

入院患者の不満と看護婦の関わり

中病棟7階：木下 敬子・重野みどり
根井きぬ子

1. はじめに

私達看護婦は、患者の入院生活を少しでも快適に、又、満足を得られるよう、患者中心の看護を目指している。しかし、現状としては、日常業務の繁雑さに流される中、患者への対応が一面的になりがちとなり、必ずしも患者のニーズに即した看護ケアを行えているとは言えない。

当病棟は、ADLの自立している患者が比較的多い。そのため、関わり方によっては「入院中何もしてもらえなかった」といった不満がきかれることがある。

今回、不満に関する聞き取り調査を実施したが、不満は明確にならなかった。これは職員への遠慮から、明確な回答を得られなかったのではないかと考えられた。そこで、質問事項を医療者の対応と看護婦の印象に絞って調査を行った。

この結果を分析することにより、自分達の看護を振り返り、さらに当病棟の傾向を知り、今後の看護援助・看護の方向性についても考える機会となったので報告する。

ただし、今回は症例数が少なかったことをおことわりしておきます。

2. 研究方法

(1) 研究期間；平成6年7月1日～8月31日

(2) 研究対象；期間中、中病棟7階より退院した患者37名

1) 性別 男性15名 (40.5%) 女性22名 (59.5%)

2) 年齢 29才以下 9名 (24.3%)

30才代 2名 (5.4%)

40才代 5名 (13.5%)

50才代 7名 (18.9%)

60才代 12名 (32.4%)

70才以上 2名 (5.4%)

3) 入院期間 1週間以内 3名 (7.9%)

2週間以内 8名 (21.1%)

3週間以内 9名 (23.7%)

4週間以上 18名 (47.4%)

(3) 研究方法

1) 質問紙(資料1)法にて調査

2) 統計学パッケージHALBAUを用いて以下の項目の関係をみた

・病気の変化と満足度 (F検定)

・医師、看護婦からの説明の状況、そのわかりやすさと満足度 (カイ2乗検定)

・看護婦の印象と看護婦からの療養指導のわかりやすさ (カイ2乗検定)

3. 結 果

① 生活環境への不満

1) 日課についての不満

ある 13.2%	なし 86.8%
----------	----------

〈内容〉・朝食が遅い ・入浴時間
・起床, 消灯時間 → 不眠になる

2) 設備についての不満

ある 44.7%	なし 55.3%
----------	----------

〈内容〉・夜間の物音 (トイレの開閉, 水道, 他患のいびき)
・トイレ, 洗面所が汚い
・病室が暑い

3) 病室内での人間関係への不満

ある 8.1%	なし 91.9%
---------	----------

② 看護婦の印象

行動がテキパキしているか。

している 83.8%	まあまあ 16.2%
------------	------------

態度はツンツンしていないか。

していない 94.6%	あまりしていない 5.4%
-------------	---------------

言葉遣いはできているか。

できている 89.2%	ほぼできている 10.8%
-------------	---------------

話を良く聞いているか。

聞いている 94.6%	ほぼ聞いている 2.7%	あまり聞いていない 2.7%
-------------	--------------	----------------

必要な時そばにいるか。

いる 57.6%	だいたいいる 39.4%	いない 3.0%
----------	--------------	----------

プライバシーを守っているか。

行っている 88.9%	だいたい行っている 11.1%
-------------	-----------------

声をかけやすい雰囲気か。

かけやすい 91.7%	まあまあかけやすい 8.3%
-------------	----------------

③ Dr. Ns からの説明の状況, そのわかりやすさ

1) Dr. からの説明

行われている 83.8%	ほぼ行われている 13.5%	あまり行われて いない 2.7%
--------------	-------------------	---------------------

