

## 医療安全支援センターにおける業務の評価及び質の向上に関する研究

### 相談内容のフィードバックによる地域の相談支援力向上の研究

研究分担者 田中 健次 電気通信大学大学院情報工学研究科 教授

#### 研究要旨

医療安全支援センターにおける対応を個別対応に終わることなく、相談で得た教訓を地域に広くフィードバックさせ、類似トラブルの未然防止に活用させるための仕組みづくりに取り組んでいる。昨年度、既にまとめた仕組み作りのための全体フローに基づき、今年度は、そのフローを具体的に行うための事例集の活用に着目した。事例集に含まれる情報は、多くの立場で利用できるものであり、自治体作成の実物もヒントに、その利用方法について、多角的な観点から検討した。仕組み作りと共に具体的な活動へのヒントが得られた。

#### A 研究目的

医療安全支援センターにおける対応は、個別対応に終わることなく根本原因を見出し地域に広くフィードバックさせることで、類似トラブルの未然防止に結びつけることが重要である。そのためには、地域全体の医療安全向上に役立つための仕組みづくりが大きな課題となる。昨年度は、現場での実のあるフィードバックを実現するための具体的な仕組み作りを、図1の全体フローを基に検討した。今年度は、その枠組みの中で、センター側の対応力のアップと共に、医療機関での未然防止を図り、事例集の有効活用に着目した。

#### B 研究方法

既に昨年度、事例集の作成を試みたが、そこで得られた知見と、自治体独自に作成した事例集を参考に、より効果のある事例集のあり方、事例集の活用の方法について多様な観点から考える。未然防止では、人の汎用性の能力、水平展開の能力が要求されることから、それらを引き出す方法について被験者実験にて評価・検証し、活用可能性を検討する。さらに製造業界での相談窓口対応について、書籍やヒアリングを通して、参考になりえる点を獲得する。

#### C 研究結果と分析

##### 1) 各自治体での事例集活用

はじめに、事例集の活用目的と活用可能性について検討してみた。事例集を作成した当初の目的は、言うまでもなく、医療安全支援センターの担当者が、的確な対応ができることを狙った教本であった。しかし、トラブルの再発防止を考えると、医療機関での活用も大いに期

待ができる。

事例集の作成は、幾つかの自治体で取り組みが始まっているが、長崎県では、平成19年に発刊し、多くの改善を積み重ねて、現在改訂二版[1]を使用している。それは医療機関での活用も視野に入れた、大いに参考になる内容であるため、検討に利用した。

事例集は、医療安全支援センターや医療機関での活用に加え、市民も活用できる側面がある。特に医療機関や市民による活用はトラブルの未然防止に極めて有効であり、検討の価値がある。

##### a. 医療安全支援センターでの活用

医療安全支援センターでの対応は、前年度のヒアリングでも、医療機関で働いていた経験者が担当することが多く、病院内での医療行為や対応に熟知している者が担うことがほとんどであったが、相談内容に依っては判断に迷う案件もあるという。

まずは事前教育として、事例集に目を通しておくことが効果的であろう。過去にどのような相談があり、どのような対応をしてきたのか、それを頭の中に入れておくことは、迅速な現状把握、判断につながり、きわめて重要な情報と言える。

そして、対応開始後も、事例集内に類似の案件を見出すことができれば、参照ができる。一件一件の状況はすべて異なるとはいえ、判断の参考になることは明らかである。

中には、センターが対応すべき範囲を逸脱した相談もないわけではない。対象外の相談への案内に関しても、縦割り行政による「たらい回し」を防ぐための指針などが、事例集のなかに含まれていると、ガイドラインとして利用できる。

## b. 医療機関での活用

医療相談の中には、医療機関のちょっとした工夫や配慮により回避できるものもある。事例集にある他の医療機関での過去の事例を基に、再発防止を検討できれば、その医療機関にとっては未然防止となる。

大事なことは、各医療機関がどのような院内の仕組みでそれを可能にするかである。

病院内の相談窓口では、対応方法に関して参考になることが多いと予想されるため、担当職員全員が事例集に目を通すことが望ましい。

一般の医療担当者に対しては、リスクマネージャーから医療安全委員会や研修会などを通じて、関係部署、関係者に、該当する相談例、未然防止のための対策などを伝える方法が考えられる。

ある地区の医療安全支援センターでは、事例検討会を毎月開催し、医師会の担当理事を中心に、選出された多数の個別専門領域（外科、眼科など）からの代表委員が主要メンバーとなり、開業医、看護協会や薬剤師会からの委員、弁護士、行政の関連部署からの委員約 30 名で、相談案件から数件を抽出・選択し検討しているという。所属協会の検討会参加者からも情報が伝達する構造は、病院内での事例集に基づく情報共有とは異なり、縦と横の情報伝達網と考えられ、望ましい仕組みと言えるだろう。

