

# 要 望 演 題

第1日目 11月11日(木)

## Y1-1

### 中部ブロック赤十字病院の看護師に対する暴言・暴力の実態調査

高山赤十字病院 看護部<sup>1)</sup>、岐阜赤十字病院<sup>2)</sup>、諏訪赤十字病院<sup>3)</sup>、下伊那赤十字病院<sup>4)</sup>

○坂本 幸子<sup>1)</sup>、鷺見 花子<sup>2)</sup>、奥原 ます子<sup>3)</sup>、矢島 二子<sup>4)</sup>

平成21年度中部ブロック赤十字医療施設看護部長会では働きやすい職場環境を目指し、『暴言・暴力の危機管理体制の整備』に取り組んでいる。看護部長としての取り組み課題を明確にするため、中部ブロック19施設の看護師対象に暴言・暴力の実態調査を行った。回答が得られた5,124名(回収率82.3%)についての分析結果を報告する。69%の看護師が暴言・暴力と感じる経験をしており、その対象は患者63%・職員33%であった。先行研究同様に、臨床現場では患者からの暴言・暴力が多いことが分かった。また、職員間の暴言・暴力も見逃せない。暴言・暴力について上司に相談を行わなかった理由として「患者さんのことだから仕方がない」が一番多く、看護師は暴言・暴力を自己の責任として受け止め、諦めや我慢をして実態を包み込み、表面化させていないことが窺える。また、報告しない理由の13%は「報告・相談の体制を知らなかった」と答えた。暴言・暴力の体験に伴い“こころのケア”が必要であったものは37%あり、“こころのケア”を受けたのは16%であった。暴言・暴力に関する研修を受けているのは18%に過ぎず、89%が暴言・暴力に関する組織的体制が必要と答えた。暴言・暴力に関する要望は635件あり、中でも「職員に対する教育・訓練」「対応マニュアルの整備」「ポリシーの表明・院内掲示」など『基本的事項』の要望が多い。暴言・暴力の実態を顕在化させ、組織として対応・働きやすい職場環境づくりにつなげていくためには、顕在化のための師長教育・スタッフ教育が必要と考える。

## Y1-2

### 看護師長経験年数別ストレス内容の現状と対応

安曇野赤十字病院 看護部<sup>1)</sup>、長野赤十字病院<sup>2)</sup>、飯山赤十字病院<sup>3)</sup>、川西赤十字病院<sup>4)</sup>

○小西 育子<sup>1)</sup>、畠山 悦子<sup>2)</sup>、小橋 信子<sup>3)</sup>、若林 貞子<sup>4)</sup>

【目的】看護師長の経験年数別に看護師長が感じているストレスの具体的内容と対応策を知り、今後のストレスマネジメントに活かす。

【方法】中部ブロック赤十字医療施設(以下各施設とする)19施設に働く看護師長274名を対象に実施。「最もストレスを感じた一場面」と「その時とった対応」を各1枚のラベルに記述する。類似したラベルをKJ法に準じてカテゴリー化した。

【結果・考察】回収数228枚有効回収数219枚79.9%であった。グルーピングを回線り返し、9つのカテゴリー(大項目)に分類された。カテゴリーは「職場の人間関係」「看護管理業務」「患者・家族からのクレーム対応」「医療過誤の対応」「自己の判断能力」「看護職員の不足」「勤務異動」「役割の重圧」「組合対応」であった。「職場の人間関係」が最も多く109枚(49.8%)であり、約半数の師長が職場の人間関係に最もストレスを感じていた。職場の人間関係では上位から「部下」「上司」「医師」との関係の順にストレスが高かった。部下では「メンタルサポートが必要な部下」上司では「相談しにくい上司」医師では「暴言・暴力」が最も多かった。ストレスの対応策は看護部長、副部長、同僚師長、他職種に相談することで解決していることが多かった。特に看護師長のメンタルサポートにおける看護副部長の役割が大きいことが明らかになった。

