

『フィッシュ哲学』推進による職場環境改善への検討 —サンキューカードの内容の分析より—

貞方 三枝子¹⁾・高比良 祥子²⁾・小淵 美樹子³⁾

Consideration for Improving the Work Environment by Promoting "Fish
Philosophy" From the Analysis of the Contents of Thank-you Cards

Mieko SADAKATA¹⁾, Sachiko TAKAHIRA²⁾ and Mikiko KOBUCHI³⁾

要 約

本研究の目的は、他者が承認・称賛するサンキューカードの内容から、看護職員同士が承認・称賛し合う視点を明らかにし、職場環境改善への取り組みの示唆を得ることである。A病院の2016年4月～2017年3月のサンキューカードをデータとし、Berelson, B.の内容分析を用い2946記録単位を分析対象とした。その結果、223コード、70サブカテゴリ、20カテゴリを形成した。その内容に応じ、感謝、尊敬、称賛、承認、励みの視点に分類した。全体の92.5%が感謝で、日常の看護業務・周辺業務、役割・代理業務、患者への対応、教育活動、精神的支援等の個人や部署内外への思いやりや優しさに対してであった。また、仕事ぶりや自己研鑽する姿に対しての尊敬、接遇や笑顔に対する称賛、後輩の成長や同僚の積極性・前向きな行動を承認し、頑張っている看護職員の姿を見て励みとする視点があった。共通するキーワードは、笑顔、気に掛ける、優しさ、丁寧、的確であった。職場環境改善として、明らかになった承認・称賛し合う視点を他施設でも応用し取り入れることで、認め・称え合う職場風土を醸成し、仕事に対する動機づけや働きがいが高まると考える。

キーワード：フィッシュ哲学、サンキューカード、承認、看護職員、職場環境

Abstract

The purpose of this study is to clarify the viewpoints of nursing staff regarding approving and praising each other from the contents of the thank-you cards, and to obtain suggestions to improve the work environment. In this study, we used the thank-you cards from Hospital A between April 2016 to March 2017 as data and used the Berelson's content analysis technique to analyze 2946 records. As a result, 20 categories and 70 subcategories were formed. According to the analysis, we categorized the content into the viewpoints of gratitude, respect, praise, approval, and encouragement. 92.5% of the content were gratitude for the nursing staff's kindness to individuals inside and outside the department, such as daily nursing work, peripheral work, working on someone else's behalf, patient care, educational activities, and mental support. In addition, there were viewpoints on respect for self-improvement, praise for hospitality and smiles, approval of the growth of juniors and positive behavior of colleagues, and encouragement of nursing staff who were doing their best. The common keywords were smile, care, kindness, politeness, and accuracy. As a way to improve the work environment, we believe that incorporating the viewpoints of approval and praise at other facilities will foster a workplace culture of approval and praise, thereby increasing the motivation to work.

Key words: Fish Philosophy, Thank-you Card, Approval, Nursing Staff, Work Environment

所 属：

1) 長崎県病院企業団本部 Nagasaki Hospital Agency

2) 長崎県立大学看護栄養学部看護学科 Department of Nursing Science, Faculty of Nursing and Nutrition, University of Nagasaki

3) 長崎大学病院 Nagasaki University Hospital

緒言

近年、医療を取り巻く環境は、超少子高齢社会の進展、医療の高度化、患者の重症化、患者の権利や医療安全の重視、医療ニーズの多様化等変化している。このような変化を背景として、看護職員の疲弊感や離職の問題が顕在化している。2018年6月に「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」¹⁾が成立し、各医療機関において医療従事者が働きやすい環境を整え、専門職の集団としての働きがいを高めるよう、勤務環境を改善する取り組みが推進されている。日本看護協会²⁾は、看護職一人ひとりが将来に展望を持ち、自ら学び、自らを高めていくことで仕事にやりがいと喜びをもって組織の中で働き続けられることに焦点をあて、就業継続が可能な看護職の働き方とそれに寄与するマネジメントの方策を提案した。このような現状より、看護職員が仕事にやりがいと喜びをもち、働き続けられるように職場環境を改善することは喫緊の課題と言える。

貞方³⁾は、働きがいややる気を高め能力を最大限に発揮する環境づくりとして、『フィッシュ哲学』を看護の職場に導入し、うまく取り入れた部署は、職務満足度・モチベーションや患者満足度は高く、良い変化が認められたことより、『フィッシュ哲学』の導入は職場の活性化につながる可能性を明らかにした。その時の研究対象施設では『フィッシュ哲学』を現在も継続し、認め・称賛し合う環境づくりとして、他者が感謝・尊敬・感動したことをサンキューカードに記載し、毎月表彰する活動を実施している。導入後より投函される枚数は年々増加し、対象者は看護職員から医師や薬剤師など多職種におよび、2016年度より患者に波及している。

太田⁴⁾は、長期にわたり楽しく前向きに働き続けるためには、仕事→承認→楽しさ→仕事というサイクルが成り立っていることが必要であると述べている。さらに、太田⁵⁾は、企業からみた承認には、モチベーションをあげる、業績への好影響、離職の抑制、不祥事を減らすと4つの効果があると述べている。以上より、やりがいをもって働き続けるためには、他者からの承認欲求を満たすことは重要と考える。承認に対する取り組みについて、病院に就労する看護師・助産師のモチベーションを維持・向上させ

る上で、自律性の付与および専門性の獲得・活用が重要⁶⁾との報告や、看護師のストレス反応に対し「いいね！」シールの導入の効果⁷⁾の報告がある。また、奥山ら⁸⁾は、笑顔の導入と「ありがとう」を言葉にすることで、承認の機会を増やし人間関係の向上につながったと報告している。

