

看護職員やりがい度向上に向けた取り組みの成果

～九州大学病院の事例～

九州大学病院 看護部

副看護部長 安永 幸枝

1991年4月 九州大学医学部附属病院入職

2009年6月 日本看護協会感染管理認定看護師資格取得

2013年4月 九州大学病院感染管理担当看護師長

2021年4月 九州大学病院副看護部長



【病院基本情報】

住所：〒812-8582 福岡県福岡市東区馬出 3-1-1

病床数：1,267床

診療科：血液・腫瘍・心血管内科、免疫・膠原病・感染症内科、消化管内科、腎・高血圧・脳血管内科、内分泌代謝・糖尿病内科、肝臓・膵臓・胆道内科、心療内科、脳神経内科、循環器内科、呼吸器科、産科婦人科、小児科、消化管外科、肝臓・膵臓・門脈・肝臓移植外科、胆道・膵臓・膵臓移植・腎臓移植外科、呼吸器外科、乳腺外科、内分泌外科、血管外科、整形外科、脳神経外科、心臓血管外科、小児外科、成育外科、小腸移植外科、皮膚科、泌尿器・前立腺・腎臓・副腎外科、精神科神経科、眼科、耳鼻咽喉科・頭頸部外科、リハビリテーション科、放射線科、麻酔科蘇生科、総合診療科、形成外科、先端分子・細胞治療科、救命救急センター、総合周産期医療センター（母性胎児部門・新生児内科部門・新生児外科部）、先端医工学診療部、小児歯科・スペシャルニーズ歯科、矯正歯科、歯内治療科、歯周病科、義歯補綴科、咬合補綴科、顎口腔外科、顔面口腔外科、歯科麻酔科、口腔画像診断科、口腔総合診療科、高齢者歯科・全身管理歯科

外来患者数：平均 3,090 人／日（医科 2,350 人／日、歯科 740 人／日）

職員数：3,296 名（2021年4月1日現在）

1. 病院概要

九州大学病院は、福岡県福岡市に位置し、高度先進医療を実施している特定機能病院であり、臓器移植や臨床研究等、西日本地域における中核病院である。病床数 1,267 床と国立大学病院の中でも大規模であり、

職員数 3,296 名のうち看護職員 1,250 名、看護助手 115 名である。「患者さんに満足され、医療人も満足し、医療の発展に貢献する病院を目指します」の病院理念、「私たちは、人間性を尊重し、患者さんに信頼される質の高い看護を提供します」の看護部理念に基づき、日々看護を行っている。

2. 看護職員やりがい度調査 に対する改善活動の体制

(1) 導入の経緯と活動の体制

質の高い医療・看護を提供するためには、提供者である職員の高いモチベーションや熱意をもって業務に従事することが不可欠である。従って、職務満足度を高めることは組織に対する信頼度に繋がり、ひいては患者満足度の向上に繋がるといえる。

そこで、これまで病院独自の満足度調査を実施していたが、2020年度より日本医療機能評価機構（以下、評価機構）が提供する「職員やりがい度調査」を導入することとなった。これにより、院内の集計結果に加え、他施設とのベンチマークが可能となった。

看護部では、看護の質向上のため、組織的に様々な取り組みを行っており、6つの委員会活動の一つに「看護の質向上委員会」がある。その下部組織に看護の質向上ワーキング、患者サービス向上ワーキングがあり、調査・集計・分析は、筆者が委員長を務める「看護の質向上委員会」を中心に実施した。

(2) 調査方法と集計・分析

看護職員を対象に、インターネットでの回答とし、5段階評価とした。設問は、評価機構の調査項目11項目に加え、病院独自の「1. 専門職として質の高い看護を提供できていると思いますか」の「専門的自立性」、「2. 多職種とコミュニケーションをとり協働できていると思いますか」の「多職種協働」の2項目を合わせた13項目とした。

結果は、全体・経験年数別・部署別に各項目の平均値を算出した。経験年数は、1年未満/1~3年未満/3~5年未満/5~10年未満/10~15年未満/15~20年未満/20

