



(公社) 神奈川県看護協会 医療安全情報 No.16

# メンタルヘルスと医療安全



平成27年10月発行

現在、医療現場においては大きなストレス要因として、慢性的な人員不足による過重労働や長時間労働、日常業務の中で起こる思い込みや不注意等ヒューマンエラーによる医療事故が発生しています。

この結果、身体的にも精神的にも疲弊し不調を訴える職員が増えている状況です。働く職員全体の心の健康を保持増進していくためには、職員自身がストレスに気づき、これに対処していく知識、方法を身につけ、それを実施していくことが重要です。

今回はそうした、ストレスやメンタルヘルスと医療安全について考え、現場での予防対策などを紹介します。

## CONTENTS

- 1 看護職特有のストレス …………… P2
- 2 ストレス状態だとミスが続く? …………… P2
- 3 ストレスとうまく付き合うポイント …………… P4
- 4 予防対策について …………… P5
- 5 各施設の取り組み紹介 …………… P6  
横浜市立みなと赤十字病院  
北里大学東病院  
横浜新緑総合病院
- 6 ストレスチェック制度について …………… P8





# 1 看護職特有のストレス

## ◆看護職が抱えるストレスの特徴や原因◆

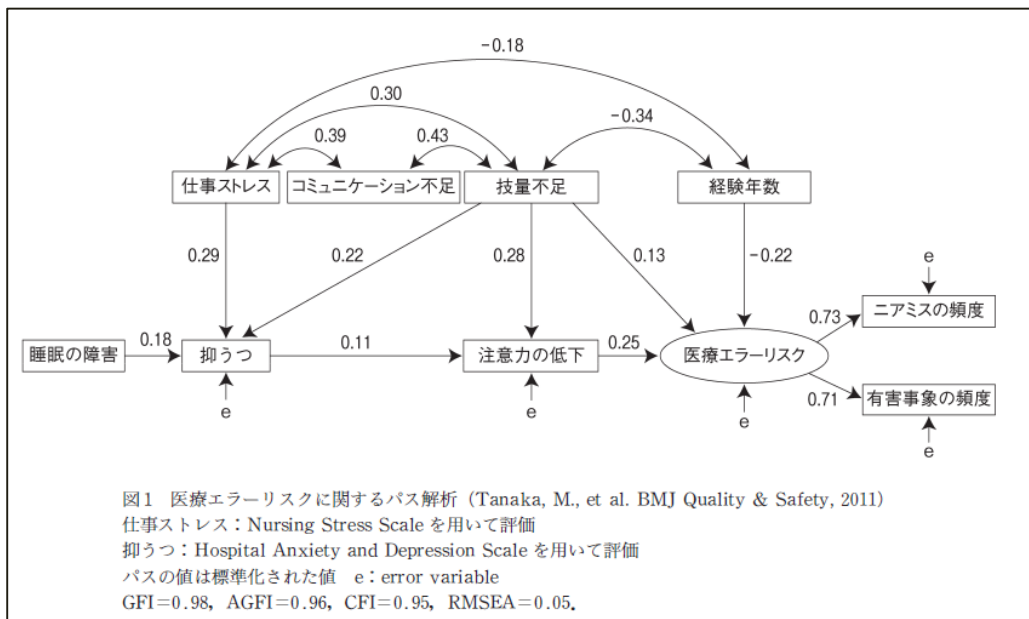
<b>I 看護師という職種の特性によるストレス</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 命に関わる仕事という責任の重圧感</li> <li>・ 感情労働のストレス</li> <li>・ 配置転換</li> <li>・ 倫理的葛藤</li> <li>・ 患者、家族からの暴力</li> <li>・ 患者、家族からの過度な要求</li> </ul>
<b>II 病院という職場環境によるストレス</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 変則労働、過重労働による危険</li> <li>・ 物品、医療機器、感染性物質などによる危険</li> <li>・ 交代勤務の生体リズムへの負荷</li> </ul>
<b>III コミュニケーションと人間関係のストレス</b>
感情労働：自分の感情を抑えて、患者や家族に安心・満足感をもたらすような労働の側面で、過重になるとぐったりした疲労や燃えつきが生じる。

<出典>鈴木安名著：スタッフナースの離職を防ぐメンタルサポート術、日本看護協会出版会 2009。より引用

## 2 ストレス状態だとミスが続く？



### 医療エラーの根本原因分析



精神経誌 (2012) 114 巻 4 号 「医療安全とメンタルヘルス」より抜粋

### ◆いつもと違う職員の挙動の例◆



- ・遅刻、早退、欠勤が増える
- ・無断欠勤が目につく
- ・残業、休日出勤が急激に増える
- ・仕事の能率や思考力、判断力が低下する
- ・報告や相談、職場での会話がなくなる（あるいは急に増える）
- ・表情や動作に活気がない（あるいは不相应に元気）
- ・ミスやエラーが目立つようになった
- ・周りに関心を示さない

