

ヒヤリハットを活発にしよう!

～利用者の方も一緒に危機意識の向上を～

救護施設

郡山せいわ園

ほほえみサークル

施設長からひとこと

今回の活動は、職員の危機意識の向上と共に、利用者の皆様の危機意識の向上にも着目した活動でした。また、利用者の方の苦情、要望もヒヤリハットとして捉えるという、新たな視点を持って活動に取り組んでくれたことは、利用者の皆様に安心して生活いただける施設作りにつながる活動でした。

1. 職場紹介

当施設は、生活保護法に基づく救護施設です。当施設のモットーである“勇気・友情・希望・感謝”の4つの心を基に、地域交流、作業やクラブ活動を通じて、利用者の皆様に生きがいのある生活を送っていただけるように、日々努力しています。

2. テーマの選定

私たちは利用者の皆様に安全で安心した生活を送っていただけるよう日頃から危機管理についての取り組みを行っています。その中で、ヒヤリハット報告については「事故予防につながる大切な情報」であることを説明し、活発な報告を呼びかけてきました。しかし、昨今のヒヤリハット報告は件数が少なく、データ化も効果的に行うことができておらず、危機管理に役立つものになっていないのではないかと感じ、ヒヤリハットについての意識向上、体制作りの必要性があ



●所在地	福島県郡山市
●施設のQC活動年数	26年
●構成人員	6名
●現メンバーでの活動暦	1年
●メンバーの平均年齢	24歳
●構成メンバー職種	相談員
●本テーマの活動期間	4か月
●本テーマの会合回数	15回
●会合時間	1回平均1時間
●主な活動時間	業務時間内外

ると考え、このテーマに取り組みました。

ポイント ① テーマの選定

利用者の安全を常に考えながら危機管理の活動を続けている施設ですが、ヒヤリハット報告が年々減少していることに着目し、そんなはずはないと、疑問を持ったところからこのテーマは出発しています。普通に考えれば良い現象なのですが、ここがベテランのサークルの目の鋭いところで、小さな現象の変化を見逃さないことが、問題解決には不可欠ですね。

3. 活動計画

何を	誰が	いつまでに(上段→計画、下段→実績)			
		4月	5月	6月	7月
1. テーマ選定	大 沢	→1日 →7日			
2. 現状把握	武 田	→31日 →25日			
3. 要因解析	白岩・菅野		→15日 →7日		
4. 対策立案	白 岩		→30日 →17日		
5. 対策実施	渡 邊			→31日 →17日	
6. 効果確認	白 岩			→10日 →20日	
7. 標準化	国 分			→20日	→28日
8. まとめ	大 沢				→30日 →30日

ポイント ② 活動計画

活動計画の担当は、よく「全員で」という表現をするサークルがありますが、今回の事例では個人名を入れており、これが大切なポイントです。

4. 現状把握

当施設の「ヒヤリハット委員会」は、月1回の委員会の開催、ヒヤリハット報告事例の収集とデータ分析、KYT訓練や「ひやっとNEWS」発行による危機意識の啓発を行っています。

まず、現在のヒヤリハット報告の調査を行いました。提出された報告書は朝礼で読み上げられ、情報の共有を図っています。毎月の職員会では報告書の概要を提示し、報告書は必要時に閲覧できるようにしています。

報告の基準については、0～5のレベル別に分類し、レベル3以上は事故報告書を提出します。レベル2以下の報告については、基準はありますが、職員によって判断が異なる状態でした。

次に、過去3年間の報告件数を調べたところ、平成19年度は78件、20年度は64件、21年度は41件と、年々減少していました。個人別の報告状況はバラつきがあり、職員の危機意識が統一されていませんでした。

次に、KYT（危険予知トレーニング）訓練の実施状況は、昨年は不定期に行われており、参加人数も徐々に減っていました。

さらに、ヒヤリハット報告について、職員アンケートを実施し、報告書に出しづらさを感じている人がいることがわかりました。理由は「記入の仕方に不安がある」、「ヒヤリハット報告をするべきか判断に困る」等があげられました。

さらに、ヒヤリハットの考え方が統一されているかどうかを調査し、報告件数は「多いほうがよい」が約6割、「少ないほうがよい」が約4割、「ヒヤリハット報告を提出する際責任を感じる」が約6割、他職種からの情報の必要性について「必要」が約9割、「不要」が約1割という結果となりました。

また、利用者へのアンケートも行い、利用者の危機意識について調査しました。調査結果については、9点満点中の8点以上を危機意識が高い方と定義づけました。

7点以下の方が全体の約3割を占め、ヒヤリハット報告の内容と合わせると7点以下の方の名前が報告としてあがっていることが多く、同じ内容のヒヤリハットが繰り返されていることが明らかになりました。

