



なってみた、
やってみた、
あんがいイケた？

公益財団法人ときわ会 常磐病院
医療安全管理者
医療安全管理部 課長
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。

「注目と賞賛」で安全意識を爆上げなり

「指さし確認を徹底しましょう！」

この手の“安全行動をやってくれ”ってセリフ。医療安全担当者になるとさまざまな場面で、言ったり書いたりしますよね。私も職員研修で100回以上このセリフ言ってます（笑）。でもこうした安全行動の促して、何回言えばスタッフの意識が向上してやるようになるのでしょうか。1回？ 100回？ 1万回？

私の持論ですが、大人って基本的にみんな、ひねくれてて素直じゃないので（笑）。大人相手に“正論”で促しても、医療安全にまつわる安全行動はほとんどやらない、やってくれないと思っています。だからといって諦めていいのか。スタッフの安全行動への意識向上って、どうすればいいのか。

今回は「昔ばなし」と「有名人」からヒ

ントを得た、私流の「安全行動の啓発方法」について紹介させていただきます。

この話考えた人、 天才だと思うわ

とある道を歩いている、通りすがりの旅人。それを上空から見ていた北風くんが、太陽さんに提案します。「太陽よ。あの旅人の服を脱がせたら勝ち、って勝負しねえか？」。すると太陽さんも「いいですよ。やりましょう」と快く承諾。

先攻は北風くん。なんかよく分からないけど、北風くんはこの時点では自信満々です。「よっしゃあ！」と言わんばかりに、ビュービューと思いつき冷たい北風を吹き付けて、“力ずく”で服を吹き飛ばし、脱がせようとします。当然旅人は「やっぺ！ 寒っ！」となり、縮こまって逆にしっかり服を両手で抱えてしまう。結果、北風くんはどんだけ吹かしても服を脱がせられません。

後攻は太陽さん。「じゃあ、次は私の番ですね。ふふふ」。落ち込む北風くんをよそ目に、太陽さんはサンサンと日差しを旅人に注ぎ出します。太陽さんの本気を出し

た熱エネルギーは強烈。旅人は「アレ？ 今度はあったけえ。てか…暑くね？（汗）」となり、結果的に“自分から”服を脱ぎ、薄着になりました。そして最後、旅人は池を見つけて。「あそこで汗流すっぺ」と全裸になってダイブ。

これにて服を脱がせる勝負は太陽さんの完勝。北風くんは完敗となりました。

…皆さんご存じ、有名な「北風と太陽」のイソップ童話です。これって人間社会のあらゆるマネジメントに通じる話ですよ。無理やりやらせようとするのではなく、自発的に進んで相手にやってもらうよう仕掛けるのが正解、みたいな教訓があります。21世紀の今でも、世界中の人がこのストーリーを知っているって何げにすごいですよね。考えた人ホント天才。だってこの寓話の基本方針、汎用性が高いのでまんま医療安全にも使えますもん。イソップさん半端ねえわ（笑）。

太陽がサンサンな政策 ～スピードカメラロッター

大人は“正論”で無理やりやらせようとするのでは、うまくいかない。自ら安全行動をするよう、太陽ばりにサンサン暖める。これを実践して、成果を上げた海外の交通安全政策があります。その名も「スピードカメラロッター」。北欧スウェーデンで行われたキャンペーンです。

ロッターとは「宝くじ」のこと。このキャンペーンでは、道路にスピードカメラを設置し、「制限速度を守って走った車」を撮影します。そしてその中から、抽選でドライバーに宝くじがプレゼントされる、という企画です。

普通、スピードカメラって「制限速度を守らなかった車」を捕まえるのに設置するじゃないですか。でもこのキャンペーンは逆。ルールを守って安全走行した人にご褒美をあげる、って発想なんです。面白いですよ。まさに太陽さんがやっていたサンサン作戦と同じ。ドライバーは「宝くじもらえっかも」と期待して、“自ら”速度を抑えてくれるようになります。

