

I 院内発表

看護婦の仕事に対する満足度と影響要因の検討

— 外来と病棟看護婦の比較 —

A Study of Effects of Environment on the Satisfaction of Nursing Staffs

— Comparison between the Out Patient Department with Inward —

外来部門：三井 貞代・丸山ひさみ

信州大学医療技術短期大学部看護学科：百瀬由美子

〈要旨〉

社会情勢の変化に伴い外来看護の重要性は増大し、変革や充実の検討が課題である。1997年4月当院では外来部門が独立し、新たなスタートをきった。そこでこの機会に Stamps らの作成した仕事に対する満足度の測定用具を使用し、外来看護婦30名および病棟看護婦56名の職務満足度を調査し、それに影響する要因を検討した結果、以下の傾向が認められた。

- 1) 満足度は外来と病棟では差はみられず、満足度を構成する要素ごとにみると外来、病棟とも「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」は満足度が高く、「給料」は低い傾向であった。外来、病棟で差のあった要素は「看護管理」において病棟が高く、「個人的要素」「医師看護婦間の関係」は外来が高かった。
- 2) 年齢層では、外来は「職業的な地位」30～35歳の満足度が低かった。
- 3) 看護婦経験年数では、外来は「職業的な地位」、病棟は「看護管理」で6～14年の満足度が低かった。
- 4) 未婚・既婚では、外来は「専門職としての自律」「職業的な地位」、病棟は「給料」「看護業務」「看護婦相互の影響」「職業的な地位」で未婚者の満足度が低かった。
- 5) 職位と満足度では、職位による満足度の差はみられなかった。

これらのことから、看護婦の仕事に対する満足度の構成要素として、「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」の2つの要素が高い傾向がみられ、勤務場所による比較では外来で「個人的要素」「医師看護婦間の関係」が、病棟で「看護管理」が高い傾向がみられた。満足度に影響する要因としては、年齢、経験年数、婚姻状況が関与していることが示唆された。

〈キーワード〉

外来看護婦 病棟看護婦 職務満足度 満足度の影響要因

1. 研究目的

医療ニーズが増大・多様化しているなかで、医療制度の変化に伴い在院日数が短縮化され、継続医療・看護の必要な患者は増加してきている。巾広く多数の患者を対象とする外来看護は、このようなニーズに対応するために、外来看護の変革や充実の必要性が指摘され、質の向上が求められている。

このような社会情勢の中で、当院外来部門は1997年4月独立した外来部門として、看護充実のために新たなスタートをきった。

患者の最も身近にいる看護婦が仕事に満足し、専門職業人として自ら学び、自律し、看護ケアの質を高めていくことは、患者サービスの向上に²⁾、また満足のサイクルとして、看護婦の職務満足度は患者の満足度につながると言われている^{2) 3)}。

しかし外来看護の実情は、外来看護に対する認識不足や現状の業務内容に対する不満や個人的就労状況の問題などから、看護婦の職務満足度は決して高いとは言えないと考えられた。そこで当院外来看護婦の職務満足度を調査し、それに影響する要因を明らかにするとともに、病棟看護婦の職務満足度との比較分析をし、満足度のどの部分が低いために外来看護の変革が抑制されているのか、何を改善すれば職場の活性化がはかれるかを知るためのてがかりにしたいと考えた。

2. 研究方法

1) 対象

当院外来部門看護婦30名 当院病棟看護婦56名 (成人内科・外科系)

