

病院における患者に対する看護婦の行動分析

患者の回答に基づく看護婦の行動項目の収集と分析

吉 田 道 雄

Analysis of Nurses' Behaviors to their Patients

Michio YOSHIDA

(Received May 23, 1994)

病院における看護婦と患者の対人関係は、その治療効果にも大きな影響を及ぼすと思われる。看護婦は単に医療に関する専門技術・知識 (Technical Skills) を備えているだけでは、その役割を果たすことはできない。患者との対人関係を改善・向上させるための技術・知識 (Human Skills) は今や欠くことのできないものである。こうしたヒューマン・スキルは患者への看護婦の働きかけ方の問題であり、そういう意味では患者に対する看護婦のリーダーシップの問題でもある。そして、ヒューマン・スキルはテクニカル・スキルにつけ加えられればいいというものではない。テクニカル・スキルにヒューマン・スキルが相乗的な効果を持っていると考えることによって、より望ましい患者との関係を実現することができるだろう。

要するに、

「テクニカル・スキル+ヒューマン・スキル=求められる看護」ではなく、

「テクニカル・スキル×ヒューマン・スキル=求められる看護」こそが看護の原点として、強く求められているのである。前者の発想では、「テクニカル・スキル」が優れていれば、「ヒューマン・スキル」が十分でなくても、それなりの看護はできることになる。しかし、後者の式を受け入れるなら、どんなに「テクニカル・スキル」に優れていても、「ヒューマン・スキル」が“ゼロ”であれば、もうほとんど看護の役割を果たしているとはいえないのである。これは、看護者に対しては厳しさを要求することになるが、医療サービスの充実が叫ばれる今日においては、看護者にとって欠くことのできない視点だと思われる。ところで、そうしたヒューマン・スキルを向上させるためにはどうしたらいいのだろうか。それを明らかにするためには、まず患者が看護婦に対して何を求めているかを明らかにすることが必要である。こうした問題意識をもとに、本研究では看護婦がとっているさまざまな行動を、患者の視点から収集し、それらについての分析を行う。

方 法

第1次調査 (患者から見た看護婦の行動の収集)

看護婦が患者に対してとっている行動を患者の視点から把握するために、患者を対象にした予備調査を実施した。

調査対象

熊本市内の K 総合病院に入院中の患者のうち、調査の主旨を了解したものに回答を依頼した。

重篤患者や子どもの患者の家族についても、可能であれば回答するよう依頼した。

調査方法

1992年1月～2月にかけて調査票を配布した。回答者にはできるだけ自由に率直に回答するよう求めた。そこで、回答内容が担当の看護婦たちに直接オープンにされないように、回答後は回答者自身が調査票を指定の封筒に入れた後、病院でとりまとめ研究室へ送付する手続きをとった。

調査内容

看護婦が患者に対してとっている行動（患者への働きかけ）について自由に記述するよう求めた。回答用紙には、①看護婦が日頃とっている行動、②看護婦にとって欲しい行動、③看護婦にとって欲しくない行動、の3つの欄を設けた。約2週間後に回答が集められた。回収結果をTable 1に示す。Table 1にはK病院の病棟ごとに、3つの回答欄に記述された延べ回答数を挙げている。117名の患者から延べ346項目の回答が得られた。その内訳は、「日頃の行動」235個、「とって欲しい行動」69個、「とって欲しくない行動」42個である。

こうして得られた自由記述による回答を、看護教育の研究者を中心に看護免許を持った学生らとともに、質問項目への整理・集約をすすめた。その際、①重複しているものを整理する、②二つ以上の意味を持ったものを分ける、③意味の曖昧なものは具体的な表現に直す、④全体の言い回し、問い方を統一する、といった基本方針を採用した。その結果、198項目からなる質問紙が作成された（後に掲げるTable 2を参照）。

第2次調査（患者から見た看護婦の行動の重要度）

患者の生の声を集約した198項目は看護婦の行動として重要なものが多く含まれている。しかしながら、これらの行動の相対的な重要度については、第1次調査の結果から明らかにすることはできない。そこで、198の項目を用いて、患者に対して第2次調査を実施した。

