

特別病室入院患者の療養生活への期待と満足の関係について

稲川沙智¹ 河野知華² 六人部かおり¹
 峯真理子¹ 木村麻紀¹ 小澤三枝子³

1 国立国際医療研究センター病院；〒162-8655 東京都新宿区戸山1-21-1

2 (元) 国立国際医療研究センター病院 3 国立看護大学校

sachi.little-prince@cup.ocn.ne.jp

Relationship between expectation and satisfaction in living environment among patients admitted to a special hospital room

Sachi Inagawa¹ Chika Kono² Kaori Mutobe¹ Mariko Mine¹ Maki Kimura¹ Mieko Ozawa³

1 National Center for Global Health and Medicine ; 1-21-1 Toyama, Shinjuku-ku, Tokyo, 〒162-8655, Japan

2 (Former) National Center for Global Health and Medicine 3 National College of Nursing, Japan

【Abstract】 This study aims to understand expectations versus actual satisfaction in living environment among patients in a special hospital room and to determine whether or not nursing services are meeting such expectations. Eighty-one patients admitted to a special sickroom were administered a questionnaire survey on 18 items concerning expectations regarding the special sickroom and 20 items on the degree of satisfaction in their living environment in the special room. We received answers from 76 subjects (response rate: 93.8%). In general, patients had high pre-hospital expectations regarding the lavatory situation. Expectations regarding the Internet environment varied among generations. In terms of nursing care environment, patients had expected to have their own personal space. While patients were generally satisfied with most items after admission, many were dissatisfied with meals, the lavatory situation, and bathing facilities. However, patients on therapeutic diets and physically-challenged subjects among the surveyed population might have affected the results of the questionnaire, skewing towards dissatisfaction. Inpatients tended to choose a special hospital room while focusing on the care environment provided by nurses. Patient satisfaction requires that nurses prepare a satisfactory care environment appropriate to individual patients.

【Keywords】 特別病室 a special hospital room, 入院 admission, 入院前の期待 patient's pre-hospital expectations, 患者満足 patient's satisfaction, 療養環境 living environment

I. 緒言

特別病室入院患者は、入院基本料や治療費などに加え、差額室料を支払っている。特別病室入院中の患者の診療科や病状は様々であり、看護師には広い知識・技術とより高い患者対応能力が求められている(佐藤ら, 2005)。

関東首都圏都市部のK病院(以下、「当該病院」とする)における特別病室病棟の2004～2008年度の病床稼働率は平均82.6%である。特別病室病棟ではそれぞれの病室の広さや設備品により差額室料が決められている。当該病院H病棟(以下、「当該病棟」とする)の特別病室はA(39.7 m²)、B(31.2 m²)、C(30.6 m²)、D(15.9 m²)の4種類の面積の病室からなる。A室のベッドにはウレタンマットを使用しており、B・C・D室に比べ寝心地も快適ではないかと思われる。これらの点から、病棟看護師としてもぜひA室の療養環境を利用して快適に過ごしてほしいという気持ちはあるが、患者からは「広すぎて寂しい感じがする」、「広すぎて寒い」といった感想が聞かれたことが

ある。A室が選ばれにくい理由には近年の社会情勢による不況も大きく関係している可能性も十分に考えられるが、患者が快適に過ごせると考えている療養環境は、単に病室の広さや設備品の種類だけではないように思われる。2010年8月中旬に新棟に建て替わり特別病室の広さや印象も変わったが、旧棟で行なった調査結果から患者の期待とそれに応える看護を提言したいと考えた。

患者が特別病室を選択する理由として、「患者は『プライベートが保てる』ことを求めて個室病室を選択している」、「個室を希望する患者は管理職が多く、社会的役割を継続するため個室を選択している」、「患者は個室において、家族と過ごす時間に満足している」と言われている(木鋤ら, 2006)。一般病棟から当該病棟を希望し転入してきた患者の主な転棟理由は、「同室者への気遣いの煩わしさを取り除きたい」、「室内に専用のトイレがあるから自力で歩いて行ける」や「痛みで声をあげると周りの患者に迷惑をかける」などの「環境面」や、「終末期なので家族が付き添いたい」、「小児科で家族が付き添いたい」、「感染

