

医療チーム強化のための
リーダーシップと
コーチング

H25. 5. 9

畑埜 義雄

ヒヤリハット
コミュニケー
ション
エラー

ヒヤリハット・事故報告事例に
関する **コミュニケーションエラー**
の実態と対策

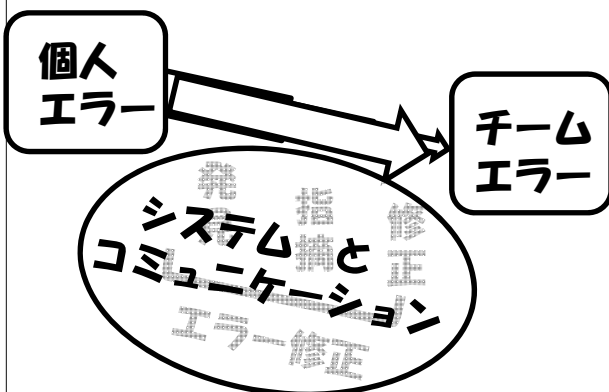
医療法人静和会 浅井病院
診療情報管理室
鵜澤あずさ

ヒヤリハット報告件数 921件
2008. 7~2009. 6

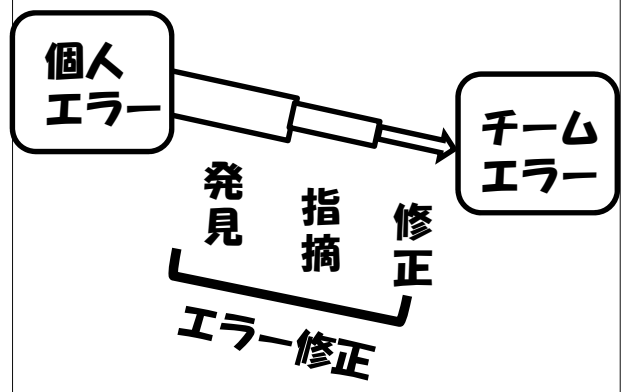
○コミュニケーションに起因(一) 447件
てんとう、転落、喧嘩、器物破損など

残り474件

○コミュニケーションエラー **62件(13.1%)**



Sasou & Reason (1999)



Sasou & Reason (1999)

情報伝達を阻害する要因

- 思い込み、情報の曖昧さ
- 相手は分かっていると思っている
- 荷重労働 ストレス
- 安全文化が不確実、相手に指摘できない
- コミュニケーションが取りにくい
- 立場の相違

情報伝達を阻害する要因

- 思い込み、情報の曖昧さ
- 相手は分かっていると思っている
- 十分なコミュニケーションが計れない
- 荷重労働 ストレス
- 信頼関係を構築する
- 双方向性コミュニケーション
- 立場の壁をなくす

コミュニケーション

(狭義)伝達障害
ヒヤリ・ハットメモとしてデータ化可能)

