

令和5年度厚生労働行政推進調査事業費補助金（肝炎等克服政策研究事業）
「多様な病態に対応可能な肝疾患のトータルケアに資する人材育成及びその活動の質の向上等に関する研究」 分担研究報告書

肝炎医療コーディネーターのワーク・エンゲイジメントに関する考察

研究分担者：裴 英洙 ハイズ株式会社 代表取締役社長

研究要旨：

【背景】肝炎医療コーディネーターは高度かつ複雑な業務をこなすことが多く、本人のモチベーションが重要である。最近では、モチベーションに類した概念として「働きがい」（ワークエンゲイジメント）がある。肝炎医療コーディネーターのワーク・エンゲイジメントに関して調査する。

【方法】肝炎医療コーディネーターへのヒアリング、筆者の医療機関経営支援の経験、文献等の考察を中心に検討する。

【結果】ワーク・エンゲイジメントでは、仕事に対する「熱意」「没頭」「活力」の3つが満たされている心理状態が満たされることが重要であり、高め方には「仕事の資源」「個人の資源」の2資源を考える必要がある。

【結語】肝炎医療コーディネーターに関して、本人たちのモチベーション向上にワーク・エンゲイジメントの視点を付け加えることで、提供する業務の質の向上と辞めにくい環境づくりに資する可能性が高いと考える。

A. 研究目的

近年、肝炎医療コーディネーターの活躍の幅が広がっている。肝炎についての正しい知識の普及啓発、ウイルス肝炎感染者への不当な差別防止のとりくみ、肝炎ウイルス検査陽性者への受診勧奨、患者サロン、患者会等の紹介等、極めて多岐にわたる業務があり、いずれの業務も多くの患者にとって必要不可欠であり、同時に、大きな心の支えとなっている。肝炎医療コーディネーターが、その高度かつ複雑な業務をこなすためには本人のモチベーションが重要であることは論を待たない。また、最近では、モチベーションに類した概念として「働きがい」（ワーク・エンゲイジメント）が脚光を浴びている。

今回は、ワーク・エンゲイジメントの視点から肝炎医療コーディネーターのあり方について研究する。

B. 研究方法

肝炎医療コーディネーターへのヒアリング、筆者の医療機関経営支援の経験、文献等の考察を中心に検討する。

C. 研究結果

ワーク・エンゲイジメントという尺度は、オランダ・ユトレヒト大学の Schaufeli 教授らによって、2002年に確立されたものであり、今日まで様々な研究者による学術研究が蓄積されている。Schaufeli 教授によるワーク・エンゲイジメントの定義は、「仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴づけられる。エンゲイジメントは、特定の対象、出来事、個人、行動などに向けられた一時的な状態ではなく、仕事に向けられた持続的かつ全般的な感情と認知である」とされている。また、仕事に対する「熱意」「没頭」

「活力」の3つが満たされている心理状態とも言われている。

- ① 活力：仕事中の高い水準のエネルギーや心理的な回復力、仕事に費やす努力をいとわない気持ち、困難な状況に直面した時の粘り強さなどがある状態
- ② 没頭：仕事にのめり込んでいる時の幸福感、時間が早く経つ感覚、仕事から頭を切り離すのが難しい感覚などがある状態
- ③ 熱意：仕事に強く関与し、仕事に意味を見出し、熱中し、誇りを持ち、挑戦しようという意欲を感じている状態

つまり、ワーク・エンゲイジメントは、仕事に関連するポジティブで充実した心理状態として、「仕事から活力を得ていきいきとしている」（活力）、「仕事に誇りとやりがいを感じている」（熱意）、「仕事に熱心に取り組んでいる」（没頭）の3つが揃った状態といえる。ワーク・エンゲイジメントが高い人は、仕事に誇りとやりがいを感じ、熱心に取り組む、仕事から活力を得て、いきいきとしている状態にあるといえる。

