

前回の「お役立ち情報 No.7-2」では、職場の活性化の一つとして、インシデントレポート報告に加え、うまく回避できた事例を GoodJob として報告し、事例を共有する仕組みをお話しました。しかし、GoodJob 報告は「出す側」が「GoodJob である」と思っている、受け取る側が「GoodJob でない」と判断し双方の解釈が合わない仕組みとして成立しなくなります。レポート報告は基本的には自発的なシステムであるため、「報告する側の報告意欲」に左右されます。そのため、報告を受け取る側も「報告しやすい環境」を作っておくことが大切になります。

安全文化として、GoodJob 報告を出しやすい雰囲気 (≒心理的安全性が高い状態) となっていることは重要です。今回は、その「報告しやすい環境づくり」を達成させるために「心理的安全性」をテーマにお話しします。

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



心理的安全性で間違えてはいけないのは、「チームの誰もが非難される不安を感じることなく、自分の考えや気持ちを率直に発言できる状態」であり、「気持ちが緩んでいる状態」ではないという点なんだ。

なかなか難しいですね。
でも、どのように取り組んでいけばいいのでしょうか？



そうですね。GoodJob 報告から抽出するエッセンスは事例の「背景要因」だと思うんだ。
レポート報告した本人が「言い訳」と思っていることを書いてもらうのがいいかもしれないね。「言い訳」もその本人に起こっている環境要因となるので、それを「背景要因」として捉えると、その「言い訳」は重要な要素になるね。

「言い訳」を「背景要因」として、捉えるんですね。
捉え方を変えたら、レポート報告する側は少し「背景要因」の内容について幅広く書けそうですね。



言い訳(言い分)を聞いてあげると何か自分も知らなかった要因が見つかるかもしれない



心理的安全性を考える

レポート報告は件数だけでなく、報告内容の質も重要です。報告内容の質の向上のために、2つのポイントを考えてみました。

1つ目は報告する人に「どのようなことを記載して欲しい」のかなど教育すること。

2つ目は報告されたレポートに対して、「あの報告はいい視点だね」のように「次も報告しよう！」につながるポイントをフィードバックするなど、コミュニケーションをとることです。

あらかじめ「言い訳でもいいから、自分の気づいた要因を書こう」など「レポート報告を受ける側の知りたい内容」を提示しておくことで、報告する側は思っていることを記載しやすくなります。また、レポート報告を受けたときに「なるほど」と思う内容があった場合にリアクションすることで、報告する側に「あなたの報告が役立った」というメッセージになります。

ハーバード大学 組織行動学者のE.エドモンソン氏は「心理的安全性があると自己表現や実りのある話し合いが促されるため、チームングや組織学習にとってなくてはならないもの」¹⁾と述べています。医療現場では複雑な業務が行われ、見えていないリスクが潜んでいます。一人ひとりが安全活動という共通目標を持って、自発的に行動し、チームの学びを作ることで安全文化が高まります。その潤滑油になるのが心理的安全と考えられます。

¹⁾ ハーバード大学 E.エドモンソン 「チームが機能するとはどういうことか」2014年

報告する側が「どんな情報を求められているか」わかっているとレポート報告の内容を記載しやすくなりますね。



そうだね。
また、報告したのに反応がないと「レポート報告を出した意味があるのかな」と思うかもしれないので、少なくとも報告したことに対して「ありがとう」とリアクションはしておいた方がいいかもしれないね。

たしかに、報告したのに「無関心なのかな？」と思うと、次に報告するときにモチベーションが下がるかもしれないですね。



そうだね。
管理者が知り得ない情報をスタッフがもっているかもしれないので、職場を安全な状態に近づけていくには報告を受ける側のリアクションが大事なコミュニケーションかもしれないね。



報告する側が、「行動したことに意味があった」と感じたなら、次にも活かせる心理的に安全な状態を作っているかもしれないね。

(ストーリー 後編) 前編 7-2 参照

〜〜 後日 GoodJob 報告が上がってきた 〜



報告内容に GoodJob 形式で、

「昨日 15 時ごろ、患者の服薬指導時に患者と一緒に薬の中身を確認しているときに規格間違いを発見した。謝罪し、処方通りの薬と交換した。」、背景要因には「カルベジロール錠 2.5 mg と 10 mg は形状が異なっているが、調剤棚の配置が隣り合っており、名称のみを見て調剤したとのこと。また、監査者に確認すると多忙であり、伝票の規格にチェックを入れることになっているが、行っていなかったとのこと」と記載されていた。

竹上先輩。マナブ君から GoodJob 報告がきましたよ。今度は事例も具体的だし、要因もしっかりと自分の意見を書いていました。その報告を受けて採用薬の配置について、部内で再度見直すことができました。



マナブ君は聞き取りまでしてくれたんだね。
心理的安全性を良くすることで、職場の安全文化を育てることができたね
みんなで職場をよりよく変えていこう！

はい！リスクを下げ、GoodJob 報告が増えるように心理的安全性を高めていきたいと思います。

