

看護ケアに対する患者の期待度と満足度に関する研究

The Study of Patient's Expectation and Satisfaction for Nursing Care

杉本 美貴¹⁾, 小林 真里¹⁾, 井上 慶子¹⁾, 金子 春美¹⁾, 五味美百合¹⁾
清水 祐子²⁾, 佐藤みつ子³⁾

SUGIMOTO Miki, KOBAYASI Mari, INOUE Keiko, KANEKO Harumi, GOMI Miyuri,
SIMIZU Yuko, SATO Mitsuko

要 旨

婦人科疾患患者への看護介入の必要性を見出す為、患者への看護ケアに対する期待度と満足度を、調査、分析した。専門的技術においては、清潔援助の満足度が高かったが、羞恥心を伴う援助においては低かった。信頼関係においては、担当看護婦の存在が大きく、満足度は高かった。教育的関係においては、婦人科特有の看護ケアに関しては満足度が高かったが、初回入院患者の薬の作用・副作用についての説明については低く、検討する必要がある。

キーワード 期待度, 満足度, 患者, 看護ケア
Key Words Expectation, Satisfaction, Patient, Nursing Care

はじめに

患者にとっての満足度は、入院時における看護ケアへの期待度と入院中後の看護ケアへの満足度が影響すると考える。また、当院の婦人科疾患患者は、手術療法を受ける患者がほとんどであり、手術前後のケアをはじめ、プライバシーへの配慮やボディイメージの変化の受容、退院後の性生活の指導など特徴的な問題を抱えている。これらの問題にアプローチする上で専門的な知識や技術、及びお互いの信頼関係のあり方、さらに患者はどう受け止めているか、などを把握することは非常に必要であり、かつ重要である。

研究目的

看護ケアに対する婦人科疾患患者の期待度と満足度を明らかにし、看護介入に関する検討資料を得る。

研究方法

1. 調査対象

婦人科病棟に入院中の患者。本研究の主旨を説明し承認を得られた患者で、患者アンケートの文章が理解できる、20歳以上、自己記入できる59名を対象とした。

2. 調査期間

2001年2月15日～5月15日までとした。

3. 調査内容

患者の年齢、入院回数、入院目的及び患者の期待度、満足度においては「専門的技術」「信頼関係」「教育的関係」の3つの側面から捉えた40項目からなるLisserの開発した尺度、及び婦人科特有の看護ケア項目を付け加えた47項目の自作の調査表を作成した。全項目を期待度は「全く期待できない」から「非常に期待している」、満足度については「全く満足していない」から「非常に満足している」までの5段階評価とした。

4. 調査方法

無記名によるアンケート調査。期待度は入院時に実施し、満足度は担当看護婦が退院指導を行なった後実

受理日：2002年11月1日

- 1) 山梨大学医学部附属病院：University of Yamanashi Hospital
- 2) 社会保険山梨病院：Yamanashi Hospital of Social Insurance
- 3) 山梨大学医学部看護学科：University of Yamanashi

施した。

5. 分析方法

(1) 期待度と満足度のそれぞれの平均点とその得点差を算出し t 検定を行った。

(2) 患者の期待度, 満足度と患者の年齢・入院回数・入院目的との関係について分析した。

統計処理は SPSS を用いた。

用語の定義

期待度: 患者が看護婦の提供する看護ケアに対するニーズとする。

満足度: 患者が看護婦の提供した看護ケアに対する充足度とする。

結果

1. 対象の特性

対象の年齢30歳代が22名(37%)と最も多く, 次いで40歳代が15名(25%)であった(表1)。入院回数は初回入院が45名(77%)で最も多かった(表2)。入院目的は, 手術目的が44名(74%), 点滴目的が6名(10%)であった(表3)。

