

教材付き専門誌 病院安全教育

企画／日経グループ 発行／日経研出版© 病院安全教育 第6巻第1号 平成30年8月20日発行（偶数月20日発行）

2018 8・9 月号

隔月刊誌

[特典] 年ごめ購読会員は
セミナー参加料割引



特集

医療安全の組織的な推進

“モグラ叩き”的な 活動から 仕組みの改善へ!

新連載

在宅での医療機器

はじめての方への安全知識

医療安全システムの構築

褒めてつくろう安全文化



議論の枠＝**論点**
を飛び越させない



問題解決は**2W1H**で考える

What
問題

Why
原因

How
対策

今号の付録・資料

● ノンテクニカルスキルの 組織学習スライド

- 入院患者内服与薬PFC
- 看護師・技師の4階層層別
研修プログラム
- ナイスGood Job通信
- 電源・配管・ボンベ・
人工呼吸器本体動画 ほか

詳細は P.2

褒めてつくる 安全文化



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
仲本広世

なかもと・ひろせ ●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月から専従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。

本稿で紹介している「ナイスGood Job通信」
「ベストオブGood Job賞受賞者掲示ポスター」が
本誌読者専用サイトで閲覧できます。

SafetyⅡなGood Job報告 ～みんなのよい仕事を共有して安全を高める



“レジリエンス”って言われても

昨今の医療安全界隈でよく耳にする「レジリエンス」「SafetyⅡ」の言葉。私がこの言葉と出会ったのは、医療安全管理者になってまだ2カ月目の、とある学会講演でした。『レジリエンスエンジニアリング』¹⁾の著者であるErik Hollnagel氏が招待されていて、そこで氏の講演を聴いて初めて、「レジリエンス」「SafetyⅡ」の概念に触れました。

“うまくいかなかった事例”，つまりミスやエラーを分析して原因を探り、そこから改善してリスクを減らす。これはSafetyⅠ。医療業界でもお馴染みの、インシデントレポートからの改善による安全向上の手法です。しかし、SafetyⅡの考え方はこの逆で，“うまくいった事例”に注目して、安全を高めようという考え方です。医療現場では仕事がうまくいくように、さまざまな工夫や調整をスタッフがしています。それは言い換えると，“い

かなる状態でも物事をうまく運ぶ能力”が発揮されているということです。この能力がレジリエンスであり、これを高めることで組織をより安全にしようという考えです。

なるほど、言わんとしていることは分かるし、面白い考え方だなあと、当時の私はいたく感心しました。「よし、うちのレジリエンスを高めて病院を安全にしよう!」と、講演後には意気揚々と家路についたのですが、すぐに気がついてしまいました。“レジリエンス”って言われても…じゃあ、具体的には何のことだろう。漠然としていて、何だか分かっていない自分がいました(図1)。



その辺に転がっていた SafetyⅡ

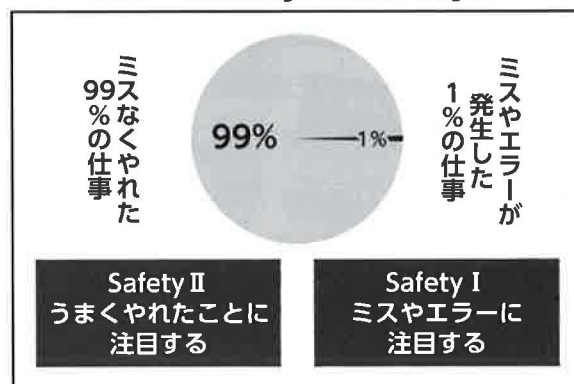
レジリエンスは難しそうだし、大学病院などハイレベルな施設がやるから関係ないや。とりあえずインシデントレポートで事例を集めて安全を高めよう。と、ひとまずSafetyⅡは棚に上げておき、日々の安全管理業務に進進していました。そしてしばらく月日が流れ、ある日1つのインシデントが院内で発生しました。

「至急の指示で出した検査が連絡不備ですぐに実施されておらず、待たされた患者が怒ってクレームになった」

病院概要

泌尿器疾患・人工透析がメインの一般150床、療養90床の入院ベッド240床、透析ベッド148床を有する病院です。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ます。

図1 Safety IとSafety II



この事例を調査しようと現場に赴き、何人かにヒアリングしていたら、あるスタッフにこう言われました。「至急の時はメモが貼ってあったりするんですけどねえ」。どういふことか尋ねたら、至急の指示だと分かるように、検体に「至急」と書いた付箋メモを付けてくれるスタッフがいるが、今回のインシデントでは付箋メモがなかったとのことでした。

