

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 16 日現在

機関番号：32693

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2015

課題番号：24593535

研究課題名(和文) 訪問看護の専門性が評価できる利用者満足度尺度の開発

研究課題名(英文) The development of a scale to measure client satisfaction with home care nursing

研究代表者

藤田 淳子 (Fujita, Junko)

日本赤十字看護大学・看護学部・准教授

研究者番号：10553563

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 4,200,000円

研究成果の概要(和文)：研究目的は、訪問看護の専門性が評価できる利用者満足度尺度の開発である。文献検討、インタビュー調査、プレテストから18項目の利用者満足度尺度を作成した。1975人の利用者から回答が得られ(回収率73.9%)、18項目のどの項目も満足と回答した割合が72～92%と高かった。18項目のうち、ケアプロセスに関する15項目の満足度の高さと、利用者の病態、訪問頻度、看護師のアセスメントの取り組み、他機関の研修受け入れとの間に関連がみられた。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this study was to develop a scale to measure client satisfaction with home care nursing. The development of the 18-item client satisfaction based on a literature review, a interviews with home care agency's managers and a pre-test. A total of 1975 clients completed the client satisfaction scale (response rate: 73.9%). From 72% to 92% of the respondents satisfied home care nursing in each items. The satisfaction with care process was related to clients' medical condition, frequency of home visit, enhancement of assessment for client by home care nurses and acceptance of practical training for health care professionals from other home care agencies.

研究分野：在宅看護

キーワード：利用者満足度 訪問看護

1. 研究開始当初の背景

訪問看護の質の確保のためには、ストラクチャー、プロセス、アウトカムの3側面からの質の評価が重要である。現在は、介護保険制度による介護サービス情報公表制度、訪問看護の自己評価のための訪問看護振興財団ガイドラインなど、ストラクチャーやプロセスに関する質評価指標は存在するが、アウトカムの評価は不十分である。訪問看護は目に見えにくいサービスであることから、アウトカム評価の1つとして利用者の主観的評価が重要であると考える。

先行研究では、利用者満足度調査を実施している訪問看護ステーションは46～49%にとどまっていた(H21年度、23年度の訪問看護ステーションの基盤強化に関する調査研究事業)。また、利用者満足度の概念のあいまいさから、調査によって測定する満足度の内容が異なるという課題が指摘されている。そのため、訪問看護の専門性を評価できるように、測定する概念を整理し、共通で利用できる利用者満足度調査票を開発する必要があると考えた。

2. 研究の目的

本研究の目的は、訪問看護の専門性が評価できる利用者満足度尺度の開発である。

3. 研究の方法

研究は以下の3段階で行った。

(1) 利用者満足度尺度の枠組みの整理

文献検討、インタビュー調査から、利用者満足度の枠組みを整理した。

文献検討では、海外で公的に使用されている利用者満足度調査、日本で利用頻度の高い利用者満足度調査、利用者満足度開発に関する文献検討を行った。

インタビュー調査では、訪問看護ステーションの管理者へインタビュー調査を行った。対象者の募集は、研究者の知人を通じたネットワークサンプリングで行った。調査方法は、個別に1回60分程度のインタビューを行い、測定すべき利用者満足度の視点、訪問看護の専門性についての考えを尋ねた。インタビューの内容を質的に分析した。

(2) 利用者満足度尺度の作成

パネルディスカッションによる質問項目の洗練後、利用者満足度尺度(案)のプレテストを実施した。プレテストは、444か所の訪問看護ステーションにおいて利用者各1名に配布してもらい、回収は研究者へ直接郵送とした。

(3) 訪問看護ステーションにおける利用者満足度の評価と関連要因の検討

研究対象施設は、訪問看護の職能団体の会員である訪問看護ステーションのうち、職能団体の行っている「質評価のための自己評価システム試行」に参加した訪問看護ステーション395箇所を募集をかけ、応募のあった75訪問看護ステーションとした。研究対象者は、2016年1月に在籍する訪問看護サービスの利用者とした。ただし、理学療法士、作業療法士、言語療法士の訪問のみ利用している人は除外した。訪問看護ステーションの利用者規模により、研究対象者の選定方法を以下のようにした。すなわち、利用者が50人未満の訪問看護ステーションは利用者全員を対象、利用者が50～150人の訪問看護ステーションは、利用者の1/2を無作為抽出、利用者が151人以上の訪問看護ステーションは利用者の1/3を無作為抽出とした。

調査方法は、各訪問看護ステーションより、該当する利用者へ利用者満足度調査票を配布してもらい、回収は、研究者へ直接郵送とした。調査内容は、利用者満足度尺度、基本属性、訪問看護の利用状況である。また、各訪問看護ステーションからは、調査対象となった利用者の病状、加算の有無を回答してもらった。分析は、単純集計、利用者満足度の因子分析、因子と利用者の特性および訪問看護ステーションの特性との関連を検討した。なお、本調査の一部は、平成27年度老人保健健康増進等事業「医療ニーズの高い療養者の在宅生活を支援する訪問看護ステーションの在り方に関するシステム開発および調査研究事業」と共同で実施した。

