医療安全NEWS

《2025年2月号》

DESC法を使ってみよう

この「医療安全NEWS」の2024年8月号では、「医療安全のためのアサーションの勧め」と題して、アサーションの意義やDESC法とは何か等を解説しました。

DESC法とは、D(状況や相手の行動を客観的に表す)、E(自分の主観的な気持ちを説明する)、S(具体的で現実的な提案をする)、C(相手からの肯定的返答（Yes）、否定的返答（No）に対しどう行動するか選択肢を示す)、の4つの要素を順に省略せずに伝えるというコミュニケーションツールです。相手との葛藤が予測される場合には、事前にD、E、S、Cの台詞を考えてから会話を始めると伝えやすくなります。今回は具体的な台詞例を紹介します。建設的なコミュニケーションのために、さまざまに場面でDESC法を活用してみましょう。

【場面例】当院の外来では、先日、処置室で「佐藤さん」と呼んだ時に、別の患者が「ハイ」と返事をして、採血台の椅子に座ったため、採血が不要な佐藤さんから採血をしたというインシデントが発生した。医療安全担当のAさんは、同様の事例が、この1年で3回起きていたことから、「患者に氏名と生年月日を言ってもらって、指示書と照合する」ことを採血手順に加えたいと考え、外来師長Bさんに手順の改訂に協力してくれるスタッフの推薦について相談することとした。

Aさんの台詞を考えてみます

D=describe　（状況の客観的描写）
現在の当院の採血手順では「採血前に患者確認をする」となっていますが、患者の名前を呼んだときに別の患者が着席して患者間違いが起きた事例が、先日のインシデントを含め、この1年間で3件発生しています。

E=explain　（主観的な気持ちの説明）
私は、「患者に氏名と生年月日を言ってもらって指示書と照合する」と採血手順の中に加えて、守ってもらいたいと思っています。

S=specify　（具体的提案）
手順の変更と周知のために、外来の看護師さん2名に検討プロジェクトに入っていただきたいので、師長さん、推薦をお願いできないでしょうか?

C=choose　（選択肢を示す）
B師長(Yes)「分かりました。ではベテランと新人のスタッフ一人ずつに声をかけてみます」
→ありがとうございます。では、明日、結果を伺いに来ます
B師長(No)「みんな忙しいから、新しいプロジェクトに入るのは難しいと思いますよ」
→では、来週、私の方から、2人の方に15分ずつ程、採血現場の状況についてヒアリングさせていただけませんか。

【文献】
平木典子「三訂版　アサーション・トレーニングーさわやかな自己表現のために」2021
日本精神・技術研究所（初版発行　1993）

ポイント

- 状況の客観的描写(D)と主観的な気持ちの説明(S)を明確に区別して述べよう
- 提案(S)に対する相手の返事が否定的(No)な場合も想定して選択肢を用意し(C)、すぐに合意できなくても話が次につながるようにしよう。

今月の医療安全Q＆A

Q：看護現場で多重課題によって起こるエラーを少しでも減らすにはどうしたら良いでしょうか。また、多重課題を困難に感じる新人に対してどのような教育が必要でしょうか。

A 1．多重課題とリスク

看護における多重課題とは、看護師が複数の業務を並行して行なう事や、割り込み業務にも対応が求められる事をいいます 。この多重課題には、焦りと業務中断の２種類のリスクがあります。

●リスク1・・・焦り

多重課題を行うと、他の業務が気がかりで、現在の業務に集中出来なかったり、次の業務に早く取りかかりたい気持ちから目の前の手順を省略してしまったりすることがあります。優先順位を考えてから実施することや、他のスタッフに相談して業務を依頼するなどの調整をすることで、落ち着いて業務に遂行できます。

●リスク2・・・業務中断

多重課題中の業務中断は、別の業務をした後の再開時に手順を間違えやすく、後回しにしていた業務を忘れたりしてしまうこともあります。再開業務時は、改めて最初から確認作業を行うことが大切です。また作業中断後に思い出せるように、タイマーの利用や、確認チェックリスト（ToDoリスト）を作成して作業の合間に見る癖をつけるなど、確認作業のルールを自分で決めておくのも大切です。

2．多重課題の対応に向けた教育

新人看護職は、学生時代の実習で一人の患者とじっくり関わっていた経験から、就職後に複数の患者を受け持ち、多重課題に困惑したり、ジレンマを感じたりといった、リアリティショックを受ける人が多いと言われています。

厚生労働省の「新人看護職員研修ガイドライン2)」基本方針では、複数患者を受け持つ多重課題における安全な臨床看護の実践能力の強化が重要とされています。

多重課題で必要な優先順位の判断について野々口3）は、「生命の危機の程度の見積もり」「患者の状態による重みづけ」「状況による変動」の3つの属性を上げています。これらの視点で多重課題に関するロールプレイやシミュレーションを行ない、その後にフィードバックを行なうことは、新人教育に役立つと考えられます。

3．多重課題困難感と自己効力感との関係

看護実践能力や自己効力感が高い看護職は多重課題困難感が低い、という小口ら４)の研究結果があります。ところが看護師の新人教育の場面では、出来ない事を注意する事はあっても、入職時より成長している事が多くあるはずなのに、褒める機会は少なくなってはいませんか。出来て当たり前ではなく、僅かであっても、出来なかった事が出来るようになったら、是非指導者からも褒めて、新人が自己効力感を上げられるような働きかけをしてください。そして指導者自身も頑張っている自分を褒めてあげてください。成功体験を増やして新人が自己効力感を上げることが臨床能力の底上げへの近道となるのではないでしょうか。

【参考文献】
1) 東京海上日動メディカルサービス株式会社 メディカルリスクマネジメント室:自信がつく！医療安全 My Book,日本看護協会出版会,2013.
2) 厚生労働省(2014),「新人看護職員研修ガイドライン（改訂版）」,
https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000- Iseikyoku/0000049466_1.pdf（参照2024年9月27日）.
3) 野々口陽子，臨床看護における「優先順位」の概念分析，日本看護科学会誌，Vol.43, pp.324–334, 2023,DOI: 10.5630/jans.43.324
4) 小口翔平,山口大輔,松永保子:看護職の業務遂行における多重課題に関する研究―卓越性，熟慮性，および自己効力感との関連―,日本看護科学会誌,Vol.40,pp.74–81,2020,DOI: 10.5630/jans.40.74.

<情報提供元>
東京海上日動メディカルサービス株式会社
メディカルリスクマネジメント室
http://tms.mrmhsp.net/

◆許可なく、転送・転載・複写はご遠慮願います。
◆作成時の情報で掲載しています。最新の情報をご確認ください。