

教材付き専門誌 病院安全教育

隔月刊誌 [特典]年ぎめ購読会員はセミナー参加料割引

企画/日経研グループ 発行/日経研出版 © 病院安全教育 第8巻第2号 2020年10月20日発行 (偶数月20日発行)

2020
10・11
月号



特集1

今, 改めて考える
業務の「標準化」とは

特集2

職員の「安全意識」
「安全行動」向上の
具体策

QUICK
SAFER
の使い方
新連載

Web資料・教材

診療業務要素一覧/部門一覧/
サブPFC一覧/改善前・後のPFC

標準診療PFC/入院診療PFC/
入院注射サブPFC/内部監査実施PFC

ADLカード一覧(カラー版)/
ADLカードに関するアンケート結果

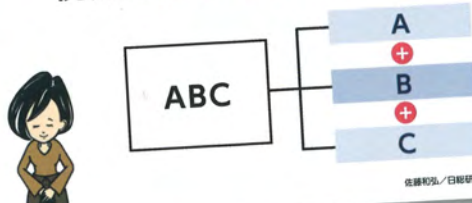
ラウンドチェック表を用いた報告書

「解釈力」に関連した講義スライドおよび
模擬講演動画

休日・時間外等診療時の受付・患者登録マニュアル

「ヒューマンエラー(うっかりミス)による
医療事故を起こさないために」講義用スライド

第1回 視点を分けて考える技術



Aさんの意見をどのように分けて考えることができますでしょうか?

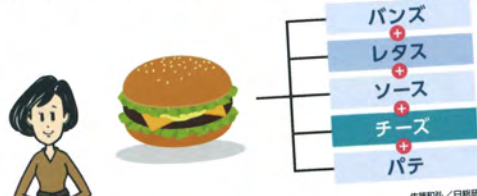


Bさんが緊急対応時に適切な処置ができなかったのは、本人の知識不足や技術不足もありますが、業務が多忙で迅速に対応できなかったこと、役割分担が不明確だったことも原因だと思えます。それに、緊急対応に関するマニュアルは、他のスタッフからも実際の業務で使っていくという声がありますし、使用している機器も複数の種類があって、それぞれ操作方法が違うので、特に迅速な対応が求められる緊急時には混乱しやすいと思います。

視点を分けて考えるメリット



ハンバーガーを足し算で表現すると?



職員を褒めちぎれ！ No.1決定総選挙 ～安全啓発のシカケとねらい

公益財団法人 ときわ会 常磐病院
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。

〔 普通にスタッフは知っている 〕

「指さし確認？ やるとミス減るんだよね？
やってなかったわ～（笑）」

ある日、現場をラウンドで回っていた際に、スタッフが言っていたセリフです。このスタッフは前日、書類の患者名を間違っしまい、インシデントレポートを上げてくれた人でした。その件で現場を見に行ったら、夕方なのに当事者のスタッフはとても忙しく動いていました。緊急入院、追加の検査、家族への連絡。現場の病棟はバタバタで戦場のようです。そんな忙しい合間を縫って、インシデントの件について話す時間を取ってくれたスタッフ。申し訳ないと思いつつ、インシデントになった状況を聞き取りしていると、いろいろ見えてきました。

まず書類の字が小さくて見づらい。これだけでリスクですが、事例発生場所のデスクの上もモノが散乱し、お世辞にも確認作業をするのにふさわしい場所、とは言えない環境です。ハード面でも改善できそうなところがあり、あれこれ話していると、ふと疑問に思いました。「指さし確認って、やっていたのかな？」、そう尋ねたら、冒頭の回答が得られたんです。

やっぱりやっていなかった（涙）。けど面白い（？）ことも判明しました。

「指さし確認するとミスが減るのは、普通にスタッフは知っている」

〔 安全行動をやらない理由 〕

ヒアリングが終わり、そのスタッフは再び業務に戻りました。しばらく陰から観察していると、インシデント発生時と同様に、スタッフがまたデスク上で書類を確認しています。ですが案の定、指さし確認をしないで見るだけの確認でした。

「やらないんかーい!!」と心の中で突っ込みつつ、同時に思いました。「指さし確認なんかしなくても、間違うことってほとんどないよなあって。

「指さし呼称」「指示の復唱」など、安全上大切とされている行動があります。医療安全の研修でもこれらの重要性を講義しますし、マニュアルにも実施するよう書かれています。安全行動をやればミスが減る。ミスして面倒なことにならずに済む。論理的に考えれば、指さし確認や復唱はやった方が自分にとっても“お得”です。だけど、現場のスタッフは忘れてしまう。病院内ではなかなか定着していない。なぜか。それは、「やらなくても仕事ができる（できてしまう）」からです。