2) 方法

自記式留置法による質問紙調査

3) 調査期間

1997年9月～1998年3月

4) 調査内容および分析方法

Stamps らが作成した仕事への満足を表す測定用具で、日本語で訳されたもの⁴⁾を参考に一部修正、追加した尺度を用いた。その内容は「給料」4項目・「専門職としての自律」6項目・「看護業務」12項目・「看護管理」12項目・「看護婦相互の影響」7項目・「職業的地位」11項目・「医師看護婦間の関係」4項目の7つの構成要素からなり、それに「個人的要因」4項目を加え合計60項目として質問を作成した。質問は構成要素に関係なくばらばらに配置し、7段階のスケール(全くそうだ=0 おおむねそうだ=1 ややそうだ=2 どちらともいえない=3 ややそうではない=4 おおむねそうではない=5 全くそうではない=6)のいずれかを選択してもらった。60項目のうち約半数は肯定的に、他の半数は否定的に表現されており、評価方法は肯定的表現項目に対しては、「全くそうだ」=6点から「全くそうでない」=0点とし、否定的な表現項目に対しては、逆に「全くそうでない」=6点から「全くそうだ」=0点のスコアを配点した。したがって、仕事に満足していればいるほど得点が高くなるようになっている。スコアの最高得点は360点で、最低得点は0点である。それぞれの満足度得点の平均値を算定し、t検定により外来と病棟で比較した。さらに属性による影響を検討するために、Mann-Witney 検定・Kruskal Wallis 検定により分析した。統計処理にはSPSS・7.5 J for windows を用いた。

3. 結果

1) 対象者の概要

対象者全員から満足度尺度の全項目に解答が得られたので、86名について分析を行った。年齢範囲は22～58才で平均31.9±8.7才であった。勤務場所ごとに対象者の概要をみると、外来では年齢範囲は24～58才、平均37.6±9.7才であった。看護婦経験年数は3～40年、平均15±8.8年であった。婚姻状況では既婚26人未婚4人、未婚3人は30～35才であった。副婦長8人中7人は36

才以上であった。病棟では年齢範囲は22～50才，平均28.8±6.2才であった。看護婦経年数は1年未満～28.5年，平均7.5±5.9年であった。婚姻状況では既婚8人未婚48人，30～35才の10人中9人が未婚であった。副婦長8人中5人は36才以上であった。

2) 満足度及び構成要素別得点について

満足度合計の平均値は191.5±27.4点であり，各構成要素得点の平均値は表1に示すとおりである。勤務場所ごとに満足度をみると，外来では平均値192.4±31.6点で病棟では平均値191.0±25.1点であり，外来，病棟による満足度の差はみられなかった。

構成要素別では外来，病棟とも満足度が高い要素は，「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」，低い要素は「給料」であった。勤務場所による比較では「看護管理」(t=2.2, p<0.05)では病棟が高く，「医師看護婦間の関係」(t=2.5, p<0.05)「個人的要素」(t=2.7, p<0.05)では外来の方が高かった。(表2)

表1 満足度合計および各構成要素得点の平均値

N=86	
構成要素 (項目数)	平均値±標準偏差
給料(4)	9.2± 4.2
専門職自律(6)	22.9± 4.2
看護業務(12)	37.2± 5.1
看護管理(12)	33.5± 7.7
相互の影響(7)	28.0± 5.2
職業的な地位(11)	39.2± 7.7
医師看護婦間の関係(4)	9.0± 3.0
個人的要素(4)	12.5± 4.1
満足度合計(60)	191.5±27.4

表2 勤務場所による満足度の比較

構成要素 (項目数)	外来(N=30)	病棟 (N=56)	t 値
	平均値±標準偏差	平均値±標準偏差	
給料(4)	9.4±4.5	9.1±4.0	0.29
専門職自律(6)	22.7±4.4	22.9±4.2	-0.22
看護業務(12)	37.3±5.4	37.2±5.0	0.13
看護管理(12)	31.1±7.1	34.8±7.7	-2.17*
相互の影響(7)	26.7±6.1	28.8±4.5	-1.74
職業的な地位(11)	41.0±9.2	38.2±6.7	1.62
医師看護婦間の関係(4)	10.1±2.8	8.4±3.0	2.48*
個人的要素(4)	14.1±4.5	11.6±3.7	2.69**
満足度合計(60)	192.4±31.6	191.0±25.1	0.22

3) 満足度と属性との関係について

満足度合計得点および各構成要素得点について、属性による影響要因を検討するために、年齢・婚姻状況・看護婦経験年数・職位を独立変数とし、要因ごとに比較分析した。その際、それぞれの要因が2～3カテゴリーに分類されているため、各々カテゴリーのサンプル数が少なく均等でないこと、さらに分布にも偏りがあることから、カテゴリー間の比較分析には順位による検定(Mann-Witney 検定・Kruskal Wallis 検定)を行った。

