

## 6. 患 者 の 満 足 度

— 食事・排泄・睡眠・清潔・看護婦の態度の側面より —

高知女子大学	山 崎 美恵子 ( 5 回生 )
高知県立子鹿園	津 野 福 江 ( 8 回生 )
高知女子大学	岡 部 聡 子 ( 1 1 回生 )
高知県立中央病院	○栗 若 優 子 ( 3 0 回生 )
兵庫県立成人病センター	豊 田 邦 江 ( 3 0 回生 )
大阪市立小児保健センター	門 脇 節 ( 3 0 回生 )

### は じ め に

今は、医学の急速な進歩にともない、高度な医療器機、医療技術の導入による診療介助の増加や新しい専門領域の出現によって、我々の看護業務に著しい変化がみられるようになった。

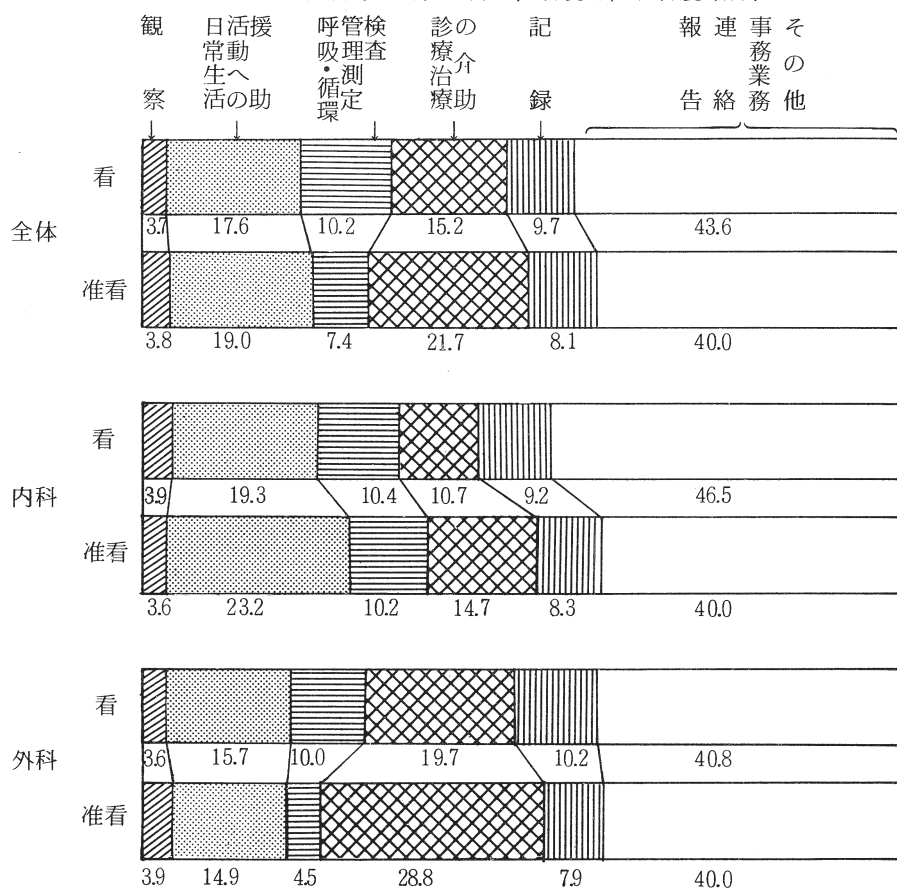
また、老人保健をはじめとした地域の保健医療計画ならびに医療等の変革が進められており、これらは病院環境をよりきびしいものにし、看護部門にも大きな影響を及ぼしている。このような状況の中で、患者を中心とした看護ニーズへの対応や看護婦の資質の向上のために、○看護業務内容がどのように変化してきたか。○日勤と夜勤の業務内容のちがいに、どのような変化が生じてきたかを調査分析する研究グループのメンバーとして我々は参加した。その結果、夜勤形態、基準看護、業務内容などについて問題提起がされた。

この研究結果を基礎にして、現在我々がおこなっている看護ケアを患者がどのようにうけとめているのか、患者側の満足度を知ることによって、看護婦の姿勢と看護体制をどのように改善すべきかを考える糸口とするために、食事、排泄、休息、睡眠、清潔、看護婦の態度について患者の考えを聞くことにした。

### 〔 基礎資料 〕

看護業務内容の分析 ( 図 1 ) は昭和 5 7 年 1 1 月 1 日～1 5 日の間の平日 3 日間を調査期間とし、5 施設各外科、内科の 2 看護単位を対象としたものである。方法はワークサンプリング法を用い、1 5 分毎の瞬間観測による 2 4 時間の業務内容を自己記録したものである。

図1. 5施設の看護業務内容の分析（内科、外科別、看護婦、准看護婦別）



## 1 調査目的

患者は今、自分になされている看護ケアをどのようにうけとめているのか、とくに日常生活の中で、食事、排泄、休息、睡眠、清潔、態度について患者側の満足度を知る。

## 2 調査期間

昭和59年5月28日～5月31日

## 3 調査対象

基礎資料で調査した5施設中、協力の得られた4施設の内科病棟を選び、継続して観察を必要としないC<sub>I</sub>～C<sub>IV</sub>の患者200人を対象とした。（表1、表2）