ポイント ③ 現状把握

この事例の中で一番素晴らしいステップが現状把握です。ここだけを見ても全体が全て理解できるくらい良くまとめられています。現在の危機管理の取り組み状況、ヒヤリハットの報告状況と件数、KYTの実施状況、報告書を出す時の職員の気持ち、利用者の気持ち、それらが全てデータ化され何が問題かが明確になっています。他の施設にも是非参考にさせていただきたいですね。

5. 目標設定

ヒヤリハットを出しづらい理由の半数以上を占める「記入の仕方に不安がある」、「判断に困る」は改善により、なくすことができると考え、「ヒヤリハットが出しづらい理由」件数49件を7月20日までに73%減の14件にすることを目標として設定しました。

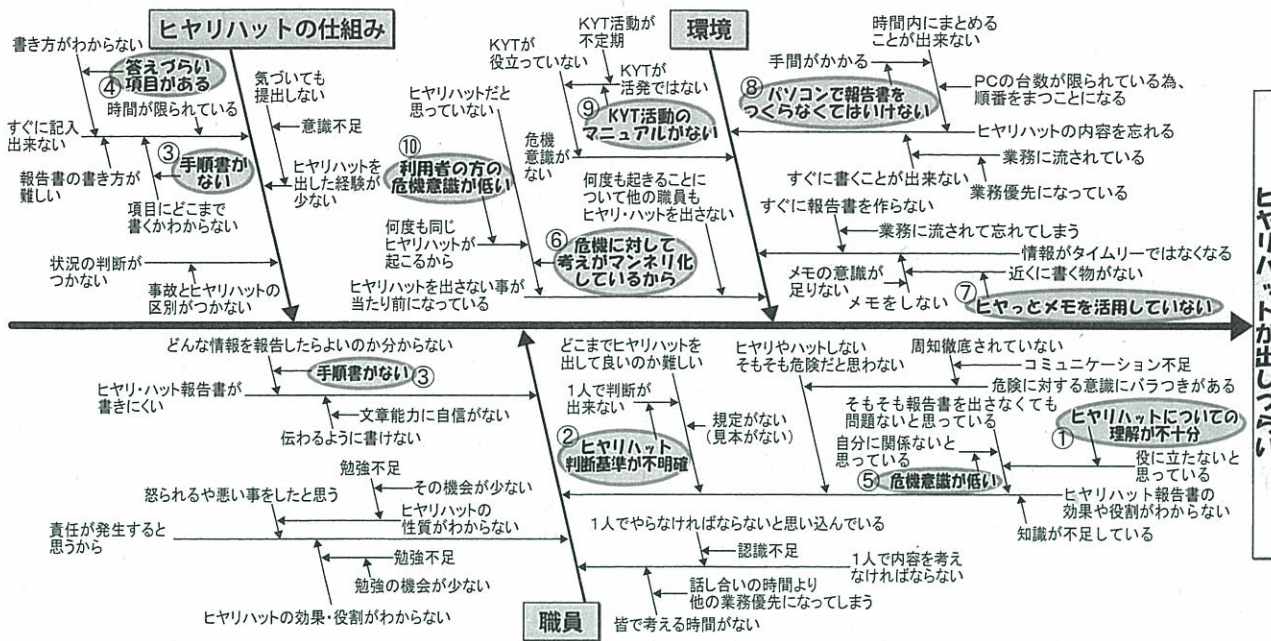
ポイント ④ 目標設定

目標も基本の三要素で、何を、いつまで、どれくらい、と明確です。しかも目標を決めた根拠も明確にされている点も良いですね。

6. 要因解析(次頁参照)

ポイント ⑤ 要因解析

特性要因図の骨は真ん中の一本の「背骨」から始まり、「大骨」、「中骨」、「子骨」、「孫骨」でできていますが、孫骨以下に○が付くと一番真の要因に近いと言われています。事例では全て孫骨以下に付いています。模範的で、基本に忠実な特性要因図です。



要因解析

7. 対策の立案と実施

ポイント⑥ 対策の立案と実施

特性要因図から出た10個の要因に全てナンバリングして対比させ、対策を立案していますが、これは要因数が多い時は漏れのないようにする1つの工夫で、わかりやすいです。

8. 効果の確認

ヒヤリハット報告については、回覧して目を通すことにより、内容を把握できるようになりました。また、体験メモを置くことで、書き込みしやすくなりました。報告書は、概要をまとめた一覧表に加え、データをグラフ化し、毎月職員会で提示して傾向をつかめるようになりました。また、現在の報告の基準に加え、報告例をつけることでヒヤリハット体験をしたときに報告レベルのイメージがしやすくなりました。

