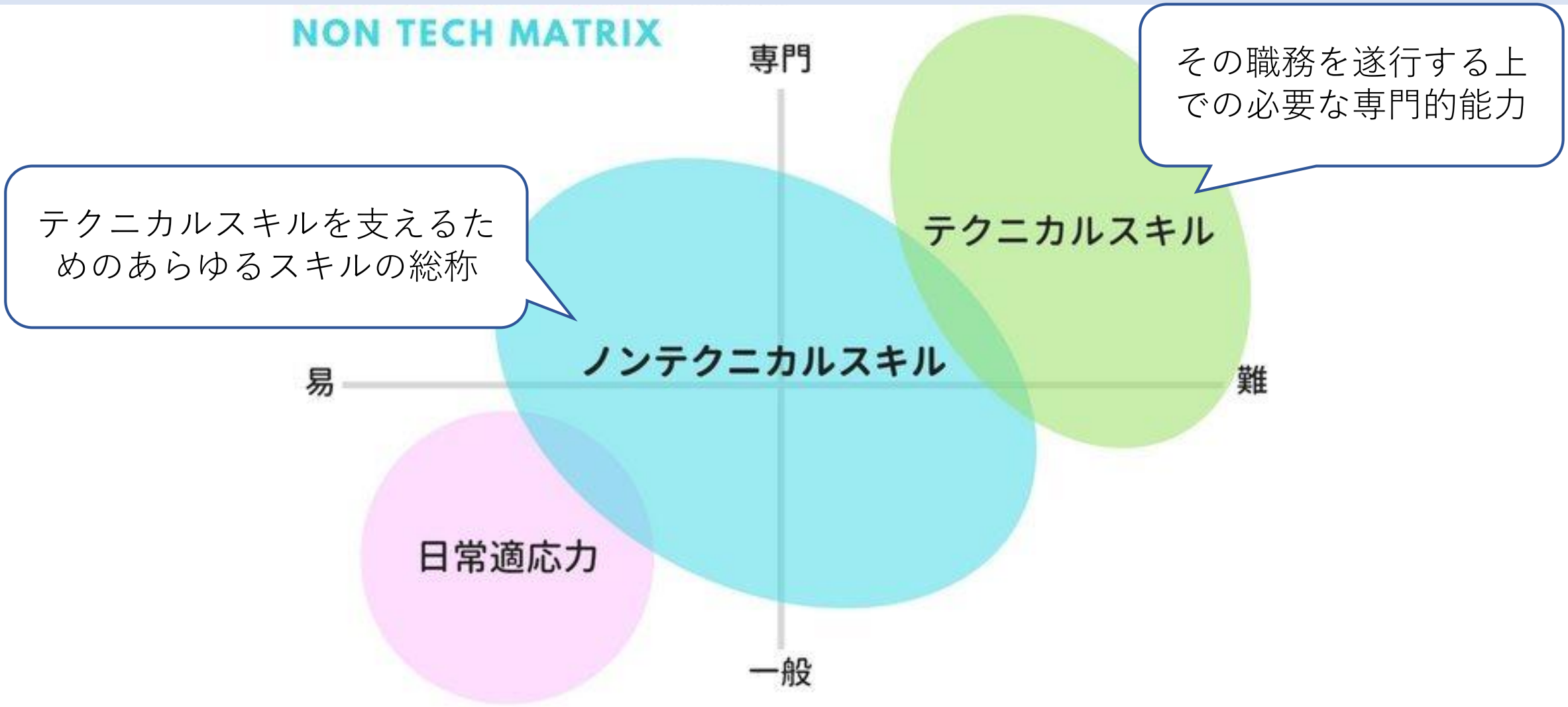
あすなろ診療所　様

医療安全管理研修
~安全を守るためのノンテクニカルスキル~

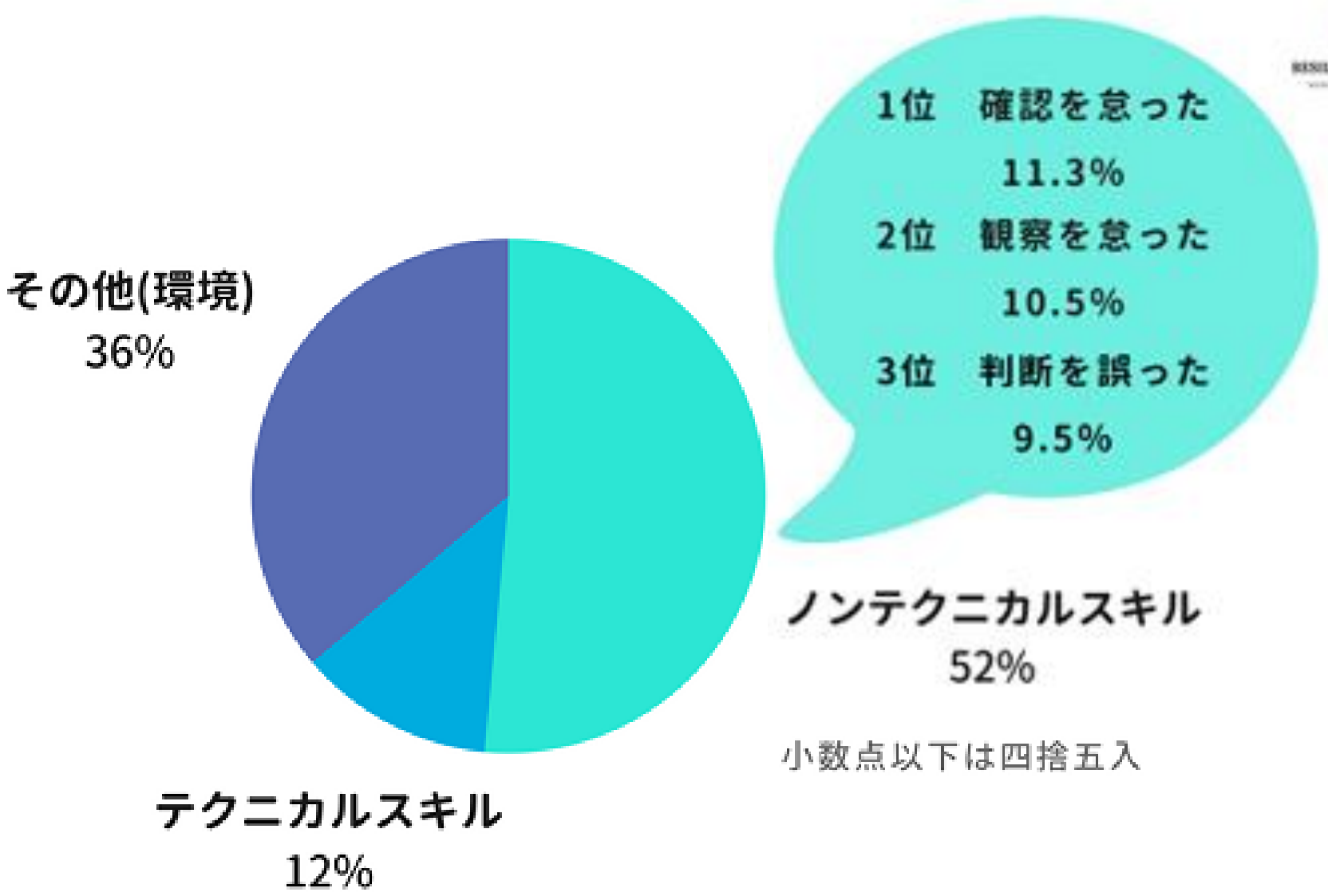
株式会社よんやく

ノンテクニカルスキルのマトリクス



安全のためのノンテクニカルスキルとは、テクニカルスキルを補い、安全で効率的に職務を遂行できるような認知能力、社会能力、人的資源を活用できる能力

日本における医療事故要因



小数点以下は四捨五入

【出典】医療事故情報収集等事業　年報　平成28年
財団法人日本医療機能等評価機構　医療事故防止事業部を改変引用

ノンテクニカルスキル(NTS)とは

