

歯科臨床場面におけるコミュニケーション ～医療者間評価と判例分析結果から～

Communication in dental clinical settings: evaluation of communication among professionals and analysis of dental malpractice litigation

濱寄朋子¹⁾
Tomoko Hamasaki¹⁾

1)九州女子大学
1) Kyshu Women's University

Abstract

Our research investigated communication in dental clinical settings, including an analysis of court decisions in dental malpractice cases litigated in Japan. Approximately 60% of litigation in Japan related to cases in which the dentist was found to violate their “duty to explain”. We studied how the dentists’ method of explaining treatment was related to their legal responsibility. Dentists should pay careful attention not only to the patient's consent but also to their explanation of procedures, including the provision of medical guidance. They should recognize that inappropriate explanations are correlated with serious errors. Our communication survey conducted in dental clinical settings revealed that patient satisfaction was highest when the level of communication between dentists and dental hygienists was consistent. Methods of explanation were also an important element in communication between dental healthcare professionals. Our evaluation of the effects of dentist – dental hygienist communication on patient outcomes indicated a significant correlation, suggesting that interprofessional communication in the field of dentistry affects patient satisfaction.

要旨

私は、歯科臨床場面におけるコミュニケーションについて、調査研究を行ってきた。1つは、歯科医事訴訟判例の分析である。わが国の歯科医事訴訟では、歯科医師の法的責任が認められた判例中、約6割に歯科医師の説明義務違反が認められた。また、説明義務違反に関連する歯科医師の説明態様について明らかにした。さらに、説明の目的に着目し、歯科医師は患者の承諾のみならず、「療養指導」をはじめとした説明にも十分注意を払うべきであり、不適切な説明が重大な過誤に関連することを報告した。

もう1つは、臨床現場におけるコミュニケーション調査である。分析の結果、歯科医師と歯科衛生士のコミュニケーション程度が一致していた場合に、最も患者満足度が高くなっていた。また、説明行動が、歯科医療従事者間におけるコミュニケーションにおいて、重要な要素になっていた。このように、歯科医療においても、医療従事者間の良好なコミュニケーションが、患者満足度に影響を与える可能性が示唆された。

キーワード：歯科医事訴訟, 説明義務, 歯科コミュニケーション

Keywords: dental malpractice litigation, duty to explanation, dental communication

1. はじめに

私は、歯科臨床場面におけるコミュニケーションについて、2つの方法で調査研究を行ってきた。1つは、歯科医事訴訟判例の分析である。我が国において、歯科医事訴訟は医事訴訟中の約12%を占めている¹⁾。また、歯科医療は緊急性が少ないため、患者に対する説明義務及び患者の同意が認められる範囲は他の医療に比べて広いとされている²⁾。医事紛争の記録からは、医師の説明態度やコミュニケーションに関する情報を得ることができる。私は、医事紛争の要因を検討する資料として医事訴訟判決に着目し、様々な検討を行ってきた³⁻⁷⁾。その分析結果から明らかになったことについて紹介する。もう1つは、実際の臨床場面でのコミュニケーションについての調査分析である。歯科

医師—患者の 2 者間コミュニケーション⁸⁾に加え、歯科医師—患者—歯科衛生士の 3 者間コミュニケーション⁹⁾についても評価してきた。本稿では、これらの研究をとおして明らかとなった結果から、歯科医師が配慮すべき具体的な説明行動について提案する。

2. 歯科医事訴訟判例の分析

1) 方法

①対象判例

歯科医事訴訟研究は、1978 年以降の歯科分野における医事訴訟判例を分析することによって行ってきた。具体的には「判例時報」、「判例タイムズ」および「Westlaw Japan」に掲載された医事訴訟判決のなかで、歯科分野における医事訴訟判例を収集し、分析対象とした。

②判例のコード化

対象判例についてコード化を行った。原告である患者の属性、歯科医師の属性に加えて、患者に対する歯科医師の説明についてコード化を行った。設定した変数は以下のとおりである。①説明の目的、②説明の時期、③説明相手、④説明の方法、⑤説明程度、⑥説明の争点、⑦患者の承諾有無、⑧同意書有無、⑨説明回数、⑩説明内容等である。

2) 結果

歯科医事訴訟における分析から、いくつかの知見が得られた。まず、歯科医師の法的責任が認められた判例中 63.9% に、説明義務違反が認められた。これを我々が行った他科での分析と比較すると、内科は約 80%、外科は約 55% であり、歯科はこれらの中に位置していた。診療科とコミュニケーションの関連について分析した研究では、内科ではコミュニケーションのあり方が医事訴訟の原因になりうるが、外科ではならないことが報告されている¹⁰⁾。本調査結果から、歯科は内科や外科とは異なる特徴をもつことが明らかになった。

