ヒヤリは「ありがとう」

～ 2年目の取り組み ～

神戸〈ゆうゆうの里〉事務管理課 募集
〇丸川　美矢子

はじめに

事務管理課のヒヤリハット報告件数

2021 年度　目標 50 件 ▶▶ 報告 24 件

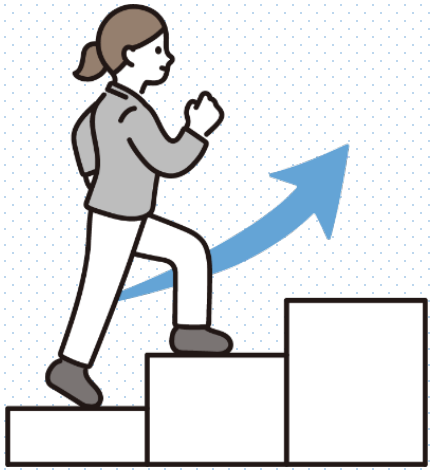
2022 年度　目標 240 件 ▶▶ 報告 263 件

前年比　995％UP！

事務管理課　報告件数の内訳

	総務・経理	募　集
2021 年度	15 件	9 件
2022 年度	75 件	188 件

募集のヒヤリ報告件数が大幅アップした理由



初めて募集職員が事故ゼロ委員になる

▼

事故ゼロ会議に参加し、他課の積極的な取り組みを知る

▼

募集に帰って他の募集職員にもヒヤリの重要性を伝える

▼

募集内でヒヤリ報告が身近なこととなった（今までは特別なこと）

総務・経理もヒヤリ報告件数が大幅アップ

■　総務・経理と募集合わせたヒヤリ報告目標年間240件と周知

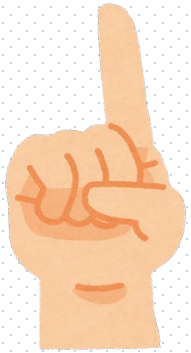
■　定期的にヒヤリ報告全件を印刷し全員に回覧

事故ゼロ委員の経験がある職員が積極的に
ヒヤリを提出してくれた。

代理入力の体制を整え、今まで提出できなかった職員が
手書きで提出できるようになった。

そこで見えてきたこと

ヒヤリ報告件数UPのためには・・・

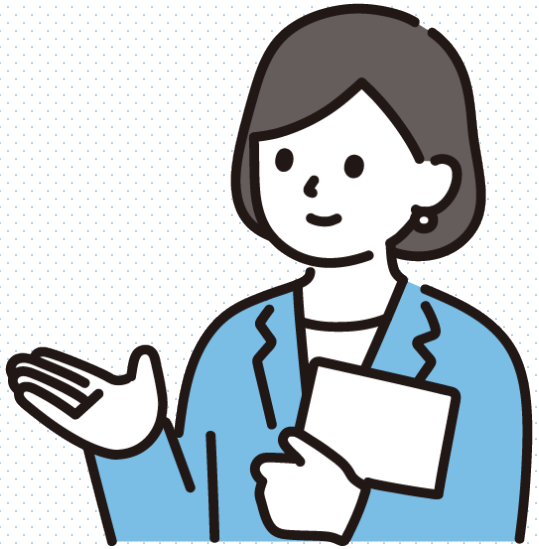


ヒヤリ報告が身近であること

報告できる環境を整えること

この２点がカギになるのでは？

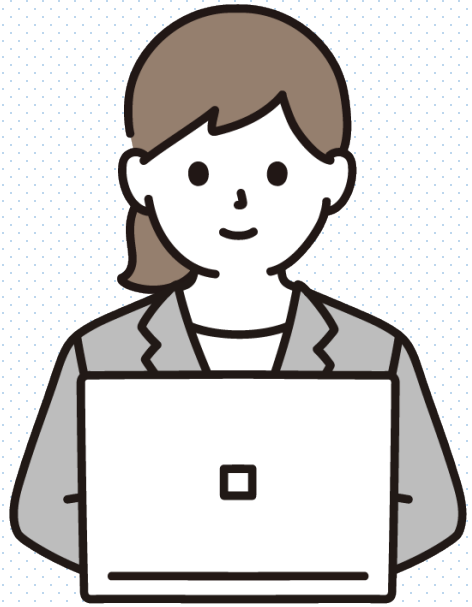
ヒヤリが
身近になるには？



ヒヤリはミスを責めるためではなく
事故につながる小さなミスを埋もれないように
皆に共有するため、と啓蒙

ヒヤリを共有してくれてありがとう、という
雰囲気作り

報告できる環境を整えるには？



ケアカルテにログインできない職員は
紙ベースで提出できるようにする

ケアカルテは使えるが、入力方法を知らない職員に、入力の仕方をレクチャーする

で・す・が！！

積極的に取り組んだ年だけ報告件数ＵＰ♪

・・・じゃ、だめなんです

大切なのは

目的

継続すること

- ヒヤリに対する感度は高まったのか
- 日常業務の中でヒヤリ報告は定着してきたのか

方法

2022 年度に取り組んだこと

① ヒヤリ提出はミスを責めるためではないという啓発

② ケアカルテの詳しい入力方法を事故ゼロ委員会で教えてもらう

③ 手書き提出OKにして、代理入力体制を整える

④ 総務・経理職員が紙で提出しやすいよう、募集行き専用ファイルを用意

⑤ 報告されたヒヤリ全件を印刷し、全員が目を通せるように回覧

あまり効果を感じなかった④⑤を、新たな取り組みへ変更

2023 年度はヒヤリ報告

『 定着 』

へ向けて取り組んでいく

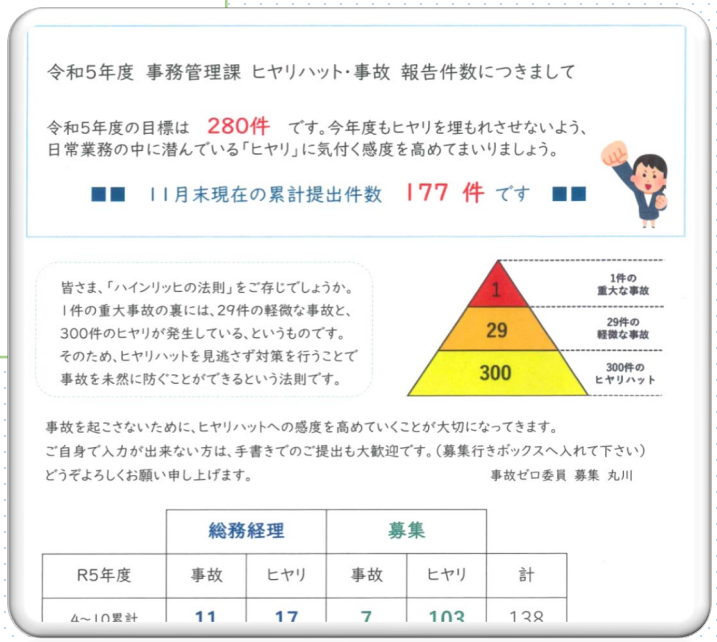
★　新たな取り組み　その１

募集と総務・経理、それぞれが報告件数を意識する

毎月末に、事故とヒヤリの件数を集計。

募集と総務・経理に分けて、当月の報告件数と、

累計をひと目で分かる表にして、全員に回覧した。