ヒヤリハット報告件数(6/20～7/20)は、過去3年間の同期間と比較して件数が増えたことがわかりました。

ヒヤリハット報告レベルの分布を比較すると、レベル0～1の報告が増え、気づきの感性が高まり、リスクが大きくなる前に行動し、防

対策	誰が	何処で	どのように	どうする	いつまでに
①ヒヤリハットについての理解が不十分	大沢	カルチャールーム	ヒヤリハット報告について、取り纏めている意味などポイントをまとめ	他職種を含む全職員に向けてヒヤリハットについての勉強会を	6月17日
②ヒヤリハット判断基準が不明確	国分	事務所	レベル別に、どのような事象が当てはまるのかを記した一覧表を作成し	各ステーション、事務所に設置することで、報告の判断と記入をしやすくする(対策2)	6月1日
③手順書がない	武田・白岩	事務所	現在使用している様式に、具体的な記入例を書きこんだ手順書を作成し		6月1日
④答えづらい項目がある	武田	DHルーム	KYT訓練でのテーマを写真を用い、より身近なテーマで実施できるように	資料を準備する(対策3-1)	6月17日
⑤(職員の)危機意識が低い	大沢	DHルーム	園内で報告された、ヒヤリハット事例をピックアップし	グループ討論の形をとって、内容の検討会を実施する	6月18日
⑥危機に対して考えがマンネリ化している	大沢	事務所	施設外で起きた関連ニュースをひやっとNEWSとして作成し	タイムリーに発信し、危機意識を高める	6月18日
⑦ひやっとメモを活用していない	菅野	1FST 2FST	日時、対象者、内容が記入出来るひやっと体験ノートを作成し各ステーション、事務所に設置することで	直ぐにヒヤリハットを記録として残せるようにする(対策5)	5月20日
⑧パソコンで報告書を作らなくてはならない	渡邊	DHルーム	月に一度定期的に開催できるように	活動マニュアルを作成する(対策6)	6月17日
⑨KYT活動のマニュアルがない	白岩	全体朝礼	様々な危険について、全体朝礼毎にテーマを決め	注意をして頂けるように、呼びかけをする(対策7)	6月18日
⑩利用者の危機意識が低い	渡邊・菅野		危機意識の啓発のためのパッチを作成し	業務中、職員に身に付けてもらう(対策8)	6月17日

対策の立案と実施

ぐことができる職員が増えました。

職員の個人別ヒヤリハット報告については、100%の提出は得られませんでした。体験メモは全職員から報告があがりました。

勉強会は、参加しやすいように2度実施し、KYT訓練と報告書検討会は各1回実施しました。また、QC活動期間が終っても継続して実施できるように月予定と手順のマニュアル化を行いました。

対策前と対策後の職員のヒヤリハットに対する意識についてアンケートを取りました。ヒヤリハットの提出は、対策後は「戸惑い」、「書き

づらさ」を感じる人がなくなりました。「ヒヤリハットに気づいたが報告しなかったことがある」については、7割以上が「いいえ」と答えました。

さらに、職員のヒヤリハットの考え方が統一されているかどうかについて調査し、勉強会やKYT訓練を通して、ヒヤリハットの考え方が統一されたことが確認できました。

利用者アンケート結果を対策前と比較すると、95%以上の方が8点以上を獲得しており、利用者からもヒヤリハットに関する情報が多く寄せられるようになりました。

ヒヤリハットが出しづらい理由については、パレート図の比較を行った結果、ヒヤリハットが出しづらい理由を87%減少させることができました。

ポイント ⑦ 効果の確認

現状把握で調査したヒヤリハットの報告状況と件数の比較、KYTの実施状況、報告書を出す時の職員と利用者の気持ちの比較、それらを全てデータで確認されているのが良いですね。欲を言えば目標の49件がどうなったのかが、一番最初に説明されると更に良いと思います。

9. 波及効果

苦情等もヒヤリハットと捉え、課題に対応することで顧客満足度アップにつながりました。また危機意識が高まり、利用者の方への転倒予防の声掛けをする機会が増えました。職員が身につけたパッチについては、利用者の目にも触れたことで、利用者も危機意識が高まりました。