## Y1-3

### 職場満足度調査による当院看護師の満足度の傾向と要因

前橋赤十字病院 看護部<sup>1)</sup>、原町赤十字病院<sup>2)</sup>

○鈴木 まゆみ<sup>1)</sup>、杉村 みどり<sup>1)</sup>、六本木 京子<sup>1)</sup>、鈴木 良重子<sup>1)</sup>、大館 由美子<sup>1)</sup>、志水 美枝<sup>1)</sup>、西郷 純子<sup>2)</sup>、前田 陽子<sup>1)</sup>

【はじめに】A病院は、高度救命救急センターを設置し、24時間体制で救急患者を受け入れ、手術、検査、入院に対応している。昼夜問わず多忙な中で、職員の満足度の調査を実施しようと考えた。そこで、職場満足度スケールを作成し、調査した結果、A病院の満足度の傾向が把握でき、今後の職場環境を改善するための示唆が得られたのでここに報告する。【目的】1. H20年度に行った職場満足度調査により、看護師の満足度の傾向を明らかにし、その要因を考える。2. H20年度H21年度の比較をし、今後の職場環境を考える上での示唆を得る

【結果】A病院の傾向として、ほとんどの項目で6割以上のスタッフが肯定的評価をしている。しかし、患者さんへの説明のための印刷物やビデオがあり困らないシステムである(56%)説明を向上するためのロールプレイなどの訓練をしている(24%)年間のOJTは効果的に企画されている(56%)OJT/OFFJTは業務に反映されている(53%)私もっと高度な仕事にチャレンジしたい(59%)やりたい看護ができていない(49%)自分がこの病院にとって必要かどうかという手ごたえを感じる(34%)。これらの項目で肯定的評価が60%以下であった。H20年・21年を比較した結果、意見が素直に述べられるが9%、看護師同士の人間関係が5%、休みがもらえるが10%、自分がこの病院にとって必要かどうかという手ごたえを感じるが6%、それぞれ上昇していた。

【考察】フィッシュ哲学を取り入れたことにより、満足度が上昇してきていると分析する。医師・メディカルを交えた横断的活動がチーム医療の一員であるという自覚を生み出している結果であると分析する。

## Y1-4

### ワークライフバランス向上を目指した業務改善～職務満足度調査の結果から～

横浜市立みなと赤十字病院 7D病棟

○佐藤 麻衣、萩原 知佐子、間瀬 照美、藤本 仁美

【はじめに】

病棟の職務満足度調査の中では【給料】【職業的地位】【看護師間相互の影響】【看護業務】【専門職としての自立】【医師と看護師間の関係】の中で【看護業務】が最も評価点数が低いことが明らかとなった。中でも「もう少し仕事量が少なかったら、もっと良い仕事が出来ると思う」という設問に対する評価が低く、病棟での効果的な業務時間短縮の必要性が浮き彫りとなった。このことから業務の現状を調査・分析し、効率化に取り組むことで、日勤超過勤務時間を減少させること。最終的にはワークライフバランスの向上を目的とした取り組みを行った。その結果について報告する。

【倫理的配慮】

研究対象者へは調査協力を依頼し、調査協力の自由とプライバシーの保護を保証し、研究以外の目的に使用しないことをアンケート上に明記し同意を得た。

【研究内容】

1. 職務満足度調査
2. 業務の現状の調査・分析
3. 申し送り記入シートの見直し、基準の周知とタイマーを活用した申し送り時間短縮
4. 翌日のリーダーへの引き継ぎ表記載内容基準の作成、周知
5. 嘱託勤務・育児短時間制度を活用した看護師の役割の明確化
6. 職務満足度再調査、超過勤務時間の再調査、アンケートを行い、取り組み前後で比較

【結論】

1. 業務改善の取り組みにより1日1人平均32分超過勤務時間が減少した。
2. 取り組みを通してスタッフが時間管理の意識をもって働けるようになった。
3. 超過勤務時間が減ることにより、ワークライフバランスの向上のきっかけとなる。
4. 職務満足度は若干の上昇がみられ、業務改善が有効であったことが示唆された。