

『マニュアル・・・作成ポイントと活用』

平成 26 年 2 月 28 日発行

看護手順（マニュアル）作成については、看護だより 153 号で『エビデンスに基づいた看護手順作成と実践が大事！』と題して‘何を根拠として作成するのか’について記載しました。医療安全において、業務の標準化は必要不可欠と言われます。そのため、各医療機関では標準化に向けて、基準・手順の作成や見直しをされていると思います。

すでにマニュアルはエビデンスに基づいて作成されることが重要だと認識されたと思いますが、それと同時に現場に則したものでなければいけません。産業界では早くから「作業手順」として、作業をより安全に効率的に行う工夫をしています。そこで今回は、看護手順（マニュアル）を作成するときのポイントについて、産業界の「作業手順の作り方」も参考にして、具体的に考えてみましょう。

また、皆さんは自施設にある手順（マニュアル）についてどのくらいご存知でしょうか。

「どんなマニュアルがあるか」「誰が作成しているか」「見直しはされているのか」新規に作成したものや見直されたマニュアルが、現場に「周知され、有効に活用できている」と言えるためには工夫が必要だと思います。医療安全への取り組みの一つであるマニュアルが活用されるための工夫についても考えてみましょう。

I : マニュアル作成時に気をつけなければいけないこと

- 作業手順の作成要領 1・2 ----- P2
- 良い作業手順書の作り方・活かし方の着眼点 --- P3
- 業務の分析を反映させる…FMEAの活用 ----- P3

*「作業手順」は産業界からの引用資料のためそのまま表記

II : マニュアルを周知そして活用していくために行うこと

- マニュアルを周知徹底するには… -- -P4
- マニュアルが活用されるには… -- -P4
- マニュアルを使うのは…3H「初めて」「久しぶり」「変更」 -- P4

ある医療安全管理者のひとりごと



インシデント・アクシデント報告を受けている際、マニュアルについて聞く「そんなマニュアルがあったんですか。」「マニュアルの手順が多すぎて・・・かえて時間ばかりかかって間違えそうです。」「マニュアルの内容が変わったことを知らなかった。」などとスタッフに言われることがあります。

先日、転倒転落事故発生時に「転倒・転落発生時対応フローシート」と違う対応がとられていました。スタッフにマニュアルを提示したところ、「こんなフローでした？前に見たのとちがうような・・・」と言われたのです。約 1 年前に、看護部の意見を聞いて改訂したのですが、内容が周知されていませんでした。

マニュアルについては、日頃から「迷った時、不安を感じた時は、マニュアルに戻る」ようにと教育してきたんですが・・・（苦涙）。

I:マニュアル作成時に気をつけなければいけないこと

作業手順とは、『不安全な状態や不安全な行動を排除した作業行動を示すもの』であり、『手順書は、作業者に作業行動の順序をわかりやすく示すと共に各作業のやり方と急所を表すものでなくてはならない。加えて、手順書は実際の作業が無理なく、早く、正確かつ安全に実施可能とすることを目的としている。また、作業手順は理想作業環境下での作業行動ではなく、実際の作業現場、実際の作業に則して作成されなければ、その効果は十分に期待できないものである。手順書どおりに行うことで事故が起こらないか、確率は非常に低くなる。手順書どおりに行わないために事故が発生することがある。作業手順書の作成は、作業を十分に習得した作業者が行い、複数のチェックを受けたのち、承認され、利用、管理されている。そして、形骸化しないよう事業所の安全衛生の推進の仕組みの中で改定がされており、より精査されたものとして維持されるよう努力されている。(能力開発研究センターPDFより)』 **とあります。**

