

患者の目から見た情報入力操作が介在する看護婦とのコミュニケーション

4階西病棟

○ 小松 智恵 竹添 美幸 立道 香織 丸目 弥生
向田 好美 筒井 良恵 府川貴美子 丹生 恭子

I. はじめに

医療の効率化を図り、患者のニーズを反映した個別的高い看護を提供するために、当院では今年4月より看護支援システムを導入している。

キングは、「看護婦と患者間のコミュニケーションは効果的な看護ケアを行う上で不可欠なものである」¹⁾としている。またマーラビアンは、「人々の態度や感情を決定する際に用いられる情報の90%は非言語的行動による」²⁾と述べている。バードウィステルは、「非言語的行動は、相手の態度や感情についての正確な情報を伝達する」³⁾と述べている。ベッドサイドでパソコン入力しながらの対応に患者が不安や不快感を持っていれば、コミュニケーションの悪化、それに伴う看護の質の低下を招く問題があるのではないかと考えた。そこで私達は、パーソナルコンピューター（以下パソコンと略す）入力が介在する看護婦とのコミュニケーションに対する患者の反応を明らかにすることを目的とし、パソコン入力している看護婦の対応、態度を患者がどのように感じているかを明らかにすることを目標に本研究を行った。

II. 研究方法

1. 対象：当病棟での入院中の20歳から70歳代の患者でインタビューに応じられる8名。
2. 研究期間：平成12年9月8日～平成12年9月17日
3. データ収集方法：インタビューガイドを作成し、面接法により看護婦一人がインタビューを行いテープに録音した。
4. データ分析方法：得られたデータをKJ法に基づき分類した。
5. 倫理的配慮：対象者に研究の主旨、内容、方法を説明して研究協力の承諾およびテープ録音の許可を得た。プライバシー保護のためインタビューは個室で行った。データは本研究以外には使用しないことを説明した。

表1 対象者8名の背景

29	F	無職
26	M	会社員
41	M	歯科医師
44	M	会社員
48	M	清掃業、新聞配達
74	M	元公務員
71	M	定年まで会社役員
60	F	農業
53	M	花屋

III. 用語の定義

キング・トラベルビーの対人間関係に関する理論から、コミュニケーションとは、『個人間の相互作用で成り立ち言語的なものだけでなく非言語的なものも含まれる。コミュニケーションと行動は同義であり、それによらゆる行動がある種のメッセージを伝達し、そして行動はコミュニケーションの影響を受ける。また、看護介入の目標を達成するために重要不可欠なものである』と定義づける。

IV. 結果

本研究を行った結果、ノート型パソコンを使用しながら行っている検温時の看護婦とのコミュニケーションについての患者の思いとして、〈満足〉〈高齢者の抵抗感〉〈正確なデータ〉〈冷たくない〉〈時代の流れ〉〈無関心〉〈合理的〉〈思いやり〉〈遠慮〉の9項目が抽出された。

1. 〈満足〉

「それほどそんなに長うも容態を聞かれることもないし、私はこれでいいと思っています。」「看護婦さんが患者さんに対する容態の聞き方とか、容態の言うた時の返事をしてもらう時の感じとか、そういうことで信頼がもてるように思います。」「応対している時はパソコン打たずに応対しているし、応対がすんでからパソコンに入力しているということが今多いと思いますので、それは別にさしつかえないと思います。」等、看護婦とのコミュニケーションについて満足していると思える内容が聞かれた。

2. <高齢者の抵抗感>

「年寄りパソコンを打ちゆう姿を見たら気兼ねするろうかねえ。」「年寄りの人は抵抗があるかもしれんねえ。機械と接する機会の少ない人はねえ。」「僕はわりと高齢の方だけど、なじまない年齢の人がわりと多いでしょう。」等、高齢者には抵抗があるのではないかと予測する内容が聞かれた。

3. <正確なデータ>

「正確なものがデータに残せるのと。紙と違って収納とか、そういう面で。」「はじめのうちは個人記録を全部インプットしゆうとは思って、黙って見よりましたけど、一番正確に本人の意思とかその日の状態とかが残っていくんじゃないろうかと思て、えいと思いますけど。」等、コンピューターに入力することで正確なデータが残せると感じている内容が聞かれた。

4. <冷たくない>

「愛想が悪いとかそんなふうには全然感じたことない。」「(冷たいという感じは) ないです。」等、パソコンに入力していることから看護婦に対して冷たい印象を持つことはないという内容が聞かれた。

5. <時代の流れ>

「僕はずいぶん今風だな一と思て感心してるんですよ。」「やっぱりここもこんな時代になったんだなあ。」「今の時代やったら、これから先、当然だろうなと思いました。」等、看護の場へのコンピューターの導入を時代の流れとして受け入れているという内容が聞かれた。

6. <無関心>

「パソコンを持ってきてもこなくても一緒と思う。」「私は聞きたいことは聞くしいたいことは言う。」等、パソコンが使用されるようになっても特に変化を感じないという内容が聞かれた。

