

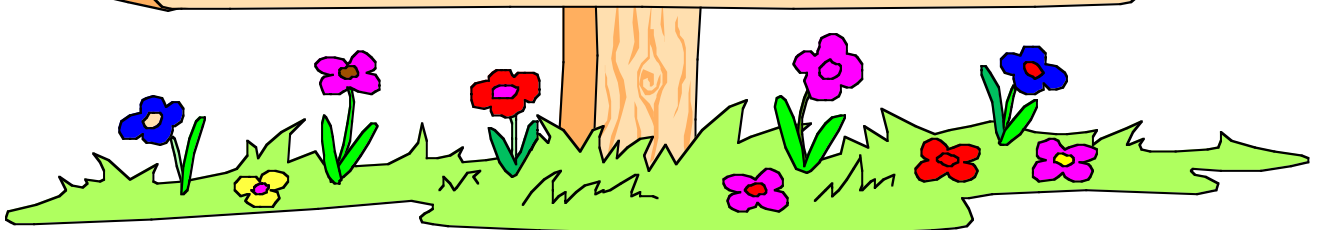


# いっしょに 考えてみませんか

洞薬会（北九州地区勤務薬剤師会）  
中小病院委員会からのお知らせ

- 『中小病院懇話会—より信頼される  
薬剤師をめざして—』のご案内
- リスクマネジメントについて  
考えてみませんか？

— その3 —



# Vol.6

2001年6月号

## ●中小病院懇話会開催のお知らせ

来る、平成13年7月3日(火曜日)、および平成13年7月6日(金曜日)に中小病院懇話会を開催いたします。

今回は、『より信頼される薬剤師をめざして～医薬品の管理を中心に～』と題して、平成13年7月3日(火曜日)は株式会社アステム小倉支店にて、平成13年7月6日(金曜日)は三菱化学病院にて開催いたします。

ところで、今年度の『中小病院懇話会—より信頼される薬剤師をめざして—』は、『医療の中での薬剤師の存在意義を、患者さんや医師、看護婦にアピールできることをみんなで探していきましょう』を統一テーマとして掲げ、昨年度までは年3回開催しておりましたものを、今年度は、年5回開催いたします。実施する5回の懇話会の内訳ですが、昨年度の第20回および第21回と同様に、より多くの皆様に参加して頂くために、同一のテーマを2会場で開催する形式の懇話会を4回、講師をお招きし、信頼される薬剤師をめざす為の勉強会を1回開催する予定です。また、開始時刻も19時からと、通常より30分ほど遅く始めます。皆様の多数のご参加をお待ちしております。

さて、今回の中小病院懇話会は、『病院にある全ての医薬品を管理する』という視点から、薬剤師が薬を管理することについて、皆さんと考えてみたいと思います。

病院の中には『くすり』と呼ばれるものが多数存在します。薬局から払い出される医療用医薬品がほとんどですが、毒物・劇物や歯科用医薬品、入院患者さんの持参薬、一般薬など、様々です。私たち薬剤師が知らない場所にも薬品は存在します。これらの医薬品が不正に使用されたり、その品質や安全性が確保されていなければ、患者さんに良質な医療を提供できません。

私たち薬剤師が、病院にあるすべての医薬品の有効性や安全性について、積極的に管理することができれば、医薬品を適正に使用する上で、患者さんに不利益を与えることはほとんどなくなるでしょう。医療の中核をなす薬物療法に欠くことのできない医薬品を正しく管理することは、私たち医療に携わる者が真剣に取り組まなければならないリスクマネジメントに繋がっていく業務だと確信します。

今回の中小病院懇話会では、医薬品の管理に焦点をあて、それから派生していく様々な業務について、具体例を参考にしながら、その必要性や重要性についてみなさんと一緒に考えてみたいと思います。

