

# 教材付き専門誌 病院安全教育

会員制 隔月刊誌 企画/監修 日経出版グループ 発行/日経出版 病院安全教育 第4巻第2号  
平成28年10月20日発行 (表紙月20日発行)

2016 10・11月号

特集 所属長さんに聞く!

## 医療安全管理者からの ベストサポート

立ち位置・距離感・介入内容・タイミング

special report

## 医療安全地域 ネットワークをつくろう

新連載

真摯に読めば聴こえてくる!  
インシデントレポートに息づく心の叫び

あなたは法廷で何を体験するのか? 何を求められるか?  
バーチャル裁判物語 これが医療訴訟だ!

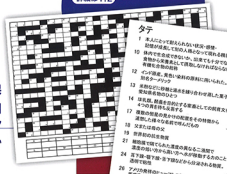
研修にすぐ使える!  
今号の付録・資料

詳細は P.2

南大阪医療安全ネットワーク規約&アンケート結果

ゲーム「チームでミッションチャレンジ」  
クロスワードパズル

「ファシリテーション」に関するアンケート結果 ほか



## インシデント報告が1年で4倍増! 褒めて伸ばそう報告力 ~「レポートありがとお手紙」で みんなに感謝



仲本広世

公益財団法人ときわ会  
常磐病院  
医療安全管理部 課長  
医療安全管理者/薬剤師

2004年明治薬科大学薬学部卒業。2010年4月より常磐病院に入職。入職後は薬剤師として働いていたが、2015年2月に医療安全管理者となり、同年4月から専攻の医療安全管理者として勤務している。趣味はサーフィン。地元いわきの海をこよなく愛している。

● 病院紹介 ●

当院は、2010年4月より市立から民間であるときわ会へ譲渡され、以降、ときわ会常磐病院として運営されている。泌尿器疾患・人工透析がメインの一般120床、療養120床の入院ベッド240床、透析ベッド136床を有する病院である。ときわ会は「一山一家 地域の皆様と共に生きる」を理念に掲げ、病院だけでなく、クリニックや介護福祉施設を多数有し、地方都市においても高度な専門治療を提供できる医療機関を目指し、地域医療貢献に取り組んでいる。

### 医療安全管理 初心者の私

大学を出て以降、病院薬剤師としてのキャリアしかない私が突然上層部に呼ばれ、「薬剤師としてじゃなく、今後は医療安全管理者として「専従」で働かないか?」と2014年の年の瀬に言われました。病院薬剤師の仕事にやりがいや生きがいを感じていた最中での病院からの申し出に戸惑いつつも、「薬剤師以外の病院の仕事も面白そうだし、やってみてもいいじゃね」くらいの軽い気持ちで専従医療安全管理者を引き受けました。

それまで当院では看護部の師長が兼務で医療安全管理者業務を行っていたのですが、病院の業務拡大に伴い兼務では厳しくなっており、専従職員を配置することが決まった矢先で私に白羽の矢が立ちました。

感染対策委員会などの組織機動的に取り組む仕事もともと好きだったこともあり、興味もあったので飛び込んだ「医療安全管理」の世界。これまではインシデントレポートをたまに書くぐらいしか医療安全にかかわっていなかった私が突如240床を有する病院の医療安全管理者になってしまい、引き受けた当初はちょっと後悔しました。「初心者の自分ができるのかな…(汗)」。

### 医療安全管理がうまくなりたい

医療安全管理者養成研修では基本的なことを一通り教えてもらえます。基礎的知識から安全管理体制の構築、職員研修、情報収集・分析についてなど、多岐にわたる内容の研修は受講した際はとても新鮮で、医療に長年携わっていたにもかかわらず、「初めてビールのおいしさが分かった」みたいな、知っていたのに知らなかったよな感動がありました。

医療安全の仕事は厳しくてキツイ仕事、その反面、私の仕事次第で患者さんや職員を守ることができるスーパーやりがいのある仕事だと養成研修を受けて確信しました。そして「医療安全の仕事がうまくなりたい」と強く思いました(写真1)。

### 安全管理のはじめの一歩

医療安全管理者養成研修が修了し、いよいよ安全管理の仕事を専従で始める時期になり、ふと「まず医療安全の基本とは何だろう?」と考えました。

管理体制の構築、職員研修、事例分析など、医療安全で重要なことは多々あります。しかし、私がまず考えたのが、「職員からの報告がないと始まらないじゃん」ということでした。インシデントレポートなどで報告が上がってこなければ、現場の問題点やインシデント事例が起こったことすら医療安全管理者は把握することができません。口頭でせよレポートでせよ、報告があって初めて問題を知

