

令和元年6月25日現在

機関番号：13401

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2016～2018

課題番号：16K11985

研究課題名（和文）PNSと他の看護提供方式による患者満足度と看護師の職務満足度に関する調査研究

研究課題名（英文）Survey research on patient satisfaction and nurse's job satisfaction by PNS and other nursing delivery system

研究代表者

江守 直美（Emori, Naomi）

福井大学・学術研究院医学系部門（附属病院部）・看護師

研究者番号：50574894

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,600,000円

研究成果の概要（和文）：患者・看護師双方の、より満足につながるPNSを検討することを目的に、新看護提供方式PNS導入病院を対象に、経年時的に患者満足度と職務満足度、PNS関連項目、インシデントの調査を実施した。PNS導入前と比較し導入1年後に、看護師の職務満足度は全体的に低下し、中でも「給料」は著しく低下した。しかし、その定着に従いプライマリーナーシングよりも、PNSの特徴である「看護師2人で行う」ことが、看護師の職務満足度と患者満足度を高め、看護師の重大なインシデントの減少につながることを示唆された。

研究成果の学術的意義や社会的意義

超高齢少子社会を迎えるにあたり、「ワークライフバランス」に基づく看護師の確保は必要不可欠である。しかし、急性期病院で働く看護師の職場環境は、3K、5Kと言われ、看護師の離職率が高い現状にある。本研究の成果として、PNSの特徴である「看護師2人で行う」ことが、看護師の職務満足度と患者満足度を高め、看護師の重大なインシデントの減少につながることを示唆された。即ち、PNSが看護師の職場環境を、これまでよりも安全で、看護師のライフイベントに応じた「多様な勤務形態（働き方）」が可能な、働き続けやすく、かつ、働きがいのある職場に変革する可能性が示唆されたことは、社会的意義があるといえる。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this study is to examine the nursing delivery system PNS that both patients and nurses are satisfied with. The survey targets are hospitals that have introduced the new nursing delivery system PNS. Surveys of patient satisfaction, nurses' job satisfaction, PNS related items, and incidents were conducted over time. One year after the introduction of PNS, nurses' job satisfaction overall decreased, and "salary" significantly decreased. It is suggested that PNS's feature of "Nursing with two nurses" will establish nurses' job satisfaction and patient satisfaction more than primary nursing, and decrease nurse's serious incidents.

研究分野：看護管理

キーワード：PNS 患者満足度 職務満足度 看護提供方式 医療安全

## 1. 研究開始当初の背景

Partnership Nursing System (以下 PNS) は、「安全で質の高い看護を患者に提供したい」という思いから、2011年に臨床現場の看護師が考え、開発された看護提供方式である。「看護師が質の高い看護を共に提供することを目的に、良きパートナーとして、対等な立場で、互いの特性を活かし、相互に補完し協力し合って、その成果と責任を共有する看護体制」と定義されている。PNSは、暗黙知を含めた看護の伝承・伝授、2人での確認行為やケアの実践による安全・安心な看護の提供、看護の可視化による手抜きのない看護実践、リアルタイムな看護記録、残業減少や多様な勤務形態に対応出来るなど、ワークライフバランスの実現、離職率の低下、パートナー・グループ活動や日々のペアでの看護実践に伴う充実したコミュニケーションによる職場の活性化、など様々な成果を生みだしている。

一方で、看護ケアの質評価の指標である「患者満足度」と看護師の職務継続意志に影響するとされる「職務満足度」の両面からの評価はこれまでなされていない。このような職場環境で実践される看護は、患者に安心感をもたらし、看護師のモチベーションを高め、患者満足度や看護職員の満足度の維持・向上に寄与すると考える。

患者満足につながる、より質の高い、効果的な看護実践のためには、看護の対象である患者の思いやニーズを把握して取り組むことが重要と考える。桜井(2007)は、提供した看護ケアが患者にどのように受け止められているのかを把握できる有用な看護ケアの質評価の指標として、患者満足度の重要性を述べており、その結果を改善に結びつけることで、看護の質向上ができるとしている。また、看護は、看護師の手によって提供されるサービスであるため、看護師の職務満足度はそのアウトカムに大きく影響すると考える。藤村(1999)は「ある特定の病棟に入院している患者の満足度と病棟看護師の職務満足度の間に正の相関がみられた」と述べている。今後、超高齢少子社会を迎えるにあたり、「ワークライフバランス」に基づく看護師の確保は必要不可欠である。看護師が、ライフイベントに応じた「多様な勤務形態(働き方)」や職場の生産性を高める「業務体制・仕事管理」による働き続けやすい環境、かつ、働きがいのある環境づくりが重要と考える。これらのことから、看護においては、ワークライフバランスに対応しながら今後の医療に対応できる人材を育成するための看護提供方式の検討が必要不可欠と考える。

