



ぶっつけ  
医療安全

な  
って  
み  
た  
、  
や  
っ  
て  
み  
た  
、  
あ  
ん  
が  
い  
い  
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。

## No.1キャバ嬢が 医療安全管理者になったら

本稿で紹介している医療安全の資料  
が本誌読者専用サイトで閲覧できます。  
<https://www.nissoken.com/ps/>

とある繁華街のキャバクラで働くA子。彼女はそこの店のNo.1です。A子と一緒に  
お話ししたくて、夜な夜なオジサマたちが  
お店に通いA子を指名します。A子は  
とっても褒め上手。お客たちはA子に褒め  
られて気分がよくなり、みんな元気になっ  
て帰っていきます。

そんなお仕事上手なA子ですが、ある日、  
ひょんなことから“異世界転生”してしま  
います。気づいたら病院の安全管理室にい  
るA子。そうです、A子は突然「医療安全  
管理者」になってしまったのです。果たし  
てNo.1キャバ嬢のA子は医療安全をやれ

るのか。A子の運命やいかに…。

のっけからふざけてスミマセン（笑）。  
今回は「人の褒め方」に関する私の安全持  
論です。

### No.1は伊達じゃない

「それってすごいですね。頑張ってるかッ  
コいい〜！ ホント尊敬しますう♡」

数年前の夏の日、私は趣味仲間と共に海  
でパーベキューをしていました。先輩や後  
輩が家族や友人を連れてきており、コロナ  
自粛中ならとてもできない大人数でのパー  
ベキューパーティーでした。メンバーは非  
医療者ばかりだったので病院の話題が出ず、  
完全に仕事を忘れられるとても楽しい時間  
でした。

そんな中、肉焼き係として一生懸命肉を  
焼いている私の横で、先輩の男性（S氏）  
がある女の子（A子）と楽しそうに話をし  
ていました。何やらS氏は自分の仕事につ  
いてA子に話しています。それを聴いてA  
子が上記のように褒めまくる、という構図  
です。

#### 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。

うれしそうに鼻の下を伸ばしているS氏は、本当に楽しげにビールを飲んでいました。オトコというのは不思議なもので、女の子にデレデレな男を目にすると、あ〜あこの人、あの子に夢中だわあ、く〜く(笑)と客観的に分析し、冷めたような勝ち誇ったような、何となくその男に對してマウツを取った気分になるのです。この時の私も、失礼ながら先輩のS氏を「A子にデレ助野郎」と見なしており、しばし肉を焼きつつ面白がって2人を観察していました。

「じゃ、また後でね〜♡」

一通り歓談が終わり、S氏は肉焼き場から別の所に移動していきました。ビールが効いてか日焼けのせいか、顔が尋常じゃないほど真っ赤か。S氏はもともとお酒が弱いのかかなり飲んだ様子です。A子はS氏に愛想よく手を振ってお別れし、現場には私とA子だけになりました。

「火、借りていいですか?」

そう言ってA子はタバコを取り出し、置いてあったガスバーナーで上手に火を付け一服を始めました。海を見つめながら、茶髪をなびかせ、おいしそうにタバコを吹かしています。彼女がとある飲み屋で働いていて、そのNo.1だという情報は後輩から事前に聞いていたので、私は興味をひかれ話しかけてみました。

「A子さん、トークまじうまいっすね。Sさん、気持ちよく喋ってましたよ。会話のコツとかあるんですか?」

するとA子はこう言ったのです。

「私はとにかく褒めるかなあ。いっぱい褒めるとね、嬉しいなくても勝手にボトルに入れてくれるの(笑)。男の人って、普段誰にも褒められていないみたいよ」

## 「褒める」を使って 業績アップ

A子に詳しく話を聞くと、自身の仕事についていろいろと語ってくれました。簡単に稼げると思って夜の飲み屋さんへ就職したが、当初はうまくいかず苦労が多かった。でも指名が多い同僚をよく観察していたら、お客を「上手に褒めている」ことに気がついた。そこで自分流の「褒め方」を磨いていったら、次第に指名が多く入るようになってきた、ということでした。そこで、私はA子に質問しました。

「A子さん流の「上手な褒め方」ってどんな感じなんですか?」

するとA子は笑顔でこう答えてくれました。

「圧倒的に「感謝」して、それからその人の「頑張り」を徹底的に褒めるの。そうするとボトルが入るんだよね(笑)」

なるほど、「感謝」と「頑張り」を褒める。この二つがセットになると、オジサマたちは気分がよくなく財布の紐が緩むから。勉強になるなあ〜と、肉を焼きながらとても感心したことを今でも鮮明に覚えています。