調査対象

第1次調査と同じ熊本市内のK総合病院に入院中の患者。第1次調査から3カ月以上の時間が経過しており、必ずしも第1次調査の回答者と同じではない。いうまでもなく、第1次調査で得られた198項目の行動は広範囲にわたっている。したがってそれらは、患者から見た看護婦の一般的な行動と思われるものであり、回答者が違ったとしても、病院における患者に対する看護婦の行動分析を行うためにはまったく支障はないと考えられる。

調査方法

第1次調査の場合と同様、個々の回答内容が看護婦の目に触れないような配慮をしながら、回収された。調査時期は1992年6月から7月である。

Table 1 質問項目ごとの回答数（K病院病棟別）

| | 病棟A | 病棟B | 病棟C | 病棟D | 計 |
|------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 回答患者数 | 42 | 18 | 23 | 34 | 117 |
| 日常の行動 | 90 | 46 | 50 | 49 | 235 |
| とってほしい行動 | 12 | 17 | 13 | 27 | 69 |
| とってほしくない行動 | 7 | 8 | 17 | 10 | 42 |
| | 109 | 71 | 80 | 86 | 346 |

調査内容

患者一人一人に対して、198項目すべてに回答を求めるのは負担が大きすぎると考えられた。そこで、198項目を分けて66項目からなる3つの調査票を作成した。回答にあたっては、各項目について、「自分にとって特に重要、そうしてもらわないと絶対に困る」「絶対というわけではないが、できるだけそうして欲しい」「重要だと思うが、強く希望するほどではない」の中から選択するよう依頼した。

結果と考察

第1次調査の結果については、方法の項ですでに述べた。ここでは第2次調査の結果を中心に考察をすすめる。まず回収の状況であるが、分割された3部の調査票の合計で129名の患者（小児科の親も含む）から回答が得られた。Table 2はその結果である。ここでは、198項目の回答を平均値の高い順に並べ変えている。要するに、上位の項目ほど、患者から、より「重要で、そうしてもらいたい」と回答されていることになる。198項目全体の平均値は2.30であった。回答が3段階の尺度を用いていることを考えると、その多くの行動が患者からは重要なものとして求められているということが出来る。したがって、Table 2に挙がっている行動項目の順位はあくまで相対的なものである。そうした点を認識した上で、全体の傾向を見てみよう。

まず最も高い得点を示したのは、「患者の薬を間違いなく配布してくれる(2.78)」である。実際の病院において、薬の配布違いがどの程度あるのかは分からないが、患者としてみれば、命にもかかわることとして切実な要求だということができる。これと同じく、平均値が2.7点台の行動として、「ナースのせいで患者を不安にさせない(2.77)」「患者の希望を医師に正確に伝えてくれる(2.73)」「患者がシーツを汚した時、嫌な顔をしない(2.70)」が続いている。さらに、上位10位までを見ると、「ナースコールを押した後すばやい行動をとってくれる(2.68)」「担当医と看護婦間の連絡が徹底している(2.64)」「患者に思いやりを持って接してくれる(2.62)」「患者と医師の橋渡し役になってくれる(2.62)」「巡視時に患者一人一人をよく見ている(2.61)」「ナースコールに対して嫌な顔をしない(2.60)」「患者が苦しんでいるとき優しい言葉で励ましてくれる(2.60)」「定期的に患者のガーゼ交換をしてくれる(2.60)」が挙がっている。同点を含むため、全体としては12の行動になる。このうち、「薬の配布」と「ガーゼの交換」はいわばテクニカル・スキルにかかわる行動である。また、「希望を医師に伝える」「担当医との連絡が徹底している」という項目からは、医師とのコミュニケーションがスムーズに行われることに、患者が強い期待と要望を持っていることがわかる。これもどちらかといえば、テクニカル・スキルに含まれるのだろうか。これに対して、「患者を不安にさせない」「シーツを汚した時、嫌な顔をしない」「ナースコールに対してすばやい行動をとる」「思いやりを持って接する」「巡視時に患者一人一人をよく見ている」「ナースコールに対して嫌な顔をしない」「患者が苦しんでいるとき優しい言葉で励ましてくれる」などは多分にヒューマン・スキルの要素を含んでいる。「ナースコールに対してすばやい行動をとる」「巡視時に患者一人一人をよく見ている」については、むしろ当然の仕事であり、テクニカル・スキルだという考え方もあるだろう。しかしながら、そうしたルーティンに思える仕事ですら、必ずしも患者から「すばやく」行動し、「一人一人」を丁寧に見ていると受け取られているとは限らない。そういう意味では、こうした行動が患者から評価されるためには、やはりヒューマン・スキルが求められるのである。

