

〔論説〕

いま地域リハビリテーション活動で求めている人材とは

福田 道隆¹⁾ 職員一同¹⁾

Key Word ①基本マナー、②専門性、③、チームワーク、④リーダー、⑤総合的質向上

I. はじめに

地域リハビリテーション(以下リハ)活動は広義には予防、超急性期・急性期、亜急性期、慢性期にわたる医療、リハ、福祉、介護に関わる幅広い活動が含まれており、それらの業務に携わるスタッフ也多職種となる。それぞれに求められる役割もおおのずと異なる。そこでいま地域リハで求めている人材像を、財団法人黎明郷に勤務する職員全員で考えることとした。

II. 目的

地域リハ活動で求めている人材像を3つの特徴ある施設でのスタッフから明らかにする。

弘前脳卒中センターのスタッフは超急性期・急性期、回復期の業務に関しており、黎明郷リハ病院スタッフは急性期、回復期の業務に関わり、老人保健施設つがるのスタッフは維持期の業務に関っている。これらスタッフから今地域リハが求めている人材像をアンケートにより調査した。

III. 研究方法

以下の6つの項目について財団法人黎明郷の3施設に勤務する全職種へのアンケート調査を行った。

1. 医療従事者の基本的マナーとして努力していること(自由意見の記載および設問事項への回答)
2. 専門性を発揮するために努力していること(自由意見の記載および設問事項への回答)
3. チームワーク活動に際して配慮していること(自由意見の記載および設問への回答)
4. リーダーとしての役割と活動(設問への回答)
5. バランス・スコアカードによる総合的質管理への関心度と実践度(設問への回答)
6. 回答者と同一職種を目指す学生へのメッセージ(自由意見の記載)

IV. 結果

1. アンケート回答者の職種別内訳(回答数312名、回答率82.8%)
弘前脳卒中センター151名、黎明郷リハ病院116名、

つがる45名から回答を得た。職種別には看護師112名、介護福祉士26名、看護助手31名、リハ・スタッフ58名、放射線・検査技師11名、医師・薬剤師9名、栄養士・MSW7名、事務25名、その他33名、合計312名である。

2. 医療従事者の基本的マナーとして努力していること(自由意見記載および設問への回答)

1) 自由意見では日常の活動上で努力していることとして挨拶(97名)、言葉使い(47名)、笑顔(30名)、接遇(25名)、思いやり(12名)、相手の立場に立つ(11名)などの順に回答していた。

2) 設問(基本的マナーとして重要と思われる項目に優先順序をつけてください)についての回答

最優先項目として自分の行動に責任を持つ(109名)、創造する力を持つ、(100名)相手の心の痛みを理解する(81名)、笑顔を作る(55名)などの順に挙げていた(図1)。

3. 専門性を発揮するために努力していること(自由意見および設問への回答)

1) 自由意見として情報収集(36名)、知識習得(32名)、学習・勉強・自己学習(19名)、コミュニケーション(15名)、技術習得(15名)、観察(11名)の順に述べられていた。

2) 設問(専門性を考慮する際に重要と思われる項目に優先順序をつけてください)への回答

最優先項目は自己研鑽をする機会を多く持つ(91名)、問題解決型の努力をする(66名)、コンプライアンス(遵守)をしっかり守る(48名)、同僚と問題事項について十分な検討をする(42名)などの順であった(図2)。

4. チームワーク活動に際して配慮していること(自由意見および設問への回答)

1) 「チームワークで配慮していること」への自由意見。
コミュニケーション(73名)、情報交換(42名)、意見交換(26名)、声かけ(13名)、報告・連携・相談(12名)、信頼関係(6名)、協調性、気配り、連携の各4名などの順に記載されていた。

2) 設問(院内でのチームワーク、パートナーとして活

1) 財団法人 黎明郷

Reimeikyo Rehabilitation Hospital

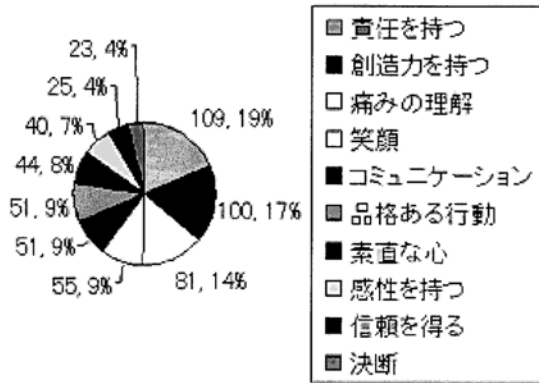


図1 医療従事スタッフとしての基本的マナー

動する際に重要と思われる項目に優先順序をつけてください) への回答

最優先項目として、コミュニケーション能力(143名)、情報収集・処理能力(40名)、総括的に事象を捉える(36名)、問題解決能力(24名)、具体的行動展開(20名)などの順に回答されていた(図3)。