## c. 市民一人一人の活用

長崎県では、事例集を Web 公開しているという。近年の Web の普及により、医療機関での対応に不満を持ったり、わからないことがある場合に、ネットでその解決策を探す市民が多いものと推測される。事例集の Web 公開は、医療機関向けに考えられたものと思われるが、市民にとっても重要な情報と見ることができよう。

「相談したいが相談窓口に行ってもよい案件が否か」と迷う人も少なくない。事例集があると、その中に類似の案件を発見し、自分の思い違い、不足していた知識を得ることができたり、具体的な行動に出ることの示唆が得られることもある。

ただし、初めから事例集をじっくり読むことは、市民にとっては少々重荷であり、幾つかの工夫が必要と思われる。例えば、各事例の項目の中に、市民向けの項目を付ける事がひとつの方法である。長崎県の事例集では、各事例の中に、医療機関向けのコメント欄があり、大変参考になる。ここに、市民向けのコメント欄を作成することもひとつの方法である。事例の中には、市民側の考慮不足もあり、それを指摘すれば、自ずから対応できる人は少なくない。今一つの方法として、既に Q&A の Web 頁を有する場合に、それらとリンクすることも考えられる。Q&A は、一般的に平易な言葉で書かれているため理解しやすく、それらと事例集の中の関連事例をリンクさせることで理解が一層深まるものと予想できる。

そもそも、センターの存在を知らない市民も少なくない現実がある。このような Web 情報から、センターの存在、あるいは医療機関での相談窓口の存在を知り、活用できるようになることもメリットである。

## 2) 自治体間での事例集の活用

全国共通の事例集 DB があってもよいが、どこの地区でも共通に使える内容でなくてはならず、十分な検討が必要となる。

実際、センターに關与する組織は地域で異なり、医師会が主となる地域、看護協会が主となる地域、行政が主となる地域と、関係団体の構成や関連性が異なるため、事例集の内容、対応方法も、多少異なることが予想される。検討会が活発に行われている自治体もある。共通的なものを一つ作成するよりも、地域でのメリット・デメリットを活かした事例集を可視化し、類似の自治体の事例集を互いに参照しあう方が、推進には効果的であろう。

## D 考察

### 1) 水平展開を推進するために

医療安全支援センター及び医療機関で事例集を活用するためには、ぴったり合った事例を探すという姿勢ではなく、類似の事例を参考にするという姿勢が望まれる。そのためには、水平展開力を伴う活用が理想だが、どのような方法が考えられるだろうか。

ある特定作業でのルールを教育する簡単な Lab 実験で、下記の 3 つの方法を設定し、水平展開力の差を比較してみた。

ルールを暗記させる

ルール教示と共に、設定の理由を説明する

ルール教示と共に、設定の理由を考えさせる

教示に基づき特定作業でルールに従う作業を体験した後、表面上は全く異なる別の作業を課し、そこで、上記のルールを適用するかを観察したのである。その結果、より、よりで水平展開の試み数が多いことが観測された。この実験から、汎用性の高いルールを教示する場合には、理由を考えさせることが効果的であることが示唆される。

事例集においても、当てはまる事例を探すだけでなく、各事例の対応の方法に「何故？」という疑問を持たせて読み下すことが、水平展開に繋がる可能性が高い。多くの事例を掲載し、ぴったり当てはまるものを探すという方法よりも、汎用性の高い少数事例を選択し、水平展開にて適用させる方法の方が、適用範囲が広くなり、事例集の効果が高くなることが予想される。

### 2) 製造業社からの教え

相談室のあり方について、食品製造企業でのユニークな試みが書籍で紹介されている[2]。そこでは、相談窓口は「ただの苦情相談係ではなくファンを作る部署なんです」との発想の転換が紹介されている。相談室には、

客の満足を獲得する

客の声を関連部署に伝える

の2つの役割があると考え、客の真意を把握し、客の声を関係部署に伝達することの重要性を指摘している。モノを作って売る会社と医療サービスを提供する組織とを比較することはできないが、相談を投げかけた客の95%が再購入の実績は驚異であり、対応方法について学ぶ点は多くあると思われる。

住宅製造企業でのヒアリングでも、窓口となった担当者が相談内容と共に対応方法も記録し、さらに、対応に対する顧客側の「納得」、「不満」の選択項目があることを聞いた。顧客視点での評価結果、満足度評価の結果への着目は多くの企業で利用している情報と言えるだろう。

興味深いのは、相談や指摘の中には不満ではなく積極的な提案が含まれているという観点である。医療分野でも、センターへの相談の中に、不満だけでなく積極的な提案が含まれている可能性は十分にあり、それらを活かすことでトラブルの未然防止が進む可能性は十分に期待できる。

### 3) 成功事例と失敗事例

近年、安全マネジメント分野では、従来の安全獲得手法をSafetyと呼び、新しいSafetyの観点を導入すべきとの考え方が広まっている。従来、失敗事例から学ぶことだけに焦点を当ててきたSafetyに対し、失敗事例をいくら学んでも、成功する方法を知らなければ不十分である、との観点から、難局を乗り切った成功事例から学ぶことに注目したものがSafetyである。

