様式 C-19

科学研究費補助金研究成果報告書

平成 21 年 5 月 29 日現在

研究種目：若手研究（B）
研究期間：2006～2008
課題番号：18791647
研究課題名（和文）　外来看護師の技とその形成要因の探索

研究課題名（英文）　Nurse’s skills for the outpatients

研究代表者
末永　由理（SUENAGA YURI）
東京医療保健大学・医療保健学部・講師
研究者番号：10279838

研究成果の概要：文献調査の結果、外来での看護システムや特定の健康障害を持つ患者へのケアでは様々な試みがなされており､看護師は患者と関わる際に､様々な手がかりを用いていた。インタビューから、外来看護師は初対面の患者と短時間で関わる難しさや広く浅い関わりで手ごたえのなさを感じながらも、気になる患者に声をかけ、患者が必要な検査を安全・正確に受けられるようにし、不快な気持ちを抱かないように対応しており、日々の業務での問題解決の体験や他のナースと経験を語り合うことが実践を支えていた。

交付額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合　計
2006 年度	500，000	0	500，000
2007 年度	300，000	0	300，000
2008 年度	300，000	90，000	390，000
年度			
年度			
総　計	1,100，000	90，000	1,190，000

研究分野：医歯薬学
科研費の分科・細目：看護学・基礎看護学
キーワード：外来看護、看護師

１．研究開始当初の背景

近年、慢性疾患の増加に伴い、ますます療養支援の場として外来の重要性は増しており、専門看護外来や看護相談、看護師による健康相談など、外来において看護師が主体となって活動する場が拡大している。こうした場では問題のある患者あるいは問題発生のリスクが高い患者に対する支援が行われているが、このような専門的な支援の対象とならない患者のほうがはるかに多い。専門的な支援の対象とならない患者も何かしらの健康問題を抱えており、看護師は受付や医師の診察介助、検査説明といった場面を通してこうした患者に日々接している。短時間で患者のニーズをつかみ、専門的な支援の場へつなげるか、一般外来で経過観察するかを判断するには看護師にかなりの力量が求められるが、実際に看護師が患者の何をどう判断しているのかは明らかにされていない。そこで、本研究では一般外来における看護師の患者に対する働きかけ、つまり看護師の技とこうした技の形成に影響を及ぼす要因について明らかにすることを目的とする。

２．研究の目的
一般外来における看護師の技とその形成要因について明らかにする

３．研究の方法
(1) 外来看護に関する研究の動向
「外来看護」をキーワードとし、医学中央雑誌 Web 版（Ver.4）を用いて原著論文を検索した（2002 年～2006 年 10 月）。532 件が該当し、このうち、外来看護がテーマでないもの、施設発刊の研究収録集等に掲載されているもの、発表抄録、著者が看護師でないもの、海外の状況を述べているものを除去し、残った 323 件のテーマについて、先行研究に倣い、「システム」「対象」「看護師」「ケア」で分類した。

(2)外来看護師が患者に関わる際の手がかり
上記(1)で「看護師」に分類された文献のうち、外来看護師が患者に関わるきっかけやその判断基準について記載された文献 14 件を分析の対象とした。

(3)外来における看護師の患者への働きかけとその判断
①研究対象
関東圏にある中規模の地域基幹病院の一般外来に勤務する看護師 4 名。看護師歴 9～37 年、外来勤務歴 1 年未満～ 7 年だった。

②データ収集方法
対象 4 名を 1 グループとし、グループインタビューを行った。インタビュー内容は外来での患者との関わりにおいて印象的な事例、関わりのきっかけや難しかったこと、関わりの中で目指していたことや達成できたと思うこと、外来で患者と関わる上で活用していることや支えとなっていることなどについて、自由に語ってもらった。
インタビュー内容は対象者の許可を得て、録音及び録画した。インタビュー時間は 60 分だった。

③分析方法
インタビューの逐語録から外来看護師の行動や認識を示す記述を抜き出し、原文の表現を出来るだけ残しつつ、短文化したものを 1 枚のカードに記載した。次にこれらのカードを並べて、内容の類似性にそって整理した。

④倫理的配慮
インタビューは研究者が所属する機関の倫理審査を受けたのち、対象者の所属長への説明と同意を得た。また、対象者には書面を用いて、研究の目的と方法、インタビュー内容の録音および録画の許可、個人情報およびプライバシーの保護、拒否権の保障について説明し、協力への同意を得た。