コミュニケーションエラー
報告・連絡・相談

(広義) 人間関係性を構築

信頼関係の構築
職場環境

医療機関の存在価値



医療の質とサービスの向上



優れた個々の医療人の
モチベーション

ヒヤリ・ハットのデータでは見られない
医療事故の誘因

医療人の [やりがい感
チーム意識
モチベーション(自己実現)
協働の質と人間行為の質
医療事故防止となる

ヒューマンモチベーション研究所
田川正則

ヒヤリ・ハットのデータでは見られない
医療事故の誘因

これらが無いチームでは
ギスギスした職場

ヒューマンモチベーション研究所
田川正則

ギスギスした職場を作る要因

制度や環境だけでなく

人間関係

ギスギスした職場を作る要因

○ コミュニケーションがない（仲間を信じられない）

やりがい感
チーム意識
モチベーション は
なくなる

○ 上司が部下のことを理解、評価していない

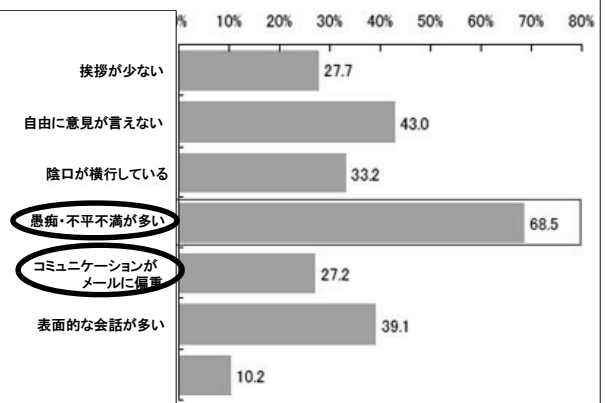
オーセンティックワークスの調査 総合職の正社員

「あなたの職場はギスギス感があると思いますか？」

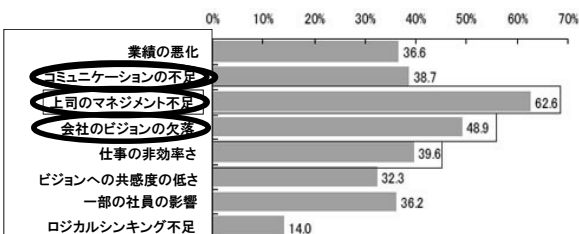
「そう思う（どちらかといえば含む）」が37.4%

「そう思わない（どちらかといえば含む）」39.1%


ギスギス感



ギスギス感の原因



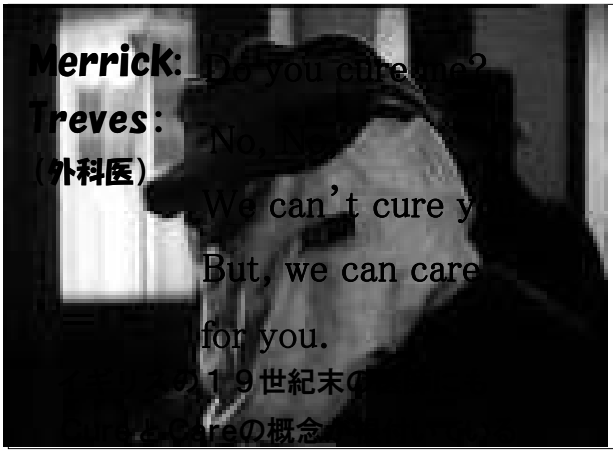
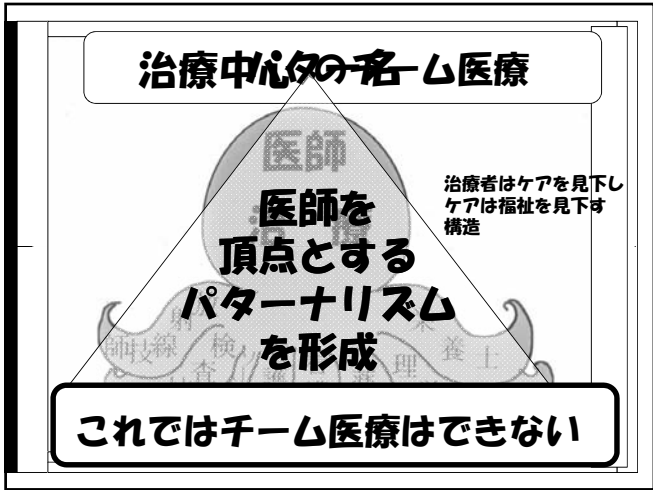
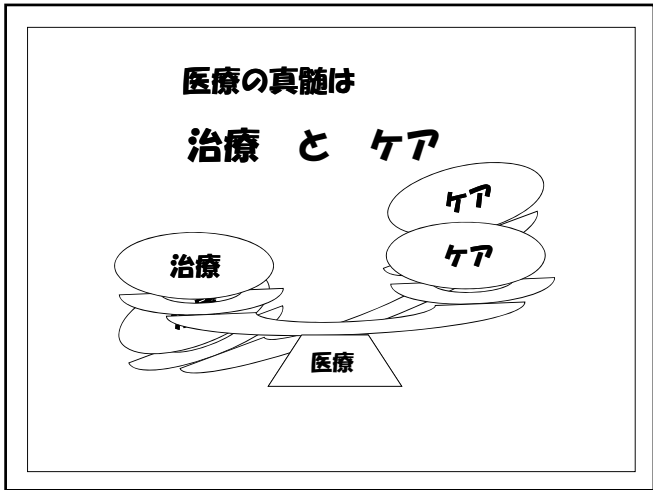
やりがい感

