

当院における看護サービスに関する患者満足度について

－ 平成10年度アンケート調査報告 －

看護部業務委員会

○藤田 喜美恵 下瀬 茂美 亀山 妙子

はじめに

看護の質をはかる1つの手段として、業務委員会では平成9年度より、入院患者に対して看護サービスに関する満足度の調査を行なっている。

平成10年度のアンケートの結果について、若干の考察を加えて報告する。

研究方法

1、調査期間：平成10年7月7日～7月17日

2、対象：上記期間に入院し、協力を得られた患者486名（2-2、2-3、1-3、1-4E、1-5E様く）

3、方法：質問紙による、無記名のアンケート調査を行なった。質問紙はRisserが開発し、島田氏らにより翻訳・修正されたものを参考に作成したものをを用いた。（資料1）

アンケート回収方法は、記入したアンケート用紙を封筒に入れてもらい回収した。

回答方法はそれぞれの質問ごとに、「1 そうでない」、「2 ややそうでない」、「3 ややそうである」、「4 そうである」の4つの選択肢のうちから、個人の主観によりひとつだけ選択することとした。

配点は、「1 そうでない」＝1点、「2 ややそうでない」＝2点、「3 ややそうである」＝3点、「4 そうである」＝4点とし、集計にあたっては、1点と2点を「不満足」、3点と4点を「満足」とした。

また、「入院期間」、「ADL介助の有無」、「受け持ち看護婦を知っているかどうか」について選択肢を設けた。

「入院期間」は入院日数を記載してもらった。

「ADL介助の有無」は「1身の回りのことはすべて自分でできる」、「2少し介助してもらっている」、「3ほとんど介助してもらっている」とし、「1」を「介助なし」、「2」、「3」を「介助あり」とした。

「受け持ち看護婦を知っているかどうか」は「1知っている」、「2だいたい知っている」、「3知らない」とし、「1」と「2」を「知っている」、「3」を「知らない」とした。

検定にあたっては、対象集団の各項目の平均値を算出し、対応のないt検定を用い、入院期間については、相関関係を求め、 $P < 0.05$ を有意差ありとした。

結果

有効解答数 271名 (有効回答率55.8%)

平均年齢 54.1歳±16.8歳

平均入院日数 47.3日±73.7日

1、入院期間による検討

入院期間による相関関係をもとめたところ、エ「看護婦と話をするとう気持ちが晴れる」($r=-0.13$)、セ「責任持って看護してくれる」($r=-0.16$)、ソ「わたしのそばによく来て声をかけてくれる」($r=-0.15$)、ツ「看護婦は私の病気の状態を気にかけてくれる」($r=-0.15$)、ト「自分でできるようになるまで手助けをしてくれる」($r=-0.15$)の5項目は、有意に負の相関関係を示し、他の項目に関しても、正の相関関係を示すものはなかった。

2、ADL介助の有無による検討 (図1)

20項目中19項目において、「介助有り」のほうが満足度は低かった。

また、ア「何をするか、よくわかるように説明してからやってくれる」イ「いつも頼みやすい雰囲気である」カ「看護婦をよんだときすぐ返事をしてくれる」サ「病室はいつもきれいにしてくれる」の4項目については、「介助有り」のほうが有意に満足度が低く、「介助有り」で、有意に満足度の高い項目はなかった。

3、受け持ち看護婦を知っているかどうかによる検討 (図2)

20項目中19項目において、「知っている」のほうが満足度は高かった。

また、コ「私のことをよく知って看護をしてくれる」については、セ「責任を持って看護をしてくれる」の2項目については、「知っている」のほうが有意に満足度が高かった。

考察

入院期間の長期化に伴う患者満足度の低下について、川村らは入院期間が長くなるほど不満が高まる。入院が長期化すると、身体的な問題よりも心理的な問題が多くなり、医療者側も当初より患者に対する関心が薄れてコミュニケーションが不足しがちである。¹⁾と述べている。

今回のアンケートの結果でも、「エ」、「ソ」、「ツ」の項目が入院期間と負の相関関係を示したのは、コミュニケーション不足の表れであり、とくに急性期と慢性期の患者が混在する一般病棟においては、急性期の患者のケアに時間を取られがちで、長期入院患者の不満につながりやすいと考えられる。

ADL介助の有無の比較では、「介助有り」のほうが看護婦の関わりも多く満足度が高いのではないかと考えたが、実際には総ての項目において「介助有り」のほうが満足度が低かった。この事より、ADLの低下は患者にかなりの不自由をもたらすものであり、そういった患者の満足度を高めることが、今後の課題であると考えられる。

しかし、「介助有り」・「介助無し」のどちらも各項目の平均点は3.0以上であり決して不満をいただいているわけではないと考える。

受け持ち看護婦を知っているかどうかでは、「コ」、「セ」の満足度が高く、看護方式が固定チーム継続受け持ち制となり、看護婦は患者を把握しやすくなり、受け持ちとしての自覚も強くなり、責任ある看護が行なわれている結果と考える。