症」であった。

特別病室入院患者が療養生活について、医学中央雑誌にて検索し、直近10年の文献を調べたところ、「特別個室」3件、「特別病室」1件、「有料個室」2件であった。このうち具体的にどのような期待をもって患者が入院してきているかの文献はなく、特別病室入院患者の特別病室に対する期待と実際の満足について、先行研究からの知見は十分に得られていなかった。そこで、患者の具体的な期待を知り、より充実した看護を提供することによって、ひとりでも多くの患者が、当該病院看護部の理念「かけがえのない生命と人間性を尊重しあたたかい看護を目指します」を実感し、退院できる環境を整えたいと考えた。

Ⅱ. 研究目的

療養環境に対する特別病室入院患者の期待と実際の満足を把握し、患者の期待に応える看護サービスについて検討する。

Ⅲ. 用語の操作的定義

特別病室：差額室料が発生する個室。精神科病棟や一般病棟の個室を含めない。

特別病室初回入院患者：当該病院の特別病室に初めて入院した患者。

再入院患者：当該病院の特別病室に、調査以前に入院した経験がある患者。

Ⅳ. 研究方法

1. 対象

当該病棟において、特別病室を希望し入院している20歳以上の患者のうち、退院が決定し調査票を理解・記入できる患者を調査対象とした。ただし、再入院患者、転棟患者は対象に含めない。調査期間中に患者が再入院となった場合、調査票の再配布を行わなかった。再入院患者への再配布を防ぐため、配布時に前回退院日を確認し、期間中の再入院の場合にはリストに記載した。調査票を配布しなかった患者については、除外の理由をリストに記入して、サンプルの代表性を確認した。調査票を配布しなかった患者のリストは、病棟管理日誌に綴じて保管、機密性を確保した。

2. 調査方法

2010年に、患者の期待と満足に関する自記式質問紙調査を実施した。調査票の配布は、研究メンバーが行なった。調査対象者に調査票を手渡す際に、調査の説明を書面

と口頭で行なった。調査票の回収は、①患者自身が回収箱に投函する、②病棟看護師へ手渡し、受け取った看護師が回収箱の中に入れる、③患者が退院後、外来看護師に手渡した場合には、それを病棟に渡してもらい、手渡された看護師が回収箱に入れる、の3ルートで行なった。また、患者が退院後、封をした状態で病室に残っていた場合には、記入済みとみなし看護師が回収し、回収箱に投函した。

3. 調査票の作成

木鋤ら(2006)、佐藤ら(2005)を参考に、調査票を作成した。

1) 患者属性

患者が入院した部屋のタイプ、性別、年齢区分、職業の有無、特別病室希望者、当該病院における特別病室への入院経験の有無、他病院における特別病室への入院経験の有無について、当てはまるものに印を付けてもらった。

2) 「期待」に関して

何を期待(重視)して特別病室を選んだか、設備・備品面10項目、環境・療養面8項目について、期待している項目(表1)に印を付けてもらった。質問項目以外の「期待」に関する自由記載欄を設けた。

3) 「満足」に関して

特別病室における療養生活での満足度、設備・備品面10項目、療養・環境面10項目(表2)について、4段階の順序尺度を用いて対象者の気持ちに最も近いものに印を付けてもらった。また、入院における療養生活の全体的な満足度について、3段階の順序尺度を用いて対象者の気持ちに最も近いものに印を付けてもらった。

