

TQM 活動を通じて実施した上部消化管内視鏡検査 オリエンテーションの効果 ～視聴覚教材を作成して～

日本赤十字社和歌山医療センター 看護部第二外来¹⁾，経理部医事第一課²⁾，消化器内科部³⁾

上田久仁子¹⁾，和泉 一穂¹⁾，川合 万里¹⁾，安部 智子¹⁾，岸岡 美和²⁾，
吉田千有紀¹⁾，吉田眞利子¹⁾，山下 幸孝³⁾

索引用語：胃カメラ，オリエンテーション，視聴覚教材，TQM

要 旨

内視鏡の進歩・普及により，極めて早期の胃癌を内視鏡で診断・治療することが可能になり，上部消化管内視鏡検査（以下胃カメラ）を躊躇なくスムーズに受けることの意義は益々大きくなった。一方，待機中の被検者からの不満や不安の声，検査中のむせに遭遇するたび，精神的準備ができるオリエンテーションの必要性を強く感じていた。

今回，TQM 活動（小集団活動）を通じ，安心してスムーズに胃カメラを受けてもらうために，不満・不安の声に対応した視聴覚教材（パンフレット，スライド）を作成し，待ち時間を利用して胃カメラのオリエンテーション実施に取り組んだ。その結果，不満・不安の声を減らすことができた。今後さらに被検者のニーズにあったものにしていく必要があると考える。

背景と目的

内視鏡の進歩・普及により，極めて早期の胃癌を内視鏡で診断・治療し，治療前後も変わらない生活の質を維持することが可能になってきた。そのために必要な上部消化管内視鏡検査（以下胃カメラ）を，不安や苦痛のために躊躇することなく安心して気軽に受けることの意義は大きいといえる。

日本赤十字社和歌山医療センター（以下当センター）では，内視鏡検査・治療は，年間およそ2万件，その内の胃カメラは，約15,000件であり，6つの検査室で行っている。検査・治療を効率よく行うために，被検者を複数呼び入

れ前処置を済ませたあと，待ち合いで待機してもらっている。検査医や治療内容により所要時間は違うため，被検者の待ち時間が長くなる場合もあり，不満や不安の声を聞くことが多かった。

待機中の被検者からの不満や不安の声を聞くたび，また検査中被検者が咳き込んだりむせたりした辛そうな姿に遭遇するたび，事前に精神的準備ができるオリエンテーションの実施や被検者との関わりの必要性を感じていた。

今回，TQM 活動（小集団活動）を通じ，被検者の不満・不安の声を和らげ，安心してスムーズに胃カメラを受けてもらうために，視聴覚教材（パンフレット，スライド）を作成し，待ち時間を利用して胃カメラのオリエンテーションに取り組んだので報告する。

（平成28年10月21日受付）（平成28年10月26日受理）
連絡先：（〒640-8558）

和歌山市小松原通四丁目20番地
日本赤十字社和歌山医療センター
看護部第二外来

上田久仁子

活動期間と方法

1. 期間

2014年12月～2015年5月

2. 方法

視聴覚教材（パンフレット、スライド）による胃カメラのオリエンテーションを検査前の待ち時間に実施する。

- 1) 不満・不安の声に対応した視聴覚教材を作成する。
- 2) 待ち時間を利用して、視聴覚教材による胃カメラのオリエンテーションを行う。
 - ・受付前の待ち合い：受付時に事務員がパンフレットを配布する。
 - ・検査室前の待ち合い：音声付きのスライドショーを上映する。
- 3) オリエンテーション中、待ち合いを定期的に巡回し、環境を整える。

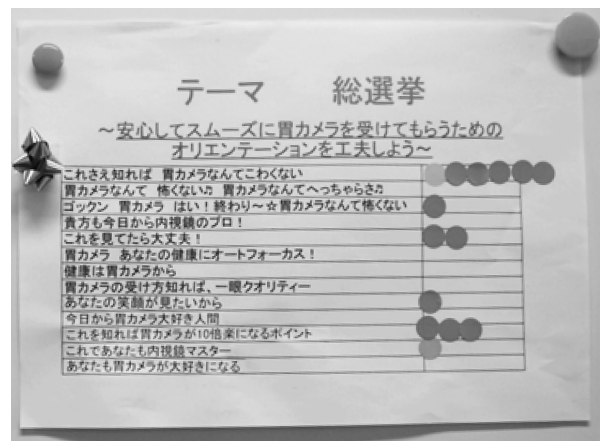
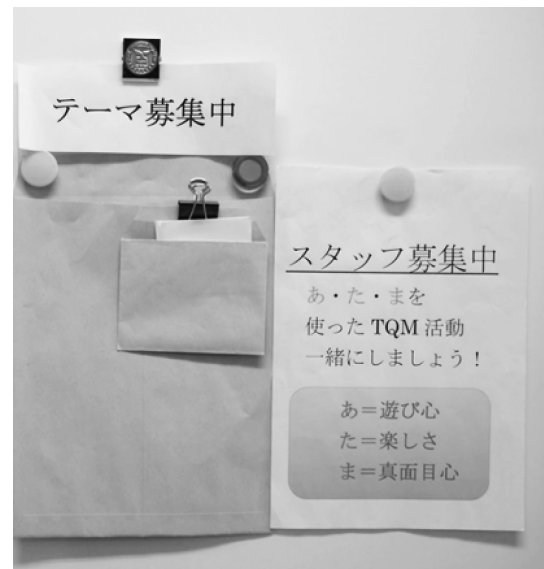
(参考)

