

磯田 美和 道辺 政江 松本 久枝
岡久満留美 柏原 享子 服部 裕子

徳島赤十字病院 看護部

要 旨

当院では、地域医療支援病院として急性期医療を提供すべく医療体制の改革が行われている。中でも病診連携、クリティカルパス、インフォームドコンセント等の充実により、在院日数は急速に短縮されている。これらの医療体制の変化が患者満足度にどのような影響を及ぼしているのか調査し、その要因を明確にするため入院患者207名を対象にアンケート調査を行った。その結果、Ⅰ「クリティカルパス・カルテ開示」の認知度は50%であり、Ⅱ「病院内の環境・設備」の満足度は60.3%、Ⅲ「説明と同意」では79.8%、Ⅳ「看護婦の態度」は99%であった。「看護婦の態度」は他の項目に比べ患者満足度は非常に高かった。今後、一部の不満にも耳を傾け、さらにクリティカルパスやインフォームドコンセントの充実を図る必要がある。また、継続的な病院全体の接遇教育も必要であり、看護職がリーダーシップをとることが望まれる。

キーワード：患者満足度、医療制度改革、接遇

はじめに

平成10年の当院における患者満足度の研究では、基本的な看護面での不満は少ないという結果であった。しかし、その後医療制度改革に伴い、当院においては地域医療支援病院として急性期医療を提供すべく医療体制の改革が行われている。中でも、入院診療計画書、クリティカルパス、病診連携、インフォームドコンセント、専門的かつ高度な医療、的確な情報提供などに支えられ、在院日数は急速に短縮されている。

そこで、今回の医療体制の変化が、患者満足度にどのような影響を及ぼしているのか調査し、その要因を明確にすることで、看護の質の向上を目指すひとつの指標とした。

研究方法

アンケート調査（別表参照）

倫理面を考慮して同意を得られた患者のみに施行した。

- 1、対象：入院患者207名（ICU・小児病棟を除く）を無作為に抽出

2、期間：2001年9月1日～9月31日

3、分析方法：2段階・5段階評価し内容分析する。

結 果

回収率 100%、有効回答率 96.6%であった。

Ⅰ. 属性

平均年齢は57.7歳であった。入院経験の有無については、当院での経験有りは57%、他院での経験有りは36%、無しは7%であった（図1）。また、クリティカルパスの認知度では知っているが49%、知らないは47%であり（図2）、カルテ開示は知っているが50%、知らないは47%であった（図3）。次にかかりつけ医からの紹介入院については、有りが54%、無しは63%であった（図4）。また、ICU・救命救急センターへの入院経験の有無については有りが36%、無しは63%であった（図5）。

Ⅱ. 病院内の環境・設備等では「満足」「やや満足」は60.3%であり、「どちらでもない」は37.7%、「やや不満」「不満」は2%であった。その中で「部屋の広さ」についてはっきり不満と答えた人が2%あり、そのうちの78%が大部屋の患者であった。また、「入院室の設備」についてはトイレに関する不満が34.5%であった。

別表 アンケート調査票

I. ご自身のことをお聞きします。

1. 性別：（・男 ・女）
2. 年齢：（ 歳）
3. 何科で入院されていますか。（ 科）
4. 入院中にどのような医療を受けられましたか。（複数回答可能）
 - ① 注射、内服治療
 - ② 手術（PTCA＝風船療法 スtent留置 超音波砕石術を含む）
 - ③ 検査（血管カテーテル 内視鏡検査を含む）
 - ④ 放射線治療
5. 今までにも入院経験がありますか。
 - ・無 ・有 ①. 当院（ ）回 ②. 他病院（ ）回
6. 患者様用クリティカル・パス（スケジュール表）を知っていますか。
 - ① はい ② いいえ
7. ご自身のかかりつけ医からの紹介入院ですか。
 - ① はい ② いいえ
8. カルテ開示について知っていますか。
 - ① はい ② いいえ
 - ①と答えた方におたずねします。
 - ・カルテ開示を希望しますか。 ①はい ②いいえ
 - ・検査結果など見たいですか。 ①はい ②いいえ
9. ICU、救急救命センターで治療を受けたことがありますか。
 - ① はい ② いいえ

