

# AMCoR

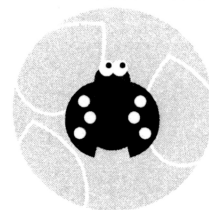
Asahikawa Medical University Repository <http://amcor.asahikawa-med.ac.jp/>

主任 & 中堅 + ところサポート (2011.03) 20巻4号:22~27.

【何ができる？ 新人・中途採用・中堅スタッフが辞めないためのかわり方】  
「しんじんの時間」の実践から分かった新人が抱える思いと支援のコツ

菊地美登里

# 何が できる？ 新人・中途採用・中堅スタッフが 辞めないうためのかわり方



## 「しんじんの時間」の実践から分かった 新人が抱える思いと支援のコツ



**菊地美登里** 旭川医科大学病院 看護部  
職場適応支援担当 看護師長

1976年北海道立旭川高等看護学院看護学科卒業後、国立旭川医科大学医学部附属病院に就職。1986年北海道立旭川高等看護学院看護学科講師。2003年北海道立旭川肢体不自由児総合療育センター主任看護師。2006年佛教大学社会学部社会福祉学科（通信教育課程）卒業。2007年国立大学法人旭川医科大学病院職場適応支援担当看護師長に就任し、現在に至る。

### 「しんじんの時間」の実践

旭川医科大学病院（以下、当院、表1）では、新卒看護師（以下、新人）の職場適応を支援する取り組みとして、2007年4月から「しんじんの時間」を実施している。「しんじんの時間」とは、職場適応支援担当師長（以下、担当師長）が新人および新任の経験看護師を対象に実施している定期的な面接のことを言う。「しんじん

の時間」は日勤業務中に10～15分の時間を設け、実施している。各部署の師長と面接時間が確保しやすい時間帯に打ち合わせ、スケジュールを組んで事前に知らせている（資料）。

面接は担当師長が各部署に出向き、面談室などを使用し、落ち着いて話せるように部署や新人の状況を考慮しながら臨機応変に実施している。また、面接内容から当該師長との相談が必要と判断した場合は、本人の意向を確認した上で行っている。1日平均5人、1カ月で70～80人の面接を1～2カ月ごとに全員に行い、1年間継続している。年間で一人平均7回の面接を行うことになる。

担当師長は、新人にとっての理解者・相談者・支援者であると位置づけ、部署とは離れた第三者的立場で接している。専門職業人としてスタートした新人は、臨床現場で日々新たな体験をする。「しんじんの時間」では、その時々抱えている思いを自由に話してもらい、自分自身を客観的に見て感情や考えを整理する機会に

表1：旭川医科大学病院の概要

病床数	602床	
診療科	18科	
入院基本料	7対1	
平均在院日数	16.4日	
病床稼働率	86.4%	
1日平均外来患者数	約1,400人	
看護職員数 (看護師・助産師数)	正職員	565人
	非正職員	65人

2010年10月現在

部署	科	数	17日	18日	19日	20日	21日
			月	火	水	木	金
4西	小児内外	6		〇〇 14:00	〇〇 14:00	〇〇 14:00	
4東	周産・小児	5	〇〇 11:15				
	NICU	7	〇〇 11:00	〇〇 11:00	〇〇 11:00	〇〇 11:00	
5西	耳鼻・血内	4		〇〇 13:00			
5東	婦・口腔	3	〇〇 13:30				
6西	消化器内	4	〇〇 13:00			〇〇 13:00	〇〇 13:00
6東	消化器外	6	〇〇 17:00	〇〇 15:45			
7西	皮膚・泌尿	4			〇〇 13:30		
7東	代謝・神経	5		〇〇 15:00			〇〇 14:30
8西	整形	4				〇〇 13:30	
8東	眼科	3					
9西	呼循内	5					〇〇 13:30
9東	呼循外	5					
10西	精神・神経	3					
10東	放・脳	3		〇〇 14:30			〇〇 14:00
	救急	4	〇〇 14:00			〇〇 14:30	
光学	光学・放	1	〇〇 15:00	〇〇 17:00			
ICU		4					〇〇 15:00
OP		6					

