うにあたって、治療内容を機械的に判断出来ない事は理解出来るが、ガイドラインを「失念」し、救命の機会を逸してしまっていたが、個人の責任を調査するものではないという理由で、報告書の記載が除外され不満が残る。</li> </ul>	
<b>全く理解できなかった</b>	<b>1</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○病院側が死亡原因として一番高いと説明されていた内容が報告書ではその旨の記載が無く、可能性があるということにとどまり、他の死亡原因の可能性もあるとされて、十分な検討がされたか分からない。</li> </ul>	

## 5-③ 院内調査の結果について納得できたか聞いた。

n=23

回答	件数
<b>納得できた</b>	<b>2</b>
○事実を知る事ができ、納得している。	
<b>概ね納得できた</b>	<b>8</b>
○「問題点はなかった」という調査した先生方のコメントがあると、そうですかという気持ちになってしまう。	
○解剖をしていなければ、この程度。	
○一応の事実として命を奪われる経過を知る事が出来たため。	
<b>あまり納得できなかった</b>	<b>4</b>
○調査結果から術前の説明について「高リスク」という説明をしたと報告書にあったが、遺族は「高リスク」という意識は無かった。	
○亡くなった当日と調査結果の説明では、180度と言う位結果が異なっていて、証拠の写真などもなく、検査を行った医師を守ったのかなという印象がすごくある。	
○術前の検査、術式の説明もざつ。同じ国の資格を持つ者に、大きく差がありすぎ。別の医療機関、別の医者、別の術式、別の説明だったらまだ生きていてくれたのかも、もっと生きる確率は高かったのかも、と思ひ悔やんでいる。依頼した弁護士の調査がなければ、全く納得できなかった。術中の事故というよりも準備が整っていない中、手術を行った結果だと思う。なにごとにも準備が、すべてです。「今後この様な事の無い様に…」と言いますが、今後はもうありません。	
<b>全く納得できなかった</b>	<b>7</b>
○報告書には遺族が疑問に思った事、質問した事、どう答えたか、記載されていない。	
○先生の言っている時間と認識に時間差があったため、疑義を伝えたが、説明文で見たら違っていた。	
○真の原因が十分に探究されていない。再発防止策も充分でなかった。	
○病院側が死亡原因として一番高いと説明されていた内容が報告書ではその旨の記載が無く、可能性があるということにとどまり、他の死亡原因の可能性もあるとされて、十分な検討がされたか分からない。	
○亡くなった当時に聞いた説明と違っていた部分があり、気になっていた部分だけに、どうしてこのような結果になったのか納得できない。	
○納得できない点を遺族の意見として送付したが返答がない。	
<b>無回答</b>	<b>2</b>
○複雑な気持ちであり、どんな答えでも納得できないかもしれないが、本来であればとても大切になる解剖について、きちんとした必要性の説明がなく急いで答えを出すように言われ断ったことを後悔している。	

5-④ 院内調査に要した期間について聞いた。

n=23	
回答	件数
<b>妥当な期間と思う※<sup>1</sup></b>	<b>8</b>
1ヶ月未満	1
1～3ヶ月	2
4～6ヶ月	1
7～9ヶ月	1
10～1年未満	2
1年以上	1
<b>早かったと思う</b>	<b>0</b>
<b>遅かったと思う※<sup>2</sup></b>	<b>13</b>
1～3ヶ月	1
4～6ヶ月	2
7～9ヶ月	2
10～1年未満	1
1年以上	6
無回答	1
<b>無回答</b>	<b>2</b>
1～3ヶ月	1
4～6ヶ月	1

※1 妥当な期間と思うと感じた理由（自由記述）

○慎重に調査して頂いたと思う。（1～3ヶ月）  
 ○事故は早急な対応が大切である。亡くなった原因の調査なのでこのくらいだと思う。（1～3ヶ月）  
 ○時間がかかっているけど、その分、きちんと調査が妥協なく進んでいるのであれば不満はない。むしろ急にと急ぎ足で簡単な調査や、ヒアリングで終わってしまうと、家族の死はなんだったのかと感じたと思う。（1年以上）