II. 病院内の環境、設備等について

1. 現在の入院室について
 - ①個室 ②2人室 ③4人室 ④それ以上
2. 部屋の広さについて
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
3. 入院室の設備について
(冷暖房、トイレ、洗面台、風呂、収納場所、ベッド、など)
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
4. 病棟内の設備について
(談話室、コインランドリー、説明室、電話、風呂、洗面所など)
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
5. 食事について
(時間、場所、食器など)
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
6. 消灯時間について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
7. 入院中の服装や化粧などいろいろな制約やきまりについて
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()

III. 説明と同意について

1. 医師からの治療、検査、病状、などの説明について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
2. 看護婦からの入院時のきまりや設備、日課、の説明について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

*①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
3. 看護婦からの日常生活や退院時の説明について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足

- *①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
4. 看護婦からの治療や処置などの補足的説明について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足
- *①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
5. 内服薬についての薬剤師からの説明について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足
- *①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
6. 入院期間について
(治療計画書の内容を参考にしてください)
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足
- *①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
7. 検査室で検査を受けたときの検査技師からの説明について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足
- *①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()
8. レントゲン撮影を受けたときの放射線技師からの説明について
 - ①不満②やや不満③どちらでもない④やや満足⑤満足
- *①②と答えた方はどんなところが不満でしたか。
()

IV. 看護婦（看護助手も含む）の態度について

1. 看護婦はいつも気にかけてくれていて感じられましたか。
 - ①はい ②いいえ

②と答えた方におたずねします。その時どのように感じられましたか。
()
 2. 思いやりのある態度で接してくれましたか。
 - ①はい ②いいえ

②と答えた方におたずねします。その時どのように感じられましたか。
()
 3. 気がねなく看護婦に話しかけることができましたか。
 - ①はい ②いいえ

②と答えた方におたずねします。その時どのように感じられましたか。
()
 4. ナースコールを押したとき、すぐにきてくれましたか。
 - ①はい ②いいえ

②と答えた方におたずねします。その時どのように感じられましたか。
()
 5. 依頼したことへの返事は速やかでしたか。
 - ①はい ②いいえ

②と答えた方におたずねします。その時どのように感じられましたか。
()
 6. 看護婦同士の連絡はよく取れていましたか。
 - ①はい ②いいえ

②と答えた方におたずねします。その時どのように感じられましたか。
()
 7. 治療処置を受けるとき、看護婦はいつも側にいてくれましたか。
 - ①はい ②いいえ

②と答えた方におたずねします。その時どのように感じられましたか。
()
- * 当院の看護婦の接遇、マナーでよいところを1つ選んでください。
・身だしなみ ・あいさつ ・笑顔 ・言葉遣い ・態度
- * 当院の看護婦の接遇、マナーで悪いところを1つ選んでください。
・身だしなみ ・あいさつ ・笑顔 ・言葉遣い ・態度
- * その他なんでもお気付きの点がありましたらお書きください。

ご協力ありがとうございました。
徳島赤十字病院看護部 係長サービス研究班

Ⅲ. 説明と同意については、「満足」「やや満足」は79.8%であり、「どちらでもない」は20%、「やや不満」「不満」は0.2%であった。少数意見ではあるが、入院期間について不満と答えた人が4人いた(図6)。

