

<看護部>

①ナースに選ばれる病院づくり 一看護師満足度調査からの一考察一

②近藤知恵

③吉村ひとみ

④看護

⑤Vol.59:P92-95、2007

ナースに選ばれる病院づくり ～看護師満足度調査からの一考察～

マツダ株式会社マツダ病院 看護部長 近藤知恵
副看護部長 吉村ひとみ

はじめに

昨今のように社会の医療に対する期待や要求が高まる以前から、看護師養成機関を持たない病院にとって看護師不足は恒常的な問題であり、リクルート活動には長年大変な努力をしてきました。加えて昨年度の診療報酬改定により、入院基本料看護区分 7:1 に向けた一部の看護師大量採用の影響は大きく、まさに医療界も競争原理が適応される時代を迎えています。当院では新卒採用のみならず中途採用に対しても応募が少なく深刻な状況です。こうした現状から、看護職から選ばれる病院になるためには、リクルート活動にあわせて離職防止対策が重要で、看護管理者のマネジメントにとどまらず病院経営に関わる急須の課題です。

病院の特徴

マツダ病院（以下、当院）は広島市に隣接し、市内への交通アクセスもよく産業及び生活圏として発展する地域に立地しており、複数診療科と入院設備を備えた企業立病院ですが企業の地域貢献の一翼を担う地域住民に開かれた病院です。地域の病診や施設との連携にもいち早く取り組み、二次救急を主とした急性期の医療サービスを提供しています。

病院理念

1. 広島市東部の基幹病院として、高い医療水準の保持に努める
2. 患者様の権利・プライバシー・安全を確保する
3. 職員が明るく楽しく働ける病院にする

また、設置母体が会社であるため、QC 活動など業務改善活動に積極的に取り組む風土が根付いており 6 シグマ手法を用いて急性期病院の条件整備に取り組んできました。2003 年 2 月電子カルテを導入しその後も病院機能評価受審や DPC 開始など、職員が一丸となり急速な医療制度改革に対応してきました。その結果、地域連携は確実に定着し、在院日数の短縮などは大きな成果と言えます。

看護部の特徴

会社および病院の理念のもとに看護部理念を掲げ、年間目標を立て、個人個人に至るまでカスケードして目標管理を浸透させ、組織力強化と同時に実践能力の向上を図っています。

看護部理念

1. 地域の人々の健康を守るため、責任ある看護を提供する
2. そのために、看護職員一人ひとりが豊かな人格と感性を持ち患者様および家族の立場を理解し安全で質の高い看護を提供する

看護師同士知らない顔がないという中規模病院のメリットと、20 歳代の看護師が 54% を占め且つ平均年齢 32.3 歳という若手看護師のパワーを生かし、アットホームな組織風土を醸成しています。しかし、離職率は 2006 年度は 11.7%、新卒看護師は 12.5% で全国平均の 9.3% を上回る現状であり、病院理念でもある「職員が明るく楽しく働ける病院にする」の実現に向けて、毎年独自の看護師満足度調査などを実施し諸事の改善に努めています。

看護師満足度調査の実際

質問 今の病院で働いていることを誇りに思いますか

1. 誇りに思う、2. まあまあ思う)と回答した理由は何ですか
(複数回答可、3つまで)

項目/年齢	20～ 24	25～ 29	30～ 34	35～ 39	40～ 44	45～ 49	50～ 54	55～ 59	総計
1. 医療(看護)レベルが高い・・・仕事の質	5	4	3	1	2	1	1	0	17
2. 尊敬できる医師と一緒に仕事ができる・・・信頼関係	2	4	1	0	0	2	0	0	9
3. 教育・研修が充実している・・・育成	15	8	6	4	4	6	1	2	46
4. 職場の雰囲気・人間関係がよい・・・コミュニケーション	14	17	10	8	5	2	2	2	60
5. 労働条件がよい(給与・休暇)・・・労働環境	8	9	3	6	4	3	1	1	35
6. 情報化が進んでいる・・・電子カルテ、ホームページ、イントラ、メール	16	15	11	10	5	5	3	6	71
7. 福利厚生が充実している	9	14	8	6	6	6	1	1	51
8. 組織がしっかりしている・・・組織化	3	8	3	6	6	5	1	2	34
									323

