

平成 2 6 年 6 月 2 0 日現在

機関番号 : 1 7 5 0 1

研究種目 : 基盤研究(C)

研究期間 : 2011 ~ 2013

課題番号 : 2 3 5 9 3 3 7 9

研究課題名 (和文) 地域保健分野で働く看護職のリスクとリスクマネジメント

研究課題名 (英文) Risk and risk management in Community health nursing practice

研究代表者

志賀 たずよ (SHIGA, TAZUYO)

大分大学・医学部・准教授

研究者番号 : 9 0 3 0 5 8 4 7

交付決定額 (研究期間全体) : (直接経費) 1,500,000 円、(間接経費) 450,000 円

研究成果の概要 (和文) : 地域保健分野における看護職のリスクとリスクマネジメントの特徴を明らかにすることを目的に、保健所、市町村、地域包括支援センターの看護職に調査を行い以下の知見を得た。共通するリスクには『信頼関係』『対象者、看護職自身とその家族への感染』『情報管理』等があった。保健所では『感染症患者のプライバシーや人権の保護』、市町村では『保健事業における対象者の身体的損傷』、地域包括支援センターでは、初回電話対応時の『信頼関係』や緊急対応時に無防備な状態で高齢者に対応しているリスクの実態が明らかになった。リスクマネジメントは個々人が気を付ける、職場で注意喚起、それぞれの事例で対処する事が多い現状であった。

研究成果の概要 (英文) : Community health activities in three types of settings (public health centers, municipalities, and community general support centers) were examined to reveal the characteristics of risks and the management.

Risks common to all three types of settings included "confidential relation", "disease transmission from nurses to people", "disease transmission from people to nurses and nurse's families". At public health centers, "issues in protecting the privacy and human rights of patients with infectious diseases". At municipalities, "physical injury to peoples while receiving public health services". At community general support centers, in the category "confidential relation", a risk particular occurred during the first telephone consultation. Nurses were often unprotected when in contact with elderly people with tuberculosis. Nurses were responsible for risk management, awareness was raised by other nurses at work, or actions were individually taken on a case-by-case basis.

研究分野 : 医歯薬学

科研費の分科・細目 : 看護学・地域・老年看護学

キーワード : 地域保健分野 リスク リスクマネジメント 看護職 保健所 市町村 地域包括支援センター

1. 研究開始当初の背景

医療機関では、医療の安全と信頼を高めるために関係者が医療安全対策に積極的に取り組んでいる。中でも医療現場で多様な業務を担当し直接患者をケアする看護職は医療事故の当事者になることが多く、看護のヒヤリ・ハット分析やリスクマネジメントの在り方に関する研究、取り組みの実践報告が活発に行われている。また、平成 21 年度から始まった改正教育課程の“看護の統合と実践”の中にも医療安全が位置付けられ、現任教育と連動した教育が求められている。これらは、医療現場における看護実践に関するものが中心となっている。

地域保健分野で働く看護職については、看護の場の特性から医療事故発生の頻度は低く、地域保健におけるリスクやリスクマネジメントに関する報告は少ない。しかし、高齢者や子どもの虐待、自殺企図、感染症や精神疾患等の課題を抱える対象者と直接対峙して行う対人サービスにおいては、対象者の生命や看護者の健康に直接危険を及ぼす場合がある。また、対象とのコミュニケーションをベースに行う援助の特徴から、信頼関係や情報管理に関するリスクは高く、特徴的なリスクが存在すると考える。地域保健分野におけるリスク分析やリスクマネジメントの研究や報告は少なく、看護実践上のリスクの実態や特徴、その対策は明らかでない。

本研究において、「地域保健分野で働く看護職」とは保健所、市町村、地域包括支援センターで働く保健師・看護師とする。「対人サービス」とは、対象者と直接対峙して行う家庭訪問・健康相談・健康教育・健康診査などの事を指す。

