

[研究報告]

一般病院における看護師の対応に対する患者と家族の満足度
- 第一報 -

古川直美¹⁾ 小野幸子¹⁾ 林幸子¹⁾
 廣瀬文子²⁾ 藤田峯尾²⁾ 広瀬隆子²⁾
 河瀬久美³⁾ 野田洋子²⁾ 藤井香珠代²⁾

Patient/Family Satisfaction with Nursing Behavior in a General Hospital

Naomi Furukawa¹⁾, Sachiko Ono¹⁾, Sachiko Hayashi¹⁾,
 Fumiko Hirose²⁾, Mineo Fujita²⁾, Takako Hirose²⁾,
 Kumi Kawase³⁾, Yoko Noda²⁾, and Kazuyo Fujii²⁾

はじめに

病棟に働く看護師は、患者や家族の満足度を重視しつつ、個々の患者やその家族の「看護ケアが必要な状態」に対して立案した看護計画に基づき、継続的に看護ケアを提供している。しかし、このように提供した看護ケアに対する患者や家族の状態改善の仕方や満足度が異なるという体験が少なくない。これには、患者や家族の看護師に対する信頼感や、ケアを提供する看護師のケア技術を含む提供の仕方が関与すると考えられる。そこで、昨年、ある一病棟の患者および付き添っていた家族を対象に、日々受けているケアを通じての信頼できる・できない看護師および満足できる・できない看護ケアに関する面接調査を実施した。その結果、信頼できる・できない看護師や満足できる・できない看護ケアは、看護師の対応のあり方よることが明らかになった¹⁾。

看護の質に関する指標はアウトカム指標・ケアの過程指標・ケアの構造指標の3種類があるといわれており²⁾、看護ケアに対する患者や家族の満足度は、アウトカム指標の一部として看護ケアの質を評価する上で重要な要素である。しかし、看護の質全体に対する患者満足度の調査は行われているが、看護師の対応に焦点を当てた調査報告は見出せなかった。だが、先行研究において明らかになったように、看護ケアの質的向上には、看護師への

信頼や看護ケアの満足に関連した看護師の対応のあり方を検討する必要がある。そこで、看護ケアの質的向上に向けた取り組みの一環として、看護師の対応に対する入院患者および付き添い家族の満足度の実態を把握したので、第1報としてここに報告する。

研究方法

1. 調査対象

約800床を有する総合病院に入院中の患者および、調査時に付き添っていた家族である。なお、家族については調査時にその場にいた家族であり、24時間付き添っているのか、もしくは面会中であるかは問わなかった。また、重症・認知障害のある患者、ICU入室中の患者、調査日時に外出・外泊・検査・手術などで不在であった患者、調査に了解が得られなかった患者・家族は除いた。

2. 調査方法および倫理的配慮

- 1) 院長に調査の趣旨・内容・方法を説明し、了解を得た。また、看護師長会議でも同様に説明し、了解を得た。
- 2) 研究者6名が各々2～3病棟担当し、各病棟の看護師長と調査日を調整し、入院患者および付き添い家族の病床を個別に訪問した。
- 3) 調査時は、自己紹介後、調査の趣旨・内容・方法及び協力の有無が診療や看護ケアに影響がないこと、結果

1) 岐阜県立看護大学 成熟期看護学講座 Nursing of Adults, Gifu College of Nursing

2) 大垣市民病院 Ogaki Municipal Hospital

3) 前大垣市民病院 EX-The City of Ogaki Hospital

は統計的に処理し、プライバシーを確保することを説明した。調査協力の承諾が得られた場合、質問紙を配布し、記入を依頼した。なお、質問項目が見えにくい、病状や高齢で質問内容を読んで回答するには大変時間を有するなどの理由で、聞き取って記載してほしいと要望した患者・家族の場合は、質問紙の調査内容に基づく聞き取り調査とした。

4) 質問紙の回収は対象の要望にそい、30分～1時間後、もしくは後日に、調査した研究者が訪問し、回収した。

3. 調査内容

1) 調査対象の属性について

入院患者については、年齢、性別、病名、入院病棟、入院期間、当該病院への入院回数、当該病院以外の入院経験の有無、を、付き添っていた家族については、年齢、性別、付き添い患者の病名・入院病棟・入院期間・当該病院入院回数、当該病院以外での付き添い経験、付き添い患者との関係、を項目として設けた。

