



### 第3回 部署や職種を超えた絆を深める 「いいね！カード」

医療法人幸善会 前田病院

診療支援部 薬剤課  
浅田奈々子



事務部 経営企画課  
南 貴子



## 1 はじめに

当院には、これまで看護職のスキルアップを目的とした看護教育委員会があり、看護職の知識・技術の向上および情報の共有化が図られていました。そのため、看護部門のスタッフ間では「縦のつながり」が構築されてきました。しかし、病院全体の教育を統括する担当がいなかったために、看護部門以外の部署では研修の内容・レベルに大きな差があるという問題がありました。また、職種が異なることで接点が少なく、職員数220人程度の当院でも面識のないスタッフがいるなど「横のつながり」が薄く、せっかくの研修も「技術・情報の共有」にはつながっていませんでした。

そこで職種の壁を超えた知識の共有やレベルアップを目標に、2013年度より総合教育委員会が発足しました。早速、新しい取り組みとして、「基本的な知識を身に付け、考える医療を实践でき、協働できる人財」の育成を目標にした階層別研修が立ち上げられました(表1)。この研修で、知識・技術の向上はもとより、研修を通じて職種・部署を超えた綿密な「横のつながり」が構築されることが期待されています。今回、この階層別研修の取り組みの一環で、主任・副主任のスタッフを中心に構成されたりリーダー研修について、そしてその中から出た企画で

ある「いいね！カード」を当院で運用し、良好な結果が得られたこと、さらに今後の課題が見いだされたので報告します。

## 2 「いいね！カード」のきっかけ

リーダー研修では、まず基本的な座学講義が行われ、その後4チームに分かれて(同じ部署の人ができるだけいないようなチーム編成)ワークショップを行いました。ワークショップでは「職員・患者から選ばれる病院を目指して」というテーマで、各チームで当院の現状・問題点・対策について協議し、目標を達成できる病院になるために何が必要か意見を出し合いました。

問題点として、残業の多さ、業務の煩雑さやシステムへの不満など多くの意見が出ました。その中で、以下の3点を重要視すべき課題として抽出しました。

- ①仕事が煩雑である
- ②業務の忙しさから相手の立場に立てない
- ③統一した目標がないのでモチベーションが上がら

### 病院概要

所在地：佐賀県伊万里市立花町2742-1  
 診療科：8科  
 病床数：129床(一般40床、療養47床、介護42床)  
 職員数：221人(看護職130人、事務職25人、コ・メディカル60人、医局6人)

ない

このような現状を打破するためには、「コミュニケーションの強化」が最も重要ではないかということになり、「前向きで笑顔の絶えない病院を目指し、笑顔の連鎖を広げよう」という目標が必要であるとの意見で一致しました。

ワークショップの最後に、チームごとに検討した内容を発表しました。考えられる課題はどのチームも同じようなものでしたが、目標とすべき姿は異なっており、参考になりました。その後の研修において、自分たちの目標に合った取り組みを考え、実際に活動してみることにしました。このワークショップは、主任・副主任同士のコミュニケーションアップにつながるきっかけとなりました。

## 3 「いいね！カード」の立ち上げ

「前向きで笑顔の絶えない病院を目指し、笑顔の連鎖を広げよう」を実現する活動のために、まず「笑顔を連鎖させるためには?」、「コミュニケーションをアップするには?」と話し合いを重ねました。その中で、問題点・直してほしいことなど負の意見は多く出ているのに、良い点・見習いたいことなど前向きな意見があまり出ていないことに気が付きました。負の意見ばかりではコミュニケーションはアップしません。そこで考案したのが、お互いに褒め合い、また感謝の気持ちを素直に伝え合う「いいね！カード」の実行です。企画の概要を以下に記します。

### 〈企画内容〉

#### ◎コンセプト

「いいね！カード」で褒め合おう・感謝しよう！

#### ◎特徴

- ・一緒に働いているスタッフ同士で、良いところ・素晴らしいところを褒め合う。
- ・感謝の気持ちをきちんと伝え合う。

#### ◎実施要領のポイント

- ・メールではなく、カードに手書きで記入する。

表1 前田病院の階層別研修

層	等級	呼称	
経営管理職能	9	常任理事	管理職研修
	8	部長	
	7	副部長	
統括管理職能	6	課長・師長	リーダー研修
	5	主任	
指導監督職能	4	副主任	新人研修
	3	上級スタッフ	
一般職能	2	中級スタッフ	
	1	初級スタッフ	

