

# 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・リスクマネジャー編—

(Ver.1)

医療安全ロゴマーク



2006年

社)神奈川県看護協会 医療安全推進ネットワーク交流会

## 目次

1. はじめに	2
2. 「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」作成の経緯	2
3. インタビューの目的	3
4. インタビュー時の留意点	3
5. インタビューの実際	5
1) 企画書の作成	
2) 環境を整える	
3) インタビューの開始	
4) インタビュー終了後	
6. インタビュースキルアップトレーニング	7
1) 方法	
2) 観察方法	
7. まとめ	8
8. おわりに	9
9. 資料:インタビューの企画書(東名厚木病院)	10
10. 参考資料	11
1) インタビューことば集 ー最初のことば、最後の言葉ー	
2) 性格に応じた質問テクニック	
3) 質問を行う時の注意事項	
4) 話の進め方	

# 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

(社)神奈川県看護協会 医療安全推進ネットワーク交流会  
インタビュー技術検討分科会

◎戸田由美子(東名厚木病院)、古木玲子(相模原協同病院)、菌頭弘子(横浜通信病院)、  
石川恵美子(相模原中央病院)、三上久美子(みなと赤十字病院)

## 1 はじめに

ヒヤリハットやアクシデントが発生した後、十分な原因分析を行い、効果的な再発防止策を立案し、実践することは重要です。十分な原因分析を行うためには、ヒヤリハットやアクシデントが発生した時の情報だけでなく、通常どのような状況でケアを実施していたか、アクシデントにつながるような背後要因はなかったかなどの情報が必要です。そのためには、効果的な情報収集が必要であり、事例に関係した者から有用な情報を適切に収集するインタビューを行います。そのことにより、事実が明らかになり、患者や家族へ事実を伝えることが出来、医療従事者と患者・家族双方にとってメリットがあるのではないのでしょうか。

本書は、ヒヤリハットやアクシデント発生時にリスクマネージャーや看護管理者などが情報収集を行う過程で、関係者に対して行う「インタビュー」について、「効果的なインタビューの展開方法」「インタビューを実施する上での注意事項」「事故関係者に配慮したインタビューを行う為の心得」などの点に重点をおき、かつ対話事例をあげて説明したものです。

患者や家族は、アクシデントだけでなくヒヤリハットが発生した時も「何が起きたのか」を知る権利があります。本インタビューガイドでは、患者や家族の知る権利を擁護するためにも、適切なインタビューを実施出来るために必要な基本的なポイントを示すこと目指しています。

## 2 「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」作成の経緯

ヒヤリハットやアクシデントが発生したとき、原因究明及び再発防止のために事例分析を行います。そのときに、事例関係者から事実と背景要因について情報収集することが重要になります。

しかし、関係者の中には、そのヒヤリハットやアクシデントをおこした(または関与した)という事実から、気持ちが混乱したり自責の念にかられてしまう場合もあります。そのため、記憶が曖昧なことでも自分がしたかもしれない、という気持ちを持ち、事実と異なることを発言する場合があります。また、インタビューする者がインタビューの過程で、事例関係者に対して過度な懲罰的な対応により事例関係者が精神的に不安になり、その後の勤務だけでなく日常生活にも影響する事もあるようです。

そこで、インタビューである各施設のリスクマネジャーや看護管理者が本インタビューガイドを活用することにより、円滑に事例関係者から情報を収集し、根本的な問題を抽出し、組織的に再発防止案を提案できる事を目指しています。このようなインタビューガイドは既存のものがなかったため、当交流会のメンバーが自らの経験を語り、グループ討議やロールプレイを実施したことをまとめこのインタビューガイドを考案しました。

### 3 インタビューの目的

インシデント・アクシデントが発生したとき、「何がどのように発生したのか」という原因究明するために、事例関係者は報告書を提出します。しかし、それだけでは情報が不十分な場合があるので、リスクマネジャー等が、事例関係者から直接話を聞く「インタビュー」が必要になります。

このインタビューのメリットは、①真実を確認する事が出来る②そのときの状況を思い出す事が出来る③隠された人間関係やシステム的な問題を抽出できる④事例関係者の不安を直接聞き、体験を共感することで精神的にサポートする事が出来ること等があります。

しかし、インタビューの過程で場合によっては、インタビュー時の雰囲気や言葉のやり取りによって事例関係者を精神的に追い詰めることになり、場合によっては精神的な苦痛を受ける場合があります。