また、グループ討議の際、活発な意見交換ができたことで、他の業務でも職員間のコミュニケーションがとれ、意見交換ができるようになりました。

まとめ

ヒヤリハットは、QCサークルの永遠のテーマといってもよく、大変難しく、サークル単独では解決困難な問題です。職員に加え、利用者も巻き込んでの活動に敬意を評します。ヒヤリハットのテーマに取り組んでおられるサークルは沢山ありますが、なかなか今回の事例のように成功とはいきません。事例では、上司は登場されませんが、サークルが常に前面に出て活動できるように、例え失敗しても影でじっと支える上司がきっと居られたのではないのでしょうか。これがヒヤリハット事例の成功の秘訣ではないかと思えます。

(QCサークル本部認定講師 片倉 紀夫)

10. 歯止め

何を(実施した対策)	誰が	いつ	どこで	どのように	どうする
①ヒヤリハットについての理解が不十分	ヒヤリハット委員会の大沢が	毎月、主務者会議後	カルチャールームで	リスクマネジメント研修の資料等を用いて、ヒヤリハット報告について、取り組んでいる意味やポイントをまとめ	他職種を含む全職員に向けて勉強会を行い、危機意識を促す
②ヒヤリハット判断基準が不明確	ヒヤリハット委員会の武田が	年度始めに	事務所で	レベル別に、園内で起きた事象を取り上げ、報告別一覧表を作成し	1FST、2FST、事務所、別館事務所に設置する
③手順書がない	ヒヤリハット委員会の武田が	年度始めに	事務所で	現在使用している様式に、必須項目と具体的な記入例を書き込み	1FST、2FST、事務所、別館事務所に設置し、参考になるよう見本とする
④答えづらい項目がある	ヒヤリハット委員会の武田が	年度始めに	事務所で	園内写真を用い、より身近なテーマでKYT訓練を実施し	危機意識を高める
⑤(職員の)危機意識が低い	ヒヤリハット委員会の深谷が	毎月、職員会議後	DHルームで	園内で報告されたヒヤリハット事象をピックアップし	グループ討議の形をとって、内容の検討会を実施する
⑥危機に対して考えがマンネリ化している	ヒヤリハット委員会の大沢が	毎月、職員会議後 毎月、職員会議後 毎週月曜日	DHルームで 事務所で 事務所で	各委員会から利用者の方の苦情、不満、悩み等の情報を収集し 毎週金曜日に、施設内で起きた関連ニュースをまとめ、ひやっとNEWSとして作成し	ヒヤリハット委員会でリスクを検討し、各委員会へ提出 朝礼時に職員全員に配布し、危機意識を高める
⑦ひやっとメモを活用していない	ヒヤリハット委員会の上田が	月初めに	1FST、2FST 事務所、別館事務所	日時、対象者、内容が記入できるひやっと体験ノートを作成し	報告書に記入すべき事象かどうか悩んだ時に直ぐに記入できるようにする
⑧パソコンで報告書を作らなくてはいけない	ヒヤリハット委員会の山川が	月初めに	事務所で	KYT訓練の活動内容、マニュアルを作成し	月に一度定期的に開催できるようにする
⑨KYT活動のマニュアルがない	ヒヤリハット委員会の深谷が	月末に 1月1回	事務所で 全体朝礼で	1ヶ月のヒヤリハット報告とひやっと体験ノートをレベル別に集計し 頻繁に起きる事象について	頻繁に起きている事象をテーマに上げる 利用者呼びかける
⑩利用者の方の危機意識が低い	ヒヤリハット委員会の深谷が	年度始めに	事務所で	危機意識の啓発のためのパッチの内容検討・作成を行ない	全職員へ配布し、業務中に着用するよう呼びかける

ポイント ⑧ 歯止め

対策の10項目を全て歯止めの対象にして、5W1Hでまとめているのが特徴です。対策した内容が後戻りしないようにとの強いサークルの思いが感じられます。

11. まとめ

	良かった点	悪かった点
テーマ選定	・「施設の危機管理に取り組む」という効果の期待できるテーマを選出できた	・ヒヤリハット報告を活発にしようという定義を付けることが難しかった
現状把握	・園内の危機管理の取り組みについて再確認する事ができた	・テーマについて必要な情報を精査することができなかった
要因解析	・メンバー全員で要因の解析に取り組んだことでたくさんの要因を挙げる事ができた	・真の要因にたどり着くのが難しかった
対策の立案・実施	・サークルメンバー以外の職員の協力を得ながら、対策を実施することができた	・危機意識を高めるための対策を考えることが難しかった
効果の確認	・ヒヤリハット報告が活発にされるようになり、効果を実感できた	・活動期間内では、効果が見えづらかった ・現状把握のグラフとの比較が上手くできなかった
歯止め	・歯止めをかけることで、今まであった各マニュアルにも意識が向き、「基本に忠実に」の意識が高まった	・今後も継続していくことができる、具体的な内容を考えることが難しかった