

# 定時帰宅者（=かえる）見える化によるスタッフのNO残業DAYへの満足度や残業に対する意識変化と実績

木村裕美子 山縣 真子

静岡赤十字病院 3-6病棟

**要旨：**当病棟では、1人月に1回の定時帰宅を設けているが、定時帰宅できていない現状があった。そこで、定時帰宅者が帰っていない理由と実際の残業時間を、実績表で把握しアンケート調査を行い、問題を明らかにした。定時帰宅者を周囲のスタッフへ意識づけられるよう、目に見えるところへの提示の仕方を工夫していくなどの活動を行い定時帰宅が定着するよう活動を行った。1年間の活動の結果、定時帰宅者の残業時間が減少し、スタッフの残業への意識にも変化があった。意識することを続けていくことで、行動の変化へつながることを学んだ。

**Key words：**残業・定時帰宅

## I. はじめに

当院の看護部目標実施計画にて「働きやすい職場環境を整備する」という目的のもと「NO残業DAYの推進」がプランとして掲げられている。また近年、社会ではワークライフバランスに注目が集まり、プレミアムフライデーの活動も記憶に新しい。

当病棟では、一人月に一回、定時帰宅の日を設けているが、定着していない現状があった。そこで、NO残業DAYを取り入れる意味を改めて考え、月に一日ではあるが、定時帰宅をすることで自分や家族の為に有意義に時間を使え、満足感を得る事で、仕事へのモチベーションへの上昇にもつながるのではないかと考えた。前期は、残業時間・理由を明らかにすることを目標として活動した。その結果、申し訳なさや業務調整の方法の確立がなく、定時帰宅者（以後「かえる」とする）の人が皆帰っている日ばかりではないことが分かった。仕事への責任感から残務を他者に頼みにくいという思いがあることも明らかとなった。後期は、分析したものを評価し問題を明らかにし「かえる」が定着することを目標とし活動した。「かえる」が他者に周知される=見える、為にはどのようにしたらいいかと考え活動した。2回のアン

ケート調査により、現在は病棟スタッフの中で「かえる」への認識は高くなり、定時とはいかなくとも1時間以内には帰れるようになってきたことが分かった。スタッフが「かえる」を意識することで、残業への意識変化があったという結果も得られたため、ここに報告する。

## II. 目的

「かえる」定着のため見える化を目指しプロジェクト活動を振り返り、「かえる」への満足度と、残業に対する意識変化が明らかになる。

## III. 分析方法

- 1) 定時帰宅日のスタッフに実績表（実際の残業時間とその理由）を記載してもらう
- 2) アンケート調査

## IV. 倫理的配慮

病棟スタッフに対し行ったアンケートに関しては、無記名とし、対象者の特定ができないように配慮した。自由意志で諾否が決められるように配慮し、承諾を得た。

## V. 活動内容と結果

1. 前期目標：残業時間・理由を明らかにし分析する.
2. 後期目標：分析したものを評価し問題を明らかにし「かえる」が定着する
3. 前期の活動内容
  - 1) 毎月の「かえる」表の作成.
  - 2) 作成方法の検討と実施.
  - 3) 実績表を作成し、その日の「かえる」に仕事が終了後、帰宅時間とその理由（定時で帰れなかった理由）を記載してもらう。そのうえで、実績表から「かえる」が30分以上帰れなかった日の病棟の状況を知る。方法として、帰れなかった日の入院患者数・入院数（直入か転床かも含め）・必要度から傾向を分析.
  - 4) 7月にアンケートの実施（対象者：常勤者・個人が特定できないように無記名とした）.
4. 後期の活動内容
  - 1) 「かえる」表は問題なかったため前期のものを継続し毎月作成.
  - 2) 作成方法の変更（アンケート調査を元に）
  - 3) 満足度を上げるため希望表を取り入れる.
  - 4) コーディネーターは極力さげ、常勤同士のペアとなるよう配慮.
  - 5) チーム間で「かえる」の人を意識でき各スタッフ同士が仕事の調整をはかれるために、勤務スタッフに「かえる」を認識してもらう.
  - 6) ホワイトボードの出勤名の「かえる」表示を大きく目立つように作成.
  - 7) 残務を調整する用紙に「かえる」の人に赤で○をつける.
  - 8) 朝・昼の業務調整の時間で、早い段階から業務を調整する.
  - 9) 1月にアンケートの実施（対象者：常勤者・個人が特定できないように無記名とした）.