## 2. 研究の目的

本研究は、新看護提供方式 PNS 導入病院と今後 PNS 導入予定の病院を対象に患者満足度と職務満足度を調査し、PNS 導入病院の実態・特徴把握、各看護提供方式間での比較、PNS 導入前後の比較を実施し、より患者・看護師双方の満足につながる PNS を検討することを目的としている。

## 3. 研究の方法

### (1)患者満足度と PNS 関連項目の経年時比較

対象は、2011年に PNS を導入した A 病院の入院患者。1年後(2012年)630名(有効回答523)、4年後(2015年)658名(370)、7年後(2018年)500名(347)。方法は、無記名自記式アンケート調査。退院決定した患者に調査票を配布し投函箱で回収。調査内容は、基本属性、患者満足度：アンケートは、桜井らの尺度<sup>1)</sup>を使用し、【患者への接近】、【内なる力を強める】、【家族(重要他者)の絆を強める】、【直接ケア】、【場をつくる】、【インシデントを防ぐ】、【総合】の7領域16項目に関して、「1:おおいにそう思う」から「4:まったく思わない」の4段階で質問した。PNS 関連項目：「点滴や薬等の確認を2人でしてくれていると思うと安心した」等11項目についてと同様4段階で質問した。分析方法は、患者満足度は領域毎に、PNSに関する項目は項目毎に、1年後、4年後、7年後について Kruskal-Wallis(k サンプル)検定を行った。解析は SPSS Statistics 24 を用い有意水準は5%未満とした。

### (2)看護師の職務満足度の経年時比較調査

対象は、A病院で平成23年度に PNS を導入した看護配置7:1の病棟の看護師1256名。調査方法は、無記名自記式アンケート調査。A病院の平成23年度に PNS を導入した7対1病棟に勤務する看護師に、無記名自記式調査票を配布し、記載した調査票は封筒に入れて封をし、部署毎の回収袋に投函して回収。調査内容は、基本属性(年齢、看護師経験年数)、職務満足度は、7構成要素(給与・職業的地位・医師 看護師関係・看護管理・専門職としての自律・看護業務・看護師相互の影響)からなる48項目で構成される、尾崎ら<sup>2)</sup>の「看護師の職務満足度尺度(Stamps 尾崎翻訳修正版尺度)」を使用し、「全くそうだ」から「全くそうではない」の7段階で評価する。分析方法は、満足度の集計は、それぞれ6~0点と配点し、肯定的記述の項目の得点は0~6点と逆転させて配点し、得点が高いほど満足度が高くなるようにする。7つの構成要素毎、48項目毎に得点の平均値を算出し、PNS 導

入1年前、導入後2・6年後について一元配置分散分析を行った。解析はSPSS Statistics 24を用い有意水準は5%未満とした。

### (3) PNS 導入病院の特徴の把握

PNS 導入病院の特徴として、対象は、A病院のPNS導入1年後(2012年)と5年後(2016年)・6年後(2017年)に医療安全管理委員会に報告されたインシデント。データ収集方法は、患者満足度に影響を与える影響レベル2(軽微な一過性の障害)以上のインシデントの「総数」、「看護師のインシデント数」、「誤薬」、「影響レベル」と、「褥瘡発生率」を収集する。分析は単純集計し、インシデントがどのように変化したのかを比較する。

(4)倫理的配慮：所属施設の倫理審査委員会にて承認を得た。参加は自由意思である事等を文章と口頭で説明した。尺度は開発者の使用許諾を得た。

## 4. 研究成果

### (1)患者満足度のPNS導入後の経年時比較

PNS導入後の患者満足度は、どの年も【看護師間の伝達】に関する項目以外は「そう思う」以上が約9割以上であった。【患者への接近】の領域で1年後より4年後が有意に高く( $p < 0.001$ )、【場をつくる】の領域の「伝えてほしいことを1人の看護師に言えば、他の看護師にも伝わった」の項目では81%から87.8%に改善した。また、【家族(重要他者)の絆を強める】で1年後より7年後が有意に高かった( $p < 0.001$ )。

PNSに関する項目では、『点滴や薬等の確認を2人でしてくれていると思うと安心した』『担当者が2人いることで自分の状態を2人で確認してもらえ安心できた』で、1年後より4年後( $p < 0.001$ )と7年後( $p < 0.001$ )が有意に高かった。

