

Ⅲ 患者や家族から持ち込まれる相談内容と頻度

いくつかの内容と場面に分けて患者や患者家族から、病棟看護婦にどの程度相談が持ち込まれているかを尋ねた。

1. 日常生活動作について

A (入院直後)

入院直後の日常生活動作について、病棟看護婦が患者や患者家族から相談をどの程度持ち込まれていますかという質問に、どの診療科の看護婦も「ときどきある」と答えている比率が高く、「全体」で51.8%と、過半数を占めている。また「よくある」と「ときどきある」の比率を合計すると72.9%を占める(表19)。

表19 あなたは、患者や患者家族から次のような相談をどの程度持ち込まれますか。1から4の選択肢から該当する答をそれぞれ1つずつ選んで番号に○をつけてください。

日常生活動作について (入院直後)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	328(21.1)	135(21.7)	88(18.3)	82(25.5)	18(19.8)
ときどきある	804(51.8)	317(51.0)	251(52.3)	163(50.6)	52(57.1)
ほとんどない	300(19.3)	122(19.6)	105(21.9)	51(15.8)	17(18.7)
まったくない	49(3.2)	22(3.5)	13(2.7)	11(3.4)	1(1.1)
無 回 答	71(4.6)	25(4.0)	23(4.8)	15(4.7)	3(3.3)
T O T A L	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

分散分析を行った結果、「精神科」は、「よくある」の比率が他の診療科より有意に高いという結果が得られた。P<0.001。

B (家庭復帰に向けて、患者・家族から)

家庭復帰に向けて、日常生活動作に関して相談をどの程度持ち込まれていますかという質問には、全ての診療科で「ときどきある」と答えている比率が高く「全体」で60.8%を占めている。また「よくある」と「ときどきある」の比率を合計すると81.5%を占める(表20)。

表20 日常生活動作について (過程復帰に向けて、患者・家族から)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	321(20.7)	119(19.2)	126(26.3)	51(15.8)	21(23.1)
ときどきある	944(60.8)	383(61.7)	290(60.4)	195(60.6)	53(58.2)
ほとんどない	211(13.6)	89(14.3)	47(9.8)	56(17.4)	4(15.4)
まったくない	33(2.1)	16(2.6)	6(1.3)	9(2.8)	1(1.1)
無 回 答	43(2.8)	14(2.3)	11(2.3)	11(3.4)	2(2.2)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

C (退院した患者家族から電話で)

日常生活動作について退院した患者家族から病棟看護婦が電話で相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科も「ほとんどない」と答えている比率が高く「全体」で43.4%を占めている。また「ほとんどない」と「まったくない」の比率を合計すると72.2%と、日常生活動作について退院した患者家族から電話で相談を受けている病棟看護婦はあまり多くない (表21)。

表21 日常動作について (退院した患者家族から、電話で)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	14(0.9)	3(0.5)	—(—)	11(3.4)	—(—)
ときどきある	335(21.6)	128(20.6)	82(17.1)	103(32.0)	14(15.4)
ほとんどない	674(43.4)	273(44.0)	227(47.3)	120(37.3)	41(45.1)
まったくない	447(28.8)	191(30.8)	148(30.8)	66(20.5)	29(31.9)
無 回 答	82(5.3)	26(4.2)	23(4.8)	22(6.8)	7(7.7)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

D (退院した患者が外来に来たとき)

日常生活動作に関して、退院した患者が外来に来たとき、病棟看護婦が相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科も「ほとんどない」と答えている比率が「全体」で38.6%、「まったくない」が30.1%、あわせて68.7%を占めている (表22)。

表22 日常動作について (退院した患者が外来に来たとき)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	18(1.2)	5(0.8)	2(0.4)	10(3.1)	1(1.1)
ときどきある	358(23.1)	123(19.8)	110(22.9)	99(30.7)	20(22.0)
ほとんどない	599(38.6)	246(39.6)	202(42.1)	112(34.8)	28(30.8)
まったくない	467(30.1)	210(33.8)	133(27.7)	74(23.0)	36(39.6)
無 回 答	110(7.1)	37(6.0)	33(6.9)	27(8.4)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

日常生活動作について、退院した患者が病棟看護婦を訪れて相談を持ち込むことは、あまりないといえよう。

2. 介護用品について

A (家庭復帰に向けて、患者・家族から)

家庭復帰に向けて病棟看護婦が、介護用品について患者・家族からの相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、「精神科」を除いて「ときどきある」と答えている比率が最も高く、特に比率が高いのが「外科」の55.2%である(表23)。

