

機関番号：26401
 研究種目：若手研究（B）
 研究期間：2008～2010
 課題番号：20791674
 研究課題名（和文） 看護サービスの受給者と提供者の両者の満足度を用いた質カイゼンモデルの作成
 研究課題名（英文） Outcome Evaluation of the Nursing Service using the Satisfaction for the Quality Improvement – The Approach using both Satisfaction of Patient and Nurse
 研究代表者 井上 正隆（INOUE MASATAKA）
 高知県立大学・看護学部・助教
 研究者番号：60405537

研究成果の概要（和文）：本研究で行った調査と過去の調査を比較すると、患者が評価しやすくベッドサイドに看護師がいることに関する意味合いを持った質問項目で患者の満足度に低下あり、分析の結果“期待”が上昇しているために“満足度”が結果的に低下していることが判明した。質改善プログラムの方策としては、看護師自身が振り返り（リフレクション）を行うことが効果的であり、特に臨床場面を再現したシミュレーションによる教育方法が有効であると言える。

研究成果の概要（英文）：With two or more questions, the degree of satisfaction fell compared with before. The sense which those questions have was "whether a nurse is in the patient side." Moreover, those questions were easy for the evaluation by a patient. The lowered reason was because a patient's hope went up. A nurse's reflection was effective in the quality enhancement program. In particular, the education by a simulation is effective. This simulation reproduces a clinical scene.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
20年度	900,000円	270,000円	1,170,000円
21年度	1,100,000円	330,000円	1,430,000円
22年度	500,000円	150,000円	650,000円
年度			
年度			
総計	2,500,000円	750,000円	3,250,000円

研究分野：基礎看護

科研費の分科・細目：看護管理

キーワード：満足度、患者満足、職務満足、質、カイゼン活動、シミュレーション、リフレクション

1. 研究開始当初の背景

国民の価値観の多様化や従来の患者としての対場ではなく医療サービスの消費者としての権利意識の向上などに伴い、看護をはじめとした医療界には、安定したサービスの供給と質の向上を求める声が高まってきている。臨床や研究分野では、日々質向上を図

る取り組みがなされ、政府も7対1入院基本料の導入をはじめDonabedian（1969）が医療評価指標示とした「Structure」の分野を中心にさまざまな施策を行っている。これらの取り組みによって看護や医療サービスの質向上につながることが期待されるが、今後Donabedianの述べる「Process」「Outcome」

の分野に拡大した評価が社会的要望の視点と医療界の専門的視点の両側面から必要になってくると予想される。このため、患者の視点からの質評価である患者満足度を評価指標として今以上に利用し、評価指標としての信頼性を高めていく必要がある。

既述の必要性をふまえ、科学研究補助金（若手（B））課題番号 18791643 において看護サービスの継続的カイゼン活動のための質評価方法の検討を行った。満足度の構造を明らかにするには、共分散構造分析を用いた分析を行い、要素の抽出と要素間の関係性を明らかにすることが不可避である。この共分散構造分析は、分析に大規模な分析データが必要であり、多くの患者へ負担をかけると共に多大なコストが必要になる欠点がある。このため、満足度調査において共分散構造分析を行うことが困難であったが、これまでの研究でシミュレーション法を用いて実際に行った質問紙調査のデータ特性を再現した分析用データを生成できる簡便法を開発し、有効性を検証することが出来た。これにより満足度の構造分析の前提となる研究手法を確立することが出来た。またこれを利用し、患者、看護師それぞれの満足度を構成する要因と要因間の関係性を明らかにすることが出来た。しかしながら研究を進める中で、学術的側面と将来の臨床への応用を考慮した場合以下の課題が明らかになった。

業務カイゼンに応用するためには、まず尺度の信頼性をさらに高めていく必要性があり、継続してデータを収集し分析し、尺度の洗練化を図る必要がある。次に、調査結果を質評価ツールとして運用していくための分析が必要である。課題番号 18791643 で明らかになった患者、看護師それぞれの満足度を構成する要因と要因間の関係性に関して患者、看護師のそれぞれの満足度が高い低いなど場合によってそれぞれの満足度を構成する要因と要因間の関係性がどのように変化するかを明らかにする必要がある。これによって、満足度の程度によって測定した施設のデータがどのような状態にあるのか評価することが可能になり、日常的な看護ケアや職員研修などを通して具体的な質カイゼン活動に応用できると考えた。

2. 研究の目的

（1）目的 1：質評価ツールとしての洗練化

過去の研究成果を基にインタビュー調査もしくは自記式質問用紙を行い、内容妥当性を検証する。

また、文献検討と過去の調査で得られたデータの統計学的裏づけを基に質問項目を吟味し、改めて質問紙調査を行い臨床での応用を視野に入れ、尺度としての信頼性を洗練化

させる。

（2）目的 2：満足度を用いた評価モデルの開発

患者、看護師のそれぞれの満足度が高い低いなどデータを層別し、それぞれの満足度を構成する要因と要因間の関係性が、各層でどのように変化するかを明らかにする。この分析結果を基に、測定した施設や病棟の満足度がどのような状態にあるのかアセスメントする評価方法を検討する。