医業経営情報レポート ストレスマネジメントから始める医療スタッフのメンタルヘルス対策より引用

### ◆ストレスを抱えているときのメッセージ◆

- ・「あんなきつい口調でいわなくてもいいのに」・・・・・・・・。
- ・きつい口調で言われると、言われた方としては嫌な気持ちになる。
- ・忙しいときほど、患者さんに対して対応が荒くなっていることがある。
- ・忙しいときに限ってリーダーから看護師に指示を出す時、トゲのある口調で言われる。
- ・事故報告に「忙しかった」「職場全体がピリピリしていて、焦ってしまう」



独立行政法人労働者福祉機構「心と健康 気づきのヒント集」より抜粋



- ☆ストレス解消が上手な看護職がリーダーだと、職場全体がいい緊張感のもと、スタッフがきびきび・イキイキと働けるということがあります。
- ☆忙しいときこそ、ほっと和む言葉かけが出来るような職場環境を整えることが大切です。

### ◆ストレスに気付こう◆

ストレスは、さまざまなきごとがきっかけとなって引き起こされます。自分の身のまわりにストレス要因がないかチェックしてみましょう。

『もう、いやだあ！』こんなことはありませんか？

#### 職場のストレス要因

- ・上司、部下との対立
- ・長時間労働や人事異動等
- ・仕事上の事故や失敗
- ・役割、地位の変化による責任

#### 職場以外のストレス要因

- ・自分の病気や家庭不和、事故
- ・家族、友人の死や病気など
- ・単身赴任、転居、近所トラブル
- ・多額の借金、ローン、リストラ

独立行政法人労働者福祉機構「心と健康 気づきのヒント集」より抜粋



## 3 ストレスとうまく付き合うポイント

### ◆ リラクゼーション法を身につける ◆



ストレッチングのすすめ・・・  
身体をほぐして心もほぐそう



仕事の合間などでストレッチングを行うことによって筋肉の緊張がほぐれ、次の作業を効率的に進めることができる。

### ◆ 規則正しい生活を心がけ、睡眠をとる ◆

#### 健康づくりのための睡眠12箇条



- 1 良い睡眠で、からだも心も健康に。
- 2 適度な運動、しっかり朝食、ねむりとめざまめのメリハリを。
- 3 良い睡眠は、生活習慣病予防につながります。
- 4 睡眠による休養感は、こころの健康に重要です。
- 5 年齢や季節に応じて、ひるまの眠気で困らない程度の睡眠を。
- 6 良い睡眠のためには、環境づくりも重要です。
- 7 若年世代は夜更かし避けて、体内時計のリズムを保つ。
- 8 勤労世代の疲労回復・能率アップに、毎日十分な睡眠を。
- 9 熟年世代は朝晩メリハリ、ひるまに適度な運動で良い睡眠を。
- 10 眠くなってから寝床に入り、起きる時刻は遅らせない。
- 11 いつもと違う睡眠には、要注意。
- 12 眠れない、その苦しみをかかえずに、専門家に相談を。

厚生労働省健康局 健康づくりのための睡眠指針 2014 より抜粋

### ◆ 親しい人たちと交流する時間をもつ ◆

ストレスが多いとき、親しい人に話を聞いてもらうだけで、ずいぶん気が楽になります。また、話をするだけで気持ちが整理され自分で解決出来たり、時には良いアドバイスを貰ったりします。

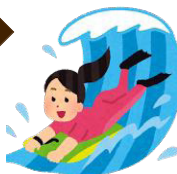
### ◆ 笑いのすすめ ◆

笑いは自律神経のバランスを整え、ガン細胞を攻撃するNK細胞を活性化させ、免疫力を正常化させる効果があるとされています。



### ◆ 仕事に関係のない趣味を持つ ◆

仕事を離れた趣味を持つことは気分転換になり、ストレス解消につながります。





## 4 予防対策について



業務開始前にスタッフ同士で声をかけてみましょう！

観察5項目	健康問いかけ項目
1 背筋はのびてる？ <b>姿勢</b>	1 腰を曲げているけれどどこか痛い？
2 きびきびしている？ <b>動作</b>	2 元気ないけれど、心配事あるの？
3 顔色は？ <b>表情</b>	3 顔色が良くないけど大丈夫？
4 充血していない？ <b>目</b>	4 目が赤いけれど、睡眠不足？
5 声にハリはある？ <b>会話</b>	5 声に元気ないけれど、疲れてる？

