

外来看護婦の仕事に対する満足度とそれに影響する要因

Satisfied digree of nurses about their job in outpatient clinic
and its influencing factors under their duty

外来部門看護婦 三井 貞代・花岡久美子・丸山ひさみ
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。今年度より外来部門が独立し新たなスタートの機会に、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、現在の外来看護婦における満足度の調査を行った。

その結果以下のことがわかった。

- 1) 対象者の概要と満足度において、年齢30～35歳・外来経験年数3～4年・看護婦経験年数10～14年が、満足度が一番低いV字型を示した。

看護婦経験年数による満足度の要素では、満足度の低いものは「給料」「看護管理」に集中しており、満足度の高いものは「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」「医師看護婦間の関係」「個人的要素」と経験年数によって違いがみられた。

- 2) 職位別では、副婦長は「専門職としての自律」において満足度が高い傾向で、看護婦は「看護婦相互の影響」「医師看護婦間の関係」において満足度が高い傾向であった。

- 3) 看護婦職務満足度に影響する要因として「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」は満足度が高い傾向で、「給料」「看護管理」については低い傾向であった。

項目別では「働いていると時間がすぐ過ぎてしまう」「職場における看護スタッフは忙しい時互いに助け合い協力する」は満足度が高い傾向で、「外来は事務的の仕事が多すぎる」については低い傾向であった。

これらのことから、外来看護婦の仕事に対する満足度に影響する要因として「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」「医師看護婦間の関係」の3つが考えられた。

キーワード

外来看護婦 職務満足度 満足度の影響要因

1. 研究目的

医療制度の変化に伴い入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。また患者の医療に対するニーズも大きく変化している。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、変革や充実が求められている。

このような社会情勢の中で、当院外来部門は今年度4月病棟から独立し、外来看護充実のために31名で新たなスタートをきった。新しい組織の中、外来看護チームの活性化を図り、成長できることが課題である。

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¹⁾、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)}。

このことから、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ことで、看護婦一人々が活き々と働き、患者サービスの向上と満足につなが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
- 2) 方法：自記式留置法でアンケート調査
- 3) 調査期間：1997年9月11日～19日
- 4) 調査内容：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。この測定用具は、すでに信頼性妥当性は検証されている⁵⁾。

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、約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。それぞれの得点の平均点を算出し、各項目の傾向を分析した。

3. 結果

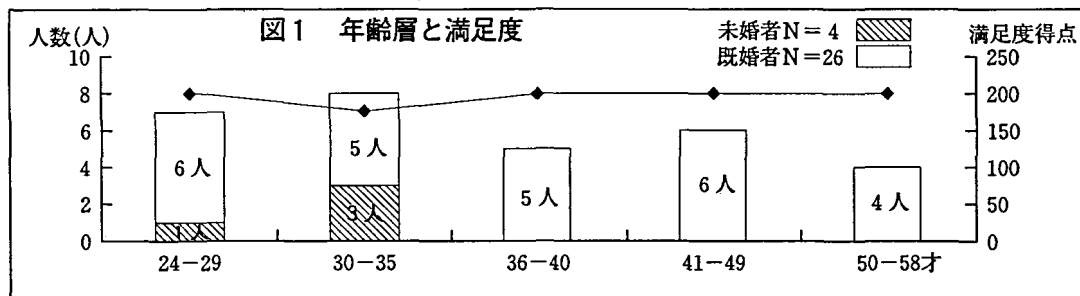
1) 対象者の概要

年齢は24歳～58歳までで、平均37.6歳であり、看護婦経験年数は3年～40年までと巾広く、平均15年であった。外来経験年数は通算1年未満～13年で平均1.9年であった。

結婚しているか否では、結婚している人26人、結婚していない人4人で、結婚していない人のうち3人が30～35歳であった。

2) 年齢層と満足度について（図1）

満足度の平均点は192.4点である。年齢層では満足度が低いのは30～35歳で、8人の平均点169.5点で、他の年齢層に比べると平均点は低い傾向がみられた。



3) 未婚・既婚者の満足度について (表1)