●テクニカルスキルを支える、自己管理や社会性の技能を指し、学習して向上させることができる技能です。

「業務状況が日常か非日常にかかわらず、テクニカルスキルに直結した、人格ではなく“振る舞い”に着目した、個人の技能である」

ローナ・フィリンの言葉より

ノンテクニカルスキルの本質

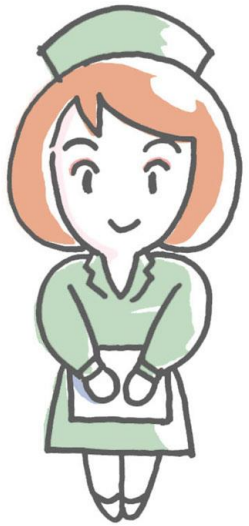
●日常で、誰でも、ノンテクニカルスキルを使っている！

例）会話が聞きとれずに、聞き返す。「もう一度言って下さい」
例）忘れないように、メモをとる。　　etc…

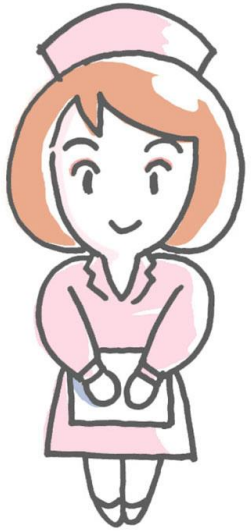
自分の理解や記憶能力を（＝認知能力）の限界を無意識のうちに認知し、対処している！