☆手書きにすることに意味がある！

### ◎達成効果の予測

- ・一緒に働いているスタッフの良いところを見つけ、褒め合い・認め合うことで前向きな気持ちになれる。
  - ・他部署のスタッフとのコミュニケーションのきっかけになる。
  - ・スタッフ間の信頼関係が生まれる。
  - ・協力体制が実現する。
- ⇒笑顔のアップ、接遇力のアップ！

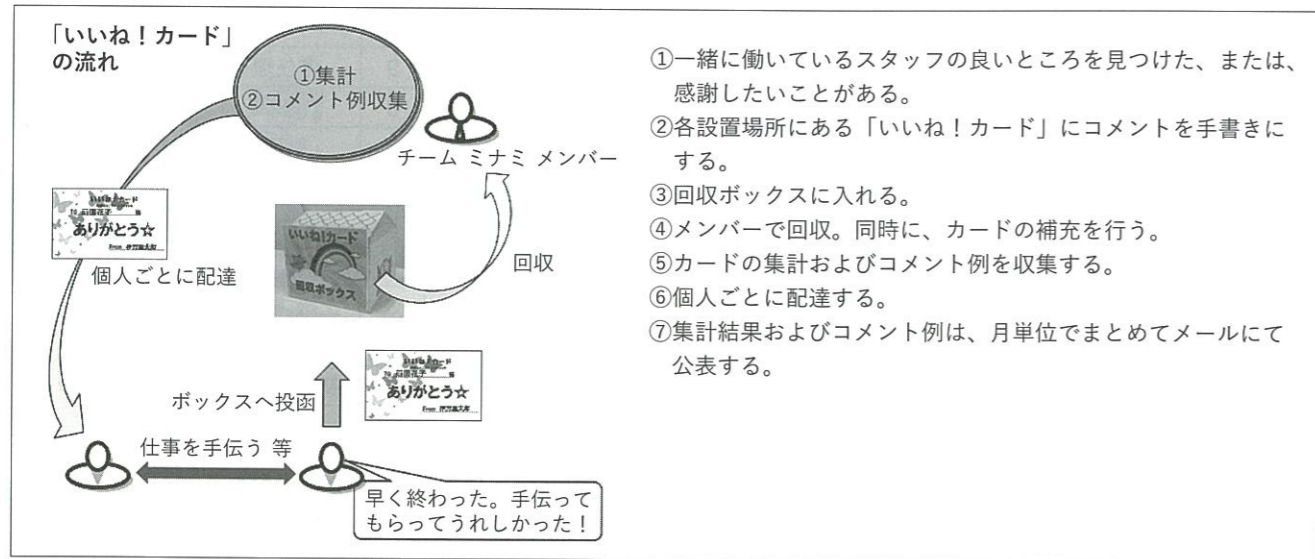
### ◎運用の流れ(図1)

今回、最もこだわったのは、カードの記載は必ず手書きで行うところ。IT化が進んだ今、メール等で済ませてしまえるところを、あえて手書きにして、気持ちを伝えてほしいと考えたからです。このカードがきっかけとなり、スタッフ間のコミュニケーションがアップして、そこから信頼関係が生まれ、笑顔が増えることを期待して活動を始めました。

病院全体を巻き込んで、スタッフ間で笑顔があふれる良好な関係をつくり出し、そしてその笑顔はスタッフと患者さま間の信頼関係へもつながってほしいとの願いを込めています。

運用に当たっては、前記の内容を院内の企画を決定する委員会でプレゼンテーションを行い、実施の承認を得ました。次に、必要な備品と院内への

図1 運用の流れ



周知方法を検討しました。カードは名刺サイズにすることで、使いやすく、保管・持ち運びもしやすいようにしました。また、図柄も親しみのあるものを選び、チームからのメッセージも小さく入れました(図2)。活動をPRするために、院内の各部署・更衣室・タイムカード置き場にポスターを掲示し、さらに各メンバーが広報活動を行いました(図3)。