実際、スピードカメラロッターの効果はバッチリあったそうで、キャンペーン中は車の速度を22%も低減できたとか。スゴイ効き目ですね。

これ、宝くじを配るってだけでこの成果ですから。何なら「現金プレゼント」とかにしちゃえば、もっともっと効果が出そうな気がしませんか。その名も「スピードカメラ現金贈呈！」。分かりやすくして生々しい企画（笑）。

行政で毎年やってる全国交通安全運動があるじゃないですか。あれの予算を使って、制限速度を守ったドライバーに100万円プレゼント企画をやっちゃうんです。街のあちこちにスピードカメラを設置して。これの方が、それこそ交通安全のポスター作ったり、交通安全教室やったりするより、よっぽど大人に制限速度を守らせる効果があると思いませんか？

よい企画だと思うので、読者の皆さんの周りに交通安全系の仕事してる方がいたら、ぜひ、提案してみてほしいなあ。採用されたら私、その地域に車で行きますわ（笑）。

モーツァルトと タイガーウッズの作り方

先に紹介した、相手にご褒美を期待させ

病院紹介

入院240床（一般150、療養90）、透析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。

て安全行動を促す方法。医療安全活動にも使える考え方ですが、もう一つ私が参考にしている話をご紹介します。おそらく全世界の人が知っている超有名人、「モーツァルト」と「タイガーウッズ」の“作り方”についてです。

これは以前読んだ『究極の鍛錬』という本に書かれていました。こういった一流の人間はどのようにして一流になっていくのか。どういう過程で成長して、能力が出来上がっていくのか。作者の考察と共に面白く書かれています。

モーツァルトは言わずもがな、世界で最も有名な音楽家。5歳で作曲していたなどの伝説があります。また、タイガーウッズも史上最高のゴルファーと言われ、史上最年少21歳でマスターズ優勝を成し遂げています。彼ら2人に共通していたのが、上記の歳までに物事（音楽やゴルフ）に費やした「時間の総量」が、周りの人間より群を抜いて多いことだそうです。もともとの才能はあって、その上でそれらに集中して取り組んだ累積時間が桁違いに多い。そうした環境がこうした天才を生み出した、とのこと。

そして、この2人とまではいかなくても、世の中の各分野で活躍している一流の人間は、総じて物事に費やした累積時間が桁違いに多い。そしてここがポイント。これら一流の人たちが、幼少期から“飽きずに”、桁違いの時間一つのことに取り組み続けられたのは、適宜「注目と称賛」を浴びていたことが大きいそうです。

人間は普通、何であろうがずっと同じことをやっていると飽きてしまいます。継続して高いテンションで一つのことに取り組み続けることは難しい。でも一流の人たち

は、それこそ子どものころから大会やコンクールなどで優勝・入賞して「注目と称賛」を浴びる機会がちょくちょくあった。それがモチベーションとなって、一つのことに取り組み続けられ、結果的に音楽でもスポーツでも各分野で一流になれた。一流の人間はそういう理屈で生み出されていくのだとか。なるほどなあって感じですね。面白いわこの理論。

私はこの本を読んだ時、『「注目と称賛」!!これだー!』ってピンと来たんです。人を自発的にレベルアップさせる。安全行動を自発的にしてもらう。それならまさに、スタッフに医療安全的な「注目と称賛」を与えればいい。それがモチベーションになり、スタッフはより医療安全を意識するだろう。

先の「北風と太陽」の話と「一流の人間の作り方」。これらからヒントを得て、院内でキャンペーンを企画してみました。

「注目と称賛」を与える安全行動キャンペーン

安全行動をよくやっている職員に、「注目と称賛」を与えたい。またスピードカメラロトリー同様に、「自分が褒められるかも」と、職員に「注目と称賛」を与えられる“期待”も持たせたい。

