

生き活きと働ける職場づくり ～フィッシュ哲学を導入して～

C棟6階 ○熊谷 雅之 馬場 二美 高尾 敏江
千葉 由貴子 福井 千晶 辻本 啓子

I. はじめに

当病棟では昨年の離職率が26.4%であった。それに伴い、スタッフの半数が入れ替わり、ぎこちなさやコミュニケーション不足を感じる事があった。こういった、職場環境を改革していくために「フィッシュ哲学」を取り入れてはどうかと考えた。

フィッシュ哲学とは、アメリカのシアトルのバイク・プレイス魚市場で働く人たちの態度や行動の元になっている考え方である。快適な職場環境作りをするための「4つの心がけ」として①仕事を楽しむ(遊び心)②相手を喜ばす③態度を選ぶ④仕事や相手に関心を向ける、この4つの事を心がけ実践していく事で、生き活きと楽しく働ける職場に変わっていくというマネジメント手法である。

この「フィッシュ哲学」を取り入れる事で、心ある言葉掛けや笑いを通じてスタッフ間のコミュニケーションが良好となり、個々が楽しくやりがいをもって仕事ができ、「ここで働きたい」「働くことが楽しい」と思える職場に改革できるのではないかと考えフィッシュ哲学を導入した。

II. 活動方法

1、調査期間

2011年7月1日～10月30日

2、調査対象

E病棟の看護職員31名

3、調査方法

E病棟の看護職員全員に無記名によるアンケート調査を実施した。倫理的配慮として、アンケートは無記名とし、個人が特定できないようにした。また、看護部看護研究倫理委員会からも承諾を得た。アンケートに協力しない場合でも不利益がない事、外部にデータが漏洩しない事をアンケート用紙に明記して、同意が得られた場合のみ提出を依頼した。

アンケート回収率は31名(100%)であった。

III. 活動内容

6月初旬に「フィッシュ哲学」について病棟看護職員全員に勉強会を開催した。

勉強会の方法としては研究メンバーが各チーム会で行い、夜勤等で参加出来なかった人には、個別に説明をした。勉強会開催後どのようなフィッシュ活動ができるか意見を募集した。

7月、その日1日の中で感じたありがとうの気持ちを、相手に伝えるために「感謝の気持ちを伝えよう」と書いたポスターに付箋を取り付けた「ありがとうメッセージポスター」(図1)を作成し、導入した。

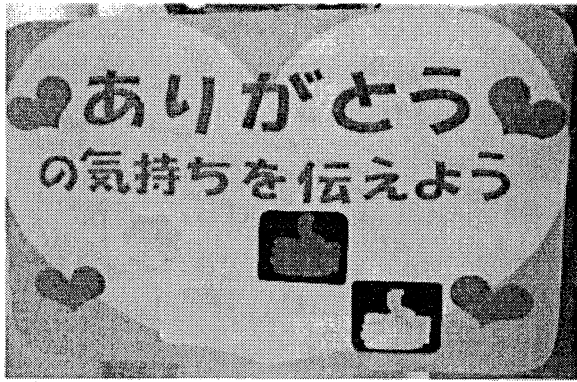


図1) ありがとうメッセージポスター

8月、笑顔としかめ面の顔のマークに『あなたはどちらの顔で1日を過ごしますか?』のメッセージの入った「態度を選ぼう」のポスター(図2)を詰め所内の目につく場所に掲示した。また、詰め所内にアロマを焚き、休憩室やトイレ内を飾りつけ、デイルームに季節の飾り付けを行った。また、病院から眺望できる花火大会の日時を掲示し、花火大会当日にC棟6階から花火観賞できる個室を解放した。

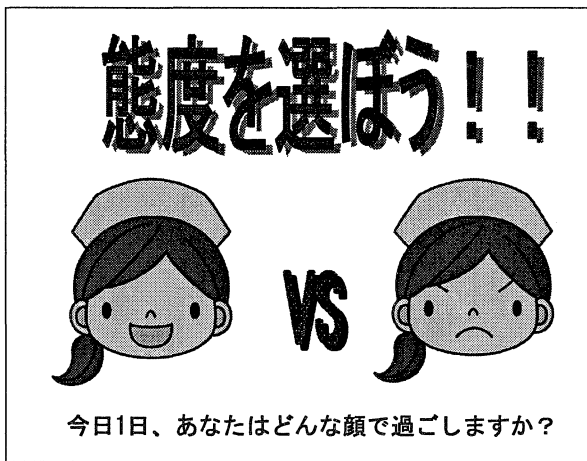


図2) 態度を選ぼうのポスター

9月、詰め所内にオルゴールなどの落ち着いた音楽をかけた。また、デイルーム・共同トイレ・浴室の緊急時のナースコールを分かり易くするなど病棟施設に工夫を行った。(図3)

そして、患者のリハビリ啓発の呼びかけとして、病棟の廊下にスタート地点を決めて距離を示したカードを掲示した。(図4)



図3) ナースコールの表示

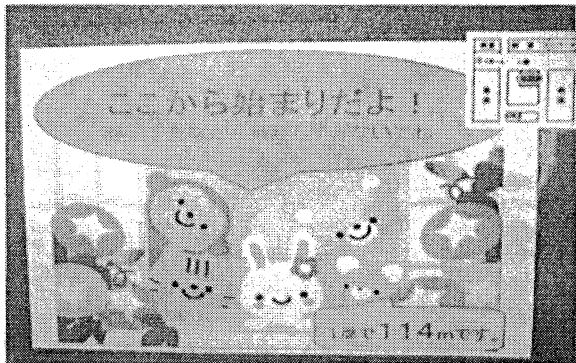


図4) リハビリ啓発ポスター

10月中旬、アンケート調査を実施した。

IV. 結果

アンケート結果から「フィッシュの4つの心得」について、「仕事を楽しむことができた」は「全くそう思う」1人「ややそう思う」が24人であった。

「態度を選ぶができた」は「全くそう思う」4人「ややそう思う」が25人であった。

「仕事や相手に関心を向けることができた」は「全くそう思う」4人「ややそう思う」が19人であった。「相手を喜ばせること」に関しては「全くそう思う」0人「ややそう思う」が16人。「全くそう思わない」2人「ややそう思わない」が13人であった。