以上のように、『フィッシュ哲学』や承認・称賛する仕組みを取り入れた後の変化および効果について明らかにされているが、承認・称賛した内容を分析した報告は見当たらない。他者が承認・称賛する視点が明らかとなり共有化を図ることで、より活発に職員同士が承認・称賛し合う雰囲気が醸成され、仕事に前向きに取り組むきっかけになると考える。そこで今回、『フィッシュ哲学』を継続している施設において、他者が承認・称賛するサンキューカードに記載された内容を分析し、看護職員同士が承認・称賛し合う視点を明らかにし、職場環境改善への取り組みの示唆を得ることとした。

目的

『フィッシュ哲学』を継続している施設において、他者が承認・称賛するサンキューカードに記載された内容を分析し、看護職員同士が承認・称賛し合う視点を明らかにし、職場環境改善への取り組みの示唆を得ることとする。

方法

1. 用語の定義

サンキューカード：N県の急性期病院であるA病院において、全職員が他者に向けて様々な場面・行為に対し、感謝・尊敬・感動したことをカードに自由に記載し、病院内の約30ヶ所に設置されたポストに投函したカードとする。尚、カードは、記名・無記名は問わない。

看護職員：A病院に勤務する看護師と助産師とする。

2. 対象と調査方法

1) 対象

N県の急性期病院であるA病院において、2016年4月1日～2017年3月31日に看護職員が他の看護職員に向けて、看護業務における感

謝・尊敬・感動を記載し、病院内に設置したポストに投函したカードとした。尚、サンキューカード導入5年後の患者への導入までを第1段階として、2016年のデータを対象とした。

2) データ収集方法

A病院看護部が2016年4月1日～2017年3月31日に収集して入力したサンキューカードをデータとした。今回の研究は、看護職員同士が承認・称賛し合う視点の分析が目的のため、誰が誰に対して記載したのかは問わない。そのため差出看護職員名と宛先看護職員名のデータは収集せず、サンキューカードに記載された文章の入力データのみを収集した。

3. 分析方法

サンキューカードのデータ分析は、Berelson,B.の内容分析⁹⁾を用いた。看護職員が他の看護職員に向けて、看護業務における感謝・尊敬・感動を記載した内容1つを含む文章を記録単位とした。次に記録単位の類似性・相違性を比較し、類似した意味内容をもつ記録単位を集めてまとまりをつくり、集まりがもつ意味の特性を表す名前をつけコードとした。そして、コードの類似性と相違性を比較し、コードの集まりをその内容や性質を表す言葉で命名してサブカテゴリを形成した。さらに、サブカテゴリを類似性と相違性に基づき分類しカテゴリを形成した。分析の信用性を確保するために、分析過程において看護管理責任者の経験のある研究者と、質的研究の経験者を含む共同研究者で意見が一致するまで継続的に検討を行った。

4. 倫理的配慮

本研究は、研究者の所属施設の研究倫理委員会の承認を得て実施した(承認番号467)。研究対象施設の看護管理責任者に対し、文書と口頭により、研究の目的、方法、拒否権、データの匿名性の確保、研究成果の論文公表等について説明し、協力への意思を確認して同意書の署名を得た。その後、看護管理責任者より、各部署の看護管理者にデータの使用についての説明を依頼し承諾を得た。尚、同意が得られないデータは使用しないこととし、その場合は、そのデータの削除を依頼した。

結果

1. 対象の概要

N県の急性期病院であるA病院において、2016年4月1日～2017年3月31日に看護部が設置したポストに投函されたサンキューカード3192枚を対象とした。尚、A病院の病床数は862床、看護単位は48単位、看護職員数は827名(2016年4月1日現在の実働数)、看護職員の平均年齢は33.6歳であった。

2. サンキューカードに記載された内容

サンキューカード3192枚から、看護職員が他の看護職員に向けて看護業務における感謝・尊敬・感動を記載した内容を表していた2946記録単位を分析対象とした。2946記録単位を意味内容の類似性にもとづき集約し、223コード、70サブカテゴリ、20カテゴリを形成した。表1に、サンキューカードに記載された内容のカテゴリ、サブカテゴリの一覧を示す。図1に、カテゴリに含まれる記録単位の比率を示す。以下、カテゴリは【 】,サブカテゴリは[],コードは〈 〉で示す。

【1. 多忙時、緊急時の看護業務支援への感謝】[945記録単位：32.1%]

多忙時や緊急時に看護業務を支援してくれたことに対する感謝を示す。〔急変、緊急時の業務支援への感謝〕〔忙しい時の業務支援への感謝〕〔時間外までおよぶ業務支援への感謝〕〔日常業務を支援してくれることへの感謝〕〔忙しい時の文章作成の業務支援への感謝〕〔注射・処置の事前準備サポートへの感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈急変や緊急入院時に、沢山手伝ってくれてありがとう〉〈忙しい時声をかけ、手伝ってくれてありがとう〉〈時間外まで一緒に業務を手伝ってもらってありがとう〉〈忙しい日に文書類の作成を手伝ってくれてありがとう〉〈処置の準備やサポート、片付けをしてくれてありがとう〉等であった。

【2. 業務の引き受けへの感謝】[301記録単位：10.2%]

不在時の代理業務、委員会業務、日常業務外の役割などを引き受けてくれたことに対する感謝を示す。〔委員会等の活動支援への感謝〕〔不

表1 「サンキューカード」に記載された内容(その1)