本インタビューガイドでは、効果的なインタビューを行い、原因を究明し当事者への配慮あるインタビューを実施することに役立つことを目指しています。

### 4 インタビュー時の留意点

#### 1) インタビューの時期、患者への影響度レベルによる注意点

インシデントやアクシデントは、患者への影響度レベルが異なります。患者への影響度レベルにより、インタビューの時期を設定します。

インタビューの時期は「事故発生直後」、「事故発生後、数日」、「数日以降」などがありますが、特に結果が重大なものは、出来るだけ早い時期がよいでしょう。

#### 2) インタビュー導入時のポイント

医療事故発生後のインタビューにおける面接者（インタビューする人）は、事例関係者の緊張をほぐすような話（例：健康状態、天候など）から始めます。インタビュー中は緊張して喉が渇くので、可能な場合は飲み物を準備しましょう。

二点目に、時間に余裕をもち、企画しましょう。静かな個室を準備し、静かに他人に干渉されることなくゆったりと話を出来る環境を整えましょう。PHSや電話は、OFFにして、関係者に伝言を頼んだり、部屋のドアには、「面談中につき、入室禁止」など、配慮します。

三点目に部屋の中のテーブル、椅子などの準備、そして、座る位置関係への配慮しましょう。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  
にします。



### 3) 基本的な進め方

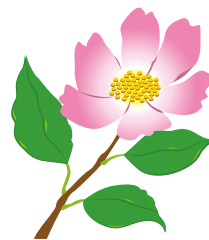
事例関係者の反応や気持ちを考えながら、時々目を、見ながら進行します。視線の高さは、目の高さから胸のあたり、左右は肩の高さを結んだ三角形の範囲がいいでしょう。話を続けやすい雰囲気を作る為に、あいづちを打ち、返事をします。あいづちがなかったり、沈黙が長短により不安を感じる場合があります。「あいづち」と「沈黙」は、タイミングと声の調子が重要ですので、反射的にできるようにします。無反応やため息は出来るだけ避けた方がよいでしょう。

### 4) インタビュー中の注意事項

#### (1) 基本的な姿勢を保持する

基本的な姿勢として、下記8点に留意します。

- ① 先入観を持たない
- ② 事実をありのまま受け止める
- ③ 温かな顔つきを心がける
- ④ 目で語りかける
- ⑤ 「自分は組織に必要なんだ」とい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インタビューの方法を工夫する



#### (2) 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はっきりと聞きましょう。

例) 「〇〇さんは、このことについて知っていましたか？」…知っていたか知らないかを明確にしておきます。

#### (3) 質疑がうまくいかない場合は、インタビューの質問方法を変えて聞く

インタビューの過程で、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ります。そのような時には質問方法を変えましょう。

- \* 話しやすい雰囲気を作る（責める態度は、決して出さない）
- \* 質問方法は、オープンなものとかローズドなものを併用する

\* 言い分を十分表出できるように、声かけをする

例：「ほかに何か気になった事は無かったですか？気になった事はどんな小さな事でもいいから聞かせてください」

## 5 インタビューの実際

### 1) 企画書の作成

インタビューをする際には、目的や時間などを明記した企画書があると、インタビューする側される側の双方にとってやりやすいでしょう。

インタビューの企画書の立案過程と内容は次のようになります。

- ①誰にインタビューするか、誰からインタビューするかメンバーと順番を決定する
- ②インタビュー手順・内容・日時・留意事項・同意書（目的や収集した情報の取り扱い方法等が記載されているもの）について準備する。必要時、事務連絡文書を作成し事前に渡す。→事故の重大性により異なる。
- ③インタビュー対象者の上司や部門長に許可がいる場合は、事前に許可を得て、業務時間内で実施できるように交渉する。
- ④インタビューする事例関係者やその他の事例関係者に事前に、時系列で起きた事実をまとめておいてもらう（レポートに記載しても良い）
- ⑤質問項目の整理と時間配分を検討する
- ⑥1回のインタビュー時間は、30分から60分程度にする。

\* インタビュー企画書\*

資料1

### 2) 環境を整える

- ①静かな部屋（可能であれば窓のある部屋）を準備する
- ②照明を調整する
- ③観葉植物や動物の絵など、リラックスできる雰囲気を作る
- ④お茶・飲み物を準備する
- ⑤可能であれば、インタビュー対象者の希望する時間帯に実施する
- ⑥正面に座らない位置関係で机と椅子を準備する
- ⑦インタビューはユニホームで行う（業務の一環であることを示すため）