2) 看護師の対応に対する患者・付き添い家族の満足度について

看護師の対応に対する患者・付き添い家族の満足度調査を行うにあたり、昨年度、面接調査を行った「信頼できる・できない看護師および満足できる・できない看護ケア」の結果から得られた満足につながる看護師の対応と、看護に関わる満足度調査の研究報告を参考に、看護師の対応を表す項目を抽出し、分類・整理した。その結果、構成された23項目について再度面接調査結果に戻って研究者間で検討した結果、18項目に整理された。この18項目を設問項目とし、看護師の対応に対する満足度について、「正にそうである」「どちらかといえばそうである」「どちらともいえない」「どちらかといえば違う」「全く違う」の5件法で回答を得ることとした。また、看護師の対応についての満足度の総合評価も加え、「大変満足」「おおむね満足」「どちらともいえない」「やや不満」「大変不満」の5件法で回答を得ることとした。質問調査用紙として患者用と付き添い家族用を作成し、ある一病棟に入院中の患者と付き添い家族を対象にプリテストの実施と意見を聞き、調査可能と判断した。

4. 調査期間

平成14年11月8日～平成15年1月16日

5. 分析方法

調査対象の属性と看護師の対応に対する満足度については単純集計を行った。また、属性と満足度の総合評価との関係をみるために、カイ2乗検定を行った。

結果

1. 調査対象の概要

1) 入院患者について

調査できた入院患者は、797名(定床)中、283名(回答率35.5%)であった。年齢は、15～91歳にわたり、平均年齢59.8(SD±17.4)歳であった。年齢階級別では、65歳以上が131名(46.3%)と最も多く、次いで30歳以上65歳未満が128名(45.2%)、15歳以上30歳未満が20名(7.1%)、無回答が4名(1.4%)であった。性別は男性145名(51.2%)、女性138名(48.8%)であった。疾患は系統別で見ると、消化器系が83名(29.3%)で最も多く、次いで産婦人科系が26名(9.2%)、循環器系が23名(8.1%)、呼吸器系と血液系が各々18名(6.4%)であった。入院期間は、1ヶ月未満が179名(63.3%)、1ヶ月以上3ヶ月未満が86名(30.4%)、3ヶ月以上6ヶ月未満が12名(4.2%)、6ヶ月以上1年未満が3名(1.1%)、無回答が3名(1.1%)であった。当該病院への入院回数は、初回入院が116名(41.0%)、2回目が78名(27.6%)、3回目以上が87名(30.7%)、無回答が2名(0.7%)であった。当該病院以外の入院経験は、「なし」が158名(55.8%)、「あり」が121名(42.8%)、無回答が4名(1.4%)であった。

2) 付き添い家族について

調査できた付き添い家族は、104名であった。年齢は、20～85歳にわたり、平均年齢52.4(SD±17.5)歳であった。年齢階級別では、30歳以上65歳未満が53名(50.5%)と最も多く、次いで65歳以上が34名(32.4%)、30歳未満が13名(12.4%)、無回答が5名(4.8%)であった。性別は女性97名(92.4%)、男性7名(6.7%)、無回答1名(0.9%)であった。付き添い家族と患者との関係は、配偶者が43名(41.0%)と最も多く、次いで子供32名(30.5%)、親15名(14.3%)であった。付き添っている患者の疾患は系統別で見ると、呼吸器系が25名(23.8%)で最も多く、次いで循環器系・消化器系が各々13名(12.4%)、脳神経系が9名(8.6%)であった。付き添っ

ている患者の入院期間は、1ヶ月未満が71名(67.6%)、1ヶ月以上3ヶ月未満が23名(21.9%)、3ヶ月以上6ヶ月未満が4名(3.8%)、6ヶ月以上1年未満が5名(4.8%)であった。付き添っている患者の当該病院への入院回数は、初回入院が38名(36.2%)、2回目が23名(21.9%)、3回目以上が44名(41.9%)であった。家族の当該病院以外の付き添い経験は、「なし」が63名(60.0%)、「あり」が38名(36.2%)、無回答が4名(3.8%)であった。

