

## O-11-36

### 全病院的なコーチングを導入した3年間の取り組みの成果と課題

名古屋第二赤十字病院 最高の病院になるためのプロジェクト

○渡邊 勝、清水 紀子、山口 和宣、池上 健二、片岡 笑美子、関 行雄、平山 治雄、石川 清

【はじめに】当院では、最高の病院になるという大目標を掲げ、その一つの手段として2012年度から医療機関では初めてとなる全病院的なコーチングを導入した。3年間にわたる取り組みの成果と課題について発表する。

【方法】(株) コーチ・エイのコーチング・プログラムにより、毎年25名が約8ヵ月間にわたりプロのコーチから直接コーチングを受け、他業種・他職種が集う週1回の電話会議を通してコーチング理論やスキルを体系的に学習。その25名から間接的にコーチングを受ける各5名のステークホルダーがプログラムに参加。この3年間で75名のコーチ育成と、延べ797名の職員がコーチング参加者として日常業務の中でコーチングを実践した。

【結果】各年度のコーチング実施前後のアセスメントでは、全ての項目で上昇。コーチング参加者は、コーチングによって主体的な行動力の向上など自身が変化し、働きやすい職場作りに寄与できたと評価。また、コーチング参加者と未参加者を含む全役職者を対象としたアンケートでは、コーチングがコミュニケーション・個人のモチベーション向上・組織風土の改革・リーダーシップに役立つとする一方、自部署の変化等では低い評価となった。また、コーチングを経験した参加者は前向きな評価をしているのに対し、コーチング参加に消極的な未参加者は全般的に低い評価となった。

【まとめ】最高の病院を目指し、当院の風土とすべくコーチングを導入して3年間で経過。コーチングは文化として着実に定着し成果が出ている一方、時間を確保するのに難しい医療機関では、現状の運用方法に問題も生じてきている。今後は、コーチ認定資格を取得した院内コーチ75名を主体とした当院独自の運用方法を目指していく。

## O-11-38

### 全職員対象の研修への取り組みと課題

石巻赤十字病院 人事課

○高橋 静子、阿部 雅昭

【はじめに】平成25年度人事課に研修担当係を設置、病院全体の教育体系の構築、平成26年度教育研修推進室を設置、初めて全職員対象の研修が開始された。研修の企画・運営は研修委員会が担当している。

【目的】全職員対象の研修結果から今後の課題を明確にする

【内容】管理者研修：A 課長・師長研修 B 係長研修、年次別研修：C1年目職員研修を実施。考慮点として \*演習中心で、座学だけにしない \*グループ編成は各部署の交流を図れる構成 \*研修に集中できる日程(土・日に実施、振休とする) \*講師はできるだけ職員とし、人材育成の場として活用できる。内容は A「ポジティブ・マネジメント」：講義とワールドカフェ B「中間管理者の役割」：基調講義とグループワーク C「社会人としての役割」：ワールドカフェ。時間はA、Bは1日、Cは半日。研修終了時に自記式無記名にてアンケートを実施。倫理的配慮としてアンケートは、個人が特定されないようデータ化し、調査対象者に同意を得た。

【結果・考察】アンケート結果から、研修の環境、内容の理解、グループワークの人数、意見交換のしやすさについてはいずれも5段階評価の3以上であった。研修時間については長すぎるがAは36%、Cは73.6%で、要因には研修の内容、運営の仕方が大きく影響すると思われる。開催時期については適切でないがB、Cで20~30%台と多いが希望時期は明確ではない。しかし、業務で欠席した部署もあり、業務上の配慮も必要である。共通の意見として「継続的な研修」を希望、また、「意見交換の場や悩みの共通理解の場となった」とあり、予想以上に交流を求めていることがわかった。

【今後の課題】1. 研修対象者のニーズの把握と研修内容への活用方法 2. 研修の評価(行動変容まで)の方法 3. 研修担当者の育成(研修担当を通じて職員教育の手段と考えたい)

## O-11-40

### 企業・団体とのタイアップ講習の成果と課題

日本赤十字社 事業局 救護・福祉部<sup>1)</sup>、

同 救護福祉部 健康安全課<sup>2)</sup>

○清田 敏恵<sup>1)</sup>、高橋 順一<sup>2)</sup>

赤十字幼児安全法講習の受講者数は、平成23年度には57,131人と減少傾向にあったが、平成26年度は73,719人と過去最高となった。講習の普及については、自己完結型の取組みでは限界があり、平成23年度から企業・団体等を通じて講習の広報力の強化とともに、地域における子育て支援に貢献するため、コブ共済連とのタイアップ講習を推進している。平成26年度末までに、31支部113回2,395人が受講した。講習のテーマは、「子どもに多い病気(症状)の手当」58.6%、「子どもの救急時の対応」41.1%であった。受講者は30代の女性が60%と多い。参加理由は、「子どもに多い病気(症状)の対応に冷静に対応できるため」であり、「非常に良かった」72.3%、「よかった」23.4%であった。感想として、「グループワークや周りの方とお話しできたり楽しく学習できた」と参加型の双方向の講習展開の効果が伺える。そして、今後も「他の講習も受講したい」65.1%「ボランティア活動に参加したい」12.1%「寄附をしたい」3.9%と赤十字の活動に参加してみたいと答えていた。また、平成26年度から全国保育園保健師看護師連絡会とのタイアップ講習をモデル事業として開始している。その7保育園167人の受講者は、20-34代が51.9%であり若い保育園職員が多い。受講者の8割以上がわかりやすく理解できたに答えていたが、実際に行動に移せるかの間に、「できなかった」と答えた人が15.5%あり、「より深く学んでみたい」と答えていた。今年度から全国854の会員保育園の全国展開が始まっているが、若い保育園のニーズに応じた「保育園指導の展開例」を活用し保育園職員の心をしっかりとつかみ伝えていくことが課題である。幼児安全法は、昨年度10年ぶりに教本を改定し、新たに「災害時の乳幼児支援」の内容等を入れ、新教本による講習展開をしているところである。