Table 2 患者からみた看護婦の行動の重要度 (その1)

| 看護婦の行動 | Mean | SD |
|-------------------------------|------|------|
| 1. 患者の薬を間違いなく配布してくれる | 2.78 | 0.42 |
| 2. ナースのせいで患者を不安にさせない | 2.77 | 0.42 |
| 3. 患者の希望を医師に正確に伝えてくれる | 2.73 | 0.45 |
| 4. 患者がシーツを汚した時、嫌な顔をしない | 2.70 | 0.46 |
| 5. ナースコールを押した後すばやい行動をとってくれる | 2.68 | 0.47 |
| 6. 担当医と看護婦間の連絡が徹底している | 2.64 | 0.53 |
| 7. 患者に思いやりを持って接してくれる | 2.62 | 0.48 |
| 8. 患者と医師の橋渡し役になってくれる | 2.62 | 0.58 |
| 9. 巡視時に患者一人一人をよく見ている | 2.61 | 0.54 |
| 10. ナースコールに対して嫌な顔をしない | 2.60 | 0.49 |
| 11. 患者が苦しんでいるとき優しい言葉で励ましてくれる | 2.60 | 0.53 |
| 12. 定期的に患者のガーゼ交換をしてくれる | 2.60 | 0.49 |
| 13. 必要な時は深夜でも患者の処置をしてくれる | 2.59 | 0.65 |
| 14. 手術後の患者や重症の患者を何回も見回ってくれる | 2.58 | 0.49 |
| 15. 清潔に処置を行ってくれる | 2.57 | 0.54 |
| 16. 患者の状態を十分に観察している | 2.57 | 0.59 |
| 17. 嫌な顔をせずに看護をしてくれる | 2.54 | 0.50 |
| 18. いたわりの心を持って患者に接してくれる | 2.54 | 0.68 |
| 19. 患者が頼んだ事を忘れない | 2.54 | 0.50 |
| 20. 患者に対し冷たい態度をとらない | 2.54 | 0.55 |
| 21. 仕事になれてしまっていい加減な態度を取らない | 2.54 | 0.60 |
| 22. 患者に対していつも同じ態度で接してくれる | 2.54 | 0.55 |
| 23. 患者の状態が変わった時にうまく対応してくれる | 2.54 | 0.63 |
| 24. 検査、治療の前に患者が安心するように説明してくれる | 2.53 | 0.58 |
| 25. 患者の立場に立って看護してくれる | 2.53 | 0.55 |
| 26. 患者と一緒に治療に取り組もうとしてくれる | 2.53 | 0.50 |
| 27. 患者に薬の説明をしてくれる | 2.53 | 0.50 |
| 28. 患者に手術前の指導を行ってくれる | 2.52 | 0.66 |
| 29. 患者に熱がある時、氷枕や氷のうを準備してくれる | 2.52 | 0.54 |
| 30. 患者に対して気持ちよく返事をしてくれる | 2.52 | 0.50 |
| 31. 患者に対して公平に接してくれる | 2.50 | 0.55 |
| 32. 看護婦としての技術が優れている | 2.50 | 0.69 |
| 33. 毎日患者の状態を記録している | 2.50 | 0.59 |
| 34. 使命感を持って看護してくれる | 2.49 | 0.58 |
| 35. 正確に検温をしてくれる | 2.49 | 0.54 |
| 36. 看護婦に対する教育がよく行き届いている | 2.49 | 0.62 |
| 37. 責任感を持って行動している | 2.49 | 0.70 |
| 38. 患者に病気の説明をしてくれる | 2.49 | 0.59 |
| 39. 患者の身になって注射をしてくれる | 2.49 | 0.60 |
| 40. 付添い者がいないとき患者の世話をしてくれる | 2.48 | 0.58 |
| 41. 患者に平等に接してくれる | 2.48 | 0.58 |
| 42. 仕事を丁寧に行う | 2.47 | 0.63 |
| 43. 自分で洗顔出来ない時に介助してくれる | 2.47 | 0.65 |
| 44. 器具の取扱について十分知っている | 2.47 | 0.62 |
| 45. 患者に今後の治療の進め具合について説明してくれる | 2.47 | 0.66 |
| 46. 患者に対してすばやく対応してくれる | 2.46 | 0.63 |
| 47. 患者が必要な時、氷枕や湯たんぽの交換をしてくれる | 2.45 | 0.66 |
| 48. 患者に勇気づけるような話をしてくれる | 2.44 | 0.55 |
| 49. 患者と明るく会話してくれる | 2.44 | 0.62 |
| 50. 患者にその日の検査等の予定を説明してくれる | 2.44 | 0.68 |
| 51. 患者にアドバイスをしてくれる | 2.44 | 0.55 |
| 52. 患者が納得するまで教えてくれる | 2.44 | 0.68 |
| 53. 手術前の患者に励ましの声をかけてくれる | 2.44 | 0.72 |
| 54. 患者に対して優しい言葉遣いで接してくれる | 2.44 | 0.72 |
| 55. 患者が排せつをした後すぐに便器などを片付けてくれる | 2.44 | 0.55 |
| 56. 患者に声をかけながら処置をする | 2.44 | 0.59 |
| 57. 患者に朝いつも挨拶をしてくれる | 2.43 | 0.68 |
| 58. 患者が必要な時、病衣を持ってきてくれる | 2.43 | 0.55 |
| 59. 患者に薬の副作用について事前に説明してくれる | 2.43 | 0.65 |
| 60. 患者の用件を快く聞いてくれる | 2.43 | 0.50 |
| 61. 患者のペースに合わせてくれる | 2.43 | 0.49 |
| 62. 毎日清拭をしてくれる | 2.43 | 0.65 |
| 63. 洗顔できない時に洗面タオルを配ってくれる | 2.43 | 0.60 |
| 64. 患者の病状について質問をする | 2.43 | 0.60 |
| 65. 患者が安心して病氣と闘えるように配慮してくれる | 2.42 | 0.61 |
| 66. 患者の質問に丁寧に答えてくれる | 2.42 | 0.60 |
| 67. 患者に気軽に接してくれる | 2.41 | 0.61 |
| 68. 患者のベッドのシーツを定期的に交換してくれる | 2.41 | 0.61 |
| 69. 患者に退院指導を丁寧にしてくれる | 2.41 | 0.60 |
| 70. 患者の清潔が十分に保たれるように援助してくれる | 2.41 | 0.65 |

Table 2 患者からみた看護婦の行動の重要度 (その2)

| 看護婦の行動 | Mean | SD |
|--------------------------------|------|------|
| 71. さわやかな態度で患者に接してくれる | 2.41 | 0.54 |
| 72. 患者に対して細かい気配りをしてくれる | 2.40 | 0.66 |
| 73. 患者の質問に答えてくれる | 2.40 | 0.57 |
| 74. 患者に適切な介助をしてくれる | 2.40 | 0.49 |
| 75. 患者に対して誠実に接してくれる | 2.40 | 0.65 |
| 76. 患者に励ましの声をかけてくれる | 2.40 | 0.60 |
| 77. 点滴の管理を十分に行ってくれる | 2.40 | 0.61 |
| 78. 患者に退院時の説明をしてくれる | 2.40 | 0.74 |
| 79. 患者に対して愛情を持って接してくれる | 2.39 | 0.67 |
| 80. 患者に励ましの言葉をかけてくれる | 2.39 | 0.59 |
| 81. 患者が必要な時に下の世話をしてくれる | 2.39 | 0.64 |
| 82. 正確に脈拍を調べてくれる | 2.39 | 0.71 |
| 83. 患者が着替えが出来ないとき介助してくれる | 2.39 | 0.71 |
| 84. 患者の体の調子を詳しく聞いてくれる | 2.38 | 0.69 |
| 85. 患者に検査の結果を説明してくれる | 2.38 | 0.54 |
| 86. 手術後の寂しく、不安な気持ちを理解してくれる | 2.37 | 0.62 |
| 87. 患者の処置を素早く丁寧にしてくれる | 2.37 | 0.60 |
| 88. 患者に対して良くなるように動くことを勧める | 2.36 | 0.65 |
| 89. 患者が不機嫌になるような事を言わない | 2.36 | 0.82 |
| 90. 自分の感情で患者に対応しない | 2.35 | 0.63 |
| 91. 優れた技術を持っている | 2.35 | 0.60 |
| 92. 患者に対して心をこめて接してくれる | 2.35 | 0.70 |
| 93. 丁寧に体を拭いてくれる | 2.34 | 0.53 |
| 94. 入院の時に患者としての心得を伝えてくれる | 2.34 | 0.67 |
| 95. 患者の悪口や陰口を言わない | 2.34 | 0.81 |
| 96. 患者に服薬の方法を教えてくれる | 2.33 | 0.56 |
| 97. 患者の前でカルテ等を投げたりしない | 2.33 | 0.63 |
| 98. 手術後、患者の起床を手伝ってくれる | 2.33 | 0.64 |
| 99. 必要な時に聴診をする | 2.32 | 0.53 |
| 100. 治療を受けている間、患者に緊張感を与えない | 2.32 | 0.60 |
| 101. 急な動作や大声で患者を驚かせない | 2.31 | 0.62 |
| 102. 患者に専門用語を使わずに説明してくれる | 2.31 | 0.72 |
| 103. 毎朝患者のベッドの掃除をしてくれる | 2.31 | 0.67 |
| 104. 患者が用事を頼むと、快く引き受けてくれる | 2.31 | 0.62 |
| 105. 優しい笑顔で患者に接してくれる | 2.30 | 0.55 |
| 106. 担当医がいない時も、患者の質問に答えるよう努力する | 2.30 | 0.61 |
| 107. 朝の検温時に睡眠状態や時間について尋ねる | 2.30 | 0.66 |
| 108. 患者が必要な時オムツの交換をしてくれる | 2.30 | 0.62 |
| 109. 患者に対しよそよそしい態度をとらない | 2.29 | 0.58 |
| 110. 患者に退院後の生活について説明してくれる | 2.29 | 0.62 |
| 111. 患者の人権を尊重してくれる | 2.29 | 0.76 |
| 112. 注射をする時に声をかけてくれる | 2.28 | 0.65 |
| 113. 病室内の空気の入れ替えをしてくれる | 2.27 | 0.71 |
| 114. 忙しくても患者に接しようと努力する | 2.27 | 0.62 |
| 115. 患者が気兼ねなく、下の世話を頼める | 2.27 | 0.68 |
| 116. 間違ったときには心から謝ってくれる | 2.26 | 0.85 |
| 117. 採血の時に患者を思いやってくれる | 2.26 | 0.64 |
| 118. 毎日正確に血圧を測ってくれる | 2.26 | 0.69 |
| 119. 患者が機嫌を損ねるような事を言わない | 2.26 | 0.69 |
| 120. 機械的で冷たい態度をとらない | 2.26 | 0.78 |
| 121. 尿器や便器を消毒してくれる | 2.25 | 0.77 |
| 122. 患者の話相手になってくれる | 2.25 | 0.64 |
| 123. 患者の質問に丁寧に答えてくれる | 2.24 | 0.64 |
| 124. 患者の相談に乗ってくれる | 2.24 | 0.60 |
| 125. 朝患者のベッドを気持ちよく整えてくれる | 2.24 | 0.59 |
| 126. 受持ち以外の患者でも処置をする | 2.24 | 0.60 |
| 127. 患者の気分転換をはかろうとしてくれる | 2.23 | 0.54 |
| 128. 患者の話を何でも素直に聞いてくれる | 2.23 | 0.63 |
| 129. 深夜の巡視時に不必要に顔にライトを当てない | 2.22 | 0.70 |
| 130. 患者にさわやかに挨拶をしてくれる | 2.22 | 0.66 |
| 131. 患者の食欲について尋ねる | 2.21 | 0.71 |
| 132. 言葉がはっきりしている | 2.21 | 0.60 |
| 133. 患者に家庭での看護の仕方を指導してくれる | 2.21 | 0.64 |
| 134. 検温に使う体温計の消毒をきちんとしている | 2.21 | 0.68 |
| 135. 患者の食事の量を調べる | 2.21 | 0.63 |
| 136. 患者の話を一生涯懸命聞いてくれる | 2.20 | 0.75 |
| 137. 手術後の患者につきっきりで看護をしてくれる | 2.20 | 0.58 |
| 138. 患者の傷の説明をしながら処置をしてくれる | 2.20 | 0.54 |
| 139. 患者が言い出さなくてもすすんで手伝ってくれる | 2.20 | 0.61 |
| 140. 患者の顔を見るとすぐに声をかけてくれる | 2.19 | 0.70 |

