

# オープン・ディスクロージャー 一面談への準備と参加

患者と介護者の  
皆さんへの  
情報

## オープン・ディスクロージャーとは何でしょうか

毎日何千人もの人々が保健医療サービスを受けています。時として、医療行為がうまくいかず、あなたやあなたの大切な人に想定外の被害を及ぼすような結果になることがあります。保健医療サービス上、これは**インシデント**として知られています。あなたの担当の医療提供者（医師や看護師など）は、できるだけ早くあなたと話し合う義務があります。

**オープン・ディスクロージャー（open disclosure）**とは、あなた自身、あなたの担当の医療提供者、必要な場合はあなたが支援して欲しいと思う方（ご家族、介護人、ご友人など）が、医療行為中に生じた有害事象の原因となるインシデントについて話し合う面談のことを指します。

オープン・ディスクロージャーでは以下のようなことを行います。

- インシデントについてあなたへの謝罪
- 判明している事実についての説明
- あなたが経験したことの聞き取り
- あなた自身やあなたの治療にどのような影響を与える可能性があるかの説明
- 再発防止のためにしている手順の説明。

オープン・ディスクロージャーの面談は1回または数回にわたって行われます。



## オープン・ディスクロージャーと あなたの保健医療サービス上の 権利

オープン・ディスクロージャーにおけるあなたの権利は**オーストラリア保健医療サービスに関する権利憲章（Australian Charter of Healthcare Rights）**で説明されています。

これには以下の権利が含まれます。

- あなたが受けた医療で何がうまくいかなかったのか、どのように起こったか、それがあなたにどのような影響があり得るのか、そしてあなたの治療を安全にするために何がされているのかを知る権利
- あなたの体験を共有し、保健医療サービスの質の向上に役立つ権利
- 質問ができ、隠しごとのない率直なコミュニケーションをもつ権利
- あなたの治療に影響を及ぼすことなく、意見・感想を述べ、苦情を申し立てられる権利。



## どのような支援を利用できるの でしょうか

あなたにはオープン・ディスクロージャーの間、必要な支援を利用する**権利**があります。これには以下の支援が含まれる場合があります。

- 翻訳者
- 通訳者
- 先住民連絡担当者
- カウンセラー
- 消費者団体、ピアワーカー（peer worker、同じような経験、立場を持つ人たちのグループ）、社会福祉士（ソーシャルワーカー）、また弁護士などの、訓練を受けた患者支援担当者
- 自己負担の交通費、食費、または駐車場代などの費用の支払い。

翻訳、通訳のサービスは**週7日間24時間利用可能**です。  
**131 450**にお電話でご連絡ください。

## オープン・ディスクロージャーのプロセスに期待できることは何でしょうか。

オープン・ディスクロージャーのプロセスの概要は以下の通りです。面談を受ける順番や手順は、あなたが受けた被害の重大性や、あなたの状況、ニーズにより変わることがあります。

### インシデントが発生したら

あなたの担当の医療提供者には以下のことをする義務があります。

- 直ちにあなたに報告
- あなたへの安全な治療の提供
- インシデントに対するあなたへの謝罪
- 判明している事実についての説明
- あなた自身やあなたの治療にどのような影響を与える可能性があるかの説明。

[あなたとの同意や被害の深刻さ（例：小さなインシデント）によっては、ここでプロセスを終える場合があります。]

### オープン・ディスクロージャーのプロセスの開始

あなたの担当の医療提供者には以下のことをする義務があります。

- オープン・ディスクロージャーのプロセスの説明
- あなたの保健医療サービスに関する権利の説明
- あなたが安心できる連絡担当者の手配
- できるだけ早急な面談の手配と、その時間、場所、および同席者についての同意。

### オープン・ディスクロージャーの面談

あなたの担当の医療提供者には以下のことをする義務があります。

- インシデントに対するあなたへの謝罪
- 判明している事実についての説明
- あなたが経験したことの聞き取り
- インシデントが、あなた自身やあなたの治療にどのような影響を与える可能性があるかの説明
- インシデントの調査がどのように実施されているかの説明
- 再発防止のために行っている手順の説明
- 進行中の治療計画に対する合意
- オープン・ディスクロージャーの今後の進め方と以後の面談であなたが成し遂げたいことについての合意。

### 経過観察（フォローアップ）面談

あなたの担当の医療提供者には以下のことをする義務があります。

- 引き続き行われた調査についての最新情報の提供
- 実施された保健医療サービスに関する改善策についての意見・感想の提供。

### オープン・ディスクロージャーの完了

あなたの担当の医療提供者には以下のことをする義務があります。

- あなたのニーズが満たされたかについての質問
- あなたの面談、意見・感想提供の機会、経過観察の選択肢について記載した書類の提供
- あなたのニーズが満たされない場合は、苦情申し立てができるという告知。



#### オープン・ディスクロージャーの プロセス全体を通して期待 できること

隠しごとのない率直な  
コミュニケーション

共感、尊敬、  
配慮を持って接されること

意見を聞いてもらえること

必要な支援を受けること

質問の答えを受け取ること



## オープン・ディスクロージャーの面談の準備は どのようにすればいいでしょうか。

以下について書き出しておくと、役立つことがあります。

- 起こった事柄の時系列
- 以下についてのあなたの質問や懸念
  - 何がうまくいかなかったのか
  - どのように起こったのか
  - あなた自身やあなたの治療にどのような影響を与える可能性があるのか
- その他、オープン・ディスクロージャーの面談中にあなたが話したい事。

以下のようなことも考えておくといいでしょう。

- 面談中にあなたの支援者として同席してほしい人は誰か
- 医療機関がどのようにしてあなたのニーズを満たす手助けができるか
- あなたの治療に関して、別の医療関係者の意見（セカンドオピニオン）が必要かどうか。



## オープン・ディスクロージャーがあなたのニーズを 満たせなかった場合はどうすればいいでしょうか。

苦情申し立てのプロセスはオープン・ディスクロージャーとは別のプロセスです。オープン・ディスクロージャーのプロセスがあなたのニーズを満たせなかった場合は、以下の手続きを取ることができます。

- あなたの担当の医療提供者、または診療所責任者（Practice Manager）やサービス責任者（Service Manager）などの上級医療責任者と、あなたの懸念事項を話し合う
- 医療サービスへの意見・苦情システムを通して、苦情を申し立てる。医療サービスの中には、あなたが相談できる苦情係を設置している場合もある
- 医療サービスに相談できなと感じた場合や対応に満足できない場合は、州や準州に設置されている保健医療サービスに関する苦情処理機関や、保健事務局に連絡する
- あなたが受けた被害について弁護士に相談する。



## オープン・ディスクロージャーについて詳細を知りたい場合はどうすればいい でしょうか。

オープン・ディスクロージャーについての詳細は、以下を参考にしてください。

- 予想外の出来事に関するオープン・ディスクロージャー プロセスを開始する患者の方へのパンフレット（Open disclosure of things that don't go to plan, a booklet for patients beginning the open disclosure process）：  
[www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- オーストラリアにおけるオープン・ディスクロージャー体制（Australian Open Disclosure Framework）：  
[www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

ご質問がある場合は。



このQRコードをスキャンして、オープン・ディスクロージャーについてよくあるご質問（FAQ）をご覧ください。詳細についてはこちらをご覧ください：  
[www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

あなたの医療サービス担当者について、こちらにご記入ください。

氏名：

役職：

電話番号：

その他支援先の電話番号：