まとめ

入院患者の満足度を調査するため、アンケートを行なったところ、以下のことがわかった。

- ①入院が長期になるほど、満足度は低下し、特に、コミュニケーションの不足に不満を感じやすい。
- ②ADLの低下している患者のほうが、自立している患者に比べ満足度の低い項目が多くあった。
- ③受け持ち看護婦を知っている患者のほうが、知らない患者に比べ満足度の高い項目が多くあった。

引用・参考文献

- 1) 川村治子：CSの病院での導入を検討する。
病院56巻10号1997年10月p919~p926

島田陽子：看護技術の評価に向けて
「患者満足度」測定ツールを開発して
NURSE+1 VOL4 №8 JULY1994 p16~p19

資料1

入院患者の皆様へ
アンケート調査にご協力をお願い

入院生活いかがお過ごしでいらっしゃいますか。
私たちは、より良い看護をめざして、入院患者の皆様のご意見を参考にしたいと思っております。
皆様には大変ご迷惑をおかけ致しますが、ご協力をお願いいたします。
また、いただきましたご回答は、秘密を厳守致しますので、ご遠慮なくご記入いただけますようお願い申し上げます。

山口大学医学部附属病院 看護部

- アンケート記入者 ご本人・両親・配偶者・子供・その他 ()
【あなた(患者さん)ご自身のことについてお聞きします】
1. 年齢・性別を教えてください。
年齢：()歳 性別：男・女
 2. 入院されて何日目ですか。
()日目
 3. 今回の入院以外に、ケガや病気で入院したことがありますか。
ある・ない
 4. 現在入院されている部屋は何人部屋ですか。
()人部屋
 5. 現在の状況を教えてください。
1) 身の回りのことはすべて自分でできる
2) 少し介助してもらっている
3) ほとんど介助してもらっている
 6. あなたは、自分の受け持ち看護婦の名前を知っていますか。
1) 知っている
2) だいたい知っている
3) 知らない



- | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| コ. 私のことをよく知って看護をしてくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| サ. 病室はいつもきれいにしてくれている | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| シ. 私の話を十分にきいてくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| ス. 看護婦は明るく朗らかである | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| ゼ. 責任をもって看護をしてくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| ソ. 私のそばによく来て声をかけてくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| タ. 看護婦に注射や処置を安心してまかせられる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| チ. 私を子供扱いしないで接してくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| ツ. 看護婦は私の病気の状態を気にかけてくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| テ. 私を見下した話し方をしないで接してくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| ト. 自分でできるようになるまで手助けをしてくれる | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| ナ. この病院の看護に対するあなた自身の満足度を10点満点でつげると何点ですか | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

記入月日：()月()日

ご協力ありがとうございました。
一日も早いご回復をお祈りいたします。

ご記入にあたって

• お答えは、当てはまる箇所の数字に○印をつけてください。

例	全くない	やや少ない	やや多い	すべてある
質問：ア. 私は食欲がある	1	2	3	4

【看護職員について日頃お感じになっていることをお聞きします】

質問	全くない	やや少ない	やや多い	すべてある
ア. 何をするかよくわかるように説明してからやってくれる	1	2	3	4
イ. いつも頼みやすい雰囲気である	1	2	3	4
ウ. 日常生活の世話を安心してまかせられる	1	2	3	4
エ. 看護婦と話をするとうれしくなる	1	2	3	4
オ. 看護婦は落ち着いて行動している	1	2	3	4
カ. 看護婦を呼んだときすぐ返事をしてくれる	1	2	3	4
キ. 家族との関係まで配慮してくれる	1	2	3	4
ク. プライバシーを守ってくれる	1	2	3	4
ケ. 私に必要なことを確実にやってくれる	1	2	3	4