看護師満足度調査において「当院で働いていることを誇りに思いますか」の問いに対し、69.7%の看護師が「誇りに思う」と回答しており、昨年の 66.1% よりも 3.6%上昇しています。その理由として、上位 4 項目の内容および年代別回答数は表に示す通りです。

- 1位 電子カルテ、ホームページ、メールなど IT 化が進んでいる
- 2位 職場の雰囲気・人間関係がよくコミュニケーションが取れている
- 3位 福利厚生が充実している
- 4位 教育・研修が充実している

電子カルテ、ホームページ、メールなど IT 化が進んでいる

当院は 2003 年から電子カルテを導入していますが、そのほかでも企業立である恩恵の一つとして IT 化が整備された職場環境で勤務しています。DPC 調査、転倒転落アセスメント評価、褥瘡アセスメントなど殆どの帳票類も電子化されています。その作業環境を活用し、今回の調査も正確で迅速に集計結果が得られることなどから、業務用パソコンから直接入力による方法で行いました。入力のほか集計や年次比較なども、正確で迅速に処理でき、報告資料の作成・ビジュアル表示等調査にかかる時間も節約でき負担感なく実施できました。その他、教育ツールとして各自が時間を見つけてパソコンを通して受講できる“e-ラーニング”を導入しています。内容は自己選択のものやコンプライアンス、個人情報保護法に関するものなど全員受講の研修にも活用しています。在職者の多数を占める若手看護師にとって電子カルテにとどまらず、職場の IT 化は一つのツールとは言え、働く上での魅力的な要素の一つになっていると思われまます。

職場の雰囲気・人間関係がよくコミュニケーションが図れている

1. 看護実習生の積極的受け入れ

准看護進学コースの実習病院として熱心に取り組んできた歴史があり、厚労省および県主催の講習会を毎年 1～2 名受講させ実習指導者の確保と育成に力を注いできました。また、大学生の実習受け入れは自分たちの成長にも繋がるとの考えから、近隣の看護大学創立当初から実習病院として環境を整え、カリキュラムの改正など大学側の意向も含めて連絡・調整を密にしながら、現在 3 大学の学生実習を受け入れています。実習指導者は月一回の定例会議を通して部署間の情報交換を行い、在院日数の短縮や患者の権利意識の拡大などから受け持ち患者選考などに苦慮する傍ら、実習開始から終了後のフォローまで細部にわたり熱心に取り組んでいます。その姿勢や職場の雰囲気など、教員・学生から好評を頂き、リクルート先として学生に選択され大卒看護師の割合が徐々に増加してきました。

2. 活発な小集団活動

西元勝子氏提唱の「やりがい感につながるチーム活動」として小集団活動に数年来取り組み、1単位 3~5名のメンバーで活動テーマを自由に設定し、1年を通して活動を展開・継承しています。活動結果は報告書の提出で終了するにはもったいないという意見から、成果がモチベーションアップや他部署の活動を知る機会になるよう、昨年から活動報告会を大会形式で実施し好評を得ました。また、新リーダーの動機づけとして、毎年度当初に「研究集会 島根地方会」に参加し情報交換を行い、新しい知見を部署へ持ち帰りチーム活動に取り入れています。

福利厚生充実・子育て支援制度

社内で働く女性が増えたこともあり「ワークライフバランスの促進」を人事制度の一つとし、中でも子育て支援とキャリアの両立を支援する制度を整備し、活用を促進する動きが積極的に展開されるようになりました。次世代認定マーク「くるみん」を取得し、今年に入り「子育て支援のための手引き」小冊子が全職員に配布されました。

