

医薬品安全‘お役立ち情報’ (No.7-2)

『良き職場を作るためのレシピを教えます (GoodJob 報告編)』

2023年6月

医療安全対策委員会

前回の「お役立ち情報 No.7-1」では、レポート報告の意義についてお話がありました。レポート報告を出すことは患者安全や職場改善には欠かせないものだと理解できますが、提出することにハードルがあり、スムーズに運用されない場合があります。

医療安全の考え方で Safety- I (失敗を減らす) と Safety- II (うまくいくことを増やす)¹⁾ という視点があります。Safety- II の考え方から GoodJob 報告を取り入れる施設が増えてきました。GoodJob 報告に明確な定義はありませんが、インシデントレベル 0-1 で「重大事故を未然に防ぎ、医療安全や質向上へ貢献した報告をした」²⁾などを基準に評価している施設があります。

業務は基本的にはマニュアルに基づいて行動しますが、医療は複雑な業務であるためリスク回避が難しいことがあります。その中でも、うまく回避した事例を GoodJob 報告として情報共有し、組織の中で標準化できればその組織の安全性が高まるかもしれません。

また、GoodJob 報告は「いいことをした」報告という考え方もできます。報告をするなら「褒められる」方が報告へのハードルが下がるかもしれません。

今回は GoodJob 報告について、事例を用いて活用方法について考えていきたいと思います。

1) 中島和江氏 新しい医療安全へのアプローチ：レジリエンス・エンジニアリング 大阪透析研究会誌 第 36 巻 2 号 107-110 2018

2) 昭和大学病院 ホームページ 「医療安全・インシデントレポートで“GoodJob 賞”受賞」

マナブ君

竹上先輩

現場 RM
まさみさん



※RM: リスクマネージャー

(ストーリー)

マナブ君は病棟業務中に患者さんと一緒に薬を確認した時に規格間違いを発見した。竹上先輩に報告した際、前向きなレポート報告 (GoodJob 報告) の提出を指示された。その報告を現場 RM のまさみさんに行った。

報告内容は GoodJob 形式で、「患者に薬の指導の時に規格間違いを発見した」、背景要因には「自分でないから不明」と記載されていた。

しかし、職場内で GoodJob 報告が浸透していなかったため、レポート報告のあり方について議論が生じた。

竹上先輩、マナブ君のこの間のカルベジロールの規格間違いのレポート報告を確認しましたが、あれが報告なんですか？間違えた人がレポート報告をしないと反省もされないですよ。



[めちゃくちゃ怒ってるやん・・・] まさみさん、僕からマナブ君に GoodJob 形式で報告するように伝えておいたよ。ただレポート報告は反省文ではなくて、職場の改善のきっかけとして、活用していくのがいいと思うんだ。

反省文じゃないことはわかっています。でも自分がおかしたミスの原因分析して、次に同じミスをしないように対策するのがレポート報告じゃないんですか！？



大事なのは、何が (What) 、どこで (Where) 、いつ (When) 、どのように (How) 起きたかを知ることだから、当事者が記載するのが望ましいけど、発見した人が報告するものどのように見つけたかがあってもいいんじゃないかな？

でも、あまり具体的に何が問題か記載はありませんよ・・・



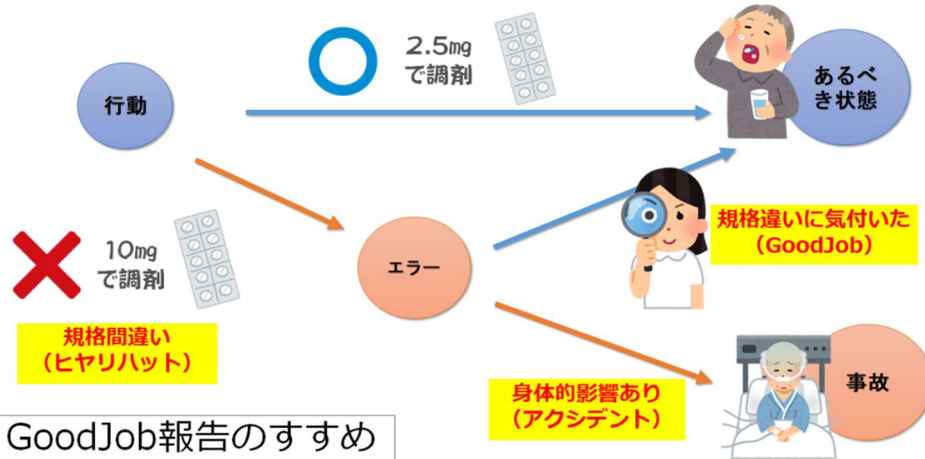
・・・。
では、ひとまず GoodJob 報告のススメについて説明するね。

GoodJob 報告のススメ

イソップ童話にある「北風と太陽」を考えると、インシデントやアクシデント事例に対してレポートを北風のように促す方法と太陽のように自発的にレポートを促す方法があると思います³⁾。レポート報告は当事者が記載することが多いと思いますが、発見した人などがレポート報告を出すことにより、発生した事例の把握も可能になりますし、上司が GoodJob 報告をした本人に対して「いい仕事をした」など評価を行うことで、レポート報告の新しい切り口になると考えられます。

3) 仲本広世氏 「safety-Ⅱな GoodJob 報告」 病院安全教育 Vol.6 No.1 52-57

事例)
カルベジロール錠2.5mgで処方されていたが、カルベジロール錠10mgで調剤されていた。



この間マナブ君に GoodJob 報告の内容に具体性がかけていることを確認したら、ミスをした人が RM のまさみさんに「怒られるかもしれないから、無難に書いておこう」と思ったみたいだね。

私に「怒られるかもしれない」ですか。



それぞれの立場において心理があると思うけど、報告する側は「怒られるかもしれない」など不安な心理があるからね。報告を受ける側もレポート報告を出しやすい「心理状態」を作るのも大事だね。

「心理状態」ですか。どうすればいいんですか？



では、こんどは「心理的安全性のススメ」について説明するね。

GoodJob 報告は報告しやすい雰囲気（環境）を作ることに加え、報告を受ける側の受け止め方も重要になります。「これは GoodJob 報告ではない」と報告を受け取らないと、報告されなくなる可能性があるため、GoodJob 報告の定義を組織や部署で決めるのもいいかもしれません。次回は、報告をしやすい雰囲気（環境）を作るための「心理的安全性」について説明します。