

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 20 日現在

機関番号：14701

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2011～2015

課題番号：23530470

研究課題名(和文) 組織管理が看護師のワークエンゲージメントおよび患者満足に与える影響の研究

研究課題名(英文) Reserch of Organizational management is a study of the work engagement of the nurse and the influence to give patient satisfaction

研究代表者

竹田 明弘 (Takeda, Akihiro)

和歌山大学・観光学部・准教授

研究者番号：90330505

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)：本研究は看護師の心的要因が、行動にどのような影響を与え、行動が患者満足にどのような影響を与えるかについて調査することを目的とした。本研究では3つの調査分析を行った。看護師のワークエンゲージメント要因調査については、病院のタイプごとにワークエンゲージメント要因が異なることが明らかになった。次に、医療機関における看護師の役割についてであるが、病院と診療所・クリニックでは患者満足に与える影響が異なり、診療所・クリニックでの看護師が患者満足に与える影響が小さいことが確認された。最後に入院経験調査では患者自身の価値観が患者満足要因に影響を与えることが明らかになった。

研究成果の概要(英文)：In this research, the mental factor of the nurse had what kind of influence on behavior and experienced it what kind of influence behavior had on patient satisfaction. This study is comprised of three investigations. First, in research of work-engagement of the nurse, it is clear that work-engagement factor of the nurse is different each type of the hospital. Second, about the nurse's role in the medical institution, the influence to give patient satisfaction is different from a hospital at a medical office, the clinic. It became clear at a medical office and a clinic that the influence by which a nurse gives it to patient satisfaction is small. Third, it was revealed that sense of values of the patient affected the patient satisfaction factor in patient experience research.

研究分野：経営管理

キーワード：看護管理 組織管理 患者満足 ワークエンゲージメント

1. 研究開始当初の背景

サービス組織において、Schlesinger and Heskett(1991)はその業績を改善するために最も重要なことは、従業員満足にあるとした。彼らが前提とする成功モデルとは従業員が満足しサービス提供時の態度が改善されること、高い顧客満足、顧客ロイヤリティの構築、高い利益率、待遇の改善、離職率の低下、従業員満足というプロセスである。しかし、これはあくまで概念モデルであり、実証モデルではない。実際、このような問題意識から1980年代からES(Employee Satisfaction)ブームが起きた。しかし、その後の研究では従業員満足が業績に与える影響について明確な関係を示す実証的な知見を得ることができなかった。その大きな理由として職務満足は組織に対する調査であり、顧客満足は顧客に対する調査と調査対象が異なるからである。本調査では、ワークエンゲージメントを鍵概念に、この2つの関連について言及しつつ、組織成員の心的状況と組織行動、患者満足の関係について明らかにしたい。

2. 研究の目的

本研究目的を達成するために、看護師を対象とした調査研究を行う。本研究は、看護師のワークエンゲージメント要因の調査研究、患者満足研究、入院患者経験調査と3つの調査を行うことでこの関係について明らかにしていきたい。

3. 研究の方法

本研究では、一般性をより重視し、より広い範囲で看護師、および患者の調査を行うため、インターネット調査を実施することにした。

(1)看護師のワークエンゲージメント調査について。調査は(株)楽天リサーチに依頼し、2016年3月に実施された。回収は750サンプルである。回収されたデータのうち、正看護師が691、准看護師が59であった。また、勤務病院別では、主に急性期病院で勤務していた看護師482、主に療養型病院で勤務していた看護師183、主に回復期・リハビリテーション病院で勤務していた看護師85であった。また、性別は男性100、女性650であった。なお、回答者の平均年齢は39.73歳であった。

職満足要因に関する調査項目についてはMSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)short ver.を使用した。また、MSQで設定されたそれぞれの項目について、個人的な重要性和、職場での状況の2つの側面から調査した。一般的にこれらの調査は、職場での状況のみを調査しているが、本研究では、期待と現状のギャップが、ワークエンゲージメントにどのような影響を与えるかについて明らかにすることを目的としているため、同じ調査項目に対して2つの側面から調査した。また、それぞれ「全く重視していない」を1とし「非常に重視する」