私なりに熟慮した結果、【部署内投票で職員を選んで表彰する企画】をやることにしました。安全行動をよくやっている人を、一緒に働いている同僚同士で投票し合って各部署のNo.1を決める。至ってシンプルな企画です。

この企画、まず投票前には「私が選ばれちゃうかも」との期待から、職員は嫌が応にも安全行動を意識します。そして、選ば

表1 企画したキャンペーン

	啓発した安全行動	キャンペーン名称
2019年度	指さし確認	指さし確認マイスター
2020年度	復唱確認	復唱の達人
2021年度	報連相	ハウレンソウの神
2022年度	指さし確認	指さし確認王

れた人は文字どおり「賞賛」され、周りの同僚に認めてもらっていると実感できるので嬉しい。さらに選ばれた職員には、病院中から「注目」が注がれます。みんな興味あるじゃないですか、他所の部署では誰が安全行動No.1なのかなんて。

当院では毎年度、一つの安全行動に絞ってキャンペーンを企画しています。2019年度は「指さし確認」、2020年度は「復唱確認」、昨年度は「報連相」。これらの安全行動を啓発する目的で、職員投票でスタッフを選定し表彰する企画を病院全体で行っています（表1, 2）。これ、内容の面白さに比べて業務負担が少なく楽にできるのでお勧めですよ。

うちのやり方を紹介します。まず4月になったら、「今年も安全キャンペーンやるよ〜。誰が安全行動してるかよく見といてや〜」と、総選挙ポスターを作って配布します。基本それだけ。あとは11月に職員投票を行って、12月に表彰しています（資料1, 2）。コロナがなければ、12月の病院全体の忘年会（100人以上参加する）のステージ上で、選ばれた職員を大々的に表彰します。文字どおり「注目と称賛」をたっぷり浴びせるんです（笑）。ここ2年間はコロナで忘年会ができてないので、表彰写真をポスターにして職員食堂に貼り出して

表2 キャンペーンの流れ

4月	その年度に啓発する安全行動を決定「総選挙」ポスターを作成・全部署へ配布
11月	職員投票で各部署の「安全行動No.1スタッフ」を選出
12月	選ばれた職員を表彰・病院全体に周知

います。さらに写真は冊子にして全部署に配布。徹底的に院内で「注目」してもらっています。

みんなが私を見ているわ 〜とことん「注目」を与えよう

さてさて、こうして職員投票で選ばれたスタッフは、どういう気持ちになるのでしょうか。「ヤバいっ! 選ばれちゃった。安全行動ちゃんとしないとマズい…汗」って思うでしょうね（笑）。これ、選ばれた人は本当にプレッシャーですよ。それもいい意味で「注目」の効果なんです。

話が飛びますが。病院では退院した患者さんから感謝の手紙が届くことってありますよね。大抵は医師や看護師さん宛てに、「Aさんの対応がよくて安心して入院できた。ありがとうございました」とか。そういった内容が多いかな。

以前、とある部署にこういった手紙が届いたので、管理者が朝礼で「Aさんにお礼の手紙が来てましたー」って周知していたんです。手紙が読み上げられ、Aさんはその日に出勤していたスタッフから拍手を浴びていました。

たまたま偶然、その光景を脇で見ていたのですが、思ったんです。「これ、もった

ハウレンソウの神 キャンペーン

総選挙のお知らせ

「報告・連絡・相談を一番やっている人」を
スタッフ投票で選んで表彰します！

（※2021年11/8～11/12の投票日）

医療安全管理委員会「ハウレンソウの神」を開催します。
「報告・連絡・相談を一番やっている人」を、部署ごとに、部署内スタッフの投票で選んで表彰します。
それぞれの部署で得票数1位の人員「ハウレンソウの神」と認定し、大々的に表彰させていただきます。