患者さんが安心して医療を受けることができるために、私たち薬剤師にできることを、いっしょに模索してみませんか。



# ●リスクマネージメントについて考えてみませんか？

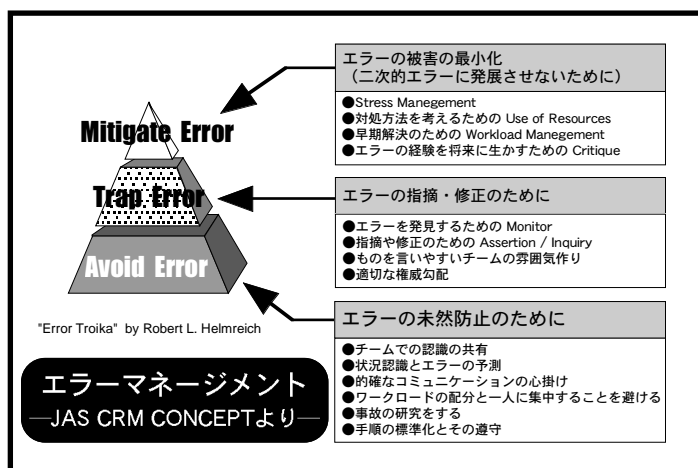
## — その3 —

前回は、チームで取り組む危機管理という視点で、日本エアシステム(JAS)の航空事故防止対策の取り組み（『JAS CRM』）を紹介しました。

今回は、JAS CRMの提唱する『エラーマネージメント』という考えを通して、コミュニケーションの重要性について考えてみたいと思います。

JAS CRMの提唱するエラーマネージメントとは、『チームでエラーの発生を極力抑えるとともに、もしエラーが発生した場合でも、効果的な行動によって、致命的な事象と連鎖する前に修復させること』と定義されています。このコンセプトは、『人間である限り誰でもエラーを起こす可能性がある』という大前提に立ち、人間だからこそエラーを起こすという事実を認め、エラーを撲滅することから、エラーとの共存を目指し、エラーを管理する事を目的としたものです。

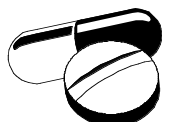
どんなに熟練した人でも必ずエラーを起こします。それは、何らかの特定できない原因で、突発的に発生します。本人の無意識のうちにエラーが発生しますので、意識していないことを本人がコントロールすることは非常に難しいといえます。たとえ集中したとしても、それは一時的な対策でしかなく、長時間持続させることは困難です。だからこそ、チームで協力して、個々が犯したエラーを指摘しあい、発生したエラーを修正し、被害を最小化する必要があるのです。このエラーマネージメントの基盤をなすのは、やはり良質なコミュニケーションが存在することです。チーム内で、どれだけ充分な意思疎通を図ることができるのかが重要になってきます。



左図は、エラーマネージメント実践への3段階を示したもので、エラートロイカと呼ばれているものです。

エラートロイカで示される各ステップの中には、様々なコミュニケーションが含まれています。このことから、チームの中でのコミュニケーションの重要性が理解できます。

では、的確なコミュニケーションをとるためにはどうすればいい



のでしょうか。先日行われました、北九州薬学フォーラム2001の特別講演の中で、コミュニケーションを確実に取るために必要なCCCCN(four C N)についてのお話がありましたので簡単にご紹介します。

まず必要なことは、情報発信者と受信者の間にーCredibility(信頼)ーが存在することです。受信者が発信者の話を聞きたいという気持ちがないと、情報を正確に伝えることはできません。

次に情報発信者が発信する際に注意しなければならないことがあります。

- Clarity(明瞭さ)： 発信者は明確な表現で伝えなければなりません。『あれ、それ』のような曖昧な言葉を使用してはなりません。
- Content(内容)： 重要な事項のみで構成すること。不必要な比喩や形容詞は伝えたい情報の内容を曇らせてしまいます。
- Channel(方法)： 受信者の理解レベルに合わせて発信する必要があります。受信者がわかりやすい表現で発信しなければなりません。

最後に、受信者が注意しなければならないことは、ーNeutrality(中立)ーです。受信者は、送られてきた情報について、思い込みや偏見、勝手な解釈をしてはなりません。発信者が上記の基本を守って情報を発信しても、受信者が中立な立場に立たず、思い込みや偏見、勝手な解釈を行ってしまえば、正確に情報は伝わりません。

また、良質なコミュニケーションを維持するためには、『共感』することが大切だとJAS CRMは教えます。『共感』とは、相手の身になり、その人の目を通してその世界を見つめること。つまり相手と共に考え、感じることだと教えてくれます。

私たちは、患者さんや他の医療スタッフに、正確に情報を伝達できているのでしょうか。患者さんと『共感』できているのでしょうか。

あなたは、曖昧な表現を使用していませんか？ 患者さんや他の医療スタッフからの情報を、思い込みや勝手な解釈で理解できたと思っていないませんか？

### 編集：洞薬会中小病院委員会

池友会小文字病院	山崎信子	北九州市立門司病院	片山 巖
北九州市立総合療育センター	井上和啓	町立芦屋中央病院	筒井浩陽
三菱化学黒崎事業所附属病院	池田美幸	香林会香月中央病院	森友英治

本誌の内容へのご意見、ご質問は、北九州市立総合療育センター  
井上和啓 (☎:922-5596) までお寄せ下さい。