

● ビジネスリスクマネジメント
Business

September 2010

9

Risk Management

特集

「商店街」の リスクマネジメント

【好評連載】

ミドルマネジャーのための教養講座
ドラッカー流勉強法

ミドルマネジャーのための法律講座
特定商取引法③

医療・介護リスクQ&A
異職種連携の
5箇条

小山龍介のブックガイド
Broaden Your Horizon!



Q&A

異職種連携の 5箇条



老人保健施設でケアマネジャーをしています。私たちの施設では、異職種間の連携がうまくいっておらず、事故などが起きやすい環境です。特に看護師とワーカーの仲が悪く、お互いに助け合おうとしません。どのように解決すればよいのでしょうか？



介護施設や医療機関は、多数の専門職が関わってサービスを提供していますから、各職種が連携することは組織として重要なテーマです。しかし、現実にはうまく連携できずにトラブルが発生し、利用者（患者）が犠牲になることも珍しくありません。複数の専門職が連携するコツを「異職種連携の5箇条」としてまとめてみました。

①共通の目的を確認する

利用者のその人らしい生活を支援することであったり、自立に向けたサポートであったり、介護や医療の目的は明確に定まっているものです。その事業所の理念や方針、ビジョンといったものを共有することも重要です。介護や医療の現場で何のために専門職が働いているのかを利用者（患者）の目線と考え、考えたことを共有するのは、異職種連携の第一歩と言えます。

②各職種の専門性を尊重する

看護師には看護師としての専門性があり、介護スタッフには介護スタッフとしての専門性があります。栄養やリハビリ、ケアマネジャーにもありますし、事務、用務といった職種にも専門性があります。その専門性について、他の職種がネガティブに評価するのではなく、ポジティブに尊重する視点をもつことが大切です。「大丈夫かな？」と疑問に思うことがあっても頭ごなしに否定せず、まずは相手の専門性を尊重しつつ課題を明らかにします。利用者（患者）の目的を果たすために

はどのようなことが必要か、といった課題を投げかけることによってポジティブに解決方法を導き出すのです。

③困難ケースや重大リスクを共有する

困難ケースの前では、全員が目の前の命と向き合うため、内輪の喧嘩は小さく感じられ、自然とチームに強い結束力ができます。私が顧問先として関わった施設でも、ターミナルケアを複数の職種が経験し、利用者家族から感謝され、感動を共有したことによってチームワークがよくなった事例があります。現実には困難ケースがない場合には、起こりうる「重大リスク」を共有し、連携しなければ解決できないケースを想定してみるとよいでしょう。

④他職種の領域をサポートする

困難ケースを乗り越えようとする、他職種との境界線をどう考えるかという問題に直面することがあります。専門領域に入り込むと相手のプライドを傷つけてしまう恐れがある一方、相手のことを何も手伝わないと「なんて不親切なのだろう」と思われ、互いの溝が深まってしまうことが考えられます。そこで、「他職種の領域をサポートする」ことが大切になります。そうする

ことによって、自分の業務を客観的に見る眼が養われます。例えば、介護スタッフから見た看護師の業務が見えると、大変さがよくわかりますから、相手への理解がすすみ連携しやすくなります。また、自分の専門領域にとってもプラスになることがありますから能力向上にもつながります。ただし、有資格者でなければ実施してはならない業務は行わないように注意しましょう。

⑤権威勾配を排除する

権威勾配とは、一方の権威が強すぎて他方が常に従属的な関係になってしまうことです。簡単に言うと、片方が相手を下に見過ぎたり、上に見過ぎたりすることによって、コミュニケーションがうまくいなくなることです。権威勾配のある組織は風通しが悪いため、組織としてのリスクが高く、事故の発生確率も高まります。解決方法のひとつとして、各職種が「互いに相談を持ちかける場をもつ」とよいでしょう。相談しあうことにより、支配従属関係ではなく対等な関係ができ、お互いを尊重しあえるようになります。定期的な場として設定することが大切です。

PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング 代表取締役社長

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブ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）