年以上の7区分とし、部署は、36部署とした。

各項目については、全体および経験年数別に Spearman の順位相関係数を用いた相関分析を行った。また、算出データの経年比較、ベンチマークとの比較を行った。

集計結果は、報告書にまとめ、各会議やワーキングで報告し、部署別データは各部署に個別にフィードバックした（図1）。

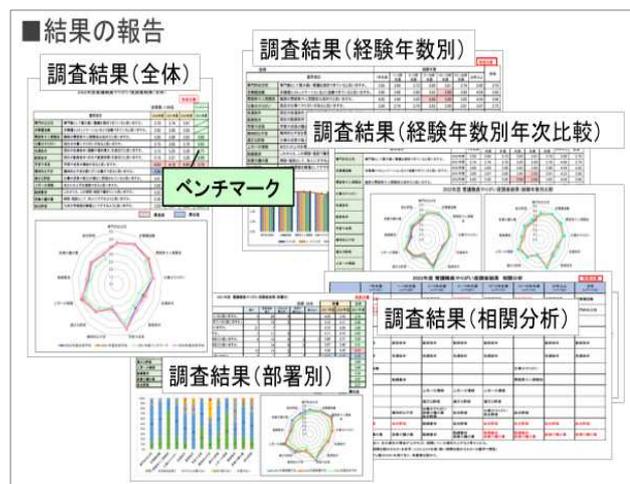


図1. 調査結果報告書

3. 2020年度調査結果（1回目）

平均点が最も高い項目は、「学習や成長」で4.05点、平均点が最も低い項目は、「精神的な不安」で2.07点であった。全ての項目でベンチマーク平均を上回っており、「精神的な不安」以外の項目は平均点が3点以上であった（図2）。

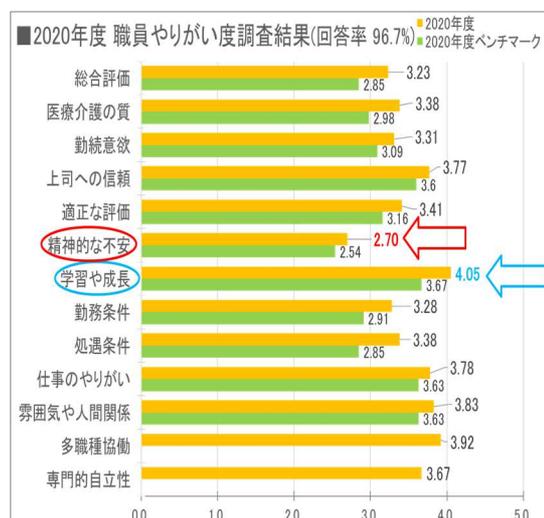


図2. 2020年度職員やりがい度調査結果

経験年数別では、1年未満～5年未満、15～20年以上の5つのグループで「学習や成長」の平均点が最も高く、5～15年未満の2つのグループでは「多職種協働」であった。最も平均点が低い項目は、すべての経験年数で「精神的な不安」であった。

4. 改善への取り組み

1回目の調査結果より、「精神的な不安」改善に向け、取り組みを行うこととした。

まずは、「精神的な不安」の内容について調査を行い、各部署の問題点と改善策について、看護の質向上ワーキング内で意見交換を行った。その結果、リーダー経験の浅い看護師の不慣れな業務に対する不安、経験が少ない看護技術に自信がない、重症患者の看護実践に対する不安などがあり、改善への取り組みとして、以下の二つを挙げた。

1. リーダー看護師の精神的な負担の軽減、フォロー体制の強化
2. パートナーシップ・ナーシングシステム（PNS）を活用したスタッフの精神的負担の軽減・看護援助の強化

まず、リーダー看護師の精神的な負担の軽減については、キャリアパスやリーダー育成パス、リーダー看護師マニュアル等を活用し、業務内容や役割の明確化を行い、リーダー業務の内容の見直しや業務整理により負担軽減に取り組んだ。また、フォローアップ体制の強化については、部署内のリーダー会の定期開催による情報共有や先輩リーダーからのアドバイスや意見交換、経験豊富なリーダー看護師や副看護師長にいつでも相談できる機会や環境づくりのための

勤務調整を行った。また、部署全体でフォローできるように、リーダー看護師の精神的負担の内容や取り組みについて他の看護師にも周知し、協力を得た。また、チーム医療として、看護師だけでなく多職種カンファレンスを活用した良好なコミュニケーションに努めた。

次に、スタッフの精神的負担の軽減については、PNSの補完体制の強化として、定期的にパートナーの業務進捗状況を確認し、いつでもフォローできる体制を整えた。また、補完シートを有効活用できるように具体的に記載するようにし、情報共有し、看護援助の強化を図った。リーダーはチーム状況を確認し、ベアの看護実践力を考慮し、補完できるよう采配した。また、プリセプター会議を定期的に開催し、相談できる場の提供に努め、不安の軽減や支援を図った。

5. 2021年度調査結果（2回目）

改善への取り組み後の結果は、前回同様最も高い平均点は4.12点で「学習や成長」、最も低い平均点は2.75点で「精神的な不安」であった。全ての項目でベンチマーク平均を上回っており、「精神的な不安」以外の平均点は3点以上であった（図3）。

