

**地域情報（県別）****【長崎】「声かけシート」活用でチームワーク向上-長崎大学病院の「働き方改革」◆Vol.3**

2020年11月13日 (金)配信 m3.com地域版

2015年から毎年複数の部門で働き方改革に取り組んできた長崎大学病院。2019年9月から約11カ月間、外部のコンサルティング会社の支援のもと、救急医療に携わる三つの部門（外傷センター、高度救命救急センター、および国際医療センター2の看護部）が新たに働き方改革に取り組んだ。その具体的な取り組みや成果について4回に分けて報告する。第3回は、看護部副看護師長の別所則子氏に話を聞いた。（2020年9月18日オンラインでインタビュー、計4回連載の3回目）

▼第1回はこちら

▼第2回はこちら

▼第4回はこちら

—働き方改革には以前から取り組んでいたのですか。

今回のプロジェクトに参加するまで、働き方改革はほとんどやっていませんでした。ニュースなどでは働き方改革の話が出ていますが、自分たちはあまり関係ないと思っていました。

—なぜ今回のプロジェクトに参加することになったのですか。

同じ病棟に救命救急センターと外傷センターが入っていて、私たちはその両センターを支援している看護師チームです。外傷センターが今回のプロジェクトに参加するということで、当時の看護部長から「同じ病棟なのでやってみないか」と声をかけられたのがきっかけです。外傷センターは今回のプロジェクトに手を上げて参加されたのですが、救命救急センターと看護部は言ってみれば巻き込まれたような形です（笑）。



副看護師長・別所則子氏（病院提供）

—では最初はどちらかという受け身な形でスタートしたのですね。

正直なところ、最初のころは「何をやればいいのか？」「本当にできるのか？」と不安な気持ちでした。しかし結果的には「やればできる！」ということがよく分かりました。

—今回のプロジェクトでどのようなことに取り組みましたか。

看護部国際医療センター2はメンバーが約60人と非常に多く、シフトで動いていることもあって、チームでどう連携を図っていくかが一つの課題でした。そこで、具体的な取り組みとして、まずは「カエル会議」を月1回のペースで実施することにしました。

—「カエル会議」ではどのようなことを話し合ったのですか。

「カエル会議」では、自分たちのありたい姿を想定し、生産性向上のための課題を分析して解決策を議論しました。アンケートを取ったりボードにポストイットを張ったりして、できるだけ全員の意見を反映できるようにしました。そして、そこでの話し合いの中から「声かけシート」の作成や「帰ろうDay」の設定などの話が出てきました。

勤務時間内は誰かが患者さんを見ていないといけないので、「カエル会議」を勤務時間内に全員参加で実施することは難しく、勤務時間外にしかできません。日勤が17時15分までなので、17時半ごろから1時間程度実施しました。その日の日勤者は参加するようお願いしました。ただ、「カエル会議」の開催自体が残業を増やすことになるという意見が多く、そこを全員に理解してもらうのに苦労しました。



「カエル会議」の様子（病院提供）

——次第に会議の意義を理解してもらえるようになっていったということですか。

はい。「カエル会議」を何回か開催するうちに、「楽しかった」という人たちも出てきて、徐々に良い方向に進み始めました。「こんなこと知らなかった」「こんなことやってみよう！」といった意見もいろいろと出てくるようになりました。コンサルティング会社の方がうまく引っ張ってくれて、有意義なカエル会議になっていったと思います。最後まで抵抗感のあるメンバーもいたかもしれませんが、次第に活発になっていったと感じています。

——「声かけシート」について教えてください。

チームワークを高めるために、チーム全体で声かけをより積極的に行っていこうということになり、1日の終わりに声掛けができたかどうかをセルフチェックする「声かけシート」を作成しました。

看護師はペアで動いているのですが、ペア同士での声掛け、ペア間での声掛けなど、それほど忙しくないペアが忙しそうペアに「何か手伝うことはないですか?」とか、「私たちが代わりにできることはないですか?」といった声かけを行うことはとても重要です。また、自分から「今日は具合が悪い」と言い出しにくい職場なので、相手を見て具合が悪そうだったら「大丈夫?」と声かけすることも大切です。そうした声かけを積極的に行おうということで「声かけシート」を作成することになりました。