TQM (total quality management) 活動とは、チーム全員が参加して、医療・サービスの質を向上させる活動をいう。スタッフ全員で問題点や取り組むテーマを抽出して活動内容を検討した。具体的には、ホワイトボードに活動コーナーを設置して、活動を見える化しスタッフから職場の問題点・取り組むテーマ・スタッフを順次募集して掲示した。

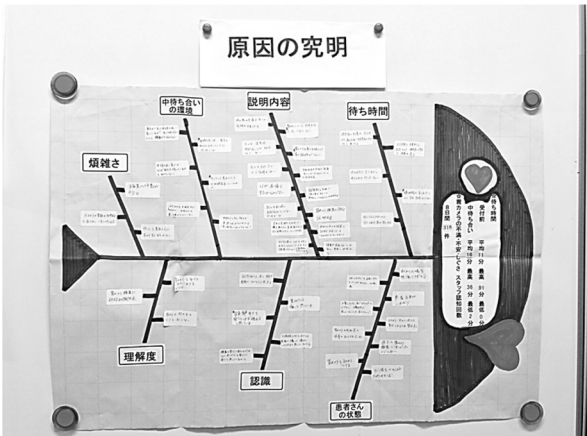
テーマは、総選挙を行い、「これさえ知れば胃カメラなんて怖くない！」に決定し胃カメラのオリエンテーションを実施することとなった(図1)。

対策を立案するため、現状の調査を行い、特性要因図を作成し原因の究明を行った(図2)。

【図1】ホワイトボードにTQM活動コーナーを設置して、活動を見える化した



【図2】特性要因図



結果

1. 実施前の被検者の不満・不安の声

胃カメラが410件実施された2014年12月の一期間に、スタッフ13名で、被検者から直接聞き取った不満・不安の声は318回であった。これらを『説明』『検査自体』『精神面』『環境』の4つのカテゴリーに分けた。一番多かった『説明』は178回で、「この点滴眠くなるの?」「点滴がおちてない」「順番がちがう」などの声があった。『検査自体』は99回で、「鎮静剤が効かない」「しんどかった」などの声があった。『精神面』は31回で、「緊張する」などの声があった。『環境』は10回で、「待ち合いが寒い」などの声があった(表1)。

2. 実施後の被検者の不満・不安の声

胃カメラが対策実施前とほぼ同数の423件実施された2015年5月の一期間に同数のスタッフ13名で被検者から不満・不安の声を聞き取った結果、不満・不安の声が318回から78回に減った(76.5%減)。特に『説明』が178回→25回に、『検査自体』が99回→27回と大きく減った。『精神面』は31回→25回と減少傾向にあった。

『環境』は、季節的な影響の可能性も否定できないが10回→1回に減った(図3)。

『説明』では、順番に対する不満の声がな

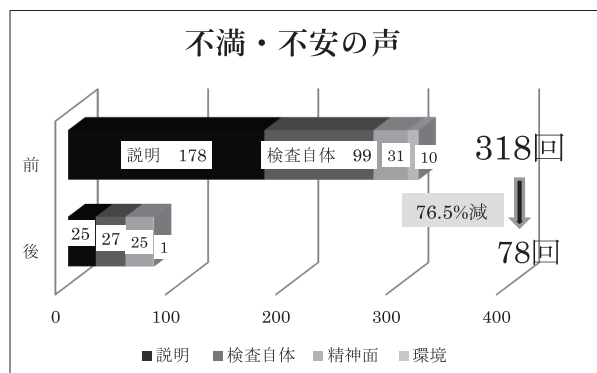
くなった。また回数の多かった「この点滴眠くなるの?」や「点滴が落ちてない」などの項目も大きく減った(図4)。

