

[Report]

## A Review of the National Literature on the Benefits and Problems of Interdepartmental Support of Nurses

Hiroko Endo\*

\* Osaka Metropolitan University Hospital

### Abstract

A literature review was conducted with the aim of summarizing the benefits and problems of interdepartmental support for nurses from previous studies. Using The Web Edition of Medical Journal, a search was conducted using the keywords “support” or “relief” to select 35 references from which the efforts and current status of interdepartmental support could be ascertained.

The benefits of interdepartmental cheering were classified into three categories: [organizational management], [individual growth], and [positive perception of individuals]. Problems were classified into three categories: “Negative perceptions by individuals,” “Inadequacies on the part of the support requestor,” and “Problems with the support system. Although all of the references are limited to surveys conducted at the respondents’ own institutions, they are useful to a certain extent, and further usefulness can be expected by examining countermeasures for the problems. The necessity of conducting a cross-sectional survey of multiple institutions is suggested for further validation.

**Key Words:** support, relief, benefit, problem

## 看護師の部署間応援の有益性と問題点に関する 国内文献レビュー

遠 藤 弘 子\*

### 【要 旨】

看護師の部署間応援に関する先行研究から、その有益性と問題点を整理することを目的に、文献レビューを行った。医中誌 Web 版を用いて「応援」または「リリーフ」をキーワードに検索し、部署間応援の取り組みや現状が把握できる文献を選定し、35 文献を抽出した。

部署間応援の有益性については、【組織マネジメント】、【個人の成長】、【個人のポジティブな認知】の3つのカテゴリーに分類された。問題点については、【個人のネガティブな認知】、【応援要請側の不備】、【応援システムの問題】の3つのカテゴリーに分類された。文献はすべて自施設に関する調査に留まっているが、一定の有益性があり、問題点の対策を検討することにより、さらなる有益性が期待できる。今後は、多施設の横断的な調査を行い検証していく必要性が示唆された。

キーワード：応援、リリーフ、有益性、問題点

### 緒 言

看護職員の人材確保について、2019 年の看護職員需給分科会（厚生労働省、2019）では、2025 年までの需給ギャップは、ワークライフバランスを考慮したいかなるシナリオにおいても需要が供給を上回り、最大で 25 万人の供給不足が見込まれると報告されており、看護師不足は大きな課題となっている。

医療機関における看護師の配置数は、病棟は入院基本料や集中治療室などの特殊基本料の看護師数を基本として、病棟業務の特性や時間外勤務時間数などを参考に部署単位の配置数を決定している。外来は、人員配置標準 30 対 1 を基本としているが、現場の実情に合っていないと指摘されており、さらに多くの看護師

を必要としている現状がある（日本看護協会、2022）。

しかし、看護職の現場では、産休・育休取得者、子育て中の時間短縮勤務者の増加や、メンタルヘルス不調による病欠者が増加している傾向があり、人員配置に大きな影響を及ぼしている。近年では新型コロナウイルス感染症の影響で、急な欠員者が発生することも多い。在院日数の短縮化や患者の高齢・重症化なども重なり、医療を取り巻く環境の急激な変化の中、安全で質の高い看護体制の構築は喫緊の課題となっている。

このような中、日本看護協会（2011）は突発的な業務負担発生に備え、院内の応援システムを構築することを推奨している。この応援システムは、部署間応援やリリーフと呼ばれ、所属部署以外の部署の業務を一時的に支援することである。日本看護協会は、緊急入

\* 大阪公立大学医学部附属病院

院、看守り、急変、食事介助、清拭などのリリース要請に応え、看護部から指示を出す応援システムをつくり、リリース要員は特定入院料算定のICU、CCU、救命救急センターなど、人員配置にあらかじめ余裕を持たせてある部署から確保することを推奨している。また、日本看護協会は2021年に「就業継続が可能な看護職の働き方の提案」でも夜勤負担、時間外労働の対策案としてリリース体制の整備を挙げている。

しかし、日本看護協会（2022）が実施している「病院看護・外来看護実態調査」では、リリース体制のことは明らかになっていない。リリースや部署間応援は、自施設内で応援システムを構築するため、部署間応援の実態が十分に明らかになっているとは言い難い。そこで本研究では、看護師の部署間応援に関する先行研究から、その有益性と問題点を整理することを目的に、文献レビューを行うこととした。

## I. 研究方法

### 1. 検索方法および対象文献の選択

データベース医中誌 Web 版を用いて、「応援」または「リリース」をキーワードに検索した結果、2372件が抽出された（2022年7月11日）。そのうち、除

外対象を原著論文以外、看護文献以外、対象者が病院看護師以外、災害時など通常診療でない文献、部署間応援の取り組みや現状が不明確な文献とし、最終的に35件を対象文献とした（図1）。

### 2. 分析方法

対象文献とした35文献の概要を、著者、発表年、対象、調査方法、研究目的、主な調査結果について整理した。

対象文献の研究結果を精読し、提示された部署間応援に関する有益性と問題点について抽出し、共通の意味を持つコード同士を分類しカテゴリー化した。分類過程においては看護管理分野の研究者4名で内容の妥当性を検討した。取り扱った文献について、著者の真意から逸脱することがないように留意した。

## II. 結果

### 1. 対象文献の概要

対象文献の35件の概要を表1に示した。文献の発表年の推移は、2000年代に9件、2010-2015年に12件、2016年以降14件であった。35件すべてが自施設調査であり、対象は病棟が15件、外来が15件、病院全体

