



山野辺 裕二  
国立成育医療センター病院 医療情報室長

## 【第6回】 危険を招く説明

医療事故防止にからんで、時に引き合いに出されるのが航空機の話です。「飛行機事故を起こすとパイロットも死ぬが、医療事故では加害者は何ともない」と言い放った人もいますが、「それなら医師にも機長並みの勤務環境を与えてくれ」と言い返したい方も多いでしょう。

### ●お乗り継ぎのお客様へ

その飛行機は30分ほど遅れていました。予定していたA300系機材の不具合のため、MD80系に機材を変更したのだとか。

目的地が近づいてきた頃、客室乗務員が一部の乗客に声をかけ始めました。到着地で乗り継ぎのある10人足らずのお年寄りのグループがいて、機内に散らばって座っているみたいでした。

「飛行機が着陸したら、地上を動いているうちに荷物を持って前の方においでください」

「飛行機が止まらないうちでいいんですか？」

「はい」

といった会話が聞こえました。私は「はあ、こんなこともあるのだ」くらいに思っていました。

飛行機が滑走路にドスンと着地した瞬間、一人の男性客が弾かれたように立ち上がり、前の方に小走り移動し始めました。折しも飛行機は逆噴射をかけて急減速。男性はヨロヨロしながら前の方に移動し、視界から消えていきました。

乗務員のアナウンスが始まりました。「長崎空港に着陸しました。飛行機が完全に止まってシートベルトのサインが消えるまで……」何事もなかったかのように、まったくいつもの通りで変化はありません。ひとしきり終わった後、「今日は乗り継ぎのお客様が先にベルトをはずしてお降りの準備をされますが、それ以外のお客様はそのまま席に着いたままで……」等の説明です。

結果として乗務員たちの説明は、乗客の一人を、着陸直後の地上滑走でもっとも危険な時期に通路を歩かせるという事態に至らしてしまいました。

### ●非常の際は客室乗務員の指示に従って

大事には至らなかったものの、あの乗客が転倒してケガでもしていれば、また新聞沙汰だったでしょう。このインシデントの教訓は、「善かれと思ってしたことでも、説明が明確さを欠いていると、かえって客を危険にさらす結果につながってしまう」ということです。われわれ医療に携わるものにとっても人ごとではないなと思った出来事でした。



飛行機がペイントされた飛行機。JASとペイントされた飛行機はまだ飛んでいるようです。

また、事後の対応としても、一人が立ち上がった後すぐに他の客を制止する趣旨のアナウンスをすべきであったろうと思います。飛行機の客室乗務員は、事故などの時に乗客をパニックに陥れないための訓練を受けているわけですが、その結果があのアナウンスだとしても、いささか疑問が残ります。

航空会社の方（が読者にいるとも思えませんが）、もしあのような説明のマニュアルがあるのでしたら、

「飛行機が着陸して十分に減速し、滑走路から誘導路へと曲がったら、お立ちいただいてかまいません」

に変わるようお勧めします。

「朝昼晩に一つずつ、この薬を飲んでください」

「といっても、プラスチックのシートごと飲まないでくださいよ、中身の薬だけ飲んでね」

「といっても、カプセルまでは開けないでね。カプセルごとなら飲んでよいから」

「いやあ、簡単な処置ですから、心配はいりませんよ」

「でも、この処置をすると万一死ぬこともあります」

ホント、説明って難しいです。

### ●お客様のなかに……はいらっしゃいませんか

この便、出発前にもすったもんだがありました。機材変更で席が不足したのか、搭乗口では「2時間半後の次の便に変えていただければ1万円差し上げます」と繰り返しアナウンス。私も1万円組に入ろうかと思ひ、電話で相談したところ、娘の「ダメ」の一言でやめておきました。

ところが、一旦取引に応じた人も後から乗ってくるではありませんか。当初名乗り出た人で余剰がなくなったのか、チェックインが予定数に満たなかったのか知りませんが。「5千円くらいくれたっていいじゃない」と愚痴が漏れていましたが、確かにそう思います。1万円のため取り返しのつかない予定をキャンセルしちゃった人もいたかもしれないのに。……なんて思うのは私だけでしょうか。

1986年長崎大学卒業。形成外科の勤務医として九州、四国の病院に勤務後、96年長崎大学病院形成外科助手。99年に念願の医療情報部門へ転籍、2000年長崎大学病院医療情報部副部長。03-04年米国マウントサイナイメディカルセンター医療情報学研究員。05年6月より現職。専門は医療情報学と病院管理学。自称外来語研究者、医療ジャーナリズム評論家。