4) 特別病室の差額室料に対する評価

今回の差額室料について、3段階の順序尺度を用いて対象者の気持ちに最も近いものに印を付けてもらった。

5) インターネットの利用について

療養生活におけるインターネット環境の使用状況と必要性の有無に関して、当てはまる項目に印を付けてもらった。

4. プレテストの実施

調査票の作成に際しては、一般の方(医療関係者、入院患者を除く)13人を対象にプレテストを行い、調査票で使用している表現は適切か、意味が理解できるかを確認した。

5. 倫理的配慮

本研究は、調査実施施設の倫理委員会の承認を得て実施した(承認番号797)。患者の研究への参加は自由であり、不参加の場合でも、いかなる療養上の不利益も生じないこ

表 1. 調査項目：期待

設備・備品面	療養・環境面
寝心地の良い寝具	自宅での生活の延長に近い
冷暖房が完備されている	プライバシーが保たれる
好みに合った食事	仕事上便利である
家具（ソファ、テーブル）	一人の時間がもてる
室内にトイレがある	静かである
冷蔵庫がある	他の患者を気にせず面会ができる
風呂がある	看護師に自分の気持ちを話しやすい
インターネットが接続できる	熟練した看護師による処置やケア
電話がある	
不在時に鍵がかかる	

表 2. 調査項目：満足

設備・備品面	療養・環境面
寝心地の良い寝具	自宅での生活の延長に近かった
家具（ソファ、テレビなど）	プライバシーが保てた
食事内容、味	仕事をする上で便利だった
室温調整	静かだった
冷蔵庫	一人の時間がもてた
入浴設備	他の患者を気にせず面会ができた
トイレ	看護師による処置やケア
電話が使いやすい	看護師の知識が豊富
不在時に鍵がかかる	看護師の対応が丁寧で迅速
部屋の広さ	看護師に何でも相談できた

とを保証した。研究参加への同意は、調査票の回収をもって同意とみなす旨を説明文書にて説明した。回答は無記名とし、患者属性は必要最小限とすることによって患者の個人情報保護や匿名性に配慮した。回収した調査票は、調査対象者の匿名性を守るため1ヵ月ごとにまとめて開封した。

6. 分析

「期待」の分析では設備・備品面10項目、環境・療養面8項目について印が付いている数を数えた。「期待」と「満足」の関係については、IBM SPSS Statistics ver.18のクロス集計表を用いて分析し、割合を算出した。

V. 結果

1. 対象集団と基本的属性について

データ収集期間の連続した69日間に退院した患者106人のうち、再入院患者（14人）と調査除外者（11人）を除く81人に調査票を配布した。調査除外者の内訳は、理解・記入できない患者10人、感染症にて隔離1人であっ

た。調査票の回収数は76部であり、回収率は93.8%であった。無効な調査票はなく、回収した76部の調査票に関して分析した。対象者の基本属性について、性別は、男性48人（63.1%）、女性27人（35.5%）無回答1人（0.1%）であった。対象者の年代で最も多かったのは、70～79歳が22人（28.9%）であった。仕事の有無については、仕事をしている36人（47.3%）、仕事をしていない37人（48.6%）であった。入院回数については、初回32人（42.1%）、再入院39人（51.3%）であった。部屋の選択者については、対象者本人51人（67.1%）、家族14人（18.4%）、その他9人（11.8%）であった。他病院への入院経験の有無については、あり36人（47.3%）、なし36人（47.3%）であった。部屋のタイプについては、A室3人（3.9%）、B室6人（7.8%）、C室5人（6.5%）、D室59人（77.6%）であった。

2. 入院前の期待について

1) 設備・備品面

各項目の中で食事・家具以外では、初回入院患者より再入院患者のほうが期待している割合が高かった。食事・家

具については、再入院患者よりも初回入院患者のほうが期待している数が多かった。期待している割合が最も高かったのは、「トイレ」であった（表3）。トイレに期待していると回答した患者の中で、60歳未満の割合は23.2%、60歳以上の割合は76.8%であった。

