

健康 コラム

人間の特性と 医療の安全



秋田厚生医療センター
医療安全対策室 看護副部長 成田 雪美

現在、ほとんどの総合病院には、医療の安全管理を担当する部署があり、その仕事を専門に担当している職員がおります。私もその一人ですが、今回は、医療安全管理者として、「人間が起す間違い」について、少しお話ししたいと思います。

人間が起す間違いを「ヒューマンエラー」と言いますが、自治医科大学名誉教授の河野龍太郎氏は「ヒューマンエラーは原因ではない、誘発された結果である」と述べており、誘発される要因として、コミュニケーションや職場風土の問題、標準化されていないルールや整理整頓されていない環境などがあげられています。さらに、エラーは人間の特性が関係しているとして、次のようなものがあげられています。まずは【生理的特性】として①体内時計が持っているサーカディアンリズムにより、人は**夜明けにエラーを起しやすくなり**ます。また、②**加齢に伴う様々な身体機能低下**(視覚、聴覚、平衡感覚、反射神経など)がエラーを招きます。③**肉体的な疲労や精神的疲労、緊張、睡眠不足**などもエラーの誘因となります。次に【認知的特性】として①**人は曖昧な**

情報を周りの条件によって勝手に解釈してしまう傾向にあります。例えば、冷やっこの横に注ぎ口の付いた小瓶があれば、日本人のほとんどは、お醤油だと思い込みます。実は、中身はソースかも知れません。また、②**人は保守的で異常を認めず、"大したことない"と思う傾向**にあります(正常化の偏見)。津波や地震、豪雨災害などの時にもこの傾向が見られるようです。さらに③**人は情報を都合の良いように解釈**して、うまく全体が説明できるような物語を作り安心する傾向にあります(こじつけ解釈)。例えば、近所のA子さんか度々デートに出掛ける姿を目にしていたのですが、最近その様子が無いと思っていると、髪をバツサリ切ったAさんに会いました。そこで、そうかやっぱりお別れしたんだな、と勝手に納得したりします。また、④**人の記憶は経過と共に薄れて行きます**。2日も経過すれば1/5も残っていないと言われます。さらに⑤**一度覚えた記憶を積極的に忘れることも困難**だと言われます。以前覚えた事の変更になったと分かっている、ついでに昔の記憶が出て来てしま

います。【社会心理学的特性】では、①**人は権威を持った人に弱い傾向**にあります。例えば機械の操作などで、新人が「おかしいな」と感じていても、それを先輩に言う事ができず、その結果、誤った操作をしてしまうのです。また、②**複数で作業したり確認する場合、「社会的手抜き」と言われる現象**が起こると言われます。これは、「誰かがやってくれるだろう」という思いから、単独での作業や確認よりも手を抜いてしまう現象です。

これらの人間の特性を踏まえて、様々な工夫や仕掛けをすること、つまりはシステムや仕組みを変えることこそが、最大のエラー防止対策となります。車の自動ブレーキやガスコロの自動消火なども、これらに対応したシステムです。医療の現場で使用する機械や器具も、年々間違いにくい仕組みに改良されていますが、まだまだ完全とは言えません。地域の皆様に安全な医療を安心して受けて頂けるように、今後も人間の特性とにらめっこしながら対策に取り組んで参ります。