

ナースコール使用の実態
— アンケート結果より今後の
ナースコールのあり方について考える —

2階西病棟

川 下 まさ子 松 浦 まり
山 中 薫 子 ○山 本 里恵子
他スタッフ一同

I はじめに

私達が看護行為をする上で、ナースコールは不可欠であり、日頃使いなれて当然あるものとして扱っているように思われる。しかし、コールが多いと、仕事が大変であると解釈してしまいがちである。そこで私達は、婦長を含む看護者側と患者側の両サイドから、ナースコールの存在と使用の実態について、アンケート調査を行った。

アンケート調査にあたっては

- (1) 看護婦は患者からのコールに頼りがちで、検温や処置以外には訪室することが少なく、ベッドサイドケアが十分にされていないのではないかと。
- (2) 患者はナースコールを押すことに対して、ためらい、とまどい、遠慮などといった気持ちがあるのではないだろうか。

以上の仮説に基づいて調査を行った。

II 調査方法及び対象

調査期間は昭和59年8月21日～8月27日。

調査方法は、質問紙記載方法によるアンケート方式で行い、対象は手術室、材料部、外来を除く各病棟に所属する看護婦210名と、入院中の患者542名について、各病棟の婦長に無作為抽出でアンケート配布を依頼した。看護婦は189名（90%）、患者217名（40%）を回収した。アンケート内容は別紙の通りである。

III 結果と考察

1. 仮説(1)に対して

1) ナースコールの回数と内容

ナースコールを受ける回数については、5～10回(53%)、10～20回(30%)の順であった(図1)。これに対して回数が多いかという質問については、5～10回と答えたものは普通と答え、10～20回と答えた者は多いと答えている(図2)。又、ナースコールにふりまわされていると答えた者の多くは、10～20回と答えた者であり、これらのことから、ナースコールが10～20回で多いと感じ、ナースコールにふりまわされていると思っていることがわかる。(図3)

次にナースコールの内容であるが、全体的にみると1位、2位は点滴、排泄に関することで、3位に疼痛の順であった(図11)。患者側の順位は、点滴、疼痛、排泄であり、多少の順位の差があるが、上位3位は同じものであった。点滴や排泄に対するナースコールは、時間をみはからって訪室すれば、減少するものであるが、現実としては、訪室するように心がけているという者が89名(47%) ナースコールが鳴るのはわかっているが、何か別のことをするために、コールがあってから行くと答えた者が、75名(39%)、と多数を占めている(図4)。その理由に対しては、ほとんどの者が業務にながされ、仮説(1)にもたてたように、余裕がないため訪室できないと答えている。しかし、受け持ち患者数は調べてはいないが、日勤帯では普通10～15名といわれているが、その患者を受け持ち看護婦が、しっかりと把握し、ベッドサイドケアが確実に行われていれば、たとえば点滴、排泄に対するコールは確実に減るであろうと思われる。これはナースコールにふりまわされている状況をたち切るためには、患者のもとへ積極的に行くしかないと答えた者が、ふりまわされていると答えた者のうち95%であったことからいえるのではないだろうか。(図5)

2) ナースコールの利用方法について

看護婦はナースコールが必要不可欠と思っている者が178名と全体の92%を示しており、その利用方法としては、一斉放送では1位が冷蔵庫清掃時間の放送、2位が体重測定 of 放送、3位が患者、看護婦、医師の呼び出しの順であった(図F) 特に3位の呼び出しに使用している点は、各病棟の婦長からもでき

るだけ最少限にしてゆきたいという意見がみられた。また、熱や便の回数は90名(47%)の看護婦はコールを使用していないが、一方羞恥心をともなう便や尿の回数までも聞いているという者が31名(16%)もいたことは、いくら忙しくてもみのがしてはならないし、今後反省していくべき点であると思われる。

3) ナースコールを使用する時の口調について

やさしく丁寧に言っていると答えた者が81名(42%)で、ついで忙しい時は冷たい口調になっている66名(34%)、を占めていた。これを患者側からみてみると、やさしく感じる84名(39%)、人により冷たく感じたりやさしく感じたりする63名(29%)、忙しそうに感じる40名(18%)という結果が得られた(図B)。このことから患者にナースコールを通じて、看護婦側の忙しさを直接伝えていることがわかり、ナースコールが看護婦の言動ひとつにより、不快を与えるものであってはならないと思う。