インターネットについて、年齢別に見ると60歳未満でインターネットが「必要」と答えた割合は55.0%、「必要ない」と答えた割合は45.0%であった。60歳以上では「必要」と答えた割合は31.7%、「必要ない」と答えた割合は68.2%であった。

2) 環境・療養面

「プライバシーが保てる（67.1%）」、「静かである（82.8%）」、「他の患者を気にせず面会できる（69.7%）」、「一人の時間がもてる（59.2%）」という項目に関しては、初回・再入院患者ともに期待している割合が高かった。

看護師に対する項目において、「看護師に自分の気持ちを話しやすい」では、期待している割合は初回入院患者35.4%、再入院患者52.6%であった。「熟練した看護師による処置やケア」に期待している割合は、初回入院患者32.2%、再入院患者60.5%であった。

3. 入院前の期待と入院後の満足

1) 設備・備品面

寝具・家具・トイレ・冷蔵庫・電話と現在病室に備わっている設備については、初回入院患者・再入院患者ともに期待の有無に関わらず85%以上の患者から満足を得られていた。「不満」が多かった項目は、初回入院患者では食事37.5%、トイレ19.3%、風呂20%、電話17.6%、再入院患者では食事47.2%、トイレ10.5%、風呂30.7%であり、他項目は0%～9.3%であった。

食事に関して、初回・再入院患者ともに期待していた患者は全員満足していたが、期待していた患者数は初回入院患者32人中4人、再入院患者36人中2人であった。食事内容や味に「満足」と答えている患者は53.5%、「不満」

と答えている患者は46.4%であった。

風呂に関しては、自室に風呂があるA・B室に入院した患者のうち期待していた患者の60%、期待していなかった患者の100%が「満足」していた。自室に風呂がないC・D室についても期待していた患者の71.4%、期待していなかった患者の73.3%が満足していた。

部屋の鍵に関して初回・再入院患者ともに期待の有無に関わらず「満足」を得ることができた。

2) 療養・環境面

「プライバシーが保てる（100%）」、「一人の時間がもてる（96.9%）」、「他の患者を気にせず面会できる（100%）」、「静か（98.4%）」の項目に関し、初回・再入院患者に関わらず特に期待はしていなくても「満足」している患者の割合が多かった。「自宅の生活の延長に近い」項目において、44人（72.1%）の患者が「満足」していた。

「看護師に自分の気持ちを話しやすい」ことを期待している患者は初回入院患者32人、再入院患者36人、合計68人おり、アンケート回収数のうちの89.4%の患者に期待されていた。これに対し66人から「満足」の回答を得られていた。「熟練した看護師による処置やケア」に関して、初回入院患者32人中10人（31.2%）が期待しており、初回入院患者32人中30人（93.7%）から「満足」の回答を得られた。再入院患者では37人中23人（62.1%）が期待しており、再入院患者37人中36人（97.2%）が「満足」と回答していた。初回・再入院患者のほとんどが、「熟練した看護師による処置やケア」の項目での期待の有無に関わらず、「看護師の対応が丁寧で迅速」については86.3%、「看護師の知識が豊富」については90.7%が「満足」していた。

4. 差額室料について

室料と入院回数では、初回入院患者で室料を「高い」と答えた割合は17.8%、再入院患者では21.2%であった。室料と部屋のタイプでは、A室で室料が「高い」と答えた患

表3. 入院前の期待：設備・備品8項目の選択数 人（%）

	初回入院 n=32	再入院 n=39
寝具	9 (28.1)	10 (25.6)
食事	4 (12.5)	2 (5.1)
家具	7 (21.8)	5 (12.8)
トイレ	22 (68.7)	34 (87.1)
冷蔵庫	13 (40.6)	26 (66.6)
風呂	5 (15.6)	9 (23.0)
電話	7 (21.8)	14 (35.8)
鍵	9 (28.1)	19 (48.7)

