

看護補助者の定着と質の維持・向上 ～支援体制・教育体制の確立～

岡山大学病院 内田 陽子

【概要】

近年、看護職の業務は複雑化し、さらにその業務量は増加の一途を辿っている。そこで、当院でも看護職と協働するために、平成 23 年 4 月より看護補助者を増員（計 70 名）し、急性期看護補助体制加算 75 対 1、その後看護師の見なしも含めて 50 対 1 を取得するようになった。しかし、急激に増員を行ったため、その支援体制や教育体制は追いつかず、退職者も相次ぎ、慢性的な欠員状態及び 50 対 1 加算辞退の危機が続いていた。

そこで、まずは看護補助者全員（当時在職 61 名）と面接を行い、問題点を洗い出した。そして、常勤 2 名のリーダー補助者と協力し、相談窓口の開設や中途採用者への徹底したフォロー、補助者同士の交流会を設けるなどの支援体制を確立した。また、看護補助者の教育プログラムを作成し、経験年数別の演習を実施し、段階を追って知識・技術が習得できるような教育体制を確立した。その結果、1 年間の退職者はこれまでの半分以下（26 名→11 名）に減少し、現在の看護補助者が定着するようになり、安定して 50 対 1 の急性期看護補助体制加算が取得できるようになった。教育については、今年度から新たなプログラムで取り組み始めたばかりのため、質の維持・向上といった効果はまだ乏しく、インシデント数も例年並みの 5 件と減少していない。しかし、研修受講後の看護補助者から今後の自分の成長への期待や夢が語られるなど、その姿に変容がみられるようになった。

【背景】

平成 22 年度の診療報酬改定により、急性期看護補助体制加算が新設された。当院でも看護職と協働するために、平成 23 年 4 月より、一般病棟への看護補助者を増員（計 70 名、2 名常勤・残りは非常勤）することとし、業務委託であった看護補助者を含め 42 名を雇用した。また、確保できなかった 28 名分は派遣職員で補い配置し、75 対 1 急性期看護補助体制加算を取得し、その後は看護師の見なしも含めて 50 対 1 加算を取得した。

しかし、急激に看護補助者の増員を行ったため、その支援体制や教育体制は追いつかず、結果として退職者も相次ぎ（23 年度 26 名、24 年度 26 名）、慢性的な欠員状態が続いていた。そのため、50 対 1 加算辞退の危機も続いていた。また、退職による中途採用者の増加に伴い、その教育も追いつかず、質の低下やインシデントが起こっていた。

私は平成 25 年度より新たに業務担当の副看護部長に昇任し、早急にこの問題に取り組むことが必要となった。そこで、看護補助者の定着と質の維持・向上のために、看護補助者への支援体制の確立と教育体制の確立に向けて取り組むこととした。

【実践計画】

1. 支援体制の確立

- 1) 看護補助者全員と面接し、問題点を洗い出し、介入可能な部分から介入する。(25 年 6 月～)
- 2) 看護補助者ユニホームの追加支給など、福利厚生面での取り組みを実施する。(25 年 6 月～)
- 3) 看護補助者に対する相談窓口を、私と常勤のリーダー補助者 2 名とで開設・広報し、まずは相談してもらい支援することで、安易な退職やメンタル面が理由での退職を予防する。(25 年 6 月～)
- 4) 看護師長に看護補助者の抱える悩みや不安・不満等の現状を説明し、現場での細やかなフォローを依頼する。(25 年 8 月～)
- 5) 中途採用者へは、定期面接（採用一週間後・一ヶ月後）を実施し、また継続支援担当のリーダー補助者を 1 名決めてフォローを徹底する。(25 年 9 月～)
- 6) 看護補助者研修の機会を利用して、補助者同士の交流会を開催する。(25 年 9 月・26 年 2 月)

2. 教育体制の確立

- 1) 看護補助者の教育プログラム（中途採用者にも対応できる）を作成する。（25年9月）
- 2) 看護補助者研修の規定の研修（厚生労働省から義務づけられている研修）に加え、経験年数別の演習を実施し、段階を追って知識・技術が習得できるようにする。（26年2月）

【結果】

約1ヶ月かけて看護補助者全員（61名）との面接を実施したことで、まずは看護補助者一人一人が組織から必要とされ、大切にされていると感じられる取り組みや、段階を追って知識・技術が習得でき、成長していけると感じられる取り組み、また中途採用者への手厚いフォローが必要であることが明らかとなった。そこで、これらの問題点への介入を盛り込んだ計画を実践した。

支援体制については、常勤のリーダー補助者2名の協力を得て、相談窓口の開設や中途採用者への定期面接・継続支援、必要時の部署異動を実施し、これまで一人で悩んで安易に退職に結びついていた者が減少し、23年度・24年度と毎年26名あった退職者が、25年度は11名まで減少した。かつ、その退職理由も、病気や親の介護、雇用条件などのやむを得ない理由のみとなり、職場になじめない等のメンタル面が理由での退職者はいなくなった（図1）。また、部署別・個人別での悩みについては、病棟師長にも説明・相談し、現場での細やかな対応やフォローを実践してもらい、早期の解決にも結びついた。さらには、研修の機会を利用した補助者同士の交流会で他部署の補助者との仲間意識も強まり、勤務継続の意識も高まった。また、補助者ユニホームの追加支給や希望者へのエプロンバッグの支給など、福利厚生面での改善も実施した。これらの取り組みで、看護補助者の定着が進み、一部欠員部署は残っているものの、現在は看護師の見なしも含めて、安定して50対1急性期看護補助体制加算が取れるようになっている。

