

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 6 月 10 日現在

機関番号：22501

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2010～2012

課題番号：22659438

研究課題名（和文） 訪問看護師の離職対策  
 –ブランドロイヤリティ理論による訪問看護への意欲継続の心理的構造の解明–

研究課題名（英文） Method to enhance royalty for visiting nurses' work to reduce turnover.  
 –Clarifying the psychological structure for visiting nurses to enhance their motivation to work by using the brand theory.–

研究代表者

雨宮 有子 (AMAMIYA YUKO)

千葉県立保健医療大学・健康科学部・講師

研究者番号：30279624

研究成果の概要（和文）：訪問看護師が離職せず意欲を継続し実践の質を高めていく為の支援モデル開発を目的に、インタビューと質問紙調査を実施し、①訪問看護の体験価値、②行動指針、③成長要因、④それらを支えるしくみを抽出し構造化した。③の自己研鑽を通し②を実践し①を実感できることで、より高質な実践への意欲が高まっていくサイクルがあり、それを支え回し続けるために、④として感情共有を組み込んだ所内の共有システムの必要性が明らかになった。

研究成果の概要（英文）：We implemented studies through qualitative and quantitative research for the purpose of developing a support model for improving the quality of work and enhancing motivation to work of visiting nurses by identifying ①the value of the experience of the visiting care, ②conduct guidelines, ③factors for growth and ④the structure that supports these 3 items and compiled them. By self-improvement of ③, carrying out ② and experiencing ①, there will exist a cycle of a greater desire to carry out a high quality service and in order to continue this cycle it became clear that there is a need for an in house joint educational system which incorporates, as item ④, joint ownership of emotional experience.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	1,100,000	0	1,100,000
2011年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2012年度	700,000	210,000	910,000
年度			
年度			
総計	2,800,000	510,000	3,310,000

研究分野：医歯薬学

科研費の分科・細目：看護学・訪問看護

キーワード：訪問看護、意欲、行動指針、実践の質、共有システム、感情、支援方法、離職防止

### 1. 研究開始当初の背景

近年わが国では、在院日数短縮化の傾向が高まり、医療依存度の高い患者の在宅移行や在宅での看取りがますます推進され、訪問看護の必要性が高まっている。しかし、責任の重さや待遇が課題となり離職する訪問看護師は少なくなく、社会的ニーズに応えるだけの訪問看護の量的確保は不十分である。また、訪問看護経験を積むことで特に習得・研鑽される実践力のあることが示唆されていることから、訪問看護の質の確保・向上のためには訪問看護師の離職防止・現任支援が重要であり、これは量的確保にもつながる。

サービスの質において高水準を維持するディズニールランドでは、ゲストが感じる体験価値をまず従業員に体験させる。これは、サービス提供側のサービス価値への強い共鳴が、他の何よりもその具現化への意欲を高め、サービスの質が向上するというブランドロイヤリティ理論を基盤にしたものである。さらにブランドロイヤリティ理論では価値への共鳴と具現化への意欲に強く影響するものとして、対象とするブランドのイメージ感情－価値観という階層をなす心理的構造を明らかにしている。

訪問看護には特有の体験価値が存在し、上質な看護実践には看護師の意欲の重要性が報告され、ブランドロイヤリティ理論は体験価値への強い共鳴がベースとなることから、訪問看護においてもブランドロイヤリティ理論を活用できる。これまで著者は、ブランドロイヤリティ理論を用いて看護学生における地域・在宅看護実践への意欲を構造的に明らかにしてきた。しかし、社会に還元するためには、訪問看護への意欲を継続し上質な訪問看護実践をしていると考えられる中堅以上の訪問看護師においてそれを確定し、離職につながるような現実的な障害に抗して意欲を継続し、看護の質を高めていくための支援方法について示唆を得ることが必要である。

### 2. 研究の目的

中堅以上の訪問看護師が共鳴している訪問看護の体験価値と、訪問看護への意欲継続の背景となる心理的構造を明らかにする。そこから、離職につながるような現実的な障害に抗して意欲を継続し、看護の質を高めていくための支援方法について示唆を得る。