医師への不満は3人あり、看護婦への不満も3人いた(図7)。他のコメディカルに関して不満と答えたのは12人であった(図8・9・10)。

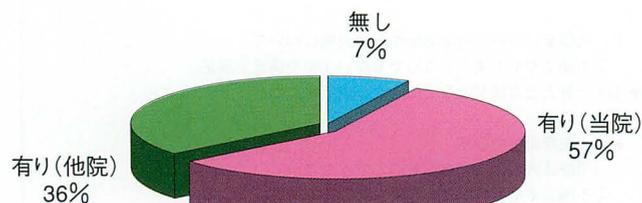


図1 入院経験の有無

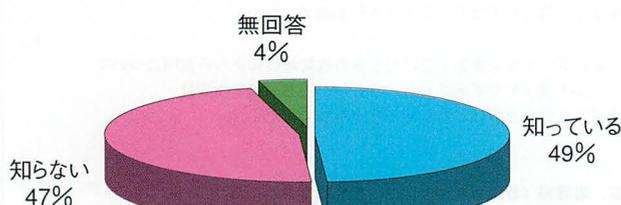


図2 クリティカルパスの認知度

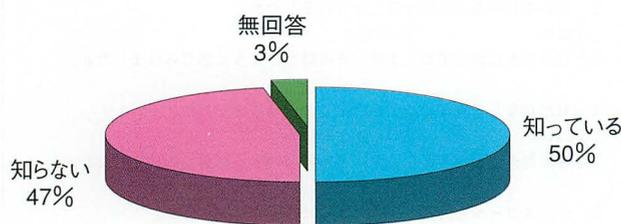


図3 カルテ開示について

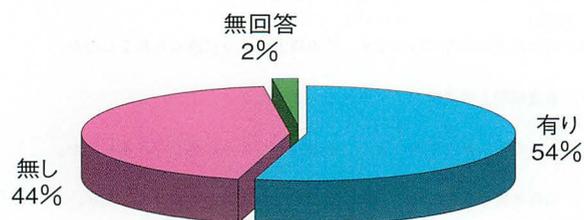


図4 紹介入院の有無

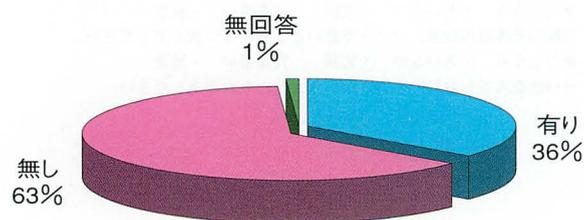


図5 ICU/救命センターでの治療経験

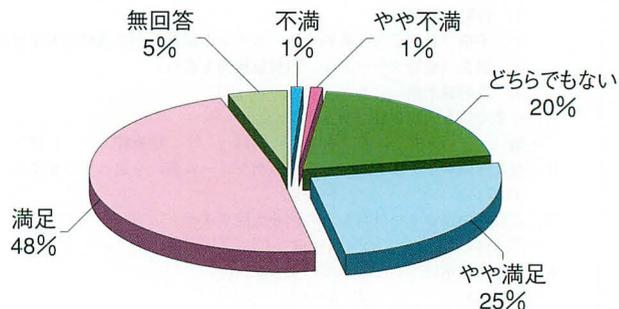


図6 入院期間

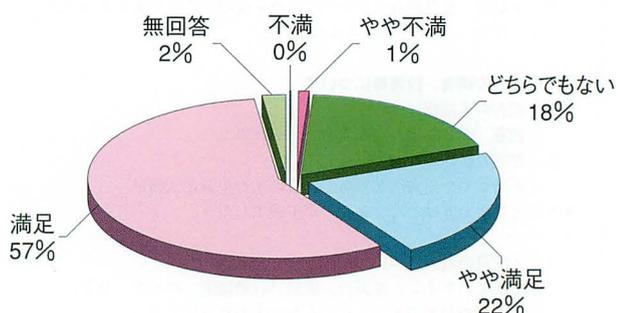


図7 看護婦からの入院時の説明

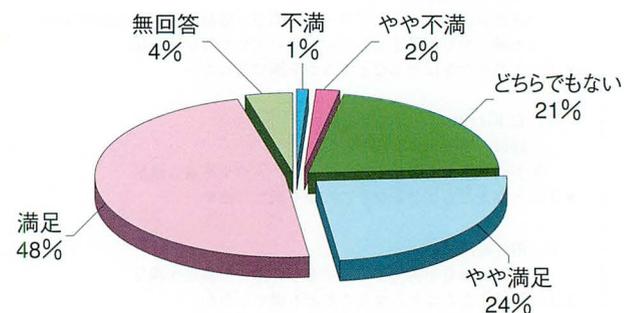


図8 検査室での説明

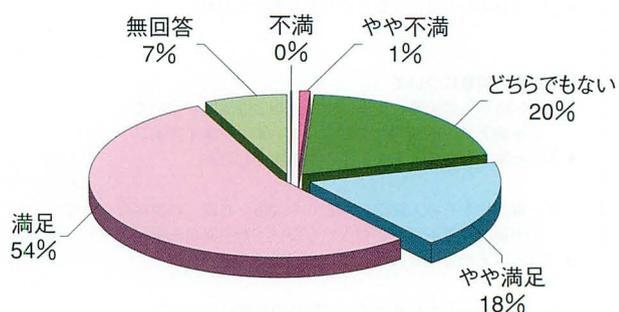


図9 薬剤師からの説明

IV. 看護婦の態度については、満足している者が99%、満足していない者は1%であった(図11・12・13・14・15・16)。

考 察

今回の調査において、入院経験の有無にかかわらず、少数ではあるが不満は表出されていた。その少数の不満を分析すると、不満内容の73.5%が環境・設備についてであった。

