

# 医療機関における安全で、安心な環境づくりのための改善アクション チェックリスト2011

Action Checklists for Ensuring Safety and Security in Hospitals (ACCESS-Hospitals)

【性別】 男・女 【年齢】 20代・30代・40代・50代・60代 【役職】 非管理職・管理職

【チェックリストの使い方】 この改善チェックリスト集は「アクションチェックリスト」と呼ばれるスタイルをとっており、全国の医療機関ですでに行われている良好事例に基づいて作成されました。チェックの際にはどの対策を行えば職場がより安全で安心な環境になるかという視点で対策を選びます。最初にチェックリストの対象職場を決めます。それぞれのチェック項目に対して、「この対策を提案しますか？」という問いに「いいえ、はい（優先する）」と答えます。具体的には「いいえ」は、対策が必要でない、またはすでに対策が行われていることを意味します。その対策が今後必要と考える際に「はい」にチェックします。一通りチェック後、「はい」にチェックした項目から、特に優先して取り上げる3-5項目を選び、「優先する」を選択します。実際にはそれぞれのチェックリストを医師、看護師、リスクマネジャー、事務職、産業医など様々な職種を交えて5~8名程度でグループを作り、グループ討議の際に活用し、最終的には優先順位の高い対策を中に意見交換をすることで今日からの対策を決定することが可能となります。

改善チェック項目リスト	この対策を提案しますか？			
	いいえ	はい	優先する	メモ
<b>A. 予防策1</b> <b>施設的环境づくり</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>対策がすでに行われている、または該当しない場合 → 「いいえ」にチェック</li> <li>その対策を取り上げたい、今後必要な場合 → 「はい」にチェック</li> <li>「はい」と選択されたものから特に優先して取り上げるべき項目 → 「優先する」(3-5項目)にチェックし、他者と比較検討をし、今日から行う改善を決める。</li> </ul>				
1. 施設の明るさ、音、スペースなどが患者と医療従事者にとって快適なものにします。				
2. ゆったりとした気分で過ごせるような医療機関にします。				
3. 待ち時間をできるだけ減らし、残りの待ち時間がわかるような工夫をします。				
4. 事例発生時に安全な場に避難できる経路を確保します。				
5. 監視カメラや録音機（レコーダー）の数と設置場所を適切に定めます。				
<b>B. 予防策2</b> <b>良好なコミュニケーション</b>				
6. 来院者に積極的に笑顔で挨拶と声掛けをします。				
7. 親切的な接遇を常に心がけます。				
8. ロールプレイなどを取り入れた事例予防のためのコミュニケーショントレーニングを定期的に行います。				
9. 患者が相談できる窓口や意見箱などをわかりやすい場所に設置し、患者や家族に周知します。				
10. 患者からの意見（クレーム）や質問から積極的に改善のヒントを得て、実践します。				
<b>C. 予防策3</b> <b>安心できる体制づくり</b>				
11. 対応策や事例を検討するミーティングや委員会を定期的で開催します。				
12. 患者の状態や病状を把握して、事例発生の可能性を評価し、予防や注意した対応をします。				
13. 警備員を配置して、巡回による予防や事例発生に備える体制を整えます。				
14. 緊急時や夜間の責任者への連絡手順を定めます。				
15. 日ごろから警察や弁護士などの外部機関との連携を行います。				
<b>D. 予防策4</b> <b>現場の備え</b>				
16. 医療機関の方針として、「いかなる暴力を容認しない」、「被害にあった場合は組織として職員を守る」ことを皆に周知します。				
17. 暴力や迷惑行為を容認しないということをポスターや配布物に掲載します。				
18. 定期的に職場巡視して、事例が起こりやすいところを特定して、改善します。				
19. 対応策をまとめた簡便なマニュアルを職員全員に配布するなどして周知します。				
20. 緊急時に応援を呼ぶ手順や護身のための対応や避難などの実地訓練を行います。				
<b>E.</b> <b>発生時の対応</b>				
21. 事例が発生したら、まず自分の身を守りつつ、周囲の人を守る行動（避難、助けを呼ぶなど）をします。				
22. 発生時には決められた対応手順や報告（上司や意思決定者など）をします。				
23. 患者や職員の安全に影響が及ぶなどの際には、警察に通報します。				
24. 事例が速やかに解決するように、現場で管理者も含めてあらゆる努力をします。				
25. 発生事例について複数人で正確な記録を作成します。				
<b>F.</b> <b>収拾時の対応</b>				
26. 被害者やその場に居合わせた人のケアを行います。担当がいらない場合は教育を行うなどして体制を整えます。				
27. 職場の管理者に被害者のケアなどのための支援を行います。				
28. 被害者やその場に居合わせた人が安心して仕事へ復帰できるよう支援します。				
29. 加害者からの暴力の再発を予防するために被害者の配置などを検討します。				
30. 発生事例を全員で共有する場や手順を決め、さらなる被害の予防を目指します。				