★作業手順書 作成要領— 1

手順書とは	個々の作業を 1.安全に、2.確実に、そして3.能率よく行うために最も合理的な流れと方法を書面にしたものです。つまり、作業のムリ、ムダ、ムラを除き、工事の品質を高め、安全に作業するための“取り決め”ともいべきもので、トラブルが発生した場合には、その工程の「作業手順書」の有無、内容、作業員の理解度が追求されます。	
作業手順 手順書の項目	1. 作業順序	最も合理的、安全な作業の順序。
	2. 要点	仕事しやすい、安全が確保された作業のやり方のコツや要領。
	3. 危険予知	作業のポイントの中で、どんな危険があるかを前もって出しておく。
	4. 安全対策	出てきた危険項目への対応策を立てる。
作成者	日々の作業を単位とするものだけに、作業を指揮する立場にある職長クラスが中心になります。但し、職長だけがその内容を把握していても意味をなさず、関係作業員全員がよく理解し、その通り、実行できることが重要です。	
関係者への周知	無知による事故、勝手な判断による災害を防ぐ意味で、非常に重要なことです。	

手順書


『建設業・各業種、作業手順書作成・サンプル』サイトより

★作業手順書 作成要領— 2

1	作業条件を掴む	<ul style="list-style-type: none"> ◇どんな作業なのか、作業内容をよく知る。 ◇作業は、どこから始まり、どこで終わらせるかを明確にする。 ◇その作業にはどんな機械・器具や設備が必要か把握する。 ◇機械操作や作業について、資格のある作業が必要なのか把握する。
2	作業順序を組み立てる	◇単一作業ごとに仕事の順序を並べていく。(準備作業、本作業、後片付け作業)
3	ポイントを記入する	<ul style="list-style-type: none"> ◇それぞれの作業段階で <ul style="list-style-type: none"> a. 災害事例、ヒヤリハットなどの経験から、どんな危険が考えられるか、安全対策にはどんなものがあるか b. 仕事しやすいか、また、無理をせずに実行できるか。 c. 仕上がりがうまくいくか。 d. 仕事をダメにしないか。 等の作業の急所(ポイント、コツ)を記入しておく。
4	全員参加で見直す	<ul style="list-style-type: none"> ◇でき上がったものをもとに <ul style="list-style-type: none"> a. 具体的、実際のか b. 順序はよいか c. ムリ、ムダ、ムラがないか d. わかり易いか e. 動作に間違いはないか f. 安全か g. もっと良い方法はないか 等、みんなの意見を聞き、必要な手直しを行い、充実させて完成させる。
5	作業標準の実行	◇完成したものを実際の作業で実行し、必要に応じてさらによいものへと改良していく。



『建設業・各業種、作業手順書作成・サンプル』サイトより

★良い作業手順書の作り方・活かし方の着眼点 

1	危険度と作業頻度の高い作業を優先して、作業手順書を作成する。
2	職場のみんなの意見を反映した作業手順書作りに努める。
3	作業の実態に合った、作業がしやすい内容にする。
4	ムダ・ムラ・ムリがなく、安全とともに生産・品質にも役立つ内容にする。
5	作業ごとに1枚の作業手順書にまとめ、見やすい様式にする。
6	手順は作業の種類に応じた粗さに分解して、名詞と動詞で表現する。
7	急所は大切なものを絞り込んで、副詞的に表現する。
8	できるだけ数値を入れ簡潔で、具体的にわかりやすく表現する。また、必要な部分は図を活用する。
9	作業手順書を分類整理して、取り出しやすいように仕分けて保管する。
10	いろいろな作業の種類に応じて効果的に活用する。
11	事故や災害が発生したときや、設備や作業方法が変更したときに見直す。



『建設業・各業種、作業手順書作成・サンプル』サイトより

★業務の分析を反映させる **FMEA** (Failure Mode and Effects Analysis : 故障モード影響解析) の活用

FMEA (Failure Mode and Effects Analysis : 故障モード影響解析)

FMEA は、業務において発生するであろう問題や不具合を漏れなく導き出して、未然に防止する手法。FMEA の意義は、未然防止対策だけではない。FMEA を実施するためには、業務を洗い出して、業務フローを分析し、把握することが必須である。FMEA の準備をするだけで、結果として、業務の見直し、情報共有、さらには改善につながることに大きな意義がある。

—飯田修平著 FMEA の基礎知識と活用事例 P17—



※神奈川県看護協会医療安全ネットワーク交流会 事例分析分科会作成
「インシデント・アクシデント分析の実際」参照

現場に即したムリ・ムダ・ムラのないマニュアルを考える時に、FMEA等を用いて業務の分析をすることで、危険度の高い作業個所に対し未然防止の視点を入れた手順につなげることができます。