を5、「満足していない」を1とし「満足している」を5とした5段階尺度で調査した。分析については、職場での状況がワークエンゲージメントに与える影響、および個人的な重要性(期待水準)現在の職場での状況の差がワークエンゲージメントに与える影響の2つについて分析を行った。ワークエンゲージメントについては、「看護という仕事は満足させてくれる仕事である」を従属変数とし、職場での状況を独立変数としてステップワイズ法を用いて、重回帰分析を行った。また、同様の手順で個人的な重要性(期待水準)現在の職場での状況の差を独立変数とした場合についても分析を行った。また、勤務する病院のタイプで看護師の業務や、勤務する看護師の特性は異なることが考えられる。そこで、急性期病院、療養型病院、回復期・リハビリテーション病院の3つのタイプに分けて、それぞれ比較分析を行った。

(2)患者満足調査について。調査は(株)楽天リサーチに依頼し、2016年3月に実施された。患者満足調査については、クリニックを対象としたサンプル500、病院を対象としたサンプル500の合計1000サンプルとした。性別については男性500、女性500であり、平均年齢は44.37歳であった。分析については、全体的にみて今回の医療サービスは満足いくものでしたかを従属変数とし、調査項目を独立変数としてステップワイズ法を用いて、重回帰分析を行った。また、病院、診療所・クリニックのそれぞれについて同じ手順で分析を行った。調査項目についてはSERVQUALをもとに、それぞれの調査項目について看護師と医師に対応できるように変更を加えて設計した。調査は「非常にそう思う」を7とし、「全くそう思わない」を1とした7段階尺度で調査した。

(3)入院経験調査について。一般的な顧客・患者満足調査はそれが主観的な調査ということに限界がある。多くの場合、それは、ある調査項目に対して、満足した・満足しないまでの連続した5段階もしくは7段階で評価し、回答される。その調査分析の結果として、例えば、看護師のコミュニケーションの満足が患者満足に影響を与えるという結果が明らかになったとしても、具体的に患者はどのような看護行動を経験したことが患者満足につながったのかについて明確にすることが難しい。実践的には、例えば退院後の注意に関する説明があったかなかったのか、どのような点について説明されたかが患者満足に影響を与えたかについて明らかにすることが重要であろう。具体的な看護行動は、明日からの実践に直接的につながるからである。そこで、入院患者経験調査については、一般的な満足調査ではなく、回答者が入院中にどのような経験をしたかについて調査した。なお、調査項目については、小泉他(2004)の調

査項目を参考に作成した。入院患者経験の調査についてである。性別については男性 400、女性 400 の合計 800 であった(図表 3-3)。平均年齢は 44.00 才であった(図表 3-4)。分析については、各調査項目を因子とし、入院期間中の看護師の対応(総合して入院期間中の看護師の対応はどう評価できるものでしたか)、入院医療全体の評価(総合して、あなたにとって今回の入院医療はどう評価できるものでしたか)を従属変数として、一元配置の分散分析を行うことで、平均値の比較を行った。

4. 研究成果

(1) 看護師のワークエンゲージメント要因について。まず、全体集計では、期待水準が最も高いのが「仕事に対する給与の額」であり、次いで、「私の同僚とお互いに仲良くできていること」「私の上司の判断力、決断力」の順であった。職場状況については、最も満足度が高いのは、「ほかの人のために何かをしてやれる機会」「私の同僚とお互いに仲良くできていること」であり、次いで、「良い仕事をすればクビにならずにずっと勤められる」であった。また、「いつも忙しく仕事があること」「ひとりで仕事ができる機会がある」「ほかの人に何かをするように指示できる機会がある」を除く全ての項目で、期待水準 - 現在の職場での状況はプラス、つまり現在の状況は期待したほど満足できないと認識している。次に、看護師のワークエンゲージメントの要因分析についてである。これについて、職場での状況を独立変数とした場合(職場状況)、期待水準 職場での状況を独立変数(期待水準)とした場合では、異なる結果がみられた。急性期病院の看護師は、職場状況では「ほかの人のために、何かしてやれる機会がある」「院内で「仕事がよくできる人」「役に立つ人物」として認められる」の 2 項目が有意な項目としてあげられた。いっぽう、期待水準では「ひとりで仕事ができる機会がある」のみが有意であった。急性期病院は、非常に多忙である。一人で仕事があるがマイナスで有意であるということは、常にチームナースングで同僚や患者と多忙に接していることが影響しているかもしれない。業務のなかで少しの時間でも 1 人で落ち着いて仕事をできる職場環境であることで、のんびり看護職について考える機会をもたらし、それがワークエンゲージメントにポジティブな影響を与えるのであろう。

