

患者との会話における看護師の言葉遣いについて

~Nurse's wording in the conversation with the patient~

東5階病棟

中瀬裕絵・村上桃香・今澤由理恵

斉藤真奈美・若林佑季・横内とみ子

井口靖子・根井きぬ子

1. はじめに

近年、医療機関においては医療の質だけではなく、医療サービスの向上が求められている。良い接遇は相手に信頼感と安心感を与えるため、患者満足度に大きな影響を及ぼしている。接遇において言葉使いの善し悪しは、その中心になると思われる。日頃私たち看護師が患者と接する時に使用している言葉は、看護師個人によって違いがあるのではないかと懸念される。特に脳神経外科特有の見当識障害のある患者や遷延性意識障害の患者に対する時に言葉遣いが乱れ、第三者から見ると、友人同士のような会話になっているのではないかと懸念される。そこで、私たち看護師が患者に使用している言葉は、看護師個人によって違いがあるのか、対象によって言葉の使い方に違いがあるのかを知るために本研究に取り組んだ。

2. 研究方法

期間：2008年12月～2009年1月まで

対象：A病棟に入院中の患者15名うち遷延性意識障害1名、見当識障害2名含む(在院日数5日以上)

看護ケアを行う看護師で研究の同意を得られた者10名。

方法Ⅰ、看護ケアを実践している時の会話を録音する。

- ・ 看護師自身が録音機を使用し録音。
- ・ いつ録音しているかは対象に知らせない。

Ⅱ、録音した会話をブレイクダウンする。

3. 倫理的配慮

研究への参加は自由意志であり、研究に不参加であっても医療上の不利益をこうむることがないこと、研究参加の同意をしてもいつでも参加を取りやめることができること、知りえた情報は個人が特定されないようにながらみし流失しないように管理すること、研究以外の目的で使用すること

がないことを書面と口頭で患者又は家族に説明し同意を得た。

4. 用語の定義

ため口：敬語・丁寧語を使わず、馴れ馴れしく話すこと。また、相手と対等の口をきくこと。

丁寧語：聞き手に直接、敬意を表す言葉。語尾を「です」「ます」でくくる。

5. 場面紹介

対象① 見当識障害なし

・場面：検温

Ns：失礼します。〇〇さん、おはようございます。今日、昼間担当の××と言います。お願いします。

Ns：今朝、水の飲み薬どうですか？

Pt：水薬ちょ一まずい。

Ns：ちょ一まずかったですか。びっくりしましたね。あれみんな飲み難いんですよ。

対象② 見当識障害あり

・場面：更衣

Ns：失礼します。お尻上げて下さい。おしっこまだですか？

Pt：まだ出るぞい。

Ns：まだ出るぞい？おしっこ？両方出そう？

Ns：お尻上げて下さい。はい。1・2の3。今度はズボンあげます。あっ濡れてる。上も着替えますね。ごめんなさい。

対象③ せん妄患者

・場面：入浴介助

Ns：よし、じゃあ、〇〇さん今からお風呂に入ります。

(中略)

Ns：ここ、手のとこシール外していいってゆうで、外します。いいですか？

Pt：いてえ

Ns：いてえ？じゃあちょっと自分でやってもらっていいですか？濡らします？どれ？取れやすくな

った？

対象④ 遷延性意識障害患者

・場面：清潔ケア(膀胱留置カテーテル交換)

Ns：〇〇さんちょっと消毒しますのでねー、冷たいですよー。よいしょ。

ちょっと冷たいですよー。ごめんなさいねー。んー冷たいね。

管入れますんでね。ちょっと変な感じしますよーごめんなさいね。

5. 場面説明

場面①②は看護師からの会話は丁寧語で始まっている。患者の「ちょーまずい」

「まだでるぞい」という、言葉に関しては、そのまま患者の言葉を使用し、復唱している事がわかった。

場面③のせん妄患者に対しては、他の事例に比べて一部ため口になっている。

場面④の遷延性意識障害の患者に対しても、丁寧語で話かけている。

6. 結果

1. すべての患者に対し、丁寧語から会話が始まっていた。
2. 会話の中で相手がため口になると、看護師も相手に合わせて変化していた。
3. 遷延性意識障害の患者に対しても丁寧語を使用していた。

7. 考察

患者に対する言葉は、看護師個人によつての差は見られなかった。看護師から会話が始まる時は丁寧語で入り、その後相手の言葉に合わせて、丁寧語やため口を使い分けていた。丁寧語だけの会話であると、患者との関係は堅苦しくなってしまうため、患者との会話の中で、相手に合わせた言葉遣いをしていただと思われる。見当識障害の患者や遷延性意識障害の患者に対しては、ため口であることが考えられたが、結果そうではなかった。今回の研究方法は録音段階で自分の言葉遣いを意識せざるを得ない状況であった事から、普段より丁寧語を使用した可能性がある。また、看護師10名、患者15名と対象も少なかった事から決定的なことは言えない。今後はデータの収集方法の工夫をし、自然な会話を収集できるようにすることと、対象を増やし評価できる内容にしたい。

8. 結論

- ・患者に接する時に使用している言葉は、看護師個人によって差はなかった。
- ・看護師は患者個々の言葉遣いに合わせて、会話をしていた。

参考文献

- 1) 語源由来辞典 <http://gogen-allguide.com/ta/tameguchi.html>
- 2) 敬語の使い方辞典 <http://xn--i6q499bgg1akge.sblo.jp/category/220770-1.html>