2. 研究の目的

本研究では地域看護の視点から、地域保健分野で働く看護職が対人サービスにおいて遭遇するリスクの特徴とリスクマネジメントの在り方を明らかにすることを目的とする。

地域看護実践上のリスクの実態を把握しその特徴を明らかにすることで、地域看護職のリスクマネジメントの在り方を検討する資料となり、地域看護活動の質の向上に貢献できると考える。また、看護基礎教育における医療安全教育や地域看護学教育、保健分野における現任教育の基礎的資料となり、教育の充

実とともに地域看護学の発展に寄与できると考える。

3. 研究の方法

地域保健分野で使われている「リスク」と言う用語を整理し、医療安全の視点から地域保健分野の看護実践におけるリスクとリスクマネジメントの概念を明確にすることを目的として文献調査を行った。

また、地域保健分野の職域を保健所、市町村、地域包括支援センターに焦点をあて、各機関で働く看護職が遭遇するリスクとリスクマネジメントの実態を明らかにするために聞き取り調査を行った。

4 名の保健所保健師（年齢 25～58 歳、保健所対人サービス経験年数 3～37 年）、5 名の市町村保健師（年齢 37～48 歳、市町村対人サービス経験年数 14～25 年）、5 名の地域包括支援センター保健師・看護師（年齢 30～58 歳、地域包括支援センターにおける経験年数 1～6 年）、合計 14 名からの研究協力を得た。看護職が関与して対象者が傷ついたまたはその恐れがあった、看護者が傷ついたまたはその恐れがあった、自分自身や他者の具体的な経験をエピソードとして想起してもらう形で聞き取り調査を行った。エピソードを質的記述的に分析した。

倫理的配慮としては、調査対象者及び関係者に研究計画、倫理的配慮等について口頭および書面にて説明し、文書にて同意を得た。本研究は大分大学医学部倫理委員会の承認（承認番号：483）を得て実施した。

4. 研究成果

1 地域保健福祉分野で使用される【リスク】と【リスクマネジメント】の用語について

地域包括支援センターに関する研究や文献は地域福祉分野においても認められるため、ここでは地域保健福祉分野で使用される用語として検討した。

医学中央雑誌 Web で医療安全で使用する『アクシデント』『事故』×『地域保健・地域福祉』でヒットした 91 文献の内容のほとんどは地域の医療機関における医療安全に関する

ものであり、地域看護学の教科書等では、公衆衛生行政を担う保健所の立場から医療機関における医療安全や医療事故の記載はあるが、地域保健福祉活動における事故（アクシデント）の記載はなかった。

また、医学中央雑誌 Web で『リスク』『リスクマネジメント』×『地域保健 or 地域福祉』でヒットした 132 文献を抽出し分析した結果、91（68.9％）文献が「対象者のハイリスク状態」に関するものであった。また、「災害時の健康危機管理」が 22（17.0％）文献、「事故やアクシデント」に関わるものが 10（7.8％）、「援助者が受ける暴力や危機的状況」が 8（6.1％）であった（表 1）。

地域保健福祉分野で用いる【リスク】は対象者のリスクそのものやハイリスク者への援助リスクに関連する事や健康危機管理の比重が大きく、医療現場における看護実践の場で捉える【リスク】と混在して使用している状況であった。

【リスクマネジメント】は、リスクを組織的に管理し、事故を発生させない予防や、発生した場合の対応、再発防止などの一連のプロセス、と医療分野におけるリスクマネジメントと同様の意味で用いられていた。

医療現場における医療安全の現象や知見を活用し、共通性や相違性を見出しながら地域保健分野における看護実践上のリスクやリスクマネジメントを、看護の統一したエビデンスとして追及するためには、共通の議論ができる用語として明確にする必要がある。