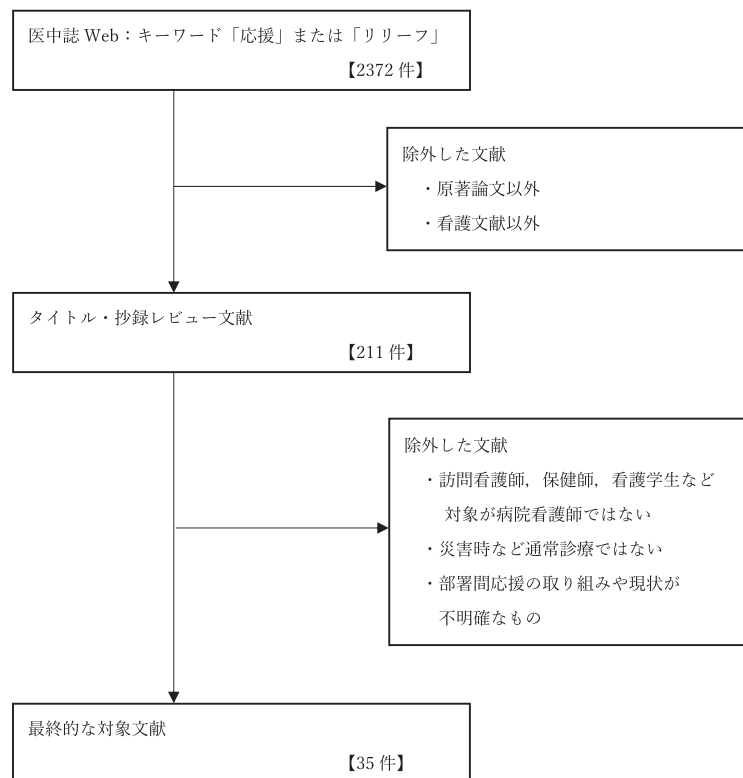


図1 文献抽出プロセス図

表1 対象文献の概要

	著者/ 発表年	対象/ 調査方法	研究目的	主な調査結果
1)	岩戸ら/ 2020	看護師9名/ グループ インタビュー	成育病棟看護師のリリーフ先での看護ケアに対する思いを明らかにする	「看護ケアを実施する上での困難感」、「看護ケアに対して責任感を持つ」、「看護ケアを実施する上での要望」、「新たなケアを通して経験知が上がる」の4カテゴリーが抽出された。
2)	恵ら/ 2020	看護師人数不明/ 質問紙法	ピクトグラムで患者情報を表示することの臨床における効果について検証	「移動方法」、「義歯」、「嚥下機能の状態」、「感染症の有無」、「せん妄、認知症」、「食事介助」、「排泄介助」、「禁止事項」の8項目は応援看護師にとって有効な情報であり、患者ケア実施に伴う不安が軽減する。
3)	東ら/ 2020	看護師10名/ 質問紙法	他部署応援に行く救急外来看護師の感情状態に及ぼす要因を明らかにする	肯定的要因には、業務や手順が明確であること、適切な患者情報提供、スムーズな業務調整、良好なコミュニケーションがある。否定的要因には、業務や手順が明確でないこと、患者の情報提供不足、看護師の調整不足やぞんざいな態度がある。
4)	徳本ら/ 2020	看護師59名/ 質問紙法	外来応援システム導入の取り組みと成果	外来応援システムの導入により、チーム内の状況把握ができ迅速な応援調整を行うことができた。看護師の休憩時間が確保された。看護師間のコミュニケーションが増えた。
5)	佐藤ら/ 2019	看護師36名/ 質問紙法	外来看護における外来診療科間の応援体制の現状と課題を明らかにする	応援経験者は81.2%であり、複数診療科以上の応援可能者は65.6%であった。医師への対応、知識や技術の不足、診療介助、患者対応に不安が大きかった。検査処置診療の介助、患者の療養相談のマニュアルの不足、訓練不足があった。
6)	渡部ら/ 2019	看護師23名/ 質問紙法	応援看護師がベッドサイドで必要とする情報と揭示手段の有用性を明らかにする	応援看護師がベッドサイドで必要とする情報は主に、移動方法、排泄介助方法、食事介助方法であった。ピクトグラムによる情報の揭示は、看護師の安心感、情報不足への困難感に対して有用性がある。
7)	伊波ら/ 2019	看護師長21名/ 質問紙法	看護管理者のリリーフ要請と派遣の根拠、リリーフ看護師の思いに対する管理実践を調査する	看護管理者は「看護師の勤務人数」、「患者の重症度」によってリリーフ要請を判断していた。「看護必要度」を判断根拠にしている看護管理者は少ない。看護管理者は、リリーフ看護師がリリーフを肯定的にとらえることができるように配慮していた。
8)	中村ら/ 2019	看護師85名/ 質問紙法	部署間応援における「出す側」「受ける側」の看護職員の思いと要因を明らかにする	「出す側」は7つのカテゴリー（リリーフのメリット、自己の存在価値、自己成長、不安を生じさせない関わり、リリーフ先での困難感、不安感情、リリーフに対するマイナス感情）、「受ける側」は2つのカテゴリー（リリーフに対するプラスの感情、受ける側のジレンマ）が抽出された。
9)	菅野ら/ 2018	看護師17名/ 半構造的面接	当院ICU・CCU病棟看護師のリリーフに対する認識と影響要因を把握し、リリーフ体制を充実させる方法を明らかにする	患者の情報不足が不安や不満につながっているため、自ら情報収集する時間を作る。病棟側の窓口を明確にしてもらい、積極的にコミュニケーションを図る。集中治療領域の専門業務に関わるケアを行う機会を組織として作ることでモチベーションがあがり、より組織の一員として関わることができる。
10)	光野/ 2018	外来カルテ/ カルテ調査	外来待ち時間に対する患者の苦痛の軽減と待ち時間改善	予約時間の表示、DVD上映は患者の苦痛軽減につながった。化学療法センターからのピンポイントリリーフは待ち時間改善だけでなく、化学療法センターの業務にも良い影響があった。
11)	金芳ら/ 2017	看護師58名/ グループ インタビュー	外来看護師の積極的なリリーフ体制を目指したワールドカフェを用いた取り組み	ワールドカフェはリリーフ体制への思いを表出し、リリーフ双方の状況を理解できた。段階的に解決のためのテーマを決めたことで外来を一つの看護単位として認識できた。管理者が否定的な意見は軽減できるように取り組んだことでリリーフ体制に協力する理解が得られた。
12)	安田ら/ 2016	看護師8名/ 半構造的面接	外来看護師が抱える応援業務への思いを明らかにする	慣れない業務や応援先の患者に十分な対応ができない不安があった。忙しさに対する認識の違いや、やることのないに拘束される不満があった。一方、応援先で役に立ちたい、応援に行ってよかったという思いもあった。
13)	内河ら/ 2016	看護師22名/ 質問紙法	外来看護師のリリーフにおける職場適応に影響する要因を探り今後の示唆を得る	職場適応に影響する要因は「リリーフ先での仕事業務」、「自分よりわかるスタッフがいないと不安」である。複数のリリーフ先でも診療補助以外の業務ができるような経験、学習の場が必要である。リリーフ先でのリフレクションの機会がリリーフ業務への自信につながる。
14)	江口ら/ 2015	看護師20名/ 紙面調査、 質問紙法	リリーフ業務がスムーズに行われるための体制づくり	リリーフ派遣時の病棟内基準（派遣決定者、派遣する判断基準、派遣に備えた体制など）を作成することで、スタッフの心構えができスムーズに派遣を行うことができた。