表 1. 病院・年齢別患者数

病院名 \ 年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計
H	0	1	1	0	4	11	17	11	2	4	51
C	2	2	1	5	9	20	7	2	1	0	49
N	1	4	6	4	10	7	4	0	0	3	39
T	1	6	8	7	13	8	1	1	0	4	49
計	4	13	16	16	36	46	29	14	3	11	188

表 2. 看護度分類患者数

看護度分類 病院名	継続して観察の必要のないもの				N A	合計
	CⅠ 常に寝たまま	CⅡ ベッドで 体を起こせる	CⅢ 室内歩行可能	CⅣ 日常生活 不自由なし		
H	0	3	18	20	10	51
C	0	3	24	20	2	49
N	3	3	15	15	3	39
T	0	5	16	25	3	49
計	3	14	73	80	18	188

#### 4 調査方法

アンケート調査（病棟婦長に依頼し、患者が無記名で自己記載し、看護婦が回収した。）

配布数 200人。 回収率 188人（94％）

#### 結 果

〔食事について〕

食事については、自分で食べれる人：185人、食べさせてもらう人：3人、配膳については、自分でとってくる：122人、他の人にとってきてもらう：66人であった。

食事の時間帯では、朝食は施設により7時30分～8時と異なり、7時30分の施設では不満17.9％、8時の施設ではそれぞれ不満14.2％、10.2％、3.9％となっている。

昼食については、11時15分～12時と異なり、11時15分の施設ではそれぞれ不満15.3％、13.7％、12時の施設では不満4％となっている。

夕食では、4時～5時と異なり、4時の施設ではそれぞれ不満35.8％、15.6％、5時の施設では不満30.6％、12.2％となっている。満足していない人は、全員6時にしてほしい

と言っている。

食事の中で、不満足率が高い項目は、「食事が出された時、冷えていたことがありますか」では49.7%の人が「はい」と答えている。『「食事がおいしく食べれましたか」と看護婦に尋ねられたことがありましたか」では27.2%の人が「いいえ」。「介助が必要な場合、看護婦が食べやすい体位にしてくれましたか」で16.5%が「いいえ」と答えている。「食事時間以外でのどが渴いた時何か飲み物をもってきてくれましたか」で38.3%の人が「いいえ」と答え、「食事が診療のために妨げられたことがありますか」では25.3%の人が「はい」と不満足を表わしている。

#### 〔排泄について〕

排便については、自分で行ける人：158人、病室でポータブルを使う：17人、ベッド上で便器を使う：7人であった。

排尿については、自分で便所に行ける：155人、病室でポータブルを使う：12人、ベッド上で尿器を使う：8人であった。（NA11人）

排泄の中で特に不満足を訴えている項目は「便所が清潔でなかったことがありますか」で30.9%が不満足、「便所を使うのに長い間待たされたことがありますか」で12.8%が「はい」と答え、「便・尿の回数をききにきた時に看護婦は便・尿の異常について尋ねてくれますか」で29.3%の人が「いいえ」と答え、「便・尿の様子がいつもと変わった時、看護婦は手当てや説明をしてくれますか」で12.2%の人が「いいえ」と答え不満足を訴え、「便所が使いやすいように工夫されていますか」で11.7%の人が不満足を訴えている。

#### 〔休息・睡眠について〕

現在の病院の起床・消燈の時間に満足しているかについて、満足している人：136人（72.3%）、不満足の人：44人（23.4%）、（NA8人）であった。

不満足を訴える人の希望する時間は、朝の起床は6時～7時、消燈時間は午後10時～11時で、ほとんどの人が午後10時、特に若年層（10代～20代）に午後11時を希望するものがある。休息・睡眠についての項目では、どの項目にも不満足度の割合が高い。

「検査や検温、その他の処置のために早朝から起こされたことがありますか」では36.7%、「他の患者が騒々しい音をたてたことがありますか」では36.5%、「廊下がやかましすぎたことがありますか」では28.2%、「部屋が暑すぎたり寒すぎたりして眠れなかったことがありますか」では25.5%、「室内の空気が汚れていたことがありますか」では18.6%、消燈後、同室の患者の検査や処置のため睡眠を妨害されたことがありますか」では18.6%、「ド

アの開閉、詰所の話し声がうるさかったことがありますか」では13.3%、「ラジオ・テレビ・レコードの音が大きすぎたことがありますか」では11.7%が不満足を訴えている。

#### 〔清潔について〕

身体の清潔について、自分で入浴している人：117人、清拭してもらっている人：52人、どちらも許可されていない人：4人であった。（NA5人）

現在病院内で実施している入浴の回数についての満足度については、不満足のもの47人（25%）、満足しているもの105人（55.9%）NA36人である。

不満足のもの47人中、現在1週間に1回も入浴または清拭をしていないもの：1人、1週間に1回しているもの：18人、1週間に2回のもの：15人、1週間に3回のもの：8人、1週間に4回のもの：4人、1週間に7回のもの：1人である。その中で12人が毎日入浴あるいは清拭を希望している。他の人も現在の回数より、せめて1～2回はふやしてほしいと訴えている。

