

# 清潔ケアに関する患者の満足度調査

—入浴・シャワー浴、清拭時の患者の満足度

7階西病棟

○ 衣斐 砂織 小川美由紀 松田 美佳 羽田 秀子  
横山 道佳 松尾英利子 藤村 洋子

## I. はじめに

近年、看護の質が問われる時代となっている。質の評価の測定方法として患者満足度調査が注目されている。宗像は、「満足度とは、医療サービスの利用者の期待（要求）が叶うときに生じる喜びの度合いである。その利用者が何を期待しているかは、医療者は一方的にきめつけることはできない。…それは医療者の自己満足にはなっても、利用者の満足にはつながらないことが多いものである。」<sup>1)</sup>と述べている。そのため看護ケアが一方的なものとなっていないか、満足度調査を行い現在の状況を知る必要がある。

当病棟では血液、心疾患などで日常生活行動を制限され、看護援助を必要としている患者が多い。そのなかで清潔ケアは看護婦本意で実施されやすく、患者が満足するケアを提供していたか疑問に思った。そこで、今回は特に入浴・シャワー浴、清拭に焦点を絞り、当病棟における清潔ケアに関する患者の満足度の実態を知るためアンケート調査を行った。

## II. 研究方法

調査期間：平成11年9月24日～10月8日

調査対象：7階西病棟に入院中の、入院後1週間以上経過した患者41名を対象とした。

調査方法：要因図（図1）に基づいて研究グループで作成した53項目からなるアンケート用紙を配布し、無記名、自己記載法で実態調査を行った。

倫理的配慮：調査が心身の負担にならない患者を対象とし、研究目的を紙面に説明し同意を得た。アンケート調査は強制ではなく、協力の有無や回答内容は今後の治療や看護には影響がないこと、この研究以外の目的では使用しないことを説明した。

調査内容：患者背景に関する質問、清潔ケアへの介助の有無を問う質問以外はすべて4段階質問方式で調査し、満足度が高いほうが高得点になるようにした。

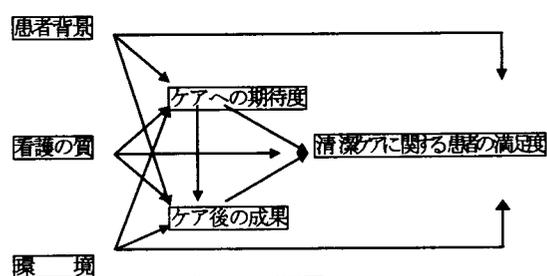


図1 要因図

## III. 結果

回収率89%で有効回答率は98%であった。

### 1. 対象者の背景

年齢は10代2名、20代1名、30代0名、40代4名、50代9名、60代11名、70代9名、80代3名で、平均59.6歳であった。性別は男30名(74%)、女10名(24%)、無回答1名(2%)であった。診療科は第2内科6名(15%)、第3内科22名(53%)、老年病科11名(27%)、無回答2名(5%)であった。入院回数は平均4.3回で、初回入院のものは7名(17%)であった。

現在、入浴またはシャワー浴をしているが31名(76%)、清拭をしているが26名(63%)であった。入院前に入浴をしていたは18名(34%)、シャワーをしていたは11名(27%)であった。清拭をしていたは2名(5%)であった。

## 2. 病棟の浴室に対する満足度

病棟の浴室について、場所に満足しているのは 20 名 (57%) であった。広さに満足しているのは 21 名 (60%)、安全面に満足しているのは 19 名 (54%) であった。ナースコールの使いやすさに満足しているのは 23 名 (66%)、入浴時間帯に満足しているのは 21 名 (60%)、湯温に満足しているのは 27 名 (77%)、室温に満足しているのは 21 名 (60%) であった。他人と一緒に入浴することについて満足しているのは 9 名 (26%)、やや満足している 11 名 (31%)、やや不満である 9 名 (26%)、不満である 1 名 (3%) であった。(図 2)

## 3. 入浴、シャワー浴に対する満足度

入浴による爽快感に満足しているのは 26 名 (81%) であった。入浴回数では満足しているが 18 名 (56%)、やや満足しているのは 6 名 (19%)、やや不満が 6 名 (19%) であった(図 3)。入浴で看護婦の介助を受けて入るものは 3 名 (9%) であり、大体において満足という結果が得られた。

## 4. 清拭に対する満足度

清拭をする時間帯に満足している 17 名 (63%)、室内での清拭に満足している 14 名 (52%)、清拭回数に満足している 16 名 (59%)、おしぼりの数に満足している 20 名 (74%)、おしぼりの温度に満足している 15 名 (55%)、清拭による爽快感に満足している 20 名 (69%) であった(図 4)。清拭で看護婦の介助を受けているものは 8 名 (30%) であった。拭く順番、強さに満足している各 4 名 (50%)、看護婦が希望を聞いて介助したことや、清拭の説明に対して満足している各 4 名 (50%)、看護婦のプライバシーの配慮や態度に満足しているのは各 5 名 (62%)、安全の配慮に対して満足しているのは 3 名 (37%)、清拭の所要時間に満足しているのは 2 名 (25%)、期待した介助が受けられ満足したは 2 名 (25%) であった。

