

## 看護師と MA の協働環境づくりを目指して

滋賀医科大学医学部附属病院 小寺 利美

### 【概要】

2010年（平成22年3月）の診療報酬改訂において、「急性期看護補助体制加算」が創設され看護師の役割分担が推進し、看護補助者を効果的に活用することが述べられた。

当院でも、看護補助者（以下、MA【Medical Assistant】と略す）が増員され、急性期補助体制加算25対1を取得している。MAに関する看護部の方針は、「看護師長及び看護師の指示の下に病室内の環境整備、ベッドメイキング、看護用品及び消耗品の整理整頓等の業務を行う。また、『療養上の世話』のうち、比較的軽症の患者への食事、移動に関する業務など当院における看護補助業務を行う。」とし、患者に直接かかわる業務をMAに委譲することを掲げている。

そこで、MAと看護師との適切な役割分担を行い、良質な看護サービスを効率的に提供することを目指し、安全に業務委譲が行えるようマニュアルの整備、体制や教育などを進めているところである。しかし、業務量調査を実施した結果、病棟間でのMA業務内容に差があり、患者に直接かかわる業務がうまく委譲できていないことがわかった。要因として、各病棟でのMA業務の明確化および周知が不十分である。また、MAの具体的な業務委譲に関して、各病棟任せになっており、病棟での指導体制が整っていないことが考えられた。今回、MAと看護師の協働環境づくりの体制整備について取り組んだので報告する。

### 【背景】

612床で特定機能病院であり、平成25年度は病床稼働率87.8%、平均在院日数13.4日であった。看護師の業務は複雑化し、業務量は増加の一途を辿っており、看護部はMAに看護師業務を委譲し、役割分担を推進している。私は、今年より業務担当副看護部長として、MAの教育および業務整備などを任された。急性期補助体制加算を取得までは、MAは各部署1名の配置で外部委託者が担っており、業務内容はメッセージ業務が中心であった。急性期補助体制加算を取得のため、業務内容や教育の整備をし、MAが業務拡大できるよう体制を整えてきた。そのため、各部署の協力は必須であるが、看護師長や看護師はMAの業務内容を十分把握している者は少なく周知できていない現状があった。

そこで、MAと看護師の効果的な協働環境づくりのため、第一にMAの組織・業務の明確化をし、看護師長や看護師へ周知すること、第二にMA業務の質向上を図ること（教育体制の充実）、第三に情報の共有化を図りチーム活動に活かすことを課題とした。

### 【実践計画】

1) MAの組織・業務の明確化および周知し、以下、(1)～(3)の内容を運営会議で提示

(1)各病棟でのMA業務量調査（9月実施）

(2)看護師にてプロジェクトチームを結成し、以下の内容を実施

・MAの業務マニュアルの見直し・改訂

・MA業務内容を明確に分類（日本看護協会の資料参照「急性期医療における看護補助者の業務範囲例」を参考にし、当院のMA業務内容に合わせて作成。業務内容の行を①～④に分類）

①MAが行ってはいけない業務（看護師が行う業務）

②看護師と協働で行う業務

③看護師の指示のもと、MAが行う業務

④MA自身が判断し行う業務

・「MA業務内容実施チェックリスト」を作成（12月）

- ・タイムスケジュール調整（患者に直接かかわる業務ができるよう、1日のスケジュールを調整：看護師と協働で行う時間を設ける）

(3) MA の役割を明文化する

2) MA 業務の質向上（教育体制の充実）

(1) 副看護部長担当

- ・年間計画を立案（研修実施を評価し、次年度の計画を立案）
- ・教育の実際：臨床教育看護師及び GRM、ICN に研修講師を交渉
- ・看護チーム一員として、病院組織の概要や個人情報保護、患者権利、接遇などを含めたオリエンテーションを実施（4月）
- ・管理業務の教育（総括リーダー）

