

## P-224

### 看護チームとしての看護助手の取り組み 業務・教育担当部会の設置

鳥取赤十字病院 看護部

○田中 邦枝、平尾 享子、徳田 順子

【はじめに】 チーム医療が推進されている中、A病院は看護師と看護助手の協働で患者に安全・安心な療養環境を提供することを進めている。今まで看護助手は病棟のスタッフの位置づけで、看護助手の意見や取り組みを吸い上げる所がなかった。そこで平成24年度看護部委員会と直結した業務担当部会、教育担当部会を設置した。部会の取り組みで、業務担当は全部署統一した方法で業務改善する事が出来た。教育担当は、看護助手がキャリアアップを目指す環境を作ることが出来たので報告する。

【活動状況】 業務担当部会・教育担当部会は各病棟の看護助手1名がそれぞれの部会に代表として参加し、毎月の定例会で課題について話し合いを行っている。業務部会は看護師との協働業務、病棟間の応援体制、医療安全・感染対策についてなどの問題点を出し合い、統一した方法で改善を行った。教育担当部会は、今まで看護助手の研修は個人に任せていたが、看護助手の教育体制を整えた。新採用者は技術の集合研修とチェックリストを用いて病棟指導者がOJTを実施している。また看護助手キャリアラダーレベル別研修の運営と実施を行い、今では看護助手一人ひとりが積極的にキャリアアップのレベル達成に向けて取り組み始めた。両部会も看護部の組織図の中に位置づけられ、担当師長、看護副部長の参加で、看護助手の意見や取り組みを看護部全体に浸透させ周知できるようになった。

【結果】 業務担当部会で、各病棟の業務の見える化ができ問題点や課題が明確になり、統一した改善ができた。教育担当部会では、教育体制を整えることで研修を受けやすく、自分の目標達成にむけて取り組むことができた。看護部委員会と直結した部会としたことで看護チームの一員として看護助手の業務を効率的に遂行できるようになった。

## P-226

### 怒りの中にある対応の難しい進行直腸がん患者への支援

前橋赤十字病院 外来化学療法室

○齋藤 由美、楯 麻耶、田村喜美子、嘉納恵美子、曾田 明美、今井 洋子、戸塚 広江

【はじめに】 怒りの感情は、ある出来事に自分が脅かされ、対応できないことに脅威を感じ、不安や緊張が増すことで生まれる。攻撃的な発言により看護師から「対応の難しい患者」と認識されている患者に対し、ストレス・コーピング理論を用いて看護支援を行った結果、患者と看護師との関係性に変化をもたらしたため、その過程を報告する。

【研究方法】 ラザルスのストレス・コーピング理論を用いた介入事例検討。  
【倫理的配慮】 患者本人から学会発表の同意を得た。また個人が特定できないよう配慮した。

【事例紹介】 A氏は60歳代、男性、慢性腎不全により透析治療中。直腸がんStage4。腎臓への負担から適応となる化学療法はFOLFIRI療法のみであった。A氏は、看護師に対し常に文句をいうなどの行為により対応の難しい患者と認識されていた。A氏の怒りの原因は何か、A氏に何が起きているのかをストレス・コーピング理論を用いてアセスメントし介入を行った。

【結果・考察】 A氏は、自己概念の揺らぎや連続した新奇性の出来事、先行きが不確かな状況が重なり、今までのストレスに対するコーピングでは、対処が困難な状況が生じていた。怒りはA氏が崩れないためのコーピングであり、ストレスに対しての防御機制が働いている状況が明らかになった。結果、A氏は不安を怒りとして表現していたことに気づき、不安を看護師に伝えることができるようになった。また看護師を労う言葉が聴かれるようになり、A氏と看護師の関係性に変化が起きた。理論を活用したことで、看護介入する方法が明らかとなった。

## P-228

### 看護補助者の職務満足度調査ー業務拡大に向けた検討ー

長野赤十字病院 看護部

○駒村まゆみ、丸山 妙子、朝日えり子、中島 照己

【目的】 急性期病院において、看護師と看護補助者の連携、協働は不可欠である。A病院では休日の看護補助者業務を開始した。看護補助者の業務拡大を行うにあたり、職務満足度調査を行い、今後の課題を明確にする。

【方法】 看護補助者全員（正職員・派遣職員）に職務満足度調査を行った。項目は自律・意欲・人間関係・価値観・職場環境（ソフト面ハード面）・自由記載である。休日勤務の業務拡大を開始する前と開始4ヶ月後に行った。

【結果】 <前>有効回答率：63.6% <後>有効回答率：78.4%10項目の満足度が上がった。自由記載：11月：48件 4月：25件

【考察】 休日業務を開始することで自律性がやや高まったと感じた。今まで行っていない業務への不安や戸惑いを看護管理者と看護補助者が一緒に解決していったことが自律に繋がったと考える。今まで多くの内容がトップダウンで看護補助者に依頼されてきた。自ら検討し、導き出すことがさらなる自律に繋がる。意欲が向上した。休日業務はABC各ブロックで行われている。看護補助者が業務を検討し、タイムスタディから導き出したことが意欲に影響した。人間関係は職員間のコミュニケーション不足が浮き彫りになった。価値観は変化なかった。業務を行うことだけでは仕事への価値観を見いだせない。職場環境は働きやすい職場を常に検討していくことが必要である。自由記載は11月より減少し、特に改善に対する具体策の増加、個人への批判の減少があった。看護補助者として行動する意識が高まったと考える。

