

〈原 著〉 第51回 日本赤十字社医学会総会 優秀演題

## 全職員対象医療安全研修会参加率向上への取り組み

仙台赤十字病院

藤野 利子

Strategies to improve participation rate in staff training for medical safety

Toshiko FUJINO

medical safety management room, Japanese Red Cross Sendai Hospital

Key Words : 全職員対象医療安全研修会、研修参加率、人間特性

### 【はじめに】

医療法に基づく施設基準では、全職員が年2回以上、医療安全研修会に参加することが定められている。そのため、各施設の医療安全推進室が中心となって研修会を企画・運営し全職員へ参加を呼びかけているが、24時間体制で動いている多忙な現場では、負担が大きいと受け取られることも多く、時として反発を受けることもある。

今回、人間の特性を意識しながら職員へ働きかける工夫をしたことで、全職員の研修会参加率が向上した。その活動経緯を報告する。

### 【倫理的配慮】

- ①本報告内容に含まれるデータは、平成25年から平成26年までの全職員対象医療安全研修会の全職員または、職種別の参加率と、無記名アンケートの記載文言の一部抜粋のみとし、個人が特定されることはない。
- ②職員参加率は、毎年の院内報告・本社報告に提出している範囲のものである。
- ③上記を踏まえて、院内の倫理委員会での審査・承認を得ている。

### I 活動経過

#### 1 平成25年度の現状

全職員対象医療安全研修会として、年2つのテーマで時間外に開催し、1テーマに付3回程度の開催を行っていた。全体の参加率は、39%で、特に医師の参加率は7%であった(年2回参加)。

医療法に基づいた各種行政の立入調査では、以前から職員の参加率、特に医師の参加者が少ないことを問題として指摘され、調査結果の口頭や文書で指導事項とされていた。

#### 2 参加率向上計画の検討・実施

改善計画を検討していた際に、研修会終了後アンケートにあった「(全職員対象医療安全研修会が)参加が必須であることを知りませんでした。」という記載にヒントを得た。自分では、十分説明したつもりが相手に伝わっていない、という医療安全上の「患者への説明」のコミュニケーションエラーとよく似た構造があるのではないかと考えた。

そこで、医療安全では有名なヒューマンファクターの考え方の「人間の特性とエラー誘発環境」で述べられている視点を活用して、研修会参加促進の取り組み方法を模索・実践した。

また、過去のアンケートの結果から開催時間・回

数については、ワークライフバランスに配慮した時間帯と回数の検討を行った。

①認知的特性 見たいものを見、聞きたいものを聞く。

医療法に基づく施設基準に定められた研修であることは、案内に記載した程度では目をひかない。研修の都度、必須研修であることを言葉で説明し、部署に戻ってから同僚に話して欲しいと説明をした。

開催案内に関しては、イントラネットでの送信の他、印刷したものを各部署へ配布していた。医局では掲示板に掲示していたが、「知らなかった」という意見が多かった。興味のないものは目に入らないものと受け止め、目に入りやすい場所を探した。医局出入口ドアの目の高さに掲示をした。更に、医局秘書の知恵を借り、医師が注意をひかれる場所は職員冷蔵庫の扉であるという助言を得て、毎回冷蔵庫の扉にも掲示した。

②集団的特性 同調行動

人間は自分の意見が他の大多数の人間の意見と違っている場合、自分の意見を主張することが難しい。この特性について視点を変えてみれば、他の大勢の人が研修会に参加していれば、自分が参加しないことに落ち着かなさを感じる人も多いのではないかと考えた。

そこで、研修会の開催周知を開催期間中も院内メールで行った。この時の内容は、まだ参加していない人に対してダイレクトな督促的メッセージは逆効果と考え、それまでに参加した人数を日々累計して増加していく様子を報告し、参加への御礼を述べ、今後の開催日程の連絡を発信した。

また、医師の参加率向上は活動計画中の重点課題のひとつであったので、開催案内の様々な伝え方には工夫を行った。企画側が直接働きかけるだけでは反発もある。できるだけパーソナルスペースの近い人間関係を構築している職員（例えば外来看護師から医師、病棟師長から診療科医師）に協力を得て、医師が心理的に受け入れやすい働きかけ、日常の会話の流れの中での参加への呼びかけをしてもらった。

③生理的身体的特性 疲労

全職員対象研修会は、参加人数と会場の都合により講義形式で行わざるを得ない。座学による人間の集中力には限界がある。

始業前や業務時間内に開催することも考え、1回の開催時間を30分以内と決めた。その中で、短時間

ずつ多職種から関連する医療安全上の講義をしてもらうことにした。参加者ができるだけ集中して飽きずに講義を聞けるように途中で講師が交代して内容を変えた。

『録画映像での講義は別途構成に工夫がないと、研修者の満足度は低くなる傾向にある』という研修企画に関する講師の話に触発され、できるだけLiveでの講義にこだわった。そのため外部講師は招聘出来なかったが、その分多職種の院内講師を依頼することで、医療安全推進室だけではない研修会企画への職員参加を促進するところに狙いを移した。講師と同じ部署の職員が積極的に参加する傾向が見られた。