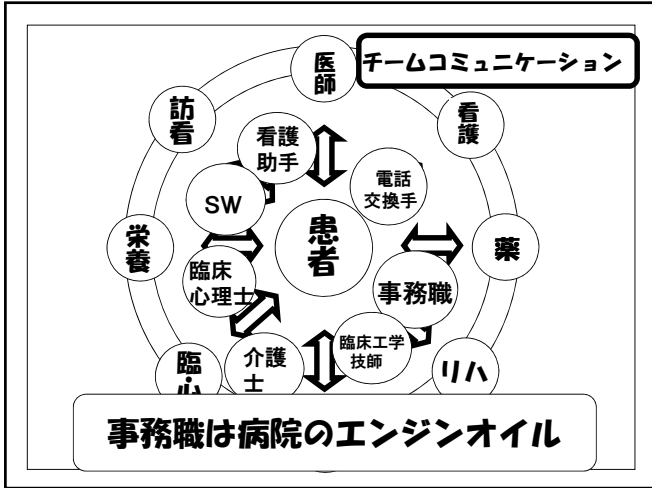

**昨年、あるシンポジウムで
医療は、病気を治療すること
と言った医師会長がいた**
 いろいろなことが、家の限

エレファントマン
 19世紀末 
Elephant Man
 Mr. Merrick
 1980年



Merrick: Do you cure me?
Treves: No.
 (外科医) We can't cure you.
 But, we can care for you.
 19世紀末の
 careの概念



