

St. Luke's International University Repository

外来看護の見える化を目指して: 聖路加国際病院 外来看護検討会の取り組み

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2024-03-19 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 松本, 文奈, 細川, 恵子, 金児, 玉青, 杉渕, 景子, 大滝, 真紀, 丸田, 慶子, 和田, 薫, 深山, 香代子, 大矢, 智美 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.34414/0002000184

実践報告

外来看護の見える化を目指して ～聖路加国際病院 外来看護検討会の取り組み

松本 文奈¹⁾ 細川 恵子²⁾ 金児 玉青²⁾ 杉渕 景子²⁾ 大滝 真紀²⁾
丸田 慶子²⁾ 和田 薫²⁾ 深山香代子²⁾ 大矢 智美²⁾

Toward Visualization of Outpatient Nursing Practice : Activity report of the Outpatient Nursing Committee at St. Luke's International Hospital

Ayana MATSUMOTO¹⁾ Keiko HOSOKAWA²⁾ Tamao KANEKO²⁾ Keiko SUGIBUCHI²⁾ Maki OOTAKI²⁾
Keiko MARUTA²⁾ Kaoru WADA²⁾ Kayoko FUKAYAMA²⁾ Tomomi OOYA²⁾

〔Abstract〕

The Outpatient Nursing Committee at St. Luke's International Hospital has a history of more than 30 years. The purpose of this year's activities is to provide higher quality outpatient nursing care, improve operations, ensure medical safety, and promote collaboration with other departments. The Committee has led efforts to improve nursing practice in outpatient nursing.

In this paper, we report on the background to the establishment and activities of the "Working Group to Visualize Outpatient Nursing", which was established in 2022. In addition, we report on the content of the working activities and the content of verbalizing and sharing the tacit knowledge of outpatient nursing.

The group's activities were evaluated by the committee, and activities for the next year were encouraged.

〔Key words〕 Outpatient Nursing Practice, Outpatient Nurses, generalist nurse, tacit knowledge

〔要旨〕

聖路加国際病院における外来看護検討会は、30年以上の歴史を持つ会議体である。今年度は「外来において、より質の高い看護を提供するために、業務改善、医療安全の徹底、他部署・多領域との連携の推進などの活動を行う」ことを活動目的に掲げ、外来看護の看護実践力向上への取り組みを主導している。

本稿では、2022年度より設置された「外来看護の見える化を考えるワーキング」の発足の経緯と活動内容、および今後の活動の方向性について報告する。併せて、ワーキング活動の内容と、外来看護の暗黙知を言語化・共有化した内容を報告する。ワーキング活動の成果は、検討会メンバーから一定の評価を得るに至り、次年度の活動に繋がる示唆を得た。

〔キーワード〕 外来看護 外来看護師 ジェネラリストナース 暗黙知

1) 聖路加国際大学大学院看護学研究科・St. Luke's International University, Graduate School of Nursing Science
2) 聖路加国際病院看護部・Department of Nursing, St. Luke's International Hospital

I. はじめに

聖路加国際病院（以降、当院と略す）における外来看護検討会（以降、当検討会と略す）は、30年以上の歴史を持つ会議体である。今年度は「外来において、より質の高い看護を提供するために、業務改善、医療安全の徹底、他部署・多領域との連携の推進などの活動を行う」ことを活動目的に掲げ、外来医療を安全に提供できるよう、様々な課題を部署横断的に共有し、連携と効率化を図るとともに、外来看護の看護実践力向上への取り組みを主導している。

在院日数の短縮化、外来医療の進展に伴い、病院外来は医療依存度の高い患者が通院治療するための場として専門性の高い医療、看護を提供する必要性が増してきた¹⁾。国の施策である地域包括ケアシステムの推進を背景に、通院しながら比較的侵襲度の高い治療を安全に提供するための医療の質や、患者の重症化予防を目指した支援など、病院外来には多岐に渡る役割が期待されるようになった。永田は、外来看護師には療養支援の重要性が増してきたと述べ²⁾、こうした病院機能の変化や社会情勢に対応すべく、当検討会は活動を続けている。

当検討会の委員構成は、近年では実務に当たるジェネラリストナースを中心に平均30～40名が所属し、検討会としては比較的大きな組織として毎月第1火曜日に定期開催し、活発に活動を行っている。