清潔に関するケアについては、ほとんど満足している。不満足のもは5%程度である。

#### 〔その他〕

5項目とも看護婦の態度に関する満足度を質問したものであるが、「受持の看護婦はいつもせかせかして忙しそうですか」で31.9%が「はい」と答え、「『何か不自由なことがありますか』と看護婦に尋ねられたことがありますか」では37.8%が「いいえ」と答え、不満足のものが多かった。

#### 考 察

食事・排泄・休息・睡眠・清潔・その他のケアについての満足度を述べてきたが、予測に反して満足度が高かった。このことは対象が継続して観察の必要のない人であり、そのうち日常生活に不自由のない人80人、室内歩行可能73人と看護必要度が低いことが影響しているのだろうか。そこで、この中で本当にケアの必要な患者についても分析してみたが、これも、表3、4、5に示すように満足度が高かった。

はじめに述べたタイムスタディから、1人の患者の清拭に要した時間を割り出してみると、H病院3分、C病院3.4分、N病院10分、T病院5.5分であり、ふつう清拭に要する時間を15～20分とするならば、少ないのではないだろうか。

しかし、患者は満足していると答えている。これは、解答者を年令別にみみると、40台以上が188人中、155人と年令層が高く、この年代は本音とたてまえを使いわけ年令である

表3 日常動作

## ① 食事動作

単位：人

自分で食べれる	185	188
食べさせてもらう	3	
自分で配膳する	122	188
他の人に配膳してもらう	66	

## ③ 清潔動作

入浴している	117	188
清拭してもらっている	52	
どちらも許可されていない	4	
N A	5	

## ② 排泄動作

自分でトイレに行ける	158	188
病室でポータブルをつかう	17	
ベッド上で便器をつかう	7	
N A	6	

自分でトイレに行ける	155	188
病室でポータブルをつかう	12	
ベッド上で尿器をつかう	10	
N A	11	

清拭の仕方や時間について

看護婦に清拭してもらっている人	仕方方法		清拭に要する時間			
	満足	N A	満足	不満足	どちらでもない	N A
22	18	4	8	5	3	6

表4 排便の援助に対する満足度

ベッド上で便器を使う人	便器をたのめたか				すぐもってきてくれたか				すぐ片付けたか			
	はい	いいえ	どちら	N A	はい	いいえ	どちら	N A	はい	いいえ	どちら	N A
7	6	0	0	1	6	0	0	1	6	0	0	1
排便時間をせかされたか				同室Ptへの配慮があったか								
はい	いいえ	どちら	N A	はい	いいえ	どちら	N A					
0	6	0	1	2	0	3	2					

表5 排尿の援助に対する満足度

ベッド上で便器を使う人	尿器をたのめたか				すぐもってきてくれたか				すぐ片付けてくれたか			
	はい	いいえ	どちら	N A	はい	いいえ	どちら	N A	はい	いいえ	どちら	N A
8	8	0	0	0	6	1	1	0	7	0	1	0
排尿時間をせかされたか				同室Ptへの配慮があったか								
はい	いいえ	どちら	N A	はい	いいえ	どちら	N A					
0	7	1	0	2	0	4	2					

かもしれない。また、病院という施設内での患者の立場として、現在、自分の受けている看護あるいは医療に不満を訴えられない環境かもしれない。

患者の不満度の高いものを分析してみると、コミュニケーション、環境、診療とのかかわりに関するものに分類することができる。

コミュニケーションについては、看護婦側から意図的に話しかける、即ち、「『食事がおいしく食べれましたか』と看護婦に尋ねられたことがありますか」、「便・尿の回数をききにきた時に看護婦は便・尿の異常について尋ねてくれますか」、「便・尿の様子がいつもと変わった時、看護婦は手当てや説明をしてくれますか」、「『何か不自由なことはありませんか』と看護婦に尋ねられたことがありますか」である。

環境については、「廊下がやかましすぎたことがありますか」、「部屋が暑すぎたり寒すぎたりして眠れなかったことがありますか」、「他の患者が騒々しい音をたてたことがありますか」、「便所が清潔でなかったことがありますか」、「室内の空気が汚れていたことがありますか」である。

診療とのかかわりでは、「食事が診療のために妨げられたことがありますか」、「検査や検温、その他の処置のために早朝から起こされたことがありますか」、「消灯後、同室の患者の検査や処置のため睡眠を妨害されたことがありますか」である。