表1 対象文献の概要（つづき）

15)	小林ら/ 2015	看護師 68 名/ 質問紙法	外来看護師のリリーフ時のストレスを知り、そのストレスに対象者の背景が影響しているかを明らかにする	「同僚との関係」はストレスが少ない。「患者対応」、「医師への対応」、「慣れない中での診療介助」、「自己の能力」、「リリーフ業務」はストレスが高い。対象者の背景と質問項目では「外来経験年数」、「リリーフ経験回数」、「雇用形態」、「勤務形態」、「仕事に対する姿勢」で有意差があった。
16)	石毛ら/ 2015	看護師 58 名/ 質問紙法	外来看護師の積極的なリリーフ体制を阻むものを要請側・応援側の思いから明らかにする	リリーフ体制の思いについて4側面が抽出された。4側面のうち3側面が「リリーフ体制の評価と・修正不足」、「応援者の事前教育不足」、「応援・要請側の状況を配慮不足」という積極的なリリーフを阻む要因であった。リリーフを後押しする要因は「リリーフ体制の成果の共有」であった。
17)	小山ら/ 2015	看護師 22 名/ 紙面調査	テクニカルチェックリストを用いた看護チームを超えた応援体制の構築	一般外来看護師業務は多岐にわたるため、可視化されたテクニカルチェックリストは、看護チーム間の応援体制を構築するために有効であった。応援できる診療科を増やすことで急なスタッフの欠勤にも対応できる体制が整えられる。
18)	野田ら/ 2015	看護師 53 名/ 質問紙法	外来グループ制導入後の看護師の職務満足に関する現状と課題を明らかにする	外来グループ制は、他科への応援意欲を高め、応援経験があるほど職務満足度が高い。一方、継続した看護に対する職務満足度が低く、「継続看護ができるシステム作り」、「指導・説明が行える環境作り」、「応援業務の標準化」が課題である。
19)	石井ら/ 2014	看護職 328 名 看護師長 32 名/ 質問紙法	リリーフで派遣される職員と派遣する管理者のリリーフ職員に対する配慮の現状について認識の差異を明らかにする。	職員と管理者では「リリーフ職員人選時に必要な考慮」と「リリーフ派遣職員に必要な配慮」について差がある傾向を認めた。 リリーフに行く職員への配慮の現状として、「前日までに派遣先を知らせる」、「派遣先に行くときに管理者から励ます」、「派遣先から戻ってきたときに管理者から労う」、「派遣先でどんなことがあったか気にかけて声をかける」について職員と管理者の間で認識に有意な差を認めた。
20)	石井ら/ 2014	看護職 328 名 看護師長 32 名/ 質問紙法	リリーフで派遣される職員と派遣する管理者のリリーフに対する認識の差異を明らかにする	リリーフに対する認識に関して、リリーフ職員に必要な経験年数は何年以上であるか、リリーフ連日勤務をどう思うか、リリーフに対する考え方において、職員と管理者で有意な差を認めた。
21)	岡ら/ 2014	看護師 43 名/ 紙面調査、 質問紙法	外来応援システム構築後の外来応援状況と職務満足度を調査し、外来応援システム運用における今後の課題を明らかにする	外来応援状況は看護師数と業務量が関係していた。職務満足度からは応援を依頼することへの気兼ねや看護師間相互の関係を持ちながら看護師としての職業意識を高く持ち業務に取り組んでいることがうかがえる。外来の応援システムの運用は、業務量の調整や助け合いの精神の醸成につながる。
22)	辻井ら/ 2014	看護師 17 名/ 質問紙法	小児病棟看護師の NICU 夜間応援業務に対する不安の程度を調査し、不安な内容・看護業務項目と今後の看護や教育の方向性を明らかにする	小児病棟看護師の NICU 夜間応援業務において、小児病棟では経験しない NICU 特有の処置に対しての不安度が高い。不安の要因には経験不足・知識不足・場への不慣れ・緊張がある。NICU 特有の処置などについて、学習会・マニュアル作成・環境整備が必要である。小児領域看護経験年数に関わらず、すべての応援看護師に対して教育支援、業務改善が必要である。
23)	宮前ら/ 2013	看護師 14 名/ 半構造的面接	リリーフ体制に対する特定集中治療室看護師の認識とその影響要因を明らかにする	リリーフ体制に対する特定集中治療室看護師の認識には経験年数や在院年数による違いはなかった。認識に影響する要因には「新たな気づきを得たことによる充足感」、「良好な人間関係の構築による満足感」の肯定的要因と、「自分たちの仕事を理解してもらえないことに対する失望感」、「業務に適応できないことでのストレス」、「安全性が不確実な業務への抵抗感」、「リリーフ先での人間関係に対するストレス」の否定的要因が抽出された。
24)	田中ら/ 2012	看護職 303 名/ 質問紙法	リリーフ派遣先で生じる看護職員の不安要因と居心地の良し悪しと人的・物的環境との関連性を明らかにする	実施頻度が多く、不安も感じた人が多かった業務は「ナースコール対応」、「点滴」であった。派遣先の居心地の良し悪しと「派遣先職員へのリリーフ看護師の紹介の有無」と「時間の持て余しの有無」に関連が見られた。
25)	船越ら/ 2011	看護師 42 名/ 質問紙法	応援看護師の立場におけるピクトグラムボード設置効果の検証	リリーフナースが瞬時に知りたい情報は、手術や検査による絶食などの食事情報、患者移動方法、乳癌術後やシャント造設による上肢処置禁止、アレルギーによる使用禁止薬剤などの情報で、リリーフナース特有のものはなかった。
26)	岩本ら/ 2010	看護師 97 名/ 質問紙法	医療看護支援ピクトグラム導入による看護業務への利点を明らかにする	医療看護支援ピクトグラムは看護師にとって瞬時に患者情報を入手するツールとして役立ち、ケアを提供する上での不安軽減につながっていた。患者情報の共有は、患者のニーズへのタイムリーな対応につながっていた。