表 1 地域保健福祉分野における「リスク」に関連する文献タイトルの分析

「地域保健」*「キーワード」でヒットした132文献のリスクの内容 文献数		
医療安全教育		2
リスクマネジメント	在宅医療	5
	母子・高齢者	2
	安全管理サービス	1
ハイリスクアプローチ		3
精神障害者への危機介入		5
対象者のハイリスク状態・危険因子	虐待(高齢者が2件で他は児童)	17
	ハイリスク乳幼児	17
	高齢者(転倒・介護・介護予防)	11
	生活習慣病関連	11
	自殺・自殺予防・メンタル	8
	C型肝炎・結核・難病など疾患	5
	服薬中断・治療中断	3
	感染症	2
	遺伝相談	1
	家庭訪問の優先性	1
	緊急事態	1
家族危機・家庭内暴力		6
人権		1
災害を含む健康危機管理		22
援助者が受ける暴力や保健師の危機的状況		8

2) 保健所・市町村保健師が対人サービスにおいて遭遇するリスクの特徴

保健師が遭遇したまたは遭遇する可能性のあるリスクとして語られたエピソードは、92であった。このうち、保健師が関与し傷つける可能性のあったエピソードが 45(表 2)。

保健師が傷つけられる可能性のあったエピソードが 24(表 3) に分類できないエピソードが 23(表 4)であった。

表 2 保健師が関与し傷つけるリスクのエピソード

カテゴリー	エピソードの内容ラベル
身体的な障害 疾病悪化	・健診や教室などの保健事業実施中の怪我や事故 ・保健事業中の発症や症状悪化 ・試食物によるアレルギー ・保健事業参加途中の怪我や事故 ・予防接種の間違い事故 ・家庭訪問における保健指導
感染症の拡大	・媒体となり感染拡大 ・事業等における感染拡大と防止策
感染症発症者・家族 の人権侵害	・感染症発症者の精神的ダメージ ・感染症発症者と家族の人権
個人情報の漏えい	・個人情報管理の在り方 ・情報開示の在り方
信頼の損失 援助拒否 援助不在状況	・対象者との信頼関係のアセスメントとマネジメント ・電話対応における信頼関係 ・信頼関係構築上の工夫 ・援助拒否や援助不在 ・優先順位や援助判断の迷い

< 具体的なエピソード >

・幼児健康診査の際、健診会場内で配布した歯ブラシを幼児が銜えたまま歩いている状況から危険を感知。会場内から幼児の飛び出しによる事故の危険もあった。

・高齢者対象の健康教室等で、運動教室プログラムによる基礎疾患の症状悪化や脳卒中などの発症の危険を予測し、入念なメディカルチェックと教室運営中の健康管理に配慮していた。

・保健師は感染症発症者と家族の個人情報の保護に関して慎重な対応をしているが、疫学調査の過程で、「結核患者の接触者が、患者が加害者で自分たちは被害者と言う意識を持つ」「0157の集団発生時最初に発症した人が悪者扱いされる」など、住民間で患者や家族のプライバシーや人権が侵害されるエピソードがあった。

表 3 保健師が傷つけられるリスクのエピソード

カテゴリー	エピソードの内容ラベル
本人家族の感染	・感染症対応時の感染 ・自身や家族への感染防止の自己防衛
身体的な障害	・暴行の危険のある対象者への対応と危険回避
心理的な障害	・虐待や DV 対象者家族からの恫喝
交通事故	・危険な場所や悪天候時の訪問

<具体的なエピソード>

- ・新型インフルエンザや鳥インフルエンザ発生時には、保健所内すべての職員で対応する。保健師自身や保健師の家族への感染の危険があると考え、毎朝、自身と家族の体温を測定し体調をチェックするなどして健康管理と感染の自己防衛に努めていた。
- ・薬物依存症患者の緊急対応時、「あんたを殺してわたしも死ぬ」と包丁を向けられたエピソードがあった。
- ・錯乱状態で暴行の危険のある精神疾患患者に対する緊急対応では、警察等との連携を図り複数で対応する中で、看護職としてリスクを予測しながら対象者をアセスメントし予防的に援助していた。

