

医療安全トピックス TOPICS

Vol. 186

井上 純子

公益財団法人日本医療機能評価機構
医療事故防止事業部 副部長

第82回報告書と医療安全情報 No.230のテーマ 「電話呼び出し時の患者取り違え」について

公益財団法人日本医療機能評価機構では、医療事故情報収集等事業を運営し、医療安全に資する情報や報告書を作成・公表しています。今号では、第82回報告書と医療安全情報 No.230の内容について紹介します。

●電話での患者呼び出し

患者に検査や治療・処置を行う場合、患者を呼び出すために当該部署から病棟に電話で連絡するのは、よくあることだと思います。電話でのやりとりは音声だけの情報となるため、電話をかけた側が別の患者の情報を誤って伝えてしまったり、電話を受けた側が聞き間違えて別の患者だと誤認してしまったりする可能性があります。

医療事故情報収集等事業(以下：本事業)には、電話での呼び出し時に職員間で患者を取り違え、その後の患者確認が不十分であったため、別の患者に誤って検査や治療・処置を行った事例が報告されて

います。第82回報告書(2025年9月公開)では、「電話での呼び出し時に職員間で患者を取り違えた事例」を取り上げ、分析を行いました^{★1}。

●分析テーマの内容

対象となる事例は7件でした(図表1)。いずれも、電話をかけた側は正しい情報を伝えていましたが、電話を受けた側が別の患者だと誤認した事例でした。また、7事例のうち4事例で、正しい患者Xと誤った患者Yの氏名が、「同姓」「姓が一文字違いで名が同じ」「漢字違いの同姓同名」という形で類似していました。

●情報についての不十分なやりとり

報告された事例を確認すると、電話での情報のやりとりが不十分だったことがわかりました。ここでは一部を抜粋して掲載します(図表2)。

また、7事例のうち5事例で、誤って呼び出された場所に行った患者Yに対して患者照合がなされず、患者Xに実施予定であった検査や処置を行っていました。電話をかけた先の病棟などから患者が来室したことがバイアスとなり、患者照合がおろそかになった可能性があることが示唆されました。

【図表1】患者取り違え事例での電話の状況

呼び出した場所	呼び出した目的	電話をかけた人	電話を受けた人
手術室	手術	手術室看護師	病棟看護師
口腔外科外来	術前の周術期口腔ケア	歯科衛生士	
耳鼻科外来	嚥下機能評価検査	外来看護師	
産婦人科病棟処置室	内診	患者Xの受け持ち医師	
リハビリテーションセンター	リハビリテーション	リハビリテーションセンター看護師	
放射線部	MRI検査	診療放射線技師	外来急患室看護師
	造影CT検査		

(第82回報告書, p.44より)

★1 https://www.med-safe.jp/pdf/report_82_T002.pdf