４．研究成果
(1) 外来看護に関する研究の動向と課題
「システム」に関する研究は 93 件、「対象」に関する研究は 115 件、「看護師」に関する研究は 25 件、「ケア」に関する研究は 90 件だった。
「システム」に関する研究では糖尿病外来や助産師外来といった特定の疾患や健康状態にある患者に対する専門外来システムの構築プロセスの記述やその評価、新たな援助体制や方法の導入及び評価、現状システムの評価、実態調査などが行われていた。
看護の「対象」に関する研究では、がんや糖尿病など特定の健康障害を持つ患者の生活状況やニーズに関するもの、外来通院患者の意識やニーズに関するものがあった。
「看護師」に関する研究には専門外来における看護師の役割や機能、能力について明らかにしたものや看護師の疲労やストレスに関するもの、看護師の支援体制に関するものがあった。
「ケア」に関する研究には糖尿病やがんといった特定の疾患を持つ患者、治療や検査を受ける患者へのケアの効果について明らかにしたものが主だった。
以上より、外来看護のシステムや特定の健康障害を持つ患者へのケアについては様々な試みがなされ、一定の効果が得られていると考えれる。また、専門外来における看護師の機能や能力についても少ないながら研究されていたが、専門外来への橋渡し、あるいは看護介入を開始するきっかけをつかむであろう一般外来の看護師に関する研究は少なく、研究の必要性が示唆された。

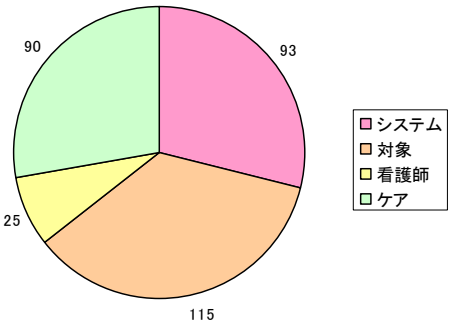

図1 テーマ別外来看護に関する文献数

(2)外来看護師が患者に関わる際の手がかり
外来看護師は「外来受診者全員」「患者や家族から希望があった時」「他職種や関連部署からの指示や依頼があった時」「看護師の判断」によって、処置の介助や指導、相談、声をかけるといった患者への関わりを行っていた。このうち、「看護師の判断」によって看護師が患者と関わる際に手がかりとし

ていたことを表１に示す。看護師は様々なことを手がかりとして患者と関わっている一方、「看護師が必要性を判断」などと、具体的な手がかりが記述されていない文献もあり、看護師個々の判断に任されていることが伺われた。

表１　看護師が患者に関わる際の手がかり

手がかり	具体例
疾患・病状・治療	特定の疾患 異常値がある 検査データが悪い 全身管理を必要とする治療 特定の治療
受診状況	初診 入院が決まる 初回入院 緊急入院となる 退院後の初回受診
看護上の問題の有無	セルフケア不足 社会生活の支障 入退院の繰り返し 介護力不足 通院中断歴がある 後遺症が残る
看護上の問題を抱えるリスクの有無	高齢 一人暮らし 術後 合併症や全身疾患 入院が長期にわたる
治療の開始や変更	治療変更 治療開始 新たに手技修得が必要
診察時の患者の様子	呼び込むときの表情 何度も同じことを聞く 通常と異なる反応を示す 表情 不安や心配事を表出する

(3) 外来における看護師の患者への働きかけと認識

①外来における看護実践

対象者らは外来において「気になる患者に声をかけ、必要な情報を判断・収集し、介入する」、「患者が治療を継続できるよう、患者に声をかけて関心を示したり、クレームには迅速に対応し、患者が不快な気持ちを抱かないように対応する」、「不要な検査を避け、必要な検査を安全・正確に受けられるようにする」ことを行っていた。

大勢の患者が受診する現状において、全ての患者に関わることは不可能・不要であり、看護師はその中から関わる必要性のある患者を判断しなければならない。対象者らは表１で示したような手がかりの他、初診患者の問診表の記載内容を見て、さらに詳細な情報を患者から収集し、緊急性を判断して医師に情報提供していた。

外来受診患者の多くは長期にわたる治療を必要とする。こうした患者にとっては受診を継続できるように援助することが重要である。対象者らは患者の受診中断を避けるために、患者が不快な気持ちを抱かないような対応に努めていた。具体的には長時間待たされている患者がいないか気にかけ、忙しい中でも待ち時間の見通しや現在の診察状況を伝える努力をしていた。また、外来患者は入院患者とは異なり、後でのフォローができないことを強く自覚し、患者が不満を感じた場合には即座に対応し、不満を残したまま病院を後にすることがないようにしていた。