Table 2 患者からみた看護婦の行動の重要度 (その3)

| 看護婦の行動 | Mean | SD |
|----------------------------|------|------|
| 141. 長期入院の患者にちやほやしない | 2.19 | 0.82 |
| 142. 患者の便や尿の回数、状態を尋ねる | 2.19 | 0.69 |
| 143. 患者が食事をとれない時に介助をしてくれる | 2.18 | 0.68 |
| 144. 患者が食べやすい様に食事を準備してくれる | 2.18 | 0.78 |
| 145. 忙しいときでも患者に挨拶をしてくれる | 2.18 | 0.68 |
| 146. 患者に緊急時の対応の仕方を指導してくれる | 2.18 | 0.64 |
| 147. 患者の顔を見てナース同志で笑ったりしない | 2.17 | 0.89 |
| 148. 患者とすれ違う時に必ず挨拶をしてくれる | 2.17 | 0.55 |
| 149. 家族以上の心配りで接してくれる | 2.17 | 0.60 |
| 150. 患者に正しい病名を伝えてくれる | 2.16 | 0.70 |
| 151. 患者に対して押し付けがましい接し方をしない | 2.16 | 0.79 |
| 152. 患者に対していい言葉遣いをしてくれる | 2.15 | 0.55 |
| 153. 回診時に患者に付き添ってくれる | 2.14 | 0.68 |
| 154. 患者と接するとき人間性を感じる | 2.14 | 0.69 |
| 155. 患者の家族に対して冷たい態度をとらない | 2.13 | 0.58 |
| 156. 朝の検温時に優しく起こしてくれる | 2.13 | 0.68 |
| 157. 患者の入浴時に出来ない所を介助してくれる | 2.12 | 0.60 |
| 158. 頭の回転が早い | 2.12 | 0.74 |
| 159. 面会者がうろたえる時、注意をしてくれる | 2.12 | 0.73 |
| 160. 入院時に患者に自己紹介をしてくれる | 2.12 | 0.78 |
| 161. 病室内が和やかな雰囲気になるようつとめる | 2.11 | 0.61 |
| 162. 患者の前でおしゃべりをしない | 2.11 | 0.71 |
| 163. 患者とゆとりを持って話をしてくれる | 2.11 | 0.60 |
| 164. 患者の心が和むような話し方をしてくれる | 2.11 | 0.67 |
| 165. 連絡ホーンの音量に気を配ってくれる | 2.11 | 0.63 |
| 166. 必要に応じて、患者に薬を飲ませてくれる | 2.10 | 0.78 |
| 167. 検査時に患者に付き添ってくれる | 2.09 | 0.70 |
| 168. 受持ち看護婦の役割を教えてくれる | 2.09 | 0.75 |
| 169. 患者と仲良くなろうと努力してくれる | 2.09 | 0.69 |
| 170. 自分で歯磨き出来ない時に介助してくれる | 2.09 | 0.69 |
| 171. 患者に精密検査の日程表を作成してくれる | 2.07 | 0.66 |
| 172. 患者のベッドへ頻りに尋ねてくれる | 2.07 | 0.65 |
| 173. 必要な時に患者のたんを取ってくれる | 2.07 | 0.65 |
| 174. 病室以外でも患者に気軽に声をかけてくれる | 2.05 | 0.61 |
| 175. 患者に生活の仕方等のアドバイスをしてくれる | 2.05 | 0.64 |
| 176. 患者に病院の遵守事項を説明してくれる | 2.03 | 0.75 |
| 177. 暖房の調節をしてくれる | 2.03 | 0.70 |
| 178. 患者に接するとき機嫌を尋ねる | 2.02 | 0.88 |
| 179. 患者と雑談をしてくれる | 2.00 | 0.81 |
| 180. 丁寧に掃除をしてくれる | 1.98 | 0.57 |
| 181. 定期的に洗髪をしてくれる | 1.97 | 0.79 |
| 182. 患者がした話を何でも婦長に伝えない | 1.97 | 0.65 |
| 183. 洗髪を丁寧にしてくれる | 1.97 | 0.74 |
| 184. 出勤した時、患者に声をかけてくれる | 1.96 | 0.62 |
| 185. 患者のためなら無理だと思ふこともしてくれる | 1.96 | 0.63 |
| 186. 忙しくてもゆとりのある歩き方をしている | 1.94 | 0.67 |
| 187. 患者の冗談が通じる | 1.93 | 0.75 |
| 188. 廊下を走らない | 1.90 | 0.86 |
| 189. 患者個人の我がままを理解してくれる | 1.87 | 0.81 |
| 190. 患者の愚痴を聞いてくれる | 1.84 | 0.67 |
| 191. ベッド掃除のために患者を無理に起こさない | 1.84 | 0.71 |
| 192. 必要な時に患者の髪を切ってくれる | 1.82 | 0.81 |
| 193. 子供(患者)に遊びを教えてくれる | 1.81 | 0.66 |
| 194. 患者と一緒に散歩をしてくれる | 1.78 | 0.69 |
| 195. 血圧測定の際に患者を起こさない | 1.76 | 0.65 |
| 196. 患者の我がままを怒らない | 1.76 | 0.67 |
| 197. 定期的に足を洗ってくれる | 1.75 | 0.80 |
| 198. 患者にマッサージをしてくれる | 1.58 | 0.71 |

