

看護業務における違反の心理的生起要因に関する検討

安達 悠子

【背景と目的】

違反は、「故意に規則から逸脱する行動(Lawton, 1998)」と定義される人間の不安全行動の一つである。多くの事故には違反が関連しており、医療事故においても例外ではない。川合・鎌田・釜(2004)は、病院で実施されるインシデント・アクシデント報告のうち約1割がルール違反であると指摘しているが、違反について掘り下げて追及した例は少ないのが現状である。また、違反は、人間の不安全行動の一つであるヒューマンエラーとは異なるものであることが、既に示されている(Reason, Manstead, Stradling, Baxter & Campbell, 1990; Özkan, Lajunen & Summala, 2006)。この点からも、違反を対象とした検討が必要である。そこで、本研究は看護師を対象に、違反の生起と心理的要因との関連を検討することを目的とした。そのために、本研究では2つの質問紙調査を行なった。

【調査1】

目的 調査1では、看護業務における違反の実態把握と、違反の生起(主観頻度)と心理的要因(リスク評価・ベネフィット評価・抵抗感)の関連を検討することを目的とした。違反の生起と心理的要因の関連には、以下の3つの仮説を立てた。「仮説1 リスク評価が高いほど主観頻度は低いだろう」、「仮説2 ベネフィット評価が高いほど主観頻度は高いだろう」、「仮説3 抵抗感が高いほど主観頻度は低いだろう」。

方法 京都市内の2病院(246床・500床)に所属する看護師を対象とした。看護師を通じて各看護師に渡し、10日間所有後に回収用封筒に入れて看護師長に提出するよう依頼した。質問紙では、“実際にした、あるいは見た”違反を自由記述し、自分が実際にした場合は、その理由を自由記述するよう求めた。また、報告時に、その違反を行う頻度(主観頻度)、違反に伴う危険の程度(リスク評価)、違反で得られる利益の程度(ベネフィット評価)、抵抗感の程度(抵抗感)を4件法にて回答するよう求めた。

結果と考察

違反内容169件と違反理由92件が収集された。違反内容と違反理由はKJ法により分類され、違反内容21項目、違反理由13項目が得られた。違反内容の多くは、Reason(1997)が指摘した“日常的な違反”であり、“必要な違反”も比較的多く見られた。違反理由は、「大丈夫と考えた」等のリスクの過小評価や、「面倒だった」等のベネフィットの過大評価が多く報告された。ここから、違反の生起とリスク評価とベネフィット評価との関連の大きさが示唆された。また、「急いでいた」等、時間的な圧力に関する記述や、「医師に頼まれた」等、社会的な圧力に関する記述が報告された。

心理的要因の全体的傾向は、ハイリスク・ローリターンと判断し、高い抵抗感を感じていながら違反がなされていることが示唆された。これは、違反内容に、必要な違反(Reason, 1997)が見られたことから、ハイリスク・ローリターンと判断し、高い抵抗感を感じていながら違反がなされている実態が示唆される。仮説の検証を行ったところ、仮説1は支持されず、仮説2と仮説3は支持された。相対的にベネフィット評価が高い違反や、抵抗感が低い違反が、主観頻度が高いことが分った。仮説1の不支持は、違反の生起時と回答時に時間間隔があったため、リスク評価と違反生起との関連を抽出できなかった可能性が考えられた。そのため、調査2で再度検討した。

【調査2】

目的 違反の生起と心理的要因(リスク評価・ベネフィット評価)の関連を検討することと、違反の生

起と環境的要因(客観的リスク・客観的ベネフィット・時間的圧力・社会的圧力)との関連を検討することを目的とした。違反の生起と環境的要因との関連は、その時の心理的要因(リスク評価・ベネフィット評価)の観点から検討を加えた。違反の生起と環境的要因の関連には、以下の2つの仮説を立てた。「仮説1 客観的リスクが低い、あるいは客観的ベネフィットが高い時、敢行意図は高いだろう」、「仮説2 時間的圧力や社会的圧力がある状況では、敢行意図は高いだろう」。

方法

場面想定法を用いた質問紙調査を行った。近畿圏内の6病院(182床～500床)に所属する看護師を対象とした。研修会の中で集団実施をした。質問紙内に文章および写真で提示された違反事例について、自分がその立場に置かれたと仮定した場合、“どのくらいその違反をと思うか”という違反敢行の意図を9件法で回答するよう求めた。また、リスク評価とベネフィット評価について同様に9件法にて回答するよう求めた。提示された違反事例は、リスクが高い場面と低い場面(以下、客観的リスク高・低設定)、ベネフィットが高い場面と低い場面(以下、客観的ベネフィット高・低設定)の4種類が用意されていた。時間的圧力と社会的圧力についても質問紙上で操作した。時間的圧力は、「入退院患者が多く忙しい日中(以下、入退院患者多数)」または、「入退院患者がおらず穏やかな日中」と設定することで操作した。社会的圧力は、「先輩から違反をするよう促される」と設定することで操作した。質問紙では、違反事例(6)×状況4水準(入退院患者多数の有無(2)×先輩の促しの有無(2))×客観的リスク高低(2)×客観的ベネフィット高低(2)の合計96場面へ回答を求めた。

結果と考察

有効回答として200部が回収された。心理的要因の全体的傾向は、ハイリスク・ローリターンと判断しているながら違反がなされていることが示唆された。操作性を確認したところ、客観的リスクと客観的ベネフィットの操作は適切になされていた。時間的圧力と社会的圧力については、時間的圧力を操作した「入退院患者多数」と、社会的圧力を操作した「先輩の促し」が、ともに時間的圧力だけでなく、社会的圧力にも影響を及ぼしたため、明確な区分ができなかった。そこで、仮説2を、「時間的圧力と社会的圧力がともに殆どない状況(以下、N状況)に比べて、入退院患者多数状況(T状況)、先輩の促し状況(S状況)、入退院患者多数かつ先輩の促し状況(TS状況)では敢行意図は高いだろう」と改め検証した。時間的圧力と社会的圧力を含んだ全体的な圧力の大きさは、圧力が少ない順に、N状況、S状況、T状況、TS状況であった。結果、T状況とTS状況は、N状況より敢行意図が高いことが示された。このことから、T状況、TS状況については、仮説2が支持された。

また、客観的リスクと客観的ベネフィットと状況の交互作用が見られた。N状況では、客観的リスク高・低設定に関わらず、客観的ベネフィットが高いと客観的ベネフィットが低い時よりも、敢行意図は高い。一方、T状況およびTS状況では客観的リスクが低い時に、客観的ベネフィット高低の間の敢行意図に差が見られない、あるいは少ししか差が見られなかった。その理由を検討したところ、T状況およびTS状況では、客観的リスク低・客観的ベネフィット高設定で、リスク評価が上昇する、すなわち安全サイドにシフトすることが明らかになった。つまり、客観的リスクが低く、客観的ベネフィットが高い時に、T状況やTS状況ではリスクを高く見積もることが示された。T状況やTS状況、ローリスク・ハイリターンという最も違反が敢行されやすい状況で、リスク評価が高まったことは、リスク評価を上げることで違反の生起を抑制するという従来の教育による効果の大きさを示唆するものと考えた。一方、ベネフィット評価は、リスク評価が示したような一致を示さなかった。ことから、ベネフィット評価を下げる教育には、まだ充実させる余地が残っている可能性が考えられた。