

I 調査研究の目的と方法

今日、医療の高度化、専門分化が進む中で、患者の周りに医療機器が大幅に導入され、検査、処置が増加している。また、院内のサービス提供システムは、各業務毎に細分化され、組織全体としては中央化されて、多くの職種、職員が1人の患者にかかわるようになってきている。

看護職の立場からみても、医療の進歩は、検査・処置の増大など、看護内容に変化をもたらしている。

このような状況にあって、患者自身は、看護をどのように受け止め、看護婦に何を期待しているのだろうか。看護の方向性を探るために、患者自身に直接記入してもらうアンケート調査により入院経験患者に直接、受けた看護の満足感や期待を聞くこととした。この種の調査研究報告が日本では少ないため、今回は、大まかに概観する程度の内容にとどめた。一点は、生活援助に関すること、二点は、治療上の援助に関すること、三点は、不安への対応に関すること、四点は、看護婦のかかわり方に関すること。そして最後に看護全般についての満足感と受けた看護についての印象的な事項についてである。患者への調査ということで回答のしやすさ、分量を考慮し、P38～49のような調査票を作成した。また、回答の背後にある具体的な場面や患者の思いを把握するために、自由記述を多く設け、患者の意志でできるだけ書いてもらうことと

した。

調査方法としては、退院時に患者（18～70歳）に婦長、看護婦より調査票を手渡して調査協力の依頼をした。

原則として、退院後2週間以内に本人に記入してもらい、返信用封筒にて直接本会調査研究室に返送してもらった。調査協力病院は、本会職能委員、医療保険制度検討委員会委員、病院看護基礎調査プロジェクト委員の勤務する病院の中から9病院に協力していただいた。調査期間は昭和62年10月～昭和63年1月とし、この間に調査票を手渡した退院患者は768名、うち476名からの回答があり、回収率は62.0%であった。各病院別の回収状況と病院の属性は〈表1〉の通り。

なお、調査票の設計にあたっては、上記委員会委員の助言を得た。

今回の調査法で明らかにできることは、あくまでも患者自身が受けた看護についてどう感じたかということであり、看護サービスの実態を多角的に分析したものではない。また、調査票の記入の時点を退院後としたことで、看護を受けた直後の感想とはずれている可能性も否めない。また、調査対象を一応18～70歳までの成人で調査協力病院を退院した方としたが、回収率が62.0%であることから、この調査対象者の声を代表しているとは言い難いという限界についても予めお断わりしておきたい。

表1 調査協力病院の属性と回収率

病院名	調査票数				病院の属性		
	配付数	回収数	回収率(%)	調査協力病棟数	所在地	許可病床数(床)	設置主体
A 病院	213	139	65.3	8	東京	356	全国社会保険協会連合会
B 病院	100	77	77.0	6	東京	898	学校法人
C 病院	90	59	65.6	3	東京	556	自治体
D 病院	80	36	45.0	3	東京	418	済生会
E 病院	50	40	80.0	6	東京	351	日赤
F 病院	50	27	54.0	2	東京	135	公益法人
G 病院	45	30	66.7	5	東京	409	その他の法人
H 病院	40	16	40.0	4	神奈川	507	学校法人
I 病院	100	52	52.0	8	栃木	542	厚生連
計	768	476	62.0	45	—	—	—

なお、本文中で、筆者が「質問項目間に関連がある」と表現している場合、カイ2乗検定により、「2項目間が独立である」という

帰無仮説が0.1%以下の危険率で棄却されている。

II 調査対象者の属性と背景

① 性別

476名中、「女性」189名(39.7%)、「男性」198名(41.6%)、「不明」89名(18.7%)であった。

② 年齢

年齢構成は〈表2〉のとおり。「60歳以上」が34.9%を占めている。

③ 入院経験

「今回が初めて」という人が146名(30.7%)、「2回目」139名(29.2%)、「3回目以上」166名(34.9%)、「不明」25名(5.3%)

表2 調査対象者の年齢構成

年齢	人数	(%)
18 ~ 24 歳	24人	(5.0)
25 ~ 29	24	(5.0)
30 ~ 34	30	(6.3)
35 ~ 39	30	(6.3)
40 ~ 44	36	(7.6)
45 ~ 49	36	(7.6)
50 ~ 54	61	(12.8)
55 ~ 59	56	(11.8)
60 歳 以 上	166	(34.9)
不 明	13	(2.7)
計	476人	(100.0)

であった。2回目以上の人の中で、今回の入院先が、「初めて」の人が141名(46.2%)を占めた。

入院中の看護の満足感と看護婦への期待

看護体制		入院患者に直接かかわる職種（医師・看護職以外）
看護要員数 （患者数対 看護要員数）	看護職の平均 勤続年数	
2.41 : 1	6.1年	栄養士，PT，放射線技師，検査技師，マッサージ師
1.79 : 1	3.5	ケースワーカー，栄養士，PT，放射線技師，検査技師
2.03 : 1	9.4	ケースワーカー，栄養士，PT，OT，放射線技師，検査技師
1.63 : 1	3.3	ケースワーカー，栄養士，薬剤師，PT，OT，放射線技師，検査技師，言語療法士
1.81 : 1	3.5	ケースワーカー，栄養士，PT，放射線技師，検査技師
1.27 : 1	4.3	栄養士，放射線技師，検査技師
2.24 : 1	5.2	ケースワーカー，栄養士，薬剤師，PT，OT，心理療法士，放射線技師，検査技師，ST，義肢装具士
1.64 : 1	3.0	ケースワーカー，栄養士，薬剤師，PT，OT，心理療法士，放射線技師，検査技師
1.84 : 1	5.7	ケースワーカー，栄養士，PT，心理療法士，放射線技師，検査技師
—	—	—

④ 今回の入院期間

入院期間別の割合をみると、「1か月未満」(62.2%)、「1か月～3か月未満」(30.5%)、「3か月以上」(6.5%)、「不明」(0.8%)であった。

⑤ 入院していた病棟・病室

病棟の種類を大雑把に外科系病棟と内科系病棟とに分けると、外科系病棟に入院した患者は45.6%、内科系病棟に入院した患者は、43.9%であった（「不明」10.5%）。

病室は、「個室」のみの患者が11.8%、「2人部屋」のみの患者が6.3%、「3人以上の大部屋」のみの患者が最も多く63.2%を占めた。他に「個室と2人部屋」など2つ以上○がついた人は17.9%、「不明」0.8%であった。

⑥ 退院後の体調

「お体の具合はいかがですか」という設問で、調査票記入時点での体調を尋ねた。選択肢は入院前との比較で、良くなったか、悪

表3 調査対象者の退院後の体調

退院後の体調	人数 (%)
すっかり良くなった	140(29.4)
かなり良くなったがまだすっきりしない	257(54.0)
入院前とほとんど変わらないが、そう悪くはない	44(9.2)
入院前とほとんど変わらず具合が悪い	6(1.3)
入院前より具合が悪い気がする	7(1.5)
不明	22(4.6)
計	476(100.0)

くなったかという視点で設けた。一番多かったのは「かなり良くなったがまだすっきりしない」という人で54.0%を占めた。「すっかり良くなった」人も含めると、8割以上が良くなったと考えている〈表3〉。

⑦ 医療を受ける姿勢

患者が医療を受ける時、自分の病状や治療法について理解・納得した上で、医療を受けたいと思っているかどうかを問うたところ、「是非そうしたいと思う」が78.4%を占めた。8割近くの人が、自分の病状や治療法の理解に積極的な姿勢をみせ、納得して医療を受け

図1 あなたはご自分の病状や治療法について、理解納得した上で医療を受けたいと思いませんか

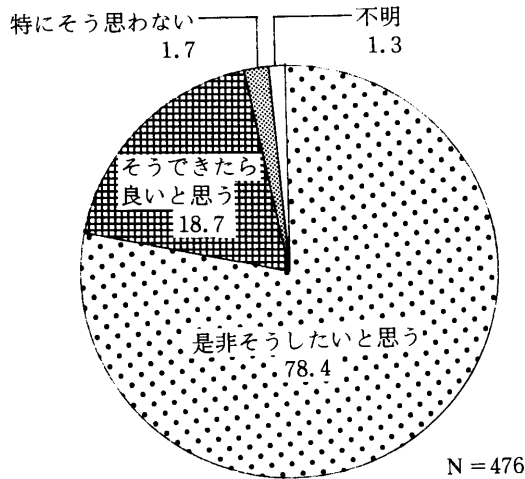
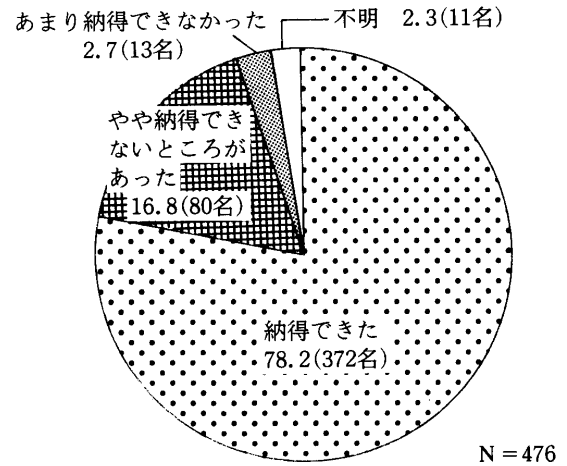


図2 ご自分の病気や治療についての、主治医(受持医, 担当医)からの説明は納得いくものでしたか



たいと考えている〈図1〉。

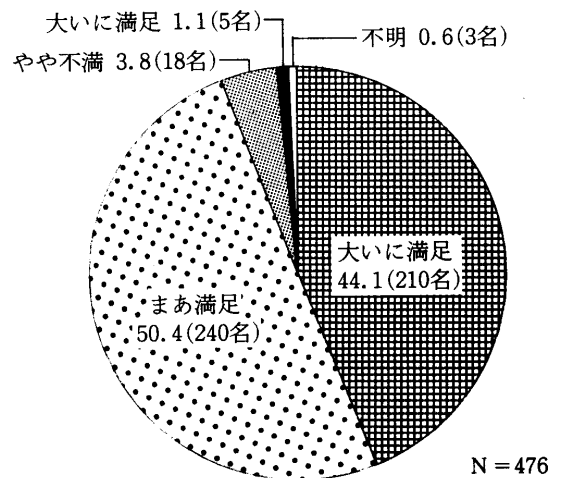
⑧ 主治医からの説明についての納得

「ご自分の病気や治療について、主治医(受持医, 担当医)からの説明は納得いくものでしたか」という問に、8割近くの人が「納得できた」と答えていた〈図2〉。

⑨ 治療全般についての満足感

「入院中の治療全般について、満足なさいましたか」という問いに対しては、94.5%の人が満足していた〈図3〉。

図3 入院中の治療全般についての満足感



Ⅲ 入院中の看護についての満足感と期待

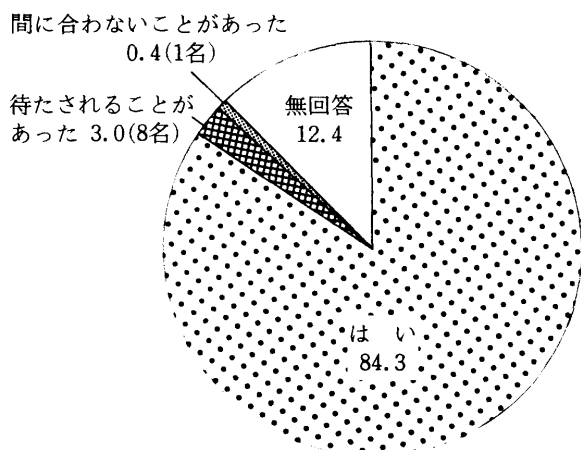
1 生活援助

(1) 排泄

排泄が自分でできない時、他人の援助を頼

むのは患者にとって気が引けることであるが、またどうしても援助してもらわなければならないことでもある。この援助を安心して期待できるかどうかは、患者の入院生活の質を大

