

# 「入院生活における患者の期待と満足度」

## －入院中の患者への期待度・満足度調査を通して－

12階東 ○鈴木芳匡 臼井 勝保 小長井  
南雲 森谷 早川

### I はじめに

近年、看護の質ということが問われており、患者中心の質の高い看護を提供するために患者のニーズを把握しなければならない。

しかし、現状は時間におわれ、患者の声を聞く機会が十分に得られていないように思われ、入院生活に対し患者が持つ期待に私たちの看護援助が応えられているのか疑問を抱くようになった。そこで患者が看護者に対し、どのような期待を持って入院しているのか、その期待に看護者がどれだけ応えられているのかという点について、看護者の対応を中心にアンケート調査を行った。その結果を基に、さらに満足度を上げるためには、どのようにしたら良いか考察したので報告する。

### II 研究方法

1. 調査期間：平成11年10月1日～平成11年11月1日
2. 調査対象：12階東病棟入院中の患者20名

（検査入院、転床予定の患者は除く）  
（意識レベルがクリアであり、アンケートに自己記入可能な患者）

3. 調査方法：無記名質問紙調査  
同一患者で2回アンケート調査を施行  
1回目 期待度調査（入院時）  
2回目 満足度調査（退院の見通しが立った時または決まった時）

・質問内容は、環境に関して1問、接遇に関して9問、看護業務に関して1問、連絡に関して1問の計12問で、それぞれの内容について、期待度・満足度別に調査し、各質問に自由記載欄を設けた。

### III 用語の定義

期待：入院生活において、看護者に対しこうあってくれるだろうと思待ち構えること。

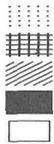
満足：患者がしてほしいと思っていることを看護者が満たしてくれ、不平のないこと。

### IV 結果

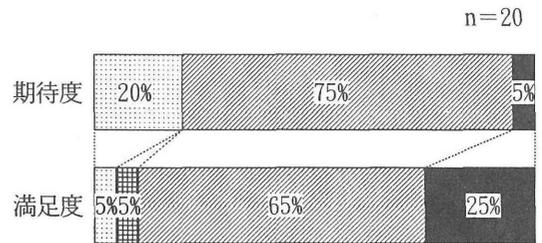
回収率は100%、

男性17名、女性3名、平均年齢62歳、  
平均入院日数21.5日

#### アンケート結果

期待度	1. 全く思っていない 2. それ程思っていない 3. 思っている 4. 非常に思っている 5. 無回答	
満足度	1. 全く満足していない 2. あまり満足していない 3. 満足している 4. 非常に満足している 5. 無回答	

#### ① 落ち着いた静かな環境について

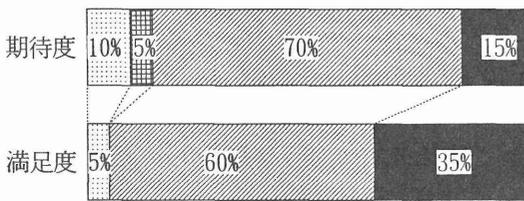


#### 自由記載内容—一部抜粋—

- ・静かさだけではいけません。
- ・神経過敏であり、いろんなことがちょっとしたことで気になる。

② 嫌な顔せず明るく接することについて

n=20

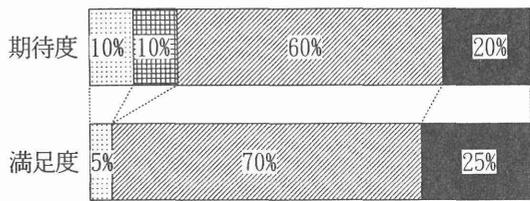


自由記載内容—一部抜粋—

- ・病気で沈みがちである。
- ・病身には明るく接してくれることにより力付けられる。
- ・明るいほうが楽しいし、要望も伝えやすい。
- ・こちらも接しやすいから。

