

# 外来看護師が抱える応援業務への思い

安田 景子 Keiko YASUDA      白土 歩未 Ayumi SHIRATO

北見赤十字病院 看護部  
Nursing Department, Kitami Red Cross Hospital

**要旨：**【目的】当院外来看護師の他科への応援業務に対する思いを明らかにする。【方法】応援業務経験のある当院外来看護師8名を対象に、外来応援業務に対する思いについて、半構成的面接を行った。得られたデータから応援に対する思いを簡潔な一文で表現し、カテゴリーとして類似性に従って分類した。【倫理的配慮】対象者には、研究目的、個人情報の保護、個人が特定されないことを書面・口頭にて説明し同意を得られた者のみ対象とし、今回得られた情報は本研究目的以外では使用せず、研究終了後に破棄する。面接はプライバシーの守れる場所で行った。【結果】応援業務に対する外来看護師の思いを抽出した結果、33のサブカテゴリーからなる「応援業務での不安」「応援業務に対する不満」「応援体制に望むこと」「応援先で役に立ちたいという思い」「応援に行って良かったこと」の5つのカテゴリーに分類された。【結論】応援業務に対する思いには、慣れない業務への不安や、やることのないのに拘束されることへの不満などがあった。一方で、応援に行って良かったという思いなどもあり、不安や不満だけではないことも明らかになった。

**キーワード：**外来看護師 応援業務 リリーフ

## I. はじめに

当院外来は20の診療科に分かれており、1日に約1100～1200人の患者が受診している。外来看護師は70名おり、各診療科の診療内容や受診者数などにより1名～8名に分かれて配置されている。しかし、子育て中の看護師が7割と多く、学校行事などで休暇が必要になると、残りの看護師だけではその科の外来運営ができない状況となる。予定された休暇に合わせ、科を超えた応援体制表を毎月作成し応援業務を行っているが、急な子どもの病気などで休暇や早退など人員不足が生じた場合は、その日の朝さらに応援業務調整を行い外来運営している。「外来看護師のストレスの特徴は看護師一人の対応科の多さや限られ

た時間内に多くの患者に対応することである」<sup>1)</sup>とされており、当院外来でも他科応援は精神的に負担が大きいなど応援業務について不満の声が聞かれることがあった。医中誌を用いて文献検索をした結果、これまで看護師のストレスについて調査した研究は多くあったが、過去5年以内に外来看護師の応援業務に関するストレス調査は1件しかなかった。そこで、当院外来看護師の応援業務に対する思いを明らかにすることで、ストレスの少ない効果的な応援体制を築くための糸口となるのではないかと考え本研究に取り組んだ。

## II. 研究目的

当院外来看護師の他科へ応援業務に対する思いを明らかにする。

## III. 研究意義

外来看護師の他科での応援業務に対する思い明らかにし、効果的な応援体制を築くための第一歩とする。

## IV. 用語の定義

応援業務とは「外来の中で担当する診療科を超えて応援に行くこと」とする。

## V. 研究方法

1. 研究デザイン：質的帰納的研究デザイン
2. 研究参加施設：北見赤十字病院
3. 研究参加者：応援業務経験のある当院外来看護師 8 名
4. データ収集期間：平成 26 年 6 月 2 日～12 月 18 日
5. データ収集・分析方法
  - 1) 面接方法：外来応援業務における思いについてインタビューガイドを用いて、半構成的面接で、一人 30 分程度の面接を行った。面接内容は許可を得て録音し、逐語録におこしてデータとする。
  - 2) データ分析方法：データの中から応援業務に対する思いが表現されている部分を抜き出し、同じ内容が表われている部分を簡潔な一文で表現してコード化した。コードをサブカテゴリーとして類似性に従って分類し、それぞれの内容を表す名称をカテゴリーとした。

## VI. 倫理的配慮

対象者には、研究目的、個人情報の保護、個人が特定されないことを書面・口頭にて説明し同意を得られた者のみ対象とした。また、今回得られた情報は本研究目的以外では使用せず、研究終了後に破棄する。面接はプライバシーの守れる場所で行った。

## VII. 結 果

### 1. 対象者の背景

対象となった看護師は経験年数 13 年から 25 年の 8 名で、平均経験年数は 15.3 年であった。また、そのうち外来経験は 2 年から 18 年で平均経験年数は 7.5 年であった。全員が外来内での応援業務を多く行っており、8 名中 6 名が外来内での勤務異動を経験していた。

