

利用者のニーズと訪問看護サービスの評価

- 満足度調査を実施しての一考察 -

永田智子 安達恭子 上田由美 吉岡美紀 稲葉真奈美 首藤徳子

(財)日本訪問看護振興財団立 あすか山訪問看護ステーション

・研究の背景・目的

看護の質管理について業務のシステム化や道具の導入などにより働く環境を整え、看護サービスの充実に向け取り組んできた。

さまざまな改善を図り、看護業務の整理は進んできたが、提供している看護サービスへの見直しは進んでいなかった。そこで今回、利用者の評価を得ようと満足度調査を決めた。

私たちが日々行なっている看護サービスは、『利用者主体のサービスとして提供できているのか』『どのように評価されているのか』『何を求められているのか』等、利用者のニーズを満たし、対価に見合うサービスとして確立できるように、サービス利用の現状を知り、利用者の価値観に触れ、今後の訪問看護サービスを成熟させていけるよう調査を実施した。

・研究方法

1. 期間；平成 16 年 6 月 1 日～9 月 30 日
2. 対象；当ステーションの前利用者（研究開始前に訪問看護サービスの利用を終了した利用者）99 名、及び、現利用者（研究期間中訪問看護サービスを利用している利用者）54 名とその家族とした。但し、記載が困難と思われる利用者等は除いた。
3. 方法；郵送による無記名のアンケート調査
4. 内容；
 - 1) 対象の属性；性別・年齢・訪問看護開始からの期間・訪問回数・1 回の平均訪問時間・同居の有無・主病名・利用保険(介護・医療)・介護度
 - 2) 選択の経緯；当ステーションをどのように知ったか・利用をどのように決めたか
 - 3) 自己負担額；訪問看護における負担額の負担感
 - 4) 訪問看護満足度に影響する項目と設問；後藤ら¹⁾のカテゴリー項目を元に 7 の項目 38 の設問を作成し、回答は「とても思う」「やや思う」「あまり思わない」「思わない」の 4 つの選択肢とした。(表 1)

また、設問毎に自由記載欄を設けた。

5) 分析方法；「とても思う」を満足度が高いとし、「やや思う」以下は程度の差はあれ不満を残しているものとみなし、各設問に対し必要な分類・分析を行った。また、自由記載の意見も大事に分析した。

5. 倫理的配慮；紙面にて主旨を説明し、プライバシーの保護と研究の目的だけにデータを使用することを確約し、返送を願った。

・結果

1. 回収率；総回答数 77 名 (50.3%)
前利用者回答数 39 名 (39.4%) 現利用者数 38 名 (70.4%) であった。

住所変更での返送や、質問紙を 2 つ折りにしていたため内面の面の記載がないものが数枚あった。

前利用者の回答率が低く、また記入漏れ・未回答は 10%を超える項目もあるが、今回は実態を調査する目的であるため分析に入れた。

2. 対象の属性；(以下 4 つの分類を記載する)

- 1) 男女；男性 35 名、女性 40 名、未回答 2 名
- 2) 年齢；

30 歳代以下	1 名	1.3%
40～64 歳	10 名	13.0%
65～74 歳	17 名	22.1%
75～84 歳	25 名	32.4%
85 歳以上	23 名	29.9%
未回答	1 名	1.3%

3) 介護度；

要支援	1 名	1.3%
要介護 1	4 名	5.2%
要介護 2	7 名	9.1%
要介護 3	11 名	14.3%
要介護 4	17 名	22.0%
要介護 5	30 名	39.0%
未回答	7 名	9.1%

4) その他；無記名によるアンケートであったが、記名、手紙を添付する返送があった。

3. 自己負担額について；「高い」6名、「適当」52名、「安い」8名、「未回答」11名

4. 訪問看護満足度に影響する設問

1) 看護師の態度

他の項目に比べ回答率が高く、全体の約3分の2が満足と回答している。

自由記載では「明るく元気」や「親切」など満足しているとの意見が多く得られた。

2) 看護サービスの実際

「からだの状態などを十分にみている」「行う看護の方法を信頼して任せられることができる」は約半数と高く、自由記載では「当初不安があったが助言・指導をして頂き気持ちが楽になった」との意見がある。