本稿では、当検討会の活動方針のもと、2022年度より設置された「外来看護の見える化を考えるワーキング」の発足の経緯と活動内容、および今後の活動の方向性について報告する。

II. 「外来看護の見える化を考えるワーキング」発足の経緯と活動

1. 外来看護検討会のこれまでの活動

2018年以降の当検討会の活動を表1に示す。当検討会では、年度ごとに臨床上の課題を中心に活動方針を定め、解決を目指すワーキング活動を行い、業務改善や看護体制の見直し、勉強会企画を行うなど、外来看護の充実を図ってきた。一方で、外来から提供する看護のボトムアップを図るためには、外来看護が担うべき看護を改めて検討すべきという課題が共有されていた。

2. 「外来看護の見える化を考えるワーキング」立ち上げの経緯

外来で働く看護師は、様々な臨床経験、特に病院病棟でキャリアを積んだジェネラリストが主流となる。それぞれの看護師は、既に十分な知識と経験、看護観を持ち、院内教育プログラムによりキャリア開発を受けたベテランである。看護職として個の成熟性を持つからこそ、外

来で行われる多様な看護に対応できている一方で、外来部門に異動・新入となる看護師にとって、期待される看護がわかりづらいという声も挙がっていた。一因として、外来での看護実践場面は、看護師個々の暗黙知に基づき展開されることが多いため、共有されにくいことが指摘されていた。暗黙知は、イメージや技のように個人に内在化され言語による伝達が困難なもの³⁾である。新入看護師は暗黙知の習得に苦心し、受け入れ看護師は期待する看護の共有を図りにくく、結果として看護チーム形成に苦慮することもあるという現状もあった。

病院外来に期待される多様な役割を外来看護師が担うためには、効果的に看護を提供するためのチーム強化も重要である。外来看護の暗黙知を実践知として言語化する取り組みは、個人の看護実践能力向上のみならず看護チーム強化の基盤であると考えられ、当検討会活動において本格的に取り組むこととなった。

外来看護が担うべき看護を改めて検討する第一歩として、外来看護実践に特徴的な暗黙知を明らかにするため、「外来看護の見える化を考えるワーキング」（以降、見える化WG）が設置されることとなった。

3. 「見える化WG」活動の始動（2022年5月～8月）

1) 「見える化WG」が目指す理念と活動計画の策定

外来で働く看護師はキャリアや教育背景が多様であるうえに、ライフステージも様々であり、仕事に対する価値観も多様であるという組織特性を持つ。外来看護師にとって「見える化WG」の活動が資するものとなるためには、目指す組織開発の方向性を定めて取り組むことも重要であると考えられ、理念および活動の基盤となる理論を選定する作業から開始した。

はじめに、暗黙知の活用においてWGメンバーが大切にしたいことを検討した。「外来看護の楽しさを知ってほしい」「外来看護の可能性を創造したい」「外来看護師としてのキャリアに価値を見出してほしい」などが語られ、これらを統合し、「目指したくなる外来看護師像を描き共有する」を理念に、活動していくこととした。

次に、理念に基づき暗黙知を共有、活用するための、2022年度の活動目的と活動目標を検討した。複数年の活動で理念到達を目指すこととし、新年度となる2022年度は、暗黙知を抽出し言語化し、共有する活動計画とした。なお、外来には看護管理者や認定看護師、専門看護師も常勤しているが、それぞれに専任の役割を持つため、ワーキングとして見える化を目指す看護実践はジェネラリストによる実践に限定することとした。また、共有する看護実践場面はGood Practiceと定め、そこで行われている看護を言語化、共有化することとした。

