

1 分析作業上の前提条件

(1) 「誤り」に関する前提

- ・本分析作業では、業務プロセス上の各アクティビティ単位に「誤り」を検討する。
- ・各アクティビティの「誤り」を導出する際、当該アクティビティ以前の業務は正常に行われている（誤りが発生していない）ことを前提とする。
- ・特に記載のない場合、「誤り」の主語はアクティビティ区画のロールである。
- ・1つのアクティビティに対して複数の「誤り」が発生する場合がある。
- ・情報システムを操作するアクティビティ「入力する」で、情報の内容が複雑でないものについては、「内容を誤る」、「表現力が不適切である」、「内容が不足する」といった「誤り」は発生しないものとする。
- ・情報システムを操作するアクティビティ「確認する」で、情報の内容が複雑でないものについては、「内容を見誤る」、「内容を理解できない」、「知るべきことを知ることができない」といった「誤り」は発生しないものとする。

(2) 「影響」に関する前提

- ・上記の誤りが患者や業務に対して与える「影響」を記述する。
- ・この「影響」は誤りが発生した直後の影響を記述するものである（一次的な影響）
- ・1つの誤りに対して複数の「影響」が考えられる場合がある。

(3) 「原因」に関する前提

- ・上記の誤りが発生する際の「原因」を記述する。
- ・1つの誤りに対して複数の「原因」が考えられる場合がある。

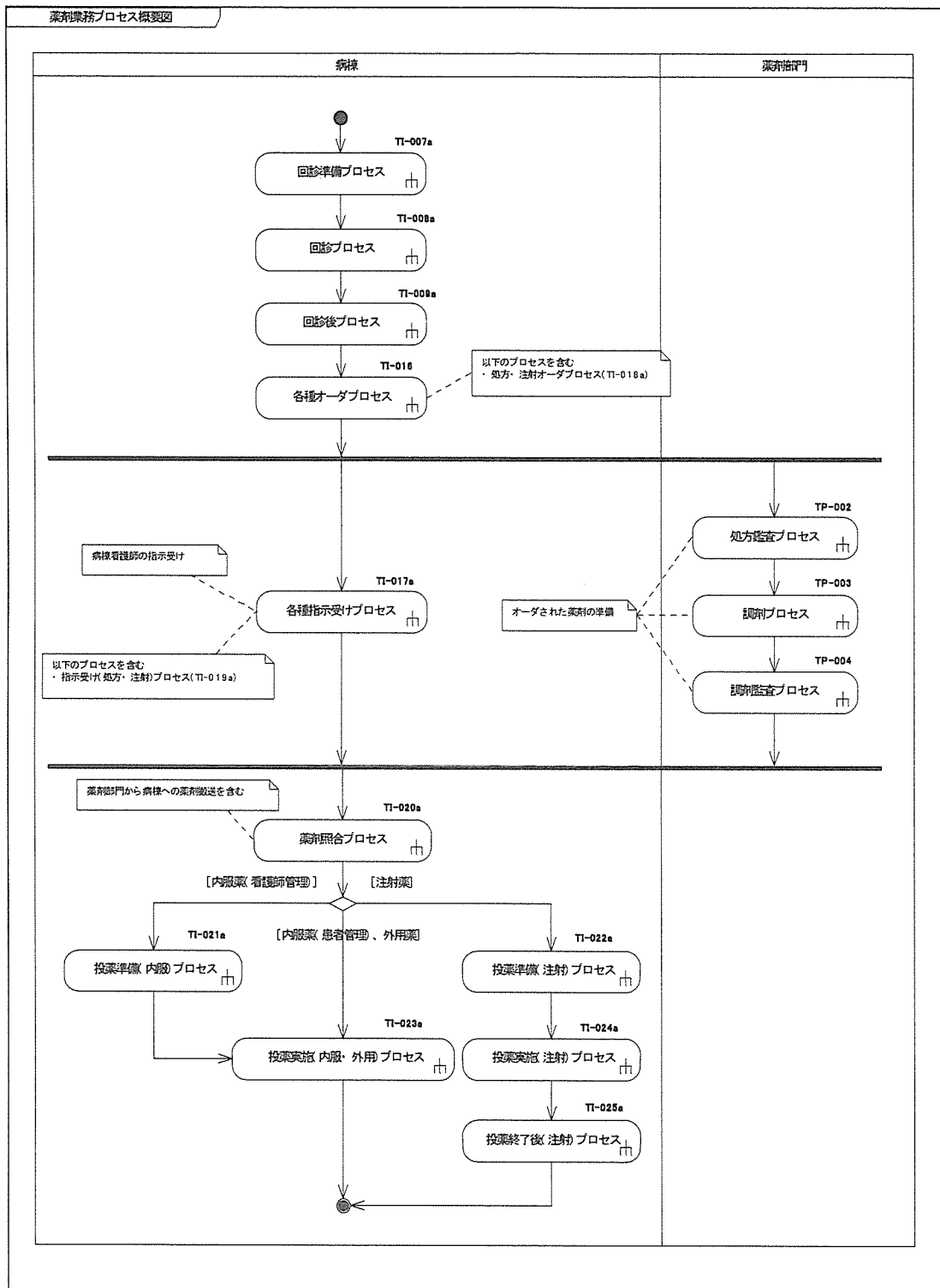
(4) 「対策」(情報システム)に関する前提