次に、説明義務違反を争点に含む歯科医事訴訟の特徴について分析した。説明義務を争点に含む判例では、含まない判例と比較して、以下のような特徴がみられた。①患者の平均年齢が高い、②担当歯科医師が単数、③歯科医師の手技的な過失有り、④口腔外科以外の治療、⑤公的医療保険以外の治療等である。さらに、説明義務違反が認められなかった判例では、説明義務違反が認定された判例と比較して、歯科医師の説明が ①具体的で回数が多く、②患者の承諾を得ていた。一方、説明方法の違いや承諾書の有無は判決と関連がみられず、口頭のみ説明でも、具体的で、患者の承諾が得られている場合は、十分な説明と認定されていた。

さらに、説明の目的に着目し、説明の目的が療養指導である判例の特徴について分析したところ、①歯科医師の法的責任が認定されている、②患者がより重篤な障害を受けている、③説明の有無が問題になっているなどの判例の割合が有意に高かった。このことから、説明の目的が、「患者の承諾を得るため」だけでなく、「療養指導」を目的とした説明にも十分注意を払うべきであり、不適切な説明が重大な過誤に関連することを歯科医師は認識すべきである。

3) まとめ

近年、インフォームドコンセントが広く周知され、治療前の患者への説明や同意の受領については改善がみられている。しかしながら、本研究の結果からは、歯科分野では治療中の患者への治療経過の説明や、治療後に必要な療養指導に関する説明が不足していること、さらにそのことが、患者の不利益や、訴訟提起の原因となっていることが示唆された。医師の説明義務については、医療の進歩、患者の権利、時代背景などによって影響を受け、今後も変化する可能性がある。歯科医療従事者はこのような変化に十分注意を払い、丁寧な説明をこころがける必要がある。

3. 歯科臨床現場におけるコミュニケーション

1) 患者—歯科医師コミュニケーション

患者と歯科医師のコミュニケーションは、歯科臨床現場のあらゆる場面において重要であるが、実際の診療現場における患者と歯科医師のコミュニケーション行動についてはほとんど明らかになっていない。本研究では、歯科医師と患者のコミュニケーションと、患者の満足度や治療後の状態について評価を行った。対象は歯科医師と患者のペア 171 組である。同じ質問項目であるアンケートを実施し、その回答結果から、①評価不一致(患者評価高グループ)、②評価不一致(歯科医師評価高グループ)、③評価一致グループの 3 つのグループに分類した。患者評価が歯科医師より高いグループでは、患者の治療後の改善度等が他のグループよりも有意に良好であった。一方、歯科医師の評価が患者よりも高いグループでは、患者の満足度等は有意に低い結果となった。本結果より、コミュニケーションについて相互の認識状態を評価する手法は有用である可能性が示唆された。

2) 患者—歯科医師—歯科衛生士コミュニケーション

医療の場には医療者—患者間の他にも医療者間、医療者と患者の家族間など様々な種類のコミュニケーションが存在する。このうち、医療者間の関係は最終的に医療の質に影響をすることが指摘されており、その影響は大きいと考えられる。歯科衛生士は、歯科医療における主要なチームメンバーであり、患者の健康に重要な役割を果たすことが明らかになっている。このような背景から、本研究では、医療説明に対する歯科医師、患者および歯科衛生士の認識を評価する方法を用いて、それらと患者の満足度、歯科衛生習慣および歯科医師や歯科衛生士に対する印象に、どのような関連があるのか明らかにすることを目的とした。

調査の結果、患者の満足度と健康や気分の改善において、歯科医師—歯科衛生士評価が有意に関連しており、歯科医療者間のコミュニケーションが患者の満足度へ影響を及ぼすことが明らかになった。また、歯科医師と歯科衛生士のコミュニケーション程度が一致していた場合に、最も患者満足度が高かった。さらに、“説明程度”、“相手の意思の反映”、“説明行動”の 3 つの項目において評価を行ったところ、“説明行動”のみで有意な関連がみられ、説明行動が、歯科医療従事者間におけるコミュニケーションにおいて重要な要素になっていた。このように、歯科医療において、医療従事者間の良好なコミュニケーションが、患者満足度に影響を与える可能性が示唆された。