未婚者の満足度の平均点は159.8点で、既婚者の平均点は197.4点であった。全体の満足度の平均点192.4点に比べると未婚者は低く、既婚者は高い傾向がみられた。構成要素別にみても7つのどの要素においても、未婚者の方が低い傾向がみられた。

4) 外来経験年数と満足度について (表2)

外来経験年数では、3～4年目の満足度合計の平均点は179.4点で、1年未満12人の平均点190.8点に比べても点数が低い傾向がみられた。

5) リリース科の有無と満足度について (表3)

リリース科の有無では、「有」の方が満足度197.6点で点数は高い傾向があった。

表1 未婚者・既婚者の満足度

N=30

婚姻状況	未婚(4人)	既婚(26人)	全体の平均
給料	2.2	2.4	2.4
専門職としての自律	3.3	3.9	3.8
看護業務	3.0	3.1	3.1
看護管理	2.3	2.7	2.6
看護婦相互の影響	3.4	3.9	3.8
職業的な地位	3.2	3.5	3.4
医師看護婦間の関係	2.8	3.7	3.6
個人的要素	3.1	3.6	3.5
満足度合計の平均	159.8	197.4	192.4

表2 外来経験年数と満足度 N=30

経験年数	人数	満足度合
1年未満	12	190.8
1～2	7	194.3
2～3	2	210.5
3～4	5	179.4
4～5	2	194.0
5～6	1	189.0
6年以上	1	228.0

表3 リリース科の有無と満足度N=30

リリース科	人数	満足度合
あり	13	197.6
なし	17	188.4
全体	30	192.4

6) 看護婦経験年数と満足度について (表4, 表5)

看護婦経験年数別に平均点をみると3～5年201.7点、6～9年183.1点、10～14年175.3点、15～19年211.5点、20年以上、201.3点であり、10～14年目の満足度が一番低いV字型を示している。この経験年数の各構成要素毎の満足度平均点をみても、どの要素も他の経験年数と比べて低い方から一番ないし二番の傾向があった。

一方各構成要素の満足度平均点の一番高い経験年数は「給料」「看護業務」「医師看護婦間の関係」「個人的要素」は3～5年で、「専門職としての自律」「看護管理」「看護婦相互の影響」「職業的な地位」は15～19年であった。

次に構成要素別にみると、「給料」平均点2.4点「看護管理」平均点2.6点は他の要素に比べると平均点は低い傾向であった。そのうち給料については、3～5年が3.4点、6～9年が1.8点と平均点に開きがみられた。また3～5年を除いた他の経験年数すべてにおいて、平均点が一番低い傾向で、6～9年平均点1.8点、10～14年平均点2.0点、15～19年平均点2.7点、20年～平均点2.2点であった。

一方平均点で高い要素は、「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」で、それぞれ平均点3.8点であった。経験年数では3～5年目は「医師看護婦間の関係」平均点4.3点、6～9年目は「専門職としての自律」「個人的要素」平均点3.8点、10～14年目は「看護婦相互の影響」平均点3.7点、15～19年目は「専門職としての自律」平均点4.5点、20年～は「看護婦相互の影響」「医師看護婦間の関係」平均点3.9点と違いがみられた。

さらに項目毎の平均点を比較してみると、平均点の一番低い項目は、3～5年は「病院の政策、方針、計画などに十分な発言権を持っている」が平均点0.0点で、6～9年、10～14年、15～19年は「事務的仕事が少ない」が、それぞれ平均点0.6点、0.6点、0.5点で、20年～は「経済的な面で働く必要はない」が平均点1.0であった。

一方平均点の一番高い項目は、3～5年は「時間外業務が少ないと感じている」と「いろいろな知識、技術を必要とする」で、平均点5.3点であり、6～9年、10～14年、15～19年は「看護スタッフは忙しい時互いに助け合い協力する」が、それぞれ平均点5.6点、5.4点、6.0点で、20年～は「働いていると時間がすぐ過ぎてしまう」が平均点5.8点であった。