### 3) インタビューの開始

- ①インタビュアーは、インタビュー開始前に、自分自身の体調を整え、時間を調整し落ち着いた気持ちで望みましょう

②自然な笑顔・声・態度で挨拶をかわし、自己紹介をし、お互いの関係位置につきます。

会話例：

「はじめまして、〇〇さん。私は、リスクマネージャーの□□と言います」

「今日はお忙しい中、わざわざ時間を作って下さいましてありがとうございます」

「さあ、お掛け下さい」

③ 信頼関係を作る為のウォーミングアップに健康問いかけ（健康問いかけ KY：危険予知訓練の技法）等を行い、ねぎらいの言葉をかけます。

会話例：

「今日は、何時ごろに家を出ましたか？」

「今日は、雨も上がり、お天気が良くてよかったですね」

「夕べは、寒かったですか、風邪などひいていませんか」

「すこし、目が赤いようですが、昨夜は眠れなかったのですか？」

④ インタビューの主旨・目的・時間を述べます。

会話例：

「では、先日、△月△日に発生した、～について、お話しを伺いたと思います」

「今日のインタビューは、当院の医療安全に必要と思われる情報を入手し、二度と同じ事が起きないように検討する為に行うものです」

「今回の出来事に関して、お話しを聞く事により、今回の事故の原因を究明し、同じような事が起きないように対策を検討する事が目的です」

⑤インタビューを受けることにより生じる、事例関係者への利益・不利益があれば説明します。

本人がどうしても答えたくないときは、時間をおきましょう。

⑥実際の事故発生時の状況を話してもらいます。

⑦不明な事や確認したいこと、補足したい事を聞きます。

⑧言い残した事、思い残した事を話してもらいます。

⑨話した内容をポイントごとに確認し、整理しながら進めていきます。

⑩事実確認終了後に当事者が考える対策を話してもらいます。

### ※メモの取り方※

・最初に、メモをとる事の了解を得ましょう。

・メモは事実をインタビューシートに簡潔にとり、作文のようなメモは取らないようにし、重要な事は、当事者に確認してもらうことも有効です。

### ※時系列用紙に記入しながら進行する方法※

時系列用紙をもとに、ポストイットに直接記入し、話ながら貼ると状況をお互いに理解するのに役

立ちます。ポストイットに記入したり、貼る作業があり、インタビューを受ける当事者の緊張感を緩和するのに効果があります。

#### 4) インタビュー終了後

- ① 協力して下さった事に対して、感謝とねぎらいの言葉を述べて、インタビューを終了します。  
「今日はお忙しいところ、ご協力くださり、ありがとうございました。これで、インタビューを終了します」  
「いろいろとお話を聞かせていただき、参考になりました」「これからも一緒に頑張りましょう」
- ② 不必要な情報が流れないように対応し、プライバシーの保護に留意します。
- ③ 何か心配な事があれば、遠慮なく相談するように伝えます。
- ③ インタビュー後に追加情報を聞く事があることを伝えます。
- ④ インタビュー対象者に、インタビューを受けた感想についてアンケートを実施し、インタビューの評価を行います。
- ⑤ インタビュー終了後は、所属長などと連携してフォローし、精神的な支援を行います。

## 6 インタビュースキル・トレーニング

本交流会では、インタビュースキルを訓練するために、以下のような事例を基にロールプレイを実施しました。その結果、インタビューを受ける側の気持ちが分かったり、自分自身のコミュニケーションの方法を客観的に知ることが出来ました。

各施設で、以下のインタビュースキル・トレーニングを実際に行い、活用してみたいでしょうか。

### 事例

4月1日(土)10時に、佐藤太郎さんの点滴が終了しました。ナースコールを受けた、須藤看護師(2年目)は、自分の受け持ちではありませんでしたが、ナースステーションに誰もいなかったため、自分で更新しようと、伝票を確認しました。丁度そのとき、面会の方が、患者さんを訪ねてナースステーションに来たために、対応しました。「点滴はまだか!!」と佐藤太郎さんから、催促のコールがあり、「早く、佐藤さんの点滴を更新しなきゃ…」とあせって、処置台の上にあった、佐藤四郎さんの点滴をもち、佐藤太郎さんのベッドサイドに行き、交換してしまいました。

点滴を交換した後、家族がベッドサイドに来て、「別の患者の点滴がつながっているが、どうのことだ!」と連絡があり、患者誤認の事実が判明しました。

⇒今回の薬剤投与の患者誤認を分析する為に、リスクマネージャーのあなたは、本インタビューガイドを参考に、企画書を作成してインタビューを実践して見ましょう。そして、インタビュー後に、当事者や観察者からの意見を聞き、インタビュー技術を磨きましょう。Let's try!!