このメモ付けはマニュアルに載っているルールではなく、スタッフによってやったりやらなかったりする、現場独自の工夫でした。つまりここでは、付箋メモを貼るという“情報伝達の工夫”によって、至急検査という仕事をよりうまくいくように進めていました。どんなメモなのか、実際に使われていた付箋メモをゴミ箱から拾って見た瞬間、「あ、これレジリエンスだわ」と気がつきました。

工夫や知識を みんなで共有すればいい

「レジリエンス」という言葉を調べると、組織の弾力性、復元力、回復力、強靱さなど、いろいろ書かれていて、一見よく分かりません。そのため自分で勝手にハードルを上げて難しく考えていましたが、医療現場のレジリエンスはもっとシンプルに考えればよいと気がつきました。

もし先ほどの、至急の付箋メモをつける工夫を全スタッフがやることになっていたら、もしかしたら至急指示の行き違いインシデントは防げたかもしれません。これはつまり、“スタッフの工夫や知識”を共有するだけで、エラー発生リスクが下がるということです。

例えば、ある病棟で投薬前に誤配薬を発見したとします。調べたらその病棟では、配薬カートを見やすく整理整頓していて、薬剤名と患者名を確認しやすいようにしていました。この場合は、“配薬カートの整理整頓”

がレジリエンスになります。ほかの病棟でも同じように見やすく整理整頓すれば、誤配薬を発見できる確率が高まります。

また、併用禁忌のA薬とB薬が処方されていたので、疑義照会して併用を防いだ事例があったとします。これは“A薬とB薬は併用禁忌という知識”がレジリエンスになります。スタッフみんながこの知識を共有していれば、A薬とB薬が重複した場合にはストップをかけられます。

上記はほんの一例で、こんな現場の工夫や知識など数えきれないほどあります。これを集めてみんなで共有することが、うまくいったことに注目して安全を高める「Safety II」の安全管理だと考えました。

Good Job報告で 褒めて集めよう

イソップ寓話の一つに「北風と太陽」の話があります。旅人の服を脱がすのに、ガンガン北風を吹きつけて物理的に脱がそうとしたら、寒がって逆に服を着込んでしまった。反対に、太陽でポカポカ暖めたら、暑くなった旅人は一人で勝手に服を脱ぎ出した。有名なこの寓話は、すべての仕事に通じるものがあると私は思っています。

「どうしてこんなミスをしたんだ！ 早くレポート出しなさいよ」という態度で医療安全をやっている、スタッフは協力的になりませんし、インシデントレポートもあまり上

がってきません。それよりも、「いつもレポート報告にご協力いただきありがとうございます」といった感謝の姿勢で臨んだ方が、スタッフは協力してくれます。寓話のとおりで、人を動かす際は責めるよりも心を温めた方が、結果的にうまくいくことが多いです。

現場の工夫や知識は、当たり前ですが現場のスタッフに教えてもらわないと何があるのか分かりません。医療安全管理部の人間だけで現場のレジリエンスを全部見つけることは不可能です。よりSafetyⅡを推進するためには、インシデントレポートのようにスタッフに「こんなのあるよ～」と報告してもらう必要があります。

そこで思いついたのが「Good Job報告」です。そもそもレジリエンスは組織の“よいところ”ですので、褒められて然るべきポジティブなものです。それだったらそのまま、北風と太陽みたいにスタッフを“褒めて”事例を集めてみようと思いました。スタッフがインシデントレポートを出すのと同じように、自分たちのよい仕事を褒めるレポートを書いて報告する、Good Job報告を始めることにしました。

どうせやるならお祭りイベントも

さて、ではどうやってスタッフにGood Job報告の取り組みを浸透させようか。“現場の工夫や知識”といっても、なかなかピンとこない人が多くて、Good Job報告なんて全然集まらないんじゃないかな。いよいよGood Job報告を始めようと考えていた矢先、ふと不安になりました。

うまくいくための現場の工夫や知識というと、ちょっとハードルが高い。働いている現場では当たり前過ぎて、工夫や知識とすら認識していないかもしれない。これらの懸念があったので、Good Job報告のルールをこう

決めました。

「自薦・他薦は問わない。よいことは何でもGood Job報告」

できるだけたくさんの報告を出してもらうには、ルールをシンプルにしてスタッフに悩ませないことが重要です。接遇でも何でも、安全に直接関係ないことでもいいので、Good Job事例としてレポート報告してください、としました。