表4 看護婦経験年数と満足度 (平均得点)

経験年数	人数 N=30	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	職業的な地位 11項目	医師看護婦間の関係 4項目	個人的要素 4項目	満足度計 合
3～5	3	3.4	3.5	3.4	2.2	4.2	3.3	4.3	4.2	201.7
6～9	7	1.8	3.8	3.0	2.6	3.6	2.9	3.6	3.8	183.1
10～14	7	2.0	3.5	2.9	2.4	3.7	3.0	3.3	3.0	175.3
15～19	4	2.7	4.5	3.0	3.0	4.4	3.9	3.4	3.9	211.5
20～	9	2.2	3.7	3.3	2.8	3.9	3.8	3.9	3.4	201.3
各要素の平均点		2.4	3.8	3.1	2.6	3.8	3.3	3.6	3.5	192.4

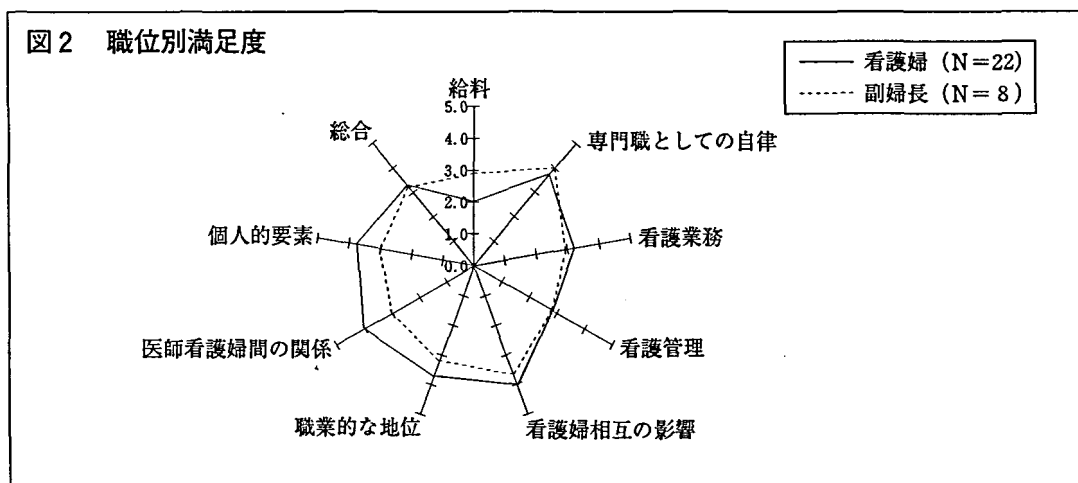
表. 5 看護婦経験年数と満足度 (否定的項目は肯定的内容に変えてあります) (項目別平均得点)