人間は自分自身の認知能力を把握・コントロールすることで、できるだけエラーを起こさないように工夫している。

客観的に自分自身を見る！



「気づき」



・自分自身の行動や認知能力をチェックする。
・自分自身の認知能力を把握し、コントロールする。

<u>個人の自発性が必須！！</u>

ノンテクニカルスキルの７つのカテゴリー

カテゴリー	要素
①状況認識	情報の収集、情報の解釈、将来状態の予測
②意思決定	問題明示、代替案の比較検討、代替案の選択と実行、結果の評価
③コミュニケーション	明瞭簡潔な情報の送出、情報交換中に背景と意図を含める、情報の受療・特に傾聴、コミュニケーションを阻害する要素の特定
④チームワーク	他者の支援、コンフリクトの解消、情報交換、協調行動
⑤リーダーシップ	権威の利用、標準の維持、計画と優先順位付け、ワークロードとリソース管理
⑥ストレス管理	ストレス兆候の発見、ストレス影響の認識、対処方略の実行
⑦疲労への対処	疲労兆候の発見、疲労影響の認識、対処方略の実行

認知心理学者ローナ・フィリン分類

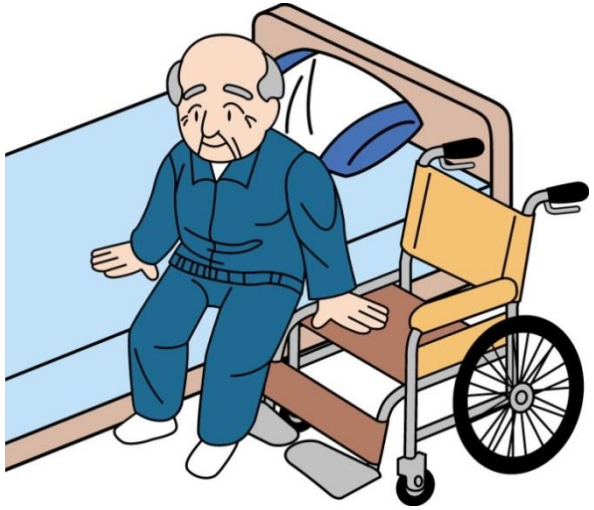
①状況認識

●ノンテクニカルスキルの出発点となる根本的な技能

「情報収集」

「何か変だ！！」

「情報理解」



「状況予測」

状況予測の失敗・限界もある

②意思決定

「状況判断」　「行動選択」　「実行（経過の確認）」

「問題は何か！」
を特定するプロセス

①認識主導型：多くのメンタルモデルがあると使いやすい。ベテラン向き。
②ルール型　：状況判断に当てはまる規則や手順があるか調べて決定する方法。
③比　較　型：できるだけ多くの選択肢を比較して決定する方法。
④創　造　型：新しい一連の行動を打ち出すもので、ほかに選択肢がない場合に使う方法。

