

看護婦の職務満足度に関する要因分析 (Stamps らの質問紙使用によるアンケート調査)

服部 裕子 西崎 賢子 水谷 芳江 松本 久枝
 山川 政江 宮本 由美

徳島赤十字病院 看護部

要 旨

研究目的：看護婦の職務満足度を向上させるために管理者は、看護職員個々の能力を最大限に発揮でき、仕事を達成できるような環境の充実を図る事が求められる。そこで、当院の看護職員の満足度を知るために調査しこれからの患者サービスの向上につなげるにはどうすればよいかを探る必要があると考えた。

研究方法：看護職員310名を対象に質問紙調査を実施。職業的地位、医師看護婦間の関係看護管理、専門職としての自律、看護業務、看護婦相互の影響の6構成要素を分析した。

研究結果：当院全体の満足度は、看護婦相互の影響が最も高い満足度を示し、次に職業的地位であった。逆に看護婦業務が一番低かった。中でも「沢山の時間があれば、もっとよいケアができるだろう」が高得点であった。このことより、看護ケアに多くの時間を作り出すために看護業務分析と業務改善をする必要性があることがわかった。

キーワード：職務満足度、構成要素、看護ケア

はじめに

医療サービスをめぐる環境変化と共に、当院においても患者満足向上のための取り組みを積極的に行っている。しかし「患者満足と職務満足は表裏一体であり、両者ともに向上させるような取り組みが行わなければ、患者満足を効果的かつ効率的に向上させることは不可能である」といわれている。また看護婦の職務満足度を向上させるために管理者は、看護婦個々の能力を最大に発揮でき仕事を達成できるような環境の充実を図ることが求められる。

そこで、私達は当院の看護職員の満足度を知るために職務満足度を調査し、これからの患者サービスの向上につなげるにはどのようにすればよいか探るために構成要素をもとに比較検討したので報告する。

研究方法

- 1) 調査期間 H11, 9/20～9/27
- 2) 調査対象 当院看護職員310名
(管理者・婦長・係長・パート看護婦・看護助手を

除く)

3) 調査方法

質問紙法で無記名による回答を求め一括回収した。調査項目はStampsらの「病院勤務看護婦を対象にした職務満足質問用紙」(表1)をもとに作成した。この質問紙は職業的地位・医師看護婦間の関係・看護管理・専門職としての自律・看護業務・看護婦相互の影響の6構成要素34項目から構成されている。

5段階評点法で34項目のうち肯定的表現項目に対して「全くそうだ」を5点、「全くそうでない」を1点とし、否定的表現項目に対しては「全くそうでない」5点、「全くそうだ」1点として配点した。従って仕事に満足しているほど得点が高くなる。データ分析に当たっては、最高得点(5点×質問数)=100%に変換し、構成要素別順位を「全体」「部署別①一般病棟②外来③特殊病棟(救命救急センター・ICU・手術室)」「経験年数別」に出した。また、一般属性として年齢・既婚未婚・経験年数・現在勤務している部署について調査した。

