

意見・提案を可視化してディスカッション！！
～KPT法を用いたカンファレンスで業務改善を試みた一例～

医療法人曙会 和歌浦中央病院 看護部

杉谷 園 矢田佳之 藤井裕美 藤森恵美
上垣内佐知子 山家久登美

【緒言】

医療現場においては、地域包括ケアシステムの構築の実現を目指して現在、様々な活動が進んでいる。そのような中で、私たち病院で勤務する看護スタッフも地域の多様化する要望に応えられるよう看護ケアの充実に向け、日々の業務に取り組んでいる。

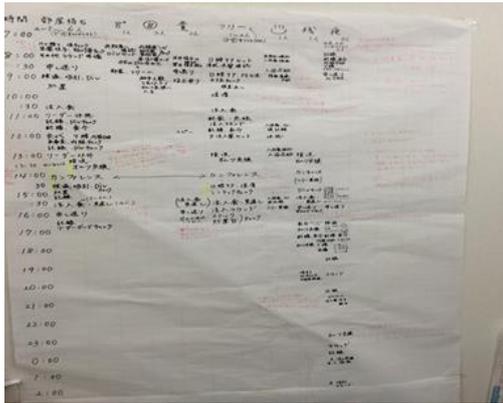
日々の業務や看護ケア行う過程で、問題点や課題が発生した場合は、カンファレンスでの話し合いを通しその対策を検討している。

しかし、カンファレンスでの話し合いの過程では、スタッフ全員の意見を吸い上げることが出来ない、論点がズレてしまうなどの現象を生じることもある。看護チームなど集団の意思決定において、メンバーが如何に納得しているかが重要となり、意思決定過程には問題の把握、情報、カンファレンスの進め方・決め方、テーマ、知識、意見、提案を看護チームメンバー全員で共有することが重要である。

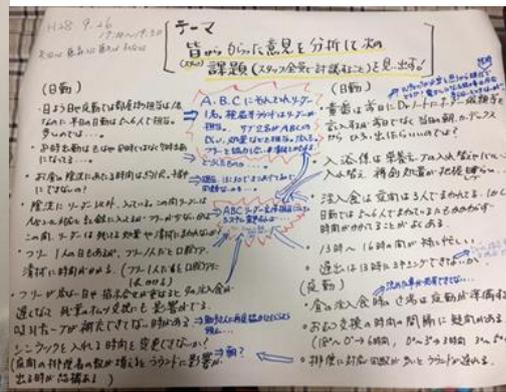
本研究では、スタッフの意見・提案を可視化し、業務改善に向けたカンファレンスの実施を試みた。その結果と課題をここに報告する。

【方法】

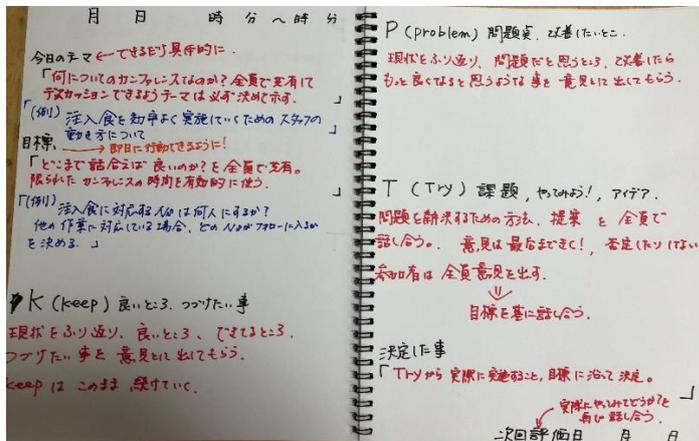
1. 対象：A病棟看護スタッフ
2. 可視化したカンファレンスの実施と KPT を用いた評価カンファレンスの実施
 - 1) 本研究目的の「1日の業務がスムーズに遂行でき、患者に充実したケアの提供ができるよう業務改善をしていく。そのために、看護スタッフ全員の意見や提案が出せるようにカンファレンスを見える化」を看護スタッフ全員に伝え、納得を得る。
 - 2) カンファレンスのテーマを毎回、掲示。
 - 3) 時系列に1日の業務内容と人員を模造紙に書きだし、掲示。業務フローを可視化しスタッフ全員で共有する。(図1)
 - 4) 問題と思う箇所や方法を、3)の掲示模造紙に赤ペンで看護スタッフに書きこんでもらう。



(図1) 業務の流れ等を可視化



(図2) ディスカッションの内容を可視化



(図3) KPT

5) ルールを決める→誰の意見?ではなく、意見や提案内容に焦点を当てること、どんどん意見や提案を出す、決まった事項の実施経過はフレームワークのKPT(図3)を用いて話し合う方法を繰り返し、業務内容や方法を最終決定していく

6) カンファレンスの内容、議論の全体像をスタッフ全員がつかめるようにカンファレンスの際は意見や提案を模造紙に板書。

カンファレンスに出席できなかったスタッフにもカンファレンスの内容を共有できるよう、板書した内容を更に正書して掲示(図2)