現実にかかる事象では、安全と危険とは裏腹ではなく、その狭間にグレーゾーンがあると考えべきとのグレーゾーンモデルが提唱されているが[3]、このモデル上で考えるならば、グレーゾーンにおいて発生する様々な状況に対して、Safetyは危険からの学習を、Safetyは安全からの学習を促進するとの位置づけになるだろう(図2参照)。

医療安全の事例集は一般に、過去事例を基に、相談の内容、対応のプロセス、その結果について書かれている。ガイドラインとしての使用を求めて成功対応例を示すことが多く、Safetyの流れに沿ったものと言えるだろう。しかし逆に、失敗対応の事例集もあってよい。もちろん、成功例の中に、注意すべき点も含まれていることが少な

くないが、失敗事例は、担当者の対応方法として避けるべき事例である。「 の相談内容に対して の方法をとったが、××××の状況に陥ってしまった。このような方法は避けるべきだろう」と言った内容である。この種の情報も参考になる。

## E 結論

昨年度は、人を介して情報共有を進めることに着目したが、今年度は、事例集を通しての情報共有とその活用方法に着目した。これらを併行して進め、試行錯誤を繰り返しながら良い事例集を構築しトラブルの未然防止に利活用してゆくことが期待される。

### 《参考文献》

- [1] 長崎県福祉保健部医療政策課：「長崎県医療安全相談センター相談事例集」, 2016.
- [2] カルビーお客様相談室：「カルビーお客様相談室」, 日本実業出版社 2017
- [3] 田中健次：「システムの信頼性と安全性」朝倉書店, 2014 .

## F 健康危険情報

特になし

## G 研究発表

1. 論文発表
  2. 学会発表
- 特になし

## H 知的所有権の取得状況

特になし

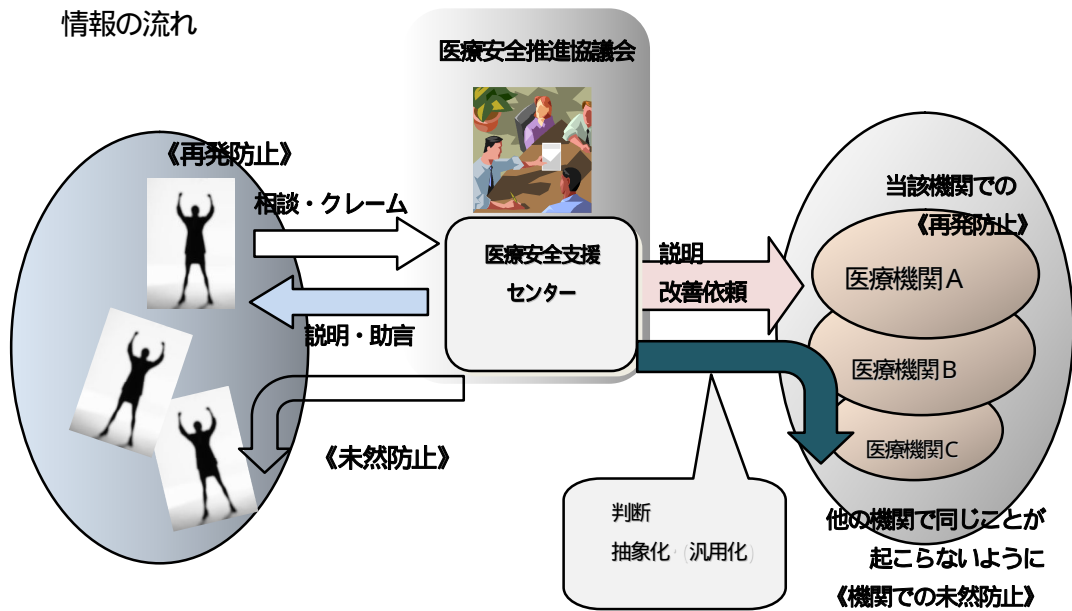


図1 医療安全支援センターの役割と情報の流れ

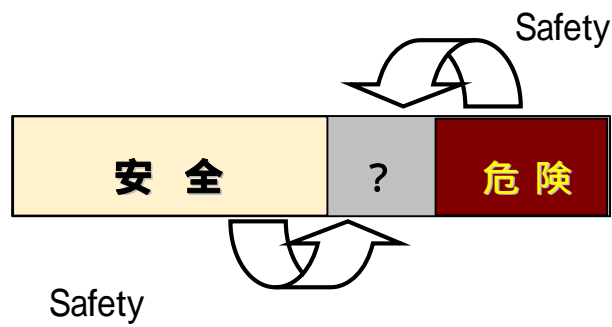


図2 グレーゾーンと Safety & 危険との関係