

日常業務をアセスメントする

～母乳外来の見直し～

The assessment does the business in daily life.

—mother's milk child care outpatient's review—

西4階病棟 加藤恵美子 綿 かおる 下村陽子 近藤里栄

藤森久美子 横田陽子 斉藤昭子 中嶋まさ子

要約：日常的に行っているケアの見直しは根拠の確認になる。今回、平成14年7月より病棟で開設した母乳外来の状況を明確にし、当初の目的の評価と今後のより良い母乳外来の在り方を検討するために、利用者とスタッフに調査を行った。調査結果から、退院後は不安を抱えた母親が多く、母乳外来の果たす役割は大きいことが分った。患者さんが満足するケアを提供するために、定期的のアセスメントを行うこと、ケアの充実を図るためにはスタッフの技術向上に努めることが大切であると考えた。

キーワード：母乳育児、乳房ケア、母乳外来

はじめに

当院は第3次救急医療を担う施設である。NICUが同じフロアーに併設されていることもあり、産科分娩部には県内各施設から合併症を持つ妊婦が多く紹介・搬送されてきている。他施設に比べリスクのある患者の分娩は多いが、そのような状況の中でも妊産婦さんに満足した出産や育児をしてもらいたいと私達は考え、ケアに取り組んでいる。

その中のひとつとして、平成14年7月より病棟において母乳外来を開設し退院後の母乳育児支援などを行ってきた。過去には外来で行われていたが、診療の空き時間の関係からできないこともあったため、病棟で運営することになり、システムを整え外来として料金設定がされた。母乳外来の平成15年度の利用者は150件で年間の分娩件数からみると39%の利用率であった。昨年度の利用者数は155件で42%の利用率であった。

今回、母乳外来の現在の状況を明確にし、当初の目的であった①当院で分娩された方の母乳育児支援をする。②産後のケア・地域への継続を促すことで助産サービスを充実させる。③助産師・看護師スタッフの技術向上を図る。という点においての達成度の評価を行い、今後のより良い母乳外来の在り方を検討することを目的とし調査した。

母乳外来の運営は週3回、午後に2人の枠で1人1時間の予約で行っている。担当スタッフはその日のリーダーが振り分けて決めている。当院では乳房ケアだけではなく黄疸チェックや児の体重測定、時には他病棟に入院された患者の乳房ケアなどを含めた幅広い育児支援を行っている。乳房ケア指導料は2000円、体重・黄疸チェックのみは保険料金としている。

I. 調査方法

対象は母乳外来に関わるスタッフ（助産師・看護師）23名と平成16年4月から平成17年7月までの当病棟母乳外来の利用者160名とし、質問紙によるアンケート調査を行なった。内容は、利用者には満足度、スタッフには母乳外来運営の意識を質問した。分析方法はKJ法を用いてカテゴリー分けをした。

