

人間というものは.....

- 忘れる
- 思い違いをする
- 努力する
- 学習する
- 省略する
- 飽きる, 疲れる
- 正しいと思いたい
- 理由を見つけたい
- 見たいものだけ見える, 聞きたいものだけ聞こえる
- 権威に弱い
-

ヒューマンエラー

- その根本原因は？
 - エラーを起こした人の存在そのもの.....
- 対策はいくらでもありうる？
 - 排除: 業務目的を考察し, その業務をなくす
 - 制約: 間違いができないようにする
 - 軽減: 間違いにくくする
 - 支援: 楽にできるようにする
 - 検知: 間違いに気づくようにする
 - 緩和: 間違いの影響を小さくする
 - 対応: 迅速・容易に対応できるようにする
- 取るべき対策は.....？
 - ヒューマンエラー発生の深因: 組織の行動原理, 価値観, 文化・風土, しつけ
 - 人間中心システム設計

パネリストの発言を振り返る

- 五十嵐博恵先生: 歯科クリニック, 業務プロセス, 感染防止
 - プロセス可視化, 推奨手順の標準化
- 屋地千鶴先生: 患者特性, 転倒・転落防止, チーム
 - 予測と予防, 知識・コツ, 知識共有
- 斉藤律子先生: 安全, 経鼻栄養チューブ, 胃液採取, 手順改正
 - 良い手順, その根拠を知る
- 渡辺明美先生: 患者誤認防止, バーコード認証, 確認手順
 - 確実な実施の阻害要因・誘因, その対策
- 三森教雄先生: Patient Safety, 手術室, タイムアウト, ハイリスクカンファレンス, 再手術症例検討
 - 手術プロセスの質向上: 適時適切な確認, リスクの事前検討, 症例検討

まとめ: 良い仕事, 優れた業務システム

- 良い仕事？
 - 奇跡的, 超人的, 神の手
 - 良い方法を愚直にこなし結果の読める確実な仕事
- 優れた組織の要件
 - 優れた技術: 目的達成のための良い方法
 - 優れたマネジメント: 技術を活かす方法論
 - 優れたひと: 技術・知識, 技能, 意欲
 - 優れた文化: 好ましい思考・行動原理
- 良い仕事のために
 - 標準: 目的達成のための良い方法の標準化
 - ABC: (A) 当たり前のことを, (B) バカにしないで, (C) ちゃんとやる
 - 人間: 人間の特性を考慮した人間中心システム設計