(1) 年齢層と満足度について(表3)

外来、病棟とも満足度合計は36才以上の群でも最も高く、次いで30才以下、30～35才の順であったが、年齢層により満足度に有意な差はなかった。

しかし要素別にみると、外来の「職業的な地位」において有意差があり、36才以上、30才以下、30～35才の順に高かった($P < 0.01$)。

表3 年齢層による満足度の比較

構成要素 (項目数)	外来の平均ランク			カイ2乗値
	30歳未満 (N=7)	30～35歳 (N=8)	36歳以上 (N=15)	
給料(4)	17.0	11.7	16.8	2.06
専門職自律(6)	16.1	11.2	17.5	2.78
看護業務(12)	19.1	11.4	16.0	3.02
看護管理(12)	15.4	10.9	18.0	3.47
相互の影響(7)	16.3	10.3	17.9	4.07
職業的な地位(11)	13.0	8.5	20.4	10.30**
医師看護婦間の関係(4)	18.9	13.1	15.2	1.72
個人的要素(4)	18.6	13.4	14.9	1.20
満足度合計(60)	16.9	9.5	18.0	5.15

** $P < .01$

構成要素 (項目数)	病棟の平均ランク			カイ2乗値
	30歳未満 (N=37)	30～35歳 (N=10)	36歳以上 (N=8)	
給料(4)	27.5	24.9	34.4	1.70
専門職自律(6)	30.4	17.0	30.8	5.86
看護業務(12)	27.0	24.9	36.5	2.79
看護管理(12)	27.8	22.1	36.5	3.63
相互の影響(7)	28.0	20.3	37.7	5.27
職業的な地位(11)	25.1	31.7	36.8	4.17
医師看護婦間の関係(4)	27.5	27.9	30.4	0.21
個人的要素(4)	30.0	28.5	18.3	3.52
満足度合計(60)	27.5	22.7	37.3	3.83

(2) 未婚・既婚者の満足度について (表4)

外来では、「専門職としての自律」「職業的な地位」で、病棟では、「給料」「看護業務」「看護婦相互の影響」「職業的な地位」で、既婚者のほうが未婚者より有意に高かった。(P<0.05)。

表4 婚姻状況による満足度の比較

構成要素 (項目数)	外来の平均ランク		Mann-WhitneyのU
	未婚 (N=4)	既婚 (N=26)	
給料(4)	14.4	15.7	47.5
専門職自律(6)	7.4	16.8	19.5**
看護業務(12)	11.0	16.2	34.0
看護管理(12)	9.0	16.5	26.0
相互の影響(7)	13.0	15.9	42.0
職業的な地位(11)	6.4	16.9	15.5*
医師看護婦間の関係(4)	9.6	16.4	28.5
個人的な要素(4)	15.3	15.5	51.0
満足度合計(60)	8.9	16.5	25.5

* P<.0.5

構成要素 (項目数)	病棟の平均ランク		Mann-WhitneyのU
	未婚 (N=48)	既婚 (N=8)	
給料(4)	26.4	40.8	93.5*
専門職自律(6)	28.2	30.3	178.0
看護業務(12)	26.6	39.8	102.0*
看護管理(12)	28.3	29.7	182.5
相互の影響(7)	26.6	39.8	101.5*
職業的な地位(11)	26.2	42.4	80.5**
医師看護婦間の関係(4)	28.4	28.8	189.5
個人的要素(4)	29.0	25.8	170.0
満足度合計(60)	26.8	38.6	111.0

* P<.0.5, ** P<.0.1

(3) 看護婦経験年数と満足度について (表5)