2. 看護師の対応に対する満足度

1) 入院患者について (図1)

18項目の看護師の対応中、「正にそうである」は全項目にみられた。その中でも最も高かった項目は『1. 頭髪や服装が整っていて清潔感がある』で191名(67.5%)、次いで『12. 必要な処置や援助内容を行う前に説明し、了解の有無を確認してから行ってくれる』の180名(63.6%)であった。最も低かった項目は、『15. かゆいところに手の届くようなきめ細やかな援助をしてくれる』で87名(30.7%)であった。「正にそうである」と「どちらかといえばそうである」を合わせてみると、最も高かった項目は『1. 頭髪や服装が整っていて清潔感がある』で271名(95.8%)、次いで『2. 明朗・快活で覇気がある』

の262名(92.6%)であった。「全く違う」は13項目にみられたが、その中で最も高かった『16. 健康回復や健康(自己)管理に必要なことを、よく理解できるようわかりやすく説明してくれる』でも7名(2.5%)であった。「全く違う」と「どちらかといえば違う」を合わせると16項目あり、最も高かった項目は『8. 訴えたことや頼んだことに対して、待たせることなく、即座に対応してくれる』で24名(8.5%)、次いで『7. いちいち訴えなくても、体調や病状を的確に捉えて対応してくれる』の17名(6.0%)であった。

『総合評価としての看護師の対応についての満足度』は、「大変満足」が92名(32.5%)、「おおむね満足」が161名(56.9%)で、両者合わせて253名(89.4%)であった。また、「大変不満」はなく、「やや不満」が3名(1.1%)であった。「大変満足」と「おおむね満足」をあわせて「満足」とすると、年齢階級別では、65歳未満の患者148名中「満足」は131名(88.5%)、65歳以上の患者131名中「満足」は118名(90.1%)であった。性別では、男性145名中「満足」は131名(90.3%)、女性138名中「満足」は122名(88.4%)で、入院期間別では1ヶ月未満の患者179名中「満足」は162名(90.5%)、1ヶ月以上3ヶ月未満の患者86名中「満足」は76名(88.4%)、