図4 排泄が自分でできない時、病院の看護婦や看護助手はすぐに便器を持ってきたり、手助けしてくれましたか



注：「いつも自分でトイレに行けたので介助の必要はなかった」209名（467名中の43.9%）を除く267名の集計

大きく左右するものである。

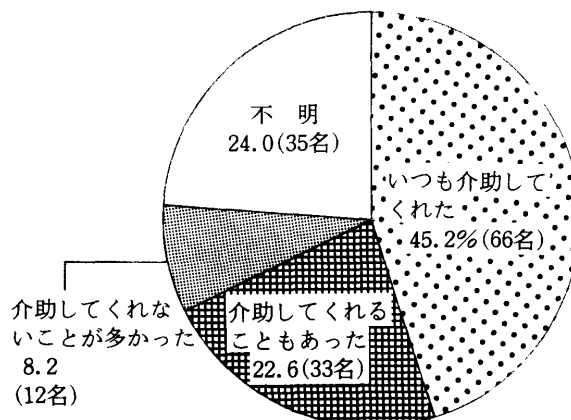
「いつも自分でトイレに行けたので介助の必要はなかった」209名（43.9%）を除いた267名についてみると、「待たされることがあった」「間に合わないことがあった」という患者は9名（3.4%）に過ぎなかった。ほとんどの患者は、すぐに便器を持ってきたり、手助けしてもらったりしていた（図4）。数は少ないが、「待たされることがあった」「間に合わないことがあった」患者6名（I病院の3名を除く）の排泄援助への満足感をみると、4名は「しかたがない」と答えており、「不満」と答えた者はいなかった（残り2名は不明）。

注 I病院については、排泄、食事、安楽な姿勢、清拭の満足感について病院の都合で別の選択肢を設けたので、本報告ではその分集計していない。

(2) 食 事

食事が自分で食べられない時介助してもら

図5 食事が自分で食べられない時、病院の看護婦や看護助手は介助してくれましたか



注：「いつも自分で食事できたので介助の必要はなかった」330名（476名中の69.3%）を除く146名の集計

うことは患者にとって切実な問題である。

「いつも自分で食事できたので介助の必要はなかった」330名（69.3%）を除いた146名についてみると、「いつも介助してくれた」と答えた人は45.2%と半分に満たなかった。「介助してくれないことが多かった」に「介助してくれることもあった」程度の人も加えると、30.8%の患者が、自分では食べられないが看護婦による介助はなかった（ことがある）と答えている。この中には、面会中の家族に夕食の介助をしてもらった患者も含まれていると思われる。（図5）

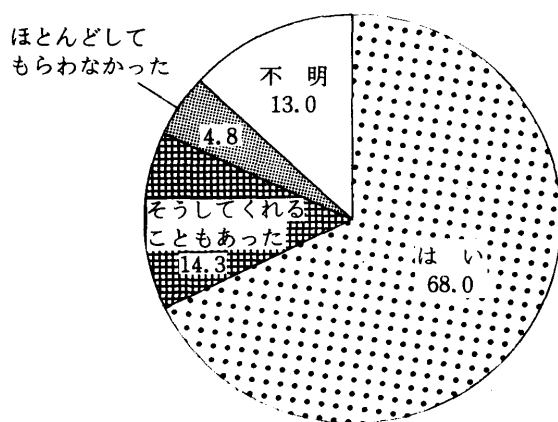
このような受け止めについて満足感を尋ねたところ（I病院を除く）、「介助してくれることもあった、介助してくれないことが多かった」38名中、17名は不十分な援助でも「満足」しており、「しかたがない」と答えている人が9名、はっきり「不満」と答えたのは7名であった（不明5名）。

(3) 安楽な姿勢

自分で自分の体が思うように動かさないうで“足の先の位置をちょっと換えてもらえたら”とベッドの中で悶々としている患者にとって、看護婦がその苦痛を和らげてくれることは、大いに歓迎されるであろう。また術後合併症の予防、褥瘡予防、拘縮予防などの観点からも体位変換は重要である。

「いつも自分で体を動かせたので、その必要はなかった」245名(51.5%)を除いた231名についてみると、「体のむきをかえたり、安楽な姿勢にかえたりしてくれましたか」という問いに、68.0%の患者が「はい」と答えており、「そうしてくれることもあった」「ほとんどしてもらわなかった」と答えた患者は2割弱であった<図6>。「はい」という回答の割合は、高い病院では85.0%、低い病院では48.0%であった。安楽な姿勢への援助をどの程度受けたかについて患者の受け止め方には病院間格差がある。

図6 自分で体が思うように動かせない時、病院の看護婦は、体のむきをかえたり安楽な姿勢にかえたりしてくれましたか



注:「いつも自分で体を動かせたのでその必要はなかった」245名(476名中の51.5%)を除く231名の集計

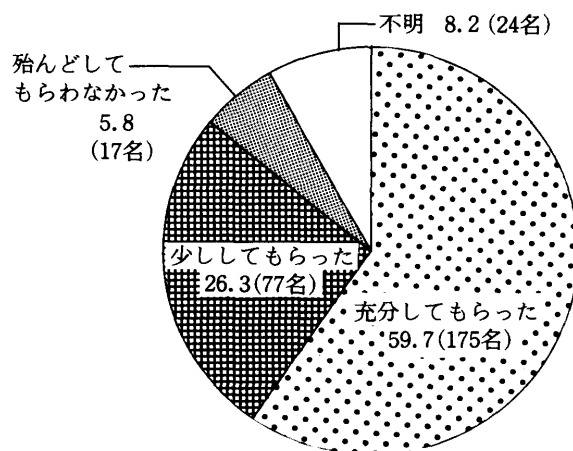
「そうしてくれることもあった」「ほとんどしてもらわなかった」と答えた33名(1病院を除く)の満足感^注は、「満足」7名、「しかたがない」10名であり、「不満」は4名であった(「不明」12名)。

(4) 清拭、洗髪

治療のために入院しているとはいえ、シャワー浴や入浴のできないことに不快感を感じる人は多いものと思われる。ベッド上で体を拭いたり、洗髪したりすることは、血液循環を促進し、清潔を保持して褥瘡や感染症を予防するなどの効果もあるが、なければならぬで済ませられてしまうケアでもある。

「シャワーや入浴は、ほとんどできたので援助の必要はなかった」183名(38.4%)を除いた293名についてみると、59.7%の患者が「充分してもらった」と答えているが、「少ししてもらった」「ほとんどしてもらわなかった」と答えた患者も94名(32.1%)いた<図7>。

図7 シャワーや入浴ができない時、病院の看護婦や看護助手は、身体(の一部)を洗ったり拭いたりしてくれましたか



注:「シャワーや入浴はほとんどできたので、その必要はなかった」183名(調査対象者の38.4%)を除く293名の集計

「充分してもらった」という回答の割合は、高い病院では85.7%、低い病院では40.6%という差があった。清拭をどの程度受けたかについて患者の受け止め方には病院間格差がある。

清拭、洗髪についての満足感は〈表4〉のとおりである。援助が不十分と感じても、明確に「不満」と答える人は少ない。「そこまで期待していなかった」と回答した患者も234名中24名(10.3%)いた。

排泄介助、食事介助、安楽な姿勢への援助も含めて考えると、十分な生活援助を受けていないように答えながらも、はっきり「不満」と答える人は少ない。入院中、看護婦の忙しさや深夜労働などの大変さをまのあたりにして、患者が遠慮してしまったことが一因と考えられる。病院看護への期待が明確にあって初めて「不満」となるのであり、十分な援助

を受けられないにもかかわらず「満足」「しかたがない」と感じる人々は、病院看護にどこまで期待してよいのか曖昧でわからないものと考えられる。

(5) 生活リズム

入院中は、病院規則に合わせたり、検査、治療のため生活のリズムが乱れやすい。また患者自身、痛みや不安で夜眠れず昼寝が多くなるなど病状から生活リズムを乱しやすいこともある。患者の回復にとっては、生活リズムを整えるということが重要であると思われる。現状では患者自身が生活リズムの乱れをどのように感じたか、よく起こり得ると考えられた内容についてその経験の有無とどのように受け止めたかを聞いた。結果は〈表5〉のとおり。

表4 清拭・洗髪についての満足感

清拭援助	満足感					計
	そこまで期待していなかった	満足	しかたない	不満	不明	
充分してもらった	6 (3.9)	141	—	—	8	155(100.0)
ほとんどしてもらわなかった	18 (22.8)	31	15	4	11	79(100.0)
計	24 (10.3)	172	15	4	19	234(100.0)

注 清拭援助の必要なかった者、不明の者、I病院の対象者を除く

表5 生活リズムの乱れた経験

内 容	経 験 が あ る			そのようなことはなかった	不 明	計
	何とかしてほしいと思った	しかたないと思った	特に気にならなかった			
病院規則の起床・就寝時間が自分にあわなかった	13 (2.7)	138 (29.0)	96 (20.2)	162 (34.0)	67 (14.1)	476 (100.0)
病院規則の食事時間が自分にあわなかった	7 (1.5)	75 (15.8)	106 (22.3)	222 (46.6)	66 (13.9)	476 (100.0)
検査・処置・点滴が夜間にずれてよく眠れなかった	9 (1.9)	49 (10.3)	35 (7.4)	317 (66.6)	66 (13.9)	476 (100.0)
検査・処置・点滴のため排便・排尿をがまんした	9 (1.9)	45 (9.5)	39 (8.2)	316 (66.4)	67 (14.1)	476 (100.0)

「病院規則の起床・就寝時間や食事時間が自分に合わなかった」と答えた患者は、それぞれ、51.9%、39.5%いた。そのうち「何とかしてほしいと思った」人は全体の2.7%、1.5%と少なかったが、諦めて「しかたないと思った」人は全体の29.0%、15.8%もいた。

検査、処置のために睡眠、排泄リズムが乱れた人は、それぞれ19.5%いたが、「何とかしてほしいと思った」人は、全体の1.9%位であった。

総じて、患者は、生活リズムの乱れが生じてても、「しかたない」と諦めることが多く、「何とかしてほしい」と強く希望することは少ない。これは、調整の可能性について患者の立場からはわかりにくく、また、入院は一時的なものだからと患者が耐えてしまうためと考えられる。

2 治療上の援助

(1) 看護婦の治療に関する知識・技術

「看護婦の病気・治療についての知識はいかがでしたか」「看護婦の治療処置についての技術はいかがでしたか」という問いに対し、両方とも7割以上の患者が「どの看護婦も信頼できた」と答えている。知識への信頼感と技術への信頼感とは、85.5%の人が一致していた<表6>。看護婦全員には信頼感をもてなかった人達は、実際に、病状・治療のことについて看護婦に聞いても納得いくように答えてもらえなかったとか、処置されている時苦痛があったとか（それは、必ずしも看護婦の知識、技術の問題ではないのかもしれないが）、そのような体験を通して、「知識が不十分」

「技術に不安」を感じたのではないかとということが、次のような自由記述から推測された。

-
- かなり専門的な質問に対しても返事ができる看護婦は、やる事もテキパキしているし、安心してまかせられる。
 - 血管が細く今までどこの医院でも1回では採血のむづかしかったものが腕前のいい看護婦さんのおかげでその苦痛がなかった。
 - 点滴の針の入れ方のうまい方とそうでない方といるようです。やっぱり上手な方は信頼できるし、安心です。
 - ICUでの看護での一番注意すべきは“痰”を吸い取るタイミングをずらさないこと。本人は何もできない（話せない、動けない状況）時、頼りになるのは看護婦さんの呼吸する音を聞きわける耳のみですので。タイミングが遅れると大変な苦しみです。
-

看護婦の治療に関する知識・技術への信頼感とは、治療全般についての満足感と強く関連していた<表7>。患者は、看護婦を治療の一部を担う者として役割認知していると考えられるため、看護婦の知識・技術についての信頼感（満足感）は、治療全般の満足感の一部を構成したものと考えられる。

(2) 医療、看護チーム内の連携

「あなたの治療や検査に、医師・看護婦をはじめとし、多くの病院職員がかかわったと思いますが、職員間の連携・連絡についてどのようにお感じになりましたか」と連携につ

表6 看護婦の治療に関する知識・技術への信頼感

技術への信頼感** 知識への信頼感*	どの看護婦も信頼できた	一部の看護婦には不安を感じた	多くの看護婦に不安を感じた	不明	計
どの看護婦も信頼できた	317 (66.6)	32 (6.7)	—	1 (0.2)	350 (73.5)
一部の看護婦は不十分だと思った	27 (5.7)	89 (18.7)	—	—	116 (24.4)
多くの看護婦が不十分だと思った	1 (0.2)	1 (0.2)	1 (0.2)	—	3 (0.6)
不明	1 (0.2)	—	—	6 (1.3)	7 (1.5)
計	346 (72.7)	122 (25.6)	1 (0.2)	7 (1.5)	476 (100.0)