4. 研究成果

(1) 利用者満足度尺度の枠組みの整理

文献検討より整理した枠組みとして、「個人の尊重」、「利用利便性」、「十分な説明」、「意向を尊重したケア」、「専門的サービスの提供と効果」、「多職種連携」、「信頼性」が明らかとなった。

インタビュー調査では、5か所の訪問看護ステーションの管理者5人が対象となった。5か所の訪問看護ステーションのうち、定期的に利用者満足度調査を実施しているのが4か所、今後の実施を検討中であるのが1か所であった。質的分析の結果、評価したい視点として、「説明」、「利用者理解」、「訪問看護の効果」、「予測的対応」、「チームケア」、「接遇」の6要素が抽出された。

(2) 利用者満足度尺度の作成

利用者満足度尺度は、訪問看護の専門性のうち、看取りや医療ニーズの高い利用者を支える訪問看護に焦点を充てる

こととし、(1)で整理した枠組みと内容を基に、質問項目を作成した。

その後、パネルディスカッションによる質問項目の洗練を行い19項目からなる利用者満足度案を作成した。

プレテストにおいては、配布が444票、回収が253票で回収率は57%であった。項目分析、因子分析、自由記載の内容分析を行った結果、利用者満足度尺度(18項目、5件法)を作成した。

(3) 訪問看護ステーションにおける利用者満足度の評価と関連要因の検討

調査協力を申し出た75訪問看護ステーションのうち、70訪問看護ステーションより協力が得られ、調査票の配布が2673名、回収が1975名であった(回収率73.9%)。

利用者の属性は、以下の通りである。性別は、男性が1128名(57.1%)、年齢は、18歳未満が83名(4.2%)、18~65歳未満が285名(14.4%)、65歳以上が1570名(79.5%)、無回答が37名(1.9%)であった。訪問看護で利用している保険は、介護保険が1459名(73.9%)、医療保険が455名(23.0%)、その他や無回答が61名(3.1%)であった。訪問看護の訪問頻度は、週1回未満が205名(10.4%)、週1回が854名(43.2%)、週2階が539名(27.3%)、週3回が205名(10.4%)、週5回以上が103名(5.2%)、無回答が14名(0.7%)であった。利用者の病態は、悪性新生物ありが220名(12.6%)、小児疾患ありが78名(4.5%)、精神疾患有が118名(6.8%)などであった。利用者が緊急時加算(または、24時間対応・24時間連絡加算)を算定していたのは、1399名(80.4%)であった。

利用者満足度の18項目について、「まあそう思う」「とてもそう思う」と回答した割合は、72~92%であり、全体として満足度は高かった。

欠損データ等を除いた1583名(66訪問看護ステーション)を分析対象とし、利用者満足度18項目について因子分析を行った。その結果、「ケアプロセス」15項目、「訪問看護の効果」3項目に分かれた。ケアプロセス15項目には、24時間の相談対応、緊急時の連絡説明、状態変化の対応、希望の聴取、同じ看護の提供、状態変化の気づき、状態変化のケア、医師との橋渡し、今後の見通しの説明、予防の関わり、対処方法の事前説明、多職種の情報伝達、多職種の方針統一、ケアの説明、家族支援に関する項目が含まれた。訪問看護の効果3項目には、状態の安定、不安の軽減、自宅生活への自信に関する項目が含まれた。ケアプロセスに関する15項目の合計点と、利用者特性、訪問看護ステーション特性との関連を分析したところ、利用者特性のうち「病態」「訪問頻

度」、訪問看護ステーション特性のうち「包括的アセスメントの実施」「他機関の研修受け入れ」が利用者満足度の高さに関連していた。

以上の結果から、訪問看護ステーションにおいてアセスメントや教育機関としての取り組みが出来ている場合に、利用者満足度が高い可能性が示唆された。また、本研究で開発した尺度を用いて、訪問看護ステーション間で利用者満足度を比較する際には、利用者の特性として病態の違いを考慮する必要性も明らかとなった。

本研究の限界として、調査対象施設は、質評価や利用者満足度評価に関心が高い訪問看護ステーションであるため、利用者の満足度が高く偏っている可能性がある。そのため、今後は、より幅広い訪問看護ステーションに対して調査を行い比較していく必要があると考える。

また、本研究の結果については、全体の結果と各訪問看護ステーションの結果を比較したグラフと表を記載した報告書を作成し、調査に協力いただいた各訪問看護ステーションにフィードバックした。

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 2 件)

藤田淳子、福井小紀子、他1名：看取りや医療ニーズの高い利用者を支える訪問看護の利用者満足度測定ツールの開発、第35回看護科学学会学術集会、2015年12月5日~6日、広島(広島国際会議場)

藤田淳子：訪問看護の利用者満足度調査の視点と課題 訪問看護事業所管理者のインタビューから -、第19回日本在宅ケア学会学術集会、2014年11月29日~30日、九州大学(九州)

〔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

藤田 淳子 (FUJITA, Junko)
日本赤十字看護大学 看護学部 准教授
研究者番号：10553563

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 連携研究者

福井小紀子 (FUKUI, Sakiko)
日本赤十字看護大学 看護学部 教授
研究者番号：40336532