		経験年数	3-5	6-9	10-14	15-19	20~
給料	現在の給料に満足している		2.7	2.3	2.4	3.3	2.6
	私を除いて外来部門での多くの職員が給料に満足している印象を持つ		4.0	2.3	2.0	2.5	2.6
	この病院における看護職員の給料の増加率に私は満足している		3.3	1.3	1.9	2.3	3.2
	他病院の看護職員からの情報でも、当院ではかなり良い給料をもらっている		3.7	1.3	1.9	2.8	2.3
	必要なだけ、また欲するだけ監督されていると感じる		4.7	4.1	4.1	5.0	4.4
専門職自律	時折、矛盾したことを言う沢山の先輩看護婦がいるように感じることはない		4.0	3.6	2.6	3.8	3.2
	看護ケアに関すること、看護婦独自の判断は医師他に尊重されている		3.0	3.7	3.4	3.3	3.1
	看護業務において上司は私に相談したり、仕事における直接の決断をまかせてくれる		4.3	4.3	4.3	5.3	4.8
	適宜、重要な決定を下す自由が私の仕事にはある。さらに管理者は私を支えてくれる		1.5	3.6	2.7	4.5	3.1
	現在の仕事は、個人的にも職業的にも自分の成長を促す		4.0	3.4	3.6	5.5	4.2
看護業務	働いていると時間がすぐ過ぎてしまう		4.3	4.7	5.3	5.0	5.8
	外来では看護婦の事務的仕事が少ない		0.3	0.6	0.6	0.5	1.6
	もう少し仕事量が少なかったら、もっと良い仕事ができると思う		3.0	3.4	3.7	3.5	3.9
	私には他の看護職員と患者ケアに関する問題を話し合う十分な時間と機会がある		4.0	2.4	1.1	3.0	1.9
	外来では患者の待ち時間は長いが、患者個々と関わる時間が短くて恐縮する		4.0	5.3	5.1	3.8	5.2
	私がやりたいと思っているような患者ケアをする時間がある		2.7	1.3	1.0	2.0	1.1
	もっと沢山の時間が各々の患者に対してあったなら、もっと良いケアができると思う		5.0	4.9	4.3	4.0	5.0
	私の外来診療科では、退院患者の入院中の情報を把握する方法がある		2.7	3.8	3.3	2.5	2.4
	私は最近、自分の仕事が情性に流されたり、マンネリ化しているのではないと思う		3.7	2.9	3.4	3.5	4.1
	看護婦の業務内容が明確になっているので、看護婦が行わなくても良い業務に手を出すことはない		1.7	1.7	2.0	1.3	3.0
看護管理	私の外来診療科では、患者との触れ合い、関わりが持っている		4.3	3.7	2.7	3.5	3.9
	外来では時間外業務が少ないと感じている		5.3	2.4	1.7	3.0	2.0
	殆どの看護職員は仕事がきちんと系統立てられて行われることを好む		4.5	3.8	3.7	5.0	5.0
	この病院の管理と看護業務の日常問題との間に大きなギャップはない		3.0	2.0	1.4	2.0	1.7
	病院の事務部門は適切な医療やケアが促進されるよう機能している		1.0	2.0	2.7	1.8	1.9
	この病院では看護職員に向上への機会がたくさんある		3.7	3.0	3.6	3.3	3.8
	看護職員は管理の決定に参加する機会が度々ある		2.5	2.3	1.6	3.8	1.6
	この病院での管理者側の決定は患者ケアに関して干渉しすぎることはない		3.3	3.7	3.7	5.0	4.0
	建築上、働きやすい環境、仕事に必要な物品、器械器具等が備わっている		1.7	1.3	0.9	1.8	2.6
	全般的にこの病院で系統立てて行われている看護方式に満足している		2.0	3.0	2.4	3.0	3.1
相互の影響	私は定められた休憩時間をとっている		1.7	2.6	1.9	1.3	1.9
	私はこの病院の政策、方針、計画などに十分な発言権を持っている		0.0	1.1	1.3	1.8	1.1
	全般的に看護管理者は日常の諸問題や手順についてスタッフと相談する		4.0	4.7	3.6	4.5	4.4
	職場では職員の福利厚生に気が配られている		1.7	2.7	2.6	2.5	2.2
	職場における看護スタッフは忙しい時互いに助け合い協力する		5.0	5.6	5.4	6.0	4.8
	病棟看護婦に取り残されたような気がすることはない		5.0	2.7	3.1	2.3	4.0
	私の職場はいろいろなレベルの看護職員の間で素晴らしいチームワークと協力ができている		4.0	2.7	3.0	4.3	4.0
	看護業務における看護職員は、私の好むような親しみとか愛想がある		4.3	3.6	4.3	5.5	3.6
	この病院の看護職員はお互いに協力し合っている		5.0	4.3	3.9	4.5	4.1
	私は、外来看護が軽視されていると感じることはない		2.3	2.3	3.1	2.8	3.8
職業的な地位	私の職場では、仕事上の悩みや問題、葛藤について気軽に話し合う場がある		3.7	3.7	2.7	5.3	2.9
	他の病院でより沢山の給料をもらっても労働条件からこの病院で働きたい		3.7	2.4	2.7	3.5	3.7
	自分が行っている仕事は本当に大切なことをしていると思っている		3.7	3.7	3.9	4.8	4.0
	私は自分が行っている仕事(内容・質・やり方など)に満足している		2.0	1.9	2.1	3.3	3.3
	私が一生懸命行っている仕事に、意義を見いだしている		4.7	3.0	3.3	4.5	4.2
	看護の仕事の内容や量からみて、看護婦の社会的地位は正当に評価されている		3.0	1.1	2.7	2.5	2.2
	他の人に私がどんな仕事をしているか話すことは私の誇りである		2.3	2.3	2.4	4.0	3.6
	もしもう一度やり直すチャンスがあったとしても看護の道に進むと思う		3.0	2.1	2.6	3.3	3.8
	私の仕事はいろいろな技術とか知識を必要とする		5.3	5.3	4.9	5.5	5.0
	私は、現在の仕事を行うために十分な専門知識、技術、能力を持っている		2.3	3.3	2.3	3.8	2.9
医師との	業務上看護婦としての観察力は充分にある		2.7	2.9	3.3	3.0	3.6
	私は、現在の仕事に働く意義を感じている		3.3	3.7	3.0	5.0	5.0
	私の外来診療科では医師は看護婦に協力的である		5.3	4.1	3.7	3.8	4.7
	私の外来では看護婦と医師との間で十分なチームワークがとれている		4.7	4.4	3.7	4.0	3.3
	看護婦は医師やその他の責任転嫁的となることはない		4.7	3.4	3.1	4.5	3.7
個人要素	一般的にこの病院の医師は看護職員が行っていることを理解し感謝している		2.7	2.3	2.7	1.3	2.9
	今の職場は、自分の生活の中で形態としてあっている		5.0	4.0	2.9	4.8	4.2
	外来業務になったことで私生活や家族に良い影響を及ぼしている		4.0	4.6	3.4	5.0	3.7
	私は経済的な面で働く必要はない		3.7	2.6	2.3	1.0	1.0
今の勤務場所は、自分にとって関心の高い場所である		4.0	4.0	3.6	4.8	4.6	

