リスク時代を切り拓く ビジネススキル＆マネジメント情報誌
2009年8月15日発行　毎月15日発行　第24巻8号

Business Risk Management

ビジネスリスクマネジメント

August 2009 | 8

第1特集

「組織」のリスクマネジメント

第2特集

"見る前に飛ぶ"技術
「すぐやる」ための5箇条

新連載
業界別リスクマネジメント講座
アパレル業界

【好評連載】
「営業」リスクマネジメント講座
サイレントセールス入門

ミドルマネジャーのための教養講座
ケインズ

女性マネジャーのための
キャリアアップ講座
Keiko's Cafe（最終回）

小山龍介のブックガイド
Broaden Your Horizon!

医療・介護リスク Q&A

ヒヤリハット報告書が上がってくるようにするには

Q 私が現在勤めている病院では、現場からヒヤリハット報告書が上がってきません。各病棟に聞くと、実際には時々ヒヤリハットは起きているようです。以前勤めていた病院では、報告書を上げるのが当たり前でしたので、病院によって取組みの違うことがわかりました。ヒヤリハット報告書が現場から上がってくるようにする方法を教えてください。

A ヒヤリハット報告書が上がってこない理由として以下の6つが考えられます。

①いやなことを思い出したくない

ヒヤッとしたものの、事故には至らなかったわけですから、その当事者は「大きな問題にならなくてよかった」と思い、少しほっとしていることが多いものです。そういうなか報告書を書くのは、マイナスの感情が呼びおこされるので、抵抗感があるのです。しかし、嫌なものに蓋をしても事故を防止することはできません。事態を思い出し、一つひとつの事実を振り返ることに事故防止への取組みの第一歩があります。

②忙しいなかで、余計な仕事が増える

「余計な仕事」という認識自体が問題ですが、こういう声は現場からよく聞こえてきます。他の業界（例えば製造業の現場）などでは、不適合情報を報告することは業務上必要な作業として明確に位置づけられていることが多いですが、医療機関では患者のケアをすることが最も優先されるため、報告書の作成などは第二義的な業務となりやすい傾向にあります。しかし、仕組として事故防止の取組みを行うには、患者に対応したり薬剤を準備したりするのと同様に、ヒヤリハット報告も重要な業務という位置づけをする必要があります。

③叱責されるのではないかと恐れる

報告を上げることでその内容について怒られるようですと、上げるべき情報も上がりにくくなり、現場で揉み消そうという意思も働き、隠ぺいが行われることもありますから、注意が必要です。報告書で上がった事象は、他のスタッフも経験するかもしれない貴重な情報として改善に活かすように働きかけたいものです。

④記録の書き方がわからない

ヒヤリハット報告書を導入して間もなくすると、現場でよく見られる事態です。取組みの始めは、書き方を完璧にするよりも、報告書を出す習慣をつけることの方が大切です。その習慣ができてきたら、書き方を改善するようにしましょう。フォーマットの自由記述欄を少なくして、チェックボックス化するなどの工夫も大切です。

⑤原因がよくわからないので書けない

スタッフが見ていない間に患者の要因（自己抜去や転倒など）で生じた事例などは、原因がよくわからないケースもあり、報告を上げる段階で悩んでしまうことがあります。しかし、事実としてわかっているのはどのようなことで、患者アセスメントはどうか、その後の経過はどうか、などを記録するだけでも、役に立つものです。完璧な記述を目指すのではなく、事実としてわかっていることに着目して報告するようにしたいものです。

⑥ヒヤリハット報告書の効果がわからない

実際に上がったヒヤリハット報告書から、要因を分析し、具体的な改善を行わないとその効果を実感することはできません。ですから、報告を上げて終わりにせず、必ずルールや仕組みなどを改善する取組みを行う必要があります。報告の内容を広範囲に浅く捉えるのではなく、1つでもいいので深く分析して、改善の実績をつくるようにしましょう。そして改善した事例を院内で共有し、ヒヤリハット報告書の効果を現場にフィードバックするようにしましょう。

PROFILE

株式会社フォーサイツコンサルティング/代表取締役社長

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・プルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。近著に『変革期の介護ビジネス』（学陽書房）