

## テーマ：多職種協働セルケア方式の導入～まずはチャット文化を定着させよう！～

部署：看護部（看護部管理室、本館4階西、本館5階東西、本館6階東西、5病棟3階、5病棟4階、5病棟5階）

発表者：櫻 さおり

### 【はじめに】

今年度の董仙会方針のDX経営の一つとして「チャット文化の定着により、スピーディな情報伝達（メールからチャット、PHSからチャット）に移行する」ことが提示された。病院方針としても「多職種協働セルケア方式の導入と定着」が示され、2023年2月多職種協働セルケア方式・チャット使用の先行事例であるHITO病院へ短期国内留学を行った。参加したスタッフから、チャットによる情報伝達効果のすごさを熱く伝えられ、4月から導入される電子カルテに紐づいたトークアプリによるチャットに期待が寄せられた。私たち看護部は、多職種協働セルケア方式を導入し、まずはスムーズな多職種間のコミュニケーションとスピーディな情報伝達により業務効率を向上させるために、チャット文化の定着に向けて取り組むことにした。

### 【方法・課題・目標】

目標：全部署が患者トーク、トーク（以下チャット）を使用することでスピーディな情報伝達に移行し、チャット文化を定着させる

課題：チャットによる情報伝達の仕組みづくり

方法：多職種ミーティングを定期的（週1回）に開催し、多職種間での情報共有、課題抽出と対策立案を行いながらすすめていく

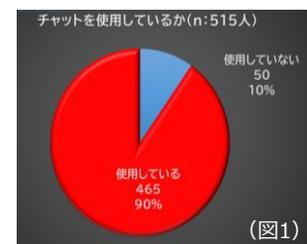
### 【実施（活動・対策）内容】

3/16 多職種でチャットについて検討開始。3/30 第1回多職種ミーティング開催 ルール決め（半日程度待てる急を要しないもので使用、細かいルールは決めずとにかく使用してみる）科長会議にて話し合い実施。4/3 チャット使用開始。4/13 チャットに関するルール変更（基本チャットとし、3分以内にリアクションがなければ電話することを目指す）各部署の小目標設定。以後、多職種ミーティングで情報共有、課題抽出と対策立案を繰り返し8/10までに13回の多職種ミーティングを実施。6月～8月第1月曜日にチャットデータを測定。7/26～8/4 チャットに関する意識調査実施。

### 【結果】

チャットによる情報伝達の仕組みは構築できた。

- 患者トーク使用割合：平均48%/月 トーク使用件数：6月289件/日 → 8月510件/日
- チャット意識調査結果 回答数：515 回答率：69.2%
  - ①チャット利用率 90%（図1）
  - ②コミュニケーションツールとして有効か → 82%
  - ③業務効率が改善したか → 67%
  - ④総合評価：7点/10点（最頻値）
- 情報伝達の仕組みを変更した件数 10件



### 【考察】

ダニエル・キム教授が提唱した成功循環モデルでは、「関係の質」を高めるとは、相互理解を深め、お互いを尊重し、一緒に考えることである。ここから始めると、メンバーは自分で気づき、面白いと感じるようになり、「思考の質」が向上する。面白いと感じるので、自分で考え、自発的に行動するようになり、「行動の質」が向上する。その結果として「結果の質」が向上し、成果が得られ、信頼関係が高まり、「関係の質」がさらに向上する。」とされている。HITO病院に行った4名のスタッフの熱い思いが全スタッフにワクワクとした期待感を持たせ、率先した行動につながったこと、多職種での相互理解を深め一緒に考える場を持たせたこと、各部署が自発的に行動できたことが成功の循環となり、今回のチャットによる情報伝達の仕組み作りに繋がったと考える。

### 【今後】

チャットに関する意識調査の中で改善が必要な内容が明確となった。今後も多職種での検討を継続し、全体最適を目指した対策を施行していく。2024年3月に再度意識調査を実施し、チャット文化が定着しているかを評価する。コミュニケーションをスムーズに行うことでさらに関係性の質を深め、助け合い支え合う多職種協働セルケア方式を推進し、働きやすい環境・質の高いケアの提供に繋げていきたい。