多・他職種の連携
自分の足りないところは
誰かが補完してくれている

医療人はすべてパートナー、
これがチーム医療をささえる

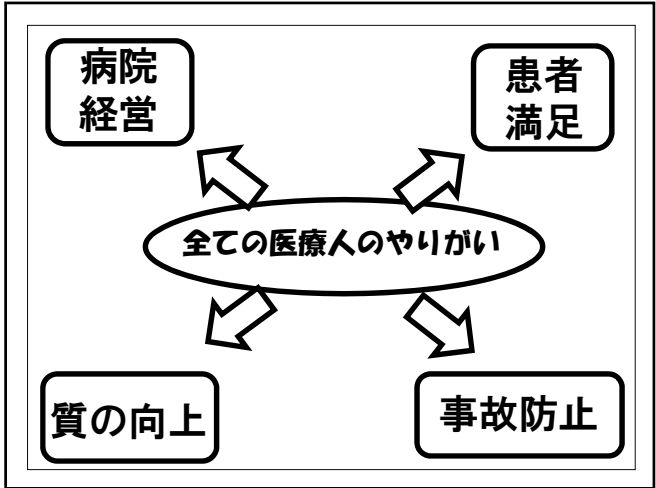
医療人にやりがいをもたらす

全ての医療人はパートナーである

職種の優位性を作らない
他職種を承認する
ビジョンを共有する

異職種チーム
パートナー

共感力を持つ



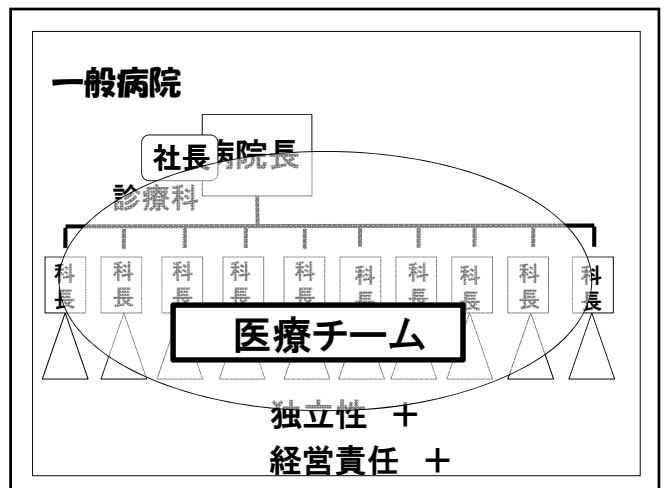
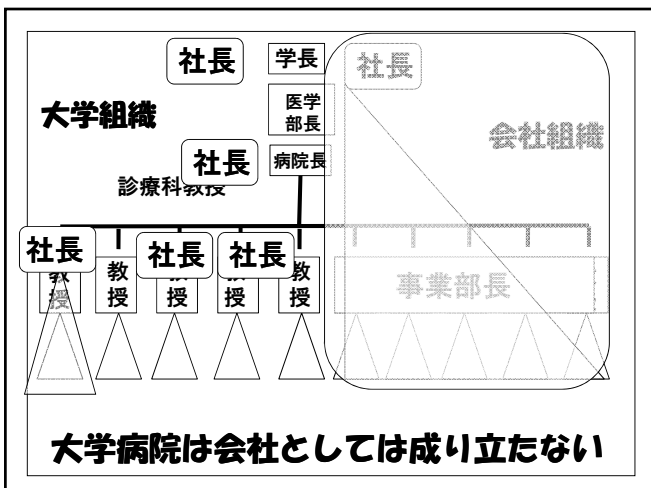
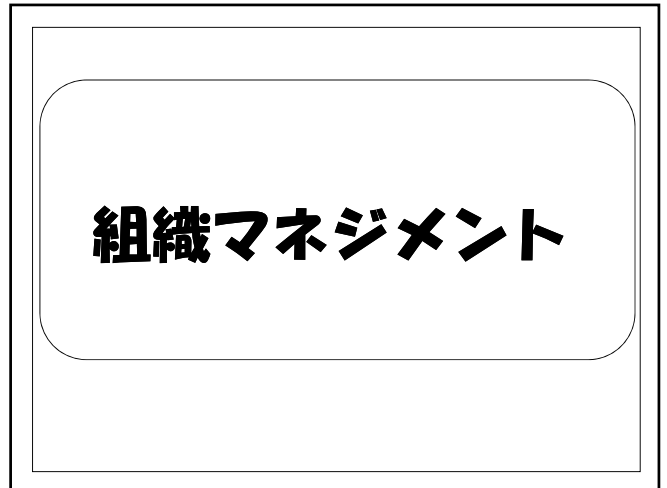
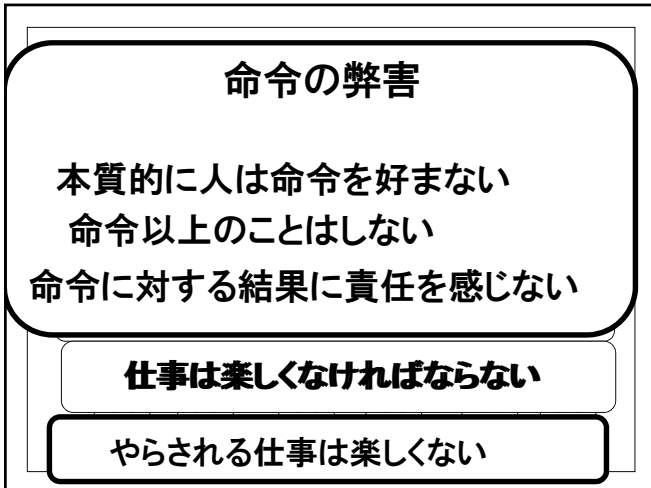
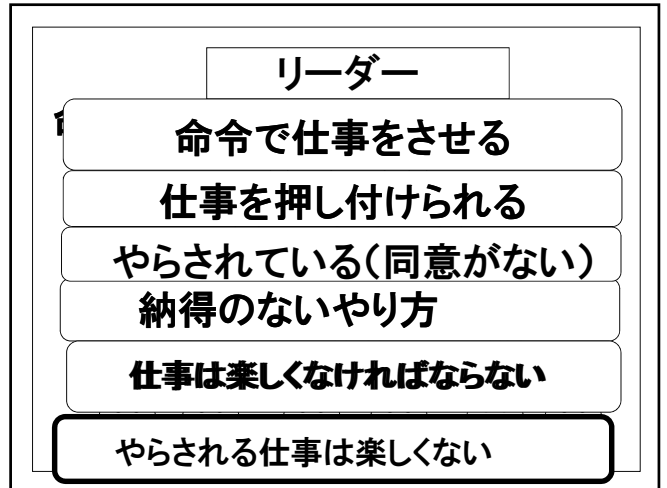
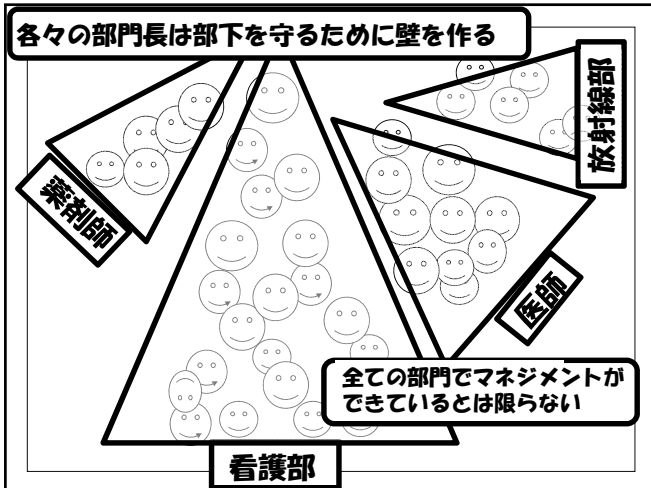
チーム作り