表1 年齢

年齢	人数
20歳～30歳未満	8
30歳～40歳未満	22
40歳～50歳未満	15
50歳～60歳未満	4
60歳～70歳未満	7
70歳以上	3

表2 入院回数

入院回数	人数
初回	45
2回目	5
3回目	4
4回以上	5

表3 入院目的

入院回数	人数
初回	45
2回目	5
3回目	4
4回以上	5

n=59

表4 「専門技術」に対する期待度と満足度

	期待度		満足度		有意確率
	M	SD	M	SD	
1 手術後の対応	4.52	0.5	4.69	0.47	*
2 体温脈拍測定	4.13	0.62	4.66	0.48	***
3 筋肉注射	4.37	0.58	4.33	0.71	
4 点滴交換や針を抜く	4.29	0.76	4.4	0.67	
5 体位交換	4.29	0.64	4.52	0.63	
6 排泄の援助	4.5	0.02	4.26	0.67	
7 清拭・入浴の援助	3.98	0.91	4.49	0.55	**
8 洗髪の援助	3.92	1.04	4.54	0.6	*
9 洗面・歯磨きへの援助	3.96	0.93	4.31	0.68	**
10 食事の援助	3.81	0.75	4.52	0.6	*
11 安眠の援助	3.7	0.81	4.28	0.79	***
12 病衣交換の援助	3.89	0.36	4.66	0.53	***
13 シーツ交換	3.69	0.97	4.38	0.71	***
14 ベットサイドの整理	3.03	1.13	4.27	0.52	***
15 車椅子への移動	3.77	1.73	4.54	0.78	
16 病室や廊下の環境整備	3.67	0.89	4.56	0.54	***
17 内診時の援助	4.37	0.64	4.57	0.62	
18 手術前処置の援助	4.29	0.61	4.58	0.55	*
19 手術後ガーゼ交換時の援助	4.57	0.59	4.49	0.66	
20 苦痛があるときの援助	4.55	0.59	4.34	0.75	

* <0.05 ** <0.01 *** <0.001

2. 「専門的技術」に対する期待度・満足度

期待度に比べ満足度が高かったものは, 表4に示すように, 「手術後の対応」期待度4.52点, 満足度4.69点(p<0.05), 「清拭・入浴の援助」期待度3.98点, 満足度4.49点(p<0.01), 「洗髪の援助」期待度3.92点, 満足度4.54点(p<0.01), 「病衣交換の援助」期待度3.89点, 満足度4.66点(p<0.001)であり, これらすべてに有意差が認められた。一方期待度より満足度が低かったものは, 「手術後のガーゼ交換時の援助」期待度4.57点, 満足度4.49点, 「苦痛がある時の援助」期待度4.55点, 満足度4.34点だったがいずれも有意差はなかった。

3. 「信頼関係」に対する期待度・満足度

すべての項目において, 期待度よりも満足度の方が表5に示すように有意に高かった。特に期待度よりも満足度の方が有意に高かった項目は, 「担当看護婦がいて良かった」期待度4.57点, 満足度4.64点(p<0.001)であり, 他に満足度で高かったのは, 「親しみやすさ」期待度4.18点, 満足度4.70点(p<0.001), 「ナースコールの対応」期待度4.23点, 満足度4.63点(p<0.001), 「自由に質問できた」期待度4.21点, 満足度4.63点(p<0.001), 「看護婦に