者は3人中1人(33.3%)、B室では5人中0人(0%)、C室では4人中0人(0%)、D室では50人中12人(24.0%)であった。初回入院患者だけで室料と年齢の関係を見ると、60歳未満で室料が「高い」と答えた割合は、21.0%、60歳以上では、11.7%であった。室料と部屋の広さの満足度では、室料が「高い」と答えた患者13人のうち、部屋が「広すぎる」と答えた患者1人(7.6%)、「狭い」と答えた患者1人(7.6%)であった。入院生活の満足度と室料は、入院生活の満足度が低い3人について、室料が「高い」と答えている人数は2人(66.6%)、満足度が低いが室料を安いと答えている人数は1人(33.3%)であった。

VI. 考 察

1. 入院前の期待について

1) 設備・備品面

各項目について「期待している」を選んだ割合を、初回入院患者と再入院患者で比較した。食事・家具以外では、初回入院患者より再入院患者のほうが「期待している」を選んだ割合が高かった。これは、再入院患者はすでに設備を把握しており、実際に使用した経験から、個室での入院生活において設備面の重要性を実感したことで、初回入院患者よりも期待が高まるためではないかと考えられる。あるいは、当該病棟の設備・備品を評価してくれた患者だけが再入院した結果とも考えられる。しかし、食事・家具については、再入院患者よりも初回入院患者のほうが期待が高かった。食事に関しては、再入院患者は以前の入院経験から病院食は既知のことで、治療に伴う制限食であったり、味付けや内容などが好みに合わないこともあり期待が低かったのではないかと考えた。家具については、入院生活を一度経験して、家具の必要性が低いと感じられたため、期待も低かったのではないかと考えられる。

次に、初回入院患者・再入院患者問わず、各項目について「期待している」割合が高いものを抽出した。「期待している」割合が高かったのは、「トイレ」であった。トイレの期待への割合が高いのは、自室内にあることでトイレまでの距離が短いこと、他人と共有しなくていいという点が考えられる。60歳以上の回答者でトイレに期待している患者の割合は、60歳未満の回答者における割合よりも高く、これは、加齢に伴い排尿間隔が短くなり、頻回にトイレに行くこと、歩行時の不安定さが増すことが影響している可能性も考えられるだろう。

また、インターネットについて、初回入院患者と再入院患者では、「期待している」、「期待していない」の割合の差は少なかった。しかし、年齢別にみると60歳未満でインターネットが「必要」と答えた割合は、「必要ない」と答えた割合よりも高かった。60歳以上では「必要」と答

えた割合は低く、「必要ない」と答えた割合が非常に高かった。これは、世代によりインターネットの使用状況が異なっていることが関係していると考えられ、使用頻度が少ない世代は必要性を感じていないと言えるだろう。しかし、今後はインターネットを使用していた世代の人が高齢となり入院してくることが予測されるため、入院生活においてもインターネットを使用し、社会の情報を入手できる環境を整備しておくことが求められていくことが考えられる。社会背景により、入院中に必要とされる設備・備品面にも変化があることがわかった。

2) 環境・療養面

「プライバシーが保てる」、「静かである」、「他の患者を気にせずに面会できる」、「一人の時間がもてる」という項目に関しては、初回・再入院患者ともに期待している割合が高かった。これは、個室という環境であることから、「個人の空間」を重要視していることがわかり、患者の環境を整えるにあたり、患者に関わる者として尊重すべき点であることがわかった。

次に、看護師に対する項目において、「看護師に自分の気持ちを話しやすい」では、「期待している」の割合は初回入院患者に比べ、再入院患者からの期待の割合のほうが高かった。これは、入院した際に看護師に気持ちを話したいと思った、看護師に気持ちを話して楽になった、ということを実際に経験したからではないかと考えられる。「熟練した看護師による処置やケア」では、「期待している」の割合は初回入院患者に比べ、再入院患者からの期待の割合は倍以上となっており、看護師による介入に関して、高い技術が求められているとともに、入院の経験から実際の看護を高く評価していることがわかる。どちらの項目も初回入院患者よりも再入院患者のほうが看護師の関わりに期待している割合が高くなっている。入院中の処置やケアに対し、初めは患者の不安も多いことが予測されるが、患者が安心できる看護を提供できるよう、看護師は知識を深め、技術を向上させることが求められていると考えられる。