【結果】 看護補助者の職務満足度調査を実施することで、自己の役割を認識し行動化することに繋がった。

## P-225

### 90歳代高齢者が「もの忘れ外来」を受診するとき

古河赤十字病院 認知症疾患医療課

○山中 恵理、山田 武、坂田 文吾、元井 陸夫

【目的】 当院は認知症疾患医療センターの指定を受け4年目となる。認知症の早期発見・早期診断が推進される昨今、当院のもの忘れ外来は比較的初期の段階で受診する患者が多い。診断の際には、認知機能が低下し日常生活に支障をきたすレベルかどうか重要なポイントであるが、90歳代になると周囲に期待される生活役割も少なくなり、ある程度の認知機能低下は容認されやすい傾向がある。そのような中、90歳代高齢者がもの忘れ外来受診に至った背景や受診動機について探索的に調査・検討する。

【方法】 2013年4月～2016年3月までの3年間にもの忘れ外来を受診した90歳代高齢者60名についてカルテより後方視的に調査した。

【結果】 年齢：90-96歳／女48名、男12名／生活状況：子など若い世代と同居（配偶者がいる場合も含む）48名、独居3名、配偶者と二人暮らし2名、入所3名、不明4名／受診理由：家族の勧め21名、かかりつけ医の勧め20名、介護保険申請のため10名、ケアマネの勧め8名、本人の希望1名

【考察】 認知機能低下のみの場合は介護保険サービスを利用し受診にまでは至らないケースも認知機能低下と陽性周辺症状が組み合わさって「もの忘れ外来」受診に至るケースが多い。その理由として、家族に周辺症状は環境調整によってコントロールする余地があるという認識が乏しいことや薬で周辺症状を改善できると思っていることが考えられる。

これまで当院では、もの忘れ外来を受診した患者とその家族を対象に認知症に関する勉強会や家族教室等を積極的に行ってきた。しかし超高齢者の家族に対しては、診断のありなしに関わらず認知機能低下にあわせた関わり方や適切なサポートの仕方等を啓蒙することによって将来的な受診ニーズを減らせると推測される。今後は啓蒙活動の場を広げていきたいと考えている。

## P-227

### 患者サービスの質を高める組織的な接遇教育の取り組み

盛岡赤十字病院 看護部

○阿部 幸子、及川千香子、目時 のり

地域からの信頼を得て選ばれる病院となるためには、「医療はサービス業である」と、職員全体の意識改革が急務である。そのためには、職種を越えた接遇教育に取り組む必要があり、その経過と、結果として患者満足と職務満足に繋がったかを考察する。当院の現状は、満足度調査やご意見箱で職員の対応への不満が見られ、職場風土アンケートでも職員間のコミュニケーションの問題が抽出された。そこで、これまでバラバラに活動していた接遇に係る委員会やチームに、「それぞれの活動を院内に浸透させていくためには、院内接遇インストラクターの育成が必要である」という共通の目標を設定し、協働で院内接遇インストラクターを育成した。更には、そのインストラクターが主となり、グループワークやロールプレイを盛り込んだ集合研修を実施した。同時期に、院長・看護部長との院内接遇ラウンドや挨拶運動、院長直轄の検討会その他に師長会でのクレーム共有を実施した。患者サービスの質に係る活動を有機的に統合し、身近な職員のインストラクターが誕生した事で、各委員会のモチベーションが上がったと考える。その結果、院内インストラクター主体の院内接遇研修も、当初の座学スタイルから参加型の活発な研修になった。院長接遇ラウンドやクレームの共有も、「顧客に向き合った即応性のある組織作り」と「病院全体で接遇向上に取り組んでいる」事が、院内メッセージとして伝わったと言える。こういった取り組みと接遇教育で顧客満足が向上していけば、結果としてリピーターの確保に繋がると考える。更には、職務満足も上がり自己効力感が高まり、職種間のコミュニケーションとチーム医療が促進されていくと期待する。

## P-229

### 看護補助者(看護助手)の職務満足向上の取り組み

八戸赤十字病院 看護部<sup>1)</sup>、事務部<sup>2)</sup>

○細川 牧子<sup>1)</sup>、中居 裕順<sup>2)</sup>

【はじめに】 H病院は、平成24年の診療報酬改定をうけ、急性期看護補助加算25：1取得のため増員し、看護助手会議がその教育を担ってきた。しかし、退職希望者の個人面談では、やりがい感、人間関係の困難感、処遇の不満等共通した課題が感じられ、問題解決の必要を感じた。平成27年度、看護助手会議で職務満足についてアンケート調査を実施し、調査が得られた結果をもとに、職務満足向上に向けた取り組みを検討した。雇用の継続に繋げる成果が得られたので報告する。

【取り組みの経過】 1.看護部の取り組み：アンケート結果内容を看護部内で共有をはかり看護助手を取り巻く困難感の理解をはかった。固定チームナーシングの推進、目標管理面接を活用し、看護部職員チームとしての自覚と意見交換のしやすい環境整備を行った。看護助手会議で、看護助手用ポケットブック作成による業務支援と看護助手教育の見直しを行った。ブロック看護部長会主催の「看護助手の施設間研修会」に参加し他施設の看護助手との交流の機会を経験した。2.看護部・事務部協働の取り組み：障害者雇用拡大と委託業者の業務サービス拡大より、看護助手業務の移譲と軽減をはかった。常勤嘱託職員登用を度導入を検討し、平成28年度29名の看護助手が常勤嘱託となった。

【成果及び課題】 1.看護助手の不安や不満が看護部・事務部が共有でき、業務の移譲・軽減、処遇改善が推進した。2.処遇向上を目指した業務の拡大、資格取得希望者（救急法・ヘルパー資格）、育休後の職場復帰希望者等継続雇用促進に繋がった。3.看護助手チーム小集団活動の推進により発言や提案がされ部署運営に参画し始めている。4.東北ブロック施設間研修を学習と意見交換の機会として生かしていく。