

# 看護のための社会心理学

## 連載 6

### 患者が求める看護婦のリーダーシップ

吉田 道雄  
熊本大学 助教授

6回のシリーズとしてすすめてきた「看護のための社会心理学」も、今回で最終回を迎える。第1回の「ヒューマン・スキルの向上を目指して」では、①看護の対象は「人間」であり、「ヒト」ではないこと、②望ましい看護には、「テクニカル・スキル」だけではなく、「ヒューマン・スキル」が欠かせないことを強調した。

第2回「集団の力と規範」においては、①集団は個々人の行動に大きな影響をおよぼすこと、②そうした影響力をうまく生かすために、望ましい集団規範づくりが必要なことを考えた。

第3回のタイトルは「職場における行動目標設定の条件」である。職場の中でさまざまな行動目標を決めることは多いが、それがな

かなかうまくいかない。それらが目標どおりに実行できるためにはどんな点に気をつけなければならないのか。ここでは、病院での実例を挙げながら、目標設定のために求められる10の条件を提案した。

第4回と第5回のタイトルは「病院における人間関係づくり」である。看護婦と患者との人間関係に焦点をあて、第4回は「患者サービスのポイント」、第5回は「リーダーシップはサービスだ」という副題をつけた。これらの中では、患者に対応する場合に気をつけなければならないポイントについて考えた。

「自分の思ったようには伝わらない《ものの見方や考え方は自分と同じとは限らない》」

「困っている人の立場で考える《何が求められているかをきちんとおさえる》」「いいこ

とでも、TPOを考えて《何でもやればいいというものではない》」「『しまった』と思ったら、タイミングよく謝る《失敗が信頼を増すこともある》」「情報は複数から《事実はなかなかわからない》」「自己犠牲だけでは続かない《リーダーシップ〈サービス〉は患者〈部下〉のためならず》」といった視点を持つことの重要性を指摘した。特に、こうした視点や態度は、単に患者に対する場合だけでなく、職場でリーダーシップを発揮する人々にとっては、部下をはじめ、自分が指導監督する相手に対してもそのまま当てはまることも強調しておいた。

さて、最終回の第6回では、こうした流れのまとめとして、筆者が入院中の患者に対して行った、「看護婦の行動」に関する調査の概要とその結果についてご紹介したい。それによって、患者が看護婦に対して求めている「行動やはたらきかけ」についてのヒントが得られるだろう。そうした「行動やはたらきかけ」を実践することによって、より望ましい看護が実現できるのである。これで、十分とはいえないまでも、第1回に書いたシリーズ全体の内容についてのお約束は果たせるのではないかと考えている。

## 1. 調査の概要と結果

### 1) 調査実施までの経緯

第1回の「ヒューマン・スキルの向上を目指して」においても述べたが、わたしの専門

分野は集団力学という心理学の一領域である。そして、わたし自身は、特にリーダーシップや対人関係に関心を持ち研究をすすめてきた。また、所属する熊本大学教育学部には、特別看護科という、看護に直接かかわりのある学科があって、その先生方とのおつきあいなどから、時おり病院で開かれる組織やリーダーシップに関する研究会合などに出かけていた。

そんな活動をしていたある日のことである。病院における医療サービスの向上・改善に意欲的なことで高い評価を受けている熊本市内の病院で、「患者は、看護婦に対してどのようなことを求めているのだろうか」ということが話題になった。「できることなら、そうしたことを明らかにしたい」というわけである。わたし自身もこうした研究テーマに魅力を感じた。さっそく、具体的な研究計画を立てるということで話がまとまったのである。

そんな矢先、このような試みに拍車をかけるようなことが、わたしの身の回りで起こった。それは、父が突然入院したのである。「このごろ少し痩せたかな」とは思っていたものの、本人の「歳をとれば、食べるものも少なくなるから…」ということばを、そのまま受け取っていた。「それにしても、細くなりすぎじゃないか」と思って、病院に行かせてみたところ、その時はもう手遅れの「胃ガン」であった。もう2年近く前になるが、それから3ヶ月の入院生活が続いた。その間、病院において医師や看護婦とさまざまな形でかかわりを持ったのである。こうした体験は、