カテゴリ	サブカテゴリ	記録単位数(%)
1. 多忙時, 緊急時の看護業務支援への感謝	急変, 緊急時の業務支援への感謝	945(32.1)
	忙しい時の業務支援への感謝	
	時間外までおよぶ業務支援への感謝	
	日常業務を支援してくれることへの感謝	
	忙しい時の文章作成の業務支援への感謝	
2. 業務の引き受けへの感謝	注射・処置の事前準備サポートへの感謝	301(10.2)
	委員会等の活動支援への感謝	
	不在時の代理業務支援への感謝	
	研修等の講師を引き受けてくれたことへの感謝	
	日常業務外の役割を引き受けてくれたことへの感謝	
3. 優しく的確な指導への感謝	率先した業務引き受けへの感謝	210(7.1)
	的確なアドバイスへの感謝	
	優しく丁寧な看護業務指導への感謝	
4. 業務改善や看護管理業務支援・協力への感謝	看護管理業務への協力, 支援への感謝	184(6.2)
	業務改善の検討や支援への感謝	
	部署全体を見渡したリーダーシップ発揮への感謝	
	1日の業務計画の支援への感謝	
5. 安心できる・心地よい職場環境づくりへの感謝	職場の雰囲気を明るくしてくれることへの感謝	181(6.1)
	癒しの存在への感謝	
	笑顔での対応への感謝	
	PNSのパートナーに対するサポートや楽しく仕事ができたとの感謝	
	言いにくいことでも皆のために意見してくれたことへの感謝	
	ほめてくれたことへの感謝	
6. 心理的サポートへの感謝	同期が勤務一緒だとやっぱり安心	158(5.4)
	自分を気にかけて声をかけてくれることへの感謝	
	私の相談や愚痴を聞いてくれることへの感謝	
7. 応援業務支援・協力への感謝	体調面を気遣い話を聞いてくれることへの感謝	146(5.1)
	(他部署から・他部署へ) 応援業務・支援に来て・行って来てありがとう	
8. 学習・教育支援への感謝	研修会・勉強会の準備への感謝	134(4.5)
	研修会の内容や指導方法への称賛	
	看護研究, 事例まとめの実施や支援への感謝	
	学習・練習につき合ってくれることへの感謝	
	個人面談での指導が役立つことへの感謝	
	新人指導や指導者へのサポートへの感謝	
9. 気遣い・気配りへの感謝	学生実習指導への感謝	124(4.2)
	細やかな気配りへの感謝	
	多忙時の休憩時間への配慮に感謝	
	環境をきれいにしてくれたことへの感謝	
	残業時の差し入れへの感謝	
10. 勤務変更・調整の協力を感謝	私の意見や考えを尊重してくれたことへの感謝	107(3.6)
	勤務変更・調整の協力を感謝	

『フィッシュ哲学』推進による職場環境改善への検討
—サンキューカードの内容の分析より—

表1 「サンキューカード」に記載された内容(その2)

カテゴリ	サブカテゴリ	記録単位数(%)
11. 慣れない環境や業務へのサポートの感謝	戸惑う業務への手助けや指導への感謝	94(3.2)
	慣れない私への優しい声かけと業務支援・指導への感謝	
12. 看護周辺業務のサポートへの感謝	患者指導やICに同席してくれたことへの感謝	78(2.6)
	他職種、他部署との連絡・調整への感謝	
	ナースコール、電話対応への感謝	
	器材の貸与・管理への感謝	
13. 患者・家族に対する親身に寄り添う対応への尊敬	看護補助者業務実施への感謝	73(2.5)
	手術時のカウントや見守りへの感謝	
	難しい患者への対応への感謝	
14. インシデントの未然防止および発生後の対応への感謝	患者・家族への看護師としてのすばらしい対応への尊敬	64(2.2)
	優しさ・丁寧さ・温かさ・気配りを見習いたい	
	医療事故、クレームを未然防止してくれたことへの感謝	
15. 迅速で的確かつ丁寧な仕事ぶりへの尊敬	インシデント発生後の対応や指導、支援への感謝	58(2.0)
	医療機器の不具合を発見したことへの感謝	
	冷静・的確な判断、対応への尊敬	
16. 笑顔や接遇に対する称賛	丁寧な仕事ぶりへの尊敬	31(1.1)
	迅速な仕事ぶりへの尊敬	
	常に次の人のことを考える仕事ぶりへの尊敬	
17. 頑張る姿に励まされる	笑顔を絶やささない姿への尊敬	20(0.7)
	あいさつがすばらしい	
18. 先輩看護師の成長への承認	頑張る姿に励まされる	17(0.6)
	新人看護師の成長への承認	
	患者・家族への親身な対応への承認	
19. 先輩看護師のあこがれる看護師像への尊敬	患者が元気に転院された事を伝えてくれて嬉しかった	14(0.5)
	自己研鑽する姿勢や知識の豊富さへの尊敬	
	後輩看護師の向上心を高める看護師への尊敬	
20. カンファレンスへの積極的な参加・アドバイスに対する承認	報告会でのすばらしいプレゼンテーションへの称賛	7(0.2)
	背中を押して道しるべを示してくれる看護師への尊敬	
	カンファレンスへの積極的な参加・アドバイスに対する承認	

