

● ビジネスリスクマネジメント  
**Business**

July 2008

7

# Risk Management

第1特集

## 「見える化」の リスクマネジメント

第2特集

## 部下の心をひらく「聞く」技術

新連載

人材リスクマネジメント

中堅・中小企業のための人材獲得術

【好評連載】

「セルフリーダーシップ」実践講座

財務リスクマネジメント

「餃子屋と高級フレンチでは、どちらが儲かるか？」著者・林總氏の  
仕事に役立つ管理会計講座（最終回）

業界別リスクマネジメント講座「商社業界」  
商社業界（最終回）

ミドルマネジャーのための教養講座

オズボーンのアイデア発想法

医療・介護リスクQ&A

ヒヤリハット（インシデント）報告書の運用方法



## Q&A

# ヒヤリハット報告書の運用方法



介護老人保健施設でリスクマネジメント委員会の責任者をしております。当施設では、ヒヤリハット（インシデント）報告書が、なかなかあがってきません。また、提出された報告書の内容も、担当者の意識が低いせいか、詳しい状況がつかめません。現場では、当事者が書くべきか発見者が書くべきか迷うこともあるようです。ヒヤリハット報告書の運用方法についてアドバイスをお願いします。



ヒヤリハット報告書の運用方法について悩んでいる施設は多いと思います。詳細な報告をあげようとすればするほど、書面を目の前にして悩んでしまい、かえって書けなくなることがあります。また、発見者は当事者が報告するものだと思い込んで、一方で当事者がヒヤリしたりハットしたりしていない場合には、報告書が出されないということもあるようです。

ヒヤリハット報告書を提出し、インシデント情報を把握する目的は大きく2点あります。ひとつは、事故の要因分析を行い、仕組みなどを改善して再び事故を起こさないようにするため。もうひとつは、報告書の事例を共有することで、職員の教育に活かすことです。

これらの目的のためには、数多くの情報があがってこなくてはなりません。たくさんの情報があれば、その分だけ学ぶべき点が多くなるからです。したがって、情報を多くあげることの意味を職員に伝えることが大切です。

次に、報告書のあげ方について具体的にみていきましょう。効果的なやり方として、第1報と第2報とに分ける方法があります。

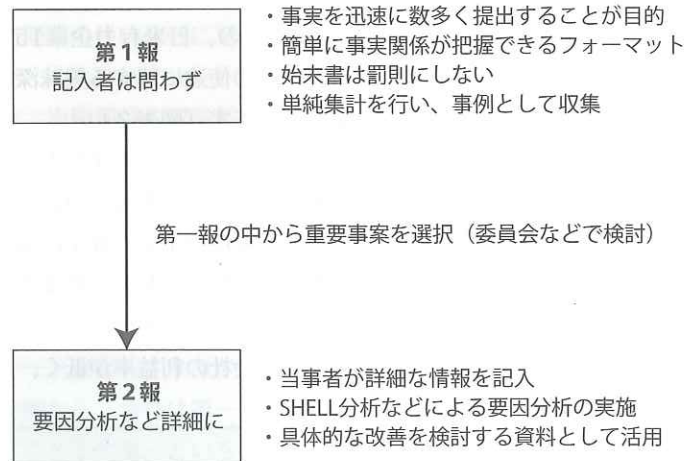
第1報は簡単なフォーマットにして、ヒヤリハットの事実を迅速に数多くあ

げることが目的とします。単純に5W1Hなどの情報が盛り込まれていればよく、書きやすさを重視します。原因の追究や要因などを詳しく書く必要はありません。

報告は発見者を基本としますが、誰が記入してもよいこととします。場合によっては同じ事象について複数の職員が書いても構いません。その後、第一報の中から、重要と思われる事案を委員会のメンバーやリスクマネジャー

が選び、第2報をあげてもらおうようにします。

第2報では、担当者がヒヤリハット発生時の状況を詳しく報告します。要因分析して改善策を具体的にあげられるよう、項目を工夫して詳しい情報を掴めるようにします。また、第2報は、事故予防のために業務プロセスや仕組みの見直しを行う際の資料ともなります（下図）。



## 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）