表1 対象文献の概要(つづき)

27)	森本ら/ 2009	看護師7名/ 半構造的面接	外来リリーフに行く看護師のストレスの原因となる刺激とストレスへの対処を明らかにする	外来リリーフに行く看護師がストレスを感じる原因として「医師への対応」、「同僚との人間関係」、「患者対応」、「慣れない中での診療介助」、「自分自身の機能低下」、「リリーフそのもの」の6つのストレス刺激が抽出された。その対処として8つの認知的対処と7つの行動的対処が抽出された。
28)	岡本ら/ 2008	看護師18名/ 質問紙法	ICU看護師が抱える他部署での応援勤務におけるストレスの実態を明らかにし、ストレス軽減の糸口が見出せる。	応援勤務時は「仕事の困難さ」、「人命に関わる仕事内容」、「技術革新」の項目でストレスが高い。応援勤務時のストレス軽減を図るために心臓カテーテル検査や気管支鏡検査などマニュアルの見直しが必要である。
29)	折田ら/ 2008	看護師5名/ 半構造的面接	手術室応援看護師の「やりがい」を明らかにし、円滑な応援業務の支援を見出す	手術室応援看護師の「やりがい」を高める要因として5つのカテゴリー(手術室看護師の支援で得るやりがい、手術室看護師器械出し手順の技術の習得で得るやりがい、自分の経験が手術看護実践に生かされて得るやりがい、外来看護との継続性を持って得るやりがい、医師との信頼関係がより深まったことで得るやりがい)が抽出された。円滑な応援業務の支援においては、相手を受け入れているという雰囲気・態度を持つ、明確に言葉に表し指導する、コミュニケーションを深めともに振り返ることの必要性が示唆された。
30)	黒田ら/ 2008	応援業務報告書161件/ 紙面調査	応援機能業務報告書の記載を分析し、応援機能の有益性と問題点を明らかにする	有益性は、患者やスタッフなどコミュニケーションで喜びが得られていること、業務改善の対策数多く明確になったこと、応援機能業務を遂行するスタッフの存在を知ること、スタッフの応援機能に対する意識が培われていることであった。問題点は、物品整理の不備があること、患者情報や業務情報の収集に時間を要すること、看護手順マニュアルがあっても病棟毎の業務手順が違ことであった。
31)	新村ら/ 2006	4か月間のリリーフ実績と判断記録/ 紙面調査	夜間師長の派遣元病棟の選出における判断根拠を明らかにする	夜勤師長は通常の業務量との比較により「看護業務量」を応援の判断に用いていた。業務量に対する看護師の比率が多い時には、看護師の力の再分配、すなわち応援指示をしていた。「応援先の求める仕事の遂行力」をアセスメントし応援元とすり合わせていた。「勤務者の総合的な実践能力」と「リーダーの協力度」を総合的にアセスメントし応援元を判断していた。
32)	細川ら/ 2006	看護師40名/ 質問紙法	外来で固定チームナーシング導入前後の応援機能を比較することにより、その有用性を明らかにする	外来の応援機能は、固定チームナーシングを導入して応援診療科が7科から9科に拡大し、応援時間も1週間で57.25時間増えた。チームリーダーを中心とした応援機能は、応援に対するスタッフの意識を変化させ、状況に応じた応援ができた。
33)	佐々野ら/ 2006	看護師48名/ 紙面調査、 質問紙法	効果的応援体制の確立を図り外来看護の標準化に向けて検討する	ホワイトボードの設置は効果的であり、応援体制が図れるようになった。患者カンファレンスの開催は情報交換の場となり効果的であった。複数化の窓口業務の応援が可能となった。
34)	荒木ら/ 2006	看護師長16名/ インタビュー調査	病棟看護師長のリリーフ体制に対する認識と今後の課題を明らかにする	看護師長が多忙と判断する根拠と病棟状況は合致していなかった。リリーフ要請の根拠は「欠員が2名以上」、「重症患者が多い」、「業務の重なり」であった。リリーフに対する積極的意見では「搬送・保清の充実」とこたえ、消極的意見では「搬送・保清しかできない」と看護師長の認識の差が見られた。リリーフ体制を効果的に推進するためには、業務内容の整備と繁忙度をあらかず尺度が必要である。
35)	伊藤ら/ 2004	看護師36名/ 質問紙法	外来間の相互理解・関心度を高め、協力体制を築く	応援体制導入後の業務面・労働環境面の変化では半数が変化なしであった。常勤者とパートでは業務の役割が異なり、応援体制に対する関わり方にずれが生じていた。精神面の変化では半数が応援依頼しやすくなっていた。

