

## 患者が評価する看護への満足度

山口大学医学部附属病院 1病棟8階

○石見淑子 長富貞子 河村文代 柿田勝幸  
河村利榮 田中好枝 藤井美智子（2病棟2階）

### I はじめに

現代の医療情勢は病院「冬の時代」という言葉に代表されており、看護はその価値を問われている。当病棟では、看護目標の一つに「患者に満足してもらえる質の高い看護を提供する」を掲げている。そこで、今回、患者の看護に対する満足度を知り、今後の看護ケアに役立たせることを目的に、患者への満足度調査を行い若干の示唆を得たので報告する。

### II 研究方法

1 調査対象 1病棟8階：眼科・歯科口腔外科・麻酔科・皮膚科の混合病棟に入院中の患者。入院後一週間を経過し、看護ケアを経験し、アンケート調査に同意でき、自己記述ができる成人男女 120名。退院が確定した時点で調査表を患者に配布した。

2 調査期間 平成10年2月1日～2月28日

3 調査方法 自己記入式質問紙法・無記名。アンケート内容は、看護を中心とした患者サービスという視点から公式化され、患者ニーズの判定に適している「アブデラの21の看護問題」を基に22項目の満足度調査項目を作成した（表1）。回収は投函箱を設置し、患者本人に依頼した。

4 評価及び分析 質問項目はそれぞれを「満足」4点・「少し満足」3点・「少し不満」2点・「不満」1点とし、4段階評価とした。質問項目中該当なしの回答の多かった9項目（3、5～9、13、14、19）は集計より除外し、各項目に対する平均値を求めた。各科別満足度間では、差が認められなかったため、4科まとめて合計し検定した。患者の年齢別（35歳以下、36歳～64歳、65歳以上）・性別・入院期間別（30日以内と31日以上）・ADL別（自立群と介助群）について統計的に比較検討した。

### III 結果

調査の同意が得られた患者は 120人中 120人で回収率は 100%であったが、有効回答数は 111 人（眼科58人・歯科口腔外科 8人・麻酔科 2人・皮膚科43人）、有効回答率は92.5%であった。対象者の年齢は35歳以下19人（17%）、36歳～64歳44人（40%）、65歳以上48人（43%）、性別では男性63人（57%）女性48人（43%）であった。又、入院期間では30日以内が79人（71%）、31日以上が32人（29%）であり、ADL自立群は76人（68%）、ADL介助群は35人（32%）であった。

1 4科全体の看護ケアの満足度は、3.84であった（表2）。項目別にみると、「人間性の尊重」では3.92、「安全」・「良い人間関係・患者一看護婦」・「社会的立場」の3項目は3.88であり、「看護計画」は3.79、「身体の安楽」は3.74であった。

2 年齢別（図-1）では、「容体の理解」は35歳以下では3.58であり、65歳以上では3.91であった。「保清」は35歳以下は3.73であり、65歳以上では3.89であった。「医療知識」では35歳以下は3.72であり、65歳以上では3.85であった。

3 性別（図-2）にみると、「安全」は男性では3.89、女性では3.87であった。「環境整備」は男性では3.91、女性では3.77であった。「患者理解」は男性3.9、女性3.71であった。「看護計画」では男性3.71、女性3.92であった。

4 入院期間別（図-3）では、「保清」では30日以内の患者は3.92、31日以上では3.79であった。「安全」では30日以内の患者は3.95、31日以上は3.73であった。「看護計画」では30日以内の患者は3.87、31日以上は3.53であった。

5 ADL（図-4）では、自立群と介助群は共に3.84で差はなかった。

#### IV考察

眼科・歯科口腔外科・麻酔科・皮膚科の混合病棟に入院後一週間を経過し、看護ケアを経験し、アンケート調査に同意できた患者の満足度調査を行った。4科全体の満足度は3.84と高く、その中で、「人間性の尊重」「安全」「良い人間関係・患者一看護婦」「社会的立場」が高く、「看護計画」「身体の安楽」がやや低い傾向にあった。満足度の高かった「人間性の尊重」「良い人間関係・患者一看護婦」の項目において、日々の関わりの中で患者は一人の人間として看護婦に理解され、大切に扱われていると感じており、精神的な関わりにおいても満足しているものと考えられた。又、「安全」の項目が高かった点については、すべての技術の指針として、「安全対策マニュアル」を作成し、安全性や患者の保護を重視してケアしているという表れであると思われる。「社会的立場」は患者をとりまく社会的背景の認識の結果と思われる。満足度のやや低かった「看護計画」や「身体の安楽」の項目は、例えば、眼科の患者の特殊性として長期間にわたる腹臥位や側臥位保持での安静指示が出され、患者の精神的、肉体的苦痛が大きかったためと思われる。このような場合、忙しい業務に流されることなく、看護婦は患者への暖かい励ましや、いたわりの言葉かけ、体位の工夫など、さまざまな配慮を計画し、患者を勇気づけていくことが大切であると考えられる。加納川らは、「一番大切なことは看護婦自身が『患者の身になって』考える姿勢である。『病気をもち、治療を受けながらそこに生活する、生きた生身の人間の気持ち』を患者の個性を考慮しながら生活者の視点で、看護者がどこまで理解できるのかにかかっている」<sup>1)</sup>と述べている。患者一人一人を全人的に理解し、その個性を尊重しながら看護ケアを行うことにより、患者の満足度は高くなると考えられる。