## 1) 方法

- ①3名1組となり、インタビュー役・当事者役・観察者役を決定する。
- ②インタビュー役の人は、企画書を作成する。
- ③事前に情報収集を行い、情報を整理し、質問するポイントを確認する。
- ④インタビューの流れに沿ってインタビューを開始する。
- ⑤実施と途中は、メモを取りながらすすめる。
- ⑥インタビューを終了する。
- ⑦インタビュー役の人、当事者の感想を述べる。
- ⑧観察者の感想を述べる。特に良かった点から感想を述べ、次いで改善点を述べる。
- ⑨役割を代えて実施する

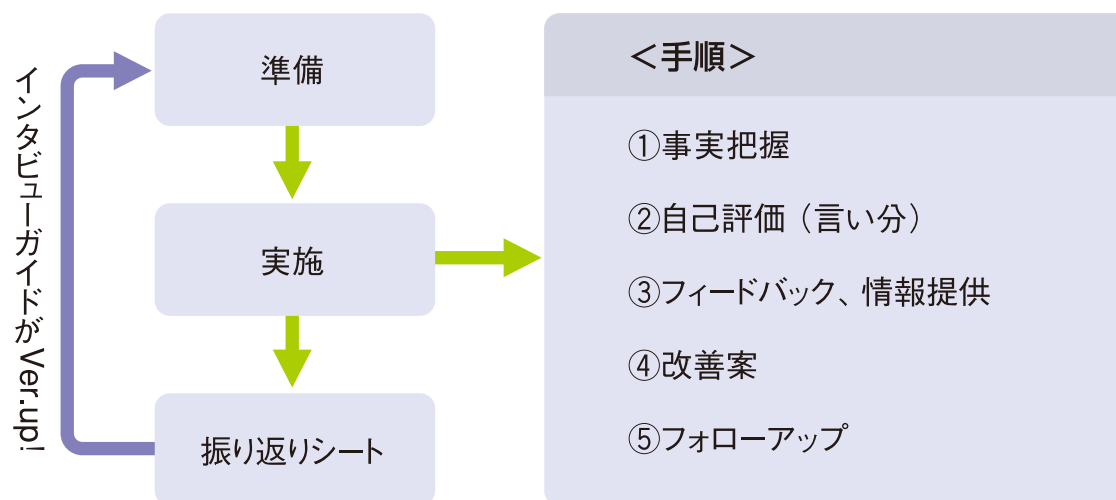
## 2) 観察方法

\* 観察チェック用紙\* 資料1参照

## 7 まとめ：インタビューガイドの改善

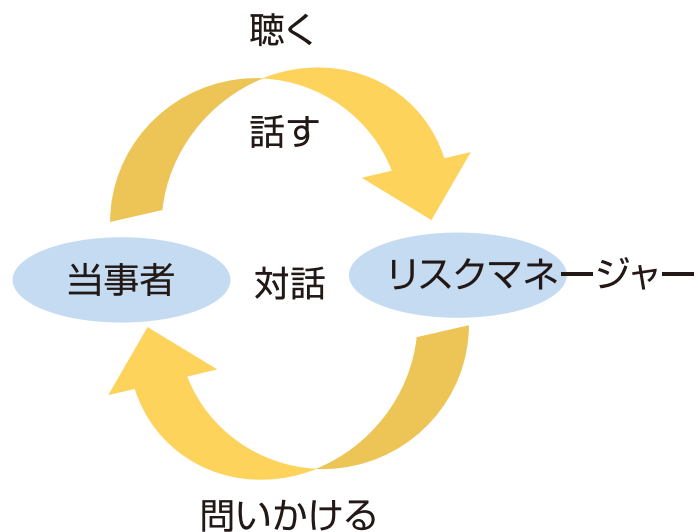
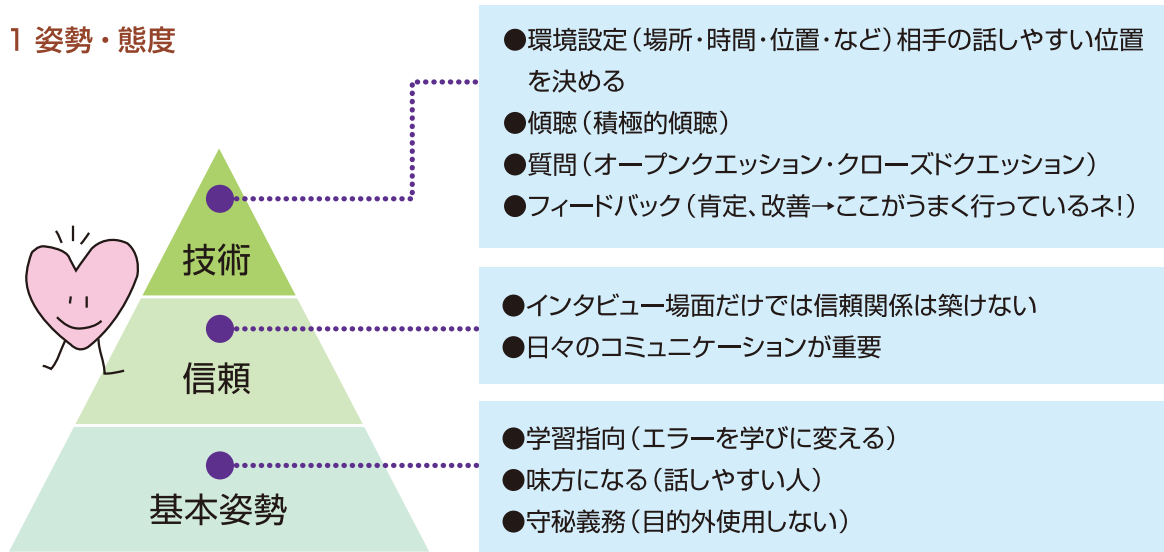
今回のインタビューガイドの作成は試行的な取り組みですので、今後も改善していく予定です。  
本インタビューガイドだけでなく、インタビューそのものも評価しながら改善していくというPDCAサイクルをまわすことが必要だと思われます。

準備、実施、振り返りを繰り返すことで、インタビュースキルが向上するのではないのでしょうか。



## <ポイントのおさらい>

### 1 姿勢・態度



## 8 おわりに

医療事故発生時後は、病院内で様々な動きが見られます。決して個人を責めない、システム的に事実を分析し再発予防に最善を尽くす事を院内全体で意思確認することが重要です。