

# 固定チームナーシングにおける看護ケアの満足度の調査

— 個別性と継続性に焦点をあてて —

済生会広島病院 五十嵐 美和 上野 悦子  
浜野 昌恵 小谷 坂枝  
呉大学看護学部 山内 京子

**論文要旨** 当病棟では従来に比して、より患者中心の看護を提供するために、平成10年7月から固定チームナーシングを導入した。私達はこの導入に伴い、患者中心の看護がどの程度実践されているのか、患者・看護婦の満足度の実態はどの程度なのかを明らかにすることを目的にアンケート調査を実施した。

結果、患者の満足度は看護婦に比して高く、看護婦の満足度はやや控えめなものであった。今後私達には固定チームナーシングの利点を活かし、定着させていくために、個別性、継続性の視点に配慮しながら患者・家族に統一した看護を提供していく必要がある。具体的には受け持ち制を取り入れた固定チームナーシングの充実が欠かせない。今回の結果を考慮した看護婦の意識改革と体制づくりとして各項目に対して具体的な方策を考じていきたい。

**キーワード** 固定チームナーシング、患者・看護婦の満足度

## ■ はじめに

当病棟では、日替わりチームナーシングを行っていたが、平成10年7月から、より患者中心の看護を提供するために、固定チームナーシングを導入した。安部<sup>1)</sup>がいう、「患者の個別性とケアの効率性、個々の患者の満足度（自己実現）を高くする看護方式が、固定チームナーシングである」には、個別性のある看護が継続できるという利点があるとされている。そこで、今回我々は、固定チームナーシング方式の導入に伴い、患者中心の看護がどの程度行われているのか、患者や看護婦の満足度はどの程度なのかの実態を明らかにするための調査を行うことにした。固定チームナーシング方式の利点に焦点をあて、患者・看護婦双方の満足度を調べた。結果、今後の固定チームナーシングのあり方の方向性に対する示唆と今後の課題を得ることができたので以下に述べる。

## ■ 研究目的

固定チームナーシング導入による患者及び看護婦の満足度を調査することで、患者中心の看護の実態を把握、固定チームナーシングに導入における今後の課題を明らかにする。

## ■ 研究方法

1. **実施期間**：平成10年12月9日から16日
2. **研究対象**：済生会病院6階病棟において質問紙の内容が理解でき、調査協力に了解が得られた患者39名と同病棟勤務の看護婦21名
3. **研究方法**：質問紙によるアンケート調査
  - 1) 質問紙は、看護ケアの質の評価基準に関する研究会作成の質問紙を基に研究者グループが作成した40項目で構成されている。質問の内容は、個別性の尊重に関する設問11項目、家族へのケアに関する設問1項目、看護婦の姿勢に関する設問9項目、チーム

内の連携 4 項目、看護過程に関する設問 5 項目、信頼関係に関する設問 6 項目である。  
 2) 回答の選択肢は「まったくそうだ」「おおむねそうだ」「どちらともいえない」「おおむねそうでない」「まったくそうでない」の 5 段階評価とした。なお、設問項目で否定的表現に関する回答は逆の回答とした。

## ■ 結果及び考察

### 1. 個別性の尊重に関する設問

患者に対するアンケートの結果は図 1-1、看護婦に対するアンケートの結果は図 1-2 に示したように「病気についての理解」や「話す内容が解りやすい」で、看護婦、患者側ともに満足度が

高い。これは、看護婦側は固定した患者を受け持つことで状態把握が深くできていたためといえる。また、患者個々の状態を踏まえた対応ができるようになったと考える。しかし、「不眠への対応」「生活習慣の取り入れ」について不満足である患者が増えており、看護婦側も配慮できていないと答えている。こうしたことから、我々の看護には患者の入院後の状態把握やそれについての対応にとどまり、生活面を考慮したケアが不足していること考えられる。今後は、睡眠への対応や習慣として行っている事等を含めた生活面の状態把握に留意し、より個別性への尊重を配慮した看護に努めていくことが欠かせない。