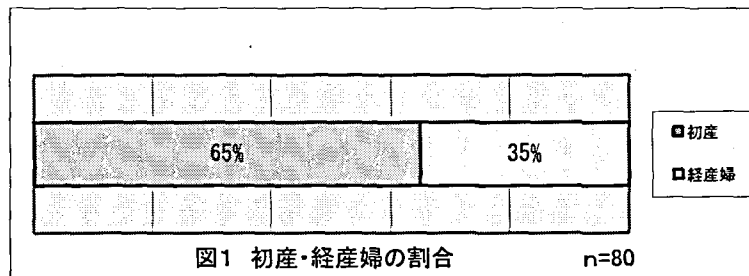
<倫理的配慮>

アンケートは個人情報の秘密厳守・研究の目的を紙面で十分に説明し、使用後のアンケートは速やかに破棄処分にした。

II. 結果

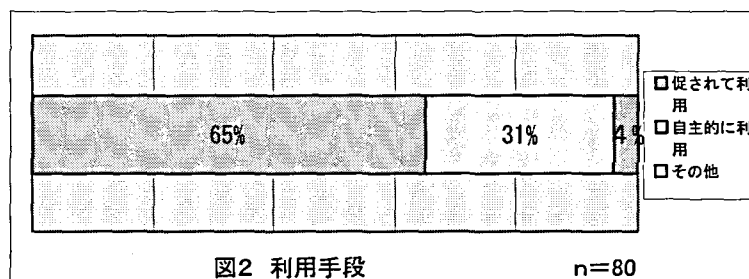
1. 利用者の調査

質問紙配布数は160部、回収数80部（回収率50%）。内訳は初産婦52部（65%）経産婦28部（35%）であった（図1）。

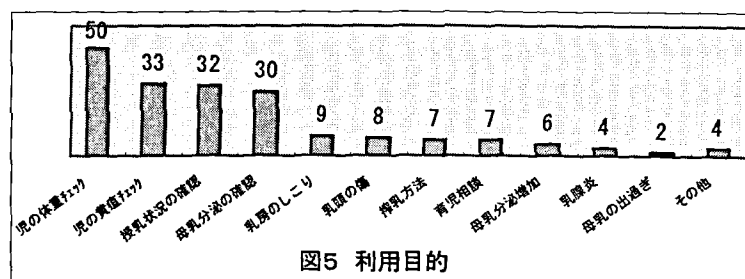
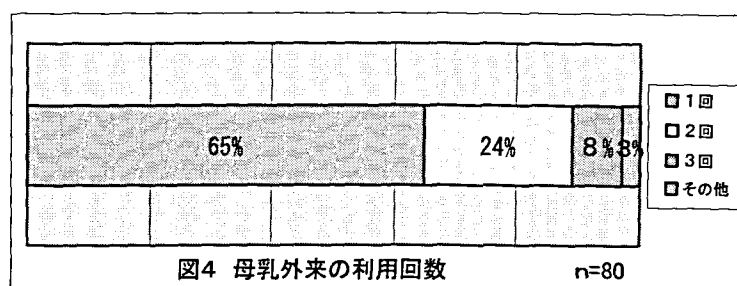
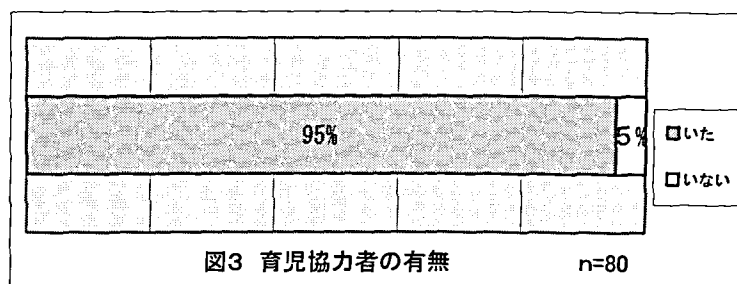


① 利用者の背景

利用手段について「スタッフに促された」と答えたのは52名（65%）、「自主的に利用した」と答えたのは25名（31%）であった（図2）。

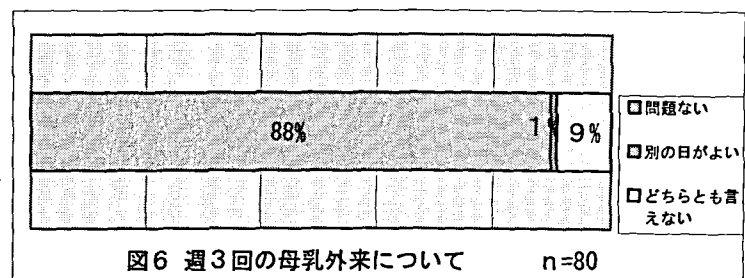


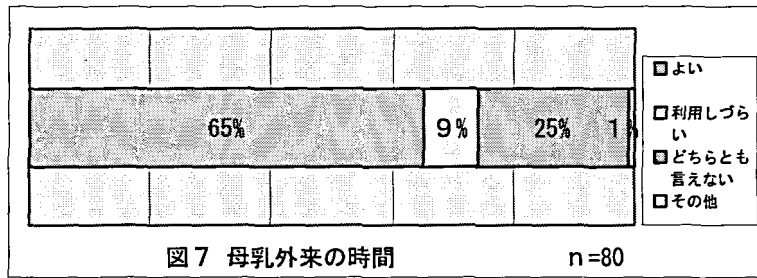
育児協力者について、「あり」と答えたのは76名(95%)であった(図3)。利用回数は1回52名(65%) 2回19名(24%) 3回6名(8%)であった(図4)。利用目的では児の体重チェックが一番多く50件で、次いで黄疸チェック33件、授乳状況の確認32件、母乳分泌の確認30件であった(図5)。