逆に「使用した物品の処理方法を分かりやすく教えてくれる」「訪問のない日の状態も気かけ計画性を持って行っている」「起こりそうなからだの変化を予測して注意点や対処の方法を教えてくれる」「いつもからだの事を気づかい必要なときに援助・対応・助言してくれる」「薬の飲み方について気づかい、確実に飲めるような方法を工夫し副作用にも気を配っている」が低かった。

自由記載では「訪問看護師も人間、その時々によって対応が違うときがあり、又看護師が変わることによってもサービスの内容も違う点があった」等があった。

3) 訪問看護師と訪問看護以外の連携

未回答の比率が他の項目に比べ多い。

「病院看護師との連絡が十分である」が他の設問に比べ低かった。また未回答率が他の項目より多く3割に及ぶ。未回答を除いた総数で見ると半数以上が満足と応えている。

自由記載では「体調の変化時、主治医と連携してもらい大事にいたらず助かった。」「医師と訪問看護師と利用者との三者話し合いが必要だと思う。個々に連絡

を取り合っても意志疎通が満足いかない場合が生じる」等があった。

4) 緊急時の対応について

「緊急時連絡体制の申し込み」は申し込んでいる46名、いない17名であった。「いつでも連絡が取れて安心である」「適切に対応してくれる」「今後も緊急時の対応を希望する」の設問は申し込んだ利用者にものみ回答してもらい約70%が満足であると答えている。

自由記載では「均一料金はおかしい。一度も利用せずに結果は無駄でした。現実として申し込んでいないから“駄目”と(中略)対応できますか？その辺を問題視すべき」申し込んでない場合でも必要な時に対応するシステムを作って欲しい」等があった。

5) 家族への対応

回答は家族に記入いただいた。「思いを受止め相談にのってくれる」「わかりやすく具体的な方法を教えてくれる」は高いが「家族の健康状態に気づかい相談にのってくれる」は低い。

自由記載では「とても親身になって一緒に考えて頂いて感謝しております」等があった。

6) 訪問看護の全体的な印象

「訪問看護を開始してから自立できた部分が増えている」は低く、「あなたの知人友人が訪問看護が必要になった場合、利用している訪問看護ステーションを紹介したい」「訪問看護ステーションの看護に満足している」は高い。介護度による差は「健康状態が安定している」「自立できた部分が増えている」は介護度が高くなるにつれ低い。「看護に満足している」は要支援・介護1で低かった。

自由記載では「訪問看護サービスで悩んでいた方に話をした(中略)今後もどなたか迷われている人がいたら紹介したい」「まだ介護制度ができたばかりで問題が多い中皆一生懸命に看護をしてくれていたように思う」「一方的なサービスの押し付けがないよう(中略)判断できる材

料の提供をしてほしい」等があった。

7) その他(意見・感想・要望等)

「(前略)落ち着いて生活できるようになりました。なにかお役にたてればと思いますアンケートを提出いたしました。お体を大切になさってください。」

「時間を守ってテキパキと仕事をして頂ければ傍にいる家族の人も安心します。やはり他人が家に入るので少し気がつかってしまいますので…」等があった。

考察

1. 看護師の態度；全体的に態度・接遇は受け入れられ、高い評価を得ている。言葉使いや身なりなどの基本的な礼儀は、看護の評価や看護師の受け入れについても影響を与える項目と考え、日々気を付けている。ユニフォームを準備し、統一感を与えることは良い評価を受けた要因のひとつと考える。

2. 看護サービスの実際；利用者は思いがけない病状の変化に対応できなかつたり、家族も介護疲れ等でストレスが増し、日々戸惑いや不安を抱えている。それらの日々顕在するニーズを十分に傾聴・適切にアセスメントを行い、看護展開を行ってきた事が評価され、担当制をとっているメリットも反映されたと考える。