2022年度活動目的：外来ジェネラリストナースのGood Practiceを見える化する。

表1 外来看護検討会のこれまでの活動

年度	ワーキンググループ	ワーキンググループの活動内容（概要）	人数
2018年度	1：外来診療等に関する方針・手順	外来診療等に関する方針・手順を外来全体共有し、理解を深め、実践に使う。	35
	2：外来診療上の課題	外来部門のポスター掲示の現状把握と問題点の検討、改善策立案と効果的な活用を図る。	
	3：外来における在宅・療養支援について	在宅療養情報シートの活用を広める。入退院支援加算の知識普及。「療養情報シート」の活用を検討。	
	4：勉強会企画チーム	外来での学習課題を抽出し、勉強会を企画。本検討会メンバー間の種々の知識・技術を深める	
2019年度	1：外来における Magnet-WG、外来 QI 指標	Magnet 認証に向け外来看護の質向上を図るとともに、Magnet 認証の理解を深める。他部署の QI 改善策を共有し、啓発活動を行う。	37
	2：外来診療上の課題	外来受診者に対する外来診療上の課題を明確にし、改善策を検討する。受付票統一の検討。	
	3：入退院支援体制の整備	外来受診時から行う在宅での生活を見据えた関りの検討。全科共通テンプレート「療養情報シート」の普及と運用、活用推進、運用マニュアル作成。	
	4：リリーフ体制の整備	外来間、病棟-外来間でのリリーフ体制構築のための課題を抽出し、運用に向けた準備を整える。	
2020年度	1：外来患者満足度の向上	QI 指標や患者満足度調査結果の有効活用方法と外来看護の質向上につなげる方法を検討。外来患者満足度調査ポスター作成と多職種への啓発活動。	30
	2：外来診療上の課題	外来掲示物の改善活動。外来診療上、COVID-19 関連で困っていることや、統一を図る方策の検討。	
	3：外来における在宅・療養支援について	在宅療養情報シートの活用推進。入退院支援加算、療養支援加算の情報共有。外来における「入院時支援加算」運用マニュアル作成。	
	4：外来間、病棟-外来間でのリリーフ体制構築	外来間で隙間時間を有効活用するためのリリーフ体制の構築。外来リリーフ連絡一覧表の作成。	
2021年度	1：PE（バイシエントエクスペリエンス）向上	PX 向上のための外来全体での課題を明確にする。ベンチマークとの比較に基づき各部署の改善策を講じる。	34
	2：外来における検査説明方法の整備	動画を活用した検査説明の共有と統一～オーダー入力時に印刷可能な検査説明用紙の作成	
	3：外来間、病棟-外来間でのリリーフ体制構築	病棟と外来の連携について現状を把握。入院前診療計画書の運用と活用を推進する。	
2022年度	1：PE（バイシエントエクスペリエンス）向上	PX 向上のための外来全体での課題を明確にする。ベンチマークとの比較に基づき各部署の改善策を講じる。サービスリーダーとの連携づくり。	31
	2：外来における検査説明方法の整備、統一を図る	放射線検査等の検査説明用紙を新規運用開始する。また、運用上の課題を整理する。	
	3：外来看護の見える化を考える	外来での Good Practice を言語化し共有を図る。同僚の実践からよりよい看護を考えるための機会を持つ。	

2022年度活動目標：

- ①現在、暗黙知で行われているGood Practiceから外来看護に見える化する。
- ②Good Practiceを記述し（言語化）、実践されている看護を分析し（実践知の抽出）、共有できる資料を作成する（見える化）。
- ③同僚のGood Practiceを知り、業務をスムーズに進めたり、より良い看護を考えたりするための機会を提供する（共有化）。

最後に、理念実現にむけ、活動を展開するためのアプローチ法を検討した。ギリーズの看護管理システムアプローチ⁴⁾やSECI プロセス⁵⁾を活用したナレッジマネジメントなどが考えられたが、組織の強みや真価を発見しな

から組織のビジョンを作り上げていく組織開発のアプローチとして提唱されたAI（Appreciative Inquiry）の4Dサイクル⁶⁾が、外来部門の組織特性や見える化WGの理念に沿うものと判断し、AIを用いて活動に取り組むこととした。

なお、AIは、1980年代後半に米国オハイオ州・Western Reserve Universityのデービッド・クーパーライダー博士（Dr.David L. Cooperrider）らが提唱したもので、1つのポジティブなテーマを設定し、それに対して4つのプロセス（*）を実行することで組織の潜在性を最大化しようとするアプローチの手法⁷⁾である。

* 4つのプロセス：Discover（発見：個人と組織の強みや価値を発見する）→Dream（理想：変革に向けて組

織の最高の可能性を自由に想像する)→Design(設計：達成したい状態を共有し記述する)→Destiny(実行：達成に向けて持続的に取り組む)。

2) ジェネラリストナースのGood Practiceの選定、抽出と記述

① ジェネラリストナースのGood Practiceの選定、抽出
解決が難しいケースにもかかわらず、解決策を上手に講じて解決を図ったジェネラリストナースのエピソードについて、ワーキングメンバーが各外来部署から実践例を収集することとした。収集する看護実践のエピソードテーマを検討し、以下の5つを選定した。