病院のパターナリズム

医師、看護師、
薬剤師、
その他の
コメディカル

多職種が一つの
ヒエラルキーの
中で働いていた

かって、これで
十分機能していた

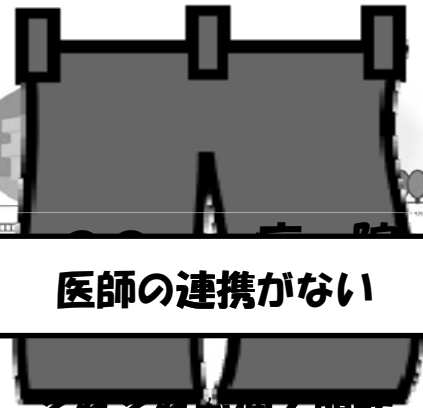


チーム力は

各人が謙虚であり、
他人の力を認める能力が
必要である

しかし、各診療科でマネジメントがなく、
開業医の集団になってはいけない

皆がミッションを持っている病院では
チーム意識は高い



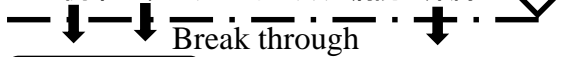
医師の連携がない

それぞれが個人開業

麻酔科の変遷

平成16年まで

開業せずに(できない)、大病院に帰属



Break through

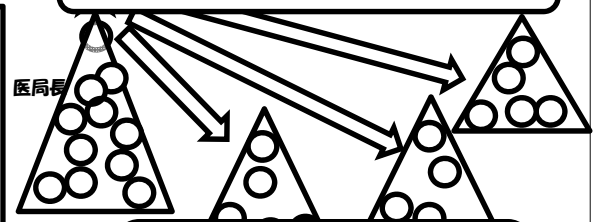
フリーランス
グループ開業

内科の開業と変わらない
オフィス(医院)がいない

勤務形態の多様化

時代が作った勤務形態
(麻酔科の特異性、先進性??)