（3）目的 3：満足度を用いた評価モデルを応用した看護サービスの改善活動の検討

上記目的 2 を基に看護サービスの業務カイゼンモデルのための診断ツールを構築し、研究協力施設の看護部門担当者と共に測定した施設や病棟の満足度がどのような状態にあるのかアセスメントし、具体的な業務カイゼン活動の方法論について検討する。また特に、患者、看護師のそれぞれの満足度を用いて看護サービスを視覚化し、具体的な臨床場面を想定したカイゼン活動や満足度を医療施設の業績の公表方法の一つとして位置づける取り組みを行い、有効性について吟味する。

3. 研究の方法

（1）質評価ツールとしての洗練化

- ①過去の研究成果を基にインタビュー調査を行い、内容妥当性を検証した。
- ②文献検討と過去の調査で得られたデータの統計学的裏づけを基に質問項目を吟味し、調査に用いる質問紙を作成した。

（2）満足度を用いた評価モデルの開発

全国の 200 床以上の同意の得られた 3 病院で質問紙調査を行った。調査で得られたデータ（以下、基データ）を基に井上山田法を用いてデータを生成させ（以下、生成データ）、共分散構造分析を行った。モデル作成に際しては、基データによって因子分析を行い、その結果を基に共分散構造分析の原始モデルとし、修正指数を参考にモデルを洗練化させた。また、患者、看護師のそれぞれの満足度が高い低いによって生成データを層別し、それぞれの満足度を構成する要因と要因間の関係性が、各層でどのように変化するかを分析した。この分析結果を基に、測定した施設や病棟の満足度がどのような状態にあるのかアセスメントする評価方法を検討し、特定の質問項目を変化させた状況で、モデル全体がどのように変化するか、またこの分析が可能かを検証した。

（3）満足度を用いた評価モデルを応用した

既述の特徴的なパラメーターであった「技術を適切に選んで使う」の平均得点を1よりも大きくしてシミュレーションしたところ、先にあげた満足度が高い層のモデルに近づき、シミュレーションを用いて特定のインディケータを操作することでモデルの変化を再現できた。このプロセスにより、何らかの質カイゼンプログラムを行う前にある程度の効果予測を行う手法へと応用出来ると考えている。

今後の課題としては、今回構築したモデルが、どのよう程度一般化できるのかが、不明確であることが挙げられる。満足度の高い群と低い群では、モデルの基本骨格に変化は認められなかったが、疾患による影響、年齢による影響、予後による影響など先行研究で満足度に影響を与えるとされている要因が、今回構築したモデルにどの程度影響を与えるかは、不明確であり、今後検証が必要である。

本研究では、この課題を認識しつつも次に述べる具体的な質カイゼン方法の検討の方が、優先順位が高いと考え研究を進めた。

看護サービスの受給者と提供者の両者の満足度を用いた質カイゼンモデルの方策として、現任教育に注目し、看護管理者、スタッフナース、CNS にヒアリングを行った。この結果等を基に臨床現場の再構成からの振り返りが有用ではないかと考えている。また、リフレクションを取り扱った研究や実践の現状分析を行った結果、基礎教育では、プロセスレコードを用いた再構成が以前から行われており、臨床では、目標管理面接で再構成が行われている現状にある。これらの取り組みの成果は、多数報告されているが、共通する課題として、「記入者の記憶に頼る」「リアルタイムではない」「無意識の行動が言語化しにくい」ことを抽出した。また、これらの課題を克服する方策として、状況を再現したシミュレーションの実施とディブリーフィングによって構成する off-JT プログラムを検討した。

国内外の現任教育でのシミュレーションの活用について文献レビューと現地調査を行った。この結果、BLS や ACLS などの患者急変に関するものと新人看護師を対象とした看護技術に関するものが多い状況にあった。また、看護や医療分野におけるシミュレーション法について目的と内容から分類すると以下の4種類に分類した。

- ①パーソナルスキルトレーニング：単一手技の習得を目的とするもの。
- ②複合スキルトレーニング：複数の手技をミックスし、システムとしてのケアを習得するためのもの。
- ③状況再現トレーニング：受講生が、変化する状況に対応し、判断と行動化を迫られる

過程を通し、より実践的な能力獲得をめざすもの。

- ④試行的トレーニング：希少事例や発展的な課題の克服を目的とするもの。

特に③状況再現トレーニングと④試行的トレーニングについては、リフレクションを促すための現任教育が持つ既述の課題を克服し、臨床場面を再現した効果的なリフレクションが行える可能性があり、継続的な質カイゼン活動の一部として機能すると期待できる。

今後、「状況再現シミュレーションを用いたケアデザインの獲得を目的とした教育法の開発（課題番号 23792614）」にて継続的な研究を行っていく。

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）

〔雑誌論文〕（計0件）

〔学会発表〕（計1件）

Development of the effective prediction method of the nursing improvement program using simulation : Masataka Inoue, Satoru Yamada, The 1st International Nursing Research Conference of World Academy of Nursing Science,2009.

〔図書〕（計0件）

〔産業財産権〕

○出願状況（計0件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況（計0件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

井上 正隆 (INOUE MASATAKA)
高知県立大学・看護学部・助教
研究者番号：60405537

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 連携研究者

()

研究者番号：