

接遇，標準化，エラープルーフ， 医療安全の取り組みを改めて見直す —— 神奈川県メディカルセミナー 医療安全と感染対策

さる1月14日，神奈川県総合医療会館にて神奈川県メディカルセミナーが開催された。主催は神奈川県看護協会。医療安全をテーマに，「接遇と医療安全——コミュニケーション向上がもたらす効果」佐藤美智子氏(株式会社C-Plan)，「静脈注射におけるリスクマネジメント」杉山良子氏(武蔵野赤十字病院)，「医薬品使用時の安全管理——ちょっと科学的なアプローチ」古川裕之氏(金沢大学附属病院)の3題が講演された。座長は神奈川県看護協会医療安全対策課長の安井はるみ氏。

■接遇対応向上で医療安全

講演1で，佐藤氏は医療の質向上のために，「1. 医療技術」「2. 安全確保」「3. コミュニケーション能力・接遇力」の3つの要素を強調した。ホスピタリティの高い医療機関は，すべての来院者に対して「安心感」や「一体感」を与えることができており，それらは日々の声かけや挨拶といった細かな部分で明確に差が出るという。ではコミュニケーション能力を高めるためにも何をすればいいのだろうか？ 佐藤氏は前提として職員一人ひとりの「コミュニケーションを向上しようとする意識」とコミュニケーションに関する「最低限の基礎知識の習得」が必要と指摘した。

職員の「向上しようとする意識」は，それを可能にする組織づくりによって対応可能だという。つまり，病院の理念とカラー(特徴)を有機的に結びつけ，病院のめざすところを職員全体で共有することで，いわゆる「やらされ感」から抜け出た実践を行なうことができるのである。佐藤氏はつづけて「基礎知識」についても述べた。身だしなみをそろえることで，組織の一体感を伝える。応対の際には，即否定を決してせずに，最後まで相手の立場になって聞

く。マイナス評価を他言せず，プラス評価を見出し，相手または第三者にはっきりと伝える。NG用語を使わない，など，これらの基礎知識を習得することで，接遇の向上が見込まれるという。

接遇の向上は，医療安全にも大きく貢献する。コミュニケーションが良好な組織は，職員間，患者間の信頼度が高まることで，情報が入りやすくなり，言いやすく聴きやすい環境がつけられるからである。

日常の業務を行なうなかで，普段の些細な言動や行動に細かく気を配ることは難しい。しかし，これらの細かい積み重ねと組織全体の接遇対応力を保つことで，安心・安全の医療を実現できるのならば，今一度取り組むべき課題だろう。

■組織全体での業務標準化と

エラープルーフで医療安全

講演2の杉山良子氏は，看護業務として日々行なわれる「静脈注射」の際に起こりうる事故やミスの特性をあげ，どのようなリスクマネジメントに取り組んでいるかについて講演した。

注射業務プロセスにおけるリスクを誘発する要因は無数にあり，それぞれの要因に応じた明確な対策が必要であるという。例えば，人的ミスに対しては「作業のプロセス管理の重視」や「エラープルーフ化」が有効である。プロセス管理の重視においては，業務の標準化が有効であり，その際，決して1病棟，1グループ内での標準化にとどまらず，誰にでも，どの病棟でも最低限守られる組織全体での標準化が必須だという。

エラープルーフとは，標準的な人であれば経験がなくともどのような体調や標準状態で作業してもミスしにくいよう，ミスしても大丈夫なように作業



方法を変更するという考え方であり，使用する物品の設計の側からミスを予防するという意味合いも含んでいる。

2008(平成20)年から始まった医療安全全国共同行動でも，行動目標に「危険薬の誤投与防止」や「輸液ポンプ・シリンジポンプの安全管理」など看護師がかかわる部分は多い。教育ツールの有効な活用や，エラープルーフ化を行なうことで，これらの目標達成に貢献できるところは多いにあるだろう。

最後に古川裕之氏は，医療メーカーと協働でこれまでどのようなリスク防止にかかわってきたか，その経緯と有効性について講演した。

臨床では医療従事者は薬品名や物品名を省略することが多いが，こと薬品だけを見ても，非常に似通った名前は多い。メーカーが名称ラベルなどを作成する際に，どこを強調しているかはラベルの表示面積などを調査した際に，改めて明らかになったことだという。また，薬剤投与の際の処方情報も各メーカー，各薬剤によって単位などかなりの相違があり，医師でも，捉え間違えることがあるという。

これらの改善には，処方情報にもとづく正しい処方量の各医療従事者へのアンケートや，表示面積の調査など，目に見えるエビデンスを提示していくことが重要であり，そのためにもこれからもこうした調査を続けていかなければならないと締めくくった。

●本誌編集室