

# 看護師の援助に対する入院患者の満足度を測定する用具（スケール）の開発

古川直美 小野幸子 会田敬志 橋本麻由里 古田さゆり（大学）  
岩本春枝 広瀬隆子 野田洋子（大垣市民病院・看護部） グレグ美鈴（神戸市看護大学）

## I. 目的

本研究は、入院患者を対象とした看護ケアの結果評価の一部としての満足度を、客観的に把握できる用具（スケール）を開発し、看護ケアの質的向上を目指すために活用する事を目的としている。この研究は、ケア対象の看護ケアに対する満足度を把握したいという現場の看護職のニーズに端を発している。

今年度は、質問紙 Version2 を完成させ、それを用いて、入院患者を対象に調査を実施し、その結果の分析から調査項目の精選に取り組むことを目的とした。調査結果は現在分析中であるが、これまでの経過を踏まえ、調査の実施とその結果について現状を報告する。

## II. これまでの経緯

### 1. 質問紙 Version1 の作成

患者満足度の調査（評価）項目が掲載されている国内外の文献 27 件より調査（評価）項目を集め、アイテムプールを作成した。集めた 667 項目の調査（評価）項目の精選を共同研究者間で繰り返し、最終的に 66 項目の質問紙を作成した。

回答方法については、満足度には期待が影響することを考慮し、現状の満足度だけでなく、期待度も測定する方法をとった。また、《満足度として構成している看護ケアの要素》についても検討した。

### 2. 質問紙 Version2 の作成

入院患者を対象に、質問紙 Version1 を用い、予備調査を 2 回実施した（1 回目 27 名、2 回目 51 名）。得られた結果の信頼性分析、主成分分析、因子分析を行い、尺度の信頼性、妥当性を検証し、調査項目を精選した。また、回答者から量が多い、わかりにくい等の意見が得られたので、例を提示する、わかりやすい表現にする等の修正を行い、調査項目 54 項目と総合評価から成る質問紙 Version2 を作成した。

54 の調査項目は、＜A：看護師としての態度＞＜B：看護師としての対応＞＜C：専門的知識・技術に基づくケア＞＜D：教育的な関わり＞＜E：連携＞＜F：利用者のニーズに基づくケア＞＜G：退院後（退院間近の患者が回答する項目として設定）＞の《満足度として構成している看護ケアの

要素》に分類された。また、回答方法は、期待度は○×の二者択一（各調査項目に対し、期待していれば○、期待しなければ×を記入する）で、満足度（実際はどうであるか）については、4 段階評価（「そうである」「どちらかといえばそうである」「どちらかといえば違う」「違う」と、「該当しない」（入院中に経験しない場合等）の選択肢で回答を求めることとした。回答者の属性については、年齢、性別、入院期間を問うこととした。

## III. 方法

### 1. 調査対象

A 病院入院中で、質問紙の内容を理解でき、かつ質問紙への記入ができる（代筆可）患者とした。

### 2. 調査時期

平成 19 年 10 月～12 月（有効回答数が 150 に達するまで実施した）

### 3. 調査方法

作成した質問紙 Version2 を用いた自記式質問紙調査である。質問紙と回収用の封筒の配布については、現地共同研究者から病棟師長に、趣旨や方法等について口頭と文書で説明してもらい、病棟師長を通じて病棟勤務の看護職に、口頭と文書で依頼した。配布時に、回答済の質問紙は一緒に配布した封筒に入れ封をし、病棟に設置した回収箱に投函することも説明してもらった。回答済質問紙の回収は現地共同研究者が行い、開封は大学において教員が実施した。

### 4. 分析方法

回収された質問紙のうち、まずは有効回答であるものを対象とし、分析を行う。回答者の属性については単純集計を、期待度、満足度については、単純集計、並びに、Version1 と同様、信頼性分析、主成分分析、因子分析を行い、Version1 の結果との比較検討を行う。

### 5. 倫理的配慮

調査の実施については施設長の了解を得た。また、質問紙の表紙に、無記名であること、統計的に処理し個人が特定されないことがないよう配慮すること等明記し、回答済質問紙の回収をもって同意とした。回答済質問紙の開封とデータ入力は大学教員が行い、現地看護職には統計的に処理されたデータの提示のみとした。本研究の実施にあ

たつては、本学研究倫理審査部会の承認を受けた（平成 19 年 10 月）。

#### IV. 結果及び考察

配布した質問紙は 361 部、回収できたのは 312 部、そのうち有効回答数は 161 部であった。有効回答を特定する基準は、属性は無回答でも可、期待度は○又は×のどちらか一方でも可、満足度の無回答が 2 項目以下とした。なお、無効回答の状況としては、期待度が無回答、期待度の回答が○△×や無回答が混在している、満足度の無回答が 3 項目以上ある等であった。

##### 1. 回答者の属性

回答者の年齢は、最高齢が 90 歳、最年少が 17 歳で、平均が 50.9 (SD±16.72) 歳であった。年齢階級については、表 1 に示す。最も多かったのは、30 歳代で 40 名 (24.8%) であった。

表 1 回答者の年齢階級

年齢階級	人数 (%)
10 歳代	2 (1.2)
20 歳代	12 (7.5)
30 歳代	40 (24.8)
40 歳代	14 (8.7)
50 歳代	38 (23.6)
60 歳代	30 (18.6)
70 歳代	18 (11.2)
80 歳代以上	5 (3.1)
無回答	2 (1.2)
計	161 (100.0)

表 2 回答者の入院期間

入院期間	人数 (%)
1 週間未満	31 (19.3)
1 週間以上 2 週間未満	41 (25.5)
2 週間以上 3 週間未満	26 (16.1)
3 週間以上 1 ヶ月未満	16 (9.9)
1 ヶ月以上 3 ヶ月未満	31 (19.3)
3 ヶ月以上 6 ヶ月未満	10 (6.2)
6 ヶ月以上 1 年未満	2 (1.2)
1 年以上	1 (0.6)
無回答	3 (1.9)
計	161 (100.0)

性別にみると、男性 93 名 (57.8%)、女性 67 名 (41.6%)、無回答 1 名 (0.6%) であった。性別の平均年齢をみると、男性の平均年齢は 53.8

(SD±15.86) 歳、女性の平均年齢は 46.7 (SD±17.16) 歳であった。

入院期間については、表 2 に示す。最も多かったのは、「1 週間以上 2 週間未満」で 41 名 (25.5%)、であった。

##### 3. 期待度と満足度

期待度の○を『期待している』、×を『期待していない』として、満足度(実際はどうであるか)の「そうである」「どちらかといえばそうである」をあわせて『そうである』、「どちらかといえば違う」「違う」をあわせて『違う』として、単純集計を行った。結果は表 3 に示す。<B: 看護師としての対応>は、調査項目自体多いが、「期待していない」と回答した割合が 10%以上である項目が 6 項目であった。そのうち 3 項目は「(実際も) 違う」と答えた回答者の割合が高く、期待もしていないし、実際も違うという、満足度が低い現状が推察された。<C: 専門的知識・技術に基づくケア>は、11 項目中 8 項目において、「期待している」と回答した割合が 95%以上であり、患者のニーズの高さが明らかになった。<D: 教育的なかわり>や<G: 退院後>は、「(実際は) 違う」と回答した割合が高く、説明等の関わりが不足している現状が推察された。

総合評価は、「とても満足」44 名 (27.3%)、「満足」70 名 (43.5%)、「どちらかといえば満足」31 名 (19.3%)、「どちらでもない」8 名 (5.0%)、「どちらかといえば不満」1 名 (0.6%)、無回答 7 名 (4.3%) であった。

##### V. 今後の予定

今後はスケールの信頼性、妥当性の検証を進める。当面は有効回答の調査結果の分析を進め、調査項目を精選・確定する。調査項目の精選にあたっては、回答の欠落が多かったのはどの項目であるか等、無効回答の状況を把握する必要もあることから、最終的には全データを対象として分析を行う。また、A~G の「満足度として構成している看護ケアの要素」についても、共同研究者間で内容的妥当性を検討する。

今回の調査結果については、期待度と満足度の単純集計を中心とした結果を病棟勤務の看護職に示し、患者の満足に繋がる看護ケアを検討する機会を持つ予定である。

##### VI. 共同研究報告と討論の会での討議内容

討論の会では、病院の看護職や高齢者ケア施設の看護職が参加し、以下の討議が行われた。

## 1. 調査用紙の作成について

自施設において、患者の満足度調査を実施したという参加者より、「調査項目が、A～Gまでの《満足度として構成している看護ケアの要素》に分かれており、とてもわかりやすいと思った。自施設において、満足度調査用紙を作成し、調査を実施したが、まだ十分でない状況である。質問紙を作成する上で、どのような文献を参考にしているのか」という、質問紙作成に関する質問があった。それに対し、研究者から、医学中央雑誌等のデータベースで「患者満足」などをキーワードに検索し、そこから満足度調査を実施していた27文献を活用している。また、患者満足度に関して、特集を組んでいるものも参考にした。本研究に取り組み始めてから数年を経過しており、文献検索をしてアイテムプールを作成したのは、数年前である。ここ最近の文献については検索していない事を説明した。また、《満足度として構成している看護ケアの要素》A～Gについては、調査項目はA～Gの順に配置しているのではなく、バラバラに配置していること、それは、似ている項目がまとまっていると回答時に前後の調査項目の影響を受ける可能性があることに配慮してのことであると、補足で説明した。

