

平成 22 年 5 月 28 日現在

研究種目：基盤研究（B）
 研究期間：2007 年度～2009 年度
 課題番号：19390553
 研究課題名（和文）サービスマネジメントをフレームワークとした看護管理学の体系化に関する研究
 研究課題名（英文）Research on Systematization of Nursing Administration Education Using Service Management as a Framework
 研究代表者
 井部 俊子（IBE TOSHIKO）
 聖路加看護大学・看護学部・教授
 研究者番号：50365839

研究成果の概要（和文）：

サービス業としての看護を確立するために、サービスマネジメントの先行研究からシステムとしてのサービス提供を検討し、バックヤード、フロントヤード、顧客、といった要素を抽出した。更に、看護系大学のシラバスと教科書の調査を行い、現行の看護管理学教育ではマーケティング的発想や研究が不足しているという結果が得られた。一方、これまでに開発した MaIN (Management Index for Nurses) よりサービスマネジメントをフレームワークとした「改訂版 MaIN」を作成し検証した。これらの知見をもとに、サービスマネジメントの概念を用いて、看護基礎教育、看護管理実践および卒後教育の体系化を試みた。

研究成果の概要（英文）：

In order to establish nursing as a service industry, we investigated extant research about service management within the field of business. As a result, elements, such as 'backstage', 'frontline' and 'customer' were extracted. Furthermore, investigation of the syllabi and contents employed in some nursing colleges and nursing texts books indicated that descriptions as well as research based on marketing concept are rare. In view of the findings, we improved the current Management Index for Nurses (MaIN) by employing service management as the framework, and we also examined its validity and reliability. Finally, we systemized basic nursing education, nursing administration and postgraduate education using a nursing service management conceptualization.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007 年度	2,100,000	630,000	2,730,000
2008 年度	3,200,000	960,000	4,160,000
2009 年度	2,100,000	630,000	2,730,000
年度			
年度			
総計	7,400,000	2,220,000	9,620,000

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：看護管理学

1. 研究の背景

医療をとりまく環境および、医療提供体制の変化が進む中、看護職には、質の高い看護サービスを提供するためのマネジメントが求められている。

そこで、経営学においてすすめられてきたサービス研究およびサービスマネジメントの知見を援用することにより、看護管理学の再構築を行い、看護管理実践を含めた知識体系を創造することとした。

2. 研究の目的

本研究の目的は、現在の看護管理者が実践しているサービスマネジメント機能を強化するために、既存の看護管理学教育では、十分に組み込まれていないサービスマネジメントの概念を看護サービス提供におけるフレームワークと対比し、看護独自のサービスマネジメントに関する知識体系を明らかにすることである。

さらに、サービスマネジメントの概念を包含した看護実践における看護管理特有のマネジメントに関する知識体系を構築することである。

3. 研究の方法

本研究は以下に述べる手順で行った。

第一段階：

- (1) サービス研究および、サービスマネジメント研究の文献検討
- (2) 看護基礎教育の教授内容に関する文献検討
- (3) 近藤隆雄氏によるセミナー「サービスマネジメントの研究動向」の開催
- (4) サービス研究の実証(市民へのインタビュー調査)
- (5) 研究の理論的基盤であるプラグマティズムに関する文献の抄読

第二段階

- (1) 平成16年～18年度科学研究「医療機関における看護サービスの提供と質の保証のためのデータベース開発に関する研究(研究代表者：井部俊子)」において開発した「NMMDS-j Ver.1.1」に基づき、サービスマネジメントの視点を取り入れ、2次改訂した質問紙(以下改訂版 MaIN とする)を作成
- (2) 全国3,000病院の看護管理者を対象とし、改訂版 MaIN を用い大規模調査を実施
- (3) 改訂版 MaIN の信頼性と妥当性の検討を

実施

第三段階

前述の研究を通じて得られた知見をもとに、サービスマネジメントをフレームワークとした、看護基礎教育から卒後教育における看護管理学体系化案を作成。

なお、本研究において実施した、インタビュー調査並びに質問紙調査は、聖路加看護大学研究倫理審査委員会の承認を得て実施した。承認番号(07-085)、(08-169)。