なお給料についてはGodfreyの調査で満足度と給料との間に相関関係はなかったとの報告もあり構成要素から除いた。

表1 質問用紙

～アンケートのお願い～ 今回看護職員の職務満足度についての現状を把握するためにアンケート調査を行うことになりました。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、何卒この調査にご協力下さいますようお願い致します。	全 く そ う だ	お お む ね そ う だ	や や そ う だ	ど ち ら と も い え な い	や や そ う で は な い	お お む ね そ う で は な い	全 く そ う で は な い
1、あなたの年齢をご記入下さい。()歳	1	2	3	4	5	6	7
2、婚姻状況について該当するものに○印をおつけ下さい。未婚 既婚							
3、当院での勤務年数をご記入下さい。()年							
4、現在の勤務場所について該当するものに○印をおつけ下さい。 ①外来(透析室を含む) ②一般病棟 ③その他 OP室、救命救急(ICU)							
※以下の項目についてあなたの気持ちを最もよく表している欄に○印を入れて下さい。							
1 この病院で働いていると時間はすぐすぎてしまう。							
2 職場における看護職員は忙しい時、お互いに助け合い協力しあっている。							
3 婦長会議等で決定したことを周知するよう心がけている。							
4 私の病棟では、医師は看護職員に協力的でない。							
5 必要以上に細かく監督されていると私は感じる。							
6 新卒者は私の病棟にすぐに溶け込めないでいる。							
7 もう少し仕事量が少なかったら、もっとよい仕事ができると思う。							
8 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がある。							
9 時折私は矛盾していることを言っているスタッフがいるように感じる。							
10 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いつも思っている。							
11 私の職場において、様々なレベルの看護職員の間ですばらしいチームワークと協力ができている。							
12 看護業務において、事務の仕事に時間をかけているが、そのことは患者に迷惑をかけているとは思わない。							
13 この病院では、看護職員に昇進への機会がたくさんある。							
14 私の病棟では、看護婦と医師の間で十分なチームワークがとれている。							
15 看護業務において、上司(婦長、係長)の決断が多く、自分の判断が生かされないことが多い。							
16 私は自分の行っている仕事(内容、質、やり方)に満足している。							
17 看護業務の中で、スタッフ間での友好的な関係が保ちにくい。							
18 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時間と機会が十分にある。							
19 看護職員は管理の決定に参加するための機会がたびたびある。							
20 私は毎日行っている仕事に特別な意見を持たない。							
21 病棟内勉強会や院内学習会の機会が多い。							
22 病棟では階級意識が強くて、看護職員のための交流が少ない。							
23 他の人に、私がどんな仕事をしているか誇りをもって話せる。							
24 私は時折、看護業務以外の仕事をしている。							
25 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。							
26 私がやりたいと思っているような患者ケアをするためには時間が足りない。							
27 一般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、評価している。							
28 もっとたくさんの時間がそれぞれの患者に対してあってなら、もっとよいケアができるだろう。							
29 もし私にもう一度やり直すチャンスがあったとしても、再び看護の道にすすむだろう。							
30 この病院の看護職員はお互いにいがみ合っている。							
31 私は病院の方針・計画などに間接的参画ができる。							
32 私の仕事はいろいろな技術や知識を必要としない。							
33 私は委員会活動などに参加したことがある。							
34 婦長、係長は日常の諸問題や手順についてスタッフと相談することが多い。							
35 看護ケアは自分の判断、決断、責任において実施できており、悩んだ時には私を支えてくれる婦長、係長がいる。							

結果および考察

回収率は97%、有効回答率は96.4%であった。

1) 対象者の属性 (図1)

平均年齢 全体35.3歳 (病棟 35.4歳・外来 37.4歳・特殊病棟 33.5歳)

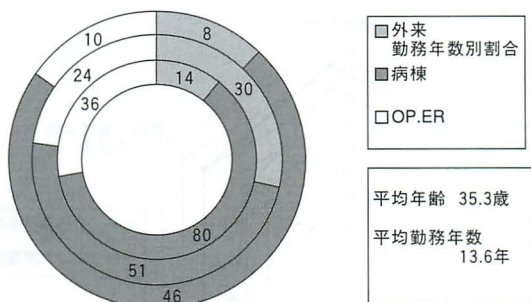


図1 部署別勤務年数別割合

2) 構成要素の満足度順位

(1) 全体からみた当院における満足度 (表2)

最も満足度が高いのは「看護婦相互の影響」であり、76.1%の満足度を得ている。これを質問内容別の順位で見ると、満足度の高い項目は1位「忙しい時にはお互いに助け合い協力している」86.4%、2位「友好的な関係を持っている」79.2%、3位「チームワークができていいる」75.6%との結果を得た。このように看護婦相互の影響が高い満足度を示していることから、お互いに助け合い看護婦間の人間関係は上手く行っており、働きやすい職場であると言える。これは勤務年数や平均年数からも表れている。

2番目に高かったのは「職業的地位」であり、質問内容を見ると「看護婦は技術、知識が必要である」

表2 当院における満足度の順位 (全体)

順位	構成要素	平均得点/最高得点	% (平均)
1	f 看護婦相互の影響	22.80/30	76.1
2	a 職業的地位	25.55/35	72.9
3	d 専門職としての自律	16.60/25	66.5
4	b 医師看護婦間の関係	9.00/15	60
5	c 看護管理	23.92/40	59.8
6	e 看護業務	14.55/25	58.2

92.4%、「大切な仕事をしている」79.4%であった。しかし、「再び看護の道に進みたい」は57%となっている。これは、自分たちの仕事の意義や知識・技術の有効性を感じ、生命にかかわる重要な職業であるという面において満足感を得ているにもかかわらず、再び看護の道に進みたくないと言うことは、精神的・肉体的疲労が強く家族への負担も大きいためではないかと思われる。

反対に、最も不満足と感じているのは「看護業務」であり、その中でも「沢山の時間があれば、もっとよいケアができるだろう」が39%の満足度しか得られず、「自分が思っているようなケアをするには時間が足りない」47.6%であり、現在ケアに必要な時間が充分あるとは言えない結果を得た。このことより、看護婦が専門職として高度な技術・知識を必要とすると考えられているにもかかわらず、看護婦本来の業務以外の仕事に振り回され、仕事量も多く、患者に質の高いケアができていないと不満を感じていると思われる。以上のことにより、今後看護業務の見直しなどを考え、患者ケアのための時間を作る必要があると考える。全体で1位、2位、6位、となっている構成要素は、すべての部署でも同じ順位となっており、質問内容もほぼ同じ順位であった。

(2) 部署別満足度の順位 (図2)

1位、2位は全体からみた満足度順位と同じ結果であった。これらの中で、差があると思われた「専門職としての自律」の病棟と外来の有意差は見られなかった。また、「医師・看護婦間の関係」についても同様に差はなかった。(t検定 α 5%)

このことから、異なった部署であっても満足度に変化はないと言える。

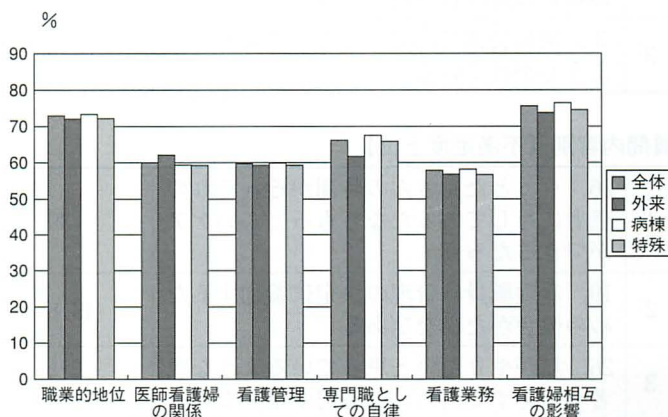


図2 部署別満足度の比較

(3) 勤務年数別満足度順位 (図3)

勤務年数を1～10年、11～20年、21年以上に区別してみた。このように分類してみたのは、教育カリキュラムの違いや年齢差による価値観の違いから優位さが出るであろうとの仮説を立てた。しかし、順位は当院の全体からみた満足度と同じ結果になったため、仮説を棄却し分析対象から外した。

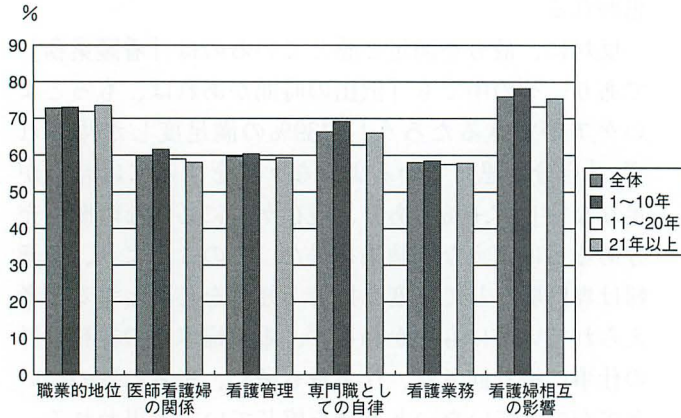


図3 勤務年数別満足度の比較

(4) 質問内容別に見た満足度順位 (表3)

「看護管理」については、管理決定に参加する機会はほとんどないが決定された事項に関しては周知しているという結果が得られた。従って、私達はスタッフの意見を反映させることが重要な役割の一つであると認識し、管理する必要があると考える。

表3

質問内容別【満足度上位】

1	32. 私の仕事はいろいろな技術や知識を必要としない	92.4
2	2. 職場における看護職員は忙しいときお互いに助け合い協力し合っている	86.4
3	3. 婦長会議で決定したことを周知するよう心がけている	85.2