療養型病院の看護師については、職場状況では「仕事から得られる達成感」「よい仕事をすれば、クビにならずにずっと勤められる」「自分自身で、(仕事上の)判断ができる自由」の 3 項目が有意な項目であった。なお、「自分自身で、(仕事上の)判断ができる自由」については、マイナスの関係であった。期待値とのギャップでは「ひとりで仕事ができる機会がある」「ほかの人のために、何かしてやれる機会がある」「よい仕事をすれば、クビ

にならずにずっと勤められる」の 3 項目が有意であった。「ひとりで仕事ができる機会がある」については、急性期病院と同様に、1 人で落ち着いて職務を遂行することの重要性を示している。また、「よい仕事をすれば、クビにならずにずっと勤められる」については、職場での状況と同様に期待値とのギャップでも有意な要因であった。「ほかの人のために、何かしてやれる機会」については、プラスの因果関係であった。これが、期待値ほど、職場の状況がポジティブでないほどにワークエンゲージメントが向上することを示している。なぜ、このような結果になったか。これについては、検討の余地がある。今後、さらに詳細な分析をする必要がある。

回復期・リハビリテーション病院の看護師については、職場状況では「ひとりで仕事ができる機会がある」が有意な項目としてあげられた。期待値とのギャップでは「自分の良心に反しない仕事ができる」「私の同僚(仕事仲間)と、お互いに仲良くできていること」が有意であった。同僚との関係については逆の因果関係であった。

(2) 患者満足調査について。まず、患者満足調査に関する全体集計結果について示す。まず、調査の問題意識とは論点が異なるが、1 点気になることについて述べる。本調査はポジティブ評価を 7、ネガティブ評価を 1 とした 7 段階評価であるにも関わらず、ほとんどの項目において中央値の 4 を下回る結果となった。

次いで、患者満足に影響を与える要因について、病院と診療所・クリニックの相違に着目してみる。とりわけ、それぞれの医療機関における看護師の役割について考えてみる。本調査項目は大きく医師に関わる項目 10、看護師に関わる項目 10、その他(施設、時間等に関わる項目)6 で構成される。重回帰分析の結果、有意水準 5%未満の項目は病院では 14 項目、診療所・クリニックでは 11 項目であった。うち、病院については、医師に関する項目 7 項目、看護師に関わる項目 4 項目、診察時間に関わる項目 3 項目が 5%未満水準で有意であった。診療所・クリニックでは、医師に関わる項目 6 項目、看護師に関わる項目 2 項目、診察時間に関わる項目 3 項目が 5%未満水準で有意であった。外来患者については、医師と比較して、看護師が患者満足に与える影響は小さいことが確認された。また、その傾向は病院と比較して、診療所・クリニックでより小さいことも確認された。

(3) 入院経験調査について。ここでは、患者が入院時にどのような看護サービスの経験をしたかについての分析結果を示す。看護師対応評価と入院評価の相関係数は 0.83 と極めて高い相関を示している。また、看護師対応は他者への推薦についても相関係数が 0.39 と高い値であった。看護師の対応が、入

院患者の満足・評価に与える影響が非常に大きいことがわかる。次に看護師対応の評価を因子として、各調査項目の平均値の差をみたものである。なお、患者はそもそも自身の健康に対して受動的であるか、能動的であるかの価値によって、医療に対する態度が異なることが想定される。それゆえ、健康回復に対して、「どちらかといえば病院がどのような治療をしてくれるかに関心がある」という価値をもつ患者を受動タイプ、「私が何をできるかに関心がある」という価値をもつ患者を能動タイプとして分類して平均値を記述した。また、これらの分散分析により平均値の差の検定を行ったところ、あらゆる調査項目において、5%未満水準で有意であった。

まず、医療に対する価値が受動タイプと能動タイプの看護師の評価の差についてである。受動タイプの全体平均値は3.28であった。同じく能動タイプは3.39であり、5%未満水準で有意な差であった。どうやら、受動タイプについては、看護師に対する要求が高く、それが看護師の評価に影響を与えていると思われる。