- ・上記の原因を「予防するため」に必要な情報システムの機能等を記述する。
- ・「情報システム」は電子カルテシステムやオーダエントリシステム等を指す。

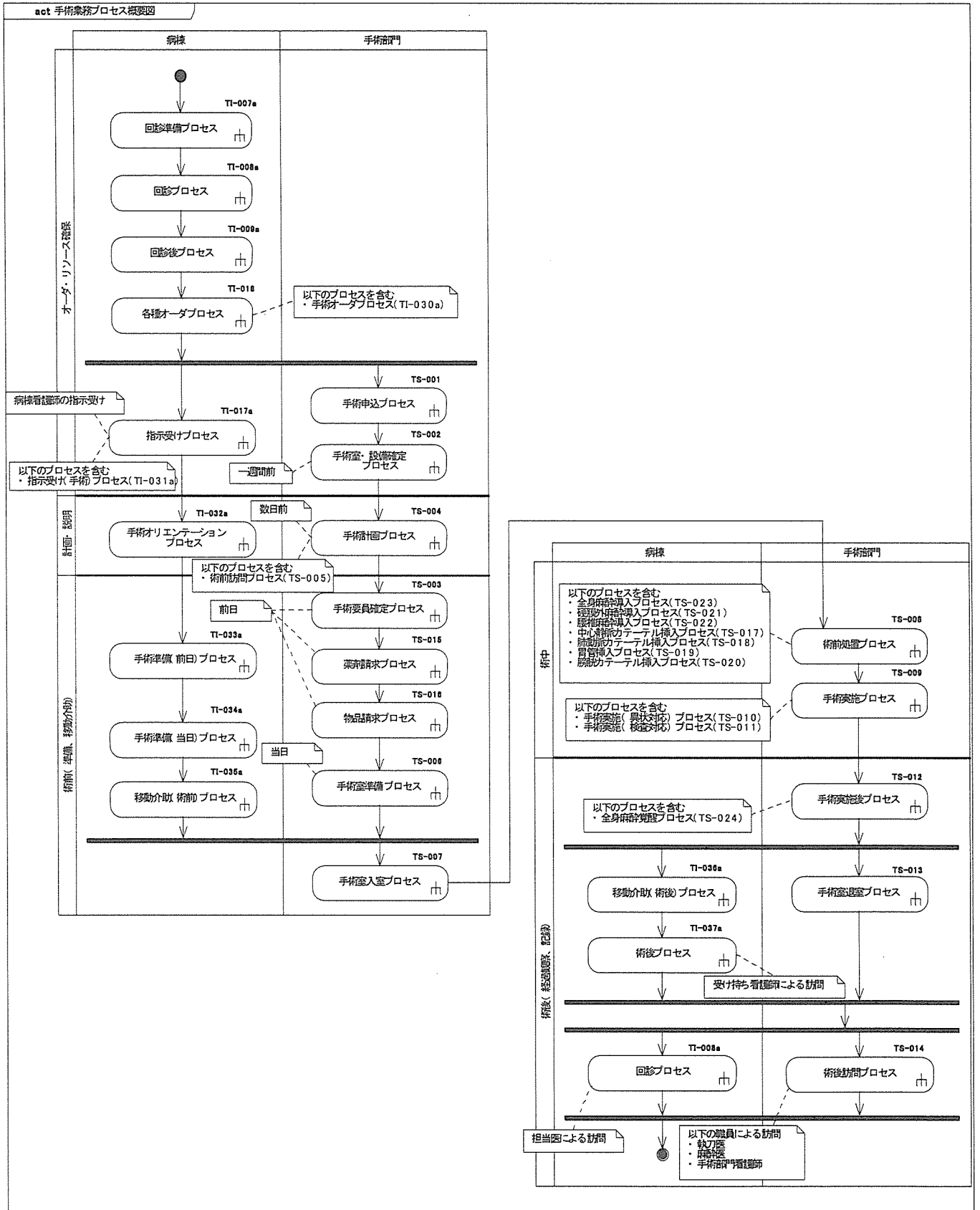
(5) 「対策」(情報システム以外)に関する前提

- ・上記の原因を「予防するため」の業務自体の改善や医療機器に組み込まれたソフトウェアの機能の向上等、情報システム（電子カルテシステムやオーダエントリシステム等）以外の「対策」を記述する。

2 薬剤投与関連プロセスの関係



3 手術実施関連プロセスの関係



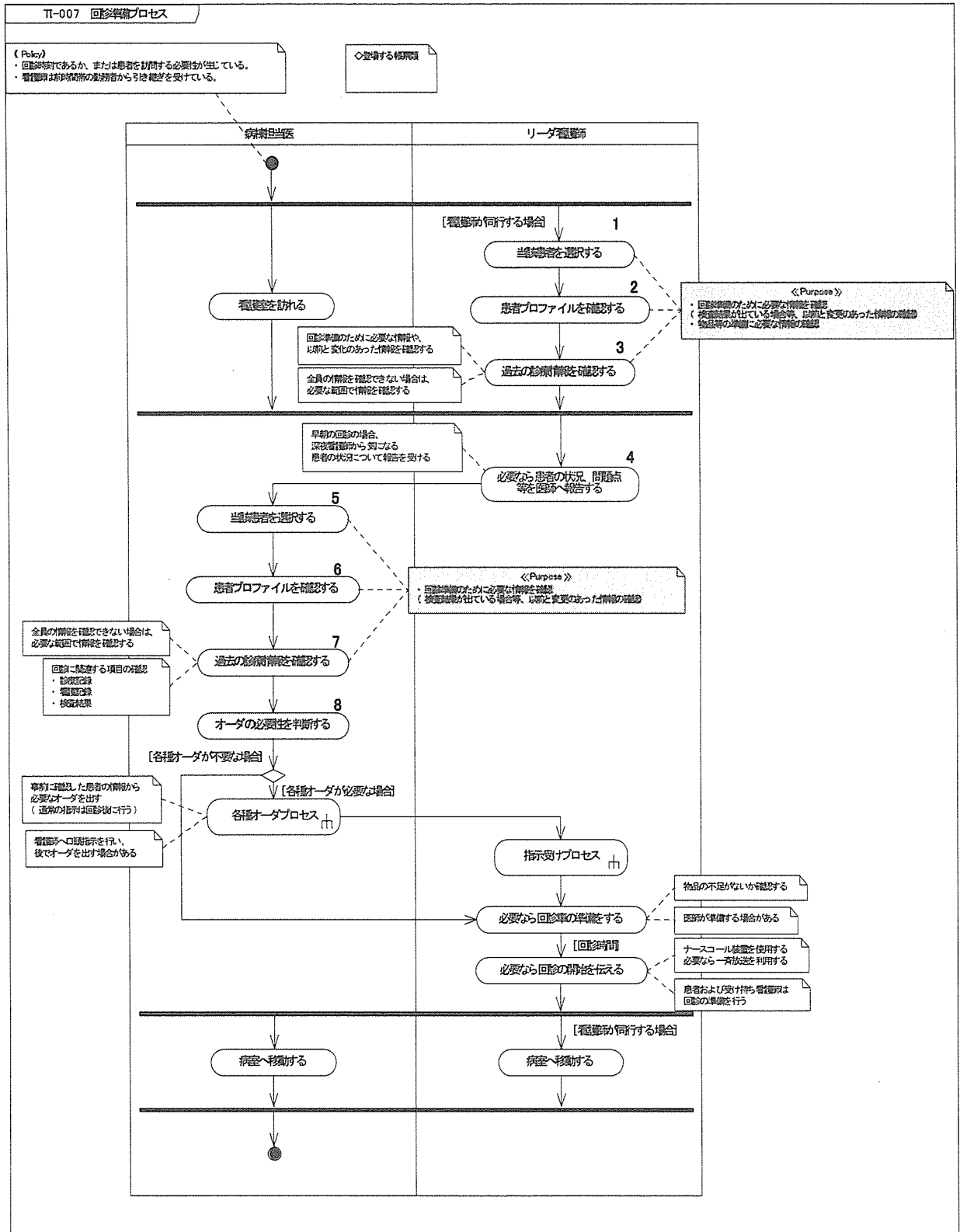
4 業務プロセス分析表（薬剤業務）

業務プロセス分析表一覧（薬剤業務）

ID	プロセス名
TI-007a	回診準備プロセス
TI-008a	回診プロセス
TI-009a	回診後プロセス
TI-016	各種オーダープロセス
TI-017a	指示受けプロセス
TI-018a	処方・注射オーダープロセス
TI-019a	指示受け(処方・注射)プロセス
TI-020a	薬剤照合プロセス
TI-021a	投薬準備（内服）プロセス
TI-022a	投薬準備（注射）プロセス
TI-023a	投薬実施（内服・外用）プロセス
TI-024a	投薬実施（注射）プロセス
TI-025a	投薬終了後（注射）プロセス
TP-002	処方鑑査プロセス
TP-003	調剤プロセス
TP-004	調剤鑑査プロセス