が5件であった。調査方法は、質問紙法が23件、半構造化面接が6件、記録物の調査が4件、グループインタビューが2件であった。

調査内容の分析では、部署間応援時の思いやストレスなど感情について調査した文献が12件、部署間応援を促進する取り組みに関する文献が10件、部署間

応援の実態について調査した文献が10件、部署間応援の要請判断に関する文献が3件であった。

対象文献の中で、部署間応援の有益性と問題点について提示されていた文献は23文献で、12文献には提示がなかった。

## 2. 部署間応援の有益性

部署間応援の有益性について整理した結果を表2に示した。各文献で提示されていた部署間応援の有益性に関連する結果については、【組織マネジメント】、【個人の成長】、【個人のポジティブな認知】の3つのカテゴリー、8つのサブカテゴリーに分類された。1つの文献で複数の有益性が示されているものもあった。

### 1) 【組織マネジメント】

このカテゴリーは、[人員調整]、[業務調整]、[業務改善への示唆]、[応援システムに対する意識]の4つのサブカテゴリーで構成された。

[人員調整]として、「人材資源の有効活用」(伊波ら, 2019) (石井ら, 2014), 「急な欠員に対応できる体制が整えられる」(小山ら, 2015)などが抽出された。[業務調整]として、「応援を受ける部署の負担軽減」(中村ら, 2019), 「業務量の調整」(岡ら, 2014)などが抽出された。[業務改善への示唆]として、「他部署の業務の工夫を知る機会」(伊波ら, 2019) (中村ら, 2019) (石井ら, 2014) (細川ら, 2006), 「業務改善の対策が数多く明確になった」(黒田ら, 2008)が抽出された。[応援システムに対する意識]として、「応援の必要性の理解」(安田ら, 2016)「組織の一員

としての意識を養える」(石井ら, 2014)などが抽出された。

### 2) 【個人の成長】

このカテゴリーは、[看護実践能力の維持・向上]、[ネットワークの拡大]の2つのサブカテゴリーで構成された。

[看護実践能力の維持・向上]として、「新たなケアを通して経験値が上がる」(岩戸ら, 2020), 「未経験な処置や検査を知る」(中村ら, 2019)などが抽出された。[ネットワークの拡大]として、「部署間の助け合い」(伊波ら, 2019) (石井ら, 2014), 「他部署の看護師や患者との交流」(中村ら, 2019) (黒田ら, 2008)などが抽出された。

### 3) 【個人のポジティブな認知】

このカテゴリーでは、[やりがい]、[満たされた感覚]の2つのサブカテゴリーで構成された。[やりがい]として、「自分の経験が生かされて得るやりがい」(折田ら, 2008), 「技術習得で得るやりがい」(折田ら, 2008)などが抽出された。[満たされた感覚]として、「役立った充実感」(安田ら, 2016) (折田ら, 2008), 「患者から感謝の言葉がもたらす喜び」(中村ら, 2019)などが抽出された。

表2 対象文献で提示された部署間応援に関する有益性

カテゴリー	サブカテゴリー	コード ( )内は文献番号
組織 マネジメント	人員調整	人材資源の有効活用 (7) (20), 急な欠員に対応できる体制が整えられる (17) 看護師の充実 (18), 休憩取得の交代要員の確保 (32)
	業務調整	応援を受ける部署の負担軽減 (8), 業務量の調整 (21) 応援を受ける部署の時間外勤務の短縮 (34) 応援を受ける部署の搬送や保清の充実 (34)
	業務改善への示唆	他部署の業務の工夫を知る機会 (7) (8) (20) (32) 業務改善の対策が数多く明確になった (30)
	応援システムに対する意識	応援の必要性の理解 (12), 組織の一員としての意識を養える (20) 応援機能に対する意識が培われる (30), 応援に対する意識の変化 (32) 応援依頼できる安心感 (35)
個人の成長	看護実践能力の維持・向上	新たなケアを通して経験値が上がる (1), 未経験な処置や検査を知る (8) 患者の回復過程を知る (8), 未経験な疾患に対する看護体験 (8) 自部署ではできない経験が可能 (12), 身につけた知識や技術の保持 (12) 応援業務での経験が自科での患者の看護に役立った (12), 学習の機会 (20)
	ネットワークの拡大	部署間の助け合い (7) (20), 他部署の看護師や患者との交流 (8) (30) 他部署の雰囲気を知る機会 (7), 人間関係の拡大 (12) スタッフとの人間関係が広がって楽しい (12), 助け合い精神の醸成 (21)
個人のポジティブな認知	やりがい	自分の経験が生かされて得るやりがい (29), 技術習得で得るやりがい (29) 外来看護との継続性を持つことで得るやりがい (29) 医師との信頼関係がより深まったことで得るやりがい (29) 看護師の支援で得るやりがい (29), やりがいを感じる (32)
	満たされた感覚	役立った充実感 (12) (29), 患者からの感謝の言葉がもたらす喜び (8) 看護師からの感謝や労いの言葉がもたらす喜び (8) できる援助が増えた喜び (8), 気分転換 (8) 専門性が活かされたことによる満足感 (9) 良好な人間関係の構築による充足感 (9) 応援先の力になれてよかった (12), 応援経験があるほど職務満足度は高い (18) 良好な人間関係の構築による満足感 (23), 新たな気づきを得る充足感 (23)

### 3. 部署間応援の問題点

部署間応援の問題点について整理した結果を表3に示した。各文献で提示されていた部署間応援の問題点に関連する結果については、【個人のネガティブな認知】、【応援要請側の不備】、【応援システムの問題】の3つのカテゴリー、9つのサブカテゴリーに分類された。1つの文献で複数の課題が示されているものもあった。

#### 1) 【個人のネガティブな認知】

このカテゴリーは、[業務に対するネガティブな認知]、[人間関係に関するネガティブな認知]の2つのサブカテゴリーで構成された。[業務に対するネガティブな認知]として、「患者情報がないことによるストレス」(菅野ら, 2018) (宮前ら, 2013), 「慣れない業務へのストレス」(安田ら, 2016) (小林ら, 2015)などが抽出された。[人間関係に関するネガティブな