## IV. 考察

今回、私たちは患者が満足するケアを提供できているかどうか疑問に思い、清潔ケアに対する患者の満足度調査を行った。全体として満足度が高かった。このことは看護婦に対して遠慮があること、今回のアンケートの対象者では介助のいない人が多かったことや、現在自分の病状では入浴が無理であることを理解していることが考えられる。また、入院中であるというあきらめがあることや、入浴日以外には清拭をするなどして、毎日何らかの清潔ケアを受けていることなどが満足度が高かったのではないかと考えられる。藤田らの研究では高齢者は新陳代謝が衰えることや、若者とは別の我慢強さや清潔感覚の違いから満足を得やすいということがわかっている。今回の研究の対象者は 60 歳以上の人が半数以上を占めていたため、満足度が高かったと考えられる。

病棟の構造上浴室が一つしかなく、主に決められた曜日や時間帯での入浴となるため、不満に思っている人が多いと感じていた。しかし、入浴回数に満足しているものは 56%、入浴時間帯に満足しているものは 59% と半数以上であった。高柳は患者は病院側で決められたことに満足するという傾向があると述べており、今回の調査でも、入浴回数や時間帯は病院の取り決めであるため仕方ないと思っていることが考えられる。また、看護婦が患者の病状に合わせて入浴時間帯を調整していることで、患者の満足が高まっていることも考えられる。一方、入浴回数に不満を感じているものが 6 名(19%)と他の項目に比べて多かったのは、やはり入浴日が決められているためと考えられる。

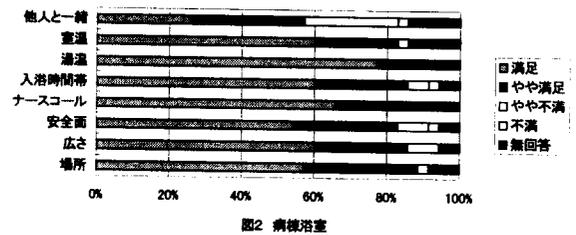


図2 病棟浴室

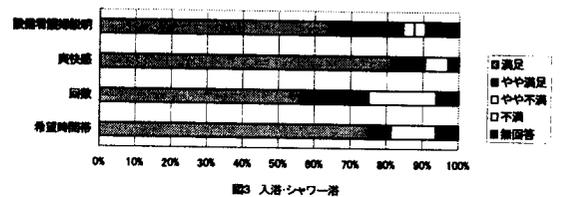


図3 入浴・シャワー浴

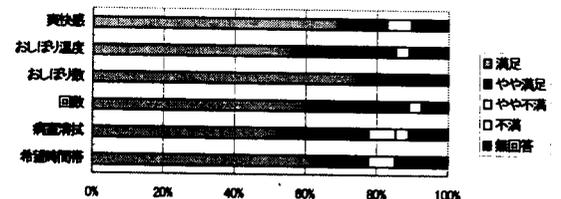


図4 清拭

清拭の満足度が低いと推測していたが、実際は入浴と清拭では満足度にあまり差がなかった。このことは患者が自分の病状では入浴が無理であるとわかっていること、清拭は毎日行っていること、入浴日以外は清拭をしている人がいることが考えられる。清潔ケアを行う時間帯に関しても同様に差がみられなかったのは、清拭のほうがより患者が自由に時間帯を選べるためと考える。

人と一緒に入浴することに関しては、やや不満または不満と感じている人が29%と多かった。家庭ではお風呂があるため他人と一緒に風呂に入ることに慣れていないこと、他人と一緒に入ることによって羞恥心を感じることが考えられる。

## V. おわりに

今回のアンケート調査では、患者の清潔ケアに対する満足度はほとんどの人が満足しているという結果が得られた。しかし、一部には不満という結果が聞かれたが、どこに不満があるかということ十分にアンケート結果からは追求することができなかった。このことはアンケートを作成した段階で選択肢だけでなく、記述式も取り入れて患者の不満がどこにあるかを引き出せるようにすれば良かった。

今後は現実を受け止めて看護の質を高め、患者のケアに取り組んでいきたい。

## 引用・参考文献

- 1) 宗像恒次：医療サービスのあり方を決める利用者の満足度評価, 精神科診断学, 9 (3), 369, p363-371, 1998.
- 2) 高柳和江：患者満足度調査はどこまで進んでいるのか, 看護展望, 24 (4), 18 - 22, 1999.
- 3) 高柳和江：医療の質と患者満足度調査, 日総研出版, 第1版, 第2刷, 1996.
- 4) 澤田和美他：患者の満足に影響及ぼす要因, 看護管理, 7 (4), 294 - 299, 1997.
- 5) 川野雅資：概説：患者の満足度を評価する意義と理念, 精神科診断学, 9 (3), 317 - 321, 1998.
- 6) 藤田純子他：清潔ケアの質評価の観点の検討, 第27回日本看護学会集録(看護管理), 137 - 140, 1996.