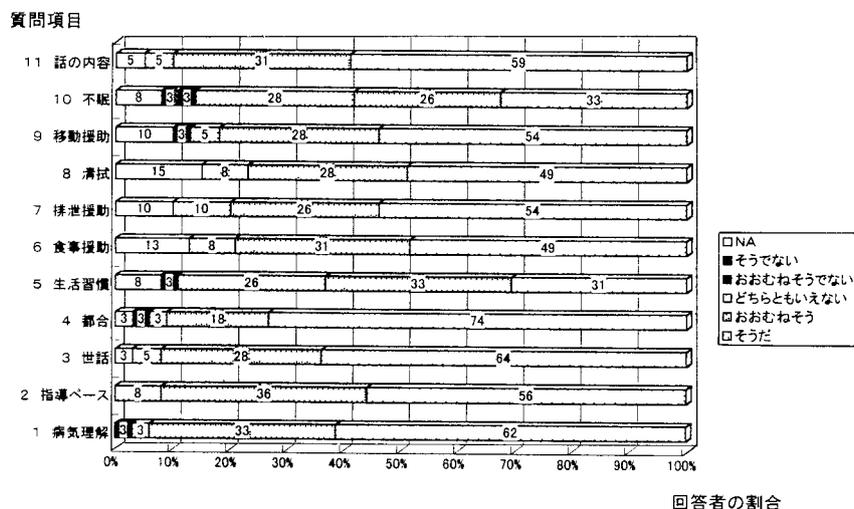


図 1-1 個別性の尊重に関する質問 (患者)

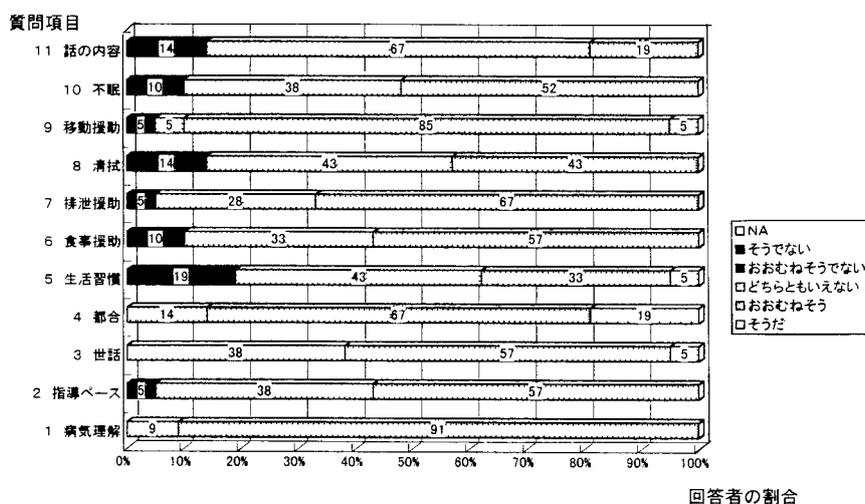


図 1-2 個別性の尊重に関する質問 (看護婦)

## 2. 家族へのケアに関する設問

患者に対するアンケートの結果は図2-1、看護婦に対するアンケートの結果は図2-2に示したように家族との対応の部分で満足度が高い。しかし、生活面に気を配るといった具体的な接点は低いという結果であった。また、無回答も多かった。患者の身体的素因やパーソナリティに最も強い影響を及ぼしているのは、その患者が属している家族である。患者の考え方、行動の仕方を理解するには家族の意見が必要である。また、回復への意欲に大きく影響を与えるのも家族の力である。看護婦は、患者が安心して療養生活を送れるように患者と家族との関わりを配慮することが必要である。アンケートで無回答が多かった背景には、患者、家族が入院生活において家族の力の必要性

を理解していないことがうかがえる。また、看護婦もその必要性を十分に伝えていないことが考えられる。これからは看護婦はその患者と家族との相互作用が重要であることを認識し、家族へのアプローチの中で強調していくことが必要となる。

## 3. 看護婦の姿勢に関する設問

患者に対するアンケートの結果は図3-1、看護婦に対するアンケートの結果は図3-2に示した。日替わり固定チームナーシングの欠点は、「一人の患者に多くの看護婦が日替わりで関わるために、ケアが断片的になりやすい。患者に対するケアの責任が曖昧で、その場限りになりやすい。」とあり、固定チームナーシング導入前までは、日替わり固定チームナーシングであったた

