

サンキューカード導入の効果について ～FISH哲学からの学び～

○山形正子、伊藤敏子、土澤あみん、
宮守美穂

岩井整形外科内科病院

【はじめに】当院は7対1入院基本料と25対1の急性期看護補助加算である。看護助手業務は患者の看護師との連携は不可欠である。しかし、看護師と看護助手間のコミュニケーション不足を感じていた。そこでFISH哲学の考えを基にサンキューカードの導入をした。その結果サンキューカードによるコミュニケーションの限界、また新たな学びがあったため報告する。

【方法】①サンキューカードの導入 ②FISHについて勉強会を開催 ③FISHを体験する

【結果】①サンキューカードは、感謝されるとやる気につながる、季節毎の飾りつけが楽しみなどの意見が聞かれた。その反面、「ありがとう」は言葉で伝えれば良いとの意見も聞かれた。②FISH勉強会后、カードは増えなかった。③クリスマスイベントを企画した。病棟の飾り付けなど準備にスタッフが自ら参加し、病棟の雰囲気も和やかになった。

【考察】カードで感謝の気持ちを伝えることはコミュニケーションにつながると期待し導入したが、カードは全員の参加は得られなかった。大河原氏は「ありがとう」を伝えることは、感謝という気持ちのやり取りによって相手との良好な関係性を認めることであると述べている。言葉での「ありがとう」は相手との掛け合いができ、フランクに思いを伝えられる。しかし文字では一方的になりやすく書く負担があるため、カードが増えなかったと考える。一方、イベントは個々ではなく、みんなで作りあげる楽しさがあり、FISHの原理と一致していると考えた。

【まとめ】①サンキューカードでコミュニケーション不足を解消するのは限界がある。②イベントは大勢で楽しみながら行なうため、スタッフの距離感が近くなる。