

医療施設における学習支援システム基本設計への取り組み
- 4 職種のカリヤ開発プロジェクトから考える -

Basic design of a learning support system in a health care facility
-From a career development project for four paramedical professionals -

廣庭 晴香^{*1*2}, 大久保佳奈^{*1}, 川元律子^{*1}, 森田 晃子^{*3}, 早川 勝夫^{*2}, 根本 淳子, 戸田 真志,^{*2} 鈴木 克明^{*2}
Haruka Hironiwa^{*1*2} Kana Okubo^{*1} Ritsuko Kawamoto^{*1} Akiko Morita^{*3}, Katsuo Hayakawa^{*2}
Junko Nemoto^{*2} Masashi Toda^{*2} Katsuaki Suzuki^{*2}

^{*1} 社会医療法人緑泉会 整形外科米盛病院

^{*1} Yonemori Orthopedic Hospital

^{*2} 熊本大学大学院社会文化科学研究科 教授システム学専攻

^{*2} Graduate School Instructional Systems, Kumamoto University

^{*3} TDM コンサルティング株式会社

^{*3} TDM consulting co.ltd

Email: hhironiwa@yonemorihp.jp

あらまし：現在、多くの医療施設が看護職のカリヤ開発を重視し、カリヤ開発ラダーやクリニカルラダーを導入している。当院においても、看護職はクリニカルラダーを採用し、パフォーマンスを向上するために、システム的に取り組んでいる。今回、学習支援システムの基本設計を提案するために、看護職以外の職種のカリヤ開発を行うプロジェクトの取り組み内容を整理した。今後の課題として、修士論文完成までに必要なステップを述べた。

キーワード：カリヤ開発, パフォーマンス, プロジェクト, インストラクショナルデザイン

1. はじめに

現在、多くの医療施設が看護職のカリヤ開発を重視し、カリヤ開発ラダーやクリニカルラダーを導入している。看護実践に必要な能力を「到達目標」や「指標」といったかたちで設定し、それぞれに必要なとされる看護実践能力やマネジメント力、教育・研究状況などを明確にし、評価・認定するシステムと言われている⁽¹⁾。当院においても、現在、看護職はクリニカルラダーを採用し、パフォーマンスを向上するために、インストラクショナルデザインの視点でシステム的に取り組んでいる。

ただ、看護職以外の職種において、このような仕組みが整備されていることは少なく、当院においても看護職以外の職種では、OJT や学習会の実施など教育体制を構築し実施しているが、システム的なものは、まだ導入されていない。

そこで、当院において看護職以外の職種のカリヤ開発プログラム構築に向けたプロジェクトが行われている。このプロジェクトは、TDM コンサルティング株式会社の協力を得て、比較的新しい職種であるコンシェルジュ、メディカルクラーク、メディカルアシスタント、患者来院の窓口で対応する医療事務におけるカリヤ開発構築を目標とし、各職種の一般スタッフ及び役職者で構成されたプロジェクトチームを編成し、プログラム作成を試みている。

今後このプロジェクトに関連して学習支援サイトを設計・開発していくことを予定し、その過程を修士論文としてまとめていく考えである。そこで、前述したプロジェクトの概要を整理し、修士論文完成までに、必要なステップを検討する。

2. 目的

スタッフのステップアップの過程を明確化し、計画的にパフォーマンス向上を実現できる仕組みを検討しているプロジェクトの概要を整理し、今後の課題として、修士論文完成までに必要なステップを抽出する。

3. プロジェクトの概要

プロジェクトメンバーは、各職種から1~2名と役職者で構成されている。各職種の業務内容と所属スタッフ数を表に示す。(表1)

表1 業務内容と所属スタッフ総数

職種	業務内容	所属スタッフ総数(経験数)
コンシェルジュ	療養環境の中で多岐に渡りサービスを提供	9名(1~3年)
メディカルクラーク	問診を完成させる患者サポート	5名(1~3年)
医療事務	医療事務業務	25名(1~10年)
メディカルアシスタント	医師の事務作業補助	12名(4~6年)

2012年2月4日から開始したプロジェクトのプロセスを表にまとめ、記載する。(表2)