表23 介護用品について (家庭復帰に向けて患者・家族から)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	129(8.3)	63(10.1)	41(8.5)	12(3.7)	9(9.9)
ときどきある	697(44.9)	304(49.0)	265(55.2)	72(22.4)	42(46.2)
ほとんどない	468(30.2)	180(29.0)	117(24.4)	125(38.8)	34(37.4)
まったくない	220(14.2)	67(10.8)	45(9.4)	99(30.7)	4(4.4)
無 回 答	38(2.4)	7(1.1)	12(2.5)	14(4.3)	2(2.2)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

B (退院した患者家族から電話で)

介護用品について、病棟看護婦が退院した患者・家族から電話で相談をどの程度受けていますかという質問に、どの診療科も「ほとんどない」「まったくない」と答えている比率が高い。また「ほとんどない」「まったくない」と答えている比率を合計すると「全体」で86.6%となっており、電話で相談を受けている病棟看護婦はほとんどいないといえよう(表24)。

表24 介護用品について (退院した患者家族から電話で)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	3(0.2)	1(0.2)	—(—)	2(0.6)	—(—)
ときどきある	118(7.6)	51(8.2)	32(6.7)	24(7.5)	7(7.7)
ほとんどない	649(41.8)	266(42.8)	217(45.2)	119(37.0)	39(42.9)
まったくない	696(44.8)	279(44.9)	205(42.7)	153(47.5)	39(42.9)
無 回 答	86(5.5)	24(3.9)	26(5.4)	24(7.5)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

C (退院した患者が外来に来たとき)

介護用品について、退院した患者が外来に来たとき病棟の看護婦が相談をどの程度受けていますかという質問にどの診療科も「まったくない」と答えている比率が高く、「全体」で44.9%を占めている。また「全くない」「ほとんどない」と答えている比率を合計すると82.1%を占める(表25)。

表25 介護用品について（退院した患者が外来に来たとき）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	2(0.1)	—(—)	—(—)	2(0.6)	—(—)
ときどきある	163(10.5)	61(9.8)	63(13.1)	28(8.7)	8(8.8)
ほとんどない	577(37.2)	229(36.9)	187(39.0)	118(36.6)	34(37.4)
まったくない	697(44.9)	293(47.2)	198(41.3)	146(45.3)	43(47.3)
無 回 答	113(7.3)	38(6.1)	32(6.7)	28(8.7)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

3. 医療器具の紹介、使用方法・購入方法について

A（患者・家族から）

患者・家族から医療器具の紹介、使用方法・購入方法について相談を受けることがどの程度ありますかという質問に「全体」で、「よくある」と「ときどきある」と答えている比率を合計すると、50.9%、「ほとんどない」「まったくない」と答えている比率を合計すると46.5%と相半ばしている。一方「精神科」では相談を受けることが「ほとんどない」「まったくない」と答えている比率の合計が77.1%と他の診療科と比べて最も高い（表26）。

表26 医療器具の紹介、使用方法・購入方法（患者・家族から）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	105(6.8)	50(8.1)	34(7.1)	6(1.9)	11(12.1)
ときどきある	684(44.1)	319(51.4)	255(53.1)	54(16.8)	41(45.1)
ほとんどない	443(28.5)	162(26.1)	126(26.3)	110(34.2)	31(34.1)
まったくない	280(18.0)	79(12.7)	54(11.3)	138(42.9)	7(7.7)
無 回 答	40(2.6)	11(1.8)	11(2.3)	14(4.3)	1(1.1)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

B（退院した患者家族から電話で）

医療器具の紹介、使用方法・購入方法について、病棟看護婦が退院した患者家族から電話で相談を受けるということが、どの程度ありますかという質問に、どの診療科も「まったくない」と答えている比率が最も高く「全体」で49.4%を占めている。また「ほとんどない」「まったくない」と答えている比率を合計すると87.4%を占める（表27）。

表27 医療器具の紹介・使用方法・購入方法（退院した患者家族から電話で）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	5(0.3)	1(0.2)	3(0.6)	1(0.3)	—(—)
ときどきある	111(7.2)	50(8.1)	37(7.7)	17(5.3)	6(6.6)
ほとんどない	590(38.0)	253(40.7)	184(38.3)	107(33.2)	38(41.8)
まったくない	767(49.4)	296(47.7)	233(48.5)	175(54.3)	41(45.1)
無 回 答	79(5.1)	21(3.4)	23(4.8)	22(6.8)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

C（退院した患者が外来に来たとき）

医療器具の紹介、使用方法・購入方法について、病棟看護婦が退院した患者が外来に来たとき、病棟看護婦が相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科でも「まったくない」と答えている比率が最も高く「全体」で49.7%を占めている。また「ほとんどない」と「まったくない」と答えている比率を合計すると84.9%を占める（表28）。

