

看護補助者業務の標準化と教育体制の構築

施設名：川崎医科大学附属川崎病院 氏名：清水恵子

【概要】

当院の看護補助者は50名であり、看護補助者体制加算25対1、一般病棟勤務者は34名配置している。平成26年度の看護補助者離職率19.6%、当院での勤務経験年数は平均2.5年、平均年齢41.2歳である。看護部チームの一員として看護師と協働するために、看護補助者に対する業務の標準化と教育について考えていくこととした。その結果、部署で補助者リーダーを選出し、1回/月リーダー会を開催することは業務の見直しに効果的だったが、教育に関しては自主性が薄いことや部署内での人間関係等の問題も表面化した。しかし、以前と比較すれば前向きに取り組んでいく姿勢も見られるようになり、今後も継続的に取り組んでいく必要がある。

【背景】

当院における看護補助者教育は先輩補助者から慣習での指導が行われていることが大半であり、そのため部署異動時には業務内容に混乱を招いていると感じていた。また看護補助者もチームの一員としての役割意識を持つ必要があるが、役割認識が低く看護補助者業務手順は看護管理マニュアルの中にあるが、そのことを知らない看護補助者がほとんどであり十分な活用がされていない現状だった。

また、毎月実施している研修も受け身であり、業務への活用の評価には至っていない。看護補助者間の連携も良好とはいえない状態であり、以前から看護補助者リーダーの存在がないことに疑問があった。私は、平成26年に看護副部長に就任後看護補助者担当となった。当院は平成28年12月に新築移転が決まっており、それに伴い業務の標準化に向けたシステムを整えると共に補助者教育の見直しが必要と考えた。急性期入院医療において、チーム医療提供のメンバーはそれぞれの専門分野での役割を發揮していく必要があり、看護師と協働しながら補助者もチームの一員としての役割意識を持つ必要がある。そのため、看護補助者としての役割意識を高く持つことで離職防止につながるのではないかと考え、本テーマに取り組むこととした。

【実践計画】

1. 看護補助者へ、業務の標準化と看護補助者教育に向けての見直しを行うためのリーダー会の必要性について補助者と看護師長に説明を行う。(平成27年4月)
2. リーダー会開催を平成27年5月から1回/月実施し、各部署の問題点や改善点を話し合う。6月からリーダー会には病棟の教育担当看護主任が順番に出席を依頼する。
3. 業務内容(日勤業務と夜勤業務)の標準化を行うための看護補助者業務自立区分表の見直しとeラーニングを活用した技術の習得をおこなう。
4. 段階的な教育プログラムを作成するため、現在の年間教育プログラムの再考と補助者業務自立区分表を利用し定期的に評価ができるように改正する。(12月)
5. 平成28年1月に看護補助者へ「リーダー会」・「業務内容」・「教育プログラム」等についてのアンケート調査を実施しその結果を基に再考する。

【結果】

看護補助者の業務の標準化を行っていくために、看護補助者リーダーは各部署から師長と看護補助者間で選出してもらい、看護補助者リーダー会を平成 27 年 5 月から 1 回／月で開催することができた。毎月のリーダー会は負担に感じているメンバーもいたが、業務内容の見直しをリーダー会で確認しながら、日勤業務(早出・遅出業務を含む)と夜勤業務における療養上の世話や環境整備・ベッドメイキング等は標準化できてきている。その他として、事務的業務内容に関しての手順も以前から作成されていたが今まで実施していた部署と実施していなかった部署とがあった。そのため看護部で手順案を再度作成し、平成 28 年 2 月から全病棟実施開始とした。

教育プログラムに関しては、毎月の看護補助者研修を全員参加と義務付けており、2 回／月開催している。研修の講師は、認定看護師、看護主任、医療安全管理者、セラピスト等に依頼した。9 月からはそれまで副部長 1 名が担当していたが、師長 1 名・主任 1 名を教育担当に選出した。日常看護ケアの学習は、ナーシングスキルの e ラーニングを活用することを推進している。補助者業務自立区分表を利用し定期的に評価実施するまではできていない。

アンケート結果については、92%の看護補助者補助者がリーダー会継続したいと答えていた。始めた当初は、リーダー役割に戸惑いがあり、予想以上に部署間で業務に関する手順や方法に違いがあることにリーダー同士も驚いていた。しかし、回数を重ねるごとに解決に向けた問題提供と情報共有ができ、「リーダー役割に責任を感じている」「看護師との協働できることを考える」等の意見があり、自分達が仕事をしやすい環境を考える意識に変化はあったが、リーダー役割への達成感までは至らなかった。学習に対しては e ラーニング活用している看護補助者が 61%であり目標値には満たなかった。その他として研修やその時に知るだけという回答もあった。

平成 27 年 4 月～平成 28 年 1 月末までの退職者は 6%で、家庭の問題が主な理由だった。

【評価及び今後の課題】

今まで行ってきた看護補助者業務を変更していく事は、補助者の意識を変えていくことからだったが、戸惑いながらも変化が見られてきていると思う。結果として看護補助者リーダー会は業務の標準化を進めていく上で効果的だったと考えられる。部署内の看護補助者に対して情報を伝達し共有することもできるようになってきた。しかし、部署のリーダーに対する不満の声もあり、次年度に向けたリーダー選考には、師長・主任および現リーダーと相談し選出し、リーダー会は継続していく予定である。

年間の研修は日本看護協会から提案されている内容を含め、e ラーニング活用の習慣化を考えていきたい。また研修による教育が、28%の看護補助者が日常業務に活用できておらず、看護補助者業務は今後に向けた内容に修正し活用できる体制にしていき、定期的な評価を実施したい。評価者には師長・教育担当主任・看護補助者リーダー等を考えている。追加項目として事務的業務の標準化と病棟ラウンドメッセンジャー業務を考えており、事務的業務に関しては 2 月から開始しており、経過をみながら評価を行う予定である。今年度の離職率は低かったが、アンケートの中に人間関係の難しさ(看護師との関係もあり)や新しいことへの戸惑いなどもあり、そのことが原因で離職につながらないような支援が必要である。問題が表面化した時には面接を行っているが、補助者全員の定期的な面接が実施できなかった。各々が抱えている問題を早期に知り、解決できるように部署の師長の協力を得て実施したいと考えている。

今後もやる気がみえ、行動化できる看護補助者チームを目指して取り組んでいきたい。