以上のことから、患者が特別病室を選択するときに重視していることに関して、「設備・備品面」では個人用の「トイレ」、「冷蔵庫」の設置を重視しており、充実した家具の必要性についてはあまり重視されていないことがわかった。これら目に見えるハード面よりも、ひとりの時間や空間、看護師の手厚いケアといった目に見えない環境・療養面を重視し選択している傾向にあることが今回の結果でわかった。

2. 入院前の期待と入院後の満足

入院前の期待と入院後の満足の関係は、設備面に関し

て、寝具・家具・トイレ・冷蔵庫・電話と現在病室に備わっている設備については、初回入院患者・再入院患者ともに期待の有無に関わらずほとんどの患者から満足を得られていた。「不満」が多かった項目は、初回入院患者・再入院患者ともに食事、トイレ、風呂であった。

食事に関して、入院前の期待と入院後の満足の関係は、初回・再入院患者ともに期待していた患者は全員満足していたが、期待していた患者数は初回入院患者・再入院患者ともに少数であったため、食事を重視して特別病室を選択する患者があまりいないとも考えられる。

食事を重視して特別病室を選んではいないものの、食事内容や味に「満足」と答えている患者は53.5%、「不満」と答えている患者は46.4%おり、他項目に比べ、食事に「不満」と答えている患者の割合が高い傾向にあった。入院中であり、治療食を食べていることから味や量・形態に関して個々の好みとの相違があり、「不満」となっていることも考えられる。選択食の回数が増えているなどの工夫もなされているが、器やトレーの種類や冷めてもおいしいメニューの工夫、麺類をのびてない状態で出す、食事の値段設定を複数にする、有名レストランとの提携など、食事制限がある患者にとっても食事が楽しみとなり、「満足」が得られるような食事内容について栄養課と話し合い改善していくことが必要であろう。

風呂に関しては、自室に風呂があるA・B室に入院した患者のうち期待していた患者の約半数、期待していなかった患者の全員が「満足」していた。自室に風呂がないC・D室についても患者の期待の有無に関わらず、ほとんどの患者が満足と答えており、期待に関係なくほぼ満足していたようである。

部屋の鍵に関して、初回・再入院患者ともに期待の有無に関わらず、「満足」を得ることができた。入院生活において鍵がかかるという安心感が満足につながるということがわかった。部屋の施錠ができることは、特別病室の案内において広報すべき内容であると思われる。

療養・環境面では、「プライバシーが保てる」、「一人の時間がもてる」、「他の患者を気にせず面会できる」、「静か」の項目に関し、初回・再入院患者に関わらず特に期待はしていないとしても「満足」している患者の割合が高い傾向にあった。また、「自宅の生活の延長に近い」項目において、期待をしていない患者が多かったが、退院前にはこの項目について多くの患者が「満足」と答えている。以上から、個室という仕切られた空間において、より自宅に近い環境が求められており、患者個人に合った環境を整備していくことが患者満足につながっていることがわかった。

看護師の関わりについて、「看護師に自分の気持ちを話しやすい」ことを期待している患者が大多数であることが

わかった。この期待に対し、ほぼ全員から「満足」の回答を得られており、現状においての「患者－看護師」間の関わりが良いことがわかる。患者が話しやすい雰囲気や態度、環境作りが求められており、それを実践していくことがより患者の満足につながっていくと考える。