\*不明な点や変更がありましたら△△までご連絡ください

敬称略

なるように接している。「しんじんの時間」を始めて4年になるが、新人が「しんじんの時間」のために気兼ねなく業務を離れることができるように、各部署で業務調整をしてくれている。また、先輩看護師が「しんじんの時間だよ」と新人に声をかけてくれるなどの協力が得られ、継続できている。担当師長の活動は、各部署の協力を得ながら連携して支援することが、最も重要であると考えている。

## 新人の思いの変化と支援

新人が1年を通し、どのような思いを抱えな

がら成長して職場に適応していくのかを3年間の実践からまとめた（表2）。

### 4～6月

「仕事ができない」「続けられるか不安」「自分は看護師に向いていないのではないか」「緊張して疲れる」などの言葉が多くなり、新たな環境の中で業務を覚え、看護を実践することに不安や焦り・緊張が強くなる。知識や実践能力の不足を実感する最初のリアリティショックの時期である。

当院では、6月に新人のメンバーシップ研修を行っている。そこで同期と顔を合わせ、互い

表2 新人の職場適応のプロセス

	4月	6月	8月	10月	12月	2月	
研修	看護技術研修	メンバーシップ研修	看護過程研修		「私の看護」研修		
業務		夜勤の独り立ち		受け持ち患者を持つ		重症患者を担当	
評価		クリニカルラダー評価		クリニカルラダー評価		クリニカルラダー評価	
新人の思い	<p>仕事ができない</p> <p>自分には向いていない</p> <p>続けられるか不安</p> <p>緊張・焦り</p>	<p>優先順位が分からない</p> <p>コミュニケーション能力の不足</p> <p>少し慣れてきた</p> <p>私だけではない</p> <p>同期との体験共有</p> <p>支えられている実感</p>	<p>業務が増え責任が重い</p> <p>成長していない</p> <p>つらくて逃げたいやめたい</p> <p>疲れている</p> <p>役に立っている実感</p> <p>続けられそう</p> <p>評価での承認</p> <p>業務への自信</p> <p>看護の手応え</p>	<p>アセスメントができない</p> <p>分かることが面白い</p> <p>プラス思考になった</p> <p>患者とのかかわりが楽しい</p> <p>役に立っている実感</p> <p>続けられそう</p> <p>評価での承認</p> <p>業務への自信</p> <p>看護の手応え</p>	<p>勉強不足</p> <p>後輩が来ることへの焦り</p> <p>周囲の人に支えられた</p> <p>自分らしく働けるようになった</p> <p>大変だけど頑張る</p> <p>他者への感謝</p> <p>課題と目標の明確化</p>		
支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 思いの表出</li> <li>• 身近な目標の設定</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 成長の承認</li> <li>• 役割成果の承認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 看護の語り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1年間の成長の承認</li> <li>• 目標の設定</li> </ul>		
関心の中心	自分自身	チームの一員としての自分	看護者としての自分	これから の自分			

の体験を共有することで「自分だけではない」と気持ちが軽くなり、一歩踏み出す機会になっている。また、「プリセプターが良くしてくれる」と周囲の人に支えられていることを実感する。

この時期の支援は、新人が安心して思いを語れるような関係をつくり、不安や焦りの気持ちを受け止め、今はできなくて当然であることを伝え、足元を見て身近な目標を持つようにアドバイスしている。

## 7~9月

「優先順位が分からない」「コミュニケーション能力の不足」について語るようになる。夜勤の独り立ちに向け、優先順位を考えて行動を組み立てることが求められる。また、報告・連絡・相談の重要性や対人関係形成の大切さ、難しさを感じる時期である。一方で「少しずつ慣れてきた」「患者さんに名前と呼ばれた」というよ

