

## 12. ホスピタリストが知っておくべき 医療の質

*To err is human, to forgive divine.*

— Alexander Pope (1688~1744) .

過つは人の常、許すは神の性<sup>1)</sup>。

### ● high-value care という概念

ここ数十年の医療の進歩にもない、医療のコストはウナギ登りです。具体的な数値を提示するまでもなく、感覚としておわかりになるでしょう。このコストはどこから補填されるのか？ それは国民の貴重な税金でありますし、アメリカにおいては民間医療保険会社の資金も加わってきます。すなわち「すべての人の医療費が適切に、無駄なく使用されているのか？」が注目される時代なのです。そこで、

**health care value = quality ÷ cost**

という概念が重要となってきます。つまり、より高いクオリティ(質)の医療を、低いコストで提供することができれば、価値 (value) の高い医療といえます。これを分析するにはいろいろな医療の要素を測って記録することが大事です。現状で「どのような質の医療を提供しているのか？」を把握できなければ、改善活動をし、将来的にその効果もみえてきません。「なんとなくよい質の医療をしている気がする」では済まされないほど、医療の分野は経済的に注目されているのです。

### 本音トーク 1 「医療の質」の測りすぎにはご用心

アメリカが医療の質を測定し、公開するという流れに先鞭をつけたのは、Dartmouth Atlas of Health Care というデータバンクです。全米の病院医療費を集計してまとめたものですが、この統計の結果、地域格差の大きさが露呈すること

### 本音トーク 4 個人に頼らない標準化 (standardization) で信頼性のギャップ (reliability gap) を埋める

では次に、患者安全を高めるシステムづくりの原則とホスピタリストのかかわりを述べます。飛行機の整備と操縦、原子力発電所の運転、宇宙飛行するスペースシャトルの整備や運転などと比較しても劣らないくらい、病院での診療は責任の強いオペレーションです。その共通点は、「ヒトが実施する」ということです。

なので、システムづくりの前提としてヒューマンエラーや疲れによるパフォーマンスの低下を考慮しなければなりません。特に、ICU入室前や手術中の急変などの危機的状況時には完璧に近いパフォーマンスは期待できません。最前線の人たちのパフォーマンスが落ちることを想定してシステムをつくってこそ、安全が保たれるのです。

個人レベルでの注意点としてよくいわれるのが、

### 「記憶力への過度の期待」と「異常への慣れ (normalization of deviance)」

です。人は忙しくなってくると、効率を上げるために「近道をしがち」です。英語でいうと、cut the corner という表現ですね。わざと手を抜いているわけではありません。いつもは目を通すチェックリストを省略し、自分の記憶力とチェック機構を過信してしまいます。車の運転でいうところの「車線変更での目視」と一緒です。ショートカットすると、安全マージンが減ってしまうのです。「急がば回れ」とはよくいったものです。

また、「なんか、おかしいな～」と思った点を見つけても、それが直接悪い結果に繋がらなかったとき、「掘り下げて追求するのをやめる」習性が、人にはあります。それが逸脱の標準化 (normalization of deviance) と呼ばれる現象です。有名な例が、1986年のスペースシャトル・チャレンジャーの離陸直後の爆発事故です。NASAの事故後の調査では、爆発の原因はエンジン内のOリングと呼ばれる小さな部品の欠陥破損とされました。じつは発射実験の段階で、このOリングの劣化は指摘されていましたが、交換修理には至りませんでした。なぜ