※2 遅かったと思うと感じた理由（自由記述）

○途中経過が全く分からず、いつ結果が出るかただ待つだけだった。（10ヶ月～1年未満）  
 ○時間が経つにつれて、思いも遠ざかってしまうため。（4～6ヶ月）  
 ○亡くなった当日の説明では、調査結果が出るまで3～4ヶ月かかるとの説明だったので、そう思った。（7～9ヶ月）  
 ○スピーディに対応してくれた印象は全くない。（1年以上）

5-⑤ 現在（院内調査が終わって1ヶ月以内）の医療機関との関係について聞いた。

n=23

回答	件数
関係性に問題はない	6
示談した（和解済み）	3
話し合い中	6
民事裁判（裁判中、終了）	0
その他	7
<input type="radio"/> 一度、弁護士に相談しようと考えている <input type="radio"/> ただ、ただ、調査の結果を伝えてくるのみ。うちの調査結果はこうでしたと言うの <input type="radio"/> もう関わりたくない <input type="radio"/> わからない	
無回答	1

## 6. 医療機関に対する気持ちについて

- 6-① 院内調査が行われる前と、院内調査が終わり説明を受けた後で、医療機関に対する気持ちの変化について聞いた。

n=23

回答	件数
<b>良い方に変化</b> ○再発防止のため努力すると言われた。	1
<b>どちらかというの良い方に変化</b> ○今後再発防止に役立てて欲しいと思う。 ○病院側は私達がきちんと理解できるよう丁寧に細やかな対応に努めていた。	2
<b>変化なし</b> ○そんなに悪く思っていない。先生の熱心さは伝わってきていた。 ○病院側はルールにのっとり行う事が出来ていると思いますが、家族としては特別変わった様子はない。 ○誠意がないと改めて痛感した。	9
<b>どちらかというの悪い方に変化</b> ○医師も人間だし、パーフェクトというのはいないということをあらためて、思いしらされた。しょうがないことだけど、何も信じられない気持ち。人間ドックも何十年もきちんと受けていたけど、もう、どうでもいい気持ち。 ○医療事故になった事は分かりましたがその内容を詳しく説明をしてほしかったので不信感がある。	3
<b>悪い方に変化</b> ○病院、医師に落ち度があったため。 ○自分たちに否はないとばかりの態度に、腹立たしく思っている。 ○昔、助けていただいた同じ病院に今度は殺されたと思った。 ○人の命を預かる病院は、もっとしっかりしているものと考えていたが、こんな程度の調査しかできないとは思わなかった。 ○当初の死亡原因として一番高いと説明された内容が、調査報告書ではその旨の記載が無く、単に可能性があるというにとどまり、他の死亡原因の可能性もあるとされ、十分な検討がなされたか分からない。 ○報告に第三者がいなかった。依頼した書類のぬげが多く、提出に時間がかかりすぎ。後回しにされた。 ○一番大事な部分になると感じていた当初の説明内容が、病院側に非がない内容になっていた。	7
<b>無回答</b>	1

6-② 院内調査が行われる前から院内調査が終わり説明を受けるまでの間、医療機関は、ご遺族の疑問に真摯に対応していると感じたか、聞いた。

n=23

回答	件数
とても真摯に対応していたと思う	4
<p>○私達から出た要望等に一つ一つ丁寧に応えていただいた。事故調査とは直接関連のない事でも話しを伺ってくれた。</p> <p>○理解できているか何度も確認してくれたから。</p> <p>○家族にとって誠意を持って対応してくれた。</p> <p>○事故調査委員長は、とてもまじめに対応してくれた。</p>	
どちらかという我真摯に対応していたと思う	7
<p>○状況の説明で分かった。</p> <p>○説明の場では真摯であったが、調査期間中は何の連絡もなかった。</p> <p>○何度か「時間がかかってすみません」という電話があったから。</p> <p>○わからない事はいつでも連絡下さいと言われたから。</p> <p>○一般的には、医療過誤自体を隠蔽する医療機関の方が多いと聞いているので。</p>	
どちらかという我真摯に対応していなかったと思う	6
<p>○医療機関の見解しかなかった。</p> <p>○医師個人としては真摯に対応していると感じたが、病院としては、あまり真摯に対応しているとは感じなかった。</p> <p>○事故当初の説明と報告時の説明が異なっていた。</p>	
全く真摯に対応していなかったと思う	4
<p>○わからない、気がつかない、関係がないとの説明だけ。</p> <p>○院長は当初の説明の内容に時間まで、覚えていないと回答があった。当日にされた説明と後日の調査がこれほど変化するだろうか。これで、私達が納得できるわけがない。説明内容を聞き違うわけがなく、あまりにも腹が立つ。ぜったいにきき違いではない。</p> <p>○弁護士からの連絡のみで、医療機関から直接の連絡がなく、遺族の疑問に対する返答がない。</p>	
無回答	2