令和5年度　事務管理課　ヒヤリハット･事故　報告件数につきまして

令和5年度の目標は　280件　です。今年度もヒヤリを埋もれさせないよう、
日常業務の中に潜んでいる「ヒヤリ」に気付く感度を高めてまいりましょう。

■■　11月末現在の累計提出件数　177 件 です　■■

皆さま、「ハインリッヒの法則」をご存じでしょうか。
1件の重大事故の裏には、29件の軽微な事故と、
300件のヒヤリが発生している、というものです。
そのため、ヒヤリハットを見逃さず対策を行うことで
事故を未然に防ぐことができるという法則です。

1　1件の重大な事故
29　29件の軽微な事故
300　300件のヒヤリハット

事故を起こさないために、ヒヤリハットへの感度を高めていくことが大切になってきます。
ご自身で入力が出来ない方は、手書きでのご提出も大歓迎です。（募集行きボックスへ入れて下さい）
どうぞよろしくお願い申し上げます。
事故ゼロ委員　募集　丸川

	総務経理		募集		
R5年度	事故	ヒヤリ	事故	ヒヤリ	計
4～10累計	11	17	7	103	138

★　新たな取り組み　その２

前年度のヒヤリが起きやすい状況を参考にする

前年度の取り組みで、募集では見学会や来客対応の際に

ヒヤリが多く発生していることが分かったので、

見学会後の反省会で出た意見や、当日のスケジュールを見返して

ヒヤリを拾い上げるようにした。

★　新たな取り組み　その３

月に１度の募集会議でヒヤリについて報告

月に１度、募集職員 全員があつまる会議にて、ヒヤリについての時間を取らせてもらい、報告件数の報告と、引き続き気付いたことを共有してもらえるよう、毎回、口頭で伝えるようにした。

★　新たな取り組み　その４

募集職員全員がケアカルテの入力ができるように

募集職員は全員、ケアカルテにログイン可能なため

今年度は全員がヒヤリの入力が出来るようになることを目標に

入力方法を知っている職員に、知らない職員への伝授を依頼した。

〈　倫理的配慮　〉

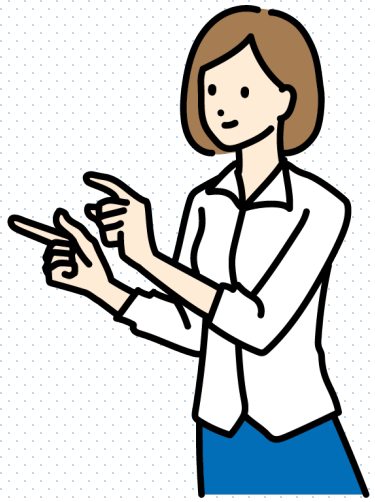
本研究には個人が特定されないよう
配慮して記載しています。

結果

募集内において、何か起きたとき、すぐに

あ、これは「ヒヤリ」ね

の言葉が出てくるようになった



募集の事故報告件数が増加

2022年度４～9月　10 件　➡　2023年度　4～9月　16 件

募集職員 全員ヒヤリ入力OK

自分で入力することで、ヒヤリへの意識が強まった

募集内ではヒヤリ提出が定着してきた一方で・・・

募集と総務・経理は、違う棟にそれぞれの事務所があり
かなり離れているため、声掛けなどをあまり行えず、月に１度の
文書での回覧だけではヒヤリの啓発を進めることができなかった。

■　**総務・経理**　4～9月　事故　10件 / ヒヤリ　15件　　計 25 件

■　**募　　集**　4～9月　事故　6件 / ヒヤリ　91件　　計 97 件

結論

ヒヤリ報告件数を増やすためには

- 報告できる環境を整える
- 自発的な報告へ向けての雰囲気づくり
- 日常的な声掛けや啓発

これってヒヤリよね？

ほんとだ！
ヒヤリの意識が高い！

ありがとう！

ヒヤリ報告が日常業務の中で更に定着していくよう

引き続き、事務管理課 全員で取り組んでいく