以上より、PNS導入以降患者満足度は良好に維持されていた。患者の『希望を確認してくれる』『より自分の事を知ってもらえる』『家族にも配慮してくれる』等の認識や、薬剤や心身状態等の確認に対する安心感が特に高まったと考えられる。

### (2)看護師の職務満足度のPNS導入前後の経年時比較

調査票の回収割合/有効回答割合は、PNS導入1年前：96.9%/88.1%、導入2年後：97.1%/97.1%、導入6年後：100%/89.3%であった。

回収・有効回答割合と対象者の基本属性は、平均年齢/平均経験年数は、PNS導入1年前：30.1歳/8.4年、導入2年後：30.5歳/7.4年、導入6年後：31.3歳/7.4年であった。

職務満足度の「全体」を調査3時点で比較すると、2年後より、6年後が有意に高かった( $p < 0.01$ )。また、職務満足度の各因子のうち、「給料」( $p < 0.001$ )「職業的地位」( $p < 0.001$ )「看護管理」( $p < 0.05$ )「専門職としての自律」( $p < 0.01$ )「看護師間相互の影響」( $p < 0.01$ )についても、2年後より、6年後が有意に高かった(表1)。PNS導入当初は、著者らの研究グループが本研究と同じ集団の看護師を対象に実施した質的研究<sup>3)</sup>で得られた結果の「否定的カテゴリー」にあるように、経験知のギャップ、看護師個人特性への理解不足、負担感、先輩への気兼ね・遠慮、ディスコミュニケーション等が影響していたと考えられる。しかし、PNSが進捗するに連れて、「肯定的カテゴリー」にあるように、二人三脚でのケア、阿吽の呼吸、補完、判断が早い、動機づけ、先輩からの看護技術の伝承(OJTの効果)、安心・安全の提供、迅速な看護展開、業務の経済的効率化、ケアの効率化等の効果を実感する中で、PNS導入6年後には、導入2年後より職務満足度が高くなったと考えられる。また、職務満足度の各項目のPNS導入1年前、導入2年後、導入6年後の平均値の変化について、仕事への誇りや、スタッフの看護業務における決定権、上司のサポート、新規採用者の職場適応、職場の人間関係や上下関係等に関する項目で、良い結果へと変化していた。年間のパートナー・グループを活かした組織活動や日々のペアでの看護ケアにより、PNSの基盤となる「相互の特性の認識・尊重を基盤として、対等関係のもとで、協調・協

表1 全体と各因子のPNS導入1年前、導入2年後、導入6年後の比較

	人数	全体		給料		職業的地位		医師と看護師間の関係		看護管理		専門職としての自律		看護業務		看護師間相互の影響	
		(人)	平均値	中央値	平均値	中央値	平均値	中央値	平均値	中央値	平均値	中央値	平均値	中央値	平均値	中央値	平均値
PNS導入1年前	258	3.41	3.42	2.59	2.67	3.94	4	3.42	3.5	3.69	3.7	3.67	3.6	2.5	2.5	4.04	4
PNS導入2年目	300	3.32	3.33	2.47	2.56	3.81	3.88	3.37	3.67	3.64	3.55	3.62	3.6	2.43	2.5	3.94	4
PNS導入6年目	309	3.49	3.47	2.78	2.89	4.07	4.13	3.41	3.67	3.75	3.7	3.89	3.8	2.38	2.5	4.17	4.14
多重比較		* $p < 0.05$		** $p < 0.01$		*** $p < 0.001$											

(注)「全体」とは、「職務満足度の各因子の合計点を項目数で割った値」を示す

働していく」というパートナーシップや補完体制が徐々に成立し、効果的に活かされることで、上下関係の緩和や協働できる職場環境、新規採用者の働きやすさ、1人1人の役割意識の向上、仕事のやりがい等につながり、職務満足度の向上に貢献したと考えられる。

### (3) PNS 導入病院の PNS 導入前後の実態・特徴把握

PNS 導入後のインシデントの増減率は、1年後に比べ5年後の「インシデント総数」は -21.5%、「看護師のインシデント数」は -24%、「新人看護師のインシデント数」は -46.7%と減少した。影響レベルでは、「影響レベル2」のインシデントは-16.1%、「3a以上」は-42.5%、「誤薬」は-30.5%と減少し、褥瘡発生率も0.74%から0.4%に減少した。

### (4) 各看護提供方式間の比較

プライマリーナーシングと PNS の看護提供方式の比較では、PNS 導入1年後に、看護師の職務満足度は全体的に低下し、「PNS を導入してもうまくいかない」という PNS 導入当初の病院の声と一致している。中でも「給料」は著しく低下し、これは、PNS 導入後ベッドサイドでのリアルタイムな記録により超過勤務が減少し、手取りの給料は減少し満足度は一旦低下したと考える。しかし、導入1年前と6年後を比較すると、「給料」(p<0.01)「専門職としての自律」(p<0.05)で有意に高くなる。これは、PNS が定着し、パートナーやグループで行う組織活動、ペアで行う日々の看護をはじめ、育児短時間勤務者の有効活用等を「パートナーシップ」「協働」に基づき行うことで、仕事自体やワークライフバランスの充実感が得られ、「労働状況に見合った給料」と認識でき、職務満足度の向上につながったと考えられる。

また、PNS はその定着に従いプライマリーナーシングよりも、PNS の特徴である「看護師2人で行う」ことが、看護師の職務満足度と患者満足度を高め、看護師の重大なインシデントの減少につながることが示唆された。

### (5) 今後の課題

今回調査対象とした病院は、日勤帯のみ「看護師2人で行う」など、一部の PNS 導入となり、調査対象とならなかった。そのため、先行してプライマリーナーシングから変更し PNS を導入した病院の長期に渡る経年時変化の調査を追加で行い、その結果を成果としてまとめた。今後は、チームナーシングから変更し PNS を導入した病院の調査を、先行導入病院と同様に長期に渡って実施し、分析していく予定である。

### (6) 引用文献

- 1) 桜井礼子:看護ケアの質評価・改善システムの運用に関する研究、看護、59(3)、p040-043、2007
- 2) 尾崎フサ子, 忠政敏子:看護師の職務満足質問紙の研究 Stamps らの質問紙の日本での応用, 大阪府立看護短大紀要, 10 (1), p17-2, 1988
- 3) 上山香代子, 吉田隆司, 斉藤仁美, 他:パートナーシップを取り入れた新看護方式 PNS の効果, 第42回日本看護学会論文集 看護管理, p511-513, 2012

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計1件)

- (1) 村田美穂:看護師の職務満足度調査 新看護提供方式「Partnership Nursing System」導入前後の変化, 日本看護学会論文集(看護管理), 48, P313-316, 2018.(査読有り)  
<https://ndlonline.ndl.go.jp/#/detail/R300000002-1029015629-00>

〔学会発表〕(計7件)

- (1) Naomi Emori, Miho Murata, Kumiko Asakawa, Yoko Ishimoto: Influence of our new nursing system called the Partnership Nursing System: PNS on medical safety and Japanese nurses' job satisfactions, 7th World Congress of Clinical Safety (7WCCS), 2018(Best Western Hotel Bern: Switzerland)
- (2) 江守直美, 村田美穂:新看護提供方式PNS導入後の安全面の変化 - 看護師のオカレンスと職務満足度、患者満足度の経年時変化の比較より -, 第13回医療の質・安全学会学術集会, 2018(名古屋国際会議場: 愛知)
- (3) Naomi Emori, Miho Murata, Yukie Takayama, Kumiko Asakawa, Kazue Suwa, Tomoko Hasegawa: Influence of our new nursing system called the Partnership Nursing System: PNS on medical safety and patient's satisfactions.: International Association of Risk Management in Medicine (IARMM): 6th World Congress of Clinical Safety(6WCCS), 2017(Ambasciatori Palace Hotel: Italy)
- (4) 江守直美, 村田美穂:新看護提供方式「PNS」導入前後の看護師の職務満足度の評価, 第21回日本看護管理学会学術集会, 2017(パシフィコ横浜: 神奈川)
- (5) 村田美穂, 江守直美:看護師の職務満足度調査 新看護提供方式「PNS」導入前後の変

- 化 ,第 48 回日本看護学会看護管理学会,2017(札幌コンベンションセンター・札幌市産業振興センター：北海道)
- (6) 村田美穂：看護に関する患者満足度調査- PNS の患者満足度への影響 第 2 報-,第 47 回日本看護学会看護管理学会,2016(石川県立音楽堂、ホテル日航金沢、金沢アートホール：石川)
- (7) 江守直美,村田美穂：新看護提供方式「PNS」導入前後の看護に対する経年時患者満足度評価,第 20 回日本看護管理学会学会,2016(パシフィコ横浜：神奈川)

## 6 . 研究組織

### (1)研究分担者

研究分担者氏名：村田 美穂

ローマ字氏名： Murata Miho

所属研究機関名：福井大学

部局名：医学部附属病院

職名：看護師

研究者番号 ( 8 桁 ) : 60771649