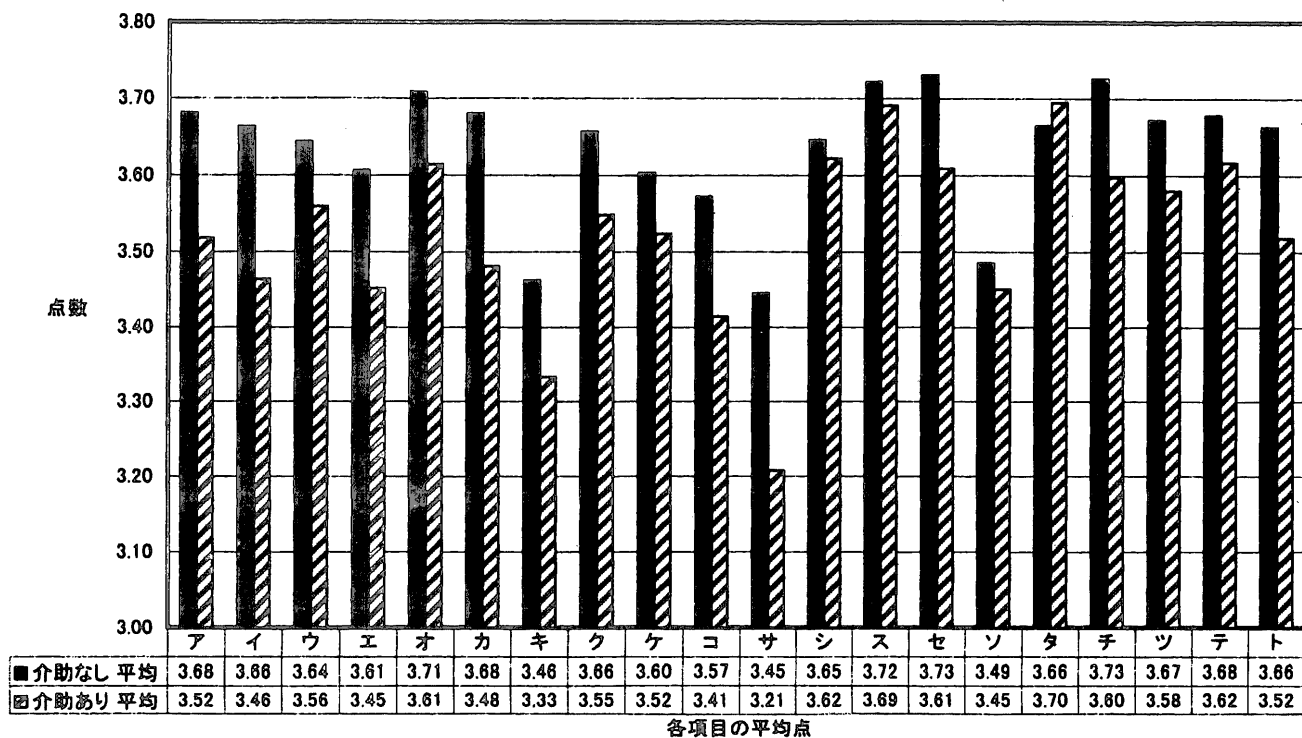


図1 介助の有無

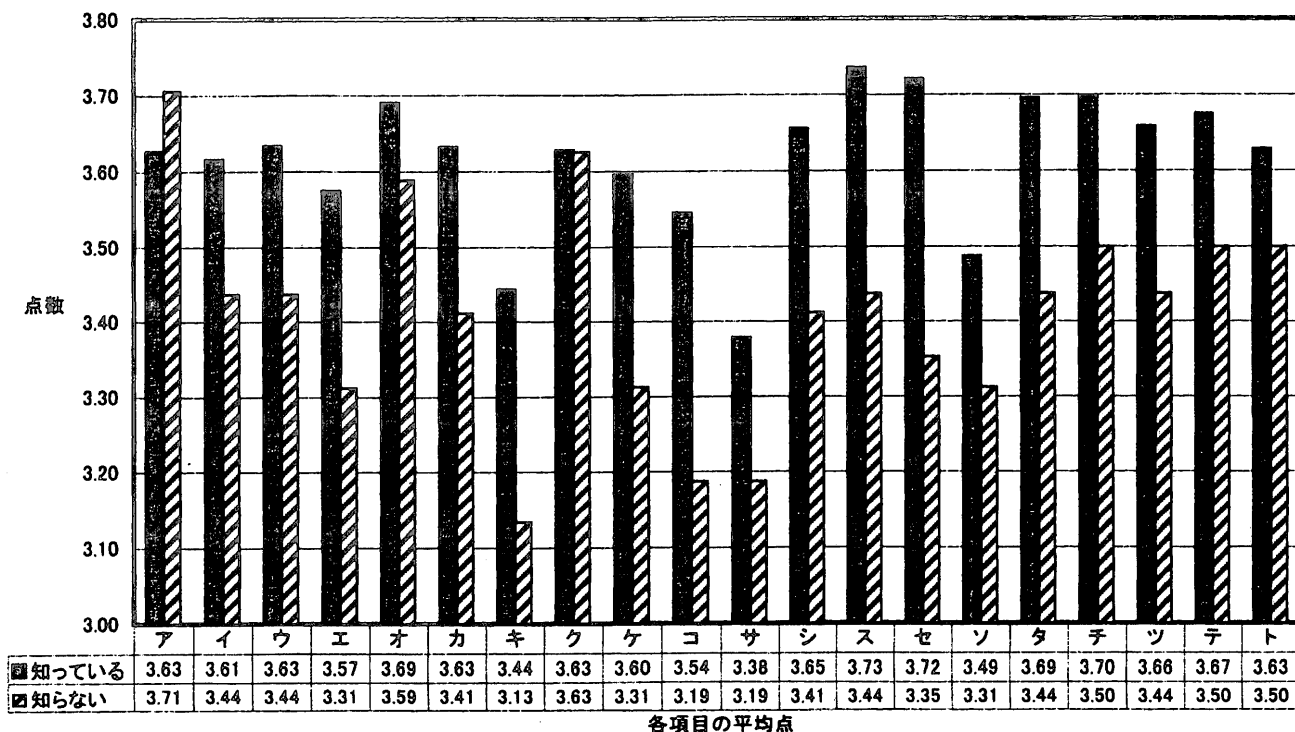


図2 受け持ち看護婦を知っているかどうか