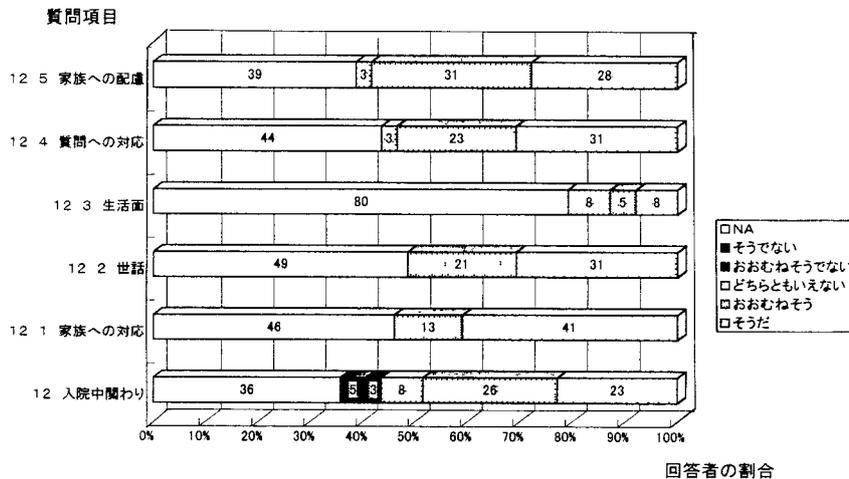


図2-1 家族へのケアに関する質問（患者）

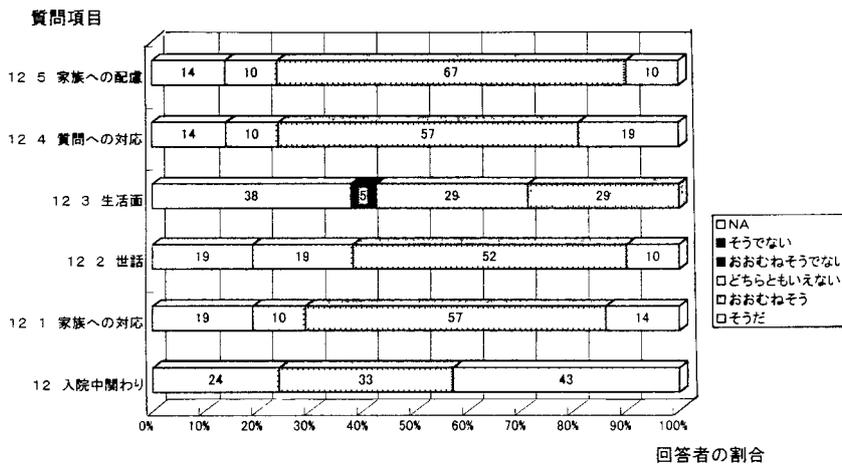


図2-2 家族へのケアに関する質問（看護婦）

め、責任の継続性に欠けていたことが推測できる。しかし、固定チームナーシングでは各チームの一員として責任の継続性が期待されてくる。看護婦の姿勢が問われる場でもある。アンケートの結果では、看護婦は忙しくしているけれど、患者の用事をするまでに長く待たせない。質問への対処、頼まれたことを確実に実行するなど患者の満足度は高かった。これに対し、半数の看護婦は、どちらとも言えないという控えめな評価をしていた。これは、看護の質の向上を目指そうという自分の職業に対する気持ちの表れだと考える。今後、より看護の質の向上を目指すためには、患者、看護婦双方がお互いに満足した評価を得ることがのぞましくなる。そのために、現状を客観的に受け止め、現在の自分たちの姿勢を大切に継続してい

く必要があるだろう。

#### 4. チーム内の連携に関する設問

患者に対するアンケートの結果は図4-1、看護婦に対するアンケートの結果は図4-2に示したように、看護婦間の伝達に対し比較的患者の満足度は高い。このことは、患者のニーズがどの看護婦にも伝わりニーズの充足ができていえる。それに比べて、看護婦の方は低い評価であった。これは、ニーズの充足に対して、他の看護婦に伝達できているか、また、実行されているかどうかの確認が不十分であるためだといえる。固定チームナーシングにはしたが、まだチームで動くという意識が薄く、責任が分散し、中途半端なことが多い。このことより継続した看護が行え