4. 今後の展望 ～予防歯科とインフォームドコンセント～

わが国における 2020 年に実施された歯科医療に関する調査によると、回答者の約 8 割が歯科医療に満足しており、その主な理由として「治療が丁寧で上手」が最も多く、次に「わかりやすく説明してくれる」が多かったことが報告されている¹¹⁾。また、我々が行った研究では、予防を目的とした定期的な歯科受診をしている高齢患者では、治療や歯科医師への説明に対する満足度が高く、良好なコミュニケーションがとれていることが示唆された¹²⁾。このように、歯科における説明およびコミュニケーションは、歯周病の長期管理と関連がみられた。国外においても、近年、歯周病管理における定期的な歯科受診の継続について多方面から検討されている。例えばスペインでは、多くの患者が受診を中断している現状を踏まえ、患者のアドヒアランスや持続性が最も重要であり、行動を変化させる対策の必要性が提言されている¹³⁾。また、英国では、定期的な歯科受診に対する効果的な介入についての Systematic review が報告されている。文献数が少なく、効果的な介入についての言及はないものの、コミュニケーション、患者—歯科医師の協働、定期的な歯科受診の有効性を伝えることが、効果的な介入のポイントであると指摘されている¹⁴⁾。わが国においても、長期口腔管理が必要な歯周病予防や治療に、患者—歯科医師のパートナーシップの確立が必要と考えられており、今後、この分野の研究に取り組みたいと考えている。

5. 結語

これまでに我々は、歯科医療コミュニケーションについて、様々な調査研究を行ってきた。歯科医事訴訟判例の分析からは、歯科医師の説明義務違反に関連している説明態様について明らかにした。また、臨床現場におけるコミュニケーション調査では、歯科医師—歯科衛生士間のコミュニケーションが、患者のアウトカムに影響することを報告した。今後も、より良い歯科医療コミュニケーションの確立を目指して、調査研究に取り組んでいきたいと考えている。

謝辞

調査にご協力頂いた、患者、歯科医院のスタッフに、深く御礼申し上げます。

研究資金

本論文は JSPS 科研費(90037424, 24593180)の助成を受けた研究成果の内容を含む。

利益相反自己申告

本論文に関して、申告すべき利益相反はなし。

引用文献

- 1) 最高裁判所. 医事関係訴訟事件(地裁)の診療科目別既済件数

<https://www.courts.go.jp/saikosai/vc-files/saikosai/2023/230619-iji-toukei4-shinryoukamokubetsukisai.pdf>

最終アクセス 2024 年 1 月 15 日

- 2) 岡村久道、歯科診療過誤訴訟の判例理論 (第 4 章: 注意義務の基準—医療水準論)、判例タイムズ 884 号, 1995.
- 3) Hamasaki T, Takehara T, Hagihara A: Physicians' communication skills with patients and legal liability in decided medical malpractice litigation cases in Japan. *BMC Fam Pract* 9:43, 2008.
- 4) Hamasaki T, Hagihara A: Physicians' explanatory behaviours and legal liability in decided medical malpractice litigation cases in Japan. *BMC Med Ethics* 12:7, 2011.
- 5) 濱寄朋子, 佐藤公彦, 萩原明人: 歯科医事訴訟における歯科医師の法的責任と年次的変遷に関する研究, 日本歯科医療管理学会誌 48, 64-71. 2013
- 6) Hamasaki T, Hagihara A: A comparison of medical litigation filed against obstetrics and gynecology, internal medicine, and surgery departments. *BMC Med Ethics* 16(1):72, 2015.
- 7) Hamasaki T et al: Dentists' legal liability and duty of explanation in dental malpractice litigation in Japan. *Int Dent J* 71(2021)300-308
- 8) Hamasaki T, Soh I, Takehara T, Hagihara A: Applicability of both dentist and patient perceptions of dentists' explanations to the evaluation of dentist-patient communication, *Community Dental Health*, 28, 274-279, 2011
- 9) Hamasaki T, Kato H, Kumagai T, Hagihara A: Association between dentist-dental hygienist communication and dental treatment outcomes, *Health Communication*, 32(3), 288-297, 2017
- 10) Levinson W, Roter DL, Mullooly JP et al. : Physician-patient communication. The relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. *JAMA* 277(7), 553-559, 1997.
- 11) 日本歯科医師会. 歯科医療に関する一般生活者意識調査
https://www.jda.or.jp/jda/release/cimg/2020/DentalMedicalAwarenessSurvey_R2_2.pdf
最終アクセス 2024 年 1 月 15 日
- 12) 濱寄朋子: 歯科医療における歯科医師の説明に対する患者の満足度に関する研究, 日本歯科医療管理学会誌 57, 88-96. 2022.
- 13) Echeverria JJ, Echeverria A, Caffesse RG: Adherence to supportive periodontal treatment. *Periodontol* 2000.; 79(1), 200-209, 2019.
- 14) Currie CC, Araujo-Soares V, Stone SJ et al. : Promoting regular dental attendance in problem-oriented dental attenders: A systematic review of potential interventions. *J Oral Rehabil* , 48, 1183-1191, 2021.

*責任著者 Corresponding author : 氏名 濱寄朋子 (e-mail: tomotalk@kwuc.ac.jp)