写真1 ●医療安全管理部長の常盤傑医師と  
ツーショット



ことができます。仕事の基本「ホウレンソウ（報告・連絡・相談）」にもあるように、まずははじめの一歩は「報告」だと思いました。

### 報告する“チカラ”を高める

当院はそれまでインシデントレポートが月に50件程度上がっていました。240床の病院としてはダメダメではないにせよイマイチな数字。レポート提出してくる職種も9割以上は看護師、それ以外の職種はお世辞にも積極的に報告を出す組織風土ではありませんでした。

しかし、医療安全のレベル向上には重篤な事故やインシデント事例に限らず、事故レベルの低いヒヤリハット事例も積極的に職員から報告が上がってくる体制が望ましいのは言うまでもありません。細かい小さな事例のうちに「事故の芽」を見つけ出し、対策を立てていくのは安全管理の基本です。

病院全体の報告力をどのように上げていくか、どうすれば職員は積極的にヒヤリハットも報告してくれるようになるのか、医療安全管理者として最初の課題が見えてきました。

### そうだ、褒めて感謝してみよう

ある日、報告力の向上には何が必要か悩みつつも何も思いつかないまま家で漫画を読んでいた。バスケットボール漫画の傑作『SLAM DUNK』。この漫画には福田くんというキャラクターが登場します。

写真2 ●レポートありがとお手紙



彼はバスケへの情熱があり、がむしゃらにプレーするのが魅力です。そして彼の大きな特徴は、「褒められて伸びるタイプ」であることでした。怒られるより褒められることで頑張ることができ、よいプレーをする福田くんを見て私は「これだ!!」と閃きました。医療安全でも報告力は職員を褒めて伸ばしてみよう、そして報告を上げてくれた職員に感謝してみようと思いつきました。

### “レポートありがとお手紙”の誕生

一人ひとりを私が毎回褒めて回るわけにもいかないので、手紙を使って褒めてみたらどうだろうかと思い立ち、インシデントレポートを提出した全員に職員の名前入りの手紙を作成し、名前入りの封筒に入れて配布する取り組みを始めました。前月の報告者に対し、月始めにまとめてメッセージ入りの手紙を発行しました。

一人ひとりの名前入り手紙なんて一見作るのが大変に思えますが、Excelで名簿さえ作ってしまえばWordの差し込み印刷機能でいっぺんに作成可能です。100人分の手紙も数分で印刷できてしまいます。あとは封筒に入れて、部署にまとめて届けるだけです。作業に慣れれば100人分も1時間程度でできてしまいます（写真2）。

手紙には、「レポート提出ありがとう。あ

図●当院の月別インシデントレポート数の推移



あなたの報告のおかげで医療安全レベルが向上します」というようなポジティブなメッセージを、毎月文章やイラストを変えながら載せました。毎回中身を少し変えることで、何回受け取っても飽きが来ないように工夫しました（資料）。

この手紙を「レポートありがとお手紙」と命名し、医療安全管理部から発行するのをルーチン業務に取り入れ、毎月手紙を配布し続けました。

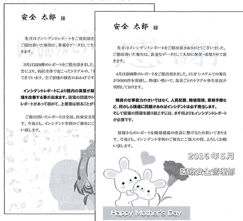
## インシデントレポートが 一気に増えた

「レポートありがとお手紙」を始めた途端、翌月から事故レベルの低いヒヤリハット事例の報告が急増しました。その後も報告数は伸び続け、手紙配布の取り組みを始めてたった1年で、前年度の4倍以上のインシデントレポートが提出されるようになりました（図）。

レポートを提出してくる職種も、以前は9割以上が看護師でしたが、看護師以外のすべての職種からコンスタントに報告が上がるようになりました。医師からの報告も増えましたが、看護補助者や事務員からも積極的に業務上の不備や問題点がインシデントレポートで上がってくるようになり、私自身もこれは予想外でした。このように、手紙のおかげで病院全体の職員の報告力が一気に高まりました。

病院の役職者はメーカーなどの外部から名前入りで手紙・書類が送られてくることはあ

## 資料●ありがとお手紙事例



りますが、一般職員にはそのように名指しで手紙が来ることなどなかなかありません。そのため、名指しで褒められ感謝される手紙を受け取るということ自体、職員の報告モチベーションの向上にかなり効果があるとやってみて分かりました。褒めるという行為には人を動かすチカラがあるのだと、私も勉強になりました。

## 医療安全のイメージが変わった

それまで当院では、インシデントレポートを書くというのは自分のミスに対する罰・始末書という感覚が職員に蔓延していました。インシデントレポートはミスの報告であり、できるだけ書きたくないし出たくない、ネガティブなものというイメージでした。