②母乳外来の運営について

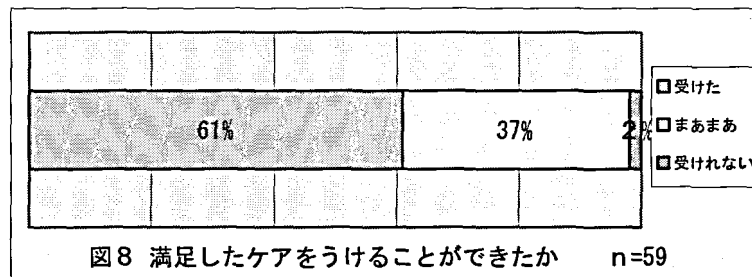
週3回の母乳外来について、「問題ない」と答えたのは70名(88%)(図6)。母乳外来の時間について、「よい」と答えたのは52名(65%)、「利用しづらい」と答えていたのは7名(9%)で、理由は「都合の良い時間がなかった」であった(図7)。



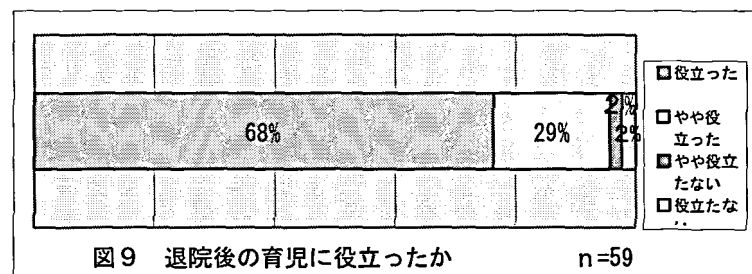


③ケアの満足度について

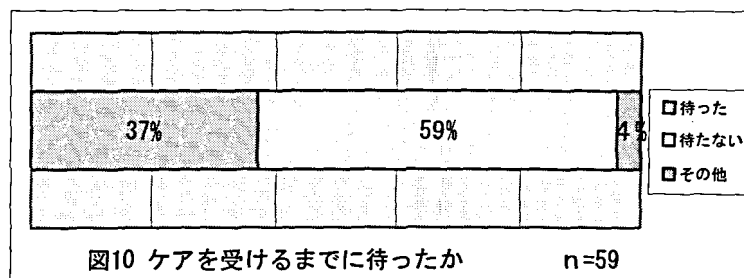
満足度については実施している乳房ケアを評価するため、黄疸チェックのみを除く59名より集計。「満足したケアを受けることができた」と答えたのは36名(61%)で、理由は「安心できた」「親身な対応」であった。「まあまあ」と答えたのは22名(37%)で理由は「スタッフが忙しそうだった」「聞きたいことが聞けなかった」「ゆっくり見てもらえなかった」であった(図8)。



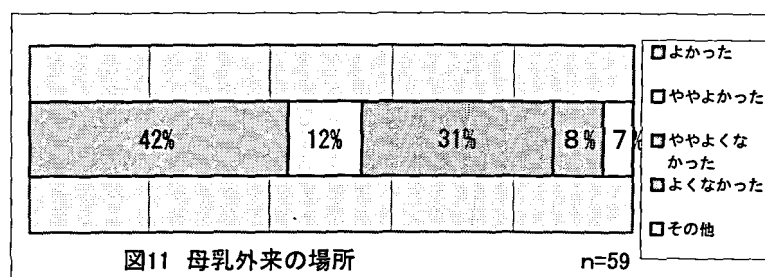
育児に役立ったかについて、「役立った」と答えたのは40名(68%)で、理由は「自信がついた」「不安が解消できた」「気持ちが楽になった」であった。「やや役立った」と答えたのは17名(29%)、「やや役立たない」と答えたのは1名(2%)で、理由は「その後も母乳が出ない」であった。「役立たなかった」と答えたのは1名(2%)であった(図9)。



