

## 「看護師の離職問題を考える」

## ～インタビューレポート～

ヘルスケア・プロジェクト 内田千之・中川識

## ◆ これからの社会における看護師の重要性

医療関連産業は、これからの成長産業の1つとして注目を集めている領域です。その中でも、日本における高齢化を考えた場合、医療サービスの果たす役割・期待はますます大きなものとなるでしょう。

当該分野に対して、JMACでは、医療サービスの中核を担う病院の経営改革を数多くご支援してきました。病院経営を考えた場合、その課題は多々ありますが、本レポートでは、対顧客(患者)サービスの担い手である看護師を取り上げます。特に、看護師不足を引き起こす原因ともなっている看護師の離職問題を考えていきたいと思います。

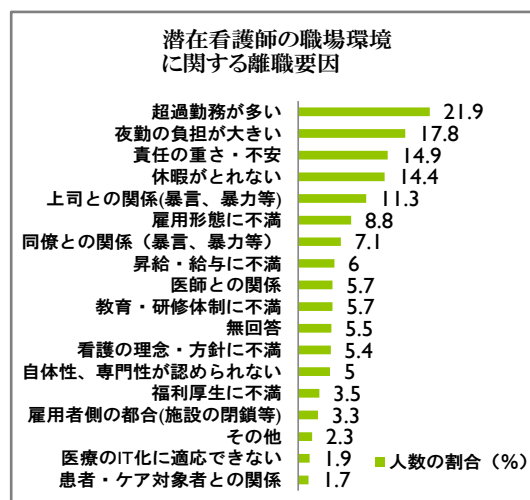
公益社団法人日本看護協会によると、常勤者で10.9%、新卒で7.5%(2012年調査)が離職しています。病院側も職場環境について様々な対策を講じ、数字上は改善傾向にはあるものの、依然悩ましい課題として、院内の会議では取りあげられている状況にあります。看護師の離職問題の本質的な課題はどこにあるのでしょうか。

## ◆ 看護師の離職要因

「平成18年度 潜在ならびに定年退職看護職員の就業に関する意向調査報告書」(注)対象:潜在看護師3643人、表1)をみると、「超過勤務が多い」、「夜勤の負担が大きい」、「責任の重さ・不安」、「休暇が取れない」、「上司との関係(暴言、暴力等)」が上位にあげられています。この結果をみると、勤務時間や勤務体制などに対する対策が必要ということが考察されますが、本当にそうなのでしょうか。

アンケートでは見えてこない看護師の声を掴むため、看護師に実際に会い、インタビューを行いました。

注)潜在看護師とは看護師資格を持っていながら、看護師業に従事していない有看護資格者のことを言います。



「平成18年度 潜在ならびに定年退職看護職員の就業に関する意向調査報告書」よりJMACにて加工

## ◆ 人間関係の悪化が悩み

今回は、一度離職をし、復職をした看護師の方(数名)にインタビューを行いました。

インタビューでは色々な観点があがりました。先ほど離職原因の上位にあげられていた超過勤務や夜勤についても不満の声はあがりましたが、よくよく話を聞いてみると、人間関係の悪化に深い悩みを抱えている様子でした。

## ● アンケート結果

1. 超過勤務が多い:  
22%

2. 夜勤:18%
3. 仕事への責任:15%
4. 休暇:14%
5. 上司との関係:11%

## ● インタビュー結果

チーム内の  
コミュニケーション

《生の声》  
「陰口をたたかれる」  
「いじめがある」  
「会話がな」  
等。



## 「看護師の離職問題を考える」

## ～インタビューレポート～

ヘルスケア・プロジェクト 内田千之・中川識

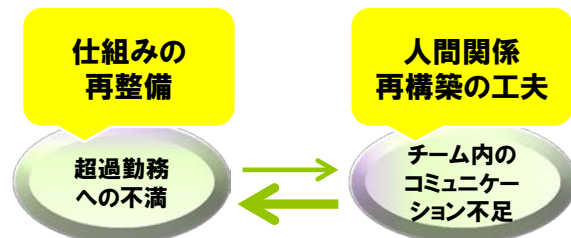
## ◆ 離職の真因の考察

アンケートとインタビューから、看護師の離職の背景に、仕組み面(特に、「超過勤務」と、人間関係面(特に、「チーム内のコミュニケーション不足」)の2つの問題があることが浮き彫りとなりました。

かつて私も、上記の2つの問題を経験をしたことがあります。コンサルティングという仕事は、(社内、社外含め)チームで仕事をする機会が多い職種です。そういった中、コミュニケーションの機会が減ると、伝達ミスなどが増えてしまい、結果として人間関係が悪くなりがちです。これは、あるプロジェクトでの話ですが、新人コンサルタントの頃、コミュニケーションが足りず人間関係が悪くなってしまい、チーム内での連携不足に陥り、チームメンバー内でお互いに余分な仕事をして超過勤務が日常化するということがありました。また別のプロジェクトでは、超過勤務が続いた際に、個人の負荷が溜まりすぎ、余裕が無くなってしまい、結果としてチームへの配慮が欠け、チームとのコミュニケーションがとりにくくなるということがありました。

コミュニケーション不足と超過勤務の悪循環がぐるぐると回り続けてしまうという、私の経験と同じような状況が、看護師の現場でも起こっているように思います。2つの問題が互いにマイナスに作用していることが、離職問題の解決を難しくしているといえそうです。

こういった場合は、超過勤務削減などの仕組みの整備や、コミュニケーション改善などの人間関係を良好にする工夫の両面から解決に取り組んでいく必要があります。



## ◆ 悪循環を断ち切るための課題

ここで、超過勤務への不満解消へ向けた、勤務体制などの仕組みの再整備については、皆様、勤務状態アンケートなどの結果を受けて改善を進めていると思いますので、本レポートではチーム内のコミュニケーション不足の改善に光をあてて話をしたいと思います。

皆様、「日々のコミュニケーションの徹底」ということについて、意識した取り組みされているでしょうか。病院では、朝礼が行われていると思いますが、その際、どういったことを発信し合っているのでしょうか。患者様の様態についての伝達といった業務上の必須要件のみを伝えて朝礼が終わっているということないでしょうか。看護師の仕事は、夜勤という昼夜逆転の業務が混在し、また、人を相手にしたお仕事ということもあり超過勤務が多くなりがちで、ただでさえ個人への負荷が高い仕事です。そういった中で、チーム内での日々の会話やコミュニケーションが不足すると、即、個人への負荷増となり、悪循環が回り易いのが看護師の業務だと思います。

私自身は、前述の経験を踏まえて、チームで行動をする際には、会話を積極的に行い、コミュニケーションをとりながら、仕事を行うことを心がけるようになりました。特に、業務に関わるちょっとした悩みや困りごとを共有する機会を設けることで、日々のコミュニケーション機会を増やすようにしています。小さな悩みや困り事の発信から、悪循環を止める、そういった活動をしかけてみてはいかがでしょうか。

## ◆ 謝辞

インタビューに答えて下さった皆さま、ご協力ありがとうございました。今後も、医療業界のより良い環境づくりのお力になればと思っています。