期待度については、実施されるのが当然のことであり、期待もなにもないという意味が含まれていることも考えられるという意見があった。それを受けて、研究者より、質問紙 Version1 では、直接患者と面接して調査を実施しているが、期待度については、当然のこととして全部の項目に丸をつける患者がいた。当然と考える患者の場合、全項目に丸をつけるか、全項目に丸をつけないかのどちらかの印象は受けている。期待度を問うか否かこれまでの段階で検討しているが、期待度を問う意義として、期待が高く、実際もそうであれば満足度が高まり、期待が高かったのに実際は違えば満足度が低くなるというように、満足度は期待度に影響されると考えてのことである。結果の読み方は難しいが、今後も期待度をあわせて実施していきたいと述べた。

## 2. 調査方法と調査結果の活用について

精神科勤務の看護職より、どのような病棟で調査を実施しているのか、精神科で実施した場合、今回とは異なった結果が得られるかもしれないという意見があった。それに対し、今回は、有効回答を150部としていたため、質問紙の内容を理解でき、質問紙の記入ができる患者を対象とし、精神科は対象でなかった。しかし、精神科病棟で

も使用できるスケールかどうか、視野を広げて考えていくことも必要であることが話し合われた。

また、回答された内容について、調査を実施した看護職側がどのように解釈するかが大切であり、丁寧に結果をみて、自分たちの看護を振り返るという意味で使用していけるとよいという話し合いもされた。

看護を評価していく上でスケールを活用することはよいのではないかという意見を受け、スケールは、患者個々の満足度がわかるだけでなく、看護を提供する側の体制や取り組みを振り返る材料として使用できる。スケールを開発する上で、そのようなことを提示していくことが必要ということが話された。

## 3. 満足度を構成する看護ケアの要素

《満足度として構成している看護ケアの要素》A～G 別の、期待度および満足度の回答者の割合の結果より、以下の意見があった。

1) <A: 看護師としての態度>および<B: 看護師としての対応>の調査結果より

普段患者から、看護師は忙しいという声が聞かれる。「期待していない」という回答が多くあったのは、普段の看護師の多忙さを見ていることが影響しているのではないか。また、看護職として、普段から態度や対応は気をつけているが、期待しても仕方がないという患者のあきらめが生じたのかもしれない。今回の結果から、「本当に改善していかなければいけないと感じた」という意見が出された。

2) <D: 教育的な関わり>より

高齢者ケア施設で働く看護職から、病院から施設へ入所の場合、受け入れる側として病院でこのようなことも説明されていないのかと感じることもあり、そのような現状と今回の調査結果(期待していないし、実際もされていないという回答割合が高い)が一致している。また、患者には「教育的なかわり」は、看護職の行為として認識されていないのではないかという意見も出された。

3) <G: 退院後>より

病院看護職から、退院支援は最近、特に言われてきているが、新しい内容でもある。現場で働いている看護職でさえ、退院支援という認識が薄いことも考えられる。期待度の結果として、「期待していない」割合が多いのはそれも影響しているのではないか。また、日常的な生活まで考慮しての看護を考えて実施できていない現状があり、今回の結果をみると、現状の実践と一致していると考えられる。