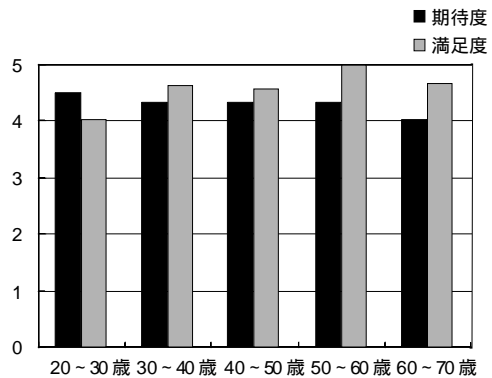


図1 「手術前処置の援助」 年齢別看護ケア期待度・満足度

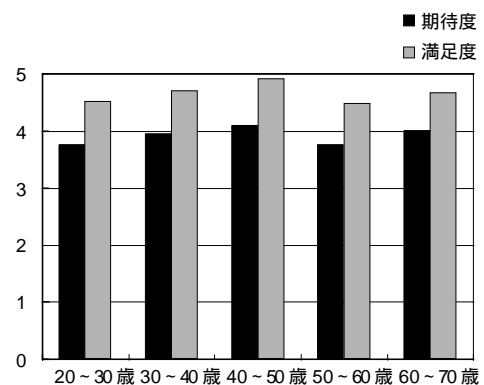


図2 「看護婦に守られていた」 年齢別看護ケア期待度・満足度

表5 「信頼関係」に対する期待度と満足度

	期待度		満足度		有意確率
	M	SD	M	SD	
21 訴えが医者に伝わっていた	4.38	0.57	4.46	0.61	
22 気遣い・心配り	3.86	0.7	4.57	0.57	**
23 訴えたことへの対応	4.15	0.59	4.48	0.57	**
24 話したいと思っていたときの対応	3.98	0.69	4.6	0.53	**
25 親しみやすさ	4.18	0.69	4.7	0.46	**
26 ナースコールの対応	4.23	0.57	4.63	0.52	***
27 やってくれると約束したこと	4.28	0.6	4.56	0.57	*
28 気分が滅入っている時の対応	4	0.74	4.46	0.58	*
29 患者の意見を尊重	4.02	0.73	4.52	0.58	***
30 患者への援助優先度	3.73	0.68	4.4	0.64	**
31 明るい態度で対応	4.25	0.61	4.63	0.52	***
32 優しい態度で対応	4.27	0.61	4.63	0.49	***
33 看護婦と接した時間	3.74	0.65	4.43	0.63	***
34 自由に質問できた	4.21	0.65	4.63	0.59	***
35 看護婦に守られていた	3.93	0.67	4.67	0.51	***
36 入院時の自己紹介	3.92	0.68	4.7	0.5	***
37 自分の事を良く知ってもらえた	3.96	0.59	4.49	0.61	***
38 担当看護婦がよかった	4.57	0.61	4.64	0.56	***

*p<0.05 **<0.01 ***<0.001

表6 「教育的関係」に対する期待度と満足度

	期待度		満足度		有意確率
	M	SD	M	SD	
39 家族役割に対する援助	3.68	0.9	4.4	0.65	***
40 ボディイメージの精神的配慮	3.75	0.95	4.44	0.67	**
41 内服薬の与薬への援助	4.53	0.62	4.7	0.46	
42 点滴や処置の説明	4.45	0.57	4.38	0.73	
43 薬効や副作用の説明	4.47	0.55	4.03	0.92	**
44 質問された病状の説明	4.66	0.48	4.44	0.64	
45 検査・手術前後の説明	4.66	0.48	4.56	0.58	
46 退院時の指導	4.28	0.66	4.66	0.48	**
47 性生活への指導	3.94	0.78	4.15	0.89	

*p<0.05 **<0.01 ***<0.001

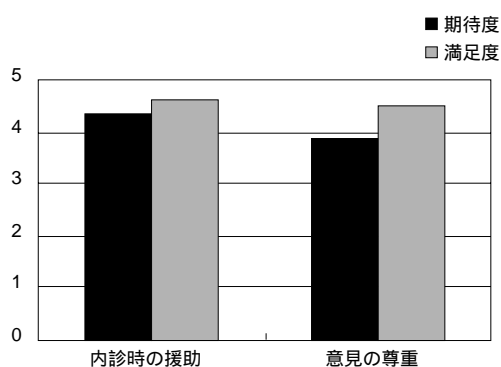


図3 初回入院患者の期待度・満足度

守られていた」期待度3.93点、満足度4.67点(p<0.001)であった。

4. 「教育的関係」に対する期待度・満足度

教育的関係全体の満足度の平均は、専門的技術や信頼関係よりも低かった。

期待度よりも満足度が有意に高かったのは、「家族役割

の指導」期待度3.68点、満足度4.40点(p<0.001)、「ボディイメージの精神的配慮」期待度3.75点、満足度4.44点(p<0.01)、「退院時の指導」期待度4.28点、満足度4.66点(p<0.01)であった。期待度より満足度が有意に低かったものは、「薬効や副作用の説明」期待度4.47点、満足度4.03点(p<0.01)であった。

5. 年齢別看護ケアの期待度・満足度

年齢別に看護ケアの期待度と満足度を比較すると、図1、図2に示すように「術前処置の援助」において、50～60歳及び60～70歳においては、満足度の方が期待度よりも高かった。しかし、20～30歳代の患者は期待度の方が満足度より高かった(p<0.05)。また「看護婦に守られていた」においてはどの年代も満足度が期待度を上回っていた。