「薬・物品の処理法・予測のケア」等に関する満足度は低いが、実際にこの内容のケアの必要がなかったケースもある。しかし利用者が実感として感じられる看護の提供が求められており、より一層の努力が必要である事が分かった。

看護内容が一緒でも、担当が変わっただけで不安を招き低い評価となることもある。サービスの標準化を図るために定期的に担当変更を行っているが、担当が変わる事で技術・技量に差が出て利用者の満足が得られないケースがある。複数担当制・ステーション内のカンファレンスの充実・記録物の整理等標準化を進めている段階であるが、担当制のあり方については今後も検討が必要と考える。

3. 他機関との連携；未回答が他の項目に比べ多いが、連携の実際が在宅の場で行なわれるばかりでないため、利用者には見えにくく評

価のしにくさがあったのではないかと考える。

回答を得た中で看看連携の満足度が低い要因として、病院内の看護師が訪問看護活動の実際について理解が薄く、継続看護が利用者にも効果的に働いていないと考える。更なるアピールと連携を図っていく事が課題であろう。また、調整内容を明確に理解できるような説明を行なっていたかどうかを振り返り考えていきたい。

約半数に満足が得られていることも加えると、連携の必要性、頻度の差、また看護師の経験(技術)などにより、満足度に差が出ることもあると考える。

目的を利用者自身が理解し、自己決定できるような自立支援を行い、ニーズを満たせるような連携を行なっていく。

4. 緊急時の対応；利用者からは大方満足が得られている。このサービスを選択していても実際利用がない場合でもサービスの継続を希望する利用者が多いことは看護が評価されていると考える。

緊急時の対応が必要の無い利用者ばかりではなく、保険的な安心料として選択していたが実際は利用せず無駄だったと思う利用者もいる。サービスを選択しなくても緊急対応を希望する自由意見もあったが、緊急対応の形態やシステム、介護保険の制度等に利用者の気持ちや考えを投げかけていかなければならない問題とも考えられる。

5. 訪問看護全体の印象について；「自立できた」の満足度は低い。満足度の低い利用者の多くが高齢者であること、難治性疾患であること、利用者の介護度が高いことなどがあり、自立の方向へは向かいにくい状況が考えられる。

また、「自立」という言葉に対する認識について、利用者にとっては完全に自立した状態を意味していると捉えられているのではないかと考えられる。設問の仕方を「できることが増えた」としたら回答状況が変わってきた可能性がある。このことは「健康状態が安定している」にも同様のことが言える。

6. 質問紙について；全体的な回収率は高いとは言えないが、現利用者からは多くの返答があった。また、記名して感謝の言葉を添付した返信があったことは、利用者が満足してい

ると言える。

質問用紙の形式としては、内面の未記入があり高齢である対象者に対し答えにくい質問紙であったと言える。書体や字の大きさ、設問の仕方等利用者が見やすく答えやすい用紙を考えていきたい。また、分析したい視点を定め、それに必要なデータをそろえられるよう設問の検討が必要であったと考える。今後も定期的に調査を行い、利用者のニーズの把握と共に、ニーズに即した満足のいく看護の提供をはかっていきたいと考えている。

・ 結語

医療環境の変化の中で、在院日数の短縮化が進み在宅での療養生活者はこれからも増していく。

どのような健康問題を持つ人であっても、必要なサービスを利用し自分らしく暮していけるよう、訪問看護サービスも社会資源の1つとして認知され利用される事が望まれる。

高齢化社会が進む中で、訪問看護師が「現在求められていること」「今後求められていくこと」を念頭に、在宅ケアニーズの充足を図っていけるよう研鑽していく必要がある。

今回の調査で大方の看護は満足が得られた。一般的に、満足が得られた部分をより高めることと、満たされなかった部分への対応を検討していくことでサービスのロイヤリティが高められていく。今回得た結果は、今後の取り組み課題としていきたい。