わたしに「患者が求める看護婦の行動」についての研究をよりいっそう自分の問題として考えさせることになった。しかし、こうした研究が可能になったのには、患者に対する調査を決断された上記の病院の、特に看護部長をリーダーとする看護部の高い問題意識と熱意によるところが大きい。個々の病院については知りようがないが、こうした意識と情熱が、医療設備や技術の充実に加えられることによって、真に求められる医療が達成され、社会からの信頼も得られるにちがいないのである。

## 2) 第1次調査の実施（患者から見た看護婦の行動の収集）

患者が求める看護婦の行動を明らかにするにはどうしたらいいのだろうか。看護婦が一堂に会して、「こういう行動、あんな態度…」とディスカッションするのも一つの方法だろう。しかし、それは看護婦の目を通した行動である。ここで重要なことは患者の視点に立つことである。患者の目には、看護婦が気づいていない行動や態度も見えるかもしれない。こうしたことから、まず患者に対して、看護婦が日常とっていると思う行動や態度について聞くことにした。

熊本市内の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。患者自身が回答できない場合には、その家族が回答してもいいことにした。病院関係者に気兼ねなく率直な回答ができるように、記入

後の回答用紙は本人が封筒に入れ、そのまま大学に送るようにした。

各回答者には、看護婦が日常的とっている行動（患者へのはたらきかけ）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と思う行動、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。3つの質問に対して、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。

こうして得られた回答を、看護の専門家の協力を得て、質問項目に整理・集約をするための作業をすすめた。その際、①重複しているものを整理する、②2つ以上の意味を持ったものを分ける、③意味のあいまい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。その一部を表1に挙げてみよう。患者から見た看護婦の行動の一端をうかがい知ることができるだろう。

## 3) 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ばかりである。しかし、そのすべての項目を日常的に測定することは不可能である。項目をさらに集約・整

表1. 患者の自由記述に出てきた看護婦の行動・態度(198項目から一部抜粋)

1. 仕事になれていい加減な態度を取らない
2. 患者に対していつも同じ態度で接してくれる
3. 患者の状態が変わった時にうまく対応してくれる
4. 検査,治療の前に患者が安心するように説明してくれる
5. 患者の立場に立って看護してくれる
6. 患者と一緒に治療に取り組もうとしてくれる
7. 患者に薬の説明をしてくれる
8. 患者に手術前の指導を行ってくれる
9. 患者に熱がある時,氷枕や氷のうを準備してくれる
10. 患者に対して気持ちよく返事をしてくれる
11. 患者に対して公平に接してくれる
12. 看護婦としての技術が優れている
13. 毎日患者の状態を記録している
14. 使命感を持って看護してくれる
15. 正確に検温をしてくれる
16. 看護婦に対する教育がよく行き届いている
17. 責任感を持って行動している
18. 患者に病気の説明をしてくれる
19. 患者の身になって注射をしてくれる
20. 付添い者がいない時患者の世話をしてくれる
21. 患者にも平等に接してくれる
22. 仕事を丁寧に行う
23. 自分で洗顔出来ない時に介助してくれる
24. 器具の取り扱いについて十分知っている
25. 患者の用件を快く聞いてくれる
26. 患者に対していつも同じ態度で接してくれる
27. 患者に対して愛情を持って接してくれる
28. どの様な患者にも平等に接してくれる
29. 家族以上の心配りで接してくれる
30. 優しい笑顔で患者に接してくれる

理する必要がある。そこで、198の項目を用いて、第2次調査を実施することにした。

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。なお、一人の患者が198項目に回答するのは負担が多すぎると考えられたため、66項目からなる調査票を3部準備し、できるだけ均等になるように配布し

た。3部の合計で129名の患者（小児科の親も含む）から回答が得られた。

#### 4) 調査の結果

表2を見ていただきたい。第2次調査によって、198項目のそれぞれについて、患者自身にとっての重要度をチェックしてもらった。結果としてその重要度に得点の差が出てくることになる。実は表2は、集計の結果を得点の高い順に挙げた時、上位20位に挙げられた項目と、下位20位、つまり得点でいうと179