3. アンケートの実施

A病棟看護スタッフ全員に可視化したカンファレンスについてアンケート調査を行い、今回の研究結果を抽出する。

【研究期間】

平成28年8月~11月

【倫理的配慮】

A病棟看護スタッフに研究の目的と無記名とし得られたアンケートからの情報は今回の研究以外には使用しないことを明記。全員のアンケート回収で同意とすることに承諾を得

た。

【結果】

アンケート調査結果から、カンファレンスでの意見をその場で可視化することで、参加者全員が情報を共有でき、論点が明確となっているとスタッフの多くが感じたことがわかった。また、KPT法を用いた振り返りシートを使用したことは、ほぼ全員のスタッフが「よかった」と回答していることから、話し合う過程が整理でき効果的な振り返りが可能となることを実感できたと考えられる。

アンケート回収率100% (n=25)

①問1. 業務内容を掲示した模造紙に、改善が必要だと思うことや提案などを書きこむことができたか？

できた 64% できなかった 32% 無回答 4%

できなかった理由としては、同じ意見があったから、改善案が思い浮かばなかった、書きこむ時間がなかった等。

②問2. カンファレンスの際、スタッフの意見をその場で模造紙に板書したが、印象はどうだったか？

よかった 80% よくなかった 0% 無回答 20%

よかった理由としては、全員で共有できる。論点が明確でわかりやすい。論点がずれても修正しやすい。目を引く。スタッフが同じ視点で話しやすい。見やすかった等。

③問3. 業務改善を進める過程で改善内容を振り返るために用いたシート(KPT)はどうだったか？

よかった 92% よくなかった 2%

よかったという理由としては、話し合う過程を整理して進めることができた。話し合いの内容が可視化された、問題が抽出される過程がみんなでも共有できていると感じた。評価しやすい等。

④問4. 振り返りシート(KPT)やスタッフの意見やアイデアが書き込める用紙を掲示するなど、可視化するものが今後もあれば良いと思うか？

あれば良い 92% なくてもよい 4% どちらともいえない 4%

【考察】

今回、看護スタッフ間の意思決定に向けて、ディスカッションの内容を可視化させたことは、看護スタッフ間で意思決定プロセスを共有でき、また、話し合いへの対等な参加を可能にした。

大きな紙に議論を描くことで課題に対しどのように進むかをスタッフ各々が整理して、考えを発することができ、必要な意見や情報を共有することを可能とした。また、KPTのようなフレームワーク(思考の枠組み)を用いたことは、情報や課題を看護スタッフ間で共有・把握しながら再評価を繰り返すことができた。結果、最適な解決策を見いだすことができたと考えられる。

石川氏¹⁾は「自分は何を考えているのか、どのように考えているのか、どうしたいと考えているのか、ということ『見える化』することにより①自分の考えを深め②それを他者と共有し、コミュニケーションを誘発し③さらに思考レベルを高めていく、ことができる」と述べている。

「今後も可視化したカンファレンスや振り返りシート(KPT)を継続していきたい」というスタッフの意見を多く得ることができた結果からも「可視化」が気付き・思考・対話・行動を生み出し、これが様々な課題に対する解決へのサイクルになっていくのではないかと考えられる。言葉だけが飛び交う空中戦の会議から、議論を視覚情報に落とし込み、可視化された共通の枠組みで話し合う地上戦にカンファレンスを変えていくことがプロセスの共有と対等な参加を可能とさせると考えられる。

今回の研究を経て得たことを臨床の場において、さらに活用していくことが必要である。インフォームドコンセントの場面やアドバンスケアプランニングなど、患者の意思決定支援の介入プロセスにおいても、説明内容や話し合いの内容を図示する等の方法(可視化)を取り入れて、患者自身が納得の選択・判断が出来るよう支援に繋げていく必要がある。

【最後に】

スタッフ各々の看護や人生経験からもたらされる意見や提案は宝の山であり、それらが業務に反映されることはスタッフ各々のアウトプットに繋がる。そして、意見や考えの共有は、スタッフ間の統一した問題意識の醸成へと導かれる。これらのプロセスを臨床の場でも活用することで、患者のエンパワーメントの強化にもつながると考える

今後は、臨床の場で、患者支援に反映させていくことと、看護スタッフ一人一人のファシリテーター力の向上を課題とする。

【引用文献】

- 1) 石川和幸：「見える化」仕事術, ディスカヴァー・トゥエンティワン, 2008

【参考文献】

- 1) 石川和幸：「見える化」仕事術, ディスカヴァー・トゥエンティワン, 2008
- 2) 堀 公俊+加藤 彰：ファシリテーション・グラフィック
議論を「見える化」する技法日本経済新聞出版社 2006
- 3) 意思決定行為 ー比較文化考察ー マーク・ラドフォード 著
- 4) すぐれた意思決定 判断と選択の心理 印南一路 著
- 5) 「患者と医療者で共に考えるインフォームドコンセントの手引き」
- 6) 川喜田二郎：「発想法ー創造性開発のために」中公新書 1967