*設問「看護婦の病気・治療についての知識はいかがでしたか」

**設問「看護婦の治療処置についての技術はいかがでしたか」

注 ()は476を100.0とした%。

表7 看護婦の技術への信頼感と治療全般についての満足感

技術への信頼感	治療満足感			計
	大いに満足	まあ満足	不満	
どの看護婦も信頼できた	187 (54.2)	152 (44.1)	6 (1.7)	345 (100.0)
一部の(多くの)看護婦には不安を感じた	21 (17.2)	85 (69.7)	16 (13.1)	122 (100.0)
計	208 (44.5)	237 (50.7)	22 (4.7)	467 (100.0)

注「不明」の者を除く。

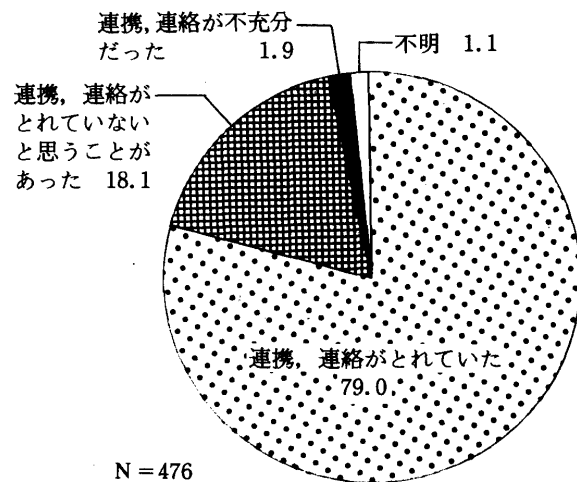
いての印象を聞いたところ、8割近くの人が、「連携・連絡がとれていた」と感じていた。一方「連携・連絡がとれてないと思うことがあった」「連携・連絡が不十分だった」と感じた人は20.0% (95名)であった<図8>。

患者の感じた内容を具体的に自由記述の例からみてみよう。

[連携・連絡がとれていた例]

- 治療方針などに不安をもった時、2～3日に1回まわってこられる婦長さんに話をすると、それが主治医にすぐ伝わり、的確な返事を頂き安心した。

図8 病院職員間の連携、連絡についてどう感じたか



- 担当医に話したことを看護婦さんが知っており、看護婦さんに話したことは、担当医がその日のうちに知ってくれるというように、連絡の良さは安心感です。

[連携・連絡が不十分と感じた例]

- 看護婦さんに薬をお願いしたが、引きつぎがうまくゆかず、処方箋が看護室までとどいていたのに、棚の下に置きっぱなしで、再度頼んだ後、他の人が直ぐに処置して下さった。
- 下痢が続いていると訴えているのにさらに下剤を飲むように指示された。
- 主治医の1人は退院を勧め、他の主治医は別の検査、手術を近い日と言う。
- 杖使用について、リハビリテーションで歩行練習していても、病室の廊下では練習してはいけない等。
- 便の回数をいろいろな看護婦さんに聞かれました。一度聞いたら、次は前回聞かれた以降かと思うと、さかのぼって「きのうから」と聞かれ、下痢の時は少しわずらわしいなと思いました。
- わからない事を何人かの看護婦に質問したら、答えが違ったので、なるべくその様なことがないようにしてもらいたい。
- 前の日に明日検査ですと言われればその前日から準備できたのですが、朝突然言われてまごつきました。
- 禁食が指示されているのに食膳があった。

具体的記述をみると、病院職員間の連携、連絡が不十分だと患者が感じた背景には、医師－看護婦間の連絡、看護婦間の引きつぎ、

医師間の連絡調整、部署間（例えば病棟とリハビリテーション担当部署）の連絡・調整などが不十分だったことが推測される。しかしそれ以外に、最初に訴えを聞いた看護婦などがそれを十分に受け止めていたのか、看護婦、医師などの行為の意味、意図を事前に患者に十分に伝えていたのか、その時患者はそれを理解納得できる状態であったのかといった患者と医療者のコミュニケーションの問題なども推測され、その背景には多くの要因が介在していると考えられる。今後、十分な検討が必要と思われる。

ただ、患者自身にとってはそのことはみえにくく、医療・看護チーム内の連携・連絡不十分と映り、自分にとって一貫性のない対応がなされたということからの不安・不満につながったものと思われる。

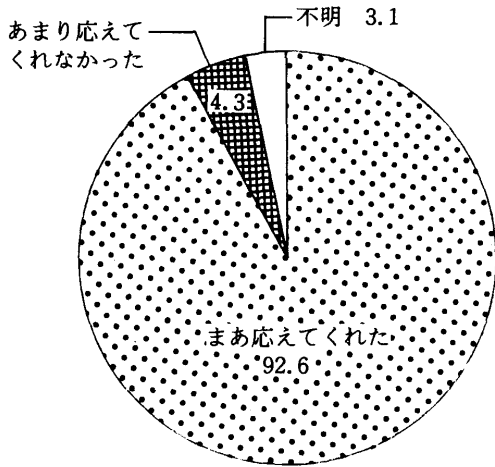
3 不安への対応

(1) 入院時の不安

入院時は患者にとって病状についての不安、将来の治癒見通しについての不安、病院生活への不安、家庭や職場での役割を喪失することからくる不安など多くの不安を抱えている場面である。そのような入院直後の場面での看護婦の対応はその後の入院生活に大きな影響を与えるものと思われる。

入院時不安や疑問がなかったのは126名(26.5%)で7割以上の人何らかの不安を感じていた。不安や疑問がなかった126名を除いた350名についてみると、92.6%の患者は、看護婦が入院時の不安に「まあ応えてくれた」と感じていた<図9>。

図9 入院直後に看護婦は、あなたの不安や疑問に答えてくれましたか



注1：「不安や疑問はなかった」126名(476名の26.5%)を除く350名の集計
 2：設問「入院直後に看護婦が入院生活について説明したり、お話をうかがったりしたと思いますが、その時看護婦はあなたの不安や疑問に答えてくれましたか」

(2) 検査・処置・手術時の緊張不安

患者にとって検査、処置、手術は緊張を強いられ不安なものであることが多い。その際近くにいる看護婦や医師がその緊張・不安を察して対応してくれたら患者の気持ちはどんなに落ち着くであろうか。

「緊張・不安を感じたことはなかった」のは113名(476名の23.7%)で、7割以上の人が緊張・不安を感じていた。この113名を除いた363名についてみると、「誰も対応しなかった」のは6名(1.3%)で、9割以上の人が誰からか対応されていた。最も多かったのは「看護婦」で、77.4%の人が看護婦の対応により緊張・不安が軽減したと考えている。次に「医師」が続いた〈図10〉。「検査技師」による対応は19.8%の患者が感じていた。看護婦、医師に比べて患者との接触機会が少ないことを考えると、この値でも検査場面での

検査技師の対応が患者にとって緊張・不安を軽減する重要なものであることが推測される。

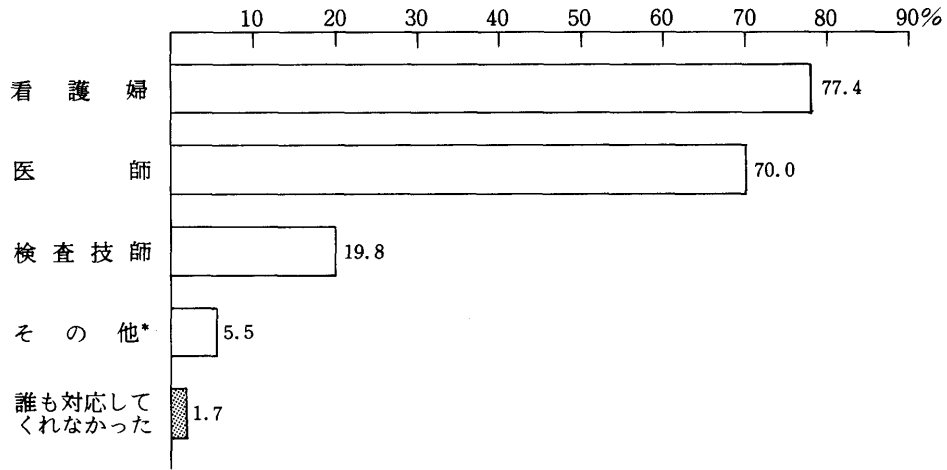
具体的な場面、対応を自由記述からみてみよう。

まず①検査・処置・手術の目的、方法、影響など説明されることによって患者自身がこれから起こることの見通しをもつことができ、緊張・不安が軽減したことが多くあげられた。

- 夕刻、明日のスケジュールを要領よくまとめて話してくれる。
- 手術前日の事前の説明、ICUの受け入れ説明が懇切、丁寧。
- 病状の説明を詳しく話された上、それに対する手術の方法その他充分納得させていただいた。
- 検査の必要性と内容についての医師の説明と、手術後の変調に対する看護婦の回答。
- 専任の看護婦が検査の目的と内容の説明を。
- いつでも(検査の)目的、方法などよく説明してくれたので、痛い検査の時には「辛いかもありません」ということまで正直に教えてくれたので、安心していました。
- 治療による副作用(吐き気など)が相当あったが、事前に説明されていたので心配なかった。
- 医師の病気に対する見通しを具体的に話してくれた。

このように、事前に患者が納得いくような説明がなされていれば、患者はこれから起こることに対する見通しが持て、緊張や不安を減少させることができるものと考えられる。

図10 検査、処置、手術時の緊張・不安への対応(複数回答)



注:「緊張・不安を感じたことはなかった」113名(476名中の23.7%)を除く363名についての集計
*「その他」として同室の患者、家族、手術室の方々、掃除婦、看護学校の生徒・先生が記述されていた

そして、これから起こることだけでなく、現在起こりつつあること、終わったあとの結果について患者に伝えることも同じような意味で緊張・不安を軽減できることがうかがえた。

- はげましてくれ、うまく進んでいると言って安心させてくれた。
- 検査の途中で説明をしてくれ、もうあとの位で終わるからと勇気づけてくれた。
- 今、自分の容態がどんな状態にあり、これからどういう処置で対応していくのか、きちんとその都度医師から説明された為、いつも自分の状態を把握できた。
- 術中、又は検査中、これから何をやり、又どういう状態が伴うか詳細に医師・技師から説明があった。
- 胃カメラの時、上手にだまされ(?)ながら済んだ感じ。たとえば「ハイ、一番苦しいところは済みましたよ」。その時々に関

かと言葉をかけてくれました。

- 処置が終わった時、担任になった先生が、「もうこれで安心ですよ」、また、看護婦がやさしく声をかけてくれたのが忘れられないほどうれしかった。
- 心臓が苦しくなり不安を感じたので、心電図を取り直し、「異常がないから安心するように」言われた。
- 毎度X線写真を見せて症状を説明して下さった。
- 検査の結果を詳しく説明して下さいました。

また、説明は、医療関係者だけからではなく、同病者から直接・間接的に聞くことも同様に不安の軽減につながっていた。

- 他の患者さんで同じような手術をなさった方の話を聞かされたり、だいじょうぶ心配ないとやさしく声をかけてくださったり

しました。

- 同病者の経験を聞かせて貰った。
- 自分の病気について不安、失望した時、同病、同室の人達に励まされた。

患者自身が自分の病気、状態、検査、手術など未知なるものに見通しがもてるということに加え、不安なその時②身近にいて、患者の訴えを聞き、手を握ったり、話しかけたりする、そして必要時にはすぐ対応することが、不安の軽減に効果的だったことも多くの記述に示されていた。

-
- いつも、様子を見ていてくれ、患者の具合をよくつかんでいてくれて安心感を与えてくれた。
 - 術中、又は検査中、患者の具合を特に看護婦さんが気を配り話しかけてくれる。
 - 看護婦さんは術後の処置に多々気を配って何をお聞きしても心良くお答えして下さり、不安はありませんでした。
 - 看護婦さんが先生のことを「上手でやさしいから安心して下さい」。
 - 常にそばに居てくれた。タイミング良く話しかけてくれた。
 - 心臓カテーテル中、看護婦さんの話しかけが不安を解消してくれた。
 - 心臓カテーテル検査時、何度となく、声をかけてくれたり、音楽は何が好きか等話しかけてくれた。
 - カテーテル検査の時、注射するにも「ちょっと痛いですよ」とか「痛かったら痛いと言って下さい」と声をかけてくれた。