⑤ 落ち着いた態度での看護業務について

n=20

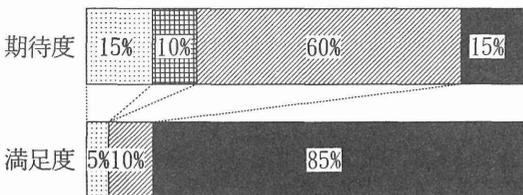


自由記載内容—一部抜粋—

- ・誤診・誤処置を大変恐れています。
- ・多忙なのである程度望みます。
- ・不安に思わないようにしてほしい。

③ 分けへだてなく公平に接することについて

n=20

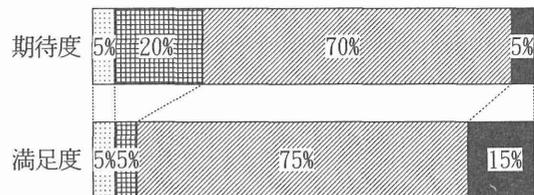


自由記載内容—一部抜粋—

- ・患者はひがみがちです。
- ・患者によって病状・体調がさまざまであるため公平でなくともその患者にあった対応が好ましい。

⑥ 必要とする時すぐに手を貸してくれることについて

n=20

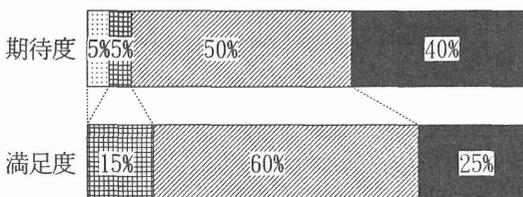


自由記載内容—一部抜粋—

- ・自分でできることはできるだけ自分でやりたい。
- ・自立を願っており、必要なときに援助してもらえばよい。

④ 検査処置に関する判りやすい十分な説明について

n=20

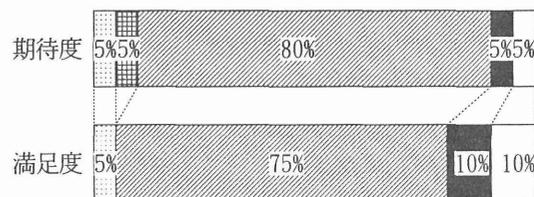


自由記載内容—一部抜粋—

- ・歳をとっているので理解できないところがある。
- ・自分の身体であるため詳しく知りたい。

⑦ 患者の訴えに耳を傾け、話を聞くことについて

n=20

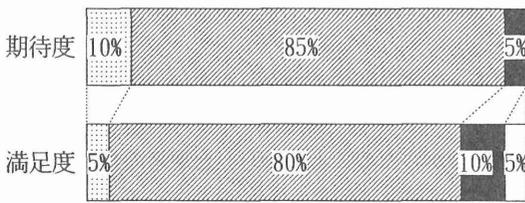


自由記載内容—一部抜粋—

- ・時間の許せるかぎり話を聞いてほしい。

⑧ 気軽に質問できる態度について

n=20

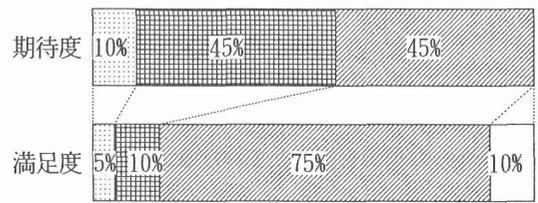


自由記載内容—一部抜粋—

- ・時間の許すのであれば。
- ・なかなか言いだしにくいときもある。

⑩ 細かい点まで気配りすることについて

n=20

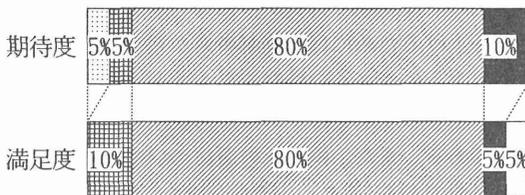


自由記載内容—一部抜粋—

- ・そこそこの気配りを願いたい。
- ・日常生活が普通にできる程度でよい。

⑨ 患者との約束を忘れずに行うことについて

n=20

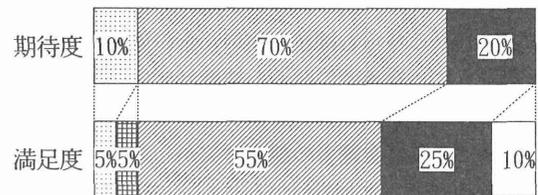


自由記載内容—一部抜粋—

- ・待ちくたびれると、心配になってくる。
- ・忙しいと思うけど、忘れず行ってほしい。

⑪ 患者—医療者・医師—看護者間の連携をスムーズに行うことについて

n=20

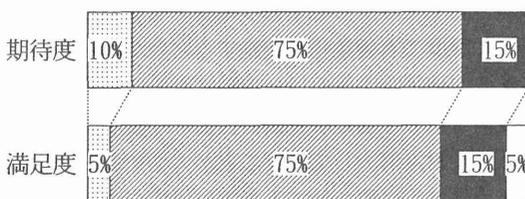


自由記載内容—一部抜粋—

- ・医師と随時、連絡を取れるわけではないので。

⑩ 看護者の行動に安心感を得られることについて

n=20



自由記載内容—一部抜粋—

- ・安心感というより、信頼感を得られるように。
- ・看護する人がいいかげんだと不安になる。

V 考察

1. 落ち着いた静かな環境について

期待度では「全く思っていない」が20%で、他の質問に比べやや高くなっており、「非常に思っている」が5%と少なかった。これは、入院時には自分の病気や入院するという事で頭がいっぱいになり、入院生活の環境まで考える余裕がないと考えられる。

そして、満足度では「満足している」が65%となり、期待度と比べてあまり変化がないが、「非常に満足している」は25%と期待度に比べて増加している。それはある程度の入院生活を経過して、徐々に病院の環境にも慣れ、患者自身もよりよい入院生活を送りたいというニーズが高まってきた時、基本である静かな環境が提供できたからと考える。患者の意見の中には、「神経過敏であり、入院ということで、色々な事がちょっとした事で気になります。」というように、病院の基本である静かさを求めている患者もいる。その反面では、「静かさだけではいけません。」という意見もあり、その患者の状態によって、静かさを求める時もある。

