

# 事故発生時の対応

～事実確認を行う上でのヒヤリングの基本的考え方～



平成28年2月発行

事故が発生した時、「何が起きたのか」事実を確認することが重要です。事実の確認がしっかりされないと、その後の分析が上手く進まず、結果適正な再発防止策につながらないからです。当該部署から提出されるレポートでは、「どのような状況であったのか」「何が起きたのか」が、レポートを読んだだけでは分からず、情報も不十分な場合が多いのが現状です。

多くの医療安全管理者は、当事者、関係者から話を聞いたり、実際に現場に行き、確認しているのではないのでしょうか。

今回は、事故当事者、関係者から聞き取り（ヒヤリング）を行う際どんなところに気を付けなければいけないのか、実際現場で日々活動している医療安全管理者の意見などを踏まえ、ポイントを挙げてみました。

## CONTENTS

- 1 座談会  
     テーマ『インシデント・アクシデントが  
     起きた際のヒヤリングのポイント』……P2  
     \* 神奈川県看護協会医療安全情報検討ワーキンググループ
- 2 ヒヤリング時の留意点 ……………P6
- 3 おわりに ……………P8



神奈川県看護協会 医療安全情報検討ワーキンググループ





# 1 座談会



まずは実際の状況を把握するために、神奈川県看護協会医療安全情報検討ワーキンググループのメンバーで話し合ってみました。



## インシデント・アクシデントが起きた際のヒヤリングのポイント

メンバー	医療安全管理者 経験年数	所属施設 病床数
司会者	11年（専従）	218床
Aさん	1年（専従）	400床
Bさん	5年（専従）	338床
Cさん	2年（専任）	199床
Dさん	11年（専従）	640床
Eさん	6年（専従）	236床



司会者

インシデント・アクシデントが発生した場合に、すべてを医療安全管理者がチェックしているわけではないと思いますが、特にこういった場合は確認しに行く、などのポイントがありますか？

インシデント・アクシデントレポートの確認を毎日していて、レベル1や2でもちょっと違えばそれは重大なことにつながると思ったことは気にしています。



A



司会者

当事者から話を聞く場合はどのようにしていますか？

まずはその責任者から話を聞きます。必要な時は当事者、関係者・・・としています。

この事例、よくわからないぞというものは現場に聞きに行きます。当事者がいなければその責任者に確認します。責任者が把握できていなければ、本人に聞くしかないのが現状です。重大医療事故があったときには、事故調査委員会として医師と一緒にメンバー数人とヒヤリングするということがあります。



B



司会者

1対1でヒヤリングするときと、内容によっては事故調査委員会のメンバー複数対1人みたいな感じで行うこともあるわけですね。

看護部だけではなく、コメディカルも関わるような事例もあるので、そういうときはコメディカルに聞きに行ったりしています。最終的により詳しい現状を知りたいときには、責任者経由で当事者に時間をとってもらい、なるべく緊張しない食堂の隅などに来ていただいて、お話を聞いて「そうだったんだ」という意外な発見があったりするので、インタビューは大事だなと思います。



私も同じで患者さんに大きな影響があった事例は、わりと即時、当事者が帰らないうちに師長さんと一緒に聞けるようにします。できるだけ当事者と師長さんが一緒に立ち会えるような調整がいいと思っているので、責任者への連絡は欠かせません。また自分自身が理解するために現場にヒヤリングに行くこともあります。複数で事実確認をするケースもあり、患者の急変や医療事故はそのときは全員にヒヤリングしながら、繰り返し事実を確定することもあります。