※一覧表のうち、IDの末尾に「a」が付いたものは、「電子カルテ導入における標準的な業務フローモデルに関する研究」の成果物に一部変更を加えたプロセスである。

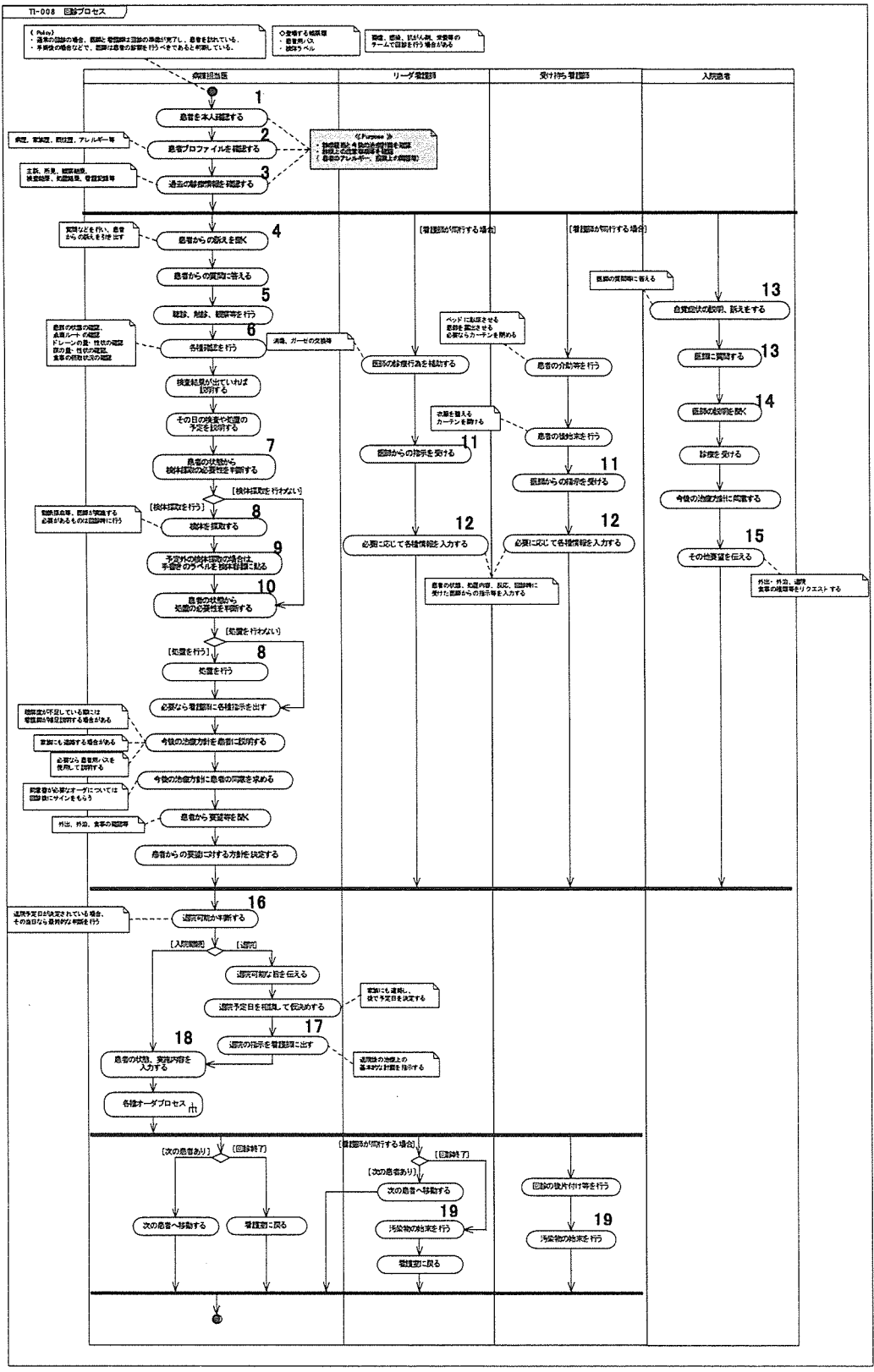
TI-007a 回診準備プロセス



TI-007a 回診準備プロセス(表)

No.	誤り	影響	原因	対策	
				情報システム	情報システム以外
1	選択を誤る	目的の患者の診療情報が表示されない 他の患者の診療情報が表示される	類似した選択候補が複数表示されている	類似する候補との識別が可能な情報を合わせて表示する 特に類似した項目がある場合は、それに合わせた表現をする(同姓同名を知らせる等) 項目を選択した際に、より詳細な情報を表示し、確認を促す	
			選択時の操作性が悪い 選択時の確認を怠る	選択を誤りにくい操作法を採用する 選択結果が明確に分かるような表示方法を採用する	
2	内容を見落とす 内容を見逃す 確認を忘れる	病歴、アレルギー等、診療上の注意点を押さえた回診ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する 操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である 不注意による	大きさや色、配置等を工夫した表示をする 注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
			作業状況が不適切である		他業務の割込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
3	内容を見落とす 内容を見逃す 確認を忘れる 知るべきことを知ることができない 内容を理解できない	医師への報告に漏れが発生する 回診時に必要な物品を確保できない 過去の診療情報からポイントを押さえた診療ができない 患者の状態を十分に把握した診療ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する 操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である 不注意による	大きさや色、配置等を工夫した表示をする 注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
			作業状況が不適切である		他業務の割込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			思考過程に合っていない表示方法である	利用者の目的に合ったビュー(情報の見え方)を提供する	
			知識・経験が不足している	ヘルプや辞書など知識・経験を補う機能を提供する 標準的な用語・記数方法と呼び出す機能を提供する 共通認識とならざるべき情報を周知する機能を提供する(情報の回覧、指示板等)	マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う 業務上使用する用語や表現を標準化し、周知する マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う
4	内容を見落とす 内容が不足する 伝達を忘れる 伝達を怠る	回診時、即座に最新の患者状態に応じた対応ができない 回診時に必要な物品を確保できない	思い違いによる		周辺情報も合わせて伝え、内容に矛盾がないか確認できるようにする
			口頭でのみ伝達している 不注意による		重要度の高い情報は、情報システムによる伝達を行う 作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
			作業状況が不適切である		他業務の割込を抑制し、当該作業に集中できる状況を整える
			作業手順を守らない		作業手順を明確にし、徹底する
5	選択を誤る	目的の患者の診療情報が表示されない	類似した選択候補が複数表示されている	類似する候補との識別が可能な情報を合わせて表示する 特に類似した項目がある場合は、それに合わせた表現をする(同姓同名を知らせる等) 項目を選択した際に、より詳細な情報を表示し、確認を促す	
			選択時の操作性が悪い 選択時の確認を怠る	選択を誤りにくい操作法を採用する 選択結果が明確に分かるような表示方法を採用する	
6	内容を見落とす 内容を見逃す 確認を忘れる	病歴、アレルギー等、診療上の注意点を押さえた回診ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する 操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である 不注意による	大きさや色、配置等を工夫した表示をする 注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
			作業状況が不適切である		他業務の割込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
7	内容を見落とす 内容を見逃す 確認を忘れる 知るべきことを知ることができない 内容を理解できない	診療時、即座に最新の患者状態に応じた対応ができない 過去の診療情報からポイントを押さえた診療ができない 患者の状態を十分に把握した診療ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する 操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である 不注意による	大きさや色、配置等を工夫した表示をする 注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
			作業状況が不適切である		他業務の割込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			思考過程に合っていない表示方法である	利用者の目的に合ったビュー(情報の見え方)を提供する	
			知識・経験が不足している	ヘルプや辞書など知識・経験を補う機能を提供する 標準的な用語・記数方法と呼び出す機能を提供する 共通認識とならざるべき情報を周知する機能を提供する(情報の回覧、指示板等)	マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う 業務上使用する用語や表現を標準化し、周知する マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う
8	判断を誤る	患者への対応が遅れてしまう	知識・経験が不足している	判断するための情報を収集し、提供する	場面に応じた判断基準を明確にしておく