### 健康問いかけ

体調不良から発生する医療事故防止！

チームメンバーへの思いやり！

実施場面	危険予知（KY）の実際	ポイント
朝礼・始業時、ミーティング時	<p><b>健康問いかけKY</b></p> <p><b>【方法】</b> 業務指示者は、健康観察の後、勤務者個々に健康問いかけを行い作業者が安全に業務に従事できるか否かの判断をする。必要時、チームで業務分担や配分を変える。</p> <p><b>例</b> (A リーダー B メンバー) A 「おはようございます」 「〇〇さん、目が赤いようですが、夕べ眠れなかったですか？」 B 「夜中に電話で起こされてその後少し眠れませんでした」</p>	<p>① 「おはようございます」の挨拶時に一人ひとりをよく見て観察する。</p> <p>② 「〇〇さん」固有名詞で問いかける。</p> <p>③ 健康観察の5項目（姿勢・動作・顔・表情・目・会話）は必ずチェックし問いかけの項目を選択する。</p> <p>④ 普段から本人の健康状態を把握しておく。</p> <p>⑤ 問いかけは具体的に行う</p> <p>⑥ 返答するときは具体的に返答する。悪い例「大丈夫です」では何が、どのように大丈夫なのかわからない。</p>



## 5 各施設の取組み

### ◆ 横浜市立みなと赤十字病院 ◆

職員支援として、リエゾン精神看護専門看護師や臨床心理士が、「ストレスとの付き合い方」をテーマにセミナーを行っています。

内容としては、変化に伴うストレス・新卒ナースが感じやすいストレス・キャリアナースが感じやすいストレス・変化によって起こりやすいこと・ストレスはすべて悪いか？・ストレス反応の現れ方（心理・情緒面・身体・行動面）・セルフマネジメントについて説明し、相談窓口の紹介もしています。

### セルフマネジメント

**いつもと違う様子には要注意**

「あれっ、おかしいな、いつもと違うな」が  
**2週間以上も続いたら不調な状態**



**相談する、ストレスの解消、休養を取る**



### 相談は…

友人、家族など、いつもの自分を知っている人  
同僚、プリセプター、先輩、師長などの職場の人  
外部の医療機関、カウンセリングルームなど…

**リエゾンCNS :** ( ☎ )  
・院内メール（お話を伺う日時の決定）  
・見かけたら声をかけてください

相談してみる勇気が、  
早めの改善につながります

**臨床心理士 :** ( ☎ )  
**臨床心理士 :** ( ☎ )  
・院内メール（お話を伺う日時の決定）  
・見かけたら声をかけてください

相談することは、弱みを見せることではなく、**改善のチャンス**です



◆ 北里大学東病院 ◆



## 教職員相談室のご案内



- ◆ 職場の人間関係で悩んでいる・・・
- ◆ 最近、朝起きて仕事に行くのがつらい。
- ◆ 眠れない、食欲がない・・・
- ◆ 気持ちが落ち込む。何をやっても楽しくない。
- ◆ プライベートで悩みことがある。
- ◆ イヤな出来事があった。ちょっとグチを聞いて欲しい！
- ◆ やる気が出ない・・・やたら疲れる・・・

その他、どんなことでもかまいません。お気軽にご相談ください。  
詳しくは、職員用掲示板等に設置のパンフレットをご覧ください。

☆ 健康管理センター 臨床心理士

PHS： 携帯：  
メール： @kitasato-u.ac.jp



誰かに話してみるだけでも、  
気持ちが楽になることも  
ありますよ・・・

\*相談したことが、他の人に知られる  
ことはありません。



お困りのこと、どうぞご相談ください。ゆっくりとうかがいます。



- ・ 職場の人間関係のことで悩んでいる
- ・ 不安やゆううつで仕事が手につかない
- ・ 仕事を続けるのがつらい、休みたい
- ・ 過労で体がつらい、疲れて気力がない
- ・ 気持ちが落ち込みやすい、イライラして不安定
- ・ 最近、眠れない、食欲がない
- ・ 精神科・心療内科を受診しようか迷っている
- ・ プライベートで悩みごとやつらいことがある
- ・ うつ病かも…
- ・ 話を聞いて欲しい、カウンセリングを受けてみたい