看護師の育児休暇取得は以前から活用が認められており、今では一年間の制度活用は100%となっていますが、今回の会社の姿勢は育児と看護の仕事の両立を目指す看護師にとって追い風であり、個人のライフスタイルに合わせた時間短縮や夜勤免除など勤務形態を要望できる環境になりました。さっそく申請し活用する看護師が出てきています。業務に支障をきたさないことが要件であるため、管理者としては仕事とのバランスを取りながら取得できるよう、本人および同僚らの理解を得ると共に職場の環境づくりと調整が重要になってきます。

教育・研修が充実している

継続教育に関しては、看護部教育委員会活動が定着し、成果を評価できる時期になりました。研修企画の中で前年度の評価を必ず行い、マンネリ化しないよう工夫しています。参加しやすい環境づくりとして

1. 経年別必須研修については勤務扱い
2. 自己研鑽研修については自由参加
3. 全体必須研修については複数回実施
4. 研修ではグループワークの時間をセットし意見の共有化を図る

など配慮しています。また、自らのキャリア開発のサポートとして8年前からポートフォリオを作成し、キャリアミティングの資料としても上司が活用しています。また、継続して学ぶ姿勢を組織風土にしたいとの思いから、昨年度からポイント制を導入し年間高得点者には表彰状を授与する試みを始めました。その他、部署別勉強会も活発に行い、研修報告書を義務付けています。実践に活かせる講習として、熱心な医師の指導のもと、意欲的な中堅看護師が中心となり全員受講を目標にBLS講習を定期的に開催しています。受講者は終了証とハートマークワッペンが増えるのを楽しみにしています。

今後の課題と取り組み

今回看護師の意識調査の一部を紹介し看護職に選ばれる病院の条件を考察しましたが、一方で将来性や職種間の人間関係に関しネガティブな意見を持っている20歳代後半の看護師が多いことも明らかになりました。スタッフの声をもとに離職防止策に早急に取り組まねばなりません。

母体である企業では「まず人づくりから」と積極的な人材育成施策を公言しています。「上司が育て活用する」という考えから「自ら成長し、飛躍する」へと視点が移り、制度整備と活用を支援しています。看護管理者としてその恵まれた環境を活かし、一人ひとりにアサーティブな関わりをもちいかに動機づけできるかが課題です。患者様そして職員に選ばれる病院づくりに努めていきたいと思っております。



【病院の概要】

病床数	300 床
診療科	19 科
平均外来患者数	662 名
平均入院患者数	208 名
平均在院日数	16.0 日
病床稼働率	71.4%
	(2006 年度 / 月平均)
入院基本料分類	7 : 1 看護配置
看護職員数	230 名(2007 年 4 月現在)

紹介者の声 広島国際大学 看護学部長 七田 恵子

私どもは付属病院を持たない看護系大学であり、実習には数多くの病院や施設に協力頂いています。なかでもマツダ病院は学生の人気を集めている実習病院のひとつです。学生は3週間の実習中に本病院の魅力を見抜き、毎年数人の学生が就職し、これまでに1人を除き15人の卒業生が継続して勤務していると聞いて、いかに働きやすい職場であるかがわかります。将来、卒業生が大きく成長しマツダ病院の発展に寄与することを切望します。

スタッフナースの声(マツダ病院の魅力) 呼吸・循環器病棟勤務 松岡 聖剛

当院は私の学生時代の臨床実習病院です。看護スタッフの方々の学生に対する熱心な教育姿勢に触れ、この病院であれば自分自身が看護師として成長できると確信し、就職しようと決心しました。マツダ病院における卒後継続教育は、教育計画に基づき、各人が目的目標を明確にした上で課題に取り組んでいます。自己研鑽の面では各種研修会、学会に積極的に参加しようという職場風土が定着しており、自身の専門分野の構築に役立っています。また自分が習得したことに対し、学会発表等で自己表現することで達成感を感じることができると共に、今後の課題が明確となり更なるステップアップに繋がっています。

参考文献

- 1) 迫田勝明・眞木和俊, 他: 強い現場をつくる「問題解決型」病院経営 日本医療企画 2006
- 2) 日本看護協会編: 平成 18 年度看護白書 日本看護協会出版会 2006
- 3) 江藤かをる: 看護サービスマネジメント 医学書院