

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

Business Risk Management

2007

12

December

第1特集

“売り方”のリスクマネジメント

実践!!

営業テクニック

話す

書く

聞く

部下を動かす

提案する

アポをとる

第2特集

「話すのが苦手」なマネジャーのための

ビジネス・スピーチ の技術

【好評連載】

人材リスクマネジメント講座

「できない部下」を变身させる
行動科学マネジメント

業界別リスクマネジメント講座

介護業界

ケースで学ぶコーチング

目標達成の環境をつくる
ファシリテーションスキル

ミドルマネジャーのための教養講座

ドラッカーのイノベーション論

Q&A

リスクチェーン分析

先日、新人の看護師が手術すべき患者をとり違えて、1時間後に手術予定だった別の患者を手術室へ搬送しそになりました。他の看護師が気づき、事故には至りませんでした。重大なインシデントとして報告されました。最近では新人の意識の低さが目立ち、こうしたインシデントの発生するリスクが高まっています。どのように教育すればよいのでしょうか？

A 新人のこうした問題は意識の問題として片付けられがちですが、意識面だけでなく間違いを起こさないような仕組みがあったかどうかを考えることも重要です。患者取り違えは、手術だけでなく注射や点滴などの場面でも考えられる重大な問題です。スタッフ一人ひとりの意識だけで徹底させようとしても、発生を0%に抑えることは不可能といえます。

まず、患者取り違えというエラーを起こす要因を分析する必要があります。以前にSHELL分析という方法を紹介しましたが、今回はリスクチェーンによる分析を解説したいと思います。

リスク発生の原因を検証すると、さまざまな事象が複雑に絡み合った結果として事故に至っていることが分かります。引き金となる事象だけでなく、組織、仕組み、教育など引き金を誘発する要因なども影響しているものなのです。事故と直接結びつく要因だけでなく間接的に関連する要因など、さまざまな要因が関係して事故となり表層化します。チェーンのように重なって問題発生となるため、リスクチェーン分析と言います。このチェーンの一つひとつの要因は潜在化しやすいため、発見が難しい特性があります。チェーンを構成する要因の一つひとつは次の5つの種類に分けられます。

①環境要因

- ②ハザード（ハード要因）
- ③ハザード（ソフト要因）
- ④人為的要因
- ⑤ペリル

洗い出されたリスク要因の連鎖をひとつでも多く断ち切ることができれば、リスクの発生を軽減することは可能になります。一つひとつのリスク要因に対策を講じれば、リスクの発生確率を抑えることが可能になるということです。この考え方は、リスクチェーンの各要因を断ち切ることで、リスクをコントロールするということなのです。

<環境要因>

- 過酷な職場環境
- 日勤・夜勤などの労務環境

<ハード要因>

- 患者識別のための用具不足・機能不全
- 病室でのサイン
- カルテ

<ソフト要因>

- 申し送りプロセス
- 患者確認フローの不徹底
- 看護体制の機能不全（プライマリー

型など）

- 患者評価（認知度合いなど）

<人為的要因>

- 思い違いによる判断ミス
- 患者自身のコミュニケーション能力低下
- 他のスタッフへの依存
- 確認漏れ

これらの要因に対して現在どのような対策が講じられているかを具体的にあげ、各要因に対してどのような対策を打てばよいかを検討します。もし対策が打たれている場合には、その効果はどの程度のものかを評価します。たとえば、「患者確認フローの不徹底」という要因ならば、現在とられている患者確認フローが患者の確認においてどの程度有効な手段なのかを評価しなければなりません。

このように、スタッフ個人の意識だけでなく、病院全体の仕組みがうまく機能しているかどうか考える必要があるのです。

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）