### 3. 研究の方法

<段階 1> 「訪問看護師が共鳴している訪問看護の体験価値、訪問看護への意欲継続の背景になっている心理的構造、及び質の高い訪

問看護実践を実現するために必要なこと」を明らかにするための調査

(1) 調査対象：訪問看護ステーションに勤務する中堅以上の訪問看護師 30 名程度。

本研究における中堅以上の訪問看護師とは、訪問看護経験 3 年以上の者とした。

(2) 調査方法：ラダーリング法に基づく半構造化質問紙を用いた面接調査。許可を得て面接内容を録音した。補足的に関係資料の閲覧を行った。

(3) 調査内容：①訪問看護を始めたいと思ったきっかけ、②これまでの訪問看護師実践の中で価値があると思う体験（看護場面の内容）とその理由、③②の体験を実現するために考えたこと及び行ったこと並びにそれらを学んだ契機、④②の体験を実現するために必要なこと、⑤訪問看護を辞めたいと思った体験とその理由

<段階 2> 「訪問看護師が共鳴している訪問看護の体験価値、訪問看護への意欲継続の背景になっている心理的構造、及び質の高い訪問看護実践を実現するために必要なこと」を構成する要素の導出及びそれらの構造化

(1) 方法 1：段階 1 で得たデータを、「訪問看護師が共鳴する訪問看護の体験価値、訪問看護への意欲継続の背景になっている心理的構造、及び質の高い訪問看護実践を実現するために必要なことは何か」というリサーチクエスチョンにより分析し、それぞれを構成する要素を導出した。

(2) 方法 2：方法 1 で導出した構成要素を、認知心理学研究経験者、ブランド研究経験者、ブランドロイヤリティ理論活用実践者、在宅看護研究経験者、訪問看護実践者、ブランドロイヤリティ理論を用いた在宅看護研究経験者、それぞれの立場から検討し構造化した。

<段階 3> 「訪問看護師が共鳴している訪問看護の体験価値、訪問看護への意欲継続の背景になっている心理的構造、及び質の高い訪問看護実践を実現するために必要なこと」を構成する要素及びそれらの構造の関係性・妥当性検証、並びに「離職につながるような現実的な障害に抗して意欲を継続し、看護の質を高めていくための支援方法について示唆を得る」ための定量調査

(1) 段階 2 で構造化された構成要素を基に調査票を作成した。

(2) 調査対象：全国訪問看護事業協会正会員リストから都道府県別にリスト番号が偶数の全訪問看護ステーション 2270 ヶ所に勤務する①管理者、②スタッフで訪問看護経験年数が最長者、③最長者、④②と③の間行者。

(3) 調査方法：上記 (1) で作成した自己記入

式質問紙を用いた、各ステーションへの郵送調査。回収は、個人ごとの封筒での郵送。

(4) 調査内容：①段階2で導出された「訪問看護の体験価値、訪問看護への意欲継続の背景になっている心理的構造、及び質の高い訪問看護実践を実現するために必要なこと」の構成要素の適合性。②基本情報等として、回答者の看護経験年数、訪問看護経験年数、所属訪問看護ステーションの運営形態・設置主体・職員数、雇用形態、1日の訪問件数、訪問先までの平均移動時間・移動手段、緊急用携帯電話を持つ日数、休暇の取りやすさ、訪問看護のやりがい・続けたい気持ちの程度等。

<段階4> 「訪問看護師が共鳴している訪問看護の体験価値、訪問看護への意欲継続の背景になっている心理的構造、及び質の高い訪問看護実践を実現するために必要なこと」を構成する要素及びそれらの構造の関係性・妥当性検証と修正

段階3で得たデータをもとに、各構成要素のばらつき度、関係性などを統計学的に分析し、研究組織メンバーそれぞれの専門的立場から各構成要素及びその構造の内容妥当性を検証し修正した。

さらには、離職に結びつきやすい労働条件の抽出を行った。

<段階5> 訪問看護に対してのロイヤリティを高めることによって、離職につながるような現実的な障害に抗して意欲を継続し、看護の質を高めていくための支援方法のモデル化

段階4の結果から、さらに文献検討を加え、研究組織メンバーと共に支援モデルを試作する。

#### 4. 研究成果

<段階1、2>

(1) 面接調査協力者：8都道府県に所在する11ヶ所の訪問看護ステーションに所属する中堅以上の訪問看護師30名。

(2) 面接調査結果から、「訪問看護師が訪問看護への意欲を継続し実践の質を高めていくことに関連する事項」として、【訪問看護の体験価値】、【体験価値を実現するための行動指針】、【行動指針を実践できるようになるための成長要因】、【行動指針や成長を支える仕組み】が明らかになった。それらの要素及び関係性を以下に示す。