そして、せっかくやるのなら“お祭りイベント”もつくってしまおうと考えました。その年に報告されたGood Job報告の中から、最もよいGood Job事例をスタッフの投票で選出して表彰する「年間Good Jobアワード」というイベントを企画しました。スタッフがGood Job報告で現場のよいところを報告し、さらにその中のよい事例をみんなで表彰する。この取り組みは“褒める”を使って組織を活性化することができます。何て素晴らしいアイデアを思いつくのだろうと、この時私は自画自賛してしまいました（笑）。

小まめな情報発信で 職員の気を引く

「現場のよいところを何でもいいので報告してくださいね～。Good Jobアワードでよい事例は表彰するよ～」とおふれを出して始めたGood Job報告。嬉しいことに最初の月から数件の報告が上がってきました。思惑どおりに事が運び出して嬉しかったのですが、人間は所詮忘れやすい生き物。最初だけ面白そうと興味本位でGood Jobにスタッフが乗ってはくれたけれど、そのうちすっかり忘れられてしまうとの危機感がありました。スタッフはみんなGood Job報告のために出勤しているわけではありませんので、放っておくと下火になり報告が全然上がってこなくなります。

これを防ぐためには、Good Job報告に関

資料1 『ナイスGood Job通信』



する情報発信をしてスタッフの興味を引き続ける必要があります。そこで、Good Jobの好例を個別に取り上げて、全体に周知する文書『ナイスGood Job通信』の発行を始めました（資料1）。

よさげなGood Job事例を独断でピックアップし、イラスト入りの簡単なお知らせ文書に仕立てて全部署へ配布します。スタッフの気を引くのと同時に、これによって良質なGood Jobを全職員と共有することができます。

年間Good Jobアワードの開催

2017年5月から開始したGood Job報告でしたが、『ナイスGood Job通信』による小まめな情報発信のおかげで報告が集まり続け、年末までに66件のGood Job事例が出揃いました。この中からリスクマネジャーたちの投票で7事例を選出し、「ベスト・オブGood Job賞」として表彰するイベント、年間Good Jobアワードを開催しました。

しかし、投票で選ぶと言っても、数十件の報告をレポート原文のままスタッフに渡して「選びなさい」とやっても、みんなそれぞれ忙しいので読むのも大変です。なので、まず医療安全管理者である私が1次選考で20事例に絞りました。できるだけ多くの部署が均

等に入るように1次選考で調整し、各事例を要約して投票用紙を作成しました（資料2）。これを委員会の定例会で配布して投票してもらいました。ここまでまとめた資料にしてしまえばスタッフも楽に投票できますので、みんなサクサク投票をしてくれました。

そして投票結果も出揃い、いよいよ表彰されるスタッフも決まりましたが、“アワード”なんて大々的に銘打ったイベントなのに、ただ表彰状を渡すだけでは物寂しいです。賞状のほかに何か景品が付いたらスタッフが喜ぶので、病院側に稟議を出して簡単な景品を購入する予算をつけてもらいました（こういうところに理解のある素晴らしい院長なんです）。

当初は景品として、2,000円くらいのクオカードを考えていましたが、面白くないので違うものにしました。インターネットで何かないかと景品を探していたら、すっごくよいものが見つかりました。そう、金塊です。

人間はなんてったってみんな、金が大好きな生き物です（笑）。なので、金っぽいものをあげたら喜ぶだろうと思い、この「金塊風ティッシュBOX」をベスト・オブGood Job賞の景品にしました（図2）。早速購入し、ベスト・オブGood Job賞に選ばれたスタッ

資料2 Good Jobアワード投票用紙

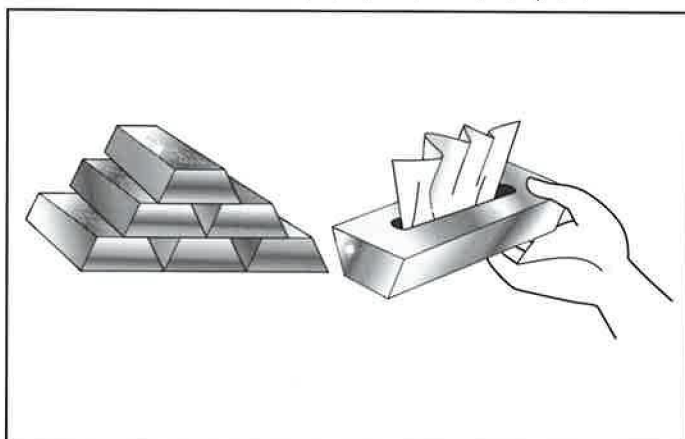
今年度は66件のGood Job報告がありました。まず、1次選考として医療安全管理部で20事例に絞り込みました。このノミネートされた20事例の中から、リスクマネジャーの投票で「ベスト・オブGood Job賞」を7例選出します。