年齢別では、アンケート項目の「容体の理解」「保清」「医療知識」において65歳以上の患者の方が満足度が高く、35歳以下の患者の方が満足度が低い傾向にあった。35歳以下の患者は社会的にも活動期にあり、自分の疾患についての関心も強く、医療知識も豊富で看護婦に対しての期待が高いと考えられる。加納川らは、「社会的活動が活発な時期にある人は、（中略）看護婦の専門職としての知識・技術に期待する傾向が大きいことがうかがえる。」「高齢者層においては、医療全般に対する期待や要求が他の年代層に比して低いといえるし、またその反面、心理・社会的な問題を抱え、看護者に援助を求めている」<sup>2)</sup>と述べている。以上のことから、35歳以下の患者より65歳以上の患者の方が満足度が高い傾向にあると推測

できた。

性別では「安全」「環境整備」「患者理解」について男性の得点が高く、「看護計画」については女性の方が満足度が高い傾向にあった。一般に男性は、ベット周辺の整理、ゴミ捨てなどは苦手な人が多く、看護婦のきめ細かな配慮が必要となってくる。又、疾患への共感や訴えや落ち込みなども看護婦に聞いてもらえたという満足感があったと思われる。しかし、「看護計画」については、女性は病状に応じて、計画的に援助してもらえたという満足感が高かったが男性は厳しくみている。このことは、一家の大黒柱としての自分が仕事を休んで余儀なく入院生活を送るため、一日一日を計画的に送りたいというニーズの表れと思われる。このように、男性と女性のニーズに違いはあるが、情報開示、患者参加の看護計画が叫ばれている今日、患者個々のニーズにあった満足のいくケア計画を提供していく必要があると考えられる。

入院期間別では、「保清」「安全」「看護計画」の項目において、いずれも30日以内の短期入院患者のほうが満足度が高い傾向にあった。山崎らは、「入院期間が短いほど満足度が高く、長期で特に3ヵ月以上になると満足度が低くなった」<sup>3)</sup>と述べているのと同様の結果がみられた。現代の医療では、入院日数の短縮も考慮されており、短期入院では短期間に計画的に看護ケアをしてもらったという患者の「満足感の表出」があったと考えられる。

高柳は「医療は患者が主人公。日本の医療も患者満足(CS)だけでなく、医療提供者満足(ES)と、社会の満足(SS)を含む顧客満足が望まれる。このためには、患者満足度調査は不可欠なものである」<sup>4)</sup>と、述べている。現代の医療は、十数年前とは大きく変化しており、いわゆる「おまかせ医療」から「契約医療」へと変わりつつあると言っても過言ではない。患者と看護婦と同時に満足できる看護ケアに加えて、双方の自己実現が可能な顧客満足ができて初めて意義のある入院生活だったと患者がいえることが肝要である。そのためには、専門知識を持った看護婦が看護ケアを行い、患者に対して治療面、精神面共に個性のある適切な技術の提供をし、コミュニケーションしていけるように我々の日々の研鑽が必要と考える。

## V まとめ

アブデラの21の看護問題を基に22項目の看護ケア満足度について調査を行った結果、以下のことがわかった。

- 1 年齢別では、35歳以下の患者より65歳以上の患者の方が満足度が高い傾向にあった。
- 2 性別では、男性と女性のニーズに違いはあるが、平均得点には差はなかった。
- 3 入院期間別においては、30日以内の短期入院の方が短期間に計画的に看護ケアをしてもらったという患者の「満足の表出」があった。
- 4 ADL自立群とADL介助群においては差はなかった。

## VI 今後の課題

今回のアンケート調査で該当なしの多かった項目が9項目もあった。このことは、患者自身が自分で出来るという認識と、実際は看護婦が介入しているにもかかわらず、患者が意識していなかったためと思われる。又、アンケートの方法が自己記入式質問紙法であり、入院