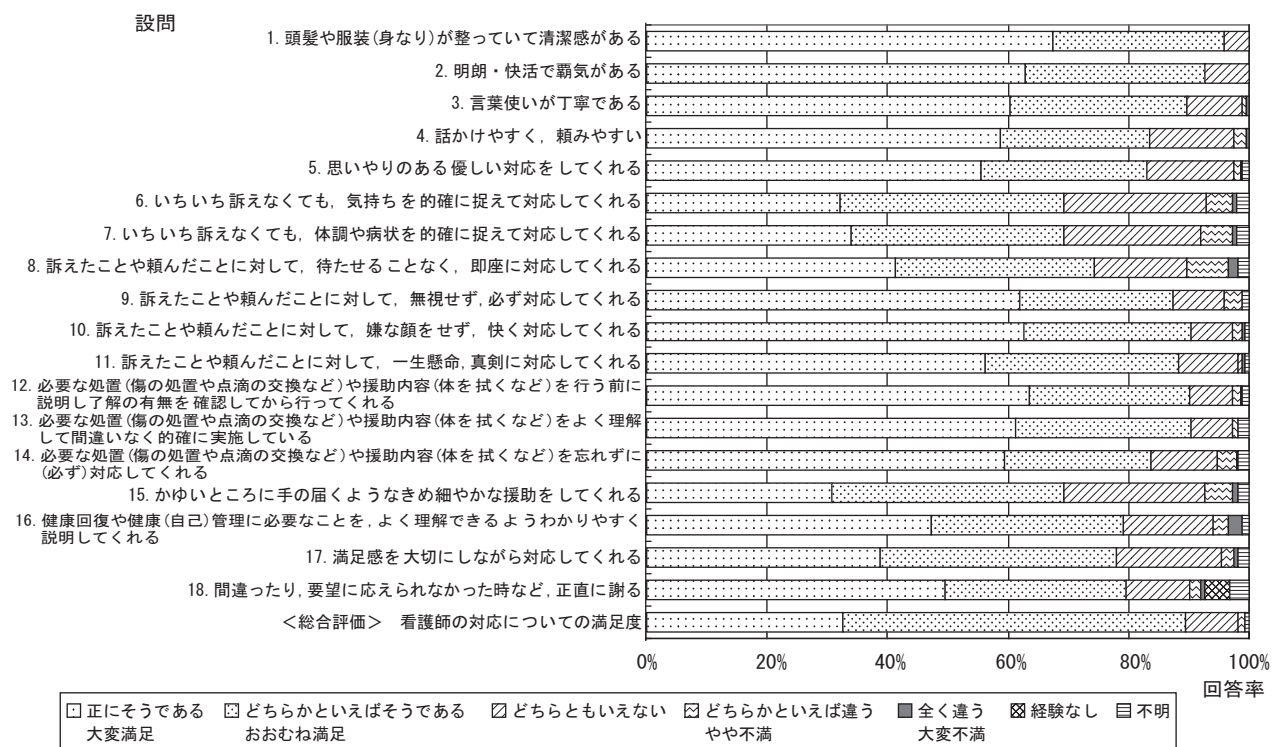


図1 看護師の対応に対する患者の満足度

3ヶ月以上6ヶ月未満の患者12名中「満足」は11名(91.7%)であった。当該病院への入院回数別では初回入院である患者116名中「満足」は104名(89.7%), 2回目の患者78名中「満足」は69名(88.5%)であった。当該病院以外の入院経験「あり」121名中「満足」は109名(90.1%), 「なし」158名中「満足」は140名(88.6%)であった。『総合評価としての看護師の対応についての満足度』と「年齢階級」「性別」「入院期間」「当該病院への入院回数」「当該病院以外の入院経験」との間には有意な差は認められなかった。

2) 付き添い家族について (図2)

18項目の看護師の対応中, 「正にそうである」は全項目にみられた。その中で最も高かった項目は『1. 頭髪や服装が整っていて清潔感がある』で72名(68.6%), 次いで『3. 言葉使いが丁寧である』と『12. 患者さんに必要な処置や援助内容を行う前に説明し, 了解の有無を確認してから行ってくれる』の61名(58.1%)であった。最も低かった項目は, 『8. 訴えたことや頼んだことに対して, 待たせることなく, 即座に対応してくれる』で30名(28.6%)であった。「正にそうである」と「どちらかといえばそうである」を合わせてみると, 最も高かった項目は『1. 頭髪や服装が整っていて清潔感がある』

で102名(97.1%), 次いで『2. 明朗・快活で覇気がある』の92名(87.6%)であった。「全く違う」は10項目にみられたが, その中で最も高かった『15. 患者さんにかゆいところに手の届くようなきめ細やかな援助をしてくれる』でも3名(2.9%)であった。「全く違う」と「どちらかといえば違う」を合わせると全18項目にあり, その中で最も高かった項目は『8. 訴えたことや頼んだことに対して, 待たせることなく, 即座に対応してくれる』で16名(15.2%), 次いで『15. 患者さんにかゆいところに手の届くようなきめ細やかな援助をしてくれる』の13名(12.4%)であった。

『総合評価としての看護師の対応についての満足度』は, 「大変満足」が25名(23.8%), 「おおむね満足」が60名(57.1%)で, 両者合わせて85名(81.0%)であった。また, 「大変不満」はなく, 「やや不満」が5名(4.8%)であった。「大変満足」と「おおむね満足」をあわせて「満足」とすると, 年齢階級別では, 65歳未満の付き添い家族66名中「満足」は55名(83.3%), 65歳以上の付き添い家族34名中「満足」は26名(76.5%)であった。性別では, 男性7名中「満足」は7名(100.0%), 女性97名中「満足」は78名(80.4%)で, 患者の入院期間別では1ヶ月未満の付き添い家族71名中「満足」は58

