

新規採用ヘルパーの教育体制整備への取り組み

昭和大学病院 吉田 雅子

【概要】

当院は急性期看護補助体制加算 50 対 1 を申請している大学病院である。近年、病床稼働率の上昇と入院受け入れ体制の変更など業務の拡大や勤務体制の変更など、看護補助者（ヘルパー）は働き方の変化を求められている。またその中で安全な業務の遂行は使命である。当院では病院職員と業務委託のヘルパーがおり、業務担当の次長が担当し、人員配置を行っている。また業務基準委員会と共に業務基準の作成、教育を行っている。しかし、新規採用者の一年以内の離職率が高く現場の忙しさが増している。また、新規採用者に対する配属後の教育は部署単位に任されており、実践評価が十分ではない。そこで、新規採用者の離職率を減少させ安全な業務の遂行ができるように、新規採用者の教育システムの構築と業務評価の体制整備に取り組んだ。教育システムの構築として、新規採用者の実践教育プログラムと配置基準の作成を行った。また実践評価と問題点の共有・解決ができるように委託業者と管理課で定期的なミーティングを行った。結果、一年以内の離職率は 60%から 40%に減少した。またヘルパー全体の職務満足度調査においては、仕事への達成感の向上につながった。

【背景】

近年、医療の高度化や複雑化に伴う業務の増大により医療の在り方が問われている。その取り組みとして、多種多様な医療スタッフが互いに連携・補完し合い医療を提供する「チーム医療」の実践が求められている。このような状況の中で、チームの一員である看護補助者を効果的に活用し、協働することは、看護師が専門性を必要とする業務に専念できる環境を確保していくうえで重要であると言える。当院は急性期看護補助体制加算 50 対 1 を申請している大学病院である。病床稼働率の上昇と入院受け入れ体制の変更により業務の拡大や勤務体制の変更など、看護補助者（ヘルパー）は働き方の変化を求められている。またその中で安全な業務の遂行は使命である。当院のヘルパーは 90 名（職員 15 名、業務委託 75 名）おり業務担当の次長が担当し、人員配置を行っている。また業務基準委員会と共に業務基準の作成、教育を行っている。しかし、新規採用者の一年以内の離職率が 60%と高く、現場の忙しさが増している。また、新規採用者に対する配属後の教育は部署単位に任されており、実践評価が十分ではない現状である。ヘルパーは、平均年齢 52 歳（60 歳以上が 25%）であり新しい業務取得が困難である場合が多く、業務拡大など新しい取り組みに抵抗がある。よってこれにより、働きにくさ（職務満足・やりがい感の低下）を感じ、今後の業務拡大に対応しきれないなど、更なる離職につながる可能性がある。そこで、担当次長としてヘルパーの教育体制を整備し安全な業務を保障することで、看護師が看護業務に専念できる環境の確保に寄与できると考えと取り組んだ。

【実践計画】

目標 1：新規採用者の教育システムの構築ができた。

新規採用者のフォローアップ体制が確立した。

計画：

- ・新採用者の教育システム構築
実践教育プログラム作成（入職前トライアル、入職後教育プログラム、）配置基準作成
- ・入職後 1 週間後、1 か月後のフォローアップ（担当次長）

- ・ 部署でのフォローアップ者の決定、
- ・ 契約内容、勤務体制の明確化と共有（管理課、委託業者との連携強化）

目標 2：業務評価基準を作成し評価、フィードバックができた。

計画：

- ・ 業務評価基準の作成、評価・フィードバック（業務基準委員会）
- ・ 職務満足度調査の実施、フィードバック

【結果】

目標 1 について：

- ・ 新規採用者の一年以内の離職率は、前年度 60%（30 名入職、18 名退職）であったが、今年度 40%（20 名入職、8 名退職）であった。

目標 2 について：

- ・ チェックリスト評価（自己評価・ 他者評価（部署の看護師））において、他者評価、接遇面平均 8.8、業務実践平均 8（10 段階評価）であった。
- ・ 業務評価基準の作成に遅れがあり実施できなかった。
- ・ 職務満足度調査を実施した。（10 項目 5 段階評価）
全体平均 3.84
 - 仕事に達成感を得ている。
肯定的回答（そう思う、どちらかといえばそう思う）前年度 57% ⇒ 今年度 62%
 - 仕事は楽しく、今後も続けたい
肯定的回答（そう思う、どちらかといえばそう思う）前年度 63% ⇒ 今年度 61%
 - 仕事の誇りを持っている
肯定的回答（そう思う、どちらかといえばそう思う）前年度 60% ⇒ 今年度 65%
- ・ 関連する担当部署との定期的なミーティングを行った。

【評価及び今後の課題】

今年度、新規採用者の一年以内の退職は減少しているが、前年度の退職理由は明確ではない。標準化した部署配属後の教育プログラムを継続するとともに、退職理由を把握していく。また、今年度後期からの取り組みであり、新規採用者の配属がなかった部署への周知がされていない。全体周知を行い、次年度評価をしていく。勤務年数が長いヘルパーの不適切な洗浄作業などがあり、今後、新規採用者だけでなく、定期的な実践評価が必要である。進捗管理の不足から、業務評価基準の作成の遅れがあったため今後も継続的な取り組みを行い、全員に実施していく。職務満足度調査において、部署での人間関係や仕事の達成感、仕事の楽しさ、仕事への誇りの項目で前年度より上昇またはほぼ維持し、約 6 割が肯定的な回答であったことは、評価できる。管理課、委託業者の定期的なミーティングにより、入退職に関する手順が明確になった。また実践評価と問題点の共有、これについての対応が組織的にされるようになった。