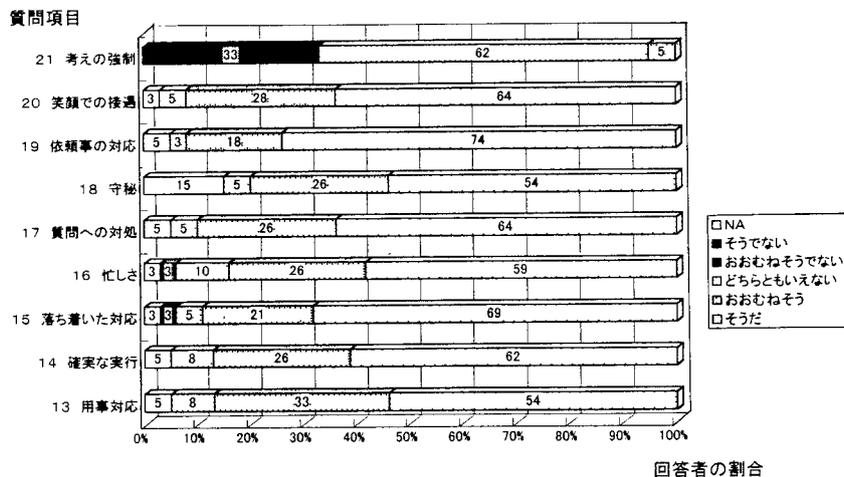


図3-1 看護婦の姿勢に関する質問 (患者)

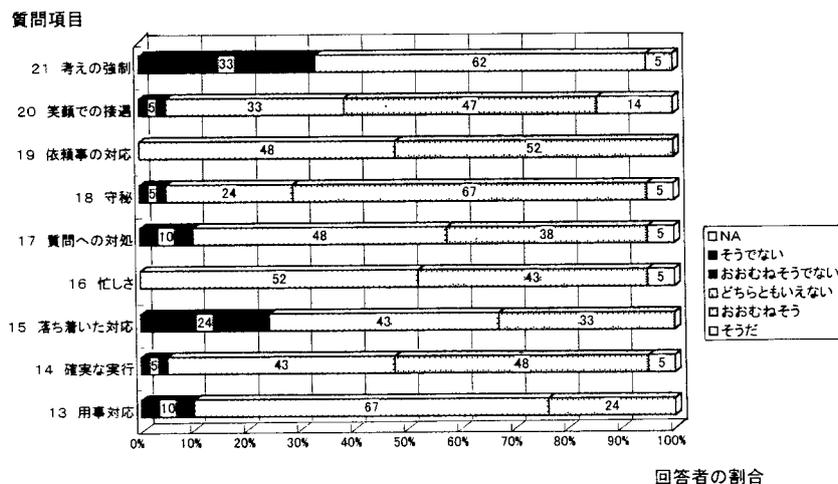


図3-2 看護婦の姿勢に関する質問 (看護婦)

ていることに自信がもてず、看護婦の満足度が低いのではないかと考える。今後、看護婦各自が、チームの一員であるという自覚をもつ。カンファレンスや、看護記録で情報の共有を図る。また、個別性のある看護計画の確立に努める必要があるだろう。

### 5. 看護過程に関する設問

患者に対するアンケートの結果は図5-1、看護婦に対するアンケートの結果は図5-2に示したように、患者側は「看護婦の説明」や「回復に対する看護婦の関わり」に対しほぼ満足している。しかし、「苦痛に対する工夫」や「退院後の不安に対する指導」については、やや満足度が低く無回答も増えている。一方、看護婦側の評価はどの

項目もだいたいできているとしている。これは、一般的な看護に少しずつ個性のある看護計画が立案され、統一及び継続した看護が実践されてきていると考えられる。チームナーシング方式ではケアの責任が分散されケアの分断化が起こりやすい。しかし、スタッフを固定することで継続した看護を行うことができる。今後は、固定チーム継続受け持ち制の確立や看護計画用紙の改善を進め、より個別性と継続のある看護を行っていく必要がある。

### 6. 信頼関係に関する設問

患者に対するアンケートの結果は図6-1、看護婦に対するアンケートの結果は図6-2では、「安心して世話を任せられる」「大切にされてい

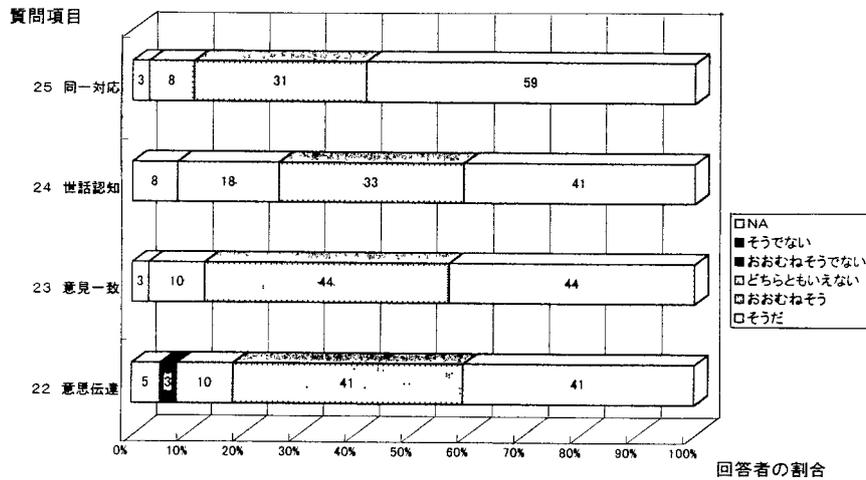


図4-1 チーム内の連携に関する質問 (患者)

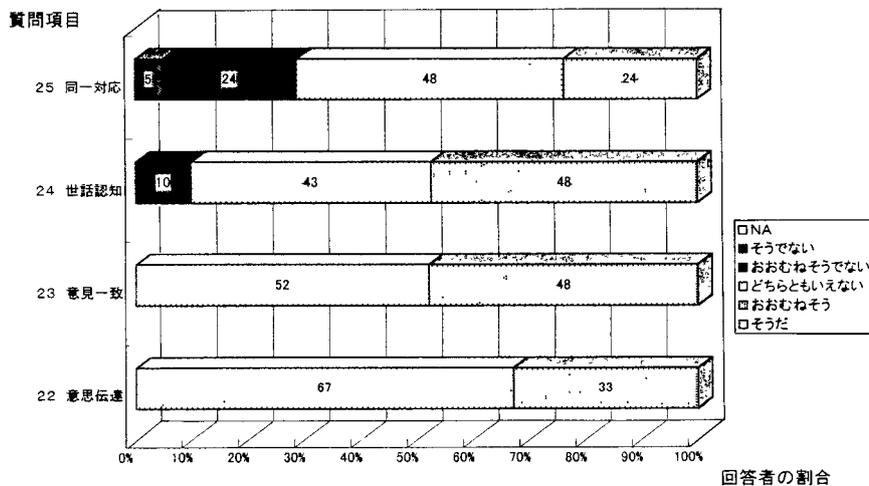


図4-2 チーム内の連携に関する質問 (看護婦)

る」「不安を分かってくれる」で満足度が高かった。しかし、「良い患者になろうとしている」では、59%の患者がそうであると答えている。これは、患者が良いケアを受けたいという気持ちと迷惑をかけたくないという気持ちがあるからではないかと考える。また、患者と看護婦の信頼関係が確立されていないことが考えられる。個別性のある看護を行うためには、患者の個別性の情報が必要である。その情報を得るためには、患者に関心を持ち、それをアピールしていく必要がある。また、患者と密接で継続的な関心をもつことで信頼のある人間関係ができると考える。今後、看護婦は患者の気持ちを受け止め、患者の声を聞く機会を作る。また、受け持ち制を導入することで、患者と看護婦の信頼関係を深め、個別性のある看護

を行っていく必要があるだろう。

■ まとめ

アンケート調査では、全面的に患者の満足度は高かった。それに比べ看護婦の満足度は、やや控えめな評価であった。しかし、今後私たちは、固定チームナーシングを定着させ、個別性、継続性のあるケアを行うことで、より一層、患者と看護婦双方の満足度を上げていく必要がある。そのためには、具体的な看護計画の立案、計画に沿った看護ケアを実践する。また、患者、家族に統一及び継続した看護を行っていく。これらを、看護婦一人一人が認識していくことが大切である。その方法として受け持ち制を取り入れた固定チームナー

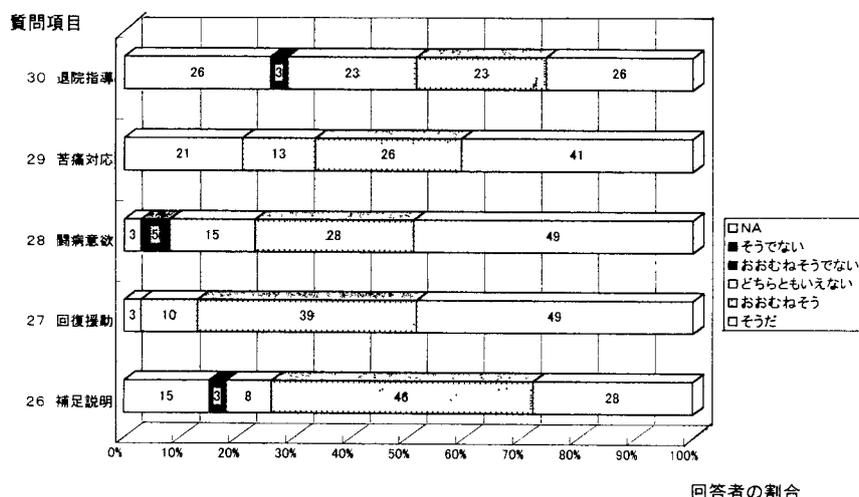


図5-1 看護過程に関する質問（患者）

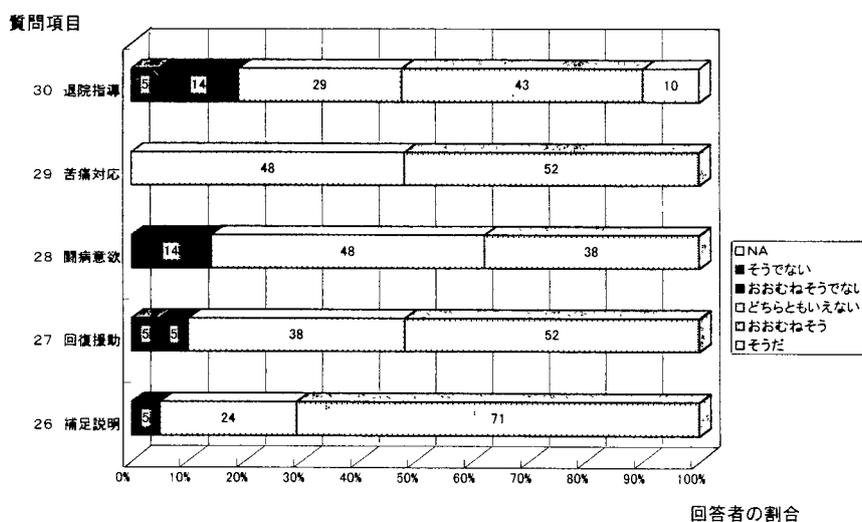


図5-2 看護過程に関する質問（看護婦）

シングの充実が必要である。

固定チームナーシングを導入して半年が過ぎた。今回の研究での結果を手がかりとし、個別性、継続性のある看護ケアに取り組んでいくために、今

後は各項目に対して、具体的に対策を考えていく必要がある。また、看護の質を具体的に評価するためアンケートの改善も行っていきたい。

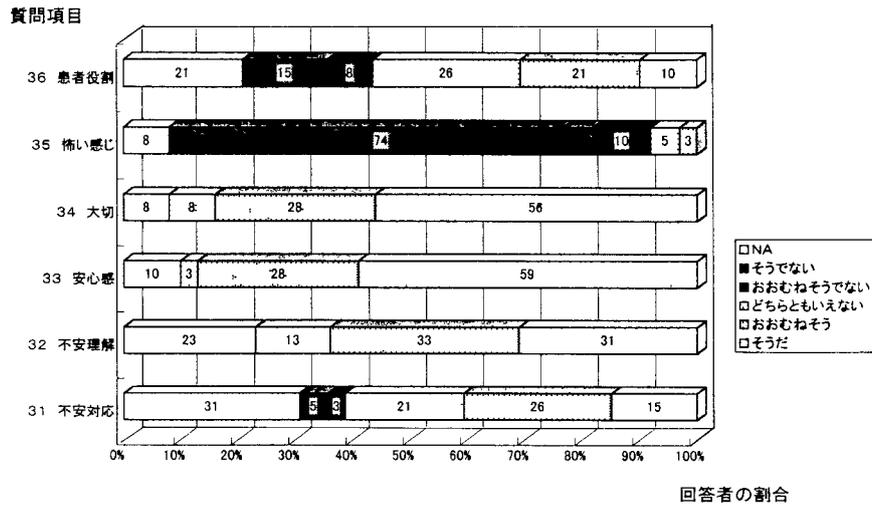


図 6-1 信頼関係に関する質問 (患者)