2. 応援業務に対する外来看護師の思いを抽出した結果、33 のサブカテゴリーからなる【応援業務での不安】【応援業務に対する不満】【応援体制に望むこと】【応援先で役に立ちたいという思い】【応援に行っても良かったこと】の 5 つのカテゴリーに分類された。

【応援業務での不安】は〈経験・知識のない処置や業務は不安に思う〉〈患者に不安な思いをさせてしまっているという不安〉など 8 つのサブカテゴリーから構成されていた。【応援業務に対する不満】は〈やることのないのに拘束される事への不満〉〈応援に行く人と行かない人とで温度差を感じる〉など 7 つのサブカテゴリーから構成され、【応援体勢に望むこと】は〈相談役が決まっていた方がよい〉〈応援内容を明確にしてほしい〉など 4 つのサブカテゴリーで構成されていた。【応援先の役に立ちたい思い】は〈同一科に応援に行くことで慣れて行けたら良いと思っている〉〈忙しい科の手伝いをしていきたい〉など 5 つのサブカテゴリーで構成さ

れ、【応援に行って良かったこと】は〈応援業務での経験が自科の患者の看護に役立った〉など9つのサブカテゴリーで構成されていた（表1）  
 〈応援に行ったことで助かったのであれば良

表1 外来看護師の応援業務への思い

カテゴリー	サブカテゴリー
1. 応援業務での不安	当日の急な依頼で心の準備がないと思う 経験・知識のない処置や業務は不安に思う 患者さんを間違えるのではないかと不安 応援マニュアル通りではないことも多く緊張感はある 患者に不安な思いをさせてしまっているという不安 普段やっている処置でも場所が違うだけでストレス 患者に嫌な思いや、質問が多くなることで負担になっていないか心配 患者に自分1人では十分に対応できず申し訳ない
2. 応援業務に対する不満	応援に行く人と行かない人で温度差を感じる 自科も忙しい中で無理をして応援に行っている事を分かって欲しい やることがないのに拘束される事への不満 とりあえずいてと言われると戻りたくても戻れない 不慣れな処置を当たり前やると言われると嫌だ 面識のない医師の診察に着くことはストレスに感じる 自部署が忙しい時の応援要請は負担だと思う
3. 応援体制に望むこと	本当に忙しい時だけ呼んで欲しい 応援内容を明確にして欲しい 相談役が決まっていた方が良い 同一科に続けて行っていると行きやすい
4. 応援先で役に立ちたいという思い	同一科に応援に行く事で慣れて行けたら良いと思っている。 応援先でも患者さんと関わりたいと思っている 応援要請に応えられない時に申し訳ない 応援先の業務を覚えてもっと役に立ちたい 忙しい科の手伝いをしていきたい
5. 応援に行って良かったこと	自部署ではできない経験が可能 スタッフとの人間関係が広がって楽しい 応援業務での経験が自科での患者の看護に役立った 身につけた知識や技術を保持することもできる 行ってみたら意外と大丈夫と感じた 応援先の力になれて良かった ありがとう、助かりましたと言われるのもっと手伝ってもいいと思える 応援に行っているうちに必要性を理解できるようになった 応援に行ったことで助かったのであれば良かったと思っている

## Ⅷ. 考 察

### 【1. 応援業務での不安】

「慣れない科へのリリースは、勝手の違いや戸惑いを感じ、状況に応じて動くことのできない中で業務をしなければならない責任の重さなど、様々なストレスを感じている」<sup>2)</sup>と述べている。本研究においても、〈経験・知識の少ない処置や業務は不安に思う〉〈普段やっている処置でも場所が違うだけでストレス〉など、慣れない科での処置や業務に対する不安があった。各科では科の特殊性や、応援内容を明示したマニュアルを作成し、外来全体で共有している。しかし、実際の応援業務ではマニュアル以外の対応があることや、急な応援依頼で、心の準備がないまま応援に行くことへの不安を訴える看護師もいた。応援を受ける側のスタッフは、応援看護師の不安に配慮しながら、経験の有無などを確認し処置や業務の説明し業務を依頼していく必要がある。他にも、〈患者に不安な思いをさせてしまっているという不安〉の中には、「患者からいつもの看護師はいないのか、あんた新人さんかいと言われた」という語りや、〈患者に嫌な思いや、質問が多くなることで負担になっていないか心配〉〈患者に自分1人では十分に対応できずに申し訳ない〉など応援先の患者に十分な対応ができない不安や申し訳なさもあった。これは、応援先では患者の背景や疾患が分からないために、自己の能力が存分に発揮できないジレンマや、期待される以上の役割を果たそうとする気持ちがあるためではないかと考えた。現在使用しているマニュアルには依頼したい業務内容しか記載されていない。主な疾患と看護について学習していくことが不安軽減につながると考える。