しかし、「レポートありがとお手紙」を始

めてからは、インシデント事例を報告することへの抵抗感がなくなり、職員に「自分も医療安全に関わっている一員である」という自覚が生まれるようになりました。インシデントを報告することは決して悪いことではなく、大切なのは事例から学習し、また起こらないように組織として対策・対応していくこと。このインシデントレポートの意義を理解してくれる職員が増えたのはレポート数から

も明らかで、医療安全管理者として非常に嬉しく思っています。

ただし、病院全体の報告力が高まってきたとはいえ、私自身は医療安全管理の初心者であり、病院も安全管理上まだ十分でないところがたくさんあります。今後も褒めて感謝するスタンスで医療安全を進めていき、職員も私も成長し、より一層医療安全ができる病院になっていきたいです。

## 中島 康氏のアクション・カードの使い方を直接学ぶ2種のセミナー！

### アクション・カードで 減災対策 **手術室編**

【参加料/税込】 本誌購読者 15,500円  
一般 18,500円

#### プログラム

- 手術室の防災対策 3つのポイント
- 今ある課題を整理する  
あらかじめ集めた現場の悩みを基に、参加者の皆様の悩みを加えて、3つのポイントに関連付けて、自施設の課題を整理します。
- アクション・カードの理念  
問題解決の具体策を解説します
- 【訓練演習】アクション・カードを使って体験  
訓練演習は「参加/見学」を選択できます！

仙台	10/8 (土) ショウケー本館ビル
大阪	12/10 (土) 田村駒ビル
東京	17年 2/5 (日) 日経研 研修室 (東京お茶の水ビル)
名古屋	3/4 (土) 名古屋国際会議場

【時間】13:00～17:00  
大阪のみ10:30～15:30

検索：日経研 14358

### アクション・カードによる 減災対策の実際

「想定外」に慌てない、「妥当な判断」を導くツール

【参加料/税込】 本誌購読者 16,000円 一般 19,000円

#### プログラム

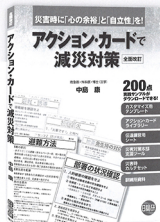
- ワークショップ：地震対応用のアクション・カードを作ってみよう
- 講義：効果的なアクション・カード作成ポイント
- 模擬訓練：火災対応用のアクション・カードを使ってみよう
- 机上訓練：災害対策本部の情報管理を体験
- 講義：減災チームとアクション・カードを組み合わせる

東京 11/30 (水)  
日経研 研修室  
(東京お茶の水ビル)

大阪 17年 1/25 (水)  
日経研 田村駒ビル

【時間】10:00～16:00

検索：日経研 13991



## 現場目線で全面改訂！ 防災担当者必携！ 減災対策に必須のアクション・カード アレンジしてすぐに作成・活用できる

- ① 好評セミナーが活字に！ 納得して作れる、使える。
- ② 豊富な雛形データをカスタマイズできる。
- ③ カードと連動した実践的なマニュアルを作成できる。
- ④ 施設内の防災研修にパワーポイントデータが使える。
- ⑤ シミュレーション、訓練に対策本部支援ツールソフトが使える。
- ⑥ 訓練や災害時に備えておきたい便利ツールが活用できる。



### アクション・カード編

- ① 何となくアクション・カードを作ろう
- アクション・カードを使ってみよう
- アクション・カードを振り返る

【日常編】 ● 日常を見直してみよう

### 減災対策編

- 災害とは何が特別なのか？
- 情報管理の仕組みを作ろう
- マニュアルとアクション・カードの関係性を整理しよう
- 訓練を企画しよう ● 伝達講習のネタ

お手本にできる！ 実践サンプル  
**200**点超収録  
ダウンロード！

アクション・カード・ライブラリー  
各部署のカード、マニュアル、集団災害訓練用・災害時救護用カード、業務仕分けなど、実際に活用している200点を超えるカードをご用意いただけます。

伝達講習用パワーポイント  
これであたかも立派な院内講義！

災害対策本部支援ツール  
お悩みの「あの人がどこ？」「あの部署今どう？」を  
見える化。

災害時カルテセット 災害時専用カルテ、  
入院カルテ、検査・撮影依頼票、院内処方せん、使い方  
訓練用資料 情報管理訓練、病棟被害想定、  
トリアージ訓練、集団災害用設定案、評価

中島 康

東京都病院経営本部 駒込病院  
減災対策室 室長  
広尾病院 減災対策支援室  
救急/外科/博士(工学)

最新刊

B5判 128頁  
定価 3,600円+税

検索：日経研 601812