TI-008a 回診プロセス



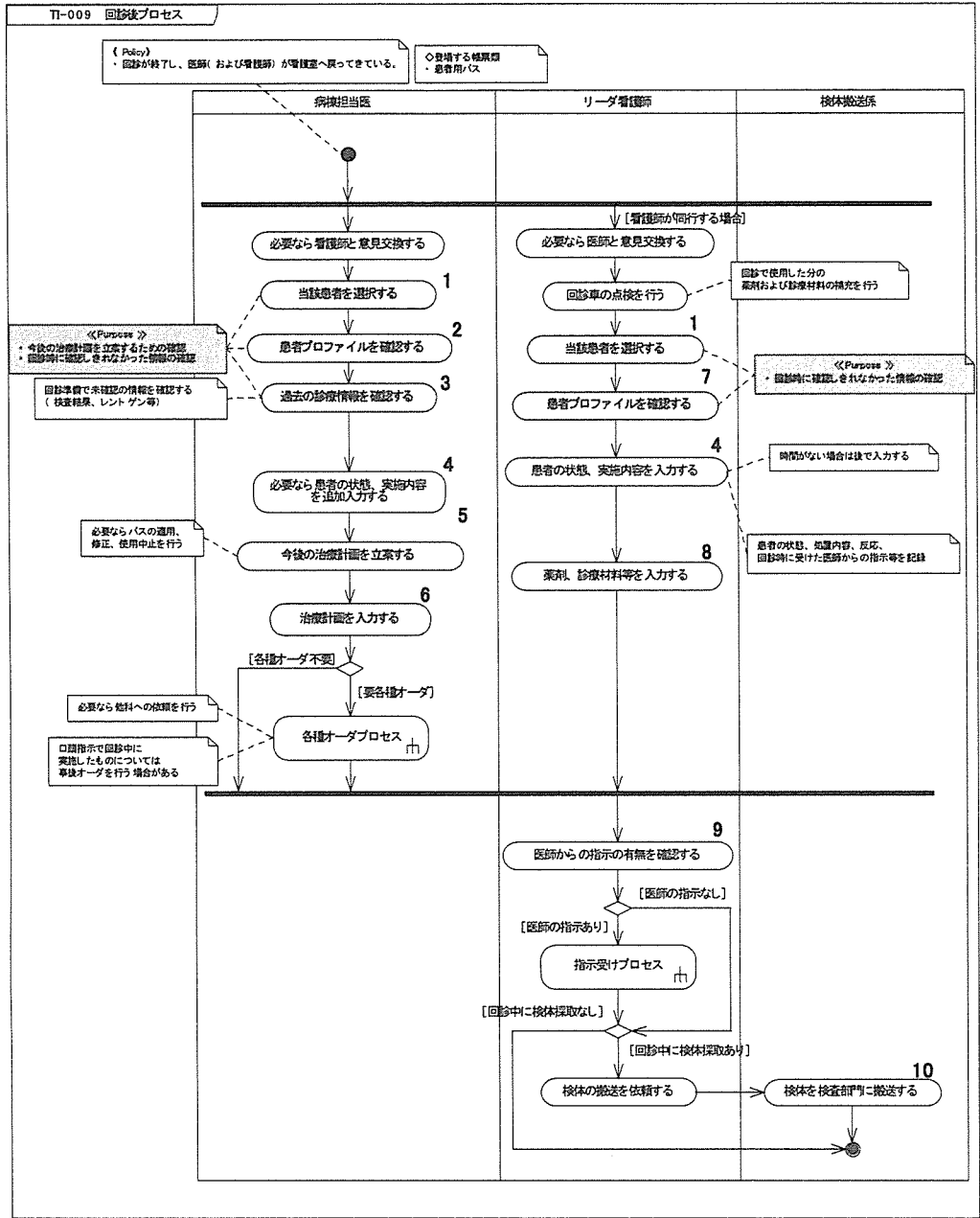
TI-008a 回診プロセス(表)