そうこうしているうちに、バーベキューパーティーは終了。帰り道、A子との会話を思い返し「あの話で医療安全にも使えないかなあ」と、私はブツブツ考えはじめました。A子は「褒める」を使ってサービスを向上させ、結果的に業績をアップさせました。医療安全でも「褒める」を使えば、さまざまな場面でレベルを高められるのではないかな〜何かよいヒントが隠れている予感がします。

「褒め方」について現場をじっくり見てみよう。医療現場での上手な褒め方を探ることにしました。

## 「感謝される」と 「褒められる」は違う

「誰がどう褒められているのか徹底的に調べてやんよ!」

A子に影響されて、翌日は少しヤンキー口調になっていた私(笑)。軽くイキがりながら院内を回って調査してみると、面白いことが分かってきました。医療スタッフはたった一人で何かをやることは稀で、部署内外の複数の人とかわりながら現場の業務は遂行されます。なので仕事上、何か実施すると患者や同僚から「ありがとう」と言われることは結構多いです。これは「感謝される」に該当します。もちろん、人から感謝されたら気持ちよいですけれども、それが「褒められる」とはニュアンスが違いますね。

じゃあ、褒められる場面ってどこだろう。外来・病棟、患者やスタッフが入り混じっている現場に張り付いて見ていると、あまりなかったんです。スタッフが直接「褒められる」場面って。

病院内を観察して分かったのは、職員は(形式的なものも含め)「感謝される」機会はそこそこあるけれど、「褒められる」機会はあまり多くないということでした。「すごいね」など上司が部下を褒める場面はたまに見受けられましたが、「感謝」と比べて「褒められる」は圧倒的に少ないのです。A子も言っていましたよ。「男の人って、普段誰にも褒められていないみたいよ」って。これは女性も同じでした(笑)。

みんな褒められていないから、褒めることは間違いない「よい刺激」になるはず。医療安全では職員を褒めて伸ばそう。私の仕事の基本方針が固まった瞬間です。

## 子どもの褒め方に関する 研究論文

発表されたのが20年以上前で古いのですが、とても参考になる論文を1つ紹介します。コロンビア大学で行われた「子どもの褒め方」に関する実験の研究論文です。タイトルは「Praise for Intelligence Can Undermine Children's Motivation and Performance」<sup>1)</sup>。日本語に訳すと「知性を称賛することは子どものモチベーションとパフォーマンスを損なうことがある」というところでしょうか。

「あれ?」って思いませんか。普通は褒めると伸びるはずなのに、このタイトルには「褒めるとモチベーションとパフォーマンスが下がるかも」と書いてあります。常識と矛盾している感じがしますね。

この論文はインターネットでも原文が載っています。教育界では有名な論文のようです。ね。「コロンビア大学 子どもの褒め方」で検索すると、実験の内容を紹介しているサイトがたくさんヒットします。興味のある方は検索してみてください。

詳細な内容は紹介しきれませんが、この実験では「もともとの頭のよさ」を褒められた子どもたちは最終的に成績が下がってしまい、逆に「勉強を頑張ったこと」を褒められた子どもたちは成績がよくなった、というデータが取れたそうです。執筆者の一番伝えたこととは少しずれてるかもしれませんが、私はこの論文を読んだ時、こう感じました。

「能力」を褒められた人より、「頑張り」を褒められた人の方がレベルが上がった。つまり人は、「頑張り」を褒められるとより頑張り。実験は子どもの話ですが、大人

にも通じる話だなんて、ピンと来たんです。そういやAも言っていましたね。「その人の「頑張り」を徹底的に褒める。そのうちとボトルが入るんだよねー」No.1キヤハ嬢怒るべし(汗)。彼女はこの論文を知ってか知らずか、「頑張り褒める」をすでに実践していたのです。すぐいわ、A子。

相手の頑張り褒める。医療安全を頑張ってくれたことを褒めると、よりスタッフが頑張ってくれるかもしれません。この褒め方はすぐ現場で使えるテクニックです。この論文を知ってからは、私も意識して相手の「頑張り」に焦点を当てて発信するようになりました。「頑張り褒める」の学術的な有用性、いかがでしょうか。

### 利他性・互恵性

#### ～相手に自分の言うことをきかせるコツ

「医療安全からのお知らせ文書、勉強になるわあ。いつもありがとうございます」当院のある看護補助者Bさんはとても感じのよい方で、部下ですれ違ふとよくこのセリフを言ってくれるんです。こんなことを言われると私も気分がよいですし、医療安全からの発信は意味のあるものなんだと実感できてうれしくなります。以前、Bさんが病棟備品のことで困っていて、医療安全とは全然関係ないことでしたが相談されました。普段の私なら「オレ関係ない。面倒くさー」と思うのですが、いつもありがとうございますと言ってくれるBさんの頼みだったので、「じゃあ自分からも部長に言っときますよ」と、解決に一役買いました。