3) 院内チームワーク活動の場

カンファランス(104名)、申し送り(82名)、チーム活

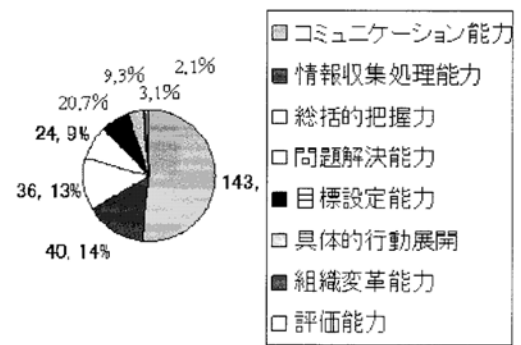


図3 チームワーク活動での重要な項目

設問は「あなたがチームのリーダーと仮定した場合、以下のことを他スタッフに示せるでしょうか」であり、5段階で意見を表示するよう依頼した。

「できない、全くできない、分からない」の合計が50%以上の高い比率を示した項目はビジョンを浸透させる、自己改革能力、速やかにリスク発生のマネジメントをするであり、仕事の方向性を示せる、現場の観察と分析の項目も比較的困難な項目であると回答していた(図5)。

6. バランス・スコアカードによる総合的質管理への関心度と実践度

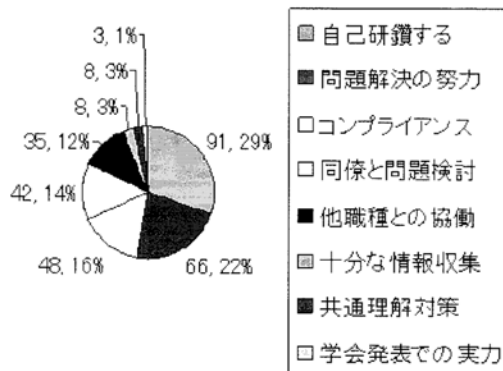


図2 専門性の発揮のための重要項目

動(NST、ICT、褥瘡対策チームなど)(31名)、回診(20名)、その他(36名)の順に挙げられていた。

4) 設問(院外のチームワーク、パートナーとして活動する際に重要と思われる項目に優先順序をつけてください)への回答

コミュニケーション能力(104名)、情報収集・処理能力(61名)、総括的に事象を捉える(37名)、目標設定能力問題(20名)、などの順に回答されていた(図4)。

5) 院外チームワークの行われる場

日常の連絡(82名)、カンファランス(57名)、橋渡し事業(41名)、その他(15名)の順に挙げられていた。

5. リーダーとしての役割と活動

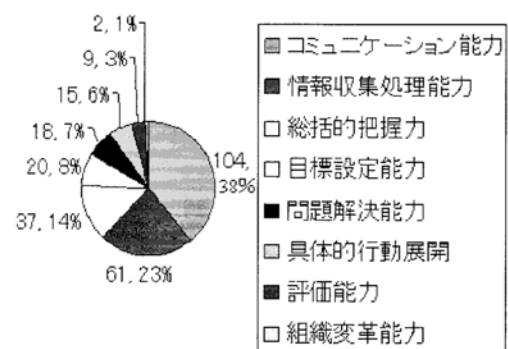


図4 院外チームワーク活動での重要な項目

バランス・スコアカードによる総合的質管理について、関心度と実践度について調査した。

患者対応(実際患者さんに接し、最高のサービスを提供すること)、医療やり手のプロセス(医療やり手の効率向上に努力していること)、人材育成(研修会計画・実践、働きやすい環境づくりのため努力していること)、経営マネジメント(病院・施設の管理運営事務、入退院調整、地域連携などへの協力)の4つの項目について調査した。