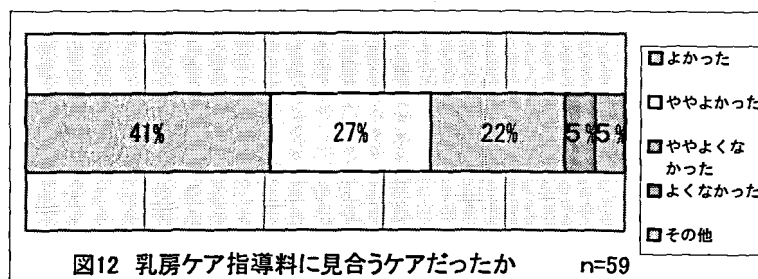
来院してケアを受けるまでに待ったかについて、「待った」と答えたのは22名(37%)、「待たない」と答えたのは35名(59%)であった(図10)。



母乳外来の場所について「よい」と答えたのは25名(42%)、「ややよい」と答えたのは7名(12%)であった。「ややよくない」と答えたのは18名(31%)、「よくない」と答えたのは5名(8%)で、理由は「分娩経過中の人がいいた」「自分が陣痛で苦しんだ場所だから」「専用の部屋がいい」であった(図11)。



乳房ケア指導料に見合うケアだったかについて、「よかった」と答えたのは24名(41%)、「ややよかった」と答えたのは16名(27%)であった。「ややよくない」と答えたのは13名(22%)で、理由は「何回も利用するには高い」「少し高い」であった(図12)。



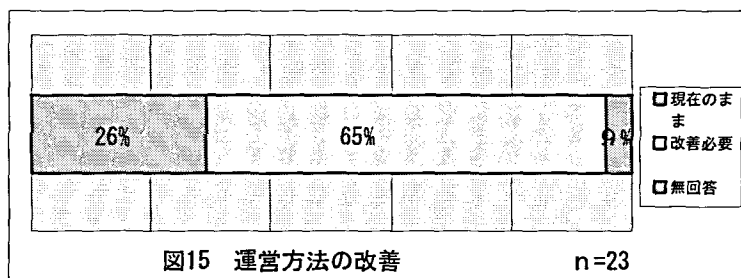
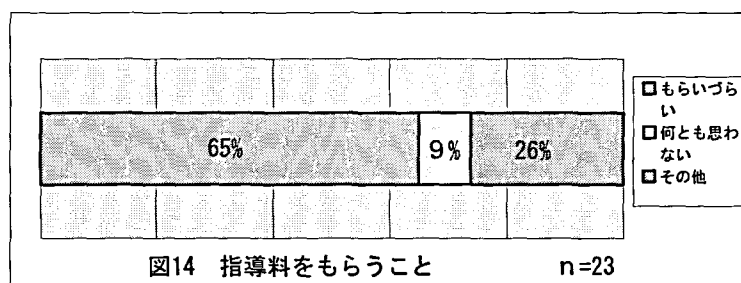
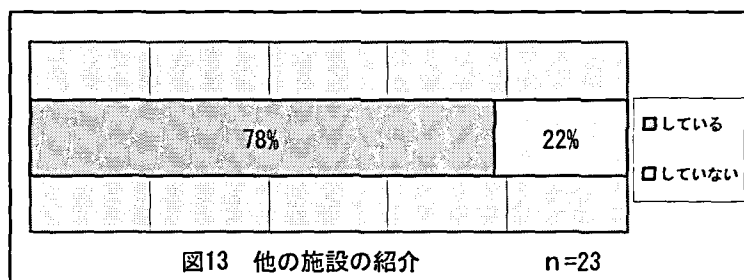
④母乳外来への要望・感想

母乳外来でやってほしいこと・もしくは改善してほしいことでは、育児相談・定期的なフォロー・断乳ケア・母乳分泌量の確認・乳房セルフケアの説明・スタッフの対応・カウンセリングなどがあり、それらをカテゴリーに分けると、「乳房ケア」「精神面」「スタッフの対応」「施設面」の4つになった。具体的な声として、「母乳外来を継続してほしい」「自信や安心に繋がった」「もっと話を聞いて欲しい」などがあった。