チームがバラバラの医局



目標を失った
単なる生活の集団

リーダーはどうすればよいのか？

病院の理念と摺り合わせをおこなう
チームとメンバーが

- 目標・ビジョンを持つチーム
- メンバーの自己実現のサポート
- チーム内、チーム外のコミュニケーションを作る
- メンバーのチーム感を醸成

新たな医局

同じ釜の飯を食った




仲間意識が重要

この壁がある限り
疎外感を持つ

これをチーム
にまとめる
指導力が必要
である
すなわち、
コミュニケー
ション力

チーム作り



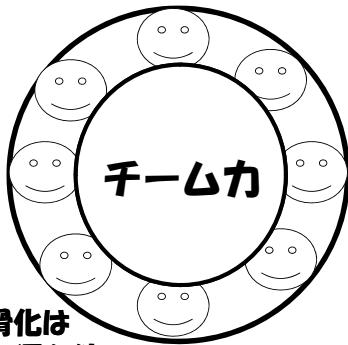
集団 → 組織（目標）

組織は絆で結ばれている

絆 = コミュニケーション

人の単なる信頼関係が構築される

チームの雰囲気づくり



人間関係の円滑化は
組織の成功の必須条件

各人のエネルギーの5%は
組織のために！
少しでもよいから他人のために
良いことをする

自己犠牲精神（気配り）

このエネルギーが信頼を作る
リーダーは人より多い目の自己犠牲

組織の活性化

やる気を起こさせる

リーダーはどうすべきか？

コーチングスキル
が必要

生涯学習開発財団・
認定コーチ

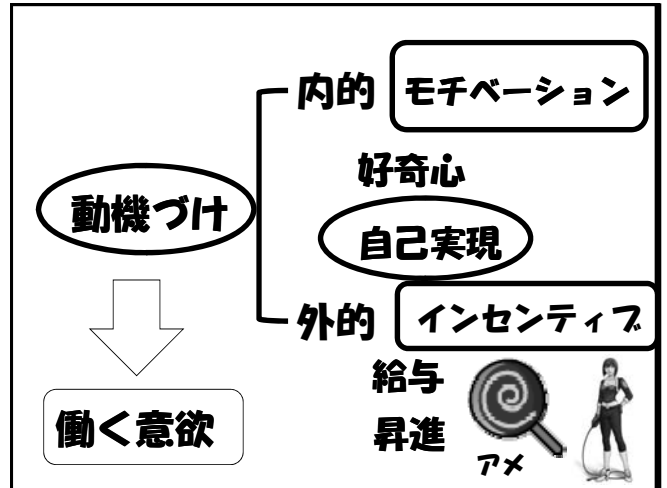
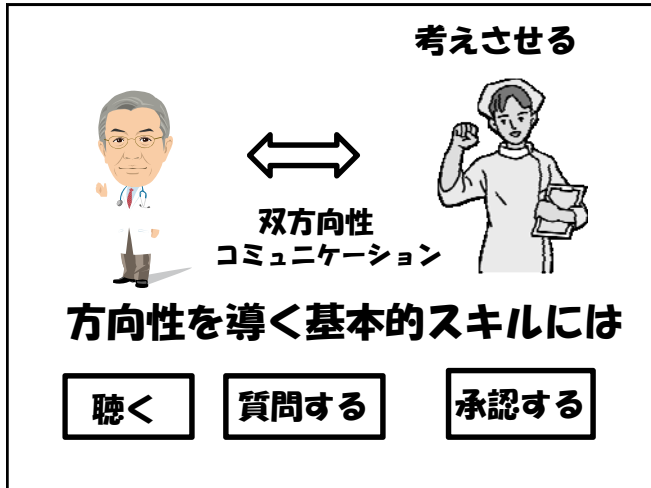