中でも入院室の広さについては、4人以上の大部屋に入院していた患者の78%が「不満」「やや不満」と答えている。このことから、個人に与えられている面積やプライバシーの面から考えると個室が望まれる。また、設備面ではトイレに関する不満が34.5%と多く、「ウォッシュレットの設置を望む」「狭い」等の意見があり、個々の生活水準が向上しているため清潔さや快適さを求めていると考える。患者は入院によってそれまでの自分のライフスタイルを拘束される。入院生活を援助するために療養しやすい環境を整え提供することは、高度な医療の提供と同じくらい重要であり、患者満足度に影響する大きな要因であると思われる。

次に、クリティカルパスの認知度が49%で、カルテ開示の認知度が50%という結果は、患者が「説明と同意」について充分理解しているとはいえない。しかし、それでも満足度が79.8%と高いのは、患者の「先生におまかせします」という受身的な態度が伺える。現在、入院診療計画書やパスシートの使用、検査・処置・手術等に関する説明書・同意書を活用しているが、個々の患者に即した補足説明を充分に行っていく必要がある。また、職種別では医師や看護婦に対しての不満は6人あり、その内容は、「回診中の説明が無い」「難しく理解できない」等であった。他のコメディカルに関しての不満は12人あり、「医師に聞くように言われた」「説明がない」「声かけがない」等であった。医師や看護婦のように患者とのかかわりが多い職種ほど不満が少なく、患者のニーズにすぐ対応できることが信頼関係につながっている。