その他では「食事時間以外でのどが渇いたとき何か飲み物をもってきてくれましたか」が不満足度が高かった。

これらの項目は、患者にとって直接困ることではなく、緊急を要する事柄ではない。

患者にとって、直接困ること、緊急度の高い事柄については、比較的満足感を与えているが、直接には困らない事柄には、まだまだ満足感を与えていない。

## 今後の課題

### ① 業務の整理

図1に示すように、協力の得られた施設のタイムスタディの結果、内科病棟では、看護婦で観察3.9%、日常生活活動への援助19.3%、呼吸循環管理、測定、検査10.4%、診療治療の介助10.7%、記録9.2%、報告、連絡、事務業務その他が46.5%となっている。患者のベッドサイドに行く時間が非常に少ない。このことから、患者サイドにたつての業務の見直しと改革が必要であろう。

Abdellah、Levinの研究においても、患者の訴えのなかで、日常生活に関することから――テレビ、ラジオの音、食物の質に至るまで広範囲のものに――が多いが、我々の研究でも同様に環境に関する不満足度が高かった。このような訴えの全てが看護に関するものではな

いと Abdellah も述べているが、他の部門に移轄する形で1つには業務整理ができないだろうか。

看護の目的は、個々の患者をできるだけそれぞれの人がもっている日常のふつうの生活のリズムに乗せていくことである。診療とのかかわりについての医師の治療計画の範囲内において、個々の患者固有の生活の流れを乱さないように、患者との調整役を看護婦がとっていくべきではないか。

患者と看護婦が、最初の出会いの際に、患者は自ら自分のニーズを適確に表現しないが、そのニーズを明らかにすることは、看護婦の責任であるし、我々の目的である。そのためにはコミュニケーション技術が不可欠となる。患者のニーズを把握し、アセスメントすることを、全ての看護婦に要求することは、現状では無理ではないだろうか。看護全体の質をあげると同時に、コミュニケーション技術、アセスメント能力を持ったスペシャリストの養成を考え、患者のニーズをとらえていく努力も必要ではないか。

我々の今回行なった研究はあくまでも、食事、排泄、休息、睡眠、清潔についてであるが、これらの中で不満足のみられる項目から患者に接近していくための1つの示唆を与えてくれた。

## アンケート調査についてのお願い

私達は高知女子大学看護学科の教員です。

患者さんが、よりよい入院生活を送るために、私達看護婦は、どのような患者サービスをしたらよいのか、皆様方の意見をお聞きし、これから看護婦になろうとする学生への教育の資料に生かしていきたいと考えております。

ごめんですが、ご協力をよろしくお願いいたします。

このアンケートは統計としてまとめ、個人名を出したりして御迷惑をおかけするようなことは決してしませんから、この点御心配なく、ありのまま御回答下さい。

一日も早くご病気が全快されますことをお祈りいたします。

年 令 (         ) 歳      性 別 ( 男 女 )

次の項目の中で あてはまるものに ○ をつけて下さい。

- I    1 常に寝たまま      2 ベッドで体を起こせる      3 室内歩行可能  
     4 日常生活不自由なし

## II 食事について

1. 食事について あなたは
- |                            |               |                            |       |
|----------------------------|---------------|----------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> イ | 自分で食べれる       | <input type="checkbox"/> a | 看護婦   |
| <input type="checkbox"/> ロ | 食べさせてもらう——だれに | <input type="checkbox"/> b | 付 添   |
|                            |               | <input type="checkbox"/> c | そ の 他 |

2. 配膳について あなたは
- |                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> イ | 自分でとってくる              |
| <input type="checkbox"/> ロ | 他の人(看護婦も含めて)にとってきてもらう |

3. A 食事は何時にきていますか

朝 食 (         ) 時      昼 食 (         ) 時      夕 食 (         ) 時

- B この時間帯に満足していますか

朝 食         ☐ イ 満足している      ☐ ロ 満足していない

昼 食         ☐ イ 満足している      ☐ ロ 満足していない

夕 食         ☐ イ 満足している      ☐ ロ 満足していない

C Bで、満足していないと答えた方、何時にしてほしいですか

	朝食 ( )時	昼食 ( )時	夕食 ( )時
4. 食器が長い間 下膳されなかったことがありますか	はい	いいえ	どちらでもない
5. 配膳があわただしすぎたことがありますか	はい	いいえ	どちらでもない
6. 食事が出された時 冷えていたことがありますか	はい	いいえ	どちらでもない
7. 「食事がおいしく食べれましたか」と看護婦に尋ねられたことがありますか	はい	いいえ	どちらでもない
8. 付添がいなくて看護婦の介助が必要なのに なかなか来てくれなかったことがありますか	はい	いいえ	どちらでもない
9. 介助が必要な場合 看護婦が食べやすい体位にしてくれましたか	はい	いいえ	どちらでもない
10. 食器が汚いことがありましたか	はい	いいえ	どちらでもない
11. 食事時間以外でのどが渴いたとき何か飲み物をもってきてくれましたか	はい	いいえ	どちらでもない
12. 食事が診療のために妨げられたことがありますか	はい	いいえ	どちらでもない