7) 職位と満足度について (図2)

副婦長の満足度の高い要素は「専門職としての自律」平均点4.0点, 低い要素は「看護管理」平均点2.8点であった。

看護婦の満足度の高い要素は「看護婦相互の影響」「医師看護婦間の関係」平均点3.9点, 低い要素は「給料」平均点2.1点であった。



8) 要素別・項目別満足度について (図3・図4)

要素別にみると満足度の高いものは「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」平均点3.8点, 低いものは「給料」平均点2.4点「看護管理」平均点2.6点であった。

要素別平均点をみると6点満点中3.5点以上は「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」「医師看護婦間の関係」「個人的要素」と4つあるが, 4点を越えるものはなかった。

項目別にみると満足度の高い項目は「働いていると時間がすぐ過ぎてしまう」平均点5.2点「職場における看護スタッフは忙しい時互いに助け合い協力する」平均点5.1点「仕事はいろいろな技術とか知識を必要とする」平均点5.1点であった。

一方満足度の低い項目は「外来は看護婦の事務的仕事が少ない」平均点0.8点「病院の政策, 方針, 計画などに十分な発言権をもっている」平均点1.1点「やりたいと思っっているような患者ケアをする時間がある」平均点1.4点であった。

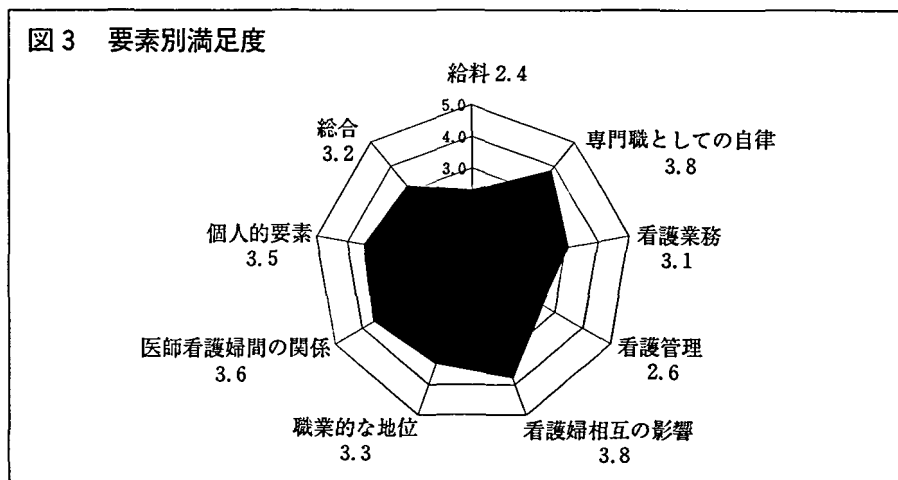


図. 4 項目別 満足感 (否定的項目は肯定的内容に変えてあります)

給料	現在の給料に満足している	2.6
	私を除いて外来部門での多くの職員が給料に満足している印象を持つ	2.4
	この病院における看護職員の給料の増加率は私は満足している	2.3
専門職自律	他病院の看護職員からの情報でも、当院ではかなり良い給料をもらっている	2.1
	看護業務において上司は私に相談したり、仕事における直接の決断をまかせてくれる	4.6
	必要なだけ、また欲するだけ監督されていると感じる	4.4
	現在の仕事は、個人的にも職業的にも自分の成長を促す	4.0
	看護ケアに関すること、看護婦独自の判断は医師他に尊重されている	3.3
看護業務	時折、矛盾したことを言う沢山の先輩看護婦がいるように感じることはない	3.3
	適宜、重要な決定を下す自由が私の仕事にはある。さらに管理者は私を支えてくれる	3.1
	働いていると時間がすぐ過ぎてしまう	5.2
	外来では患者の待ち時間は長い、患者個々と関わる時間が短くて恐縮する	4.9
	もっと沢山の時間が各々の患者に対してあったなら、もっと良いケアができると思う	4.7
	もう少し仕事量が少なかったら、もっと良い仕事ができると思う	3.6
	私の外来診療科では、患者との触れ合い、関わりが持てている	3.6
	私は最近、自分の仕事が無性に流されたり、マンネリ化しているのではないと思う	3.5
	私の外来診療科では、退院患者の入院中の情報を把握する方法がある	2.9
	外来では時間外業務が少ないと感じている	2.5
看護管理	私には他の看護職員と患者ケアに関する問題を話し合う十分な時間と機会がある	2.2
	看護婦の業務内容が明確になっているので、看護婦が行わなくても良い業務にまで手を出すことはない	2.1
	私がやりたいと思っているような患者ケアをする時間がある	1.4
	外来では看護婦の事務的仕事が少ない	0.8
	全般的に看護管理者は日常の諸問題や手順についてスタッフと相談する	4.3
	殆どの看護職員は仕事がかちんと系統立てられて行われることを好む	3.8
	この病院での管理者側の決定は患者ケアに関して干渉しすぎることはない	3.8
	この病院では看護職員に向上への機会がたくさんある	3.5
	全般的にこの病院で系統立てて行われている看護方式に満足している	2.8
	職場では職員の福利厚生に気が配られている	2.3
相互の影響	看護職員は管理の決定に参加する機会が度々ある	2.0
	病院の事務部門は適切な医療やケアが促進されるよう機能している	2.0
	私は定められた休憩時間をとっている	1.9
	この病院の管理と看護業務の日常問題との間に大きなギャップはない	1.9
	建築上、働きやすい環境、仕事に必要な物品、器械器具等が備わっている	1.7
	私はこの病院の政策、方針、計画などに十分な発言権を持っている	1.1
	職場における看護スタッフは忙しい時互いに助け合い協力する	5.1
	この病院の看護職員はお互いに協力し合っている	4.2
	看護業務における看護職員は、私の好むような親しみとか愛想がある	4.1
	私の職場はいろいろなレベルの看護職員の間で素晴らしいチームワークと協力ができている	3.5
職業的な地位	私の職場では、仕事上の悩みや問題、葛藤について気軽に話し合う場がある	3.4
	病院看護婦に取り残されたような気がすることはない	3.4
	私は、外来看護が軽視されていると感じることはない	3.0
	私の仕事はいろいろな技術とか知識を必要とする	5.1
	私は、現在の仕事に働く意義を感じている	4.1
	自分が行っている仕事は本当に大切なことをしていると思っている	4.0
	私が一生懸命行っている仕事に意義を見いだしている	3.8
	業務上看護婦としての観察力は充分にある	3.2
	他の病院でより沢山の給料をもらっても労働条件からこの病院で働きたい	3.1
	もしもう一度やり直すチャンスがあったとしても看護の道に進むと思う	3.0
医師との	他の人に私がどんな仕事をしているか話すことは私の誇りである	2.9
	私は、現在の仕事を行うために十分な専門知識、技術、能力を持っている	2.9
	私は自分が行っている仕事(内容・質・やり方など)に満足している	2.6
	看護の仕事の内容や量からみて、看護婦の社会的地位が正当に評価されている	2.1
	私の外来診療科では医師は看護婦に協力的である	4.3
個人要素	私の外来では看護婦と医師との間で十分なチームワークがとれている	4.3
	看護婦は医師やその他の責任転嫁的となることはない	3.7
	一般的にこの病院の医師は看護職員が行っていることを理解し感謝している	2.5
	今の勤務場所は、自分にとって関心の高い場所である	4.2
	外来業務になったことで私生活や家族に良い影響を及ぼしている	4.0
今の職場は、自分の生活の中で形態としてあっている	4.0	
私は経済的な面で働く必要はない	1.9	