### 【2. 応援業務に対する不満】

〈応援に行く人と行かない人とで温度差を感じる〉〈自科も忙しい中で無理をして応援に行っている事を分かって欲しい〉などの応援に行く側

の思いをもっと分かって欲しいという思いがあった。その背景には応援先が忙しく見えなかった時や自科の方が忙しいと感じた経験があった。先行研究で「忙しさの尺度は個人の感覚にも差があり、リリースを要請する側と行く側の両者の温度差がありそのことが不満につながることもある」<sup>3)</sup>とある。本研究では、応援に行く側を対象者に絞った研究であったため、応援を受ける側の思いは明らかにすることはできていないが、その科のスタッフにしか分からない特徴的な外来業務による忙しさがあり、お互いに状況を理解できていない事が不満の一つにつながっているのではないかと考えた。他にも、〈やることがないのに拘束される事への不満〉〈とりあえずいてといわれると戻りたくても戻れない〉という不満もあったことから、応援先のスタッフはいてもらいたい理由と、決してその場においてもらうことが無駄ではないことをわかってもらえるような言葉かけをする必要がある。

### 【3. 応援体制に望むこと】

〈応援内容を明確にして欲しい〉〈相談役が決まっていた方が良い〉などの要望があり、応援先ではあらかじめ応援看護師をサポートする相談役を決め、何をしたいかを明確に依頼していく事が応援看護師のストレスの軽減につながると考えた。〈同一科に続けて行っていると行きやすい〉という思いもあり、慣れるまでは同じ応援業務を継続することで、不安を軽減できる。

### 【4. 応援先で役に立ちたいという思い】

〈忙しい科の手伝いをしていきたい〉〈応援先の業務を覚えてもっと役に立ちたい〉など、応援業務に不安や不満を抱えながらも、必要な時には少しでも応援先の力になりたいと思っている。外来看護師は応援業務の経験の中で、その必要性を感じ、理解した上で応援業務に取り組んでいると考えた。

### 【5. 応援に行ってよかったこと】

〈他科の知識と経験が身についた〉とあ

り、応援に行ったことで新たな知識や技術を得ることのできた喜びが、応援に前向きに取り組んでいける要因であると考えた。また、〈ありがとう、助かりましたと言われるのもっと手伝ってもいいと思える〉〈応援に行ったことで助かっているのであれば良かったと思っている〉〈応援先の力になれて良かった〉にあるように役に立てた時の充実感を感じられた体験が大きく作用していると考えた。応援を受ける側は、話しかけやすい雰囲気、感謝の意だけでなく、助かった・役に立ったことを応援看護師に伝えることが大切である。

## IX. 結 論

当院外来看護師の応援業務に対する思いには、慣れない業務への不安、応援先の患者に十分な対応が出来ない不安があった。忙しさに対する認識の違いや、やることがないのに拘束されることへの不満があった。一方で、応援先で役に立ちたい、応援に行ったら良かったという思いがあり、不安や不満だけではないことも明らかになった。

## 文 献

- 1) 高倉智恵子・岩元真美・岩石優子・塚原ひとみ：外来業務におけるストレス分析-NJSS 調査を通して. 看護総合 2007 ; 38 巻 : 481-483.
- 2) 森本清子・山本香代・山脇めぐみ・田中理恵：外来看護師のリリーフ体制でのストレスと対処. 看護管理 2009 ; 40 巻 : 36-38.
- 3) 福地本晴美：現場でのリリーフ体制導入のプロセスとコツ. 看護展望 2006 ; 31 巻 : 31-35.