一方、得点的には下位の行動を見てみよう。1.58 と最も低かったのは、「患者にマッサージをしてくれる」であった。この項目はその内容から推察すると、必ずしも回答した患者全体に当てはまらなかったのではないと思われる。この項目を含め下位 10 項目には、「患者個人の我がまを理解してくれる (1.87)」「患者の愚痴を聞いてくれる (1.84)」「ベッド掃除のために患者を無理に起こさない (1.84)」「必要な時に患者の髪を切ってくれる (1.82)」「子供 (患者) に遊びを教える (1.81)」「患者と一緒に散歩をしてくれる (1.78)」「血圧測定の際に患者を起こさない (1.76)」「患者の我がまを怒らない (1.76)」「定期的に足を洗ってくれる (1.75)」がある。これらの中にも、やはり患者全体に該当しない項目もあり、そのために要求度も低くなったと思われるものもある。しかし、「患者個人の我がまを理解する」「患者の愚痴を聞く」「患者の我がまを怒らない」などは、患者にとっては求めてみたくなるような項目ではある。こうした行動に対する要求が、相対的とは言うものの低いということは、患者は患者なりに、看護者に対して「勝手気ままな」要求をしようとは思っていないことを示唆している。そういう意味では患者も良識的なのである。このことは、「ベッド掃除のために患者を無理に起こさない」「血圧測定の際に患者を起こさない」といった行動の得点が低いことにも現れている。必要なことであれば、起こされるようなことがあっても多少は仕方がないことと納得しているような得点だからである。

そのほか、中間に位置する項目にも、特にヒューマン・スキルの観点から重要な行動が数多く挙げられている。その重要度とは別に、患者が求める行動として、そうした行動を十分に行っているかどうかを省みながら看護にあたることがヒューマン・スキルの向上に欠かせないのである。もちろん、ここで得られた結果はあくまで患者が求めているものである。下位に挙げられた行動であっても、専門的な立場からみれば、きわめて重要なものも少なくないはずである。

本研究では、患者の目から見た看護婦の患者に対する行動を収集し、その重要度について分析を行った。今後は、こうした項目をもとに、求められる看護を実現するための看護婦の行動の整理・集約をすすめていくことが必要である。

参考文献

- 1) 吉田道雄：1993 看護のための社会心理学(1)～(5)，看護部門，Vol. 6(1)～(6)。
- 2) 吉田道雄：1993 看護組織活性化の視点，看護管理，Vol. 3(4)，206-211。
- 3) 吉田道雄：1993 看護におけるリーダーシップ，看護実践の科学，Vol. 18(12)，72-76。
- 4) 吉田道雄：1994 チームリーダーに求められるもの，オペナーシング，Vol. 9(3)，34-37。