「これ、いいんじゃないか」と思ったGood Jobを【7個】選んで、左端の欄に○を付けてください（深く悩まず直感で）。ただし、報告部署が自分のところには○しないでください。○の数が多い上位7事例を、「ベスト・オブGood Job」賞として表彰します。

○を7つに付けて下さい	ノミネートNo	報告部署	内容
	1	外来	採血管数が多くて「こんなに採るのかよ!」と言った患者に、検査の特殊性など、採血ごとの説明を丁寧にしたら、「なるほど納得、いろいろ検査してもらえていいわ!」と笑顔になった。
	2	外来	「ソルコーテフ注 11瓶」で出たオーダー。おかしいと思い医師へ確認し、正しい「1瓶」の指示に直った。薬剤の過量投与を防いだ。
	3	外来	外来待合で赤ちゃんに授乳していた付き添いの女性がいた。胸元がはだけるので、空いている急患室に案内して、そこで授乳してもらった。家族へも配慮した接遇。
	4	北3	外で農薬散布が始まる時。病棟ではすっかり忘れてて窓を開けていたが、事務スタッフが「これから農薬やるよ〜」と連絡してくれて、窓を閉められた。室内への農薬流入を防いだ。
	5	北4療養	毎日回覧する連絡ノートに、「インシデントレポート月1報告」と目標を定型で入れた。その結果、今まで報告を出さなかった人もレポートを出すようになった。職員の報告力が上がった。
	6	北4療養	浴室、脱衣所、汚物室など、普段清掃が行き届かないところを、時間調節してスタッフで分担し、清掃してキレイにした。普段掃除をやっていない場所も、皆で協力してキレイにした事例。
	7	北4一般	病棟配置してる注射薬「トランサミン」は、規格が5%のと10%の2つある。間違えやすいので、引き出しに指差し呼称シールを貼って、目立つよう注意喚起した。
	8	北5	工事で断水になる時、設備スタッフがわざわざ水タンクを持ってきてくれた。このおかげで断水も思い出せし、水のストック容器の準備にも困らなかった。
	9	第1透析	指差し声出し確認したおかげで、「安全よし子」と「安全ヨシオ」の準備薬の違いを見つけた。指差し呼称で注射の誤投与を防いだ。
	10	リハビリ	足を乗せるフットレストが外せるタイプや、肘掛けが跳ね上がるタイプの車いすだと、移乗時に患者負担も少なく安全。安全のために、Newタイプ車いすの新規導入を提案した。
	11	臨床工学	透析中、体動が多い患者だったので、針抜去による出血事故が起こる危険性が高かった。その患者の肘をシーネ（動かなくする固定具）で固定するようにし、事故リスクを下げた。
	12	放射線	造影MRIでは体重情報が必要。一応体重は入力されていたが、おかしいと思い患者に聞いたら、実際より10kg以上大きい数値だった。このおかげで正確に検査できた。
	13	放射線	バリウム検査で「こんなに撮るのかよ」と言った患者。より正確に診るためだと丁寧に説明したら、「よく診てくれてるんだね、よい病院だ。今度嫁も健診連れてくるわ」と言ってくれた。
	14	栄養	栄養指導のためPCを持って移動中、スタッフが階段を踏み外した。これだけは守らねばと、電カルPCをガッツリ守り、職員本人は尻をぶつけて痛めた。病院の備品を死守した。
	15	保安室	無断離院して患者がコンビニに行っていた。非番のスタッフがたまたまコンビニで患者を見つけたので病院に連絡。保安員が着くまで、そのスタッフはずっと患者と一緒に待っててくれた。
	16	医事課(業務)	造影CT検査は1回撮ったら、通常1週以上間隔を空ける。撮って2日後にまた部位違いの造影CTオーダーが入っているのをスタッフが見つけ、連チャン撮影を防いだ。
	17	医事課(診療情報)	自己血糖測定の物品はいくつか種類がある。あるスタッフは、間違っただけのものを渡さないよう、患者に見せて「一緒に確認して」渡している。間違えないよう工夫してる。
	18	医事課(診療情報)	医師が薬剤を「30(mg)にアップ」と言ったのを、「3錠にアップ」と聞き間違えた。しかし、このスタッフが「指示を復唱」したおかげで、双方で聞き違いに気づき、過量投薬せずに済んだ。
	19	医事課(診療情報)	新患からの外来予約電話で、連絡先を聞きそびれることが以前あった。そこで、確認すべき内容を記載したフォーマットを作った。これで電話対応での確認抜けがなくなった。
	20	地域連携	入院中に患者相談窓口に来ていた患者。退院時にわざわざ相談窓口に来て、「ここで担当者と話して手術の不安が減った。また来ます。ありがとう」と、お礼を言って帰った。