レベルや影響度に合わせて考えるということですが、責任者ではなく当事者からヒヤリングする時に、時間の調整は、どんなところに配慮して調整していますか？



司会者

それも事故の大きさによりけりでしょうか。何を度外視しても聞き取らなければいけないという時は、責任者に調整してもらいます。



事故がそんなに大きくなくても、やはりこれは聞いておきたいという事例の場合は、調整が必要ですね。



司会者

それでは内容にもよると思いますが、ヒヤリングにかかる時間は大体どれくらいですか？

事故内容によりますが、30分間はかけてないと思います。



事例によっては、ナースステーションで聞く事もあるんですけども、病棟であればその病棟に出かけて行ってヒヤリングの対象者がリラックスできるようなところ、面談室とか処置室とかで、基本クローズになるようなお部屋を選んでいきます。時間も大体30分間くらい、1対1であればですけど、複数対複数でやる時は1時間くらいかかったりしますね。資料はインシデントのレポートとか予め出してもらったものを使っています。また、ヒヤリングするときに自分がカルテを見ておいたりします。

また事実が確認できるものがあればそれと照らし合わせながら聞くような形をしています。



時系列で整理し、分析した資料が提出されている時は、その資料をもって事実関係を確認します。その他は提出されたレポートを持って行くなどして準備します。



皆さんのお話を聞いていると、1番最初に事故が発生したとき、事実確認プラスαというところを考えながら、安全管理者はヒヤリングに行っているようだ、というのがわかりました。  
事実の確認だけでなく、その事故の全体を把握すること、その後の状況がどうであったかということも頭に入れつつ行っているんですね。ヒヤリングのやり方はその時の状況で変わってくるので、とにかく経験していくということが実は大事なんだということがわかりましたね。



とにかくヒヤリングを行うことが良いのはわかりましたが、経験豊富な皆さんがヒヤリングをする時に、特にこれだけは注意しているという点がありますか？

必ず言うのは、「責めるものではない」というのと、「再発防止につなげるため」ということを言うようにしています。それから教育的な関わりができるよう意識しながらやってます。



それでも責められていると受け止められてしまうことはあります。気を付けてはいるんですが・・・



ここで部門が複数かかわっている場合のヒヤリングをどうしているか聞きたいのですが・・・看護部と検査部門、看護部と薬剤部門とか、看護師と薬剤師の両方のヒヤリングに行ったりしますか？それからお互いから出てきた事実がちょっと違うという場合は？あまりにも真っ向から違うような場合というのはどのように調整してますか？

真っ向から違うというのは・・・誤解というか、業務内容をよく知らないで思い込みでレポートを書いている。2つ並べると「あれ？」みたいな感じがあって、それぞれに確認すると、「あ、そんなことだったんだ」「自分たちは知らなかった」みたいなことがあります。



B

部署が複数関わるところはやはり、それぞれの話を聞いて調整するっていうことが必要ですね。部署間の調整は、ヒヤリングのもう一つの役割みたいなものもありますね。



司会者

私の場合は事実確認はそれぞれにしても、決してそれをすり合わせて、ほんとはこうだったんだ、というところまではもって行かないです。

それぞれ立場が違えば、そこから見たものだから、こっちはこういうふうに見てたよとか、互いが相手の事情を聞き入れるようなフィードバックはします。

それをすり合わせて何か、というところまではできないし、それぞれが思い込んでるから、あとはレポートをそれぞれに送って読んでもらうとかはします。



D

複数の部署が関わるときは、両方の話を聞いてすり合せまではいなくても、食い違っている部分はそれぞれに戻すとか、調整を少しするという部分も配慮しながらインタビューをしていかないといけませんね。



司会者

ヒヤリングを通して、部署間の調整にもつなげるみたいな感じですね。



D

だからそう見ると、本当にヒヤリングは実は奥が深いということですね。



司会者

医療安全情報検討ワーキンググループのメンバーで、日頃行っている事故発生時のヒヤリングについて座談会形式で話をしましたが、ヒヤリングに関する色々な話が聞けました。新たに気が付いたことも沢山あり、とても参考になりました。