2) Dr. からの説明はわかりやすいか

よくわかる 66.7%	だいたいわかる 33.3%
-------------	---------------

3) Ns からの説明

行われている86.5%	ほぼ行われている13.5%
-------------	---------------

4) Ns からの説明はわかりやすいか

よくわかる 88.9%	だいたいわかる 11.1%
-------------	---------------

5) Ns からの療養指導は行われているか

行われている 83.3%	ほぼ行われている 16.7%
--------------	----------------

6) 療養指導はわかりやすいか

よくわかる 86.1%	だいたいわかる 13.9%
-------------	---------------

④ 今回の入院の満足度

満足69.4%	やや満足22.2%	やや不満 5.6%	不満 2.8%
---------	-----------	-----------	---------

⑤ 本音

1. 納得型 「本当はもっと話を聞きたいが忙しそうだから, とても悪くて質問できない」
2. あきらめ型 「どうせ聞いても話してもらえないだろうから, とあきらめている」
3. 受容型 「仕方ない, なるようにしかならないだろう. うまくいけばめっけものだ」
4. 期待の縮小型 「この忙しい中でこれだけやってくれたんだから」
5. 満足型 「思ったより, 良かった」

1 に対し	1 名 (2.6%)
4 〃	11名 (28.9%)
5 〃	16名 (42.1%)

⑥ 病気の変化と満足度

◎相関はなかった

⑦ Dr.Nsからの説明の状況, そのわかりやすさと満足度

1) Dr.からの説明

2) 〃 そのわかりやすさ

3) Nsからの説明

4) 〃 そのわかりやすさ

5) Nsからの療養指導

6) 〃 そのわかりやすさ

	1)	2)	3)	4)	5)	6)
相関係数	0.230	0.266	0.325	0.421	0.461	0.432
有意確率	0.1846	0.1230	0.0534	0.0118	0.0053	0.0095
				P<0.05		P<0.01

* 4), 5), 6) に関して強い相関を示す

⑧ Nsの印象とNsからの療養指導のわかりやすさ

相関があったもの

◎Nsの説明のわかりやすさと声をかけやすい雰囲気か

相関係数 0.53

有意確率 0.0013

◎Nsの療養指導の わかりやすさ	と	必要な時 そばにいるか	プライバシー 守られているか	声をかけや すい雰囲気
		0.345	0.364	0.456
		0.0531	0.0344	0.0067

4. 考 察

1) 生活環境への不満について

設備に対して44.7%, 日課に対して13.2%, 人間関係に対して8.1%の不満を感じている。

圧倒的に設備に対する不満が多い。

これは, 対象が人ではないため, 表出しやすいと考える。

我々看護婦は, 設備に対してはあきらめがちだが, 約半数の患者が不満を感じていることに対して, 改善できるところは努力していく必要がある。

2) 看護婦の印象について

「話をあまり聞いていない」が2.7%「必要な時そばにいない」が3.0%

数値的には少ないが, 患者にそう感じさせてしまったということは問題である。

また、「ほぼよい」、「だいたいしている」といった表現は、否定的な感情を含んでいる可能性がある。このような回答が、10%前後あることは反省点であり、見直す必要がある。しかし、声をかけやすい雰囲気は91.7%であり、かけにくいという回答がないことは、評価できると思う。

3) 医師、看護婦からの説明の状況、そのわかりやすさについて

95%以上の人が、医師・看護婦からの説明が行われていると答えている。医師からの説明があまり行われていないと答えているものが2.7%あるが、看護婦からの説明が行われていないという回答はない。

また、説明のわかりやすさでは、よくわかると答えたものが、医師からは66.7%、看護婦からは、88.9%であり看護婦の方が22%上回っている。これは、医師は一人で説明することになるが、看護婦は複数で介入するため、何回も関わり表現方法も変わるので、理解しやすいのかもしれない。

看護婦からの療養指導は、「行われている」「ほぼ行われている」で100%になり、そのわかりやすさも、「よくわかる」「だいたいわかる」で100%になり、「行われていない」「わからない」の回答が、0であることは評価できる。

4) 今回の入院の満足度について

7割の人が満足、3割の人が不満傾向を示している。しかし、具体的に何を満足とし、何を不満としたのかがくみとれるアンケートではなかったため、満足度をどうとらえるかももう少し分析する必要がある。

不満を具体的に表現するためには、原因を特定（個別化）しなければならないため、今後の人間関係に影響するかもしれないという心配、医療者への気兼ねが働いて明確化できなかった部分も多いと考える。

5) 本音について

日本人の特性として、本音と建前の分離がおこり得る。建前として「よくして下さって」という回答でも、本音は様々である。

期待の縮小型「この忙しい中でこれだけやってくれたんだから」満足型「思ったより良かった」が、7割を占めていたが、残り3割は無回答であり、わかりづらい設問であったかもしれないと反省する。