——「声かけシート」はセルフチェック方式ということですが、どのくらいの項目があるのですか。

大きくは、忙しい時、不安な時、体調不良の時、助けが欲しい時、提案が欲しい時の5項目で、それぞれに細かな項目が二つずつくらいあります。

これらの項目を記載した1枚のシートを全員に配って、帰る前にその日の自分を振り返ってチェックを付けて提出するようお願いしました。最初のころは全員提出していたのですが、2週間ほどするとだんだん提出が少なくなってきました。「これはいつまでやるんですか?」と言う人も出てきて、いったんやめたんです。そこで、これまでの提出状況や内容を分析して、できていない項目が二つありましたので、プロジェクトの終盤では2項目のみにチェックを付けてもらうこととし、提出期間も1週間にしました。すると、提出状況も改善しました。今は提出を義務付けていませんが、各自の努力目標ということで継続しています。

## 看護部声かけチェックシート

### 私たちのありたい姿

- ①互いに思いやり/産報で共/相談しやすい
- ②そして助け合い/伝達のよい職場
- ③仕事が随分内に行わり
- ④半年も前課的に取組めることにより
- ⑤自分の時間が充てる/さらに給料に満足できる
- ⑥みんなが学びたいことを学ぶ
- ⑦知識・技術も共有し、高め合うことで
- ⑧やりがいや自信をもって働ける職場

これを実現するために、以下の声かけを実施しよう！

### 1. 忙しいとき

- あなたが忙しいとき、まわりのメンバーから声をかけてもらえましたか？
- まわりのメンバーが忙しそうなお時、あなたから声をかけましたか？

例：「何か手伝おうか？」「私、今ちょっと手が空いてるよ」

### 2. 不安なとき

- あなたが仕事に焦め方などで不安なと感じた時、周りの人から声をかけてもらえましたか？
- 周りのメンバーが不安そうなお時、あなたから声をかけましたか？

例：「不安なことがあったらいつでも聞いてね！」

### 3. 体調不良のとき

- あなたの体調がすぐれないとき、休憩したい、助けてほしいと周りに伝えることはできましたか？
- 体調などが悪いメンバーがいらないか察知できましたか？いた場合声をかけられましたか？

例：「休憩したら？」「臉色悪くするように見えるけど大丈夫？」

### 4. 助けが欲しい

- あなたが助けが欲しいと思ったり、困っているとき、周りに助けを求められましたか？
- 助けが欲しい、困っているメンバーがいらないか察知したり、聞きましたか？

例：「●●の手帳がわからなくて（具体的に聞くのがポイント）、教えてもらえますか？」  
「忙しくて聞けないと思ってることはない？どんな些細なことでも聞いてね！」

### 5. 提案が欲しい

- 提案してほしいというタイミングで、周りに適切に依頼ができていますか？
- あなたから提案したいタイミングで、相手が受け取りやすい形で提案できていますか？

例：「この業務をもっとよくしたいと思っているんだけど、●●（手帳など具体的に）についていいアイデアはないかな？」  
「●●についてこうしてみたらどういんじやないかと思ったんだけど、どう思う？」

月 日 日勤・夜勤

セルフチェック方式の声かけシート（病院提供）

### ——「声かけシート」の効果はいかがですか。

コンサルティング会社に6月ごろにアンケートを取ってもらったところ、個人的な働き方について何かしらのポジティブな変化を感じているとの回答が全体の75.5%、チーム全体の働き方としてそう感じているとの回答が全体の86.9%という結果でした。「声かけが増えた」「働き方が変わってきた」といったコメントも多かったため、成果は出ていると思います。

### ——次に、「帰ろうDay」の取り組みについて教えてください。

各人の「帰ろうDay」を事前に取り決めてその日は必ず帰るという取り組みは、当院全体として以前から進めてきたことです。しかし実態としては、国際医療センター2では「帰れた日」が「帰ろうDay」のような感じになっていました。それだとちょっと違うかなと思ひ、今回改めて取り組むことにしました。具体的には、1カ月の勤務表が出た時点で、定時で帰りたい日を各人にボードに書いてもらひ、係が振り分ける形にしました。子供の誕生日を「帰ろうDay」にするなど、それぞれ月2回の「帰ろうDay」を事前を決めるようにしました。

そして、病棟のホワイトボードの名前の横に帰るマークをつけて、朝のミーティングの前に「今日はこの人とこの人が帰ろうDayです」と伝えて、「その方たちが定時で帰れるように周りの人はサポートしてあげてください」と声掛けをしました。

