

めざせ!!


メディカルエグゼクティブ

監修：愛知医科大学内科学講座肝胆膵内科学准教授(特任) 角田 圭雄

第4回

チーム医療の活性化

CASE



A先生は、ある病院の消化器内科に着任したばかりの肝臓専門医です。着任後、A先生は、脂肪肝から肝炎を発症し、さらに肝硬変、肝がんへと進行するNASH患者の生活指導や、最新のウイルス性肝炎の薬物治療などに対応するため、多職種から成る肝臓病チームを結成しました。しかし、各職種はそれぞれ自分たちの専門にもとづいた指導をしているものの、チーム結成前とくらべて指導内容が改善された様子はなく、思ったような効果は生まれていません。A先生は「このままではチームを結成した価値がない」とチームの立て直し策を思案しています。

「1+1=3以上」がシナジー

A先生たちの肝臓病チームがパフォーマンスを高めるには、「シナジー」(⇒STUDY①)と「心の知能指数(EQ)」(⇒STUDY②)の2つの理論を理解し、真の「チーム」を築く必要があります。

そもそも「チーム」とはなんでしょうか。よく似た言葉である「グループ」は、メンバーの数や能力を単純に足し算した集まりにすぎません。対してチームは、メンバーが互いに支え合った結果、「1+1」が3以上になるような効果を得られる集団を意味します。このように、個々の活動の合計以上の相乗効果を生むことをシナジーと呼びます。

シナジーに富んだチームでは、メンバー全員が各々の専門性(強み)を発揮し、協力し

合い、弱みを補い合うことで多くの付加価値を創出し、より高度な技能を発揮する集団に成長を遂げられます。一方、シナジーに乏しいグループは、互いが遠慮し、干渉しないことで「妥協」を生んだ結果、組織パフォーマンスの低下を招いてしまいます。

どうやらA先生たちの肝臓病チームの現状は「グループ」にとどまっているようです。

相互に価値観を理解し合う重要性

では、シナジーに満ちたチームをつくるのに求められるものは何か——。それは、各人がチームで何をすべきか意識するのはもちろん、ともに働く他職種の能力や価値観を十分に把握し、敬意を払って協働することです。こうした行動ができる能力を示す指標をEQと言います。高いEQを備えたメンバーが、

すぐれたチームに欠かせないのです。

A先生は、自身を含め肝臓病チームのメンバーには、互いを理解しようとする意識が欠けていたと気づき、相互にもっと知り合わなければならないと認識を改めました。

率直な意見交換がチームの転機に

肝臓病チームの転機は突然、やってきました。チームで肝臓病教室を主催した際、メンバーの薬剤師が、思いもよらなかった高度なプレゼンテーション能力を発揮したのです。A先生は驚き、感想を率直に伝えると、薬剤師からは「A先生は、薬剤師には期待していないと思っていました」との本音が返ってきました。

A先生は、それまでチーム内では各職種が

互いに他職種に気兼ねして萎縮し、自分たちにできることを十分にアピールできず、チームが小さくまとまり、シナジーが発揮できていなかったのだと痛感しました。

NEXT STEP

A先生と薬剤師の相互の理解が深まったことで、A先生は薬剤師の職能を評価し、薬剤師が患者に対して専門性を発揮できる機会を積極的に増やしました。一方、薬剤師は、自分の能力を認められた喜びを励みに、よりすぐれた薬学的ケアを提供しようと精力的に学会活動に取り組むなど研鑽に務めるようになりました。

この動きはチーム内の他職種にも広がり、提供する医療や肝臓病教室の質が向上。次第に、治療に対する患者の意識が向上するなど、目に見える成果が得られ始めました。

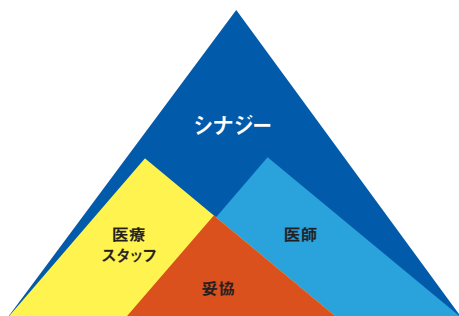
STUDY①

チーム医療におけるシナジー

医師と医療スタッフが互いに遠慮し、単独で行動していたり、あるいは、それぞれの共通点の範囲内で協力している状況は「妥協」にすぎない。しかし、両者が自分たちの強みを生かして協働すれば、より大きな効果を生み出せる可能性がある。これを「シナジー」と呼ぶ。

シナジーは、さまざまな環境下で起こりえる。スポーツ競技のシングルスで上位でない選手同士でも、ペアを組むとダブルスで優勝できるような現象もシナジーと言える。

チーム医療とは医師や医療スタッフがシナジーを生み出すこと



出典：『第3の案をつくるコミュニケーション』P.26(編：フランクリン・コーヴィー・ジャハン)角田改変

STUDY②

心の知能指数 (EQ : Emotional Intelligence Quotient)

仕事への取り組み姿勢や人間関係への関心の度合いなどを感情の視点から測定する指数。インターネットの普及により知識へのアクセスが容易になったため、IQの重要性は下がっている半面、他者と円滑に交流するためのEQの重要性が増している。EQは、自己の自覚、自己の制御、社会の自覚、他者との関係の制御の4つの要素で構成される。

	AWARENESS	MANAGEMENT
PERSONAL COMPETENCE →	SELF-AWARENESS (自己の知覚)	SELF-MANAGEMENT (自己の制御)
SOCIAL COMPETENCE →	SOCIAL AWARENESS (社会の自覚)	RELATIONSHIP MANAGEMENT (他者との関係制御)

出典：EMOTIONAL INTELLIGENCE 2.0

RECOMMENDED BOOK

- 『EQ ころの知能指数』
著：ダニエル・ゴールマン／発行：講談社+α文庫
- 『MBA的医療経営』
著：角田圭雄／発行：幻冬舎