2017年12月25日 医療安全管理委員会

図2 ゴールドティッシュボックス



フに賞状と共に景品を渡したところ、大喜びです。「うわー、スゴイ」と、景品を見せた瞬間、みんなテンションが上がりました。クオカードでなく金塊ティッシュにしてよかったです。

このGood Jobアワードでは、自分のGood Jobを自分で報告した場合は表彰者が1人ですが、他人のGood Jobを報告した事例は、「Good Jobした人」と「報告した人」のどち

資料3 ベスト・オブGood Job受賞者掲示ポスター

<h3>ベスト・オブGood Job賞</h3> <p>【Good Job報告】 自己血糖測定用の物品はいくつか種類がある。あるスタッフは、間違えて違うものを渡さないよう、患者に見せて「一緒に確認して」渡している。間違えないよう工夫してる。</p>  <p>Good Jobした人：内科外来看護師さん 報告した人：内科外来クラークさん</p> <p>あなたの良い仕事、私ちゃんと見てて知ってるんだからね(´▽`)</p>	<h3>ベスト・オブGood Job賞</h3> <p>【Good Job報告】 外で農薬散布が始まる時。病棟ではすっかり忘れてて窓を開けていたが、事務スタッフが「これから農薬やるよ～」と連絡してくれて、窓を閉められた。室内へ農薬流入を防いだ。</p>  <p>Good Jobした人：総務課事務スタッフさん 報告した人：北3病棟看護師さん</p> <p>ホウレンソウばっちりな過機ブレーで、病棟の汚染を回避ッス(´▽`)</p>
<h3>ベスト・オブGood Job賞</h3> <p>【Good Job報告】 医師が薬剤を「30(mg)に777」と言ったのを、「3錠に777」と聞き間違えた。しかし、職員が「指示を復唱」したおかげで、双方で聞き違いに気づき、過量投薬せずに済んだ。</p>  <p>Good Jobした人：医事課診療情報係さん 報告した人：</p> <p>いや～やっばり、復唱って大事ンゴね(φωφ)</p>	<h3>ベスト・オブGood Job賞</h3> <p>【Good Job報告】 指差し声出し確認したおかげで、「安全よし子」と「安全ヨシオ」さんの準備薬の違いを見つけた。指差し呼称で注射の誤投与を防いだ。</p>  <p>Good Jobした人：第1透析室看護師さん 報告した人：</p> <p>オラオラ指差し呼称やったるわ、エラー検出に効くんやで(´▽`)</p>

たった3つです。

①「Good Job報告」を始める

②集まった事例を『ナイス Good Job通信』で発信する

③「年間Good Jobアワード」で職員を表彰する

これは特段、手間もお金もかかるものではありません。単にスタッフのよいところ、よい仕事を拾い上げて、それを組織的に褒めていっただけです。やろうと思えばどんな施設でも始められる取り組みです。

普段は意識されていませんが、どの医療現場でも仕事をうまく進めるための「レジリエンス」が働いて、仕事が遂行されています。Good Job報告の取り組みは、この現場のレジリエンスを強化することもでき、ポジティブな組織風土をつ

くことも可能にしてくれます。

「褒める」を使えば、工夫しだいで病院という組織をよりよく活性化させることができます。私自身もこれからもっと精進して褒め上手になりたいです。そして、「この病院で働いていてよかった」とスタッフに思ってもらえる仕事ができる、医療安全管理者になっていきたいですね。

こうして選ばれた7つの事例の当事者たちを表彰し、記念撮影した写真をポスターにして院内に掲示しました。みんな嬉しそうな笑顔になってくれたので、このイベントを企画してよかったです(資料3)。



とにかく褒めるだけ

今回、私たちの施設で始めた取り組みは

参考文献

- 1) Elik Hollnagel他編著、北村正晴監訳：レジリエンスエンジニアリング—概念と指針、日科技連出版社、2012。