この回答より、患者は医療そのものに対して最初からあまり期待していないのではないかと、いう考え方もある。しかし、思ったより良かった、というのはスタッフに対する良い評価ととらえ、今後につなげていきたい。

6) 患者のとらえる病気の変化と満足度について

我々は、「病気が良くなれば満足」ととらえがちだが、病気の変化と満足の間には関係はなかった。これは、「病気は良くなったが、不満である」「病気は変わらないが、満足である」と

二通りにとらえることができる。

ケアのあり方で、たとえ病気が良くななくても十分に満足感を与えることができるのではないか。

7) 医師、看護婦からの説明の状況、わかりやすさと満足度

他の施設では、身の回りの世話に対して満足しているか否かを調べたものが多い。

しかし当科では、ADLが自立している患者が多く、この調査では満足についての意見が反映されないと考え、療養指導についてと満足度について調査した。結果、5%以下の危険率で相関がみられた。十分な指導を受けたと感じることが、満足感につながっていると考えられる。

我々看護婦も療養指導に重点を置き、そのための時間を作る努力をしている。そのことが、今回の結果に反映されていると考えたい。

医師からのものは相関がなかったが、これは、患者が医師に望むものは病気の治療・治癒であり、説明およびそのわかりやすさは二次となるためではないかと考える。

8) 看護婦の印象と看護婦からの療養指導のわかりやすさ

「必要な時そばにいる」「プライバシーを守るための注意をしている」「声をかけやすい雰囲気」との間に相関がみられた。

コミュニケーションの手段に、言葉は最も多く使用されるが、それ以外の言語的要素を除いた音声の特徴・身体各部の動作・身体的接触など、非言語的なサインが重要な役割を果たしている。上記の三点は非言語的なコミュニケーション手段にかかわるものである。

看護婦－患者間で良好なコミュニケーションがとれるということは、良い療養指導につながると考える。

5. まとめ

入院による病気の変化と、満足度との間には必ずしも関係はなかった。満足度は、患者が看護活動をどのように認識しているか、によって影響されるものであり、その時受けたケアによって大きく左右されている。

当科では、ADLが確立している患者がほとんどであり、入院中にどのような療養指導を受けたかが、満足度に大きく影響する。指導の効果を左右するものに、人間関係がある。

看護婦－患者関係がうまくとれなければ、どんなに看護婦が指導に力を入れたとしても、効果を上げることはできない。対人関係を発展させていくコミュニケーション能力を磨いていくことが、今後の重要な課題と考える。

参考文献

美谷滋子他；入院患者における気兼ねとその要因，第21回 看護総合，1990年

渡部悦子他；看護婦の接遇を見直す，第21回 看護総合，1990年

岸田良平他；「ドキュメント患者サービスの時代」月刊ナースデータ，

Vol.14 No12：P.92～95，1993

<資料1>

アンケート調査ご協力のお願い

『快適な入院生活をお送りいただけてますでしょうか?』

私たち、看護婦一同は患者さんの入院生活に対する満足度を高めることも医療の大事な仕事の一つと考え努力しております。

入院生活を少しでも快適に又、満足して頂くためにも患者さんお一人ずつからご意見を頂きたいと考えておりますのでよろしくご協力をお願いします。

中7階看護婦一同

入院患者アンケート調査票

問1 性別 1. 男 2. 女

問2 年齢

- | | | |
|------------|------------|------------|
| 1. 29才以下 | 2. 30才~34才 | 3. 35才~39才 |
| 4. 40才~44才 | 5. 45才~49才 | 6. 50才~59才 |
| 7. 60才~69才 | 8. 70才以上 | |

問3 入院期間はどのくらいでしたか?

- 1 週間 2 週間 3 週間 1 か月以上

問4 入院によってあなたの病気はどう変わったと思いますか?

1. 良くなった 2. 変わらない 3. 悪くなった

問5 家族の面会はどの程度ありましたか?

1. 毎日 2. 2~3日に1回 3. 1週間に1回 4. それ以上

問6 ご自宅はどちらですか?