No.	誤り	影響	原因	対策	
				情報システム	情報システム以外
1	本人確認を誤る	別の患者に対して診療が行われる	記憶のみに頼った本人確認をする	容易で確実性の高い照合方法を提供する(バーコード、ICタグ等の活用)	二重チェック、あるいはペアによるチェックを義務付ける
	本人確認を怠る		十分な情報で本人確認を行う	容易で確実性の高い照合方法を提供する(バーコード、ICタグ等の活用)	患者に氏名等の識別可能な情報を伝えてもらう
2	内容を見落とす	病歴、アレルギー等、診療上の注意点を押さえた診療ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する	患者に氏名等の識別可能な情報を伝えてもらう
	内容を見誤る		見誤りやすい表示方法である	操作目的に必要な情報を強調して表示する	作業手順を明確にし、徹底する
	確認を忘れる		不注意による	大ききや色、配置等を工夫した表示をする	作業漏れ防止のチェックリスト等を使用する
	確認を怠る		作業状況が不適切である	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	他業務の剥込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える
3	内容を見落とす	・正確かつ十分な情報をもとにした診療ができない ・患者の状態を十分に把握した診療ができない ・過去の診療情報からポイントをおさえた診療ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する	
	内容を見誤る		見誤りやすい表示方法である	操作目的に必要な情報を強調して表示する	
	確認を忘れる		不注意による	大ききや色、配置等を工夫した表示をする	作業漏れ防止のチェックリスト等を使用する
	確認を怠る		作業状況が不適切である	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	他業務の剥込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える
4	誤って認識する	・患者の状態を誤って把握したまま診療が行われる ・患者の状態を十分に把握した診療ができない	受領時の確認を怠る	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
	内容を理解できない		知識・経験が不足している	利用者の目的に合ったビュー(情報の見え方)を提供する	作業手順を明確にし、徹底する
	観察を怠る		内容が不足する	ヘルプや辞書など知識・経験を補う機能を提供する	マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う
	観察を忘れる		作業手順を守らない	標準的な用語・記号方法と呼び出す機能を提供する	業務上使用する用語や表現を標準化し、周知する
5	観察を怠る	誤った観察結果に基づく治療計画の立案が行われる	作業手順を守らない	共通認識とならざるべき情報を周知する機能を提供する(情報の回避、掲示板等)	マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う
	観察を忘れる		不注意による	共通認識とならざるべき情報を周知する機能を提供する(情報の回避、掲示板等)	作業漏れ防止のチェックリスト等を使用する
	異状を見落とす		作業状況が不適切である	知識・経験が不足している	他業務の剥込を抑制し、当該作業に集中できる状況を整える
	誤認する		知識・経験が不足している	知識・経験を持った職員がサポートする	勉強会の開催等を行う
6	確認を怠る	・患者の状態が把握されない ・異状が認識されないまま診療が行われる	作業手順を守らない	知識・経験を持った職員がサポートする	勉強会の開催等を行う
	確認を忘れる		不注意による	知識・経験を持った職員がサポートする	勉強会の開催等を行う
	異状を見落とす		作業状況が不適切である	知識・経験を持った職員がサポートする	勉強会の開催等を行う
	誤認する		知識・経験が不足している	知識・経験を持った職員がサポートする	勉強会の開催等を行う
7	判断を誤る	必要な検体採取が行われない	知識・経験が不足している		場面に応じた判断基準を明確にしておく
8	知量方法や部位を誤る	不適切な知量が実施され、患者に不要な負担を与える	知識・経験が不足している		勉強会の開催等を行う
9	貼り間違える	・必要な検査が行われない ・別の患者の検体として扱われる	作業方法が不適切である(複数の検体を同時に扱うなど)	誤りにくい作業手順を採用する	知識・経験を持った職員がサポートする
10	判断を誤る	必要な処置が行われない	知識・経験が不足している		作業上の注意事項を周知する
11	誤って認識する	・指示内容と異なる看護行為が行われる ・指示された看護行為が行われない	受領時の確認を怠る		指示された内容の理解に誤りがないか医師に確認する
	内容を理解できない		知識・経験が不足している	勉強会の開催等を行う	
12	内容を見落とす	・誤った情報に基づいた診療が行われる ・情報が不足したまま診療が行われる	入力時の操作性が悪い	入力方法を改善する	
	内容が不足する		入力時の確認を怠る	確認を促す表示を行う	勉強会の開催等を行う
	入力を忘れる		知識・経験が不足している	迅速に入力できるような操作性を実現する	
	入力を怠る		入力に十分な時間がかけられない	作業環境に適合する入力機器を用意する	作業漏れ防止のチェックリスト等を使用する
13	内容が不足する	患者の状態を十分に把握した診療ができない	医師に遠慮している	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる
	情報を隠蔽する		医師を信頼していない	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる
			伝達内容をうまく表現できない	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる
			相手に恐怖心を抱いている	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる
14	誤って認識する	・患者の理解が不十分なまま診療が行われる ・十分な理解のもとでの同意が行われる	受領時の確認を怠る	患者説明用の画面を表示する	受領した内容の理解に誤りがないか医師に確認する
	内容を理解できない		情報の内容が複雑である	患者説明用の画面を表示する	患者に合わせた難易度で表現する
15	内容が不足する	入院生活上、支障をきたす	医師に遠慮している	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる
	情報を隠蔽する		医師を信頼していない	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる
			伝達内容をうまく表現できない	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる
			相手に恐怖心を抱いている	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる

TI-008a 回診プロセス(表)

16	判断を誤る	・食事、注射の中止等の指示に影響が出る ・退院可能な患者が退院できない ・退院できない患者が退院してしまう	知識・経験が不足している	判断するための情報を収集し、提供する	場面に応じた判断基準を明確にしておく
17	内容を誤る	食事、注射の中止等の指示に影響が出る	思い違いによる		伝達した内容に誤りがないか看護師に確認する
	伝達を忘れる		不注意による	作業状況が不適切である	作業漏れ防止のチェックリスト等を使用する 他業務の剥込を抑制し、当該作業に集中できる状況を整える
18	伝達を誤る	・誤った入力内容に基づいた診療が行われる ・情報が不足したまま診療が行われる	作業手順を守らない		作業手順を明確にし、徹底する
	内容を誤る		入力時の操作性が悪い	入力を誤りにくい操作法を採用する	
	内容が不足する		入力時の確認を怠る	確認を促す表示を行う	
			知識・経験が不足している	内容の妥当性を検証するための機能を提供する	勉強会の開催等を行う
	入力を忘れる		入力に十分な時間がかけられない	迅速に入力できるような操作性を実現する	入力代行者などの職員を配置する
				作業環境に適合する入力機器を用意する	
	入力を怠る		不注意による	注意を喚起する表示を行う	作業漏れ防止のチェックリスト等を使用する
			表現が不適切である	当該業務が完了しないと次に進めないよう制御する	
19	廃棄手順・方法を誤る	他の場所や患者が汚染される ・看護師自身が汚染される	作業手順を守らない		作業手順を明確にし、徹底する
			廃棄場所・方法が分かりにくい		取扱マニュアルを作成し、周知する
			知識・経験が不足している		取扱マニュアルを作成し、周知する

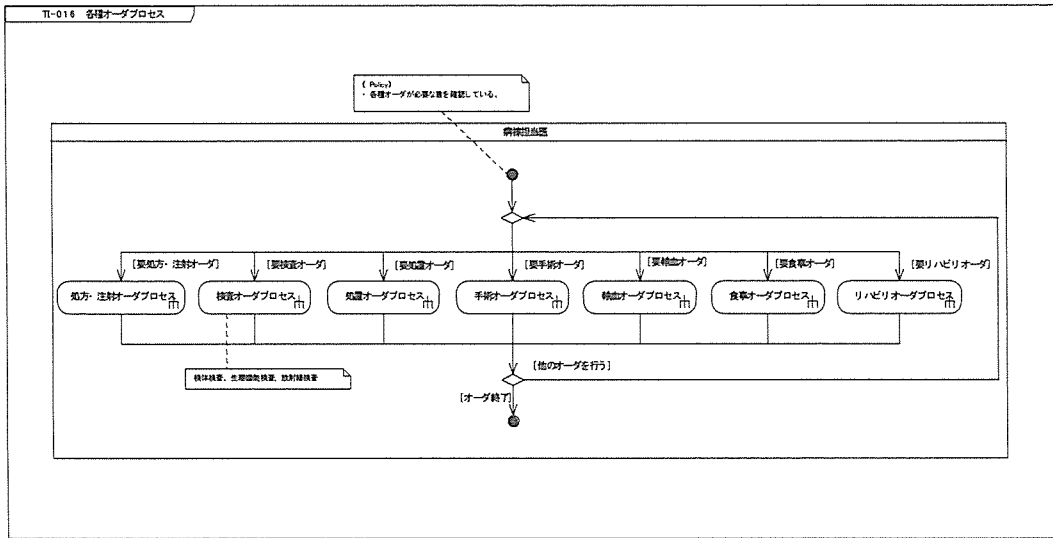
TI-009a 回診後プロセス



TI-009a 回診後プロセス(表)