病院概要 ● 常磐病院

泌尿器疾患・人工透析がメインの入院ベッド240床（一般150、療養90）、透析ベッド148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。

指さし確認や復唱などしなくても、99%の仕事ではミスをしません。だから、やらないんです。

大事であることは普通にみんな知っている。でも、忙しい現場ではその意識が薄れてしまう。安全行動の不遵守は「知らないからやらない」のではないと、改めて感じました。研修で「〇〇は大事やで～」と話したところで、これじゃ効果が弱いはずです。さて、どうしたものか。安全行動の啓発活動、正論を言うだけじゃダメだ。戦略を考える必要があると思いました。

【 交通安全と医療安全 】

ある日、ネットサーフィンをしていて目に留まったページに、スウェーデンの交通安全対策が紹介されていました。この対策はまず、道路にスピードセンサーとカメラを設置し、そこを通った際に“車の速度”がタイマーに掲示されるようにします（資料1）。

ドライバーに「おたく何キロ出てるよ」と見せつけることで、スピードを出している人に「やべえ！」と焦らせて、超過速度を抑えることが目的です。この設備を使って、フォルクスワーゲンと行政がタッグを組み、「スピードカメラロトเตอรี่」という面白い企画をやっていました。ロトเตอรี่（Lottery）とは宝くじ。これはスピードカメラの設置場所で“制限速度を守って通った車”を撮影し、抽選で宝くじをプレゼントするという取り組みです。ドライバーに宝くじがもらえることを期待させて、スピードを落とさせるのがねらい。この企画は効果抜群だったそうで、キャンペーン期間中の車のスピードが相当抑えられたとのことでした。

さすが日本人の憧れ、ヨーロッパ北欧様。交通安全までオシャレやなあと、欧州コンプ

資料1 ■スピードカメラロトเตอรี่



スウェーデンの交通安全対策として制限速度を守って通った車を撮影し、抽選で宝くじをプレゼントする取り組み。

レックス丸出しでこのネット記事を読んでいて、ひらめいたんです。「これ、医療安全にも応用できるんじゃないか？」と。スピードを【表示する】、宝くじを【プレゼント】…交通安全のことですが、何か病院でもできそうな気がしました。あの日の私は冴えていたようです（笑）。

【 キャンペーンを打ってみた 】

職員に指さし確認を定着させたい！では、どうすればよいだろうか。

先述のスピードカメラロトเตอรี่の速度表示。これはドライバーに“速度情報に触れる機会”を提供して、速度への意識向上を図っています。これに倣い、医療安全でも安全行動へのメッセージを多くの場所に掲示して、スタッフに“安全行動の情報に触れる機会”を増やそうと考えました。

そこでまず、部署内に掲示する「パネル」を作りました（写真1）。私がデザインして、事務スタッフと作成した手作りパネルです。これを院内の全部署にそれぞれ掲示しました。さらに名札に貼る「シール」も作りました（写真2）。これはデザインを地元の印刷会社に持ち込み、シールにしてもらいました。費用は1枚9円、激安だと思いませんか？ 壁に掲げられたパネル、名札のシー

写真1 ■ 部署内に掲示する指さし確認のパネル



ル。毎日目に触れるので、“安全行動の情報に触れる機会”を劇的に増やせます。

また、スピードカメラロetterリーの宝くじプレゼント同様に、安全行動をよくやっている職員を選定し表彰する仕組みを模索しました。指さし確認をどの職員が一番やっているのか。これは、医療安全管理者が全員を公正に判断するのは不可能です。直属の上司でも、部署内の誰がNo.1かは判断に困ります。下手に選ぶと、その人を最蔑していると取られかねません。だったら自分たちで選ばせよう。そう考え、「部署内投票」することにしました。単純に、自分たちの部署の中で一番安全行動をやっていると思う人を、その部署のスタッフ間で投票し合って決めてもらうんです。それで選定すれば、上司も部下も関係なく公平に選ばれます。秋葉原の某アイドルの「総選挙」を部署内でやる感じですね。