質問内容別【不満足度上位】

1	26. もっとたくさんの時間がそれぞれの患者に対してあったならもっとよいケアができるだろう	39
2	19. 看護職員は管理の決定に参加するための機会がたびたびある	43.8
3	26. 私がやりたいと思っているような患者ケアをするためには時間が足りない	47.6

(5) 他施設との比較 (図4)

Stampsの質問紙を使用して看護婦のアンケート調査を行った山口大学医学部附属病院との比較をしてみた。結果、どの構成要素についても当院の方が大きく上回っており、満足度が高い。ただし、母集団のみ近似であり教育背景、勤務年数、職場環境その他が異なっているため参考資料とする。

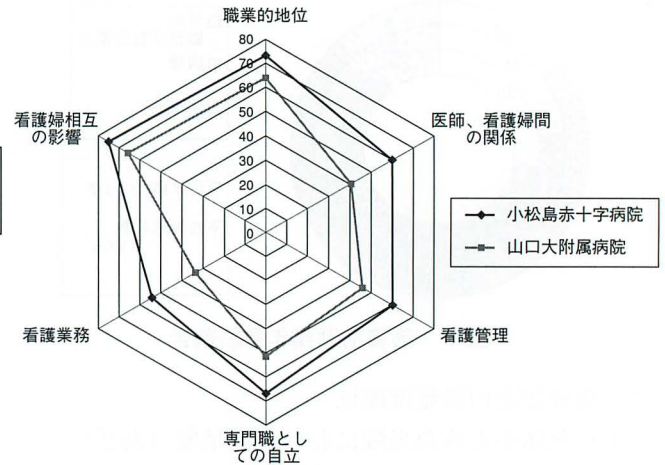


図4 満足度構成要素の割合

まとめ

- 1) 当院全体の職務満足度は高い。
- 2) 看護ケアのための時間を作る必要がある。
- 3) 今後、看護業務の見なおしと新たな業務改善が必要である。

おわりに

今回の調査で、当院の看護職員の職務満足度は高く、患者サービスはなされていると言える。しかし、より良い患者サービスの向上につなげるには、質の高い看護ケアを提供する必要がある。そのためには、看護業務の改善を図ると共に他職種への働きかけが不可欠である。

最後に、今回の研究にあたりご協力頂いた看護職員の皆様へ感謝いたします。

文献

- 1) 藤村知宏：職員の満足度はなぜ必要か。ナースン

- グトゥデイ 14:12-15, 1999
- 2) 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 20:54-63, 1987
- 3) 田中満由美: 看護婦の仕事への満足度に関する研究, Stamps らの質問紙を使ったアンケート調査より. 第23回日本看護学会収録 (看護管理):59-61, 1992
- 4) 尾崎フサ子: 看護婦の職務満足度質問紙の研究. 大阪府立看護短大紀要 10:17-24, 1998
- 5) スタンフォード大医療センター看護部: 「職務満足度調査」
- 6) F. Herzberg 北野利信訳: 仕事と人間性. 東洋経済新聞社, 1989

Analysis of Factors Related to Nurses' Satisfaction with Their Work (Investigation by Questionnaire of Stamps et al.)

Yasuko HATTORI, Yoshiko NISHIZAKI, Yoshie MIZUTANI, Hisae MATSUMOTO
Masae YAMAKAWA, Yumi MIYAMOTO

Nursing Division, Tokushima Red Cross Hospital

Purpose of study: To improve the degree of nurses' satisfaction with their work, managers are required to strengthen the environment so that each nursing member can display its ability to the fullest extent and can accomplish the work. From the results of the investigation, it is necessary to know what should be done to improve the services for patients.

Method of study: Investigation is conducted by questionnaire covering 310 nursing members, and analysis is made of 6 factors involved, namely, professional position, relationship between physicians and nurses, nursing management, self discipline as professionals, nursing work, and influence between nurses.

Results of study: As regards overall degree of satisfaction at our hospital, the highest degree of satisfaction was observed in influence between nurses, followed by professional position. On the contrary, nursing work showed the lowest degree of satisfaction. In particular, high score went to "If I had more time, I should be able to offer better care." From this, it will be necessary to analyze nursing work and improve business so that more time can be taken for nursing care.

Key words: Degree of satisfaction with work, Factors involved, Nursing care

Tokushima Red Cross Hospital Medical Journal 7:13-17, 2002