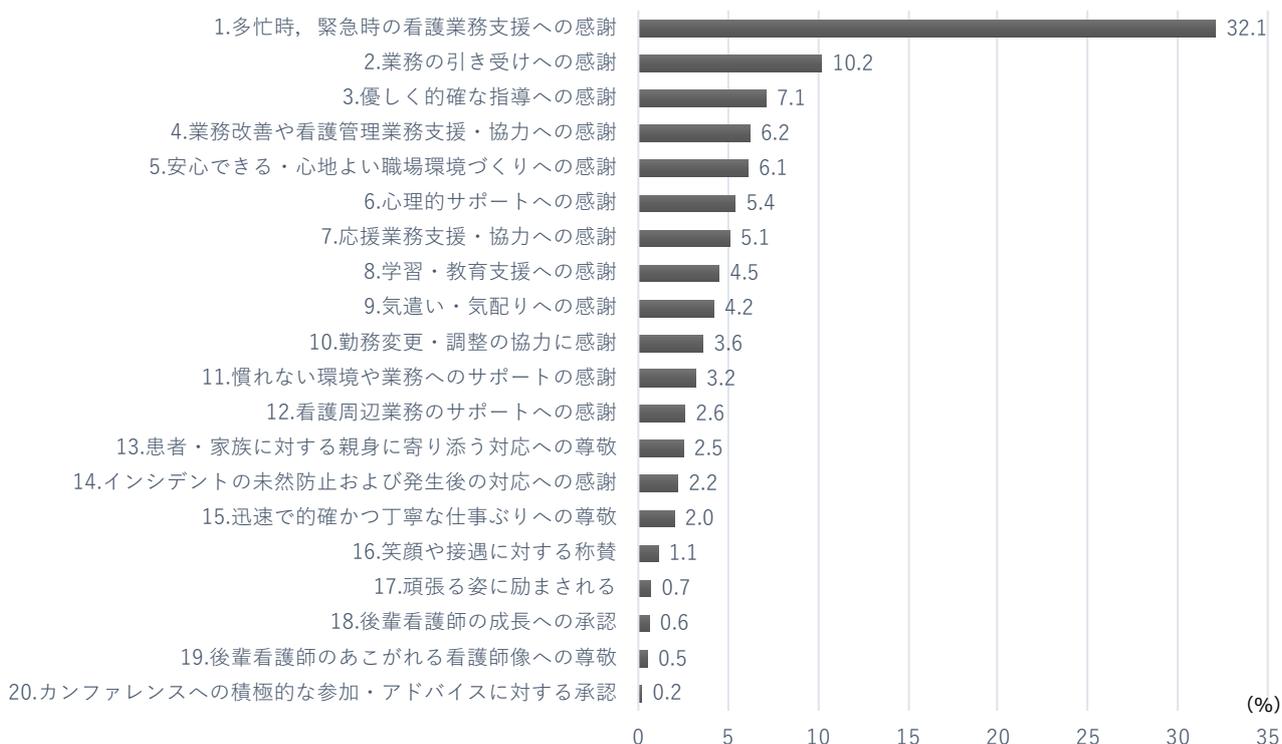


図1 サンキューカードに記載された内容のカテゴリに含まれる記録単位の比率

在時の代理業務支援への感謝〕〔研修等の講師を引き受けてくれたことへの感謝〕〔日常業務外の役割を引き受けてくれたことへの感謝〕〔率先した業務引き受けへの感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは、〈委員会活動、チーム活動を引き受けてくれてありがとう〉〈変わりに業務をしてくれた配慮に感謝〉〈担当役割等を引き受けてくれてありがとう〉〈患者の処置を引き受けてくれてありがとう〉等であった。

【3. 優しく的確な指導への感謝】 [210 記録単位：7.1%]

優しく丁寧な看護業務指導や、的確な助言に対する感謝を示す。〔的確なアドバイスへの感謝〕〔優しく丁寧な看護業務指導への感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈優しく指導してくれてありがとう〉〈わからないことで質問した際に丁寧に教えて頂きありがとう〉〈わからない事を聞いたらいつもの確にアドバイスをくれて頼りになる〉等であった。

【4. 業務改善や看護管理業務支援・協力への感謝】 [184 記録単位：6.2%]

業務改善や看護管理業務に支援や協力をしてくれたことに対する感謝を示す。〔看護管理業務への協力、支援への感謝〕〔業務改善の検討や支援への感謝〕〔部署全体を見渡したリーダーシップ発揮への感謝〕〔1日の業務計画の支援への感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈入退院・ベッド移床等の調整・協力をありがとう〉〈業務の調整・協力ありがとう〉〈看護基準・パス・マニュアルの作成や見直しに協力してくれてありがとう〉等であった。

【5. 安心できる・心地よい職場環境づくりへの感謝】 [181 記録単位：6.1%]

笑顔で職場の雰囲気明るくすることや言葉かけにより安心できる職場環境が作られることへの感謝を示す。〔職場の雰囲気を明るくしてくれることへの感謝〕〔癒しの存在への感謝〕〔笑顔での対応への感謝〕〔パートナーシップ・ナーシング・システム (PNS) のパートナーに対するサポートや楽しく仕事できたことへの感謝〕〔言いにくいことでも皆のために意見してくれたことへの感謝〕〔ほめてくれたことへの感謝〕〔同期が勤務一緒だとやっぱり安心〕のサブカテゴ

リから形成された。含まれるコードは〈いつも部署の雰囲気を明るくして頂きありがとう〉〈いつも穏やかな笑顔で対応してくれてありがとう〉〈PNSでの指導・サポートをありがとう〉〈笑顔・声かけに癒される〉等であった。

【6. 心理的サポートへの感謝】 [158 記録単位：5.4%]

配慮ある言葉かけや話を聞いてくれることで心理的に支えられることへの感謝を示す。〔自分を気にかけて声をかけてくれることへの感謝〕〔私の相談や愚痴を聞いてくれることへの感謝〕〔体調面を気遣い話を聞いてくれることへの感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈私の体調を気遣っていただきありがとう〉〈仕事の愚痴や相談などを聞いてくれてありがとう〉〈優しく相談にのってくれてありがとう〉等であった。