7. <合理的>

「早くていいんじゃない、書くよりはねえ。」「仕事早く片付くやったら、病院のやり方でええんやないろうかねえ。」「合理的。(紙に書くより) 紛失もしにくい。」「前に比べると便利なんじゃない。仕事も合理的で。」等、コンピューターを導入することで合理的であるという内容が聞かれた。

8. <思いやり>

「ちょっとごちないですねえ。けどそれは無理ないと思いますよ。パソコン打つにも一所懸命で集中せなあかんということで。」「慣れたら非常に便利でしょうけど…、慣れるまでの方は大変やなと思います。」「しゃべりながらなかなか難しいでしょう。入力するの。」「率直なところそういうトレーニングをつむわけで、看護婦さんは大変やなと思います。」等、慣れない操作をしている看護婦を思いやる内容が聞かれた。

9. <遠慮>

「パソコン打ちゆう時はね一、非常に声をかけにくい。皆さんが集中して打っているんで、それでまあ一余計なことを言うて手を止めるとみように悪いなあという感じがしますの。」「しゃべらなく黙って真剣に入力すると、その時の沈黙の時間がでますよねえ。シーンとなって。」「こう、雰囲気としては、あの、看護婦さんが黙っていますから何してるのかな、という感じになるかもしれませんね。」等、看護婦がパソコンへの入力に集中しているという現状があり、そのためにコミュニケーションの場で患者が遠慮しているという内容が聞かれた。

V. 考察

看護婦とのコミュニケーションに対する対象者の反応は<満足>というものであった。トラベルビーは「コミュニケーションとは、送り手と受け手の双方がメッセージを理解するということである」⁴⁾と述べている。<満足>という要素の中で対象者の大半が、言いたいことは看護婦に伝わっていると感じている。これは看護婦が患者個々の状況に応じてコミュニケーションの方法を選択し、患者と接するようところがけているためと考える。<冷たくない>という要素から分かるように、対象者はコンピューターから連想される機械的である、というような否定的な印象は持っていなかった。対象者の9人中6人はパソコンを見たり、触れたりしたことがあるという背景があり、情報化社会における看護の場へのパソコン導入を<時代の流れ>として受容出来ていると考えられる。入力している看護婦の姿を、「大変やなと思います」のように、<思いやり>を持って見つけてくれている患者の気遣いが感じられた。同時にパソコン入力操作がごちないと感じている患者もおり「余

計なことを言うて手を止めると妙に悪いなあ」のように、患者に〈遠慮〉させる状況を招いていることが明らかになった。患者が話しやすい雰囲気を作ることが必要であるといえる。〈高齢者の抵抗感〉とは、コンピューターに接する機会が少ない人の抵抗感を指していると考えられる。コミュニケーションの障害として、キングは「雑音、刺激という個人的なまたは環境的な介入が考えられる。」と述べている。

今回の研究では、パソコン入力はコミュニケーションを図るうえで障害とはなっていなかった。しかし今後、〈遠慮〉や〈高齢者の抵抗感〉の要素を考慮していく必要がある。対象者のなかには、「コンピューター入力について説明をもっと加えたらよいのでは、デモンストレーションを行うとなおよいのでは」という意見があり、説明を加えることによって患者に安心感を与えることができ、結果として患者—看護婦間の良好な関係を築くことにつながると考えられる。〈合理的〉〈正確なデータ〉という反応も抽出されているが、これについてはコンピューターそのものに対するイメージ、信頼度ではないかと推測され、自分の言動が記録として残されることに関心があることがうかがえた。今後患者参加型の看護を展開していくことを目指して、看護計画の立案を患者とともに話し合いながらを行っていく必要性を感じた。

VI. おわりに

パソコンの導入に当たり、コンピューターが看護に馴染むのか、患者に受け入れられるのか不安があったが、パソコン入力はコミュニケーションの障害にはなっていないことが明らかになった。ベッドサイドでの入力では、入力操作という非言語的行動に意識が向けられ、患者とのコミュニケーションがおろそかになっている可能性が示唆された。

今後はコミュニケーション技術の充実を図り、観察とコミュニケーションを通じて患者のニーズを知ることにより看護の質の向上につなげていきたい。

引用、参考文献

- 1) 2) 3) キング、杉森みど里訳：キング看護理論，医学書院，83 89，1985.
- 4) トラベルビー、長谷川浩訳：対人関係に学ぶ看護—トラベルビー看護論の展開—，医学書院，61，1984.
- 5) 山内桂子：コミュニケーション上手になるために，看護管理，10 (5)，414，2000.
- 6) 林正健二：医療における面接（インタビュー）の基本，ナース・マガ，2 (6)，36 - 51，2000.
- 7) 黒田裕子：看護診断 これからの課題④「看護診断の支援ソフト」にもの申す！，看護実践の科学，7，76 - 80，1999.