## O-11-37

### 保険診療委員会の取り組みによる医事課職員教育

前橋赤十字病院 事務部 医事課

○濱 布美子、大島 俊子、唐沢 明、鈴木 美恵子

【はじめに】前橋赤十字病院の医事課業務は外来係と入院係に分けられており、毎月のレセプト請求や、日々の患者様への応対等多岐に渡っている。その業務にはスピードや正確性が求められるため、各業務を習得するには個々の学習はもちろん、指導者からの教育が必要不可欠である。そこで、当院では医事課職員教育の一部として、保険診療委員会を利用し診療報酬請求の効率適正化を目指していること報告する。

【方法】保険診療委員会は毎月1回開催し、所要時間は約3時間程度である。メインの議題は査定減への取り組みであり、その対象は、入院・外来共に1000点以上の高額査定である。各担当者が1件ずつ請求内容、査定の詳細、査定の原因、原因が発生した理由、本件に対する対応、今後の対応を検証し、その結果を委員会で作発表。同様の査定が繰り返されないよう、さらに議論を重ね対応策を決定する。その中で、算定時の注意すべきことがあればマニュアルに掲載し、課員で情報共有できるようにしている。また、医師が作成した症状詳記の内容をチェックできるスキルを身につけるために、再審査請求において復活した事例等を収集し参考としている。もう一つの取り組みとして、レセプトの請求保留減がある。保留の理由は様々であるが、中でも症状詳記未作成による保留をなくすことを目標にし、詳記が多い診療科に対しては医師への詳記作成依頼を毎週行っている。

【結果と今後の課題】各担当者が自ら検証し発表することにより、査定理由について深く考察するようになった。さらに、それをマニュアル化し情報共有することで、算定時に注意できるようになり、同じ査定を繰り返さなくなってきた。引き続きこの取り組みを継続し、今後は1000点以下の査定にも注目していくことが課題と考える。

## O-11-39

### 企業とのタイアップ事業の取り組みについて

日本赤十字社岡山県支部

○江里 美代子

日本赤十字社岡山県支部の、健康生活支援講習の受講者は年間約5000人である。うち支援員養成講習(12時間)は、約200人が受講。全日程受講者には受講証が、検定合格者には「支援員認定証」が交付される。23年度より、岡山県に本店を持つ(株)トマト銀行とタイアップして健康生活支援講習支援員養成講習を実施している。トマト銀行は、顧客の第2の人生をサポートする社内資格「セカンドライフ・マイスター」制度の認定要件の一つとして「健康生活支援講習支援員」を取り入れている。平成26年度までの4年間で社員の3分の1にあたる約240人が受講し認定を受けている。平成27年3月末でセカンドライフ・マイスターは、121人。当初の目標120人に達したが、今後も社員への講習は年間2回を目標に継続の予定である。「高齢者との距離が近くなり、障害のある方への接し方など日常の業務にも活かせる」「自分自身の生活習慣に気を配るようになった」など講習を受けての感想はさまざまである。また、平成26年度より新入社員研修にも、2日間(12時間)講習を取り入れた。今後も、企業等とのタイアップにより、より多くの方に講習を受講いただき、地域、家庭、自分のために講習が活かされること、また赤十字の理解者が増えることを願っている。

## O-11-41

### 新人看護師のメンタルサポート

～GHQ28の経時的検討～

伊勢赤十字病院 医療技術部臨床心理チーム<sup>1)</sup>、同 看護部<sup>2)</sup>

○中井 美里<sup>1)</sup>、水谷 恵里<sup>1)</sup>、三堀 紗代<sup>1)</sup>、伊藤 翔<sup>1)</sup>、料崎 智秀<sup>1)</sup>、谷 眞澄<sup>2)</sup>

【目的】A 病院では新人看護師支援の一環として看護部と連携し、入職初年度、次年度の2度にわたり、臨床心理士の面談及び質問紙を用いたメンタルサポートを行っている。本研究では2年間のGHQ28の変化に着目し、スクリーニングの意義を検討する事を目的とした。

【方法】X～X+2年度の新人職者のうち、新卒看護師129名を対象とした。初年度、次年度に日本版GHQ28(精神の不調のスクリーニングテストとして有効性が認められている質問紙)を実施した。先行研究を参考に基準値を11点とし、2年間の得点推移により健康維持群、軽症化群、悪化群、不調維持群の4群に分類した。更に悪化群、不調維持群に着目し、面談内容からメンタルヘルスに影響を与えている要因の質的検討を行った。

【結果】129名の内訳は健康維持群89名(69%)、軽症化群18名(14%)、悪化群8名(6%)、悪化維持群14名(11%)であった。質的内容としては、悪化群では直近の職場環境の変化が最も多く、次いで性格傾向やプライベート、多忙等が挙げられ、多くは時間の経過と共に改善していくことが期待される要因であった。不調維持群においては、職場の人間関係、希望と異なる配属先といった具体的な悩みに加え、看護師という職業に対する動機づけの問題が挙げられ、既に症状を呈している者が多く含まれている事が特徴的であった。

【結論】約80%の新人看護師は2年目時には健康的な状態で業務を行っている事が明らかとなった。一方、不調維持群においては悩みが遷延化し、症状を呈している者が含まれており、個々の状態に合わせた支援が必要であると云える。初年度に基準値を超えている者が25%であり、その半数が不調維持群となっていることから、初年度に基準値を超えた者に対しての早期からの個別介入が有効であると考えられる。