今までは、新人教育を中心に、学習会開催や現場指導、振り返りなどを行い、年間計画を立案し、教育活動に取り組んできた。鈴木(2008)は、「学習目標」「評価方法」「教育内容」3つの要素を揃えることが出発点であり、3つが整合性がとれていることが重要だと述べている⁽²⁾。

今回は自分たちのあるべき姿を計画的に実現する

ための過程を明確にすることを目的とし、インストラクショナルデザインの視点である「学習目標」「評価方法」「教育内容」を明確にすることから、取り組んでいることがわかった。現在、評価方法は決まっているが、達成基準や評価者は検討段階であり、教育内容も検討段階である。(表3,4)

表2 プロジェクト活動のプロセス
(2012年2月4日～2013年5月18日)

プロセス	概要
1	プロジェクトゴールに向けて、私たちができることを考える。また、自らのキャリアパスを考える。 ・自分たちのあるべき姿の明文化 ・現在の課題抽出
2	抽出したあるべき姿を具体的に表現していく。抽出した問題・課題、優先順位、重要度を加味して、並べ替えを行う。
3	まずは新人のキャリアパスから作成してみる。教育プログラムとして、既存の各職種の業務マニュアルを見直し、不足や改定を行う
4	職種のキャリアパスを図に描く
5	職種の各レベル(レベルⅠ、Ⅱ、Ⅲ)がどんなひとか具体的に記載する
6	職種の設定レベルを再確認
7	各職種の各レベル別に、身に着けるべき知識、態度、スキルを列挙する。自己成長力として、教育という項目、レベルⅢとしてマネジメント項目を追加する。
8	上記列挙した知識、態度、スキル、教育を満たすための教育方法を検討する(あらゆる方法を見つけ出す)

表3 4職種共通の到達目標

レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ
① 基本業務レベルⅠを独力でできる ② レベルⅠの専門的職務を遂行するための知識を有している。 ③ クレドを軸に来院者対応ができる(平均3.5以上)。 ④ 積極的に基本業務の習得に努めることができる	① 基本業務レベルⅡを独力でできる ② 効果・効率・患者満足度が高い行動ができる。 ③ レベルⅡの専門的職務を遂行するための知識を有している。 ④ クレドを軸に来院者対応ができる(平均4以上)。 ⑤ 新人教育ができる ⑥ 互いに指摘しあい成長できる。	① レベルⅢの専門的職務を遂行するための知識を有している。 ② クレドを軸に来院者対応ができる(平均4.5以上)。 ③ 自部署の全体指導育成ができる。 ④ 課題解決・業務推進ができる。

表4 4職種共通の能力開発プログラム(レベルⅠ)

項目	コンピテンシー	目標	評価手段 評価方法	達成基準 評価日 評価者 学習方略
スキル	業務実践能力	基本業務レベルⅠを独力でできる	業務マニュアル	検討中
知識	専門知識	レベルⅠの専門的職務を遂行するための知識を有している。	知識習得度テスト	検討中
態度	接遇能力	クレド(定めた信条)を軸に来院者対応ができる	クレド手帳(職員の在りたい姿15カ条)	検討中
教育	自己成長能力	積極的に基本業務の習得に努めることができる	日々の観察、学びの記録(日誌)	検討中

4. 今後の課題

調査結果から、段階的な目標設定は明確になり、各レベルにおける「スキル」「知識」「態度」「教育(自己成長/新人育成/相互成長)」の目標も定められている。まだ、具体的な評価手続きと方法を設計する点が検討事項である。基準の設定は難しい課題とされるが、目標準拠評価を設計することが重要とされる³⁾。今後、他の先行事例において、どのように評価の手続きがなされているか調査・整理し、提案していく必要がある。

まずは、レベルⅠとして作成したプログラムをもとに、プロトタイプとして実行し、形成的評価を加えつつ、利用者の支持を得ながら、学習システムの基本設計をまとめ、プロジェクト全体に広げていく予定である。

参考文献

- (1) 下山節子, 江藤節子: “なぜ、キャリア開発はうまくいかないのか”, Nursing BUSINESS, Vol.6, No.11, pp.8-12 (2012)
- (2) 鈴木克明: “インストラクショナルデザインの基礎とは何か 科学的な教え方へのお誘い”, 消防研修(特集: 教育・研修技法), 第84号, pp.52-68 (2008)
- (3) R.M.ガニェら: “インストラクショナルデザインの原理” (2007)