「フィッシュ活動をしたくない」は「全くそう思う」0人「ややそう思う」が0人であった。

「フィッシュ活動をさせられているように感じた」は「全くそう思う」0人「ややそう思う」が1人であった。

「フィッシュ活動を今後も続けていきたい」は「全くそう思う」18人「ややそう思う」13人であった。

「フィッシュ活動をしてプラス思考になった」は「全くそう思う」2人「ややそう思う」が24人であった。

「フィッシュ活動をして職場の雰囲気がよくなくなった」は「全くそう思う」3人「ややそう思う」が25人であった。

自由記載として、

- ・態度や言動などを事あるごとに意識するようになった
 - ・フィッシュを意識しているのとしなのでは、心の持ちようが違う
 - ・音楽があれば焦っているとき少し気持ちが落ち着く
 - ・感謝のメッセージがもらえて嬉しかった
 - ・仕事を楽しむ（遊ぶ）が看護ケアの質の向上やチーム力の向上にどのように連動しているのかわからなかった。
 - ・自分から何かすることはできなかった。積極的に参加しているメンバーと、冷ややかに見ているだけのメンバーがいて、温度差を感じるがあった
- という意見があった。

V. 考察

アンケート結果からフィッシュ活動を「させられている」「活動したくない」という意見はなく、全員が「今後も続けていきたい」という結果であり、フィッシュ活動の受け入れはできていたと考える。

4つの心得の「態度を選ぶ」は態度を選ぶ事ができたかの問いに9割が「そう思う」と答えている。「フィッシュを意識しているのとしなのでは、心の持ちようが違う」「態度や言動などを事あるごとに意識するようになった」という意見もあり、自分で態度を選びながら仕事をするようになってきていると考える。

「仕事を楽しむ（遊ぶ）」でも8割ができたと答えており、仕事を楽しむ活動として行ったアロマや音楽をかけるといった癒しの効果で、緊迫した中でも余裕を持って仕事をする事ができ、その余裕が職場の雰囲気向上に繋がっていると考える。アンケート結果からも「フィッシュ活動をして職場の雰囲気がよくなった」「フィッシュ活動をしてプラス思考になった」と思う人が8割以上でありフィッシュ活動を行う事で、より良い職場環境や雰囲気へと変化してきていると考える。

また、「仕事を楽しむ（遊ぶ）が看護ケアの質の向上やチーム力の向上にどのように連動しているのかわからなかった」という意見もあったが、職場の雰囲気が良くなると、スタッフ間のコミュニケーションが良好となり看護実践への意見も出しやすく、看護の質の向上につながると考える。

「相手を喜ばす」では、実践できていないと感じている人が半数であり、「どうやって喜ばせていいかわからない」という声もあった。しかし、「感謝のメッセージがもらえて嬉しかった」という意見もあり、自分では実感できていないが感謝の気持ちを伝える事で結果として相手を喜ばすこともできている。メッセージを受け取った人がその喜びの気持ちを、今度は自分が相手に伝えようとする事が、お互いに相手を思う心を育てていくと考える。それは「仕事や相手に関心を向ける」心得にもつながっていく。

また、「自分から何かすることはできなかった。積極的に参加しているメンバーと、冷ややかに見ているだけのメンバーがいて、温度差を感じるがあった」という意見もあったが、小松¹⁾は「正しい選択をしているうちに、だんだん4つのコツが身についてくる。楽しく仕事をするスタッフが増えてくるとどんどん感染し、初めに否定的な感情を抱いていたスタッフたちも、知らず知らずのうちに仲間になって

いた。自分で体感することで初めて賛同できる要素もフィッシュ！にはあるのではないだろうか。それまで、じっと見守ることも必要である」と述べている。また、小路²⁾は「個々人のマインドのあり方は、集団化し組織風土をつくり、看護の成果に大きく影響を与える」と述べている。このことから、フィッシュ活動を継続していき、各自が自発的に行動を起こし、自ら楽しんで変化していけるように定着させ浸透していくような取り組みをしていく必要がある。

VI. おわりに

初めて取り組んだフィッシュ活動であったが、スタッフの受け入れは良く、職場の雰囲気は良くなったと感じるスタッフが多かったことで、手ごたえを感じる事ができた。しかし、参加できなかったという意見もあり、継続が必要であるということがわかった。

当病棟の活動は始まったばかりであり、今後は看護師間だけではなく、他職種・他部門とも交流を持ち、協力しあえるような関係を築いていきたい。

引用文献

- 1) 小松 雅子：フィッシュ！からの贈り物
看護 Vol. 60, No.7, P15-17. 2008.
- 2) 小路 美喜子：フィッシュ！がもたらす医療現場の活性化と管理者の役割. 看護、Vol. 60, No.7, P129, 2008.

参考文献

- 1) 日野原 重明（代表者）：フィッシュ！哲学による生き生き組織の作り方：看護、Vol.60(臨時増刊号),No.7, 2008.
- 2) 大水 美名子：イキイキと働ける職場環境づくり「フィッシュ！哲学」の導入を試みて.Vol.58,No11,P46-50,2006.