- ・クレームが少ない(ない)外来の診療マネジメント
 - ・患者の支援ニーズを見逃さないアセスメント
 - ・通院患者への継続性のある療養支援
 - ・地域連携の必要性を発信し地域に患者をつなぐ実践
 - ・通院治療における調整課題を発信し解決する実践
- なお、エピソードの選定基準は以下とした。

〈外来看護Good Practice エピソード選定基準〉

- ・同僚に紹介したいと思う、うまい看護エピソードであること
- ・日常業務の中で誰もが感じたことのある「むづかしさ」を、うまい方法で解決しているもの
- ・こんないい方法があったのか、今度やってみようと思うもの(できる人やできる部署はいいよね・・という帰結とならないよう詳細に実践内容が聞き取れるもの)

② 「Good Practice見える化フレーム」の開発

実践例の内容がAIの4つのプロセスに沿い分析できるよう、記録シート(「Good Practice見える化フレーム」(図1))を開発した。前半部分は(Discover)を目的とするため、看護の現象の特徴的な部分を記述できるようプロセスレコード仕様とした。後半部分は、看護の効果につながる看護実践として(Dream)が見いだせるような項目を設定した。更に、(Design)(Destiny)を検討するには、「上手くやれた要因・やれない要因」を分析する必要があると考え、記述できる欄を設定した。

4. エピソード収集と見える化WGによる分析(2022年9月～翌1月)

1) Good Practiceの記述(言語化)

WGメンバー1名が1テーマを担当した。1テーマにつき1エピソードを選定し、看護実践の詳細を「Good Practice見える化フレーム」にまとめた。テーマとエピソードタイトルは表2の通り。

2) Good Practiceの分析と看護の抽出(実践知の抽出と見える化)

「Good Practice見える化フレーム」をもとに、月1回開催されるWGにおいて順次エピソード分析を行った。記述された内容から、看護のコツや技、上手く行われた理由を言語化した。それぞれのエピソードから見出された看護は、直感的に共有しやすいよう、可能な限り構造を図式化し「見える化」を図った。

図式化にあたっては、理想とする看護を示すのではなく、業務の「視点」や「考え方」に内在する看護を言語化すること、行っている業務がどのような看護の効果に繋がるかを見える化することを心掛けた。また、資料は、始めにGood Practiceを示し、その後で外来看護の特徴的な視点を解説する構成とした。この資料を通じて外来で行われている同僚の看護を客観視したり、自身の実践の振り返りや意味づけが出来ることを目指した。

本稿では、エピソードNo2の分析結果を図2で紹介する。

「Good Practice見える化フレーム」から得た看護を、パワーポイント4枚程度に整理した。前半2枚でGood Practiceの概要を説明し、後半2枚の「見える化①：NSが行った対応の背景にある5つの判断・行動」「見える化②：NSが行った対応の背景にある思考と行動(具体)」にて看護を言語化・図式化したものをまとめている。見える化③：NSが行った対応が出来るためにあるとよい知識、看護実践」において、それぞれのエピソードから見えた知識ポイントを挙げ、知識のブラッシュアップを図るための学習課題を示した。

その他4つのエピソードについても同様に、パワーポイント資料としてまとめた。

5. 外来看護検討会におけるワーキング活動の報告(共有化)(2023年2～3月)

今年度の活動報告を行う3月の報告会において、テーマ3：通院患者への継続性のある療養支援(緊急入院を繰り返す心不全患者に対し、慢性心不全認定看護師との協働によって心不全のコントロールが可能になった患者の事例)のGood Practiceとパワーポイント資料を共有した。全エピソードを共有するタイミングが設けられなかったため、関心のある方へは個別共有できる旨をアナウンスした。

当WG活動へのコメントとして「Good Practice から、外来看護師が日常的に行っている業務の中の「看護」を、改めて捉えることができた」「Good Practiceの分析から、どのような思考が展開されていたかがわかった」「とても大切な取り組みだと思った。次年度の活動も期待している」「自分の看護を改めて振り返る機会になった。仕事に追われていたが、看護をしていたんだなと思えた」