## 5. 前期・後期の結果

- 1) 実績表からの傾向を分析したが、難しいことが分かった.
- 2) 第一回アンケート調査の集計（一部抜粋）
  - ①スタッフの「かえる」の日の実際の残務時間（表1）
  - ②スタッフが考える「かえる」の日の残業時間の許容範囲（表2）
  - ③帰れない理由の内訳
    - ・コーディネーターは夕方から退院支援の調整や面談が入り帰れないこともある.
    - ・看護指示の変更や日別メモの確認・オーダー処理やイレギュラーな出来事など部屋持ちにしかできないものがあり、ペアに委託したいが常勤同士でないと委託が難しい.
    - ・午後の記録.
    - ・入院関係のこと.
    - ・夕方の調整後にオーダーが出た時、委託後なのでその後は委託しにくい
- 3) 第二回アンケート調査の集計（一部抜粋）
  - ①満足していない理由
    - ・「かえる」の日に、突如の研修やペアの人との兼ね合いで帰れない日があった。2回あると嬉しい.
    - ・自分の都合でなく勤務変更があった時、「かえる」が消失してしまった
    - ・毎日定時に帰宅することが希望
    - ・もう少し多い方が嬉しい
    - ・皆が絶対に帰れるわけではないし、他の日ももちろん帰れるようになれば満足度が上がる。1回/月に帰ることができる＝普段から定時退社を目指すことができる為の第一歩なので、ぜひこれからも心掛けたい
  - ②1時間以上帰れなかった日の帰れなかった理由

表1 実際の残務時間

実績表	0分	15分以内	30分以内	45分以内	1時間以内	未記載
スタッフの「かえる」の日の実際の残務時間	16%	15%	25%	5%	27%	12%

表2 「かえる」の日の残業時間の許容範囲

アンケート（一部抜粋）	15分以内	30分以内	45分以内	1時間以上
スタッフが考える「かえる」の日の残業時間の許容範囲	23%	59%	0%	18%

表3 アンケート集計結果の比較

アンケート項目 (一部抜粋)		1回目	2回目	前回比
希望表をとってもらいたい	→ はい	48%	—	
帰れていると感じているか	→ はい	70%	81%	11% ↑
自分が「かえる」の日、定時帰宅を意識し仕事の調整ができていますか	→ はい	100%	100%	—
自分のペアが「かえる」の日は、意識し仕事の調整ができていますか	→ はい	100%	100%	—
「かえる」の人がいるチームを意識して、チーム間同士で仕事の調整ができていますか	→ はい	52%	69%	17% ↑
NO残業DAYが開始されてから、自身の「残業」への意識に変化があったか	→ はい	59%	81%	22% ↑
月1回の「かえる」に満足しているか	→ はい	—	69%	—

- ・ペアに託すことができない状況で、コーディネーターが家族との調整などでいなく調整が入らなかった時
- ・委員会にでた1時間分の仕事が残ってしまった
- ・入院をとったが、大変な入院で時間内に処理にほとんど手をつけられなかった。他の人も忙しそうに残務を頼めなく、帰れないけど仕方ないねみたいなことを言われた
- ・救急カート・入院のことをやっていた。

③残業への意識に変化があった方へ意識が変わったことはどんなことかの質問への回答 (一部抜粋)

- ・以前は諦めの気持ちだったが、普通の日も時間管理に目がいくようになった
- ・終われなかった日はなぜ帰れなかったのかを振り返るようになった
- ・残務することが当たり前でないことを意識するようになった
- ・気持ちよく帰りたい・帰らせてあげたいと思うようになっていく
- ・定時を意識して朝から動いている
- ・「かえる」日は仕事が残っていても託して帰る家での時間を大事にする
- ・帰れる日は楽しみ。イベントなどをしていきたい
- ・平等に帰れる環境になってきたので任せていいんだと気が楽になった
- ・ペアに負担をかけることなく時間で帰れる意識

- ・他のチームも残業時間を減らせるように声をかけている
- ・自分の仕事の中での業務調整をしている
- ・帰れないことが多い印象。自分は「かえる」に声をかけているが、自分が「かえる」の時は声をかけてもらえない印象。自分からは言えない。