表2 患者が見た看護婦行動の重要度(上位・下位 40項目)

看護婦行動	自分	重要度
1. 患者の薬を間違いなく配布してくれる	1.	
2. ナースのせいで患者を不安にさせない	2.	
3. 患者の希望を医師に正確に伝えてくれる	3.	
4. 患者がシーツを汚した時、嫌な顔をしない	4.	
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	5.	
6. 担当医と看護婦間の連絡が徹底している	6.	
7. 患者に思いやりを持って接してくれる	7.	
8. 患者と医師の橋渡し役になってくれる	8.	
9. 巡視時に患者一人ひとりをよく見ている	9.	
10. ナースコールに対して嫌な顔をしない	10.	
11. 患者が苦しんでいる時優しい言葉で励ましてくれる	11.	
12. 定期的に患者のガーゼ交換をしてくれる	12.	
13. 必要な時は深夜でも患者の処置をしてくれる	13.	
14. 手術後の患者や重症の患者を何回も見回ってくれる	14.	
15. 清潔に処置を行ってくれる	15.	
16. 患者の状態を十分に観察している	16.	
17. 嫌な顔をせずに看護をしてくれる	17.	
18. いたわりの心を持って患者に接してくれる	18.	
19. 患者が頼んだ事を忘れない	19.	
20. 患者に対し冷たい態度をとらない	20.	
21. 患者と雑談をしてくれる	21.	
22. 丁寧に掃除をしてくれる	22.	
23. 定期的に洗髪をしてくれる	23.	
24. 患者がした話を何でも婦長に伝えない	24.	
25. 髪を丁寧にしてくれる	25.	
26. 出勤した時に患者に声をかけてくれる	26.	
27. 患者のためなら無理だと思うこともしてくれる	27.	
28. 忙しくてもゆとりのある歩き方をしている	28.	
29. 患者の冗談が通じる	29.	
30. 廊下を走らない	30.	
31. 患者個人の我がまを理解してくれる	31.	
32. 患者の愚痴を聞いてくれる	32.	
33. ベッド掃除のために患者を無理に起こさない	33.	
34. 必要な時に患者の髪を切ってくれる	34.	
35. 子供(患者)に遊びを教えてくれる	35.	
36. 患者と一緒に散歩をしてくれる	36.	
37. 血圧測定のために患者を起こさない	37.	
38. 患者の我がまを怒らない	38.	
39. 定期的に足を洗ってくれる	39.	
40. 患者にマッサージをしてくれる	40.	

重要度予想 10位以内◎, 11~20位○, 179~188位△, 189位以下×

番目から198番目になった項目とを一緒にしてまとめたものである。

さて、読者はこのうちどの項目が上位のもので、どの項目が下位のものであるか、ズバ

り当てる自信をお持ちだろうか。表は回答用紙になっている。まず、右にある「自分」の欄に、あなた自信がそうした行動やはたらきかけをしているかどうかチェックしていただ

こう。つぎに、「重要度」の欄に、それぞれの項目が患者からどの程度重要だと見られているかをチェックしてみよう。もちろん、完全な順位を予想することは不可能である。そこで、表の下に示すような一応の目安を立てて、重要度の予想を立ててみてはどうだろうか。「10位以内」に入ると思われるものは◎、「11～20位」には○を、また「179～188位」と思うものには△を、そして「189位以下」に×をつけてみよう。そこまで細かくは判断できないというのであれば、少なくとも「上位20位」以内にはいるかどうかを予想してもいい。要するに、ここで重要なことは、患者が看護婦のごく日常的な行動をどのように受けとめているのかが分かることである。いずれの方法でもかまわないとして、とにかくここで、実際にチェック表に回答をしていただくことにしよう。

さて、実際の結果はどうなったのだろうか。実は、表2の上から20個の項目が上位20位に挙げられたもので、21番以下の項目が、相対的に患者から低い回答を与えられたものである。読者はどのくらい正確に予想できただろうか。