また『検査自体』では、「しんどかった」や「鎮静剤が効かなかった」の項目が減少した(図5)。

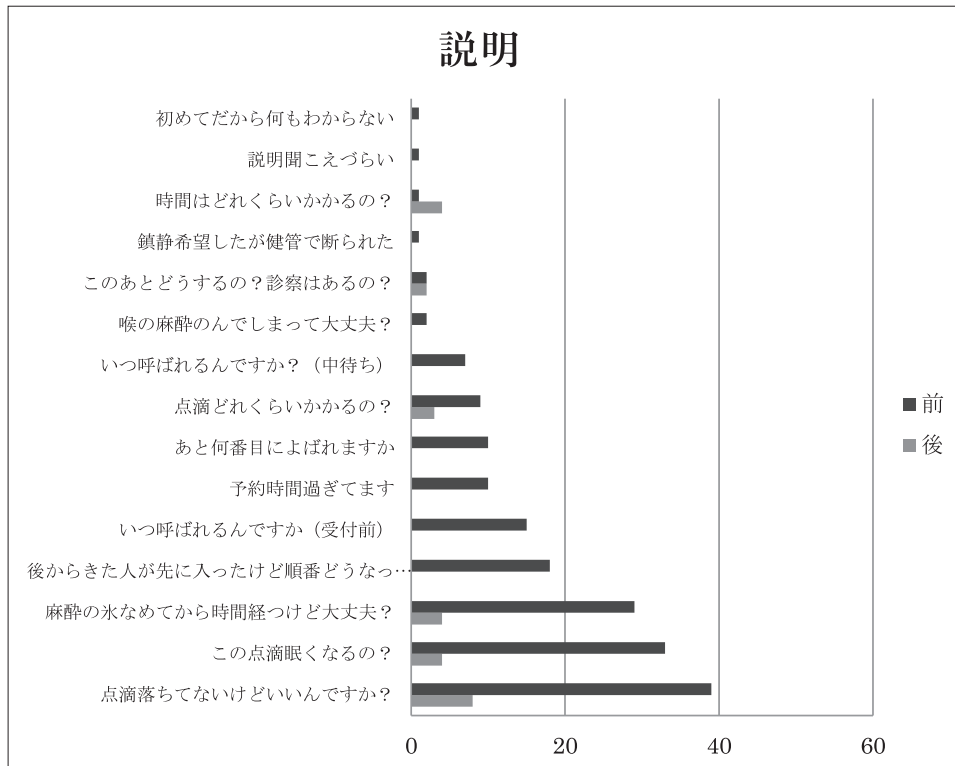
【表1】スタッフが被検者から直接聞いた不満・不安の声

不満・不安の声 (スタッフが被検者から直接聞き取った回数)	
説明 178回	点滴落ちてないけどいいんですか?
	この点滴眠くなるの?
	麻酔の氷なめてから時間経つけど大丈夫?
	後からきた人が先に入ったけど順番どうなってんの?
	いつ呼ばれるんですか(受付前)
	予約時間過ぎてます
	あと何番目によべれますか
	点滴どれくらいかかるの?
	いつ呼ばれるんですか?
	喉の麻酔のんでしまっただ大丈夫?
	このあとどうするの?診察はあるの?
	鎮静希望したが健管で断られた
時間はどれくらいかかるの?	
説明聞こえづらい	
初めてだから何もわからない	
検査自体 99回	鎮静剤効かなかった
	しんどかった
精神面 31回	初めてで緊張しています
	救急患者が気になった
	こわい 不安です
	緊張して血圧が高くなった
	緊張しています
	痛くない?
	風邪ひいて咳が出て、喉痛いけど大丈夫?
	前回しんどかったのでいや
	点滴入りにくいので心配
	前回鎮静剤効きすぎて足がふらついた
血圧いくつですか?	
鎮静なしが初めてで不安	
環境 10回	待ち合いが寒い

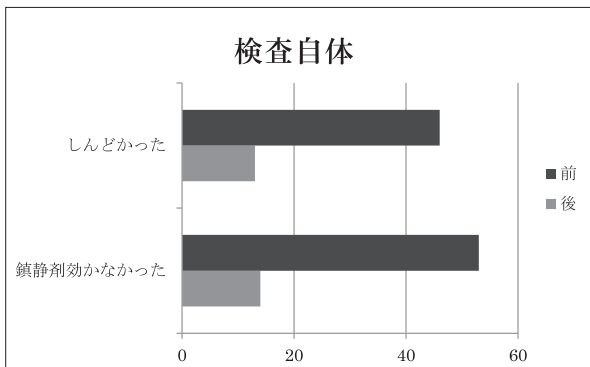
【図3】胃カメラオリエンテーション実施前後の不満・不安の声



【図4】減少した不満・不安の声 — 説明 —



【図5】減少した不満・不安の声 — 検査自体 —



3. 実施後の良かったという声

被検者からは、「検査の流れがイメージできた」「どこで息をしたらいいかが分かった」「スライドを参考に上手く飲めた」「安心できた」「楽だった」などの声があった。

スタッフからは、「自主的に体位をとってくれた」「器具の装着に協力してもらえた」「質問にスムーズに答えてもらえた」「胃カメラ中、えびいたり咳こんだりするしんどそうな姿を見るのが減った」などの声があった。