また、リスクマネージャーは、一人で抱え込まないで委員会メンバー等に協力を求めて対応する事が望ましいでしょう。今後は、情報の共有を交流会メンバー等で行い、支援しながら、施設の壁を乗り越えて、意見交換する事も重要です。更に、情報公開の可能な点は、公開し、再発予防にネットワーク参加病院全体で取りくむ事も可能にしたいと考えています。

資料1

インタビュー企画書（観察者用）

インタビュー月日、時間 年 月 日 時 分～ 時 分		所属長への許可 <input type="checkbox"/>		
	良かった点	気になる状況（おや？）	考えられる対策	備考
事実の確認 月日、時間、内容				
部屋、準備するもの				
挨拶、開始の言葉				
自己紹介と インタビューの目的				
インタビューに対する配慮について				
メモをとる事の了解				
実際の事故の状況を 話してもらう				
言い分、言い残した事を聞く				
終了する時に、感謝、 ねぎらいのことばをかける				

インタビューお疲れ様でした😊😊😊

インタビュー企画書

インタビュー月日、時間 年 月 日 時 分～ 時 分		所属長への許可 <input type="checkbox"/>		
事実の確認 月日、時間、内容				
部屋、準備するもの				
挨拶、開始の言葉				
自己紹介と インタビューの目的				
インタビューに対する配慮について				
メモをとる事の了解				
実際の事故の状況を 話してもらう				
言い分、言い残した事を聞く				
終了する時に、感謝、 ねぎらいのことばをかける				