コーチングとは？

人は無限の可能性を持っている

コミュニケーション技術を高める

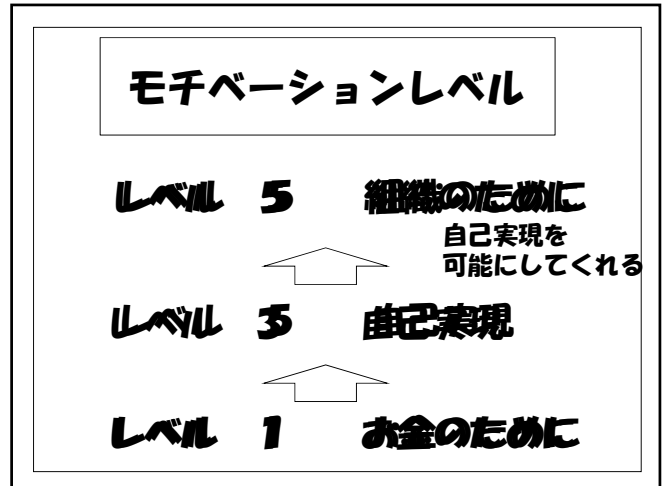
モチベーションが高まれば人は行動する



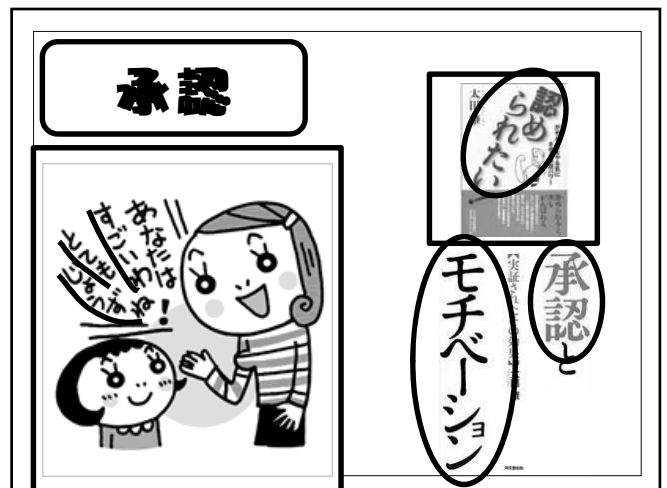
自己実現

自分が満足のできる充実した毎日
自分にあった職場で 家族を支えていきたいと思う。
仕事に「やりがい」を持って、楽しいと思うことのできる職場にいる。
辛くてもがんばって最後までやり切れる職場。

