

演題名:「ありがとうポスト」によるポジティブアプローチが職員に与える効果について

玉木千里<sup>1)</sup>、福岡智子<sup>1)</sup>、村山利江<sup>1)</sup>

1)公益社団法人京都保健会 京都協立病院

1. 背景・目的

- 当院では、2012年から感謝のメッセージをカードに記載して相手に渡す「ありがとうカード」を利用している。
- このような感謝のメッセージは受け取った側にも送る側にも、その行動を強化して、自己肯定感を高めるというポジティブな効果があり、その結果職場のチーム力を高めたり、職員満足度を高め、離職率を低下させたりするなどの報告が多数ある<sup>a,b)</sup>。
- 当院では、2022年度より、これまで病院幹部と各部署長・役責者までしか所持していなかった「ありがとうカード」を電子カルテのメールシステムを用いて全職員が利用できるように運用を変更し、「ありがとうポスト」と命名した。
- また、メッセージの内容を毎月院内の掲示板に掲示している。(受信者を表示し、送信者は非表示)・・・写真
- 開始5ヶ月での活用の広がりとその効果を検証するために、全職員対象にアンケートを実施したため、その結果を考察を交えて報告する。

3. 結果

- アンケート回答者96名(全職員数168名、常勤116名、常勤回答率65.5% 非常勤回答率38.4%、全体回答率57.14%)
- 属性:管理委員14.6%、役責者15.6%、その他常勤49%、その他非常勤20.8% その他の属性割愛
- ありがとうポストを知っている 98%
- ありがとうポストを活用したことがある 50% ・・・図1
- ありがとうポストからメッセージをもらったことがある 75% ・・・図2
- ありがとうポストのメッセージが毎月掲示されていることを知っている 87.5% ・・・図3
- そのことについて 賛成46.9%、反対10.4%、どちらでもない43% ・・・図4
- ありがとうポストの評価 10段階中7以上 75% ・・・図5
- 今後継続すべきかについては68%が賛成、わからない32%。
- 活用の有無の理由や活用の感想、掲示の賛否意見は表に示す

2. 研究方法

- Google form<sup>®</sup>による全職員(非常勤職員含む)アンケートを実施
- 期間は2022年9月1日～20日までの20日間

図1 ありがとうポストを活用したことがありますか？

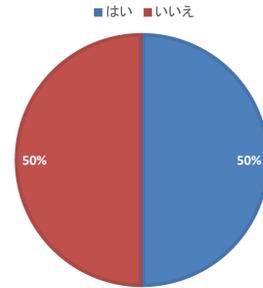


図2 メッセージをもらったことがありますか？

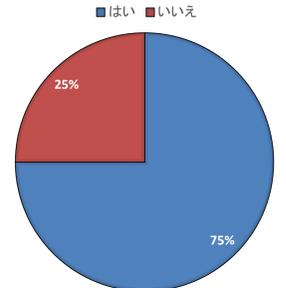


図3 毎月メッセージを掲示しているのはご存知ですか？

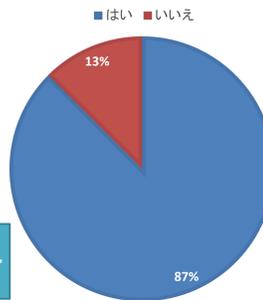


図4 掲示についてどう思いますか？

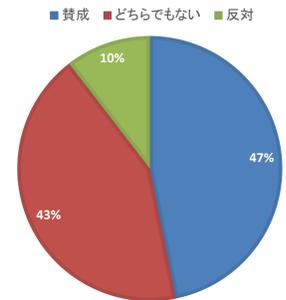
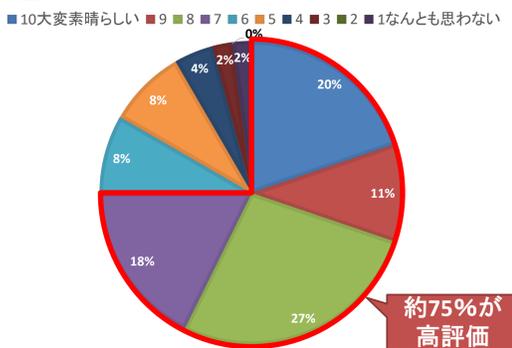