### ——その効果はいかがですか。

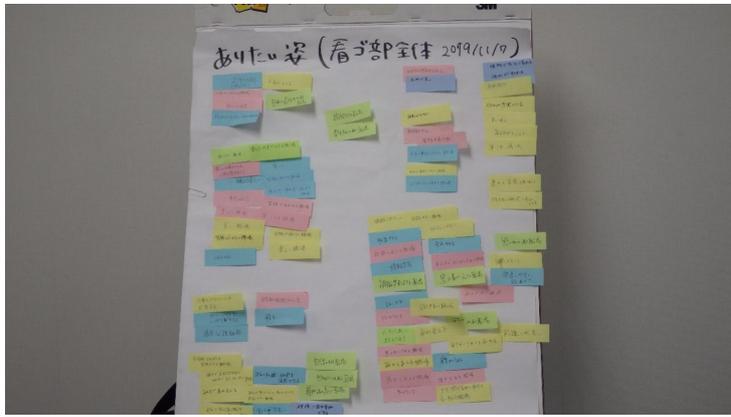
「帰ろうDay」の日は、早く仕事を終わらせるためにはどういふ仕事のやり方が良いかを考えて動くことができるようになってきていますね。また、周りも「帰らせてあげないといけない」ということで協力できるようになってきています。

### ——今回のプロジェクトで一番工夫した点は何ですか。

私たちが上から押しつけるのではなく、スタッフ全員でこのプロジェクトを進めていることを理解してもらひ、全員が同じ方向を向いて自発的に取り組めるように配慮した点です。

### ——最も苦労した点は何ですか。

全員に周知すること、そして全員の意見を吸ひ上げることです。大人数でいろいろな意見が出てきますので、それをまとめるのが非常に難しかったです。カエル会議では、付箋に各自の考えを思いのままに書かせて、それをボードに貼り付けてグルーピングし、多かったものから順に挙げていきました。そしてその結果について全員の意見をあらためて聞き、最終的に取り組むべき事項を決めていきました。非常に有効なやり方ですが、慣れないことでしたのでそれなりに苦労しましたね。



付箋をボードに張ってグルーピングする様子（病院提供）

#### ——コンサルティング会社の支援はいかがでしたか。

進め方に迷う時にいつもやり方を教えていただきました。付箋のグルーピングなど、一から十まで引っ張ってもらいましたので、すごくありがたかったです。カエル会議にもリモートで参加してもらい、話が活発でない時など、上手に導いていただきました。

#### ——今回、看護部の取り組みだけではなく、外傷センターとの連携についての取り組みもあったかと思いますが、その成果はいかがですか。

正直、外傷センターの先生方を捕まえることが難しい時もあったのですが、これを機に外傷カンファレンスを毎週水曜日の午後を実施することになりました。先生方が水曜日の午後に来てくださって、今後の治療方針や安静度などの再確認ができるようになりました。以前は声を掛けにくい雰囲気でしたが、声を掛けられるようになってきて今はすごく良い感じで動くことができるようになってきています。その他のカンファレンスも含め、看護師が主体的に話し、それに対して先生たちが答えてくれるようになってきました。

#### ——新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響でプロジェクトに影響が出たりしませんでしたか。

感染症対策は当然行いますが、今回のプロジェクトの中身に関しては特になかったと思います。コンサルティング会社ともリモートできちんと連絡を取ることができていました。

#### ——今後の予定や目標について教えてください。

私たちの部署は時間外労働は以前からそれほど多くない状況でしたので、今回のプロジェクトで時間外労働が大きく減少したといったことはなかったです。ただ、「お互いを思いやって仕事を進める」「時間内に終わらせるような仕事のやり方をする」「帰ろうDayの人を早く帰らせるために周りがサポートする」といった心理的内因性の向上があったと感じています。今後もお互いを思いやって仕事ができるような環境を整えていきたいと考えています。

やりたいテーマがほかにも八つ挙がっていますので、テーマの担当分けをしてそれぞれカエル会議を実施していこうと思っています。具体的には、「お互いに思いやる」「仕事が時間内に終わる」「やりがいを持って働ける職場にする」「自分の時間が充実する」といったテーマが挙がっています。

#### ——最後に、働き方改革に取り組む医療関係者へのメッセージをお願いします。

「できない」ではなくて、やれることからやればいいんです。私たちはそれが声かけでした。小さなことから取り組んでいくと次第にできることが増えてきて、チームワークも良い方向に向かうんだなと今は感じています。最初のころは抵抗感を持っているスタッフもたくさんいましたが、声かけシートを作成した4カ月目あたりからまとまりが良くなってきました。

#### ◆別所 則子（べっしょ・のりこ）氏

1991年に長崎大学医学部附属病院へ入職。手術室、呼吸器内科、消化器外科勤務を経験し、2010年に副看護師長に就任。心臓血管外科、放射線科、看護研修センター勤務を経て、2019年4月より国際医療センター2に勤務。

【取材・文＝堀 勝雄】

記事検索

ニュース・医療維新を検索