6-③ 医療機関の今後の事故防止への取り組みについてご遺族が感じたことについて聞いた。

n=23

回答	件数
<b>今後、事故防止に取り組んでいくことが期待できる</b>	<b>7</b>
<p>○説明の中で理解できたので。</p> <p>○病院側が自らの落ち度を認めた。</p> <p>○病院側が医療事故として認めているのか、いながハッキリ分からないので病院のミスとして認めてほしい。一部分に対しては認めてくれたが。</p> <p>○大きな病院のため、他の医療機関も牽引する立場として事故防止について対策を推進する力を持っていると思う。</p> <p>○病院全体で再発防止に取り組むと説明してくれた。</p> <p>○担当の先生への信頼。</p>	
<b>今後、事故防止に取り組んでいくこともあり得ると思う</b>	<b>9</b>
<p>○疑問に感じたことを言ったら、きちんと報告したと言ってくれた。</p> <p>○今後、取り組んでいってくれることを期待したい。</p> <p>○事故調査委員長から、他の事故防止を担う専門機関に報告することを提案された。</p> <p>○今回の調査・報告書の作成、親族や、弁護士への対応はとても労力がかかったと思う。まず基礎がきちんとしていれば、しなくても良かった事ばかりだと勉強したと思う。</p>	
<b>今後、事故防止に取り組んでいくことはないだろうと思う</b>	<b>5</b>
<p>○今後、まったく、改善のみこみはない。</p> <p>○真摯に死亡事故を防止する意思があるのか、と疑ってしまう。</p> <p>○責任者は病棟のルールも知らなかった。また、同じことをするだろう。</p> <p>○患者や家族の身になって向き合ってほしい。</p> <p>○報告書に記載されている事故防止の取り組みを読むと、今後事故防止に取り組むことはないだろうと感じる。</p>	
<b>その他</b>	<b>1</b>
<p>○内部のことはわからない。</p>	
<b>無回答</b>	<b>1</b>

## 7. 医療事故調査制度への意見

### 7-① 医療事故調査制度に基づく院内調査が行われてよかったと思うか聞いた。

n=23

回答	件数
<b>とても良いと思う</b>	<b>9</b>
<p>○制度がなければ、こちらから訴えなければ病院側の落ち度が判明しなかった。</p> <p>○当初は何も知らなかったが、医療事故扱いになり、医療機関が正直に話してくれた。</p> <p>○知りえなかった情報や状況を細かく知ることが出来た。担当者のヒアリングやビデオ検証等、内部だけでなく第三者が関わるため調査結果の透明性も信頼できた。</p> <p>○院内だけで、話し合っても改善はない。調査制度もあるのはよいと思うが、調査結果をみて判断しているだけだとしたらうそを書いていたら、改善にはならないからムダだとも思う。</p> <p>○調査をすることにより、今後の事故防止に繋がると思う。</p> <p>○故人が、事故調査して頂いた病院が大好きだったので、その病院に調査して頂いて良かったと思う。</p> <p>○制度が無かったら、何も知り得ない事だから。</p>	
<b>どちらかというが良いと思う</b>	<b>8</b>
<p>○とりかえしのつかない結果なので本当は悲しい思いだけが残っている。</p> <p>○今後、他の人の手術の説明に少しは役に立ってくれば良いと思う。報告書の中に反省点が書かれていたから。</p> <p>○家族がどうして死んでしまったのか、少しでも理解できたため。</p> <p>○全くなければ何も始まらなかったが、少しでもこのような調査を行えば前進すると思う。</p> <p>○今後改善されて、良い方向に向かうと思う。</p> <p>○制度は良いと思うが院内というところが納得できない部分がある。</p>	
<b>全く良いと思わない</b>	<b>1</b>
自由記載なし	
<b>わからない</b>	<b>3</b>
<p>○病院側の悪い面ばかり見えてしまったから。</p> <p>○閉ざされた中で行われている事なので、きちんと調査されているのか、改ざんされていてもわからないと思った</p> <p>○報告書内に第三者の存在について言及があるが、院内の報告を調査しただけの印象がある。外部の者が聴き取りや調査を行っていない。家族への聞き取りも一度もされていない。</p>	
<b>無回答</b>	<b>2</b>
<p>○調査制度ができて、それを実際に運用する委員が遺族の納得を得るための真剣な調査や改善策を提言しなければ調査制度の意義は失われてしまう。納得のできる改善策を呈示していない調査結果を出したのでは、制度を作った意味がない。</p>	