以上から仮説(1)に対しては、だれもがベッドサイドへ行きケアをしたいとは思っているが、業務におわれすぎており、便や尿の回数といったような、当然訪室して聞くべき事もナースコールを使用していることもあった。そのため、現状としては患者のコールがあれば訪室する、つまりコールに自然とたよってしまっていることがわかる。

2. 仮説(2)に対して

ナースコールを押すことにほとんどの患者はためらうであろうと私達は仮説をし、看護婦側に患者がナースコールを押す時に抵抗を感じていると思うかという質問をした。結果としては、抵抗を感じていると答えた者が51名(26%)、個人により差がありすぎると答えた者が118名(62%)、と現実的な結果であった(図8)。また、押すときに患者が実際ためらっているかをみてみると、ためらうと答えた者は82名(38%)、ためらわないと答えた者は126名(58%)、とためらわない者の方が多かった(図A)。これは仮説に反していたが、これらの内容には差があると思われる。例えば2階西病棟の場合、産婦人科病棟という特殊性からも、排泄に対するコールが一番多く、当然ながら羞恥心をともなうものであり、ナースコールを押すことにためらうと答えた者が多かった。また、男女や年齢に

より差があると思われたが、その点までは考察するにいたらなかった。

ナースコールを押すことをためらう理由としては、先にも述べたように、看護婦が忙しそうにしている時が49名（31%）であり、次に夜中の時35名（25%）、トイレの排泄33名（24%）の順であった（図C）。夜中のコールに対してのためらう理由は、看護婦側に対してもあるが、同室の場合は周囲に対しての遠慮もあると思われる。

以上のことから仮説(2)に対しては、今後さらに看護婦の言動や態度に注意しなければならない。

患者のアンケートの最後に、ナースコールがない方がよいかという質問を入れたが、208名（96%）と、ほとんどの者は今まで通りでよいと答えていた（図D）。これは患者にとってナースコールはなくてはならない物であり、ナースコールは「患者にとって命綱」¹⁾という思いがあらわれているのではないだろうか。また、ナースコールの使用方法を必ず患者に説明するかという質問に対して、以外にも9名（4%）の人が時々言うことを忘れてしまうという結果であった（図9）。これは患者の命綱として考えた時反省すべきことであり、今後はオリエンテーションを徹底していかなければならないだろう。

患者のアンケートより、ナースコールを使用するよりも看護婦の訪室を少しでも多くしてほしいという意見がみられた。ナースコールですむ用事は、すましてしまいたいと思いがちであるが、訪室により少しの時間でも患者との接触ができたら、そこからよりよい看護ができてゆくのではないだろうか。

Ⅳ おわりに

今回このアンケートを分析するにあたり、各質問に対して関連性が十分に考慮されていなかったために、相関関係が出せなかった面は多々あり、このことは私達の未熟さゆえであり反省すべき点である。このアンケート調査を行うことによって「看護とは」を改めて考えさせられ、ナースコールという「もの」より、人と人との触れあいを求める看護が要求されていることを知ったことは、今後ナースコールに対する態度を自覚させられ意義があったと思われる。

この研究を行うにあたり、御協力下さった皆様方に深く感謝します。

〈引用文献〉

1) 池川豊躬：患者にとっての命綱—ナースコール，看護11月号，1979年.

〈参考文献〉

1) 慶応義塾大学病院7号棟2階：ナースコールをとおしてみた患者のニーズ—実態調査から，看護11月号，1979年.

2) 近森美美子：ナースコールを考える，看護11月号，1979年.

3) 岡本玲子：患者—看護婦関係とナースコール，看護11月号，1979年.

4) 阿部範子：ナースコールの鳴るとき—看護婦の思い，看護11月号，1979年.

5) 菊池一久：患者にとってナースコールとは，看護11月号，1979年.

