

東京医療保健大学大学院 医療保健学研究科 医療保健学専攻
博士論文 要旨

看護部長が行うコンフリクト・マネジメントに関する研究

—診療報酬改定への対応における看護師長とのコンフリクトに焦点を当てて—

東京医療保健大学大学院
医療保健学研究科 医療保健学専攻
博士課程
領域名 看護学
学籍番号 HD116001
氏 名 高村 昌枝

背景 (Background or Introduction)

医療施設が地域における役割を果たし存続するために、診療報酬改定に対応し収益を確保し健全経営を行うことは重要な課題である。この課題解決に向け、看護部長の役割は看護組織のマネジメントとともに健全経営への参画と拡大している。看護組織における診療報酬改定への対応の取り組みでは、これに関わる業務と日常の看護業務の両方を行うことにより職員に負荷を与え、取り組みの進捗が困難となる恐れと看護の質保証に望ましくない影響を及ぼす可能性がある。この取り組みにおける各所での意思決定においてコンフリクトの発生が推測されるが、この事象を解決に導く方略を研究的に明らかにしたものではなく、探索が必要であると考えた。

目的 (Objective)

看護部長が役割とする健全経営への貢献と看護サービスの質保証との達成に伴う活動のなかから診療報酬改定への対応に焦点を当て、この取り組みにおいて看護部長と看護師長との間に発生するコンフリクトと看護部長が行うマネジメントの状況を明らかにし、看護部長が行うべきコンフリクト・マネジメントのあり方の示唆を得ること。

方法 (Methods)

診療報酬改定への対応の経験がある看護部長に対し、インタビューガイドを用いた半構成的面接を行い、得られたデータを修正版グラウンデッド・セオリーにより分析し、信頼性・妥当性の確認を行った。

結果 (Results)

研究協力者は 12 名であった。112 の概念と 32 のサブカテゴリー、13 のカテゴリーが生成され、2 の中心的カテゴリーが生成された。看護部長は、看護師長の感情に配慮し主体的な参画ができるよう支援し、診療報酬改定への対応に取り組む組織を機能させる。ここではケアやスタッフへの影響や看護師長の葛藤を考え対応するが、防ぎきれず発生する看護師長とのコンフリクトに対処し、取り組みを再開するというプロセスを経ている。

また、この基盤には診療報酬改定への対応が順調に進む組織だという認識と日頃からコンフリクトが起これないようにする行動があることが明らかとなった。

結論 (Conclusions)

本研究の結果から、看護部長が診療報酬改定への対応に取り組む組織を機能させるなかで、防ぎきれず発生する看護師長とのコンフリクトに対処し、取り組みを再開するプロセスを経ていることが明らかとなった。

看護部長が行うべきコンフリクト・マネジメントへの今後の課題は、コンフリクトを適切に認識し、効果的なコンフリクト対処方法を意図的に選択し行うこと、コンフリクト・マネジメントのスキルを身に付ける教育を行うことであると考ええる。

キーワード (Key Words)

コンフリクト・マネジメント、コンフリクト、看護部長、看護師長、診療報酬改定