安全行動・個人表彰キャンペーン。第1弾となる2019年は「指さし確認マイスター」と銘打ち、総選挙ポスターを作って周知しました（資料2）。ちょうど当院には病院忘年会があるので、そのステージ上で大々的に表彰することにしました。スタッフに“褒められる期待”を持たせることで、より一層の安全意識向上をもくろんだ企画です。

写真2 ■ 名札に貼る指さし確認シール




資料2 ■ 「指さし確認マイスター総選挙」のポスター

指さし確認マイスター 総選挙のお知らせ

「指さし確認を一番やっている人」を
スタッフ投票で選出して表彰します！

医療安全管理委員会で「指さし確認マイスターキャンペーン」を実施します。
名札へのシール貼付、指さし確認パネル掲示などで、指さし確認を病院全体で推奨していきます。
キャンペーン企画として、『指さし確認を普段から一番よくやっている人』を、部署ごとに、部署内のスタッフ投票で選出してもらいます。それぞれの部署で得票数1位の人を「指さし確認マイスター」と認定し、年末の病院忘年会で大々的に表彰します。

投票日：2019年11/7～11/12
投票形式：無記名投票



部署の1番を
その部署内の
スタッフ投票
で選びます

常磐病院 医療安全管理委員会

写真3 ■ 各現場での指さし確認の様子



写真4 ■ 病院忘年会で「指さし確認マイスター」の表彰



〈キャンペーンのシカケとねらい〉

- 啓発メッセージを現場にたくさん掲示
→ 安全行動の情報に触れる機会を増やす
- スタッフ間で投票し合いNo. 1を選ぶ
→ 褒められる期待を持たせ、安全行動を意識させる

〔 指さし確認マイスター 〕

「自分らで指さし確認No. 1を選んでや～」と、総選挙の周知ポスターを掲示して2週間後。院内をラウンドしていたら感じました。「指さし確認してる人、増えてね？」…心なしか、指さし人口が増えていたんです。現場の管理者からも、「投票のことを言ったら、〇〇さんが突然指さし始めたよ（笑）」などの声も聞かれました。やっぱりみんな褒められたい？ ねらいどおりな現象が見えはじめてうれしくなりました（写真3）。

そして、いよいよ投票日。総選挙にはみんな関心があったようで、ほとんどの部署で投票率100%。すぐに集計し、すべての部署で「指さし確認マイスター」が選出されました。選ばれたスタッフには、まず私から直接結果を伝えに行きました。驚いたり、爆笑したり、照れて一瞬拒否したり。スタッフのリアク

ションはさまざまでしたが、「部署のみんなに選んでもらった」という事実。これはやはり相当うれしかったようで、どのスタッフも受賞を喜んでくれました。仕事のモチベーションを高めるのにも、「部署内投票」はよいものだ実感。これは、ほかのことでも使えそうですね。

最後に受賞者を、年末の病院忘年会にて、ステージ上で大々的に表彰（写真4）。忘年会に出られなかった人は個別に表彰して、受賞者の写真を院内に掲示しました（写真5）。ちなみに、受賞者への景品は「札束風のメモ帳」＆「年末ジャンボ宝くじ」。指さし確認したら大金ゲット!? そうなってほしくて、お金が大好きな私のチョイスです（笑）。

〔 褒める啓発は無限にできる 〕

第1弾の「指さし確認マイスター」がねらいどおりに成功したので、2020年も当院では安全啓発のキャンペーンをしています。2020年は「復唱の達人」。復唱確認をよくやっている人を、2019年同様に「部署内投票」で選んでもらい、また表彰しようと考えています（資料3）。

このような表彰企画って永遠にできるんですよね。テーマを毎年変えればよいだけなので。2021年は「ハウレンソウの神」にしよ

写真5 ■ 忘年会に出られなかった受賞者を個別に表彰



うかと企んでいます (笑)。その次は「声出し確認スーパーマン」なんてよいかも。感染対策とコラボして「手指消毒No.1 チャレンジ」などもやってみたい。いくらでも無限にできますね。自分たちのアイデア次第。どんどん褒めて表彰して、スタッフに安全行動を好きになってもらいたいです。

【 医療安全管理者の心得 】

人の仕事を見て「たいしたことないな」と思ったら、自分自身でその仕事をやってみなさい。

人の商売を見て、下手だと思ったら、自分でその商売をやってみなさい。隣の家の家族を見て教育がなってないと思ったら、その教育を自分の家族にやってみなさい。人の著書を評論したいと思うなら、自分で筆を執って本を書いてみなさい。学者を評価しようと思ったら学者になってみなさい。医者を評価しようと思ったら医者になってみなさい。

