

○●横浜市医療安全メールマガジン<第176号>●○  
～メールマガジンがリニューアルします！～

■今月からメルマガをリニューアル！■

●月に1回の配信→月に数回の配信

●患者と医療従事者のコミュニケーションのヒントをテーマに

医療安全支援センターで日々受けている相談から、患者と医療機関間のコミュニケーションギャップを埋めるためのヒントを発信します。

その他、啓発イベントの開催や定期立入の確認ポイントなど、お役立ち情報も満載！

どうぞお楽しみに！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン<第177号>●○  
～オレンジの取り合いになっていませんか？その1～

■今月からメルマガをリニューアル！

テーマをしばり、記事を短くすることで読みやすくなりました！

- ・テーマ：患者と医療機関のコミュニケーションギャップ等
- ・配信回数：月数回（その月のテーマを複数回のシリーズで配信）

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

★今月のテーマ★

■患者の状況や想いを理解するためには？■

みなさんは、有名な「オレンジの取り合い」を知っていますか？  
令和5年度第2回医療安全研修会で、荒神裕之講師が取り上げた事例です。  
講演資料はこちら

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/kenshukai.html>

【姉妹のオレンジの取り合い】

---

姉妹が1つのオレンジを取り合っている。母親は「半分に分けなさい」と伝えたが、2人

とも納得しない。オレンジを欲しが理由を聞くと、姉はマーメイドを、妹はオレンジジュースを作りたいと話した。また、2人とも大好きな母親のために作ろうとしていたことがわかった。母親は、姉にオレンジの皮を、妹にはオレンジの実を渡し、よりよい解決策を見つけることができた。

---

オレンジを取り合っている事実の背景には、それぞれの理由や想いが隠れていました。

表出される言葉や問題だけに注目すると、本来の目的や理由、想いを見逃してしまうことがあります。深層にある想いを知ることで、相互理解や問題解決につながりやすくなります。そのためには相手の目的、真意を知るためのコミュニケーションを行うことが不可欠です。

今回は、「オレンジの取り合い」を参考に実際の事例について、前向きに解決するための方法について考えます。

ぜひご覧ください。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン<第178号>●○  
～オレンジの取り合いになっていませんか？その2～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

★今月のテーマ★

■患者の状況や想いを理解するためには？■

前回「オレンジの取り合い」の事例を紹介し、双方の目的を理解し、問題点を見直すことで解決策が見出す方法が生まれる可能性についてお話ししました。

コチラ

URL

オレンジの取り合いを参考に医療安全相談窓口寄せられた事例を紹介します。問題解決を図るためにどんな行動が必要だったのでしょうか？

【窓口に寄せられた事例】

---

- ・ 70代Aさん 急な体調不良あり
- ・ かかりつけ医療機関の予約受付方法がウェブ予約に変更になったばかり
- ・ ウェブ予約を初めて試みると、何度やってもエラーが表示された

医療機関に電話をし、「システムに不具合がある。すぐに受診したいので電話予約をしたい。」と希望。  
医療機関からは「不具合は出ていない。電話受付はしていないので再度ウェブ予約を試してほしい。」と言われてしまった。

Aさんは頭に来て、この医療機関での受診を断念した。

---

★ Aさんの思い

- ・ システム自体に不具合があるのではないか。
- ・ 早く医療機関を受診したい。
- ・ この電話で予約を受け付けてくれたらよいのに。

★ 医療機関の思い

- ・ Aさんの操作ミスがあるのではないか。
- ・ ウェブ予約の導入により、患者は予約がしやすくなったはず。
- ・ ウェブ予約は確実でわかりやすく、言った言わないなどの行き違いもない。

【医療機関側のコミュニケーションのポイント】

- ・ どうしてシステムの不具合だと感じたのか聞いてみる  
(例)「何かエラーが出ましたか？」
- ・ Aさんの立場や状況を理解する  
(例)「すぐに受診したいとのことですが、どんな症状ですか？」

患者側が自身の状況を適切に伝えてほしいという思いは当然あると思います。  
しかし、医療者側が患者の状況や思いを丁寧に聞き取ることで、のちのトラブルを避けることができるかもしれません。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン<第179号>●○

～熱中症特別警戒アラートの運用開始！～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■熱中症特別警戒アラートの運用開始について■

今年も昨年同様、記録的な猛暑となることが予測されます。令和5年の気候変動適応法の改正により、熱中症特別警戒アラートが創設されました。すでに運用が開始されていますので、ぜひご活用ください。

○横浜市防災情報Eメール（熱中症警戒アラートを含む配信サービス）

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/bosai/e-mail/email.html>

○環境省LINE公式アカウント

[https://www.wbgt.env.go.jp/line\\_notification.php](https://www.wbgt.env.go.jp/line_notification.php)

★編集後記★

「オレンジの取り合い」を基にした事例はいかがでしたか？

今月はコミュニケーションの大切さを改めて伝えさせていただきました。

徐々に暑くなる季節、感覚に頼らず熱中症アラートを活用しましょう。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights (C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.