

援助者のヒューマンエラー行動にかかわる環境要因

そのヒューマンエラー行動はなぜ起こったのか？

Occurrence factor of the human error behaviors

○都平 祐加¹・渡辺 修宏²

TOHIRA Yuka, WATANABE Nobuhiro

水戸看護福祉専門学校介護福祉学科¹, 水戸看護福祉専門学校²

Mito Nursing & Welfare College Care worker course, Mito Nursing & Welfare College

Key words: Human error behavior, Occurrence factor, environment

目 的

対人援助場面における援助者は、時にその援助の過程において、なんらかのヒューマンエラー行動を起こす。そのような行動が必ず凄惨な事故を招くわけではないが、利用者やその家族、あるいは、他の援助者になんらかの望ましくない影響を及ぼす可能性がある。また、援助の質の低下にもつながる。したがって、ヒューマンエラー行動を日頃から如何に防ぐかは、援助者にとって必要不可欠な取り組みであるといえる。そしてそのためには、各々の対人援助場面においてどのようなヒューマンエラー行動があり、また、それらの行動がどのような要因によって引き起こされているのかを明らかにしなければならない。

ヒューマンエラー行動の発生要因は、「援助者の心理的要因」として整理される傾向がある。すなわち、援助者の不注意・怠慢、その援助者の能力を超える仕事を要求された場合、コミュニケーション不足などである(村田, 2008)。そのような捉え方は、ヒューマンエラー行動を予防(制御)するという視点において、必ずしも有用ではない。なぜならば、心理的要因は科学的な操作可能な対象として適切ではないからである。したがって、援助者の心理的要因以外に、ヒューマンエラー行動の要因を求める必要がある。そこで本研究は、援助者のヒューマンエラー行動が援助場面におけるどのような環境要因とかわっているのかを検討する。

方 法

研究参加者は、介護福祉士養成課程に在籍する学生1名であった。養成課程在学中において履修する5回の実習のうち、初回と最終回を除いた3回の介護福祉実習(3か所の障害者支援施設において、延べ376時間:第2段階実習では80時間、第3段階実習では120時間、第4段階では176時間)においてその学生が経験したヒューマンエラー行動について調べた。そして、それらの行動が、いつ、どこで、どのような状況で起こり、その行動がどのような結果事象を引き起こしたのかを分析した。なお、それらの行動は、学生自身、実習指導者、あるいは

は援助の対象である利用者のいずれかによって、「人為的なミスといえる学生の行動」と評価された行動であった。それらの行動が起こった日の実習時間終了直後に、学生自身がエピソードとしてそれらの行動の詳細を記録した。

結果と考察

学生が記録したヒューマンエラー行動を、1)その行動が起きた時間帯、2)その行動が起きる直前の状況、3)その行動自体の詳細、4)その行動が直後にもたらした環境変化の4つの要素に分け、ダイアグラムで表記した。さらに、その行動の生起数、その行動の持続時間などの情報を可能な限り付記した(図1参照)。

時間帯	直前状況	実習生の行動	直後状況
午後3時 (日課開始直前)	公用車、外出直前 利用者静か	利用者に誤った(車 内)座席を促した。	利用者が大きな声 をあげた

時間帯	直前状況	実習生の行動	直後状況
午前11時	初めてのおやつ交換 側で職員いる、緊張	利用者の名前を呼 び間違えた	職員、実習生を笑 う。

図1 実習生のヒューマンエラー行動のダイアグラム(一部)

学生自身、学生を指導する実習指導者、あるいは学生が援助した利用者によって評価された学生のヒューマンエラー行動は、次の要因の組み合わせによって規定されることがわかった。すなわち、1)学生が適切な援助を実践するための必要な情報を、学生が知り得ていなかったか、2)学生が適切な援助を実践するための人・モノ・タイミングが満たされていなかったか、3)学生が適切な援助行動を遂行できなかったか、4)学生が適切な援助を実践しても、学生自身、学生を指導する実習指導者、あるいは学生が援助した利用者にとって想定外な出来事が起こってしまったか、の4つの要因の組み合わせであった。

文 献

村田厚生(2008)．ヒューマン・エラーの科学 ―失敗とうまく付き合う方法― 日刊工業新聞社