表4 分類できないリスクのエピソード

カテゴリー	エピソードの内容ラベル
労働衛生上のメンタルヘルスとしての心理的障害	・虐待や自殺等の事例対応後の自身や担当者のメンタル ・援助責任の重圧から来るメンタル
対象者とのトラブル	・クレームへの対応
対象者のリスク特性に基づく虐待・DV・事件	・DVを受けている対象者への援助 ・虐待の予防的対応 ・虐待等の予防に対する組織的マネジメント
救命を必要とする緊急時の対応	・訪問や住民からの要請で緊急対応

<具体的なエピソード>

- ・虐待の母子分離の措置後「子どもの命を守るためとは言え本当にこれで良かったのか、自分たちの判断とタイミングは間違っていないのだろうか」など悩み迷いストレスからうつ状態に陥る危険があった。自殺事例対応後にも同様の危険があった。
- ・DVや虐待が疑われる事例での援助では、対象者の生命を守ることを最優先しつつ予防的に援助している。しかし、結果的に虐待が発生した事例や精神障害者の事件を阻止できなかった事例を「リスクを回避できなかった」エピソードとして語っていた。

3) 地域包括支援センターで働く看護職が遭遇するリスクの特徴

看護職が遭遇したまたは遭遇する可能性のあるリスクとして語られたエピソードは、40エピソードであった。このうち、看護職が関与し傷つける可能性のあったエピソードが7(表5)、看護職が傷つけられる可能性のあったエピソードが17(表6)

に分類できないエピソード(表7)が16であった。

表5 看護職が関与し傷つけるリスクのエピソード

カテゴリー	エピソードの内容ラベル
心理的に傷つけ信頼の損失	・家族の意向と異なるケアプランの記録表現 ・介護認定変更による援助中断
感染症の拡大	・媒体となり次の訪問対象者へ感染拡大 ・感染症拡大予防の対策
個人情報の漏えい	・職場内情報管理システムの在り方
信頼の損失 援助拒否	・電話対応による信頼の獲得 ・援助のインテーク ・家族の自殺を経験している対象者への対応

<具体的なエピソード>

- ・ケアプランを本人家族と共有する際に、看護職としては家族の話から表現したつもりの[家族の思い]や[介護状況]の項に対して、介護者が「違う」と怒ったり、「自分が頼りない息子の様に書かれていた」と家族に話していたりしていた。記録として文章にすることにより家族の意向とは異なる表現となり、介護家族を傷つけ信頼を損失する危険があった。
- ・対象者の状態の詳細がわからない状況で訪問した際に、インフルエンザやノロウイルスに感染していた事があった。訪問を中断するわけにはいかず、看護者が媒体となりその後に訪問する対象者へ感染を拡大してしまう危険があった。
- ・対象者家族の個人情報や包括での記録類の管理には気を付けている。セキュリティの問題からインターネット接続はしていない、または、一台のパソコンで一元管理しているなど、個人情報漏えいや記録の紛失に関する危険があった。
- ・電話相談では、地域包括の役割が分からないままに相談している人、何に困っているのかわからない人、ただ相手をしてもらいたくて電話をする人など、相手の状況が全く分からない中で対応しなければならない。信頼を損ない、必要な人に援助介入できない危険がある。

表6 看護職が傷つけられるリスクのエピソード

カテゴリー	エピソードの内容ラベル
感染	・緊急対応後、対象者の結核感染が発覚 ・その他の感染
身体的な障害	・訪問先の建物の崩壊 ・訪問先の犬や猫からの咬傷・虫さされ ・時間外緊急訪問時の交通手段と事故対応
暴力	・対象者・家族からの暴行
心理的障害	・対象者家族からの恫喝
社会的な信用損失	・物取られ妄想からの濡れ衣 ・看護・介護事故