アンケート結果 1. 看護婦からの回答

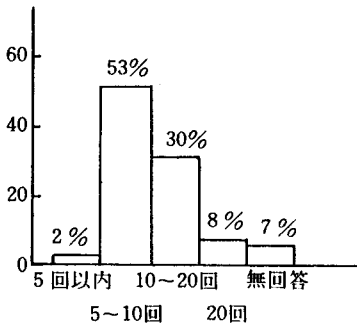


図1 ナースコールを受ける回数

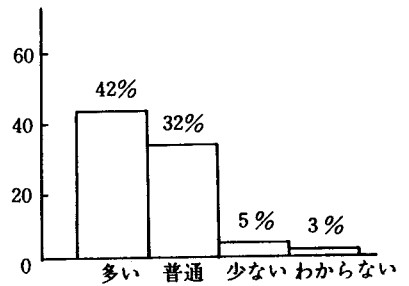


図2 ナースコールを受ける回数による感じ方

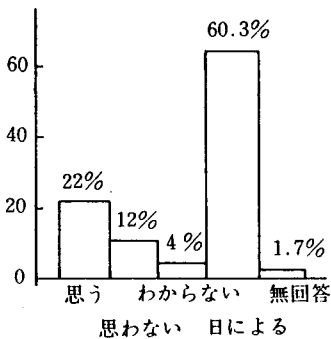


図3 ふりまわされていると思うか

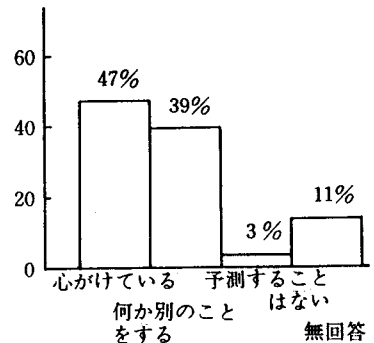


図4 ナースコールがなる前に訪室しようとするか

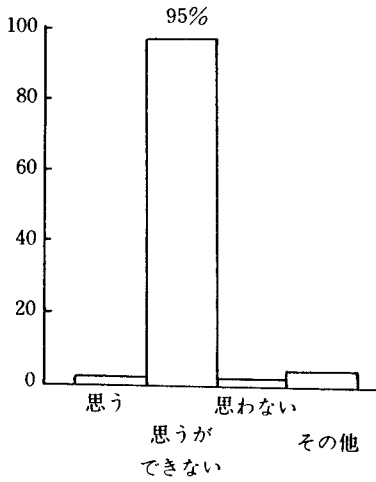


図5 積極的にくしかないと思うか

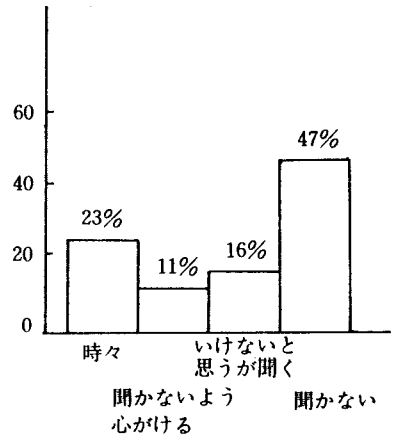


図6 便や尿の回数を聞いているか