れば、看護者の明るい声を必要としている時もあり、患者一人一人によって求める環境が少しずつ異なっている。

これらのことから、入院という形で何等かの制約をされる中でも、静かな環境を基本に自分らしい生活を送っていけるように、看護者がその患者自身を把握し、その人にあった環境を提供していけるようにしていかなければならないと考える。

## 2. 嫌な顔をせず明るく接する事について

アンケートの結果、期待度で「思っている」が70%、「非常に思っている」が15%、満足度では「満足している」は60%、「非常に満足している」は35%であった。これは、日頃明るい態度で接するよう心掛けている私達の努力が評価されているものと思う。

しかし、満足度では、「非常に満足している」は「満足している」より低く、十分に満足しているものとは言いがたい。「明るいほうが楽しいし、要望も伝えやすい」「こちらも接しやすい」との患者の意見にもあるように、看護者の明るい態度は、気軽に話しやすい、接しやすい、等コミュニケーションの大切な要因となっており、看護者の態度で欠かしてはいけないものであるということがわかる。

これらのことから、看護者は常に明るい態度、笑顔で患者に接して行かなければならない。そうすることで、患者のニーズをより深く知る事ができ、満足度を向上させられるのではないかと考えられる。

## 3. 分け隔てなく公平に接することについて

期待度と満足度を比較すると満足度の「非常に満足している」が85%と高値である。このことから、患者は「看護者は公平に接してくれている」と評価していることがわかる。

私達は、患者への関わり方を振り返ってみた時、より看護度の高い患者への関わりが多くなってしまっていることが、公平ではないと患者に受け止められていないかと心配であった。しかし、患者にはそう受け止められていないようである。患者の意見に「患者それぞれ違う病状を理解し、公平に接してくれる」とあるように、理解ある受け止め方をしてくれている。この点は新鮮な驚きであった。しかし、患者すべてが理解を示してくるわけではない。「患者はひがみがちです」と素直に思いを述べる患者もあり、程度の差はあるものの、本質的には「自分にも関心を持ってほしい」と思っている。そこで、援助の少ない患者へも見守り、声かけを行う等により、看護度の高低に関係

なく患者1人1人に関心があることを示していき、何かあったら、そのことにすぐに対応していく用意があるということを示していくことが大切である。

## 4. 検査・処置に関するわかりやすい、十分な説明について

「自分のからだのことだから」と患者の意見にもあるように期待度・満足度とも「思っている」「非常に思っている」「満足した」「非常に満足した」が高かった。私達は日々、患者にわかりやすく、不安を与えないよう心掛け、方法・日時・場所・準備すべき事柄など紙に書くなど工夫し、検査等の説明を行っているため、ある程度の満足度は得られている。しかし、このアンケートの結果「非常に満足した」と答えた人は期待度の「非常に思っている」に比べ低い結果になっている。このことから、検査・処置に関して十分に患者の満足のいく説明ではなかったことが言える。満足度を上げるためには「高齢者だから」という意見にもあるように、老人の特徴をふまえて個別性も十分に考慮し、患者の反応を確かめながら説明していくことが重要である。また、検査・処置についてより一層の学習が必要である。