### Ⅲ 排泄について

- 排便について あなたは
    - イ 自分で便所に行ける
    - ロ 病室でポータブルをつかう
    - ハ ベッド上で便器をつかう
  - 排尿について あなたは
    - イ 自分で便所に行ける
    - ロ 病室でポータブルをつかう
    - ハ ベッド上で尿器をつかう
- |                               |    |     |         |
|-------------------------------|----|-----|---------|
| 3. 排便をしたい時すぐに便器を頼めましたか        | はい | いいえ | どちらでもない |
| 4. 排尿をしたい時すぐに尿器を頼めましたか        | はい | いいえ | どちらでもない |
| 5. 便・尿器をすぐに持って来てくれましたか        | はい | いいえ | どちらでもない |
| 6. 便・尿器をすぐに片付けてくれましたか         | はい | いいえ | どちらでもない |
| 7. 便・尿をしている時に時間をせかされたことがありますか | はい | いいえ | どちらでもない |
| 8. 便所が清潔でなかったことがありますか         | はい | いいえ | どちらでもない |

9. 便所を使うのに長い間待たされたことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
10. 便・尿の回数をききにきた時に看護婦は便・尿の異常について尋ねてくれますか	は い	いいえ	どちらでもない
11. 便・尿の様子がいつもと変わった時、看護婦は手当てや説明をしてくれますか	は い	いいえ	どちらでもない
12. 室内で便・尿をする時、同室の人への気がねに對して配慮をしてもらえますか	は い	いいえ	どちらでもない
13. 便所が使いやすいよう工夫されていますか	は い	いいえ	どちらでもない

#### Ⅳ 休息・睡眠について

1. 家庭にいる時 あなたは
- |   |             |       |
|---|-------------|-------|
| イ | 何時にねていましたか  | ( ) 時 |
| ロ | 何時におきていましたか | ( ) 時 |

2. A 病院の起床・消燈の時間に満足していますか

イ 満足している      ロ 満足していない

- B Aで満足していないと答えた方 何時がいいですか

起 床 —— ( ) 時

消 燈 —— ( ) 時

3. 他の患者が騒々しい音をたてたことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
4. 部屋が暑すぎたり寒すぎたりして眠れなかったことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
5. 部屋が明るすぎて眠れなかったことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
6. 廊下がやかましすぎたことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
7. ラジオ・テレビ・レコードの音が大きすぎたことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
8. 検査や検温、その他の処置のために早朝から起こされたことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
9. 室内の空気が汚れていたことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
10. ドアの開・閉、詰所の話し声がうるさかったことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない
11. 消燈後、同室の患者の検査や処置のため睡眠を妨害されたことがありますか	は い	いいえ	どちらでもない

## V 清潔について

1. 身体の清潔について あなたは
  - イ 入浴している
  - ロ 清拭してもらっている
    - だれに
      - a 看護婦
      - b 付 添
      - c その他
  - ハ どちらも許可されていない
2. A 入浴あるいは清拭は1週間に何回していますか ( ) 回
  - B その回数に満足していますか イ 満足している ロ 満足していない
  - C Bで満足していないと答えた方 1週間に何回したいですか ( ) 回
3. A 入浴あるいは清拭は何時頃していますか ( ) 時頃
  - B その時間帯に満足していますか イ 満足している ロ 満足していない
  - C Bで満足していないと答えた方 何時頃したいですか ( ) 時頃
4. 洗面や清拭の仕方に満足していますか イ 満足している ロ 満足していない
5. 入浴する日と時間帯が決められているために気分が悪くても入浴しなければならなかったことがありますか
 

は い	いいえ	どちらでもない
-----	-----	---------
6. 清拭や洗髪をしてもらったことのある方はもっと時間をかけてしてほしいですか
 

は い	いいえ	どちらでもない
-----	-----	---------

## VI その他

1. 看護婦を呼んだのになかなかきてくれなかったことがありますか
 

は い	いいえ	どちらでもない
-----	-----	---------
2. 看護婦がこちらに質問の余裕も与えずに出ていってしまったことがありますか
 

は い	いいえ	どちらでもない
-----	-----	---------
3. 受持ちの看護婦はいつもせかせかして忙しいですか
 

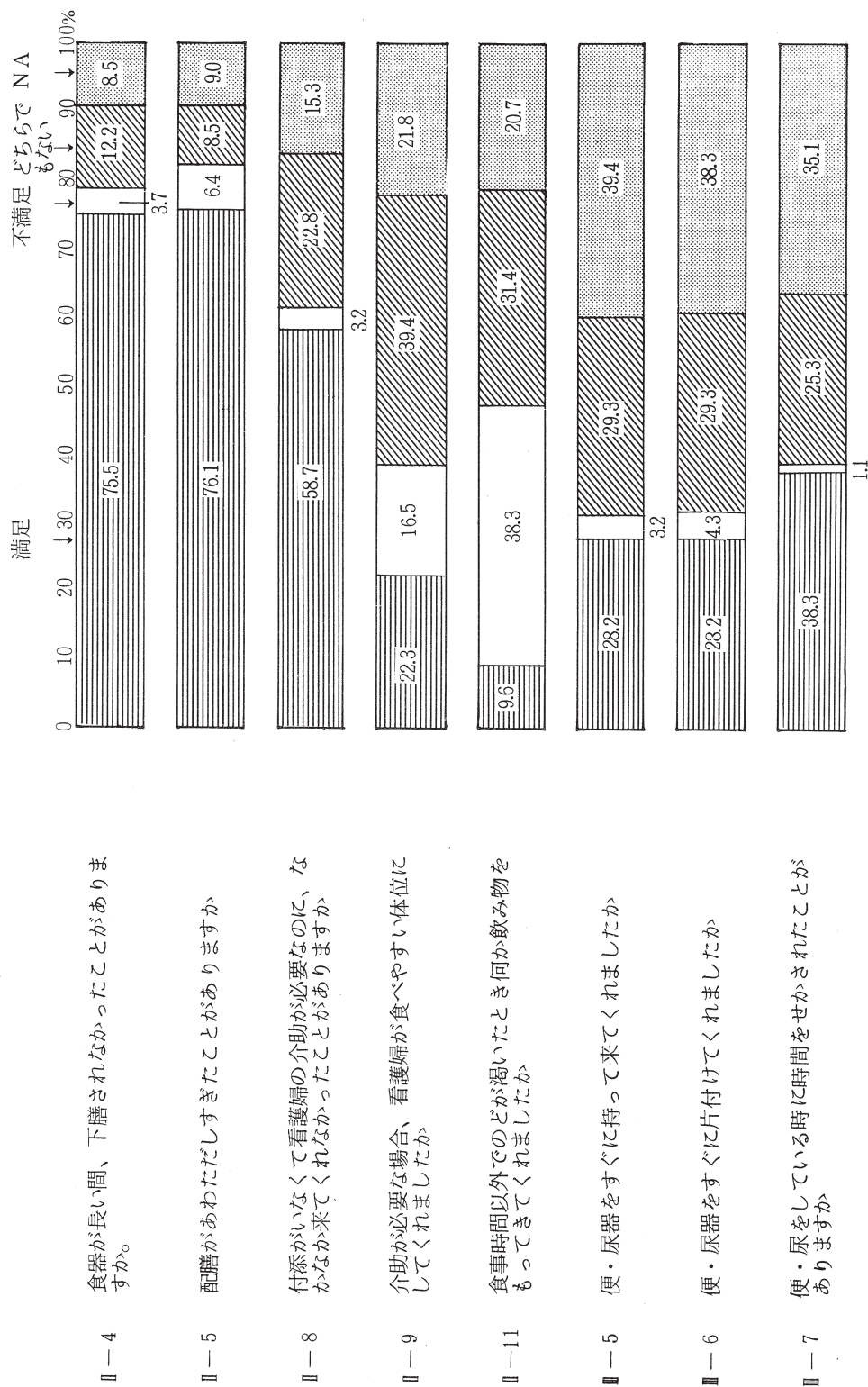
は い	いいえ	どちらでもない
-----	-----	---------
4. 何か不自由なことがあれば看護婦に話しますか
 