6. 院回数別の看護ケア期待度・満足度

入院回数別に看護ケア期待度と満足度を比較すると、図3に示すように、初回入院患者においては、「内診時の援助」、「意見の尊重」に有意な差が認められ、満足度が高かった。

考察

看護ケアの中の専門的技術においては、清拭・入浴への援助などの清潔行動の満足度が高かったのは、日頃からこの病棟においては、手術前後に、特に清潔ケアを重視しているためと考えられる。また排泄援助や手術後のガーゼ交換の援助の満足度が低かったのは、いずれも羞恥心を伴うものであり、手術前の浣腸時、ガーゼ交換時のプライバシーの配慮が足りなかった事が、羞恥心へつながったと考えられる。また婦人科疾患の場合、排泄障害を伴うことが多く、個人の状態にあった援助方法の工夫の必要性が示唆された。

次に信頼関係においては、担当看護婦がいることが患者にとって非常に満足している事がわかった。これは手術目的で入院してくる患者が多いため、担当看護婦の存在は大きく、手術への不安抱えている患者の訴えをよく聞いたり、自分のことを見守ってくれる、励ます担当看護婦のかかわり方や存在の態度が満足につながったと考えられる。

教育的関係において、薬効や副作用の説明が、期待度より満足度が低かったのは、医師が薬の効果の説明を行う事が多く、看護婦も薬効や服用の仕方や副作用の説明を行っているが、初めての入院患者が約8割であり、患者が求めている内容の説明がまだ不十分であったと考えられる。これまで以上に与薬への個々のニーズを把握した関わりをもつ必要がある。反面、退院時の指導やボディイメージの精神的配慮への援助は満足度が高く、こ

のことは患者のボディイメージの変化により揺れる心理状態を把握したこと, また退院後の生活指導においては, 担当看護婦が関わりを多くし, 必要であれば患者だけでなく家族にも指導を行うなど, 個々にあった援助をしていたため満足度が高かったと考えられる。

年齢別看護ケアの手術前処置の援助において, 20歳代よりも50歳代60歳代のほうが期待度より満足度が高かったのは, 剃毛などの手術前処置の場合, 羞恥心への気配りをしたり, 手早く処置を行ったため, 満足度が高かったと思われる。20歳代のほうが期待度が高かったのは, もともと羞恥心が高い年代のためと考えられ, これまで以上に期待に添うケアを行う必要がある事が示唆された。看護婦に守られていたかにおいては, どの年代においても満足度が期待度より高かったのは, 患者が常に頼れる担当看護婦制が充実しているからと考えられる。

入院回数別の看護ケア期待度, 満足度において, 初回入院患者が, 内診時の援助や意見の尊重において, 満足度が高かったのは, 初回入院患者の場合は, 特に内診時に細かい心使いをしていることや, 入院, 手術において患者の意見を聞くことに重きを置いて看護をしている為と考えられる。

・ 結論

1. 専門的技術は, 「手術後の対応」「清潔援助」の期待度に比較し満足度が高かった。
2. 信頼関係はすべての項目において期待度よりも満足度が高かった。
3. 教育的関係では, 「家族役割への援助」「ボディイメージへ精神的配慮」「退院時の指導」において, 期待度より満足度の方が高かった。「薬効や副作用の説明」では, 期待度より満足度が低かった。

文献

- 1) 今泉和子他(1993)看護ケアの評価方法に関する研究. 日本看護科学学会誌: 13(3), 280-281.
- 2) 山崎慶子他(1994)患者の看護ケアの満足度に影響を及ぼす因子の探索 - 病院看護機能評価から -. 日本看護学会集録集第25回看護管理: 172-174.
- 3) 川野雅資他(1999)患者の満足度を高めるケアの方策 - クリティカルケアの事例をもとに -, こころの看護学(4); 295-299.
- 4) 松木光子編集(1999)クオリティケアのための看護方式(改正第2版) 南江堂, 東京, 163-167.
- 5) 日本看護協会編(1993)新病院看護機能評価マニュアル. 日本看護協会出版会, 東京.