大きな問題から小さな事柄に至るまで、他人の「働き」にくちばしを挟みたいと思うなら、試しにその身をその「働き」の地位において、自分自身で体験した上で考えてみなさい。

仮に職業としてまったく違うもので

資料3 ■ 「復唱の達人総選挙」のポスター

復唱の達人キャンペーン

総選挙のお知らせ

「復唱確認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！

復唱よくやってる人は誰かな？ 同僚をよく見といてください

医療安全管理委員会が「復唱の達人キャンペーン」を実施します。
「復唱確認を一番よくやっている人」を、部署ごとに、部署内スタッフの投票で選出してもらいます。
それぞれの部署で得票数1位の人を「復唱の達人」と認定し、年末の病院5年会で大々的に表彰します。

投票日: 2020年11/9~11/13



部署の1番と
その部署内の
スタッフ投票
で選びます

常務病院 医療安全管理委員会

あっても、よくその「働き」の難易・軽重を測るのです。まったく種類の違う仕事であっても、ただ両方の「働き」をもって自分と他人を比べれば、大きな間違いはないでしょう。

福沢諭吉『学問のすすめ』

これは、壹万円札の福沢諭吉氏の著書『学問のすすめ』¹⁾の中で、私が一番心に残った文章です。これは要するに、「そこで働いてもないのにケチつけるな。文句あるなら自

分でやってから判断しろ」ということ。医療安全の活動には、この言葉はとても重要だと思っています。

指さし確認や復唱をやれと言うのは簡単ですが、実際に部下を教育する現場の管理者は大変です。そもそも病院の現場を回すだけでも、人手不足の令和の世では大仕事。そこにスタッフ同士の人間関係、職種間ヒエラルキー、クセのある患者や家族、果ては新型コロナウイルス、災害に至るまであらゆる問題が加わります。問題が常にある中で「現場を普通に回す」。これってそれだけで、相当スゴイことなんですよね。

なので、外からは簡単に見えることでも、実際にやるのは全然違う。諭吉先生のお話のとおりで、その現場で働いたこともないのに、医療安全の不備を無下に批判してはいけなと思っています。文句ばかり言っていたら、スタッフから信頼を得られません。

マニュアルを守っていない、大事なことが周知されていない、安全意識が低い…。これらはすべての施設で共通の悩み。どこだって一緒です。私も医療安全を始めた当初は、「指さし確認もやってないのかよ（怒）」などと、腹が立つことがしょっちゅうでした。ですがある日、それではうまくいかないと気づいたんです。仕事って、「うまくいかないのは自分のせい」と考えなければ進歩がなくなり、それ以上工夫をしなくなるんですよ。

新人、ベテラン、仕事に向いている人、向いてない人。多種多様なスタッフがいるのが現実の世界です。だから“医療安全の意識が低い人”だって、常にいるのが当然なんです。そんな当たり前を差し置いて、「何でちゃんと確認しないんだよっ！」と目くじらを立てても、それはうまくいかないことを“他人のせい”にしているだけ。その現場で働いて

もない私が、正論だけ唱えて相手を批判しても、響くはずがありません。

「安全活動がうまくいかないことを、スタッフのせいにはしてはいけない。足りないのは自分の工夫」——私が仕事のベースとしている心得です。

【一緒に褒めまくりましょう】

今回紹介させていただいた当院の企画も、まだ改良の余地がいくらでもあるはず。毎年ブラッシュアップさせていくつもりです。そして私はもっと、「褒める」を上手に使える医療安全管理者になりたい。なんてったって「褒める」仕事は最高に楽しいですからね。

皆さんの施設で、もし「褒める」企画がないようでしたら、やってみませんか？褒めるだけなら声と拍手だけ、タダでできます。たったそれだけ。でもその「褒められた経験」によって、スタッフは医療安全への関心を高めてくれます。その積み重ねで病院が安全になっていく。何か楽しいですよ（笑）。

全国の医療安全に携わる皆さん、ぜひみなで一緒にスタッフを褒めまくりましょう！褒めて病院を安全にしていきましょう！「褒める」って、楽しいですよー！

引用・参考文献

- 1) 福沢諭吉著、奥野宣之現在語訳：学問のすすめ、致知出版社、2012。