## 5. 落ち着いた態度での看護業務について

アンケートの結果では、満足度では「非常に満足している」は25%と低かった。「(看護婦さんは)多忙なのである程度(落ち着いた看護を)望みます。」とあり、日々患者と接する折り「忙しそうだね」と言われる事が多く、十分に落ち着いた態度で対応できているとは言えない。医療事故が多く報告されている今日、事故防止を考える上でも十分な確認をするために、落ち着いた態度で看護業務を実施する必要がある。

多忙の中確実な看護を行っていくために、看護者は看護技術・ME機器の取り扱い技術等知識が向上できるように、日々努力していくことが大切である。また、どのような状況に置かれても冷静に対応できるように自分自身を理解し、行動や感情をコントロール出来るようにしていかなければならない。

## 6. 必要とするときすぐに手を貸してくれることについて

アンケートの結果、期待度・満足度ともに「思っている」「満足している」が高く、期待度では「それ程思っていない」は20%で「非常に思っている」は5%と低かった。また、「期待するのが良くない、自分で

きることは出来るだけ自分で行う。」「自立を願っている」等の意見があった。人間は自分で解決できることは自分で行いたいという欲求があり、なんらかの要因で自分の力で解決出来なくなった時、他者に援助を求めるのではないだろうか。

期待度の結果「非常に思っている」が5%と低かったのは、入院時には運動機能に問題がなく自覚症状も少ないためではないかと考えられる。

満足度で、「満足している」「非常に満足している」が増加したのは、検査や治療等で看護援助を受けた結果と考える。しかし、「非常に満足している」と答えた患者は15%と低く、看護者の対応が十分ではなかったといえる。患者が援助を求める時、自分の力では解決出来ないと感じ声をかける。その瞬間に私達はつい「ちょっとお待ちください」と返答してしまう。患者は「説明もなく、ただ待っているのはイライラする」「すぐ来てほしい」と感じており、患者に満足していただけるよう援助していくには、敏速に対応し、待たせている時の声かけや配慮が大切である。

#### 7. 患者の訴えに耳を傾け、話を聞くことについて

アンケートの結果では、期待度・満足度とも「思っている」「満足した」が高いが、「非常に思っている」「非常に満足した」では、期待度5%、満足度10%と低い。このことは、1つの要因として、看護者は忙しいという思いが患者にあるためではないかと考えられる。

少ない時間の中でも看護者は、いつも患者のことを気にしているという態度を示し、いつでも傾聴するという姿勢を示していく必要がある。少なくとも、受け持ち看護者は、患者が今どのような事を思っているのか、どのような状況にいるのかなどを把握し、それらに対応できるよう心掛けて行かなければならないと考える。

#### 8. 気軽に質問できる態度について

この質問に対しては、期待度・満足度ともに「思っている」「満足している」が80%以上と高い。これに対して「非常に思っている」「非常に満足した」は、ともに10%以下と低い。このことは、看護者が忙しいとで声がかけにくいと思わせているためではないだろうか。患者からの意見の「時間がゆるすのであれば」等からも伺えるように、患者が気を遣い、ゆっくり相談にのってもらえない雰囲気を作ってしまうからと考えられる。

患者から声がかかるのを待つだけではなく、看護者からも患者に積極的に声をかけ、その対話の中で質問に答えるようにする事が大切である。

#### 9. 患者との約束を忘れずに行うことについて

期待度・満足度とも「思っている」「満足した」がともに80%と高く、ある程度満足されていると言えるが、「非常に思っている」10%、「非常に満足した」5%と低い。満足度の「非常に満足した」が低いのは、他の用事に気をとられてしまったり、看護者の「ちょっと待って下さい」が患者にとってみれば、何十分も待たされたりするような、約束忘れや時間感覚のずれより、今回の結果に至ったのではないだろうか。約束を忘れないようにするためにも、メモをとったり、他に余裕のある看護者に依頼したりする工夫が必要である。また、時間を指定して依頼されたり、すぐに対応できないのであれば、時間を約束して、あらためて訪室する配慮が必要となってくるのではないかと考える。