この調査はケアサービスの「受け手」と「担い手」双方の新たなコミュニケーションであると捕らえた。利用者満足が継続して得られるような訪問看護サービスの質を管理していくことで、対価に見合うサービスとして認知されるだろう。

当ステーションでは、今後も対話ツールとして満足度調査を業務の中に取り入れていきたいと考えている。

・ 謝辞

今回の調査にご協力いただいた、利用者、家族の皆様はこの場を借りて感謝を述べたい。

また、これからも双方でケアサービスのあり方を考えていけるようなステーションであり続けたいと思っている。

参考文献

- 1) 後藤恵美子他：ケアの質改善をめざした訪問看護利用者の満足度調査．第 32 回日本看護学会地域看護 2001 年．pp9～11．
- 2) 訪問看護評価マニュアル作成事業研究委員会：訪問看護評価マニュアル作成事業の研究報告書．訪問看護と介護
- 3) 前田泉他：患者満足度．日本評論社．2003 年
- 4) 橋本和子：改定 在宅看護の実践 - 看護者の資質を問う．株式会社メディカ出版．2001 年
- 5) 加藤基子：訪問看護をささえる心と技術 - その人らしく、その家らしく．中央法規出版株式会社．2003 年

表1) 訪問看護満足度に影響するカテゴリー

訪問看護師の態度	
1	丁寧で礼儀正しく、親切に接している
2	いつも適切な身なり、服装をしている
3	話をよく聴いて十分説明してくれる
4	家屋内の物品を大切に扱ってくれる
5	時間内に必要なことを十分行ってくれる
訪問看護サービスの実際	
1	看護に関する要望を汲み取ってくれる
2	看護の内容や方法についての希望を聞いてくれる
3	からだの状態などを十分にみて(観察)いる
4	からだの状態をみて素早く対応してくれる
5	からだ(心身)の状況だけでなく環境・サービス等総合的に見てくれる(考えてくれる)
6	からだの状態をみて、医師または病院に連絡を取ってくれる
7	からだの状態などを十分に説明してくれる
8	看護を始める前に声をかけ説明してくれる
9	使用した物品(オムツ・ガーゼ・管など)の処理方法を分かりやすく教えてくれる
10	からだの動きを気づかい、リハビリを実施してくれる
11	訪問のない日の状態も気にかけて、計画性をもって行っていると思う
12	起こりそうなからだの変化(床ずれ・肺炎・膀胱炎・拘縮など)を予測して、注意点や対処の方法を教えてくれる
13	いつもからだの事を気づかい、必要ときに援助・対応・助言をしてくれる
14	薬の飲み方について気づかい、確実に飲めるような方法を工夫し副作用にも気を配っている
15	行う看護の方法を信頼して任せられることができる
訪問看護以外のサービスとの連携	
1	医師や他のサービス事業所と連絡を取る前に説明し、確認してくれる
2	他のサービスと適切に連絡をとってくれる
3	医師との連絡が十分である
4	病院看護師との連絡が十分である
緊急時の対応	
1	緊急時連絡体制を申し込まれていますか
2	いつでも連絡が取れて安心である
3	適切に対応してくれる
4	今後も緊急時の対応を希望する
ご家族様への対応	
1	思いを受け止め、相談にのってくれる
2	わかりやすく、具体的な方法を教えてくれる
3	家族の健康状態に気づかい、相談にのってくれる
4	訪問看護を利用することによって介護が楽になった
5	訪問看護師に相談できることで気持ちが楽になった
訪問看護の全体的な印象	
1	訪問看護サービスはあなたの要望・意志を十分に取り入れてくれる
2	訪問看護を開始してから健康状態が安定している
3	訪問看護を開始してから自立できた部分が増えている
4	あなたの知人・友人が訪問看護が必要になった場合、利用している訪問看護ステーションを紹介したい
5	訪問看護ステーションの看護に満足している