表28 医療器具の紹介・使用方法・購入方法（退院した患者が外来に来たとき）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	4(0.3)	1(0.2)	2(0.4)	1(0.3)	—(—)
ときどきある	123(7.9)	47(7.6)	53(11.0)	17(5.3)	5(5.5)
ほとんどない	546(35.2)	218(35.1)	178(37.1)	108(33.5)	35(38.5)
まったくない	771(49.7)	318(51.2)	216(45.0)	170(52.8)	45(49.5)
無 回 答	108(7.0)	37(6.0)	31(6.5)	26(8.1)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

4. 食事について

A（患者・家族から）

病棟看護婦が食事のことについて患者・家族から、相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、「精神科」を除いて「ときどきある」という回答が過半数を占めている。また「全体」で「よくある」「ときどきある」と答えている比率を合計すると76.1%を占める（表29）。分散分析の結果、「精神科」では食事について、患者・家族から相談を受けている比率が他の診療科よりも低いという結果が得られた。P<0.01。

表29 食事について (患者・家族から)

	全 体	内 科	外 科	精神科	混 合
よくある	364(23.5)	173(27.9)	133(27.7)	30(9.3)	24(26.4)
ときどきある	817(52.6)	356(57.3)	260(54.2)	121(37.6)	53(58.2)
ほとんどない	234(15.1)	57(9.2)	59(12.3)	102(31.7)	14(15.4)
まったくない	105(6.8)	25(4.0)	18(3.8)	60(18.6)	—(—)
無 回 答	32(2.1)	10(1.6)	10(2.1)	9(2.8)	—(—)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

B (退院した患者家族から電話で)

食事について、退院した患者家族から電話で相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科でも「まったくない」と答えている比率が最も高く「全体」で45.6%を占めている。また「ほとんどない」と「まったくない」と答えている比率を合計すると84.6%を占める (表30)。

表30 食事について (退院した患者家族から電話で)

	全 体	内 科	外 科	精神科	混 合
よくある	6(0.4)	3(0.5)	2(0.4)	1(0.3)	—(—)
ときどきある	148(9.5)	65(10.5)	43(9.0)	38(11.8)	2(2.2)
ほとんどない	605(39.0)	243(39.1)	189(39.4)	119(37.0)	40(44.0)
まったくない	707(45.6)	284(45.7)	217(45.2)	145(45.0)	43(47.3)
無 回 答	86(5.5)	26(4.2)	29(6.0)	19(5.9)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

C (退院した患者が外来に来たとき)

退院した患者が外来に来たとき、食事のことについて病棟看護婦が相談を受けることがどの程度ありますかという質問にどの診療科も「まったくない」と答えている比率が最も高く「全体」で44.5%を占めている。「ほとんどない」と「まったくない」と答えている比率を合計すると80.1%を占める (表31)。

表31 食事について (退院した患者が外来に来たとき)

	全 体	内 科	外 科	精神科	混 合
よくある	12(0.8)	5(0.8)	5(1.0)	2(0.6)	—(—)
ときどきある	184(11.9)	69(11.1)	65(13.5)	42(13.0)	4(4.4)
ほとんどない	553(35.6)	228(36.7)	175(36.5)	109(33.9)	35(38.5)
まったくない	690(44.5)	278(44.8)	198(41.3)	148(46.0)	46(50.5)
無 回 答	113(7.3)	41(6.6)	37(7.7)	21(6.5)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

5. 症状悪化の兆候と対応、連絡方法について

A (入院中の患者から)

入院中の患者から症状悪化の兆候と対応、連絡方法について、相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科も「ときどきある」と回答している比率が高く「全体」で49.0%を占めている。また「よくある」と「ときどきある」と答えている比率を合計すると66.1%を占める(表32)。

表32 症状悪化の兆候と対応、連絡方法について(入院中の患者から)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	266(17.1)	105(16.9)	82(17.1)	60(18.6)	16(17.6)
ときどきある	761(49.0)	303(48.8)	233(48.5)	160(49.7)	47(51.6)
ほとんどない	345(22.2)	145(23.3)	113(23.5)	59(18.3)	20(22.0)
まったくない	107(6.9)	44(7.1)	29(6.0)	28(8.7)	2(2.2)
無 回 答	73(4.7)	24(3.9)	23(4.8)	15(4.7)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

B (退院した患者家族から電話で)

症状悪化の兆候と対応、連絡方法について、退院した患者家族から電話で相談を受けていることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科も「ほとんどない」と答えている比率が高く「全体」で35.0%を占めている。また「ほとんどない」と「まったくない」と答えている比率を合計すると63.4%を占める。「精神科」では、「よくある」「ときどきある」と答えている比率の合計は、43.2%と、他の診療科と比べて、電話で相談を受けている比率が高い(表33)。