4) 第一回・第二回のアンケートの比較 (表3)

## VI. 考 察

活動前半に、残業時間や残業理由を、「かえる」が帰れなかった日の入院患者数・入院転床患者の数・必要度・ナースコールの回数から分析しようと試みた。しかし、入院患者数・必要度・ナースコールの関係は常に比例するわけではないことや、入院転床患者の処理も重症度やケア一度によっても大幅に変化があること、急変や急なイベントが入ったり、データ化による分析は難しくオーダリングシステムや業務改善の改善が必要になっていくことが分かった。大幅な改善はすぐには難しいと判断し、実績表とアンケート調査から残業時間が多かった日の残業理由を明らかにすること、「かえる」に対する意識を明らかにした。実績表の帰れなかった理由と傾向から、分かったことがあった。委託できる業務内容であるのに帰れないことが若いスタッフに偏っていること、業務を委託しにくい申し訳ないとの思いから業務委託しにくい心情であるスタッフがいることが分かった。また、調整しているコーディネーターが残務

を抱えて帰れない現状もあり、各自の業務調整能力が必要なこともわかった。「かえる」を意識することで自分の仕事の仕方を見直すきっかけになり、残業自体を意識した行動がとれることへも繋がるのではと考え、アンケートでは残業に対する意識の調査も行っていった。調査にて、「かえる」がいる人のチームを意識して調整ができていた人が、約半数しかいないことがわかった。後期は「かえる」が周知されることに焦点をあて活動目標を立てた。1つは「かえる」が周知されること、もう一つはスタッフが「かえる」を意識した業務調整ができること。その日の「かえる」が誰かを勤務者の中で意識できれば、チーム間同士で調整できるのでは、又、朝・昼の早い時間からの調整を行い「かえる」のチームを意識した調整ができるのではないかと考えた。その結果「かえる」は帰ってあげようという病棟の雰囲気作りになり、「かえる」の人も業務委託しやすく帰れることに繋がることを目指した。

前期の評価を踏まえて、まず意識づけに焦点をあてたことにより、後期の活動内容を具体的な方法で計画できた。今では、「かえる」の人が残っていると、声をかけている所を見かける場面が以前に比べ多くなった。「かえる」を意識することで残業への意識に変化があったことも分かり「かえる」が定着してきたと考える。ただ、前期に比べ、チーム間同士の調整ができていたことへの質問は、アップはしているが31%の人が意識できていないのも現状である。「かえる」に対する満足度への調査では33%の人が満足していないことも分かった。前期のアンケート調査で満足度への質問がなく、前半との比較はできないことが悔やまれる。実際にはまだ、1時間以上帰れない人がいるのも現状ではあり、コーディネーター任せの

調整となっていることも多い。意識はできているが、行動にまで移せていない。ただ、残業への意識調査では前期59%から後期81%へとアップし22%の人が残業への意識に変化があったことが分かった。自分の仕事のスタイルをすぐに変えることは難しいが、意識することを続けていくことで、いずれ行動にも移せていけるのではと考える。心理学・哲学者のウィリアム・ジェームズの名言の中に、心（＝意識）が変われば行動が変わる・行動が変われば習慣が変わる、とあるように、このまま意識することを続けていけばいずれ行動に反映されると期待したい。調査の中で分かったことだが「かえる」側に残務を委託することへの申し訳なさはまだあるが、帰す側の気持ちは、皆帰りたい思いは一緒であり否定的な意見はなかった。スタッフの「かえる」への意識が継続し、帰る人が気持ちよく帰れるという結果に結びつけば、さらに満足度も上がるのではと考える。そして、行動が習慣化されれば「かえる」のに対する意識だけでなく、残業に対するさらなる意識向上へも繋がればいいと考える。

今後の残りの活動の中で、帰れている人の意見も調査しスタッフに提示していこうと思う。

## Ⅶ. おわりに

活動自体は小さなことからではあったが、小さなことの積み重ねが結果に繋がる大事だということを改めて感じた。

今後活動を継続していくことで、「かえる」に対する意識や満足度が上がることに期待し、あるスタッフの意見にもあるように、意識が向上することで普段の残業時間の短縮への第一歩となればいいと考える。