- 手術室でいろいろ声をかけて下さり、そばにいて体にふれてくれたので安心した。
- 医師は慰め、又励ましの言葉（「もうすぐ終る、すっかりとる」等）をかけてくれた。看護婦は手をずっと握って下さり、ずっと血圧を計ったり、慰め励ましてくれた。
- 極度の緊張と痛みのあったとき、医師が手を握っていてくれた。もう少しだからと声をかけてくれた。
- 検査で不安、緊張している時、励ましの声をかけたり手を握って安心感をつけて下さった。
- 手術中、私の手を握る様な形で、「すぐ終わるからね」とちょっとした言葉をかけてもらえた時、不安の中にいる私にしてみれば、この一言で不安の気持ちが薄らぎ、安心しておまかせしようと思いました。
- リラックスできるようにおもしろい話をしたり、声かけがやさしく安心できた。
- 手術室にて、麻酔（局部）をする時、やや緊張気味の私に「痛いって言ったら知らないぞ！」と冗談でリラックスさせてくれました。
- 看護婦が根底に優しさのある態度の中で、仕事は手順よくきびきびしていた。
- 病状が急変した時、すぐ来て下さり手早い処置をして下さった。
- 質問、要求に親切にすぐ対応してくれ、患者に不安感を持たせないような努力が感じられた。

そして③緊張・不安な場面（それを想起させる場面）で最初に接する時の印象も大きく

影響していた。

-
- オペ前日、オペ室付のナースよりたいへん気持ちよい説明と応対があり、いまだに忘れない。
 - 手術室へ入る時、看護婦がニッコリとして大丈夫と言われた時。
 - 手術前のやさしい笑顔、やさしい話し方
 - 患者の話しを素直に受け、ほほえみと真剣に対応してもらえる姿。
-

その他、数は少なかったが④環境として「クラシック音楽が流れていた」こと、検査、処置、手術について事前の説明が、同じように不安の中にある⑤「家族にも十分説明があった」ことが、患者の不安の軽減に効果があったことが記述されていた。

(3) 急変時の安心感

患者は急変時に直ちに高度医療にて対応してもらえるということが入院の利点の一つと考えていると思われる。

「あなたは、入院中、ご自分の容態が急変したらすぐ対応してもらえるという安心感がありましたか」という問いに対し、93.1%の患者が「安心感があった」と答え、3.3% (10名) が「安心感がなかった」と答えた (残り3.6%は不明。「急変ということは特に考えなかった」173名を除く303名についての集計)。

安心感があった具体的理由を自由記述からみると、これまでの対応から医師や看護婦に対して信頼感をもっており、(A)対応の迅速さ、(B)適切さが、(i)医師、看護婦が自分の容態を

知っていてくれるという安心感(ii)医師と看護婦の連携の良さ(iii)事前の説明による見通しにより期待できるという内容が多かった。

(A)

-
- 入院中、意識を失って廊下で倒れたことあり。意識はすぐ回復したが、その時の看護婦さん達の対応。ベッドに寝かす、脈拍をとる、血圧を計る、枕をはずす、主治医の先生をすぐ呼んでくれる…… etc, テキパキとして好感と安心感もてた。
 - 急変した時にすぐに治療処置が行われた。
 - 同室の患者が急変した時の対応を見たから。
 - 呼リンを押すとすぐ看護婦さんが来てくれますから。
 - 医師の熱意と看護婦の献身的勤務ぶりをみていたので。

(B)-(i)

- どの医師でも看護婦でも私の容態を知っていてくれてすぐ対応してくれるように感じたから。
- 常に状態を把握してもらっていた。
- 先生及び看護婦さんが常に状況を見てくれたから。

(B)-(ii)

- 医師と看護婦との話し合いの密なこと。
- 医師、看護婦間のチームワーク、コミュニケーションがよくとれていた。
- 連絡体制がほぼ万全だった。

(B)-(iii)

- 担当医から説明があり、信じていた。
- 処置予定がはっきりしていた。
- 急変時の説明が明確であった。

入院していて急変時の対応に安心感がないと感じたというのは、数は少ないとはいえ、気になるところである。具体的な理由としては、

- 受持医から今このような様子という説明がない。
- 夜中の対応に不安があった。

が述べられていた。

急変時の安心感の有無は、調査項目の「看護婦はそばによく来てくれたと感じたか」、「看護婦が自分の病状や気持ちを充分理解・尊重したと思ったか」、「病院職員間の連携、連絡がとれていたと感じたか」、「病気や治療についての、主治医からの説明は納得いくものだったか」ということと関連していた。

4 看護婦のかかわり方

(1) 看護婦はそばに来てくれたと感じたか

「看護婦はあなたのそばによく来てくれましたか」という問いに対し、「呼べばすぐ来てくれた」49.2%、「呼ばなくてもよく来てくれた」46.0%という回答がほとんどを占めた〈図11〉。

(2) 看護婦は公平と感じたか

患者にとって看護婦が親身になってくれることはうれしいことである。そのため、他の患者にはよく声をかけているのに自分にはあまり声をかけてくれないといった他患者への対応と自分のそれとの違いに敏感である。

今回の調査では、ほとんどの患者は、看護婦が他の患者と同様公平に接してくれたと感じていた〈図12〉。実際に、看護婦の対応は患者の状態によって異なっているものと思われるが、ほとんどの患者は、不公平感を抱いていなかった。

図11 看護婦はあなたのそばによく来てくれましたか

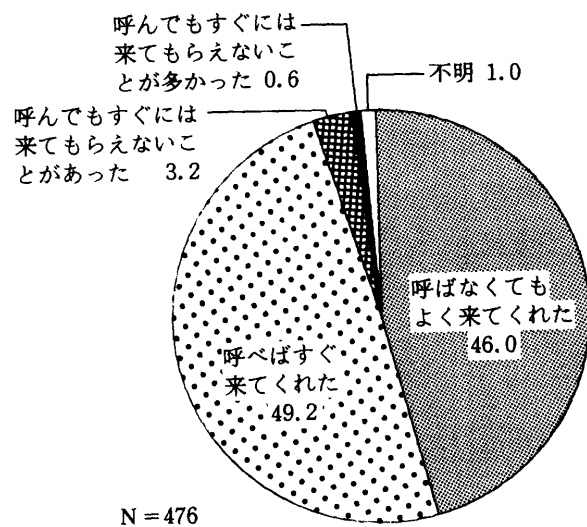
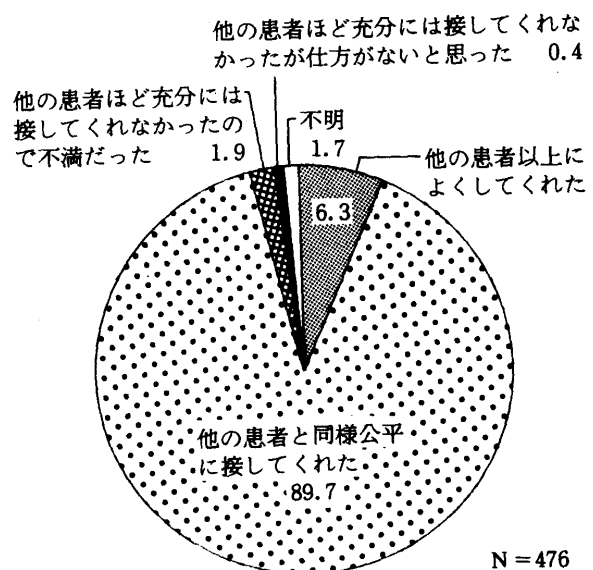


図12 看護婦はあなたに対し、他の患者と同様公平に接してくれましたか



他の患者ほど十分な扱いを受けていないと感じた具体的内容に（自由記述）次のように軽症と自認する患者からの記載があった。

- 病気の内容が軽く、他に手のかかる患者が多かったから仕方がないと思うが、もう少し公平がほしかった。
- 他の患者の方が重症だったので隣のベッドの自分が不眠で悩んでいて、悪臭で困っていてもあまり言えないで我慢していたのでストレスによる頭痛が続いた。社交的な性格、又は要領の良い患者は、医師、看護婦の受けも良く得をする（但し、冷静な医師看護婦もいる。）

この記述を読むと、軽症者は軽症者なりのその人にとってのニーズがあり、それを看護婦が察知してくれなかったり、受け止めてくれなかったりしたことへの不満によるものと考えられる。

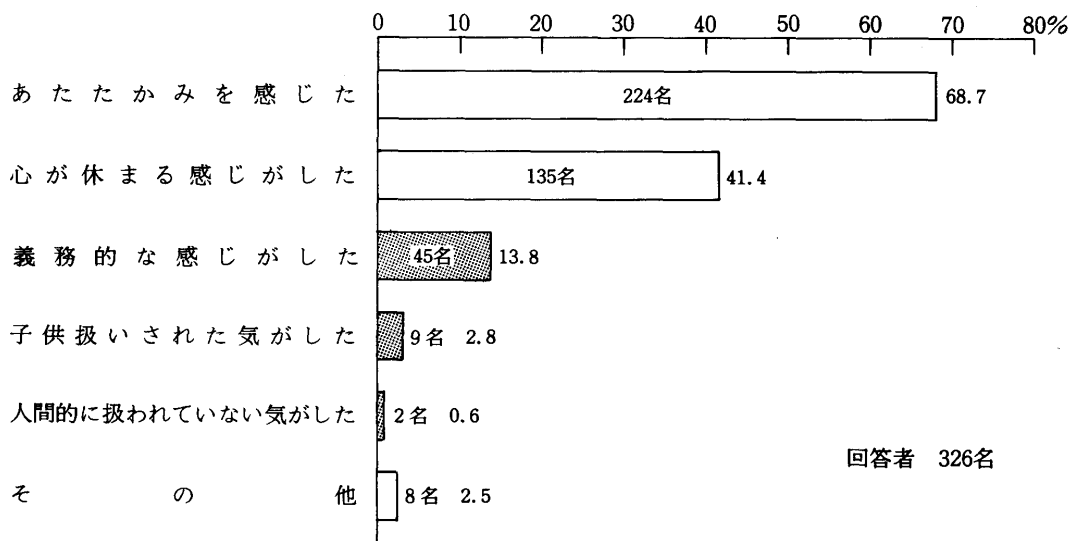
(3) 体に触れての世話の印象

排泄の介助を受けるなど、入院患者は体に触れられてのケアを経験することが多い。体に触れられてのケアは、そのことが患者一看護婦の間により親密な情緒的交流をもたらすと同時に、時には人間として遇してもらえなかったという強い疎外感をもたらす場面でもある。

体に触れての世話を体験した326名のその時の感想は、〈図13〉のようであった。一番多かったのは「あたたかみを感じた」68.7%、次に「心が休まる感じがした」41.4%と肯定的なものだったが、一部「義務的な感じがした」「子供扱いされた気がした」「人間的に扱われていない気がした」という否定的な回答もあった（複数回答）。326名中の265名(81.3%)は肯定的な印象だけに回答し、35名(10.7%)は、否定的な印象だけに回答した。

自由記述の回答から具体的な患者の印象をみてみよう。

図13 看護婦が排泄の介助などあなたの体に触れてお世話している時に、その対応をどのように感じになりましたか（複数回答）



肯定的な印象の記述として最も多かったのは、問いの設定の仕方の影響もあり、排泄に関連する場面であった。その中では、「嫌がる事なく良くやってくれた」という記述だけでなく、援助を受ける側の気持ちまで配慮した対応にあたたかみを感じたことを明確に記述した患者もいた。

-
- 初めての排泄の折、こちら側の恥かしさをやんわり受けとめてくれ、病人なんだからと慰めてくれた。
 - 排泄物を待っていた状態だったので、一緒に喜んでくれたのが大変うれしく思いました。
 - ほんとうは恥ずかしいのですが、それを感じない様に対応して下さいました。
 - 本人が気楽に出来るような言葉をかけてくれる人がいた。
 - 私達は汚物を取る事をイヤだとかキタナラシイとか思わないと感じさせる看護婦さんの態度で安心した。
 - 人間が1番嫌がる生理現象の排泄物、他人に扱われる事は一番嫌なこと、それを母親の様な気持ちで取り扱ってくれる……。本当に言葉では表現しかねます。
 - 真剣な態度が良かった。排便のあと患部に近いため清浄にする必要があったが、よく念入りに温水での洗浄をつとめてくれた。

その他には以下の様な場面が記述されていた。

-
- 吐き気をもよおした時など背中をさすって

- もらった手のあたたかさが忘れられない。
- 足のかかどが長い入院生活でアカで厚くなり不快な思いをしていたが、それに気づきお湯で足をあたためアカスリで良くみがいてくれた時は非常に嬉しかった。
- 背中を熱めのタオルで拭いてもらった時。
- 入浴ができない時体を拭いてくれたり、シャンプーをしてくれたりした時。
- 手術後、2日目で生理になったのですが、とても良く替えてくれたり、下部を洗ってくれたりで本当に頭が下がる思いでした。
- 酸素吸入による喉の渇き、たんのつまり、鼻のつまりの処置をよくやってくれた。陰部を清潔にする洗いなどよくやってくれた。
- 自分が病人になったように……言葉使いも心がこもっていてありがたかった。
- 手術前の身体の消毒、徐毛の際、丁寧に優しくだったので安心感があった。
- 病気のためか甘えが出る。看護婦と日常接する時にあたたかみを感じる事は病人として気持ちが落ち着く。
- 今までこんな親切にしてもらった事はありませんでした。ほほえみを忘れず患者に真剣につくす姿は、(私にとって)患者にとっても励みがあります。

一方、否定的な印象の記述としては、以下のようなものがみられた。

「義務的な感じがした」場面については、

-
- 下着を厚着しているとあまりいい顔をしないと感じた。便器を当てるのにやりずらいのはわかりますが、老人は寒がりなので。

○看護婦により態度が異なり、また急性期の患者（入院）が多い時にはとかく義務的な面がみられた。

これらは、看護婦とのコミュニケーションが何らかの原因でスムーズ・充分にいなかった結果と思われる。

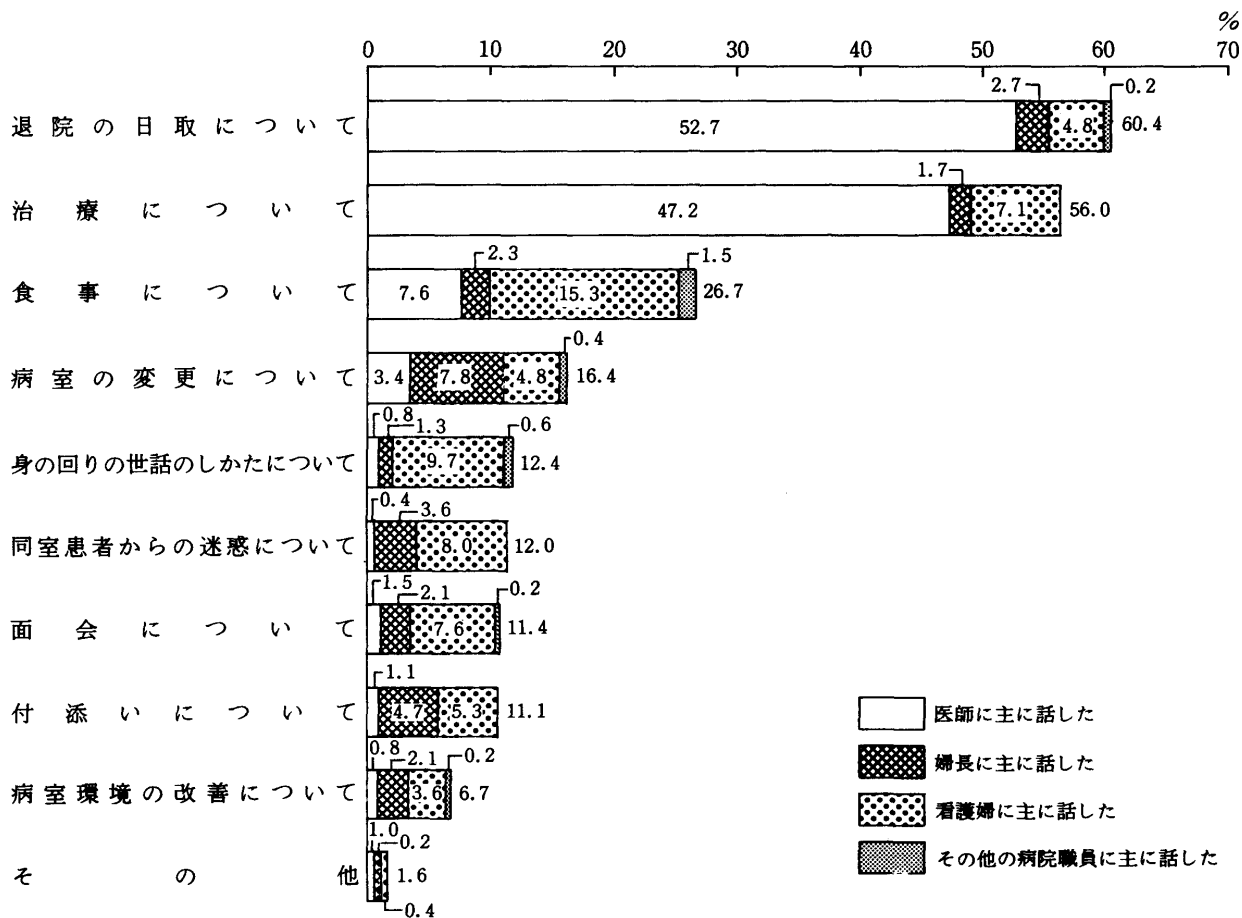
「子供扱いされた気がした」場面としては言葉使いの問題が記述されていた。

○一般社会において(役職の上下に関係なく)年上の人に対してはそれなりの言葉使いがされている。治療を施す立場の看護婦であ

ってもそうあるべきだと思う。

体に触れて世話される時、患者は、心の安らぎ・あたたかみを感じる事が多く、時には生きる意欲をも刺激されている。不快、苦痛、不安の中にいる患者にとって、それは単に自分でできないことの介助ということ以上の意味をもっているように思われる。このような世話は、看護婦と自分との関係性を直観させる場面であり、人の手のぬくもりを通して、患者は、自らの存在を肯定的に受け入れているかのようなようである。

図14 自分の希望を考慮してくれるよう話した患者の割合

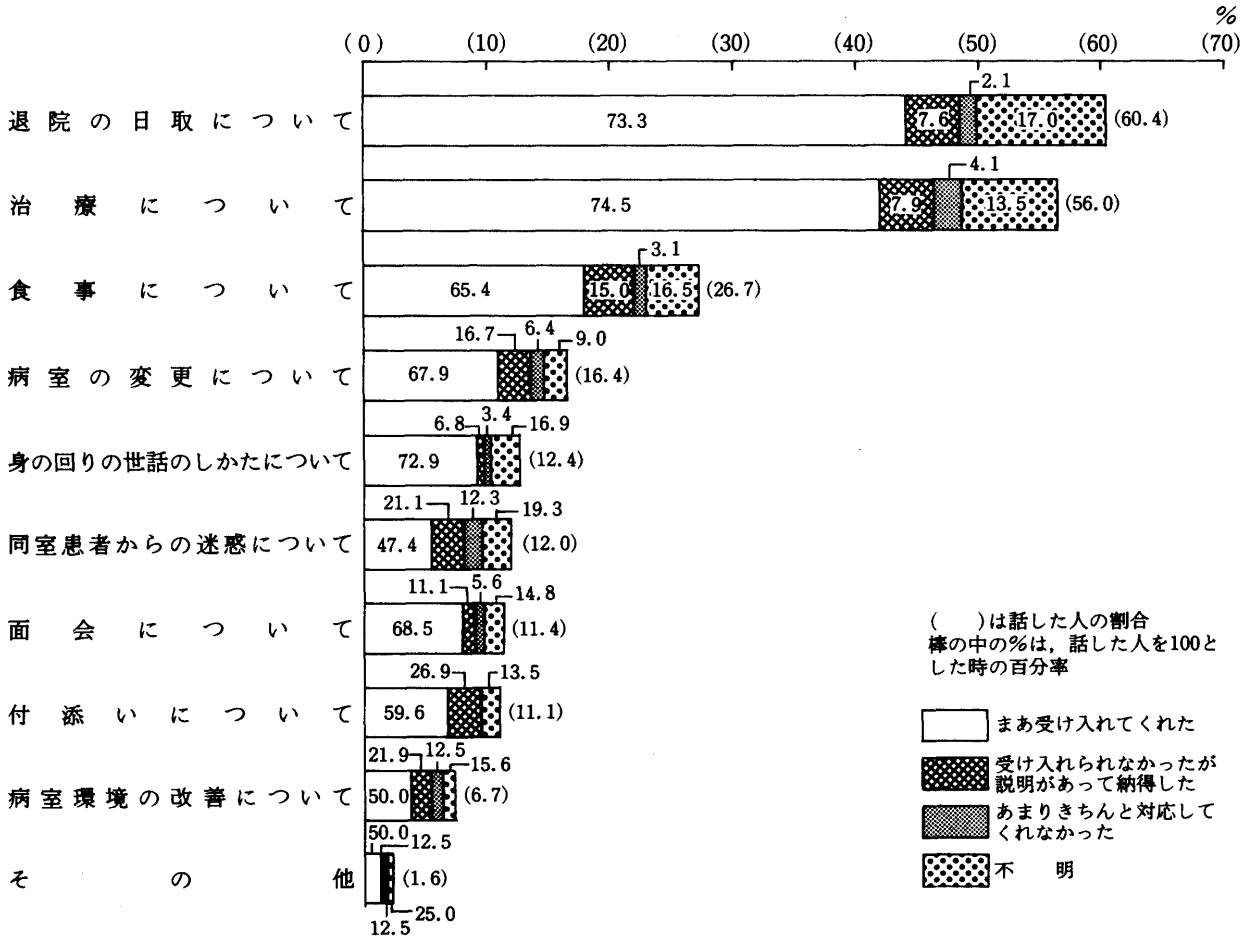


(4) 個人的希望を誰に話し、受け入れられたか

患者が個別性のあるニーズに対応してもらおうとして医師や看護婦に自分の希望を考慮してほしいと話したかどうかを項目別に聞いた。設定した項目の中で患者が最も話しをした内容は「退院の日取り」「治療について」で話しをした相手としてはこの項目では医師が多かった。次に多く話した内容は「食事について」「病室の変更について」でそれぞれ看護婦、婦長に話した人が多かった。その他の項目については看護婦に相談することが多い<図14>。

患者は何らかの改善を期待して看護婦や医師に相談したと思われる。話したことに対する医師や看護婦の対応は項目によって違いがみられた。「治療」「退院の日取り」「身の回りの世話の仕方」については「まあ受け入れてくれた」という回答が70%を超えた。一方、「同室患者からの迷惑」「病室環境の改善」については、「まあ受け入れてくれた」という回答は半数以下となり、「受け入れられなかったが説明があって納得した」が2割強、「あまりきちんと対応してくれなかった」という回答も1割を超え、この項目については、個別的な対応が受けられにくいという印象を

図15 自分の希望を考慮してくれるよう話した時の対応



もつ人が他の項目より多かった〈図15〉。それにしても、患者が直接、看護婦や医師に希望を話せば、それが受け入れられたと感じる人は多く、受け入れられないまでも説明があって納得できることによって、話しをした患者は、一応の満足感を感じたものと考えられる。

-
- こちらの頼みごとを嫌な顔をして断わることなく、断わる時もきちっと説明してくれた。

「あまりきちんと対応してくれなかった」と感じた人については、コミュニケーションの問題などで看護婦が患者の思いを受け止めそこなったものも含まれていると考えられる。

一方、希望を話さなかった患者の中には、医師や看護婦がそのように対応してくれるであろうということがわからないため、言い出せなかった人も多く含まれていると推測される。

(5) 個別性の尊重

患者自身が個別性を尊重された対応がなされたと感じたかどうかを「看護婦は、あなたの病状や気持ちを充分理解・尊重して、看護をしたと思われましたか」という問いで尋ねた。

① 婦長

75.2%(358名)の患者が自分の病状や気持ちを婦長が「理解・尊重してくれていた」と感じ、「あまり、理解・尊重してくれてなかった」と感じた人は7.6%(36名)であった

(残り17.2%は不明)。

「理解・尊重してくれていた」と感じた印象的内容を自由記述からみてみよう。

-
- 婦長さんがよく皆の病気を知っていると聞いた。
 - 二度目の入院であったが婦長さんが前回のことをよく覚えていてくれたのがうれしかった。
 - 治療について主治医の説明が不十分で、わからない点を婦長に話して十分な理解を得ることができた。
 - 老年の上に自分の不注意からほぼ3か月毎に3回の全身麻酔の手術をする結果になり3回目の時は不安のため手術当日家族を1晩付き添って貰うことを婦長さんに許して貰った。

婦長が自分達患者を良く知っていてくれること、個別の希望を受け入れてくれたことが述べられていた。

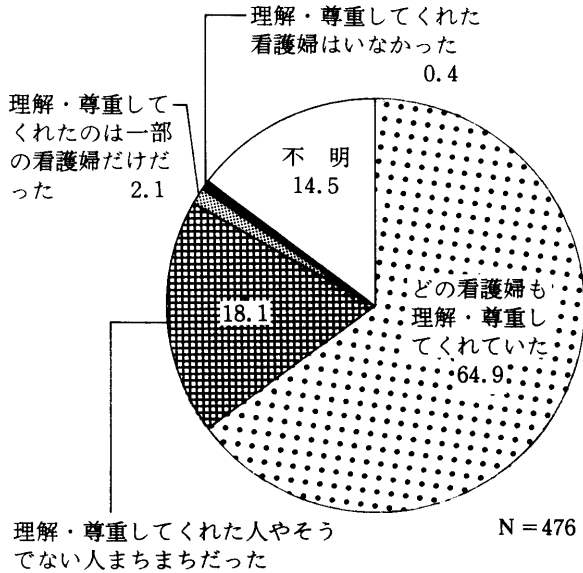
一方「あまり、理解・尊重してくれなかった」と回答した36名のうち、その対応にはっきり「不満」と答えたのは15名で、20名の人は「しかたない」と答えていた(不明1名)。

② 看護婦

患者がかかわった看護婦は1病棟で10人以上となるため看護婦に関する選択肢は4つのカテゴリーで設定した。64.9%の患者が、「どの看護婦も理解・尊重してくれていた」と答えていた〈図16〉。

それでは、「理解・尊重してくれていた」と感じた具体的内容を自由記述からみてみよ

図16 看護婦はあなたの病状や気持ちを充分理解・尊重して、治療や看護をしたと思われましたか



う。(先に不安への対応等で取り上げたことと重なるものは省いてある)

- 病気、治療、薬に関し看護婦さんの知識が高く、患者の不安、質問によく答えてくれた。又わからない点は主治医に即確認してくれ対応は大変良かった。
- 専門病院だけあって、一寸した症状の変化にも細心の注意をし、迅速な処理をしていた。
- 1人1人の患者の様態、病状を全員が正確に把握していて、自信をもって処置、対応していた。
- 手術後3日間位、“痰”を切る事に全身全霊を打ち込む状態だった。そんな時、人によっては“自分でやりなさい”式でとてもつらかった。そんな中で、ある看護婦さんは非常に技術も上手だったし、愛情をもって協力してくれた時は本当にうれしかった。

- 手術後麻酔がされた後の身の回りのこと、排尿、点滴などに気使いが感じられた。
- 呼吸困難な時、看護婦さんより「大きくあけて口からも呼吸しなさい」と言われた時。
- 看護婦さんの病状に対する生活指導
- 入院後発作も起きず自分がそれほどの重い病気だという気がしていなかったが、看護婦さんと色々話しているうちに、自分の病気の重大さに気づき、看護婦さんのいうことを聞くようになった。
- 病人は特に夜が心細いものです。家族が一緒にいる事が出来たこと。何時でもすぐベルを押すとすぐとんできてもらえた毎日。
- 重症の病人が大部屋には入って来た時、夜眠れず、看護婦に頼んだら部屋を替えてくれた。
- 術後の身体の変化を見るのがこわくて、気分が滅入っている時に、多くの看護婦さんや担当医以外の先生からも、がんばってこれから生活するようにと暖かい声をかけていただいた。
- 手術の後、看護婦さんが手を取り、涙を流して同情し、励ましてくれた。優しい看護婦さんが多くうれしかった。
- 主治医が入院中3回変わった。多少不安を感じて看護婦に話した結果、最初の主治医が来てよく説明をして不安を取ってくれた。
- 入浴の許可申請について、主治医と連絡をとっていただき希望がかなえられた。
- 退院の時、足のギブスの上から包帯を巻いて下さり（看護婦さんが自発的に）、感激しました。
- 自分で動けない時は車イスで移動してくれ

たり、気分転換のため努めて明るく振舞ってくれた。

- 糖尿病で入院したが、退院後の食事療法をしつこいほど心配してくれた。有難いと思った。
- 亡娘の事で心がずたずたの状態の最中の入院であったので、その心中をくんでくれた看護婦さんの優しさはひとしおうれしかった。
- 具合の悪い時に心まで落ち込みました。その時夜中にもかかわらず親身になってはげましてくれました。あの温かい看護には涙が出る思いで一ぱいでした。この嬉しさは一生忘れる事が出来ないと思います。

これらの記述を読むと、看護婦が患者の声に耳を傾け、あるいは状態、気持ちを察してその時の患者の重要なニーズに対応してくれたことを患者が感じていたことがうかがえる。適切なアドバイスで、苦痛・不安が軽減したり、いつでもすぐ来てもらえるという安心感がもてたり、勇気づけられたりしている。先に検査・処置・手術時の不安への対応、連携、体に触れての世話の印象などで取り上げたことも含めて、このような看護婦の具体的なかわりについての満足感を通して、患者は「自分の病状や気持ちを理解、尊重してくれた」と感じたものと思われる。また、看護婦の対応が少々ズレていても（極端なズレではない）解決に十分なものではなくても、自分に関心に向けて理解・援助しようという看護婦の積極的姿勢を察知することによって、患者が「理解・尊重してくれた」と感ずること

もあることがうかがえる。

「理解・尊重してくれた人やそうでない人まちまちだった」「理解・尊重してくれたのは一部の看護婦だけだった」「理解・尊重してくれた看護婦はいなかった」と感じた98名のうち、その対応にはっきり「不満」と答えたのは僅か12名(12.2%)、60名(61.2%)は「しかたない」と答えている。また、一部の看護婦でも理解、尊重を示してくれたことに対し「満足」と答えた人も19名(19.4%)いた(残り7名は不明)。「しかたない」という回答については、患者の次のような説明が記述されていた。

- 看護婦は、あまりにも忙しすぎる様子である。患者に接して話す時間的余裕がないのではないか。
- 看護婦さんも人の子、患者も人の子、十人十色というように。仲々大変と思うが経験の差はあると思う。
- 理解・尊重という表現をシビアに解すと、理解・尊重してくれたのは一部の看護婦だけだった。つまり、しっかり患者の意向、心理、不安等を積極的に知ろうとしていたかといえば上述のようになる。しかし、そのように答えたからといって関係者から無視されていたということではありません。システムで動いている病院に、どこまでそういう「理解、尊重」を期待してよいのかわかりません。

患者は、個別性を尊重した対応を望んでいるが、心理的なことまですべての看護婦に

期待してよいのかどうか逡巡している。

他の調査項目との関連をみると、「看護婦の治療に関する知識・技術への信頼感」「医療・看護チーム内の連携」と共に、「体に触れての世話の印象」「看護婦はそばに来てくれたと感じたか」との関連が強くみられた（表8, 9, 10, 11）。つまり治療上の援助についての満足感と、あたたかみのあるケアを受けたという実感をもった経験や看護婦が身近に

いたという印象の双方が、個別的に対応してもらったという認識に関連していることが項目間の関連からわかった。

5 看護全般についての満足感

入院中の看護全般についての満足感は、「大いに満足した」「まあ満足した」がそれぞれ半数近くを占め、「やや不満であった」「大いに不満だった」という患者は2.3%（11

表8 看護婦の知識への信頼感と病状・気持ちの理解・尊重

病状・気持ちの理解・尊重 知識への信頼感	どの看護婦も理解・尊重してくれた	まちまちだった・一部の看護婦だけだった	計
どの看護婦も信頼できた	259 (86.6)	40 (13.4)	299 (100.0)
一部の(多くの)看護婦は不十分だと思った	47 (46.1)	55 (53.9)	102 (100.0)
計	306 (76.3)	95 (23.7)	401 (100.0)

注「不明」の者を除く。

表9 医療・看護チーム内の連携と病状・気持ちの理解・尊重

病状・気持ちの理解・尊重 連 携	どの看護婦も理解・尊重してくれた	まちまちだった・一部の看護婦だけだった	計
連 携 と れ て い た	264 (83.0)	54 (17.0)	318 (100.0)
連 携 が 不 十 分 だ っ た	41 (48.8)	43 (51.2)	84 (100.0)
計	305 (75.9)	97 (24.1)	402 (100.0)

注「不明」の者を除く。

表10 体に触れての世話の印象と病状・気持ちの理解・尊重

病状・気持ちの理解・尊重 体に触れての世話の印象	どの看護婦も理解・尊重してくれた	まちまちだった・一部の看護婦だけだった	計
心が休まる感じ、あたたかみを感じた	187 (82.0)	41 (18.0)	228 (100.0)
義務的な感じ、子供扱い、人間的に扱われていない	9 (27.3)	24 (72.7)	33 (100.0)
計	196 (75.1)	65 (24.9)	261 (100.0)

注「不明」の者、両方の印象を感じた者、体に触れての世話の経験のない者を除く。

表11 看護婦はそばに来てくれたと感じたかと病状・気持ちの理解・尊重

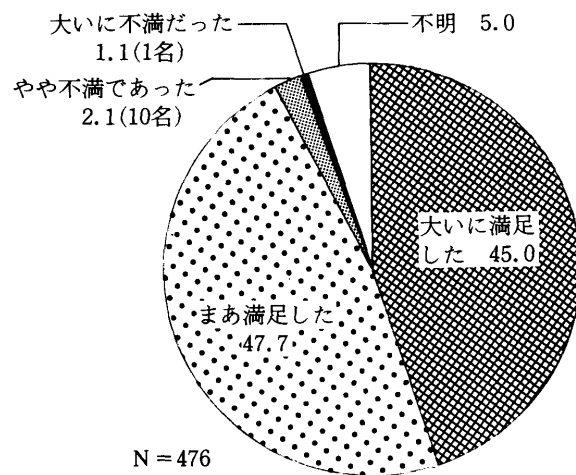
そばにきたか	病状・気持ちの理解・尊重	どの看護婦も理解・尊重してくれた	まちまちだった・一部の看護婦だけだった	計
呼ばなくても来てくれた 呼べばすぐ来てくれた		163 (86.7)	25 (13.3)	188 (100.0)
すぐには来てもらえないことがあった (多かった)		142 (66.0)	73 (34.0)	215 (100.0)
計		305 (75.7)	98 (24.3)	403 (100.0)

注「不明」の者を除く。

名)に過ぎなかった(図17)。

看護全般についての満足感と強い関連があったのは、「治療についての満足感」であった(表12)。看護婦が治療上の援助を行なっていることを患者が認知しているため、治療

図17 看護全般についての満足感



に満足することによって、関係ある看護についても満足感をもちやすかったものと考えられる。それだけ、治療効果に対する患者の関心が高く適確な医療を受けたいという思いが非常に強いということであろう。また、「治療に関する知識・技術への信頼感」や「医療・看護チーム内の連携についてどう感じたか」も「看護全般についての満足感」との関連が強いことから、患者は、看護婦に対して、適確な医療を提供するために、そのための知識・技術を身につけ、医師等との連携を図りながら対応することを期待しているものと推測される。

もう一つ、「看護全般についての満足感」と関連が強かったのは、「看護婦があなたの病状や気持ちを充分理解・尊重したか」という項目で「どの看護婦も理解・尊重してくれ

表12 治療全般についての満足感と看護全般についての満足感

治療満足感	看護満足感	大いに満足	まあ満足	不満足	計
大いに満足		148 (75.1)	49 (24.9)	—	197 (100.0)
まあ満足		60 (26.2)	166 (72.5)	3 (1.3)	229 (100.0)
不満足		3 (13.0)	12 (52.2)	8 (34.8)	23 (100.0)
計		211 (47.0)	227 (50.6)	11 (2.4)	449 (100.0)