「熟練した看護師による処置やケア」に関して、初回入院患者に比べ、再入院患者はその約2倍の患者から期待されていた。つまり、一度当該病院特別病室を利用した患者は看護師の熟練したケアに期待して再入院を決定する傾向にある。この期待に対し、初回入院患者・再入院患者ともにほとんど全員の患者が「満足」と回答しており、看護師による質の高い看護技術提供への期待に応えることができていると推察できる。さらに、初回・再入院患者のほとんどが、「熟練した看護師による処置やケア」の項目での期待の有無に関わらず、「看護師の対応が丁寧で迅速」、「看護師の知識が豊富」について「満足」していた。多岐に及ぶ診療科の患者を対象としている中、看護師の接遇や知識・看護技術に関して、患者の期待に応えられ、患者が高く評価してくれていると言えるだろう。私たちが提供している看護の質を評価するのは患者であるが、これは患者個人の主観的評価となってくるため、客観的な一定の評価基準を設けることは難しい。しかし、今回の研究結果からは、患者は看護師による看護の提供に期待し、満足を得ていることがわかった。「看護」には単に処置やケアだけではなく、患者対応や話を傾聴する看護師の関わりも含まれており、現状での看護の提供に関しては高い評価を得ることができたと言える。

3. 差額室料について

特別個室室料を入院回数、部屋の種類、年齢、部屋の広さの満足度、療養生活の満足度に分けて分析した。室料と入院回数では、特別病室を選択した患者のうち、初回入院患者の17.8%、再入院患者の21.2%が室料を「高い」と感じていた。再入院患者は室料が高いと感じながらも、特別病室を選択しているため、他の理由があることが考えられる。高いと感じつつ、それでも特別病室を選択しており、患者が重視しているプライバシーや看護について、今後も継続して質の向上に努めていく必要がある。

室料と部屋の種類では、A、B、C室はもともとの入院患者数が少ないため割合が高くなる。そのため、部屋のタイプの違いと差額室料の差はないのではないかと考えられる。差額室料と年齢の関係では、家庭をもつ世代と、子どもが独立した世代の差が影響しているのではないかと考えられる。

室料と部屋の広さの満足度では、室料は部屋の広さ、狭さは満足度に関係していないことがわかった。入院生活全体の満足度と室料について、満足度が低い3人中2人

(66.6%)は、室料は「高い」と回答していた。室料を高いと感じると満足度が低くなるのか、低い満足度の患者が室料を高く感じるのか、あるいは室料と満足度の間に関係はないのかについては、得られた回答数が少ないこともあり、推測の域を出ない。

以上のことより、差額室料や部屋の広さと満足度は、直接関係はしていないと考えられる。室料は入院患者の経済力や、価値観、入院日数など個人差が見られることに関係することが推測される。よって、特別個室を選択して入院した患者においては、室料以外の理由で特別病室を選択したと考えられる。

4. 看護実践への適用

2010年度、当該病院では新棟の建て替えが終わり、病室の引っ越し、病棟編成が行われた。新棟に移り、特別病室では全部屋に有線LANが設置された。室料のかからぬ一般病棟の大部屋においてもプリペイドカードの利用により、個人用のテレビだけでなく冷蔵庫の使用が可能となった。また、大部屋にも一部屋にひとつのトイレが設置され、旧棟よりもトイレの使用も便利になった。このように、設備・備品に関しては患者のニーズに合わせて、整えられてきている。

今回の結果より、患者は目に見える設備・備品面だけでなく、目に見えない環境・療養面を重視し、病室を選択している傾向にあることがわかった。病院は病気を治療する場所であるとともに、入院患者にとってみれば「生活の場」ともなっている。その両方に関わる看護師は患者の生活の質の向上にも大きく関与していると言える。今回のアンケート調査結果より、「自宅に近い環境」を求め入院してくる患者も少なくなく、患者ひとりひとりに合った個別性のある療養環境の整備ができるのも看護の力の発揮どころとも言えるのではないかと。しかし、看護を受ける対象のニーズは、一人として同じではない。まずは患者個人のキャラクターや置かれている状況を理解する(アセスメント)ことが必要であり、個別性や瞬時性を高く求められているものと言える。看護師は日々の看護の様々な経験・過程の中で、瞬時に小さな企画を立て看護サービスを通して企画を実践し、そのプロセスと成果から次の企画を立てるというようにして能力を積み上げている。このことから、患者を理解するアセスメント能力は看護師ひとりひとりの経験や人間性によっても異なってくることが予測される。しかし、これら企画の実践に関して、病棟看護師だけでなく病院全体でも共有することで、より統一した良い看護となり、患者の満足もさらに向上するのではないかと考える。患者個人に合った快適で心地よいと感じられる療養環境を整備して患者の期待に応えることが、入院生活の全体的な「満足」につながっていくのである。