【7. 応援業務支援・協力への感謝】 [146 記録単位：5.1%]

他部署への応援に行ってくれた事や、他部署から応援に来て業務支援や協力をしてくれたことに対する感謝を示す。〔(他部署から・他部署へ) 応援業務・支援に来て・行ってくれてありがとう〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈(他部署から・他部署へ) 応援業務・支援に来て・行ってくれてありがとう〉であった。

【8. 学習・教育支援への感謝】 [134 記録単位：4.5%]

研修会、看護研究、事例検討、新人指導、学生実習指導など、看護師や看護学生の教育活動を支援してくれたことへの感謝を示す。〔研修会・勉強会の準備への感謝〕〔研修会の内容や指導方法への称賛〕〔看護研究、事例まとめの実施や支援への感謝〕〔学習・練習につき合ってくれることへの感謝〕〔個人面談での指導が役立つことへの感謝〕〔新人指導や指導者へのサポートへの感謝〕〔学生実習指導への感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈新人看護師への細かな指導・技術支援をありがとう〉〈学生の実習指導を的確にしっかり行ってくれてありがとう〉〈看護研究、ケースレポートのアドバイスや指導をありがとう〉等であった。

【9. 気遣い・気配りへの感謝】[124 記録単位：4.2%]

細やかな気配り、環境の整頓、差し入れなど、気遣いや気配りを受けたことへの感謝を示す。〔細やかな気配りへの感謝〕〔多忙時の休憩時間への配慮に感謝〕〔環境をきれいにしてくれたことへの感謝〕〔残業時の差し入れへの感謝〕〔私の意見や考えを尊重してくれたことへの感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは、〈いつも気にかけてくれる優しさや励ましに救われる〉〈物品の整理整頓や環境調整などきれいにしてくれてありがとう〉〈残業時に差し入れをしてくれてありがとう〉等であった。

【10. 勤務変更・調整の協力を感謝】[107 記録単位：3.6%]

勤務の変更や調整に協力してくれたことへの感謝を示す。〔勤務変更・調整の協力を感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは、〈勤務変更を引き受けてもらい本当に良かった〉〈勤務調整に快く協力してくれてありがとう〉などであった。

【11. 慣れない環境や業務へのサポートの感謝】[94 記録単位：3.2%]

復職や異動等により慣れない環境や業務に対して支援や指導を受けたことへの感謝を示す。〔戸惑う業務への手助けや指導への感謝〕〔慣れない私への優しい声かけと業務支援・指導への感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈慣れない業務の支援や指導をありがとう〉〈(復職・異動・新人・応援)の私に色々教えていただき助かりました〉等であった。

【12. 看護周辺業務のサポートへの感謝】[78 記録単位：2.6%]

インフォームド・コンセント(IC)への同席や、他職種や多部署との調整、電話やナースコールの対応、器材管理など、看護周辺業務を支援してくれたことへの感謝を示す。〔患者指導やICに同席してくれたことへの感謝〕〔他職種、他部署との連絡・調整への感謝〕〔ナースコール、電話対応への感謝〕〔器材の貸与・管理への感謝〕〔看護補助者業務実施への感謝〕〔手術時のカウントや見守りの感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは、〈ナースコール対応や患

者対応に大変助かっている〉〈必要な器材を貸してくれてありがとう〉〈業務に追われている時にIC等に同席して頂きありがとう〉等であった。

【13. 患者・家族に対する親身に寄り添う対応への尊敬】[73 記録単位：2.5%]

患者・家族に対して親身に寄り添う対応が行われたことへの尊敬を示す。〔難しい患者への対応への感謝〕〔患者・家族への看護師としてのすばらしい対応への尊敬〕〔優しさ・丁寧さ・温かさ・気配りを見習いたい〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈嫌われがちな患者に丁寧に対応して頂きありがとう〉〈患者さんへの対応がとてもすばらしく尊敬する〉〈医師に患者の訴えを代弁していて、温かい看護だと思った〉等であった。

【14. インシデントの未然防止および発生後の対応への感謝】[64 記録単位：2.2%]

インシデントを未然に防止してくれた事やインシデント発生後に適切に対応してくれた事への感謝を示す。〔医療事故、クレームを未然防止してくれたことへの感謝〕〔インシデント発生後の対応や指導、支援への感謝〕〔医療機器の不具合を発見したことへの感謝〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈インシデントになる前に気づいて未然防止してくれてありがとう〉〈インシデント発生後のサポートや指導をありがとう〉〈医療機器の故障など不具合をすぐに教えてもらい、早く対応ができた〉等であった。

【15. 迅速で的確かつ丁寧な仕事ぶりへの尊敬】[58 記録単位：2.0%]

看護師として迅速で的確かつ丁寧な仕事に対する尊敬を示す。〔冷静・的確な判断、対応への尊敬〕〔丁寧な仕事ぶりへの尊敬〕〔迅速な仕事ぶりへの尊敬〕〔常に次の人のことを考える仕事ぶりへの尊敬〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈仕事の早さと正確さ・スマートさは素晴らしい〉〈どんなに忙しくても、一つ一つ丁寧に仕事をしているのはすごい〉〈いつも冷静な対応を見て真似したい〉等であった。

【16. 笑顔や接遇に対する称賛】[31 記録単位：1.1%]