表33 症状悪化の兆候と対応、連絡方法について(退院した患者家族から電話で)

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	45(2.9)	16(2.6)	7(1.5)	20(6.2)	—(—)
ときどきある	445(28.7)	169(27.2)	120(25.0)	119(37.0)	26(28.6)
ほとんどない	543(35.0)	228(36.7)	184(38.3)	93(28.9)	30(33.0)
まったくない	440(28.4)	179(28.8)	149(31.0)	72(22.4)	29(31.9)
無 回 答	79(5.1)	29(4.7)	20(4.2)	18(5.6)	6(6.6)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

C (退院した患者が外来に来たとき)

症状悪化の兆候と対応、連絡方法について、退院した患者が外来に来たとき相談を受けていることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科も「ほとんどない」「まったくない」と答えている比率が高く、この2つの比率を合計すると73.7%を占める(表34)。

表34 症状悪化の兆候と対応、連絡方法について（退院した患者が外来に来たとき）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	14(0.9)	3(0.5)	3(0.6)	7(2.2)	—(—)
ときどきある	280(18.0)	91(14.7)	80(16.7)	93(28.9)	11(12.1)
ほとんどない	549(35.4)	215(34.6)	176(36.7)	109(33.9)	38(41.8)
まったくない	595(38.3)	268(43.2)	188(39.2)	88(27.3)	37(40.7)
無 回 答	114(7.3)	44(7.1)	33(6.9)	25(7.8)	5(5.5)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

6. 福祉サービスの利用について

調査票では、福祉サービスとして、ショートステイ、デイケア、ベッドや車椅子の貸与、福祉手帳を例示した。

A（患者・家族から）

福祉サービスの利用について、患者・家族からの相談を受けていることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科も「ほとんどない」と「ときどきある」が相半ばしており、「全体」で各々37.0%、35.2%である（表35）。

表35 福祉サービス〔ショートステイ、デイケア、ベッドや車椅子の貸与、福祉手帳など〕の利用について（患者・家族から）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	77(5.0)	38(6.1)	16(3.3)	14(4.3)	7(7.7)
ときどきある	546(35.2)	212(34.1)	176(36.7)	110(34.2)	35(38.5)
ほとんどない	574(37.0)	227(36.6)	185(38.5)	119(37.0)	29(31.9)
まったくない	319(20.6)	137(22.1)	91(19.0)	67(20.8)	19(20.9)
無 回 答	36(2.3)	7(1.1)	12(2.5)	12(3.7)	1(1.1)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

B（退院した患者家族から電話で）

福祉サービスの利用について、病棟勤務看護婦が、患者家族から電話で相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科目も「ほとんどない」「まったくない」と答えている比率が高い。両者をあわせると「全体」で87.5%を占める。

精神科は「ときどきある」と答えている比率が他の診療科より高く14.3%である（表36）。

表36 福祉サービス（ショートステイ、デイケア、ベッドや車椅子の貸与、福祉手帳など）の利用について（退院した患者家族から、電話で）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	6(0.4)	1(0.2)	2(0.4)	2(0.6)	1(1.1)
ときどきある	107(6.9)	35(5.6)	21(4.4)	46(14.3)	3(3.3)
ほとんどない	628(40.5)	254(40.9)	200(41.7)	127(39.4)	35(38.5)
まったくない	730(47.0)	307(49.4)	229(47.7)	127(39.4)	48(52.7)
無 回 答	81(5.2)	24(3.9)	28(5.8)	20(6.2)	4(4.4)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

C（退院した患者が外来に来たとき）

福祉サービスの利用について、退院した患者が外来に来たとき、相談を受けることがどの程度ありますかという質問に、どの診療科も「まったくない」と答えている比率が高く「全体」で49.5%と、約半数を占めている。また「ほとんどない」と「まったくない」と答えている比率を合計すると84.9%を占める。

精神科では「ときどきある」と答えている比率が14.6%と、他の診療科と比べて高い（表37）。

表37 福祉サービス（ショートステイ、デイケア、ベッドや車椅子の貸与、福祉手帳など）の利用について（退院した患者が外来に来たとき）

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
よくある	6(0.4)	3(0.5)	—(—)	3(0.9)	—(—)
ときどきある	123(7.9)	37(6.0)	33(6.9)	47(14.6)	3(3.3)
ほとんどない	549(35.4)	213(34.3)	184(38.3)	111(34.5)	33(36.3)
まったくない	769(49.5)	330(53.1)	230(47.9)	139(43.2)	50(54.9)
無 回 答	105(6.8)	38(6.1)	33(6.9)	22(6.8)	5(5.5)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)