No.	誤り	影響	原因	対策	
				情報システム	情報システム以外
1	選択を誤る	別の患者に対して治療計画の立案が行われる 別の患者に対して実施入力が行われる	類似した選択候補が複数表示されている	類似する候補との識別が可能な情報を合わせて表示する	
				特に類似した項目がある場合は、それに合わせた表現をする(同姓同名を知らせる等) 項目を選択した際、より詳細な情報を表示し、確認を促す	
2	内容を見落とす	病歴、アレルギー等、診療上の注意点を押さえた治療計画にならない	他の情報に埋もれてしまっている	操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	内容を見取る 確認を忘れる	作業状況が不適切である	作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
3	内容を見落とす	・正確かつ十分な情報をもとにした治療計画の立案ができない ・過去の診療情報からポイントを押さえた治療計画を立案することができない ・患者の状態を十分に把握した診療ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する	
			見取りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	内容を見取る 確認を忘れる	作業状況が不適切である	作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
4	内容を見落とす	・誤った情報に基づいた診療が行われる ・不足した入力内容に基づいた診療が行われる	入力時の操作性が悪い	入力を誤りにくい操作法を採用する	
			入力時の確認を忘れる	確認を促す表示を行う	
	内容が不足する	知識・経験が不足している	内容の妥当性を検証するための機能を提供する	勉強会の開催等を行う	
			迅速に入力できるような操作性を実現する	入力代行者などの職員を配置する	
5	誤った計画を立てる	誤った計画に基づく診療が行われる	知識・経験が不足している	計画の枠組みを表示する機能を提供する 立案した計画を評価する機能を提供する	計画の枠組みを用意する
			入力時の操作性が悪い	入力を誤りにくい操作法を採用する	
	内容が不足する	知識・経験が不足している	内容の妥当性を検証するための機能を提供する	勉強会の開催等を行う	
			迅速に入力できるような操作性を実現する	入力代行者などの職員を配置する	
6	内容を見落とす	・誤った入力内容に基づいた診療が行われる ・情報が不足したまま診療が行われる	入力時の操作性が悪い	入力を誤りにくい操作法を採用する	
			入力時の確認を忘れる	確認を促す表示を行う	
	内容が不足する	知識・経験が不足している	内容の妥当性を検証するための機能を提供する	勉強会の開催等を行う	
			迅速に入力できるような操作性を実現する	入力代行者などの職員を配置する	
7	内容を見落とす	・誤った入力内容に基づいた電帳が行われる ・情報が不足したまま電帳が行われる	他の情報に埋もれてしまっている	操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	内容を見取る 確認を忘れる	作業状況が不適切である	作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
8	内容を見落とす	適切なタイミングで診療ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する 操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	内容を見取る 確認を忘れる	作業状況が不適切である	作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
9	内容を見落とす	適切なタイミングで診療ができない	他の情報に埋もれてしまっている	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する 操作目的に必要な情報を強調して表示する	
			見取りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	内容を見取る 確認を忘れる	作業状況が不適切である	作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
10	送付する	・検査ができない ・再度検体採取が必要となる	搬送手段が不適切である	搬送手段が不適切である	取扱マニュアルを作成し、周知する
			搬送手段が不適切である	搬送手段が不適切である	取扱マニュアルを作成し、周知する
	送付を忘れる	作業状況が不適切である	作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
			作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
送付を忘れる	搬送場所・保管場所が分かりにくい	知識・経験が不足している	搬送場所・保管場所を分かりやすく表示する	取扱マニュアルを作成し、周知する	
		知識・経験が不足している	搬送場所・保管場所を分かりやすく表示する	取扱マニュアルを作成し、周知する	

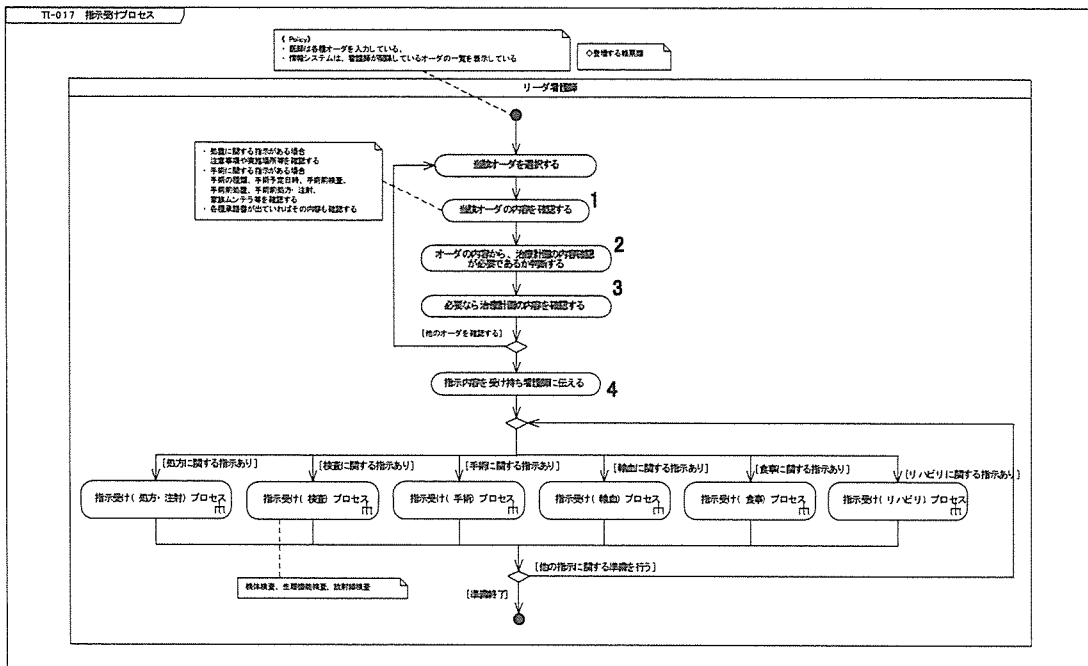
TI-016a 各種オーダープロセス



TI-016a 各種オーダープロセス(表)