は い	いいえ	どちらでもない
-----	-----	---------
5. 「何か不自由なことはありませんか」と看護婦に尋ねられたことがありますか
 

は い	いいえ	どちらでもない
-----	-----	---------

ご協力 ありがとうございます

図 2. 直接的ケアに関する満足度



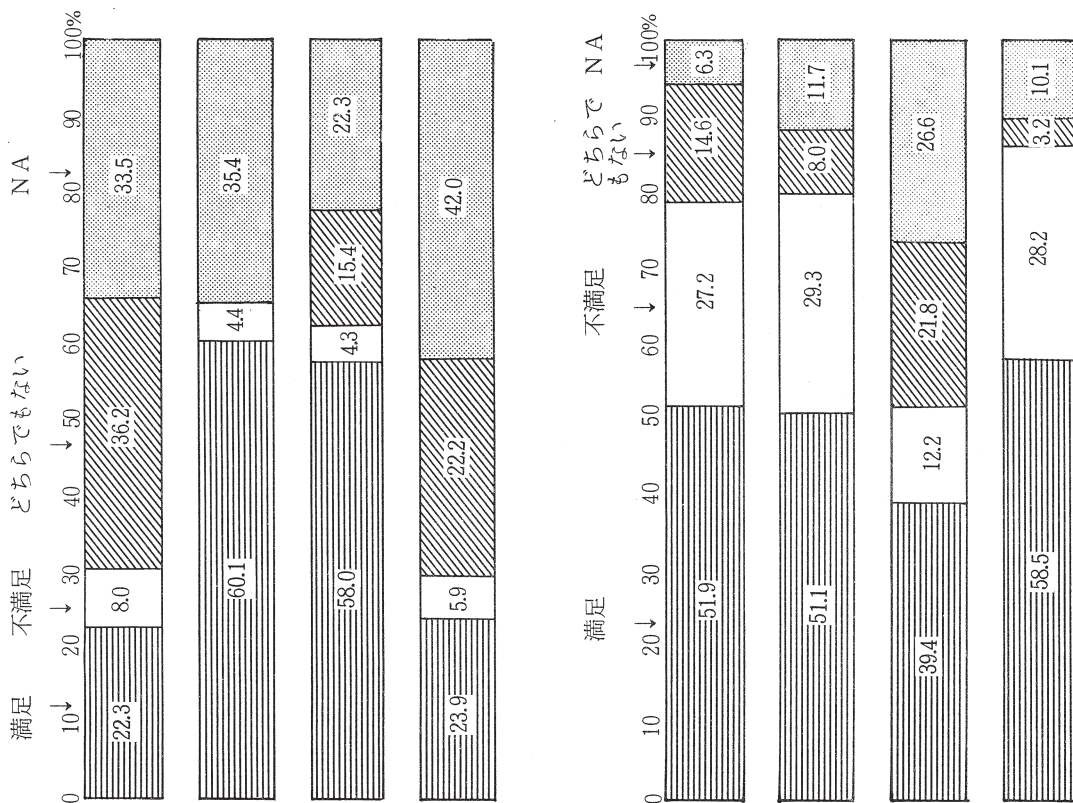


図3 コミュニケーションに関する満足度

11-12 室内で便・尿をする時、同室の人への気がねに  
対して配慮してもらえますか

V-4 洗面や清拭の仕方に満足していますか

V-5 入浴する日と時間帯が決められているために気  
分が悪くても入浴しなければならなかったこと  
がありますか

V-6 清拭や洗髪をしてももらったことのある方はもっ  
と時間をかけてしてほしかったですか

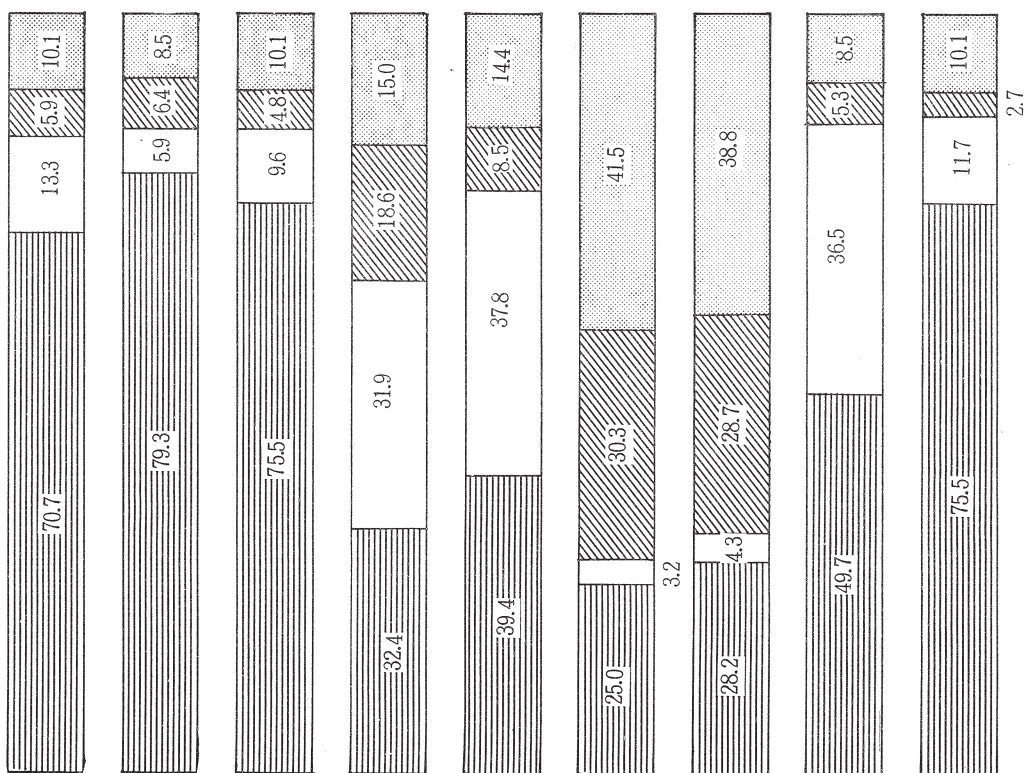
11-7 「食事がおいしく食べれましたか」と看護婦に  
尋ねられたことがありますか

11-10 便・尿の回数をききにきた時に看護婦は便・尿  
の異常について尋ねてくれますか

11-11 便・尿の様子がいつもと変わった時、看護婦は  
手当てや説明をしてくれますか

IV-6 廊下がやかましかったですか

- Ⅳ－10 ドアの開・閉、詰所の話し声がうるさかったことがありますか
- Ⅵ－1 看護婦を呼んだのになかなかきてくれなかったことがありますか
- Ⅵ－2 看護婦がこちらに質問の余裕も与えずに出ていってしまったことがありますか
- Ⅵ－3 受持ちの看護婦はいつもせかせかして忙しそうですか
- Ⅵ－5 「何か不自由なことがありますか」と看護婦に尋ねられたことがありますか
- Ⅲ－3 排便をしたい時すぐに便器を頼めましたか
- Ⅲ－4 排尿をしたい時すぐに尿器を頼めましたか
- Ⅳ－3 他の患者が騒々しい音をたてたことがありますか
- Ⅳ－7 ラジオ・テレビ・レコードの音が大きすぎたことがありますか