厚生労働省「令和元年版労働経済の分析」から、日本の我が国のワーク・エンゲイジメント・スコアは、他国と比較して、相対的に低い状況にあることが分かっている。日本における働き方は、“ワーカホリック”的に半ば義務的な長時間労働が美德とされ、働きがいが置き去りにされてきた感が否めない。肝炎医療コーディネーターにおいても、日常業務を兼務しつつ、時間をかけて真摯に患者に向き合い続けた結果、自己犠牲的に労働時間の増大が発生している可能性も否定できない。責任感が強いあまり、働きがいを犠牲にしている肝炎医療コーディネーターが存在する場合、長期的な業務継続に支障を来しかねないことを念頭に考える必要がある。

一般的にワーク・エンゲイジメントの高め方には大きく2つの資源が重要と考えられている。

- A) 仕事の資源
残業時間を削減したり、仕事量の負担を減らしたり、仕事に対する負担感による悪影響の緩和が挙げられる。まさに、働き方改革の本丸であろう。これを進めるためには、上司の理解、チームメンバー間のタスクシフト・シェア、業務に対する裁量権の向上、新たな業務へのトレーニングの機会などを検討する必要がある。
- B) 個人の資源
ポジティブな心理的状态を生み出すための個人内面の資質や特性のことを指す。自己効力感や樂觀性、レジリエンス（困難を乗り越える力）などが挙げられる。個人の資源と仕事の資源は密接に関わっていることが分かっており、仕事の資源の向上が個人の資源の向上につながる場合もある。もちろん、個人のストレス耐性の向上、自己実現へのキャリア相談など多岐にわたる取組みも同時並行して進める必要もある。

特に、「仕事の資源」のチーム間の理解やタスクシェア・シフトは、チーム医療を進めていく際には極めて重要と考えられ、肝臓専門医等の寄り添い型リーダーシップによる肝炎医療コーディネーターへのサポートや権限委譲等が肝要であろう。

以上より、2つの資源の視点から、肝炎医療コーディネーターのワーク・エンゲイジメントに着目し、働き方やあり方を見直していくべきと考える。

D. 考察

医療界にも労働人口の減少の時代は迫ってきており、優秀な人材、特に優秀な肝炎医療コーディネーターを確保し定着化してもらうことは急務である。そのために、働きがいのある職場づくりを目指し、そこで働く肝炎医療コーディネーターのワーク・エンゲイジメントの向上をはかることは優先順

位が高いと考えられる。医療機関経営者やチーム医療のリーダーは、肝炎医療コーディネーターが仕事に夢中になれる（＝ワーク・エンゲイジメントを高い状態）環境を構築することに対する意識を向上していく必要があり、そのような環境を与えてくれる医療機関や組織に対しては、肝炎医療コーディネーター自身がワーク・エンゲイジメントの高まりを自覚し、継続的に活躍することが考えられる。

E. 結論

活躍の場が広がる肝炎医療コーディネーターに関して、本人たちのモチベーション向上にワーク・エンゲイジメントの視点を付け加えることで、提供する業務の質の向上と辞めにくい環境づくりに資する可能性が高いと考える。

【参考文献】

1. 厚生労働省「令和元年版労働経済の分析－人手不足の下での「働き方」をめぐる課題について－」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/wp/hakusyoyoroudou/19/19-1.html>
2. 【看護管理者がリードする 3 ステップで成果を上げる! チームビルディング(超)入門】(第5章)(ステップ3)チームをさらに活性化させるための8の応用テクニック 離職マネジメント 必要以上の負担をかけず退職への道筋をつける, 裴英洙, Nursing BUSINESS(1881-5766)2016 春季増刊 Page116-118(2016. 03)
3. ワーク・エンゲイジメントに注目した個人と組織の活性化, 島津明人, 日職災医誌, 63: 205-209, 2015
<http://www.jsomt.jp/journal/pdf/063040205.pdf>

F. 政策提言および実務活動

<政策提言>

なし

<研究活動に関連した実務活動>

- ・ 医療機関向けの人的資源管理の設計
- ・ 医療機関向けの院内連携の仕組みづくり
- ・ 医療機関向けの人的マネジメントに関する研修実施

G. 研究発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし