

8

全病院的なコーチングの導入と検査部の変化

○杉野 裕志¹⁾、近藤 規明¹⁾、柴田 一泰¹⁾、伊藤 守¹⁾
黄 卓²⁾、佐藤 公治³⁾、平山 治雄³⁾、石川 清⁴⁾

1) 名古屋第二赤十字病院 医療技術部 2) 主幹 3) 副院長 4) 院長

【はじめに】病院を取り巻く医療環境は、めまぐるしく変動している。こうした変動に対応すべく、病院スタッフは職種を問わずますます連携・協働していかなければならない。そのためにはスタッフ一人ひとりが主体的であることが望まれ、組織内のコミュニケーションを向上させることが課題の1つである。

【コーチング】コーチングは対話によって相手の目標達成に向けた行動を支援するスキルの1つである。コーチは相手の話をよく聴き、感じたことを伝えて承認し、質問することで相手の視点を変え、自ら考えてもらうことで主体的な行動を促す。近年、ビジネスの現場を中心に注目されており、組織におけるチーム力の向上やリーダー開発を目的としたコミュニケーションスキルとしても取り入れられている。

【背景】当院は医療機関では初めての試みとなる全病院的なコーチングを導入し約3年が経過した。検査部は医師1名、正職技師62名、パート技師5名の計68名で構成されており、そのうち4名がコーチとして外部のプロコーチから約8ヵ月間の育成プログラムを通してコーチング理論とスキルを学んだ。コーチはスキルを学びながら、それぞれステークホルダー(以下、SH)と呼ばれる5名程度のスタッフを対象に日常業務の中でコーチングを実践した。検査部では約3年間に渡ってコーチ4名、SH延

54名がコーチングに係わった。

【取り組み】①技師長の変化:指示命令型リーダーからコーチ型リーダーへ。相手を承認する。フィードバックをする、取りに行く。話を聴く。②コミュニケーションアップWGを組織:新人歓迎会のあり方を変えた。部内職員満足度調査の作成。提案箱の設置。技師同士の呼称を統一。「検査おしゃべりCafé」を企画。③院内での存在をアピール:院内向けHP「検査室のご案内」定期掲載。防災備品確認ツアー、部内安全ラウンドなどの活動を業務連絡会議等で発表。「患者さんのためのミニレクチャー」継続開催中。④部内会議方法の変更。⑤権限の移譲。

【成果】①病院幹部や他部門職員から高い評価をもらえるようになった ②職員表彰最優秀賞受賞、敢闘賞2年連続受賞 ③親子のための脳波・心電図パンフレット作成(平成27年度日本医学検査学会で発表) ④ワークシェア意識の高揚 ⑤部内職員満足度調査結果:コミュニケーション項目の満足度アップ。意見が言い易くなった。コーチングの良い影響を評価する意見が増えた。

【まとめ】現在、検査部は院内4か所に分散している。たとえハードが分散していても、専門性等による各係間の低くない壁があっても、みなでそれを乗り越えて連携・協力し、患者のために、同僚のために何ができるかを考え続ける検査技師を目指す。

連絡先 052-832-1121 (内線 65-753)