④ワークライフバランスを重視する。

全職員対象で参加を促す研修会では、ヒューマンファクターの視点以外にも、今職場に求められている働きやすい職場環境づくりにも配慮しなくてはならないと考えた。

特に医療機関はもともとの交代制勤務に加え、多様な勤務時間の職員が、どの時間であれば参加しやすいのかを検討する必要があると考えられた。研修会の開催時間が、従来のように時間外に開催する研修だけでは参加率を向上させる環境が伴わない。

そこで開催時間帯を4通り準備して、1テーマに付き、10回程度の複数回開催を実施した。

開催時間に関しては、各部署の職員や、同じく全職員を対象とした研修会を行っている部門と情報を共有し、比較的業務上参加者の多い時間帯を模索した。(図1)

研修時間	時間設定の理由
7:55~8:25	<ul style="list-style-type: none"> <li>診療を開始すれば、それ以降の時間外に至るまで、研修開催時間帯に参加が難しくなる診療科の医師等を想定した時間帯。</li> <li>出勤が早い他の職種の職員も参加しやすい時間帯。</li> </ul>
12:30~13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他の時間帯や、時間外の参加が難しく、昼休憩の時間を利用して勤務時間内に参加を希望する職員向けに設定した時間帯。</li> </ul>
15:30~16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>部署により、業務中のスタッフが比較的参加しやすいようにした時間帯。</li> <li>準夜勤務前の看護師や育児短時間勤務制度等利用中の職員も参加しやすいと考えた時間帯。</li> </ul>
17:20~17:50	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前より、設定されていた時間外研修時間帯。</li> <li>開始時間をやや早めにして、就業時間終了時に業務が終了する部署へ配慮した。</li> </ul>

図1 設定研修時間と対象と考えられる職員

育児短時間勤務制度を活用している職員も複数いるため、就業時間内の開催時間の設定も行った。また時間帯の中には、診療が始まってしまうと、夕方の時間外研修も含め、研修会に参加する時間は取れない、という医師の意見を入れて、始業時間前の早

朝開催時間帯も設定した。

この就業時間の内外に開催時間を設定したことには、副産物があった。時間外のみで開催では、必ず「研修参加が必須であるならば、業務として時間外手当が支給されるべきではないのか」という意見ができることがある。この判断は、医療安全推進室だけでは難しい。また、経営上の負担も大きいことを、費用対効果の十分な説明ができないまま議論・提案するのは、企画側の心理的負担が大きくなる。しかし、就業時間内外に設定することで、研修時間を自分の都合の良い時間に研修者自身が選択できる、という理屈が成り立ち、企画側は経済的問題から一旦外れる形になり、運営に専念することができた。

### Ⅲ 結果

平成26年度、研修会の医療法に基づく施設基準で定められている「職員が年2回以上の研修を受ける事」という規定を満たした職員の割合は全職員で87%、医師は60%に増加した。(図2)

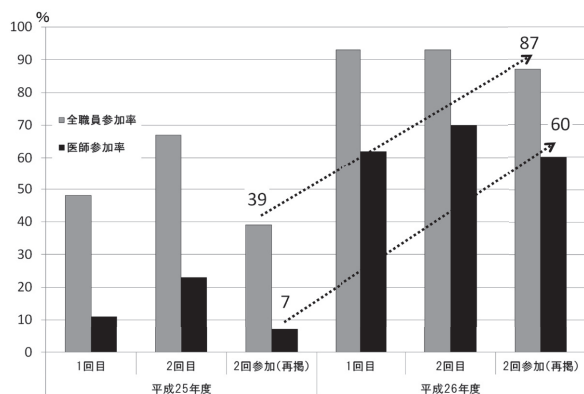


図2 全職員対象 医療安全研修会  
当院過去2年間の参加者割合推移

### Ⅳ 考察

1. 医療安全で重要視される人間特性に留意した要因の視点は、研修参加促進計画にも応用ができるところがある。
2. 組織内的人は入れ替わることから、医療法に基づく施設基準で定められている、職員が参加しなければならない研修であることは、今後も繰り返し周知していく必要がある。
3. 理解を促す説明には人間の特性への配慮も必要である。理由が分かれば職員は、組織の一員として必要なことは行おうとする人が増える。
4. 研修会参加を促すためには、職員が参加しやすい研修環境づくりの検討と提供の努力を行うことが必要である。

### Ⅴ 今後の課題

1. 全職員対象医療安全研修会への職員参加率の水準を8割以上に保つこと。
2. 現状の研修に対する「とりあえず出なければいけないのだろう」という姿勢から、各職種が医療安全の知見を深められ、業務に活用できるような研修企画のあり方への転換を検討していくこと。

### 参考文献

- 1) 河野龍太郎：医療安全へのヒューマンファクターズアプローチ 人間中心の医療システムの構築に向けて、日本規格協会 2010