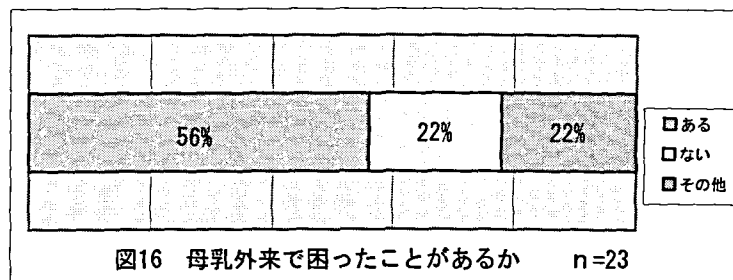
2. スタッフの調査

入院中の方に全員が当院の母乳外来の案内をしていた。地域へ継続するために他施設を紹介しているかについて、「している」と答えたのは18名(78%)であった(図13)。また乳房ケア指導料を説明する際どんな気持ちを抱くかについて、「もらいづらい」と答えたのは15名(65%)で、理由は「技術に自信がない」「どの程度のケアで満足してもらえるか不安」であった。「何とも思わない」と答えたのは2名(9%)、その他6名(26%)であった(図14)。

母乳外来の運営について「改善が必要」と答えたのは15名(65%)で、改善内容として「スタッフ不足」「余裕をもって関われる体制が必要」「場所の確保」「運営時間の変更」などがあった(図15)。



母乳外来業務で困ったことがあるかについて、「ある」と答えたのは13名(57%)で、内容は「乳腺炎や乳房トラブル」「母乳分泌が良いのに児の体重が増えていないとき」「時間に余裕がないとき」「母乳分泌が少ない人へのマッサージ」などであった(図16)。

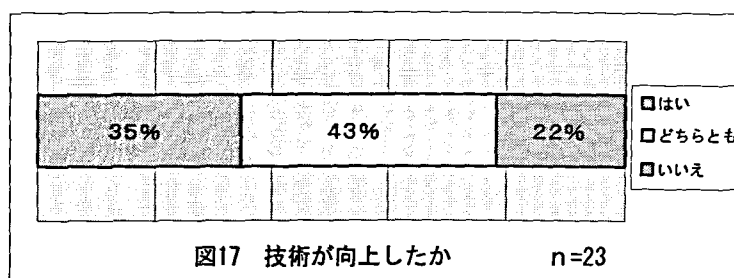


母乳外来自体をどう思うかについては、「退院後のフォローができてよい」12名、「忙しいときには面倒で時間通りにできないと大変」7名、「じっくり時間がかけられず気になる」4名、「忙しいときには負担になる」4名、その他として「自分の勉強になる」「場所がとれず失礼なことをしている」「母の自信に繋がる」などがあがった。

母乳外来に関わることで技術が向上したと「思う」と答えたのは8名(35%)であった。「どちらとも言えない」と答えたのは10名(43%)で、理由は「自分だけでは難しいが先輩の技術を見ることができた」「マッサージをする機会がない」「経験が少ない」「児の黄疸のときしか関わったことがないので変化がない」であった。「いいえ」と答えたのは5名(22%)で、理由は「深い関わりができていない」などであった(図17)。母乳外来に関わった前後の技術スケールの自己評価では、関わる前を1として平均値は3.0と上昇している。

今後、より良い母乳外来を行っていくために必要なこととして、「スタッフの確保」10名・「技術向上」10名・「母乳外来の場所」7名・「母乳外来のアピール」4名・「母乳外来の時間の改善」3名・「スタッフの意識」2名・「母乳育児の学習」2名・「スタッフの余裕」2名・「指導者の存在」1名があがった。