また、カードと図柄を合わせた回収ボックスは、いつでも・どこでも気軽に利用してもらえるように、

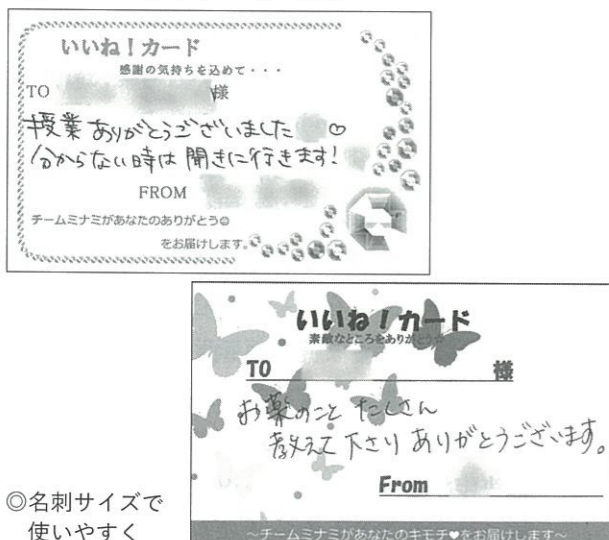
院内の9カ所に設置しました(図4)。

さらに、カードの利用状況をアナウンスすることで、利用率の向上につながると考え、回収結果を月ごとに集計して、メールで院内に配信するように決めました。

#### 4 「いいね！カード」の運用

運用開始当初は、積極的にカードの利用を働き掛

図2 「いいね！カード」の例



◎名刺サイズで  
使いやすく

図3 院内掲示ポスター

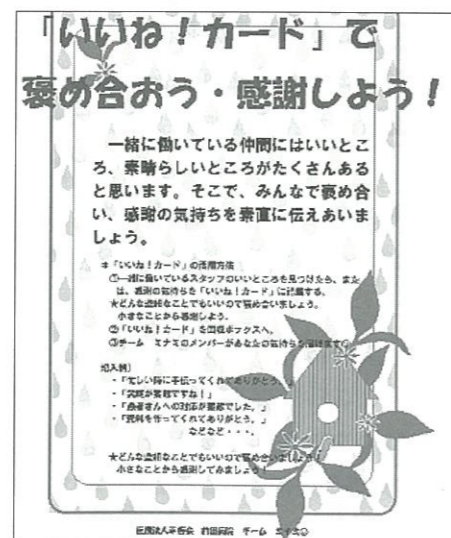


表2 回収実績(単位:枚)

回収月	1F	2F	3F	栄養課	管理棟	腎センター	医事課	リハ課	医局	合計
5月	14	5	1	14	22	5	31	6	37	135
6月	6	7	0	18	14	2	36	16	1	100
7月	0	5	5	3	6	5	34	14	1	73
8月	0	3	0	0	12	5	2	1	0	23

けたため、予想を上回る利用状況でした(表2)。特に、率先して医師が多く利用したことは、スタッフの励みになったようです。しかし、限られた部署や人しか利用していない傾向が見受けられたため、開始2カ月後に現状把握および意識調査のためのアンケートを実施しました(図5)。

アンケートにより、認知度は上がっているものの、やはり利用している人が限定されていることが明らかになりました。もらったうれしいとの意見が多かった反面、「利用する理由がない」や「記名が嫌」と答えた人も多く、それらの人にも気軽に利用してもらえるような仕組みづくりが必要であるという課題も明確になりました。

また、業務の多忙さからか、中だるみが生じ、現在は運営側による院内での働き掛けが減少している、といった問題が出てきています。

#### 5 カードの成果と課題

「いいね！カード」の運用を始めて、最も多かった意見は以下の3点です。

- ①相手の良いところを探そうとする意識が生まれた
- ②他部署のスタッフも気に掛けるようになった
- ③「カードをありがとう」といった、感謝の気持ちを素直に伝えることができるようになった

どの意見もスタッフを気遣う素晴らしい意見だと思います。このカードが、コミュニケーションの視覚化につながっていると実感しています。また、確実に他部門のスタッフを気遣う気持ちが多くなっており、このことは「横のつながり」を強固にする一