認知]として、「リリーフ先での人間関係のストレス」(菅野ら, 2018) (宮前ら, 2013), 「医師・患者対応のストレス」(小林ら, 2015) (森本ら, 2009)などが抽出された。

#### 2) 【応援要請側の不備】

このカテゴリーは、[指示・情報の不備]、[手順・物品の不備]の2つのサブカテゴリーで構成された。[指示・情報の不備]として、「依頼される業務の情報提供不足」(東ら, 2020), 「依頼される患者の情報提供不足」(東ら, 2020)などが抽出された。[手順・物品の不備]として、「慣れない環境で物品配置もわからない」(中村ら, 2019) (宮前ら, 2013) (森本ら, 2009) (岡本ら, 2008), 「依頼される業務や手順が明確にされていない」(東ら, 2020)などが抽出された。

#### 3) 【応援システムの問題】

このカテゴリーは、[教育支援]、[実践能力の把握]、

表3 対象文献で提示された部署間応援に関する問題点

カテゴリー	サブカテゴリー	コード ( )内は文献番号
個人のネガティブな認知	業務に対するネガティブな認知	患者情報がないことによるストレス (9) (23) 慣れない業務への不安 (12) (15) リリーフ業務のストレス (15) (27) 看護ケアを実施するうえで困難感がある (1) 業務適応へのストレス (9) 応援先の患者に十分な対応ができない不安 (12) やることのないのに拘束されることへの不満 (12) 他科の業務内容がわからず、応援に行きづらい (18) 期待に応えられないのではないかとというストレス (23) 自分自身が機能低下と感じる (27) 応援勤務時には「仕事の困難さ」、「人命に関わる仕事内容」、「技術革新」でストレスが高い (28)
	人間関係に関するネガティブな認知	リリーフ先での人間関係に対するストレス (9) (23) 医師・患者対応のストレス (15) (27) 応援先の看護師の対応による不快感 (8) 同僚との人間関係のストレス (27)
応援要請側の不備	指示・情報の不備	依頼される業務の情報提供不足 (3) 依頼される患者の情報提供不足 (3) 不明確な指示 (8), 依頼業務が明確になっていない (23)
	手順・物品の不備	慣れない環境で物品配置もわからない (8) (23) (27) (28) 依頼される業務や手順が明確にされていない (3) リリーフの活用ができない (8) 応援先看護師への紹介がない事 (24) 時間の持て余しがある (24), マニュアルがない (28) 病棟ごとの業務手順が違う (30), 物品整理に不備がある (30)
応援システムの問題	教育支援	応援者への事前教育の不足 (16), 教育支援の不足 (22)
	実践能力の把握	リリーフ者の実践力に伴わない業務依頼内容 (8) リリーフの看護実践力が把握できず指示できない (8) 応援者のレベル把握が困難 (17)
	非効率的な情報収集	患者像の把握不足 (8), 業務に関する情報収集に時間を要する (30) 患者情報収集に時間を要する (30)
	看護師間の応援に対する認識の違い	忙しさに対する認知のちがいがいい (12) リリーフに行く職員への配慮は職員と管理者で認識が違う (19) 職員と管理者でリリーフに対する考え方に有意な差がある (20) 管理者によつてのリリーフの判断が違う (23) 師長が多忙と判断する根拠と病棟状況は合致していない (34)
	リリーフ体制の評価・修正の不足	リリーフ体制の評価・修正の不足 (16)



[非効率的な情報収集], [看護師間の応援に対する認識の違い], [リリーフ体制の評価・修正の不足]の5つのサブカテゴリーで構成された, [教育支援]として, 「応援者への事前教育の不足」(石毛ら, 2015), 「教育支援の不足」(辻井ら, 2014)が抽出された. [実践能力の把握]として, 「リリーフ者の実践力に伴わない業務依頼内容」(中村ら, 2019), 「リリーフの看護実践能力が把握できず指示できない」(中村ら, 2019)などが抽出された. [非効率的な情報収集]として, 「患者像の把握不足」(中村ら, 2019), 「業務に関する情報収集に時間を要する」(黒田ら, 2008)などが抽出された. [看護師間の応援に対する認識の違い]として, 「忙しさに対する認知の違い」(安田ら, 2016), 「リリーフに行く職員への配慮は職員と管理者で認識が違う」(石井ら, 2014), などが抽出された. [リリーフ体制の評価・修正の不足]として, 「リリーフ体制の評価・修正の不足」(石毛ら, 2015)が抽出された.

### Ⅲ. 考 察

#### 1. 部署間応援の有益性について

部署間応援は, 患者にとってできる限り公平な看護を提供でき, 看護師にとってもできる限り公平な看護業務量になることが期待できる. そのため組織としての有益性が大きいと予測していたが, 文献レビューの結果からは, 組織だけでなく, 個人としての有益性も明らかになっていた. 部署間応援を「看護実践能力の維持・向上」や「ネットワークの拡大」の機会として捉え, 部署間応援を通して「やりがい」や「満たされた感覚」を実感していた.

組織の有益性としては, [人員調整]や[業務調整]にあるような看護力の分配だけでなく, 他部署の業務を知ることで自部署の「業務改善への示唆」を得るという有益性があった. さらに「応援システムに対する意識」が深まる有益性も抽出された. 市川(2006)は, 人員の有効活用について「お互いがサポートするリリーフ体制は, 組織コミットメントの向上に有効と考える」と述べている. 組織として部署間応援を実践することは, スタッフが必要な時は応援要請できる組織であると信頼でき, 安心感を持つことができる. 部署間応援を通して感じる個人の有益性を組織の有益性として考えられるような支援ができれば, 部署間応援が組織コミットメントの向上を図る有効なシステムになる可能性がある. そのためには, 組織として部署間応

援の実態を評価し, 効果を可視化し, 部署や個人にフィードバックする仕組みが必要である.