- 市内 中信地区 南信地区 北信地区 東信地区 県外

問7 自分の性格についてどの傾向が強いかわかるか○をつけて下さい

	やや	どちらともいえない	やや	
内向的				外向的
陽気				陰気
神経質				無頓着
短気				呑気
心配症				楽観的
無口				おしゃべり
優柔不断				決断力がある
温和				攻撃的
頑固				従順
さびしがりや				ひとりを好む
人に影響されやすい				我が道をいく

問8 他人と付き合う時、気を使う方ですか？

1. 使う 2. 少し使う 3. あまり使わない 4. 使わない

問9 医師より、病状・治療に関する説明は十分に行われましたか？

1. 行われている 2. ほぼ行われている
3. あまり行われていない 4. 行われていない

また、その説明はわかりやすいですか？

1. よくわかる 2. だいたいわかる
3. あまりわからない 4. わからない

*今までわかりにくかった点や医師への希望などをお書き下さい。

問10 看護婦に対して次の点についてどのように感じておられるかお答え下さい。

a. 薬や検査などについての説明は十分に行われていますか？

- | | |
|---------------|-------------|
| 1. 行われている | 2. ほぼ行われている |
| 3. あまり行われていない | 4. 行われていない |

また、その説明はわかりやすいですか？

- | | |
|-------------|------------|
| 1. よくわかる | 2. だいたいわかる |
| 3. あまりわからない | 4. わからない |

b. 病気療養に関しての指導は十分に行われていますか？

- | | |
|---------------|-------------|
| 1. 行われている | 2. ほぼ行われている |
| 3. あまり行われていない | 4. 行われていない |

また、その内容はわかりやすいですか？

- | | |
|-------------|------------|
| 1. よくわかる | 2. だいたいわかる |
| 3. あまりわからない | 4. わからない |

*以上の点について看護婦に希望されることがありましたらお書き下さい。

問11 看護婦の印象についてお尋ねいたします。

a. 行動はテキパキしていますか？

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. している | 2. まあまあしている |
| 3. あまりしていない | 4. していない |

b. 態度はツンツンとしていませんか？

- | | |
|-----------|-------------|
| 1. していない | 2. あまりしていない |
| 3. ややしている | 4. している |

c. 言葉遣いは適切にできていますか？

- | | |
|--------------|------------|
| 1. できている | 2. ほぼできている |
| 3. あまりできていない | 4. できていない |

d. ナースコールで呼ばれた際、すぐに訪室していますか？

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. している | 2. だいたいしている |
| 3. あまりしていない | 4. していない |

e. いろいろな訴えに対して、話を良く聞いていますか？

- | | |
|--------------|------------|
| 1. 聞いている | 2. ほぼ聞いている |
| 3. あまり聞いていない | 4. 聞いていない |

f. 必要なときそばにいますか？

1. いる 2. だいたいいる 3. あまりいない 4. いない

g. プライバシーを守るための注意を行っていますか？

1. 行っている 2. だいたい行っている
3. あまり行っていない 4. 行っていない

h. 看護婦は声をかけやすい雰囲気でしたか？

1. かけやすい 2. まあまあかけやすい
3. 少しかけにくい 4. かけにくい

*以上の点について看護婦に希望されることがありましたらお書き下さい。

問12 病棟での日課についてお尋ねいたします。

以下の項目で不満に感じたものに○をつけて下さい。(複数可)

食事時間 起床 消灯 入浴 面会

*それはなぜですか？

問13 生活環境で不満に感じた項目に○をつけて下さい。

プライバシーがない (大部屋)

夜間に物音 (足音・他患のいびき・看護婦、医師の笑い声・詰所の機械音)

浴室 トイレ 洗面所 室内 (温度・照明など) 臭気

*それはなぜですか？

問14 病室内での人間関係で困った事がありますか？

ある ない

*それはどのようなものですか。

問15 今回の入院は満足できるものでしたか？

1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

*それはなぜですか？



本音はどれですか？

- ①本当はもっと話を聞きたいが、忙しそうだからとても悪くて、質問できない。
- ②どうせ聞いても話してもらえないだろうからあきらめている。
- ③しかたない，なるべくしかならないだろう。うまくいけばめっけものだ。
- ④この忙しい中でこれだけやってくれたんだから…
- ⑤思ったより，良かった

*ご意見，ご要望がありましたら自由にお書き下さい。

アンケート調査は以上です。
御協力ありがとうございました。