その他、どんなことでもけっこうです。  
おひとりで抱えずにどうぞご相談ください。  
「いやなことがあった。ちょっとだけグチりたい…」  
というようなことも大歓迎です。  
誰かにゆっくり話をしてみるだけでも、気持ちが落ち着いたり、  
自分のなかで問題が整理できることもあります。

### 予約方法など

原則として予約制です。メールか電話でご連絡ください。  
ご相談の上、お会いする日時を決めます。  
(ご希望の日時を2~3あげてください)  
もちろん、秘密は厳守されますのでご安心ください。  
ご家族や、同僚の方からのご相談もお受けします。

精神科の先生や、他の機関に相談したい場合や、  
職場の環境調整をご希望の場合なども、ご相談者のことを  
最優先に考えてお手伝いします。



◆ 横浜新緑総合病院 ◆

- 🍪 4月：新入職者を対象に、メンタルヘルスケアの重要性について研修
- 🍪 7～8月：新入職者全員とエルダーを対象として、個別面談



ストレスを抱えている新人を早期に発見し継続的なフォローに繋がっています。中でも、早急に対応が必要な職員に関しては、本人の了解の元、所属長に報告し新人教育の進捗や業務内容の見直しなど本人を含めた話し合いを行い、ストレスの軽減につなげられるようにしています。



## 6 ストレスチェック制度について

平成27年12月1日からスタートする、改正労働安全衛生法に基づく「ストレスチェック制度」についてご紹介いたします。

◆ ストレスチェック制度の実施 ◆

- 常時使用する労働者に対して、ストレスチェックを実施することが事業者の義務※となります。
  - ※ ストレスチェックとは、事業者が労働者に対して行う心理的な負担の程度を把握するための検査をいいます。
  - ※ 従業員数50人未満の事業所、当分の間努力義務となります。
- ストレスチェックの実施の頻度は、1年ごとに1回となる予定です。
- ストレスチェックの調査票には、「仕事のストレス要因」「心身のストレス反応」「周囲のサポート」の3領域を全て含める予定です。どのような調査票を用いるかは事業者が自ら選択可能ですが、国では標準的な調査票として「職業性ストレス簡易調査票(57項目)」を推奨しています。
- ストレスチェックの結果は実施者から直接本人に通知し、本人の同意がない限りは事業者に提供してはいけません。



## ◆ 事業者の役割 ◆

### <一次予防>

- メンタルヘルス不調の看護職への対応（早期発見、早期治療の推奨、復帰後の対応など）のみならず、メンタルヘルス不調を発生させないための取り組みが不可欠です。
- 事業主は、従業員全体職員に向けて積極的に推進することを表明する事。また、労働者が労働時間、配置、業務量などによる過剰なストレスを受けないように適切な雇用管理を行うことが重要である。

### <二次予防>

・・・心の健康づくりが重要です・・・

- 「労働者の心の健康の保持増進のための指針」による4つの取り組み（厚生労働省）

1	衛生委員会または安全衛生委員会に置いて十分調査審議を行い、メンタルヘルスケアに関する組織全体の現状とその問題点を明確にする。
2	その問題点を解決する具体的な実施事項などについての基本的な計画を策定し実施する。
3	心の健康づくり計画に基づき、「セルフケア」「ラインによるケア」「産業医などによるケア」「専門家による治療など」の4つのメンタルヘルスケアを継続的かつ計画的に実施する。
4	4つのメンタルヘルスケアの継続的かつ計画的実施のための教育研修・情報提供、職場環境等把握及び改善、メンタルヘルス不調への気づきと対応、職場復帰のための支援、計画の実施結果の評価など行う。

### <面接指導の実施>

- ストレスチェックの結果を受けた労働者のうち、高ストレス者として面接指導が必要と評価された労働者から申出があったときは、医師による面接指導を行うことが事業者の義務になります。
- 事業者は、面接指導の結果に基づき、医師の意見を勘案し、必要があると認めるときは、就業上の措置を講じる必要があります。