対象者らは患者に検査について説明する際、患者の理解力や検査に必要な行為を遂行する能力の程度をアセスメントし、患者が安全・正確に検査を受けられるような方法を提案していた。さらに、患者が検査を受ける目的を把握し、不要な検査を避け、必要な検査が確実に受けられるよう点検しながら検査の手続きを行っていた。

こうした看護師の行為は患者の外来受診に対する満足度をあげ、コンプライアンスを高めることにつながると思われる。さらに、不要な検査を避け、最小限の回数で正確な検査結果が得られることは患者の身体的・精神的・経済的負担の軽減や医療コストの低減にもつながる。

②外来看護に対する認識

対象者らは外来看護に対して、「初対面の患者から短時間で診療に必要な情報を引き出し、療養生活の流れを踏まえて関わることは難しいが、自分が得意とする科であればやれることもある」、「業務をこなすだけの、広く浅い関わり」、「ナースでなければできないこと、ナースでなくてもできることがある」、「自分の看護実践を評価する機会がなく、実践を言語化できず、関わっている実感が持てない」と捉えており、「自分がやっていることの意味を考えたり、患者から安心感をもたれるようにしていきたい」という思いを抱いていた。

患者の中には複数の疾患を抱え、長期にわたって外来通院している人もいる。これまでの療養生活や今後のことを含めた患者の“流れ”を把握した上で接しなければ患者との信頼関係に影響すると対象者らは捉え、それを短時間で把握する難しさを感じていた。また、

入院患者とは異なり、事前の情報がほとんどない中で必要な情報を得ていく難しさも感じていたが、一方で、自分が得意とする診療科や経験のある診療科であれば、必要な情報を見定め、医師の診察前に情報を得ておくこともできると感じていた。

対象は長期にわたって通院している患者への対応や検査の説明など、自分が行っていることが看護師でなくてもできることではないかと感じていた。一方で、検査内容に関する患者からの具体的な質問に回答することや患者の反応を捉えて説明に用いる言葉や方法を柔軟に変えて対応することは看護師でなければできないとも捉えていた。

対象者らが所属する外来では患者ケアに焦点をあてたカンファレンスは実施されておらず、対象者らは自身の関わりが患者にとってどうであったかを確かめる機会がなく、実践を言語化できず、関わっているという実感を持てないでいた。一方で、自分の行為の意味を考えたり、具体的な目標を立て、そこに向かって患者に関わろうという願いをもっていたり、患者に安心感をもたれるようにしていきたいとも考えていた。病棟のような頻度でカンファレンスを開催することは不可能であるが、定期的に開催することで、自己の実践を振り返り、意味を見出すことができ、それが看護師のねがいを反映した意図的な看護実践へとつながると考える。

③外来での看護実践を支えるもの

外来で患者と関わるために活用しているものについて、対象者らは「改まった学習の機会は少ないが、日々の業務そのものや他のナースと語り合うことが学びの場となっている」と語っていた。

対象者らが参加している研修は接遇に関するものや特定の看護技術に関するものが主で、外来での実践全体に影響するような集合教育は少なく、改めて学ぶ機会があまりないと感じていた。

対象者らは日々患者と関わる中でわからないことが生じると、自分も患者も困るからとそのままにはせずに必ず他の人に聞いて確かめることを行っていた。確かめる相手は緊急性や疑問の種類によって周囲の人、経験の長い人、師長といった責任をとれる立場にある人、仕事ぶりが信頼できる人などから選択していた。このように、対象者らは日々の業務を遂行する中で疑問を解決し、対応する力を身につけようとしていた。

また、対象者らは本研究のインタビューの場で互いの経験を聞くことによって自分の関わりを振り返り、看護実践として捉えなおしていた。

外来には看護師としての経験年数が長い看護師が多い。こうした看護師が自己の実践に確信を持ち、他者に語ることで、他の看護師の気づきに影響を与え、成長に貢献できると考える。このためにも互いの経験を語り合える機会を作ることが必要であると考える。

５．主な発表論文等

なし

６．研究組織

(1)研究代表者

末永　由理（SUENAGA YURI）

東京医療保健大学・医療保健学部・講師

研究者番号：10279838