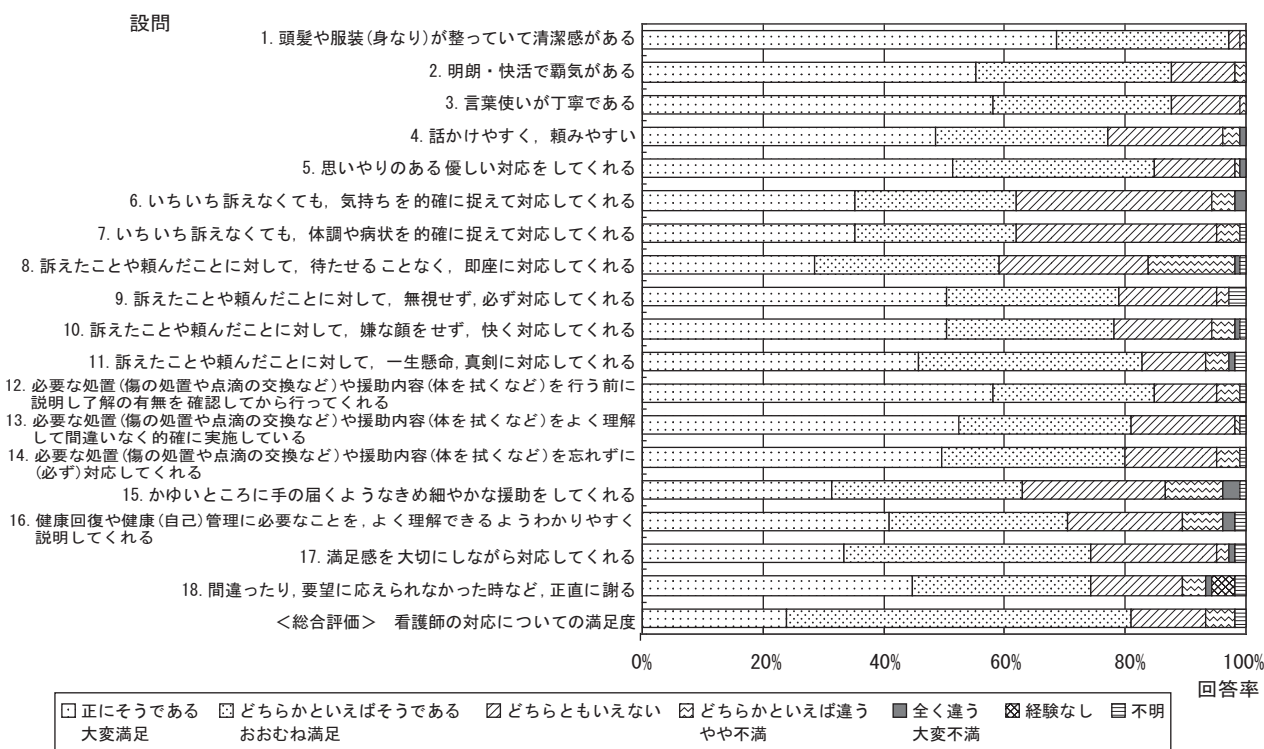


図2 看護師の対応に対する付き添い家族の満足度

名 (81.7%), 1ヶ月以上3ヶ月未満の付き添い家族23名中「満足」は17名 (73.9%), 3ヶ月以上6ヶ月未満の付き添い家族4名中「満足」は3名 (75.0%) であった。当該病院への患者の入院回数別では初回入院の付き添い家族38名中「満足」は32名 (84.2%), 2回目の付き添い家族23名中「満足」は18名 (78.3%) であった。当該病院以外の付き添い経験では「あり」38名中「満足」は31名 (81.6%), 「なし」63名中「満足」は53名 (84.1%) であった。『総合評価としての看護師の対応についての満足度』と「年齢階級」「性別」「入院期間」「当該病院への入院回数」「当該病院以外の付き添い経験」との間には有意な差は認められなかった。しかし、「入院患者・付き添い家族」との間には有意な差が認められた ($\chi^2 = 4.033$, $df = 1$, $p < 0.05$)。

考察

1. 看護師の対応に対する患者および付き添い家族の満足度について

今回の調査結果では、看護師の対応に対する患者および付き添い家族の満足度は概ね高かったといえる。また、患者満足度を調査した研究において、年齢、入院経験、入院期間の長期化が満足度に影響したと報告されているが³⁴⁾、今回の調査では影響はみられなかった。患者満足度では期待水準との関連が指摘されており⁵⁾、期待水準が高くないことで全体の満足度が高くなる可能性も否定できない。本研究の調査対象である入院患者および付き添い家族の期待水準が低いことも考えられ、今後、看護ケアに対する患者・家族の期待もあわせて把握する必要がある。また、家族の満足度が有意に低かった。これは家族が患者より看護師や看護ケアへの接触が少なく、その現状というより期待が反映された結果ではないだろうか。しかし、家族の付き添い状況を今回の調査では確認していない為、推測の域をでない。今後、家族の付き添い状況についても調査し検討する必要があると考える。