注「不明」の者を除く。

表13 病状・気持ちを理解・尊重されたかと看護全般についての満足感

病状・気持ちの理解・尊重	看護満足感			計
	大いに満足	まあ満足	不満足	
どの看護婦も理解・尊重してくれていた	182 (61.7)	113 (38.3)	—	295 (100.0)
まちまちだった。一部の看護婦だけだった*	14 (14.9)	69 (73.4)	11 (11.7)	94 (100.0)
計	196 (50.4)	182 (46.8)	11 (2.8)	389 (100.0)

*「理解・尊重してくれた看護婦はいなかった」2名含む
注「不明」の者を除く。

ていた」と感じた人に「大いに満足した」という回答の割合が高かった〈表13〉。先にみたように、この具体的内容には、治療に関するものの他に、不安への対応など心理的なことからの個別性を看護婦が理解・尊重して対応したことが含まれている。

これらのことから、患者は、治療的なことであれ、不安などの心理的なことであれ、個別性を理解・尊重した対応を期待しており、それが満たされて、看護への満足感につながると考えられる。

6 看護婦に望むこと（自由記述より）

入院中、看護婦の対応で印象に残ったこと、看護婦に求めたいことについての自由記述には、多く(476名中270名)の記載があった。その中には、治療に関する知識、技術、不安への対応、連携、病状や気持ちについての理解・尊重などの項で述べたようなことに加え、看護婦の「明るい、親切的な、やさしい」態度を望む声が多くあげられていた。患者が何を求めているのかを考える材料として、載せきれなかった患者の声の一部を紹介したい。

○話しかけて下さったり、病室の人達の話し

の中に入って明るく振舞う方は皆が心が和んだと話し合ったものです。患者はやさしさと言葉かけがとても嬉しいのです。

- 常に明るい雰囲気でごむ感じがした。
- 患者は、みんな心細く、不安ををもち、誰かの一言をまっているものだと思う。医療の一つにそうした患者の心境をくみとることは大変重要なことではないかと思う。
“いかがですか”の一言、そして欲を言えば、その患者さんが、どんな性格か何をしている人かということをもっと知り、その患者の話し合い手として接することは重要だと思う。医師の補助としてのナース業務は、ルーチンとして、それ以上に、もっとも患者の身近な人物として、接してほしいと思う。
- はたから見ていても、やっかいな、たいへんな患者さんに、とても優しく、辛抱よく接していました。私は心理療法士ですが、我々の仕事以上にこういう看護婦さんたちが患者さんの心身両面の癒しに大きな役割をになっていくことだろうなあと思いました。しかし、それにしても大変なことです。ひたむきで若いからできるのかもしれませんが。これからも、どうぞ、がんばって下さ

- い。
- 病状について不安でたずねると、即答してくれて、ホッと安心する。必ず「大丈夫」と笑顔でこたえてくれるのが良い。良くなってくると退屈でつい話しかけるとやはり気持ちよく（かなり忙しそうでも）答えてくれる。
 - 婦長さんが毎朝一人一人に「オハヨウゴザイマス」と顔を見て目を合せにっこりして下さる。それだけで一日がスムーズに暮らせると思われ、さすが婦長さんの良い人柄と思った。その婦長さんのもとで全ての看護婦さんが朝に夜の引き継ぎをきちんとミーティングしている様子も分り、安心できた。
 - 患者に対して親切であるという事がまず第一だと思います。自分の身体の不自由な時、痛い所に手の届く様な時、特に看護婦さんで本当にさすがだなーと思いました。
 - 患者全員に区別なく、排泄でも嫌な顔せずに世話をしていただきました。ただ皆様同じ様に行動されていまして職業として行われている人と本当に思いやりを持って活動されている人がいたように感じました。職業として行われれば良いのですが、親身となっていたいただいた方は忘れられません。ありがとうございました。
 - ユニークな看護婦さんが来るとなんとなく部屋の雰囲気楽しく明るくなります。笑顔で接してもらうととても心が暖まります。
 - 患者というのは入院する時は本当に不安ばかりで入院いたします。看護婦の方は、本当に親切であたたかい看護をして下さいました。はげまして下さったり、なぐさめて下さったり、シャンプーをしたいといえば、その日のうちに希望をかなえて下さったり、本当にお世話になったことは数えきれません。
 - 勤務時間がかかりきつものであろうが、よく頑張っていた。すごく無理な注文だとは思いますが、治療、看護の時その対応の仕方や会話にまで気を使ってもらえれば患者はそれでも心が安まることなどが多々あると思った。もっとも〇〇病院の場合その面でもかなり気を配っているように思えた。
 - 私の病棟はお年寄りが多かったので常にあたたかい気持で言葉をかけている看護婦さんの姿をみて心が暖まりました。
 - 婦長さんはじめ看護婦さん全部は実にやさしく親切にあつかってくれ、身体をふいてくれるとき、汚物の整理のときもやさしい言葉をかけてくれながらいやな顔を一つせずしてくれたことは人間性なのだと思います。
 - 患者は淋しく、心細く、不安。あたたかさ、ぬくもりを求めている。対応でさすがと思ったこと、印象的なことは、
 - ・便器を使うとき、普通と同じ顔をしていやな顔をしなかった。
 - ・清拭を毎日して下さったこと
 - ・シャンプーをして下さったこと
 - 今回の経験で看護婦には、医師と違い人間としての愛情ある心がなければとてもなれないと感じ、私自身、自分のシモの世話をされていた時又体をふいてもらっている時等強く感じた。
 - 看護婦さんの明るい態度は病棟の空気を明

るくする。そしてともすると暗くなりがち
な患者の心を引き立たせてくれる。明るい
雰囲気を作るということは極めて必要なこ
とだと思う。

- 私の場合、身体に障害がありますので入院
中も仲々病棟の人たちとなじめなくて、フ
ロアで一人でいたりする事がよくありま
した。そんな時に担当の看護婦さんが話し
かけてくれたり、本を貸してくれたりして、
憂鬱になりがちで、私の気持ちをなごませ
てくれました。いつも、ほほ笑みをたやさ
ない人でしたので、病院の長い一日の中
でくじけそうな心をどれほどそのまなざし
が支えてくれたかしれません。
- 看護婦さんは、患者に接する機会が多い
ので、不安な病人の気持が晴れるように、
明るく、お仕事にお励みいただければ、
病人のとかく滅入りがちで気持も明るく
なり、身のためにも、いい作用をおよぼ
すのではないのでしょうか。とても大変
なお仕事ですが、これからは技術のみで
なく、精神的にも患者の助けになって下
さいませ。
- 夜中に苦しんでいた時に呼び出しのブ
ザーを押すと、何時でもにこやかにやさ
しい対応をしてもらえた。
- 痛い。苦しいと言うと体の向きを替
てくれたり、大きく胸で呼吸してみま
しょうなど（言ってくれ）気分がと
ても楽に成った。
- 厳しい勤務の中、つねに明るい顔と
ことばづかい、機敏な行動が患者の支
え
- 手術室の看護婦の手際の良さと優し
さが印象に残った。
- 手術を受けてベッドで3～4日寝た
ままの

私の体を毎日清拭してくれて、最低限
度体を動かすだけにして、着替も手際
よくしてくれた。正直な所手術直後は
体の向きを変えのもひと苦労だったが
とても親切にしてもらえた。なんでも
自由に出来る様になった今でもあの
清拭をしてもらった時の事は忘れられ
ない。世の中10人10色、色々な患
者さんがいると思いますが、これか
らも病気で苦しんでいる人々の為
に頑張ってもらいたいと思います。

- 若い看護婦さんでも何時も気持ち
良く世話をしてくれた。排泄物があ
った時もラッキーだったね、と自
分の事のように言ってくれた。夜
おそく、24時間点滴の薬を気持
良く取りかえてくれた事、何時も
時間を見はからって見に来てくれ
た。皆さん大変やさしく笑顔で
容態を開き取って下さった。
- 看護婦さん達全体のイメージが
とても明るく、どうしても入院で
気持ちが沈んでいる中で一番明
るい感じの人達にかこまれている
ことがとても必要と感じた。
- たとえ病棟がそれほど立派でなく
とも、看護婦さんが立派であれば、
それがその病院の価値であると思
います。
- 今回24時間、毎日接して、改めて、
①専門職としての知識経験の深さ、
②同じ病気でも、個人により対応
やコミュニケーションが異なるこ
と、③三交替勤務の中でのミーテ
ィング引継ぎ、④医師への報告・
進言などの重要性を患者の側から
見、そして知った。
- 私の隣りの人で寝たきりの人の
排泄を、本人がおしめでいいとい
っているのを動けなくなったら
いけないからと一生懸命トイレ

に皆でつれていってあげたり、本人が立ち直る（自分で出来るようになるように）為の力をかけてあげていました。とても大変でこれが本当の看護だと思った。

- いつもニコニコしてくれていて心が安らぎました。看護婦さんは“私達はいろいろな患者をみてるから、自分だけで悩まず、私達に聞いて”と言ってくれたり、“いろいろ知っているから、もし自分が患者で……と考えるととてもこわいのヨ”と自分の立場をしっかりとわかっていて、さすがだなあと思いました。この入院で私は大病以前の忘れていた自分を思い出しました。私はとても今回の入院が自分の人生の中の大きなふしめではないかと思いました。
- 常日頃の心あたたまる介助、いつでも心よ

く治療してくれた白衣の天使に心から御礼申し上げます。そしてそんな皆さんの対応が私の入院生活をより豊かにし更に私の余生に思いでのよりよい一頁をつくってくれました。

これらの記述を読むと、「明るい、親切なやさしい、誠実な」と患者が表現するところの看護婦の対応により、いかに患者の気持ちがあざわらっているかということがよくわかる。しかし、患者には、この対応が職業上の“役割”の範囲を超えているようにも感じられたのでないだろうか。患者は、看護婦のこのような対応を強く求めているにもかかわらず、その要望の仕方はとても控え目である。

IV ま と め

入院中に受けた看護についての患者の受け止めは、概ね、肯定的なものが多かった。

その理由の一つには、調査協力病院の看護の質が影響しているものと思われる。また、調査票を返送してくれた患者が、治療・看護の満足感が高い者に偏っていた可能性も無視できない。その時その時は不満なことがあっても全て終わった段階で概ね満足していれば、細かい不満は、帳消しにされてしまうこともありうる。

以上の限界は踏まえながらも、看護の方向性を検討する上で、今回の調査結果から次の点が重要なことと考えられた。

患者が医療を受ける時、自分の病状や治療法について、理解・納得した上で医療を受けたいという気持ちの人がほとんどを占め、しかもその気持ちは強い（図1参照）。そして、入院時や検査、処置、手術時に不安を感じる人が多いということである。それ故、検査、処置、手術時の不安への対応の項で指摘したように、患者が納得のいく説明をうけ、患者自身が自分の状態、そしてこれから起こることへの見通しがもてることによって不安の軽減につながっていた。これは一般的にいえることで未知のものに対する不安の軽減には、患者自身が納得いくような情報を適切に得る

ことが重要と思われる。その他、不安の軽減には、その時身近にいて、患者の訴えを聞き、時には体に触れながらコミュニケーションする人の存在が重要であった。

このことは、看護全般についての満足感が、看護婦が自分の病状や気持ちを充分理解・尊重してくれたと感じられたかどうか、つまり、個別性を尊重した対応がなされたと感じたかどうかと強く関連していたことと軌を一にするものである。個別性を尊重した対応の内容は、治療に関すること、及びその時患者のかかえていた不安などの心理的なことへのかかわりの双方を意味していた。

このようにみえてくると、患者は、自ら理解・納得した上で、高度に発達した医療を患者中心に管理されたシステムの中で個別性に合わせて適確に受けたいと思っており、その役割の一端を看護婦に担ってほしいと期待していると思われる。と同時に、病み、傷ついたがために不安、苦痛、苦悩の中にある自分を理解し、支えてほしいという切実な思いがある。しかし、考えてみれば、病み、傷つき苦しんでいる人に対して、関心を持ち続け、親

しみのある態度で接していくということはケアする人の内発的な動機づけを必要とするものである。サービスを提供する人、される人という一般的な職業通念にみられる役割関係を越えた期待であることを患者自身が感じているが故に、後者の役割は、看護婦の職業上の役割として要求するという形では表現されにくいものと考えられる。そして、この二つの役割は、非常に異なる種類の対応を意味しているように思われる。