🌸日付: 2022 年 月 日(火)

🌸テーマNo.():

🌸エピソードNo.() エピソード提供者:、エピソード診療科:

エピソード タイトル		
その日の患者の 受診予定 (簡単な患者概略)		
看護プロセス	ナースが関わった場面（複数あれば番号を付ける）	ナースの気づき、思考（場面ごとに）
	場面1	場面1
	場面2	場面2
	場面3	場面3
	場面4	場面4
*メンバーで 分析・考察する 看護プロセスか ら生じた 看護の効果		
*メンバーで 分析・考察する 上手く運んだ 要因は？		
*メンバーで 分析・考察する 何故みんなが やれないのか？ 実施の難しさ？		
備考		

図 1 「Good Practice見える化フレーム」

表2 テーマとエピソードタイトル

NO	Good Practiceのテーマ	エピソードタイトル
1	クレームがない外来の診療マネジメント	多くの支援を要する高齢患者に対し、待ち時間を活用した検査、処置、各患者指導を組み、クレームや事故なく円滑に外来診療を終えることができた事例
2	患者の支援ニーズを見逃さないアセスメント	精神疾患を抱えた患者に対し、精神面、療養環境が整った状況で、不安なく安全に眼科手術を受ける環境を整えた事例
3	通院患者への継続性のある療養支援	緊急入院を繰り返す心不全患者に対し、慢性心不全認定看護師との協働によって心不全のコントロールが可能になった患者の事例
4	地域連携の必要性を発信し地域に患者をつなぐ実践	地域支援とつながろうとせず介護保険が申請できていなかった高齢夫婦に対し、入浴ケア不足の支援を通じて、地域連携ケースにつなげた事例
5	通院治療における調整課題を発信し解決する実践	腫瘍内科から緩和ケア科に円滑な移行を促すための医師と看護師の連携体制を構築した事例