【訪問看護の体験価値】は、①訪問看護の成果が出て役割が達成できたと感じる、②医療専門職である訪問看護師として頼りにされ誇りを感じる、③責任の重さを感じながらも、経験を活かした主体的な看護過程（判断・実

施・評価・修正の繰り返し）の結果として成果が出て、自己の成長を確認できる、④生活の場で時間が確保され、その人とじっくり丁寧に関わり向き合えることで本来の看護ができたと感じる、⑤1人の利用者や家族と深く関わりコミュニケーションをとることで、人として信頼し心を寄り添わせ与え合えている実感が得られる、⑥多様な思い・考え方・生き方を見聞して自分の価値観や視野が広がり人として成長したと感じる、⑦在宅療養者（児）の生きる姿に力を得たと感じる、⑧訪問看護を通じて人の生や死を支え、在宅療養者やその家族の望むことが実現していると感じる（人の喜びが自分の喜び）、⑨在宅療養者やその家族と共に喜びや辛さを共有できたと感じる、⑩在宅療養者やその家族に認められることで自分の存在意義を感じる、が抽出された。

これらの訪問看護の体験価値は、在宅療養者やその家族からの笑顔、感謝の言葉、及び状態改善等により明確にフィードバックされることで、『理想的な訪問看護』を実践できたという「成功体験」として認知されていた。その結果として、達成感、充実感、肯定感、特別感、快感、一体感、安心感、及び喜びが訪問看護師の中に蓄積され『心揺さぶられる感動体験』となり、『より質の高い訪問看護実践への意欲』に繋がっていた。

上記の体験価値及び意欲は、それを得るための行動指針に基づき実践することで実現したものであることも明らかになった。

【行動指針】は、①人の力や可能性を信じ生きる力を引き出す、②人の生き方や価値観の多様性を尊重する、③在宅療養者やその家族の暮らし方を尊重しながら医療面・健康面を支える、④将来を見通した安全で安楽な生活の継続を支える、⑤在宅療養者やその家族の意向や関係性をくみ取り尊重する、⑥在宅療養者やその家族の揺れる気持ちに寄り添いながら自己決定を支援する、⑦信頼関係を築く、⑧心を開いてもらえるコミュニケーションに努める、⑨事実を基にした適切なアセスメントを踏まえ明確な根拠に基づく実践をする、⑩ケアチームで連携協働しながら支援する、が抽出された。

上記の行動指針を自らの能力として実践できる為に必要な成長要因が抽出された。その成長要因について自己研鑽することを通して、暗黙知としての経験の蓄積を明確な根拠を踏まえた実践力へ確立していくプロセスの必要性が明らかになった。

【成長要因】は、①在宅療養者及びその家族の反応を捉えたり人となりを見極めたりできる感性（感じる力）、②主体的に状況・状態を捉え判断・アセスメントし看護しようとする態度とその能力、③医療専門職として必要な知識・技術、④自らの訪問看護実践をリ

フレクション（自己の看護実践とその結果の関係性を自覚）できる力、が抽出された。

上記の行動指針の実践や成長を促進し、『訪問看護実践の質向上』に繋げるためには、それらを支える仕組みが必要であることが明らかになった。

【行動指針や成長を支える仕組み】は、訪問看護ステーション内においては、①所長、先輩、及び同僚と、訪問看護に必要な知識、技術、及び態度を、随時、気軽に確認しながら学べる環境（カンファレンス、事例検討、同行訪問、個別相談）、②理想的な訪問看護につながる看護観を共有・醸成できるシステム。訪問看護ステーション外においては、①必要な知識・技術・態度を確認しながら学べる環境（講義受講、事例検討など）、が抽出された。

以上より明らかになった「訪問看護師が訪問看護への意欲を継続し実践の質を高めていくことに関連する事項」の構造は、『理想的な訪問看護実践』→【訪問看護の体験価値】→『感動体験』→『より質の高い訪問看護実践への意欲』→【成長要因】の自己研鑽による【行動指針】の実践→『訪問看護実践の質向上』→『より理想的な訪問看護実践』の順に、螺旋状にベースアップしながら進展していくものであった。そして、その螺旋上の進展を支えるものとして【行動指針や成長を支える仕組み】があった。

<段階 3、4>

(1) 質問紙調査協力者：2,348人（内、管理者30.5%）

(2) 質問紙調査結果から、

①面接調査結果から抽出した構造図（モデル）「体験価値、行動指針、成長要因、それらを支える仕組み」は、定量調査によりその仮説が証明された。

②行動指針は各項目間に相関関係があることより、理想的な訪問看護を行うには状況に応じて行動指針を組み合わせることが重要で、基本的には行動指針の全てを満遍なく習得することが重要であると考えられた。