看護師の笑顔や挨拶など接遇に対する称賛を示す。〔笑顔を決やさない姿への尊敬〕〔あいさつがすばらしい〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈笑顔で仕事されている姿が素敵だ〉〈明るく大きな声で挨拶されている姿がとってもすばらしい〉等であった。

【17. 頑張る姿に励まされる】[20 記録単位:0.7%]

他の看護師が頑張る姿を目の当たりにして励まされたことを示す。〔頑張る姿に励まされる〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈頑張っている姿を見て私も頑張ろうと思える〉〈地味な仕事もコツコツとがんばっている姿が印象的〉等であった。

【18. 後輩看護師の成長への承認】[17 記録単位:0.6%]

後輩看護師への成長に対する承認を示す。〔新人看護師の成長への承認〕〔患者・家族への親身な対応への承認〕〔患者が元気に転院された事を伝えてくれて嬉しかった〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈指導したことはすぐに覚えて対応し、成長を感じ感心している〉等であった。

【19. 後輩看護師のあこがれる看護師像への尊敬】[14 記録単位:0.5%]

看護師として自己研鑽する姿勢や後輩看護師の向上心を高める関わりなど、あこがれる看護師像に対する尊敬を示す。〔自己研鑽する姿勢や知識の豊富さへの尊敬〕〔後輩看護師の向上心を高める看護師への尊敬〕〔報告会でのすばらしいプレゼンテーションへの称賛〕〔背中を押して道しるべを示してくれる看護師への尊敬〕のサブカテゴリから形成された。含まれるコードは〈自己研鑽の姿勢や広く深い知識で患者指導を行う等見習いたい〉〈迷った時に背中を押して冷静に道しるべを示してくれることへの尊敬と感謝〉等であった。

【20. カンファレンスへの積極的な参加・アドバイスに対する承認】[7 記録単位:0.2%]

カンファレンスへの積極性や前向きな参加姿勢、アドバイスに対する承認を示す。〔カンファレンスへの積極的な参加・アドバイスに対する承認〕のサブカテゴリから形成された。含まれ

るコードは〈カンファレンスでの積極性や前向きな姿勢が素晴らしい〉等であった。

3. サンキューカードに記載された内容の分類

形成された20カテゴリを、「感謝」「尊敬」「称賛」「承認」「励み」の5つの視点に分類した。

1) 「感謝」

看護業務支援・個人や職場への気遣いや配慮等に対する感謝を示す。13カテゴリ2726単位(92.5%)から形成された。含まれるカテゴリは【1. 多忙時・緊急時の看護業務支援への感謝】【2. 業務の引き受けへの感謝】【3. 優しく的確な指導への感謝】【4. 業務改善や看護管理業務支援・協力への感謝】【5. 安心できる・心地よい職場環境づくりへの感謝】【6. 心理的サポートへの感謝】【7. 応援業務支援・協力への感謝】【8. 学習・教育支援への感謝】【9. 気遣い・気配りへの感謝】【10. 勤務変更・調整の協力を感謝】【11. 慣れない環境や業務へのサポートの感謝】【12. 看護周辺業務のサポートへの感謝】【14. インシデントの未然防止および発生後の対応への感謝】であった。

2) 「尊敬」

仕事ぶりや自己研鑽する姿勢に対する尊敬を示す。3カテゴリ145記録単位(5.0%)から形成された。含まれるカテゴリは【13. 患者・家族に対する親身に寄り添う対応への尊敬】【15. 迅速で的確かつ丁寧な仕事ぶりへの尊敬】【19. 後輩看護師のあこがれる看護師像への尊敬】であった。

3) 「称賛」

接遇や笑顔に対する称賛を示す。1カテゴリ31記録単位(1.1%)から形成された。含まれるカテゴリは【16. 笑顔や接遇に対する称賛】であった。

4) 「承認」

後輩の成長や同僚の積極的・前向きな行動に対する承認を示す。2カテゴリ24記録単位(0.8%)から形成された。含まれるカテゴリは【18. 後輩看護師の成長への承認】【20. カンファレンスへの積極的な参加・アドバイスに対する承認】であった。

5) 「励み」

頑張っている看護職員を見て励みとなることを示す。1カテゴリ20記録単位(0.7%)から形成された。含まれるカテゴリは【17. 頑張る姿に励まされる】であった。

考察

1. 看護職員が記載したサンキューカードの内容の視点

サンキューカードという名称から、カードに記載する看護職員には感謝を伝えるカードのイメージが大きかったと思われる。看護業務支援、個人や職場への気遣いや配慮等に対する「感謝」が13カテゴリ、2726記録単位で92.5%を占めていた。最も多かったのは【1. 多忙時、緊急時の看護業務支援への感謝】で、32.1%であった。看護職員の日常の看護業務は、その日の役割や勤務する看護職員個々の能力・力量に応じ、担当患者やその日の仕事の質や量（入退院、手術、検査、処置、患者の重症度等）が配分され、看護提供体制に応じた役割の整理・明確化が図られる。看護職員は勤務開始と同時に担当する患者の情報収集を行い、1日の段取りや患者の状態に応じ自分の行動スケジュールを立て、工夫しながら調整し業務を遂行していく。病棟多忙度と主観的忙しさには相関関係はないが、主観的忙しさに影響を与えている因子は「緊急入院」「手術」「検査介助」「急変」である¹⁰⁾と報告されている。そのため、患者の急変や緊急入院、予定外の業務の増加に伴い忙しさを感じ、消化しきれずに残った業務に対し、精神的な焦りや負担感から困窮すると思われる。また、看護職員は日常業務の中にも委員会や研修、担当以外の役割業務があり、患者への直接ケア以外の【2. 業務の引き受けへの感謝】や【12. 看護周辺業務のサポートへの感謝】があった。記載した看護職員は、自分の担当業務が蓄積し忙しさを感じている時に、負担を軽減してくれる先輩や同僚の支援を善意として認知し、ポジティブな感情が生まれていた。

