

● ビジネスリスクマネジメント
Business

October 2009 | **10**

Risk Management

特集 「市場創造」のリスクマネジメント

中堅・中小企業のための

Webマーケティング 実践講座

新連載

商品開発講座

商品デザインのヒント

【好評連載】

ミドルマネジャーのための

法律講座

下請法のポイント

ミドルマネジャーのための

教養講座

ケインズ

小山龍介のブックガイド

Broaden Your Horizon!



Q&A

ヒヤリハット報告書を効率よく処理するには？



私の勤める病院ではリスクマネジメント室を設け、現場から提出されるヒヤリハット報告書を集計・分析して、その結果を全職員で共有する体制を整えています。しかし、最近は報告書の枚数が多く、集計・分析作業が遅れがちで、リスク情報をうまく共有できなくなっています。効率よく情報を処理するにはどうすればいいのでしょうか。



ヒヤリハット報告書やインシデントレポートの仕組みが定着すると、かならず生じてくる問題です。解決するには、「分析」と「共有」とを一連の作業としてではなく、目的の異なる別個の作業として考え、それぞれリスク情報の取り扱い方を変えるようにします。「分析」において大切なのは、「重点化を図る」ことです。提出された報告書すべてを分析対象とするのではなく、一歩まちがえば大きな事故につながるようなインシデントや、組織として取り組まなければ解決不可能な問題に絞って、重点的に深く要因分析を行います。そして、要因別に対策を検討し、具体策がまとまったら全職員に周知して協力を促します。なお、取り組みが成功したら、その改善ノウハウを他のインシデントに水平展開して応用するとよいでしょう（図表参照）。

このように、「分析」の目的は、優先度の高い問題を確実に解決していくことにあります。これに対して「共有」は、ヒヤリ・ハットした他人の経験を知ることにより、各スタッフが危険を予知・予測できるようになることが目的です。そのためには、多くの情報をタイムリーに伝えることが第一で、情報を選択したり、分析したりする手間をかける必要はありません。

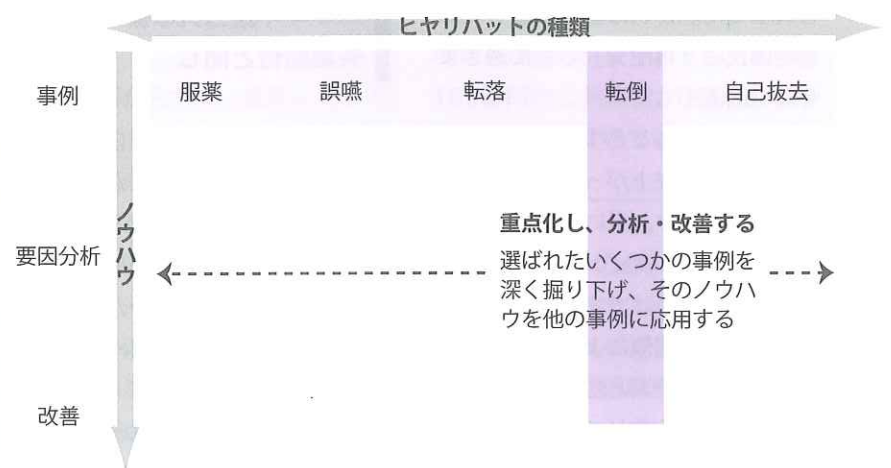
ただし、「多くの情報をタイムリー

に伝える」といっても、ただたんに情報をたれ流すだけでは他人の経験を活かすという共有の目的を達することはできません。読みやすいように報告書のフォーマットを工夫すること、とくに、読む人が自分のことにあてはめて考えやすいように、報告者の部署や役職、リスクの種別といった記入項目を設けておくことが大切です。そうすることによって、誰にどんなリスクがあるのかが明確になります。

さらに、報告書を読んだらサインをしてもらうなどして確実に目を通してもらうようにしたり、報告書のなかのどのような点を学ぶべきだと考えたかについておりにふれてヒアリングしたりすると、共有をより確かなものにすることができます。

このように、「分析」と「共有」とを別の作業としてとらえることによって、ヒヤリハット報告書をさらに有効に活用できるようになるでしょう。

図表 ヒヤリハット報告書(インシデントレポート)の分析



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）