<具体的なエピソード>

- ・緊急で訪問対応した対象者が、その後結核の排菌者であることが判明し、関連医療機関で医

師の診察や検査を受けたり、保健所での接触者検診を受診し予防内服したりした。1 事例は感染・発病し治療を受けていた。

・対象者がケアマネジャーを恫喝したという相談・報告を受け、市職員と複数で訪問している時に刀を抜かれ傷害を受ける危険があった。関わるケアスタッフへも危険がある。

・アルコール依存症の息子から虐待されていた高齢者を保護した後に、対応した看護職と包括職員が、電話で恫喝を繰り返された。来所して暴言をまくしたてることが3ヶ月ほど続いた。

・誤嚥のリスクが非常に高い対象者が在宅に移行する際、ヘルパーや訪問看護師に看護・介護事故を起こす危険が高くなる。マネジメントする立場からケアスタッフを守る必要がある。

表7 に分類できないリスクのエピソード

カテゴリー	エピソードの内容ラベル
労働衛生管理上のメンタルヘルスとしての心理的障害	・対象者の突然死を経験 ・対象者の自殺を経験した後の職場同僚の対応 ・管理者としてのストレス
対象者のリスク特性に基づく自殺・孤独死・要保護	・自殺企図のある対象者家族への対応 ・精神障害者の自殺防止システム ・孤独死の確認と対応 ・徘徊する認知症高齢者や家族から避難する高齢者の保護
対象者とのトラブル	・対象者とのトラブル対応の研修システム

<具体的なエピソード>

・対象者の突然死や自殺を経験して心理的にダメージを受けたり、同僚の対応に傷ついたり、また管理者としてのストレス等からうつ状態に陥る危険があった。

・高齢者である対象者に援助しつつ、家族の自殺のリスクに対し予防的にマネジメントしていた。援助契約した対象者のみならず家族のリスクをアセスメントし関与していた。

・警察からの夜間徘徊している認知症高齢者の通報で一晩中対応して保護したり、市の政策部門と協働で保護システムを整えたりと、認知症高齢者の徘徊に伴う危険に関与していた。

4) 地域保健分野におけるリスクマネジメントの実践

〔対象者への感染〕〔看護職自身と家族への感染〕のリスクに対しては、個々人が感染防御の対策をとり、職場内で感染情報を共有しスタッフはもちろん対象者への教育活用を促進していた。また、組織的なマネジメントとして感染予防教育や指導、健康診断や予

防接種が行われており、感染事案では関連病院でフォローしたり労働災害を適応したりして対処していた。しかし、緊急対応時の感染防御やスタッフの感染に関する意識向上の対策は不十分であると認識していた。

〔対象者との信頼関係〕のリスクでは、対象者へ看護技術を用いて援助を行う上で個々人で対策を取っており、困難事例には上司のフォローや対応者を交代する、事例検討会で共有する等職場内でマネジメントしていた。業務の一環として外部研修へ参加する施設もあったが、組織内研修や教育が行われているところは少数であった。

〔暴行など危険行為の可能性のある対象者への対応〕のリスクに対しては、男性職員と複数で対応する、関係機関とチームで対応する、警察や消防の協力を得るなど組織内に留まらず地域の関連職種・機関と協働体制をつくるマネジメントをしていた。

〔情報管理〕のリスクに対しては、事務所内の構造やパソコン・インターネットなど職場内環境と情報管理システムによって組織的にマネジメントしていた。また、個人情報に関する研修や情報管理に関する指導等が行われていた。

情報管理や看護者の傷害保険、予防接種等に関しては組織的なリスクマネジメントが行われていたが、その他のリスクでは個々人が気を付ける、職場で注意喚起、それぞれの事例で対処する事が多い現状であった。また、対象者のリスク特性に対しては、対象者と看護者に起こりうるリスクを予見しリスク回避しながら看護援助を展開しており、看護職個々人・職場・組織に留まらず地域ネットワークの中でリスクをマネジメントしていた。