「良き職場で、自己の能力の十分な発揮できる
その労働に対して**十分評価**がえられる。」



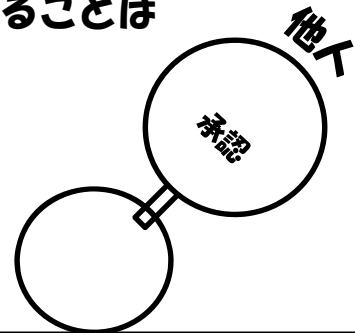
チームにおける自分の存在意味



承認のメッセージ

挨拶がある
声をかけられる
誘われる
話を聞いてくれる
相談をもちかけられる
任せてくれる
助けてくれる
変化に気づいてくれる
成長を指摘してくれる

承認されることは



承認は自己実現の
エネルギーチャージ

コーチング コミュニケーション

コミュニケーションを阻害する要因

1. 情報が正しく伝わらない
2. 情報を正しく受け取らない
3. コミュニケーション行動
そのものできない

コーチングコミュニケーションが必要

電子カルテ

記録の共有化には良いが、

オーダーする場合

看護師がタイムリーに
見れるとは限らない

声と顔がない



メール



電話



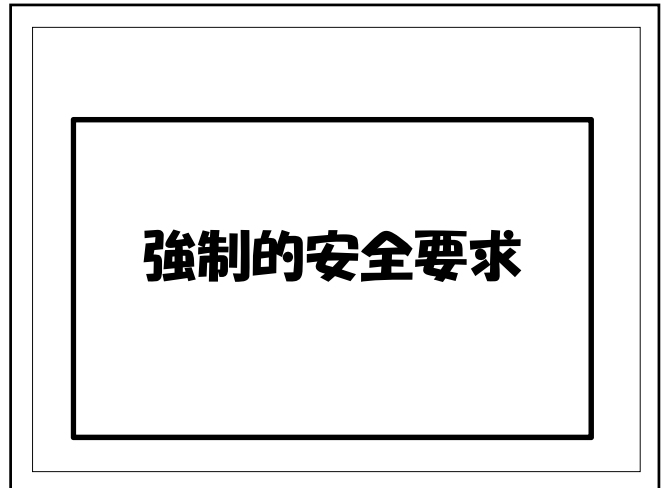
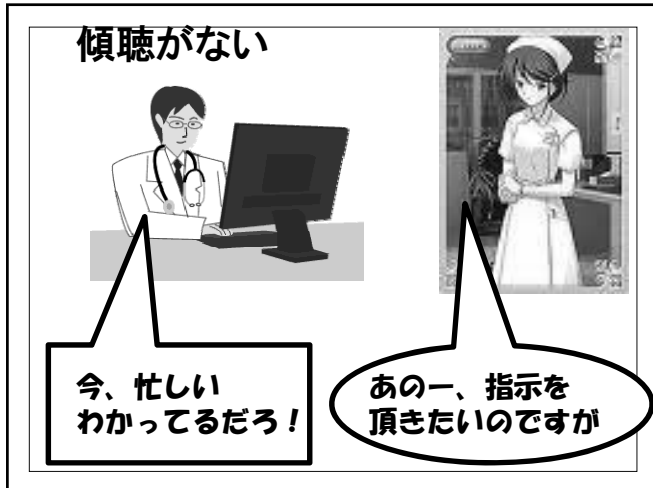
メラビアンの法則

文字
7%

声・トーン
38%

表情・手振り
55%

55%



いろいろな
質問 質問 質問 質問

全の方法をイ

双方向性

異職種が集まった命令型コミュニケーション

指令が職種・年功序列で絡み合う

やりがいを持たない組織体制

部下

トラブル・事故につながる

チーム医療の基本

部下との会話は50:50で
コミュニケーション

キャッチボール
ドッジボールではない

← 双方向性 →

キャッチボールでは、

情報交換が可能である
人と人との関係性を作る

pixta.jp - 4147601

**相手を叱る
注意する**

リーダーは
言いくいことを伝える技術
タイミング
小さな声
枕言葉
注意のレベル

部下を叱るとき、どのレベルで叱るかを明確にしておく

部下の叱り方

1. 叱るレベルを明確にする
2. 相手を責めない
3. 「一緒に〇〇しよう」という気持ちで
4. 相手の人格を否定しない

叱る基準	部下の行動が 病院の価値観と同じか？
------	-----------------------

医療組織

医療事故の多くは
コミュニケーションのすき間で起きている
 コミュニケーションの輪を広げることである程度防げる

エクセレント・ホスピタル
 メディカルコーチングで病院が変わる
 クイント・スチューダー 著

エクセレントホスピタル(9つの原則)

1. 最高の病院を目指す決意
2. 重要な指標を測定し、改善する
3. サービス向上の文化を作る
4. リーダーを育成する
5. 職員の満足度に重点を置く

6. 職員一人ひとりに責任を持たせる

7. 個人の行動を、組織のゴール・
価値観に一致させる

8. 全ての職員とコミュニケーションをとる

9. 成功を認め、讃える

ご清聴ありがとうございました