うなうれしい体験を話すようになる。この時期は、多重課題の中で思考と行動が混乱しやすいため、話すことで考えを整理できるようにかかわり、一つひとつの業務を根拠づけて理解することや先輩看護師に積極的に意思表示をするように伝えている。

## 10～12月

根拠を理解しないまま、ただ処置をこなしているということに気づき「アセスメントができない」「成長していない」と感じ、学習の必要性を再認識する。また、インシデント体験から「責任の重さ」を痛感し、業務量が増えて時間内に業務が終わらないことなどから「疲れている」「つらい」「辞めたい」と話すようになる。2度目のリアリティショックの時期で、看護職の責任の重さやモチベーションの低下から離職願望が出現する。しかし、「辞めたい」と思いながらも、「今辞めても仕方がない」「本当に辞める勇気はない」と思っている。

10月になるとクリニカルラダー評価でプリセプターや部署師長から成長を承認されたことや、業務を覚えたことが自信になり、「プラス思考になった」「続けられそう」と話すようになる。また、患者を受け持つことで改めて看護について考え、関心を深める機会となり、「患者とのかかわりが楽しい」と看護の手応えを感じるようになる。さらに、チームの一員として「自分が役に立っている」と思える体験が増え、職場が「自分の居場所」と思えるようになってくる。

この時期の支援では、できている自分に気づけるように成長を振り返り、チームの一員として役割を果たしていることを伝えている。また、看護実践の難しさや喜びについて語れるようにかかわり、患者のベッドサイドから学ぶこと、患者に対する真摯な姿勢や感性を大切にすること

とを伝えている。この時期は、新人にとっては大きな壁であり、周囲のサポートがより必要であると同時に、1年を通して一番成長を感じる時期でもある。

## 1～3月

1月には「私の看護」研修で自分自身の看護観を振り返る機会がある。新人ならではの感性に触れることができ、看護職として一歩成長した姿を見ることができる。この時期は、「周囲の人に支えられた」と先輩やプリセプター、同期に対する感謝の言葉や「自分らしく働けるようになった」「大変だけど頑張る」と前向きな言葉が聞かれるようになる。一方、重症患者を担当することへの不安や緊張、後輩が来ることへの焦りが出てくる。

この時期は、1年前の自分を思い起こしてもらい、つらかったこと、悩んだことは無駄な体験ではなく自分自身を成長させたこと、成長した自分をしっかり認めることを伝え、2年目に向けて踏み出せるようにかかわっている。

## 担当師長のかかわり

「しんじんの時間」は、年間延べ約600回行うことになる。毎回、どのようにかかわることが新人個々の支援になるのか悩みながら実施しているのが現状である。思いの傾聴に徹した方が良いのか、考えや感情の整理を手伝うべきか、はっきりとアドバイスすることが支援になるのかを考えながら実施している。「しんじんの時間」で心掛けていることは、①評価的・指示的態度を取らない、②安心して話せる関係をつくる、③心から話を聴き、相手の言葉を反復する、④個々の成長の芽を発見し伝える、⑤関心がどこに向いているかを知ることである。

1年を通して、新人はその時々で「関心」の中心が変化していく。4～6月では、業務を覚えることや環境になじめるかなど、関心の中心は「自分自身」にある。7～9月では、徐々に立ち立ちし、チームでの役割や対人関係形成の大切さを学び、「チームの一員としての自分」に関心が向くようになる。10～12月では、受け持ち患者を持つことで看護の難しさ、喜び、奥深さを知り、改めて看護について考える機会になり、関心は「看護者としての自分」に向いてくる。1～3月では、後輩ができることや期待される役割と目標を意識しはじめ、「これからの自分」に関心が向くようになる。