中の患者という条件のため、該当なしの多かった9項目は、実際には看護ケア度の高い重症患者に必要なケアもあり、その患者のアンケートが取れなかった結果だと考えられる。今一度調査方法を考慮しより確実な結果を得るよう検討していきたい。

高齢化が進んでいる現代では、入院から退院に向けての継続した看護が必要不可欠であり、私達は地域施設との連携にも目を向けなければならない。看護婦はその患者の地域の社会福祉制度や家族背景、患者の支援体制にも関心を持ち、援助していく必要がある。

#### <引用文献>

- 1)加納川栄子他：患者の個別性を捉えた看護ケアとは－看護ケアの満足度に関するアンケート調査より－，東海大学医療技術短期大学総合看護研究施設年報 第5号，p. 50，1995.
- 2)加納川栄子他：前掲書，p. 49，
- 3)山崎慶子他：患者の看護ケアの満足に影響を及ぼす因子の探索，第25回日本看護学会集録 看護管理，p. 174，1994.
- 4)高柳和江：患者満足度調査～患者の声が聞こえますか～，月間ナースデーター，17(2)：p. 11，1995.

#### <参考文献>

- 1)生野朱実他：患者と看護婦の看護に対する満足度と認識の相違に関する実態調査，第26回日本看護学会集録，看護管理，p. 167～169，1995.
- 2)竹谷英子：看護の価値が問われる時代，看護，50(9)：p. 69～70，1998.
- 3)加納川栄子他：前掲書，p. 38～51，
- 4)山崎慶子他：前掲書，p. 172～178，
- 5)高柳和江：前掲書，p. 8～12，

表 1 満足度調査項目

1 保清	1 2 容体の理解
2 身体の安楽	1 3 社会への介入
3 適当な運動	1 4 家族指導
4 安全	1 5 医療知識
5 良肢位保持	1 6 患者理解
6 呼吸管理	1 7 良い人間関係・患者－看護婦
7 栄養管理	1 8 良い人間関係・周囲
8 排泄の援助	1 9 目標への援助
9 感覚機能	2 0 人間性の尊重
1 0 看護計画	2 1 家族への配慮
1 1 環境整備	2 2 社会的立場

表 2 4科全体の看護ケア満足度

項目	平均値
1 保清	3. 8 7
2 身体の安楽	3. 7 4
4 安全	3. 8 8
1 0 看護計画	3. 7 9
1 1 環境整備	3. 8 5
1 2 容体の理解	3. 8 1
1 5 医療知識	3. 8 0
1 6 患者理解	3. 8 1
1 7 良い人間関係 (患者－看護婦)	3. 8 8
1 8 良い人間関係 (周囲)	3. 8 0
2 0 人間性の尊重	3. 9 2
2 1 家族への配慮	3. 8 5
2 2 社会的立場	3. 8 8
平均	3. 8 4