4. 研究成果

研究成果は、研究の方法にて述べた研究の手順に沿って記述する。

第一段階：

- (1) サービス研究および、サービスマネジメント研究の文献検討により、サービスの分類、および、サービスプロセスの分類が提示されており、看護サービスについて検討するうえでも、これらの枠組みを援用できることが示唆された。しかし、看護サービスの特徴から、看護サービスの質は、提供者である看護師と患者の関係性だけでは決定されないこと、提供するサービスが専門的であること、多数のサービス提供者が存在するため、均質性の維持が問われることなどの課題が考えられた。よって、サービスマネジメントをフレームワークとして看護管理学を体系化するには、「顧客(患者)に近い実践か否か」、「組織的課題か、個人的課題か」という看護サービスを特徴づける2つを軸とし、これらを2×2のマトリックスとして示して検討することが考えられた。
- (2) 看護基礎教育の教授内容について日米英の看護基礎教育における看護管理学の教科書11冊と、わが国の看護系大学の看護管理学のうち、大学のホームページ上に公開されていた57大学のシラバスを対象に、Wagner(1998)の示した枠組みに基づき分析した。その結果、我が国の看護基礎教育における看護管理学の教授内容は、組織の構造や機能に重点が置かれており、マーケティング的発想や看護管理学研究への関心が低いことが示唆された。また英米においても、マーケティングや看護管理学研究の扱いは少ないことが明らかとなった。
- (3) 近藤隆雄氏によるセミナー「サービスマネジメントの研究動向」を開催し、研究班員は、現在のサービスマネジメントの概念の基礎的な理解と現在の研究動向

への理解を深めた。

- (4) サービス研究の実証として、近藤(2000)による、「サービスの全体的質の評価」に基づき、健康情報サービスセンターでボランティアを行う市民8名を対象とし、自身および家族が医療、看護を受けた際の経験について問うフォーカス・グループ・インタビューを2008年2月から3月に計2回実施した。この結果、近藤(2000)の示した指標は医療、看護サービスの受け手からみた評価基準として妥当であると考えられた。一方、このような枠組みを超えたより個別的な対応の必要性も見出された。
- (5) プラグマティズムに関する文献の抄読を行い研究の理論的基盤について研究班員間において共通の認識を得た。

第二段階：

- (1) 看護管理者が取り組むべきマネジメントの自己評価指標として平成16年～18年度文部科学研究「医療機関における看護サービスの提供と質の保証のためのデータベース開発に関する研究(研究代表者：井部俊子)」において開発した「NMMDS-j Ver.1.1」に基づき、文献検討にて得られた、サービスマネジメントの視点を取り入れ、改訂した質問紙、Management Index for Nurses(以下改訂版MaINとする)を作成した。改訂版MaINの新たな看護管理指標(以下指標とする)は、「計画」、「動機付け」、「教育」、「コミュニケーション」、「組織」、「アウトカム」の6指標であり、各指標に8つずつ、計48の質問項目で構成された。

- (2) 改訂版MaINを用い、2009年1月～4月に全国8822病院(2008年11月16日時点)より無作為抽出した3,000病院の看護部責任者に調査協力を依頼した。調査協力が得られた全国681病院の看護管理者を対象として、8001通の調査票(改訂版MaIN)を送付し、2282通の回答があった。(回収率25.9%)

研究協力者の看護師としての経験年数は平均25.82年、管理者経験年数は平均7.87年であった。6つの指標の各設問に対する回答の合計点(得点範囲0～30)は「計画」22.39、「動機づけ」21.39、「教育」26.04、「コミュニケーション」23.72、「組織」20.17、「アウトカム」23.56であった。

- (3) 改訂版MaINの信頼性と妥当性の検討を実施した。信頼性については、6つの指標それぞれについて α 信頼性係数を求めた結果、すべて0.75以上であり、高い内的一貫性が得られた。また6つの指標間の相関係数は0.57～0.85であり、すべて1%水準で有意であった。さらに、6つの指標のそれぞれのペアに関してパス解析を行い、偏相関係数を求めた。その関連を無向独立グラフに示した(図1)。カテゴリー間の関連性は研究者の予測を裏付ける結果となった。

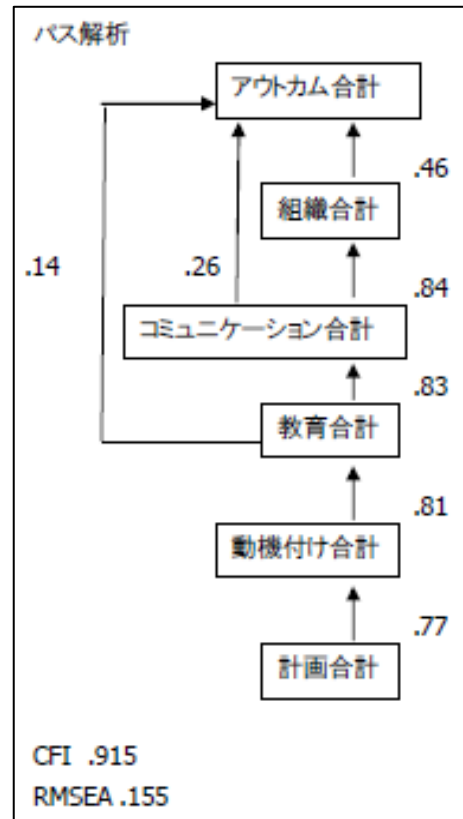


図1：6つの看護管理指標間の偏相関係数

妥当性の検討については、Messick(1995)の示した6つの指標から検討を行った。しかし、改定前の調査において見出された管理者経験年数などとMaINの各指標との間に明確な関連性を見出すことができず、新たな評価軸の可能性が示唆された。