(2) 臨床教育看護師、GRM、ICN 担当

研修方法：講義形式だけでなく、デモンストレーションを取り入れた研修を実施（5月～）

(3) 各部署の看護師長及び副看護師長担当

実際の業務実施状況を「業務内容実施チェックリスト」用いて確認と評価を実施（3月）

3) 情報の共有化（各病棟での活動や目標を共有化する）

(1) MA のリーダーを任命し、リーダー会を定期的で開催（1回/月）

(2) コミュニケーションの充実：プロジェクトチームと MA との会を開催（1回/3ヶ月）

(3) 看護師長との面談（2回/年）「業務内容実施チェックリスト」にて状況の評価を用いて実施

- ・MA の勤務シフトの現状把握と MA 各個人と面談を実施（6月）
- ・年度末に「業務内容実施チェックリスト」を MA 自身が自己評価し、看護師長または副看護師長と面談で確認（3月）

(4) MA の活動：メディカル研修会へチーム活動として参加し、総括リーダーが発表（2月）

## 【結果】

1) MA の組織・業務の明確化および周知

業務マニュアルは、MA 1人1人には配付されていた。しかし、各病棟の看護師や看護師長は業務マニュアルの内容を十分周知できていないことがわかった。そこで、プロジェクトチームを結成し、MA の業務マニュアルの見直しおよび業務内容を明確にし、誰が行うのか（①MA が行ってはいけない業務（看護師が行う業務）②看護師と協働で行う業務③看護師の指示のもと、MA が行う業務④MA 自身が判断し行う業務）を明確にした。また、MA が業務内容を遂行できたかどうかを確認するため、「MA 業務内容実施チェックリスト」を作成した。これらのものを運営会議にて、看護師長に提示し周知を図った。

2) MA 業務の質向上（教育体制の充実）

MA の業務拡大するため必要な研修として、医療安全、緊急時の対応、感染予防、環境整備などを実施した。研修方法は、講義形式だけでなく、デモンストレーションを取り入れたことにより、MA は研修内容を実感することができたとの意見があった。日々、MA 業務内容を誰が行うのかを分類した結果、看護師個々の自己判断で MA に業務依頼することはなくなった。また、MA が病棟で業務を実施する上で、はじめは看護師が指導できるようにタイムスケジュールを調整し、MA と看護師が協働で業務を行うことから始めた。それを病棟で実際に活かされているかどうかを「MA 業務内容実施チェックリスト」にて自己評価および年度末に看護師長及び副看護師長が確認し、業務状況を把握した。

3) 情報の共有化

各フロアのリーダーおよび、総括のリーダーを選定し組織図の作成と役割を明確にした。総括リーダーは、今まで通常業務も行っていたが、この機会に管理業務のみとし、管理的視点をもつための教育を行った。各フロアのリーダーは、メンバーの日々の業務調整や勤務表割当予定表を確認し、不具合があれば調整することとした。MA 間での活性化や他職種との関わりを深めるため、メディカルスタッフ研修発表会にて、MA の役割や業務内容について発表を総括リーダーが行った。年度末には、看護師長との面談をし、1年間の振り返りと次年度に向けての方向づけを行う。

## 5. 評価及び今後の課題

MA 業務の質向上を図るため、今年は研修内容を講義形式だけでなく、デモンストレーションを取り入れ実践にすぐに活かせるようにした。業務内容は誰が行うのかを明確に分類したことで看護師は指示しやすく、看護師個々の判断で MA に業務を委譲することがなくなった。このことにより、MA 業務の煩雑さの軽減に繋がった。また、患者に直接かわる業務は、看護師と協働で始め患者の安全確保や、MA 自身も安心を得て業務を行うことに繋がった。情報の共有化を図るために総括リーダー及び各フロアのリーダーを選出し役割を明確にした。チームの一員として、定期的なリーダー会開催やプロジェクトチームを含めての情報交換、連絡事項、業務検討などを開始した。MA の視点と看護師の視点から意見を出し合い、共通理解できる場を設けたことで、互いの思いや視点を知る機会となった。

今後の課題として、業務は看護師と協働して行うことが多いため、看護師と合同で研修参加できるように企画を考えていく。また、MA の業務の質向上のため、「業務内容実施チェックリスト」を3月末に看護師長及び副看護師長にて確認するが、業務の不十分な項目に関して、MA とどう共有していくのかである。もう1つは、当院は人件費削減といわれる中、MA の雇用形態が2種類（日給と時給）あり、MA から雇用形態、待遇が違いうのに同じ業務を行うことへの不満がある。看護部として、雇用形態の体制を整えられるよう病院への働きかけをしていく。

このように徐々にではあるが、体制を整え人間関係を構築し、MA のモチベーション向上に繋がっていきたい。