図5 全体評価



掲示の様子

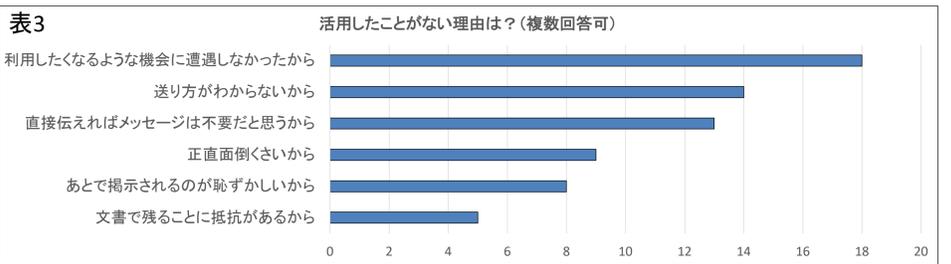
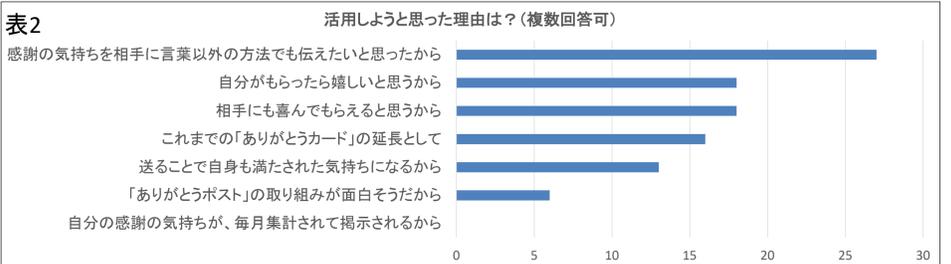
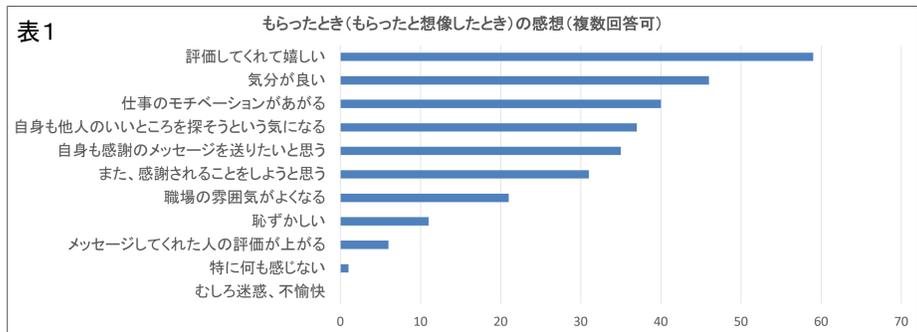
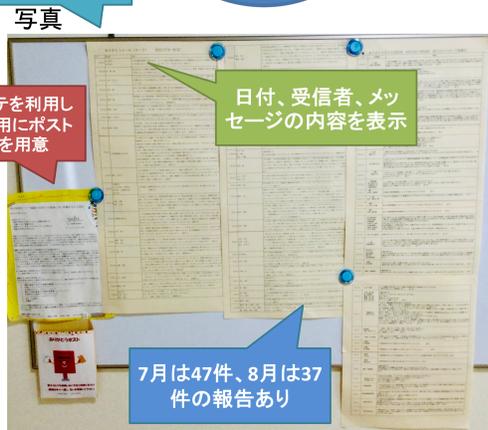


表4 掲示に賛成の理由(フリーコメント) 掲示に反対の理由(フリーコメント)

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 今のやり方で良いです</li> <li>• 同じ立場の人がたくさん出ているのはすごいと感じる</li> <li>• 気づかなかったことに気づける</li> <li>• コストがかからないので素晴らしい取り組み</li> <li>• 掲示は大きくわかりやすく加工されていて良い</li> <li>• 送ったことのない人にはこのような内容を書くのかとイメージしやすくなる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 同じことをやっているのに評価されていないと感じる</li> <li>• 名前を出すのに抵抗がある人もいるので同意を貰う必要があるのでは？</li> <li>• 件数を出すだけでも良いのではないかと</li> <li>• 職員全員が通る場所ではない</li> <li>• 集計の労力が大きいのでは？</li> <li>• 時間がないのでじっくり読めない</li> </ul> |
|---|---|

4. 考察

- 常勤回答者数が6.5割、全体で6割弱で想定より少なめであった。
- 開始後半年で、中途入職者と非常勤事務の2名を除くほぼ全員がポストの存在を知っており、50%が活用し、75%がメッセージを受け取っていた。
- 回答者の75%は肯定的に受け止めており、その感想は、「評価してくれて嬉しい」、「モチベーションがあがる」など自己肯定感の向上を示し、「職場の雰囲気がよくなる」「自分も他人のいいところを探そうと思う」など職場の心理的安全性に関わる効果が示された。
- 取り組みに対する肯定的なコメントは「その場で伝えるのを忘れていても後で送れる」「感謝の習慣がついた」「メールの利用により利用しやすくなった」「一度に複数名送れる」。一方否定的なコメントとしては、「面倒くさい」「直接伝えるほうが伝わる」「カードが残るほうが良かった」「非常勤の立場で送りにくい」などがみられた。
- 掲示していることについては概ね賛成者が多かったが、反対の理由は「名前がわかるので本人の許可が必要では？」「職員全員が見る場所ではない」「集計の労力が大きいのでは？」などみられた。
- 今後継続すべきかどうかは概ね継続を希望していた。肯定的意見には、「コストがかからない素晴らしい取り組み」、批判的意見は「同じことをやっても評価されていないと感じる」などがあがった。

5. 総括と今後の課題

- ありがとうカードからポストへの変更は概ね多くの職員に肯定的に受け入れられている。
- また、意図した効果が認められていることが確認された。
- 掲示の際、プライバシーに配慮すべきという少数者の意見にも向き合い、一人でも多くの方が気持ちよく利用できるツールとなるよう改善を重ね、更に発展させていきたい。

参考URL a) <https://thanks-card.jp> b) <https://aipo.com/blog/communication-thankscard-ittools/>

お問い合わせ E-Mail: [watasihatama@gmail.com](mailto:watasihatama@gmail.com)

日本HPHネットワーク  
利益相反(COI)の開示  
筆頭演者名: 玉木千里  
共同演者名: 福岡智子、村山利江  
筆頭演者ならびに共同演者に開示すべきCOIはありません。