考 察

当センターの被検者への胃カメラのオリエンテーションは、胃カメラの必要性・当日迄の準備については説明されているが、前処置についての順序や検査中の呼吸方法や注意点などの説明はなく、検査室入室後に口頭で行われている状況であった。

被検者は、胃カメラに対する不安や緊張感を抱いたまま、待ち時間が一定しない2ヶ所の待合で検査を待つことを強いられている。待ち合いの環境を考慮し2種類の視聴覚教材を考案し、不満・不安の声に対応した内容に作成して、待ち時間に行ったオリエンテーションは、不満・不安の声を減らすことができた。千葉らは「映像は患者の視聴覚に訴え記憶に留まりイメージ化される」と述べている¹⁾。視聴覚教材により検査前に被検者が精神的準備を整え主体的になれたことが、楽に検査を受けられることに繋がったと考える。また、被検者の積極的な協力は業務の効率化に繋がったと思われる。河野らは、

「ツールには関係なく、看護師の表情、かかわり方が不安の軽減に大きく役立つ」と述べている²⁾。看護師が巡回してコミュニケーションを図ったことも、不安・待たされ感などの緩和に繋がったと考える。初めての方は、緊張・不安が強いため、さらに十分な配慮が必要である。

結 語

今回、安心してスムーズに胃カメラを受けていただくために、当センターで初めて視聴覚教材を作成して胃カメラのオリエンテーションを行ったが、オリエンテーションツールの適応性や内容の効果性の検証についてはまだまだ不十分である。今後、さらに被検者のニーズにあったものに改善していく必要がある。

引用文献

- 1) 千葉洋子, 佐々木美記, 鹿野文子ほか, DVD を用いた手術前オリエンテーションの効果, 大崎市民病院誌 2010 ; 14(1) : 28-29
- 2) 河野美奈子, 神垣 望, 杉戸明美ほか, 上部消化管内視鏡検査用オリエンテーションツールの一考案, 中国四国地区国立病院機構・国立療養所看護研究学会誌 2013 ; 9 : 169-172

参考文献

- 1) 上山さゆみ, 山本光子, 西城戸圭子ほか, 上部消化管内視鏡(胃カメラ)検査のオリエンテーションの改善〈後編〉写真いりパンフレットの使用の試み, 消化器最新看護, 2013 ; 18(4) : 71-76
- 2) 早川ユリ, 丹野恵子, 志度谷寛子, 胃内視鏡検査を受けた患者の不安に焦点をあててアンケートよりわかった初回者と経験者の不安の相違, 日本看護学会論文集 看護総合 2008 ; 39 : 254-256
- 3) 河相てる美, 岩城直子, 楠 早苗ほか, 上部消化管内視鏡検査における患者の苦痛度の要因に関する検討, 富山大学看護学会誌 2009 ; 8 : 25-32

Key words ; endoscope, orientation, audiovisual teaching materials, TQM

Effect of an orientation for the esophagogastroduodenoscopy examination with audiovisual teaching materials in TQM activity

Kuniko Ueda, R.N.¹⁾, Kazuho Izumi, R.N.¹⁾, Mari Kawai, R.N.¹⁾, Satoko Abe, R.N.¹⁾,
Miwa Kishioka²⁾, Chiyuki Yoshida, R.N.¹⁾, Mariko Yoshida, R.N.²⁾,
Yukitaka Yamashita, M.D.³⁾

1) Second outpatient department of nursing part, Japanese Red Cross Wakayama Medical Center

2) First department of medical matter, Japanese Red Cross Wakayama Medical Center

3) Department of gastroenterology and hepatology, Japanese Red Cross Wakayama Medical Center

Abstract

It became possible by progress and spread of an endoscope to diagnose and treat early gastric cancer with an endoscope. It is very important that the patient undergoes esophagogastroduodenoscopy examination smoothly without hesitation.

Every time I hear voices of dissatisfaction and anxiety and when I see the patient actually gagging during the examination, I thought that we have to give an orientation for them to prepare mentally in advance.

In the present TQM activity, we made audiovisual teaching materials (pamphlet and slides) which correspond to voices of dissatisfaction and anxiety. We also decided to perform an orientation for the examination during the waiting time.

As a result, we were able to reduce the voices of dissatisfaction and anxiety.

We believe it is necessary to clarify and to address the patients needs.