5) 考察

市町村・保健所保健師の対人サービス業務や地域包括支援センター業務との関連からリスクの特徴とマネジメントについて考察する。

行政の保健師は保健事業参加者の安全に対する責任を持つ。そのため、保健師が直接個人を傷つけるわけではなくとも、事業実施中または事業前後の道程での怪我や事故、疾病の発生や症状悪化等は、『すべきことをしなかった』過失事故として保健師に認識されている。すでにそれぞれの事業内容に応じた対策がとられてはいるが明文化はされておらず、

事業におけるリスクとマネジメントを明らかにし関係者が共有しておく必要がある。

また、感染症発症時の対応では、対象者や保健師への感染拡大の危険に加えて、プライバシーや人権侵害の危険がある。感染症や精神障害者のリスク特性から、感染拡大や暴行など起こりうる危険を予測して、リスクを回避しながら援助するという特徴がある。

虐待やDV事例や自殺企図、精神障害者の錯乱状態など対象者のハイリスク状態に対して、予防的ケアを行ったにもかかわらず結果として虐待や自殺、事件などが発生する場合もある。この【援助対象者のリスク】は保健師が『してはいけないことをして』起きた出来事ではないが、保健師は様々なリスクと同列に起こりうるリスクとして認識していた。【リスク】という用語の使われ方は様々で、言葉の定義やその範囲は曖昧である。

地域包括支援センターは管轄地域の高齢者に関する総合相談の1次窓口であり、あらゆる人からのあらゆる相談を受け付け、どのような内容の相談でも対応している。相手の状況がわからない中での電話相談は、インテークの重要な部分で、看護職の判断や対応次第では信頼の損失や援助拒否のリスクをはらむ。また、情報の少ない対象者へ緊急訪問するケースが多く、訪問後に対象者の感染症罹患が判明し、感染防御が不十分なままの緊急処置と相まって看護職本人への感染のリスクや媒体となり感染拡大のリスクがある。特に高齢者には結核発病の可能性も考えられる。

また、介護支援専門員の支援を行う立場から、対象者と看護職自身だけでなく、ケアスタッフのリスクに関与するという特徴がある。

対象者のハイリスク状態に対して、予防的ケアを行ったにもかかわらず結果として虐待や孤独死、自殺などが発生する場合もある。この【援助対象者のリスク】は行政保健師同様『してはいけないことをして』起きた出来事ではないが、看護職は様々なリスクと同列に起こりうるリスクとして認識していた。

地域保健分野で【リスク】という用語は様々な使い方をされているのが現状で、言葉の定義やその範囲は曖昧である。医療安全の観点から明確化していく必要がある。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 0 件)

〔学会発表〕(計 2 件)

1) 志賀たずよ, 後藤奈穂, 井手知恵子; 行政保健師が対人サービスにおいてが遭遇するリスクの特徴 第16回日本地域看護学会学術集会, 2013年8月4日

2) 志賀たずよ, 後藤奈穂, 井手知恵子; 地域包括支援センターで働く看護職が遭遇するリスクの特徴 第15回日本地域看護学会学術集会, 2012年6月24日

〔図書〕(計 0 件)

〔産業財産権〕 出願状況(計 0 件)

取得状況(計 0 件)

〔その他〕
ホームページ等 なし

6. 研究組織

(1) 研究代表者

志賀 たずよ (SHIGA TAZUYO)
大分大学・医学部・准教授
研究者番号: 90305847

(2) 研究分担者

井手 知恵子 (IDE CHIEKO)
大分大学・医学部・教授
研究者番号: 00232421

原田 千鶴 (HARADA CHIZURU)
大分大学・医学部・教授
研究者番号: 80248971

後藤 奈穂 (GOTO NAHO)
大分大学・医学部・助教
研究者番号: 30582811

(3) 連携研究者 なし