5. 本研究の限界と今後の課題

本研究での対象者は特別病室に入院した患者を調査対象としているため、一般病棟の患者、外来患者の特別病室に対する期待と満足を反映していない可能性がある。

回収率も93.8%と高く、対象者からは協力が得られたが、アンケートの配布および回収が看護師であったため、ネガティブな評価が記入しづらかった可能性は否定できない。

しかしながら、今回の調査での高い患者満足度は信用できると考えている。この研究から得られた知見は旧棟でのデータに基づくものであり、新棟の状況に適用するには慎重である必要があるが、患者がプライバシーや看護を重視し特別病室を選択していることがわかっており、これは新棟に移行しても同様として考えてもよいのではないかと考える。今後、患者の期待が変化していく可能性もあるため、この研究をもとにさらに良質のケア提供に向けた工夫を行うとともに、新棟における期待やニーズについても同様であることを確認する必要がある。

VII. 結 論

入院前の期待において、設備・備品面では「トイレ」が期待されており、今回の調査対象は70歳代が最も多かったため、ADLの自立度も結果に反映されていた可能性がある。インターネットの必要性には年代差があり、時代の変化や患者の社会的背景によっても患者のニーズに違いがあることがわかった。不満が多かったのは、「食事」、「トイレ」、「風呂」であった。

療養・環境面では、患者は「個人の空間」を重要視しており、プライバシーを十分に考慮して関わっていくことが必要である。初回入院患者よりも再入院患者のほうが看護師の関わりに期待しており、患者は看護師が提供する療養・環境面も重視し、特別病室を選択していることがわかった。

■文 献

- 江藤かをる(1999). 看護サービスマネジメント「患者」から「顧客」の時代へ. 医学書院, 東京.
- 木鋤愛, 春口摩弥, 藤井真貴, 渡邊奈織美, 鈴木康子(2006). 個室病室に患者が求める療養環境の調査. 東京医科大学病院看護研究収録(26), 40-43.
- 厚生省(1995). 平成7年版厚生白書. ぎょうせい, 東京.
- 佐藤美幸, 新野由子(2005). 特別個室病棟の特性と看護のあり方の一考察. 日本看護学会論文集: 看護管理(36), 490-492.

【要旨】 本研究は、特別病室の療養環境に対する患者の期待と実際の満足を把握し、患者の期待に応える看護サービスについて検討することを目的とした。特別病室入院患者81人を対象に、「何を期待して特別病室を選んだのか」18項目、「特別病室における療養生活の満足度」20項目について質問紙調査を実施した。回収数は76部、回収率は93.8%であった。入院前の期待ではトイレへの期待が高く、インターネット利用環境への期待には年代差があった。療養環境面では、個人の空間が期待されていた。入院後の満足では、ほとんどの項目において満足を得られていたが、不満が多かった項目は、食事、トイレ、風呂であった。これは、治療食や体が不自由であることの影響もあるのかもしれない。入院患者は看護師が提供する療養環境も重視し、特別病室を選択している傾向にあった。患者個人に合った療養環境を看護師が整えることが、患者の期待に応え満足につながると考える。

受付日 2011 年 9 月 5 日 採用決定日 2011 年 11 月 15 日