例) 点滴業務マニュアルの中で、点滴間違い(内容間違い、患者誤認等)をおこさないために、確認作業を何か所にも入れてしまいがちですが、手順が多くなればなるほど、その確認作業に追われてしまい、結局は確認が確実に行われなかった…というエラーを起こしてしまう。



‘確認を徹底する’ことが重要であるとすれば、
‘どの部分で確認するのが最大効果を上げることができるか’を考えて、それを手順にする。

Ⅱ：マニュアルを周知そして活用していくために行うこと

★マニュアルを周知徹底するには・・・？

よく「周知徹底」と言いますが、スタッフ全員に周知徹底するということはなかなか難しく、日々頭を抱える施設が多いのではないのでしょうか。

ある施設では、特に注意する点や、変更した箇所を重点的にピックアップして安全の通信や院内新聞に載せることで意識付けをしたり、年2回の医療安全講習会の中で、マニュアルを基にした内容で講習会を実施し、マニュアルを浸透させているところもあるようです。

マニュアルは作成＝完成ではありません。いかにスタッフがそのマニュアルを認識し、活用するかを考えていかなければいけません。



★マニュアルが活用されるには・・・？



何故、マニュアルが活用されないのか？原因を分析しましょう。

- ・使い勝手はどうか？大きさは？
- ・文字やレイアウトは見やすいか？

内容だけの問題ではなく、使いやすさなどもマニュアルの活用を促すことにつながるかもしれません。しかも、鮮度は重要です。内容をブラッシュアップするシステムを確立して、関心をもたせることも大切でしょう。

また「使うことを習慣化する」そのための訓練も新人教育、継続教育の一貫として行うのも良いでしょう。

★マニュアルを使うのは…3H「初めて」「久しぶり」「変更」

事故の発生は、

業務を『初めて』行う、

業務の手順が『変更』された直後、

『久しぶり』に業務を行なった…など、

こういったタイミングで多く発生しています。

この時に確認すべき項目として、

人・設備・材料・方法の4項目があります。

3Hとは

- ・初めて (Hajimete)
- ・変更 (Henkou)
- ・久しぶり (Hisashiburi)

4Mとは

- ・人 (MAN)
- ・設備 (Machine)
- ・材料 (Material)
- ・方法 (Method)

4M \ 3H	初めて	変更	久しぶり
人 (Man)	新卒・中途・パート・派遣	配置転換	職場復帰
設備(Machine)	新規購入	修理、仕様変更	有休設備再稼働
材料(Material)	新規材料	材料変更、メーカー変更	半年以上空いた、半年以上保管
方法(Method)	初めて行う	やり方、保管・管理の変更	半年以上間隔が空いた作業

『3H』は、産業界で使われ始めたもので、安全管理のポイントをよく表した標語とされています。最近、医療安全の領域においても『3H』という言葉をよく耳にするようになりました。医療行為や看護行為を行う前に『3H』の視点で課題に“気づき”“確認”しながら仕事を遂行することで、安全な医療の提供ができます。

日頃から、スタッフに「初めて使用する薬、初めて使用するチューブ、久しぶりの医療器械等々を取り扱う際は、適切に使用することができるかということをも自分自身に問いかける。ちょっとでも不安に感じたり迷った時は、マニュアルを再確認すること。」を指導しておきましょう。



おわりに

マニュアルを作る手順は、「安全」で「確実」で「効率よく」「エビデンスに基づいたもの」であることが重要です。そして「マニュアルの作成」はゴールではなく、医学的状況や現場の状況などから「修正」されていくべきものです。また、マニュアルが「周知徹底できているかどうか」は、定期的に現場点検を行い評価していくことが必要です。担当者がスタッフにヒヤリングを行い手順を確認したり、業務を抜き打ちで見に行き、手技を見守ったりするのもいいでしょう。

いずれにしても、マニュアルが棚の飾りにならないよう、有効に活用することで、安全な医療の提供へとつながることでしょう。



公益社団法人神奈川県看護協会