18項目の設問の各々の結果からみると、患者や家族に与える看護師の印象はよいようだが、「訴えなくても捉えて対応する」といったニーズを予測する対応の2項目や「きめ細やかな援助」「満足感を大切にされた対応」「ニーズへの素早い対応」においてやや満足度が低い。個別のニーズの予測や、個々に応じたきめ細やかな援助を提供

するには、患者の全体を把握し、適切なアセスメントができていないと実践できない。これらの満足度が低いということは患者個々の状態やニーズに応じたケアが十分行われているとはいえない状況であることを示唆しており、個別のニーズに責任を持って応える看護専門職として強化すべき重要な課題であることがいえる。満足感を大切にされた対応に関しても、患者の意向の尊重や相手の立場に立ってのケアの実践が十分でないことが考えられ、患者の人権尊重の視点からも強化すべき課題であることがいえる。また、ニーズに素早く対応できない要因としては業務の忙しさが考えられ、江藤が述べるよう、満足度を高めるサービスの提供を目指して忙しさのコントロールや、忙しさを作り出さない工夫をし、患者・家族と関わる時間を作り出すこと⁶⁾が必要であろう。

2. 今後の課題

本研究の調査項目は、看護師の対応について面接調査結果を基に抽出し、分類・整理した18項目であり、看護師の対応が網羅されているとは言い切れない。内容的妥当性を確保できるよう、これらの調査項目について、より精選していく必要がある。

また、18項目の看護師の対応中、満足度が最も高いと評価できる「正にそうである」でも30%前後から70%未満であり、患者と家族の満足度をより高める為にも、殊に満足度が低かった対応について真摯に受け止め、今後の対応策を追求する必要があるといえる。改善あってこそその評価である。病棟毎で調査結果に対する分析とより高い満足度にするための今後の取り組みを検討してもらい、その取り組みや改善の確認として、再度同じ質問紙で調査を行い、今回の調査結果と比較をしていきたいと考えている。

まとめ

1. 看護師の対応に対する患者および付き添い家族の満足度の質問紙調査を行い、入院患者283名 (回答率35.5%)、付き添い家族104名から回答を得た。満足度は概ね高く、満足度と年齢、性別、入院期間等は有意な差は認められなかった。
2. 18項目の設問の中で患者・家族の満足度が低かった5項目は、看護専門職として身に付けるべき看護ケア技術の要素であり、強化すべき課題であることがい

える。

3. 今後の課題として、調査項目を精選していく必要がある。また、調査結果に基づく、患者・家族の満足度をより高めることを目指した病棟毎の取り組みを推進し、再度調査していきたい。

引用文献

- 1) 河瀬久美, 藤井香珠代, 広瀬隆子ほか: 信頼できる・できない看護師および満足できる・できない看護ケア 患者面接調査より, 第19回岐阜県病院協会医学会演題抄録集; 117, 2002.
- 2) American Nurses Association: Nursing Care Report Card for Acute Care, 1995, 菅田勝也, 綿貫成明, 松本あき子訳: 病院看護の通信簿, 第1版; 3-7, 日本看護協会出版会, 2001.
- 3) 佐藤真由美, 成田恵美子: 看護婦の配慮や対応についての患者満足度, 第32回日本看護学会論文集(看護管理); 273-275, 2001.
- 4) 柴崎いづみ, 浅見多紀子, 木内恵子ほか: 入院患者の患者背景による看護ケアに対する満足度と期待度, 第29回日本看護学会論文集(看護総合); 139-141, 1998.
- 5) 岩崎榮編: 医を測る 医療サービスの品質管理とは何か, 第1版; 82-90, 厚生科学研究所, 1998.
- 6) 江藤かをる: 看護サービスマネジメント 「患者」から「顧客」の時代へ, 第1版, 医学書院, 1999.

(受稿日 平成16年2月23日)