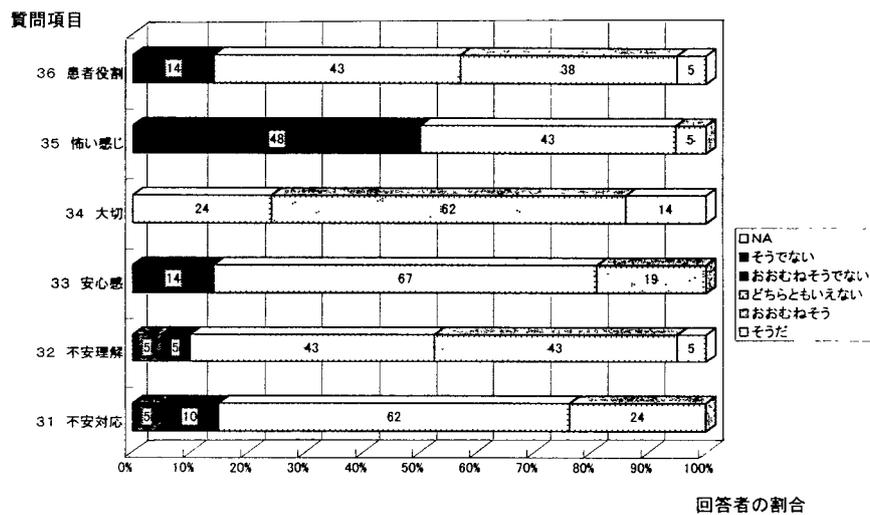


図 6-2 信頼関係に関する質問 (看護婦)

引用・参考文献

- 1) 阿部陽子：固定チームナーシング制の看護の効果，ナーシングレコードマンスリー，vol.6. 12-13. 1994.
- 2) 中村幸子他：プライマリーナーシング導入による患者の満足度の変化，第26回看護管理，1995.
- 3) 坂田鈴代他：固定チームナーシングにおける看護ケアの効果についての調査，ナースデータ，vol.11. 1998.
- 4) 内布敦子他：看護ケアの質の要素の抽出ーデルファイ法を用いてー，看護研究，vol.27. no.4. 61-69. 1994.
- 5) 内布敦子他：看護ケア構造指標の開発と検討，看護研究，vol.31. no.2. 9-20. 1998.
- 6) 山本あい子他：看護ケア構造指標の開発，看護研究，vol.31. no.2. 29-36. 1998.
- 7) 近沢範子他：看護ケア結果指標と測定用具の開発，看護研究，vol.31. no.2. 59-69. 1998.
- 8) 池田一郎，松木光子訳：プライマリーナーシング新しい看護方式の展開，医学書院，1997.
- 9) 労働福祉事業団．関西労災病院看護婦編：各領域対応固定チーム継続受け持ち導入ガイド，日総研，1997.