尚、昨年度の乳房ケア指導料の収入は13万2千円であった。



Ⅲ. 考察

目的①に対する評価について、このアンケート調査をする当初、スタッフからは自分の技術に自信がないという声が聞かれており、利用者からも満足したケアが受けられていないという意見が多いのではないかと予測していた。しかし調査からは、母乳外来で満足したケアが受けられた（まあまあの回答含む）・退院後の育児に役立っているとの回答が90%の利用者から得られた。退院後は不安を抱えた母親が多いため、母親の不安な気持ちに寄り添うスタッフの姿勢が評価されたと考える。母乳育児を支えていく上で、乳房ケア技術はもちろんだが、母親の話を聞く・寄り添う態度なども必要である。中山¹⁾は「私たちは、母乳育児に関する知識や技術だけでなく、カウンセラーとしての態度（無条件の肯定的尊重・共感的理解）を身につけることも有用だと思います。」と述べている。精神的支えでは母乳育児を支援できていると言えるが、利用者からは「スタッフが忙しそうだった」「母乳外来が何のためにあるのか知らなかった」という声が聞かれている。さらに母乳育児を支援していくために、母親が気軽に利用できるようゆったりした環境を作りと、利用しやすいよう母乳外来のアピールが必要である。それには母乳外来時の専用の部屋を確保し、児のコットや体重計を置くなど使いやすさにもすること、母乳外来をアピールするために病棟内や部屋・外来にポスターを貼り、案内の際に使用している用紙の見直しを行うことが現段階として必要と考える。また利用者の調査から、母乳外来の継続が期待されていることが分かり、今後も継続していくと共により良いサポートができるよう努力していきたい。

目的②に対する評価について、母乳外来の案内をしている・他施設を紹介していると回答しているスタッフが多い。またNICU入院児の母親の乳房ケアも行っており、児の退院時には地域へ育児状況や授乳状況を送っているなど、地域への継続は行えている。さらに継続看護をすすめる為に、退院後は希望を聞いた上で、適切なサポートを受けられる利用しやすい地域の施設の紹介と、その為に地域施設との連携がもっと必要と考える。

目的③に対する評価について、スタッフの調査から乳房ケアの技術や判断に自信がないと感じていることが分かった。またスタッフ自身、母乳外来業務を行うことで技術が向上したとは感じておらず、目標が達成されていない。これは、乳房ケアの定期的な学習会の場がないこと、今回の評価がスタッフ自身の主体的な評価になっており、他者による客観的な評価ではないため自信に結びついていないためと考える。また、母乳外来業務が時には他の業務と兼ねなければならないため、ゆっくり利用者に関わってケアできないことも、乳房ケア料金をもらいづらい理由の一つと考える。そのため、母乳外来時の時間帯は担当スタッフの業務を母乳外来に集中して関わられるように配慮することが現段階として必要と考える。さらに当院は教育機関でもあり、学生だけでなく若いスタッフも多い。母乳育児

に関するスタッフの技術向上・学習できる場を定着させる必要がある。

今回調査を行ったことで、スタッフの中には「退院後の母親のニーズが分かったことで関わり方が変わった」「自分の行ったケアに対して、乳房ケア指導料をもらって良いと思えた」という声が聞かれており、スタッフの専門職としての意識を高め、自信を持ってケアにあたれる良いきっかけになったと思われる。今後も乳房ケアの学習会を通して、母乳外来に対するスタッフの意識を高めていきたい。

まとめ

今回の調査から退院後は不安を抱えた母親が多いことが再確認でき、現在行っている母乳外来への要望について把握ができた。また、自分達も自信を持って関わって良いことも確認できた。水流²⁾は「重要なのは、現在提供している助産サービスに対する否定的な消費者の声（クレーム）である。この消費者の声を収集し、分析し、次なる改善に活かす活動を、継続的に行うことは非常に大切なことである。」と述べている。今回は母乳外来に焦点をあてたが、日常当たり前に行われている業務を見直すことは自分たちのケアの評価になり、さらにはエビデンスを確認するためにも大切なことだと考える。そのことで自分達の技術アップだけでなく自信にも繋がり、より良いケアを提供できることになる。これからもひとつひとつのケアを見直しながら、より良いケアを提供するために根拠を持って関わっていく姿勢を忘れないようにしたい。

引用文献

- 1) 中山真由美: 母乳外来の実際 もっと知りたい母乳育児 Neonatal Care 秋季増刊 p188 2000年
- 2) 水流聡子: 助産サービスの質安全保証とコスト 助産雑誌 Vol. 59. No 3 p198 2005年

参考文献

- 1) 園生陽子: 助産サービスとは? 助産婦 Vol. 56. No 1 2002年
- 2) 谷津裕子: 助産サービスに関する研究結果から一産婦の語りから紡ぎ出される体験世界— 助産婦 Vol. 56. No 1 2002年
- 3) 松村啓史: ケアの質と職員の働き方 助産雑誌 Vol. 59. No 3 2005年