次いで、受動タイプの患者の看護サービス経験が看護師の評価にどのような影響を与えるかについて試みる。調査項目の中で最も看護師の評価の平均値が高いのは、医師-看護師関係が非常によいと回答した患者であり、その値は4.61であった。ここで両者の関係が非常に良いと回答した36名のうち25名(69.4%)が入院期間中の看護師の評価に対して非常によいと回答していた。患者にとって、医師と看護師がうまくコミュニケーションがとれていないと感じることが、最も入院治療に不信感をもつ瞬間なのであろう。次いで、平均値が高かったのは個人的なお願ひに対応してくれたかどうかであり、平均値は3.78であった。3番目に看護師は、あなたの病状や治療に関する心配や不安について話し合ってくれましたかであり、平均値が3.74であった。反対に、平均値が最も低いのはあなたが必要だと思ったときに看護師があまり対応してくれなかった場合であり、平均値は1.75であった。次いで、医師-看護師関係に非常に問題があると思った患者であり、平均値は1.97であった。3番目は看護師が私に対して配慮が足りないと感じた患者であり、平均値は2.16であった。受動タイプの患者は医療に関することではなく、不安感や精神的なケアが看護師の評価に大きな影響を与える要因になることが明らかになった。

能動タイプの患者についてである。ここでも医師-看護師の関係が非常によいと回答した患者の平均値が最も高く4.61であった。次いで、看護師との個人的な会話を日常的に行っていた患者であり、平均値は4.11であった。3番目に看護師の技術に対して上手だと評価した患者であり、平均値は3.95であった。反対に、平均値が最も低いのは看護師が私に対して配慮が足りないと感じた患者であり、平

均値は2.26であった。次いで、面会者に対する配慮が足りないと感じた患者であり、平均値は2.31であった。3番目に病状や治療に関する不安に対して話がなかったと回答した患者であり、平均値は2.30であった。能動タイプの患者は、受動タイプと異なり、看護技術が看護師の評価に与える影響が大きい。看護師の配慮が看護師の評価を低める要因として最も重要であった。

これらの調査結果から、ワークエンゲージメントと患者満足にどのような関係が成立するかについて記述する。まず、病院のタイプによって、そこに勤務する看護師特性や、患者特性、提供される医療サービスの特徴は異なる。病院のタイプによってワークエンゲージメントの影響要因も、患者満足要因も異なるということが明らかになった。また、同じ病院のタイプでも患者価値が、患者満足要因に影響を与えるということが確認された。病院組織を有効に機能させるためには、これら組織特性と患者特性を念頭においたマネジメント手法が必要である。

本研究の課題である。まずあげられるのはワークエンゲージメントの調査項目についてである。MSQ short.verでは、他職種との関係は調査項目に含まれていなかった。ただし、入院経験調査では、医師-看護師間の関係の重要性があらためて明らかになった。ワークエンゲージメントを高める要因と、患者満足を高める看護行動をリンケージさせるために、医師-看護師間の関係がワークエンゲージメントにどのように影響するかについて確認する必要がある。そして、医師-看護師間の関係を有効にするための組織施策について議論しなければいけない。

ついで、急性期病院、療養型病院ではひとりで仕事する機会がワークエンゲージメントに重要な要因として抽出された。しかし、入院経験調査から、患者との接点を多く持つことが患者満足に重要な要因であることも明らかになった。ある部分で矛盾する要因をいかに両立させるか、患者との接点がワークエンゲージメントにつながるような仕組みは何か。これについても検討しなければいけない。

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 件)

〔学会発表〕(計 1件)

1. 竹田明弘、看護師の職業価値(キャリアコンピタンス)が職務満足に与える影響、第3回 医療福祉経営マーケティング研究会、2013年3月、九州大学

〔図書〕(計 件)

〔産業財産権〕
出願状況（計 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 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

竹田 明弘 (TAKEDA,Akihiro)
和歌山大学・観光学部・准教授
研究者番号：90330505

(2) 研究分担者

北居 明 (KITAI,Akira)
甲南大学・経営学部・教授
研究者番号：30278551

勝山 貴美子 (KATSUYAMA,Kimiko)
横浜市立大学・医学部・教授
研究者番号：10324419

(3) 連携研究者

()

研究者番号：