

# 3分で読める 医療安全ニュース 8期/11号

## 割れ窓理論"BROKEN WINDOWS THEORY"

### \* 1月の総報告件数

- ・2018年1/1～1/31の総報告件数は75件、一時保存のみで当事者に確定されていない状態の事例報告が20件、確定はされているが所属長が未承認なため医療安全管理室でコメント入力出来ない事例報告が33件あります。
- ・レベル3aに分類される2件の内1件は転倒転落事例で、もう1件は採血量の確認ミスでした。
- ・レベル3b以上はありませんでした。
- ・レベル0が16件、レベル1が39件ありました。

ルールなくして安全なし

ルール守って事故はなし

こんな環境にしないためにも



### ● 割れ窓理論とは

1. 割れ窓理論をご存じでしょうか？アメリカの犯罪学者ジェームズ・ウィルソンとジョージ・ケリングが発案した理論で「割れた窓を放置していると、そのような事柄に関心が無いとする象徴となり、いずれ他の窓も壊されてしまう」つまり、割れた窓を見た人が、この地域は防犯に関心が無いかも？→軽犯罪なら大丈夫だ！→犯罪件数(軽犯罪だけで無く)が増加する、という理論です。
2. 1994年犯罪が多発していたニューヨーク市で治安対策として適用され、地下鉄の落書きなども含め徹底的に軽犯罪を取り締まったところ、凶悪犯罪も含め犯罪が激減し治安が回復、住民や観光客が戻ってきました。
3. 日本の札幌市では、繁華街の駐車違反取り締まりに適用し、ボランティアとともに街頭パトロールも実施、駐車違反を激減させだけでなく犯罪の発生率も減少させました。
4. ディズニーのホスピタリティは多くの書籍が有り、企業向けにも研修や講座が開催されています。ディズニーシーやディズニーランドもこの割れ窓理論に基づき、些少な傷を放置することなくペンキを塗るなど丁寧な修復を徹底することで、キャストだけでなくゲストのマナー向上にも効果があったとの報告もあります。

### ● ルール違反と割れ窓理論

1. ルールを守ることはあたりまえと思っていてもこれくらいなら特に影響はないだろう、と自分の基準で判断してしまう。先輩の〇〇さんから言われたので、ルールどおりではないとわかっていたが言われたとおりやってしまった。など、これらは全てれっきとしたルール違反です。
2. ルール違反をするとそのことがすぐにエラーに直結するとは限りません。しかしながら、このような事柄が要因となりエラーから事故へと発展する可能性が高く、それらを(わかっているのに)防ぐ為にルールがあらかじめ定められている、ということになります。
3. 「少しぐらいなら良いか」と思う気持ちや、「少しなら違反しても大丈夫だったから」、という根拠のない自信→6S(整理・整頓・清掃・清潔・作法・躰)が守られずマナーが低下しルール違反が常態化→エラーが増加する→重大事故発生、この流れは割れ窓理論と一致しています。
4. 「少しぐらいなら違反しても大丈夫ですよ」というルールはありません。仮にルールどおりやってもやらなくても同じか、ルールどおりやると結果が悪いときがある、ならばそのルールは改訂する必要があります。
5. 細かくて手間がかかっても定められたルールには定められた理由があります。割れ窓理論を良い意味で適用し職員全員で安全な環境を醸成していきましょう。

参考・引用文献:最終確認全て 2018.1.30

・割れ窓理論

<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E5%89%B2%E3%82%8C%E7%AA%93%E7%90%86%E8%AB%96>

・職場で使える！ステイブ・ジョブズも利用した「割れ窓理論」とは？

<https://matome.naver.jp/odai/2142963921231838201:springspring>

・儲かっていない会社の共通点。永守重信、日本電産社長

<http://chichi-ningenryoku.com/?p=1631:人間力.com>

2018/1/31

医真会八尾総合病院 医療安全管理室