改めて項目を見ていただきたい。現職の看護婦に同じことをやってもらった時には、かなりいい成績のものが多かった。わたしは、さすがだとは思ったが、しかし、100%正解はやはりむずかしい。「こんな行動が求められているの?」「これこそ看護の基本で、一生懸命やっているのに、患者から見ればこんな

ものかしら…」といった声もあちこちで聞こえてくるのである。もちろん、これは医療には素人の患者の見方である。患者から求められる程度が低いからといって、いい加減にしていいいというものでもない。しかし、そうした「食い違い」に気づくことは、看護に欠かせない重要な視点である。「素人」の見方が誤っているのであれば、そのことを事実としてまず受け入れる。そしてその上で、正しい認識をしてもらうために、どのようなはたらきかけをすればいいかを考えるのである。

ところで、結果を表にまとめて、「上位」、「下位」という表現を使ったために、「下位」の項目は看護にとって重要でないと誤解されてしまうと問題である。得点としては「下位」になってしまった項目も、患者は「必要でない」と回答しているわけではない。「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」という選択肢を提示されて、その中からあえて回答を選んだのである。いずれにしても、表1、表2から、患者も看護婦の日常的な行動について実に詳細に見ていることは分かっていたただけだろう。

## 2. 患者が求める看護婦のリーダーシップ

以上、第1次調査と第2次調査についてや

や詳しく紹介してきた。しかし、これでわれわれの研究が終わったわけではない。なぜならば、第2次調査は、198項目をさらに精選し集約するために行われたことは、すでに述べたとおりである。実際には、第2次調査で上位に挙げられたものから約70項目をピックアップし、さらに、患者から求められる看護婦の行動について整理をすすめたのである。その結果は現在まとめの段階で、詳細な内容まで紹介することはできない。しかし、「患者が求める看護婦のリーダーシップ」がどのようなものであるかについては、少しずつ明らかになりつつある。たとえば、「巡視時に患者一人ひとりをよく見る」、「患者と医師の橋渡し役になる」、「勇気づけるような話をする」「忙しい時でもあいさつや声掛けをする」「思いやりを持って接する」「患者の人権を尊重する」「押し付けがましい接し方をしない」「用事を頼むと快く引き受ける」などの項目は、「患者に対する看護婦のリーダーシップ（はたらきかけ）」という観点から、欠くことのできない、重要なものとして選択されている。もちろん、そうした行動が患者にどのような影響をおよぼすのかについても検討をしなければならない。そこで、われわれは、これまで述べた一連の調査とは別に、患者の病院に対する満足度についても項目を作成した。この中には、たとえば、「看護婦が信頼できる」「入院中に受けた看護に満足している」「またこの病院を選びたい」などが含まれている。結論からいうと、こう

した満足度と看護婦の行動・態度との間には強い関係が見いだされている。こうして、今後さらに詳細な分析を行うことによって、患者の満足度に直接影響をおよぼすような看護婦の行動が整理される。その時には、それを、「看護婦の患者に対するリーダーシップ（行動・はたらきかけ）」を測るための道具として活用することができる。実際に調査を実施し、リーダーシップ（行動・はたらきかけ）に欠ける点や問題があれば、そうした点を補い改善すればいいのである。もちろんその場合にも、患者の視点から調査することが重要である。看護婦一人ひとりの行動を患者がどう受け取っているかが問題であって、看護婦が、「やっているつもり」で満足してはいけないのである。しかし、かりに調査の結果が思ったようなものでなくても気を落とすことはない。評価が低ければ、その原因を探り、それを改善し、向上させるための具体的な方策を考えればいい。そして、その対策にまじめに取り組めば、患者からの評価は必ずよくなるはずである。リーダーシップは固定した変化のないものではない。その基本はあくまで「行動」であり、その行動をきちんと発揮すれば、リーダーシップは必然的に向上するのである。リーダーシップは、第1回で述べた「ヒューマン・スキル」である。「ヒューマン・スキル」向上の絶え間ない努力によって、看護にとっての専門的知識・技術である「テクニカル・スキル」も輝きを増すのである。その結果は患者のためになるだけでなく、

看護婦本人の自己成長をもたらすにちがいない。まさに、「看護サービスは患者のためならず」が実現するのである。