皆さんも参考にさせていただいて、少しでも活かさせていただければと思います。





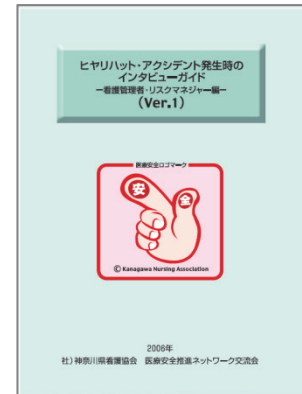
## 2 ヒヤリング時の留意点



### インタビューガイドを参考に

2006年に神奈川県看護協会医療安全推進ネットワーク交流会で「ヒヤリハット・アクシデント発生時のインタビューガイド～看護管理者・リスクマネージャー編（Ver.1）～」が発行されています。この中にもヒヤリングを行う際の方法が書かれており、とても参考になります。ポイントをピックアップしてご紹介します。

（冊子にはインタビューとされていますが、今回はヒヤリングに言葉を統一させていただきましたので変更しています。）



神奈川県看護協会ホームページからダウンロードできます。

神奈川県看護協会 インタビューガイド 🔍

### （1）ヒヤリングの時期、患者影響度レベルによる注意点

- ・患者への影響度レベルにより、ヒヤリングの時期を設定する。
- ・結果が重大なものは、出来るだけ早い時期に行う。

### （2）ヒヤリング導入時のポイント

- ・ヒヤリングをする側は、ヒヤリング対象者の緊張をほぐすような話から始めるのが良い。
- ・時間に余裕をもちゆったりと話ができる環境を整える。
  - ※PHSはOFFにしておくなどの配慮をする
- ・ヒヤリングをする時は、座る位置関係などの配慮をする。
  - ※座る位置は、面と向かうのではなく、L字の形か斜めの位置に座り、決して面と向かい合わないようにする。

### （3）基本的な進め方

- ・ヒヤリング対象者の反応や気持ちを考えながら、時々目をみながら進行する。
- ・視線の高さは、目の高さから胸のあたり、左右は肩の高さを結んだ三角形の範囲が良い。
- ・話を続けやすい雰囲気を作る為に、あいづちを打ち、返事をする。
- ・無反応やため息は避ける。

### （4）ヒヤリング中の注意事項

- ・基本的な姿勢として、8つの点に留意する。
  - ①先入観を持たない
  - ②事実をありのまま受け止める
  - ③温和な顔つきをこころがける
  - ④目で語りかける
  - ⑤「自分は組織に必要なんだ」と思う気持ちを持たせるようなかわりを持つ
  - ⑥ボディタッチ（スキンシップ）を適宜、自然に行い、親密感を示す
  - ⑦腕を組んだり、足を組んだりして威圧感を与えない
  - ⑧事例関係者のタイプに応じてヒヤリングの方法を工夫する