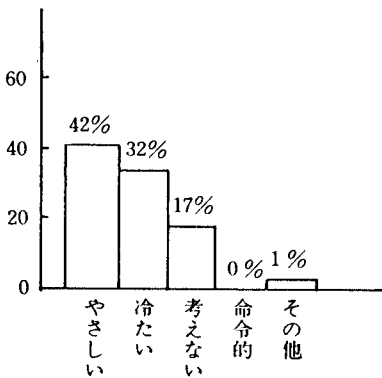


図7 ナースコール時の口調

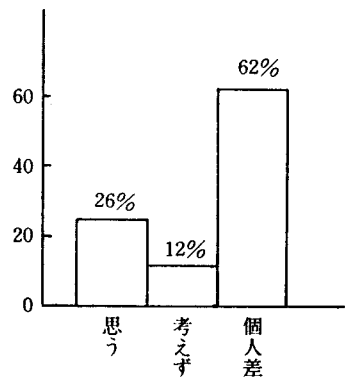


図8 抵抗を感じると思っているか

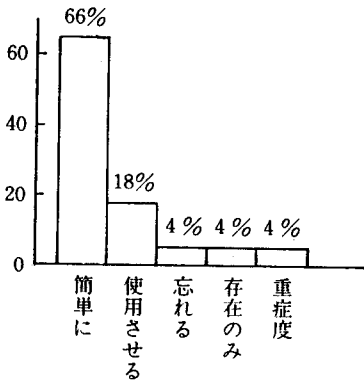


図9 ナースコールの説明

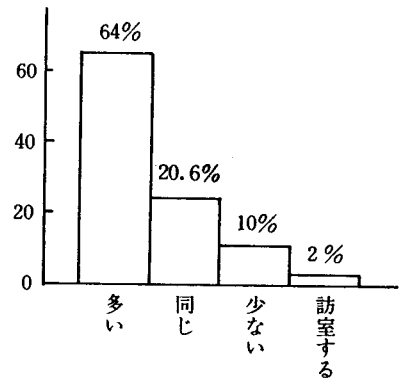


図10 訪室するよりナースコールを使用する方が多いか

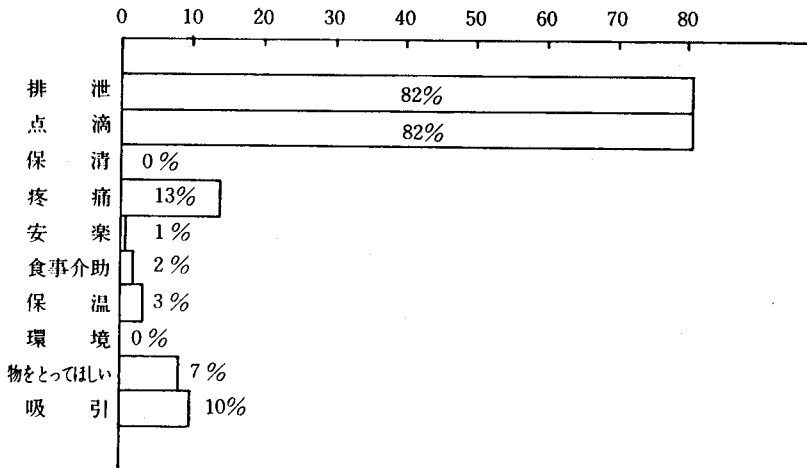
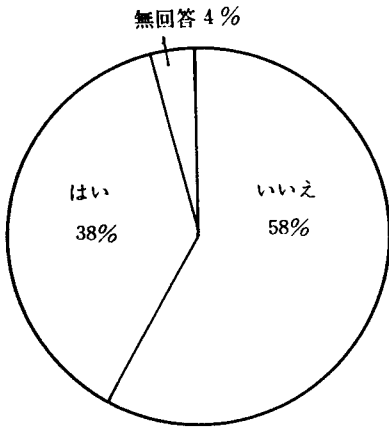


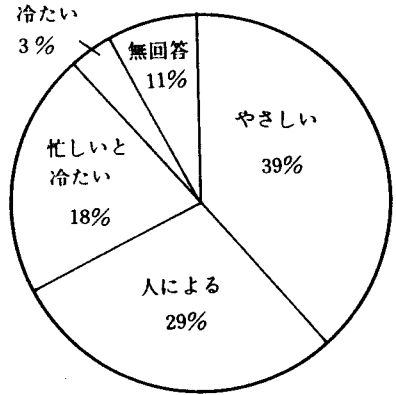
図11 ナースコールの内容

(※上図は1位にあげたもの)