7-② 院内調査の実施方法（調査方法、調査結果の説明方法など）について意見や感想を聞いた。

抜粋

回答
<b>公正・中立性の担保</b>
<p>○医療関係者でない第三者を入れて欲しい。</p> <p>○外部委員が調査に加わっていたようだが、結局は関係者のような感じで、第三者として効果は全く感じられなかった。どうしても病院側に偏った調査となってしまうように思う。</p> <p>○報告書には外部委員が匿名で書かれており、誰なのか全く分からなかった。</p> <p>○もう少し具体的に何を今やっていて、どんな事が話し合われているか等の状況を教えてもらえると遺族も安心できるし、透明性も高まると思う。</p> <p>○弁護士を依頼したのは裁判をしようとかそういった事ではない。ものすごく医療機関に不信感を持ったからである。何とか誤魔化せるのではないかといい扱いを受けた。</p> <p>○病院側からの説明は文書にして両者が残しておくべき。言った、言わない、わからない、と言ってすまされてしまう。当初の説明をレコーダーで録音しておけばよかったと後悔している。</p>
<b>再発防止のための取り組み</b>
<p>○調査制度ができて、それを実際に運用する委員が遺族の納得を得るための真剣な調査や改善策を提言しなければ、調査制度の意義は失われてしまう。</p> <p>○調査事項のみを調べるだけでなく、当時起こったトラブルや意志の確認等、直接的な関係がない事も結果に記載した方がよいと思う。（今後の危機管理の事例として役立つから）</p> <p>○事故はあってはならない事だが、調査する事で、原因が判明され事実が分かり、今後の事故防止に役立ててほしい。</p>
<b>迅速かつ誠意ある対応を望んでいる</b>
<p>○調査に時間がかかりすぎた。</p> <p>○院内調査だけでは納得できない部分や疑問点が多くある。書類のみの結果説明でこちらからの意見に対する返事が全くない。</p> <p>○まだ病院側から今後の事について報告がないため、これからどうしたら良いのかわからない。弁護士をたてて事を大きくする訳もいかにいる。</p>

7-③ 国の制度としての医療事故調査制度について意見や感想を聞いた。

抜粋

回答
<b>納得できる院内調査</b>
○確実に第三者が入り、遺族側も納得できる調査結果が出るようにしてほしい。また調査結果について、ある程度レベルが保てるようにチェック機能も設けてもらえば、より良い制度になると思う。
○専門的な事は分からないが、家族が納得できる調査が目的だと思う。事故につながる事が幸いだか精一杯医療機関がやってくれることを願っている。
○家族側がきちんと納得できる調査をしてほしい。この結果をいかして今後、医療事故が少しでも減るよう医療機関は真摯に誠実に取り組んで欲しいと心から願っている。
<b>医療機関の誠意ある対応を感じた</b>
○とても、いいことだと思う。病院側が、保身のためでなく、あくまで、患者を第一に考え、患者を救うために、謙虚に誠実に、報告し、調査委員会を開いたのであれば、絶対に、いい方向に向かうと思う。
○病院が医療事故として対応しない家族の方もいると思う。医療で死亡をした時少しでも変だと思ったら、報告をするように周知徹底してほしい。
<b>制度の周知</b>
○残された者は、冷静な判断もつかないため、医療機関の正確な説明がないと後々トラブルになる。制度に対する知識を徹底させ、調査に重要となる病理解剖の推進や伝え方の訓練があっていいと思う。そして何より今後のよりよい医療提供の為に認知度が両者に広がる事を願っている。
<b>制度の改善</b>
○病院だけでなく遺族からも事故調査の要請ができるようにしてほしい。