No.	誤り	影響	原因	対策	
				情報システム	情報システム以外

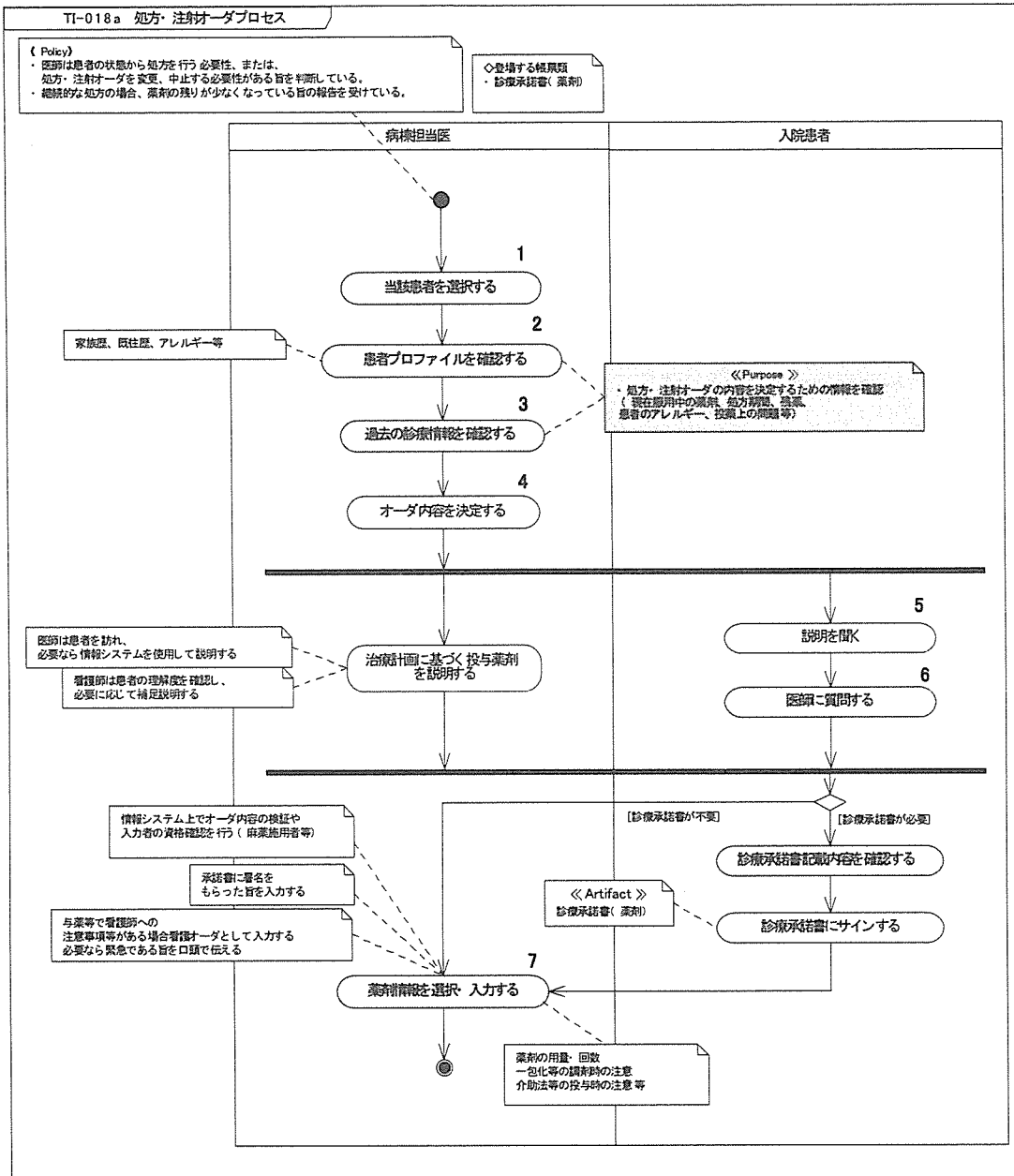
TI-017a 指示受けプロセス



TI-017a 指示受けプロセス(表)

No.	誤り	影響	原因	対策	
				情報システム	情報システム以外
1	内容を見逃る	指示に対して、適切な看護が実施できない	見振りやすい表示方法である 不注意による	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
	確認を忘れる			注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	
	確認を怠る			作業状況が不適切である 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	
	内容を理解できない			ヘルプや辞書など知識・経験を補う機能を提供する 標準的な用語・記号方法を呼び出す機能を提供する	
2	判断を誤る	治療計画に基づく看護が実施できない	知識・経験が不足している	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する	場面に応じた判断基準を明確にしておく
	内容を見落とす	治療計画に基づく看護が実施できない	他の情報が埋もれてしまっている	操作目的に必要な情報を強調して表示する	
	内容を見逃る		見振りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	確認を忘れる		不注意による	注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
確認を怠る	作業状況が不適切である		確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	他業務の割り込みを抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える	
3	内容を見落とす	治療計画に基づく看護が実施できない	他の情報が埋もれてしまっている	操作目的に必要な情報を強調して表示する	
	内容を見逃る		見振りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	確認を忘れる		不注意による	注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
	確認を怠る		作業状況が不適切である	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	他業務の割り込みを抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える
4	内容を見落とす	指示に対して、適切な看護が実施できない	他の情報が埋もれてしまっている	操作目的に必要な情報を強調して表示する	
	内容を見逃る		見振りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする	
	確認を忘れる		不注意による	注意を喚起する表示を行う 確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業遅れ防止のチェックリスト等を使用する
	確認を怠る		作業状況が不適切である	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	他業務の割り込みを抑制し、当該作業に集中できる状況を整える

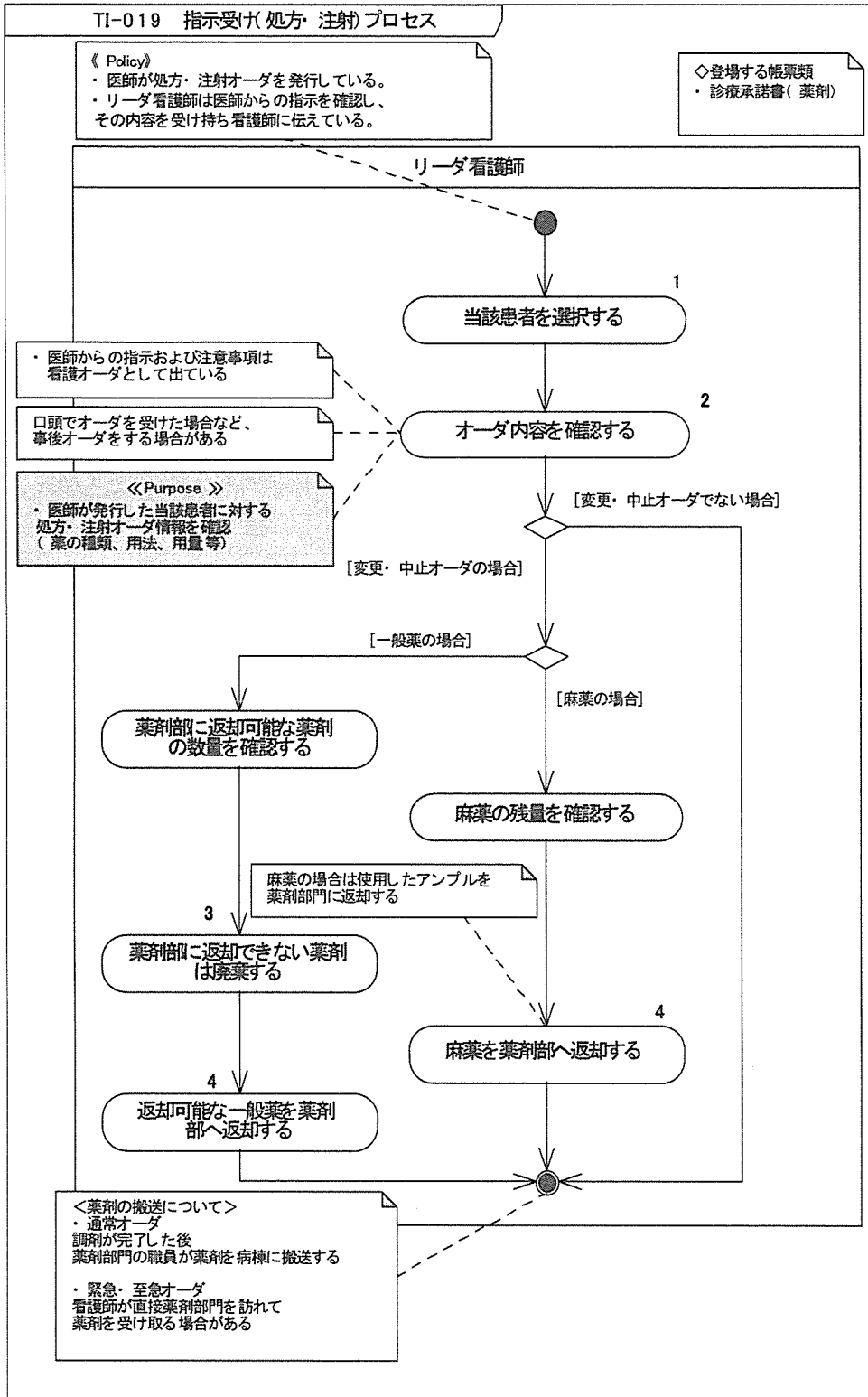
TI-018a 処方・注射オーダープロセス



TI-018a 処方・注射オーダープロセス(表)