このエピソードの数カ月後、たまたま読んだ行動経済学に関する本の中で、「利他

性・互恵性」という言葉を知りました。

「利他性」とは、相手を喜ばせたいという気持ち。他人の満足度が上がることで、自分の満足度も上がる人間の特性のことです。相手が喜ぶと自分もうれしくなる、こういうこととありますよね。

また「互恵性」とは、相手が自分に親切にしてくれた際にその恩を返そうとすること。お返しをしなくちゃと感じる人間の特性です。「あの人にはお世話になっているから、お土産を買っていこう」とか、こういうことも日常の中でよくあります。

医療安全とは一見無関係そうな行動経済学の本ででしたが、勉強になることがいっぱい載っていました。その中でもこの「利他性・互恵性」について知った時、先ほどのBさんのエピソードが頭をよぎったんです。「よく考えたらBさんの件、これだわ」と、よい意味でソワッとしました。

Bさんは、私にしょっちゅう「仲本さんのおかげで勉強になる。いつもありがとうございます」と言ってくれていました。利他性とは、他人の満足度が上がると自分の満足度も上がる特性です。つまり、Bさんが「勉強になった、ありがとうございます(＝うれい)」と言っていたことで、私の満足度も上がっていたことになりました。一方、互恵性は相手にお返しをしなくなる気持ちです。感謝・お礼の言葉で私の満足度を上げてくれたBさんへ、お返しをしなくなる。困っていたら助けたくなってしまう。実際に備品の件では手助けをしました。

つまり、感謝やお礼の言葉を常々言ってくれる人の願いは、積極的に引き受けられるのです。これは裏を返すと、「常日頃から感謝やお礼を言っておくと、相手が自分の言うことをきいてくれるよ」と

いうこと。素直にガンガン「ありがとう」を伝えておくと、利他性・互恵性が働いて相手がこっちの思惑どおりに動いてくれる確率が高まるのです。面白い法則だと思います。この法則は、医療安全活動にもすぐ役立つそうです。スタッフをこっちの思うように言うこときかされるなんて、ある種、魔法のような法則ですよ。

まあでも、こんなことを言わなくても肌感覚では誰だって知ってます。いつも「ありがとう」と笑顔で言ってくれている感じのよい人と、いつもブスツとしていてお礼のついても言わない嫌な奴。2人同時に何かお願いしてきたら、皆さんどっちの依頼を引き受けますか。一目瞭然ですわ(笑)。

### 最強の大人の褒め方(Ⅱ)

大人というのは職場で仕事をします。仕事とは成果・結果を出すことです。いくら頑張っても穿刺できない、患者移乗もできない、カルテも書けない……こんな看護師がいたら何の役に立ちません(笑)。仕事をすると、小さきさまざまな成果・結果を出すこととイコールです。

なのでまず、大人を褒める時はその人の仕事、「成果・結果を褒める」ことが必要だと思います。あなたの仕事、やったことがイイねって。その次は「頑張り褒める」。頑張り褒められると、人はより頑張ってくれます。そして最後にありがとうなどの「感謝」を添える。感謝を伝えておくと、後で相手がこっちの言うことを聞いてくれることを期待して(笑)。

私は過去の経験から、この3つが揃った褒め方が「最強の大人の褒め方」だと確信しています。そして、この褒め方を基に院

## 成果・結果を褒める + 頑張り・努力も褒める + 感謝を添える

内のスタッフをよく見ていると、面白く比例しているんです。方程式と仕事の質が。

患者や職員に人気の高い医師や評判のよい部長などは、しょっちゅうスタッフに「ありがとう」など感謝の言葉を伝え、「大変だったね」など頑張り褒める言葉をかけています。褒め方の3つが見事に揃っているのです。逆に、患者や職員から人気のない医師、部下に慕われていない管理者などは、まず「ありがとう」の言葉が圧倒的に少なく、労いの言葉もありません。仕事のレベルと方程式のハマり具合が、私が見る限り見事に比例しています。

結局、仕事ができる社会人って、人の褒め方もうまいですね。皆さんの施設でも、この式を基にスタッフを見ると面白くもありません。仕事ができる評判のよいスタッフって、最強の褒め方の3つが揃っていますよ、きっと。この3つはすぐに誰でも実践できる褒め方です。皆さんの施設でも共有していただき、褒め上手な方が一人でも増えたらうれしいなあ。

### 「褒める」と「感謝」が入った 医療安全の文書

大人の最強の褒め方、いかがだったで