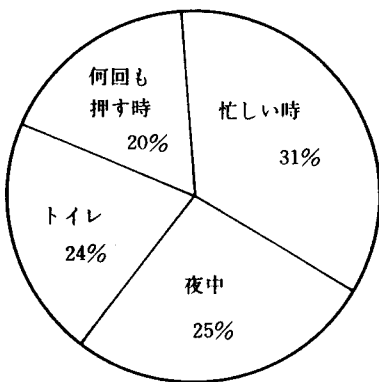
2. 患者からの回答



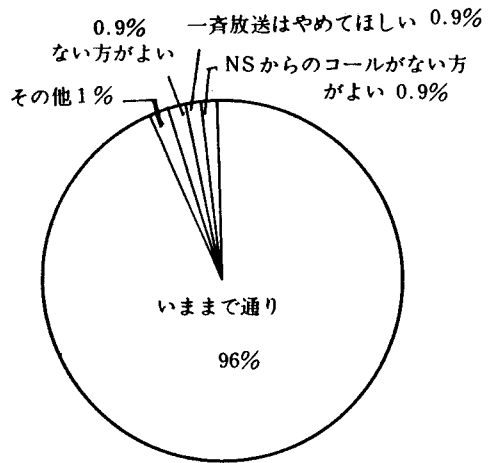
図A 押す時にためらうか



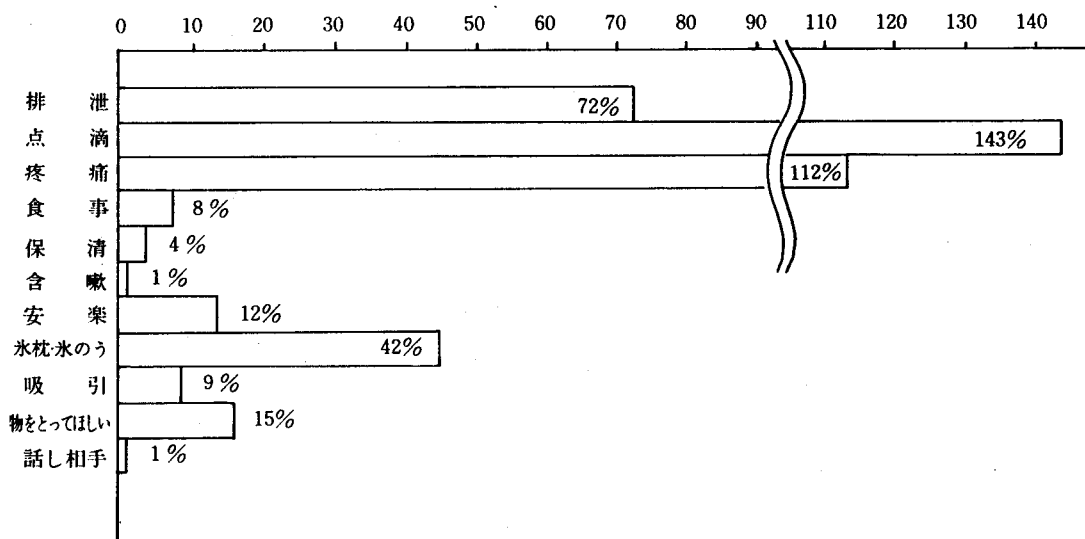
図B ナースコールの声のイメージ



図C ナースコールをためらう時

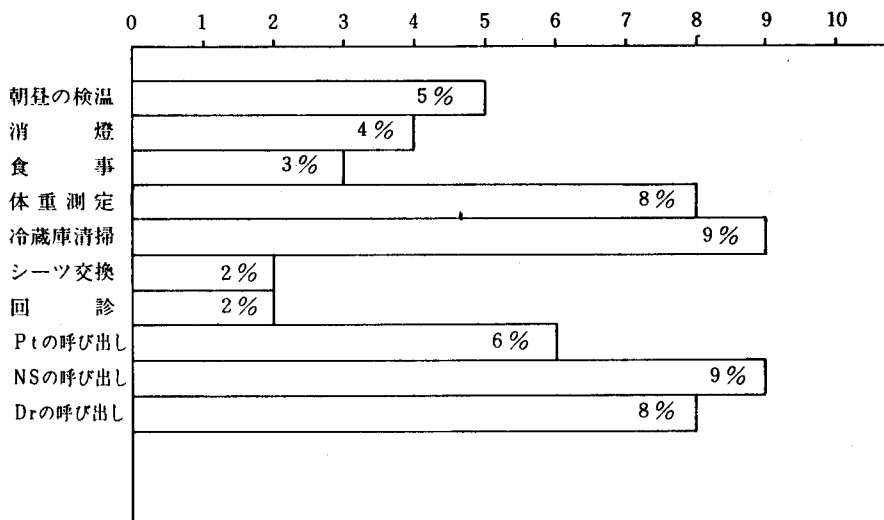


図D ナースコールがなくてもよいか



図E ナースコールを押す内容

3. 婦長からの回答



図F 一斉アナウンスの内容