#### 10. 看護者の行動に安心感を得られることについて

期待度・満足度ともに「思っている」「満足した」は75%と高かった。「非常に思っている」「非常に満足した」が15%と低い理由として看護者の行動や業務の手際が良くないことや、技術に熟知していないなどが考えられる。

そこで、「非常に満足した」という評価を上げるためには、それぞれの科の特殊性についての知識、技術の熟知を基本とし、患者から依頼されたことを忘れずに実行すること、質問されたことには答えること、技術や業務を患者に提供する際に、言葉かけや説明をしながら行うことが重要である。

#### 11. 細かい点まで気配りすることについて

期待度において、「それ程思っていない」が45%と他の質問項目より高く、「非常に期待している」は無しであった。これは、入院して間もなく検査段階で治療が始まっていない患者が多く、自分の事は自分でできる患者が多いため、看護者の気配りや援助の必要性を感じておらず、気配りを求めているためと考える。

満足度において「満足した」が高く、「非常に満足した」が10%と低かった。これは、実際に検査・治療が始まり、看護者の援助を必要とする場面があり、それに対する気配りが十分なものではなかったためと考

えられる。

患者の援助に携わる時、患者の状態を把握し何を必要としているのかを考え察知し、患者にとって不足点がないか患者自身に確認するようにすることが大切である。さらに、患者から知りえた情報は、何度も同じ事を聞かないようにするため、他の看護者にも伝えていくようにする必要がある。

患者個々の性格や思いを知り、看護者同士で情報を交換することにより、その患者にあった適度な気配りをしていくことが必要である。

## 12. 患者－医療者・医師－看護者間の連携をスムーズに行うことについて

期待度・満足度を比較すると、「思っている」70%が「満足した」55%と低下している。これは、患者から見て患者－医療者間（医師・看護者間）、医師－看護者間の連携がスムーズでないことがいえる。患者の側にいる看護者は患者の代弁者でもあり、医師にとっては患者についての情報の提供者でもあるため、互いに連携を密にする必要がある。患者からの訴えや状態について、緊急性のあるものか時間をおいて待っても良いものかなどを患者に確認したり、看護者が判断したり、適切な連絡をとり患者に返事をしていくことが大切である。

さらに良い医療を行っていくためには、医師、看護者間の情報交換を密にし、患者に関わっていくようにしなければならないと考える。

## VI 結 論

今回は、期待度・満足度について調査をおこなった。全体評価として、ある程度期待に対する満足度が得られている項目が多かった。しかし、「非常に満足している」という評価の割合は少なかった。退院時に「非常に満足している」と患者に思ってもらうためには、アンケートの意見を反映し、さらに細かい部分まで配慮していかなければならないといえる。

- ① 病院という場所で治療のために生活している患者には、さまざまな疾患の進行度・深刻さがある。治療に専念できる静かな環境を基本とし、患者一人一人にあった入院生活環境を提供する必要がある。
- ② 看護者は日常業務において患者とのコミュニケーションの中から、信頼関係を築くとともに患者の求めていることはなにかを的確に判断すること、また、必要なことは看護者間・医師との間で情報の交換をし、気配りや援助を行うことが重要である。

- ③ 看護者は患者が話しやすい雰囲気作りと態度を心がけ、看護者からも患者に声を掛けることが必要である。また、「看護者は忙しい」と患者が感じてしまうことによる気兼ねを最小限にするためには、いつでも患者のことを気に掛けている態度や傾聴する姿勢を示すことが重要である。

- ④ 検査・処置の説明については年齢等の特徴をふまえ、個別性を十分に考慮することが大切である。患者が安心して、検査・処置に臨めるためには、わかりやすい十分な説明ができるよう、看護者は知識を深めていく必要がある。

## VII おわりに

この研究を通して、業務におわれ多忙な毎日の中でも患者への気配りや声かけが大切であり、傾聴することの重要性を再確認することができた。

## 参考文献

- 1) 鹿島清五郎：精神科看護の手引き、日総研出版、1989
- 2) 垣内寛子他：看護ケアへの満足度と患者－看護婦関係、日本看護研究学会誌、20 (3)、P 330、1997
- 3) 川名典子他：看護者がつくる「言えない雰囲気」クリニカルスタディ、8 (10)、P 66－71、1987
- 4) 土井健郎：「甘え」の構造、第2報、弘文堂、1998
- 5) 今中雄一他：特集はじめての満足度調査 医療CS 日総研出版、1998