

# インシデントによる事例検討

## a. インシデントの提示

1. インシデントの提供者は, 組織の概要を説明します。

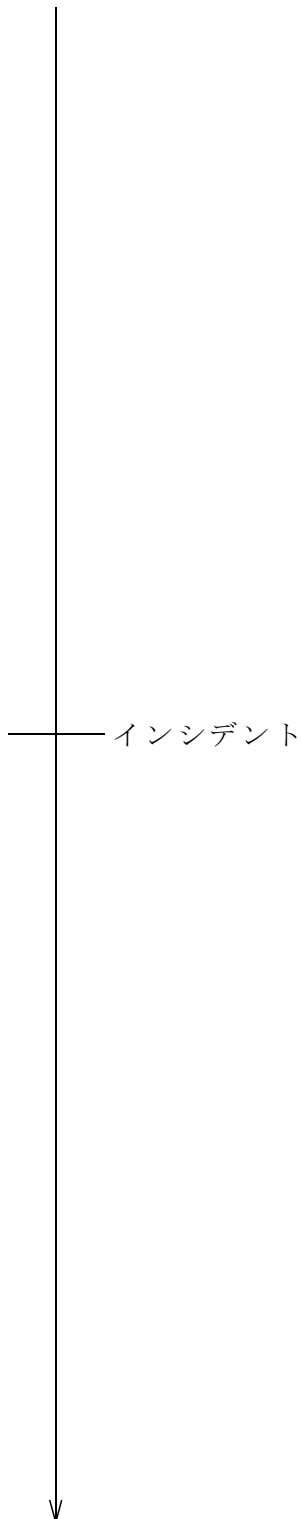
2. 次に, インシデントを提供します。  
インシデントの提供は, 自分が提供するケースに関して, 最初の出来事 (インシデント) について説明します)

## b. 事実や情報を収集する

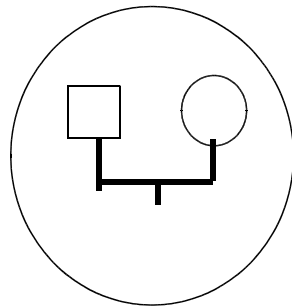
メンバーはインシデント提供者に質問をして事実を集めます。提供者は事実を知っていますが、質問されされないことは情報を提供しません。

今回は、ここでいくつかのツールを使いましょう。

### 1) 時間的な状況



2)空間的な状況 (ジェノグラムやエコマップを活用します)



**c. 解決すべき問題を明らかにする**

これまでに集められた情報をもとにして、解決すべき問題を明らかにします。  
ここでは、全体像に関して共通理解を図ります。

**d. 問題解決に必要な対策とその理由**

明らかになった問題を解決するためにどうするのかについて、グループで話し合います。インシデント提供者は、実際にどうしたのか等に関する補足説明をします。

**e. 何を学んだのかをまとめる**

ケース全体(実際にとられた処置とその結果を含め)を振り返って、今後の仕事上、生活上で役立つ教訓を見つけ出す作業をします。

- (1) 同じような問題が起きないようにはどうするか(予防)
- (2) 現在不具合のところをどう改めればよいか(是正)
- (3) 似たような経験を話し合うことによって、こういう場合にはこうすべきではないかという一般原則(仮説)を引き出す。
- (4) 長期的な対策として取るべきものは何か、
- (5) 他のケースとの共通点を考える。