No.	誤り	影響	原因	対策		
				情報システム	情報システム以外	
1	選択を誤る	・当該患者に処方・注射オーダーが出せない ・他の患者に処方・注射オーダーが出される	類似した選択候補が複数表示されている	類似する候補との識別が可能な情報を合わせて表示する		
				特に類似した項目がある場合は、それに合わせた表現をする(同姓同名を知らせる等) 項目を選択した際に、より詳細な情報を表示し、確認を促す		
2	内容を見落とす 内容を見損ねる 確認を忘れる	病歴、アレルギー等、診療上の注意点を押さえた処方・注射オーダーができない	他の情報に埋もれてしまっている	選択時の操作性が悪い	選択を誤りにくい操作法を採用する	
				選択時の確認を怠る	選択結果が明確に分かるような表示方法を採用する	
				見誤りやすい表示方法である	あらかじめ操作目的に必要な情報に絞り込んで表示する	
				不注意による	操作目的上必要な情報を強調して表示する 大きさや色、配置等を工夫した表示をする 注意喚起する表示を行う	作業上の注意事項を周知する
3	内容を見落とす 内容を見損ねる 確認を忘れる	・正確かつ十分な情報をもとにした処方・注射オーダーをすることができない ・患者の状態を十分に把握した上で処方・注射オーダーをすることができない	他の情報に埋もれてしまっている	作業状況が不適切である	作業手順の割込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える	
				作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する
				知るべきことを知ることができない	利用者目的に合ったビュー(情報の見え方)を提供する	
				内容を理解できない	ヘルプや辞書など知識・経験を補う機能を提供する 慣用的な用語・記載方法と呼び出す機能を提供する 共通認識となるべき情報を周知する機能を提供する(情報の回覧、指示板等)	マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う 業務上使用する用語や表現を標準化し、周知する マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う
4	判断を誤る	誤った内容の処方・注射が実施される	知識・経験が不足している	判断するための情報を収集し、提供する	場面に応じた判断基準を明確にしておく	
				関連する情報を収集し、判断する機能を提供する	重要な判断項目についてはカンファレンスにより、方針を決定する	
5	誤って認識する 内容を理解できない	・患者の理解が不十分なまま投薬が行われる ・服用時の留意事項に、患者が適切に対応できない	受領時の確認を怠る		受領した内容の理解に誤りがないか医師に確認する	
			情報の内容が難解である		患者に合わせた難易度で表現する 看護師が情報伝達のサポートを行う	
6	内容が不足する	・患者の理解が不十分なまま投薬が行われる ・服用時の留意事項に、患者が適切に対応できない	内容が不足する	患者説明用の画面を表示する	看護師が情報伝達のサポートを行う	
			医師に連絡している		当事者間のコミュニケーションを密にし、伝えやすい環境をつくる	
			医師を信頼していない	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	看護師が情報伝達のサポートを行う	
			伝達内容をうまく表現できない	情報システムにより情報を伝達しやすい環境を提供する	看護師が情報伝達のサポートを行う	
7	内容を誤る 内容が不足する	誤った処方・注射が実施される	入力時の操作性が悪い	入力を誤りにくい操作法を採用する		
			入力時の確認を怠る	確認を促す表示を行う		
			知識・経験が不足している	内容の妥当性を検証するための機能を提供する	勉強会の開催等を行う	
			入力に十分な時間がかからない	迅速に入力できるような操作性を実現する		

TI-019a 指示受け(処方・注射)プロセス



TI-019a 指示受け(処方・注射)プロセス(表)

No.	誤り	影響	課題	対策			
				情報システム	情報システム以外		
1	選択を誤る	別の患者のオーダーに対する指示受けが行われる	類似した選択候補が複数表示されている 選択時の操作性が悪い 選択時の確認を怠る	類似する候補との識別が可能な情報を合わせて表示する			
				特に類似した項目がある場合は、それに合わせた表現をする(同姓同名を知らせる等)			
				項目を選択した際に、より詳細な情報を表示し、確認を促す			
2	内容を見誤る	処方・注射オーダーに含まれる重要な情報が確認できない	見誤りやすい表示方法である	大きさや色、配置等を工夫した表示をする			
			確認を忘れる	不注意による	注意を喚起する表示を行う	作業上の注意事項を周知する	
	確認を怠る		作業状況が不適切である	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	他業務の割込を抑制する等、当該作業に集中できる環境を整える		
	内容を理解できない		作業手順を守らない	確認した旨の操作を要求し、それが完了しないと次に進めないよう制御する	作業手順を明確にし、徹底する		
			知識・経験が不足している	ヘルプや辞書など知識・経験を補う機能を提供する	マニュアルの整備、勉強会の開催等、知識の共有化を行う		
3	廃棄手順・方法を誤る	・環境が汚染される ・看護婦自身が汚染される ・薬剤の不適切な仕様につながる	作業手順を守らない		作業手順を明確にし、徹底する		
			知識・経験が不足している		取扱マニュアルを作成し、周知する		
	廃棄場所・方法が分かりにくい			取扱マニュアルを作成し、周知する			
	知識・経験が不足している			取扱マニュアルを作成し、周知する			
	不注意による			作業忘れ防止のチェックリスト等を使用する			
	作業状況が不適切である			他業務の割込を抑制し、当該作業に集中できる状況を整える			
	作業手順を守らない			作業手順を明確にし、徹底する			
	作業手順を守らない			作業手順を明確にし、徹底する			
	4		紛失する	・薬剤の不適切な使用につながる ・院内が汚染される ・薬剤の变质につながる	薬剤の搬送手順が不適切である		取扱マニュアルを作成し、周知する
					搬送手段が不適切である		取扱マニュアルを作成し、周知する
不注意による			作業忘れ防止のチェックリスト等を使用する				
作業状況が不適切である			他業務の割込を抑制し、当該作業に集中できる状況を整える				
作業手順を守らない			作業手順を明確にし、徹底する				
作業手順を守らない			作業手順を明確にし、徹底する				
返却場所が分かりにくい			取扱マニュアルを作成し、周知する				
知識・経験が不足している			取扱マニュアルを作成し、周知する				
破損する	返却を忘れる						
返却を怠る	返却先を間違える						

TI-020a 薬剤照合プロセス