さらに、重症患者の増加、在院日数の短縮、医療の高度化・複雑化等により看護の現場は多忙化し、ワーク・ライフ・バランスや働き方改革、煩雑な業務の見直しは重要である。それに関連して【4. 業務改善や看護管理業務支援・協力への感謝】【5. 安心できる・心地よい職場環境づくりへの感謝】があった。また、部署間での応援体制に対して、部署を超えた【7. 応援業務支援・協力への感謝】があった。看護職員の勤務形態は変則の交代制勤務であり、体調不良や家庭の事情等により急遽勤務できなくなる場合が

生じる。その対象者や管理者は【10. 勤務変更・調整の協力を感謝】しており、看護管理や職場風土に対する貢献や支援に向けた感謝があった。

年間を通して看護職員の現場では、新人看護職員や中途採用者に加え、部署異動、育児休暇後の復職等、看護職員の出入りが生じる。入職・復職・異動時は、部署の人間関係や業務遂行への不安が生じる。そのため、新しい環境や不慣れな業務への支援、不安定な状況を察する優しさや気配り等【11. 慣れない環境や業務へのサポートの感謝】があった。また、新採用者・復職者・異動者のみならず部署内の看護職員も【6. 心理的サポートへの感謝】や【9. 気遣い・気配りへの感謝】をもっており、身体面だけではなく精神的にも支えられていることに対して感謝する気持ちは、職場環境や風土の醸成へとつながっていくと考える。

一方、高度・複雑化する医療に対し学び続けることは、看護者としての責務である。熟練看護師や指導者に看護技術や看護研究の指導を受けたことに対し【3. 優しく的確な指導への感謝】【8. 学習・教育支援への感謝】を示していることから、部署や個人への教育活動・キャリア支援、指導や助言等教育する風土や雰囲気醸成されていることが推察される。さらには、【14. インシデントの未然防止および発生後の対応への感謝】からも、看護職員同士が互いにそれぞれの立場や状況を察知して、困った時や苦しい時に助け協働する思いがあると考えられる。Emmons¹¹⁾は、感謝には活力を与えやる気を起こさせる特質があり、「受け取る」と「与える」間の動力をつなぐ重要な役割を担い、受けた側が次に善意の行動を起こすことを動機づけると述べ、双方向性で連続性の効果があると考えられる。

「感謝」以外には、一緒に勤務しながら先輩・同僚看護師の看護実践を観て、【13. 患者・家族に対する親身に寄り添う対応への尊敬】や【15. 迅速で的確かつ丁寧な仕事ぶりへの尊敬】【19. 後輩看護師のあこがれる看護師像への尊敬】の3カテゴリ145記録単位で5.0%を占めた「尊敬」の視点があった。多種多様な患者・家族に寄り添う看護、豊富な知識のもと迅速かつ正確ながらも丁寧な仕事ぶり、自己研鑽する姿勢や向上心をかき立てられる看護職員をロールモデルととらえ、憧れや尊敬の念が生じその行為に感動する気持ちがあったと推察する。

また、看護職員に必要な基本姿勢と態度である接遇は、良好な人間関係を確立する上でも重要とされる。笑顔は相手に好印象を与え、信頼関係の構築に重要とされる挨拶を日常的に実施していた看護職員に対する【16. 笑顔や接遇に対する称賛】の「称賛」の視点が1カテゴリ31記録単位で1.1%であった。看護師を対象として笑顔で過ごすことで、バーンアウト尺度の得点が低下し、ストレスが軽減される¹²⁾ことから、笑顔は他者のみならずその本人にも良い効果があると考えられる。一方、新人看護職員等【18. 後輩看護師の成長への承認】や、同僚看護職員の【20. カンファレンスへの積極的な参加・アドバイスに対する承認】の後輩の成長や同僚の積極的・前向きな行動に対して2カテゴリ24記録単位で0.8%を占めた「承認」の視点もあった。また、何らかの支援を受けるばかりではなく、後輩や同僚看護職員の仕事ぶりを見て、【17. 頑張る姿に励まされる】と触発され奮起した「励み」の視点も1カテゴリ20記録単位で0.7%を占めた。

以上のように、大多数を占めた感謝には、日常の看護業務、代理業務、役割業務、教育活動、精神的支援に対する思いやりや優しさにとらえる視点があった。また、仕事ぶりや自己研鑽する姿がロールモデルとなる看護職員への尊敬、接遇や笑顔に対する称賛、後輩の成長や同僚の積極的な行動に対する承認、頑張っている看護職員を励みとする視点があった。共通するキーワードは、笑顔、気に掛ける、優しさ、丁寧、的確であった。

2. 職場環境改善への取り組みへの提案

A病院は11年前に、職場を活性化させ従業員がイキイキと働くことを目的としたマネジメント手法である『フィッシュ哲学』とサンキューカードを導入した。そのサンキューカードに記載されていたのは、看護職員同士の看護行為や技術、人間性を認めたたえ合う内容で、人の良い点を見るポジティブな視点、思いやりや優しさ、感動が含まれ、チームで働く看護職員の連帯感が認められた。つまり『フィッシュ哲学』の概念である「注意を向ける」「人を喜ばせる」の要素が含まれ、「遊ぶ」「態度を選ぶ」のポジティブな感情や行動が生まれていた。