参 考 資 料

1) インタビューことば集 —最初のことば、最後のことば—

	最初の言葉		最後の言葉
挨拶	<p>〇〇さん、こんにちは 私は、リスクマネージャーの〇〇です 今日は、よろしくお願ひします 今日はお忙しい勤務の中、お越し頂いてありがとうございます</p>	挨拶	<p>〇〇さん、今日はありがとうございました ご協力ありがとうございました (長時間、) お疲れ様でした</p>
健康問ひかけ	<p>今日は、忙しくなかったですか? 〇〇さん、いつもお疲れ様です 今日はいろいろ話を聞きたいのですが、時間は大丈夫? 今日は、時間をとってくれてありがとうございます お時間をいただきたいのですが、いいですか? 体調はいかがですか? 大変だったですね。今は、大丈夫ですか? よく眠れていますか?疲れてないですか? 最近、暑いけど夏バテしていないかしら? 疲れているところをごめんなさい</p>	感謝の気持ち	<p>時間を取ってくれてありがとうございました 貴重な時間をありがとうございました 〇〇さん、今日はお話が聞けてよかったです 〇〇の経過がわかりました 今後、皆もこの事が起きないようにしたかったので、聞かせて頂きどうもありがとう</p>
		感想	<p>疲れなかったですか? インタビューで嫌なことがあったら後で教えて下さい。 貴重な意見をこれから活かしていきますから</p>
		これから	<p>今回のインタビューを医療安全に役立てます 業務改善の必要があるか検討させていただきます これからも頑張って患者様のケアをお願いいたします 〇〇さんの意見も参考に、これからも一緒に取り組んでいきましょうね 今回のことを大事にしていましょ</p>
目的	<p>今回はつらい体験をしましたね。 今回の貴重な経験をムダにしないで、あなた自身の成長と患者さんに同じ事が繰り返さない為には何が必要かを一緒に考えましょ 記憶が新しいうちに確認しておきたいので次に生かすために事実を確認したいので緊張しないでくださいネ 場所は、ここでいいですか? 好きな位置に座って下さい</p>	サポート	<p>今回の事故、今日のインタビューを今後の業務に引きづらないようにして下さいね 今後もいつでも相談してください 話したいことがあったらいつでも来て下さいね 相談したい事があれば、いつでも声をかけて下さい 今日の事を引きづらないように、又、何か困ったりお話ししたい事あったらいつでも声をかけて下さい 今回のことを大事にしていましょ</p>
本題へ	<p>今日は〇〇のことについてインタビューさせていただきます。 これから〇〇のことについて、話を聞かせていただいていいですか? 〇〇のことで、事実を確認したいので、これから少し時間を頂きたいです</p>	おわりに	<p>わからない事があったらまた声を掛けるのでよろしくお願ひします あなたの力になれる事があったらこれからも協力します 確認したいことがあったとき又声をかけますのでよろしくお願ひします 今日はゆっくり休んでください</p>

作成：(社) 神奈川県看護協会 医療安全推進ネットワーク交流会 インタビュー技術検討分科会

## 2) 性格に応じた質問テクニック集

### 性格に応じた質問テクニック

タイプ	性格および対応のし方
技術屋型	細かいことにもよく気がつき、人に指図されるのを嫌う
議論屋型	→口論のペースに巻き込まれないように注意する
ぐずぐず型	なかなか決心がつかなかったり、返事を引き延ばすタイプ →こういう人にはやや強くでると成功することもある
のぼせ型	すぐカーッと頭にくる→終始おだやかに臨む必要がある
さいぎ型	面接者の言うことを、いろいろと疑いの目でみるタイプ →面接者は相手に疑わしい感じを与えぬよう、明確な表現をすること
好人物型	とっつきやすいが、礼儀正しくないと反発する
のりくらし型	わざと要領をえない答えをしてはぐらかす→面接の重要性を説くよりほかない
だんまり型	あまり返事をしないタイプ →・失敗談等を話して打ち解ける ・穏やかな態度で接する ・質問を重ねない ・具体的に問いかける 質問例： ×「その件について、現場の人達の間で問題は起きませんでしたか」 ○「現場の人達は、その件についてどんな受け止め方をしていましたか」 ・手の内を見せ、安心させる 「私の考え方を先に言いますと・・・」
偉がり型	尊大ぶる（劣等感の裏返しの場合もある）→これは威張らしておけばよい
うるさ型	→正面衝突を避けるようにすればいい
臆病型	用心深い。石橋をたたいて、しかも渡らないといったタイプ →勇気づけてやる
変わり屋型	変わり者、偏屈である →こちらで逆手に出るとよい場合もあるが、何か決め手があるとよい
無頓着型	いい加減に適切な応え方をする人
絶対反対型	何でも反対したがる人 →初めに反対された方が好都合のような話題から入るのも一つの方法