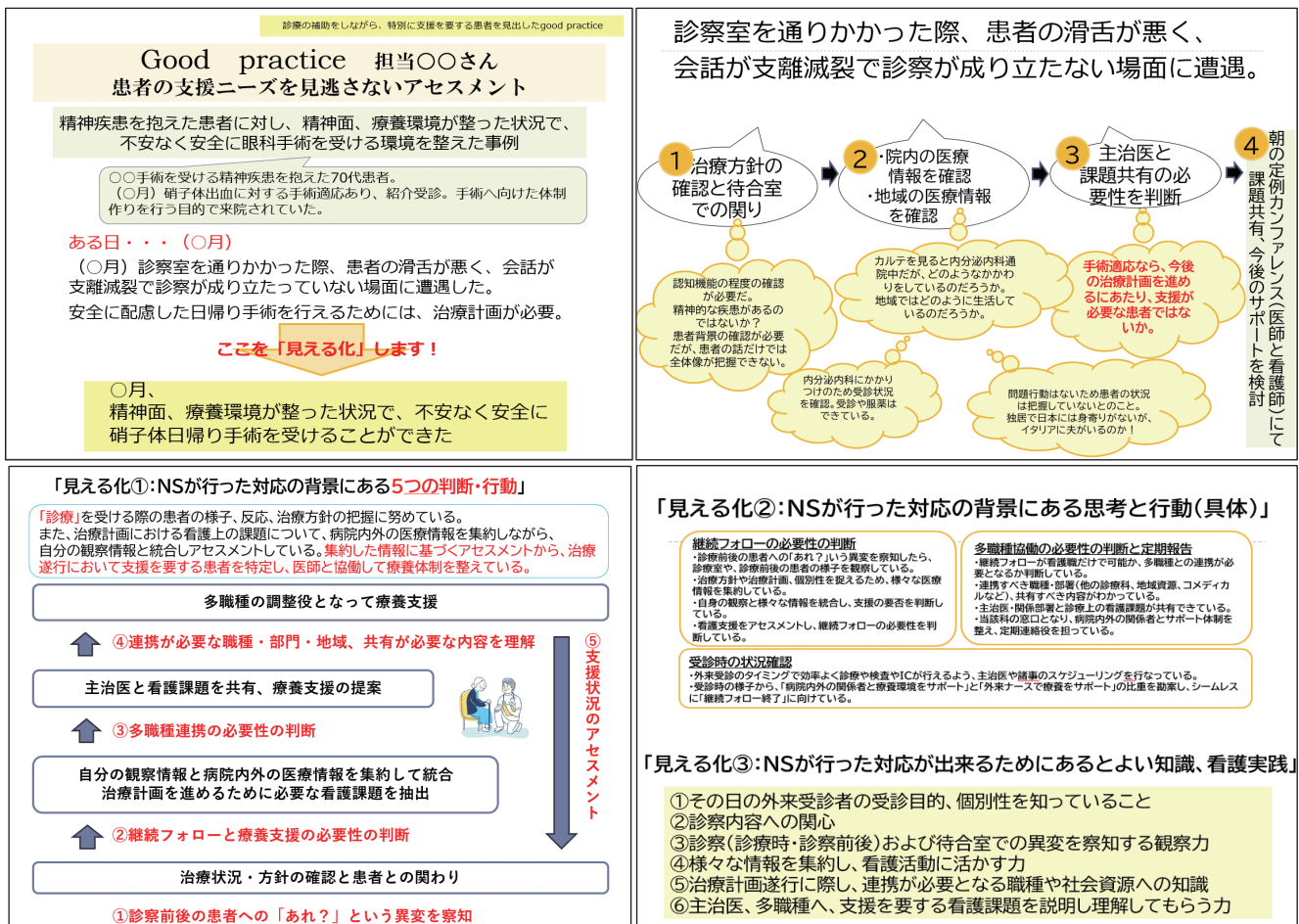


図2 エピソードNo.2の分析結果

「もっと意識的に看護を行おうと思った」などが寄せられ、活動の方向性としての一定の承認を得ることができたと考えられた。

Ⅲ. 「見える化WG」の今後の活動の方向性

当初は手探りで始まった活動であったが、報告会後の

コメントから、外来看護の見える化する取り組みへの期待の高さを実感することができ、WG活動の方向性として一定の承認を得たと評価している。エピソードを通じて分析した内容やGood Practice共有のための資料作成や報告時間が年度内に設定できなかったため、次年度継続して取り組んでいきたい。また、事例分析に係る時間捻出の困難さなど、活動時間の限界もあり、次年度に向

けて以下準備を整え、進めていきたい。

①外来看護の見える化活動に関心を持つ新規メンバーの参加により、多角的に外来看護の特徴を言語化できる体制を整える予定である。これにより、更にテーマを拡げ、暗黙知を整理していく予定である。

②「目指したくなる外来看護師像を描き共有する」という理念のもと、次年度は、外来看護が担うべき看護や、どのような外来看護師像を実現したいかなどを検討する必要がある（AIの（Design）サイクルの活動に相当）。また、目指す外来看護師像を描くにあたり、どのような方法が適切かも検討予定である（AIの（Destiny）サイクルの活動に相当）。

V. まとめ

聖路加国際病院の外来看護検討会における「外来看護の見える化を考えるワーキング」の発足の経緯、活動内容、および今後の活動の方向性について報告した。

外来看護に特徴的な実践知を暗黙知から抽出し言語化・共有化する取り組みとその内容は、ワーキング活動の評価として、当検討会メンバーから一定の承認を得る

に至り、次年度の活動に繋がる示唆を得た。

引用文献

- 1) 数間恵子, 小林康司. 在院日数短縮化によるケア必要量の増加とニーズの多様化. インターナショナルナースングレビュー. 2015;28(1)32-36.
- 2) 永田智子, 田口敦子. 外来で始める在宅療養支援—ニーズ把握と実践のポイント. 東京: 日本看護協会出版会; 2021.p.4.
- 3) 野中郁次郎. 企業の知識ベース理論の構想. 組織科学. 2002;36(1):4-13.
- 4) DeeAnn Gillies, 矢野正子ほか訳. 看護管理. システムアプローチ. 第4刷. 東京: へるす出版; 1986.
- 5) 野中郁次郎, 紺野登. 知識経営のすすめ—ナレッジマネジメントとその時代—. 東京: 筑摩書房; 1999.p.109-111.
- 6) 吉田千文, 志田京子, 手島恵ら. ナーシング・グラフィカ. 看護管理. 東京: メディカ出版; 2023.p.202.
- 7) 手島恵. 看護のためのポジティブ・マネジメント主体性を高めチームを活性化する. 第2版. 東京: 医学書院; 2023 p.94-101.