4. 考 察

1) 対象者と満足度について

年齢層で満足度の低い30～35歳は、看護婦経験年数10～14年とほぼ一致している。この年齢層8人中3人が未婚者であり、その満足度平均点の低い傾向は、一般的に人生の選択肢と関連しているように思われる。

しかし、構成要素でみると看護婦間の人間関係にはほぼ満足していることがうかがわれ、職務に不満があっても人間関係の良さでカバーされていることが多いのではないかとと思われる。

外来経験年数では、3～4年目の満足度が低い傾向は、一般的に仕事に慣れこのままでよいのか思い悩む時期と一致するものと考えられ、外来部門内でのローテーション、さらに病棟部門も含めたローテーションの時期を考える上での参考になるとと思われる。

外来部門内のリリーフ体制は、担当科があってさらに他科のリリーフをすることで、様々な体験や、人間関係の広がり期待できることから、満足度が高まると思われる。

また看護婦経験年数によって、満足度に影響を及ぼす因子が違うことは、各人がそれを認識し、互いに認め合うことで、より高い満足度を得るためのきっかけとなると思われる。

以上のことから、外来看護婦の配置とその組み合わせを工夫すること、リリーフ体制の活用、外来部門さらに看護部全体のローテーションなどによって、職務満足度を高めることができるのではないかと考えられる。

2) 職位と満足度について

副婦長が専門職としての自律において満足度が高い傾向は、副婦長として日常の看護活動で認められ、要求されている仕事に対する自律ができているからと考えられる。しかし、看護管理において満足度が低い傾向は、理想と現実のギャップを強く感じているものと思われるが、今後副婦長の立場をさらに自覚してゆく必要があると言える。

一方看護婦は、看護婦相互の影響、医師看護婦間の関係において、満足度が高い傾向にあり、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。