図4 回収ボックス



助になっていると考えます。さらに、カードをもらって「うれしい」という気持ちになれば、その日1日を元気に前向きに過ごせます。

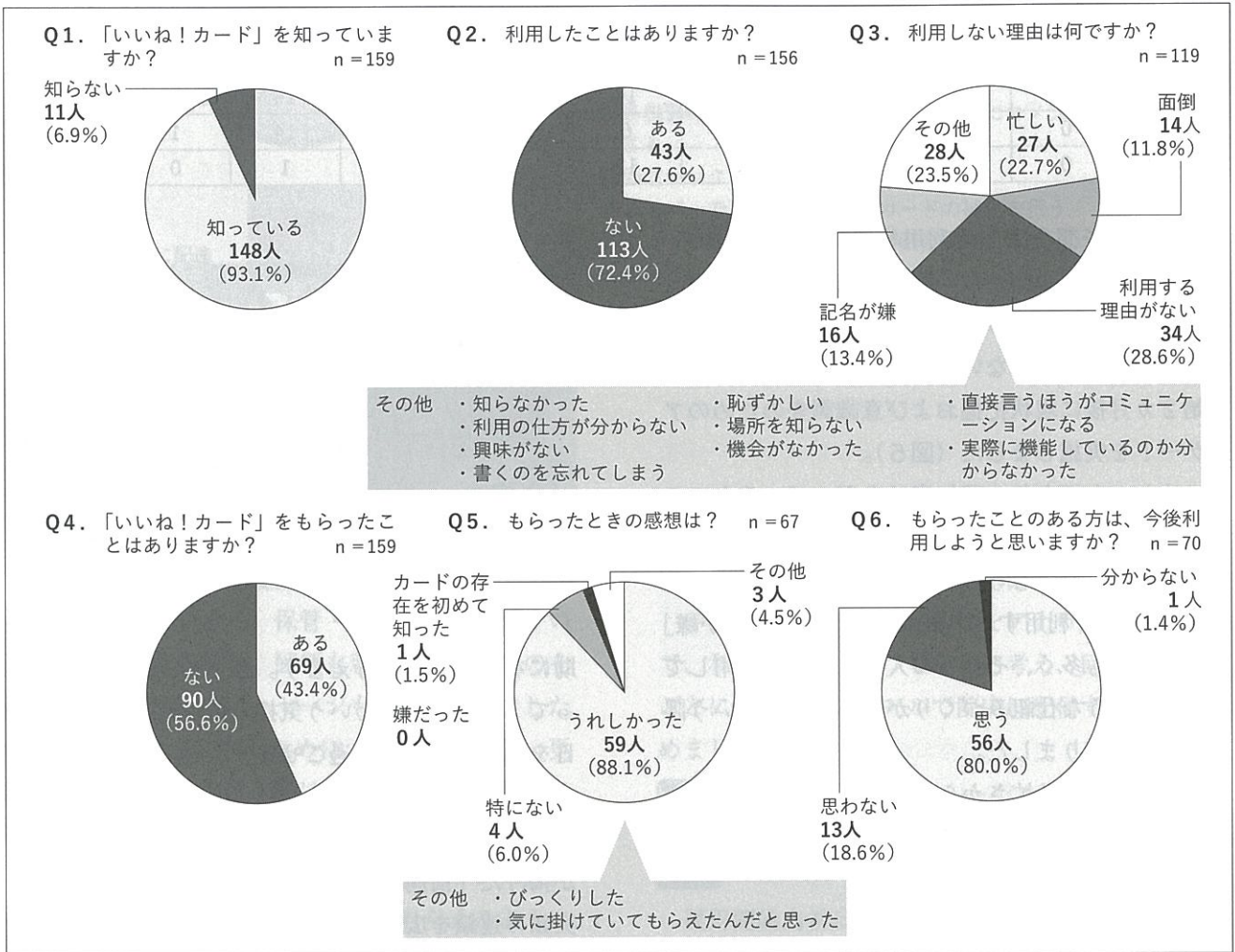
このような小さな「うれしい」の積み重ねが、笑顔の連鎖につながっていくと思っています。私たちが掲げた「前向きで笑顔の絶えない病院を目指し、笑顔の連鎖を広げよう」のテーマは、今回の「いいね！カード」の運用で、着実に当院に根付きつつあると思います。

しかし、まだまだ課題も多く残っています。利用者が固定化されていることや、否定的な意見があるのも事実です。自主的に利用してもらえるような仕組みを考えていくとともに、カードの趣旨説明を再度行い、理解を深めてもらえるようにしなければなりません。また「記名が嫌」との意見も多かったため、今後は、記名なしでもOKにする、配達時に内容が見えないような工夫(封筒に入れる、カードに帯を付ける)をする、などをやってみようと考えています。

また、運営側にも問題がありました。1人の担当者でいくつもの回収ボックスを担当していたため、



図5 アンケート結果



配達・回収が滞りがちになり、贈る側と受け取る側に時間差が生じてしまっていたのです。今後、検討を重ねて、全部署からの参加・協力を依頼するなどして組織を編成し直す予定です。運営側も笑顔で取り組むために、無理のない運用を検討しています。「1人1箱回収で迅速に!! プラス笑顔」を目指します。

## 6 最後に

今回のリーダー研修における「いいね!カード」の活用をおとして、立案・企画、立ち上げ、運用など一連の流れを経験することができ、通常の業務では経験できないことを学ぶことができました。

さらに、チームとして行動したことで、主任・副主任の絆が部署を超えて深まり、良好な人間関係を結ぶことにつながりました。以前はあいさつを交わす程度だったスタッフとも、院内で会えば積極的に会話をするようになりました。さらに、今回の「いいね!カード」以外にも協力・相談し合おうという雰囲気が出来上がっています。以前とは違う温かい輪が、スタッフ間に広がっていると感じています。

今後も「いいね!カード」をとおして生まれた「人とのコミュニケーションの輪」と「笑顔の輪」を途絶えさせることなく広げ、職員・患者からも選ばれる病院を目指していきます。