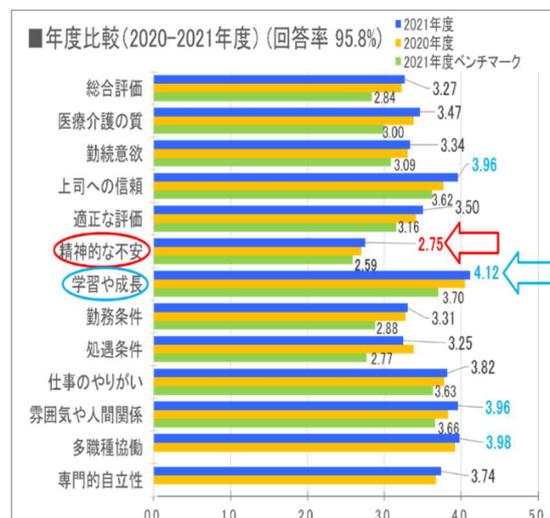


図3. 2021年度職員やりがい度調査結果

経験年数別では、平均点が最も高い項目は、10～15年未満が「多職種協働」で、それ以外では全て「学習や成長」であった。最も低い項目は、全ての区分で「精神的な不安」であった。また、1年未満、20年以上は全ての項目で病院平均を上回っていた。一方、3～5年未満は「雰囲気や人間関係」以外の全ての項目、5年未満は全ての項目で病院平均を下回っていた。

経年比較では、「処遇条件」を除く全ての項目で、2020年度の平均点を上回っていた。「精神的な不安」については、経験年数別の5つのグループで2020年度平均を上回った(図4)。

経験年数	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10～15年未満	15～20年未満	20年以上	全体
2021年度	2.91↑	2.73↓	2.70↑	2.71↑	2.61↑	2.64↑	2.99↓	2.75↑
2020年度	2.79	2.82	2.58	2.48	2.70	2.52	3.01	2.70

図4. 「精神的な不安」の経験年数別経年比較

相関分析では、「精神的な不安」は、1年未満、5～10年未満で「勤続意欲」に、1～3年未満で「適正な評価」に、15～20年未満で「勤務条件」に相関を認めた。また、「適正な評価」は1年未満で「勤務条件」に、1年未満、20年以上で「仕事のやりがい」に、5～15年未満で「上司への信頼」に相関を認めた。

6. 改善活動のまとめ

(1) 取り組みの成果について

「精神的な不安」の平均点は、依然として他の項目より低い値ではあるが、2020年度に比べ、上昇を認めた。今回実施した「精神的な不安」改善への取り組みにより、十分とは言えないが、一定の成果と評価する。看護

職は、人命に関わる日常的な緊張感や患者、同僚、多職種との対人関係など、ストレスレベルの高い専門職である。また、コロナ禍による環境の変化やその対応へのストレスも影響していると考えられる。「精神的な不安」が「勤続意欲」に相関している年代もあり、今後もモチベーションアップやキャリア形成への継続的支援が必要である。

また、ほとんどの項目で2020年度より2021年度の平均点は高くなっており、職務満足度は上がっていると言える。特に「上司への信頼」や「雰囲気や人間関係」で上昇を認めており、コロナ禍においても各部署で良好なコミュニケーションが図れていたものと評価する。

「学習や成長」は2020年度と同様に最も高い平均点であり、全ての経験年数で2020年度より上昇した。OJTの定着やWEB学習教材の充実、活用等により、コロナ禍でも十分な教育が実施できていると推察する。

経験年数3～5年未満ではほぼ全て、5～15年未満は全ての項目で全体の平均点以下であった。また、「勤続意欲」「総合評価」がやや低い結果であった。この年代は、看護職として、責任ある役割を担い、キャリア形成を考える時期であり、また、ライフイベントが重なる時期でもある。従って、看護職員が働き続けたいと思える職場づくりや意識したワークライフバランスが必要である。

(2) 今後の課題

コロナ禍という例年と異なる職場環境の中でも、良好な雰囲気や人間関係作り、適正な評価が上司への信頼、仕事のやりがい、職務満足度の向上に繋がっていると考えられる。また、改善への取り組み活動により、現状と課題の整理を行うことができ、質改善に寄

与したと言える。

今後も職員やりがい度の実態を把握し、各部署に合った継続的取り組みやキャリア形成への支援、働き続けたいと思える職場づくりへの取り組みが必要である。

(3)「職員やりがい度」の意義について

可視化したデータを質の改善や取り組みに活用し、評価に活かすことは重要であり、「職員やりがい度調査」は医療や看護の質向上の評価指標として有用である。

他部署や他施設との比較検討ができるため、職員のモチベーションアップを図ることができる。また、職場環境の改善は、組織の活性化にも繋がる。

魅力ある職場となるよう、今後も継続的な取り組みが必要であり、医療・看護の質向上及び患者満足度向上に努めていきたい。

2023年5月発行

「満足度・やりがい度活用支援」

活用事例集 vol.35

発行：

(公財)日本医療機能評価機構

〒101-0061

東京都千代田区神田三崎町1-4-17

東洋ビル

TEL：03-5217-2320(代)

/03-5217-2326(評価事業推進部)