引用文献：「インタビュー技術—解析技術II」、P15、(財)電力中央研究所 ヒューマンファクター研究センター、1990

### 3) 質問を行う時の注意事項

#### （ 質問を行なう場合の注意事項 ）

- ①脈絡がない質問は被面接者の記憶の再生を妨げるので、脈絡のある聞き方をの方がよい、同様に矢つぎばやの質問や、被面接者の話を途中で折るのも止める
- ②知らないことをきかれた場合、想像で（被面接者は想像のつもりではなく）答えることが多いから注意を要する
- ③被面接者にとって応えにくい問題はともかく聞いてみる。回答がない場合は、別な角度からの質問を行なう
- ④予備知識をもとにして質問を構成すると、被面接者が暗示にかかった答えをすることが多い
- ⑤二重質問はやめる
- ⑥否定式、すなわち「・・・ではありませんか」の問い方はやめた方がよい
- ⑦正しい専門用語を使用する
- ⑧回答の中で自分の期待に反する部分があった場合、無意識のうちに無視しがちであるから注意する
- ⑨メモはできるだけ詳細正確にとる
- ⑩助詞、例えば、「危険がある」「危険もある」などもメモにとどめて置いた方がよい
- ⑪メモに書いていないことから創作を行い、それが誤りの原因となることが多い
- ⑫記録のためにテープレコーダーをしようする場合には、被面接者の了解を得て使う

引用文献：「インタビュー技術—解析技術Ⅱ」、P10～14、(財)電力中央研究所 ヒューマンファクター研究センター、1990

#### 4) 話の進め方

#### 話の進め方（参考）

名 称	内 容	話し方の例
旋 回 法	会話の途中で、一度、すばやくある問題から身をかわし、ころあいを見て、別な角度から質問していく	Q:「そのとき、Aさん、ずいぶんたいへんだったでしょうね」 A:「・・・」(下をうつ向く) Q:「私なんかだったら、すっかりへこたれて、もっとひどいことになっていたかもしれませんよ」(体験談) A:「・・・」(ここで問題を切り替える) Q:「ところで、Aさん、この前の試験は・・・」
あいまい法	どうとも取れるようなあいまいな表現をして、内容は相手に自由に考えさせる。相手はこのあいまいさを解釈していく過程で、自分流の考え方を投影してくる	「どうして、このような質問をするか、おわかりになりますか
中 断 法	ことばじりを濁してしまい、またはひとりごとをつぶやくふりをして、相手にあとを続けさせ、そこに相手の心の中を見出していく	A:「なにしろ、工具があればではちょっと苦しいですよ」 Q:「なるほど、あの工具というと・・・」 A:「そりゃ、苦しいですよ。何しろ作業場所が狭い所ですから」 Q:「でも、他でも・・・」 A:「それは、他ではやり方が違います」
引 例 法	相手と同じような立場の人間を例にあげて、相手の話を聞く(その人の友人のこととして、話を切り出すと、比較的スムーズに話を引き出せる)	「こんな場合、あなたの同じグループの作業員の方なんか、どんなふうに行っているのでしょうか
反 対 法	しばらくの間、話し合いが続いたあと、相手の考えていることがある程度わかってきた時、それを確かめる一つの手段として、相手の考えていそうなことの逆を言ってみるにより話をさせる	相手がグループ長に対してひどく敵愾心を持っているらしいと感じたら、「あなたのグループ長は評判のいい方ですね。あのような方の下で仕事ができてうらやましいですよ」

引用文献:「インタビュー技術—解析技術II」、P16～17、(財)電力中央研究所 ヒューマンファクター研究センター、1990

<参考文献>

- 1) インタビュー技術 ー解析技術Ⅱ (財)電力中央研究所 ヒューマンファクター研究センター ー、  
1990.3
- 2) 河野龍太郎:医療におけるヒューマンエラー、医学書院、2004.7
- 3) 山内桂子,高木安雄:医療事故に関わった看護師の業務継続に伴うストレスサポートの検討,  
病院管理、Vol.41.No1,p37-45,2004.1
- 4) インターナショナルナーシングレビュー、Vol.25 No.4、2002