看護職員が日常業務を行う中の行為、行動、

姿勢等に対して、その人を認めたたえたい気持ちをカードに記載し形にして伝えることは、特に意識しなかった行為や行動等がたたえられることでやりがいへとつながり、互いを思いやる職場風土が循環されると思われる。

Emmons¹³⁾は、ハードワークを感謝されたり、心から認められたりするとより一生懸命働くようになり会社に長く在籍するようになることや、感謝されることは士気に影響を及ぼすと述べている。感謝の気持ちが伝わることで、働きがいややる気を高め能力を最大限に発揮する環境づくりに効果があると考えられる。また、仕事と個人のポジティブな関わりを示す言葉にワーク・エンゲージメント (work engagement) がある¹⁴⁾。島津¹⁵⁾は、ワーク・エンゲージメントを高める要因には、仕事の資源と個人の資源があり、仕事の資源のリストにある部署レベルの資源には、上司の支援、同僚の支援、経済的地位/尊重/安定報酬、上司のリーダーシップ、上司の公平な態度、ほめてもらえる職場、失敗を認める職場等チームや人間関係に関連したものと述べている。サンキューカードの内容からも、仕事の資源の中の部署レベルの資源があり、サンキューカードに記載し投函する看護職員には、自分や部署に対する支援への感謝、ポジティブな感情が生まれる関わりがあった。『フィッシュ哲学』に根差した文化の変化は、たたえ合い認め合うことによって前進し深められていく¹⁶⁾。今回、明らかになった視点を他施設でも応用し取り入れることで、職員同士が認め・たたえ合う職場風土の醸成や仕事に対する動機づけや働きがいが高まると考える。

結論

1. サンキューカード 3192枚から、看護職員が他の看護職員に向けて看護業務における感謝・尊敬・感動を記載した内容を表していた2946記録単位を分析対象とし、223コード、70サブカテゴリ、20カテゴリを形成した。
2. サンキューカードには、看護職員同士の看護行為や技術、人間性を認めたたえ合う内容が記載されていた。その内容には人の良い点を見るポジティブな視点があり、思いやりや優しさや感動が含まれ、チームで働く看護職員の連帯感が認められた。また、ワーク・エン

ゲージメントを高める要因である仕事の資源のリストにある部署レベルの資源と共通していた。

3. 今回明らかになった承認・称賛し合う視点を他施設でも応用し取り入れることで、職員同士が認め・たたえ合う職場風土の醸成や仕事に対する動機づけや働きがいが高まると考える。

謝辞

本研究にご協力頂きました皆様に深く感謝を申し上げます。本研究は、令和3年度長崎県立大学学長裁量教育研究費の助成を受けて実施した。

利益相反

本研究における利益相反は存在しない。

引用文献

- 1) 厚生労働省(2021). 医療従事者の勤務環境の改善について. https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/quality/ (参照 2022-1-22).
- 2) 日本看護協会(2021). 就業継続が可能な看護職の働き方の提案. https://www.nurse.or.jp/nursing/shuroanzen/hatarakikata/pdf/wsr_fornurse.pdf (参照 2022-1-22).
- 3) 貞方三枝子, 立石憲彦, 氏田美知子(2012). 「フィッシュ! 哲学」導入における看護師の職場活性化 職務満足度とモチベーションの分析から. 日本看護管理学会誌, 16 (1), 24-33.
- 4) 太田肇(2005). 認められたい!, 47, 日本経済新聞社, 東京.
- 5) 太田肇(2007). 承認欲求, 112-117, 東洋経済新報社, 東京.
- 6) 伊藤真美, 相馬敏彦(2019). 病院に就労する看護師・助産師への承認がモチベーションに与える影響 看護師と助産師の比較に焦点を当てて. 日本看護管理学会誌, 23 (1), 61-70.
- 7) 吉田えり, 山田和子, 森岡郁晴(2016). 看護師のストレス反応に対する「いいね!」シール導入の効果. 産業衛生学雑誌, 58 (1), 1-10.
- 8) 奥山麻也, 降矢奈保子, 吉田絵美, 菅原かなえ, 沓澤佳代子, 金谷春美(2008). 笑顔の導入と「ありがとう」を言葉にすることで人間関係が向上するかの検討. 北海道社会保険病院紀要, 7, 14-17.
- 9) Berelson, B. (1951) / 稲葉三千男, 金圭煥(1957). 内容分析, 47-75, みすず書房, 東京.
- 10) 下山節子, 古家裕子, 川口澄代, 稲富美奈子(1996). 日勤帯8時間の看護ケア量測定と主観的忙しさとの関連. 日本看護学会集録看護管理, 27, 53-55.
- 11) Emmons, R.A. (2013) / 中村浩史(2021). 「感謝」の心理学 心理学者が進める「感謝する自分」を育む21日間プログラム, ix, 産業能率大学出版部, 東京.
- 12) 田中右吏, 堀家優子, 松繁朱美, 香川亜里(2003). 看護師のストレスに対する笑顔の効果. 香川労災病院雑誌, (9), 99-102.
- 13) 前掲著(11), 93.
- 14) 國江慶子, 吉田千文, 他(2021). ナーシング・グラフィカ 看護の統合と実践① 看護管理, 80-184, メディカ出版, 大阪.
- 15) 島津明人(2018). ワーク・エンゲイジメント, 44-47, 労働調査会, 東京.
- 16) Lundin, S.C., Paul, H., Christensen, J. (2020) / 相原真理子, 石垣賀子訳(2021). FISH! フィッシュ! アップデート版 鮮度100%びちびちオフィスのつくり方, 182, 早川書房, 東京.