- ・ 事実を確認する。

※事実を明確にするため、核心の部分についてはっきりと聞く。

- ・ 質疑がうまくいかない場合は、ヒヤリングの質問方法を変えて聞く。

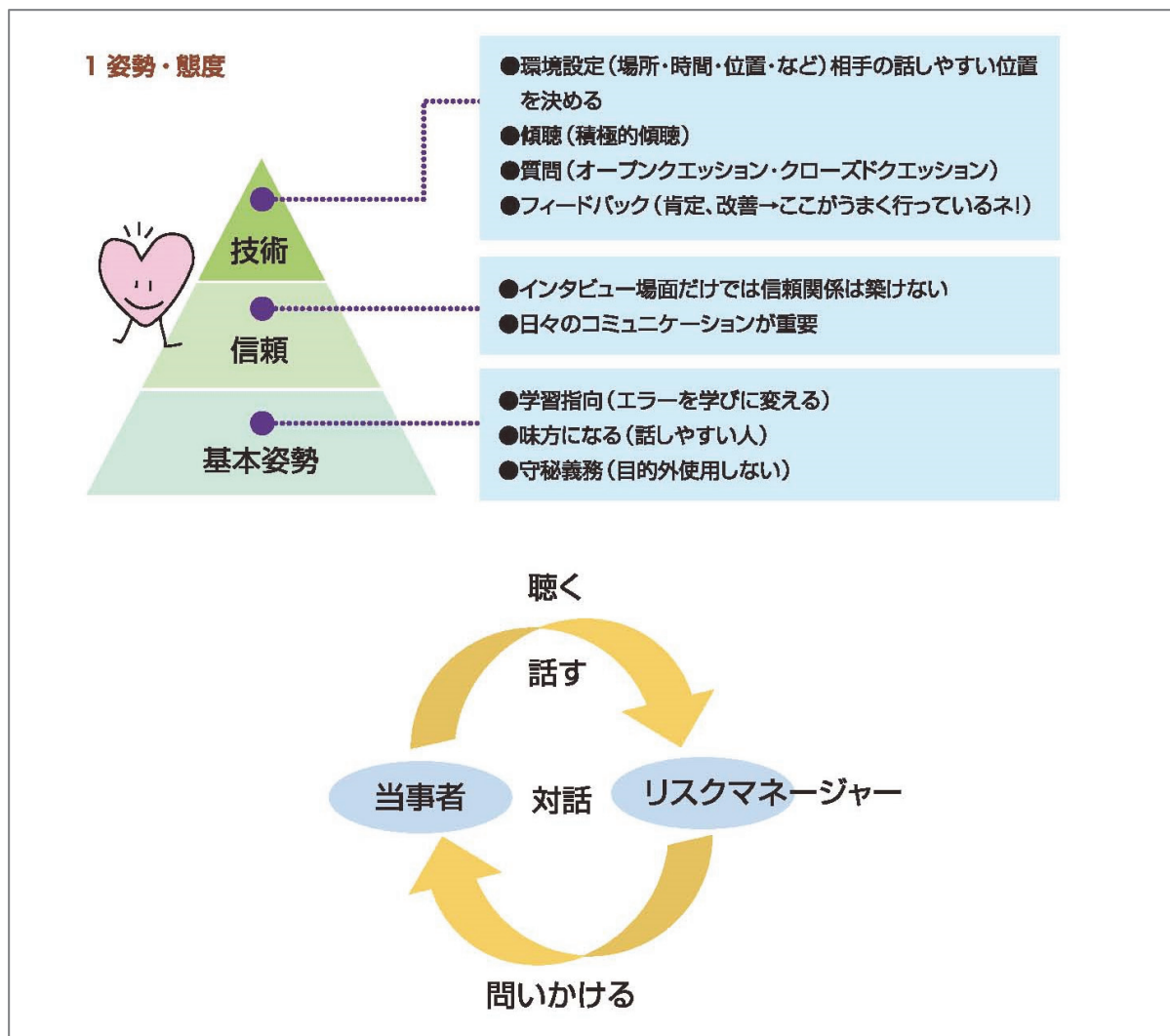
※ヒヤリングの過程で、質問がうまく伝わらなかったり、返答がちぐはぐなものになる場合がある。そのような時は質問方法を変える。



- 1 話しやすい雰囲気をつくる
- 2 オープンクエッション・クローズドクエッションを併用する
- 3 言い分を十分に表出できるように声掛けをする



## ＜ヒヤリングを行う際の姿勢・態度のポイント＞



### 3 おわりに

事故発生時、「なぜ起きたのか」その原因を究明することは、その後の再発防止につながるためにはとても大切なことです。そのためには、事故が起こる前に何があったのか、関わったスタッフの行動や思考を知ることは重要となってきます。しかしながら、インシデント・アクシデントレポートから、その部分を吸い上げることは難しいと言えます。

医療安全管理者が、レポートから読み取れない部分を、関係したスタッフにヒヤリングしながら事実を確認していくことが必要となってきます。但しこの事故発生時のヒヤリングが、方法によってはスタッフから「責められているような感じがする」などと思われてしまい、その後の医療安全活動に影響してしまう場合もあります。これでは事実を確認するために行ったヒヤリングが、良くなかったことになってしまいます。ヒヤリングをする側が、知識とスキルを持って行うことが大切です。

この機会に、ヒヤリングを行う際のポイントを確認していただき、明日からの医療安全活動につなげていただければと思います。