アンケートでは10%刻みの回答で行ったが、理解しやすいように「低い40%以下」、「中等41~70%」、「高い71%以上」の3項目にまとめてみた。

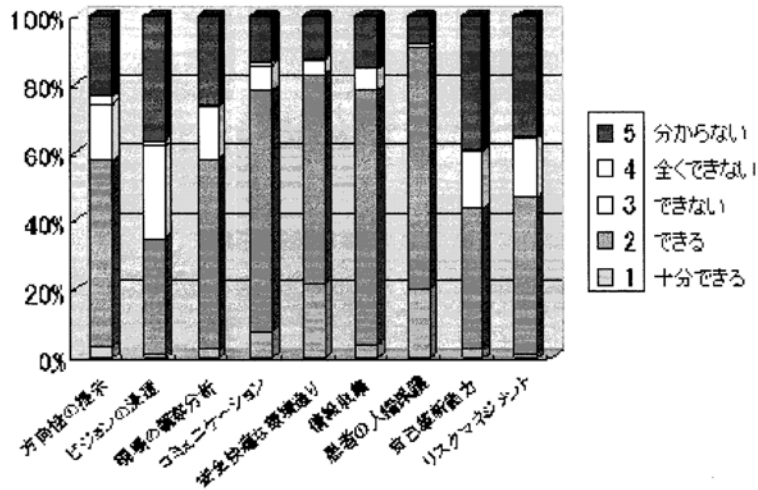


図5 チームリーダーと仮定した場合、他スタッフを指導できるか

1) 関心度について

関心度については、経営マネジメントについての「関心度が高い」の占める比率は他の3項目に比較して低かった。他の3項目はほぼ同様の比率を示した。

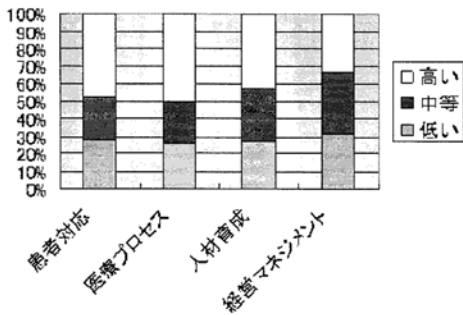


図6 バランス・スコアカードによる関心度

2) 実践度について

実践度については、医療プロセス、患者対応人材育成、経営マネジメントの順に関心度が低くなっていた。

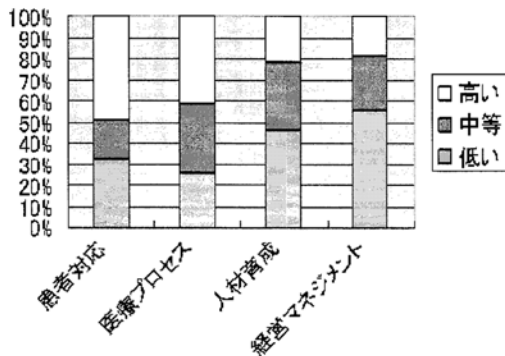


図7 バランス・スコアカードによる実践度

7. 同一職種を目指す学生へのメッセージ

メッセージ内容をキーワードとしてまとめると、知識(10名)、学習(7名)、目標(6名)、人間性、疑問、情熱、謙虚、意欲、前向きは各4名、接遇、積極性、マナーは各3名であった。

V. 考察

「今地域リハで求めている人材像」をアンケートの形で求めた今回の調査では1)医療従事者の基本的マナー、2)専門性を発揮するための努力、3)円滑なチームワーク活動の3項目についての結果は多くの文献と比較して大差がないものと思われる。4)強力なリーダーとしての役割と活動については、「できない、全くできない、分からない」の合計が50%以上の高い比率を示した項目は、「ビジョンを浸透させる、自己改革能力、速やかにリスク発生のマネジメントをする」であり、「仕事の方向性を示せる、現場の観察と分析」の項目も比較的困難な項目であると回答していた。このことは財団全職員に対する病院の掲げる理念やビジョンの浸透度、および医療現場でのリスクマネジメントの意識が依然として低いことを意味していると思われる。また臨床現場での種々の事象の観察やそれに対する分析、対応がまだ不十分でないことを意味しているものと思われる。今後これらの面での教育・研修・実践が必要と思われる。バランス・スコアカードは戦略的マネジメントシステムとして、病院全体の総合的質管理には欠かせないツールであり、企業や病院経営に利用されている。今回は4つの視点から質管理に対しどれくらいに関心度および実際の関りを持っているかを調査した。関心度については、経営マネジメントについての「関心度が高い」の占める比率は他の3項目に比較して低かった。他の3項目はほぼ同様の比率を示した。

実践度については、医療プロセス、患者対応人材育成、経営マネジメントの順に関心度が低くなっていた。特にこれら4つの領域での関心度や実践度が10%以下と回答した比率が極めて高かったのが注目される。以上の「今地域リハで求めている人材像」に関するアンケートの結果は今後の（財）黎明郷の運営にも極めて役立つ資料として活用できるものとなった。

Ⅶ. 文献

- 1) 伊藤守：図解コーチングマネジメント、デスカヴァー、2005.
- 2) 吉川武男：バランス・スコアカードの知識、日本経済新聞社、2006.
- 3) 桐村晋次：人材育成の進め方（第3版）、日本経済新聞社、2007.
- 3) 伊藤真：会社コンプライアンス 内部統制の条件、講談社現代新書、2007.