③行動指針の項目について主成分分析を行ったところ、「アセスメントやリフレクションをベースに明確な根拠に基づいた実践」をより重要とする看護師タイプと、「意向や価値観を受け入れる等、受容」をより重要とする看護師タイプがあった。

④訪問看護の経験年数別では、行動指針「事実を基にした適切なアセスメントを踏まえ明確な根拠に基づく実践をする」のできている程度に大きな差異が見られ、経験年数の浅い看護師ほど上記の行動指針の習得が難しくなっていた。

⑤「訪問看護を続けたい気持ち」と労働条件との関係では、訪問看護ステーションの人数

との正の相関が若干見られた。小規模なステーションほど1人当たりの負担（緊急用携帯電話の受け持ちや休暇取得の融通性の低さ）が増え、「訪問看護を続けたい気持ち」を抑制する可能性が示唆された。

<段階 5>

以上より、訪問看護師が離職につながるような現実的な障害に抗して意欲を継続し、訪問看護の質を高めていくためには、以下の方策が考えられた。

訪問看護の【体験価値】は、「成功体験」として達成感、充実感、及び一体感等を伴う心揺さぶられる『感動体験』となり、『より質の高い訪問看護実践への意欲』に繋がっていた。したがって、ディズニールランド等で用いられているブランドロイヤリティー理論に裏付けされているように、まずは心揺さぶられる『感動体験』を「感情」と共に所内の共有システムの中で共有し、所内構成員へ向け、その【体験価値】をより強く感化させることにより、『より質の高い訪問看護実践への意欲』を引き出すことが重要である。そして、その意欲を満たすべく、より質の高い訪問看護実践を実現するために必要な【行動指針】を啓蒙するという一連の流れが必要である。

【行動指針】は、【成長要因】を自己研鑽していくことを通して、暗黙知としての経験の蓄積を明確な根拠を踏まえた「確実な実践力」として自らの能力とすることで、はじめて実現されるものであった。その実現には、上記の感動体験と同様に所内の共有システムの中で、理想的な訪問看護を実践するために必要な【行動指針】を明確にして共有することが重要である。そして、その【行動指針】を自らの能力として実践できるようになるために、【成長要因】の強化を効果的に推進するための『共有システム』を整えることが必要と考える。その共有システムは、個人としての成長支援だけでなく、心揺さぶられる『感動体験』を基に理想とする看護観をお互いに共有・醸成し合っていけるという共に育つ『「共有」システム』であることが重要である。

これらにより実現された『訪問看護実践の質向上』は、更なる『理想的な訪問看護実践』につながり、より心揺さぶられる『感動体験』となり、このサイクルを回す原動力となる。このサイクルを効果的に回し続けていくことが訪問看護師の成長・育成には重要であり、訪問看護の量・質の確保につながると考える。

一方で、意欲に影響を及ぼす衛生要因としての労働条件も示唆されており、基本的な環境条件を整えることも合わせて必要である。

今後、実際の訪問看護ステーションでモデ

ルプランを試用予定であり、実用に向け研究  
継続中である。

#### 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2件)

- ①雨宮有子、板倉裕子、理想的な訪問看護を  
実践する為の行動指針とそれを所内で啓  
蒙する仕組み、第17回日本在宅ケア学会、  
2013.3.10、水戸.
- ②雨宮有子、訪問看護師が共鳴している訪問  
看護の価値、第16回日本看護管理学会、  
2012.8.24、札幌.

#### 6. 研究組織

##### (1) 研究代表者

雨宮 有子 (AMAMIYA YUKO)  
千葉県立保健医療大学・健康科学部・講師  
研究者番号：30279624

##### (2) 研究分担者

巖島 行雄 (ITSUKUSHIMA YUKIO)  
日本大学・文理学部・教授  
研究者番号：20147698

石垣 和子 (ISHIGAKI KAZUKO)  
石川県立看護大学・看護学部・教授  
研究者番号：80073089

中嶋 聞多 (NAKAJIMA MONTA)  
法政大学・政策創造研究科・教授  
研究者番号：80255059

細谷 紀子 (HOSOYA NORIKO)  
千葉県立保健医療大学・健康科学部・講師  
研究者番号：60334182