表3 『満足度として構成している看護ケアの要素』別期待度および満足度の回答割合 %

項目	期待度		満足度 (実際)	
	期待している	期待していない	そうである	違う
<b>A: 看護師としての態度</b>				
1 頭髪や服装(身なり)が整っていて清潔感がある。	97.4	2.6	98.7	1.3
2 言葉づかいが丁寧である。	89.4	10.6	95.7	4.3
3 私語をしない。	72.1	27.9	87.5	8.2
4 言動に注意している(あなたを傷つけないよう気をつけている等)。	93.4	6.6	94.4	4.9
5 あいさつをきちんとする。	94.2	5.8	97.5	2.5
6 話しかけやすく頼みやすい雰囲気がある。	95.4	4.6	89.4	9.3
7 その日によって態度が変わったりしない。	92.7	7.3	91.9	6.9
8 他の患者と比較して批判しない。	92.1	7.9	92.5	1.2
9 言うことと行うことが一致している。	94.7	5.3	93.8	6.2
10 言うことに一貫性がある(矛盾がない)。	94.0	6.0	94.3	3.8
<b>B: 看護師としての対応</b>				
1 間違ったり、要望に応えられなかった時など、正直に謝る。	92.8	7.2	88.1	5.1
2 訴えたことや頼んだことに対して、必ず対応してくれる。	94.7	5.3	90.6	5.0
3 訴えたことや頼んだことに対して、快く対応してくれる。	98.0	2.0	95.0	3.7
4 訴えたことや頼んだことに対して、一生懸命対応してくれる。	96.1	3.9	94.4	3.7
5 ナースコールで呼んだ時、すぐに来てくれる	96.7	3.3	87.6	9.3
6 予定の時間どおりに処置・援助などを行ってくれる。	86.8	13.2	81.9	15.7
7 質問や相談に的確に答えてくれる。	92.9	7.1	92.5	3.7
8 思いやりのある優しい対応をしてくれる。	96.0	4.0	92.5	7.4
9 「自分は大切にされている」と感じる対応をしてくれる。	90.0	10.0	90.1	7.4
10 事務的な対応をしない。	82.1	17.9	81.8	14.4
11 子ども扱いや見下した対応をしない。	91.2	8.8	93.2	1.8
12 出来ないことがあっても、責めずに受け止めてくれる。	89.2	10.8	87.8	7.7
13 いつも気にかけて関心を寄せてくれる。	86.8	13.2	84.5	11.2
14 病気そのものではなく、病気を持ったあなたを気づかってくれる。	94.0	6.0	89.2	5.7
15 プライバシーを十分守った対応をしてくれる。	94.8	5.2	92.5	5.5
16 検査・診療・治療の時、恥ずかしい思いをしないよう配慮してくれる。	95.4	4.6	93.8	4.3
17 できることとできないことをはっきり言ってくれる。	92.0	8.0	85.0	5.6
18 努力したこと・していることを認めてくれる。	87.8	12.2	83.6	5.0
<b>C: 専門的知識・技術に基づくケア</b>				
1 必要な処置(傷の処置や点滴の交換など)を良く理解して、間違いなく的確に実施してくれる。	99.3	0.7	97.5	2.5
2 必要な処置を安心して任せられることができる。	97.4	2.6	96.9	3.1
3 必要な援助を安心して任せられることができる。	94.1	5.9	91.8	6.9
4 技術(採血・注射・洗髪など)が上手である。	96.8	3.2	88.8	11.2
5 不安や苦痛がやわらぐように援助してくれる。	95.4	4.6	93.8	3.8
6 処置や援助が丁寧である。	98.0	2.0	97.5	2.5
7 心地よさを大切にされた援助をしてくれる。	90.6	9.4	88.0	8.3
8 自分で自分のことができるように援助してくれる。	98.0	2.0	94.4	1.9
9 体調が悪くなったとき、納得できる対処をしてくれる。	99.3	0.7	89.4	3.7
10 快適に過ごせるように気配りしている。	95.4	4.6	88.8	9.4
11 やらなければならないことをうまくやれるように整えてくれる。	92.8	7.2	86.3	9.4
<b>D: 教育的な関わり</b>				
1 病状、治療、検査、処置、今後の見通しなど説明してほしいことを、わかりやすく説明してくれる。	89.7	10.3	86.8	12.0
2 入院生活について、状況に合わせて必要なことを説明してくれる。	96.1	3.9	95.0	2.5
3 健康回復や健康(自己)管理に必要なことを、わかりやすく説明してくれる。	94.0	6.0	87.6	7.5
4 必要に応じて、活用できる制度(高額療養費支給制度、介護保険等)を教えてくれる。	70.5	29.5	51.6	22.5
5 適切な判断ができるように、必要に応じて助言をしてくれる。	93.4	6.6	89.9	5.7
<b>E: 連携</b>				
1 家族との連携(伝達・連絡)がきちんととれている。	83.9	16.1	80.6	9.4
2 看護師同士の連携がきちんととれている。	96.7	3.3	87.0	12.4
3 病院内の医療関係者(医師・薬剤師・栄養士など)との連携がきちんととれている。	96.1	3.9	86.3	8.1
<b>F: 利用者のニーズに基づくケア</b>				
1 あなたの意向や意見をとり入れながら援助してくれる。	94.0	6.0	87.0	6.2
2 疑問、不安、訴えに十分満足できる対応をしてくれる。	91.5	8.5	91.9	7.5
3 満足感を大切にしながら、きめ細やかな援助をしてくれる。	90.6	9.4	91.9	3.8
<b>G: 退院後</b>				
1 退院後の日常生活の過ごし方について、あなたの状況に合った具体的な助言をしてくれる。	88.2	11.8	77.9	11.7
2 退院後の生活について、準備をするために十分な期間をもって説明してくれる。	93.6	6.4	79.1	10.5
3 退院後の継続受診・治療等について説明してくれる。	91.0	9.0	81.0	8.3
4 退院後に活用する機関・施設等の保健医療福祉関係者と連携がきちんととれている。	85.1	14.9	67.1	10.9
<b>全体(総合評価)</b>				
あなたは受けた看護にどのくらい満足していますか(総合評価)				