#### 2. 部署間応援の問題点について

部署間応援の問題点については, 自部署以外の他部署に応援に行くという部署間応援のシステムそのものを個人がネガティブに感じていることが抽出された. いつもと違う職場で, いつもと違う人の中で, いつもと違う業務をすることにストレスや不安を感じているものが多かった. それらのネガティブな感情は, 応援要請側の「指示・情報の不備」や「手順・物品の不備」などの環境要因や, 組織として「教育支援」の不足や, 応援者の「実践能力の把握」ができる仕組みが不十分であるなどの問題点とも関連すると考えられる.

「看護師間の応援に対する認識の違い」という問題点も個人のネガティブな感情に影響しやすい. 部署間応援を判断する基準が看護師や看護管理者によって違うことで, 部署間応援の, 患者にとってできる限り公平な看護を提供でき, 看護師にとってもできる限り公平な看護業務量になるというねらいが, 不公平になってしまいジレンマを感じる要因となる. この問題点は2006年の荒木らの文献から継続している問題である.

小越ら(2003)は, 部署の繁忙度を客観視できるシステムを構築し, 変動する看護業務量, 忙しさに対応して部署間応援することで看護師の安心感や, 病棟間の忙しさを平均化し, 事故防止, 患者の安全の保障につなげている. すべての施設で, このようなシステムがあれば, 「看護師間の応援に対する認識の違い」という応援判断が標準化できていない問題は生じないだろう. しかし, 部署間応援をこのようなシステムで判断している施設はどれほどあるかは明らかになっていない. 市川(2013)は, 「リリーフの要請についてはある種の不透明感が常に存在し, この点については長年にわたり看護管理者が悩み続けている」と述べている. 部署間応援を円滑にすすめるためには, 応援に対する認識を標準化すること, つまり看護師の忙しさを可視化できることが必要である.

また「非効率的な情報収集」という問題点が抽出された一方, レビューした35文献の中で4文献(恵ら, 2020)(渡部ら, 2019)(船越ら, 2011)(岩本ら, 2010)が患者情報を図案化したピクトグラムの導入について述べていた. 結果としては, 患者情報の共有に有効性があることと応援する看護師の不安の軽減に効果があった. 上述した看護師の忙しさを可視化することや, 効率的な情報収集は, ICT (Information and Com-

munication Technology) を活用することで部署間応援の問題点を解決できる可能性がある。

今回、対象文献の調査対象者は全て自施設調査に留まっていた。部署間応援は自施設内で応援システムを構築するため、その有益性や問題点については、自施設内のみで評価されたものであった。今後は多施設の横断的な調査により検証していくことで、有益性や問題点を共有し、広い視野で部署間応援について評価することができると思う。

#### IV. 結 論

看護師の部署間応援に関する35文献を整理した結果、以下のことが明らかになった。

1. 部署間応援の有益性については、【組織マネジメント】、【個人の成長】、【個人のポジティブな認知】の3つのカテゴリーに分類された。
2. 問題点については、【個人のネガティブな認知】、【応援要請側の不備】、【応援システムの問題】の3つのカテゴリーに分類された。
3. 文献はすべて自施設内の調査に留まっており、多施設の横断的な調査の必要性が示唆された。

#### 利益相反の開示

本研究における利益相反は存在しない

#### 文 献

荒木美弥子, 三宅薫, 野本美津子, 他 (2006). 病棟看護師長のリリーフ体制に対する認識と課題 背景調査とインタビューから. 市立札幌病院医誌, 66(2), 217-220.

東美紀, 北山未由樹, 西田千春, 他 (2020). 他部署応援に行く救急外来看護師の感情状態に及ぼす要因. 日本看護学会論文集:看護管理, 50, 79-82.

江口洋子, 鈴木理恵, 平野佐由利 (2015). リリーフ業務がスムーズに行われるための体制作り. 浜松医療センター学術誌, 9(1), 89-92.

細川悦子, 田村ナオ子, 戸崎美津子, 他 (2006). 固定チームナーシングを導入して チームリーダーを中心とした応援機能の充実をめざす. 京都市立病院紀要, 26(1), 52-56.

船越幸恵, 前原静江, 柏木恵子, 他 (2011). 応援看護師の立場におけるピクトグラムボード設置効果の検証. 日本病院会雑誌, 58(2), 169-172.

伊波久美子, 中村香織 (2019). 病棟間応援体制における看護職員の思いと看護管理者の実践 (第2報). 砂川市立病院医学雑誌, 32(1), 67-69.

市川幾恵 (2006). 柔軟な人員配置とリリーフ体制 組織コミットメントの向上につながるリリーフ体制. 看

護展望, 31-9, 26-31.

市川幾恵 (2013). 大学病院における看護職員の適正配置と看護必要度について. 保健医療科学, 62(1), 62-67.

石井友紀子, 陳野優子, 赤井由希, 他 (2014). 所属間応援機能体制に対する職員と管理者の認識の差異 (第一報). 日本看護学会論文集:看護管理, 44, 106-109.

石井友紀子, 陳野優子, 赤井由希, 他 (2014). 所属間応援機能体制に対する職員と管理者の認識の差異 (第二報). 日本看護学会論文集:看護管理, 44, 110-113.

石毛裕子, 梅林浩子, 北見麻里, 他 (2015). 外来看護師の積極的なリリーフ体制を阻むものとは 要請側・応援側の思いから. 旭中央病院医報, 37, 91-98.

伊藤ふさ子, 北岡容子, 後藤君子, 他 (2005). 外来の連携を目指して 応援体制に関する実態調査からの一考察. 名鉄医報, 47, 74-78.

岩本雅美, 高橋素子, 柏木恵子, 他 (2011). 情報の図案化に取り組んで 医療看護支援ピクトグラム導入後の看護師への意識調査. 日本看護学会論文集:成人看護II, 41, 282-285.

岩戸翠, 近藤晴香, 十河千佳, 他 (2020). 成育病棟看護師のリリーフ先での看護ケアに対する思い. 国立病院機構四国こどもとおとなの医療センター医学雑誌, 7(1), 50-53.