看護婦経験年数については、3年未満、3～5年、6～14年、15年以上の4群に分類し、勤務場所ごとに比較した。

外来では3年未満群の該当者はなく、有意差がみられたのは「職業的な地位」で15年以上、

3～5年, 6～14年の順に高かった ($p < 0.05$)。

病棟では「看護管理」で有意差があり, 15年以上が最も高く, 3年未満, 3～5, 6～14年の順であった ($p < 0.05$)。

表5 経験年数による満足度の比較

構成要素 (項目数)	外来の平均ランク				カイ2乗値
	3年未満 (N=0)	3～5年 (N=3)	6～14年 (N=14)	15年以上 (N=13)	
給料(4)		20.8	12.5	17.5	3.48
専門職自律(6)		12.8	13.9	17.9	1.75
看護業務(12)		21.0	12.4	17.5	3.59
看護管理(12)		9.7	13.6	18.9	3.84
相互の影響(7)		20.5	12.7	17.4	3.02
職業的な地位(11)		14.7	10.9	20.7	8.34*
医師看護婦間の関係(4)		21.0	15.3	14.5	1.37
個人的要素(4)		20.7	14.9	15.0	1.16
満足度合計(6)		17.0	12.1	18.8	4.01

* $p < .05$

構成要素 (項目数)	病棟の平均ランク				カイ2乗値
	3年未満 (N=14)	3～5年 (N=16)	6～14年 (N=20)	15年以上 (N=6)	
給料(4)	33.0	24.6	25.4	38.8	5.12
専門職自律(6)	31.5	28.1	24.7	35.4	2.66
看護業務(12)	26.1	28.0	26.0	43.7	6.00
看護管理(12)	34.4	28.6	20.6	40.9	10.06*
相互の影響(7)	28.7	28.3	24.1	43.3	6.50
職業的な地位(11)	27.3	23.5	29.6	41.3	5.36
医師看護婦間の関係(4)	30.3	26.7	28.6	29.3	0.35
個人的要素(4)	34.2	29.3	26.8	18.8	4.16
満足度合計(6)	32.8	25.3	23.8	42.8	7.81

* $p < .05$

(4) 職位と満足度について

看護婦, 副婦長による有意差は外来, 病棟ともみられなかった。また副婦長は外来, 病棟とも要素間での有意差はなかったが, 看護婦は, 表6に示すとおり「看護管理」において外来より病棟が, 「職業的な地位」「医師看護婦間の関係」「個人的要素」において病棟より外来の

ほうが有意に高かった ($p < 0.05$)。

表6 看護婦の勤務場所による満足度の比較

構成要素 (項目数)	外来	病棟	Mann-WhitneyのU
	(N=22)	(N=48)	
給料(4)	33.8	36.3	491.5
専門職自律(6)	34.5	35.9	507.0
看護業務(12)	39.6	33.6	438.0
看護管理(12)	27.6	39.1	354.5*
相互の影響(7)	33.1	36.6	476.0
職業的な地位(11)	43.5	31.8	351.5*
医師看護婦間の関係(4)	44.0	31.6	341.0*
個人的な要素(4)	45.5	30.9	307.0**
満足度合計(60)	38.9	34.0	454.0

* $p < .05$, ** $p < .01$

4. 考 察

1) 満足度及び構成要素別得点について

外来看護に対する認識不足や現状の業務内容に対する不満や個人的就労状況の問題などから、外来は仕事に対する満足度が低いのではないかと考え調査した結果、病棟との差はみられなかった。むしろ個人的要素、医師看護婦間の関係では病棟より満足度が高い傾向がみられた。個人的要素において外来の満足度が高かったことについては、特に日勤だけで夜間勤務がなく、しかも土日祝日休みという個人の生活ニーズに応じた勤務体制であるため、現状に満足している傾向がうかがえる。また医師看護婦間の関係において外来の満足度が高かったことについては、各診療科担当看護婦は1～3名と少ない看護婦で業務を担っており、外来診療を円滑に行うためには医師の協力が必然的に必要になり、共働しているという認識があることが考えられる。

一方、看護管理において外来看護婦の満足度が病棟よりも低かったのは、看護婦たちが、管理者や上司の関係に不満足であることを示している。特に看護管理の中に物理的な項目（建築上働きやすい環境、仕事に必要な物品、器械器具が備わっている）が含まれていることが関連していると思われる。再開発後の新しい病棟環境と現在の外来棟環境との違いが満足度に影響しているものと考えられる。しかし、今在る環境の中でどのように効率よく設備等運用していくかを考えていくことも必要と思われる。そしてよりよい看護・医療サービスを提供するためには、病院全体として可能なかぎり改善に向け努力できる方向を示しながら、ひとりひとりの看護婦が自主的に行っていこうとする意識を持ち努力していく必要がある。このことが環境改善につながり、しいては外来看護婦の満足度を高めることにつながると考えられる。