他に、質問項目の「どちらでもない」

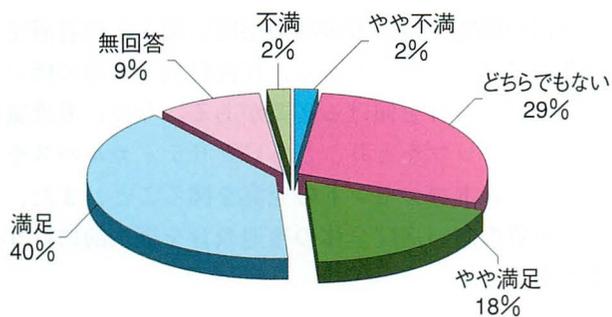


図10 放射線室での説明

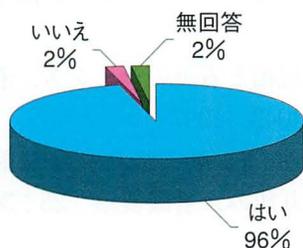


図11 思いやりがある

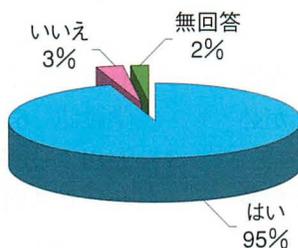


図14 返事はすみやか

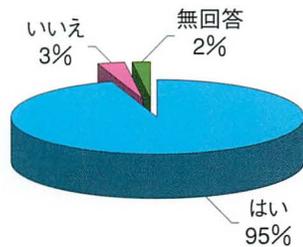


図12 気兼ねなし

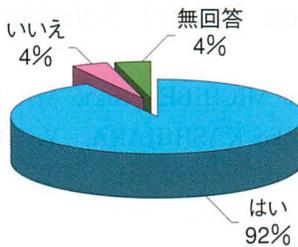


図15 連絡はとれている

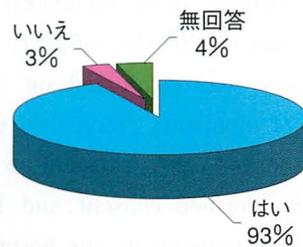


図13 すぐきてくれた

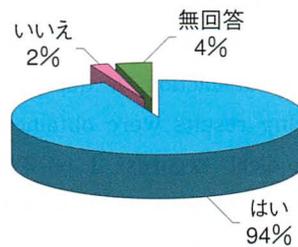


図16 そばにいてくれた

が20%を示しているのは、やはり患者は受身的で医療現場では弱者であることが伺える。我々は患者の側に立ち、代弁者としての役割を担う必要がある。

看護婦の態度については、「安心して療養生活が送れる」「全般的に看護婦のレベルが高い」等、具体的な意見が99%の高い満足度につながっている。逆に不満はわずか1%であるが、その内容は、「人によって違う」「忙しそうだ」「看護婦どうしの連携が悪い」であった。相変わらず忙しそうだとされる点では、今後もゆとりを持った対応が重要である。また、連携が悪いという指摘では、チームナーシング制に関連していると考えられ、入院時のオリエンテーションで看護体制の説明を充分に行う必要がある。さらに患者一人一人への責任を明確化するために、受持ちチームと担当ナースの自己紹介を徹底することが重要である。

かかりつけ医からの紹介入院が54%という結果から、病診連携が充実してきたと言える。今後もさらなる充実が望まれ、患者とかかりつけ医と病院の三者の信頼関係を構築する必要がある。そのためには、専門的かつ高度な医療、質の高い看護を提供することが必要である。

江藤は¹⁾「看護婦が患者に提供するサービスは数多くあるが、業務サービス・対応サービスの2つに分類できる」と述べている。当院においても看護婦の接遇

教育を施行しているが、看護婦だけでなく、チーム医療（医師、コメディカルなど）を含めた包括的、継続的な接遇教育を行う必要がある。

おわりに

今回の研究では、看護婦の態度に関する患者満足度は非常に高かった。しかし、在院日数の短縮に伴い一部の不満にも耳を傾ける必要がある。今後、看護職がリーダーシップをとり、さらにクリティカルパスやインフォームドコンセントの充実を図ること、また、より一層質の高い病院全体の接遇教育を継続的に行う必要がある。

文 献

- 1) 江藤かおる：看護サービスマネジメント．医学書院，東京，1999
- 2) 石田昌宏：在院日数短縮と看護のチャンス．看護学雑誌 61：1012-1043，1997
- 3) 太田ケイ子，鈴木 照美：東京都立大塚病院のサービス向上への取り組み．看護展望 25：30-35，2000

Factors for Systemic Changes in Medical Care in Our Hospital that Influence Patient Satisfaction

Miwa ISODA, Masae MICHIBE, Hisae MATSUMOTO
Marumi OKAHISA, Kyoko KASHIHARA, Yasuko HATTORI

Nursing Division, Tokushima Red Cross Hospital

The medical care system in our hospital is currently being improved to perform appropriate emergency medical care as a regional medical care supporting hospital. In particular, the duration of hospitalization may be rapidly decreased by collaboration among physicians, nurses, and other medical staff members; preparation of critical path; and improvement of informed consent. To investigate and clarify the influence of changes in the medical care system on patient satisfaction, a questionnaire survey was conducted on 207 inpatients in our hospital. As a result, the following results were obtained: I. 50% of inpatients recognized the importance of disclosing critical path and medical records; II. 60.3% of inpatients were satisfied with environments and facilities in the hospital; III. 79.8% of patients were satisfied with informed consent; and IV. 99% of inpatients were satisfied with the attitude of nurses. Thus, it was found that patients in our hospital were markedly satisfied with the attitude of nurses compared to other factors. However, some dissatisfaction

regarding critical path and informed consent requires attention in the future. Moreover, continuous education on appropriate attitude of reception should be conducted with all hospital workers, in which nurses should take the leadership.

Key words: patient satisfaction, improvement of the medical care system, appropriate attitude of reception

Tokushima Red Cross Hospital Medical Journal 8 :150-155, 2003