金芳佳子, 小池登美代 (2017). 外来看護師の積極的なリリーフ体制を目指したワールドカフェを用いた取り組み. 旭中央病院医報, 39, 83-91.

菅野光子, 荒井絵里, 佐久間祐樹, 他 (2018). 当院ICU・CCU病棟看護師のリリーフに対する実態調査から. 川崎市立川崎病院看護研究集録, 72, 1-4.

小越明美, 石井か代, 他 (2003). KNSを活用した病棟間応援体制 夜間休日での看護業務量に応じた看護師配置システム. 看護管理, 13(11), 898-901.

小林幸子, 原潤子, 中沢良枝, 他 (2015). 外来看護師のリリーフ時のストレスの実態. 日本看護学会論文集:看護管理, 45, 149-152.

光野佳代 (2018). 外来患者待ち時間の改善への取り組み 患者の苦痛の軽減を目指して. 北海道看護研究学会集録平成30年度, 100-102.

厚生労働省 (2019). 医療従事者の需給に関する検討会 看護職員需給分科会中間とりまとめ.  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_07927.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_07927.html)  
(検索日:2022/8/30)

小山やよい, 荒木早苗, 土田直子, 他 (2015). 看護チームを超えた応援体制の構築 テクニカルチェックリストを用いて. 済生会千里病院医学雑誌, 24(1), 84-86.

黒田和子, 佐々木綾子, 佐藤真知子, 他 (2008). 看護実践報告 応援機能の取り組みから見えた有益性と問題点. 看護実践の科学, 33(5), 68-71.

恵愛, 加藤茂美, 津山知子 (2020). ベッドサイドケアで必要とする患者情報表示が応援看護師に及ぼす効果. 日本医療情報学会看護学術大会論文集, 21, 45-46.

宮前みどり, 高村美穂, 斎藤めぐみ (2013). リリーフ体制に対する特定集中治療室看護師の認識とその影響

- 要因. 日本看護学会論文集：看護管理, 43, 183-186.
- 森本清子, 山本香代, 山脇めぐみ, 他 (2010). 外来看護師のリリーフ体制でのストレスと対処. 日本看護学会論文集：看護管理, 40, 36-38.
- 中村香織, 伊波久美子 (2019). 病棟間応援体制における看護職員の思いと看護管理者の実践 (第1報). 砂川市立病院医学雑誌, 32(1), 62-66.
- 日本看護協会 (2011). 看護職の労働時間の管理. <https://www.nurse.or.jp/nursing/shuroanzen/jikan/index.html#p02> (検索日：2022/8/30)
- 日本看護協会 (2021). 就業継続が可能な看護職の働き方の提案. [wsr\\_fornurse.pdf](#) (検索日：2023/8/11)
- 日本看護協会 (2022). 病院看護・外来看護実態調査. [99.pdf](#) ([nurse.or.jp](http://nurse.or.jp)) (検索日：2023/8/11)
- 日本看護協会 (2022). 令和5年度予算・政策に関する要望書. [https://www.nurse.or.jp/up\\_pdf/20220328\\_tg03.pdf](https://www.nurse.or.jp/up_pdf/20220328_tg03.pdf) (検索日：2022/8/30)
- 新村直子, 堤千加子, 佐藤政代, 他 (2007). 夜間専任看護師長の夜間・休日の病棟間応援調整の判断根拠. 夜間専任看護師長の派遣元選出の状況記録の分析より. 日本看護学会論文集：看護管理, 37, 145-147.
- 野田明子, 高田久美子, 奥川愛幸子, 他 (2015). 外来グループ制導入後の看護師の職務満足に関する現状と課題. 日本看護学会論文集：看護管理, 45, 197-200.
- 岡本知美, 増田恵, 小西裕美, 他 (2009). ICU看護師が抱える他部署での応援勤務におけるストレスの実態調査. 日本看護学会論文集：成人看護 I, 39, 280-282.
- 岡ユカ, 熊野知恵, 滝井京子 (2014). 外来応援システムの現状と課題. 外来応援状況と職務満足度調査より. 高松市民病院雑誌, 29, 28-31.
- 折田緑, 山森和美, 坂本邦子 (2008). 手術室応援看護師の「やりがい」を高める要因の分析. 円滑な応援業務の支援. 日本手術看護学会誌, 4(1), 67-69.
- 佐々野優子, 石井るみ子, 真弓陽子, 他 (2006). 外来看護の標準化に向けて. 効果的応援体制による統一した看護. 五島中央病院紀要 8号, 55-58.
- 佐藤沙織, 五十嵐貴子, 岩見智佳子 (2019). 外来看護における外来診療科間の応援体制の現状と課題. 秋田県看護学会集録, 46, 27-32.
- 田中美帆, 西尾真美, 大谷千枝, 他 (2013). リリーフ派遣で生じる看護職員の不安要因の分析. 業務内容と居心地の良し悪しの視点から. 全国自治体病院協議会雑誌, 52(5), 612-614.
- 徳本千佳, 森本由莉, 竹嶋由貴, 他 (2020). 外来の応援体制の見直しと再構築. 当院外来応援システムの検討. 中国四国地区国立病院機構・国立療養所看護研究学会誌, 15, 182-185.
- 辻井恵子, 関根由美子, 宗方真利子 (2013). 小児病棟看護師のNICU夜間応援業務に対する不安の実態. 横浜市立市民病院看護部看護研究集録平成24年度, 18-22.
- 内河恵, 篁弥生, 嶋田文子 (2017). 外来看護師のリリーフにおける職場適応に影響する要因. 長野県看護研究学会論文集, 37, 54-57.
- 渡部昌子, 酒井和江, 菅井亜由美, 他 (2019). 応援看護師がベッドサイドで必要とする情報. 日本医療情報学会看護学術大会論文集, 20, 133-134.
- 安田景子, 白土歩未 (2016). 外来看護師が抱える応援業務への思い. 北見赤十字病院誌, 4(1), 7-11.