実際のところ、病院内の諸サービスのシステム化を患者中心にという方向で進めても、1人1人の患者にとって完全なものとはなりがたいのが現実である。内発的に動機づけられ、継続性をもって個としての患者にかかわっている看護婦はそのズレに気づくことができると思われる。それ故、患者1人1人を理解・尊重しながらかかわれるような看護側の体制の充実と、そのような看護婦が、病院内のシステムに十分に影響を及ぼすことができるような仕組みの充実とが今後の大きな検討課題と考えられる。

					1
--	--	--	--	--	---

アンケート調査のお願い

昭和62年

社団法人 日本看護協会

ご退院おめでとうございます。

このたび、看護婦の職能団体である日本看護協会では、入院しておられる患者さんへの看護の向上を目ざすために、入院経験をお持ちの皆様方の率直なご意見をうかがうことが重要と考え、
病院の協力を得まして、アンケート調査を実施することにいたしました。

ご退院されたばかりのところを、まことに恐縮ではございますが、皆様方のご協力をお願い申し上げます。

アンケート用紙は無記名でお出しいただき、すべて統計的に処理いたしますので、あなた様にご迷惑のかかることは一切ございません。このことをご含みの上、できるだけ、ありのままのご意見をお寄せ下さい。

- ◎ アンケート用紙には、入院されていた方ご本人のご意見をお書き下さい。
- ◎ お答えは、特にことわりのない限り、あてはまる番号を1つだけ○で囲んで下さい。また、今回のご入院についてお答え下さい。
- ◎ 右側の にはご記入なさないで下さい。
- ◎ ご記入後は、切手を貼らずに返信用封筒にてご返送下さい。できましたらご退院後2週間位の間にご返送下さいますようお願いいたします。
- ◎ この調査につきましてのお問い合わせは下記をお願いいたします。

〒150 東京都渋谷区神宮前5-8-2

社団法人 日本看護協会 調査研究室

電話 03(400)8331 内230

入院中の看護の満足感と看護婦への期待

入院されたご本人のことについてお答え下さい。

性 別	1. 女 性	2. 男 性	
年 齢	1. 18～24 歳	2. 25～29 歳	3. 30～34 歳
	4. 35～39 歳	5. 40～44 歳	6. 45～49 歳
	7. 50～54 歳	8. 55～59 歳	9. 60 歳以上
入院経験	1. 今回が初めて		
	2. 2 回目	→ 当院は	1. 初めて
	3. 3 回目以上		2. 2 回目以上
今回の入院期間	1. 1 週間未満	2. 1 週間～2 週間未満	
	3. 2 週間～1 か月未満	4. 1 か月～2 か月未満	
	5. 2 か月～3 か月未満	6. 3 か月～6 か月未満	
	7. 6 か月以上		
	お入りになった部屋すべてに○をつけて下さい。		
	1. 個 室	2. 2 人部屋	3. 3 人以上の大部屋
	退院後の体調	お体の具合はいかがですか。	
1. すっかり良くなった			
2. かなり良くなったがまだすっきりしない			
3. 入院前とほとんど変わらないが、そう悪くはない			
4. 入院前とほとんど変わらず具合が悪い			
5. 入院前より具合が悪い気がする			

*この欄には記入しないで下さい。

7

8

10

11

12

13

<治療のことについてお尋ねします>

問1 ご自分の病気や治療についての、主治医（受持医、担当医）からの説明は納得いくものでしたか。

1. 納得できた
2. やや納得できないところがあった
3. あまり納得できなかった

14

問2 あなたは、入院中、ご自分の容態が急変したらすぐ対応してもらえるという安心感がありましたか。

1. 安心感があった → その理由をお聞かせ下さい。
2. 安心感がなかった ()
3. 急変ということは特に考えなかった

*この欄には記入しないで下さい

--	--

16

問3 検査、処置、手術などであなたが緊張して不安を感じた時、誰がその緊張・不安を察して対応してくれましたか。いくつでも○をつけて下さい。

1. 医師 →
 2. 看護婦 →
 3. 検査技師 →
 4. その他(具体的に)
 5. 誰も対応してくれなかった →
 6. 緊張・不安を感じたことはなかった
- それは、どんな場面、対応でしたか。
- ()

23

問4 看護婦の病気・治療についての知識はいかがでしたか。

1. どの看護婦も信頼できた
2. 一部の看護婦は不十分だと思った
3. 多くの看護婦が不十分だと思った

--

24

問5 看護婦の治療処置についての技術はいかがでしたか。

1. どの看護婦も信頼できた
2. 一部の看護婦には不安を感じた
3. 多くの看護婦に不安を感じた

--

25

問6 入院中の治療全般について、満足なさいましたか。

1. 大いに満足した
2. まあ満足した
3. やや不満だった
4. 大いに不満だった

→ その理由をお聞かせ下さい。

()

*この欄には
記入しないで下さい。

--	--

27

問7 あなたは、ご自分の病状や治療法について、理解・納得した上で、医療を受けたいとお思いですか。

1. 是非そうしたいと思う
2. そうできたら良いと思う
3. 特にそう思わない

--

28

問8 あなたの治療や検査に、医師・看護婦をはじめとし、多くの病院職員がかかわったと思いますが、職員間の連携・連絡について、どのようにお感じになりましたか。

1. 連携・連絡がとれていた → 問11にお進み下さい。
2. 連携・連絡がとれてないと思うことがあった
3. 連携・連絡が不十分だった

--

29

問9 どのような事で病院職員間の連携・連絡がとれていないと感じましたか。あてはまるものすべてに○をつけて下さい。

*この欄には記入しないで下さい。

- 1. 説明内容や言うことが違っていた
 - 2. 同じ検査・処置なのにやり方が違っていた
 - 3. 同じことを言われたり、聞かれたりした
 - 4. 事前に何の説明もなく変更されたり、突然指示されたりした
 - 5. 自分の言ったことがきちんと伝えられていなかった
 - 6. その他 ()
- 最も印象に残っていることを具体的にお書き下さい。

35

()

--

36

問10 病院職員間の連携・連絡がとれていないと感じになったのは、誰と誰との間についてですか。いくつでも○をつけて下さい。

- 1. 医師と医師の間で
- 2. 医師と看護婦の間で
- 3. 婦長と看護婦の間で
- 4. 看護婦と看護婦の間で
- 5. 看護婦と看護助手の間で
- 6. その他 ()

42

<看護のことについてお聞きします>

*この欄には
記入しないで
下さい。

問11 入院直後に、看護婦が入院生活について説明したり、お話しをうかがったりしたと思いますが、その時、看護婦は、あなたの不安や疑問に
応えてくれましたか。

1. まあ応えてくれた
2. あまり応えてくれなかった
3. 不安や疑問はなかった

43

問12 看護婦は、あなたのそばによく来てくれましたか。

1. 呼ばなくてもよく来てくれた
2. 呼べばすぐ来てくれた
3. 呼んでもすぐには来てもらえないことがあった
4. 呼んでもすぐには来てもらえないことが多かった

44

問13 看護婦は、あなたに対し、他の患者と同様公平に接してくれましたか。

1. 他の患者以上によくしてくれた
2. 他の患者と同様公平に接してくれた
3. 他の患者ほど充分には接してくれなかったが、仕方がないと思
った
4. 他の患者ほど充分には接してくれなかったので不満だった

45

→ どのようなことで、他の患者ほど十分な扱いを受けてないとお感じに
なりましたか。

()

46

問14 食事が自分で食べられない時、病院の看護婦や看護助手は介助してくれましたか。

*この欄には記入しないで下さい

- 1. いつも介助してくれた
- 2. 介助してくれることもあった
- 3. 介助してくれないことが多かった
- 4. いつも自分で食事できたので介助の必要はなかった

48

→ 問14-1 このような看護について、どう思われましたか。

- 1. 満足
- 2. 不満
- 3. しかたがない

問15 排泄が自分でできない時、病院の看護婦や看護助手はすぐに便器を持ってきたり、手助けしてくれましたか。

- 1. はい
- 2. 待たされることがあった
- 3. 間に合わないことがあった
- 4. 介助してもらえないことが多かった
- 5. いつも自分でトイレに行けたので介助の必要はなかった

50

→ 問15-1 このような看護について、どう思われましたか。

- 1. 満足
- 2. 不満
- 3. しかたがない

問16 自分で体が思うように動かせない時、病院の看護婦は、体のむきをかえたり、安楽な姿勢にかえたりしてくれましたか。

*この欄には記入しないで下さい。

- 1. はい
- 2. そうしてくれることもあった
- 3. ほとんどしてもらわなかった
- 4. いつも自分で体を動かせたので、その必要はなかった

52

→ 問16-1 このような看護について、どう思われましたか。

- 1. 満足
- 2. 不満
- 3. しかたがない

問17 シャワーや入浴ができない時、病院の看護婦や看護助手は、身体(の一部)を洗ったり拭いたりしてくれましたか。

- 1. 充分してもらった
- 2. 少ししてもらった
- 3. ほとんどしてもらわなかった
- 4. シャワーや入浴は、ほとんどできたので、その必要はなかった

54

→ 問17-1 このような看護について、どう思われましたか。

- 1. 満足
- 2. 不満
- 3. しかたがない
- 4. そこまで期待していなかった

問18 看護婦が、排泄の介助などあなたの体に触れてお世話している時に、その対応をどのようにお感じになりましたか。いくつでも○をつけて下さい。

*この欄には記入しないで下さい。

- 1. 心が休まる感じがした
 - 2. あたたかみを感じた
 - 3. 義務的な感じがした
 - 4. 子供扱いされた気がした
 - 5. 人間的に扱われていない気がした
 - 6. その他 ()
- 特に印象的な場面についてお聞かせ下さい。

60

()

--

61

問19 入院中、生活のリズムが乱れてしまわれた次のようなご経験がありましたか。その場合それをどう感じられましたか。それぞれについてあてはまる番号に○をつけて下さい。

	経験がある			4 そのようなことはなかった
	1 ほ し い と 思 っ た	2 し か た な い と 思 っ た	3 特 に 気 に な ら な か っ た	
a) 病院規則の起床・就寝時間が自分に合わなかった	1	2	3	4
b) 病院規則の食事時間が自分に合わなかった	1	2	3	4
c) 検査・処置・点滴が夜間にずれてよく眠れなかった	1	2	3	4
d) 検査・処置・点滴のため排便・排尿をがまんした	1	2	3	4
e) 検査室・処置室でずい分待たされた	1	2	3	4
f) その他 ()	1	2	3	4

67

*この欄には
記入しないで
下さい。

					2
--	--	--	--	--	---

問20 入院中、あなたやご家族は、ご自分の希望を考慮してくれるよう医師や看護婦にお話しなされたことがありましたか。その場合、主に誰に話されて、それに対する医師や看護婦の対応はどうでしたか。それぞれの項目についてあてはまる番号に○をつけて下さい。

6

	主に誰に話されましたか					医師や看護婦の対応はいかがでしたか			
	1 医師に話した	2 婦長に話した	3 看護婦に話した	4 その他の病院職員に話した	5 誰にも話さなかった	1 まあ受けいれてくれた	2 受け入れられなかったが説明があつて納得した	3 あまりきちんと対応してくれなかった	
a) 治療について.....	1	2	3	4	5	1	2	3	8
b) 食事について.....	1	2	3	4	5	1	2	3	10
c) 付添いについて.....	1	2	3	4	5	1	2	3	12
d) 面会について.....	1	2	3	4	5	1	2	3	14
e) 病室の変更について.....	1	2	3	4	5	1	2	3	16
f) 同室患者からの迷惑について...	1	2	3	4	5	1	2	3	18
g) 病室環境の改善について.....	1	2	3	4	5	1	2	3	20
h) 退院の日取りについて.....	1	2	3	4	5	1	2	3	22
i) 身の回りの世話のしかたについて	1	2	3	4	5	1	2	3	24
j) その他()	1	2	3	4	5	1	2	3	26

問24 入院中の看護全般について、満足なさいましたか。

1. 大いに満足した
 2. まあ満足した
 3. やや不満であった
 4. 大いに不満だった
- その理由をお聞かせ下さい。

()

*この欄には
記入しないで
下さい。

--	--

37

問25 入院中、看護婦の対応で、さすが看護婦と思われたこと、印象に残ったこと、看護婦に求めたいことがございましたら、どのようなことでも結構ですから、是非お聞かせ下さい。

()

--

38

ご協力ありがとうございました。