教育体制については、これまで実施していた規定の研修に加えて、経験年数別の演習を取り入れた教育プログラムを作成した。しかし、今年度からこのプログラムに沿っての教育を開始したばかりのため、質の維持・向上といった効果は乏しく、看護補助者が関連したインシデントは、25年度も例年並みの5件と減少していない。それでも、研修受講後の補助者から「もっと色々な研修を受けてみたい」、「これから自分がどんな風に成長していくのかワクワクする」といった発言が聞かれるようになるなど、その姿に変容がみられ始めている

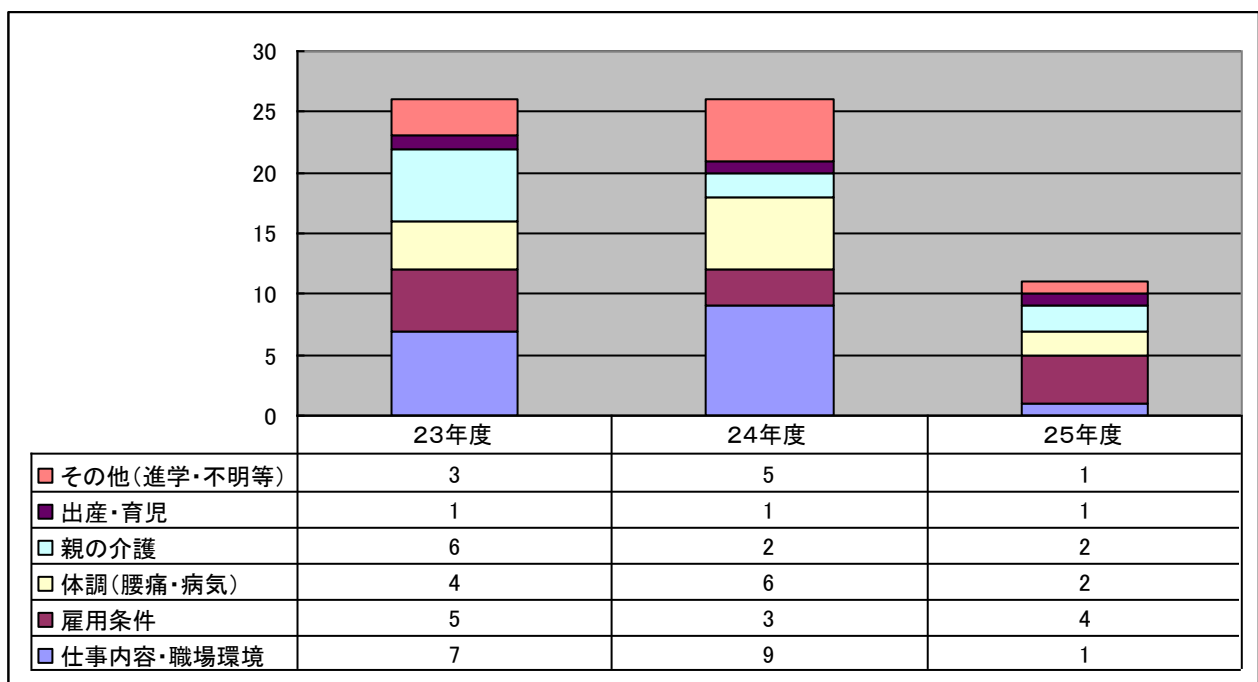


図1：看護補助者の退職人数と退職理由

【評価及び今後の課題】

支援体制については、安易な退職、特にメンタル面が理由での退職が減少し、定着が進んでいる結果から、効果があると評価し、相談窓口や中途採用者へのフォローなどを継続していくこととする。またユニホームの追加支給やエプロンバッグの支給などの福利厚生面での改善は、単に物質面だけの効果ではなく、看護補助者が「私たちのユニホームや必要物品にも配慮してくれていると感じられて嬉しかった」と発言していることから、組織の一員として大切にされていると感じられる効果があり、心理的安定への後押しとなった。今後も経済面も考慮しながら、必要な物品の支給は継続し、また看護補助者を組織の一員として大切にする取り組みを企画していきたい。

教育体制については、まだ効果は乏しいものの、看護補助者の意識は変容してきており、今後も経験年数別の演習を継続することで、段階を追って知識・技術が習得できるように計画していくこととする。さらに、その知識・技術の評価方法について検討していくことが今後の課題である。

また、全体のリーダー補助者2名（常勤）に加え、各部署内での補助者のリーダー（非常勤）を育成し、全部署リーダー会などを定期的に設けて、他部署で起こったインシデントをタイムリーに共有し、部署での問題点の吸い上げや全部署補助者への連絡事項の徹底など、今後に生かせるようなシステムを検討していきたい。

そして、最終的な課題は、看護補助者増員（定着）に伴う看護の成果を可視化していくことである。