3) 要素別・項目別満足度について

8つの要素のうち、6点満点中4点を越えるものは1つもなく、どの要素も十分に満たされているとは言えない。

従来の研究^{6,7)}の中で、看護婦相互の影響が満足因子に関係してくることは述べられているが、専門職としての自律が、看護婦相互の影響と共に満足度において高くでたのは、外来部門が各科独立しておりその運営については、各科の看護婦(1～3人)に任されているという特徴があるからと考えられる。

項目別にみても忙しいながらも、お互いに協力し合い看護しようと努力している姿勢がうかがわれる。

一方満足度の低い傾向にあった給料や看護管理については、今後細かい分析が必要である。看護管理では、看護婦一人々が他部門とのコミュニケーションをはかり、職場環境の改善への努力をすることが満足度につながると考えられる。

また項目別では、事務的仕事が多く時間がすぐ過ぎてしまうことがわかり、事務的仕事を整理し、看護に時間がとれるような工夫もすることで、職務満足度が高くなると考えられる。

5. 結 論

- 1) 対象者の概要と満足度において、年齢30～35歳・外来経験年数3～4年・看護婦経験年数10～14年が、満足度が一番低いV字型を示した。

看護婦経験年数による満足度の要素では、満足度の低いものは「給料」「看護管理」に集中しており、満足度の高いものは「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」「個人的要素」と経験年数によって違いがみられた。

- 2) 職位別では、副婦長は「専門職としての自律」において満足度が高い傾向で、看護婦は「看護婦相互の影響」「医師看護婦間の関係」において満足度が高い傾向であった。

- 3) 看護婦職務満足度に影響する要因として「専門職としての自律」「看護婦相互の影響」は満足度が高い傾向で、「給料」「看護管理」については低い傾向であった。

項目別では「働いていると時間がすぐ過ぎてしまう」「職場における看護スタッフは忙しい相互に助け合い協力する」は満足度が高い傾向で、「外来は事務的仕事が少ない」については低い傾向であった。

6. おわりに

今回は対象者が30人と少なかったこと、外来部門が独立して6ヶ月という短い期間での調査であったため、この結果が一般的な外来看護婦の傾向であると言い切ることはできない。

しかし、今外来看護婦が何に満足を感じ、何に不満足を感じているか、その要因を明らかにすることができた。

従来の外来看護婦の満足度調査^{8)・9)}では、同じスケールをもちいて調査研究したものはなく比較はできないが、当病院看護婦全体の満足度調査⁶⁾との比較では、似たような傾向が得られている。

今回満足度の低かった要素を、改善に向けて1つ1つ検討し、患者サービスの向上につながるよう努力して行きたい。

今回の研究を行うにあたり、ご協力いただいた当院材料部澤谷婦長、アンケートにご協力頂いた外来看護婦の皆様に深く感謝いたします。

引用文献

- 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ー看護婦の職務満足度調査からー 病院管理Vol131 No3 33-40 1994.
- 3) 今中雄一：医療の質の評価と改善 病院56巻 1号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Vol20 No3 54-63 1987.
- 5) 尾崎フサ子他：看護婦の職務満足質問用紙の研究 大阪府立看護短期大学 紀要 10巻 1号 17-24 1988.
- 6) 深澤佳代子 茂野テル子：看護婦の職務満足に関する検討 看護管理 Vol13 No3 199-202 1993.
- 7) 田中満由美他：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） 59-61 1992.

- 8) 重栖満紀子他：外来看護における直接看護の位置づけ—満足度調査から— 第22回日本看護学会集録(看護管理) 152-154 1991.
- 9) 悴田昭子他：現在の外来看護を振り返り充実した外来看護を考える 日本看護協会関東甲信越地区看護研究学会集録 190-193 1994.

参考文献

- 1) 宮脇敏代：看護職に対する満足度とそれに影響する要因, 第22回日本看護学会集録, (看護管理) 18-20 1991.
- 2) 吉村繁子：外来看護の業務改善に伴う看護婦の意識と業務内容の変化, 第24回日本看護学会集録(看護管理), 64-66 1993.
- 3) 山下美根子：看護婦の職務満足度に関する研究, 看護管理, Vol5 No3, 191-195 1995.