2.7

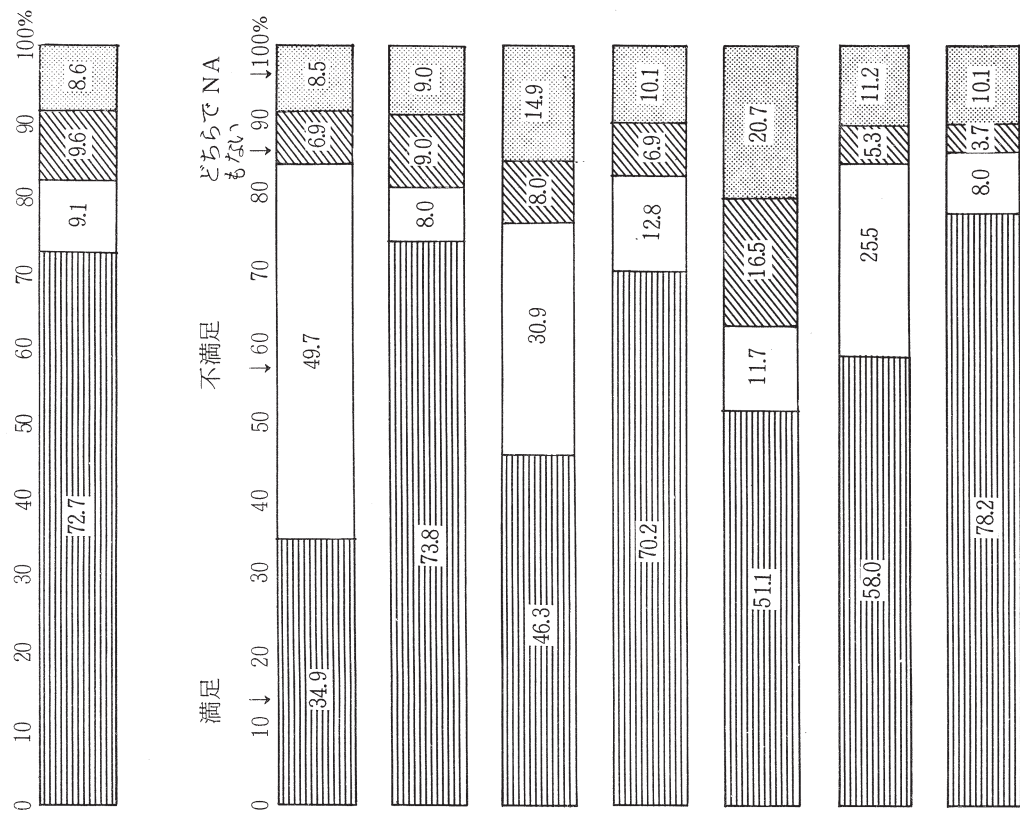
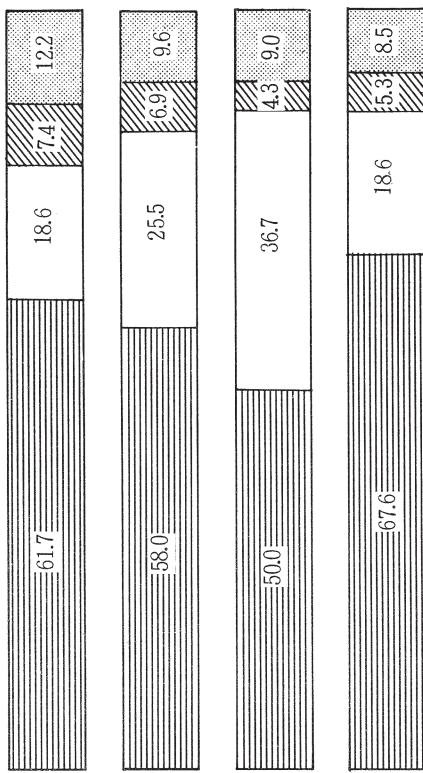


図 4. 他部門との調整に関する満足度

- Ⅵ-4 何か不自由なことがあれば看護婦に話しますか
- Ⅱ-6 食事が出された時、冷えていたことがありますか
- Ⅱ-10 食器が汚いことがありますか
- Ⅱ-8 便所が清潔でなかったことがありますか
- Ⅲ-9 便所を使うのに長い間待たされたことがありますか
- Ⅲ-13 便所が使いやすいように工夫されていますか
- Ⅳ-4 部屋が暑すぎたり寒すぎたりして眠れなかったことがありますか
- Ⅳ-5 部屋が明るすぎて眠れなかったことがありますか



IV-9 室内の空気が汚れていたことがありますか

II-12 食事が診療のために妨げられたことがありますか

IV-8 検査や検温、その他の処置のために早朝から起こされたことがありますか

IV-11 消灯後、同室の患者の検査や処置のため睡眠を妨害されたことがありますか