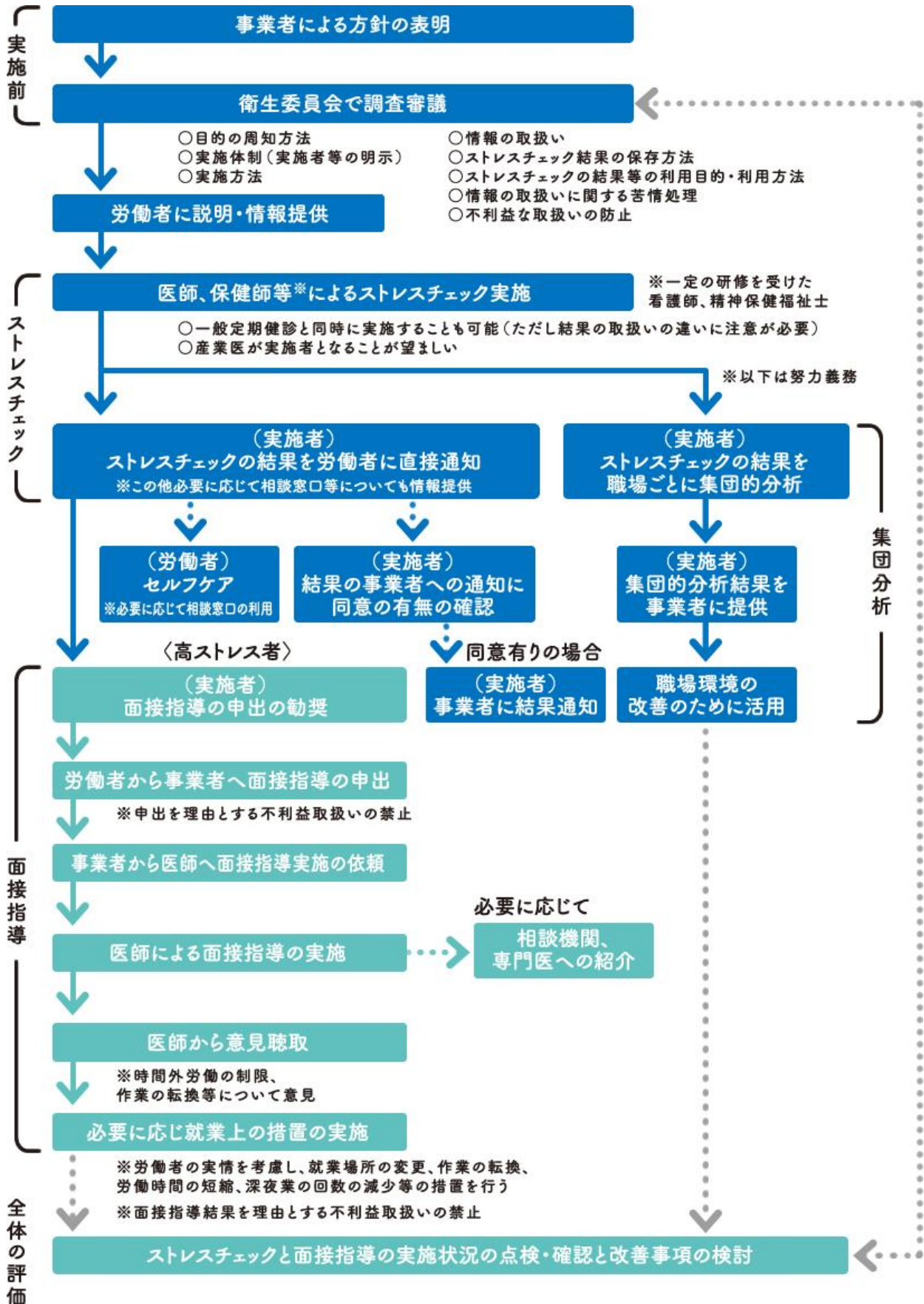
### <集団分析の実施>

- 職場の一定規模の集団（部、課など）ごとのストレス状況を分析し、その結果を踏まえて職場環境を改善することが事業者の努力義務になる予定です。

### <労働者に対する不利益扱いの防止>

- 面接指導の申出を理由として労働者に不利益な取扱いを行うことは法律上禁止されます。

## ■ ストレスチェック制度の流れ ■



厚生労働省のホームページより抜粋

#### あとがき

医療安全を維持していくためには、メンタルヘルス対策をしっかりと行うことも大切です。ストレスチェック制度は、職員のストレスへの気付きを促すことが最大の目的です。この制度も上手く活用しながら、まずストレスに対処する知識や技法を身に着けながらメンタルヘルス不調者の早期発見、さらに早期治療への推奨とともに職場環境改善につなげていけるよう働きかけていくことが大事なことだと思います。



#### <引用・参考文献>

- 鈴木安名著：スタッフナースの離職を防ぐメンタルサポート術、日本看護協会出版会、2009.  
臨床研修 プラクティス Vol.4 No2007
- 医療安全推進のための標準テキスト 日本看護協会 2012
- 中央労働災害防止協会編：ゼロ災運動推進者ハンドブック 2002

#### <ウェブページ参考資料>

- 厚労省「職場におけるメンタルヘルス対策のあり方検討委員会報告書」  
医業経営情報レポート

公益社団法人



神奈川県看護協会