投票日：2021年11/8～11/12

医療安全管理委員会

いないぞ」と。私がこの部署の管理者なら、部署内周知した後、さらにAさんの顔写真と手紙の画像を入れたポスターを作ります。そして、「全職員が利用する」職員通路やロッカーなどの掲示板に、「うちのAさんが素晴らしい対応したわよ～」と、ポスターを貼っちゃいます。徹底的に「注目と賞賛」を与えますね、私なら。

“その場に居合わせた人たちに口頭で周知”されるのと、“写真まで貼り出して病院全体に周知”されるのでは、どちらがその後のAさんのモチベーションを高めるのでしょうか。後者ですよ、やっぱり。「私のことをみんなが見てる～（照れ）」と、恥ずかしい気持ちもあるでしょうが、何だかんだ言って、よいことで褒められて注目されるのが嫌な人は一人もいないのです。これを使わない手はないと思いませんか。

皆さんの施設ではどうでしょう。職員を

「報・連・相」をよくやっている人を部署内スタッフ投票で選出。各部署で得票数1位のスタッフさんです。



泌尿器科 先生 事務員 さん 外来看護師 さん



オペ看護師 さん 病棟看護師 さん 病棟看護師 さん



MSW さん 医事事務 さん クラーク さん

褒める時、どのように行っていますか。“その場にいる人たちからだけ”の「注目と賞賛」では、もったいないですよ。積極的に“直接は関係ない人たち”の目にも触れるように発信した方が、「注目と賞賛」の効果倍増！ スタッフのモチベーション爆増！！お買い得ですよー（笑）。

意識の低い人なんぞ、 たくさんいて当たり前

病院で働こうなんて人たちは、人の役に立つことを何よりも生きがいにしている聖

人君子。知的で心優しくて、仕事への意識も高く、患者さん想いな方々ばかり…って、病院に就職する前は、わりとガチで思っていました（笑）。実際はよくも悪くも全然違いますよね。

病院のスタッフって、資格も多種多様だし、年齢や人生背景もさまざまな人が入り混じっています。そして全員がよい人でもない（笑）。昨今の不況で、「とりあえず資格取っとう」のノリで業界に入ってくる「医療に向いてない人」も、残念ながら一定数は常にいます。

なので「安全行動への意識が低い人」なんて、そもそもたくさんいるに決まってるんです。全員が指さし確認・復唱確認などの安全行動を、100%完璧にやってくれるわけがない。安全管理はこの考え方からスタートしなければならないと思っています。それなのに、「あの子は意識低いのよねー」などと、管理者がスタッフを批判する声を病院にいとよく耳にします。「いや、そもそも低いのが病院職員のデフォルト（初期設定）じゃん」と、私はいつも心の中で突っ込みまくりです。

安全への意識にせよ何にせよ、相手の意識の低さを批判してはいけません。そもそも

低いのが当然で、上げるための行動をするのみ。医療安全の担当者はこの考えの上で活動をしていくべきではないでしょうか。

最後に

大人に行動変容を起こさせるには“正論”だけでは弱い。なら相手が「やりたくなるよう」にこっちで仕向けられればいいのです。「安全行動やれやー（怒）！」って叱るより、「安全行動やってるyouすごいねー！」って褒める。他の人が褒められてる姿を見せつける。感謝する。この方がはるかに大人に響くと思いませんか。

安全行動の啓発は医療安全界の最重要テーマの一つ。私もまだまだ極めてなどいません。さらに仕事をブラッシュアップさせて、当院を日本一の安全行動病院にすべく、仕掛けを考え続けていこうと思います。

今回紹介した話が、皆さんの施設にとって少しでもお役に立てれば嬉しいです。ではまた次号にて。

参考文献

- 1) 松村真宏：仕掛学—人を動かすアイデアのつくり方、東洋経済新報社、2016。
- 2) ジョフ・コルヴァン著、米田隆翻訳：究極の鍛錬—天才はこうしてつくれる、サンマーク出版、2010。