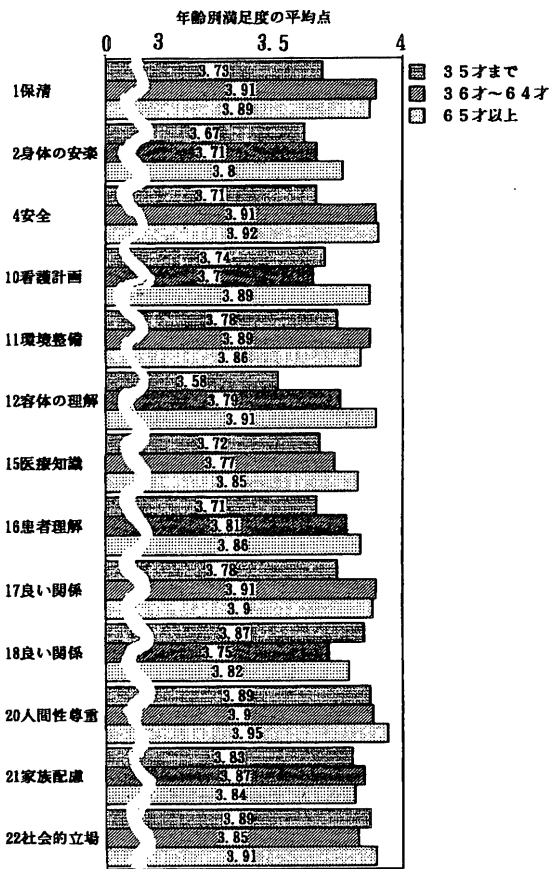


図-1

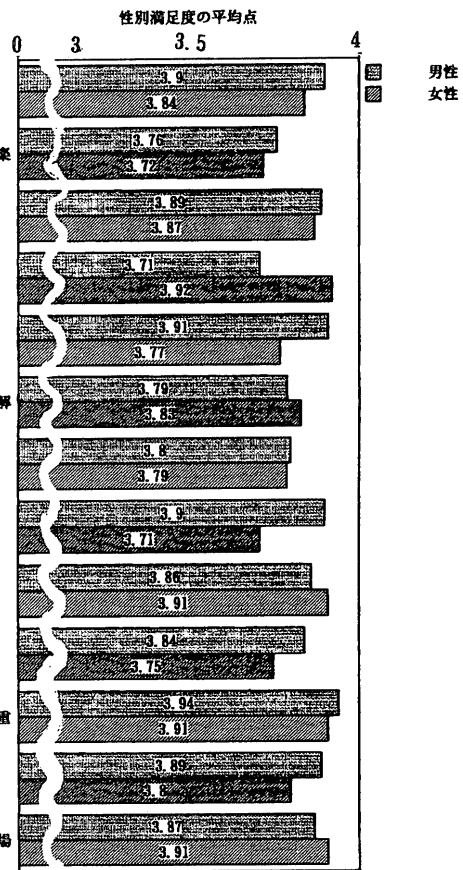


図-2

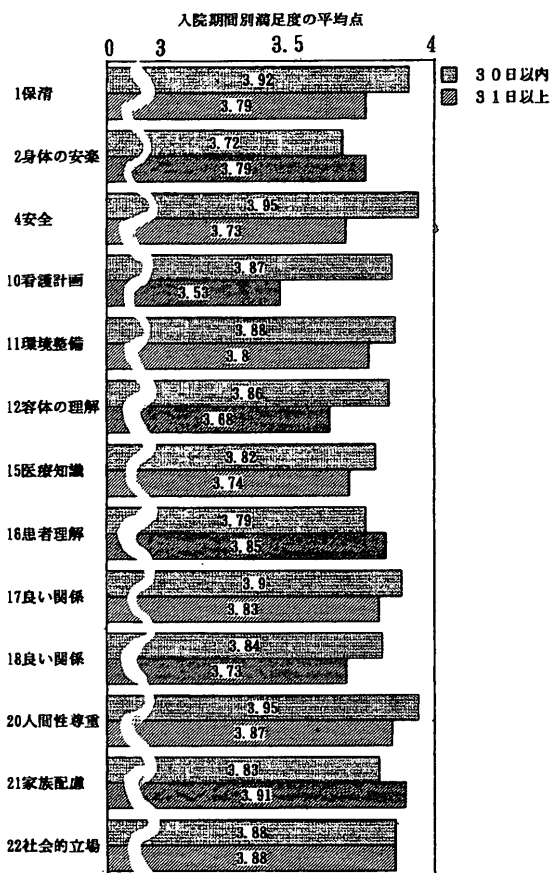


図-3

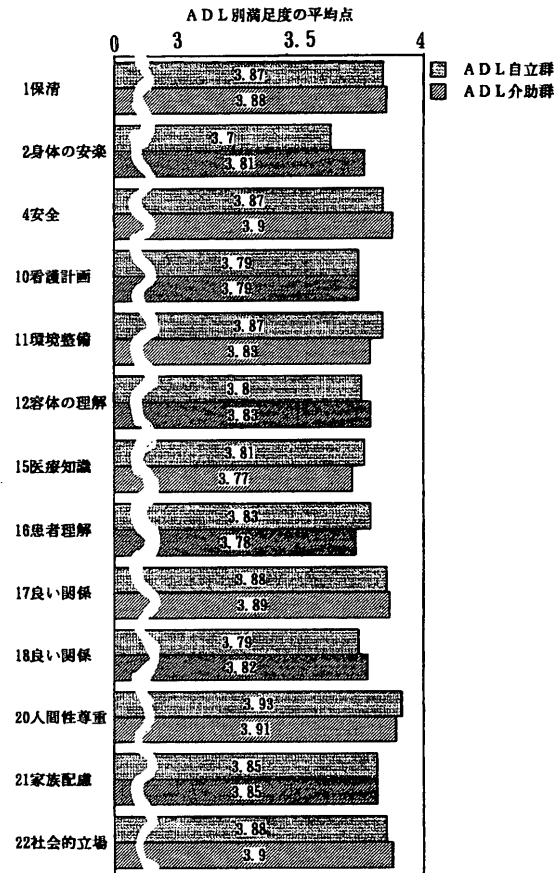


図-4