新人はこのように「関心」の方向を変化させながら成長し、看護職として自立していく。担当師長は、新人の一人ひとりがその時々で、関心がどこに向いているかをとらえ、さまざまな体験から新人自身が考えて気づき、達成感や自信が得られるように支援している。

## 配置部署での新人へのかかわり方

時間の許す限り、部署を巡回して新人に声をかけ、部署師長、副師長、プリセプターとの接点を持つようにしている。そうすることで、新人の勤務中の様子や新人を支援する上で部署が苦慮していることを知ることができる。

例えば、新人からプリセプターとの関係で緊張し、萎縮すると相談された場合は、プリセプター自身も新人を指導することにプレッシャーと責任を感じ、指導の難しさや戸惑いを抱えていることが多い。そのような場合、プリセプターには「教えなければと思わず一緒に考えること」「一人で背負わないこと」などをアドバイスしている。また、新人が緊張や疲労などで心身のバランスを崩している場合は、業務量の

調整や部署のサポート体制の強化、「しんじんの時間」の回数・時間を多くするなどの支援方法を部署師長や副師長と検討し、実施している。

そのほか、新人がインシデント体験で落ち込んでいる、身体症状があり、勤務を休みがちなどの連絡を部署師長からもらうことがある。そのような場合は、早期に「しんじんの時間」を設け、タイムリーに支援できるように部署と連携・協力し、実施している。



## 「しんじんの時間」の反響

2009年の「しんじんの時間」実施後のアンケート調査では、9割の人が役立ったと回答していた。その理由は「思いを表出することで気持ちが楽になった」「共感してもらえる人や場があることの安心感」「自分自身を振り返る機会になった」との意見であった。当院の「しんじんの時間」の特徴は、新人自身が時間をつくって所定の場所に出向くのではなく、業務中にスタッフの協力を得て時間を使うことができる点である。やはり、新人にとって思いを話せる場と時間が保証されることは効果的な支援であると考えられる。


しかし、「業務中の時間では話しにくい」「時間が短い」との意見があったことを受けて、2010年4月から、業務を気にせず気軽に立ち寄り、ひと息つける場として「サロン」を設け、誰でも利用できるように名刺サイズのカードを全看護職員に配布した（写真）。週2回オープンしており、利用者は新人に限らず中堅者も多く、それぞれの立場で語りたいことを抱えていることが分かった。今後も、誰もが一息つき、語れる場として利用できるように工夫して継続していきたいと考えている。



## 個々の新人の成長を見守ること

2009年に日本看護協会が行った「病院における看護職員需給状況調査」の結果では、新卒看護職員の離職率は8.9%であった。当院の新人看護師の1年以内の退職率は、2009年4.6%、2010年1.7%にとどまった。これは、教育支援体制が充実してきたこと、新人をゆっくり育てるという職場風土が定着してきたこと、第三者の立場で「しんじんの時間」を実施し、側面から支援したことなど、何重もの支援が離職率の低減につながったと考える。

「しんじんの時間」を1年間続けていると、一人ひとりの成長がよく分かる。戸惑い・悩み・喜びといった体験が成長の力となって視野が広がり、考えが深まることで目標が見えてくるようになる。新人の体験の一つひとつは成長のチャンスでもある。これからも、新人個々の成長の芽を見つけ、丁寧にかかわっていきたい。



**いるかサロン**

Open 火曜日・金曜日（祝日を除く）  
9：30～11：00

ひと息つきませんか  
お気軽にどうぞ

職場適応支援担当  
菊地美登里

サロンの案内



写真：看護職員の語り場「いるかサロン」

### 参考文献

- 1) 日本看護協会広報部：2009年 病院における看護職員需給状況調査，日本看護協会，2010.
- 2) 菊地美登里他：職場適応支援担当部門の設置と専任看護師の役割，看護展望，Vol.32，No.11，P.17～21，2007.
- 3) 菊地美登里：職場適応支援担当師長が行う新人支援，ナースマネジャー，Vol.11，No.2，P.12～18，2009.