また外来、病棟とも専門職としての自律、看護婦相互の影響の2つの要素で満足度が高かった。専門職としての自律では、研修や学習などで看護の専門性に対する意識が高まってきていること

や、看護に対する社会的評価が認められつつあることなどが影響しているものと考えられる。また看護婦相互の影響では、チームワークを通して相互に影響することに喜びを見出して仕事をしていると考えられる。これからも急激な医療の進歩に遅れないように、自らが学ぶ姿勢を持ちつづけることや人間関係を良好に保っていくことが満足度を高めることにつながると考えられる。

一方給料において満足度が低かったことについては、他施設と比較して給料が低いと感じていたり、5Kとも7Kともいわれる仕事の厳しさや忙しさにみあう報酬ではないとの認識が、給料に対する満足度の低さに反映されていることが推測される。しかし現状の不满にとどまらず、質の高い看護サービスの提供という視点に立ち、能力に応じた評価としての報酬であるかどうか一人一人が見直す必要もあるだろう。

2) 対象者と満足度について

満足度の低かった年齢30～35才は、看護婦経験年数では6～14年とほぼ一致していると考えられる。また未婚者が外来では4人のうち3人が、病棟では10人のうち9人が、この年代に集中していることから、この年代の満足度が低い傾向は、一般的にいわれている人生の選択肢と関連していると思われる。また外来では職業的な地位、病棟では看護管理の満足度が低いことを考えても、この年代が仕事に対してのやりがいをもてるような動機づけをすることが、満足度につながると考えられる。職位において満足度に差がないことは、職位を与えることがイコール仕事に対する満足度につながるとはいえないと考えられる。

5. 結論

- 1) 満足度は外来と病棟では差はみられず、満足度を構成する要素ごとにみると外来、病棟とも「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」は満足度が高く、「給料」は低い傾向であった。外来、病棟で差のあった要素は「看護管理」において病棟が高く、「個人的要素」「医師看護婦間の関係」は外来が高かった。
- 2) 年齢層では、外来は「職業的な地位」で30～35歳の満足度が低かった。
- 3) 看護婦経験年数では、外来は「職業的な地位」、病棟は「看護管理」で6～14年の満足度が低かった。
- 4) 未婚・既婚では、外来は「専門職としての自律」「職業的な地位」、病棟は「給料」「看護業務」「看護婦相互の影響」「職業的な地位」で未婚者の満足度が低かった。
- 5) 職位と満足度では、職位による満足度の差はみられなかった。

6. おわりに

外来看護の変革と充実を図るために、外来看護婦と病棟看護婦の職務満足度の比較をした。全体では外来、病棟による差はみられなかったが、いくつかの要因の中では差がみられ、今後の方向づけができたように思う。外来環境の改善のための取り組みをはじめ、医師をはじめとした全職員との連携を大切にしながら、外来看護の充実を図りたいと思う。また定例会、学習会を継続する中で、看護婦間の協力体制の強化や看護の専門性をより高め、外来看護の質の向上ができるよう努力していきたい。

今回の調査にあたり多忙な中アンケートにご協力いただいた看護婦の方々、および材料部澤谷婦

長に心から感謝の意を表したい。

引用・参考文献

- 1) 松下博宣：看護経営学第2版，日本看護協会出版会
- 2) 島津 望：院内マーケティングの構図－看護婦の職務満足度調査から－，病院管理31(3)，33-40，
1994
- 3) 今中雄一：医療の質の評価と改善，病院，56(1)，87-91，1997
- 4) 尾崎フサ子：看護婦の仕事への満足度に関する研究，看護研究，Vol 20(3)，54-63，1987
- 5) 尾崎フサ子他：看護婦の職務満足質問要旨の研究，大阪府立看護短期大学紀要，10(1)，17-24，
1988
- 6) 深澤佳代子他：看護婦の職務満足に関する検討，看護管理，13(3)，199-202，1993
- 7) 田中満由美：看護婦の仕事への満足に関する研究，第23回日本看護学会集録，看護管理，56-61，
1992