③コミュニケーション/④チームワーク

「情報交換」「共通認識の確立」「チームメンバーとの連携」

チームのメンバーで、同じメンタルモデルを共有すること！

コミュニケーションは、単なる情報伝達にとどまらず、受信する側の共感や行動をも含んでいる！

情報を伝え、正確に受信し、正しく理解されていることを確認してください。

コミュニケーション向上・コミュニケーションエラー防止のための4つの推奨事項

- SBAR
- 情報発信のタイミング
- ２チャレンジルール
- CUS

➢SBAR

Situation(状況)
患者に何が起こっているか

７０３号室のＡさんが息切れを訴え、酸素飽和度９０％です。

Background(背景)
患者の臨床的背景は何か

２日前に骨盤部の手術を受けた６２歳の女性ですが、昨日から左下肢の浮腫を認めていました。

Assessment(考察)
問題に対する自分の考えは何か

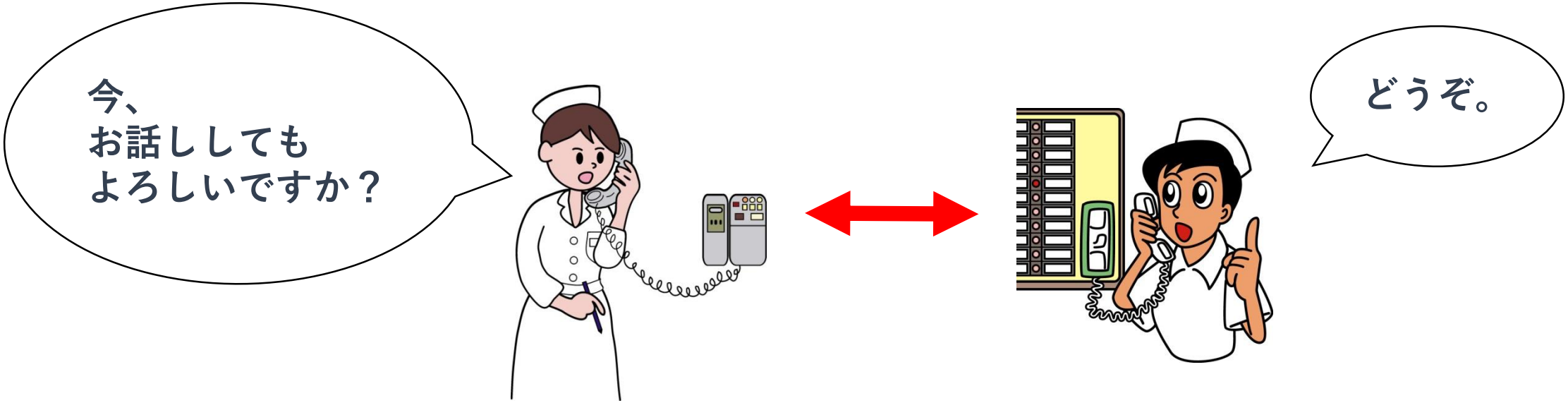
肺塞栓を起こしていないでしょうか。

Recommendation(提案)
問題に対する自分の提案は何か

採血や超音波などで確認したほうがいいと思いますので、すぐに来ていただけますか。

➢情報発信のタイミング

情報の発信者は、受信者がどのような状態にあるかを考えなくてはならない。



発信者は受信者がどのような状態か考え、確認する。
受信者は緊急でない限り、ひと言確認があると聴く準備ができる。

➢２チャレンジルール

・重要な安全義務違反を感じた場合に、とりあえず活動を中断させるため、繰り返しアピールするルール。
・緊急対処が必要だが正当な議論なしに提案が無視された場合に、自分の責任で最低２回は意見を主張する行動。
・相手は、必ず対応しなくてはいけない規則。
・対応に満足できない場合には、指導者に相談するなど、より強いアクションを起こす。
・相手の過ちを指摘するのではなく、相手が気づいていない情報を提供し、正しい判断を促す業務支援。

➢CUS

I am Concerned
（私は心配だ）

I am Uncomfortable
（私は不安だ）

This is Safety Issue.
（安全上問題があると思う）

⑤リーダーシップ

リーダーシップ/フォロワーシップ

メンバーもフォロワーシップ（他社への支援）だけでなく、
リーダーシップの技能を発揮することが求められています。

リーダーシップは、チームメンバー全員が発揮すべき能力！
最も重要な要素の一つにフォロワーシップがある。

⑥ストレス管理/⑦疲労への管理

- ➢WHO 患者安全カリキュラムガイド
- ➢I’M SAFE チェックリスト

➢WHO 患者安全カリキュラムガイド

Hungry（空腹）
Angry（怒り）
Late（遅れ）
Tired（疲労）

自分自身の状況認識を行う。

疲労はストレスの一形態

実行能力への影響！
エラーを起こすリスクが高くなる！
生産性のみならず、安全性もおびやかす！！

➢I’M SAFE チェックリスト

Illness ＝病気は無いか？
Medication ＝その薬を飲んで判断に悪影響は出てないか？
Stress ＝精神的に追い詰められてないか？
Alcohol ＝二日酔い、8時間や24時間以上の間を空けているか？
Fatigue ＝疲れてない？十分に睡眠や休息をとったか？
Eating ＝十分に食事を取ってるか？栄養のバランスは？

チームワークの原則を適用する方法

①チームへの自己紹介を欠かさないようにする。(手術執刀参加者)
②指示を復唱し、コミュニケーションのループ(輪)を完成させる。
③思い込みを避けるため、明確な言葉で話す。
④不明な点があれば質問や確認をし、はっきりさせる。
⑤指示を出すときは、必ず相手のほうを見る。
⑥自身の役割をはっきりさせる。
⑦主観的な言葉ではなく、客観的な言葉を用いる。
⑧メンバーの名前を覚え、呼びかけるときは名前で呼ぶ。
⑨必要なときには、はっきりと主張する。
⑩わからないことがあるときは、他者の視点から考えてみる。
⑪チームで活動を開始する前には、ブリーフィング(事前話し合い)を行い、終了後にはデブリーフィング(事後報告)を行う。
⑫対立が起きた場合は、「誰が」正しいかではなく、患者さんにとって「何が」正しいかに集中する。

引用「ノンテクニカルスキル超入門」より

良いチームとは？

共通の目的があって各メンバーが明確に意識している

測定可能な目標がある

有効なリーダーシップがある

効果的なコミュニケーションが存在している

メンバーが良好な結束をしている

各メンバー間で敬意が表れている

ご清聴ありがとうございました。

よんやくは、人々の暮らしと健康を
「守る」 「支える」 「届ける」 ことを
喜びとする会社を目指します