第三段階：

前述の研究を通じて得られた知見をもとに、サービスマネジメントをフレームワークとした、看護基礎教育における看護管理学体系化案を作成したので以下に述べる。

医療はこれからも明らかに消費が伸びていく分野であり、大きな成長産業である。これをどのように産業として育成していけるかが重要である。広義の医療の下位システムと

しての看護サービスも少子高齢社会においてその需要が飛躍的に拡大している成長産業である。したがって、看護提供システムはサービス産業としての視座を反映させたものに変容させていく必要がある。

サービスマネジメントをフレームワークとした看護管理学は「看護マネジメントのためのサービス分類モデル」に基づいて体系化される。看護基礎教育では、サービスモデル全体と顧客としての看護という視点を導入する。継続教育では、フロントヤード、バックヤードのシステムと技術的課題のノウハウを学習し、卒後教育では、サービス研究のトランスレーショナル研究を行ない、看護管理実践の変革に貢献することが求められる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[学会発表] (計 5 件)

- (1) 井部俊子、企業のサービスマネジメント手法の医療への援用について、12 回日本看護管理学会年次大会、インフォメーション・エキスチェンジ、2008 年 8 月 23 日、東京大学本郷キャンパス
- (2) 笠松由佳、松永佳子、平山恵子、柳井晴夫、井部俊子、看護基礎教育における看護管理学のシラバスと教科書の内容の分析、第 13 回日本看護管理学会年次大会、一般演題口演、2009 年 8 月 21 日、アクトシティ浜松
- (3) 中村綾子、石崎民子、井部俊子、柳井晴夫、看護基礎教育における日米英の看護管理学の教科書の内容の分析、第 13 回日本看護管理学会年次大会、一般演題口演、2009 年 8 月 21 日、アクトシティ浜松
- (4) 井部俊子、太田加世、MaIN 研究会、MaIN (改訂版) の開発と実践現場での活用、第 13 回日本看護管理学会年次大会、インフォメーション・エキスチェンジ、2009 年 8 月 21 日、アクトシティ浜松
- (5) 奥裕美、井部俊子、柳井晴夫、太田加世、改訂版 Management Index for Nurses (MaIN) の改訂過程、第 14 回聖路加看護学会学術大会、一般演題示説、2009 年 9 月 26 日、聖路加看護大学

[その他]

聖路加看護大学研究成果リポジトリホームページ <http://arch.slcn.ac.jp/> にて研究報告書を公開予定。

6. 研究組織

(1) 研究代表者

井部 俊子 (IBE TOSHIKO)
聖路加看護大学・看護学部・教授
研究者番号：50365830

(2) 研究分担者

柳井 晴夫 (YANAI HARUO)
聖路加看護大学大学院・看護学研究科・
特任教授
研究者番号：60010055
(H19) (H20→H21 連携研究者)

大串 正樹 (OHGUSHI MASAKI)
西武文理大学・サービス経営学部・
准教授
研究者番号：40362016
(H19) (H20→H21 連携研究者)

松永 佳子 (MATSUNAGA YOSHIKO)
東邦大学・医学部・准教授
研究者番号：70341245
(H19) (H20→H21 連携研究者)

奥 裕美 (OKU HIROMI)
聖路加看護大学・看護学部・助教
研究者番号：80439512
(H19) (H20→H21 連携研究者)

中村 綾子 (NAKAMURA AYAKO)
聖路加看護大学・看護学部・助教
研究者番号：60459245
(H19) (H20→H21 連携研究者)

(3) 連携研究者

笠松 由佳 (KASAMATSU YUKA)
財団法人沖中記念成人病研究所・研究員
研究者番号：60563358
(H20→21)

平山 恵子 (HIRAYAMA KEIKO)
日本赤十字看護大学・看護学部・助手
研究者番号：5892812294
(H20→21)

三笥 里香 (MITOMA RIKA)
国立看護大学校・看護学部・講師
研究者番号：10305849
(H21)

(4) 研究協力者

石崎 民子 (ISHIZAKI TAMIKO)
刈谷豊田総合病院・看護師

北浦 暁子 (KITAURA AKIKO)
NKN エグゼクティブディレクター

西武文理大学 看護学部 客員教授

佐々木 菜名代 (SASAKI NANAYO)
川崎市立多摩病院・看護師長

高井 今日子 (TAKAI KYOKO)
聖路加国際病院・ナースマネジャー

渡邊 千登世 (WATANABE CHITOSE)
さいたま市立病院・副院長兼看護部長

太田 加世 (OTA KAYO)
(H20→21)
看護コンサルタント